

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。

会員IDが分からない場合は
こちらからご確認ください→



EX-ICカードに関するお問い合わせ

●EX-ICカードの不具合による再発行、改姓改名等 EX-ICカード記載内容変更のご相談について

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)

カード情報に関するお問い合わせ

●カードに関するサービス全般的なお問い合わせ

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)



エクスプレス予約公式アプリ

「EXアプリ」なら、シンプルかつ洗練された
画面でネット予約がさらに快適に。

仕様はアップデート等により、変更になる可能性があります。
詳しくはエクスプレス予約ホームページ (<https://expy.jp/lp/app/>) をご覧ください。

詳しくはこちら→



サービス紹介や旅行先で使える特典などは
エクスプレス予約ホームページでご案内しています。

エクスプレス予約

検索 🔍



<https://expy.jp/>



EX PRESS 予約

EX-IC



ご利用ガイド

(E予約専用)



まずは「会員登録」から!

目次

2

ページへ



エクスプレス予約の概要

4

ページへ



開始手続き

6

ページへ



商品情報、予約・変更・払戻

15

ページへ



乗車方法

24

ページへ



その他、サービスの利用にあたって

26

ページへ



よくあるご質問

30

ページへ



お問い合わせ先

《凡例》

▶▶▶ マークは、EX予約専用のICカードを表します。本冊子では「EX-ICカード」と表記します。

IC マークは、乗車用ICカードに指定した「EX-ICカード」または「交通系ICカード」を表します。

受取コード マークは、受取コードを表します。

【ご注意】

- この冊子内のサービス内容は、2021年3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、すべて2021年3月現在の税込金額です。
- この冊子は捨てずに保管ください。

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&予約&チケットレス乗車サービスです。

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

開始手続き

→P4

予約 ※1

→P8

スマートフォン・パソコン
・携帯電話から予約

1年中会員価格！

予約の変更は
何度でも手数料無料！

シートマップで
お好みの席が選べる

きっぷ受取不要！

会員様ご本人（おとな1名）の
利用なら

交通系ICカードの指定

→P10

2名以上の場合、事前に指定することにより、
交通系ICカードでのご乗車が可能です。
※会員様ご本人はEX-ICカードまたは
会員様ご本人の交通系ICカード指定も可能です。

2名以上の利用なら※2

乗車

→P15



EX-ICカードを
タッチして入場

EXご利用票を
お忘れなく

EX-ICカードを
タッチして出場

【新幹線乗車駅】

【新幹線降車駅】

交通系ICカードを
タッチして入場

EXご利用票を
お忘れなく

交通系ICカードを
タッチして出場

【新幹線乗車駅】

【新幹線降車駅】

【重要】 2名以上の利用でチケットレス乗車をする場合は、全員分のICカードの指定が必要です。 一部でもICカードが未指定の場合は、事前に全員分のきっぷをお受け取りください（→P17）。※3

※1 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。

※2 チケットレス乗車には各種条件がございます。詳しくはホームページ（<https://expy.jp/>）

をご確認ください。

※3 きっぷの受取は、EX-ICカードのほか受取コード（→P17）でも可能です。

開始手続き

会員登録にあたって

以下の方は会員登録が必要です。

- はじめて「エクスプレス予約」を利用する会員様
- 紛失等でエクスプレス予約の決済用クレジットカードを再発行・切替した会員様
- その他改めて「エクスプレス予約」の会員登録をする会員様

●スマートフォン、パソコン、携帯電話のいずれかで一度、登録してください。いずれかで一度登録すれば、他の端末でも利用できます。端末ごとに登録する必要はありません。

準備していただくもの

- ①EX-ICカード
- ②EX-ICカード発送台紙 ※イメージ



会員ID (10桁の数字)
※会員ID照会やパスワード再登録時など、今後必要になることがありますので、必ず保管してください。



●メールアドレス



※会員登録の際に、メールアドレスの登録が必要です。

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に設定をお願いします。

■会員登録方法

- ①エクスプレス予約HPへアクセス



エクスプレス予約ホームページ
<https://expy.jp/>

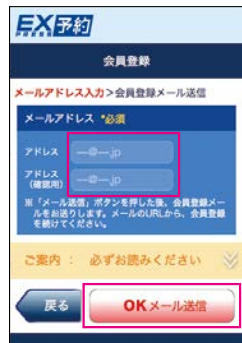
エクスプレス予約 検索 Q

- ②「会員登録」を選択し、「エクスプレス・カードの方はこちら」を選択



- ③「会員登録」を選択

- ④メールアドレスを入力



概ね5分以内に、登録メールアドレスに会員登録メールを送信します。

- ⑤会員登録メール記載のURLへアクセス

- ⑥カード情報等を入力

- (1) EX-ICカードに記載の会員ID
 - (2) EX-ICカード発送台紙に記載のカード番号下4桁 (3) 生年月日※
- ※お勤め先の出張、経理事務ご担当者様にご確認ください。

