

初回面談は婚活カウンセラーと会員の「お見合い」！
お客様の心と最も”密”になれるカウンセラーを決める
社内コンテストを開催

株式会社ナウい（本社所在地：東京都豊島区、代表取締役：桑山 裕史）は、当社が提供する結婚相談サービス Bridal チューリップにて、5月14日～22日までの期間、「初回面談ロールプレイングコンテスト」と題して、カウンセリング技能と心に寄り添ったおもてなし力を競うカウンセラーの社内コンテストを開催し、6月7日にHP上にて優勝カウンセラーを発表いたします。

“無縁社会を解決 Now いい Life を提供する会社”を標榜する株式会社ナウいでは、結婚相談所サービス Bridal チューリップ事業*1を主軸に、EC事業（Thanks Mom And Dad：毎日が父の日・母の日*2）、ネイルサロン事業（Private Nail Salon you-Be*3）を行っています。

【コンテスト開催の背景】

「婚活はサポートで決まる」と考えている Bridal チューリップは、会員様との信頼関係構築を最も大切にしており、絶対「面談」主義をモットーに掲げています。お客様がご入会后、初めて担当カウンセラーと顔を合わせる初回面談は、今後の具体的な活動方針を定めるスタートラインであると同時に、お客様のこれからの婚活モチベーションを左右する重要な場面です。

コロナ禍に伴い、感染対策の一環でオンラインのサポートを提供する機会も増えている今だからこそ、これまで以上に結婚相談所はお客様の心に”密”に寄り添い、信頼関係を築いていく必要があります。

結婚相談所が提供するサービスは個人情報保護の観点からお客様と一対一の対話が基本となり、新人研修以外で他者のカウンセリングを見る機会はありません。

カウンセラーが自分自身の接客を見直し、カウンセリング内容の棚卸しや他者研究を行うための場として「初回面談ロールプレイングコンテスト」の企画に至りました。



【コンテストの概要】

参加カウンセラーは、新規会員様との初回面談（※）を想定し、1時間の面談カウンセリ

ングを行いました。採点項目は、卓上の事前準備も含め、態度や表情、カウンセリング技
量、ホスピタリティ精神、オンラインの操作対応などを合わせて、30 項目以上となります。
また、お客様役もカウンセラーがローテーションで務めることで、仲間のスキルやノウ
ハウをリアルな実体験として共有いたしました。

コロナ禍に配慮して、カウンセリングの様子はビデオカメラで撮影したものを、後日 WEB
上から視聴し採点するオンライン形式を採用いたしました。コンテストに参加したカウ
ンセラーも、採点者の 1 人として指定された仲間のカウンセリングを視聴し、厳正な審査を
行いました。

※「初回面談」の正式名称は、「会員活動開始時初回カウンセラー面談」です。会員（当社
の結婚相手紹介サービスに入会申込と証明書種類審査をクリアして、会員登録を認められ
た者）向け初回対応時のカウンセリングという位置付けになりますが、初回面談とは別と
して、入会前ガイダンスを事前受講しています。

【優勝発表について】

優勝者は 6 月 4 日に社内で行われる「第 31 回 Bridal チューリップ全体会議」にて発表
し、優勝記念賞品を進呈いたします。一般への公開は 6 月 7 日（月）を予定しており、HP
のカウンセラー紹介ページへ掲載いたします。同日に、弊社の公式ブログでも詳細を発表
させていただきます。

- カウンセラー紹介ページ <https://bridal-tulip.info/OurCounsellors.htm>
- 公式ブログ「恋と未来が花咲くブログ」 <https://bridal-tulip.info/wp/>

今回の社内コンテストを通して、参加者からは「ベテランのノウハウを垣間見ることがで
きた」「自分以外のカウンセリングを知ることができて大変参考になった」「自分のカウ
ンセリングやトーク内容を見直す良い機会になった」などの感想が挙がりました。

Bridal チューリップは、今後も参加型の社内コンテストを推進し、スタッフのモチベー
ションアップと、顧客満足の向上に励んでいきたいと考えております。

【当件のお問い合わせ先】

■株式会社ナウい 担当：宮本
東京都豊島区高田馬場 3-10-22 キャッスル安齋 5F
電話：03-6380-2793 FAX：03-6380-2794
mail：info-nowe@now-e.co.jp
ナウいコーポレートページ：<http://www.now-e.co.jp>
結婚相談所 Bridal チューリップ HP：<https://bridal-tulip.info>

*1) 結婚相談所 Bridal チューリップ

<https://bridal-tulip.info/>

東京の高田馬場駅徒歩 3 分、成婚率 59%のおもてなし結婚相談所です。

『真のお客様目線』のサービス設計の着眼点と実行力で幸せの輪を広げています。

*2) Thanks Mom And Dad 毎日が父の日母の日

<http://store.shopping.yahoo.co.jp/thanks-mom-and-dad/>

両親や祖父母への感謝の気持ちをカタチに変えることをサポートする提案型贈り物 EC サイト。

*3) Private Nail Salon you-Be

営業時間 10 : 30 ~ 21 : 00 (定休なし)

<https://beauty.hotpepper.jp/kr/slnH000456033/>