

AIを活用したお忘れ物検索サービス「落とし物クラウドfind」を本格導入します

当社では、株式会社find（本社：東京都中央区、代表取締役：高島 彬、以下、「find」）と共同で、2023年2月1日（水）から「落とし物クラウドfind」による京王電鉄のお忘れ物取扱業務における実証実験を実施して参りました。

今般、実証実験を通じてLINEによる問い合わせという新たなチャネルの開設、AIの画像データ照合による検索時間の短縮などお客様サービス向上が確認できたため、本格導入することとしました。2023年5月1日（月）からも引き続きLINEによる落とし物検索がご利用いただけます。

当社では、お客様に負担なくお忘れ物がお客様に戻るよう今後もサービス改良を続けて参ります。

1. 「落とし物クラウドfind」について

（1）概 要

落とし物の「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。お忘れ物対応・管理を行う駅や商業施設等が導入することで、社内の業務効率化、並びに利用者の満足度向上に貢献します。

（2）ご利用時間

平日・土休日9：00～22：00

※21：00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

（3）ご利用方法

①findのLINE公式アカウントを追加

「find」LINE公式アカウントを友だち追加します

②Webフォームにお忘れ物情報を入力

お忘れ物の特徴や落とされたと考えられる時間、場所などを入力します

③findのサポートセンターがお忘れ物を検索

入力内容に基づき、オペレータが該当品を探します

④見つかったお忘れ物は京王線・井の頭線の駅やお忘れ物取扱所にて受け取り

受け取り時に、ご本人様を確認できる公的証明書（運転免許証・保険証等）等で最終確認します



《利用イメージ》

(5) 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

(6) 各種URL

ホームページ (https://www.keio.co.jp/train/other/lost_property/index.html)

LINE友だち追加 (<https://lin.ee/TBW2d0d>)



《LINE友だち追加二次元コード》

2. 実証実験について

(1) 実施期間

2023年2月1日～4月30日

(2) 実施結果〔4月26日時点〕

- ① 1日400名ほどの問い合わせのうち約130名の方にこのサービスをご利用いただいております。画像による照合や、時間を空けた再検索、品物の詳細確認等により、電話でお問合せいただく場合よりも返還率が高くなっています。
- ② LINEによる問い合わせという新たな問合せ手段の開設や、類似品が多いお品物もAIによる画像データ照合により瞬時に識別し、検索時間が大幅に短縮したことなど、お客様サービス向上が確認できました。

(3) その他

- ① 本実証実験に関するお問い合わせ

京王お客さまセンター TEL . 042-357-6161

平日・土休日9:00～18:00 (12月30日～1月3日を除く)

- ② お忘れ物に関するお問い合わせ

京王線・井の頭線お忘れ物取扱所 TEL . 03-3325-6644

平日・土休日9:00～19:00 (年中無休)

以上

【参考】株式会社 find について

(1) 会社名 株式会社 find

(2) 代表者 高島 彬

(3) 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

(4) URL <https://www.finds.co.jp/>

(5) 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

(6) 設立 2021年12月1日

