

第5章．結婚支援業務に関する知識・技能

第4章で紹介した結婚支援活動内容について、実際に活動する上で必要な知識や技能を紹介していきます。

実際にやってみないとわからない部分も多いと思いますが、先輩ボランティアの経験を踏まえたFAQなども紹介していますので参考にして活動のイメージを強めていってください。

利用者とのコミュニケーションの取り方について、それぞれの活動内容ごとに、ポイントを紹介していきます。

自己紹介 お互いの呼び名を決めよう

初回お引き合わせ時では名前などの個人情報には明かさないう決まりになっています。お互いの趣味なども絡めて呼び名を決めるとそのあとのコミュニケーションもスムーズになりやすいです。



僕はサッカーが好きなので“カズ”で！

わたしはテニスが好きなので“ナオミ”で(笑)



なかなか決まらないときは・・・



それじゃ芸能界のビッグカップルにあやかって“Aさん”と“Bさん”にしましょう！

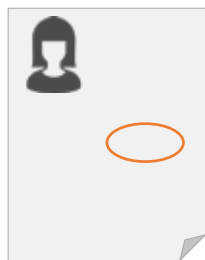
呼び名決めにかかる時間がすぎるともったいないので、あらかじめ決まらなかったときの案を準備しておくといよいでしょう。

話しやすい雰囲気づくり

このあと二人きりになった時の会話がはずみやすいように場を和ませましょう。緊張をほぐしてあげながら二人で会話するウォーミングアップを進めます。

話題の事前準備

趣味やお仕事など、各々のプロフィールから共通点を見つけておくと当日話題の振りに役立ちます。また必ずしも共通している必要はありません。きっかけとなる引き出しを準備しておきましょう。



二人とも音楽が趣味ね。
お勤め先も食品業界ってところも共通点ね・・・
カズさんはサッカー部だったのね、ナオミさんはサッカーは好きかしら？



趣味

勤め先の業種

好きな食べ物

学生時の部活

休日の過ごし方

など

当日会話が弾まなかったときの備えとして、事前に話題の準備をしておくことで安心できます。それに加えて当日会話の中からも探していきましょう。

退席のタイミング

開始後およそ 分を目安に退室します。会話が弾んでいない場合は心残りかもしれませんが、ずっと同席するわけにもいきません。

緊張や沈黙を肯定してあげることで、二人の気を楽にさせてあげましょう。



そろそろ失礼しなきゃいけない時間なんですけど、やっぱりこういう場は緊張しちゃうわね！わたしもすごく緊張してるの。ご本人たちはもっと緊張するわよね！

沈黙って少し気まずいわよね。でも沈黙は自分と向き合っている大切な時間だから、お互い焦らずに待ってあげましょうね。



緊張して当たり前、緊張は悪いことではないことを伝えましょう。
沈黙も前向きにとらえ、急かさずに会話を促していきましょう。
きっとお二人とも気が楽になると思います。
逆にしゃべりすぎてボランティアさんの独壇場にならないように！

できる限り場を暖めて退席できると理想的ですね。
二人になったら逆に会話が弾むケースもあるかもしれません。

よくある質問FAQ

Q. お引き合わせ日時の段取りをしてもスケジュールがなかなかあいません。その間に会員からお付き合いをしてもなかなか会う事ができないのではないかと心配される声がありました。

A. いろいろな職業、勤務体制の方がいらっしゃいます。お会いしたいという気持ちを大事にして大切にして、職場の有給や早退の利用、どちらかが歩み寄りのお気持ち、時間のすき間を探してみましょう。大事なものは「会う」ということ、それなくして、次の進展はありません。

Q. お引き合わせ当日に時間になっても会員が到着しない時、会員が遅刻などでして時間が大幅に遅れる場合はどうしたらよいでしょうか？

A. 約束時間においでにならないときは、緊急事態の発生かもしれません。会員の安否確認も応援の1つです。遅刻して来られる場合は、「お相手がお待ちなのでお会いした時に、お詫びを添えて」とアドバイスしておきましょう。またお相手には「不信」を抱かない程度にお伝えすれば、安心してお待ちいただく事ができます。また、やむを得ず、当日キャンセルになった場合は会場のスタッフに「お引き合わせ延期」を説明し、そのまま退席します。

