

# 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またはスマートフォ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. 画面共有サポート 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

<サービス概要・ご利用にかかる留意事項ページ>

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

・推奨環境をご利用のお客様

<推奨環境：(インターコム社HP「エージェント側(お客様側)」参照)>

<https://www.intercom.co.jp/remoteoperator/enterprise/environment.html>

## 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

0120-58-0211

※ ガイダンスが流れますので、「2. インターネットバンキングの操作に関するお問い合わせ」を選択してください。

以上