

2021年2月24日

## 「〈ひろぎん〉チャットサポート」の開始について

株式会社広島銀行（頭取 部谷俊雄）では、ホームページ上にて「〈ひろぎん〉チャットサポート」を開始しますので、下記のとおりお知らせいたします。

## 記

## 1. 目的

- ・新型コロナウイルス感染症の影響等から、スマートフォンやパソコン・お電話などでお取引・お手続き・ご相談いただくことのできる「非対面サービス」に関するニーズが高まっています。
- ・こうした中、お客さまのご質問やお困り事に対し、オペレーターがホームページ上のチャットを通じてお応えすることで、「非対面」にてお困り事への解決をサポートする等、「新たな生活様式」への対応もふまえて、デジタルチャネルの強化を図るものです。

## 2. サービス概要

対 象	当行ホームページ（スマートフォンおよびパソコン）を閲覧中の個人のお客さま
ご利用方法	① 当行ホームページの「困ったときは（Q&A）」画面上で一定時間静止し続けた場合に、「チャット招待画面」が表示*されます。 ② この画面でチャットによる問い合わせを希望する「はい」ボタンを押すと、「〈ひろぎん〉チャットサポート」が開始されます。 ③ お客さまが画面から入力された質問に対し、オペレーターがチャットを通じて回答します。  ※全てのオペレーターが対応中の場合、「チャット招待画面」が表示されませんので、その場合は時間をおいて再度ご利用ください
ご利用時間	平日 9:00～17:00 ※ご利用時間外にはチャットの代わりに表示される「お問い合わせフォーム」からご質問を受付します（後日、入力いただいたメールアドレス宛に回答をお送りいたします）

※画面イメージ等は別紙をご参照ください

## 3. サービス開始日

2021年2月24日（水）

以 上

本件に関するお問い合わせ  
株式会社 広島銀行 営業統括部  
TEL (082) 247-5151 (代表)

## 1. 〈ひろぎん〉チャットサポートの画面遷移イメージ

一定時間静止しつづけた場合に、「チャット招待画面」が表示

（ひろぎん）チャットサポート

広島銀行

担当者がお手伝いさせていただきます。  
チャットによるお問い合わせを希望されますか？

はい いいえ

【ご利用にあたってのお願い】をご確認いただき、「件名 (必須)」を入力の上「チャットを開始する」ボタンをクリック

件名 (必須) \*

口座を作りたい

チャットを開始する

【（ひろぎん）チャットサポートご利用にあたってのお願い】  
（ひろぎん）チャットサポートによるお問い合わせ（以下「本サービス」といいます。）をご利用いただくにあたって、必ず以下の注意事項をご確認ください。  
なお、お客さまは本サービスによるお問い合わせの都度、本注意事項に同意していただく必要があります。

営業時間	平日9:00~17:00（※左記以外の時間帯については、問い合わせフォームをご利用ください。） ※ご利用可能時間帯でも全オペレータが対応中の場合は、ご利用いただけません。その際はお時間を空けてご利用ください。 ※またメンテナンス等の事情により、予告なく本サービスを休止させていただく場合があります。
対象	個人のお客さま（日本語のみ）。預金、振込、諸手続き、個人インターネットバンキングに関する内容。
ご利用環境	PCでご利用の場合・・・Internet Explorer 11最新版、Google Chrome最新版、Mozilla Firefox最新版 スマートフォン・タブレットでご利用の場合・・・iOS：Safari最新版、Android：Chrome最新版

1. お問い合わせの範囲  
以下のお問い合わせについては、回答できませんのでご了承ください。  
・ 広島銀行（以下「当行」といいます。）の提供するサービスと関係ないお問い合わせや、本サービスの回答範囲を逸脱したお問い合わせ

質問を入力の上、「送信」ボタンをクリック

メッセージを入力し、「送信」をクリックするか<Enter>キーを押してください。

送信

広島銀行

## 2. 「お問い合わせフォーム」(ご利用時間外に表示)のイメージ

広島銀行
個人のみなさま
法人のみなさま
株主・投資家のみなさま
広島銀行のご案内
採用のご案内
English
🔍
👤 ログイン

[ホーム](#)

**お問い合わせフォーム**

【ご利用にあたってのお願い】

- 「困ったときは(Q&A)」にてお客さまから多く寄せられるお問い合わせの質問と回答を掲載しておりますので、ぜひご参照ください。
- お問い合わせの範囲は、預金・振込・請求手続き・個人インターネット/kinKingについての一般的な内容に限らせていただきます。  
個別のお取引内容につきましては、お取引店窓口またはお電話にてお問い合わせください。各種商品・サービスのお申込み、ご解約などのお手続き、通帳・カードの紛失・盗難等の緊急を要するものについては、受付できません。また、ご意見・ご要望には、個別の回答を行っていませんので、予めご了承ください。
- 回答は原則として、お客さまが入力されたメールアドレスへ電子メールで送信します。翌営業日以降できるだけ速やかに行いますが、相当の日数がかかることがあります。またお問い合わせ内容によってはご回答しかねる場合があります。お急ぎの場合は、お電話にてお問い合わせください。
- 当行からの回答は送信専用のメールアドレスを使用します。返信いただいても受付・回答等はできませんので予めご了承ください。
- 送信途中において悪意のある第三者により内容の盗聴等がなされ、情報が漏洩した場合、そのために生じた損害については当行は責任を負いません。

**姓 (任意)**

**名 (任意)**

**メールアドレス (必須) \***

**件名 (必須) \***

**お問い合わせ内容 (必須) \***

送信

\*個人情報のお問い合わせ

ご入力いただいたメールアドレスなど個人情報。個人の同意なく第三者に開示することはありません。当行の[個人情報保護宣言](#)に則り、適切に取り扱います。

↑

【ご利用にあたってのお願い】をご確認いただき、「姓」・「名」(任意)、メールアドレス(必須)、件名(必須)およびお問い合わせ内容(必須)を入力の上「送信」ボタンをクリック