

# Sj

人とクルマのいい関係をめざして

# 9

2006 SEPTEMBER

●編集室：〒107-8556 東京都港区南青山2-1-1  
本田技研工業株式会社  
安全運転普及本部内  
電話 03(5412)1736●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：(株)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

お客様がご家族などの  
同乗者を乗せて運  
転した時に、同乗者を  
守り、安心させる運  
転が安全運転です。

(特集より)

## CONTENTS

- 特集：レインボーディーラーの新たな安全活動 ..... ①
- お客様からその家族へ、地域へ
- TRAFFIC ADVICE ..... ④
- 交通安全を考える 一人・企業・信頼— /  
2006年第15回トラフィック・セーフティ・フォーラム開催
- SAFETY REPO ..... ④
- ホンダウイング小林(二輪販売店) / 高齢者にニーズの高い  
モンパル(電動車いす)を安全に利用してもらうためのアドバイス
- NEWS REVIEW ..... ④
- 第39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 / 交通安全センター8月
- OPINION ..... ⑤
- 古川定昭 / ライダーがきちんと行動することで、二輪車を見る  
社会の目が変わる
- VOICE ..... ⑤
- DOCUMENT EYE® ..... ⑥
- 郊外を走行するライダーとパッセンジャーの服装を観察する

## 特集：レインボーディーラーの新たな安全活動 お客様からその家族へ、地域へ

2002年4月にHondaの四輪販売会社でレインボーディーラー<sup>※1</sup>制度が始まり、4年が経過した。地域の安全発信拠点としての役割を強化していくために、レインボーディーラー活動はどのように進化しているのだろうか。お客様を通して、地域の交通安全に取り組むレインボーディーラーの活動から探る。

Honda Cars東広島中・西条店の安全ミニ講習会で、新品のタイヤと交換時期がきているタイヤの違いを確認するお客様

※1 レインボーディーラー＝レインボーディーラーはHondaの四輪販売会社で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、安全運転講習会の開催という3つの必要条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、セーフティコーディネーターのリーダー的存在。レインボーディーラーでは、定期的に販売店の店頭や駐車場での安全ミニ講習会、自動車教習所などを会場に実技トレーニングをするドライビングスクールを開催している

※2 安全ミニ講習会＝日常点検やタイヤ交換、車庫入れなど日常の運転に役立つ安全運転に関する項目を販売店の店頭や駐車場で行う

※3 あやとりいひよこ編＝鈴鹿市とHondaとの協力で設立した鈴鹿モビリティ研究会が開発した幼児向け交通安全教育プログラム。他にも、小学校3、4年生向けの「あやとりい」、小学校高学年向け「あやとりい 自転車編」、高齢の歩行者・自転車利用者向け「あやとりい 長寿編」がある。あやとりいは「あぜんを やさしく とさかしく りかいして いたかく」の略。あやとりいの詳細については以下ホームページ参照 <http://www.honda.co.jp/safetyinfo/kyt/ayatorii/index.html>



Honda Cars浜松北・有玉店では、親が安全ミニ講習会に参加している間、子どもたちは「あやとりい ひよこ編」を使った幼児向けの交通安全教育を受けた

Honda Cars神戸・伊丹中央店では、女性を対象にしたドライビングスクール「レディースベーシックレッスン」が開かれている



7月9日午後1時、梅雨の曇り空の中、ホンダカーズ浜松北・有玉店(旧ホンダプリモアクトル浜松)の安全ミニ講習会に参加されるお客様が集まった。大人9人(付き添いの父親4人を含む)に子ども10人と、ほとんどが子ども連れだ。子どもは1歳から5歳までの幼児。いつもはお父さんやお母さんが安全ミニ講習会に参加している間は、店内のキッズコーナーで遊んで時間を過ごす。しかし、この日は子どもの世話を担当する2人のスタッフが遊びの合間に幼児向けの交通安全教育プログラムの「あやとりい ひよこ編」を取り出した。このような安全ミニ講習会で幼児への交通安全教育を試みるのは、四輪販売会社では全国で初めてだ。

