

令和7年2月3日

しんきん I B ヘルプデスクにおける しんきん I B チャットサービスの提供開始について

いつも湘南しんきんをご利用いただき誠にありがとうございます。

当金庫では、個人・法人インターネットバンキングをご利用されるお客さまの利便性向上、素早いトラブルシューティングを図る等を目的として、お客さまからのお問い合わせが多いFAQ（良くあるご質問）の公開およびしんきん I B チャットサポートを導入いたしました。

パソコン・スマートフォンからご利用できますので、インターネットバンキングの操作等でお困りの場合にはぜひご活用ください。

※ 全国の信用金庫で共同利用しているサイトのため当金庫で対応していない項目もあります。

1. 公開FAQについて

お客さまからのお問い合わせが多いFAQを公開します。特にお問い合わせが多いFAQ「ログオンできない」「電子証明書で困った」「パスワードを忘れた・ロックした」「ワンタイムパスワードで困った」をまとめたアイコンを作成しました。（法人向けFAQサイト例）

- (1) 当金庫のホームページに設置した公開FAQ・チャットボット（AIによる自動応答）のバナーから「公開FAQサイト」に遷移します。以下、トップの画面イメージです（画面は法人 I B の表示例です）。



(2) お探しの内容を検索ボックスにより、キーワード検索することでFAQを表示させることができます。その際、スペースで区切ることで複数単語検索ができます。



(3) 「カテゴリから探す」を押下することで、いくつかのカテゴリからお客さまがお探しのFAQを表示することができます。



- (4) 全国の信用金庫で共通とならないFAQ、および、パスワード再発行などのお手続きが必要となるFAQの回答においては、以下文言の「こちら」を押下いただくことで“有人チャット”にてお問合せすることができます。

Q 暗証番号を忘れた場合や、ロックされた場合、どうしたらよいですか。

暗証番号が「管理者」か「利用者」どちらのものかによって、対応方法が異なります。以下をご確認ください。

[管理者の各暗証番号の失念・ロック解除]

A ご利用の信用金庫によって対応が異なります。
[こちら](#)からチャットでオペレーターへ対応方法についてご確認ください。
チャット営業時間：平日9:00～17:00

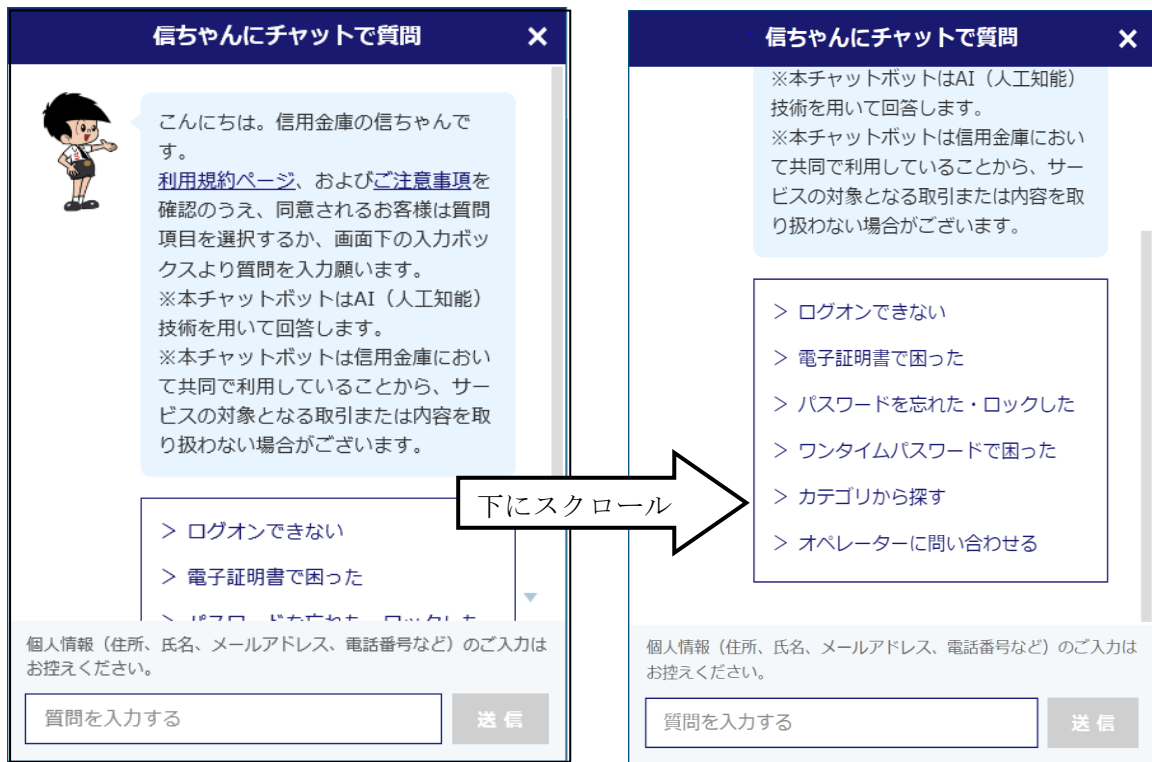
2. チャットボットについて

チャットボットはお客さまからのカテゴリの選択、テキストの入力により、関連したFAQを表示させます。表示されたFAQの中から、よりお困りの内容に合致したFAQを選んでいただくことができます。以下、チャットボットのバナーイメージです。

