

研修仕様書

研修名	応対接遇研修(令和8年度新規採用職員研修)
階層別研修全体の目的	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。
当該研修の目的	①応対・クレーム対応編 神戸市職員として適切な市民応対を行うための応対・クレーム対応の知識・スキルを習得する。 ②窓口対応(窓口職場の声)編 本市の現区役所職員が窓口対応で心がけていることや体験談を聞くことで、より実践的な窓口対応の知識・スキルを習得する。
受講対象者	令和8年度新規採用職員
受講予定人数	約300名(新卒者150名程度 社会人150名程度)
実施日程	令和8年4月8日(水)、9日(木) いずれも9:30～12:45 150名×2回 ①応対・クレーム対応編 ②窓口対応(窓口職場の声)編 ※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。 ※研修の途中で10分程度の休憩を入れてください。
研修会場	KFMホール”イオ” (神戸市東灘区向洋町中6-9 神戸ファッションマート9階)
研修方法	講義・演習
研修受講後の状態(目標・ゴール)	①応対・クレーム対応編 神戸市職員として適切な市民応対を行うための電話応対・クレーム対応の知識・スキルを習得している。 ②窓口対応(窓口職場の声)編 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。
研修内容(※)	①応対・クレーム対応編 電話での応対時やクレーム対応時の心構え・知識の習得、市民応対についての演習 ②窓口対応(窓口職場の声)編 窓口対応の心構え・知識の習得、窓口対応の実践的な演習
研修内容の詳細(依頼事項等)	【①②共通】 ・研修内容の構成(順序等)に指定はありません。より効果が高いと考える構成をご提案ください。 ・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。 ・本市作成の添付「神戸市職員応対マニュアル」「神戸市カスタマーハラスメント対策基本方針」「カスタマーハラスメント対策マニュアル」に沿った内容としてください。 ・民間のサービス業の応対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。 ・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。 ・グループワークを行う場合、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。 ・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。 ・講師急病等の緊急時対応等を明示し、キャンセルポリシーも記載ください。 【②窓口対応(窓口職場の声)編】 ・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。 ・研修プログラムの中で、窓口職場の職員(2名)が体験談を話す時間を設けてください。 ・受講者が具体的なイメージを持てるように、講師から窓口職場の職員に質問するなど、窓口職場の職員の話を交えた研修としてください。(窓口職場の職員はこちらで手配いたします。) - 例) ・講義内容に関連する場面で、窓口職員が実務で気を付けていることや、成功・失敗の体験談を共有する。 ・窓口職員が配属当初困った事例(例:自分だけで解決できない質問、担当窓口が異なる場合の対応)を取り上げ、解説する。
上限金額	300,000円(消費税及び地方消費税を含む)
費用分担	・職員研修実施にあたり、委託業務の履行に必要なプロジェクター・スクリーン等機械器具ならびに設備の対価は免除とし、本市が提供する。 ・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。
企画提案書等の提出期限	令和 8年 2月 3日(火) 17時
選定結果の通知	令和 8年 2月 20日(金) (予定)
契約締結日	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。