

## 2024年 オリコン顧客満足度®調査

## 満足度の高い『ウォーターサーバー』『浄水型ウォーターサーバー』ランキング

【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】が『ウォーターサーバー』ランキング初の4年連続総合1位

『浄水型ウォーターサーバー』は【クリクラ feel free】と【シャインウォーター】が同点で総合1位

実際のサービス利用者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（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』の満足度調査を実施し、2024年5月1日（水）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。ランキングの結果は下記の通りとなりました。



## 《TOPICS》

## 『ウォーターサーバー』2011年以来14度目の発表

■【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】が『ウォーターサーバー』ランキング初の4年連続総合1位

「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4年連続1位に

## 『浄水型ウォーターサーバー』2023年以来2度目の発表

■【クリクラ feel free】と【シャインウォーター】が同点で総合1位

【クリクラ feel free】は2年連続、【シャインウォーター】は初の総合1位に

2024年 オリコン顧客満足度®調査 ウォーターサーバー 総合（回答者数:10,412名）			2024年 オリコン顧客満足度®調査 浄水型ウォーターサーバー 総合（回答者数:1,757名）		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	75.5	1位	クリクラ feel free	75.0
2位	アクアクララ	74.9	1位	シャインウォーター	75.0
3位	クリクラ	74.3	3位	ハミングウォーター	74.1
4位	富士の湧水	74.2	4位	エブリィフレシャス	72.3
5位	アルピナウォーター	72.9			

※上記順位以降はサイトに掲載してあります  
調査主体：株式会社 oricon ME (2024年5月1日発表)

※4位までの成立・発表となります  
調査主体：株式会社 oricon ME (2024年5月1日発表)

事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスに適した評価項目を設定し、各項目について満足度を聴取いたしました。結果を集計し規定の回答者数を満たした企業について、ランキングを発表しています。

## 〈ランキング構成〉

『ウォーターサーバー』 ■総合 ■評価項目別（全10項目）「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」「ボトル交換のしやすさ」「サーバー機能」「デザイン」「利用料金」「宅配システム」「サポート体制」

■部門別（全4部門）水の種類別「RO水」「天然水」/形状タイプ別「床置きタイプ」「卓上タイプ」/世帯別「1人暮らし」「2人世帯」「3人以上世帯」/利用目的別「育児・子育て」

『浄水型ウォーターサーバー』 ■総合 ■評価項目別（全9項目）「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」「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」

■部門別（全2部門）世帯別「2人世帯」「3人以上世帯」/利用目的別「育児・子育て」「料理」

## 『ウォーターサーバー』

### ■【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】がウォーターサーバーランキング初の4年連続総合1位 「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4年連続1位に

2011年の調査開始以来、14回目の発表となる『ウォーターサーバー』ランキング。【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、2021年から4年連続となる総合1位を獲得しました。同ランキング調査開始以来、通算4度目の1位は最多タイ、4年連続1位は初の記録となり、継続して高い評価を得ています。

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」、「申込みのしやすさ」、「特典・キャンペーン」、「水のおいしさ」、「ボトル交換のしやすさ」、「サーバー機能」、「利用料金」、「宅配システム」、「サポート体制」の9項目で1位に。「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、総合ランキングと同様4年連続1位となったほか、「水のおいしさ」では初の1位を獲得しています。

また、水の種別「天然水」では通算4度目（2020～2022年、2024年）、形状タイプ別「卓上タイプ」では3年連続と継続して1位の評価を得ているほか、世帯人数別「2人世帯」「3人世帯」において1位となりました。



2024年 ORICON顧客満足度<sup>®</sup>調査 総合ランキング  
ウォーターサーバー（回答者数:10,412名）

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	75.5
↑ 2位	3位	アクアクララ	74.9
↑ 3位	5位	クリクラ	74.3
4位	4位	富士の湧水	74.2
↑ 5位	6位	アルピナウォーター	72.9
↑ 6位	7位	コスモウォーター	72.8
↑ 7位	8位	おいしい水の宅配便	72.2
↑ 8位	9位	フレシャス	72.0
↑ 9位	10位	ウォーターワン	71.6
10位	10位	プレミアムウォーター	71.5
↑ 11位	13位	うるのん	69.5

※11位までの成立・発表となります  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年5月1日発表)

### ～【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】利用者のクチコミ～

「必要な時に美味しい水がそのまま飲んで、味もまろやか。お湯もすぐ出せて、まろやか（60代以上・女性）」

「自宅に届くので、重たい思いをして買いに行く事がなくなったことと温水冷水が直ぐ飲める事が良かった（60代以上・女性）」

「追加注文や配達日の変更などアプリから簡単に出来て便利。サーバーもすっきりしていて見た目も良い。お水はバナジウム含有なので健康に良い（50代・女性）」

#### 2024年 ORICON顧客満足度<sup>®</sup>調査 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

順位	サービス名	得点
1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	77.6
2位	アクアクララ	77.1
3位	クリクラ	76.9

