

ヤマハニュース

Yamaha News

2002 MAY. No464

What's
New

TW225/Mate・News Mate
第1回ワールドテクニシャンGP など

5

MC FRONT LINE

Case Study

バイクショップ 百景

お客さまとショップの距離感

キュービーネット株式会社

YSP杉並北

TW225

- 最高出力13kW(18PS)、最大トルク18N・m(1.8kgf・m)の4ストローク・223cm³・空冷単気筒エンジン搭載。シフトルーピングに十分な加速、巡航性能を発揮する。
- ショートリアシートカウル、丸型メーター、小型タンクキャップなどを新採用。TWならではのデザインにいつもの磨きかけた。
- ニューTWは3カラー。元気よくビビッドなイメージのイエロー(レディッシュイエローカクテル1)、カスタムベシックなホワイト(ブルーイッシュホワイトカクテル1)、アーミーチックで重厚なグリーン(ダークグレイッシュグリーンメタリック1)をラインナップ。

レディッシュイエローカクテル1(イエロー)



ストリートカスタム、トラッカーの代名詞ともいえる「ティーダブ」、ヤマハTW200がモデルチェンジ。「TW225」として、223cm³に排気量をアップし発進加速や定常走行のフィードリングを高めたほか、ショートリアシートカウル、丸型メーターなどの採用で外観も向上。いつもの気軽なパーソナルコンピューターに進化しています。

ストリートバイカーの定番マシン
我が道にこだわってさらに進化!
排気量アップ、外観アップで新登場

YAMAHA
TW225

6月24日 新発売
¥339,000
カラー：3タイプ



ブルーイッシュホワイトカクテル1(ホワイト)



ダークグレイッシュグリーンメタリック1(グリーン)

2002 TEAM YAMAHA



ピットシャツ

TY-674
¥11,900
カラー・サイズ・パーツNO.
=レッド・M/L/LL・90792-0950 ■
=ブルー・M/L/LL・90792-0951 ■

メカニックスーツ

TY-754(長袖)
¥12,500
カラー・サイズ・パーツNO.
=レッド・M/L/LL・90792-7884 ■
=ブルー・M/L/LL・90792-7885 ■



メカニックサロペット

TY-757
¥9,900
カラー・サイズ・パーツNO.
=ブルー・M/L/LL・90792-7890 ■

TY-756(半袖)

¥12,000
カラー・サイズ・パーツNO.
=レッド・M/L/LL・90792-7886 ■
=ブルー・M/L/LL・90792-7887 ■

TY-757(袖なし)

¥11,500
カラー・サイズ・パーツNO.
=レッド・M/L/LL・90792-7888 ■
=ブルー・M/L/LL・90792-7889 ■

サービスマンの定番・メカニックスーツやメカニックサロペットをはじめ、「TEAM YAMAHA」のピットシャツ、ポロシャツ、デニムシャツなど、お店のスタッフユニフォームに最適なアイテムが2002デザインで新登場しました。夏に向け、さっぱり衣替えして気分をリフレッシュしましょう!

店内スタッフのユニフォームも
「2002 TEAM YAMAHA」で衣替え

※ここでご紹介した商品の価格は、すべてメーカー希望小売価格(沖縄および一部地域を除く)です。
※価格には、保険料、税金(消費税含む)、登録に伴う諸費用は含まれていません。

Mate V50 / V50D

- 2002カラーは、落ち着いた色合いのグリーン2色(モスグリーン、ダークグレイッシュグリーンメタリック3)と深みのあるブルー(フレンチブルー)の3色を、各モデルと組み合わせ4バリエーションで展開。
- 燃料タンクの形状、容量など細かな見直しで商品性をさらにアップ。
- シリーズ共通の2ストロークエンジンは、酸化触媒「キャタリストチューブ」などで低排出ガス・低騒音を実現。
- 制動時のコントロール性と制動力に優れたφ130mmのドラムブレーキ(前後)を採用。
- コンパクトで視認性に優れたメーターパネルには、燃料計も装備。
- 照射角の広い丸型ヘッドライトは、明るい12V・40W/40Wハロゲンバルブを採用(V50/V50D)。
- 新聞配達専用のV50Nは、開口部480×260mm、深さ250mmの大型フロントバスケット・積載しやすい大型フラットリアキャリア・フロントバスケット前方に12V・30W/30Wキセノンバルブヘッドライト・フロントバスケット上部に手元灯、などを備える。



V50/モスグリーン



V50D/フレンチブルー



V50D/ダークグレイッシュグリーンメタリック3



V50N/フレンチブルー

機性能、経済性、操安性、静粛性。あらゆるビジネス用途に優れた性能を発揮するメイトV50シリーズが、細部にわたる熟成を織り込み、2002カラーで新登場します。

ビジネスでおなじみ50が
細部熟成と新色でモデルチェンジ

YAMAHA

Mate V50/V50D News Mate V50N

6月20日 新発売

¥160,000(V50) ¥175,000(V50D) ¥180,000(V50N)

カラー：3タイプ (V50・1、V50D・2、V50N・1)

News Mate V50N

What's new SP TOOLS

ヤマハ「Gロック」スクーターを手間なく個別にアピールする「セールスポイントステッカー」

車種別セールスポイントステッカー



共通「Gロック」ステッカー



5月中旬以降、リモコンJOG、VINOなどヤマハ50ccスクーター全車とグランドアクシス100に、1台ずつ「セールスポイントステッカー」を貼付して出荷します。

このステッカーは、「まだ買う決心がつかない」「通りすがりに店頭で見ただけ」といったお客さまが、それぞれの商品のセールスポイントが何なのか一目でわかるよう配慮し、全車共通の「Gロック」を明示したものと、各車個別のセールスポイントを取り上げたものが1枚ずつ付いています。

店頭在庫分については、ご希望により同じステッカーを無料提供します。担当セールスマンまでお知らせください。ノリを使わない静電タイプなので、貼ったりはがしたりする手間が少なく、車体汚れの心配も不要です。

デニムシャツ

TY-682(長袖)

¥8,900

カラー・サイズ・パーツNO.

＝インディゴブルー・M/L/LL・90792-0979■

TY-682(半袖)

¥7,900

カラー・サイズ・パーツNO.

＝インディゴブルー・M/L/LL・90792-0980■



ポロシャツ

TY-675

¥5,900

カラー・サイズ・パーツNO.

＝ホワイト&ネイビー・M/L/LL・90792-0952■

ホワイト&ブラック・M/L/LL・90792-0953■

ネイビー・M/L/LL・90792-0954■

ブラック・M/L/LL・90792-0955■

※上記はデザイン案です。実物と異なる場合があります。

取り扱い：株式会社ワイズギア (TEL.053-443-2180)

サービスの腕・顧客満足向上の心を競い合い切磋琢磨した初の世界大会 「YAMAHA World Technician GP」

優勝したスイスのピーター・バックハルターさんは、「技術サービスの向上はもちろん、お客さまのより良い関係作り、満足度向上をめざして自分なりに勉強しモチベーションを高めてきたことが、優勝につながったのだと思います。帰ったらさっそくトロフィーを店に飾り、お客さまにアピールしたいですね」とコメント



World Technician Grand Prix 2002



ヤマハは、世界各国のヤマハ二輪ショップ&ディーラーサービスマンを対象に、日頃鍛えたサービスの腕・顧客満足向上の心を競う初の世界大会「ヤマハワールドテクニシャンGP」を、4月5日、静岡県磐田市のヤマハ発動機本社で開催しました。

この大会は、お客さまが世界中どこでもディーラーでも均一で高品質なサービスを受けられる体制を整備する「グローバルサービス教育・中期計画」に基づくもので、今回、その中核を担うサービスマン育成システム「ヤマハテクニカルアカデミー(YTA)」プログラムシステム以上の資格を持つ世界6地域15カ国

のサービスマン1500名が欧州、大洋州、中南米、東南アジア、西アジア、中国・台湾、日本の各地域大会に参加。上位入賞者17名が選抜され、世界大会に臨んだわけです。

競技内容は「学科」「実技」「計測」「接客」の4課題。国や地域によって生活習慣、文化、取り扱い商品などが異なりますが、そこは「One to One Service」ひとりひとりのお客さまとのより良い関係作り」を実践するハイレベルな技術、高いCS意識の持ち主ばかり。全員がほとんど差のない好成绩で競技を終えました。

そのなかで優勝を勝ち取ったのは、スイスのピーター・バックハルターさん。続いて日本の高橋卓也さん(YSP福生東)が2位。さらに3位は、同点でマーク・スリヴァンさん(オーストラリア)とリン・ギューホンさん(台湾)が分けあいました。

