

2026 年 10 月 22 日

阪急電鉄株式会社
阪神電気鉄道株式会社
株式会社 find

～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」を導入します！

11 月 10 日（火）に阪神電車、11 月 19 日（木）に阪急電鉄でサービスを開始

阪急電鉄株式会社（本社：大阪市北区、代表取締役社長：嶋田 泰夫、以下「阪急電鉄」）及び阪神電気鉄道株式会社（本社：大阪市福島区、代表取締役・社長：久須 勇介、以下「阪神電車」）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」を導入します。11 月 10 日（火）に阪神電車、11 月 19 日（木）に阪急電鉄でサービスを開始し、両社の駅や列車内におけるお忘れ物について、多言語に対応したチャットでお問合せいただけるようになります。

さらに、複数の交通事業者や施設にまたがるお忘れ物を一括で検索できる「横断検索機能」にも対応し、既に導入している路線・商業施設等でお預かりしたお忘れ物も、まとめて検索できるようになります。これにより、阪急阪神不動産株式会社（以下「阪急阪神不動産」）が所有または管理し、既に「落とし物クラウド find」を導入している HEP FIVE やハービス OSAKA／ハービス ENT などの商業施設やオフィスビル 15 施設でも同時に横断検索できるようになります。



阪急電鉄と阪神電車では、両社合計で年間約 36 万件のお忘れ物を取り扱っており、発見されたお忘れ物の情報登録や保管状況の確認、お問合せへの回答など、多岐にわたる対応を行っています。駅や列車内で発見されたお忘れ物は、発見場所や日時、特徴などの情報をもとに照会するため、情報の登録や検索に多くの時間を要してしまっていることが課題となっています。また、両社の路線が接続する駅や乗換駅では、お忘れ物をされた場所や発見場所の特定が難しく、お客さまがどちらの鉄道会社に問い合わせればよいかの判断にお困りになるケースもあります。

今回、両社が「落とし物クラウド find」を導入することで、AI を活用したお忘れ物情報の登録・検索・照会が可能となることから、お客さまがお忘れ物をより簡単かつスムーズに探せるようになることが期待されます。また、両社の路線をまたいでご利用になった際のお忘れ物についても、「横断検索機能」により、一括でお問合せいただけるようになります。

阪急電鉄と阪神電車は、今後も、お客さまサービスのさらなる充実に努め、魅力ある沿線づくりに取り組んでまいります。

◆サービスの詳細

1. サービスの利用開始日
阪神電車：2026年11月10日（火）
阪急電鉄：2026年11月19日（木）
2. ご利用時間
受付時間：24時間
対応時間：9:00～21:00
※21:00以降の新規お問合せは、翌朝9:00以降に順次回答します。
3. 対象のお忘れ物
阪急電鉄・阪神電車の駅や列車内でお預かりしたお忘れ物（横断検索参画事業者のお忘れ物も含む）
4. ご利用方法
PC・スマートフォンから各社公式サイト内「お忘れ物」ページにアクセスいただくことによりご利用いただけます。
阪急電鉄：<https://www.hankyu.co.jp/inquiry/lostproperty/index.html>
阪神電車：<https://www.hanshin.co.jp/guide/lost/>
5. 対応言語
日本語・英語・中国語（簡体）・韓国語

◆「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、お忘れ物の管理だけでなく、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。

電車内や駅施設、ショッピングセンター、レジャー施設など、多くの人が集まる場所で数多く発生する「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://www.finds.co.jp/service/find>



◆多言語に対応した「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機能です。アプリのインストールは不要で、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合せに対応することが可能になります。



◆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、一度のお問合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合せが必要でした。「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、オペレーターがまとめて検索し回答します。お客さまの「探す負担」を軽減し、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。

阪急阪神ホールディングスグループでは、2026 年 11 月 19 日（木）以降、阪急電鉄・阪神電車と阪急阪神不動産（※）において、横断検索機能を活用したお忘れ物の一括照会が可能となります。各社の電車や駅、商業施設を利用された際の「お忘れ物に関して、どこに問い合わせるべきか分からない」という手間の解消や発見率向上に大きく貢献し、各社の案内窓口におけるスムーズな返却を実現します。

※所有または管理する 15 施設に限る。

※関西エリアの横断検索サービスの実施事業者については【別紙】参照。



◆阪急電鉄 会社概要

社名：阪急電鉄株式会社

代表者：代表取締役社長 嶋田 泰夫

本社所在地：大阪市北区芝田一丁目 16 番 1 号

資本金：1 億円

事業内容：都市交通事業、エンタテインメント事業、不動産事業

URL：<https://www.hankyu.co.jp/>

◆阪神電車 会社概要

社名：阪神電気鉄道株式会社

代表者：代表取締役・社長 久須 勇介

本社所在地：大阪市福島区海老江 1 丁目 1 番 24 号

資本金：293 億 8,400 万円

事業内容：鉄道事業、不動産事業、スポーツ・レジャー事業

URL：<https://www.hanshin.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／代表取締役 COO 和田 龍

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/>

以 上

【別紙】関西エリアの横断検索サービスの実施事業者一覧（11月19日時点）

（★は今回新たに開始する事業者・順不同）

事業者名	対象交通機関・施設
阪急電鉄株式会社 ★	阪急電鉄の駅や列車内
阪神電気鉄道株式会社 ★	阪神電車の駅や列車内
阪急阪神不動産株式会社 阪急阪神ビルマネジメント株式会社	阪急三番街（かつば横丁、茶屋町あるこ含む） NU 茶屋町・NU 茶屋町プラス ハービス OSAKA・ハービス ENT（ハービス PLAZA/PLAZA ENT） 北野阪急ビル（D.D.HOUSE 梅田しばちか） HEP FIVE 阪急ターミナルビル（阪急 17 番街） 阪急西宮ガーデンズ（ゲート館・プラス館・別館含む）
西日本旅客鉄道株式会社	JR 西日本の駅や列車内
JR 西日本 SC 開発株式会社	ルクア大阪、天王寺ミオ
株式会社大丸松坂屋百貨店	大丸梅田店
株式会社高島屋	大阪高島屋、京都高島屋 S.C.

※広域展開を行っている事業者については、関西エリアの対象施設のみを記載

※事業者名非公開 3 社