### **Understanding Maintenance**

### Inspecciones de los Neumáticos



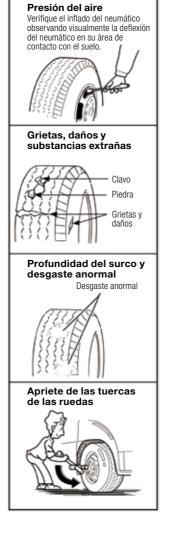
En esta columna compartimos una información que los lectores pueden empezar a utilizar inmediatamente, incluyendo consejos acerca de las inspecciones y el importante papel desempeñado por el mantenimiento. En nuestra última edición, informamos a los lectores acerca de la importancia de las inspecciones diarias. En esta edición, nos gustaría de enfocar en las inspecciones diarias de los neumáticos.

Como los únicos componentes en contacto directo con la carretera, los neumáticos están sujetos a cargas extremas y, por esta razón, requieren una inspección diaria. Por ejemplo, neumáticos gastados pueden perder su rendimiento de agarre suficiente y, si se deja como están, pueden aumentar considerablemente las distancias de frenado y derrapar en las curvas. Especialmente en payimento mojado. los neumáticos pueden "hidroplanear", que es un fenómeno donde los neumáticos "flotan" en una película de agua, imposibilitando el control del vehículo. Ni que decir tiene, esto es muy peligroso. Además, anormalidades con la presión de los neumáticos puede causar su desgaste prematuro, así como puede producir un desgaste irregular y daños en los neumáticos. Conducir el camión con neumáticos dañados, con neumáticos con clavos u otros objetos incrustados o con neumáticos con grietas en sus paredes laterales o en fondo de sus bandas de rodamiento puede, en el peor de los casos, causar un reventón súbito de los neumáticos. Además, la presión incorrecta de los neumáticos aumenta la resistencia en la conducción, que puede no solo afectar la seguridad, pero también puede disminuir la economía de combustible. Un neumático pierde 0,7 kg/cm² de su presión por mes. De acuerdo con una investigación de Hino, una reducción del 10% en la presión del neumático desde la presión nominal disminuye la economía de combustible aproximadamente un 4%, y una reducción de 30% hace la economía de combustible disminuir un 12%. Como se puede ver, absolutamente nada bueno puede venir de los problemas con los neumáticos. Por lo tanto, realice las inspecciones diarias teniendo en cuenta la seguridad y economía de combustible. Puntos importantes a considerar: (1) Verifique los signos de desgaste para asegurar que los neumáticos todavía tienen una banda de rodamiento suficiente. Si estos signos indican que un neumático ha alcanzado su límite, reemplácelo. (2) Verifique la presión de los neumáticos.

La presión no debe ser ni superior ni inferior a la presión nominal. (3) Verifique se hay áreas de desgaste excesivo o irregular en los neumáticos. (4) Compruebe que no hay grietas significativas o daños en los neumáticos, que no hay objetos como clavos o piedras incrustados en los neumáticos, y que no hay grietas en las paredes laterales de los neumáticos o en el fondo de sus bandas de rodamiento. (5) Compruebe que las tuercas de las ruedas estén bien apretadas dándoles golpecitos con un martillo de inspección. Todos estos pasos de inspección son fáciles de realizar. Adopte el hábito de hacer estas inspecciones diariamente para asegurar la seguridad y la buena economía de combustible para sus vehículos

En nuestra próxima edición, nos gustaría de discutir acerca de la importancia de las inspecciones de los frenos.





#### Hino Motors, Ltd.

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



# HINCO Cares

Issue 013

HINO continúa buscando la satisfacción del cliente.

### HINO es una marca de la "gente".





### **HINO's Vision**

Producimos y entregamos cada uno de nuestros camiones a nuestros clientes en estrecha cooperación con nuestros asociados locales en diferentes países.

