

HINO

Marca Global para todos los Clientes

Cares



Tópico: Soporte Total de Hino

El Soporte Total de Hino tiene como objetivo hacer contribuciones sustanciales a los negocios de los clientes de Hino. En esta edición, definimos el espíritu que recorre en todas las actividades del Soporte Total.



En búsqueda constante de la satisfacción del cliente. Ésa es la fuerza impulsora por detrás del Soporte Total de Hino.



Para asegurar que una marca sea valorada por sus usuarios por muchos años, además de productos de alta calidad, también es esencial proveer servicios de alta calidad. Para los camiones y autobuses que operan en condiciones rigurosas día tras día, huelga decir que servicios rápidos, cuidadosos, precisos y de alta calidad son muy importantes.

Como un fabricante de bienes productivos—a saber, vehículos comerciales—Hino no se considera simplemente como un fabricante de un conjunto de productos, sino también como una marca que está en la búsqueda constante de la satisfacción de sus clientes. Y uno de sus objetivos prioritarios es contribuir a la rentabilidad de sus clientes. Para lograr esto, Hino ha hecho muchos esfuerzos para ofrecer productos con la alta calidad que sus clientes necesitan para sus situaciones reales, así como ha constantemente implementado mejoras en sus operaciones de Soporte Total, con el fin de asegurar que sus clientes puedan operar los productos Hino con tranquilidad de espíritu.

Según definido por Hino, el Soporte Total incluye todas las actividades de servicios orientadas a los negocios de sus clientes. Dentro de este concepto, Hino tiene dos metas principales.

La primera es maximizar las operaciones, o reducir los períodos de inactividad de sus clientes lo más cerca posible de cero. Esto abarca todo, desde asistir al cliente en la elección del mejor vehículo Hino para su negocio, hasta ofrecer inspecciones gratuitas para los vehículos nuevos y, a continuación, inspecciones periódicas, además de ofrecer mantenimiento rápido y preciso, suministro rápido de piezas genuinas, y disposición para responder con prontitud a los problemas imprevistos que sus clientes puedan encontrar. En otras palabras, la finalidad de estos servicios de soporte es asegurar que sus clientes sean capaces de utilizar sus vehículos cuando los necesiten, de manera que sus operaciones comerciales puedan continuar perfectamente sin interrupciones.

La segunda es minimizar los costes de ciclo de vida. Hino quiere asegurar que sus clientes sean capaces de utilizar efectivamente sus vehículos comerciales—sus bienes productivos—reduciendo los costes de depreciación y los gastos de funcionamiento, teniendo en cuenta al mismo tiempo el valor de reventa de sus vehículos. Entre estos servicios están los seminarios de Conducción Económica de Hino, que son muy populares en todo el mundo. Las prácticas de Conducción Económica—que es una otra forma de decir

“prácticas de conducción adecuada”—no sólo permiten a los operadores mejorar la economía de combustible mediante técnicas de conducción de ahorro de combustible, sino también extiende la vida de servicio de diversas piezas. Por ejemplo, mediante la reducción del desgaste de los discos de embrague, se puede reducir los costes de funcionamiento asociados con el reemplazo de piezas.

Además de estos seminarios, Hino también ofrece seminarios sobre inspecciones diarias y sobre cómo hacer cálculos de costes de transporte. Además, Hino despliega serios esfuerzos para ofrecer soporte a otros desafíos que sus clientes puedan enfrentar, tales como proveer análisis basados en tiempo y distancia para mejorar la eficiencia de su ruta de distribución.

¿Cuál es la alegría suprema en Hino?

En una simple frase, “Hacer a sus clientes felices”. El objetivo en Hino es ganar la confianza de sus clientes y convertirse en un socio verdaderamente fiable, de manera que vuelvan a elegir un Hino en su próxima compra.

¿Qué Hino puede hacer para asegurar esto? ¿Qué Hino debe hacer?

Como Hino nunca se conforma con algo “bastante bueno”, esperen grandes cosas de Hino mientras ella sigue a plantear estas preguntas a sí misma y a hacer esfuerzos para mejorar la calidad de sus productos y servicios.

“Nuestro objetivo es siempre ser el líder en vehículos comerciales en las áreas de calidad, fiabilidad y seguridad.”

Conducir, girar y parar: éstas no sólo son las funciones más básicas de los vehículos a motor, sino también las más importantes. ¿Puede el vehículo mantener su estabilidad de conducción normal en un amplio rango de condiciones de tiempo y carretera? ¿Puede el conductor controlar el vehículo y evitar situaciones peligrosas con seguridad? ¿Puede el vehículo parar de manera adecuada y segura aún en una frenada brusca? Por más avanzado que un vehículo pueda ser en términos de economía de combustible o tecnología innovadora, si estas funciones básicas—conducir, girar y parar—no se realizan adecuadamente, no se puede confiar en el vehículo. Y eso es aún más cierto en el caso de vehículos comerciales, tales como los camiones que operan en condiciones rigurosas, día tras día, y los autobuses que no sólo deben transportar los pasajeros, sino también mantenerlos seguros.

¿Cuáles son, pues, algunas de las innovaciones tecnológicas específicas que Hino está desarrollando para mejorar estas funciones básicas? Para descubrir eso, hablamos con el Sr. Takeshi Iwasaki, gerente general de la División de Ingeniería de Sistemas y Componentes del Chasis.

