

HINO Cares

Issue 017

هينو ملتزمة تمامًا بفلسفة العميل أولاً



تستند كافة أنشطة دعم العملاء الخاصة بنا والتي تنفذ في جميع أنحاء العالم على فلسفة العميل أولاً الخاصة بنا. في هذا الإصدار، نود تسليط الضوء على مختلف الأنشطة التي قمنا بها من أجل تعزيز أواصر الثقة مع عملائنا.

استبدال السوائل والتحقق من مستوياتها لسلسلة HINO500 Series، رمز الإنتاج GH، FG، GD، FD، FC، GT، FT، FM، FL، SG.

سائل الكلتش

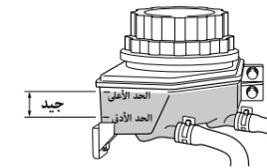
كما تعلم، فإن الكلتش يلعب دورًا في نقل أو وقف القوة الدافعة من المحرك. ينتقل ضغط الزيت المتولد عند ضغط السائق على دواسة الكلتش عن طريق سائل الكلتش. يجب استبدال سائل الكلتش لدى وكيل هينو معتمد كل 12 شهرًا كما هو موضح في دليل السائق / المالك الخاص بك. تحقق وتأكد من أن مستوى سائل الكلتش الموجود في خزان التجميع في المستوى العادي (بين الحد الأعلى MAX والحد الأدنى MIN) وفقًا لدليل السائق/المالك الخاص بك. إذا كان مستوى السائل في خزان التجميع منخفض بشكل كبير، فإن هذا قد يشير إلى وجود تسرب في سائل الكلتش. في هذه الحالة، قم بفحص مركبتك لدى وكيل هينو معتمد و قم بإصلاحها إذا لزم الأمر.



مركبة ذات ناقل حركة يدوي

سائل نظام التوجيه الآلي

عندما يصبح مستوى سائل التوجيه الآلي منخفضًا أو ملوثًا بالأوساخ، فقد لا يعمل نظام التوجيه الآلي بشكل صحيح. يجب استبدال سائل نظام التوجيه الآلي والعنصر المرشح لدى وكيل هينو معتمد إما كل 12 شهرًا أو ب) عند وصول قراءة عداد المسافات إلى 5000 كيلومتر (3000 ميل) بعد الاستلام المبدئي لمركبتك من وكيل هينو لديك أيهما أسبق ويجب استبداله بعد ذلك بعد قطع 60000 كم (36000 ميل) كما هو موضح في دليل السائق / المالك الخاص بك. لإجراء الفحص اليومي، تحقق وتأكد من أن سائل نظام التوجيه الآلي الموجود في خزان التجميع عند المستوى العادي (بين الحد الأعلى MAX والحد الأدنى MIN) وفقًا لدليل السائق / المالك الخاص بك.



خزان التجميع

يرجى التأكد من قراءة دليل السائق / المالك الخاص بمركبتك وملصقات السلامة بدقة وعناية قبل استبدال السوائل والتحقق من مستوياتها لسلسلة HINO500 Series، رمز الإنتاج GH، FG، GD، FD، FC، GT، FT، FM، FL، SG.

في هذا الإصدار، نود التركيز على الفحص اليومي والصيانة الدورية لسائل المكابح وسائل الكلتش وسائل نظام التوجيه الآلي.

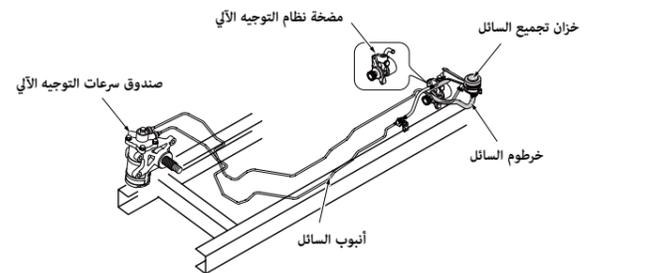
سائل المكابح

في أنظمة الكبح الهيدروليكية، يلعب سائل المكابح دورًا مهمًا في نقل ضغط الزيت اللازم لتفعيل المكابح إلى نظام المكابح. ولأن "التوقف"، يعد واحدًا من أهم العوامل التي تساهم في العناصر الأساسية لأداء المركبات، فلا بد من التحقق من مستوى السائل وتجديده بشكل منتظم. يجب استبدال سائل المكابح لدى وكيل هينو معتمد كل 12 شهرًا كما هو موضح في دليل السائق / المالك الخاص بك. وفيما يلي بعض النقاط التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار عند فحص مستوى سائل المكابح أثناء الفحص اليومي. تحقق وتأكد من أن مستوى السائل الموجود في خزان التجميع في المستوى العادي (بين الحد الأعلى MAX والحد الأدنى MIN) وفقًا لدليل السائق/المالك الخاص بك. إذا كان مستوى السائل في خزان التجميع منخفض بشكل كبير، فإن هذا قد يشير إلى وجود تسرب في سائل المكابح. في هذه الحالة، قم بفحص مركبتك لدى وكيل هينو معتمد و قم بإصلاحها إذا لزم الأمر. ومن الممكن أيضًا أن تنخفض مستويات سائل المكابح عند اهتزاز بطانات و / أو حشيات المكابح. احرص على فحص و / أو استبدال بطانة و / أو حشيات المكابح على فترات منتظمة للحفاظ على التشغيل السليم للمكابح.



المركبات FM، FL، FG

المركبات GT، FT، GD، FD، FC



مضخة نظام التوجيه الآلي

خزان تجميع السائل

صندوق سرعات التوجيه الآلي

خرطوم السائل

أنبوب السائل

فترات الصيانة:

| سائل المكابح | سائل الكلتش | سائل نظام التوجيه الآلي | الفحص اليومي (قبل القيادة) | 1000 كم | 5000 كم | كل شهر | كل 3 أشهر | كل 12 شهر |
|--------------|-------------|-------------------------|----------------------------|---------|---------|--------|-----------|-----------|
| ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

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.