Seiei Okazaki, DIRECTOR EJECUTIVO SÉNIOR, MIEMBRO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, HINO MOTORS

Desde el punto de vista de contribuir a la expansión de las oportunidades comerciales de los clientes, creemos que es muy importante suministrar los productos deseados por los clientes lo más pronto posible. Para alcanzar este objetivo, debemos implantar los procesos que involucran una gran variedad de piezas y componentes para acercarse lo más posible de los mercados locales. En otras palabras, el Sr. Okazaki dijo que es importante montar los productos lo más cerca posible de los clientes. Éste es el concepto de "diferenciación retardada" sostenido por Hino. Otra idea que desempeña un importante papel en esto es la "modularización" de los componentes que van en nuestros productos. "Actualmente estamos desarrollando un sistema de producción en el cual el desarrollo de las estrategias tecnológicas, la concepción de la plataforma, el desarrollo de los tipos de modelos básicos, la concepción del módulo y el desarrollo de módulos básicos, y el desarrollo de módulos personalizados básicos se llevan a cabo en la oficina principal de Hino en Japón, mientras el diseño de los módulos personalizados locales y el soporte para procesos como

la combinación, revisión, instalación y modificación de módulos se llevan a cabo en las instalaciones de desarrollo y producción regionales en el exterior".

Una de las instalaciones básicas para estas operaciones es la Hino Motors Manufacturing Thailand que se muestra en la foto. Esta instalación es responsable de la producción de los camiones HINO 500 Series comercializados en Australia, India, Laos y Camboya. En la ocasión de esta entrevista, el Sr. Okazaki había acabado de regresar de una reunión en Tailandia. "Naturalmente, es importante mejorar la eficacia de la producción. Pero lo más importante es trabajar estrechamente con nuestros asociados locales con enfoque en la calidad y fiabilidad de nuestros productos, y seguir cuidadosamente el ritmo de desarrollo de cada país para producir y suministrar cada camión para satisfacer las demandas de los clientes. Precisamente por este motivo, damos mucha importancia al empleo local en nuestras instalaciones de producción y al establecimiento de buenas relaciones con nuestros proveedores locales. Creo que hay muchas más cosas



Sr. Noppadol (derecha) de Hiho Motors Manufacturing (Tailandia) Ltd.

Digamos que existen ciertos "medios" que sean eficaces para realizar un cierto "objetivo". Si hacemos la ejecución perfecta de esos "medios" nuestra única meta, podemos perder de vista nuestro "objetivo" original. Precisamente por este motivo, Seiei Okazaki, Director Ejecutivo Sénior de Hino Motors, dijo que debemos volver a nuestros orígenes regularmente para permanecer leales a nuestros "objetivos". Como un fabricante de activos productivos, uno de los objetivos más importantes de Hino es contribuir a los negocios de los clientes. Los "medios" para alcanzar este objetivo son variados e incluyen esforzarse constantemente para desarrollar los productos que nuestros clientes demandan a través de un proceso de evolución, entregar los productos a los clientes en el plazo más breve posible, y mejorar nuestro soporte de servicio total de forma que nuestros clientes puedan continuar utilizando los productos Hino con tranquilidad de espíritu por muchos años adelante. No sólo esos medios son variados, sino que también se interconectan de manera orgánica. La razón por la cual podemos llevar estos numerosos "medios" adelante hacia un único objetivo,

sin desviarse del camino, es porque Hino recuerda constantemente a sí misma el origen "para nuestro clientes", y se compromete plenamente a la filosofía "Cliente en Primer Lugar".

El Sr. Okazaki supervisa el planeamiento de producción, administración e ingeniería de los productos Hino, y actualmente está centrado en mejorar las operaciones en las instalaciones de producción extranjeras. "Hino es una marca que se esfuerza por la satisfacción del cliente. En otras palabras, estamos siempre intentando hacer vehículos que nuestros clientes realmente necesitan, sin limitarse a buscar números de producción y de ventas. Las necesidades de los camiones varían grandemente dependiendo del lugar de utilización, de las condiciones de operación y de la carga que se transportará. Por ejemplo, la longitud y los tamaños del chasis pueden requerir una variación en unidades de 10 mm. Para poder responder a estas pequeñas pero importantes diferencias en las necesidades de los clientes, es absolutamente necesario contar con un sistema de producción que produzca y provea una gran variedad de productos en pequeños lotes lo más pronto posible"



