２０２６年９月２５日
東海旅客鉄道株式会社
西日本旅客鉄道株式会社
九州旅客鉄道株式会社

輸送障害時や夜間時間帯における「ＥＸサービス」のサービス向上について

東海道・山陽・九州新幹線のネット予約＆チケットレス乗車サービス「ＥＸサービス」は、ビジネス・観光を問わず多くのシーンでご利用いただいています。

この度、列車運行に乱れが生じている際にも、便利に安心してご旅行いただけるよう、「ＥＸサービス」のサービス向上を行います。また、夜間時間帯の提供サービスを見直し、シートマップでの座席選択等、夜間時間帯もより便利にご利用いただけるようにします。

一連のサービス向上を通じ、様々な場面で便利にご利用いただける「ＥＸサービス」を目指し、利便性向上に努めてまいります。

１．輸送障害時等に当日急きょ運行する臨時列車の指定席発売（別紙１）

・天災等に伴う列車の遅れや運休が多数生じた場合等、お客様に駅で長時間お待ちいただく場合があります。このような場合、臨時列車を追加で運行することがありますが、これまでは当日急きょ運行する臨時列車についてはシステムの制約により指定席を発売することができず、普通車全車自由席として運行していました。このため、事前に座席を確保いただけず、お客様にご不便をおかけする状況が生じていました。

・今回、「ＥＸサービス」のシステム改修によって、当日急きょ運行する臨時列車にも指定席を設定し、これを発売することが可能となり、お客様には事前に座席を確保いただくことで、これまでよりも安心してご利用いただけるようになります。

※駅の窓口等では、当日急きょ運行する臨時列車の指定席は購入いただけません。
※本機能の対象区間については、改めてお知らせいたします。
※本機能提供開始後も、列車の運行状況や区間によって臨時列車の指定席を設定しない場合があります。

■本機能の提供開始時期

２０２８年春予定

２．夜間時間帯のサービス内容・提供時間の変更（別紙２）

・現在、「エクスプレス予約」「スマートＥＸ」において、夜間の一部時間帯（23:30～5:30）では、シートマップのご利用（お座席の指定）ができず、また、予約人数に制限がありますが、ご利用状況を踏まえて夜間時間帯のサービス内容を見直し、ご予約受付時間およびシートマップ等のご利用可能時間を変更します。

※「ＬＩＮＥからＥＸ」は対象外です。「ＬＩＮＥからＥＸ」は現状も夜間の一部時間帯（23:30～5:30）はご利用いただけません。

■本機能の提供開始時期

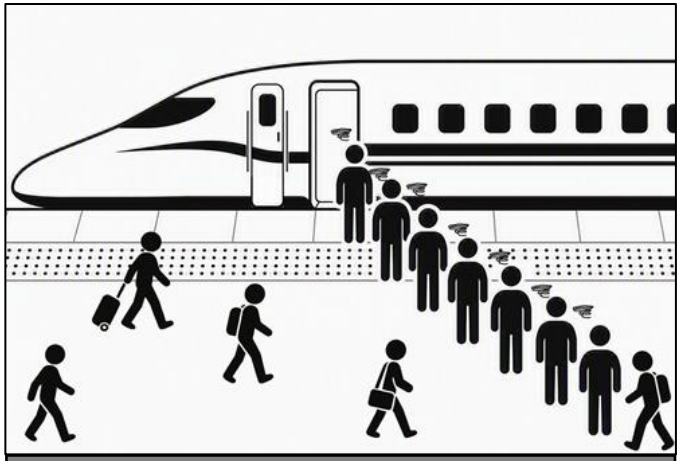
２０２７年秋予定

※「ＥＸサービス」は東海旅客鉄道株式会社・西日本旅客鉄道株式会社・九州旅客鉄道株式会社が運営するネット予約・チケットレス乗車サービス「エクスプレス予約」、「スマートＥＸ」及び「ＬＩＮＥからＥＸ」の総称です。「ＥＸサービス」への入会・登録や年会費などの詳細については、エクスプレス予約ホームページ（https://expy.jp/）、スマートＥＸホームページ（https://smart-ex.jp/）、ＬＩＮＥからＥＸホームページ（https://line-shinkansen.jr-central.co.jp/）をご覧ください。
※サービス向上の詳細は今後お知らせいたします。

