

尼崎市モーターボート競走場場内警備・案内等包括業務委託
公募型プロポーザル方式募集要項

1 目的

この要項は、尼崎市モーターボート競走場場内警備・案内等包括業務委託を実施するにあたり、公募型プロポーザル方式により、企画提案を募集し、費用と効果を総合的に評価し、その業務の実施に最も適した契約の相手方となる候補者を選定することを目的とする。

2 業務の概要

(1) 委託名称

尼崎市モーターボート競走場場内警備・案内等包括業務委託

(2) 業務主旨

本業務は、警備員・案内スタッフによるお客様の安全・安心の確保、また、お客様の要望や苦情受付からそれらに対する説明、説得対応といったソフト面の対応を現場の第一線で求めるものである。

また、現場でお客様と接することから、“見られる”ことを意識した身だしなみや接客姿勢といった接遇面において、ボートレース尼崎が掲げる職員おもてなし宣言及びおもてなし向上の基本的な考えを共有し、実践することを求める。

(職員おもてなし宣言及びおもてなし向上の基本的な考えは別添資料参照)

(3) 業務内容

別紙「仕様書」のとおり

(4) 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

※ 契約初年度は上記に定める期間とするが、尼崎市及び伊丹市が業務実績を良好と判断した場合は、令和12年度末（令和13年3月31日）までを限度に、年度ごとに契約を締結できるものとする。

ただし、現時点では、令和8年度予算の措置がされていないことから、今後、議会において予算が承認され、かつ、承認された予算の範囲内で契約することとなる（令和12年度までの各年度においても同様）。当該業務は、令和8年度予算が成立した時点で有効となるため、予算不成立の場合は当該業務を実施しない。また、当該予算の承認が議会で得られなかった場合、又は、当該予算の減額が議会において生じ、下記「(5) 提案上限金額（総額）」に、減額が生じた場合において、参加事業者に損害が生じた場合の補償は、尼崎市及び伊丹市は一切行わない。

(5) 提案上限金額（総額）

（総額）256,198,000円（税込み）以下とする。

【内訳】

尼崎市：181,632,000円（税込み）以下とする。

伊丹市：74,566,000円（税込み）以下とする。

※なお、仕様書の「5 業務内容」のうち、

・「(2) 非開催日のMoovvi あまがさき運営日」の業務については、

予定日数分の積算を尼崎市の提案上限額に含むこと。

・「(3) Moovvi あまがさき貸切利用日」の業務については、

積算に含まれていないので、提案上限額に含まないこと。

☆契約時には、上記(2)・(3)とも、

1日あたりの単価を同額とした日数に応じた単価契約とすることを基本とする。

3 参加資格要件

本プロポーザルに参加を希望する事業者は、次に掲げる全ての要件を満たすものを対象とする。

- (1) 仕様書に記載された全ての業務及び提出する企画提案書の内容を円滑かつ確実に実行できること。
 - (2) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しないこと。
 - (3) 尼崎市及び伊丹市の競争入札参加資格登録事業者名簿に登録されていること。
 - (4) 尼崎市及び伊丹市から入札参加停止の措置を受けていないこと。
 - (5) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）第 17 条の規定に基づく更正手続開始の申立て又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）第 21 条の規定に基づく再生手続開始の申立てをしていないこと。
 - (6) 公租公課の未納がないこと。
 - (7) 次のいずれにも該当しないこと。
 - ア 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条に掲げる暴力団及び暴力団員の利益となる活動を行うものであると認められるもの。
 - イ 役員等が暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど、暴力団の維持又は運営に協力し、又は関与していると認められるもの。
 - ウ 尼崎市暴力団排除条例（平成 25 年尼崎市条例第 13 号）第 2 条第 7 号及び伊丹市暴力団排除条例（平成 24 年伊丹市条例第 4 号）第 2 条第 3 号に規定する暴力団密接関係者であると認められるもの。
 - (8) 本業務を一括再委託しない者であること（ただし、業務の一部を委託する場合についてあらかじめ尼崎市及び伊丹市の承諾を得たときはこの限りではない）。
 - (9) 警備業務もしくは案内業務について、国内公営競技場等において業務実績があること。
- ※ 「7 現地視察について」の現地視察を希望する場合は、「会社概要・参加資格確認書」（様式 1－1）に希望日を明記すること。

