

不慣れなお客様をオペレーターが遠隔サポート!!

「話せる券売機」の試行導入

JR北海道では、2019年1月7日よりオペレーターと話しながらきっぷを買うことができる「話せる券売機」を試行導入いたします。オペレーターと話するための受話器や液晶モニター、証明書などを確認するためのカメラ機能を備えており、みどりの窓口でしか買えなかった証明書等を必要とするきっぷの購入ができるようになります。また、券売機の操作に不慣れなお客様をオペレーターが遠隔サポートでき、みどりの窓口の混雑緩和とともにお客様の利便性とサービス向上が期待できます。

1 話せる券売機の試行導入箇所とオペレーターサービス開始日

- 2019年1月7日 南千歳駅、千歳駅（2F） 各1台
- 2019年2月以降 島松駅、北広島駅 各1台
- 2019年3月以降 札幌駅（東口） 2台

※オペレーターの対応時間は8:30~19:00になります。それ以外の時間帯は通常の券売機としてご利用いただけるほか、証明書等が必要なきっぷについては、駅係員が従前どおり駅窓口で対応いたします。

※近日中に報道公開を予定しております。詳細が決まり次第お知らせいたします。

2 お買い求めいただけるきっぷ

お客様ご自身の操作でお買い求めいただけるほか、オペレーターが画面上のカーソルを遠隔操作してきっぷの買い方を案内します。また、全ての操作をオペレーターが代行してきっぷを発売するなど、みどりの窓口とほぼ同様のきっぷをお買い求めいただけます。

①お客様ご自身の操作でお買い求めいただけるきっぷの例

- ◇近距離きっぷ
- ◇新幹線・在来線の乗車券・指定席・自由席特急券
- ◇「えきねっと」で予約したきっぷの受取

②上記①に加えて今回導入する「話せる券売機」でオペレーターが遠隔で確認して発売するきっぷ（1月7日以降当面の間）

◆通学証明書などの確認が必要な新規購入の「通学定期券」

- ◆オペレーターが遠隔対応で発売するきっぷの範囲は、順次拡大していきます。

（拡大予定の主なきっぷや機能）

- ・「学割証」「身体障害者手帳」「療育手帳」などの公共割引
- ・「ジパング倶楽部」「大人の休日倶楽部」などの会員割引
- ・IC（Kitaca）へのチャージ（Suicaなども可）
- ・払戻



3 「話せる券売機」 ご利用イメージ



○みどりの窓口が混雑していても、「話せる券売機」がある。



○いつもの券売機として使える。
○クレジットカードも使える。
○Kitaca へのチャージもできる(2019.4 予定)。



○使い方に困ったらオペレーターにコールして遠隔サポートを受ける。



○通学定期の新規購入やきっぷを割引で買う時は、証明書類を台に載せてオペレーターが遠隔で確認。確認した証明書類は回収口へ投入する。



※オペレーターの対応時間は 8:30~19:00 になります。それ以外の時間帯は通常の券売機としてご利用いただけるほか、証明書類が必要なきっぷについては、駅係員が従前どおり駅窓口で対応いたします。

○券売機上部のモニターにオペレーターが映し出され、液晶画面上のカーソルで買い方を誘導する。

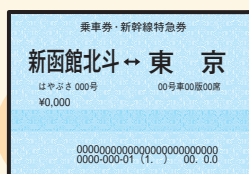
話せる券売機



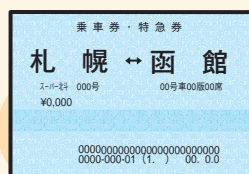
お客様自身の操作でお求めいただけるほか、オペレーターの案内により割引証などの確認が必要なきっぷもお求めいただけます。

