2009 Otoño

HINO Cares

Issue 010

HINO sigue planteando nuevos desafíos.

HINO es una marca de la “gente”.

Creemos que nuestra capacidad tecnológica y nuestro servicio de alta calidad son frutos de las habilidades y pasión de los funcionarios de HINO. HINO es la suma de su “gente”.

HINO

HINO's View

Espere grandes cosas de los continuos esfuerzos de HINO para satisfacer las necesidades de sus clientes alrededor del mundo.

Toshiki Inoue, Director Ejecutivo Sénior, Miembro del Consejo de Administración

Sr. Toshiki Inoue, con los modelos utilizados para desarrollar los nuevos camiones HINO de la Serie 700

El personal siempre se fija en los detalles

"¿Cuál la cosa más importante que le gustaría transmitir a los clientes, concesionarios y personal de HINO de todo el mundo en las páginas de HINO Cares?" Ésta fue la cuestión que planteamos al Sr. Toshiki Inoue, Director Ejecutivo Sénior de Hino Motors, Ltd. A esta cuestión, el Sr. Inoue contestó enfáticamente, "Hoy en día, mientras un gran número de fabricantes de automóviles se ven forzados a reducir sus operaciones en la recesión global, nosotros en HINO nos estamos dedicando activamente al desarrollo. La motivación en nuestros departamentos de desarrollo es alta, y todos en nuestra compañía están trabajando con pasión para satisfacer las necesidades de los clientes. Espere grandes cosas de HINO." Los números del rendimiento de las ventas globales de HINO respaldan las alegaciones del Sr. Inoue. En 2007, HINO ha comercializado sus productos a 57 países. En 2008, tal número ha superado los 70, y promete aumentar aún más. "Esto nos muestra lo cuánto nuestros clientes en todo el mundo esperan de HINO. Hay un gran número de clientes en todo el mundo, y existen muchas diferentes necesidades que todavía deben solucionarse. ¿Cómo debemos enfrentar y satisfacer estas necesidades? Estamos todavía en el comienzo del traslado de HINO hacia el mercado global" dijo el Sr. Inoue.

El Sr. Inoue, quien siempre trabajó en el desarrollo, también es responsable de la administración del Centro de Investigación Técnica de HINO, que es el órgano de desarrollo para las últimas tecnologías de HINO.

"No importa cuán revolucionaria sea una tecnología, la misma no significaría nada a menos que los clientes creyeran que tal tecnología fuese necesaria y pudiesen comprarla. Las tecnologías de punta genuinas son aquellas que se popularizan. Ésta es nuestra meta en HINO" explicó el Sr. Inoue. "Por ejemplo, en febrero de 2006 HINO comercializó por primera vez el sistema de seguridad pre-colisión, equipando un sistema de frenado que reduce los daños de la colisión trasera en vehículos comerciales. En noviembre de 2003, lanzamos la primera tecnología EGR combinada del mundo para reducir las emisiones de NOx en camiones de servicio pesado. Estas últimas tecnologías de HINO para lidiar con las cuestiones de seguridad y de protección del medio ambiente deben realizarse de acuerdo a las necesidades de los clientes. Como un resultado, estas tecnologías son altamente elogiadas por nuestros clientes." Ni que decir tiene, la "filosofía de desarrollo" de HINO que se ve en estas tecnologías no es algo que ha nacido en los últimos pocos años. Todas nuestras tecnologías, desde las nuevas tecnologías que hemos comercializado antes de todos nuestros competidores globales, hasta las avanzadas tecnologías que más tarde se convirtieron en estándares globales, sólo fueron posibles porque abarcaron el credo de HINO que ha permanecido inalterable a través de los años: "Hacer el mundo un lugar mejor para vivir, ayudando a las personas y cosas para llegar donde necesitan ir – con seguridad, economía y con responsabilidad ambiental – enfocando en el desarrollo sostenible."