##### 申込みのしやすさ

順位	サービス名	得点
1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	78.6
2位	アクアクララ	76.7
2位	クリクラ	76.7

##### 特典・キャンペーン

順位	サービス名	得点
1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	72.4
2位	アクアクララ	72.2
3位	クリクラ	70.6

##### 水のおいしさ

順位	サービス名	得点
1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	79.4
2位	富士の湧水	78.5
3位	アクアクララ	78.4

##### ボトル交換のしやすさ

順位	サービス名	得点
1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	74.2
2位	アクアクララ	73.8
3位	フレシャス	73.4

##### サーバー機能

順位	サービス名	得点
1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	77.4
2位	富士の湧水	77.1
3位	クリクラ	76.6

##### デザイン

順位	サービス名	得点
1位	フレシャス	74.8
2位	アクアクララ	73.7
3位	コスモウォーター	73.5

##### 利用料金

順位	サービス名	得点
1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	70.6
2位	アクアクララ	70.1
3位	富士の湧水	69.8

##### 宅配システム

順位	サービス名	得点
1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	78.3
2位	富士の湧水	76.6
3位	アクアクララ	76.1
3位	クリクラ	76.1

##### サポート体制

順位	サービス名	得点
1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	74.5
2位	アクアクララ	73.8
2位	クリクラ	73.8

※上記順位以降はサイトに掲載していません  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年5月1日発表)

2024年 オリコン顧客満足度®調査 ウォーターサーバー 水の種類別ランキング

RO水			天然水		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	アクアクララ	75.8	1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	75.0
2位	ウォーターネット	75.4	2位	ダスキンの天然水 森のひとしずく	74.6
3位	クリクラ	75.2	3位	富士の湧水	73.8

※上記順位以降はサイトに掲載しております  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年5月1日発表)

2024年 オリコン顧客満足度®調査 ウォーターサーバー 形状タイプ別ランキング

床置きタイプ			卓上タイプ		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ワンウェイウォーター	75.6	1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	76.1
2位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	75.4	2位	アクアクララ	74.5
3位	ウォーターネット	75.0	3位	クリクラ	74.0

※上記順位以降はサイトに掲載しております  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年5月1日発表)

2024年 オリコン顧客満足度®調査 ウォーターサーバー 利用目的別ランキング

育児・子育て

順位	サービス名	得点
1位	アクアクララ	75.4
2位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	74.6
3位	クリクラ	74.1

※上記順位以降はサイトに掲載しております  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年5月1日発表)

2024年 オリコン顧客満足度®調査 ウォーターサーバー 世帯別ランキング

1人暮らし			2人世帯			3人以上世帯		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	クリクラ	74.4	1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	75.6	1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	75.2
2位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	74.3	2位	クリクラ	73.6	2位	アクアクララ	75.1
3位	アクアクララ	74.2	3位	アクアクララ	73.2	3位	クリクラ	74.6

※上記順位以降はサイトに掲載しております  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年5月1日発表)

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1位 変遷

発表年	総合1位受賞サービス・企業
2024年	ジャパネットウォーター 富士山の天然水
2023年	サントリー天然水 ウォーターサーバー/ ジャパネットウォーター 富士山の天然水
2022年	ジャパネットウォーター 富士山の天然水
2021年	ジャパネットウォーター 富士山の天然水
2020年	サントリー天然水ウォーターサーバー
2019年	おいしい水の宅配便
2018年	サントリー天然水 ウォーターサーバー
2017年	サントリー天然水 ウォーターサーバー
2016年	ナチュラルミネラルウォーター:フレシャス RO水:アクアクララ
2015年	日田天領水
2014年	ハワイウォーター
2013年	アルピナウォーター
2012年	フレシャス
2011年	ドリームウォーター

調査主体:株式会社oricon ME

《調査概要》 2024年 オリコン顧客満足度®調査 ウォーターサーバー

- ランキング発表日: 2024/05/01 ■ 調査主体: 株式会社oricon ME ■ 調査方法: インターネット調査
  - サンプル数: 10,412人 ■ 規定人数: 100人以上 ■ 調査対象企業数: 26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: 2023/12/21~2024/01/12、2022/12/22~2023/01/10、2021/12/07~2021/12/15
  - 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/](https://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/)

## 『浄水型ウォーターサーバー』

### ■【クリクラ feel free】と【シャインウォーター】が同点で総合1位

【クリクラ feel free】は2年連続、【シャインウォーター】は初の総合1位

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』ランキング。2023年の初調査に続いて、2回目の発表となる今回は、【クリクラ feel free（株式会社ナック 本社：東京都新宿区）】と、【シャインウォーター（株式会社ウチムラ 本社：福岡県北九州市）】が同点で総合1位を獲得しました。