que podemos hacer". El Sr. Okazaki dijo también que tuvo una charla con el personal y los asociados de la fábrica de Tailandia para trabajar junto hacia un objetivo común como "asociados iguales". "Al asumir estas responsabilidades y al definir las metas para ellos mismos del personal, se podía ver el brillo en los ojos del personal. Y cuando nuestro personal se siente motivado, creo que podemos suministrar buenos productos. Y cuando entregamos productos buenos, nuestros clientes se quedan contentos". De estas palabras del Sr. Okazaki, pudimos confirmar el concepto de que Hino es una marca de la "gente". Los "medios" más importantes para conseguir nuestro "objetivo" de contribuir a los negocios de nuestros clientes son la pasión y el entusiasmo de cada miembro que trabaja en Hino alrededor del mundo. Mientras tenemos esto como nuestra base, creemos que Hino continuará desarrollándose para alcanzar sus objetivos.

HINO ve el camino que debe seguir.

### **HINO's Technology**

Nuestro objetivo es incorporar la marca HINO en cada aspecto de nuestros vehículos y proveer vehículos que satisfagan a los clientes de todo el mundo.

Masahiro Hosokawa.

INGENIERO JEFE DE CAMIONES DE SERVICIO MEDIANO, DIVISIÓN DE PLANEAMIENTO DE PRODUCTOS

Satoshi Sakai.

GERENTE GENERAL DE LA DIVISIÓN DE CONTROL DE CALIDAD, FÁBRICA HINO

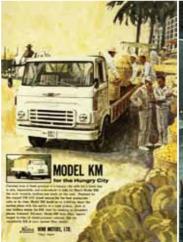


En 1964 Hino lanzó los camiones de servicio mediano en el mercado mundial. Este camión memorable, el primer camión a ser lanzado en el extranjero, fue el camión KM300 de servicio mediano de 3,5 toneladas que había estrenado en Japón en 1963. "En la época, Hino también producía vehículos de pasajeros generales como parte de su línea de producción, pero el KM300 fue el primer camión nacido de la determinación de Hino de seguir adelante como un fabricante de vehículos comerciales. Otro buen ejemplo de nuestra decisión en aquella época fue la primera prueba de durabilidad de un vehículo de producción en el extranjero, que conducimos en Australia", dijo el Sr. Sakai, mostrándonos una foto del modelo KM de la épocael camión que introdujo Hino como un fabricante de vehículos comerciales. Este modelo KM300, que fue uno de los más importantes camiones en la historia de Hino, fue modificado a lo largo de los años y se convirtió en un éxito continuado de ventas, con producción y exportación a muchos países que continuó hasta 1993. Creemos que otros camiones Hino de servicio mediano, incluyendo los modelos KL y KT, también fueron reconocidos por su Calidad, Durabilidad, Fiabilidad y servicios postventas, y a lo largo de los años

se expandió su línea de modelos y el número de países a los cuales ellos fueron exportados. Luego, en 2002, Hino lanzó el camión HINO 500 Series, que fue una evolución de los camiones Hino predecesores, y ahora recorren las carreteras de muchos países alrededor del mundo. Preguntamos al Sr. Hosokawa acerca de las características del camión HINO 500 Series. "Además de su motor, que ha sido diseñado para ser altamente evolucionado en las áreas de bajo consumo de combustible y bajas emisiones, mejoramos la fiabilidad de cada unidad. También posicionamos las ventas, mantenimiento y aspectos de suministro de nuestras operaciones como una parte integral de nuestros productos, y continuamos haciendo mejoras en esas áreas hasta hoy en día. Podríamos decir que esto es una de las cosas que 'nos distingue'. Un gran paso adelante en términos de nuestras operaciones de desarrollo fue la creación de una posición de ingeniero jefe que se dedica a los camiones para los mercados extranjeros".

