



みなさまに愛される自販機を

一般社団法人 日本自動販売協会

JAMA

御中

自動販売機お問合せ お客様対応窓口の最適化

最適化への第一歩は「比較すること」から始まります

2026年5月20日

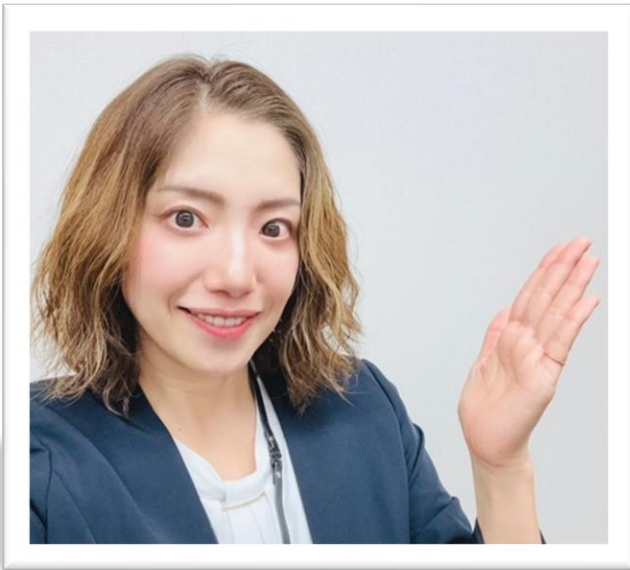
株式会社東京テレマーケティング

内田 優子



株式会社東京テレマーケティング 浦和コンタクトセンター長

内田 優子



出身地 東京都豊島区

経歴 在籍15年
アルバイト→正社員→センター長・採用委員長

実績 自販機業界を含む50社以上のコールセンター運用・管理
給茶機・コーヒーサーバーの清掃対応・管理

資格 第二種衛生管理者免許・高圧ガス第二種販売主任者・
個人情報保護士

現在の運用、
本当に最適ですか？

最適化 = 比較し選べる状態にすること

Before 比較していない状態

- 問題はある気がするが説明できない
- 「変える理由」が見つからない
- 判断が先送りになる

After 比較した状態

- 強み、弱みが明確になる
- 継続or見直しを納得して選べる
- 最適化が「感覚」から「判断」になる

本当に最適ですか？

比較しないことで起こり得る問題

課題が顕在化しない

自販機事業者

人手不足

現場担当者

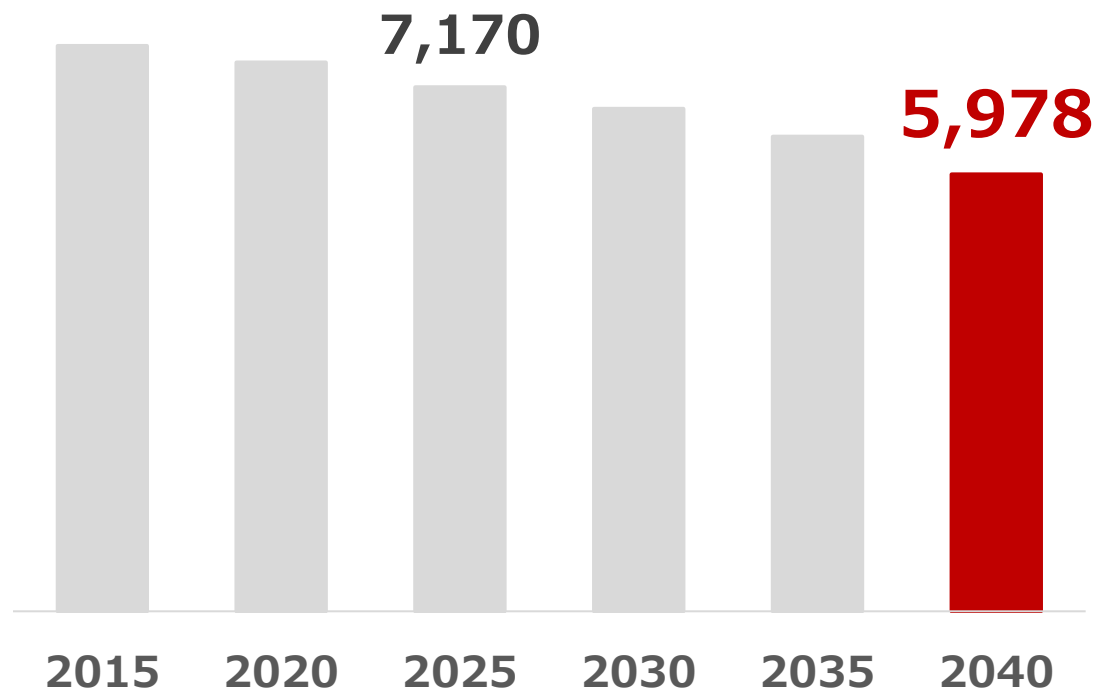
ストレス

お客様

離脱

市場環境の変化

15~64歳の労働人口



約 **20%** 減

出典：2020年までは「令和2年国勢調査」

2025年以降は国立社会保険・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平和29年推計)」の中位推計より

