

# 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

本サービスは、お客さまが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、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。

お客さまのPC上の画面を確認しながらの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、電話対応中オペレーターより案内があった場合、またはお客さまより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. サービス開始時期

令和3年4月1日(木)

## 2. サポート対象

個人・法人インターネットバンキングにかかる操作

## 3. 利用可能時間

平日9:00～17:00

## 4. ご利用条件

- ・推奨環境をご利用のお客様

<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>

- ・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/>

## 5. ご利用方法

下記お客様サポートダイヤルまでお電話いただき、インターネットバンキング担当オペレーターに「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。

## 6. お問い合わせ先

お客様サポートダイヤル **0120-426-614**

(平日9:00～22:00、土日祝日:9:00～17:00)

※画面共有サポートの利用可能時間は平日9:00～17:00となります。

以上