

エクスプレス予約／スマートEXにおける新サービスの開始について

東海旅客鉄道株式会社及び西日本旅客鉄道株式会社では、ホームページでの遅延状況の掲出や公式 Twitter による運行情報の配信サービスの提供など、列車の遅延等が発生した際の情報提供の充実に取り組んでいます。

今回、東海道・山陽新幹線のネット予約&チケットレス乗車サービスであるEXサービス（「エクスプレス予約」及び「スマートEX」）のアプリ利用者を対象に、列車の遅延等が発生した際の新たなサービスを開始します。

さらに便利になったEXサービスを、ぜひこの機会にご利用ください。

1. サービス内容

(1) 「EXアプリ」で当日の列車を予約済のお客様に、列車の遅延情報等をお知らせします（別紙1）。

- ・「EXアプリ」のプッシュ通知サービスによりお知らせしますので、「EXアプリ」で予約をされたお客様のみが対象です。
- ・プッシュ通知サービスとホームページにより、タイムリーに運行状況が確認でき、速やかに予約を変更いただけます。

(2) 更に、エクスプレス予約会員様向けに、列車に大幅な遅延が発生した際、所定発車時刻後の列車も「EXアプリ」で予約可能となるサービスを試行します（別紙2～4）。

- ・この試行サービスは、「EXアプリ」をご利用のエクスプレス予約会員様のみが対象です（スマートEX会員様は対象外）。
- ・列車に大幅な遅延が発生した際、乗車駅の所定発車時刻を過ぎても、当該駅を発車していない列車の新規予約が「EXアプリ」で可能となります。この取り扱いを可能とする場合、アプリのログイン後の画面でお知らせします。

※ 当該駅を既に発車済の列車も、システム上では新規予約が可能となりますので、ご注意ください。誤って発車済の列車を予約してしまった場合は、払戻（手数料無し）が可能です。

※ 当日の列車を既に予約済の場合は、先に予約を払戻（手数料無し）した後、新規に予約をすることで列車の変更が可能です。

2. サービス開始日

2019年6月22日（土）以降

（「EXアプリ」を同日以降に公開される最新バージョンにアップデートしてください）

※ 公開日が決まり次第、エクスプレス予約ホームページ（<https://expy.jp/>）及びスマートEXホームページ（<https://smart-ex.jp/>）でお知らせします。

3. 今後の展開

サービス開始後のご利用状況を踏まえ、対象者の拡大やサービス内容の向上を図ります。詳細は決まり次第、お知らせいたします。

- ◆ 「EXアプリ」で当日の列車を予約済のお客様に、列車の遅延情報等をプッシュ通知サービスにより、お知らせします。

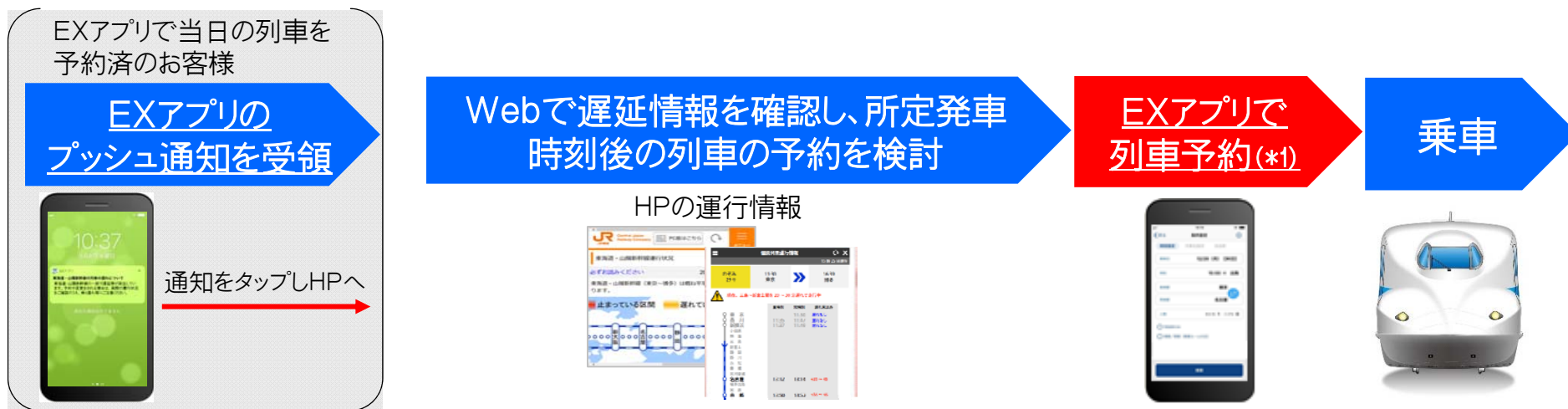


※画面イメージ

- ◆ 列車に大幅な遅延が発生した際、乗車駅を発車していない所定発車時刻を過ぎた列車を予約するためには、これまで駅窓口にお並びいただく必要がありましたが、「EXアプリ」をご利用のエクスプレス予約会員様は、アプリから新規予約ができるようになります。