Q. お引き合わせ費用をいただくタイミングはいつですか？

A. まずお越しになった方から、会員証で本人確認をし、費用の 円をお預かりします。事務的な事を最初に済ますことで、あとの会話に集中できます。

Q. 緊張が解けず、会話は途切れがち、サポーターの私の責任でしょうか？

A. 最初は誰でも緊張するもので、沈黙は自分と向かい合う時間でもあり大切な経験です。お話が弾まなかったとしてもサポーターさんが気落ちすることはありません。

フリートーク時の立ち回り

受付やプロフィールトークで各参加者のキャラクター（社交的・引っ込み思案など）の把握に努めましょう。

ファーストインプレッションの集計結果も参考に、フォローをする方針を決めておくと動きやすいです。

【ファーストインプレッション集計結果のチェックのポイント】

- 一番人気でフリータイムで集中しそうな人（バランスを注意）
- 一致しているカップル（チャンス）
- 一枚ももらっていない人（励ましたり、重点的にフォロー）

フリートーク時にどう立ち回るかを考えて進めると、より効果的にフォローできます。

スロースターターのフォロー

フリートーク時に会話の輪に入るタイミングを逃しているスロースターターさんを見つけてフォローしていきましょう。

【お声がけ例】



もらったファーストインプレッションカードのお礼は言いに行きましたか？

ファーストインプレッションカードに書いたお相手に、声かけされましたか？

男性（女性）は話しかけられると嬉しいからどんどん話しかけてね

ファーストインプレッションカードは第一印象だから、このフリータイムが勝負よ

引っ込み思案の参加者ほどフォローを必要としています。
励ましながら背中をポンッと押してあげてください。

話が長引く際の対応

ファーストインプレッションで、人気集中した方がいる場合は注意が必要です。参加者が自分で間に割って入るのは難しいため、皆さんがバランスをとって間を取り持ってください。



お話し盛り上がってるところ、ゴメンなさいネ！
○番の男性があなたとお話したいそうなのよ・・・
こちらの輪に入っていいかしら？

出会いのチャンスが参加者全体に行くよう奮闘していきましょう！

カップリング後のフォロー

イベントでのカップリングは = (イコール) 交際ではありません。
ボランティアの皆さん立会いの下、お互いの連絡先などを交換するところから始めていきます。

【可能なら具体的な約束を】



今日は、是非次回お会いする約束をして帰りましょう！

連絡先を交換して終わってしまいますケースも多いです。ぜひ具体的な約束まで取り付けるところまでフォローしましょう。

【男女の温度差についての説明】



今回のカップリングはあくまでお付き合いの入り口です。
傾向として男性はすぐ結論を出したが女性はいじくり考えようとします。
初めてのデートでプロポーズして女性が驚いてダメになったケースもある
みたいなので、焦らず仲良くなっていってくださいね。

“縁”を最大限活かせるようにフォローしていきましょう！

よくある質問FAQ

Q. イベント開始時間の 時間前に会場に行きますが、イベント開始まで、そしてイベント開始後、何をすればいいのかわからず不安です。

A. 会場に着いたら、担当者にセンターからのボランティアである事を伝え、イベントの中でどの部分を手伝うか聞いてください。企業によってボランティアさんをお願いしたい事はさまざまです。先輩ボランティアさんがいれば、一緒に聞いてください。

Q. イベント中や終了後に勝手にアドレス交換している男女がいました。大丈夫ですか？

A. センターではイベント中、終了後に個人の責任において連絡先の交換を認めています。ただし、明らかに営利目的や勧誘などに気がついた場合は応援企業に伝えてください。

Q. (元カノ元カレが再会した場合の対応) 気まずく別れたカップルがイベント参加していました。女性から居心地が悪いので帰りたいと申し出があり返答に困りました。こんなときはどんな言葉でそのイベントを楽しんでいただければよいのでしょうか？

A. 「出会いの機会」をできるだけ多くつくることを勧めることが婚活の目的でもありますから、当然、前に交際した人との再会はあり得ます。まして狭い地域ですからどこかで鉢合わせの可能性は大きいと思います。その前提でアドバイスをしたほうがいいですね。帰りたいというならやむを得ないこと、無理にお引き止めしないほうがいいと思います。でも他の参加者への配慮をしながら「運命の人がここにいるかもしれないのに、一人の人へのこだわりで帰るのは、運命のチャンスを逃すことになりかねない…」とささやいてあげるのもいいかもしれません。

