

HINO

Marque internationale
pour tous les clients

Cares



Sujet : Soutien total par Hino

Le soutien total par Hino a pour but d'apporter des contributions majeures aux affaires des clients de Hino. Dans ce numéro, nous définissons l'esprit qui est présent dans toutes les activités de soutien total.



L'objectif d'une satisfaction client en continu. Voici le moteur des opérations du soutien total par Hino.



Pour s'assurer qu'une marque est appréciée par ses clients dans les années à venir, il est essentiel de fournir des services de qualité supérieure en plus de produits de qualité supérieure. Pour les camions et les bus qui roulent dans des conditions difficiles jour après jour, il va sans dire que des services de qualité supérieure rapides, attentionnés et précis sont plus qu'essentiels.

En tant que fabricant de moyens de production, c'est-à-dire de véhicules commerciaux—Hino se définit elle-même pas uniquement comme fabricant d'une série de produits, mais également comme une marque constamment à la recherche de la satisfaction du client. Et l'un de ses objectifs ultimes est de contribuer à la rentabilité de ses clients. Afin d'atteindre ce but, Hino s'efforce d'offrir les produits de qualité supérieure dont ses clients ont besoin pour les situations de tous les jours. Elle s'efforce également à constamment améliorer ses opérations de soutien total, ce qui permet à ses clients d'utiliser des produits Hino en toute tranquillité au cours des années à venir.

Selon la définition de Hino, le soutien total comprend toutes les activités de service destinées à contribuer aux activités des clients. Avec ce concept, Hino se fixe deux objectifs principaux.

Le premier est de maximiser les opérations, ou bien de réduire les temps d'arrêt des clients autant que possible. Ceci englobe tout, depuis l'assistance aux clients pour choisir le véhicule Hino le plus adapté à leurs activités, aux inspections gratuites pour les nouveaux véhicules ainsi que des inspections régulières par la suite, des travaux d'entretien rapides et précis, la fourniture rapide de pièces d'origine et enfin la disponibilité immédiate de remédier aux problèmes inattendus que les clients peuvent rencontrer. En d'autres termes, le but de ces services d'assistance est d'assurer que les clients sont en mesure d'utiliser leurs véhicules lorsqu'ils en ont besoin, de cette façon, ils peuvent continuer leurs opérations commerciales de manière correcte et sans interruption.

Le second objectif est de minimiser les coûts du cycle de vie. Ici, Hino a pour objectif de s'assurer que ses clients sont en mesure d'utiliser efficacement leurs véhicules commerciaux—leurs actifs de production—en réduisant les coûts liés à l'amortissement ainsi que les frais de fonctionnement, tout en prenant en compte la valeur de revente de leurs véhicules. Les séminaires Eco Driving de Hino, rencontrant un très grand succès dans le monde entier, constituent l'un de ces services. Les pratiques Eco Driving (une autre manière de parler des bonnes pratiques de conduite) permettent aux opérateurs d'augmenter

leur économie de carburant grâce à des techniques de conduite écologiques mais également en prolongeant la durée de vie de différents composants—par exemple, en réduisant l'usure des disques d'embrayage—ce qui permettrait de réduire les frais de fonctionnement liés aux pièces de rechange.

En plus de ces séminaires, Hino offre également des séminaires sur les inspections quotidiennes et sur la façon de calculer le coût de transport. De plus, Hino s'engage activement à offrir une assistance afin de relever les autres défis auxquels ses clients pourraient faire face, comme par exemple, fournir des analyses chronologiques ainsi que des analyses basées sur la distance afin d'améliorer l'efficacité des itinéraires.

Qu'est-ce que la joie ultime chez Hino ?

En une seule phrase, « Satisfaire ses clients ». L'objectif chez Hino, est de gagner la confiance de ses clients et de devenir un partenaire véritablement fiable, c'est grâce à cela qu'ils choisiront de revenir chez Hino pour leurs prochains achats.

Que peut faire Hino pour assurer cela ? Que doit faire Hino ?

Étant donné que chez Hino, on ne se contente pas d'un « suffisant », vous pouvez vous attendre à de grandes choses de la part de Hino, puisqu'elle continue à se poser ces questions et s'efforce d'améliorer la qualité de ses produits et de ses services.

« Notre objectif est de toujours être les précurseurs dans le secteur des véhicules commerciaux en ce qui concerne la qualité, la fiabilité et la sécurité. »

Conduire, tourner et s'arrêter : il ne s'agit pas seulement des fonctions de base des véhicules motorisés, ce sont également les fonctions les plus importantes. Le véhicule est-il capable de maintenir sa stabilité de conduite normale indépendamment des conditions météorologiques et du type de route ? Le conducteur sera-t-il en mesure de contrôler le véhicule et de sortir en toute sécurité d'une situation dangereuse quelle qu'elle soit ? Est-il possible d'arrêter le véhicule correctement et en toute sécurité, même en cas de freinage brusque ? Peu importe la sophistication du véhicule en matière d'économie d'énergie ou de technologie innovante, si ces fonctions de base—conduire, tourner et s'arrêter—ne sont pas à la hauteur, on ne peut pas se fier à ce véhicule. Ceci est d'autant plus vrai pour les véhicules commerciaux tels que les camions qui sont utilisés dans des conditions difficiles de jour comme de nuit, et les bus qui ne doivent pas uniquement transporter des passagers mais également assurer leur sécurité.