Hino tiene un ingeniero jefe para los camiones de exportación aparte de un ingeniero jefe para los modelos domésticos, ¿pero qué esto













El KL fue producido y vendido hasta 1989

realmente significa? El Sr. Hosokawa continuó, "Para responder flexiblemente al variado rango de deseos y necesidades de nuestros clientes en el extraniero, debemos personalizar y optimizar nuestros productos para cada mercado específico y, para esto, debemos hacer cambios en nuestra organización". Nuestro objetivo es proveer camiones que sean óptimos para cada país basado en un extensivo proceso de investigaciones y análisis. Esta idea de "vehículos más optimizados regionalmente" fue enteramente establecida en 2004 cuando formulados nuestra estrategia corporativa "Desde HINO de Japón a la HINO global". Además de los camiones HINO 700 Series, que fueron sometidos a un cambio de modelo total en aquel año, todos los vehículos solo para exportación de Hino continuaron evolucionando como camiones más optimizados para cada región. "Por ejemplo, hay 5 unidades de motor diferentes disponibles para el HINO 500 Series, y elegimos el mejor motor dependiendo de las necesidades específicas de cada región. Aparte de los motores, también tenemos un amplio rango de transmisiones, chasis, suspensiones y cabinas con el objetivo de crear el camión óptimo para nuestros clientes". El Sr. Hosokawa añadió que, gracias a estos esfuerzos, los camiones HINO 500 Series tienen una Masa Gruesa del Vehículo (GVM) que se extiende de 10 a 26 toneladas, y están disponibles en una gran variedad de tipos de vehículos. "De estos, hay muchos modelos que hemos desarrollado con el objetivo de responder a las necesidades de los clientes". Un buen ejemplo es el camión HINO 500 Series que es propulsado por un motor CNG, un motor recientemente desarrollado, que funciona con gas natural. Este modelo fue lanzado en 2009 y actualmente se utiliza por muchos clientes en Tailandia. En 2010, introducimos un modelo equipado con nuestra nueva transmisión de 9 velocidades; una transmisión que ha sido diseñada no solo para proporcionar un buen rendimiento de conducción y una buena eficiencia económica, pero también para proporcionar una buena manejabilidad en diversas condiciones de operación; y este modelo está ganando popularidad en un número

Catálogo de Hino KL de la época

crecente de mercados. La transmisión de 9 velocidades, que fue desarrollada para ser equipada en los camiones HINO 500 Series. ha pasado por una gran variedad de pruebas de campo en muchos países alrededor del mundo para mejorar su fiabilidad y durabilidad, y recientemente se convirtió en el último modelo para el mercado japonés.

"Cualesquiera que sean las necesidades de nuestros clientes globales, creemos que los camiones HINO 500 Series y otros camiones HINO continuarán a incorporar la marca HINO en varios aspectos y a evolucionar con el objetivo de convertirse en el camión óptimo que satisface cada uno de nuestros clientes". Con estas palabras del Sr. Sakai, concluimos nuestra entrevista.

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



El KM300 fue el primero modelo diseñado específicamente para el extranjero El KM300 fue producido y vendido hasta 1993

### **HINO Owner's Voice**

### HINO, porque hay razones para seleccionar.

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 alrededor del 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





#### Reino de Bahréin/ AL Hassanain Company BSC Abdul Rasool, GM-Plant & Equipment

Al Hassanain Co. BSC es una compañía de construcción con más de 30 años de servicio en el campo de recuperación de tierra, excavación marina y desarrollo infraestructural. En Bahréin, ellos están clasificados en la categoría A+ de contratista, que es la categoría máxima en su clase. "Nos dimos cuenta que los camiones HINO, con su potente tren de potencia, fueron la mejor elección para nuestras aplicaciones. Actualmente operamos 34 camiones de la serie HINO 700. La introducción de los potentes camiones HINO no ayudó a reducir la duración del ciclo debido al aumento en la frecuencia de movimiento de carga. Además, con el fuerte soporte postventa, conseguimos mantener una período de inactividad muy bajo. En efecto, los camiones Hino en Bahréin proporcionan una excelente relación precio-rendimiento para nuestra compañía", dijo el Sr. Abdul Rasool.



