

HINO

Global Brand for all Customers

Cares



专题：日野的全方位的支持客户

日野的全方位的支持客户旨在为日野的客户企业做出重大贡献。在此专题中，我们定义了贯穿于全方位的支持客户活动的精神。

封面插图：Ekachai Nitikornwaraku先生
Kittipat Concrete有限公司总裁，泰国，
第6页记述。



全方位的支持客户活动（哲学）

目标是持续不断的客户满意度。这正是日野总支持背后的推动力。



确保品牌未来几年对客户存在价值，其根本是优质的产品以及提供高质量的服务。卡车和公共汽车在恶劣的条件下日复一日地工作，不用说，快速、细致、精确和高质量的服务都是至关重要的。

作为制造商的主要任务是开发和生产——例如制造商务车，但日野不满足做一个单纯的产品制造商，而是站在品牌的高度力求为客户提高最大的满意度。其中一个最大的目标就是帮助客户提高盈利能力。为实现这一目标，日野做出重大努力，为满足世界各地客户的质量需求，开发出更高质量的产品。不断增强全方位的支持客户行动，旨在确保客户能够更方便的使用日野产品。

日野的全方位的支持客户定义，是指以客户商务贡献为目标的总服务活动。在这个概念中，日野坚持两个中心目标。

首先是保持良好的行驶状态，减少客户的停运时间，尽可能将停驶率降至零。这包括帮助客户选择适合其业务的最佳的日野汽车，此后对新车辆提供免费车检和定期检查，以及快速和精确的维护作业，快速供应原装配件，并随时准备应对客户可能遇到的不可预见的问题。换言之，这些支持服务的目的是确保客户能够在他们需要的时候使用他们的车辆，使他们的业务能够顺利进行而不中断。

第二个目标是以提高车辆的使用寿命来降低折损成本。在此日野针对确保客户能够有效地利用他们的商用车——他们的生产资料——减少折旧费用和运行费用，同时考虑到汽车的转售价值。日野的环保驾驶研讨会是其服务之一，在世界各地受到广泛地欢迎。生态驾驶实践（另一种说法是正确的驾驶行

为）不仅让运营商通过节油驾驶技术提高燃油经济性，同时也扩展各不同部件的寿命——例如减少离合器盘的磨损——有效降低运行成本以及减少零部件的更换。

除了这些研讨会，日野也提供日常检查和运输成本计算研讨会。此外，日野积极参与解决客户可能面临的其他挑战并提供支持，如提供时间和距离的基础分析提高配送效率。

日野带给客户的最大快乐是什么？

一句话，“让客户高兴”。日野的目标是获得客户的信任，成为客户真正值得信赖的合作伙伴，使客户下次购买时仍然选择日野。

要确保这些日野可以做什么？日野必须做什么？

由于日野并不满足于“足够好”，不断地针对这些问题自问自答，努力提高日野产品的质量和服

“我们的目标是始终要作为商用车质量领域、可靠性和安全性的领先者。”



