

2024年6月25日
東海旅客鉄道株式会社

東海道本線（沼津駅～興津駅間）へのお客様サポートサービスの導入について

当社では、2013年10月に「お客様サポートサービス」を名古屋地区・武豊線への導入に始まり、東海道本線（豊橋駅～大府駅間、名古屋駅～米原駅間）等に順次導入駅を拡大してきましたが、新たに静岡地区・東海道本線（沼津駅～興津駅間）に導入します。

1. 既にサービスを導入している駅（別紙1）

2. 今回サービスを導入する駅（別紙2）

東海道本線：片浜駅、原駅、東田子の浦駅、吉原駅、富士川駅、新蒲原駅、蒲原駅、由比駅

3. お客様サポートサービスの概要（別紙3）

- ① サービス導入駅には、近距離券売機に隣接してモニタ付きインターホン、券面確認台を新設して案内センターと繋ぐほか、セキュリティカメラ、スピーカー等を新設します。また、改札内インターホンには「ご案内タッチパネル」を新設し、タッチパネル上で精算等のご案内を行います。
- ② 今回サービスを導入する駅では、現在、早朝夜間等の駅係員不在時にきっぷの購入・ICチャージ、乗り越し精算等はできませんが、サービス導入後は、列車を運行する全ての時間帯で、これらのサービスを利用できるようになります。
- ③ 案内センターのオペレーターがセキュリティカメラにより、駅の状況を把握するとともに、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。
- ④ 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、お客様に対応します。
※原駅・富士川駅に係員を配置します。

4. サポートつき指定席券売機の設置（別紙3）

上記に加え、指定席券購入ニーズの高い片浜駅、原駅、吉原駅に、「サポートつき指定席券売機」を設置します。この券売機では、新幹線・在来線の指定席特急券などのほか、インターホンを通じてオペレーターが対応することで、学生割引乗車券など証明書を必要とする割引のきっぷを購入できます。

