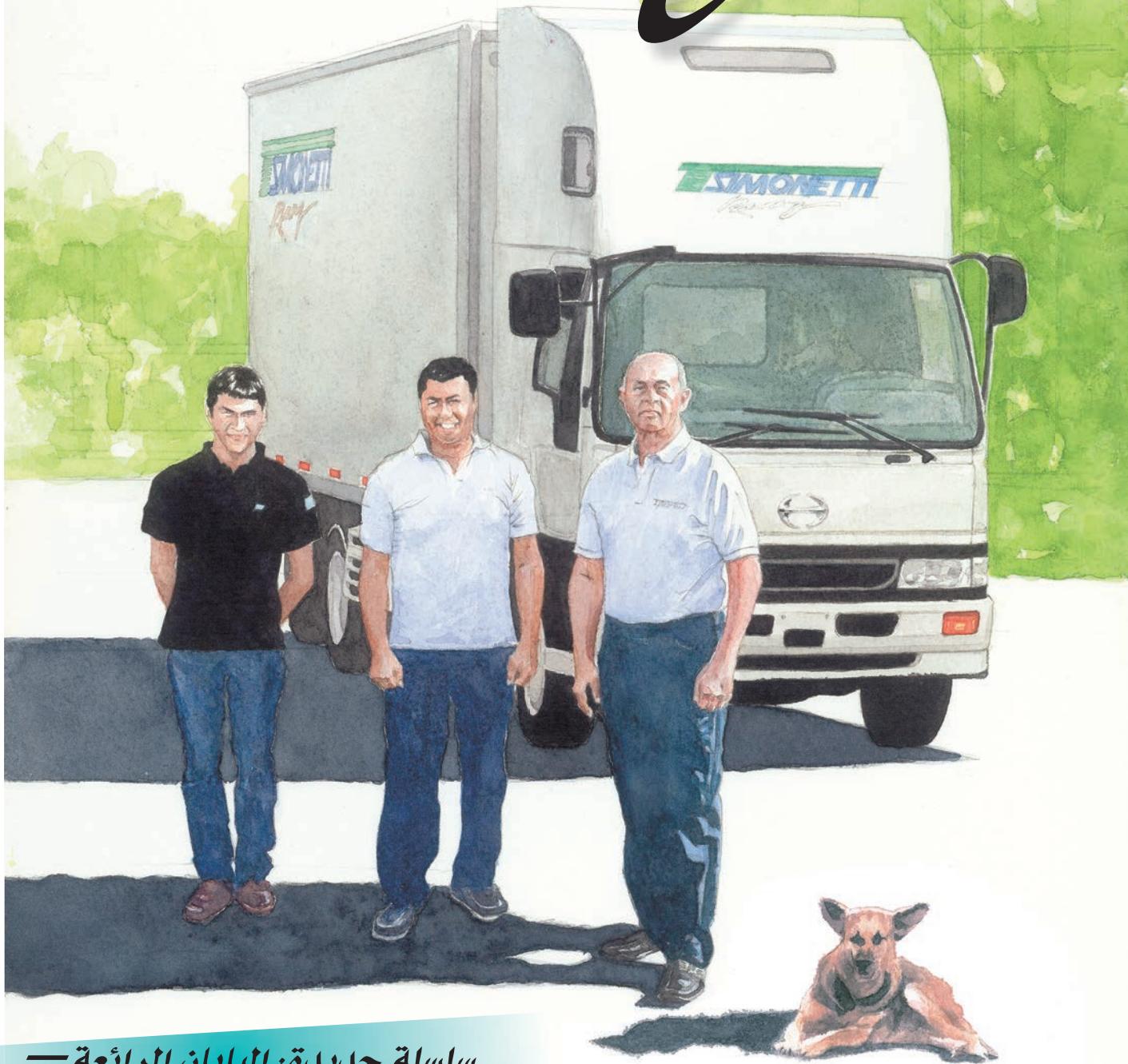


# HINO

العلامة التجارية العالمية لكافة العملاء

## Cares



### سلسلة جديدة: اليابان الرائعة — حول موطن هينو

هينو علامة تجارية عالمية أبصرت النور في اليابان. ما هو الموطن الذي شق طريق فلسفة هينو المتمثلة في "العميل أولاً"؟ بدءاً من هذا العدد، نود أن نعرفك على ثقافة اليابان وخصائصها الطبيعية وروحها.

الرسم التوضيحي: سيمونتي، تشيلي، المقالة في الصفحة 2.

  
**HINO**

# شاحنات هينو ستواصل تلبية توقعات عملائها طالما يتم إجراء أعمال الفحص اليومي والصيانة الدورية.



1: نظرة واحدة إلى داخل الكابينة كفيلة بإخبارنا أن الشركة تعنى جيداً بهذه الشاحنة. 2: عمل ثلات أجيال في هذه الشركة، من الجد إلى الحفيد. 3: إن شاحنة الشركة من هينو تبدو كما لو أنها جديدة كلية.

السيد جورجي هيرنان سيمونيتى  
رئيس الشركة من الجيل الثاني.



شركات أخرى عندما نقود أحد شاحنات هينو ويعلقون، ‘إنها لشاحنة جميلة.’” كما أنه من المعروف أن شاحنات هينو لا تتعرض للكثير. أعرف أحد السائقين الذي يقود شاحنته الرابعة الجديدة الآن، وهو على علم أنني ما زلت أقود نفس الشاحنة من هينو. وقد قال معلقاً ذات مرة، ‘الم’ نعم باستبدال شاحنتك بعد؟’ أما زلت تقود الشاحنة القديمة؟ إلا أن شاحنة هينو الخاصة بنا لم تخسر شيئاً في المقابل—حتى أنها ما زالت نظيفة. أتمنى شراء شاحنتي التالية من هينو، أيضاً—إلا أنني لا أملك أدنى فكرة متى يمكن أن يكون ذلك، نظرًا لأن هذه الشاحنة قد تخدمنا لمدة 30 عاماً أخرى. هذا يبيّن مدى روعة الجودة التي تتمتع بها هينو. إذا استعملت قطع غيار أصلية، حتى أن أصغر القطع تعد قوية للغاية.”

“نقوم بقيادة شاحنات هينو هذه عبر كافة أرجاء تشيلي، وأتأكدون سعيد للغاية إذا كان هذا يعد بمثابة إعلان يخدم هينو.”



قطع شاحناتهم مسافة بين 4,000 و 5,000 كم في كل رحلة.

