

2025 年 6 月 11 日
北海道旅客鉄道株式会社
株式会社 find

JR 北海道、「落とし物クラウド find」 導入！

～AI を活用したお忘れ物検索サービスがスタート～

北海道旅客鉄道株式会社（本社：北海道札幌市、代表取締役社長：綿貫 泰之、以下「JR 北海道」）は、株式会社 find（本社：東京都港区、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。

7 月 1 日（火）より、JR 北海道の駅や列車内でお預かりしたお忘れ物は、チャットでお問い合わせいただけるようになります。また、遺失物対応を行うスタッフ向けの業務アプリも導入し、お忘れ物にかかわるスタッフの業務負担軽減を図るとともに、お客さまからのお問い合わせ等にスムーズに対応できるよう、より良いサービスを提供します。



◆導入の背景

JR 北海道では、年間約 125,000 件ものお忘れ物を取り扱っております。これまでは駅係員が対面または電話で対応を行っていましたが、届けられたお忘れ物の検索に時間がかかることや、写真情報を持ち合わせていないため、お客様をお待たせしてしまう状況が課題となっておりました。

「落とし物クラウド find」では、お忘れ物の画像登録や AI による画像検索が可能になります。これにより、お忘れ物に関する業務の効率化が図れるとともに、お忘れ物の返却率向上が見込まれます。また、チャットでいつでも気軽にお忘れ物のお問い合わせができるようになり、お客さまへよりよいサービスを提供できると期待し、導入に至りました。

◆多言語に対応した「find chat」

日本にお住まいの方や日本を訪れるすべての方に向けた、素敵なおもてなしを目指した機能です。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ます。

また、日本語・英語・中国語（簡体）・韓国語の主要言語を含む 135 以上の言語に対応しており、言語の壁を越えたお問い合わせに対応することが可能になります。

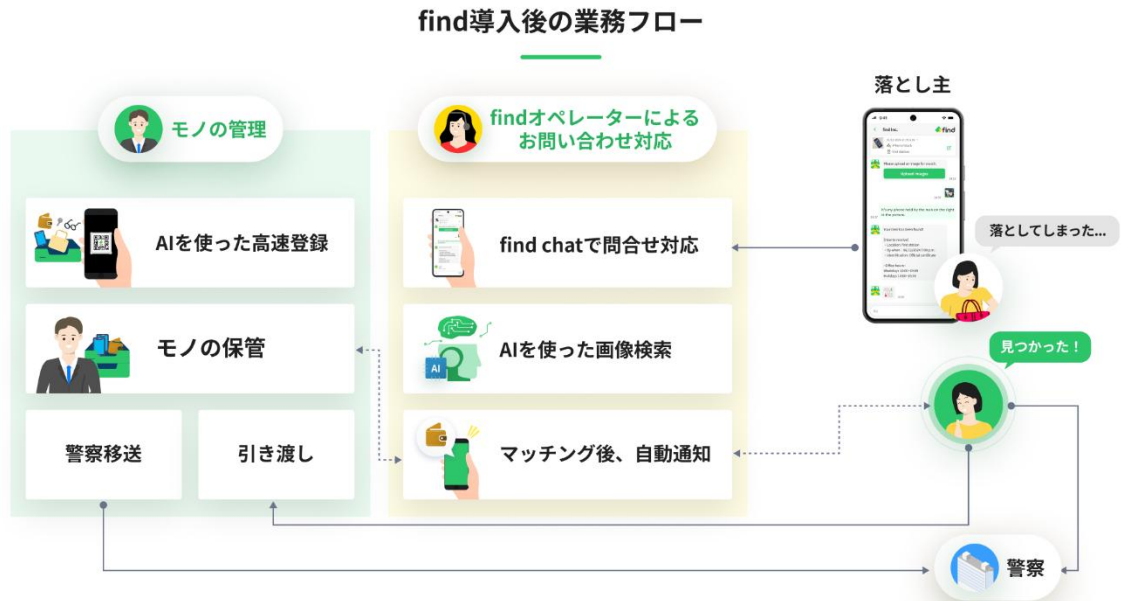
※Web フォームにお忘れ物情報を入力する画面（下図②）までは、日本語・英語・中国語（簡体）・韓国語のみの対応となります。



1. サービスの利用開始日
2025年7月1日（火）
2. ご利用時間
受付時間：24時間
対応時間：9:00～22:00 ※21:00以降の新規お問い合わせは、翌朝9:00以降に順次回答いたします
3. 対象のお忘れ物
JR北海道の駅や列車内でお預かりしたお忘れ物
4. ご利用方法
JR北海道公式サイト内の以下のページにアクセスしてください
URL：<https://www.jrhokkaido.co.jp/lost/>

◆導入後の JR 北海道の業務フロー

スマートなお忘れ物対応業務を実現します。（下記イメージ図）



◆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、遺失物管理だけではなく、返却率向上や管理者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。

＜落とし物クラウド find＞ <https://service.finds.co.jp/>



◆JR 北海道 会社概要

社名：北海道旅客鉄道株式会社

代表者：代表取締役社長 綿貫 泰之

本社所在地：北海道札幌市中央区北 11 条西 15 丁目 1-1

資本金：90 億円

事業内容：旅客鉄道事業、旅客鉄道事業に附帯する事業、その他の関連事業

URL：<https://www.jrhokkaido.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：東京都港区西新橋 3 丁目 13 番 3 号

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

コーポレートサイト：<https://www.finds.co.jp/>