يعد حدث «COPA HINO» لكرة القدم المقام في كولومبيا هو الحدث الذي يملؤه الشغف ليقوي روابط هينو بعملائها.



من توثيق علاقاتنا مع عملائنا من جديد وبشكل مباشر من خلال هذا الحدث.

غالبًا ما يقارن العمل بالفرق الرياضية. ذلك بسبب أن "الثقة" هي أحد المتطلبات التي لا غنى عنها سواء لنجاح العمل أو لفوز الفريق الرياضي. ختم السيد خوان فرناندو هذا بقوله، "إن أولويتنا في كل من شركة Pra-co Didacol وهينو أن نرسم الإبتسامة على وجوه عملائنا وأن نحظى بثقتهم. بطولة كرة القدم هذه هي أحد الأحداث التي ستساعدنا على تحقيق هذا الهدف. فنحن ملتزمون بالتركيز على الأنشطة التي ستوطد من قوة علاقات الثقة بيننا وبين عملائنا".

شبيهة ببطولة كأس العالم حيث يتبارى 24 فريقًا ضمن 6 مجموعات تضم كل منها 4 فرق، حيث يكون المجموع الكلي 52 مباراة. لقد سعدنا كثيرًا بالاهتمام الكبير الذي حظينا به في هذا الحدث، فقد اضطررنا في الواقع إلى إجراء قرعة لتحديد 24 فريقًا ليتنافسوا في هذا الحدث. استغرق هذا الحدث شهر ونصف فاز خلاله 4 فرق في المرحلة التأهيلية، تنافست هذه الفرق في دوري البطولة، الذي بلغ الذروة في مباريات ربع النهائي ونصف نهائي والنهائيات التي ستجري اليوم". كان الفريقان المتنافسان اللذان بلغا النهائيات هما من شركة Lafayette، وهي شركة نسيج كولومبية، وشركة Crepes & Waffles. وبذات الطريقة كان يشوب الملعب حس مبهج من التكاثر والتلاحم بين الداعمين واللاعبين وأعضاء طاقم الحدث. نقل الفريق الإخباري لمجلة عناية هينو الانطباع الحقيقي حول مدى ابتهاج الجميع التابع من قلوبهم بهذا الحدث. في نهاية الحدث، فاز فريق شركة Lafayette بالبطولة.

يقول السيد أوسامو إيشيدا، نائب رئيس العمليات اللوجستية في شركة هينو موتورز مانيفاكشرينغ كولومبيا، اس. ايه، والذي تعاون مع شركة Praco Didacol في التحضير لهذا الحدث، "لقد كان هذا حدثًا رائعًا. إنني في غاية الإمتنان لشركة Didacol للشغف والعمل الدؤوب الذي بذلته في هذا الحدث. وإنني لأتطلع إلى إقامة هذا الحدث مرة أخرى". أما السيد كيسوكي سينا، المدير التسويقي في شركة هينو موتورز مانيفاكشرينغ كولومبيا، اس. ايه، فقد قال، "لقد شعرت بالإلهام. ويعود ذلك في جزء منه إلى أن العديد من المصانع اليابانية، ليس هينو فقط، قد تأثروا بالزلازل العظيمة الذي ضرب اليابان في مارس. فقد انحدرت القدرة الإنتاجية لهذه المصانع اليابانية بشكل ملحوظ بسبب هذا الزلزال. لقد شعرت بالسعادة الغامرة لأننا تمكنا

إن من أكثر العناصر إثارة لدى الفرق الرياضية، سواء أكانت احترافية أم هاوية، هو كيفية تعاون أعضاء الفريق معًا لبلوغ هدفهم المشترك، وهو الفوز. لناخذ كرة القدم على سبيل المثال. يقوم اللاعبون بتمرير الكرة لتخطي وإبل هجمات خصمهم الدفاعية. ثم يمررها اللاعب لمنطقة الخصم، ليفاجئه. في هذه اللحظة، يركض أحد لاعبي الهجوم إلى تلك المنطقة ويحرز هدفًا. هذا النوع من العمل الجماعي المذهل لا يعزى إلى المهارات الفردية الممتازة للاعبين فقط. بل إنه لا يعد الأمر مبالغًا إذا اعتبرنا أن سبب نجاح هذا النوع من الألعاب يعود إلى علاقة الثقة الوطيدة التي تربط اللاعبين ببعضهم. في هذا اليوم من شهر ديسمبر عام 2011 وخلال مباراة "Futbol 5 Las Americas" المقامة على ملعب في بوغوتا، كولومبيا، تواجد الفريق الإخباري لمجلة عناية هينو هناك ليشهد هذه المباريات المختلفة.

كان هذا يوم النهائيات بالإضافة إلى المباراة الثالثة من "COPA HINO"، حدث كرة القدم الخماسية المقام من قبل شركة Praco Didacol، وهو أحد موزعي منتجات هينو في كولومبيا. "لقد بدأنا هذا الحدث على أمل منا بأن يصبح هذا حدث شبيه بكأس العالم لكرة القدم ولكنه خاص بشركات النقل. لقد حرصنا على أن يتم توجيه دعوات لجميع الشركات المهمة في قطاع النقل، ليس فقط تلك التي تمتلك أو تستخدم مركبات ماركة هينو. إننا نوني من ذلك ببساطة إقامة حدث ممتع يضم عملائنا الحاليين بالإضافة إلى العملاء المحتملين الذين قد يقررون شراء مركبات هينو في المستقبل. هذا بالإضافة إلى ولع الكولومبيين بكرة القدم"، هذا ما قاله السيد خوان فرناندو، مدير في شركة Praco Didacol، واصفًا الأهداف من وراء هذا الحدث. بتاريخ يمتد على مدى 96 عامًا، تعد شركة Praco Didacol إحدى أقدم الشركات في مجال استيراد وبيع المركبات في كولومبيا. "منذ ولادة فكرة هذا الحدث في شهر أغسطس، فقد قمنا بأكثر مما رغبتنا أن يكون COPA HINO عليه. لذلك فقد قررنا أن نجعله



تنافست جميع الفرق الأربع والعشرون ووظف الجميع مهاراتهم وروح العمل الجماعي.

