

※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（提携コーポレート・ビジネス・コーポレート）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）】

→基本会員 ID のメールアドレス宛にサービス変更のお知らせについて、メルマガ送信する場合がございますので、登録メールアドレスをご確認ください。

「EX-IC カード」による乗車終了、紙の「EX ご利用票」発行終了に伴い、社員の皆様へ対応方法の伝達をお願いいたします。

【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、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。

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：「提携コーポレート」「ビジネス」「コーポレート」とは何か。どのようにわかるのか。

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

1 2026 年度の施策

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

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：クレジットカード会社でお申込み手続き完了後、ご入会情報が 2026 年 8 月 20 日頃（予定）までに JR 東海に到着したお客様までは、EX-IC カードを発行いたします。なお、クレジットカードの審査等がございますので、お早めにお申込みください。

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 カードを発行しないでもらえないか？

A：EX-IC カードの新規発行受付終了前に、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：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：提携コーポレート・ビジネスは 2026 年 8 月 24 日（予定）、コーポレートは 8 月 5 日（予定）必着分をもって、EX-IC カードの再発行受付を終了いたしますが、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。

(2) 会員登録の認証項目・通知方法の一部変更【2026 年 8 月 25 日（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および確認方法が変更となります。

2026 年 8 月 25 日より会員登録の認証項目が、クレジットカード情報へ変更となります。それに伴い、今後はクレジットカード受取後に会員登録可能となります。

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（茶色の画面）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、改めて会員登録の手続きを行っていただくことで ID をご確認いただけます。

(3) 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」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。

(4) 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」

(5)「EX ご利用票 (座席のご案内)」の発行終了【2027 年 2 月 (予定)】(26 年 9 月から変更)

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
の場合は含まない。）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。
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ござい
ません。「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」（茶色の画面）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」（茶色の画面）からの交通系 IC カード登録は必須ではございません。また、「お客様情報」（茶色の画面）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
(5)「EX ご利用票 (座席のご 案内)」の 発行終了 【2026年9 月(予 定)】	(5)「EXご利用票(座席のご案内)」の発行終了 【2026年9月(予定)】	5)「EXご利用票(座席のご案内)」の発行終了 【2027年2月(予定)】(26年9月から変更)	詳細追記