

仕 様 書

- 1 委 託 名 秋田市職員研修業務委託（サービスマインド（接遇）向上研修）
- 2 目 的 市民の期待に応えるために、高い満足度と感動を抱くサービスのあり方を考え、これまで以上に「信頼」を得る接遇を目指し、組織全体のイメージアップにつなげる。
- 3 受講対象 25名程度（推薦＋公募）
- 4 研修日時 令和7年10月21日（火）
午前9時から午後4時30分まで
（昼食休憩 正午から午後1時まで）
- 5 実施場所 消防庁舎5階 第1研修室
（秋田市山王一丁目1番1号）
- 6 委託内容
 - (1) 概要
「コミュニケーション能力の向上」と「寄り添う接遇」をテーマとし、講義と実習を組み合わせた研修を行う。
現時点での自らの接遇について分析を行い、強み・弱みなどを認識するとともに、コミュニケーションの活性化についても扱うことで、職員一人ひとりが気持ちよく働くことが出来る職場を目指す。
 - (2) 研修項目
指導にあたっては、下記事項を盛り込むこと
ア 接遇にあたっての考え方
イ コミュニケーションの重要性と効果的技法
ウ 各受講生の自己分析
エ ア～ウを踏まえた実習（2名以上でのグループワーク）
オ その他必要な事項
- 7 その他
 - (1) 研修資料は、研修日の10日前までに受託者がデータを市へ提出し、市が印刷して受講者に配布する
 - (2) 研修プログラムの詳細については、双方協議の上決定する
 - (3) 業務完了後、速やかに業務完了報告書を提出すること