

今後の旅行商品（ツインクル商品）のご購入方法について

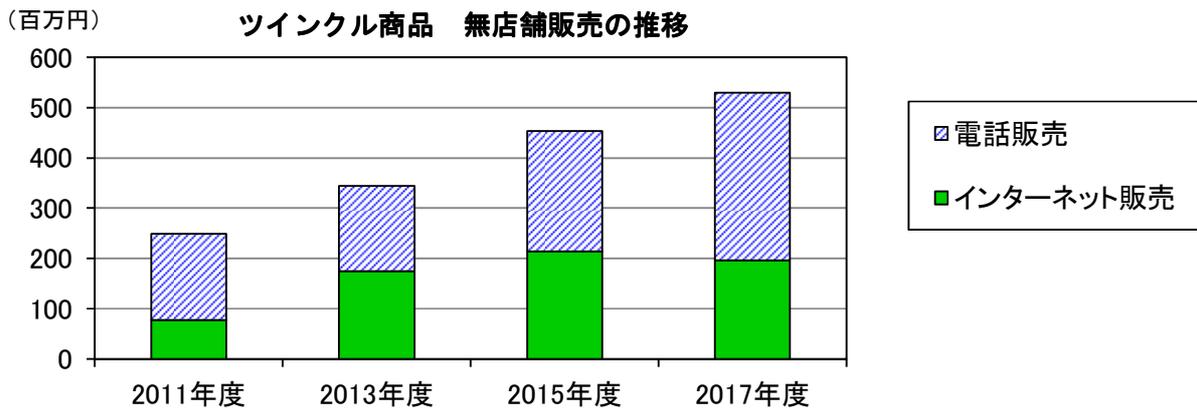
JR 北海道では、列車を利用した旅行商品（ツインクル商品）を更に便利にご購入頂けるように、お客様のニーズが高い「インターネット」や「電話」での旅行予約サービスを強化します。

また、駅「みどりの窓口」での旅行販売は、インターネット予約サービスの急速な普及に伴い、取り扱いが年々減少していることから、2019年3月31日(日)出発分をもって終了いたします。今後のツインクル商品のご購入方法についてお知らせいたします。

1. 旅行商品販売（ツインクル商品）の現状

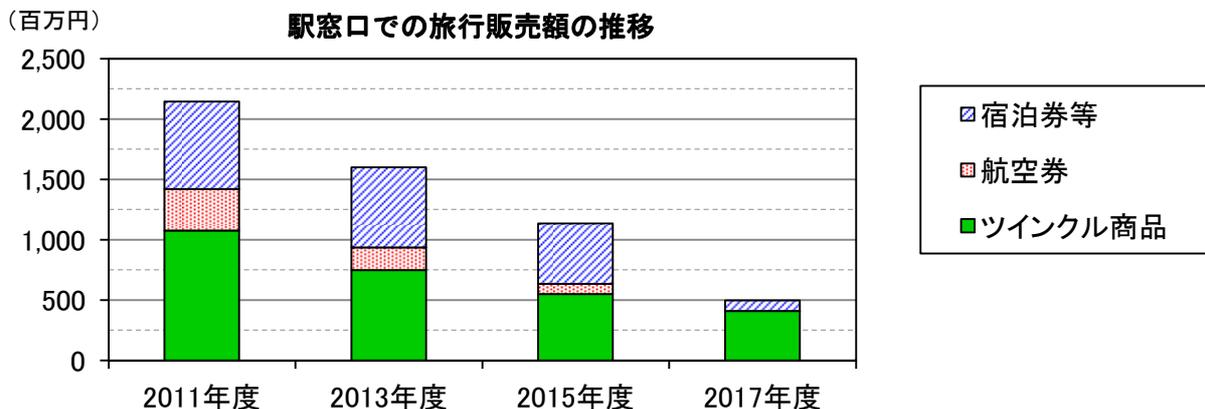
(1) 無店舗販売（インターネット販売・電話販売）の増加

インターネット販売の進展など市場環境の変化により、ツインクル商品の無店舗販売（インターネット販売・電話販売）は大きく伸びています **※2011年度と比較して2倍以上に増加**



(2) 駅「みどりの窓口」での旅行販売の減少

駅窓口での旅行販売は、インターネット販売への急速な移行等の市場環境変化の影響により、大きく減少しています **※2011年度と比較して、ツインクル商品の販売額は約60%減少**



2. 旅行商品（ツインクル）の電話予約サービスが便利になります

ツインクル商品の電話予約を受け付けている「お客様コールセンター ツインクルデスク」に、市内通話料金のみのご負担でお電話が可能な「ナビダイヤル（0570 から始まる電話番号）」を導入します。これにより、より気軽にお電話でツインクル商品のお申し込みができます。

《お電話でのツインクル商品のお申し込み》 ※JR 券のみのお申し込みはできません
 お客様コールセンター ツインクルデスク（営業時間：9時30分～19時まで）
【2月26日以降】0570-07-5489（ナビダイヤル、市内通話料金でお電話OK）
 ※2/25 までのお電話、および2/26 以降の国際電話・050IP 電話からは011-219-5489 まで

