

16

EX 予約
PRESS

EX-IC



ご利用ガイド

2017.9版

E予約専用会員用

エクスプレス予約の概要

1

ページへ

予約について

11

ページへ

予約の変更・払戻

21

ページへ

乗車方法

27

ページへ

その他、サービスの
利用にあたって

41

ページへ

よくあるご質問

51

ページへ

エクスプレス予約の概要

エクスプレス予約の利用開始まで	4
EX-ICカードについて	5
商品情報	7
メールサービス	9

予約について

予約受付時間等	12
予約・申込メニュー	12
予約方法	14
シートマップ(座席表)	18
予約内容(IC乗車可否)の確認	19
予約内容の照会	20
出張番号の登録	20

予約の変更・払戻

予約の変更・払戻	22
変更・払戻方法	25

乗車方法

乗車日当日ご用意いただくもの	28
乗車方法の確認	28
■EX-ICカードで乗車する	29
新幹線各駅から直接乗降する場合	30
新幹線と在来線を乗り継ぐ場合	32
■きっぷを受け取って乗車する	34
きっぷの受取方法	34
新幹線各駅から直接乗降する場合	35
新幹線と在来線を乗り継ぐ場合	36

〈凡例〉

- ▶▶▶ マークはEX-ICカードを表します。

その他、サービスの利用にあたって

■ご利用票	42
■お客様情報の変更・初期化	43
■緊急・重要なお知らせがあるとき	44
■モバイルSuicaの利用について	45

モバイルSuica電話機をEX-ICカードとして登録する	45
モバイルSuicaに関する各種手続き	49

よくあるご質問

EX-ICカード	52
予約	53
乗車・下車	54
異常時の取扱い	57

エクスプレス予約 の概要

目次

エクスプレス予約の利用開始まで…4
EX-ICカードについて…5
商品情報…7
メールサービス…9

はじめてエクスプレス予約 をご利用の方は



エクスプレス予約のご利用には、まず会員登録が必要です。「かんたんスタートガイド」をはじめにお読みください。

【ご注意】

- この冊子内のサービス内容は、2017年9月現在のものです。最新の情報ならびに各サービスの詳細については、ホームページ(<https://expy.jp/>)等でご確認ください。
- この冊子内のスマートフォン、パソコン、携帯電話の画面やきっぷ券面、カードフェイス等は、すべてイメージです。実際の画面等とは異なる場合がありますのでご了承ください。
- この冊子内に記載の各種価格(商品のおねだんや払戻手数料等)は、特に記載のない限り、すべて2017年9月現在の税込金額です。

エクスプレス予約で東海道・山陽 新幹線の利用をもっと便利に。

エクスプレス予約は東海道・山陽新幹線（東京～博多）をスムーズ&スピーディに一年中おトクなおねだんで利用できる、会員制ネット予約サービスです。

予約※

→P11

スマートフォン・パソコン
・携帯電話から予約



予約の変更は
何度でも無料!

シートマップで
お好みの席が選べる



会員様ご本人（おとな1名）の
利用なら



きっぷ受取不要!

会員様以外または
2名以上の利用なら

きっぷ受取

→P34

EX-ICカード等で予約人数
分のきっぷを受け取る



(注) 東海道・山陽新幹線各駅の
指定席券売機等で受け取っ
てください。

乗車

→P27



EX-ICカードを
タッチして入場

EX-ICカードを
タッチして出場

EXご利用票を
お忘れなく

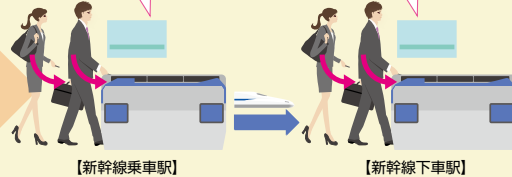


【新幹線乗車駅】

【新幹線下車駅】

きっぷを投入して入場

きっぷを投入して出場



【新幹線乗車駅】

【新幹線下車駅】

(注) きっぷを受け取って乗車する場合は、会員様ご本人でもEX-IC
カードでは乗車できません。

※お勤め先の出張・経理事務ご担当者の指定方法により、予約してください。

参考 EX-ICカードには、交通系ICカードをお持ちでない方のために、EX-ICカード（TOICA機能付き）もあります。このカードには主に以下の制約があります。

- 切替手数料1,080円（税込）が必要です。
※エクスプレス予約のクレジットカード番号から後日お引落しさせていただきます。
- TOICAエリアを含め、定期券の機能を付加することはできません。また、こども用カードはありません。
- TOICA定期券等、他の交通系ICカードと2枚重ねての利用はできません。また、モバイルSuica電話機と重ねての利用もできません。
- TOICA機能を含め、カードに印字のある会員様ご本人のみが利用できます。
- 入金（チャージ）は、TOICA・Suica・ICOCA等の表示のある駅の自動券売機などで、残額20,000円まで現金のみで可能です。
- 入金（チャージ）残高の払戻は、TOICAエリアの駅の係員改札口または精算所に限り、取り扱いいます。
※TOICAエリアについては、TOICAホームページをご確認ください。
※払戻は、お勤め先の出張・経理事務ご担当者様からの申請が必要です。また、払戻をされる場合、あらかじめEX-ICカード（TOICA機能なし）への切替手続き、または脱会手続きが必要です。
- 再度EX-ICカード（TOICA機能なし）に切り替える場合も、切替手数料1,080円（税込）が必要です。

EX-ICカード（TOICA機能付き）の申込は、お勤め先の出張・経理事務ご担当者様にご相談ください。

商品情報

エクスプレス予約では、利用人数等に応じて、さまざまな商品を用意しています。
乗車日当日の予約でも、365日会員価格でおトクです。

商品名	EX予約サービス	EX予約サービス (往復割引)	e特急券
特長	乗車日当日でも予約・乗車できる基本商品	片道の営業キロが601km以上ある場合に、往復行程を一括購入することを条件に発売する往復割引商品	特急券の効力のみ のきっぷ商品
利用人数	1回の予約操作で1～6名*1		
こども設定	こども用あり		
乗車方法	会員本人：EX-ICカードを新幹線改札機にタッチして乗車（きっぷも可） 会員本人以外または2名以上：きっぷを受け取って乗車		きっぷを受け取って乗車*2
乗車券・特急券の効力	乗車券・特急券一体（新幹線区間のみ乗車できます。在来線区間は乗車できません。)*3		特急券のみ（乗車券は別途購入）*4
おねだん例 「のぞみ」普通車 指定席 おとな片道1名	東京～新大阪 13,370円	東京～博多 19,730円 (往復39,460円)	東京～新大阪 4,820円
予約期間	乗車日1ヵ月前（10：00）から列車発車時刻の4分前まで		
設定区間	東海道・山陽新幹線各駅相互間	東海道・山陽新幹線の片道営業キロ601km以上の各駅相互間	東海道・山陽新幹線各駅相互間
対象列車	「のぞみ」「ひかり」「こだま」「みずほ」「さくら」「つばめ」		
対象設備	グリーン車、普通車指定席、普通車自由席		

- *1 乗車日・乗車区間・列車・設備が同一の場合に限ります。
- *2 きっぷを受け取って乗車する場合、会員様ご本人でもEX-ICカードでの乗車はできません。
- *3 在来線と乗り継ぐ場合は、在来線の利用区間について、別途交通系ICカードまたはきっぷが必要です。予約区間と同区間であっても、在来線には乗車できません。
- *4 乗車区間に有効な乗車券は、指定席券売機や駅窓口で、別途購入してください。新幹線乗換改札口の指定席券売機や駅窓口では、乗車日当日の乗車券のみ発売します。なお、e特急券を指定席券売機で受取の場合、乗車券は同じ指定席券売機で購入できますので、あらかじめ駅窓口等にお並びいただく必要はありません。

上記の商品の他、早めの予約でさらにおトクになる早特商品もあります。
詳しくはホームページ (<https://expy.jp/>) をご確認ください。

●エクスプレス予約の商品は、駅窓口等ではお買い求めになれません。

※スマートフォン、パソコン、携帯電話で予約せずに駅窓口等でお買い求めになる場合、所定のきっぷ（割引なし）の発売となります。

●エクスプレス予約の商品では、新幹線から乗継となる在来線の特急券等には「乗継割引」は適用されません。

●エクスプレス予約は、予約・変更・払戻等の操作を行なった時点で決済となります。

※お客様の都合により変更または払戻されない場合、代金の一部または全額を申し受けますので、ご注意ください。

重要 次の場合は、e特急券をご利用ください。

- ①特急券のみの購入をご希望の場合
 - ②乗車券を、在来線の利用区間も含め別途購入する場合
- [例] 千葉～名古屋間の乗車券との併用

■おねだんの比較

(1) 東海道・山陽新幹線のみ（在来線と乗継がない）をご利用の場合
→「EX予約サービス」は、乗車券と特急券の効力が一体となったおねだんが適用され、「e特急券+片道乗車券*」より低額もしくは同額になります。（ただし（2）の場合を除きます。）

(2) 東海道・山陽新幹線の片道の営業キロが601 km以上の区間のみを往復でご利用の場合
→片道の営業キロが601km以上の区間を往復する場合利用できる「EX予約サービス（往復割引）」は、乗車券と特急券の効力が一体となったおねだんが適用され、「e特急券+往復割引乗車券*」より低額になります。

(3) 新幹線と在来線を乗り継ぐ場合
→「EX予約サービス」／「EX予約サービス（往復割引）」をご利用で新幹線と在来線を乗り継ぐ場合、「EX予約サービス」／「EX予約サービス（往復割引）」と在来線部分の運賃等の合計額は、「e特急券+片道乗車券／往復割引乗車券*」と比べ低額になる区間と高額になる区間があります。
※乗車券はエクスプレス予約では購入できません。

予約前に、「EX予約運賃ナビ」でおねだんをご確認ください。

メールサービス

すべて「yoyaku@expy.jp」より送信しますので、お使いの端末で受信できるよう設定をお願いします。

重要 ●メールサービスご希望の有無にかかわらず、重要なお知らせや緊急のご連絡等により、ご登録のアドレス宛にメールをお送りする場合があります。
●正しいメールアドレスを登録いただいていない場合、メールサービスは利用できません。メールアドレスは、定期的にご確認ください。

