

Bridal Coordinator Text エキスパート 目次

I ブライダルコーディネーター概論

第1章 ブライダルコーディネーターとは14

1 ブライダルコーディネーターの定義

2 ブライダルコーディネーターに必要な知識と能力

 〈1〉 必要な知識

 〈2〉 必要な能力

第2章 ブライダルコーディネーター業務16

1 ブライダルの企画提案に必要な要素

 〈1〉 ウエディングに対する心構え

 〈2〉 顧客に対する心構え

 〈3〉 ヒアリング

 〈4〉 コンセプト構築

 〈5〉 プランニング

 〈6〉 知識・教養

 〈7〉 専門知識

 〈8〉 論理的思考

 〈9〉 共感力

 〈10〉 プレゼンテーション

2 ブライダルセールス

 〈1〉 新規セールスと成約後セールス

 〈2〉 ブライダルコーディネーターはセールスパーソン

 〈3〉 ブライダルセールスの予算管理

3 クロージングと成約

 〈1〉 クロージング

 〈2〉 成約

4 打合せ業務

5 オペレーション（施行）

6 当日までの業務フロー

7 当日までのカップルのスケジュール

第3章 ブライダルビジネスのコミュニケーション23

1 社内コミュニケーション

 〈1〉 上司・部下・同僚

 〈2〉 社内他部署との連携

 〈3〉 担当制と分担制

2 社外コミュニケーション

 〈1〉 カップル・両親への対応

 〈2〉 パートナー企業・関連企業への対応

3 印象づくり

 〈1〉 第一印象の重要性

 〈2〉 身なり

 〈3〉 振る舞い

 〈4〉 言葉づかい・話し方

4 接客用語と敬語

 〈1〉 よく使う接客用語

 〈2〉 敬語

 〈3〉 続柄と呼称

第4章 ブライダルビジネスにおけるホスピタリティ31

1 ホスピタリティとサービス

2 ブライダルビジネスで重要なホスピタリティ

II ヒアリング

第1章 ブライダルビジネスにおけるヒアリング34

1 顧客の動機を知る

2 ヒアリングの基本テクニック

 〈1〉 顧客と同調する

 〈2〉 質問の形式

 〈3〉 3層に掘り下げる聞く

 〈4〉 一度に大量の情報を得る質問

第2章 新規ヒアリング38

1 資料請求・問合せ時の顧客情報の収集

 〈1〉 資料請求時の対応

 〈2〉 問合せへの対応

2 来館時ヒアリング

 〈1〉 予約客へのヒアリングと対応

 〈2〉 直接来館へのヒアリングと対応

 〈3〉 ブライダルフェア・試食会でのヒアリングと対応

 〈4〉 仮予約・仮見積時のヒアリングと対応

 〈5〉 来館キャンセル時のヒアリングと対応

3 アンケート記入の依頼

 〈1〉 アンケートの設計

 〈2〉 アンケート記入の方法

4 来館動機の確認

 〈1〉 来館動機・理由のヒアリング

 〈2〉 来館動機の分類

 〈3〉 自社への係留効果を高める会話

5 アンケートに基づく確認

6 競合会社の聞き取り

7 両親・親族の意向

8 内覧時ヒアリング

 〈1〉 挙式・披露宴会場への案内

 〈2〉 自社のアピールポイントの整理と紹介

9 仮予約キャンセル	11 会場装飾
10 新規アフターフォロー	12 進行・演出
〈1〉連絡方法の確認	〈1〉挙式と披露宴の違い
〈2〉アフターフォローの内容・頻度	〈2〉当日の進行の考え方
〈3〉再来館の仕組みづくり	〈3〉挙式の進行・演出
〈4〉再来館時のヒアリング	〈4〉プレパーティの考え方
第3章 成約後ヒアリング50	〈5〉フォトセッション（写真撮影タイム）の考え方
1 成約内容の確認	〈6〉披露宴の進行・演出
2 必須ヒアリング項目	13 料理・飲物・スイーツ
3 プランニングに必要なヒアリング	〈1〉料理
 	〈2〉飲物
III プランニング	〈3〉スイーツ
第1章 新規プランニング54	14 写真・映像
1 自社の強み、アピールポイントを整理する	〈1〉写真
2 カップルが重視する自社特性を見極める	〈2〉映像
