

令和3年4月吉日

お客様各位



しんきん I B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

平素は、大阪信用金庫のインターネットバンキングサービスおよびIBヘルプデスクをご利用いただき誠にありがとうございます。

さて、当金庫のIBヘルプデスクでは、2021年4月1日（木）から「画面共有サポート」による操作案内が可能となっております。本サービスは、インターネットバンキングの操作についてお困りのことがあった場合、お客さまがご覧になっているパソコンまたはスマートフォンの画面をオペレーターが確認しながら、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場合など」お客さまの画面をオペレーターに共有していただくことで、お客さまのパソコン等の画面を確認しながら操作案内が可能となりますので、お困りの際には是非ともご利用いただきますようお願い申し上げます。

なお、本サービスは、電話対応中、当金庫オペレーターより案内があった場合、またはお客様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。

記

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. 当サービス利用可能時間
9:00～17:00 平日のみ
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様
<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：(インターコム社HP「エージェント側(お客様)側」参照)>

<https://www.intercom.co.jp/remoteoperator/enterprise/environment.html>

※ インターネットバンキングサービスについての推奨環境は、インターネットバンキングトップ画面推奨環境をご確認ください。

4. ご利用方法

しんきんI B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、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. 操作に関するお問合せ先

しんきんI Bヘルプデスク：TEL：06-6772-1525

※ガイダンスに従って①をお選びください。

(受付時間 9:00~22:00 平日のみ 土・日・祝は除く)

以 上