JR東日本ニュース

2025 年 7 月 3 日
東日本旅客鉄道株式会社

指定席券売機が便利になります！

～新型機を導入！従来機も画面更新・機能拡充により更に便利・快適に！～

〇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。
〇この度、指定席券売機の新型機を 2025 年 7 月より、順次導入します。日ごろ指定席券売機をご利用されることが少ないお客さまにも、シンプルでわかりやすい操作方法を実現したほか、新機能も搭載し、利便性を向上します。
〇新型機に合わせ、従来機についてもシンプルでわかりやすい画面に変更します。あわせて、指定席券売機の機能を拡充し、輸送障害時にきっぷの払いもどしができるようになります。
〇簡単にきっぷの購入や払いもどしができる新しい指定席券売機を、ぜひご利用ください。

1． 新型機の導入

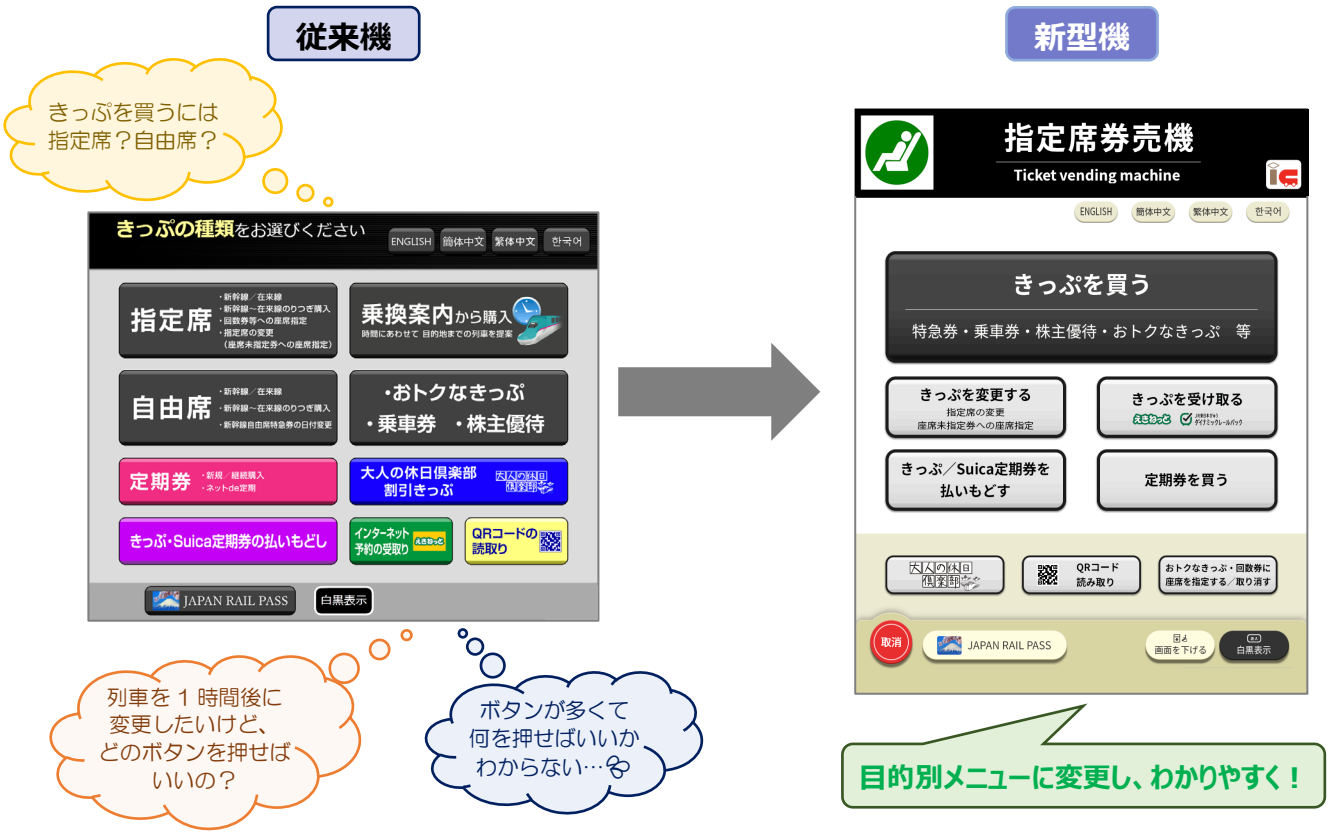
(1) 導入開始時期

2025 年 7 月より順次、従来機を置き換えます。2025 年度は首都圏を中心に約 20 駅、約 160 台の導入を予定しています。

