

※改正箇所は最終ページをご確認ください。

FAQ（エクスプレス予約 サービスの一部変更について）

・こちらの資料は、「エクスプレス予約 サービスの一部変更」に関するFAQです。資料の項番は、「エクスプレス予約 サービスの一部変更について ご契約企業様（E 予約専用・E 予約専用 W・E 予約専用ライト）向け 概要資料」に記載の項番と対応しています。

0 前提

Q：今回のサービス変更に伴って、企業では何をしなければいけないのか。

A：【企業の出張担当者様（管理責任者を含む）】

→紙の「EX ご利用票」発行終了、「EX-IC カード」による乗車終了に伴い、社員の皆様へ対応方法の伝達をお願いいたします。また、今後は各社員の会員登録時に、出張担当様が基本会員 ID にて「カード情報ダウンロード」を行い、認証項目を個別に通知をする必要がございます。基本会員 ID でのログインをお確かめください。

【社員の皆様】

→2027年夏頃の「EX-IC カード」による乗車終了に向けて、2026年9月以降、交通系 IC カードの紐づけのご対応をお願いいたします。また、2027年1月中を目安に紙の「EX ご利用票」発行終了に向けて、オンライン上での列車・お座席の確認方法をお確かめください。**（※公開当初、紙の「EX ご利用票」発行終了については、2026年9月（予定）とお知らせしておりましたが、2027年2月（予定）終了に変更になりました。）**

Q：交通系 IC カードの紐づけは、なぜ「2026年9月以降」に実施した方がよいのか？現行仕様においても、実施できる内容ではないのか？

A：現在のシステム仕様でも交通系 IC カードを法人アカウントに紐づけることは可能ですが、現行仕様においては、既にお手持ちの交通系 IC カードを、スマート EX やエクスプレス予約の個人アカウントに紐づけている場合、1枚の交通系 IC カードを複数のアカウントに紐づけることができません。2026年8月25日（予定）のシステム仕様変更で WEB サイトにおいても乗車用 IC カードの「リスト登録機能」が追加されますので、複数のアカウントをお持ちの方については2026年9月以降に、上記機能を活用して、交通系 IC カードをご登録いただくことを推奨いたします。

Q：「E 予約専用」「E 予約専用 W」「E 予約専用ライト」とは何か。どのようにわかるのか。

A：「E 予約専用」「E 予約専用 W」「E 予約専用ライト」とは法人サービスのモデルの種類です。その他にも「コーポレート」「提携コーポレート」「ビジネス」がございますが、こ

の資料は「E 予約専用」「E 予約専用 W」「E 予約専用ライト」向けの資料になりますので、ご注意ください。ご契約のモデルは、アカウントログイン後の「お客様情報」画面にてご確認ください。

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。

1 2026 年度の施策

(1)「受取コード (QR) によるきっぷの受取」の再開【2026 年 8 月 25 日 (予定)】

Q：2027 年 3 月末で e 特急券の発売を終了することだが、今後、きっぷの受け取り自体が無くなる可能性はあるのか？

A：EX-IC カードによるきっぷの受け取りの終了時期も含め、きっぷの受け取りについての今後については、現時点で未定です。ただし、今後、きっぷによるご乗車は順次縮小し、交通系 IC カードによるチケットレス乗車に統一していく計画ですので、ご契約企業様におかれましては、交通系 IC カードによるご乗車を前提とした社内運用のご検討をお願いいたします。

Q：きっぷの受取の際に使用した認証手段が、「受取コード (QR)」なのか「EX-IC カード」なのかを、「ご利用実績ダウンロード」の操作内容で判別することは可能か？

A：「受取コード (QR)」・「EX-IC カード」のいずれで受け取っても、「ご利用実績ダウンロード」上での表示は「受取」となりますので、判別はつきません。

(2)「EX-IC カード」の新規発行・再製再発行の受付終了【2026 年 8 月 5 日 (予定)】

Q：EX-IC カードの発行が無くなると、アカウント申請からエクスプレス予約の利用開始までの期間が短縮されるという認識で問題ないか？

A：ご認識のとおりです。現在は、EX-ICカードの製造・郵送に2～3週間の時間を頂戴しておりますが、今後は、この工程がなくなりますので、「JR東海エクスプレス予約法人手続きサービス」での利用者申請から利用開始までの期間は大幅（最短で3営業日）に短縮されます。

