

平成30年度福岡市地下鉄駅案内業務委託 提案競技に付する内容

福岡市地下鉄駅案内業務は、外国人観光客及びその他の地下鉄利用客が安心して快適に地下鉄をご利用いただけるよう、乗車券の購入方法や観光スポットまでの行き方などをわかりやすくご案内し、きめ細やかなサービスを提供することを目的とした案内業務です。

地下鉄博多駅券売機付近において、お客さまに対し地下鉄の乗り方や切符の買い方、運賃案内、他の交通機関の案内及び沿線のイベント案内や観光情報の提供等を行います。

地下鉄をご利用されるお客さまは年々増加しており、また、外国からの観光客も増大し、駅窓口での外国語対応も多く求められています。

特に博多駅は国内外からの観光客の利用が多く、お客さまに対し多岐に渡る情報の提供を行う必要があり、ホスピタリティあふれる接遇をはじめ、お客さまに満足いただけるサービスの提供が求められています。

そのためには、有能な人材を確保し十分な教育訓練を施すことで、お客さまのニーズに的確に対応し、上質なサービスを提供できることが必要とされます。

そこで本業務を遂行するうえで必要とされる以下の項目について、企画提案をお願いするものです。

企画審査に正確を期すため、できるかぎり具体的にご提案ください。

記

1 人材

すでに確保されている人材や資格等の有無

2 人材募集、選考プラン

- ①募集内容 ②募集方法・スケジュール ③選考方法・体制
- ④実績

3 教育研修システム

- ①教育研修システム概要・研修方法 ②スケジュール

4 管理運営体制

- ①組織概要・人員配置計画 ②管理運営体制 ③危機管理体制

5 過去の実績

過去に履行した同様業務の実績

6 見積価格

提案競技説明書の契約上限価格（税込み）を参考にしてお見積もりください。