Par conséquent, quelles sont les innovations technologiques spécifiques que Hino est en train de développer afin d'améliorer ces fonctions de base ? Pour en savoir plus, nous

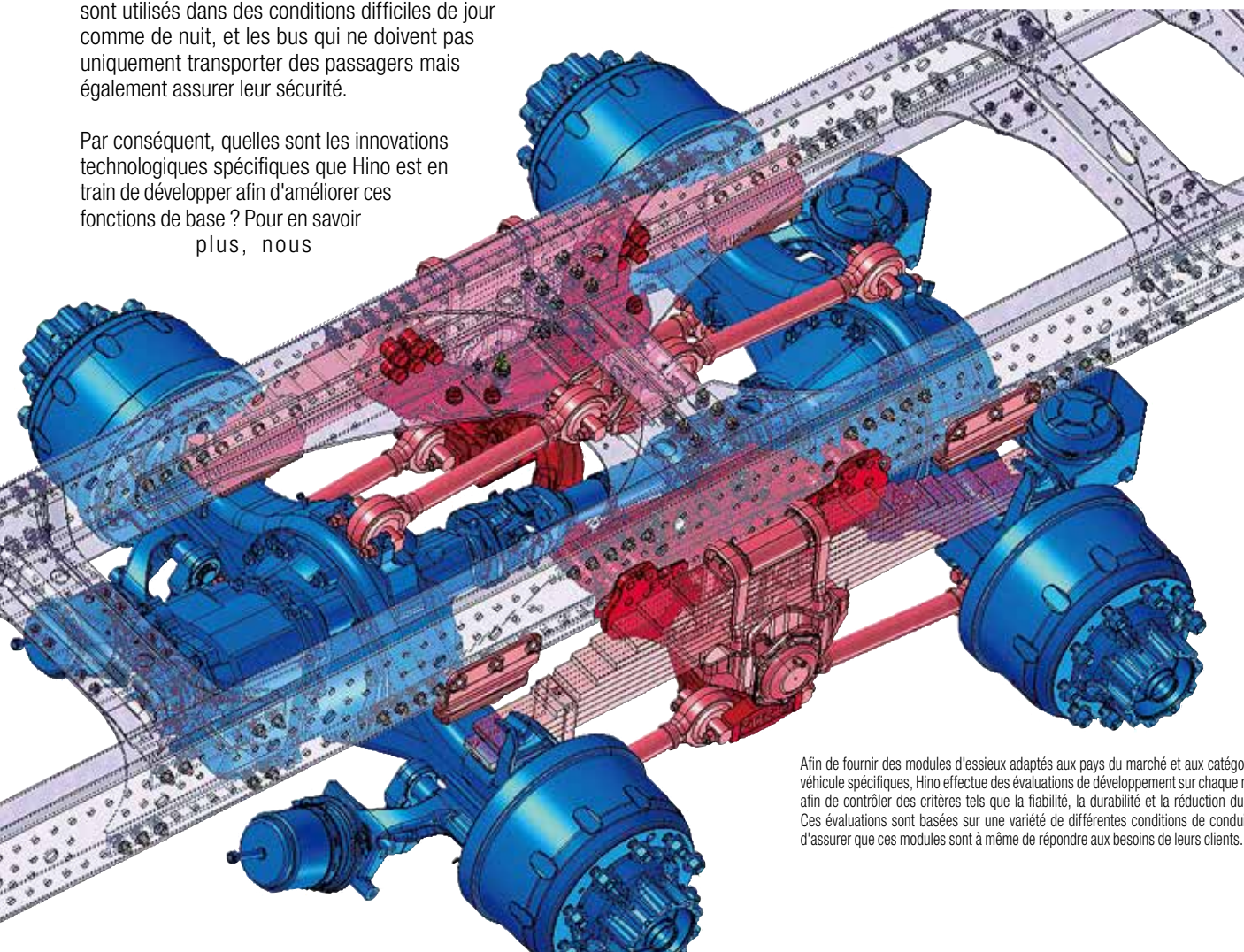
avons parlé avec M. Takeshi Iwasaki, directeur général de la Division éléments de carrosserie et ingénierie des systèmes.

« Nous nous sommes activement engagés dans différents domaines en matière de sécurité, en commençant par l'introduction de l'ABS comme fonction standard sur les véhicules poids lourds, nous sommes également devenus un des premiers développeurs d'une variété d'autres fonctions de sécurité et nous insistons activement à ce que ces dernières soient fournies comme fonctions standards afin d'augmenter leur application pour notre gamme de modèles. »



