

2024 年 8 月 5 日  
西東京バス株式会社  
株式会社 find  
京王電鉄株式会社

## 「落とし物クラウド find」を西東京バスに導入！

### ～AI を活用したお忘れ物検索サービスがスタート～

西東京バス株式会社（本社：東京都八王子市、代表取締役社長：浜田 丈夫、以下「西東京バス」）、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」）、京王電鉄株式会社（本社：東京都多摩市、代表取締役社長 社長執行役員：都村 智史、以下「京王電鉄」）は、8 月 13 日（火）より西東京バスに、find が提供する「落とし物クラウド find」を導入し、LINE でのお問い合わせを開始します。

find は、京王電鉄が外部企業との共創を通じて改革を目指した「KEIO OPEN INNOVATION PROGRAM」の実証実験から始まったサービスで、同社の実証実験では利用開始前に比べ、落とし物返却率が約 3 倍になる結果が確認されました。

西東京バスへの、本サービス導入により、お客さまは同社でのお忘れ物を LINE から 24 時間お問い合わせいただけるほか、遺失物対応を行うスタッフ向けの業務用アプリも導入し、お忘れ物にかかわる業務負担軽減を図ります。

なお、京王電鉄では、「find」を導入した京王グループの LINE によるお客さまからのお忘れ物のお問い合わせをサポートしてまいります。これは、京王グループ内での事業間の垣根を超えた初の取り組みとなります。



西東京バスでの  
お忘れ物は  
LINEで探せます

西東京バス 忘れ物

対応時間(土日祝OK)  
09:00～19:00

※19:00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。

find × 西東京バス株式会社

#### ◆導入の背景

西東京バスでは現状、電話でのお問い合わせに対し検索に時間を要することや、特に傘など類似品が多いものについては照合に時間を要しお待たせすることがございました。電話に変わり LINE で気軽にお問合せができ、AI を用いた高速検索システムにより、ストレスフリーなお問い合わせ実現のため、京王電鉄で 2023 年 5 月より導入し、お客さまよりご好評いただいている 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合わせを実現します。

京王電鉄の「KEIO OPEN INNOVATION PROGRAM」からスタートした find は、今後グループ会社や他の交通事業社さまにもご導入いただくことで、将来的には「どの施設に忘れたかわからない。どこで落としたかわからない」といった問い合わせにも対応していく構想です。



1. サービス導入日  
2024年8月13日（火）
2. ご利用時間  
全日9:00～19:00 ※19:00～9:00は自動応答による受付のみとなります。
3. 対象のお忘れ物  
西東京バスの運行する路線バス・高速バスでお預かりしたお忘れ物
4. ご利用方法  
専用のLINEアカウント（ID：@nisitokyobus\_find）宛てにお問合わせ  
※下記より登録できます。



#### ◆導入後の業務フロー

スマートな落とし物対応業務を実現します。（下記イメージ図）

## find導入後の業務フロー



### ◆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。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/>



#### ◆「KEIO OPEN INNOVATION PROGRAM」について

京王電鉄では2022年から、スタートアップ企業をはじめとした外部パートナーとの共創によるオープンイノベーションプログラムを実施しています。初年度となる昨年は、鉄道事業を起点として「鉄道事業の変革への挑戦」をテーマに掲げ募集を行い、合計71件の応募の中から7件の提案を採択し、実証実験を実施しました。

#### ◆西東京バス 会社概要

社名：西東京バス株式会社（京王電鉄株式会社 100%出資）

代表者：代表取締役社長 浜田 丈夫

本社所在地：東京都八王子市明神町3丁目1番7号 NTB 八王子ビル3F

資本金：1億円

事業内容：自動車による旅客運輸業（乗合・高速・貸切・特定）、自家用自動車管理業、土地建物の賃貸および管理、霊園管理事業、その他

URL：<https://www.nisitokyobus.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：105,514,330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/>

#### ◆京王電鉄 会社概要

社名：京王電鉄株式会社

代表者：代表取締役社長 都村 智史

本社所在地：東京都多摩市関戸一丁目9番地1

資本金：590億23百万円

事業内容：鉄道事業、土地・建物の賃貸業、販売業、その他

URL：<https://www.keio.co.jp/>