

# Yamaha News 9

1998  
No.420  
S E P.

ヤマハニュース

「もう一歩」のステップアップを応援します

What's New

**TW200E・TW200**  
**アクセス100**  
**鈴鹿8時間耐久レースほか**

Open Eyes 自転車メーカー

**アロー・トレイディング**



Hello! Nice Shop

**(株)御幸オートたまプラーザ**  
お客様アンケートを顧客満足度向上に活かす

トビキリの美人ってわけじゃないんだ。でも、出るトコ出でて、スレンダーで、オレ好みに仕上げたくなる“マイ・フェア・レディ”って感じなんだな、TWは。



◆◆◆ ご声援ありがとうございました ◆◆◆

- |   |         |
|---|---------|
| #1 マールボロヤマハレーシングチーム/YZF750<br>(芳賀紀行/サイモン・クラファー) | 6位      |
| #5 BPヤマハレーシングチーム/YZF750<br>(スコット・ラッセル/藤原儀彦)     | 8位      |
| #8 マールボロヤマハレーシングチーム/YZF750<br>(吉川和多留/芳賀健輔)      | 132周DNF |

# ヤマハ勢の熱い走りに 鈴鹿が沸騰!!

FIM'98世界耐久

選手権シリーズ第3戦

“スプライト”鈴鹿8時間耐久ロードレース

7/23-26

熱い走りで鈴鹿を盛り上げた紀行。  
結果こそ6位だが、そのパフォーマンスは間違いなくセクセン1番にふさわしいものだった



#5ラッセル/藤原組は8位でゴール。悲願の表彰台を目指して12度目の8耐に挑んだ藤原だったが、今年も届かず「表彰台は遠かった」とボツリ

アクシデントで惜しくも完走を逃した#8吉川/健輔組。「青旗が出ていて、無理なく抜ける状態だったのに」と健輔は無念さを隠し得ない





昨年に引き続き、公募で選ばれた5名のY.E.S.S.スタッフがピットクルーとしてチームとともに戦った「Y.E.S.S.レーシングチーム」。熱いサポートを受ける注目のマシンYZF-R1を時永真、五陸泰彦が24位でゴールに導いた

チーム2年目の長谷川克憲、WGP参戦歴を持つ新垣敏之と実戦経験豊富なコンビを擁して戦った「いわたトシボRTジュビロ」。Jリーグ好調のジュビロ磐田に続けと意気込んで臨んだレースだったが、83周目の転倒で無念のリタイアとなった。



12年連続14回目の8耐出走という記録を達成した「クレバールレーシングチーム」の斎藤光雄。大学の研究員という異色ライダー、深見貴広とのペアで見事14位を獲得。ヤマハプライベートトップに輝いた



昨年YZF1000サンダーエースで13位を獲得した「OVER-deLight」。今年はYZF-R1にOVER独自のチューンを施して参戦。大西敏紀と加藤潤一とのコンビで、総合16位、X-Fクラス3位を獲得した

第21回を迎えた鈴鹿8耐は30度近い暑さの中で各ライダーが奮闘。3台のヤマハファクトリー勢も、凄絶なバトルを繰り広げ大いに観客を沸かせた。だが、中盤から各マシンにマイナートラブルが発生し後退。結局#1芳賀紀行/サイモン・クラフラー組「マールボロレーシングチーム」が6位、#5スコット・ラッセル/藤原儀彦組「BPヤマハレーシングチーム」が8位で8時間の熱闘のチェックを受け、#8吉川和多留/芳賀健輔組「マールボロヤマハレーシングチーム」は132周リタイアに終わった。優勝は#33伊藤真一/宇川徹組(ホンダ)が2年連続で獲得している。

WSBとWGPでそれぞれ好調の波に乗る紀行とクラフラーのコンビは、優勝候補の一角。特に紀行はスペシャルステージの果敢なアタックで2位グリッドを獲得し、期待を集めた。

迎えた26日の決勝、スタートでエンジンがかからず大きく出遅れたクラフラーは、予選の転倒で傷めた体を抱えながらも順位を挽回し、7位で紀行にバトンタッチ。紀行は11~12秒台のハイペースで、前を行く#4コーリン・エドワーズ(ホンダ)、#100武田雄一(ホンダ)らを次々にパスし、2番手にポジションアップ。さらにトップの#33宇川徹(ホンダ)を10秒近くまで追いつめ、観客の目を釘付けにした。しかし、紀行が2回目走行時の104周目に突如マシントラブルを抱え、コースをショートカットしピットイン。修復に時間を費やし、9番手まで順位を下げてしまう。

一方、こちらも表彰台を狙えるペースで快走していた#5ラッセル/藤原組は、ラッセルの3回目のセッションで#3武石伸也(カワサキ)と激しいバトルを展開するが、その最中にハンドルが損傷し、158周目に緊急ピットイン。さらに、ピットアウト直後の最終コーナー付近で失速するトラブルに見舞われた。マシンはホームストレートに戻ると息を吹き返すという症状を幾度か繰り返しながらも粘り強く8位完走を果たした。

全日本スーパーバイクを戦うチームメイト吉川と健輔のペアで臨んだ#8は、予想どおり上位を伺う走りを見せるも、中盤からクラッチトラブルに悩まされる。修復を繰り返しながら周回を重ねるが、133周目に周回遅れと接触。マシンが炎上し、無念のリタイアとなった。

さて、完調を取り戻した#1紀行/クラフラー組は、両ライダーの追い上げで徐々に順位を挽回。観衆の目を奪う速さを見せつけるが、トップとの1周遅れを取り戻すことができず、5番手でゴール。ショートカットペナルティの1周を減算され、6位となった。

2度目の優勝を逃した紀行だが、「結果はしょうがない。残りシーズンはワールドスーパーバイクで目いっぱい頑張る!」と語るなど、ヤマハ陣営は各シリーズ後半戦、そして来年の鈴鹿に向け、闘志を新たにしていた。



ヤマハトレール

TW200E/TW200

8月20日発売 ¥299,000

カラーリング TW200E：2タイプ  
TW200：1タイプ



TW200E  
ディープレディッシュイエロー-カクテル1(イエロー)

# What's New

## NEW MODELS

### スタイリッシュなストリート仕様！ TWにバリエーションモデル新登場！

ヤングユーザーの支持を受け、「リーダーダバー」「スカチューン」などの新語も生まれるなど人気沸騰中のTW2000。このたび登場した「TW200E」は、「ストリートファッション派」のお客さまの声を取り入れ、「スリム感」「レア感」をコンビネーションさせた新しいバリエーションモデルです。従来の「TW200」もカラーリング変更でリフレッシュし、ふたつの個性がそろういま

#### 【主なセールスポイント】

- 丸型ヘッドライトの採用  
ビキニカウル装備で樹脂製角型ヘッドライトの「TW200」に対し、ネイキッドスタイルの「TW200E」はガラスレンズの丸型ヘッドライトを採用。また、ライトボディはクロームメッキ処理で質感を強調した。
- オシャレな小型フラッシャー  
「TW200E」には、スリムな車体にフィットする小型フラッシャーランプを採用。丸型ヘッドライトと相まって、外観をシンプルに引き締めた。
- ホイールリムの塗装変更  
「TW200E」「TW200」ともに、前・後輪リムをつや消しブラック塗装とし、力強さを表現した



TW200E  
シルバーマタリック1(シルバー)



TW200  
マーシャルゴールド(チタン)

【TW200E】主要諸元 [ ]内はTW200

●型式/エンジン型式=2JL/2JL ●全長/全幅/全高(mm)=2,090×815×1,090[1,115] ●シート高(mm)=790 ●軸間距離(mm)=1,330 ●最低地上高(mm)=250 ●乾燥重量/装備重量(kg)=118/128 ●原動機種類=空冷4サイクルSOHC2バルブ ●気筒数配列=単気筒 ●総排気量(ccm)=196 ●内径×行程(mm×mm)=67.0×55.7 ●圧縮比=9.5:1 ●最高出力(PS/rpm)=16/7,500 ●最大トルク(kgf·m/rpm)=1.6/6,500 ●始動方式=セル・キック併用式 ●潤滑方式=強制圧送ウエットタイプ ●エンジンオイル容量(ℓ)=1.3 ●燃料タンク容量(ℓ)=7.0 ●キャブレター形式=Y24P ●点火方式=C.D.I. ●バッテリー容量/種類=12V, 7AH(10H)/GM7CZ-3D ●1次減速比/2次減速比=3.318/3.214 ●クラッチ形式=湿式多板コイルスプリング ●変速機形式=常時噛合式前進5段 ●変速比=1速2.833 2速1.789 3速1.318 4速1.040 5速0.821 ●フレーム形式=ダイヤモンド ●キャスト・トレール(度/mm)=26° 30'/94 ●タイヤサイズ(前/後)=130/80-18 66P/180/80-14 78P ●ブレーキ形式(前/後)=ドラム/ドラム ●懸架方式(前/後)=テレスコピック/スイングアーム ●ヘッドライト=12V35W/36.5W(ハロゲンバルブ)

### 快適なシティユースを実現する 充実機能のミドルスクーター

原付二種スクーターは、手頃な車格、経済性、交通環境への適合性など、50ccを上回る利便性で年間5〜6万台と安定した需要を確保しています。そこでヤマハは、斬新なスタイルと優れたエンジン性能、安定したフットワーク、優れた実用装備の数々を両立させた「ニューモデル」グランドアクシス100を新投入。「より快適な通勤ライフを実現するパワフルな一台」を望む声に応えました。



フェアリーシルバー(銀)



ペリーダークブルーメタリック77

ブラック2

#### 【主なセールスポイント】

- 101cm<sup>3</sup>・10馬力のパワフルエンジン  
発進加速性能、登坂性能などに優れた101cm<sup>3</sup>エンジンとVベルト式無段変速機構の効果により、滑らかで機敏な走行性を実現。
- 前後12インチホイール&ロングホイールベース  
大径ワイドなホイール、タイヤ、1275mmのロングホイールベースにより、ゆったり安定した走行性を実現。テレスコピック型フロントフォークの採用で、軽快なハンドリングも達成した。
- 優れた居住性および利便性  
コンパクトボディながら、フロントで広いフットスペースを確保。さらに着座面積の広いシートを採用し、自由度のある乗車姿勢とタンデム走行時の快適性を実現した。このほか、盗難抑止機構「G-LOCK」、ヘルメットボックス・大型メーターパネル・油圧式フロントディスクブレーキ・一体型アルミダイキャストキャリア・6.5ℓ燃料タンクなども採用。

