

2023年 オリコン顧客満足度®調査
 実際の利用者10,176人が回答した 満足度の高い『ウォーターサーバー』ランキング
サントリーとジャパネットウォーターが同点で総合1位獲得
【サントリー天然水 ウォーターサーバー】は4度目の総合1位に
【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】は3年連続の総合1位獲得

《新規調査》『浄水型ウォーターサーバー』ランキング
【クリクラ feel free】が総合1位獲得
「水のおいしさ」をはじめ8項目で1位に

実際の利用者のみを対象に、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み：オリコン エムイー 本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒 略称：オリコン）は、『ウォーターサーバー』『浄水型ウォーターサーバー』についての満足度調査を実施し、5月1日（月）14時にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。結果は『ウォーターサーバー』では【サントリー天然水 ウォーターサーバー】と【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】が、『浄水型ウォーターサーバー』では【クリクラ feel free】が最も高い評価を獲得しました。



2023年 オリコン顧客満足度®調査
 『ウォーターサーバー』ランキング 総合TOP5
 (回答者数:10,176名)

| 総合順位 | 前回 | サービス名 | 得点 |
|------|----|---------------------|------|
| ↑1位 | 2位 | サントリー天然水 ウォーターサーバー | 76.0 |
| 1位 | 1位 | ジャパネットウォーター 富士山の天然水 | 76.0 |
| ↑3位 | 4位 | アクアクララ | 75.0 |
| ↓4位 | 3位 | 富士の湧水 | 74.8 |
| ↑5位 | 6位 | クリクラ | 74.7 |

上記順位以降は次頁にて掲載しております。
 同点は五十音順で表示しています。



2023年 オリコン顧客満足度®調査
 『浄水型ウォーターサーバー』ランキング
 (回答者数:829名)

| 総合順位 | サービス名 | 得点 |
|------|----------------|------|
| 1位 | クリクラ feel free | 75.5 |
| 2位 | ハミングウォーター | 74.8 |
| 3位 | エブリフレッシュ | 72.3 |

総合3位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME(2023年5月1日発表)

総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

《TOPICS》

『ウォーターサーバー』 **サントリーとジャパネットウォーターが同点で総合1位獲得**

■【サントリー天然水 ウォーターサーバー】が3年ぶり4度目の総合1位に

評価項目の「水のおいしさ」では7年連続、利用目的別「育児・子育て」部門では4年連続の1位に

■【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】が3年連続総合1位を獲得

「申込みのしやすさ」「利用料金」「宅配システム」「サポート体制」の4項目でも3年連続1位に

《新規調査》『浄水型ウォーターサーバー』(※)

(※)水道水を給水タンクに注ぎ、内蔵の浄水フィルターを通して、ろ過・造水するタイプ

■【クリクラ feel free】が総合1位獲得 「水のおいしさ」をはじめ8項目で1位に

■【ハミングウォーター】評価項目別「申込みのしやすさ」 利用目的別「育児・子育て」で1位に

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5618

オリコン顧客満足度ランキング 広報窓口

『ウォーターサーバー』

サントリーとジャパネットウォーターが同点で総合1位

2011年の調査開始以来、13回目の発表となる『ウォーターサーバー』ランキング。今回は【サントリー天然水 ウォーターサーバー（サントリー食品インターナショナル株式会社 本社：東京都港区）】と、【ジャパネットウォーター 富士山の天然水（株式会社ジャパネットウォーター 本社：山梨県南都留郡）】が同点で最も高い評価となりました。

■【サントリー天然水 ウォーターサーバー】が 3年ぶり4度目の総合1位に 評価項目「水のおいしさ」では7年連続1位

【サントリー天然水 ウォーターサーバー（サントリー食品インターナショナル株式会社 本社：東京都港区）】の総合1位は、2020年以来4度目（2017、2018、2020、2023年）の獲得となりました。

評価項目別ランキングでは、全10項目中「商品のわかりやすさ」

「水のおいしさ」「ボトル交換のしやすさ」「サーバー機能」の4項目で1位に。なお評価項目の「水のおいしさ」では7年連続、利用目的別「育児・子育て」部門では4年連続1位の評価を得ています。