القيادة الفعلية لشاحنة HINO300 Series الجديدة هي السبيل لفهم قيمتها الحقيقية. يعد برنامج القيادة في أستراليا نجاحًا باهرًا.

المتنوع للمركبة والذي يعد أمرًا هامًا في تحقيق السلامة والذي يتضمن وظيفة منع انزلاق الشاحنة في الظروف المطيرة. قام مدرب القيادة أثناء القيام ببرنامج اختبارات القيادة بركوب كل شاحنة لشرح الوظائف المتنوعة للشاحنة بالإضافة إلى تقديم نصائح حول القيادة الاقتصادية في استهلاك الوقود. ثالثًا، تم إتباع هذه البرامج بحلقة نقاش حيث توزع المشاركون ضمن مجموعات مكونة من أربع أشخاص. انضم لكل مجموعة أحد أعضاء طاقم هينو والذي قام بإثارة نقاشات خاصة عن مزايا شاحنة HINO300 Series الجديدة مقارنةً بالمركبات المنافسة. حظي المشاركون أيضًا خلال برنامج القيادة بفرصة القيام باختبار القيادة - بالإضافة إلى قيادة شاحنة HINO300 Series الجديدة التي تعمل بالديزل - لشاحنة HINO300 Series الهجينة الجديدة للإحساس بالشعور الحقيقي حول كونها صديقة بالبيئة.

لم تكن فعالية الإطلاق هذه تستهدف عملاء هينو فقط، بل كذلك طاقم المبيعات ومدراء الوكالات في جميع أنحاء أستراليا. حضر طاقم المبيعات على وجه الخصوص سلسلة من الدورات التدريبية حول مبيعات شاحنة HINO300 Series الجديدة في مواقع مختلفة خلال شهر يوليو وأغسطس وذلك قبل مشاركتهم في برنامج القيادة هذا. لقد كان الهدف من وراء هذا أن يقوم طاقم المبيعات بقيادة شاحنة HINO300 Series الجديدة بشكل فعلي وتعميق فهمهم حول هذه الشاحنة ليكونوا قادرين على إحاطة عملائهم بمعلومات حول الشاحنة من وحي تجربة "حقيقية".

نود أن نبداً ببعض مما تعلمه أعضاء طاقم الوكالة عن الشاحنة من خلال برنامج القيادة.

"نعم، إن قيادتها أسهل بكثير. أعتقد أنه يجب بالفعل وضعها في متناول المستخدمين ليتمكنوا من تجربة كل من أداء ومزايا هذا الموديل تحديداً".

"نعم، إنها رائعة. لقد كانت حقًا جيدة. حيث أن سهولة الركوب فيها لا تصدق، كذلك حيز الأرجل الكبير، بالإضافة إلى المساحة الكافية حول رأسك. فيفضل هذه الأعمدة التي تم تصغير حجمها، أصبحت المشاهدة الخارجية لجوانب الشاحنة أسهل".

لقد كان برنامج القيادة نفسه ذات الصيت بين أعضاء طاقم الوكالة.

"لقد كان أسبوعًا منظمًا بشكل فائق ولقد كنت مسرورًا جدًا لأنه تمت دعوتي من قبل HMSA للمجيء والانضمام إليهم في التدريب. يمكنني الآن الاستفادة من هذه الخبرة، وأن أعرف عملائي بالمزايا التقنية لشاحنة HINO300 Series الجديدة بشكل أفضل".

ماذا كان رأي عملائنا؟ دعونا نكتشف ذلك.



تم عقد برنامج "القيادة على مضمار الاختبار" حيث منح العملاء فرصة تجربة أداء قيادة الشاحنات الخاصة بنا.



هذه صورة تذكارية مع العملاء المشاركين في اليوم الأخير من برنامج القيادة.



تمتع المشاركون برحابة الكابينة وسهولة الدخول والخروج على وجه التحديد.



كان هذا حدثًا مهمًا جدًا لجميع المشاركين.



من اليسار إلى اليمين: السادة لوتري وياماغوتشي ومايدا ونوغوتشي وسيكيني وستيوارت.

الرؤية خير برهان، هذه هي المقولة السائدة. فأن ترى الشيء بعينيك أفضل من أن تستمع إلى المئات من التوضيحات حوله من الأشخاص الآخرين. مهما كان الوصف بليغًا، فلا يوجد ما يفوق التجربة الفعلية لشيء حتى ولو كانت لمرة واحدة. هذا ما تحمله المقولة من معنى. خضعت شاحنة HINO300 Se- ries الجديدة لتغيير كامل بالموديل، لتحمل تقنية هينو الجديدة. فعند ركوب شخصًا ما في الشاحنة وقيادتها بنفسه، فنحن متأكدون من أنه سيمتلئهم الشعور بأدائها وراحتها المحسنيين. لقد كانت فعالية الإطلاق الرسمي لشاحنة HINO300 Series الجديدة - المقامة في Mount Cotton Training Cen- tre في أستراليا لمدة 5 أيام في الفترة الواقعة بين 17 و 21 أكتوبر لعام 2011 - كانت بمثابة فعالية تسلط الضوء على "التجربة".



