

## 「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）>



## 2. チャットボットについて

- (1) FAQ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

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**

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**

下にスクロール

- (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).

**Left Screenshot:** A blue banner at the top says "ログインできない" (Cannot login). A cartoon character (Shin-chan) 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 for when you can't log in. Please check our 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?). There are two buttons: "はい" (Yes) and "いいえ" (No). The "いいえ" button is highlighted with a red box. An arrow points from this button to the right screenshot.

**Right Screenshot:** The chat message 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 this, it 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 we do not receive a reply 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, there are two buttons: "はい" (Yes) and "いいえ" (No). The "はい" button is highlighted with a red box.

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 labeled "質問を入力する" (Enter question) and a "送信" (Send) button.

以上