

研修仕様書

研修名	説明力強化・応対接遇研修(令和7年度 10月新規採用職員研修)
当該研修の目的	<ul style="list-style-type: none"> ・市民応対や上司・同僚とのコミュニケーション、関係部署との連携・調整等、様々な場面で、自分が伝えたい内容を限られた時間の中で相手にわかりやすく説明を行うために、論理的に話す内容をまとめ、説明する手法を習得する。 ・神戸市職員として適切な市民応対を行うための応対接遇の基本や、電話・クレーム対応の心構え・知識を習得する。
受講対象者	令和7年度10月採用 新規採用職員(20代前半～30代後半 社会人経験者が半数以上を占める)
受講予定人数	40名程度
実施日程	令和7年10月6日(月) 時間:8:45～12:00 ※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)を含む
研修会場	神戸市職員研修所 (神戸市中央区浜辺通5-1-14 神戸商工貿易センタービル22階)
研修方法	講義、演習
研修受講後の状態 (目標・ゴール)	①説明力強化研修 ・市民や上司・同僚に対して、相手の理解度や状況を把握し、自分が伝えたい内容をわかりやすく適切に説明(報告)することができる。 ・説明するべき事項のポイントを整理し、明確に伝えることができる。 ②応対接遇研修 ・神戸市職員として適切な市民応対を行うための応対接遇の基本や、電話・クレーム対応の心構え・知識を習得している。
研修内容(※)	①説明力強化研修(2時間程度) ・説明すべき事項の把握・要点の整理、論理的に伝える内容を整理する手法 ・伝わりやすい話の組み立て方や話法 ・進捗状況の報告や相談の仕方(内容・タイミング等) ・相手の理解度や状況に応じた説明の手法 ・ロールプレイング・演習等 ②応対接遇研修(1時間程度) ・応対接遇の基本、電話・クレーム対応時の心構え・知識の習得 ・ロールプレイング・演習等 ①説明力強化研修の内容をふまえ、②応対接遇研修へとつなげるような構成としてください。
研修内容の詳細 (依頼事項等)	【①説明力強化研修】 ・論理的な話の組み立て方や説明の方法に主眼を置いた内容としてください。 ・受講者は、6W2H・PREP法といった基本的な手法を用いた文書の作成方法や伝え方について、事前に研修を受講します(10月新規採用職員研修中)。そのため、本研修では、ロールプレイング等の機会を多くとり実践的な内容としてください。 ※参考: 事前研修「伝わる文書作成」の内容 ・公用文の分類(法令・告示・通知等、記録・公開資料等、解説・広報等) ・読み手を想定し、市民目線で【伝える】から【伝わる】へ ・6W2H、PREP法を用いた文書作成の基本 ・一文一意(一文一義)、専門用語やまぎらわしい表現を言い換える 等 【②応対接遇研修】 ・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。 ・市民応対や電話・クレーム対応時の心構え・知識の習得については、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。 【①②共通】 ・新規採用職員には、大卒や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。 ・また、様々な職種(行政職、技術職、消防局職員等)が混在していることを前提としてください。 ・学んだ内容を実践できるロールプレイングの時間を多く確保してください。 ・ロールプレイングの題材は、様々な職種の職員が理解しやすい内容としてください。 ・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についても記載ください。
上限金額	150,000円(消費税及び地方消費税を含む)
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9月5日(金)17時
選定結果の通知	令和7年9月16日(火)(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。