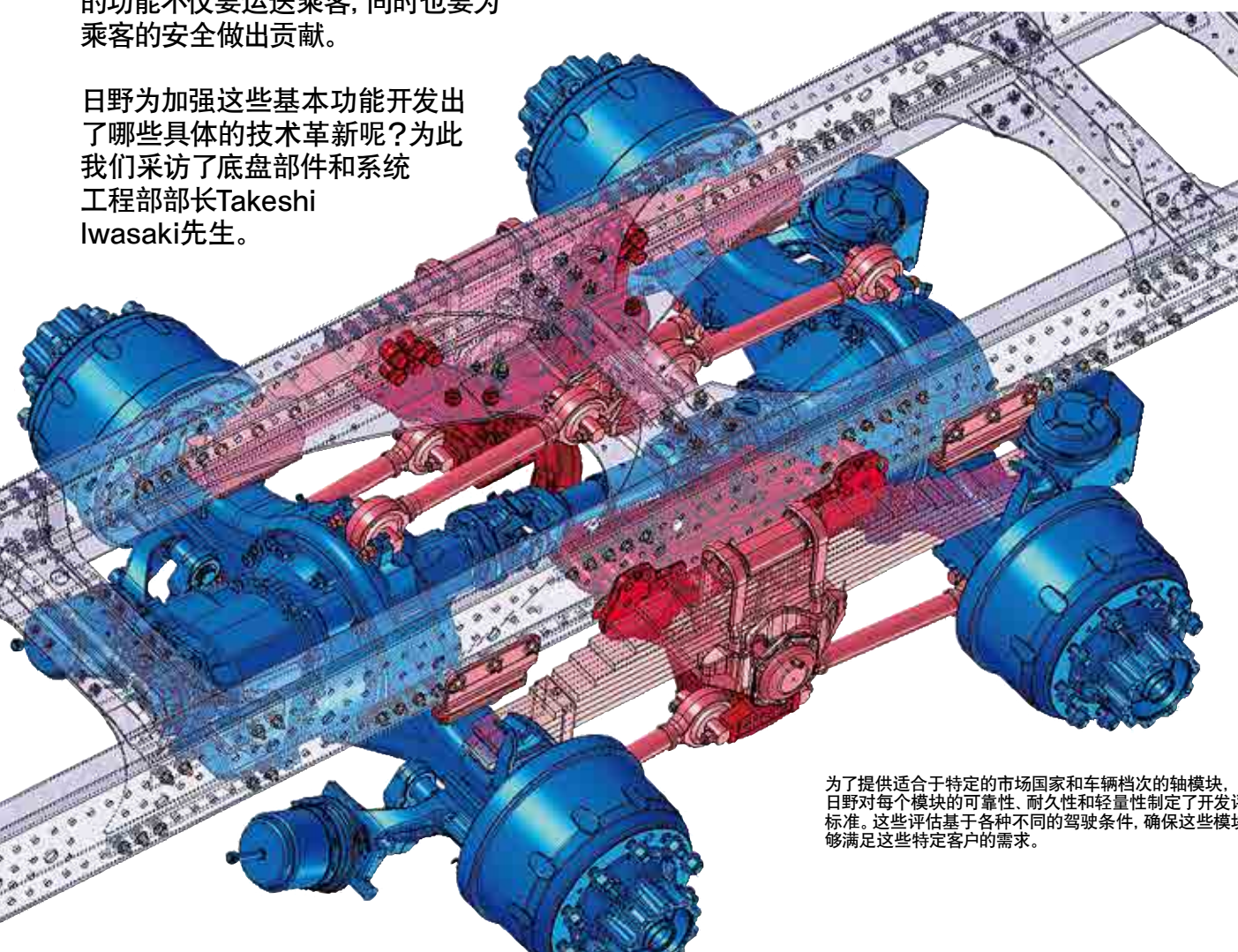
Takeshi Iwasaki先生
底盘部件和系统工程部
部长

驾驶、转向和停车：这不仅仅是汽车最基本的功能，也是最重要的功能。在各种不同的天气和道路状况下，车辆是否能够保持其正常行驶的稳定性？司机是否可以安全控制车辆躲避危险情况？车辆是否甚至在紧急刹车时都能够正常及安全地停止？不管车辆的燃油经济性和创新技术多么先进，如果这些基本功能—驾驶、转向和停车—未能达到标准，车辆就无法得到信赖。这些对商用车辆更加实际，比如卡车日复一日地在恶劣的条件下行驶，巴士的功能不仅要运送乘客，同时也要为乘客的安全做出贡献。

日野为加强这些基本功能开发出了哪些具体的技术革新呢？为此我们采访了底盘部件和系统工程部部长Takeshi Iwasaki先生。

我们一直在积极致力于安全方面的各个领域，开始对重型车辆标准配置ABS，以及成为其他各种安全功能的最早开发者，并在我们的应用车型范围内积极推动增加提供这些标准配置。”