もっと便利に！ 簡単ログイン画面の登録

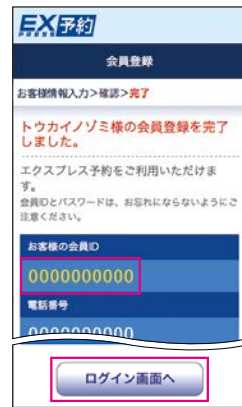
「簡単ログイン」画面では、「エクスプレス予約」にログインする際、会員ID (10桁の数字) を省略し、パスワード入力のみで、スピーディに利用できます (パスワード管理には十分ご注意ください)。登録後は、「ブックマーク」や「お気に入り」から予約できます。

- ①ログイン後のメニュー画面から「簡単ログインの設定」を選択
- ②URLを選択
- ③パスワードは入力せず、この画面をブックマーク等に登録



- 「簡単ログイン」画面は、端末ごとの設定となります。複数の端末を使用する場合は、それぞれの端末で登録が必要です。
 - 会員様ごとに個別の画面を登録します。1台の端末を複数の会員様で使用する場合は、会員様ごとに登録が必要です。
- ※複数の会員様用の「簡単ログイン」画面を1台の端末に登録する際は、「ブックマーク」「お気に入り」等に登録する名称を会員様ごとに変更し、どの会員様用の画面かわかるように登録してください。

- ⑦会員規約等への同意
- ⑧お客様情報等を入力
- ⑨お客様情報等を確認、登録完了



登録完了メールを送信します。

- 予約・変更・払戻完了時や乗車用ICカード指定完了時、お客様情報登録/変更完了時、会員ID照会時等にメールを送信します。
- 受取コード発行時やお客様情報の変更時等は、ワンタイムパスワードを送信します。(メールを受信できないと、この機能が利用できません)
- ワンタイムパスワードメールを受信できない場合、再度会員登録をしていただくことになりますのでご注意ください。

重要 ここで設定したパスワードは、予約時やきっぷ受取の際に必要です。

EX-ICカード発送台紙について

カードの印字内容をご確認ください

お名前 NOZOMI TOKAI
ICカード番号 EX371 1234 5678 9012
お問合せ番号 9019 0000 1234 5678
1234567890120830

●有効期限
西暦表示です。(「月(08)一年(30)」)

- カード番号 (16桁のうち12桁)
EX-ICカード発送台紙に記載の12桁の番号の最初に「4100」を加えた16桁がカード番号です。
- ※P30の各箇所にお問い合わせの際に必要な場合があります。

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600kmを超える区間で、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	ICカード*2またはきっぷを受け取って乗車	きっぷを受け取って乗車*3 (→P17)	
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。*) *4		特急券のみ (乗車券は 別途購入)*5
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600kmを超える区間の各駅相互間	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です。
*2 1名乗車の場合は、会員様ご本人またはこども1名の利用に限りです。
*3 会員様ご本人でもICカードでの乗車はできません。必ずきっぷを受け取ってご乗車ください。
*4 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。なお、交通系ICカードを指定した場合は1枚のカードでご利用いただけます。
*5 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、あらためて駅窓口等にお並びいただく必要はありません。
※片道ずつ予約した場合は、往復割引商品への変更ができません。

早めの予約でさらにおトクになる早特商品もあります(席数・区間限定、設定除外日あり)。

おねだんやその他の商品についてはホームページ
(<https://expy.jp/product>)をご確認ください。

詳しくはこちら→



- 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。

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】千葉ー名古屋間の乗車券との併用
- ③各種割引乗車券と併用する場合

■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600kmを超える区間のみを往復でご利用の場合
→片道の営業キロが600kmを超える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が、「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(<https://ex-ic.jp/navi/member/index.html>)」で
おねだんをご確認ください。

詳しくはこちら→



予約・変更・払戻

- 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(→P12)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。

予約方法

- ①EX-ICカードに記載の「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。



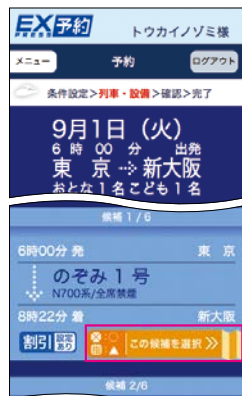
【条件設定】画面

- 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。
- ④指定後、「OK 予約を続ける」を選択。



【列車・設備】画面

- ⑤「この候補を選択」を押し、ご希望の列車を指定。



【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。
- ⑦予約条件を指定後、「OK 予約を続ける」を選択。

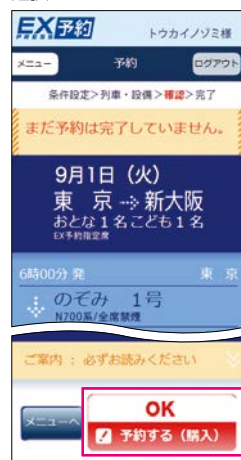


予約受付時間	5:30 ～ 23:30 (23:30 ～ 翌日5:30の間は夜間申込サービス(→P14)になります)
予約可能期間	乗車日1ヵ月前の10時から、乗車日当日の時刻表に表示された列車発車時刻4分前まで(事前申込サービスもあります(→P14))。 ※購入ボタンを押す時点で、列車発車時刻4分前までの列車の予約ができます。
予約の回答	予約結果は、予約操作完了時に画面上および予約内容の確認メールでお知らせします。 ※メールが届かない場合は、「予約確認／変更／払戻」画面(→P12)にて予約結果をご確認ください。