4 スケジュール

参加申込書受付期間	令和 7 年 1 2 月 1 日（月）から同月 1 9 日（金）まで
質問書受付期間	令和 7 年 1 2 月 1 日（月）から同月 1 9 日（金）まで
現地視察期間	令和 7 年 1 2 月 8 日（月）、9 日（火）、1 0 日（水）、1 1 日（木）
企画提案書等受付期間	令和 7 年 1 2 月 2 2 日（月）から令和 8 年 1 月 1 4 日（水）まで
契約候補者の選定 【プレゼンテーション】	令和 8 年 1 月中旬予定
選定結果の通知	令和 8 年 1 月中旬予定
契約締結日	令和 8 年 4 月 1 日（水）

5 参加申込書受付期間等

- (1) 受付期間
令和 7 年 1 2 月 1 日（月）から同月 1 9 日（金）午後 5 時まで
受付時間は、各日午前 9 時から午後 5 時まで
- (2) 受付場所及び方法
「参加申込書兼誓約書（様式 1）」及び「会社概要・参加資格確認書」（様式 1－1）を持参又は書留郵便による郵送（必着）により、「15 提出先・問い合わせ先」の「(1) 尼崎市」まで提出すること。

※持参または書留郵便による郵送以外の方法による提出は受け付けない。

(期間中、尼崎市の公休日が含まれていることから持参の場合は、あらかじめ「15 提出先・問い合わせ先」の「(1) 尼崎市」まで連絡すること)

(3) 参加辞退

参加申込書提出後の辞退は、「参加辞退届(様式2)」を「15 提出先・問い合わせ先」の「(1) 尼崎市」へ持参又は書留郵便による郵送により提出すること。

(4) 参加申込書等書類のダウンロード

当該募集要項ほか参加申込書等書類一式は、尼崎市及び伊丹市ホームページに掲載する。

※ただし、「令和8年度 BOATRACE 尼崎開催日程表(予定)」、「競走場内平面図兼必要配置ポスト図」については、紙ベースでの提供とする。

(配布については、「15 提出先・問い合わせ先」の「(1) 尼崎市」及び「(2) 伊丹市」まで確認すること)

6 質問書の受付期間及び回答

(1) 受付期間

令和7年12月1日(月)から同月19日(金)午後5時まで

※これ以降の質問は受け付けない。

(2) 質問方法

質問書(様式3)に質問事項を記入の上、「15 提出先・問い合わせ先」の「(1) 尼崎市」メールアドレスまで送信すること。

電子メール以外の方法による質問は受け付けない。

※件名は「【質問書】尼崎市モーターボート競走場場内警備・案内等包括業務委託」とすること。

※メール送信後は、送信した旨を尼崎市へ電話連絡し、受信確認すること。

※質問の趣旨について、担当者から質問者へ問い合わせを行うことがある。

(3) 回答方法

令和7年12月25日(木)までに、すべての参加申込者に対して、質問者の事業者名を伏せたうえで、参加申込書兼誓約書(様式1)に記載のメールアドレスに質問の内容と回答を送付する。

7 現地視察について

(1) 現地視察期間

令和7年12月8日(月)、9日(火)、10日(水)、11日(木)

各日午後1時から午後3時まで(予定)

