

よくあるご質問（個人のお客さま）の機能改善について

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。

記

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」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）>

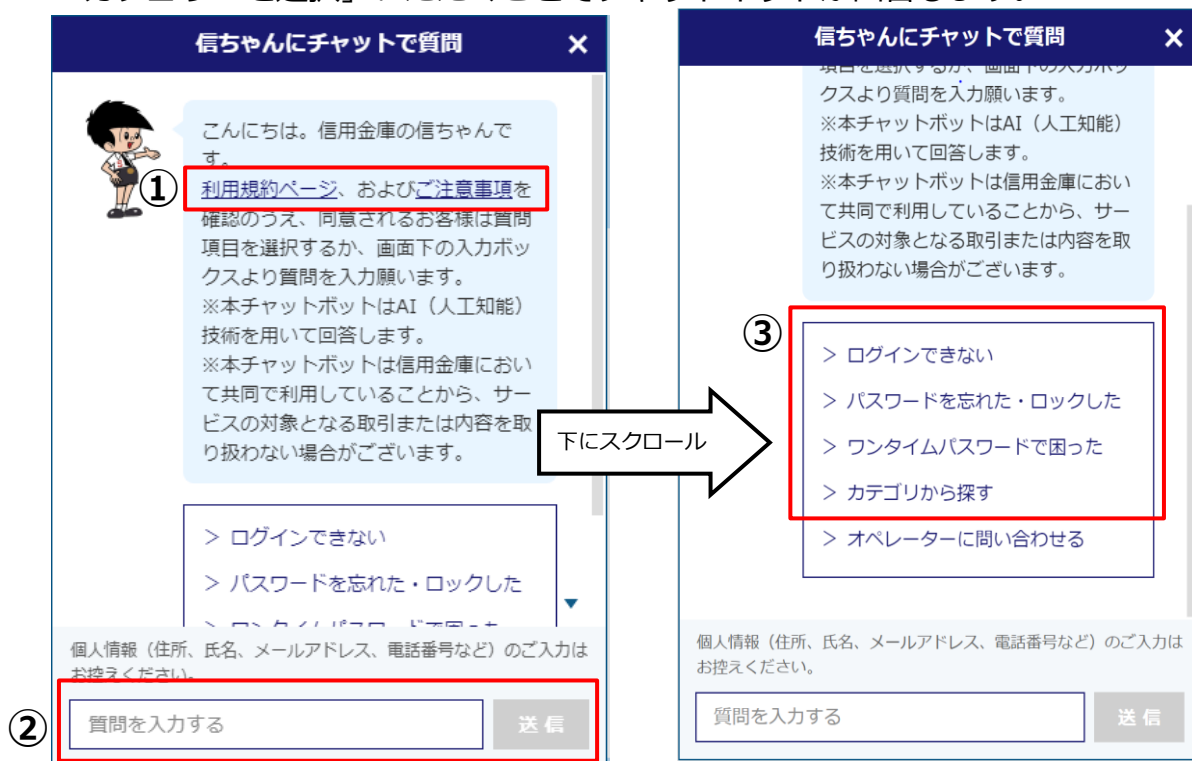


2. チャットボットについて

(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。

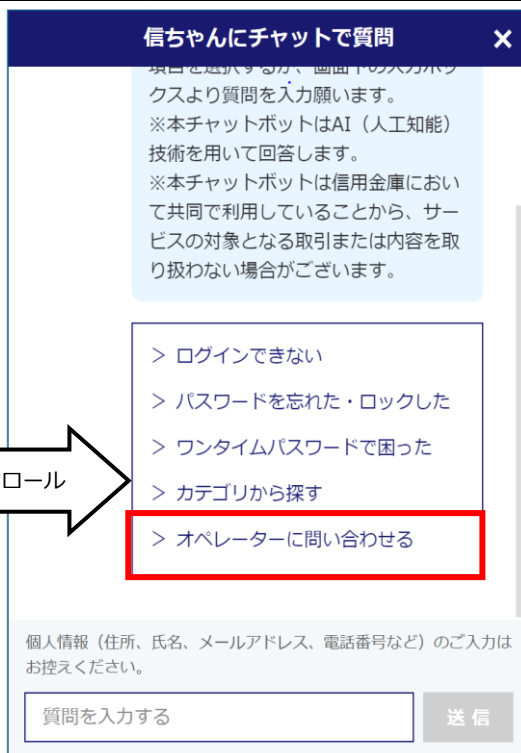
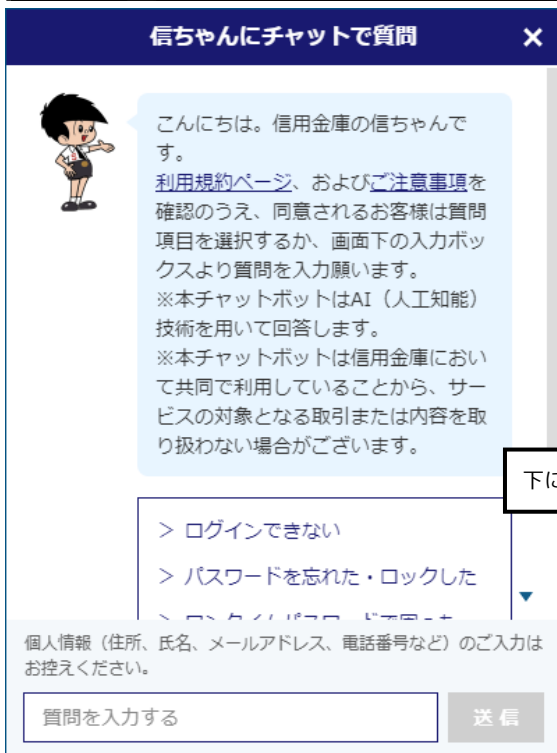


3. 有人サポートについて

お困りの内容が解決しない場合、有人サポートにてお問合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。



下にスクロール

(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 sequential screenshots of a chat interface titled "信ちゃんにチャットで質問" (Ask Shinchan via chat).

Left Screenshot: A blue bubble says "ログインできない" (Cannot log in). 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。" (It's about the response method for when you can't log in. Please check our FAQ here). Below, 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 button to the right screenshot.

Right Screenshot: A 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, it says "〈あらかじめご了承ください〉" (Please understand in advance) and lists reasons: "・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 don't receive your reply for a certain period of time). Below that, the operator response time is 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). Two buttons are shown: "はい" (Yes) and "いいえ" (No), 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

