

「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）を導入します。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。尚、令和3年9月21日(火)が提供開始日となります。

1. 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）>



2. チャットボットについて

- (1) F A Qトップ画面の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) 「①利用規約、およびご注意事項」をご確認いただき、「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。

The image shows two screenshots of a chat interface. The left screenshot is titled '信ちゃんにチャットで質問' and shows a chat window with a cartoon character. The text in the chat window says: 'こんにちは。信用金庫の信ちゃんです。' followed by a red box containing '① 利用規約ページ、およびご注意事項を確認のうえ、同意されるお客様は質問項目を選択するか、画面下の入力ボックスより質問を入力願います。' Below this, there are several lines of text and a list of categories: '> 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'. At the bottom, there is a red box around the input field labeled '② 質問を入力する' and a '送信' button. An arrow points from the left screenshot to the right one with the text '下にスクロール'. The right screenshot is also titled '信ちゃんにチャットで質問' and shows the same chat window. The text in the chat window says: '項目を選択するか、画面下の入力ボックスより質問を入力願います。' followed by two lines of text: '※本チャットボットはAI（人工知能）技術を用いて回答します。' and '※本チャットボットは信用金庫において共同で利用していることから、サービスの対象となる取引または内容を取り扱わない場合がございます。'. Below this, there is a red box around a list of categories: '> 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', '> カテゴリから探す'. At the bottom, there is a red box around the input field labeled '③ 質問を入力する' and a '送信' button.

- (3) 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。

The image shows two sequential screenshots of a chat interface titled "信ちゃんにチャットで質問" (Ask Shin-chan via chat).

Left Screenshot: A blue banner at the top says "ログインできない" (Cannot login). Below it, a character icon says "ログイ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 when you can't log in. Please check our FAQ here). A question asks "回答はお役に立ちましたか？" (Was the answer helpful to 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: An arrow labeled "「いいえ」ボタン" (No button) points from the "いいえ" button in the left screenshot to the "はい" button in this screenshot. The chat message 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 that, it says: "〈あらかじめご了承ください〉" (Please understand 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きます。" (To serve more customers, we may disconnect you from the operator if there is no response from you for a certain period of time.). The operator's response time is listed as: "【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). At the bottom, there are two buttons: "はい" (Yes) and "いいえ" (No), with the "はい" button highlighted by a red box.

Both screenshots have 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