

## 「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. 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）>

The screenshot shows the homepage of the Shinkin IB Helpdesk. At the top, there is a navigation bar with links for '個人のお客さま' (Individual Customers), '会社のお客さま' (Business Customers), '新規登録' (New Registration), and 'ログイン' (Login). Below the navigation bar, there is a search bar with placeholder text 'よくあるご質問(個人のお客さま)' (Frequently Asked Questions for Individual Customers) and a magnifying glass icon. To the right of the search bar are buttons for '検索' (Search) and '検索履歴' (Search History). On the far right, there is a user profile icon and a 'FAQ' button.

The main content area has a light blue background. At the top left, it says 'よくあるご質問(個人のお客さま)'. Below that, there is a section titled 'お困りの内容を以下から選択願います' (Please select from the following regarding your issue). This section contains three boxes labeled ①, ②, and ③:

- ① Three boxes representing common issues:
  - ログインできない (Cannot log in) with a lock icon
  - パスワードを忘れた・ロックした (Forgot password / Locked) with a key icon
  - ワンタイムパスワードで困った (Confused by one-time password) with a lock icon
- ② A button labeled '▼ カテゴリーから探す' (Search by category) with a downward arrow icon.
- ③ A search bar with placeholder text 'FAQ検索' (FAQ search) and a magnifying glass icon.

At the bottom of the page, there is a footer with links for 'TOP' (Home), 'お問い合わせ' (Contact Us), 'お問い合わせ窓口' (Contact Us Counter), 'お問い合わせ窓口へのリンク' (Link to Contact Us Counter), and 'お問い合わせ窓口へのリンク' (Link to Contact Us Counter). There is also a link for 'お問い合わせ窓口へのリンク' (Link to Contact Us Counter) and a small illustration of a person holding a phone.

## 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。

The image consists of two side-by-side screenshots of the 'Chitchan Chat' interface.

**Left Screenshot:** Shows the initial message 'こんにちは。信用金庫の信ちゃんです' (Hello, I'm Chitchan, a credit union). Below it is a note about terms of use and notes. A red box highlights this note. A red arrow labeled ① points to the note. A red box also highlights the input field '質問を入力する' (Input question).

**Right Screenshot:** Shows the response '下にスクロール' (Scroll down) with an arrow pointing to the scroll bar. A red box highlights the scroll bar area. A red arrow labeled ③ points to the scroll bar. To the right, a list of categories is shown: 'ログインできない', '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', and 'オペレーターに問い合わせる'. A red box highlights this list. A red arrow labeled ② points to the input field '質問を入力する' (Input question) at the bottom.

### 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せる」から直接アクセスできます。



信ちゃんにチャットで質問 X

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。

下にスクロール

> ログインできない  
> 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  
> カテゴリーから探す  
> オペレーターに問い合わせせる

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

信ちゃんにチャットで質問 X

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  
> 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  
> カテゴリーから探す  
> オペレーターに問い合わせせる

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

## 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。

信ちゃんにチャットで質問 ×

ログオンできない

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。](#)

回答はお役に立ちましたか?

はい いいえ

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 ×

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。

＜あらかじめご了承ください＞  
・混雑状況によってお繋ぎできない場合がございます。  
・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ことがあります。

【オペレーター対応時間】  
9:00-17:00（土日・祝日及び1月2月31日～1月3日を除く）

はい いいえ

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

以上