

# 「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）>



## 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 sequential screenshots of a chat window titled "信ちゃんにチャットで質問".

**Left Screenshot:** A message from a character says "ログオンできない" (Cannot log in). Below it, a text box 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?). The "いいえ" (No) button is highlighted with a red box.

**Right Screenshot:** An arrow labeled "「いいえ」ボタン" (No button) points from the first screenshot to this one. The chat window now displays a message from an 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, there is a notice about response times and a survey question. The "はい" (Yes) button is highlighted with a red box.

Both screenshots show a text input field at the bottom with the placeholder "質問を入力する" (Enter question) and a "送信" (Send) button.

【FAQ・チャットで質問はこちら】

[https://secure.okbiz.okwave.jp/shinkin/category/show/1018?site\\_domain=ib-s](https://secure.okbiz.okwave.jp/shinkin/category/show/1018?site_domain=ib-s)

以上