

サービス

JR西日本お客様センター

お客様からのご意見・ご要望やお問い合わせを電話や電子メールで承る窓口として「JR西日本お客様センター」を開設しています。

●列車の時刻・運賃・空席情報や各種お問い合わせ

0570-00-2486※ または 06-4960-8686

〈営業時間/9:00～19:00/年中無休〉※固定電話からは市内通話料金でご利用いただけます。
メールでのお問い合わせは、「JR西日本ホームページ」「JRおでかけネット」トップページ上部の「お問い合わせ・ご意見」からお入りください。

●お忘れ物専用ダイヤル

0570-00-4146※ または 06-6133-4146

〈営業時間/9:00～19:00/年中無休〉※固定電話からは市内通話料金でご利用いただけます。
チャットでのお問い合わせは、「JRおでかけネット」内の「お忘れ物をしたら」ページからQRコードからお入りください。※チャットは24時間受付
※「QRコード」は(株)デンソーウェブの登録商標です。



●e5489サポートダイヤル

0570-00-5490※ または 06-4960-9866

〈営業時間/8:00～22:00/年中無休〉※固定電話からは市内通話料金でご利用いただけます。

●おからだの不自由なおお客様のサポートダイヤル

0570-00-8989※

〈営業時間/8:00～20:00/年中無休〉※固定電話からは市内通話料金でご利用いただけます。

ウェブサイト

当社は、企業活動全般に関する情報を発信する「JR西日本ホームページ（日本語版、4ヶ国語版グローバルサイト）」と、鉄道のご利用に関する情報やおでかけに役立つ「JRおでかけネット」を運営し、列車の運行情報を「JR西日本列車運行情報」として提供しています。

●「JR西日本ホームページ」

<https://www.westjr.co.jp/>



●「JRおでかけネット」

<https://www.jr-odekake.net/>



●「グローバルサイト」（英語）

<https://www.westjr.co.jp/global/en/>



※YouTube「JR西日本公式チャンネル」や公式X(旧 Twitter)「JR西日本ニュース[公式]」でも情報発信をしています。

列車運行情報

列車の遅れが発生または見込まれる場合にホームページ「JR西日本列車運行情報」で列車の運行情報を4ヶ国語で提供しています。2014年7月からは運行情報をプッシュ通知でお知らせするアプリの提供を開始し、2018年8月からは公式X(旧 Twitter)アカウントも開設しました。2021年2月には遅延証明書をWebで取得できるサービスをリニューアルし、2026年6月現在では7エリア55線区にて発行可能です。対象線区は順次拡大しています。

そのほか、個別列車の運行状況がご確認いただける列車走行位置サービスを提供しており、2022年2月からは京阪神地区の一部列車を対象に車両ごとのリアルタイムな混雑状況を提供しています。

JR西日本列車運行情報アプリ

JR西日本列車走行位置



アイコン



JR西日本列車運行情報

JR西日本列車運行情報アプリ

JR西日本列車走行位置

JR西日本列車運行公式X(旧 Twitter)



訪日のお客様向けのサービス

訪日のお客様の増加に伴い、JR西日本のエリアをスムーズにご旅行いただけるよう、ご利用の多い44駅や特急「はるか」等の車内や大阪ステーションシティなどの商業施設で無料公衆無線LAN(Wi-Fi)サービスを実施しています。2018年7月からは、北陸新幹線・山陽新幹線でのサービスも開始しています。また、外国語ホームページに「JR西日本の使い方」として、よくいただくお問い合わせを集約したQA集を掲載するとともに列車の運行情報をご覧いただけるよう、英語、中国語(繁・簡)、韓国語でお知らせするなど受け入れ体制の整備を進めています。