El Sr. Inoue presenta un nuevo concepto de modelo

Con respecto al "nuevo desafío" que HINO está planteando para establecer su próxima línea de base global que nuestros clientes exigen, dijo el Sr. Inoue, "En primer lugar, estamos trabajando para mejorar nuestro rendimiento ambiental. Frente a las cuestiones globales tales como las emisiones de gases de efecto de invernadero y elevación de los precios del petróleo, estamos desarrollando vehículos líderes mundiales con bajas emisiones y bajo consumo de combustible. Específicamente, estos esfuerzos incluyen mejoras dramáticas en el consumo de combustible por t-kg, además de las mejoras del rendimiento en nuestros vehículos híbridos que han atraído mucho la atención mundial. En el área de híbridos, nuestro objetivo es desarrollar vehículos que ofrecen ahorros dramáticos de combustible en comparación con los vehículos diesel tradicionales." Como la primera compañía en el mundo a producir vehículos híbridos en masa en 1991, HINO ha vendido aproximadamente 6.500 autobuses híbridos, así como camiones de servicio liviano y medio por todo el mundo, y continúa sus esfuerzos de desarrollo para la próxima generación, que finalmente se comercializará por todo el mundo.
El Sr. Inoue continúa, "Y también debemos buscar la seguridad.
Un accidente involucrando un vehículo comercial no sólo tendrá un impacto sustancial sobre la línea de fondo de la compañía que opera el vehículo, pero también puede dañar la imagen de la compañía.
Por lo tanto, debemos continuar trabajando para mejorar la seguridad y tranquilidad de espíritu, buscando medios para prevenir accidentes antes que ocurran." Además de estos esfuerzos para un mejor rendimiento, HINO se dedica al desarrollo de productos que trascienden los límites tradicionales. Con la creciente demanda en el área de recursos naturales mineros, actualmente HINO está desarrollando camiones de servicio pesado completos, que ofrecen excelente durabilidad.

Estos "nuevos desafíos" que hemos presentado aquí son solamente la punta del iceberg. El Sr. Inoue acrecentó, como HINO da mucha importancia a la provisión de productos que los clientes demandan, la compañía continuará a responder a las expectativas de los clientes de todo el mundo.

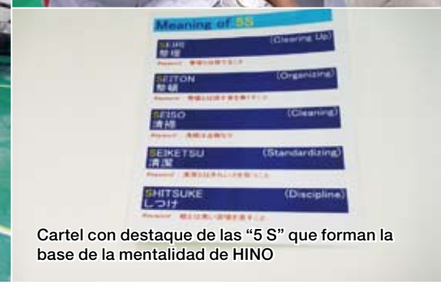
HINO ve el camino que debe seguir.

HINO's Service

La fuerza impulsora detrás del Servicio de Calidad de HINO es nada más y nada menos que el espíritu "el cliente es primero".

Takeshi Kumeda, Gerente General, Oficina del Oriente Medio
Centro de Capacitación de Hino en el Oriente Medio

Aprendices de mecánico refinan sus habilidades en el centro de capacitación



Cartel con destaque de las "5 S" que forman la base de la mentalidad de HINO

Centro de Capacitación de Hino en el Oriente Medio (Sharjah, Emiratos Árabes Unidos)

El servicio de calidad, además de la excelente calidad del producto, es un elemento indispensable para una marca continuar a ser prestigiada por sus clientes. ¿Qué podemos hacer para que nuestros servicios mejoren la satisfacción del cliente? ¿Cómo podemos aplicar nuestros esfuerzos y pasión en esta área? Nuestros clientes tienen la palabra final al clasificar la calidad de nuestros servicios.

El HQS (HINO Quality Service) comprende las actividades de servicio globales que hemos asignado basado en nuestra filosofía para que nuestros clientes compren productos HINO con tranquilidad de espíritu, y permanezcan satisfechos con tales productos hasta que los mismos alcancen el final de sus vidas de servicio.

El HQS es el nombre colectivo que damos a todas las actividades de servicio globales de HINO que están basadas en nuestro espíritu "el cliente es primero". El objetivo del HQS es ofrecer a los clientes un servicio de alta calidad en el área de administración, red de servicio, tecnologías de servicio, procesamiento de operaciones de garantía, y mejoría de las operaciones de suministro de piezas de servicio. Para mejorar el HQS aún más, HINO, sin quedarse satisfecha con el status quo, está siempre haciendo esfuerzos para mejorar la calidad de sus servicios. Con respecto a esta emisión de HINO Cares, hemos volado a los Emiratos Árabes Unidos para reunir la información acerca del centro de capacitación en el país, que, creemos, es un elemento esencial para mejorar el HQS.