「ヤマハワールドテクニシャンGP」は今後2年ごとに継続開催していく予定で、中断していたYTSの国内大会も次回に備えて再開をめざします。ぜひご期待ください。



実車の総合点検と不具合の発見、修復を行なう「実技」



「学科」では、技術や商品、業界知識などをチェック



「接客」は、新車購入客への納車を想定し、挨拶から引き渡しまでを総合的に判定する



ブレーキパッドの厚み、イグニッションコイルの抵抗値、バルブクリアランスなど5項目の測定を行なう「計測」



日本からは、'95~'97年のYTS全国大会で優勝したYSP福生東・高橋卓也さん、YSP南京都・鳥居信寛さん、YSP上福岡南・南博文さんの3名が出演

YAMAHA RIDE & LIVE

開催日：6月16日(日)
会場：スポーツランドSUGO
入場料：1,000円(税込)
※クラブヤマハのメンバーはメンバーカード提示で入場無料

予定内容

- 1) 体験アトラクション(参加費・別途)
 - [ロードコース]
 - ・2002ヤマハニューモデル体験走行
 - ・サーキット体験走行(車両持込み)
 - [MXコース]
 - ・オフロードモデル体験走行(車両レンタル)
 - ・MXコース体験走行(車両持込み)
 - [トレッキングコース]
 - ・トレッキング体験走行(車両持込み)
 - [その他]
 - ・レーシングカート体験走行(車両レンタル)
 - ・ATV体験走行(車両レンタル)
- 2) エキジビジョン
 - ・フリースタイルモトクロス
 - ・ロードエクストリーム
 - ・トライアルデモ走行
 - ・ビンテージレーサーデモ走行
- 3) スクール(参加費・別途)
 - ・TZ125体験スクール
 - ・キッズバイク体験スクール
 - ・奥さまバイク体験スクール(女性限定)
- 4) その他
 - ・オールヤマハプロダクツ展示会
 - ・フリーマーケット
 - ・2002ヤマハニューモデル展示試乗会(ゲート前大駐車場/参加無料)

※上記アトラクションの参加費など詳細は、Club YAMAHA Motorcycle ホットライン/
0120-319-919(月～金・9:00～17:00)までおたずねください。

SHINYA DAY

開催日：6月15日(土) 15:00～
会場：スポーツランドSUGO
サーキットDパドック
入場料：6,000円(暫定)
詳細：佐藤信哉公式ウェブサイト
<http://www.godspeed.co.jp>

ON ANY SATURDAY

特別編 SUGOバージョン

開催日：6月16日(日)
会場：SUGO フラットダートコース
内容：ダートトラック体験走行など
参加費：2500円(予定・保険料含む)
その他：展示ブース、フリーマーケット
問合せ：Gスタッフ
Tel.03-3313-7676 <http://j-bike.com/motoshop56/>



RR、MX、TR、カート、ATV…… ヤマハワールドをまるごと楽しもう 「YAMAHA RIDE & LIVE」開催!

オンロード、オフロードのモーターサイクルはもちろん、ATVやカートなどさまざまなヤマハビークルを総動員。国際レーシングコースやパドック、カートコース、モトクロスコース、トレッキングコースなどSUGOの施設もフル活用して、なんでも体験、乗りまわろう! というビッグなイベントを、6月16日(日)、宮城県・スポーツランドSUGOで開催します。

ほとんどのメニューは当日参加でOK。子ども向け、奥さま向け、ビギナー向けの体験走行やスクール、エクストリームバイクの各種エキジビジョン走行など観て楽しいアトラクションもいっぱい。ヤマハ契約ライダーもゲスト参加する予定です。

また、前日には「ミスターバイク」誌上でおなじみ佐藤信哉さんの「SHINYA DAY」、16日にはモトショップ五郎さんの「ON ANY SATURDAY」といったスペシャルイベントも併催されます。ご家族や友だちなど多数お問い合わせのうえご来場ください。

トラッカー、ビッグスクーター、スーパースポーツ、アメリカン……。昨今のスポーツバイク市場で、「カスタム」は切っても切れない重要なポジションを占めています。しかし、むやみやたらと手を入れ過ぎると、当然、その分だけお店もお客さまもリスクを背負うこととなります。

お客さまの安全を確保し、お店に対する信頼感、安心感を醸成するためには、道路運送車両法などの関連法令をきちんと理解し、保安基準に則ったカスタムを行なうことが必要です。

そこでヤマハでは、ASS(エアアサビショップ)を中心とするスポーツ車取扱店の経営者、店長、サビス責任者のみなさんを対象に、保安基準内カスタムに関する知識、市場動向、問題点などをレクチャーする「カスタムパーツ法規講習会」を開催しています。すでに3月6、7日に東京地区、4月12、13日に大阪地区で実施し、大変ご好評をいただきました。さらに5月、6月にわたっては全国13会場で行ないますので、ぜひともご出席ください。詳しいご案内はヤマハから別途個別に差し上げます。

「カスタムパーツ法規講習会」

保安基準に基づくカスタムで
お客さまの安心と信頼を守ろう!
「カスタムパーツ法規講習会」

カスタムパーツ法規講習会 日程

5月9日(木)/松本	29日(水)/静岡	13日(木)/仙台
15日(水)/福岡	30日(木)/東京(再)	19日(水)/金沢
16日(木)/宮崎	6月5日(水)/岡山	20日(木)/名古屋
22日(水)/神奈川	6日(木)/四国(新居浜)	
23日(木)/広島	12日(水)/札幌	

ヤマハ提供BSデジタル番組「75mph」放映日程

BSデジタル放送によるヤマハ提供番組「75mph」では、自分の価値観を大切に生きる「人」にスポットを当て、その人とともに豊かな時間を創出するパーソナルビークルを表現しています。現在、ヨーロッパ編に続いて国内編を放映中。ぜひご覧ください。

BS FUJI/毎週日曜22:55～23:00(再放送は毎週水曜11:55～12:00)放映

日程	登場人物	登場商品
5月5日	ウエノコウジ氏	MC(都内)
5月12日	鈴木佳明氏	マリン(沖縄)
5月19日	中嶺 幹氏	MC(沖縄)
5月26日	田仲康仁・優也親子	マリン(沖縄)

TBS「しあわせのシippo」でもマジスティ・カスタムが登場

フジTV「人にやさしく」に続いて、今度はTBSのドラマ「しあわせのシippo」にもマジスティのカスタム車が登場しています。

水野美紀さんが主演の「しあわせのシippo」は、彼女を取り巻くさまざまな人間模様をコミカルに描くドラマ。幼なじみの恋人役を坂口憲二さんが演じ、マジスティは彼の愛車という設定です。貧乏な司法浪人生という役なので、あまり派手なカスタムは施されていませんが、トラックをベースにしたライトカスタムはちょうどマジスティCのイメージ。6月の新発売に向けて、絶好の追い風となるかもしれません。

■TBSカネボウ木曜劇場「しあわせのシippo」

放映：毎週水曜日・22時
出演：水野美紀、坂口憲二、長塚京三、原沙知絵、佐野史郎、小泉孝太郎ほか

確かな知識と技術力でCSアップ! 「YTS講習会」をご活用ください。

バイクショップは、お客さまに商品を提供するだけでなく、安全で楽しいバイクライフをサポートすることも大事な役割のひとつです。つねに正確・迅速なテクニカルサービスを心がけ、お客さまの安心と信頼を高めましょう。それには、確かな技術と知識の習得、スタッフ全員のレベルアップが不可欠。スポーツモデルからスクーター、パスまで幅広くカバーするヤマハ二輪車整備士(YTS)講習会を、ぜひ積極的にお役立てください。

■ヤマハ二輪車整備士講習会日程(5月～6月)

会場	5月			6月		
	ベーシック	マスター	パス	ベーシック	マスター	パス
SC北日本		14～16 21～23(仙台)			11～13(仙台)	
SC北関東		14～16 21～23	17	11～13	18～20	
SC西関東	15(1Day)				12、19、26	
SC中部		14～16(名古屋)		4～6(本社)		未定(静・愛・石)
SC近畿	14～16	21～23		4～6	12、19、26	
SC中四国		21～23(岡山)	9(岡山)			
SC九州				25～27	11～13	

ベーシック：ヤマハスクーターエンジンのオーバーホール整備とそれに準ずる測定の実習
マスター：ヤマハ4サイクル4気筒エンジンのオーバーホール整備と基本的トラブルシューティングの実習
PAS：PASに関する一般整備知識の実習

バイク人気の高まりを裏付け大盛況! 大阪/東京「モーターサイクルショー」

3月22日(金)〜24日(日)は大阪、4月5日(金)〜7日(日)には東京で、それぞれ恒例の「モーターサイクルショー」が開催されました。期間中はどちらも好天に恵まれ、会場は連日満員。特に出展者数を昨年の56から89に増やした大阪では、来場者数が20%以上も増えるなど、着実にモーターサイクルファンが増えつつあることを実感させる盛況ぶり。

また、来場者が10万人を超える東京は、屋外特設コーナーも充実。ニューモデル試乗、親子バイクスクール、トライアル・デモ走行、フリーマーケットなどで

1日をフルに楽しむ人たちが賑わいました。

ヤマハブースは、奥のステージをカスタム車の展示に割き、ニューモデルのラインナップはブース前面の「タッチ&トライコーナー」で展開。終日たくさんのファンで賑わった

ワイズギアはTMAXとマジスティのカスタムをメインに展開。家族連れや仲間たちを誘って試乗カップルも多く見られた



見て・触って・乗って・買って楽しめるメニューがそろった東京の屋外特設コーナー



開幕6戦全勝でチャンピオン! 無敵のC・リード&YZ250F

4月6日、AMAスーパーバイクロス250cc東地区シリーズ第6戦(セントルイス)、YZ250Fを駆るヤマハ・オブ・トロイのチャド・リードは序盤から積極的な走りを展開。上位グループにつけながらチャンスをうかがい、3周目にトップへ浮上すると、そのまま後続を振り切ってフィニッシュ。破竹の開幕6連勝を飾るとともに、初のシリーズチャンピオンに輝きました。YZ250Fは、昨年の西地区チャンピオン(S・ロンカダ)に続いて2年連続のタイトル獲得です。