ترانزبورتس سيمونيتى في تشيلي هي أحد مالكي شاحنات هينو والتي تعلم كيف تحقق أقصى فائدة من الشاحنات الخاصة بها. وبفضل إجراء أعمال الفحص اليومية وممارسات الشركة التي تمثل دوماً في استعمال قطع الغيار الأصلية لعمليات الاستبدال، فإن واحدة من شاحناتها سجلت 1.12 مليون كيلومترًا على عداد المسافة في الوقت الذي خضع فيه المحرك للإصلاح—وأن الشاحنة ما زالت قوية للغاية. لقد تمت صيانتها جيداً، في الحقيقة، ما زال الكاربوريتر لا يحتاج إلى استبدال.

ونود هنا تقديم بعض كلمات من رئيس الشركة، السيد جورجي هيرنان سيمونيتى.

“تقوم شركتنا بنقل الأطعمة المجمدة والأدوية إلى محلات السوبر ماركت والمتاجر الصغيرة والصيدليات عبر كافة أرجاء تشيلي. ومن بين الشاحنات التي نمتلكها في الوقت الراهن، هناك ثلاثة شاحنات من هينو. وقد تم شراء أحدها في عام 1998، وما زلت تعمل بكل قوة في الطليعة. عادةً ما يأتي إلينا سائقون من



يمكن رؤية جبال الأنديز من سانتياغو.

تمثل الشاحنات، والتي تعتبر الركيزة الأساسية للعمليات اللوجستية حول العالم، “أصولاً حية” لعملائنا. ولهذا السبب بالذات، على كل شاحنة أن تضمن مستوى معين من الجودة قادر على تلبية توقعات أولئك العملاء بالكامل. وبدون استثناء، يجب أن توفر الشاحنات اقتصاداً في استهلاك الوقود قادرًا بدوره على توفير كفاءة مالية، ومتانة بحيث تتمكنها من العمل مع أدنى فترات توقف، وبأداء قيادة يضمن قدرة الشاحنات على إيصال القوة المتأصلة في مواصفات التصميم، بالإضافة إلى تحقيق أداء آمن لا يرقى إليه الشك.

إن شاحنات هينو ما هي إلا تجسيد لجودة وموثوقية عالية المستوى. وبضممان خصوصيتها لصيانة دورية، فإنها ستواصل تحقيق إمكانياتها على مدى أعوام عديدة قادمة.

## حالة دراسية حول الصيانة: سانتياغو، تشيلي

هينو في تشيلي مسؤولة عن تقديم الدعم الكلي لسيمونيتى وغيرها من العملاء في تشيلي.



# هينو ملتزمة في مواصلة وضع معايير عالمية بينما تعمل جاهدة على تلبية توقعات عملائها.

أن اتباع آلية من هذا النوع عادةً ما تتطلب تشغيل المحرك ضمن نطاق ضيق من نسب الهواء والوقود، مما يجعل ذلك أكملًّا غير عملي بالنسبة لمحركات дизيل، والتي تحتاج لكمية هواء زائدة لعملها. ونتيجة لذلك، كان على المطوروين ابتكار تقنيات منفصلة للحد من تشكّل أكسيد النيتروجين (NOx) والمادة الجزيئية (PM) في انبعاثات дизيل.

وفي عام 2003، قامت هينو بتطوير نظام تقليل جزيئات дизيل الفعال (DPR)، وهو النظام الأول في العالم الذي يعمل على الحد من انبعاثات المادة الجزيئية (PM) بشكل مثير في المركبات التجارية. إلا أن تقنية هينو لا يتوقف هنا. إن الطريقة التي تنتهجها حالياً بهدف تقليل انبعاث غازات أكسيد النيتروجين (NOx) من المركبات التجارية هي نظام يوريا SCR (التعفيض التحذيري الانتقائي). وذلك بالاعتماد على مبدأ أن الأمونيا (NH3) تتفاعل بشكل كيميائي مع أكسيد النيتروجين (NOx) لإنتاج النيتروجين والماء—وهو نفس المبدأ المعتمل به في أنظمة معالجة انبعاثات الغاز في محطّات توليد الطاقة الكهربائية الحرارية والمرافق المشابهة. مع ذلك، فإن الحجم الهائل لأنظمة يوريا SCR تجعلها غير ملائمة لشاحنات المهام الخفيفة إلى المتوسطة، بالإضافة إلى أنه يصعب استعمال النظام في المناطق التي تفتقر إلى البنية الأساسية لإمدادات اليوريا مائي.



وللتغلب على هذه المشاكل، قامت هينو بتطوير نظام تقليل جزيئات дизيل الفعال (DPR) الجديد وهو النظام الأول في العالم لتنقیل كل من أکاسید النيتروجين (NOx) والمادة الجزيئية (PM) وذلك باستعمال وقود المركبة الخاص (الزيت الخفيف) كعامل للخفض، دون الحاجة لليوريما المائي. لا تعمل تكنولوجيا المحفز المتطورة هذه على التخلص من عناء التوقف لإعادة التزويد باليوريما المائي فحسب ولكن أيضًا توفر مزايا اقتصادية فريدة. يمتاز النظام بأنه مدّمج وخيف الوزن، الأمر الذي يعني أنه قادر على التكيف مع الحيز والقيود الهائلة التي تفرضها مختلف أحجام شاحنات المهام الخفيفة والمتوسطة، موفرًا بذلك قيمة تجارية ممتازة ككل.

وفي عام 2014، حاز الابتكار والإنجاز التكنولوجي الذي حققه نظام تقليل انبعاثات الغازات الجديدة DPR من هينو على خمس جوائز رفيعة المستوى في اليابان، بما في ذلك جائزة وزير الاقتصاد والتجارة والصناعة من قبل الجمعية اليابانية للترويج لصناعة الآلات.

ناهيك عن ذكر أن هذه التقنيات من هينو لم يتم تطويرها بين ليلة وضحاها. يقوم نظام تقليل جزيئات дизيل الفعال (DPR) الجديد بتتبع نشأته الأولى منذ 25 عاماً مضت تكريباً إلى الوقت الذي بدأ فيه البحث والتطوير بالاعتماد على الرؤية التي تفيد أن محركات дизيل المستقبليّة ستتطلّب تقنيات خاصة بالمحفز لتقليل الانبعاثات. لم يكن لهذه التكنولوجيا أن تتحقق لو لا بصيرة وشفافية هينو في الإصرار على مواجهة التحديات الصعبة بشكل مستمر.