【列車に大幅な遅延が発生し、所定発車時刻後の列車を予約する場合の流れ】

○EXアプリでの試行サービス開始後

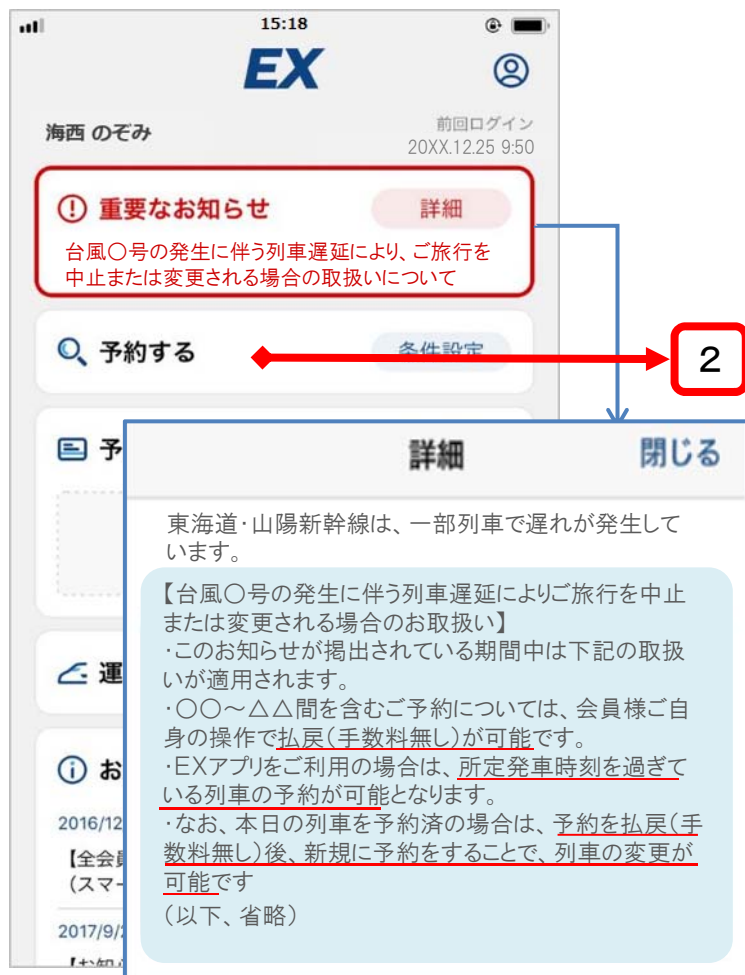


(*1) 当日の列車を既に予約済の場合は、予約を先に払戻(手数料無し)した後、新規に予約することで列車の変更が可能です。

○(参考)現在



1 ログイン後の画面



2 条件設定



・所定発車時刻を過ぎた列車の予約を可能とする場合、ログイン後の画面でお知らせします。

・詳細画面で記載内容を確認後、「予約する」をタップ。

(注) 当日の列車を既に予約済の場合は、先に払戻(手数料無し)の操作をしてください(別紙4参照)。

・所定発車時刻を過ぎた列車を予約する場合は、現在時刻より遡った時刻を入力し、「検索」をタップ。

所定発車時刻後の列車の新規予約方法(画面イメージ)

3 列車選択



- ・所定発車時刻を過ぎている列車がオレンジ色で表示され、新規予約が可能となります。
- ・乗車を希望される列車をタップ。

4 ご案内



- ・「上記を了承する」をチェックし、「予約を続ける」をタップ。

(注)既に発車済みの列車も、システム上では新規予約が可能となりますので、ご注意ください。誤って発車済みの列車を予約してしまった場合は、払戻(手数料無し)が可能です。

所定発車時刻後の列車の新規予約方法(画面イメージ)

5 商品選択



・商品を選択し、「次へ」をタップ。

6 座席選択



・座席を選択し、「次へ」をタップ。

所定発車時刻後の列車の新規予約方法(画面イメージ)

