

平成23年3月29日

東海道新幹線のご利用に関するサービス向上について

当社では、東海道新幹線のご利用にあたっての様々なご意見等を承っておりますが、これらを踏まえて、以下の取り組みを行います。

■ きっぷ紛失の場合、当社も可能な範囲で調査した上で、再購入されたきっぷ（再購入券）の払い戻しを行います。

- ・ お客様がクレジットカードで購入された東海道新幹線の「指定席券、グリーン券」をご利用中に紛失された場合については、いったん再購入いただきますが、お客様からの申告にもとづき、当社側も可能な限り調査を行います。
- ・ 当該きっぷの使用状況が確認できた場合には、紛失された「きっぷ」が見つからない場合でも、再購入券の払い戻しを行います。
- ・ 実施日： 本年4月1日より
- ・ 別紙の内容で実施いたします。

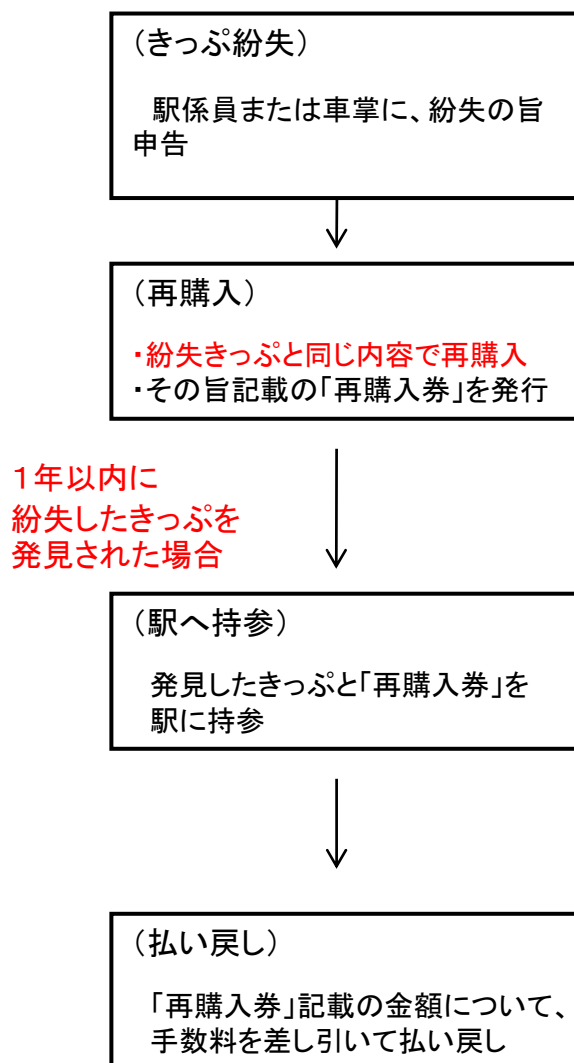
* 現行のきっぷ紛失時の取扱いはJR旅客会社共通です。
今回の取扱いは、東海道新幹線独自の取り組みです。

■ スマートフォンで「エクスプレス予約」が使い易くなります。

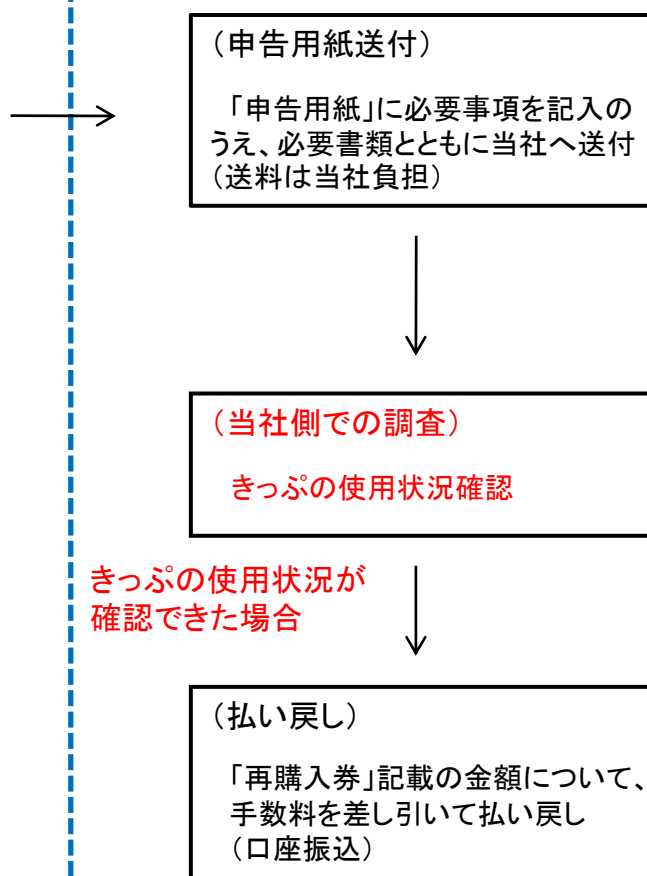
- ・ 本年9月を目途に、スマートフォン専用画面を提供します。
- ・ 具体的な内容につきましては、本年5月頃（4ヶ月前）に「エクスプレス予約ホームページ」（<http://expy.jp/>）でご案内します。

きっぷ(乗車券・特急券)紛失時の取扱い

【現行(JR共通の取扱い)】



【東海道新幹線で新たに追加する取扱い】



〔調査できるケース〕

下記1、2の条件をともに満たす場合

1. 東海道新幹線(東京・新大阪間)の各駅相互間の指定席(グリーン席を含む)をクレジットカードで購入されたこと(クレジットカードご利用票をご用意ください)
2. 東海道新幹線をご利用中(新幹線駅改札内・列車内で)に上記のきっぷを紛失されたこと

※なお、定期券、回数券、特別企画乗車券、旅行商品に含まれるきっぷを紛失した場合は、現在もそれぞれ個別に取り扱いを定めており、今回の取り扱いについては、対象外です。ご注意ください。