

2023年2月1日
東海旅客鉄道株式会社
西日本旅客鉄道株式会社
九州旅客鉄道株式会社

EXサービスの障害について

1. 発生日時 2023年2月1日（水）5時30分（サービス開始）～12時50分頃迄

2. 概況

- ・本日、EXサービスのシステムに障害が発生し、スマートEXの会員と、一部の法人会員（※）のお客様において、グリーン車の予約ができない状態となりました。
※法人会員：「E予約専用ライト」ご契約のお客様
- ・12時50分頃、障害が復旧し、通常通り予約を行うことができるようになりました。
- ・この障害により、予約操作ができなかったお客様は、約800人です。（推定）
- ・原因は調査中です。

3. 障害発生時の対応

- ・既にご予約済の場合で、ご予約内容のまま乗車される場合は、通常通りご乗車いただけました。
- ・新たな予約やグリーン車への変更を希望された場合は、JR東海・JR西日本・JR九州の主な駅のきっぷうりばをご案内のうえ、お買い求め・ご変更いただいております。
- ・障害復旧以降は、お客様の操作により通常通り予約をしていただけます。