

「もっと、新しい道へ。」

第28回東京モーターショー ヤマハ主要出展車

● NEW MODEL **TZ250**

FZR400RR/FZR400RR・SP仕様



特集

技術サービスA・B・C

努力と工夫で信頼度アップ



ワークスクオリティー

'90ヤマハ
ロードレーサー

TZ250

12月20日
新発売

予約受付中!

メーカー希望小売価格：¥1,680,000(消費税は含みません)

カラーリング：ホワイト



ヤマハロードレーサーTZ250。そのポテンシャルは、今年の全日本ロードレース選手権で並いるファクトリーマシンを相手に、毎回上位に喰い込む活躍ぶり、すでにみなさまご承知のことと思います。そのTZ250をさらに細部にわたり見直し、格段のポテンシャルアップを図ったのが、この'90年モデルです。まず、定評の後方排気・水冷・2サイクル・並列2気筒エンジンはほぼ全面的に新設計として、ピークパワーのアップと同時に小型・軽量化を実現。また車体関係では、さらなる操安性の向上を目的にディメンションを変更。よりキックなハンドリング特性を得ました。他にバッテリーレス化、前後サスペンションの見直し、ラジエターのサイズアップ、フロントブレーキの制動力アップ、幅広リム、減衰力調整機構付ステアリングダンパーの採用など、各所に新技術を投入し、一層の戦闘力アップを図っています。

■'90ヤマハロードレーサー「TZ250」仕様諸元

●全長1920mm●全幅650mm●全高1085mm●シート高765mm●軸間距離1312mm●最低地上高130mm●乾燥重量98kg●エンジン2サイクル・水冷・クランク室リードバルブ・並列2気筒・249cc●内径×行程56.0mm×50.7mm●圧縮比8.3:1●最高出力78ps以上/11,750rpm●最大トルク4.8kg-m以上/11,500rpm●燃料タンク23.5ℓ●キャブレターニューTM38×2●点火方式C.D.I●点火プラグ形式R5184-105●1次減速(比)ギヤ(2.655)●2次減速(比)チェーン(2.313)●クラッチ形式乾式多板●変速機常時噛合式前進6段●フレーム形式アルミ・デルタボックスダブルクレードル●キャスト23°00'●トレール84mm●タイヤサイズ(前)3.25/4.75R17(後)3.80/6.00R17●制動装置(前)油圧式ダブルディスク(後)油圧式シングルディスク●ディスク有効径(前)248mm(後)178mm●懸架方式(前)テレスコピック(後)スイングアーム●緩衝方式(前)オイルダンパー・コイルスプリング(後)ガス、オイルダンパー・コイルスプリング●ホイールトラベル(前)110mm(後)140mm●メーター回転計、水温計



新鮮ニューカラー登場

NEW JOGスポーツ

メーカー希望小売価格

¥139,000

(北海道、沖縄および一部離島を除く)

カラー：シルキーホワイト/
ソリッドファインシルバー



ヤングに人気のNEW JOGスポーツと、アダルトを中心に高い支持を得るチャンプCXに、ニューカラーが加わりました。NEW JOGスポーツはキリッとボディを引き締める白とシルバーのさわやかコンビネーション。また、チャンプCXはシックなミッドナイトシルバーと高級感あふれるベルベットマルーンの2色です。充実のカラーラインナップで、さらに幅広いお客さまをご獲得ください。

Champ CX メーカー希望小売価格：¥139,000

(北海道、沖縄および一部離島を除く)

ミッドナイトシルバー



ベルベットマルーン



※価格には保険料、税金(含消費税)、登録にともなう諸費用は含まれません。

第28回東京モーターショー / ヤマハ主要出展車

会場を東京・晴海から千葉・幕張メッセへと移し、さらに来たるべき'90年代のモーターショーを予感させるものとして、今までにない盛り上がりを見せる“第28回東京モーターショー”。

ヤマハでは“新しい快（歓びや心地よさ）の創造”を目指し、モーターサイクルを通じて“より健

全で快適な社会と生活を創造していきたい”という願いを込めて『もっと、新しい道へ。』をテーマに出展いたしました。

どうぞ、センセーショナルな出展車群とともに、さらに豊かなバイクライフを目指すヤマハを、多くのお客さまにご案内ください。



ヤマハ4サイクルスポーツ

MORPHO (モルフォ)

(参考出品)

“モルフォ”とは中南米に棲息する美しい蝶の名で、光の加減により青く輝くハネの色が微妙に変化することで知られています。

その名が表すように“モルフォ”は乗る人の体格や乗り方に合わせて、シート高、ハンドル位置、グリップ角度、ステップ位置がアジャストできます。'90年代に進むと思われる“パーソナライゼーション（個人への適応）”に対応する、まさにマン・マシンの新しい関わりを提案するコンセプトモデルです。

●エンジン：400cc・水冷・4サイクル・DOHC・前傾並列4気筒●その他の主な特徴：（前）スイングアーム式片持ち（後）スイングアーム式サスペンション

50・SP仕様 (参考出品)

またSP仕様は、大径キャブレター、大型ラジエーター、乾式クラッチ、ダンピング調整式の前後サスペンション、新設計スイングアームなどを装備し、SPレースなどのベースマシンとして大幅なレースポテンシャルアップを図っています。

- エンジン：2サイクル・水冷・249cc・クランク室リードバルブ・並列2気筒・後方排気
- その他の主な特徴：アルミデルタボックスフレーム、アルミトラスリヤアーム



ヤマハ2サイクルスポーツ

R1-Z (アールワンジー)

(参考出品)

伝統の技術に培かれた卓越の動力性能と足回りを備えて、2サイクル・バラレルツイン本来の持ち味を追求。胸のすく加速感と、最新のサスペンションによる軽快なハンドリングによって、市街地からワインディングロードまで、幅広いフィールドを舞台に高い運動性能を発揮する革新的な2サイクルスポーツです。

- エンジン：249cc・水冷・2サイクル・クランク室リードバルブ・並列2気筒●その他の主な特徴：トラスフレーム、リヤオーバルスイングアーム式、右側2本出しクロスチャンバー



もっと、新しい道へ。///モ

ヤマハ2サイクルスポーツ

TZR50 (参考出品)



最新のレーサーフォルムを持つ50ccフルサイズ初の本格レーシースポーツモデルです。パワフルなエンジン、高剛性のフレーム、強力な前後ディスクブレーキ等、上級機種と同等の装備と1クラス上の車格で、まさにその名の通り、TZRシリーズの血を継ぐ本格的な走りの特徴です。

●エンジン：2サイクル・水冷・50cc・ピストンリードバルブ・単気筒●その他の主な特徴：(前)16インチ(後)17インチ中空アルミホイール、マイコン制御デジタル点火

TZ50 (参考出品)

TZ50は、TZR50をベースにレース用にエンジンチューンナップ。車体の軽量化などを施したレース専用のコンペティションモデルです。



ヤマハ4サイクルスポーツ

New FZR250R (参考出品)

ハイパフォーマンスとより一層の扱いやすさを目指したFZR250Rの'90年モデルです。同時に出展されているFZR400Rの後継モデルFZR400RR(5ページ参照)と同様に、世界初のデュアルビーム・プロジェクター式ヘッドライトを装備しています。

●エンジン：4サイクル・水冷・249cc・DOHC、4気筒●その他の主な特徴：化研アルマイト処理アルミデルタボックスフレーム、アルミデルタボックスリヤアーム

ヤマハ4サイクルスポーツ

New SRX400/600 (参考出品)

「辛ロシングルシティスポーツ」をコンセプトワードに、独特のエンジンフィーリングを強化。中低速トルクとスロットルレスポンスの向上を図るほか、セルスタータも装備しています。

●エンジン：4サイクル・空冷・399cc/608cc・DOHC・単気筒●その他の主な特徴：アルミ製角断面リヤアーム式モノクロスタイプサスペンション



ヤマハ2サイクルスポーツ

New TZR250/TZR2

シャープなレスポンス獲得のために中低速のパワーアップを図った後方排気エンジン、新採用の倒立式フロントフォーク、そしてライディングポジションの変更など、走りの質にかかわる部分をきめ細かく見直しました。これにより、ワインディングロードなどでのスポーツ走行時のパフォーマンスを向上させるとともに、さまざまな条件下での走行全般にわたっての扱いやすさが向上しています。

ヤマハ4サイクルスポーツ

New SRX250 (参考出品)

品質感、スポーティ感を重視した外観と、タウンユースでも扱いやすい動力性能と操縦安定性を目標に開発。中低速トルクとスロットルレスポンス重視のエンジン性能、前後17インチホイール、前後ディスクブレーキ採用など、250ccシティ・スポーツにふさわしい仕上がりとなっています。

●エンジン：4サイクル・空冷・249cc・DOHC・単気筒●その他の主な特徴：2 into 1 マフラー



ヤマハ4サイクルスポーツ

400

FZR400RR

ダブルアール

FZR400RR・SP仕様

センセーショナル・デビュー

メーカー希望小売価格:FZR400RR ¥739,000

FZR400RR・SP仕様(限定1000台発売) ¥839,000

(北海道、沖縄および一部離島を除く)

※価格には保険料、税金(含消費税)、登録にともなう諸費用は含まれません。

カラーリング:シルキーホワイト、ブラックメタリック(FZR400RRのみ)

12月12日新発売

※SP仕様は1月18日発売
(予約受付中)



'90年スポーツモデルの先陣を切って登場するのは、東京モーターショーで“モルフォ”と並んで話題を集めるFZR400RRとFZR400RR・SP仕様。

'88年全日本選手権ロードレース国際A級・TT-F3クラスでチャンピオンマシンに輝いたYZF400と同一の基本ディメンションと操作感を持つ、今までにないファクトリーマシン直系のハイポテンシャルスポーツです。

人とマシンとのコミュニケーションを“走り”という切り口で追求した、ひとつの形がレーサーです。このレーサーが持つ“走る、曲がる、止まる”ための機能を、公道での扱いやすさに置き替えてフルに取り入れることにより生れた『走りの快機能』マシン、それがFZR400RRです。

本物の価値が解る、大人に乗っていただける1台として、広くお客さまにご案内ください。

ブラックメタリック



■FZR400RRの主な仕様諸元

●全長1975mm ●全幅705mm ●全高1090mm ●シート高760mm ●軸間距離1365mm ●最低地上高125mm ●乾燥重量160kg ●舗装平坦路燃費50.0km/ℓ(60km/h) ●最小回転半径3.2m ●制動停止距離14.0m(50km/h) ●エンジン4サイクル・水冷・DOHC4バルブ・並列4気筒・399cc ●内径×行程56.0mm×40.5mm 圧縮比12.2:1 ●最高出力59ps/12,000rpm ●最大トルク4.0kg-m/9,500rpm ●始動方式セル式 ●潤滑方式強制圧送ウェットサンプ ●エンジンオイル容量2.8ℓ ●エレメント不織布 ●燃料タンク容量15ℓ ●キャブレター型式BDS T32 ●点火方式トランジスター ●点火プラグCR8E、U28ESR-N、CR9E、U27ESR-N ●バッテリー容量12V、12Ah(10Hr) ●1次減速(比)ギヤ(2.170) ●2次減速(比)チェーン(2.894) ●クラッチ湿式多板 ●変速機常時噛合式前進6段左足動リターン式 ●フレーム形式アルミ・デルタボックス・バックボーン ●キャスト24°00' ●トレール92mm ●タイヤサイズ(前)120/60R17 55H(後)160/60R17 69H ●制動装置(前)油圧式ダブルディスク(後)油圧式シングルディスク ●ディスク有効径(前)266mm(後)177mm ●懸架方式(前)テレスコピック(後)スイングアーム ●緩衝方式(前)オイルダンパー、コイルスプリング(後)ガス・オイルダンパー、コイルスプリング ●ホイールトラベル(前)120mm(後)130mm ●ヘッドランプ12V、55/40W×2バルブ脱着式(ハロゲン) ●ストップランプ12V、21/5W×2 ●フラッシャーランプ12V、15W×4 ●メーター速度計・回転計・水温計

FZR400RR・SP仕様



YZF
直系

シルキーホワイト



はフリーピストンバルブをセミフラットタイプとして、スロットルレスポンスの向上を実現。またベンチュリー部は真円として、混合気の流れを早め、充填効率を高めています。

カーボン巻きサイレンサー

EXUPのチャンバーは従来の鋳物から板材にしてと軽量化を促進。バルブ開閉タイミングについてもニューエンジンに合わせ、全域にわたるハイパワーを引き出しています。さらにカーボン巻きのサイレンサーを装着し、クオリティ感あふれる仕上がりにしています。



■車体関係

軽量、高剛性アルミ製デルタボックスフレーム

新開発の軽量、高剛性アルミ製デルタボックスフレームを採用しています。ダウンチューブを廃し、4点リジットによるヘッド懸架でエンジンをマウントすることにより、エンジン本体をフレーム剛性部材として活用。フレームねじり剛性では従来モデルに対して75%の向上を図る一方、フレーム本体では3kgの軽量化を果たしています。



剛性アップを図った前後サスペンション

フロントにはFZR1000と同サイズのインナーチューブ径 ϕ 43mmの大径フロントフォークを採用。

リヤサスペンションには定評のリンク式モノクロスサスペンションを装備。アーム前部を



鋳物として60%の剛性アップを図った新設計デルタボックスリヤアームとのコンビネーションで、優れた路面追従性と高いトラクションを得ています。

なお、リヤクッションは9段階の調整が可能なスプリング初期荷重調整機構を装備しています。

前後ディスクブレーキ

フロントには大径 ϕ 298mmのフローティング・ディスクをダブルで装着。ブレーキレバーの握り幅を4段階に調整できるアジャスター機構を設定し、レバーの無効ストロークを排してレバー入力に応じたストップパワーが得られます。リヤブレーキは ϕ 210mmのシングルディスクを装着。キャリパーはフローティングタイプとして、優れたコントロール性を発揮します。



前後17インチ、ワイドラジアルタイヤ

ホイールは前後とも17インチの中空アルミホイールを採用。760mmの低シート高を実現するとともに、YZF400と同等のディメンションの追求を行ないました。タイヤはフロント120/60R17 55H、リヤに160/60R17 69Hのラジアルタイヤを採用。トラクション性能、グリップ性能、ハンドリング特性などに優れています。

CdA値=0.29を実現したフルフェアリング

ノーズをスラント化させ前面投影面積を減らしたニュータイプのフルフェアリングは、コンピュータ解析と風洞実験により、空気抵抗係数でCdA値=0.29という理想の空力特性を確保しています。なおF.A.I.(フレッシュ・エア・インテークシステム)の吸入ダクトは、アンダーカウル裏面中央部に設定。新鮮な外気は、このダクトを通じてエンジン背面とキャブレター付近に送られます。

