

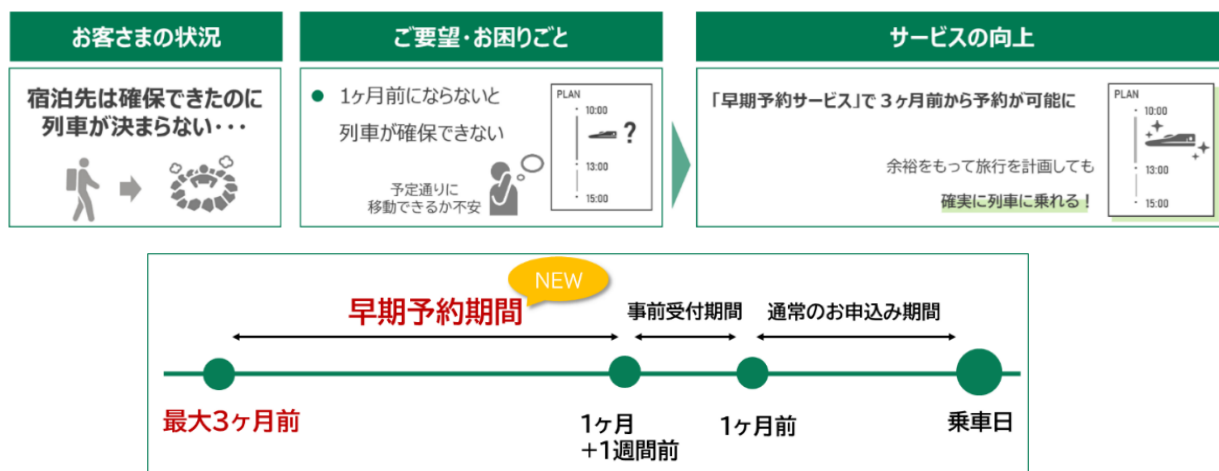
2025 年 9 月 25 日
東日本旅客鉄道株式会社

「えきねっと」新サービス開始！

3ヶ月前予約＆輸送障害時に「えきねっと」上で変更等ができるようになります！

- JR 東日本は、2025 年秋より「えきねっと」等のより利便性の高い 2 つの新たなチケットサービスを提供を開始します。
- 今回「えきねっと」にて新幹線の指定席 3ヶ月前予約が可能となる「早期予約」サービスの申込を開始します。
- さらに、新幹線や在来線の輸送障害時に「えきねっと」上で、発車時刻を過ぎた先行列車の指定席の新規購入や変更が可能となります。また、タイムリーに手数料無しで払戻が可能となる機能を拡大します。

サービス 1：新幹線の指定席が、これまでよりも早くお申込み可能に。乗車日の 3ヶ月前から予約できる新サービスで、旅の計画がさらにスムーズになります。



(1) サービス開始時期及び申込対象乗車日

サービス開始日時：2025 年 10 月 31 日（金）14:00 から（予定）

申込対象乗車日：2026 年 1 月 10 日以降の乗車分※

※ 早期予約サービスは 2025 年 10 月 31 日に開始いたしますが、2026 年 1 月 10 日以降の乗車日分から申込可能です。2025 年度の年末年始期間は対象外です。（下図参照）

2026年1月

日	月	火	水	木	金	土	
					1	2	3
4	5	6	7	8	9	10	
11	12	13	14	15	16	17	
18	19	20	21	22	23	24	
25	26	27	28	29	30	31	

申込対象乗車日

※2025年10月31日早期予約サービス

（２）対象列車について

早期予約の対象となる列車は、JR 東日本・JR 北海道エリアの新幹線のうち、「はやぶさ」「やまびこ」「こまち」「つばさ」「とき」「あさま」です。※列車・席数限定です。

（３）お申込み方法について（申込イメージ）

「えきねっと」サイトトップページの「早期予約の申込」や「早期予約の申込はこちら」などからお申込みいただけます。



※ 「早期予約」をご利用いただくには、えきねっと会員登録およびログインが必要です。

※ えきねっとチケットレスアプリからもお申込みいただけます。

※ 「早期予約」は座席位置を指定することはできません。

サービス2-①：ご乗車予定の列車に運休・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「えきねっと」上でできるようになります！

