

「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、お客さまの利便性向上、素早い問題解決を図ることを目的として、お客さま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. 公開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）>

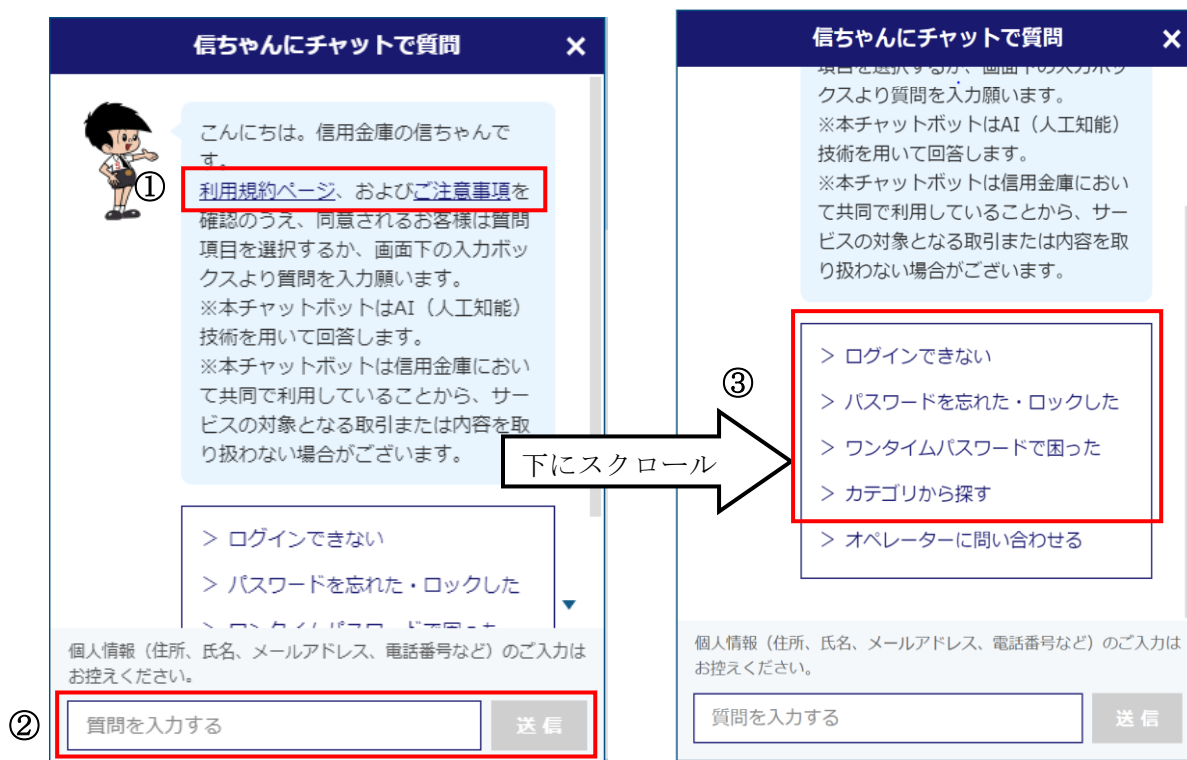


2. チャットボットについて

- (1) FAQサイトトップ画面上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。

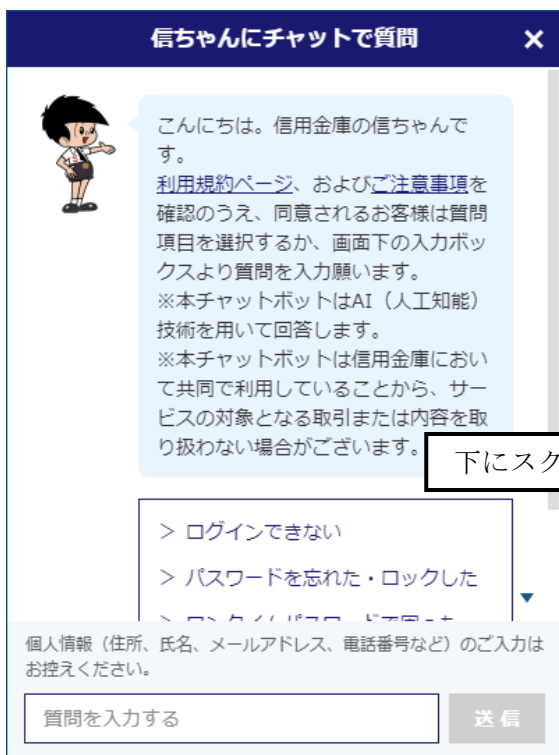


3. 有人サポートについて

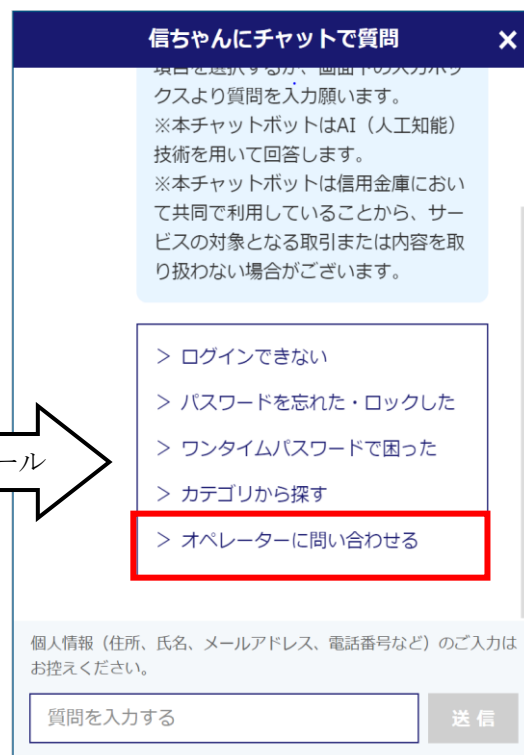
お困りの内容が解決しない場合、有人サポートにてお問合せいただくことができます。有人サポートへお繋ぎする方法は以下の2パターンあります。

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。



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 screenshots of a chat support interface. The left screenshot shows a user asking a question about login issues. The right screenshot shows the user selecting 'いいえ' (No) to the question '回答はお役に立ちましたか?' (Did the answer help you?). An arrow points from the 'いいえ' button in the left screenshot to the 'はい' (Yes) button in the right screenshot, indicating the next step in the process.

信ちゃんにチャットで質問 ×

ログインできない

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。](#)

回答はお役に立ちましたか？

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

信ちゃんにチャットで質問 ×

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。

<あらかじめご了承ください>

- ・混雑状況によってお繋ぎできない場合がございます。
- ・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。

【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）

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

【FAQ・チャットで質問はこちら】

https://secure.okbiz.jp/shinkin/category/show/1018?site_domain=ib-s

以上