

# Sj

人とクルマのいい関係をめざして

9

2005 SEPTEMBER

編集室：〒351-0188 埼玉県和光市本町8-1  
本田技研工業株式会社  
安全運転普及本部内  
電話 048(452)304編集人：河野光彦  
年間購読料：1200円(定価1部100円・消費税込)  
郵便振替 口座番号：00170-7-173273  
加入者名：㈱アストクリエイティブ  
安全運転普及本部係今月の  
スポットお客様が運転のことで  
悩んでいたら、解決でき  
るように全力でフォロー  
したい。そのためには、お  
客様が何に困っている  
かを、私たちが感じ取ら  
なければいけません。

(特集より)

## CONTENTS

- 特集：シリーズ教育現場 / 第3回 四輪販売会社での安全活動 ..... ①  
**お客様に何が伝えられるか、  
 お客様は何を求めているか**  
 店頭での安全活動の現場を探る
- TRAFFIC ADVICE ..... ④  
 交通安全を考える 人・企業・信頼 / 2005 第14回トラフィック・セーフティ・フォーラム
- SAFETY REPO ..... ④  
 ホンダドリーム高槻 / 「いつまでも乗り続けてもらいたい」からスポーツライディングスクールを継続
- NEWS REVIEW ..... ④  
 第38回二輪車安全運転全国大会 / 47都道府県の代表が二輪車の安全運転技能を競う  
 活動短信 / 交通教育センター8月
- OPINION ..... ⑤  
 荒川基之 / 二輪車の初心運転者教習では教習生とのコミュニケーションが重要
- HOW TO LEAD ..... ⑤  
 三重県河芸町立千里ヶ丘小学校 / 児童が自ら考え 意見を出し合える授業
- DOCUMENT EYE 187 ..... ⑥  
 高速道路のサービスエリアでの親子の行動を観察する

シリーズ  
教育現場  
第3回四輪販売会社  
での安全活動

# お客様に何が伝えられるか、 お客様は何を求めているか

## 店頭での安全活動の現場を探る



写真上 / ホンダベルノ近畿・泉北  
 本店での安全ミニ講習会で、運転姿  
 勢のアドバイスを受ける赤野仁美  
 さん  
 写真中央 / ホンダプリモ昭和で開  
 催されたドライビングスクールで、車  
 庫入れの練習を行う小林寛子さん  
 写真下 / ホンダクリオ広島・安佐  
 南店でのドライビングスクール  
 で、車両感覚の目安をつかんだ山  
 本繁子さん

レインボーディーラー制度は  
 セーフティコーディネーター  
 資格の取得、チーフセーフ  
 ティコーディネーター資格の取  
 得、安全運転普及活動の実践  
 という3つの必要要件を満たし  
 た販売会社が拠点ごとに認定  
 されるもの。セーフティコー  
 ディネーターとは、お客様に、  
 店頭などで安全アドバイスが  
 できるHondaの社内資格を持  
 ったスタッフで、チーフセー  
 フティコーディネーターは、  
 安全講習会の企画・立案、開  
 催の実技指導などができる、  
 セーフティコーディネーター  
 のリーダー的存在

2002年4月にレインボーディーラー制度が始まって3年が経過した。  
 お客様の安全を守る手渡しの安全活動を行うレインボーディーラーの活動を紹介するとともに、  
 参加したお客様の声を伺い、今後どのような安全活動が望まれているかを探る。



7月27日午前10時、ホンダプリモ昭和(東  
 京都八王子市)が半年に1回開催しているド  
 ライビングスクールに、八王子市に住む小林  
 正晴・寛子さんご夫妻が参加した。お二人は  
 半年前、引越越しを機にホンダプリモ昭和で  
 オデッセイを購入。その時、スクールに誘わ  
 れ、寛子さんが参加した。「苦手な車庫入れ  
 と縦列駐車を覚えてくれるというので参加し  
 たのですが、急な用事ができて途中で帰って  
 しまいました。今日は再挑戦です。夫ととも  
 に来ました。」