(2) 留意事項

ア 視察期間は、本競走場でレースを実施していることから、十分な視察及び時間が取れない場合があること、また、視察日時が変更となる場合があることを留意すること。

イ 各日ともに本競走場メインスタンド7階会議室1に午後1時までに集合すること。

※視察希望日をあらかじめ「15 提出先・問い合わせ先」の「(1) 尼崎市」まで連絡すること。

ウ 参加人数は各事事業者3名以内とすること。

エ 現地視察日を4日間設けているが、各日で内容が異なるものではないこと。

オ 参加者数が偏った場合は、参加日の変更の申し出を委託者からする場合があること。

8 企画提案書等の受付期間等

(1) 受付期間

令和7年12月22日(月)から令和8年1月14日(水)午後5時まで

受付時間は、各日午前9時から午後5時まで

(2) 受付場所及び方法

「15 提出先・問い合わせ先」の「(1) 尼崎市」へ持参により提出すること。

※企画提案書等は持参のみ(期間中、尼崎市の公休日が含まれていることから、あらかじめ「15 提出先・問い合わせ先」の「(1) 尼崎市」まで連絡すること)。

(3) 企画提案書等

部数 正本1部、副本7部（副は複写可）

ア 企画提案書

イ 見積書

見積書は、「2 業務の概要」の「(5) 提案上限金額（総額）」に記載の提案上限金額

【256,198,000円（税込み）】に対しての見積金額を提示すること（見積金額は税抜き・税込みを記載すること）。

また、【内訳】の尼崎市及び伊丹市それぞれの金額に対しても同見積書内に記載すること（見積金額は税抜き・税込みを記載すること）。

※なお、見積額が提案上限額を超える提案は、内容にかかわらず受け付けない。

ウ 会社概要がわかるもの（パンフレット等）

9 企画提案書の留意事項

- (1) 企画提案書は、紙に印刷された文書で提出すること。
- (2) 企画提案書は、当募集要項及び仕様書に基づき、後記する「11 評価項目及び評価の視点」を満たす正確かつ簡潔な内容とし、過大なものとならないよう留意すること。また、専門知識を有しないものでも理解できるよう、平易な表現で記載すること。
- (3) 参加に要する費用は、全て参加事業者負担とする。また、契約に至らなかった場合も同様とする。
- (4) 提出される全ての資料は、選考結果にかかわらず返却しない。
- (5) 企画提案書等資料は、参加事業者が無断で使用しないが、企画提案書等や選考結果（不採用となった参加事業者の名称・審査結果等を含む）に対する公文書開示請求があった場合は、尼崎市情報公開条例（平成16年尼崎市条例第47号）及び伊丹市情報公開条例（平成15年3月27日伊丹市条例第5号）に基づき、開示することがある。

10 評価方法

- (1) 評価は、企画提案書に基づくプレゼンテーションにより数値化して評価し、総合評価が第1位の参加事業者を契約候補者として選定する。

ア プレゼンテーションの日時

令和8年1月中旬予定（詳細は、参加申込書兼誓約書（様式1）を提出した事業者に別途通知）

イ 場所

本競走場メインスタンド7階会議室1

ウ プレゼンテーション方法

企画提案書に基づき参加事業者がその内容や期待できる効果等について説明した後、評価者の質疑に回答する（各参加事業者の時間配分は、プレゼン30分・質疑応答15分程度を予定）。

なお、機材を使用して説明する場合は、予め「15 提出先・問い合わせ先」の「(1) 尼崎市」まで連絡すること。

- (2) 評価の結果、同点数であった参加事業者が複数の場合は、評価者の評価で1位を多く獲得した参加事業者を契約候補者として選定する。
- (3) 参加事業者が1者の場合であっても企画提案書を審査し、その結果、企画提案書の内容が仕様書等を満たしていると認められた場合には、その者を契約候補者として選定する。
- (4) 後記する「11 評価項目及び評価の視点」で「5 見積金額」の評価項目を除いた他の評価項目の合計点が6割に達する参加事業者がいない場合は該当者なしとする。