في "اختبار القيادة في منطقة اختبار الانزلاق"، استطاع المشاركون اختبار بعض الميزات مثل وظيفة منع الانزلاق التي يتم تفعيلها في ظروف القيادة على الأسطح الزلقة، في الأيام المطيرة على سبيل المثال.

"لقد كنت متفاجئًا بالأداء والاتساع وسهولة الدخول والخروج من الكابينة. وقد كانت تجربة جميع مزاياها أمرًا ممتعًا. فتصميمها أيضًا أنيق".

"بالنسبة لمستخدم الشاحنة، فإن المزايا الاقتصادية هي الأهم. إن التوفير في استهلاك الوقود هو الأمر الذي يظهر هذه المزايا الاقتصادية التي سيفضلها العديد من المستخدمين وفي اعتقادي هذا ما يجعل هذا الموديل الجديد ناجحًا بشكل كبير". هذه هي المرة الأولى التي نتاح لي فيها فرصة قيادة إحدى هذه الشاحنات. ربما كانت تراودني بعض الشكوك حولها في السابق، إلا أنني الآن مقتنع بأن هذه الشاحنة عملية بشكل كبير. إنها مثالية للقيادة في المدينة. هينو مثيرة للاعجاب".

"لقد أحببت الكابينة الجديدة. فلوحة العدادات الجديدة والأمور الأخرى مصممة بشكل رائع. فالمساحة الواسعة بداخلها هي الأمر الذي يجعل قيادتها رائعة. بالطبع يمكنك تصفح الكتيب لكن قيادتها في الواقع، تفيد بشكل أكبر".

لقد فاق المديح الذي حظينا به ما يمكننا تعديده. وفي الختام، قمنا بسؤال السيد أليكس ستيوارت حول تقييمه لفعالية الإطلاق هذه بشكل عام. "لقد تمتع الجميع بوقتهم هنا بشكل كامل. وإننا متأكدون من أنهم قد عاشوا تجربة رائعة، وأنهم قادرين على قيادة شاحنة HINO300 Se- ries الجديدة، بما فيها شاحنة HINO300 Series الهجينة الجديدة. لقد كانت فرصة رائعة. ومرةً أخرى، فلقد أدركت أن الرؤية خير برهان. من خلال الخبرة الملموسة فقط يمكن بالفعل تقدير مدى قدرات مركبات هينو. إنني أرغب بإقامة المزيد من هذه الفعاليات لمنح المشاركين المزيد من الفرص وتشكيل أكبر من المركبات لقيادتها وبشكل أوسع".

إننا نشجع قراءنا الأعزاء الذين لم يختبروا قيادة شاحنة HINO300 Series الجديدة هذه اختبار قيادتها لمعرفة قيمتها الحقيقية بأنفسهم. فنحن نضمن لكم أن هذه الشاحنة ستجعلكم تشهدون إثارة جديدة.

"يحتاج الناس إلى وقت لتبني تقنية جديدة، لكننا وجدنا أن أحد أفضل الطرق هي أن يجربوا هذه التقنية بشكل فعلي وبأنفسهم. فكم هو مقدار التجربة المستلزمة عند الجلوس خلف المقود والتي يمكننا تقديمها للمشاركين هي أحد أهم العوامل التي قمنا بالتركيز عليها خلال برنامج القيادة على مدى 5 أيام"

هذه كانت كلمات السيد أليكس ستيوارت، مدير قسم في شركة Hino Motor Sales Australia Pty. Ltd. ("HMSA"). وتصديقًا لما قاله، فقد كان جوهر فعالية الإطلاق هذه هو "برنامج القيادة" الذي تم وضعه لمنح جميع المشاركين فرصة اختبار قيادة شاحنة HINO300 Series الجديدة. تألف برنامج القيادة الشامل على 3 برامج محددة: كان البرنامج الأول "اختبار القيادة في مضمار سباق" بطول 2 كم تقريبًا حيث يمكن للسائقين تجربة أداء وراحة القيادة لشاحنة HINO300 Series الجديدة. أما البرنامج الثاني فقد كان "اختبار القيادة في منطقة اختبار الانزلاق" والتي سمحت للمشاركين بتجربة الأداء



ندهش جميع المشاركين من نطاق الرؤية الواسع الذي تمنحه شاحنات HINO300 Series الجديدة.

إعلان دعائي للعيادة المتنقلة لقرى الأطفال SOS: قرى الأطفال SOS، زامبيا، بالاشتراك مع موزع هينو، شركة تويوتا زامبيا.



في حين أن سيمون قد انتهى من جمع التبرعات هذه الخاصة بالعيادة المتنقلة إلا أنه سيستمر بدعم قرى الأطفال SOS في هذا المجال وفي مشاريع أخرى وذلك لأنهم (من بين العديدين) يستحقون فعلاً هذا العمل الخيري.

ستعمل العيادة المتنقلة في تشيباتا، وهي المحافظة الشرقية لزامبيا (بالقرب من حدود مالاوي والموزمبيق) حيث يعيش 3 أشخاص من أصل 4 بأقل من دولار واحد يوميًا، ويكون متوسط الأعمار فيها 38 عامًا، وينتشر فيروس نقص المناعة البشرية HIV بمعدل 16% بالإضافة إلى أن 1 من كل 10 أطفال قد فقدوا كلا والديهم. قرية أطفال جديدة سيتم بناؤها لتتألف من 13 بيت عائلي؛ سيحظى كل بيت بوجود أم ومنزل ولكل 10 أطفال أيتام، لضمان أن تصبح أسرة مدى الحياة ولنمو عدة أجيال من الأطفال.