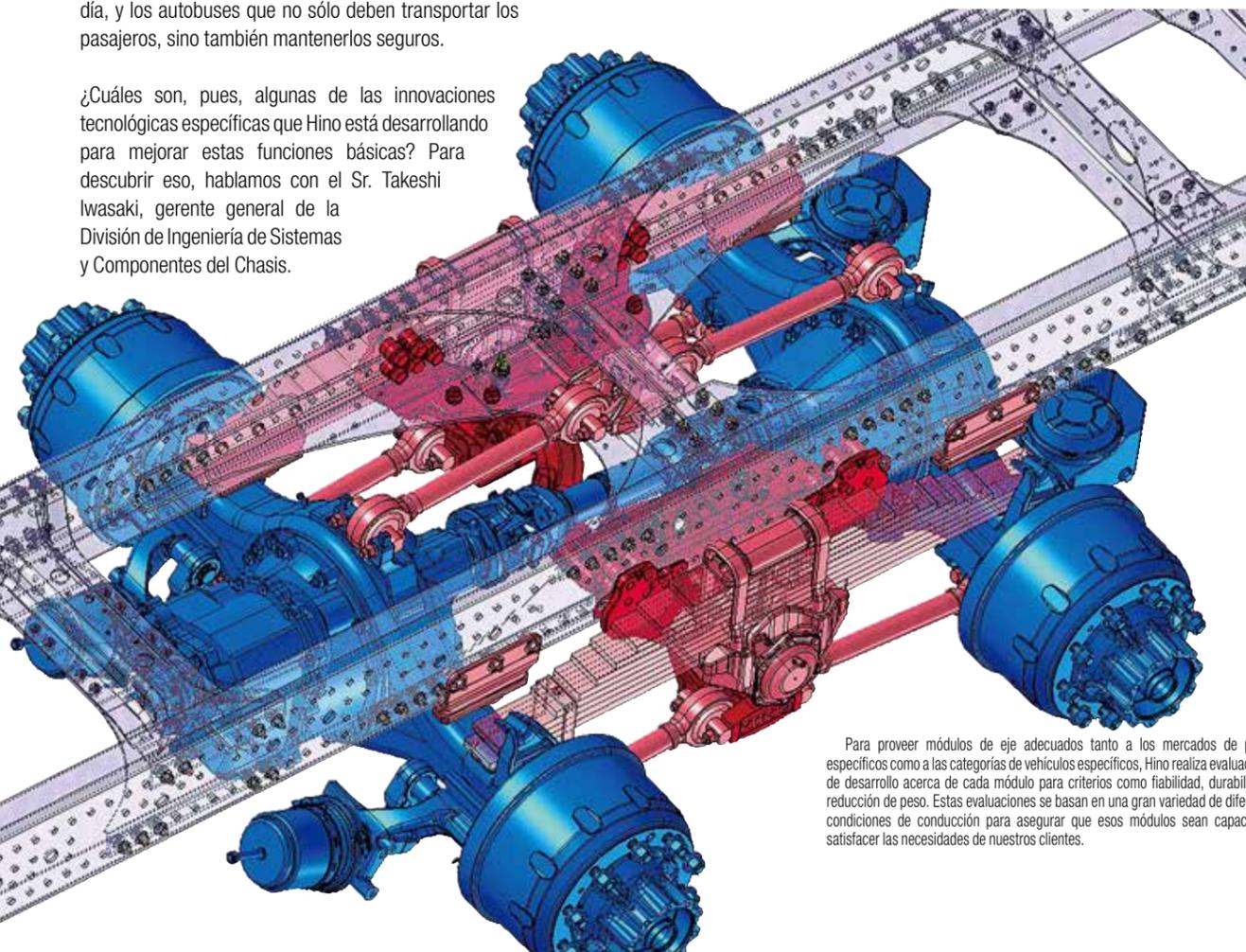


Sr. Takeshi Iwasaki

Gerente General División de Ingeniería de Sistemas y Componentes del Chasis

“Hemos estado trabajando activamente en varias áreas de seguridad, empezando con la introducción del sistema ABS como una función estándar en los vehículos de servicio pesado. Ahora estamos desarrollando una gran variedad de otras funciones de seguridad y promoviendo activamente su introducción como funciones estándares en un amplio rango de modelos.

Somos el primer fabricante en el mercado japonés en ofrecer los frenos PCS (Pre-Crash Safety) y el VSC (Vehicle Stability Control) como funciones estándares en los camiones de servicio pesado y autobuses—un reflejo claro de nuestro esfuerzo para liderar la industria en términos de promover



Para proveer módulos de eje adecuados tanto a los mercados de países específicos como a las categorías de vehículos específicos, Hino realiza evaluaciones de desarrollo acerca de cada módulo para criterios como fiabilidad, durabilidad y reducción de peso. Estas evaluaciones se basan en una gran variedad de diferentes condiciones de conducción para asegurar que esos módulos sean capaces de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

