

## 2023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

ケース① 相談来館

ケース② 相談来館

■ 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

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。
- ・ 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。
- ・ 新型コロナウイルス感染症への対応は考慮する必要はありません。  
(平常時の接客を行ってください。)

■ 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。
- ・ 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	15分	・ 打合せの導入 打合せのための環境づくりを行う ・ 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」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」及び「お客様情報シート」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。

## 会場情報

### 結婚式場「BIA館」 基本情報

基本情報	専門式場
挙式会場	館内儀式殿(50名)神前式 雅楽生演奏&巫女の舞 独立型教会(100名)教会式 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 挙式・披露宴時間フリー、オープンキッチン付 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 神殿及び下記婚礼設備 及び 付帯設備 ※宴会場設備:スクリーン、プロジェクター他
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~ *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8品目」及び「アレルギー特定原材料に順ずる21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(来賓控室、親族控室) *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か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、新規接客から打合せを通して担当

式場所在地: 試験会場所在地に設定

裏面に続く

## 解約料金

申込金	10万円	
お客様による解約	解約期日	解約料金
	①前日を含む365日以前	12,000円
	②364日目以降180日目まで	25,000円
	③179日目以降150日目まで	50,000円
	④149日目以降120日目まで	お見積額の20%
	⑤119日目以降90日目まで	お見積額の25%
	⑥89日目以降60日目まで	お見積額の30%
	⑦59日目以降30日目まで	お見積額の35%
	⑧29日目以降10日目まで	お見積額の40%
	⑨9日目以降前日まで	お見積額の45%
⑩当日	お見積額の全額	

## お客様情報シート(受検者用)【ケース①】

新郎	ふりがな	わたなべ たけし	ご住所	ご職業	年齢
新郎	お名前	渡辺 武史	試験会場所在地	営業	1991年10月19日
					32歳
新婦	ふりがな	ひらの ななせ	ご住所	ご職業	年齢
新婦	お名前	平野 奈々星	試験会場所在地	秘書	1995年7月7日
					28歳

### 予約時のお客様情報

2023年9月24日(日)に来館  
2024年5月18日(土)12時教会式、13時披露宴シリウスにて成約した。

#### 日程の希望

夏以外で大安か友引

#### 招待人数

100名

#### ご予算

500万円

#### 会場決定時のこだわり

バージンロードの長さ(父と長い距離を歩きたい。)

#### お客様情報

新郎	大学を卒業後、一人暮らし 家族構成は父兄の3人家族
新婦	大学を卒業後、父の会社で秘書として働いている。 家族構成は父母妹の4人家族

#### 二人の出会い

新郎は前職で同じ建物内の違う会社に勤務しており、以前から顔は知っているという間柄だった。  
共通の友人の誘いで飲み会が開催され、そこからお付き合いが始まった。

#### その他

### 来館時の設定

本日は2024年2月3日(土)雪が降って寒い日です。  
両家で話し合いを行った結果、これまで伝えていないことや相談したいことがあり、会って相談したいと新郎から電話をもらった。  
BIA館で招待状作成も依頼するので、午後2時のアポイントとなった。

## お客様情報シート(受検者用)【ケース②】

新郎	ふりがな	おおいし だいすけ	ご住所	ご職業	年齢
	お名前	大石 大輔	試験会場所在地	大手電機メーカー 管理職	1994年10月11日
					30歳
新婦	ふりがな	くまざわ あや	ご住所	ご職業	年齢
	お名前	熊澤 彩	試験会場所在地	大手建築会社 研究職	1992年11月10日
					32歳

### 予約時のお客様情報

年明け1月のブライダルフェアに参加し、諸条件が合致したとのことで同日に正式申込されている。  
新郎新婦共に話の理解度が高く、とてもスムーズに案内が進み、普段よりも短い接客時間で成約となった。

#### 日程の希望

2024年10月19日(土)に、チャペルでのキリスト教式とカシオペアでの披露宴をお申込済。

#### 招待人数

60名(親族+友人+会社関係/両家各10名ずつ)

#### ご予算

特に定めはなし。

#### 会場決定時のこだわり

元イメージはなかったが、オープンキッチンから出来立てのお料理が提供されるという演出に魅力を感じたとのこと。  
加えて、衣装室の見学時に、BIA館オリジナルのドレスがどれもセンスが良いとのことで、安心されてお申込み。

#### お客様情報

新郎 無口だが考えはハッキリしている。基本的には新婦意向を重視するとのこと。

新婦 頭の回転が速く、おしゃべり。やや思い込みが強く、自己完結しがち。

#### 二人の出会い

マッチングアプリで出会った。共通項は共にディズニー映画が大好きであること。  
国内外のディズニーランドに二人で出掛けている。

#### その他

### 来館時の設定

前日に新郎から電話があり、下記要件を伝えられた。(自身は公休日で他スタッフが対応したため、詳しい経緯は判らない。)

・残念ながら同日の披露宴が難しくなったので、解約手続きに伺いたい。  
※(ご判断の理由を確認すると) こちらの都合なので…と濁された。