ستحتوي القرية الجديدة أيضًا على رياض أطفال (متضمنة الالتحاق بالمدرسة الأساسية المحلية) يتم تمويلها جزئيًا من قبل قرى الأطفال SOS، والتي تقوم بتنسيق برامج ممتدة لدعم الأسر الضعيفة (وبشكل أساسي الأسر التي يعيها أطفال) في مجتمع مدينة تشيباتا ذو الاتساع الأكبر. سيعمل البرنامج الممتد بالتعاون مع المركز الصحي الجديد الخاص بقرى الأطفال SOS والذي سيقام كذلك في موقع القرية. هذا الأمر سيقدم برنامج شامل ليلي متطلبات أكثر العائلات حرمانًا في تشيباتا، وذلك من خلال الدعم التعليمي والغذائي والصحي بالإضافة إلى الدعم المدر للدخل لتمكين أفراد العائلة من تحسين حالتهم الصحية وفي الوقت المحدد، ليحقق لهم الاكتفاء الذاتي. أما بالنسبة لتلك العائلات الضعيفة في المناطق القروية التي لا يمكنها بلوغ المركز الصحي، فقد تطلب ذلك قيام وحدة العيادة المتنقلة القيام بزيارات ملحة لهذه المجتمعات. لقد عُلق الكثير من الآمال على أن تستطيع "حافلة ديبى" الوصول إلى ومساعدة ما يزيد عن 8000 شخص في العام. كذلك سيتم تجهيز الحافلة بطاقم مكون من مسؤول سريري بالإضافة إلى ممرضين ليقدموا:

- العلاجات المضادة للملاريا
- المضادات الحيوية
- أدوية السعال بالإضافة إلى العلاجات الأخرى للتخفيف والوقاية من الأمراض الانتهازية
- العقاقير المعيقة للفيروسات (ARVs) والمشورة
- اللعب الغذائية الأساسية: الفيتامينات إلخ
- اللقاحات
- التثقيف الصحي والخاص بالنظافة - الوقاية خير من العلاج
- المسكنات

قامت شركة تويوتا زامبيا، الموزع لشاحنات هينو في زامبيا، بالتعاون مع قرى الأطفال SOS وإرشادهم وتوجيههم إلى الشاحنة الأنسب ليتم استخدامها كعيادة متنقلة مع الأخذ بعين الاعتبار المناطق التي ستعمل فيها الشاحنة، والمسافات التي ستقطعها إلخ. تم تجهيز شاحنة HINO 813 Chassis المخصصة للعيادة المتنقلة والتي سيتم دعمها وصيانتها من قبل شركة تويوتا زامبيا.

ثمنت قرى الأطفال SOS الجهود العظيمة لشركة تويوتا زامبيا في تزويدها للعيادة والتي كانت تعد حاجة ماسة. وقد تم إطلاق العيادة في تشيباتا، وخلال مهمتها الأولى لتقديم المساعدة.

أعربت شركة تويوتا زامبيا وإدارتها عن عميق امتنانها اتجاه هذا المشروع وذلك بقولها، "نحن نرغب في شكر قرى الأطفال SOS والسيد سيمون جوكيز حول قرارهم بالتعاون مع شركة تويوتا زامبيا من خلال اختيار شاحنة هينو لاستخدامها في هذا المشروع كما ونأمل بأن تتحقق أحلامهم المعقودة على العيادة المتنقلة هذه."



إلى اليمين: السيد سيمون إلى جانب حافلة ديبى في منطقة ماغازين في تشيباتا أثناء مهمتها الأولى.



الدكتور والاني شيلينغوي، مدير العيادات المتنقلة، ووزارة الصحة وهو يقص الشريط

المحيطة بقرى الأطفال SOS الجديدة في تشيباتا، زامبيا. هذا هو العمل التطوعي لقرى الأطفال SOS على مستوى العالم. أقدم سيمون نفسه في تحدي للمشاركة في سباق الماراثون الأول له في أثينا، اليونان وذلك في عام 2009 وقد قام بالطلب من أصدقائه وعائلته وغيرهم بأن يتبرعوا بسخاء وأن يقدموا له الدعم. هنا جرى أول ماراثون في التاريخ، كان ذلك قبل 2500 سنة وقد بدا وكأنه المكان الأمثل ليبدأ منه سيمون الجري، مباشرة بعد بلوغه الأربعين. لقد انتهى به الأمر بأن يخوض عدة سباقات ماراثون وحصل على دعم رائع من قبل الأفراد والمجموعات والشركات - وكان هذا "جيش العظماء" الذي كان عونًا له في جهوده.



يسار: سيمون جوكيز، لدى مشاركته في الماراثون، والذي كان جامع التبرعات الوحيد من أجل العيادة المتنقلة لقرى الأطفال SOS، زامبيا



يمين ديبى جوكيز والتي تم إطلاق اسم "حافلة ديبى" على العيادة المتنقلة نسبةً بها.

شهدت قرى الأطفال SOS في زامبيا بتاريخ 14 نوفمبر عام 2011 إزاحة الستار عن عيادتهم المتنقلة ضمن حدث أقيم في مركز أركاديس التجاري في لوساكا، عاصمة زامبيا. حضر فعالية "التدشين" العديد من كبار الشخصيات من ضمنهم الدكتور والاني شيلينغوي، مدير الخدمات الصحية المتنقلة التابعة لوزارة الصحة؛ والآنسة لوسي كاسانغا، رئيسة مجلس قرى SOS؛ والآنسة فلورينس فيري، مديرة قرى الأطفال SOS على المستوى الوطني، زامبيا؛ والدكتورة كاثي نيال، من قرى الأطفال SOS المملكة المتحدة؛ والسيد توني فورهورت، المدير العام، تويوتا زامبيا وضيف الشرف الخاص السيد سيمون جوكيز من بنك HSBC في المملكة المتحدة والذي كان الشخص الوحيد المسؤول عن جمع التبرعات لصالح العيادة المتنقلة، والتي ستعرف أيضًا على أنها حافلة ديبى.