※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。

【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。

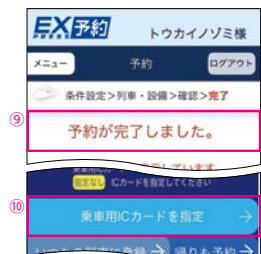


【完了】画面

- 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」が送信されます。
※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)

2名以上ご利用の場合は、予約した座席ごとにICカードの指定が必要です。

- ⑩「乗車用ICカードを指定」を押し、ICカードを指定。



【乗車用ICカード指定】P10へ

出張番号の登録

予約の際に[条件設定]画面(→P8)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はできませんので、ご注意ください。

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。
- 夜間申込・事前申込(→P14)では、この機能は利用できません。



乗車用ICカード指定

ICカード指定画面

- ① 予約した座席ごとにICカードを指定。
- ② ICカードを指定後、「次へ」を選択。

- ③ 指定完了。
指定が完了すると、ご登録のメールアドレスに「乗車用ICカード指定内容の確認メール」が送信されます。

※2:00～3:00は乗車用ICカードの指定、変更、照会はできません。
※予約人数や、人数構成(子どもからおとなへの変更等)を変更した場合、乗車用ICカード指定がすべて解除されるため、再度指定が必要です。
※予約人数全員に対して乗車用ICカード指定がない場合は、事前に全員分のきっぷの受け取りが必要です。
※子どもの予約に対して、大人用の乗車用ICカードを指定することは可能ですが、在来線と乗り継ぐ場合は、乗換改札を通れません。小児用カードを指定してください。

参考 会員様ご本人も「乗車用ICカード」として交通系ICカード(モバイルSuicaやモバイルPASMOを含む)を指定すれば、EX-ICカードに代えて交通系ICカードを改札機にタッチして乗車できます。
※詳しくはお勤め先の出張、経理事務ご担当者様にご確認ください。

【お客様情報変更画面】

- ① 「交通系ICカード情報変更」を押し、交通系ICカード情報を入力。

- ② 入力後、「OK 完了」を選択

- ③ 交通系ICカードを登録後、乗車用ICカードに設定したいカードを選択。

※交通系ICカードを乗車用ICカードとして登録した場合、EX-ICカードでの乗車はできませんのでご注意ください。

- ④ 選択内容に誤りがなければ「OK 変更する」を選択。

●大人1名予約の場合、上記③で選択したICカードが指定されます。

※会員登録時に交通系ICカードの登録はできません。

参考 「予約詳細画面」からも乗車用ICカードを指定することもできます。

参考 乗車用ICカード指定の際に、チェックを入れ指定リストに登録すると、次回予約の際に指定リストからの選択が可能です。

- ・最大5件まで登録が可能です。
- ・EXアプリの場合は、1件単位での削除や名称の編集が可能です。スマートフォン・パソコン上では全件削除のみ操作できます。

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	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ヵ月以内の乗車日の間に限る)。

※カード番号利用可能枠等の状態により、変更・払戻いただけない場合があります。

- 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)。
- 往復割引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。
- 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。



詳しくはこちら➡

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。

- 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。



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、乗車用ICカードの指定状況についても確認できます。
- 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。

■「ご利用履歴」画面

- エクスプレス予約による過去3ヵ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】

①② メインメニュー 「ご利用履歴・ご利用票の発行」

③ 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。

※照会可能な期間は予約(変更・払戻)完了日の翌日から3ヵ月後までです。

払戻手数料等

予約を払戻する場合、手数料が発生します。払戻手数料は商品毎に異なりますので詳しくはエクスプレス予約ホームページにてご確認ください。



詳しくはこちら➡

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320円を差し引き、②普通車指定席およびグリーン車は**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320円を加えた額を差し引き、②普通車指定席およびグリーン車は**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ず、**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、普通車指定席およびグリーン車は、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西日本の駅窓口にて、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、アプリの「ご利用履歴・ご利用票の発行」、携帯電話の「ご利用履歴」またはアプリの「購入履歴」からご確認ください。

夜間申込・事前申込

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	夜間申込	事前申込
申込可能期間	23:30～翌日5:30	発売開始日の7日前5:30～ 発売開始日当日7:30 例:1月3日乗車分 事前申込:11月26日 5:30～12月3日7:30 発売開始:12月3日8:00
申込取消期間	申込可能期間中	発売開始日当日の8:00まで
申込の回答	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。	発売開始日当日の8:00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。 ※きっぷの受取は発売開始日の10:00から可能です。

- 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)。**申込取消期間を過ぎると、申込結果回答前であっても取消できません。**
- 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。
- 指定席券売機の場合は、乗車日の7日前から受け取りいただけます。(→P17)

重要 ●夜間申込・事前申込の内容はメインメニューの「予約確認／変更／払戻」から「夜間申込・事前申込の照会」にて確認いただけます。

- 申込の受付完了のメールは送信しません。
- 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:「E X 予約サービス」と「e特急券」
例②:「E X 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。第1行程、第2行程で別日の予約をしたい場合は、第2行程は第1行程の乗車日の自由席を予約してください。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。

