

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 新規採用職員接遇研修業務（①接遇基礎、②接遇フォローアップ）
（令和８年度実施分）
- (2) 履 行 期 間 契約日から令和９年３月３１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
- (4) 契約上限金額 ２,９１１千円（消費税及び地方消費税を含む。）

2 業務内容

①接遇基礎（新規採用職員接遇研修）

- ア 日時 令和８年４月のうち浜松市の指定する４日間（２日×２コース）
※各コースの開催時間は、午前８時３０分～午後５時（正午～午後１時 昼休憩）
※各コースの開催日数は、計２日
- イ 場所 浜松市地域情報センター３階研修室
- ウ 対象 令和８年度新規採用職員（各コース８０人程度）
- エ 内容 ・社会人として求められる基礎的なビジネスマナー（身だしなみ、挨拶、言葉遣い、名刺交換、電話・メール対応、報告・連絡・相談など）の習得を図ること。
・仕事を進める上で重要な、職場での円滑なコミュニケーションやチームワークの知識について習得を図ること。
・本市職員としての責任感や主体的な行動力を高めるための手法の習得を図ること。
・本市職員としての礎となる以下の内容を盛り込むこと。
▷市民サービス向上に向けて、職員の意識改革の方針を示した「市民への約束」
▷市民への約束をより具体的な行動レベルで示した「職員クレド(行動規範)」
▷接遇の基礎を示した「接遇センスアップ運動実践ハンドブック」
・研修の実施にあたっては、講義だけでなく、できる限り実習・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接遇フォローアップ（新規採用職員フォローアップ接遇研修）

- ア 日時 令和９年１月から３月の間の２日間（１日×２コース）
※各コースの開催時間は、午前８時４５分～午後４時４５分
（正午～午後１時 昼休憩）

- イ 場所 浜松市地域情報センター 3 階研修室
- ウ 対象 令和 8 年度新規採用職員（各コース 8 0 人程度）
- エ 内容
- ・新規採用職員研修で学んだ接遇及びビジネスマナーの基礎を再確認するとともに、本市の「接遇センスアップ運動実践ハンドブック」における来庁者への接し方、敬語の使い方、窓口での応対等の習得を図ること。
 - ・電話応対について、丁寧なマナー、話し方、回答の仕方について具体的な方法の習得を図ること。
 - ・接遇の応用として、お客様からの苦情やクレーム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、できる限り実習・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。