

## 「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. サービス開始日

2025年5月1日（木）

## 2. 公開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）>

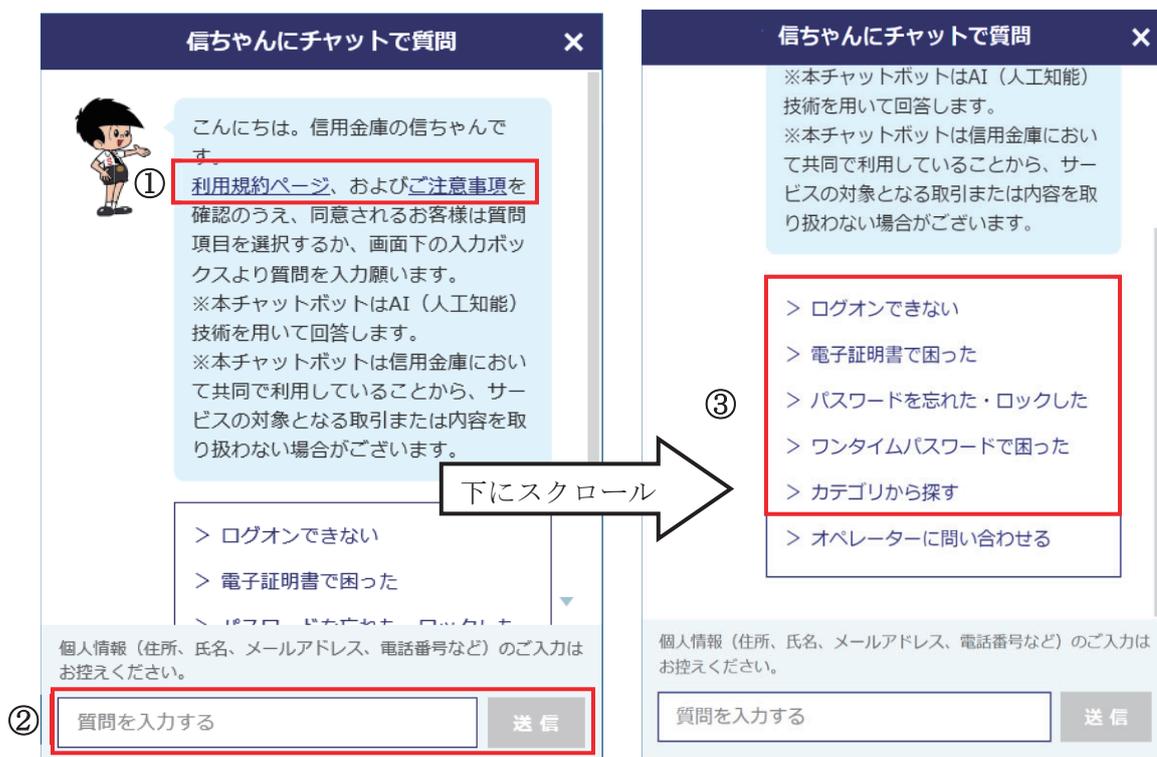


### 3. チャットボットについて

- (1) FAQサイトトップ画面上のチャットボット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) チャット画面起動後「①利用規約、およびご注意事項」をご確認のうえ、「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。

