

仕 様 書

1 業務名 「和みわかやま」おもてなし事業

2 目 的

本事業は、「和みわかやま」おもてなし事業実施要項に基づき実施し、接遇講師による研修会開催や「『和みわかやま』おもてなしの宿アワード」受賞施設の選考に資するための調査を実施することにより、県内宿泊施設のおもてなし力の向上を図ることを目的とする。

3 業務内容

(1) おもてなし力向上研修会の開催 [初級編]

ア 研修の実施

①実施日 契約日から2020年3月31日までのうち平日の2日間

②場 所 紀北1回・紀南1回

③時 間 各日4時間まで

④研修内容

実践形式を含んだ研修内容とすること。また、受講者同士の意見交換の時間を確保すること。

⑤受講対象者

観光関連事業者（宿泊施設、交通事業者、土産物店、観光協会等）各日50名以内（県が募集を行うものとする。）。

イ 資料等の作成

①研修用資料

受講者に応じた研修資料を作成し、県による内容の承認を受けた上で、受講者数に5を加えた部数を研修会場に持参すること。

②研修実施報告書

研修内容についての受講者アンケートを作成し、県による内容の承認を受けた上で、アンケートを実施・回収・集計し、県に報告すること。

(2) 課題対応研修会の開催 [中級編]

ア 研修の実施

①実施日 契約日から2020年3月31日までのうち平日の4日間

②場 所 クレーム対応研修（紀北1回・紀南1回）

リーダー研修（紀北1回・紀南1回）

③時 間 各日4時間まで

④研修内容

観光関連事業者が抱える課題に特化した、実践形式を含んだ研修内容とすること。また、受講者同士の意見交換の時間を確保すること。

⑤受講対象者

観光関連事業者（宿泊施設、交通事業者、土産物店、観光協会等）各日30名以内（県が募集を行うものとする。）。

イ 資料等の作成

①研修用資料

受講者に応じた研修資料を作成し、県による内容の承認を受けた上で、受講者数に5を加えた部数を研修会場に持参すること。

②研修実施報告書

研修内容についての受講者アンケートを作成し、県による内容の承認を受けた上で、アンケートを実施・回収・集計し、県に報告すること。

(3) おもてなしの宿づくりセミナーの開催 [上級編]

ア 研修の実施

①実施日 契約日から2020年3月31日までのうち平日の1日間

②場 所 和歌山県内

③時 間 5時間まで

④研修内容

2部構成とし、第1部は宿泊施設に求められるおもてなしに関する講演、第2部は県内宿泊施設のバックヤード見学とすること。

⑤受講対象者

県内宿泊施設の経営者、支配人又は基幹的職員（県が募集を行うものとする。）。

イ 資料等の作成

①講演資料

講演内容に沿った資料を作成し、受講者数に5を加えた部数を研修会場に持参すること。

②研修実施報告書

講演内容についての受講者アンケートを作成し、県による内容の承認を受けた上で、アンケートを実施・回収・集計し、県に報告すること。

(4) おもてなしレベルの把握及び向上を図るための覆面調査（「和みわかやま」おもてなしの宿アワード）

ア 覆面調査の実施

①実施日 契約日から2019年12月13日まで

②日 程 1施設につき1泊2日

③調査対象 県内の宿泊施設のうち、20施設以内（県が募集を行うものとする。）。

④その他 夕食及び朝食の実食を必須とする。また、調査は調査員と同行者の2人組で行うものとする。なお、可能な限り全施設に同一の調査員を派遣し、調査結果の統一性が保たれるよう努めること。

イ 調査項目の作成

予約からチェックアウトまでの接客状況や施設内の清掃状況、料理の内容、雰囲気づくり等、覆面調査の項目を作成し、調査前に県による内容の承認を受けること。

ウ 調査結果の報告

従業員の対応や空間の快適度等、おもてなしの充実度を示す指標（以下「指標」という。）を複数設定し、調査前に県による内容の承認を受け、調査結果を分かりやすく示すこと。また、指標それぞれについて数値で評価を付すとともに、モニターの詳細や総評などを記載した報告書を作成し、県へ提出すること。

なお、調査対象宿泊施設に対しても、別途報告書を作成し、提出すること。