

2025 年 4 月 8 日
東日本旅客鉄道株式会社

「えきねっと」等の機能拡充によりチケットングサービスの利便性を向上させます！

- JR 東日本は、中長期ビジネス成長戦略「Beyond the Border」を踏まえ、2025 年秋より「えきねっと」等の機能拡充を行い、お客さまによりご利用いただきやすいチケットングサービスを実現します。
- 「えきねっと」では「早期予約サービス」を開始するほか、「輸送障害時における WEB 上での変更・払戻し機能」や「JRE ID」との連携を開始します。
- 訪日外国人のお客さま向けには、「Welcome Suica Mobile」と「JR-EAST Train Reservation」の連携により、窓口に立ち寄ることなくお手持ちのデバイスで Suica の発行から新幹線・特急列車の指定席の予約までシームレスにご利用いただけるようにします。
- 従来のサービスを磨くとともに、新しい販売チャネルでのサービス提供等も含め、チケットングサービスの利便性向上に向けて、今後も取り組んでいきます。

1. チケットングサービスの具体的な機能拡充について

チケットングサービスの利便性向上に向けて、2025 年度内に以下の 5 点の機能拡充を行います。

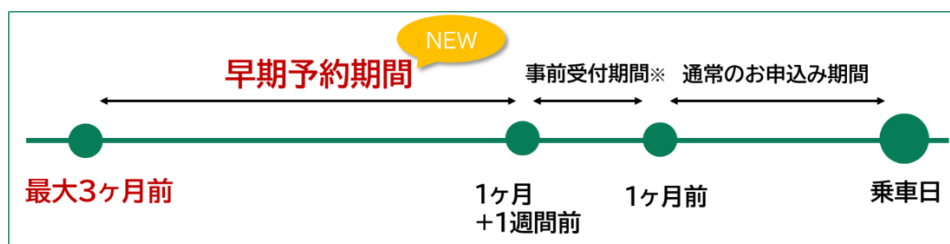
（1）「えきねっと」にて、新幹線を乗車日の 3ヶ月前から購入いただける「早期予約サービス」を開始します！

① サービス概要

これまでは 1ヶ月前から予約可能でしたが、JR 東日本・JR 北海道エリアの新幹線については乗車日の最大 3ヶ月前から座席の確保・購入・決済いただけるようになります。

ご旅行や帰省など、早めに予定が決まっていて確実に座席を予約したいお客さまに、より便利にご利用いただけます。

お客さまの状況	ご要望・お困りごと	サービスの向上
宿泊先は確保できたのに 列車が決まらない・・・ 	● 1ヶ月前にならないと 列車が確保できない 予定通りに 移動できるか不安  	「早期予約サービス」で 3ヶ月前から予約が可能に 余裕をもって旅行を計画しても 確実に列車に乗れる！ 



※えきねっと事前受付：乗車日の 1ヶ月 1 週間前から乗車日 1ヶ月前の 9 時 54 分までの間、事前にお申込みいただけるサービスです。（実際に予約手配を行うのは、乗車日 1ヶ月前の 10 時 00 分からとなり、申込時点では座席の確保を行っておりません。）

② 対象列車

JR 東日本・JR 北海道エリアの一部の新幹線

※「新幹線 e チケット」のみの取扱いとなります。

※列車限定・座席数限定となります。

※対象列車につきましては決定次第、後日改めてお知らせします。

③ サービス開始時期

2025 年秋（予定）

※サービス開始時に予約対象となる乗車日につきましては、後日改めてお知らせします。

（２）えきねっとで予約した列車の運休・遅延等が発生した場合に発車時刻を過ぎた先行列車の新規購入や予約変更が WEB 上で簡単にできるようになります！

① サービス概要

（ア）異常時における列車発車時刻以降の新規購入・変更機能の増強

これまで列車の遅延が発生した場合、所定の発車時刻を過ぎた先行列車については WEB 上での変更ができませんでしたが、所定の発車時刻を過ぎた先行列車の購入・変更もお客さまご自身で WEB 上にて行っていただけるようになります。

（イ）割引引継変更機能の新設

「トクだ値」等の割引きっぷをご利用の場合で、予約していた列車が運休・遅延となった際も、お客さまご自身で WEB 上にて元の予約の割引を引き継いだ状態で先行列車への変更を行っていただけるようになります。