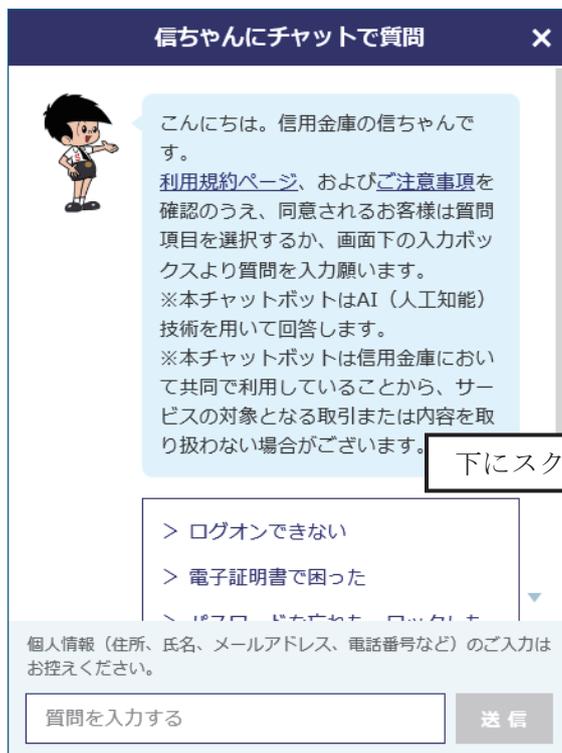


#### 4. 有人サポートについて

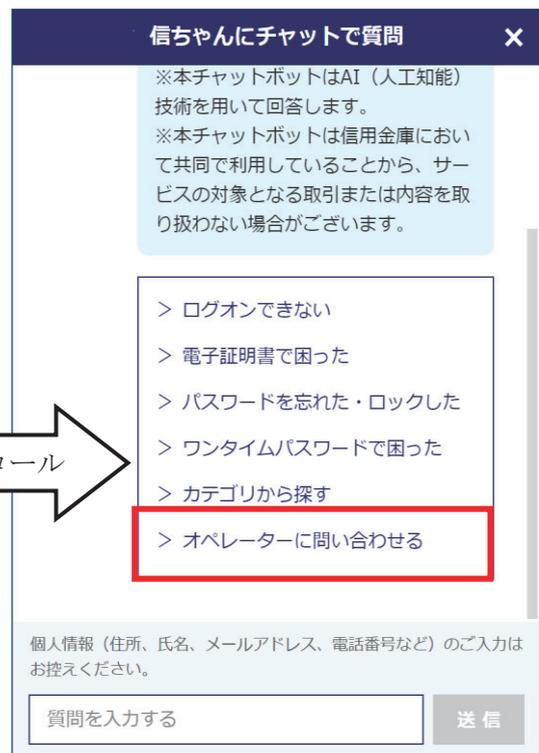
お困りの内容が解決しない場合、有人サポートにてお問合せいただくことができます。有人サポートへお繋ぎする方法は以下の2パターンあります。

##### ①チャットボットの起動時メニューより直接アクセスする方法

公開FAQトップページからチャットボットのバナーをクリック後、起動時メニューの「オペレーターに問い合わせる」から直接アクセスできます。



下にスクロール



## ②アンケート画面からアクセスする方法

お困りの内容がFAQで解決できなかった場合、以下のアンケート画面「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サポー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 displays two sequential screenshots of a chat interface titled "信ちゃんにチャットで質問".

**Left Screenshot:** A blue speech bubble from a character says "ログオンできない" (Cannot log in). Below it, a message reads: "ログオ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。" (Regarding the response method for when you cannot log in. Please check the FAQ here.). A question follows: "回答はお役に立ちましたか？" (Did the answer help you?). Two buttons are shown: "はい" (Yes) and "いいえ" (No), with the "いいえ" button highlighted by a red box.

**Right Screenshot:** A message from the operator: "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 this, a message says: "〈あらかじめご了承ください〉" (Please be aware 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 there is no response from you for a certain period of time.). A section for "【オペレーター対応時間】" (Operator response time) lists "9:00-17:00 (土日・祝日及び12月31日～1月3日を除く)" (9:00-17:00, excluding weekends, holidays, and Dec 31 to Jan 3). At the bottom, two buttons "はい" (Yes) and "いいえ" (No) are shown, with the "はい" button highlighted by a red box. A white arrow points from the "いいえ" button in the left screenshot to the "はい" button in the right screenshot.

Both screenshots include 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 (address, name, email address, phone number, etc.)). Below this is a text input field labeled "質問を入力する" (Enter question) and a "送信" (Send) button.

以上