#### Deje el mundo saber cómo se siente.

¡Invitamos a todos los propietarios de un HINO a participar de la sección "HINO Owner's Voice"! Deje los aficionados de HINO de todo el mundo saber cómo se siente acerca de los productos HINO. Póngase en contacto con su representante HINO local para los detalles.







#### Nueva Zelanda/ Garrity Bros 1990 Ltd. Ian Garrity y Rod Garrity, Presidentes

Fundada en 1893, Garrity Bros 1990 Ltd. tiene una historia de más de un siglo en el transporte de ganado, ensilaje de pasto y maíz, heno y fertilizantes. La empresa compró su primer camión HINO en 1974. lan y Rod Garrity son socios en este negocio. Actualmente la empresa opera 5 camiones de la serie HINO 700 y 3 camiones de la serie HINO 500. Rod expresa su satisfacción con los camiones HINO, "Nos gusta los camiones HINO por sus bajos costos de funcionamiento, buena calidad, durabilidad y confiabilidad. El distribuidor HINO local también ofrece buenos servicios. Nuestro representante de piezas se pone en contacto con nosotros regularmente y el tiempo de entrega de las piezas genuinas es excelente". lan nos contó una historia alentadora, "Yo cortejé a mi esposa en un Hino. Ella tomaba el autobús de Palmerston North en el viernes y viajaba de vuelta conmigo en el domingo hasta Feilding".



#### Chile/ Cargo Trader Ltda. PDQ **Helia Garces Puentes, Presidente**

Cargo Trader Ltda. Fundada en 1983, PDQ es una empresa especializada en el transporte terrestre de carga en general, que incluye la entrega rápida de documentos, valijas y paquetes, así como el transporte por flete. Como dijo el Sr. Helia Garces Puentes, presidente de la empresa, "El lema de nuestra empresa es comprender las necesidades de nuestros clientes y proveer servicios de transporte con un enfoque en la presteza y seguridad. Por eso es que fue crucial para nosotros encontrar una marca de camiones que podría proveer alta durabilidad, ya que necesitamos conducir los camiones en condiciones rigurosas. Hino es una marca que podemos confiar, y no tengo dudas que mediante la operación de esos camiones de alta calidad, nuestra empresa continuará creciendo".





nuestra política de seguridad y calidad del servicio en primer lugar", dijo el Sr. Hsien-Shou Peng. Los aproximadamente 1000 camiones que nuestra compañía posee actualmente cuentan con el servicio del distribuidor Hino (Chang Yuan Motor Co., Ltd.). "Gracias a la red de servicio de Hino, nuestros camiones pueden ser reparados en cualquier momento, en cualquier lugar, y ésta es la razón por la cual podemos asegurar la seguridad de nuestros conductores y continuar proveyendo lo que nuestros clientes demandan. Estoy convencido de que la decisión de mantener una relación a largo plazo con Hino ha sido una decisión cierta para nuestra compañía".







### **HINO's Service at the front**

Lo que más valoramos no es solamente la enseñanza de técnicas y de conocimientos, pero también el cultivo de una "mente" que permite a las personas poner estos conocimientos en práctica siempre.

#### Hiromi Watanabe, GERENTE GENERAL, CENTRO TÉCNICO DE LOS CLIENTES

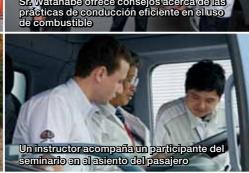
La Hino Japan opera una instalación denominada "Centro Técnico de los Clientes". Este Centro fue abierto en junio de 2005 en la Fábrica Hamura para proveer seminarios gratuitos acerca de la conducción segura y eficiente en el uso de combustible, así como para ofrecer oportunidades para la conducción de prueba de las últimas tecnologías de Hino, incluyendo nuevos vehículos y vehículos de baja emisión de gases. Esta instalación consta del edificio de seminario, un espacio de demostración que se utiliza como un circuito especial

