

HINO

Cares

Issue 013

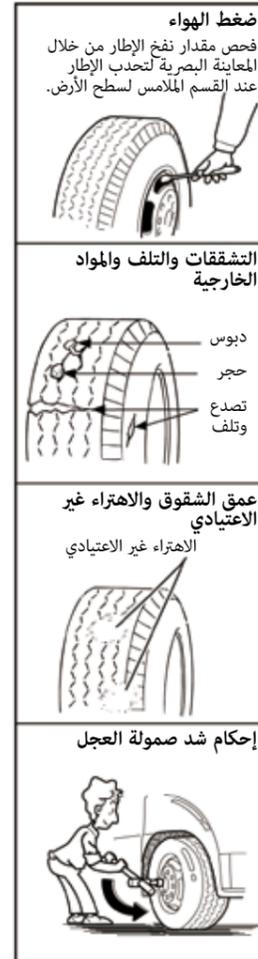
تواصل هينو سعيها لنيل رضا العملاء.

هينو هي علامة تجارية مخصصة "للأفراد."

إننا نؤمن بأن إمكاناتنا التقنية وخدماتنا عالية الجودة التي سعيها لتحقيقها هي ثمرة إمكانيات وشغف أفراد طاقم هينو. هينو هي ثمرة جهود "أفرادها."



صيانة أساسها الفهم العميق عمليات فحص الاطارات



العلامات تشير إلى أن الاطار قد بلغ حده الأقصى، قم باستبداله. (2) التحقق من ضغط الهواء في الاطارات. ويجب أن لا يزيد أو يقل عن متوسط الضغط. (3) التحقق من وجود أي مناطق ذات اهتراء شديد أو غير متساو على الاطارات. (4) التحقق من عدم وجود أي تصدعات أو أضرار كبيرة لحقت بالاطارات، ومن عدم وجود أجسام مثل المسامير أو الحجارة تخترق الاطارات، ومن عدم وجود تصدعات في الجدران الجانبية للاطارات أو في الجزء السفلي من مدها. (5) النقر على صمولات الاطار بمطرقة الفحص للتأكد من عدم إرتخاء أي منها. إن جميع خطوات الفحص هذه يسهل القيام بها. يرجى البدء في هذه العادة منذ اليوم لضمان سلامة وحسن الكفاءة في استهلاك الوقود للمركبات الخاصة بك. في الإصدار القادم، نود مناقشة أهمية عمليات الفحص للمكابح.

في هذا العمود، نتشارك المعلومات التي يمكن أن يبدأ القراء استخدامها اليوم، بما في ذلك النصائح الموجزة حول عمليات الفحص، والدور الهام الذي تلعبه في عملية الصيانة. ولقد بينا لقرائنا أهمية عمليات الفحص اليومية في إصدارنا السابق. وفي هذا الإصدار، نود التركيز على عمليات الفحص اليومية للاطارات.

وباعتبار الاطارات المكون الوحيد المعرض للطريق بشكل مباشر، فإنها تكون عرضة لأعباء شديدة، لذا، فإنها تتطلب الفحص اليومي. على سبيل المثال، فإن الاطارات البالية تفتقر إلى الكفاءة في أداء التماسك الأمر الذي قد يؤدي غيابه إلى زيادة مسافات الكبح بشكل كبير والانزلاق على المنعطفات. وفي ظل الظروف الجوية الماطرة على وجه الخصوص، فإنها قد تتسبب بما يسمى "الانزلاق فوق الماء"، وهي ظاهرة "تطوفوا" فيها الاطارات على سطح مائي، مما يجعل من المستحيل توجيه السيارة. وغني عن القول، أن هذا الأمر خطير للغاية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يتسبب ضغط هواء الاطارات غير الطبيعي في حدوث اهتراء سابق لأوانه، كما يجعل الاطارات عرضة لاهتراء وتلف متفاوتين. إن قيادة الشاحنة مع وجود اطارات تالفة، كتعرض الاطارات إلى دخول المسامير وغيرها من الأجسام، ووجود التشققات في الجدران الجانبية أو في الجزء السفلي من مدها الاطارات، قد تؤدي في أسوأ الأحوال، إلى انفجار مفاجئ. بالإضافة إلى ذلك، يزيد ضغط هواء الاطارات غير المناسب من مقاومة القيادة، الأمر الذي لا يؤثر على السلامة فحسب، وإنما يقلل أيضًا من كفاءة استهلاك الوقود. وتفقد الاطارات حوالي 0,7 كجم/سم² من ضغطها في كل شهر. وقد أظهرت أبحاث هينو، أن الإنخفاض بنسبة 10% في ضغط هواء الاطارات عن الضغط المتوسط، يقلل من الاقتصاد في استهلاك الوقود بنحو 4% تقريبًا، والإنخفاض بنسبة 30% يؤدي إلى تراجع الاقتصاد في استهلاك الوقود بنسبة 12%. وكما ترون، لا يمكن على الإطلاق أن تكون عواقب مشاكل الاطارات حميدة. لذا يرجى القيام بعمليات فحص يومية مع أخذ موضوعي الاقتصاد في استهلاك الوقود والسلامة بعين الاعتبار. ومن الأمور الواجب مراعاتها ما يلي: (1) التحقق من علامات الإنزلاق الموجودة على الاطارات للتأكد من وجود جزء كاف من مدها. وإذا كانت هذه



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



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

رؤية هينو

نقوم بإنتاج كل شاحنة من شاحناتنا بعناية ونقدمها لعملائنا من خلال التعاون الوثيق مع الشركاء المحليين في بلدان مختلفة.