また250ccクラスでは、ジェレミー・マクグラスが復調して上位入賞を続け、第13戦ポイントアック大会を終えた時点でランキング3位に浮上。同2位のデビッド・ピラマンとともに、トップをいくカマイケルを追い走っています。今シーズンもいよいよ終盤、逆転チャンピオン獲得に期待したいものです。



第7戦は2位に終わり、シリーズ全勝こそ逃したものの、圧倒的な強さを見せたC・リード



リコール&サービスキャンペーンのお知らせ

下記リコール、改善対策、サービスキャンペーン車両の改修・修理を行っております。大変ご迷惑をおかけしますが、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。詳しくは、ヤマハ・ホームページ(<http://www.yamaha-motor.co.jp/news/recall.html>)などでご確認ください。

商品名	車体番号	商品名	車体番号
【サービスキャンペーン対象車】		●ロードスター	009830~009929、010030~010129、010330~010429、VP12J-000008~000967
●リモコンJOG・JOG・JOG-ZR(CV50)	SA16J-000054~030338、SA16J-030400~030699	【改善対策対象車】	
●ニューJOG(YV50)	SA01J-000053~015232	●シグナス(XC125SV)	SE07J-000101~001560
●JOGボシェ(YV50H)	SA08J-016949~022752	●メイト(V50)	UA04J-000016~020905
●JOGアプリオ(YJ50)	SA11J-034463~048838	【サービスキャンペーン対象車】	
●JOG-ZR(YG50ZR)	SA13J-011177~015778	●JOG(YV50Z)	SA12J-000010~010931
●JOG-Z(YV50Z)	SA12J-024662~034241	●JOG(CY50)	3KJ-8504101~8114574
●ビーノ(YJ50R)	SA10J-029576~042775	●JOG-ZR(YG50ZR)	SA13J-000011~005570
●ビーノABS	SA02J-100101~104489	●JOGスポーツ(YG50Z)	3YK-6221101~6257480、3YK-6715101~7404095
●ギア(BA50)	UA03J-000013~006302	●ジョグボシェ(YV50H、CY50H)	SA08J-028523~036627、SA08J-000019~010908、3KJ-8615101~8214976
●タウンメイト(T90D/T90N)	UB02J-000035~000104、UB02J-000105~000164	●JOGアプリオ(YJ50)	SA11J-065039~088782、SA11J-000013~017772、4JP-5770101~7289787、4LV-6342101~6349540、4LV-7107101~7210050
●グランドアクシス(SB01J)	SB01J-100101~138056、SB01J-100101~103519	●JOGスポーツ90(CY90Z)	3WF-179101~213767
●グランドアクシス(YA100W)	SB01J-100101~106487、SB01J-106553~106555	●ビーノ(YJ50R)	SA10J-044334~065863、SA10J-000012~014715、5AU-000027~121650
●シグナス(SE01J)	SE01J-000101~005648	●アクシス90(YA90)	3VR-157101~198653
●シグナス(XC125SV)	SE07J-000106~000590	●アクシス(YA50)	3VP-6595101~6618837、3VP-6605101~6620897
●シグナス(4TG)	4TG-000101~4008778	●グランドアクシス(YA100)	SB01J-100101~138056
●マジスティABS	SG01J-003245~006687		
●マジスティ	SG01J-000015~006707、SG03J-000027~015548、4HC-061237~070060		
●ドラッグスター250	VG02J-000020~001069、VG02J-001170~001269、VG02J-02672~02751		
●FZ400	000585~000984、001571~002170、002762~003161、003212~003351、004102~004761、005866~006715、006766~006915、007816~008815、008973~009228、009480~009729		

春!モータースポーツシーズン全開 世界で日本でヤマハチーム好発進!



海外同様、プロとして自立したチーム（大磯ムスタング）と契約を結び、ヤマハの支援を受ける大河原。レースに集中できる環境で、しっかり手応えをつかんだ



全日本ロードレースの模様は、テレビ東京・テレビ大阪・テレビ愛知・テレビせとうち・テレビ北海道・TVQ九州放送・東日本放送・山口放送の各局で日曜日夜夜放映中

全日本選手権モトクロスは、250ccで大河原功次が総合2位(272)、125ccでは渡辺学が同じく総合2位(272)を獲得。こちらもチャンピオン争いを期待させる好調な滑り出しを見せています。

今シーズンも、ヤマハチームの活躍にぜひ注目ください。

モトクロス世界選手権は、500ccクラスにディバイティングチャンピオンのステファン・エバーツとマルニック・ベルブーツが参戦。さっそく開幕戦で3位、2位とそろって表彰台に上がり、第2戦でもエバーツが2位、ベルブーツが4位と好調なスタートを切りました。250ccのフレデリック・ボレイも、2連勝のピジョンを追って、第2戦まで2位、3位と連続表彰台をゲット。虎視眈々と逆転を狙っています。

全日本選手権ロードレースでは、スーパーバイク

クラスにJSB1000、PTという新カテゴリが加わり、従来のSB、SNKと混走。シリーズポイントでSB総合(SB・SNK・JSB)と、SNK&JSBで争います(PTは賞典外)。

その開幕戦、YSPレーシング&プレストチームからYZFR7でスーパーバイクに参戦する吉川和多留と辻村猛は、GPマシンが混じるPT勢に先行されたものの、SB総合3位、2位でフィニッシュ。幸先よく2つの表彰台を獲得しました。また、GP250クラスは昨年同様TZ250どうしの競り合いとなり、小山知良が優勝。日本GPを制した宮崎も3位に入っています。

日本GPで宮崎敦&TZが初優勝! 期待のYZR-M1も3位表彰台デビュー



YZR-M1で3位に入ったチエカ。「途中何度か接触したりスリップダウンしそうになったりしたが、ハードに攻めた。3位もうれしいが、M1が十分なポテンシャルを持っていることはドライの予選で証明できたので、次に生かしたい!」



「僕の人生にもこんなことが起こるのかわからないくらいうれしい! マシンとタイヤのおかげです」と喜びもひとしおの宮崎(中央)

4月に入り、モータースポーツはすべてのカテゴリでシリーズ戦がスタート。なかでも鈴鹿の日本GPが開幕戦となるロードレース世界選手権は、MotoGPと名を変えた旧500ccクラスに各メーカーのエースチームが新開発の4ストロークマシンを投入し、ひときわ高い注目を集めました。

ヤマハは4ストロークのYZR-M1をマックス・ピアッジとカルロス・チエカに、2ストロークのYZR500を阿部典史、中野真矢など6人のライダーに託して参戦。予選でチエカ、ピアッジが4位と5位、オリビエ・ジャックと中野真矢が8位、9位に入り、まずまずの出足を見せます。ところが決勝は雨。ギャリー・マッコイ、ピアッジ、中野が相次いで転倒・リタイアしたものの、チエカと阿部は果敢に上位へチャレンジ。ロッシ、梁に続いてチエカが3位表彰台を獲得し、阿部も2ストロークマシン最上位の5位入賞を果たしました。

また250ccクラスでは、序盤からトップに立った宮崎敦が、終盤にファステストラップまで記録する快走で後続を突き放し、みごとGP初優勝! 市販TZ250として17年ぶりの栄冠に輝きました。

シリーズランキング

AMA SX250 (第14戦終了時)		
1 R. カーマイケル	Honda	306
2 D. ビーラマン	Yamaha	279
3 J. マクグラス	Yamaha	218
4 E. ラスク	Kawasaki	208
5 S. ロンカダ	Kawasaki	205
6 N. ラムゼイ	Honda	197

AMA SX125東 (第7戦終了時)		
1 C・リード	Yamaha	172
2 B・ブラウン	Kawasaki	120
3 B・ジェスマン	Suzuki	101
4 B・アンテュネス	Suzuki	96
5 S・ボナフェイス	KTM	91
6 J・ダウド	KTM	82

AMA SX125西 (第7戦終了時)		
1 T. プレストン	Honda	130
2 J. スチュワートJr	Kawasaki	120
3 I. タデスコ	Yamaha	115
4 C. ゴセラ	Honda	114
5 B. セラーズ	KTM	91
6 T. エリオット	Honda	88

Moto GP (第2戦終了時)		
1 V. ロッシ	Honda	45
2 C. チエカ	Yamaha	27
3 宇川 徹	Honda	25
4 L. カピロツィ	Honda	23
5 阿部典史	Yamaha	20
6 梁 明	Suzuki	20

WGP250 (第2戦終了時)		
1 F. パッターニ	Aprilia	26
2 L. デ・ピュニエ	Aprilia	26
3 M. メランドリ	Aprilia	25
4 宮崎 敦	Yamaha	25
5 E. アルツァモラ	Honda	22
6 R. ロルフ	Honda	21

WSS600 (第4戦終了時)		
1 S. シャンボン	Suzuki	77
2 J. A.ピット	Kawasaki	70
3 F. フォレット	Honda	59
4 C. ケルナー	Yamaha	47
5 藤原克昭	Suzuki	33
6 P. ボンテンビ	Ducati	30

WMX500 (第2戦終了時)		
1 J. スメッツ	KTM	50
2 S. エバーツ	Yamaha	42
3 M. ベルブーツ	Yamaha	40
4 A. バルトリーニ	Honda	38
5 F. ガルシアピコ	KTM	32
6 A. レオク	Honda	27

