TOPICS

二輪販売店でのお客様への安全運転普及活動

昨年、高速道路での二輪車の二人乗りが可能になり、AT限定免許制度も施行された。NMCA日本二輪車協会による高速道路二人乗りアンケート結果（2005年7月15日～10月31日実施：有効回答者数3,474名）によれば、回答者の約4分の1が「高速道路二人乗りを経験している」と回答。このうち、パッセンジャー（同乗者）となっているのは配偶者や恋人などが約7割を占めている。今までバイクに乗ったことのない人が、バイクの楽しさ、利便性、機動性を知る機会も多くなったと考えられる。さらに、AT限定免許を取得する女性ライダーや、もう一度バイクを楽しみたいという熟年ライダーが増えてきている。多様化するお客様のニーズに、どのように二輪販売店は対応しているのか、その活動を探った。

写真上／ライディングトレーナーは、ライダーの危険予知・予測能力の向上に役立つ二輪車安全運転教育機器のさらなる普及を目的にHondaが開発
写真下／お客様のお子様を対象にしたキッズスクール

ホンダドリーム所沢（埼玉県所沢市）

ライディングトレーナー導入でお客様にわかりやすい指導が可能に

ホンダは昨年、二輪販売店が資格取得する「セーフティサポートディーラー制度」をスタートさせた。この制度は、すべての営業スタッフがライディングアドバイザー※1であること、年2回以上のライディングスクールなどの安全運転普及活動を実施していること、ホンダの安全運転普及機器を導入していることを認定条件としている。2006年3月末までに、全国のホンダドリーム店65店中32店がこの制度の認定を受け、セーフティサポートディーラーとなった。さらに、9月末までには全店が認定される予定となっている。このセーフティサポートディーラーでは、お客様にどのような安全運転普及活動を行っているか紹介する。

※1 ライディングアドバイザー＝お客様一人ひとりに「二輪車の正しい乗り方」「安全な乗り方」をお伝えし、安全で楽しいモーターサイクルライフをサポートするスタッフ。ホンダのライディングアドバイザー研修を受講して認定される。
※2 ホンダドリーム店＝スポーツバイクのお客様が求めるより高い付加価値とサービスに対応できるスポーツバイクの販売店。

ホンダドリーム所沢では、ライディングスクールやイベントを開催してお客様への安全運転指導を行っている。佐藤達郎店長は、「お客様に安全に乗ってもらいたい。そして、走りを楽しむ機会を提供したい」と、その目的を語る。

佐藤達郎店長

ライディングスクールは2ヵ所で開催。初心者対象の基礎的な内容は東武かすみ自動車学校で、主に初心者から上級者まで個々の運転技術を磨く実践的な内容は交通教育センターレインボー埼玉のコースを借りて自社開催している。スクールは、ホームページ、お客様来店時や納車時に案内している。「初めてのお客様はなかなか参加しにくいので、車両購入のお客様は初回は無料で招待しています」と佐藤店長。毎回違う内容を行うので、2度、3度と参加するリピーターが多いのも特徴だ。

イベントは、サーキットやオフロードコースでの走行会、ツーリング等を企画。特に、お客様のお子様を対象にしたキッズスクールが好評だという。いつも行く店での開催が、親子が気軽に参加できる要因となっている。

また、店頭でのアドバイスも重視。「原付を購入される若いお客様は、二輪車に乗るのが初めての方が多く、特に気をつかいます」。初心者には、バイクの特性、操作の注意点等、細かくアドバイス。実際に乗れるようになるまで指導を行う。

ライディングトレーナー（※写真左上）の導入で、「短時間の利用でも、安全運転の話がお客様に伝わりやすくなりました。また、体験した後の運転が慎重になるようです」と、佐藤店長はその効果を説明する。

佐藤店長はお客様の傾向について「最近は、若い女性で250ccクラスの大型スクーターに乗る方や、高速道路でタンデム走行が可能になり、二人乗りをしたいと考えている方も増えています。スクールでは、インストラクターが二人乗りの模範走行を行って、乗車姿勢や運転の仕方をアドバイスしています」と話す。バイクの楽しみ方が広がったことで、ホンダドリーム所沢ではお客様のニーズに合わせたバイクを紹介し、安全指導するように心がけているそうだ。

ホンダドリーム尼崎（兵庫県尼崎市）

バイクの運転に自信がないお客様へのサポートが今後ますます重要になる

『買って安心』『乗って安心』『任せて安心』という『3つの安心』にこだわって、お客様にサービスを提供しているというホンダドリーム尼崎。『乗って安心』という言葉に、お客様に安全に乗っていただくためのサポートを行うという意思が表現されている。