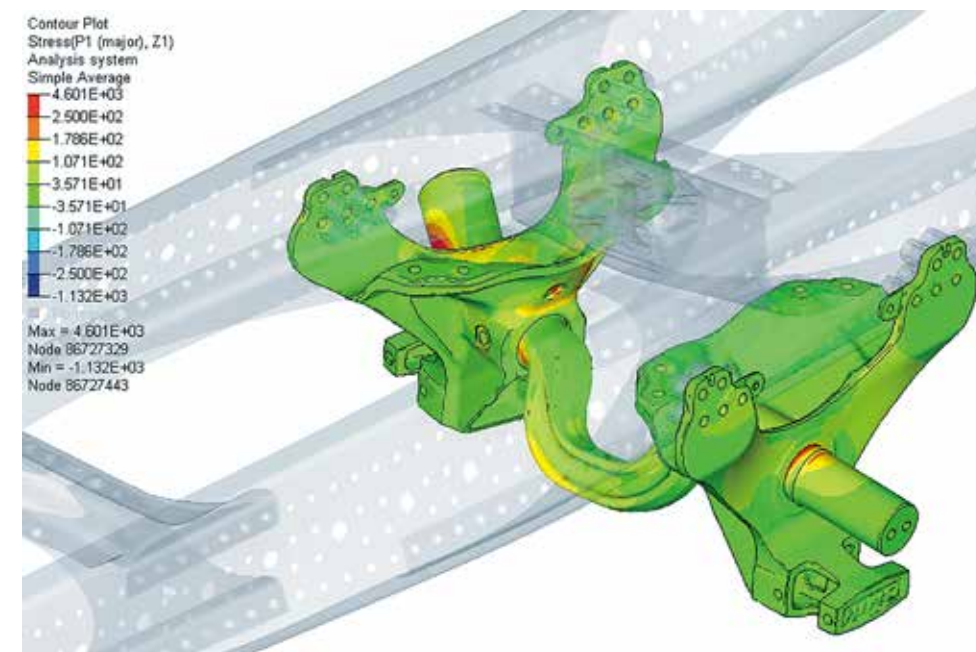
M. Takeshi Iwasaki

Directeur général
Division éléments de carrosserie et ingénierie des systèmes



Afin de fournir des modules d'essieux adaptés aux pays du marché et aux catégories de véhicule spécifiques, Hino effectue des évaluations de développement sur chaque module afin de contrôler des critères tels que la fiabilité, la durabilité et la réduction du poids. Ces évaluations sont basées sur une variété de différentes conditions de conduite afin d'assurer que ces modules sont à même de répondre aux besoins de leurs clients.

Nous avons été le premier fabricant sur le marché japonais à offrir le système A-PCS (système de pré-collision étendu) ainsi que le système VSC (système de contrôle de la stabilité du véhicule) comme fonctions standards sur les camions et les bus à gros tonnage—ceci témoigne clairement de notre effort pour devenir le leader du secteur en matière de promotion de l'intégration généralisée des fonctions de sécurité. En février 2006, nous sommes devenus le premier fabricant au monde à intégrer le système A-PCS sur un véhicule commercial lorsque nous avons inclus le système sur un modèle de camion à lourd tonnage pour le marché japonais. Depuis juillet 2010, ce système est disponible comme fonction standard sur tous nos camions et nos bus à lourd tonnage pour le marché japonais. Nous sommes actuellement en train de travailler afin d'étendre la fonctionnalité du système et d'améliorer sa performance. Nous prévoyons également d'étendre cette application sur d'autres modèles, y compris sur les modèles à exporter.



Ces illustrations proviennent d'une évaluation solide sur les suspensions à tourillons utilisées pour les camions de gros tonnage pour la construction et l'industrie minière. Les illustrations montrent les conditions lorsque l'on conduit un camion sur des routes sinueuses.

Les camions sont sujets à un large éventail de conditions en fonction du mode d'utilisation ainsi que du pays et du domaine dans lequel ils sont utilisés. La vision de Hino sur « le véhicule le plus adapté au marché » est la réponse de l'entreprise aux différents besoins de ses clients qui diffèrent de marché en marché. Avec cela en tête, quelle est l'approche de Hino en matière d'amélioration des fonctions de base susmentionnées—conduire, tourner et s'arrêter—afin de satisfaire les différentes conditions sur différents marchés ?

Au sein de la Division éléments de carrosserie et ingénierie des systèmes, nous sommes responsables des mécanismes et des systèmes essentiels constituant les fondements de la conduite, le fait de tourner et l'arrêt. Notre spécialité est la conception et l'évaluation de la durée de service de nos véhicules, à l'exception des pièces d'usure ainsi que des pièces de rechange.

Avant d'introduire un nouveau produit sur un nouveau marché, dans certains cas, nous visitons ledit marché et mesurons les nombreuses contraintes appliquées aux différentes parties dans les conditions d'utilisation réelles dans lesquelles les clients utiliseront le camion. En nous basant sur ces données, nous effectuons des évaluations de conception en utilisant l'IAO (ingénierie assistée par ordinateur), nous définissons des conditions pour les essais et nous effectuons des évaluations de la durabilité. Nous effectuons également des évaluations prenant en compte les variations individuelles de produits, des évaluations dans des conditions difficiles et des évaluations « test jusqu'à rupture » permettant de déterminer les limites des pièces afin de comprendre leurs facteurs de sécurité, les marges pour l'amélioration de la sécurité et la manière dont elles vont se rompre. Dans ce processus, nous travaillons afin d'optimiser les matériaux, la forme et la construction des éléments de carrosserie tels que les essieux et les suspensions pour atteindre un poids léger ainsi qu'une durabilité—des caractéristiques qui sont essentiels pour ces composants. »

« Comme nous effectuons désormais notre transition à partir d'un développement complet d'un véhicule à un développement de module, nous travaillons afin de comprendre les différents marchés dans lesquels ces modules vont fonctionner ainsi que les différents modèles avec lesquels ils vont être utilisés, nous cherchons également à déterminer les variations requises ainsi que les objectifs en matière de qualité, de cette façon, nous pouvons effectuer des vérifications sur les modules comme unités dans des délais plus courts, de façon plus précise et avec de plus hauts niveaux de fiabilité. » Par exemple, lorsqu'ils développent un nouveau véhicule pour un nouveau marché ou bien une nouvelle catégorie de marché comme l'industrie minière, les concepteurs peuvent eux-mêmes se rendre dans les pays du marché afin d'effectuer des études pratiques sur la façon dont les

véhicules sont utilisés, et utiliser leurs résultats lors de la conception et des évaluations afin d'assurer que les niveaux requis de qualité sont atteints. De plus, des technologies avancées seront utilisées pour évaluer la conception des systèmes A-PCS, VSC ainsi que d'autres innovations.

