

2006年5月9日

「遺失物管理システム」をJR東日本管内全エリアに拡大いたしました

- 駅・車内でのお忘れ物に関するお問合せにお応えするために、2002年5月より「遺失物管理システム」を導入し、順次拡大して参りました。今回、2006年4月1日から弊社管内全域へ拡大し、お届けいただいた全てのお忘れ物が、このシステムにより検索可能となりました。
- JR東日本テレフォンセンターでは、昨年4月からお忘れ物専用のお問い合わせ番号を設け、お電話によるお客さまからのお問い合わせに対応していますが、「遺失物管理システム」の全社展開により、お忘れ物の検索がよりスピーディーになりました。

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案内	(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

1. 「遺失物管理システム」の展開について

今までシステムが導入されていなかった、仙台、盛岡、秋田、新潟、長野支社エリアに今回の拡大でシステムが導入されました。

- ・ 2002年5月 山手線エリア29駅に導入
- ・ 2003年6月 首都圏5支社エリア(180駅)に拡大
- ・ 2004年4月 首都圏7支社エリア(487駅)に拡大
- ・ 2006年4月 管内全エリア(742駅)に拡大

2. システム導入の効果について (※別紙参照)

これまでシステムが導入以前は、お問い合わせを受けた社員が届けられる可能性のあるいくつかの駅と連絡をとり確認をしていたために、お時間を要していました。今回システムを管内全域に拡大したことにより、お預かりした全てのお忘れ物がシステムで検索できるようになり、スピーディーにご案内できるようになりました。

※お忘れ物が届けられて、システムに入力されるまでは、お時間がかかる場合もありますので、予めご了承ください。

(お忘れ物に関する諸元)

お忘れ物件数について(2004 年度データ)

- ・ J R 東日本に届けられたお忘れ物件数は 153 万件で、そのうち約 3 割のお忘れ物が、お手元に戻っています。

※4 月 1 日に管内全域へ拡大した後の1ヶ月間の返却率は横ばいとなっています。

※2002 年度の山手線エリアに導入された際は 2 割強でした。

- ・ 多いお忘れ物は、傘 27 万件、衣類 24 万件、乗車券類 23 万件的順です。
- ・ 最近最も増えているお忘れ物は、携帯電話で、11 万件（前年比 117%）です。
- ・ お客さまに返却される率が高いお忘れ物は、携帯電話、かばん類が約 7 割となっています。また、返却率が低いお忘れ物は、傘、紙幣・硬貨であり、1 割以下となっています。

JR 東日本テレフォンセンターのご案内(2005 年度データ)

- ・ 一日約 1700 件のお問い合わせにお答えしています。

お客さまからのご意見 (2005 年度データ)

- ・ 遺失物に関するお客さまの声は約 2000 件となっており、約 4 割がお褒めであり苦情は 1 割となっています。

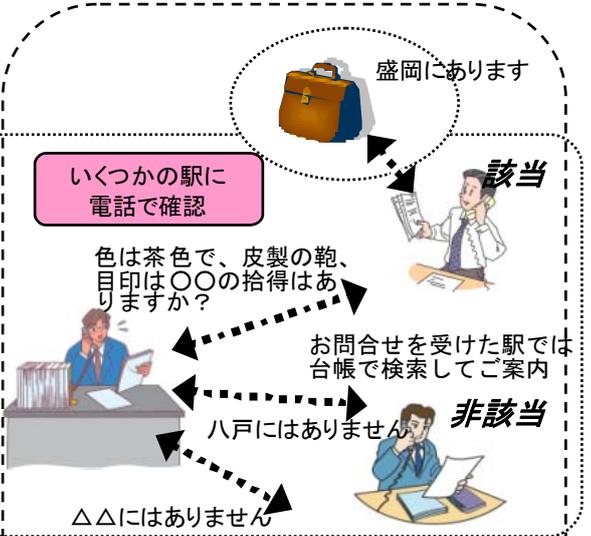
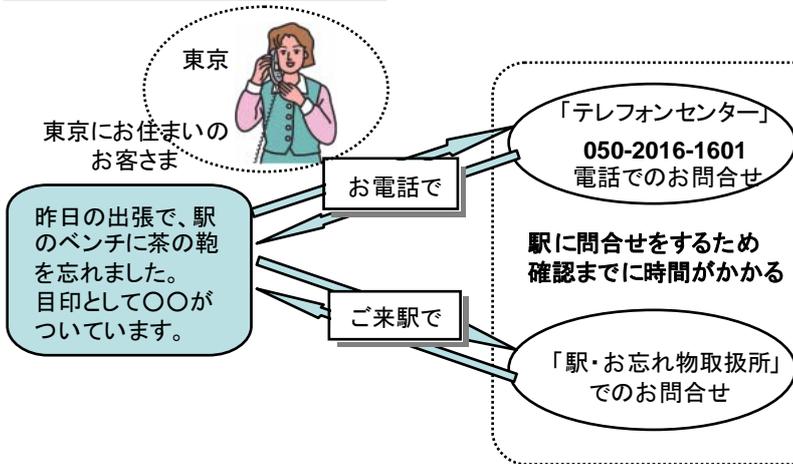
開発費について

