Issue 026

HINO Cares

العلامة التجارية العالمية لكافة العملاء

الموضوع: الدعم الكلي من هينو

يهدف الدعم الكلي من هينو إلى تقديم مساهمات كبرى في مجال الأعمال التجارية الخاصة بعملاء هينو. في هذا العدد، نوضح مغزى الروح التي تسري عبر جميع أنشطة الدعم الكلي.

الرسم التوضيحي: السيد إيكاتشاي نيتيكورنواراكول، رئيس شركة كيتيبات للخرسانة المحدودة، تايلاند.
القصة في صفحة 6.

تحقيق الرضى الدائم لجهة العميل.
هذا هو الدافع وراء الدعم الكلي من هينو.

لضمان تقدير العملاء لعلامتنا التجارية لسنوات قادمة، فإنه من الواجب تقديم خدمات ذات جودة متميزة إلى جانب منتجات تتسم بالجودة العالية. بالنسبة للشاحنات والحافلات التي تعمل في ظل ظروف قاسية يومًا بعد يوم، فإنه من البديهي أن تكون الخدمات التي تتسم بالسرعة والدقة والإتقان وذات الجودة العالية كلها أكثر حيوية.

وبصفتها صانعةً للأصول المنتجة—على سبيل المثال، المركبات التجارية—لا تعتبر هينو نفسها مجرد الصانع لمجموعة من المنتجات فحسب، بل تعد نفسها علامة تجارية تسعى باستمرار للوصول لرضى العميل. وتعدّ المساهمة في الربحية التي يجنيها عملاؤها واحدةً من أكبر أهدافها. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، بذلت هينو جهودًا لتقديم منتجات ذات جودة عالية والتي يحتاجها عملاؤها على أرض الواقع، وقامت بإجراء تحسينات على عمليات الدعم الكلي الخاصة بها والتي تهدف من خلالها جعل عملائها قادرين على استخدام منتجات هينو لسنوات قادمة بكل راحة بال.

على النحو الذي حددته هينو، يشتمل الدعم الكلي على جميع أنشطة الخدمة التي تسعى إلى المساهمة في الأعمال التجارية الخاصة بعملائها. وفي إطار هذا المفهوم، تتكفل هينو بهدفين رئيسين.

يتمثل الهدف الأول في زيادة العمليات التشغيلية إلى أقصى حد، أو في تقليل أوقات توقف التشغيل للعملاء إلى ما يقرب الصفر. وهذا يتضمن كل شيء بدءًا من مساعدة العملاء على اختيار مركبة هينو الأنسب لأعمالهم التجارية إلى تقديم عمليات الفحص المجانية للمركبات الجديدة وعمليات الفحص الاعتيادية المستمرة فيما بعد، بالإضافة إلى أعمال الصيانة التي تتسم بالسرعة والدقة مرورًا بالتزويد السريع لقطع الغيار الأصلية والجاهزية في الاستجابة للمشاكل الطارئة التي قد يواجهها العملاء. بعبارة أخرى، يكمن الغرض من خدمات الدعم هذه إلى ضمان قدرة العملاء على استعمال مركباتهم في الوقت الذي يحتاجون إليها حتى تتواصل أعمالهم التجارية بسلاسة وبدون انقطاع.

يتمحور الهدف الثاني حول تقليل تكاليف العمر الافتراضي. تطمح هينو هنا إلى ضمان قدرة عملائها على الاستفادة من مركباتهم التجارية على أكمل وجه—أصولهم المنتجة—من خلال تقليل تكاليف الاستهلاك وتكاليف التشغيل معًا، آخذين بعين الاعتبار قيمة إعادة البيع لمركباتهم. واحدة من هذه الخدمات تتمثل في عقد الندوات المتعلقة بالقيادة الاقتصادية الرفيقة بالبيئة Eco لدى هينو، والتي تعد شائعة في جميع أنحاء العالم. لا تتيح ممارسات القيادة الاقتصادية الرفيقة بالبيئة Eco (وهي طريقة أخرى للتعبير عن ممارسات القيادة الصحيحة) للمشغلين بتعزيز الاقتصاد في استهلاك الوقود من خلال تقنيات القيادة الموفرة في الوقود فحسب، بل إنها أيضًا تعمل على إطالة عمر الخدمة للعديد من قطع الغيار—على سبيل المثال، عن طريق تقليل اهتراء أقراص الكلتش—وبالتالي تقليل التكاليف التشغيلية المتعلقة باستبدال قطع الغيار.

بالإضافة إلى هذه الندوات، تقوم هينو كذلك بعقد ندوات تتعلق بأعمال الفحص اليومية وكيفية إجراء الحسابات المرتبطة بتكاليف النقل. وعلاوة على ذلك، تلتزم هينو أيضًا وبصورة فاعلة بتقديم الدعم لمواجهة التحديات الأخرى التي قد يواجهها عملاؤها، مثل تزويد العملاء بالمدة والمسافة استنادًا إلى تحليلات تهدف إلى تحسين توزيع كفاءة المسار.

ما هي المتعة التي لا تضاهى لدى هينو؟

تكمن الإجابة في جملة واحدة، "تحقيق السعادة لعملائها." يتمثل الهدف الذي تصبو إليه هينو في كسب ثقة عملائها وبأن تصبح شريكًا موثوقًا بحق حتى يختاروا العودة إلى هينو مرة أخرى عند قيامهم بعمليات شراء في المستقبل.

ما الذي يمكن أن تقوم به هينو لضمان تحقيق ذلك؟ ما الذي يتوجب على هينو عمله؟

بما أن هينو لا ترضى بعبارة "جيد بما فيه الكفاية،" فعليك توقع حدوث أمور عظيمة من هينو نظرًا لأنها لا تتوقف عن طرح الأسئلة على نفسها وسعيها الدؤوب لتحسين جودة منتجاتها وخدماتها.

تقنية هينو

"هدفنا على الدوام أن نكون المرشح الأول في ميدان المركبات التجارية في معايير الجودة والموثوقية والأمان."

