

## Inspección de los neumáticos.

Hoy nos gustaría describir la inspección diaria de los neumáticos. Los neumáticos son las únicas partes que tocan la carretera y, por lo tanto, están continuamente sujetos a grandes cargas. La presión de inflado inadecuada, por ejemplo, puede causar el desgaste prematuro o irregular de los neumáticos, así como puede hacer que los neumáticos queden más susceptibles a daños. Además de estas implicaciones de seguridad, una baja presión de inflado aumenta la resistencia de conducción y, consecuentemente, tiene un impacto negativo sobre la eficiencia de combustible. Creemos que los procedimientos de inspección que describiremos aquí son todos fáciles de realizar. Comience a aplicar estas prácticas hoy mismo para su seguridad y para mejorar la eficiencia de combustible en sus operaciones diarias.

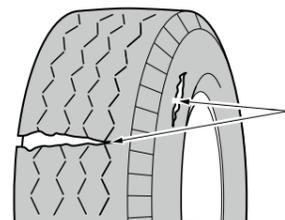
### Inspección de la presión de inflado

En sus inspecciones diarias, asegúrese de verificar los neumáticos visualmente para ver si no hay indicios de alabeo. Por lo menos una vez al mes, utilice un manómetro de presión de aire para verificar la presión de inflado de todos los neumáticos, incluso los neumáticos de repuesto. Si la presión de inflado está baja, infle al nivel designado. Además de estas inspecciones y mediciones, asegúrese de inflar sus neumáticos cuando estén fríos (la presión de inflado se eleva con el calor inmediatamente después de la conducción del vehículo, pero nunca permita la fuga de aire en este estado). Tras la inspección de la presión de inflado y de inflar sus neumáticos al nivel designado, asegúrese de reinstalar las tapas de las válvulas. Refiérase a la presión de inflado designada que se indica en el MANUAL DEL CONDUCTOR/PROPIETARIO.



### Inspección de grietas y otros daños en los neumáticos

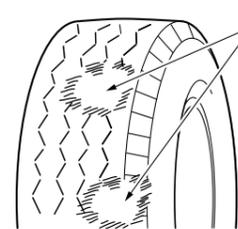
Asegúrese de que las bandas y paredes laterales de los neumáticos estén libres de grietas y daños. Inspeccione los neumáticos en toda su circunferencia para comprobar que no hay clavos, piedras u otras materias extrañas en la superficie de las bandas o lados de los neumáticos. Si hay cualquier daño que llegue hasta los cordones o si los cordones están expuestos, esto significa que el neumático ha perdido su resistencia fundamental y puede romperse.



Grietas y daños

### Inspección del desgaste del neumático

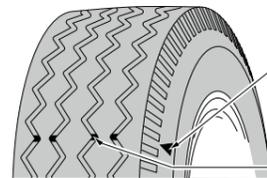
Asegúrese de que no hay desgaste anormal en sus bandas de rodadura. Si encuentra cualquier desgaste, lleve su vehículo al taller Hino más cercano para inspección y mantenimiento.



Desgaste anormal

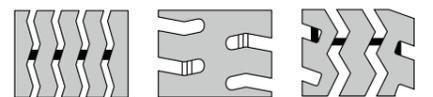
### Inspección de las profundidades de las ranuras

Compruebe que las ranuras en los neumáticos todavía tienen la profundidad suficiente. Si se puede ver la señal de derrape en la ubicación marcada con un triángulo, asegúrese de reemplazar su neumático por uno nuevo. Conducir el vehículo después del apareamiento de la señal de derrape puede ser extremadamente peligroso ya que los neumáticos quedan más susceptibles al derrape. Especialmente cuando se conduce en una autopista, verifique la profundidad de las ranuras, y si las ranuras están en la profundidad mínima que se indica en el MANUAL DEL PROPIETARIO, pare de conducir su vehículo, ya que es muy peligroso conducir en tales condiciones.



Marca de la ubicación de la señal de derrape

Posición de la señal de derrape



Patrón de nervaduras

Patrón de tacos

Patrón de nervaduras-tacos

### Intervalo de servicio:

	Inspección diaria (antes de la conducción)	1,000 km	5,000 km	Cada mes	Cada 3 meses	Cada 12 meses
Inspección de neumáticos	○	—	—	○	○	○



Hino Motors, Ltd.  
3-1-1 Hinodai, Hino-shi, Tokyo, 191-8660, Japan



To read HINO Cares magazines online, scan this QR code using your smartphone or access [http://www.hino-global.com/about\\_us/hino\\_magazines/](http://www.hino-global.com/about_us/hino_magazines/)

©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

# HINO Cares

Issue 020

Marca Global para todos los Clientes



¡Esta edición viene con un modelo de papel del vehículo HINO del Rally Dakar de 2013!