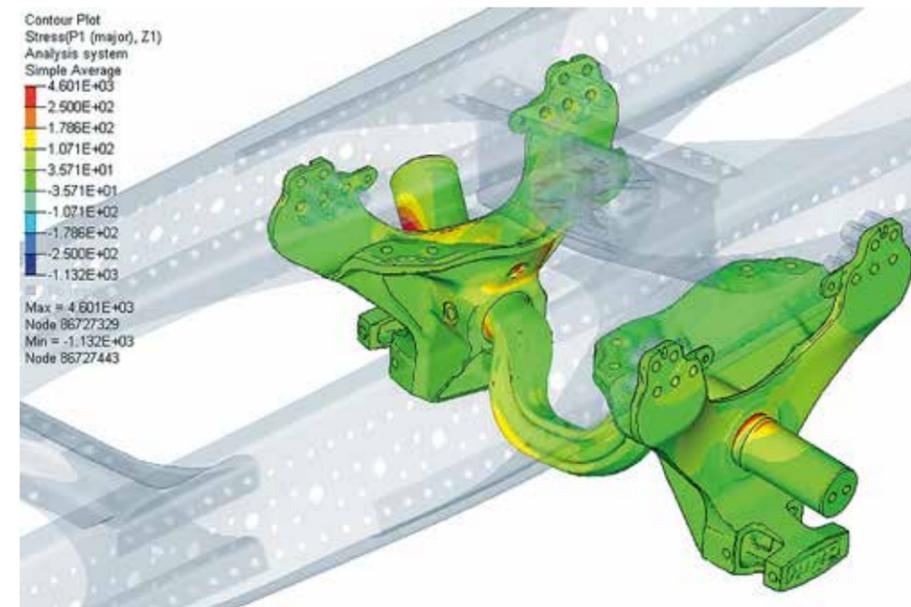
la amplia incorporación de funciones de seguridad. En febrero de 2006, Hino se convirtió en el primer fabricante del mundo en introducir el PCS en un vehículo comercial con la incorporación del sistema en un modelo de camión de servicio pesado para el mercado japonés. Desde julio de 2010, este sistema ha sido ofrecido como una función estándar en todos nuestros camiones de servicio pesado y autobuses para el mercado japonés. Ahora estamos trabajando para expandir aún más la funcionalidad del sistema y mejorar su rendimiento, así como estamos planeando extender su aplicación a otros modelos, incluso a los modelos de exportación.”

Los camiones están sujetos a una amplia gama de condiciones según el país, área y modalidad en que operan. El concepto “Productos más adecuados al mercado” de Hino es la respuesta a las diversas necesidades de los clientes, que difieren de un mercado a otro. Con este en mente, ¿cuál es el enfoque de Hino para la mejora de las mencionadas funciones básicas—conducir, girar y parar—para adaptarse a las diversas condiciones en diferentes mercados?

“En la División de Ingeniería de Sistemas y Componentes del Chasis, somos responsables por mecanismos y sistemas críticos que constituyen la base de conducir, girar y parar. Nuestra especialidad es diseñar y evaluar las vidas de servicio de nuestros vehículos, excluyendo las piezas de repuesto y los bienes fungibles.

Antes de introducir un nuevo producto en un nuevo mercado, en algunos casos visitamos el mercado y medimos los diversos esfuerzos en diferentes piezas en las condiciones reales de operación, en las cuales los clientes utilizarán el camión. Basados en esos datos, realizamos evaluaciones del diseño utilizando CAE (Computer-Aided Engineering), definimos las condiciones para las pruebas de referencia y realizamos evaluaciones de durabilidad. También realizamos evaluaciones que toman en cuenta las variaciones de productos individuales, evaluaciones en condiciones rigurosas, y evaluaciones de ‘prueba hasta que se rompa’ para determinar los límites de las piezas y sus factores de seguridad, los márgenes para la mejora de la seguridad, y cómo las piezas realmente se rompen. En este proceso, trabajamos para optimizar los materiales, forma y construcción de los componentes del chasis tales como los ejes y suspensiones, para lograr peso liviano y durabilidad al mismo tiempo—características que son críticas para esos componentes.

Ya que ahora estamos haciendo una transición del desarrollo de vehículo entero para el desarrollo de módulos, estamos trabajando para comprender los diferentes mercados en que esos módulos operarán y los muchos modelos que los utilizarán, así como para determinar las variaciones necesarias y los objetivos de calidad, de manera que podamos realizar las comprobaciones de los módulos como unidades en períodos de tiempo más cortos, con más precisión y con niveles más elevados de fiabilidad.” Por ejemplo, al desarrollar un nuevo vehículo para un nuevo mercado o una nueva categoría del mercado, tal como minería, a veces los diseñadores visitan los países de los mercados para realizar estudios sobre cómo se utilizan los vehículos, y reflejan sus constataciones en el diseño y evaluaciones para asegurar que los niveles de calidad necesarios sean satisfechos.



Estas ilustraciones son para las evaluaciones de resistencia para las suspensiones de muñón que se utilizan en los camiones de servicio pesado (HDTs) de Hino para los mercados de construcción y minería. En las ilustraciones se muestran las condiciones en que se conducen los camiones en terrenos ondulados.

Además, se utilizan tecnologías avanzadas para evaluar los diseños del PCS, VSC y otras innovaciones.