السيد تاكيشي إيواساكي

المدير العام

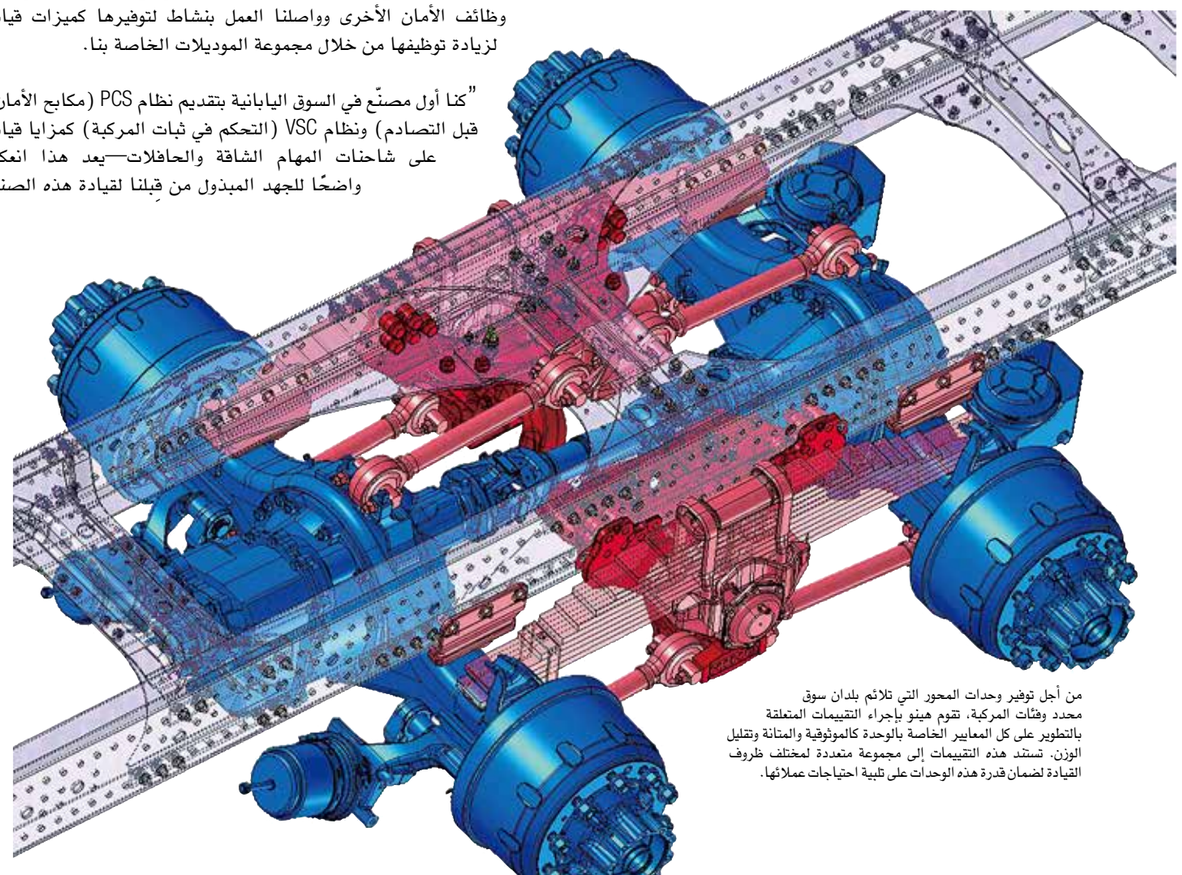
قسم قطع الشاسي وهندسة النظم

القيادة والانعطاف والتوقف: لا تعد هذه الوظائف الأساسية للمركبات الآلية فحسب، ولكنها أيضًا تعد الأكثر أهمية. هل لدى المركبة القدرة على المحافظة على ثبات القيادة الاعتيادي خلال الظروف المتعددة لحالة الطقس والطريق؟ هل بمقدور السائق التحكم بالمركبة وبتجنب الظروف الخطرة بكل أمان؟ هل بمقدور المركبة التوقف بشكل صحيح وآمن حتى عند الكبح الشديد؟ مهما كانت المركبة متطورة من حيث الاقتصاد في استهلاك الوقود أو في التكنولوجيا المبتكرة، فإذا لم ترتقي هذه الوظائف الأساسية—القيادة والانعطاف والتوقف—إلى المستوى المطلوب، فإن المركبة لا يمكن الاعتماد عليها. يعد هذا الأمر أكثر صحة بالنسبة للمركبات التجارية، كالشاحنات التي تعمل في ظل ظروف قاسية يومًا بعد يوم، والحافلات التي ليس عليها فقط نقل الركاب ولكن يجب أن تسهم في سلامتهم أيضًا.

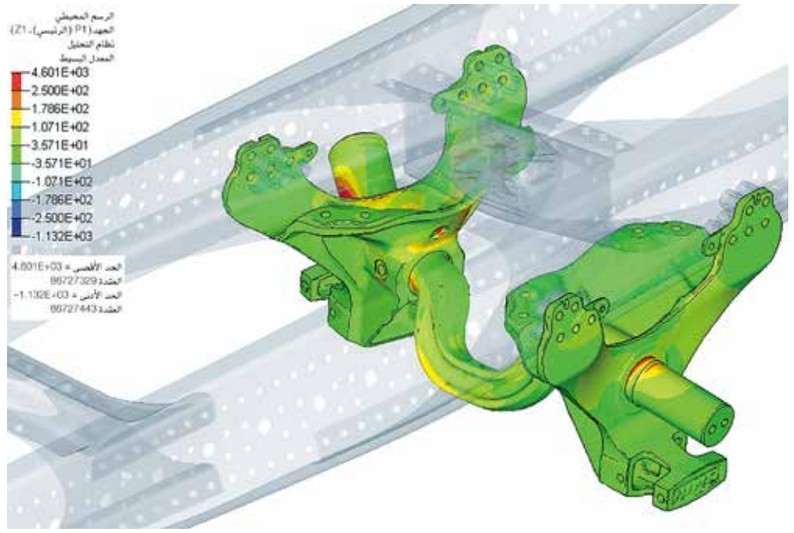
إذًا، فما هي بعض الابتكارات التكنولوجية الخاصة التي تعمل هينو على تطويرها لتحسين هذه الوظائف الأساسية؟ لمعرفة ذلك، تحدثنا مع السيد تاكيشي إيواساكي، المدير العام لقسم قطع الشاسي وهندسة النظم.

"لقد كنا ملتزمين بشكل فاعل في مختلف المجالات التي تتعلق بالأمان، بدءًا من إدخال نظام أكياس الهواء ABS كميزة قياسية على مركبات المهام الشاقة، فضلاً عن أنه غدَونا أحد أوائل المطورين لمجموعة متنوعة من وظائف الأمان الأخرى وواصلنا العمل بنشاط لتوفيرها كميزات قياسية لزيادة توظيفها من خلال مجموعة الموديلات الخاصة بنا.

"كنا أول مصنّع في السوق اليابانية بتقديم نظام PCS (مكابح الأمان ما قبل التصادم) ونظام VSC (التحكم في ثبات المركبة) كمزايا قياسية على شاحنات المهام الشاقة والحافلات—يعد هذا انعكاسًا واضحًا للجهد المبذول من قِبلنا لقيادة هذه الصناعة في مجال تعزيز التجسيد لوظائف الأمان على نطاق واسع. في فبراير من العام 2006، أصبحنا أول مصنّع على مستوى العالم يقدم نظام PCS للمركبات التجارية عندما أدرجنا النظام على موديلات شاحنات المهام الشاقة في السوق الياباني. منذ يوليو من العام 2010، تم تزويد هذا النظام كميزة قياسية على جميع شاحنات المهام الشاقة والحافلات الخاصة بنا للسوق الياباني. نحن نعمل حاليًا على تنمية وظائف النظام وتحسين أدائه، ونخطط كذلك بتوسيع تطبيقها على نماذج أخرى، بما في ذلك الموديلات الخاصة للتصدير."