Sr. Takeshi Kumeda, Gerente General

"El Centro de Capacitación HINO en el Oriente Medio ("Centro") tiene dos funciones. La primera es su soporte a los distribuidores en ocho países del Oriente Medio, incluyendo los países GCC, y la segunda es su función como un centro de capacitación, cuyo propósito es entrenar mecánicos hasta tal punto que los mismos puedan responder rápidamente aún en situaciones de avería difíciles", dijo el Sr. Takeshi Kumeda, Gerente General del Centro. "Este Centro está equipado con todos los sistemas de capacitación necesarios para el aprendizaje de las habilidades de los mecánicos de HINO. Estamos haciendo esfuerzos para entrenar cada miembro del personal que participe en nuestra capacitación aquí, para que el mismo salga por la puerta del Centro como un mecánico excelente y completo." El sistema de capacitación del Centro está basado en el sistema de aprendizaje "módulo de capacitación" desarrollado por HINO. Este sistema califica los mecánicos como Júnior, Sénior, Profesional y Maestro, dependiendo del nivel de habilidad adquirido. En este sistema, los mecánicos de nivel más alto se convierten en instructores, quienes entrenan los otros mecánicos. El sistema ha sido implementado por muchos años en el centro de capacitación "Chainon 21" en Japón, con la graduación de muchos mecánicos de alto nivel.

El Sr. Kumeda – quien da importancia a la capacitación para desarrollar una "mentalidad HINO" además del aprendizaje de habilidades técnicas – dijo, "Esto se resume básicamente en el espíritu 'el cliente es primero', donde nos ponemos en el lugar de nuestros clientes. En otras palabras, es importante para el personal de servicio de HINO realizar su trabajo como si los vehículos en que trabajan fuesen sus propios vehículos. Los camiones son activos comerciales, y cuando se rompen, dejan de producir lucros. Creo que la reducción del período de inactividad está directamente conectada a los lucros de nuestros clientes, y la relación de confianza que se desarrolla en esta área es lo que construye la marca HINO." Una de las cosas que nos ha impresionado mucho en este centro de capacitación fue el eslogan "5 S" basado en los términos japoneses Seiri (organización), Seiton (orden), Seisou (limpieza), Seiketsu (estandarización) y Shitsuke (disciplina). "Las 5 S también son parte de la capacitación de nuestra mentalidad HINO. Si un mecánico no puede encontrar la herramienta que necesita y tiene que buscarla, esto resulta en la pérdida de tiempo y en otras faltas de eficiencia. Por eso es que la organización y el orden son importantes. Cuanto más tiempo un camión que viene para reparos permanece en nuestro taller, más tiempo llevará para que tal camión vuelva a trabajar. Teniendo en cuenta cómo podemos completar nuestro trabajo en la menor cantidad de tiempo posible puede sonar como un asunto insignificante, pero creemos que las 5 S son el primer paso para realizar nuestro espíritu "el cliente es primero".

Hacia el final de nuestra visita, también entrevistamos algunos de los aprendices. "Creo que HINO realiza el mantenimiento más rápido que otras compañías. En el futuro, me gustaría enseñar a mis colegas lo que he aprendido aquí (Sr. Joe Thomas de Omán)." "HINO fabrica camiones de alto rendimiento. Actualmente estoy en el nivel Júnior y estoy trabajando duro para avanzar al nivel Maestro (Sr. Sinto Thomas de los Emiratos Árabes Unidos)." Fue estupendo ver el brillo en los ojos de estos aprendices al responder nuestras cuestiones. Mientras HINO tiene miembros como estos individuos con la mentalidad HINO, la calidad de los servicios de HINO continuará mejorando.

HINO, donde los servicios también continúan desarrollándose.