ヤマハスクーター

GRAND AXIS 100 (YA100)

9月20日新発売 ¥209,000

カラーリング：3タイプ

#### 【グランドアクシス100】主要諸元

●型式/エンジン型式=5FA1/B101E ●全長×全幅×全高(mm)=1,850×680×1,085 ●シート高(mm)=745 ●軸間距離(mm)=1275 ●最低地上高(mm)=110 ●乾燥重量/装備重量(kg)=89/93 ●原動機種類=空冷2サイクルクランク変りドバルブ ●気筒数配列=単気筒 ●総排気量(ccm)=101 ●内径×行程(mm×mm)=52.0×47.6 ●圧縮比=6.0:1 ●最高出力(PS/rpm)=10/7,000 ●最大トルク(kgf·m/rpm)=1.1/6,000 ●始動方式=セル・キック併用式 ●潤滑方式=分離給油 ●燃料タンク容量(ℓ)=6.5 ●オイルタンク容量(ℓ)=1.2 ●キャブレター型式=Y16P ●点火方式=C.D.I. ●バッテリー容量/種類=12V4AH(10H)/YTX5L-BS ●1次減速比/2次減速比=4.715/4.313 ●クラッチ形式=乾式内搭速心式 ●変速機形式=Vベルト自動無段変速 ●変速比=2.045~0.781 ●フレーム形式=バックボーン(パイプ) ●キャスト・トレール(度/mm)=27°30'/97 ●タイヤサイズ(前/後)=110/70-12 47J/120/70-12 51J ●ブレーキ形式(前/後)=油圧シングルディスクドラム ●懸架方式(前/後)=テレスコピック/ユニットスイング ●ヘッドライト=35/36.5W×1(ハロゲン)

※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です。(北海道、沖縄および一部地域を除く)  
※車両の価格には、登録・届け出に伴う諸費用、保険料、税金(消費税ほか)等は含まれません。

■YTS講習会日程

ブロック	9月
北海道	
東北	
東京	
中部	
関西	M 3・10・17・24
中国	M 2・9・16
四国	
九州	

※B/ベイスック M/マスターD/ドクタ  
※都合により開催変更および中止となる場合があります。また、日程のないものなど、詳しくはヤマハの各担当営業所へお問い合わせください。



「お預り証」を追加し、よりお客さまの満足度を高める仕様にリニューアルした「整備納品請求書」

お客さまに満足していただく  
サービスをサポート  
整備納品請求書をリニューアル

バイクショップのサービスを利用するお客さまの声として、「整備内容の明細や料金算出方法がよくわからない」「大切なバイクを預けたので、預かり証を発行してほしい」「バイクを預けたときに、修理の完了予定日を伝えてもらいたい」といったものがあります。こうしたお客さまの要望に応えるために、ヤマハは従来から「活用いただいていた「整備納品請求書」の内容の一部をリニューアルし、さらに使い易いものになりました。使用機会に応じて使い分けていただいている小型・B6版の「ID4002」と通常サイズ・A4版の「ID4003」の

2つについて、整備預かりの時点で預かり証を発行できるように、「お預かり証」を最上面に追加し、従来の3枚複写を4枚複写に増やしました。また、ID4003には、整備完了予定日、廃棄物処理料の記入欄を新たに設けました。  
車両販売時だけでなく整備請負時にも整備納品請求書を発行し、整備内容の説明および整備料金の請求を行うことで、顧客満足度のさらなる向上を目指しましょう。  
なお、50部以上より、店名印刷が可能になります。詳しくはヤマハ特約店・販売会社までお問い合わせください。

海や水を大切にしたい気持ちを育てたい

第10回ヤマハ全国児童「浜の風景画コンテスト」作品募集中

(財)日本マリンスポーツ普及教育振興財団は、第10回ヤマハ全国児童「浜の風景画コンテスト」を開催。全国の児童・幼児を対象に、10月20日(火)まで作品を募集中です。  
これは子どもたちが海や浜の絵を描くことによって、海への理解や関心を深め、地球環境保護意識を芽生えさせてもらいたいと毎年行っているコンテストです。今回はコンテストの主旨を理解された文部省、環境庁、また「国際海洋年」を提唱する日本ユネスコ協会連盟が後援。第10回という節目の年を迎え、これまで以上にコンテストの作品募集・発表を通じ、その意義の認知、拡大を図ります。  
なお、入賞作品は'99年の東京国際ポートショー会場のヤマハブースや、全国各地で開催される同社の展示会会場に展示する他、同社が発行する各種ツールやインターネットのホームページに掲載する予定です。

第10回ヤマハ全国児童「浜の風景画コンテスト」

応募要領

- テーマ  
美しい海(環境保護)、働く海(漁港等)、楽しい海(マリンスポーツやプール)
- 応募資格  
小学校6年生以下の児童・幼児
- 応募期間  
1998年7月1日(水)～10月20日(火)
- 応募方法  
応募作品の裏側に作品名、住所、電話番号、本人氏名、性別、年齢、学年、学校名、保護者氏名を記入の上、応募先まで郵便または宅配便にて送付。
- 応募宛先  
〒435-0042 静岡県浜松市篠ヶ瀬町810  
ヤマハ全国児童「浜の風景画コンテスト」係
- 応募規則  
応募用紙は四つ切サイズ(54.5cm×39.0cm)の画用紙、もしくは同サイズの用紙を使用。

審査など

- 審査部門  
小学生高学年(4～6年生)、小学生低学年(1～3年生)、幼児(小学生未満)の3部門により審査。
- 賞典  
部門ごとに、金賞各2名、銀賞各4名、銅賞各6名、佳作各10名、その他フィッシャリーナ協会長賞1名、ジャパンゲームフィッシュ協会長賞1名、ヤマハ賞1名とし、盾及び副賞を贈呈。応募者全員に、金賞作品を記載したオリジナルスケッチブックを記念品として贈ります。

▶昨年の金賞作品  
小学生未満の部  
佐々木智世さん  
(愛媛県松山市)



イルカクルージングで最高の夏の思い出作り  
YES! 水草ツーリング

熊本県の水草で、7月11日「YES! 水草ツーリング」が行われました。毎年、夏恒例のこのイベントの特徴は、ツーリングと一緒にマリンプレイを楽しめること。今年はそのマリンプレイとして、イルカ見学のクルージングが行われました。  
当日のツーリングには約60名が参加。そのうち20名がクルーザーに乗り込み、マリナーを出発。約1時間ほどでイルカの群生する海域にたどり着きました。この日はあ

いにくの雨模様だったものの、約50頭のイルカが姿を現し、船上の目を釘付けにしました。眼前でジャンプしたり、クルーザーを並行して泳ぐ姿に、野生のイルカを見るのは初めてという参加者の多くはとても興味深い様子。特に母親イルカに寄り添って泳ぐ子どももイルカの愛らしい姿が、親子連れの参加者などの感動を呼び、みな素敵に夏の思い出作りができたようでした。



大海原でたくさんのイルカと出会い、笑顔いっぱい参加者たち



## 山村雅康・レイコ夫妻を 招いて大盛況

### 北海道 YOU SHOPバイクビレッジ開催

北海道のYOU SHOP会主催によるイベント「YOU SHOPバイクビレッジ」が、7月11日～12日にわたり行われました。87名の参加者は、道内の各YOU SHOPから札幌市の定山溪温泉に集合。天候が優れなかったにも関わらず、みな元気にバイクツーリングで会場に訪れました。夕食時の宴会の途中で、今回のスペシャルゲスト、パリダカールラリーでもお馴染みの山村雅康、レイコ夫妻が登場。パリダカ参戦の裏話などを披露し、みな興味津々に聞き入っていました。その後は、山村夫妻が持参したプレゼントでのジャンケン大会、シヨップ対抗の腕相撲大会など、盛り沢山の催しで



会場は大きな盛り上がりを見せました。翌日は、記念撮影後に解散。みな楽しかった思いを胸に、ツーリングでの帰路につきました。山村雅康さん、レイコさんのジャンケン大会、腕相撲大会で会場は大いに沸いた。

## 飛んで飛んで、23.6km! 「極楽とんぼ」夢の琵琶湖対岸へ

### 第22回鳥人間コンテストでヤマハ「チーム・エアロセプシー」が優勝

「第22回鳥人間コンテスト」が琵琶湖東岸の彦根市松原水泳場で8月1日開催され、ヤマハの人力飛行機同好会「チーム・エアロセプシー」(代表・鈴木正人)の「極楽とんぼ」が中山浩典の操縦により、圧倒的な飛距離で総合優勝を飾るとともに、大会記録を大幅更新しました。

の上空へと飛び立ちました。機体は風の影響で北西から北へとルート変更しながら、ぐんぐん飛距離を伸ばします。そして、琵琶湖最北端に近い西浅井町付近の海岸手前20mの地点に着水。実に54分33秒を費やし2万3688.24mという脅威的な大記録を達成。4度目の総合優勝を果たすとともに、鳥人間たちの長年の夢であった対岸についてたどり着きました。この大会の模様は9月5日(土)夜7時より日本テレビ系で放送されます。お楽しみに。



従来の記録9,761.56mを大幅に上回る23,688.24kmを飛び、対岸到達を果たした極楽とんぼ

極楽とんぼの飛行ルート

## 自慢のXJRを見てくれ!!

### ペケトモ関東(XJR友の会)第1回ミーティング

インターネットを通じて知り合った「XJRオーナーズクラブ友の会」、人呼んで「ペケトモ関東」の第1回ミーティングが、7月18日、ヤマハモーターサイクルショールーム東京にて開催されました。当日は天候にも恵まれ、17名のXJRオーナーが集合。自己紹介タイムでは、メンバー一人一人が自分とXJRとの関わり、こだわりのカスタム個所など熱い思いを披露していました。ユニークな企画で盛り上がったのが、各種表彰会。当日まで何を表彰するのかは秘密にされていたが、最年長賞、最年少賞、最高走行距離賞などが表彰の対象となり、該当者にはヤマハのポロシャツやキャップをプレゼント。惜しくも選を逃れた人は、続くジャンケン大会で景品をゲットし、満足げな表



