

## bankstage サポートデスク 土日祝日の受付時間のご案内

いつも名古屋銀行をご利用いただき誠にありがとうございます。

この度、名古屋銀行では個人向けインターネットバンキング「bankstage（バンクステージ）」をリニューアルいたしました。

それに伴い、現在 bankstage サポートデスクに電話が繋がらない状況が続いており、大変ご不便をおかけいたしております。つきましては、2021年1月においては、土日祝日も bankstage サポートデスクを臨時に開設することといたしましたのでご案内申し上げます。

また、リニューアル後にお問い合わせを多くいただいている内容を以下にまとめておりますので、ご参照ください。

お客さまには大変ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

### ■ bankstage サポートデスク受付時間のご案内

#### bankstage サポートデスク：0120-758-920

2021年1月	全日 9:00～17:00（土日祝日も受付）
2021年2月以降	平日 9:00～17:00

### ■ オンラインマニュアルのご案内

- 名古屋銀行ホームページの bankstage に関するページの右上にある「ヘルプ」ボタンから、[オンラインマニュアル](#)が閲覧できます。（スマートフォンをご利用の場合は、名古屋銀行ホームページ— [ご利用案内／新規申込み] — [オンラインマニュアル] よりご確認ください。）

The screenshot shows the bankstage website interface. At the top right, there is a 'ヘルプ' (Help) button circled in red. A red arrow points from this button to the 'オンラインマニュアル' (Online Manual) link in the main navigation area. Below the navigation, there are several menu items: セキュリティ (Security), インターネット申込み (Internet Application), ご利用になるには(初回利用登録の流れ) (How to use (First-time registration flow)), ワンタイムパスワードご利用の流れ (One-time password usage flow), お取引 (Transactions), and 各種手続き (Various procedures). The 'ご利用になるには(初回利用登録の流れ)' menu item is expanded, showing sub-items: 新規申込み (New application), 解約申込み (Cancellation application), ログインパスワードの再設定 (Reset login password), 取引暗証コードの再設定 (Reset transaction PIN), 秘密の質問・回答の初期化 (Reset secret questions/answers), and ご利用になるには(初回利用登録の流れ) (How to use (First-time registration flow)). The expanded menu also lists: ログインIDの取得 (Obtain login ID), お客さま情報の登録(初回ログイン) (Register customer information (first login)), and ワンタイムパスワードご利用の流れ (One-time password usage flow).

## ■ よくあるお問い合わせ

以下は、【ご案内はがき（移行用）】をお手元にお持ちのお客さま向けのご案内となります。

### 1. 「ログインID」が分かりません。「ログインID」を覚えていません。 【ご案内はがき（移行用）】をお手元にお持ちのお客さま

- ・bankstage サポートデスクにご連絡ください。これまでの bankstage で使用していた登録メールアドレスに変更がないことを確認させていただきましたら、ログインIDを登録メールアドレス宛に送信します。

### 2. ログインができません。

【ご案内はがき（移行用）】をお手元にお持ちのお客さま

- ・リニューアル後の bankstage（バンクステージ）で使用する ID・パスワードは最終的に以下の3つです。それぞれ大文字・小文字の区別などにご注意いただき、ご入力ください。一定回数間違えるとロックがかかり一定時間操作できなくなりますのでご注意ください。

① ログイン ID	これまでの bankstage で使用していたログイン ID
② ログインパスワード	ご案内はがき（移行用）に記載されている 「〈仮〉ログインパスワード」を入力 ↓ [初回利用登録] 画面にて新しいログインパスワードを設定
③ 取引確認コード※	ご案内はがき（移行用）に記載されている 「〈仮〉取引確認コード」を入力 ↓ [初回利用登録] 画面にて取引確認コードを設定

※お客さま情報の変更等に必要  
なコードで、今後継続して使用  
しますので、お忘れにならない  
ようご注意ください。

➤上記のほか、ワンタイムパスワード初期設定時には初期設定時のみ必要となる「利用開始パスワード」が必要です。

<ホームページ画面（抜粋）>

<ご案内はがき（移行用）>

ログイン

個人向けインターネットバンキング「bankstage」は、2021年1月「ご案内はがき(移行用)」がお手元に届いたお客さまは、本画面より

ログインID (半角英数字6～12桁)

ソフトウェアキーボードを使用して入力する

ログインパスワード (半角英数字8～12桁)

ソフトウェアキーボードを使用して入力する

ログイン

これまでの bankstage で使用していたログイン ID を入力する。

【ご案内はがき(移行用)】

当銀行の個人向けインターネットバンキングbankstageをご利用ありがとうございます。

このたび、bankstageは2021年1月4日(月)にリニューアルすることとなりました。お客さまには大変ご面倒をおかけいたしますが、先に郵送させていただきました【移行手続きの手引き】をご参照いただき、移行手続きをお願いいたします。

