# リモートサポートサービス

▸▸リモートサポートサービスの操作説明はこちら
▸▸利用規約はこちら

当金庫は、株式会社インターコムが提供するリモートサポートサービス（商品名：Remote Operator　エンタープライズ）を導入しました。

本サービスは、お客様が、インターネットバンキングの操作でお困りの際に、お客様の同意のもと、しんきん EB サポートデスク側のパソコンからお客様のパソコン画面を参照（共有）できるものです。インターネットバンキング操作時におけるご不明点に対し、よりスムーズなご案内が可能となります。

## 1. 「リモートサポートサービス（商品名：Remote Operator　エンタープライズ）」の概要

Remote Operator　エンタープライズは、お客様の同意のもと、ご案内の間だけお客様のパソコンとしんきん EB サポートデスクのパソコンとを接続（画面共有のみ）可能にするクラウド型リモートサポートツールです。

本サービスは、お客様が参照されているパソコンの画面上への矢印表示を使用したビジュアルなご案内も可能なサポートツールとなっています。

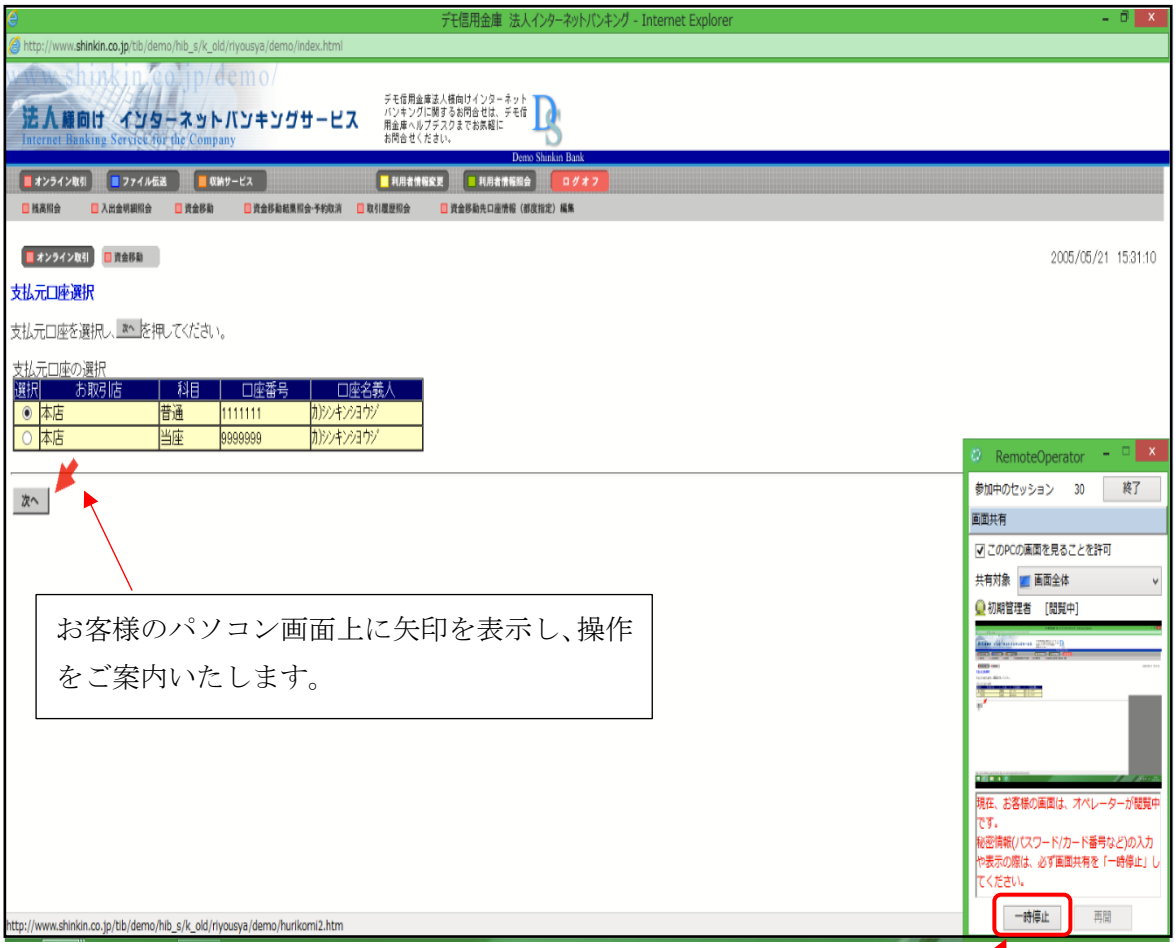
①画面の参照（共有）方法につきましては、しんきん EB サポートデスクのオペレーターがお客様からのお問い合わせ内容に応じて個別にご案内をいたします。
②本サービスの機能は、お客様としんきんＥＢサポートデスクでパソコン画面を共有し、矢印表示により操作をご案内するものです。
※しんきんＥＢサポートデスクからお客様のパソコンを直接操作するものではありません。
③一部ご利用になれないパソコン、ブラウザがございます。あらかじめご了承ください。
⑤Remote Operator　エンタープライズの動作条件詳細に関しましては、下記 URL を参照ください。
http://www.intercom.co.jp/remoteoperator/enterprise/