まずスタッフの神谷麻紀さんが「あやとりい ひよこ編」の「このおと、なんのおと？」という音当てクイズを行う。神谷さんの周りに集まった子どもたちの視線の高さに合わせて、街の交通場面が描かれたワークシートを見せる。もう一人のスタッフが神谷さんと子どもたちの会話にあわせてCDをかける。CDからは、赤ちゃんの泣き声やピアノの音などの生活の音、パトカーや救急車などの乗り物の音、踏切やトラックのバックする音などの子どもたちにとって、注意しなければいけない音が流れた。

神谷さんが「これは何の音でしょう？」と子どもたちに質問すると、「救急車！」と答える。「救急車はどこに描いてあるかな？」と、ワークシートの中で確認していく。子どもたちは、「ここ！」とどんどん絵に近づいて指を差しながら答える。「あやとりい ひよこ編」に付属するCDには、子どもたちが生活の中でよく耳にする音が収められているため、子どもたちは興味を持ったようだ。こうした音が流れるたびに、神谷さんは「これはトラックが後ろに進むことをみんなに知らせるために鳴るのよ」など、一つ一つやさしく説明した。この後しばらく、子どもたちはスタッフと折り紙やお絵かきをしたり、紙飛行機を作ったりしながら自由に遊ぶ。この時も、スタッフは常に子どもたちと同じ視線で話をする。子どもの交通安全教育にとって最も大事な視線の高さを合わせることを心がけている。

ホンダカーズ浜松北では、2月に鈴鹿モビリティ研究会(※3参照)から講師を招き、同社の



「どのじゅんばんでわたるかな?」のワークシートを使って、横断歩道の渡り方を教える神谷さん(写真左)



CDを使った音当てクイズに子どもたちも積極的に参加した

鈴木幸治専務ほか4名のスタッフが「あやとりい ひよこ編」を行うための講習を受け

ている。幼児の集中力は10分が限界で、1回の講習ではワークシート1枚、多くても2枚までと教えられ、この日も1枚のワークシートを丁寧に教えることにしたという。

しばらくすると神谷さんは、5歳の女の子とマンツーマンで「あやとりい ひよこ編」の「どのじゅんばんでわたるかな?」のワークシートを使って交通安全教育を始めた。横断歩道の渡り方について、左右の安全確認や手を挙げている絵を見せ、「どうやって横断歩道を渡るかな?正しい順番に並べてみてごらん」という神谷さんに、女の子は考えながら正しい順序で並び替えることができた。「まず、右、左、右と確認するんだよね」と、丁寧に確認する神谷さん。その様子を側で2歳の女の子が興味を持ってじっと眺めている。

最後にみんなでもう一度「このおと、なんのおと?」という音当てクイズに挑戦した。子どもたちは、最初の時より元氣良く答えられるようになってきた。神谷さんは子どもたちを「そうだね、よくできたね」と褒める。「これも、お子様たちに交通安全を教える時の大事な点です」と神谷さん。

神谷さんはこれまで、商談中のお客様

の子どもと1対1で「あやとりい ひよこ編」を教えてはいたが、この日のように複数の子を相手に教えるのは初めての経験だったという。初対面の子ども同士が集まっているので、子どもたちを

お互いに慣れさせるまで苦労したそうだ。「とくに、引込み思案のお子様は誘うのがとても難しく、別のことをして遊んでいるお子様に交通安全についていかに興味を持たせるかが大変でした。その点で、お子様たちの興味をひきつけやすい音当てクイズを使ったのは正解でした。自分から話しかけてくるような積極的なお子様の心をつかむと、周りのお子様たちもだんだん打ち解けてきてくれるので、積極的なお子様とまず話をしたことも良かったと思います。今日のお子様たちの反応をふまえて、指導を工夫していきたいと思っています。」

