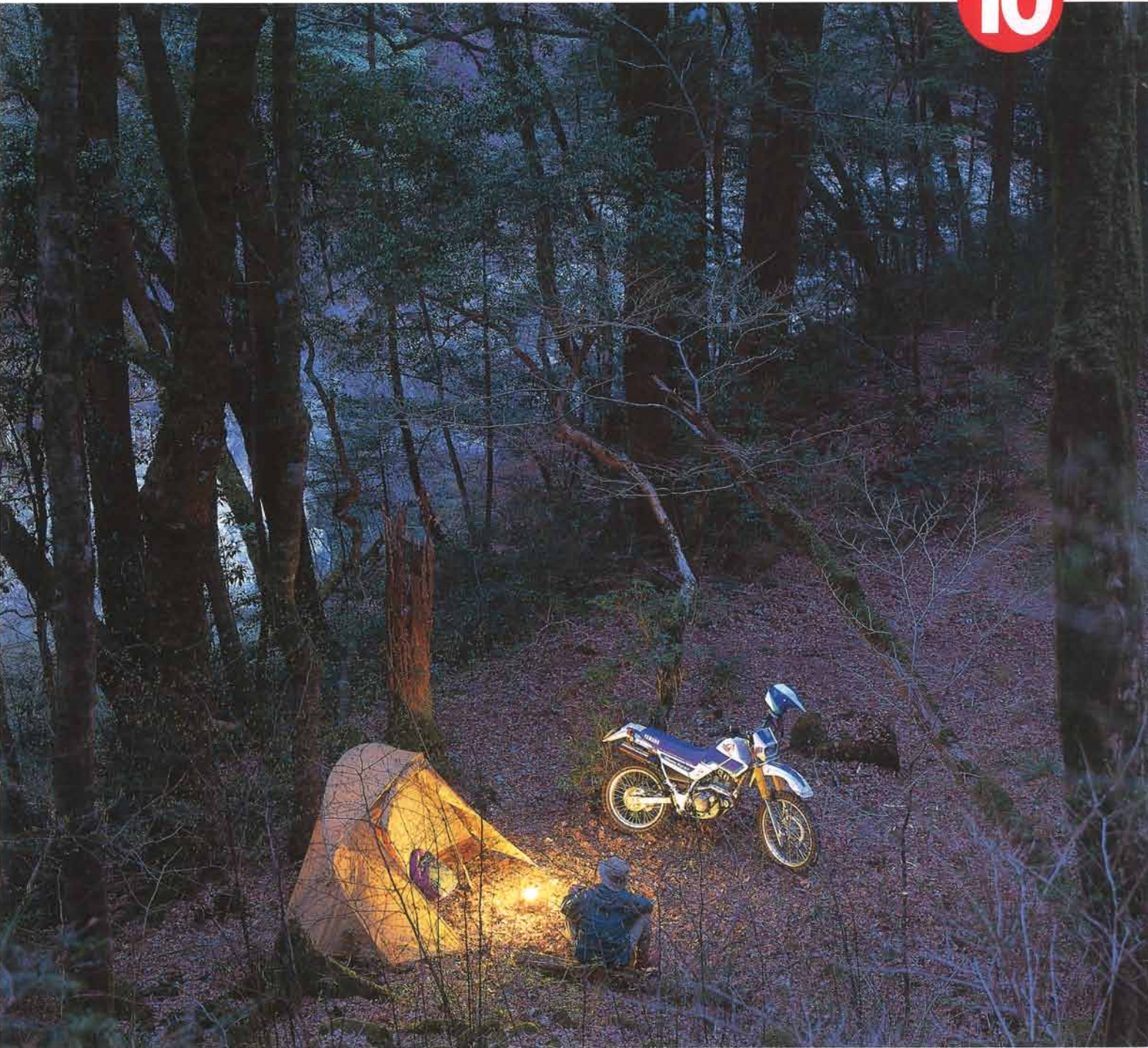


# Yamaha News

ヤマハニュース 1994 No.374  
O C T

10月号



表紙写真は専門誌広告と連動しています

特集 ● お客さま満足度向上のために

## 地域イオン店への「課題」と「対策」

《特集》  
お客さま満足度  
向上のために  
いまバイクショップ  
ができること



地域イチバン店への

「課題」

「お客さまから選ばれる、魅力にあふれたバイクショップ」を目指しあらためてお店の基本機能を見つめ直すYSP東小金井さん。お客さまがいま何を求めているのか？お店の弱点はどこにあるのか？お客さまアンケートで明らかになったウィークポイントに対し、いま少しずつその対策を講じ始めている。目指すは地域のイチバン店！今号の特集は、お客さまの声をショップの財産として受けとめ、その対策に取り組む姿に迫ってみた。

**YSP 東小金井さん**  
(東京都小金井市/竹内俊二社長)

と

「対策」



## 《特集》

お客さま満足度向上のために  
いまバイクショップができること



特に要望が強かった展示車・試乗車の充実。現在は4台の試乗車を用意しているほか、売れ筋商品の効果的なディスプレイに重点を置き、見て・触って・乗れるショップを目指している

### 自店の弱点を確認するために 店頭アンケートを実施

「ある程度予想はしていたことですがやはり危機感を持ちましたね。このままでは厳しい市場環境の中で勝ち残っていくのは難しいんじゃないかと。お客さまの目が思っていた以上に厳しいのにも驚きました」

今春、竹内俊二社長の独立に伴いお店の基本機能の整備に乗り出した「YSP 東小金井」さん。まず実行したのは、お店に対するお客さまの満足度がどのレベルにあるか、それを把握するための店頭アンケート調査だった。

4〜5月の2か月間にわたって、集めたアンケートは約90件。そのほとんどは「現状の対応に満足している」というものだったが、なかにはお店のウィークポイントを辛辣に突いた指摘もいくつも見受けられた。冒頭のコメントは、そ