ولقد تم تحقيق إنجازات لا تحصى أخرى بالاعتماد على فلسفة التطوير السباقية من هينو. كما أن الابتكارات المتعلقة بتكنولوجيا الاقتصاد في استهلاك الوقود تشمل على تجويف مبرد لإعادة تدوير غاز العادم (EGR) الخاص بفقدان الضغط المنخفض وبالضغط المترافق، الأمر الذي يمكنه من إعادة تدوير غاز العادم (EGR) المبرد بكمية كبيرة؛ وسامعاً إعادة تدوير غاز العادم (EGR) كبير السعة؛ وكانت المروحة الذي يتم التحكم به إلكترونياً والذي يحد من فقدان الطاقة في محرك المروحة. ولقد تم تمديد عمر خدمة المحرك بفضل تقنيات بهذه حيث تم دمج تقنيات تحسين زيت المحرك ودرجة حرارة الماء في الأنظمة التي تعمل على التقليل من استهلاك الزيت.

في الحقيقة، هناك العديد من التقنيات الأخرى التي نود إعلام قرائنا عنها، لذلك سوف نقوم بالكشف عن القليل منها في كل مرة في الإصدارات القادمة من هذه المجلة.

ونترككم مع رسالة من السيد بابا موجهة لعملائنا حول أرجاء العالم:

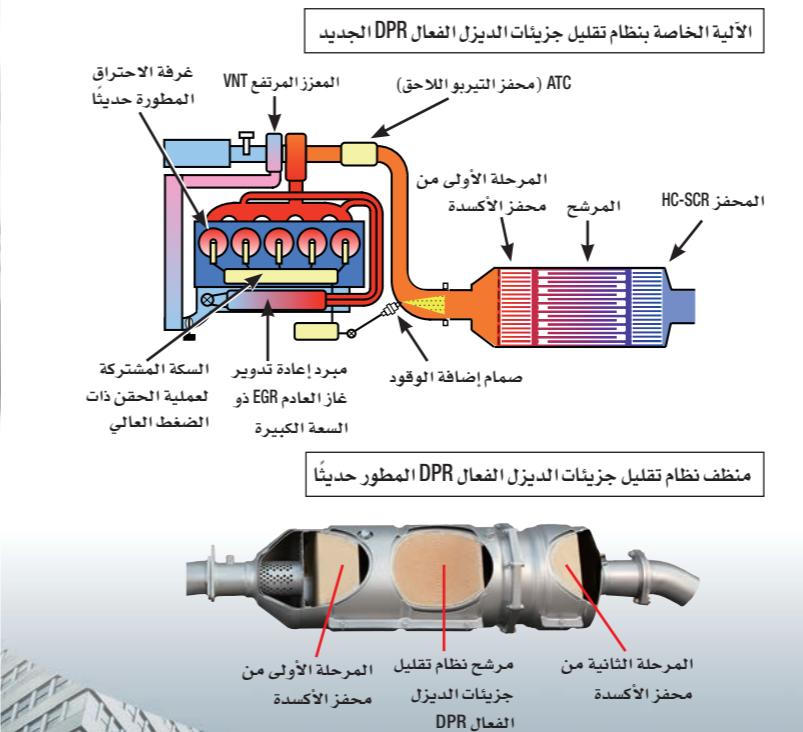
”بفضل ثقة عملائنا بنا وتوّقعاتهم الكبيرة في هينو فقط استطاع مطورو المحرك مثلنا التغلب على العديد من التحديات الصعبة. وأعتقد أن الحاجة لتحقيق انبعاثات أقل وكفاءة أفضل في استهلاك الوقود ومخرجات أعلى وموثوقية أعظم سوف تستمر فقط في النمو، ونحن في هينو ملتزمين ببذل قصارى جهدنا لتلبية ثقة عملائنا وتوقعاتهم. ترقب أمورًا عظيمة من هينو ونحن نمضي قدماً إلى المستقبل.“

ولطالما بقي هذا الشغف متجرداً في أعماق المطوروين لدينا فإن تقنيات هينو ستواصل توسيع طليعة الابتكارات الخاصة بها.



**كازوبيكي بابا**  
المدير العام  
قطاع هندسة المحرك

”يمكّني الإفادة بكل فخر أن تقنية هينو في مجال الكفاءة في استهلاك الوقود وتقليل الانبعاثات وتمديد عمر الخدمة هي من بين أفضل الأمور التي تتمتع بها بالعالم“، هذا ما قاله السيد كازوبوكى بابا، المدير العام في قطاع هندسة المحرك في هينو. يتم بالفعل تطبيق منتجات هينو بتقنيات متقدمة جداً، الأمر الذي يتيح للسيد بابا أن يقوم بتقديم مثل هذه المطالبات وهو على ثقة تامة بذلك.



# الملف 1: واشوكو

ما مدى معرفتك باليابان، مسقط رأس هينو موتورز؟ سنقوم بطرح العديد من الجوانب حول الثقافة اليابانية في محاولة لمنحك فرصة للتعرف على موطننا. في أول مقالاتنا من هذه السلسلة، سنقوم بتسلیط الضوء على المطبخ الياباني، أو "واشوكو".

## سمات واشوكو

### ٤ اتصال وثيق مع المناسبات والفعاليات السنوية، مثل عطلات العام الجديد

ساهمت العلاقة الوثيقة مع المناسبات والفعاليات السنوية بتطوير المطبخ الياباني. لعبت وجبات الطعام دوراً هاماً في ترسير أواصر العلاقات بين أفراد الأسرة والمجتمع باعتبارها مناسبة رائعة يقضى الأشخاص فيها وقتاً مع بعضهم البعض في مشاركة الطعام، الذي يعتبر هبة من هبات الطبيعة.

يُقدم الطعام بطريقة تعرّض جمال الطبيعة وألوان مختلف الفصول.



### ١ تشكيلة متنوعة من المكونات الطازجة، واحترام لطبيعتها الجوهرية

الأرخبيل الياباني يمتد على مسافة عظيمة من الشمال إلى الجنوب، مجذّب بذلك العديد من البيئات الجغرافية بما في ذلك المحيطات والجبال والريف. وبذلك، تستعمل كل منطقة تشكيلة متنوعة من المكونات الفريدة التي تتمتع بطابع خاص في كل منطقة. بالإضافة إلى ذلك، لقد تم تطوير تقنيات وأدوات إعداد الطعام بشكل كبير بهدف إبراز الجودة الجوهرية لتلك المكونات.

