

# チャットボット・FAQサービス

## サービス概要

チャットボット・FAQサービスとはインターネットバンキングに関するさまざまな質問に、24時間365日対応する、非対面チャネルの顧客サポート機能です。

## サービスの特長

- (1) 「チャットボット」と「FAQ」、2つのサービスをセットで提供  
※お客さまは簡単・スピーディに回答にたどり着くことができます。
- (2) 24時間365日自動対応
- (3) IBヘルプデスクでの豊富な対応実績を活かした解決率の高いサービス

## サービスの流れ

- ①金庫ホームページに設置された本サービスへのリンクボタン（「よくあるご質問」等）より、サービストップ画面へアクセスする。
- ②サービストップ画面で、質問方法を「チャットボット」、「FAQ」（キーワード検索またはカテゴリから検索等）から選択する。
- ③各サービスの操作手順に沿って質問し、回答を得る。
- ④回答について評価する。（「解決した」「解決しなかった」を選択）