من أجل توفير وحدات المحور التي تلائم بلدان سوق محدد وفئات المركبة، تقوم هينو بإجراء التقييمات المتعلقة بالتطوير على كل المعايير الخاصة بالوحدة كالموثوقية والمتانة وتقليل الوزن. تستند هذه التقييمات إلى مجموعة متعددة لمختلف ظروف القيادة لضمان قدرة هذه الوحدات على تلبية احتياجات عملائها.



الرسوم التوضيحية هذه هي نتاج التقييمات المتعلقة بالقوة الخاصة بتعليق مرتكز الدوران المستخدم في شاحنات المهام الشاقة من هينو (HDT) لأسواق الإنشاءات والتعدين. تبين الرسوم التوضيحية هذه الظروف اثناء قيادة الشاحنات على طرق متعرجة.

تخضع الشاحنات لمجموعة واسعة من الظروف اعتمادًا على البلد والمنطقة والوضع الذي تعمل فيه. تعد رؤية هينو التي تتمثل في "المركبة الأكثر ملائمة للسوق" بمثابة الأجوبة على تساؤلات الشركات نحو احتياجات عملائها المتفاوتة، والتي تختلف من سوق إلى آخر. مع أخذ هذا بعين الاعتبار، كيف لهينو أن ترتقي من خلال تعزيز الوظائف الأساسية المذكورة آنفًا—القيادة والانعطاف والتوقف—لتتناسب مع تنوع الظروف لمختلف الأسواق؟

"نحن في قسم قطع الشاسي وهندسة النظم مسؤولون عن الآليات والنظم الدقيقة التي تشكل أسس القيادة والانعطاف والتوقف. يتمثل اختصاصنا في تصميم وتقييم فترات الخدمة لمركباتنا، باستثناء القطع القابلة للاستهلاك والاستبدال.

"وقبل أن نقوم بعرض منتج جديد في أسواق جديدة، فإننا في بعض الحالات نقوم على أرض الواقع بعمل زيارة للسوق وقياس الضغوط المختلفة المسلطة على الأجزاء المختلفة تحت ظروف التشغيل الفعلية التي سيستخدم العملاء الشاحنة فيها. وبناءً على هذه البيانات، نجري تقييمات على التصميم باستخدام تكنولوجيا CAE (الهندسة بمساعدة الحاسوب)، وتحديد الشروط اللازمة لمنصة الاختبارات وتنفيذ عمليات التقييم التي تتعلق بالمتانة. نحن أيضًا نقوم بإجراء التقييمات التي تأخذ بالحسبان الفروقات الفردية للمنتج والتقييمات في ظل الظروف الأقسى وتقييمات 'الاختبار حتى التلف' لتحديد مدى قطع الغيار في امتلاك عوامل السلامة الخاصة بها وهوامش تعزيز السلامة والكيفية التي ستتلف بها على أرض الواقع. في هذا الإجراء، نحن نعمل من أجل تحسين المواد والشكل وبنية مكونات الشاسي مثل المحاور وأنظمة التعليق وذلك لتحقيق وبصورة متزامنة كلٍ من خفة الوزن والمتانة—التي تمثل السمات التي تعد جوهرية لهذه المكونات.

"وإذ نحن الآن بصدد الانتقال من مفهوم تطوير السيارة بالكامل إلى تطوير المكون الجزئي، نحن نعمل على فهم الأسواق المختلفة التي سوف تعمل هذه المكونات الجزئية بها وخصائص العديد من الموديلات التي ستستخدم فيها، وأيضًا لتحديد الاختلافات المطلوبة وأهداف الجودة حتى نتمكن من تنفيذ عمليات التحقق على المكونات الجزئية كوحدات على فترات زمنية أقصر، بنحو أدق وبمستويات أعلى من الموثوقية." على سبيل المثال، عند تطوير مركبة جديدة لسوق جديد أو لفئة سوقية، مثل التعدين، قد يزور المصممون أنفسهم بلدان هذه الأسواق لإجراء دراسة عملية على كيفية استخدام المركبات، وترجمة نتائجهم على التصميم والتقييمات لضمان تحقيق المستويات المطلوبة من الجودة.

إضافةً إلى ذلك، سيتم استخدام تقنيات متطورة لتقييم التصاميم المتعلقة بأنظمة PCS (مكابح الأمان ما قبل التصادم) و VSC (التحكم في ثبات المركبة) والابتكارات الأخرى.

وأضاف السيد إيواساكي: "في مجال تطوير أنظمة السيطرة—مثل نظام VSC، الذي يسهم بتحقيق الاستقرار للمركبة من خلال الحد من الانزلاق الجانبي والدوران عند القيادة خلال المنعطفات—يجب علينا تقييم التصميم في ظل الظروف القصوى التي تعد خطرةً جدًا لاختبار المركبات الفعلية. وتحقيقًا لهذه الغاية، قمنا بتقديم نظام محاكاة عمليات التقييم لتقدير هذه الحدود والتأثيرات الناجمة عن التشغيل في ظل هذه الظروف.

"لأن الشاحنات تظهر العديد من المتغيرات، بما في ذلك اختلاف المسافة بين العجلات وحمولة البضائع، فإنه من الصعب للغاية تقييم الشاحنات باستخدام المركبات الفعلية، لأن الاختبارات سوف تتطلب بالضرورة عدد كبير من المركبات وساعات لا يمكن قياسها من الأداء. ولكن من خلال أنظمة محاكاة عمليات التقييم هذه، أصبح بإمكاننا تنفيذ عمليات الفحص في مرحلة التصميم. وإلى جانب الاختبارات النهائية التي أجريت على المركبات الفعلية، فإننا نؤمن أنه بمقدورنا ضمان درجة عالية من الموثوقية. ولنتقدم خطوة نحو الأمام، فإننا ننوي دمج أنظمة محاكاة عمليات التقييم ليس في حقل تطوير أنظمة التحكم فحسب بل أيضًا في التصميمات المتعلقة بأداء المركبة، بما في ذلك ثبات التوجيه."

ونظرًا لارتكازها على الجهد الدؤوب وشغف المطورين كتلك التي تم عرضها هنا، فإن موثوقية مركبات هينو تمكّن عملاء الشركة في جميع أنحاء العالم مواصلة استخدام منتجات هينو بكل ثقة.

وفي نهاية المقابلة، سألنا السيد إيواساكي إذا كان لديه أي رسالة يريد إيصالها للعملاء على الصعيد العالمي.