母親が安全ミニ講習会に参加していたので、キッズコーナーで子どもの面倒をみていた1歳と5歳の女の子の父親である緒方進さんは、「あやとりい ひよこ編」の教育を見て、「親が交通安全の講習を受けている間に、子どもたちにも遊びの中で交通安全教育をしてくれることはとても良い取り組みだと思います。最初は子どもたちも、スタッフもぎこちなく、慣れるまでに時間がかかったように見えたが、徐々に親しんできたようです。上の子はしっかり聞いていました」と微笑む。

### 親子ともそれぞれ安全教育を留意

「あやとりい ひよこ編」を取り入れた鈴木専務は、「お客様が安全ミニ講習会を受



Honda Cars浜松北・有玉店の安全ミニ講習会。子どもの安全を守るため、後部座席のドアを車内から開けられないようにするためのチャイルドブルーフの説明に、参加されたお客様も真剣に耳を傾けた



クルマの前に2本の棒を置き、それが運転席からどのように見えるかで車両感覚の目安をつかんでもらう



バッテリーがあがってしまった時に応急処置ができるように、ブースターケーブルのつなぎ方を確認

けている間に、今まではただ遊んでもらっていただけのお子様たちにも、交通安全を楽しく学んでいただきたい」と考え、取り組んだという。「今日のようにCDを使った音当てクイズは、音が出ると他のお客様に迷惑がかかってしまうので、なかなか難しいのですが、音が鳴ると、お子様たちは興味を持つと思います」と、手ごたえを感じたようだ。

ホンダカーズ浜松北は初生店、いなさ店、有玉店の3店舗あり、今回「あやとりい ひよこ編」を実施した有玉店はオープンして1年の新店舗。今年度末にはレインボーディーラー制度の最高峰の資格である「ベストレインボー店」取得をめざしている。有玉店ではスタッフのうち2名がチーフセーフティコーディネーターの資格、営業スタッフ全員がセーフティコーディネーターの資格を持つ。サービススタッフも、あと2人で全員がセーフティコーディネーターとなる。

安全ミニ講習会は、2004年1月から、3店で毎月1回開催している。1ヵ月点検で来店されるお客様を中心に参加を呼びかけ、初回点検の際の、待ち時間に安全についてお客様に学んでいただく。これまでに参加されたお客様の体験アンケートによると、自分たちが実際に体験するブースターケーブルのつなぎ方やタイヤ交換などの内容に対する評価が高いという。子どもを持つ親が参加することが多いのでクルマの安全機構、例えば、子どもが不用意にドアを開けないようにロックしておく機構なども丁寧に教えていた。

ホンダカーズ浜松北では、お客様と家族単位での交流・安全活動を行うことにも力を入れている。安全ミニ講習会のほか今年度は、「ドライビングスクール(11月・

2月)」と、「親子でバイクを楽しむ会(12月)」を交通安全教育センターレインボー浜名湖で開催する予定だ。鈴木専務は、「親子でバイクを楽しむ会は昨年12月に初めて開催し、20組のお客様にご参加いただきました。おじいさんがお孫さんを連れての参加もありました。お父さん、お母さんが先生を務めるため、親子のコミュニケーション面でも家庭教育の面でも良いと好評だったため、今年も開催することにしました」と交流活動に意欲的だ。

### 「子ども110番の店」のステッカー掲示と受け入れ対応

ホンダカーズ東広島中・西条店(旧ホンダプリモ西条)の安全ミニ講習会は、7月8日午後1時から3時まで開催された。あいにくの雨のなかで、参加されたお客様は女性4人。指導を担当する同店店長でチーフセーフティコーディネーターの秦博文さんが「クルマを販売する立場として、お客様に安全に利用していただくための情報を提供していきます」と講習会の目的を話す。雨のため、いつも行う車庫入れと縦列駐車は中止と説明。女性のお客様には好評なだけに残念そうだった。