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査
『ウォーターサーバー』ランキング
(回答者数:10,176名)

| 総合順位 | 前回 | サービス名 | 得点 |
|------|-----|---------------------|------|
| ↑1位 | 2位 | サントリー天然水 ウォーターサーバー | 76.0 |
| 1位 | 1位 | ジャパネットウォーター 富士山の天然水 | 76.0 |
| ↑3位 | 4位 | アクアクララ | 75.0 |
| ↓4位 | 3位 | 富士の湧水 | 74.8 |
| ↑5位 | 6位 | クリクラ | 74.7 |
| ↓6位 | 5位 | アルピナウォーター | 73.7 |
| ↑7位 | 8位 | コスモウォーター | 73.0 |
| ↓8位 | 7位 | おいしい水の宅配便 | 72.8 |
| ↑9位 | 10位 | フレシャス | 72.3 |
| ↑10位 | 11位 | ウォーターワン | 72.0 |
| 10位 | 高評 | Kirala Water | 72.0 |
| ↓10位 | 9位 | プレミアムウォーター | 72.0 |
| ↓13位 | 12位 | うるのん | 70.5 |

総合13位までの成立・発表となります。同点は五十音順で表示しています。

高評企業(※):ダスキン[®]の天然水 森のひとしずく、ウォーターネット、
ピュア ハワイアンウォーター、ワンウェイウォーター

※規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業

調査主体:株式会社oricon ME(2023年5月1日発表)

総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の
掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

～【サントリー天然水 ウォーターサーバー】について 実際の利用者コメント～

「サービスが充実していて、安心して使える。水がとても美味しい。メンテナンスの時期になると連絡をくれるので、とても安心（30代・女性）」

「水がおいしい。問い合わせに対する回答が迅速で分かりやすい（30代・女性）」

「サントリーなのでお水の安心感は間違いなくあります。その点は良いです（40代・男性）」

■【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】が3年連続総合1位を獲得

「申込みのしやすさ」「利用料金」「宅配システム」「サポート体制」の4項目でも3年連続1位に

【ジャパネットウォーター 富士山の天然水（株式会社ジャパネットウォーター 本社：山梨県南都留郡）】の総合1位獲得は、2021年から3年連続となりました。

評価項目別ランキングでは、全10項目中「申込みのしやすさ」「特典・キャンペーン」「利用料金」「宅配システム」「サポート体制」の5項目で1位に。総合ランキングと同様、「申込みのしやすさ」「利用料金」「宅配システム」「サポート体制」の4項目では、いずれも3年連続1位の評価を得ています。

～【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】について 実際の利用者コメント～

「買いに行く手間もなく常に富士山の天然水が家で、自分の用途によって冷たいのや温かいのを使用することができるので便利だと感じました（30代・女性）」

「いつも新鮮な冷水・温水が出てきて、メンテナンスなども無料で水の代金だけで、すべてジャパネットさんにお任せで何の心配もないです（60代以上・女性）」

「とにかく美味しい水、お湯をいつでも時間を気にすることなく好きなだけ頂くことができ、価格もリーズナブル（60代以上・男性）」

総合3位は、【アクアクララ（アクアクララ株式会社 本社：東京都港区）】がランクイン。水の種類別「RO水」（原水をRO膜《逆浸透膜》でろ過することにより、不純物や雑菌などを取り除いた水）において、2018年以来3度目（2016、2018、2023年）の1位を獲得しています。