"يستحوذ التطوير على اهتمامنا دومًا، وذلك بهدف تقديم مركبات لكافة عملائنا والتي تتفوق في وظائفها الأساسية من ناحية القيادة والانعطاف والتوقف—وبعبارة أخرى، مركبات تتمتع دائمًا بالثقة. نحن نلتزم أيضًا بتركيز طاقاتنا على تطوير تقنيات جديدة تهدف إلى الحد من الحوادث بحيث يثق العملاء في جميع أنحاء العالم من تشغيلهم لمركبات آمنة."

صوت مالكي هينو

تايلاند

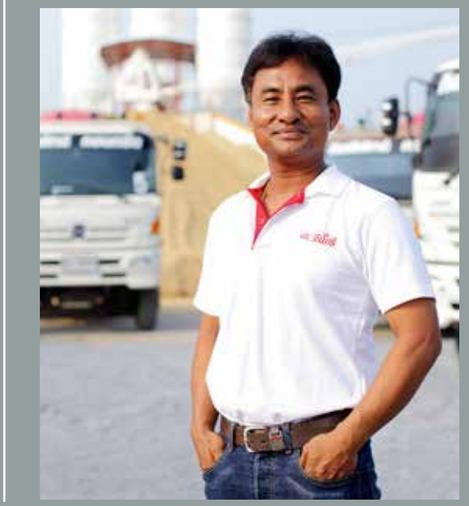
شركة كيتيبات للخرسانة المحدودة، تايلاند | السيد إيكاتشاي نيتيكورنواراكول، الرئيس

لا أقوم على إدارة هذا العمل التجاري بمفردي، بل أمضي قدمًا وجنبًا إلى جنب مع هينو.

"لقد كنت استخدم شاحنات هينو منذ أن كنت أدير مزرعة لإنتاج قصب السكر. ولكن نظرًا لاجتماع عاملي نقص العمالة وصغر مساحة حقولي الخاصة والتي حالت دون استخدام آلات الحصاد الكبيرة، مما دفعني ذلك لاتخاذ قرار على مضض بتقليص مساحة المزرعة الخاصة بي.

"ونتيجة لذلك، كان علي إيجاد استخدامات أخرى لتوظيف شاحنات هينو التي أمتلكها. وقمت بالتحدث مع أحد ممثلي وكيل هينو لدينا، هينو كانتشانابوري، بشأن كيفية الاستفادة من الشاحنات بطريقة تعود علينا بالنفع.

"لقد قاموا بتقديم النصيحة لي استنادًا إلى الأبحاث التي أجريت على أسواقهم، فوجدوا أنه قد يكون من الأفضل كفكرة البدء بإنشاء شركة للخرسانة. وبهذا أبصرت شركتنا النور.



"قمنا بتجديد المركبات القديمة الخاصة بنا كشاحنات الخلاطة وشراء شاحنات جديدة أيضًا. كما أنه استطعنا الحصول على عقد لإقامة مشروع واسع النطاق، وبفضل ذلك كله، شهدت أعمالنا التجارية في مجال الإسمنت نموًا سريعًا. هذا النمو تزايد بشكل مُطرد، مما هيئ لنا فرصة لجني الأرباح.

"إن علاقاتنا مع هينو كانتشانابوري ذهبت إلى ما هو أبعد من كونها شريكًا تجاريًا فقط. لم أكن أحلم أبدًا بأن يقدموا لي فكرة لإنشاء عمل تجاري جديد أو حتى تقديم التدريب العملي في خطوة لتدشين الشركة. وأقوم حاليًا بإبلاغ من أعرفهم بأنها المستشار التجاري التي تحتل المرتبة الأولى ضمن قائمتي الخاصة.

"نحن نتلقى الدعم الصادق والجدير بالثقة من هينو كانتشانابوري. فأنا غالبًا ما أشعر بأني لا أقوم بإدارة هذا العمل التجاري بمفردي، بل أمضي قدمًا وجنبًا إلى جنب مع هينو كانتشانابوري."

بدأنا بشراء حافلات هينو بناءً على ما سمعناه من الشركات الأخرى.

"تقوم شركتنا بتشغيل حافلات النقل للمسافات الطويلة. نوفر يوميًا رحلات كاملة ذهابًا وإيابًا بين مدينتي مالانغ وسورابايا، والتي تعد ثاني أكبر مدينة في إندونيسيا، وتقع في مقاطعة جاوة الشرقية. إن أطول مسافة نقطعها يوميًا عبر حافلاتنا هي 620 كيلومتر ذهابًا وإيابًا. بدأت شركتنا بحافلة واحدة فقط وكان ذلك في عام 1985، وقد نمت أعمالنا إلى أن وصلنا إلى ما نحن عليه الآن حيث نقوم بتشغيل أكثر من 200 مركبة من حافلات هينو لوحدها.

"عمدنا في البداية إلى شراء حافلات هينو منذ حوالي العام 1990 تقريبًا. وقد قمنا بعمليات الشراء الخاصة بنا بناءً على ما سمعناه من شركة حافلات أخرى: بأنها آلات قوية ويمكن الإعتماد عليها.

"قمنا أولا بشراء أربع حافلات من هينو. كنا سعداء للغاية بمدى سهولة صيانتها إلى جانب الدعم الذي نحظى به من الوكيل لدينا، ومنذ ذلك الحين ونحن نقوم بشراء حافلات هينو.

"يقدم لنا وكيلنا خدمات تتعدى كونها دعمًا اعتياديًا. دعني أضرب لك مثالاً: واجهنا موقفًا طارئًا يستدعي وجود قطعة معينة—وهذه القطعة لم تكن متوفرة في مقاطعة جاوة الشرقية. أرسل الوكيل حينها أحد الأشخاص إلى مدينة جاكرتا ليحضر لنا القطعة. إن الذي يدفعنا لمواصلة التعامل مع شركة هينو على مدى 25 عامًا، هو بفضل هذا النوع من الخبرات."

بي أو ريستو، إندونيسيا | السيد كريستيان هادي ويجايا، المالك

إندونيسيا

تي فاتيما، البيرو |

السيدة روزا ماريا هوايتان، المالك والمدير الإداري

"شاحنات هينو هي خيارنا الأمثل للقيام بأعمالنا — فنحن نضع جل ثقتنا فيها.

"نحن شركة نقل تتمحور وظائفها حول نقل المنصات الخشبية واللفائف الأسطوانية. تعد شاحنة هينو أول شاحنة قمنا بشرائها عندما تأسست الشركة.

