2026 年 1 月 19 日
西武鉄道株式会社
株式会社 find

「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～

西武鉄道株式会社（本社：埼玉県所沢市、社長：小川 周一郎、以下「西武鉄道」）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。

2026 年 2 月 1 日（日）より、西武鉄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。

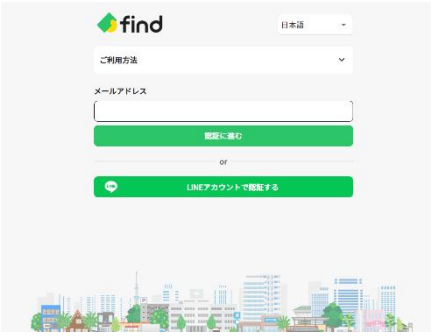
◆導入の背景

西武鉄道では、年間約 25 万件のお忘れ物を取扱っています。現在は、各お忘れ物の情報は駅係員が手作業でシステムに登録しています。また、お客さまからお忘れ物に関するお問合せをいただいた場合、西武鉄道各駅に来駅いただくか、お忘れ物専用ダイヤルにおいてお電話で対応しています。このため、お客さまには来駅のお手間や、お忘れ物の専用ダイヤルにお電話をいただく手間がございました。加えて、お忘れ物の登録は係員が目視で特徴を入力することから、登録に時間を要することがありました。

このことから、お忘れ物の登録、検索、返還をよりスムーズに行うため、西武鉄道ではお忘れ物のお問合せ方法の変更を行います。「落とし物クラウド find」を導入することで、お客さまはご自身のスマートフォンやパソコンで 24 時間お忘れ物のお問合せをしていただくことができるほか、回答はチャット形式で簡単に確認いただくことができるようになります。また、遺失物の登録においても、駅係員がお忘れ物の写真を撮影するだけで、AI を活用した画像認識によりお忘れ物の特徴を読み取ることで、早く、正確な登録ができるとともにお忘れ物の登録や検索をこれまで以上に正確に、短時間でできるようになり、検索の質、発見率、返還率も向上することが見込まれます。

◆西武鉄道　お忘れ物お問合せ方法の変更

1. 「落とし物クラウド find」サービスの利用開始日
   2026年2月1日（日）9:30～
2. ご利用時間
   受付時間：24時間（2026年2月1日（日）のみ9:30～）
   チャット対応時間：9:30～17:00　※17:00以降のお問合せは翌日以降の回答となる場合があります。
3. 対象のお忘れ物
   西武鉄道の駅や列車内でお預かりしたお忘れ物
4. ご利用方法
   ①当社Webサイトの「お忘れ物」ページよりfind専用ページにアクセスし、メールアドレスをご登録ください。
   ②登録されたメールに記載されたリンクより、お忘れ物の情報を入力してください。
   ③入力頂いた情報を元にチャット対応時間内にお忘れ物をお探しします。
   ④お忘れ物が見つかった場合は、お忘れ物保管駅等で引き渡しを行います。



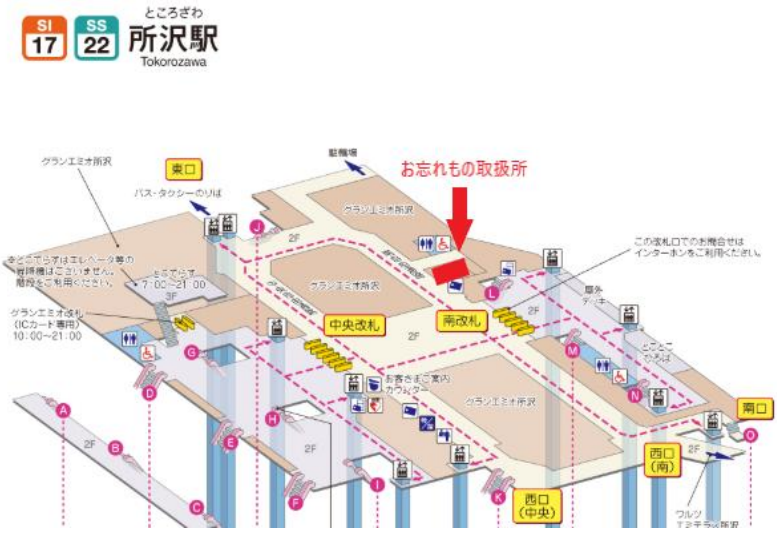
find 専用ページ（イメージ）

5. 注意事項
   ・システムメンテナンス等によりサービスが一時停止となる場合があります。
   ・遺失物の捜索範囲は当社線沿線に限定されます。他社線の遺失物のお問合せは各社にお問い合わせください。
   ・インターネット環境がない場合、その他やむを得ない場合はこれまでどおり駅、もしくは新設の「お忘れ物取扱所」などでお尋ねいただくこともできます。なお、捜索に時間がかかる可能性があります。
   ・現在のお忘れ物専用ダイヤル（0570-028-650）は2026年1月31日（土）17:00以降ご利用いただけなくなります。

＜ご参考＞

所沢駅のお忘れ物業務の円滑化を図るため所沢駅南口に「お忘れもの取扱所」を新設します。

① 開設日
   2026年2月1日（日）
② 営業時間
   10:00～19:00
③ 業務内容
   所沢駅の遺失物返還業務等



◆「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、利便性の向上を図っています。また、遺失物管理だけでなく、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けられ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/

◆西武鉄道　会社概要

社名：西武鉄道株式会社
代表者：代表取締役社長　小川　周一郎
本社所在地：埼玉県所沢市くすのき台一丁目 11 番地の 1
資本金：216 億 6523 万円
事業内容：　鉄道事業
Web サイト：https://www.seiburailway.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」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/

◇お客さまのお問合せ

西武鉄道お客さまセンター［営業時間：９時～１７時（１２/３０～１/３を除く）］

TEL．０５７０-００５-７１２

※お忘れ物のお問合せは上記電話では承ることができません。