Sr. Joe Thomas de Omán

Sr. Sinto Thomas de los Emiratos Árabes Unidos

La Oficina del Oriente Medio ofrece una gran variedad de funciones de soporte para los agentes en la región del Oriente Medio

HINO's Genuine Parts

El Centro de Distribución de Piezas ha estado contribuyendo para el acortamiento de los plazos de entrega de piezas para el mercado latinoamericano.

Makoto Ozaki, Vicepresidente de las Operaciones de Piezas,
Centro de Distribución de Piezas, Hino Motors Manufacturing U.S.A., Inc.

Uno de los principales temas para los servicios de postventas de HINO es acortar los tiempos de entrega al suministrar piezas genuinas HINO. Para acortar los períodos de inactividad en el caso de una avería del vehículo de un cliente, es importante mejorar nuestros sistemas de soporte, de forma que podamos entregar las piezas genuinas HINO lo más rápido posible. En octubre de 2008, en respuesta a un número creciente de vehículos HINO en operación en Latinoamérica, abrimos un nuevo depósito de piezas, el Centro de Distribución de Piezas, en California, EE.UU. ("Centro").
Con un inventario regular de 12.000 piezas, que es aproximadamente la cantidad de piezas de servicio que se suministran desde aquí durante un período de 3 meses, este Centro es el tercer mayor depósito de piezas de HINO tras el Centro de Piezas de Ome en Japón, que presta servicios a los mercados de Japón, Asia, Oceanía y Norteamérica, y Hino Motors Europe, que presta servicios a los mercados de Europa, Oriente Medio y África. "Elegimos este sitio porque estaba ubicado cerca de un puerto marítimo y aeropuerto internacional pivote con un buen acceso a cada uno de los mercados latinoamericanos, y también porque estaba cerca de Japón en términos de distribución. En términos de sus funciones, el Centro

Haciendo esfuerzos para reducir el plazo de entrega

Estas piezas se despacharán a los distribuidores en Latinoamérica

Sr. Makoto Ozaki, Vicepresidente

La instalación tiene un inventario progresivo de 12.000 tipos de piezas

El Centro de Distribución de Piezas (California, EE.UU.) es responsable de la distribución de piezas en toda la Latinoamérica

suministra piezas de servicio a los clientes en las regiones de Latinoamérica y Caribe, y cuenta con una variedad de operaciones de soporte incluyendo el soporte de ventas y marketing relacionados a las ventas de piezas en nuestros distribuidores," dijo el Sr. Makoto Ozaki, Vicepresidente de Hino Motors Manufacturing USA. Preguntamos al Sr. Ozaki, cuánta reducción del plazo de entrega ha logrado este Centro. "Es difícil decir en cuanto al transporte marítimo porque esto depende de la localización geográfica de cada mercado, pero creemos que podemos reducir el plazo de entrega en aproximadamente 25-30 días desde la fecha en que los distribuidores hacen el pedido hasta la fecha en que las piezas llegan al destino final. Cuanto al transporte aéreo, las piezas llegan al destino en 4 días en promedio, que es aproximadamente 7 días más corto que el promedio."

Además de permitirnos entregar las piezas a nuestros clientes lo más rápido posible, dijo que esta reducción del plazo de entrega ha traído otros beneficios a los distribuidores. "En el pasado, cuando teníamos la costumbre de transportar las piezas a cada mercado latinoamericano directamente desde Japón, los distribuidores podían quedarse con un inventario mayor que lo necesario para asegurar la entrega rápida a los clientes. Ahora que tenemos este Centro, se puede reducir el inventario y los costos de transporte a nuestros distribuidores." Mientras el Centro de Distribución de Piezas es un factor importante para reducir los plazos de entrega de piezas en Latinoamérica, este Centro no fue el único factor. La reducción del tiempo operacional – desde el momento de recepción del pedido hasta el momento para transportar el pedido – es otro factor importante. "Cuanto mayor el pedido, se lleva más tiempo o, el algunos casos, días para coger los artículos de las estanterías y empaquetarlos. Nuestro objetivo fue reducir este tiempo, aunque sea por un solo día. Para esto, hemos implementado muchas medidas basadas en el concepto "Kaizen (filosofía que enfoca en la mejora continua)" para mejorar la eficiencia de nuestras operaciones, tales como esfuerzos para optimizar dónde y cómo las piezas son almacenadas y organizadas, y para acortar las líneas de flujo y las distancias entre las estaciones de trabajo y estanterías."

