

# お客様への手渡しの安全活動の進化

全国各地のHonda Cars (四輪販売会社) では店頭での安全アドバイスなど、お客様との触れ合いを大切にされた手渡しの安全活動を実践しています。Hondaは、こうした活動を充実させるため、安全運転教育プログラムの開発や指導者の養成を積極的に行っています。

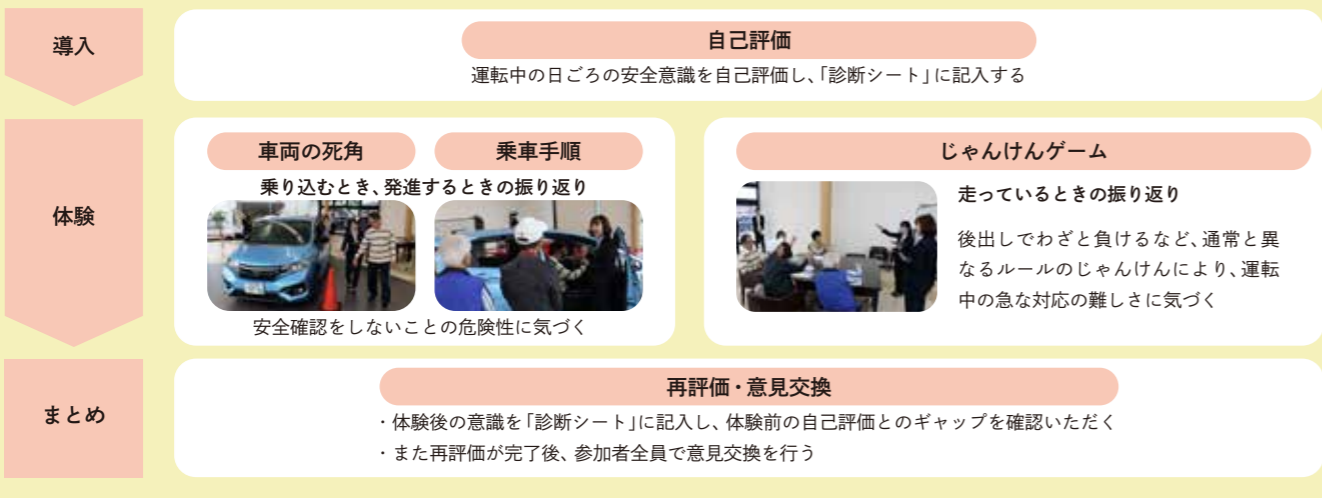
## 高齢運転者の方へ日頃の意識や運転行動を振り返っていただくために

近年、交通事故死者数は減少傾向にあるものの、65歳以上の高齢者の人口増加に伴い、高齢運転者特有の事故が注目されています。その事故要因としては「運転操作不適」によるものが最も多くなっています。

そこでHondaは、そういった高齢者の特性を踏まえ、安全意識の向上や行動につなげていただくために新たなプログラムとして「みんなで安全運轉行動診断」の開発をスタートしました。このプログラムは店頭でできる簡単な体験を通じて、自らの日頃の意識や行動を振り返りながら、運転操作間違いによる事故

を防ぐためのポイント「安全確認」「余裕を持った行動」「早めの危険予測」の重要性に気づいていただくことを目的としています。また、「運転操作不適」による事故の割合は、高齢者だけでなく若年層でも高いため、ご家族などすべての年齢層の方々に参加いただけるプログラムとしました。10月にはHonda Cars 光東(本社: 山口県下松市)のお客様を対象に5つの拠点でプログラムを試行。2019年の普及をめざし、開発を進めています。

### プログラム概要



### 受講したお客様の声



**光店で受講した藤本茂成さん**  
クリーブ現象のことは、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。



**山口東店で受講した長町遥香さん**  
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。クルマを運轉する時は時間に余裕を持って運轉しようと思います。

### 販売会社の声

**Honda Cars 光東 営業本部 エリアマネージャー 西本悦生さん**  
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、実施して良かったと感じています。

**下松店 山近楓さん**  
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。事故予防に必要な意識や行動に気づいていただけたと思います。

## 先進の安全運轉支援システムの正しい理解の普及のために

Hondaは昨年9月に発売したN-BOX以降、軽自動車を含めた新型モデルで、衝突軽減ブレーキを含む「Honda SENSING」と総称する先進の安全運轉支援システムを標準装備化しています。今後、さらにこのシステムを搭載したクルマが増えていくことが予想されるため、運轉するお客様がその機能の効果や限界について正しく理解し、安全運轉意識を高めていただくことが重要です。

そこで昨年、Hondaは四輪販売会社のスタッフが、より正しくお客様に安全運轉支援システムの説明ができると同時に、各拠点などで体感試乗を安全に運轉するための研修プログラムを作成。Hondaの交通教育センターを中心に、アドバンスドセーフティコーディネーター※研修(以下、ASC研修)として本年4月よりスタートしています。

ASC研修では、まず座学でHondaの安全の考え方と安全運轉支援システムの仕組みや作動原理について理解を深めます。その後、実技ではインストラクターが運轉するクルマに同乗し、衝突軽減ブレーキを体験、次に受講者自身が運轉します。この時、前方の障害物への接近を知らせる警告音が鳴ったタイミングでブレーキをかければ、衝突軽減ブレーキが作動する前に余裕を持って停止できることを体験し、システムに頼らず、運轉者自身が回避行動をとることの重要性を学びます。このような体験をもとに、受講者は

交互に指導者役とお客様役になり、安全アドバイスをするためのロールプレイも行います。ASC研修は10月末現在41都道府県210社598名が受講しています。

※セーフティコーディネーター(SC):安全運轉のアドバイスを行うための社内資格。ASC研修はSC資格取得者を対象に、レベルアップ研修として実施

### 全国各地で実施されている お客様を対象にした体感試乗

四輪販売会社による「Honda SENSING」の体感試乗は今年27都道府県47回(10月末現在)実施されました。

Honda Cars 千葉(本社: 千葉県千葉市)では年1回、お客様を対象に開催しているドライバースクールの中に体感試乗を取り入れました。6月に流山自動車学校で開催し、お客様23名が参加。交通教育センターでASC研修を受講した同社のスタッフが体感試乗会を実施しました。

最初に、図やイラストをお客様に見せながら、衝突軽減ブレーキなどの作動原理や機能の限界を説明。この後、お客様はスタッフが運轉するクルマに同乗して衝突軽減ブレーキなどを体感しました。



アドバンスドセーフティコーディネーター研修で衝突軽減ブレーキを体験



Honda Cars 千葉のドライバースクールでの体感試乗

### 受講したお客様の声

**Honda Cars 千葉の体感試乗会に参加されたお客様**  
衝突軽減ブレーキを体感してみて、前方のクルマと衝突しそうなことを音で教えてくれる点がありがたいと感じました。警告音に気づいて自分がブレーキをかければ、システムに頼らず安全に止まることがわかりました。

### 販売会社の声

**Honda Cars 千葉 販売部販売課 課長 滝口憲太郎さん**  
体感試乗会では、研修で学んだように、システムを過信せず、安全運轉することの重要性をお客様にご理解いただけるようにしました。