

2020年12月23日
西日本旅客鉄道株式会社
岡山支社

「人ならではのサービス」の充実に向けた 駅の体制変更エリア拡大のお知らせ

JR西日本岡山支社では、本格的な人口減少社会の到来により労働力の確保が困難になる中、これまで一部エリアにおいてみどりの窓口の営業を終了し、近隣の駅係員が周辺駅を巡回してお客様のサポートを行ってきたところです。この度、みどりの券売機プラスの設置により、お客様ご自身で快適・便利に駅・列車をご利用いただける環境を整備するとともに、駅係員が巡回してサポートするエリアを拡大し、より多くのお客様に「人ならではのサービス」を提供します。

1 「みどりの券売機プラス」の設置

(1) 設置駅（使用開始日）

- ・ 総社駅（2021年2月5日（金）予定）
- ・ 備中高梁駅（2021年2月19日（金）予定）

※両駅の「みどりの窓口」は、「みどりの券売機プラス」使用開始前日に営業を終了いたします。

(2) 特徴

①これまでの「みどりの窓口」よりも営業時間が拡大します。

- ・ 5:30～23:00 までオペレーターがモニターを通じてご案内

	現行（みどりの窓口）	改正（みどりの券売機プラス）
総社駅	6:00～22:30	5:30～23:00 [4:30～23:30] ※2
備中高梁駅	7:00～22:00※1	5:30～23:00 [4:30～23:00] ※2

※1 21:00～21:30 は窓口閉鎖時間

※2 [] 内は、みどりの券売機自体の稼働時間を示しています

②これまでの「みどりの窓口」と同じようにきっぷをお求めいただけます。

- ・ ジパング倶楽部、学生割引、株主優待券等の割引きっぷも発売可能
- ・ きっぷの変更、払いもどしも対応

※ 一部ご購入いただけないきっぷもございます。

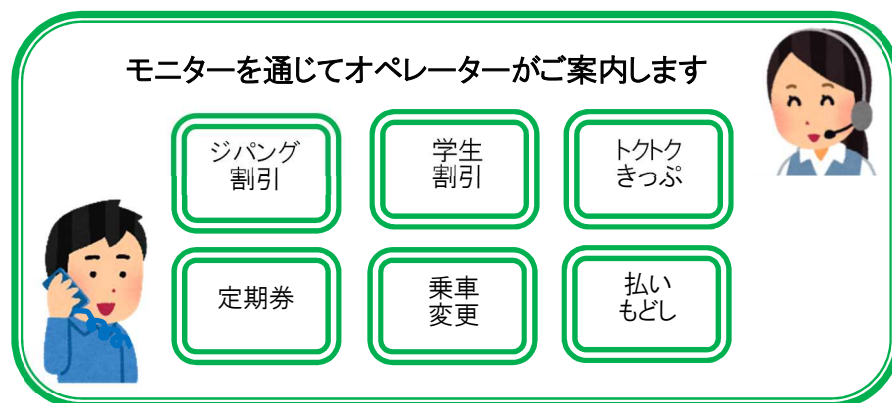
③操作が不慣れなお客様でもオペレーターがご案内しますので、安心してご利用いただけます。

※ お客様ご自身の操作でもご利用いただけます。

④駅係員と「非対面」、「非接触」にて、きっぷをお求めいただけます。

※ 券売機は、抗ウイルス・抗菌処置をしておりますので、安心してご利用いただけます。

【「みどりの券売機プラス」外観イメージ】



2. 駅係員が巡回して「人ならではのサービス」を充実するエリア

開始日	巡回するエリア	巡回する駅係員
2021年3月1日(月)	伯備線：清音駅～日羽駅	総社駅
	桃太郎線：足守駅～東総社駅	
	伯備線：美袋駅～方谷駅	備中高梁駅

○伯備線 清音駅のみどりの窓口は、2021年2月28日(日)をもって営業を終了します。

【イメージ】



《参考》「人ならではのサービス」の充実とは

将来にわたってお客様に快適に駅・列車をご利用いただくため、みどりの券売機プラス等の設置やICOCAエリアの拡大、ネット商品の拡充等、お客様がご自身でご利用いただける環境整備を行い、おからだの不自由なお客様へのサポートや、綺麗な駅の環境づくりなど、人だからこそ提供できるサービスに特化し、お客様お一人おひとりのニーズに合わせたきめ細やかなサービスの提供を目指す取組みです。