

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

検索する

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。

The first screenshot shows the chatbot's initial message. It says '① こんにちは。信用金庫の信ちゃんです。' and then '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。' Below this, there are four categories: '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', and 'ワンタイムパスワードで困った'. A red box highlights the text '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。' and a red box highlights the category 'ログインできない'. A red box also highlights the input field and the '送信' button at the bottom. A red box around the category list is labeled '③'. An arrow points from the first screenshot to the second with the text '下にスクロール'.

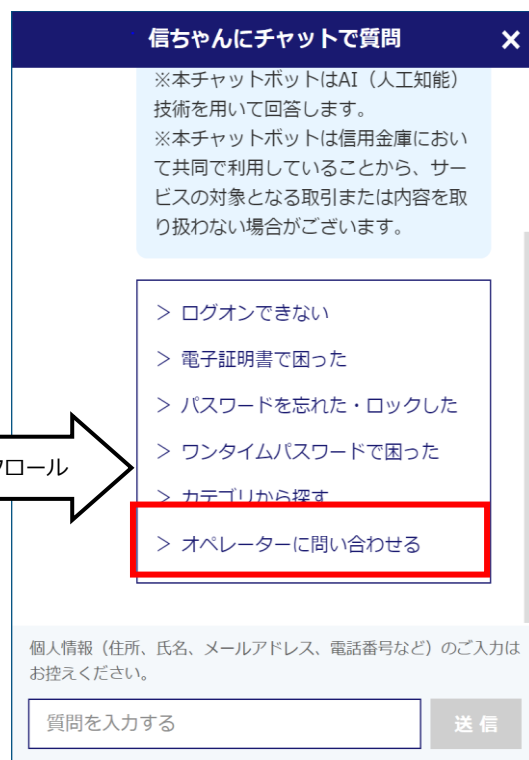
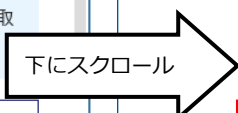
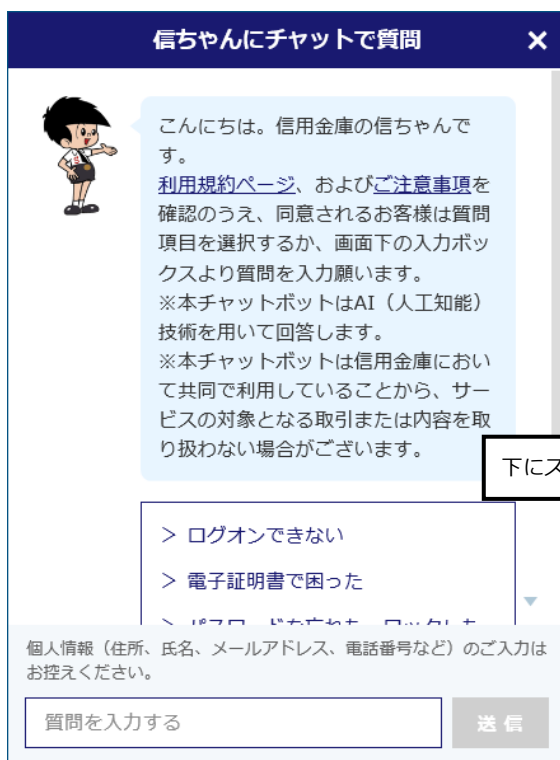
The second screenshot shows the chatbot's response. It says '※本チャットボットはAI（人工知能）技術を用いて回答します。' and '※本チャットボットは信用金庫において共同で利用していることから、サービスの対象となる取引または内容を取り扱わない場合がございます。' Below this, there are five categories: 'ログインできない', '電子証明書で困った', 'パスワードを忘れた・ロックした', 'ワンタイムパスワードで困った', and 'オペレーターに問い合わせる'. A red box highlights the category list. Below this, there is an input field and a '送信' button. A red box around the input field and button is labeled '②'.

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 window titled "信ちゃんにチャットで質問" (Ask Shichan via chat).

Left Screenshot: A blue message bubble from a character named Shichan says "ログオンできない" (Cannot log in). Below it, a light blue message 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？" (Was the answer helpful?). 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 the "はい" button in this one. The chat window now displays a message from the operator asking if the user would like to be connected. It includes a disclaimer about response times and a list of support hours: "【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)". 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 show a text input field labeled "質問を入力する" (Enter question) and a "送信" (Send) button at the bottom.

以上