WMX250 (第2戦終了時)		
1 M・ピジョン	Suzuki	50
2 F・ボレー	Yamaha	42
3 P・ベイラー	Honda	32
4 J・コピンズ	Honda	32
5 K・グンダーセン	Kawasaki	31
6 A・キオディ	Yamaha	29

JRR SB総合 (第1戦終了時)		
1 渡辺 篤	Suzuki	25
2 辻村 猛	Yamaha	20
3 吉川 和多留	Yamaha	16
4 武田 雄一	Honda	13
5 西嶋 修	Kawasaki	11
6 山口 辰也	Honda	10

JRR GP250 (第1戦終了時)		
1 小山 知良	Yamaha	25
2 嘉陽 哲久	Yamaha	20
3 宮崎 敦	Yamaha	16
4 横江 竜司	Yamaha	13
5 中須賀 克行	Yamaha	11
6 中富 伸一	Honda	10

JMX250 (第1戦終了時)		
1 小田切一剛	Honda	40
2 大河原功次	Yamaha	34
3 田島 久	Suzuki	30
4 成田 亮	Suzuki	23
5 勝谷武史	Kawasaki	20
6 増田一将	Suzuki	18

JMX125 (第1戦終了時)		
1 加賀真	Suzuki	40
2 渡辺 学	Yamaha	34
3 小島太久摩	Suzuki	26
4 福留善秀	Suzuki	23
5 高須庸市	Suzuki	21
6 鈴木友也	Yamaha	20



店と親し過ぎてはいけない 緊張感を忘れない距離が必要

32歳 / トラック運転手 / 大型二

今は決まった店との付き合いはありませぬ。日頃のメンテナンスなどは、会社の先輩がメカに詳しいので、その人たちに頼ってます。しつかりした整備力のある、信頼できる店があればお世話になりたいと思ってるんですけどね。

でも、いい店って、なかなか見つからないんですよ。整備の工賃は店によつてマチマチで、明細もくれない。むすつとしたオヤジがいて、知らないから聞いているのに「そんなことも知らないのか」っていうような態度をされたり……。サービスマンだって意識がないんだろ。我々トラックのドライバーでも接客態度に気をを使うのに。

もししばらくすると、知り合いの元レーサーが近くに店を出すので、そこに期待しています。レース活動している人は、メカの腕も信頼できそうだし、ある程度気心も知れてるから。

ただ、仲よくなり過ぎると、見なくてもいいことが見えてしまうことってあるでしょ？ それが心配。変に気兼ねして付き合いたくない。適当に距離を置いて、お互いに緊張感を忘れないくらいの付き合いの方がベストだと思います。

目安は店長が 自ら手を汚す店

34歳 / 病院職員 / 大型二

以前、事故で修理に出した時、すごくいい加減な修理と対応をされたことがあって、それきりバイクショップとの付き合いはありませぬ。昔レースをしたので、ちよつとしたメンテナンスや車検なら自分でやっちゃいますしね。

でも本当は、そんなことせずに済めばいい。バイク本体を買った店で、後々まで面倒を見てもらうというのが理想だと思いますよ、お互いに。今、TRX850の代替えを考えていて、いい店が見つければ、そこで次のバイクを買うつもりです。

お客のこと、扱うバイクのことをきちんと把握している店なら、外車も国産車も、メーカー専門店にはこだわりませぬ。その目安としては、店長自らが修理に手を汚す店、ですかね。大きな店、専門店になればなるほど少ないケースですけど、例えばAという外車に強い店があつて、そこは「ちゃんとかわかってるな」というのが会話などで伝わってくるし、安心感がある。しかも、サーキット走行会とかツーリングだとか、けっこうマメにやってくれるんですよ。こんな店なら毎週通つてもいいと思います。

スタッフや常連客と 仲良くやりたい

21歳 / 病院職員 / 大型二

今付き合つてる店は、購入店と違う店です。購入店のスタッフとは人間関係上どうにもなじめなかつたし、今の店は自宅に近いので便利だから。

ただ、十分満足かという点、そうでもない。自分にかスタムやメンテナンスの知識が浅いので、行くたびに「ああしたほうがいい、こうしたほうがいい」と言われると、押し売りされてるような気がしてイヤ。親切でアドバイスしてくれてるんだらうけど。

今は2500のバイクだけだ、そのうちビッグバイクを買うことになったら、また違う店を探すつもりで

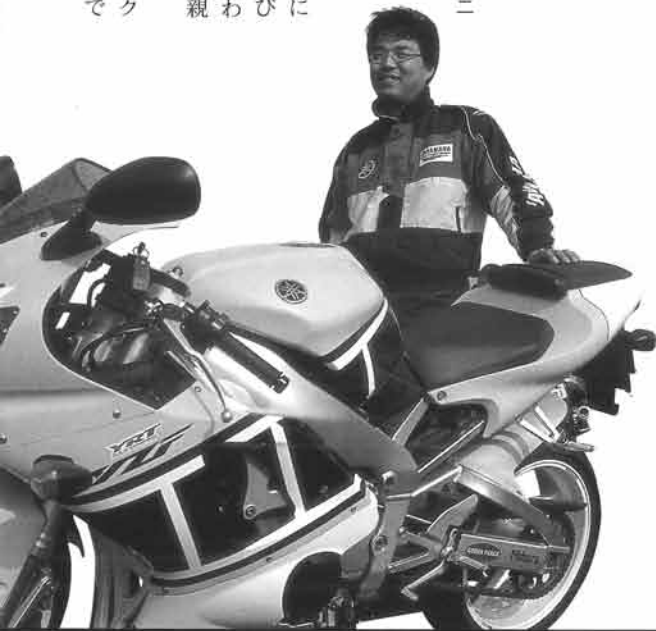
す。自分としては、スタッフやほかの常連客も含めて、人間関係を重視したい。せつかく大型に乗るのならツーリングもしたいし、そういうクラブがあつて面倒見のよい店が理想かな。

無理をお願いできるって 信頼の証しだと思う

28歳 / フリーター / 大型二

今付き合つている店は、欲しい中古車を店頭で見つけて、その時に話をした店員さんと気が合つたことが一番の理由です。修理やメンテナンスなど用事があるときにしか行かないけれど、たまに行くと、その店員さんと雑談して楽しんでます。相手はサービスマンなので、あまり邪魔にならないよう気を使いますが、お互いに気を遣う関係のほうが長続きすると思いますよ。

カスタムパーツは、用品の充実した専門店があるので、そこで買って自分でつけたら、ショップに持ち込んでつけてもらうようにしています。申し訳ないとは思いますが、そういう無理をお願いできるって、信頼の証しじゃないですか？





大切なバイク仲間です

25歳／フリーター／大型二

ショップとの付き合いは、僕にとつてはすごく大切な時間です。パーツの注文やメンテナンスはもちろん、仕事帰りにぶらっと立ち寄りたり、暇なときに顔出したり。

以前はバイクに乗っている友達がたくさんいて、いろいろ話ができただけで、最近はみんな乗らなくなつて寂しい思いをしていたんです。この店にいると、自分ではわからない電気系統のメンテナンスについても丁寧に教えてくれるし、すごく助かっています。最近、初めて店のツーリングに行つたんですけど、ちよつと走りたりなかった。もうちよつとつきあつてよつと感じ。それさえ叶えてくれれば完璧です。ね。

もし他のショップでバイク買ったとしても、遠慮なく遊びに行つちやうだろうな。

修理代をボラれて懲りた

19歳／専門学校生／普通二

僕はツーリングが大好きで、今持つてるXJR400Rは3年で5万5000km走ってますが、バイクショップにバイク本体を買うこと以外で行くことはないですね。修理とかメンテは自分でやっています。自動車整備の専門学校に通っていて、メカいじりは好きです。から。

それに、以前バイクを買った大型量販店に整備を頼んだら、すごく高いお金を取られたんです。その

後、実家の近くの小さい店に行つて話をしたら、「それはボラれたね」と言われ、もう懲りました。

実家は遠いので、その小さい店に通うことはできないけど、そこは修理明細もくれるし、修理した内容を写真に撮つて見せてもくれる。そういう店があれば任せてもいいとは思いますが、カンバンだけじゃ探するのは難しい。自分で試しながら選ぶしかないでしょう。

高校生にもやさしい アットホームな店

17歳／高校生／普通二

近くの店にスクーターを買いに行つたんですが、高校生だとローンが組めないと言われ、2分割くらいでなんとか買えるように相談したら、いいよって引き受けてくれたんです。それからずっとその店のお世話になってます。まだバイクのことがよく分からないので、いろいろ質問すると、素人の自分にも分かるように丁寧に教えてくれる。すごくアットホームな感じの店だから、気軽に聞けるんですね。おかげで普通二輪の免許も取っちゃいました。今度は大型に挑戦します！

お気に入りの店主が変わると 付き合いも考えどころです

40歳／会社員／大型二

30を過ぎたころ友達に紹介されて行つた店なんです。が、オーナーとすぐ意気投合してしまい、それ以来その店にゾクゾク！今では月に2、3回遊びに行つています。2年に1度は買い変えている私にとつて、下取りの価格が高いのも魅力ですね。