Celebrando la 20ª edición de HINO Cares – con gratitud.

HINO Cares, fundada en 2007, ha alcanzado su 20ª edición gracias al cálido apoyo de nuestros valiosos clientes. También nos complace informar que Hino ha completado su 22ª carrera sucesiva en el Rally Dakar desde su debut en 1991. Solicitamos su continuo apoyo a Hino.



# EQUIPO SUGAWARA DE HINO

## Venció el 4° campeonato consecutivo en la clase de menos de 10 litros. Consiguió la 22ª terminación consecutiva en la categoría de camiones del Rally Dakar 2013.



Teruhito Sugawara llega al bivouac en Calama.



Los camiones del equipo completan las etapas de montaña cerca de Córdoba en buena forma.



Coche 1 sube al podio.

Estamos seguros de que muchos de nuestros lectores se entusiasman por ver la férrea competencia en el Rally Dakar en enero de cada año. Hino participó en el Rally Dakar por primera vez en 1991. En 1997, la empresa inscribió tres camiones y se convirtió en la primera empresa en la historia del rally a terminar en 1-2-3º lugar en la categoría. Subsecuentemente, Hino venció el campeonato en doce de trece años aplicables en la clase de menos de 10 litros, desde su lanzamiento en 1996, y es reconocida como un verdadero portento entre sus rivales en la categoría de camiones.

En el rally de 2013, la 22ª participación para la empresa, los participantes competieron de Perú a Argentina y continuaron hasta Chile, comenzando a correr el 5 de enero y terminando el 20 de enero de 2013. La competición en el Rally Dakar de este año—conocida como la carrera más dura del mundo—fue más intensa que nunca. Ésta fue una carrera extrema que llevó los equipos a través de un gran desierto de inicio de la carrera, dos veces a través de la Cordillera de los Andes en el medio de la carrera, y a través del desierto de Atacama—dicho ser el punto más seco del planeta—justo antes de la línea de llegada. Un total de 449 competidores se inscribieron en la carrera de este año, incluso motocicletas, coches, quads y 75 camiones. Este año una vez más, Hino unió fuerzas con el Equipo Sugawara liderado por conductores, padre e hijo, Yoshimasa y Teruhito Sugawara, como el

EQUIPO HINO SUGAWARA, e inscribió dos camiones HINO500 Series en la carrera. Yoshimasa Sugawara retiene el récord del Libro Guinness por “Más inscripciones en la historia del Rally Dakar”<sup>1</sup> y este año rompió su propio récord haciendo su 33ª inscripción en la carrera. Los cuatro mecánicos del equipo fueron seleccionados de los concesionarios en Japón por su gran habilidad técnica y entusiasmo. Un concesionario local también montó una base de servicio en el sitio, proporcionando un verdadero trabajo de equipo por todos los miembros del grupo Hino.

Los camiones Hino tuvieron nuevas modificaciones<sup>2</sup> para este Rally Dakar. El coche 1, pilotado por Yoshimasa Sugawara, fue equipado con un motor (riel común) controlado electrónicamente “J08C” (7,961 L)—el primer para Hino en su historia en el Rally Dakar. El objetivo del equipo era mejorar el rendimiento del par de torsión de los motores en las gamas baja y mediana, que es crucial para atravesar dunas de arena y otros terrenos difíciles. Su suspensión fue equipada con un eje provisto con un mecanismo de reducción de cubo (un mecanismo en que los engranajes de reducción están incorporados en los cubos de las ruedas para aumentar la altura libre sobre el suelo—un elemento esencial para conducir en terrenos irregulares). Este eje, por su vez, fue equipado con frenos a disco y ruedas de aluminio para mejorar el desempeño de conducción y reducir el peso. Las carrocerías traseras, compartidas por ambos camiones, fueron montadas directamente en el bastidor del chasis, eliminando la estructura de bastidor auxiliar y reduciendo el peso. Además, las uniones del bastidor fueron diseñadas para ser móviles y lograr una mayor absorción de los impactos del terreno. Como en el año pasado, la carrocería fue hecha de paneles de carbono y techo de lona.

