

2026年2月6日
東海旅客鉄道株式会社

御殿場線および三重地区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」を武豊線に導入して以来、東海道本線（沼津駅～興津駅間）等に順次導入駅を拡大してきましたが、新たに御殿場線（沼津駅～国府津駅）、関西本線（四日市駅）、紀勢本線（多気駅、紀伊長島駅、熊野市駅）、および参宮線（鳥羽駅）に導入しますのでお知らせします。

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、3）

御殿場線：大岡駅、下土狩駅、裾野駅、岩波駅、富士岡駅、下曾我駅

関西本線：四日市駅

紀勢本線：多気駅、紀伊長島駅、熊野市駅

参宮線：鳥羽駅

3. お客様サポートサービスの概要（別紙4）

- ① サービス導入駅では、近距離券売機（隣接してモニタ付きインターホン、券面確認台を新設）等で案内センターと繋がります。案内センターのオペレーターが、遠隔でお客様からのご質問への対応を行います。

※導入する機器は、駅によって異なります。

- 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 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。

4. サポートつき指定席券売機の設置（別紙4）

上記に加え、裾野駅、四日市駅、多気駅、紀伊長島駅、熊野市駅に、「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等のほか、インターホンを通じてオペレーターが対応することで、学生割引乗車券等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

2027年 3月頃 使用開始 ※使用開始日は別途お知らせします。

6. 工事費

約8.1億円

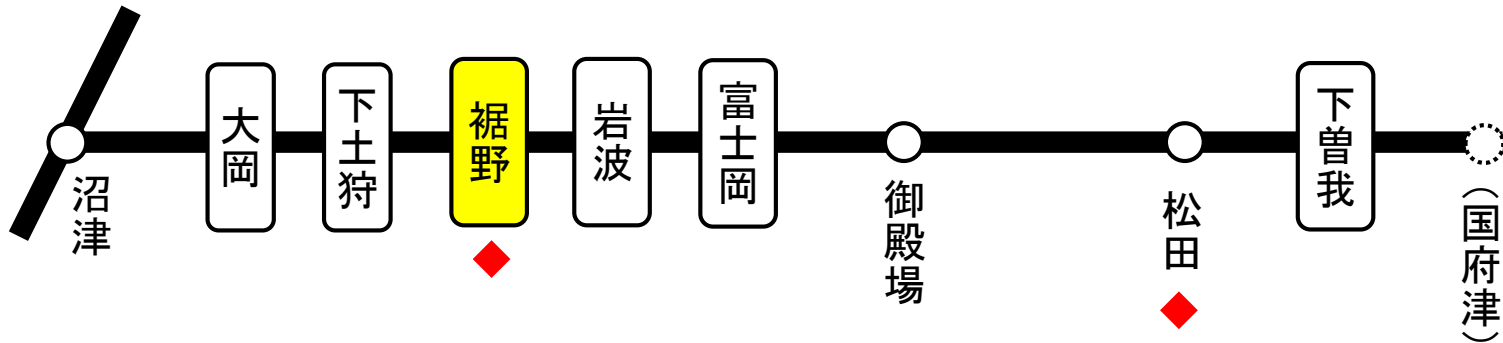
別紙1

[illegible]

今回お客様サポートサービスを導入する駅(御殿場線)

別紙2

※路線図はイメージです



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



係員を配置する駅

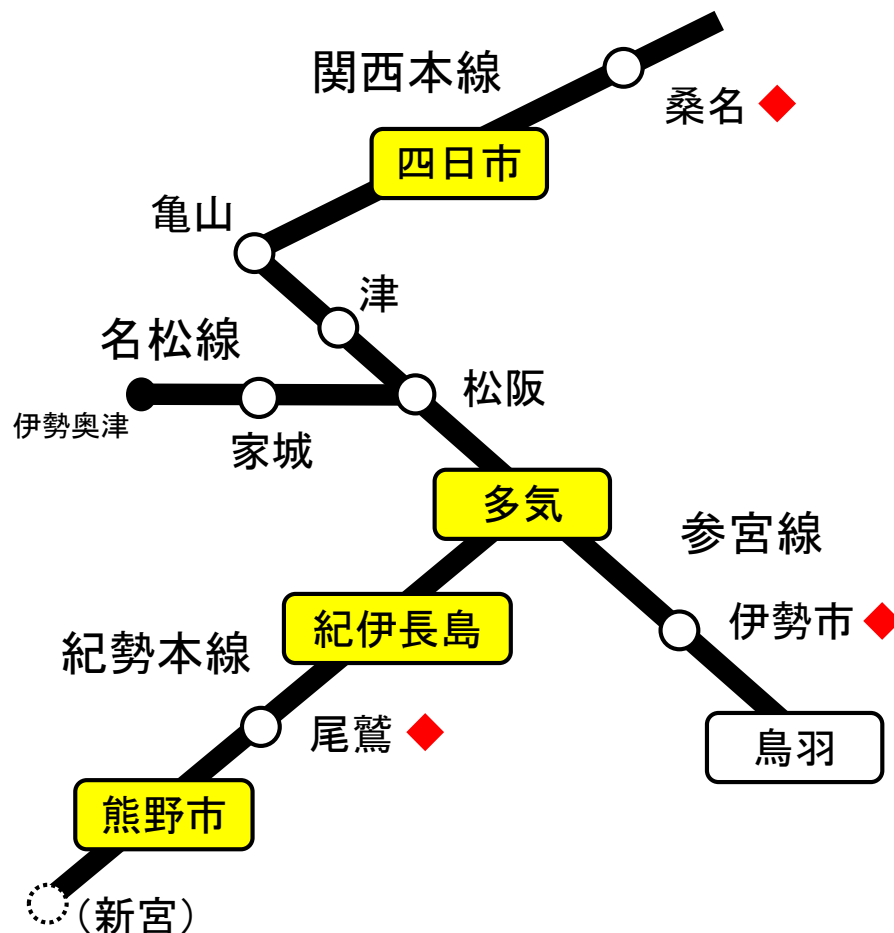


現地に出向く係員の配置駅

今回お客様サポートサービスを導入する駅(三重地区)

別紙3

※路線図はイメージです



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

○ 係員を配置する駅

◆ 現地に出向く係員の配置駅

お客様サポートサービスの概要

別紙4

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

遠隔
対応



サービス導入駅

裾野駅の例 ※2



カメラ



スピーカー

きっぷ購入、ICチャージ、
乗り越し精算等(遠隔操作)

サポートつき ※4
近距離券売機



券面確認台

新幹線・在来線の
指定席特急券等の購入

サポートつき ※3
指定席券売機



受話器

割引証などを
確認する台

TOICA ※5
簡易入出場処理機



ご案内タッチパネル ※6



インター
ホン

- ※1 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ます。
- ※2 画像・イラストはイメージです。導入する機器は駅によって異なります。
- ※3 裾野駅、四日市駅、多気駅、紀伊長島駅、熊野市駅に設置します。
- ※4 同様の機能を持つ、異なるタイプの券売機の場合もございます。
- ※5 TOICA簡易入出場処理機は自動改札機の場合もございます。
- ※6 一部の駅に設置します。