سيئي أوكازاكي،
المدير الإداري الأعلى،
عضو مجلس إدارة شركة هينو موتورز

ومن المرافق الرئيسية لهذه العمليات هو مصنع هينو موتورز تايلند المبنى في الصورة. هذا المرفق مسؤول عن إنتاج سلسلة HINO 500 Series التي يتم تسويقها في استراليا والهند ولاوس وكمبوديا. في وقت المقابلة، كان السيد أوكازاكي قد عاد للتو من إجتماع عقد في تايلند. وقال: "بالطبع، إن المهم تعزيز كفاءة الإنتاج. والأهم من ذلك، العمل مع الشركاء المحليين عن كثب وذلك استناداً لجودة وموثوقية منتجاتنا، والتماشي مع وتيرة التطور في كل دولة وذلك لإنتاج وتقديم كل شاحنة بعناية بهدف استيفاء متطلبات عملائنا. ولهذا السبب على وجه الخصوص، أولينا أهمية كبيرة لتوظيف عمالة محلية في مرافق الإنتاج الخاصة بنا وإيجاد علاقات جيدة مع الموردين المحليين. أعتقد أن هناك العديد من الأمور التي نستطيع القيام بها." قال السيد أوكازاكي أنه ألقى خطاب حماسي للطواقم المحلي والعاملين في مصنع تايلند للعمل معاً نحو تحقيق الهدف الأساسي "شركاء متساوون". "إن تحمل أفراد الطاقم لهذه المسؤوليات وسعيه لتحقيق هذه الأهداف أوجد بريقاً في

ممكن. من منطلق المساهمة في توفير المزيد من فرص العمل لعملائنا، فإننا نؤمن بأهمية تسليم المنتجات التي يريدونها بأسرع وقت ممكن". لتحقيق هذا الهدف، علينا اعتماد عمليات تتضمن تشكيلة واسعة من الأجزاء والمكونات المختلفة القريبة من الأسواق المحلية بقدر الإمكان. بعبارة أخرى، يقول السيد أوكازاكي أنه من المهم تقديم منتجات قريبة للعملاء بقدر الإمكان. وهذا هو مفهوم "الفروق المأجلة" الذي تتبناه هينو. وتؤدي فكرة "البنوية" للمكونات المتضمنة في منتجاتنا دوراً هاماً في هذا. "نقوم حالياً بتطوير نظام الإنتاج حيث يتم تنفيذ تطوير الاستراتيجيات التقنية ومبادئ الأطر العامة وتطوير أنواع الموديل الأساسية ومفهوم الموديل وتطوير الموديلات الأساسية، وتطوير الموديلات المخصصة الأساسية مقر هينو في اليابان، وتصميم الموديلات المخصصة ودعم عدد من العمليات مثل دمج ومراجعة وتركيب وتعديل الوحدات التي يتم تنفيذها في مرافق التطوير والإنتاج الإقليمية في الدول الخارجية".



أعينهم، وعندما يشعر أفراد الطاقم بهذا دافع. أعتقد أننا سنصبح قادرين على تقديم منتجات جيدة. وعندما نقدم منتجات جيدة، سيسر عملائنا". ومن خلال كلمات السيد أوكازاكي، أكدنا على مفهوم أن هينو علامة تجارية مخصصة للأفراد. إن أهم "السبل" لتحقيق "هدفنا" المتمثل في المساهمة في أعمال عملائنا هو الشغف والحماس الذي يغمر أفراد الطاقم الذين يعملون في هينو حول العالم. وطالما نحن نملك هذا كجوهر وأساس لنا، أعتقد أن هينو ستواصل التطور لتحقيق أهدافها.

هينو على دراية بالطريق الذي ينبغي أن تسلكه.



أن نحيد عن طريقنا يكمن بأننا في هينو نواصل تذكير أنفسنا بعملائنا والتزامنا الكامل بفلسفة العميل أولاً.

ويركز السيد أوكازاكي حالياً، الذي يشرف على عملية تخطيط الإنتاج والعمليات الإدارية والهندسية لمنتجات هينو على، تحسين العمليات في مرافق الخدمات في الخارج. "هينو هي ماركة تجارية تسعى إلى تحقيق رضا العملاء. بمعنى آخر، إننا لا نسعى إلى مجرد تحقيق أرقام على صعيد المبيعات والانتاج، وإنما نسعى جاهدين لإنتاج المركبات التي يحتاجها عملاؤنا فعلياً. تتفاوت احتياجات الشاحنات بشكل كبير وفقاً لمكان استعمالها والظروف التي ستشغل بها، والأمور التي ستنقلها. على سبيل المثال، قد تتراوح أحجام الهيكل والطول بوحدة بمقدار 10 مم. ولكي تتمكن من الاستجابة لجميع هذه الاختلافات الصغيرة والمميزة في الوقت ذاته لإحتياجات العملاء، من الضروري جداً بالنسبة لنا وجود نظام إنتاج لتصنيع وتقديم تشكيلة واسعة من المنتجات بكميات صغيرة بأسرع وقت