3 ウエディングの重視ポイントによるポジショニング	15 プレ&アフターウエディング
4 自社特性とポジショニングの照合	〈1〉プレウエディング
5 自社特性を活かしたシーンの考案	〈2〉アフターウエディング
6 コンセプトとハイライトシーンの立案	16 ビューティカルテ
〈1〉コンセプト立案	17 会場レイアウト
〈2〉ハイライトシーンの立案	18 進行台本
第2章 成約後プランニング59	19 メニュー
1 ウエディングの意味と意義	20 写真アルバム、映像DVD
2 ふたりのためのウエディングコンセプト	21 イベントシート
〈1〉連想型	22 ウエディングのハイライトシーン
〈2〉類似型	23 コラージュ
〈3〉変換型	
〈4〉組合せ型	IV プрезентーション
〈5〉拡張型	第1章 ブライダル商品の特徴92
3 ウエディングの演出テスト	1 高額商品
4 コンセプトを反映した要約文	2 未体験商品
5 コンセプトをストーリー化する	3 消滅商品・1回商品
6 コンセプトを表現するシンボル	4 皆異（かいい）商品
7 コンセプトを表現する色	5 幸福商品
〈1〉カラーバランスの考え方	
〈2〉具体的な色指定	第2章 新規プレゼンテーション94
8 コンセプトを表現する花	1 「例え」の活用
9 コンセプトを表現するペーパーアイテム	2 プrezentationのステップ
10 パーソナルビューティ（衣装・美容）	〈1〉タイトル
〈1〉新郎新婦	〈2〉課題
〈2〉両親・家族	〈3〉解決策
〈3〉招待客	〈4〉課題と解決策の再確認
	〈5〉裏付け

〈6〉 行動喚起	
3 見積	
第3章 成約手続き 98	
1 契約内容の確認	〈1〉 新郎新婦の衣装
2 成約手続き	〈2〉 両親・親戚・媒酌人の衣装
〈1〉 申込書（婚礼申込書）の記入	3 ヘアメイク・着付け
〈2〉 規約の説明	4 挙式
〈3〉 申込金の預かり	5 披露宴
〈4〉 スケジュールの説明	〈1〉 会場内の手配
〈5〉 ブライダルアイテム、サービスの提案	〈2〉 余興・演出の手配
3 成約担当者への引き継ぎ	6 料理・飲物・ウェディングケーキ
4 ペーパーワーク	7 引出物・引菓子
〈1〉 申込書	8 写真・映像
〈2〉 規約	〈1〉 写真の手配
〈3〉 打合せスケジュール表の作成	〈2〉 映像の手配
6 目次	9 装花
第4章 成約後プレゼンテーション 103	〈1〉 手配スケジュールとフローリストの動き
1 商品・サービスの決定	〈2〉 装飾品の手配
〈1〉 コラージュの提案	10 宿泊
〈2〉 最終コラージュ	
〈3〉 会場レイアウト	VI 当日業務
〈4〉 進行台本	第1章 当日業務（オペレーション）とは 132
〈5〉 メニュー	1 当日の現場業務
2 見積	2 ブライダルコーディネーターの動き（担当制の場合）
3 成約後セールス	3 当日のアクシデントへの対応
〈1〉 高付加価値提案の機会	第2章 一般的な当日のスケジュール 135
〈2〉 高付加価値提案の手法	1 会場内挙式→会場内披露宴の場合
4 ケーススタディ	2 外式→会場内披露宴の場合
〈1〉 ケーススタディ 1：花披露	第3章 持込品の種類と花の管理 138
〈2〉 ケーススタディ 2：三度目のディスティニー	1 持込品の種類
V 手配業務	2 花の管理
第1章 手配業務とは 122	第4章 アテンド業務 139
第2章 当日までの手配業務 123	1 アテンド業務とは
1 ペーパーアイテム	2 ブライダルコーディネーターとアテンダントの動き
〈1〉 招待状	第5章 料飲マニュアル 143
〈2〉 同封する印刷物	1 テーブルセッティング
〈3〉 差出人の名義	〈1〉 テーブルサイズとセッティング
〈4〉 招待状の文面	〈2〉 一般的なテーブルセッティング例
〈5〉 席札・席次表	2 料飲サービスの基本
〈6〉 メニュー表、オリジナルパンフレット	〈1〉 料理サービスの基本
2 衣装	〈2〉 飲物サービスの基本
	〈3〉 プレートの持ち方
	VII ブライダル市場
	第1章 ブライダル市場の規模と特性 148

