JR東日本ニュース

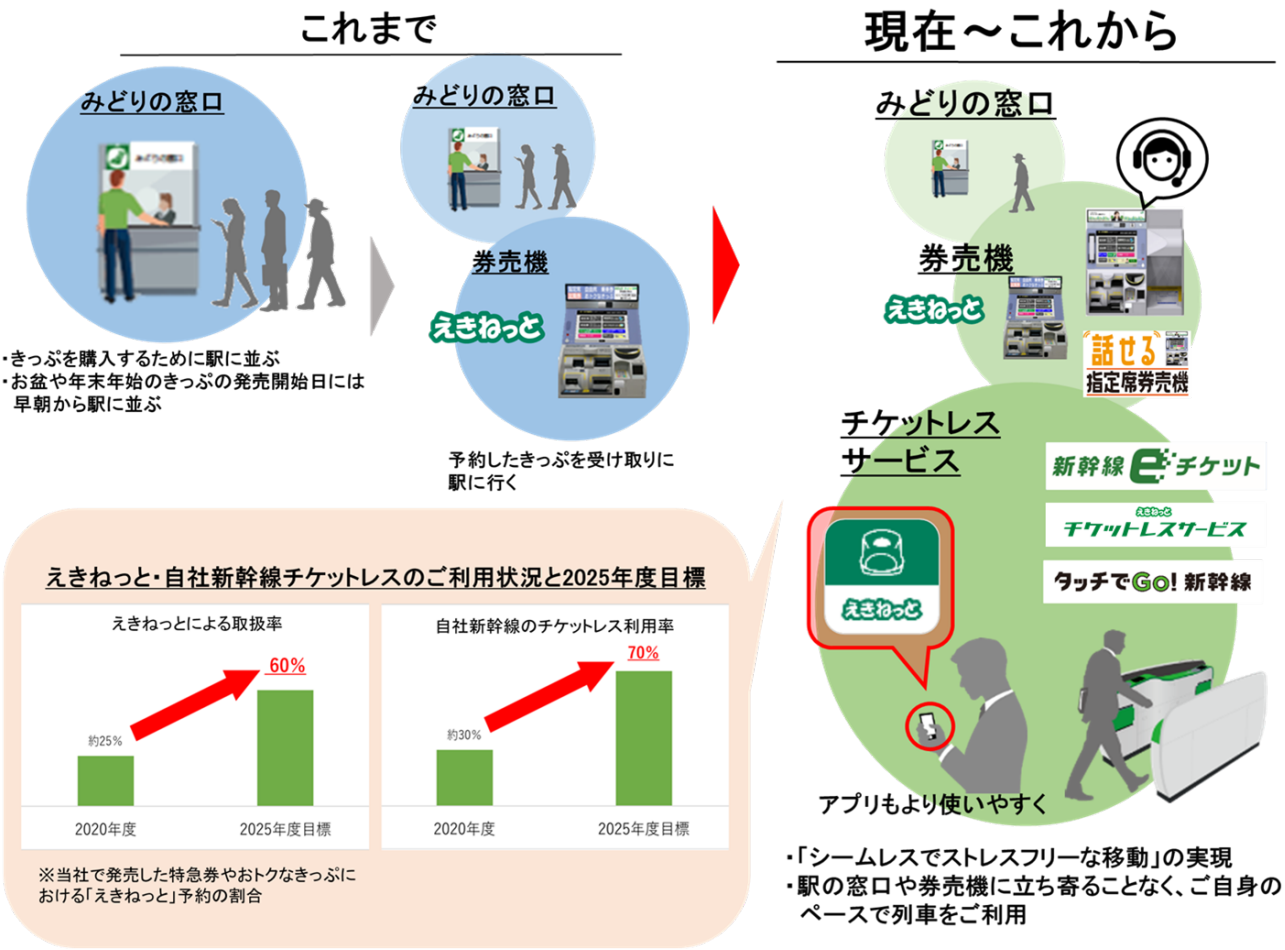
旅と暮らしを
新しいカタチに。
Styling the new

2021 年 5 月 11 日
東日本旅客鉄道株式会社

チケットレス化・モバイル化を推進し、「シームレスでストレスフリーな移動」の実現に向けた乗車スタイルの変革を加速します

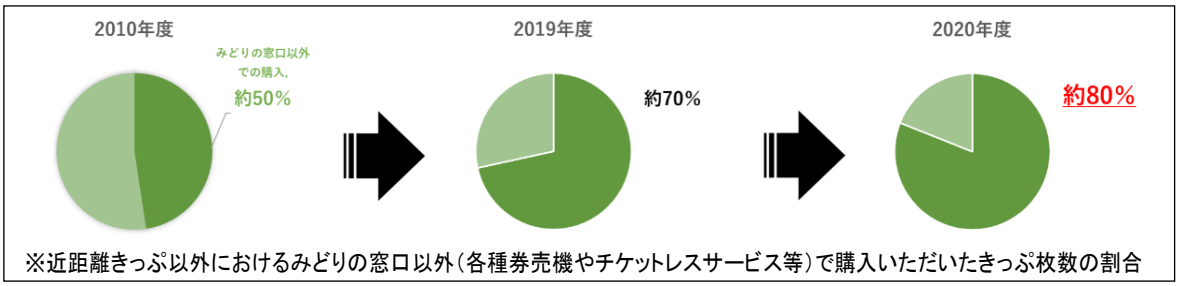
○JR 東日本グループでは、グループ経営ビジョン「変革 2027」における「輸送サービスの質的変革」、「シームレスでストレスフリーな移動」の実現に向けて取り組んでいます。
○インターネットやスマートフォンによるきっぷ購入の利便性をさらに向上することで、より多くのお客さまに駅の窓口や券売機に立ち寄ることなく、ご自身のペースで列車をご利用いただけるよう、乗車スタイルの変革を加速します。
○また乗車スタイルの変革により、非接触ニーズにもお応えし、JR 東日本グループはこれからもウィズコロナ・ポストコロナ社会における新しい暮らしを提案していきます。

1 きっぷ購入スタイルの推移と目指す姿



○近距離では Suica のサービス開始以降、多くのお客さまに券売機に立ち寄ることなくご利用いただいています。

○近距離以外のご利用においては、約 8 割が、みどりの窓口以外のきっぷの販売サービスにより、ご購入いただいています。



※近距離きっぷ以外におけるみどりの窓口以外（各種券売機やチケットレスサービス等）で購入いただいたきっぷ枚数の割合

○新幹線や特急列車のご利用に際し、インターネットやスマートフォンでお客さまのご都合にあわせてきっぷを購入し、駅の窓口や券売機できっぷを受け取ることなくご乗車いただけるサービスを拡大します。