لنفرض أن هناك "سبلاً" محددة فعالة لتحقيق "هدف" محدد. إذا أولينا جلتنفسر أن هناك "سبلاً" محددة فعالة لتحقيق "هدف" محدد. إذا أولينا جل اهتمامنا في تنفيذ هذه السبل على نحو ممتاز، فإننا سنحيد عن "الهدف" الأصلي ونفقد رؤيتنا له. ويقول سيئي أوكازاكي، المدير الإداري الأعلى في شركة هينو موتورز، لهذا السبب تحديداً، علينا تذكير أنفسنا بضرورة التركيز المستمر على الالتزام "بهدفنا". وباعتبارنا مصنعين لأصول إنتاجية، فإن من أهم أهداف هينو هو المساهمة في تنفيذ أعمال عملائنا. وتتنوع "سبل" تحقيق هذا الهدف بشكل ثابت، وتتضمن السعي الدائم لتطوير المنتجات التي يطلبها العملاء من خلال عملية تقييم هذه المتطلبات، وتقديم المنتجات للعملاء في أقصر وقت ممكن وتحسين جهود الدعم الكلية بحيث يستطيع عملائنا مواصلة استخدام منتجات هينو بطمأنينة وراحة بال عاماً بعد عام. وهذه السبل ليست متنوعة فحسب وإنما متداخلة مع بعضها البعض بشكل كبير. إن سبب قدرتنا على المضي قدماً في تسخير جميع هذه "السبل" المتنوعة لتحقيق هدف واحد دون

تكنولوجيا هينو

إننا نسعى إلى تجسيد علامة هينو التجارية في كل جانب من جوانب سياراتنا وتقديم مركبات ترضي عملائنا في جميع أنحاء العالم.

ماساهيرو هوسوكاوا، المهندس المسؤول عن شاحنات المهام المتوسطة،
قسم تخطيط المنتج.

ساتوشي ساكاي، المدير العام لقسم مراقبة الجودة، مصنع هينو



HINO 500 Series FM



كتالوج الموديل KL من هينو في ذلك الوقت

تم إنتاج وبيع الموديل KL لغاية عام 1989

متنوعة من الاختبارات الميدانية في العديد من البلدان في جميع أنحاء العالم لتعزيز موثوقيته ومثابته، وقد لاقى الموديل الأخير رواجاً في السوق اليابانية.

"بغض النظر عن احتياجات عملائنا في كافة أنحاء العالم، فإننا نعتقد أن سلسلة HINO 500 Series وشاحنات هينو الأخرى ستستمر في تجسيد علامة هينو التجارية في مختلف الجوانب وستواصل تتطورها لتكون الشاحنة المثلى التي ترضي عملائنا". وبهذه الكلمات من السيد ساكاي، انهيينا حوارنا.

كُرسى جميع التقنيات لابتكار أفضل منتجات هينو لك.

المهندس المسؤول للموديلات المحلية، ولكن ماذا يعني هذا بالضبط؟ يتابع السيد هوسوكاوا: "ومن أجل الاستجابة بمرونة لمجموعة متنوعة من احتياجات ومتطلبات عملائنا في الخارج، فإننا بحاجة إلى تخصيص وتحسين منتجاتنا بشكل أكبر لتناسب كل سوق خاص، وللقيام بذلك، فإننا بحاجة إلى إجراء تغييرات على عملية التنظيم الخاصة بنا." هدفنا هو توفير الشاحنات الأمثل بالنسبة لكل بلد وذلك استناداً لعملية واسعة من التحقيقات والتحليلات. وقد تم اعتماد فكرة "المركبات الأمثل إقليمياً" عام 2004 عندما طورنا استراتيجية الشركة "من هينو اليابان إلى هينو العالم". بالإضافة إلى سلسلة HINO 700 Series، الذي خضعت لتغييرات كاملة في الموديل في تلك السنة، واصلت شاحنات هينو المخصصة للتصدير التطور لتكون الشاحنات الأمثل لكل منطقة. "على سبيل المثال، هناك 5 وحدات محرك مختلفة متاحة لسلسلة HINO 500 Series، وعملائنا على اختيار إلى المحركات، تزخر السلسلة بمجموعة واسعة من ناقلات الحركة المختلفة والشاسيه وأنظمة التعليق والمقصورات التي تهدف إلى إيجاد الشاحنة الأمثل لعملائنا". ويضيف السيد هوسوكاوا قائلاً: نتيجة لهذه الجهود، فإن إجمالي كتلة المركبات HINO 500 Series يتراوح بين 10 - 26 طن، وتتألف السلسلة من تشكيلة واسعة من أنواع المركبات. "ومن بين هذه التحسينات، قمنا بتطوير العديد من الموديلات بهدف الاستجابة لاحتياجات عملائنا". ومن الأمثلة الجيدة على هذا، شاحنة HINO 500 Series التي تشغل بواسطة محرك الغاز الطبيعي المضغوط CNG، وهو محرك مطور حديثاً يعمل على الغاز الطبيعي. تم إطلاق هذا الموديل في 2009، ويستخدم حالياً من قبل العديد من العملاء في تايلاند. وفي عام 2010، قدمنا موديلاً مجهزاً بناقل حركة جديد ذو 9 سرعات؛ وهو ناقل حركة تم تصميمه ليس لتقديم أداء قيادة جيد وكفاءة في اقتصاد الوقود فحسب، وإنما أيضاً لتوفير قيادة جيدة في ظل ظروف التشغيل المختلفة، وقد اكتسب هذا الموديل شعبية واسعة في عدد كبير من الأسواق. وخضع ناقل الحركة ذو 9 سرعات الذي تم تصميمه للاستخدام في السلسلة HINO 500 Series، لمجموعة