El Sr. Iwasaki añadió: “En el área de desarrollo de sistemas de control—tales como VSC, que contribuye a la estabilidad de un vehículo reduciendo el derrape lateral y vuelcos en curvas—debemos evaluar el diseño en las condiciones de límite que son muy peligrosas para probar en los vehículos reales. Con este fin, introducimos un sistema de evaluación simulada para determinar esos límites y los efectos de la operación en tales condiciones.

Ya que los camiones presentan una multitud de variables tales como distancias entre ejes y cargas diferentes, es extremadamente difícil evaluar los camiones utilizando vehículos reales, pues las pruebas requieren necesariamente un gran número de vehículos y proporcionalmente más horas para llevar a cabo. Gracias a estas evaluaciones simuladas, podemos realizar comprobaciones en la etapa del diseño. Junto con las pruebas finales efectuadas en los vehículos reales, creemos que podemos asegurar así un elevado grado de fiabilidad. En el futuro cercano, planeamos incorporar las evaluaciones simuladas no sólo al desarrollo de los sistemas de control, sino también a los diseños de rendimiento de los vehículos, incluso la estabilidad de manejo.”

Con los continuos esfuerzos y la pasión de los desarrolladores como se ha mencionado anteriormente, la fiabilidad de los vehículos Hino permite que los clientes de todo el mundo continúen utilizando los productos Hino con confianza.

Al final de nuestra entrevista, preguntamos al Sr. Iwasaki si él tenía algún mensaje para los clientes globales.

“Estamos involucrados en el desarrollo, día tras día, con el objetivo de ofrecer a todos los clientes vehículos que sobresalen en sus funciones básicas de conducir, girar y parar—en otras palabras, vehículos en que los clientes puedan siempre tener confianza. También estamos comprometidos a enfocar nuestras energías en el desarrollo de nuevas tecnologías destinadas a reducir los accidentes, de manera que los clientes de todo el mundo puedan estar seguros de que operan un vehículo seguro.”

Hino Owners' Voice



Tailandia

Kittipat Concrete Company Limited, Tailandia | Sr. Ekachai Nitikornwarakul, Presidente

No estoy llevando este negocio solo, sino junto con Hino.

“He estado utilizando camiones Hino desde los días en que me dedicaba al cultivo de caña de azúcar. Sin embargo, debido a una combinación de falta de mano de obra y el tamaño pequeño de mis campos de cultivo individuales, que imposibilitaba la utilización de máquinas de cosecha grandes, decidí reducir mi granja.

En consecuencia, tuve que encontrar otras utilidades para los camiones Hino que poseía. Hablé con un representante en nuestro concesionario Hino, Hino Kanchanaburi, acerca de cómo podría utilizar los camiones.

Me aconsejaron que probara empezar una empresa de concreto, basado en su investigación de mercado. Y fue así establecida nuestra empresa.



Reequipamos nuestros vehículos antiguos como camiones hormigonera y también compramos camiones nuevos. También logramos firmar un contrato para un proyecto de gran escala, y gracias a todo eso, nuestro negocio de cemento está creciendo rápidamente. El negocio va muy bien, generando beneficios.

Nuestra relación con Hino Kanchanaburi va más allá de un socio empresarial. Nunca imaginé que ellos me darían una idea para un nuevo negocio e incluso ofrecer asesoramiento para establecer la empresa. Ahora digo a las personas que ellos son mi principal consultor empresarial.

Recebemos soporte sincero y fiable de Hino Kanchanaburi. Tengo la tranquilidad de saber que no estoy llevando este negocio solo, pero avanzando junto con Hino Kanchanaburi.”



Empezamos a comprar autobuses Hino basándose en lo que habíamos oído de otras empresas.

“Nuestra empresa opera autobuses de larga distancia. Ofrecemos una ruta diaria de ida y vuelta entre Malang y Surabaya, la segunda ciudad más grande en Indonesia, situada en Java Oriental. La ruta diaria más larga recorrida por nuestros autobuses es un viaje de ida y vuelta de 620 kilómetros. Nuestra empresa comenzó con un único autobús en 1985, y hemos crecido al punto de operar actualmente más de 200 vehículos, solo contando los autobuses Hino.

Empezamos a comprar los autobuses Hino alrededor de 1990. Decidimos comprarlos basándose en lo que habíamos oído de una otra empresa de autobuses: que los autobuses eran robustos y fiables.



Inicialmente compramos cuatro autobuses Hino. Nos pusimos muy contentos con la facilidad de su mantenimiento y con el soporte de nuestro concesionario. Desde entonces hemos estado comprando autobuses Hino.

Nuestro concesionario nos provee servicios que van allá del ámbito de soporte regular. Le pondré un ejemplo: En una ocasión, necesitábamos con urgencia una determinada pieza—una pieza que no estaba disponible en Java Oriental. Entonces el concesionario envió alguien a Jakarta para obtener la pieza para nosotros. Gracias a esos tipos de experiencias, hemos estado patrocinando Hino por 25 años.”

PO Restu, Indonesia | Sr. Christian Hadi Wijaya, Propietario

Indonesia



Los camiones Hino son herramientas maravillosas para nuestro trabajo—tenemos confianza en ellos.

“Somos una empresa de transporte especializada en el transporte de paletas y bobinas de madera. El primer camión que compramos cuando empezamos la empresa fue un Hino.