市場環境の変化



採用コスト
上昇



人手不足
長期化



現場負担
増加

自動販売機コールセンター業務の運用事例とそれぞれの課題

自社対応

人手が足りない

電話対応が大きな負担

属人化で品質が不安定

他社委託

対応範囲が狭い

自社方針にフィットしない

もっと寄り添ってほしい

東京テレマーケティングと
比較してみませんか？

なぜ、東京テレマーケティングが「比較対象」になるのか



創業からの実績

第**37**期 1989年設立



対応時間

24時間**365**日

契約継続率

97%



対応実績

コールセンター
給茶機 & コーヒーサーバー清掃



対応内容

カスタマイズ設計



i カード

i カード

お客様の声を価値ある情報資産へ

21,201 件

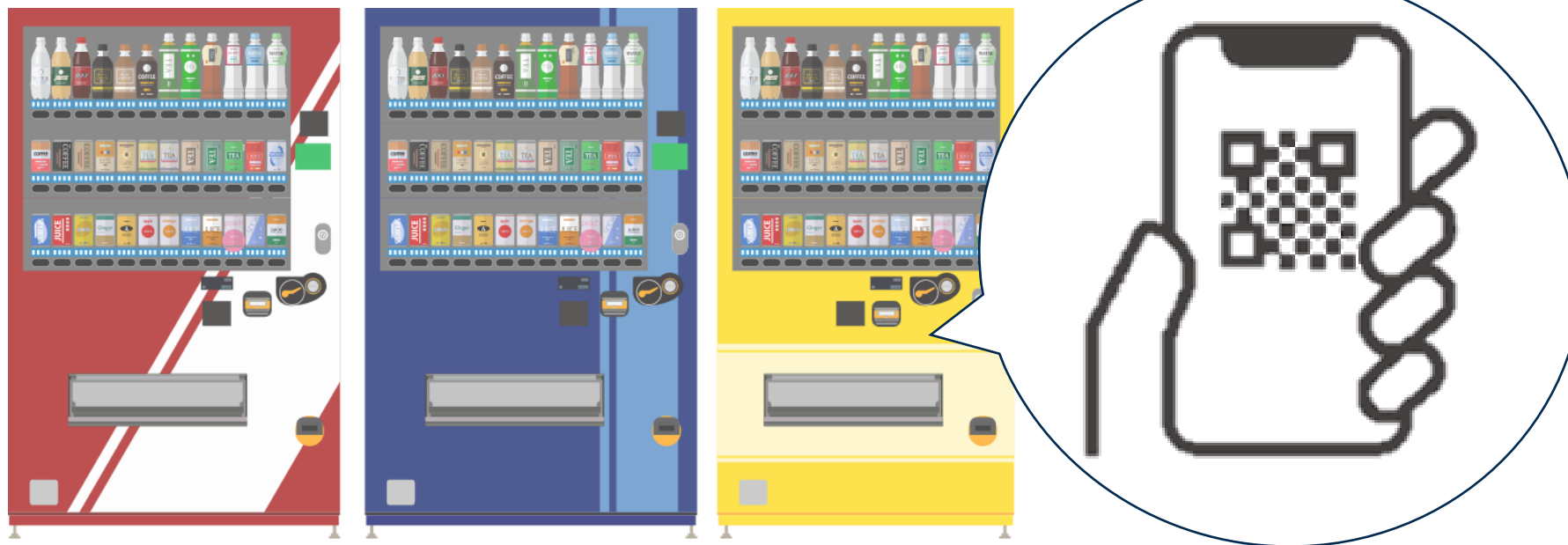
iカード = 気付き・閃き・アイデア



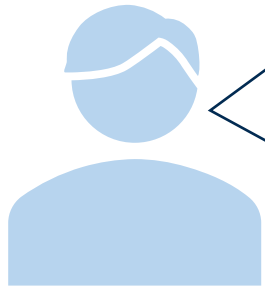
電話する時間なくて
連絡が遅くなったけど
お釣りが足りなかった

iカード