JR-WEST FREE Wi-Fi

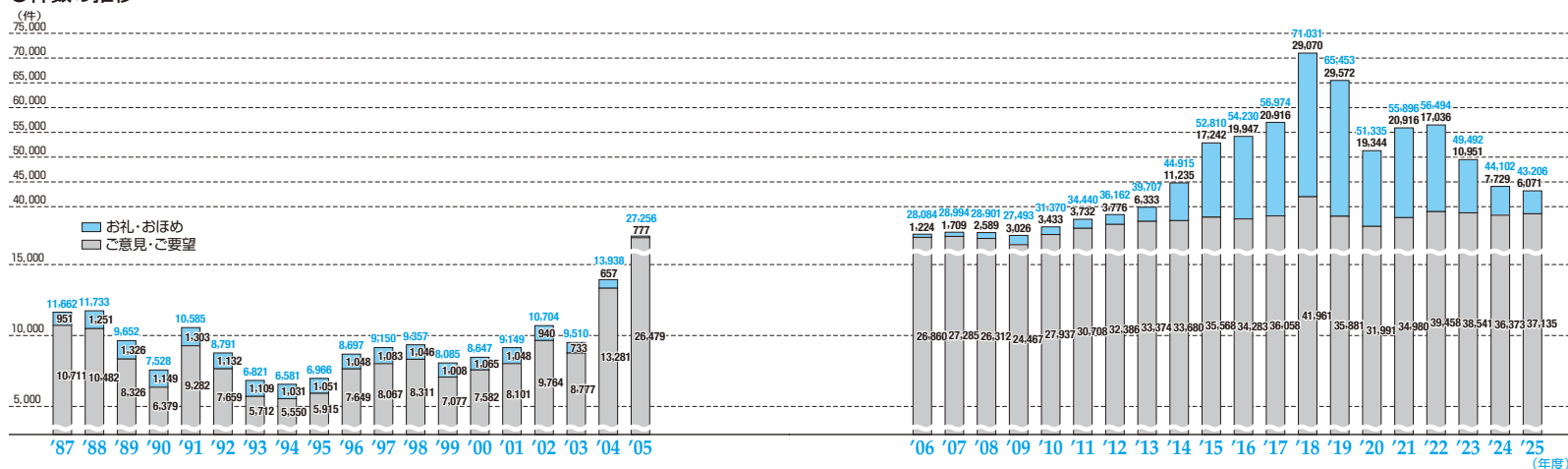


Shinkansen Free Wi-Fi

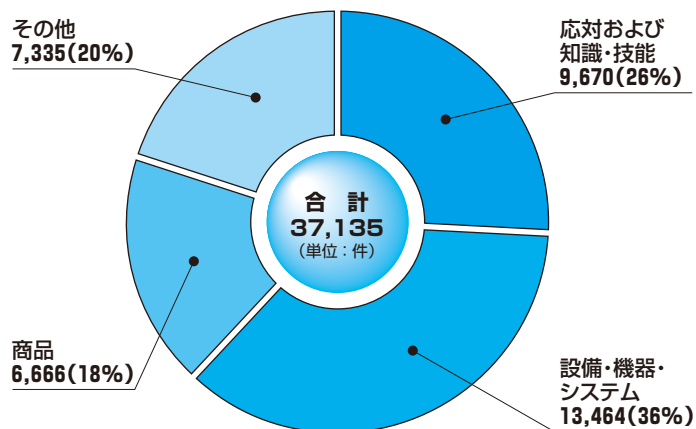


■「お客様の声」データ

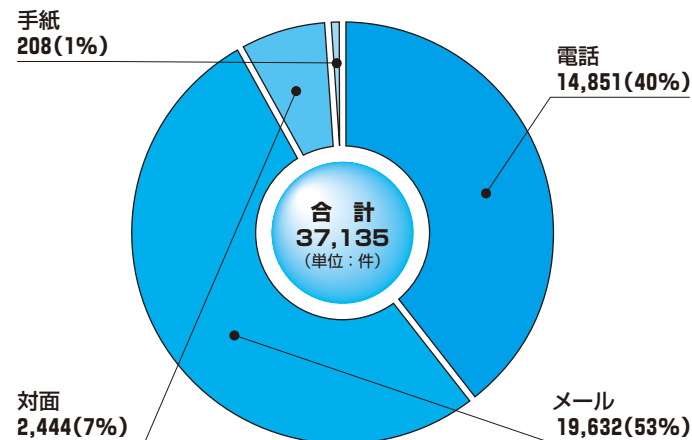
●件数の推移



●ご意見・ご要望の項目別件数(2025年度)



●ご意見・ご要望の受付別件数(2025年度)



※四捨五入しているため、数値の合計が合わない場合があります。