研修仕様書

開展別研修全体の 担合人、神戸市職員としての基本的な心部よを身につけるともに、種場への配属後、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 当該研修の目的 の工業シャル・大型に静能 神戸市職員として認知ならずりための電話に対・クレーム対応の知識・スキルを習得する。 ②2011年の対策(2011年間の) 反形庁・州井機器・製造予定の機員が、本市の規区技術機員の声を関くなど、より実践的な窓口応対 の温速・スキルを習得する。 ②2011年の対策(2011年間の) 反形庁・州井機器・製造予定の機員が、本市の規区技術機員の声を関くなど、より実践的な窓口応対 の温速・スキルを置得する。 ②2011年の対策(2011年間の) の関語・クレーム対応研修、約2012年(第121年間の) のでは、大型・カーム対応研修、約2012年(第121年間の) のでは、大型・カーム対応研修、約2012年(第121年間の) のでは、大型・カーム対応研修 (2011年間の) のでは、自当者の中野の連絡の方)・約120名では、技術を受け、技術を対 を変した対析修修(2011年間の) のでは、自当者の中野の連絡の方)・今和7年4月7日(月) 13:00~14:20 ②2011年が特殊(2011年間の方) のでは、自当者の中野の連絡の方と、会社を受し、会社を受し、会社を受し、会社を受し、会社を受し、会社を可じるの 特に対しまる。対した対応を行うための電話に対・クレー人対応の知識・スキルを習得している。 2011年の方式を受け、自当者の対しに対し、対象のでは、対象の対域、スキルを習得している。 2011年の行列を受け、他のでは、知識の可得、市民応対についての演習 ②2011年が対象(2011年間の方) 図に成立の大型・対象の対域と、対象の対策、作民応対についての演習 ②2011年が対象(2011年間の方) 図に成立の大型・対象の対域と、対象の対策、作民応対についての演習 ②2011年が対象(2011年間の方) 図に対すの人構え、知識の可得、表口に対け、文学にかい、クタリカルに対し、大型が力の人構え、知識の対策といたが、大型・大型・対象の対域に対象がします。 ・本部作成の対策に対し、当年の表別として、から上の、大型・大型・大型・大型・大型・大型・大型・大型・大型・大型・大型・大型・大型・大		
日的 行すごための基本的な知識、スキルを習得する。 ①電話・ケルーム対応報答 神戸市職員とに高切ら作用に対象で行うための電話に対・ケルーム対応の知識・スキルを習得する。 ②素対象者 今和7年度新規係と関して登場はあたり。 ②素は分析を認りは場合の制造が、本市の現区役所職員の声を聞くなど、より実践的な恋口応対の知識、スキルを習得する。 ②素はこかが特を(然)に関係の声): 約120名 (第12 成内・世光機関への配属予定職員) 東施日程 ②素はこか対称を(然)に関係の声): 約120名 (第12 成内・世光機関への配属予定職員) 東施日程 ②素はこか対称を(然)に関係の声): 約120名 (第12 成内・世光機関への配属予定職員) 変にしな対称を(然)に関係の声): 約120名 (第12 成内・世光機関への配属予定職員) ②素はこか対称を(然)に関係の声): 約120名 (第12 成内・世光機関への配属予定職員) ②素はこか対称を(然)に関係の声): 約120名 (第12 成内・世光機関への配属予定職員) ②素は正が対称を(然)に関係の声): 約120名 (第12 成の一世 1 2 1 1 1 1 1 2 1 1 2 1 1 1 2 1 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 1 2 1 2 1 1 2 1 2 1 1 2 1 2 1 1 2 1 2 1 1 2	研修名	応対接遇研修(令和7年度新規採用職員研修)
#月市職員として適切が市民に取締した。 本市の現区役所職員の中を関ぐたと、より実践的な窓口に対の知識、ペキルを習得する。 ②窓口に対析を係定、関係の声) 「民役所・出た機関へ配置下定の職員が、本市の現区役所職員の中を関ぐたと、より実践的な窓口に対の知識、ペキルと習得する。 ②家山 広対所を係に、関係の中): 約120名(然口の対した姿な区役所・出光機関への配属予定職員) ②家山 広対所を係に、関係がよる機関を終していると変な区役所・出光機関への配属予定職員		
● 受講予定人数 ②電音がレーム対応研修:約250名(新本者130名程度) ②窓口広が研修(室口職場の声):約120名(梁口広対が必要な区役所・出先機関への配属予定職員) ※区位所・出先機関に配属される職員数が未定のため、受講・上記のではころの配属すで職員) ※上記時間には、担当者の事務連絡(5分程度、冒頭なび最後に実施)を含みます。 研修会場 「中中ナンボーホール (長度県神戸中央区議辺通5丁目1-32) 研修方法 講義・浴 「中中大・ボーホール (長度県神戸中央区議辺通5丁目1-32) 研修方法 研修内容(※) 「電話・クレーム対応研修 「空窓口広対研修(窓口職場の声) 会和広対に必要な知識・スキルを習得している。 ②窓口広対研修(窓口職場の声) 区役所の現場の状況を知り、窓口広対に必要な知識・スキルを習得している。 ②窓口広対研修(窓口職場の声) ※口広対のが情念(窓口職場の声) ※口広対のが情念(窓口職場の声) ※口広がのが情え、知識の習得、ま口広対に公理な対象・スキルを習得している。 ②窓口広対研修(窓口職場の声) ※日広対のが情念(別職局の声) ※日広対のが情え 知識の習得、窓口広対の実践的な演習 「辺に当・レール対応時のと構え、知識の習得、ま口広対の大変としているにとを前提としてにおいての演習 ※コ広対のが情え 知識の習得、窓口成対の実践的な演習 「辺ま通」 ・ 前提邦用職員には、高卒、大卒、一定年敷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におい、カループワークをする場合、グループ分けの指示(配属系が近い人でグループを分ける、ランゲムに対けるとりをおお願い)としてださい。 「の窓口広対研修(窓口職場の声)」・「一般のに対し、手で、本が化のとしてださい。」(図図口広は対研修(窓口職場の下き)」・「一般のによっていてに対し、実力がいとしてださい。 「の窓口広対研修(窓口職場の下き)」・「一般の影にない、対し窓口機場の職員の話し交えてださい。 (窓口職場の職員はこちらで用意いたします。) (別、選案内容に合わせて、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対策内がと、窓口職場の職員がよるべきがと、家口職場の職員がよるべきがと、まていると、家口職員が配置が出るした事のが研修で取り上でください。 「原則、資料は、受講時に大年が必要なたのをのぞき、受講者にデータ配布しますので、データで記さべてい、実別の工場が関目を含されたときご対応するべきがより、資料によりを取りが表すがよりますがよりますがよりますがよりますがよりますがよりますがよりますがよりま	当該研修の目的	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・スキルを習得する。 ②窓口応対研修(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、より実践的な窓口応対
要請予定人数	受講対象者	令和7年度新規採用職員
要施日程 ②窓口応対研修(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。 一部	受講予定人数	②窓口応対研修(窓口職場の声):約120名(窓口応対が必要な区役所・出先機関への配属予定職員)
研修方法	実施日程	②窓口応対研修(窓口職場の声) 令和7年4月16日(水) 8:45~10:30
