

2025 年 6 月 12 日

さいたまスーパーアリーナで「落とし物管理さくらさん」導入

～AI を活用し落とし物管理をデジタル化。業務効率の改善、来場者サービスの向上、環境負荷の低減を図る～

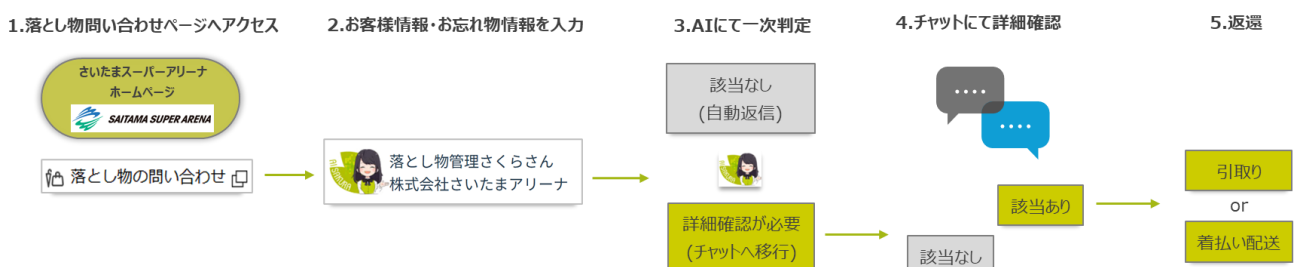
株式会社さいたまアリーナ（さいたま市中央区、代表取締役社長 三上浩嗣、以下「さいたまアリーナ」）は、株式会社ティファナ・ドットコム（本社：東京都目黒区、代表取締役：森 博也、以下「ティファナ」）が提供する「落とし物管理さくらさん」を導入し、2025 年6月中旬より運用を開始します。AI を活用して落とし物の登録管理の効率を上げ、警察への届出書類の自動出力、チャットベースでの問い合わせ対応を担い、業務負担の軽減・来場者サービスの向上を目指します。また、さいたまアリーナ、ティファナ、ブックオフコーポレーション株式会社（本社：神奈川県相模原市、代表取締役社長：堀内 康隆、以下「ブックオフ」）との 3 社連携により、保管期限を過ぎた落とし物のリユース・リサイクルを推進します。この取り組みを通じて、施設運営の効率化と環境負荷の低減を両立し、持続可能な社会の実現に貢献していきます。

■導入の背景

日本最大級の多目的アリーナであるさいたまスーパーアリーナでは、たくさんのお客様にご来場いただいている中で、毎年多くの落とし物が発生しています。イベント終了後やその翌日には来場者から電話での落とし物の問い合わせが急増し、1 件あたり平均 6～7 分程を要し、複数のスタッフが同時に対応しなければならない状況が続いていました。落とし物は実物を1件ずつ確認するため、対応に時間を要す一因となっています。このため、問い合わせた来場者を電話口で長時間待たせることも課題でした。また、保管スペースが限られていることもあり、返還に至らず保管期限を過ぎた落とし物にはまだ使えるものがほとんどですが、すべて廃棄処分の対象としており、資源の有効活用の観点からも課題となっておりました。

■チャットベースでの問い合わせにより心理的な負担を軽減

これまで直接来訪いただく以外の問い合わせ手段が電話しかありませんでしたが、さいたまスーパーアリーナのホームページに「落とし物管理さくらさん」の「落とし物問い合わせ」専用フォームを開設し、Web 上でいつでも問い合わせを行うことができるようになります。特定のアプリを使用しないオープンな環境でチャットを行え、文字情報でやりとりできることや双方に画像を添付することができるため、該当物品の検索や正確な照会を行うことができます。また、時間を気にせず、スマートフォン等からチャットベースでの問い合わせになることで、心理的な負担を軽減し、施設の落とし物対応業務の効率化の実現にもつながります。



■AI の活用、落とし物をデジタルで管理し業務負担を軽減

これまで手書きで記録する紙ベースでの落とし物管理を行っていましたが、「落とし物管理さくらさん」の導入により、スマートフォンを利用したデジタル管理に移行します。スマートフォンで落とし物の写真を撮り、AI が物品名や特徴、警察への届出分類を解析し、自動で登録するため、登録スタッフの省力化が図れます。また、スマートフォンにイベント情報を登録することにより、落とし物情報とイベント情報を紐付けすることができ、問い合わせがあった際に、日付・物品名・イベント名などで絞り込みを行い、表示された写真一覧から該当物品の確認を容易に行うことができます。警察への届出書類も自動で出力されるため、総合的に落とし物管理の業務負担の軽減が図れます。



■リユース・リサイクルの取り組み

本取り組みでは、さいたまアリーナ、ティファナ、ブックオフの3社が連携し、さいたまスーパーアリーナでの落とし物管理の新たな運用モデルを確立します。

施設での保管期間が過ぎた落とし物について、ブックオフのノウハウを活かし、リユース・リサイクルを行うことで、廃棄物の削減を推進、環境負荷を軽減し、資源の有効活用を目指します。

AIを活用した管理体制とサステナブルな取り組みを融合させることで、社会的にも意義のある運用を実現します。



○本運用開始日： 2025 年 6 月中旬

○落とし物問い合わせ： 24 時間 365 日※1,2

○対象の落とし物： さいたまスーパーアリーナでの催事等での落とし物※3 他

※1 ホームページのメンテナンスや電気設備の点検時などでホームページにアクセスできない場合がございます。

※2 間違いがないように施設スタッフにてチャットを行いますが、問い合わせの内容や件数により返信にお時間を頂戴する場合があります。

※3 催事により主催者が持ち帰る場合がございます。

(参考)

会社名：株式会社ティファナ・ドットコム

所在地：東京都目黒区大橋 2-22-7 村田ビル 5F・6F・7F・8F・10F

代表者：代表取締役社長 森 博也

公式 HP: <https://www.tifana.com/>

会社名：ブックオフコーポレーション株式会社

所在地：神奈川県相模原市南区古淵 2-14-20

代表者：代表取締役社長 堀内 康隆

コーポレートサイト: <https://www.bookoffgroup.co.jp>

サービスサイト : <https://www.bookoff.co.jp>

■株式会社さいたまアリーナ

【会社概要】

会社名：株式会社さいたまアリーナ

所在地：埼玉県さいたま市中央区新都心 8 番地

代表者：代表取締役社長 三上 浩嗣

資本金：4 億 9,500 万円

設立年月日：1997 年 3 月 27 日

設立目的：「さいたまスーパーアリーナ」及び「けやきひろば」の事業管理及び管理受託

URL : <https://www.saitama-arena.co.jp/>

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社 さいたまアリーナ

TEL : 048-601-1122