

23-06-29

## 電車や駅での忘れ物がいつでも検索できる チャットによる忘れ物検索サービスを開始します

名古屋鉄道は、電車や駅構内での落とし物や忘れ物等の遺失物についてスマートフォンやパソコンから当社ホームページ上で検索できるサービスを7月3日から開始します。

当社では年間15万件を超える遺失物をお預かりし、これまでお客さまからのお問い合わせについては、駅窓口へのご申告やお客さまセンターへの電話・メールなどで承っていました。本サービスの導入により、これまでのお問い合わせ方法に加えて、いつでもお客さまの都合にあわせて遺失物を調べることが可能となるため、遺失物の返還率向上が期待されます。

詳細は、下記のとおりです。

### 記

#### 1. サービス概要

当社ホームページのチャットボットに、新たに遺失物に関する検索ができる機能を持たせ、お客さま自身でいつでも(24時間365日)、どこでも(スマートフォン・パソコンから)遺失物を探すことが可能となります。チャットボットが遺失物の特徴をヒアリングし、該当する遺失物が当社に保管されているかを確認できます。(該当有りとなった場合、「名鉄お客さまセンター」にご連絡いただき、最終確認を行います。)

#### 2. サービス開始日

2023年7月3日(月)

#### 3. 検索対象

当社で保管している遺失物(遺失物の拾得から1カ月以内のもの)

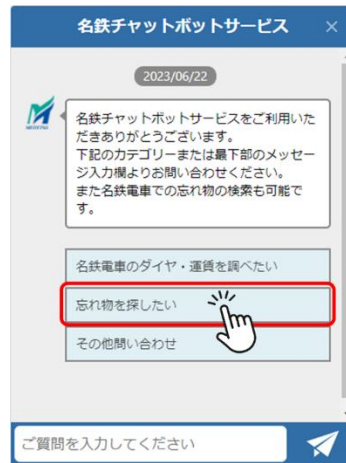
※公的証明書(運転免許証・パスポート等)、保険証、記名式ICカード等を含む

#### 4. 新サービスの利用方法

(1) 当社ホームページ(<https://top.meitetsu.co.jp/>)よりチャットボットへアクセス



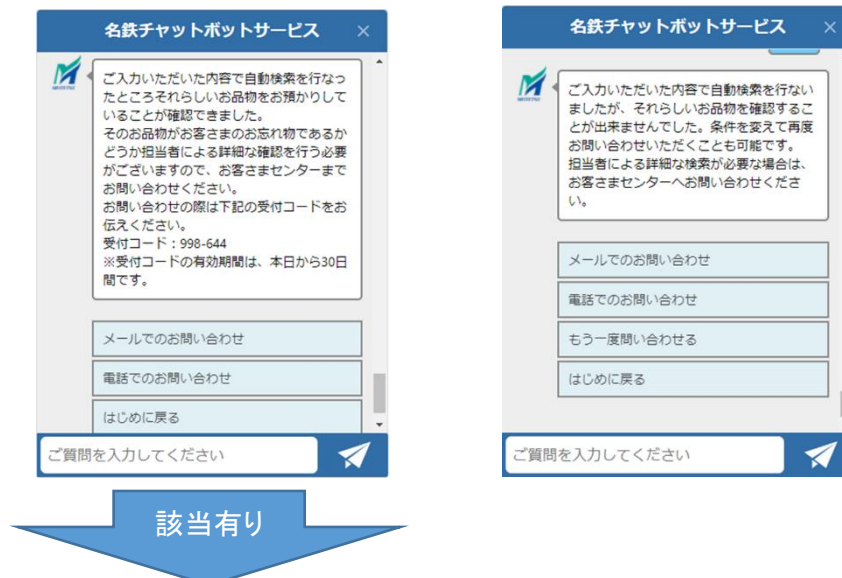
## (2) 遺失物に関する問い合わせ開始



## (3) チャットボットによる遺失物の特徴に関するヒアリング



## (4) 検索結果



該当有りとなった場合、お客さまセンターで最終確認を行うため、お客さまから電話またはメールでご連絡をいただきます。遺失物が当社に保管されていると確認できた後、保管されている駅をご案内します。

## 6. お客さまからのお問い合わせ先

名鉄お客さまセンター

TEL:052-582-5151

(月曜日～金曜日:8時～19時、土日祝(年末年始含む):8時～18時)

以上