

「落とし物クラウドfind」の導入等によるお忘れ物案内サービスの利便性向上について

東海旅客鉄道株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：丹羽俊介、以下「JR東海」）は、株式会社 find（本社：東京都港区、代表取締役 CEO：高島彬）が提供する「落とし物クラウド find」（以下「find」）を導入します。

find を導入することで、お客様はお忘れ物のお問い合わせや回答の確認を LINE で簡単にできるようになるほか、係員は AI を活用した画像認識により、お忘れ物の登録や検索を正確に、短時間でできるようになります。

さらに、「JR東海お忘れ物センター」を設置することで、JR東海からお客様にお忘れ物を返却できる期間を延長し、お客様の利便性を向上させます。

1. find の導入と JR 東海お忘れ物センターの運営開始時期

2025年10月1日（水）

2. find 導入の効果（別紙）

（1）お問い合わせ方法の簡略化

- ・現在、お客様からお忘れ物に関するお問い合わせをいただいた場合、検索及び検索結果の回答については JR 東海のお忘れ物に関するお問い合わせ窓口である「JR東海お忘れ物案内」の係員が対応し、お忘れ物を返却する際の最終的な連絡・確認については駅係員が電話で対応します。その際、駅係員からの電話のタイミングによっては、電話が繋がらず再度お客様にお掛け直しいただく等、返却までにお手間とお時間を頂くケースがありました。
- ・find の導入後は、LINE で全てのやり取りが完結するため、簡単に、スムーズなお忘れ物案内が可能になります。

※find の導入に伴い、WEB によるお問い合わせ先である「お忘れ物お問い合わせフォーム」、「チャットサービス」は廃止しますが、お電話によるお問い合わせ先である「JR東海お忘れ物案内」は引き続きご利用いただけます。



※お忘れ物のお問い合わせ受付は、
10月1日 8:00から開始します。

（2）システム登録及びお忘れ物検索の迅速化

- ・現在、JR東海では年間約70万件のお忘れ物を取り扱っており、各お忘れ物の情報は駅係員が手入力でシステムに登録しています。
- ・find の導入により、AI による画像認識を活用して、駅係員・乗務員等がお忘れ物の写真を撮影するだけで、お忘れ物の特徴を読み取り、早く、正確な登録ができるとともに、短時間で、精度高く、お忘れ物検索を行うことができるため、お待たせすることなくお客様からのお問い合わせに対応できるようになります。

3. 「JR東海お忘れ物センター」の設置

- ・現在は、JR東海に届けられたお忘れ物は各駅で一定期間（数日～2週間程度）保管した後、所轄の警察署に搬送するため、搬送後にお客様からお問い合わせがあった場合は、警察署へのお問い合わせをご案内しています。
- ・今後は、「JR東海お忘れ物センター」を新たに設置し、届けられたお忘れ物を集約して保管する体制とします。「JR東海お忘れ物センター」開設により、JR東海での保管期間を3か月間として、JR東海からお客様にお忘れ物を直接お返しできる期間を延長します。

※10万円以上の高額な物件等、法令で定められた一部のお忘れ物についてはこれまで通り警察署に搬送します。

（参考）株式会社 find の概要

会社名 : 株式会社 find

設立日 : 2021年12月1日

代表者 : 代表取締役CEO 高島 彬

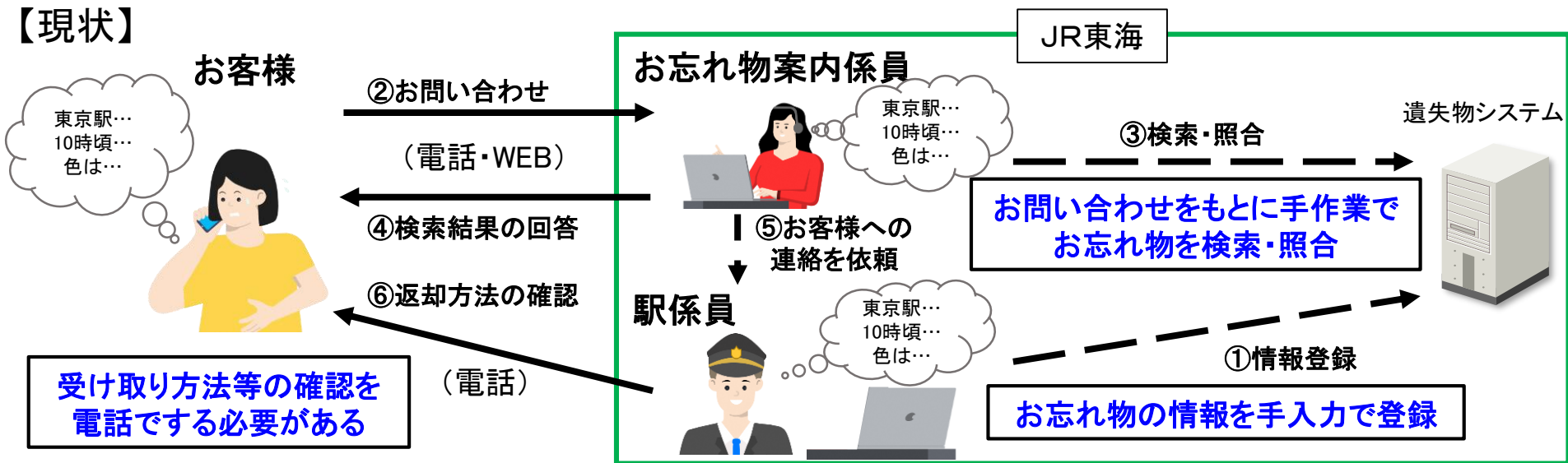
所在地 : 東京都港区西新橋3丁目13番3号 BIZCORE 西新橋 11階

資本金 : 1億529万4314円

事業内容 : 「落とし物クラウド find」の開発・運営及び関連サービス提供



【現状】



【今後】