### ٢ مطبخ متوازن غذائياً وصحي

يُقال أن أسلوب الأكل الياباني، والقائم على فكرة "حساء واحد وتلاث أطباق من الخضروات"، يوفر التوازن الغذائي المثالي. بالإضافة إلى ذلك، أدى الاستعمال العتيري "لأومامي" في الحصول على نظام غذائي يقوم باستهلاك مقدار ضئيل جداً من الدهون الحيوانية، مما يساعد على تمديد فترات الحياة المحلية وتقاديم البدانة بين السكان اليابانيين.

### ٣ إن الوجبات ما هي إلا تعبير عن جمال الطبيعة وتغير الفصول

إن جمال الطبيعة وتغير الفصول الذي يتم التعبير عنه في وجبات واشوكو يعد سمة جمالية أخرى. يتم تزيين الطعام عادة بأزهار وأوراق موسمية، من ثم يتم تقديمها على أطباق وتقديمها بأواني تتماثل مع الموسم كوسيلة لتقدير ذلك الوقت من السنة بالكامل.



(إن المذكور أعلاه مقتطف من الموقع الإلكتروني الخاص بوزارة الزراعة والغابات ومحاصيد الأسماك.)

"كاشورا موكى" هي طريقة لقطع الدايكون (النجل الياباني) دون تحريك شفرة السكين ولكن بتدوير الدايكون حولها بدلاً من ذلك. يتيح ذلك للطاهي قطع الدايكون شرائح رقيقة للغاية دون إتلاف تركيبته.



التمييز الدقيق في كيفية الإبراز الكامل للجودة التي يتمتع بها كل مكون موسمي، والسعى وراء تحقيق التوازن الغذائي المثالي، والانتباه الذي ينطوي عليه العديد من العناصر الجمالية، والروح الخالدة لتعزيز الروابط داخل المجتمع أو العائلة وذلك كله من خلال الفعل المتمثل في مشاركة وجبات الطعام... هل من المعقول أن يكون أمراً مبالغًا به لوقتنا أن التزام هينو بصناعة منتجات عالية الجودة والتي تلائم كل منطقة على حدة في العالم يتشارط مع العناصر المشتركة لهذه الروح من السعي وراء الأفضل في المطبخ؟



"واشوكو: ثقافات غذائية تقليدية يابانية" كمنصر من التراث الثقافي غير المادي من قبل اليونسكو UNESCO، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. وعند اتخاذ قرارها، أفادت اليونسكو UNESCO، أن "واشوكو مرتبطة بروح أساسية لاحترام الطبيعة، وقد تم توارثه عبر الأجيال باعتباره عرف اجتماعي تقليدي."

فما هو، واشوكو، على وجه التحديد؟ لقد تم وصفه بالتفصيل في المعلومات المرجعية التي قدمتها الحكومة اليابانية في تطبيق لحالة التراث الثقافي غير المادي، ونود تقديم مقتطف عنه هنا.

السوشي هو واحد من الأطباق اليابانية الرئيسية، وهو مصنوع من الطعام البحري الطازج والأرز المنكه بالخل.

اليابان هي أرخبيل التي تمتد على مسافة طويلة من الشمال إلى الجنوب، مع أربعة فصول متميزة سنوياً. لقد أنعم الله على هذه الأرض بهبات طبيعية وفيرة، كما قد تمت رعاية المطبخ الذي نشأ هنا عبر قرون عدة، وذلك للحفاظ على روابط قوية مع الطبيعة. إن الشعب الياباني بشكل عام يكن احترام عظيم للطبيعة، كما أنهم يتمتعون بفطنة كبيرة فيما يتعلق بتطوير تقنيات إعداد الطعام والتي تُبرز حقاً الجودة في مكوناتها، وخاصة فيما يتعلق بتلك الأدوات والنكهات التي لا يمكن التمتع بها إلا "في الموسم". وفي ديسمبر من عام 2013، في المؤتمر الحكومي الدولي الثامن والذي عُقد في باكو، أذربيجان، تم تسجيل

"تعد شركتنا أحد فروع شركة كوكاكولا العالمية. نقوم بتصنيع وتوزيع العديد من منتجات كوكاكولا، وفي المقام الأول الكوكاكولا والفانتا والسيرايت. ونحن نقوم بخططة جمجمة أرجاء اليمن ولدينا مراكز للتوزيع في المدن اليمنية الرئيسية. نقوم باستعمال ما يقارب 100 شاحنة في تلك المراكز، حيث نقوم بتشغيل ما مجموعه 18 شاحنة هينو من سلسلة HINO500 و HINO300 Series. وفي الوقت الراهن، لقد قمنا بتقديم طلب لشراء 19 شاحنة أخرى ليصبح مجموع ما نملكه من شاحنات هينو في أسطولنا 37 شاحنة. نملك شاحنات من علامات تجارية أخرى، ولكن حصة شاحنات هينو في أسطولنا تستمر بالنمو. عندما قمنا بشراء أول شاحناتنا من هينو، كان هدفنا يتمثل في معرفة مدى ملائمتها للعمليات التي تقوم بها مقارنة بشاحنات الصانعين الآخرين. وبعد مرور عام، أصبح من الجلي لدينا أن جودتها تتفوق على العلامات التجارية الأخرى. فهي تحظى بكفاءة جيدة في استهلاك الوقود وأداء ممتاز على الطريق، بالإضافة إلى سهولة صيانتها. كما أنها سعداء للغاية بخدمات ما بعد البيع التي ترافق الشاحنات، وخاصة أنها قادرين على التحدث بشكل مباشر مع طاقم الموظفين في الوكالة الخاصة بنا، صناعه هينو. عندما تتفحص المحيط حولك فيما يخص معايير الصناعة في السوق اليمني، فإن خدمات الدعم من هينو تتفوق على كل ما هو متوفّر في ذلك السوق. وبما أن شاحنات هينو على درجة عالية من الكفاءة سواء من حيث استهلاك الوقود وتكليف الصيانة، فقد تركوا انطباعاً إيجابياً انعكس على أرباح شركتنا كل. كما ينبغي على الإشارة أيضاً إلى أن قطع الغيار الخاصة بهم تتسم بالمتنانة للغاية."

السيد أخيليش تشوهان  
المدير المالي،  
كوكاكولا وشركائها، اليمن



## عمليات خدمات هينو في اليمن تفوق على كل شيء آخر.



شاحنات الشركة ذات اللون الأحمر من هينو هي مشهورة في مختلف أنحاء اليمن.



تقوم الشركة في الوقت الراهن بتشغيل 18 شاحنة من هينو، وتواصل زيادة عدد شاحنات هينو في أسطولها كل سنة.

