

令和4年6月吉日

お客さま各位

飯能信用金庫

よくあるご質問および I B サポートサイトの提供開始について

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 F A Q 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。

なお、当金庫ホームページ内「はんしんインターネットバンキングサービス」および「はんしん W e b - F B サービス（法人向）」の各ページに本サイトへの入り口となるバナーを設置しましたので、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。

1. 公開 F A Q 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。

<個人のお客さま向けトップ画面イメージ（パソコン版）>

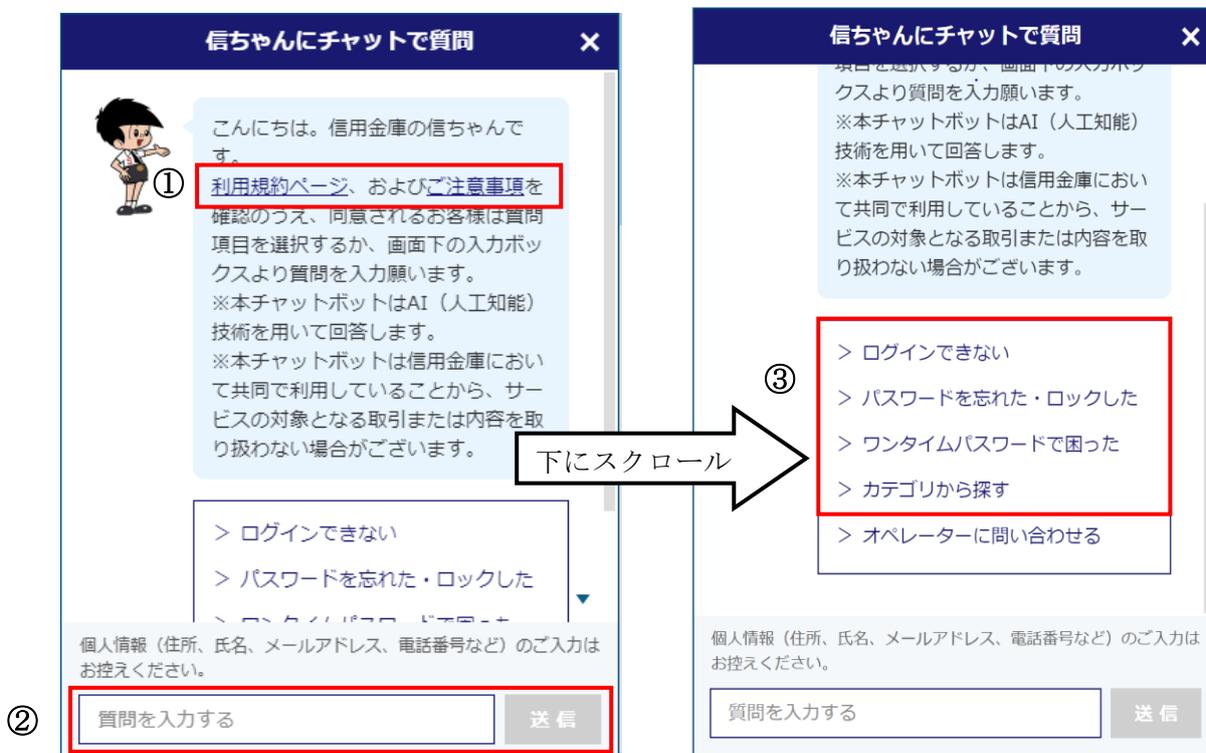


2. チャットボットについて

(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。

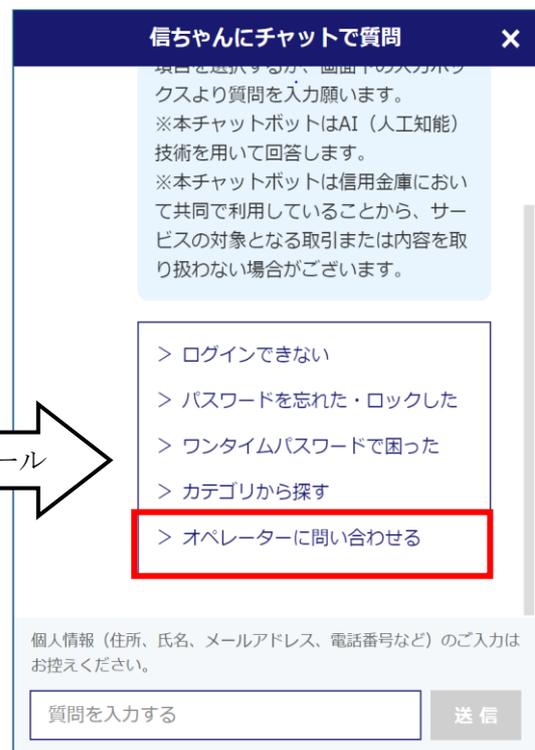
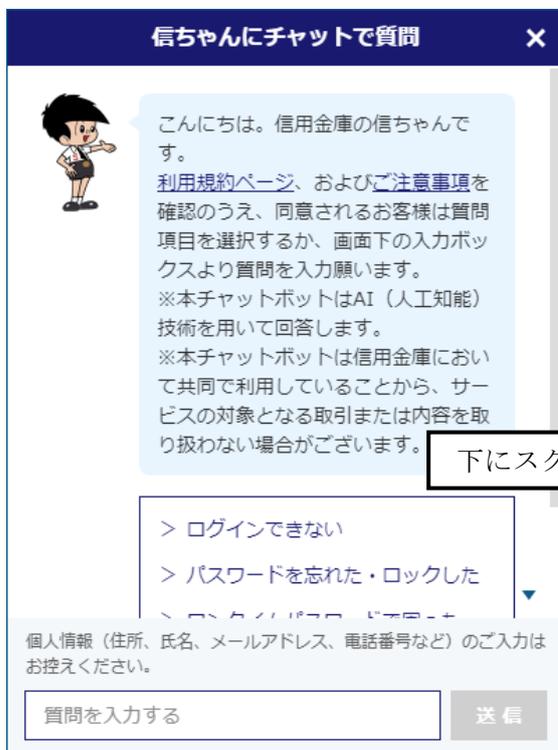


3. 有人サポートについて

お困りの内容が解決しない場合、有人サポートにてお問い合わ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 shows two sequential screenshots of a chat interface titled "信ちゃんにチャットで質問".

Left Screenshot: A blue bubble says "ログオンできない". A character icon says "ログオ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。" Below is the question "回答はお役に立ちましたか？" with two buttons: "はい" and "いいえ". The "いいえ" button is highlighted with a red box. An arrow points from this button to the right screenshot.

Right Screenshot: 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。" Below is a notice: "＜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。" Then, the operator's 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, there are two buttons: "はい" and "いいえ". The "はい" button is highlighted with a red box.

Both screenshots have a footer: "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。" and a text input field with a "送信" button.

以上