

「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）>

The screenshot shows the homepage of the Shinkin IB Helpdesk. At the top, there's a header with the logo 'しんきんIB ヘルプデスク' and a search bar. Below the header, there's a section titled 'よくあるご質問(法人のお客さま)' (Frequently Asked Questions for Corporate Customers). This section contains four categories: 'ログオンできない' (Cannot log on), '電子証明書で困った' (Trouble with electronic certificate), 'パスワードを忘れた・ロックした' (Forgot password or locked), and 'ワンタイムパスワードで困った' (Trouble with one-time password). A red box highlights these four categories. Below this, there's a button labeled '② カテゴリーから探す' (Search by category) with a red box around it. To the right, there's a cartoon character icon with the text 'チャットによるお問い合わせ' (Inquiry via chat). At the bottom, there's a search bar with a placeholder '注目のキーワード' (Keywords of interest) and a button labeled '③ 検索する' (Search) with a red box around it. A note at the bottom states: '本FAQサイトはインターネットバンキングご利用の信用金庫で共同で利用しているサイトとなることから、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あります。' (This FAQ site is a common site used by credit cooperatives for Internet banking, so it may not handle certain transactions or content.)

2. チャットボットについて

- (1) FAQ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。

信ちゃんにチャットで質問

① 利用規約ページ、およびご注意事項を確認するうえ、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。

② 質問を入力する

③ カテゴリから探す

信ちゃんにチャットで質問

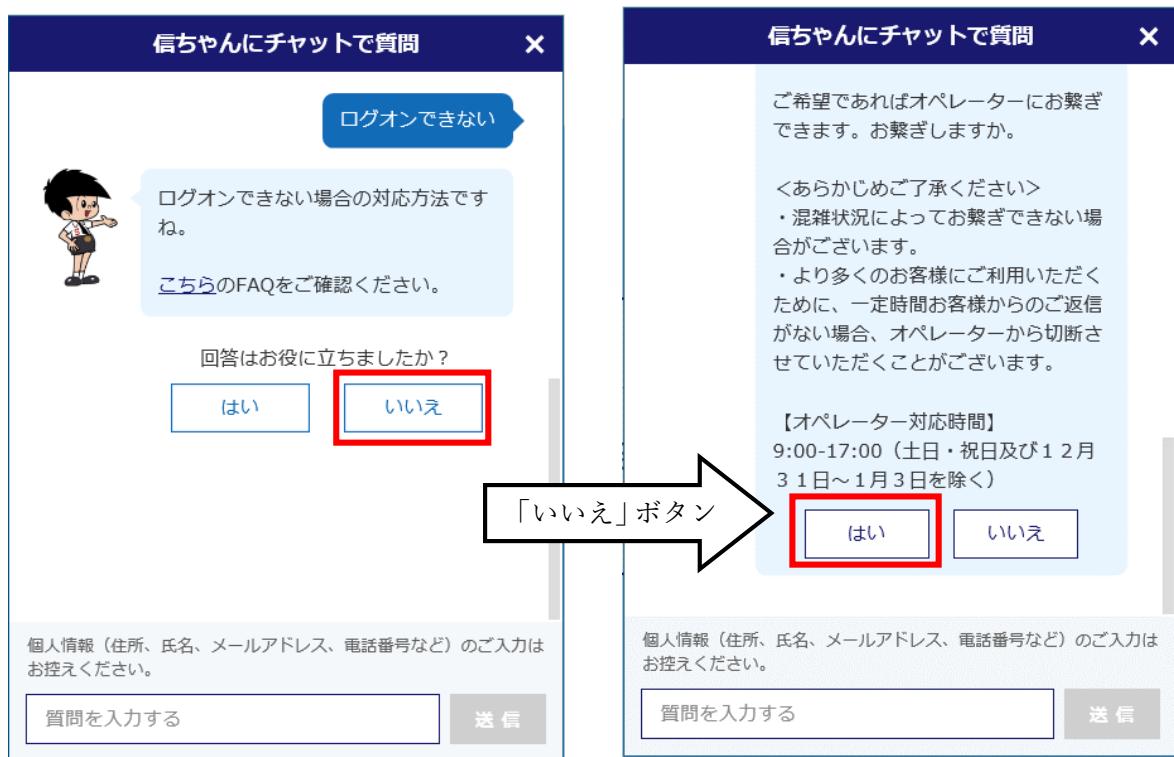
個人情報を入力するか、画面下の入力ボックスより質問を入力願います。

※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。

※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。

個人情報を入力する

(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。



以上