

## よくあるご質問（法人のお客さま）の機能改善について

しんきん I B 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 I B 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）>



しんきん I B  
法人のお客さまトップ

よくあるご質問(法人のお客さま)

- お困りの内容を以下から選択願います -

① ログインできない  
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

② カテゴリから探す

③

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。

スペースで区切って 複数語検索が可能です。

検索する

注目のキーワード  
電子証明書 暗証番号 振り込み エラー パスワード 安全 トークン 管理書 まっしる 005

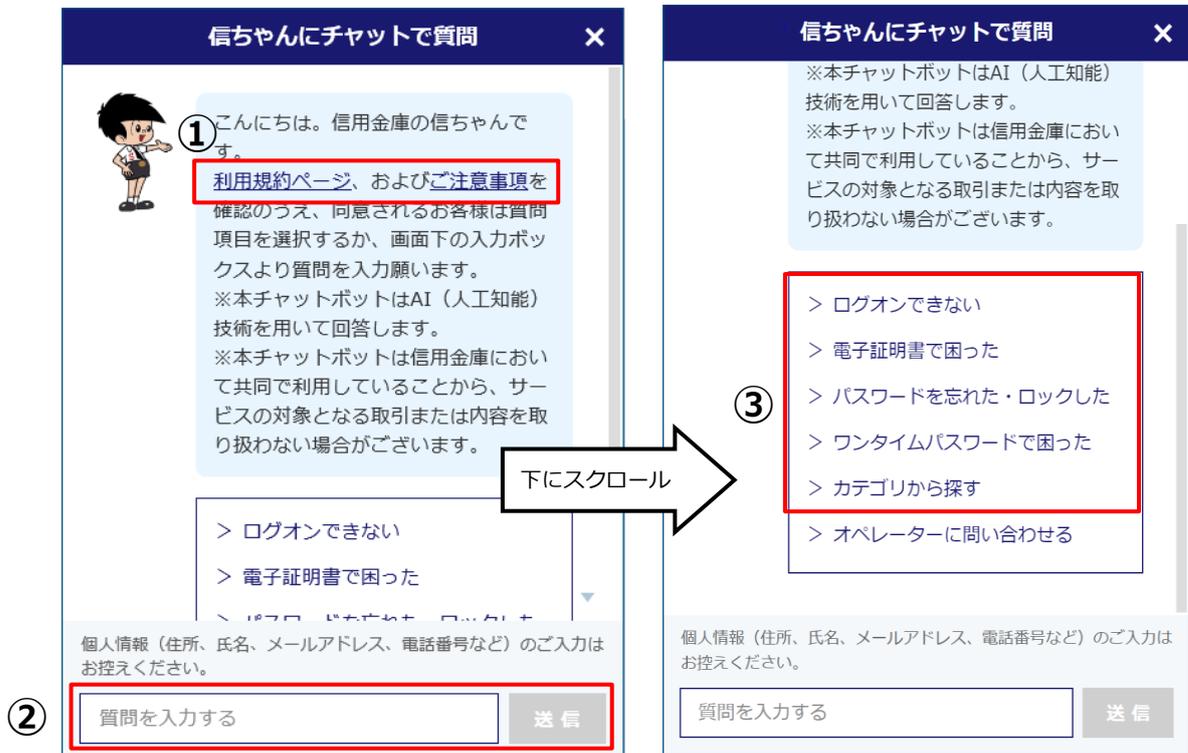
チャットによるお問い合わせ

## 2. チャットボットについて

- (1) FAQサイトトップ画面の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。

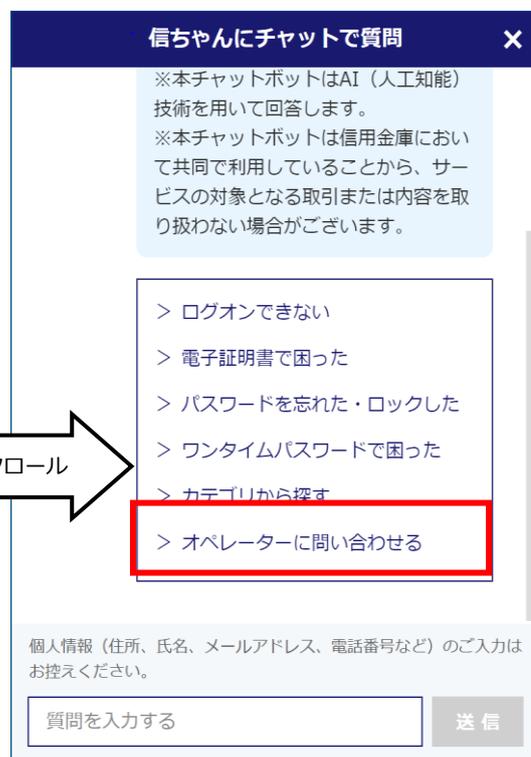
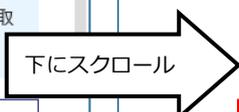
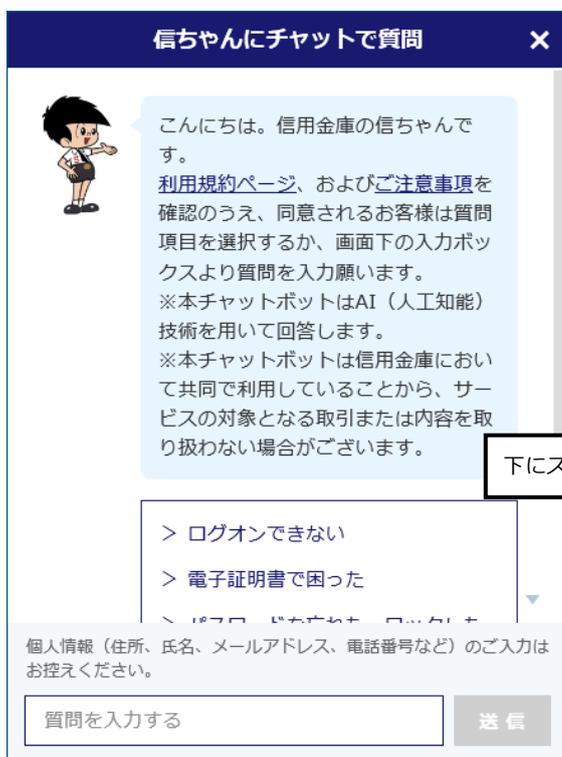


### 3. 有人サポートについて

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。



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

**Left Screenshot:** A blue speech bubble from a character named Shichan says "ログオンできない" (Cannot log in). Below it, another speech bubble explains the issue and provides a link to the FAQ. At the bottom, a survey question asks "回答はお役に立ちましたか？" (Did the answer help 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:** An arrow labeled "「いいえ」ボタン" (No button) points from the "いいえ" button in the first screenshot to this one. The interface 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, a disclaimer explains that response times may vary. A section titled "【オペレーター対応時間】" (Operator response time) lists hours from 9:00-17:00, excluding weekends and holidays. 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.

Both screenshots include a footer for "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.) and a "送信" (Send) button.

以上

