特急料金変更に関するＱ＆Ａ

１．変更内容について

Q1. なぜ特急料金を改定するのですか？

1995 年以来（30 年間）、特急料金を据え置いてまいりましたが、今後も安全で安定した運行サービスを継続するため、このたび料金を改定させていただくことといたしました。

Q2. なぜ今のタイミングなのですか？

近年のさまざまな環境変化を踏まえ、適切な時期と判断したためです。

※環境変化とは、エネルギー価格の高騰や、車両維持に必要な燃料・部品価格の上昇を指します。

Q3. もともと高いのに、さらに高くなるのですか？

他社と比べて特に高い水準ではなく、改定後も大きく離れるものではないと考えております。

また、チケットレス料金をご利用いただくことで、日常的にご利用のお客さまは価格を抑えてご乗車いただけます。

Q4. 利用者にメリットはありますか？

事前購入（特にチケットレス）のご利用が進むことで、購入済みの座席に別のお客さまが誤って着席するなどのトラブルが軽減されます。

Q5. 過去の特急料金改定はいつですか？

消費税改定を除くと、前回の見直しは 1995 年（500 円）です。

※1997 年・2014 年・2019 年は消費税率変更による改定

※2001 年には 500 円へ値下げ

Q6. 今回の値上げ率はどれくらいですか？

- 窓口発売料金：＋約 34.6%
- チケットレス料金：＋約 5.76%

Q7. 過去の改定で利用率はどう変わりましたか？

利用率についての詳細は公表しておりません。

Q8. なぜ購入場所によって料金が変わるのですか？

事前購入やセルフ購入（チケットレス）をよりご利用いただきやすくするためです。

Q9. チケットレスが 30 円（一部 160 円）値上げとなる理由は？

日常的にご利用されるお客さまのご負担が大きくならないよう、最小限の見直しとしたためです。

Q10. 窓口・券売機で 180 円（一部 310 円）値上げとなる理由は？

近年の環境変化や当社の特急利用状況を踏まえて設定しております。

Q11. 車内購入が 300 円加算される理由は？

事前購入を促進し、ご購入済みのお客さまの座席確保を徹底するためです。

Q12. GRAN 天空の料金は変わりますか？

通常料金は変更ありません。ただし、車内購入の場合の 300 円加算は同様に適用されます。

Q13. 特定特別急行料金（100 円特急券）はなぜ廃止されるのですか？

関西空港～泉佐野間のラピートでご利用いただいていましたが、現在は満席となる列車も多く、多くのお客さまにさまざまな区間からご利用いただくため、廃止することといたしました。