二輪車世界初、デュアルビームのプロジェクトー式ヘッドライト

ヘッドライトは、二輪車世界初のデュアルビーム、プロジェクトー式ハロゲンヘッドライトをダブルで装着することで、コンパクトながらムラのない遠方照射性能を発揮します。なお、ハイ・ロー切り替え式のプロジェクトーヘッドライトの採用は、四輪・二輪を通して世界初のもです。

耐久レーサーイメージのリヤビュー

テールランプは8時間耐久レースのファクトリーマシンYZF750と同タイプの上下分割タイプ角型2灯式を採用しています。



※FZR400RR・SP仕様には、上記の機構に大型ラジエター、水冷式オイルクーラー、6速クロスミッション、強化クラッチ、伸・圧減衰力調整機構付きフロントフォーク、サブタンク、伸・圧減衰力調整機構付きリヤサスペンション、タイヤクイック交換システム、シングルシートが装備されています。

走りの快機能のすべて FZR400RRの主な特徴解説



ファクトリーマシンYZFの作り込みには、エンジンの出力特性の違いから、2サイクルレースマシンとは異なるいくつかの要素があります。

その中でもっとも大きな要素は“アクセルワークとリヤトラクションのリニアな感覚”と“走行安定性と操縦性”です。4サイクル特有のパワーを生かして、マシン全体のバランスで好タイムを引き出す。つまりライダーの意志に俊敏、確実に反応するという、マン・マシンのより緊密なコミュニケーションに目標が絞られるわけです。

YZFを駆ったことのあるライダーが一様に口を揃え、「素直で扱いやすい」と評するのは、こうした要素を満たした作り込みがなされているからです。

FZR400RRの開発にあたっては、YZFの開発スタッフが数多く顔を揃えました。そして、モーターサイクル本来の楽しさである“走る喜び、走る心地よさ”を徹底的に追求し、サーキットで培われたノウハウを、一般公道での扱いやすさに置き替えてフル投入したのです。

結果、YZF400のディメンジョンを全面的に受け継ぐことにより、クイックなハンドリングと抜群のコーナリング時の安定性を誇り、さらに新設計エンジンはアクセルワークに忠実なトルク特性を発揮するという、今までにない、まさに“走りの快機能”と呼ぶにふさわしい数々の特性を身につけました。

■パワーユニット関係

新開発の水冷・4サイクル・DOHC・4バルブ・前傾並列4気筒エンジン

このニューエンジンでは、中低速域での乗りやすさに直結するトルク特性を持たせるとともに、新設計軽量ピストン、コンロッド、クランクシャフト等の採用により、エンジンのポテンシャルを大幅に向上させています。



吸・排気効率の向上、燃焼室のコンパクト化を実現

扱いやすさに直結するトルク特性を狙って、吸・排気関係の見直しを徹底して追求しています。まずシリンダーヘッド関係では、従来



モデルのバルブ狭み角度36度に対して34度を設定。吸・排気ポートをよりストレートに近づけるとともに、吸気管長を約20mm短縮し、吸・排気効率を高めています。また、燃焼室のコンパクト化により高圧縮比を得て、燃焼効率を向上。これらにともない、バルブタイミングについても新たな設定としています。

また、この吸・排気効率を促進させているのが、バルブの軽量コンパクト化です。バル

ブステム径は従来の $\phi 4.5\text{mm}$ に対し $\phi 4.0\text{mm}$ と細径化し、スムーズなガスの流れを実現。さらに、バルブスプリングのセット長やリフターも短くして軽量化を達成、メカニカルロス低減を図りました。

クランク回転マスを20%低減

ピストン全高は従来モデルに対して23.9mm短縮、コンロッド長は3.5mm短縮し、高回転域でのレスポンスとポテンシャルを向上。クランクシャフトはバランスと軽量化を狙ってクランクウエーブの形状を一新。クランク単体で従来モデルに対して700g軽い4.6kgに設定し、さらにACマグネーターについてはローター径および高さを変更して重量の低減を施し、慣性モーメントの低減を図りました。この結果、クランクとACマグネーターを合わせて、従来モデルに対して20%の慣性マス低減に成功。レスポンスに優れたエンジン特性となっています。

前傾35度シリンダー

性能向上とともに、パワーユニットの重要なファクターとなっているのがエンジンの搭載角度。シリンダーの前傾角は従来の45度から35度へと起こし、乗車時の重量配分の考慮からエンジン取付け位置を前方に移して、フロント荷重をややアップさせるとともに、車体のコンパクト化と1365mmのショートホイールベースを実現。シリンダーの全高を4.4mm短縮する等コンパクト化を図ったニューエンジンは、ファクトリーレーサーYZF400と同等のホイールベースとエンジン搭載位置の設定に貢献しています。

大容量ラジエターの採用

高出力を安定して発揮するために、従来タイプより約28%放熱性能を向上させたアルミクロスラジエターを採用しています。

ダウンドラフトキャブレター

大容量エアクリーナーとダウンドラフトキャブレターを採用しています。キャブレター



「もっと、新しい道へ。」第28回モーターショー
ヤマハ主要出展車.....3

●NEW MODEL

'90ヤマハロードレーサー **TZ250**.....2

ヤマハ4サイクルスポーツ

FZR400RR/FZR400RR・SP仕様.....5

特集 技術サービスA・B・C
努力と工夫で信頼度アップ.....10

'90年に向けてGO! C2大作戦スタート.....16

●サービスマン日記①.....18

FOCUS IN ●ティーンズ最前線—男らしさ、女らしさ.....19
●クローズアップエキスパート **ディスプレイ**.....22

●遊YOUR誘SHOP.....24

●父から子へ、子から父へ.....26

●お客さま登場 **New SEROW 225**.....27

●情報クリップ お忙しい販売店さんにお届けする
最新情報コーナー.....28

トピックス.....29

レーシングエクスプレス.....32

インフォメーション.....34

from SAFETY.....36

パーツ&アクセサリ.....37

HOT SHOP 拝見.....38

THE LATEST AD.....40



セールスカレンダー

11月～12月

| 11月 | | 11月～12月 | |
|-------|-----------------------|---------|------------------|
| | 霜月 | 22水 | |
| 5(日) | 全日本モトクロス選手権 第12戦中部 | 23(木) | 勤労感謝の日 |
| 6月 | 大安 | 24金 | 大安 |
| 7火 | 立冬 | 25土 | |
| 8水 | 世界都市計画の日 | 26(日) | 全国火災予防運動 |
| 9木 | 大陽暦採用記念日 | 27月 | |
| 10金 | 技能の日 | 28火 | 大安 税関記念日 |
| 11土 | 世界平和記念日 | 29水 | |
| 12(日) | 大安 スーパークロス 大阪大会 | 30木 | |
| 13月 | | 12月 | |
| | | 師走 | |
| 14火 | | 1金 | 歳末助け合い運動 映画の日 |
| 15水 | 七五三 | 2土 | |
| 16木 | | 3(日) | |
| 17金 | | 4月 | 大安 人権週間 |
| 18土 | 大安 | 5火 | |
| 19(日) | スーパークロス 東京大会 | | |
| 20月 | | | |
| 21火 | | | |

セー|ル|ス|歳|時|記|



東京モーターショーで一気に盛り上がった
お客さまの気持ちを、年末商戦にダイレ
クトにつなげましょう。FZR400RRの予約活
動は、店頭的话题を大きく盛り上げることと
思います。

—方、C2大作戦の見込客リストアップも
この時期の大切な作業。ここでの活動が'90年
春の需要を大きく左右します。既存の顧客リ
スト見直しの他、修理伝票やパーツ注文書の中
にも意外な注目株が眠っているものです。

『バイクもこころもライトオン』

'89二輪車セーフティスローガン最優秀賞

静かにやさしく、いい運転。
不正改造防止キャンペーン実施中!

・B・C..... 頼度アップ!

お客さまが元気に集えるのも、みんなで楽しくツーリングができるのも、すべてキチッと整備されたオートバイがあればこそ。健全なバイクライフの提案にも、技術サービスは欠かせない活動です。今回の特集はこの技術サービス力をお店の魅力づくりの柱として、お客さまから厚い信頼を集める販売店さんの数かすのノウハウを集めてみました。アフターフォローがカギといわれる90年代のご商売のご参考にどうぞ。

学ぶ



朝・夜のミーティングと担当内の打合わせ、そして現場での指導と、情報交換はこまめに行なう。「新車の知識を教えるのは、自分の復習にも役立ちます」と矢野さん(左)

明確な担当者制で自主性を育て サービスマンの意欲を向上

YSP福岡東 ● 福岡市 ● 森建二店長

自主的に仕事ができる 環境づくり

数多くの既存モデルに加え、毎年発表されるニューモデルの数々。お店に持ち込まれてくる点検や修理の車両は50ccから大型スポーツ車まで、実にさまざまな車種があります。こうした中で特に大変なのは、それをひとつひとつメンテナンスするお店のサービスマンの方たち。基本的には同様の構造をしたバイクでも、新しい機構が付いたり、仕様が違ったりするため、それらの知識を積み重ね、身につけてゆくことは大変重要なことです。

そこで、2人のアルバイトを含めた3人のサービスマンが働く「YSP福岡東」さんでは、矢野裕史工場長を中心に情報交換を行なっています。

「ウチはサービスマンに限らず、用品、管理営業、経営まですべて完全な分担制をと



特集

技術サービスA 努力と工夫で信

YTS

YAMAHA TECHNICAL SERVICE STAR

認定証

DEALER: _____ 殿

貴店の優秀なサービス技術力を認め、
ヤマハテクニカルサービス、ダブルスター店
として認定致します。 昭和 年 月 日

ヤマハ自動車株式会社

サービス憲章

- 第1条 お客様第1主義のサービスを実施致します。
- 第2条 納車点検及び納車時の取扱い士の説明はお客様に身になって親切に実施致します。
- 第3条 保証書の発行は責任をもって実施致します。
- 第4条 定期点検・整備については正確・迅速な作業を実施致します。
- 第5条 修理内容の結果はお客様に御理解頂きます。御説明致します。
- 第6条 明細会計を厳守致します。

当店はお客様に喜ばれ、安心して頂けるサービスを常に心掛け、実施する事を約束致します。

YAMAHA

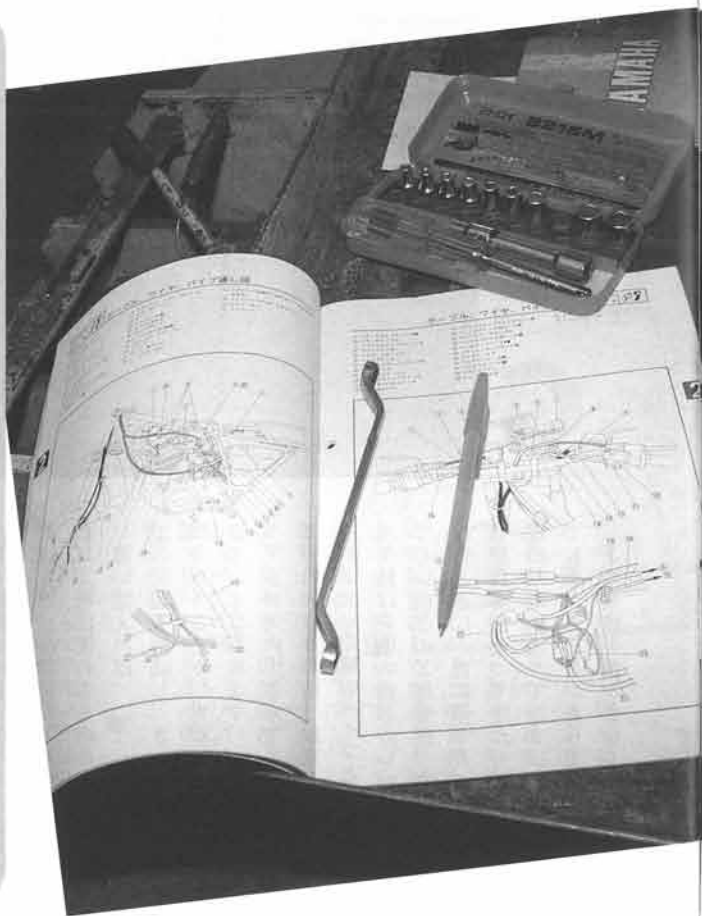
ご利用ください！ ヤマハのシステム

全国のヤマハ販売会社では、お店の技術力アップをお手伝いするサービスマンのための技術講習、「YTSヤマハ二輪車整備士講習会」を開催しています。

講習は二輪車整備の基本を習得する“ベーシックコース”、さらに実践的な“2サイクルマスターコース”“4サイクルマスターコース”の3コースに分かれ、それぞれ専門的な技術を効果的に学習できるシステムとなっています。

お店の魅力づくりを進めるうえで、ますますクローズアップされる技術サービス力。正確・迅速な作業は、お客さまの信頼を獲得するためにも欠かすことはできません。ぜひ「YTSヤマハ二輪車整備士講習会」を、お店のパワーアップにご活用ください。

なお毎月の開催スケジュールは、本誌“INFORMATION from YAMAHA”に掲載しています。



全体のミーティングと 担当内の情報交換を区別

「森店長。そうすることで各担当者に自主性が生まれますから。メンテナンスに関する勉強とか情報の交換などもすべて担当者の意識に任せてあります。どうすれば自分が一番仕事をしやすいかを知っているのは担当者自身ですからね」と

そこで、矢野さんは営業所で行なわれる新車のオリエンテーションなどには必ず出席し、毎日の朝と夜のミーティングやサービスマン同士の打ち合わせ時に報告。「セールストークになるようなところは1日2回のミーティング、メンテナンスなどに関する部分はサービスマン同士の打ち合わせでやります。1日の終りの時、必ずその日入った修理内容を伝票で確認し合いますから、その時、サービス担当者同士で情報交換することも多いですね。ボクのほかに2人もアルバイトなので、翌日やる作業の段取りをつけておかないと混乱してしまいますから。」

具体的なメンテナンス作業上の指導は実車の修理をしている時、場合に依じて教えています。その分、教えられるだけの知識がないと困るので、ボク自身マニュアルや雑誌でいろいろ情報収集しますよ。それと、ボクはモトクロスB級を持って、レースには自分でメカニックをやって出場しますから、そこでもいろいろ勉強になることがありますね」と矢野さん。担当者制というシステムの中で、責任を持って仕事を進めるために、そつなく情報収集、交換を実行しています。