iカード = 気付き・閃き・アイデア



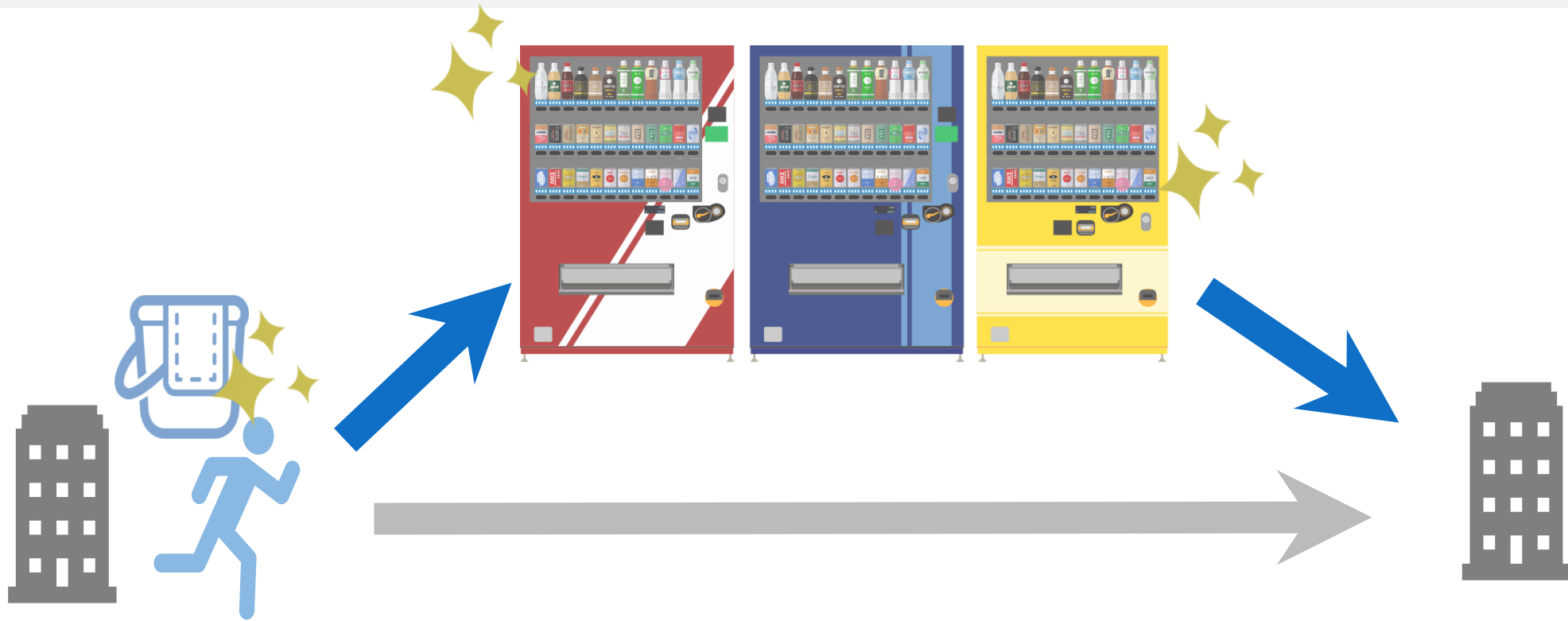
iカード = 気付き・閃き・アイデア



売切れがたくさんある。
自販機の取出口が
汚れていたよ

iカード

iカード = 気付き・閃き・アイデア



比較する = 最適化への一歩

比較が必要な理由とは

比較することで起きる変化



現状運用の
強み・弱み



問題は
人 or 設計



お客様の声か
ら情報資産へ

比較することで起きる変化

- ✓ **今すぐ変える必要はありません**
- ✓ **現状を客観的に“見える化”するだけ**

お客様対応窓口の最適化、見極めチェックポイント

- **問い合わせ対応に要する総時間は把握している**
- **現場は本来業務に集中できている**
- **誰が出ても同じ品質で対応できている**
- **お客様の声が蓄積・活用できている**
- **コストを「感覚」ではなく「数字」で見ている**

最適化の一步は
こちらから



デジタル名刺は
こちらから



ありがとうございました



プレゼンター 内田 優子