■すべての会員様にお送りするメール

●予約内容の確認メール

予約完了時に、予約日・列車・座席番号等の予約内容をお知らせします。

※事前申込サービス、夜間申込サービスは、申込操作時にメールをお送りしません。
※メールが届かない場合は、「予約確認／変更／払戻」画面でご確認ください。

●お客様情報登録／変更完了メール

入会手続完了時やお客様情報に変更された場合に、その旨をお知らせします。

●ワンタイムパスワード通知メール

以下の場合、登録済のすべてのアドレスにワンタイムパスワードを送信します。

- ・お客様情報の変更やパスワードの再登録等
- ・お勤め先の出張・経理事務ご担当者によるご利用実績やカード情報のダウンロード

※アドレスは複数登録していただくことをおすすめします。

■配信を希望された会員様にお送りするメール

●乗車前の予約確認メール

予約列車の発車時刻が近づくと、座席番号等の予約内容をお知らせします（自由席予約の場合を除きます）。

※EX-ICカードで改札入場またはきっぷ受取済の場合は送信されません。また列車発車時刻の約1時間前以内の予約・変更の場合は、メールが送信されない場合があります。

●ご案内メール

商品のご案内や会員限定情報等、様々な情報をメールでお知らせします。

【登録方法】

メインメニュー [お客様情報の変更]

予約について



目次

予約受付時間等…12

予約・申込メニュー…12

予約方法…14

シートマップ (座席表) …18

予約内容 (IC 乗車可否) の確認…19

予約内容の照会…20

出張番号の登録…20

16



予約受付時間等

予約受付時間	5:30～23:30 (23:30～翌日5:30の間は「夜間申込」サービスになります)
予約可能期間	乗車日1ヵ月前の10時から、乗車日当日の時刻表に表示された列車発車時刻4分前まで (「事前申込」サービスもあります) ※購入ボタンを押す時点で、列車発車時刻4分前までの列車の予約ができません。
予約の回答	予約結果は、予約操作完了時に画面上および予約内容の確認メールでお知らせします ※メールが届かない場合は、「予約確認／変更／払戻」画面(→P20)にて予約結果をご確認ください。

※クレジットカードのご利用限度額等の状態により、予約いただけない場合があります。

予約・申込メニュー

■申込サービス

予約ができない時間帯・期間は、新規予約の申込サービスが利用できません(申込時点では、予約は完了していません)。

サービス	事前申込	夜間申込
申込可能期間	発売開始日の7日前5:30～ 発売開始日当日9:30 例：1月3日乗車分 発売開始： 12月3日10:00 事前申込：11月26日 5:30～12月3日9:30	23:30～翌日5:30
申込取消期間	発売開始日当日の 10:00に達するまで	申込可能期間中
申込の回答	発売開始日当日の10:00より順次、発売手続きを行い、発売開始日当日中に申込結果をご登録のアドレス宛にお知らせします。	5:30より順次、発売手続きを行い、当日中に申込結果をご登録のアドレス宛にお知らせします。

- 申込は、1件につき第2希望まで指定できます。
※第1・第2希望の列車の双方で購入可能な商品から選択できます。
- 申込可能期間は、シートマップによる座席の選択、予約の変更、払戻はできません。
- 申込の取消は、「予約確認／変更／払戻」で取消操作を完了してください(手数料はかかりません)。
- 申込内容の変更は、申込の取消を行い、再度申込を行ってください。

注意 ●申込サービスは、予約の成立を約束するものではありません。

●第1希望と第2希望で商品が異なる場合、申込できません。

例①：「EX予約サービス」と「e特急券」

例②：「EX予約サービス」と「早特商品」

●事前申込で往復割引商品を申し込む場合

・申込時点では、往復行程は同じ乗車日での申込になります。乗車日の変更は、予約の成立後に、「予約確認／変更／払戻」から操作してください。

例：4月2日に、5月3日～4日の往復割引商品を申し込む場合、5月3日往復分を申し込み、4月3日に予約成立後、4月4日に復路の予約を5月3日→4日に変更

・片道が満席だった場合は、予約は成立しません。




■いつも使う列車の設定

よく利用する列車を、プラン名を付けてあらかじめ登録しておくことで、少ない操作で予約が可能になります。

●片道行程の登録になるので、往復行程は、片道ずつ登録してください。

●最大5件まで設定可能です。

【登録方法】




   メインメニュー [いつも使う列車を予約]

※予約申込完了時に表示される「いつもどの列車に登録」を選択して、その予約条件を「いつも使う列車」として登録することもできます。

■予約条件の設定

利用区間、予約人数、禁煙／喫煙、座席位置を、あらかじめ登録すると、列車の予約の際、登録した予約条件が画面に表示されます。

【登録方法】

   メインメニュー [予約条件の設定]

参考 利用頻度の高い機能(新規予約、予約確認、変更等)をシンプルな画面で利用できる、「EXアプリ」があります。

※会員登録などアプリではご利用いただけない機能があります。アプリにない機能はウェブをご利用ください。



主な機能や利用環境など詳しくはこちらをご覧ください。

予約方法

- 重要**
- 通信状況等により、予約等の操作が中断した場合、「予約確認／変更／払戻」画面（→P20）で予約の状況をご確認ください。
 - 予約操作中に前画面へ戻る際、予約画面上の「戻る」ボタンを押下してください。

- 参考**
- ログイン画面へのアクセス方法やパスワードのみでログインできる「簡単ログイン」画面の設定方法は、「かんたんスタートガイド」をご覧ください。
 - 「会員ID（10桁の数字）」また「パスワード（4～8桁の英数記号）」をお忘れの方は、会員ログインページ上の「IDをお忘れの方」「パスワードをお忘れの方」でご確認ください。

予約方法

※以下の画面はスマートフォンの画面イメージです。
パソコン、携帯電話での操作画面イメージはホームページをご覧ください。

- ①会員登録で取得した「会員ID（10桁の数字）」と会員様が設定された「パスワード（4～8桁の英数記号）」でログインし、予約操作をスタート。



- 【メニュー】画面
②「予約」を選択。



- 【条件設定】画面
③乗車日、出発時刻（または到着時刻）、乗車駅と降車駅、利用人数を指定。
※エクスプレス予約では、途中下車できません。途中下車される（改札口から外に出る）場合、乗車区間ごとに予約してください。

チェックを入れると、「ひかり」、「さくら」、「こだま」のみを利用する行程を表示します。「ひかり」「こだま」専用の早特商品を予約の際にはチェックを入れてください。

チェックをいれると、e特急券の商品を表示します。チェックを入れない場合、e特急券は表示されません。

出張番号を設定する場合は（→P20）

- ④指定後、「OK 予約を続ける」を選択。

参考 列車が決まっている場合は、「列車名と番号を直接入力する」を選択。



【列車・設備選択】画面

- ⑤「この候補を選択」を押し、ご希望の列車を指定。

※自由席を予約する場合でも、いずれかの列車を選択してください。
（自由席を予約の場合、乗車日当日のどの列車の自由席でも乗車できます。）

参考 空席表示について



【O】…空席あり 【X】…満席
【▲】…残りわずか 【-】…設定なし



【候補】画面

- ⑥利用する商品・設備にチェックを入れ、座席位置等を選択。

「禁煙」「喫煙」「禁煙（喫煙ルーム付近）」の表示を変更する場合は、プルダウンで選択してください。
※車両の種類によって選択できる条件が異なります。

自由席を予約の場合、「自由席」と表示されている商品を選択してください。

座席表で空席状況を確認しながら希望の号車や座席を指定する場合は、選択してください。（→P18）

参考 空席表示について

画面上方に表示された条件（禁煙／喫煙／禁煙（喫煙ルーム付近））での空席状況を表示します。
【O】…空席あり 【-】…設定なし
【▲】…残りわずか 【有】…設定あり
【X】…満席

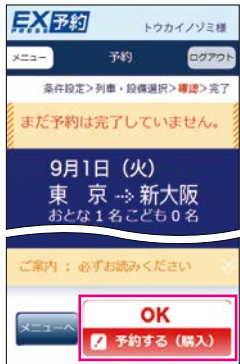
【ご注意】

●2列車以上の乗継の予約で空席表示の各記号の下に「※」が表示された場合、行程の一部の列車において、ご希望の設備が満席が設定されていないため、その列車の設備が自動的に変更になります。

窓側、通路側を指定して予約する場合は、プルダウンで選択してください。

重要 片道営業キロが601km以上の区間の場合、往復割引商品が表示されません。

- ⑦予約条件を指定後、「OK 予約を続ける」を選択。

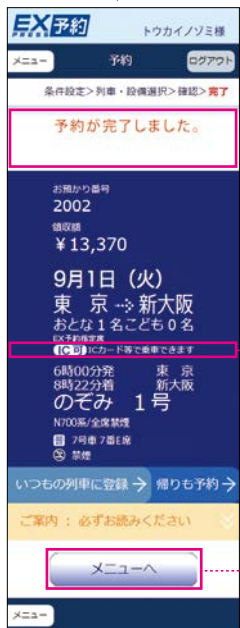


【確認】画面

⑧ 予約内容に誤りがなければ、「OK 予約する (購入)」を選択。

このボタンを押すと
購入 (決済) 完了となります。

※予約の完了時点で決済となります。(乗車日当日の予約でない場合、決済日と乗車日は異なります)。



【完了】画面

⑨ 予約完了。
予約が完了すると、ご登録のメールアドレスに「予約内容の確認メール (→P9)」が送信されます。

EX-ICカードでの乗車可否 (→P19) について、ご確認ください。

予約内容を確認等する場合は、メニューに戻り「予約確認/変更/払戻」を選択してください。

参考 往復割引商品の予約操作

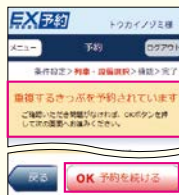
- 片道営業キロが601km以上の区間の場合、往復割引商品が表示されます。
 - P.15⑥で往復割引商品選択後、「OK 予約を続ける」を選択すると、第2行程を入力する画面になります。
- ※第2行程では、区間・人数の選択はできません。



