

2022年6月

しんきん個人インターネットバンキングをご利用のお客様

淡路信用金庫

## しんきんIBヘルプデスクにおける 「公開FAQ」、「しんきんIBチャットサポート」提供開始について

日頃は、淡路信用金庫のインターネットバンキングをご利用いただき、誠にありがとうございます。

このたび、お客様の利便性向上のため、しんきんIBヘルプデスクにお問い合わせが多い項目に対し、「公開FAQ」、「しんきんIBチャットサポート」の機能が追加されました。インターネットバンキングの操作でお困りの際はぜひご活用ください。

### 記

#### 1. 公開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）>

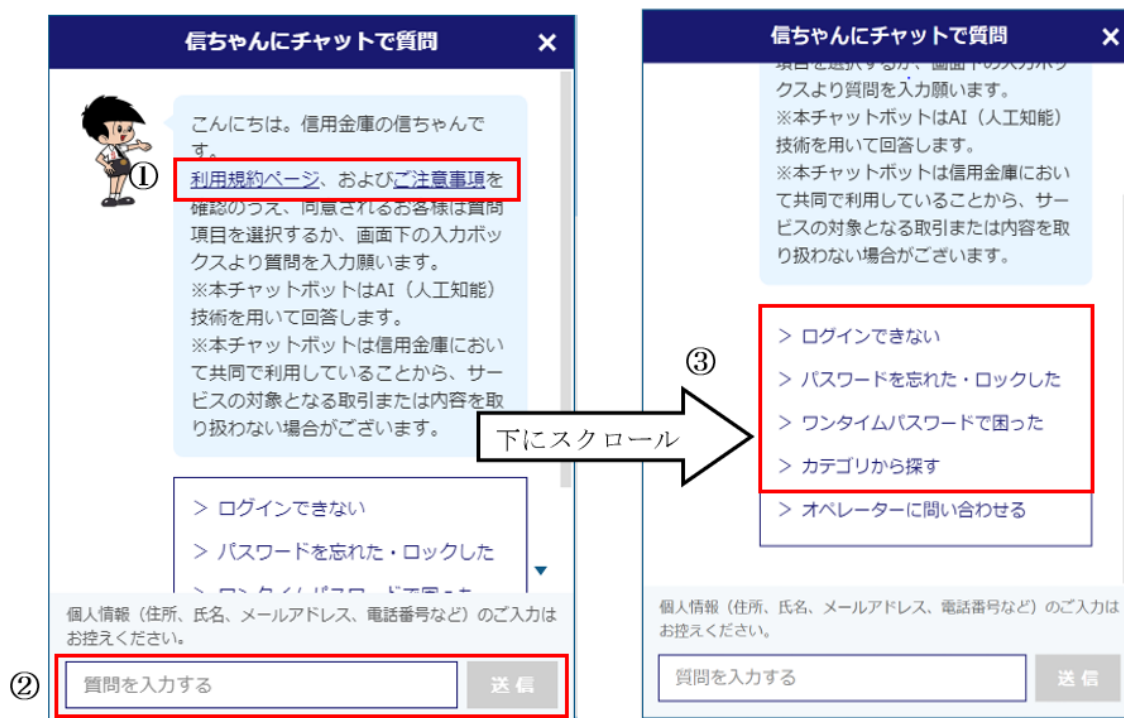


## 2. チャットボットについて

- (1) FAQサイトトップ画面上的チャットボット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) チャット画面起動後「①利用規約、およびご注意事項」をご確認のうえ、「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。

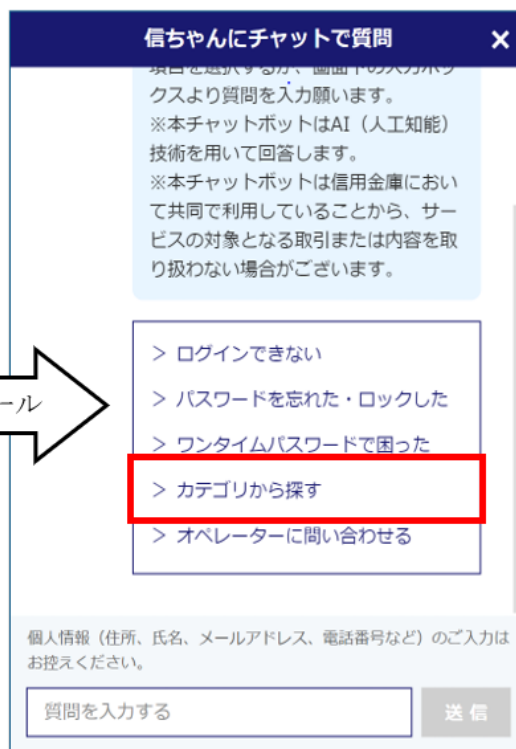
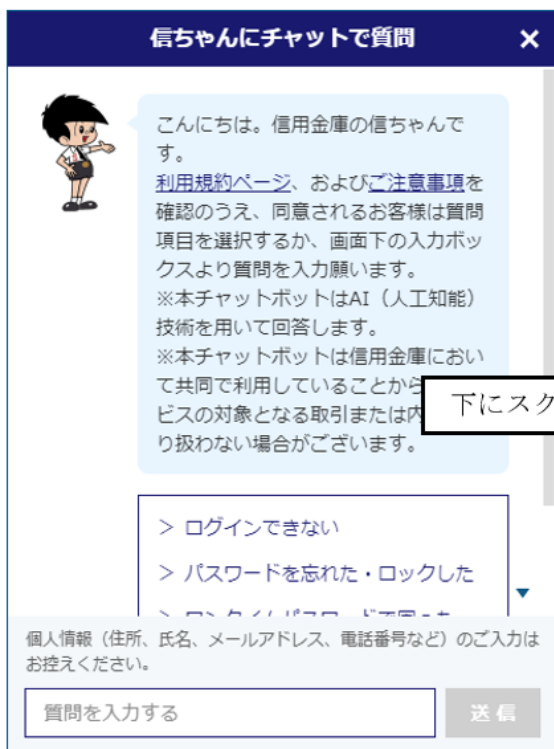


### 3. 有人サポートについて

お困りの内容が解決しない場合、有人サポートにてお問い合わせいただくことができます。有人サポートへお繋ぎする方法は以下の2パターンあります。

#### ① チャットボットの起動時メニューより直接アクセスする方法

公開FAQトップページからチャットボットのバナーをクリック後、起動時メニューの「オペレーターに問い合わせる」から直接アクセスできます。



## ② アンケート画面からアクセスする方法

お困りの内容がFAQで解決できなかった場合、以下のアンケート画面「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サポー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 screenshots of a chat interface titled "信ちゃんにチャットで質問" (Ask Shinchan via chat). The left screenshot shows a message from a character named Shinchan: "ログオンできない" (Can't log in), "ログオンできない場合の対応方法ですね。" (That's the response method for when you can't log in.), and "こちらのFAQをご確認ください。" (Please check this FAQ). Below the message is the question "回答はお役に立ちましたか?" (Did the answer help you?) with 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. 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 is a disclaimer: "〈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 the disclaimer is the operator's response time: "【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 of the right screenshot, there are two buttons: "はい" (Yes) and "いいえ" (No). The "はい" button is highlighted with a red box.

以上