フォローアップのタイミングとメールの文例

【 週間後のフォローの意義】

- | 交際初期の悩みを聞くことにより、カップルを実際の交際へと導く手助けができる。
- | カップリングはしたもののうまくいかず、ご縁がなかった人を励ますことができる。
- | トラブルを抱えたカップルの早期発見につながる。
- | お引合い時のイメージと 週間後の結果との関連性を探ることにより、より効果的なお引き合わせの実施につながる。

【 週間後のフォローのメールの文例】

順調な交際の応援

〇〇様

ご返信ありがとうございます。
婚活サポーターの鈴木です。
イベントの際、とてもいい雰囲気
だったので、いいご報告が聞けるこ
とを願っていたところでした。
今後お付き合いしていく上で、なに
かご相談にのれることがあればいつ
でもご協力しますのでご連絡くださ
い。
良いお付き合いが続くことをお祈り
しています。

交際終了時の励まし

〇〇様

ご返信ありがとうございます。
婚活サポーターの鈴木です。
結果に関わらず、返信してくださっ
た誠意に感謝いたします。
いろいろな思いがあったことと思
いますが、また、次の一步を踏み出さ
れますことを心より応援しています。

複雑な交際終了のフォロー

〇〇様

ご返信ありがとうございます。
婚活サポーターの鈴木です。
連絡が来なくなったとのご相談です
が、もう少し待ってみて来ないよう
なら相手の気持ちを確認してみて
はどうでしょうか？
ご自身から聞きにくいようでしたら、
またこちらへご相談ください。

こんにちは。
婚活サポーターの鈴木です。
先日のご相談の件ですが、今回は残
念ながらご縁がなかったようです。
お返事が遅れた相手の方も一生の
ことなので考える時間が必要だった
のかと思います。
〇〇さんもいろいろな思いはあると
思いますが、お気持ちを整えられ、
また次の一步を踏み出されますこと
を心より応援しております。

【 か月後のフォローの意義】

- l 交際時の悩みを聞くことにより、カップルを成婚へと導く手助けができる。
- l 交際はしたものの上手くいかず、ご縁がなかった人を励ますことができる。
- l 出会いイベントを通じて知り合ったカップルの交際時の問題を聞くことができ、より良い交際につながる。
- l 同じようなトラブルの事前対応を参考にすることで、より質の高いボランティア推進員の活動が可能となる。
- l 実際の交際へとつながったカップルから、さらに進んだ状態の成婚への可能性があるカップリング率を把握することができ、より質の高い出会いの場となるイベントの実施につながる。
- l 成婚へとつながるカップルと連絡を取り、成婚記念品の存在等を告知することにより、成婚数の把握につながる。

【 か月後のフォローのメールの文例】

フォローメッセージ

○○様

ご返信ありがとうございます。
婚活サポーターの鈴木です。
その後2カ月経ちましたが、様
との交際は順調でしょうか？
お悩み事などありましたら、いつで
もご相談ください。
よろしければ交際継続の有無をお知
らせください。ご返信お待ちしております。

順調な交際の応援

○○様

ご返信ありがとうございます。
婚活サポーターの鈴木です。
順調な交際とのお返事とてもうれし
く読みました。
今後、お付き合いしていく上で、な
にかご相談にのれることがあればい
つでもご協力しますのでご連絡くだ
さい。
良いお付き合いが続くことをお祈り
しています。

交際終了のフォロー

○○様

ご返信ありがとうございます。
婚活サポーターの鈴木です。
結果に関わらず、返信してくださ
った誠意に感謝いたします。
いろいろな思いがあったことと思
いますが、また、次の一步を踏み出
されますことを心より応援しています。

迷っている利用者への対応

お引き合わせや婚活イベントで数時間話ただけで、お相手のことがよくわからないのは当然です。

「もう一度会って話をしてみたいかどうか？」を基準にしてもらったらいいと思います。連絡先と名前をお伝えすることに抵抗がなければ「もう一度会ってみたら」とすすめてみましょう。