のアンケート結果を目のあたりにした竹内社長の率直な感想だ。

「指摘を受けたポイントを並べてみると、要望のレベルはバラバラなんですけど、そのうちいくつかはほんの少しの努力で改善できることだったんです。当然すぐには対応できない要望もあったわけですが、まずはできることから始めていこうとスタッフと話しました」

では、実際、お客さまのアンケートから抽出されたお店への要望点とはどのようなものがあつたのか？ そのいくつかをピックアップしてみよう。

- **工賃（点検料金）をもっと明確にしてほしい。**
- **常連客ばかりで入店しづらい雰囲気がある。**
- **店内をもっと明るくきれいにしてほしい。**
- **乗り方教室を開いてほしい。**
- **修理技術を高めてほしい。**

### お客さまアンケートより

## 「工賃を明確にしてほしい」

#### ＜問題点＞

お客さまは潜在意識の中で、「バイクの修理は四輪より安い」と思い込んでいる。その結果、どのような修理の場合でも「安く済んだ」とは感じない。不明朗な工賃提示が、そのままお店への不信感につながっている。

#### ＜対策＞

修理伝票は、どんなに細かい作業でも必ず作成し、内容については口答で説明する。お客さまとの間に修理内容についての認識違いがある場合には、作業を行なう前に納得してもらおう。



今回明らかになったお客さまの要望で、改善できないものはひとつもありません。時間をかけて取り組まなくてはならない問題も多々ありますが、普段から問題意識を持っていることが大切なんだと思います。そうした意味で、今回アンケート調査を行なって、本当に良かったと思っています。

- 部品の調達をもっと早くしてほしい。
- 新車を買ったんだから、多少改造していても修理（点検）を引き受けてほしい。
- スタッフによってサービスや対応に個人差がある。
- もっと遊びの提案（ツーリングなど）をしてほしい。
- （専門店なのだから）試乗車、展示車はヤマハ全モデルを揃えてほしい。
- 客扱いしない馴れ馴れしい態度が気になる。
- 商品知識をもっと幅広く身につけてほしい。

●は「すぐに対応可能なもの」、○は「すぐに解決はできないが、課題としてピックアップしたもの」だ。

「どの要望も、多少身に覚えがあるというか、こういう点は（ウチの店は）少し弱いだろかなと自覚していたことでしたから」とアンケートを眺めながら話す竹内社長。「しかしこれがお客さまの目で見えたウチの現状なわけですから、できることなら即対応しないと……」と言う。

### お客さまの声を受けて 店舗リニューアルを決定

アンケート集計後、すぐに改善策に動いたYSP東小金井さん。「お客さま満足度向上のための具体策」について伺って

みた。

「まず修理工賃の明朗化についてですが、これにはある程度自信があったんですが、ただ不明瞭と感じたお客さまがひとりでもいたわけですから、いままでやってきたことを徹底しようとしてスタッフと確認しました。具体的には、伝票は修理内容をできるだけ細かく記入し、車両引き渡しの際に必ず口頭で納得していただくということ。再修理を起さないこととは当然ですが、お客さまの予算的な都合で応急処置だけ施した場合などは再発の可能性を伝えておくこともトラブル防止策として実践しています」

なにかとトラブルの起こりやすいサービス部門だけに、車両を預かる時、そして引き渡す時にお客さまとの十分な話し込みが必要なことを強調する。

### お客さまアンケートより

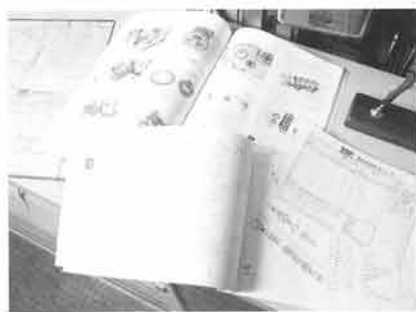
## 「店内をもっときれいにしてほしい」

#### ＜問題点＞

オープン6年目。床、壁紙、天井、什器などがかなり古くなっている。毎日店内を見ているスタッフより、お客さまのほうが敏感に感じているようだ。

#### ＜対策＞

来春の需要期に間に合うように、店舗のリニューアルを決定。



効率よく精度の高い仕事をするために、省力化にもエネルギーを注いでいる。これはお客さま本人にパーツをオーダーしていただくシステム。DRESSテレホンの横にパーツリストが置いてある

店内美化と乗り方教室についてはどうか？  
 「オープンして6年間、店舗のメンテナンスを何もしていませんから、そういう意見が出て当然だと思ってました。近いうちに手を入れなくては考えてましたので、このアンケートをきっかけにリニューアルしようと思ってます。来春にはきれいな店舗でお客さまを迎え入れることができると思いますよ。」

**弱点は改善、長所は伸ばし  
 目指すは地域イチバン店!!**  
 他の課題については別掲の囲み記事をご覧ください。このアンケートすべてに関わる対応策を竹内社長はいま真剣に考えている。「車両販売時にお客さまにお渡しする『お約束カード』がそれだ。『以前からプランだけはあったんですが、

お客さまアンケートより

「常連客ばかりで  
 入店しづらい」

〈問題点〉  
 常連客は店にとっても大切なお客さま。できるだけその関係を永く保ちたい。しかし、連日たまる状態になるとやはり弊害も起こる。

〈対策〉  
 常連のお客さまにくつろいでいただくスペースを、商談スペースとは離れた場所に確保する。また常連の方に店の意志を汲んでいただき、未然に弊害を防ぐ。

それから乗り方教室なんですけど……。これはね、正直いって結構難しい問題なんです。おさなりの指導ならいくらでもできると思うんですが、効果的なシステムとなるとますます打てるアイデアと余裕がありません。一番問題となるのは場所の確保ということになります。定期的に相応しい場所を手配することは現実的には無理でしょう。現在は希望者だけを対象に、ウチが借りてる駐車場で2時間程度私が教えてるんですが、十分とは思っていません。安全に関する問題なので重要課題として今後も考えていきたいと思っています」

