

2021年8月18日

## Webチャットサービスの開始について

株式会社十八親和銀行（取締役頭取 森 拓二郎）は、本日2021年8月18日（水）から、当行ホームページ（スマートフォンおよびパソコン）上にて「Webチャットサービス」を開始しますのでお知らせいたします。

スマートフォンの急速な普及等により、お客さまの当行ホームページへのアクセスは年々増加しています。ホームページに来訪されるお客さまへの新たなコミュニケーション手段として「Webチャットサービス」を開始します。

当行では、ブランドスローガン「あなたのいちばんに。」を胸に、今後もICT（情報通信技術）活用やDX（デジタルトランスフォーメーション）の推進により、様々な金融サービスによるお客さまの豊かな未来創りと、地域の発展に貢献してまいります。

### ◆サービス概要

開始日	2021年8月18日（水）9：00開始
対象	当行ホームページ（スマートフォンとパソコン）を閲覧中のお客さま ※ 開始当初は「ダイレクトバンキング関連よくあるご質問」「口座開設アプリ」等のホームページで実施し、今後対象ホームページを徐々に拡大します。
ご利用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 事前にシステム設定をしたホームページ画面を、お客さまが一定時間、閲覧し続けた場合に「チャット招待画面」が表示されます。</li> <li>➢ この画面をクリック（タップ）すると、Webチャットサービスが開始します。</li> <li>➢ オペレーターがお客さまの質問に対し、チャットを通じて回答します。</li> </ul> <p>【想定質問例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットバンキングの申込方法を教えてください。</li> <li>・ダイレクトバンキングに利用料はかかりますか？</li> <li>・スマートフォンでも利用できますか？</li> </ul>
ご利用時間	月曜日～金曜日 9：00～18：00（ただし、銀行休業日は除きます）

チャット招待画面イメージ



このバナーから  
チャット画面に  
移動します

チャット画面イメージ



## 《ご注意》Webチャットサービスの利用について

ご利用環境	<p>チャットのご利用にあたっては以下のブラウザをご利用いただくことを推奨いたします。 (ご利用環境により、ご利用いただけない場合がございます。)</p> <p>Internet Explorer 11 以降 Fire fox 最新版 Google Chrome 最新版 Safari 最新版</p>
ご注意事項	<ul style="list-style-type: none"><li>• 本チャットで、お客さまの個人情報を求めることはございません。入力されないようご注意ください。</li><li>• 本チャットは、日本語のみの対応となります。</li><li>• ご利用可能時間帯でも全オペレーターが対応中の場合は、ご利用いただけません。 (チャット招待画面が表示されません。) その場合は、お時間を空けてご利用ください。</li><li>• 過去のチャット対応履歴に関するお問合せは一切お受けしません。予めご了承ください。</li><li>• お客さまからのお問合せに対して、電話等、その他の方法で対応することが適切であると判断した場合、当行コールセンター等の電話番号をご案内する場合があります。</li><li>• 本チャットはクッキー (Cookie) を利用しています。詳しくは、本サイトのご利用にあたって (<a href="https://www.18shinwabank.co.jp/conditions/">https://www.18shinwabank.co.jp/conditions/</a>) のクッキーの利用についてをご確認ください。</li><li>• 以下に該当する場合等、当行の判断でチャットを切断できるものとします。<ul style="list-style-type: none"><li>• 当行からメッセージ送信後、5分を経過してもお客さまから返答がない場合</li><li>• お客さまからの入力が文字化けなどで判読できない場合</li><li>• お客さまからの入力内容が、当行・当行従業員等に対する誹謗中傷等で、本チャットの利用目的と合致しない場合</li><li>• お客さまからのお問合せに対し、当行側で通常必要とされる回答を行ったと判断できる場合</li><li>• 本チャットの継続がふさわしくないと当行が判断した場合</li></ul></li></ul>

以 上

《 本件に関するお問合せ先 》

(株)十八親和銀行 営業推進部 担当：安達、松尾

TEL 095 - 895 - 6199