

2018年6月28日

～お客さまの特急券の購入をモニターを通してお手伝いします～

## 主要駅に「リモートサポート付定期券特急券自動発売機」導入

近鉄では、初めてご利用になるお客さまにも気軽にお使いいただける「リモートサポート付定期券特急券自動発売機」を順次導入してまいります。お客さまはモニターを通してオペレーターと会話しながら特急券、定期券を購入いただけます。また、お客さまに代わって操作しお手伝いすることも可能です。その他、基本的な特急券の変更や払戻しを可能とするなど、従来機よりお客さまの利便性を向上させています。

詳細は次のとおりです。

### 1. リモートサポート付定期券特急券自動発売機による新サービス

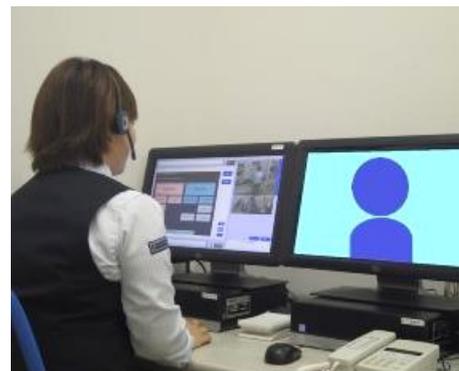
○オペレーターが特急券、定期券などの購入をお手伝いします。

- ・操作に不慣れなお客さまに代わって、近鉄総合案内センター（※1）のオペレーターがリモートでボタン操作することも可能です。

（設置イメージ）



（リモートサポートイメージ）



○基本的な特急券の変更や払戻しが、お客さまご自身の操作もしくはオペレーター対応により可能です。

### 2. その他従来機からの機能向上

- クレジットカード（VISA、Mastercard、JCB）や全国相互利用サービス対象の交通系 IC カード（※2）で特急券を購入できます。交通系 IC カードへの現金チャージも可能です。
- 4カ国語（日本語、英語、韓国語、中国語（繁体字、簡体字））でご案内します。

### 3. サービス開始日

2018年7月2日（月）（大阪難波駅に設置）から順次

### 4. 設置駅

今秋にかけ、大阪阿部野橋駅ほか主要駅に27台設置予定（その後も順次拡大）

※1 近鉄総合案内センター

○お客さまへの案内業務を総合的に行うセンターです。

- ・「リモートサポート付定期券特急券自動発売機」からのお問い合わせ、係員が不在の駅などからのインターホンを通じたお問い合わせに対してオペレーターが対応します。
- ・大阪、名古屋に分かれていたテレフォンセンターを、オペレーターを増強した上で一元化しました。あわせて、お問い合わせが多い忘れ物について専用ダイヤルを開設しました。

※2 全国相互利用サービス対象の交通系ICカード

PiTaPa、ICOCA、Kitaca、PASMO、Suica、manaca、TOICA、はやかけん、nimoca、SUGOCA

- ・「PiTaPa」は、株式会社スルッとKANSAI の登録商標です。
- ・「ICOCA」は、西日本旅客鉄道株式会社の登録商標です。
- ・「Kitaca」は、北海道旅客鉄道株式会社の登録商標です。
- ・「PASMO」は、株式会社パスモの登録商標です。
- ・「Suica」は、東日本旅客鉄道株式会社の登録商標です。
- ・「manaca」「マナカ」は、株式会社名古屋交通開発機構および株式会社エムアイシーの登録商標です。
- ・「TOICA」は、東海旅客鉄道株式会社の登録商標です。
- ・「はやかけん」は、福岡市交通局の登録商標です。
- ・「nimoca」は、西日本鉄道株式会社の登録商標です。
- ・「SUGOCA」は、九州旅客鉄道株式会社の登録商標です。

(注) PiTaPaはプリペイドでのご利用となります。(ポストペイではご購入いただけません。)  
また、特急券の購入金額はPiTaPa交通割引サービス(利用額割引・区間指定割引)の対象外となります。

(以上)