11 評価項目及び評価の視点

以下の視点を中心に総合的に評価する。

No.	評価項目	評価の視点
1	営業実績	・同規模程度の公営競技場等において、場内警備・場内案内を1社で一括して受託し、安定した業務運営の実績を有しているか ・同規模程度の公営競技場等において、場内警備を一括で受託し、安定した業務運営の実績を有しているか

		・同規模程度の公営競技場等において、場内案内を一括で受託し、安定した業務運営の実績を有しているか ・同規模程度の公営競技場等において、場内警備を受託し、安定した業務運営の実績を有しているか ・同規模程度の公営競技場等において、場内案内を受託し、安定した業務運営の実績を有しているか ・同規模程度の公営競技場等において、警備業務を受託し、安定した業務運営の実績を有しているか
2	運営体制	・組織体制は、警備、案内業務は包括委託とするスケールメリットを活かした効率的で実効性のあるものとなっているか ・仕様書「5 業務内容」に記載の各業務を担当する者間の連携体制 ・競走場内において、適正な警備体制が整えられているか 加えて、公営競技場で起こりうる不測の事態に備えた体制が整えられているか ・競走場内において、適正な案内体制が整えられているか 加えて、公営競技場で起こりうる不測の事態に備えた体制が整えられているか ・独自の警備、案内マニュアルは整えられているか
3	接遇、指導教育	・「1 目的」に記載のボートレース尼崎が掲げる職員おもてなし宣言及びおもてなし向上の基本的な考えを共有し、実践することができ得る提案となっているか ・お客様に安心、信頼してもらえるような「身だしなみ」、「言葉遣い」ができる人材教育がされているか ・警備面、案内面に対する研修体制の充実度合い 加えて、公営競技場で起こりうる不測の事態に備えた教育指導が徹底されているか ・ボートレースの知識向上の研修体制の充実度合い
4	その他、独自性等	・仕様書の業務内容において、他社と差別化が図られるような強みはあるか ・仕様書の業務内容以外での独自提案はあるか
5	見積金額	・提案上限金額（総額）に対する見積金額の評価 ※評価は、「2 業務概要」の「(3) 提案上限金額（総額）」に記載の（256,198,000円（税込み））に対して行う。

※企画提案書への記載は、各評価項目に沿って記載すること。

12 選定結果

令和8年1月中旬予定

選定結果は、選定後、採否にかかわらず書面にて通知する。

※なお、選定結果に関する問い合わせには回答しない。

13 契約締結

- (1) 選定後、契約候補者は、尼崎市及び伊丹市と本業務について仕様等契約条件の詳細を調整・協議の上、尼崎市及び伊丹市のそれぞれと契約を締結する。契約書は、尼崎市及び伊丹市が作成する。
- (2) 契約候補者が、契約締結までに参加資格要件を欠いていることが判明した場合、詳細を調整・協議後の見積金額が提案上限金額を超過する場合、その他の理由により契約候補者との契約が締結できない場合は、プレゼンテーションによる契約候補者の選定において定めた順位の高かった者の順に協議を行い、契約相手を決定する。

14 契約にかかる保証金

(1) 尼崎市

尼崎市契約規則第31条に基づき、契約金額の100分の5以上を納付すること。

ただし、尼崎市契約規則第32条各号に該当する場合は、契約保証金の納付は免除する場合がある。

(2) 伊丹市

伊丹市モーターボート競走事業の契約に関する規程第24条の規定に基づき、契約金額の100分の10以上を納付すること。

ただし、伊丹市モーターボート競走事業の契約に関する規程第25条各号に該当する場合は、契約保証金の納付は免除する。

15 提出先・問い合わせ先

(1) 尼崎市

住所 〒660-0082 兵庫県尼崎市水明町199-1

電話 06-6419-3181

尼崎市公営企業局ボートレース事業部ボートレース施設課（担当：中堂・石田）

アドレス：ama-boat-shisetsu@city.amagasaki.hyogo.jp

(2) 伊丹市

伊丹市ボートレース事業局事業課（担当：大谷・木徳）

アドレス：b-jigyo@city.itami.lg.jp

以 上

e-Smile Amagasaki

～いい笑顔の集まる、いい場所に～



Ver.20250624 初版

目 次

おもてなし向上の基本的な考え	P 3
職員おもてなし宣言	P 4
おもてなしスローガン	P 5
おもてなしの取り組み	P 6
施設環境（ハード）	P 8
レース・イベント（ソフト）	P 9
接遇（サービス）	P 10
たゆまぬ改善活動	P 15
チェックリスト	P 17