Actualmente poseemos cinco camiones Hino. Posteriormente, compramos camiones de otros fabricantes, y eso nos hizo entender cuán buenos los camiones Hino eran—por lo tanto, ahora planeamos comprar el nuevo FM este año. Como parte de nuestro proceso de revisión preliminar de compras, preguntamos a nuestros conductores lo que pensaban, y casi todos ellos votaron en Hino.

Un otro factor decisivo para nosotros fue que es más fácil transportar cargas grandes en los camiones Hino. Los camiones Hino tienen motores potentes y, por lo tanto, pueden subir las pendientes con facilidad. Tienen espacios para cargas grandes y proveen buena economía de combustible. También nos gusta el excelente servicio que recibemos de Hino.

Los camiones Hino son herramientas maravillosas para nuestro trabajo—tenemos confianza en ellos. Estoy segura que cada vez más propietarios de negocios comenzarán a percibir su alta resistencia y empezarán a comprar camiones Hino.

Creo que el éxito de nuestro negocio radica en nuestra dedicación al cuidado y mantenimiento de nuestros camiones. Todas las mañanas, hago una oración por cada uno de nuestros camiones. Siempre nos esforzamos al máximo poniendo nuestros corazones en lo que hacemos y ayudando a los otros. Somos una equipo pequeña, pero creo que no hay nada que no podemos hacer.”



TFátima, Perú | Sra. Rosa María Huaytan, Propietaria y Directora Administrativa



Transcosise SAC, Perú | Sr. Immer Miguel Palacios Yauri, Director Administrativo

Los camiones Hino nunca nos han decepcionado.

“Transportamos papel higiénico y otros productos de consumo masivo en todo Perú, principalmente en el área de Lima. Actualmente operamos veinte camiones HINO500 Series.

Hemos oído hablar de los camiones Hino de nuestro concesionario desde alrededor de 2003. Tenían precios competitivos, con capacidades para cargas grandes, que nos ayudarían a mejorar nuestros márgenes de ganancia. Después de realmente comprarlos, descubrimos que ellos no solo proveían una conducción confortable, sino también proveían espacios para cargas grandes, que nos permitían transportar mucho más mercancías.

Un hecho que se destacó para nosotros—y que nos hizo sentir lo cuán es bueno operar un camión Hino—fue cuando uno de nuestros conductores en un camión Hino pudo pasar con tranquilidad por una carretera irregular, en la cual había encontrado antes muchas dificultades con el camión de otro fabricante.

Los camiones Hino están equipados con motores excelentes. Ellos son capaces de pasar por una gran variedad de caminos y, además, pueden transportar una cantidad significativa de carga. Estas características nos han permitido mejorar la rentabilidad de nuestras operaciones.

Tenemos también una excelente relación con nuestro concesionario. Ellos nos explican todos los beneficios de los camiones, y nuestro representante está siempre listo a ayudarnos. Me ha sorprendido que incluso nos ayudaron a arreglar las fotos para el mercadeo de nuestra empresa.

Nuestros competidores están observando lo que estamos haciendo, y los que descubren los beneficios de los camiones Hino están empezando a comprarlos en masa. Buenas cosas se propagan rápidamente.

Los camiones Hino satisfacen nuestras necesidades completamente y nunca nos decepcionan.”



File4: *Wagashi*

¿Cuáles son los dulces representativos de su país de origen? Japón, el lugar de nacimiento de Hino, es la casa de los dulces denominados *wagashi*, que son golosinas tradicionales de varios siglos.



Los *wagashi* obtienen su dulzura a partir de una amplia gama de ingredientes distintos del azúcar, que incluyen el jarabe de almidón y la miel. Tienen un valor calorífico bajo porque no se utiliza casi ningún aceite o grasa, y son hechos predominantemente de ingredientes naturales, que incluyen frijoles rojos (como el azuki), trigo, arroz, azúcar y agar.

Como una forma de confección que pone énfasis en la expresión artística, los *wagashi* también están infusos en las sensibilidades de la cultura japonesa, donde los maestros de *wagashi* utilizan su habilidad para poner la estética y el sabor en primer plan.

En verdad, “*wagashi*” es un término amplio. El *wagashi* se presenta en una amplia gama de variaciones y puede clasificarse en tres grupos basados en su contenido de agua: Los con un contenido de agua de 20% o menos se denominan *higashi* (*wagashi* seco); los con 40% o más de agua se denominan *namagashi* (*wagashi* húmedo, fresco); y los que se encuentran en el medio se denominan *han-namagashi* (*wagashi* semi-cocido, suave). Hay, naturalmente, más divisiones dentro de esas categorías, pero no hay suficientes páginas en esta revista para introducirlas.

La razón por la cual el *wagashi* se diversificó en muchas diferentes variaciones tiene mucho que ver con la manera en que se desarrolló a lo largo de los siglos, basado en un agudo sentido de su relación con las cuatro estaciones del año y con los diversos eventos que marcan la vida de las personas. Por ejemplo, cuando los cerezos florecen en primavera, las tiendas ofrecen el *sakura mochi* y otros *wagashi* en la forma de flor de cerezo. En verano, podemos encontrar

un *wagashi* que imita el agua corriente; en otoño, las montañas con sus colores cambiantes; y en invierno, un paisaje nevado, o el calor de los rayos solares brillando hacia los árboles sin hojas.

