

「落とし物クラウド find」、JR九州の全線で導入！ ～AIを活用したお忘れ物検索サービスがスタート～

九州旅客鉄道株式会社（本社：福岡県福岡市、代表取締役社長執行役員：古宮 洋二、以下「JR九州」）は、株式会社 find（本社：東京都中央区、代表取締役 CEO：高島 彬、以下「find」）が提供する「落とし物クラウド find」を導入します。

現行、お客さまが JR 九州の駅や列車内でお忘れ物をされた場合は、駅係員や JR 九州お忘れ物案内ダイヤルへお問合わせを頂いておりますが、find 導入により、LINE から 24 時間お問合わせいただけます。

また、JR 九州では年間 20 万件近くのお忘れ物を取り扱っており、お忘れ物に関するお問合わせや返却、警察への届け出など多岐に渡る業務を行なっております。今回、駅係員向けの業務用アプリも導入することで、お忘れ物にかかわる業務負担軽減を図るとともに、お客さまからのお問合わせ等にスムーズに対応できるようになり、より良いサービスを提供することができます。

※お客さまからの LINE でのお問合わせは 9 月 1 日（金）開始を予定しています。
（駅係員向け業務用アプリは 8 月 1 日（火）から導入）



19:43

JR九州-findchat

傘の持ち手は何色でしょうか？ 19:40

既読 19:41 紺色で、シールが貼ってあります

ありがとうございます。シールの特徴を教えてください 19:42

既読 19:43 猫のキャラクターのデザインです

JR九州の列車内や 駅でのお忘れ物は LINEで探せます

2023年9月1日(金)スタート!

JR九州 忘れ物

 find chat

対応時間(土日祝OK)

09:00~21:00

※20:00以降の新規問合せは翌朝9:00以降に順次回答いたします。

LINE ID

@jrkyushu_find

◆導入の背景

JR九州では、駅や列車内において毎年20万件近くのお忘れ物を取り扱っています。お忘れ物に関するお客さまからのお問い合わせや返却はもちろんですが、持ち主が見つからない物は駅間への移送、保管、更には警察への届出など駅係員が日々多くの業務を行っています。

現行の管理システムを使った業務は、アナログな部分が多く、お客さまをお待たせすることが多いため、お客さま満足度に課題がありました。

そこで、お客さま自身がLINEを使ってお忘れ物についてお問い合わせをできるようになるとともに駅係員のお忘れ物にまつわる業務をテクノロジーで高度化することでお客さまへより良いサービスを提供することができるfindの導入に至りました。

◆お客さまがご利用できるサービスの内容

LINEを入口とするお忘れ物検索を行い、素早く正確に自身の落とし物に関する情報を取得できます。ストレスフリーなお問い合わせを実現します。



1 利用開始日（LINEでのお問い合わせサービス）

2023年9月1日（金）

※駅係員向けの業務アプリは2023年8月1日（火）～導入

2 利用時間（LINEでのお問い合わせサービス）

全日9:00～21:00 ※21:00～9:00は自動受付のみとなります

3 対象品目

JR九州の駅や列車内でお預かりしたお忘れ物

4 利用方法

専用のLINEアカウント宛てにお問い合わせ（ID：@jrkyushu_find）

※友達追加は行っていただけますが、ご利用開始は9月1日からになります。



(参考：現在のお問い合わせ対応) 駅係員や JR 九州お忘れ物案内ダイヤルにて対応を行っております。

J R 九州お忘れ物案内ダイヤル ☎0570-00-2937

受付時間／9：00～17：30（年中無休）

- ・オペレーターにて保管箇所を確認後、保管箇所から電話連絡を行います。※一部の駅については保管箇所（電話番号）をご案内します。
- ・電話番号のお間違えにより、別の箇所へ繋がってしまう事象が多く発生しております。発信される際はご注意ください。
- ・お電話が混み合っている場合は、おそれいりますが、しばらく経ってからおかけ直してください。



取得されたお忘れ物はシステムに登録されます。



J R 九州お忘れ物案内ダイヤルにお問合せください。



お忘れ物が見つかった場合は、保管している箇所でお受け取りいただけます。

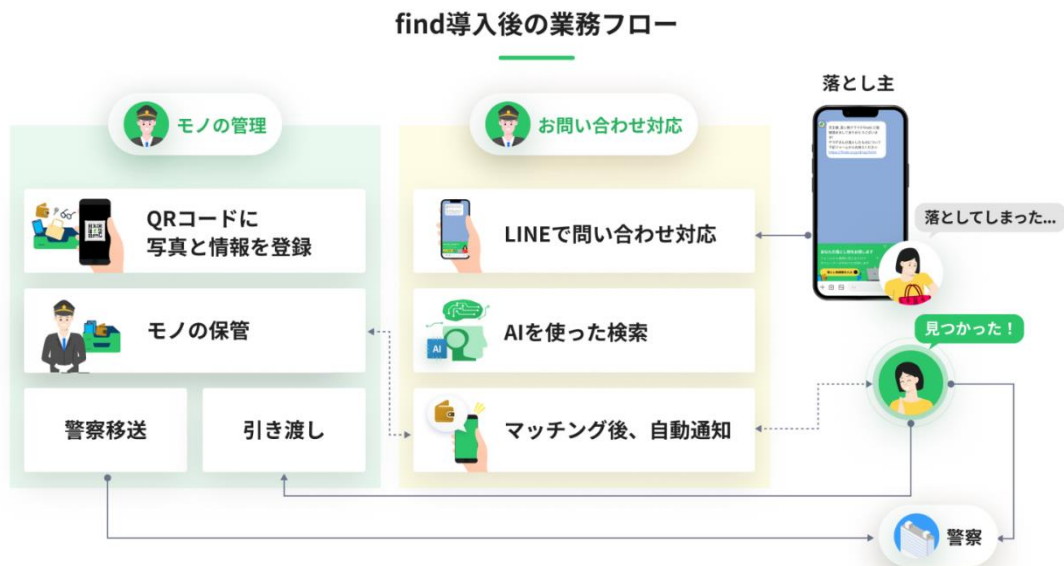
◆落とし物クラウド find について

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。



◆find 導入後の JR 九州の業務フロー

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)



◆九州旅客鉄道株式会社 執行役員鉄道事業本部営業部長 三浦基路 のコメント



当社は、お忘れ物に関する様々な課題を解決するため、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、お客さまによりスムーズなサービスを提供できるようになります。さらに、LINE を活用したお問い合わせ対応を行うことで、お客さまからのお問い合わせに迅速に対応することが可能となります。今後も業務の DX 化や新たなテクノロジーなどを活用して、駅係員の業務負担軽減を図るとともに、お客さまに満足いただけるサービスを提供してまいります。

◆株式会社 find 取締役 COO 和田龍 のコメント



東京都内の京王電鉄様で既に運用が始まっているこのサービスでは、バックヤード業務の効率化だけでなく、お客さまへ対して従来約 3 倍の返還が実現できています。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。九州においてその一步を JR 九州さまとご一緒できたことを大変嬉しく思います。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。

◆JR 九州 会社概要

社名：九州旅客鉄道株式会社

代表者：代表取締役社長執行役員 古宮 洋二

本社所在地：福岡市博多区博多駅前 3 丁目 25 番 21 号

資本金：160 億円

事業内容：旅客鉄道事業の他、旅行業、広告業、不動産業など

URL：<https://www.jrkyushu.co.jp/>

◆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】

株式会社 find：contact@finds.co.jp

JR 九州広報部：092-474-2541