وموثوقيتها وخدمات ما بعد البيع الخاصة بها وقد توسعت تشكيلة الموديلات التي تقدمها إضافة إلى زيادة عدد الدول التي يتم التصدير لها على مر السنين. وفي عام 2002، أطلقت هينو سلسلة HINO 500 Series، التي كانت بمثابة تطور للخصائص الموروثة لشاحنات هينو السابقة، وهي الآن تسيير على طرقات العديد من البلدان في جميع أنحاء العالم. وقد سألنا السيد هوسوكاوا عن خصائص سلسلة HINO 500 Series. فأجاب قائلاً: "بالإضافة إلى محركها الذي تم تصميمه ليشكل تطوراً كبيراً على صعيد خفض استهلاك الوقود وتقليل الانبعاثات، فقد عززنا موثوقية كافة الوحدات. وقد عملنا أيضاً على تعزيز جوانب المبيعات والصيانة والتوريد لعملياتنا كجزء لا يتجزأ من منتجاتنا، ونحن مستمرون في تقديم التحسينات في هذه المجالات حتى يومنا هذا. ويمكن القول بأن هذا كان أحد أسباب "تميزنا". إن أحد خطوات التقدم على صعيد عمليات التطوير الخاصة بنا هو قيامنا بإنشاء مركز هندسي رائد مخصص لشاحنات الأسواق في الخارج."

وأشار أن لدى هينو مهندس مسؤول عن شاحنات التصدير يختلف عن

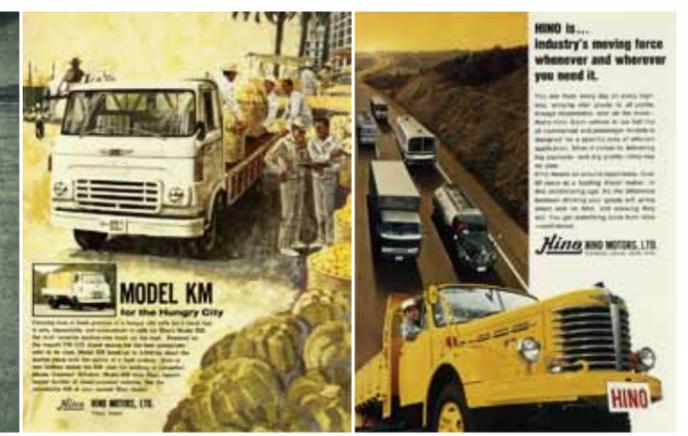
في عام 1964 أطلقت هينو شاحنات المهام المتوسطة في الأسواق العالمية. وقد كانت شاحنة المهام المتوسطة المميزة KM300 التي تزن 3,5 طن أولى الشاحنات التي أطلقت للأسواق الخارجية وقد عرضت هذه الشاحنة لأول مرة في اليابان في 1963 قبل عام واحد من إطلاقها للأسواق الخارجية. ويقول السيد ساكاي وهو يعرض لنا صورة للموديل KM وهي الشاحنة التي ساهمت في إيجاد هينو كشركة مصنعة للسيارات التجارية: "في ذلك الوقت، أنتجت هينو أيضاً مركبات الركوب العامة كجزء من مجموعتها، ولكن شاحنة KM300 كانت أولى ثمار عزم وإصرار هينو على المضي قدماً كشركة مصنعة للمركبات التجارية. ومن الأمثلة الأخرى التي تدل على عزمنا في ذلك الوقت كان اختبار مائة السيارات المنتجة للأسواق الخارجية الذي أجريناه في أستراليا في ذلك الحين". تم تعديل الموديل KM300 على مر السنين، وهو يمثل إحدى الشاحنات الهامة في تاريخ هينو، حيث تمثل الشاحنة إحدى المركبات ذات تاريخ البيع الطويل إذ استمرت عمليتي الإنتاج والتصدير للعديد من الدول لغاية عام 1993. ونحن نعتقد أن شاحنات هينو الأخرى ذات المهام المتوسطة بما في ذلك موديلات KL و KT قد اشتهرت أيضاً بجودتها ومثابته



السيد ماساهيرو هوسوكاوا



السيد ساتوشي ساكاي



تم إنتاج الموديل KM300 وبيعه لغاية 1993

الموديل KM300 كان الموديل الأول المصمم خصيصاً للخارج

صوت مالك هينو

هينو، لأن هناك أسباباً ليقع عليها الاختيار.

الشاحنات هي ليست الشيء الوحيد الذي تقدمه هينو. من أهم الأهداف التي تسعى هينو لتحقيقها هي "إيجاد" أكبر قدر ممكن من "الأسباب ليقع عليها الاختيار" أيًا كان المنتج أو الخدمة التي تقدمها هينو، أو المكان الذي يتم تسويقها فيه، و"إيجاد" علاقات مع عملائنا أساسها الثقة. في هذا القسم، نقدم للقراء الشركات التي تستخدم شاحنات هينو. نود أن نقدم لكم لمحة عن الكيفية التي تخدم بها شاحنات هينو عملائنا حول العالم وذلك من خلال سؤالهم عن الأسباب التي دفعتهم لاختيار هينو. *تعرض آراء العملاء بترتيب أبجدي حسب اسم البلد.

للحصول على قصص أكثر تفصيلاً حول مالك هينو، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي:

http://www.hino-global.com/products/owners_voice/index.html

أطلع العالم بأسره عما يختلجك من مشاعر.

إننا ندعو حاليًا مالك هينو للظهور في قسم "صوت مالك هينو"! أطلع معجبي هينو الآخرين حول العالم بشعورك حيال منتجات هينو. يرجى الاتصال بممثلي هينو المحليين لديك لمعرفة التفاصيل.