تكاثفت جهود سيمون لجمع التبرعات في ذكرى حبه لزوجته، ديبى، والتي توفيت بسبب الالتهاب الرئوي عن عمر يناهز 37 عامًا في مايو عام 2009 في مدينة أثينا، اليونان. عرفت ديبى بشخصيتها المرحة والكرهية بالإضافة إلى الطاقة الهائلة التي امتلكتها والحماس الذي كانت تفيض به. لم يرزق سيمون وديبي بأطفال، ولكنها كانت عمه رائعة لولدان و 3 فتيات وإنها لو كانت بيننا لكانت متحمسة جدًا حول ما قد تم إنجازه هنا، وهو إطلاق "حافلة ديبى".

يعد الالتهاب الرئوي سبب رئيسي يؤدي إلى الوفاة وخاصةً لدى الأطفال (2 مليون طفل في السنة تقريبًا). فهو في معظم الأحيان يعد القاتل الأعظم للأطفال دون سن 5 سنوات في الدول الإفريقية والآسيوية. كون أن سبل الوقاية منه واضحة تمامًا، فقد قام سيمون، وبمساعدة من بعض الأصدقاء الرائعين، بجمع الأموال لتمويل "الحافلة" الطبية للعمل في المجتمعات



يحضر المشاركون ندوة حول فحص الصواميل والإطارات باستخدام مطرقة الفحص.

في المغرب خطرة حتى وفقاً لمقاييس الدول المجاورة. ويعزى ذلك بشكل جزئي إلى حقيقة تزايد الوعي حول السلامة المرورية، فقد سلط السائقين والمدير ممن حضروا البرنامج الضوء بشكل كبير على ما قد تعلموه“.

صرح السيد فيكتور من شركة Damandis بعد الانتهاء من الندوات ”لقد كان للندوات أثر كبير بالنسبة لي. فأنا لا أعلم لي بوجود موزع شاحنات آخر هنا في المغرب يقيم مثل هذه الندوات. إنني ممتن جداً لقيامكم بجلب هذه البرامج الفعالة للمغرب. في حال وعند قيامكم مستقبلاً بإطلاق برنامج جديد، فأنا بكل تأكيد أرغب بأن يكون سائقينا بالإضافة إلى موظفي الشركات الأخرى جزءاً من هذا البرنامج“.



مُنح كافة المشاركين الفرصة لاختبار وتحديد النقاط العمياء للشاحنة.

إن ”نشاطات دعم العميل“ الخاصة بهينو هي ليست فقط حول تقديم 26 برنامج مشابه لغيره. بل كما تمت الإشارة إليه أعلاه، أن الهدف من هذه الأنشطة هو العمل جنباً إلى جنب مع عملائنا بهدف التغلب على مجموعة كبيرة من المسائل والعقبات التي يواجهونها، فإننا بقيامنا بذلك نبني علاقات ثقة بيننا. فقبل كل شيء، يجب علينا الاستماع لما يريد عملائنا قوله فعلاً فيما يتعلق بالعقبات التي يواجهونها. قال السيد عراقي من شركة TDM، ”نحن متأكدون من أن نشاط دعم العميل هو أمر سيثمنه عملائنا المغربيين. وإنني ملتزم بالاستماع إلى ما يقوله عملائنا، وتقييم كل وجميع العملاء من خلال نشاطاتنا المتنوعة وبذلك نتمكن من التواصل مع ماركة هينو بطريقة تعود بالنفع على الماركة“. إن كل ما نقوم به ينصب في حرصنا بأن تعمل هينو بجد لتكون الماركة المختارة. وهذه هي فقط الانطلاقة ”لنشاطات دعم العميل“ في المغرب.

تتركز نشاطات شركة Damandis في أعمال بيع الجملة للمنتجات الغذائية وأنواع أخرى من المنتجات، كما وتعد منتجات الماركة Damandis معروفة لدى عامة الناس في المغرب. تحتوي الشركة على 200 موظف يعملون بدوام كامل.

دعم العميل“ هذه هو أن تسعى هينو بجد للمشاركة بهذه الأنشطة بشكل نشط والتي من الممكن أن تسهم في نجاح أعمال عملائنا. تم تصنيف هذه الأنشطة ضمن أربعة مجموعات: ”القيادة الآمنة“ و ”تحسين أرباح العملاء“ و ”المعايير البيئية“ و ”تحسين جودة النقل“. فحديثاً قمنا في كل من هذه المجموعات بتجسيد ”ماذا يسعنا أن نقدم لعملائنا“ من خلال 26 برنامج مكثف متضمن ندوات حول الفحص اليومي والقيادة الاقتصادية في استهلاك الوقود وكيفية حساب تكاليف النقل بالإضافة إلى اقتراحات حول كيفية إنجاز الوقت والمسافة - بناءً على تحسينات كفاءات مسارات التوصيل. فنحن حالياً نعمل على إطلاق هذه الأنشطة بشكل عالمي، وإننا نشعر أن هذه الأنشطة أصبحت ذات شعبية كبيرة بين عملائنا.



يركز السائقون المشاركون على ما يقدم في الندوة.