でも最近、店が世代交代しつあつて、この2代目はなんとも頼りない。「もつとしつかりせーよ」といいたくなる。お気に入りの先代と比べるせいか、どうもモノ足らない感じ。客の立場としては、今後、思案のしどころかな。

イベントが豊富で 仲間もいっぱい

22歳／新卒会社員／普通二

いつも行つてる店は、オフロードを中心としたバイク関連の遊びやバーベキューパーティ、飲み会などいろいろイベントを豊富に行なっていて、社長の人柄か、客どうしでもすぐ友達になれるアットホームな雰囲気。が気に入っています。友達を連れていっても、他の常連と分け隔てなく接してくれるし、店全体の雰囲気。が楽しいんです。

また、店自体はスクーターや中古車を中心とした小さい店ですが、欲しいバイクやパーツがあればすぐ探してくれる。だから、店頭に並んでいるバイクからは想像つかないほどたくさんさんの大型バイクユーザーが集まつてるんですよ。

ただ最近、イベントを担当してくれていた店員さんがいなくなつてしまつて、店のイベント数が減つてしまったのが残念です。

もしカレと別れても この店とは付き合いたい

30歳／会社員／大型二

カレが行きつけの店に一緒に行っています。私はワンオーナーの中古車を購入したんですが、バイクの履歴を店の人が把握していて、ちよつとしたバイクの癖を教えてください、親身に説明してもらいました。また、すぐ後ろめたかつたけれど、車検の時にオークションで買ったマフラーを持って行って「コレも付けてね」とお願いしたら、いやな顔せず付けてくれたんです。例えカレと別れたとしても、この店との付き合いはずつと続けていきたいですね。

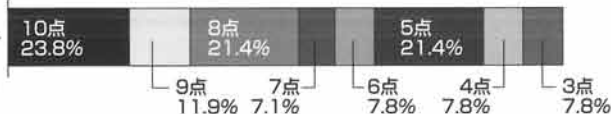
■バイクショップとの付き合いはある？



■そのショップは車両購入店か？



■そのショップは10点満点で何点？





メーカー専門店、 購入店にこだわる

29歳/会社員/大型二

最近までホンダのビッグバイクとTWを持つていたのですが、それぞれ別の店で買ったもので、メンテナンスタも店を使い分けてました。TWを買った店はかなり遠いけれど、よそで買ったバイクを持つていくのはその店に失礼だと思うんです。まして、ホンダの店にヤマハのTWは任せられないでしょう？ それとも、今はどこの店も苦しいんだろうし、余計な気づかないのかな？

ただ、今度YZFR1を買ったんで、これまで付き合っていたホンダの店にはもう行きません。なんの不満もない、すごくいい店だったんですけどね。私はいつも、欲しいバイクに合わせてそのメーカー専門店を選んでいます。今回も、自宅周辺のYSPを5〜6店回って一番気に入った店に決めました。同じヤマハの店なので、TWも一緒に面倒を見てもらってもいいかなあ。

店選びのポイントですか？ ひとつは雰囲気。料金表示が明確か、清潔感はあるか、接客態度はきちんとしているか、などサービス業としては当たり前のことですが、それが欠けている店って多いんですよ、実際。もう一つは、サービス工場が充実しているかどうか。いくら小さいとはいえ、シールームと工場が一緒なんていうんじゃない、技術力にも不安を感じてしまう。それじゃ専門店を選ぶ意味がないでしょ。自分の命を預けるバイクなんだし、アドバイスや気配りをしてくれる店がいいですね。



仲良くしたいけど ナアナアの関係はイヤ

27歳/バイク便/大型二

すごくお世話になっているショップがあります。バイクはいつもそこで買っているし、メンテもお願いしている。消耗部品やカスタムパーツを頼むのも、全部そこです。

その店は、僕より5歳くらい年上の店長が切り盛りしていて、僕とは友達感覚で付き合ってくれます。だからこつちも、暇があれば店に遊びに行っちゃう。特に用がなくても世間話して、コーヒーをご馳走になって、ほんと良くしてもらってます。

ただね、いくら仲良くしてくれているとはいえ、やっぱり僕は客なんだし、あんまり馴れ馴れしいとイヤな時もある。ホントは「自信がないから付けて欲しいなあ」と思っているパーツが届いた時、店長に「自分でできるだろ。場所も工具も使っているから、そこでやりな」なんて言われると困っちゃう。せめて一言、「どうする？ 自分でやりたい？ それともウチで付けようか？」って聞いて欲しいな。それに、お店が忙しくて混んでいたりすると、「こちのお客さんを先にやるから小沢くんはちょっと待ってて」なんて気軽に待たされちゃう。僕にだって都合があるんだし、

そういう時には「すみません」の一言くらい欲しい。店長には本当によく面倒を見てもらっているから、口には出せないけどね。

見に来ただけでも いいじゃないか

27歳/会社員/大型二

全国展開していて商品の展示台数が多く、引き上げロードサービスもある大型量販店に通っています。駐車場が広いところも嬉しい。逆に小さい店だと、すぐ店員に気づかれて話しかけられそうだから、入り難いです。

ただ、ニューモデルが出る時期など繁忙期に行くと、「どうせ買わないで見に来てただけでしょう」という雰囲気からさきに伝わってくる。確かにその場では購入する意思がなくても、いざれそういう情報から買い替え車種を検討するんだから、ゆつくり静かに見せて欲しいですね。

よそで買ったパーツを 持ち込むのは店に気の毒

30歳/会社員/大型二

たまたま近所にあるから行き始めたお店ですが、とにかく腕がいいんです。店も技術力に自信を持っているんですが、それを誇示するようなところもなく、プロとしてバイクの専門的な話を分かりやすく、おもしろく話してくれるから好感がもてる。「オマエは客じゃない笑」と言われるほど、頻りに遊びに行っています。

最近ではTWやSRのカスタムが人気だそうですが、そういうお客はよそで安いパーツを買ってきて、「これ付けて」と平気でやってくる。それじゃ店に気の毒なので、私は多少高くついてもほかの出費を切りつめて(笑)、ちゃんと店に注文して取り付けてもらうようにしてあります。

Q.ライダーになつたワケ

街行くライダーに触発

バイクに乗る環境はあつたけど――

江頭英一さん・21歳・学生・SRX6・(中)・1年

父親も祖父もバイク乗りという環境で、子どもの頃はオヤジの前に座らされてバイクに乗っていた記憶がありますね。でも、高校生の頃には全く乗りたくなく街行くバイクが気になって、専門誌を買い出すようになったんです。そのうち眺めているだけではモノ足らなくなつた。SRX6が家にあつたこともあり、いきなり大型まで取得しちゃいました。今はR1が欲しくて欲しくて街中をR1が通り過ぎると、必ず振り向いてしまうほど。いつもバイクばかり見ていると彼女に注意されます(笑)。

走っているのがとにかく楽しい！

梅本克明さん・18歳・高校生・400ccオンロード・(中)・1年

伊豆に住んでいるので、休日になるとツーリングライダーがたくさん通るんですよ。だからでしようか、気付いたら自分もバイクに乗るようになっていました。実際に乗るようになって思ったのは、「走るって

周りのライダーの影響

兄と友人が楽しそうだったから

田淵弘平さん・17歳・高校生・TZR・(中)・1年

バイク好きな兄の様子を身近に見ていたから、自分でもいつか、自然と「バイクに乗ろう」と思うようになりました。それに、免許を取れる

そこが知りたい セールスポイント

Vol.2

販売に直結するセールストークやセールスポイントの糸口などを探ろうと、ユーザーに直撃インタビュー！
今回は春のバイクイベントに来場した新米(?)ライダーにバイクに乗り始めたきっかけを訊きました。

い質なのに、バイクをいじっていると不思議と飽きない、奥が深いですよ。

電光石火で恋に落ちた？

伊藤恭子さん・

22歳・会社員・400ccアメリカン・(中)・2年

ある日クルマで信号待ちをしていたら、隣に凄くカッコいいアメリカンが止まったんです。その姿に一目惚れ。たつたそれだけのことなのに、その日にのうちに貯金をおろして教習所に直行しちゃいました(笑)。上手く説明できませんが、そういうのってありませんか？ 会社でバイクに乗っている上司がいるので、いろいろアドバイスを貰えたり、レースをやっている人もいるから、いつか自分もレースに出てみたいーと、これからやりたいことがたくさん！ 将来的にはバイクに乗る私の姿をカッコイイと思って、バイクに乗り始めてくれる人が出てくれたら嬉しいかな。



年頃になつたら、友人もポツポツと試験場に行きだしたんですよ。だから、「僕も取らなきゃ」って感じで受験したんです。何かを具体的に求めるというより、それが自分にとっては「自然」だったんです。でも、乗り出したら意外と自分がスピード好きってことが分かってー。

バイクの情報交換は友人としています。乗っている友人と話す時は、今ではバイクの話題のほうが多いかも。乗っているヤツと乗っていないヤツとで、クラ

ス内の付き合いも分かれている感じかな。ライダーとして先輩の兄にも、ふだんからいろいろ教えてもらっています。そういえば、兄がいる分、僕は友人よりいろいろ(情報の面で)有利かもしれませんね。