نيوزيلندا/ شركة غاريتي بروس 1990 المحدودة. الرئيسان / إيان غاريتي ورود غاريتي

تزرع شركة غاريتي بروس 1990 المحدودة والتي تأسست في عام 1893 بتاريخ عريق يمتد لأكثر من قرن في نقل المون والعشب وعلف السيلاج والقش والأسمدة. قامت الشركة بشراء أولى شاحنات هينو في عام 1974. وكان كل من إيان ورود غاريتي شركاء في هذا العمل. تشغل الشركة حاليًا 5 وحدات من سلسلة الشاحنات HINO 700 و 3 وحدات من سلسلة الشاحنات HINO 500 Series. وقد أعرب السيد رود عن رضاه عن شاحنات هينو قائلاً: "إننا نحب شاحنات هينو لإنخفاض كلفتها التشغيلية وجودتها العالية ومثابرتها وموثوقيتها. ويقدم موزع هينو المحلي أيضا خدمات جيدة. ويقوم مندوب قطع الغيار لدينا بالإتصال بنا بشكل منتظم، كما أن توقيت تسليم القطع الأصلية ممتاز". وقد أخبرنا إيان بهذه القصة اللطيفة، "لقد تعرفت على زوجتي على متن إحدى شاحنات هينو. كانت تريد السفر بالحافلة من بالمرستون نورث يوم الجمعة وتعود معي يوم الأحد على متن شاحنة هينو لنقل العجول إلى فيلدينغ".



تايوان/ برزدينت لوجيستيك انترناشونال كوربوريشن السيد هسين- شو بنغ، الرئيس

برزدينت لوجيستيك انترناشونال كوربوريشن هي واحدة من أكبر شركات الخدمات اللوجستية في تايوان، ويركز عملها على توفير الخدمات اللوجستية لمجلات سيفين إيفين. يقول السيد هسين- شو بنغ: "نحن ملتزمون بتقديم أفضل الخدمات اللوجستية وذلك استنادًا على سياستنا التي تضع السلامة وجودة الخدمة في الطليعة". يتم تنفيذ أعمال الصيانة للشاحنات التي تمتلكها الشركة حاليًا والتي يبلغ عددها حوالي 1000 شاحنة من قبل موزع هينو (تشانغ يوان موتورز المحدودة). وأضاف قائلاً: "بفضل شبكة صيانة هينو، يمكن إجراء عمليات الصيانة لشاحناتنا في أي وقت وبأي مكان، وهذا هو السبب في أننا قادرون على ضمان سلامة السائقين والاستمرار في تلبية طلبات عملائنا. وإنني على يقين بأن قرار الإبقاء على علاقة طويلة الأمد مع هينو هو قرار صائب بالنسبة لشركتنا".



البحرين/ شركة الحسينين بي اس سي مديرعام - المصنع ومعدات/عبد الرسول

شركة الحسينين بي اس سي هي شركة إنشاءات ذات تاريخ حافل يمتد إلى أكثر من 30 عامًا من الخدمة في مجال استصلاح الأراضي والحفريات البحرية وتطوير البنية التحتية. وتصنف الشركة في البحرين على أنها من شركات المقاولات الممتازة (+A) والمتصدرة لفتتها. ويقول السيد عبد الرسول "شعرنا أن شاحنات هينو ذات آليات نقل القدرة القوية هي الخيار الأفضل لاستخداماتنا. ونقوم حاليًا بتشغيل 34 وحدة من سلسلة شاحنات HINO 700 Series. لقد ساعد تقديم شاحنات هينو القوية في تقليل الدورة الزمنية وذلك بسبب الزيادة في وتيرة حركة التحميل. هذا إلى جانب دعم ما بعد البيع القوي، والتعطل المتدني جدًا للوحدات. في الواقع، تمثل شاحنات هينو في البحرين قيمة ممتازة مقابل مادفعناه من المال بالنسبة لشركتنا".



شيلي/ كارغو تريدير المحدودة. بي دي كيو الرئيسة / هيليا غريسيس بوينتيس

تأسست شركة كارغو تريدير المحدودة. بي دي كيو في عام 1983 وهي متخصصة في النقل البري للبضائع العامة، بما يتضمن نقل الوثائق والبريد والطرود وشحن البضائع. تقول هيليا غريسيس بوينتيس، رئيسة الشركة: "يُمكن شعار شركتنا في فهم احتياجات عملائنا وتقديم خدمات النقل مع التركيز على السرعة والسلامة. وقد كان هذا هو سبب اهتمامنا الشديد في إيجاد ماركة شاحنات ذات متانة عالية حيث يعين علينا قيادة الشاحنات في ظل ظروف التشغيل القاسية. هينو هي العلامة التجارية التي يمكننا منحها كامل ثقتنا، وليس لدي أدنى شك بأنه من خلال تشغيل هذه الشاحنات عالية الجودة، ستواصل شركتنا النمو والتطور".





