Press Release

報道関係者各位

2026 年 11 月 27 日
株式会社ルミネ
株式会社アトレ
株式会社 JR 東日本ビルディング
株式会社千葉ステーションビル
JR 東日本新潟シティクリエイト株式会社
株式会社 find

JR 東日本グループの駅ビル・商業施設 55 施設へ「落とし物クラウド find」導入!

～チャットと横断検索で、より探しやすく、見つかりやすく～



JR 東日本グループの株式会社ルミネ（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：表 輝幸）、株式会社アトレ（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：髙橋 弘行）、株式会社 JR 東日本ビルディング（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：西田 直人）、株式会社千葉ステーションビル（本社：千葉県千葉市中央区、代表取締役社長：杉村 晶生）、JR 東日本新潟シティクリエイト株式会社（本社：新潟県新潟市中央区、代表取締役社長：中川 裕司）の 5 社（以下「JR 東日本グループ 5 社」）は、株式会社 find（本社：東京都港区、代表取締役 CEO：高島 彬・代表取締役 COO：和田 龍、以下「find」）が提供する「落とし物クラウド find」を、各社が運営する駅ビル・商業施設に導入します。

2026 年 12 月 1 日（火）より、JR 東日本グループ 5 社の計 55 施設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、各施設は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」の対象となり、JR 東日本の駅や列車内をはじめ、すでに横断検索に参画している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。

◆対象施設一覧

事業者	対象施設
株式会社ルミネ	ルミネ有楽町、ルミネ北千住、ルミネ池袋、ルミネ立川、ルミネ町田、ルミネ荻窪、ルミネ大宮、ルミネ川越、ルミネ横浜、ルミネ藤沢、大船ルミネウィング、ニュウマン横浜、ニュウマン高輪（13 施設） ※先行導入済み：ルミネ新宿・ルミネエスト新宿・ニュウマン新宿
株式会社アトレ	アトレ恵比寿、アトレ目黒、アトレ五反田、アトレヴィ大塚、アトレヴィ巣鴨、アトレヴィ田端、アトレ竹芝、アトレ品川、アトレ大井町、アトレ大森、アトレ川崎、アトレ大船、アトレ四谷、アトレ信濃町、アトレヴィ東中野、アトレ吉祥寺、アトレヴィ三鷹、アトレ上野、アトレ浦和、アトレ松戸、アトレ秋葉原、アトレ亀戸、アトレ新浦安、アトレ取手、プレイアトレ土浦、大井町トラックス　ショップ&レストラン（26 施設） ※導入予定：アトレ中野（2026 年 12 月 9 日、新規開業と同時に開始）
株式会社 JR 東日本ビルディング	大井町トラックス、高輪ゲートウェイシティ、サピアタワー、ウォーターズ竹芝、JR 品川イーストビル、JR 恵比寿ビル、メトロポリタンプラザビル、JR 大塚南口ビル、JR 信濃町ビル、JR 川崎タワー、JR 横浜タワー（11 施設） ※先行導入済み：JR 新宿ミライナタワー
株式会社千葉ステーションビル	ペリエ千葉、ペリエ西千葉（2 施設） ※導入予定：ペリエ稲毛（2027 年春以降）
JR 東日本新潟シティクリエイト株式会社	CoCoLo 新潟、CoCoLo 長岡、CoCoLo 湯沢・がんぎどおり（3 施設）

◆導入の背景

JR 東日本グループの駅ビル・商業施設には、日々多くのお客さまにご来館いただいており、各施設では数多くのお忘れ物をお預かりしています。これまでお忘れ物のお問い合わせは、施設ごとの電話受付が中心で、紛失場所が館内か駅構内かわからない場合は複数の窓口へご連絡いただく必要がありました。また、増加する問い合わせへの対応や、お忘れ物の照合など、各施設の業務負担の軽減も課題でした。

こうした課題を受け、2026 年 4 月に JR 東日本が導入した「落とし物クラウド find」を、このたびグループの駅ビル・商業施設にも拡大することとなりました。AI を活用した画像登録でお忘れ物の業務を効率化するとともに、24 時間受付・多言語対応のチャットで、国内外のお客さまがいつでも気軽にご連絡いただける環境を整えます。さらに「横断検索」により、駅と駅ビルをまたいでお忘れ物をまとめて探せるようになります。一つでも多くのお忘れ物をお客さまのもとへお返しできるよう、グループ一体でサービス向上に努めてまいります。

Press Release

◆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12月1日（火）
2. ご利用時間
   受付時間：24時間
   オペレーター対応時間：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
   「対象施設一覧」に記載の計55施設でお預かりしたお忘れ物
4. ご利用方法
   各施設の公式サイト内、お忘れ物に関するページからアクセスしてください

◆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



◆ルミネ 会社概要

社名：株式会社ルミネ
代表者：代表取締役社長　表　輝幸
本社所在地：東京都渋谷区代々木二丁目 2 番 2 号　JR 東日本本社ビル 10F
資本金：23 億 7,520 万円
事業内容：ショッピングセンター管理運営、不動産賃貸、通信販売業　等
URL：https://www.lumine.co.jp/

◆アトレ 会社概要

社名：株式会社アトレ
代表者：代表取締役社長　髙橋　弘行
本社所在地：　東京都渋谷区恵比寿四丁目 1 番 18 号　恵比寿ネオナート 6F
資本金：16 億 3,000 万円
事業内容：ショッピングセンターの運営・管理および開発
URL：https://www.atre.co.jp/company/

◆JR 東日本ビルディング 会社概要

社名：株式会社 JR 東日本ビルディング
代表者：代表取締役社長　西田　直人
本社所在地：東京都渋谷区千駄ヶ谷五丁目 33 番 8 号　SOUTH GATE 新宿 8F
資本金：4 億 8,000 万円
事業内容：オフィスビル賃貸、コンファレンス運営　等
URL：https://www.jebl.co.jp/

◆千葉ステーションビル 会社概要

社名：株式会社千葉ステーションビル
代表者：代表取締役社長　杉村　晶生
本社所在地：〒260-0031　千葉県千葉市中央区新千葉一丁目 7 番 2 号　ペリエ+plus ビル
資本金：2 億円
事業内容：商業施設の運営及び管理、不動産賃貸業、駅業務の受託　等
URL：https://www.perie.co.jp/corporate/outline.html

◆JR 東日本新潟シティクリエイト 会社概要

社名：JR 東日本新潟シティクリエイト株式会社
代表者：代表取締役社長　中川　裕司
本社所在地：新潟県新潟市中央区笹口一丁目 9 番 1　ディーグランツ新潟駅南 2F
資本金：4 億円（東日本旅客鉄道株式会社　100%）
事業内容：駅ビル管理運営／ホテル運営／飲食店業／食料品・酒類等の小売業／駐車場経営／広告代理業／不動産売買・賃貸・仲介及び管理業／駅業務等／その他
URL：https://jenic.jp/company/

◆find 会社概要

社名：株式会社 find
代表者：代表取締役 CEO　高島　彬／代表取締役 COO　和田　龍
本社所在地：東京都港区西新橋三丁目 13 番 3 号　BIZCORE 西新橋 11F
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/