おもてなし向上の基本的な考え ～一人ひとりが意識すること～

ポートレース尼崎における「おもてなし」の基本的な考えは、お客様に心地よく、安心してポートレース尼崎を楽しんでいただき、そのうえで「また来たい」「誰かを連れてきたい」と実感してもらえような魅力を実感・体験してもらうサービスを提供することです。そのためには、

『ポートレース事業部全体で、お客様に安心して楽しんでもらえる最高のハード（施設環境）、ソフト（レース運営・イベント等）を準備し、最高のサービス（接遇）でお迎えする』

すべての職員一人ひとりが当事者意識をもってそうした「おもてなし」の基本姿勢を意識し、担当業務を実施していくことが、売り上げの向上、ファミリー来場促進にもつながり、結果としてポートレース尼崎が継続的に市民の方々に受け入れてもらえることにつながっていきます。

職員おもてなし宣言

「**おもてなし**」を实践する上で、以下の宣言を念頭において取り組みましょう。

職員おもてなし宣言

1. 私たちは来場者の笑顔のために尽力します。
2. 私たちは皆さまの楽しい思い出のために精一杯おもてなしいたします。
3. 私たちはボートレース尼崎が永遠に愛される存在となるよう、感動をもってお客様に接します。



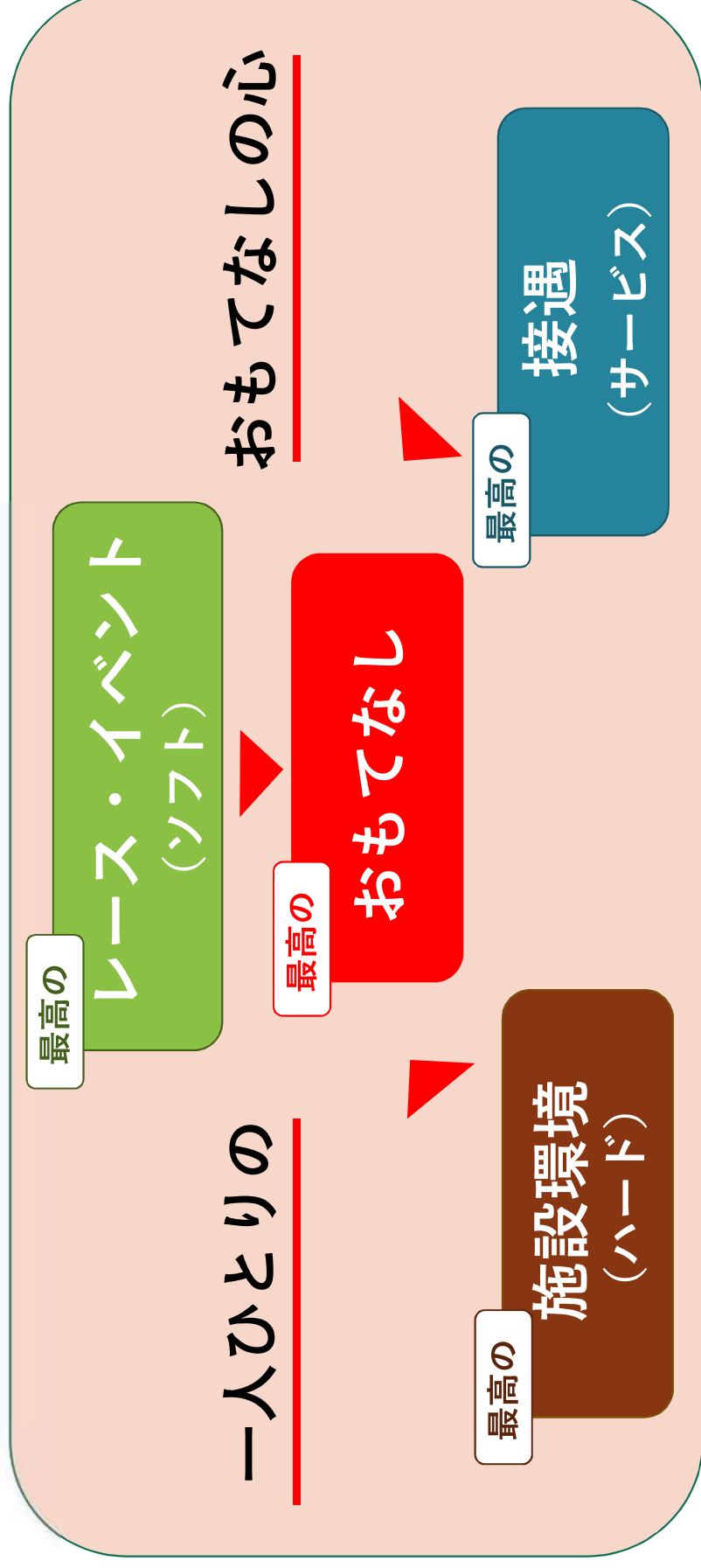
おもてなしスローガン

e-Smile Amagasaki

～いい笑顔の集まる、いい場所に～

「おもてなし」の取組を一過性のものに終わらせず、継続して取り組んでいくという強い意志を持つことを目的に「**e-Smile Amagasaki**」をスローガンとします。この言葉には、お客様に私たちの「おもてなし」でポートレース場という特別な場所での楽しい思い出を作っていただき、ポートレース尼崎が永遠にお客様に愛され、成長し続けることができるように、との願いが込められています。

おもてなしの取り組み