サービスのパワーアップに意欲を燃やす板倉社長



熟す

サービス効率を上げ 信頼をつかむ工程管理

YSP河内 ● 大阪府東大阪市 ● 板倉和博社長



計画的な作業進行のためサービススタッフの誰もが落着いて修理車に対応

▲進行状況を知らせるホワイトボードの前で、修理車の振り分けをする

お客さまの立場に立って 考え出した工程管理

お客さまのサービスに関する苦情には、修理に持ち込んだバイクの納期が明確でない、直接の担当者でないと進行状態や修理見積りの確認がとれないなど、サービス工程に関わるものが多いようです。言い換えれば、こうしたサービス工程上の問題を解決し、きっちとした工程管理を行うことが、お客さまの信頼を勝ち取るようになります。

「YSP河内」さんでこの工程管理が初まったのは3年前。以来お客さまとお店を結ぶ太い信頼のパイプとなつています。「失敗は発明の母とかいいますが、うちでも以前この工程管理がきちっとできてないときに、先に預ったバイクの取り寄せ部品を間違つて後から預ったバイク修理のために使つてしまい、納期を遅らせてしまったことがあります。」

この失敗を生かさなくちゃだめだと始



◀作業内容が一目でわかる「受付カード」

▼オリジナルの電話連絡チェックスタンプで、修理完了連絡のチェックをする

| | | | |
|--------------|-----|---------|------------|
| 車種 | 793 | 26247 | 8288-11312 |
| 任意保険満了年月日 | | 車検満了年月日 | |
| 整備者名 | 小阪 | | |
| 重量税 | | 印紙代 | |
| 車検関連費用(非課税分) | | 自賠責保険料 | |
| 任意保険料 | | 任意保険料 | |
| 合計 | | 合計 | |
| 預り金 | | 合計 | |

めたのが、うちの店の工程管理で、特に一番細かい、ウルサイといった方がいいでしょう(笑)お客さまをイメージして、どんな問い合わせがくるか?それに対してスタッフ誰でも答えられるにはどんなシステムにすればいいか?また、限られたサービススタッフの中で効率よく作業を進めるには、どうすればいいかと、お客さまと店側の両面から考えていまのシステムが出来ました」

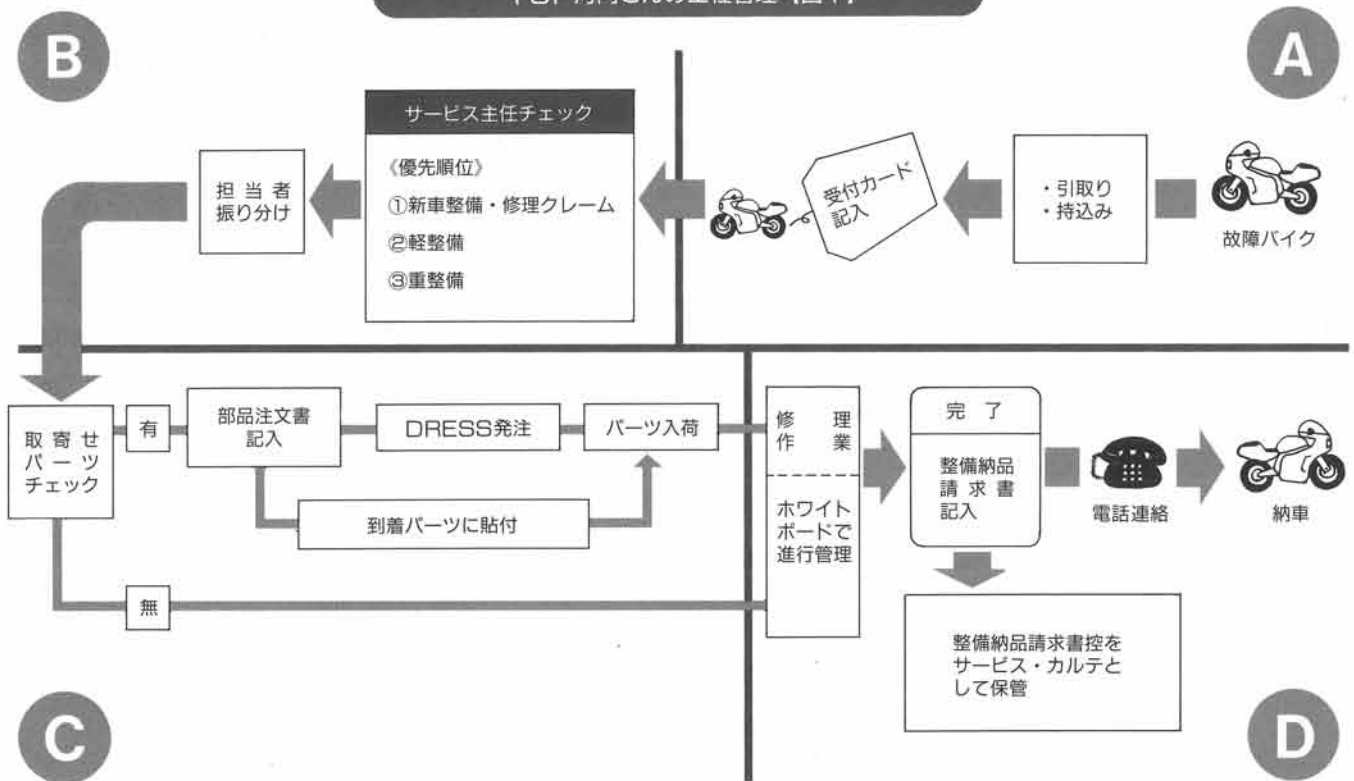
引き取り・持ち込みから 納車までスムーズなシステム

「YSP河内」さんのサービス工程管理を解りやすく(図)にしてみました。

因まず故障車を受け取ると、その場でお客さまから症状を聞いて、修理点検注意箇所を「受付カード」に記入しバイクに着けます。

回その後、サービス主任がバイクをチェックして修理優先順位とサービス担当者を決めます。

YSP河内さんの工程管理 [図1]



担当者は、取り寄せ部品が必要になると「デックス部品注文書」に部品No・部品名を記入し、DRESSで発注をします。部品が届くと、この注文票がラッピングされたパーツに付けられ、誰が何のために発注した部品かの確認が容易にできるようになります。

回修理の進行状況は、サービスルームのホワイトボードでチェックでき、修理が完了すると、担当者が「整備納品請求書」に記入し、ショールームの営業デスクに置かれ、お客さまへ修理完了の電話連絡が行きます。

この一連の工程の中には、数々のアイデア工夫があるといます。

「まず引き取りは、専任を設けています。私自身なんですが(笑)お客さまの苦情を一手に聞き、受け応えをする役割でこんな中から、サービス部門のパワーアップアイデアが拾えたりするので。」

そして、作業進行の効果を上げるための優先順位も大切なところで、第1優先として、お客さまの信頼と直結する「新車整備・クレーム修理」、第2位にはパンクなど仕上りを急ぐ「軽整備」、そしてエンジンオーバーホールなど日数のかかる「重整備」と3つに分けました。

また、納車時の「整備納品請求書」も控えを月ごとにファイルし、お客さまのバイク・カルテとして利用します。こうすると前回どんな修理を行なったか、そして何km走って今度どんな故障が現われたかといった調査ができますし、お客さまにもキチンと説明ができるからです。

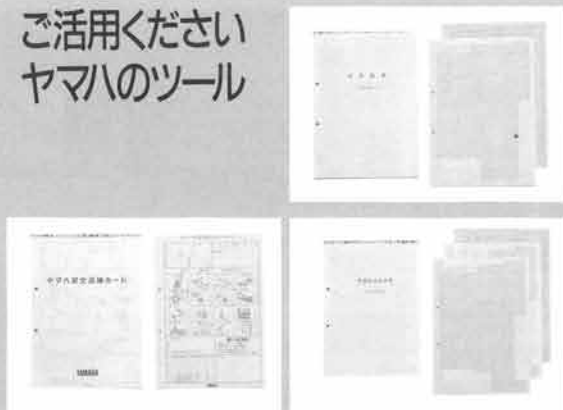
1カ月約200台の修理件数があり毎年増加傾向にあるという「YSP河内」

さんが、一時期6名というサービススタッフ数から、現在4名になっても十分こなしていける秘訣は、この工程管理にあるようです。

「修理サービスって店の良さを売り込む最高のチャンスでもあるんですね。この工程管理を通じて、お客さまとの信頼のバンプを太くし、一度サービスを受けた方へ、2度、3度と足を運んでいただけるようになりたいと思っています」と意欲を燃やす板倉社長です。

サービス工程を円滑に管理し、お客さまとのトラブル防止やユーザー諸情報の管理にも役立つ、各種伝票類をご活用ください。必要な項目を効率良く整理した「御見積書」、請求書、修理売上げ伝票、車歴簿と3枚綴りになった使いやすく便利な「整備納品請求書」(大、小あり)、お客さまに点検内容を解りやすく図解する「安全点検カード」等、数かずの伝票類、タグ等を用意しています。

ご活用ください
ヤマハのツール



見せる

日頃の活動のすべてが 技術力の訴求素材です

YSP厚木 ● 神奈川県厚木市 ● 難波幸雄社長



昨年のサービス工場ショーアップコンテストで最優秀賞を獲得。自慢のサービスルームは中の様子が良く見わたせる

最大のアピールは 日頃の地道な活動

「私自身に特別大きなキャラクター性がある訳でもなく、ただオートバイが好きというだけで始めた商売ですから、店をオープンするときはから特徴づけは「技術サービス力」でいこうと決めていました」と話す難波社長のお店は、この言葉通り男性スタッフがサービス資格を持つと同時に、'84年には認定工場の資格も取得して、技術サービスに関する内容ではまさに鉄壁の布陣といったところ。



不正改造についてもシッカリとアピール

しかし、どんなに内容があっても形にしづらいのが技術サービス力。それだけにお客さまへのアピールには難しいものがあります。

「サービスはそれを行なう人間の質が最大の要素ですから、言葉では説明できませんし、また説明するものではないと思っています。出来上がったオートバイの評価がすべてですからね。基本は完全な修理を地道に続けていくことだと思います。ただ、そうはいってもお客さんが来てくれないことには技術力を発揮できないわけですから、信頼できる店だという部



賞状や認定証などは店内の良く目立つ場所に掲示





よく整理されたサービス工場が、仕事の効率アップとともにお客さまの大きな信頼を生む



オールスタッフのみなさん。左からヤマハ二輪車整備士制度・ベーシッククラスと3級整備士の免許を持つ難波社長、マスタークラスと2級整備士を持つ落合秀行さん。マスタークラスと3級整備士を持つ難波泉さん



分についてはアピールしていかなければいけない。それには視覚での訴求が一番だと思います」

ポイント 視覚と行動

まず「YSP厚木」さんの店舗を見渡すと、店名スバンの次に飛び込んでくるのが大きく書かれた二輪車認証工場の文字。キレイにレイアウトされたショールームとともに、よく整理された30坪の広いサービスマンームで、テキパキと動き回るスタッフたちの姿が印象的です。

「視覚で訴えるには2つの要素があり、ひとつは店が持つ資格やサービスマンのレベル、もうひとつは工場の設備の中で働く者の行動です。

前者は目立つ掲示が訴求のすべてですが、後者はスタッフ一人ひとりの日頃の意識が徹底していかないとできません。

サービスに対する意識と行動をスタッフたちと話し合うときに、よく床屋を例に出すんですが、一人の頭を刈り終ると必ず床の掃除をするように、一台の修理が終わったら必ず工具の整理と床の掃除をするように徹底しています。乱雑さはイコール怠慢の証ですから。

それに無駄のないキビキビとした動きと、お客さんとのコミュニケーションも床屋に倣いました。サービスの仕事は寡黙になりがちですが、お客さんが近くにいるときは手は休めずとも積極的に会話をしていくべきです。とはいっても話題は見つけずらいものなので、ウチでは情報収集を兼ねて「招、検、替、遊」の4つを切り口に会話をすすめるようにしています。

「招」と「替」はお客さんの仲間に関することで、紹介と代替の話題、「検」は車検、「遊」はYES等S等の遊びの話題です。笑顔のコミュニケーションは信頼感を生みますからね」

こうした店頭での訴求活動以外にも「YSP厚木」さんでは、オフシーズンを利用して商圏内の団地や会社の駐車場を回り、簡単なチェックをして整備の必要があるものには必要項目を書き込んだタグをかけてくるという巡回サービスマンや、音信の無くなったお客さまに調子はいかががう電話フォローなどの活動により、地域に技術力をアピール。高い評価と大きな信頼を集めています。

ご活用ください ヤマハのツール

ヤマハではお店の技術力を目理解していただくためのツール類も、豊富に用意しています。整備中のお客さまの愛車を、キズや埃から守る「愛情カバー」、店内やサービス工場を整理し、お客さまへご案内する「インフォメーションボード」、さらにサービス工場の設備を完全なものとする各種回転機器等、どうぞ積極的にご活用ください。
※詳しくは担当ヤマハマン及びヤマハサービスマンまでお問い合わせください。



▲インフォメーションボード
▼愛情カバー



さまとの コミュニケーション を大切に Communication

'90C2大作戦

'90年の飛躍に Challenge しましょう!! チャレンジ

新車購入のお客さまのうち約3分の2が代替、もしくは買増しという現在の成熟市場では、“つかんで離さない商売”が拡販の大きなポイントとなっています。

'90ニューモデルの発売を前に『C2大作戦』の作業を徹底して進め、実りある春商戦を展開しましょう!!

| '89 10月 | 11月 | 12月 | '90 1月 | 2月 | 3月 |
|-----------|-----|-----|---------|--------|----|
| 見込客リストの作成 | | | DMアプローチ | 成約フォロー | |

