

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/remotepoperator/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】

The screenshot shows a web browser window displaying a demo internet banking interface. The browser's address bar shows the URL: http://www.shinkin.co.jp/tib/demo/hib_s/k_old/nyousya/demo/index.html. The page title is "デモ信用金庫 法人インターネットバンキング - Internet Explorer". The main content area is titled "法人向け インターネットバンキングサービス" and includes a navigation menu with options like "オンライン取引", "ファイル伝送", "収納サービス", "利用金情報変更", "利用金情報照会", and "ログオフ". Below the menu, there is a section for "支払元口座選択" (Select payment source account) with a table of accounts.

選択	お取引店	科目	口座番号	口座名義人
☒	本店	普通	11111111	カシノキョウゾ
☐	本店	当座	99999999	カシノキョウゾ

Below the table is a "次へ" (Next) button. A red arrow points to this button, and a text box explains that a cursor will be shown on the customer's PC screen to guide operations.

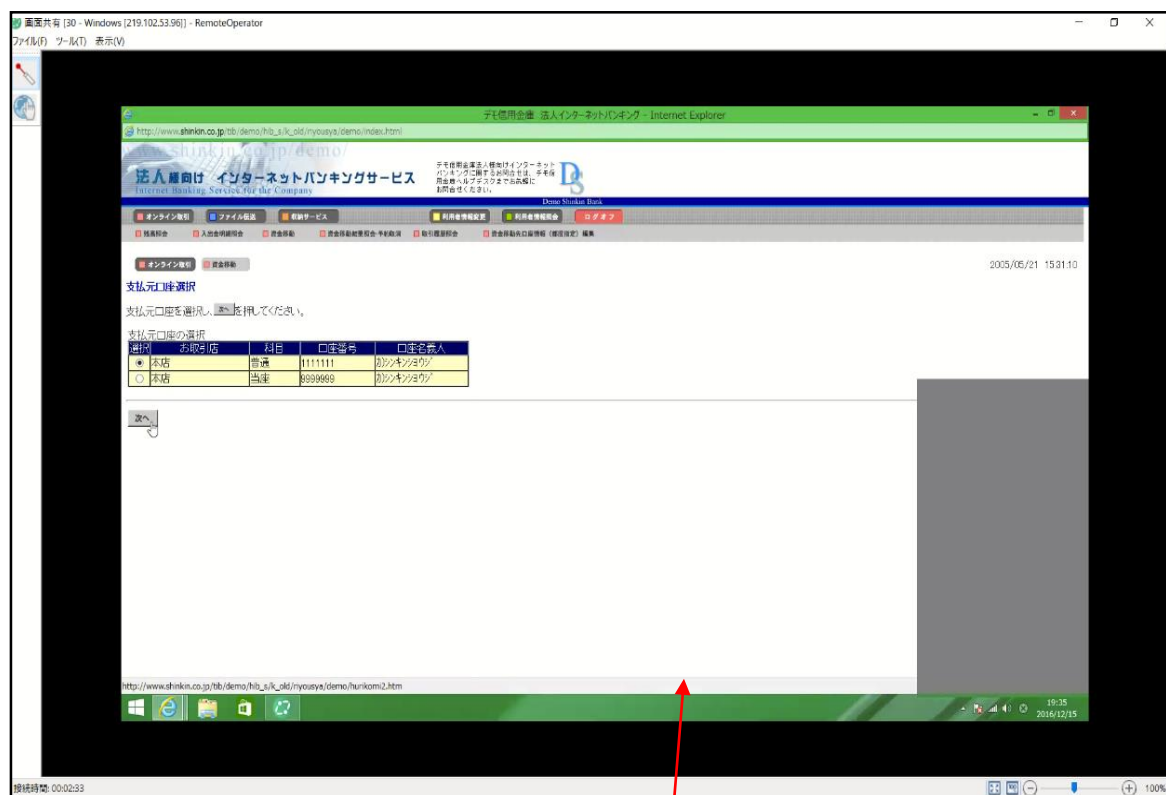
おお客様のパソコン画面上に矢印を表示し、操作をご案内いたします。

On the right side of the screenshot, there is a "RemoteOperator" window. It shows a session titled "参加中のセッション 30" and a "画面共有" (Screen Sharing) section. The "共有対象" (Sharing Target) is set to "画面全体" (Entire Screen). Below this, there is a preview of the shared screen. At the bottom of the RemoteOperator window, there is a "一時停止" (Pause) button, which is highlighted with a red box. A red arrow points from this button to a text box below the screenshot.

一時停止

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/kasosin/info/protect_pd.html

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](#)