

2021年12月23日
九州旅客鉄道株式会社

駅体制の見直しについて

少子高齢化の進行や人口減少に加え、将来の労働力不足、激甚化する自然災害など鉄道を取り巻く環境は非常に厳しい状況にあります。

また、新型コロナウイルス感染症の影響における鉄道利用の減少及びWEB会議やテレワークの普及に伴う生活様式の変容などにより、2021年度の鉄道旅客運輸収入は会社発足以来最低であった2020年度に次ぐ低水準となっており、今後も以前のような水準には戻らないものと想定しております。

弊社におきましても、安全を確保しつつ業務運営の効率化に向けた取組みを進めながら、新たな技術を取り入れるなど、長期的な交通ネットワーク維持に取り組んで参ります。

1 2022年3月からの駅体制について

(1) 駅係員が終日不在となる駅

- ・ご利用状況等を勘案し 29 駅において駅係員が終日不在となります。(別紙参照)
- ・係員が定期的に巡回を行います。
※ご乗車の際は駅設置の券売機できっぷをご購入いただけます。

(2) 駅でのきっぷの販売体制

①きっぷの販売窓口の廃止

- ・ご利用状況等を勘案し 48 駅のきっぷの販売窓口を廃止します。(別紙参照)
※ご乗車の際は駅設置の券売機できっぷをご購入いただけます。

②きっぷの販売窓口営業時間の短縮

- ・県庁所在地駅等エリアの中核を担う駅などのきっぷの販売窓口の営業時間は 7:00～21:00 とし、その他、福北都市圏の駅や新幹線、特急列車が停車する一部の駅などについては 7:30～19:00 とします。
- ・また、上記以外の駅のきっぷの販売窓口の営業時間はご利用状況等を勘案し 7:30～15:00、7:30～12:00 等とします。
- ・各駅の営業時間については近日中に駅頭ポスターでお知らせします。
※営業時間外も駅設置の券売機できっぷをご購入いただけます。

(3) 実施時期

2022年3月12日(土)より

2 駅体制に則したご案内・お手伝いの体制について

(1) 安全性

■乗務員による確認

- ・乗務員は、ホームへの進入・ホームからの進出の際、安全を確認した上で運行しています。

■録画カメラ・遠隔カメラ

- ・駅のホームや改札口に録画カメラを導入します。
- ・駅によってはカメラを通じて、お客さまの安全を遠隔で見守りを行っています。





■列車接近警報装置

- ・列車がホームに進入する際に列車接近警報装置（放送と電光掲示）等により、列車接近の注意喚起を行います。



(2) ご案内・情報提供

■遠隔放送	■JR九州アプリ
 <ul style="list-style-type: none">・列車に遅れや運休が発生した際は、係員のいる駅から駅係員が終日不在となる駅等へ放送案内を行います。	<p>(サービス開始:2016年3月~)</p>  <p><時刻表> 「JR九州時刻表」まるまる1冊分の時刻データを収録しています。ダイヤ改正にも素早く対応します。</p> <p><運行情報> JR九州管内の在来線及び九州新幹線の運転見合わせや遅れなどの運行情報をタイムリーにお伝えします。</p> <p><列車位置情報サービス「どれどれ」> JR九州内の在来線(対象線区に限ります)の列車走行位置を、リアルタイムに確認できます。</p>

<p>■チャットボット</p> <p>(サービス開始:2021年3月～) ※JR九州HP</p>  <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまからチャットでいただいたご質問に対して、AIが自動応答するサービスです。 ・自動応答でお答えできなかったお問い合わせの一部についてオペレーター（有人チャット）が応答します。 <p>※オペレーターによる受付時間 9:00～17:30</p>	<p>■よくあるご質問 Q & A</p> <p>(サービス開始:2017年3月～) ※JR九州HP</p>  <ul style="list-style-type: none"> ・運賃制度、きっぷに関すること等、お客さまからよくいただく質問とその回答を集めたQ & A集であり、キーワードなどを用いてお客さまご自身で検索していただくサービスです。
---	---

