

「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. 公開FAQについて

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）>

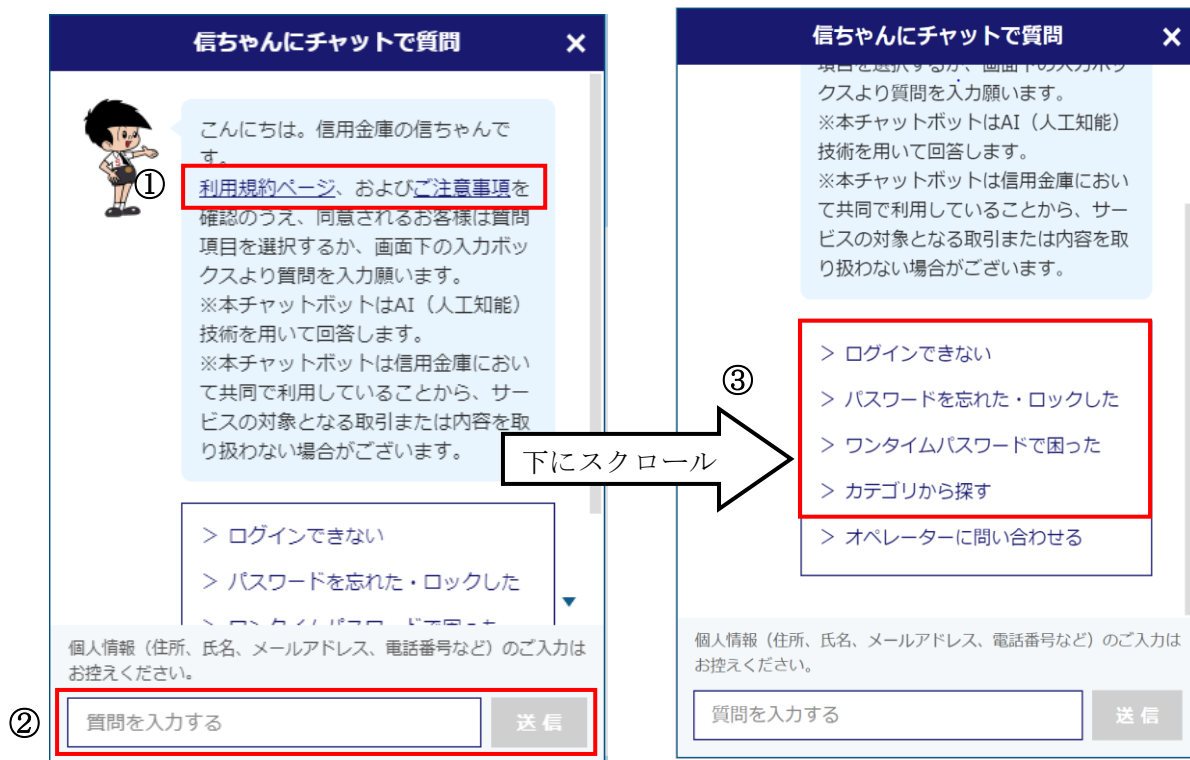


2. チャットボットについて

- (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。

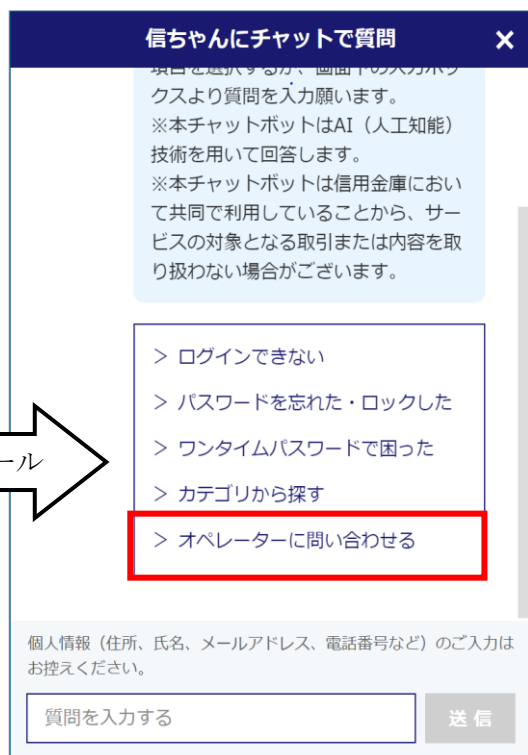
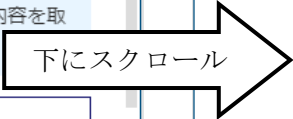
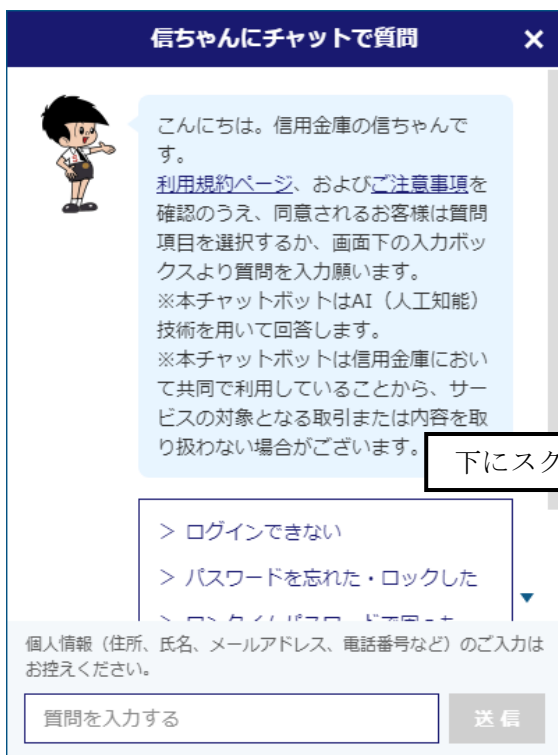


3. 有人サポートについて

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。



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 screenshots of a chat interface titled "信ちゃんにチャットで質問" (Ask Shinchan via chat).

Left Screenshot: A blue bubble from the chatbot says "ログオンできない" (Cannot log in). A character icon says "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。" (That's the response method for when you can't log in. Please check our FAQ here). Below, a question asks "回答はお役に立ちましたか？" (Was the answer helpful?). 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 blue bubble from the chatbot says "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, it says "＜あらかじめご了承ください＞" (Please be aware in advance) and lists reasons: "・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 we don't receive a reply for a certain period). Below that, it shows the operator response time: "【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)" (Operator response time: 9:00-17:00, excluding weekends, holidays, and Dec 31 to Jan 3). Two buttons are shown: "はい" (Yes) and "いいえ" (No), with the "はい" button highlighted by a red box.

An arrow points from the "いいえ" button in the first screenshot to the "はい" button in the second screenshot, with the text "「いいえ」ボタン" (No button) written inside the arrow.

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.)). At the bottom of each screenshot is a text input field labeled "質問を入力する" (Enter question) and a "送信" (Send) button.

以上