

「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お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

お困りの内容を「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）>



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 text '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 this, 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 electronic certificate), and '> パスワードを忘れた・ロックした' (Forgot password / Locked). At the bottom, a red box highlights the input field '② 質問を入力する' (Enter question) and the '送信' (Send) button. The right screenshot shows the category selection screen. A red box highlights the 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 electronic 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). This list is labeled '③'. An arrow labeled '下にスクロール' (Scroll down) points from the left screenshot to the right one. Both screenshots include a header with a close button '×' and a footer with the text '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).

- (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".

Left Screenshot: A blue banner at the top says "ログインできない". Below it, a character icon 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。". A question "回答はお役に立ちましたか？" is followed by two buttons: "はい" and "いいえ". The "いいえ" button is highlighted with a red box. A white arrow points from this button to the right screenshot.

Right Screenshot: A blue message box contains the text: "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。
<あらかじめご了承ください>
・混雑状況によってお繋ぎできない場合がございます。
・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。
【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)". Below this are two buttons: "はい" and "いいえ". 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" and a "送信" button. A note above the input field reads: "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。"

以上