Una vez más, este año el EQUIPO HINO SUGAWARA ha utilizado toda su capacidad tecnológica y pasión para asumir el reto planteado por este rally. Los dos camiones HINO500 Series que corrieron en estas condiciones extremas fueron capaces de lograr su 22ª terminación consecutiva desde la primera inscripción de la empresa en la carrera<sup>3</sup>. El coche 2, pilotado por Teruhito Sugawara, llegó en 19º lugar de los 75 camiones participantes, muchos de los cuales dotados de motores con casi dos veces su cilindrada, y venció el campeonato en la clase de menos de 10 litros. Éste fue el cuarto campeonato consecutivo en la clase para el equipo, un logro verdaderamente extraordinario. El coche 1 llegó en el cuarto lugar en la clase de menos de 10 litros y en 31º lugar en la clasificación general. Rebasando a 16 vehículos en el trayecto por dunas de arena en la etapa 4, el camión nos permitió vislumbrar las posibilidades que el motor modificado puede ofrecer para la carrera del año siguiente. Por favor, visite el sitio Hino-Global para ver todos los pormenores de esta carrera extrema.

<sup>1</sup>: Yoshimasa Sugawara estaba registrado para correr en la carrera de 2008, que fue cancelada debido a una inestabilidad política y, por lo tanto, ha sido reconocido como inscrito en tal año por los organizadores.

<sup>2</sup>: Ésta es una modificación especial solamente para vehículos de carreras y no está disponible para los vehículos de producción en masa.

<sup>3</sup>: Ésta fue la 22ª inscripción de la empresa en la carrera desde 1991, excepto para 2008 cuando la carrera fue cancelada.



Yoshimasa (izquierda) y Teruhito Sugawara (derecha) se dan la mano al presidente de Hino, Kazuo Okamoto (centro), que estuvo presente para felicitar al equipo.



Se adjudica el campeonato al coche 2 en la clase de menos de 10 litros.



Reparación de la carrocería trasera del coche 1.



Los mecánicos se reúnen para discusiones tácticas.



El trabajo continúa hasta tarde en la noche en el bivouac del equipo Hino.

Los conductores del equipo toman cuidado especial al conducir en las etapas de Perú.

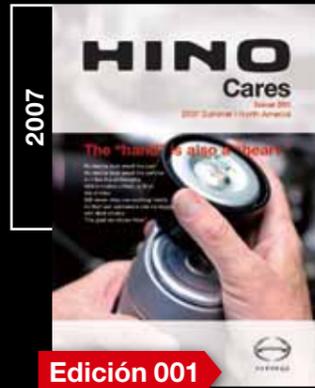


Los mejores y más brillantes mecánicos de Hino.



## Gracias al continuo apoyo de nuestros clientes, ésta será la 20ª edición de HINO Cares. Queremos aprovechar esta oportunidad para recordar los últimos seis años.

Gracias a su apoyo, HINO Cares festeja su 20ª edición. Lanzamos nuestra primera edición conmemorativa en 2007 y, en el período de seis años desde entonces, hemos publicado un total de 19 ediciones para nuestros clientes de todo el mundo. ¿Qué es la visión de Hino? ¿Cuáles son las perspectivas que van en las tecnologías de clase mundial de Hino? ¿Cómo los servicios de Hino se desarrollan; servicios que provienen de nuestra filosofía global de “Cliente en Primer Lugar”? ¿Quiénes son los clientes que apoyan los vehículos Hino? Éstas son algunas de las áreas que hemos explorado a través de nuestra jornada con la amable colaboración de muchas personas. Mientras esta 20ª edición sólo representa un modesto hito, creemos que la historia de HINO Cares es uno de los lazos más fuertes que une Hino con sus clientes. Gracias por su continuo apoyo a HINO Cares.



Edición 001

Una edición especial sobre el mercado norteamericano, presentando entrevistas con los distribuidores locales y clientes de Hino. En la página Hino Technology, contamos la historia de un camión Hino que registró 2,73 millones de km para demostrar el nivel de precisión en los camiones Hino.



Edición 002

En consonancia con la visión de Hino de expandir sus ventas en los mercados latinoamericanos, presentamos el lanzamiento de un camión de servicio liviano en México y el primer seminario sobre conducción ecológica realizado en Panamá. Los vehículos híbridos de Hino fueron presentados en la página PICK! HINO PRODUCT.