"نمتلك حاليًا خمسة شاحنات من هينو. قمنا في وقت لاحق بشراء شاحنات من شركات ذات علامة تجارية أخرى، إلا أنها في الحقيقة دفعتنا إلى اكتشاف الجودة التي تتميز بها شاحنات هينو—لذا نعتزم شراء الموديل FM الجديد هذا العام. وكجزء من استعراض عملية الشراء الأولية، قمنا بسؤال السائقين لدينا عن وجهة نظرهم حول ذلك، وكانت معظمها تقريبًا قد صوتت لصالح هينو.

من النقاط الفاصلة الأخرى بالنسبة لنا هي سهولة نقل البضائع ذات الكمية الكبيرة بواسطة شاحنات هينو. تمتاز شاحنات هينو بمحركات قوية، مما يجعلها تعبر التلال بكل سهولة. وهي تحتوي على مساحات رحبة لتحميل البضائع كما أنها تمتاز بخاصية الاقتصاد في استهلاك الوقود. كما أننا نُقدر الخدمات الرائعة التي نحظى بها من هينو.

"شاحنات هينو هي خيارنا الأمثل للقيام بأعمالنا— فنحن نضع جل ثقتنا فيها. أنا متأكد من أن هناك المزيد والمزيد من القائمين على الأعمال التجارية سيلحظون مدى قوتها وسيشرعون في عملية شراء شاحنات هينو.

"أنا أؤمن بأن نجاح عملنا التجاري يكمن في وضع جل اهتمامنا في العناية بالشاحنات الخاصة بنا على نحو جيد. ففي كل صباح، أصلي من أجل كل شاحنة من الشاحنات الخاصة بنا. دائمًا ما نحرص على بذل أقصى جهودنا وتكريس أنفسنا لما نقوم بإنجازه وتقديم المساعدة لبعضنا البعض. بالرغم من كوننا فريق صغير، إلا أننا نؤمن بأنه لا يوجد شيء نعجز عن فعله."

شاحنات هينو لم تخذلنا أبدًا.

"نقوم بنقل ورق المراحيض والمنتجات الاستهلاكية الشاملة الأخرى إلى كافة أرجاء البيرو، مع التركيز على منطقة العاصمة ليما. حيث نقوم حاليًا بتشغيل عشرين شاحنة من سلسلة شاحنات HINO500 Series.

"لقد سمعنا عن شاحنات هينو من خلال وكيلنا منذ حوالي العام 2003. كان لدينا شعور بأن أسعارها تنافسية بالإضافة إلى تميزها بقدرات تحميل كبيرة والتي من شأنها زيادة هوامش الربح لدينا. لقد أدركنا بعد القيام بعملية الشراء الفعلية لهذه الشاحنات بأنها لا تقتصر على كونها مريحة عند قيادتها فحسب، بل أيضًا تتوفر فيها مساحات رحبة لتحميل البضائع مما يسمح لنا بالقيام بعمليات نقل تفوق ما كنا نحققه في الماضي.

"إن ما ساندنا—ودفعنا لنكون مرتاحي البال لدى تشغيل شاحنات هينو—هو مايقف وراء قدرة أحد سائقي شاحنات هينو لدينا على القيادة في ظروف طريق صعبة والذي يُعد بحد ذاته عائقًا أمام مصنعي الشاحنات الآخرين.

"تعمل شاحنات هينو بمحركات متفوقة. لها القدرة على القيادة في ظروف طريق مختلفة، كما أن لديها القدرة على تحميل كمية كبيرة من البضائع. إن كل هذه الميزات قد عززت من زيادة الربحية الناتجة عن عمليات التشغيل التي نقوم بها.

"نحظى أيضًا بعلاقة رائعة مع وكيل هينو لدينا. فقد قدموا لنا شرحًا عن مزايا الشاحنات ككل، ودائمًا ما يكون ممثل هينو لدينا على أهبة الاستعداد لتقديم يد العون لنا. حتى أنني فوجئت لدى قيامهم بمساعدتنا في ترتيب الصور الفوتوغرافية الخاصة بقسم التسويق التابع لشركتنا.

"دائمًا ما يترقب منافسونا حول ما نقوم به،حتى وصل العديد منهم إلى القناعة بمزايا شاحنات هينو، وبالتالي لم يتوانو للحظة عن شرائها. إن كل ما هو جيد يمتاز بسرعة الانتشار.

"شاحنات هينو تلبي جميع احتياجاتنا، فهي لم تخذلنا أبدًا."

الملف4: *حلوى الواغاشي*

ما هي أنواع الحلويات الشائعة في بلدك؟ تعدّ اليابان، والتي تمثل مسقط رأس هينو موطن نوع من الحلوى يُدعى واغاشي، وهي عبارة عن حلويات مصنوعة بالطريقة التقليدية من القرون القديمة.

تحظى حلوى الواغاشي بمذاقها الرائع بفضل مجموعة من المكونات بخلاف السكر، والتي تتضمن شراب النشا والعسل. تعدّ هذه المكونات ذات سعرات حرارية منخفضة لعدم استخدام الزيوت أو الدهون إلى درجة كبيرة، وهي في الغالب مصنوعة من أطعمة طبيعية، والتي تضم الفاصوليا الحمراء (مثل أزوكي) والقمح والأرز والسكر والأغار.

وكشكل من أشكال الحلويات التي ينصب الاهتمام بها على التعبير الفني كذلك، تبدو حلوى الواغاشي ذات شكل مغمور بالأحاسيس الذي ينبع من الثقافة اليابانية، كل ذلك بسبب مهارة صنّاع الواغاشي الذين يستعينون بخبراتهم لإبراز النواحي الجمالية والمذاق.

إن "الواغاشي" في الواقع ليست سوى مصطلح جامع. حيث تأتي حلوى الواغاشي ضمن نطاق واسع من الأنواع المختلفة، ويمكن تصنيفها إلى ثلاث مجموعات استنادًا لمحتواها من الماء: تلك التي تحتوي على 20% أو أقل في محتواها من الماء يطلق عليها هيغاشي (حلوى الواغاشي الجافة)؛ وتلك التي تحتوي على 40% أو أكثر في محتواها من الماء يطلق عليها ناماغاشي (الواتاشي الطازجة والطرية)؛ أما التي تقع بينهما فتسمى هان-ناماغاشي (الواغاشي الطرية وشبه المخبوزة). هنالك بالطبع تقسيمات عديدة تقع ضمن هذه المجموعات ولكن يصعب إدراجها جميعًا لعدم وجود صفحات كافية في هذه المجلة.

يعود السبب وراء تنوع حلوى الواغاشي إلى العديد من الأشكال المختلفة إلى الطريقة التي تطورت من خلالها على مدى القرون وبالإضافة إلى الدلالات العميقة في ارتباطها مع الفصول الأربعة والمناسبات العديدة التي تشكّل حياة الناس. فعلى سبيل المثال، عندما تتفتح أزهار الكرز في فصل الربيع، فقد تقوم المتاجر بتقديم حلوى ساكورا موتشي وأنواع أخرى من حلوى الواغاشي المصنوعة على شكل أزهار الكرز. أما في فصل الصيف، فقد نتناول حلوى الواغاشي التي تحاكي تدفق مياه الأنهار؛ أما في فصل الخريف، والتي تحاكي الجبال ذات الألوان المتغيرة؛ وفي فصل الشتاء، المساحات المكسوة بالثلوج الهشة والباردة أو دفء أشعة الشمس التي تنبعث عبر الأشجار العارية.