最初は「発炎筒の正しい使い方」で、実際に点火を体験する。次に正しい運転姿勢。運転席の背もたれを倒して寝そべった状態の悪い運転姿勢をアシスタント役のセーフティコーディネーターがやってみる。「これは、何が悪いのでしょうか?」とお客様に問いかける。「ブレーキがちゃんと踏めない」とお客様の一人が答える。「そうですね。あとは、ハンドルに手が届いてはいますが、肘が伸びきっているので、ハンドルを回していくと手が届かなくなりま



冷却水の点検について説明をする時は、透明の容器に入れた冷却水の実物をお客様にみてもらい、色を確認してもらう。説明が終わると、点検すべき場所にシールを貼っていく

※4 ベストレインボー店=年2回以上のドライビングスクールを開催し、チーフセーフティコーディネーター2名以上、すべての営業スタッフ、サービススタッフがセーフティコーディネーターという基準を満たした販売店

※5 親子でバイクを楽しむ会=Hondaの交通安全センターで開催されている子ども(自転車に乗れる小学生)にバイクの体験を通してルールとマナーの大切さを伝えるスクール。交通安全センターのインストラクターがサポートする中、お父さん、お母さんが先生となり、子どもたちにバイクの運転を指導する

「これは、何が悪いのでしょうか?」とお客様に問いかける。「ブレーキがちゃんと踏めない」とお客様の一人が答える。「そうですね。あとは、ハンドルに手が届いてはいますが、肘が伸びきっているので、ハンドルを回していくと手が届かなくなりま

最後は、タイヤ交換。スベアタイヤとジャッキなどの工具の格納場所を確認する。秦さんは、取扱説明書をお客様に見せ、「車種によって、格納されている場所は異なります。みなさんのクルマについている取扱説明書に載っていますので、確認してみてください。また、取扱説明書には困った時の対応方法も載っています。『パンク』と索引で調べると、タイヤ交換の手順まで図解してあります。ご自宅にお帰りになったら、ぜひご家族の皆様にも教えてあげてください」と、軽視されがちな取扱説明書の見方を説明し、家族にも伝えていただくようにアドバイスする。

説明に従って、実際にタイヤ交換を体験したお客様に、秦さんはタイヤ単体を見せる。「タイヤで確認しなければいけないことの1つは溝です。タイヤの溝は、タイヤと路面の間の水をよく取る、排水の役割をしています。ですから、タイヤの溝

# 特集:レインボーディーラーの新たな安全活動



お客様が、取扱い説明書をお読みいただき、タイヤ交換の手順を確認されています。

「マークが三角形の溝をさす。この溝は、他の溝よりも浅くなっています。この部分の溝がなくなっていたら、タイヤ交換をする必要があります。『他に溝がまだあるから大丈夫』と考えるはいけません。そして、新品のタイヤとすり減ったタイヤを見せて、その違いをお客様に確認してもらった。」

講習を終えた秦さんは、「タイヤの比較は、お客様からタイヤの交換時期に関する問い合わせが多かったので取り入れました。お客様の関心が高い内容を入れることで、私たちの話を真剣に聞いていただけます。安全ミニ講習会は、お客様のクルマに関する疑問や悩みを解決し具体的に納得していただく場だと考えています」と語る。「日常点検も冷却水(ラジエーター液)やバッテリー液等の補充用ボトルなど、実物をご覧いただき、それぞれ専用のものがあることをお伝えします。さらに、エンジンルームの中で点検すべきポイントをシールで示すなど、言葉だけでなく、見た目でも理解していただける工夫もしています。お客様自身の目で具体的に納得してもらおうと、西条店の安全活動の基本にあるようだ。参加されたお客様も、「安全についての勉強が、普段利用している近所のお店でできるのは、気軽に参加できて良いと思います。一人ひとりに丁寧に対応してくれたいことがうれしかったです」と、安全ミニ講習会に期待する。