El *wagashi* también desempeña un papel importante en ocasiones especiales a lo largo de nuestras vidas personales, tales como cumpleaños, ingreso y graduación escolar, ceremonias de mayoría de edad, casamientos y la llegada de un nuevo bebé, así como en funerales, servicios conmemorativos y otras ceremonias dedicadas a nuestros antepasados.

Los *wagashi* tienen una larga historia de cultivo en la tradición y cultura única de Japón, así como a través de la ingeniosidad de sus elaboradores. Podríamos decir que los elementos del *wagashi*—no sólo su textura y sabor, pero también su color, forma y estética, así como sus detalles, como los sentimientos que llevan—reflejan la sensibilidad y la creatividad del pueblo japonés. Éste es un espíritu que los desarrolladores de Hino comparten en su estricto discernimiento para la calidad, sin importar cuán pequeño sea el componente o la pieza.

Si tiene la oportunidad de pasar algún tiempo en Japón, asegúrese de visitar una tienda de *wagashi*. Usted notará que los dulces expuestos cambiarán dentro de un período relativamente corto de tiempo con el cambio de las estaciones del año. Su diversidad y rica sensibilidad son regalos en sí mismos.

En la próxima sección, nos gustaría de presentarles una pequeña muestra de la diversa gama de *wagashi* con vínculos a diferentes estaciones del año.



春

Primavera



- 1. Sakura mochi**
Consiste en una pasta endulzada de judías azuki cubierta con trigo shiroiyaki y envuelta en una hoja salada de cerezo, y ha sido uno de los favoritos en primavera por generaciones.
- 2. Kimi shigure**
La base de té verde en polvo de este wagashi muy popular que se ve a través de las ranuras de su masa amarilla, se parece a brotes de arbustos y árboles.
- 3. Kashiwa mochi**
Este wagashi consiste en un mochi (pastel de arroz glutinoso) con un relleno de puré endulzado de judías azuki, envuelto en una hoja de roble. Ya que el roble sólo deja caer sus hojas tras la aparición de nuevos brotes, se cree que sus hojas son un símbolo de buena fortuna para nuestros niños, y es un agasajo popular durante los festejos del Día del Niño.

1



2



秋

Otoño

- 1. Hoshigaki**
Éste es un postre de fruto seco que consiste en caqui seco.
- 2. Kuri yokan**
Este wagashi ofrece muchas castañas, cuya temporada es el otoño. Para elaborarlo, se encierran castañas cocidas con miel en una base de yokan de judías azuki, o gelatina endulzada de judías.
- 3. Tsukimi dango**
Estos dangos (bolitas de mochi) se ofrecen durante las lunas llenas de la 15ª noche de agosto y de la 13ª noche de septiembre según el calendario lunar. Se dice que se originaron con la práctica de utilizar harina de arroz para formar bolitas para representar la luna, como un gesto de agradecimiento a una buena cosecha.



3

夏

Verano



- 1. Kingyoku**
Este wagashi se elabora con la adición de azúcar a una solución de agar. Esta técnica se utiliza ampliamente en el namagashi de verano, ya que su belleza es ideal para representar la luz solar parpadeante o el frescor de una brisa por el agua.
- 2. Mizu yokan**
Este wagashi, que es una gelatina espesa, se elabora con agar derretido, añadiéndose una pasta endulzada de judías azuki, vertiéndose la mezcla en un contenedor y finalmente enfriándose para que la gelatina se solidifique.

1



- 1. Uguisu mochi**
Éste es un wagashi para los principios de la primavera que simboliza el ruiseñor japonés (uguisu), que se considera un anuncio de primavera. Se envuelve una pasta de judías en el gyuhi, que se espolvorea con polvo de soja verde seca.
- 2. Hanabira mochi**
Ésta es una confección tradicional que se ofrece solamente durante las fiestas de Año Nuevo para celebrar la venida de primavera. Se elabora envolviéndose un mochi blando junto con una pasta de miso blanca y raíz de bardana en una masa de gyuhi (semejante a un dulce turco).

Invierno

冬



Los Seminarios en el Centro Técnico de los Clientes Tienen por Objetivo Apoyar los Negocios de los Clientes



Muchos de nuestros lectores ya conocen el Centro Técnico de los Clientes de Hino situado junto a la fábrica Hamura de Hino en la ciudad de Hamura, Tokio, que ha sido presentado en las ediciones anteriores de Hino Cares.

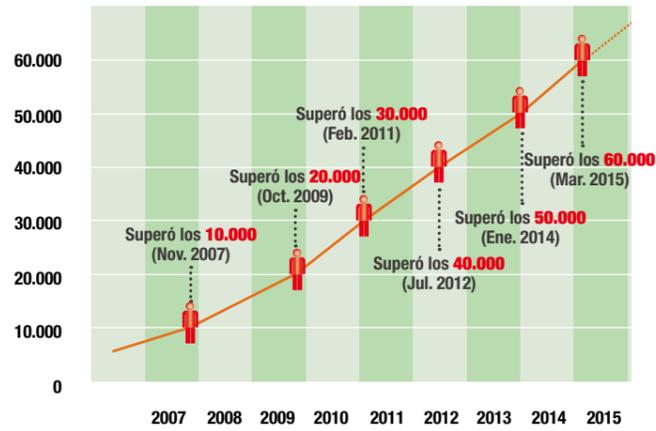
El Centro abrió sus puertas en junio de 2005 como una parte de los esfuerzos de Hino para mejorar sus operaciones de Soporte Total—una instalación para proveer seminarios gratuitos acerca de la Conducción Económica y de la Conducción Segura, así como para ofrecer oportunidades para la prueba de conducción de nuevos vehículos, de vehículos de baja emisión y de otros vehículos que incorporan las últimas tecnologías de Hino. El Centro ganó mucha publicidad como la primera instalación permanente de seminarios para los clientes dirigida directamente por un fabricante de automóviles.

