

「スマートサポートステーション」 よくあるご質問

(2019年12月1日更新)

Q1 券売機等の使用方法や、時刻の問合せ等はどうにしたらいいの？

A お気軽に備付のインターホンをご利用ください。また、サポートセンターでモニター監視中にお困りのお客さまを発見した場合は、オペレーターがインターホンを通じてお声かけいたします。



Q2 定期券の購入の際、有人駅までのきっぷは必要？

A 必要ですが、定期券購入のためにお買い求めいただいた最寄りの有人駅までのきっぷは、定期券購入時に払いもどしいたします。



Q3 乗降のお手伝いの予約をしたいけど、電話以外でもできるの？

A サポートセンターへのお電話のほかに、FAXでもご予約を受付けいたします。



Q4 車いすで急遽、利用することとなった場合は対応可能？

A 事前連絡をお願いしておりますが、ご利用可能な駅については、基本的に対応いたします。お早めにサポートセンターまでご連絡をお願いいたします。



Q5 車いすの予約が集中した場合は、どうするの？

A 車いすのご予約が集中した場合は、サポートスタッフ以外の社員も派遣し、対応いたします。

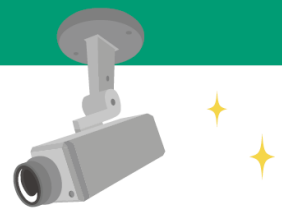
Q6 耳が聞こえない。音声案内以外の方法は？

A 係員対応精算機を設置する駅については、オペレーターがモニターにて、筆談等で対応いたします。



Q7 監視カメラでホーム等の監視は大丈夫？

A 専属のオペレーターが始発列車から最終列車まで、監視カメラでお客さまの安全を見守っております。



Q8 スタッフは、すぐに駆けつけてくれるの？

A オペレーター以外のスタッフは駅を巡回しており、一番近くにいるスタッフを派遣いたします。なお、始発列車から最終列車までの間、対応いたします。



Q9 駅から係員がいなくなることで、乗車マナーや駅の治安が悪化するのでは？

A サポートスタッフが1日1回必ず各駅の巡回及び清掃を行っております。現在、乗車マナー指導については、鉄道警察隊とのマナーアップキャンペーンの実施のほか、沿線の学校への呼びかけを行っており、今後も継続して行ってまいります。また、駅の治安を守るため、警察・消防への協力要請等も行ってまいります。

Q10 列車が遅れた際、誰に聞いたらいいの？

A サポートセンターから列車の遅延状況等を放送でお知らせいたします。また、一部の駅では列車の運行情報が分かるモニター「どれどれ」を設置いたします。

※お手持ちのスマートフォン等にJR九州アプリをダウンロードしていただくと「どれどれ」の確認が大変便利になります。



Q11 列車が遅れた際、遅延証明書はどうやって受け取れるの？

A 係員対応精算機で遅延証明書が受け取れます。必要な場合は係員対応精算機のインターホンでサポートセンターへお問合わせください。



ご意見・ご要望等がございましたら、お気軽にインターホン等でご意見をお寄せください。