たゆまぬ改善活動 ▶▶▶ 継続的なおもてなし活動

施設環境（ハード）

私たちは、お客様に心から楽しんでいただけるよう、観戦・購入・滞在環境の充実に努めます。また、お客様に必要な情報がよりの確に、よりスムーズに伝わるよう心がけます。

レース・イベント（ソフト）

私たちは、おもてなしを職員一人ひとりが自覚し、お客様に喜んでいただけるイベントの開催、レース運営を心がけます。ポートレース場職員として、**誰もが、イベント内
容やレース内容にもお答えできることが基本です。**

接遇（サービス）

私たちは、一つひとつの出会いに感謝し、すべてのお客様に笑顔で楽しんでいただけるよう、自らも笑顔で、コミュニケーションと思いやりを重視した接客対応を心がけます。

施設環境（ハード）～具体的な取り組み～

ボートファンはもちろん、ファミリーの来場促進を目指すうえでも、どのような施設が安心してくつろげる場所になるか、常に意識していく必要があります。

【近年の実践例】

- ①飲食スペースの植木エリアを撤去しアクリル掲示物を設置
広い空間を創出するとともに告知物を掲示
- ②観戦スペース確保のためにベンチを増設
- ③老朽化した水上ステージに、新たにボートレース場のキャラクターをプリント
- ④よりよい競技環境を目指し競技エリアの改修
- ⑤水面西側に防風ネットを設置
- ⑥ゲストエリア（ゲストラウンジの新設工事）



【令和7年度以降も「おもてなし」を意識した施設環境整備】

レース・イベント（ソフト）～具体的な取り組み～

ボートファンはもちろん、ファミリーの来場促進を目指すうえでも、どのような施設が安心してくつろげる場所になるか、常に意識していく必要があります。

【近年の実践例】

- ①ファン通路に掲示物を設置
- ②ボートレースマルシェ、野菜市の開催
- ③ボートフェスティバル、大庄祭り開催協力
- ④季節のイベント（プール、雪遊び等）
- ⑤企画レースの実施
- ⑥Youtubeでの様々な番組企画



