

平成 29 年 4 月 10 日

各位

株式会社 福井銀行

## ヘルプデスクの新たなサポート機能の提供開始について

株式会社福井銀行（頭取 林 正博）は、ヘルプデスクにおける新たなサポート機能「画面共有サービス」を本日より提供開始いたしました。

本サービスは、インターネットバンキングやローン申込等の操作についてお客さまからヘルプデスクにお問い合わせをいただいた際に、ヘルプデスク側のパソコンで、お客さまのご覧になっている画面を見ながら操作のご案内を行うサービスです。

これまで電話だけではうまく説明できなかったことも、簡単に説明できるようになり、スムーズなご案内が可能となります。

福井銀行は、今後も、より便利なサービスを積極的に取り入れ、お客さまの円滑な銀行取引をサポートしてまいります。

### 記

#### 1. 提供開始日

平成 29 年 4 月 10 日（月）

#### 2. 「画面共有サービス」の概要

「画面共有サービス」は、お客さまのご同意のもと、お客さまのパソコンとヘルプデスクのパソコンを接続可能にするクラウド型のリモートサポートツールです。

インターネットを介してお客さまがご覧になっているパソコン画面をヘルプデスク側でもリアルタイムに共有できます。画面の共有方法は、お客さまからのお問い合わせ内容に応じて、個別にご案内いたします。

※福井銀行のヘルプデスク側からお客さまのパソコン操作はできません。操作自体はお客さまご自身で行っていただきます。

※スマートフォン・タブレットはご利用いただけません。

以上