夜間申込・事前申込の照会

「予約確認/変更/払戻」画面より確認できます。

- 事前申込の内容は、発売開始日の8:00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。



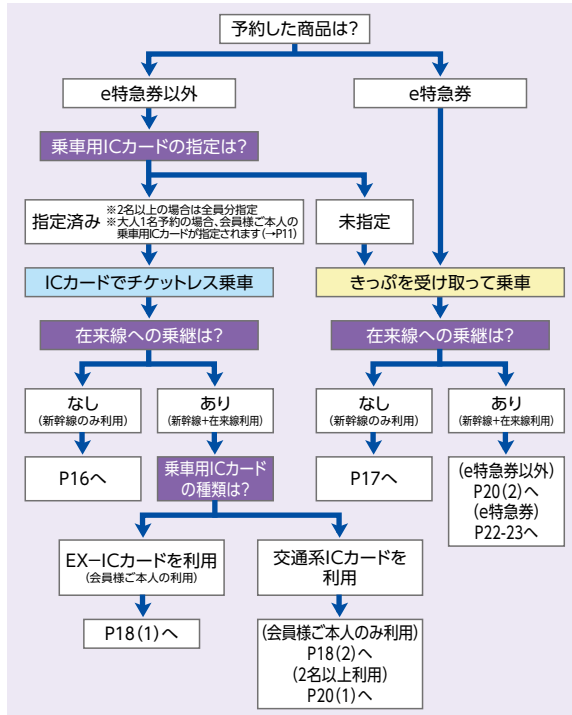
乗車方法

乗車日当日ご用意いただくもの

- EX-ICカード **▶▶▶▶**
EX-ICカードで乗車する場合や、きっぷの受取等で必要です。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
乗車用ICカードとして指定した場合は乗車時に必要となります。指定していない場合でも、東海道・山陽新幹線と在来線乗り継ぐ際は、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。
- 「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、指定した乗車用ICカードにより、乗車方法が異なります。



- 重要** きっぷ受取に関するご注意
- JR東海・JR西日本の指定席券売機・駅窓口以外では受取・払戻ができません。

詳しくはこちら→



ICカードで乗車する

- 予約完了時に乗車用ICカードの指定状況が表示されます。「指定済」と表示された場合は、きっぷを受け取ることなく、ICカードで乗車できます。
- 新幹線改札機通過時(入出場とも)は、必ず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。
- 2名以上で乗車する場合、指定したICカードを忘れずにお持ちください。
- ICカードで乗車する場合、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ご利用票では、改札機を通過できません(改札機には投入しないでください)。



EX-ICカードについて

カードに印字されている会員様ご本人のみが利用できます。

(表面)

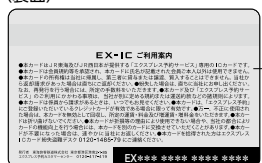


【会員氏名】
EX-ICカードを利用できる会員様ご本人の氏名(部署名等)が印字されています。

【会員ID】
会員様ご本人の会員ID(10桁の数字)です。ログインの際に必要です。

【お問い合わせ番号】
EX-ICカードの再発行が必要な場合等に必要の番号です。

(裏面)

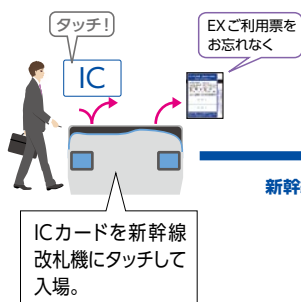


【ご利用案内】
EX-ICカードの利用前に、必ずお読みください。

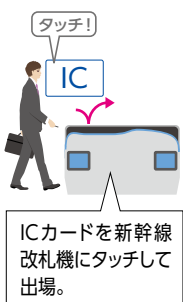
【EX-ICカード番号】
EX-ICカードを特定するために記載された番号です。

新幹線各駅から直接乗降する場合

①新幹線乗車駅



②新幹線降車駅



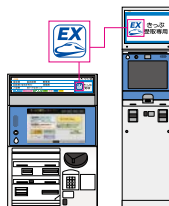
きっぷを受け取って乗車する

- 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。受け取らずに乗車した場合は、新幹線車内で旅行に必要な所定のきっぷ(割引なし)を改めてご購入いただけます。
- 指定席売機の場合は、乗車日当日から7日前までの予約が表示され、お受け取りいただけます。それ以外の予約は駅窓口でお受け取りください。
- 2名以上で乗車時、全員分の乗車用ICカードが指定されていない場合は、全員分のきっぷの受け取りが必要です。
- きっぷ受取後は、変更できませんのでご注意ください。

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エクスプレス予約ホームページでご確認ください。
- きっぷの受取には、EX-ICカード または 受取コードが必要です。会員様ご本人による受取をお願いします。

このマークが目印です。

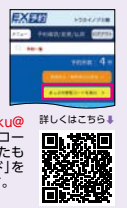


- ① きっぷ受取ボタンを押下し、受取方法を選択。
- ② EX-ICカードを挿入。または受取コードを読み込ませる。
- ③ エクスプレス予約ログイン時のパスワード(4～8桁の英数記号)を入力。
- ④ 表示されたお預かり中のきっぷの一覧リストから利用するきっぷを選択。
- ⑤ 内容を確認の上、**発券** ボタンを押下。
- ⑥ カードときっぷ、「ご利用票兼領収書」を受取。
※駅や端末により画面は異なることがあります。

