

Close Up クローズアップ 四輪販売会社

お客様やその家族への手渡しの安全活動がより手軽に実施できるように

全国各地の四輪販売会社（Honda Cars）では店頭での安全アドバイスなど、お客様とのふれ合いを大切にされた手渡しの安全活動を実践している。そして、より手軽に活動ができるように Honda はお客様への啓発に必要なコンテンツの提供と、そのデジタル化を進めている。こうしたコンテンツを積極的に取り入れ、手渡しの安全活動に力を入れている千葉県と神奈川県の実例を紹介する。

事例①

Honda Cars 東総

ペダルの踏み間違いによる事故を防ぐための啓発活動

Honda Cars 東総（本社：千葉県旭市）は、店頭でのお客様への安全アドバイスに「みんなで安診 映像版」を活用している。同社佐倉王子台店 店長 中村昌秋さんは「当社では4月から全拠点で『みんなで安診』による安全啓発を推進していくことになりました。キャラクターが進行役となり、15分以内で完結する映像教材なので、私自身もお客様に楽しく飽きずに視聴していただけたと思います」と話す。「すぐに、営業スタッフ全員にプログラムの内容と流れを把握してもらい、クルマの点検を待っているお客様に『動

画で運転の再確認をしてみませんか?』とお声がけしたり、お客様から安全に関する質問をされた際などにご案内をしたりしています。テーマは『ペダルの踏み間違い事故の防ぎ方』ですが、高齢のお客様に限定せず、すべてのお客様に声をかけています」と話す。佐倉王子台店では、映像をTVモニターに映し出すことで、店内に居合わせたお客様に興味のある方も視聴できるようにしている。「知らないお客様同士と一緒に映像をご覧になって、気づいたことを語り合ってもらいたいことも期待できると考えています。このプログラムのおかげで特別な準備をしなくても、お客様への安全アドバイスが手軽にできるようになりました」。中村さんによれば、運転席から見えない死角やクリープ現象を使った発進が、お客様の共感を得られやすいそうだ。死角に関する相



Honda Cars 東総 佐倉王子台店での「みんなで安診 映像版」を活用したお客様への安全運動啓発



店頭のタブレット端末でお客様に随時、安全アドバイスができる



Honda Cars 東総 佐倉王子台店 店長 中村昌秋さん

談があったお客様には映像を見た後、営業スタッフが助手席に乗り、実車での確認を行ったこともある。「『みんなで安診』から得た知識を新車の納車時にお伝えするなど、営業ス

タッフ一人ひとりがお客様への安全アドバイスの必要性を再認識できました。お客様の安心・安全のために、こうした取り組みを継続していきたいと思います」と中村さんはいう。

みんなで安診（みんなで安全運転行動診断）映像版

ペダルの踏み間違いなどの「運転操作不適」による事故は高齢者だけでなく、若年層にも多い。「みんなで安診」は、すべてのドライバーに、ペダルの踏み間違いを防ぐ安全行動の重要性に気づいてもらうために、Hondaが開発したプログラムである。実際の車両を用いた死角の確認やじゃんけんによる反応体験などを通じて、ペダルの

踏み間違いの防止につながるポイントを伝える内容となっている。今年3月、来店したお客様へより手軽に安全運転啓発ができるよう、アニメーションを交えた映像版（みんなで安診！交通安全教室！）を完成させ、店頭タブレット端末から利用することができるようにした。



Honda 交通安全啓発キャラクター「できるニャン」が進行役となり、ペダルの踏み間違いの防止につながるポイントを伝える

事例②

Honda Cars 横浜

幼児が交通安全教育を受ける機会をつくる取り組み

Honda Cars 横浜（本社：神奈川県横浜市）は「あやとりい ひよこ 映像版」を取り入れ、ショールームに来店した子どもへの交通安全教育を全拠点で展開することを目標としている。同社の本社サービス課主幹 西村明子さんは「本来は、大人が子どもに交通行動の模範を示すべきなのですが、それができていないのが現実です。そこで、子どもに交通ルールや正しい交通行動について理解してもらう機会をつくるべきだと考えました。一緒に参加した保護者にも、『自分も交通ルールを守らないと、子どもが危ない』と気がついてもらえることを期待しています」と話す。6月4日から西村さんが各拠点を巡回し、子どもへの交通安全教育を開始。西村さんは以前に店長を務めていた拠点

で、ワークシート型の「あやとりい ひよこ」による交通安全教室を実施した経験がある。「今回使った映像版は、詳しい解説の部分を女性キャラクターがサポートしてくれるので、従来のものに比べて指導者への負担が少ないと感じました。その分、子どもたちの反応に気を配りながら進めることができます。また、問いかけに対する答えの選択肢が画面に表示されるので、小さい子どもでも参加しやすいと感じました。私が指導する様子を一度見れば、他のスタッフもすぐにできるでしょう」。今後、同社は各拠点で指導ができるスタッフを養成していく考えだ。「子どもたちには『クルマは夢があって楽しい』という気持ちを持ち続けてほしいので、子どもが交通事故の被害に遭ってしまったニュースを目にすると、たいへん悲しくなります。幼児期から自分の身を守ることを学んでもらい、それによってクルマがもっと好きになってほしいと願っています」と西村さんはいう。



Honda Cars 横浜は「あやとりい ひよこ 映像版」を活用し、子どもへの交通安全教育を展開



各拠点のスタッフを指導者として養成



Honda Cars 横浜 本社サービス課主幹 西村明子さん

あやとりい ひよこ 映像版

「あやとりい※ ひよこ」は、Hondaが開発した4～5歳児を対象とした交通安全教育プログラム。歩くことに焦点を当て、道路の「どこを歩くのか」「どのように歩くのか」を考えてもらいながら交通安全の基本を学ぶことができる。

映像版には従来の「あやとりい ひよこ」で使うワークシート「この

おと、なんの音?」「どこをあるくの? (歩道あり・路側帯あり・路側帯なし)」「信号機の意味について」がすべて含まれている。「みんなで安診」と同様に、店頭タブレット端末から利用することができる。

※「あやとりい」とは「あんぜんを やさしく とときあかし りかいしていただく」の略。



「とまる ひよこ」という女性キャラクターが進行役となり、交通場面が描かれたワークシートを見せながら道路の正しい歩き方を考えてもらう