

ブライダルサービス提供店の接遇

1. ブライダルサービスの概要と流れ

ブライダルサービス

結婚式を挙げる新郎・新婦のヘアセット、メイク、着付を行う仕事。

新郎・新婦だけでなく、列席者のヘアセット、メイク、着付もブライダルサービスの1つ。

サービス全体の流れ

半年前頃

- ・ 式場・ドレスの決定に合わせて、ヘアスタイルを決定する。

1,2ヶ月前頃

- ・ ヘアメイク・着付のリハーサルを行う。
- ・ 前撮り時のヘアメイクや着付けを行う。
- ・ リハーサルをふまえて、要望等を確認する。

当日

- ・ 新郎新婦、および招待客のヘアメイクと着付を行う。
- ・ 複数組担当する場合もある。

新婦の支度

ヘアセットとメイク

- ・ 様々な要素とのバランスを考えて、花嫁が最も美しく、**輝ける**ように。
- ・ 基本的にはスタイリストの仕事だが、**時間がない**中で準備するため、アシスタントの役割も大きい。

花嫁衣裳の着付

- ・ 繊細な生地で作られており、レースやビーズなどの装飾も多く、取扱いに**注意**が必要。

その他

- ・ 会話を通して、新婦の緊張を和らげるよう心がける。

- ブライダルの仕事の概要、アシスタント新人の役割について理解する。

- 一般的には、会場内の美容室(ホテル等)での勤務や、ブライダル専門のサロンの所属して派遣される、というケースが多い。
- 普段は一般の美容サロンで、カットやカラーなどの一般的な技術をしている美容師が、ブライダルに携わる、というケースもある。

- 結婚式当日に初対面の新婦と会ってヘアセット・メイクを行うのではなく、事前に打ち合わせが行われる。
 - 新婦が選んだドレスやヴェールその他、新婦の顔立ちや肌の色、新郎の衣装、会場の明るさ、内装、雰囲気なども考慮して、ヘアセットとメイクを決めていく。
 - 当日は時間がない中での準備となるので、会場の担当者も含め、どのようなスケジュールで動くかを入念にチェックする。

- 当日、新婦にヘアセットメイクを施すほか、ドレスや着物の着付けも行う。
- 30分程度のお色直しで、ヘアセットやメイクを作り直し、ドレスや着物のお召替えがあるため、当日はかなりタイトなスケジュールになる。

- 当日、新婦と美容師は支度のために長い時間をともに過ごすことになる。
- ただでさえ緊張している新婦に、美容師の忙しさが伝播することがないように心を配る。
 - 飲み物を用意するほかにも、
 - 衣装や新婦自身を褒めるなどして、新婦が明るい顔で1日を過ごせるようにする。

- ヘアセットやメイクは基本的にはスタイリストの仕事だが、アシスタントの働きも重要。
- 施術以外の、衣装の準備、道具のセット、施術の補助は積極的に関わって行く。

列席者の支度

- ✓ 結婚式当日は、新郎新婦の父親・母親、兄弟姉妹、その他の列席者のヘアセット、メイク、着付も行う。
- ✓ 式の開始時間に合わせて、**短時間**で多くののお客様のお支度をするため、かなり慌ただしくなる。



黒留袖

新郎新婦の親族の
既婚女性



訪問着

親族以外の
既婚・未婚女性



振袖

未婚女性

- ✓ 和装の場合、小物類が多いため、間違いや紛失が起こらないよう、常に室内を整理しておく。

- 新婦の支度だけの仕事ではなく、列席者の支度もブライダルサービスの重要な仕事であることを理解する。
- 当然ながら、当日は結婚式の開始の時間に、新郎新婦以外にも全ての列席者が支度を終えている必要がある。
- 時間に限りがある上に、新婦と違ってお客様とは事前の打ち合わせがあるわけではないので、髪型を決めてセットしていくまでが非常に慌ただしくなる。
- 手際良くサポートできるよう、誰が何時に来るのか、どのような支度(洋装か和装か、ヘアセットだけなのかメイクもするのか)、どのように動けば無駄がないか、どの道具がどこにあるのかなど、事前によく確認しておく。
- 和装の場合、小物類が大変多いため、着付がスムーズに進むように準備をする。
 - 着物、帯、草履、バッグなどの表から見えるもの以外にも着付用小物がたくさんある。
 - 着るもの関係：肌襦袢、裾除け、長襦袢
 - 帯関係：帯揚げ、帯締め、帯まくら、帯板
 - その他：半襟、衿芯、腰紐、伊達締め、足袋、髪飾り、コーリンベルトなど
- 結婚式の主役は新郎新婦ではあるが、特に女性の場合、結婚式はおしゃれをして出席するハレの日であり、ドレスや着物もこだわって選んでいる。
- それらを褒めると喜ばれるし、支度が終わったときにも「とてもお似合いです」などのお声がけをすると、お客様も楽しい気持ちで式に臨める。