“我们在日本市场是对重型卡车和巴士提供PCS（预碰撞安全制动器）和VSC（车辆稳定性控制）标准配置的第一个制造商，我们致力于成为促进



为了提供适合于特定的市场国家和车辆档次的轴模块，日野对每个模块的可靠性、耐久性和轻量化制定了开发评估标准。这些评估基于各种不同的驾驶条件，确保这些模块能够满足这些特定客户的需求。

业界安全装备普及化的先驱。2006年2月，我们成为世界上第一家在日本市场对商用车的重型卡车车型采用PCS系统的制造商。自2010年7月以来，该系统已成为日本市场上我们所有重型卡车和巴士的标准配置。目前我们正在努力进一步扩大系统的功能和提高其性能，而且还计划扩大应用到其他车型，包括出口。”

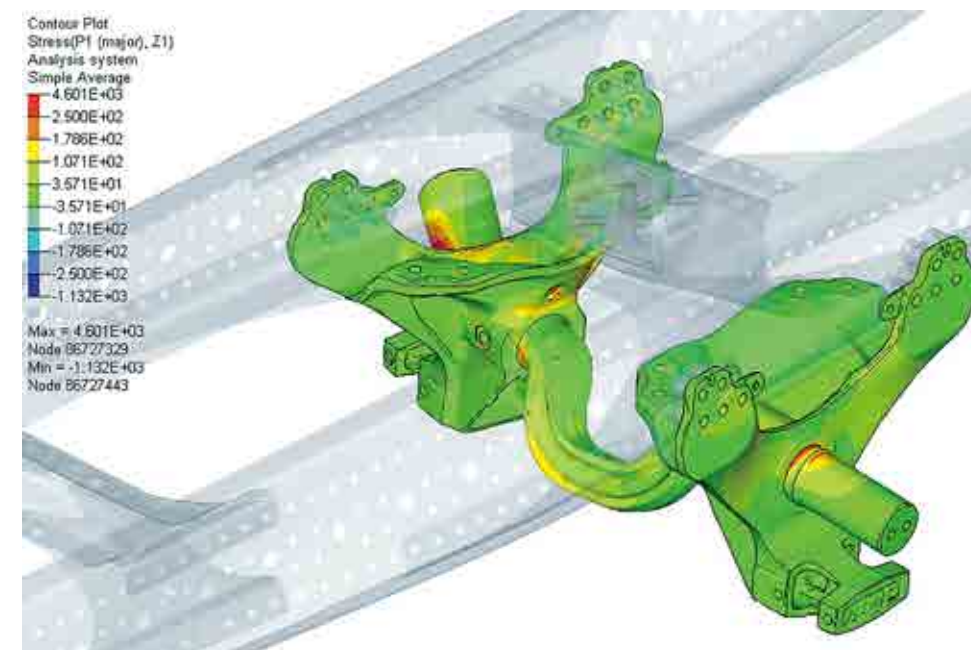
卡车，由于使用的国家、地区及用途的不同，对其要求也不相同。日野的“市场最佳汽车”是以满足客户的不同需求作为公司的经营理念，并针对不同市场提供适合的产品。对此日野是采用什么方法来

增强上述基本功能—驾驶、转向和停车—适应不同的市场条件呢？

“在底盘部件和系统工程部，我们负责重要的机构和系统，形成驾驶、转向和停车功能的基础。我们的专业是设计和评价我们的车辆的使用寿命，包括消耗品和配件。”

“之前当我们向新的市场推出一种新产品时，我们就会去调查这一市场，了解在不同地区各个部件的实际操作状况，把握此种环境下客户对卡车使用时的各种不满。基于这些数据，我们使用CAE（计算机辅助工程）进行设计评估，确定试验条件和进行耐久性评估。我们还考虑到个别产品的差异对其进行评估，在苛刻的条件下评估和测试，直到它‘测试损坏’为止来确定评估零部件的破坏极限，掌握其安全要素，增强安全性的余量及了解它们在什么情况下如何实际损坏。在这个过程中，我们努力优化材料，改进底盘部件如轴和悬架的形状和结构，减轻重量和增强耐用性，这些措施都是提高部件强度的关键。”

