2026 年８月
東海旅客鉄道株式会社

Ｅ予約専用会員管理責任者向け　ＦＡＱ（よくあるご質問）

１　会員登録

Ｑ：エクスプレス予約の会員登録に必要な情報は、どのように確認すればよいか？

Ａ：・基本会員

ご登録の「本社所在地の郵便番号」「管理責任者様の電話番号」と JR 東海エクスプレス予約法人手続きサービスでご確認いただける「クレジットカード下４桁」をご確認ください。なお、基本会員の会員登録につきましては以下の専用 URL からご登録をお願いいたします。

【基本会員の会員登録専用 URL】

https://shinkansen1.jr-central.co.jp/RSV_P/hojin_new_entry_index.jsp

※「本社所在地の郵便番号」「管理責任者様の電話番号」がわからない場合は、以下の URL から JCB 様にお問い合わせください。

【お問い合わせ先】

https://www.jcb.co.jp/corporate/contact/corporate.html

・部署会員

基本会員にてログインしていただき、会員情報ダウンロードにて、「会員 ID・生年月日・クレジットカード下４桁（部署会員番号下４桁)」をご確認ください。

・個人会員

基本会員または、部署会員にてログインしていただき、会員情報ダウンロードにて、「会員 ID・生年月日・クレジットカード下４桁（会員番号下４桁)」をご確認ください。

なお、会員登録をする際は「法人会員のうち、E 予約専用会員、E 予約専用ライト会員、E 予約専用会員 W の方または提携コーポレート会員で部署カードをお持ちの方はこちら」をクリックして実施してください。

【会員情報ダウンロードマニュアル】

https://expresscard.jp/member/corporate01/_pdf/new-card-infomation.pdf

Ｑ：会員登録時の入力項目がわからず、複数回間違えてロックがかかってしまった。

Ａ:「会員登録ロック解除」専用申請フォーム【エクスプレス会員（法人)】にて、必要項目を記入のうえ、申請ください。

正確にご入力の上申請いただきますと、 お客さまの登録情報を確認の上で弊社にて会員登録ロックの解除を行い完了し次第、＜ex-customer@support.expy.jp＞より会員登録ロック解除完了のお知らせ（返信）をお送りします。ご入力内容につきましては、エクスプレス予約のご登録情報との一致を確認いたします。登録内容と一致しない場合、会員登録ロックの解除ができませんので、会員情報ダウンロードデータの記載内容を参考に入力をお願いします。

・「会員登録ロック解除」専用申請フォーム【エクスプレス会員（法人)】

https://faq.expy.jp/helpdesk?category_id=167&site_domain=expy

・【会員情報ダウンロードマニュアル】
https://expresscard.jp/member/corporate01/_pdf/new-card-infomation.pdf

Q：従業員から、IC カードの封入台紙を紛失したため個人会員の会員登録に必要な「会員 ID・生年月日・クレカ下 4 ケタ」が分からないと問い合わせがあった場合、どのように対応すればよいか？

A：基本会員または、部署会員にてログインしていただき、会員情報ダウンロードにて、「会員 ID・生年月日・クレジットカード下 4 桁（会員番号下４桁)」をご確認のうえご利用者様へお伝えください。

【会員情報ダウンロードマニュアル】
https://expresscard.jp/member/corporate01/_pdf/new-card-infomation.pdf

Q：基本会員の「本社所在地の郵便番号」「管理責任者様の電話番号」「クレジットカード下４桁」が分からない場合は、どうしたらよいか。

A：「クレジットカード下４桁」については、JR 東海エクスプレス予約法人手続きサービスでご確認いただけます。

※「本社所在地の郵便番号」「管理責任者様の電話番号」がわからない場合は、以下の URL から JCB 様にお問い合わせください。

【お問い合わせ先】
https://www.jcb.co.jp/corporate/contact/corporate.html

２　ログイン

Q：パスワードがわからず、複数回間違えてロックがかかってしまった。

A：「パスワードロック解除」専用申請フォーム【エクスプレス会員（法人)】にて、必要項目を記入のうえ、申請ください。

正確にご入力の上申請いただきますと、 お客さまの登録情報を確認の上で弊社にてパスワードロックの解除を行い完了し次第、＜ex-customer@support.expy.jp＞よりパスワードロック解除完了のお知らせ（返信）をお送りします。ロック解除後は、パスワードの再登録をお願いします。

