

平成 15 年 6 月 3 日

首都圏でのお忘れ物ご案内がスピーディーになります

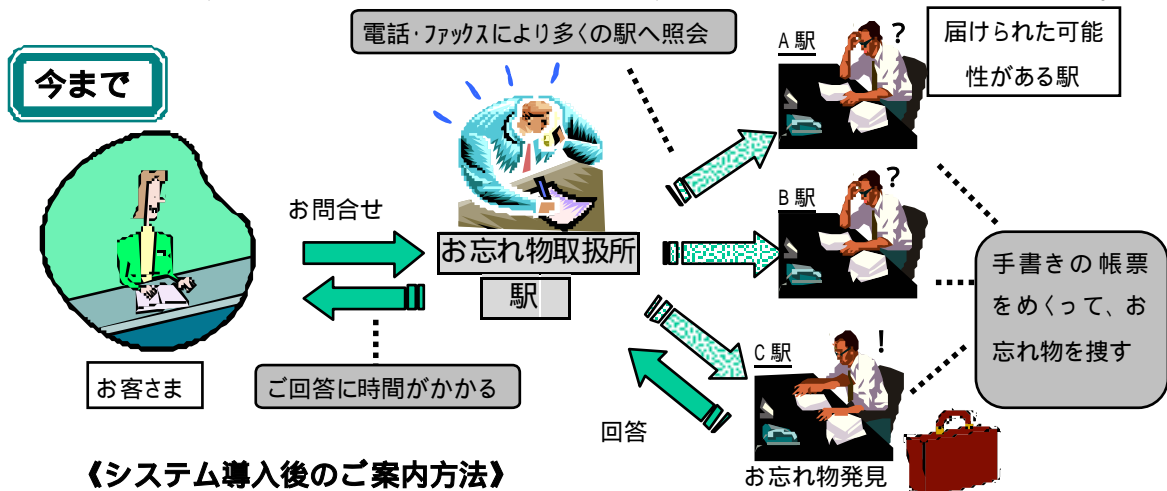
JR東日本では、2002年5月より、山手線各駅において、お客さまからのお忘れ物に関するお問合せにスピーディーにお応えできますよう、「遺失物管理システム」を稼働させてきました。

今回、この「遺失物管理システム」の導入エリアを拡大しますとともに、電話でご案内できるお忘れ物取扱所やテレフォンセンターを大幅に増やし、首都圏におけるお忘れ物のご案内を、今まで以上に充実させてまいります。

1. 「遺失物管理システム」によるご案内について

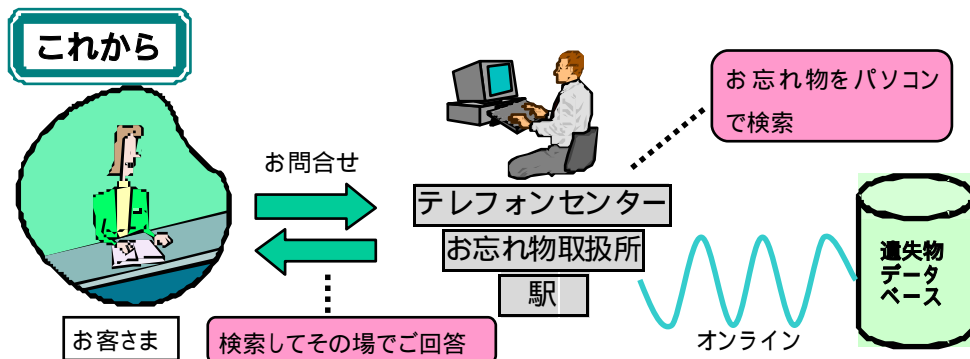
《従来のご案内方法》

従来は、お客さまからお問い合わせをいただいた都度、お忘れ物が届けられた可能性がある駅へ、電話やファックスで検索を行っていました。また、問い合わせを受けた駅では、手作業で帳票から探すこととなり、ご回答に時間がかかっていました。



《システム導入後のご案内方法》

「遺失物管理システム」の導入後は、システムが導入されているテレフォンセンターやお忘れ物取扱所などで、パソコンで検索してスピーディーにご案内ができるようになります。



2. 「遺失物管理システム」によるお客さまへのご案内が可能な箇所

システムによるご案内ができる駅（180 駅） （別紙1）

導入エリアにあるテレフォンセンター （別紙2）

導入エリアにあるお忘れ物取扱所 （別紙2）

3. ご案内開始日

平成 15 年 6 月 9 日（月）

4. その他

お忘れになった当日や前日の深夜のお忘れ物、また列車内でのお忘れ物のお問い合わせにつきましては、「遺失物管理システム」に入力されました後にお探しすることが可能となるため、検索やご案内にお時間をいただくことがございます。あらかじめご了承ください。

お忘れ物のお問合せ先

別紙2

テレフォンセンター

箇所名	電話番号	お取り扱い時間
テレフォンセンター お忘れ物のお問い合わせ	(ニッコリお問い合わせいろいろお答え遺失物) 050 - 2016 - 1601	6:00 ~ 24:00

お忘れ物取扱所、お忘れ物センター

箇所名	電話番号	お取り扱い時間
東京駅お忘れ物取扱所 (JR東日本)	03 - 3231 - 1880	窓口 8:30 ~ 20:00 電話 10:00 ~ 18:00
上野駅お忘れ物取扱所	03 - 3841 - 8069	平日 窓口 10:00 ~ 18:00 電話 10:00 ~ 17:30
		土曜祝日 10:00 ~ 16:00
大宮駅お忘れ物取扱所	048 - 645 - 3670	10:00 ~ 18:00
千葉駅お忘れ物センター	043 - 222 - 1774	9:00 ~ 20:00
仙台駅お忘れ物センター	022 - 227 - 0255	8:30 ~ 20:00

上野駅お忘れ物取扱所は日曜日はお取り扱いしていません。