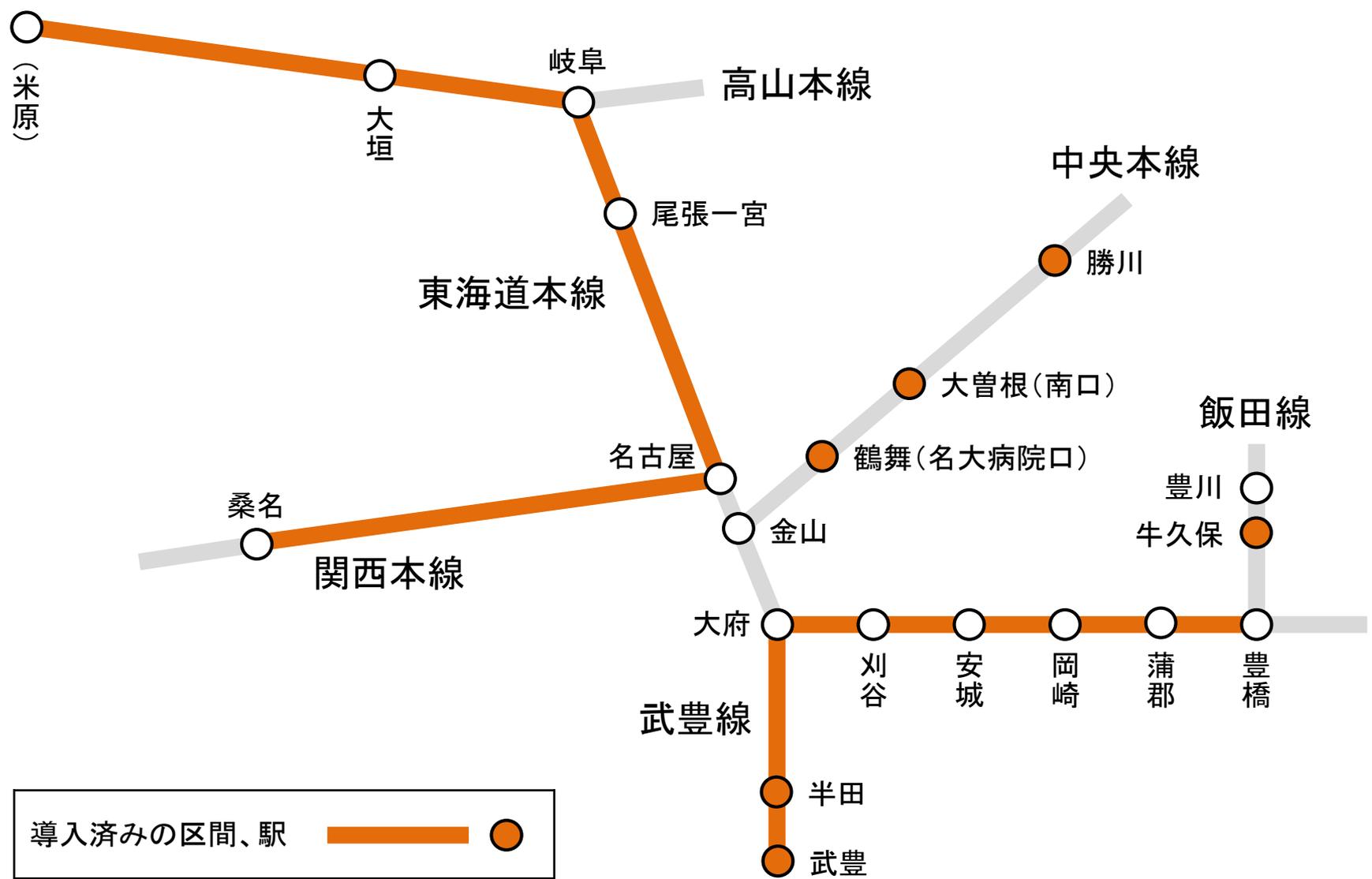
5. スケジュール

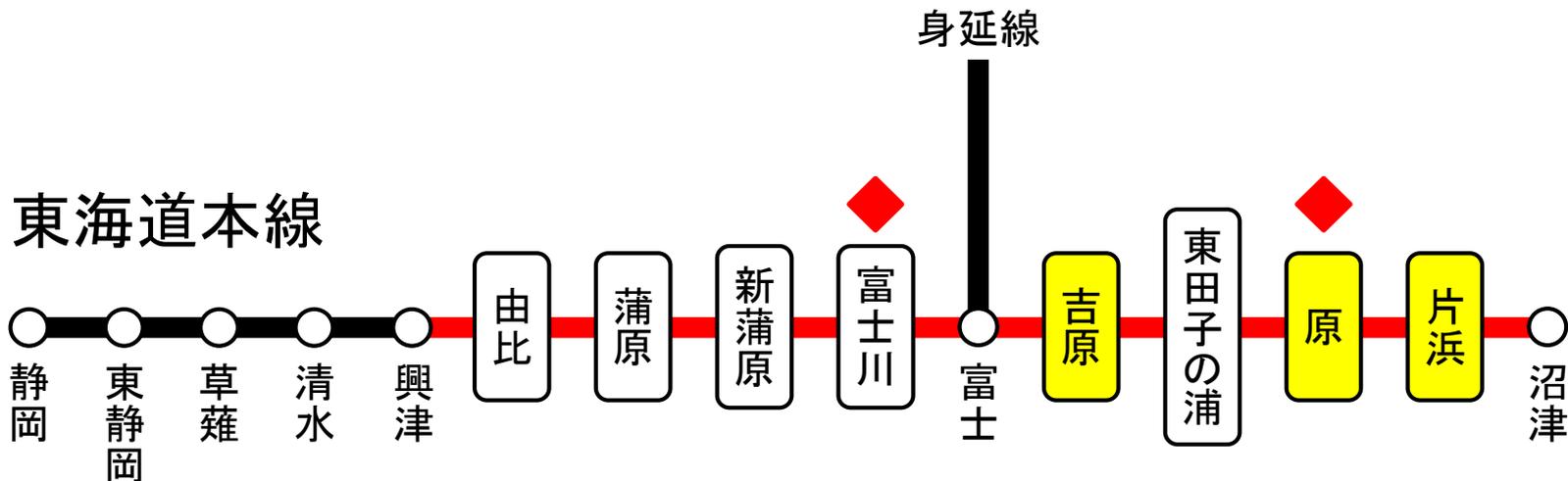
2025年6月頃 使用開始

6. 工事費

約6.0億円

お客様サポートサービスの導入駅(名古屋地区)





今回導入する区間 ■



今回サービスとサポートつき指定席券売機を導入する駅



今回サービスを導入する駅



現地に出向く係員を配置する駅

お客様サポートサービスの概要

現地対応係員 ※1



現地対応

対応指示

案内センター



- ・遠隔による発売、精算のサポート
- ・駅の状況把握、案内放送等の実施

遠隔対応

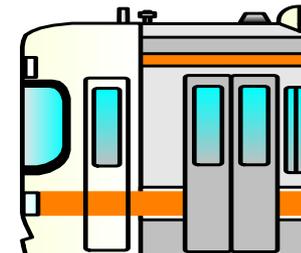
サービス導入駅



カメラ



スピーカー



ご案内タッチパネル ※2



インターホン

きっぷ購入、ICチャージ、
乗り越し精算等(遠隔操作)新幹線・在来線の
指定席特急券等の購入

近距離券売機

サポートつき
指定席券売機 ※3モニタ付き
インターホン

モニタ

券面確認台

きっぷ等確認
IC処理(遠隔操作)

受話器

割引証などを
確認する台

自動改札機

- ※1 現地でののご案内等が必要な場合には、係員が現地に出向きます。
- ※2 今回サービスを導入する各駅の改札内に設置し、タッチパネル上で精算等のご案内を行います。
- ※3 指定席購入ニーズの高い一部の駅に設置します。