

## 山手線の「遺失物管理システム」によるお忘れ物ご案内について

JR東日本では、現在山手線各駅において「遺失物管理システム」を稼働させ、お客さまからのお忘れ物に関するお問合せにお応えできますよう、試行しております。

これにあわせて、12月1日より、山手線におけるお忘れ物のご案内を、山手線に関係いたします弊社のテレフォンセンターで開始することとし、よりスピーディーなお忘れ物のご案内を行ってまいります。

### 1. 「遺失物管理システム」について

従来は、お忘れ物を発見した場合には、各駅の駅社員が手書きの台帳に記入していたため、お客さまからお問い合わせがあった場合には、手作業で帳票から探していました。また、他の駅のお忘れ物は、都度電話やファクスで問い合わせを行っていました。これらのご案内が、社内LANを活用した「遺失物管理システム」に置き換わることにより、従来よりスピーディーにお忘れ物の照会をすることが可能となります。

「遺失物管理システム」へは、駅にお忘れ物が届けられた後、駅社員が入力を行います。入力が終了しますと、山手線の各駅や東京駅お忘れ物取扱所・上野駅お忘れ物取扱所、山手線に係るテレフォンセンターで、パソコン画面での検索を行うことにより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

山手線の各駅（29駅）

東京駅お忘れ物取扱所	03-3231-1880(10:00～18:00)	窓口でのご案内は8:30～20:00
上野駅お忘れ物取扱所	03-3841-8069(平日10:00～17:30)	窓口でのご案内は18:00迄 (土曜10:00～16:00)

山手線に係るテレフォンセンター

JR東日本テレフォンセンター	03-3212-4441(6:00～24:00)
渋谷テレフォンセンター	03-5489-6891(6:00～24:00)
新宿テレフォンセンター	03-3355-4400(6:00～24:00)
池袋テレフォンセンター	03-5950-2592(6:00～24:00)
新橋テレフォンセンター	03-3573-4691(9:00～21:00)

テレフォンセンターについては、平成14年12月1日よりご案内を開始します。お忘れになった当日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、お探しすることが可能となるため、搜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。