お客さまアンケートより

「部品の調達を  
 迅速に」

〈問題点〉  
 クレームの出やすい部門の割には、手間がかかり効率が悪い。省力化が急務。

〈対策〉  
 DRESSテレホンを設置して、お客さま本人が直接オーダーシートに記入。省力化を図るとともに注文間違いのリスクをなくす。午後2時までにオーダーすれば、翌日配送される。

納車する際に店とお客さまとの間でさまざまな約束をしたいと思います。保証書はもちろん口約束だけではなく、保証書のように明文化して……。こうしておくのと店を守るべきことを明確になれば、つまらないトラブルは起こらないと思うんです。お客さまに不快感や不信感を与えないことが満足度向上の第一歩だと思いますから」

たとえば、今回のアンケートにも要望として上がった不正改造車取扱いの問題。お客さまにしてみれば「この店で買ったんだから、修理してくれて当然」の意識がある。そんなお客さまに「ウチでは一

お客さまアンケートより

「修理技術を高めてほしい」

〈問題点〉  
 ひとつの言葉づかいが誤解を生み、ひとつの再修理が信頼をなくす。技術力は目に見えないポイントだけに、お客さまの評価も分かれやすい。

〈対策〉  
 サービススタッフに積極的に資格取得（国家資格または、YTS等）を勧め、向上心、向学心を高める。また6月に取得した認証工場や、12月認定予定のYTSスリースターを対外的に謳っていく。さらにサービス部門の責任者1名をすべての窓口として、サービスの均一化を図る。



今年の6月認証工場を取得し、サービス部門の満足度向上にも一役。サービスマンの資格取得を積極的に奨励して、技術力の向上を目指している。

「切修理できません」の一点張りでは納得していただけないだろう。逆に「アフターサービスの悪い店」のレッテルを貼られる可能性さえある。

「そのお約束カードに不正改造の具体的な基準を明記した上で、このような改造車の修理は一切できませんと書いておけば、お互い気まずい思いをしないで済むでしょう。もちろん約束する時点で納得していただくことも不可欠ですが」

当然、お客さまにこれだけのことを守っていただければ、ショップはこうしたサ

ービスを責任持つて行ないます、という約束も明確にする。たとえば同店のオリジナル特典である「オイルサービス」(⑤左の写真)もそのひとつだ。

「いずれにしても、今回明らかになったお客さまの要望で、改善できないことはひとつもないということ。時間をかけてじっくり取り組まなければいけないことも多々ありますが、普段から問題意識を持っていることが大切なんだと思います。そうした意味で、今回アンケート調査を行なって、本当に良かったと思っています。

それと、これはずいぶん以前から言われていることですが、私たち二輪販売店のライバルは同業者ではないということ、あらためて認識する必要があると思います。他業種の店づくりにもっと目を向けて、参考にできることはほとんど取



今年からスタートしたオリジナルのキャンペーン「1年間オイル無料サービス」。点検率も格段に高まったという

### お客さまアンケートより

## 「試乗車、展示車の充実を」

#### ＜問題点＞

限られたスペースの中で、売れ筋の見極めが大切。YSPの看板を出している以上、できるだけお客さまの期待に応えたい。

#### ＜対策＞

試乗車は現在TT250R、TT250Rレイド、XJR400、XJR1200の4機種を用意。市場の動向を見ながら展示車両を選び、見て・触って・乗れる店を目指す。

### お客さまアンケートより

## 「もっと遊ばせてほしい」

#### ＜問題点＞

日曜日にスタッフ同行のイベントは難しい。反面お客さまは「ツーリングに連れて行ってくれて当然」と考えている。

#### ＜対策＞

オンロード、オフロード2つのツーリングクラブを作り、テスト的にお客さまに運営を委ねた。しかしこれはうまく機能せず、現在代案を模索中。将来的にはダイビングショップのように、ソフトで利益を上げられる体質作りをしていきたい。

り入れていく必要があるでしょうね」

目指すは地域イチバン店。お店の弱い部分から目をそらすことなく、良いところはどんどん伸ばす。お客さまに選ばれるお店となるために、若き経営者、竹内社長の行動力が試されるのはこれからだ。

いかがでしたか今号の特集！ご意見お聞かせください！編集部では、お客さまの声を店頭活動に反映させ、お客さま満足度向上に取り組んでいる活動情報を待っています。お寄せください！

## 安全、安心のサイクルロック・Pタイプに カラフルな新色登場



スクーター専用のロックとして好評を集める“サイクルロックPタイプ”に、グリーン、ピンク、パープルのカラフルな新色が加わりました。スクーターの車輪に合わせてフレームをデザインしたPタイプは、車輪にそのままホールドするだけの簡単操作。470gの軽量設計で、しかも折り紙つきの頑強さは変わりません。オシャレなだけではなく、ロックが目立つことはイタズラの防止にも有効です。

メーカー希望小売価格

**¥3,500**

部品番号 90793-66197 (グリーン)  
90793-66198 (ピンク)  
90793-66199 (パープル)

## ヤマハインストラクター用 コスチュームに新タイプ



ヤマハインストラクター用のコスチュームが一新しました。お客さまへの乗り方指導や安全講習会、試乗会などの機会に、販売店のみなさんもぜひご活用ください。

品番	アイテムサイズ	価格	
096201	S 66cm	¥6,000	
096202	M 78cm		
096203	L 82cm		
096204	LL 86cm		
096205	3L 92cm		
096206	S 70cm	¥6,000	
096207	M 77cm		
096208	L 79cm		
096209	LL 81cm		
096210	3L 83cm		
096211	S 68.5cm	¥3,000	
096212	M 74cm		
096213	L 76cm		
096214	LL 78cm		
096215	3L 78cm		
096216	メッシュキャップ	フリー	¥1,500
096217	ベルト	フリー	¥3,000