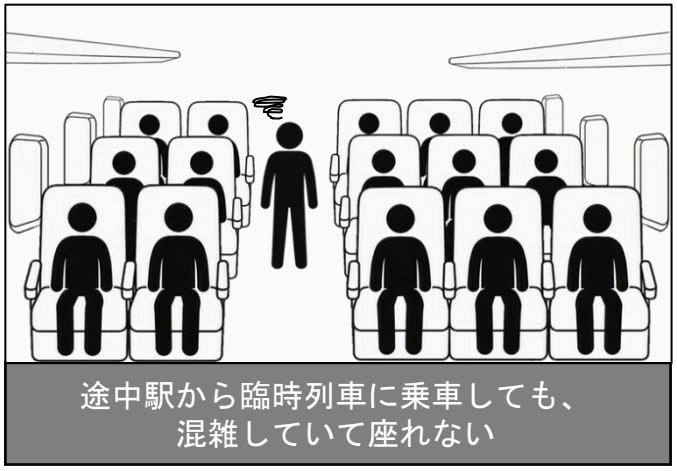
別紙１

当日急きょ運行する臨時列車の指定席発売による効果のイメージ

現状の課題

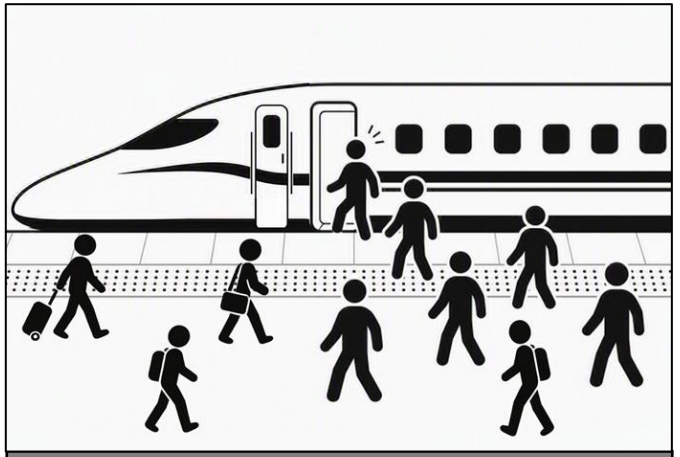


なるべく早く出発する列車に乗りたいが、
急きょ運行する臨時列車は自由席しかない



途中駅から臨時列車に乗車しても、
混雑していて座れない

改善イメージ



急きょ運行する臨時列車の指定席も予約でき、
長時間待つことなくご乗車可能！

事前に座席を確保でき、途中駅からでも
安心してご利用可能！

※画像はイメージです。
※一部、生成AIで作成した画像を使用しています。

別紙２

夜間時間帯のサービス内容・提供時間の変更

現行

始発 6:00　23:30　始発 翌6:00　翌5:30　翌8:00

日中時間帯	夜間時間帯	日中時間帯

シートマップのご利用

予約

シートマップのご利用

予約
※人数制限あり

シートマップのご利用　予約

機能改善後

始発 6:00　翌1:50　翌4:40　始発 翌6:00　翌8:00

日中時間帯		日中時間帯

予約サービス停止時間
（23:45～翌0:05、翌1:50～翌4:40）

サービス提供時間であれば
全ての時間で
座席指定が可能に！

シートマップのご利用

予約

※システムメンテナンスの場合を除きます。
※画像はイメージです。
※「ＬＩＮＥからＥＸ」は対象外です。「ＬＩＮＥからＥＸ」は現状も夜間の一部時間帯（23:30～5:30）はご利用いただけません。