

# しんきんIB ヘルプデスクにおける 画面共有サポートの開始について

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。

「操作で迷ったとき」「電話で状況を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、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、電話対応中の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

(1) 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/>

(2) 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/remotepoperator/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

0120-985-361 (平日9:00~22:00)

以上