

ウェディング・プランナー養成のための サービス伝承システムの構築に関する一考察

住 木 俊 之

I. はじめに

「ウェディング・プランナー」とは、結婚式や披露宴の実施に関わる顧客との打ち合わせ、ならびに、宴会サービス、調理等の関連部門や衣装、装飾、引出物等を取り扱う協力会社への手配や調整を行う職種の総称である⁽¹⁾。

近年、日本において、結婚式や披露宴は個性化および多様化しており、顧客のニーズに応えるために、ウェディング・プランナーには、結婚式や披露宴に関する基本的な知識はもちろんのこと、顧客の意見を引き出し、円滑に打ち合わせを進めるための高度なコミュニケーション能力や宴会サービス、調理等の関連部門や衣装、装飾、引出物等を取り扱う協力会社のスタッフを束ねていくためのリーダーシップが求められるようになってきていると考えられる。加えて、多くの競合他社の参入による競争の激化や日本における少子化、未婚化、ならびに結婚式や披露宴を行わない人の増加等による市場の縮小によって、ウェディング・プランナーには、これまで以上に、顧客を獲得する能力が求められるようになってきているのではないだろうか。

比較的新しい領域である日本のブライダル産業においては、これまで、ウェディング・プランナーの養成に関して、他の産業において一定のキャリアを積むことによって、既に基本的なコミュニケーション能力やリーダーシップを有する人材を採用し、後から結婚式や披露宴の知識を身に付けてもらうといった方法を採用するブライダル企業が少なくなかったようにも感じられる。

今後、優秀なウェディング・プランナーを養成していくためには、一定のキャリアを積んだ中堅は勿論のこと、大学や専門学校を卒業した若手も含めた様々な人材に適應するウェディング・プランナー養成のための仕組みを構築することが重要となるであろう。その際、各ブライダル企業が、すべて個別に養成のための仕組みづくりに取り組むのではなく、共有することができる部分については、ブライダル産業全体において、養成のための仕組みを構築することによって、優秀なウェディング・プランナーを効率的および効果的に養成することが可能となる

のではないだろうか。

ウェディング・プランナーが、顧客に対して“良いサービス”を提供するためには、様々な能力が必要である。ウェディング・プランナーがそれらの能力を修得していく際、ウェディング・プランナーにとって必要な能力を「サービス技術」と「サービス技能」の二つに分類すると共に、それらの伝承の仕組みを構築することが有効である⁽²⁾。

本論文では、「サービス技術」ならびに「サービス技能」という二つの概念を用いながら、優秀なウェディング・プランナーを効率的および効果的に養成するための「サービス伝承システム」の仕組みづくりについて論じていく。

II. サービスの伝承の基本的枠組み

前章において述べたように、ウェディング・プランナーが、顧客に対して“良いサービス”を提供するために必要となる能力を修得していく際、ウェディング・プランナーにとって必要な能力を「サービス技術」と「サービス技能」の二つに分類すると共に、それらの伝承の仕組みを構築することが有効である。

サービス技術とは、形式言語によって表現することができる、すなわち、マニュアル化することができるサービスならびにその提供能力のことであり¹⁾、例えば、「初めて来館した客への基本的な対応」や「結婚式や披露宴に関する打ち合わせの手順」、あるいは「関連部門や協力会社に対する基本的な手配の方法」等がそれにあたる。一方、サービス技能とは、形式言語によって表現することが難しい、すなわち、マニュアル化することが難しいサービスならびにその提供能力のことであり²⁾、例えば、「初めて来館した客から短時間で信頼を獲得する対応」や「結婚式や披露宴に関する客の抽象的な希望を具体的な内容に落とし込む打ち合わせ」、あるいは「関連部門や協力会社のスタッフが円滑に業務を遂行することができる手配の方法」等がそれにあたる（表1参照）。

サービス技術とサービス技能は、それぞれ、「知識」ならびに「実技」の二つの要素で構成されると共に、ウェディング・プランナーの業務においては、サービス技術が基盤となって、その上にサービス技能が存在すると考えることができる³⁾。但し、サービス技術を向上させていったものがサービス技能であるという訳ではなく、両者は個別に存在するものと解釈することができる（図1参照）⁴⁾。

