

1 級実技試験 実施要領

■ 1 級実技試験にあたり、受検票とともに以下の書類を同封・送付いたします。

①会場情報

②お客様情報シート

ケース①

ケース②

■ 集合時間及び事前説明

- ・ 各受検者に指定された集合時間にお越しください。
- ・ 控室にて、実技試験の進め方等の事前説明を行いますので、遅れないようご注意ください。
- ・ 時間になりましたら係員が案内しますので、試験会場に入室してください。

■ 課題

初来館者に対する新規接客又は成約済みの顧客からの相談に対する接客ロールプレイ及びそれに関する口述試験。

- ・ 顧客の基本情報等については、別紙の「お客様情報シート」を参照して下さい。なお2種類のケースがありますが、当日はどちらかのケースについてロールプレイを実施していただきます。
- ・ 新規来館顧客に対しては、お客様情報シート（事前アンケートシート）に基づき、顧客の要望を聞き取り、婚礼の知識を活用し、それらの要望に対して適切な提案を行ってください。
- ・ 成約済の顧客からの相談に対しては、婚礼の知識を活用し、問題解決に向けた提案を行ってください。
- ・ ロールプレイにあたっては、別紙の「会場情報」に記載されている会場に所属するブライダルコーディネーターとして対応して下さい。顧客の要望への対応方針等を検討する際には、記載されている条件にそって考えてください。

■ 試験時間

- ・ ロールプレイの所要時間は 15 分とします。その後、10 分の口述試験を実施します。
- ・ ロールプレイの流れ及び各実施事項の時間配分の目安は以下の通りとします。
「打合せの導入」は 5 分、相談事項への対応については、10 分を目安としています。制限時間内に相談事項への対応を行ってください。
- ・ 10 分経過した時点で、係員より「残り 5 分」の合図を出します。その後、「残り 3 分」、「残り 1 分」の際にもそれぞれ合図を出します。15 分経過した時点で終了とします。

区分	時間	実施事項
ロールプレイ試験	5分	・打合せの導入 打合せのための環境づくりを行う
	10分	・こだわり・要望事項への対応 こだわり・要望事項を聞き取り、その対応策について提案（アドバイス）する
口述試験	10分	ロールプレイでの対応方針に関する質問

■実技試験の実施内容・進め方

- ・ 今回事前にお送りしたロールプレイに使用する「お客様情報シート」及び会場情報を、予め目を通し準備しておいてください。
- ・ ロールプレイを開始する際には、初めに審査員に受験番号と氏名を伝えてください。
- ・ 審査員の開始の合図を受けて、ロールプレイを始めてください。打合せブースに入り、挨拶をするところからロールプレイを始めてください。
- ・ 審査員3人のうち、顧客役（新郎役及び新婦役）が2人いますので、この顧客役に対してロールプレイを行ってください。
- ・ ロールプレイでは、打合せの導入、複数の相談事項への対応を行ってください。

① 打合せの導入については、挨拶等、前回の打合せ事項の確認、今回の打合せの位置づけや検討事項の説明を行ってください。
② 相談事項への対応については、顧客の相談事項の聞き取りを行った上で、その対応策について提案をしてください。
③ 相談事項は複数ありますので、受検者が誘導して、次の相談事項に移行してください。
★ 相談事項については、想定される対応策、及びそれらのメリット・デメリット、懸念事項について顧客に提案してください。
★ 対応策については、顧客の状況や要望と整合し、かつ実現可能性のあるものとしてください。
★ 最後に、顧客の相談事項及びその対応方針についてまとめを行い、打合せを終了してください。

- ・ ロールプレイが終了したら、そのまま口述試験を行います。口述試験では、審査員があなたのロールプレイにおける対応について質問しますので、簡潔に回答してください。

■注意事項

- ・ 試験は、職場での服装（制服を含む）もしくは接客に相応しい服装で行ってください。
- ・ 名刺はBIA事務局でご用意します。
- ・ パンフレット等の使用は不可とします。