تلعب حلوى الواغاشي أيضًا دورًا هامًا في المناسبات الخاصة طوال حياتنا الشخصية، كأعياد الميلاد والالتحاق أو التخرج من المدرسة واحتفالات بلوغ سن الرشد وحفلات الزفاف وقدوم مولود جديد، بالإضافة إلى الجنائز وحفلات التأبين والاحتفالات الأخرى المكرسة إلى أسلافنا.

لدى حلوى الواغاشي تاريخ طويل لكونها نشأت إلى جانب الثقافة والتقاليد اليابانية الفريدة، ومن خلال براعة صنّاعها أيضًا. فقد تشعر بأن عناصر حلوى الواغاشي—ليس قوامها ومذاقها فحسب، بل أيضًا ألوانها وشكلها وجمالياتها الخاصة، إضافةً إلى التفاصيل كالأحاسيس التي تتشارك بها—والتي تعكس طباع الشعب الياباني وإبداعه. هذه هي الروح التي يتشاطرها المطورون لدى هينو في سعيهم نحو الجودة المميزة والصارمة، مهما كان المكون أو القطعة صغيرة الحجم.

إذا أتيحت لك الفرصة بقضاء بعض الوقت في اليابان، انتهز الفرصة لزيارة أحد متاجر حلوى الواغاشي. ستلاحظ بأن الحلوى المعروضة ستتغير في ظرف فترة زمنية قصيرة نسبيًا مع اختلاف الفصول. إن تنوعها وأحاسيسها الغنية تعدّ متعةً بحد ذاتها.

في القسم التالي، نود تقديم مثال صغير للأنواع المختلفة من حلوى الواغاشي وارتباطها بالفصول المختلفة.

春 الربيع

1

2

3

1. ساكورا موتشي

تتألف من عجينة فاصوليا أزوكي ذات المذاق الحلو المغطاة بقمح شيروياكي والملفوفة بورقة مملحة لشجرة الكرز، فقد كانت هذه الحلوى المفضلة خلال فصل الربيع لأجيال عديدة.

2. كيمي شيغوري

يظهر مسحوق الشاي الأخضر والذي يعد المكون الأساسي لهذا النوع من حلوى الواغاشي الرائج كثيرًا من خلال الشقوق لعجينتها ذات اللون الأصفر، والتي تحاكي براعم الشجيرات والأشجار.

3. كاشيوا موتشي

تم إعداد هذا النوع من حلوى الواغاشي بلفائف من الموتشي المسطح (أرز مطحون) ملفوفة في ورقة بلوط. بما أن شجرة البلوط تطرح أوراقها القديمة بعد ظهور البراعم الجديدة، فإنه يُعتقد بأن لأوراقها دلالةً على حسن الطالع لأطفالنا، وهي حلوى شعبية أثناء مهرجان يوم الطفل.

秋 الخريف

1

2

3

1. هوشيغاكي

هذه حلوى من الفواكة المجففة التي تحتوي على الكاكا المجففة.

2. كوري يوكان

تضم حلوى الواغاشي هذه الكثير من الكستناء، التي يعد فصل الخريف موسمًا لها. لإعدادها، تغلف الكستناء المطبوخة بالعسل في قلب معجون أزوكي يوكان أو هلام الفاصوليا الحلوة.

3. تسوكيمي دانغو

تقدم الدانغو (كرات الموتشي) هذه عند اكتمال القمر في ليلة الخامس عشر من شهر أغسطس وليلة الثالث عشر من شهر سبتمبر استنادًا إلى التقويم القمري. يُقال بأنها نشأت من خلال طقوس تكوير مسحوق الأرز إلى كرات لتمثل شكل القمر تعبيرًا عن الشكر لموسم حصاد جيد.

夏 الصيف

1

2

1. كينغيوكو

يتم إعدادها بإضافة السكر لمحلول الأغار. يستخدم هذا الأسلوب على نطاق واسع عند إعداد الناماغاشي في فصل الصيف، بما أن الجودة الساحرة تعد مثالية عند محاكاة أشعة الشمس البراقة أو برودة النسيم بالقرب من الماء.

2. ميزو يوكان

يتم إعداد هذا النوع من حلوى الواغاشي بإذابة الأغار بواسطة الحرارة، مضافًا له عجينة فاصوليا أزوكي والسكر، ثم سكب المزيج في وعاء وتركه يبرد إلى أن يتماسك.

冬 الشتاء

1

1. أوغويسو موتشي

هذا نوع من حلوى الواغاشي يُقدّم أول فصل الربيع والذي يرمز إلى البلبل الياباني (أوغويسو)، الذي يُشاع بأنه علامةٌ على اقتراب حلول فصل الربيع. يتم إعداده من خلال تغليفه بمعجون الفاصوليا المُصفّى مع الغيوهي، ويتم نقعها فيما بعد بمسحوق فول الصويا الأخضر المجفف.

2. هانابيرا موتشي

تعدّ هذه حلوى تقليدية وهي تُقدم فقط خلال عيد رأس السنة للاحتفال بالربيع القادم. يتم إعدادها من خلال تغليف الموتشي الطري مع معجون الميسو الأبيض وجذر الأرقطيون في عجينة غيوهي (شبيهة بالحلوى التركية.)

2

أنشطة الدعم الكلي

تهدف الندوات المنعقدة في مركز العملاء التقني إلى دعم الأعمال التجارية الخاصة بعملائنا

قد يكون مركز العملاء التقني لهينو الواقع بجوار مصنع هامورا هينو في مدينة هامورا في طوكيو مألوفًا لدى العديد من قرّائنا، والذي تم التطرق إليه في إصدارات سابقة لمجلة Hino Cares (عناية هينو).

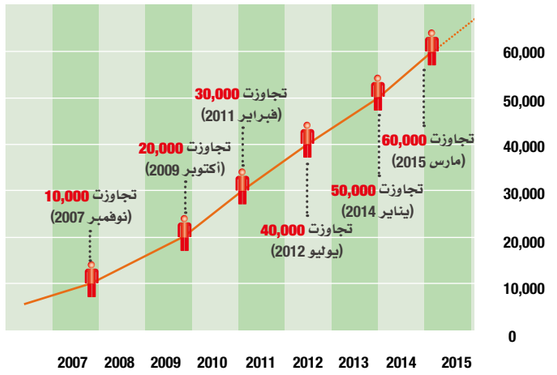
تم افتتاح هذا المركز في يونيو من العام 2005 كجزء من جهود هينو لتحسين عملياتها المتعلقة بالدعم الكلي—كمرفق يعمل على تقديم الندوات المجانية المتعلقة بالقيادة الاقتصادية الرفيقة بالبيئة Eco والقيادة الآمنة، إلى جانب توفير الفرص لإجراء القيادة التجريبية للمركبات الجديدة والمركبات منخفضة الانبعاثات ومركبات أخرى تمتاز بأحدث التكنولوجيات من هينو. حصل المركز على شهرة كبيرة بكونه المرفق الأول والدائم الذي يقدّم الندوات للعملاء والذي يديره أحد مصنعي السيارات بشكل مباشر.