形式言語によって表現することができる、すなわち、マニュアル化することができるサービス技術においては、ウェディング・プランナーが修得する必要があるサービス技術を特定し、習熟レベル別にサービス技術を体系化し、段階的な研修や業務マニュアルに落とし込む等によ

表 1 ウェディング・プランナーにおけるサービス技術とサービス技能

サービス技術	サービス技能
初めて来館した客への基本的な対応	初めて来館した客から短時間で信頼を獲得する対応
結婚式や披露宴に関する打ち合わせの手順	結婚式や披露宴に関する客の抽象的な希望を具体的な内容に落とし込む打ち合わせ
関連部門や協力会社に対する基本的な手配の方法	関連部門や協力会社のスタッフが円滑に業務を遂行することができる手配の方法
等	等
形式言語によって表現することができる マニュアル化することができる サービスならびにその提供能力	形式言語によって表現することが難しい マニュアル化することが難しい サービスならびにその提供能力

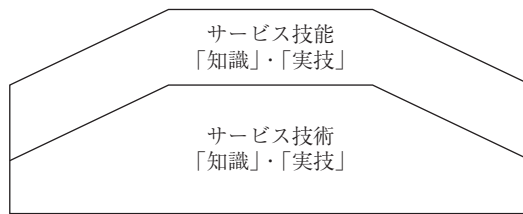


図 1 サービス技術とサービス技能の構造

出所：住木俊之「ホテル業におけるサービスの伝承」『HOSPITALITY』（第 8 号）日本ホスピタリティ・マネジメント学会、2001 年、70 頁。

って、ウェディング・プランナーが、短期間で効率的にサービス技術を修得するようなサービスの伝承の仕組みを構築することが可能である⁵⁾。

一方、形式言語によって表現することが難しい、すなわち、マニュアル化することが難しいサービス技能においては、これからサービス技能を修得しようとする者が、サービス技能を既に修得した者の仕事を観察したり、サービス技能を既に修得した者から、卓越した技を口伝的に伝授してもらったり、あるいは、様々な経験を積んだり訓練を受けたりすることによって、多くの時間を費やして、サービス技能を修得していく必要があると考えられる⁶⁾。

本論文では、「サービス技術」ならびに「サービス技能」を伝承するための仕組みの全体を「サービス伝承システム」と呼ぶことにする³⁾。優秀なウェディング・プランナーを養成するためのサービス伝承システムを構築していく際、各ブライダル企業が、すべて個別にその仕組みづくりに取り組むのではなく、共有することができる部分については、業界団体や職種別団体を通じて、ブライダル産業全体においてサービス伝承システムを構築していくことが有効である。

Ⅲ. ウェディング・プランナー養成のためのサービス伝承システムの検討

ブライダル産業全体において、優秀なウェディング・プランナーを養成するためのサービス伝承システムを構築していく際、「主にサービス技術を伝承する仕組み」と「主にサービス技能を伝承する仕組み」をそれぞれに作り上げると共に、二つの仕組みを連動させることによって、全体として有効なサービス伝承システムを築いていくことが重要となるであろう。前述したように、サービス技術は、形式言語によって表現することができる、すなわち、マニュアル化することができるため、“見習いウェディング・プランナー”が、短期間で効率的にサービス技術を修得するようなサービスの伝承の仕組みを構築することが可能である。一方、サービス技能は、形式言語によって表現することが難しい、すなわち、マニュアル化することが難しいため、“見習いウェディング・プランナー”や“新人ウェディング・プランナー”が、多くの時間を費やして、サービス技能を修得するようなサービスの伝承の仕組みを構築することが必要である。

主にサービス技術を伝承するための仕組みとしては、ウェディング・プランナーに必要となるサービス技術を特定すると共に、必要となるサービス技術の修得を促したり、あるいは、必要となるサービス技術を修得したことを社会に対して証明したりするための資格制度を構築することが基本となるであろう。ウェディング・プランナーを養成するための資格制度の構築によって、ウェディング・プランナーに必要となるサービス技術を、短期間で効率的に伝承することができるだけでなく、ブライダル産業全体において、ウェディング・プランナーを評価する統一的な基準を設定することも可能となる。加えて、ウェディング・プランナーに必要となる能力や評価の基準が明確になることによって、ウェディング・プランナー、あるいはブライダル産業の社会的な評価を向上させることに繋がる可能性もある。