“我们现在从整车开发模式转型为模块开发模式，我们正在努力了解在不同的市场中，哪些模块能够操作，它们会被用在许多车型上，并确定所需的变量和质量目标，使我们可以进行模块单位的验证，在更短的时间内提供更精确和更高水平的可靠性。”例如，为一个新的市场或市场档次开发的一个新的车辆，如采矿，设计人员会前往该市场对车辆的使用情况进行调研，并将调研结果反映到他们的设计中，以此确保评估结果的质量能够达到所需的水准。



插图为面向建筑和矿业市场的日野重型卡车（HDTs）的轴悬架强度评估。插图显示当卡车行驶在起伏道路条件时的情况。

此外，先进的技术将被用于评估PCS、VSC以及其他各方面的创新。

Iwasaki先生补充说：“在控制系统开发领域—如VSC，它有助于在转弯驾驶时通过减少侧滑和操作失误来稳定车辆—我们必须评估在危险极限条件下的设计，这在实际进行车辆测试时太危险。为此，我们引入了一个模拟评估系统来确定这些限制以及在这些条件下操作的影响。”

“由于目前卡车的诸多变化，包括不同轴距和载货量，根据实际车辆评估卡车是非常困难的，因为测试将需要大量的车辆和更多的时间。但通过这些模拟的评估，我们能够在设计阶段进行检查。再加上对实际车辆进行的最后测试，我们相信我们能够保证高度的可靠性。将来我们不仅计划发展控制系统的模拟评估，还包括汽车的性能设计、处理的稳定性等。”

基于开发者们的不懈努力和激情，日野汽车在全球范围提高了客户的信任度，日野的产品进一步获得了客户的爱戴。

在采访的最后，我们问Iwasaki先生是否还有什么信息想向全球客户传达。

“我们日复一日从事开发工作，目标就是让所有向客户提供的车辆在基本驾驶功能—驾驶、转向和停车上有卓越表现，换言之就是车辆总能让人放心。我们还致力于集中精力开发旨在减少事故的新技术，让世界各地的客户都可以确信他们所驾驶的是安全的汽车。”



Kittipat混凝土有限公司, 泰国 | Ekachai Nitikornwarakul先生 / 总裁

**我不是单独闯世界，
我们是在与日野一起前进。**

“我从经营一个甘蔗农场以来一直使用日野卡车。然而，由于劳动力短缺和我个人的经营面积较小，无法使用大型机械收割，我不情愿地决定缩小我的农场。”

因此，我不得不为我拥有的日野卡车找到其他用途。我跟我们的日野经销商，日野Kanchanaburi，商讨我怎样才能好好利用它们。

“他们建议我说，基于他们的市场研究，开办一个混凝土公司可能会是个好主意。这就是我们公司来历。”



“我们将旧车改装为搅拌车并购买了一辆新车。我们还获得了一个大型项目的合同，感谢所有这一切，我们的水泥业务迅速增长。事业稳定，我们重新盈利。”



“我们与日野Kanchanaburi的关系超越了业务伙伴关系。我从来没想到过他们会提供给我新的创业想法，甚至提供开办公司的现场支持。现在我告诉我认识的人，他们是我的顶级商务顾问。”

“我们得到来自日野Kanchanaburi真诚可靠的支持。我时常觉得我不是在单独闯世界，我们是在与日野Kanchanaburi一起前进。”



我们最初是从其他公司听到信息才开始购买日野巴士的。

“我们公司经营长途巴士运输。在位于印度尼西亚东爪哇省的第三大城市提供马朗和泗水之间每天的往返路线。最长的日常路线是乘巴士620公里往返。公司1985年开办时只有一辆大巴，现在我们已成长到经营200多辆日野大巴。”

“我们最初购买日野巴士大约是在1990年。我们决定购买是基于来自另一个公交公司的信息：它们是坚固可靠的机器。”



“我们第一次购买了四辆日野巴士。我们非常高兴地看到通过我们经销商的支持，这些车辆是如此容易维护，因此我们从此一直购买日野巴士。”

“我们的经销商为我们提供的服务超出常规。举个例子：有一次我们迫切需要一个特定的部件，在东爪哇没有。经销商为我们亲自派人去雅加达取货。为感谢这些，25年来我们一直光顾日野。”

