

PRESS RELEASE

報道関係者各位

株式会社エイチーム

2024年8月1日

結婚式場情報サイト「ハナユメ」が2024年 オリコン顧客満足度®調査  
「結婚式場相談カウンター」で1位を獲得  
6度目\*の1位を獲得！ITと人の力で、接客品質向上を図る

株式会社エイチームのグループ会社である株式会社エイチームライフデザイン（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：間瀬文雄）が運営する結婚式場情報サイト「ハナユメ」が全国各地で展開する「Hanayume ウエディングデスク」は、株式会社 oricon ME（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）が実施した、全国の利用者を対象とした2024年 オリコン顧客満足度®ランキング 結婚式場相談カウンターで、国内最大評価である総合第1位を獲得しました。

「Hanayume（ハナユメ）」は、ウエディングアドバイザーによるお客様へのサポート力や接客力を大切にしており、日々接客品質の向上に取り組んでいます。昨今、結婚式の形や価値観が大きく変わる中、ブライダル市場の変化に対応すべく、より多くのお客様に価値を提供し続けられるよう努めています。



■ 「Hanayume（ハナユメ）」接客品質の向上に対する取り組みについて

「ハナユメ」では、「1組でも多くのカップルに“理想の結婚式”を挙げるきっかけを」というサービス理念のもと、日々の接客品質の向上に努めています。

結婚の当事者になるまでわからないことの多い結婚式において、情報化社会の中で自分に合った情報を見つけ出すことが難しくなっています。特に、昨今では結婚式の形や価値観の多様化が進み、「結婚式を挙げるかどうか」について悩むカップルも増えてきました。

その中で、“理想の結婚式”の実現のためには、結婚式の知識や経験に加え、お客様一人ひとりのニーズを引き出す高いコミュニケーション力が必要不可欠と考え、「Hanayume ウエディングデスク」で日々お客様と向き合うウエディングアドバイザーの育成強化に努めています。

さらに、全国の店舗で同水準のサービスを提供すべく、VOC（Voice of Customer/顧客の声）やコールセンターでの通話記録などのデータを活用した接客品質の改善にも取り組んでいます。

### －接客品質の向上を目的とした「ハナユメ」の取り組み－

#### ・国家資格「ブライダルコーディネーター技能検定」3級以上をウエディングアドバイザー全員が取得

2023年10月末時点で、所属ウエディングアドバイザー全員が、国家資格である「ブライダルコーディネーター技能検定」の3級以上を取得しました。さらに、2023年に初めて同検定2級の資格取得に挑戦しました。2級検定では筆記と実務の両方の合格が必要とされています。合格率が全国平均31.5%のところ、「ハナユメ」では64%のアドバイザーが合格しています。

#### ・接客スキル向上に向けた研修制度を新設

「ハナユメ」を運営するエイチームライフデザインでは、「ハナユメ」を含む全サービスの接客部門のスタッフを対象に、複数の新たな研修を実施しています。顧客の購買心理の理解や、バックトラッキング、質問力の向上などの接客専門スキルに関わる研修制度を社内で構築し、全社的に接客品質の向上に努めています。

#### ・『BEST WEDDING ADVISER AWARD（ベストウエディングアドバイザーアワード）』開催

「ハナユメ」では、ウエディングアドバイザーが接客対応スキルを競い、ともに高め合う社内コンテスト『BEST WEDDING ADVISER AWARD（ベストウエディングアドバイザーアワード）』を毎年実施しています。今回は2023年11月に第10回目を開催し、社外審査員としてお招きした式場各社を含む社内外の審査員による選考のもと、1位のウエディングアドバイザーを決定しました。

#### ・VOCデータを活用した接客改善

「ハナユメ」では、利用者アンケートの結果やコールセンターでの通話データ等を蓄積しています。蓄積したお客様からの意見を分析し、接客の改善に取り入れています。お客様のリアルな声を接客に活かすことで、より提案のマッチ度を高め、“理想の結婚式”の実現に近づくと考えています。