○チケットレスで便利に、おトクにご利用いただくとともに、ウィズコロナ・ポストコロナ社会における非接触ニーズにもお応えします。

■ますます便利なサービスを拡大しています。

・2021 年 3 月：「タッチで Go！新幹線」のサービスエリア拡大
　　東海道線特急への「えきねっとチケットレスサービス」導入

・2021 年 6 月：「えきねっと」のリニューアル（2021 年 4 月 13 日発表）

＜参考＞「えきねっと」リニューアルの概要

～もっと快適に～

(1) 予約サクサク、旅行ワクワク。身近で使いたくなる「Web サイト」へ

○思い立ったらすぐ経路検索　○イメージ通りの座席をチョイス　○気軽に空席/価格比較

(2) 新幹線 e チケット 3 タップ予約 「アプリ」をもっとスムーズに

○お気に入り列車を登録でき、素早く予約が可能

～もっと便利に～

(3) 送って便利にバラバラ受取り　かざして簡単 5 秒で発券 「QRコード」

○2 人以上の予約でも、QRコードを送って離れた同行者が別の駅で別の時間に発券可能

(4) コンビニや ATM、色々な方法で支払い可能に

～もっとおトクに～

(5) 「おときゅう e チケ」でもっとおトクを便利に

○「大人の休日倶楽部割引」が適用された新幹線 e チケット商品がデビュー

○「株主優待割引」「往復割引」が適用された新幹線 e チケット商品や、「大人の休日倶楽部パス」「週末パス」など、一部「おトクなきっぷ」も購入可能に

(6) JRE POINT が貯まる・使える

○新幹線 e チケット(指定席)やチケットレスサービスのご利用で JRE POINT が貯まる

○貯まった JRE POINT を「特典チケット」や「アップグレード」に使える

※QR コードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

2 みどりの窓口の配置

○乗車スタイルの変革においては、お客さまに便利に、おトクにご利用いただくサービスの提供とあわせ、みどりの窓口によらない販売体制へのシフトを進め、駅社員は幅広いサービスの提供に注力します。

○みどりの窓口は、一定のご利用のある新幹線・特急停車駅のほか、ご利用の多い駅を中心に、バランスを考慮した配置へと見直します。

【みどりの窓口設置駅数のイメージ】

	現在	2025 年
首都圏	231 駅	70 駅程度
地方圏	209 駅	70 駅程度

※このほか、一部の駅では、定期券のご購入が多い時期などに、臨時に営業する窓口を設置することがあります。

○あわせて、「話せる指定席券売機」の導入の拡大を進めます。（2021 年 5 月時点で 14 駅に導入）機器の操作に不慣れなお客さまや証明書が必要なきっぷの購入などについては、オペレーターがサポートすることにより安心してご利用いただけます。

3 お客さまサポートコールシステム（改札窓口休止時間帯のご案内）

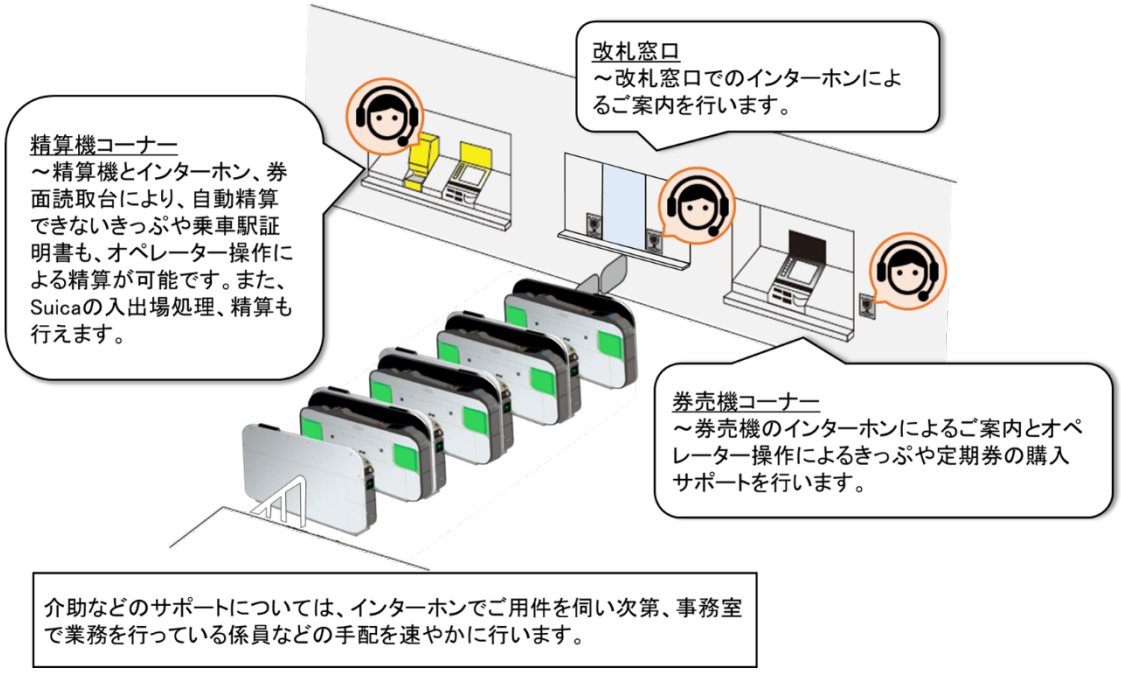
○首都圏を中心に、改札窓口の休止時間帯は「お客さまサポートコールシステム」によるご案内を行っています。