情を浮かべていました。その後は、全員の愛車を並べて、記念撮影会。一堂にXJRが並んだその光景はまさに「庄巻」の一言でした。ミーティング終了後は、第三京浜保土ヶ谷PAまでのショートツーリング。同じバイクを愛するもの同士が交流を深め、楽しい一時を過ごしました。バイク乗りが集まれば、愛車のごたわり自慢、話し出したら止まらない。

## ライディングスクール 盛況の秘けつ

## SHOP to SHOP

### CYCLE・SPOT WATANABE (渡邊紀昭社長・大阪府高槻市)

私の店では、5年前から教習所の協力を得て毎月1回ライディングスクールを開催しているのですが、今では参加者の口コミで45名の定員に120人を超える申込みがあります。うちのスクールでは「楽しく、安全に、美しく」を合い言葉にしています。特に、受講者には他人が憧れるような「美しく」見える乗り方を目指してもらっています。一日中バイクの性能を見極めるレベルまで走行するので、転倒する人も少なくありません。それゆえ、上達のために2度3度参加されるリピーターもいます。指導中に撮った写真に、ひと言アドバイスを添えて送ってあげたりもしています。従来からあるスクールの中には、内容が旧態依然としているものもあります。私たちが今トレンドのバイクの形や性能に合った指導を行っていることも、参加者にとって魅力の一つだと思います。

「SHOP TO SHOP」は販売店さんどうしの意見交換のコーナーです。今お店で話題になっていること、課題として取り組んでいることなど、どんなテーマでもかまいませんからどしどし投稿してください。またユニークなイベントや店頭活動などの情報も募集しています。※別添のメールシートでお寄せください。

# いよいよ黄金時代の到来! 4つ目のタイトル獲得 ジュビロ磐田、Jリーグ前期を制覇

昨年、Jリーグの年間チャンピオンに輝いたジュビロ磐田が、今年も7月のナビスコカップ制覇に続き、Jリーグファーストステージ(前期)優勝を果たしました。

ワールドカップ終了後、7月25日からJリーグが再開した時点でジュビロは、勝ち点3差でウエルテ川崎を追う2位。残る5試合ひとつも負けられない緊迫した状況のなか、横浜マリノスや浦和レッズ、名古屋グランパスという上位チームとの対戦を迎えました。

しかし、再開直後の第13節でガンバ大阪戦を4対1で下すと波に乗り、ひとつひとつ着実に勝利を積

み重ねながら、ついに最終節、エスパルスと勝ち点で並んだままヘルマール平塚と対戦します。

前半から積極的に攻め込むジュビロですが、優勝へのプレッシャーからか攻撃のリズムが噛み合わず0対0。しかし、後半12分に主将代行・藤田が鮮やかなヘディングシュートを決めると、一気に形勢はジュビロに傾きます。

藤田のパスからダウンガが豪快なミドルシュートで2点目。ふとしたスキに1点を返されたものの、終了間際にも川口がダメ押しして3対1。この日エスパルスも勝つて勝ち点では同点でしたが、4連続ハットトリックの、中山貯金。などで稼いだ+34という圧倒的な得失点差により、2期連続優勝が決まりました。

これで、ジュビロが手に入れたタイトルは昨年のJリーグ後期初優勝以来、およそ半年間で4つ目。王者としての揺るぎない強さを証明する快挙です。

次の目標は、すでに8月22日から開幕しているセカンドステージ。Jリーグ初の前期・後期完全優勝に挑戦するジュビロに、ぜひ注目ください!



「チームワークでもぎ取った優勝」と藤田がいうように、中山、鈴木秀、ドウガなど主力を欠いてもバランスを失わない、充実した戦力、選手層がジュビロの強み

—— ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

しかし、意外と見過ごされがちなのは、前後輪のブレーキ配分について。グラフは、250cc、総重量195kgの二輪車で、車輪をロックさせずに最短距離で停止しようとした時、前輪と後輪のブレーキ力を路面の摩擦係数(曲線の数値)に応じて示したものである。

摩擦係数が高い(滑りにくい)路面ほどブレーキ力が高くなっており、それは主に前輪ブレーキによるものであることがわかる。ブレーキをかけることとがわがわが、前輪の接地力が加わるからで、摩擦係数が高くなればなるほどその効果は顕著になっていく。逆に後輪は、路面の摩擦係数が高くなっても、ノーズダイブによって接地力が相殺されてしまう。摩擦係数0.5をピークに後輪のブレーキ力が減少しているのは、そのためである。

では、後輪ブレーキは必要ないか? 一般のライダーには、前輪ブレーキだけをうまく使いこなすことが上手なブレーキ操作だと思われている人が多いため、それはロードレースのように速度、路面の摩擦係数、タイヤのグリップ性能、車両のブレーキ性能が非常に高い場合の話、例えば舗装したアスファルト乾燥路面の場合、摩擦係数は0.8~1.0と高いが、そこに1平方m当たり1握りの砂を撒いた(見た目にほとんど変わらない)だけで0.4まで下がってしまう。一般市街地ではさらに低いと思ってもよい。そうなると当然、大きな接地力を持っている後輪のブレーキ力を有効に使わなければ、制動距離は短くならない。

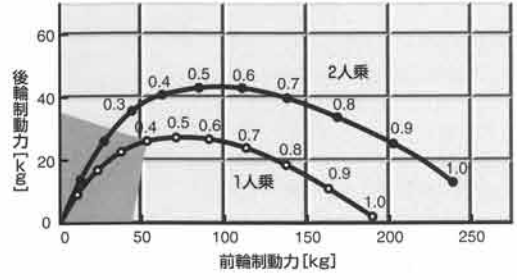
グラフのなかで、1人乗りの摩擦係数0.4付近にアミをかけて困るというところは、上記の砂撒き路面で前輪、後輪がロックしないブレーキ力の範囲を示し、最も短い距離で停止できる(前、後輪の

## Safety & Science of Single-track Vehicles ブレーキング (その2) 長江 啓泰 日本大学教授 工学博士

ロックさせない最短制動距離(時速50km/h) 単位m

摩擦係数	0.4	0.6	0.8	1.0
前後同時制動	23.5	17.2	12.0	10.3
前輪のみ制動	44.9	25.9	16.4	10.6
後輪のみ制動	57.2	41.4	33.6	28.9

前後制動力配分



総合ブレーキ力が最も高いのは0.4の印の値であることを示している。摩擦係数とロック寸前の実制動距離との関係をまとめた表でも、滑りにくい路面では前後輪ブレーキ主体で良い結果を得ることができると、滑りやすい路面では前後同時ブレーキが有効であることがわかる。ちなみに、経験を積んだライダーでも、2人乗りはブレーキが利かないと思っっている。それは後輪がロックしやすいことと、体がついに拒絶反応するため、後輪ブレーキの使い方が足りないからである。ところが、そうしたブレーキ力の大きさをいくら言葉で説明しても、ライダーが直接感じ取ることはできない。そこで筆者は、実制動距離をライダーに体験してもらい、間接的にブレーキ力を理解してもらう方法をとっている。

初速度は50km/h、指示した地点から、後輪ブレーキだけ一定の力で踏ませ、止まるまで力を掛かせ、停止目標距離は80m先あたりから始め、10m刻みで短くし、ロックするまで続ける。前輪だけでも同じように行ない、20mの次に15mまで縮めたら、これが前輪の限界であると告げる。そして体で覚えたライ

このコーナーではみなさまからのご意見、ご感想を募集しています。  
※別添のメールアドレスでお寄せください。



優勝した中沢裕何選手(左)と星野恭平選手。中沢はこの冬全日本スノーモビルチャンピオンにも輝いているマルチプレイヤーだ



ジャンプ力で他を圧倒したYZ400F

## 信州でYZ400Fが全戦全勝!!

### アルプス 4ストローク オフロードレース ミーティング

4ストロークのオフロードバイクやモトクロツサーによるエンデューロ「アルプス 4ストローク オフロードレース ミーティング」が長野県のコングラウンドで8月1日、開催されました。今年始まったMFI公認のこのシリーズは、コングラウンドを舞台に全4戦で行われ、この日が最終戦。YZ400Fが出走するレースとして、にわかに注目を集めつつあります。

そのYZ400Fを駆り過去3戦すべてを制しているのが、普段全日本モトクロスBクラスを戦う中沢裕何選手。先の第3戦では川崎智之さん、田淵武さんといった元ヤマハファクトリーライダー相手に見事勝利を奪う活躍を演じました。今回は、初めてベアライダーに星野恭平選手を招き、エントリー。2時間で行われたレースは3台のYZ400Fを含む19台が出走。中沢/星野組がブッチギリで73周を重ね、優勝のチェッカーを受けました。

## PICK UP MONTHLY TREND

### 10月1日から騒音規制値を強化

道路運送車両の保安基準改正によって、二輪車の新たな騒音規制が段階的に適用される。10月1日以降、発売される原付1種(50cc以下)、軽2輪(126~250cc)については、右表の規制値内に収めることが義務づけられる。継続生産車は'99年の9月1日、輸入車については2000年4月からの適用となる。

自動車騒音の大きさの許容限度の改正 (単位:デシベル)

自動車騒音の大きさの許容限度 自動車の種別	定常走行騒音		近接排気騒音		加速走行騒音	
	現行	改正後	現行	改正後	現行	改正後
軽二輪自動車	74	71	99	94	75	73
第一種原動機付自動車	70	65	95	84	72	71

規制される騒音値は定常走行騒音、加速騒音、近接排気騒音の3種類。なお上記以外の排気量については、2001年頃から新規制が適用される見込み。(ヤングマシン9月号他)

## 最新モトクロツサーをいち早く体感

### YZシリーズ体験試乗会

世界中で活躍するヤマハのモトクロツサーYZシリーズ。その最新'99年モデルにいち早く乗れる一般ライダー対象の「YZシリーズ体験試乗会」が、全国各地の会場で行われています。

8月8日、桶川HARPでの開催には初めてオフロードバイクに乗る人から、全日本ライダーまで100名強が参加。'99年モデルのYZ250/125/80や4ストロークのYZ400F/WR400Fなど、それぞれがお目当てのマシンにまたがり、そのパワーやスピード感を体験しました。