お問合せ、お申込みは担当ヤマハマンまでお願いします。

世界最大の二輪車ショー「IFMA '94」(ケルン国際自転車・オートバイ展)が10月5日から5日間にわたり、ケルン・メッセ会場で開かれます。ここに出展する欧州向け'95ヤマハラインナップの中から、主要5モデルをご紹介します。



## Diversionマインドを900ccに具現化 XJ900S Diversion



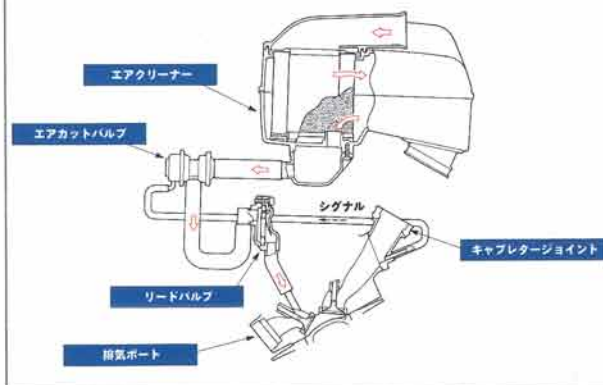
欧州市場で人気の「XJ600S Diversion」と同様、“手軽に乗れるスポーツ”を900ccに具現化したモデルです。ツーリング、ワインディング路での操る楽しさ、そして社会性を含めた総合バランスを高次元で達成しています。“スムーズで扱い易い特性・中低速重視の特性・優れたスロットルレスポンス”を狙い、全面新設計を行なった空冷4サイクル並列4気筒2バルブ前傾エンジンには、新開発BDSR34キャブレター、TPS等を装着。これを新設計ワイドフレームに搭載。駆動はシャフトドライブです。

また排気ガス成分を浄化させるAIS（エア・インダクション・システム）を採用。排気脈動を効果的に活用して排気ポートに2次空気を導入し、再燃焼させCO、HCを浄化するシステムです。

### ■'95ヤマハ「XJ900S Diversion」仕様諸元

※ドイツ仕様  
 ●全長2230mm ●全幅735mm ●全高1300mm ●軸間距離1505mm ●シート高795mm ●最低地上高130mm ●乾燥重量239kg ●エンジン4サイクル・空冷・DOHC・2バルブ並列4気筒 ●総排気量892cc ●内径×行程68.5×60.5mm ●圧縮比10.0:1 ●最高出力89.4ps/8,250rpm ●最大トルク8.5kgf-m/7,000rpm ●キャブレター型式BDSR34×4 ●始動方式セル式 ●点火方式トランジスター式 ●潤滑方式強制圧送ウェットサンプ ●オイル容量4.4ℓ ●クラッチ形式湿式多板 ●変速機常時噛合式前進5段 ●燃料タンク容量24ℓ ●緩衝方式(前)テレスコピック(後)スイングアーム ●ホイールトラベル(前/後)140mm/110mm ●ブレーキ(前)油圧式ダブルディスク(後)油圧式ディスク ●タイヤサイズ(前)120/70-17 58V(後)150/70-17 69V

排ガスを浄化するAISシステム図







Oct. 5-9, 1994  
5th+6th Oct. only for trade visitors

# IFMA '94出展

# 欧州向け'95ヤマハ主要モデル

## 熟成のビッグシングル・デュアルパーパス XT600E



スポーツ性、多用途性、扱い易さ、経済性などバランスの良さが評価されているビッグシングル「XT600E」。新作15ℓ燃料タンク、新作外装パーツの採用で外観イメージを一変し、アグレッシブなスタイルを一層強調したのが'95モデルです。リアフレームへのステー追加、フロントフォーク3軸ピッチ変更等により、より優れた高速安定性とハンドリングを達成しています。

### ■'95ヤマハ「XT600E」仕様諸元

※ドイツ仕様

●全長2295mm ●全幅825mm ●全高1195mm ●軸間距離1440mm ●シート高855mm ●最低地上高230mm ●乾燥重量156kg ●エンジン種類空冷4サイクル・SOHC・4バルブ ●気筒数配列単気筒 ●総排気量595cc ●内径×行程95.0mm×84.0mm ●圧縮比8.5:1 ●最高出力45.0ps/6,500rpm ●最大トルク5.1kgf-m/5,500rpm ●キャブレター型式Y26PV ●始動方式セル式 ●点火方式トランジスター式 ●潤滑方式強制圧送ドライサンプ ●オイル容量2.5ℓ ●クラッチ形式湿式多板コイルスプリング ●変速機常時噛合式前進5段 ●燃料タンク容量15ℓ ●緩衝方式(前)テレスコピック(後)スイングアーム ●ホイールトラベル(前/後)225mm/200mm ●ブレーキ(前)油圧式シングルディスク(後)油圧式シングルディスク ●タイヤサイズ(前)90/90-21 54S(後)120/90-17 64S

## 完成度を高めたエキサイティングスポーツ YZF750R



## YZF750SP



エキサイティングスポーツとして欧州で強い支持を集める「YZF750R」とSP仕様の「YZF750SP」。'95モデルでは、優れた基本性能をそのままに、オーリス製リアサスペンションの新採用、冷却系及び点火系の改良等を行ない一層の熟成を図っています。とりわけ「YZF750SP」では、レース用として可変ピボットを採用。別売キットパーツによりピボット・ドライブ軸・リアアクスル軸の三角形を走行条件に合わせて調整することが可能で、いっそうのトラクション最適化が得られます。