Edición 003

Se presentó la Feria del Automóvil realizada en Japón, así como las operaciones realizadas por el Departamento de Asuntos Externos y Relaciones Públicas de HINO. También se describieron las operaciones del Departamento de Servicios y Piezas en el Extranjero, la base de los servicios postventa de alta calidad de Hino.



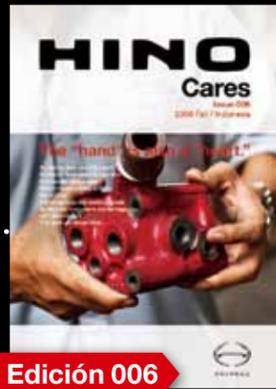
Edición 004

En esta edición, enfocamos en la atención de Hino a la calidad de transporte, así como en la Feria del Transporte realizada en Chile y el 25º aniversario de PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia y PT. Hino Motors Sales Indonesia.



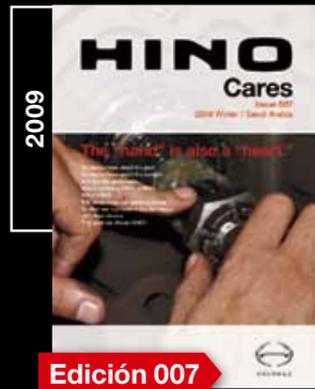
Edición 005

En la página Hino Technology, mostramos el estilo y el diseño de los vehículos Hino que nacieron de nuestra búsqueda de “tecnologías de ahorro de combustible”. En esta edición figuró el primer artículo de la serie “Conducción Eficiente en el Uso de Combustible”, que continuó en las ediciones subsiguientes.



Edición 006

En 1995, Hino se convirtió en el primer fabricante de camiones del mundo a introducir un sistema de inyección de combustible de riel común controlado electrónicamente en un motor de camión de servicio mediano (motores J-Series). Documentamos las innovaciones en curso en Hino para desarrollar motores de alto rendimiento.



Edición 007

El HINO300 Series – la niña de los ojos de Hino – fue presentado en esta edición. En la página Hino Technology, mostramos el espíritu de los diseñadores de Hino que analizan detenidamente mediciones complicadas para lograr altas eficiencias de carga.



Edición 008

Edición especial acerca del Rally Dakar. En 2009, Hino logró su 18ª terminación consecutiva en el Rally Dakar. En esta edición, examinamos las razones para la participación continua de Hino en el Rally Dakar, así como los pormenores de los camiones de carrera para el Rally Dakar.



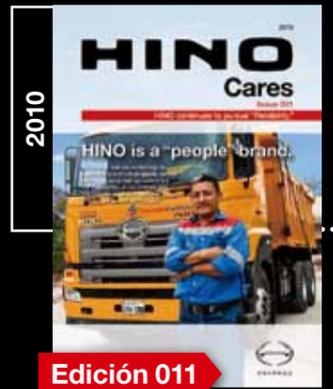
Edición 009

Se presentó una nueva columna, “Hino’s View”. Entrevistamos al presidente de Hino, Sr. Yoshio Shirai, acerca de los retos que Hino enfrenta para el compromiso de la empresa de mantener su lema “¡Hino, La Marca Global para Todos los Clientes!”.



Edición 010

En esta edición, titulada “Hino sigue planteando nuevos desafíos”, se examinó cómo Hino se dedica al campo de nuevas tecnologías con respecto a la conformidad ambiental y seguridad, así como los papeles de la investigación tecnológica y H.Q.S. (Hino Quality Service) de Hino.



Edición 011

Edición especial centrada en torno de la continua dedicación de Hino con la fiabilidad, presentando artículos acerca de la Atención al Cliente, la esencia del negocio de Hino, y el papel que las piezas de calidad desempeñan para maximizar el potencial de los productos Hino.



Edición 012

En esta edición se exploró la devoción de Hino a su filosofía “Cliente en Primer Lugar” y cómo esta filosofía está reflejada en la evolución del HINO700 Series. También se incluyeron artículos acerca de las Actividades de Apoyo al Cliente y de uno de los mayores centros de servicio del mundo (en aquel momento) que se abrió en Omán.



Edición 013

En esta edición se publicaron reportajes de la visión “vehículos más optimizados regionalmente” para proveer el camión óptimo para cada país, y del Centro Técnico de los Clientes” que ofrece oportunidades para realizar conducciones de prueba de vehículos equipados con la última tecnología de Hino.