## 2. 導 入 の 背 景

インターネットバンキングをお申し込みいただくお客様が年々増加していることに対し、さらなるお客様へのサービス向上のため本サービスを導入いたしました。

本サービスの導入により、お客様のご不明点や、エラー状況等の把握にかかる時間が短縮されることに加え、分かりやすく操作をご案内することが可能となります。

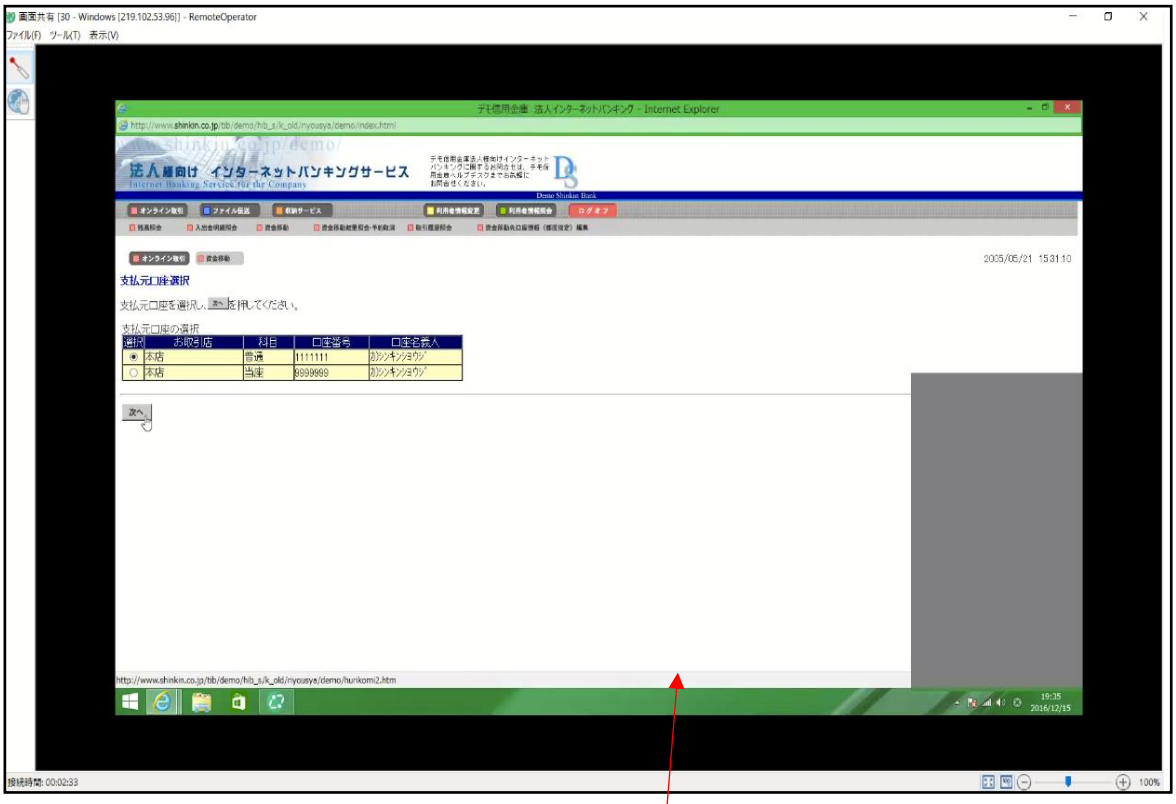
## 3. 画 面 共 有 イ メ ー ジ【お客様側】




お客様のパソコン画面上に矢印を表示し、操作をご案内いたします。

パスワード入力画面、その他重要な情報が表示される時は、「一時停止」ボタンをクリックして画面共有を停止していただきます。

## 4. 画面共有時のイメージ【オペレーター側】




オペレーターはお客様の画面を見ながらご案内させていただきます。

## 5. セキュリティについて

本サービスは、セキュリティ対策を行っております。情報は暗号化されて送られ、個人情報の漏洩などの危険はありません。

本サービスご利用中、お客様のパソコンに保存されたデータや情報をオペレーターが拝見する場合がありますが、これらについては個人情報保護方針にもとづいて取り扱うので不正に記録、漏洩等することはありません。

当金庫個人情報保護方針　https://www.shinkin.co.jp/hidaka/privacypolicy/

業務委託先㈱中国しんきん総合サービス個人情報保護方針 http://www.e-css.net/policy/index.html

ご利用いただくために一時ファイル（exe ファイル）を実行いただきます。本サービスが終了し、接続を切断すると一時ファイルは自動的に削除されます。切断後は、オペレーターはお客様の画面を閲覧できません。また、本サービスにより拝見する情報について、しんきん EB サポートデスクにデータが残ることはありません。

本サービスでは、お客様のパソコンに操作案内用の矢印を表示させるためのデータを送りますが、お客様のパソコンの内部データを書き換えることは一切ありません。

## 6. 動 作 環 境

詳しい動作環境については下記 URL をご確認ください。

http://www.intercom.co.jp/remoteoperator/enterprise/environment.html

▶▶リモートサポートサービスの操作説明はこちら

▶▶利用規約はこちら