

○○○(株)  <h1 style="margin: 0;">婚礼・宴会規定</h1>	文書 NO. <b>C 4</b>	承認	作成
	第 3 版		
	制定 00/00/00		
	改訂 00/00/00		
	婚礼・宴会部		

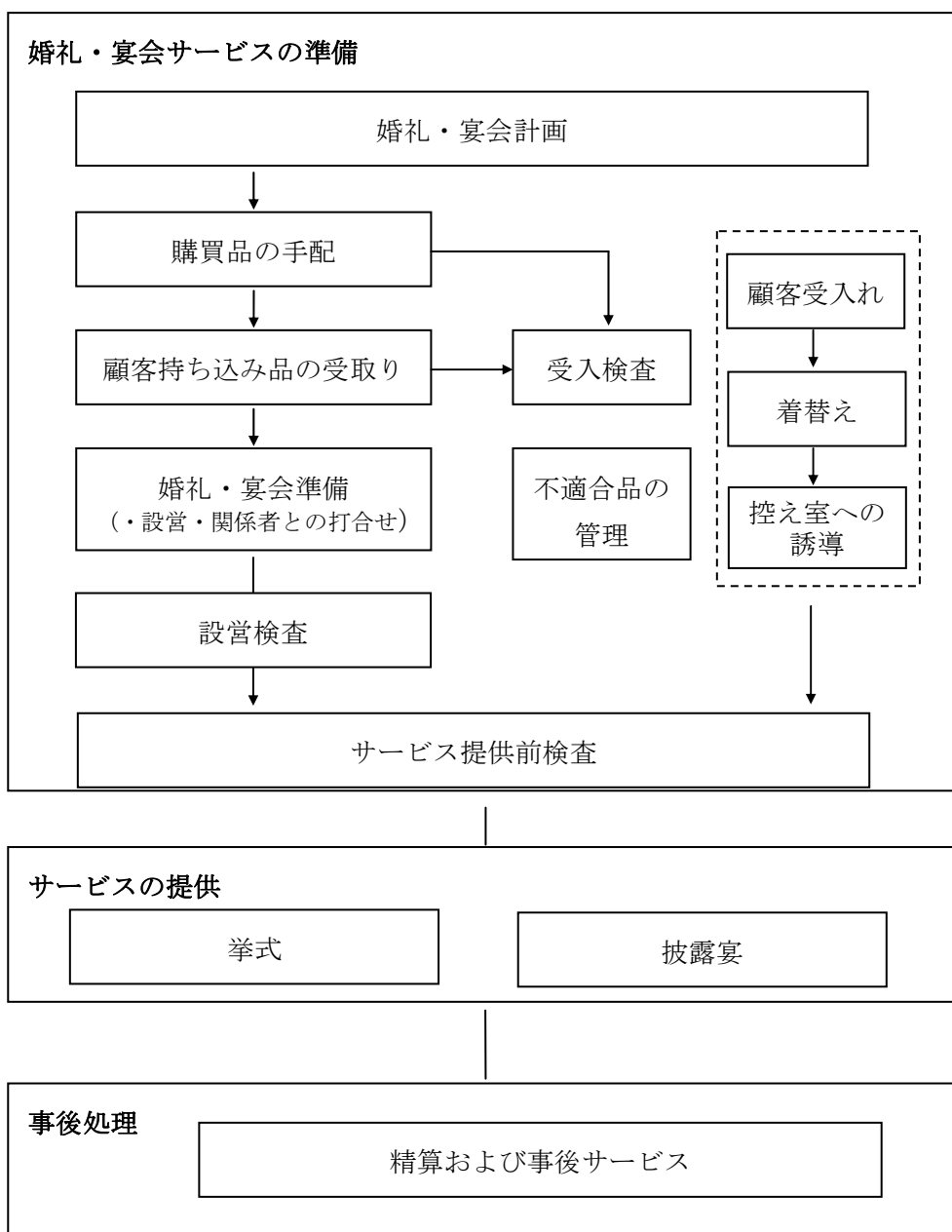
1. 目的

顧客ニーズにかなった婚礼・宴会サービスを提供することを目的とする。

2. 適用範囲

婚礼・宴会計画の策定から、精算までの施行に関する全ての業務に適応する

3. 婚礼・宴会サービスに関する手順



<b>婚礼・宴会規定</b>	<b>C4-3</b>
----------------	-------------

### 3.1 婚礼・宴会サービスの準備

担当部門	手順	インターフェイス
<p>—挙式前—</p> <p>ブライダルマネージャー</p>	<p>① 顧客または関連部門との打ち合わせを通し、婚礼・宴会における詳細事項を決定し、婚礼・宴会部長の承認を得る。</p>	<p>受注取扱規定 企画開発規定                      婚礼・宴会お取り決め書                      ご進行表 席次表                      宴会料理メニュー                      婚礼・宴会パンフレット                      親族紹介着席名簿</p>
<p>婚礼・宴会部</p>	<p>② 婚礼・宴会お取り決め書に伴い、購買品およびサービス依頼の手配を行う。</p>	<p>ブライダル仕様書                      購買管理規定、注文書                      ドリンクレディ依頼書                      牧師・神官依頼書                      バス依頼書                      衣装・着付け依頼書                      司会依頼書、宿泊依頼票                      引き出物注文書                      タクシーチケット依頼書                      ビデオ・VTR 撮影申込書                      招待状申込書                      筆耕依頼書                      宴会備品準備表</p>