受取コードの表示方法

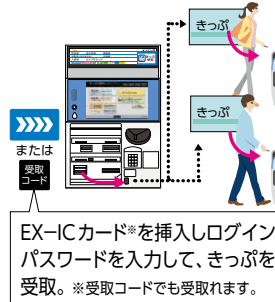
- ①メニュー画面の「予約確認/変更/払戻」を選択
- ②「きっぷの受取コードを発行」を選択^(※1)
- ③「受取コード」が表示されます^(※2)

(※1) 受取コードの表示にはログインパスワードが必要です。[yovaku@exp.jp]からのメールを受信できるよう設定ください。(※2) [受取コード]の有効期間は7日間です。再度[受取コード]を表示すると再表示したものが有効になり、前のものは無効になります。あらかじめ[受取コード]を印刷やスクリーンショット等で画面保存し頂くことをおすすめします。
●[受取コード]の表示方法や注意事項の詳細等はHPをご確認ください。



新幹線各駅から直接乗降する場合

①新幹線乗車駅 ※図は2名できっぷを予約の場合



②新幹線降車駅

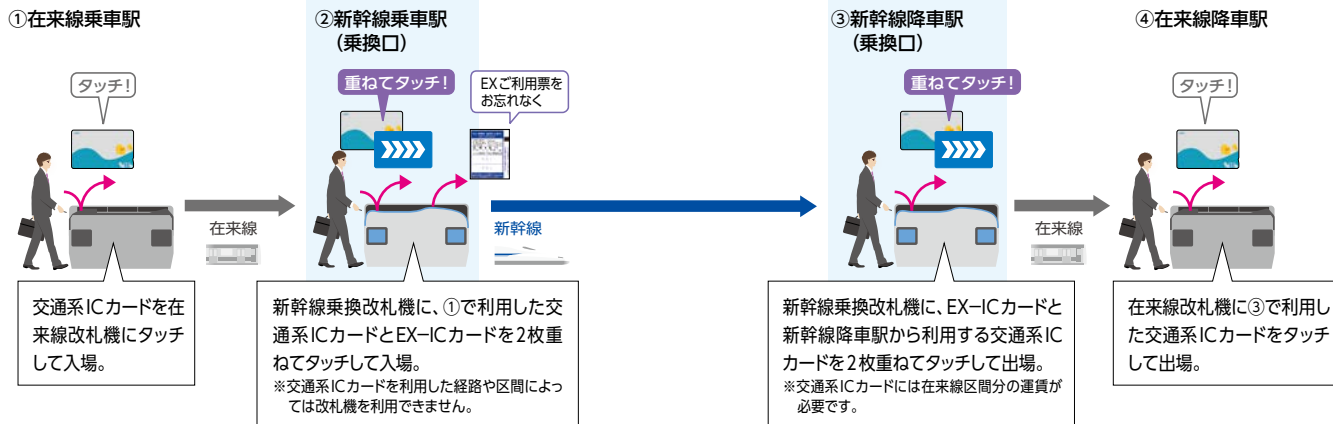


新幹線と在来線を乗り継ぐ場合

■会員様ご本人が乗車する場合の例

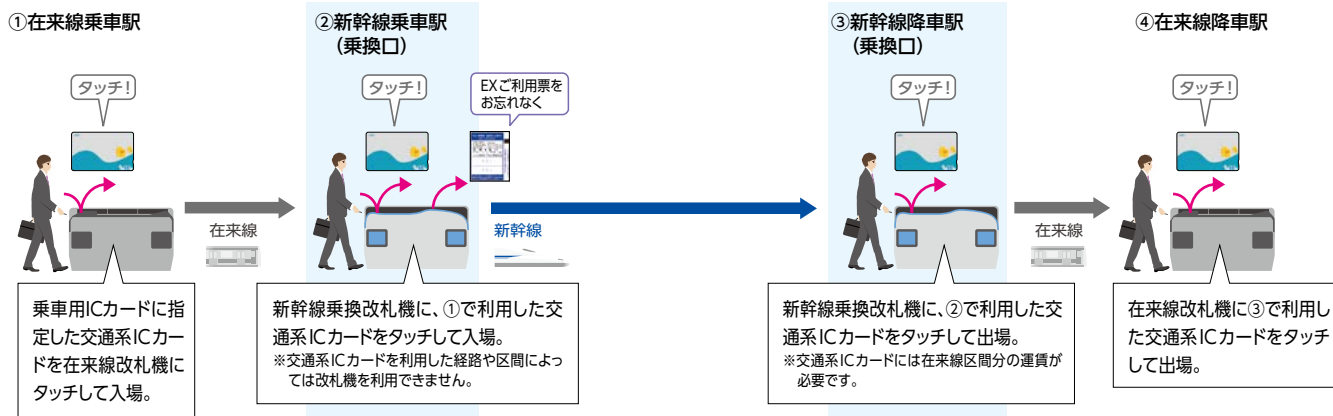
(1) EX-ICカードで新幹線に乗車する

※図はTOICAを利用の場合



(2) 乗車用ICカードに指定した交通系ICカードで新幹線に乗車する

※図はTOICAを利用の場合



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。

参考 ICOCAエリア外の徳山・新山口・厚狭の各駅では、新幹線降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。

