

2025年8月28日

幡多信用金庫

しんきん I B ヘルプデスク、および各種サポートサービス提供開始のご案内

平素は格別のご高配を賜り厚くお礼申し上げます。

このたび当金庫では、しんきんインターネットバンキングをご利用のお客さまへのサービス向上を図るため、下記サービスの提供を開始することとなりましたのでご案内申し上げます。

インターネットバンキング操作についてお困りのことがございましたら、お気軽にご利用ください。

記

1. 提供サービス

○しんきん I B ヘルプデスク

インターネットバンキング操作についてお困りのことがあった場合に、お電話で専門のオペレーターが対応させていただくサービスです。

○画面共有サポート（次ページをご参照ください。）

お客さまがご覧になっているパソコンまたはスマートフォンの画面をオペレーターが確認しながら、お電話で操作方法をご説明するサービスです。電話対応中オペレーターより案内があった場合、またはお客さまから画面共有サポートのご利用を希望された場合にご利用いただけます。

○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、有人チャット）

お客さまからのお問い合わせが多いご質問と回答の公開、チャットボットおよび有人チャットによる操作案内をご利用いただけます。

2. サポート対象

インターネットバンキングにかかる操作

3. サービス開始日

令和7年9月1日

4. 利用可能時間

しんきん I B ヘルプデスク 平日 9時～22時

画面共有サポート、しんきん I B チャットサポート（有人チャット） 平日 9時～17時

FAQの公開、しんきん I B チャットサポート（チャットボット） 24時間365日

5. しんきん I B ヘルプデスクの電話番号

0120-922-123（フリーダイヤル）（平日9時～22時）

以上

しんきん I B ヘルプデスクにおける 画面共有サポートの提供開始について

本サービスは、インターネットバンキング操作についてお困りのことがあった場合に、お客さまがご覧になっているパソコンまたはスマートフォンの画面をオペレーターが確認しながら、お電話で操作方法をご説明するサービスです。

「インターネットバンキングの操作で迷ってしまったとき」「電話で画面の状況をうまく説明することが難しい場合など」にお客さまの画面をオペレーターに共有いただくことで、お客さまのPC上の画面を確認しながら操作案内が可能となりますので、お困りの際には是非ともご利用いただけますようお願い申し上げます。

なお、本サービスは、電話対応中オペレーターより案内があった場合、またはお客さまから画面共有サポートのご利用を希望された場合にご利用いただけます。

1. サポート対象

インターネットバンキングにかかる操作

2. ご利用可能時間

平日 9時～17時

3. ご利用条件

- ・以下、ご利用にかかる留意事項にご同意いただけるお客さま
<ご利用にかかる留意事項ページ>

<https://www.shinkin.co.jp/ib/gamenkyoyusupport/>

- ・ご利用推奨環境

<推奨環境：(インターコム社HP「エージェント側（お客さま）側）」参照>

<https://www.intercom.co.jp/remotepoperator/enterprise/environment.html>

4. ご利用方法

しんきん I B ヘルプデスクまでお電話いただき「画面共有サポートを利用希望」の旨、お申し付けください。画面共有サポート開始にかかる手順をご案内いたします。

5. お問い合わせ先

しんきん I B ヘルプデスク

0120-922-123

(平日 9時～22時)

以上