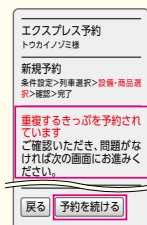
重要 予約にあたってのご注意

- ① エクスプレス予約では3列車まで乗り継ぎできますが、以下の行程では予約できません。
 - 「利用設備」が
1列車目: グリーン車 → 2列車目: 普通車指定席 / 自由席 → 3列車目: グリーン車 の場合
 - 「利用列車」が
1列車目: のぞみ / みずほ → 2列車目: ひかり / こだま / さくら → 3列車目: のぞみ / みずほ の場合
- ② 山陽新幹線の普通車個室は予約できません。
- ③ 指定席 (グリーン車・普通車)、自由席ともに予約時に指定した乗車日当日のみ有効です。
- ④ 全席禁煙で運転するこだまの普通車指定席は、喫煙ルーム付近が自由席となるため、指定席を予約の場合、通常の禁煙席の利用となります。
- ⑤ 予約内容 (乗車日、乗車時間、進行方向、乗車区間) が重複する商品を選択すると、以下の画面が表示されます。

スマートフォン・パソコン



携帯電話



→ 予約内容を確認のうえ、問題がなければ「OK 予約を続ける」/「予約を続ける」を選択してください。

シートマップ (座席表)

予約の際、シートマップ (座席表) で空席状況を確認しながら、ご希望の号車や座席を選択できます。

- 画面に表示された号車以外を選択することもできます。
- 実際の予約操作を行うまでには時間差があるため、お選びいただいても予約できない場合があります。
- 残りの座席数が少ない場合、この機能を利用できないことがあります。また、一部指定できない座席があります。
- 事前申込・夜間申込では、この機能は利用できません。

座席の選択方法

※以下の画面はスマートフォンの画面イメージです。

①「座席表を見る」を選択。

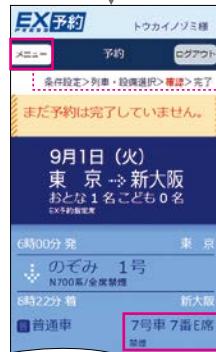


②ご希望の座席を選択。



号車を変更する場合はこちらから選択。

③座席の選択後、「OK 予約を続ける」を選択。



座席を変更したい場合はこちらから再度予約。

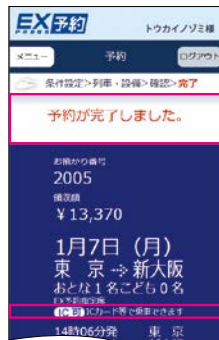
④ [確認] 画面に、座席表で選択した座席番号が表示されます。

予約内容 (IC 乗車可否) の確認

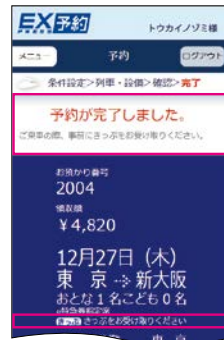
- 予約内容やEX-ICカードによる乗車可否については、予約操作完了時に画面上および確認メールでお知らせします。
- EX-ICカードで乗車できない場合は、きっぷを受け取って乗車してください。

スマートフォン・パソコン

EX-ICカードでの乗車可能時

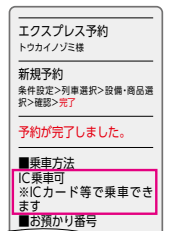


EX-ICカードでの乗車不可時

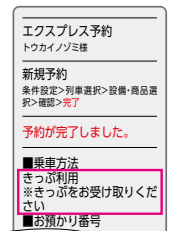


携帯電話

EX-ICカードでの乗車可能時



EX-ICカードでの乗車不可時



- 参考** 次の予約ではEX-ICカードによる乗車できません。
- 既に同一日、同一発駅のIC乗車可能な予約をしている場合の2件目以降の予約
 - e特急券などのきっぷ商品
 - 会員様以外または2名以上の利用

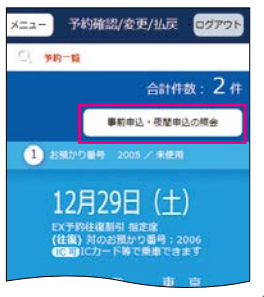
予約内容の照会

■「予約確認/変更/払戻」画面

- 予約一覧からご希望の予約の「お預かり番号」を選んで、座席番号などの詳細な内容を確認できます。
- ※往復割引商品の場合、選択している行程の対となる行程のお預かり番号も確認できます。
- 「予約確認/変更/払戻」画面では、EX-ICカードによる乗車可否についても確認できます。
- EX-ICカードでの乗車後や、きっぷの受取後の情報も、当日中は表示されます。

参考 事前申込・夜間申込の照会

- 事前申込の内容は、発売開始日の予約の成否が確定するまで確認できます。
- 夜間申込は、申込可能時間帯（23:30～翌日5:30）に確認できます。



■「ご利用履歴」画面

- エクスプレス予約による過去3か月分の予約内容を、照会できます。
- 予約内容は、申込日順で表示されます。

【ご利用方法】

🏠 メインメニュー [ご利用履歴・領収書の発行]

📄 メインメニュー [ご利用履歴]

- ※予約いただいた当日のデータは照会できません。
- ※きっぷの受取後の駅窓口での変更・払戻の手続き内容に関しては、ご利用履歴に反映されません。

出張番号の登録

予約の際に [条件設定] 画面 (→P14) にて、予約に対し、20桁までの半角英数字を設定することができます。設定された番号は、別に指定された方にダウンロードしていただける「ご利用実績データ」に反映されます。なお、番号を設定されなくても、列車の予約は可能です。**お勤め先の出張・経理事務ご担当者様にご確認のうえ、ご活用ください。**

重要 予約時に設定された出張番号は、予約を変更しても変更できませんので、ご注意ください。

予約の変更・払戻

目次

予約の変更・払戻…22

変更・払戻方法…25

予約の変更・払戻

- 以下に該当する場合は、スマートフォン、パソコン、携帯電話から、予約の変更・払戻ができます。

受付時間	5:30～23:30 ※夜間申込サービス時間帯(23:30～翌日5:30)は変更・払戻ができません。
条件	EX-ICカードでの改札入場前またはきっぷ受取前で、変更前の列車の発車時刻前(自由席の場合は、乗車日当日23:30)まで ※変更対象列車は、列車発車時刻の4分前までの列車です(初回購入日から3ヶ月以内の乗車日の間に限る)。

- 予約人数を減らす場合は、「変更」操作により行ってください(手数料が必要です)。
- 往復商品と片道商品を相互に変更することはできません。払戻のうえ、新たに予約をしてください。
- ご希望の列車に残席がない場合、変更を承ることができません。また、満席等により変更申込が完了しなかった場合は、変更前の予約内容が維持されます。
- 複数の列車を乗り継いで利用する場合は、最初に指定席に乗車する列車の発車時刻前まで変更・払戻が可能です。ただし、往復割引商品の場合、往路が自由席のみの場合かつ復路が別日となる場合は、往路の乗車日当日(23:30)まで往復一括での変更が可能です。
- EX-ICカードでの改札入場後またはきっぷ受取後のお客様操作による変更はできません。
 - EX-ICカードでの改札入場後に変更される場合、改札口の駅係員にご相談ください。再度、スマートフォン等で、会員様ご自身で変更できるよう、手続きをいたします。ただし、予約された列車の発車前に限ります。
 - きっぷ受取後に、乗車日・乗車区間・設備のいずれかを変更される場合は、JR東海・JR西日本の主な駅窓口にお申し出のうえ、新たに必要な所定のきっぷ(割引なし)を購入してください。この場合、お手持ちのきっぷは、手数料なしで払い戻します。
- そのほか、2名以上の予約の場合で、その一部のみの区間の変更・払戻など会員様ご自身で操作できない場合は、エクスプレス予約カスタマーセンター(→巻末)までご相談ください。

- 予約を払戻する場合の手数料は(1名あたり)以下のとおりです。

※以下手数料は、2017年9月現在の金額です。

【EX予約サービス】

- ①普通車指定席、グリーン車の場合

列車発車時刻まで
310円

- ②普通車自由席の場合

乗車日まで
310円

【EX予約サービス(往復割引)】

- (1)往復払戻

往復行程とも未使用、未受取かつ列車発車時刻前の場合は、往復一括での払戻となります。

- ①普通車指定席、グリーン車の場合

列車発車時刻まで
往復一括で払戻する場合 620円

- ②普通車自由席の場合

乗車日まで
往復一括で払戻する場合 620円

- (2)片道払戻

復路のみの払戻は、往路が使用済、受取済または列車発車時刻を経過の場合に限り、行うことができます。

この場合の払戻手数料は、EX予約サービスとEX予約サービス(往復割引)の片道分の差額に、310円を加えた金額となり、**通常より高い手数料がかかります**のでご注意ください。

【e特急券】

		普通車指定席 グリーン車(注)	普通車自由席
受取前		330円	220円
	乗車日の2日前まで	330円	220円
受取後	前日または当日	発売額(グリーン料金)の 30%(最低330円)	220円

(注)普通車指定席用およびグリーン車用の払戻は列車発車時刻までに限ります。列車発車時刻後は払戻できません。(全額請求します。)

参考 予約を利用されなかった場合

- 以下のとおり取り扱います。

[EX予約サービス]

「列車発車時刻経過後に払戻をした」ものとみなして、①普通車自由席は払戻手数料310円を差し引き、②普通車指定席及びグリーン車は利用区間毎に定めた特定額を手数料として差し引き、乗車日の翌日以降に自動的に払い戻します。

[EX予約サービス (往復割引)]