が浅くなる  
と、排水でき  
ずにタイヤと  
路面の間に水  
の膜ができた  
状態になり、  
クルマのコン  
トロールがで  
きなくなります。秦さんがタイヤの側面  
についている三角形のマークをさす。「こ  
の溝は、他の溝よりも浅くなっています。この部分の溝が  
なくなっていたら、タイヤ交換をする必要  
があります。『他に溝がまだあるから大丈夫  
』と考えるはいけません。そして、新  
品のタイヤとすり減ったタイヤを見せて、  
その違いをお客様に確認してもらった。」



Honda Cars東広島中・西条店の入口の目立つ場所に掲示されている「子ども110番の店」のステッカー

## 女性を対象に家族を守る 運転をスクールで実践

安全活動を意欲的に展開し、着実に実績をあげているのが、ホンダカーズ神戸(旧ホンダベルノ神戸)だ。各拠点2名ずつのスタッフが構成する、安全環境委員会を設立し、「クルマは安全快適で楽しい乗り物である」ということをお客様にお伝えするために、ドライビングスクールの他、家族で楽しめるサマーキャンプや地引き綱大会などの活動を展開している。現在は、ホンダカーズ神戸・伊丹中央店店長の塩山博司さんが安全環境委員会の委員長を務め、中心となって取り組んでいる。

「まず自分が落ち着く。②次に子どもを落着かせる。③何があったのかを聞き出す。④子どもにかわって110番する。⑤警察官が来るまでの間、事情を聞きながら待たせる。地域の安全・安心を提供するという意識をお店全体で共有し、それをアピールする意味で、このような活動も重要だと考えています」と、秦さん。その視線は家族から、さらに地域へと広がっている。



セーフティコーディネーターの資格を持ったスタッフがマンツーマンで丁寧に指導にあたる

ズスクール」は、男性女性を問わず参加を呼び掛け、日常点検、ABS(アンチロック・ブレーキ・システム)体験を含む急制動訓練、タイヤ交換、危険予測、狭路走行万が一の時、クルマから脱出できるように体験訓練などを実施してきた。そのなかで女性から「車庫入れが苦手なので教えてほしい」「長年ペーパードライバーだが、運転できるようにしたい」という要望があり、2002年から女性のお客様だけを対象にした「レディースベーシックレッスンを開始。たいへん好評で、翌年からはこのスクールに焦点を絞ってドライビングスクールを行うことになったという。



車庫入れが苦手なお客様は、自由時間に繰り返し練習できる

スベーシックレッスンの回数を増やしてほしい」といった要望が寄せられている。安全面などを考えると、簡単に対応できるものではないが、塩山さんは、「お客

運転の苦手を克服し、自信を持って運転できるようになるまで2度、3度と継続してスクールに参加する人が多いそうだ。毎回定員をはるかに超える申し込みがあるそうだが、その理由は、参加されるお客様の悩みや不安にきめ細かく対応するという姿勢が高く評価されているためである。さらに、「レディースベーシックレッスン」は、「参加されるお客様のためだけでなく、お客様の家族のためにもなると思います」と塩山さんは言う。女性は普段、子どもなど家族を乗せて運転することが多い。「お客様が家族などの同乗者を乗せて運転された時に、同乗者を守り、安心させる運転が安全運転です。それは、急ブレーキを使わない運転、急加速をしない運転ではないかと考えています。そのため、アクセルブリーキの操作の感覚を確認していただく内容を取り入れています。また、15km/hで走行するクルマの後部座席に、シートベルトをつけているお客様と、していないスタッフが乗り、フルブレーキを体験してもらおうことも行っています。シートベルトをしていないと、たった15km/hでも、体が大きく揺られ、危険です。後部座席のシートベルトやチャイルドシートがいかにか大切に感じるようになります」と塩山さんは「レディースベーシックレッスン」を通して、「同乗者を安心させる運転」「家族を守る運転」につなげてほしいと願っている。