PO Restu, 印度尼西亚 | Christian Hadi Wijaya先生 / 物主



日野卡车是我们工作中出色的工具，我们对它们有信心。

“我们是一个专门运输木托盘和线圈的运输公司。在开创公司时我们所购买的第一辆卡车是日野卡车。”

“我们目前拥有五辆日野卡车。我们后来也从其他制造商购买卡车，但实际上开车回家最好的是日野，因此今年我们计划购买新的FM。作为我们的初步购买审查过程的一部分，我们征求司机的意见，他们中几乎所有的人都赞成购买日野车。”

“我们的另一个决定因素是它容易运输大型货物。日野卡车有强大的引擎，所以它们可以很容易地爬坡。它们有宽阔的载货空间，提供良好的燃油经济性。我们还对日野提供的优质服务感到高兴。”

“日野卡车是我们工作中出色的工具，我们对它们有信心。我相信，越来越多的企业开始集中他们的力量关注并开始购买日野卡车。”

“我相信，企业的成功来自于我们用心照顾好我们的卡车。每天早上，我为我们的每一辆卡车祈祷。平时我们重视尽最大努力，用心做好工作，互相帮助。我们是一个小团队，但我相信没有什么我们不能做到的。”



TFátima, 秘鲁 |

Rosa Maria Huaytan女士 / 业主和行政经理



Peru

Transcosise SAC, 秘鲁 | Immer Miguel Palacios Yauri先生 / 行政经理



日野卡车从未让我们失望。

“我们在秘鲁运输卫生纸等其他大众消费产品，集中在利马地区。我们目前经营二十辆HINO500系列卡车。”

“我们在2003年左右从我们的经销商那里听到日野卡车。我们觉得它们具有竞争力的价格及高载荷能力将有助于提高我们的利润率。我们意识到实际购买这些卡车，不仅使我们的驾驶更舒适，而且它们还提供了大型载货空间，允许我们比以前运载更多的货物。”

“对我们来说什么最突出-驾驶日野卡车安全回家-当我们一个卡车司机驾驶日野卡车在海湾难走的道路条件下行驶时，其他厂家的卡车都遇到了困难，但我们的司机却能够继续驾驶。”

“日野卡车通过优良的发动机提供动力，它们能够在各种道路条件下行驶，它们可以装载大量的货物。这些特点使我们得以有效地提高了业务盈利能力。”

“我们还与我们的日野经销商保持着良好的合作关系。他们向我们介绍所有卡车的优点，他们的销售代表总是乐于帮助我们。我很惊讶他们甚至帮我们布置公司的营销照片。”

“我们的竞争对手都在看我们在做什么，那些已经认识到日野卡车优势的已经开始购买。好事自然会迅速传播。”

“日野卡车完全满足我们的需要，它们从来没有让我们失望过。”



File4: 和果子(Wagashi)

贵国代表性的甜食是什么？
在日野的发祥地日本，将这种美味甜食称为和果子，
它们是用悠久的传统方法制作的甜点。



和果子从一系列的非糖成分得到甜味，包括淀粉糖浆和蜂蜜。它们是低热量的，因为几乎不使用油或脂肪，它们主要是由天然食物制作而成，包括红豆（如小豆）、小麦、大米、糖和琼脂。

作为一种甜点，强调艺术表现，和果子也注入了日本文化的敏感性，和果子制作者利用他们的专门技术带来美感和口味。

“Wagashi”实际上是一个概括术语。和果子的范围很广，基于水分含量可分为三组：那些水分含量低于20%的被称为干果子（干和果子）；水分含量40%以上的称为生果子（新鲜、湿和果子）；在此之间的被称为半生果子（软的、半烘烤点心）。当然还存在更进一步的划分种类，但在这里没有足够的篇幅来介绍它们。

和果子种类和变化繁多的原因是由于在过去几个世纪的发展中基于他们对四季和各种各样活动的敏锐感觉，强调对人们生活意义的联系。例如，在樱花盛开的春天，商店可以提供樱花麻果和其他形状类似于樱花的果子。在夏天，我们可能会以模仿

