

IBヘルプデスク

(株)中国しんきん総合サービス委託

HSIS

（株）北海道しんきん情報サービス

インターネットバンキング（IB）については、顧客からの問合せ対応に金庫担当者が相当な時間と事務負担を強いられていることから、**信用金庫に代わって**(株)中国しんきん総合サービスのEBサポート課が、**お客様の対応をいたします。**

さらに、電話対応だけでは解決が困難な問い合わせに対して**お客様のパソコン画面を**インターネット経由で**共有し、遠隔サポートする「リモートサービス機能など、**更なる顧客満足度の向上を図るサービスをご提供いたします。

利用開始の流れ



3ヶ月前	2ヶ月前	1ヶ月前	利用開始
<ul style="list-style-type: none">サービス内容説明スケジュール調整 	<ul style="list-style-type: none">申込書等提出事務手順等すり合わせ 	<ul style="list-style-type: none">HP変更DM発送事務手続き変更金庫内周知（本部・営業店） 	<ul style="list-style-type: none">サービス利用開始 

サービス内容



- ◆法人IB・個人IBの顧客電話対応（WEB操作、パスワードロック対応含む）
- ◆受付時間：平日9：00～17：30
（土日祝日、年末休業日および正月3が日は受付しておりません）
- ◆顧客との電話対応内容・電話問い合わせ件数等の統計資料を金庫へ情報還元いたします。



<対象サービス>

- ◆IBサポートデスク：顧客からの問い合わせ対応、リモートサポートサービス、チャットボット・FAQサービス、IB登録事務サービス、電子申請サービス、事前登録方式 振込先口座登録、ハードウェアトークン管理サービス、等
- ◆でんさいサポートデスク：顧客対応、利用者登録、代行取引、付随業務、等



特徴と導入効果



◆<顧客対応負担の削減>

専門スタッフがお客様対応を行うことにより、金庫の顧客対応負担を軽減します。

*運用端末を使用し、より適切な対応を行うことで非常に高い解決率となっております。

◆<後継者問題の解消>

E Bサポートデスクが高品質なサービスを継続的に対応することにより、職員の固定化および後継者問題を解消します。

◆<費用負担の軽減>

利用料は極力安価な利用料となっております。



◆<顧客満足度の向上>

遠隔サポートする「リモートサービス」をご利用いただくことで、お問合せに対して的確な操作案内を短時間で行い、かつ解決率を上げることができ、お客様満足度の向上が見込めます。

商品・サービスに関するお問い合わせ・ご相談受付

業務課 (企画・営業推進)

TEL 011-221-2210

FAX 011-261-1811

株式会社 北海道しんきん情報サービス

kikaku@shinkinhs.or.jp

