

# JOYO BANK NEWS LETTER

2022年6月1日

## 「有人チャットサービス」の開始について

常陽銀行(頭取 秋野 哲也)は、このたび、お客さま向けヘルプデスク\*において「有人チャットサービス」(以下、「本サービス」)を開始いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

本サービスは、お客さまが常陽バンキングアプリなどの操作でお困りの際に、ヘルプデスクのオペレーターがチャット形式で回答するものです。従来の電話応対に加えて、よりスムーズなご案内が可能となります。

当行およびめぶきフィナンシャルグループは、「地域とともにあゆむ価値創造グループ」を長期ビジョンとして掲げ、持続可能な地域社会の実現に向けて、お客さまをはじめとする地域の全てのステークホルダーの皆さまの課題に寄り添い、ともにあゆみ解決することで、新たな価値を創り続けてまいります。

\*「常陽バンキングアプリ」および「アクセスジェイ」専用のお問い合わせ用コールセンター

### 記

#### 1. 本サービスの概要

お客さまのスマートフォンやパソコンなどの端末からチャット形式で問い合わせができるサービスです。チャット内は、文字や画像などでやりとりができるため、電話では難しい説明でも的確にわかりやすくご案内することが可能となります。また、通話が難しい場所での問い合わせや、些細な疑問点を手軽に問い合わせることも可能です。

本サービスでは、応対実績の豊富なオペレーターが対応するため、お客さまごとに異なるお困りごとや事例の少ないケースについても、有人ならではのサポートにより、わかりやすく、満足度の高い解決方法をご提示いたします。

#### 2. サポート対象とご利用時間帯

サポート対象	・常陽バンキングアプリ ・個人向けインターネットバンキング「アクセスジェイ」
URL	【常陽バンキングアプリ よくあるご質問】 <a href="https://www.joyobank.co.jp/personal/service/bankapp/faq.html">https://www.joyobank.co.jp/personal/service/bankapp/faq.html</a> 【よくあるご質問・各種手続き(常陽バンキングアプリ)】 <a href="https://joyo-qa.custhelp.com/app/answers/list/c/13,99">https://joyo-qa.custhelp.com/app/answers/list/c/13,99</a> 【よくあるご質問・各種手続き(アクセスジェイ専用)】 <a href="https://joyo-access-j.custhelp.com/app/home">https://joyo-access-j.custhelp.com/app/home</a>
応対時間	平日 9:00~18:00

以上



常陽銀行

MEBUKI  
めぶきフィナンシャルグループ

常陽銀行

〒310-0021 茨城県水戸市南町2-5-5  
Tel. 029-231-2151(代表) www.joyobank.co.jp

<ご利用イメージ>

- ・常陽銀行公式サイト内の「常陽バンキングアプリ」もしくは「アクセスジェイ」の「よくあるご質問」ページにアクセスし、「お問い合わせはこちら」をクリック  
(イメージ図は常陽バンキングアプリの「よくあるご質問」ページ)



- ・チャット画面が表示され、お問い合わせ内容を入力し送信すると有人チャット開始となります。

