HINO

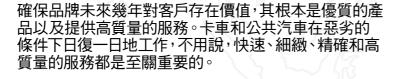






目標是持續 不斷的客戶滿意度。 這正是日野總支持 背後的推動力。





作為製造商的主要任務是開發和生產一例如製造商務車,但日野不滿足做一個單純的產品製造商,而是站在品牌的高度力求為客戶提高最大的滿意度。其中一個最大的目標就是幫助客戶提高盈利能力。為實現這一目標,日野做出重大努力,為滿足世界各地客戶的質量需求,開發出更高質量的產品。不斷增強全方位的支持客戶行動,旨在確保客戶能夠更方便的使用日野產品。

日野的全方位的支持客戶定義,是指以客戶商務貢獻為 目標的總服務活動。在這個概念中,日野堅持兩個中心 目標。 首先是保持良好的行駛狀態,減少客戶的停運時間,儘可能將停駛率降至零。這包括幫助客戶選擇適合其業務的最佳的日野汽車,此後對新車輛提供免費車檢和定期檢查,以及快速和精確的維護作業,快速供應原裝配件,並隨時準備應對客戶可能遇到的不可預見的問題。換言之,這些支持服務的目的是確保客戶能夠在他們需要的時候使用他們的車輛,使他們的業務能夠順利進行而不中斷。

第二個目標是以提高車輛的使用壽命來降低折損成本。在此日野針對確保客戶能夠有效地利用他們的商用車一他們的生產資料一減少折舊費用和運行費用,同時考慮到汽車的轉售價值。日野的環保駕駛研討會是其服務之一,在世界各地受到廣泛地歡迎。生態駕駛實踐(另一種說法是正確的駕駛

行為) 不僅讓運營商通過節油駕駛技術提高燃油經濟性, 同時也擴展各不同部件的壽命—例如減少離合器盤的磨損—有效降低運行成本以及減少零部件的更換。

除了這些研討會,日野也提供日常檢查和運輸成本計算研討會。此外,日野積極參與解決客戶可能面臨的其他挑戰並提供支持,如提供時間和距離的基礎分析提高配送效率。

日野帶給客戶的最大快樂是什麼?

一句話,"讓客戶高興"。日野的目標是獲得客戶的信任,成為客戶真正值得信賴的合作夥伴,使客戶下次購買時仍然選擇日野。

要確保這些日野可以做什麼?日野必須做什麼?

由於日野並不滿足於"足夠好",不斷地針對這些問題自問自答,努力提高日野產品的質量和服務。

Hino's Technology

"我們的目標是 始終要作為商用車 質量領域、可靠性和 安全性的領先者。"



Takeshi lwasaki先生 底盤部件和系統工程部

駕駛、轉向和停車:這不僅僅是汽車最基本的功 能,也是最重要的功能。在各種不同的天氣和道路 狀況下,車輛是否能夠保持其正常行駛的穩定性? 司機是否可以安全控制車輛躲避危險情況?車輛是 否甚至在緊急剎車時都能夠正常及安全地停止?不 管車輛的燃油經濟性和創新技術多麼先進,如果這 些基本功能一駕駛、轉向和停車一未能達到標準 車輛就無法得到信賴。這些對商用車輛更加實際, 比如卡車日復一日地在惡劣的條件下行駛: 巴士的功能不僅要運送乘客,同時也

始對重型車輛標準配置ABS,以及成為其他各種 安全功能的最早開發者,並在我們的應用車型範圍 內積極推動增加提供這些標準配置。"

"我們在日本市場是對重型卡車和巴士提供PCS(預碰撞安全制動器) 和VSC (車輛穩定性控制) 標準配置的第一個製造商,我們致力於成為促進

我們一直在積極致力於安全方面的各個領域,開

要為乘客的安全做出貢獻。 日野為加強這些基本功能開發出 了哪些具體的技術革新呢?為此 我們採訪了底盤部件和系統 工程部部長Takeshi lwasaki先生。 為了提供適合於特定的市場國家和車輛檔次的軸模塊, 日野對每個模塊的可靠性、耐久性和輕量性制定了開發評估 標準。這些評估基於各種不同的駕駛條件,確保這些模塊能

業界安全裝備普及化的先 驅。2006年2月,我們成為 世界上第一家在日本市場對 商用車的重型卡車車型採用 PCS系統的製造商。自2010 年7月以來,該系統已成為 日本市場上我們所有重型卡 車和巴士的標準配置。目前 我們正在努力進一步擴大系 統的功能和提高其性能,而 且還計劃擴大應用到其他車 型,包括出口。"

卡車,由於使用的國家、地區 及用途的不同,對其要求也 不相同。日野的"市場最佳 汽車"是以滿足客戶的不同 需求作為公司的經營理念, 並針對不同市場提供適合的 產品。對此日野是採用什麼

插圖為面向建築和礦業市場的日野重型卡車 (HDTs) 的軸懸架強度評估插圖顯示常卡車行駛在起伏道路條件時的情況。

方法來增強上述基本功能一駕駛、轉向和停車一 適應不同的市場條件呢?