<p>■列車位置情報サービス「どれどれ」</p> <p>(サービス開始:2016年12月～) ※JR九州アプリ</p>  <ul style="list-style-type: none"> ・JR九州アプリの機能の1つです。 ・JR九州内の各路線の運行状況や列車の現在位置についてリアルタイムに確認できます。(災害などで列車に遅れが発生した時も列車の現在地を表示) <p>※一部線区はご利用できません。 ※一部駅においてはモニターを設置し、常時「どれどれ」を表示しております。</p>	<p>■公式 Twitter JR九州 列車運行情報</p> <p>(サービス開始:2019年1月～)</p>  <ul style="list-style-type: none"> ・タイムリーに各地区（福岡・北九州、佐賀・長崎、大分、熊本、鹿児島、宮崎）の新幹線及び在来線の運行情報をお知らせします。 ・また、多言語（英語、韓国語、中国語（繁体字、簡体字））のアカウントも開設しております。 ・事故・災害等による列車の遅れや運転見合わせが見込まれる場合に情報提供を行います。
--	--

(3) 販売体制

■IC乗車券の利用促進

- ・自動改札機にタッチするだけで通過できるICカードです。
 - ・SUGOCAには、「SUGOCA乗車券」と「SUGOCA定期券」、「SUGOCA特急定期券（SUGOCAエクセルパス）」の3タイプがあります。
- ※SUGOCAのご利用は利用可能エリア内に限ります。



■JR九州インターネット列車予約の促進

- ・JR九州インターネット列車予約は九州・山陽新幹線を中心にJR九州・JR西日本の特急列車のきっぷをインターネットで予約できるサービスです。
 - ・ご購入日1カ月前の10:00～発車直前6分前まで予約できます。
- ※お申込み結果をすぐに確認できるのは5:30～23:00、それ以外は5:30以降に結果をメールで回答します。(クレジットカード決済に限ります)



■指定席券売機の充実

- ・「みどりの窓口」でお求めいただいていた指定席券やクレジットカードでのお支払いなどがご利用いただけるため、「みどりの窓口」に並ぶ手間が省けます。
- ・「JR九州インターネット列車予約」などご予約されたきっぷもお受け取りいただけます。



■きっぷを受け取らずに新幹線にご乗車いただける「EXサービス」の導入

- ・東海道・山陽新幹線のネット予約&チケットレス乗車サービスであるEXサービス（「エクスプレス予約」および「スマートEX」）の九州新幹線（博多～鹿児島中央）へのサービスエリア延伸を、2022年春を目標に行います。

■「PayPay」で購入できる特急券

- ・門司港・行橋～博多間の特急列車を対象として、「PayPay」のQRコード決済機能を活用した特急券の実証実験を行います。
(期間:2022年1月7日～3月31日)



※画像はイメージです。

■スマホ定期券

- ・沿線の高校にご協力いただき、一部のエリアで「スマホ定期券」サービスを試験的に導入しています。
- ・駅へ行かず、お客さまのお手元のスマートフォンでいつでも購入することができ、そのままご乗車いただけます。



(4) ルールの見直し

＜きっぷをお買い求めいただきやすいルールへ見直し＞

■特定の都区市内の駅から有効となる割引きっぷの購入について

- ・福岡市内または北九州市内の駅係員が終日不在となる駅や一部時間帯に駅係員が不在の駅、インターネットで予約したきっぷが受け取れない駅から乗車する際に、お客さまがこれらの市内発のきっぷを購入することができないため、ご利用当日に最寄りの販売窓口がある駅まで列車をご利用いただいた場合、その運賃（IC乗車券も対象）はきっぷをお買求めの際に払いもどしを行うルールに変更します。
(制度改正日 2022年1月予定。JR九州の改札口に限り。自動改札機や指定席券売機には投入せず、改札口の係員にお申し付けください。JR西日本の小倉駅・博多駅では取り扱いませぬ。)



