

研修仕様書

研 修 科 目	キャリア別市バス運転士セミナー（接客能力の向上） ＜委託契約期間：令和7年4月1日～令和8年3月31日＞
研 修 の 目 的	市バスのサービス向上に取り組み、お客様満足度を高めるため、おもてなしの心による丁寧な接客を徹底するとともに、お客様の期待やニーズに応えられる市バス運転士を育成する。
科目の到達目標	・ サービス業としての意識付け、接客スキルの向上 ・ 実用的な英会話の習得 ・ 全国一のお客様サービスを実践できる職員の育成
受 講 対 象 者	区分A：採用後4年目以降の市バス運転士（指導運転士及び61歳以上の運転士を除く） 区分B：採用後3年目の市バス運転士 区分C：採用後2年目の市バス運転士 区分D：61歳到達年度及び63歳到達年度の市バス運転士（暫定再任用職員、会計年度職員を含む）
受 講 予 定 人 数	区分A：1日当たり4～5名 区分B： " 4～5名 区分C： " 4～5名 区分D： " 4～5名
研修時間・回数	区分A：1日当たり6.5時間 7年度：70回（見込み） 区分B： " 6.5時間 " : 1回（ " ） 区分C： " 6.5時間 " : 14回（ " ） 区分D： " 6.5時間 " : 7回（ " ） ＊ なお、対象受講者数は未定（各区分の対象職員数によります。）
研修実施予定時期	令和7年5月上旬～令和8年2月中旬（予定）
研 修 方 法	講義及び実車添乗（ロールプレイ）
研 修 内 容	◆ 机上研修 区分A：全国一お客様サービスへ向けた接客の実践 ～感謝の気持ちと丁寧な接客～ 区分B：お客様第一の接客対応～ここからご満足いただけるお客様対応～ 区分C：親切・丁寧なお客様対応～接客用語の基本の徹底と正しい発声～ 区分D：感謝の気持ちでお客様対応 ～接客用語の活用、気持ちを伝えるお客様サービス～ ◆ 体験実習（接客ロールプレイ） 区分A：実車研修（1回／日 市 内 路 上） 区分B： " （1回／日 市 内 路 上） 区分C： " （2回／日 J R A 駐 車 場） 区分D： " （1回／日 J R A 駐 車 場）
上 限 金 額	1日当たり34,000円（全区分共通）
補 足 事 項	やむを得ない理由により、研修実施日に担当講師が出席できない場合に備え、予め代務者を設定するなどの対策を講じること。

- 机上研修の所要予定時間は、区分Cのみ90分とし、その他の区分は50分とします。
- 体験学習には、自動車教習施設の専門教官（委託）及び本市職員も同乗します。
- 上限金額は、講師料、交通費、資料代（原紙のみ）、税等を含む総額とします。

研修仕様書

業 務 名	市バス運転士・高速鉄道運輸関係職員接客能力の向上に係る業務 ＜委託契約期間：令和7年4月1日～令和8年3月31日＞
目 的	市バス・地下鉄のサービス向上に取り組み、お客様満足度を高めるため、市バス運転士や高速鉄道運輸関係職員に求められる職員としてのスキル・接客能力の維持、向上を図る。
到 達 目 標	・ 職員としての意識改革 ・ サービス業としての意識付け ・ 全国一のお客様サービスを実践できる職員の養成及び育成
対 象 者	① 市バス運転士（研修生を含む） ② 高速鉄道運輸関係職員 （主任助役・助役・高速運転士・高速車掌・駅職員） ③ 上記①及び②に対し、指導を行う立場の職員
業務時間・日数等	（１）業務に従事する日は、原則として月曜日から金曜日までの間で、交通局が指定する日（予定日数：１箇月当たり８日間）とする。 （２）従事時間は、原則として午前９時から午後５時とし（報告書等の作成時間を含む。）、休憩時間は１時間とする。ただし、従事時間については、局都合により変更となる場合がある。 （３）上記（１）に関わらず、交通局が特に必要と認める場合には、別途従事日を指定する場合がある。その際の従事時間は（２）に準じる。
委 託 期 間	令和7年4月1日～令和8年3月31日
業 務 内 容	◆ 添乗・立地等による現場調査等 バス乗務員・地下鉄乗務員・駅係員別の接客状況の調査・報告 なお、調査項目及び報告書は、当局と調整し別途定める。 （調査件数：１日当たり８～１０件程度（令和６年度実績）） ※当局が調査対象を指定する場合がある。 なお、調査対象や研修場所を特に指定しない場合、調査現場に直行直帰しても差し支えない。 ◆ 研修所との協同による個別指導等 ◆ 職員スキル・接客能力の向上に向けた取組等の構築及び実施 （例：他事業者の接客向上取組の調査・報告など） ◆ ③の職員に対し、より効果的な指導方法（指導・助言等）の教授
上 限 金 額	１日当たり２５，０００円
補 足 事 項	やむを得ない理由により、研修実施日に担当講師が出席できない場合に備え、予め代務者を設定するなどの対策を講じること。