Q：アカウントの新規申請について。いつまでに申請すれば、申請したアカウントに紐づく、EX-ICカードが発行されるのか？逆に、EX-ICカードが発行されないのはいつ以降の申請か？

A：2026年8月5日（予定）までに「JR東海エクスプレス予約法人手続きサービス」から申請いただいたアカウントについては、EX-ICカードを発行いたします。その後、2026年8月5日～8月20日（予定）までの2週間、「JR東海エクスプレス予約法人手続きサービス」への一部アクセスを停止する予定です。8月21日のWEBサイト再開後に申請いただいたアカウントについてはEX-ICカードが発行されません。

Q：2026年8月のEX-ICカードの発行終了を待たず、交通系ICカードでのチケットレス乗車に統一していきたいと考えている。今後、2026年8月5日（予定）までに、アカウントの新規申請をする場合に、EX-ICカードを発行しなくてももらえないか？

A：2026年8月5日（予定）のEX-ICカードの新規発行の受付終了前に、希望される企業に対して、EX-ICカードを発行しないという対応をとることはできません。

Q：株式会社JCBが担当している入会・諸変更・退会の手続きに変更はないか？使用者の退会手続きについて、郵送ではなく「JR東海エクスプレス予約法人手続きサービス」上で行えるように変更する予定はないか？

A：入会・諸変更・退会の手続き方法に変更はありません。使用者の退会手続きについても、引き続き、郵送で承ります。

Q：EX-ICカードの「紛失→再発行」手続きはなくなると思うが、EX-ICカードを紛失した場合の「EX-ICカードの利用停止の取扱い」は、今後どうなるのか？

A：2026年8月5日（予定）をもって、EX-ICカードの再発行の受付は終了いたしますが、EX-ICカードによる乗車サービス（2027年夏まで）、EX-ICカードによる発券のサービス（終了時期未定）は引き続き一定期間ご利用可能ですので、その間は、「EX-ICカードの紛失→利用停止」の概念が残ります。

利用停止は現在、ICカードデスクの紛失盗難デスクで承っておりますが、**2026年9月末（予定）に運営を終了いたします。**ICカードデスクの運営終了後は、エクスプレス予約カスタマーセンターにて、利用停止登録の受付を行う予定です。

(3) 会員登録の認証項目・通知方法の一部変更【2026年9月末（予定）】

Q : エクスプレス予約の会員登録について。現在は、社員（利用者）に EX-IC カードが封入された封筒を配布し、社員（利用者）が各自で会員登録を行っている。このフローがどのように変わるのか？

A : EX-IC カードの郵送がなくなるため、個人会員の会員登録に必要な認証項目の通知方法が変更となります。企業のご担当者様は、基本会員 ID または部署会員 ID にてログイン後、「カード情報ダウンロード」データにて、会員登録に必要な「会員 ID ・生年月日 ・クレジットカード（会員番号）下 4 桁 」をご確認いただき、各社員に通知をお願いいたします。

Q : 「JR 東海エクスプレス予約法人手続きサービス」からアカウント申請を実施後、新規登録が実施可能となったことをどのように確認すればよいのか？

A : 追加のアカウント申請後は、最短 3 営業日で会員登録が可能となりますが、申請の状況によってはもう少し時間がかかる場合があります。

「JR 東海エクスプレス予約法人手続きサービス」のサイト内の「発行パターン」の項目が「申請可能」の表示になっていたら、「カード情報ダウンロード」に申請したアカウントの情報が反映されています。