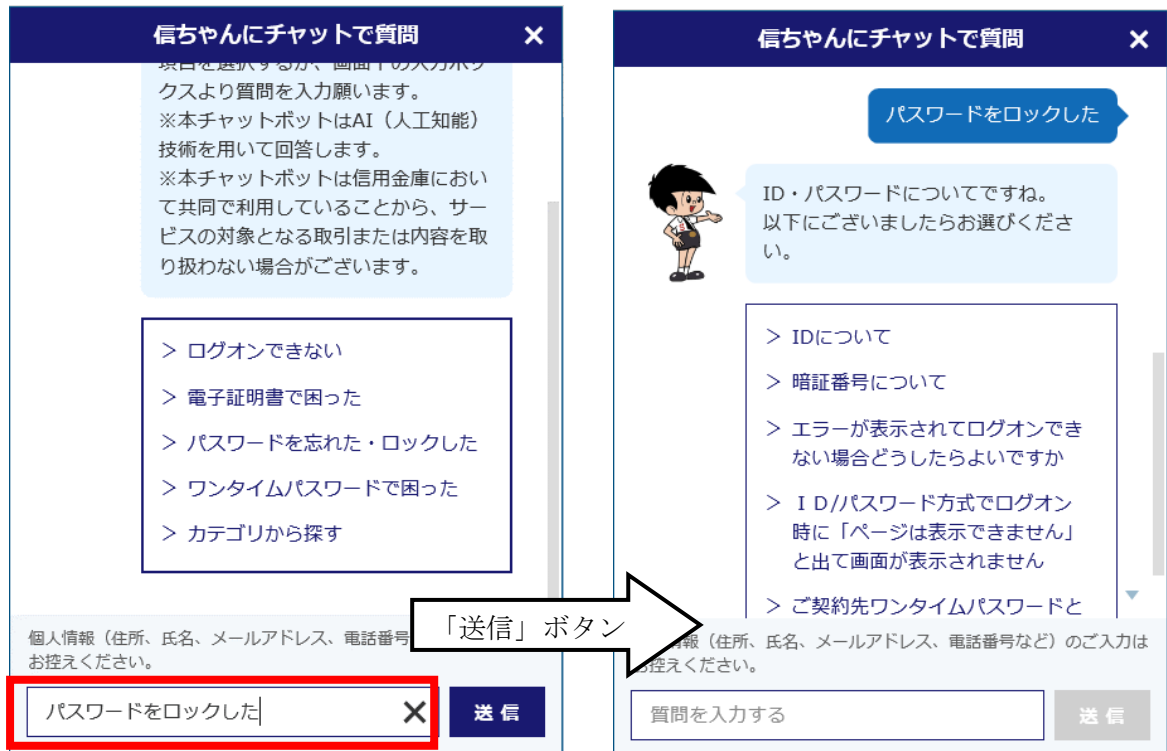
<バナーイメージ>



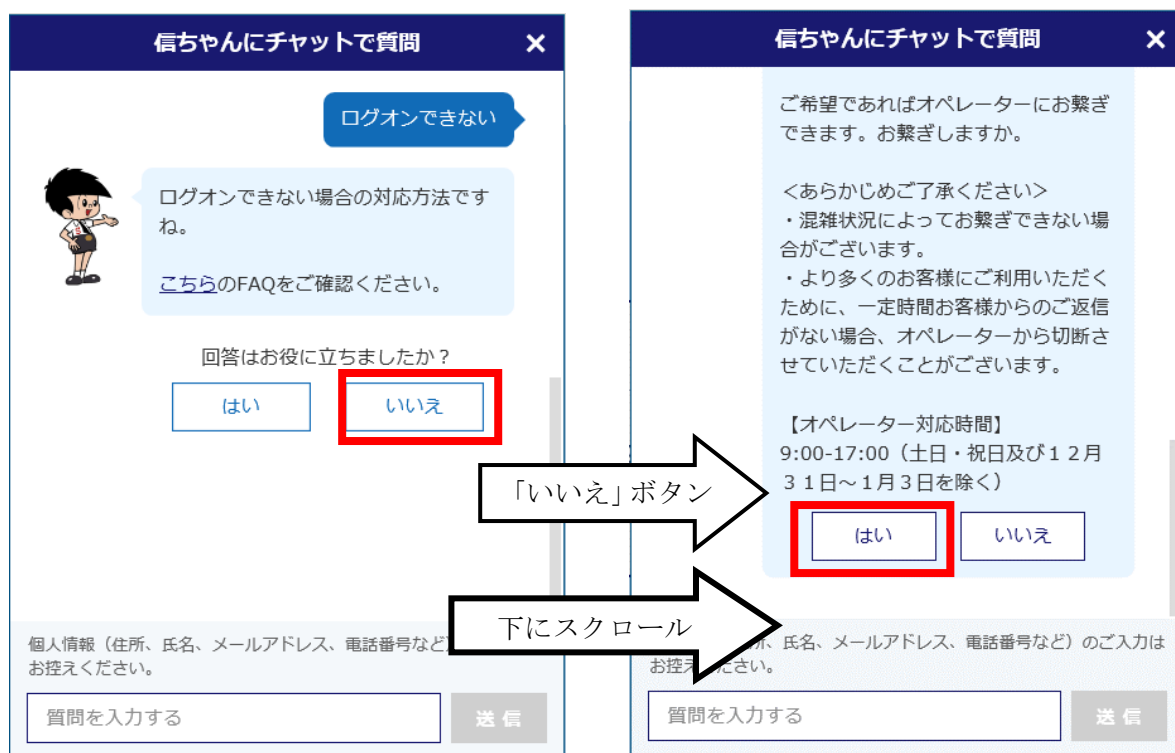
- (1) 利用規約ページ、およびご注意事項を確認ください。
- (2) チャットボットメイン画面よりお客さまのお困りの内容に沿ったカテゴリを選択します。



(3) カテゴリからお客さまのお困りの回答が見つからない場合、質問の内容を直接入力していただくことで、FAQの中から検索できます。



(4) お客さまの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。



3. 「画面共有サポート」について

(1) サービス提供時間

平日 9 時～ 17 時

なお、平日夜間帯および土日祝日の時間帯（上記、サービス提供時間外）において、お客さまが画面共有サポートを希望された場合は平日 9 時～ 17 時に再度お問い合わせいただくよう依頼いたします。

(2) サービス内容

画面共有サポートとは、お客さまがインターネットバンキング操作でお困りの際、株式会社インターコムが提供するソフトウェアを利用し、しんきん I B ヘルプデスクのオペレーターがお客さまのパソコンの画面を確認しながら操作方法をご案内するサービスです。

なお、本サービスのご利用にあたり、お客さまに費用が発生することはありません。

※ ただし、インターネット通信費はお客さまのご負担となります。

(3) ご利用対象

電話にて画面の状況をうまく案内することが難しい、またはインターネットバンキングの操作で迷ってしまうなどの「PC操作が苦手なお客さま等画面共有サポートの利用が有効と思われる問合せ」「画面共有サポートをご希望のお客さま」を対象とします。

(4) 対応の流れ

しんきん I B ヘルプデスクでは、以下のとおり対応いたします。

