

■ 困った時は……
 <予約後>



注)平成23年7月以降はカードレス化につきエクスプレスカードの発行はいたしません。

No.	Q	A
1	e特急券等のきっぷをお受取後、EX-ICサービスに変更できますか？	きっぷのお受取後の変更はできません。
2	EX-ICサービスを予約したが、当日EX-ICカードを忘れてしまった場合はどうすればいいですか？	EX-ICカードのみ発行(平成23年7月以降の新規ご入会法人様及び平成23年7月以降にEX-ICカードの追加発行・再発行)の場合、駅窓口(きっぷうりば)または指定席券売機等で新たに一般の特急券等をご購入いただけます。ご予約されたEX-ICサービスは、携帯電話等で予約変更をするか、取消をしてください。平成23年6月以前にご入会の法人様で、有効期限が切れていないエクスプレスカードをお持ちであれば、東海道・山陽新幹線の主な駅にある指定席券売機や受取専用機などのほか、JR東海・JR西日本の主な駅の窓口(きっぷうりば)で「IC乗車票」をお受取の上、ご乗車いただけます。指定席券売機、受取専用機でお受取の場合は、エクスプレス予約サービスログイン時のパスワード(4~8桁の数字)が、駅の窓口(きっぷうりば)でお受取の場合はご署名が必要です。
3	「IC乗車票」とは何ですか？	IC乗車票とは、EX-ICサービスでご予約いただいた場合において、EX-ICカードによりご乗車いただくことに代えて、ご予約内容を表示するものです。IC乗車票は、EX-ICカードにより、指定席券売機等でお受取いただけます。
4	EX-ICサービスを予約して、事前にきっぷを受取りたい場合はどうすればいいですか？	東海道・山陽新幹線の主な駅にある指定席券売機や受取専用機、JR東海・JR西日本の主な駅の窓口で、IC乗車票をお受取いただけます。お受取の際は、EX-ICカードとパスワードが必要です。
5	予約内容の確認方法は？	エクスプレス予約メニューの「(予約)照会/変更/取消」画面でご確認ください。 ■パソコン:エクスプレス予約メニュー「ご予約内容の確認・変更等」⇒「予約照会/変更/取消」を選択 ■携帯電話:エクスプレス予約メニュー「照会/変更/取消」を選択 ■スマートフォン:エクスプレス予約メニュー「予約照会 変更/払戻」 ※エクスプレス予約または一部サービスをご利用いただけない機種があります。 詳しくは、ホームページ(http://expy.jp/system/index.html)等でご確認ください。
6	在来線から新幹線(EX-ICサービスご利用)にお乗り換えになる場合で、在来線乗車駅からきっぷで入場し、新幹線乗車駅までの不足運賃があった場合は、どこで精算すればいいですか？	新幹線乗換改札口の有人窓口等にて、不足運賃の精算とEX-ICカードの入場処理を行います。(在来線改札口で精算の上、いったん在来線改札口から出場し、新幹線改札口の自動改札機にEX-ICカードをタッチしてご乗車いただく方法もあります。)
7	新幹線から在来線にお乗り換え時、EX-ICカードで乗換改札機を通過する際に都市圏ICカードのチャージ額が不足していた場合は、どこで精算すればいいですか？	一部の駅においては、乗換改札機付近にチャージ機が設置されていますので、チャージ機でチャージしてください。それ以外の駅においては、有人窓口にお申し出いただき、精算してください。
8	予約していた列車の発車時刻を過ぎてしまった場合、当日の自由席には乗れますか？	当日に限り、後続の列車の自由席にご乗車いただけます。ただし、IC早特等、予約された列車以外のご乗車できない商品の場合は、自由席もご利用になれません。また、当日に限り、発車時刻を過ぎてても、新幹線の自動改札機より入場いただけます。
9	同じ日、同じ駅発のEX-ICサービスを2件以上予約している場合でも、通常通り、EX-ICカードにより乗車できますか？	予約操作時点で、ご予約予定の列車と、乗車日と発駅が同じEX-ICサービスがすでに予約済みの場合、2件目以降のご予約では、EX-ICサービスでご予約いただいても、EX-ICカードによりご乗車いただくことができません。このような場合、指定席券売機等でIC乗車票をお受取の上、ご乗車ください。 ※詳しくは、ご利用ガイドをご参照ください。
