

2024 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 人前式、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、ピアノ他
料理&飲物	料理: 和・洋・中 コース料理・buffet料理から選択 ¥13,000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 ¥4,000～ *アレルギー・ハラール・ビーガン相談可 「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(コンタミネーションは対応不可)
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、カフェ、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5万円、ドレス2万円他)、引出物(1点につき500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	

1級実技試験 お客様情報シート【ケース①】

新郎	ふりがな	ふるやま たつや	ご住所	職業	生年月日(西暦)/年齢
	お名前	古山 達哉	試験会場所在地	システムエンジニア	1990年12月8日 34歳
新婦	ふりがな	なかの みか	ご住所	職業	生年月日(西暦)/年齢
	お名前	中野 美香	試験会場所在地	薬剤師	1988年5月21日 36歳

予約時のお客様情報		
成約状況	2024年12月1日(日)に来館 2025年6月22日(日)先勝、13時カシオペア/宴のみ、にて成約した。	
日程の希望	仏滅、夏以外で予算が抑えられる日	
招待人数	31名 親族(新郎側:12名、新婦側:9名)、友人(新郎側:5名、新婦側:5名)	
予算	200万円	
会場決定時の こだわり	ロケフォト用に購入したWD/タキシードの持込みが可能 キッチン付のカシオペアで会食の提案をしてくれたこと	
お客様情報	新郎	家族構成は父・母・姉(既婚)、大学より一人暮らし 転職し現職場での勤務は1年未満
	新婦	家族構成は父・母・弟(未婚)
二人の出会い	マッチングアプリ	
その他	12月8日に入籍。 12月末に新婚旅行でハワイに行き、ロケフォトも実施済。 予算がオーバーしているので、日本での宴にあまり費用はかけたくない。	

来館時の設定
<p>昨夜降った雪が路面には少し残っているものの、晴れています。 プログラムについて相談したいと連絡をもらった。</p>

1級実技試験 お客様情報シート【ケース②】

新郎	ふりがな	しみず たくや	ご住所	職業	生年月日(西暦)/年齢
	お名前	清水 拓也	試験会場所地	建築業/自営	1995/5/5生(29歳)
新婦	ふりがな	しみず みさき	ご住所	職業	生年月日(西暦)/年齢
	お名前	清水 美咲	新郎と同居	専業主婦	1996/6/7生(28歳)

予約時のお客様情報		
成約状況	2025年6月7日(土)13:00～神前式の後、14:00～カシオペア披露宴にて成約済。 衣装選びも完了している(式:色打掛/宴:色打掛⇒ウエディングドレス)。	
日程の希望	2025年6月7日(土)をご希望	
招待人数	親族のみ40名を想定してお申込済。	
予算	貯えは十分にあり、特に不安は感じていない。	
会場決定時の こだわり	新婦両親が結婚式を挙げたBIA館への憧れが強く、他会場は比較せずにお申込み。 新婦が両親に感謝を伝えたいから、とご自身の誕生日を開催日に定めた。 ※なお、新婦両親の結婚記念日は1992年6月7日	
お客様情報	新郎	温和で、結婚式については新婦意向を最優先している。
	新婦	純粋で、結婚式への思い入れが非常に強い。
二人の出会い	マッチングアプリで知り合い、2023年10月からお付き合い開始。 新郎の誕生日でもある2024年5月5日の大安にご入籍済。	
その他	※新婦のこだわりは以下の2点 ① 新婦両親と同じ「神前式」を希望している ② 披露宴中「新婦が両親への感謝を手紙で伝えたい」が最大のこだわり	
来館時の設定		
<p>前日営業終了間際に新婦から「招待人数が30名増えるので、会場を変更したい」との電話あり。 希望されたシリウスは予約が入っていたため、同日12:00からオリオンでの披露宴を仮押さえ済。 ご不安そうで「挙式・披露宴の内容と、手作りしている招待状について相談に乗ってほしい」とのこと。</p>		