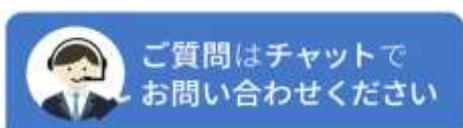


しんきん I B チャットサポートのサービス内容・操作方法

1. 有人チャット立ち上げまでの流れ

- (1) 信用金庫のホームページに設置した有人チャットバナーから「しんきん I B チャットサポート利用規約」画面に画面遷移します。
- (2) 「しんきん I B チャットサポート利用規約」に同意したお客様は、「利用規約に同意する」ボタンを押すと、チャット立ち上げ画面に画面遷移いたします。
- (3) チャット立ち上げ画面から以下バナーをクリックすると、しんきん I B チャットサポートが立ち上がります。

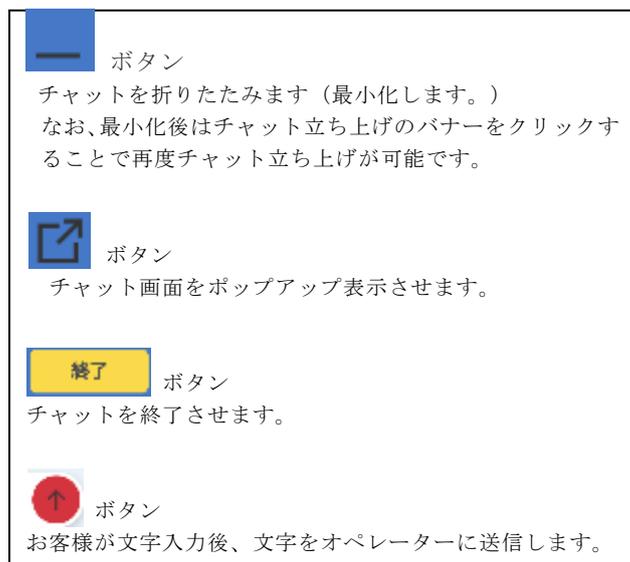
<バナーイメージ>



<有人チャットメイン画面>

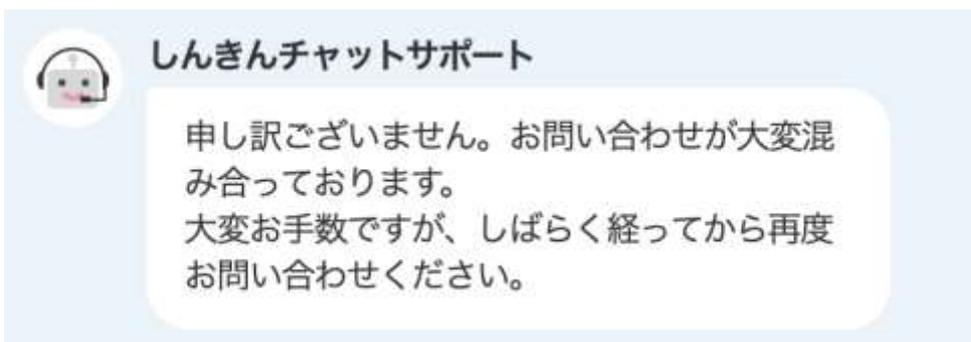


<お客様操作画面説明>



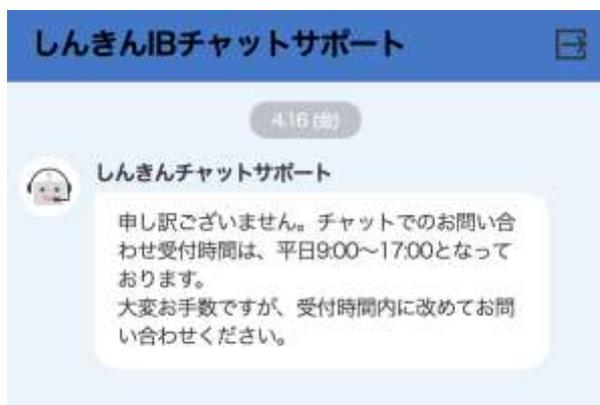
また、最大対応数を超えた場合は、以下の画面を表示しますので、しばらく経ってからお問い合わせいただくよう自動応答いたします。

