

熊本市人材育成センター職員研修企画提案仕様書

研修名	令和8年度（2026年度）新規採用職員研修（接遇）
対象職員	令和8年（2026年）4月1日付採用の事務職員・技術職員・医療従事者 等
受講者数	320名程度（7班に分け、1回約45人、1日1会場で研修実施）
開催場所	熊本市が指示する場所
実施予定時期	令和8年（2026年）4月3日（金）～4月13日（月）※土日祝を除く
実施日程	1日間コース×7回 8時50分～17時00分（休憩：12時00分～13時00分） ※旅費積算は7泊8日とし、講師の移動回数を3回としている。
特約	・天災地変等の自然的な事象、新興感染症、その他不可抗力による事由により、仕様の変更が生じる場合は、別途協議を行う。 ・講師が研修に使用するパソコンは、受託者が用意し、持参する。

研修内容	研修の目的 ねらい	新規採用職員に、ビジネスマナーの意義・必要性を理解させ、個々の接遇力を向上させると共に、社会人経験がある新規採用職員については、自らの接遇力を見直す機会を提供することを目的とする。 また、グループワークを多く取り入れ、新規採用職員同士のつながりを深め、相互理解を推進することも目的とする。
	研修に導入を希望するテーマ等	○新社会人としての心構え 社会人としてのマインドセット／コミュニケーションの重要性／自己管理の方法 等 ○公務員として必要な考え方 公務員としての倫理観／使命感／職務上の注意点 等 ○ビジネスマナー（礼儀作法） ・挨拶、表情、基本動作、身だしなみ、言葉遣い（敬語やクッション言葉） ※メラビアンの方則や初頭効果などを用いて、市民や同僚からの印象に、見た目が大きな影響を与えることを理解させていただきたい。公務組織に適した髪型等の留意点を、事例を示して理解させていただきたい。 ・電話のかけ方、受け方、来客対応（誘導、名刺交換）など ・マナーあるコミュニケーションの手法 ○クレーム対応 対応の流れ／クレーム対応時のマインドセット／クレーム対応時の留意点（言葉遣い等） ○初めて社会人になる者、社会人経験者双方にとって満足度の高い演習の導入（公務組織の特性を踏まえたもの） ※報告・連絡・相談といった仕事の基本、ビジネススキルについては、別途研修を行うため、今回の研修には入れないこと。

希望講師数	1人
提案上限額	1,328千円