7 予約確認

確認

ⓘ

⚠️ まだ予約は完了していません

乗車日時
12/28 (月) 15:10 → 16:47

区間
東京 → 名古屋

人数
おとな 1

商品
EX予約指定席

運送約款 ⓘ
※ご利用条件は運送約款の規定によります。

のぞみ 43

時間
15:10 → 16:47

区間
東京 → 名古屋

座席
11号車 11番E席
普通車 禁煙

金額
おとな ¥10,110 1名分

合計: ¥10,110

はじめからやり直す

この内容で予約(購入)する

・ 予約内容を確認後、「この内容で予約(購入)する」をタップ。

8

8 予約完了

完了 ⓘ

🟢 予約が完了しました

お預かり番号	2006
乗車方法	IC乗車可
領収額	¥10,110

乗車日時
12/28 (月) 15:10 → 16:47

区間
東京 → 名古屋

人数
おとな 1

商品
EX予約指定席

のぞみ 43

時間
15:10 → 16:47

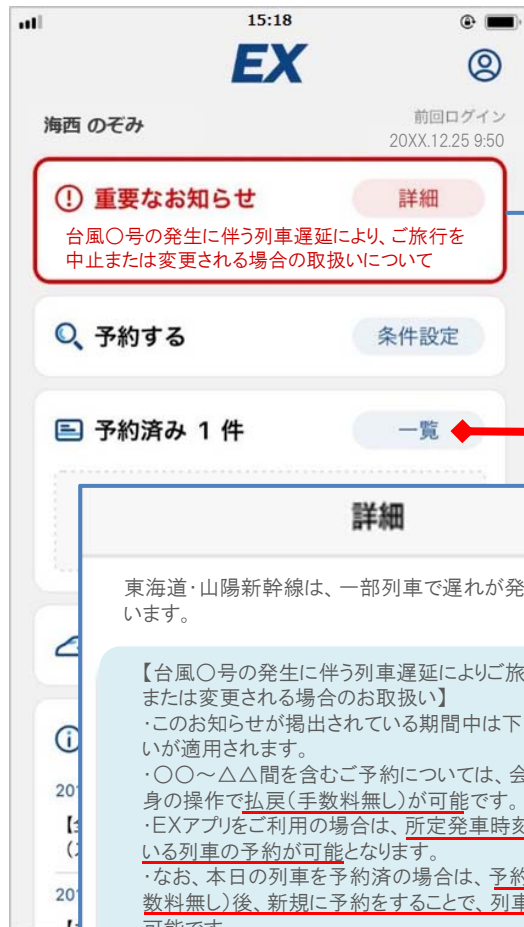
区間
東京 → 名古屋

座席
11号車 11番E席
普通車 禁煙

金額
おとな ¥10,110 1名分

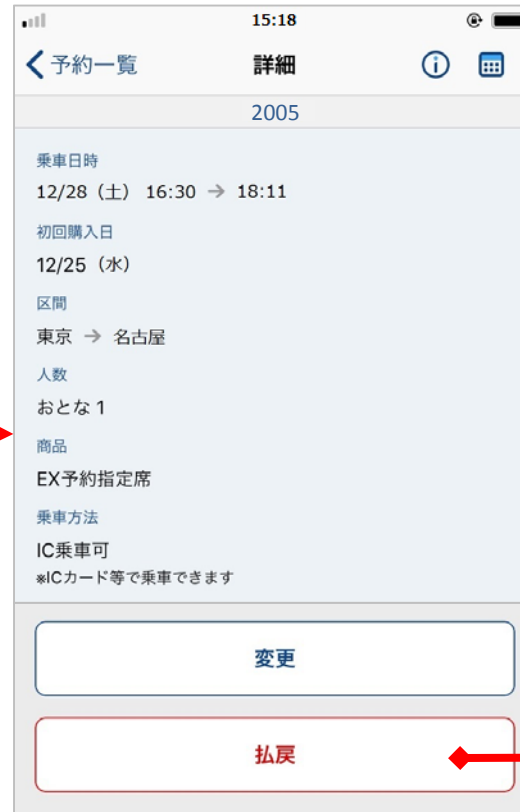
合計: ¥10,110

1 ログイン後の画面



- ・詳細画面で記載内容を確認後、「予約済み」をタップ。

2 払戻画面



- ・通常の払戻操作と同様に、「払戻」をタップ。

払戻(手数料無し)後、
新規予約(別紙3)の 1
画面へ