Edición 014

El enfoque fue la constante dedicación de Hino a la calidad y cómo Hino continúa atendiendo a las necesidades de los clientes proveyendo productos de alta calidad. También se publicaron reportajes acerca de las actividades que Hino realiza para mejorar sus servicios de soporte total y postventa.



Edición 015

Esta fue la segunda edición especial sobre el Rally Dakar. Desde la primera participación de Hino en este rally en 1991, Hino ha completado todas las 20 carreras en que ha participado. Recordamos las 20 carreras y examinamos lo que representa el Rally Dakar para Hino.



Edición 016

Esta fue una edición especial en que se presentó con destaque el “Nuevo HINO300 Series” de Hino. Se publicó un reportaje acerca del nuevo camión HINO300 Series, un vehículo repleto de la pasión y últimas tecnologías de Hino.



Edición 017

Se presentaron las Actividades de Apoyo a los Clientes de Hino, así como artículos sobre varias actividades que Hino, respaldada por su filosofía de “Cliente en Primer Lugar”, ha realizado en todo el mundo para fortalecer la relación de confianza con sus clientes.



Edición 018

HINO Cares pasó por una gran reforma en esta edición. Ésta fue la primera edición a presentar una versión ampliada de la popular página “Hino Owners Voice”.



Edición 019

Ésta fue una edición especial enfocada en la Conferencia Mundial 2012 de Hino. Se publicaron reportajes sobre la conferencia, que se realizó en octubre de 2012, y sobre cómo la conferencia ayudó a Hino a compartir sus visiones y estrategias.

Para las ediciones pasadas de HINO Cares, por favor visite: [http://www.hino-global.com/about\\_us/hino\\_magazines/](http://www.hino-global.com/about_us/hino_magazines/)

En nuestra 20ª edición conmemorativa, nos gustaría de presentarles la redacción de HINO Cares.



## En HINO Cares, aspiramos a crear una revista que los clientes con Hino.

En enfoque de Hino está en establecer un sistema para proveer un soporte completo (Soporte Total) a nuestros clientes. En otras palabras, la fuerza de la marca de Hino reside en mejorar la eficiencia de los negocios de los clientes a través de vehículos comerciales. HINO Cares es una de las expresiones de este principio de Soporte Total. Nuestro objetivo es crear una revista de doble vía que nos ayudará a unirnos a nuestros clientes.

**Masashi Imaoka /**  
División de Planificación de Ultramar de Hino

Una de las cosas que me llama la atención cuando visito los centros de servicio y los clientes de HINO alrededor del mundo es que todos—clientes y personal de Hino—adas solicitudes y el personal de servicio de Hino atiende a esas solicitudes a través de acciones de soporte específicas. En muchas ocasiones, me he convencido que esas interacciones continuadas son cruciales para fortalecer la confianza entre los clientes e Hino. Esperamos presentar muchas de esas fuertes relaciones en nuestras futuras ediciones.

**Mariko Niwa /** productora de HINO Cares

Desde el lanzamiento de la primera edición, ahora se traduce HINO Cares a cinco idiomas diferentes. Mi deseo es comunicar al mayor número posible de clientes el nivel de la tecnología y servicio de Hino, así como nuestra filosofía de cliente en primer lugar. Mi mayor alegría es ver esta revista servir como un puente para fortalecer la relación entre Hino y el cliente, incluso los aficionados de Hino y las personas de todo el mundo que no pueden no ser tal familiares con los camiones y autobuses de Hino.

**Wakako Matsuo /**  
División de Planificación de Ultramar de Hino

He estado escribiendo artículos para HINO Cares desde su primera edición, y a través de los procesos de recolección de información y escritura, he llegado a comprender que todas las acciones que Hino toma se basan en la "Filosofía de Cliente en Primer Lugar". Esto se aplica tanto a las tecnologías que están incorporadas en el desarrollo de los productos Hino como en cada tarea de servicio individual. Creo que la información que presentamos en HINO Cares es una prueba viviente de la "Filosofía de Cliente en Primer Lugar" de Hino.

**Tatsuro Kono /** escritor de HINO Cares

Redacción de HINO Cares en una reunión.