どんなにいい人でも、そう感じるかどうかは本人次第です。

相手の気持ちを確認する際の注意

お相手の気持ちは、ケースにもよりますが基本的には、当事者であるご自身が確認されるのがいいと思います。

お気持ちによっては、背中を押してあげるような声かけをするようにしましょう。

ボランティアの皆さんがお二人の間でお互いの気持ちを伝達していると、誤解を招いたり、伝え方によっては相手を傷つけたり、個人情報を漏らしたりすることにもなりかねません。

ボランティアの皆さんは、結果に寄り添い前進のフォローをしてあげてください。

ただお相手と連絡がうまく取れないなど困っているときは、皆さんからお相手にお尋ねしてもいいと思います。

よくある質問FAQ

Q. お引き合わせ後に双方に交際するかどうかの返事を聞きますが、片方が「付き合いたい」、もう片方が「お断り」というとき、とても悩みます。「お断り」でも迷っている場合は説得したほうがいいのでしょうか。

A. 交際の是非を決めることに迷いがあれば、その理由を先に聞いてみてはどうですか？「迷い」はその人の心にあることであり、誰にでもあることです。迷いの内容に応じて背中を押してあげたり、会員さんの気持ちを優先させたりすることも必要です。必要以上におすすめても、思うようにはいきません。気楽に考えるように促してみてもいいでしょうか。

Q. 「交際中お相手の方に既往病があることがわかりました。交際をお断りしたいのですが、どのような理由にすればよいか迷います」との相談がありました。病気についてとなると第三者がどこまで口を出してよいか返答にも困りました。

A. 病気の内容にもよりますが、いずれにせよ「病」を理由に交際中止と言われることは、その方にとってはけっして気持ちのいいものではなく、「傷つく」ことになるでしょう。それでも、交際していたなら、そのご本人が直接お断りの気持ちを伝えるしかないのです。そういう場合、無難に「性格があわない・・・」など気持ちのズレを理由にしている方が多いようです。ボランティアさんが交際中止の理由に口添えしてあげる必要はないかと感じます。

Q. 自分よりも年齢の高い方のフォローをすることがあります。交際がうまくいかなかったことから、アドバイスしても説得力がない（頼りない）ように思われてしまいました。

A. 自分のやり方や、考えを言ってあげたり、注意を与えたりするようなアドバイスはあまり必要ないかと思います。ボランティアさんと利用者の信頼関係は、ご本人に寄り添ってあげることから始まります。そのためには、思いを聴いてあげる。どんな結婚をしたいのか、結婚に至らない課題や壁をクリアできるか一緒に考えてあげることが大切かと思えます。

利用者と初対面の際の自己紹介

利用者との初対面の際は、利用者には少なからず緊張や警戒がある。心を開いて本音で相談してもらうことが重要です。

まずはボランティアご自身のことについて話してみましょう。

初対面の人に対するコミュニケーションの取り方として「**自己開示**」はとても有効です。

自分がどんな人間か話すことで警戒心を和らげます。

また、「こんなにさらけ出してくれたのだから、自分の話もしなきゃ」といった「**返報性**」の効果も期待できます。

希望条件のヒアリング

相手に求める条件などを聞いていくと、たまに理想が高すぎて難しそうな利用者に行き当たることがあります。

そんな時は、第一回研修で得た統計的な知識を活用しながら希望条件の緩和などを提案していきましょう。

	年齢差	婚姻数	割合	割合累計
1	同年齢	71,202	21%	21%
2	夫1歳上	46,166	14%	35%
3	妻1歳上	33,367	10%	44%
4	夫2歳上	31,309	9%	54%
5	夫3歳上	24,491	7%	61%
6	夫4歳上	19,190	6%	67%
7	妻2歳上	16,333	5%	71%