ステップ

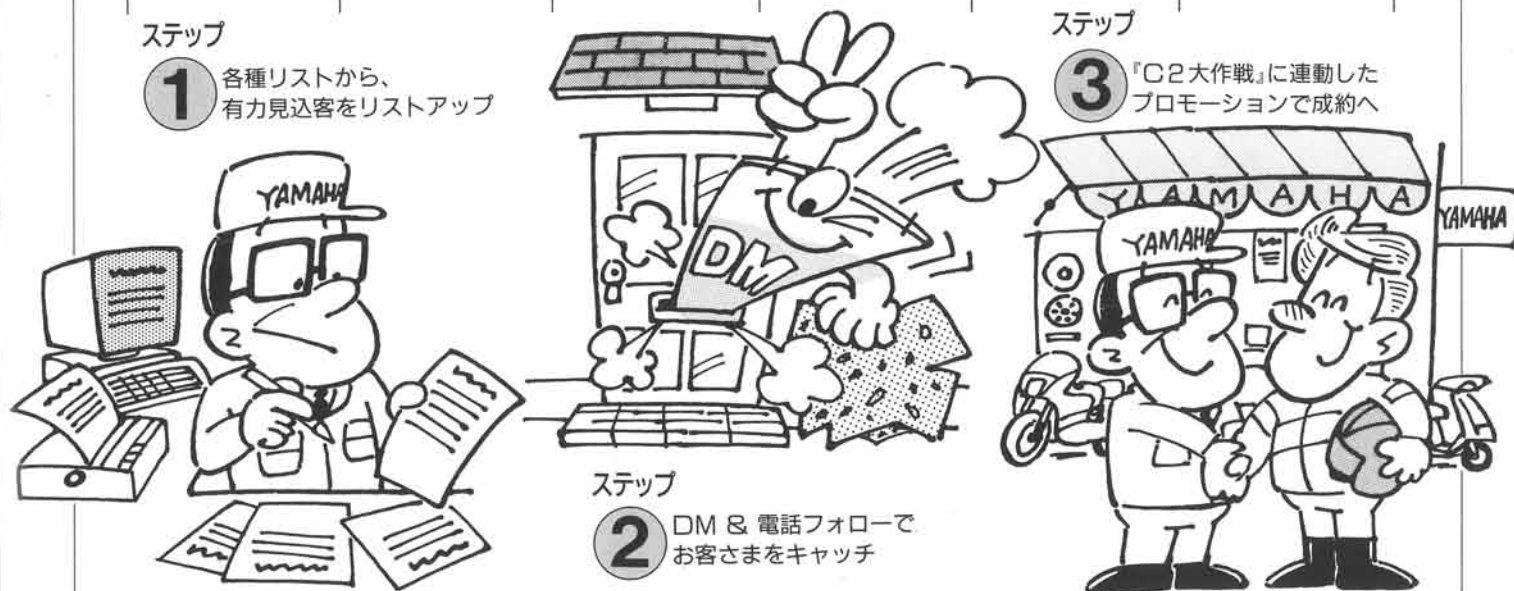
- 1** 各種リストから、
有力見込客をリストアップ

ステップ

- 3** 『C2大作戦』に連動した
プロモーションで成約へ

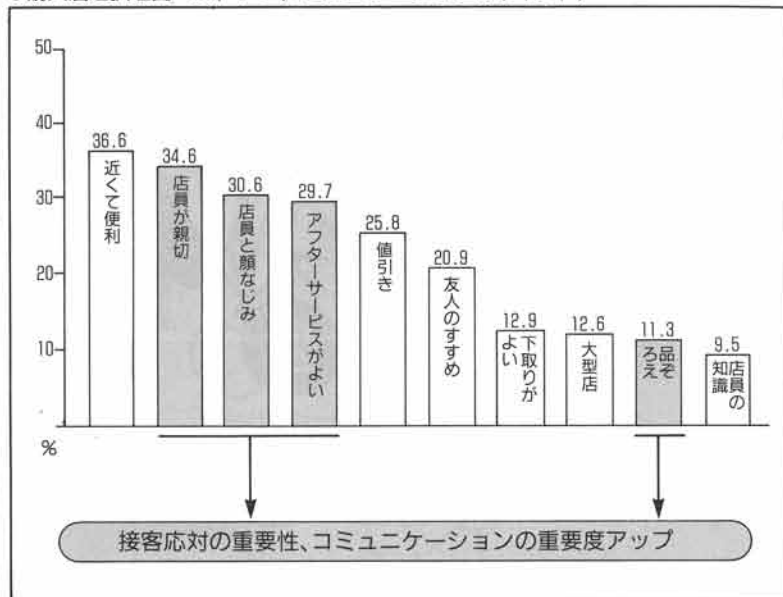
ステップ

- 2** DM & 電話フォローで
お客さまをキャッチ





●購入店選択理由ベストテン(コミュニケーションがポイント)



| データの抽出資料 | |
|----------|--|
| 既存客 | 既存顧客リスト 点検・修理伝票 用品・部品売上伝票 自賠責・任意保険加入者リスト 展示会・試乗会来場者リスト Y.E.S.S.スタッフリスト ウェルカムアンケート 他 |
| 新規客 | 高校・中学卒業生名簿 教習所入校者名簿 他 |

コミュニケーションは強力な販売促進ツール

お客さまはどのような要素を基準にお店を選ぶのか? 店主さんにとって、これほど気になる問題はありません。

上のグラフはその答えを表わしたものです。先天的な要因の「近くて便利」はともかく、「店員が親切」「店員と顔なじみ」「アフターサービスが良い」などは、すべてお客さまとのコミュニケーションにかかわるもの。日常のお客さまとのコミュニケーションが、固定化の最も重要な要素になっていることが分かります。

第1ステップは、生きた見込客リストの作成から

「C2大作戦」は、日頃店頭で培ったお客さまとのコミュニケーションをもとに代替を促進し、ニューモデルの成約に結

びつけるプロモーションです。ここではお客さまの生きたデータをベースに、効率的かつ継続的に各ステップを展開していくことが、成功への大きなカギとなってきます。その第1ステップとなるのが、有力見込客リストの作成です。

データの抽出顧客リストにとどまらず、点検・修理伝票や用品・部品売上伝票、さらに自賠責・任意保険加入者リスト、展示会・試乗会等の来場者リストなど、範囲を広げるほど精度の高いデータが集まります。また、商圏内の高校・中学の卒業生名簿や教習所入校者名簿の入手によって、効率よく新規のお客さまへのアプローチも可能となります。これらにサポーツツールとして用意されているウェルカムアンケートなどを加味して、リストを作成しましょう。

DM発送、電話フォローも大切なコミュニケーション

年が明けると、いよいよ有力見込客へ向けてDMを発送します。DMはニューモデルの発売を告知する専用DMを用意しました。ターゲットの層や発売時期に合わせて発送してください。

こうしてDMを受け取ったお客さまは間接的ながらお店との接触を持つこととなります。このチャンスに電話、訪問などで必ずフォローを行ないましょう。「DMは届きましたか?」「愛車の調子はどうですか?」など、話の切り口はたくさんあります。点検、試乗などをキッカケに、来店をすすめてみましょう。

ひとつひとつのステップを確実に進め、準備が整った春商戦では、「C2大作戦」と連動したプロモーションを展開します。お客さまとのコミュニケーションを深めながら、来店↓商談↓成約と系統的なアプローチをすすめる「C2大作戦」で、ぜひ90年の需要を大きく盛り上げてください。

今日も笑顔でガンバル販売店さんの
サービスマン奮闘記

お客さんに乗り方レッスンを 「先生」と呼ばれてしまった



先月、不正改造車に対するアドバイスの重要性について、認識を新たにしたトシオ君。そういうアドバイスは、常日頃からお客さんとコミュニケーションをとる中で自然と出てくるものです。トシオ君は、お客さまとどんなふうに関わっているのでしょうか……。

○月×日——今日、閉店まぎわのこと。片付けを終えて、レジを閉めようとしていた時、表でドアを叩く音がする。出てみると、汗だくになってXV400ピラゴを押してきたお客さんがひとり。リヤタイヤがパンクして、近くのガソリンスタンドへ行っただけ直してもらえず、ここまで押してきたそうだ。

本当は、もう閉店だし、早く帰りたかったのだが、汗だくの顔で困り果てたお客さんの顔を見ては、そうも言えない。その場で修理することにした。

リヤタイヤには大きな鉄片がささったままで、抜かずに押してきたらしく、チューブのそこかしこにいくつも穴があいている。あいにく、交換しようにも在庫がないのでパッチをあてて直した。結局1時間もかかってしまったけれど、お客さんのうれしそうな顔と、「ありがとうございませう」の連発に、気分は晴れやか。

なんとなくボクまでうれしくなってしまう。お客さんに喜んでもらえるのが、サービスマン冥利つてものだな、と実感！

○月×日——ミントを納車。お客さんは年配の女性で、クルマには乗るが、二輪は自転車さえ乗ったことがないという。

自宅に届けて、ひととおりの説明を済ませたが、さすがに不安なのでいろいろ話をしながら実際に走るのを見届けることにした。ところが、いざ走るというところで恐いと言ってやめてしまう。これでは話にならない。そこでまずボクが乗ってみせ、初めから説明し直してようやく走れるようになった。しかし、カーブが

曲がれず、いちいち降りて方向を変えては走り出すといった具合。

こうなればちゃんと走れるようになるまで後に引けない。最後には「先生」と呼ばれてしまった。ともあれ、こうしてある程度の上達を見届け、もっと練習してから一般道へ出てくださいね、と念を押して帰った。

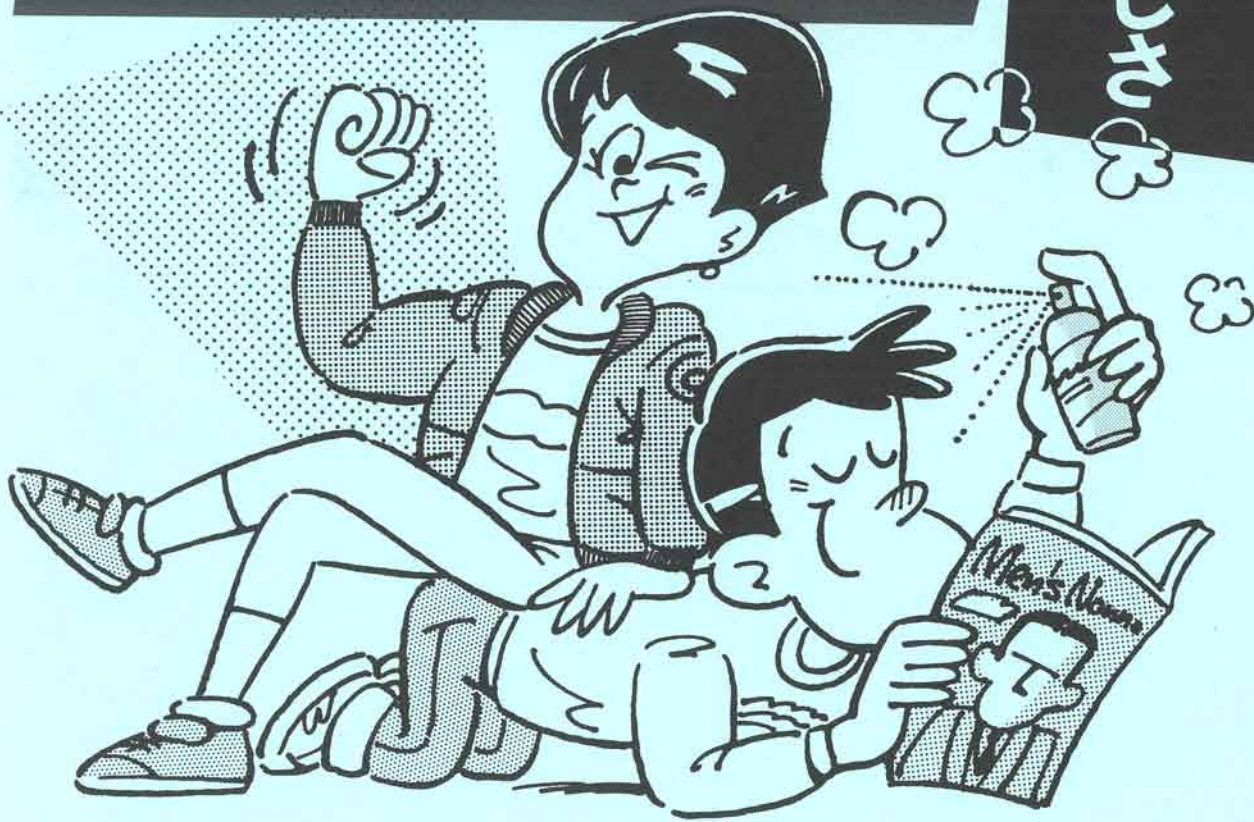
○月×日——先日のミントのお客さんから「ミラーとレバーを折った」との電話。スクーターで届けに行き、ついでに様子を見てくることにした。どうやら、まだなれないのか立ちゴケでもしたらしい。帰りに伴走して近所を一周する。かなり上達はしているようで、ひと安心だ。

○月×日——いきなりエンジンが止まった、と言って高校生くらいのお客さんがJOGを押してきた。チェックしてみたら、焼き付きのようだ。「まだ買って半年くらいしかならないのに……」と不満そう。そこで、原因を探ってみると、オイルタンクからポンプにつながるパイプが溶けてオイルもれを起こしている。お客さんに聞くと、改造チャンパーをつけていたらしいが、その時、オイルパイプがチャンパーに触れて溶け、オイルがエンジンまで回らなかつたのが原因のようだ。

お客さんには、その通りに説明して納得してもらったが、若いお客さんだと、特にこうした自己流の改造とか部品交換などのトラブルが多い気がする。こんな時こそ、ボクらがしっかりアドバイスしてあげなきゃいけないんだ。

男らしいって、
なんかダサいよな。
変わり者って感じがする。

男らしいさ
女らしいさ



「まあ、女の子なのにバイクなんか乗っちゃって」——5年ほど前ならよく聞いたこんな言葉も、いまではほとんど耳にしなくなりました。バイク⇨女らしくないという方程式は、すでに過去のものとなったのです。今回はこのような例を考えながら、若者たちにとつての「男らしい」「女らしい」を探ってみることにします。男女両者の性質が近づきつつある現代では、消費傾向にどのような変化が起こるのでしょうか。

モノ選びに見るヤングの中性化

ユニセックスという言葉をご存知でしょうか？ これは男性の女性化、女性の男性化によって消費行動の差異がなくなり、次第に男女が同質化しつつある傾向を表す言葉です。

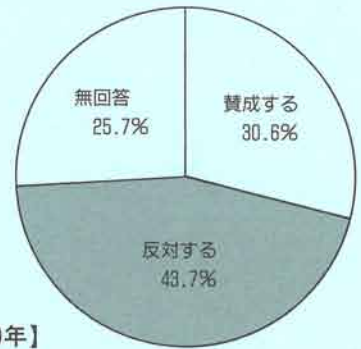
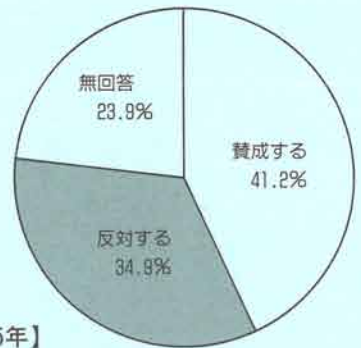
このユニセックス傾向は近年若者を中心に急激に広がり、特に衣服においてはユニセックス・ファッションが隆盛を極めるようになりました。