### ■'95ヤマハ「YZF750R」「YZF750SP」仕様諸元

( )内は「YZF750SP」※イタリア仕様

●全長2070mm ●全幅730mm ●全高1165mm(1145mm) ●軸間距離1420mm ●シート高785mm ●最低地上高140mm ●乾燥重量196kg(193kg) ●エンジン種類水冷4サイクルDOHC5バルブ ●気筒数配列並列4気筒 ●総排気量749cc ●内径×行程72.0×46.0mm ●圧縮比11.5:1 ●最高出力125ps/12,000rpm ●最大トルク8.2kgf-m/9,500rpm ●キャブレター型式BDST38(FCRD39) ●始動方式セル式 ●点火方式トランジスター式 ●潤滑方式強制圧送ウェットサンプ ●オイル容量4ℓ ●クラッチ形式湿式多板 ●変速機常時噛合式前進6段 ●燃料タンク容量19ℓ ●緩衝方式(前)テレスコピック(後)スイングアーム ●ホイールトラベル(前/後)120mm/130mm ●ブレーキ(前)油圧式ダブルディスク(後)油圧式ディスク ●タイヤサイズ(前)120/70 ZR17(後)180/55 ZR17



## 欧州道路環境への適合を図った1.2ℓネイキッド XJR1200

今月3月から国内市場に導入して好評のネイキッド最大排気量モデル「XJR1200」。その基本性能とスピリッツをそのままに、欧州市場での使用条件や道路環境への適合を図って開発したモデルです。サスペンションセッティング、シート形状等以外の基本仕様は国内モデルと同一です。

# WANTED



氏  
名  
手  
配

¥300.000

'94鈴鹿8耐デビューしたヘルメットがある。  
涼しすぎて、かぶりやすすぎて、しかも静けすぎて、  
ヘルメットの歴史に一大センサーシジョンを巻き起こすかもしれない。  
**が、このヘルメットは、名前はまだない。**

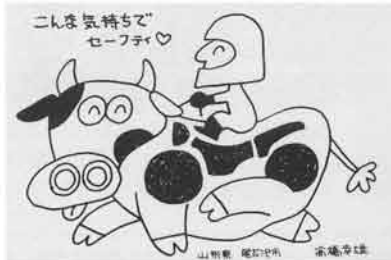
## 懸賞金

- 応募要項：官製ハガキに住所、氏名、年齢、職業、そして、現在あなたが使用しているバイクとヘルメットをお書きの上、〒438 静岡県磐田市新貝2500 ヤマハ発動機株式会社 部品事業部 ヘルメット事業室「ネーミング募集係」まで
  - 賞品：厳正なる審査の上、1名さまに賞金300,000円。30名さまにヤマハオリジナルグッズを差し上げます。
  - 締切日：1994年11月1日 ●発表：当選者は、2月号誌上にて発表いたします。
- ※ご応募いただいたネーミングに関する商標権は、ヤマハ発動機に帰属します。あらかじめご了承ください。

INFORMATION

Y.E.S.S.

二輪車のマナーを考える  
「1枚の絵」コンテスト入賞作が決定!!



グランプリ受賞作品  
高橋幸雄さん(山形県)

長江啓泰日大教授ら、5名の審査員を招いて行なわれた審査会。粒ぞろいの応募作品に、時間をオーバーして熱心に審議された。



作品、優秀賞(5作品)、Y.E.S.S.大賞(5作品/該当は3作品)の入賞作が決定しました。

なおグランプリ作品はトレーナーやバンドナにプリントされ、応募者全員に配付されるなど、二輪車運転のマナー向上に役立てられる予定です。

Y.E.S.S. ナイスライドキャンペーンの一環として、今年6月1日~7月31日の2か月間、二輪車のライディングマナーに関するイラストやマンガを募集した「第7回二輪車セーフティ1枚の絵コンテスト」。今年もたくさんの方から応募をいただき、最終的には1,405点の作品が集まりました。

これらの作品は9月1日、都内で開かれた審査会で厳正な審査を受け、グランプリ(1作品)、準グランプリ(2

SERVICE

機能的で使いやすい整備伝票は  
確実に円滑なご商売の基本

修理やメンテナンスなどの技術サービスは、お客さまとの綿密なコミュニケーションが大切です。

品物を買ってお金をもらう、といったシンプルな商取引と違って外からは見えにくい箇所の作業が多く、何をどうしたかはお互いの信頼関係に任せられるため、言った言わない、やったやらないなど、ささいなことがトラブルのタネを含んでいるからです。

そんなことでお客さまの信頼を失ったり、モヤモヤした感情を生んでしまっただけではありません。受付の際はきちんとお客さまの立ち会いのうえで見積書を作成し記録に残しておけば、誰が見ても作業内容を正確に把握できますし、

納車の際に作業を明記した請求書を起こすようにすれば、実際の作業と見積内容とが異なっている場合でも説明がしやすくなりました。

ヤマハでは、こうした便を考えて、お客さまのプロフィールや作業内容など必要事項をもれなく記録し、しかも読み取りやすいように工夫した「御見積書」「整備納品請求書」を用意していますので、ぜひご利用ください。

ご注文やお問い合わせは、各担当サービスまでお願いします。



御見積書/整備納品請求書: A4複写式・50部/1冊・店名印刷も可(50冊以上)他にB6サイズもあり

AD

10月のヤマハ提供番組

■ヤマハONアンドOFF

陸と海、2つの大きなフィールドを舞台に展開するすばらしいヤマハワールドの数々をご紹介します。

巧みなカメラワークを駆使した美しい映像と選び抜いたBGMで、話題性に富んだテーマをスポーツマインドたっぷりにお届けします。

テレビ北海道、テレビ東京、テレビ大阪、テレビ愛知、テレビ和歌山、テレビせとうち、ティー・エックス・エヌ九州/毎週土曜日18時30分から18時45分。奈良テレビ/毎週金曜日18時45分から19時00分。三重テレビ/毎週水曜日24時30分から24時45分。静岡放送/毎週日曜日24時40分から24時55分。東北放送/毎週木曜日24時45分から25時00分。テレビ新広島/毎週木曜日24時50分から25時05分。伊予テレビ/毎週土曜日11時30分から11時45分。