Además de reducir los plazos de entrega, el Sr. Ozaki mencionó la "tasa de servicio (tasa de reabastecimiento)" como un índice importante en el suministro de piezas. Este índice representa la cantidad de pedidos que son llevados a cabo desde el inventario, y la rapidez de entrega de las piezas. Por ejemplo, si recibimos un pedido de 100 piezas, y si podemos despachar todas esas piezas inmediatamente desde el inventario, la tasa de servicio será de 100%. "Actualmente en nuestro depósito, hemos podido alcanzar 98% en cuanto a las piezas de gran movimiento. El promedio general de todas las piezas de servicio sería de aproximadamente 92%. Mientras sería difícil alcanzar 100%, ya que algunas piezas están bajo demanda constante, y mientras otras se despachan solamente una vez al año, nuestro objetivo es conseguir un porcentaje tan alto como sea posible. Ya que no podemos mantener un inventario ilimitado, estamos trabajando para encontrar el justo equilibrio entre varios aspectos de nuestras operaciones, incluyendo la eficiencia y el costo para alcanzar un promedio general de 94-95%."

Desde HINO de Japón a la HINO global. El alto rendimiento de nuestros productos no es la única razón para que HINO tenga sido bien recibida en los países alrededor del mundo. También es porque estamos trabajando constantemente para mejorar nuestros servicios de postventas, que está relacionado con la reducción del período de inactividad de los productos HINO comprados por nuestros clientes. Como la parte esencial de los esfuerzos, HINO está intentando aumentar el número de depósitos de piezas genuinas y mejorar la eficiencia operacional. Este Centro es solamente un preludio de las cosas que vendrán.

Suministramos piezas que maximizan el potencial de HINO.

HINO está trabajando para hacer la idea de "Kaizen (mejoramientos)" permear como una directriz a los distribuidores

HINO's Technology

Buscamos las semillas de las necesidades de nuestros clientes y cultivamos los brotes de la nueva tecnología. Hay mucho campo todavía para desarrollar en los vehículos comerciales.

Hidehiko Enomoto, Jefe, Departamento de Investigación de Vehículos, Seguridad de Vehículos, Centro de Investigación Técnica

Mitsuaki Nakamura, Gerente, Departamento de Planeamiento y Administración, Centro de Investigación Técnica

Ejecución de pruebas de "seguridad pre-colisión" por el personal de investigación técnica de HINO

El conductor de este vehículo de pruebas es la Srta. Megumi Kudo, la primera mujer conductora de pruebas en HINO

Sr. Hidehiko Enomoto, Jefe del Departamento de Investigación de Vehículos

¿Hasta dónde pueden los vehículos de motor evolucionar?
Con frecuencia, los vehículos de motor en películas y animaciones ambientados en el futuro se representan de forma idealista, como la incorporación de nuestros sueños. Mientras tanto, los vehículos eléctricos – vehículos de sueño que en el pasado no muy distante impresionaron los cinéfilos – han evolucionado hasta el punto donde ahora pueden ser hechos comercialmente. Los vehículos de motor han avanzado constantemente en su trayecto evolucionario. También creemos que los vehículos comerciales tales como camiones y autobuses han evolucionado mucho. Sin embargo, este trayecto evolucionario es particularmente difícil para los vehículos comerciales, teniendo en cuenta ciertas condiciones de conducción en las cuales se utilizan los camiones y autobuses. A pesar de lo dicho, creo que el facto de que estos vehículos han estado evolucionando paso a paso hacia el ideal es la prueba de que hay personas que piensan seriamente en el futuro de los camiones y autobuses, y estamos haciendo esfuerzos para seguir tal visión.