古くをたどれば、かつて男性の作業着だったジーンズが、現代では女性も積極的に着用するカジュアルウェアに変遷したり、女性用カメラとして誕生したコンパクトカメラが、一般に普及したのもやはりユニセックス化の一端です。身近なところでは、長いあいだ、男の乗りものとしてとらえられていたスポーツバイクに、たくさんの女性ライダーが生まれた例などもあげられるでしょう。

これらには一方の性における利用度がある上限に達したため、他方の性にニーズが移行したケースもありますが、その背景にある性差の意識が急激に消滅しつつある社会現象を見逃すわけにはいきま



グラフ①「男は外で働き、女は家庭を守るべきだ」という考え方に対する賛否(高校生・男女)
(若者ライフスタイル資料集/瞬食品流通情報センター)



せん。つまり「これは男のもの」あれは女のもの」という観念が、少しずつなくなり始めているのです。

「文房具がそうみたい。前は女のこらしいプリントとかあるのをみんな使ってたけど、いまは黒い革のカバーのノートが流行ってるよ」 (高3年生・女子)

この女のこの言葉からは、いいものはいいい、それが女性用でなくても構わないという意識がうかがえます。また面白いことに女性の意識が男性化する傾向にもなっており、モノを選ぶ基準が「カワイイ」から「カッコイイ」に変わりつつあるのに対し、ヤング向けの男性ファッション誌では、頻繁に「カワイイ」という表現が使われだしています。

もはや男性用、女性用といった打ち出し方は説得力に欠け、むしろ彼らの感性で利用方法を広げていく考え方が、モノを売る側には必要なかもしれません。

「女性に家庭にいろべき?」 「冗談じゃないワ!!」

モノ選びから見た男女の差異は、時代の経過とともに薄らいでいることが分かりました。特にモノを見極める力に優れたヤング世代ほど、その傾向が強いように思えます。

しかし、男なら男らしく、女なら女らしくと、小さな頃からしつけられてきた私たちには、女子高生が黒革のノートをもち、男たるものがカワイイ服選びにファッション誌を買い漁るなど、なんとなくくしくりしません。男らしく、女らしくなどという考え方は、いまの時代にはナンセンスなのでしょう。

グラフ②は「男は外で働き、女は家庭を守るべきだ」という考えに対する賛否を表わしたものです。

4年前のデータと比較すると、「反対する」意見が多くなっていることが分かります。

このようなデータが男らしさや女らしさを表わす規準になるとは思えませんが、男女雇用機会均等法施行などの社会背景もあって、社会的な男女の差が一気になくなりつつあるのは事実です。そんな気運の中で育ってきたヤングたちが、女は家庭を守るべきなどといった風習に対して不満を感じるのは当然のことといえるでしょう。

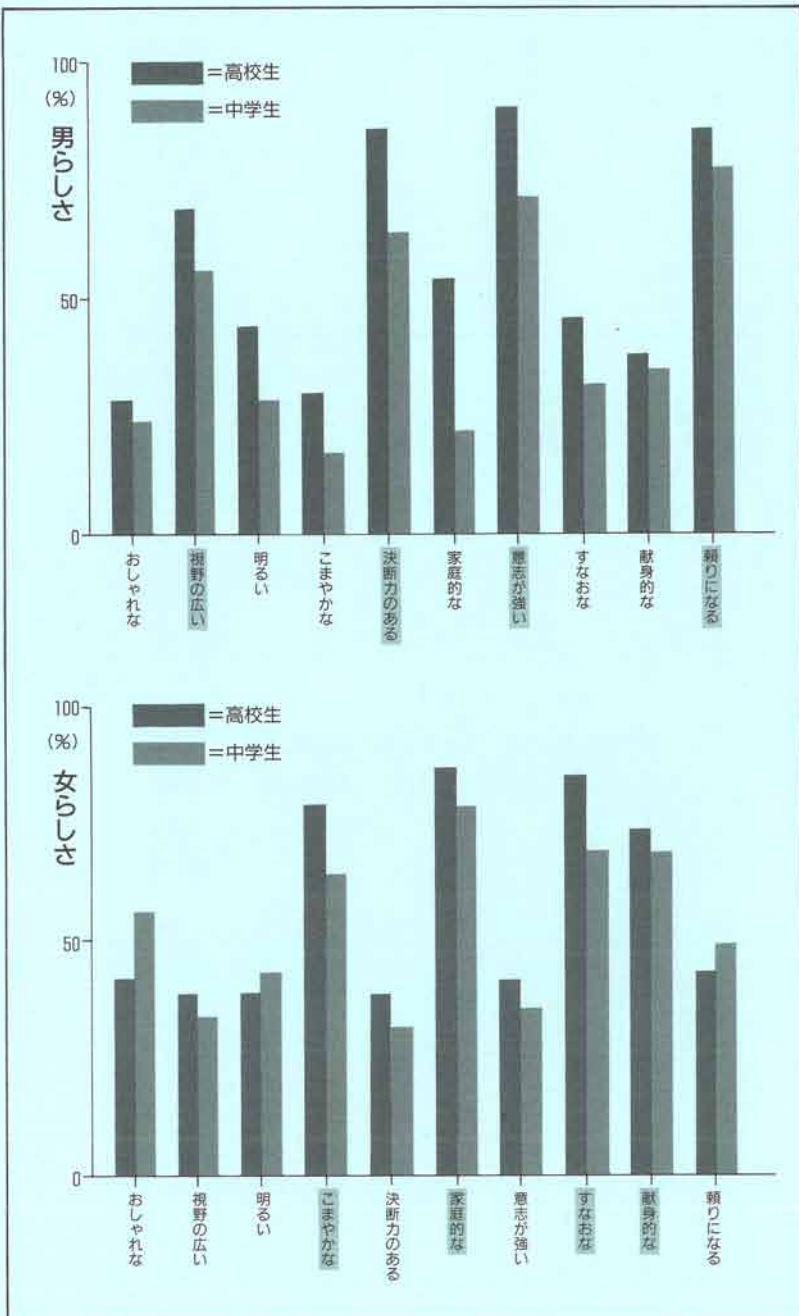
「冗談じゃない。私はどんなお金持ちの人と結婚しても、絶対仕事はやめないんだ。うちのお姉ちゃんも、仕事したいから子供つくらないんだって」 (高校3年生・女子)

「男らしさ」「女らしさ」とは何か?

グラフ③は、中高生の男女それぞれが、「男らしさ」「女らしさ」の基準をどのようなどころに持っているのかをまとめたものです。それぞれ「男らしさ」「女らしさ」に必要と思われる項目から、YES・NOで答えてもらった結果です。

これによると、まず目につくのが中学生と高校生の意識の差。男女ともに、どの要素も高校生の回答が中学生を上回っています。さらに大学生から取ったデータでは、高校生の回答を上回る結果が出ていますから、年齢が高くなるにつれて「男らしさ」「女らしさ」を意識し始める傾向がお分かりいただけると思います。

グラフ② 「男らしさ」「女らしさ」の条件
 (若者の現在/日本経済新聞社・日本消費経済研究所)



また「男らしさ」に必要な要素は「視野の広い」「決断力のある」「意志が強い」「頼りになる」の昔ながらの4つであり、一方「女らしさ」では「家庭的な」「こまやかな」「すなおな」「献身的な」の4要素があげられています。

彼らの意識の中に「おしゃれな」「明るい」といった従来の「女らしさ」の条件が入っていないのは、これらが「女らしさ」をはかる基準ではなく、男女関係なく「若者らしさ」を指す言葉に変わったからではないでしょうか。つまり「おしゃれ」で「明るい」は、若者として当

然の要素となっているのです。

「男らしい」のはダサい!?

「やっぱり男は男らしくなきゃ。ハッキリしない男のコって、見ていてイライラするもんね」

「そうそう、理想でいえばアーノルド・シュワルツェネッガー。腕が太くて、たくましくて、強そうだから。強い人って優しそうだもんね」(高校3年生・女子)

東京・渋谷で聞いた女のコ2人は、こう話してくれました。しかし2人とも「私たちは女らしくない」のだそうです。

一方、男のコはどうかというところ……

「男らしいって、なんかダサいよな。変わり者って感じがする」「そうは思わないけど、俺はいざって時に男らしくなればいいと思う。彼女には女らしくしてもらいたいけど」(高校1年生・男子)

彼らの意見は現代っからしく、自分も男らしく(女らしく)ないけど、相手には女らしく(男らしく)してもらいたい、というモノサシが、若者社会であまり重要視されなくなった、ないものねだりなのかもしれません。

人の数だけ職があり、職の数だけ人がいます。あらゆる分野のエキスパートにご登場いただき、その練達した仕事ぶりを拝見する『クローズアップ・エキスパート』。ご商売のヒントを見つけてください。

ディスプレイ

(株)ムラヤマ
井形雅人さん

商品やサービス機能、さらにさまざまな情報が詰め込まれたバイクシヨップの店舗は、広い意味で大きなセールスプロモーションツールと言えるでしょう。さらにそのツールをより効果的に演出し、お客さまにアピールするのがディスプレイという作業です。そこで今回は、東京モーターショーでヤマハブースの会場づくりを手掛けている、(株)ムラヤマから井形雅人さんにご登場いただき、ディスプレイのノウハウについてうかがいました。

■創作意欲 店内のディスプレイを考えるうえで最も大きな制約は、限られているスペースの問題です。大型店を大きな箱、小型店を小さな箱と考えると、大きな箱の方が自由度が高いのは当然です。

しかし、それらの条件ですべてが決定されるわけではありません。狭いスペースを広く見せることも、また売りたい商品をより魅力的に見せることもアイデア次第で可能なのです。

「そうですね、まず店内をグルッと一周ながめてみるというでしょう。普段お店にいる時とは違う目で、自分がお客さんになったつもりで店内を見てください。そうすることによって、いままで有効に生かされていなかったスペースが見つかったりします。こんなスペースを生かかえらせてあげるのが、いわばディスプレイの目的なわけですね。当然そこでは生きたスペースに変身させるためのアイデアが必要となってきますが、ぜひみなさんには楽しみながらトライしてもらいたいと思います。アイデア次第でお店の雰囲気ガラッと変わったりするんですか

ら、本気で取り組みはじめるとこんなに面白いことはありません。言ってみれば、楽しむことが創作意欲をかき立てる唯一の方法なんです」

■ホットスペース 限られたスペースの中で、より効果的な演出をすることがディスプレイならば、実際にはどのような手法があるのでしょうか。狭いスペースを上手に活用するテクニックをうかがいました。

「最近、とくに飲食店によく見られる傾向なんです。狭い店舗の中に一カ所だけ贅沢なスペースを確保するようになってきてるんです。たとえば入口だけ広々としていたり、化粧室がちょっとした部屋ぐらいの広さを持っていたり、そんな店がありますよね。あれはそうした空間を設けることで、店舗全体のゆとりを出そうとしているわけです。バイクシヨップでしたら飲食店と違って商品がありますから、その商品を使って空間づくりをすると思います。お店の一角にホットスペースを設けて、その時アピ



ールしたい1台を演出する。そうすることによって、整然と並んだ他の商品を生かすこともできるんです。狭いからこそ大胆にの気持ちで、ぜひチャレンジしてみてください」

■意外性 お店の印象を高めてもらうためには、他店との差別化が欠かせません。商品による差別化、サービスによる差別化などその手法はさまざまですが、ディスプレイで差をつけることも可能です。印象的なディスプレイとは、どのようなものでしょう。

「一般的に、意外に思えたものというのは、いつまでも覚えているのが人間です。ですからそこを狙って、お客さんに不意

狭いからこそ大胆に——品数を最少限に抑え、個々の商品のイメージを高めるブティックの店づくり



議がられるような、意外性のあるディスプレイを心掛けたらいいと思います。たとえばヘルメットが宙に浮いていたり、スポーツバイクがバンクしていたりしたら、お客さんはどういう仕掛けになっているのか不思議に思いますよね。このような仕掛けを組めば、棚に並んだヘルメットや、直立したバイクと較べて全然印象度も違ってくるでしょう。話は少し大がかりになりますけど、ビデオのモニターが床面に埋まっているディスプレイがあるんです。これなんか意外性、印象度とともに二重丸ですよね」

■タウンウォッチング お店から一歩外に出れば、ディスプレイの見本は街中にあふれています。他業種の店づくりを参考に、個性的なディスプレイに挑戦してみましよう。

「自分のお店にいるときはお客さんの目で、タウンウォッチングする時はプロの目でディスプレイを見るといいでしょう。毎日お店にしていると、どうしても店舗全体を新鮮な目で見る事ができなくなりますよね。そうすると、お客さんに見えて店主のみなさんには見えないお店のスキが出てくるんです。ですから、努めてお客さんの目で店内を見まわして、見つけたスキをメンテナンスしていかなくてはなりません。逆に外に出たときは、ディスプレイのプロの目で他業種のウインドの中をのぞいてみてください。とくにいま伸び盛りの外食産業やファッション産業には、面白いディスプレイがたくさんあります。レストランやブティックを見つけたら、必ずのぞくようなクセをつけておくといいかもしれません」

意外性——和食のスシに洋風の店舗。このミスマッチ感覚が、来店客をヤング層まで引き下げる





Y.E.S.S.