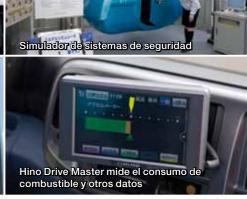
para los seminarios de conducción segura, y un circuito circular que se utiliza para conducciones de prueba e seminarios de conducción eficiente en el uso de combustible. El Centro ofrece una muestra de los motores representativos de Hino, sistemas de reducción de emisiones y piezas híbridas, y también cuenta con un simulador donde los visitantes pueden probar los sistemas de seguridad utilizados en los vehículos HINO. "Hemos estado proveyendo seminarios similares y oportunidades de conducción de prueba a nuestros clientes incluso antes de la apertura











del Centro. Con la apertura del Centro, HINO se convirtió en el primer fabricante de automóviles de Japón en proveer una instalación exclusiva para sus clientes, operada por un equipo especializado", dijo el Sr. Watanabe, quien ha sido el jefe del Centro por los 3 años pasados. El Sr. Watanabe también trabaja como un conferenciante para atender los clientes personalmente como un miembro del equipo especializado de 13 miembros. "En octubre de 2010, cinco años y medio después de su apertura, aproximadamente 28.000 clientes de más o menos 1.500 compañías asistieron a los seminarios en el Centro. Mientras la mayoría de los participantes sea de compañías de transporte, también hemos visto participantes de agencias gubernamentales y de universidades, quienes emplearon nuestras instalaciones para entablar discusiones acerca del papel de los automóviles en el campo de seguridad y medio ambiente". Otros participantes incluyen clientes de todo el mundo, así como concesionarios y distribuidores de Hino, que buscaron aprender cómo realizar seminarios similares y educar los instructores en sus propios países.

Cuando el equipo de noticias de HINO Cares visitó el Centro para sacar algunas fotos de la instalación, tuvimos la oportunidad de encontrar con invitados de los distribuidores en Guatemala y en Venezuela, que estaban participando en un seminario de conducción eficiente en el uso de combustible. Después del seminario, el Sr. Marvin Espina de Motores Hino de Guatemala comentó, "Al regresar a Guatemala, me gustaría transmitir lo que aprendí en este seminario". Y el Sr. José Antonio Gomez de Hino Motors de Venezuela, C.A. comentó "Me complace tener la oportunidad de asistir a este seminario. Creo que la conducción eficiente en el uso de combustible es importante tanto en términos de ahorrar combustible como en términos de reducir el impacto sobre nuestro medio ambiente. Me gustaría transmitir a todos lo que he aprendido aquí". El Sr. Watanabe acrecentó, "Acogemos con satisfacción los clientes de todo el mundo, quienes están interesados en participar en los seminarios o conducción de prueba de nuestros vehículos. Nuestra principal alegría es poder contribuir a los negocios de nuestros clientes, ayudándoles a reducir los costes de transporte por medio de la conducción eficiente en el uso de combustible, ayudándoles a aprender las técnicas de conducción segura, y ofreciendo oportunidades para probar nuestros nuevos productos". Además de los servicios ofrecidos en estas instalaciones, el Centro trabaja con los concesionarios en Japón para enviar miembros del equipo especializado a diferentes regiones en Japón para realizar seminarios. "Nos gustaría considerar hacer la misma cosa para los mercados extranjeros si nos lo piden. Hace unos años, GAC Hino Motors en China nos informó que les gustarían realizar sus propios seminarios acerca de eficiencia en el uso de combustible y, para esto, fuimos a China para entrenar sus instructores. Para continuar avanzando, uno de nuestros mayores desafíos es nuestra reorganización para permitirnos responder a tales solicitudes de otras partes del mundo".