M. Iwasaki a ajouté que : « Dans le domaine du développement de systèmes de contrôle—comme par exemple le système VSC, qui contribue à la stabilisation d'un véhicule en réduisant le glissement latéral et les rotations lorsque l'on conduit dans un virage—nous devons évaluer la conception sous des conditions limites qui sont trop dangereuses pour être testées sur des véhicules réels. À cette fin, nous avons introduit un système de simulation d'évaluation afin de déterminer ces limites et les effets de ces conditions d'utilisation.

Les camions présentant une multitude de variables, incluant différentes bases de roues et différentes cargaisons, il est extrêmement difficile d'évaluer les camions en utilisant des véhicules réels, dans la mesure où les tests requièrent un grand nombre de véhicules et proportionnellement, plus d'heures pour les effectuer. Mais grâce à ces évaluations simulées, nous sommes à même d'effectuer des contrôles au stade de la conception. En association avec les tests finaux effectués sur des véhicules réels, nous pensons être en mesure de garantir un degré élevé de fiabilité. Pour progresser, nous n'avons pas l'intention d'inclure des évaluations simulées uniquement dans le cadre du développement de systèmes de contrôle mais également pour les conceptions des performances du véhicule, y compris la stabilité de conduite.

Fondée sur l'effort inlassable et la passion des développeurs comme ceux présentés ici, la fiabilité des véhicules Hino permet aux clients de l'entreprise situés dans le monde entier d'utiliser des produits Hino en toute confiance.

À la fin de notre entretien, nous avons demandé à M. Iwasaki s'il voulait transmettre un message aux clients mondiaux.

« Nous nous engageons au développement jour après jour, avec l'objectif d'offrir à tous nos clients des véhicules qui excellent dans leurs fonctions de base, c'est-à-dire conduire, tourner et s'arrêter—en d'autres mots, des véhicules en lesquels ils peuvent toujours avoir confiance. Nous nous engageons également à mettre toute notre énergie dans le développement de nouvelles technologies visant à réduire les accidents, de cette manière, les clients du monde entier peuvent être assurés qu'ils utiliseront leurs véhicules en toute sécurité. »



Thaïlande

Kittipat Concrete Company Limited, Thaïlande | M. Ekachai Nitikornwarakul, Président

Je ne dirige pas cette entreprise seul, mais je progresse avec Hino.

« J'utilise des camions Hino depuis l'époque où j'avais une exploitation de canne à sucre. Cependant, en raison d'une pénurie de main d'œuvre et de la petite taille de mes champs individuels rendant impossible l'utilisation de grosses machines pour la récolte, j'ai décidé à contrecœur de réduire la taille de mon exploitation.

Par conséquent, j'ai dû trouver d'autres manières d'utiliser les camions Hino que je possédais. J'ai discuté avec Hino Kanchanaburi, un représentant de notre concessionnaire Hino sur l'utilisation que je pourrais en faire.

En se basant sur leur étude de marché, ils m'ont conseillé de développer une nouvelle entreprise. Et c'est ainsi que notre entreprise est née.



Nous avons recyclé nos anciens véhicules en camions-bétonnières et nous en avons également acheté de nouveaux. Nous avons également pu décrocher un contrat pour un projet à grande échelle, et grâce à cela, notre cimenterie se développe rapidement. L'entreprise devient stable et nous faisons des bénéfices.



Notre relation avec Hino Kanchanaburi surpasse celle de partenaire commercial. Je n'aurais jamais pensé qu'ils pourraient me donner des idées concernant une nouvelle activité et qu'ils puissent m'offrir un soutien pratique lors du lancement de l'entreprise. Désormais, je dis aux gens que je sais qu'ils sont mes principaux conseillers en affaires.

Nous recevons un appui sincère et fiable de la part de Hino Kanchanaburi. J'ai souvent eu le sentiment de ne pas diriger cette entreprise seul, mais de progresser avec Hino Kanchanaburi. »



Nous avons commencé à acheter des bus Hino en nous basant sur ce que nous avons entendu de la part d'autres entreprises.

« Notre entreprise utilise des bus interurbains. Nous offrons des aller-retour quotidiens entre Malang et Surabaya, la seconde plus grande ville en Indonésie, située à l'est de Java. Le plus long itinéraire parcouru en un jour par nos bus est de 620 kilomètres. Notre entreprise a commencé avec un seul bus en 1985 et nous nous sommes développés à tel point que nous utilisons actuellement plus de 200 véhicules si l'on compte uniquement les bus Hino.

Nous avons acheté nos premiers bus Hino vers 1990. Nous avons effectué notre achat en nous basant sur les témoignages d'une autre compagnie de bus : le fait que leurs machines étaient robustes et fiables.



Nous avons tout d'abord acheté quatre bus Hino. Nous étions très satisfaits de leur facilité d'entretien et de l'assistance que nous procurait notre concessionnaire, c'est pourquoi nous achetons des véhicules Hino depuis ce jour.