ご入力内容につきましては、エクスプレス予約の登録情報との一致を確認いたします。登録内容と一致しない場合、パスワードロックの解除ができませんので、会員情報ダウンロードデータの記載内容を参考に入力をお願いします。

・「パスワードロック解除」専用申請フォーム【エクスプレス会員（法人)】
https://faq.expy.jp/helpdesk?category_id=169&site_domain=expy

・【会員情報ダウンロードマニュアル】
https://expresscard.jp/member/corporate01/_pdf/new-card-infomation.pdf

Q：会員 ID（10 ケタ）が分からない。

A：会員 ID 照会機能により、お客様情報画面に登録している IC カード番号をいただければ、ご登録のメールアドレスに会員 ID が通知されます。

【会員ＩＤ・パスワードをお忘れの方】
https://expy.jp/reservation/login_help/
また、基本会員または部署会員にてログインしていただき、会員情報ダウンロードを実施することでご確認いただけます。
【会員情報ダウンロードマニュアル】
https://expresscard.jp/member/corporate01/_pdf/new-card-infomation.pdf

Q：部署会員・個人会員のログインパスワードが分からない。

A：パスワード再登録をお願いします。再登録には、「会員 ID・生年月日・クレカ下４ケタ」が必要です。これらの情報が不明な場合は、基本会員または、部署会員にてログインしていただき、会員情報ダウンロードを実施し、「会員 ID・生年月日・クレジットカード下４桁（会員番号下４桁）」をご確認のうえご利用者様へお伝えください。

・【会員ＩＤ・パスワードをお忘れの方】
https://expy.jp/reservation/login_help/
・【会員情報ダウンロードマニュアル】
https://expresscard.jp/member/corporate01/_pdf/new-card-infomation.pdf

Q：ワンタイムパスワードが届かず、ログインできない。共有アカウントを使っているため、自身のメールアドレスがエクスプレス予約に登録されていない。

A：改めて、会員登録を行って頂き、ご利用頂く方が受信可能なメールアドレスや SMS をご登録ください。
再会員登録には、「会員 ID・生年月日・クレカ下４ケタ」が必要です。これらの情報が不明な場合は、基本会員または、部署会員にてログインしていただき、会員情報ダウンロードを実施し、「会員 ID・生年月日・クレジットカード下４桁（会員番号下４桁）」をご確認のうえご利用者様へお伝えください。
【会員情報ダウンロードマニュアル】
https://expresscard.jp/member/corporate01/_pdf/new-card-infomation.pdf

Q：ワンタイムパスワードが届かないような設定はできないのか？

A： 不正ログイン防止のため二要素認証（ＯＴＰ）設定を必須としております。

Q：【出張システム経由でアクセスをしている場合】出張システムからのログインが急にできなくなった。

A：エクスプレス予約で設定いただいたパスワードと、出張システムで設定されているエクスプレス予約のパスワードが一致していない可能性があります。出張システムのパスワードの登録状況をお確かめください。

３　予約・乗車関係

Q：予約していた列車に乗り遅れた場合、他の列車に乗車できるか。

A：早特商品を除き、ご予約いただいていた列車と同一日出発・同一区間であれば、後続列車の自由席にご乗車いただけます。

※EX 早特１に関しましては予約されました乗車日当日であれば、どの列車の自由席にご乗車いただいても問題ございません。

Q：自身を含む、複数名で乗車の場合どのようにして乗車をしたらいいのか。

A：乗車用 IC カード指定が必要となりますので 一人目は、『お客様情報』にご登録の IC カード番号を選択していただき、二人目以降は同行者の交通系 IC カード番号を入力して下さい。(EX-IC カードによりきっぷを受け取ることも可能です。)