一方、主にサービス技能を伝承する仕組みとしては、主にサービス技術を伝承するための仕組みと同様、ウェディング・プランナーに必要となるサービス技能を特定すると共に、必要となるサービス技能の修得を促したり、あるいは、必要となるサービス技能を修得したことを社会に対して証明したりするための資格制度を構築することが有効であるとも考えられるが、主にサービス技術を伝承する仕組みとしての資格制度ほど効率的な運用は困難であろう⁽⁴⁾。

ブライダル産業全体において、サービス技能を伝承するための仕組みの一つとして、業界団体、あるいは職種別団体による競技会の開催や国際的な競技会への参画等、ウェディング・プランナーによる競争の場を提供することによって、ウェディング・プランナーに必要となるサービス技能のさらなる向上を図るといった方法も考えられる⁽⁵⁾。現在、社団法人日本ブライダ

ル事業振興協会は、ブライダル産業における実務者を対象にした「BIA ブライダルコーディネーター」という認定制度を設けたり、“The Master of Bridal Coordinator”という接客のロールプレイング等によるコンテストを開催したりすることによって、ウェディング・プランナーに必要なサービス技術やサービス技能の伝承を促すための仕組みづくりに取り組んでいる。

既にサービス技能を修得したウェディング・プランナーを“ブライダル産業全体の財産”として捉え、まだサービス技能を修得していないウェディング・プランナーが、企業の枠を超えて、既にサービス技能を修得したウェディング・プランナーの仕事を観察したり、卓越した技を口伝的に伝授してもらったりすることができるような機会を、業界団体、あるいは職種別団体が提供するというのも重要となるであろう。サービス技能は、言葉によって伝承することが困難であるため、サービス技能を伝承する者が、伝承される者の目の前で実演することが有効なのであるが、様々な地域で、また様々な時間帯で仕事をする多くのウェディング・プランナーに対して、目の前で実演することには限界がある。それゆえ、業界団体、あるいは職種別団体は、卓越した技を動画で撮影し、データとして保存することによって、多くのウェディング・プランナーが、自分が仕事をしている地域で、都合の良い時間に、その卓越した技を目にすることができるような機会を提供する必要があるかもしれない。

加えて、業界団体、あるいは職種別団体は、全国のブライダル企業から、過去にある状況において、サービス技能が適切に発揮された経験、あるいは、サービス技能が適切に発揮されなかった経験を挙げてもらい、それらの事例を整理し、全国のブライダル企業に対して公開することによって、多くのウェディング・プランナーが、自分がまだ経験していない状況や経験したが適切に対処することができなかった状況において、他のウェディング・プランナーはどのように対処し、それによってどのような結果をもたらしたのかを確認することができるような仕組みを作るというのも重要となるであろう。

IV. おわりに

前章において述べたように、ブライダル産業全体において、優秀なウェディング・プランナーを養成するためのサービス伝承システムを構築していく際、「主にサービス技術を伝承する仕組み」と「主にサービス技能を伝承する仕組み」をそれぞれに作り上げると共に、二つの仕組みを連動させることによって、全体として有効なサービス伝承システムを築いていくことが重要である。形式言語によって表現することができる、すなわち、マニュアル化することができる「サービス技術」を伝承するための仕組みづくりにおいては、ウェディング・プランナー

に必要となるサービス技術を特定すると共に、必要となるサービス技術の修得を促したり、あるいは、必要となるサービス技術を修得したことを社会に対して証明したりするための資格制度を構築することが基本となる。一方、形式言語によって表現することが難しい、すなわち、マニュアル化することが難しい「サービス技能」を伝承するための仕組みづくりにおいては、業界団体、あるいは職種別団体が、競技会を開催したり、国際的な競技会へ参画したりすることによって、ウェディング・プランナーに競争の場を提供し、サービス技能のさらなる向上を促すことは有効な方法の一つである。また、各ブライダル企業に所属するサービス技能を修得したウェディング・プランナーや各ブライダル企業が蓄えているサービス技能が適切に発揮された経験、発揮されなかった経験等の事例を“ブライダル産業全体の財産”として捉え、業界団体、あるいは職種別団体が、それらを有効に活用していくことも重要である。

