

2026 年 葬祭ディレクター技能審査

接遇〔1 級〕

〔注意事項〕

■接遇・課題

- ① 問題用紙で指定された社葬（仏教式葬儀）の打ち合わせを行いなさい。
- ② 喪主と最初に相対する場面です。挨拶、自己紹介、お悔やみを言ったうえで打ち合わせを行いなさい。
- ③ 打ち合わせでは、最初に問題用紙で設定された諸事項を一つひとつ確認しなさい。固有名詞、人名はふりがながついている場合、指定された読み方に従いなさい。
- ④ 打ち合わせは、お客様の視線に合わせながら、遺族側の故人や葬儀に対する意向を聴くことから始めなさい（審査官から応答はありません）。
- ⑤ 遺族の心情に配慮した接客として、適切な態度、言葉遣いであるかに注意して行いなさい。

■準備

- ① 「準備開始」の指示があったら、問題を見て準備しなさい。
- ② 準備時間が 2 分 与えられます。
- ③ 準備時間中に問題用紙にメモを記入することができます。

■作業試験

- ① 審査官はお客様、あなたは葬儀の担当者という立場で与えられた条件により作業を行いなさい。
- ② 審査官を喪主と関係者（主催会社の担当者）と想定して行いなさい。
- ③ 最初は、立って、挨拶し、自己紹介やお悔やみ等を言いなさい。
- ④ 自己紹介は、フルネームで名乗りなさい。
- ⑤ 挨拶等が済んだら、座って、お客様との打ち合わせを行いなさい。
- ⑥ 故人氏名、死亡月日、死亡年齢、喪主氏名、続柄、宗旨、主催会社名等の条件は、問題用紙で指定されます。必ず要素として入れて行いなさい。
- ⑦ 作業時間は 2 分 です。幕張や司会と異なり、指定された要素が入っていれば話の途中であっても減点の対象としません。時間内に終了した場合、制限時間がくるまでの態度は評価の対象となります。あわただしい進行は、減点の対象になります。
- ⑧ 接遇作業中、問題用紙を見て作業をしてもよいですが、終始下を見ながらの作業は減点になります。
- ⑨ 審査官は、試験中は指示・説明・注意・受験者からの質問への対応等は一切行いません。
- ⑩ 終了が告げられたら作業を中止しなさい。

〔注意〕 この問題用紙は接遇試験終了後、審査官に返却しなさい。

受 験 番 号	
氏 名	

[条件]

1. 【あなたの立場】 明治葬祭の従業員
2. 【審査官の立場】 1名が喪主、1名が主催会社の担当者とします。
3. 【設定状況】 明治葬祭の担当者として主催会社の担当者と何度か打ち合わせを行っているが、喪主とは初めて会い、打ち合わせを行う場面とします。
4. 【故人氏名】 小島 陽平（こじま・ようへい）
5. 【死亡月日】 11月18日
6. 【死亡年齢】 92歳
7. 【喪主氏名】 小島 龍平（こじま・りゅうへい）
8. 【続柄】 長男
9. 【宗旨】 臨済宗
10. 【主催会社名】 株式会社小島商業印刷
11. 【実演内容】 ①自己紹介 ②お悔やみ ③故人氏名 ④死亡月日 ⑤死亡年齢
⑥喪主氏名 ⑦続柄 ⑧宗旨 ⑨主催会社名
を必ず要素として入れて行うこと。
12. 【葬儀の形式】 社葬