【令和7年度以降も「おもてなし」を意識したレース・イベント企画】

接遇（サービス）～具体的な取り組み～

職員一人ひとりがどのような立ち振る舞いがおお客様へのおもてなしにつながるか、統一的な指標が必要となります。委託会社の職員にも施行者職員がおもてなしの見本を見せるつもりで取り組みましょう。

1 第一印象を決める～メラビアンの法則～

メラビアンの法則は、コミュニケーションを図る際、相手に影響を与えるのは、言語情報が7%、聴覚情報が38%、視覚情報が55%であるという心理学の法則のことです。

つまり・・・内容より見た目が大事です。



表情・態度	55%
口調（声の大小、早さ）	38%
話の内容	7%

2 接遇の原則

◆挨拶・・・3つのポイント

- ① 相手に届く笑顔を添えて
- ② 必ず相手の目をみて話す
- ③ 相手、場所、状況をみて話す

【実践】

ファンエリアへの出入りの際は必ず一礼をするとともに、事務所にお客様が来られた際には起立し気持ちの良い挨拶を行うことを心がけましょう。起立し、挨拶するだけでも相手の印象は違ってきます。

◆身だしなみ・・・3つのポイント

- ① 清潔
- ② 上品
- ③ 控え目

【実践】

自身がボートレース尼崎の一員として「おもてなし」を実践していくという意識を持つうえでも、**統一したユニフォームや名札を着用することは有効**です。また、お客様が安心して場内で楽しまれるうえでも、誰が職員か一見してわかることは非常に重要です。

◆言葉遣い・・・3つのポイント

- ① 明るく・優しく・美しく
- ② クッション言葉
依頼する場合：恐れ入りますが/お手数をおかけしますが/ご都合よろしければ・・・等
断る場合：あいにくですが/せいかくですが/ご意向に添えず・・・等
- ③ あとよし言葉
否定的な言葉を先に伝え肯定的な言葉を後に伝える。

◆立ち居振る舞い・・・4つのポイント

- ① 立ち姿勢
視線、背筋まっすぐ/膝は伸ばす/つま先を開く
- ② お辞儀
相手の目を見て/背筋を伸ばし腰から折る/手の位置は前で右手の上に左手を重ねて

角度	種類	どのような場面を使うのか	印象
0°	起立/黙礼		
10° ～15°	会釈（伺う姿勢）	すれちがったときの軽い挨拶、入退室時	親しみ、身近
30°	敬礼	一般的な挨拶、お客さまのお迎え	礼儀正しい
45°	最敬礼	VIP対応、感謝、お詫びの時	礼儀正しい

◆立ち居振る舞い・・・4つのポイント

- ③ 歩き方
目線は前方/振り返りながらご案内する/脚を伸ばして歩く
- ④ 物の受け渡し
渡すものだけでなく、相手をやさしく見る/見やすい向き、受け取りやすい位置/両手で渡す/笑顔で丁寧

【実践】

ファンエリアでの立ち振る舞いは常に**お客様に見られていること、見せることを意識**してください。歩き方や会話の内容に気を付けることはもちろんですが、**戸惑っている人がいれば声をかけることや、場内の美化（外れているポスターをなおす等）**を心掛けてください。

