

しんきん IB ヘルプデスクにおける 画面共有サポートの提供開始について

本サービスは、インターネットバンキング操作についてお困りのことがあった場合に、お客さまがご覧になっているパソコンの画面をオペレーターが確認しながら、お電話で操作方法をご説明するサービスです。

「インターネットバンキングの操作で迷ってしまったとき」「電話で画面の状況をうまく説明することが難しい場合など」にお客さまの画面をオペレーターに共有いただくことで、お客さまの PC 上の画面を確認しながら操作案内が可能となりますので、お困りの際には是非ともご活用いただきますようお願い申し上げます。

なお、本サービスは、電話対応中当金庫オペレーターより案内があった場合、またはお客様から画面共有サポートのご利用を希望された場合にご利用いただけます。

1. サポート対象

インターネットバンキングにかかる操作

2. 利用可能時間

平日 9 時～17 時

3. ご利用条件

- ・以下、ご利用にかかる留意事項にご同意いただけるお客様
<ご利用にかかる留意事項ページ>

<https://www.shinkin.co.jp/ib/gamenkyoyusupport/>

4. ご利用方法

しんきん IB ヘルプデスクまでお電話いただき「画面共有サポートを利用希望」の旨、お申し付けください。画面共有サポート開始にかかる手順をご案内いたします。

5. お問い合わせ先

しんきん IB ヘルプデスク

0120-921-800

(平日 9:00～17:00)

以上

<画面共有ソフト利用例（表示例：三菱UFJモルガンスタンレー証券）>

ご利用にあたってのご留意事項

1. 本サービスは当社オペレーターから案内があった場合のみご利用いただけます。
2. 当社オペレーターがお客さまの画面を直接操作することや、データを取得することはできません。画面上に矢印を表示しご案内いたしますが、実際の操作、入力等はお客さまのご判断・ご意思に基づき、ご自身で行っていただきます。
3. パスワードやその他の重要な情報は画面上に表示させないでください。やむを得ず表示する場合は、「一時停止機能」をご利用いただきオペレーターが閲覧できないようにしてください。なお、当社の判断によりお客さまの承諾なく接続を切断させていただく場合があります。
4. 当社の故意または過失により生じたものでない限り、本サービスのご利用により生じた損害等につきまして、当社は責任を負いません。
5. 本サービスは株式会社インターコムが提供するソフトウェアを利用した当社のサービスです。お客さまのコンピュータ環境によっては、本サービスをご利用いただけない場合があります。

ご利用環境

本サービスのご利用環境は、以下の通りです。
スマートフォン・タブレットでは、本サービスをご利用いただくことができません。

| | OS | ブラウザ |
|------|-------------|------|
| パソコン | Windows 8.1 | |
| | Windows 10 | |
| | macOS 10.14 | |

銀行HPより画面共有ソフト「ご利用にあたっての留意事項」を参照のうえ、内容に同意いただけるお客様のみ「画面共有専用ファイル（exe ファイル）」ダウンロードページへと画面遷移する。

上記内容を確認し、同意します。

▶ 画面共有サポートを利用する
(専用ファイルがダウンロードされます)

RemoteOperator リモート支援サービスの準備

リモート支援サービスを開始するには、エージェントプログラムをダウンロードする

- (1) 下記の[リモート接続開始]ボタンをクリックします。
- (2) [実行]ボタンもしくは[保存]ボタンをクリックします。
- (3) [保存]ボタンをクリックした場合は、保存したファイルを開いてください。

「RemoteOperator使用許諾」に同意されましたら、以下のボタンをクリックしてください。

インターコム社HPより「画面共有専用ファイル（exe ファイル）」をダウンロードする。

リモート接続開始



<インターコム社 画面共有ソフト導入企業例>

金融業界を中心に幅広い導入実績があり、地域や規模を問わず利用されているツール

MUFG 三菱UFJ銀行 ゆうちょ銀行 三井住友銀行

横浜銀行 三菱UFJモルガン・スタンレー証券 南都銀行

静岡銀行 百十四銀行 北國銀行

損保ジャパン日本興亜

※弊社Webより