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	クリクラ feel free	75.0
1位	高評	シャインウォーター	75.0
↓ 3位	2位	ハミングウォーター	74.1
↓ 4位	3位	エブリイフレシャス	72.3

※4位までの成立・発表となります  
調査主体：株式会社oricon ME(2024年5月1日発表)

\*高評企業：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

【クリクラ feel free】の総合1位は、前回に続いて2年連続となりました。

評価項目別ランキングでは、全9項目中「特典・キャンペーン」、「デザイン」、「利用料金」、「サポート体制」の4項目において、総合ランキングと同様、2年連続で1位の評価を得ています。また、世帯別「3人以上世帯」、利用目的別「育児・子育て」においてそれぞれ1位の評価を得ています。

一方、【シャインウォーター】は、前回の高評企業\*から今回から規定人数を満たし、初の総合1位獲得となりました。

(\*高評企業とは、規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業です。)

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」、「申込みのしやすさ」、「水のおいしさ」、「貯水タンクの使いやすさ」、「サーバー機能」の5項目で1位となったほか、利用目的別「料理」において1位の評価を得ています。

2024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		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	シャインウォーター	78.1	1位	シャインウォーター	78.9	1位	クリクラ feel free	70.1	1位	シャインウォーター	78.6
2位	クリクラ feel free	77.0	2位	ハミングウォーター	77.3	2位	シャインウォーター	66.5	2位	クリクラ feel free	77.5
3位	ハミングウォーター	76.8	3位	クリクラ feel free	76.9	3位	ハミングウォーター	65.8	3位	ハミングウォーター	76.8
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		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	シャインウォーター	77.1	1位	シャインウォーター	77.8	1位	クリクラ feel free	75.3	1位	クリクラ feel free	71.1
2位	クリクラ feel free	76.4	2位	クリクラ feel free	76.3	2位	エブリイフレシャス	74.8	2位	シャインウォーター	70.6
3位	ハミングウォーター	74.8	3位	ハミングウォーター	75.7	3位	ハミングウォーター	74.5	3位	ハミングウォーター	70.3
サポート体制											
順位	サービス名	得点									
1位	クリクラ feel free	71.9									
2位	シャインウォーター	70.6									
3位	ハミングウォーター	70.4									

※上記順位以降はサイトに掲載しております  
調査主体：株式会社oricon ME(2024年5月1日発表)

2024年 オリコン顧客満足度®調査  
浄水型ウォーターサーバー 世帯別ランキング

2人世帯			3人以上世帯		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ハミングウォーター	73.1	1位	クリクラ feel free	75.7
2位	エブリイフレシャス	72.6	2位	ハミングウォーター	74.7
			3位	シャインウォーター	73.8

※2位までの成立・発表となります

※上記順位以降はサイトに掲載しております  
調査主体：株式会社oricon ME(2024年5月1日発表)

2024年 オリコン顧客満足度®調査  
浄水型ウォーターサーバー 利用目的別ランキング

育児・子育て			料理		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	クリクラ feel free	77.7	1位	シャインウォーター	76.8
2位	ハミングウォーター	75.6	2位	クリクラ feel free	76.3
3位	エブリイフレシャス	73.7	3位	ハミングウォーター	75.1

※3位までの成立・発表となります

※上記順位以降はサイトに掲載しております  
調査主体：株式会社oricon ME(2024年5月1日発表)

### ～【クリクラ feel free】利用者のクチコミ～

「水が美味しく、コストパフォーマンスが良かった（30代・女性）」

「使用する水の量が多い為、簡単に補充できる。すぐお湯が使えるのも良かった（50代・女性）」

「今までは、宅配のサーバーを利用していたが、水道水のサーバーに切り替えた。水が切れても水道水を補充すればいいので、便利になった（60代以上・男性）」

### ～【シャインウォーター】利用者のクチコミ～

「月額料金が安い。水が配達されるものじゃないから場所を取らない（20代・女性）」

「水道水を補充するだけなので金額や残量を考えずに使いたい放題。ボトルを配達されて保管する必要もないので置き場所も取らない（30代・女性）」

「重いタンクを持たなくて良い。フィルターが定期的に送られてくる。水道水を補充するから、いくらでも水やお湯を使う（50代・女性）」

## 《調査概要》2024年 オリコン顧客満足度®調査 浄水型ウォーターサーバー

■ランキング発表日：2024/05/01 ■調査主体：株式会社oricon ME ■調査方法：インターネット調査

■サンプル数：1,757人 ■規定人数：100人以上 ■調査対象企業数：7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：2023/12/21～2024/01/12、2022/12/22～2023/01/10

■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6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/](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。

▶「オリコン顧客満足度® 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®調査に関する本稿は報道用資料です。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®広報窓口