

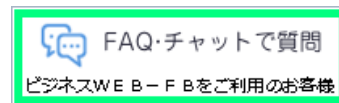
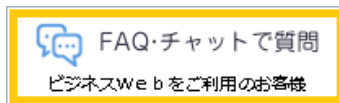
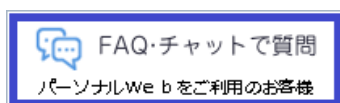
お客さま各位

2022年5月吉日

浜松いわた信用金庫

「FAQ」および「しんきん IB チャットサポート」の提供開始について

当金庫のインターネットバンキングにかかるホームページにおいて、お客様の利便性の向上や素早いトラブルシューティングを図ることを目的として、お客さまからのお問い合わせが多いご質問とその回答「FAQ」の公開、および「しんきん IB チャットサポート」を導入いたしました。ホームページ上にある下記バナーより、「FAQ」、「しんきん IB チャットサポート」の画面へ遷移いたしますので、インターネットバンキングの操作等でお困りの際はぜひご活用ください。



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」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>



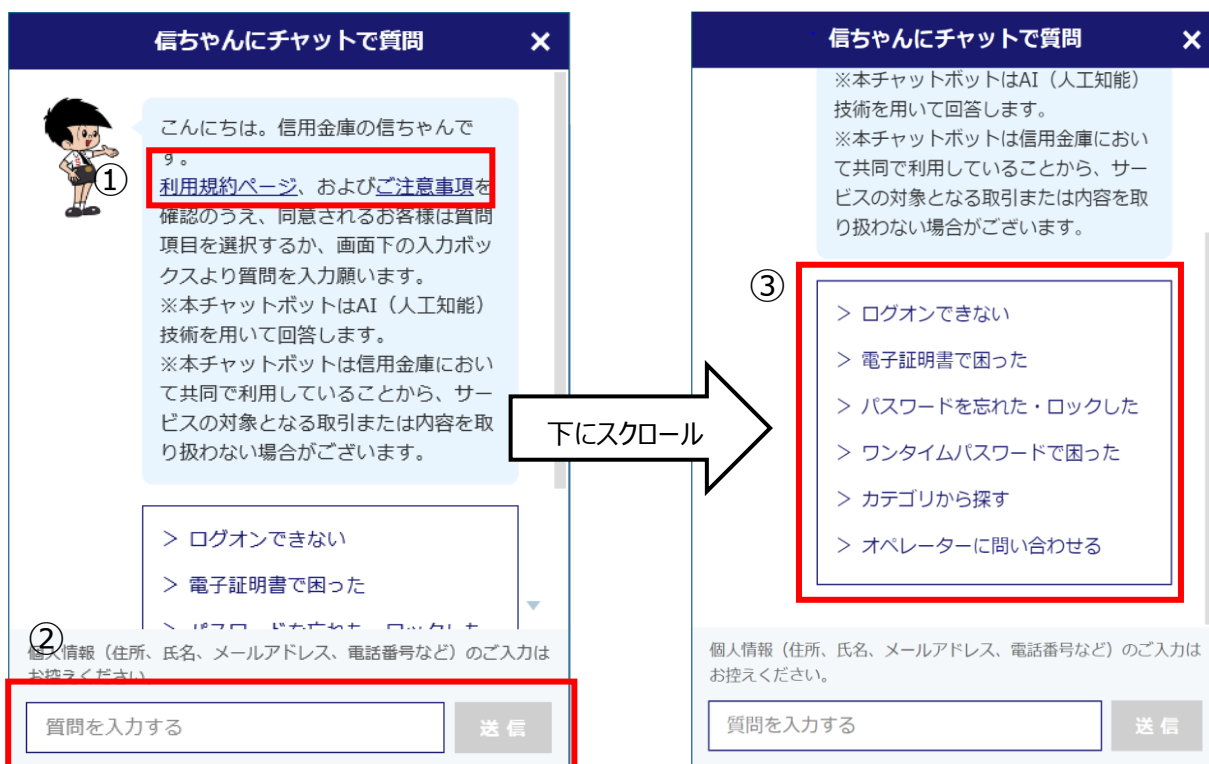
The screenshot shows the top of the FAQ page for corporate customers. At the top left is the 'しんきん IB' logo. Below it, there are navigation links for '法人のお客さまトップ' and a text size adjustment option. The main heading is 'よくあるご質問(法人のお客さま)'. Below this, there is a sub-heading '- お困りの内容を以下から選択願います -'. A row of four buttons is highlighted with a red box and labeled '①'. The buttons are: 'ログインできない' (with a lock icon), '電子証明書で困った' (with a certificate icon), 'パスワードを忘れた・ロックした' (with a key icon), and 'ワンタイムパスワードで困った' (with a one-time password icon). Below this row, a button labeled '②' is highlighted with a red box, which says '▼ カテゴリから探す'. At the bottom, a search box is highlighted with a red box and labeled '③', with a '検索する' button next to it. Below the search box, there is a note: '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。' and a search tip: 'スペースで区切って複数語検索が可能です。' At the bottom right, there is a chat support icon with the text 'チャットによるお問い合わせ'.