- ・ 今回の管内全域へ拡大については約 5 千万円。

※2002 年度山手線エリアの導入からのシステム開発費を含む経費の総額は約 3 億円

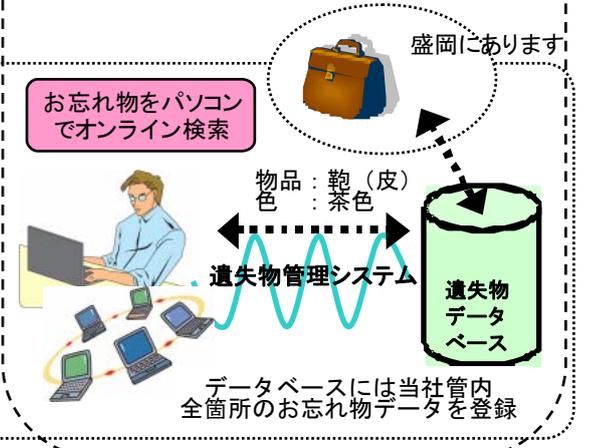
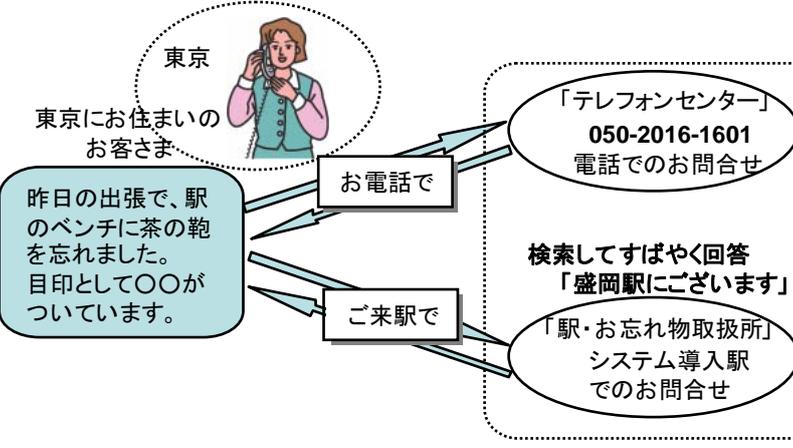
(例)東京から東北エリアへのお忘れ物をお問合せの場合

これまでの検索方法

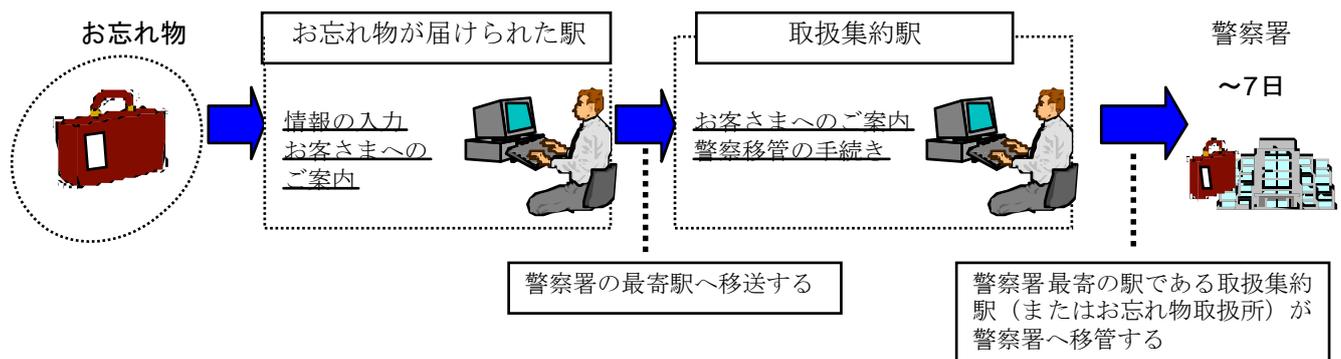


管内全域で遺失物情報を一元管理
することにより、的確にかつスピー
ディなご案内が可能に！

遺失物管理システムによる検索方法



(参考)遺失物管理の警察署へ届けるまでの流れ



※お忘れ物のお問合せ先

○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	(ニッポ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。