Q14. 定期特急券・定期座席指定券はなぜ廃止されるのですか？

窓口販売に限られ需要が少ないことに加え、今後の脱磁気化に向けて廃止することといたしました。

Q15. 定期利用者の月額はどうなりますか？

定期特急券の新たな価格設定は行っていないため、具体的な金額は算出しておりません。

Q16. 特急料金は他社と比べて高いのですか？

他社と比べ、大きく離れた価格ではないと考えています。

Q17.「高野山世界遺産きっぷ」はどうなりますか？

特急料金改定に伴い価格を見直す予定です。

Q18. 旅行会社で購入する場合の料金は？

窓口と同じ料金です。（大人 700 円 ※こうや号一部除く）

Q19. 鉄道部門の分社化は値上げと関係ありますか？

直接の関係はございません。

Q20. 新しい特急車両の導入予定はありますか？

中期経営計画に基づき、2027 年度末以降に特急サザンの新型車両を導入予定です。

Q21. 窓口に行けず車内で買った場合も 300 円加算されますか？

はい、車内購入は一律で加算させていただきます。

Q22. 特急券自販機の終了・故障・遅延時も加算されますか？

はい、車内で購入される場合は加算対象となります。

Q23. 区間を車内で延長した場合も車内料金は必要ですか？

差額のみで、300 円の加算はございません。

Q24. 寝過ごして目的地を超えてしまった場合は？

追加区間の料金のみで、300 円の加算はございません。

Q25. 新しい料金体系はどこで確認できますか？

駅や車内のご案内掲示でお知らせいたします。

Q26.「おトクなきっぷ」は続きますか？

割引率の見直しを行い、一部商品は窓口販売を継続いたします。その他はデジタルきっぷとして発売いたします。

Q27. 改定による収益はどのように使われますか？

特急車両の更新やサービス向上に活用してまいります。

Q28. 改定後、快適性向上の取り組みはありますか？

現時点で具体的な計画はありませんが、今後の状況やご意見を踏まえ検討してまいります。

2．チケットレスサービスについて

Q1. チケットレスサービスはいつから始まりましたか？現在どれくらいの人が利用していますか？

2004 年 2 月 25 日に「NATTS 鉄道倶楽部」としてサービスを開始いたしました。

現在の会員数につきましては、恐れ入りますが公表しておりません。

Q2. 今後のチケットレス利用率はどれくらいになりますか？

具体的な見込みにつきましてはお答えしておりません。何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

Q3. スマートフォンを持っていないとチケットレス料金は使えないのですか？不公平では？

スマートフォン以外でも、購入画面を提示できる端末（タブレット等）をお持ちであればご利用いただけます。

Q4. 観光で 1 回だけ使う場合でも、会員登録なしでチケットレス料金を利用できますか？

はい、ご利用いただけます。

会員登録なしの「ワンタイム購入」でもチケットレス料金が適用となります。

Q5. なぜチケットレスサービスを推進しているのですか？

・事前購入やセルフ購入を広げることで、乗車手続きがスムーズになるためでございます。

・お客さまご自身で列車変更などができ、利便性が向上するためでございます。

・事前購入した座席に別のお客さまが誤って着席するトラブルを減らせるためでございます。

こうしたメリットから、チケットレス利用を広げてまいります。

Q6. GRAN 天空もチケットレスで購入できますか？

GRAN 天空の特急券はチケットレスサービスでは取り扱いません。

発売方法については改めてお知らせします。

Q7. ポイント制度の見直しとはどのような内容ですか？

現在の特典ポイント制度を廃止し、ポイント付与率を一律 1%に変更いたします。

Q8. インバウンド（訪日観光客）でも使えますか？事前登録は必要ですか？

事前登録なしでご利用いただけます。

非会員のワンタイム購入に対応しており、英語・繁体字・簡体字・韓国語に対応しております。

Q9. 購入画面や案内はどの言語に対応していますか？

ワンタイム購入画面は英語・繁体字・簡体字・韓国語に対応しております。

Q10. チケットレスサービスのセキュリティは大丈夫ですか？

外部からの不正アクセスを防ぐファイアウォールの設置や、データの暗号化など複数の安全対策を行っております。

お客さまの情報保護には十分配慮しておりますので、安心してご利用いただけます。

3．ポイント制度

Q1. チケットレスのポイント付与率はどう変わりますか？

4 月 1 日のご利用分から、ポイント付与率を一律 1%に変更いたします。

Q2. 1%だと、どれくらいポイントが貯まりますか？

例として、チケットレス料金 550 円の場合は、

550 円 × 1% = 5.5 相当となります。

端数は会員規約に基づき処理いたします（例：小数点以下切り捨て → 5 ポイント付与）。

1 ポイント＝1 円相当としてご利用いただけます。

Q3. いま持っているポイントや会員ステータスはどうなりますか？

これまでに貯まったポイントや会員ステータスはそのまま有効でございます。

4 月 1 日以降は、ポイント付与率のみ 1%に変更となります。

Q4. なぜポイント付与率が下がるのですか？

チケットレス料金は、窓口・券売機・特急券自販機の料金より 150 円お得な設定としております。

この価格メリットを維持しつつ、システム運用費やサービス改善に必要なコストを踏まえ、安定してサービスを提供するため、付与率を 1%へ見直したものでございます。

なお、今後もキャンペーンでの追加ポイント付与など、よりおトクにご利用いただける機会をご用意してまいります。