

2022年12月15日

西日本旅客鉄道株式会社

みどりの窓口等をスムーズにご利用いただけるための取り組みについて

みどりの窓口やみどりの券売機（プラス）では、お客様のご利用が多い時期・時間帯にお待たせすることがありご迷惑をおかけしております。この状況を改善するため、特に通学定期券をお求めのお客様が集中する2023年3月～4月に向けて、よりスムーズに定期券やきっぷをお買い求めいただけるよう、以下の取り組みを進めてまいります。

1. 販売体制の強化

- 「みどりの券売機」等の増備
- 「みどりの券売機プラス」オペレーターの増員

2. 駅係員によるご案内の強化

不慣れなお客様へのご案内・発売のお手伝いの実施

3. みどりの券売機プラスの混雑状況に関する情報発信

「みどりの券売機プラス」のオペレーター通話待ち人数を配信する専用WEBサイト公開

4. 便利に・スムーズにご予約いただけるサービスの充実

- JR西日本ネット予約「e5489」サービス内容のリニューアル【2023年2月19日（日）以降】
- 株主優待割引を適用したきっぷのネット予約対応【2023年7月1日（土）以降】

今回のご案内の取り組みは、SDGsの17のゴールのうち、特に8番、9番に貢献するものと考えています。



JR西日本グループは持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています。



1. 販売体制の強化

○「みどりの券売機」等の増備

ご利用状況に合わせて、2023 年 3 月中旬までに「みどりの券売機」や「みどりの受取機」を増備します。複数台の券売機を配置することにより、お客様のニーズに合わせて券売機をご利用いただける環境を整えます。



(みどりの券売機)



(みどりの受取機)

○「みどりの券売機プラス」オペレーターの増員

順次オペレーターを増員し、応答体制の充実に努めています。

2. 駅係員によるご案内の強化

混雑時は駅係員の配置を強化し、券売機の操作方法のご案内や、定期券・きっぷの発売のお手伝いをさせていただきます。

(ご参考：定期券のご購入方法)

- ・定期券は、「みどりの券売機」や「ピンク色の券売機」でご購入いただけます。
- ・「みどりの窓口」や「みどりの券売機プラス（オペレーター対応）」でご購入の場合、事前に[定期券購入申込用紙（※こちらからダウンロードいただけます）](#)の記入が必要です。
- ・通学定期券をご購入の際に必要なものは、[こちら](#)に記載しています。

3. みどりの券売機プラスの混雑状況に関する情報発信

これまで SNS（当社運行情報 Twitter アカウント）から混雑情報の発信を行ってききましたが、2023 年 3 月中旬以降、オペレーター通話待ち人数を専用 WEB サイトでリアルタイムに配信します。「JR おでかけネット」や「WESTER」からアクセスいただけます。

4. 便利に・スムーズにご予約いただけるサービスの充実

○JR 西日本ネット予約「e5489」サービス内容のリニューアル【2023 年 2 月 19 日（日）以降】

会員登録/ログインなしでもご利用いただけるようになるほか、予約受付時間の拡大など、よりどなたにもご利用いただきやすいサービスに生まれ変わります。

※詳細は、同日プレスリリースの「JR 西日本ネット予約「e5489」がますます便利に生まれ変わります！」をご確認ください。

○株主優待割引を適用したきっぷのネット予約対応【2023 年 7 月 1 日（土）以降】

これまでみどりの窓口等でのみ発売していた株主優待割引を適用したきっぷが「e5489」でご予約いただけるようになります。

※詳細は、同日プレスリリースの「株主優待鉄道割引券が e5489、みどりの券売機でご利用いただけるようになります！」をご確認ください。