El Centro de Investigación Técnica de HINO publica futuros conceptos para los productos HINO, y realiza actividades de investigación y desarrollo acerca de tecnologías elementales basadas en esos conceptos. Desde el rendimiento de los vehículos a los motores de bajas emisiones y bajo consumo de combustible, y nuevos materiales, es amplio el alcance de las actividades de investigación que se realizan en ese instituto. "Nuestro objetivo es descubrir semillas tecnológicas que sirven como brújulas para nuestro mapa tecnológico. Para esta finalidad, primero debemos tener una comprensión profunda de lo qué nuestros clientes desean, y descubrir las semillas de las necesidades de los clientes," dijo el Sr. Hidehiko Enomoto, jefe del Departamento de Investigación de Vehículos en el Centro de Investigación Técnica. El Departamento de Investigación de Vehículos es la sección en el Centro de Investigación Técnica que está a cargo de la eficiencia de combustible, seguridad y calidad de transporte entre otras áreas. "En el Centro de Investigación Técnica, nos dedicamos siempre a un número mayor de temas de investigación y desarrollo de que los investigadores en el Centro de Investigación Técnica. Luego, reducimos esta lista de temas y la entregamos a las secciones subsiguientes tales como el Departamento de Diseño." El Sr. Enomoto señala que el trayecto en el cual esos "brotes tecnológicos" dan los frutos y se incorporan en un vehículo de producción está lleno de obstáculos. Solamente los brotes que han sido cultivados a través de las muchas horas de trabajo con pasión por las diferentes organizaciones y personal finalmente dan los frutos como nuevas tecnologías HINO. Nuestro sistema de "seguridad pre-colisión" es un ejemplo de una nueva tecnología desarrollada contra este fondo. Este sistema está diseñado de forma a aplicar los frenos automáticamente para reducir la velocidad de colisión si la computadora determina que no se puede evitar una colisión. Esta tecnología fue introducida en 2006 para los camiones de producción de servicio pesado con la finalidad de reducir la velocidad de colisión en el caso de un accidente (actualmente disponible en los camiones de servicio pesado solamente para el mercado japonés).

Hay dos otros laboratorios en el Centro de Investigación Técnica de HINO. Uno de ellos es la "Sección de Investigación de Motores", que realiza actividades de investigación y desarrollo acerca del rendimiento de emisiones, análisis de combustión, y eficiencia de combustible, entre otras tecnologías. Actualmente esta sección se dedica a la investigación de motores que son capaces de satisfacer las regulaciones de emisiones y consumo de combustible que serán más estrictas en el futuro próximo. La otra sección es la "Sección de Investigación de Materiales." Esta sección desarrolla tecnologías de materiales para los productos HINO. La sección realiza la investigación a nivel molecular de una gran variedad de materiales, desde la investigación acerca de materiales orgánicos y metálicos, hasta el desarrollo de nuevos tipos de aceites. La organización que toma el control total de esas diferentes secciones de investigación es el Grupo de Planeamiento de Investigación. El Sr. Mitsuaki Nakamura, gerente del Departamento de Planeamiento y Administración en el Centro de Investigación Técnica, dijo, "Tenemos regularmente una reunión de administración de investigación con los miembros de cada una de esas secciones, y también con el personal de otras secciones relacionadas con el desarrollo en HINO. En esas reuniones, determinamos las áreas

La sección de investigación de materiales realiza la investigación a nivel molecular

que debemos investigar, seguimos el progreso de nuestra investigación, y autorizamos la conclusión de diferentes proyectos de desarrollo. Por lo tanto, esto es en esencia el corazón del sistema de investigación y desarrollo de HINO. Habitualmente, desarrollamos planes a medio y largo plazo, compartimos la información de investigación, y aplicamos los resultados de la investigación lateralmente para desarrollar las sinergias entre todas las secciones. No es raro ver temas de desarrollo basados en perspectivas de novelas tomaren forma en esas reuniones."

HINO ha desarrollado una gran variedad de tecnologías con el objetivo de que esas tecnologías desarrolladas por HINO puedan convertirse en estándares mundiales. En cierto modo, nuestra visión no es solamente desarrollar los productos HINO, pero buscar las posibilidades de todos los vehículos comerciales. ¿Hasta dónde evolucionarán los camiones y autobuses en el futuro? El Sr. Nakamura contesta, "Creo que hay mucho campo todavía para evolución." Esta evolución se conducirá por nuestros esfuerzos para determinar las necesidades de los clientes o, en algunos casos, por la identificación de las necesidades latentes, así como por nuestros esfuerzos para afinar nuestras habilidades, continuación de nuestra investigación, y nuestra pasión para desarrollar nuevas tecnologías.