1 ブライダル市場の規模	6 婚礼衣装店
2 市場の推移	〈1〉 テナントと路面店
〈1〉 人口の将来予測	〈2〉 婚礼衣装店の業態
〈2〉 婚姻件数および婚姻率	7 貴金属（ジュエリー）店
〈3〉 平均初婚年齢	〈1〉 提携
〈4〉 離婚件数および離婚率	〈2〉 送客・集客
〈5〉 再婚件数および再婚率	8 ヘアメイク（美容）
3 ブライダル業界の1年	9 フローリスト
4 海外ウエディング市場	10 演出
5 海外ウエディングの挙式スタイルと人気エリア	〈1〉 司会
〈1〉 海外挙式スタイル	〈2〉 音響・照明
〈2〉 人気エリアと特色	〈3〉 ムービー
6 国内リゾートウエディング	〈4〉 その他演出
7 インバウンドウエディング	11 ペーパーアイテム
第2章 ブライダルの業種・業態157	12 ギフト
1 ブライダル会場	〈1〉 商社
〈1〉 ホテル	〈2〉 メーカー
〈2〉 専門式場	〈3〉 インターネット販売
〈3〉 ゲストハウス	〈4〉 カタログギフト会社
〈4〉 レストラン	〈5〉 百貨店
〈5〉 料亭・旅館	第4章 ブライダルの職種166
〈6〉 その他会場	1 司式者
2 ブライダルの宗教施設	〈1〉 神父、牧師、チャペルアテンダント
〈1〉 教会、チャペル	〈2〉 神主、巫女
〈2〉 神社	〈3〉 僧侶
〈3〉 寺院	2 ドレスリスト
〈4〉 その他宗教施設	3 ヘアメイクアップアーティスト
第3章 ブライダル関連業種160	4 カラリスト
1 婚活ビジネス	5 フラワーデザイナー
〈1〉 結婚相談所	6 司会者
〈2〉 情報サービス	7 テーブルコーディネーター
〈3〉 お見合いパーティ	8 バンケットサービス
2 ブライダルエージェント（結婚式場案内所）	9 ブライダルエステティシャン
3 プロデュース会社	10 音響照明
〈1〉 種類	11 ブライダルミュージシャン
〈2〉 役割	12 フリープランナー
4 WEB サイト	第5章 集客チャネル169
〈1〉 情報サイト	1 自社サイト
〈2〉 口コミサイト	2 結婚情報サイト
5 旅行会社・旅行代理店	3 情報誌・フリーペーパー
〈1〉 新婚旅行	4 イベント
〈2〉 旅行付帯型ウエディング	5 ブライダルエージェント（結婚式場案内所）

6 紹介	〈1〉 専門知識教育 〈2〉 スキル教育 〈3〉 意識教育
第6章 ブライダルのエリア特性171	4 マネージャーの人材育成 〈1〉 専門知識教育 〈2〉 スキル教育 〈3〉 意識教育
1 北海道	
2 東北	
3 関東（首都圏）	
4 東海（名古屋・美濃）	
5 北陸（富山）	
6 関西	第5章 販売促進に必要なマーケティング手法194
7 四国	1 マーケティングのステップ 2 顧客のニーズを把握する 3 顧客のニーズに合致する商品をつくる 〈1〉 顧客価値の明確化 〈2〉 差別化の設定
8 九州	4 見込み客に商品を知らせる 〈1〉 お客様のセグメンテーション（細分化） 〈2〉 お客様のターゲティング（お客様の絞り込み） 〈3〉 自社のポジショニング（自社の位置取り）
9 沖縄	5 商品を購入してもらう 6 マネージャーが知っておきたいマーケティング手法 〈1〉 STP マーケティング 〈2〉 3C 分析 〈3〉 SWOT 分析
VII 経営管理	
第1章 マネジメント業務174	
1 ブライダルビジネスでのマネジメントとは 〈1〉 マネジメント業務の範囲 〈2〉 マネージャーに求められる視点	
2 マネージャーの役割 〈1〉 交渉・連携 〈2〉 広報 〈3〉 営業 〈4〉 苦情対応	
第2章 計数管理182	
1 売上管理 2 原価管理 3 損益計算 4 売掛金・買掛金 5 年間売上の目標（予算）の算出 6 年間目標（予算）の管理	
第3章 顧客マネジメント189	
1 顧客マネジメントとは 2 生涯顧客の育成とは	
第4章 人材育成190	
1 初期段階の人材育成 〈1〉 専門知識教育 〈2〉 スキル教育 〈3〉 意識教育	
2 中期段階の人材育成 〈1〉 専門知識教育 〈2〉 スキル教育 〈3〉 意識教育	
3 マネージャー候補者の人材育成	
	第6章 集客のためのプロモーション201
	1 マルチメディア戦略 2 クロスメディア戦略 3 ブライダルフェア企画 〈1〉 ブライダルフェアの目的と変遷 〈2〉 カップルにとってのブライダルフェア 〈3〉 ブライダルフェアの企画のステップ 〈4〉 ブライダルフェアの内容 〈5〉 ブライダルフェアの集客方法 〈6〉 ブライダルフェア当日
	第7章 商品企画205
	1 パッケージプラン 2 カスタムプラン 3 自社オリジナル演出
	第8章 接客コントロール207
	1 接客コントローラーの意義 2 接客コントローラーの役割
	第9章 ペーパーワーク208
	1 企画書 2 報告書