- ・「列車発車時刻経過後に払戻をした」ものとみなして、片道につき①普通車自由席は「EX予約サービスとEX予約サービス (往復割引)」の片道分の差額に払戻手数料310円を加えた額を差し引き、②普通車指定席及びグリーン車は利用区間毎に定めた特定額を手数料として差し引き、乗車日の翌日以降に、自動的に払い戻します。
- ・往路と復路の乗車日が異なる予約で、往路の予約を利用されずに自動的に払戻を行った場合、復路の予約はご利用いただけます。**復路の予約を払い戻す場合は、会員様ご自身の操作で復路の列車発車時刻前に行ってください。**

[e特急券]

普通車自由席は払戻手数料220円を差し引き、乗車日翌日以降に自動的に払い戻します。また、普通車指定席及びグリーン車は、払戻できません (全額請求します)。

- きっぷとして受取後の場合は、自動的な払戻手続きは行われません。**乗車日当日までに、JR東海・JR西日本の主な駅窓口で、払戻手続きを行ってください。
- 払戻の結果はメール等ではお知らせいたしません。払戻金額等は乗車日の翌々日以降、スマートフォン、パソコンの「ご利用履歴・領収書の発行」または携帯電話の「ご利用履歴」からご確認ください。

重要 EX-ICカードで受け取ったきっぷは、きっぷの区間にかかわらず、JR東海・JR西日本以外の駅や旅行代理店の窓口では払戻手続きができません。

変更・払戻方法

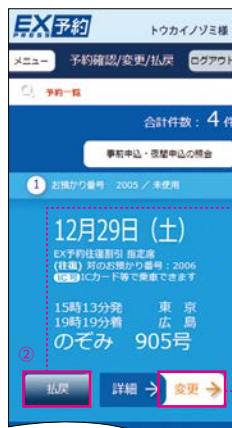
変更・払戻は必ず「予約確認／変更／払戻」より行ってください。予約変更や払戻操作が完了すると、ご登録のメールアドレスに「予約内容の確認メール」が送信されます。

変更・払戻方法   

※以下の画面はスマートフォンの画面イメージです。



①「予約確認／変更／払戻」を選択。



②変更または払戻したい予約の「変更」または「払戻」を選択。

払戻の場合は「払戻」を選択。

変更の場合は「変更」を選択。以後は新規の予約操作と同じです。

参考 往復割引商品の場合、第1行程・第2行程がともに未使用、未受取かつ列車発車時刻前の場合、往復一括での変更・払戻が可能です。

乗車方法

目次

乗車日当日ご用意いただくもの…28

乗車方法の確認…28

■EX-ICカードで乗車する…29

新幹線各駅から直接乗降する場合…30

新幹線と在来線を乗り継ぐ場合…32

■きっぷを受け取って乗車する…34

きっぷの受取方法…34

新幹線各駅から直接乗降する場合…35

新幹線と在来線を乗り継ぐ場合…36

乗車日当日ご用意いただくもの

●EX-ICカード ▶▶▶

EX-ICカードで乗車の場合は、EX-ICカードを忘れずにお持ちください。車内改札等でも、拝見する場合があります。

●交通系ICカード

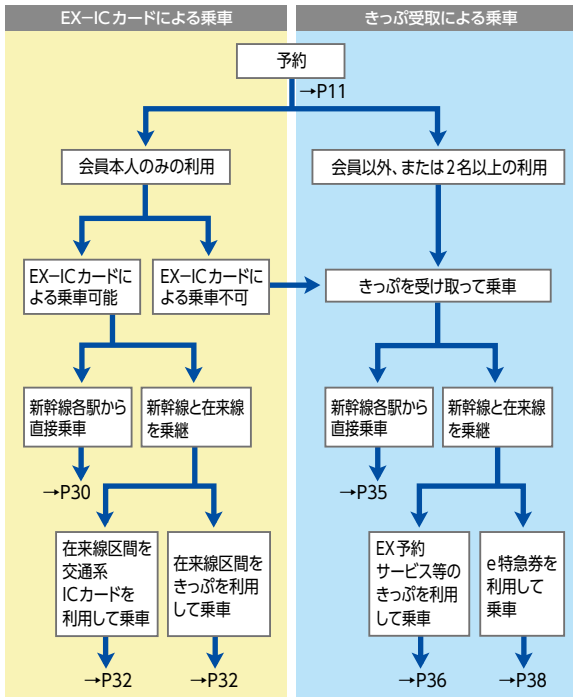
東海道・山陽新幹線と在来線を乗り継ぐ際は、スムーズな乗継のため、TOICA、Suica、ICOCA等の交通系ICカードをお持ちいただくことをおすすめします。

【参考】EX-ICカード (TOICA 機能付き) (→P6) をお持ちの方は不要です。

(注)「予約内容の確認メール」や「ご利用票」では乗車できません。

乗車方法の確認

予約した商品や在来線との乗継の有無により、乗車方法が異なります。



EX-ICカードで乗車する

- 予約完了時にEX-ICカードでの乗車が可能である旨のメッセージが表示された場合は、きっぷを受け取ることなく、EX-ICカードで乗車できます。

重要 EX-ICカードをお忘れになったときは、駅で旅行に必要な所定のきっぷ(割引なし)をお買い求めください。

※予約はスマートフォン等で、会員様ご自身で乗車前に変更・払戻をしてください。

- 新幹線改札機通過時(入出場とも)は、必ずEX-ICカードを、改札機の青く光る部分にしっかりとタッチしてください。



※読み取りできる状態のときは、アンテナ部は青く光っています。(青く光っていることを確認のうえ、タッチしてください。)

※読み取りができなかったときは、アンテナ部が赤く光ります。

重要 新幹線と在来線を乗り継ぐ場合で、きっぷや磁気定期券とEX-ICカードを併用する場合は、必ず先にきっぷや磁気定期券を新幹線乗換改札機に投入した後に、EX-ICカードをタッチしてください。



(注)・FREX定期券は、EX-ICカードと組み合わせた利用はできません。
・在来線用の乗車券としてFREX定期券を利用する場合は、窓口等であらかじめきっぷを受け取って乗車してください。

- EX-ICカードで乗車する場合、座席位置等を確認できるよう、きっぷに代わり新幹線改札機から「EXご利用票(座席のご案内)」が出力されます。忘れずにお受け取りください。

※EXご利用票は、指定席を予約の場合はもちろん、自由席利用の場合も出力されます。

※改札機通過時に投入したきっぷ等と同時に(重ねて)出力されることもあります。



(EXご利用票出力口)

- 新幹線車内での改札時には、EXご利用票を呈示してください。
ただし、指定された座席以外を利用の場合等には、EX-ICカードを呈示していただく場合があります。
- EXご利用票は、きっぷ受取時にお渡しする「ご利用票」の代わりとなるものです。旅行終了後も、請求内容との照合等のため、大切に保管してください。
- EXご利用票では、改札機を通過できません。(改札機には投入しないください。)

■EXご利用票 (座席のご案内)

乗車日
金額
乗車区間
発着時刻
列車・座席情報

EXご利用票 (座席のご案内)
Seat Information

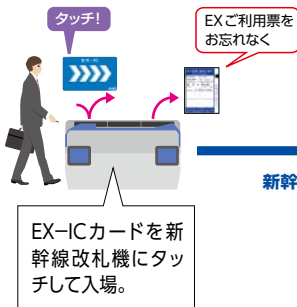
お預かり番号 (予1000)
EX-ICカード番号 (EX012...)

乗継列車がある場合は、乗り継ぐ列車の情報が記載されます。
※エクスプレス予約では、3列車までの乗継の予約が行えます。

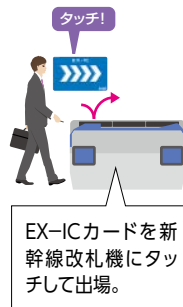
車内での乗降、このご利用票を呈示してください。
お座席の座席番号が記載されている場合は、入場時に使用されたICカード番号も確認させていただきます。

新幹線各駅から直接乗降する場合

①新幹線乗車駅



②新幹線下車駅



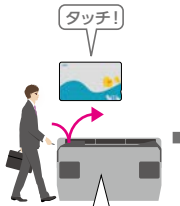
参考 新幹線に乗車する駅の在来線改札口から入場したいときは? (→P55)

memo

新幹線と在来線を乗り継ぐ場合

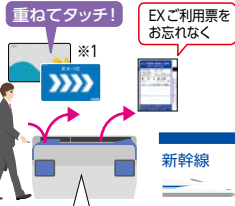
交通系ICカードで在来線を利用する場合

① 在来線乗車駅



交通系ICカードを在来線改札機にタッチして乗車。

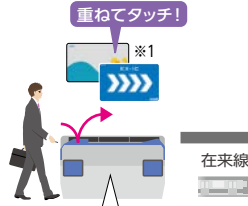
② 新幹線乗車駅 (乗換口)



新幹線乗換改札機に、①で利用した交通系ICカードとEX-ICカードを2枚重ねてタッチして入場。
※交通系ICカードを利用した経路や区間によっては改札機を利用できません。

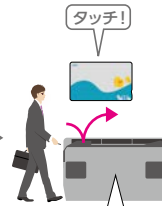
※図はTOICAを利用の場合

③ 新幹線下車駅 (乗換口)



新幹線乗換改札機に、EX-ICカードと新幹線下車駅から利用する交通系ICカードを2枚重ねてタッチして出場。
※交通系ICカードには在来線区間の運賃が必要です。

④ 在来線下車駅



在来線改札機に③で利用した交通系ICカードをタッチして出場。

重要 ● 在来線乗車分の運賃は、交通系ICカードの入金(チャージ)残高から引き去ります。

※Suicaエリアの在来線乗車分の運賃は、ICカード利用時の運賃が適用されます。

● 新幹線乗車駅の在来線改札口から乗車した場合、新幹線乗車駅(乗換口)では運賃を引き去りません。(→P55)

参考 ICOCAエリア外の徳山・新山口・厚狭の各駅では、新幹線下車後に在来線に乗り継ぐ場合、交通系ICカードは利用できません。※在来線コンコースを通過したいときは? (→P56)

※1 EX-ICカード(TOICA機能付き)をご利用の場合は、交通系ICカードが利用できるエリアでは、在来線、新幹線ともEX-ICカード(TOICA機能付き)1枚で乗車することができます。