Notre concessionnaire nous fournit des services qui surpassent le champ d'application régulier de l'assistance. Laissez-moi vous donner un exemple : un jour, nous avons eu urgemment besoin d'une certaine pièce—une pièce qui n'était pas disponible à l'est de Java. Le concessionnaire a par conséquent envoyé quelqu'un à Jakarta pour nous apporter la pièce. Grâce à ce type d'expériences, nous sommes très satisfaits de Hino depuis 25 ans. »

PO Restu, Indonésie | M. Christian Hadi Wijaya, Propriétaire

Indonésie



Les camions Hino sont de merveilleux outils de travail— nous avons toute confiance en eux.

« Nous sommes une société de transport spécialisée dans le transport de palettes et de bobines en bois. Le premier camion que nous avons acheté lorsque nous avons ouvert notre société était un camion Hino.

Nous possédons actuellement cinq camions Hino. Nous avons acheté plus tard des camions d'autres fabricants, mais cela nous a fait réaliser à quel point les camions Hino étaient de qualité—c'est pourquoi nous avons l'intention d'acheter le nouveau FM cette année. Dans le cadre de notre processus préliminaire d'évaluation des achats, nous avons demandé leur avis à nos conducteurs, et presque tous ont voté pour Hino.

Un autre facteur décisif pour nous a été le fait qu'il était plus facile de transporter de grands chargements sur les camions Hino. Les camions Hino ont des moteurs puissants, c'est pourquoi ils peuvent facilement gravir les collines. Ils sont équipés de grands espaces pour le chargement et sont très économes en carburant. Nous aimons également l'excellent service que Hino fournit.

Les camions Hino sont de merveilleux outils de travail— nous avons toute confiance en eux. Je suis sûr que de plus en plus de propriétaires d'entreprises vont commencer à prendre note de leur force et vont commencer à acheter des camions Hino.

Mon ressenti est que le succès de l'entreprise provient du fait que nous mettons tout notre cœur à prendre réellement soin de nos camions. Chaque matin, je récite une prière pour chacun de nos camions. À tout moment, nous faisons les plus gros efforts, nous mettons tout notre cœur dans ce que nous faisons et nous nous entraïdons. Nous sommes une petite équipe mais je pense que rien n'est impossible pour nous. »



Fátima, Pérou |

Mme Rosa Maria Huaytan, Propriétaire et directrice administrative



Pérou

Transcosise SAC, Pérou | M. Immer Miguel Palacios Yauri, Directeur administratif



Les camions Hino ne nous déçoivent jamais.

« Nous transportons du papier toilette ainsi que d'autres produits de grande consommation dans l'ensemble du Pérou, en mettant l'accent sur la zone de Lima. Nous utilisons actuellement vingt camions de la série HINO500.

Notre concessionnaire nous a parlé des camions Hino vers 2003. Nous trouvons qu'ils proposaient des prix compétitifs avec de grandes capacités de chargement qui pourraient nous aider à améliorer nos marges bénéficiaires. Après avoir fait l'acquisition de ces camions, nous avons réalisé qu'ils étaient très confortables à conduire mais également qu'ils disposaient de grands espaces de chargement nous permettant de transporter plus de marchandise que nous ne pouvions auparavant.

Ce qui nous a interpellé—et nous a conduit à la tranquillité d'esprit de l'utilisation de camions Hino—c'est lorsque l'un de nos conducteurs de camion Hino s'est retrouvé face à des conditions routières difficiles, qui avaient tenu à l'écart d'autres fabricants de camions, et a réussi à conduire.

Les camions Hino sont alimentés par d'excellents moteurs. On peut les conduire sur différents types de routes, et ils peuvent transporter une quantité importante de chargement. Ces fonctions nous ont permis d'améliorer la rentabilité de nos opérations.

Nous avons également d'excellentes relations avec notre concessionnaire Hino. Ils nous expliquent tous les avantages des camions, et notre représentant est toujours prêt à nous aider. J'ai été surpris lorsqu'ils nous ont même aidé à organiser des photos pour notre société marketing.

Nos concurrents surveillent ce que nous faisons, et ceux qui ont réalisé les avantages que procurent les camions Hino commencent à en acheter en masse. Les bonnes choses ont tendance à se propager rapidement.

Les camions Hino satisfont nos besoins et ils nous déçoivent jamais. »



Fichier 4 : *Wagashi*

Quelles friandises représentent votre pays d'origine ?
Le Japon, lieu d'origine de Hino, est le pays des douceurs qu'on appelle wagashi, il s'agit de friandises confectionnées en utilisant des méthodes traditionnelles vieilles de plusieurs siècles.



Les wagashi tirent leur douceur d'une sélection d'ingrédients autres que le sucre, incluant du sirop de maïs et du miel. Ils ont une faible valeur calorifique car pratiquement aucune huile ou graisse n'est utilisée, ils sont aussi principalement composés d'aliments naturels, tels que les haricots rouges (comme les adzuki), le blé, le riz, le sucre et la gélose.

Les wagashi étant une forme de friandises mettant l'accent sur l'expression artistique, sont également imprégnés de la sensibilité de la culture japonaise avec des maîtres confectionneurs de wagashi qui utilisent leur savoir-faire afin d'apporter de l'esthétisme et de la saveur sur le devant de la scène.

« Wagashi » est en fait un terme générique. Il existe un large choix de wagashi et ceux-ci et peuvent être divisés en trois groupes en fonction de leur teneur en eau : ceux ayant une teneur en eau de 20 % ou moins sont appelés higashi (wagashi secs) ; ceux dont la teneur en eau dépasse les 40 % sont appelés namagashi (watashi frais et moelleux) ; et ceux entre les deux sont appelés han-namagashi (wagashi moelleux mi-cuits). Bien entendu, il existe d'autres divisions au sein de ces catégories mais il n'y a pas suffisamment de pages dans ce magazine pour toutes les présenter.

