

## 研修仕様書

<b>研修名</b>	応対遭遇研修(令和7年度新規採用職員研修)
<b>階層別研修全体の目的</b>	社会人・神戸市職員としての基本的な心構えを身につけるとともに、職場への配属後、業務を適切に遂行するための基本的な知識・スキルを習得する。
<b>当該研修の目的</b>	①電話・クレーム対応研修 神戸市職員として適切な市民対応を行うための電話対応・クレーム対応の知識・スキルを習得する。 ②窓口対応研修(窓口職場の声) 区役所・出先機関へ配属予定の職員が、本市の現区役所職員の声を聞くなど、より実践的な窓口対応の知識・スキルを習得する。
<b>受講対象者</b>	令和7年度新規採用職員
<b>受講予定人数</b>	①電話・クレーム対応研修:約250名(新卒者130名程度 社会人120名程度) ②窓口対応研修(窓口職場の声):約120名(窓口対応が必要な区役所・出先機関への配属予定職員) ※区役所・出先機関に配属される職員数が未定のため、受講予定人数が変動する可能性があります。
<b>実施日程</b>	①電話・クレーム対応研修 令和7年4月7日(月) 13:00～14:20 ②窓口対応研修(窓口職場の声) 令和7年4月16日(水) 8:45～10:30 ※上記時間には、担当者の事務連絡(5分程度、冒頭及び最後に実施)を含みます。
<b>研修会場</b>	神戸サンボーホール (兵庫県神戸市中央区浜辺通5丁目1-32)
<b>研修方法</b>	講義・演習
<b>研修受講後の状態(目標・ゴール)</b>	①電話・クレーム対応研修 神戸市職員として適切な市民対応を行うための電話対応・クレーム対応の知識・スキルを習得している。 ②窓口対応研修(窓口職場の声) 区役所の現場の状況を知り、窓口対応に必要な知識・スキルを習得している。
<b>研修内容(※)</b>	①電話・クレーム対応研修 電話・クレーム対応時の心構え・知識の習得、市民対応についての演習 ②窓口対応研修(窓口職場の声) 窓口対応の心構え・知識の習得、窓口対応の実践的な演習
<b>研修内容の詳細(依頼事項等)</b>	<p>【①②共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規採用職員には、高卒、大卒、一定年数以上の社会人経験を持つ者が混在していることを前提としてください。</li> <li>・グループワークをする場合、グループ分けの指示(配属先が近い人でグループを分ける、ランダムに分けるなど)をお願いします。</li> <li>・本市作成の「神戸市職員対応マニュアル(添付資料)」に沿った内容としてください。</li> <li>・民間のサービス業の対応とは異なる面を持つ「公務」として、ふさわしい内容(やりとり、言葉づかい)としてください。</li> <li>・学んだ内容を実践できるロールプレイを適度に入れてください。</li> </ul> <p>【②窓口対応研修(窓口職場の声)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・配属後に基本的な応対・接遇ができるよう指導をお願いします。</li> <li>・積極的に窓口職場の職員の話も交えてください。(窓口職場の職員はこちらで用意いたします。)</li> </ul> <p>例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>: 講義内容に合わせて、窓口職場の職員が実務で気を付けていることや、成功体験・失敗体験等について講師から質問し、受講者が具体的なイメージを掴みやすくする</li> <li>: 自分だけで分からない、担当窓口が違うなど、すぐに答えられない質問等をされたときどう対応するべきかなど、窓口職員が配属当初に困った事例を研修で取り上げてください。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・原則、資料は、受講時にメモが必要なものをのぞき、受講者にデータ配布しますので、データで納品ください(データ形式:PowerPoint、Word、Excel、PDFのいずれか)。データについては受講者のみに配布し、2次利用はしません。</li> <li>・キャンセルポリシーを明示ください。</li> </ul>
<b>上限金額</b>	150,000円(消費税及び地方消費税を含む)
<b>費用分担</b>	研修の実施にあたり必要となる経費は契約金額に含まれるものとし、市は、契約金額以外の費用を負担しません。
<b>企画提案書等の提出期限</b>	令和 7年 2月 13日(木) 17時
<b>選定結果の通知</b>	令和 7年 2月 25日(火) (予定)
<b>契約締結日</b>	本市より後日通知します。

※研修内容については、研修目的・目標に沿って、より良い内容があれば積極的に提案してください。