

令和2年3月10日

インターネットバンキングサービス  
ご契約者 各位

大阪シティ信用金庫

### チャットボット・FAQサービスの取り扱い開始について

平素は、当金庫のインターネットバンキングサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

このたび、令和2年3月10日（火）から、インターネットバンキングに関するお問い合わせに24時間365日自動応答で操作方法などをご案内する、「チャットボット・FAQサービス」の取り扱いを開始させていただくことになりました。

これまでお問い合わせの際は、受付時間内にお電話をいただいておりますが、新たなコミュニケーションツールの提供により、お客さまの多様なニーズに合った対応を実現いたします。

### 記

#### 1. チャットボットとは

「チャット（対話）」と「ロボット（自動化）」という2つの言葉を組み合わせた造語で、24時間365日インターネットバンキングに関するお問い合わせについて自動応答でご案内するシステムです。

#### 2. FAQサービスとは

「キーワード検索」「検索の多いキーワード」「参照の多いご質問」「カテゴリーから検索」といったさまざまな検索方法により、インターネットバンキングのご利用方法やサービス内容についてお調べいただけるサービスです。

#### 3. ご利用方法

##### (1) シティ信金パーソナルダイレクト

トップページの「チャットで質問」ボタンを押下、または「チャット・FAQで質問」ボタンを押下してください。

##### (2) シティ信金ビジネスダイレクト

トップページの「チャット・FAQで質問」ボタンを押下、またはログオン画面の「チャットで質問」ボタンを押下してください。

以上