



2019年3月26日
東日本旅客鉄道株式会社

JR東日本 Chat Bot で「お忘れ物チャット」を開始します ～LINE 公式アカウントでお忘れ物お問い合わせ受付～

- JR東日本のLINE公式アカウント「JR東日本 Chat Bot」では、当社路線の運行情報やコインロッカーの空き状況などの情報、チャット形式でのお問い合わせができる「こども駅員 Q&A」といったコンテンツを提供しております。
- 今までお忘れ物のお問い合わせはお電話のみで承っておりましたが、電話以外の方法でもお問い合わせいただけるよう、LINE公式アカウント「JR東日本 Chat Bot」でチャットによるお忘れ物お問い合わせサービス「お忘れ物チャット」を、2019年3月27日（水）11時より開始いたします。
- 当面の間は試行期間とし、受付時間を限定いたします。また、お問い合わせいただけるお忘れ物を「財布類」に限定してスタートいたします。

1. 「お忘れ物チャット」の概要

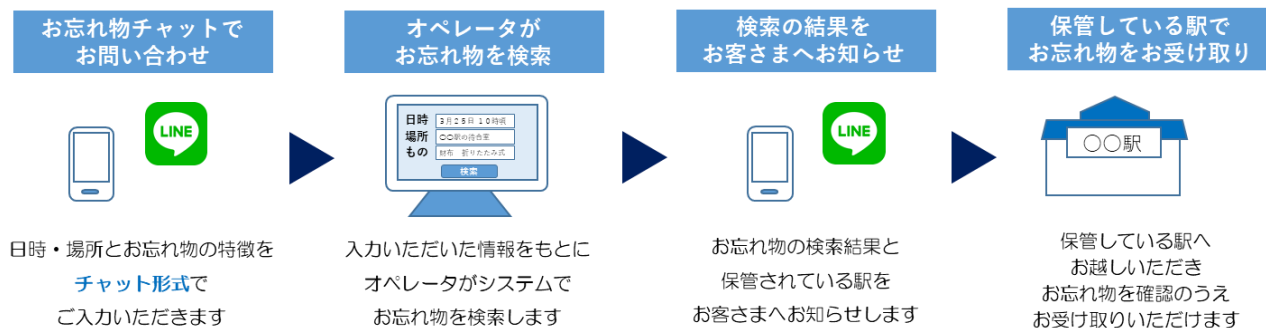
「お忘れ物チャット」は、LINE公式アカウント「JR東日本 Chat Bot」のメニューの「お忘れ物のお問い合わせ」ボタンからご利用いただけます。（犬のキャラクター「わんこ駅員」が目印です。）

お客さまからのお忘れ物に関するお問い合わせをチャット形式で自動受付し、オペレータがその内容をもとにシステムで該当するお忘れ物があるかの確認をいたします。ご申告内容に近い品物があった場合には、保管されている駅をLINEのプッシュ通知によりお客さまへお知らせいたします。（システムで該当するものが無かった場合には、その旨をLINEのプッシュ通知によりお客さまへお知らせいたします。）



【わんこ駅員】

【お忘れ物チャット 対応の流れ】



なお、2019年3月27日（水）11時から当面の間は試行期間とし、お問い合わせいただけるお忘れ物の対象および受付時間を以下のとおりといたします。

■ 対象品目 財布類

※対象を拡大する場合には、「JR東日本 Chat Bot」のプッシュ通知でお知らせいたします。

■ 受付時間 11時～16時（受付状況等によって、回答は翌日以降になる場合があります。）

【サービスのポイント】

- LINE アプリからお忘れ物のお問い合わせができるので、お客さまのご都合にあわせてご利用いただけます。
- お忘れ物の詳細は質問に対して必要事項を入力いただく対話形式となっており、初めてご利用のお客さまでも安心してご利用いただけます。
- お忘れ物の検索結果はLINE アプリのプッシュ通知でお知らせしますので、お客さまのご都合がよい時に検索結果を確認いただけます。

2. ご利用方法

LINE アプリの「公式アカウント」から、「JR東日本 Chat Bot」を検索するか、「友だち追加」の画面から「QR コード」を選び、右のQRコードを読み込んで友だちに登録します。なお、JR東日本アプリの「実験に参加する」からも、友だち追加用のページにアクセスできます。「JR東日本 Chat Bot」を友だちに追加した後、画面メニューから「お忘れ物のお問い合わせ」ボタンを選択し、お忘れになった日時・場所とお忘れ物の特徴を入力してください。

(犬のキャラクター「わんこ駅員」が目印です。)

※ご利用に際しては、注意事項をご確認ください。

<https://info.jreast-chat.com/#notes>

※すでに「JR東日本 Chat Bot」の「友だち」になっている場合には、「友だち追加」は不要です。

※無料でご利用いただけますが、別途通信料が発生いたします。

※「QR コード」は株式会社デンソーウェブの登録商標です。

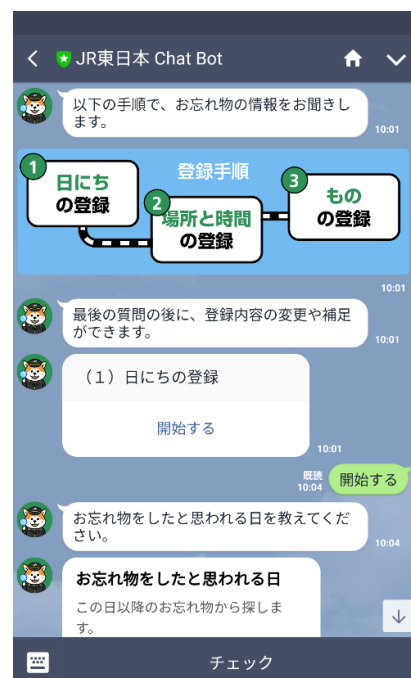
3. サービス開始日時

2019年3月27日(水) 11時

※今回追加するサービスは、LINE 株式会社、大日本印刷株式会社と検討および開発を行っております。



【友だち追加用 QR コード】



【画面イメージ】