これらはお客様自身の操作でお求めいただけます。

新幹線乗車券・特急券

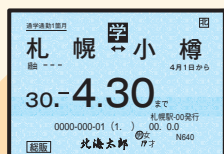


在来線乗車券・特急券



これらは、オペレーターがご案内いたします。

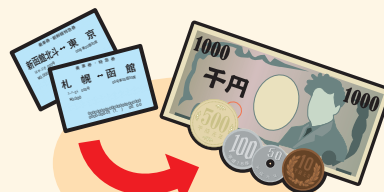
新規購入の通学定期券



ジバング倶楽部、学生割引などのきっぷ

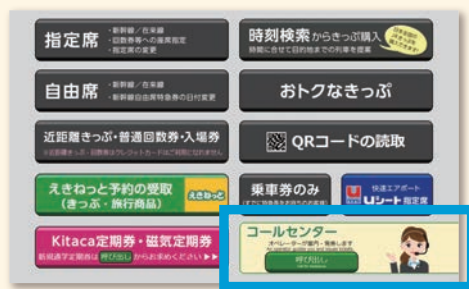
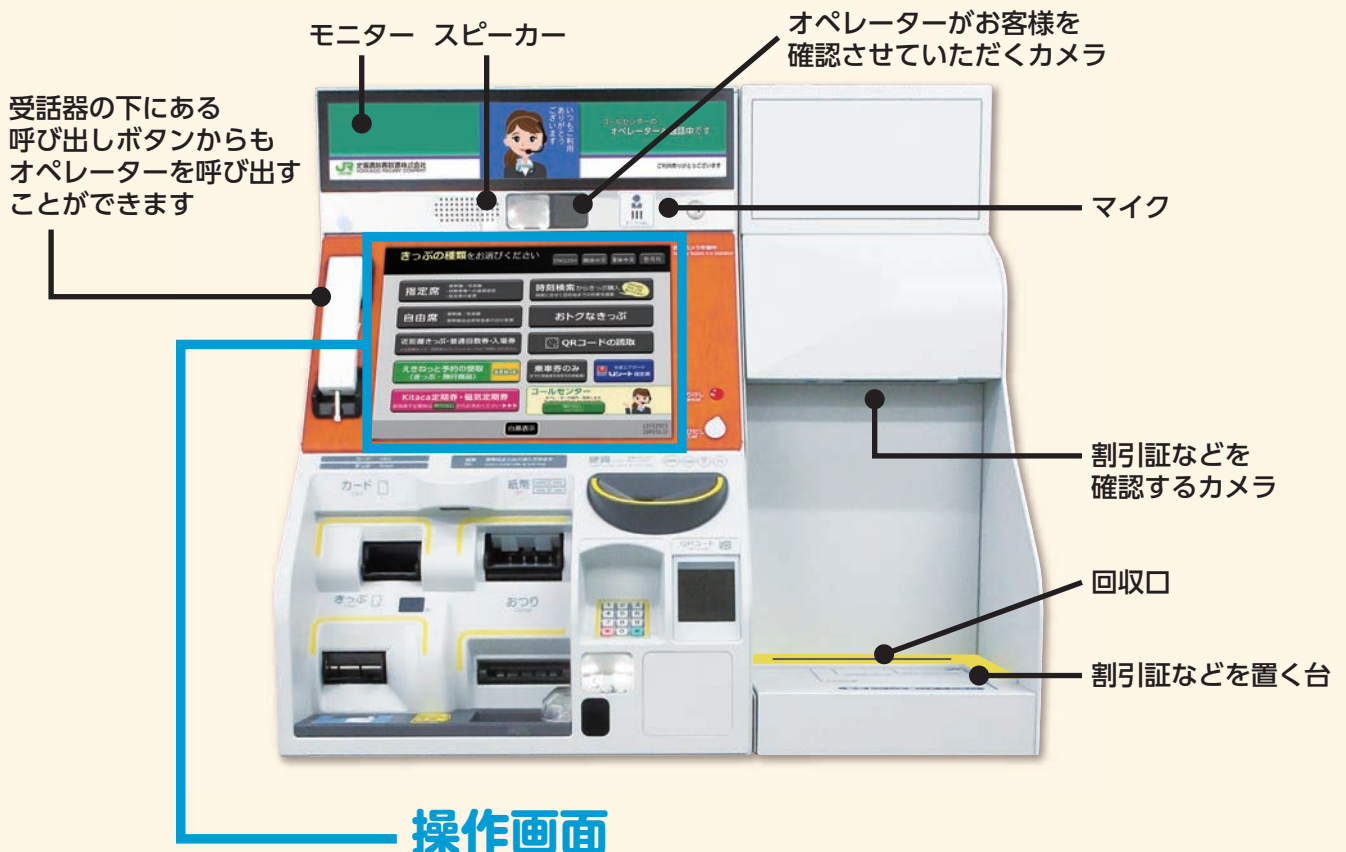


きっぷの変更・払いもどし



※オペレーターが遠隔対応で発売するきっぷの範囲は、順次拡大していきます。

操作方法



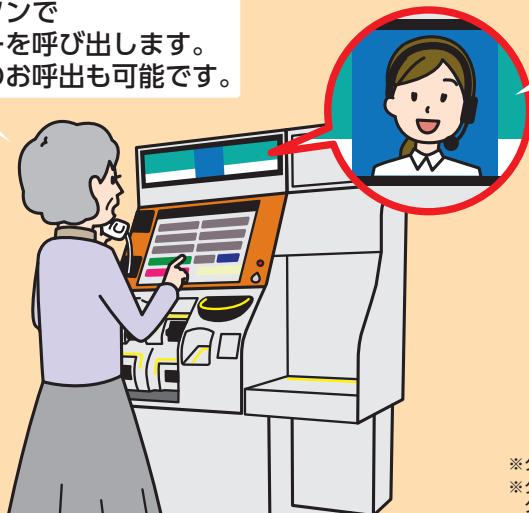
案内センターのオペレーターを呼び出すボタン

割引証や証明書等の確認が必要なきっぷをお求めの場合や、きっぷの変更・払いもどしをご希望の場合は、案内センターのオペレーターがご案内いたします。

1 呼び出しボタンでオペレーターを呼び出します。受話器からのお呼出も可能です。

2 オペレーターが「音声」及び「映像」でご案内いたします。証明書等の確認後、オペレーターが発券手続きをします。

3 「話せる券売機」を通じて、代金をお支払いいただき、きっぷをお受け取りいただけます。



※クレジットカードもご利用になれます
※クレジットカードでお支払いいただく場合は、クレジットカードの暗証番号の入力が必要です。