小林さんご夫妻を含めて7名の参加者に、  
 ホンダプリモ昭和・代表取締役の鈴木基矩郎  
 さんが「ホンダの四輪販売会社では、『安全』  
 『環境』『福祉』を柱とした活動に取り組んで  
 おります。今回は、この中の『安全』をテー  
 マにした活動の一つです。みなさんと一緒に、  
 私たちも勉強する気持ちで進めていこうと思  
 います」と挨拶。続いて、チーフセーフティ  
 コーディネーターの沖田基さんが、ホンダプ  
 リモ昭和の営業スタッフ、サービススタッフ、  
 事務スタッフの全員を紹介。この日は、同社  
 のスタッフ全員で参加者のサポートに当たった。  
 参加者は3つのグループに分かれ、「車庫  
 入れ」「縦列駐車」「日常点検・バッテリーの  
 ブースターケーブルのつなぎ方・タイヤ交  
 換」を交代で練習する。車庫入れと縦列駐車  
 は、1人ずつ交代で行われ、お客様1人に3  
 人のスタッフが、1人が参加者にアドバ  
 イスを行い、あとの2人はクルマの前後の安  
 全を見る。希望すれば参加者は、自分のクル  
 マでも挑戦できる。車庫入れの練習は、ピボ  
 ットエリアマット(2面右上写真参照)を利  
 用して行われた。

「目標とする駐車枠  
 の隅に置いてあるピ  
 ボットエリアマット  
 に後輪を入れてくだ  
 さい。このピボット  
 エリアマットから後  
 輪が出ないように、  
 駐車枠にクルマが入  
 れる角度になるま  
 で、前進とバックを  
 繰り返ししょう」と  
 スタッフがアドバ  
 イスする。参加者は  
 窓から顔を出し、後



写真右上/ピボットエリアマット(右後輪部)を利用して車庫入れの練習を行う室賀忠恵さん  
写真左上/菅野雅恵さんはタイヤ交換を自分の手でやったことが印象に残ったという  
写真右下/シートベルトコンビンサーによる衝突体験も参加者には好評だった

輪がピボットエリアマットから出ていないことを確認しながら、前進とバックを行った。駐車枠に対して、左からアプローチする場合は逆逆逆に右からアプローチする場合は練習に入る。

縦列駐車では、「まず、横に約1m間隔をあけ、隣のクルマよりやや前に止まりまします。後方の安全を確認しながら、まっすぐバックし、自分のクルマの後ろのバンパーが、駐車枠の前に駐車しているクルマの後ろのバンパーと同じ位置になったら一度止まってください。そして、ハンドルを左

# 個々のお客様ニーズに対応したサポート体制へ

に目いっぱい切って、バックします。ボディ右側の延長線上が駐車枠の奥の角に立ってあるパイロンにきたら、止まってハンドルをまっすぐに戻します。そのままバックして、後輪が駐車枠の白線の上きたあたりで止まり、ハンドルを右に目いっぱい切って自分のクルマの左前と前車の右後に注意しながら、駐車枠に入れます」とスタッフが説明する。暑い日差しが照りつける中、参加者は納得いくまで、車庫入れや縦列駐車



の練習を続けた。自分のオデッセイで練習した小林寛子さんは、「前は軽自動車を運転していたのですが、その時も縦列駐車は苦手でした。それが大きなオデッセイになって全く車両感覚が違うので、自信のない縦列駐車はしないようになっていました。今日は、自分のクルマの窓から見て駐車枠の隅を目標に入れてることを学べたのが良かった」と話す。

**万が一の時のクルマの対応について体験できる**

サービス工場では、サービススタッフが日常点検、ブースターケーブルのつなぎ方、タイヤ交換のやり方を説明した。タイヤ交換では、参加者全員が自分の手で、ジャッキなどの工具を使って右後輪をスペアタイヤに交換した。この後、発炎筒体験も行われた。小林正晴さんも、熱心にタイヤ交換に取り組み、「日常点検、タイヤ交換などは取扱説明書に書いてあり、自分でしたこともありますが、整備の専門の方に実地で教えてもらいながらやるのでは違いま

す。空気圧を測ったり、ホイールカバーが意外と簡単にはずせることがわかったり、いろいろと勉強できて楽しめました。日頃

知りたいと思っていたことが、サービススタッフの方に気軽に聞けたのが良かったです。男性は、このような機械いじりが好きですから、もっとビジュアルすれば、男性の参加者も増えると思います。今はクルマの機能がどんどん進んでいますから、そうした内容を実際にボンネットを開けて説明してもらえると、男性ドライバーは興味をもつのではないのでしょうか。