Q：自身を含まず、複数名で乗車の場合どのようにして乗車したらいいか。

A：乗車用 IC カード指定が必要となりますので、ご予約されました人数分の交通系 IC カード番号を入力して下さい。(EX-IC カードによりきっぷを受け取ることも可能です。)

Q：予約は何日前からできますか。

A：乗車日１年前から予約可能ですが、座席の確定は乗車日１カ月前となります。乗車日１か月より前にご予約いただいた場合は、乗車日１ヶ月前の８時以降にメールが届きますので、列車番号、発着時刻、座席番号をご確認ください。

Q：グリーン車や早特商品を購入しないように、システムを設定することはできないのか？

A：商品設定は、全ての企業様で共通となりますので、企業様ごとに設定することはできません。

Q：出張番号の入力を必須とすることはできないのか？

A：必須とすることはできません。

４　実績・請求関係

Q：ご利用実績ダウンロードの表示金額と、JCB からの請求金額が一致しない。

A：以下のケースが想定されます。

①ご利用実績ダウンロードの確認箇所は、「購入時決済」の場合は「購入（請求)」、「利用時決済」の場合は「利用（請求)」です。ご利用企業様のご契約の約定日が、「購入時決済」か「利用時決済」かどうか。改めて確認ください。

また、契約の途中で約定日を変更（購入時→利用時　）した場合で、ご利用実績ダウンロードの確認方法がわからない場合は、首都圏セールスオフィスにお問合せください。

【ご利用実績ダウンロードマニュアル】

https://expy.jp/expresscard/information/pdf/25_download_use_results.pdf

②予約が未使用となった場合のご利用実績ダウンロードへの反映は、乗車日の２日後となります。予約に対する入場・受取のデータが確認できない場合は、乗車日の２日後以降に、ご利用実績ダウンロードのご利用をお願いします。（月末日に未使用が発生した場合、翌日（翌月１日）にご利用実績ダウンロードを行っても、未使用分の実績が反映されていません。）

Ｑ：乗車した列車の到着が２時間以上遅れたため、特急券相当額の払戻があると案内があった。ご利用実績ダウンロードには、いつデータが反映されるのか？

Ａ：輸送障害が発生した場合の自動払戻は、原則として乗車日から３日以内に実施いたしますので、乗車日から４日後にご利用実績ダウンロードの情報をご確認ください。乗車日から４日後以降にご利用実績ダウンロードデータを確認しても、返金が確認できない場合、自動払戻の対象外となっている可能性がありますので、ご乗車されたご本人様から、エクスプレス予約カスタマーセンターにご連絡をお願いします。ご事情を伺い返金可否を判断させていただきます。

Ｑ：予約が未使用（ノーショー）となった場合はどのような取り扱いとなるのか？

Ａ：乗車日翌日に運賃料金の一部（指定席の場合：乗車券相当額、自由席の場合：手数料 320 円）を返金いたします。ご利用実績ダウンロードへの反映は、乗車日翌々日（２日後）となります。

４　初期化・退会

Ｑ：退職者し、利用がなくなったアカウントがある。どのように手続きをすればいい？

Ａ：JR 東海エクスプレス予約法人手続きサービスの「帳票⑨:退会届」に必要事項を記入し、JCB 様へご提出ください。

エクスプレス予約サイト内での退会手続きはできませんのでご注意ください。

また退会申請が 400 件以上ある場合、事前に最寄りの JCB 営業部を確認の上、お問い合わせをお願いします。

【実務作業マニュアル　虎の巻】

https://expy.jp/expresscard/information/document.php

Ｑ：「エクスプレス予約サイトでの初期化」と「JCB への退会手続き」の違いは何か？

Ａ：エクスプレス予約サイトでの初期化は、メールアドレス・電話番号やメールの送信設定など、エクスプレス予約サイト上でご登録いただいた情報を初期化する作業です。この場合、再度会員登録操作をしていただければ、再び、エクスプレス予約をご利用いただけます。従業員が休職した際にアカウントの一時使用停止する場合や、共用アカウントの利用者を変更する場合に、活用いただくことを想定しています。