状況	ご要望・お困りごと	サービスの向上
列車の 運休・遅延が発生 	- 遅れて発車する列車に乗りたい - 割引価格のまま列車を変更したい - 列車を変更するために窓口で手続きしなければならない 	所定発車時刻を過ぎても、遅れている列車の新規予約・変更がWEBで可能に 申込期限が切れている割引価格であっても割引を引き継いで列車の変更操作がWEBで可能に WEB操作での無手数料払戻しもこれまで以上にタイムリーに対応 窓口に並ぶことなく ご自身の端末で手続きできる！ 

（ア）異常時における列車発車時刻以降の新規購入・変更機能の増強

【現状】

🕒 10:50

【元々予約していた列車】

はやぶさ3号
定刻 11:00発



遅延 12:00発

○ 予約可能

変更したい

はやぶさ1号
定刻 10:00発



遅延 11:00発

× 予約不可

定刻を
過ぎてしまったため
購入・変更できない

【機能改善後】

🕒 10:50

【元々予約していた列車】

はやぶさ3号
定刻 11:00発



遅延 12:00発

○ 予約可能

変更したい

はやぶさ1号
定刻 10:00発



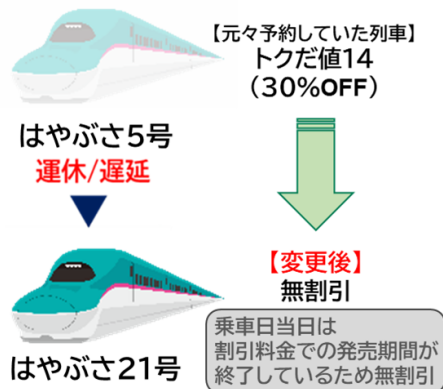
遅延 11:00発

○ 予約可能

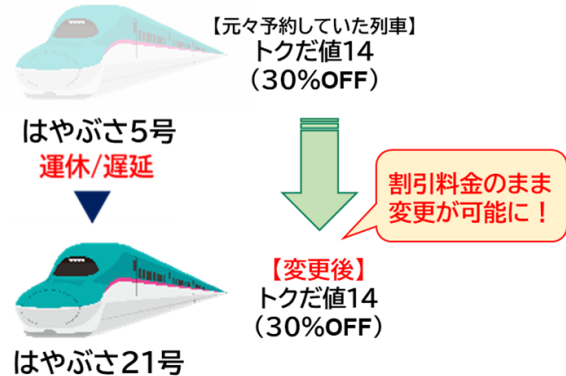
定刻を過ぎた列車も
購入・変更が可能に！

(イ) 割引引継変更機能の新設

【現状】



【機能改善後】



② 対象列車・路線

対象列車：JR 東日本全エリア

対象路線：JR 東日本エリアの新幹線・特急列車（他社へ直通する列車を含む）

③ サービス開始時期

2025 年秋（予定）

（3）えきねっとで予約した列車の運休・遅延等が発生した場合に WEB 上でも手数料なしで払いもどしする機能をタイムリーに適用します！

① サービス概要

現在は、地震や災害等によりえきねっとにて予約した列車・路線が長期にわたり運転見合わせとなる場合や、計画運休が決まっている場合等に、えきねっと上でお客さまご自身の操作により手数料がかからず払いもどしをすることが可能となっておりますが、突発的な輸送障害（車両故障や人身事故等）の場合にも運休・遅延情報をもとにタイムリーにお客さまご自身の操作で無手数料払いもどしができるようになります。

② 対象列車・路線

対象列車：JR 東日本全エリア

対象路線：JR 東日本エリアの新幹線・特急列車（他社へ直通する列車を含む）

③ サービス開始時期

2025 年秋（予定）

(4) 「Welcome Suica Mobile」と「JR-EAST Train Reservation」が連携開始！

「Welcome Suica Mobile」からチケットレスで指定席の予約ができるようになります

① サービス概要

「Welcome Suica Mobile」をご利用の訪日外国人のお客さまが、JR 東日本の新幹線やご利用の多い「成田エクスプレス」や「富士回遊」などの特急列車をチケットレスで予約・購入し、発券不要でスムーズにご乗車いただけるようになります。なお、新幹線については「新幹線 e チケット」の予約完了と同時に予約情報が自動で「Welcome Suica Mobile」に連携され、その「Welcome Suica Mobile」を改札にタッチするだけで新幹線 e チケットの予約に乗車可能になります。



