

報道関係各位

平成27年1月19日
株式会社 クロス・マーケティング

結婚式場スタッフの細やかな配慮に課題！？

「自分も同じ場所で挙げたい」と思う 参列者は全体の1割程度

— 一般式場(披露宴会場)ゲスト調査 —

株式会社クロス・マーケティング(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:五十嵐 幹)は、首都圏(1都3県)に在住し、2年以内に首都圏(1都3県)で行われた結婚披露宴に1回以上参列したことがある20~79歳の男女を対象に、「一般式場(披露宴会場)に関する調査」を実施しました。

■調査背景・目的

クリスマスや年越し、バレンタイン、ホワイトデーなどイベントが続く冬。プロポーズが一番多い時期は12月の年末とも言われており、結婚への意識や、結婚式・披露宴を挙げるカップルがこの時期に増えてきているのではないのでしょうか。

そこで今回の調査では、新郎新婦ではなく、結婚式や披露宴に参列したゲストを対象を絞り、スタッフの対応や提供された料理・飲み物、写真撮影などに関する満足度や、参列した式場で結婚式を挙げたいかなどの調査を行いました。

ゲスト目線での結婚式場・披露宴会場におけるサービスの現状、およびゲストの立場(親・友人・同僚・上司など)や担当役割(祝辞・スピーチなど)の有無との比較も行いながら、ゲスト目線で参列した結婚式や披露宴に対する意識とその実態について明らかにしました。

■調査結果 (一部抜粋)

- ✓ 全体満足度・スタッフ満足度に関しては、披露宴全体については「かなり満足」が29%、会場(式場)のスタッフについては「かなり満足」が22%と、大きな満足を得られていない <図1>
- ✓ 当該式場で自身の披露宴を行いたいかどうかでは、「ぜひ行いたい」が12%、「やや行いたい」まで含めると55%という結果に。全体満足度やスタッフ満足度に不満を持っている人の「行いたくない」意向は突出して高い <図2>
- ✓ 当該式場で未婚・独身の子どもの披露宴を行いたい(未婚・独身者の親ベース)では、「ぜひ行いたい」が15%、「やや行いたい」まで含めると56%に。性別では、男性(父親)の「ぜひ行いたい」が20%に対し、女性(母親)の「ぜひ行いたい」が9%と、男女(父母)間で大きな差が見られる <図3>
- ✓ 結婚披露宴での重視度と満足度の相関図では、重視度・満足度ともに低い内容は「控室の使いやすさ・快適さ」、「いろいろなシーンでの写真撮影」などが挙げられ、重視度・満足度ともに高い内容は「料理やドリンクの味や見た目の美しさ」となった。
一方、重視度が高く満足度が低い内容は「式場スタッフの細やかな配慮」が挙げられ、直近で参列した結婚披露宴会場(式場)についての感想では、控室の使用や式場スタッフの対応、配慮の足りなさを不満に思った意見も散見された <図4><図5>

<図1> 全体満足度・スタッフ満足度

		満足・計		不満・計		(%)
		かなり満足	やや満足	やや不満	かなり不満	
	項目	n=				
	披露宴全体について	1,000	29	62	8	2
	会場(式場)のスタッフについて	1,000	22	66	11	1

Q あなたが直近で参列された結婚披露宴について、会場（式場）スタッフおよび披露宴全体の満足度はどの程度でしたか。(SA)

<図2> 当該式場で自身の披露宴を行いたい(未婚・独身者ベース)

		行いたい・計		行いたくない・計		(%)
		ぜひ行いたい	やや行いたい	あまり行いたくない	全く行いたくない	
n=30以上で		全体+10pt以上		全体-10pt以上		
	全体	n=346	12	43	27	18
全体満足度	満足	312	14	47	25	14
	不満	34	9	38	53	