「JCB への退会手続き」については、アカウントの退会手続きとなりまして、退会後に再びご利用いただくことはできません。従業員様が退会した場合は、こちらの手続きをお願いします。

Ｑ：退職によりアカウントの利用がなくなったので退会届を提出したが、引き続きログインができてしまうのはなぜか？

Ａ：退会処理を行っていただくと、新たな予約や金額変更を伴う変更操作（新規のカード決済が発生する操作）ができなくなりますが、同額変更や払戻、ご利用履歴の確認などは一定期間可能となります。
退会処理後に、アカウントに未使用の予約があった場合は、ご利用者本人、または管理責任者様が代理でログンを行い、払戻を行ってください。（1 名様分のご予約につき手数料 320 円が必要となります。）
予約を未使用のままにしていると、未乗車により、特急券相当額の請求となります。

Ｑ：部署間で異動が発生したため、対象のアカウントが紐づく部署会員を変更したい。
Ａ：個人会員が紐づく部署会員の変更はできません。
退会届のご提出と、異動先での新規アカウント申請をお願いします。

Ｑ：エクスプレス予約法人契約を解約したい。
Ａ：法人契約の解約手続きは、株式会社 JCB へご連絡ください。

Ｑ：部署会員の退会をしたい。
Ａ：部署会員の退会につきましては、株式会社 JCB へご連絡ください。

５　その他

Ｑ：基本会員 ID とは何か。基本会員番号とは違うのか。
Ａ：基本会員 ID とは、ご契約法人様毎に割り振っている数字 10 桁の番号のことを指します。また、基本会員番号とは、ご契約法人様毎に割り振っている数字 16 桁の番号のことを指します。どちらの番号もすべてのご契約法人様に１つ割り振られる番号になりますので、混同しないようご注意ください。

Ｑ：会員の種別について教えてほしい。
Ａ：エクスプレス予約法人サービスでご利用いただく会員種別は主に３つあり、「基本会員」「部署会員」「個人会員」です。「基本会員」はご契約法人様に対して１つ存在し、「基本会員」のアカウントでログインをしていただくと、ご契約法人様配下すべてのご利用履歴をご確認いただけます。「部署会員」は部署毎等に応じて設定することが可能で、「部署会員」のアカウントでログインいただくと、その部署配下すべてのご利用履歴をご確認いただけます。「個人会員」は個人利用者や共有カード利用者を意味しており、主に新幹線の予約操作・乗車でご利用いただくアカウントです。

Ｑ：管理責任者・実務担当者が変更となったため、新しい管理責任者へ変更したい。
Ａ：管理責任者・実務担当者の変更につきましては、株式会社 JCB へ帳票の提出が必要です。
株式会社 JCB が運営する「JR 東海エクスプレス予約法人手続きサービス」をご確認ください。
【参考　JR 東海エクスプレス予約法人手続きサービス】
https://eyoyaku.jcb.co.jp/Eyoyaku/L001Action_doInit.action

Ｑ：JR 東海エクスプレス・カード（E 予約専用）JCB が提供する WEB サービスのログインができない。

Ａ：JCB 様が作成している「よくあるご質問」をご確認ください。解決しない場合は、JCB カード事務部 JR 東海担当へお問い合わせください　03-5778-7049（9:00～17:00 土日祝・年末年始除く）
【参考　JR 東海エクスプレス予約法人手続きサービス　よくあるご質問】
https://www.jcb.co.jp/corporate/pdf/express-faq.pdf?20240530

Ｑ：利用者の身に覚えのない予約がある場合、どのように対応したらよいか。

Ａ：tokyo-sales@jr-centaral.co.jp にお問合せください。状況を確認させていただきます。
なお、Ｅ専用会員用に発行しているクレジットカード番号は、エクスプレス以外のサービスで利用することができませんので、クレジットカード番号自体が流出して悪用されることはありません。会員 ID・パスワード・OTP 受信先のメールアカウントを、第三者に悪用されないよう管理をお願いします。

以上