- ▶10月1日<マリン編>
- 『遠州灘・ビルフィッシュトーナメント』
- ▶10月8日<MC編>
- 『太田潤さん-イタチョー-甲子園』
- ▶10月15日<マリン編>
- 『田村健一郎さんの函館セーリング』
- ▶10月22日<MC編>
- 『ニセコ・バイク旅情』
- ▶10月29日<マリン編>
- 『庄山すなおさん・房総シレーマリンライフ』
- '94世界グランプリロードレース
- 昨年、原田哲也のGP2チャンピオン

という、すばらしい成果を得たヤマハは、今年も強力なマシンと才能あふれるライダーを擁し、世界GPにチャレンジします。

ワークス参戦しているGP1やGP2はもちろん、ブランニューTZ125の活躍が期待されるGP3など、各クラスにわたって話題も盛りだくさん。1戦たりとも見逃せない、スーパーバトルにご期待ください。

TXN系列全国ネット・毎週日曜日24時30分から25時25分。

■オリジナルコンサート

私たちの創った世界

世界各国で積極的に活動を行っている(財)ヤマハ音楽振興会「ヤマハ音楽教室」。そこで育った世界の子どもたちによる自作自演コンサートの模様をお届けします。

日曜の朝をすがすがしく彩る新鮮な音楽の響きをゆっくりとお楽しみください。

テレビ朝日系列全国ネット・放送日/毎週日曜日。放送時間/7時30分から8時。

■ぼっくん王国<ラジオ>

ミュージックスタジアム

10代の音楽フリークを対象としたアマチュアリズムたっぷりのラジオ番組です。毎週月曜と火曜、それぞれ切口を変えた楽しい企画で、アマチュアバンドを応援します。ニッポン放送他16局ネット。

時代に残る駿馬たちを解き明かす

『究極のレーサー』

「レースは辛い仕事を人々に課する。それは決して終わることのない技術革新と、その結果現れる完璧さを目標とする休みのない苦闘である。しかも時間が経てば、今日のチャンピオンレーサーは明日のクラシックレーサーだ(アラン・カスカート/前書きより)」

それでも、ロードレースの「現在」を築き、時代のなかを駆け抜けていった数々のレーシングマシンたちは、次々に新しいものへと取って代わられながら常に記録や記憶の底に残っているものなのだ。

この本は、そうした忘れ得ぬ時代のエポックメイキングな1台1台にスポットを当て、著者アラン・カスカート自身が試乗したインプレッションとともに解説を加えた1冊である。1924年から近年に至るまでの選り



●究極のレーサー  
アラン・カスカート 著  
山海堂 刊 2500円

すぐり45台が物語るプロフィールを読むと、はるかな排気煙やオイルの匂いがその時代のレースシーンさえも見せてくれるかもしれない。

## 「なんかやろうぜ！」で磐田まで アリオに乗って無給油ラン達成

**東** 東京地区のヤマハ販売店では、有志が集まって「ヤマハ125（ワン・ツー・ファイブ）城東倶楽部」を結成し、公私ともにさまざまな活動を展開していますが、このたびは夏休み期間を利用して「なんかやろうぜ」と画策。8月30日に、東京から静岡県磐田市のヤマハ本社までJOGアリオの無給油ツーリングを行ないました。

最初ももっと大勢の予定だったのですが、日にちの都合などでYSP足立中央さん、YOU SHOPアンフィニススポーツさん、YSP江北さん、オートショップ早知さんが参加。朝10時にYSP足立中央さん前を出発し、その日の夕方6時半までに4台がすべて到着しました。

そのうち、8時間でどうしても到着させたいと急いだ2台はわずかがソリンが足りなくなってしまったものの、残る2台は逆に0.8ℓほど余らせて完走。

お客さまのバイクを借りて走ったYSP足立中央の山崎敏雄社長は、「私、体重が85kgくらいあって、おみやげとかいろんなものも積んでたからかなり不利だと思うけど、特別工夫したところは空気抵抗減らすのに新品のフルフェイスヘルメットをおろしたくらいかな。経費はガソリン代プラス昼食で1000円。安上がりでしょ。お客さんのセールストークに自信ができたよ」と話してくれました。

## TOPICS



山崎社長（左から6人目）によると、清水に着いて燃料計が残り3分の1を示すのを見てイケルと確信したそうだ。計算では燃費が1ℓ/50kmとして、300km。浜松まで大丈夫とか...

## Y.E.S.S.メンバーがMX応援団 全日本MX応援バスツアーを開催

**モ**ータースポーツの普及に積極的な販売店として知られる神奈川県のYSP藤沢に集まるY.E.S.S.会員83名が、地元出身ライダーを応援しようと、同店で育った全日本モトクロス国際A級ライダーの田島久選手（チームYZ所属）応援団をこの春に結成。

今まではメンバー個々で応援に出掛

お立台には届かなかったものの、周年毎に順位を上げる田島選手の走りは、大いに応援席を沸かせた

けたり、またモトクロス観戦経験のないメンバーもいることなどから、発足当初から応援ツアーを計画していましたが、その第1回が9月4日の全日本選手権第9戦SUGO大会で実施されました。

この日参加したメンバーは23名。前日の夜に店前を出発し、早朝にSUGO着。レース観戦後その日中にお店に戻るというハードスケジュールながら、ツアー参加のみなさんは「目の前で観られるモトクロスは迫力満点、最高に楽しい一日でした。」応援する選手がいるとモトクロスが「数倍おもしろくなりますね」と大好評。メンバー間のコミュニケーションを深めるとともに、発足目的のひとつであるモトクロスの普及にも大きな成果を残したようです。