ユニフォームを着た職員のそうした姿を見せることがお客様のポートレート場に対するイメージ向上につながります。

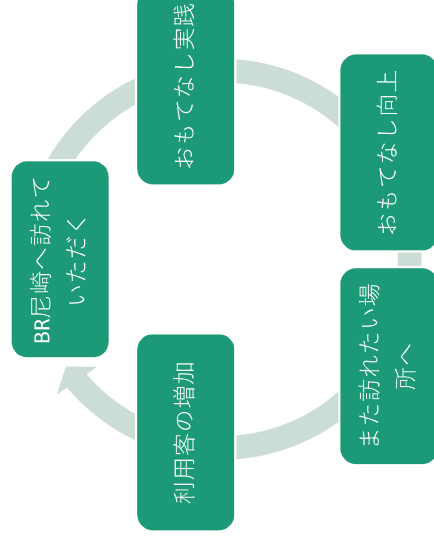
◆ご意見をいただいた時

【実践】

お詫びの気持ちを伝えることに加えて、お客様のご意見に感謝する気持ちが必要です。お客様からいただいた意見は「**改善の種**」として捉えることが重要です。すぐに対応できないことであっても、部全体で改善の検討が必要と思えるものは、積極的に後述の「**ていあんばこ**」に**記載する**などで共有を図っていくことが重要です。

◆目指すおもてなしサイクル

好循環を目指す！



たゆまぬ改善活動～継続的なおもてなし活動～

現状に満足せず、常によりよい「おもてなし」を追求する気持ちを持つことが重要です。

1 職員が気軽に受講できるWEB研修を導入

WEB研修には接遇研修コミュニケーション研修等多数のカテゴリーがあります。全体で時間を確保してROKUで視聴するなど計画してまいります。イベント時の対応やお客様からのクレーム対応等の向上を目指します。

2 職員統一ユニフォームの着用

「形」から入るということも大切です。まずは職員が想いを共有できるよう、統一ユニフォームを着用しましょう。お客様から見れば同じ服をきている職員に部署は関係ありません。出走表や実施要綱を携帯し常にお答えできるよう心がけましょう。

3 職員統一名刺の作成

職員統一の名刺で尼崎を代表して挨拶してみませんか。他施行者でバラバラの名刺というのをあまり見たことがありません。この程度のことにも必ず理由があるはずです。

尼崎市も連帯感を持つために「統一名刺」を実施します。

4 積極的な他場視察

どのようなポートレース場がお客様に安心してくつろいでいただけただける場なのか、ということとは、ポートレース尼崎が100点でない限り、他場へ視察すれば自ずと気づくことが多いあると思います。良いところはどんどん参考にしていきたいながら、**ポートレース尼崎独自の「イベント」や「企画レース」**を検討していきましょう。

また、出張時の報告書について、旅費の実績報告時に各自作成している報告書を共有フォルダー（**公営企業局-ポートレース事業部経営企画課-×BR事業部共通（おもてなし関連）-他場視察等報告書**へ保存し、**執行会議**で視察内容を共有できるようにしましょう。

5 「おもてなしあいあんばこ」の活用

日々の業務で感じていることや他場視察で気付いたポートレース尼崎における具体的な改善内容について、「てあいあんばこ」にどんどん記入しましょう。
「てあいあんばこ」の記載内容及びその対応策を定期的に執行会議で全体共有し、取り組めることから着実に取り組むようにしていきたいでしょう。（**公営企業局-ポートレース事業部経営企画課-×BR事業部共通（おもてなし関連）-おもてなしあいあんばこ**）

接遇（サービス）チエツクリスト

ボートレース場でお客様を迎える職員として、接遇対応や身だしなみが「おもてなし」にふさわしいか、今一度、自分自身でチェックしましょう。

- ☐ ファンエリアへの出入りの際の一礼ができていますか
- ☐ 事務所にお客様が来られた際起立し挨拶できていますか
- ☐ 統一したユニフォームや名札を着用できていますか
- ☐ 場内で困っている又は戸惑っているお客様に適切にお声掛けできていますか
- ☐ 場内美化を意識し、外れたポスターやごみ等をそのままにしてませんか
- ☐ 今節のレース内容・イベント内容は把握できていますか



ONE BOATRACE
ONE FAMILY
～共にその先の景色へ～