

業務説明資料

本業務における業務説明資料は次のとおりです。

1 業務概要

- | | |
|-------------|--|
| (1) 業 務 名 | 職場の接遇センスアップ研修業務（①接遇向上リーダー育成、
②接遇意識・スキル向上）（令和8年度実施分） |
| (2) 履 行 期 間 | 契約日から令和9年2月26日まで |
| (3) 履 行 場 所 | 浜松市中央区中央一丁目12番7号 地域情報センター ほか |
| (4) 契約上限金額 | 1,071千円（消費税及び地方消費税を含む。） |

2-1 業務内容（①接遇向上リーダー育成）

(1) 業務目的

各職場における接遇向上を推進する職員を対象として、接遇に関する基礎知識と、接遇向上に取り組むために必要なリーダーシップについて習得する。

(2) 業務内容

ア 研修資料作成（テキスト・研修カリキュラム＜成果物＞）

(ア) 資料規格 電子データ（PDF）

(イ) 納入方法・期限 電子メールで研修実施10日前までに送付すること

(ウ) 内容 下記イ（エ）記載の内容について、受講者が今後業務を実施する上で参考となるものとする。

イ 研修実施

(ア) 日時 令和8年6月～8月のうち浜松市の指定する1日間（0.5日間×2コース）

【Aコース】午前8時30分～正午

【Bコース】午後1時30分～午後5時00分

(イ) 場所 浜松市地域情報センター3階 研修室

(ウ) 対象 新規接遇センスアップ推進員（課長補佐） ※各コース30人程度

(エ) 内容

- ・本市の「市民への約束」及び「接遇センスアップ運動」の趣旨に沿って、各職場における接遇向上を推進するための手法の習得を図ること。
- ・お客様からの苦情やカスタマーハラスメントなどへの対処、解決方法を導き出せる手法の習得を図ること。
- ・研修の実施にあたっては、講義だけでなく、できるかぎり実習・ロールプレイを行うなど、受講者がすぐに実務に生かせるよう工夫すること。

(オ) 講師 本市または本市以外の同等規模の地方公共団体において、本業務と同種・類似した業務の実績がある講師を派遣すること。

※当該業務事業者選定に係るプロポーザル審査において提案した講師が派遣できなくなった場合は、同等以上の経歴・実績のある講師を派遣すること。

2-2 業務内容（②接遇意識・スキル向上）

(1) 業務目的

主に区役所・行政センターに勤務する職員を対象として、市民サービス向上につながる接遇意識・スキルを向上させる。

(2) 業務内容

ア 研修資料作成（テキスト・研修カリキュラム＜成果物＞）

（ア）資料規格 電子データ（PDF）

（イ）納入方法・期限 電子メールで研修実施 10 日前までに送付すること

（ウ）内容 下記イ（エ）記載の内容について、受講者が今後業務を実施する上で参考となるものとする。

イ 研修実施

（ア）日時 令和 8 年 8 月～12 月のうち浜松市の指定する 4 日間（0.5 日間×8 コース）

【午前コース】午前 9 時 00 分～正午

【午後コース】午後 1 時 30 分～午後 5 時 00 分

または 午後 2 時 00 分～午後 5 時 00 分

（イ）場所 以下の庁舎のうち浜松市の指定する会場

【2 回開催】中央区役所（地域情報センター含む）

【1 回開催】東行政センター、西行政センター、南行政センター、
北行政センター、浜名区役所、天竜区役所

（ウ）対象 区役所等で窓口・電話対応などに従事する職員 ※各コースとも 30 人程度

（エ）内容

- ・本市の「市民への約束」、「職員クレド（行動規範）」及び「接遇センスアップ運動」の趣旨に沿って、窓口や電話応対について、丁寧なマナー、話し方、回答の仕方などについて具体的な方法を学習させること。
- ・接遇の応用として、お客様からの苦情やカスタマーハラスメントなどへの対応方法を学び、その対処、解決方法を導き出せる手法の習得を図ること。
- ・その他、優れた市民サービスを提供するための接遇に関する技術の習得を図ること。
- ・研修の実施にあたっては、講義だけでなく、できるかぎり実習・ロールプレイを行うなど、受講者がすぐに実務に生かせるよう工夫すること。

（オ）講師 本市または本市以外の同等規模の地方公共団体において、本業務と同種・類似した業務の実績がある講師を派遣すること。

※当該業務事業者選定に係るプロポーザル審査において提案した講師が派遣できなくなった場合は、同等以上の経歴・実績のある講師を派遣すること。

3 その他

(1) 業務遂行にあたり、本仕様書に定めていない事項が生じた場合及び疑義が生じた場合は、その都度委託者と受託者が協議し定めるものとする。

(2) 本研修の企画、実施にあたっては、委託者（人事課）と連絡・連携を図れるよう担当者をおくものとし、契約締結後速やかに、その氏名、連絡先等を委託者へ報告するものとする。