Q : 利用者が新規登録後、会員 ID を忘れた場合、管理責任者へ連絡をするというフローで良いか？

A : 現行も同様ですが、「お客様情報」画面（茶色い画面）よりご登録いただいている EX-IC カードまたは交通系 IC カードがある場合は、「会員 ID 照会」機能のご利用が可能です。入力フォームに IC カード番号をご入力いただくと、ご登録のメールアドレスに会員 ID が記載されたメールをお送りいたします。IC カードのご登録がなく、「会員 ID 照会」ができない場合は、管理責任者が「カード情報ダウンロード」で、該当の会員 ID のご確認をお願いします。

(4) カード情報ダウンロードの項目追加・変更【2026年8月25日（予定）】

Q : 「カード情報ダウンロード」データに「入会日」が追加されるとのことだが、「入会日」はこれまでに発行した会員の入会日付も記載されるのか？

A : すべての発行アカウントの入会日が記載されます。

Q : 「カード実績ダウンロード」にメールアドレスが表記されるとのことだが、マスキングの表記については、文字数分がアスタリスクになるのか？それとも、マスキングされている文字数に関わらず同じ桁数のアスタリスクが表示されるのか？

A : マスキング対象の文字数分がアスタリスクとなりますので、メールアドレスによりマスキングされるケタ数は異なります。

(5) 1名利用時における乗車用 IC カード指定機能の追加【2026年8月25日(予定)】

Q：既に自分の交通系 IC カードを、スマート EX やエクスプレス予約の個人アカウントに紐づけている場合、同じ交通系 IC カードを法人アカウントに紐づけることは可能か？
もう1枚、交通系 IC カードを用意しなければならないのか？

A：現行仕様では、1つの交通系 IC カードを複数アカウント (ID) に紐づけることはできませんが、2026年8月25日(予定)以降、「お客様情報」からの交通系 IC カードの登録と「1名利用時の乗車用 IC カード指定機能」を活用し、1つの交通系 IC カードを複数アカウントに登録できる仕様に変更いたします。従いまして、交通系 IC カードを複数ご用意いただく必要はございません。

Q：個人利用と法人利用など、複数のアカウントと法人 EX アカウントで同一日・同一駅発の新幹線予約を行った場合、どちらに交通系 IC カードが紐づくか？

A：同一日・同一駅発の予約があった場合、先に予約したアカウント (先に発車するアカウントではございません。) に交通系 IC カード情報が紐づき、2件目以降の予約は「IC 乗車不可」となります。「IC 乗車不可」の予約については、きっぷを受け取ってご乗車いただくか、1列車目のご利用後に、2列車目の予約に対し乗車用 IC カードを指定して IC 乗車いただく必要がございます。

Q：部署共有アカウントを使用している企業は、どのように利用すればよいか？

A：予め交通系 IC カードを同行者 IC カードリストに登録 (最大5枚) していただき、予約の都度、利用者様の IC カードに紐づけてご乗車をお願いいたします。

※ 2026年8月25日(予定)の改修において、以下の機能を実装予定です。

- ・ 「1名利用時における乗車用 IC カード指定機能」
- ・ WEB 版のサイトにおいて、「同行者 IC カードの指定機能」

(6) 「EX ご利用票 (座席のご案内)」の発行終了【2027年2月(予定)】(26.9から変更)

Q：改札入場時のプッシュ通知はどのような場合に届くのか。またどの端末に届くのか？

A：プッシュ通知は、最後にアプリ利用 (アプリ上での予約や変更等。アプリログインのみ場合は含まない。) した携帯端末に届きます。1人で複数のアカウントを持っており、どちらのアカウントでもアプリ利用をしたことがある場合は、どちらのアカウントでも、改札入場時に PUSH 通知が届きます。

一方、1つのアカウントを複数人で共有する場合は、最後にアプリ利用をした方の携帯端末にプッシュ通知が届く仕様となりますので、アカウントを共用している場合は、注意が必要です。

※ネット環境等により PUSH 通知が届かない場合もございますので、予めご了承ください。

Q：ご利用票を会社への乗車証明として利用している場合、ご利用票が廃止になったらどうすれば良いか？

A：本来、ご利用票は座席のご案内を目的とした紙であり、乗車証明を行うものではないです。「基本会員 ID」または「部署会員 ID」にて実施できる「ご利用実績ダウンロード」を活用ください。