<p>婚礼・宴会部</p>	<p>③ 購買品の受入検査及び会場設備の点検を実施する。</p>	<p>注文書 装花イメージ図                      会場イメージ図                      インフラ点検表(フロア・宴会場)                      婚礼・宴会パンフレット</p>
<p>婚礼・宴会部</p>	<p>④ 顧客持ち込み品の管理を行う。</p>	<p>お預かり品台帳</p>
<p>—挙式当日—</p> <p>会場責任者</p>	<p>⑤ 婚礼・宴会の実施に伴う、会場セッティングを行う。準備完了後、設営チェック表に基づき準備状況の確認を行う。</p>	<p>婚礼・宴会お取り決め書                      席次表 設営チェック表</p>
<p>会場責任者                      ブライダルマネージャー                      宴会料理担当者                      司会者</p>	<p>⑥ 関係者との最終打合せを実施する。</p>	<p>ご進行表                      宴会料理メニュー</p>
<p>婚礼・宴会部</p>	<p>⑦ お客様をお出迎えし、控え室並びに着替えの案内を行う。</p>	
<p>婚礼・宴会部</p>	<p>⑧ 顧客との、挙式執り行いに関する説明</p>	<p>挙式執り行い要領</p>
<p>ブライダルマネージャー</p>	<p>⑨ サービス提供前検査</p>	<p>ご進行表</p>
<p>ブライダルマネージャー</p>	<p>⑩ 不適合品・サービスの管理</p>	<p>インフラ点検表 注文書                      改善活動規定</p>

## 婚礼・宴会規定

C4-3

## —①—

ブライダルマネージャーは、先に提出した「見積書」および「お申込確認表」を基に、顧客との打ち合わせを通して、「婚礼・宴会お取り決め書」を作成し顧客の確認を得ると共に、関連部署（宿泊部・調理部）にてレビューを行う。なお、お客様より仕様の変更があった場合、関連部署へ連絡される。また、社内からの仕様変更依頼については、顧客の承諾を取る。

ブライダルマネージャーは、「婚礼・宴会お取り決め書」の計画に基づき、施行準備の管理を行う。

## —②—

①で明確になった要求事項または、ブライダル仕様書より購買情報を得る。購買品には、下記の通り外注品と内注品があり、外注品は「購買規定」に基づいて購買が行われる。また、宿泊チケットは「宿泊依頼票」にて宿泊部へ依頼し、タクシー券は「タクシーチケット依頼票」を用いて、総務部へ依頼する。