状況	ご要望・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いても、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！ 

(1) サービス開始時期

2025年10月2日(木) (予定)

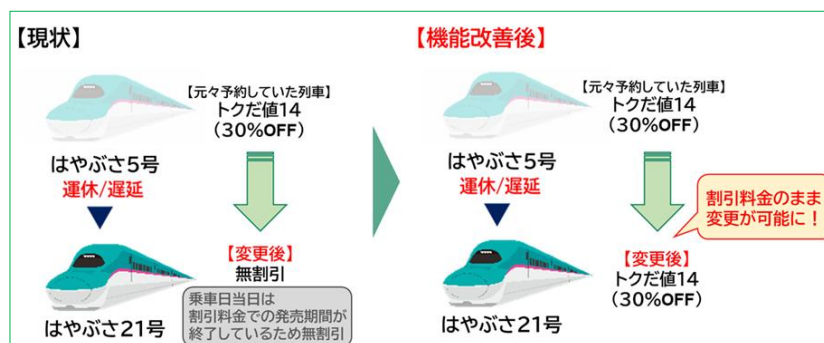
(2) 輸送障害時における列車発車時刻以降の購入・変更が可能に！

「えきねっと」でご予約いただいた列車に、運休や大幅な遅延などの輸送障害が発生した場合、これまでは、発車時刻を過ぎた列車の購入や変更には、駅窓口での対応が必要でしたが、今後は「えきねっと」上で購入・変更手続きが可能となる新機能を導入します。これにより、輸送障害時でもお客さまご自身で購入・変更いただけるようになり、駅での手続きのお手間を軽減します。



(3) 購入時の割引を引き継いで変更可能に！

「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「えきねっと」上で元の予約の割引を引き継いだ状態で当日の他の列車への変更を行っていただけるようになります。



(4) 対象列車

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）

※新規購入・変更は1列車での予約のみ対象となります。

※変更の際はお持ちの予約と同一の乗車日・区間・設備・人員・金額・きっぷの種類に限りです。

サービス 2-②：「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、「えきねっと」上にて手数料無しで払戻できる機能をタイムリーに適用します！

（１）サービス開始時期

2025 年 10 月 31 日（金）（予定）

（２）無手数料払戻機能の概要

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無しで払戻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）の場合にもタイムリーにお客さまご自身の操作で手数料無しで払戻ができるようになります。

（３）機能拡大対象列車・路線

JR 東日本全エリアの新幹線・特急列車

※臨時列車には対応していない場合があります。

※「在来線チケットレス特急券サービス」・「えきねっと Q チケ」の在来線特急券の予約については列車所定出発時刻 30 分後までの払戻操作に限ります。

- 本資料にて掲載している画像はイメージです。
- 参考プレス『「えきねっと」等の機能拡充によりチケットイングサービスの利便性を向上させます！』2025 年 4 月 8 日
https://www.jreast.co.jp/press/2025/20250408_ho01.pdf

別紙

サービス 1：早期予約について

（１） お申込みについて

早期予約は、えきねっとサイト及びえきねっとチケットレスアプリからお申込みが可能です。ビジネスえきねっと及び訪日外国人向けの JR-EAST Train Reservation ではお申込みできません。申込期間は乗車日の 3 ヶ月前の 14 時 00 分～1 ヶ月と 8 日前の 23 時 50 分までとなります。1 回のお申込みにつき 1 列車に限られます（乗り継ぎ・往復は不可）。シートマップによる座席の選択や位置指定（窓側・通路側）はできません。お支払いはクレジットカード等に限り、コンビニ・金融機関・駅でのお支払いはご利用いただけません。

例）8 月 13 日に新幹線をご利用予定の場合、5 月 13 日 14 時 00 分～7 月 5 日 23 時 50 分までお申込み可能

20××年													
5 月							6 月						
日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
						3	1	2	3	4	5	6	7
4	5			7	8	10	8	9	10	11	12	13	14
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
25	26	27	28	29	30	31	29	30					
7 月							8 月						
日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
						5							1 2
						12							8 9
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5				
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30
							31						

（２）対象サービス

「新幹線 e チケットサービス」のみが対象です。なお、トクだ値など新幹線 e チケットサービス以外の各種割引商品等や、自由席、TRAIN DESK はご利用いただけません。

