

2023年2月10日
西日本旅客鉄道株式会社

「JR西日本企業ホームページ」「JRおでかけネット関連サイト（e5489、JR西日本運行情報等含む）」等につながりにくい状態について

○発生日時 2023年2月10日（金）11:00頃～

○概況

- ・本日 11:00 頃より、「JR西日本企業ホームページ」「JRおでかけネット関連サイト（e5489、JR西日本運行情報等含む）」「WESPO（アプリ・サイト）」等につながりにくい状態が断続的に発生しております。
- ・このため、パソコン、スマートフォン等からアクセスしての「e5489」サービスによるきっぷの予約や変更がしづらい状況となっております（予約済のきっぷのお受け取りは可能です）。
- ・駅の「みどりの窓口」「みどりの券売機」、「EXサービス（エクスプレス予約・スマートEX）」におけるきっぷのお取り扱いには影響はございません。
- ・原因は、連携している外部サービスの障害によるものです。
- ・ご利用のお客様にご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。引き続き、復旧作業を進めてまいります。

（お客様への対応）

「e5489」での予約・変更・払いもどしができない場合は、JR西日本・四国・九州の主な駅の窓口でお申し出ください。または、e5489 サポートダイヤル（8時～22時 年中無休）までご連絡ください。