楽しさでお客さまを魅きつける

遊・YOUR・誘

SHOP

国産軽自動車販売(株)(熊本市)
上津原敏明 店長

"基本に忠実"な技術サービスを いかしてバイクライフをフォロー



安全で、楽しいバイクライフをお客さまに提供するためには、お店がさまざまな企画で遊ばせることのほかに、お客さまの大切なバイクが長く維持できるよう技術サービスでのフォローも大切な要素です。そこで今回は、こうした技術サービスフォローを通じて、Y.E.S.S.活動をはじめとするバイクの楽しみを支え続けているお店を紹介します。

●定期点検の確実な実施を軸に 基本的なサービスを徹底

熊本市のメインストリート沿い、J R 新水前寺駅のすぐ近くにある「国産軽自動車販売」さん。この場所にお店を開いて31年になるため、かなり年配のお客さんから東海大学、熊本大学、熊本工業大学などの学生さんまで、幅広い客層を持つお店です。それほどお店が大きいわけではなく、現代風のつくりをしているわけでもありませんが、50名近いY.E.S.S.スタッフを中心に高い人気を集めています。

その秘訣は、どんな遊び方をしているにも快調なバイクの性能維持があつてこそ、という上津原敏明店長の技術サービスを重視する姿勢にあります。

「技術サービスのフォローといっても、特別なことは何もしてませんよ。すべて基本的なことばかり。ひとつは定期点検の実施、そして巡回サービスの展開くらいかな。例えば新車をお客さんに納車するでしょう。その時は車体への注意事項などをじっくり説明したあとで、「必ず1000キロ走ったら点検に持っておいで」と声をかけます。初回点検で持ってきたら次の点検、次の点検という具合にね。しばらく来ないな、と思ったお客さんへは電話でフォロー。こうすると9割までが点検を怠りませんね」

バイクで遊びたい、という若いお客さまほど、定期的なメンテナンスが大切なので、Y.E.S.S.スタッフを中心とした大学生などに電話フォローが効果的だといえます。こうして来店されたお客さまには、店長自身が「バカ話」(冗談話)で応対。コミュニケーションの場となります。

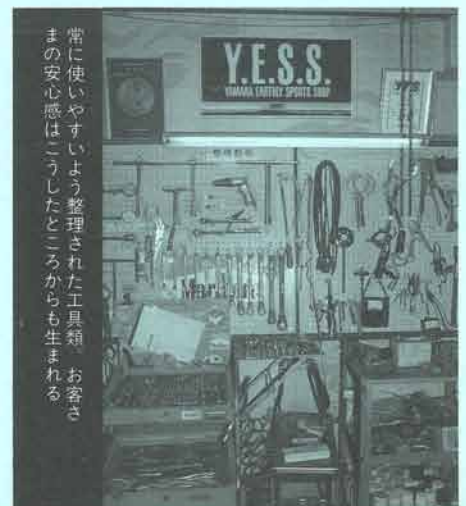
「巡回サービスは、店がヒマになったら随時出かけます。直接、その訪問が修理車の受注に結びつかなくても、お客さんに「移動サービス」を覚えてもらえば…」

●手抜きをせず、やるべきことをきちんとやる

奥行き深い店内は、入口から向って右側に展示車両がズラリ。そして左側の壁面にはキッチンと整理して並べられた工具類。床には2基のリフト、隅にはタイヤチェンジャーが揃い、いかにも昔ながらのバイク屋さん、というイメージがあらわれています。

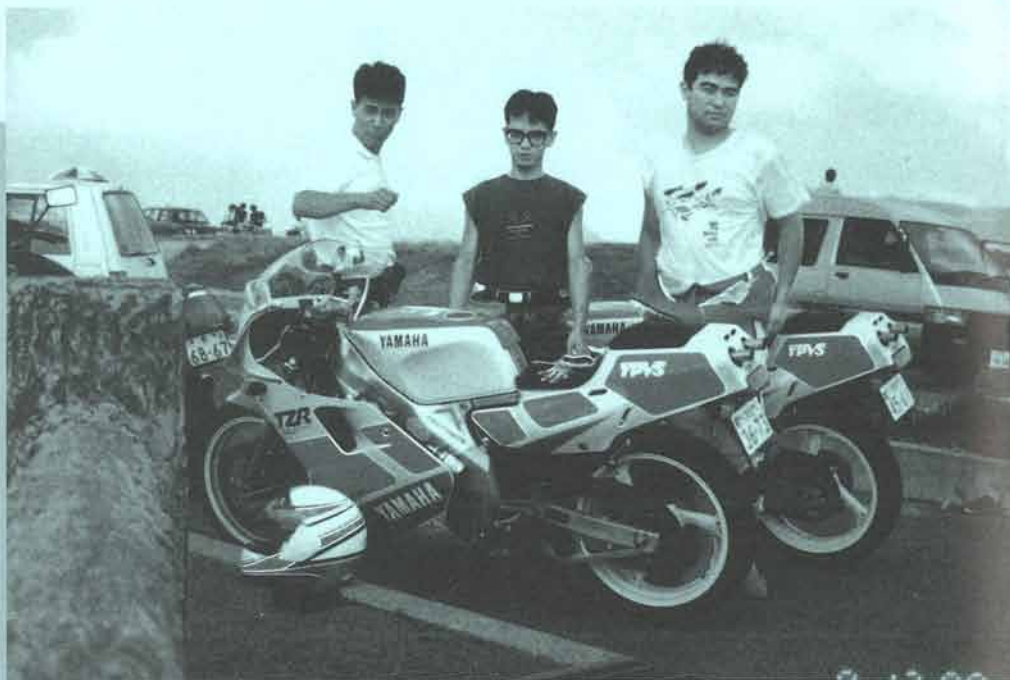
「きれいで広い店舗があるに越したことはないですね。しかし、それができなければ、内容で勝負しようというのがうちのやり方。常連さんが来店してきても、接客コーナーというほどの場所がないのは申し訳ないんだけどね。」

その分、技術サービスでカバーしているつもり。だから、サービス機械も充実させたし、巡回サービスカーも2台持っているわけ。と言っても、ふつうの軽トラ



常に使いやすいよう整理された工具類。お客さまの安心感はこのところからも生まれる。

杉内サービスマンは、お客さまにとって友達感覚で付き合える仲間。何かあっても安心、とよくプライベートなツーリングにも誘われます。



ツクですけど(笑)。それと、こうした設備や工具がすぐ使えるよう、整理整頓を心掛けたり、パーツ管理を怠らないこと。ツーリングに行こう、と思っっているお客さんを何日も待たせたりしないように。そのかわり、技術サービスはウチの店の「ウリ」ですから、工賃割引などは一切しない。そして明朗会計。交換したパーツは納車まで取っておいて、必ずお客さんに見せるし、預った時より修理箇所



正確な技術で店長をサポートする杉内サービスマン。お店のツーリングなどでも活躍する



定期点検を忘れていそうなお客さまには、必ず電話でフォロー。「特に若いお客さんは喜んでくれます」と上津原店長

が多ければ必ずお客さんに一報入れる。すべて当たり前なことですけど、気持ちよく安心してメンテナンスを任せてもらうためにはぜひ必要。そして安心して乗ってもらおう。これが一番のフォローになると思います」と上津原店長。
派手さはありませんが、地道なメンテナンス体制が着実にYESS活動のバックアップに役立っているようです。

親子2代でガンバル販売店さんの親の意見、子の言い分

以前、ヤマハ総代理店に勤め、12年前に独立して店を始めたという高村正明社長と、今年8月にYSP店を出してハリキル息子・勇さんにお話を伺いました。



高村モータース(YSP蓮台寺)熊本市



父 高村正明社長(55歳)

勇はね、初めのうちは店を継ぐ気がなかったようです。高校も、電波高専へ行って、将来は電気とか通信なんかの会社へ入るつもりだったんじゃないですか。だけど、母親が店を手伝って倒れてしまったもんだから、急に店を継ぐ気になったらしい。それで、ヤマハ熊本の知り合いに頼んで、サービスの勉強を2年くらいさせてもらったんですが、やっぱり会社勤めをあきらめきれなくて、一時期は電子工業会社に勤めてたこともありましたね。

もちろん、今までの店はこのまま私と娘とで続けますよ。私の身体が動くうちはやめません。だけど、スポーツ車とか、大きいバイクのお客さんはYSPに全部回してます。この辺は、すぐ近くに大きい青果、魚市場があるし、団地もあるので、今だってけっこう忙しいんですよ。まだ息子の店よりお客さんは多いくらい(笑)。

向こうはまだ2カ月しかたっていないし、これからが大変。今のところ、お客さんの評判はいいし、サービスの腕も合格点だから、まあ、お手並み拝見だね。あとは、早くいいお嫁さんでもつれてきてくれれば安心できるんですけどね。

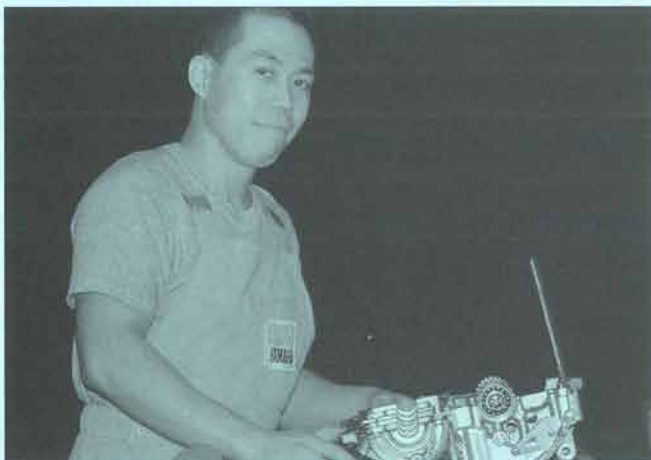
現在、花嫁募集中です！

ボクにとって、オヤジは父親というより、「バイク屋のオヤジ」というイメージが強いですね。いつも油の臭いがして、ボクが店に入った時だって、メンテナンスのやり方とか一切教えてくれなかった。「だまってよく見とけ」ですよ。良くも悪くも職人だし、肥後もっこすの典型。

ただ、店そのものについては、もう古いし狭いので、これからの商売を考えるとちょっと時代に合わない。しっかりと新しいサービスをやる工場と、気持ちのいい接客コーナーを備えた店にしたい、とオヤジを説得して新しく「YSP蓮台寺」を作ってもらったんです。で、今年の8月にオープンして、ボクが店長としてやってくるわけです。

まだ、たったの2カ月しかたっていない新米店長ですから大きなことは言えないけど、「遊べる店」「情報発信基地」が目標です。お客さんと遊びに行くためにワゴン車も買ったし(笑)。あとは、今、ボクと母親の2人だけで店をやってますから、早くお嫁さんが欲しい(笑)。用品コーナーを充実させようというプランがあったんですが、その担当者としてアテにしていた人がダメになっちゃって…。その計画を復活するためにも、ね。最近、周りの人からもよく言われるんですよ、「早く結婚しろ」って。

だけど、それも含めて、店が安定してくれば、オヤジも安心するでしょう。早く一人前の店長になりたいですね。



子 高橋勇さん(25歳)

大変なのはこれからだ

お客さま 登場

New SEROW225

夢に見た北海道ツーリング もうすぐ行けるかな

後藤紀子さん(東京都小平市)

●24歳・会社員・独身●所有免許・中型二輪／普通●二輪乗車歴・2ヵ月●ニューセロー225・平成元年8月19日購入●購入店・YSP小平●ニューセロー225以外の所有車・なし

クルマで北海道をまわった時に、たくさんのライダーとすれ違ったんですが、なぜかみんな目がキラキラして見えます。私も楽しくなかったわけじゃないんだけど、なんだか急にうらやましくなっちゃって。そうか、あの人たちは私には見えない北海道が見えるんだ、ふとそんなことを考えたりもしました。その時ですね。ようし、私も免許を取ってやる！ 北海道をバイクで走ってやるんだ!! と。…生来おてんばですから(笑)。



セローのカタログに、ガケの上で双眼鏡持って立ってる写真があるでしょ。あの世界に憧れちゃって、さっそくお店に見に行ったんです。念のため他のモデルにもまたがったんですけど、154cmの私にも乗れそうなのはセローしかなかったんですね。それに見かけによらず私はシツカリ者ですから、レジャーレプリカの半分の値段にも魅力を感じました。

セル？ 便利ですよ。私まだ免許取って2ヵ月ですから、交差点なんかでエンストしちゃうこともあるわけです。そんな時もワンプッシュ、すぐにエンジンがかかってくれる魔法みたいなポイントです。

まだまだひとりでは行けそうにないけど、いつかは北海道をツーリング。一緒に行こうね、セローくん!!

大好きなキャンプ・ツーリングの 行動エリアが広がりそう!!



広瀬

巨さん(愛知県豊橋市)

●22歳・学生・独身●所有免許・中型二輪／普通●二輪乗車歴・5年●ニューセロー225・平成元年8月9日購入●購入店・YSP豊橋南●ニューセロー225以外の所有車・なし

テントを背負って、よくキャンプ・ツーリングに行くんですけど、いままで乗ってたのがロードスポーツだったんで、どうしても行動できるエリアが限られてしまってたんですね。ツーリングの途中で枝道なんか見つけるとよく、オフロード車だったら走れるのに”とボヤきましたよ。

セローは発売と同時に買ったんですけど、いままでのウツブンがたまってた

のか、2ヵ月もたつてないのにもう4000キロ走っちゃいました。行動範囲も広がって、三河湖や天竜川でアウトドアライフを満喫してます。

もともと僕はオフが苦手なんですけど、セローならどこに行っても安心できます。トルクが太いから坂道だってグングン登るし、シートが低いからスタックしそうなところでも抜けられる。まだまだオフは初心者だけど、オフロードを走るのが楽しくってね。

それと、仲間とキャンプ・ツーリングに行った時に、セルの偉大さを知りました。ペタランのオフロードライダーがエンジンをかけるのに苦労してる時に、そのとなりでワンプッシュですもん。みんな、やっぱりいいよな”って感心してます。

情報クリップ

お忙しい販売店さんにお届けする情報コーナー

BOOKS

●データが語る'90年代の姿

『全予測・90年代の日本』
1989年、80年代最後の年が間もなく幕を閉じ、『平成』への移行に続いて、'90年という新たな時代を迎えることとなります。いざなぎ景気をしのぐともいわれる現在の好景気を作り上げたのが80年代なら、果たして、来たる'90年代はどのような時代になるのでしょうか。

今、その転機にあたって、三菱総合研究所が集めた膨大なデータをもとに、経済、政治、地域、社会、市場、産業、企業、技術の8分野に分けて、ズバリ予測した本です。何より先見性が強く求められる時代、世の中の動きを探るうえで、貴重な指針のひとつとなるでしょう。

牧野昇/三菱総合研究所・著
ダイヤモンド社・刊 1500円



●新しい。おとなのバイク雑誌

『ラ・モト』
時代の流れとともに、ライダーのバイクに対する考え方が変わってきた

ました。それは、バイクそのものどう付き合うか、といったことも含めて、ライフスタイルの変化と言えます。

そこで、こうした動きを捉えたニュータイプの記事を満載した本です。創刊号には、片岡義男の短編や、ニューセローのインプレッションなども掲載。ぜひお客さまにも一読をお勧めください。毎月10日発行 680円 造形社・刊



COMMODITY

●消しゴムスタンプを手作り

『手作りスタンプセット』
昔、授業中に消しゴムを削ってスタンプを作った経験はありませんか？最近、テレビや雑誌でおなじみのナンシー関さんはこれを芸術化して有名になりましたが、消しゴムスタンプの持つ手作りのあたたかさは独特なものがあります。また、ゴム板や木板に比べて細工しやすいのも魅力。

そこで、大小の消しゴムとスタンプパッド、彫刻刀などをセットした、『手作りスタンプセット』が新登場。お店のオリジナルスタンプが遊び気分カンタンに作れますし、お客さまへのDMやイベントはもちろん、告知ポスターやイベントの参加記念ス



スタンプなど、活用の幅が広く大変便利。スタンプコンテストなどを行なってみてはいかがでしょうか。1000円。
お問合せ/シードゴム工業(株)
06(95-)5436

