

Close Up

クローズアップ 四輪販売会社

高齢運転者の方へ 日頃の意識や運転行動を振り返っていただくために

高齢運転者をはじめとしたブレーキとアクセルの踏み間違いなど運転操作不適が事故要因として多くなっている状況を踏まえ、運転前の安全意識の向上や行動につなげていただくために今年新たに開発をスタートしたプログラム「みんなで安全運転行動診断」(P6 参照)を、10月25日から26日にかけてHonda Cars 光東(本社:山口県下松市)の全5拠点で試行した。

自らの日頃の意識や運転行動と現実との違いを体験する

拠点の1つ下松店では、お客様5名が受講。同店の福永帆奈海さんと山近楓さんが進行を担当。まず、お客様に日頃の運転行動に対する意識について診断シートを記入しながら振り返ってもらい。その後、「安全確認の徹底」が重要であることに気づくための体験へと進む。一方的に説明するだけでなく、お客様に「クルマの死角は、どこにどの程度あると認識しているか」「クルマに乗り込む前に注意していることはあるか」と問いかけ、自らの気づきや考えを引き出しながら進めた。

続けて、「余裕を持った行動」「早めの危険予測」が重要であることに気づくための体験として、通常と異なるルールのじゃんけんを実施。最初はいつも通りのじゃんけん、次に後出しじゃんけん、最後は後出しで負けるじゃんけんをするのだが、慣れないため、出すまでの時間がかかったり、間違えて出してしまってお客様もいた。これは運転中に起きる予想外の状況を例えたもので、単純な行動であっても予想外の状況では「認知(見る)・判断(決める)・操作(行動する)」が難しいことを実感できるのである。

事故を起こさないために必要な行動を自ら考えていただく

体験が終わると再度、自ら安全意識についての評価を行う。日頃の意識や運転行動とのギャップに気づいていただくことがねらいだ。安全に発進するには安全確認の徹底、また、正確に認知・判断・操作をするには落ち着いて余裕を持つことや、「早めに危険を予測する」ことが必要であると伝えた。最後に、診断を通して得た気づきをもとに、



Honda Cars 光東のスタッフが運転操作間違いによる事故を防ぐための様々なアドバイスを行った



Honda Cars 光東 営業本部エリアマネージャー 西本悦生さん



Honda Cars 光東 下松店の福永帆奈海さん(左)と山近楓さん(右)

今後どのようなことに気をつけて運転するか参加者全員で共有し、運転操作不適のような事故を起こさないためにも、お客様一人ひとりが気づいた点を意識した運転行動を心がけていただくようお願いし、約1時間にわたるプログラムは終了した。福永さんは「参加しているお客様が発言しやすい雰囲気をつくるのが重要だと感じ、それを意識しました」。山近さんは「お客様に自分の体験や思っていることを話していただけたので、スムーズに進行できました。事故防止に必要な意識や運転行動に気づいていただけたと思います」と話す。Honda Cars 光東 営業本部エリアマネージャー 西本悦生さんは「お客様の交通事故防止に対する意識が高まっているので、私たちから安全に関する情報を提供したいと考えていました。お客様にも好評だったので、このプログラムを実施して良かったと感じています。安全運転教育の機会をつくることで、お客様とのコミュニケーションが今後、さらにとりやすくなると思います」とプログラム実施による効果を語る。お客様に長く安全に運転いただくため、2019年のプログラム普及に向けて開発が進んでいる。

◆受講したお客様の声◆



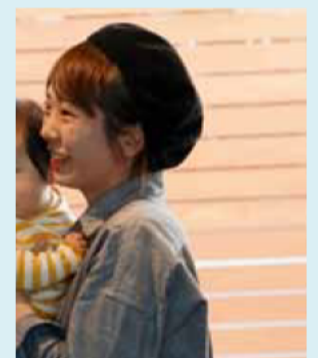
(下松店) 延末英勝さん

日頃の自分の意識や運転を振り返る良い機会になりました。乗車前はクルマのまわりを半周しかしてなかったので、今後は1周して安全であることを確かめながら乗り込むようにします。



(光店) 藤本茂成さん

クリープ現象のことは、今回初めて知りました。これを利用して、ゆっくり発進することを心がけていきたいと思います。子どもの飛び出しで危険を感じることもあるので、事故を起こさないように気をつけなければいけないと感じました。



(山口東店) 長町遥香さん

私は20代ですが、反応を体験するじゃんけんの間違ったりして、とっさに対応できないとわかりました。クルマを運転する時は時間に余裕を持って運転しようと思います。



一方的に説明するだけでなく、お客様自らの気づきを促すため、問いかけ、発言を引き出しながら進行



最後に、お客様一人ひとりが今後どのようなことに気をつけようと思うかディスカッション

導入

体験

まとめ

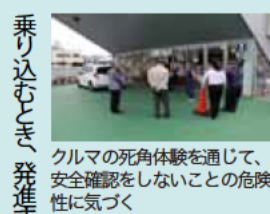
プログラム概要

自己評価



運転中の日頃の安全意識を自己評価し、「診断シート」に記入する

車両の死角



クルマの死角体験を通じて、安全確認をしないことの危険性に気づく

乗車手順



安全な乗り込みから発進までの手順を紹介

じゃんけんゲーム

走っているときの振り返り



後出しでわざと負けるなど、通常と異なるルールのじゃんけんにより、運転中の急な対応の難しさに気づく

再評価・意見交換



体験後の意識を「診断シート」に記入し、体験前の自己評価とのギャップを確認いただく。また再評価が完了後、参加者全員で振り返りをしながら意見交換を行う