同店では、2005年度よりライディングスクールを開催。スポーツバイクを購入したお客様は、無料で1回招待している。「2005度は3回開催しましたが、すぐに定員に達し、キャンセル待ちが出るという状況でした。そこで2006年度は5回に増やしています。スクールは教習所を借りて行っているので、ブレーキングやパイロンスラローム、狭路走行など、基礎的な内容が中心です」と藤尾正店長は話す。「最近では会社を定年退職した年配のお客様が自動二輪免許を取って、バイクを購入されるケースも増えてきました。このような方はライディングスクールに1度参加されると、その後も来ていただけます。モーターサイクルライフを長く楽しんでいただくためにも、私たち二輪販売店が行う安全運転指導は今後ますます重要になってきます」。

一方、若いお客様はこのようなスクールを敬遠する傾向があるという。「今の若いお客様にとってバイクは遊びのすべてではなく、一部なのです。うちで行っているスクールのように朝から夕方まで、まる1日拘束されてしまうものより、半日くらいで終わるイベントの方が気軽に参加しやすいようです。そこで、近くの観光スポットへの半日ツーリングを企画して、その機会に安全運転のアドバイスをするようにしています」と藤尾店長。

昨年、高速道路での二人乗りが可能になったことで、二人乗りに適したバイクや用品の相談も増えてきたという。「当店では、希望されるお客様に2時間（土日祝は1時間）、好きな場所までバイクを試乗していただいています。これを利用して、実際に高速道路の二人乗りを体験され、バイク選びの参考にされたお客様もいました」。

ホンダドリーム尼崎では、多様化するお客様の志向に合わせたさまざまな取り組みを行っている。

藤尾正店長

ライディングスクールでは基礎的な練習を行い、お客様に運転に対する不安を解消してもらう

市場環境の変化に合わせ、さらに進化した安全運転指導を

永田 実（株）ホンダモーターサイクルジャパン 代表取締役社長

今、二輪車市場は活性化しています。若い層を中心にスクーターのお客様が増加しています。高速道路での二人乗りが可能となり、AT限定免許制度の施行と規制が緩和されたことで、新たな市場が出来上がりつつあると感じています。しかし、規制緩和とは、視点を変えれば自己責任がより強く問われるということ。お客様の自己責任が重くなるなか、バイクを安全に楽しんでいただくためのサポートもますます重要になってくると考えています。

Hondaは36年間、「安全を大切にする心」をお客様に手渡す活動を続けています。その原点は二輪販売店様の活動にあります。初めてバイクに乗るお客様に店頭でアドバイスをさせていただいたり、地域で安全イベントを組んだりと、販売店様それぞれが工夫しながら活動を続けてきました。自己責任の時代にこそ、活動を継続させていくことが大切です。

ただ、進化や広がりは必要です。進化という点では、例えば、新たにHonda DREAM店をセーフティサポートディーラーに認定し、店頭での指導や、スクールを開催できる体制づくりを進めています。スポーツバイクをより深く、高いレベルで楽しみたい方のニーズに応えていけると考えています。

一方で、スクーターなど生活に密着したところでの利用、新しくバイクに乗り始める方々に対して「基本的な項目」を「広く」お伝えすることも重要です。数少ないお客様に完璧に教えることも大切ですが、より多くのお客様に必要最低限のことをお伝えすることもまた大切なのです。そうした意味で、店頭で誰でも手軽にバイクの操作を体験できる「ライディングトレーナー」は大変役立つと考えています。長年の活動で販売店様が培ってきたノウハウに加えて活用することで、初心者からベテランのお客様まで、安全運転のマインドをお伝えすることができると期待しています。

活動短信 ●交通教育センター 5月

アクティブセーフティトレーニングパークもてぎ
TEL 0285(64)0100
●企業／【四輪】＝武田薬品工業、三共、東京電力栃木支店、利根物流サービス、キヤノン、チーフセーフティコーディネーター、セーフティコーディネーター、オートテクニックジャパン、日信工業、ビーエスジー、ショーワ、本田技術研究所四輪開発センター（栃木・和光）、本田技研工業
●官公庁／【四輪】＝山形県高速道路交通警察隊、東京地方裁判所
●学校／【二輪】＝真岡工業高等学校
【交通安全教室】＝茂木町立中川中学校・須藤中学校
●一般／【二輪】＝HMS初級・中級・上級の各コース、トレッキングファースト・セカンド・スペシャルの各ステージ、親子でバイクを楽しむ会ファースト・セカンド・サード・スペシャルの各ステージ、TEAM MARIモーターサイクル・レッスン
【四輪】＝NSXオーナーズミーティング、ホンダドライビングミーティング、HDS初中級・中級・上級の各コース

