

2024年5月7日
西日本旅客鉄道株式会社

JR 西日本お客様センター、みどりの券売機プラスのオペレーターによる応対時間変更について

JR 西日本お客様センター、みどりの券売機プラスのオペレーター応対時間について、労働人口減少やコロナ等の環境変化を踏まえ、早朝・深夜での応対時間を見直し、多くのお客様にご利用いただいている昼間中心の時間帯の体制を強化することで、応答品質向上を目指し、持続的なサービス提供に努めます。また、引き続きお客様ご自身でスムーズにご利用いただける取組みを推進します。

1. 内容

(1) JR 西日本お客様センターのオペレーターによる電話応対時間を変更します。

お問合せ窓口	お問合せ番号	現行	変更後
JR 西日本お客様センター	0570-00-2486	6:00～23:00	9:00～19:00

※メール受付フォームは現行通り 24 時間受付いたします。

※踏切の異常、線路内の倒木、架線のトラブルを発見した場合等の緊急のご連絡は、現行通り 6:00～23:00 で受付いたします。

(2) みどりの券売機プラスのオペレーターによる応対時間を変更します。

なお、オペレーター応対の機能以外は、現行通り 5:30～23:00 とします。

みどりの券売機プラスの機能	現行	変更後
オペレーター応対機能	5:30～23:00	8:00～20:00
みどりの券売機機能	5:30～23:00	5:30～23:00

※ご利用状況等により一部の駅で営業時間が異なる場合があります。

※上記応対時間外のお問合せは、駅係員等へお尋ねください。

2. 実施時期

2024年6月1日（土）から

<みどりの券売機プラス>



3. スムーズにご利用いただくための取組み（最近の取組みを抜粋）

（1）ネット、モバイル化

・「モバイル ICOCA / Apple Pay の ICOCA」のサービスにより、お持ちのスマートフォンで ICOCA と一部の ICOCA 定期券がご利用いただけるようになりました。

【モバイル ICOCA】 <https://www.jr-odekake.net/icoca/mobileicoca/>

【Apple Pay の ICOCA】 <https://www.jr-odekake.net/icoca/applepay/>

・通勤・通学定期券をおでかけネットの「マイ・テイキ」で WEB お申込みいただき、みどりの券売機で受け取れるようになりました。

<https://www.jr-odekake.net/railroad/myteiki/>

・「身体障害者割引」、「知的障害者割引」、「新幹線車いす対応座席」を「e5489」でお申込みいただき、みどりの券売機で受け取れるようになりました

https://www.westjr.co.jp/press/article/items/2400204_00_press_e5489.pdf

・「株主優待鉄道割引」を「e5489」でお申込みいただき、みどりの券売機で受け取れるようになりました。また事前にお申込みいただかなくても、みどりの券売機でご購入いただけるようになりました

https://www.westjr.co.jp/press/article/items/221214_00_press_yuutai.pdf

（2）近距離券売機、みどりの券売機、みどりの券売機プラス

・「ICOCA」払いもどし

ご不要となった ICOCA を近距離券売機で払いもどしできるようになりました。
（記名式 ICOCA など一部 ICOCA を除く）

・きっぷの払いもどし

ご購入いただいたきっぷを、みどりの券売機、みどりの券売機プラスで払いもどしできるようになりました。（入欠済などの一部きっぷを除く）

・「こども ICOCA」のご購入

みどりの券売機プラスでこども ICOCA をご購入いただけるようになりました。

（3）その他

・ご利用に合わせて、オペレーターの体制を強化しております。

・ご利用に合わせて、みどりの券売機やみどりの受取機を増設しております。

※Apple、Apple Pay は Apple Inc.の登録商標です。

今回ご案内の取組みは、SDGs の 17 のゴールのうち、特に 8 番、12 番に貢献するものと考えています。



JR西日本グループは持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています。