きっぷや定期券にて在来線を利用する場合

① 在来線乗車駅

在来線乗車駅から新幹線乗車駅までのきっぷ

きっぷ



新幹線乗車駅までの乗車券※1をお買い求めのうえ、乗車。

② 新幹線乗車駅 (乗換口)



新幹線乗換改札機に、先に①で利用した乗車券を改札機に投入した後、EX-ICカードを改札機にタッチして入場。(近距離きっぷは回収されません。)

③ 新幹線下車駅 (乗換口)

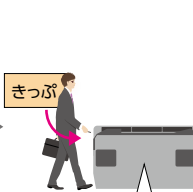
新幹線下車駅から在来線下車駅までのきっぷ

きっぷ



あらかじめ新幹線下車駅より有効な定期券や回数券等の乗車券をお持ちであれば※2、新幹線乗換改札機に在来線区間の乗車券を先に投入し、次にEX-ICカードを改札機にタッチして出場。

④ 在来線下車駅



在来線改札機に乗車券を投入し、出場。

※1 新幹線乗車駅までのきっぷである必要があります。(不足や過剰がある場合は新幹線乗車駅(乗換口)の自動改札機を利用できません。)

※2 在来線区間の乗車券をお持ちでない場合
精算所等できっぷを購入いただくか、いったん新幹線改札口から出て、改めて在来線の乗車券を駅の券売機等で購入のうえ、在来線に乗りしてください。

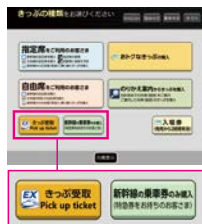
きっぷを受け取って乗車する

- エクスプレス予約の商品をきっぷで利用する場合は、必ず乗車前に予約人数分のきっぷを受け取ってください。
- きっぷを受け取らずに乗車した場合は、新幹線車内でご旅行に必要な所定のきっぷ（割引なし）を改めてお買い求めいただけます。
- きっぷ受取後は、変更できませんのでご注意ください。
- EX予約サービス（往復割引）は、往路と復路を別々に受け取れます。復路分は復路の乗車日当日の乗車前の受取をおすすめします。

きっぷの受取方法

- 東海道・山陽新幹線各駅の「EX」の表示のある指定席券売機のほか、JR東海・JR西日本の主な駅窓口でも受け取ることができます。受取箇所など詳しくはホームページ（<https://expy.jp/>）でご確認ください。
※ロゴマークの配色が異なる場合があります。
- きっぷ受取にはEX-ICカード **▶▶▶** が必要です。会員様ご本人による受取をお願いします。
- EX-ICカードをお忘れになった場合には、駅でご旅行に必要な所定のきっぷ（割引なし）を改めてお買い求めいただけます。ご予約のきっぷは、スマートフォン等で、会員様ご自身でご乗車される前に変更・払戻してください。
- EX-ICカードで乗車できない場合についても、きっぷを受取のうえ、乗車してください。

受取手順



※駅や端末により画面は異なることがあります。

- ① **EX** きっぷ受取 Pick up ticket ボタンを押下。
- ② EX-ICカードを挿入。
- ③ エクスプレス予約ログイン時のパスワード（4～8桁の英数記号）を入力。
- ④ 表示されたお預かり中のきっぷの一覧リストから利用するきっぷを選択。
- ⑤ 内容を確認の上、**発券** ボタンを押下。
- ⑥ カードときっぷ・ご利用票を受取。

乗車券が必要な方は、①～⑥の操作が終わった後、ボタンを押して、購入してください。

※予約料と乗車券は別購入
（乗車券は予約料とは別購入）

重要 きっぷ受取に関するご注意

- JR東海・JR西日本の駅窓口以外では受取・払戻ができません。
- 受取時にお渡する「ご利用票」(→P43)は請求書が届くまで大切に保管してください。受取後のきっぷの変更、払戻の際に必要となります。
- 予約列車の発車時刻までにきっぷの受取ができなかった場合でも、その日の営業時間内であれば、きっぷは受け取れます。
※早特商品など、予約列車以外に乗車できない商品を除き、当日の自由席に乗車できます。

参考

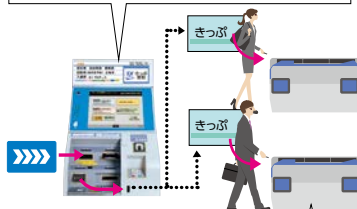
予約を複数お持ちの場合、指定席券売機では、合計4名分までの予約を一度に受け取ることができます。5名分以上の場合は予約1件ずつ受け取ってください。

新幹線各駅から直接乗降する場合

※図は2名できっぷを予約の場合

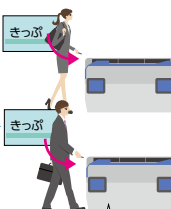
① 新幹線乗車駅

エクスプレスカードまたはEX-ICカードで予約人数分のきっぷを受取。



新幹線改札機に受け取ったきっぷを投入して入場。

② 新幹線下車駅



新幹線改札機にきっぷを投入して出場。

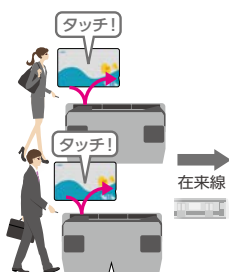
新幹線と在来線を乗り継ぐ場合

■EX予約サービス等、乗車券と特急券の効力が一体となったエクスプレス予約の商品をきっぷで利用する場合

(1) 交通系ICカードで在来線を利用する場合

※図は2名できっぷを予約の場合で、2名とも在来線をTOICAで利用の場合

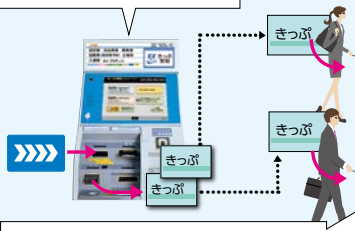
① 在来線乗車駅



交通系ICカードを在来線改札機にタッチして乗車。

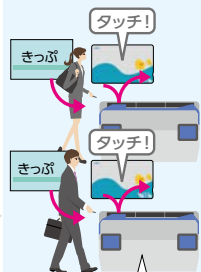
② 新幹線乗車駅(乗換口)

EX-ICカードで予約人数分のきっぷを受取。



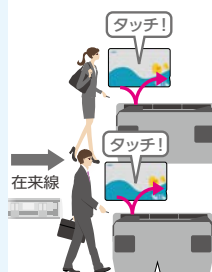
新幹線乗換改札機に受け取ったきっぷを投入し、①で利用した交通系ICカードをタッチして入場。
※交通系ICカードを利用した経路や区間によっては改札機を利用できません。

③ 新幹線下車駅(乗換口)



新幹線乗換改札機に、②で受け取ったきっぷを投入し、新幹線下車駅から利用する交通系ICカードをタッチして出場。
※交通系ICカードには在来線区間分の運賃が必要です。

④ 在来線下車駅

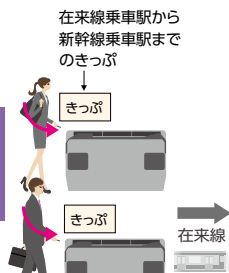


在来線改札機に③で利用した交通系ICカードをタッチして出場。

(2) きっぷや定期券にて在来線を利用する場合

※図は2名できっぷを予約の場合で、2名とも在来線をきっぷで利用の場合

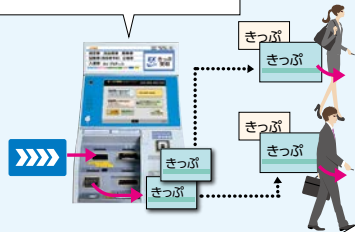
① 在来線乗車駅



新幹線乗車駅までの乗車券※1をお買い求めのうえ、乗車。

② 新幹線乗車駅(乗換口)

EX-ICカードで予約人数分のきっぷを受取。



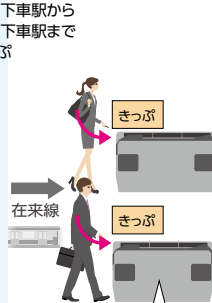
新幹線乗換改札機に受け取ったきっぷと①で利用した乗車券※2を重ねて投入し、入場。(近距離きっぷは回収されます。)

③ 新幹線下車駅(乗換口)



あらかじめ新幹線下車駅より有効な定期券や回数券等の乗車券をお持ちの場合は※3、新幹線乗換改札機に、②で受け取ったきっぷと重ねて投入し、出場。

④ 在来線下車駅



在来線改札機に乗車券を投入し、出場。

※1 新幹線乗車駅までのきっぷである必要があります。(不足や過剰がある場合は新幹線乗車駅(乗換口)の自動改札機を利用できません。)

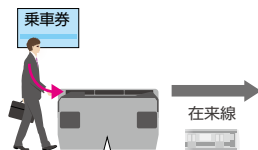
※2 新幹線乗車駅まで乗車券を利用の場合で、運賃に不足がある場合は、係員のいる窓口できっぷを受取るうえ、不足賃の精算をしてください。

※3 在来線区間の乗車券をお持ちでない場合、精算所等できっぷを購入いただくか、いったん新幹線改札口から出て、改めて在来線の乗車券を駅の券売機等で購入のうえ、在来線に乗車してください。

■e特急券を利用する場合

(1) 目的地までの乗車券をJR線乗車駅で購入した場合

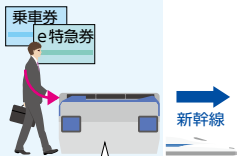
① 在来線乗車駅



JR線乗車駅でJR線下車駅までの乗車券をお買い求めのうえ、購入した乗車券で乗車。

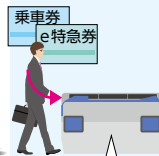
② 新幹線乗車駅 (乗換口)

EX-ICカードでe特急券を受取。



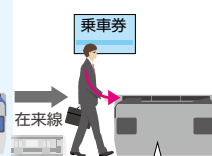
新幹線乗換改札機に、①で利用した乗車券と②で受け取ったe特急券を重ねて投入し、入場。