交通教育センターレインボー和光
TEL 048(461)1101
●企業／【四輪】＝フレンテ、セーフティコーディネーター、本田技研工業
●一般／【二輪】＝HMS初級AM・初級PM・サンセットの各コース
【四輪】＝高齢者講習、シルバードライバックスクール、HDS初級半日・パック半日・サンセットの各コース

交通教育センターレインボー埼玉
TEL 049(297)4111
●企業／【二輪】＝セコム東京本部、関東電気保安協会東京西事業本部、三菱電機ビルテクノサービス、本田技術研究所四輪開発センター（和光）
【二輪】＝ヒガ・インダストリーズ
【四輪】＝アサヒビール、セコム東京本部・東関東本部、コープながの、日本メドトロニック、ニッポンレンタカーアーバンネット、東京ガス、関東電気保安協会東京西事業本部、ジョイソン・エンド・ジョイソン、東京キリンビバレッジサービス、キリンビバレッジ、テプコケーブルテレビ、ヒガ・インダストリーズ、東京電力山梨支店、NTT東日本一千葉、カコメ、ネッツトヨタ東埼玉、実用労働組合、生活クラブ生協、視察体験会、埼玉県ホンダ彩の会、チーフセーフティコーディネーター、セーフティコーディネーター、本田技研工業埼玉製作所
●学校／【四輪】＝防衛医科大学校
【自転車】＝出丸小学校、三保谷小学校、八ツ保小学校
●一般／【二輪】＝HMS初級・中級・上級・バランスファースト・バランスセカンド・バランススペシャル・ナイスミドル・レディスの各コース、親子でバイクを楽しむ会ファースト・セカンド・サードの各ステージ
【四輪】＝HDS初級ファースト・セカンドの各ステップ、車庫入れマスターの各コース

交通教育センターレインボー浜松
TEL 053(437)5551
●一般／【二輪】＝高齢者講習、取得時講習、初心者講習、HMS初中級・中級・サンセット二輪免許体験の各コース
【四輪】＝高齢者講習

交通教育センターレインボー浜名湖
TEL 053(527)1131
●企業／【二輪】＝本田技研工業浜松製作所
【四輪】＝ヤマハ、中部電力、トヨハシ種苗、ユニバンス、視察体験会
●官公庁／【四輪】＝横浜地方検察庁、豊川宝飯衛生組合
●一般／【二輪】＝高齢者講習、HMS初中級・中上級・バランス・トライアル入門、オフロード入門・プライベートレッスンの各コース、親子でバイクを楽しむ会ファースト・セカンドの各ステージ
【四輪】＝高齢者講習、HDSスポーティ&セーフティ・プライベートレッスンの各コース

鈴鹿サーキットスクール交通教育センター
TEL 059(378)0387
●企業／【二輪】＝住友ゴム
【三輪】＝佐川急便
【四輪】＝中部電力、四国電力、日清製粉、菱電工機、KYB工業、JAF関西、デンソークリエイト、エル ヴィセントラルジャパン、アサヒビバレッジ、チーフセーフティコーディネーター、セーフティコーディネーター、本田技研工業
●官公庁／【四輪】＝大阪水道局
●学校／【交通安全教室】＝八木学園、畝傍中学校
●一般／【二輪】＝HMS初級・中級・上級・オフロード入門の各コース、親子でバイクを楽しむ会ファースト・セカンド・サードの各ステージ
【四輪】＝HDSファースト・セカンド・サードの各コース、NSXオーナーズミーティング、ポルシェパレード

交通教育センターレインボー福岡
TEL 092(963)1421
●企業／【二輪】＝朝日新聞西部本社
【四輪】＝リョーユーパン、BPカストロール、武田薬品、三菱電機ビルテクノサービス、ホンダファイナンス、セーフティコーディネーター
●学校／【講話】＝玄海高等学校
●一般／【二輪】＝HMSサンセットコース
【四輪】＝HDSオーダーメイドコース

交通教育センターレインボー熊本
TEL 096(293)1370
●企業／【四輪】＝日本通運福岡支店、セコム九州、セキスイハイム九州熊本支社、九州電力大津営業所、日立ビルシステム九州支社、萩自動車学校、チーフセーフティコーディネーター、セーフティコーディネーター、九青倶楽部
【出張講習】＝信越石英九州工場
●官公庁／【四輪】＝大分県警察本部、熊本県警察本部地域課
●一般／【二輪】＝HMS初級・中級・上級・オフロード入門の各コース、親子でバイクを楽しむ会ファースト・セカンド・サード・スペシャルの各ステージ
【四輪】＝ホンダドライブミーティング、HDS初級・中級の各コース