

2019 年度 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・新規来館アンケート

ケース① 再来館

ケース② 新規来館

■ 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」及び「新規来館アンケート」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、新規来館アンケートに基づき、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沿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」、「新規来館アンケート」及び「会場情報」に、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、初めに審査員に受検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たら、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。
- ・ ロールプレイで使用する名刺は検定本部で用意します。
- ・ パンフレット等の使用は不可とします。
- ・ 事前配布の「会場情報」、「お客様情報シート」及び「新規来館アンケート」以外のものは、試験会場に持ち込めませんので、必要情報等があれば、当該シートに書き込みをしてください。

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
披露宴会場	披露宴会場3会場、1日最大5組施行可能 披露宴時間3時間、ドンデン1時間 2F オリオン 収容人数180名(窓有、ステージ完備) 式11:00 披露宴12:00 式15:00 披露宴16:00 2F カシオペア 収容人数60名(立食100名可) 挙式・披露宴時間フリー 1F シリウス 収容人数100名(窓有、ガーデン有) 式12:00 披露宴13:00 式16:00 披露宴17:00 1F 神殿、下記婚礼設備及び付帯設備
料理&飲物	料理: 和・洋・中 コース料理・buffet料理から選択 ¥10,000円(税・サ別)～ *メニューについては、シェフと相談可 飲物: フリードリンク ¥3,000(税・サ別)～ *アレルギー・ハラール・ビーガン対応可 「アレルギー特定原材料7品目」及び「アレルギー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)、衣装室(テナント)、ブライズルーム5室 列席者更衣室、控室 *テナント事業者、出張可。
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
支払方法	申込金10万円 1ヶ月前までに見積りの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 衣装(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、司会者、美容師(各5万円) * 自前衣装持込みは無料 * カメラマン、司会者が列席者の場合は無料 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おそれのある楽器等 ・ 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・発火のおそれのあるものの持込み ・ 悪臭を発生するおそ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】

新郎	ふりがな	ひだか たくみ	ご住所	ご職業	年齢
	お名前	日高 巧	試験会場所在都道府県	建設業	1984年6月8日 35歳
新婦	ふりがな	いとう さくら	ご住所	ご職業	年齢
	お名前	伊藤 桜桃	試験会場所在都道府県	建設業	1994年4月5日 25歳

予約時のお客様情報

日時：2020年9月20日(日)大安 挙式12:00～ 神前式 披露宴13:00～ シリウス 招待人数70名前後
2020年1月18日(土)にお二人で来館、成約手続き済。

日程の希望

日柄に厳しい新郎父のことも考え、「大安」を希望。

招待人数

70名前後 新郎側：親族20名、会社関係10名、友人20名 新婦側：親族5名、会社関係5名、友人10名

ご予算

350万円

会場決定時のこだわり

新婦に希望やこだわりはない。新郎に合わせる。フォトラウンドでテーブルを回り写真を撮りたい。
親族・友人中心のアットホームな結婚式を希望。

お客様情報

新郎	大学卒業後、他の建設会社勤務、5年前に父親の経営する建設会社に転職、現在営業部長。(将来の後継者) 家族構成：父(65歳)、母(62歳)、姉(37歳 未婚) 現在：実家近くのマンションに一人暮らし。
新婦	新郎父の経営する会社で事務職。(亡き母が生前勤務しており新郎母と同僚、その縁で就職、その後も大変お世話になった。) 家族構成：父(2歳のとき離婚)、母(17歳のとき死亡) 現在：叔母(マナーの先生)と同居。

2人の出会い

新郎が父の経営する会社に転職、そこで出会い交際に発展。

その他

来館時の設定

- ・ 本日(2月1日(土))は、どんよりした曇り空でとても寒い中、成約済の日程、人数変更などの件で相談があると、お二人で来館された。
- ・ 事前に電話で確認している相談の概要は次のとおり。
お日柄の関係で日程を変更したい。
予定していた人数が増えることで、進行がスムーズに行えるか心配。(会場は手配可能)
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。

新規来館アンケート(受検者用)【ケース②】

ご新郎	ふりがな	たなか いちろう	ご住所	ご職業	年齢
	お名前	田中一郎	試験会場所在地	お菓子メーカー (営業)	1994年7月9日 25歳
ご新婦	ふりがな	すずき ゆうこ	ご住所	ご職業	年齢
	お名前	鈴木裕子	試験会場所在地	同お菓子メーカー (商品企画)	1997年12月7日 22歳

Q1. ご希望の時期についてお聞かせください？

2020年 11月 7日(土) 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

Q3. 挙式スタイルのご希望はありますか？

こだわりはないが、着物を着て行いたい。

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？

◆衣装 ◆演出 ◆料理 ◆音楽

Q5. 今回は何件目のご見学ですか？

1件目 (お二人は結婚式に参列したことがない)

来館時の設定

本日(2月1日(土))は、どんよりした曇り空でとても寒い中、お二人で来館された。