La raison pour laquelle il existe de nombreuses variétés de wagashi a beaucoup à voir avec la façon dont ils se sont développés au fil des siècles, basés sur un sens aigu de leur lien avec les quatre saisons et les différents événements qui rythment la vie des gens. Par exemple, lorsque les fleurs de cerisier fleurissent au printemps, les magasins peuvent offrir des sakura mochi et d'autres wagashi ayant la forme de fleurs de cerisier. En été, on peut nous offrir des wagashi représentant de l'eau qui

s'écoule ; en automne, les montagnes avec leurs couleurs changeantes ; et en hiver, des paysages enneigés frais et craquants, ou bien la chaleur des rayons du soleil éclairant les arbres dénudés.

Les wagashi jouent également un rôle important lors d'occasions spéciales tout au long de notre vie, tels que les anniversaires, les inscriptions à l'école ou bien la remise des diplômes, les cérémonies de la majorité, les mariages et l'arrivée d'un nouvel enfant, ainsi que les funérailles, les services funèbres et les autres cérémonies dédiées à nos ancêtres.

Les wagashi ont une longue histoire qui est entretenue dans la culture et les traditions uniques du Japon et grâce à l'ingéniosité de leurs fabricants. Vous pourriez dire que les éléments composants les wagashi—pas seulement leur texture et leur goût, mais également leur couleur, leur forme et leur esthétique, ainsi que les détails comme les sentiments qui s'enfouissent en eux—reflètent le tempérament et la créativité du peuple japonais. Il s'agit d'un esprit que les développeurs de Hino partagent dans leur strict discernement pour la qualité, quelle que soit la taille du composant ou de la pièce.

Si vous avez la possibilité de passer du temps au Japon, arrêtez-vous dans un magasin de wagashi. Vous remarquerez que les douceurs en vitrine changeront dans un laps de temps relativement court en fonction des saisons. Leur diversité et leur riche sensibilité sont en eux-mêmes des cadeaux.

Dans la section suivante, nous aimerions vous présenter un aperçu des différentes variétés de wagashi qui sont liées aux différentes saisons.



春

Printemps



1. Sakura mochi

Il s'agit d'une pâte de haricots adzuki sucrée recouverte de blé shiroyaki et enveloppée dans une feuille de cerisier salée, c'est la douceur de printemps la plus appréciée depuis des générations.

2. Kimi shigure

La base de thé vert en poudre de ce wagashi très populaire apparaît à travers les fissures de sa pâte jaune, nous faisant penser aux bourgeons des arbustes et des arbres.

3. Kashiwa mochi

Ce wagashi est constitué d'un rouleau de mochi plat (riz pétri) enveloppé dans une feuille de chêne. Étant donné que les feuilles de chêne perdent leurs vieilles feuilles uniquement après que les nouveaux bourgeons apparaissent, leurs feuilles sont considérées comme un symbole de bonheur pour nos enfants, de plus, il s'agit d'un cadeau populaire que l'on offre au cours du festival de la journée des enfants.

1



2



秋

Automne

1. Hoshigaki

Il s'agit d'une friandise à base de fruits (kakis) séchés.

2. Kuri yokan

Ce wagashi contient beaucoup de châtaignes, que l'on trouve en automne. Pour le fabriquer, les châtaignes cuites dans le miel sont intégrées à une base de adzuki yokan pétrie, ou bien à une gelée de haricots sucrés.

3. Tsukimi dango

Ces dango (boules de mochi) sont offerts au cours des nuits de pleine lune du 15 août et du 13 septembre, en fonction du calendrier lunaire. Ils tiendraient leur origine de la pratique du roulage de la poudre de riz en boules qui représenteraient la lune pour la remercier après une bonne récolte.



3

夏

Été



1. Kingyoku

Il est confectionné en ajoutant du sucre à une solution à base de gélose. Cette technique est grandement utilisée pour confectionner les namagashi d'été, sa magnifique qualité étant idéale pour représenter la lumière du soleil vacillante ou bien la fraîcheur d'une brise au bord de l'eau.

2. Mizu yokan

On confectionne ce wagashi en faisant fondre de la gélose sur le feu, en ajoutant de la pâte de haricots adzuki et du sucre, puis en versant la préparation dans un récipient afin qu'elle refroidisse et que l'on puisse dresser.



1. Uguisu mochi

Il s'agit d'un wagashi pour le début du printemps qui symbolise le rossignol japonais (uguisu) qui serait un présage de l'arrivée du printemps. La pâte de haricot colorée est enveloppée dans un gyuhhi sur lequel on saupoudre de la poudre de soja vert séché.

2. Hanabira mochi

Il s'agit d'une friandise traditionnelle que l'on offre uniquement durant les vacances du Nouvel An afin de célébrer l'arrivée du printemps. Elle est confectionnée en enveloppant une préparation à base de mochi moelleux, de pâte de miso blanc et de racines de bardane dans une pâte de gyuhhi (similaire aux loukoums).

Hiver

冬



Les séminaires au centre technique d'assistance aux clients ont pour objectif de soutenir les activités des clients

Beaucoup de nos lecteurs connaissent peut être le centre technique clients de Hino situé près de l'usine de Hino Hamura dans la ville de Hamura, Tokyo, qui a été présentée dans les numéros précédents de Hino Cares.