資料：厚生労働省「令和元年人口動態統計」より作成



芸能人のように若い奥さんが欲しい！

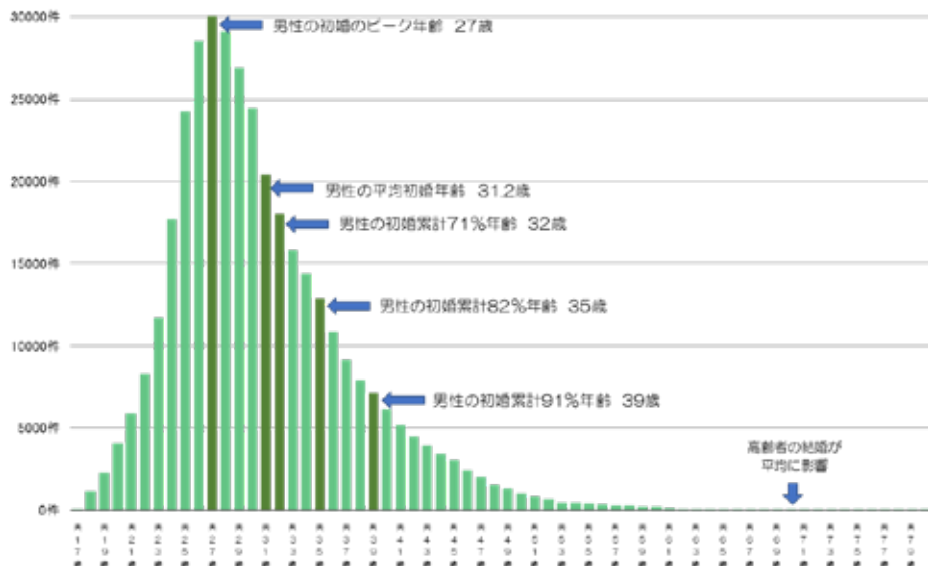
それは芸能界の特殊な事例よ。
統計的には、かなりレアなケースなんだから無理強いはしないけどもう少し近い年代のお相手も検討してみたら？



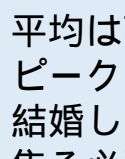
結婚についてのモチベーション

両親などにすすめられて、本人は乗り気でない利用者もいます。まだ結婚焦らなくてもよいのではと考える人も多いでしょう。

ここでも、第一回研修で得た統計的な知識を活用しながら結婚に対する意識を高めてもらえるよう促していきましょう。



結婚年齢は平均で31歳でしょ？まだ焦らなくてもよい気がする...



平均は高齢者の結婚が影響してる。ピークは27歳、35歳までに8割以上が結婚してるんですよ。焦る必要はないけどそろそろ積極的に進めて行きましょう。

自己PRの記載例

登録シートの自己PR欄はお相手から選んでもらうために重要なポイントです。記入例を参考にしながらしっかり記入できるようフォローしましょう。

【男性側】

はじめまして。プロフィールを見ていただきありがとうございます。
今まで出会いがありませんでした。周りが結婚し始めたことをきっかけに、このままではいけないと思い、一念発起して登録しました。
自分では意識していませんが、周りからは穏やかな人だと言われます。
普段は英会話教室に通ったり、B級グルメを探して食べに行ったり、近場ですが旅行に行ったりしています。おすすめの場所もあるので、ぜひ紹介したいです。
将来は一緒に同じ趣味を共有して楽しみ、常に語り合える関係を築きたいです。

【女性側】

はじめまして。
周囲から性格は穏やかでのんびりしていると言われます。
休日は買物に出かけたり、カフェでゆっくりお茶をすることが多いです。
旅行も好きなので、一緒に行っていただけパートナーが居ると素敵だなと思います。
お互い自然体でいれるような、居心地の良い男性と出会えればと思っています。
よろしくお願いします。

婚活を続けるうえで、うまくいくことばかりではありません。

なかなか良い相手と巡り会えなかったり、良いと思っていた相手に断られたりと利用者が傷つくことも多々あると思います。

利用者の心のケアをしながら寄り添ってあげることもボランティアの役割の一つです。

不成立時のフォロー

婚活を続けていく上でうまくいくことばかりではありません。期待していたお相手から断られ傷ついてしまう利用者もいると思います。つらい時こそ利用者は皆さんの支えを必要としています。利用者に寄り添いながらフォローしてあげてください。

お断り理由のヒアリングと相手へのフィードバック

お相手からお断りの理由が聞けた場合、状況によってはお伝えしていい場合もあります。

ただし、必ずしもそのままお伝えするのではなく、利用者をなるべく傷つけることのないような配慮が必要です。仮に利用者にとって耳の痛いことでも、次の機会に向かって伝えるべき事があるならば、客観性を持たせながら、ボランティアとして気づいたことを、お伝えしてみてください。