⑵　新型機の機能

①　トップ画面を目的別メニューとし、シンプルでわかりやすく！

従来機のメニュー画面は、「指定席」「自由席」ボタン等、どこを押していいかわかりにくかったため、新型機では事前のモニター調査でご好評だった「きっぷを買う」「きっぷを変更する」等、目的別のメニューを採用し、またボタンの構成や配置を見直すことで、一目でわかりやすい画面とします。（改札外に設置の券売機のみ）



・きっぷ購入時の基本フロー

①「きっぷを買う」を選択　②「乗換案内から購入」を選択　③乗降駅・日時等を入力

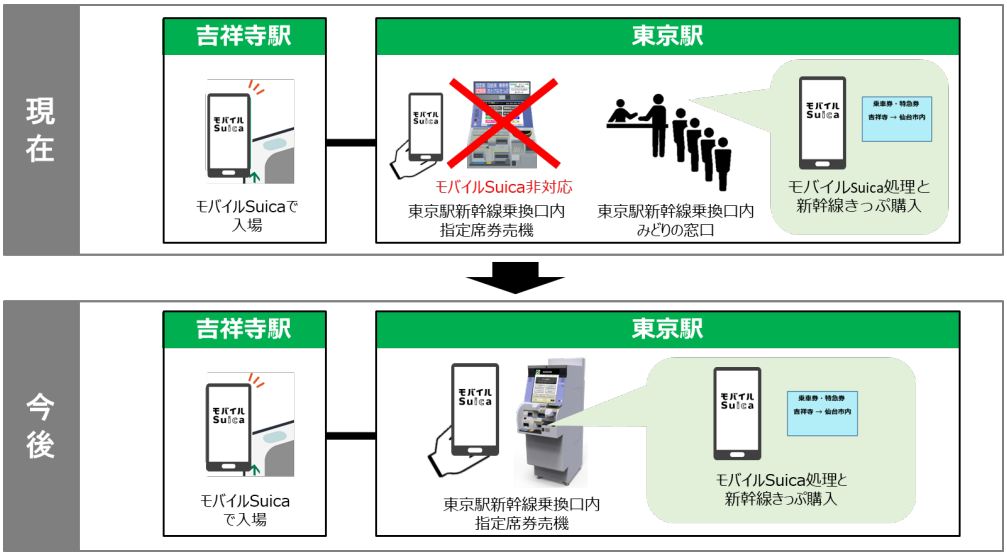
② モバイル Suica で在来線に乗った場合でも、指定席券売機で新幹線のきっぷ購入ができます！
（新幹線乗換口設置の指定席券売機のみ）

在来線の駅からモバイル Suica で乗車し、東京駅等の新幹線乗換駅で新幹線のきっぷを購入する場合、これまではみどりの窓口に並ぶ必要がありました。これからは、モバイル Suica で入場しても、新幹線乗換口に設置の新型機で新幹線のきっぷ購入が可能になります。