Mediante el aumento de sensibilización de los clientes a la seguridad y al medio ambiente, el número de participantes en los seminarios ha continuado creciendo anualmente, atrayendo un total acumulativo de más de 62.000 personas a finales de abril de 2015. Un porcentaje sustancial de estos participantes consiste en clientes internacionales, así como en los representantes de los concesionarios y distribuidores de Hino en varias partes del mundo, que buscan formar instructores que serán los responsables de llevar a cabo seminarios en sus respectivos países.

El Centro ofrece dos programas—Conducción Económica y Conducción Segura—basados en la idea de proveer una amplia gama de seminarios para apoyar los negocios de los clientes, hacia la realización de una sociedad de baja emisión de carbono y a la reducción de accidentes de tránsito, y fundados en los principios de “Convencerse a sí mismo mediante la conducción, aprendizaje y prueba”. Los programas opcionales dan a los participantes la oportunidad de conducir vehículos híbridos y nuevos modelos, así como de probar el sistema PCS (Pre-Crash Safety).

Con amplias instalaciones y diversos programas—incluso un circuito que imita las condiciones de conducción en carreteras regulares, una pista especial para Conducción Segura, un total de 38 vehículos (desde camiones de servicio liviano hasta autobuses grandes) que se utilizan exclusivamente para estos seminarios, y sesiones de capacitación integrada que van desde clases para mejorar la habilidad de conducción, dadas por antiguos conductores profesionales de pruebas y otros instructores especializados con un amplio caudal de experiencia—los seminarios ofrecidos en el Centro se han hecho muy populares entre los participantes, tanto por su carácter informativo como por su facilidad de comprensión. Ésta parece ser una de las razones del aumento de participantes que retornan a los programas.

Número acumulativo de participantes



El equipo de Hino Cares visitó el Centro para reunir información y tomar fotos en un día en que varios conductores de Daiwakankojidousha Co., Ltd y Meitetsu Unyu Co., Ltd. participaban en seminarios en el sitio. Muchos de los conductores de Daiwakankojidousha habían participado en estos seminarios tres años antes. Meitetsu Unyu ha estado enviando sus conductores a estos seminarios de diferentes divisiones de la empresa en los últimos años, y este año ha enviado los conductores de su división de mudanzas que estaban presentes en el Centro.

El programa comenzó con la conducción de los conductores en el circuito como ellos lo hacen en su conducción diaria, los conductores de Daiwakankojidousha con autobuses grandes y los conductores de Meitetsu Unyu con camiones de servicio liviano, y al final se midió la economía de combustible. Esta actividad fue seguida por una clase sobre Conducción Económica, después de la cual los conductores fueron invitados a conducir los vehículos nuevamente en el mismo curso, acompañados por un instructor y utilizando las técnicas de Conducción Económica que habían aprendido. Tras la segunda conducción, se midió su economía de combustible y se compararon las mediciones con los resultados obtenidos antes de la clase.

A partir de entrevistas con estos conductores, nos enteramos de que muchos de ellos no podían esconder su sorpresa en cuanto a la mejora de su economía de combustible mediante la simple consciencia de conducir y emplear unas pocas técnicas muy sencillas. Uno de los conductores dijo, “Antes de la clase, mi economía de combustible era de 2,83 km/L, pero mejoró a 3,39 km/L después de la clase. Trataré de ponerlo en práctica a partir de mañana.” Tomando el caso de este conductor como ejemplo, y suponiendo que él recorre 70.000 kilómetros en un año, la cantidad de combustible que él podría ahorrar practicando la Conducción Económica alcanzaría 4.083 litros anualmente. ¡Suponiendo que cada uno de los 43 camiones de la empresa pudieran ahorrar 4.083 litros al año, la empresa ahorraría 175.596 litros



Los participantes recibieron un Certificado de Finalización del Curso.



de combustible anualmente! Sólo imagínese: ¿Cuánto dinero significaría eso basado en el precio del combustible en su país? Aunque no hace falta decir que la economía de combustible es afectada por varios factores, tal como las condiciones de la carretera y la carga de transporte, no hay duda que todos podemos hacer grandes contribuciones a la reducción del coste teniendo siempre en cuenta y practicando estas sugerencias de Conducción Económica.

Reducir el consumo de combustible también se traduce en la reducción de emisiones de carbono. Además, las prácticas de Conducción Económica implican intrínsecamente menos maniobras abruptas tales como arranques y aceleraciones rápidos, frenados rápidos y manejos abruptos. Por lo tanto, la Conducción Económica también puede ayudar a los conductores y operadores a reducir el número de accidentes. Creemos que todos pueden comprender que la Conducción Económica es una manera de tener todo a la vez.