3 粟議書	2 結婚の成立
4 始末書	3 婚姻の要件
第10章 リスク管理213	4 結婚に関する言葉とその定義
1 訴訟系リスク	〈1〉 結婚・婚姻・入籍
〈1〉 知的財産権に関するリスク	〈2〉 結婚式・婚礼・祝言
〈2〉 個人情報漏えいのリスク	〈3〉 結婚の類語
〈3〉 スタッフの業務遂行上のミスによるリスク	5 日本の結婚状況
2 務務系リスク	〈1〉 婚姻件数・婚姻率
第11章 コンプライアンス216	〈2〉 婚姻年齢
1 コンプライアンスの重要性	〈3〉 未婚率
2 マネージャーが知っておくべき法律	第2章 日本の結婚式：歴史と文化242
〈1〉 消費者契約法	1 日本の結婚の歴史
〈2〉 労働基準法	〈1〉 結婚の儀式の誕生と成立（古代～近世）
〈3〉 下請法	〈2〉 神前式の確立から大衆への定着（近代）
〈4〉 著作権（音楽など）	〈3〉 ブライダルビジネスの確立と隆盛（現代）
〈5〉 景品表示法	2 結婚に関する文化・しきたり
〈6〉 暴力団対策法	〈1〉 六輝（六曜）
3 約款	〈2〉 太陽暦と太陰暦（旧暦）
4 食品衛生	〈3〉 忌み言葉（いみことば）
〈1〉 ブライダルコーディネーターの衛生対策	〈4〉 贈答の包装
〈2〉 食中毒の知識と予防	〈5〉 結び（結び切りと蝶結び）
5 個人情報の取り扱い	〈6〉 上座・下座
6 SNS の取り扱い	〈7〉 通過儀礼
IX トラブル対処	第3章 海外の結婚式：歴史と文化251
第1章 トラブルの種類226	1 欧米の結婚式の歴史
1 結婚式当日までのトラブル	〈1〉 古代の結婚式
2 結婚式・披露宴当日のトラブル	〈2〉 キリスト教結婚式の確立
3 結婚式後のトラブル	〈3〉 民事婚の成立
第2章 クレーム対応の基本232	〈4〉 婚約・結婚指輪の歴史
1 クレームの種類	2 キリスト教の結婚式
〈1〉 お客様が感情的になっているクレーム	〈1〉 キリスト教とは
〈2〉 指導的見地からのクレーム	〈2〉 キリスト教の教派
〈3〉 対価を目的としたクレーム	〈3〉 カトリックの結婚式
〈4〉 虚偽・中傷を含むクレーム	〈4〉 プロテスタントの結婚式
〈5〉 脅迫の内容を含むクレーム	〈5〉 イギリス国教会の結婚式
2 クレーム心理	〈6〉 東方正教会の結婚式
3 クレーム事例と対処法	3 その他の宗教と結婚式
X ブライダル基本知識	〈1〉 ユダヤ教
第1章 結婚の定義238	〈2〉 イスラム教
1 結婚の法的意義	〈3〉 ヒンズー教
2 結婚の宗教的意義	4 代表的な欧米の結婚式
3 結婚の文化的意義	〈1〉 イギリス