ويمجد أن بدأنا بتشغيل شاحنات هينو، شعرت على الفور أنها فاقت توقعاتنا. تحظى شاحنات هينو بمحركات قوية جداً، كما أنها أكثر كفاءة في استهلاك الوقود والزيت. كما أنها توفر خدمات رائعة ما بعد البيع، وبغض النظر عن نوع المشكلة، يقوم طاقم الموظفين بالطرق إليها على الفور. لذلك فتحن عازمون على شراء المزيد من شاحنات هينو في المستقبل كما أثنا نتعلّم لتأسيس علاقة متينة مع هينو."

**السيد صالح كامل / سائق**  
شاحنات هينو ممتازة. فهي أفضل من كافة الشاحنات التي قمت بقيادةتها في الماضي، سواء من حيث التحمل والأداء على الطريق. كل ما يتعلق بها عظيم جداً لدرجة أنني لا استطيع التفكير بشيء لا يسعدني فيها. فأنا استمتع بهذه التجربة بالكامل."



"طالما كان اسم هينو معروفاً وذاع السيط لسنين عديدة في اليمن. ولقد وردتنا العديد من القصص حول شاحنات هينو التي تم شراؤها في السبعينيات بأنها ما زالت تعمل بشكل جيد إلى الآن. تكتمن مسؤوليتها في إدارة كافة السيارات والشاحنات التي نستعملها في شركتنا، وكانت قد سمعت العديد من الأخبار الجيدة عن هينو حتى قبل شراؤنا بشرائها. كما علمت أيضاً أن المركز التجاري للسيارات والمحركات (AMTC) مسؤول عن خدمات ما بعد البيع الخاصة بهينو. إذ تحظى توبيخات بالعديد من فروع الخدمات عبر أرجاء اليمن، وبما أن أعمالنا التجارية تغطي اليمن كل، فإن الوصول لفروع الخدمة في أجزاء عديدة من المدينة يعد ميزة كبيرة."



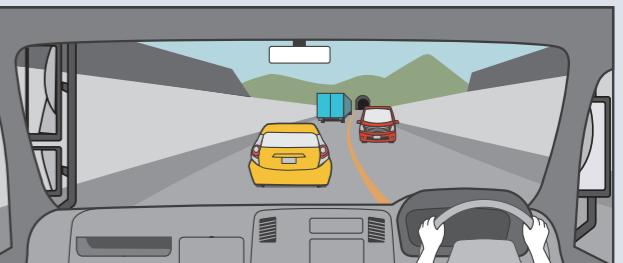
السيد رايدان الحكيمي /  
مدير الأسطول

### أساليب القيادة لتجنب المواقف الخطيرة:

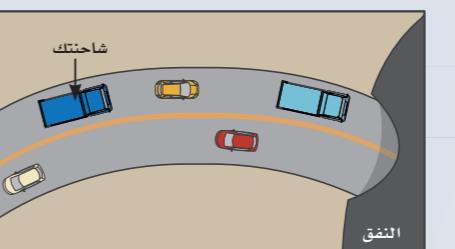
### حافظ على مسافة كافية وذلك لتفادي التصادمات الطرفية الخلفية.

تلعب الشاحنات دوراً هاماً في العمليات اللوجستية. أحد المسؤوليات الاجتماعية التي تقع على عاتق سائقى الشاحنات هي القدرة على تفادي التسبب بحوادث وممارسة القيادة الآمنة على نحو مستمر. أملنا هو المساهمة قدر المستطاع في حصولك على قيادة آمنة. هذا هو سبب قيامنا بإطلاق سلسلة "أساليب الأساسية لتحقيق قيادة آمنة" بدءاً من هذا الإصدار.

دعنا نقول أنك تقد شاحنتك على طريق باتجاهين وبوجود مسرب واحد في كل اتجاه. هناك سيارة ركاب أمامك، وشاحنة مهام ثقيلة أمام تلك السيارة. على بعد مسافة ملائمة للأمام، ترى مدخل النفق. في هذه الحالة، ما أنواع المخاطر التي يمكن أن تتوقعها؟



كيف إذن يمكنك تجنب هذه المخاطر؟ الشيء الأول الذي عليك وضعه في الحسبان هو زيادة المسافة بينك وبين المركبة التي أمامك، مع إبقاء عينيك على الطريق. بفعل ذلك، حتى لو انخفضت سرعة المركبة التي أمامك بشكل مفاجئ أو توقفت، فإنك ستحظى بفرصة أفضل لتجنب الارتطام بها. وأيضاً، ضع في الحسبان دائمًا أن السيارة التي أمامك ستقوم بخفض سرعتها في الأنفاق.



الجدول 1: يتم تصنيف الحوادث حسب الفئة والطرف الأساسي (مركبات النقل ذات المهام الثقيلة والمتوسطة، سيارات الركاب) عدد الحوادث (2012)

مركبات النقل ذات المهام الثقيلة والمتوسطة	سيارات الركاب		
	نسبة جميع الحوادث	نسبة جميع الحوادث	عدد الحوادث
مركبة-شخص	%6.3	1,514	30,694
وجه-وجه	%1.6	378	6,342
طريق-خلفي	<b>%50.4</b>	<b>12,162</b>	<b>336.2</b> 116,739
وجه على زاوية	%10.3	2,483	79,769
أثناء الانعطاف لليمين	%5.4	1,307	29,173
أثناء الانعطاف لليسار	%5.9	1,422	16,834
آخر	%18.8	4,530	36,222
مركبة لوحدها	%1.5	358	6,954
قطار	%0.0	0	15
المجموع	%100.0	24,154	%100.0 322,742

الجدول 2: الوهيات في التصادمات الطرفية الخلفية (2012)

النسبة	عدد وقفات التصادمات الطرفية الخلفية	عدد وقفات التصادمات الطرفية الخلفية	مركبات النقل ذات المهام الثقيلة والمتوسطة، سيارات الركاب
<b>%0.72</b>	12,162	87	مركبات النقل ذات المهام الثقيلة والمتوسطة
<b>%0.06</b>	116,739	70	سيارات الركاب

إليك بعض نقاط البيانات من اليابان لعام 2013، والتي تُظهر أن نسبة 50% تقريباً من الحوادث التي تسببت بها مركبات النقل ذات المهام الثقيلة والمتوسطة هي تصادمات طرفية خلفية. يظهر لنا الجدول 1 عند النظر إليه أن هذه النسبة مرتفعة مقارنة بذلك الخاصة بسيارات الركاب. يُظهر لنا الجدول 2 نسبة الحوادث المميتة بين مركبات النقل ذات المهام الثقيلة والخلفية. إن نسبة التصادمات الطرفية الخلفية التي كانت مركبات النقل ذات المهام الثقيلة والمتوسطة جزءاً منها والتي تسببت في حوث وفاة أعلى 10 مرات من نسبة سيارات الركاب. وهذا يدل بشكل واضح كف أن التصادمات الطرفية الخلفية التي تسببت بها مركبات النقل ذات المهام الثقيلة والمتوسطة يمكن أن تؤدي إلى وقوع حوادث خطيرة. وهذه ليست مجرد قصة من أرض بعيدة، إن المساحة التي تسببت بها التصادمات الطرفية ستكون هي ذاتها في بلدك أيضاً.

