



2025年2月5日
東日本旅客鉄道株式会社

お身体の不自由なお客さまの シームレスなご移動の実現に向けたサービスの拡充について ～よりインクルーシブな社会を目指して～

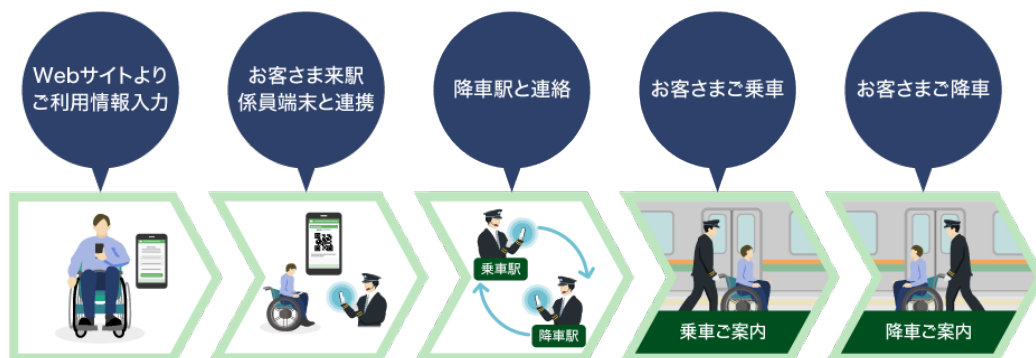
JR 東日本は、列車に乗降する際の介助を事前にWebでお申込みいただけるサービス「JRE おでかけサポート」をこれまで一部線区でご提供していましたが、2025年2月26日(水)よりサービスの提供線区を一部の駅を除いた全線区へ拡大します。

また、一部の在来線特急列車において、えきねっと等による車いす対応座席のご予約・ご購入の試行を、2025年3月15日(土)ご乗車分より開始します。

1. 「JRE おでかけサポート」の全線区拡大

これまで、JR 東日本管内の新幹線全線、京葉線(東京～蘇我)、南武線(川崎～立川)において、Webで事前に列車に乗降する際の介助のお申込みを受け付けておりました。

今回の線区拡大により、一部の駅を除く JR 東日本の全線区でサービスをご利用いただけるようになります。これにより、ご出発の2日前の12時までは、駅に行かずに Web から乗降する際の介助をお申込みできるようになります。



「JRE おでかけサポート」のイメージ

(1) サービス拡大日(受付開始日)

2025年2月26日(水)

※2025年2月28日(金)以降のご利用分から受付を開始します。

(2) 「JRE おでかけサポート」の利用可能線区

JR 東日本管内の全線区

※下記の場合はサービス対象外となります。(詳細は「JRE おでかけサポート」のホームページをご確認ください。)

- ①他の鉄道会社の路線へ直通する列車を利用し、JR 東日本以外の駅における乗降介助を申し込む場合
- ②利用する経路に他の鉄道会社の路線が含まれる場合
- ③他の鉄道会社との共同使用駅など一部の駅

(3) 「JRE おでかけサポート」のお申込み方法

「JRE おでかけサポート」のホームページ(<https://www.jreast.co.jp/equipment/jreodekakesupport/>)からお申込みいただけます。なおお申込みには、お名前・メールアドレス・電話番号の入力が必要となります。

※ご出発の2日前の12時までお申込みが可能です。

※利用可能線区・駅は変更となる場合があります。詳細は決まり次第お知らせいたします。

2. えきねっと等による一部在来線特急列車の車いす対応座席のご予約・ご購入の試行開始

えきねっとおよび指定席券売機において、一部在来線特急列車の車いす対応座席のご予約・ご購入を開始します。

(1) 試行開始日(受付開始日)

2025年2月15日(土)

※2025年3月15日(土)以降ご乗車分から試行開始します。

(2) 対象列車

① 成田エクスプレス(大船・新宿～成田空港) 5号車14番D席 / 11号車14番D席

② 湘南(東京・新宿～小田原) 5号車1番D席

※車いす対応座席については、お身体の不自由なお客さまだけでなく、怪我等により車いすを利用されているお客さまもご予約いただけます。

※えきねっと等でのご予約の際には、スムーズなご案内を行えるよう、「JRE おでかけサポート」等による、事前申込みへのご協力をお願いします。

■関連プレスリリース

障害のある方・サポートが必要な方への新たな Web サービスについて(2024年2月20日)

https://www.jreast.co.jp/press/2023/20240220_ho02.pdf