في الثاني من أكتوبر للعام 2011، وهنا في شركة Toyota du Maroc (”TDM“ SARL)، وهي موزع هينو في المغرب، وصل سبعة عشر سائقاً يعملون لدى أحد عملاء الوكيل، وهي شركة Damandis، بالإضافة إلى السيد فيكتور، المدير اللوجستي للشركة ليشركوا في ندوة حول القيادة الآمنة والتي تعد أحد ”نشاطات دعم العميل“ الخاصة بالوكيل. انطلاقاً من كونه المدير المسؤول عن سوق إفريقيا، كان السيد ماتسوشيتا أحد أفراد الطاقم المنتدبين من قبل المقر الرئيسي لشركة هينو للعمل مع أفراد طاقم TDM للتحضير لفعالية الإطلاق الأول ”لنشاطات دعم العميل“ في المغرب. صرح السيد ماتسوشيتا بقوله ”لقد استعرضنا نوع البرنامج الذي قد يكون مناسباً للمغرب وذلك من خلال نقاش مطول مع قسم ”كايزن“ الاستشاري لتحديد معالم أساليب الاستجابة لاحتياجات العميل التي قمنا بطرحها في البرنامج التدريبي لأنشطة المبيعات المحلية. ولقد توصلنا إلى إقامة ندوة أولاً تهدف إلى زيادة وعي السلامة لدى موظفي عملائنا“. كان الهدف وراء ندوة القيادة الآمنة المخصصة للمغرب هو المشاركة بخفض أعداد الحوادث من خلال زيادة وعي السلامة لدى السائقين وإدراج تدريبات حول توقع الأخطار ومعرفة النقاط العمياء للشاحنات وندوة حول الفحص اليومي وندوة حول خصائص الشاحنة. ”تعد ظروف حركة المرور



يعلق السيد فيكتور، مدير الخدمات اللوجستية لشركة Mido Food، على هذا الحدث.



صورة تذكارية بعد الندوة. يبدو المشاركون سعداء وهم يعتمرون قبعات هينو التي قدمت لهم للاحتفال بهذا الحدث.

لمواصلة كونها الماركة المختارة، تطلق هينو نشاطاتها الداعمة للعملاء في المغرب.

ماذا يسعنا أن نفعل، وما الذي يتعين علينا فعله لنواصل مسيرتنا بأن نكون الماركة المختارة؟ هذا يعد تحدي رئيسي ومن المؤكد أن جميع الماركات حول العالم تحاول إشراك نفسها فيه. من منطلق كونها صانع يسعى إلى مساعدة عملائه لزيادة أرباحهم من خلال المركبات التجارية - فئة الأصول المنتجة - لا تسعى هينو فقط إلى الوصول بمنتجاتها نحو الامتياز، بل إنها تعمل جاهدة للحفاظ على رؤية شغفها الذي يركز على تقوية جودة خدماتها وأنظمتها الداعمة - والذي يعد كلاهما من العناصر الأساسية للعملاء. ما هي التحديات التي يواجهها عملائنا؟ ماذا يريدون؟ إن هينو مقتنعة تماماً أن العمل يداً بيد مع عملائنا بهدف التغلب على هذه المسائل مثل ماركة المركبات التجارية والتي تعد أحد المفاتيح الأساسية لنصبح الماركة المختارة. إن ”نشاطات دعم العميل“ هي أحد العناصر التي تجسد الاتجاه ”العميل أولاً“ والذي نعمل جاهدين لتنفيذه في جميع جوانب عمليات هينو. وكما بينا في إصدار سابق لمجلة عناية هينو، فإن الهدف الأساسي ”لنشاطات



شارك المشاركون في التدريب على توقع المخاطر.

صعوبة نشاط "كايزن". تم تقييم كل جانب من خلال معايير من 1 إلى 5، وقد تم تكريم الموزعين وفقاً لعدد النقاط التي حصلوا عليها. حصلت شركة موتورز هينو دي غواتيمالا اس. ايه. على المركز الأول حيث قامت بتقديم نماذج حول كيفية استطاعتهم تخفيض ساعات العمل من خلال استخدام أنشطة "كايزن" المتعلقة بإدارة المستودعات وأماكن الصيانة الخاصة بهم. حظيت شركة Teojama في الإكوادور بالمركز الثاني لجهودهم المبذولة حول تحليل تغذية العملاء الراجعة، بالإضافة إلى النماذج حول الإجراءات التي تهدف إلى زيادة مستوى رضا العميل. في حين احتلت شركة Praco Didacol في كولومبيا وشركة DIASA في تشيلي المركز الثالث. حيث قامت الشركة الأولى بتبني منهج تعزيز أنشطة "كايزن" بشكل عام في مجالات خدمة ما بعد البيع، أما الشركة الثانية فقد عملت على إيجاد برنامج جوائز "كايزن" لموظفيها وكذلك تفعيل نظام تسويق القطع عبر الإنترنت. أما شركة Himex في المكسيك فقد نالت جائزة خاصة نظراً لخدماتها من خلال استخدام لوحة