اترك مسافة كافية ورافق بحذر سلوك السيارة التي أمامك أثناء القيادة. إنه أمر في غاية البساطة. أملنا هو أن تبدأ بإيلاء اهتمام أكبر للقيادة الآمنة ابتداءً من اليوم بحيث تتمكن من تحقيق أفضل أداء لك.

**السيد عزيز بدراوي**  
المدير التنفيذي في شركة أوزون، المغرب

نقاط القوة التي تتمتع بها هينو تقدم مزايا تنافسية هامة لشركة أوزون: “تتيح لنا هذه المركبات تحسين عمليات الشراء التي تقوم بها بالإضافة إلى تكاليف التشغيل، وهذا الأمر الذي يعلم على تقوية قدراتنا التنافسية في المناقصات إلى جانب ضمان رضا العملاء لدينا،” هذا ما قاله السيد بدراوي. “في الحقيقة، إن المزايا التي نجنيها من شاحنات هينو ذات شأن كبير بحيث يفسر ذلك بمفرده نجاحنا في بعض المناقصات.” وفي الموجز، قال، “هينوهي السر وراء نجاحنا.”

ليس هناك أدنى شك من أن هذا النجاح قد أثار الحسد بين منافسي شركة أوزون، وقام البعض منهم بالفعل بتقليل وصفة النجاح الخاصة بشركة أوزون والتغول إلى استعمال شاحنات هينو. إلا أن السيد بدراوي لا يمانع ذلك الفعل: “يعد هذا أمراً جيداً بالنسبة لهينو، فهي علامة تجارية بارزة وتستحق كل النجاح الذي تحصدته.”



### هينو: المعنى الحقيقي لخدمة العملاء

ويقدر أهمية الصلاحة والتصميم في تقييم قدرات الشاحنات، إلا أنها لا يضمنان ولاء العملاء. إن الشيء الذي حافظ على ولاء شركة أوزون لعلامة هينو التجارية هي الجودة التي تتمتع بها خدماتها. وفقاً للسيد بدراوي، “إننا سعداء للغاية بالظروف التي نستلم بها الشاحنات، كما نقدر مدى توفر قطع الغيار وظروف تسليمها. إن عقد الصيانة الذي بيننا وبين وكيل هينو المحلي يمنحك ميزة التكلفة الأمثل وخدمة جيدة في مواقع خدمات هينو عبر أرجاء المغرب.” كما يستشهد الفنانين العالميين في شركة أوزون من تدريبات الخدمة التي يقدمها وكلاء هينو، الأمر الذي يتيح لشركة أوزون المحافظة على مركتها في أفضل حال. تتلقى شركة أوزون أيضاً من وكيل هينو الم المحلي تدريبات حول أساليب القيادة الآمنة والقيادة الرفيعة بالبيئة. أدت جميع برامج التدريب هذه إلى تحسين تكاليف الوقود والإطارات.

### قدرة تنافسية معززة

تقديم القوة التي تتمتع بها هينو تقدم مزايا تنافسية هامة لشركة أوزون: “تتيح لنا هذه المركبات تحسين عمليات الشراء التي تقوم بها بالإضافة إلى تكاليف التشغيل، وهذا الأمر الذي يعلم على تقوية قدراتنا التنافسية في المناقصات إلى جانب ضمان رضا العملاء لدينا،” هذا ما قاله السيد بدراوي. “في الحقيقة، إن المزايا التي نجنيها من شاحنات هينو ذات شأن كبير بحيث يفسر ذلك بمفرده نجاحنا في بعض المناقصات.” وفي الموجز، قال، “هينوهي السر وراء نجاحنا.”

ليس هناك أدنى شك من أن هذا النجاح قد أثار الحسد بين منافسي شركة أوزون، وقام البعض منهم بالفعل بتقليل وصفة النجاح الخاصة بشركة أوزون والتغول إلى استعمال شاحنات هينو. إلا أن السيد بدراوي لا يمانع ذلك الفعل:

“يعد هذا أمراً جيداً بالنسبة لهينو، فهي علامة تجارية بارزة وتستحق كل النجاح الذي تحصدته.”

يتطرق السيد بدراوي إلى صندوق التروس القوي بشكل ملحوظ والموجود بشاحنات هينو على سبيل المثال: لم تقم شركة أوزون باستبدال صندوق تروس واحد في أي من شاحنات هينو الخاصة بها لمدة ثلاثة سنوات.

### لم يتم إغفال التصميم!

بالإضافة إلى الصلاحة التي تتمتع بها، فإن منتجات هينو تبرز بشكل قوي بفضل مظهرها المرئي. قد يبدو التصميم جانباً ثانوياً عندما يتعلق الأمر بشاحنات جمع التفاصيل، هذا ما لاحظه السيد بدراوي. “إلا أنها عندما ندخل في مناقصة حول عقود الخدمات، تعتبر جميع العناصر أمراً هاماً جداً لضمان نجاحنا. وعندما نقوم بتسليم الضوء على المظهر المرئي لشاحنات هينو في المناقصات التي ندخل بها، فهي تجعل الأمر يصب في صالحنا بالتأكيد.”

### هينو: المعنى الحقيقي لخدمة العملاء

ويقدر أهمية الصلاحة والتصميم في تقييم قدرات الشاحنات، إلا أنها لا يضمنان ولاء العملاء. إن الشيء الذي حافظ على ولاء شركة أوزون لعلامة هينو التجارية هي الجودة التي تتمتع بها خدماتها. وفقاً للسيد بدراوي، “إننا سعداء للغاية بالظروف التي نستلم بها الشاحنات، كما نقدر مدى توفر قطع الغيار وظروف تسليمها. إن عقد

الصيانة الذي بيننا وبين وكيل هينو المحلي يمنحك ميزة التكلفة الأمثل وخدمة جيدة في مواقع خدمات هينو عبر أرجاء المغرب.” كما يستشهد الفنانين العالميين في شركة أوزون من تدريبات الخدمة التي يقدمها وكلاء هينو، الأمر الذي يتيح لشركة أوزون المحافظة على مركتها في أفضل حال. تتلقى شركة أوزون أيضاً من وكيل هينو المحلي تدريبات حول أساليب القيادة الآمنة والقيادة الرفيعة بالبيئة. أدت جميع برامج التدريب هذه إلى تحسين تكاليف الوقود والإطارات.