③ 新幹線下車駅 (乗換口)



新幹線乗換改札機に、乗車券とe特急券を重ねて投入し、出場。

④ 在来線下車駅



在来線改札機に乗車券を投入し、出場。

(2) 目的地までの乗車券を新幹線乗換口で購入する場合

① 在来線乗車駅



交通系ICカードや定期券等で新幹線乗車駅まで乗車するか、新幹線乗車駅までの乗車券をお買い求めのうえ、乗車。

② 新幹線乗車駅 (乗換口)

②-1

EX-ICカードでe特急券を受取。

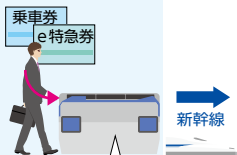


②-2

きっぷ または

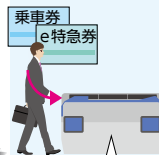
乗車券

続いて同じ指定席売機で、①で利用した乗車券または交通系ICカードを挿入し、目的地までの乗車券を購入。



新幹線乗換改札機に、②-1で受け取ったe特急券と②-2で購入した乗車券を重ねて投入し、入場。

③ 新幹線下車駅 (乗換口)



新幹線乗換改札機に、e特急券と乗車券を重ねて投入し、出場。

④ 在来線下車駅



在来線改札機に乗車券を投入し、出場。

参考 e特急券を利用する場合で、在来線から新幹線に乗り継ぐ際は、新幹線乗車駅の乗換口では、以下のとおり目的地までの乗車券を発売します。乗車券は、お勤め先の出張・経理事務ご担当者様の指定の方法により、購入してください。

●交通系ICカードで乗車された場合は、JR線乗車駅から目的地までの乗車券を別途発売します。このとき交通系ICカードからは、残高(チャージ)の引き去りはせず、次回利用できるようにする処理(出場処理)のみ行います。

●新幹線乗車駅まで乗車券(近距離きっぷ等)をお買い求めのうえ、JR線を乗車された場合は、JR線乗車駅から目的地までの運賃と、乗車券(近距離きっぷ等)の金額を差し引いた額(定期券の場合は、有効区間の外端からの額)をいただき、乗車券を発売します。

(例) 新宿～東京間(200円)の乗車券(近距離きっぷ等)を、大阪駅までの乗車券に変更する場合
→東京駅にて、新宿(東京都区内)～大阪(大阪市内)間の運賃8,750円から200円を差し引いた8,550円をいただきます。
※上記金額は、2017年9月現在の金額です。

<精算について>

- 現金での精算となります。
- 交通系ICカード残高(チャージ)によるお支払いはできません。

(注) 次の交通系ICカード、きっぷは指定席券売機では利用できません。係員がいる窓口を利用してください。

- ・券売機設置駅のエリア以外から入場(JR線以外からの入場を含む)の交通系ICカード
- ・Suica FREX定期券、モバイルSuica
- ・FREX、FREXパル定期券
- ・2名以上で在来線を交通系ICカードで利用の場合
- ・新幹線乗車駅まで片道101km以上のきっぷを利用の場合
- ・小倉・博多駅まで交通系ICカードを利用の場合
- ・その他、一部の区間、経路を含む利用の場合

その他、サービスの 利用にあたって

目次

■ご利用票…42

■お客様情報の変更・初期化…43

■緊急・重要なお知らせがあるとき…44

■モバイルSuicaの利用について…45

モバイルSuica 電話機を
EX-ICカードとして登録する…45

モバイルSuicaに関する各種手続き…49

ご利用票

エクスプレス予約で東海道・山陽新幹線をご利用いただいたことを示すものとして、次のものがあります。

重要 各帳票を経費精算等にご利用いただけるかどうかは、事前に会員様ご自身でお勤め先の出張・経理事務ご担当者様へご確認ください。

■ご利用票表示サービス

パソコン・スマートフォンからエクスプレス予約にアクセスし、ご利用票を画面に表示して、印刷することができるサービスです。

※スマートフォン等から払戻をした場合や、自由席の予約を利用しなかった場合の手数料についても、ご利用票を表示できます。

ただし、指定席の予約を利用しなかった場合の手数料(特定額)については、ご利用票を表示できません。

●表示期間

予約完了日の翌日から3ヵ月後(23:30)まで

※予約完了日当日は表示できません。

例:予約完了日が6月1日の場合→6月2日 5:30～9月1日 23:30の間で表示可能

※一部の会員様の表示期間は、EX-ICカードでの乗車日もしくはきっぷ受取日の翌日から3ヵ月後(23:30)までとなります。事前に会員様ご自身でお勤め先の出張・経理事務ご担当者様へご確認ください。

●表示方法

①パソコン・スマートフォンのメインメニュー「ご利用履歴・ご利用票の発行」を選択。



②「Webご利用票」にチェックを入れ、照会期間を指定の上「OK照会する」を選択。

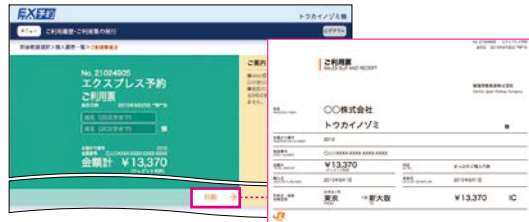


③表示可能な予約の一覧が表示されるので、ご希望の予約について、「ご利用票表示」を選択。



④ご利用票が表示されるので、宛名欄に任意の文字を入力。印刷する際は、「印刷」ボタンを選択。

※表示可能期間内であれば、表示回数に制限はありません。

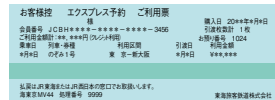


■EXご利用票(座席のご案内)

EX-ICカードで乗車の際、新幹線改札入場時に改札機から出力されます。

■ご利用票

きっぷの受取時に右の様式の「ご利用票」をお渡します。



お客様情報の変更・初期化

■お客様情報の変更

●会員登録時に設定されたメールアドレス、電話番号、メールサービスの可否を変更できます。

※メールアドレスは、3つまで登録できます。




【変更方法】

①メインメニュー [お客様情報の変更] - [ファンタイムパスワード入力] - [お客様情報変更] - [確認画面へ] (携帯電話は [変更])

■会員登録の初期化

- 本サービスにご登録いただいている電話番号、メールアドレス、パスワード等の情報を初期化し、会員登録前の状態に戻すことができます。
- 初期化をしても予約は払戻されません。
- 事前申込を行っている場合、初期化を行っても申込は取消されず予約手続きが行われます（ご利用にならない申込は初期化前に取消してください）。

【初期化方法】

   **メインメニュー** [お客様情報の変更] - [ワンタイムパスワード入力] - [会員登録の初期化へ] (携帯電話は[会員登録の初期化])

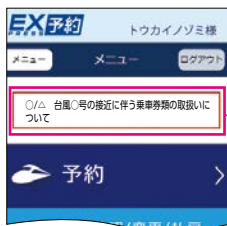
重要 ワンタイムパスワード


- お客様情報の変更・初期化をする場合等に、登録済の全てのアドレスにワンタイムパスワードを送信します。
- 有効でないメールアドレスしか登録されておらずメールが受信できないと、上記の機能がご利用いただけませんので、複数のメールアドレスを登録してください。

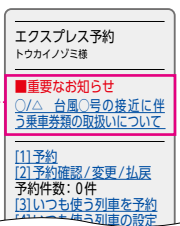
緊急・重要なお知らせがあるとき

列車に大幅な遅れが発生しているとき等、エクスプレス予約をご利用いただく際に重要な情報は、ログイン後の以下の画面にてお知らせします。

  **スマートフォン・パソコン**



 **携帯電話**



こちらに表示されます。

(注)1画面に表示されない場合は、スクロールまたは「進む」ボタンにより表示させていただきます。

モバイルSuicaの利用について

モバイルSuica電話機をEX-ICカードとして登録することができます。

※モバイルSuica電話機の利用可否については、お勤め先の出張・経理事務ご担当者様へ事前にご確認ください。

- モバイルSuica電話機で在来線を利用する場合は、EX-ICカードと重ねて新幹線改札機を通過することはできません。
- モバイルSuica電話機をEX-ICカードとして登録し、モバイルSuica電話機のみで新幹線改札機を通過してください。
- モバイルSuica電話機で入場し、EX-ICカードで出場するなど、入場と出場を異なる媒体で新幹線改札機を通過することはできません。いずれか1つの媒体で入場と出場をしてください。

重要 エクスプレス予約やスマートEXで既に登録されているモバイルSuica電話機を、重複して登録することはできません。

モバイルSuica電話機をEX-ICカードとして登録する

- 以下の手順により登録を行ってください。
 - (1)あらかじめ「モバイルSuica」の会員となる必要があります。
 - ※「モバイルSuica」のご利用には、所定の年会費が必要です。
 - (2)モバイルSuicaアプリメニューから「エクスプレス予約 (JR東海)」を選択します。
 - (3)画面の案内に従って、クレジットカード情報の入力と、利用特約への同意を行えば登録手続完了です。(詳しくは次ページ参照)

参考 モバイルSuicaのサービスについて詳しくは、JR東日本のホームページ等にてご確認ください。

重要 ●この登録には、登録料等は必要ありません。
 ※E予約専用会員様は「ビュー・エクスプレス特約」のお申込は不要です。(「ビュー・エクスプレス特約」は、ビューカード会員様がエクスプレス予約のご利用をご希望の際にお申込いただくものです。お申込には、別途エクスプレス予約の年会費1,080円(税込)が必要となります。)
 ●電話機の登録にあたり、会員様の特定のためにクレジットカード番号を入力していただきますが、これによりモバイルSuicaの決済用クレジットカード等は変更となりません。

