

JR西日本グループの“駅”で「落とし物クラウドfind」を導入します ～鉄道と商業施設の連携でお忘れ物の検索がよりスマーズに～

○JR西日本グループでは、「JR西日本グループ長期ビジョン2032」について、お客様との最大の接点である“駅”にフォーカスし、未来の駅の姿や、提供したい価値をまとめた「駅ビジョン」※を策定しています。

○JR西日本では駅や列車内など、年間約130万件もの鉄道のお忘れ物をお預かりしている駅に、株式会社findが提供する「落とし物クラウドfind」を導入し、2026年夏頃から運用を開始します。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になる「横断検索」を開始します。

○また、JR西日本グループのJR西日本SC開発株式会社が運営する商業施設「ルクア大阪」と「天王寺ミオ」では、鉄道に先行して2025年12月より「落とし物クラウドfind」を導入しています。そして、現在、JR西日本ステーションシティ株式会社が運営する施設「大阪ステーションシティ」においても導入に向けた検討を開始しており、導入後には、当社最大級のターミナル駅の大阪駅と天王寺駅で、鉄道と商業施設間の「横断検索」による連携を実施する予定です。

○これらの取り組みを通じてJR西日本グループでは、お客様が鉄道や駅周辺の施設でのお忘れ物を探す利便性を向上させ、「駅ビジョン」に掲げるイノベーションやお客様サービスの変革を進めてまいります。

※「駅ビジョン」について

https://www.westjr.co.jp/press/article/items/240904_00_press_Ekivision_1.pdf

1. 「落とし物クラウドfind」の特徴

(1) 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」

近年ご利用が増加しているインバウンド観光のお客さまにとっても、駅でのお忘れ物のお問い合わせに関するコミュニケーションは課題です。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様のお忘れ物にもスマ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なため、お客様にお忘れ物の画像を添付していくことで、精度高くスピーディーな検索により、お忘れ物の返却率向上が期待できます。

(2) find導入企業間でのお忘れ物検索が可能となる「横断検索」

「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。お客様がどこでお忘れ物をしたかわからない場合、「施設に個別に問い合わせる手間」は大きなストレスとなっていますが、「横断検索」によりお客様がお忘れ物を探す利便性が向上します。

例えば、大阪駅の商業施設「ルクア大阪」でお買い物を楽しんだお客様が、帰りの電車内でお忘れ物に気づいた場合、現在のようにお客様ご自身で「鉄道」と「ルクア大阪」それぞれの施設へお問い合わせいただくことなく「find chat」をご利用いただき、一元的な検索ができるようになります。

(3) AIによる自動登録で業務効率化

現在、駅でお忘れ物をお預かりすると、係員はシステムにお忘れ物の特徴等を手入力で1件1件登録しています。「落とし物クラウドfind」導入後は、係員がお忘れ物の写真を撮影するだけで、AIがお忘れ物の特徴等を自動でシステムに読み込みますので、検索に必要な多くの情報を短時間で登録できるようになります。

これにより、ターミナル駅などで非常に多くのお忘れ物をお預かりする状況であっても、より効率的にお忘れ物の管理をおこない、最終的にお客様へ返却するまでの過程でサービス品質の向上が期待できます。

2. 運用を開始する時期

JR西日本の駅・列車内など鉄道のお忘れ物について 2026年 夏頃

- JR西日本SC開発株式会社が運営する商業施設「ルクア大阪」「天王寺ミオ」では2025年12月に導入済みです。
- JR西日本ステーションシティ株式会社が運営する施設「大阪ステーションシティ」をはじめ、JR西日本グループでは「落とし物クラウドfind」を導入する施設の拡大に向けて検討中です。



(参考) 株式会社 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3-13-3 BIZCORE 西新橋11階
資本金	：1億529万4,314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

「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。