Ahora nos gustaría mencionar algunos de los detalles de estos seminarios. En los seminarios de conducción eficiente en el uso de

combustible, los participantes son solicitados inicialmente para conducir un camión en un circuito circular como lo harían normalmente. El camión está equipado con el "Hino Drive Master", un sistema que recoge datos acerca del consumo de combustible, de la velocidad del vehículo, de la cantidad de movimiento del pedal del acelerador y de la velocidad del motor. Luego, los participantes asisten a un seminario acerca de las prácticas de conducción de ahorro de combustible y, a continuación, son solicitados para conducir en el mismo circuito empleando las técnicas que han aprendido. "Al observar los niveles de consumo de combustible antes y después del seminario, descubrimos que el consumo de combustible después del seminario disminuye 20% en promedio (basado en todos los seminarios realizados en el Centro en el pasado)", dijo el Sr. Watanabe. En cuanto a los seminarios de conducción segura, antes del seminario acopiamos información de ejemplos de accidentes ocurridos con los participantes para crear un circuito especial, que simula las situaciones reales en la cuales los accidentes ocurrieron. Luego, los participantes aprenden las técnicas conduciendo en el circuito, y asisten a seminarios que tratan de los campos de conciencia y psicología de seguridad. También realizamos seminarios que explican las prácticas de la inspección diaria, que es uno de los factores más importantes para asegurar la conducción segura. "Mientras las personas continúen conduciendo automóviles, infelizmente es imposible eliminar el riesgo de accidentes de tráfico. Sin embargo, lo que podemos hacer es ayudar a reducir el riesgo de accidentes ayudando los conductores a adquirir una mentalidad adecuada. En nuestro Centro, por ejemplo, enfocamos en el entrenamiento de las "mentes" de las personas que conducen los camiones, de forma que tengan la mentalidad adecuada para realizar maniobras que les ayudarán a obtener la habilidad para pasar por un circuito de obstáculos 100 veces de 100 tentativas, y desarrollar sensibilidades hacia las situaciones potencialmente peligrosas.

Nuestros seminarios de conducción eficiente en el uso de combustible y seminarios de conducción segura no están limitados a simplemente transmitir técnicas y conocimiento. Más bien, el objetivo de estos seminarios es ayudar los conductores a desarrollar sus "mentes", que les permitiría poner estas técnicas y conocimientos en práctica en una base diaria. Esta postura simboliza la "mentalidad" de Hino de considerar lo que sería mejor para el beneficio de sus clientes.

### ¡HINO... donde los servicios continúan desarrollándose!



### **Customer Service Activity**

## Nuestro continuo objetivo es proveer servicios que satisfagan nuestros clientes.

Sr. Yang Yousheng, SECCIÓN DE SERVICIO, DIVISIÓN DE SERVICIO, GAC HINO MOTORS CO., LTD.

Hay cosas simples que los conductores pueden hacer para reducir el consumo de combustible, y tales prácticas de conducción eficiente en el uso de combustible puede reducir las emisiones de CO². Por este motivo, los esfuerzos hechos por nuestros clientes para reducir el consumo de combustible en cada uno de los camiones que operan tienen un gran significado tanto desde el punto de vista de reducción de los costos de combustible, como desde nuestro impacto sobre el medio ambiente. Por esta razón, precisamente, HINO recomienda las prácticas de "conducción eficiente en el uso de combustible" a sus clientes.

Nosotros en Hino estamos muy contentos con el facto de que el interés en la conducción eficiente en el uso de combustible entre nuestros clientes mundiales ha crecido en los años recientes. Para servir mejor estos clientes, estamos pensando crear oportunidades para que las personas en el mayor número posible de países o compañías puedan adquirir esas habilidades de conducción eficiente en el uso de combustible. Uno de los casos que representa nuestra pasión en esta área se puede encontrar en China. El equipo de noticias de HINO Cares visitó Guangzhou en China para dar una idea a nuestros lectores de este ejemplo.