2023年 オリコン顧客満足度®調査『ウォーターサーバー』評価項目別ランキング TOP3

| 商品のわかりやすさ | | | 申込みのしやすさ | | | 特典・キャンペーン | | | 水のおいしさ | | |
|------------|--------------------|------|----------|--------------------|------|-------------------------|--------------------|------|--------|--------------------|------|
| 1位 | サントリー天然水ウォーターサーバー | 78.4 | 1位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 78.9 | 1位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 72.3 | 1位 | サントリー天然水ウォーターサーバー | 81.4 |
| 2位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 78.3 | 2位 | サントリー天然水ウォーターサーバー | 78.2 | 2位 | アクアクララ | 72.0 | 2位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 80.1 |
| 3位 | クリクラ | 77.4 | 3位 | アルピナウォーター | 77.5 | 3位 | 富士の湧水 | 71.0 | 3位 | クリクラ | 78.8 |
| ボトル交換のしやすさ | | | サーバー機能 | | | デザイン | | | 利用料金 | | |
| 1位 | サントリー天然水ウォーターサーバー | 75.8 | 1位 | サントリー天然水ウォーターサーバー | 78.3 | 1位 | フレジャス | 75.1 | 1位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 71.7 |
| 2位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 74.6 | 2位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 77.9 | 2位 | サントリー天然水ウォーターサーバー | 74.7 | 2位 | 富士の湧水 | 71.2 |
| 3位 | フレジャス | 73.8 | 3位 | 富士の湧水 | 77.4 | 3位 | アクアクララ/プレミアムウォーター | 73.8 | 3位 | サントリー天然水ウォーターサーバー | 71.0 |
| 宅配システム | | | サポート体制 | | | 他者推奨得点(※) | | | | | |
| 1位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 78.7 | 1位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 75.0 | サントリー天然水ウォーターサーバー 73.3 | | | | | |
| 2位 | サントリー天然水ウォーターサーバー | 78.3 | 2位 | クリクラ | 74.2 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 72.3 | | | | | |
| 3位 | 富士の湧水 | 77.0 | 3位 | アクアクララ | 74.0 | アクアクララ 73.1 | | | | | |

上位順位以降はサイトにて掲載しております。

※当調査における「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」の回答結果の平均スコアから算出した得点です。

調査主体:株式会社oricon ME(2023年5月1日発表)

2023年 オリコン顧客満足度®調査『ウォーターサーバー』部門別ランキング

水の種類別 TOP3

| 天然水 | | | RO水 | | | 形状タイプ別 TOP3 | | | 卓上タイプ | | |
|-----|--------------------|------|-----|----------|------|-------------|--------------------|------|-------|--------------------|------|
| 1位 | サントリー天然水ウォーターサーバー | 75.6 | 1位 | アクアクララ | 75.9 | 1位 | サントリー天然水ウォーターサーバー | 76.0 | 1位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 76.6 |
| 2位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 75.5 | 2位 | クリクラ | 75.6 | 2位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 75.9 | 2位 | クリクラ | 75.1 |
| 3位 | ダスキンの天然水森のひとしずく | 75.1 | 3位 | ウォーターネット | 75.5 | 3位 | アクアクララ | 75.1 | 3位 | アクアクララ | 74.8 |

世帯人数別 TOP3

| 1人暮らし | | | 2人世帯 | | | 3人以上世帯 | | | 利用目的別 TOP3 | | |
|-------|--------------------|------|------|--------------------|------|--------|--------------------|------|------------|--------------------|------|
| 1位 | アクアクララ | 75.4 | 1位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 76.4 | 1位 | サントリー天然水ウォーターサーバー | 76.9 | 1位 | 育児・子育て | 77.3 |
| 2位 | クリクラ | 75.0 | 2位 | クリクラ | 75.0 | 2位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 75.2 | 2位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 75.9 |
| 3位 | ジャバネットウォーター富士山の天然水 | 73.5 | 3位 | ウォーターワン | 74.3 | 3位 | クリクラ | 74.9 | 3位 | アクアクララ | 75.6 |

上位順位以降はサイトにて掲載しております。

調査主体:株式会社oricon ME(2023年5月1日発表)

