

お客様にご提供する運行情報の充実について

当社では、列車の遅れや運休などの運行に関する情報を、ホームページや駅改札口の電光掲示板等を通じてご案内しておりますが、お客様に必要な運行情報を“いつでも、どこでも、すぐに”ご提供できるようホームページでの表示を充実させるとともに、駅改札口の電光掲示板もリニューアルし、駅における運行情報も充実させることとしましたので、お知らせいたします。

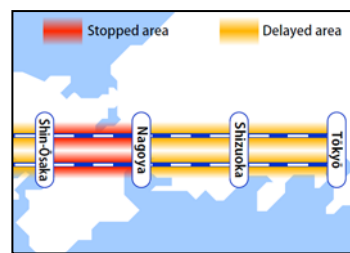
1. 内容

(1) ホームページでご提供する運行情報の充実（別紙1・2）

運行中の列車の走行位置や遅延状況といった情報をホームページにて表示し、お客様のスマートフォン等からリアルタイムに運行情報を取得していただけるようにします。また、運行情報について日本語・英語をはじめとした7言語で表示し、訪日外国人のお客様などにもご利用いただきやすくします。



走行位置（在来線）



遅延状況の多言語表示（新幹線／英語）

(2) 駅改札口でご提供する運行情報の充実（別紙3）

これまでは発車時刻や番線等の定型的内容だった新幹線駅改札口の電光掲示板に液晶モニターを採用し、運行状況や運休列車の一覧など状況に応じた案内情報を表示します。

列車名 Train	列車番号 Train No.	時刻 Time	行先 Destination	番線 Tracks	自由席
のぞみ NOZOMI	212	8:22 遅れ約25分	東京 Tokyo	14	1-3号車
のぞみ NOZOMI	300	8:40 遅れ約30分	東京 Tokyo	15	1-3号車
のぞみ NOZOMI	110	8:42 遅れ約30分	東京 Tokyo	14	1-3号車
こだま KODAMA	638	8:56 遅れ約30分	東京 Tokyo	14	1-7,13-15号車
のぞみ NOZOMI	214	8:54 遅れ約30分	東京 Tokyo	15	1-3号車

運行概況 Service Information		情報更新/Update
遅延 Delay	原因 Cause	大雨 Heavy Rain
遅延 Delay	区間 Area	新大塚～東京
遅延 Delay	方面 Direction	上り：新大塚～東京 下り：東京～博多
遅延 Delay	区間 Area	東横線・山手線～有明 東横線・山手線～有明

駅改札口の電光掲示板（新幹線）

(3) 駅や列車内で係員がご提供する運行情報案内の充実

係員（駅員や乗務員）が携帯する端末にも運行情報を配信することで、お客様によりタイムリーな運行情報をご案内できるようになります。

2. 導入時期（予定）

ホームページ：平成31年3月

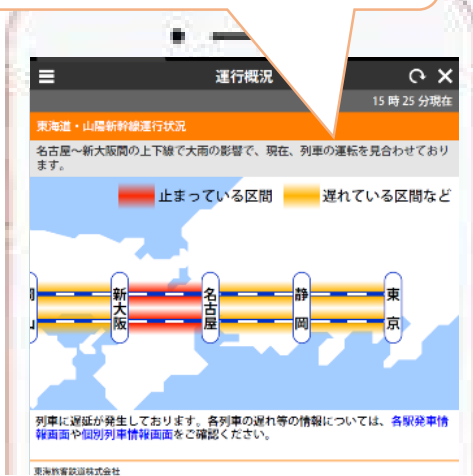
新幹線の駅改札口の電光掲示板：平成31年3月以降各駅に順次導入

（のぞみ停車駅は平成31年度中に導入完了予定）

※画像はイメージです

(特長1) 列車の遅延状況のビジュアル化

運転見合わせ区間や遅延区間をわかりやすく表示



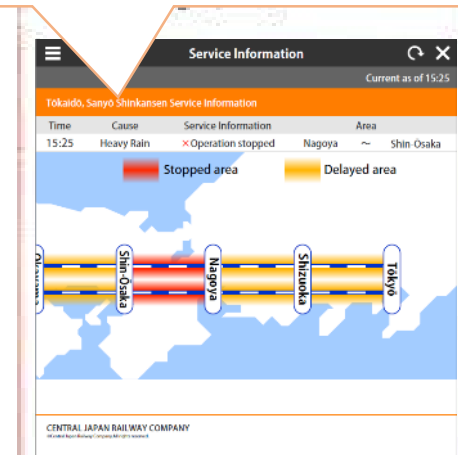
(特長2) 列車の走行位置の表示

運行中の列車の位置や遅延状況をリアルタイムに表示



(特長3) 運行情報を多言語で表示

7言語で表示
(日本語・英語・中国語(繁体・簡体)・韓国語・タイ語・ドイツ語・フランス語)