جهاز محاكاة أنظمة السلامة

يقدم السيد واتانابي نصائح حقا ممارسات القيادة ذات الكفاءة في استهلاك الوقود

يستخدم المسار الدائري لاختبارات القيادة ومحاضرات القيادة ذات الكفاءة في استهلاك الوقود

قيادة هينو الرئيسية تقيس استهلاك الوقود وبيانات أخرى

ملاربي برفقة أحد مشاركي المحاضرة في مقعد الراكب

وفي المراحل المقبلة، نود التطرق إلى بعض تفاصيل هذه المحاضرات. ففي محاضرات القيادة ذات الكفاءة في استهلاك الوقود، يطلب من المشاركين بدايةً قيادة شاحنة على مسار دائري كما يفعلون عادة. ويتم تجهيز الشاحنة بنظام "قيادة هينو الحرفية"، وهو نظام يقوم بجمع البيانات عن استهلاك الوقود وسرعة السيارة ومقدار حركة دواسة التسارع وسرعة المحرك. ثم يلتحق المشاركون بمحاضرة حول ممارسات القيادة التي تعمل على توفير الوقود، وبعد ذلك يطلب منهم القيادة على نفس المسار باستخدام التقنيات التي تعلموها للتو. ويقول السيد واتانابي: "إذا نظرنا إلى مستويات استهلاك الوقود قبل وبعد المحاضرة، نجد أن الاستهلاك ينخفض بعد المحاضرة بنسبة 20% في المتوسط (وفقاً لجميع المحاضرات التي عقدت في المركز في الماضي)". أما بالنسبة لمحاضرات القيادة الآمنة، فإننا نجمع المعلومات قبل المحاضرة حول أمثلة من الحوادث التي واجهها عملاؤنا المشاركون في الدورات في الماضي لإنشاء دورة خاصة تحاكي الحالة الفعلية التي وقع فيها الحادث. عندها يتعلم المشاركون المهارات من خلال القيادة الفعلية في المسار والمشاركة في المحاضرات التي تتناول مجالات الوعي بالسلامة والجانب النفسي. كما أننا نقوم بإجراء المحاضرات التي توضح ممارسات الفحص اليومية، والتي تشكل أحد العوامل الهامة لضمان تحقيق القيادة الآمنة. وأضاف "طالما أن الأفراد هم من يقودون السيارة، فإنه من المستحيل ولسوء الحظ القضاء على خطر الحوادث المرورية. ولكن ما يمكننا القيام به هو المساعدة على الحد من مخاطر الحوادث من خلال مساعدة السائقين في اكتساب عقلية مناسبة. وفي مركزنا، نحن نركز على تدريب "عقول" الأفراد الذين يقودون الشاحنات، على سبيل المثال، اكتساب العقلية المناسبة لتنفيذ مناورات القيادة التي من شأنها أن تساعد في إعطائها القدرة على تجاوز عقبات المسار بنسبة 100 من أصل 100 مرة، وتطوير استعارهم للحالات الخطيرة المحتملة.

لا يقتصر دور محاضرات القيادة الآمنة وذات الكفاءة في استهلاك الوقود التي نعقدتها على مجرد تقديم التقنيات والمعارف. وإنما الهدف من هذه المحاضرات هو مساعدة السائقين على تطوير "العقلية" التي من شأنها أن تسمح لهم لوضع هذه التقنيات حيز التطبيق الفعلي بشكل يومي.

ويشير هذا إلى نهج "العقلية" من هينو الذي يهتم بتحقيق كل ما هو أفضل لصالح عملائنا.

هينو...ارتقاء مستمر بجودة الخدمة!



ومسار دائري لاختبارات القيادة ومحاضرات القيادة ذات الكفاءة في استهلاك الوقود. يمتاز المركز بوجود عارضات لمحركات هينو النموذجية وأنظمة خفض الانبعاثات وقطع الغيار الهجينة وجهاز محاكاة يمكن الزوار من تجربة أنظمة السلامة المستخدمة في مركبات هينو. ويقول السيد واتانابي، الذي يشغل منصب رئيس المركز على مدى السنوات الثلاثة الماضية "لقد كنا نقدم محاضرات وفرص اختبارات قيادة مماثلة لعملائنا حتى قبل افتتاح المركز. وعندما افتتح المركز، أصبحت هينو أول مصنع للسيارات اليابانية يوفر هذا المرفق وذلك لعملائها فحسب بإدارة من فريق متخصص". ويعمل السيد واتانابي أيضاً محاضراً ليقدم خدمات للعملاء بشكل مباشر باعتباره واحداً من أفراد فريق عمل متخصص يضم 13 موظفاً. ويضيف قائلاً: "اعتباراً من أكتوبر 2010، بعد مضي خمس سنوات ونصف السنة على افتتاح المركز، سيبلغ عدد العملاء الذين تلقوا محاضرات في المركز حوالي 28000 من حوالي 1500 شركة. وفي حين أن غالبية المشاركين من شركات النقل، إلا أننا شهدنا أيضاً مشاركات من الهيئات الحكومية والجامعات، الذين استفادوا من مرافقنا لخوض مناقشات حول دور السيارات في مجال السلامة والبيئة". ويتألف المشاركون الآخرون من عملاء من مختلف أنحاء العالم، فضلاً عن وكلاء وموزعين هينو الذين يسعون لتعلم كيفية عقد محاضرات مماثلة وتعليم المدربين في بلدانهم الأصلية.