また元ヤマハファクトリーライダー「光安鉄美さん、川崎智之さんがライディング指導やデモ走行を行い、参加者からの熱い視線が注がれていました。

試乗を終えたライダーからは「ずっと乗りがたかったYZ400Fに今日は乗ることができてよかった。これでレースに出たらと思うとワクワクします」「今日は、'99年のYZ125に乗りたくて来ました。昨年に続いての参加だけど、オフロードモデルの試乗会は少ないので貴重ですよね。ヤマハはオフロードのイベントやスクールをたくさん開いているので嬉しい」といった声が聞かれました。



川崎智之さんの指導に真剣に耳を傾ける参加者たち



新型YZのパワーの醍醐味を実感!!今後の開催は、9月27日九州/Pzone

### ヤマハ大特選バイク市開催

今年で3回目を迎える「ヤマハ大特選バイク市」が東京、横浜の会場で開催される。期間中は選りすぐりの新車・中古車が100台以上勢揃いし、またヤマハ用品のセールやバイク成約車対象の抽選会などが行われる。

- ◆東京会場(9/19~20) 池袋サンシャインシティ文化会館
- ◆横浜会場(10/10~11) 横浜産貿ホール第1展示会場 山下公園前



# 中野真矢、前人未到の5連勝を達成

全日本ロードレース第5戦MINE GUNNO

今季、開幕から土つかずの4連勝を飾っている「BPPヤマハレーシングチーム」の中野真矢。前戦から約2カ月のインターバルをおいて行われた、8月9日の第5戦MINEでも好調さを維持し、見事5連勝を飾りました。

これで中野は、全日本250CCクラスで本間利彦、加藤大治郎ら4選手が持っていた4連勝を上回る5連勝の新記録を樹立。しかも5戦すべてポールトゥウフィンッシュという快挙となりました。「5連勝は本当に信じられない。最後の1周は夢の中を走っているようだった。今年これまでのの中で、勝って一番ホットしたレースだ」

予選でポールを獲得した中野は、決勝スタートで2位グリッドの加藤大治郎(ホンダ)に交わされ2番手に。レースウィークの好調さから、中野とのデッドヒートが予想された加藤でしたが、早くも1周目の最終コーナーで転倒リタイア。あとは中野お得意の独走態勢で後続との差を広げ、2位以下を15秒引き離して歴史的なチェッカーをく

もちろんランキングもフルマークの100ポイント獲得でトップ。夢のチャンピオンに向けて大きな一歩を踏み出した。



新記録達成とともに、初の全日本タイトルも射程圏内に入れた中野。「毎レースをとにかく慎重に戦って、結果としてチャンピオンが取ればと思っています」

# 奥田兄弟ペアのTZRが2位表彰台

鈴鹿SP4時間耐久ロードレース

「ゴールの瞬間、自分たちの順位がわからなかった」という混戦を戦い抜いた奥田兄弟



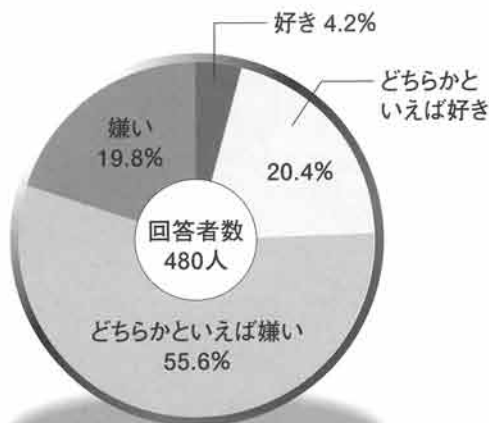
若手ライダーの登竜門としてお馴染みの「鈴鹿SP4時間耐久ロードレース」。7月25日に行われた決勝はトップが二転三転するまさに波乱の展開。終盤までトップグループを快走した「TheD・チームSP忠男」や「チームモトスペースYAMAHA」らTZRの有力チームも相次ぐアクシデントやトラブルのため後退を余儀なくされました。その中で力走を見せたのは「HITMAN R C 甲子園ヤマハ」の奥田祐紀／奥田貴哉の兄弟ペアのTZR 250SPR。最終ラップのシケイ

ンで前走車を抜き、見事2位表彰台を獲得しました。「あきらめたらあかん」と思ってた最後のシケインで1台抜いた。その時点で順位はまったくわからなかったけれど、実はそれで僕らが2位になったんだ」と最終ライダーを努めた弟の貴哉は興奮気味。一方、兄の祐紀は「僕がタイムを上げて弟がキープする作戦だったが、最後で弟が頑張ってくれた。でも、優勝以外は負けと同じだから……」と悔しさを表していました。

## データで読む時代の流れ

# What About?

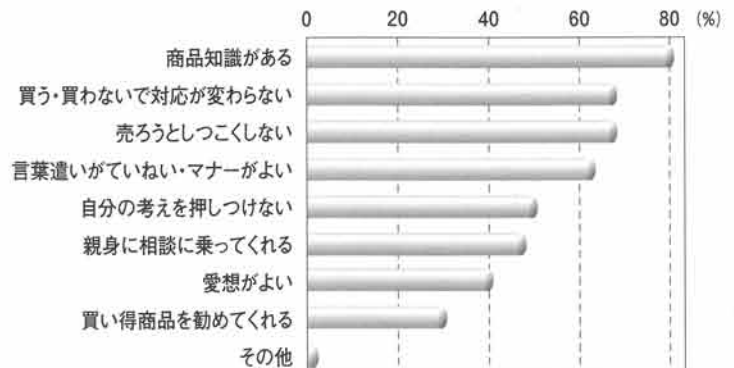
### 対面販売、好き？ 嫌い？



接客サービスの重要性が強く問われている昨今だが、消費者の要求はどうか——。調査によると、「嫌い」「どちらかといえば嫌い」を含めると、75.4%の消費者が対面販売そのものに対して否定的な感想を持っているようだ。性別・年齢別では、若い世代の男性ほど対面販売を嫌う率が高い。その一方で、家電、パソコン、家具などの高額商品購入の際に

は対面販売を求める傾向に。もちろんバイクなどもこのカテゴリーに入ってくるだろう。総合すると「しつこく話しかけられるのは嫌。でも、迷っている時にはアドバイスがほしい」という意見が多い。不況下、接客サービスの重要性が改めて見直されているが、「押しつけ」は拒まれている。あくまでも出しゃばらず、控えて親身な接客が求められているのだ。

### 理想の販売員とは？ (複数回答/回答者数489人)



データ出典：8月13日付日経流通新聞

# 私たちの「週末宣言」

「週末はバイク人」キャンペーンを通じ、モーターサイクルを「大人の良い趣味」として提案し続けるヤマハ。その反響は、キャンペーン3年目となる今年、引き続き一般公募した「あなたの週末宣言」に昨年を上回る1557点が寄せられたことなどから、着実に根つきつつある様子が見えてくる。今回の特集は、先日決定した「週末宣言」優秀作品5点をご紹介しますとともに、「リターンライダー」「ミドルライダー」が社会的に注目されはじめた一端をマスコミ報道の例で見よう。

※優秀賞作品は表現や文字使いなど、原文に忠実に書き起したものです。

## 私

がバイクの免許をとったのは43

才。小型、中型とも落ちこぼれの私が、弾みでそのまま限定解除までしてしまった。初めのうちは夫と二人でツーリングを楽しんでいたが、この頃は、女性だけのバイクチームを作り、それも七割がおばさんライダーというチームだ。

「ヘルメットをぬがなきゃ、年なんてわかりっこなしだわ」が合い言葉。一応、格好だけはピシッ！（？）とキメて、おばさん軍団はヨタヨタとくり出す。一見して安全運転に見えるが、渋滞を引き起こすこともしばしば。

おばさんと言えども、技量のことばさておいて、ひとたびバイクにまたがると心は豹変する。高速道路で風を切る気分はレーサーなみ。ウインカーを出し、しっかり安全確認をして（覆面パトの有無も含む）一気にアク

## 「週末は交互に早朝練習と、仲間と共に路上教習」

関根トミ子さん  
埼玉県川越市 / 52歳 / 女性 / 自営業手伝い

セルを開けると、まさに主婦からの脱出だ。

先日の日曜日、午後だけだったが、五人のおばさんは秩父ツリーリングに出かけた。平日は仕事だから、土、日は家事が集中するが、そんな中、たうた平日と言えども、新緑を十分に浴びて、最高の発散となり、明日へのエネルギーの蓄積となった。

私も今は51才。バイクに乗っている時だけは唯一年令を忘れ、青春まつただ中だ。解放感、爽快感、そして、日常から分離した自分にひたり、機械を操っているという快感も得られる。週末のもうひとりの自分である。

五人の中の一人、Sさんは、初めてのツーリングで、四人にアドバイスを受けながら路上教習である。「車線変更はもう少ししっかり後方を確認してね」「追い越した時は、その車がミラーにしっかり映るぐらいいまで離してから前に入った方がいいわよ」なんて、私も先輩らしい忠告をする。

女はあこがれて二輪の免許をとっても、まともに二輪の楽しみも知ら

ぬうちに、うまく乗れないと、バイクを見捨ててしまう人も多い。一人でツ

リーリングに出かけるのも心細くてできない。練習の場もない。仲間もないのでは、バイクを裏切りたくもなる。私も自分の経験でよくわかる。

そこで、私は、限定解除させてもらったおかしをせねば、と立ち上がったのだ。まずは仲間作りである。たとえおばさんだつて、ヨタヨタだつて、みんなと一緒なら怖くはないと、「一緒に楽しもうよ」と呼びかけて。

さて、二番目は、練習の場を作り。ヨタヨタ、渋滞原因からの脱出である。昨年、自分の手で、ライディ

ツベの私の義務だ。



ングスクールを開催できるようにした。そのためには、教える立場として、時々自分も練習をしている。さあ、これからの目標は、毎週交互に早朝練習（雨でも）と、路上教習をしっかりとやらなければ！ 言い出し

# 私

もバイクから遠ざかってすでに二年近くなつてしまった。私は三七歳。四人の子供の父親である。小さい頃に父親のヤマハAT-1の後ろに乗せられ、どこに行くのもバイクだった。高一のヤマハTY50から私のバイク人生は始まった。ヒーローもののバイクに憧れ、正義の味方、白バイ警官を夢見てそれを実現させた。白バイを降りてからプライベートで乗ってたSRとも別れを告げ、いつしかバイクに乗らないたんなるおじさんになつていった。しかし、心にはいつもバイクが離れなかつた。またバイクに乗らなければ。

