

2019年10月31日  
住信SBIネット銀行株式会社

## お客さまサポートを拡充 ～住宅ローンに関するチャットサポート開始について～

住信 SBI ネット銀行株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：円山法昭／以下住信 SBI ネット銀行）は、お客さまからのお問合せチャネルに従来の電話およびお問合せフォームに加え、2019年10月31日からチャットサポートを導入しました。

お客さまからのお問合せにチャットを加えたことで、テキスト（文字）でリアルタイムにお問合せを行いたいというお客さまのニーズにもお応えすることができ、専門のオペレーターが住宅ローンに関するお問合せやご相談にチャットで対応します。

今後は、本サービスの利用状況やお客さまの声などを分析し、住宅ローン以外の商品やサービスに関するお問合せやご相談への展開等、チャットサポート対象領域の拡大を目指します。また将来的にはAI チャットボットから有人チャットへの連動も検討してまいります。

住信 SBI ネット銀行は、お客さま中心主義のもと最先端のテクノロジーを活用することで、金融サービスを変革し、社会をより快適で便利なものに変えていくことを目指してまいります。

### 【チャットサポートのご利用方法】

- ① 「チャットで相談する」をクリック  
(スマートフォンの場合)



※同一ページ内に一定時間滞留されている場合、ポップアップによるメッセージが表示されます。



- ② チャット画面がポップアップされるため、住宅ローンに関するお問合せやご相談内容をご入力いただくと専門のオペレーターがチャットにて回答いたします。  
(スマートフォン/パソコン共通)



住信SBIネット銀行

チャットサポートは、オペレーターがお問い合わせに対し、リアルタイムに文字で回答するサービスです。ご利用に際する留意事項はこちら  
<https://www.netbk.co.jp/contents/lineup/home-loan/#anc04>

4:43:59 PM

メッセージを入力してください...

送信

### 【チャットサポートのサービス内容】

#### ●オペレーターの受付時間

平日 9:00~18:00

土・日・祝日 9:00~17:00

※ 1月1~3日、5月3~5日、12月31日は受付していません。

※上記受付時間内であっても、お問合せ状況によってはチャットでの対応が出来ない場合がございます。

#### ●留意事項

(お問合せの範囲)

- ・チャットサポートは日本語のみ対応しております。
- ・住宅ローンについてのご質問にのみ対応いたします。そのほかのご質問は、メール（お問合せフォーム）もしくはお電話にてお問合せください。
- ・回答は、一般的にお答えできる内容といたします。お客さまのお取り引きやご利用状況、登録内容に沿ったご案内、各種お手続きの受け付けはしていません。
- ・ご質問の内容により電話によるお問合せをお願いすることがございます。
- ・過去のお問合せ履歴に対する回答はできません。

(個人情報等)

- ・チャット入力画面ではお名前・ご住所・電話番号、口座番号・カード番号・各種パスワード等の個人情報を入力しないでください。当社から個人情報の入力を求めることも一切ありません。

(接続の切断)

- ・ご利用環境により対話途中でネットワークが切断される場合がございます。
- ・当社の判断でチャットを終了させていただく場合がございます。

以上