## —外注品

印刷物(招待状)	装花	ブライダルレディ	送迎バス	写真
引き出物	牧師・神官	送迎車	リネン類	VTR
衣装	美容院	筆耕	その他備品	

## —内注品

・タクシー券	宿泊チケット
--------	--------

## —③—

購買品の受入検査は、現品見本、カタログ、会場イメージ図、装花イメージ図等と照合して行う他、注文書に記載した数量、外観を目視検査により行う。受け入れ検査の結果は、ブライダルマネージャーが承認する。

なお、受入品は、ご両家のお名前と挙式日、会場名、担当者名を記入したラベルを張り付けるか、掲示することで識別し、所定の場所に保管する。

また、挙式前に、宴会場設備の点検を実施する。

## —④—

顧客からの預かり品としては、衣類、カセットテープ、ビデオテープ、ケーキ、生花、衣装等がある。

顧客預り品の有無は、「婚礼・宴会お取り決め書」にて明確にする。

お預かり品は、受入後の内容検品を行った後、「お預かり品台帳」に登録され、定められた保管場所に保管される。

また紛失、損傷した場合、または使用に適さないと解った場合には、速やかに顧客に報告し、その記録を「お預かり品台帳」に記載する。

## —⑤—

会場責任者は、「婚礼・宴会お取り決め書」または、「席次表」に従い会場のセッティングを行い、準備完了後、「設営チェックリスト」に検査結果を記録する。

## —⑥—

ブライダルマネージャー及び会場責任者は、進行表およびメニューリストに基づき、食事開始時間、手卓方法などの再確認を宴会料理担当者で行う。また、司会者と進行に関する確認を行う。

## —⑧—

婚礼・宴会スタッフは、新郎・新婦およびご両親に挙式の取り行い手順についての説明を行う。

## —⑨—

ブライダルマネージャーは、施行前に、「設営チェックリスト」に基づき会場準備が完了していることを確認する。また、新郎新婦およびご親族のご準備が完了していることを確認する。

<b>婚礼・宴会規定</b>	<b>C4-3</b>
----------------	-------------

—⑩—

受入検査および工程内で生じた不適合品においては、以下の区分により識別や処置を行う。

不適合の種類	識別・処置	責任者	記録
物品	受入品の不適合	不適合ラベルを表示し、供給者へ正規品との取替え依頼を行う	ブライダルマネージャ 注文書(物品)「C3F030」
	音響設備の故障	不適合ラベルを表示し、修理もしくは、代価品との交換を行う	婚礼・宴会部長 インフラ点検表(フロア・宴会場)「B2F022」
	照明の故障	不適合ラベルを表示し、修理もしくは、代価品との交換を行う	会場責任者 インフラ点検表(フロア・宴会場)「B2F022」
サービス	間違った部屋への案内	正規の部屋へご案内し、クレーム対応要領に基づき謝罪する	ブライダルマネージャ サービス提供後チェックリスト「C4F051」
	バスの手配ミス	再手配を実施し、正規サービスに交換する。もしくは、タクシーにて補充する。	ブライダルマネージャ 注文書(役務)「C3F031」
その他	—	必要に応じて、婚礼・宴会部長が判断する。	—

\*なお、クレームについては、クレーム報告書にその内容と処置手順を記載する。  
発生した不適合の内容に応じて、婚礼・宴会部長は是正処置の必要性を判断する。処置が必要なものは、「改善活動規定」に従って、是正処置を実施する。これらの不適合品データは、部内で分析され、マネジメントレビューにて報告される。