## Hong Kong

## Yue Lee Supply Chain Limited

### Confiamos en los camiones Hino para transportar productos valiosos de alta tecnología y caballos de carreras.



**Sr. Law Wai Luen /**  
Director Ejecutivo

Yue Lee Supply Chain Limited opera un negocio de cadena de distribución y logística entre Hong Kong y China continental. Sus principales clientes incluyen muchas empresas japonesas importantes como el proveedor designado para el servicio de transporte de sus productos de alta tecnología en Hong Kong. Para satisfacer los estándares estrictos de entregar productos de alta tecnología, Yue Lee tiene que actualizar su flota constantemente. A principios de este año, ha comprado 2 unidades del nuevo HINO700 Euro5, implementando sus servicios aún más para atender las necesidades de los clientes.

El Sr. Law Wai Luen, Director Ejecutivo de Yue Lee Supply Chain Limited, dijo "Nuestra confianza en los productos Hino viene de las experiencias maravillosas que tuvimos con los productos Hino en nuestro negocio. La durabilidad de los camiones Hino no ayuda a mantener los costes de mantenimiento y de operación a niveles significativamente bajos." El Sr. Law continuó, "Más de 80-90% de nuestros clientes son empresas japonesas y ellos tienen requisitos



Yue Lee provee servicios de transporte profesional para productos de alta tecnología.

estrictos para el estándar de la flota. Hino, como una marca reconocida por su calidad excepcional, puede satisfacer sus necesidades. Esto es lo que ellos también nos solicitan el uso de los camiones Hino."

Yue Lee Supply Chain Limited actúa el negocio de transporte profesional de productos de alta tecnología, que incluye piezas electrónicas, lentes de precisión y equipos médicos. Además, ha sido designada por el Hong Kong Jockey Club para transportar uno de los animales que más hacen dinero, los caballos de carreras, entre Hong Kong y China continental. En ese sentido, los requisitos para nuestra flota son mucho más rigurosos. Para mantener la competitividad en el transporte de productos valiosos, el Sr. Law compró los nuevos camiones HINO700 Series Euro5, que están bien equipados con sistema de suspensión neumática y transmisión manual automatizada. La estabilidad de conducción de un camión provista por sus amortiguadores es crucial para el transporte de productos valiosos tales como productos de alta tecnología y caballos de carreras. El nuevo modelo de Hino puede satisfacer las necesidades de ambos.

Un conductor experimentado de Yue Lee Supply Chain Limited, Sr. Man, cree que la fiabilidad es el valor fundamental de los camiones Hino. Con la transmisión manual automatizada totalmente nueva del HINO700, ahora él puede conducir con más facilidad. Él observa, "ahora puedo concentrarme en la condición de la carretera para asegurar la seguridad, al mismo tiempo que me siento energético aún después de conducir durante todo el día".

El caso de Yue Lee Supply Chain Limited es una demostración concreta que Hino es una empresa orientada a la gente, proveyendo una gran cantidad de valores tales como seguridad, confort y fiabilidad, todo en uno, a sus clientes.



El nuevo modelo Euro5 ofrece rendimiento de calidad a los clientes.



De la izquierda:  
Sr. Roy Chiu / Director de Operaciones,  
Sr. Law Wai Luen / Director Ejecutivo,  
Sr. Man / Conductor



Indonesia

PT Bintang Baru Raya

**“Los camiones Hino son una gran ayuda en nuestros esfuerzos para asumir estos retos.”**



Sr. Tata Djuarsa

**Sr. Tata Djuarsa /  
Director de Planificación Estratégica  
y Desarrollo de Negocios**

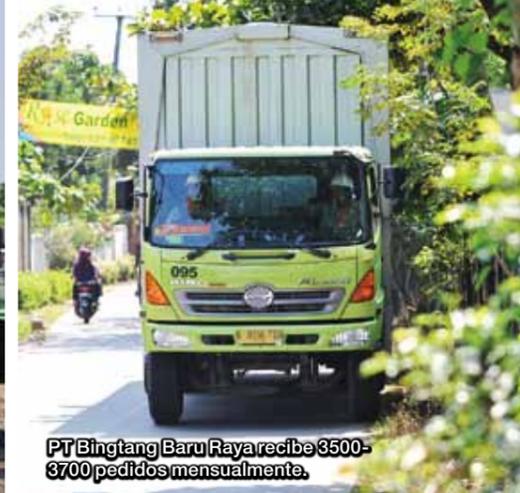
Nuestra empresa fue fundada en septiembre de 2005 con su negocio principal en el área FMCG (Fast Moving Consumer Goods). Todos los días transportamos grandes volúmenes de artículos que los consumidores utilizan diariamente, tales como productos lácteos, artículos de higiene, azúcar y café. El número de pedidos que recibimos mensualmente oscila alrededor de 3.500, y algunas llegan hasta 3.700, alcanzando un total de más de 42.000 pedidos por año.