■定期券の発売日について

- ・以前は、新規購入の場合は有効開始日の7日前から発売しておりましたが、2021年3月より有効期間開始日の14日前から発売しています。

■駅係員が終日不在となる駅などから有効となる定期券の購入について

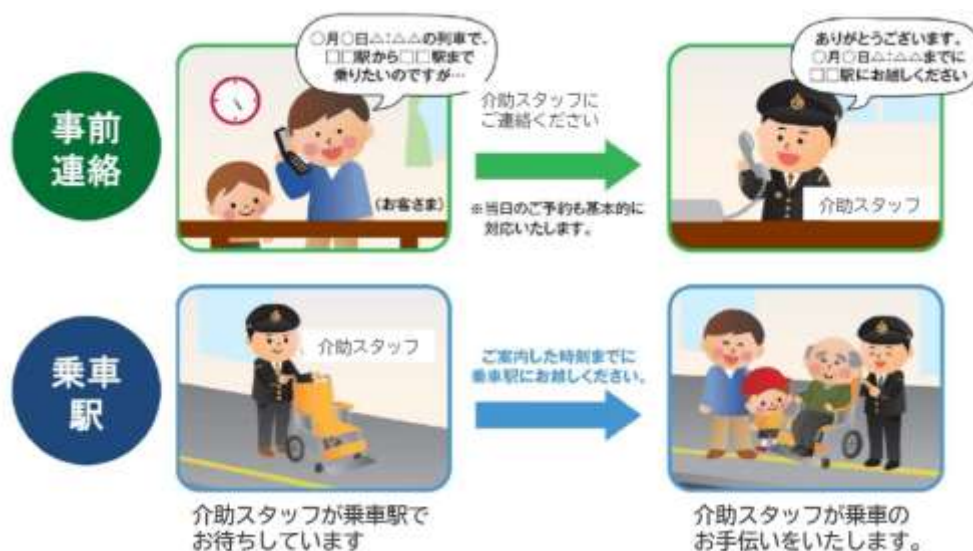
- ・2018年3月より、駅係員が終日不在となる駅や一部時間帯に駅係員が不在の駅を発駅とする定期券をお買い求めになるために、最寄りの販売窓口がある駅まで列車をご利用いただいた場合は、その乗車券の運賃は定期券をお買求めの際に払いもどしを行うルールに変更しております。(IC乗車券利用は2022年1月から対象予定)

(5) お身体の不自由なお客さまが安心してご利用いただける取組み

■介助スタッフによる機動的な対応

- ・駅係員が終日不在となる駅や時間帯によって係員が不在の駅では、介助スタッフが発駅に赴き乗降のお手伝いをいたします。
- ・事前にご連絡いただけますと、スムーズにご案内できますので事前連絡にご協力をお願いいたします。なお、当日でも基本的に対応させていただきます。

《ご乗車までのイメージ》



■JR九州あんしんサポートネットの導入

- ・「つながる・あんしん・おてつだい」をコンセプトに、いつでもどこでも、お客さまが事前に係員による乗降のお手伝いをお申込みいただけるよう、新たに「WEB受付窓口」を開設します。

(導入時期:2022年夏頃予定)

■乗務員による乗降のお手伝い

- ・乗務員によるお身体の不自由なお客さまの乗降のお手伝いを2022年2月より香椎線で試験的に開始します。
- ※駅の構造等によっては、一部、乗降のお手伝いが出来ない駅があります。

■バリアフリーの取組み

- ・JR九州では、国のガイドラインに則り、お客さまに安心してご利用いただける鉄道を目指し、バリアフリー設備の整備や、係員による対応に取り組んでおります。
- ・駅のバリアフリー化につきましては、国の基本方針に則り、お客さまのご利用が1日3,000人以上の駅及び2,000人以上かつ自治体が定める基本構想の生活関連施設に位置付けられた駅を対象に国、沿線自治体さまの協力をいただきながら積極的に進めております。