流水的和果子招待客人；在秋天，山野改变着它们的颜色；在冬天，清冷酥脆的雪景或温暖如阳光照耀在落叶树干。

和果子在我们的个人生活中的特殊场合也发挥着重要的作用，如生日、入学和毕业、成人典礼、婚礼和迎接新生命的到来，在葬礼、纪念仪式以及其他仪式上供奉祖先。

和果子具有孕育着日本独特的文化和传统的悠久历史，并且融入了制造者的聪明才智。你可能会说，和果子不仅质地和味道出众，而且颜色、形状和美感等各种细节都融入其中，体现了日本人民的气质与创造力。这是一种精神，日野开发者要求无论多么微小的零部件都必须能够保证质量，充分发挥出他们严把质量关的洞察力。

如果你有机会在日本呆一段时间，一定要停下来逛一下和果子店。你会注意到陈列的糖果会随着季节的变化在不断变化。它们自己具有多样性和丰富情感。

在下一章节中，我们将介绍一些随季节变化而多变的各种和果子。



春

Spring



1



2



3

1. 樱饼 (Sakura mochi)
用白色小麦粉包好甜甜的红豆馅，再用腌制过的樱树叶将其包裹起来，这是春天男女老幼都非常喜欢的点心。
2. 黄身时雨 (Kimi shigure)
以磨制的绿茶粉制成的这个深受欢迎的和果子通过黄色面团的裂缝，如同灌木及树木发芽。
3. 柏饼 (Kashiwa mochi)
此和果子是将糯米粉饼卷（米粉）包以槲栎叶。因为槲栎叶在新芽生出前，老叶子不会脱掉，因此该叶子被认为是“子孙繁荣”的象征，作为儿童节期间的款待深受欢迎。

秋

Autumn



1



2



3

1. 干柿 (Hoshigaki)
此和果子是由干柿子制成的干果柿饼蜜饯。
2. 栗羊羹 (Kuri yokan)
此和果子的特征是有很多的栗子，当秋季到来时。用蜂蜜煮熟的栗子被封闭在红豆馅或甜凉粉中。
3. 月见团子 (Tsukimi dango)
这些团子（麻糬球）在农历八月十五和九月十三的满月夜提供。据说它们起源于用轧制米粉团成球状代表月亮来感谢丰收。

夏

Summer



1



2

1. 锦玉 (Kinyoku)
此和果子是在琼脂溶液中添加糖制成的。这种技术被广泛用于夏天的生果子，其美丽的质量代表了阳光的闪烁和水的微风凉意。
2. 水羊羹 (Mizu yokan)
此和果子是在加热融化的琼脂中加入红豆馅及糖，将其倒入到容器里，再放置冷却而制成的。

Winter

冬



1



2

1. 莺饼 (Uguisu mochi)
此和果子是在早春提供，象征着日本夜莺（日本树莺），据说它是春天的报春使者。用牛皮糖紧包豆沙，然后撒上干燥的绿色大豆粉。
2. 菱葩饼 (Hanabira mochi)
这种传统的甜点只在春节假期里庆祝春天的到来时提供。它是用软麻糬面团包裹白豆豉和牛蒡根制成（类似于土耳其软糖）。