- ① しんきん I B ヘルプデスクのオペレーターは、お客さまの端末が画面共有サポートを利用可能な推奨環境かヒアリングします。

<推奨環境：インターコム社HP（「エージェント側（お客さま）側」参照のこと）>
><https://www.intercom.co.jp/remotepoperator/enterprise/environment.html>

- ② しんきん I B ヘルプデスクのオペレーターは、しんきん I B ヘルプデスク管理者に転送します。

（管理者が対応できない場合は、しんきん I B ヘルプデスクから折り返しの連絡といたします。）

- ③ しんきん I B ヘルプデスクの管理者は、「ご利用にあたっての留意事項」の URL または掲載場所を案内いたします。なお、本ページの URL は以下のとおりです。

<「ご利用にあたっての留意事項」 ページ URL >

<https://www.shinkin.co.jp/ib/gamenkyoyusupport/>

- ④ ③で同意いただいたお客さまのみ「画面共有専用 exe. ファイル」のダウンロードについて、操作案内をいたします。

（画面共有専用 exe. ファイルのダウンロードページは4月1日より利用可能です）
なお、③の留意事項に同意いただけない場合は電話のみでの操作案内を継続します。

- ⑤ お客さまは「画面共有専用 exe. ファイル」を開き、しんきん I B ヘルプデスクの管理者から口頭で伝達された接続番号を入力することで、画面共有サポートを利用開始いたします。





なお、個人情報（パスワード等）にかかわる入力画面等については、画面共有機能を一時停止いただくようお願いさせていただきます。

また、画面共有機能の一時停止に同意いただけなかった場合は、画面共有サポートの利用を終了し、電話のみで操作案内を継続いたします。