

今後の北陸エリアの駅運営体制等について

西日本旅客鉄道株式会社（以下、JR西日本）金沢支社では、本格的な人口減少社会の到来で労働力不足やご利用の減少が予想される中、将来にわたり鉄道サービスを持続的に提供するため、駅運営体制を見直してまいります。

具体的には、ITやIC技術による新しいサービスの導入やお客様ご自身できっぷや情報を得ていただけるセルフ化の取り組みの推進、また業務の機械化やシステム化を進め、社員等が「人により行うことが効果的な業務」に集中できる環境を整えることにより、少人数でもより高い安全・CSを持続的に提供していきます。また、老朽化した駅設備の改修等によるメンテナンスの省力化を引き続き実施してまいります。

1. 北陸エリアの駅運営体制イメージ (1) 2030年度の駅運営体制イメージ

2030年度		駅数	備考
主としてみどりの券売機プラスに対応をシフトする駅	窓口併設駅	9駅（※） 敦賀駅 南越駅＜仮称＞ 福井駅（幹） 芦原温泉駅（幹） 加賀温泉駅（幹） 小松駅（幹） 金沢駅（幹） 新高岡駅・富山駅	
	機械対応駅	7駅 小浜駅・越前大野駅 羽咋駅・七尾駅 和倉温泉駅 黒部宇奈月温泉駅 糸魚川駅	小浜駅・越前大野駅 羽咋駅・七尾駅 黒部宇奈月温泉駅 糸魚川駅は対応社員を配置する予定です。
主としてICOCAへ対応をシフトする駅	駅設置	20駅（※） （北陸本線）	北陸新幹線敦賀延伸に合わせて、並行在来線に移管となる予定です。
	車載設置	16駅 （七尾線）	
主として乗務員へ対応をシフトする駅		22駅	
既にICOCAへ対応をシフトしている駅		12駅	北陸新幹線敦賀延伸に合わせて、新疋田駅以外は並行在来線に移管となる予定です。
既に乗務員で対応をしている駅		54駅	
合計		140駅	

※北陸新幹線敦賀延伸に合わせて、福井駅・芦原温泉駅・加賀温泉駅・小松駅・金沢駅は新幹線駅と並行在来線駅が併存することとなりますので重複して計上しています。また、城端線・氷見線 高岡駅と高山線 富山駅はあいの風とやま鉄道株式会社へ、大糸線 糸魚川駅はえちごトキめき鉄道株式会社へ業務委託しているため、上記表に計上しておりません。

(再掲) 北陸新幹線敦賀延伸時に合わせて並行在来線に移管する予定の駅運営体制イメージ
(金沢駅～敦賀駅間 敦賀駅を除く)

2030 年度	駅数
主として I C O C A へ対応をシフトする駅	20 駅 (※)
既に I C O C A へ対応をシフトしている駅	11 駅
合計	31 駅

※武生駅・鯖江駅・福井駅・芦原温泉駅・加賀温泉駅・小松駅・松任駅・金沢駅には北陸新幹線敦賀延伸までの間、当社のみどりの窓口を運営します。また、福井駅・芦原温泉駅・加賀温泉駅・小松駅・金沢駅は在来線駅を指します。

北陸新幹線敦賀延伸前までに、上記駅以外は券売機のみ対応となります。

・並行在来線移管後の体制は、現時点の J R 西日本の想定です。

(2) 2020 年度販売体制見直し計画 (みどりの券売機プラスの導入)

① 導入時期

2020 年冬以降

② 導入予定駅

金沢駅、羽咋駅、七尾駅、富山駅、黒部宇奈月温泉駅、糸魚川駅

2. 駅設備改修等の取組み

労働力の減少が進むなかにおいても、お客様に安心してご利用いただける駅設備を提供していくため、支線区において駅設備改修等による規模の適正化やメンテナンスの省力化を進め、老朽化が進む駅設備をご利用に応じた安全で清潔感があるシンプルな設備へと改修してまいります。



城端線 東石黒駅

(1) これまでの駅設備改修の実績

新平野駅、本津幡駅、敷浪駅、林駅、東野尻駅、東石黒駅、越中山田駅、東八尾駅

(2) これからの駅設備改修の計画

駅設備が老朽化している地平駅 (観光拠点駅等を除く) のうちご利用実態に対して駅設備が過大となっている駅を対象とした駅本屋等建替えを進めてまいります。

(3) 駅トイレの廃止

無人駅を対象に引き続き進めてまいります。列車内のトイレをご利用ください。

(参考) 便利なサービス

(1) インターネット予約サービス・ I C カード乗車券

事前に駅にお越しいただいていましたが、便利に列車をご利用いただくことができる「e5489 サービス」「チケットレスサービス」や I C カード乗車券「 I C O C A 」などのサービスを行っております。お得なきっぷもございますので、ぜひご利用ください。



(2) 列車運行情報提供サービス

列車の遅れなどの運行情報や列車の走行位置や遅れ時分などの情報を、ホームページや専用アプリ「Twitter」により、お客様ご自身の携帯電話やスマートフォンでご確認いただくことができます。



(3) 七尾線 I C O C A サービス (2021 年春予定)

2020 年秋以降七尾線に順次投入する新しい車両は I C 改札機を設置しており、すべての車両に置き換え完了後、使用開始する予定です。これにより石川県下全域ならびに七尾線全線が I C O C A エリアとなり、ますます便利にご利用いただけます。



【概要 (参考：みどりの券売機プラスについて)】

(弊社HP：<https://www.jr-odekake.net/railroad/midori/ticket/plus.html>)

「みどりの券売機プラス」とは、「みどりの券売機」にオペレータを呼び出す機能を備えた新たな券売機であり、「コールセンター呼び出し」を選択した場合は、「みどりの窓口」と同様に、目的地等をオペレータに伝えるだけでお客様は機器を操作することなくきっぷを受け取ることができます。また、学生割引きっぷやジパング割引きっぷなど今まで窓口でしか購入できなかったきっぷのご購入も可能です。

みどりの券売機プラスなら、今まで営業時間が終了していた時間でもきっぷのご購入が可能、また訪日外国人のお客様にも多言語対応しているため、ご安心してご利用いただけます。

お客様の操作で、ご購入・変更・払い戻しができる

「みどりの券売機プラス」

「みどりの券売機プラス」
コールセンター

これまでの「みどりの窓口」と同じように以下のお取り扱いが可能です。
オペレーターがご案内いたしますので、お気軽にご利用ください!

- ◎割引証等の確認が必要なきっぷをお求めいただけます!
- ◎磁気定期券からICOCA定期券への変更(移し替え)ができます。
- ◎新年度の通学定期券もお求めいただけます。
- ◎きっぷの乗車変更や払い戻しもできます。
- ◎券売機のご利用(操作方法)などでご不明な点がございましたら、オペレーターがご案内いたしますので、お気軽におたずねください。

シニアの割引きっぷ や 学生の割引きっぷ など

●みどりの券売機プラス操作画面拡大



コールセンターのオペレーターを呼び出すボタン

操作画面 スピーカー モニター マイク



オペレーターがお客様を確認させていただくカメラ

受話器の下にある呼び出しボタンからもオペレーターを呼び出すことができます

きっぷや証明書等を確認するカメラ

割引証などを置く台