

## BMCA スタンドアード(Rev1.0)

ブライダル MC のプロフェッショナルとして

私たちブライダル MC の使命は、新郎新婦が描く夢と憧れのパーティを実現することにあります。そのためには、気の利いたしゃべりでの盛り上げの他、パーティをスムーズに進める努力、ゲストに満足して頂けるような振る舞いなど、サービス業としてのマインドも必要となります。

サービスの基本はホスピタリティとマナーです！

ブライダルサービスのプロである為に先ず、おもてなし・マナーの基本を確立することが必要です。常に新郎新婦の気持ちを考えてアクションを起こしていきましょう。そして重要なことですが、マナーの良し悪しを判断するのはあくまでも相手だということです。

このBMCAスタンダードはブライダルMCの振る舞いの基本となるエッセンスをまとめたものです。

行き届いたサービスを常に変わらずに提供していく為にこの BMCA スタンドアードを有効に活用してください。

ブライダル MC アライアンス

- もくじ -

- 1．対応の基本
- 2．身だしなみ
- 3．対応マナー
- 4．電話マナー
- 5．その他

## 1. 対応の基本

### 1 - 1 第一印象

- ・ お客様が抱く第一印象はあなたの表情、髪型、姿勢、身だしなみなど、視覚からの情報が大きく左右します。
- ・ あなた自身、そして会場に対して好感を持って頂けるようにいつも細心の注意を払うよう心がけましょう。



### 1 - 2 挨拶の基本

- ・ 挨拶のちょっとした心がけでお客様への印象や会場の雰囲気が大きく変わります。コミュニケーションの第一歩は先ず挨拶です。
- ・ 挨拶にも品質があります。相手にいい印象を持って頂くためにはいつでもどこでも「明るく元気に」を基本にしましょう。
- ・ 目を見てさわやかな笑顔で挨拶しましょう。あなたがムードメーカーになるのです。何時も「さわやかビーム」を発していきましょう！



### 1 - 3 正しい姿勢

- ・ 基本姿勢は「気をつけ！」の姿勢です。足はかかとをつけて揃え、あごを引き、背筋を伸ばし胸を張ります。
- ・ お辞儀は頭を下げるだけでなく、背筋を伸ばした状態で、上体を腰から折るように倒しましょう。



#### 1 - 4 お辞儀の種類

- ・ お辞儀とは相手に対する敬意の表現です。心がこもっていない形だけのお辞儀はマイナスの印象を残す場合もあります。
- ・ お辞儀には「浅いお辞儀」、「一般的なお辞儀」、「丁寧なお辞儀」の3種類があります。自分と相手との関係、場面によって使い分けることが大切です。
- ・ より丁寧な印象をもって頂くためには、言葉とお辞儀を分けて行う分離礼とするのがよいでしょう。
  - 15度：浅いお辞儀
  - 30度：一般的なお辞儀
  - 45度：丁寧なお辞儀各々体を前に倒します。



#### 1 - 5 言葉遣いの基本

- ・ 尊敬語、謙譲語、丁寧語を正しく使い分けられることが出来ますか？過剰に丁寧な表現や、気持ちがこもっていないフレーズは、相手に不快感を与えかねません。常に適切な使い方を心がけましょう。
  - ◇ 正しく：内容を正確に、明瞭な発音で話す。
  - ◇ 解りやすく：専門用語や外国語をむやみに使わず簡潔に話す。
  - ◇ 感じよく：音調、語調に気をつけ、礼儀正しく明るい態度で話す。



## 2. 身だしなみ

### 2 - 1 身だしなみに関する考え方

サービス業の身だしなみは自分を飾るためではなく、あくまでもお客様に好感を持っていただく為のものです。そうした観点から BMCA では以下を基本と考えます。

- ・ 清潔かつ、ナチュラルであること。
- ・ 良識と品位を保ち、初対面のお客様から見ても「安心感」、「信頼感」を感じて頂けること。
- ・ 仕事をする上でふさわしいものであること。
- ・ 安全かつ効率的な業務遂行に支障を及ぼすものではないこと。
- ・ 幅広い年代のお客さまや会場の人にどのように映るのかを常に意識し、この人なら安心して任せられるという印象を持って頂けるように、清潔で上品な身だしなみを心がけましょう。