二人で乗ればお買い得？
高木春奈さん・
28歳・会社員・ドラッグスター400・(中)・1年

結婚以来しばらくバイクから離れていた主人が昨

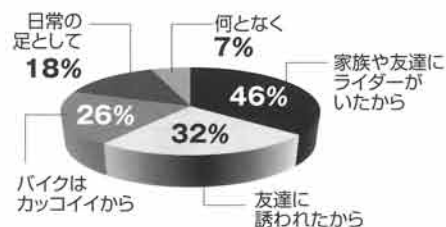
Impressions

◎街行くライダーは初心者こそそのモデルケース

◎モラルのあるカッコイイライダーを増やそう

「ツーリング企画はお客さんに喜んで貰えるだけでなく、楽しそうにバイクに乗る姿、バイクのカッコ良さを道行く人々にアピールする意味もある」とは、あるショップオーナーの言葉。街行くライダーの影響力は軽視できない。

バイクに乗り始めたきっかけ



年リターンして、バイクを購入したんです。安い買い物とは言えませんが(笑)、私と主人の2人で交互に乗ればと免許の取得に踏み切りました。もともとバイクに興味はありましたが、主人が乗っていたこともありましたが、子どもの頃に白バイ警官に憧れがあった。主人がバイクを買ったのはいいきっかけでした。



バイクが絆を深める

仲間紀美恵さん・29歳・会社員・TDM850(●)・因・3年
 高校生ぐらいの頃から周りにバイクに乗り出す人が増えて「バイクってカッコいいな」と何となく憧れを抱いてました。でも、いきなりバイクに乗るのは難しかったので、クルマの免許を取って道路事情に慣れた頃に中免を取得。その後、もっと大きいバイクに乗りたいと何度か試験場で大型自動二輪にチャレンジしたんですが、5回失敗してあきらめていました。そうしたら、教習所で取得できるようになった。速攻、教習所へ行きましてよ。バイクは確かにクルマと比べて危険度の高い乗り物ですが、自然を直に感じられるのはバイクの方。言葉にすると月並みになっちゃいますが、バイクで走っていると本当に気持ちがいい。彼もバイクに乗るので、何かと



相談できる環境もバイクにのめり込む要素かな。バイクが二人の関係をさらに親密にしてくれているかもしれないね。

情報はインターネットでゲット!

片瀬文裕さん・22歳・会社員・YZFR1(●)・因・2年
 誰が言い出したのか覚えていないけど、高校時代に「みんなで免許を取ろうぜ」という話を持ち上がった。クラスの仲間が免許の取得が流行ったことがあったんです。その時、僕も免許を取りました。だから最初は勢いだけだったかも? でも今はすごくバイクが好きになってます。特にバイクの、クルマとは違う操縦感が好き。

バイクの情報は、友人からのクチコミもありますが、最近バイク雑誌とインターネットから得ることが多いかな。

友人もインターネットを使っている人は多いみたいです。いろいろな人の多様な意見を一度に見られるので、情報を集めるのも楽なんですよ。

主なバイクの情報源



機能・特性のため

バイクなら主導権を握れる?

山田拓史さん・17歳・高校生・スクーター(●)・1年
 今はまだ原付しか乗れないけど、走ってバイクは気持ちいい。都心では渋滞に巻き込まれにくいので車より速いし、維持費もバイク代でなんとかできる。今はとにかくどんどん走りたいです。しかも速くね。だから将来は大型免許まで取って、思う存分走りたい。デートなんかでバイクを使うのもいいかな。移動も楽だし、バイクの爽快感にはきっと彼女も喜んでくれるはず。しかも電車などと違って僕が彼女を連れていく、というところがいいですよ。

バイクなしでは生活が成り立たない!?

毛綱理生さん・24歳・無職・原付バイク(●)・7ヶ月
 バイクに乗るようになってまだ7ヶ月。でも、私に

とって、もうバイクは「なくてはならない存在」になっています。最初は、単に足が欲しくて乗り出したんです。クルマじゃ経済的に高くなるので、それだけの理由で原付にしたんですが、でも乗り出したら、その便利さにびっくり! とにかく渋滞が関係ないし、電車より早く目的地に着ける。おかげで朝寝坊しても、もう安心! いまや、「バイクのない生活」は考えられないくらい、私にとって「あつて当たり前」の存在になりました。でも、原付ですとなにかと制約がありますから、今度自動二輪を取りに行こうかと。そしたらマジエスティに乗りたいですね。

今はマジエスティが欲しい!

上條智洋さん・25歳・自営業・250ccトラック(●)・2年半
 「バイクと言えばツーリング」という図式で、友達と連れだつて温泉なんかに出出してみたいと思って免許を取りましたが、今は普段の足としての便利さで重宝しています。一方通行が多く、渋滞がひどい都内

の交通事情を考えたらやっぱりバイクが一番。道を開通しても簡単に修正がきくし、渋滞も駐車スペースも気にしなくていい。確かにクルマは天候に左右されない快適さがあるけど、それと今、マジエスティが欲しいんです。雑誌なども読みますが、マジエスティの一番の情報源は街中を走ってるカスタムマジエです。いい参考になります。

Impressions

- ◎原付ユーザーのステップアップを
- ◎機能重視でバイクを選ぶユーザーに人気のマジエスティ

原付もバイクはバイク。走る楽しみを体感するとステップアップに繋がる傾向が見受けられる。また、優れた機能性にファッション性、ファンライドも兼ね備えたマジエスティは、クルマ代わりにバイクを選ぶ若いユーザーに高い支持率を得ているようだ。

Impressions

- ◎ライダーの周辺にはライダー予備軍がいる
- ◎バイクに関する情報源も仲間うちで

身近にライダーがいるということは、日常生活で意識することなくバイクと接する機会があるということ。バイクに乗る楽しさが自然に伝わることもあるが、バイクに関する相談・質問がしやすい環境も重要な要因のようだ。



Case Study

他業界に学ぶ

Lesson 2

スピードを 上げる

どんなに優れたサービスでも、余分な時間がかかっては不満を呼ぶ。逆に言えば、顧客をなるべく待たせないようサービスをスピードアップできれば、顧客満足度向上につながられるチャンスになる。これは現代ビジネスの鉄則だ。QBハウスは10分・1000円のヘアカットを実現、忙しいビジネスマンを中心に人気を呼んでいる。キュービーネット(株)業務企画部長の宮崎誠氏は、「スピードを上げ、価格を下げたわけではない。適正に設定しただけ」と言う。



10分・1000円のカットは、顧客の求めるニーズだけをピックアップしたことで実現したサービス。その一方で、客の転回が速いため、時間当たりの収益性が高く、効率のよい経営が可能だ

創業の経緯を教えてください。

宮崎 創業者の小西國義自身が、理容室で感じた疑問がきっかけです。

理容室でカットをお願いすると、カットの他に、洗髪、シエービング、セットなどが含まれて、40分ほどかかる。そして料金は4000円前後です。

このうち、自分でできないことはカットだけ。あと

の洗髪やシエービングなどは、日常的に誰もが行うことなんです。小西が感じたのは、日常習慣的に誰もが行なう行為に対して、なぜ対価を支払わなければならないのか、という疑問です。無駄を省き必要なサービスだけを適正な価格で受けられれば、使う側にとってはそれがベストなはずです。

そこで理容室でのカット工程だけを取り出してみると、正味10分程度。40分のうち、1/4で済む計算です。であれば、料金も4000円の1/4で、1000円が適正と、10分・1000円という目標をあらかじめ決めてしまいました。そこからシステムを作り上げることにしたんです。

もともとはシステム作りから始まったわけですね？

宮崎 当初、我々としては10分・1000円でカットが可能になるシステムや設備を作り、それを既存の理美容室に販売するつもりでした。ところが「手厚くもてなし、顧客の滞留時間が長いほどよいサービ

ANOTHER FOCUS

Case A 入出場のスピードアップ

「関所」の通過をよりスムーズに

有料道路の料金所を停車せずに通過できるETC。日本道路公団は「1レーン当たりの処理能力は従来の2~4倍」とする。利便性の高さや、各種割引サービスの導入でETC車載器搭載車は増加し続け、今年3月現在で累計約23万3000台。またJR東日本は、自動改札機にタッチするだけで通過できる非接触ICカード「Suica(スイカ)」を'01年11月より導入。今年1月で利用者数は200万人を突破、「スピーディに改札を通過できる新しい切符」として利用者に浸透しつつある。通過の際の「関所」だった料金所や改札も、より遅延のないものに。



キュービーネット株式会社
取締役 業務企画部長 宮崎 誠氏

1995年設立。'96年11月、神田美土代町にて「QBハウス」1号店を創業。以後着実に店舗数を増やし、'01年9月には100店舗に。宮崎氏は'00年にセネコンから転職。「他業種からの転職組が多い会社。それだけ固定観念に縛られず自由に発想できる」。

「スダ」という考え方が根強く、まったく受け入れられなかった。そこで、やむなく我々で店作りから手がけることにしたんです。

やはりスピードアップと安価さが人気の秘密なのではなか？

宮崎 おかげさまで毎月35万人のお客さまにご利用いただいています。QBハウスのサービスは必ずしも「ハイスピード」「安価」というつもりはありません。あくまでも必要とされるサービスを、適正な時間と価格で提供していると考えています。

今までは、人によっては余分なサービスを付加され、それによって無駄に対価を払っていた。そこに我々が必要なサービスだけを選択できるシステムを導入したことで、「日本では理容にかけられる費用が高すぎた」という認識が広がりつつあります。事実、欧米ではこのようなサービスは当たり前のこと。そういう意味では、お客さまや業界の目を覚ませる効果はあったかと思っています。