《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 ウォーターサーバー

■発表日: 2023/5/1 ■調査方法: インターネット調査 ■調査主体: 株式会社oricon ME

■サンプル数: 10,176人 ■規定人数: 100人以上 ■調査対象企業数: 29社

■定義: 以下すべての条件を満たす宅配水サービスを行う企業

1) 専用のボトルをセットし、「冷水・温水」および「冷水・常温水」が使用できる
家庭用ウォーターサーバーをレンタル（一部、無料貸与もしくは有料販売）していること

2) 農林水産省による「天然水」および「RO水」と分類される水を提供していること

※天然水とは、ナチュラルウォーター、ナチュラルミネラルウォーターを含む総称

ただし、バックインボックス、ペットボトルの宅配をする企業は対象外とする

■調査期間: 2022/12/22~2023/1/10、2021/12/7~2021/12/15、2020/12/9~2020/12/18

■調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 20~84歳 地域: 全国

条件: 以下すべての条件を満たす人

1) 現在、家庭用ウォーターサーバーを2ヶ月以上継続利用している（キャンペーン期間は除く）

2) 現在利用しているサーバーを過去7年以内に利用開始している

3) サービスの選定に関与し、料金を把握している

▶URL: https://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/

『浄水型ウォーターサーバー』《新規調査》

■【クリクラ feel free】が総合1位「水のおいしさ」をはじめ8項目で1位に

今回、ボトル交換型タイプとは別に、水道水を給水タンクに注ぎ、内蔵の浄水フィルターを通して、ろ過・造水するタイプの『浄水型ウォーターサーバー』についてもあわせて調査を実施しました。

新規調査となる今回は、【クリクラ feel free（株式会社ナック 本社：東京都新宿区）】が、総合1位の評価を獲得しました。評価項目別ランキングでは全9項目中「商品のわかりやすさ」「特典・キャンペーン」「水のおいしさ」「貯水タンクの使いやすさ」「サーバー機能」「デザイン」「利用料金」「サポート体制」の8項目で1位に。とくにフィルター性能や浄水量の十分さなどの小項目からなる「水のおいしさ」では78.1点の高評価を得ています。



2023年 オリコン顧客満足度[®]調査
『浄水型ウォーターサーバー』ランキング
(回答者数:829名)

| 総合順位 | サービス名 | 得点 |
|------|----------------|------|
| 1位 | クリクラ feel free | 75.5 |
| 2位 | ハミングウォーター | 74.8 |
| 3位 | エブリイフレッシュ | 72.3 |

総合3位までの成立・発表となります。

高評企業(※):シャインウォーター、ダスキン

※規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業

調査主体:株式会社oricon ME(2023年5月1日発表)

総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

～【クリクラ feel free】について 実際の利用者コメント～

「水道水を使っても水が美味しいのは素敵（30代・男性）」

「メンテナンスがしっかりしていることが良かった（30代・女性）」

「今回浄水型が出たので以前のものから乗り換えました。重いボトルを設置することもなく、空を置いておくスペースもなくなりスッキリしました（60代以上・女性）」

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 『浄水型ウォーターサーバー』 評価項目別ランキング

| 商品のわかりやすさ | | | 申込みのしやすさ | | | 特典・キャンペーン | | | 水のおいしさ | | |
|-------------|----------------|------|-----------|----------------|------|--|----------------|------|--------|----------------|------|
| 1位 | クリクラ feel free | 77.6 | 1位 | ハミングウォーター | 77.8 | 1位 | クリクラ feel free | 71.5 | 1位 | クリクラ feel free | 78.1 |
| 2位 | ハミングウォーター | 76.9 | 2位 | クリクラ feel free | 77.2 | 2位 | ハミングウォーター | 66.1 | 2位 | ハミングウォーター | 77.7 |
| 3位 | エブリイフレッシュ | 74.8 | 3位 | エブリイフレッシュ | 74.6 | 3位 | エブリイフレッシュ | 65.7 | 3位 | エブリイフレッシュ | 73.6 |
| 貯水タンクの使いやすさ | | | サーバー機能 | | | デザイン | | | 利用料金 | | |
| 1位 | クリクラ feel free | 76.9 | 1位 | クリクラ feel free | 76.7 | 1位 | クリクラ feel free | 75.6 | 1位 | クリクラ feel free | 72.3 |
| 2位 | ハミングウォーター | 75.5 | 2位 | ハミングウォーター | 76.2 | 2位 | エブリイフレッシュ | 75.4 | 2位 | ハミングウォーター | 71.7 |
| 3位 | エブリイフレッシュ | 71.9 | 3位 | エブリイフレッシュ | 73.3 | 2位 | ハミングウォーター | 75.4 | 3位 | エブリイフレッシュ | 70.0 |
| サポート体制 | | | 他者推奨得点(※) | | | ※当調査における「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」の回答結果の平均スコアから算出した得点です。 | | | | | |
| 1位 | クリクラ feel free | 72.9 | | クリクラ feel free | 74.1 | | | | | | |
| 2位 | ハミングウォーター | 71.5 | | ハミングウォーター | 75.0 | | | | | | |
| 3位 | エブリイフレッシュ | 69.0 | | エブリイフレッシュ | 71.4 | | | | | | |