全方位的支持客户活动

客户技术中心的 研讨会, 目的是 为客户业务提供支援

日野的客户技术中心坐落在东京都羽村市日野的羽村工厂的旁边, 在以往的日野专题介绍中已多次提到过, 相信很多读者对此都很熟悉。

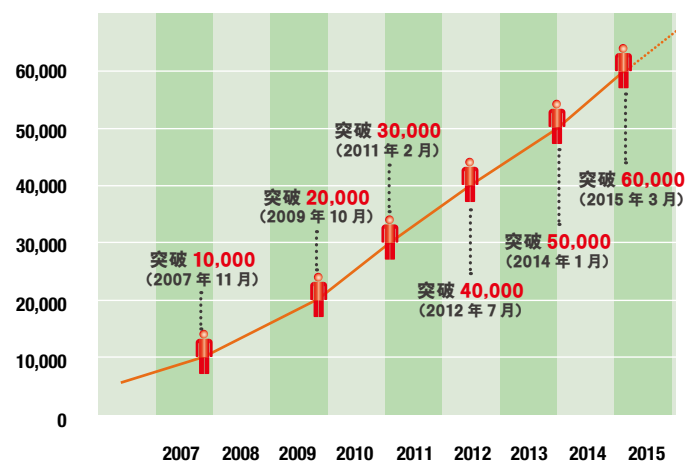
中心开创于2005年6月, 作为日野加强全方位的支持客户行动的一部分, 为环保驾驶和安全驾驶提供免费讲座, 提供试驾新车、低排放车辆及其他车辆等接触日野最新技术的机会。中心还开创了直接由汽车制造商为客户提供举办研讨会的设施, 起到积极的宣传效果。

由于客户增强了安全和环保意识, 研讨会参加人数年年递增, 截至2015年4月底累计已超过了62,000人。这些参加者之中有很大一部分是国际客户以及日野经销商从世界各地推荐来的负责在各自国家召开研讨会的当地培训人员代表。

该中心提供两个培训课程-生态驾驶和安全驾驶—基于为客户提供广泛的业务帮助, 实现低碳排放的世界和减少交通事故, 建立“自己通过驾驶、学习和测试获得自信”的原则。附加课程使参加者有机会体验操作混合动力汽车和新车型, 以及积累PCS(预碰撞安全系统)的经验。

完善的设施和培训课程—包括模拟普通道路驾驶条件下的环行车道、安全驾驶专用车道, 共计有38种车型(从轻型卡车到大型客车)用于这些研讨会。综合训练从实际驾驶技能的课堂授课到具有丰富经验的专业人员培训, 中心还提供研讨会参加者之间的交流活动, 被誉为既增长见识又很易于理解。这似乎也是越来越多的回头客一次又一次回到中心来参加培训的原因。

累计参加人数



关心日野的编辑们为了采访新闻和拍摄照片对中心进行了为时一天的参观, 当天几十个来自Daiwakanko jidousha有限公司和Meitetsu Unyu有限公司的司机正在现场参加研讨会。Daiwakanko jidousha的许多司机从三年前就开始参加这个研讨会。Meitetsu Unyu有限公司多年来从公司的不同部门派遣他们的司机参加研讨会, 今年来中心出席培训的是从移动和运输部门派遣来的司机。

培训课程开始让司机在环形跑道上按照日常驾驶那样驾驶, Daiwakanko jidousha使用大型巴士、Meitetsu Unyu使用轻型卡车, 然后测定燃油经济性。之后是生态驾驶的课堂授课, 最后, 司机被邀请在同样的路线上再次驾驶车辆, 有一个教练伴随指导他们使用刚刚学到的环保驾驶技术。第二次驾驶后, 测量并比较他们参加课程前测量的燃油经济性。

通过对这些司机的访谈, 我们发现他们当中很多人无法掩饰自己的惊讶, 相信只要他们稍微注意一下驾驶和使用一些非常简单的技术就能够提高燃料经济性。其中一个司机说, “在演讲之前, 我是的燃油经济性是2.83km/L, 听课后提高到了3.39km/L。我要从明天开始就把这些付诸实践。”以该司机为例, 假定他一年驾驶70,000公里, 实践

环保驾驶后每年可以节省的燃油量高达4,083升。假定他公司的43辆卡车每辆每年都能节省4,083升, 公司将每年节省175,569升的燃料! 试想: 按照你所在国家的燃油价格这是多少钱? 当然, 燃油经济性受多种因素的影响, 包括道路条件和载货重量, 毫无疑问, 我们始终都要牢记和实施这些生态驾驶技巧力争为降低成本作出重要贡献。

降低燃料消耗也同样削减了碳排放。此外, 生态驾驶规则同样减少了突发性的动作, 例如快速起步和加速; 快速制动和突发性的操作。所以生态驾驶还可以帮助司机和运营商减少事故的发生。我们认为你可以通过掌握生态驾驶获得更多的益处。