Todas las tecnologías se utilizan para crear el mejor HINO para usted.

Sr. Mitsuaki Nakamura, Gerente del Departamento de Planeamiento y Administración, Centro de Investigación Técnica

Sección de investigación de motores

Sección de investigación de materiales

HINO Owner's Voice

HINO, porque hay razones para seleccionar.

Los clientes desean camiones para satisfacer muchos requerimientos, que van desde la seguridad, durabilidad en ciertas condiciones, a la operatividad y confort en la cabina, que deja la conducción menos fatigosa al conductor, conservación ambiental que incluye reducciones en emisiones de NOx, PM y CO_2, y eficiencia de combustible. Otro importante aspecto para nuestros clientes es un sistema de servicio postventa extensivo que permite a los clientes utilizar sus camiones sin preocupaciones. Los camiones no son las únicas cosas que HINO provee. Uno de los objetivos más importantes es "crear" el mayor número posible de "razones para seleccionar" el producto o servicio provisto por Hino o por sus revendedores, y "crear" relaciones basadas en la confianza con nuestros clientes. En esta sección, presentaremos a nuestros lectores las compañías que operan camiones HINO. Nos gustaría de darles una idea de cómo los camiones HINO sirven nuestros clientes de todo el mundo, preguntándoles sus razones para elegir un HINO. *Los clientes se presentan en orden alfabético por nombre del país.

Para historias más detalladas acerca de los propietarios HINO, visite la siguiente dirección:
http://www.hino-global.com/products/owners_voice/index.html

Australia/ Cope Sensitive Freight
Mike Hatton, Gerente de Administración de la Flota

Cope Sensitive Freight es una compañía pionera en el transporte de carga sensible en Australia. Actualmente la compañía posee 17 camiones HINO. El gerente de mantenimiento de la flota, Sr. Mike Hatton, tiene algo que decir acerca de los camiones HINO, "Los camiones HINO ofrecen bajos costos de operación y mantenimiento. Como tal, ellos se convirtieron en una parte indispensable de nuestro negocio. Planeamos agregar otros 30 camiones HINO hasta 2010." El Sr. Peter Colbran, un conductor en Cope, dijo, "La facilidad de conducir es crucial para conductores de larga distancia. Los camiones HINO me dan una gran visión y buenas suspensiones, y por eso no me quedo cansado aún cuando conduzco por largas distancias. Tengo orgullo de conducir un camión HINO."

Tailandia/ Serm Suk PCL
Somchai Bulsook, Presidente y CEO

Las principales operaciones de Serm Suk PCL incluyen la producción y embotellado de Pepsi, Mirinda, 7-up y agua Crystal en Tailandia.
La compañía ha operado camiones HINO desde 1973, y actualmente cuenta con aproximadamente 1400 camiones HINO en sus operaciones.
El Sr. Somchai Bulsook, Presidente y CEO, dijo, "HINO no sólo ofrece buenos productos, pero también excelente servicio. No vemos HINO solamente como un fabricante de camiones y tenemos una buena relación. Mientras hay fabricantes que parecen preocuparse solamente con los lucros, HINO se sienta con nosotros para decidir acerca de cuál modelo sería más adecuado a cada aplicación. HINO también comprende la naturaleza de nuestro trabajo. Podemos contar con HINO."

Paquistán/ Perfect Transport Network Co., Ltd.
Abdul Hameed Shaikh, Director Ejecutivo

Perfect Transport Network tiene una historia de 25 años.
También es la mayor compañía en Pakistán, y posee 115 camiones HINO 500 Series y 60 camiones HINO 300 Series.
El Sr. Abdul Hameed Shaikh, director ejecutivo de la compañía dijo, "HINO ofrece sólidos servicios de postventas, y eso nos da tranquilidad de espíritu. Siento la seguridad de poder comprar piezas genuinas HINO en cualquier parte en Pakistán a través de la amplia red de oficinas y concesionarios que, creo, son altamente confiables, porque proveen las soluciones ideales de acuerdo con nuestras demandas.
Creo que ésta es una de las razones por la cual HINO es tan competitiva en el área de fiabilidad en Pakistán."