田島選手のゼッケン⑧を入れた応援用メガホンを持ち、田島選手と記念撮影。レース観戦に夢中となり、この場所に集合したのは参加者の半数以下

早朝にSUGO着。車中ではモトクロス観戦のマナーなど、事前のレクチャーが行なわれた



ア選手にとっては'86年のGP初出場から数えて9年目の栄冠となる。

今季のムーアは、全22レース中優勝11回、2位5回、3位2回を含め21レースでポイントを得た。ノーポイントはマシンの不調でリタイアした第4戦スペインGPの第1ヒートだけ。ポイントテーブルでも、第2戦フランスGP終了後に一時トラグダー（スズキ）に先行を許したほかはシーズンを通じてポイントリーダーの座を守ってきた。最終戦でも第1ヒートで優勝してチャンピオンを決めると、第2ヒートも制して今季2度目の両ヒートウィンでシリーズ最終を飾った。

最終戦ベルギーGP第1ヒート、ホールショットから独走してタイトルを決めた



## '95年のヤマハF1は 『ティレル』と 『右京』のコンビで 続投！

「目標はルノーエンジンです。今は、ようやくそれに近づいてきたと思う」と木村隆昭プロジェクトリーダーは自信のコメント



今年、『ティレル・ヤマハチーム』は絶好調。片山右京の開幕戦5位入賞を皮切りに、M・ブランデルがヤマハに初の3位表彰台をもたらすなど6回の入賞を遂げてコンストラクターズランキング6位（第12戦イタリアGP終了時）をキープしている。

それどころか、不運なリタイヤでリザルトにこそ残っていないが、日本GPあたりではもう1度、今度は右京の表彰台が見られそうな勢いだ。

そうなってくると、そろそろ気になる来年の体制。ヤマハは、9月16日、東京

のホテルオークラで記者発表会を行ない、『ティレル・ヤマハチーム』として'96年までのパートナーシップ継続を正式にアナウンスした。

ドライバーももちろん片山右京が決定。現在開発が進んでいるヤマハのニューV10(3000cc)エンジンと、奇オ・ハーベイ・ポストレスウェイト氏のデザインによるニューマシンで、一気にトップ3常連を狙おうという構えだ。

'89年の初参戦以来、地道な努力を積み重ねてきたヤマハだが、いよいよ目が離せなくなってきた。

## なるほどナットク!の「ビジネス専用」『ギア』ショップ試乗会開催

ビジネス市場の声と使用実態を徹底的にリサーチし、これまでにない「ビジネス専用スクーター」として生まれた『GEAR』。その考え抜かれた機能、使い勝手の良さは、使ってみればすぐにわかります。

そこで、ヤマハでは全国の販売店さんにこそ、まず乗っていただきたいと9月2日の東京・勤労福祉センターを皮切りに、ショップ試乗会を展開しました。このなかでかなりの数のお店が参加されていますが、評価の方は上々。最前線ならではの厳しいチェックも、不満らしい不満の声は聞かれず、荷物積載時の走行安定性やパワー感、パーキングスタンドの着眼に「良くできてい

る」「こういうのがなぜなかったんだろう」「これは売れるよ」など、明るい顔でのコメントが多数寄せられていました。ビジネス市場に「ギア」施風を巻き起こしたいものです。



東京都練馬区の「とみん自動車教習所」では55店の方が試乗。前後に荷物を積んで、波状路やスラロームなどで「ギア」のパフォーマンスを体感した

## ビンテージバイクでモトクロス! 『朝霧高原スクランブル大会』開催

1960年、70年代のビンテージバイクでモトクロスを楽しもうという「朝霧高原スクランブル大会」が8月20日・21日、富士山麓の朝霧高原特設コースで開催されました。

このイベントは、ヤマハの旧車オー



スタート前に、エンジンがリークして突然止まってしまうなど、旧車ならではのハプニングも...

ナーで構成された「YDSクラブ」の呼びかけによって1986年から始まったもので、毎年3月と8月の2回行なわれています。

16回目となる今回も、DTIをはじめとした旧車にオフロード仕様を施した「スクランブラー」オーナー60名が参加。あいにくの雨にたたられて、マティなコースコンディションとなりましたが、バイクの年代ごとにアンティーク、エキサイティング、ファイナルの3クラスに別かれ、全員泥だらけになりながらホットなレースを展開していました。

また、往年の名車がズラリそろったパドックはまるで品評会。レースの合間にマシンを囲んで話し込む姿も多く見られ、ほのぼののムードもいっぱい。草レースらしい1日となりました。

## 『ホイットブレッド』優勝で記念イベントも大盛況!

「海」のバリ・ダカと呼ばれ、7つの海を舞台に繰り広げられる世界最高峰の外洋ヨットレース『ホイットブレッド世界一周レース』。

今年、その第6回大会で見事に初参加初優勝を飾ったヤマハは、このたび優勝を記念したイベントを、各地で開催しました。

特に、9ヶ月間の激戦をくぐり抜けてきたYAMAHA号の一般公開は、艇の内部まで見られる初めてのチャンスとあって、各会場とも順番待ちの長い列ができる大人気。家族連れや若いカップルなどでにぎわいました。

また、ロス・フィールド艇長、小松一憲選手による講演会も、生々しいレースの模様を参加したクルーから直接聞きたいと、たくさんのヨットマンやマリンスポーツファンが詰めかけて、



