

しんきんIB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

日頃より平塚信用金庫インターネットバンキングサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。
この度、しんきんIBヘルプデスクにおいて「画面共有サポート」を開始いたしますことを、お知らせいたします。

【画面共有サポート】とは】

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又はスマートフォンの画面をオペレーターが共有し、内容を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とき」等、操作にお困りの際には是非ともご活用いただきますよう、お願い申し上げます。

※本サービスは電話対応中の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. 利用可能時間

平日 9:00~17:00

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/>

推奨環境をご利用のお客さま

<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IB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」の旨を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IBヘルプデスク（平日9:00~17:00）

0120-959-133

以上