

カップル受け入れにはまず理解が必要

言葉遣いやドレスなど結婚Ⅱ男女の概念を取り払うこと



AVA novia novia
代表取締役
脇田憲哉氏

2人でバージンロード
ドレスの幅にも注意を

—渋谷区の同性パートナーシップ条例の影響もあり、昨年からブライダル業界は、「LGBT」に注目しています。現在、LGBTカップルに会場の案内等を行っていますが、「LGBT」と一言で言ってもどのようなのでしょうか。

「レズ、ゲイ、バイセクシュアル、トランスジェンダーの4つの頭文字になりますが、単純に4つのグループと言うわけではありません。見た目は男性で男性が好きで、見た

目は女性で男性が好きで、ゲイ、と、いろいろなケースがあります。」

—多くの会場は今後、LGBTの受注を進めていきたいと考えています。対応していくためのポイントは。

「まず、問い合わせを受けた際に動揺しないこと。LGBT層の人達は、緊張しながら電話をかけてきます。その時に、『ご結婚おめでとうございます』の一言がスムーズに出るだけで安心に繋がるでしょう。」

—実際に接客をする際、失礼がないようにしなければ、という意識になるかと思えます。

「どのように対応していくかは各カップルそれぞれになります。例えば、完全プライベートで特別な配慮を好むカップルもいれば、他の人達と変わらず接してほしいと考える方もいます。勝手に決めつけるのではなく、どうしたいのかをヒアリングしていくことが重要。また、私達の生活は、常に男女という2性で分けられています。この考えを会場は取り払う必要がある。「新郎新婦」は婚嫁業界で使う当たり前の言葉ですが、これも男女を指すので、カップ

LGBT 結婚式

ルによって不快に感じることも。名字で呼ぶことや、下の名前と呼ぶことが対策例として挙げられます。また、『普通のカップルは〜』という言葉は厳禁。カップルによっては、『私達は普通ではない』と感じ取るケースもあるからです。会話はもちろんですが、アンケート用紙も男女のくくりをなくしておくほうがよいでしょう。」

—言葉遣いのほか、注意すべきことはありますか。

「LGBTウエディングの際、衣裳もカップルにより異なります。レズビアンカップルで多いのがドレス×ドレスという組み合わせですが、この際注意しなければならないのが、ドレスの幅。2人がドレスを着てバージンロードを歩けるか、指輪交換できるかといったこともあるので、事前確認が必要です。また、女性がタキシードを着たいというケースも多いです。その際、提供できるサイズがあるのかということかも考えてほしいですね。」

—ハード面で配慮すべきことはありますか。

「LGBT層にとってどちらのトイ

レを使うのかは悩みどころです。対応策として、男女兼用の『誰でもトイレ』を用意するといいでしょ。一方で、男性とトイレを共有するのを躊躇する女性がいることも予測できます。女性専用はそのまま残し、誰でもトイレをいくつか設けるのがいいかもしれません。」

—ブライダル業界自体は今後、どう対応していくべきでしょう。

「まずは知識を持つことです。どう対応していくかの話の前に、LGBTとは何なのかを理解しなければ、カップルが満足する接客はできないはず。また、目の前にいるカップルがLGBTであるからといって、プランナーと顧客の関係性が変わることはありません。婚姻届を出すには、男女でなければなりません。これを忘れてはいけないわけです。結婚式は誰にでも平等であるべき。性的指向でずっと夢見てきたウエディングができない社会は多様性を受け入れていないということ。『結婚式は男女のもの』というこの考えをなくさなければ、ブライダル業界のLGBT対応は遅れていってしまうわけです。」

研修での取り組み事例
アプリ通して情報発信

多くの企業、会場が注目しているLGBTウエディング。性的嗜好に関わらず、結婚式をプロデュースしたいと考えても、どう対応していくべきか分からないという会場が大半でもある。施設に、LGBT研修やコンサル

があります。

「婚姻届を出すのは法的なことになりますが、結婚式を挙げるのは誰でもできること。結婚式を挙げるとなれば、まずは会場の対応が必須です。そこからLGBT受け入れを発信していければと思います。結婚式というのは、参加するとやはり感動し、共感出来るものです。これ

を行なってきました。内50%以上がブライダル業界です。大手のプロデュース会社などからの依頼もあり、今後さらにニーズは出てくるでしょう。この流れはいいことだと言えます。多くの企業、会場がLGBTウエディングに興味を持ち、受け入れ態勢を整えていく。各会場にとっては集客になり、社会的な対

性の考えをまずなくすことが重要です。私達は無意識で常に男女で分けているのですが、これを壊すことで、いい接客に繋がってきます。また、希望があればロールプレイングで、実際のLGBTの人を前に接客研修をしていくことも可能です。研修を受けることで、自信に繋がりと、受注に乗り出せるようになります。