- モバイルSuica電話機の登録後も、EX-ICカードで新幹線改札機を通過することができます。

重要 登録手続き当日に限り、登録手続き前に行った予約(変更を含む)は、モバイルSuica電話機では乗車できません。

- 予約・変更や受取が必要な場合の券売機の利用方法などは、モバイルSuica電話機の登録後も変更はありません。

※パソコンや他の携帯電話機で予約した場合は、モバイルSuica電話機で入場できます。

参考 エクスプレス予約へのログインは、通常のログイン方法のほか、モバイルSuica経由でログインすることもできます。

■モバイルSuica電話機の登録方法

重要 現在エクスプレス予約を利用されていても、モバイルSuicaから初めてエクスプレス予約にアクセスする際には、利用手続きが必要となります。

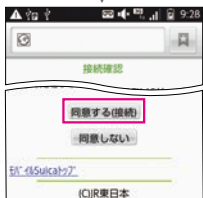
※エクスプレス予約の会員登録と同時にすることもできます。(画面フローは下記と一部異なります。)

※以下の画面はスマートフォンの画面イメージです。



- ① モバイルSuicaアプリメニューのチケット購入タブから、エクスプレス予約へアクセス。

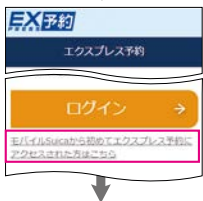
※このページはJR東日本により提供されています。



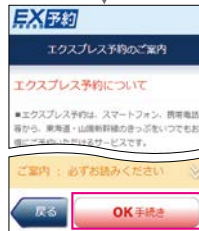
- ② 「エクスプレス予約」への接続を確認し、「同意する(接続)」を選択。

※モバイルSuicaアプリメニューからエクスプレス予約にアクセスするたび、サイトへの接続の承認(同意)が必要となります。

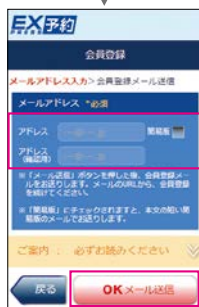
※このページはJR東日本により提供されています。



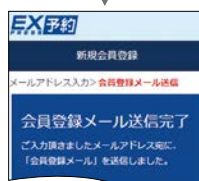
- ③ 「モバイルSuicaから初めてエクスプレス予約にアクセスされた方はこちら」を選択。



- ④ 「エクスプレス予約のご案内」画面を一読のうえ「OK手続き」を選択。



- ⑤ メールアドレスを入力し、「OKメール送信」を選択。



- ⑤ で入力したメールアドレス宛に会員登録メールを送信します。



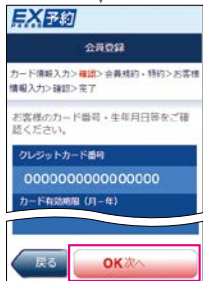
- ⑥ 会員登録メール記載のURLへアクセス。



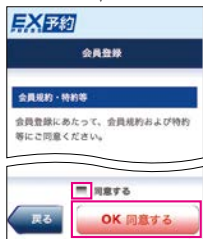
- ⑦ クレジットカード情報を入力し、「OK次へ」を選択。

重要

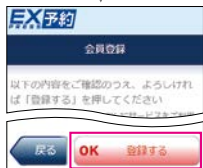
- ⑦はお持ちのクレジットカード情報の入力画面です。この画面でカード情報を入力してもモバイルSuicaの決済カードは変更になりません。
- クレジットカード番号、カード有効期限についてはEX-ICカード発送台紙(→P5)に記載しています。



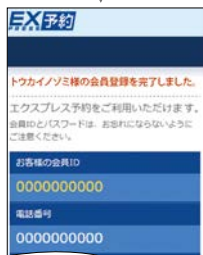
⑧入力内容を確認のうえ、「OK次へ」を選択。



⑨会員規約・特約等を一読のうえ、「同意する」にチェックし、「OK同意する」を選択。



⑩「OK登録する」を選択。



登録完了。

以降、EX-ICカードに代えてモバイルSuica電話機で改札機を通過できます。

モバイルSuicaに関する各種手続き

■モバイルSuica電話機を機種変更した場合

①携帯電話を機種変更した際は、はじめに「モバイルSuica」の機種変更手続きを行ってください。

※手続きは、モバイルSuicaアプリメニューの「会員メニュー」から行えます。
詳しくは、JR東日本の「モバイルSuica」に関するご案内を確認してください。

②その後、新しい電話機でモバイルSuicaアプリメニューから「エクスプレス予約 (JR東海)」にアクセスしてログインすると、「機種変更登録確認」画面が表示されますので、画面に従い登録を行ってください。

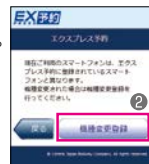
【ご注意】

- 機種変更前の携帯電話機による乗車は、「モバイルSuica」の機種変更手続きを行った時点で行えなくなります。
- 機種変更より前に予約を行った場合、変更当日は、原則、機種変更後のモバイルSuica電話機では乗車できません。その場合は、モバイルSuica電話機の代わりにEX-ICカードを利用するか、東海道・山陽新幹線各駅の指定席券売機等で、EX-ICカードによりきっぷを受取のうえ乗車してください。

参考 モバイルSuica電話機の機種変更方法

①モバイルSuica経由でログイン。
(P46フロー①～③参照)

②「機種変更登録」を押します。



③「登録」は完了です。



■モバイルSuica電話機の登録を解除する場合

①モバイルSuicaを退会する場合

モバイルSuicaを退会すると、モバイルSuicaの登録も解除となり、モバイルSuica電話機をEX-ICカードの代わりとして利用できなくなります。

②モバイルSuicaは退会せず、モバイルSuica電話機によるエクスプレス予約の利用登録のみ解除する場合

- エクスプレス予約にログインして「会員登録の初期化」を行うと、モバイルSuicaの登録も解除となります。
- 引き続き、エクスプレス予約を利用する場合は、改めて会員登録をしてください。

参考 モバイルSuicaの注意点

以下の場合、モバイルSuicaアプリメニューからエクスプレス予約にアクセスして、「モバイルSuicaから初めてエクスプレス予約にアクセスされた方はこちら」を選択のうえ、画面の案内に従って、新たに登録するクレジットカード情報を入力し、画面に従い変更登録を行ってください。

●ご登録の電話機を変更する場合

(エクスプレス予約には、1台のモバイルSuica電話機しか登録できません。)

●モバイルSuica電話機に登録したクレジットカード番号を、別のクレジットカード番号に変更する場合

(モバイルSuica電話機は、1枚のクレジットカードしか登録できません。)

重要 以下の予約がある場合、モバイルSuicaの解除・登録変更はできません。

- 当日EX-ICカードで乗車する予定の予約
- 現在乗車中または出場処理がされていない予約
- 乗車日を経過し、システム処理中の予約

- モバイルSuica電話機をEX-ICカードとして登録する場合のよくあるご質問はエクスプレス予約ホームページ (<https://expy.jp/>) をご参照ください。

よくあるご質問

目次

EX-ICカード…52

予約…53

乗車・下車…54

異常時の取扱い…57

FAQ(よくあるご質問)は、ホームページ (<https://expy.jp/>) でもご案内しています。

EX-ICカード

EX-ICカードで乗車できないのですが。

- 次のようなケースが考えられます。
 - 改札通過時にEX-ICカードの読み取りが確実に行われなかった
 - EX-ICカードにより乗車できない予約であった
- 乗車できない場合は、EX-ICカードの状態や予約内容の確認のため、東海道・山陽新幹線各駅の改札係員までお申し出ください。EX-ICカードの状態を確認させていただき、カードの処理やきっぷの発券などをさせていただきます。
- パスケースに、交通系ICカードが複数枚入っている場合や、IC免許証等のICチップ入りのカードと一緒に入っている場合、スマートフォンと一緒にタッチした場合は、ご利用いただけない場合がございます。
- 上記にあてはまらない場合は、EX-ICカードの不具合である可能性がありますので、再発行の手続きが必要です。

※駅係員がEX-ICカードの不具合である旨ご案内した場合であっても、再発行につきましては、各種確認させていただく事柄がありますので、恐れ入りますが会員ご本人様より手続きをお願いいたします。

EX-ICカードの再発行手続きをしたいのですが。

EX-ICカードを紛失した場合

- EX-ICカードの紛失、盗難等された場合は、「エクスプレスICカード紛失盗難デスク」(→巻末)までご連絡ください。
- 再発行の手続きについては、出張・経理事務ご担当者様にご連絡ください。
- 再発行手数料として、1,080円(税込)を申し受けます。再発行手数料は、再発行の手続き受付が完了した日(お申し出の日とは限りません)のでご了承ください。をもって、クレジットカード番号により引き落としさせていただきます。

EX-ICカードの不具合等による場合

- EX-ICカードの不具合等により、現在お持ちのカードと交換させていただく場合は、手数料はいただきません。
 - ※不正利用を原因とする場合や故意にEX-ICカードを破損した場合には再発行手数料1,080円(税込)を申し受ける場合があります。
- 再発行の手続きについては、出張・経理事務ご担当者様にご連絡ください。
- 交換対象のEX-ICカードは、再発行カードに同封の専用封筒にてご返却いただきますので、大切に保管してください。
- 新しいEX-ICカードが到着するまでの間、EX-ICカードでの乗車、きっぷの受取ともできない場合は、元のEX-ICカードをお持ちのうえ、ご乗車の際に駅係員にお申し出ください。

EX-ICカードの印字内容に変更が生じた場合

- クレジットカード情報の変更手続完了後、EX-ICカードの変更手続きが必要となります。手続きについては、出張・経理事務ご担当者様にご連絡ください。

予約

エクスプレス予約と他のきっぷを併用して、九州新幹線に乗り継ぐ場合はどうしたら良いですか？

- 東海道・山陽新幹線と九州新幹線を跨って乗車する場合は、あらかじめ乗車前にJR東海・JR西日本の指定席券売機もしくは主な駅窓口でエクスプレス予約のきっぷを受取のうえ、ご乗車ください。また、EX-ICカードで乗車する場合は、東海道・山陽新幹線(東京～博多)各駅の新幹線自動改札機で入場および出場(タッチ)が必要となりますのでご注意ください。

乗車・下車

予約した駅と異なる駅からEX-ICカードで乗車することはできますか？

- ご予約いただいた区間の発駅以外の駅から、EX-ICカードにより乗車することはできません。途中駅からの乗車をご希望の場合、ご乗車前にスマートフォン等により乗車区間を変更してください。