10	EX-ICカードで乗車した場合、車内改札では、何を見せればいいですか？	EX-ICカードでの新幹線改札入場時に、改札機から出力される「ICご利用票(座席のご案内)」を、ご提示ください。万が一、ご利用票を紛失、お取り忘れの場合は、EX-ICカードをご提示ください。
11	EX-ICサービスを予約し、IC乗車票を窓口で受け取る場合、パスワードかサインは必要ですか？	EX-ICカードご提示の場合はパスワード、エクスプレスカード※ご提示の場合はご署名が必要となります。 ※平成23年7月以降の新規ご入会法人様ならびに平成23年7月以降にEX-ICカードの追加発行及び再発行をされた場合は、エクスプレスカードは発行しておりません。
12	EX-ICサービスからe特急券への変更はできますか？	ご予約されている列車の発車時刻前までであれば、エクスプレス予約メニューの「(予約)照会/変更/取消」画面から変更していただけます。変更後の予約はe特急券のみとなりますので、別途乗車券の購入が必要になります。
13	Suicaを持っているので、新横浜駅篠原口の改札から入場して、EX-ICカードで新幹線に乗車したいのですが？	新横浜駅篠原口の在来線改札機にSuicaをタッチしていただき、在来線コンコースを通過して、新幹線乗換口の自動改札機にSuicaとEX-ICカードを2枚重ねてタッチしてご入場ください。(在来線コンコース内の通過には、Suicaから運賃を引き去りません。)
14	近鉄駅→(近鉄線、きっぷ利用)近鉄名古屋駅→JR名古屋駅→(新幹線、EX-ICサービス利用)→新横浜駅の行程の時、名古屋駅で近鉄線から新幹線に乗り継ぐ場合は、どうすればいいですか？	まず、近鉄名古屋駅改札で近鉄駅係員に近鉄線のきっぷをお渡しください。その時に、EX-ICサービスで新幹線を利用する旨をご申告いただき、「EX-IC専用通過票」をお受取ください。次に、新幹線乗換口のJR東海駅係員に「EX-IC専用通過票」をご提示いただき「精算券」とお引換えください。最後に、新幹線自動改札機に「精算券」を投入した後、EX-ICカードを自動改札機にタッチしてご入場ください。
15	EX-ICサービスで、新大阪→東京を予約して乗車したが、乗車後に品川駅で下車したくなった時に、品川駅でEX-ICカードを改札機にタッチして出場できますか？	ご予約区間の途中の駅でも出場することはできますが、前述の区間は放棄いただくことになります。
16	新幹線の車両故障等が原因で、列車に遅れが生じた時に、予約していた列車より前の時間帯の列車の指定席を利用できますか？	改札入場前に、駅係員にお尋ねください。
17	パスワードを忘れてしまいました。パスワードの変更をしたいのですが？	エクスプレス予約ログイン画面上で、再登録していただけます。(ご登録内容を消去し、改めて会員登録をしていただけます。)
18	本日乗車分のIC早特を予約してあるのですが、本日中の別列車に変更できますか？	ご予約されている列車発車時刻前で、改札入場前(またはIC乗車票お受取前)でしたら、携帯やパソコン、スマートフォン(※エクスプレス予約または一部サービスをご利用いただけない機種があります。詳しくは、ホームページ(http://expy.jp/system/index.html)等でご確認ください。)から予約の変更をしていただけます。(IC早特から通常のEX-ICサービスまたはe特急券等に変更になるため、差額分はお支払いいただけます)万が一、EX-ICカードでの改札入場後に変更を希望される場合は、改札窓口でEX-ICカードの入場取消手続きをお受けいただき、携帯電話等で、会員様ご自身で予約の変更をしてください。 ※IC早特は、ご予約いただいた列車に限りご乗車いただけます。後続の自由席にはご乗車できません。