

「公開FAQ」「しんきんIBチャットサポート」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）>

The screenshot shows the top of the shinkin IB website. At the top left is the shinkin IB logo. Below it, the text '法人のお客さまトップ' is visible. On the right, there are links for '文字サイズ変更' and '印刷'.

The main heading is 'よくあるご質問(法人のお客さま)'. Below this, a blue banner contains the text '- お困りの内容を以下から選択願います -'. There are four buttons in a row, each with an icon and text: 'ログインできない' (with a lock icon), '電子証明書で困った' (with a document icon), 'パスワードを忘れた・ロックした' (with a key icon), and 'ワンタイムパスワードで困った' (with a key icon). These four buttons are enclosed in a red box labeled '①'.

Below the buttons is a dark blue button with a dropdown arrow and the text 'カテゴリーから探す', enclosed in a red box labeled '②'. To the right of this button is a chatbot icon with the text 'チャットによるお問い合わせ'.

Below the buttons is a section with the text '本FAQサイトはインターネットバンキングご利用の信用金庫で共同で利用しているサイトとなることから、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あります。' and a search bar. The search bar is enclosed in a red box labeled '③' and contains the text '検索する'.

At the bottom, there is a footer with the text '注目のキーワード' and a list of keywords: '電子証明書', '暗証番号', 'パスワード', 'エラー', 'トークン', '006', 'まっしろ', '振り込み', '1b6', '表示できません'.

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

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。

② 質問を入力する 送信

下にスクロール

信ちゃんにチャットで質問

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。

③ > 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

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。

質問を入力する 送信

- (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".

Left Screenshot: A blue banner at the top says "ログインできない" (Cannot login). A cartoon character asks, "ログインできない場合の対応方法ですね。" (How do you deal with the case where you cannot log in?). Below it, a link says "こちらのFAQをご確認ください。" (Please check the FAQ here). 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.

Right Screenshot: A message from the operator says, "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 it, a message says, "＜あらかじめご了承ください＞" (Please be aware 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く場合がございます。" (To serve more customers, we may disconnect you from the operator if there is no response from you for a certain period of time). 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. An arrow points from the "いいえ" button in the left screenshot to the "はい" button in the right screenshot.

Both screenshots have a footer with the text "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 (address, name, email address, phone number, etc.)). Below this is a text input field "質問を入力する" (Enter question) and a "送信" (Send) button.

以上