○お客さまに呼び出していただくことで、必要なご案内のほか、精算やきっぷの購入のサポートを行うとともに、移動のサポートを行う係員の速やかな手配などを行います。

○今後も駅社員が幅広いサービスの提供に注力することとあわせ、当システムによっても、お客さまに寄り添ったご案内を行っていきます。

○なお、2014 年より「駅遠隔操作システム」の名称で ICT を活用した駅業務体制を構築してきましたが、お客さまに身近なシステムとして安心してご利用いただくことを目的に、2021 年 5 月 1 日から「お客さまサポートコールシステム」と変更しました。

【「お客さまサポートコールシステム」の概要】



■別紙

【みどりの窓口以外のきっぷの販売サービス】

サービス	導入開始	内容
えきねっと	2001 年 4 月 （2021 年 6 月 リニューアル予定）	インターネットを利用して JR 券（乗車券・特急券など）の予約・購入を行うための年会費無料の個人向け会員サービスのほか、法人サービス「ビジネスえきねっと」、訪日外国人向けサービス「JR-EAST Train Reservation」があります。（えきねっと会員数累計 1,330 万人：2021 年 3 月末時点）
えきねっと チケットレスサービス	2010 年 3 月 （2021 年 3 月 東海道線特急に導入）	スマートフォンから在来線特急列車の指定席を「えきねっと」で予約し、きっぷをみどりの窓口や券売機で受け取ることなく、そのままご利用いただけます。
新幹線 e チケット	2020 年 3 月	東北・北海道、上越、北陸、山形、秋田の各新幹線の指定席および自由席を「えきねっと」で予約し、きっぷをみどりの窓口や券売機で受け取ることなく、お持ちの交通系ICカード（Suica など）やモバイル Suica で新幹線自動改札機にタッチするだけで、各新幹線をスムーズにご利用いただけます。
タッチでGo! 新幹線	2018 年 4 月 （2021 年 3 月 サービスエリア拡大）	Suica などの交通系 IC カードの入金（チャージ）残額で新幹線の普通車自由席をご利用いただけるサービスです。事前に乗車券・特急券を購入することなくご利用いただけます。
モバイル Suica	2006 年 1 月	スマートフォンの操作だけで、券売機に立ち寄ることなくチャージできるほか、定期券、普通列車グリーン券をご購入いただけます。（モバイル Suica 会員数 1,092 万人：2021 年 3 月末時点）

サービス	導入開始	内容
指定席券売機 	2002 年 5 月	お客さまご自身の機器操作により指定席・自由席の特急券や乗車券、定期券などをご購入いただけます。 また、えきねっとなどで予約されたきっぷをお受け取りいただけます。（492 駅に導入：2021 年 3 月末時点）
話せる指定席券売機 	2020 年 3 月	指定席券売機と同じように、お客さまご自身の機器操作により指定席・自由席の特急券や乗車券、定期券などをご購入いただけるほか、オペレーターとの会話を通して安心してきっぷをご購入いただけます。（14 駅に導入：2021 年 5 月時点）
多機能券売機 	2009 年 2 月	乗車券類、定期券、IC カードの購入および IC カードのチャージにご利用いただけます。 また、クレジットカードでの定期券購入にも対応しています。（507 駅に導入：2021 年 3 月末時点）

【「話せる指定席券売機」でできること】

①お客さまご自身による操作
～指定席券売機の機能をご利用いただけます。
（乗車券、特急券、定期券、回数券の購入、えきねっとの受け取りなど）

②オペレーターによる発売
～呼び出したオペレーターの操作により、証明書などが必要なきっぷ・新年度の通学定期券の購入などが可能です。

③オペレーターによる操作サポート
～指定席券売機の操作に不慣れなお客さまに対して、音声および画面上のカーソルにより、購入操作のサポートが可能です。