### قدرة تنافسية معززة

تقديم القوة التي تتمتع بها هينو تقدم مزايا تنافسية هامة لشركة أوزون: “تتيح لنا هذه المركبات تحسين عمليات الشراء التي تقوم بها بالإضافة إلى تكاليف التشغيل، وهذا الأمر الذي يعلم على تقوية قدراتنا التنافسية في المناقصات إلى جانب ضمان رضا العملاء لدينا،” هذا ما قاله السيد بدراوي. “في الحقيقة، إن المزايا التي نجنيها من شاحنات هينو ذات شأن كبير بحيث يفسر ذلك بمفرده نجاحنا في بعض المناقصات.” وفي الموجز، قال، “هينوهي السر وراء نجاحنا.”

ليس هناك أدنى شك من أن هذا النجاح قد أثار الحسد بين منافسي شركة أوزون، وقام البعض منهم بالفعل بتقليل وصفة النجاح الخاصة بشركة أوزون والتغول إلى استعمال شاحنات هينو. إلا أن السيد بدراوي لا يمانع ذلك الفعل:

“يعد هذا أمراً جيداً بالنسبة لهينو، فهي علامة تجارية بارزة وتستحق كل النجاح الذي تحصدته.”

منذ تأسيسها في عام 2010، تعمل شركة أوزون في 25 منطقة عبر المغرب ولديها حتى اليوم ما يزيد عن 3,200 موظف. عندما قامت شركة أوزون بشراء شاحناتها الأولى من هينو في عام 2011، اختارت شركة أوزون شاحنات هينو ذات الوزن 3.5 طن و 5.5 طن. وبدأت شركة أوزون لاحقاً بالحصول على شاحنات هينو ذات الوزن 8.5 طن أيضاً، وخلال أشهر قليلة سرعان ما بدأ أسطول شركة أوزون من شاحنات هينو بالنمو ليصل إلى عدده الحالي الذي يقدر بنحو 30 شاحنة من مجموع 500 شاحنة في الأسطول. في الحقيقة، لم تعد شركة أوزون تأخذ بعين الاعتبار أي صانعين آخرين لتزويدتها بشاحنات ذات الوزن 3.5 إلى 8.5 طن.

### مزايا منقطعة النظير

هناك حججاً مقنعة تصب في صالح شاحنات هينو: إن شاحنات هينو ذات الوزن 3.5 طن و 5.5 طن فعالة للغاية في المناطق الضيقية، والتي يصعب الوصول إليها في الشاحنات الكبيرة. كما هو الحال في مدينة فاس حيث تفوم بأداء أعمالنا،” هذا ما لاحظه السيد عزيز بدراوي، المدير التنفيذي في شركة أوزون. كما تحظى شاحنات هينو ذات الوزن 8.5 طن بمزاياها الخاصة: “يمكن أن تحمل شاحنة هينو ذات الوزن 8.5 طن من 5 إلى 6 متر مكعب من التفاصيل. فاسعة التي تتمتع بها مثيرة للإعجاب.”

يمكن أن يعزى الثناء الذي قام به السيد بدراوي إلى صلاحة شاحنات هينو. إلى جانب قدرتها على حمل الحمولات الثقيلة، فقد أثبتت شاحنات هينو موثوقيتها عندما واجهت العديد من التحديات الأخرى: “تعرض الشاحنات الخاصة بنا عادة إلى ظروف قاسية للغاية. إذ يتم تشغيلها على أرض غير مستوية ويتم استعمالها بشكل مكثف مع فترات توقف قليلة. مع ذلك، وحتى في ظل الظروف المرهقة هذه، لا تزال منتجات هينو تتمتع بكتفاه عالية جداً.”



# شاحنات هينو هي الشاحنات المفضلة قيادتها.

“مكالمات الخدمة على الطريق تكاد تكون معدومة لأسطولنا من شاحنات هينو. بالإضافة إلى العدد الضئيل من مكالمات الخدمة، تحظى الشاحنات باقتصاد فائق في استهلاك الوقود وموثوقية.”

“تستعمل سليب كاتري شاحنات هينو حصرياً، كما قامت بشراء ما يفوق 40 شاحنة من شاحنات هينو ذات الكابينة التقليدية على الصعيد الوطني. أحب هذه الشاحنات، وقد قمت بتوحيد الأسطول بأكمله على كلا جانبي الحدود.”

“عقب عمليات الشراء الحديثة للشاحنات لمكتب المنطقة الغربية، لم يألف السائقون المنتجات الجديدة من هينو في البداية. إلا أنها الآن الشاحنات التي يفضلون قيادتها. ومن ناحية السلامة، أفاد السائقون لدينا أن هناك عدد قليل من النقاط العمياء بفضل المشهد البانورامي للكابينة، كما أن مقعد السائق مريح للغاية وواسع بشكل كافٍ ليلاًئم كافة أنواع الأجسام.”

“وأنا واثق تماماً من أن أسطولنا الوطني من شاحنات هينو هو الخيار الأمثل لاحتياجات الأعمال الخاصة سليب كاتري. كلي فخر بأن أقوم بتزكية هينو للجميع.”



أوزون، هي مجموعة رائدة في مجال خدمات التنظيف وجمع التفاصيل في المغرب. تقام باستعمال شاحنات هينو منذ عام 2011. وفي ضوء العديد من المزايا التي تقدمها هينو فإن أوزون راضية بنسبة 100% بالختار الذي أقدمت عليه.

# ”هينو هي السر وراء نجاحنا.“

منذ تأسيسها في عام 2010، تعمل شركة أوزون في 25 منطقة عبر المغرب ولديها حتى اليوم ما يزيد عن 3,200 موظف. عندما قامت شركة أوزون بشراء شاحناتها الأولى من هينو في عام 2011، اختارت شركة أوزون شاحنات هينو ذات الوزن 3.5 طن و 5.5 طن. وبدأت شركة أوزون لاحقاً بالحصول على شاحنات هينو ذات الوزن 8.5 طن أيضاً، وخلال أشهر قليلة سرعان ما بدأ أسطول شركة أوزون من شاحنات هينو بالنمو ليصل إلى عدده الحالي الذي يقدر بنحو 30 شاحنة من مجموع 500 شاحنة في الأسطول. في الحقيقة، لم تعد شركة أوزون تأخذ بعين الاعتبار أي صانعين آخرين لتزويدتها بشاحنات ذات الوزن 3.5 إلى 8.5 طن.