3 駅の有効活用を通じた「地域の賑わい創り」

<駅の有効活用…地域や企業等との連携>



■九州 DREAM STATION

- ・今後も九州の元気を発信していくため、駅と周辺地域を含めた更なる賑わい創りを地域と一緒に目指していきます。
- ・その実現に向け、「九州 DREAM STATION スタートアップ事務局」を新設し、当社と協働で賑わい創りをして頂ける“にぎわいパートナー”を一般募集していきます。
- ・ご応募いただいた方の中から“にぎわいパートナー”を選ばせていただき、JR九州の駅、路線を活用した賑わい創り事業を協働で実施します。

公式ホームページ <https://www.jrkyushu.co.jp/campaign/dreamstation/>

■これまでの取組み事例

二島グルメ「ぼっぼ亭」(筑豊本線 二島駅)



北九州市若松区内の商店と連携した若松ならではの商品販売、若松特産のトマトやキャベツ、お弁当やお惣菜を二島駅構内で販売しています。

「網田レトロ館」(三角線 網田駅)



熊本県内最古の木造駅舎（明治32年建築）である網田駅では、まちおこし団体「NPO法人 網田倶楽部」が駅カフェを運営しています。趣がある駅舎で歴史を感じながら地元の食材を使った季節のカレーやピザを堪能できる地域の人気観光スポットです。

「STAY+CAFE ENT0」(久大本線 日田駅)



遊休スペースとなっていた、久大本線 日田駅の2階部分の活用について、日田市が公募を行い、株式会社 ENT0 が「まちの交流拠点」として、「ゲストハウス」、「カフェ&バー」、「コワーキングスペース」を整備しています。

■駅係員が終日不在となる駅（29駅）

県	線名	駅名	県	線名	駅名
福岡県	日豊本線	南行橋駅	長崎県	長崎本線	西諫早駅
		新田原駅			高田駅
		築城駅			道ノ尾駅
		椎田駅		大村線	彼杵駅
	篠栗線	門松駅	大分県	日豊本線	大神駅
		筑前大分駅			暘谷駅
	筑豊本線	小竹駅			東別府駅
	久大本線	久留米高校前駅	熊本県	鹿児島本線	天ヶ瀬駅
南久留米駅		長洲駅			
佐賀県	鹿児島本線	けやき台駅	熊本県	豊肥本線	崇城大学前駅
	長崎本線	鍋島駅			東海学園前駅
		牛津駅			竜田口駅
		多良駅	鹿児島本線	串木野駅	
	筑肥線	東唐津駅	鹿児島県	肥薩線	吉松駅
	唐津線	西唐津駅			

■きっぷの販売窓口を廃止する駅（48駅）

県	線名	駅名	県	線名	駅名	
福岡県	鹿児島本線	小森江駅	佐賀県	鹿児島本線	弥生が丘駅	
		九州工大前駅		長崎本線	中原駅	
		枝光駅			吉野ヶ里公園駅	
		陣原駅			筑肥線	浜崎駅
		水巻駅		唐津線	小城駅	
		教育大前駅	長崎県	長崎本線	喜々津駅	
		東福岡駅		長与駅		
		千鳥駅		大村線	川棚駅	
		ししぶ駅	大分県	日豊本線	竹松駅	
		笹原駅			別府大学駅	
		春日駅			西大分駅	
		水城駅	熊本県	久大本線	南大分駅	
		都府楼南駅			鹿児島本線	川尻駅
		天拝山駅				松橋駅
		荒木駅	小川駅			
	日豊本線	安部山公園駅	熊本県	豊肥本線	有佐駅	
		朽網駅			平成駅	
		小波瀬西工大前駅			南熊本駅	
		宇島駅			武蔵塚駅	
	篠栗線	柚須駅	鹿児島県	鹿児島本線	三里木駅	
		原町駅			上伊集院駅	
	筑豊本線	飯塚駅			日豊本線	帖佐駅
	久大本線	久留米大学前駅	始良駅			
	筑肥線	下山門駅				
	日田彦山線	志井公園駅				