

IP電話による「JR東日本テレフォンセンター」の電話番号の統一について ～ JR東日本へのお問合せは「050」から～

2005年3月14日

JR東日本のテレフォンセンターは、JR東日本管内44箇所の電話番号でご案内をしておりますが、お客さまに分かりやすくご利用いただくために、IP電話を活用して、問合せ内容ごとに電話番号を統一します。

2005年4月1日からは、お問合わせの内容により次の番号をご利用ください。

列車時刻、運賃・料金、空席情報	ニッコリお問合せいろいろお答えお時間	050 - 2016 - 1600
お忘れ物	ニッコリお問合せいろいろお答え遺失物 についてのお問合せ	050 - 2016 - 1601
そのほか	ニッコリお問合せいろいろお答えフリー のお問合せ	050 - 2016 - 1602
外国語（英語、中国語、ハンゲル） （JRイーストインフォライン）	ニッコリお問合せいろいろお答え3カ国 でのお問合せ	050 - 2016 - 1603

また、これにあわせて、

- ご利用時間を拡大します
現行各テレフォンセンターごとに異なっていたお問合わせ時間につきましても、6時から24時まで統一し、ご利用いただける時間を拡大します。
- つながりやすくなります
これまで、テレフォンセンターごとにお問合わせに対応させていただいていたことから、ご案内が可能な他のテレフォンセンターがあった場合でも、話し中になるケースがありました。今回実施のIP電話化により、他への自動的な振り分けを可能とし、つながりやすくなります。
- 外国語でのお問合せ（年末・年始を除く10時から18時まで）
JRイーストインフォラインについてもご利用いただきやすいように電話番号を変更いたします。
- その他
現行のテレフォンセンターの電話番号によるご案内は3月31日のご案内時間終了をもちまして終了させていただきます。