※画像はイメージです。
今後変更になる可能性があります。

② 対象列車・路線

新幹線：東北・北海道、秋田、山形、上越、北陸新幹線

特急列車：成田エクスプレス、富士回遊、あずさ、かいじ

③ サービス開始時期

2025 年 10 月（予定）

訪日外国人のお客さま	ご要望・お困りごと	サービスの向上
目的地は決まっている (目的地までのきっぷを購入) 	● 目的地まで確実に座って移動したい ● 入国後すぐ目的地に出発したいが、きっぷの予約・購入、発券のために列に並ぶ必要がある ● 「新幹線eチケット」を予約したが、Suicaで新幹線に乗れるか不安	「Welcome Suica Mobile」から指定席の予約画面にダイレクトアクセス！「新幹線eチケット」の予約情報が自動連携。乗車時に「Welcome Suica Mobile」をタッチすれば乗車可能！ お持ちのデバイスで新幹線・特急列車の指定席予約・購入からチケットレスでの乗車までシームレスにご利用いただけます。

(5) 「えきねっと」と JR 東日本グループの各種サービスがシームレスにご利用いただけるようになります。

2025 年 2 月にサービスを開始した「JRE ID」との連携が

えきねっとでも開始され、「えきねっと」と JR 東日本グループの各種サービスがシームレスにご利用いただけるようになります。

えきねっと

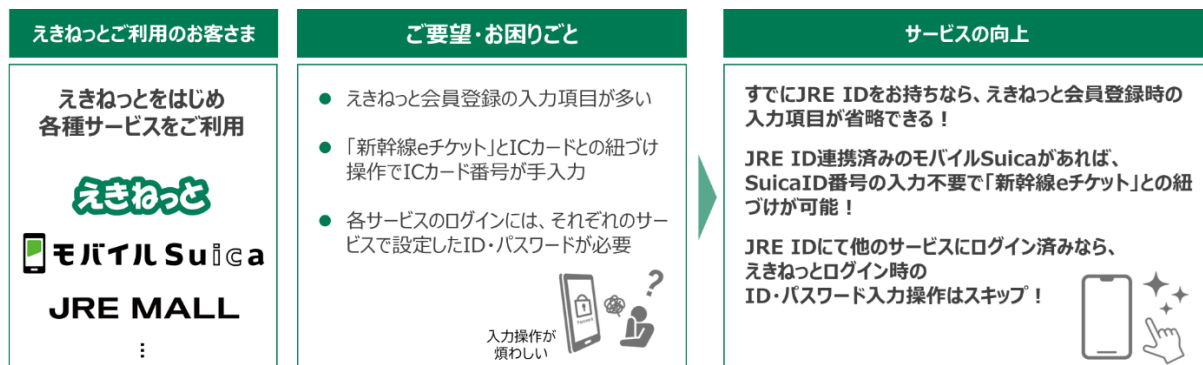
JRE ID

既に JRE ID をお持ちのお客さまがえきねっとを初めて利用する場合、JRE ID に登録されている情報がえきねっとにも連携され、えきねっとの会員登録が簡単になります。

他のサービスで JRE ID にログイン済みであれば、ID・パスワードの入力不要でえきねっとにログインいただけます。

JRE ID との連携済みのモバイル Suica ご利用の場合、新幹線 e チケットご利用の際に予約情報とモバイル Suica との紐づけがより簡単に行えます。

今後も、JRE ID の連携先拡大とともにえきねっとと各サービスとの連携を進め、よりシームレスにご利用いただけるよう改善を進めます。



- ① サービス開始時期
2025 年 9 月（予定）

2. 今後について

上記サービスの開始日や詳細は、決まり次第改めてお知らせします。

さらに、より速く、よりシンプルに新幹線を利用したいという声にお応えし、2026 年春を目途に、当社エリアの新幹線に特化した新たなサービスの提供を開始する予定です。会員登録や希望の列車・座席を探す手間を最小限に抑え、お客さまが「乗りたい」と思ったその瞬間に、ストレスなく新幹線チケットを手に入れられるサービスを実現します。

本資料にて掲載している画像はイメージです。

【参考】 関連するこれまでのプレス

- ・ 訪日外国人向けのチケットングサービスの利便性を向上します！ ～滞在中の移動をシームレス、チケットレスに～ [2024 年 5 月 8 日]
https://www.jreast.co.jp/press/2024/20240508_ho03.pdf
- ・ Suica の当たり前を超えます ～ Suica Renaissance ～ [2024 年 12 月 10 日]
https://www.jreast.co.jp/press/2024/20241210_ho03.pdf
- ・ JR 東日本グループの統合 ID サービス「JRE ID」を開始します [2024 年 12 月 17 日]
https://www.jreast.co.jp/press/2024/20241217_ho01.pdf
- ・ 訪日外国人向けアプリ「Welcome Suica Mobile」をリリースします！ ～Travel Japan with a single app！～ [2025 年 2 月 18 日]
https://www.jreast.co.jp/press/2024/20250218_ho03.pdf