2. 「しんきんIBチャットサポート」について

- (1) F A Qサイトトップ画面右下の「チャットによるお問い合わせ」バナー（チャットボット）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つのパターンがあります。

パターン1 チャット画面起動時メニューより直接アクセスする方法

F A Qトップページ画面右下のバナー「チャットによるお問い合わせ」をクリック後、起動画面の「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。



しんきんIB
ヘルプデスク

法人のお客さまトップ

文字サイズ変更 小 中 大

よくあるご質問(法人のお客さま)

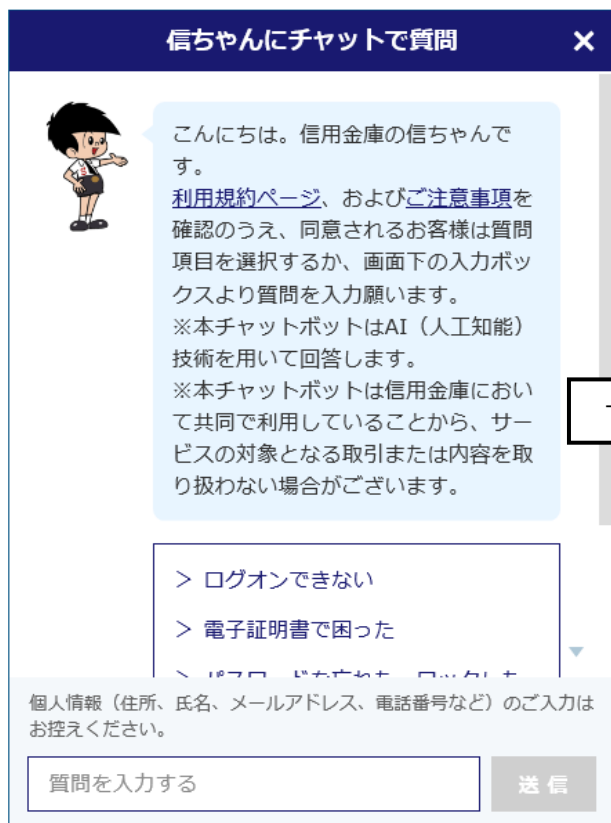
- お困りの内容を以下から選択願います -

- ログインできない
- 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

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。

チャットによるお問い合わせ



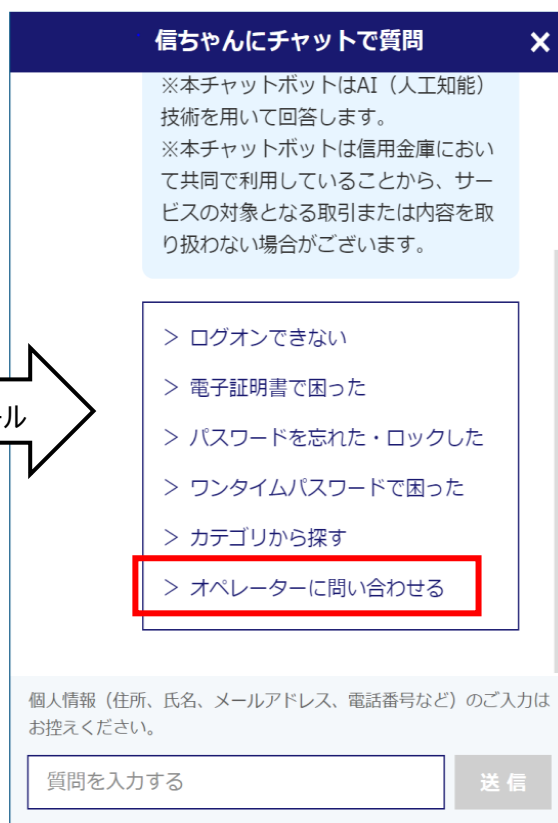
信ちゃんにチャットで質問

こんにちは。信用金庫の信ちゃんです。
[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。
 ※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。