3位までの成立・発表となります。

調査主体:株式会社oricon ME(2023年5月1日発表)

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 『浄水型ウォーターサーバー』 部門別ランキング 世帯人数別

| 2人世帯 | | | 3人以上世帯 | | |
|------------------|-----------|------|--------|----------------|------|
| 1位 | ハミングウォーター | 72.9 | 1位 | クリクラ feel free | 76.9 |
| 2位 | エブリイフレッシュ | 72.5 | 2位 | ハミングウォーター | 75.5 |
| 2位までの成立・発表となります。 | | | 3位 | エブリイフレッシュ | 72.3 |

利用目的別

3位までの成立・発表となります。

| 育児・子育て | | | 料理 | | |
|------------------|-----------|------|----|----------------|------|
| 1位 | ハミングウォーター | 77.2 | 1位 | クリクラ feel free | 77.1 |
| 2位 | エブリイフレッシュ | 73.6 | 2位 | シャインウォーター | 76.3 |
| 2位までの成立・発表となります。 | | | 3位 | ハミングウォーター | 76.0 |
| | | | 4位 | エブリイフレッシュ | 73.9 |

4位までの成立・発表となります。

調査主体:株式会社oricon ME(2023年5月1日発表)

■【ハミングウォーター】評価項目別「申込みのしやすさ」 利用目的別「育児・子育て」で1位に

総合2位には【ハミングウォーター（株式会社コスモライフ 本社：兵庫県加古川市）】がランクイン。評価項目別「申込みのしやすさ」では77.8点を獲得し1位の評価を得ています。また、利用目的別「育児・子育て」でも1位となりました。実際の利用者からは、「お湯を沸かす手間もなく、水も買わなくて済むのでとても便利。子供が生まれたのでミルク作りに役立っています（30代・女性）」、「壊れた時すぐに対応してくれる。何度も丁寧にしてもらえるのがありがたい（30代・女性）」といった声が寄せられています。

総合3位は【エブリフレッシュ（富士山の銘水株式会社 本社：山梨県富士吉田市）】。評価項目別「デザイン」では75.4点の高評価で2位にランクインしています。実際の利用者からは、「デザインが良く、見える所に置いておいても違和感がない。水道水を補充するので、ゴミも出ないし、費用も安い（30代・女性）」「貯水タンクが洗えるので清潔に保ちやすく、また持ちやすい形状のため設置が楽である点が良かった（30代・女性）」などの声が見受けられました。

《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 浄水型ウォーターサーバー

- 発表日：2023/5/1 ■ 調査方法：インターネット調査 ■ 調査主体：株式会社oricon ME
 - サンプル数：829人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査対象企業数：8社
 - 定義：以下すべての条件を満たす家庭用ウォーターサーバーの、貸出サービスを提供している企業
 - 1) 水道水をタンクに注ぎ、内蔵の浄水フィルターを通して、ろ過・造水する
 - 2) 「冷水・温水」、または「冷水、常温水」が使用できる
 - 調査期間：2022/12/22～2023/1/10
 - 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～84歳 地域：全国
条件：以下すべての条件を満たす人
 - 1) 現在、家庭用ウォーターサーバーを2ヶ月以上継続利用している（キャンペーン期間は除く）
 - 2) 現在利用しているサーバーを過去5年以内に利用開始している
 - 3) サービスの選定に関与し、料金を把握している
- ▶ URL: https://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/purifier/

本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載：「オリコン」オリコン顧客満足度®による調査である旨をご記載ください。
- ・関連リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページのリンク設置をお願いいたします。



オリコン顧客満足度

見えない満足を情報化する。

オリコン顧客満足度®とは

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006年より、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度（CS）調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

- ▶「事業紹介ムービー」：<https://youtu.be/KKQwPGskia4>
- ▶「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。
報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5618
オリコン顧客満足度ランキング 広報窓口