وعندما زار فريق الأخبار "رعاية هينو" المركز لالتقاط بعض الصور للمرفق، حظينا بفرصة الإلتقاء مع ضيوف من الموزعين في غواتيمالا وفي فنزويلا الذين كانوا يشاركون في ندوة خاصة حول القيادة ذات الكفاءة في استهلاك الوقود. بعد المحاضرة، صرح السيد مارفن إسبينيا من هينو موتورز دي غواتيمالا: "فور عودتي إلى غواتيمالا، أود إيصال ما تعلمته في هذه الندوة". وعلق السيد خوسيه انطونيو غوميز من هينو موتورز دي فنزويلا C.A قائلاً: "أنا سعيد لأنني شاركت في هذه المحاضرة. وأعتقد أن القيادة ذات الكفاءة في استهلاك الوقود في غاية الأهمية سواء على صعيد توفير الوقود والحد من تأثيرنا على البيئة. وأود إيصال ما تعلمته هنا". ويقول السيد واتانابي: "نحن نرحب بالجميع من كافة البلدان حول العالم ممن يرغبون في المشاركة في المحاضرات أو اختبار قيادة سيارتنا. إن قمة سعادتنا تتمثل في المساهمة في تطوير أعمال عملائنا عن طريق مساعدتهم على خفض تكاليف النقل من خلال القيادة ذات الكفاءة في استهلاك الوقود، مما يساعدهم على تعلم مهارات القيادة الآمنة وتوفير فرص تجربة منتجاتنا الجديدة". وبالإضافة إلى الخدمات المقدمة في هذه المرافق، يعمل المركز بالتعاون مع الوكالات في اليابان على إيفاد الموظفين إلى مناطق مختلفة في اليابان لتقديم هذه المحاضرات. ويضيف: "نرغب في القيام بنفس الشيء بالنسبة للأسواق في الخارج إذا ما طلب منا ذلك. قبل بضع سنوات، أبلغتنا هينو موتورز GAC في الصين أنهم يرغبون في عقد محاضرات حول كفاءة استهلاك الوقود الخاصة بهم، لذلك سافرنا إلى الصين لتدريب مدربيهم. وسعياً للمضي قدماً، فإن أحد التحديات الهامة التي نواجهها يتمثل في إعادة تنظيم أنفسنا بطريقة من شأنها أن تسمح لنا بالاستجابة مهرونة لهذه الطلبات من مناطق أخرى من العالم".



السيد مارفن إسبينيا (يمين) من شركة هينو موتورز غواتيمالا، S.A. السيد خوسيه انطونيو غوميز (يسار) هينو موتورز دي فنزويلا C.A.

السيد هيرومي واتانابي أمام "مركز العملاء التقني"

خدمة هينو في المقدمة

لا يقتصر اهتمام هينو على تدريس التقنيات والمعارف فحسب، بل إن أكثر ما نثمنه هو "العقل" الذي يمكن الأفراد من وضع هذه المعارف حيز التنفيذ في جميع الأوقات.

هيرومي واتانابي، المدير العام مركز العملاء التقني

اختبار تشغيل أحدث تقنيات هينو بما في ذلك المركبات الجديدة والمركبات ذات الانبعاثات المنخفضة. ويتألف هذا المرفق من مبنى المحاضرات وحيث القيادة التجريبية الذي يتم استخدامه كمسار خاص لمحاضرات القيادة الآمنة

تتدير هينو اليابان مرفقاً يسمى "مركز العملاء التقني". تم افتتاح هذا المركز في يونيو 2005 في مصنع هامورا لتقديم محاضرات مجانية حول القيادة الآمنة والتي تمتاز بكفاءة استهلاك الوقود، إلى جانب تقديم فرص



يستخدم مبنى التدريب لعقد المحاضرات أيضاً



مبنى التدريب الذي يضم المحركات الرئيسية وغيرها من البتود الهامة بيهينو

نشاط خدمة العملاء

هدفنا المستمر هو تقديم خدمات ترضي عملائنا.

السيد يانغ يوشينغ، دائرة الخدمة،
قسم الخدمة، شركة هينو موتورز جي ايه سي المحدودة

ناك أشياء بسيطة يستطيع السائقون القيام بها لتقليل من استهلاك الوقود، ويمكن أن تؤدي ممارسات القيادة ذات الاستهلاك المنخفض للوقود هذه إلى الحد من انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون CO₂. وبسبب هذا، فإن الجهود المبذولة من قبل عملائنا لترشيد استهلاك الوقود في كل من الشاحنات التي يقومون بتشغيلها لها تأثير كبير سواء على صعيد خفض تكاليف الوقود أو التأثير على البيئة. وهذا تحديًا هو سبب دعوة هينو لعملائها بتطبيق ممارسات "القيادة ذات الاستهلاك المنخفض للوقود".

ونحن في هينو سعداء للغاية لتنامي الاهتمام في القيادة ذات الاستهلاك المنخفض للوقود بين عملائنا في جميع أنحاء العالم في السنوات الأخيرة. ولتقديم خدمة أفضل لهؤلاء العملاء، فإننا نتطلع لتمكين أكبر عدد ممكن من الأفراد والشركات لإكتساب مهارات القيادة ذات الاستهلاك المنخفض للوقود. ونجد خير مثال على حماسنا في هذا المجال في مركزنا الموجود في الصين. حيث زار فريق صحفيين "عناية هينو" قوانغتشو في الصين لإعطاء القراء لمحة عن هذا المثال.

