

2017年1月18日

各位

株式会社 三井住友銀行

インターネットバンキングにおける新たな接客サポートの開始について  
～画面共有によるスムーズな操作案内～

株式会社三井住友銀行（頭取：國部 毅、以下「三井住友銀行」）は、本日より、個人向けインターネットバンキング(SMBC ダイレクト)における新たな接客サポートを開始します。

インターネットバンキングをお使いのお客さまから、ヘルプデスクに操作に関するお問い合わせをいただいた際に、お客さまがご覧になっている画面をオペレーターと一緒に見ながら対応することにより、これまでより具体的でスムーズなご案内を実現します。

従来の電話による操作案内では、声だけのコミュニケーションであるため、ご案内に時間を要する場合もございましたが、本機能の導入により、お客さまのパソコン画面をオペレーターのパソコンに表示することができるようになり、お客さまの状況をより正確に理解し、必要な箇所を実際にポインターで指し示すなど、具体的でわかりやすいご案内が可能となります。

投資信託・外貨預金・住宅ローン・外国送金を除く、インターネットバンキングの操作案内を対象に開始し、今後、対象業務の拡大を順次検討してまいります。

三井住友銀行では、今後もお客さまのニーズに合わせたサービスを順次提供していくことで、お客さまにとって価値のあるサービス、利便性の高いサービスの提供に努めてまいります。

ご利用イメージ



以上