〈仮〉ログインパスワード	TJ001071
〈仮〉取引確認コード	123456

・なお、移行手続きは2021年1月4日(月)から2021年2月26日(金)までにお済ませください。

※上記期間中に移行手続きがお済みでないお客さまは、誠に勝手ながら bankstageの利用契約を終了とさせていただきます。改めてbankstageをご利用の際は、ホームページよりお申込みをお願いします。

・本はがきと行き違いでbankstageを退会されたお客さまは、恐れ入りますが、本はがきを破棄願います。

・【移行手続きの手引き】がお手元にないお客さまは、

### 3. ログインパスワードが分かりません。

取引確認コードが分かりません。

【ご案内はがき（移行用）】をお手元にお持ちのお客さま

- ・ホームページより以下の画面に従い、「ログインパスワードの再設定」または「取引確認コードの再設定」をしてください。

The image shows a sequence of screenshots from the bankstage website. The first screenshot is the homepage with a 'ログイン' (Login) button circled in red. The second screenshot is the login page with a 'ログイン' button circled in red. The third screenshot is the 'インターネット申込み受付' (Internet Application Reception) page, showing a list of application options. Two options are circled in red: 'ログインパスワードの再設定' (Reset Login Password) and '取引確認コードの再設定' (Reset Transaction Confirmation Code). Red boxes with text provide instructions for these options.

インターネット申込み受付

申込み内容選択 入力 申込み確認 本人確認 最終確認 完了

申込み内容を選択してください。

- お申込みにあたっては、ご本人さまの確認のため、口座情報とキャッシュカード暗証番号が必要です。
- お取引に必要な認証情報のうち、いずれか1つのみをお忘れになったお客さま（ログインパスワードのみ、取引確認コードのみ、秘密の質問の回答のみ）は、お客さまの操作により新しいパスワードを再登録いただくことができます。操作後すぐにお手続きは完了します。  
※ご登録のメールアドレス宛にお手続きに必要な情報が送付されますので、受信できるようご準備のうえ、お手続きをお願いします。  
※ご登録のメールアドレスが無効となっているなど情報をお受け取りいただけないお客さまは、解約申込みのうえ、再度新規申込みが必要となります。
- ログインIDをお忘れになったお客さまや、複数の認証情報をお忘れになったお客さまは、大変恐れ入りますが、解約申込みのうえ、再度新規申込みをお願いします。（その場合、過去のお申込情報等は照会いただけなくなります）

申込み内容

- 選択 新規申込み bankstageの新規申込みをご希望のお客さま ※操作後1週間ほど郵送により認証情報をお送りいたします
- 選択 解約申込み bankstageの解約申込みをご希望のお客さま ※操作の翌日にお手続きが完了します
- 選択 **ログインパスワードの再設定** bankstageのログインパスワードのみをお忘れのお客さま ※操作後すぐにお手続きが完了します
- 選択 **取引確認コードの再設定** bankstageの取引確認コードのみをお忘れのお客さま ※操作後すぐにお手続きが完了します
- 選択 秘密の質問・回答の初期化 bankstageの秘密の質問の答えをお忘れのお客さま ※操作後すぐにお手続きが完了します

※解約申込みも上記画面から可能です。

取引確認コード、ワンタイムパスワード、代表口座のキャッシュカードの暗証番号が必要です。

ログインパスワード、ワンタイムパスワード、代表口座のキャッシュカードの暗証番号が必要です。

### 4. 「ご案内はがき（移行用）」の〈仮〉ログインパスワードに記載のものが、数字の0（ゼロ）なのか英字の0（オー）なのか分かりません。

【ご案内はがき（移行用）】をお手元にお持ちのお客さま

- ・〈仮〉ログインパスワードはアルファベット（大文字）2桁＋数字6桁で構成されています。英字の0（オー）は使用していないため、数字の0（ゼロ）をご入力ください。

## ■ 確認事項

以下は、新規申込みのお客さま・【ご案内はがき（移行用）】をお手元にお持ちのお客さまへ共通のご案内となります。

- ご登録のメールアドレスが利用できることを確認してください。
- 迷惑メールフィルター等の設定をしている場合は、以下のメールが受信できるように設定をお願いします。
  - ① @webcenter.anser.or.jp ※名古屋銀行からのメール受信に必要です。
  - ② @otp-auth.net ※ワンタイムパスワードアプリからトークン発行を行う際に必要です。

以 上