バイクを手にしてからの私の週末ライフを構想してみよう。バイクを通して、妻や子供達と、一人一人話し合ってみよう。いつも車に大勢で移動しているが、やはり子供と対等に話しをしてみようじゃないですか。

第一に、中一になる長男、こいつには、もう理屈は通じない。映画が大好きで、いつも映

# 「週末はバイク人」

丸山哲弥さん  
千葉県市原市/37歳/  
男性/公務員



画に連れていくようせがまれる。車だと市内の駐車場探しとか大変じゃないですか。よし息子よ、俺のバイクに乗って映画館行こうぜ。人生を語るうよ。映画には色々な人生を教えてくれる事が一杯だ。週末は息子とバイクで映画に行くぞ。

第二に、小六になる二男。こいつは自然とバイクが大好きである。大きくなつたらバイクに乗るといつも言っている。よし、釣りに行こうか。バイクに乗って釣道具を積んで、川や海へ走りだそうぜ。自然はきびしい。人間の自由にはならない。甘えは許されない。今日はどっちが釣れるか競争だ。おみやげもつて帰ろうよ。

第三に、小二になる長女。そろそろ女の子らしくなつて来た。近くの公園にでも、ママにおべんとうを作つてもらつて行つて来ようか。バイクに乗つてパパと風を感じてみようよ。

第四に、一才半の二女。この子はまだお留守番だね。たまには妻をバイクの後ろに乗せてちよつと遠出してみようよ。昔は、良くヤマハGX七五〇でツーリングしたよね。最近子供中心の我が家、妻と二人きりでバイクで出かけてゆつくり話してもいいね。

第五に、週末バイク人。妻の許しをもらいツーリング。自分をみつめ直して、ちよつと足を延ばしてみたいね。今日は、いつものバイク屋のおやじ、七〇才になるがヤマハXT六五〇を乗りこなしている。毎年北海道にバイクでツーリングに行っている強者である。おやっさんと呼んでいるが、またひさしぶりにツーリングに誘つて出かけてみようかな。

これが私の週末ライフ。バイクを手に入れ実現してみたい。子供や妻達とじっくり話し合い、そして自分を振り返る。バイクは本当にいい。こんな身近で手軽な週末バイク人。近々実現させよう。

がんばればヤマハ、ヤマハは私の先生であり人生です。

## マスメディアも注目! 「リターンライダー」現象

ヤマハが「週末はバイク人」キャンペーンで「大人のよい趣味」としてのモーターサイクルを取り上げて以来、「リターンライダー」や「ミドルライダー」はテレビ、雑誌など、さまざまなメディアでも脚光を浴びはじめた。

テレビ朝日系列・毎週月曜～金曜日放送の「Tonight2」では、「40～50代ミドルライダーを徹底検証」(98年6月4日)と題して、ミドルエイジの大型バイクブームを紹介。実際にバイクライフを楽しむ(リターンしようとする)ミドルライダーたちのインタビューを中心に、今なぜバイクなのか、何が彼らを惹きつけるのか、その理由を探った。

番組担当ディレクターの鳥海誠さんは、次のように語る。「私もバイクには乗っていますが、なかなか遠出はできなくて。今春、久々にふらっと箱根まで行ったんですよ。この時に、あれ? と思ひましてね。箱根といえは若者のイメージだったのに、目につくのはビッグバイクを操るミドル層のライダーたちばかりで。どうしたことか……と感じたのが、そもそもの発端でしょうか。調べていくうちに、ミドルライダーの数が増えていることが裏付けられたので、コレでいこうと。視聴者からの反響も、ミドルライダーが元氣よく走っている姿に共感を覚えたという好意的な意見が多かったですね」

また「週刊読売」誌は、Tonight2でも紹介されていた風間深志さん、宇崎竜童さん、根津甚八さんのニュージーランド・4泊5日・1144kmのツーリングに同行取材。その模様を、8/31号のカラーグラビアで詳しくレポートした。

「ミドルエイジにとって、バイクとは若さを計る試金石かもしれません。彼ら3人は10年前

にも同じ場所を走ってまして、50代になった今、もう一度自分たちの力を試そうという気持ちもあつたようです。ご存じのとおり、それぞれの道を極めた男たちが自然と一体になって走る姿は、男の友情と自然とバイクがマッチして感動的でしたよ」と、編集部的小野寺昭雄さん。実に8年ぶりにリターンを果たした宇崎さんに、とりわけ共感したそう。

一方、「バイクは男達だけのものじゃない!」とばかりに女性ライダーを登場させたのが、NHK教育テレビで放送中(毎週土曜日)のアニメーション番組「あずきちゃん」だ。主人公のあずきちゃんは小学校5年生の女の子。98年5月23日放送の「風と友だち! 母の日のプレゼント」で、あずきちゃんは結婚後バイクから遠ざかっていたお母さんにツーリングをプレゼントしてあげるのだ。

バイクに反対していたお父さんに内緒でツーリングに送り出したものの、遂にはバレて激怒するお父さん。しかし、「今日のお母さんきれいだったと思わない? お母さんがいつまでも若ければいいと思ってるもん!」と涙ながらに訴える、あずきちゃんの言葉が胸を打つ。

「あずきちゃんの家は、おとなしいお父さんに対して、お母さんはアクティブなんです。特にバイクだから新鮮っていう切り口で取り上げたわけではありませんが、バイクという乗り物がお母さんのアクティビリティをより爽やかに演出してくれましたね」(総合ビジョン・近藤栄三さん)

それぞれ切り口は異なっているが、「若き日の憧れ、もう一度青春を取り戻す」ための道具としてバイクを象徴的に扱っているところが共通点と言える。もはやバイクは「若者」の乗り物ではなく、「若者と昔の若者たち」の乗り物なのだ。

「週刊読売」誌は、巻頭カラーで風間さんたち3人のニュージーランドツーリングを紹介。その新鮮な感動やバイクへの新たな想いを描写した(©週刊読売/5月31日号・読売新聞社発行)



中野勝哉さん  
福岡県山田市 / 53歳 /  
男性 / 公務員

## 「私のミドルエイジ 週末バイク人宣言」

**私** は50すぎの男性で、仕事は福岡県の中央部にある人口5万人ちょっとの消防署の署長をしています。平日は消防署の公舎で生活し、週末に自宅に帰るといふ変則的な生活をしています。このため、仕事のストレスは、週末にいろいろなスポーツで発散させています。現在も好きな登山のために、ジョギングを続けていますが、これは健康面とストレス対策からも欠かすことができません。

しかし、最近では、年々体力の劣えを感じ、このまま老いたくはないと、あせりを感じていたころです。

この様な時に最適な中年(？失礼かな)の三名の方の新聞広告を見ました。私とそう年令が変わらない人達のようにですが、子供のような輝いている笑顔から、何とも言えない素晴らしい男を感じ私もこの様にいい顔をして、人生を過ごしたいと思いました。

そうです、この私もかつてはバイク人だったのです。自然の中を風と一体となつて走るあの快感が頭の中によみがえってきました。

今までは、仕事に家族、子育てにと忙しくバイクを見ても何も感じな

かったのに、何故か写真の三名の方を見て心がときめいてくるのを感じたのです。

もう一度バイクで走りたい。胸の中に忘れていた熱いものがこみ上げてきたのです。よし、応募しよう、そして人生を変えよう。と……では私のバイク人としての計画です。

一、慣らし期間(七月)

ドライブに慣れるため、最初は近場の北九州のカルスト台地の平尾台へ行きます。(行程80km)

次に福岡と大分県境の耶馬日田英彦山の国定公園を英彦山→邪馬→日田を一周するバイクコースです。(行程約150km)

二、習熟期間(八月)

最初のツーリングは、阿蘇くじゅう国立公園の九重連山のふもとと白水鉱泉へ行きます。こゝは、炭酸泉で熱く体がよく温まります。(行程

約250km)次には、防がつの賛歌で有名な大船山の登り口の飯田高原を経て、バイクの多い山なみハイウェイを走り、瀬の本高原→黒川温泉へ入り帰りのエネルギーを充てんします。(行程約250km)

三、仕上げ期間(九月)

バイクで走ったことのない高速道路を経て、鹿兒島、宮崎にまたがる霧島屋久国立公園へ行きます。こゝは、紅葉と温泉、そして韓国岳や天孫降臨で有名な高千穂の峰への登山口がある高原です。九月では紅葉は、ちよつと無理かな……。しかし、公園内の道路は自然が一杯で、バイクドライブには最適な環境です。(行程約600km、一泊二日)

以上が私の計画の概要です。その後は、九州、全国一周へと夢を広げていきたいと思っています。



## 「週末に『ゴメンなさい』、週末に『ありがとう』」

～歩き旅でやらかしたドタバタ劇の舞台を、バイクで再訪するのだ～

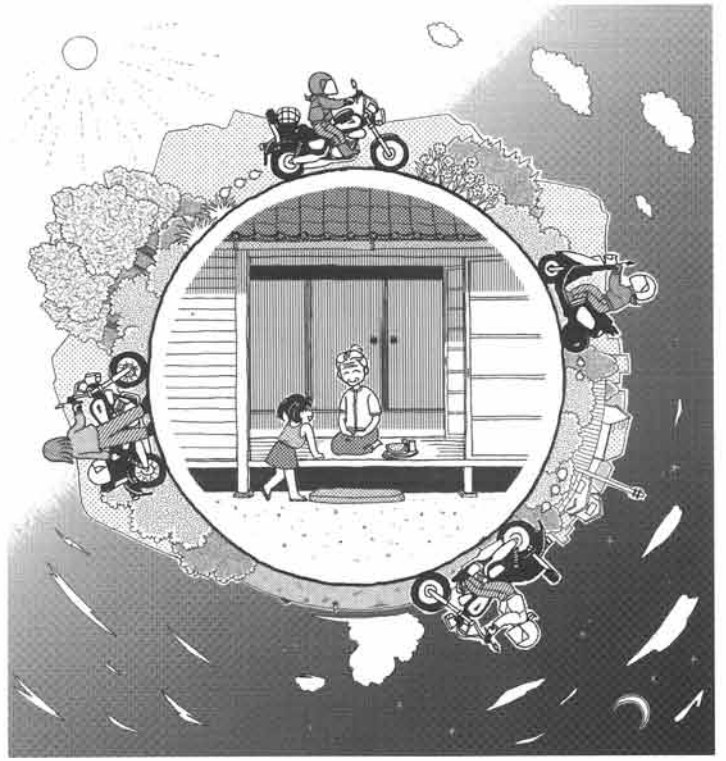
田村直人さん  
東京都新宿区 / 33歳 /  
男性 / 会社員



**「あ** あなたの週末宣言」だって！おもしろいじゃないか。これはコロンブスの卵だと思った。社会人ライダーが貴重な週末を費やして実現できることなんて、たかが知れていると思ってたんだ、今まではね。それが「週末宣言」とネーミングされることで、夢が一気に拡がるような気がするんだよね。その気になれば誰だって、オモロイことができるはず……。