-2.500E+02

1.786E+02 -1.071E+02

-3.571E+01 -3.571E+01

-1.071E+02

1 786E+02

-2.500E+02

-1 137E+03

Max = 4.601E+03 Node 86727329 Min = -1.132E+03 Node 86727443

"在底盤部件和系統工程部,我們負責重要的機 構和系統,形成駕駛、轉向和停車功能的基礎。我 們的專業是設計和評價我們的車輛的使用壽命, 包括消耗品和配件。"

"之前當我們向新的市場推出一種新產品時,我 們就會去調查這一市場,了解在不同地區各個部件 的實際操作狀況,把握此種環境下客戶對卡車使 用時的各種不滿。基於這些數據,我們使用CAE(計算機輔助工程) 進行設計評估,確定試驗條件 和進行耐久性評估。我們還考慮到個別產品的差 異對其進行評估,在苛刻的條件下評估和測試,直 到它'測試損壞'為止來確定評估零部件的破壞極 限,掌握其安全要素,增強安全性的餘量及了解它 們在什麼情況下如何實際損壞。在這個過程中,我 們努力優化材料,改進底盤部件如軸和懸架的形 狀和結構,減輕重量和增強耐用性,這些措施都是 提高部件強度的關鍵。"

"我們現在從整車開發模式轉型為模塊開發模 式,我們正在努力了解在不同的市場中,哪些模塊 能夠操作,它們會被用在許多車型上,並確定所需 的變量和質量目標,使我們可以進行模塊單位的 驗證,在更短的時間內提供更精確和更高水平的可 靠性。"例如·為一個新的市場或市場檔次開發的 一個新的車輛,如採礦,設計人員會前往該市場對 車輛的使用情況進行調研,並將調研結果反映到 他們的設計中,以此確保評估結果的質量能夠達 到所需的水準。

此外,先進的技術將被用於評估PCS,VSC以及其 他各方面的創新。

lwasaki先生補充說: "在控制系統開發領域一如 VSC, 它有助於在轉彎駕駛時通過減少側滑和操 作失誤來穩定車輛一我們必須評估在危險極限條 件下的設計,這在實際進行車輛測試時太危險。為 此,我們引入了一個模擬評估系統來確定這些限制 以及在這些條件下操作的影響。"

"由於目前卡車的諸多變化,包括不同軸距和載貨 量,根據實際車輛評估卡車是非常困難的,因為測 試將需要大量的車輛和更多的時間。但通過這些 模擬的評估,我們能夠在設計階段進行檢查。再加 上對實際車輛進行的最後測試,我們相信我們能 夠保證高度的可靠性。將來我們不僅計劃發展控 制系統的模擬評估,還包括汽車的性能設計、處理 的穩定性等。"

基於開發者們的不懈努力和激情,日野汽車在全 球範圍提高了客戶的信任度,日野的產品進一步獲 得了客戶的愛戴。

在採訪的最後,我們問lwasaki先生是否還有什麼 信息想向全球客戶傳達。

"我們日復一日從事開發工作,目標就是讓所有向 客戶提供的車輛在基本駕駛功能-駕駛、轉向和停 車上有卓越表現,換言之就是車輛總能讓人放心。 我們還致力於集中精力開發旨在減少事故的新技 術,讓世界各地的客戶都可以確信他們所駕駛的是 安全的汽車。"



Kittipat混凝土有限公司,泰國 | Ekachai Nitikornwarakul先生/總裁

我不是單獨闖世界, 我們是在與日野一起前進。

"我從經營一個甘蔗農場以來一直使 用日野卡車。然而,由於勞動力短缺和 我個人的經營面積較小,無法使用大 型機械收割,我不情願地決定縮小我

因此,我不得不為我擁有的日野卡車找到其他用途。我跟我們的日野經銷商, 日野Kanchanaburi, 商討我怎樣才能 好好利用它們。

"他們建議我說,基於他們的市場研 究,開辦一個混凝土公司可能會是個



好主意。這就是我們 公司來歷。"

"我們將舊車改裝 為攪拌車併購買了-輛新車。我們還獲得 了一個大型項目的 合同,感謝所有這· 切,我們的水泥業務 迅速增長。事業穩定,我們重新盈利。"



"我們與日野Kanchanaburi的關係超越了業務夥伴關 係。我從來沒想到過他們會提供給我新的創業想法, 甚至提供開辦公司的現場支持。現在我告訴我認識的 人,他們是我的頂級商務顧問。

"我們得到來自日野Kanchanaburi真誠可靠的支持。 我時常覺得我不是在單獨闖世界,我們是在與日野 Kanchanaburi一起前進。"