新幹線と在来線を乗り継ぐ場合

■2名以上で乗車する場合の例

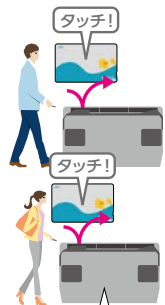
2名以上の利用でチケットレス乗車をする一部でもICカードが未指定の場合は、事前

場合は、全員分のICカードの指定が必要です。に全員分のきっぷをお受け取りください(→P17)。

(1) 乗車用ICカードに指定したICカードで新幹線に乗車する

※図はTOICAを利用の場合

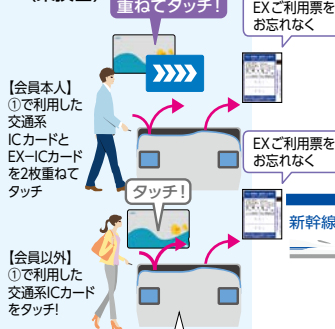
① 在来線乗車駅



交通系ICカード※を在来線改札機にタッチして入場。
※会員以外は乗車用ICカードに指定した交通系ICカード

在来線

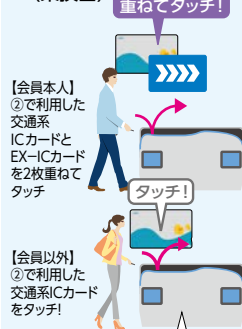
② 新幹線乗車駅 (乗換口)



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(会員様以外は交通系ICカード1枚を)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。

※会員様ご本人が交通系ICカードを指定した場合は①で利用した交通系ICカードをタッチして入場。

③ 新幹線降車駅 (乗換口)



新幹線乗換改札機に、②で利用したEX-ICカードと新幹線降車駅から利用する交通系ICカードを2枚重ねて(会員以外は交通系ICカード1枚を)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。

※会員様ご本人が交通系ICカードを指定した場合は②で利用した交通系ICカードをタッチして出場。

在来線

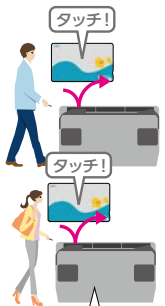
④ 在来線降車駅



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) きっぷを受け取って新幹線に乗車する場合の例

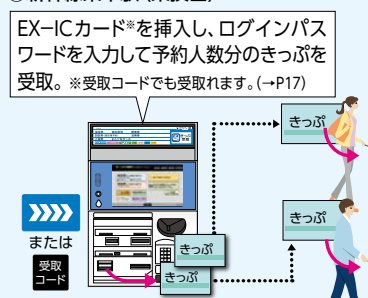
① 在来線乗車駅



交通系ICカードを在来線改札機にタッチして入場。

在来線

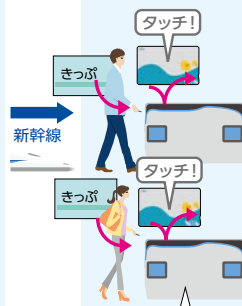
② 新幹線乗車駅 (乗換口)



新幹線乗換改札機に受け取ったきっぷを投入したあと、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。

※きっぷを投入したあとに交通系ICカードをタッチしてください。

③ 新幹線降車駅 (乗換口)



新幹線乗換改札機に、②で投入したきっぷを投入したあと、新幹線降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の運賃が必要です。

在来線

④ 在来線降車駅

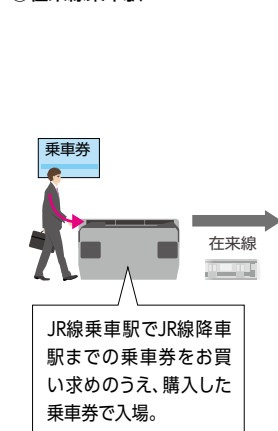


在来線改札機に③で利用した交通系ICカードをタッチして出場。

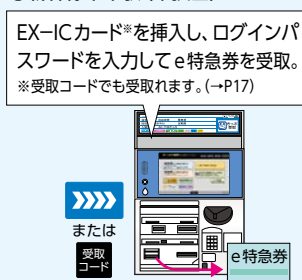
■e特急券を利用する場合

(1) 目的地までの乗車券をJR線乗車駅で購入した場合

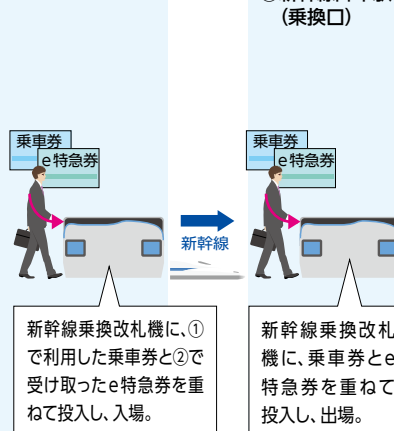
① 在来線乗車駅



② 新幹線乗車駅 (乗換口)



③ 新幹線降車駅 (乗換口)