مدعومًا بزيادة الوعي بين العملاء فيما يتعلق بالأمان والبيئة، فقد استمر ازدياد أعداد المشاركين في هذه الندوات سنويًا، مشكلاً مجموعًا تراكميًا لأكثر من 62,000 شخص حتى نهاية شهر إبريل للعام 2015. ويشكّل العملاء الدوليون نسبة ملحوظة من المشاركين، إضافةً إلى ممثلين عن وكلاء هينو وموزعيها في أجزاء مختلفة من العالم الذين يطمحون إلى تدريب المدربين الذين ستُساق لهم مسؤولية عقد الندوات في بلادهم المعنية.

يقوم المركز بتقديم برنامجين—القيادة الاقتصادية الرفيقة بالبيئة Eco والقيادة الآمنة—وبالاستناد إلى رؤية هينو بتقديم عدد كبير من الندوات للمساعدة في دعم الأعمال التجارية الخاصة بالعملاء، ساعين نحو عالم يتمتع بانبعاث منخفض للكربون ولتقليل حوادث السير، بالعودة إلى المبادئ "كن واثقًا من خلال القيادة والتعلم وخوض التجربة بنفسك." تمنح البرامج الاختيارية المشاركين الفرصة لإجراء قيادة تجريبية للمركبات الهجينة والموديلات الحديثة، بالإضافة إلى اختبار نظام PCS (الأمان ما قبل التصادم).

مع وجود المرافق والبرامج الشاملة—بما في ذلك مضمار قيادة يحاكي ظروف القيادة على الطرق الاعتيادية ومضمار خاص للقيادة الآمنة، وبمركبات يبلغ مجموعها 38 مركبة (من شاحنات المهام الخفيفة إلى الحافلات الكبيرة) التي يتم استخدامها خصيصًا لهذه الندوات ودورات التدريب المتكاملة التي تتفاوت بين الدورات الصفية وبين التدريب العملي على مهارات القيادة التي يجريها سائقون سابقون مارسوا هذه الاختبارات وأعضاء من الطاقم المختص الذين يتمتعون بخبرة كبيرة—أصبحت الندوات المقدمة في المركز رائجة بشكل كبير بين المشاركين، والتي تشتهر بكونها ندوات تثقيفية وسهلة الفهم. ويظهر هذا جليًا كأحد الأسباب التي تجعل المركز يشهد إقبالاً من المشاركين الذين يعودون للالتحاق بالبرامج مرة بعد مرة.

العدد التراكمي للمشاركين



في أحد الأيام قام طاقم Hino Cares بزيارة المركز من أجل التغطية الإخبارية والتقاط الصور، بينما كان العشرات من سائقي شركة دايواكانكوجيدوشا المحدودة وشركة ميتيتسو أونيو المحدودة يشاركون في الندوات داخل الموقع. لقد شارك العديد من سائقي شركة دايواكانكوجيدوشا في هذه الندوة قبل ثلاث سنوات. بينما لا تزال شركة ميتيتسو أونيو ترسل سائقيها لهذه الندوات من مختلف أقسام الشركة على مدار السنوات، وكان السائقون من قسم النقل والشحن هم من كانوا حاضرين في المركز لهذه السنة.

انطلق البرنامج بمنح السائقين الفرصة للقيادة على مضمار الاختبار كما يفعلون عادةً خلال القيادة اليومية، تستخدم شركة دايواكانكوجيدوشا الحافلات الكبيرة وتستخدم شركة ميتيتسو أونيو شاحنات المهام الخفيفة، وذلك بعد قياس الاقتصاد في استهلاك الوقود الخاص بهم. وأعقب ذلك محاضرة صفية تتعلق بالقيادة الاقتصادية الرفيقة بالبيئة Eco، وبعد ذلك تمت دعوة السائقين لقيادة المركبات على نفس المسار مرة أخرى، برفقة أحد المدربين وباستخدام التقنيات المتعلقة بالقيادة الاقتصادية الرفيقة بالبيئة Eco التي قد تعلموها للتو. بعد القيادة الثانية، تم قياس الاقتصاد في استهلاك الوقود الخاص بهم مقارنة بالمقاييس التي لديهم قبل المحاضرة.

بالعودة إلى المقابلات التي تم إجراؤها مع هؤلاء السائقين، وجدنا بأن الكثير منهم لم يتمكنوا من إخفاء دهشتهم حول مقدرتهم على تحسين الاقتصاد في استهلاك الوقود لديهم على نحو مقنع بمجرد الوعي حول الكيفية التي تمت القيادة بها وتوظيف عدد قليل من التقنيات البسيطة جدًا. قال أحدهم، "قبل المحاضرة، كان اقتصادي في استهلاك الوقود يبلغ 2.83 كم/لتر، وتحسن هذا الرقم إلى 3.39 كم/لتر بعد المحاضرة. سأقوم بتطبيق ذلك عمليًا بدءًا من الغد." وبأخذ حالة هذا السائق كمثال، وافتراض أن مسافة القيادة المقطوعة في سنة واحدة هي 70,000 كيلومتر، فستكون كمية الوقود التي يمكن أن يقوم بتوفيرها من خلال تطبيقه للقيادة الاقتصادية الرفيقة بالبيئة Eco تؤول إلى 4,083 لتر سنويًا. لنفترض أن كل شاحنة من شاحنات شركته التي يبلغ عددها 43 كان بمقدورها توفير 4,083 لتر في العام،

ستكون الشركة قد وفرت ما مقداره 175,569 لتر من الوقود سنويًا. تخيل فقط: كم من المال ممكن أن توفره استنادًا لأسعار الوقود في بلدك؟ على الرغم أنه من المسلّم به أن الاقتصاد في استهلاك الوقود يتأثر بعوامل مختلفة، بما في ذلك ظروف الطريق وحمولة البضائع، ليس هنالك أدنى شك في أن نتمكن جميعًا من تقديم مساهمات كبيرة لخفض التكلفة بأخذ القيادة الاقتصادية الرفيقة بالبيئة Eco بعين الاعتبار ووضع النصائح المتعلقة بها موضع التنفيذ دائمًا.