そこでボクの宣言——「週末に、ゴメンなさい」

昨年(の)二月、ボクは南東北の豪雪地帯で、仲間たちと雪の上を歩く遊びをやっていた。膝上まで雪に埋まりながら辿りついたのは、W温泉とい



一 昨年の六月に原付免許を取  
得して、シルバーのスーパージ  
ヨグZRを購入した。以降、風に乗っ  
て走る快感に病みつきになり、つい  
に今年の三月に普通自動車二輪免許  
を取得した。

もともと私は、モータースポーツ鑑  
賞が大好きでバイクに魅了されてい  
たが、周囲の「車の免許を取れば、バ  
イク熱はおさまる」という言葉に押  
され、去年、車の免許を取った。しか  
し、私のバイク熱は全くおさまるこ  
となくむしろ強まってしまい、どうし  
てもバイクに乗りたくなくなってしまっ  
た。こうして二輪免許を取得したわ  
けだが、その時のうれしさは車のと  
きは比べものにならないくらいだ

ったのを覚えている。

教習を受けていた頃は、毎日、免  
許を取ったらあれがしたい、これがし  
たいと頭が痛くなるほど考えた。や  
はり憧れは、北海道や九州へのロング  
ツーリング。そしていつかは海外ツー  
リングへ。お決まりのパターンだが、  
私のバイクライフの理想だ。

しかし残念なことに、私のバイクラ  
イフはまだはじまっていない。貧乏学  
生ゆえに、バイクの資金が貯まってい  
ないのだ。そんな折りにバイク誌で見  
つけた、週末はバイク人キャンペーン  
に、バイクライフをはじめたいばかり  
に飛びついた私は、浅ましいだろうか。  
だが、このキャンペーンの応募に際  
して、具体的に自分が何をしたいの

## 「はじめてのバイクで私がしたいこと」

辻 志織さん  
東京都立川市 / 21歳 /  
女性 / 学生

か、ということを真剣に考えること  
ができた。ツーリングがしたい、では  
どこに？もしするとしても初心者  
だ、しかも初ツーリングだ、それなら  
関東というふうに、以前のように自  
分の技量を越えた夢ではなく、それ  
よりももっと手前に目標を見つける  
ことができた。

私がバイクに乗って一番はじめに  
してみたいことは、四年前の六月に  
他界した祖母の墓参りだ。祖母の墓  
は静岡県の榛原という所にある。納  
骨のときと、一周忌の二度しか訪れ  
ていないが、周囲に茶畑が広がり絶  
好のツーリングスポットだなぁ  
と思っただのを覚えている。家  
族や親戚も忙しく、ほとんど  
訪れていないので毎年六月が  
近くなると、祖母の墓はどう  
なっているか、荒廃していたら  
かわいそうだなあと気にかか  
るのである。祖母は私の母の  
親なのだが、母も祖母の墓が  
気になるらしく、命日には墓  
の話をしている。

私の母は、去年の四月から  
病気で、ずっと入院を繰り返  
返している。だから母の代わり  
に祖母の墓を見に来たいとい  
う思いと、長寿を全うした祖  
母に母の近況を  
報告して力にな  
ってほしいとい  
う思いがある。  
そんな理由で  
私の初ツーリン  
グの夢は、静岡  
の祖母の墓参り  
う、冬期は営業を休止している宿だ  
った。宿の裏手には源泉の湧き出て  
いる山があつて、いい感じで湯煙が上  
がっている。誰もいない。ボクらはそ  
こで勝手に露天風呂をつくって遊ん  
でしまった。さらには、鍵のかかつてな  
かった湯小屋に侵入して、内湯にも  
浸かってしまったよ。無銭飲食なら  
ぬ、無銭入湯。営業期間中なら、入  
浴のみで大人ひとり五百円ぐらいは  
必要ははずだ。実はそのことが、ず  
いっと気になってたんだよ。何かイン  
パクトのある方法で、お金を払いに  
行けないものか？。そうだ、バイクが  
あるじゃないか。冬期にせつせと歩い  
た雪道を、今度は夏、バイクで突っ走  
る。W温泉を再訪して、一年半前の  
入浴料を払いに来た旨を告げる。そ  
して、ゴメンなさいを言う…。驚くだ  
ろうな、宿の支配人。どんな反応が  
返ってくるか？。もう今からワクワク  
してるよ。突然やつてきたナゾの懺悔  
ライダー。わざわざそんな事のため  
に？。何とまあバカ正直な…。だか  
らこそ、おもしろいのだ。週末を使っ  
てやる、意義があるのだ。

もうひとつ、宣言——「週末に、あ  
りがとう」  
本年三月、ボクは仲間たちと、二  
十年ほど前に廃線となった石川県の  
「尾小屋鉄道」線路跡を歩いていた。  
その時、突然の下痢に襲われてね  
。同じ線路跡でも、森林地帯を踏  
破中だったら何ともなるんだが、  
あいにくそこは住宅地。道端で…と  
いうワケには行かない。近くの民家  
に駆け込み、「旅の者ですが、トイレ  
を…」と頼み、事なきを得た。その  
民家が、なぜか心に残っているのだ。  
まだよちよち歩きのお子さんが、ボ  
クが用を足して出ていくのを不思議  
そうな顔で見送ってたよ。あの家に  
手土産を持って、もう一度訪ねてみ  
たい気持ちになった。今度はバイク  
で、ね。先方は覚えていないかもしれ  
ないけど、いいじゃないか。無くな  
ってしまった線路の跡。今度はトレ  
ールバイクで、トコトコ走ってみる。二  
輪二足でヤブをかき分け、渡れない  
橋は迂回する。廃線という、林道な  
んかとはまるで性質の違う未舗装  
路を、走破するぞ。そしてその最終  
目的は、あの民家を訪ね、もう一度  
「お世話になりました」を言うこと  
なんだ。

●  
あの人に今、「ゴメンなさいでし  
た」と言いたい、あの家に再度「あり  
がとう」を、伝えに行きたい…。誰  
だって、そう思うことがあるよね。  
だったら次の週末、トルクの音も高  
らかに、ひよいと行ってみようじゃ  
ないか。

# アロー・トレイディング

お客さんが、買った自転車を、自分で組み立てる。そんな自転車メーカーが東京・荻窪にある。アロー・トレイディングでは、自転車の製造・販売を始めた当初から26年間、変わることなく「組み立てはお客様自身で」というポリシーを堅持している。徹底したサービスが重視されている中、一見すると時代に逆行しているように見えるが、山田基兵衛社長は、「いいモノを長く使うことが、最終的にはお客様のためになる」という確固とした信念を持っている。

## 愛着が湧き大事にする「自分で組んだ自転車」

自転車は、最初から組み立てキットとして売っています。これには3つのポイントがありました。まずは、「どこまででも輸送ができること。簡単な梱包で、送料もお客さん持ちですからね。それから組立工場が不要だから、設備投資がほとんどゼロで済む。さらに、アフターサービスも不要。だって、お客さんが自分で組み立てるんだからね。アフターサービスを「やらない」んじゃない。」「いらない」。もちろんケアは必要ですよ。でも、それはパーツを送ってあげるだけのことだから。

だいたい、人に頼むと何でも高いでしょう？ どうしたって人件費がかかるからね。だから全部自分でやればいいと思うんですよ。ちょっと前までは、お父さんなんかは、自分でやるとみっともないっていう意識があった。それで、自分は「口」口してただけ。でも、今はずいぶん変わってきてる。何しろこの「時世だから、かえって自分の時間ができて。しかも、お金のからない生活、お金のからない趣味に流れが移ってきている。DIYのお店が流行っているのも、その表れでしょう。それにね、こういういい自転車を買って、自分で組み立てたら、愛着が湧く。盗まれないように必死に

## オシャレに徹底する若い女性「個性」なんて当たり前

最近、女の子の方がしっかりしてるね。組み立てても、女の子の方がマニュアル通りにちゃんとやる。ウチはもともとしっかり者の来る店だけど、男の子がダメになったのか、女の子が強くなったのか……。買い物も、女の子の3倍は時間がかかるね。買うまでに、3回ぐらい店に来たりする。面倒だから、「もう来なくていいよ」と言うのに、また来る(笑)。しまいには、さんさん試乗した後に「カタログください」なんて言う。そういう子には「実物に勝るカタログがあるわけないだろ」と言うんです。

女の子は、オシャレにも徹底するよね。男はお金をかけられないみたい。若者より、オジサンの方が多いいね。やっぱり自転車なんかは何万円も出すような余裕がないんですよ。若い男の子には、個性なんていうのも、すっかり当たり前の時代になりましたよ。ウチの客は、もともと美大に行っているような連中が多かったんだけど、昔はそういう連中は一目で分かった。でも今は分からないね。もつとんがった恰好なんかは当たり前になってる。かと思うと、ちょっとしたことだけで、オリジナリティという気持ちになるみたいなんです。ライトのダイナモの所をホデイと同色に塗ってあげたりすると、それだけですごく喜ばれますね。これからの時代、セールなどの企画で売っていくの

OPEN  
他業界からのヒントに注目  
EYES

vol.20

## 「自転車のプロ」として押しつけも辞さない

試乗車はいつも10台ぐらい用意してあります。とやかく言う人には、「いいから、黙って乗って」ちんぷん言ってます。乗ってもらうのが、ウチができる一番の親切ですね。で、乗せてみて似合わない人には売りません(笑)。そして、お客さんにはどういう用途なのかをうんと聞きます。お客さんは自転車について何も知らないわけです。だから、やたらと要求する。あの機能もほしい、この機能もほしいってね。知らない人ほど高いモノを欲しがりますが、「高けりゃいいものじゃないよ」と説明する。「その使い方があったら、これで十分だよ」と。

