

令和3年9月21日

「公開FAQ」「しんきんIBチャットサポート（チャットボット）」の提供開始について

しんきんIBヘルプデスクでは、お客様の利便性向上、素早いトラブルシューティングを図る等を目的として、お客様からのお問い合わせが多いFAQの公開およびしんきんIBチャットサポート（チャットボット）を導入しました。インターネットバンキングの操作等でお困りの際はぜひご活用ください。

パソコン、スマートフォンからご利用いただけますので、お気軽にご覧ください。

## 1. FAQについて

お困りの内容を「①よくある質問」、「②カテゴリー」または「③検索ボックス」より検索することができます。

<トップ画面イメージ（パソコン版）>



## 2. チャットボットについて

- (1) F A Qトップ画面のバナーをクリックすることでチャット画面が起動します。



- (2) 「①利用規約、およびご注意事項」をご確認いただき、「②チャット画面上で質問を入力・送信」または「③お困りの内容に沿ったカテゴリーを選択」いただくことでチャットボットが回答します。

信ちゃんにチャットで質問

こんにちは。信用金庫の信ちゃんです。

① **利用規約ページ、およびご注意事項**を確認のうえ、同意されるお客様は質問項目を選択するか、画面下の入力ボックスより質問を入力願います。  
※本チャットボットはAI（人工知能）技術を用いて回答します。  
※本チャットボットは信用金庫において共同で利用していることから、サービスの対象となる取引または内容を取り扱わない場合がございます。

> ログオンできない  
> 電子証明書で困った  
> パスワードを忘れた・ロックした  
> ワンタイムパスワードで困った  
> カテゴリから探す

② 質問を入力する 送信

③

個人情報（住所、氏名、メールアドレス、電話番号など）のご入力はお控えください。

- (3) お困りの内容が解決しない場合、「回答はお役に立ちましたか？」で「いいえ」を選択することで“有人チャット”につながる画面に遷移します。その後、「はい」を押下することでオペレーターにお問い合わせできます。

The image shows two sequential screenshots of a chat interface titled "信ちゃんにチャットで質問" (Ask Shin-chan via chat). The left screenshot shows a "ログインできない" (Cannot login) error message. A character icon says, "ログインできない場合の対応方法ですね。こちらのFAQをご確認ください。" (That's the response method when you can't log in. Please check the FAQ here). Below this, a question asks "回答はお役に立ちましたか？" (Was the answer helpful to you?). Two buttons are shown: "はい" (Yes) and "いいえ" (No), with the "いいえ" button highlighted by a red box. An arrow points from this "いいえ" button to the right screenshot. The right screenshot shows a message from the operator: "ご希望であればオペレーターにお繋ぎできます。お繋ぎしますか。" (If you wish, we can connect you to an operator. Would you like to be connected?). Below this, it says "＜あらかじめご了承ください＞" (Please understand in advance) followed by two bullet points: "・混雑状況によってお繋ぎできない場合がございます。" (We may not be able to connect you due to busy conditions) and "・より多くのお客様にご利用いただくために、一定時間お客様からのご返信がない場合、オペレーターから切断させていただきます。" (To serve more customers, we may disconnect you from the operator if there is no response from you for a certain period). Below this, the operator's hours are listed: "【オペレーター対応時間】 9:00-17:00 (土日・祝日及び12月31日～1月3日を除く)" (Operator response time: 9:00-17:00, excluding weekends, holidays, and Dec 31 to Jan 3). At the bottom, two buttons "はい" (Yes) and "いいえ" (No) are shown, with the "はい" button highlighted by a red box. Both screenshots have a footer with a text input field "質問を入力する" (Enter question) and a "送信" (Send) button, and a note: "個人情報（住所、氏名、メールアドレス、電話番号など）のご入力はお控えください。" (Please do not enter personal information such as address, name, email address, and phone number).

以上