２０２１年３月１０日
東海旅客鉄道株式会社

「お忘れ物チャットサービス」の導入について

当社では、駅や列車内でのお忘れ物のお問い合わせは「ＪＲ東海テレフォンセンター」または当社ホームページで受け付けております。このたび当社ホームページ内に新しく、チャットによるお問い合わせサービス「お忘れ物チャットサービス」を導入します。

これにより、２４時間いつでもすぐに、お客さまがチャット上で入力された内容に基づいたお忘れ物の有無を確認できるようになります。なお、本サービスは、東海地区で初めて導入します。

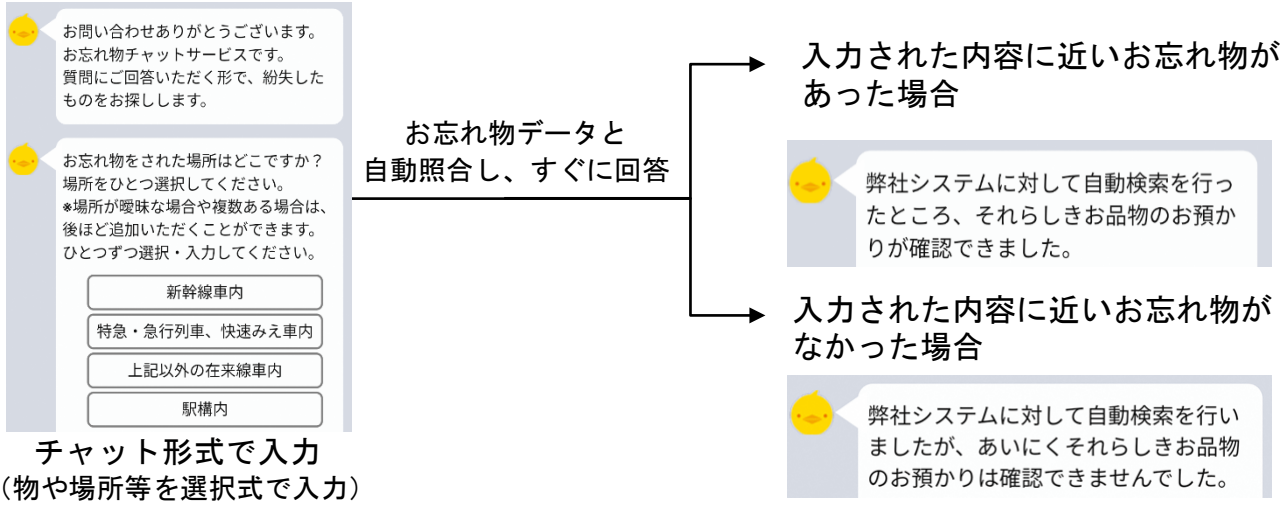
１　「お忘れ物チャットサービス」のご利用概要

・「お忘れ物チャットサービス」は当社ホームページ内の「お忘れ物お問い合わせフォーム」からご利用いただけます。
※「ＪＲ東海 お忘れ物」等で検索ください（https://railway.jr-central.co.jp/left/）

・お客さまからのお忘れ物に関するお問い合わせを１問１答のチャット形式で、２４時間いつでも受け付けます。お客さまがチャット上で入力された内容と、当社のお忘れ物データを自動で照合し、入力された内容に基づいたお忘れ物の有無をすぐに回答いたします。

・また、チャット上で入力された内容に基づいたお忘れ物の有無に関わらず、別途お客さまのご連絡先などの情報をご登録いただくことで、係員がより詳細に確認し、結果をメールでお知らせします。

【お忘れ物チャットサービスの画面イメージ（スマートフォン）】



２　サービス開始日時

２０２１年３月１１日（木）　午前１１時から