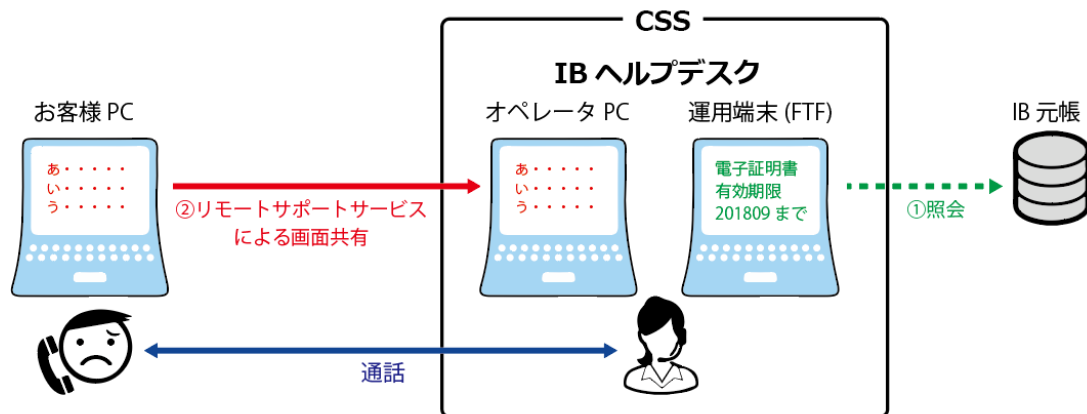


# IBサポートデスク

## IB業務運用上の課題

- (1) お客さまからの電話による問い合わせ対応は長時間となるケースが多く、また、電話は不定期なため職員の負担が大きい。
- (2) セキュリティ対策やパソコン環境の多様化に伴い、お客さま対応が複雑化している。
- (3) 専門的な知識や経験が必要となるため、担当者の固定化が生じることに加え、後継者育成には時間と費用がかかる。

## 利用効果 金庫の課題を解決します！！



- ① 運用端末（FTF）から、お客様のIB元帳状態等を確認し、状況に応じて適切に対応します。
- ② パソコン操作に不慣れなお客さまなど、必要な場合はリモートサポートサービスでお客さまのパソコン画面を確認しながら、丁寧にわかりやすく説明します。

## サービス対応システム

個人IB、法人IB - S・W

## サービス日・サービス時間

平日 9:00 ~ 17:30



## さらなる事務省力化への対応

お客さまからの問い合わせ対応に加え、IB 関連事務のさらなる省力化に向けたサービスを提供しています。

	サービス名	サービス概要
お客様対応	顧客からの問い合わせ対応	運用端末（FTF）、リモートサポートサービスを活用した電話問い合わせ対応
	リモートサポートサービス	顧客とのPC画面共有による遠隔操作サポート
	チャットボット・FAQ・ 動画案内サービス	顧客がチャットに入力した質問に、対話形式で自動応答するシステム及び最新化したFAQの提供（24時間365日稼働） 質問・回答内容の作成、更新は㈱中国しんきん総合サービスで対応
事務処理	IB登録事務サービス （新規登録・変更・解約事務）	IB申込書不備チェック、オンライン登録、FTF登録、IBカード・操作マニュアル等の発送
	個人IB未利用先一括解約サービス	個人IB長期間未利用先への案内はがき作成・送付および解約処理の実施
	事前登録方式 振込先口座登録事務	事前登録方式における振込先口座の登録、削除
	電子申請サービス	各種手続き申請のインターネット受付、事務処理（電子証明書再発行等）
	ハードウェアトークン管理サービス	ハードウェアトークンの発送、在庫管理
その他	共通書式諸届依頼書作成	電子証明書再発行、パスワードロック解除等の依頼書雛形提供
	簡易版電子証明書更新手順書作成	電子証明書更新手順書雛形提供
	その他	セキュリティ対策等の各種情報共有等