



お客様各位

東京都千代田区神田錦町3-1-21
株式会社アクアクラ千代田
代表取締役 野寺 仁

アンケート回答の御礼と今後について

拝啓 時下益々ご清祥のこととお喜び申し上げます。平素より弊社製品をご愛飲頂きまして、誠にありがとうございます。

昨年実施いたしましたアンケートにご回答頂きまして誠にありがとうございます。

多くの率直なお声をお寄せいただき、心より御礼申し上げます。今回は100件ものご回答をいただき、全評価項目で平均4.30以上という大変温かい評価を頂戴いたしました。

温かいお言葉、また貴重なご指摘の数々は、私どもにとって大きな励みであり、今後のサービス改善に欠かせないものです。

以下、長文とはなりますが頂いたご指摘について回答させていただきます。

① 時間指定について

お時間指定につきましては、多くのお客様よりご要望をいただいております。私どもとしても重要な課題と認識しております。

現在は、自動音声およびマイアクアからのご注文ではお時間指定を承っておらず、オペレーター対応の場合のみ個別にご相談をお受けしております。

今後につきましては、特定の時間帯に配送が集中することによる影響を慎重に検討した上で、まずはマイアクアで「午前」「12～15時」「15～18時」等の時間帯枠を設け、段階的に運用を開始する予定です。(2026年6月頃開始予定)

上記以外のお時間をご希望の場合は、これまで通りオペレーターまでご連絡いただけましたら、可能な限り調整させていただきます。

なお、お時間指定をご希望の場合は、配送スケジュール調整のため、誠に恐れ入りますがボーナスシールの添付対象外とさせていただきます。これまでも時間指定をご利用の際は同様の対応をとらせていただいております。

何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

② サーバーメンテナンスについて

サーバーメンテナンスにつきましては、安全性を最優先に考え、

本体内部に使用されている抗菌剤の有効期限を基準として交換時期を定めております。

以前は1年での交換としておりましたが、抗菌剤の改良により、現在は2年ごとの交換でも同等以上の安全性を確保できるようになっております。

今後も本部と連携し、より安心してお使いいただける体制づくりを継続してまいります。

別途交換時期以外でのメンテナンスをご希望の際は、恐れ入りますが有料(3,300円：税込)にて交換作業を実施いたしますのでご用命くださいませ。

③ 金曜夕方以降、週末のご注文について

週末に頂いたご注文を月曜日にシステムに取り込んでいる関係上、火曜日が最短のお届けとさせていただきます。大変申し訳ございません。

また、同時に火曜日への配送が集中することがあり、一部月曜日に前倒しをさせて頂いている現状です。

④ プラン、サーバーのラインナップを増やして欲しい

頂いたお声をアクアクララ本部へ共有させていただきます。

また、2026年にはアクアスリムの後継機種とアクアアドバンスの後継機種をリリースする予定としております。是非お楽しみにしていただければと思います。

⑤ 空ボトルのみの回収

ご不便をお掛けし申し訳ありません。

配送のコストを鑑みまして空ボトルのみの回収は承っておりません。次回ご納品の際に配送員が空ボトルをまとめてお引き取りいたしますので、何卒ご了承くださいませ。

⑥ アクアウィズドルチェグストについて

ネスレ様で提供しているドルチェグストの後継機がアクアウィズとの接続が出来なくなったため、現在終売となっております。

現在ご利用されているドルチェグストが故障等でご利用頂けなくなるまではご利用いただけます。大変申し訳ございませんがよろしく願いいたします。

⑦ 割引、金額について

割引や価格につきまして、率直なご意見をお寄せいただきありがとうございます。

誠に心苦しいのですが、2025年4月に価格改定を実施したばかりであり、現時点では新たな割引施策の実施が難しい状況でございます。

その一方で、サービス品質や利便性の向上については、価格以上のご満足を感じていただけるよう、引き続き改善を重ねてまいります。

⑧ 7リットルボトルを2本納品について

初回特典として7リットルを2本お持ちする、というキャンペーンは実施しておりましたが通常納品の際は4本以上からお願いしております。

置き場所でお困りの際は2段に重ねることができるスタッカーという器具を無料で貸出しておりますのでご検討いただけますと幸いです。

詳細は下記ホームページよりご確認ください。(12L用もご用意があります。)

<https://www.aquaclara-chiyoda.co.jp/>

⑨ キャンペーンの実施

今後定期的にご紹介キャンペーンを実施していく方針です。

ご紹介元とご紹介先様にボトル無料券などを差し上げる予定としております。

是非ご紹介をお待ちしております。

⑩ ボトルポイント台紙への記名

配送員が無記名と気付いた場合には記入をしておりますが、どうしても見落とすことがありお客様にご迷惑をお掛けしたことがあります。

お手数ではございますが、可能な限りご記入を頂けますと幸いです。

※得意先コードは納品書左上の記載の「045-001-」以降をご記入ください。

⑪ 同業他社との違いについて

数多くのウォーターサーバー事業の中からアクアクララをご利用いただきまして心より感謝を申し上げます。

違いとしては以下の点が挙げられます。

- ・サーバーメンテナンスがある点
- ・リターナブルボトル採用でビニールや段ボールのゴミ出しがない点
(ビニールはサーバーに挿しづらいというお声もございます。)
- ・月々の購入ノルマがない点
- ・定期便ではない点 (定期便も可能です)
- ・地域のプラント (千代田区) でボトリングしているため災害リスクが少ない点
- ・子育て世帯向けの割引サービスがある点
- ・お水の料金が比較的安い点
- ・曜日配送ではない点 (例：月・木のみ配送)

※他社様が提供されているサービス内容により異なります。

⑫ 引越キャンペーンの景品について

アクアクララ千代田では弊社エリア内の移転の場合は対象外とさせて頂いております。

今回お声を頂いたことを踏まえエリア内の場合でも対象にできないか検討させていただきます。

⑬ 交換する際にボトルが重い

ボトルを持つときに下記の逆手持ちをして頂くとラクに交換が出来ます。

是非お試しください。

また7Lのスリムボトルもございます。併せてご検討いただければと存じます。



⑭ マイアクアで無料ボトルの有無が分かるようにしてほしい

ボトルポイントサービスはアクアクララ千代田独自サービスとなっており全国共通システムのマイアクアに組み込むのが難しい状態となっております。

ご不便をお掛けし申し訳ありません。

私どもはこれからも皆様方にお喜び頂けるアクアクララを目指して、改善を図って参りたいと考えております。今後ともアクアクララをよろしくお願い申し上げます。

末筆ながら皆様方の益々のご健勝を心よりご祈念申し上げます。

敬具