يقول السيد يانغ يوشينغ، دائرة الخدمة، قسم الخدمة، شركة هينو جي ايه سي: "إن أحد مبادئ هينو يتمثل في "السعي المستمر لتقديم الخدمات التي ترضي عملائنا مع الإدراك المستمر لأهمية التنمية المستدامة" استنادًا لفلسفتنا المتمثلة في عبارة "العمل أولاً". ولهذا السبب بالذات، فإن محاضرات ترشيد استهلاك الوقود تشكل خدمة قيمة لأنها تقدم منافع حقيقية لعملائنا على صعيد خفض تكاليف الوقود والمساهمة في الحد من انبعاثات المركبات التي تؤدي إلى تغيرات متسارعة في المناخ بالإضافة إلى التأثيرات البيئية السلبية في كافة أرجاء العالم". وقد بدأت الشركة للتو في تنظيم محاضرات "ممارسة القيادة ذات الاستهلاك المنخفض للوقود" بشكل فعلي في أكتوبر 2009. تتألف المحاضرات من دروس نظرية (3 ساعات) وتدريب عملي على العمليات (8 ساعات). وهي تغطي (1) المواضيع المتعلقة بالبيئة والاحتباس الحراري العالمي، (2) معلومات حول النقاط الرئيسية في ممارسات القيادة ذات الاستهلاك المنخفض للوقود مثل موديل الشاحنة والمواصفات وممارسات القيادة والصيانة والتصلب وإدارة تكلفة الوقود، (3) تعلم ممارسات القيادة ذات الاستهلاك المنخفض للوقود، (4)

ملخص لممارسات القيادة ذات الاستهلاك المنخفض للوقود، (5) أمثلة فعلية على ممارسات القيادة ذات الاستهلاك المنخفض للوقود. وقد التحق ما مجموعه 527 شخصًا في المحاضرات حتى الآن". ويقول السيد يانغ أن جميع العملاء الذين التحقوا بالمحاضرات سعداء للغاية بما تعلموه من أمور هامة هنا. "ومن المحاضرات التي لا تنسى هي المحاضرة التي أجرينها في هونان. قبل المحاضرة، قام العملاء باستهلاك 46 لتر من الوقود للإنتقال مسافة 100 كم. وبعد المحاضرة، انخفض هذا المقدار ليصبح 41 لتر. ووفقًا لأسعار البنزين في الصين في ذلك الوقت، فقد بلغ معدل الخفض 4,53 دولار أمريكي* يوان لكل 100 كم. وقد فوجئ جميع العملاء في المحاضرة برؤية هذه النتائج".

كما استطعنا التحدث مع أحد عملاء شركة هينو جي ايه سي، وهي شركة سانكاو قوانغتشو للخدمات اللوجستية، التي شاركت بإحدى هذه المحاضرات. تأسست الشركة في عام 1996 وتكمن أعمال الشركة الرئيسية في التخزين والنقل الداخلي والنقل الجوي والنقل البحري في منطقة قوانغتشو، حيث تشغل الشركة حاليًا ما مجموعه 12 شاحنة هينو. ويقول السيد جين جيكون، رئيس قسم النقل ودائرة الخدمات اللوجستية المحلية: "شاركتنا في المحاضرات كشركة وذلك بهدف تخفيض استهلاك الوقود والتكاليف، وكانت النتائج واضحة جدًا. وقد أجرينها اختبارًا على إحدى شاحناتنا لمسافة 3 كم. حيث كان مقدار الوقود المستخدم قبل المحاضرة 2,28 لترًا، وانخفض هذا المقدار بعد المحاضرة. ووفقًا لسعر الوقود البالغ 0,91 دولار أمريكي* يوان للتر الواحد فقد نتج عن هذا توفير مبلغ 0,50 دولار أمريكي* يوان في مسافة 3 كم فقط".

ويمكن ملاحظة آثار ممارسات "القيادة ذات الاستهلاك المنخفض للوقود" بعد كل محاضرة. وغني عن القول أن النشاطات المنفذة في هينو جي ايه سي التي تنبع من التزامها بوضع مصالح العميل مقدمة أولوياتها لا تقتصر على محاضرات القيادة ذات الاستهلاك المنخفض للوقود. "هدفنا المستمر هو تقديم خدمات ترضي عملائنا. في مركز محاضرات هينو جي ايه سي، نجري تشكيلة أخرى من المحاضرات التي تستند إلى تحليل احتياجات العملاء، مثل المحاضرات المتعلقة بتحسين مهارات خدمة ما بعد البيع لموظفينا، فضلًا عن محاضرات القيادة الآمنة. وعندما يصبح العملاء أكثر دراية بكيفية تشغيل وصيانة الشاحنات، ويمكن أن يقللوا من عدد الأعطال التي قد تنجم عن



محاضرات القيادة ذات الكفاءة في استهلاك الوقود بدأت بشكل فعلي في أكتوبر 2009



إن ما نسعى لتقديمه هو راحة البال النابعة من إيمانكم بأن هينو تقف دومًا إلى جانبكم.

* سعر صرف العملة كما هو في السادس من يناير 2011.

إننا نسعى إلى تقديم الطمأنينة النابعة من يقينك بأن هينو تقف دومًا إلى جانبك.

الاستخدام غير الملائم بالإضافة إلى خفض تكاليف الصيانة ووقت التعطل. وجميع هذه العوامل تساعد على تحسين كفاءة الاستهلاك بالنسبة لعملائنا". ويواصل السيد يانغ كلامه مشدّدًا: "نحن ملتزمون ببذل قصارى جهدنا لتحسين مهاراتنا وتقديم أفضل الخدمات لعملائنا بحيث يتمكن عملائنا من الشعور بالأمان عند الشراء والراحة في مواصلة استخدام شاحنات هينو".



السيد زيمو تاو (يمين)، مدير قسم المبيعات في شركة سانكاو قوانغتشو للخدمات اللوجستية المحدودة أحد سائقي الشركة.



شركة سانكاو قوانغتشو للخدمات اللوجستية المحدودة



مركز التدريب في هينو جي ايه سي GAC



أعضاء طاقم هينو جي ايه سي ومشاركين في المحاضرات