

## 「S B Jナビゲーター」サービス提供開始のお知らせ

株式会社 SBJ 銀行（本店：東京都港区、代表取締役社長：晋玉童）は、次世代チャネル「S B Jナビゲーター」によるサービス提供を平成 28 年 5 月 30 日（月）より開始します。

「S B Jナビゲーター」とは、お客さまの当行ホームページ上でのアクセス状況をリアルタイムで解析し、閲覧状況や一定の条件のもと、システムで自動的に「口座開設のご案内」や「S B J銀行について」などの情報をチャットによりご案内したり、お客さまがお困りとシステムで判定した場合、チャット招待画面を表示し、有人チャネルでお客さまをサポートするサービスです（具体的な利用方法及びご注意事項については別紙をご参照ください）。

当行は、これからも、さらなる金融商品やサービスの拡充に努力し、真にお客さまのお役に立つ「愛される銀行」を目指してまいります。

### 記

#### 1. サービス提供開始日

- ・平成 28 年 5 月 30 日（月）

#### 2. サービス内容

- ・当行ホームページ（パソコンサイトのみ）をご覧のお客さまを専門のオペレーターがチャットでサポートするサービス

※複数の注意事項がございます。具体的なご注意事項については別紙をご参照ください。

※スマートフォンおよびタブレット端末で閲覧のお客さまは本サービスの対象外となります。

#### 3. ご利用時間

- ・月曜日～金曜日 9 時 00 分～17 時 00 分

※一定の条件のもとお客さまが「お困りである」とシステムが自動判断した場合にチャットの招待画面を表示します。

※土・日曜日、祝日、振替休日、12 月 31 日～1 月 3 日はご利用いただけません。

以上

---

#### ◆本件についてのお問い合わせ先◆

##### SBJ 銀行コールセンター

0120-015-017〔通話料無料〕/携帯・PHSからは 03-4560-8017〔通話料有料〕

《受付時間》 平日 9:00～18:00 （土日・祝日・年末年始を除く）

## 「SBJナビゲーター」とは

「SBJナビゲーター」とは、当行ホームページ（パソコンサイトのみ（※））をご覧のお客さまを、専門のオペレーターがチャットでサポートするものです。

あるページに一定時間滞在されているなど、一定の条件のもとお客さまが「お困りである」とシステムが自動判断した場合に、チャットの招待画面が自動表示されます。

お客さまがチャットでのサポートを希望すると、オペレーターがチャットでお客さまのお困りごとなどにお答えします。

※スマートフォンおよびタブレット端末で閲覧のお客さまは本サービスの対象外となります。

## ご利用方法

### ステップ 1

当行ホームページをご覧のお客さまが一定の条件のもと「お困りである」とシステムが自動判断した場合、「SBJナビゲーター」の招待画面が表示されます。チャットでのサポートをご希望のお客さまは、招待画面の「チャットで相談する」ボタンをクリックしてください（チャットでのサポートが不要の場合は、「閉じる」ボタンをクリックして招待画面を閉じてください）。

The screenshot shows the SBJ Bank website's '口座開設' (Account Opening) page. A red box highlights the 'SBJナビゲーター' (SBJ Navigator) chat window. The chat window contains the text: '何かお困りですか。お困りの点、チャットでご相談ください。SBJ銀行のオペレーターがお客さまのお困りごとをチャットでお答えします。' and two buttons: 'チャットで相談する' (Chat with us) and '閉じる' (Close).

チャットで相談したい場合、  
ここをクリックしてください。

相談が不要な場合、「閉じる」  
ボタンをクリックしてください。

## ステップ 2

オペレーターとのチャットが開始します。お問い合わせ内容等をご入力ください。

The screenshot shows the SBJ Bank website's account opening page. The main content area is titled '口座開設' (Account Opening) and lists several benefits (MERIT 1, 2, 3, 4) such as '安心' (Peace of mind) with '預金保険制度の対象です!' (Eligible for deposit insurance!), '好金利' (Good interest rate) with '好金利の定期預金!' (Good interest rate term deposit!), '便利' (Convenience) with '全国の提携ATMご利用が可能!' (Can use partner ATMs nationwide!), and 'お得その1' (Benefit 1) with 'ATM手数料 0円!' (ATM fee 0 yen!).

On the right side, there is a chat window titled 'チャット' (Chat). The chat history shows a message from the user at 19:26: 'SBJナビゲーターをご利用いただきありがとうございます。ご質問はこちらへどうぞ。' (Thank you for using SBJ Navigator. Please ask your questions here). Below the chat history is an input field with the placeholder text 'ここにメッセージを入力' (Enter message here) and a '送信' (Send) button.

A callout box with a blue border and white background points to the chat window. It contains the text: 'クリックし入力後、Enter(改行)キーもしくは送信ボタンを押すとメッセージが送信されます。' (After clicking and inputting, pressing the Enter (line feed) key or the send button will send the message).

