

2023 年度 1 級及び 2 級実技試験に対する総評

【はじめに】

2023 年度に実施したブライダルコーディネーター技能検定1級及び2級の実技試験について、審査員役の検定委員から得た所見を取りまとめました。

これは、合否判定基準を説明するものではありません。また、受検者個人を対象としたものではなく、2023 年度の受検者全体の傾向を取りまとめています。

ここに記した内容を、ご自身の日頃の業務活動と重ねていただき、ブライダルコーディネーターとしての知識・技能の向上に役立てていただければ幸いです。

1 2023 年度技能検定実技試験に対するコメント(1級)

【1級実技試験について(全体的な評価)】

- ・ 顧客との打合せのための環境づくりとして、顧客と良好な信頼関係を築き、安心感を与える対応ができている受検者が多くみられました。一方で、試験での緊張によるものかもしれませんが、顧客との対話の中で、柔軟に対応できず、安心感や信頼感が得られていない受検者や、相談を解決するための目標やそれを実現するための方策が顧客と十分に共有されていない受検者も見受けられました。

また、数は少ないものの、言葉遣いや話すスピード(早口)、しぐさなどビジネスマナーが不十分なケースもみられました。ビジネスマナーは顧客との信頼関係を築く基本となるものですが、日常業務の中で、意識しないままこうした対応をしているかも知れません。ビジネスマナーの基本を見直し、常に意識して取り組んでいただきたいと思います。

- ・ 顧客のニーズや相談内容を把握するための効果的なヒアリングをとおして顧客が満足する対応(提案)ができている受検者がみられる一方で、ヒアリング不足により顧客の要望や相談に必ずしも応えていないケースが多く見受けられました。
- ・ また、相談への対応や提案にあたっては、専門的な知識が求められますが、今回の試験では法制度に関する知識に誤りがある受検者が少なくありませんでした。これは、非常に懸念すべきことだと考えます。
- ・ 顧客が満足する提案、安心感のある接客サービスを実現するために、顧客の潜在的なニーズや悩みを戦略的に引き出し実現可能な提案ができていたか、正確な知識に裏付けされた説明や提案がなされていたかなど、振り返っていただき、1級ブライダルコーディネーターとしての知識・技能をより一層研鑽していただきたいと思います。

【顧客ニーズへの対応力について(相談に対するヒアリングと提案)】

- ・ 顧客が求める提案を行うためには、顧客の潜在的なニーズや抱えている課題を丁寧にヒアリングする必要があります。また、単に聞くだけでなく、より深く顧客ニーズを引き出すことが重要です。
- ・ 今回の1級実技試験では、顧客のニーズや相談内容を把握するため真因に迫る効果的なヒアリングをし、顧客に寄り添った対応(提案)ができている受検者がみられます。一方で、説明に時間を割き顧客の希望が聞けていない、一方的な話が多く顧客中心の会話になっていない、深掘りができていないなどヒアリング不足に関する指摘が多く、その結果、顧客の要望や相談に必ずしも応えていない、顧客に寄り添った提案につながらない、具体的な提案がないといったケースが多く見受けられます。また、ヒアリングができていても、顧客にとって共感できる、満足のいく提案に至っていない残念なケースもみられます。
- ・ また、顧客とのやり取りの中で、法制度に関する知識の誤りが多くみられました。顧客の要望を叶えたいという気持ちがあるかもしれませんが、ブライダルコーディネーターとして、誤った知識、生半可な知識に基づく提案はあってはならないことです。特に1級のブライダルコーディネーターに求める人材像は後進の目標であり、後進の指導・育成を担う存在でもあります。

ブライダル関連の法制度だけでなくブライダルに関して誤った説明をすれば、顧客のみならず後進の信頼も失ってしまいます。ブライダル業界は専門的な知識のみならず、幅広い知識が求められる業界です。これら知識を深めることは、ヒアリング力や提案力を高める要素の一つであり、正確な知識の習得に努めていただきたいと思います。