3. 旅行商品（ツインクル）のインターネット予約サービスは、「JR東日本国内ツアー（えきねっと内）」に変わります

これまでの「JR北海道 旅予約サイト」での旅行予約サービスは、ホームページ上で即座に列車やホテルが予約できないなど、お客様のニーズに十分にはお応えできておりませんでした。

そのため、「JR北海道 旅予約サイト」での旅行申し込みは終了し、より便利なサービスを展開するJR東日本のインターネットポータルサイト「えきねっと」内の「JR東日本国内ツアー」で、JR北海道エリアを出発地とする旅行商品の販売を、2019年2月26日（予定）より新たに開始します。

これにより、列車やホテルが「JR東日本国内ツアー」サイト上で即座に予約できるようになり、更にJR北海道の指定席券売機でチケット受取ができるようになるなど、旅行商品のインターネット予約サービスはより便利になります。

※「JR東日本国内ツアー（えきねっと内）」と「JR北海道 旅予約サイト」のサービス比較

	JR 東日本国内ツアー（えきねっと内）	JR 北海道 旅予約サイト
サイト上での空席・空室確認	○ 旅行商品の予約や列車の座席選択がサイト上で即座に完結	× オペレーターが空席・空室を確認して手配を行い、手配結果をメール回答
指定席券売機 話せる券売機※でのチケット受取	○ JR北海道エリアが発地の旅行商品は、JR北海道の駅設置の「指定席券売機」または「話せる券売機※」で受取	×
郵送での受取	○（送料無料）	○（送料無料）

※「話せる券売機」でのチケット受取は、お客様ご自身による画面操作での受取となります。

《参考》 JR北海道「指定席券売機」「話せる券売機」の設置駅（2019年1月24日現在）

【札幌近郊エリア】札幌駅・琴似駅・手稲駅・小樽駅・新札幌駅・島松駅・千歳駅・南千歳駅・新千歳空港駅・苫小牧駅・東室蘭駅

【旭川・名寄・稚内エリア】旭川駅・名寄駅・稚内駅

【北見・網走エリア】遠軽駅・北見駅・網走駅 【帯広・釧路エリア】帯広駅・釧路駅

【函館近郊・青森エリア】新函館北斗駅・函館駅・五稜郭駅・木古内駅・奥津軽いまべつ駅

※詳しくは、JR北海道ホームページでご確認ください

◀「JR 東日本国内ツアー（えきねっと内）」でのご予約について▶

インターネットでの旅行商品のご予約方法やご利用方法などの詳細は、「JR 東日本国内ツアー」サイトをご確認ください。なお、JR 北海道エリアを出発地とする旅行商品は、2019年2月26日に発売開始の予定です（2019年4月1日以降に出発する旅行商品より取扱い開始）。

JR 東日本国内ツアー（えきねっと内） <https://www.eki-net.com/travel/>

4. 「ツインクルプラザ（旅行センター）」で、旅行商品のお申し込みができます

JR 北海道「ツインクルプラザ（旅行センター）」では、これまでと変わらずにツインクル商品や各種旅行商品（国内旅行・海外旅行）のお申し込みができます。

◀参考▶ JR 北海道「ツインクルプラザ（旅行センター）」一覧（2019年1月24日現在）

- ①ツインクルプラザ札幌支店（JR 札幌駅 東コンコース北口）
- ②ツインクルプラザ札幌南口支店（札幌ステラプレイス センター1階）
- ③ツインクルプラザ釧路支店（JR 釧路駅 みどりの窓口横）
- ④ツインクルプラザ帯広支店（JR 帯広駅 みどりの窓口横）
- ⑤ツインクルプラザ旭川支店（JR 旭川駅 みどりの窓口横）
- ⑥ツインクルプラザ函館支店（JR 函館駅 みどりの窓口横）
- ⑦JR 北海道 法人旅行札幌支店（札幌市中央区北4条西4丁目）

5. 駅「みどりの窓口」での旅行販売を終了します

これまで、駅「みどりの窓口」でツインクル商品等の旅行販売を行ってきましたが、インターネット販売への移行など市場環境の変化により、駅窓口での旅行販売は年々減少していること、また当社の旅行販売システムは更新時期を迎えており、駅窓口での旅行販売を継続していくためには多額のシステム投資が必要となることから、2019年3月31日出発分をもって、駅「みどりの窓口」での旅行販売を終了します。

（1）終了時期

2019年3月31日（日） 出発分をもって、駅「みどりの窓口」での旅行販売を終了します

（2）旅行販売を終了する箇所

JR 北海道管内にある駅「みどりの窓口」

（3）駅「みどりの窓口」で販売を終了する旅行商品

- ①「JR レール&ホテルパック」「温線紀行」等のツインクル商品
- ②ホテル・旅館等の宿泊券、及び貸切バスやフェリー券など他交通機関のお手配