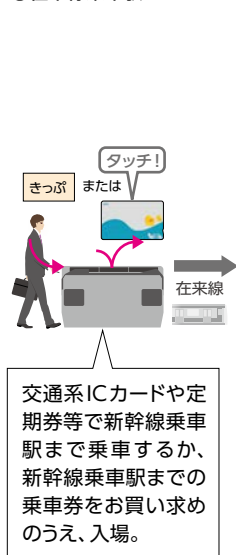


④ 在来線降車駅

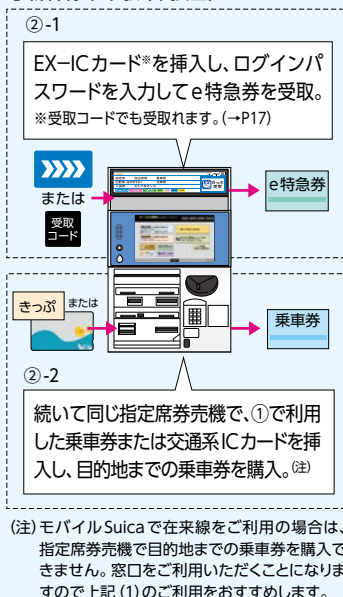


(2) 目的地までの乗車券を新幹線乗換口で購入する場合

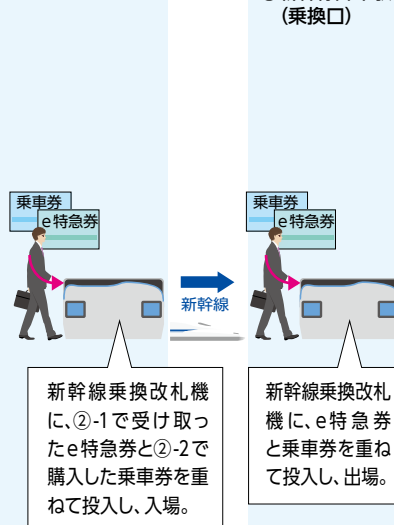
① 在来線乗車駅



② 新幹線乗車駅 (乗換口)



③ 新幹線降車駅 (乗換口)



④ 在来線降車駅



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。

■ご利用票表示サービス

パソコン・スマートフォン・アプリ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。

※指定席の予約を利用しなかった場合の手数料(特定額)や、2時間以上の列車遅延等による「特定額」の払戻しについては、「ご利用票表示サービス」をご利用いただけません。

●照会可能期間

予約(変更・払戻)完了日の翌日から3ヵ月後(23:30)まで。但し、金額の変わらない一部の変更操作(日付・列車・座席位置等)については当初予約操作日を起算とします。

※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

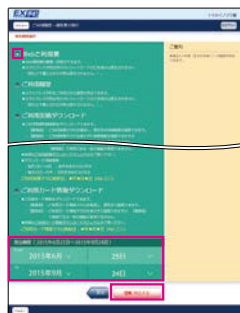
※一部の会員様の表示期間は、EX-ICカードでの乗車日もしくはきっぷ受取日の翌日から、3ヵ月後(23:30)までとなります。事前に会員様ご自身でお勤め先の出張・経理事務ご担当者様へご確認ください。

●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。

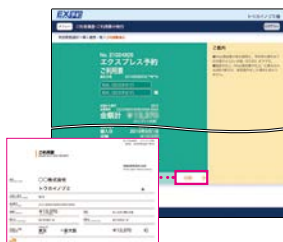


③表示可能な予約の一覧が表示されるので、ご希望の予約について、「ご利用票表示」を選択。



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。



■ご利用票(座席のご案内)

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	エクスプレス予約	ご利用票
会員番号 JIC01444444444444444444	乗入日 2014年04月01日	引当回数 1回
ご利用開始日 2014年04月01日	お引当番号 1024	有効期限 2014年04月01日
乗車区間 東京-大阪	乗車区間 東京-大阪	乗車区間 東京-大阪
乗車日 2014年04月01日	乗車日 2014年04月01日	乗車日 2014年04月01日

払戻金はJR東海が発行したJR東海日本銀行の口座で振り込まれます。
振込先口座 口座番号 99999 東海旅客鉄道株式会社

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、電話番号等を変更できます。
※メールアドレスは、3つまで登録できます。

■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。

●夜間申込・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)。

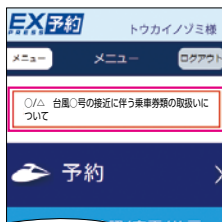


重要 ワンタイムパスワード

- お客様情報の変更・初期化をする場合等に、登録済の全てのメール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。



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ください。

重要 上記、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ご確認ください。

よくあるご質問

こちらでは、おもなFAQ(よくあるご質問)を掲載しています。
その他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/faq/>)を
ご覧ください。

詳しくはこちら➡



EX-ICカードの紛失や切替

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、盗難等で再発行が必要な場合は、再発行の手続きを「エクスプレスICカード紛失盗難デスク」(→P30)にて承ります。
- 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。
- 再発行手数料として、1,100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、エクスプレス予約の決済用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する場合は、受付終了後、2～3週間程度で再発行いたします。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1,100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、ご予約いただいたきっぷ等は、交通系ICカードを登録して乗車するか、受取コード(→P17)により、JR東海・JR西日本の指定席券売機等に受取のうえ、ご利用ください。
- 「エクスプレスICカードデスク」(→P30)にて再発行の受付後、予約内容や利用状況を改めてお伺いする場合があります。

■EX-ICカードの印字内容に変更が生じた場合(改姓・改名等)