アプリ内では乗車前・乗車中であれば、電子版ご利用票を出力することが可能です。座席案内が目的であるため、使用後は出力不可となります。

2 2027 年度の施策

(1) 「EX-IC カード」による乗車サービスの終了【2027 年夏（予定）】

Q：サービス変更に伴い、現在青色の EX-IC カードの利用者が実施しなければならない必須作業は、交通系 IC カードの登録のみという理解でよいのか？

A：全ての利用者様にお願いする必須作業は「2027 年夏の EX-IC カード乗車終了までに、交通系 IC カードをご登録いただく」こととなります。

Q：交通系 IC カードの登録はいつから実施可能か。お客様情報画面で交通系 IC カードを登録した場合、EX-IC カードの利用は出来なくなるということか？

A：現在のシステム仕様でも交通系 IC カードを法人アカウントに紐づけることは可能ですが、現行仕様においては、既にお手持ちの交通系 IC カードを、スマート EX やエクスプレス予約の個人アカウントに紐づけている場合、1 枚の交通系 IC カードを複数のアカウントに紐づけることができません。2026 年 8 月 25 日（予定）のシステム仕様変更後は、上記ケースにおいても設定が可能となりますので、交通系 IC カードの紐づけは 2026 年 9 月以降に実施いただくことを推奨いたします。

交通系 IC カードをご登録後でも、2027 年夏頃の EX-IC カードによる乗車終了までは、EX-IC カード・交通系 IC カードのいずれでも、ご乗車可能です。

Q：交通系 IC カードを持っていないが、EX-IC カードによる乗車終了後は、交通系 IC カードが必ず必要になるのか？現時点で自分の交通系 IC カードを持っていない人について、JR から交通系 IC カードを一括発行する等は可能か？

A：受取コード（QR）によるきっぷの受け取りは可能ですが、チケットレス乗車には交通系 IC カードが必要です。なお、交通系 IC カードの一括発行は対応しておりません。モバイル端末等での交通系 IC カード番号発行も可能ですので、ご検討をお願いいたします。

Q：「お客様情報」（茶色い画面）からの交通系 IC カード登録は必須か？登録をしないと予約が完了しないのか？

A：「お客様情報」（茶色い画面）からの交通系 IC カード登録は必須ではありません。また、「お客様情報」（茶色い画面）からの交通系 IC カード登録がなくても、予約は完了いたします。

Q：一旦予約に紐づけた交通系 IC カードの変更や削除は可能か？

A：変更・削除が可能です。

Q：交通系 IC カードをアカウントに紐づけた後、すぐに改札通過が可能か？

A：紐づけ後すぐのご利用が可能です。

Q：「ご利用実績ダウンロード」データにて、どの交通系 IC カードで乗車したかは判別可能か？

A：乗車媒体で使用した交通系 IC カード番号を、「ご利用実績ダウンロード」データにてご確認いただくことはできません。

Q：EX-IC カード廃止後（乗車停止後）、手元にある EX-IC カードはどのように処理すれば良いか。大量廃棄の場合も費用がかかるため、JR 側で一括で廃棄をお願いできるか？

A：ご自身で廃棄をお願いいたします。大量廃棄の場合も、恐れ入りますが、JR 側での廃棄はいたしかねますため、ご自身・各企業様で廃棄をお願いいたします。

Q：EX-IC カードの廃棄方法で推奨するものはあるか？EX-IC カードの廃棄状況は会社側で管理する必要があるのか。

A：裁断や溶解などにより、確実に破棄いただくことをお勧めいたします。廃棄の状況を、法人のご担当者様に管理いただく必要はございません。

Q：交通系 IC カードを紛失した場合、EX の会員アカウントを停止する必要はあるか？または、交通系 IC カードを利用停止する対応だけで良いか？

A：エクスプレス予約において、交通系 IC カードの登録（紐づけ）を解除いただければ、予約を第三者に使用されることはございません。また、交通系 IC カードを EX アカウントに紐づけた状態で利用停止した場合、EX 予約の乗車媒体としてもご利用いただけなくなります。

