

「公開FAQ」「しんきんIBチャットサポート」の提供開始について

しんきんIB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FAQの公開およびしんきんIBチャットサポート（チャットボット）を導入しました。インターネットバンキングの操作等で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ので、お気軽にご覧ください。

1. FAQについて

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。

<トップ画面イメージ（パソコン版）>

The screenshot shows the top of the shinkin IB website. At the top left is the shinkin IB logo. Below it, the text '法人のお客さまトップ' is visible. On the right, there are links for '文字サイズ変更' and '印刷'.

The main heading is 'よくあるご質問(法人のお客さま)'. Below this, a sub-heading reads '- お困りの内容を以下から選択願います -'. There are four categories listed in a row, each with an icon and a label:

- ① ログインできない (Login failed)
- 電子証明書で困った (Trouble with digital certificate)
- パスワードを忘れた・ロックした (Forgot password / Locked)
- ワンタイムパスワードで困った (Trouble with one-time password)

Below these categories is a button labeled '② カテゴリーから探す' (Search by category). To the right of this button is a chat icon with the text 'チャットによるお問い合わせ' (Contact us by chat).

Below the chat icon, there is a disclaimer: '本FAQサイトはインターネットバンキングご利用の信用金庫で共同で利用しているサイトとなることから、サービスの対象となる取引または内容を取り扱わない場合があります。' (This FAQ site is a site used jointly by credit unions where you use internet banking, so there may be cases where we do not handle transactions or content that are within the scope of our services.)

Below the disclaimer is a search bar with the text '③' and '検索する' (Search). Below the search bar, there is a note: '注目のキーワード' (Key words of interest) followed by a list of terms: '電子証明書 暗証番号 パスワード エラー トークン 006 まっしる 振り込み 1b6 表示できません'.

2. チャットボットについて

- (1) FAQトップ画面の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) 「①利用規約、およびご注意事項」をご確認いただき、「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。

The image shows two screenshots of a chat interface titled '信ちゃんにチャットで質問' (Ask Shinchan via chat). The left screenshot shows the initial chat screen. A red box highlights the link '① 利用規約ページ、およびご注意事項' (Terms and conditions page, and other important notices). Below the chat area, there is a list of categories: '> ログオンできない' (Cannot log in), '> 電子証明書で困った' (Trouble with digital certificate), and '> パスワードを忘れた・ロックした' (Forgot password / Locked). At the bottom, there is an input field labeled '② 質問を入力する' (Enter question) and a '送信' (Send) button. The right screenshot shows the category selection screen. A red box highlights the category list labeled '③', which includes: '> ログオンできない' (Cannot log in), '> 電子証明書で困った' (Trouble with digital certificate), '> パスワードを忘れた・ロックした' (Forgot password / Locked), '> ワンタイムパスワードで困った' (Trouble with one-time password), and '> カテゴリから探す' (Search by category). Below the categories, there is an input field labeled '質問を入力する' (Enter question) and a '送信' (Send) button. An arrow labeled '下にスクロール' (Scroll down) points from the left screenshot to the right one.

- (3) お困りの内容が解決しない場合、「回答はお役に立ちましたか？」で「いいえ」を選択することで“有人チャット”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" (Ask Shin-chan via chat).

Left Screenshot: A blue banner at the top says "ログインできない" (Cannot login). A cartoon character (Shin-chan) is on the left. A message bubble says: "ログイ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。" (It's the response method for when you can't log in. Please check the FAQ on the right). Below the message, it asks "回答はお役に立ちましたか？" (Was the answer helpful to you?). There are two buttons: "はい" (Yes) and "いいえ" (No). The "いいえ" button is highlighted with a red box. A white arrow points from this button to the right screenshot.

Right Screenshot: The chat bubble now contains: "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。" (If you wish, we can connect you to an operator. Would you like to be connected?). Below that, it says: "〈あらかじめご了承ください〉" (Please understand in advance) followed by two bullet points: "・混雑状況によってお繋ぎできない場合がございます。" (We may not be able to connect you due to busy conditions.) and "・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。" (To serve more customers, we may disconnect you from the operator if we do not receive a reply from you for a certain period of time.). Below this, it lists the operator response time: "【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)" (Operator response time: 9:00-17:00, excluding weekends, holidays, and Dec 31 to Jan 3). At the bottom, there are two buttons: "はい" (Yes) and "いいえ" (No). The "はい" button is highlighted with a red box.

At the bottom of both screenshots, there is a text input field labeled "質問を入力する" (Enter question) and a "送信" (Send) button. A note above the input field says: "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。" (Please do not enter personal information such as address, name, email address, and phone number).

以上