思い出に残る1日を作る

- ✓ 結婚式は、女性にとって「一生に一度の晴れ舞台」とも言われるほど、思い出のこもったイベント。
- ✓ 数か月前から数々の準備を重ね、その集大成となるのが結婚式である。
- ✓ 披露宴の間だけでなく、その準備中の出来事や、当日の出来事は全て、一生に渡って思い出となるもの。

お客様に不自由を感じさせないために

- ✓ 重要なイベントであるだけに、当日の新婦の緊張は非常に大きい。
- ✓ 当日は非常に慌ただしく、予定外のことが起こることも当然ある。
- ✓ 緊張状態にある新婦に、「ヘアメイクのことだけは心配しなくても大丈夫」と感じていただける、信頼される仕事をする。

素晴らしい思い出作りのサポートが裏方の役目

- 結婚式がお客様にとって非常に重要なものであること、お客様の一生に渡って記憶されるほどの大きなものであることの解説を通し、ブライダルの仕事に対しての責任の大きさを理解する。
- 結婚式は新郎と新婦が挙げるものだが、主役は新婦であり、注目を集めるのも新婦である。
- 結婚式は「自分が最も輝く日」と考えている新婦も多く、美容師は新婦の美しさを最大限引き出す責任を負っている。
- 結婚式はそのときだけでなく、そのあと一生に渡って「あの時はこうだった」と思い出したり、子や孫に思い出を語ったりすることもある。
- 「結婚式は楽しかった」「みんなに『きれいだ』と褒められた」と懐かしく思い出していただけるようなものにする、という自覚を持って仕事をする。

3. 言葉の大切さについて

忌み言葉と言い換え例

- ✓ 不吉なことや別れを連想させるような言葉は「忌み言葉」といわれ、結婚式では、適切に言い換えることが一般的である。
- ✓ 上司や先輩、会場のスタッフ等が独特の言い回しをしても意味が分かるよう、いくつか覚えておくと良い。

不幸・
不吉なもの

- 終わる
例) 準備が終わりました→お支度整いました。
例) 箱をしまってください→箱を片付けてください。
(しまうは「終う」と書くため)
- 破れる
例) 服が破れています→服が傷んでいます。
- 倒す
例) 倒さないように→横にしないように

別れを
連想させるもの

- 冷える
例) 今朝は冷えましたね→今朝は寒かったですね
- 帰る
例) 先ほど帰られました→先ほど中座されました。
- ほどける
例) 髪がほどけています→髪のお毛お直します。
*単語の言い換えが思い浮かばなければ文章を変える。

再婚を
連想させるもの

- 繰り返し
例) これを繰り返して→これを続けて
- また
例) また来ました→来ました

重ね言葉

- いろいろ
例) いろいろありますが→たくさんありますが
- ますます
例) ますます暖かく→一層暖かく

当然ながら、「別れる」「離れる」など、別れや不幸そのものを示す言葉もNG

- 結婚式で使ってはいけないとされる言葉を紹介する。

- 忌み言葉の数は多くあり、掲載している以外にも以下のようなものがある。

- 不幸・不吉なもの
死ぬ、仏、葬式、負ける、病む、敗れる、滅びる、壊れる、憂い、痛ましい、散る、悲しむ、嫌う、九、四、滅ぶ、倒れる、衰える、しまう、裂く、閉じる、お釈迦、苦しい、泣く、退く、弱る、つぶれる、とんだこと、とんでもない、最後、滅びる、破れる、など
 - 「とんだこと」「とんでもない」は不幸な生活を連想させる言葉のため
 - 四、九は、死や苦を連想させるため。よっつ、ここのつなどと言い換えればよい。

- 別れを連想させるもの
別れる、嫌う、終わる、終える、帰る、帰す、切る、失う、出る、出す、去る、放す、裂ける、捨てる、ほころびる、ほどける、消える、冷える、飽きる、薄くなる、薄い、とだえる、断る、飽きる、浅い、破れる、離れる、返る、返す、戻る、切れる、割れる、逃げる、など

- 再婚を連想させるもの
再び、再度、繰り返す、再三、など

- 重ね言葉
またまた、たびたび、返す返す、重ね重ね、ますます、いろいろ、みなみな様、くれぐれも、など。

- 気にしない人も多いが、知識としては持っていて良い。