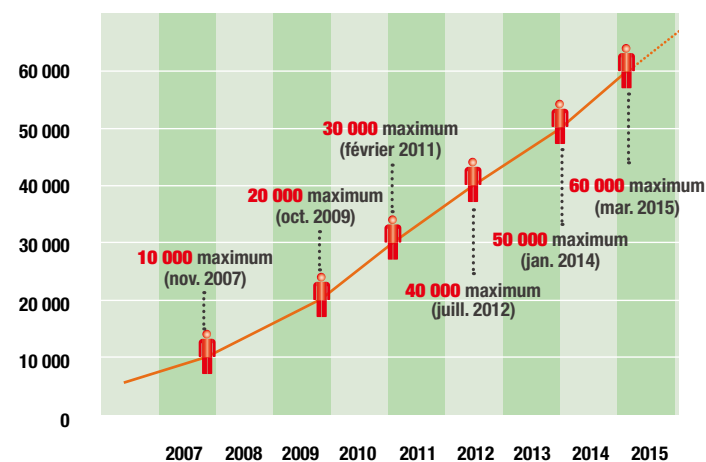
Le centre a ouvert ses portes en juin 2005 dans le cadre des efforts entrepris par Hino pour améliorer ses opérations de soutien total—un établissement pouvant accueillir des séminaires gratuits en matière d'Eco Driving et de Safe Driving, ainsi que des opportunités de tester de nouveaux véhicules, des véhicules à faible émission ainsi que d'autres véhicules caractéristiques des toutes dernières technologies de Hino. Le centre a obtenu une notoriété importante en tant que premier établissement permanent accueillant des séminaires pour les clients, directement dirigé par un constructeur automobile.

Renforcé par une prise de conscience des clients en matière de sécurité et de respect de l'environnement, le nombre de participants aux séminaires a continuellement augmenté chaque année, atteignant un total cumulé de plus de 62 000 personnes à la fin d'avril 2015. Un important pourcentage de ces participants est composé de clients étrangers, ainsi que de représentants des concessionnaires Hino et des distributeurs arrivant de différentes parties du monde qui cherchent à former des formateurs qui seront ensuite responsables d'organiser des séminaires dans leurs pays respectifs.

Le centre offre deux programmes—Eco Driving et Safe Driving—basés sur une vision de présentation d'une large gamme de séminaires destinés à apporter du soutien aux activités des clients, en réalisant un monde à faible émission de carbone et en réduisant les accidents de la circulation, construits sur les principes, « Soyez convaincu en roulant, en apprenant et en testant pour vous-même. »

Des programmes optionnels donnent aux participants l'opportunité de tester la conduite des véhicules hybrides et des nouveaux modèles, ainsi que d'expérimenter le système A-PCS (système de pré-collision étendu). Avec d'importants établissements et programmes—including une piste de circuit imitant les conditions de conduite sur des routes normales, une piste spéciale Safe Driving, un total de 38 véhicules (des camions légers aux gros bus) qui sont exclusivement utilisés pour ces séminaires, et des sessions de formation intégrées allant des cours théoriques aux formations pratiques en matière de compétences de conduite menés par d'anciens pilotes de test et par d'autres membres de l'équipe spécialisée ayant une grande expérience—les séminaires offerts au centre sont devenus très populaires parmi les participants, connus pour être instructifs mais également très simples à comprendre. Cela semble être l'une des raisons pour lesquelles le centre voit de plus en plus d'anciens participants revenir encore et encore pour participer aux programmes.

Nombre de participants cumulés



L'équipe de Hino Cares a visité le centre pour un reportage d'actualité et une séance photo un jour, lorsque plusieurs douzaines de conducteurs de Daiwakankojidousha Co., Ltd. et Meitetsu Unyu Co., Ltd. participaient à des séminaires sur place. Beaucoup de conducteurs de Daiwakankojidousha avaient participé à ce même séminaire trois ans auparavant. Meitetsu Unyu a envoyé ses conducteurs issus de différentes divisions de l'entreprise conducteurs de la division de déplacement et d'acheminement qui étaient présents au centre.

Le programme a commencé en faisant conduire les conducteurs sur une piste de circuit comme ils le font quotidiennement, Daiwakankojidousha utilisant des grands bus et Meitetsu Unyu des camions légers, après avoir mesuré leur consommation de carburant. Il s'en est suivi un cours théorique sur l'Eco Driving, après ce dernier, les conducteurs ont été invités à conduire à nouveau les véhicules sur le même parcours, accompagnés d'un instructeur et en appliquant les techniques d'Eco Driving qu'ils avaient juste apprises. Après la seconde session de conduite, la consommation de carburant a été mesurée et comparée aux mesures reportées avant la course.