お客さんによっては、あのオヤジ、押しつけばかりだと言いますけど。でも、用途によっては、ロードレーサーの部品が付いてたてたほうがいいですよ。自転車の場合、乗って具合が悪いと、もう二度と乗ってもらえないですからね。だから、乗り方についても、いきなり長距離を乗ったりするなとアドバイスするんです。ちょっとずつ延ばして行け。と。こういうのは、押しつけじゃなくて、こっちは自転



「試乗してもらって、その客に似合ってるかどうかを見る。サマにならないようだったら、他の車種を勧めます」と山田社長。ルックスにこだわっているだけではなく、その人のライフスタイルまで照らし合わせての言葉だ





自分の自転車を、自分で組み立てていく。これは20数年前から変わらない山田社長の理念によるもの。しかし、時代の流れとともに、ただ販売するだけでなく、「プラスアルファの楽しみのある販売方法」という意味あいも帯びてきている。特に若いお客さんほど、今までにない経験だけに新鮮な喜びを感じる

組み立ては、説明書に沿って行われる。普通2時間程度の作業だ。女性ほど熱心な傾向にあるという。発送してもらい、自宅で組み立ててもいいし、お店で山田社長のアドバイスを受けながら作業してもいい



なるんだね。保管場所も選ぶし、ちよと置いていく時も嚴重に鍵をかける。それでも気になってしかたがないくらいなんです。盗む側としても、高いモノの方が盗みにくいみたいだね。それでも、年に何件かは盗まれちゃう。僕はね、そういう人にはもう売らないんです。厳しいんですよ(笑)。大事にしない人には売らたくないですから。

は難しいでしょうね。むしろ、遊びを提案した方がいいと思う。今ね、女性アウトドアインストラクターの養成所を始めようとしているんです。アウトドアの遊びを提案できるような女性スタッフを育てようと思って。それと、お店の方でも女性スタッフを使っていこうとしています。自転車屋ってというと、男ってイメージがあるけど、そんなに難しいことをやってるわけじゃないからね。女の子が店先で自転車を作ったら、ずいぶんイメージが変わるでしょ?

### お客さんとは、五分と五分の関係でいたい

ガキも来る。うるせえし、生意気なことを言うんだよね。失礼だし、身勝手。だけど、怒鳴りつけるのが付くこともあるみたいだね。そういう意味では、今はダメな親が多いね。うちの自転車を買って、親が「作ってくれ」と頼んでくる。「子供には危ないから」とね。そういう人には売らない。子供は、自分で組み立てた自転車を、すごく大事にするんですよ。

僕は、口のきき方の悪い客には売りません。これはね、若い人たちが外国に出かけて行って恥をかかないための、しつけでもあるんです。売る、売らないに関係ないし、「うるせえ」とか言われることもあるけど、これは先に生まれた人間の義務だと思う。そんな中で、自分が気に入った人、いいと思つた人とだけ、ずっと付き合っていくんです。昔の商売って、そうだったはずなんだよね。考え方が合う人に売りたい。ムリにとつつかまえて売りつけてもしょうがない。極端に聞かせるかもしれないですけど、今の時代、極論じゃないとダメだと思うんです。お客さんでも、イヤならイヤ、イヤならイヤと、はっきりしたい。

ウチにはね、よくお客さんが僕をからかいに来る。こつちもすぐムキになるから、面白がられてるんです。そんな風に、いつでもお客とは五分と五分でいたい。だから、金儲けをしないんです。お金を儲けようと思つと、お客さんに逆らえなくなっちゃうでしょ? こつちはプロとして、言いたいことを言わしてもらいたい。こと自転車に関しては絶対に曲げたくないです。

車のプロなんだぞってことなんです。うるさい割りには、親切なはずなんです。まあ、客にとっては大きなお世話かもしれないけど、基本的にはお客さんのためなんです。自転車のいい時代を来させなきゃ、と思ってるんです。「走る場所がない」って、走りやすい場所にわざわざ持って行って、走らせる。でも、本来自転車の魅力って、そんなじゃない。「どこかで乗るもの」じゃなくて、「どこから乗るもの」のはずなんです。その最たるものが、通勤ですよ。通勤っていうのは、家から乗り始めて、そこからその日が始まるわけです。そんな大事な時にギアギアいう自転車に乗って、いい仕事ができるかって言うんです。

自転車は、生活のための、身近な道具なんです。そういう大事なものの割りには、自転車に対する意識は低いんですよ。盗難とか、放置とかね。これは業界全体にも責任があると思う。次に作ろうと思ってるのは、高齢者用の「ゆっくり返らない自転車」。もう方々でプチ上げてるからね、やらなかったら恥ずかしい。どんなカタチのモノになるか分からないけど、サマになるもの以外作らない。でも、必ず作るんですよ。この仕事は、男のロマンなんです。

### HUMAN PROFILE 山田甚兵衛社長

「言い放題、やりたい放題で、好き勝手にやります」という山田氏だが、「素人が組み上げてもらった自転車の精度がかなり高くないといけな。ウチはフレームを作ってるメーカーだから、ここは妥協しない」と、自転車に対する愛情は深い。かと思つと、「自転車には全然乗らないんですよ。マニアの集まるような店にはしたくないしね。」「ちゃんとした自転車を、ちゃんとした値段で売りたい。それだけなんです。だからね、いかに会社が大きくならないかを砕いてるんです。今は従業員が3人だけど、これが何十人、何百人となつていったら、社員を養うだけ大変。絶対におかしなことになる。今のままなら、たかだか3人が行き倒れるだけだから」と笑う山田氏。客の子供でも叱りつける、教育熱心な61歳。3人の娘さんを持つ。



### CORPORATION PROFILE アロー・トレーディング 東京都杉並区

1971年設立。翌'72年、コースター・ブレーキ(フット・ブレーキ)を使用した組立キットの自転車を発売する。以後、「シンプル・イズ・ベスト」という考え方にに基づき、虚飾がなく、飽きの来ない自転車を作り続けている。いわゆる「カマキリ」と呼ばれる自転車や、ストレートハンドルなどは、同社がきっかけとなって起こったブーム。アメリカ・カリフォルニアに「サンピセンテ・アロー」があり、自転車の企画などにアメリカの風を吹き込んでいる。山梨県丹波山村にはフレーム工房のほかクラブ・ハウスがあり、サイクリング、キャンプ、フィッシング、ハイキングなど多目的に使えるスペースを提供。従業員3人で、年間約1,000台を販売している。

「あなたにはこの自転車の方がいいって」。用途を聞き出しながら、車種を決めていく。お客さんの好みよりも、自分の考えを優先することも。それは、「自転車のプロなんだから」という誇りと、「気に入って、長く乗ってもらいたい」という願いから



新しくバイクの免許を取った！ 念願のステップアップを果たした！  
久しぶりにバイクライフを再開した！  
新しいバイクワールドに踏み出すフレッシュライダーは、  
お店を活性化してくれる元気の素なのです。

# シヨップの親身なアドバイスで 「二生乗り続けたいバイク」と出会う。

16歳の時に中型の免許をとって以来、やはりビッグバイクへの憧れはありました。信号待ちで大型バイクが隣に並ぶと、悔しいので敢えて見ない振りをしてましてね。

「大型免許は欲しい」、でも仕事を抱えているから試験時間を指定される限定解除には挑戦しづらい。ずっともんもんとしてました。だから大型免許が教習所で取得可能になると知ったときから、「絶対、大型免許を取ろう」と思ってたんです。教習所で大型の取得ができるようになると、すぐ取りに行きました。

大型免許取得後に、知り合いの方にVMAXに乗せてもらったことがあって、その加速感にびっくりしました。まさに体がのけぞるような加速力ってヤツですね。「大型バイクならこれだ！」って思いました。その加速感が忘れ

●お客さま

長谷川 純一さん (自営業・29歳)

バイクをステップアップする事で、長谷川さんのバイクライフもステップアップ。長く、楽しく付き合えるバイク選びには、プロとしてのシヨップのサポートが必要不可欠だ。

られなかったことに、「体格にも合ってるよ」というYSP平塚中央さんからのアドバイスが追い風となって、VMAXを買うことにしました。中型免許取りたての頃は、しばらく中型のスポーツバイクに乗ってました。でもその後しばらくバイクから離れて、3年前にあらためてマジエスティを買ったんです。中型バイクは、ほとんど移動手段として利用してました。しかし大型バイクに乗るようになってからは、ツーリングなどの遊びに使うことが俄然多くなって、バイクがまったく趣味の楽しみになったんです。

今は、用事で出かける時は車で、遊びになるとバイクに乗ってツーリング、という風に使っています。暇を見つけてはバイク仲間と伊豆などにツーリングに出かけてるんです。

趣味という点ではバイクをきれいに扱うようになったことも大きな変化ですね。買ってから1年近く経ちましたけど、今でも日々丁寧にバイクを磨いています。そのためにエアガンまで買ったんですよ。

大排気量車だとそのパワーばかり目が奪われがちですけど、一方でどっしりと重厚な走りも特徴です。走りが安定してるし余裕があるから、以前より安全運転を心がけるようになりました。これも僕の中では大きな変化ですね。

大型バイクに乗るようになってから、いろんな面で自分にとってのバイクライフが大きく変わりました。特にバイクを趣味の乗り物と考えるようになったことは、すごく大きな変化です。週に1回でも、月に1回でもいい、このまま一生VMAXに乗り続けたい……。今、そう思っています。

## YSP平塚中央・佐藤武彦 店長 神奈川県平塚市



お客さまの中には、その方に合っていないバイクを希望される方もいらっしゃいます。でも自分に合っていないバイクを無理をして乗ることは、お客さまご自身の負担になる上に、危険でさえあると思うんです。そんなと結局そのバイクと長く付き合うことも難しいでしょう。ですから私どもでは、お客さまの要望に加え、体格や技術、用途なども考え併せてその方にあったバイクをお勧めしています。

バイクの購入後に関しても、技術面でのアドバイスをしていこうと考えています。ライディングスクールへの参加をお勧めするなどのお客さまのサポートに加え、いずれはうちでもスクールを企画しようとも考えています。