## ステップ 3

チャットの終了は、チャット画面右上の「×」ボタンをクリックしてください。

This screenshot is similar to the previous one, showing the SBJ Bank website's account opening page. The main content area is the same. The chat window on the right is now closed, and the '×' button in the top right corner of the chat window is highlighted with a blue circle.

A callout box with a blue border and white background points to the '×' button. It contains the text: 'チャットを終了するとき、ここをクリックしてください。' (When ending the chat, please click here).

## ステップ 4

チャット終了後、アンケート画面が表示されます。今後のサービス向上のため、ぜひアンケートにご協力ください。アンケートのご記入が終了しましたら、「送信」ボタンをクリックし「閉じる」ボタンにて終了してください。

The screenshot shows the SBJ Bank website's account opening page. The main content area is titled '口座開設' (Account Opening) and features four benefit cards: '安心' (Peace of Mind) with '預金保険制度の対象です!' (Eligible for deposit insurance!), '好金利' (Good Interest) with '好金利の定期預金!' (Good interest rate on term deposits!), '便利' (Convenience) with '全国の提携ATMでご利用が可能!' (Can be used at partner ATMs nationwide!), and 'お得その1' (Benefit 1) with 'ATM手数料 0円!' (ATM fees 0 yen!).

On the right side, a chat window is open. The chat text reads: '弊社のサービス改善のために、次のアンケートにご記入いただけると幸いです。' (To improve our services, we would appreciate your input in the following survey.) and 'Q1. 本日の担当者の対応についてお聞かせください。' (Please let us know about the staff member's response today.) and 'Q2. 「SB」ナビゲーターをご家族やご友人にお。' (Please let us know if you would like to recommend the 'SB' navigator to your family or friends.) There is a '送信' (Send) button at the bottom of the chat window.

A callout box with a blue border and white background points to the '送信' button, containing the text: 「送信」ボタンをクリックしてください。 (Click the 'Send' button.)

Below the chat window, another callout box points to the '閉じる' (Close) button, containing the text: 「閉じる」ボタンをクリックしてください。 (Click the 'Close' button.)

\*掲載の画面はすべてイメージです。

## ご利用時間

月曜日～金曜日 9時00分～17時00分

※一定の条件のもとお客さまが「お困りである」とシステムが自動判断した場合にチャットの招待画面を表示します。

※土・日曜日、祝日、振替休日、12月31日～1月3日はご利用いただけません。

## ご利用環境

「S B Jナビゲーター」のご利用にあたっては、当行ホームページ（パソコンサイト）の「本サイトのご利用にあたって」の「推奨ブラウザ」をご利用いただくことを推奨します（お客さまのご利用環境により、ご利用いただけない場合があります）。

推奨環境のご確認はこちらのURL：[http://sbjbank.co.jp/terms\\_of\\_use/](http://sbjbank.co.jp/terms_of_use/)

## お問い合わせ・よくあるご質問

- ・ [S B Jナビゲーターはどのような時に利用できますか](#)
- ・ [以前見たページと同じページを見ているのにS B Jナビゲーターの招待画面が表示されない](#)
- ・ [S B Jナビゲーターで取引内容に関する問い合わせができますか](#)

[S B Jナビゲーターよくあるご質問一覧へ](#)

### ご注意事項

- 以下に該当する場合、当行の判断でチャットを中断できるものとします。
  - ・お客さまからのお問い合わせに対して、当行から回答を行った後、4分を経過してもお客さまから返答がない場合
  - ・お客さまからのお問い合わせに対する総対応時間が60分を超過した場合
  - ・お客さまからの入力文字が、文字化け等により判読できない場合
  - ・お客さまからの入力内容が、当行または当行従業員等に対する誹謗中傷、嫌がらせ等であり、「S B Jナビゲーター」の利用目的に合致しないと当行が判断した場合
  - ・お客さまからのお問い合わせに対して、当行側で通常必要とされる回答を行ったと判断した場合
  - ・お客さまからのお問い合わせに対して、電話等、その他の方法で対応することが適切であると当行が判断した場合
  - ・「S B Jナビゲーター」によるサポートを継続するにふさわしくないと当行が判断した場合
- 一度チャットの招待画面が表示された操作と同様の操作を行っていただいた場合でも、チャットの招待画面が表示されない場合があります。
- 「S B Jナビゲーター」は、当行ホームページをご覧ください。すべてのお客さまが対象となります。チャットによるサポートが不要の場合、チャットの招待画面を閉じていただきますようお願いいたします。なお、チャットの招待画面は表示されてから一定時間経過後に自動で閉じます。
- 「S B Jナビゲーター」による過去のサポート履歴に関するお問い合わせには一切対応しかねますので、あらかじめご了承ください。

5. 「S B Jナビゲーター」では、チャット入力画面でお客様の個人情報の入力を求めることは一切ございません。万が一、個人情報の入力を要求する等の不審な画面が表示された場合は、直ちにチャットのご利用を停止いただきますようお願いいたします。
6. 「S B Jナビゲーター」は日本語のみ対応しております。日本語以外の他の言語によるお問い合わせには一切対応しかねますので、あらかじめご了承ください。

以上