- ・ 顧客の多様なニーズを汲み取り満足度の高い提案を行うためには、顧客一人ひとりが求める要望等を的確に把握するヒアリング力、ヒアリングスキルを高め、顧客に寄り添った提案や解決策を提供できるよう心掛けていただくとともに、信頼感や共感を得られるようなプレゼンテーション能力も高めていただきたいと思います。

2 2023 年度技能検定実技試験に対するコメント(2級)

【2級実技試験について(全体的な評価)】

- ・ 顧客との打合せのための環境づくりとして、顧客と良好な信頼関係を築き、安心感を与える対応ができている受検者が多くみられました。一方で、試験での緊張によるものかもしれませんが、顧客との対話の中で、柔軟に対応できず、信頼感、安心感、共感を得られていない受検者も見受けられました。

2級の試験では、言葉遣い・口ぐせ(二重敬語、「ありがとうございます」「ちなみに」などを頻発)や相づち、話すスピード(早口)、しぐさ、身だしなみなどのビジネスマナーが不十分であったり、不適切との指摘が非常に多くみられました。ビジネスマナーは顧客との信頼関係を築く基本となるものですが、知識や技能があったとしても、それを欠けば信頼を失うことにもなりかねません。基本を見直し、常に意識して取り組んでいただきたいと思います。

- ・ 顧客の希望を叶えるため、効果的なヒアリングに基づいた対応(提案)ができている受検者がみられる一方で、ヒアリングが不十分なため顧客の要望や相談に必ずしも応えていないケースが多く見受けられました。
- ・ また、少数ですが、知識不足が指摘されるケースがありました。相談への対応や提案内容を説明する際に、生半可な知識で対応することのないよう知識を深めていただきたいと思います。
- ・ 顧客が満足する提案、安心感のある接客サービスを実現するために、好印象を与える対応であったか、顧客のニーズを深くヒアリングし顧客に寄り添った提案ができていたか、振り返っていただき、ブライダル業界の中核として期待される2級ブライダルコーディネーターとしての知識・技能をより一層研鑽していただきたいと思います。

【顧客ニーズへの対応力について(相談に対するヒアリングと提案)】

- ・ 顧客が求める提案を行うためには、顧客ニーズを丁寧にヒアリングすることが基本です。また、単に聞くだけでなく、より深く顧客ニーズを引き出すことが重要です。
- ・ 今回の2級実技試験では、顧客のニーズや相談内容を把握するための効果的なヒアリングができ、顧客のニーズに寄り添った対応(提案)ができている受検者がみられます。一方で、説明ばかりで顧客の希望が聞けていない、深掘りができていないなどヒアリング不足に関する指摘が多く、その結果、顧客の要望や相談に沿った提案ができていない、受検者があらかじめ準備した提案であった、具体的な提案がないといったケースが多く見受けられます。また、ヒアリングができていても顧客が納得する提案に結びついていないケースも多くみられます。
- ・ さらに、顧客へのヒアリングや提案・説明に必要なブライダルに関する知識不足の指摘が散見されました。知識不足、生半可な知識での対応は、提案や課題解決の内容にも少なからず影響を与えることになり、結果として顧客の信頼を失うことにもなります。ブライダル業界は専門的な知識のみならず、幅広い知識が求められる業界です。ヒアリング力や提案力を高めるためにも、正確な知識の習得に努めていただきたいと思います。
- ・ 顧客が満足する、共感を得る提案や説明をするためには、何よりも顧客の話を深く聞き、相手のしぐさや表情など非言語コミュニケーションにも注意を払い、顧客を深く理解することが重要です。顧客が求めている要望を的確に把握するためのヒアリング力(傾聴力)、ヒアリングスキルをさらに高めていただくとともに、知識を深め、提案力をより一層高める努力をしていただきたいと思います。