

「落とし物クラウド find」、京王電鉄へ正式導入！
～AIを活用したお忘れ物検索サービスを提供～

株式会社 find（本社：東京都中央区、代表取締役 CEO：高島 彬、以下「当社」）が提供する「落とし物クラウド find」は、京王電鉄株式会社（本社：東京都多摩市、代表取締役社長：都村 智史、以下「京王電鉄」）とのお忘れ物取扱業務における実証実験を経て、2023年5月1日（月）より正式提供を開始します。



◆実証実験の結果

当社と京王電鉄は、2023年2月1日（水）より開始した実証実験で、「落とし物クラウド find」のチャットによる問い合わせ対応と AI による自動照合を行うことにより、「落とし主のお忘れ物照会にかかる利便性向上」「係員の、お忘れ物取扱業務における業務削減」を実現できるかを検証してきました。

「find」LINE 公式アカウントのお友達登録者数は 13,000 人を超え（※1）、お客様満足度は 5 段階中 4.54 ポイント（自社調べ※2）となり、気軽に問い合わせができることを評価いただきました。また、京王電鉄の全駅への電話及び来駅によるお忘れ物のお問い合わせが、実証実験前に比べ 3 分の 1 程削減することができ、お問合せに対するお忘れ物の返還率も、チャットを利用した場合は従来の電話に比べて約 3 倍に高まることが確認できました（※3）。

※1. 2023年4月27日時点

※2. 回答ユーザー数 200 名

※3. 2022年12月（find 導入前）と 2023年4月（find 実証期間）の比較

◆京王電鉄に導入されるサービスの内容

落とし物クラウド find は、落とし主の「連絡するだけでも大変」「探したくても見つからない」という悩み・不安を、テクノロジーの力によって解決するサービスです。落とし物対応・管理を行う法人様が導入することで、自社の業務効率化、並びにユーザー様の満足度向上に貢献します。

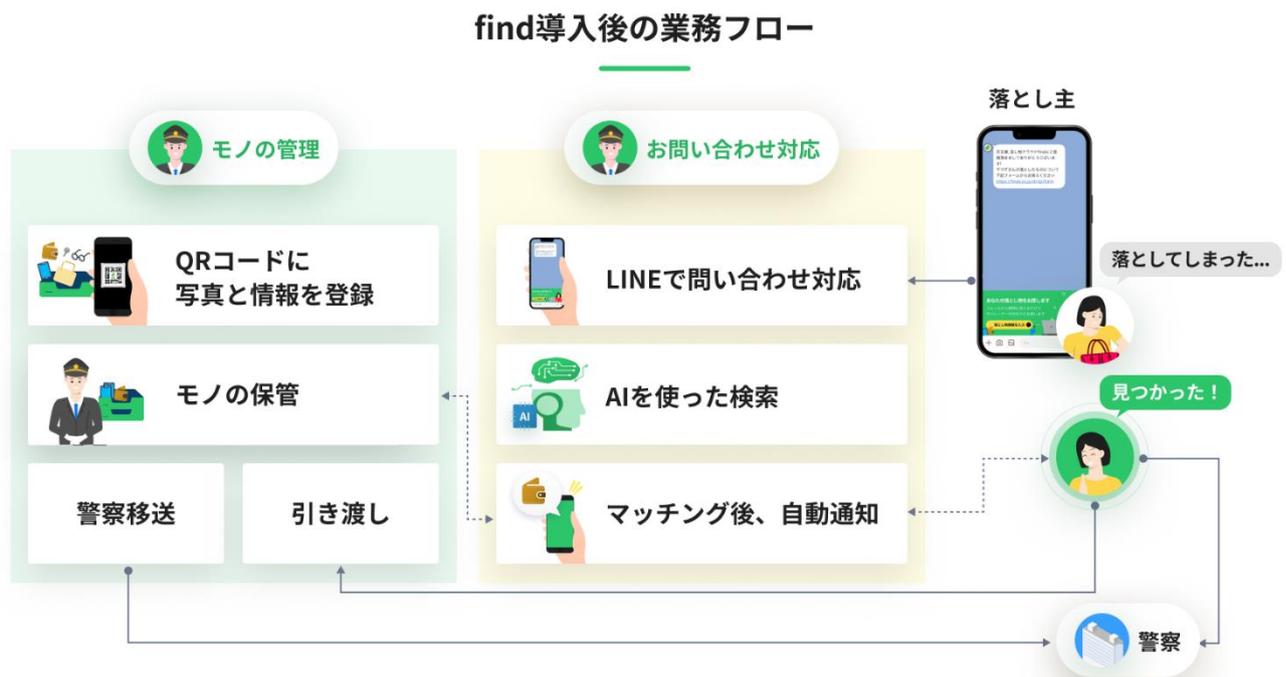
利用時間：平日・土休日 9:00～22:00 ※22:00～9:00 は自動受付のみとなります