現在の「レディースベーシックレッスン」は、初心者、ペーパードライバー、運転に自信のない女性のお客様を対象に、運転姿勢、アクセル・ブレーキ操作、クランク・S字走行、坂道発進、ABS体験、発炎筒体験、車庫入れ・縦列駐車などの内容を行っている。ペーパードライバーのお客様にも安心して取り組んでもらえるように、セーフティコーディネーターの資格を持ったスタッフが助手席に乗り、マンツーマンで指導にあたる。塩山さんによると、車庫入れなどの指導は、「まず最初に普段の様子を見せていただき、その後スムーズな運転操作を指導して練習していただき、さらに午後の自由時間に個別で苦手なところを再度練習していただく」という方法をとっている。

「参加されるお客様のためだけでなく、お客様の家族のためにもなると思います」と塩山さんは言う。女性は普段、子どもなど家族を乗せて運転することが多い。「お客様が家族などの同乗者を乗せて運転された時に、同乗者を守り、安心させる運転が安全運転です。それは、急ブレーキを使わない運転、急加速をしない運転ではないかと考えています。そのため、アクセルブリーキの操作の感覚を確認していただく内容を取り入れています。また、15km/hで走行するクルマの後部座席に、シートベルトをつけているお客様と、していないスタッフが乗り、フルブレーキを体験してもらおうことも行っています。シートベルトをしていないと、たった15km/hでも、体が大きく揺られ、危険です。後部座席のシートベルトやチャイルドシートがいかにか大切に感じるようになります」と塩山さんは「レディースベーシックレッスン」を通して、「同乗者を安心させる運転」「家族を守る運転」につなげてほしいと願っている。

ホンダカーズ神戸では安全環境委員会を立ち上げ、ドライビングスクールなどの活動が始まってから、8年が経つ。ドライビングスクールの内容は、進むためのアクセル、止まるためのブレーキの操作を教えるという基本は変わらないが、時代のニーズやクルマの性能の進化に合わせて少しずつ変化している。現在も「一般道路を運転するスクールを開いてほしい」「レディースベーシックレッスンの回数を増やしてほしい」といった要望が寄せられている。安全面などを考えると、簡単に対応できるものではないが、塩山さんは、「お客

様のために、何をどのレベルまでできるのか、これからも安全環境委員会が検討していきたい」と考えている。「一般道路での運転指導という声に、試乗コースを走るお客様には一番安全なコース設定をしているので、そのコースを利用してドライビングスクールを実施できないか考えています。また、競技の要素があると男性のお客様も参加しやすいので、車庫入れのタイム計測などを取り入れても楽しいと思っています。これらの例も、クルマという安全で快適な乗り物を、楽しく体験してもらいたいという基本は変わっていません。また、この店の隣に保育所があり、その近くには信号のない交差点があります。私たちはそこがヒヤリ地点だと知っています。このように、地域の危険な場所をお伝えすることもお客様のためであり、お客様を通じてご家族の方にも伝えていきたいと感じています。」

レインボーディーラーの安全活動の領域は、ホンダカーズ浜松北の「あやとりひよこ編」「親子でバイクを楽しむ会」の取り組みや、ホンダカーズ神戸の「レディースベーシックレッスン」に見られるように、運転者とその子ども、家族へと広がっている。また、ホンダカーズ東広島中の「子ども110番の店」のように地域の防犯を含めた安全活動に積極的に参加している事例も出ている。ホンダカーズ浜松北の鈴木専務は、「あやとりひよこ編」は参加されたお客様たちに安全をお伝えすることが目的ですが、安全ミニ講習会も含めて参加してくださるお客様やそのお子様たちとスタッフがコミュニケーションを深めるためのものでもあります。お子様たちやご家族の方にホンダの安全運転普及活動を知ってもらいたいという思いがあります。そうした意味でも、将来のことを考えて長い目でこの安全活動を楽しみたいと思えます」と話す。安全活動をお客様とその家族との交流活動に位置づけ、さらには地域の安全にもつながっていく新しい活動の芽が育ちつつあるようだ。



お客様がシートベルトを着用して後部座席に乗車し、急ブレーキを体験してもらうことで、シートベルトの重要性を認識してもらう