お店ではどのようなサービスを提供していますか？

宮崎 「10分・1000円でカット」こそが、お客さまが我々に求める最大のサービスと考えていますので、それ以外の面は逆にほとんど省力化しています。1万円札でのお支払いをお受けできなかったり、トイレがない、接客も最小限の挨拶程度で済ませるなど、コスト削減に全面的に取り組んでいます。

お客さまの理解はすぐに得られましたか？

宮崎 ほとんどのお客さまにご協力いただけています。ただし、きちんとした説明が絶対条件ですね。「10分・1000円」を維持するための省力化だということ、しっかりと説明します。その際のちよつとした言葉遣いや態度は、非常

に重要ですね。

既存店からの反発はあったのでしょうか？

宮崎 さまざまな妨害を受けていますよ。我々は、お客さまの目線に立つて必要なサービスを提供しているだけで、すべての理美容ニーズをカバーできると考えているわけではありませんが、既存店は脅威に感じようです。しかしそういった抵抗は、それだけ商売としての旨味があることの証だと捉えています。



手際よくカットを済ませなければ「10分」の壁はクリアできない。当然スキルレベルの高い経験者が集まり、結果的に顧客満足度向上にもつながる。自らの修練の場としてQBハウスへの就職を選ぶ理美容師も



都心では駅構内など高い集客率が見込める場所に立地。時間のないビジネスマンが9割を占める。一方の郊外では、家事に追われる子連れの主婦の利用率が高く、立地による客層の棲み分けがなされている

「QBハウスの場合」

- ◎顧客としてサービスに不満を感じ発足
- ◎適正な時間と適正な料金設定
- ◎顧客の目線に立ったサービス提供
- ◎サービスは選択肢の中から顧客が選ぶもの
- ◎丁寧な説明で顧客の協力を得る

Case C 速かったサービスをさらに加速

スピードサービスは選択肢の一つ

速さが売り物の各種「スピードサービス」が、その速度をさらに加速している。朝出して夕方仕上げが一般的になってきた自動車の車検では、60分のクイックサービスも登場してきた。また、郵便局は差出日の翌日午前10時までに届ける「翌朝10時郵便（モーニングテン）」を開始。バイク便最大手のソクハイは都内及び近県なら集荷から60分以内に配達する「クイック即配達」を用意している。これらのスピードサービスの特徴は、数あるメニューの中の選択肢ということ。ニーズや料金に応じて、顧客がサービスの時間を選べる時代になりつつある。

Case B 行政サービスのスピードアップ

窓口のイライラが解消する日も

'00年に森内閣が打ち出したe-ジャパン構想に則り、「電子政府」が姿を現しつつある。各自治体ベースで進められ、地方格差が大きかった行政サービスの電子化が、国の音頭によって一気に加速している。書面や対面を基本とした各種手続きを、インターネットを基軸としたオンラインで済ませられるようにするのが大きな目的。行政内部の効率化・スリム化により、手続きのスピード向上を図る。セキュリティ確保など課題も多いが、数年後には自宅のパソコンや携帯電話などを利用し、自由な時や場所で、より速やかに行政サービスを受けられるようになる。

Why MotorCycle?

「なぜあなたは、ヤマハのバイクに乗っているのですか？」

Why YAMAHA?

鈿持 京子さん

29歳

[ジパングツーリング]

編集スタッフ



を選んだ。
「でもやっぱり最初に憧れたSRXがいて、1回目の車検時にセル無しのモデルに買い換えたいです」
バイク自体にこだわりはない、と言うが、自分の感性に訴えかけるものには妥協しないようだ。そしてそれは「上手にバイクに乗りたい」という気持ちも生んだ。「バイクに慣れてくると、周りのライダー

「高校生の頃、毎朝出会うSRXに乗っているライダーがカッコよくて、自分もあのバイクに乗るぞ！」と免許を取りました。当時はそれがSRXだと知りませんでした」
免許取得後、新車のSRXを購入。キック始動だけでは自信が無くセルと併用

あくまでも自然体で

「長時間一人でバイクに乗り続けていると人恋しくなる。だから行った先で、地元の方の優しさに触れるとありがたい。それだけに地元の方の迷惑になるようなライダーにならないよう心掛けています」
今はTRXに乗る。つきあい始めて6年目。
「モーターショーの時に気になるバイクがあるな。まあ、一目惚れです(笑)」
あえて意識的にヤマハを選んでいない。自分の感性に素直に選んだバイクがヤマハだけ。そう、あくまでも自然に。

「私には熱しやすく冷めやすいタイプ。面白そうだと始めた趣味でも長続きしない。でも、バイクだけはいつもそばにあって……。朝起きてバイクに乗りたいと思うような気持ちのいい日にバイクがなかったら淋しい」
バイク乗りはこうでなくてはならない、といったポリシーはない。知識やテクニックも関係ない。ただ純粋にバイクが好きという気持ちこそが大切。ただし、ライダーとしてのマナーだけは、身に付けていて欲しいと言う。バイクショップに勤めていた当時、常連さんたちとツーリングに行き始め、その楽しさを知った彼女は一人でもフラリと出かける。

「自分を見比べる余裕がでてくる。すると、自分のライディングテクニックのなさを実感したんです」
そんな彼女が「練習」を兼ねて選んだ仕事はバイク便。1日平均150キロを走り、仕事が終わった夜は空いている道を走り回るといふ生活をしばらく続けた。その後、バイクショップ勤務、そして、現在のバイク雑誌編集と、気づけば必ず傍らにはバイクがあった。

「私は熱しやすく冷めやすいタイプ。面白そうだと始めた趣味でも長続きしない。でも、バイクだけはいつもそばにあって……。朝起きてバイクに乗りたいと思うような気持ちのいい日にバイクがなかったら淋しい」
バイク乗りはこうでなくてはならない、といったポリシーはない。知識やテクニックも関係ない。ただ純粋にバイクが好きという気持ちこそが大切。ただし、ライダーとしてのマナーだけは、身に付けていて欲しいと言う。バイクショップに勤めていた当時、常連さんたちとツーリングに行き始め、その楽しさを知った彼女は一人でもフラリと出かける。

Answer

「ただ感性に合うから」

ツーリング時でもタンデム走行



【発行】アポロ出版
【発刊】毎月24日
【読者層】10～70代(中心層は30後半～40代の男性)。取り扱うスポットは毎月地域に偏りがでないよう全国各地を網羅しており、読者からの便りも各所から寄せられる。最近では女性読者からの反応が大きく、女性ライダーの増加を実感しているという。

「土日を利用して出かける方が多いので、紹介するスポットや周辺情報も1泊2日で楽しめるボリュームを想定。小回りが利いて機動性の高いバイクの特性を活かせるコースを選定し、普通の旅行誌には掲載されないような、ライダーの視点で探したナマの情報を取り扱うよう心がけています」
タンデムで出かけたことで、今までノンユーザーだった人がバイクに興味を抱いてライダーになってくれれば嬉しいんですが。

ライダーの増加や大型バイクユーザーの高齢化現象がツーリングライダーにもあてはまります。また最近では、お父さんと子ども、あるいは、ストリートでも良く見かけますが、カップルなど、タンデムで出かける方が増えてくるようですね。タンデムならば行った先でも楽しいし、バイクに乗れない人でもバイクに乗る心地よさが共有できますからね。2人乗りでも疲れないモデルの充実もその背景にあるかもしれません。



ジパングツーリング 田中 淳磨 編集長

外観

通りに面しているとはいえ周辺は住宅街。景観を損なわぬよう派手な外装を施すでもなく、店舗前に大々的に商品を陳列することもなく、バイクショップとしての存在を印象づけねばならない。そこで、正面入口は間口を広く取った前面ガラス張りとし、店内奥まで見通せるようにした。これにより、外からでも商品が目に入り、視認性を高めている。と同時に、通りがかりに気軽に立ち寄ってもらえる、開かれた店作りにも一役買っている。



道行く人に店の存在を植え付ける効果を狙って、営業時間終了後も店内の明かりは落とさない



1

2

角地を活かして店舗サイドにもエリアサービスショップであることを謳う看板を設置。店舗正面が目に入りやすい、通りの反対側からの視認性を高めている



3

マンションにあわせた煉瓦風外壁に音叉ヤマハとYSPのロゴを取り付けた店舗正面。店の存在を際立たせながらも周辺環境にうまく馴染ませている

展示台数の強化と商品映えする展示方法で客層拡大を狙う

YSP 杉並北

東京都杉並区高円寺北4-42-5 野村 康之 社長 菊地 聡 店長



Profile

略歴 バイクショップで働いていた野村康之社長は、1997年7月に独立し、YSP新宿西をオープン。市場動向を敏感に察知し、マジェスティのオリジナル仕様をいち早く手がけ、若者層を中心とする顧客を着実に獲得し続けてきた。しかし、お客さまの増加に伴って店舗が手狭になり、商品の展示台数にも制約が出てきた。そこで、展示車両の強化による客層の拡大を狙って、西へ5キロほど離れた近場の同じ通り沿いに、姉妹店としてYSP杉並北を今年1月末にオープンさせた。

立地 JR高円寺駅北口より徒歩15分、東西に走る早稲田通り沿いにある。早稲田通りと南北に交差する環七と中杉通りのほぼ中間に位置し、都内西部と周辺市部からのアクセスには特に便利。あくまでも新宿西、杉並北の両店