- 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・変更・払戻

予約内容の確認メールやワンタイムパスワードのメールが届かないのですが？

- メール受信設定をされている場合
お持ちの端末から「yoyaku@expy.jp」からのメール、URLつきメールが受信できるよう設定ください。
- メールアドレスを変更した場合
再会員登録が必要です。(→P4参照)

乗車・きっぷの受取

予約した駅と異なる駅からICカードで乗車することはできますか？
また、予約した区間の途中の駅で出場することはできますか？

- 予約した区間の発駅以外の駅から、ICカードにより乗車することはできません。また、やむをえず途中降車される場合、前述の区間は放棄いただくこととなります。返金はいたし兼ねますのでご了承ください。
※東京駅発の予約に限り、品川駅から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。)
- 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。
- 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。

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ICカードでの改札入場またはきっぷの受取前であれば、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。
※早特商品の場合は変更や払戻に各種条件がありますのでご注意ください。
- 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。

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等でエクスプレス予約のきっぷを受取るうえ乗車し、東京駅では新幹線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。

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ICカードの読み取りが確実に行われなかった
- ICカードにより乗車できない予約であった
- 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、スマートフォン等と一緒にタッチした
- 乗車用ICカードに指定したICカードと異なる、または指定していないICカードをタッチした

→乗車できない場合は、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。**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。

●上記にあてはまらない場合は、ICカードの不具合である可能性があります(再発行の手続きなどが必要となる場合もございます)。

※駅係員がICカードの不具合である旨ご案内した場合であっても、不具合の状況を確認する必要がありますので、恐れ入りますがお客様ご本人よりICカードの発行元にお問い合わせをお願い致します。

列車の遅れや運休の取扱い

予約した新幹線が運休または2時間以上の遅延が発生した場合は、どうすればよいですか？

●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予約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、無手数料での予約の変更や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

●旅行を発行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降車駅とみなします。

●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。新幹線降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降車駅とみなします。

■列車が2時間以上遅れた場合

●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、收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、当社はいつさいの責任を負いません。

●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。(→P25)

●「特定額」の払戻しは、「領収書表示サービス」をご利用いただけません。

●当日1時間以内に出発する列車を検索した際、最新の運行状況を反映した発着時刻をご案内し、遅れが見込まれる場合は、予測発車時刻の5分前まで予約・変更できます。(注1、注2)

(注1) 運用上の都合により、予測時刻のご案内を一時中止することがあります。

(注2) 予約変更は、変更前の列車の所定発車時刻までに行ってください。

※実際の運転時刻は変わる場合があります。最新の運行状況をご確認のうえご予約ください。

詳しくはホームページ(<https://expy.jp/>)をご確認ください。

JRの他の新幹線や在来線に大幅な遅延が発生し、エクスプレス予約で予約した新幹線に間に合わない場合は、どうすればよいですか？

《EX予約サービス等の基本商品を予約の場合》

■ICカードでの改札入場前・きっぷ受取前

●予約された列車の発車時刻前

スマートフォン等から、列車の変更ができます。お客様ご自身での変更操作をお願いします。

●予約した列車の発車時刻後

東海道・山陽新幹線(JR東海・JR西日本)の駅窓口にご相談ください。また、同日・同一方向・同一区間内であれば、どの列車の自由席でもご乗車いただけます。

■きっぷ受取後やお客様ご自身で変更操作ができない場合

東海道・山陽新幹線(JR東海・JR西日本)の駅窓口にご相談ください。JRの他の新幹線や在来線に大幅な遅延が発生した際には、空席があれば、後続の新幹線の指定席にご案内するなどの対応を行っております。また、駅窓口が混雑等のため、きっぷの変更を行わずご乗車されたお客様は、ご乗車した列車の車掌にお申し出ください。空席があれば、指定席にご案内するなどの対応を行っております。

《早特商品をご予約の場合》

■ICカードでの改札入場前・きっぷ受取前

ご自身で予約の変更操作はされず、東海道・山陽新幹線(JR東海・JR西日本)の駅窓口にご相談ください。在来線の列車遅延状況にもありますが、大幅な遅延が発生している時には、空席があれば、後続の新幹線の指定席にご案内する等の対応を行っております。また、駅窓口が混雑等のため、きっぷの変更を行わずご乗車されたお客様は、ご乗車した列車の車掌にお申し出ください。空席があれば、指定席にご案内するなどの対応を行っております。

■きっぷ受取後や、お客様ご自身で変更操作ができない場合

東海道・山陽新幹線(JR東海・JR西日本)の駅窓口にご相談ください。

※お客様ご自身で予約の変更操作をされずと、乗車日当日は、通常のEX予約サービス等への変更となり、早特商品との差額をお客様にご負担していただくことになりますので、ご注意ください。

※列車遅延時、必ず後続の新幹線指定席へのご案内の対応をお約束するものではありません。時間に余裕をもって、駅にお越しいただきますようお願いいたします。

※上記は、「JRの他の新幹線や在来線」の大幅な遅延の場合であり、他の交通機関をご利用の場合は、指定列車以外は、自由席も含めご乗車いただけません。乗り遅れた場合は、駅窓口で発券のうえ、運賃相当額を払戻いたします。そのうえで、新幹線にご乗車される際は、お客様ご自身で新たなご予約をお願いいたします。