### 2 - 2 服装

- ・ 男性：スーツ、ネクタイ、タキシード
- ・ 女性：スーツ、スーツに準ずるものを基本とします。



### 3 お客様への対応マナー

#### 3 - 1 「気配り」、「気遣い」

- ・ お客様の行動に常に興味を持ち、気持ちのいい「気配り」、「気遣い」を心がけましょう。



#### 3 - 2 お客さまと話す時のポイント

- ・ お客様の目を見て、明るくはっきりとした声で「正しく」、「解り易く」、「感じよく」話しましょう。
- ・ お客様の年齢や服装など、決して外見で対応を変えることのないように、すべてのお客様に対して公平で丁寧な対応を心がけましょう。
- ・ 用件を伺うときも気持ちを集中し、聞き違い、早飲み込みをしないように気をつけましょう。



#### 3 - 3 知らないことを聞かれたときのポイント

- ・ すぐにお調べする旨伝え速やかに自分で調べるか関係者から情報を得ましょう。



#### 3 - 4 お客様からの苦情

- ・ お客様からの直接の苦情は貴重なご意見と考えましょう。冷静に誠意を以って、途中で弁解することなく最後まで内容をお聞きするようにしましょう。
- ・ 納得いただくための説明は最後に簡潔に伝えるようにしましょう。



### 3 - 5 名刺の渡し方

- ・ 名刺は専用の名刺入れに入れます。財布や、定期券入れなどの兼用は避けましょう。
- ・ 事務所名と氏名をはっきり名乗りながら、会釈してお客さまの手もとに右手で差し出します。
- ・ 名刺を出されたら、軽く会釈してすぐに両手で受け取りましょう。
- ・ 頂いた名刺は私たちにとって将来にわたる貴重な財産です。後で日付、用件、その人の特徴などをメモしておくとう便利です。
- ・ 名刺の内容は個人情報であることをしっかり認識しましょう。名刺の整理はきちんと出来ていますか。



### 3 - 6 ご案内をするときのポイント

- ・ 方向・位置を示すときは、指先をそろえて指し示しましょう。
- ・ 「どうぞこちらです」と声をかけ、お客さまの歩調に合わせてながら斜め2～3歩前を歩いてご案内しましょう。



### 3 - 7 お客さまのお見送り

- ・ お客さまに「来てよかった、楽しかった。」と思って頂けるように、お迎えしたときと同じ気持ちで最後まで好感を持って頂ける対応をするよう心がけましょう。
- ・ エレベータではドアが閉まるまで、車までお見送りする場合は車が走り出すまであるいは車が見えなくなるまで見届けるようにしましょう。



## 4 電話での対応マナー

### 4 - 1 電話対応の心構え

- ・ 「正しく」、「解り易く」、「感じよく」を基本に話しましょう。
- ・ 電話をする時、取る時いずれも最初に自分を名乗りましょう。



### 4 - 2 電話のかけ方

- ・ 記憶をあてにせず、名刺などで先方の電話番号、氏名を確認しましょう。
- ・ 電話をかける前に、用件、話す順序をまとめ、必要な書類などをあらかじめ用意しておきましょう。

電話をする行為は「×お電話させて頂く」、「×お電話申し上げる」ではなく「お電話差し上げる」が正解です。



## 5 . その他

### 5 - 1 移動先への到着時間

- ・ 会場訪問時は、早めに余裕を持って 10 分前には到着しましょう。



### 5 - 2 スタッフ同士の挨拶

- ・ 会場入りまたはその日初めて会う方には「おはようございます。」
- ・ 2 度以降または廊下ですれ違うなどの場合は「お疲れ様でございます。」と声を掛けましょう。
- ・ こちらが出入り業者です。挨拶は会場の方よりも先に発するようにしましょう。



### 5 - 3 打ち合わせテーブルの整理整頓

- ・ 打ち合わせ後は次に使う人への気配りをし、テーブル、椅子を整理しましょう。



### 5 - 3 宴中にお客様にお酒を勧められたら

- ・ 業務中です。基本お断りするのが筋ですが、お客様からの気持ちでもありますので、コップに注いで頂いたら、口を付けるだけ、または、「後ほど頂きます。」という程度にしましょう。





#### 5 - 4 両家からご祝儀を差し出されたら

- ・ 両家からのご祝儀は気持ちです。事前に準備して持ってきて頂いているものです、わざわざ拒まず、ありがたく頂けば失礼にはなりません。
- ・ ご祝儀の意味は両家から結婚式を手伝ってくださった方へ少量の金品や物を渡し、「ほんの少しですがこれと一緒に祝いをしてください」というもの。
- ・ 差し出されたら、「恐れ入ります。それではありがたく頂戴致します」と深く礼をし、両手で受け取りましょう。



以上

発行：ブライダル MC アライアンス  
<http://bmca.jp>