対象品目：京王線・井の頭線の駅施設や電車内でお預かりしたお忘れ物

ユーザーの利用方法：専用の LINE アカウント宛てにお問合せ

(https://www.keio.co.jp/train/other/lost_property/index.html)

事業者の業務フロー：スマートな落とし物対応業務を実現します。（下記イメージ）



◆京王電鉄株式会社 鉄道事業本部 鉄道営業部 白井久氏（課長補佐）のコメント

画像を AI が自動照合する技術を活用することで、類似品が多いためこれまでは捜しにくかった、傘や手袋などが見つかりやすくなり、これらが返還率の向上に繋がっています。

また、電話が集中する時間帯はお客様をお待たせしていたという問題についても、いつでも問い合わせできる LINE であればストレスフリーにご利用いただけます。更に、その時点では見つからなかったお品物を、時間をおいて再度検索し、見つかった場合はこちらから LINE でお客様に連絡できることは、大きなサービス改善と考えております。今後も、更に良いサービスとなるよう取り組みを進めて参ります。

◆find 取締役 COO 和田 のコメント

京王電鉄様から多大なるサポートをいただき、無事に実証実験を終えることができました。おかげさまで、多くの落とし物やお問い合わせを効率的に管理するサービスを構築でき、従来の約 3 倍の返還率を確認することができました。

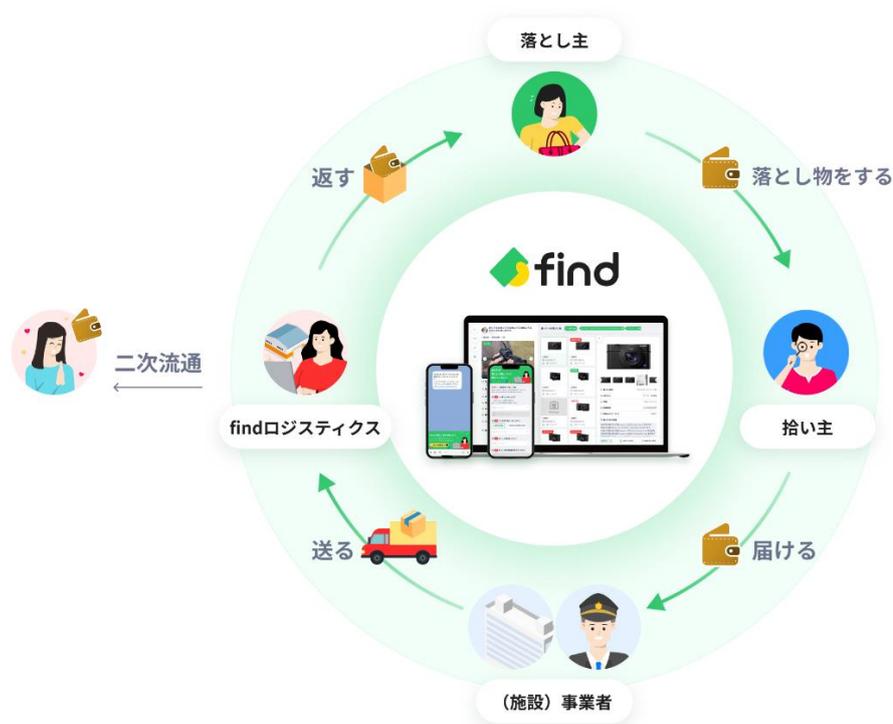
今後、導入施設が増えるとネットワーク効果が生まれ、返還率はさらに向上し、当社の「落とし物がすぐに見つかる世界へ」というビジョンを実現できると確信しております。世界中の落とし物課題のインフラ基盤になるべく、日々努力してまいります。



(二列目左から)
京王電鉄臼井氏、find 森本 (CTO)、京王電鉄佐竹氏
(一列目左から)
find 高島 (CEO)、find 和田 (COO)

◆find のビジョン

当社は「落とし物が必ず見つかる世界へ」というビジョンのもと、「新たな感謝を生み出す、世界的な落とし物プラットフォームを創る」をミッションに掲げています。将来的には、全世界の落とし物にまつわる課題を循環型のサービスによって解決していくことを構想しています（下記イメージ）。



◆京王電鉄 会社概要

社名：京王電鉄株式会社

代表者：代表取締役社長 都村 智史

本社所在地：東京都多摩市関戸一丁目9番地1

資本金：590億23百万円

事業内容：①鉄道事業、②土地、建物の賃貸業・販売業など

◆find 会社概要

社名：株式会社 find

代表者：代表取締役 CEO 高島 彬

本社所在地：東京都中央区日本橋富沢町9-4 THE E.A.S.T. 日本橋富沢町

資本金：1,000万円

事業内容：「落とし物クラウド find」並びに附随サービスの開発・提供・運営

URL：<https://www.finds.co.jp/>

サービスサイト：<https://service.finds.co.jp/>

【お問い合わせ先】

E-mail: contact@finds.co.jp

※京王電鉄のニュースリリース

https://www.keio.co.jp/news/update/announce/announce2023/20230428_find.pdf