MUSIC

●この秋はリズムカルに

『オリコンCDトップ10』
先月号では、かなりしっとりとした秋らしさを感じさせる曲が多かったのですが、こころへ来て再び様変わり。水室京介や浜田省吾、聖飢魔II、あるいはSHOW-YA、GO-BANG、Sなど、ロック調のリズムカルなものに人気が集まっているようです。特に、エアロスミスを筆頭としたベテラン勢のガンバリに注目したいところですね。

●CDトップ10

| 順位 | タイトル | アーティスト |
|----|------------------|-----------|
| 1 | NEO FASCIO | 水室京介 |
| 2 | Wasted Tears | 浜田省吾 |
| 3 | WORST | 聖飢魔II |
| 4 | ドクターフィールグッド | モトリークルー |
| 5 | ハルモニオオデオン | 遊佐未森 |
| 6 | THE T.V. ショー | GO-BANG'S |
| 7 | Outer Limits | SHOW-YA |
| 8 | パンパ | エアロスミス |
| 9 | Again | 少年隊 |
| 10 | MY NAME IS WOMAN | アン・ルイス |

(10/9付 オリコン調べ)

1989 YAMAHA SUPER PREMIUM ITEMS

●ありがとうございます、の気持ちを形にします。

晩秋。ちょっとセンチメンタルな気分になりたくなる季節です。こんな時は、大勢の仲間と一緒に、一人旅に出てみるのも一興ですね。気持ちのいい旅を演出するヤマハのオリジナルトラベルグッズがお伴します。ぜひお客さまにご紹介ください。



●トラベルキット (No.197/2800円)
ブラックで統一されたヘアブラシ、シャンプー&リンスケース、歯ブラシ、石けんをセット。おしゃれな専用スタッフ・バッグ付きです。

●トラベルクロック (No.071/4000円)
コンパクトなサイズとシックなデザイン、アラーム付きのクォーツ時計です。世界の主要都市の現在時間もひと目でわかるので、海外旅行にも便利です。



●トラベルシェーバー (No.073/4500円)

品質、デザインともに定評のあるブラウン社製シェーバー。常にキリッとした男性のカオを保つ必需品です。

●グルーミングキット (No.117/5000円)

旅先で必要な身の回り品。ヒゲそり、耳かき、ピンセット、クシのほか、定規やナイフ、小型ドライバーまで収納。おしゃれなポーチにぎっしり、充実の小物セットです。



元気な顔で『ただいま!』 女性単車中国親善旅行隊



小島直子さん(25歳)を隊長とする6名の女性Y.E.S.S.スタッフで結成された「日中友好・女性単車中国親善旅行隊」。これまでヤマハニューズでもご紹介してきましたが、9月18日、中国大陸横断ツーリングを終えて、無事、神戸港に到着しました。6月28日、北京・天壇公園をスタートした一行は、洛陽、西安を経てウルムチ、タクラマカン砂漠などを巡り、西安から武漢、南京を通って上海でフィニッシュ。実質49日間、約15000キロの旅を成功させた。もちろん、彼女らの愛車となったヤマハ・セロー225も、ほとんどトラブルなしで完走、軽量かつスリムなボディと足つき性の良いシ



ート高は、小柄な女性にも扱いやすい」と好評で、見事にその役目を果たしています。

戒厳令下のチベットと、天災に見舞われた四川省に入ることができずやむなくルートを変更、3万キロの予定が半分の行程となってしまうましたが、それでも、中国の文化と自然に触れ、多くのものを体得した彼女たち。また再び中国を訪れたい、と口々に語ってくれました。

決して楽しくラクなだけの旅ではなかったはずの中国大陸横断ツーリングを無事に成功させた彼女たちの熱意と行動力に、心から拍手を送りたいと思います。

アメリカ市場との強い連携と 新しい10年間の発展をめざし '90 USデイトナーミーティングを開催

アメリカは、ヤマハにとって世界でも指折りの市場となっていますが、'90年はその販売開始30周年を迎えます。そこでヤマハは、9月5日〜7日、ネバダ州リノ市において、「'90 Y M U S デイトナーミーティング」を開催、現地デイトナーのみならずヤマハとの新しい10年間に向けてスタートをきりました。

今回のテーマは、「ヤマハスピリット

ツィ990。市場再活性化のために原点に戻ろうというもので、ヤマハのUS市場に対する強い意欲に、デイトナーのみならず高い評価を受けています。

会場では、活性化をめざす具体的な方法として、これまでのヤマハの歴史を飾る旧車・名車とともに、期待の'90年ニューモデルR T 1000

／180、X T 600などを発表、展示し、大変な注目を集めました。

そのほか、この席には、「キング」ケニー・ロバート氏と新鋭モトクロスライダーのデーモン・ブラッドショー選手も顔を見せ、「新しい10年間のヤマハファミリー全体のために作ろう」と締めくくり、盛況の内に幕を閉じました。



インドネシアでも連日 1万人を動員 ヤマハ・モーターショー!



7月24日からインドネシアで、ヤマハ・インターナショナルモーターショーが開催されています。これは、四輪、二輪業界を通じてインドネシア初のビッグイベント。連日1万人近い観衆が詰めかけ、展示されたベンチャーロイヤルや現地モデル

のRX125、マリンジェットなどに触ったりのぞき込んだりと熱気ムンムン。その関心の高さがうかがわれました。このイベントは、首都ジャカルタを皮切りにバンドン、ソロ、スラバヤなど数カ所にわたって11月まで開催される予定です。

世界のトップセイラーが「騎打ち」ニッポンカップ 国際ヨットマッチレース

世界の8大ヨットマッチレースのひとつとして、毎年、神奈川県葉山沖で開催されている「ニッポンカップ国際ヨットマッチレース」が、今年も11月16日～19日（決勝）に渡って行なわれます。ヨットマッチレースとは、有名なアメリカズカップでおなじみの1対1で競われるレース。今大会には、ヤマハ30S II（全長8.98m）というセイリングクルーザーが使用され、ニュージーランドやオーストラリア、アメリカ、イギリス

など海外の強豪8チーム、日本代表2チームが参加して総当たり戦で展開されます。

ルートの奪い合い、風の読み合いなどの熱戦は、まさに手に汗握るスリリングな魅力がいっぱい。この模様は、NHK総合テレビで11月18日（土）14時10分～15時30分、11月19日（日）14時20分～15時30分の2回、放映が予定されています。ぜひご覧ください。



懐しの旧車から最新モデルが大集合 第28回アサマ・ミーティング



毎年一回、長野県・軽井沢で不朽の名車・旧車オーナーたちを中心に集めて行なわれる「アサマミーティング」が、今年も10月7日・8日の2日間にわたって開催されました。今回で28回目を数えるこのミーティングは、深まりゆく秋の好天に恵まれ、バイク約6000台、10000名もの参加者を集め大賑わい。20年も前のオールドバイクから最新モデルまで顔を揃えた様子は、さながら一大バイク博物館のよう。

恒例の「走る展示会」コンクールデレカンスは、ヤマハのYB90、D T1F、CS1Eを始めとする極めつけの旧車がピカピカに磨きあげられて登場、懐しいエキゾーストノートを響かせていました。

コロンビアのヤマハ代理店でもサッカー部が大活躍!



10月8日、第25回日本サッカーリーグが開幕し、ヤマハ発動機の王座奪還に期待が寄せられるところですが、コロンビアのヤマハ代理店、インコルモトス・ヤマハにもサッカー部があり、大活躍をみせています。このチームは、日本のヤマハチームと同様社内の従業員チーム。先頃行なわれた「コンファマ・カップ」というメデジン市の社会人サッカー大会で、インコルモトス・ヤマハは見事優勝を飾りました。

試みに、日本とコロンビアでどちらのヤマハチームが強いのか、試合をやってみたらおもしろいでしょうね。

■第17回TBCビッグロードレース・全日本選手権ロードレース第15戦

高井幾次郎メモリアルカップはレイニーに!!

J・コシンスキー 声援に応じて独走の優勝!

YZR250

TBC BIG ROAD RACE



1977年5月1日、東北放送開局25周年を記念して第1回大会が開催された「TBCビッグロードレース」が、今年も10月14・15日の2日間、世界のトップライダーを迎えてスポーツランドSUGOで開催されました。さわやかな秋風が吹く絶好のコンディションのなか、モータースポーツブームを裏付けるように、大会史上最高の4万6000人の観衆が詰めかける盛大な大会となりました。

圧倒的なスピードで表彰台を独占したYZR250のレイニー、マギー、平。来シーズンのさらなる飛躍が期待される

ヤマハ勢が

表彰台を独占!!

高井幾次郎メモリアルカップがかかる国際A級500ccクラスでは、'89年世界グランプリでランキング2位を獲得したウエイン・レイニーが、予選タイム1分33秒21でポールポジションを獲得。続いて3番手に平忠彦、4番手には全日本チャンピオンに大手をかけた藤原義彦と、スターティンググリッド最前列に3台のYZRが並びました。

観衆の興奮が高まるなか、まず決勝レースで飛び出したのは日本のエース平。これにケビン・マギー、レイニーらが続いて全日本勢を引き離します。さらに3周目、レイニーが平をかわしてトップに浮上。安定した速さで今年世界GPの表彰台に13回立ったレイニーは、ここでも2番手を降を引き離します。

レイニーの独走となった中盤、ファンを沸かせたのはマギーと平の2位争い。13周目に平が前に出るものの、再び同じ周回でマギーが平をかわすなど、4万6000人の視線が2人の走りに注目します。

結果は独走のレイニーが貫録の優勝、2位には平の追撃を振り切ったマギーが入り、期待の平は3位でファイニッシュ。これにより、表彰台はヤマハ勢による独占となっています。

混戦の500ccクラスは コシンスキーが制す!

予選1番手のジム・フィリスの欠場により、波乱ぶくみのスタートとなった国際A級250ccクラス。レースは2番手のポジションからスタートしたジョン・コシンスキーが、他を寄せつけない快走でスタート・ツイ・フィニッシュ。さらにTZ250を駆る原田哲也、難波恭司がそ

《国際A級500ccクラス》
レース中盤からトップを独走するレイニー。追走する平、マギーを振り切り、高井幾次郎メモリアルカップを手にする



W・レイニー YZR500



《国際A級250ccクラス》
一年振りのSUGOを快走するコンスキー。昨年に続きTBC 2連勝を飾った



《国際A級TT-F1クラス》
スーパーバイク世界選手権で優勝したドーソンは、スタートで遅れるものの2位入賞



れぞれ3位、4位に入賞し、強豪のワークス勢に割って入る大健闘を見せました。
さらに国際A級TT-F1クラスでは、先に行なわれたスーパーバイク世界選手権で優勝を飾ったマイケル・ドーソンが、後半の追い上げにより2位入賞を果たしています。

YES S

盲導犬のニックネームが決まりました
名前は『ナビ号』!!

安全運転気運がますます高まる中、YES Sの安全に対する姿勢を社会にアピールしようと、販売店のみなさまのご協力のもとに展開中の「YES S ナイスライド募金」。このやさしさあふれる運動のバックアップとして、7月1日より実施した盲導犬のニックネーム募集キャンペーンがこのたび締切られ、厳正な審査の結果、最優秀賞、優秀賞、佳作の各入選作が決定しました。店頭でもこの話題を積極的に取り上げ、さらに幅広い運動をお願いします。

なお、集められた募金は、12月の贈呈式で(財)日本盲導犬協会に贈られることになっています。

最優秀賞 へヤマハ・ティファニーAS TIC10・1名

『ナビ』 梶光康夫さん(山口県)

優秀賞 へヤマハ・ブルゾン・3名

『エスナー』 早川和乃女さん(東京都)

『ワンダ』 中北政行さん(千葉県)

『リープ』 澤田恵子さん(大阪府)

KAR T

F100サーキットレースのファイナル
初の全国大会を開催!!

スタート3年目にして、すでにレーシングカートの人気クラスとして定着したF100サーキットカーレース。



年毎に参加者人口も拡大し、今年は今国で9シリーズ戦が展開されました。

その集大成ともいえるべき「F100サーキットカーレース全国チャンピオン大会」が、12月2日・3日、茨城県・筑波サーキットで開催されます。このレースには、各地のシリーズ戦を争ったドライバーが参加。日本一の座を賭けた熱い闘いが期待されています。また11月17日・19日には、国内最大のカートレース「ジャパンカートグランプリ」が静岡県・つま恋で行なわれます。ぜひお客さまと一緒にご観戦ください。

SUGGO

お客さまのハートをガッチリとキャッチ!!
SUGGOのフォール&ウィンタープラン

今年もSUGGOでは、乗車機会が減少しがちな秋〜冬にかけてのシーズンに、お店とお客さまの親密度をグンと高める楽しいプランを用意しています。オフシーズンのお客さまとのコミュニケーションに、ぜひSUGGOのプレイメニューをご利用ください。

※ 『ラストラップ'89 in SUGGO』

今年も全日本選手権など、さまざまなビッグレースが開催されたSUGGOインターナショナルレーシングコースを、ゆとりあるスケジュールで体験走行できる'89年最後のプランです。ヤマハ契約ライダーをまじえた豪華なパーティや、楽しいイベントなどもバックして、より幅広いお客さまに参加していただけるよう配慮しました。なお走行後はSUGGOサーキットライセンスの取得も可能です。これを機会に、お客さまのバイクライフをさらに広げてあげましょう。

●日時…11月15日・16日 1泊2日

●参加費用…¥22,000(走行料、

保険料、1泊2食、パーティ、イベント費用を含む)

●定員…50名

●締切…11月10日(定員になりしだい締

切らせていただきます)

『ワンダフルスキー'90』

ウィンタースポーツといえば、なんといってもスキー。今年もSUGGOで

は、お店のイベントに合わせて各種のコースを用意しました。白銀の蔵王で、お客さまとの楽しいひとときをお過ごしください。

※ 初滑りコース 12/3、12/8、12/15

※ ② ¥30,300 ③ ¥35,300

④ ¥30,300 ⑤ ¥35,300

⑥ ¥30,300 ⑦ ¥35,300

⑧ ¥30,300 ⑨ ¥35,300

⑩ ¥30,300 ⑪ ¥35,300

⑫ ¥30,300 ⑬ ¥35,300

⑭ ¥30,300 ⑮ ¥35,300

⑯ ¥30,300 ⑰ ¥35,300

⑱ ¥30,300 ⑲ ¥35,300

⑳ ¥30,300 ㉑ ¥35,300

㉒ ¥30,300 ㉓ ¥35,300

㉔ ¥30,300 ㉕ ¥35,300

㉖ ¥30,300 ㉗ ¥35,300

㉘ ¥30,300 ㉙ ¥35,300

㉚ ¥30,300 ㉛ ¥35,300

㉜ ¥30,300 ㉝ ¥35,300

㉞ ¥30,300 ㉟ ¥35,300

㊱ ¥30,300 ㊲ ¥35,300

㊳ ¥30,300 ㊴ ¥35,300

㊵ ¥30,300 ㊶ ¥35,300

㊷ ¥30,300 ㊸ ¥35,300

㊹ ¥30,300 ㊺ ¥35,300

㊻ ¥30,300 ㊼ ¥35,300

㊽ ¥30,300 ㊾ ¥35,300

㊿ ¥30,300

※バス利用(新幹線利用(料金には宿泊・食事料金、交通費、パーティ代、保険料が含まれています)

■問合せ・申込み先…SUGGO東京 03(575)4771



S E R V I C E

『磨いた技術を心にうつめて』 89ヤマハマスター・トーナメント いよいよ全国大会実施!!