En el centro de operaciones se monitorea el estado de tránsito de los camiones durante las 24 horas del día, lo que permite planear los pedidos para transporte de carga en el trayecto de regreso antes que los camiones lleguen a su destino.



De los 250 camiones que la empresa posee actualmente, 95% son camiones HINO500 Series.



PT Bintang Baru Raya recibe 3500-3700 pedidos mensualmente.



Sr. Andre Sulistian (izquierda), Junta de Comisionados.



La empresa se compromete a suministrar servicios sinceros y profesionales.



Todos los conductores realizan el mantenimiento diariamente y tratan sus camiones con mucho cuidado.

Actualmente operamos unos 250 camiones y aproximadamente 95% de ellos son HINO500 Series FL. También teníamos camiones de otros fabricantes, pero decidimos adquirir los camiones Hino por su mayor disponibilidad. La industria de transporte en Indonesia está creciendo muy rápidamente. Según este tipo de expansión de mercado y nuestros planes de negocios, ocasionalmente nos encontramos en la necesidad de comprar 100 camiones en un solo año. A este respecto, tenemos confianza total en Hino porque la empresa entrega los camiones de acuerdo con nuestro calendario. Otra gran razón por la cual continuamos operando camiones Hino es que su mantenimiento es fácil. Una gran flota de camiones Hino facilita el servicio de nuestros mecánicos y también nos permite consolidar nuestro stock de piezas de repuesto para mayor eficiencia. Naturalmente, éstas no son las únicas razones por las cuales continuamos operando camiones Hino. El chasis del HINO500 Series FL es largo y, por lo tanto, nos ofrece mayor capacidad de carga. Cuanto más carga útil transportada con eficiencia, más bajo se mantienen los costes unitarios. Este ahorro de coste es una parte muy importante de nuestros servicios. Y como, en última instancia, los costes de transporte se reflejan en el precio del producto, esto también beneficia los usuarios finales que nuestros clientes sirven. Nuestro desafío es atender las necesidades de nuestros clientes de la manera más sincera posible mediante la eficiencia en función de los costes y mejor niveles de servicio. Los camiones Hino son una gran ayuda en nuestros esfuerzos para asumir estos retos.



La empresa ha crecido a una tasa de 50% anualmente desde que comenzó a utilizar GPS y TMS.

Estos técnicos (de la izquierda a la derecha) representan sus concesionarios en Argelia, Bahrein, Egipto, Libano, Omán, Arabia Saudita, Emiratos Arabes Unidos y Yemen.



# Primer Concurso de Habilidad Regional de Hino Motors. Concurso de Habilidad Regional 2012 realizado en el Oriente Medio y Norte de África.

En 28 de noviembre de 2012 se realizó un concurso de habilidad en la oficina del Oriente Medio de Hino Motors (con Centro de Capacitación) con la participación de los concesionarios Hino del Oriente Medio y Norte de África. El Centro de Capacitación fue establecido en 2009, con el objetivo de mejorar el servicio al cliente de los concesionarios en el Oriente Medio y Norte de África, y se convirtió en un importante centro de capacitación para Hino, funcionando como una base para la capacitación de técnicos altamente especializados. En los pocos años desde su establecimiento, el Centro de Capacitación ya ha realizado más de 100 programas de capacitación y, por lo tanto, no es una sorpresa que este concurso fue una plataforma para una férrea competencia entre los técnicos altamente capacitados que representaron cada concesionario.

Hino viene haciendo esfuerzos para mejorar la habilidad y entusiasmo de los técnicos que trabajan en la primera línea de sus servicios al cliente, y realiza concursos de habilidad similares en muchos países alrededor del mundo para mejorar el nivel del servicio al cliente. El concurso del Oriente Medio y Norte de África fue el primero que Hino realizó a nivel regional y multinacional. Los ocho técnicos que participaron en el concurso fueron elegidos de los concesionarios de

ocho países: Argelia, Bahrein, Egipto, Libano, Omán, Arabia Saudita, Emiratos Arabes Unidos y Yemen. Además de los técnicos, el concurso contó con la presencia de los gerentes de servicio y jefes de taller de esos concesionarios, así como de nuestros clientes y del Sr. Kayanoki, ejecutivo de Piezas y Servicio, Marketing y Ventas de Ultramar de Hino. Esto demuestra el significado de este concurso, así como permite a todos dar una mirada a los esfuerzos multinacionales de Hino para mejorar sus niveles de servicio al cliente.