El Sr. Yang Yousheng, Sección de Servicio, División de Servicio, GAC Hino, dijo, "Uno de los temas de HINO es "buscar constantemente los servicios que dejan a los clientes contentos y conscientes del desarrollo sostenible" basado en de nuestra filosofía 'Cliente en Primer Lugar'. Precisamente por este motivo, los seminarios de eficiencia en el uso de combustible son un servicio valioso en el sentido de que proveen beneficios reales a nuestros clientes en la forma de costos de combustible reducidos, así como contribuven a la reducción de emisiones de los vehículos en un mundo en que las emisiones están vinculadas a la aceleración del cambio climático y al impacto sobre el medio ambiente". La compañía empezó a organizar los seminarios de "práctica de conducción eficiente en el uso de combustible" en serio en octubre de 2009. "Los seminarios están compuestos por una clase teórica (3 horas) y actividades prácticas (8 horas). Los seminarios abarcan 1) tópicos asociados al medio ambiente y calentamiento global, 2) información acerca de puntos clave de prácticas de conducción

eficiente en el uso de combustible como modelo de camión, especificaciones, prácticas de conducción, mantenimiento, reparaciones y gestión de costo de combustible, 3) aprendizaje de prácticas de conducción eficiente en el uso de combustible, 4) resumen de las prácticas de conducción eficiente en el uso de combustible, y 5) ejemplos reales de prácticas de conducción eficiente en el uso de combustible. Los seminarios contaron con la participación de un total de 527 personas hasta ahora". El Sr. Yang dijo que todos los clientes que participaron de los seminarios están muy contentos con lo que aprendieron. "El seminario más memorable fue uno que se llevó a cabo en Hunan. Antes del seminario, los clientes estaban quemando 46 litros de combustible para recorrer 100 km. Después del seminario, este valor se disminuyó a 41 litros. Basado en los precios de la gasolina en China en el momento, esto representó un ahorro promedio de 4,53 USD\* para cada 100 km recorridos. Todos los clientes en el seminario se sorprendieron al ver esos resultados".

También pudimos hablar con uno de los clientes de GAC Hino, Sankyu Guangzhou Logistics, que participó en uno de estos seminarios. Fundada en 1996, las principales operaciones de la empresa son el almacenamiento, transporte doméstico, transporte aéreo y transporte marítimo en Guangzhou, y actualmente la empresa opera un total de 12 camiones HINO. El Sr. Jin Jiqun, jefe de la sección de transporte, departamento de logística doméstica, dijo, "Participamos del seminario desde un punto de visto corporativo con el objetivo de reducir el consumo y costo de combustible, y los resultados fueron muy claros. Conducimos una prueba en uno de nuestros camiones en una distancia de 3 km. Mientras que la cantidad de combustible utilizada antes del seminario fue de 2,28 litros, la cantidad bajó a 1,73 litro después del seminario. Basado en el precio del combustible de 0,91 USD\* por litro, esto resultó en un ahorro de 0,50 USD\* en una distancia de simplemente 3 km".

Los efectos de las prácticas de "conducción eficiente en el uso de combustible" pueden sentirse después de cada seminario. Ni que decir tiene, las actividades llevadas a cabo en GAC Hino basadas en su compromiso de beneficiar los clientes no están limitadas a los seminarios de conducción eficiente en el uso de combustible. "Nuestro continuo objetivo es proveer servicios que satisfagan nuestros clientes. En el centro de seminarios de GAC Hino, organizamos una gran







variedad de seminarios basados en el análisis de las necesidades de los clientes, como los seminarios para mejorar las habilidades de servicio postventa de nuestro personal, seminarios acerca de la conducción segura, etc. Después de adquirir nuevos conocimientos sobre cómo operar y mantener los camiones, los clientes pueden reducir el número de averías desde la utilización incorrecta, costos de mantenimiento y tiempos de parada. Y todos estos factores ayudan a mejorar la eficiencia económica de nuestros clientes". El Sr. Yang continuó enfáticamente, "Nos comprometemos a hacer todo lo posible

para mejorar nuestras habilidades y proveer mejores servicios, de forma que nuestros clientes puedan sentirse seguros en la compra de nuestros productos y continúen utilizando los camiones HINO con confort.

\* Tasa de cambio al 6 de enero de 2011.

Lo que intentamos proporcionar es la tranquilidad de espíritu de que HINO está siempre a su lado.