يؤدي الحد من استهلاك الوقود أيضًا إلى الحد من انبعاثات الكربون. علاوة على ذلك، فإن ممارسات القيادة الاقتصادية الرفيقة بالبيئة Eco تنطوي بشكل غريزي على القليل من المناورات المفاجئة كالانطلاق السريع والتسارع والكبح العاجل والتحكم المفاجئ. وبالتالي فإن القيادة الاقتصادية الرفيقة بالبيئة Eco قد تساعد السائقين والمشغلين على تقليل أعداد الحوادث أيضًا. نحن نفترض بأن تنظر إلى القيادة الاقتصادية الرفيقة بالبيئة Eco على أنها طريقة تجعلك قادرًا على الجمع بين الأمر ونقيضه.

إن مركز العملاء التقني ما هو إلا تجسيد لروح "العميل أولاً" الذي يسري عبر الثقافة الخاصة لشركة هينو. بالإضافة إلى تقديم منتجات تتحلى بالجودة العالية، ستستمر هينو بتوفير وتعزيز أنشطة 'الدعم الكلي' الشاملة لمعالجة النطاقات المتنوعة من احتياجات عملائها.

حصل المشاركون على شهادة عند اكتمال الندوة.

أساليب القيادة الآمنة

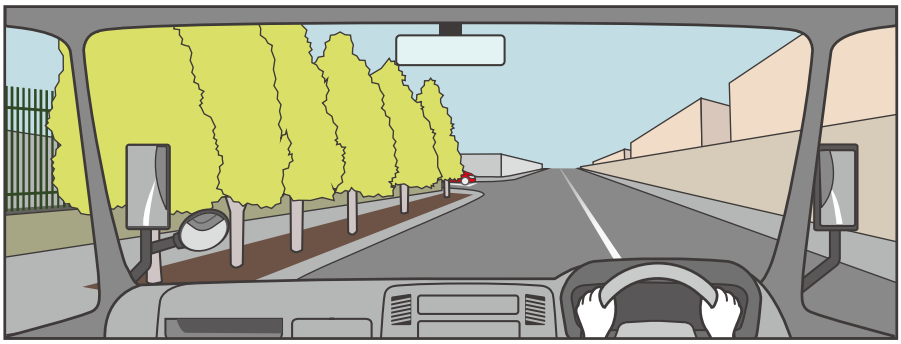
أساليب القيادة المراوغة-
تذكر دائمًا بأن هناك العديد من المخاطر على الطريق.

كجزء من جهودنا لمساعدتك على القيادة بأمان، نود تقديم مبادئ القيادة الآمنة.
سنناقش اليوم المخاطر المحتملة على الطرقات في ظل حركة مرور خفيفة.

دعنا نقول أنك تقود شاحنتك على طريق مجهز بمسرب واحد في أي اتجاه. الطريق مستقيم ولا ترى حركة مرور مقتربة. ويوجد أمامك تقاطع على شكل حرف T مع طريق آخر قادم من الجهة اليسرى. لا توجد إشارة مرور في هذا التقاطع. وتصطف الأشجار على الطريق بشكل يعيق رؤيتك، ولا تمتلك خط رؤية واضح للطريق القادم من الجهة اليسرى. ما هي الأخطار المحتملة في مثل هذه الحالة؟

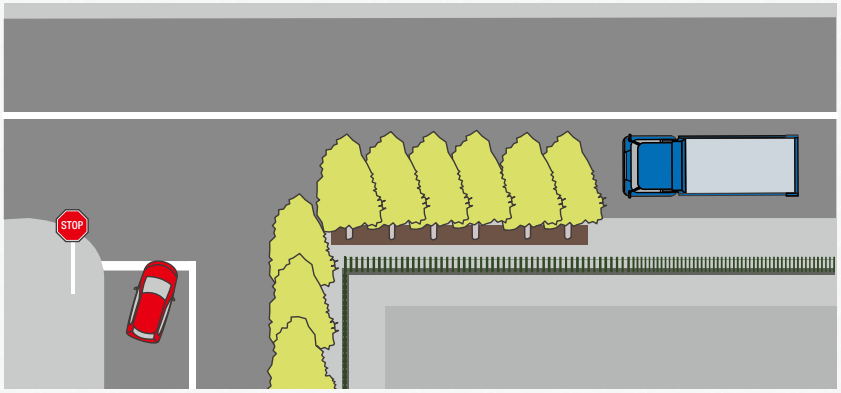
حقيقة وجود الأشجار التي تعيق رؤيتك مما قد يعني بأن أي سائق قادم من الطريق الآخر لن يكون بمقدوره رؤيتك أيضًا.

وبذلك قد يفترض السائق عدم وجود مركبة أخرى على الطريق وقد يقرر دخول ذلك التقاطع دون التوقف للتحقق من الأمان (انظر للرسم التوضيحي). بالإضافة إلى ذلك، قد لا تتوقف الدراجات النارية والهوائية حتى مع وجود إشارة توقف، في هذه الحالة قد لا تلاحظ وجودهم إلى في اللحظة الأخيرة، مما يؤدي ذلك إلى وقوع حادث خطير.



ملاحظة: الرسم التوضيحي يعرض مركبات وهي تسير على الجانب الأيسر من الطريق. قد تختلف القوانين في بلدك.

عند القيادة على الطرقات في ظل حركة مرور خفيفة أو خلال ساعات الركود، فإنه يعد من الضروري للغاية ألاّ تفترض عدم وجود مركبات أخرى محيطة. ضع في الحسبان بأنه يوجد العديد من الأخطار المحتملة على الطريق، وابق متيقظًا خلال القيادة.



بالإضافة إلى ذلك، قد تمنحك الطرقات ذات حركة المرور الخفيفة إحساسًا خاطئًا للسرعة، الذي غالبًا ما يجعلك تقود بسرعة أكبر من المسموح به. وبقيادتك بسرعة أعلى، فإنك تعمل على زيادة الخطر المتمثل بعدم قدرتك على التجاوب مع الحالات الخطيرة في الوقت المناسب. تأكد من عدم الاعتماد في سرعتك على مقدار حركة المرور على الطريق بل من قدرتك أو عدمها على التجاوب مع الأخطار المفاجئة بطريقة مناسبة.

ملاحظة: الرسم التوضيحي يعرض مركبات وهي تسير على الجانب الأيسر من الطريق. قد تختلف القوانين في بلدك.

في عددنا القادم...

نود توجيه الشكر لكل من أرسل لنا صورًا لمسابقة التصوير الفوتوغرافي تحت عنوان "**طريقي المفضل**".
سنقوم بإعلان أسماء الفائزين في عددنا القادم، لذا نرجو أن تبقى على اطلاع!

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

Global Site: http://www.hino-global.com

To read HINO Cares magazines online,
scan this QR code using your smartphone or access
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.

طبع في اليابان