عقد "HSM Kaizen Rally 2011" لأمريكا اللاتينية لدى شركة Praco Didacol، إحدى موزعي هينو، والمتواجدة في بوغوتا، كولومبيا، لمدة ثلاثة أيام في الفترة الواقعة بين 26 و 28 أكتوبر 2011. حضر الملتقى موزعين من إحدى عشرة دولة وهي: المكسيك وغواتيمالا ونيكاراغوا وكوستاريكا وبنما وكولومبيا وفنزويلا والإكوادور وبيرو وتشيلي وبوليفيا. بالإضافة إلى مجموعة من ممثلي هينو مكونة من 24 ممثل من شركة هينو موتورز ليميتد وشركة هينو موتورز مانيفاكشرينغ يو. اس. ايه. إنكوربوريشن وشركة هينو موتورز (أوروبا) إن. في. وشركة هينو موتورز مانيفاكشرينغ كولومبيا، اس. ايه. والطاقت التمثيلية في الإكوادور وشركة هينو موتورز ليميتد، مكتب الشرق الأوسط المتواجدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وبذلك يعد هذا حدث رئيسي حضره 74 مشارك. قام الموزعين باليوم الأول بتقديم عرض حول أنشطة "كايزن" التي تم تنفيذها. حيث أن معظم الأنشطة المطروحة كانت ذات علاقة في أنشطة "كايزن" الخاصة في مستودعات القطع وورش الصيانة، حيث كان هنالك بعض النماذج البارزة التي جذبت اهتمام المشاركين الآخرين من حيث أنها كانت "سباق" وتمثل بداية لاتجاه جديد. كان أحد النماذج هو "ورشة صيانة ذات خدمة 24 ساعة/مدار الاسبوع" تم تنفيذها من قبل الموزعين في غواتيمالا وبنما، حيث تسعى لتحقيق الراحة من منظور مستخدمي الشاحنات. قد يكون طرح أفكار غواتيمالا وبنما هي بمثابة دوافع من أجل انتشار خدمات شبيهة لدى الموزعين الآخرين في أمريكا اللاتينية. كذلك فقد ذهل المشاركون بالنماذج المطروحة من كولومبيا والمكسيك وبوليفيا والإكوادور ونيكاراغوا حيث قام الموزعين بتوسيع انتشار مواقع عمليات الصيانة الخاصة بهم.

أفضل ثلاثة أنشطة "كايزن" تم تقديمها من قبل الموزعين سيتم اختيارها من قبل لجنة حكام من HMM و HML. سيأخذ الحكام في عين الاعتبار النقاط الثلاثة التالية: الجانب الأول، "القدرات المناسبة"، وهو المعيار ما إذا كان الموزع يسعى وبشكل جاد إلى تحقيق نشاط "كايزن". أما الجانب الثاني فهو "مستوى "كايزن"، وهو المعيار حول جهود الموزع المبذولة من أجل نشاط "كايزن". والجانب الأخير هو "التحديات"، فهو معيار درجة



حازت مركبات Motores Hino de Guatemala على الجائزة الكبرى.



عقد رالي كايزن في أمريكا اللاتينية وجذب أكثر من 50 مشاركاً.

كولومبيا (بوغوتا)

خدمات صيانة في الطليعة

The HSM Kaizen Rally - وهو "منتدى" خاص بتطوير خدمات هينو - عقد في أمريكا اللاتينية.

قد يكون المصطلح "كايزن" مألوفاً لدى الناس حول العالم على أنه رمز لمنهج تويوتا الإنتاجي المميز. كونها شركة تحمل فلسفة "العميل أولاً"، فإن روح "كايزن" هي أيضاً أحد الشعارات التي تتردد مراراً من قبل الأشخاص العاملين في مواقع خدمات هينو الخاصة بالعملاء. هل يوجد هنالك أي نقاط في نشاطاتنا اليومية الخدمية أو العمليات الداعمة يمكننا التعامل معها؟ كيف يمكننا الارتقاء بخدماتنا الحالية لنحظى برضى العملاء؟ تقوم هينو بتنظيم "منتدى" حيث يلتقي فيه الموزعون ممن لديهم نشاطات "كايزن" لتلبية تقديم نماذج محددة ونتائج على ما قد حققوه. هذا هو "ملتقى كايزن لإدارة خدمات هينو (HSM)، الهدف الأساسي من هذا الحدث هو المشاركة بالنماذج حول أنشطة "كايزن" التي قام بها العديد من الموزعين وذلك لتحسين مستويات الحوافز لدى الموزعين، وإيجاد فرص من أجل القيام بالمزيد من التحسين على خدمات العملاء.



قام الموزعون بجولة في مستودع قطع الغيار ومحلات الصيانة في Praco Didacol.

الاجتماعات الفردية حول الجودة والضمانة وتخزين المنتجات لأولئك المعنيين بأعمال الخدمات؛ والدور الذي تلعبه الرقابة فيما يتعلق بتلقي الخدمة وتوصيل السيارات الجديدة. إننا نؤمن بأن الموزعين ممن كان لهم دور في هذا الملتقى كانوا قادرين على الاستفادة بالكثير من هذا الحدث الأمر الذي سيساعدهم في الارتقاء بجودة خدماتهم التي يقدمونها لعملائهم في بلدانهم. إن "HSM Kaizen Rally" هو المنتدى الذي يمكننا فيه تبادل المعرفة مع الآخرين من دول مختلفة، ونتعلم ما هي المناهج التي يتبناها الآخرون وما هي النتائج التي حققوها وبالتالي يمكننا العمل معاً للارتقاء بجودة خدماتنا التي نقدمها لعملائنا. هذا هو المكان الذي تتولد فيه الأفكار الجديدة التي ستضع الخدمات المستقبلية على أرض الواقع.

إدارة الحجوزات. إننا بالطبع لا نعني من ذلك بأن الشركات التي لم تحقق أية مراكز أنها لم تبذل أية جهود كافية اتجاه نشاطات "كايزن". فليس هنالك فرق كبير بين الشغف الذي كان واضحاً على هؤلاء الموزعين تجاه نشاطات "كايزن"، فهم جميعاً يسعون جاهدين من أجل الارتقاء بخدمات العملاء.

احتوى الملتقى "HSM Kaizen Rally 2011" في أمريكا اللاتينية على العديد من البرامج المفيدة الأخرى على مدى الأيام الثلاثة، بما في ذلك عروض HMM و HML حول المناهج والنماذج الفعلية لأفكار "كايزن"، الدور الذي تلعبه عملية بيع القطع بالنسبة لأولئك المعنيين بأعمال القطع؛



قدم كل موزع أنشطة "كايزن" الخاصة به لفئة معينة من قطع الغيار والخدمات.