舗が互いに助け合える距離を条件に店舗物件を探したそう。新宿西の店舗も同通り沿いに立地している。周辺は住宅街で、下宿している学生も多い。近隣の店舗としてはマンションの1階を利用したコンビニが数件ある程度。

店舗 マンションの1・2階を利用した延べ床面積約90坪の店舗。1階は新車のショールームとサービス工場からなる。2階はストックスペースを兼ねた中古車メインの展示スペース。以前はリサイクルショップだった店舗を、内外装に手を入れた他は、ほぼそのままの構造で使用している。

商圏 都内全域はもちろん、首都圏近隣からもマジェスティのカスタムを求めてお客さまがやってくる。YSP新宿西も早稲田通り沿いに面しているが、2店舗は山手通と中野通り、環七といった主要道路を挟んでいるため商圏は被るも

の、「特に中野駅前から伸びている中野通り周辺は渋滞がひどいので、西側からいらっしゃるお客さんにはこちらの店舗の方がアクセス条件が良いようです」と菊地店長。

販売・客層 お客さまの7、8割が学生を中心とする若者ユーザー。中でもやはりマジェスティ人気が高く、総販の半数がマジェスティ。XJR1300などのビッグバイクは年齢の高いユーザーが目立っている。周辺に住宅が多いこともあり、予想以上にスクーターニーズも高い。今後は女性客の獲得にも力を入れていく予定。

スタッフ 左から野村康之社長、菊地聡店長、住友淳治さん、浅野善宣さん、担当営業・若生和弘さん。スタッフ皆がサービスと営業を兼任している。



YSP杉並北さんは、長年培ってきたマジエスティカスタムの豊富なノウハウで、他店にはないオリジナルな提案と確かな技術力に定評があるYSP新宿西さんの姉妹店。マジエスティニーズの高さを維持しつつも、展示ラインナップの強化による客層の拡大を図ろうとオープンさせた意欲あふれる新店舗だ。



6

周辺に住宅が多いためか、意外と原付ニーズも高い。特に修理に持ち込むお客さまが多く、細やかな対応で代替へと結びつけていきたいそうだ



7

マジエスティカスタムで定評がある店だが、提案モデルはあえて展示していない。「出来上がりモデルを見てしまうとイメージが固定してしまいます。当店はこれまで手がけてきた豊富な経験とデータがありますので、お客さんの要望をくみ取り、即座に提案できるのが強味ではないでしょうか」と菊地店長



8

リフトを活用したホットコーナー。外に向けてのアピールと共に、店内展示のアクセントにもなっている



21



20



17



19



18



16

そっけなくなってしまうがちな中古車スペースは、カラフルなプライスカードでワンプイントのアクセントを加える

15



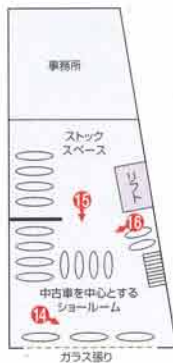
14

人気車両を外に向けて展示しているため、2階を特に案内しなくても、お客さまは自然と足を運んでくれる

2階ショールーム

今まではスペースの都合上、数多く展示できなかったという中古車をメインに展示している2階ショールーム。あまり天井が高くない構造は蛍光灯の多用やツールの活用でフォローしている。カスタムにお金を惜しまないユーザーが多い一方で、やはり中古車需要は高い。スポーツバイク需要を拡大させる糸口にもなり得るだけに、これからもっと充実させていきたいという。

2F



サービス工場

作業効率を上げるため、新宿西よりも広いスペースを確保したサービス工場は、ショールームと一続きで繋がっている。技術力のアピールはもちろん、店内に広がりを与える効果もあり。しかし一方で、作業場がお客さまからもよく見えてしまうので、整理整頓は欠かせない。身近でコミュニケーションを取りながら作業を進められるのもワンプロアーの利点だそうだが、「近々、ガラスの間仕切りを設置しようかと検討中です」。

2階がストックスペースも兼ねており、点検が終了した納車前の車両などはリフトで運び上げる。サービススペースの有効活用にも繋がる。また、リフト周りはガラスで囲い、閉塞感を与えない配慮も見受けられる



13



12

サービス工場はショールーム奥にあるので、ショールームを通さず直接マシンを運び込めるよう、横の路地に向けて引き戸が設けられている



11



9

まだカスタムパーツが少ないTMAXだが、マジスティで得た技術やセンスを生かしオリジナルカスタムを手がけたら面白そうだと、YSP杉並北ならではの特微も打ち出していこうとしている

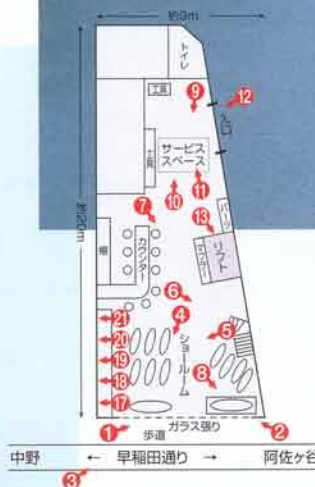


10

新車購入者の点検に訪れる率は8、9割と高い。菊地店長は「なぜ、500キロ点検などが必要なのか、購入時にきちんと分かりやすく説明すれば、バイクを大切に思うお客さんは皆来店して下さいませ。DM等は一切送ったことないんです」



1F



5

新宿西と相互に行き来できる距離なので、望む車種が置いてある店舗にお客さまを案内する。また、展示ラインナップを交換し合い、店内に変化を持たせることも可能

1Fショールーム

マジスティを中心とするこれまでのユーザーに加え、大型スポーツユーザーをさらに増やしていきたいと、これまでよりも展示商品の充実を図った店内。商品が映える展示方法を心がけるとともに、元々溶剤や汚れに強い部材を使用しているが、こまめな掃除もかかさない。また入口が北向きで、直接陽射しが射し込まない分、広い間口と照明数の多さで明るさを演出している。さらに、郊外の大店舗に比べれば決して広々とはいかない限られたスペースをガラスや鏡の多用でカバー。



22

カスタム希望のお客さまが多いので、カスタムニーズの高いマフラーを始め、ミラーなどのパーツの備えも万全

YAMAHA Monthly Calendar

5月 ▶▶▶ 6月

- セールスプロモーション
- イベント・キャンペーン
- 普及イベント
- モータースポーツ
- 新商品

☆=数字で示したページに関連情報があります。

5 【ヤマハ関連】

▶ ~5/31 スポーツ5.9%低金利キャンペーン

▶ ~5/31 スクーター3%低金利・夏のボーナス一括無金利キャンペーン

▶ ~6/16 ヤマハニューモデル試乗会

- 5/4 親子エンジョイバイクスクール/SUGO
- 5/5 バイクでファミリー運動会/しどき
親子エンジョイバイクスクール/SUGO
- 5/11 ファーストステップサーキットラン/MINE
親子エンジョイバイクスクール/SUGO
- 5/12 チャレンジエンデューロ宮城/SUGO
- 5/12 MAJESTY ABS 発売

▶ 5/19 岡山

- 5/19 ヤマハオフロードスクール/名阪
親子エンジョイバイクスクール/TI英田
ALPS CUP/コングラント

▶ 5/26 愛媛・北海道

▶ 6/2 アップグレードMXプラクティス/弘楽園
親子エンジョイバイクスクール/MINE

- 6/7 MAJESTY C 発売

- 6/15 親子エンジョイバイクスクール/SUGO
- 6/16 サンシャインいわきエンデューロ/しどき
ファンキーエンデューロ/ブラザ坂下

▶ 6/16 宮城


- YAMAHA RIDE & LIVE ☆ 5



- 6/20 Mate V50・V50D・V50N 発売 ☆ 3
- 6/22 ヤマハオフロードスクール/美馬
- 6/23 Club YAMAYA Y-Y Cup北海道/栗丘
親子エンジョイバイクスクール/SUGO
- 6/24 TW225 発売 ☆ 2
- 6/29 ヤマハオフロードスクール/SUGO

5 【社会・業界】

- 5/5 Moto GP 第3戦(スペイン) ☆ 7
全日本トライアル 第3戦(近畿・猪名川)
AMAスーパークロス 第16戦(ラスベガス) ☆ 6
- 5/12 少年少女モーターサイクルスポーツスクール(宮城)
- 5/12 全日本ロードレース 第2戦(筑波) ☆ 7
全日本モトクロス 第3戦(中国・弘楽園) ☆ 7
- 5/19 少年少女モーターサイクルスポーツスクール(大阪)
- 5/19 Moto GP第4戦(フランス)
- 5/26 少年少女モーターサイクルスポーツスクール(埼玉)
- 5/26 全日本ロードレース 第3戦(鈴鹿200)
全日本モトクロス 第4戦(九州・HSR)



- 6/2 Moto GP第5戦(イタリア)
- 6/9 少年少女モーターサイクルスポーツスクール(兵庫)
- 6/9 全日本ロードレース 第4戦(オートポリス)
全日本モトクロス 第5戦(SUGO)
- 6/16 少年少女モーターサイクルスポーツスクール(秋田)
- 6/16 Moto GP第6戦(カタール)
- 6/23 少年少女モーターサイクルスポーツスクール(東京)
- 6/23 全日本ロードレース 第5戦(もてぎ)
- 6/29 Moto GP第7戦(オランダ)

