

「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、素早い問題解決を図ることを目的として、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）>

しんきんIB
ヘルプデスク

法人のお客さまトップ

文字サイズ変更 小 中 大

myFAQ

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 カテゴリーから探す

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。

キーワード検索

検索する

注目のキーワード
電子証明書 暗証番号 パスワード エラー トリクン 006 まっしろ 振り込み 1b6 表示できません

2. チャットボットについて

(1) F A Q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

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
> カテゴリーから探す

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 screenshots of a chat interface. The left screenshot shows a chat window titled "信ちゃんにチャットで質問" (Ask Shinkin via chat). A message from a character says "ログオンできない" (Can't log in) and provides instructions: "ログオンできない場合の対応方法ですね。" and "こちらのFAQをご確認ください。" (Please check our FAQ). Below the message, it 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. The right screenshot shows the same chat window, but the "いいえ" button has been clicked, and the chat has transitioned to a live chat with an operator. The operator's 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) 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きます。" (To serve more customers, we may disconnect you from the operator if there is no response from you for a certain period of time.). Below this, it shows 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, there are two buttons: "はい" (Yes) and "いいえ" (No). The "はい" button is highlighted with a red box.

【FAQ・チャットで質問はこちら】

https://secure.okbiz.okwave.jp/shinkin/category/show/1017?site_domain=ib-s

以上