長谷川さんとは6年ほど前から親しくさせていただいています。うちで企画したツーリングやバーベキュー大会に家族や友人と一緒に参加して以来の長い付き合いですね。体格、技術ともに長谷川さんは充分にVMAXを乗りこなせると思ったからこそ、自信をもって勧めさせていただきました。VMAX以外にも興味のある車種はあったようですが、最終的には納得いただいて、今ではすっかりVMAXのとりここのようです。何しろ、毎日バイク磨きに余念がないそうですから。

本当に自分に合っているバイクを選ぶことがお客さまにとって大切なこと。長く付き合えるバイクを選んでもらうのが、シヨップとしての喜びですね。



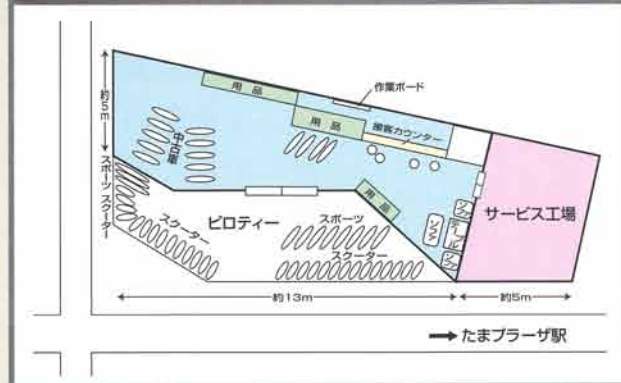
！となりのお店  
 発見！

Hello!  
 Nice  
 Shop

ハローナイスショップ

アンケート調査の結果、スポーツのお客さまは商品の情報とともに、スタッフとのコミュニケーションを求めていることがわかった。そこで、お客さまにカタログを手渡す代わりに、一緒に二輪メーカーのホームページを見ながらバイク談義。会話のタネに利用するほか、必要な情報をプリントアウトして渡す一石二鳥のサービスが好評だ

# お客さまアンケートを 顧客満足度向上に活かす



『御幸オートたまプレーザ』さんの山崎敏社長は  
 CS（顧客満足度）を高めるために  
 お客さまアンケートを実施。  
 そのデータを元に改善すべき点を洗い出し  
 愛されるお店になるための努力を日々重ねている。

## （株）御幸オートたまプレーザ

神奈川県横浜市・山崎敏社長（45歳）

創業54年を迎える『御幸オート』高津本店さんの支店として、15年ほど前にオープン。他にも幸店、成瀬店の合計4店舗がある。

東急田園都市線たまプレーザ駅から徒歩5分ほどの距離にある同店の商圏は主に、横浜市青葉区、都築区、川崎市宮前区、麻生区。多摩丘陵に位置するため、移動手段としてバイク、スクーターを利用する人が多く、一世帯当たり2台以上を所有するケースも少なくない。また新興住宅地や大学が周辺にあることから住民の転出入も頻繁で、特に春先には大勢のお客さままで賑わう。



新車のほとんどは、ピロティと呼ばれる屋根付きのオープンスペースに展示する。店外からバイクをじっくり眺めることができるので、「見るだけ」のお客さまもスタッフに気兼ねする必要はない。「そのうえで店内に入って来られたお客さんは、スタッフに用があるかと判断できるので、話しかけやすいんです」また店頭では、今年から定期的に試乗会を開催。試乗車を用意するだけでなく、ヤキソバなどの出店やコンピュータゲーム大会などを行い、イベントとして盛り上げる工夫も行っている

「Hello! Nice Shop」

ハローナイスショップ

## 約1000人のお客さまの声を収集

「他のお客さんがたくさんいると、女性は入りづらい」「お店の中で、お客がくつろげるスペースが足りない」「車のディーラーには必ず新車の試乗車があるのに、なぜバイクやスクーターにはないのか」

これは「御幸オートたまプラーザ」さんのお客さまを対象に行った顧客満足度（CS）アンケートに記された意見の一部。まさに、お店を利用するお客さまの生の声である。

調査業者に依頼して行なったこのアンケートは、顧客データから無作為に選んだお客さま約300人が対象。そのうち約100人から回答をいただいた。

「うちの商圈は坂が多い地域なので、極端にいうと、何もしなくてもある程度の台数が計算できるんです。安易に考えると、つい現状に満足してしまいがちなんです。それで努力を怠ってはいずれお客さまが離れてしまう。他店よりうちを選んでもらえるよう、レベルアップを図らなければいけないと思うんです。それにはまず、いかにしてお客さんの満足度を高めるかが大切であり、その手段を探るのがアンケートの大きな狙いでした」

## 女性のお客さまには、きめ細やかな配慮を

今年2月、アンケートの集計結果をもとに、山崎社長はスタッフ全員とヤマハの担当セールスをまじえてミーティング。重点的に取り組むべき課題を洗い出した。

「うれしいことに、スタッフの接客態度など、お客さんは概ねいい印象を持っていることがわかりました。でも、そのなかで主婦層を始めとする女性客からは、いくつか不満の声があがったんです」

御幸オートさんの客層で、女性は4割近くを占める。それだけに、よりきめ細やかな配慮が必要と考え、休憩コーナーに案内してお茶のサービスをしたり、女性雑誌などを置いて待ち時間を退屈させず、くつろげる心配りをするなど、接客方法を見直した。

「例えば10〜15分で済む修理でも、男性と違って、女性の場合はバイクショップの中でじっと待っていると、手持ちぶさたでつらいんですね。ささいなことですが、それだけで店から足が遠のいてしまう」

## お客さまはお店に情報を求めている

スポーツバイクのお客さまに関しては、技術サービスの迅速化と正確な情報を求めていることが明らかになった。

そして、迅速化を図るためには、作業そのもののスピードより効率のいい仕事をするのが重要と判断。お客さまから受注した作業の内容、進行状況がひと目でわかる作業ボードを作成した。おかげでスタッフがいつでも作業



# SHOP INFORMATION

御幸オートたまブラーザ

## スタッフ

(左から)

**星美沙さん** 「展示バイクの掃除、納車整備やプライス書きを担当しています。接客の時にいつも早口になってしまうことがあるので、気をつけています」

**若森彰さん** 「他のスタッフがみな若いので、10年間働いている自分が先頭になって、接客、販売、保険、修理、お客さまの相談、とすべてにわたって一緒に勉強していきたいです」

**山崎敏社長** 「私がいちいち何も言わなくても、しっかり働いてくれる信頼できるスタッフです」

**品田勝さん** 「自分は結構気が短いほうなんですけど、社長は気持ちに余裕を持って仕事をしているので、尊敬しちゃいますね」

**田中淳一さん** 「自分にとって同世代(20代)の人たちの流行やニーズを感じとって、仕事に役立てたいです」



No.	入庫日	車名	車種	作業内容	担当	修理発生	部品入庫予定	連絡待ち	完成予定日	納車日	備考
1	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	星美沙						
2	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	若森彰						
3	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	品田勝						
4	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	田中淳一						
5	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	山崎敏						
6	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	星美沙						
7	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	若森彰						
8	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	品田勝						
9	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	田中淳一						
10	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	山崎敏						
11	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	星美沙						
12	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	若森彰						
13	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	品田勝						
14	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	田中淳一						
15	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	山崎敏						
16	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	星美沙						
17	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	若森彰						
18	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	品田勝						
19	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	田中淳一						
20	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	山崎敏						
21	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	星美沙						
22	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	若森彰						
23	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	品田勝						
24	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	田中淳一						
25	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	山崎敏						
26	1/2	スズキ	スクーター	オイル交換	星美沙						

お客さまから依頼を受けた修理・点検等をすべて書き込む作業ボード。作業の進行状況がひと目でわかり、スタッフからも仕事がかどると好評

## DM

### 内容でハガキを使い分ける

#### 定期点検のお知らせ



ショップのコンピューターには、6年前から収集している約4,500名もの顧客情報がインプットされており、今回のCS調査のデータベースとしても活用された。5年ほど前から常に発送しているDMは、お買いあげのお礼、修理サービス依頼のお礼、定期点検の案内など目的別に違うハガキを作成。修理箇所のその後の調子を気づかうなど、心細やかな内容となっている。毎月の発行数は300通ほど。

### カタログ添付

## メッセージ

### お店のアピールポイントをお客さまに手渡し

「カタログを渡す時、店のハンコが押してあるだけじゃ何も伝えられない」と山崎社長。そこで、カタログと一緒にメッセージを書いたチラシをつけ、技術力と真心のこもったサービスに力点を置く自店の姿勢をお客さまにアピールしている。



## ホームページ

### 新たな販売チャンネル



「御幸オートたまブラーザ」さんも、先月号で紹介したVehicle Networkのメンバー。1年前にホームページを開設し、ショップ紹介やイベント情報、新車・中古車の情報などを公開している。先日、滋賀県からアクセスしたお客さまに中古車を販売するなど、新たな販売チャンネルのひとつとして役立っている。

「これが実際の売り上げに反映されるのは、まだまだ先のこと。根気よく努力を続けなければいけないでしょう。でも、以前よりお客さまとの信頼関係が強くなっているという実感はあります」

お客さまひとりひとりの声は多種多様でつかみづらい。しかし、その声を収集しデータ化することで、何がお店にとって重要な問題かを見極め、改善点をクリアする糸口が見えてくる。それができて初めて、個々のお客さまに綿密な対応ができるのではないだろうか。

「これらを取り組みはすべて、特別目新しいことでも難しいことでもない。しかし、スタッフ自らが問題意識を持って行なうかどうかで、徹底、継続の度合いが大きく異なり、当然お客さまに与える印象、効果も違ってくる。」

それだけではない。当然のことながら、お客さまは商品であるバイクに関する情報も強く求めている。

「購入しようとする車種、特に趣味性の強いスポーツバイクの場合、お客さんではできるだけ多くの情報を知りたがっています。なのに、スタッフが質問に正しく詳しく答えられないようでは、店のイメージダウンです。そこで、メーカーの資料や雑誌をもとにスタッフ・ミーティングを開き、新車について勉強会を行なうようにしました」

この確認ができ、計画的に仕事を進められるようになった。また、正確な情報の伝達という点では、整備の内容や見積りを提示するだけでなく、納車の時にも実際の作業内容と代金を再度説明したうえで修理明細の写しを渡し、ということを徹底した。



