

東海道本線 集中旅客サービスシステムの使用開始について

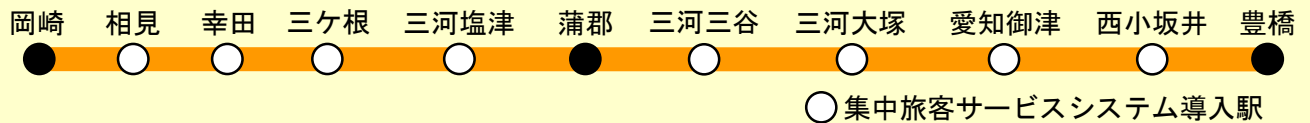
10月1日（日）より、東海道本線（岡崎駅～豊橋駅間）において、お客様の利便性をさらに高めるとともに、ご利用状況にあわせた効率的な体制とするために、集中旅客サービスシステムの使用を開始いたします。

1. 集中旅客サービスシステムの概要（別紙）

- ・システム導入により、きっぷの購入・精算・ICチャージ等のサービスをご利用いただける時間帯を列車が運行する全ての時間帯に拡大し、利便性を向上させます。
- ・お客様が安心して駅をご利用いただけるよう、案内センターのオペレーターが、カメラにより駅の状況を把握するとともに、お客様からのご質問への対応やお声かけ、案内放送等を行います。
- ・現地対応係員が必要に応じて、駅に出向き、お客様の対応などを行います。
- ・これに伴い、9月30日（土）をもって、駅係員によるきっぷの発売を終了します。

※このシステムはすでに武豊線に導入し、ご利用いただいております。

【集中旅客サービスシステムを導入する区間】



※幸田駅と三河三谷駅に現地対応係員を配置し、各駅におけるお客様の対応や巡回を行います。

2. サポートつき指定席券売機の設置

- ・集中旅客サービスシステムを導入する駅のうち、幸田駅には、サポートつき指定席券売機を新たに設置します。
- ・新幹線の指定席特急券などを簡単に購入できる従来の指定席券売機の機能に加え、オペレーターが遠隔で対応することにより、証明書を必要とする割引きっぷ等もお買い求めいただけます。

◆お買い求めいただけるきっぷの例

- 乗車券
- 新幹線・在来線の指定席・自由席特急券
- 新幹線回数券（指定席発行含む）

- 学生割引乗車券
- ジパング割引の特急券・乗車券



サポートつき指定席券売機

※●のきっぷはお持ちいただいた証明書をオペレーターが遠隔で確認し発売します。

・近鉄名古屋駅内JR線きっぷうりばでも、11月1日（水）よりサポートつき指定席券売機の使用を開始します。
サポートつき指定席券売機の設置に伴い、駅係員によるきっぷの発売を終了します。

案内センター

○お客様の対応・カメラによる状況把握

- ・案内放送
- ・精算
- ・機器の遠隔操作



集中旅客サービス導入駅

○遠隔対応機器の導入

例：券面確認台つき自動券売機とインターホン



○現地対応係員による対応

- ・お客様対応
- ・駅の巡回
- ・機器調整

