

東海道本線への集中旅客サービスシステムの導入について

東海道本線（岡崎駅～豊橋駅間）において、お客様の利便性をさらに高めるとともに、ご利用状況にあわせた効率的な体制とするために、現在武豊線で導入している集中旅客サービスシステムを導入します。

1. 集中旅客サービスシステムの概要

- ① 遠隔でのきっぷの確認や案内センターのオペレーターとの会話を可能にすることで、現在、早朝夜間等の駅係員不在時はサービスを停止している、きっぷの購入・精算・ICカードへのチャージ等について、列車を運行する全ての時間帯で行えるようになります。
- ② 案内センターのオペレーターが、カメラにより駅の状況を把握するとともに、きっぷの精算を行う他、お客様からのご質問への対応や、お声掛け、案内放送等を行います。
- ③ 現地でのご案内等が必要な場合には、係員が現地に出向き、お客様の対応を行います。

導入駅：相見駅、幸田駅、三ヶ根駅、三河塩津駅、三河三谷駅、三河大塚駅、
愛知御津駅、西小坂井駅（計8駅）

※幸田駅と三河三谷駅には、上記8駅に出向く係員を配置します。

設備：インターホン、券面確認台、カメラ、スピーカー（遠隔放送用）等

2. 遠隔サポート機能付指定席券売機の設置

- ・ 集中旅客サービスシステム導入駅のうち、指定席券購入のニーズが高い幸田駅には、遠隔サポート機能を付加した指定席券売機を導入します。
- ・ この券売機では、従来の指定席券売機で購入できる新幹線の指定席特急券などのほか、インターホンを通じたオペレーター対応により、証明書を必要とする割引のきっぷ等もお買い求めいただけます。

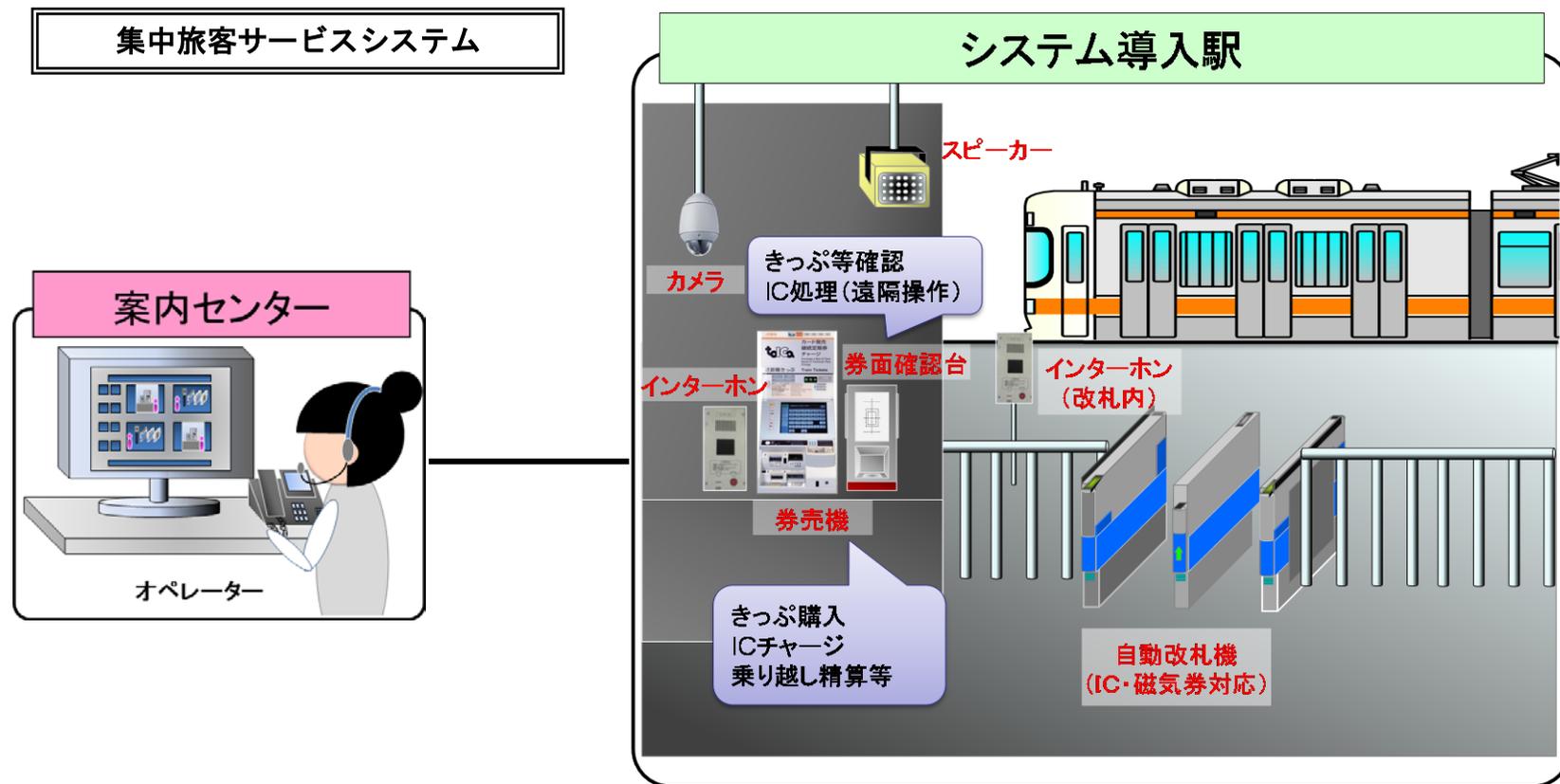
3. 工事スケジュール

平成29年4月 工事着手

平成29年10月 集中旅客サービスシステムの使用開始

4. 工事費

約2.9億円



※ きっぷの精算が必要な場合や自動改札機に対応していないきっぷをお持ちの場合等は、インターホンを通してオペレーターがご案内します。

※ きっぷの詰まり等のトラブルが発生した場合には、係員が現地に出向き対応します。