

2026年1月30日
東海旅客鉄道株式会社

鉄道のご利用に関するお問い合わせ窓口の変更について

当社では、2026年2月26日（木）から、お客様からの鉄道のご利用（時刻・運賃料金・運行情報など）に関するお問い合わせを「JR東海お問い合わせセンター（現：JR東海テレフォンセンター）」にて承ります。従来の電話での受付に加えて、新たにチャットボットサービスを導入し、24時間いつでも、ご入力いただいたお問い合わせに対して会話形式で自動回答を受けられるようになります。なお、電話での受付時間は、8時～21時に変更します。

1 「JR東海お問い合わせセンター」のお問い合わせ方法と受付時間

窓口	お問い合わせ方法	受付時間
JR東海お問い合わせセンター	チャットボットサービス	24時間
	電話 (050-3772-3910)	8時～21時

【チャットボットサービスの概要】

- 当社ホームページ内の「お客様窓口・お問い合わせ先>鉄道のご利用に関するお問い合わせ」からご利用いただけます。

【URL】<https://jr-central.co.jp/info/fee.html>

- 鉄道のご利用に関するお問い合わせを、1問1答の会話形式で自動回答します。
- ご質問内容によって、オペレーターとチャット形式でやり取りすることも可能です。
※オペレーターの回答時間は、8時～21時です。
- お忘れものに関するお問い合わせは「落とし物クラウドfind」をご利用ください。

【URL】<https://railway.jr-central.co.jp/left/>

2 サービス開始日時

2026年2月26日（木）午前8時

3 その他

- サービス開始に伴う準備工事のため、「JR東海テレフォンセンター」および「JR東海サービス相談室」について、サービスを一時休止いたします。

■一時休止日時

- 「JR東海テレフォンセンター」

2026年2月25日（水）6時～24時

2026年2月26日（木）6時～8時

※車いすをご利用のお客様のお申込みは、一時休止時間も受け付けます。

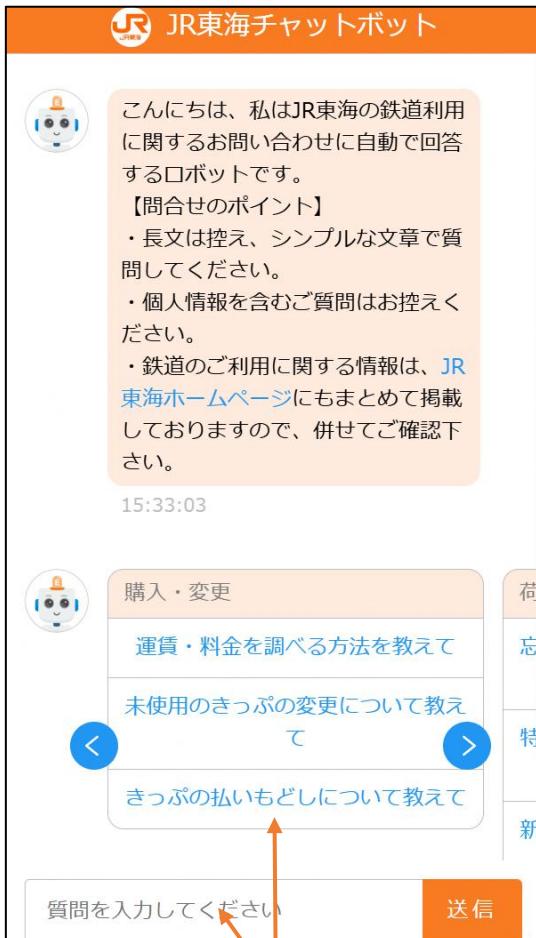
- 「JR東海サービス相談室」（ご意見・ご要望などを承る窓口）

2026年2月25日（水）9時～17時

チャットボットサービスのイメージ

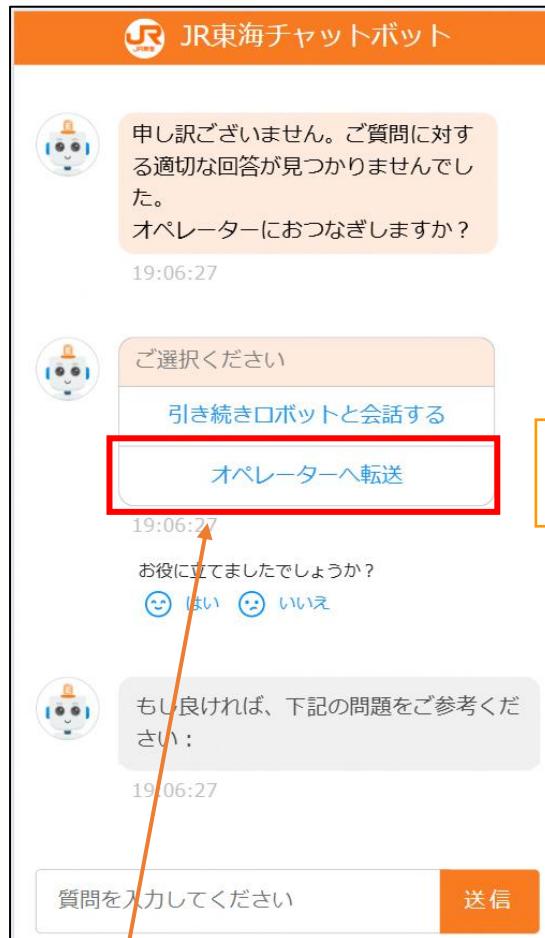
別紙

チャットボットサービス画面

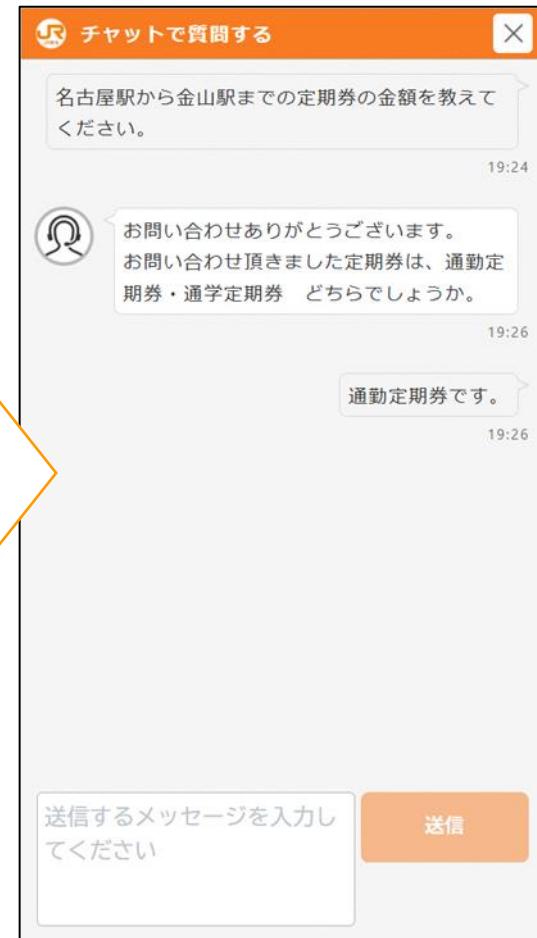


質問候補からの選択、もしくは、お客様ご自身での入力が可能です。

オペレーター対応への遷移



自動回答で解決しない場合、オペレーターに転送することができます。



お問い合わせ内容に応じて
オペレーターが回答します。
※オペレーターの回答時間は
8時～21時です。