

2021年12月24日
西日本旅客鉄道株式会社

「みどりの券売機プラス」導入及び駅の体制変更について

JR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、駅係員と「非対面」、「非接触」にて、きっぷをお求めいただける「みどりの券売機プラス」の導入により、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」を提供していきます。

1 「みどりの券売機プラス」の導入

(1) 導入駅（使用開始日）

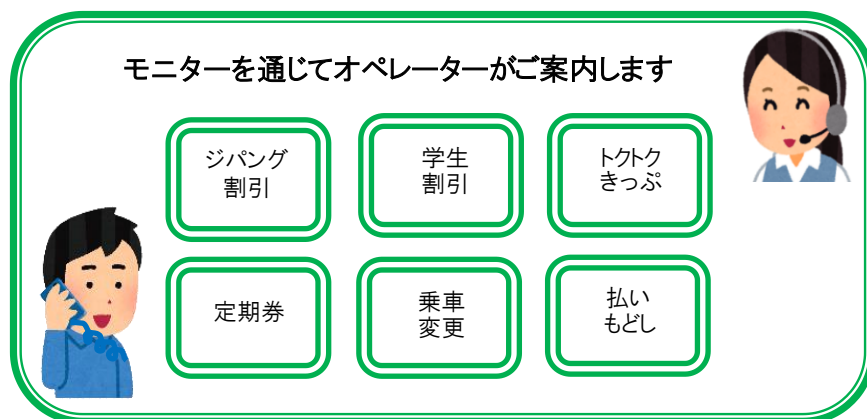
- ・山陽線 松永駅（2022年2月4日（金）予定）
 - ・赤穂線 西大寺駅（2022年2月9日（水）予定）
- ※ 両駅の「みどりの窓口」は、「みどりの券売機プラス」使用開始前日に営業を終了します。

(2) 特徴

- ①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。
- ②オペレーターの対応により、「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） 〔オペレーター対応時間〕
8：00～20：00	5：30～23：00

【「みどりの券売機プラス」外観イメージ】



- 2 新たに駅係員が巡回して「人ならではのサービス」を提供する駅
 以下の駅では、「みどりの窓口」の営業を終了し、駅係員が巡回してサポートする「人ならではのサービス」を提供していきます。

巡回体制となる駅	「みどりの窓口」営業終了日	巡回開始日
山陽線：金光駅 赤穂線：長船駅、邑久駅	2022年2月28日（月）	2022年3月1日（火）

【イメージ】



《参考》「人ならではのサービス」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り組みです。