<最大対応数を超えた場合の画面>



なお、お客様がサービス提供時間外にしinkin I Bチャットサポートを立ち上げた場合は時間外メッセージとなります。

<画面イメージ>



2. 有人チャットでの対応イメージ（例）

有人チャットのオペレーターは、お客様のご質問に対して事前に用意したテンプレート等を用いて、以下のとおり対応する予定です。

(1) オープニングトーク（例）

| オペレーター | お客様 |
|---|---------------------------|
| しinkin I Bチャットサポート（オペレーター名）が担当致します。本日のお問い合わせ内容をお伺いしてもよろしいでしょうか？ | |
| | 振り込みの操作をいつまでに行ったらよいか知りたい。 |
| かしこまりました。どちらの信用金庫をご利用でしょうか。 | |
| | ●●●信用金庫です。 |
| ありがとうございます。お振込の種類は、資金移動・総合振込・給与振込のどちらでしょうか。 | |
| | 総合振込です。 |
| 総合振込でございますね。お振込み指定日は決まっておりますでしょうか。 | |

(2) クロージングトーク (例)

| オペレーター | お客様 |
|---|--|
| <p>その他に、なにかご不明な点やお困りのことはございますか？</p> | |
| | <p>特にないです。</p> |
| <p>承知しました。本日はお問合せいただき、ありがとうございました。 なお、再度しんきんIBチャットサポートにお問合せいただく際は、〈受付番号を案内〉をお申し付けいただければ、本日の続きからご案内可能です。 チャットウインドウの右上『終了』を押すとチャットが終了します。 なお、『終了』を押すと簡単なアンケートが表示されますので、ぜひご協力をお願いいたします。</p> | <p><参考：お客様画面></p>  |
| | <p>(『応対終了』ボタン押下) <参考：お客様画面></p>  |
| <p>なお、『再お問い合わせ対応』ボタンを押下することで再度お問い合わせが可能です。</p> | <p>(『確認』ボタン押下) <参考：お客様画面></p>  |

3. 留意事項

(1) 前回対応の続きからの案内

電話対応と同様にチャット終話時に「受付番号」をお客様にお伝えします。お客様が前回の対応の「受付番号」をオペレーターに伝えることで前回対応の続きからの案内が可能です。

(2) 電話対応としんきん I Bチャットサポートの違い

イ. ヒアリング項目

しんきん I Bチャットサポートは、電話対応同様に「ご利用の信用金庫名」および「個人 I B、法人 I B どちらの間合せ」について必ずご質問させていただきます。

なお、電話対応で聴取する個人情報（お名前、企業名、口座情報、I D 等）については、しんきん I Bチャットサポートでは個人情報を取得しないため、一切ヒアリングいたしません。

ヘルプデスクからの折り返し案内や信用金庫へのエスカレーションなど、個人情報のヒアリングが必要な場合には、電話対応（しんきん I Bヘルプデスク）へのかけなおし案内を行います。

なお、電話対応と同様に信用金庫情報にて「お取引店に誘導する」の運用をご選択いただいている場合には、個人情報のヒアリングは行わず、お取引店へご確認いただくよう案内します。

ロ. 文字で操作案内が難しい場合の対応

文字で操作案内が難しい場合の対応については、電話対応（しんきん I Bヘルプデスク）へのかけなおし案内を行います。

(3) 対応履歴の還元

お客様とオペレーターのやり取りについては、信用金庫に還元いたしません。

(4) お客さまから一定時間返答がない場合の対応

一定時間を経過してもお客さまから返答がない場合は、チャットを終了します。