- > ログインできない
- > 電子証明書で困った
- > パスワードを忘れた・ロックした

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。

質問を入力する 送信



信ちゃんにチャットで質問

※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。

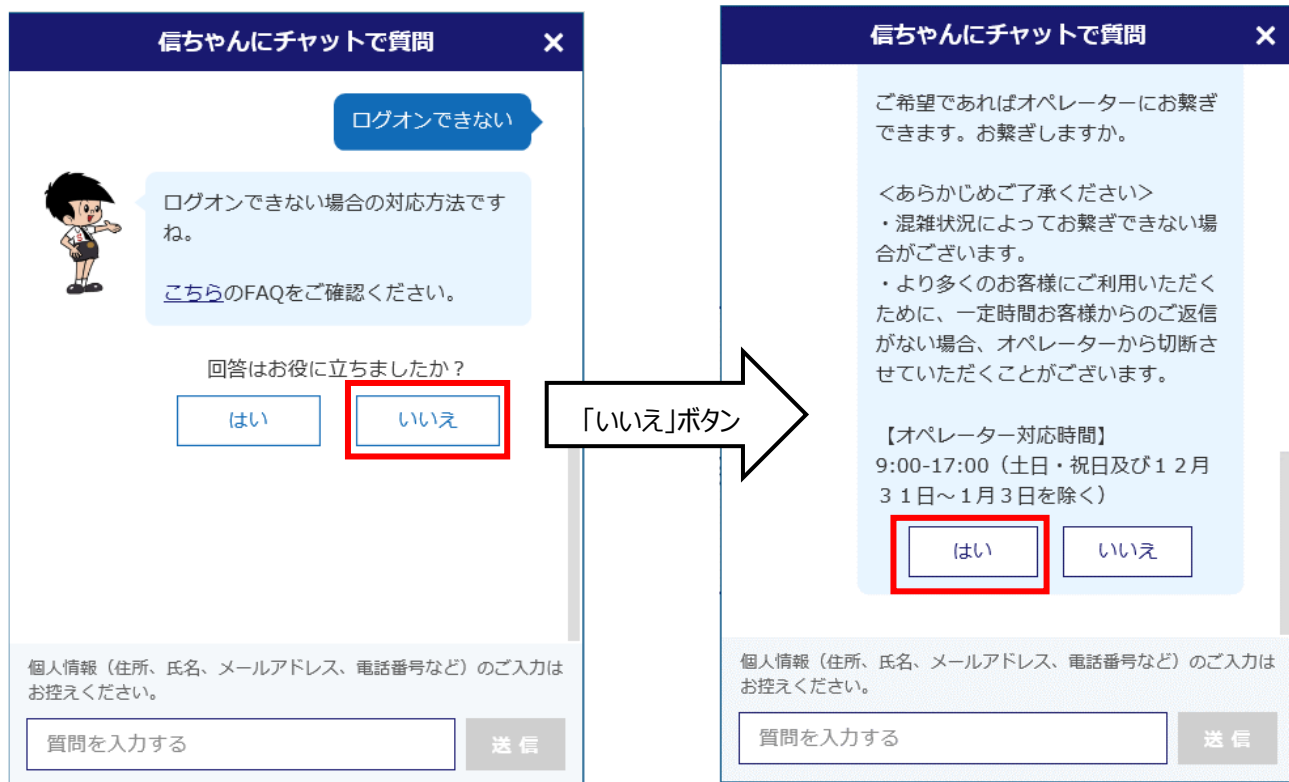
- > ログインできない
- > 電子証明書で困った
- > パスワードを忘れた・ロックした
- > ワンタイムパスワードで困った
- > カテゴリから探す
- > オペレーターに問い合わせる

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。

質問を入力する 送信

パターン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、お繋ぎ確認の画面で「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 window titled "信ちゃんにチャットで質問".

Left Screenshot: A message from the chatbot says "ログオンできない" (Cannot log in). A response from the user 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。" (It's about the response method for when I can't log in. Please check the FAQ here). Below this, a question asks "回答はお役に立ちましたか？" (Was the answer helpful?). There are two buttons: "はい" (Yes) and "いいえ" (No). The "いいえ" button is highlighted with a red box. An arrow points from this button to the right screenshot.

Right Screenshot: A message 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 connect?). 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 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 we don't receive a reply for a certain period). Below this, a section titled "【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, there are two buttons: "はい" (Yes) and "いいえ" (No). The "はい" button is highlighted with a red box.

以上

【本件に関するお問い合わせ】
 浜松いわた信用金庫 E Bサポートセンター
 0120-186-131 音声ガイダンス【2】をプッシュしてください
 受付時間 平日 9:00～17:00