El Centro Técnico de los Clientes es una incorporación del espíritu “Cliente en Primer Lugar” que recorre por la cultura corporativa de Hino. Además de ofrecer productos de alta calidad, Hino continuará proporcionando y mejorando sus actividades globales de ‘Soporte Total’ para atender la amplia gama de necesidades de sus clientes.

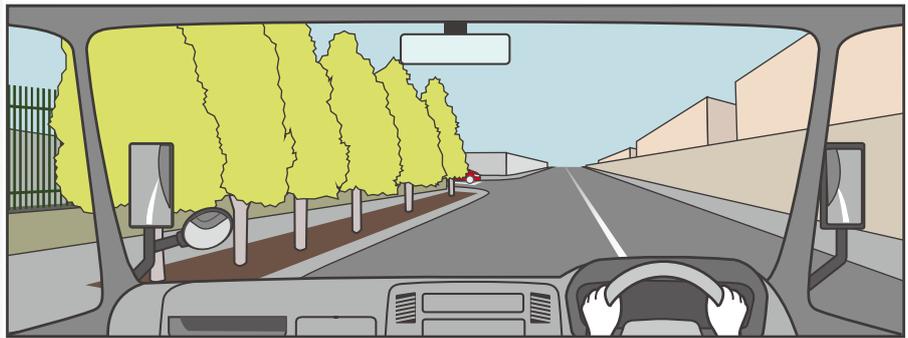
Técnicas de Conducción Evasiva - Se debe siempre tener en cuenta que existen muchos peligros en la carretera.

Como parte de nuestros esfuerzos para ayudarles a conducir con seguridad, nos gustaría presentar los elementos esenciales de la conducción segura. Hoy, veremos los peligros potenciales en las carreteras con tráfico ligero.

Supongamos que usted esté conduciendo un camión en una carretera de un carril en cada sentido. La carretera es recta y usted no ve ningún tráfico en el sentido contrario. Adelante de usted, hay una intersección en T con otra carretera que viene de la izquierda. La intersección no tiene un semáforo. La carretera está alineada con árboles que están obstruyendo su vista, y usted no tiene una línea visual clara de la carretera que viene de la izquierda. ¿Cuáles son los peligros potenciales en esta situación?

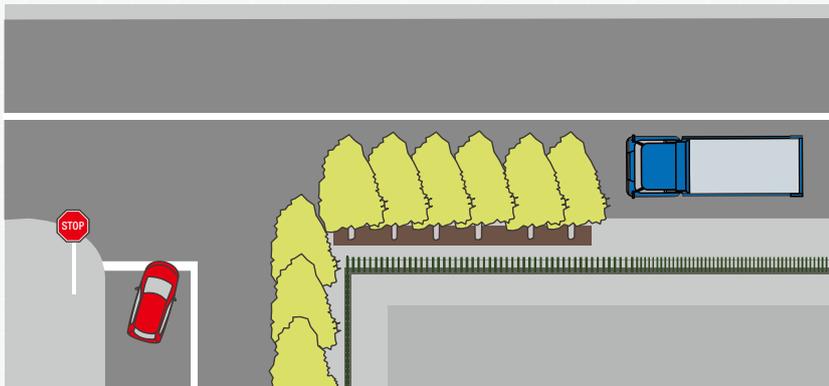
El hecho de que los árboles están obstruyendo su vista puede significar que cualquier conductor que esté viniendo por la otra carretera no podrá verlo tampoco.

Tal conductor puede asumir que no hay otro vehículo en la carretera y puede decidir entrar en la intersección sin parar para comprobar la seguridad (Véanse las ilustraciones). Además, motocicletas y bicicletas pueden no parar aunque haya una señal de pare y, en este caso, usted puede no notar su presencia hasta el último momento, lo que puede provocar un accidente grave.



Nota: En la ilustración se muestra la conducción de un camión en la mano izquierda de la carretera. Se debe tener en cuenta que las regulaciones pueden variar de un país a otro.

Cuando se conduce en carreteras con tráfico ligero o durante las horas de poco tráfico, nunca se debe asumir que no hay otros vehículos alrededor. Se debe tener presente que hay muchos peligros potenciales en la carretera, debiéndose estar siempre alerta durante la conducción.



Nota: En la ilustración se muestra la conducción de vehículos en la mano izquierda de la carretera. Se debe tener en cuenta que las regulaciones pueden variar de un país a otro.

Además, las carreteras con tráfico ligero y que tienen una línea visual clara pueden darle una falsa sensación de velocidad que, a menudo, puede hacerle conducir sobre el límite de la velocidad. Cuando se conduce a velocidades más altas, se aumenta el riesgo de no poder reaccionar a tiempo a situaciones peligrosas. Asegúrese de no basar su velocidad en el volumen de tráfico en la carretera, sino en su capacidad de reaccionar apropiadamente a peligros inesperados.

En nuestra próxima edición...

Queremos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas que enviaron fotografías al concurso de fotografía **"Mi Carretera Favorita"**. Anunciaremos los vencedores en nuestra próxima edición. ¡Manténganse al tanto!



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