### مزايا منقطعة النظير

إن شاحنات هينو ذات الوزن 3.5 طن و 5.5 طن فعالة للغاية في المناطق الضيقية، والتي يصعب الوصول إليها في الشاحنات الكبيرة. كما هو الحال في مدينة فاس حيث تفوم بأداء أعمالنا،” هذا ما لاحظه السيد عزيز بدراوي، المدير التنفيذي في شركة أوزون. كما تحظى شاحنات هينو ذات الوزن 8.5 طن بمزاياها الخاصة: “يمكن أن تحمل شاحنة هينو ذات الوزن 8.5 طن من 5 إلى 6 متر مكعب من التفاصيل. فاسعة التي تتمتع بها مثيرة للإعجاب.”

يمكن أن يعزى الثناء الذي قام به السيد بدراوي إلى صلاحة شاحنات هينو. إلى جانب قدرتها على حمل الحمولات الثقيلة، فقد أثبتت شاحنات هينو موثوقيتها عندما واجهت العديد من التحديات الأخرى: “تعرض الشاحنات الخاصة بنا عادة إلى ظروف قاسية للغاية. إذ يتم تشغيلها على أرض غير مستوية ويتم استعمالها بشكل مكثف مع فترات توقف قليلة. مع ذلك، وحتى في ظل الظروف المرهقة هذه، لا تزال منتجات هينو تتمتع بكتفاه عالية جداً.”

# نقاط أساسية حول تشغيل الشاحنات في البيئة الصحراوية.



تاكيشي كوميدا

المدير السابق، لمجموعة الشرق الأوسط وأوروبا وأفريقيا  
قسم الخدمات الإقليمية شعبة الخدمات الخارجية

ما يعني أنه عند قيادة الشاحنات في تلك المناطق، سيعمل الرمل الربط الموجود تحت إطاراتها على تشكيل حفر صلبة والتي يمكن أن تؤدي إلى حدوث توجّات على سطح الطريق. إن قيادة الشاحنات على مثل هذا النوع من سطح الطريق لفترات زمنية طويلة يمكن أن يتسبّب بمشاكل لنظام التعليق. إن القيادة على هذه الطرق لفترات زمنية طويلة يمكن أن يتسبّب في تلف الإطارات الخاصة بك. وعلى ما تم ذكره ، يمكن لمشغلي الشاحنات التقليل من الأعطال الخطيرة في أنظمة التعليق وإطارات الشاحنات الخاصة بهم من خلال إجراء كل من أعمال الصيانة اليومية والدورية، إلى جانب التقييد بممارسات القيادة السليمة الموصى بها في أدلة المالك الخاصة بهم.

إن البيئات الصحراوية قاسية بشكل واضح على الشاحنات. ولكن تم تصميم شاحنات هيّنة مع وضع الجودة نصب أعيننا، بحيث تكون قادرة على تحقيق أقصى إمكانياتها حتى في ظل هذه الظروف الشديدة. واني على ثقة تامة أن إجراء أعمال الصيانة اليومية المناسبة سيتيح لشاحنات هيّنة مواصلة ثباتية توقعاتك."

"إن الشاحنات التي تعمل في المناطق الصحراوية للشرق الأوسط معرضة لجزئيات رملية ناعمة للغاية بحيث يمكنها أن تلتتص بتجاويف بصمات أصابعك. يمكن أن يمتص مدخل سحب الهواء الخاص بالشاحنة هذه الجزئيات الدقيقة للغاية كالمسحوق مما يؤدي إلى سد منفذ الهواء. سيعمل منظف الهواء المسود على تقليل كمية الهواء المتندق إلى المحرك، الأمر الذي لن يعمل فقط على خفض كفاءة المحرك في استهلاك الوقود وخرج التيار، ولكن سيعمل أيضًا على زيادة كمية الدخان الأسود في الانبعاثات الخاصة به. وإذا تم تركها دون مراقبة، فمن الممكن أن يتسبّب ذلك في النهاية بالتلف الدائم للمحرك. إن عمليات الفحص المتكررة لمنظف الهواء الخاص بك باستعمال مؤشر الغبار بالإضافة إلى تنظيف واستبدال المرشح، كلما دعت الحاجة لذلك، سيساعد في منع الأعطال قبل حدوثها وتمديد عمر الخدمة التشغيلي لمركبتك.

"أثناء مهمتي في الشرق الأوسط، كنت مسؤولاً بشكل أساسياً عن دول مثل الإمارات العربية المتحدة وعمان والمملكة العربية السعودية، حيث يختلط الرمل بالرطوبة وذلك نظرًا لأن المناطق الصحراوية قريبة جدًا من المناطق الساحلية.

## مطلوب مساهمة القراء

سنقوم بإطلاق مسابقة التصوير الفوتوغرافي بدءاً من العدد التالي من مجلة عناية هيّنة HINO Cares. القراء مدعاون لإرسال صور فوتوغرافية وفقاً لموضوع معين.

الموضوع هو "طريق المفضل". إلى جانب تقديم صورتك، يرجى إخبارنا بسبب إعجابك بذلك الطريق على وجه التحديد. سيتم تقديم هدية صغيرة للفائزين. سيتم الإعلان عن نتائج مسابقة التصوير الفوتوغرافي في إصدارنا القادم رقم 26 والذي سيصدر في منتصف-أواخر عام 2015.

**الموعد النهائي: 31 مارس 2015 (بتوقيت اليابان)**



يرجى تقديم ملفات صورك الفوتوغرافية إلى  
[marketing@hino.co.jp](mailto:marketing@hino.co.jp)

\* يجب ألا يزيد حجم الملفات عن 10 ميغابايت.

للبريد العادي، يرجى إرسال صورك الفوتوغرافية  
إلى العنوان التالي:

HINO Cares Photo Contest /  
Marketing Group Overseas Planning Div.  
Hino Motors, Ltd.  
3-1-1, Hino-dai, Hino-shi, Tokyo 191-8660, Japan

إلى جانب طلب التقديم الخاص بك، يرجى إرفاق اسمك  
بالكامل وعنوانك ورقم هاتفك وعنوان بريدك  
الإلكتروني وتعليق موجز عن شاحنك.

نحن نتطلع إلى الاستماع  
منك!

**HINO**

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/)

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.

طبع في اليابان