※東京駅発の予約に限り、品川駅からEX-ICカードによりご乗車いただくことができます。
(品川駅発のご予約をされた場合は、東京駅からご乗車いただくことはできません。)

参考 乗車前にご予約区間の変更ができない場合、指定席券売機等できっぷをお受け取りいただければ、途中駅からの乗車はできます。この場合、きっぷ記載の区間の代金はお支払済のため差額の返金は致しかねますのでご了承ください。

予約した列車より先の列車に乗車したり、後の列車に乗車することはできますか？

- エクスプレス予約は、予約した列車の発車時刻前かつEX-ICカードでの改札入場前またはきっぷ等の受取前であれば、何度でも手数料なしで列車を変更していただけます。予定が変更となった場合は、あらかじめ列車を変更いただくことをおすすめします。

- やむをえず、予約した列車より先の列車にご乗車いただく場合や、予約した列車に乗り遅れた場合は、乗車日当日にのみ、ご予約と同じ区間の自由席をご利用いただけます。

※早特商品など、予約された列車以外にはご乗車できない商品の場合は、自由席も含め、他の列車には乗車できません。他の列車に乗車された場合は、車内にて改めて、特急料金、グリーン料金が必要になります。

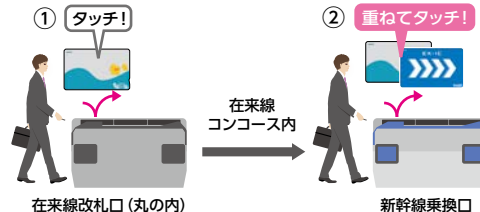
EX-ICカードで乗車開始後、途中の駅で下車することはできますか？

- やむをえず途中下車される場合、前達の区間は放棄いただくこととなります。返金は致しかねますのでご了承ください。
- エクスプレス予約は、予約した列車の発車時刻前かつEX-ICカードでの改札入場前またはきっぷの受取前であれば何度でも手数料なしで予約変更できるので、あらかじめ実際にご利用になる区間に変更されることをおすすめします。
- 2個以上の列車を乗り継ぐ予約をされた場合、乗継駅では途中出場できません(改札口から出ることはできません)。出場される場合は、乗継駅で行程を区切って予約してください。

新幹線に乗車する駅の在来線改札口から入場して、新幹線に乗車したいのですが。

- 東京駅丸の内側の改札口から入場して新幹線にご乗車になる場合など、在来線にご乗車にならないときも、以下の方法により、在来線改札内を通過いただけます。

<イメージ>



①丸の内側の在来線改札機で・・・

TOICA、Suica、ICOCA等の交通系ICカードをタッチ。
※交通系ICカードは、EX-ICカードと重ねて在来線改札機を通過することもできます。

②在来線コンコースを通過して新幹線乗換口の改札機で・・・

EX-ICカードと交通系ICカードを2枚重ねてタッチ。

参考 ②の際、交通系ICカードからは、運賃を引き取りません。

※ただし、在来線コンコース内の通過には、交通系ICカードに以下の入金(チャージ)残額が必要です。
Suicaエリア(東京～熱海の各駅):初乗運賃相当額以上
TOICAエリア(三島～名古屋の各駅):残額不要
ICOCAエリア(米原～広島各駅):1円以上
SUGOCAエリア(小倉・博多の各駅):10円以上

《このようなご利用も可能です》

■熱海駅などから新幹線にご乗車の際は・・・

在来線改札口からのみ新幹線改札口にお越しいただける熱海駅などでも、同様に、在来線コンコース内を通過できます。

※熱海・三島・掛川・名古屋・西明石・姫路・相生・福山・三原の各駅では、交通系ICカードをお持ちでない場合、係員のいる改札口でお申し出いただければ、在来線コンコースをお通りいただけます。詳しくは係員におたずねください。

※新幹線から在来線のコンコースを通過して出場する場合にもご利用になれます。

※交通系ICカードのエリア外となる厚狭駅の在来線改札口には、IC専用簡易改札機が設置しており、在来線コンコースの通過に限り、交通系ICカードをご利用いただくことができます。(ただし、交通系ICカードでの在来線への乗車はできません。別途乗車券をお買い求めください。)

在来線と私鉄線の連絡口を通過し、
新幹線に乗りたいのですが。

■品川駅で、京急線から新幹線にご乗車の場合

<イメージ>



①品川駅のJR・京急線連絡口の改札機で・・・

京急線を交通系ICカードでご利用の場合、交通系ICカードをタッチ。

※京急線をきっぷでご利用の場合、京急線（品川駅まで）のきっぷを投入した後、交通系ICカードをタッチ。

②（在来線コンコース内を通過して）新幹線乗換口の改札機で・・・

EX-ICカードと交通系ICカードを重ねてタッチ。

※新幹線から在来線のコンコースを通過して出場したい場合にもご利用になれます。

2つの予約を併用して、
折り返し乗車するときは？



例えば三河安城駅から入場して名古屋駅まで乗車し（予約①）、折り返して東京駅まで乗車する（予約②）場合は、EX-ICカードで一旦名古屋駅新幹線口を出場して再入場するか、あらかじめ予約①と予約②のきっぷを受取のうえ、ご乗車ください。

東京駅で、東海道・山陽新幹線から東北・上越・北陸・山形・秋田の各新幹線を乗り継ぐにはどうしたらよいですか？

あらかじめ乗車前にJR東海・JR西日本の指定席券売機もしくは主な駅窓口でエクスプレス予約のきっぷを受取のうえご乗車し、東京駅では乗継口を利用してください。

なお、EX-ICカードで乗車する場合は、東海道新幹線の東京駅で一旦出場する必要がありますのでご注意ください。

異常時の取扱い

運休や列車の遅れなどが
発生した場合は、どうしたらいいですか？

列車の遅れなどが発生した場合は、ログイン後の画面にて運行情報や乗車券類の取扱いに関するお知らせを掲出します。列車の運行状況によっては、無手数料での払戻の対象となる予約の条件をご案内します。条件に該当し、旅行を取りやめる場合は、お客様ご自身の操作により予約の払戻を行ってください（条件に該当する場合は、手数料はかかりません）。

●列車が運転できない場合

- 旅行を出発予定駅で取り止める場合は、ご予約いただいた代金の全額を無手数料にて払戻します。

- 旅行を途中で取り止める場合は、ご乗車にならない区間の運賃とご予約いただいた区間ごとの特定額（→P58）を払戻します。

※東京駅着のご予約で品川駅と東京駅との間が乗車できなくなった場合については、品川駅をそのご予約における下車駅とみなします。

- 乗車中の列車が目的地までの途中で運転を取り止めた場合は、後続のほかの列車（東海道・山陽新幹線に限ります）にご乗車いただけます。この場合も、ご予約いただいた区間ごとの特定額を払戻しますが、グリーン車をご利用の場合の払戻額は、普通車指定席の特定額が適用されます。新幹線下車駅の改札係員にお申し出ください。

※東京駅着のご予約で品川駅と東京駅との間が乗車できなくなった場合については、品川駅をそのご予約における下車駅とみなします。

- このほか、ご予約いただいていた出発駅まで無料でお戻りになることもできます。この場合も、ご予約いただいた代金の全額を無手数料にて払戻します。

●列車が遅れた場合

- 列車が到着時刻より2時間以上遅れた場合は、ご予約いただいた区間ごとの特定額を払戻しますが、グリーン車をご利用の場合の払戻額は、普通車指定席の特定額が適用されます。

●その他

- このほか、当社が約款等、別に定めるところにより、収受した代金の一部を払戻することがあります。

※約款等に定めのない、運転の取り止めや列車の遅れ等に伴い会員様に発生した不利益等については、その理由を問わず、当社はいつい責任を負いません。

- 列車の大幅な遅れや運休、きっぷの払戻など、異常時の際のお取扱いについては、エクスプレス予約サイト等でご案内いたします。（→P44）

その他、エクスプレス予約ホームページ (<https://expy.jp/>) のよくあるご質問をご覧ください。

お問い合わせ先

エクスプレス予約に関するお問い合わせ

- エクスプレス予約のご利用について

エクスプレス予約カスタマーセンター

[会員専用] ☎ **0120-417-419**

※このフリーダイヤルでは、一部のIP電話、海外からはご利用になれません。

営業時間 5:30~23:30 (年中無休)

参考 お問い合わせ時、会員ID (10桁の数字) を確認させていただきますので、お手元にご用意ください。

EX-ICカード

- EX-ICカードの発行状況について

エクスプレスICカードデスク

[会員専用] ☎ **0120-1485-80**

※このフリーダイヤルでは、IP電話、海外からはご利用になれません。

営業時間 9:00~17:00 (12/30~1/3 休)

- EX-ICカードの紛失・盗難について

エクスプレスICカード紛失盗難デスク

[会員専用] ☎ **0120-1485-79**

※このフリーダイヤルでは、IP電話、海外からはご利用になれません。

営業時間 24時間 (年中無休)

クレジットカード情報

- クレジットカード番号の発行について

JCBカスタマーサービス部

[会員専用] ☎ **0422-40-8151**

営業時間 平日9:00~17:00

- カードに関するサービス全般なお問い合わせ

JCB法人デスク

☎ **0120-392-739**

携帯電話の方は下のダイヤルをご利用ください (有料)

☎ **0570-064-022**

営業時間 9:00~17:00 (日・祝・年末年始休)

- クレジットカード紛失・盗難の際のお問い合わせ

JCB紛失盗難受付デスク

☎ **0120-794-082**

営業時間 24時間 (年中無休)

※電話番号は、お間違いのないようおかけください。

※一部の電話機で利用できない場合があります。

参考 EX-ICカードまたはクレジットカード番号の再発行のお手続きは、お勤め先の出張・経理事務ご担当者様にご連絡ください。

参考 「モバイルSuica」に関するお問い合わせ

- モバイルSuicaコールセンター

☎050-2016-5005 営業時間 7:00~23:00 (年中無休)