〈2〉 フランス	〈7〉 親族書の書き方
〈3〉 イタリア	4 結納の式次第
〈4〉 アメリカ	〈1〉 仲人を立てる場合
第4章 見合い260	〈2〉 仲人を立てない場合
1 見合いとは	5 結納のマナー
2 見合いの日取りと場所	第7章 結婚式278
3 見合いの同席者と席次	1 キリスト教式
4 見合い時のサービスにおける留意点	〈1〉 カトリックとプロテスタント
5 見合いの進行例	〈2〉 ウエディング・パーティ (wedding party)
〈1〉 縁談	〈3〉 プロテスタント式 式次第の一例
〈2〉 見合いのセッティング	〈4〉 カトリック式 式次第の一例
〈3〉 当日の進行例	〈5〉 挙式演出
〈4〉 見合い後	〈6〉 キリスト教結婚式の用語・道具
6 見合いのマナー	2 神前式
〈1〉 服装	10 目次
〈2〉 会話	〈1〉 歴史と現状
〈3〉 費用	〈2〉 神前式 式次第の一例
第5章 婚約264	3 仏前式
1 婚約の成立	〈1〉 仏教における結婚式
2 婚約式	〈2〉 仏前式 式次第の一例
3 婚約披露パーティ	4 人前式
4 両家顔合せ	〈1〉 人前式とは
〈1〉 顔合せ・食事会	〈2〉 人前式 式次第の一例
〈2〉 日時・場所・費用	5 シビル・マリッジ
〈3〉 留意点	〈1〉 シビル・マリッジとは
5 婚約記念品	〈2〉 シビル・マリッジ 式次第の一例
〈1〉 婚約指輪	6 再誓式 (パウ・リニューアル)
〈2〉 婚約指輪と誕生石	第8章 披露宴291
〈3〉 その他の婚約記念品	1 披露宴のスタイル
第6章 結納268	〈1〉 披露宴会場
1 結納の形式	〈2〉 披露宴の形式と招待客数
〈1〉 「往復型」結納	〈3〉 「ご祝儀制」と「会費制」
〈2〉 「片道型」結納	2 披露宴の時間帯
〈3〉 略式結納「集合型」	3 披露宴の演出
2 結納の席次	〈1〉 ウェルカム演出
3 結納品	〈2〉 オープニング
〈1〉 関東式結納品とその意味	〈3〉 ウエディングケーキ
〈2〉 関西式結納品とその意味	〈4〉 招待客・プロのパフォーマンス
〈3〉 九州地方の結納	〈5〉 ゲスト参加型の演出
〈4〉 目録の書き方	〈6〉 新郎新婦サービス型の演出
〈5〉 受書の書き方	〈7〉 その他の演出
〈6〉 家族書の書き方	4 披露宴の進行 (洋式披露宴の一例)