会場情報

結婚式場「BIA館」 基本情報

基本情報	専門式場
挙式スタイル	神前式(館内儀式殿:50名) 雅楽生演奏&巫女の舞 教会式(独立型:100名) パイプオルガン、聖歌隊 *ガーデン挙式可能(雨天:チャペルにて)
披露宴会場	2階フロアに4会場、1日最大7組施行可能 披露宴時間3時間、ドンデン1時間 オリオン: 収容人員180名(窓有、ステージ完備) スタート時間 10:30~ 14:30~ ペガサス: 収容人員120名(窓なし) 11:30~ 15:30~ シリウス: 収容人員100名(窓有、ガーデンあり) 12:30~ 16:30~ カシオペア: 収容人員 60名(立食100名まで可) フリー
料理 & 飲物	料理: 和・洋・中 コース料理・ブッフェ料理から選択 ¥10,000円(税・サ別)~ 飲物: フリードリンク ¥3,000~ *アレルギー・ハラール・ビーガン対応可 「アレルゲン特定原材料7品目」及び「アレルゲン特定原材料に順ずる18品目」 を使用しないメニューに変更可能
婚礼設備	写真室(テナント)、美容室(テナント)、衣裳室(テナント)、ブライズルーム7室 列席者更衣室、控室、ガーデン
付帯設備	クローク、レストラン、喫茶ラウンジ、バリアフリー対応、車椅子可
宿泊施設	提携ホテルあり(徒歩5分)、特別料金にて宿泊可能
支払い方法	申込金10万円 1ヶ月前までに見積もりの50%、1週間前までに残り50%を振込又は持参
アクセス	JR/私鉄駅 徒歩15分 土日祝は、駅との送迎バスあり(30分間隔) 車 ICから15分 駐車場100台完備(無料)
お客様による 直接手配・持込み	持込料 衣裳(打掛2万円、ドレス1万円他)、引出物(1点につき300円) カメラマン又は司会者(各5万円) 原則禁止 サービススタッフ、料理・飲物・会場装花・生ケーキ等の持込み * 食材については、衛生上の観点を考慮し、判断 (当方にて加熱・加工するようなものはOK)
利用制限等	当社約款に定める禁止事項等 ・ 大音響を発生し、他のお客様のご迷惑になる恐れのある楽器等 ・ 盲導犬、介助犬、聴導犬以外のペットの館内(屋内)持込み ・ 引火・発火の恐れのあるものの持込み ・ 悪臭を発生する恐れのあるものの持込み ・ 暴力団、暴力団員、暴力団関係団体又は関係者であることが判明した場合
その他	ブライダルコーディネーターは、新規接客から打ち合わせを通して担当

式場所在地: 試験会場所在地に設定

お客様情報シート（受検者用）【ケース①】

ご新郎	ふりがな	William Morgan	ご住所	ご職業
	お名前	ウィリアム・モーガン	試験会場所在都道府県	銀行員
	年齢	1990年2月1日 28歳		
ご新婦	ふりがな	やまき まゆみ	ご住所	ご職業
	お名前	八巻 まゆみ	試験会場所在都道府県	会社員
	年齢	1989年7月1日 29歳		

予約時のお客様情報

<p>日時：2019年7月1日(日) 仏滅 挙式11:30～ 神前式 披露宴12:30～ シリウス 招待人数60名 2019年1月25日(土)に新婦一人で来館、成約手続き済。</p>
<p>お客様情報 新郎：外資系銀行員、イギリス人。(日本語ペラペラ) 新婦：父の会社(不動産業)を手伝っている。</p>
<p>2人の出会い 新郎が来日したときの住居探しをお手伝いしたことから、交際が始まった。</p>
<p>日程の希望 新郎が7月に母国に帰国することになり、帰国前の挙式・披露宴を希望している。</p>
<p>招待人数 60名 新郎側：家族5名、友人25名(内、外国人15名) 新婦側：親族10名、友人20名</p>
<p>ご予算 350万円</p>
<p>会場決定時のこだわり 新郎の家族、友人に、日本らしい結婚式を体感させたい。</p>
<p>心配事 新婦一人で、打ち合わせや準備が整うか心配している。</p>

来館時の設定

<ul style="list-style-type: none"> ・ 本日(2月16日(土))は、成約済の日程の件で相談があるとのことで、お2人で来館された。(新郎は初めての来館) ・ 事前に電話で確認している相談の概要は次のとおり。 新郎の帰国が早まり、2月下旬となった。次の来日が4月になるので、日程を変更したいが、短期間で準備が整うか心配である。(電話で、4月13日(土) 挙式11:30～ 披露宴12:30～ シリウスの空き状況を確認済。) 他にも相談があるようだが、来館時に何うと約束している。
--

お客様情報シート（受検者用）【ケース②】

ご新郎	ふりがな	うえはら すすむ	ご住所	ご職業
	お名前	上原 進	試験会場所在都道府県	教師
	年齢	1990年2月1日 28歳		
ご新婦	ふりがな	おおくま まい	ご住所	ご職業
	お名前	大熊 麻衣	試験会場所在都道府県	教師
	年齢	1989年7月20日 29歳		

新規来館アンケート

Q1. ご希望の時期についてお聞かせください？

2019年7月20日(土)を希望。

Q2. ご招待の人数は何名様くらいを予定されていますか？

70名程度 新郎側:親族20名位、職場10名、友人10名 新婦側:親族10名、職場10名、友人10名

Q3. 挙式スタイルのご希望はありますか？

新婦自宅に近い、神社での挙式を希望している。
会場からは、車で30分の距離。

Q4. お二人が結婚式場を選ばれる際のポイントは何ですか？

神社とのスムーズな連携が可能な式場にしたい。
新婦母に和装の着付けをして欲しい。

Q5. 今回は何件目のご見学ですか？

1件目

来館時設定

- ・ 今日(2月9日(土))、雨の中、朝一番の10時予約にて来館。
- ・ 初めての会場見学だが、自分達の納得できる会場で、納得できる提案があれば、すぐにでも決定したい。
- ・ 神社の挙式時間は10:30と12:00空きがあることを確認済。
- ・ 14時に神社で相談の予約があるので、13時までには終わらせたい。