スクールの最後は、参加者全員でシートベルトコンビンサー体験。シートベルトコンビンサーは時速6kmでの衝突の衝撃力を体験できる装置だ。運転席と助手席には参加者、後部座席にはホンダプリモ昭和のスタッフが座って、衝突体験が行われる。時速6kmでも、シートベルトを着用していないと身体を支えることができないことを参加者全員が実感した。参加者から「後部座席にも乗って体験してみたい」という要望で、後部座席での衝突体験も行われた。体験した参加者は前部座席以上の衝撃にやや驚いた様子だ。小林寛子さんも、「いつもは小学生の子どもを後ろに乗せて、シートベルトしなくてもいいよ、なんて言っていましたから、後部座席でもシートベルトを着けないと危険なんですね。よそのお子さんに乗せて事故にあたりしたら大変です」と、危険を安全に実感したようだ。

**確実に安全に乗る基本を見つめ直すことができた**

午後1時、スクールが終了。ホッとした表情で菅野雅恵さんと室賀忠恵さんが戻ってきた。お二人とも運転はほぼ毎日しているという。菅野さんは、約1年半前にライフを購入し、買い物や趣味の卓球で地元の体育館へ行く時に利用している。「ここで初心に戻って、基本を覚えてもらった方がいいと思います。参加することにしました。今までボンネットを開けたことや、タイヤに触ったことありませんでしたから、自分が実際にジャッキで車体を上げて、タイヤ交換をしたことが印象に残りました。タイ

ヤ交換も、ブースターケーブルの接続にしても一度、自分の手でやってみると覚えられた気がします。万一、クルマが故障して止まっても慌てないと思います。」

菅野さんに誘われて参加した室賀忠恵さんの収穫は、車庫入れのコツを覚えてもらったことという。「運転歴は35年になるのですが、年齢を重ねるにしたがって、自信を持って運転できなくなってきました。ピボットエリアマットの範囲から後輪が出ないよう何回も切り返しをすれば、確実に車庫に収まるのがわかりました。今まで車庫入れは一度で決めることが、かっこいいと思っていました。でも、無理をしないうことが勉強できました。経験があるから自分は何でもできると思ってしまいがちですが、今日のように基本を学ぶことで、自分の運転を見つめ直すことができた気がします。ホンダのお店で、このような安全運転の指導をやっているとは、知りませんでした。このような活動を続けていることに感心しました。」

小林さんご夫妻、菅野さん、室賀さんとモレインボーディーラーの活動を、お店から案内されるまで、知らなかったという。これについて、ホンダプリモ昭和・店長の志村祐介さんは、「お客様に安全運転の普及に真剣に取り組んでいることを、ドライビングスクールを通じて訴求したいと考えています。残念ながら、まだ私どもの一部のお客様にしか伝わっていません。当社のホームページなども活用しながら、お客様全員に、このような活動を行っていることをお伝えしていきたい。また、どのようなお客様にご参加いただくか、明確な基準を設けて、積極的にご案内をしていく必要があると思っています。今日の菅野さんのように、お知り合いを誘って連れてきていただけるのは、とてもうれしく感じます。レインボーディーラーとなってからスクールは今回で6回目。これが、回を重ねて、20回、30回となった時に、同じお客様が繰り返し参加しても満足していただける内容

にできるか、これが今後の課題です」という。チーフセールスマン・コーディーネーター・沖田基さんは、スクールの参加者を20代、30代のペーパードライバーに広げていきたいと考えている。「家にクルマがあるのに、車庫入れや縦列駐車が苦手だからと、なかなか買い物などにクルマを利用しない、そういう方々に、コツをアドバイスします」とスクールへの参加を勧めています。スクールをペーパードライバーの方が「また運転してみよう」と思いつきかけにして、クルマを活用することで、生活が便利で豊かになるというところを知ってほしいと思います」と語る。

**苦手な車庫入れも自信が持てるまで練習できる**

「ハンドルが上下に動くなんて知らなかった」と、参加者から声が上がったのは、7月22日午後1時に始まったホンダベル近畿・泉北店(大阪府堺市)の安全ミニ講習会。同店の推進担当者であるセールスマン・コーディーネーター・柳本徹さんが正しい運転姿勢について、シート位置だけでなく、ハンドルの高さも調整できることを説明した場面だ。4名の参加者は女性で、うち2名がペーパードライバーから運転を始めたところという。同店は半年に1回のペースで安全ミニ講習会を開催し、2003年11月のオープンから数えて4回目を迎える。この日の主な内容は運転姿勢、日常点検、