※新幹線乗換口の指定席券売機のみ搭載します。

※モバイル Suica のチャージ残額でのお支払いはできません。

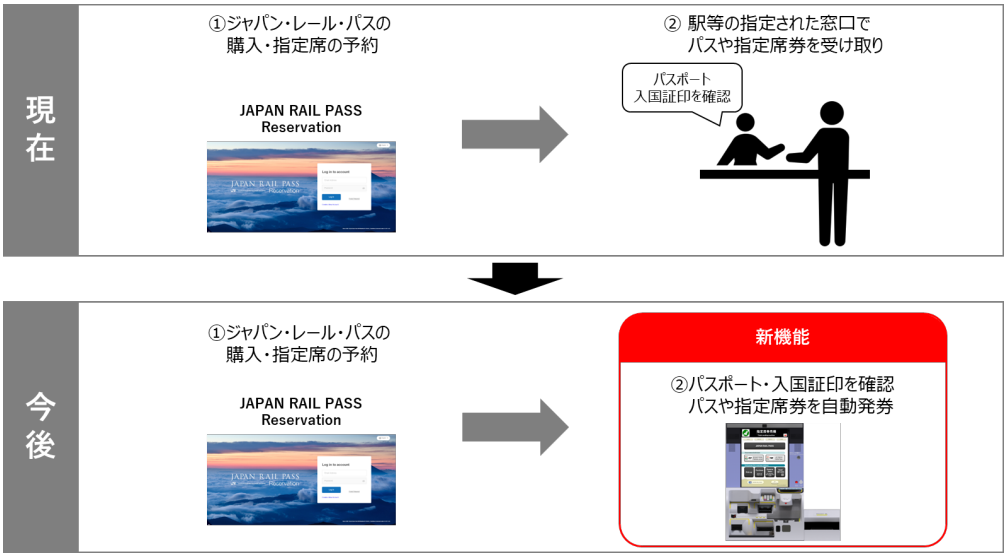
（イメージ）吉祥寺駅からモバイル Suica で乗車し、東京駅で新幹線のきっぷを購入する場合



※新幹線 e チケットサービスをご利用いただく場合は、新幹線乗換口の指定席券売機にお立ち寄りいただく必要なく、シームレスにご利用いただけます。ぜひ便利な新幹線 e チケットサービスのご利用をご検討ください。

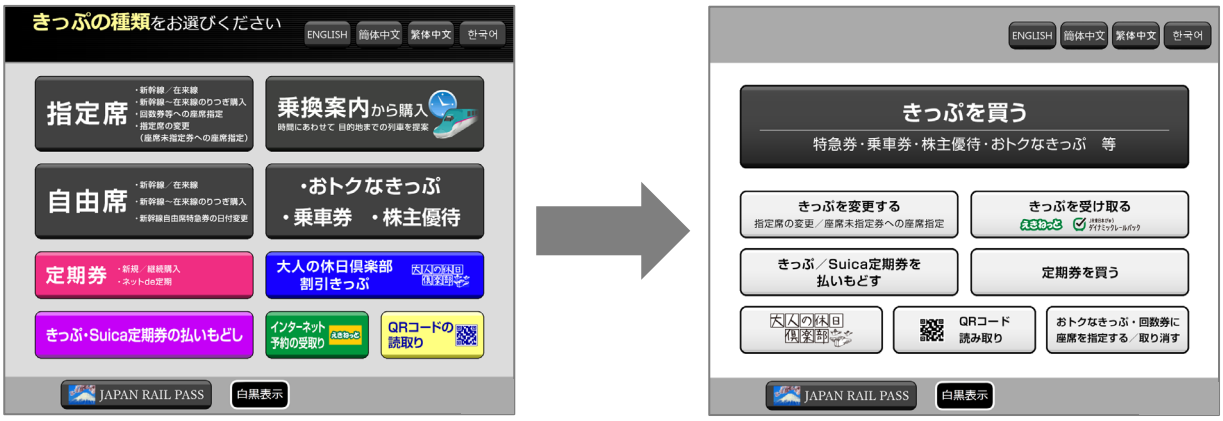
③ Web 予約したジャパン・レール・パスを指定席券売機で発券可能に！（2026 年春頃）

成田空港駅、羽田空港駅、および山手線内の一部主要駅、仙台駅に設置のパスポートリーダ付新型機にて、JAPAN RAIL PASS Reservation で予約をしたジャパン・レール・パスを発券できるようなります。



2． 従来機の画面更新

現在稼働している指定席券売機の従来機についても、新型機と同様に、「きっぷを買う」「きっぷを変更する」等、目的別のメニューを採用し、またボタンの構成や配置を見直すことで、一目でわかりやすい画面とします。（2025 年 10 月 1 日更新。改札外に設置の券売機のみ。）

