

「人ならではのサービス」の充実に向けた 駅の体制変更エリア拡大のお知らせ



2020年1月30日
西日本旅客鉄道株式会社
岡山支社

JR西日本岡山支社では、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、2019年6月に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います。この度、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」を提供します。

1 駅係員が巡回してサポートするエリア

(1) 2020年3月1日(日)から実施

路線名	駅係員	巡回してサポートするエリア
山陽線	福山駅	山陽線:大門駅、備後赤坂駅 福塩線:備後本庄駅～駅家駅
山陽線	尾道駅	山陽線:東尾道駅
福塩線	府中駅	福塩線:近田駅～府中駅

○山陽線の大門駅、備後赤坂駅、東尾道駅、糸崎駅、福塩線の神辺駅、駅家駅*のみどりの窓口は、2020年2月29日(土)をもって営業を終了します。

※駅家駅はきっぷうりば

(2) 2020年4月11日(土)から実施

路線名	駅係員	巡回してサポートするエリア
山陽線	新倉敷駅	山陽線:西阿知駅、鴨方駅
宇野みなど線	茶屋町駅	宇野みなど線:備中箕島駅～茶屋町駅
宇野みなど線	宇野駅	宇野みなど線:常山駅～宇野駅

○山陽線の西阿知駅、鴨方駅、宇野みなど線の早島駅のみどりの窓口は、2020年4月10日(金)をもって営業を終了します。

《参考》「人ならではのサービス」の充実とは

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細やかなサービスの提供を目指す取組みです。

2 快適・便利にご利用いただける環境の整備について 別紙を参照してください。

お客様ご自身で快適・便利にご利用いただける環境の整備例

1. みどりの券売機プラス、高機能型券売機等の設置について

みどりの窓口と同じようにきっぷをご購入いただける「みどりの券売機プラス」や高機能型券売機等の設置を進めており、従来のみどりの窓口よりも幅広い時間帯できっぷの購入等が可能です。

◆みどりの券売機プラス



□特徴

- ①これまでの「みどりの窓口」よりも営業時間が拡大
 - ・5:30～23:00 までオペレーターがモニターを通じてご案内
- ②これまでの「みどりの窓口」と同じようにきっぷの購入が可能
 - ・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操作が不慣れなお客様もオペレーターがサポート

□岡山支社内導入駅

庭瀬駅、瀬戸駅、和気駅、伊部駅、宇野駅、茶屋町駅、府中駅
 ※茶屋町駅・府中駅は2020年2月に導入

◆高機能型券売機



□特徴

- ・定期券の新規、継続購入が可能
- ・ICOCAの購入、チャージが可能

◆みどりの券売機



□特徴

- ・新幹線、在来線特急列車の指定席特急券、自由席特急券の購入が可能
- ・定期券の新規、継続購入が可能
- ・予約したきっぷの受取が可能

2. ネット予約商品の拡充について

「スマート EX」「エクスプレス予約」「e5489」等お手持ちのパソコン・スマートフォン等からの簡単な操作で特急券等の予約、変更、払いもどしができるサービスを拡充しています。また、チケットレスサービスも展開しています。



きっぷの予約・購入



◆スマート EX

- ・ネットでカンタン登録、すぐにご利用いただけるサービス

◆エクスプレス予約

- ・東海道・山陽新幹線がいつでもおトクな会員価格でご利用いただけるサービス

◆e5489 JR 西日本ネット予約


- ・山陽・九州・北陸新幹線や特急列車がおトクにご利用いただけるサービス

3. ICOCA エリアの拡大

きっぷを買わずにタッチでスムーズに乗車できる ICOCA エリアを拡大しています。
 ※岡山支社では、2018年9月に山陽線・赤穂線、2019年3月に宇野線に拡大しています



□特徴

- ・タッチでスムーズ乗車
- ・全国の  マークのある鉄道・バス・店舗でもご利用可能

4. 異常時の情報提供システムについて

各ツールから列車の遅れや遅延理由を発信しています。また、遅延証明についてもお客様ご自身での発行が可能です。

《お客様ご自身で運行情報が取得できるツールの環境整備》

◆列車運行情報アプリ



□特徴

- ・登録路線の列車の遅れをプッシュ通知
- ・影響区間、運転見合わせ時の再開見込みもお知らせ



◆列車走行位置サービス



□特徴

列車の動きがリアルタイムに分かります。

※岡山支社内導入路線

- ・山陽線、伯備線
- 瀬戸大橋線、宇野みなと線

◆遅延証明書発行



□特徴

- ・遅延5分以上から発行
- ※最大遅延時分を発行
- ・遅延証明書発行対象時間
7:00～10:00

◆その他

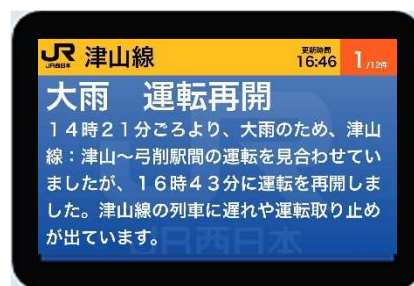
おでかけネット、Twitter 等

《来駅されたお客様に運行情報をわかりやすく伝える環境の整備》

◆異常時情報提供ディスプレイ



◆簡易運行情報表示端末



詳しくは『JR おでかけネット』をご覧ください。