第9章 二次会	298	5 花婿の洋装と洋装小物 〈1〉花婿の正礼装・準礼装 〈2〉ポケットチーフ 〈3〉その他の下着・小物類
1 二次会		6 家族・招待客の洋装と小物 〈1〉両親の洋装 〈2〉家族・招待客の洋装
2 1.5次会		7 和装の基本
第10章 新婚旅行	299	8 花嫁の和装 〈1〉白無垢 〈2〉色打掛 〈3〉大振袖（本振袖） 〈4〉綿帽子 〈5〉角隠し（つかくし） 〈6〉吉祥文様 〈7〉鬘（かつら） 〈8〉下着 〈9〉花嫁の和装小物
第11章 料理・飲物	300	9 花婿の和装
1 フランス料理 〈1〉一般的なコース内容 〈2〉飲物		10 家族・招待客の和装 〈1〉両親の和装 〈2〉家族の和装 〈3〉招待客の和装
2 日本料理 〈1〉一般的なコース内容 〈2〉飲物		11 お色直し
3 折衷料理		第14章 ヘアメイク 326
4 イタリア料理 〈1〉一般的なコース内容 〈2〉飲物		1 ヘアスタイル 2 メイクイメージ 3 ネイルアート 4 ブライダルエステ
5 中華料理 〈1〉一般的なコース内容 〈2〉飲物		
6 ドリンクのスタイルと種類 〈1〉ウェルカムドリンク、食前酒 〈2〉乾杯酒 〈3〉食中酒、食後酒		第15章 フラワーイテム 328
7 ウエディングケーキ 〈1〉ウエディングケーキの由来 〈2〉ウエディングケーキの種類		1 ブーケ・ブートニア 〈1〉由来と歴史 〈2〉ブーケの代表的なデザイン
第12章 トータルコーディネート 305		2 フラワーアクセサリー 3 会場装花 〈1〉メインテーブル 〈2〉ゲストテーブル 〈3〉ウエディングケーキ装花 〈4〉ウェルカム会場装花 〈5〉その他の装花 〈6〉装花の色と花材 〈7〉装花のデザイン
1 色彩調和理論		
2 パーソナルシーズンカラーとその活かし方		
3 ブライダルにおけるパーソナルシーズンカラー		
第13章 衣装 308		
1 洋装のドレスコード		
2 花嫁のドレス 〈1〉ドレスのデザイン 〈2〉ドレスのカラー 〈3〉ドレスの生地		
3 花嫁の洋装小物・アクセサリー 〈1〉洋装小物 〈2〉洋装アクセサリー		
4 洋装のラッキーアイテム		

〈8〉 花言葉	
4 両親への花束	
5 花の種類と出回り時期	
第16 章 会場コーディネート336	
1 会場コーディネートの考え方	
2 会場コーディネートの種類と場所	
〈1〉 メインテーブル、ゲストテーブル	
〈2〉 キャンドルスタンド、ウエディングケーキ、マントルピース	
〈3〉 エントランス	
〈4〉 ウェイティングルーム	
〈5〉 プライズルーム	
3 テーブルプランと配席	
〈1〉 テーブルプラン	
〈2〉 ちらし型（円卓、角卓）	
〈3〉 流し（くし型、コの字型）	
〈4〉 その他	
4 テーブルコーディネート	
〈1〉 テーブルクロスとナップキン	
〈2〉 テーブル札	
〈3〉 ショープレート	
〈4〉 センターピース	
第17 章 ペーパーアイテム、ウェルカムアイテム341	
1 ペーパーアイテム	
〈1〉 招待状	
〈2〉 席札	
〈3〉 席次表	
〈4〉 メニュー表	
〈5〉 オリジナルパンフレット	
〈6〉 サンキューカード	
〈7〉 結婚通知・新居通知ハガキ	
2 ウェルカムアイテム	
〈1〉 ウェルカムボード	
〈2〉 ウェルカムドール	
〈3〉 芳名帳（ゲストブック）	
第18 章 引出物・引菓子343	
1 引出物	
2 引菓子	
第19 章 音響・照明345	
1 音響の演出	
〈1〉 音楽の役割	
〈2〉 生演奏	
〈3〉 音楽の選曲	
〈4〉 曲間の編集	
〈5〉 音響設備	
〈6〉 音楽の著作権	
2 照明の演出	
〈1〉 照明の種類	
〈2〉 照明演出のポイント	
第20 章 司会348	
1 司会者の選択	
〈1〉 司会者に求められる役割	
〈2〉 司会者を選ぶポイント	
2 司会と進行	
〈1〉 司会者との打合せ	
〈2〉 司会者のポジション	
第21 章 写真・映像349	
1 写真商品の種類	
〈1〉 新郎新婦の記念写真、お色直し写真	
〈2〉 親族集合写真	
〈3〉 家族写真	
〈4〉 スナップ写真	
〈5〉 ロケーションフォト・スタジオフォト	
〈6〉 前撮り・後撮り・アフターフォト	
〈7〉 撮影データ	
2 映像撮影	
〈1〉 映像商品の種類	
〈2〉 当日の映像撮影	
〈3〉 映像による披露宴演出	
〈4〉 進行表と上映準備	
〈5〉 スタッフとの連携	
第22 章 記念アイテム353	
1 ミニチュアウエディングドレス	
2 押し花ブーケ、キープセイクブーケ	
3 ウエイトベア	
4 結婚通知ハガキ、新居通知ハガキ	
5 フォトブック	
参考文献354	