 ①電話・クレーム対応研修 神戸市職員として適切な市民応対を行うための電話広対・クレーム対応の知識・スキルを習得している。 ②窓口応対研修(窓口職場の声) 区依所の現場の状況を知り、窓口応対に必要な知識・スキルを習得している。 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、市民応対についての演習 ②窓口応対研修(窓口職場の声) 窓口応対の心構え・知識の習得、窓口応対に変した演習 ②の②東連】 ・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。 ・ク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。 ・本市作成の「神戸市職員応対マニュアル(添付資料)」に沿った内容としてください。 ・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。 研修内容の詳細 (依頼事項等) (依頼事項等) (依頼事の詳細 (依頼事のは、変別機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。) ・満様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。) ・選続内容に全かせて、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 ・自分だけて分からない、担当窓目が違かなと、すべ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 田職員が配置の主物人を動物で取り上げてください。 ・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でデータ形式・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、さい用は、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でデータ形式・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、キャンセルボリシーを明示ください。 ・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でデータ形式・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ますのよれた。・キャンセルボリシーを明示ください。 ・原則、資料は、受講者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。・キャンセルボリシーを明示ください。 ・資用分担 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	研修会場	
研修内容(※)	研修方法	講義·演習
 研修内容(※) 電話・シ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窓口応対の心構え・知識の習得、窓口応対の実践的な演習 【①②共通】 ・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。 ・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。 ・本市作成「神戸市職員応対マニュアル(添付資料)」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。 【②窓口応対研修(窓口職場の声)】・配属後に基本的な応対・接過ができるよう指導をお願いします。 ・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。)例の ・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 ・自分だけで分からない、担当窓口が違かなど、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、窓口職員が配属当前のに因った事例を研修で取り上げてください。 ・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。 ・キャンセルボリシーを明示ください。 ・を開発を含む) 費用分担 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7年2月13日(木)17時 選定結果の通知 令和7年2月25日(火)(予定) 		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窓口応対研修(窓口職場の声)
・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。 ・グループロークをする場合、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。 ・本市作成の「神戸市職員広対マニュアル(添付資料)」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、かさわしい内容(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。 【②窓口応対研修(窓口職場の声】】 ・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。)例の ・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 ・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。 ・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。 ・キャンセルポリシーを明示ください。 上限金額 野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。 ・キャンセルポリシーを明示ください。 企画提案書等の提出期限 令和 7年 2月 13日(木) 17時 選定結果の通知 令和 7年 2月 25日(火) (予定)	研修内容(※)	電話・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窓口応対研修(窓口職場の声)
費用分担 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 7年 2月 13日(木) 17時 選定結果の通知 令和 7年 2月 25日(火) (予定)		・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。 ・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。 ・本市作成の「神戸市職員応対マニュアル(添付資料)」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。 【②窓口応対研修(窓口職場の声)】 ・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。 ・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。)例 ・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 ・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。 ・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。
企画提案書等の 提出期限 令和 7年 2月 13日(木) 17時 選定結果の通知 令和 7年 2月 25日(火) (予定)	上限金額	150,000円(消費税及び地方消費税を含む)
提出期限	費用分担	
		令和 7年 2月 13日(木) 17時
契約締結日 本市より後日通知します。	選定結果の通知	令和 7年 2月 25日(火) (予定)
	契約締結日	本市より後日通知します。