

集中旅客サービスシステムの導入駅拡大について

当社ではご利用状況に合わせて、2013年10月より武豊線に、2017年10月より東海道本線（岡崎駅～豊橋駅間）に、「集中旅客サービスシステム」を導入し、安定して稼働しています。このたび、東海道本線（大府駅～岡崎駅間）、関西本線（名古屋駅～桑名駅間）に、集中旅客サービスシステムの導入駅を拡大します。

1. システム導入駅（別紙1）

- ・ 東海道本線：逢妻駅、野田新町駅、東刈谷駅、三河安城駅、西岡崎駅
- ・ 関西本線：八田駅、春田駅、蟹江駅、永和駅、弥富駅

2. 集中旅客サービスシステムの概要（別紙2）

- ① システム導入駅には、券売機に隣接してインターホン、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。
- ② 今回導入する駅では、現在、早朝夜間等の駅係員不在時は、きっぷの購入・ICチャージ、乗り越し精算等ができませんが、システム導入後は、インターホンと券面確認台を使い、案内センターのオペレーターと会話することで、列車を運行する全ての時間帯できっぷの購入等が行えます。
- 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。

3. サポートつき指定席券売機の設置等

- ・ 指定席券購入ニーズの高い東刈谷駅、八田駅、春田駅、蟹江駅に、「サポートつき指定席券売機」を設置します。インターホンを通じてオペレーターが対応することで、新幹線の指定席特急券などのほか、学生割引乗車券など証明書を必要とする割引のきっぷも購入できます。
- ・ 東刈谷駅、蟹江駅、弥富駅は、引き続き有人窓口を日中時間帯に営業するとともに、東刈谷駅、蟹江駅には、現地に出向く係員を配置します。
- ・ 三河安城駅では新幹線の有人窓口をご利用いただけます。