○ 上限金額は、講師料、交通費、現場調査等に係る費用、資料代（原紙のみ）、税等を含む総額とします。

研修仕様書

研 修 科 目	新規採用市バス運転士研修（基本的な接客能力の習得） ＜委託契約期間：令和7年4月1日～令和8年3月31日＞
研 修 の 目 的	市バスのサービス向上に取り組み、お客様満足度を高めるため、市バス運転士に求められる接客能力（車載マイクの活用技術を含む。）の基本を身に着ける。
科目の到達目標	・ サービス業としての意識付け ・ 基本的かつ実用的な英会話の習得 ・ 全国一のお客様サービスを実践できる職員の養成
受 講 対 象 者	新規採用市バス運転士研修生
受 講 予 定 人 数	1期生（1回）当たり20～30名程度（見込み）
研修時間・回数	・ 年間2～3期生程度（見込み） ※採用計画の状況により変動する場合があります。 ・ 1期生当たり2日間（1日目：約5時間 2日目：約7.5時間）
研修実施予定時期	令和7年4月上旬～令和8年3月末（予定） ※採用計画の状況により変動する場合があります。
研 修 方 法	講義及び車載マイク活用
研 修 内 容	【1日目】 ◆ 講義（約1時間） サービス業としての心構え、親切・丁寧なお客様対応 ◆ 講義（約4時間） 接客用語の基本の徹底と正しい発声など 【2日目】 ◆ 車載マイクを活用した体験実習（約7.5時間） ・ 実車を使用し、車載マイクを活用した感謝表明・注意喚起・停留所案内等の実践 ・ 音声合成（自動アナウンス）を交えた接客ロールプレイ
上 限 金 額	1日当たり34,000円
補 足 事 項	やむを得ない理由により、研修実施日に担当講師が出席できない場合に備え、予め代務者を設定するなどの対策を講じること。

○ 上限金額は、講師料、交通費、資料代（原紙のみ）、税等を含む総額とします。

研修仕様書

研 修 科 目	高速鉄道運輸関係職員養成研修（接客能力の向上） <委託契約期間：令和7年4月1日～令和8年3月31日>
研 修 の 目 的	地下鉄のサービス向上に取り組み、お客様満足度を高めるため、おもてなしの心による丁寧な接客を徹底するとともに、お客様の期待やニーズに応えられる高速鉄道運輸関係職員を養成する。
科目の到達目標	・ サービス業としての意識付け、接客スキルの向上 ・ 案内業務における基本的な英会話の習得 ・ 全国一のお客様サービスを実践できる職員の育成
受 講 対 象 者	区分A：駅職員研修生（新規採用職員） 区分B：高速車掌研修生 区分C：高速運転士研修生 区分D：助役研修生
受 講 予 定 人 数	区分A：1回当たり約10名 区分B： " 約10名 区分C： " 約10名 区分D： " 約5名
研修時間・回数	区分A：1回当たり4.0時間 1回 区分B： " 4.0時間 " 区分C： " 2.0時間 " 区分D： " 4.0時間 "
研修実施予定時期	区分A：4月頃 区分B：6月頃 区分C：5月頃 区分D：2月頃
研 修 方 法	講義及び実車（実車については高速車掌研修のみ）
研 修 内 容	◆ 机上研修 区分A：社会人として（コミュニケーション、マナー、表情・言葉遣い、電話応対）、駅職員接客用語、英会話など 区分B：車内アナウンス、英会話など 区分C：運転士としての接客、職員同士のコミュニケーション、敬語、英会話など 区分D：話し方（言葉遣い）、接客応対のマナー、職場の人間関係、電話応対、クレーム対応、英会話など ◆ 実車研修（車内案内放送、車内マイクの扱い方） 区分Bのみ：実車研修を実施
上 限 金 額	1回当たり27,500円（全区分共通）
補 足 事 項	やむを得ない理由により、研修実施日に担当講師が出席できない場合に備え、予め代務者を設定するなどの対策を講じること。 ※受講予定人数、研修時間・回数及び研修実施予定時期については、採用計画の状況により変動する場合があります。

○ 上限金額は、講師料、交通費、資料代（原紙のみ）、税等を含む総額とします。

研修仕様書

研 修 科 目	接遇パワーアップセミナー <委託契約期間：令和7年4月1日～令和8年3月31日>
研 修 の 目 的	交通局では、「全国一お客様サービスの実践」に取り組んでおり、新規採用運転士の実務指導や添乗調査を行う、指導運転士の指導力の向上を図ることにより、「全国一お客様サービスの実践」を浸透させ、より質の高いお客様サービスを提供できる職員を育成する。
科目の到達目標	・ 新規採用運転士に対する実務指導や運転士の添乗調査での指導・アドバイスにおける指導力の向上 ・ 全国一のお客様サービスを実践する職員の育成
受 講 対 象 者	指導運転士（市バス）
受 講 予 定 人 数	1回当たり 4名（各営業所1名）
研修時間・回数	時間：1回当たり 8.5時間 回数：年間4回（見込み）
研修実施予定時期	令和7年5月下旬～令和8年1月下旬（予定）
研 修 方 法	フリーディスカッション、添乗調査及びワークショップ
研 修 内 容	◆ フリーディスカッション 新規採用運転士の実務指導や添乗調査での指導等をするうえで困ったことに関するフリーディスカッション ◆ 市バスの添乗調査 お客様目線に立った添乗調査 ◆ ワークショップ 添乗調査における課題の抽出 ロールプレイによる指導の実践
上 限 金 額	1回当たり24,000円
補 足 事 項	やむを得ない理由により、研修実施日に担当講師が出席できない場合に備え、予め代務者を設定するなどの対策を講じること。 ※受講予定人数、研修時間・回数及び研修実施予定時期については、変動する場合があります。

○ 上限金額は、講師料、交通費、資料代（原紙のみ）、税等を含む総額とします。