より良い技術サービス活動を目指して、10月より全国で地区大会を実施した『89ヤマハマスター・トーナメント』も、予定どおりスケジュールが進み、残すところ11月9日(木)つま恋で開催される全国大会のみとなりました。全国大会では、各地の激戦を勝ち抜

いた精銳の販売店サービスマンの方々が、その接客、整備技術を競い合うことになっています。みなさんも大会スローガンの『磨いた技術を心にこめて』の精神で、店頭での心のこもった技術サービス活動をお願いします。

チューブレスタイヤの耳出しに 『タイヤベルトラッシング』をご活用ください

チューブレスタイヤの交換時に、ビードがあがらず困ったことはありませんか? 今回ご紹介する『タイヤベルトラッシング』は、こんな悩みを解消する便利ツールです。

これはベルトでタイヤの外周を締めることによって、タイヤのビード部の幅を広げ、空気のもれを最小限に抑えながらエアを送り込むもの。面倒なビードアップが容易に行なえます。正確、迅速な作業のために、ぜひサービス工場にお揃えください。なお『タイヤベルトラッシング』は、2輪車チューブレスタイヤ全サイズに対応します。



■YTSヤマハ二輪車整備士講習会スケジュール

| 会場 | 11月 | 12月 |
|-----------|--|----------------------------|
| ヤマハ東北 | 2M 24-26 2M 27-29 2M 30-31 | B 11-13 B 14-16 |
| 研修センター東京 | B 7-9 B 13-15 4M 20-22 2M 27-29 | B 1-3 B 5-7 2M 14-16 |
| 研修会館(Y中部) | 2M 1-3 | B 6-8 |
| 研修センター神戸 | B 1-3 2M 15-17 | 4M 5-7 B 12-14 |
| ヤマハ中国 | B 14-16(広島) | B 12-14(岡山) |
| ヤマハ四国 | B 7-9(松山) | |
| 研修センター福岡 | 2M 20-22 | B 6-8 |

※ B ベーシックコース、2M 2サイクルマスターコース、4M 4サイクルマスターコース
※都合により開催日の変更および中止をする場合がありますのでご了承ください。

ビス工場にお揃えください。
■内容品…ベルトラッシング、エアガン、ブレーキASSY、ツールボックス
■価格…標準小売価格¥20,000
00↓幹施価格¥13,000

11月のヤマハ提供番組



■ONANDOFF

海と陸、ふたつの素晴らしい世界をステージに繰り広げられるヤマハワールドを、スポーツマインドいっぱいカメラが追った話題の番組です。画面に映し出される美しい映像と厳選されたBGMを、心ゆくまでお楽しみください。



週土曜日18時30分から18時45分。静岡放送/毎週日曜日10時30分から10時45分。東日本放送/毎週土曜日23時30分から23時45分、テレビ新広島/毎週月曜日24時35分から24時50分。RKB毎日放送/毎週日曜日24時10分から24時25分。

■オリジナルコンサート

私たちの創った世界

世界各地で精力的な活動を続ける(財)ヤマハ音楽振興会「ヤマハ音楽教室」で育った世界の子供たちによる自作、自演発表の模様をお届けしています。日曜日の朝を、澄みきった純粋な音楽とともに過ごしてください。

テレビ朝日系全国12局ネット。放送日/毎週日曜日。放送時間/7時30分から8時。

- ▼11月4日(ヘマリン編)
 - ▼鳥羽マッチレース
 - ▼11月11日(バイク編)
 - ▼藤原儀彦世界GPへの道
 - ▼11月18日(ヘマリン編)
 - ▼セルボードジャンポリー
 - ▼11月25日(バイク編)
 - ▼オジサンたちの憧れ(3) (予定)
- ※一部地域では放送日が異なります。テレビ北海道、テレビ東京、テレビ大阪、テレビ愛知、テレビせとうち/毎

安全で楽しいバイクライフを！ ライダー自身の意識も向上

秋。'89年のバイク・ハイシーズンも、紅葉の深まりとともにクライマックスを迎えました。カラフルなライデイン

グウエアに身を包み、ツーリングに出かける姿が目につきます。最近の傾向としては、黒や濃い茶色などのウエアが

流行のようですが、被視認性を考えると、やはり明るい色、例えば赤／白のチームヤマハカラーなどのほうが有利。お



客さまにお勧めする時に、ちょっとアドバイスしてみたいかがでしょう。ヤマハニュース9月号の特集でも安全運転への工夫で「見られる」ことへの配慮が、やや欠けるといふ結果が出ていました。しかし、全体的にみると、自分の安全運転に対する評価は高く、安全への意識は高まっていると言えます。先月発表された「二輪車セーフティスローガン募集」にも、昨年の2倍近い1万1569通の応募が寄せられました。また、8月19日、神奈川県・相模湖ビクニックランドで行なわれた、「バイクの日'89」には、昨年の3倍近い2500名、15000台のバイクファンが集まりグッドライダー同志の親睦を深めました。

特に、「バイクの日'89」の会場でアンケートが取れましたが、その中で暴走族問題についての意見を聞いたところ、過激なものから論ずようなもので、大変生々しい抗議の声が集中。一般のライダーにとって、彼らは一種の反面教師的な存在でもあるようです。ともあれ、こうした事例からみると、ライダー個人個人の中に、確実に安全意識の高まりが感じられます。販売店のみなさんの、安全運転指導がしたいに浸透してきた結果と言えるでしょう。これが、さらに拡大してゆくよう、地道な活動の継続をよろしく願います。

お客さまに満足を与えて
しかもお得な20ℓ入り

ヤマハME-2プロクリーナー ヤマハME-3プロワックス

ヤマハME-2プロクリーナー
(バイク用洗浄剤・原液タイプ)
20ℓ入り 品番:90793-42012

特殊界面活性剤を主成分としたプロ用洗浄剤です。溶剤を一切含まませんので、プラスチック部分や、塗装面への悪影響がありません。また、使用後にME-3プロワックスを使うことで、汚れの再付着防止、光沢の復元に効果を発揮します。
用途：カウリング等のプラスチック部、FRP樹脂製品、シートやヘルメットの汚れ落とし。エンジンブロック、シリンダーまわりの頑固なオイル等の汚れ落とし。



ヤマハME-3プロワックス
(プラスチック用)
20ℓ入り 品番:90793-42013

フッ素系シリコンを主成分とする液状タイプのプロ用ワックスです。研磨剤を一切含まませんので、塗装面や樹脂製品の表面を傷つけたり摩耗させずに、透明で輝きのある美しい表面をよみがえらせます。また使用後は塵、水分、油、指紋などの汚れから表面を護り、紫外線カット効果もあります。
用途：塗装面、プラスチック、クロームメッキなどの汚れ落としとつや出し保護。

専用機能を満載

ヤマハ・スノーモビル用 **SA-AF** ヘルメット

11月15日
新発売

メーカー希望小売価格：¥39,800(消費税は含みません)
カラー：メルティングブラック/サイズ：S、M、L/規格：JIS-C種



雪の中を疾走するスノーモビラーたちにとって、極寒の条件下でもくもらないヘルメットは、もっとも必要とするアイテムのひとつでした。このSA-AFは、好評のシステムヘルメットSAをベースに、2枚のレンズを重ねた中空機構を持つ、くもり防止のダブルシールドをはじめ、鼻や頬の形に合わせてフィットし、吐息が直接シールドにかかるのを防止するジャストフィットプレスガード、さらに発汗熱を押える額とアゴのツインダイレクトベンチレーション等を装備。現在の素材、技術力、システムを組み合わせた最もベストなくもり防止機構を備えています。

また、新機構のワンタッチ・マウスガード開閉システム等、実際のライディングシーンで役立つSAの特長はそのまま生かされて、まさにスノーモビラー大望のヘルメットとして完成されました。



白のYSP外装が
良く目立つ店舗



ピカピカのお店で ドライバーの目を釘づけ

YSP宇治／安達文緒店長
京都府宇治市大久保町旦椋129-1 ☎0774(43)0400

お店の知名度、認知度を上げるための第一は目立つこと。しかし、地域の人たちに受け入れられる品の良い目立ち方は、なかなか難しいものです。

今回お訪ねした「YSP宇治」さんは、この夏オープンしたばかりの新店です。美しい店舗と立地を生かした店づくりで、認知度アップに奮闘中。質の高いバイクライフの提案で、地域の浸透を図っています。



安達文緒店長(右)と
スタッフの笠木正憲さん

●立地を最大限に活かした店づくり

「YSP宇治」さんは京都から奈良、和歌山を結ぶ国道24号線のバイパス沿いにあります。平日は産業道路として、また休日は観光路として交通量の多いこの道は、お店づくりの重要なポイントとなっています。

「店づくりの第一に考えたのは、いかにして道行く人たちの目を引くか、ということです。2階に大きなウインドを作り、中の展示車が見えるようにしてあるのも、そのため工夫です。バイクを運転しているにしろ車を運転しているにしろ、間近に来てバイクショップと判っても、みんな通り過ぎてしまいますからね。遠くからでもバイクショップと確認できるようにとの配慮です。もちろん、中に並べられているのは、もっとも注目率の高いニューモデルです」

さらにお店を発見したら無理なく駐車できるようにと、店舗横に35坪のパーキングスペースを用意。幹線道路沿いのメリットを、最大限に生かそうという訳です。

次の配慮は、こうして来店してくれたお客さまに気持ち良く店内に入ってもらいたいことです。

「ショールームに入るのって、買わされてしまうような気がして(笑)、意外と勇気がいりますよね。そこで、一階の新車コーナーは歩道に面したシャッターを開けると、オープン展示になるようにして、気兼ねなく見てもらえるようにしました。

オープン展示とはいっても、商品の価値を落とさないよう注意し、壁にはポスターを貼り、床もグレーに塗装してショールームと一体感を持たせて、自然な感じで店内に入ってもらえるようにしています」



2階はお客さまコーナーとバイクライフ提案展示スペース



日用品コーナーが入りやすいお店の雰囲気を演出



ショー룸は展示スペースと歩行スペースを床材で区分してメリハリのある店内イメージを作っている



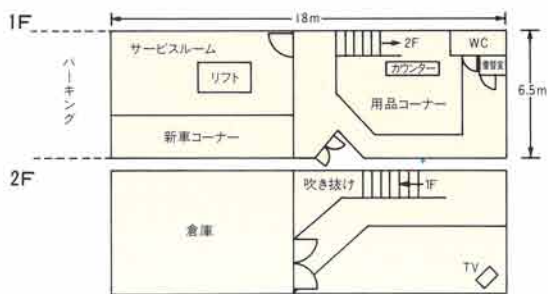
歩道側のシャッターを開けるとオープン展示になる『新車コーナー』

【お店のデータ】

- オープン：'89年7月、YSP伏見の支店としてオープン
- 店舗規模：敷地70坪、建坪35坪（ショールーム17坪、新車コーナー5坪、サービス13坪）
- 展示台数：30～35台
- 立地：国道24号線と平行して走るバス沿い
- 商圏：お店を中心に南東方向へ拡大中、

平均して半径10km以内

- 客層：20才前後が中心
- Y.E.S.S.会員：31名(2,3年会員が8割)
- クラブ：バイクを通じて知り合った仲間が遊べるクラブを計画中
- 告知活動：専門誌広告、DM
- 営業：午前9:30～午後7:30（毎週水曜定休）
- スタッフ：2名(店長、サービス)



● 目的に合わせて店内を機能分化

ニューモデルを見に来たり、用品を探したり、また種々雑多な情報収集と、お客さまの来店目的はさまざまですが、こうしてお客さまのそれぞれの目的を満足させるための工夫も、このお店の大きな特徴となっています。

「誰もが興味を持って入りやすいように、1階は用品コーナーとしましたが、ヤマハのレジャースポーツイメージを強調するために、ATVなどのインパクトのある商品も合わせて展示しています。スノーモビルやマリッジットの展示も有効だと思うので、今後はぜひ展示していきたいですね。」

また、インフォメーションボードで各種イベント情報を伝えたり、この階は情報の発信スペースとしても活用しています。

2階はバイクライフを提案するための展示スペースと、お客さんとのコミュニケーションシゴキを目的に作りました。この夏は、キャンプツーリングの提案として、テントなどのキャンピンググッズでニューセローの演出を行いました。隣りのコミュニケーションスペースには、ビデオなどを置いて、お客さんにくつろいでもらっています。」

幹線道路沿いのよく目立つ店舗と、整理の行き届いた店内。「YSP宇治」さんは、この2つを駆使して着実に地域に浸透しています。そして安達店長は、将来は色々なバイクライフを夢見て集まるお客さんの基地にしたい」と、さらに深く広い市場への浸透を目標に今日も頑張っています。

THE LATEST AD

ヤマハニュース11月号 ● 1989年11月1日発行 ● 発行所…ヤマハ発動機株式会社 〒430 静岡県磐田市新貝2500 ☎0538(32)1150(ダイヤルイン) ● 発行人…小宮 功



森の道は、けって急がない。

耳をすませ、目をこらさず、森にいるときは、五感をフルにはたらかせていたい。
すると、小川のせせらぎが聞こえてくる。いのちの営みが見えてくる。だから、彼は、急がない。
セローといっしょに、森を感じていたい。
新しいセローは、森の静寂をみださない、静えられたエキゾーストノードルなやかな走り。
野生の癒しとやさしさに会いに、セローと僕は、てらけていく。

大自然の、ふとどこへ。

SEROW225

MOUNTAIN TRAIL



¥339,000

静かにやさしく、いい運転。

55mph

- 大自然との調和を目指した今までにないバイクライフの提案で、好評を得ているNew SEROW225の最新専門誌広告です。
- 第1弾の“カワセミ編”“イラスト編”に続き、今回もリスを主役にセローならではの世界を美しく表現しました。
- さらに大きなバイクフィールドを開拓するセローで、さらに大きな需要の開拓をお願いいたします。