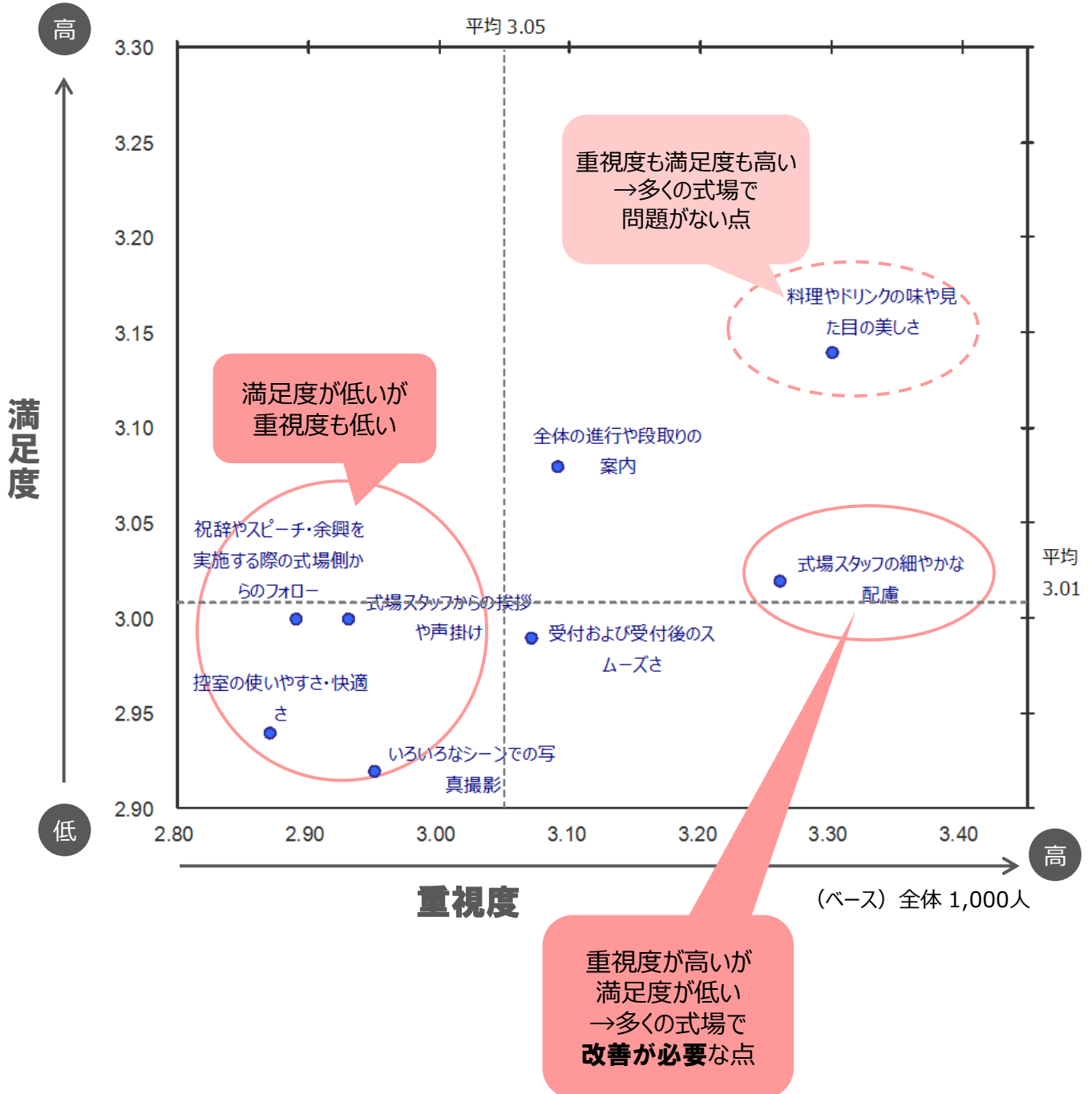
Q あなたご自身が結婚披露宴を行うとしたら、あなたが直近で参列された結婚披露宴の会場(式場)で行いたいと思いますか。(SA)

<図3> 当該式場で未婚・独身の子どもの披露宴を行いたい(未婚・独身者の親ベース)

		行いたい・計		行いたくない・計		(%)
		ぜひ行いたい	やや行いたい	あまり行いたくない	全く行いたくない	
n=30以上で		全体+10pt以上		全体-10pt以上		
	全体	n=368	15	42	29	14
性別	男性	184	20	37	30	13
	女性	184	9	46	28	16

Q あなたの未婚のお子さまが結婚披露宴を行うとしたら、あなたが直近で参列された結婚披露宴の会場(式場)で行いたいと思いますか。(SA)

<図4> 結婚披露宴での重視度×満足度の相関図



<図5> 参列した感想

※一部、誤字・脱字がありますが、回答者の回答をそのまま掲載しております

新郎新婦の親・保護者・親族

- 暑い時期だったが、更衣室や控え室がかなり高温で沢山汗をかいた。その記憶が一番残っている。(男性60代以上)
- 式場のスタッフが少なく、対応が不十分だった。また飲み物が不足だった。(男性50代)
- 非常に清潔でスタッフの方々も親切でしたが案内の表示が少ないので会場までがわかりにくかった(男性50代)
- 式場の方は事務的な感じがした。(男性50代)
- 係りの案内声掛けなど不十分。(女性50代)

新郎新婦の仕事関係者・友人

- 料理のサーブが雑だった持ち帰り用の花は紙で包んだだけで下から水が漏れてくるのに袋の用意がなかった景色は良かったと思う。(女性20代)
- 式場は、海の近くということもあり、ロケーションは最高でした。家の近くからバスを出してもらったので、行くのもとても楽でした。お料理もとても美味しく、待合室でもドリンクサービスがあったりととても良かったのですが、スタッフの方がとても無愛想で不親切だったのが残念でなりません。晴れの門出の日にもう少しこやかな対応をしていただきたかったです。他が良かっただけにざんねでなりません。(女性40代)
- 建物の雰囲気や会場は良かったが、披露宴では、頼んだドリンクがなかなか出てこなかったりしたのが残念でした。(男性40代)
- スピーチの際に周りがとてもガヤガヤしていて、とても気の毒な感じだった。会場側のやり方でもう少し何とかならなかったかなと思った。(男性30代)
- すべてまあまあ。(女性60代以上)

Q あなたが直近で参列した結婚披露宴会場（式場）について、参列したご感想をお聞かせください。(FA)

■調査概要

- 調査手法 : インターネットリサーチ(クロス・マーケティング アンケートモニター使用)
調査地域 : 首都圏(東京、神奈川、千葉、埼玉)
調査対象 : 20～70歳の男女、2年以内に1回以上
一都三県で行われた結婚披露宴に参列したことがある人
調査期間 : 2014年12月4日(木)～12月7日(日)
有効回答数 : 1,000サンプル

【会社概要】

- 会社名 : 株式会社クロス・マーケティング <http://www.cross-m.co.jp/>
所在地 : 東京都新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティタワー24F
設立 : 2003年4月1日
代表者 : 代表取締役社長兼CEO 五十嵐 幹
事業内容 : マーケティングリサーチ事業

◆本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先◆

広報担当:東海林(しょうじ) TEL : 03-6859-2252 FAX : 03-6859-2275
E-mail : pr-cm@cross-m.co.jp

《引用・転載時のクレジット表記のお願い》

本リリースの引用・転載時には、必ず当社クレジットを明記いただけますようお願い申し上げます。

<例>「マーケティング・リサーチ会社のクロス・マーケティングが実施した調査によると…」