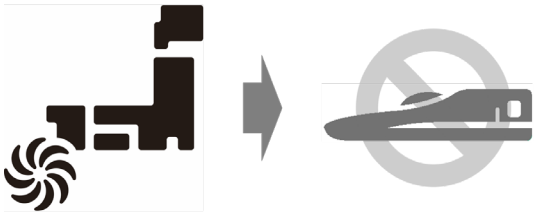


3． 払いもどし機能の拡充

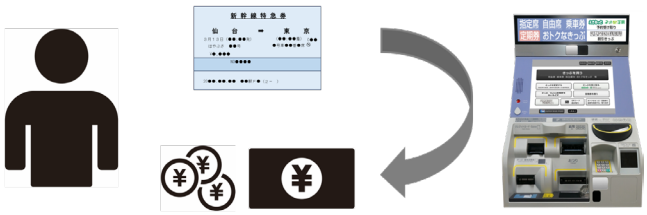
(1)　運休する新幹線・特急列車のきっぷを払いもどしできるようになります！

現在は乗車予定の新幹線・特急列車が運休となった場合、指定席券売機ではその列車のきっぷを払いもどすことができませんが、2025 年 10 月 1 日以降は、予約した新幹線・特急列車が台風等の災害により、あらかじめ運休が決まっている場合などに、指定席券売機でお客さまご自身の操作により、お持ちのきっぷを払いもどしできるようになります。

台風等により乗車予定の列車に運休が発生



運休列車のきっぷを挿入することで払いもどしを実施



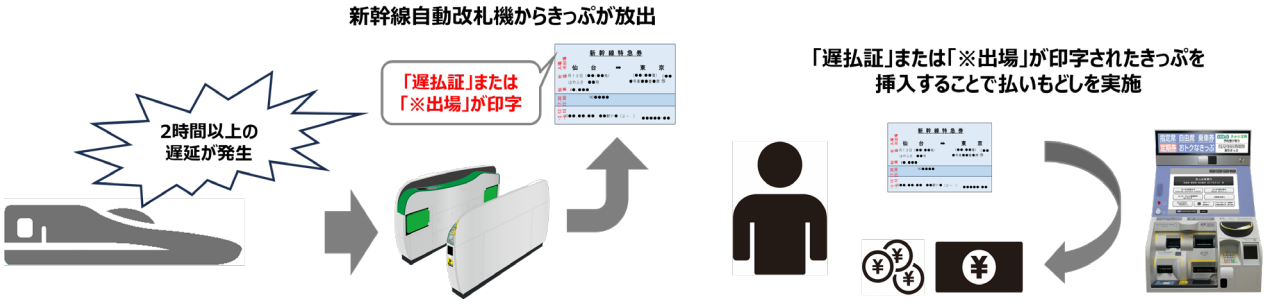
【対象券種】指定席特急券、指定席券　等

【注　　意】・自由席特急券や座席未指定券、特定特急券等は対象外です。

・一部の条件においては、指定席券売機できっぷを払いもどすことができない場合があります。

⑵　新幹線が２時間以上遅れた場合に払いもどしできるきっぷの種類が増えます！

現在は東北、北海道、山形、秋田、上越、北陸新幹線を対象に、指定席券売機において２時間以上遅れた新幹線特急券の特急料金の払いもどしを取り扱っています。2025 年 10 月 1 日以降は、下の表のとおり、対象列車及び対象券種を拡大します。



【対象列車・対象券種・取扱条件】

操作日	2025 年９月 30 日まで	2025 年 10 月 1 日から
対象列車	●東北、北海道、山形、秋田、上越、北陸新幹線	●東北、北海道、山形、秋田、上越、北陸新幹線 **●東海道、山陽、九州、西九州新幹線**
対象券種	●自由席特急券　●特定特急券 ●立席特急券　　●普通車指定席特急券 ※乗車券と特急券が一枚になったきっぷは除く	●自由席特急券　●特定特急券 ●立席特急券　　●普通車指定席特急券 **●グリーン特急券（グランクラスも含む）** ※乗車券と特急券が一枚になったきっぷ**も含む**
取扱条件	「※出場」が印字されたきっぷ	**「遅払証」**または「※出場」が印字されたきっぷ

※きっぷに表示された発着区間と異なる駅で乗車または降車された場合等は、指定席券売機で払いもどしができないことがございます。
その場合は、運休・遅延が発生した日の翌日から 1 年以内に JR 各社のみどりの窓口や JR 全線きっぷ売り場で払いもどしてください。

※指定席券売機は鉄道情報システム㈱の製品です。

※本プレスリリースの写真・画像は、すべてイメージです。