（３）座席番号のお知らせについて

お申込み時点では座席番号は未確定ですが、乗車日の 1 ヶ月前の 8 時 00 分以降にご案内します。座席番号は、えきねっとのマイページ「JR きっぷの申込履歴」で確認できるほか、メールでもお知らせします。なお、申込み列車の発車時刻が変更される場合がありますので、乗車前には必ず最新の時刻をご確認ください。

（４）変更について

「えきねっと特典」の適用により、初回申込み時の乗車日から最大 3 ヶ月先まで何度でも変更できます。なお、乗車日の 1 ヶ月と 8 日前の 23 時 50 分～1 ヶ月前の 10 時 00 分の間は変更できません。

（５）払戻について

ご利用にならない場合は、お客さまご自身による払戻操作が必要です。払戻には所定の払戻手数料が発生いたします。手続きは、えきねっとのマイページから行っていただけます。

サービス2：輸送障害時における「えきねっと」上での購入・変更・払戻方法について

（１）発車時刻を過ぎた列車が購入可能な場合

「えきねっと」にてご希望の経路を検索後、経路検索結果ページにてした画像のような表示がされた場合、出発時刻を過ぎた列車でも購入できます。

運休の場合

きっぷ・座席の種類選択

列車に運休が発生している可能性があります

発 13時20分発 東京
はやぶさ21号
東北・北海道新幹線

運休の可能性あり 出発時刻超過

特急券の購入

① きっぷの種類
新幹線eチケット

② 座席の種類 [アイコンの説明](#)

指 指定席 から選ぶ

着 14時52分着 仙台

遅延の場合

きっぷ・座席の種類選択

列車に遅延が発生している可能性があります

発 13時20分発 東京
はやぶさ21号
東北・北海道新幹線

遅延の可能性あり 出発時刻超過

特急券の購入

① きっぷの種類
新幹線eチケット

② 座席の種類 [アイコンの説明](#)

指 指定席 から選ぶ

着 14時52分着 仙台

（２）予約列車の運休や遅延等により変更が可能な場合

予約されている列車に運休・遅延が発生している場合、ログイン後、「えきねっと」申込履歴一覧より予約されている列車にアクセスいただくと下図のようなご案内が表示され、予約の変更を検討いただくよう表示されます。

運休の場合

早期 座席確定済

予約番号：E34567

お申込みされた経路に運休が発生している列車があります。運行情報をご確認のうえ、予約の変更をご検討ください。

運休の可能性あり

乗車日／利用開始日
2016年1月28日（木）

東京 仙台
17時00分 → 18時30分
おとな1人、こども0人

合計金額 11,010円
最大獲得予定ポイント 220ポイント

① ICカードを設定してください

申込内容の確認・変更・払戻へ進む

ご利用票兼領収書を発行する

遅延の場合

早期 座席確定済

予約番号：E34567

お申込みされた経路に含まれる列車で遅延が発生している可能性があります。運行情報をご確認のうえ、予約の変更をご検討ください。

遅延の可能性あり

乗車日／利用開始日
2016年1月28日（木）

東京 仙台
17時00分 → 18時30分
おとな1人、こども0人

合計金額 11,010円
最大獲得予定ポイント 220ポイント

① ICカードを設定してください

申込内容の確認・変更・払戻へ進む

ご利用票兼領収書を発行する

変更される場合は以下画面の「列車を変更」よりお手続きください。



(3) 予約されている列車の運休や遅延等により無手数料払戻が可能な場合

(2)と同じ方法にてご案内表示を確認後、払戻操作を進めると、「払戻（取消）の確認」画面にて、「払戻手数料は発生しません。」と表示されます。



※画像はすべてイメージです。

○対象範囲

対象サービス	サービス 1	サービス 2 -①	サービス 2 -②
	早期予約	発後発売 割引引継	無手数料払戻
えきねっとWebサイト	○	○	○
えきねっとチケットレスアプリ	○	○	○
ビジネスえきねっと（※ 1）	×	○	○
JR-EAST Train Reservation（※ 2）	×	×	○

※ 1 法人利用の方向けサービス

※ 2 訪日外国人の方向けサービス