

2023年1月18日
東海旅客鉄道株式会社

東海道本線（名古屋駅～米原駅間）・中央本線（勝川駅）への お客様サポートサービス（旧「集中旅客サービスシステム」）の導入について

当社では、2013年10月に「集中旅客サービスシステム」を武豊線に導入したのを皮切りに、順次導入駅を拡大していますが、新たに東海道本線（名古屋駅～米原駅間）、中央本線（勝川駅）に導入します。

なお、同システムを「お客様サポートサービス」に改称します。

1. サービス導入駅（別紙1）

- ・ 東海道本線：枇杷島駅、清洲駅、稲沢駅、木曾川駅、西岐阜駅、穂積駅、垂井駅、関ヶ原駅、近江長岡駅
- ・ 中央本線：勝川駅

2. お客様サポートサービスの概要（別紙2）

- ① サービス導入駅には、近距離券売機に隣接してモニタ付きインターホン、券面確認台を新設して案内センターと繋ぐほか、セキュリティカメラ、スピーカー等を新設します。また、改札内インターホンには、新たに「ご案内タッチパネル」を設置し、タッチパネル上で精算等のご案内を行います。
- ② 今回導入する駅では、現在、早朝夜間等の駅係員不在時は、きっぷの購入・ICチャージ、乗り越し精算等ができませんが、サービス導入後は、列車を運行する全ての時間帯で、これらのサービスを利用できるようにします。
- ③ 案内センターのオペレーターが、セキュリティ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、お声掛け、案内放送等を行います。
- ④ 現地でののご案内等が必要な場合には、係員が現地に出向き、お客様に対応します。
※稲沢駅、西岐阜駅、関ヶ原駅、勝川駅に係員を配置。

3. サポートつき指定席券売機の設置（別紙2）

- ・ 上記に加え、指定席券購入ニーズの高い枇杷島駅、稲沢駅、西岐阜駅、穂積駅、垂井駅、関ヶ原駅、勝川駅に、「サポートつき指定席券売機」を設置します。この券売機では、新幹線・在来線の指定席特急券などのほか、インターホンを通じてオペレーターが対応することで、学生割引乗車券など証明書を必要とする割引のきっぷを購入できます。

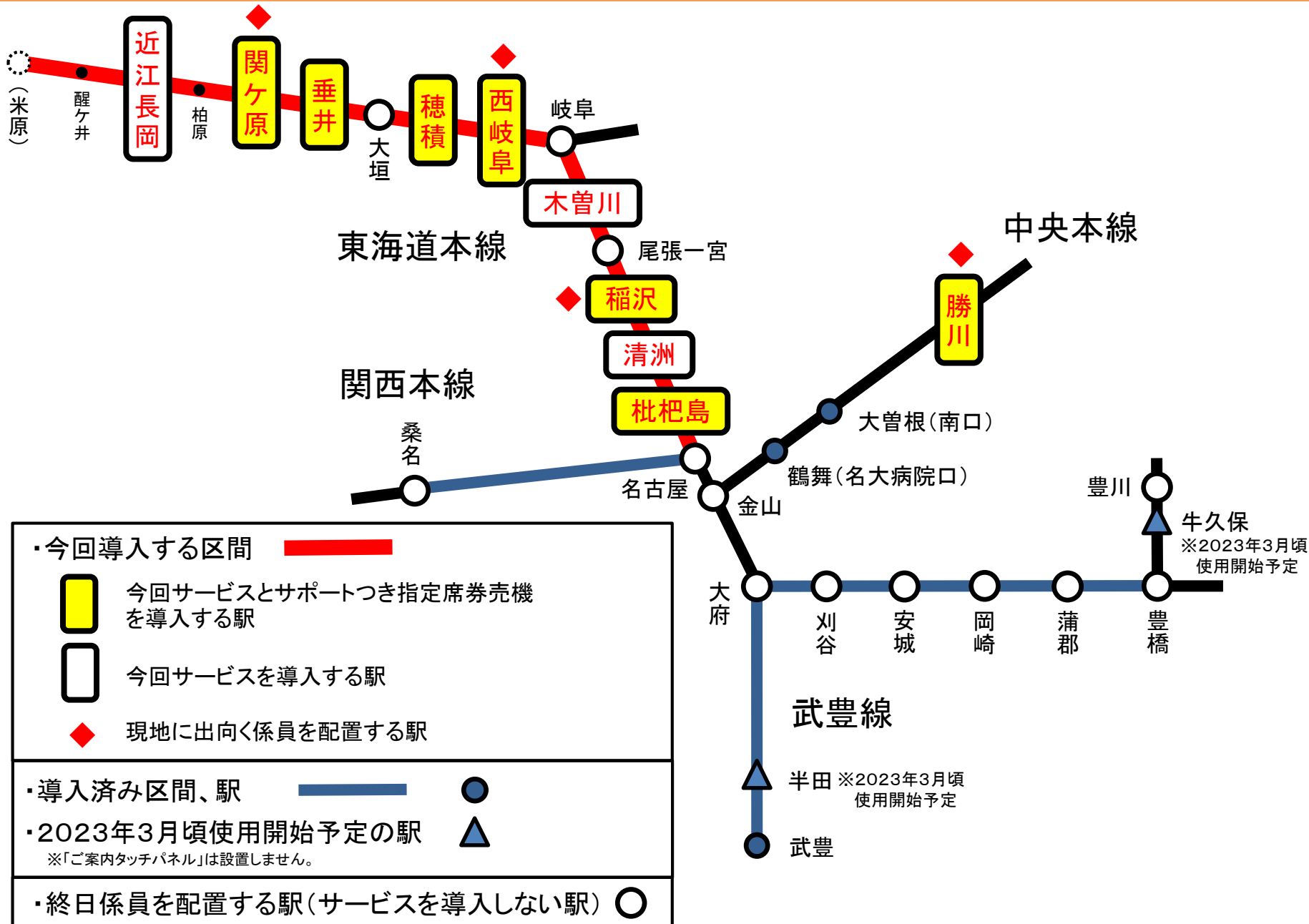
4. 工事スケジュール

2023年7月頃	工事着手
2024年2月頃	使用開始

5. 工事費

約11.9億円

お客様サポートサービスの導入駅



現地対応係員 ※1



現地対応



対応指示



案内センター



- ・遠隔による発売、精算のサポート
- ・駅の状況把握、案内放送等の実施

遠隔対応



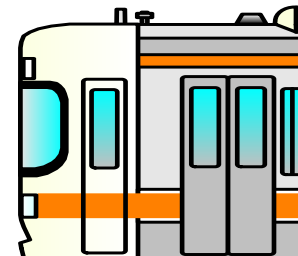
サービス導入駅



カメラ



スピーカー



ご案内タッチパネル ※2



インターホン

きっぷ購入、ICチャージ、
乗り越し精算等(遠隔操作)

新幹線・在来線の
指定席特急券等の購入

近距離券売機

サポートつき
指定席券売機 ※3

モニタ付き
インターホン

モニタ

券面確認台

きっぷ等確認
IC処理(遠隔操作)

受話器

割引証などを
確認する台

自動改札機

- ※1 現地でののご案内等が必要な場合には、係員が現地に出向きます。
- ※2 今回サービスを導入する各駅の改札内に設置し、タッチパネル上で精算等のご案内を行います。
- ※3 指定席購入ニーズの高い一部の駅に設置します。