El concurso comenzó a las 9 de la mañana con tres tareas prácticas, seguidas por un examen escrito acerca del conocimiento básico de mantenimiento. La primera tarea práctica fue reemplazar el sello de aceite del cubo delantero en un camión HINO300 Series. Las evaluaciones se basaron en la capacidad de los técnicos en realizar las tareas de acuerdo con el manual, y en el uso adecuado de la llave dinamométrica y otras herramientas, entre otros criterios. La segunda tarea práctica fue una inspección diaria del HINO700 Series y su diagnóstico mediante el sistema de diagnóstico "HINO-DX". Las evaluaciones para esta tarea se basaron en cómo los técnicos realizaron el proceso de diagnóstico, si utilizaron el HINO-DX adecuadamente, y si fueron capaces de identificar el problema



Los invitados aclamaron a los técnicos con entusiasmo.



Todos los técnicos se quedaron extremadamente serios durante el concurso.



Esta es una prueba de inspecciones generales del HINO700 Series y diagnóstico con HINO-DX.



El evento permitió a las personas en posiciones de gestión de servicio de los países vecinos conectarse entre sí.



El examen escrito de 60 minutos consistió de 50 cuestiones.

rápidamente, solucionándolo con eficiencia y seguridad mediante el correcto conocimiento. La tercera tarea práctica fue la medición de piezas con un pie de rey, galga para cuadrantes y otros instrumentos. Para ser un técnico altamente especializado, los técnicos deben ser capaces de determinar adecuadamente si se debe o no reparar o reemplazar piezas mediante mediciones precisas. El objetivo de esta prueba fue evaluar la habilidad de los técnicos para medir las piezas con precisión y determinar su funcionalidad o defecto. Mientras enfrentaban estos retos, todos los técnicos participantes se enfocaron profundamente y demostraron todas las habilidades que acumularon con sus muchos años de experiencia. Como se puede imaginar, ellos fueron aclamados con entusiasmo por sus gerentes de servicio y gerentes de taller. El examen escrito que siguió consistió de 50 cuestiones acerca del conocimiento básico de mantenimiento de los vehículos Hino. En el examen se evaluó la comprensión de los técnicos acerca de la mecánica y funciones de los vehículos Hino, y su conocimiento para asegurar la ejecución correcta de las tareas para ganar la confianza del cliente.

Basado en los puntos generales, o primer premio fue al Sr. Ribal Sakr de Middle East Development Co. S.A.L. (Libano), el segundo

premio al Sr. Sandeep Manohar Renake de Saud Bahwan Automotive LLC (Omán), y el tercer premio al Sr. Parvez Mohammed Hanif Nagri de Motorcity (Bahrein). Más tarde, ese mismo día, los participantes se desplazaron al Hotel Hyatt, donde se realizó un banquete y la ceremonia de reconocimiento para un total de 80 invitados, incluso los usuarios de la flota de los Emiratos Arabes Unidos, que fueron invitados al evento. En el banquete, se escuchó uno de los técnicos, que no pudo ganar un premio, diciendo "¡Seguro que voy a intentar ganar un premio el próximo año!". Podemos decir con seguridad que el Concurso de Habilidad Regional del Oriente Medio y África de Norte fue una gran oportunidad para impulsar la motivación no sólo de los concesionarios que participaron, pero también de todo el personal de servicio que estuvo involucrado en las actividades de Soporte Total. Ya hay planes para realizar el segundo concurso de habilidad en diciembre de 2013. Además, se identificaron varias cuestiones en este concurso que se incorporarán en los futuros programas para mejorar aún más el concurso. Estos esfuerzos en el área de la capacitación de los técnicos son un importante contribuyente a nuestros esfuerzos para reparos de una única visita y reducir los tiempos de parada de los vehículos, creando en última instancia un sistema de servicio sólido en que nuestros clientes puedan confiar.



El vencedor fue el Sr. Ribal Sakr de Libano. Él ganó un viaje para dos personas a Japón y un juego de herramientas KTC.



Recibimos una visita de cortesía de la administración superior del Sharjah Airport International SAIF-Zone, donde se ubican la Oficina del Oriente Medio y el Centro de Capacitación de Hino.



Todos los participantes se reunieron para una fotografía de grupo al final de la ceremonia de reconocimiento.