## ■2024 年 オリコン顧客満足度®調査、6 回目の 1 位を獲得

オリコン顧客満足度®調査「結婚式場相談カウンター」は、2017 年の調査開始以来 8 回目の開催となる中、ハナユメは 6 回目※（※2017～2021 年、2024 年）の総合 1 位を獲得しました。評価項目別ランキングでは、「担当者への対応」「利用のしやすさ」「店舗の雰囲気・清潔さ」など 6 項目すべてにおいて第 1 位を受賞。高い満足度を獲得しています。調査の詳細は、オリコン顧客満足度®調査のホームページをご覧ください。

URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-wedding/consultation-counter/>

### 《調査概要》

#### 2024 年 オリコン顧客満足度®調査 結婚式場相談カウンター

- 調査主体：株式会社 oricon ME
- 調査方法：インターネット調査
- サンプル情報（サンプル数：1,952 人、規定人数：50 人以上）
- 調査企業数：5 社（定義：店舗やオンラインで「専門の相談員」に希望や理想を相談しながら、結婚式場を探していくサービスを提供している企業）
- 調査期間：2024/04/02～2024/04/26、2023/02/28～2023/03/15、2022/02/18～2022/03/09
- 調査対象者：性別…指定なし、年齢…18～69 歳（高校生は除く）、地域…全国
- 条件：過去 5 年以内に自分の挙式のために結婚式場相談カウンターを経由し、式場見学またはブライダルフェアの予約を行った人

## ■オリコン顧客満足度®調査とは

株式会社 oricon ME が、実際にサービスを利用した方々に独自の調査を行い、サービスや商品に対する満足度を「情報化」し、社会全体における暮らしの満足度を高めていくことを目的とした、公平性と信頼性の高いランキングです。「結婚式場相談カウンター」においては、過去 5 年以内に結婚式場相談カウンターを経由し、式場見学またはブライダルフェアの予約を行なった人で 18 歳から 69 歳の男女（高校生を除く）1,952 名の方からの回答をランキングにしています。

## ■理想の結婚式場探しができる「Hanayume（ハナユメ）」

「ハナユメ」は、全国 6 ヶ所に無料相談デスクを展開している結婚式場探しのサイトです。現在は、「相談デスク」・「オンライン」・「LINE」・「電話」と 4 つの相談方法が選べます。コンセプトである「決めるなら、ハナユメ。」を実感いただけるよう、ウエディングアドバイザーが結婚式場の探し方や比較のポイント、見積りの見方を丁寧にアドバイスします。また、ハナユメのサイトでは、「シンプル」「ナチュラル」「かわいい」といったニュアンスでたくさんのイメージから結婚式場を選ぶことができる他、ハナユメだけのお得な特典も利用できます。

## ■会社概要

会社名：株式会社エイチーム (Ateam Inc.)

所在地：愛知県名古屋市中村区名駅三丁目 28 番 12 号 大名古屋ビルヂング 32F

代表者：代表取締役社長 林高生

設立：2000 年 2 月 29 日

資本金：838 百万円 (2023 年 7 月 31 日時点)

事業内容：人生のイベントや日常生活に密着した様々なウェブサービスを提供する「ライフスタイルサポート事業」、多様なジャンルのゲームやツールアプリケーションを企画・開発・運営する「エンターテインメント事業」、複数の商材を取り扱う EC サイトの企画・開発・運営をする「EC 事業」の 3 つの軸で事業を展開する総合 IT 企業

URL：<https://www.a-tm.co.jp/>

※文中に記載されている会社名、商品名は各社の商標または、登録商標です。

---

— 本件に関するお問い合わせ先 —

株式会社エイチームライフデザイン

担当：水野 e-mail：[lifedesign\\_pr@a-tm.co.jp](mailto:lifedesign_pr@a-tm.co.jp)

※大変恐れ入りますが、在宅勤務を実施しているためメールのみで対応させていただきます。ご了承くださいませ。