優秀なウェディング・プランナーを養成するためのサービス伝承システムの構築に取り組んだ後に、新たに浮かび上がる問題もある。ウェディング・プランナーに必要なサービス技術やサービス技能は、顧客のニーズの変化や高度化、あるいは、情報技術の進化等によって、大きく変わる可能性があるため、サービス伝承システムの構築に携わる者たちは、それらの動きを察知し、適応していくという作業に取り組み続けなければならない。すなわち、サービス伝承システムは“永遠に完成しない”のである。

優秀なウェディング・プランナーを効率的および効果的に養成するためのサービス伝承システムは、一旦構築したら終わりというものではない。むしろ、一旦構築した後にこそ、乗り越えていかなければならない困難な課題が待ち受けているのである。

補注

- (1) 「ブライダル・コーディネーター」、「ウェディング・プロデューサー」、「婚礼係」等といった別の呼称も存在するが、本論文においては、結婚式や披露宴の実施に関わる顧客との打ち合わせ、ならびに、宴会サービス、調理等の関連部門や衣装、装飾、引出物等を取り扱う協力会社への手配や調整を行う職種を「ウェディング・プランナー」と呼ぶことにする。
- (2) 「サービスの伝承」については、①住木俊之(2001)「ホテル業におけるサービスの伝承」『HOSPITALITY』(第8号)日本ホスピタリティ・マネジメント学会、②住木俊之(2007)「ホスピタリティ産業におけるサービス技能の伝承に関する一考察」『HOSPITALITY』(第14号)日本ホスピタリティ・マネジメント学会、に詳しく述べられている。
- (3) 産学連携の下に実施される、専門分野の学習とそれに関連した実際の仕事の経験を統合した教育プログラムである「コーポラティブ・エデュケーション」をホテル業における「サービス伝承システム」の一部として分析した論文に、住木俊之(2002)「ホテル業におけるサービス伝承システムとしてのコーポラティブ・エデュケーションに関する一考察」『HOSPITALITY』(第9号)日本ホスピタリティ・マネジメント学会、がある。
- (4) 各企業が、個別に行うサービス技能の伝承については、①伝承するサービス技能の特定、②サービス技能の構成要素の特定、③「伝承する者」、「伝承される者」の特定、④サービス技能のサービス

技術化、⑤サービス技能の伝承における方法の開発（口伝的な伝承、経験による伝承、シミュレーションによる伝承、データ・ベースによる伝承）、⑥サービスの伝承の制度化、といった六つの過程を辿るサービス技能の伝承の基本的枠組みが提示されている。住木俊之（2007）「ホスピタリティ産業におけるサービス技能の伝承に関する一考察」『HOSPITALITY』（第 14 号）日本ホスピタリティ・マネジメント学会、89-91 頁を参照。

- (5) 職種別団体によるサービスの伝承については、住木俊之（2007）「ホスピタリティ産業におけるサービス技能の伝承に関する一考察」『HOSPITALITY』（第 14 号）日本ホスピタリティ・マネジメント学会、において、社団法人日本ソムリエ協会による呼称資格認定試験や世界最優秀ソムリエコンクールの日本代表予選ともなる全日本最優秀ソムリエコンクールの開催等を事例として挙げている。

参考文献

- 1) 住木俊之（2001）「ホテル業におけるサービスの伝承」『HOSPITALITY』（第 8 号）日本ホスピタリティ・マネジメント学会、70 頁を参照。
- 2) 同書、同頁を参照。
- 3) 同書、70-71 頁を参照。
- 4) 住木俊之（2007）「ホスピタリティ産業におけるサービス技能の伝承に関する一考察」『HOSPITALITY』（第 14 号）日本ホスピタリティ・マネジメント学会、88 頁を参照。
- 5) 同書、同頁を参照。
- 6) 同書、同頁を参照。