客户技术中心是贯穿日野公司“客户第一”精神的一种体现。除了提供高质量的产品, 日野将继续提供并提高其‘全方位的支持客户’活动来满足客户多样化的需求。

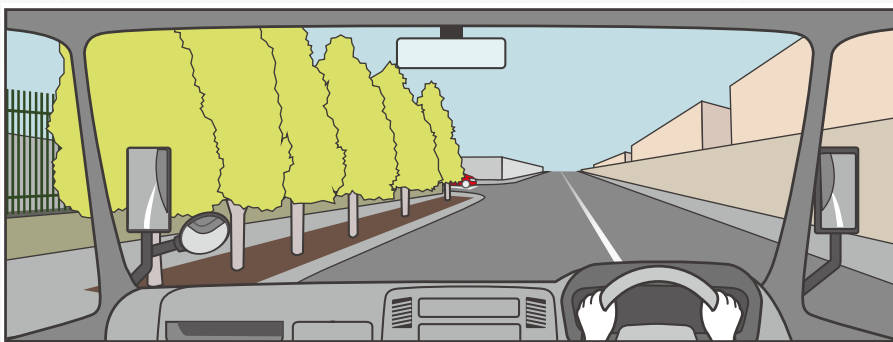
参加者获得培训结业证。

回避危险的驾驶技术 永远牢记道路上存在许多危险。

作为我们帮助你安全驾驶的一部分，我们想在此介绍一些有关安全驾驶的基本知识。今天我们将探讨在比较畅通的道路上行驶时所产生的潜在危险。

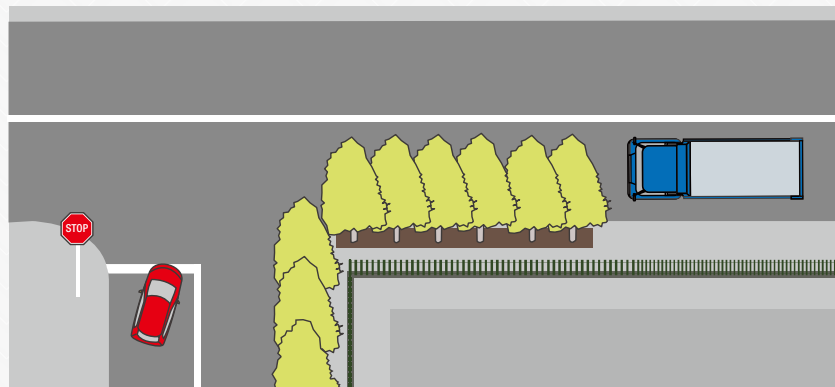
例如你在一条双向车道的道路上驾驶卡车，道路笔直，你没有看到迎面而来的车辆。在你左前方，有一个T字路口。路口没有信号灯，路旁都是树，妨碍你观察路面情况，左前方道路的视野也不清晰。在这种路况下存在着什么样的潜在危险呢？

路旁的树阻碍了你观察路面情况，同样也意味着对面车的司机也看不到你。对面的司机可能认为道路上没有其他车辆，可以不停车确认是否安全就驶入交叉路口（见插图）。



注：插图卡车在道路的左侧行驶。可能与你们国家的规定有所不同。

在比较畅通的道路或非高峰时段的道路上行驶时，决不能假设没有其他车辆。记住路上存在着许多潜在的危险，开车时始终保持警惕。



注：插图卡车在道路的左侧行驶。可能与你们国家的规定有所不同。

此外，在比较畅通的道路上你的视野很清晰，这有可能会给你一个虚假的速度感，导致你超速驾驶。在超高速下行驶，增加了你无法及时应对危险情况的风险。不要把你的速度基于道路的交通量上面，而应建立在你是否能够妥善应对突发事件上。

In our next issue...

非常感谢大家踊跃参加
“我最喜欢的路”
摄影大赛，结果将在下期发表，敬请期待。



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/

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.

Printed in Japan