内容が豊富で、参加者から声が上がったのは、7月22日午後1時に始まったホンダベル近畿・泉北店(大阪府堺市)の安全ミニ講習会。同店の推進担当者であるセールスマン・コーディーネーター・柳本徹さんが正しい運転姿勢について、シート位置だけでなく、ハンドルの高さも調整できることを説明した場面だ。4名の参加者は女性で、うち2名がペーパードライバーから運転を始めたところという。同店は半年に1回のペースで安全ミニ講習会を開催し、2003年11月のオープンから数えて4回目を迎える。この日の主な内容は運転姿勢、日常点検、

内容が豊富で、参加者から声が上がったのは、7月22日午後1時に始まったホンダベル近畿・泉北店(大阪府堺市)の安全ミニ講習会。同店の推進担当者であるセールスマン・コーディーネーター・柳本徹さんが正しい運転姿勢について、シート位置だけでなく、ハンドルの高さも調整できることを説明した場面だ。4名の参加者は女性で、うち2名がペーパードライバーから運転を始めたところという。同店は半年に1回のペースで安全ミニ講習会を開催し、2003年11月のオープンから数えて4回目を迎える。この日の主な内容は運転姿勢、日常点検、



ステップワゴンで車庫入れの練習をする鍛冶良子さん。店長の佐古さんのアドバイスにも熱心に耳を傾けた

# シリーズ・教育現場 第3回 「四輪販売会社での安全活動」



赤野仁美さんは講習会終了後も、セーフティコーディネーターの柳本さんと納得いくまで練習を続けた

「ホンダの販売会社は、お客様がクルマを購入し

車庫入れ。運転姿勢に続いて日常点検。これからお盆にかけて、遠出をする機会が多くなるはずですから、その前にクルマの調子を確かめておきましょう」と柳本さんがブレーキ液、エンジンオイル、バッテリー液、冷却水などのチェックポイントを教えていく。この後、発炎筒体験も行われた。休憩をはさんで車庫入れのトレーニング。まず、柳本さんが見本を見せ、参加者が順番にチャレンジしていく。ペーパードライバーだった池側秀美さんは今年、子どもが幼稚園に入ったので、昨年購入したオデッセイで運転を始めたが、まだ運転に自信がないため、今日もお店までスタッフに連れてきてもらったそうだ。「講習会のことをお聞きした時は、スタッフの方の車庫入れの実演を見るだけかと思っていました。来てみたらマンツーマンで手取り足取りの指導をしていただけだったので、期待以上の内容でした。これからも、お店のスタッフの方々に教えていただきながら、運転に自信が持てるよう頑張ります」と意欲を見せる。

その後、安全で快適なカーライフを過ごしていただけるように講習会を開催しています。運転に不安があるというお客様には、講習会以外にもマンツーマンでの安全運転の指導を行う場合もあります。お客様の要望に合わせた対応をしていきたい」と、レインボーディーラー活動への意気込みを語る。同店店長の佐古貴代司さんは、お客様に合わせたサポートを強調する。「お客様が運転のことで悩んでいたら、解決できるよつに全力でフォローしたい。そのためにも、お客様が何に困っているかを、私たちが感じ取らなければいけません。アドバイスする時も、このお客様なら何回練習すれば大丈夫ということば、決めないようになっています。お客様が普段、クルマを利用する場面で自信を持てなければ意味がありませんので、ご自身が『大丈夫』と納得してもらえるまで、おつき合っています」。

## 怖かった幹線道路への合流も自信がついた

手厚いサポートについて、講習会後も残って練習を続けた鍛冶治良さんが語る。鍛冶さんは、12年間ペーパードライバーだったが、昨年、子どもが幼稚園に入ったのをきっかけに運転を再開。そして今回、ミニバンに買い換えることになり、同店でステップワゴンを購入した。「これまでも側道から幹線道路への合流が怖く、スーパーなどの駐車場での車庫入れにも自信がなかった。家の近くの住宅街しか運転していませんでした。ミニバンになると、今乗っているセダンタイプと車両感覚もだいぶ違うので、乗りこなせるか心配でした。ステップワゴンを試乗した時に、そんな不安を店長の佐古さんにお話したところ、安全運転のための講習会を開催していることを教えてもらい、『納車までに安全に運転ができるよつに、私たちが責任を持ってサポートします』と提案してくれました。それが決め手となって、こちらでステップワゴンを購入することにしました。営業スタッフやセーフティコーディネーターの方が、自宅までステップワゴンの試乗車を運んでくれて、家の車庫にクルマを入れるトレーニングから、普段利用するスーパーにも行