(特長4) 個々の列車の遅れ見込みの表示



列車ごとに目的地への到着遅れ見込み等の情報を表示

各駅を発車する列車の番線、停車駅、発車遅れ見込等の情報を表示



(特長1)**列車の遅延状況のビジュアル化****(特長2)****列車の走行位置の表示****(特長3)****運行情報を多言語で表示****(特長4)****列車遅延線区の情報自動配信**

※受信には事前にTwitterアプリのダウンロードおよび登録が必要

○駅改札口設置の電光掲示板をLED形式から液晶モニタへ変更

【通常時】

東海道・山陽新幹線 発車ご案内
Tōkaidō, Sanyō Shinkansen Departures

列車名 Train	列車番号 Train No.	時刻 Time	行先 Destination	番線 Tracks	自由席	停車駅
のぞみ NOZOMI	25	10:30	博多 Fukuoka	18	1-3号車	東京 博多 新大阪 岡山 広島 小倉
ひかり HIKARI	509	10:33	新大阪 Shin-Ōsaka	15	1-5号車	東京 新大阪 岡山 広島 小倉
のぞみ NOZOMI	107	10:50	広島 Hiroshima	16	1-3号車	東京 新大阪 岡山 広島 小倉
こだま KODAMA	649	10:56	新大阪 Shin-Ōsaka	14	1-7,13-15号車	東京 新大阪 岡山 広島 小倉
ひかり HIKARI	469	11:03	岡山 Okayama	15	1-5号車	東京 新大阪 岡山 広島 小倉

【お客様へのお願い】 駅及び車内への危険物の持ち込みは禁止されております

液晶ディスプレイとすることで
様々な情報の表示が可能

【自然災害など列車に遅れが生じた時】(上図オレンジ色点線部分に表示)



運休状況 Suspension of service 情報更新/Update: 8:35

下り 新大阪方面 (for Shin-Ōsaka)			上り 東京方面 (for Tōkyō)		
列車名 Train	列車番号 Train No.	運休区間 Suspension Area	列車名 Train	列車番号 Train No.	運休区間 Suspension Area
のぞみ NOZOMI	11	東京～博多 Tokyo ~ Fukuoka	のぞみ NOZOMI	12	博多～東京 Fukuoka ~ Tokyo
ひかり HIKARI	513	東京～新大阪 Tokyo ~ Shin-Ōsaka	ひかり HIKARI	514	新大阪～東京 Shin-Ōsaka ~ Tokyo
のぞみ NOZOMI	321	東京～新大阪 Tokyo ~ Shin-Ōsaka	のぞみ NOZOMI	322	新大阪～東京 Shin-Ōsaka ~ Tokyo
こだま KODAMA	683	東京～新大阪 Tokyo ~ Shin-Ōsaka	こだま KODAMA	384	新大阪～東京 Shin-Ōsaka ~ Tokyo
のぞみ NOZOMI	13	東京～博多 Tokyo ~ Fukuoka	のぞみ NOZOMI	14	博多～東京 Fukuoka ~ Tokyo
ひかり HIKARI	483	東京～岡山 Tokyo ~ Okayama	ひかり HIKARI	484	岡山～東京 Okayama ~ Tokyo
のぞみ NOZOMI	111	東京～広島 Tokyo ~ Hiroshima	のぞみ NOZOMI	112	広島～東京 Hiroshima ~ Tokyo

ページ Page: 1/2

きっぷの払戻しについて

《対象》

- ・運休列車のきっぷをお持ちのお客様
 - ・旅行を途中で中止されるお客様
- ⇒きっぷの払戻しが受けられます。

※旅行会社で購入されたきっぷ等は駅での払戻しの対象外となる場合がございます。

<参考> 現行の駅改札口のLED表示の電光掲示板

東海道・山陽新幹線(名古屋・新大阪方面)
Tōkaidō, Sanyō Shinkansen (for Nagoya, Shin-Ōsaka)

ひかり HIKARI	517	14:33	新大阪 Shin-Ōsaka	17	自由席 1-5号車
のぞみ NOZOMI	115	14:50	広島 Hiroshima	18	自由席 1-3号車
こだま KODAMA	665	14:56	新大阪 Shin-Ōsaka	19	自由席 1-7,13-15号車
のぞみ NOZOMI	233	15:00	新大阪 Shin-Ōsaka	14	自由席 1-3号車
ひかり HIKARI	477	15:03	岡山 Okayama	17	自由席 1-5号車

led item, or suspicious person, please notify st

例えば自然災害などで列車運行が乱れた際は「運行概況図」「運休列車一覧」「きっぷの取扱い」を一定時間ごとに切替えて表示するなど、お客様にとって有益な情報を表示