

2025年5月8日

東日本旅客鉄道株式会社

JR 東日本は「落とし物クラウド find」導入による お忘れ物の「横断検索」サービスを開始します

～シームレスで便利なお忘れ物管理システムの導入によるサービス品質向上～

- JR 東日本グループでは、グループ経営ビジョン「変革 2027」において「ヒト起点での心豊かな生活の実現」を目指します。
- このたび JR 東日本では、2026 年 4 月、株式会社 find が提供する「落とし物クラウド find」を導入します。これにより多言語でお忘れ物のお問い合わせができる「find chat」や、企業間でのお忘れ物検索が可能となる「横断検索」サービスを開始します。
- JR 東日本では年間約 200 万件を超えるお忘れ物を取り扱っています。今後「横断検索」を導入する企業がさらに増えることにより、お客さまのお忘れ物検索へのご不安やご不便などのストレスが軽減されます。
- 今後、グループのホテルや駅ビルにも導入を拡大し、グループ全体でのお忘れ物検索の利便性を向上させていきます。

1. 「落とし物クラウド find」の特徴

(1) find 導入企業間でのお忘れ物検索が可能となる「横断検索」サービス

「横断検索」は導入企業のお忘れ物情報を一元管理する機能です。企業間でのお忘れ物検索が可能となる「横断検索」を導入する企業が増えることで、お客さまがお忘れ物を探す利便性が向上します。

【これまで】

- ・直接駅に行くか、電話・チャットでお問い合わせ
- ・検索範囲は JR 東日本管内のお忘れ物



【「落とし物クラウド find」導入後】

- ・スマホからご自身でお忘れ物情報を入力してお問い合わせ
- ・検索範囲は「横断検索」導入企業の管轄エリアのお忘れ物
※駅や電話でのお問い合わせにも対応しますが、JR 東日本管内のお忘れ物のみが検索対象となります。



➡お客さまがどこでお忘れ物をしたのかわからない場合、「個別に問い合わせる手間」や「探したけどみつからないこと」が大きなストレスとなっていますが、「横断検索」を導入する企業が増えることで、これらのストレスが軽減されます。

(2) AI 画像検索と多言語でお忘れ物の問い合わせができる「find chat」

2024年は訪日外国人数が年間3,600万人を突破し過去最多（※日本政府観光局発表）となりました。アプリのインストール不要で、メールアドレスによるシンプルな認証を経て、ブラウザ上ですぐにチャットを開始できる「find chat」機能は、多言語でのお問い合わせが可能となり、インバウンド観光のお客さまのお忘れ物にもスムーズに対応できるようになります。

また、「find chat」は、AIによる画像検索が可能のため、精度高くスピーディーな検索と、お忘れ物の返却率向上が見込まれます。



(3) AIによる自動登録

現在、駅でお忘れ物をお預かりすると、係員は手入力でシステムにお忘れ物の特徴等を登録します。「落とし物クラウド find」導入後は、係員がお忘れ物の写真を登録するだけで、AIがお忘れ物の特徴等を自動で読み込み、より正確に短時間で登録ができるようになります。

これにより、係員のお忘れ物管理に要する業務が簡素化され、タイムリーかつ正確なお忘れ物対応が可能となることで、サービス品質の向上が実現できます。



2. ご利用開始日

2026年4月

【参考】

株式会社 find、「落とし物クラウド find」の概要

会社名 : 株式会社 find

設立 : 2021 年 12 月 1 日

代表者 : 代表取締役 CEO 高島 彬

本社所在地 : 東京都港区西新橋 3 丁目 13-3 BIZCORE 西新橋 11F

資本金 : 260,685,300 円（資本準備金含む）

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

コーポレートサイト : <https://www.finds.co.jp/>

落とし物クラウド find の概要 :

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。常に最先端の技術を取り入れ、様々なサービスと連携することでアップグレードし、利便性向上を図っています。また、お忘れ物の管理だけではなく、返却率向上や駅係員の業務効率化をはじめ、ユーザーとのコミュニケーションから警察署への連携まで、ワンストップで利用できる仕組みを提供しています。鉄道会社や商業施設、テーマパークなど、多くの人が集まる場所で必ず発生する「落とし物」を、迅速かつ効率的に見つかる環境づくりを支援し、ユーザーの満足度向上に貢献することで、導入企業と利用者の信頼関係を築き、安心して日常生活を送ることができる社会の構築に貢献します。