よい経験となって、次の出会いへとつながるようなフォローを、心がけましょう。

「もっといるかも症候群」について

未婚・晩婚化の理由として上位にあげられるのが「理想の人に出会えない」という理由です。利用者の皆さんも高い理想をもって婚活をされているのではないのでしょうか。

自分の理想とのギャップが起因して、前に進めなくなってしまう利用者もいらっしゃるようです。

なかなか決まらない方へのフォローとして、「理想」について今一度考えてみることを促すのも有効かと思えます。

決まらないと思えば悩む要因が自分自身にもあることがわかれば、気持ちも軽くなって活動にも積極的になれるかもしれません。

ただ、利用者の将来に関わることで、安易に妥協を推奨するのではなく、統計データ等も引用しながら、あくまでご自身の考え方を見直すという方向で話し合うと良いと思えます。

利用者に対してだけでなく、ボランティアの皆さん自身も活動を通じて嫌なことを言われたり、利用者から過度なプレッシャーを受けたりすることが想定されます。

ひとりで抱え込まずに相談しながら進めていければと思います。

何かあれば気軽に相談してください。

困ったときの相談窓口

ボランティア活動をするうえで困りごと等があった場合は、一人で抱え込まずにまずはセンターにご相談してください。

センター職員は皆さんの味方です。些細なことでも遠慮なく連絡いただくと嬉しいです。

<〇〇センター連絡先>

0 0 0 - 0 0 0 - 0 0 0 0

センター職員に相談しづらい悩みもあるかと思えます。メンタルヘルスに関する匿名で相談できる窓口も紹介しておきますので、こちらもご活用ください。

<〇県こころのホットライン>

0 0 0 - 0 0 0 - 0 0 0 0

メンタルヘルス関連以外の窓口も第6章で紹介しています。

先輩ボランティアの体験談

ボランティア活動は大変なことも多いですが、反面嬉しいこともたくさんあります。先輩ボランティアたちも、いろいろな経験をしながらやりがいを感じて活動をしてれています。

カップルの方と深い関わりあいができ、責任の重さも感じるが、カップルの交際が順調にいき、お二人からお礼を言われると、こちらもすごくうれしい気持ちになります。

自分の婚活経験から、恋愛したことがないけれども結婚したいという人がたくさんいる。婚活に悩んでいる人がいたら幸せになってほしい気持ちが大きいので、できることを伝えていきたいなと思っています。

最初は不安なこともありましたが、経験を重ねていくうち、いろんなことがわかってきて、楽しさが見えてきます。自分も楽しむことが一番大事だと思います。

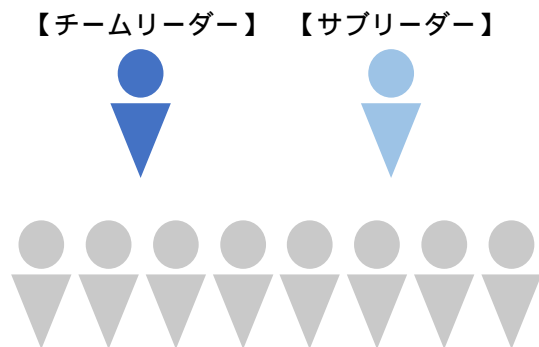
このボランティアをしていないと出会えない、いろいろな人と出会えることが楽しいです。

ボランティアの活動はチームワークが重要です。
センターや先輩ボランティアさんと連携しながら進めると、より成果が出やすくなります。

連絡会などの機会を設けていますので積極的に参加してみてください。

ボランティア同士の連携について

当県では地区ごとにチーム制で活動しています。各チームにはベテランボランティアのチームリーダーとサブリーダーがいますのでわからないことがあったら積極的にご相談ください。



チームの活動内容

- ・チームごとの情報交流会（年 回実施）
- ・リーダー会議の情報共有（トラブル例・好事例）
- ・新人ボランティアの研修・ロールプレイング
- ・リーダー、サブリーダーによる相談対応
- ・新人ボランティアの初期同行

皆さんも将来的には、新人ボランティアのフォローをお願いします。

スマートフォンの普及に加え、コロナ禍の影響でオンラインツールの活用が増えています。

すでに普段利用していたり、使い慣れている方もいらっしゃると思いますが、ここでは改めて基本的な操作について解説します。

連絡先の登録の仕方

手順 自分の追加許可設定をONにする

1. [ホーム]

連絡先の登録の仕方

手順 電話番号検索で友達追加する

1. [ホーム] 右上の[友達追加]アイコンをタップ
2. [検索]をタップ