### 3.2 サービスの提供

担当部門	手 順	インターフェイス
ブライダルマネージャ	① 挙式サービスの提供	挙式執り行い要領 ご進行表 婚礼・宴会お取り決め書
ブライダルマネージャ 会場責任者	② 宴会サービスの提供	ご進行表 婚礼・宴会お取り決め書 宴会サービスマニュアル クレーム対応要領
ブライダルマネージャ 会場責任者 婚礼・宴会スタッフ	③ 婚礼・宴会サービスに関する反省会の実施	サービス提供後チェックリスト 婚礼・宴会原価率計算シート

—①②—

ブライダルマネージャ及び会場責任者は、「ご進行表」に基づき、進行状況を監視する。また、顧客から苦情が発生した際には、クレーム規定に基づき対応を行う。

## 婚礼・宴会規定

C4-3

## 3.3 事後処理

担当部門

手順

インターフェイス

ブライダルマネージャー	①	精算書を作成し、お客様の承認を得た後に、請求書を発行し、婚礼・宴会費を支払い頂く。	精算書 請求書
ブライダルマネージャー	②	婚礼・宴会サービスについての感想をアンケートにてお伺いする。	営業日報 顧客コミュニケーション規定

## 4. 当プロセスの有効性指標

不適合品の件数

クレーム件数

## 5. 記録

記録名	帳票 No.	保管期限	保管責任者
婚礼・宴会お取り決め書	C4F010	3年間	婚礼・宴会部
ご進行表	C4F011	3年間	婚礼・宴会部
宴会料理メニュー	C4F012	3年間	婚礼・宴会部
席次表	C4F013	3年間	婚礼・宴会部
親族紹介着席名簿	C4F014	サービス終了迄	婚礼・宴会部
ドリンクレディ依頼書	C4F020	サービス終了迄	婚礼・宴会部
牧師・神官依頼書	C4F021	サービス終了迄	婚礼・宴会部
バス依頼書	C4F022	サービス終了迄	婚礼・宴会部
衣装・着付け依頼書	C4F023	サービス終了迄	婚礼・宴会部
司会依頼書	C4F024	サービス終了迄	婚礼・宴会部
引き出物注文書	C4F025	サービス終了迄	婚礼・宴会部
ビデオ・VTR 撮影申込書	C4F026	サービス終了迄	婚礼・宴会部
招待状申込書	C4F027	サービス終了迄	婚礼・宴会部
筆耕申込書	C4F028	サービス終了迄	婚礼・宴会部
宴会備品準備表	C4F029	サービス終了迄	婚礼・宴会部
宿泊依頼票	C2F030	サービス終了迄	宿泊部
タクシーチケット依頼書	C4F031	サービス終了迄	総務部
お預かり品台帳	C4F040	1年間	婚礼・宴会部
設営チェック表	C4F050	1年間	婚礼・宴会部
サービス提供後チェックリスト	C4F051	1年間	婚礼・宴会部
精算書	C4F060	3年間	婚礼・宴会部
請求書	C4F061	3年間	婚礼・宴会部
宴会・婚礼原価率計算シート	C4F062	3年間	婚礼・宴会部
営業日報	C1F020	1年間	婚礼・宴会部
クレーム報告書	C3F061	1年間	婚礼・宴会部
注文書(物品)	C7F030	1年間	総務部
注文書(役務)	C7F031	1年間	総務部
インフラ点検表(フロア・宴会場)	B2F022	1年間	婚礼・宴会部

## 婚礼・宴会規定

C4-3

## 6. 関連文書

顧客コミュニケーション規定 (C1)	受注取扱規定 (C2)
企画・開発規定 (C3)	購買管理規定 (C7)
改善活動規定 (D3)	
挙式執り行い要領 (C3W020)	宴会サービスマニュアル (C3W021)
クレーム対応要領 (C3W060)	婚礼・宴会パンフレット (C3F023)
ブライダル仕様書 (C3F020)	会場イメージ図 (C3F021)
装花イメージ図 (C3F022)	

## 7. ISO9001:2008 関連条項

6.2 6.3 6.4 7.1 7.2 7.5 8.2.1 8.2.3 8.2.4 8.3 8.4