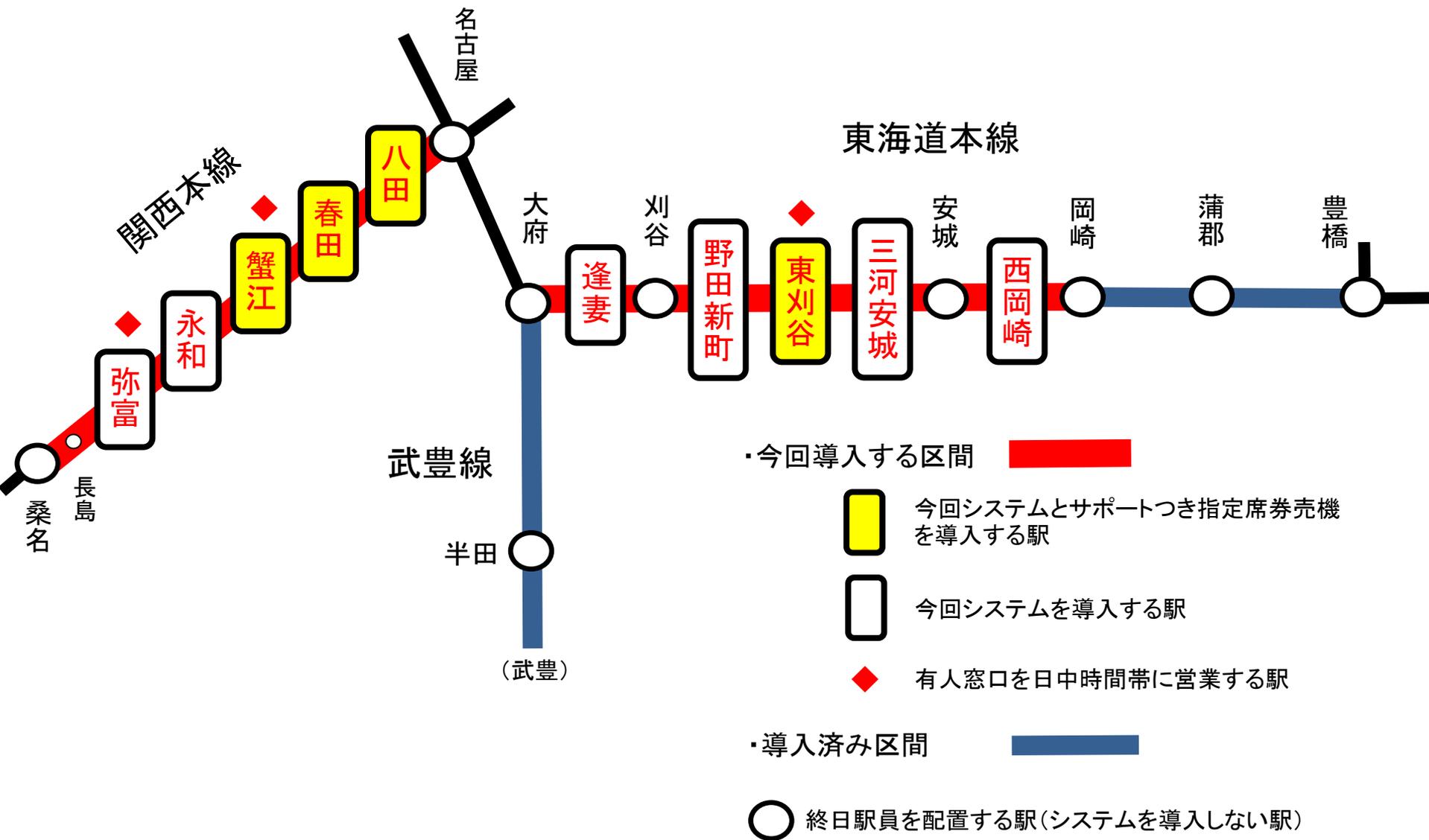
4. 工事スケジュール

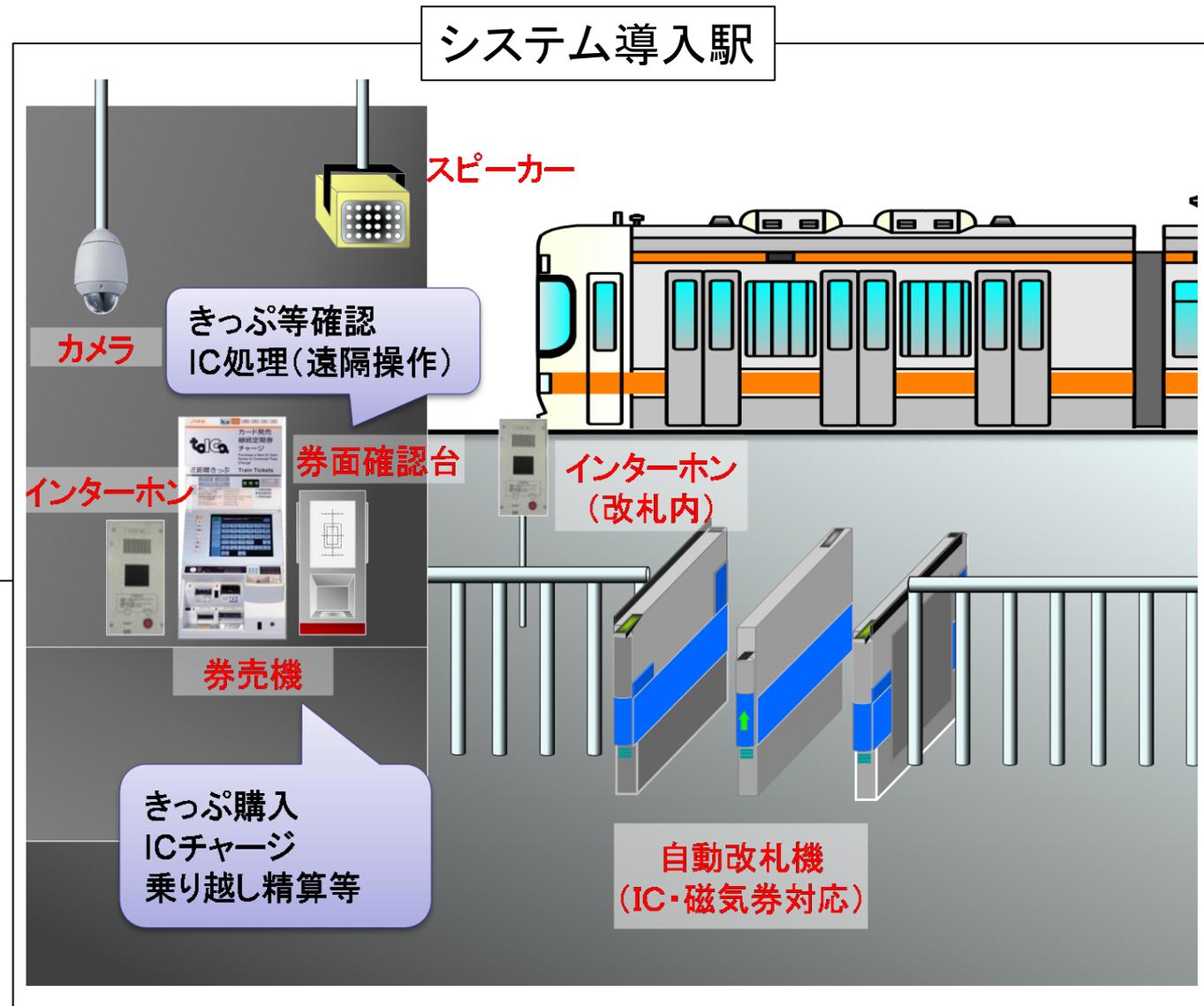
2020年4月 工事着手
2020年12月頃 使用開始

5. 工事費

約7.4億円

集中旅客サービスシステムの導入駅拡大





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

※きっぷの詰まり等の現地での対応が必要な場合には、係員が現地に出向きます。