

【四国エリア初】JR 四国で「落とし物クラウド find」の運用開始！

～チャットと横断検索で、より探しやすく、見つかりやすく～

四国旅客鉄道株式会社（本社：香川県高松市、代表取締役社長：四之宮 和幸、以下「JR 四国」）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」の運用を 2026 年 10 月 1 日（木）より開始します。両社は 2026 年 3 月 23 日に本サービスの導入決定を発表しており、四国エリアでは初の導入となります。

同日より、JR 四国の列車内や駅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、複数の事業者のお忘れ物を一括でお問い合わせできる「横断検索」にも参画し、すでに横断検索に参画している他の交通事業者や商業施設でお預かりしたお忘れ物も、まとめて探せるようになります。



◆導入の背景

JR 四国では、お忘れ物の取り扱い数が年間約 40,000 個に上ります。従来のお忘れ物管理では画像データがなかったため、お客さまからのお問い合わせに対して、現物の特徴をお電話や対面で詳細に確認し、照合する作業に多くの時間を要していました。また、お問い合わせ窓口が限られていることで、お客さまに心理的なご負担やご不便をおかけしていることが課題でした。

これからは「落とし物クラウド find」の導入による AI を活用した画像登録・検索によって照合時間の大幅な短縮を見込んでいます。あわせて、2026 年 10 月 1 日（木）からスタートする「find chat」の運用開始により、24 時間受付のチャット（多言語対応）で、お客さまがいつでも・どこからでもお問い合わせいただける環境を整えてまいります。

さらに、複数の事業者のお忘れ物を一括でお問い合わせできる「横断検索」に参画します。これにより、「find chat」では他の交通事業者や商業施設をまたがってご利用のお客さまが、いずれかの施設でお忘れになった場合でも、一括してお忘れ物をお問い合わせいただくことが可能になります。

◆お忘れ物のお問い合わせチャット「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サービスです。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。



1. サービスの利用開始日
2026年10月1日（木）
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四国の列車内や駅でお預かりしたお忘れ物
4. ご利用方法
JR四国公式サイト内「お忘れ物について」ページにアクセスしてください
URL：<https://www.jr-shikoku.co.jp/lost>
※上記サイトは2026年9月30日 14:00以降に公開します。

◆find chat の「横断検索」サービス

「find chat」の横断検索は、複数の交通事業者や施設にまたがるお忘れ物を、一度のお問い合わせでまとめて照会できるサービスです。find は各社が管理する情報を一元化する取り組みを 2025 年 12 月に開始しました。

紛失場所がわからない場合、これまでは事業者ごとにお問い合わせが必要でした。「横断検索」では、持ち主がチャットで候補の施設を選ぶだけで、オペレーターが対象をまとめて検索し回答します。お客さまの「探す負担」と事業者の「対応する負担」をともに軽減し、お忘れ物が見つかるまでの時間の短縮と返却率の向上が期待されます。



◆「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。遺失物管理だけでなく、返却率の向上や管理者の業務効率化、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けられる環境づくりを支援し、導入企業と利用者の信頼関係を築くことで、誰もが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://www.finds.co.jp/service/find>



◆JR 四国 会社概要

社名：四国旅客鉄道株式会社

代表者：代表取締役社長 四之宮 和幸

本社所在地：香川県高松市浜ノ町 8-33

資本金：35 億円

事業内容：旅客鉄道事業、旅行業、その他関連事業

URL：<https://www.jr-shikoku.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 BIZCORE 西新橋 11 階

資本金：1,000 万円

事業内容：「落とし物クラウド find」を中心とした、落とし物 DX・管理受託・リユース事業

URL：<https://www.finds.co.jp/>