って車庫入れの指導をしていただきました。その後、苦手の幹線道路への合流の練習にもつき合っていました。そのおかげで、だいぶ運転に自信ができました。いよいよ明日、ステップワゴンが納車されるので、今日もできるだけ練習しようと思っ

て参加しました。ホンダというF1のイメージが強いので、『スピードを追求する会社だ』と思っていましたから、安全運転についても、こんなに熱心に取り組んでいるとは知りませんでした。新しいステップワゴンを、自信を持って運転できそうですと笑顔で話す。



## 狭い道を走る時、役立つ車両感覚の目安がわかった

幸さん。チーフセーフティコーディネーター・正木勝彦さんによると、この日のスクールでは、初めて「車両感覚」を取り入れたという。その車両感覚の確認は、駐車場に置かれたクルマの左右の前輪の外側から、まっすぐに前に引かれた2本の線を利用する。参加者の一人、山本繁子さんが運転席に座ってダッシュボードのどの位置にその2本の線が見えているか、確認してみ「なるほど、この間が自分のクルマの幅なんです」と山本さん。次は、車庫入れ。正木さんがポイントを説明していく。続いて発炎筒体験と日常点検を行いました。戻ってきた山本繁子さんは、参加して良かったと笑顔で話す。「自分のクルマに発炎筒が付いていることすら知りませんでした。サービススタッフの方がわかりやすく教えてくれたので、ボンネットの中の何を見なければいけないのかわかりました。クルマはほぼ毎日利用していますが、車庫入れが苦手で、自分が慣れている場所しか行けません。今日は、愛車のフィットの6ヵ月点検でお店に行く予定もあったので、スクールに初めて参加しました。車両感覚の目安もわかったので、狭い道を走る時に役立つそうです。今回、初めて取り入れた車両感覚について、正木さんは「このあたりは狭い道をよく利用するお客様もいらつしやるので」と説明する。地域の状況に合った安全運転活動という、同店の姿勢がうかがえる。「自分のクルマの幅がどのくらいか見当がつくと、それが運転に對する自信につながると考えました。狭い道に入り込んでしまった時にも慌てずにはまらずです。スクールでの体験を少しでも日常の運転に活かしてほしいと思っています。お子様のいる女性には、チャイルドシートの取り付け方のコツを説明すると喜んでいただけ

ます。お客様に喜んでいただける内容を増やして、伝えていきたいですね。それには日頃からお客様がどのような環境でクルマを使っているか、把握するように心がけています。お客様が運転でお困りの時は、ドライビングスクール以外でも店頭で積極的にアドバイスしていきます。今後について「ABS(アンチロック・ブレーキ・システム)をお客様に体験していただく機会を作りたい」と正木さんは考えている。

## 地域の危険やヒヤリ箇所などの地域情報がほしい

ABS体験については、ホンダプリモ昭和のスクールに参加した小林正晴さんも希望する。「雪道で初めてABSを体験しましたが、ブレーキを踏んだ後、すごい音がして一瞬、ブレーキから足を放しそうになりました。これが初心者の方だったら気が動転するのではないのでしょうか。ABSはしっかりと踏み続けたいといけないということば、体験しておくとい経験になるので、これがスクールでできたらいいですね」。山本繁子さんからは「運転して起りやすい事故のケースを教えてください。事故の事例を勉強しておけば、事前に予防できる運転ができると思います」という要望も出た。関連して、小林正晴さんは地域の事故などの交通情報を教えてくれると助かるという。「妻には、自転車には気をつけて、歩道を横切るときは必ず2段階停止するように注意しています。私たちもここへ引越してきて1年半ほどですが、自転車なども含めて、どういところどころでんな事故やヒヤリハットがあるのか、どこが通学路であるといった、地域の情報があるといいと思いますね」。寛子さんも「小学校に子どもが通っている人は地域情報がけっこう入りますが、そうでないと新たに住民になった人には、なかなか地域のごとがわからないと思います。運転する時に、そうした地域情報を知っていれば役立つのではないのでしょうか」と、賛同する。レインボーディーラーには、地域の交通安全に関する情報を発信する機能が期待されているよつだ。