

2024 年度 1 級及び 2 級実技試験に対する総評

【はじめに】

2024 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、2024 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 2024 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)】

- ・安心感のある接客を通じて顧客と良好な信頼関係を築き、相手に寄り添う姿勢が高く評価され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、一方的な接客の印象で不安感を与えてしまっている受検者や、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)、声の大きさ、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。
- ・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不足が見受けられる受検者がありました。これは、非常に懸念すべきことだと考えます。
- ・多くの受検者は、緊張を和らげる雰囲気作りができていて一方で、「アイスブレイクが少なかった」「すぐに本題に入ったのが惜しい」といった導入部分の工夫が不足しているという指摘もあった。
- ・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)】

- ・顧客の表情や言葉の奥にある潜在的なニーズや抱えている課題を丁寧に汲み取り、深掘りしたヒアリングができていた受検者が多く見られました。一方で、「深掘りが足りない」、「質問が少ない」といった指摘もあり、聞き力の浅さが課題となっておりました。
- ・顧客からのヒアリング内容をもとに具体的かつ納得感のある提案を行っており、提案の背景や意図をしっかりと伝える力が評価されておりましたが、「提案が少ない」「次回の打合せに～」等「提案がもう少し欲しかった」という指摘もあり、提案の深さやタイミングが課題となっておりました。
- ・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、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 2024 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)】

- ・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・話すスピード(早口)、声が小さい、口癖(「ありがとうございます」が多すぎる)、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。
- ・多くの受検者は、「丁寧な受け答えで安心感があった」「とても話しやすく好感がもてた」など、明るく話しやすい雰囲気をつくり、安心感のある接客ができていました。一方で、「一方的な案内」「新郎新婦の様子にもう少し気を配れるとよい」など、接客の印象や共感力の不足が指摘されており、信頼感の構築に課題があることがうかがえます。
- ・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、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。
- ・お客様の不安や希望を丁寧に聞き取り、共感をもって対応する姿勢が評価されています。「不安に思っている全てを聞いて解決したいという姿勢が感じられた」「よく話を聞き、整理し、提案できている」など、相手の話に耳を傾ける姿勢が評価されていますが、「ヒアリングが少ない」「説明ばかりで顧客の希望が聞けていない」「受検者があらかじめ準備した提案のみだった」といった指摘が多く、聞き力の不足が大きな課題となっております。
- ・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具体的な対応(提案)を行い、安心感のある対応が評価されておりました。一方で、ヒアリングが不十分のため「提案が少ない」「『安心してください』だけでは不十分」といった指摘もあり、提案の具体性やタイミング、納得感の不足が課題となっております。
- ・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。