

2023年8月8日
東海旅客鉄道株式会社

東海道新幹線の新しい車内サービスの展開について

駅周辺店舗の品揃えの充実、飲食の車内への持ち込みの増加、静粛な車内環境を求めるとご意見、また将来にわたる労働力不足への対応等をふまえ、「のぞみ号」「ひかり号」の全号車で実施している車内ワゴン販売を終了し、新しい形態のサービスを導入します。

グリーン車や11号車多目的室にて、お客様のお困りごとやお尋ねごとに、より応えられる接遇を中心として、モバイル端末の普及等に伴う新しい取り組みを開始します。普通車の車内販売は取りやめとなりますが、ホーム上等の自動販売機を拡充するなど、駅における飲食の提供を強化します。新しい車内サービスにより、さらに快適な車内空間の提供を目指してまいります。

1. 新しい車内サービスの概要【別紙1】

■グリーン車ご利用のお客様のサービス内容

○東海道新幹線サポートコールサービス

お尋ねごとやお困りごとが発生した際に、これまでの巡回中の乗務員へのお声掛けに加えて、グリーン車の各座席に設置されたQRコードにて、お客様ご自身のモバイル端末から乗務員をお呼び出しいただけるようになります。

○東海道新幹線モバイルオーダーサービス

グリーン車の各座席に設置されたQRコードにて、お客様ご自身のモバイル端末からお食事やお飲み物をご注文いただくことで、パーサーがお席までお届けにあがります。（こだま号除く）

※ご注文のお時間等によってはお待たせする可能性、またはお客さまの目的地までに商品をお持ちできない場合がございます。



東海道新幹線サポートコール
サービス画面イメージ



東海道新幹線モバイルオーダー
サービス画面イメージ

■グリーン車、普通車ご利用のお客様のサービス内容

○東海道新幹線多目的室案内サービス

授乳等にご利用いただけるスペース（11号車「多目的室」）の扉に貼付したQRコードにより、お客様ご自身のモバイル端末から乗務員をお呼び出しいただくことで、当スペースをよりタイムリーにご利用いただけるようになります。

※ご希望が重なった際など、ご利用いただけない場合もあります。

■実施時期

2023年11月1日（水）～

※ 東海道新幹線の車内ワゴン販売は10月31日（火）をもって終了します。

2. 東海道新幹線におけるのぞみ停車駅のホーム上等の自動販売機の拡充

車内ワゴン販売でニーズの高いドリップコーヒーやアイスクリーム等、自動販売機のラインナップを増やし、ホーム上等に順次拡充することで、ご乗車前にご購入していただきやすくなります。

※11月1日（水）までに東海道新幹線におけるのぞみ停車駅のホーム等に設置します。

その他の駅についても拡大することを検討します。

※自動販売機の具体的な設置箇所は追ってホームページに案内図を掲載いたします。

3. パーサーの制服のリニューアル【別紙2】

パーサーが新幹線の車内外でお客様へのご案内やお手伝いがしやすいよう、機能性と品質に優れた新制服で、お客様をお迎えします。新たにパンツスタイルを導入するほか、一部アイテムやカラーについてパーサーが各自で選択できるようにしました。

※パーサーの制服リニューアルは10月1日（日）を予定しています。

※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

お客様ご自身のモバイル端末からつながる

「東海道新幹線の
新しいサービス」東海道新幹線
サポートコールサービス

お尋ねごとやお困りごとに対して、乗務員をお呼び出しいただけます

東海道新幹線
モバイルオーダーサービス

お食事やお飲み物等をご注文いただくことにより、パーサーがお席までお届けします

東海道新幹線
多目的室案内サービス

授乳等にご利用いただけるスペースをタイムリーにご利用いただけます

グリーン車ご利用のお客様向けのサービスです

※画像はイメージです。

※「東海道新幹線サポートコールサービス」「東海道新幹線多目的室案内サービス」はヤマハ株式会社の「おもてなしガイド powered by SoundUD」のインターホンサービスを、「東海道新幹線モバイルオーダーサービス」はセイコーソリューションズ株式会社の「Linktoモバイルオーダー」を利用したサービスです。

約20年ぶりに、パーサーの制服を大幅リニューアルします。お客様へのご案内やお手伝いがしやすいよう、機能性と品質に優れた新制服で、お客様をお迎えします

- ・ネイビー、シャンパンゴールドを基調とした落ち着いた配色で、より上品なデザインに
- ・新たにパンツスタイルを採用し、制帽を取りやめ機能性を向上。各自でアイテムやカラーを組み合わせることができ、多様なスタイルを実現



(女性) ジャケット+シャンパンゴールド (長袖) (女性) ネイビーカットソー (半袖) +スカート (女性) 白ブラウス (長袖) +ベスト+パンツ
(男性) ジャケット+白ブラウス (長袖) (男性) ネイビーブラウス (半袖) (男性) 白ブラウス (長袖) +ベスト