以上

改正履歴

令和8年4月改正

タイトル	旧	新	備考欄
(2) 「EX-ICカード」の新規発行・再製再発行の受付終了	<p>Q：EX-ICカードの「紛失→再発行」手続きはなくなると思うが、EX-ICカードを紛失した場合の「EX-ICカードの利用停止の取扱い」は、今後どうなるのか？</p> <p>A： (中略)</p> <p>利用停止は現在、ICカードデスクの紛失盗難デスクで承っておりますが、2026年度中に運営を終了する予定（時期未定）です。終了時期が決定次第、お知らせいたします。ICカードデスクの運営終了後は、エクスプレス予約カスタマーセンターにて、利用停止登録の受付を行う予定です。</p>	<p>Q：EX-ICカードの「紛失→再発行」手続きはなくなると思うが、EX-ICカードを紛失した場合の「EX-ICカードの利用停止の取扱い」は、今後どうなるのか？</p> <p>A： (中略)</p> <p>利用停止は現在、ICカードデスクの紛失盗難デスクで承っておりますが、2026年9月末（予定）に運営を終了いたします。 ICカードデスクの運営終了後は、エクスプレス予約カスタマーセンターにて、利用停止登録の受付を行う予定です。</p>	<p>詳細追記</p>
(5) 1名利用時における乗車用ICカード指定機能の追加	<p>Q：個人利用と法人利用など、複数のアカウントと法人EXアカウントで同一日の新幹線予約を行った場合、どちらに交通系ICカードが紐づくか？</p> <p>A：先に予約したアカウント（先に発車するアカウントではございません。）に交通系ICカード情報が紐づき、2件目以降の予約は「IC乗車不可」となります。</p> <p>(後略)</p>	<p>Q：個人利用と法人利用など、複数のアカウントと法人EXアカウントで同一日・同一駅発の新幹線予約を行った場合、どちらに交通系ICカードが紐づくか？</p> <p>A：同一日・同一駅発の予約があった場合、先に予約したアカウント（先に発車するアカウントではございません。）に交通系ICカード情報が紐づき、2件目以降の予約は「IC乗車不可」となります。</p> <p>(後略)</p>	<p>文言追加</p>

令和8年6月改正

タイトル	旧	新	備考欄
<p><u>0 前提</u></p>	<p>Q : 今回のサービス変更に伴って、企業では何をしなければいけないのか。</p> <p>A : (中略)</p> <p>【社員の皆様】</p> <p>→2026年8月中を目安に紙の「EX ご利用票」発行終了に向けて、オンライン上での列車・お座席の確認方法をお確かめください。また、2027年夏頃の「EX-ICカード」による乗車終了に向けて、2026年9月以降、交通系ICカードの紐づけのご対応をお願いいたします。</p>	<p>Q : 今回のサービス変更に伴って、企業では何をしなければいけないのか。</p> <p>A : (中略)</p> <p>【社員の皆様】</p> <p>→2027年夏頃の「EX-ICカード」による乗車終了に向けて、2026年9月以降、交通系ICカードの紐づけのご対応をお願いいたします。また、2027年1月中を目安に紙の「EX ご利用票」発行終了に向けて、オンライン上での列車・お座席の確認方法をお確かめください。(※公開当初、紙の「EX ご利用票」発行終了については、2026年9月(予定)とお知らせしておりましたが、2027年2月(予定)終了に変更になりました。)</p>	<p>時期変更 詳細追記</p>
<p>(6)「EX ご利用票 (座席のご案内)」の発行終了 【2026年9月(予定)】</p>	<p>(6)「EX ご利用票 (座席のご案内)」の発行終了 【2026年9月(予定)】</p>	<p>(6)「EX ご利用票 (座席のご案内)」の発行終了 <u>【2027年2月(予定)】(26.9から変更)</u></p>	<p>時期変更</p>