En nous basant sur les entretiens avec des conducteurs, nous nous sommes aperçus que beaucoup d'entre eux ne pouvaient pas cacher leur surprise sur la façon dont ils étaient convaincus d'améliorer leur consommation de carburant simplement en étant conscients de la manière dont ils avaient conduit et en appliquant quelques techniques très simples. Un conducteur a déclaré, « avant le cours, ma consommation de carburant était de 2,83 km/L et elle s'est améliorée pour atteindre 3,39 km/L après le cours. Je vais mettre cela en pratique dès demain. » En prenant le cas de ce conducteur comme exemple, et en présumant qu'il roule 70 000 kilomètres par an, la quantité de carburant qu'il pourrait économiser en pratiquant l'Eco Driving atteint le nombre monstrueux de 4 083 litres par an. En supposant que chacun des 43 camions de l'entreprise serait en mesure d'économiser 4 083 litres par an, l'entreprise pourrait économiser 175 569 litres de carburant par



Les participants ont reçu un certificat de fin de formation.



an ! Pensez-y : combien d'argent cela pourrait représenter si vous vous basez sur le prix du carburant appliqué dans votre pays ? Bien sûr, il va sans dire que l'économie de carburant est affectée par de nombreux facteurs, incluant l'état des routes et la cargaison, il ne fait aucun doute que nous pouvons tous apporter des contributions majeures à la réduction des coûts en gardant toujours en tête et en appliquant ces conseils d'Eco Driving.

La réduction de la consommation de carburant se traduit également par la réduction des émissions de carbone. De plus, les pratiques d'Eco Driving nécessitent naturellement moins de manœuvres abruptes telles que le démarrage et l'accélération rapides, un freinage brusque et une manipulation abrupte. Par conséquent, l'Eco Driving pourrait également aider les constructeurs et opérateurs à réduire le nombre d'accidents. Nous pensons que vous pouvez voir que l'Eco Driving est une façon d'avoir le beurre et l'argent du beurre.

Le centre technique clients est une forme de réalisation de l'esprit « le client d'abord » qui est l'idée maîtresse de la culture d'entreprise de Hino. En plus d'offrir des services de qualité supérieure, Hino continuera à fournir et à améliorer ses activités exhaustives de 'soutien total' afin de gérer les différents types de besoins de ses clients.

Techniques de conduite évasive - Gardez toujours à l'esprit qu'il y a beaucoup de dangers sur la route.

Dans le cadre de nos efforts pour vous aider à conduire en toute sécurité, nous souhaitons vous présenter les bases d'une conduite en toute sécurité. Aujourd'hui, nous allons discuter des dangers potentiels qui peuvent survenir sur des routes avec peu de circulation.

Imaginons que vous conduisiez un camion sur une route à une voie à double sens. La route est droite et il n'y a aucun véhicule arrivant dans le sens inverse. Devant vous, il y a un carrefour en T, avec une autre route provenant de la gauche. Il n'y a pas de feux de circulation à l'intersection. La route est bordée d'arbres qui entravent votre vision, et vous n'avez pas une ligne de vision claire sur la route qui se situe sur la gauche. Quels sont les dangers potentiels dans cette situation ?

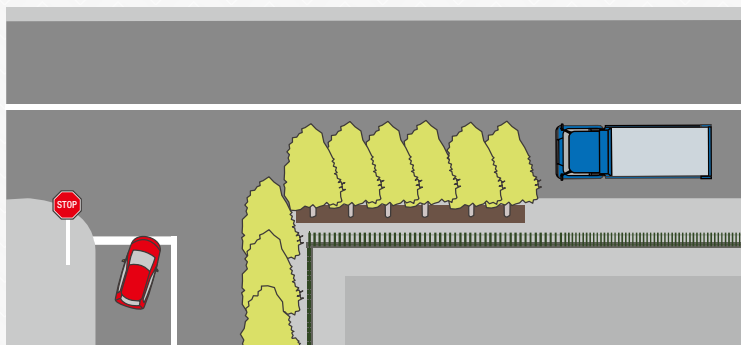
Les arbres, obstruant votre vision, pourraient également empêcher tout conducteur arrivant depuis l'autre route de vous voir.

Le conducteur pourrait penser qu'il n'y a pas d'autre véhicule sur la route et décider de s'engager dans l'intersection sans s'arrêter pour vérifier s'il peut passer en toute sécurité (voir les illustrations). De plus, les motos ainsi que les vélos risquent de ne pas s'arrêter même s'il y a un panneau « stop », dans ce cas, vous pourriez ne pas les remarquer jusqu'au dernier moment, ce qui pourrait causer un accident grave.



Remarque : l'illustration représente des véhicules roulant du côté gauche de la route. Les réglementations peuvent varier selon le pays.

Lorsque vous roulez sur des routes avec peu de circulation ou en dehors des heures de pointe, il est important de ne jamais penser qu'aucun véhicule ne se trouve à proximité. Gardez à l'esprit qu'il y a beaucoup de dangers potentiels sur la route, par conséquent, restez vigilant lorsque vous conduisez.



Remarque : l'illustration représente des véhicules roulant du côté gauche de la route. Les réglementations peuvent varier selon le pays.

De plus, les routes où il y a peu de circulation et où vous avez une ligne de visée claire pourraient vous donner une fausse idée de la vitesse à laquelle vous roulez, ce qui entraîne souvent des excès de vitesse. Si vous roulez à vitesse élevée, vous augmentez le risque de ne pas pouvoir réagir à temps face à des situations dangereuses. Veillez à ne pas baser votre vitesse par rapport au trafic sur la route mais plutôt sur le fait de savoir si vous êtes capable de réagir de manière appropriée à des phénomènes soudains.

Dans notre prochain numéro...

Nous aimerions remercier les personnes qui nous ont envoyé des photos à l'occasion du concours de photos « **My Favorite Road** ». Nous dévoilerons le nom des gagnants dans notre prochain numéro, continuez à nous suivre !



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



Pour lire en ligne les magazines HINO Cares, scannez ce code-barres 2D grâce à votre smartphone ou accédez à
http://www.hino-global.com/about_us/hino_magazines/