小松一憲選手は、艇の一般公開会場にも姿を見せ、気軽に来場客と接していた

会場は熱気ムンムン。さまざまな質問も飛び出すなど、大いに盛り上がりしていました。

# RACING

## 世界チャンプ相手に永井康友、大健闘! 『YZF750』

回を重ねて7回目となるスポーツランドSUGOでのスーパーバイク世界選手権レースは、8月28日に3万1千余のファンを集めて決勝を迎えた。

今年から全日本の最高峰クラスとなったスーパーバイクを走る国内選手たちが、世界の強豪相手にどれだけ肉迫できると注目された予選では、YZF750を駆る永井康友が1分31秒788をマークしてスーパーバイク世界初戦の日本人ポールポジションを獲得。決勝に期待が集った。

世界チャンピオンS・ラッセル(カワサキ)の先行逃げきりで決着のついた第1ヒートの後、今年の猛暑を再現するか



SUGOでの7回目の開催となるスーパーバイク世界選手権。世界の強豪に全日本のトップライダーが挑戦した

ポールポジション獲得選手が最前列の好きな場所をグリッドとして選べるのがFIMルール。永井はインから2番目を選んでスタート



のような超デッドヒートに沸いたのが第2ヒートの25周だった。

ラッセルと永井のチーム・ツー・ノーズに、さらに2台が加わった4台のバトルが最終周まで続けられた。先行するラッセルに対し、それまでシケインで常にアウトから牽制していた永井は24周目にインをさしてトップへ。場内がどよめく。しかし次の最終周、永井は馬の背でオ



ーバーラン。再び場内がどよめく間にラッセルが再びトップへ。永井は5番手に順位を落としてチェッカー。スーパーバイク世界戦初の日本人ウィナー誕生の夢は、また来季へ持ち込まれた。

## GP挑戦9年目の栄光! B・ムーア選手&YZ '94世界タイトル獲得

125ccモトクロス世界選手権シリーズは8月29日の第11戦ベルギーGPで全日程を終了したが、「チェスターフィールド ヤマハ チーム リナルディ」から出場したボビー・ムーア選手(米)がこの日の第1ヒートで優勝。第2ヒートを待たずしてシリーズチャンピオンに輝いた。ムー



シリーズ全22レース中11レースで優勝。トータル364ポイントを獲得した





スポーツ車コーナー。レプリカ、アメリカン、ネイキッド、オフロードといった種類別にシマを作って展示されている



店頭のうちばん目立つところにはスクーターを配し、地元のファミリー層にアピール。このほか、2階にもショーウィンドーをかねたスクーターの在庫スペースがある

## 買う人の身になって考えた 努力で支える心づくしの接客

ハツ子さんの商売に対する心構えは「買う人の身になって売る」こと。当たり前過ぎるほどの基本だが、それがスタッフ全員に浸透している。輪館フチワキさんの場合は、すっかり「親切な店」「面倒見のいい店」というイメージが定着してしまったようだ。

特に、次女・清子さんのご主人で営業部長の立場にある淵脇次男さんは、お客さまの十分な満足を得るためにさまざまな気配りを欠かさない。

例えば、まず「いらっしやいませ！ 今日暑いですね」と一言かけたあいさつに、お客さまがどう反応するかで冗談が通じる人、通じない人、あるいはいろいろ話しかけた方がいいタイプかそうでないタイプかなどを判



バイクの商談をしながら用品にも話をつなぎやすいよう、用品コーナーは接客スペースの隣に設置。最も必要度の高いヘルメットが中心展示され、ウェアやパーツ類はカタログやオリジナルアルバムで対応する

断し、対応の仕方を考える。

そして、でしゃばり過ぎないよう気をつけながら、顧客アドバイザーとしてバイクだけにどまらず、ウェアや用品、ドレスアップパーツに至るまでじっくりと相談に乗るよう心がけている。

そのために、数多くのカタログや雑誌、広告をバイク関連に限らずチェックしてお客さまよりたくさんの商品知識を仕入れておき、実例として見せるために、お客さまのバイクを写真に撮ったり雑誌の写真を切り抜いたりしてアルバムを自作。目に見える形で、お客さまの夢をふくらませようとしているのだ。

おかげで、展示商品の少ないウェア、用品類の展示も、バイク本体と合わせ、大きく売り上げに貢献している。

さらには、事務処理にコンピュータを導入してしながら、見積書はあえて手書きで作って手渡しする。淵脇社長が、自らの店を「よろずや」とあえて古い言い方で表現するのは、案外こうした昔ながらの人間くさい面を残していたいからかもしれない。



このハウスは、みんなでアイデアを出し合って、『輪輪』(ログログ:バイクの意)と名づけられた

# 森の家を 自分たちの手で作ったぞ! 『毎日バイクミーティング』が 今年も大好評

**毎**日新聞社にヤマハ、Y.E.S.S.が協力して、毎年夏休みに開催しているイベント『毎日バイクミーティング』が今年も8月27日、28日の2日間、エルドラードin森(静岡県掛川市)で行なわれました。

毎日趣向を変えた内容が人気のミーティングですが、今回のメニューは自分たちのベースキャンプとなるログハウスを作ろうというもの。場所を提供したエルドラードさんのご厚意により、参加した人はこのハウスを3年間無料で使えるとあって、全員大ハッキリ。女性や子供も一緒に材木を運んだり、道を作ったりして楽しそうに取り組んでいました。

そればかりか、専門の職人さんに混じって壁や屋根の組み立てにまで加わる人もいて、土台しかで



夜はキャンプでバーベキュー

きていなかったハウスは、1日でほとんど組み上がってしまったほど。

そして2日目は、豊富な自然のなか、山の上に乗ってオフロードライディングスクールや林道ツーリング、アマゴ釣りなどに参加。アウトドアライフをたっぷり楽しんだ2日間となりました。



ログハウスづくりにみんな熱中。材木運びや道づくりの土木作業だって、苦しいけれどなんだか楽しい



ハウスにかけておく名札も、自分たちで彫り込む



2日目はオフロードライディングスクールやツーリング、アマゴ釣りなど好きなメニューに参加