Emiratos Árabes Unidos/ Arabian Flowers
Frans Wind, Director Ejecutivo

Arabian Flowers vende flores y plantas al por mayor a todo el mercado de los Emiratos Árabes Unidos. Tuvimos una entrevista con el director ejecutivo de la compañía, Sr. Frans Wind. "La principal razón por la cual compramos los camiones HINO fue su fiabilidad. Otra razón fue su maniobrabilidad en la ciudad. Y como Dubai es un lugar caliente e implacable, la durabilidad fue otro factor importante. Además, pudimos reducir nuestros costos de combustible por kilómetro y costos de mantenimiento." La visión de Arabian Flowers es exportar sus productos de su centro de distribución en Dubai a los países vecinos en la región. "Planeamos exportar nuestros productos a Omán, Qatar y Arabia Saudita para expandir nuestro mercado. Esperamos trabajar con HINO mientras seguimos avanzando para lograr nuestro objetivo."

Latest News

Competencia Nacional de Habilidades de Servicio Anfitriones de la Instalación de Capacitación Novi, Michigan (EE.UU.) Su Primera Competencia.

Mecánicos de los concesionarios HINO de todo los Estados Unidos durante la Competencia Nacional de Habilidades de Servicio

Hino Motor Sales U.S.A., Inc. ("Hino Trucks USA") realizó la Competencia Nacional de Habilidades de Servicio en su instalación de capacitación Novi, en Michigan; la primera vez que tal evento ha sido realizado en tal instalación. Esta Competencia es una competencia de habilidades entre los técnicos de servicio de todos los concesionarios HINO en Estados Unidos, quienes han adquirido la designación de Técnico Maestro de Elite. El título Maestro de Elite es la designación más alta que un técnico de camiones HINO puede conseguir. Para lograr este estado avanzado, los técnicos deben completar con éxito catorce Cursos de Capacitación de HINO y lograr todos los seis certificados de la serie de exámenes para Camiones de Servicio Mediano y Pesado del Instituto Nacional para la Excelencia de Servicio Automotriz (ASE). El Sr. George Daniels, Vicepresidente, Operaciones de Servicio para Camiones Hino dijo, "La capacitación adecuada provee al técnico Hino la actitud de 'Arreglarlo Correctamente la Primera Vez' y nuestra instalación de capacitación de 1500 m^2 cercana a nuestra oficina central nos proporciona la oportunidad de expandir nuestras ofertas de nuevos programas de capacitación técnica a los técnicos HINO." Como dijo el Sr. Daniels, HINO opera una instalación de capacitación en Ontario, California para proveer el soporte global a su red de 175 concesionarios por toda la nación.

La Competencia será el máximo desafío para los técnicos que han concluido esos programas de capacitación global, que están basados en la filosofía de HINO en lo que se refiere a la capacitación de servicio. Eso es todo lo que la Competencia Nacional Anual de Habilidades de Servicio representa. Actualmente HINO realiza la Competencia de Habilidades en 11 países, incluyendo los Estados Unidos, para aumentar las habilidades y motivación de los técnicos de servicio en la línea de frente, y para proveer servicios de calidad a nuestros clientes.

Después de una calentada competencia de dos horas, el Sr. Greg Zubek de Chicago Mack Sales and Service resultó el campeón. El Sr. Zubek es un Técnico Especializado y trabaja en el equipo de Chicago Mack. Éste fue el comentario del Sr. Zubek acerca de la competencia, "Competencias como esta motivarán los técnicos a involucrarse con los programas de ASE y los concesionarios enviarán más técnicos para la Capacitación de HINO."

Hay muchas noticias alrededor que cuentan muchas cosas acerca de HINO.

Hino Motors, Ltd.
Address: 1-1 Hinodai 3-chome, Hino-shi, Tokyo, 191-8660, Japan
Global Site: http://www.hino-global.com

HINO

©Hino Motors, Ltd. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, copied or transmitted in any form or by any means.

Printed in Japan