我們最初是從其他公司聽到信息才 開始購買日野巴士的。

"我們公司經營長途巴士運輸。在位 於印度尼西亞東爪哇省的第二大城市 提供馬朗和泗水之間每天的往返路 線。最長的日常路線是乘巴士620公里 往返。公司1985年開辦時只有一輛大 巴,現在我們已經成長到經營200多輛

"我們最初購買日野巴士大約是在 1990年。我們決定購買是基於來自另一個公交公司的信息:它們是堅固可靠



"我們第一次購買了四輛日野巴士。我們非常高興地看到通過我們經銷商的支持,這些 車輛是如此容易維護,因此我們從此一直購

"我們的經銷商為我們提供的服務超出常 規。舉個例子:有一次我們迫切需要一個特定的部件,在東爪哇沒有。經銷商為我們親自派人去雅加達取貨。為感謝這些,25年來 我們一直光顧日野。"



PO Restu,印度尼西亞 I Christian Hadi Wijaya先生/物主





Transcosise SAC,秘魯 Immer Miguel Palacios Yauri先生/行政經理









日野卡車從未讓我們失望。

"我們在秘魯運輸衛生紙等其他大眾消費產品,集中在利馬地區。我們目前經營二十輛HINO500系列卡車。"

"我們在2003年左右從我們的經銷商那裡聽到日野卡車。我們覺得它們具有競爭力的價格及高載荷能力將有助於提高我們的利潤率。我們意識到實際購買這些卡車,不僅使我們的駕駛更舒適,而且它們還提供了大型載貨空間,允許我們比以前運載更多的貨物。"

"對我們來說什麼最突出-駕駛日野卡車安全回家-當我們一個卡車司機駕駛日野卡車在海灣難走的道 路條件下行駛時,其他廠家的卡車都遇到了困難,但 我們的司機卻能夠繼續駕駛。"

"日野卡車通過優良的發動機提供動力,它們能夠在各種道路條件下行駛,它們可以裝載大量的貨物。這些特點使我們得以有效地提高了業務盈利能力。"

"我們還與我們的日野經銷商保持著良好的合作關係。他們向我們介紹所有卡車的優點,他們的銷售代表總是樂於幫助我們。我很驚訝他們甚至幫我們佈置公司的營銷照片。"

"我們的競爭對手都在看我們在做什麼,那些已經 認識到日野卡車優勢的已經開始購買。好事自然會 迅速傳播。"

"日野卡車完全滿足我們的需要,它們從來沒有讓我們失望過。"





和菓子從一系列的非糖成分得到甜味,包括澱粉糖漿和蜂蜜。它們是低熱量的,因為幾乎不使用油或脂肪,它們主要是由天然食物製作而成,包括紅豆(如小豆)、小麥、大米、糖和 瓊脂。

作為一種甜點,強調藝術表現,和菓子也注入了日本文化的敏感性,和菓子製作者利用他們的專門技術帶來 美感和口味。

"Wagashi"實際上是一個概括術語。和果子的範圍很廣,基於水分含量可分為三組:那些水分含量低於20%的被稱為乾果子(乾和果子);水分含量40%以上的稱為生果子(新鮮、濕和果子);在此之間的被稱為半生果子(軟的、半烘烤點心)。當然還存在更進一步的劃分種類,但在這裡沒有足夠的篇幅來介紹它們。

和果子種類和變化繁多的原因是由 於在過去幾個世紀的發展中基於他 們對四季和各種各樣活動的敏銳感 覺,強調對人們生活意義的聯繫。例 如,在櫻花盛開的春天,商店可以提 供櫻花麻果和其他形狀類似於櫻花 的果子。在夏天,我們可能會以模仿 流水的和果子招待客人;在秋天,山野改變著它們的顏色;在冬天,清冷酥脆的雪景或溫暖如陽光照耀在落葉樹幹。

和果子在我們的個人生活中的特殊場合也發揮著重要的作用,如生日、 入學和畢業、成人典禮、婚禮和迎接新生命的到來,在葬禮、紀念儀式以 及其他儀式上供奉祖先。

和果子具有孕育著日本獨特的文化和傳統的悠久歷史,並且融入了製造者的聰明才智。你可能會說,和果子不僅質地和味道出眾,而且顏色、形狀和美感等各種細節都融入其中,體現了日本人民的氣質與創造力。這是一種精神,日野開發者要求無論多麼微小的零部件都必須能夠保證質量,充分發揮出他們嚴把質量關的洞察力。

如果你有機會在日本呆一段時間,一定要停下來逛一下和菓子店。你會注意到陳列的糖果會隨著季節的變化在不斷變化。它們自己具有多樣性和豐富情感。

在下一章節中,我們將介紹一些隨季 節變化而多變的各種和菓子。







1. 櫻餅 (Sakura mochi) 用白色小麥粉包好甜甜的紅豆餡,再用醃製過的櫻樹葉將其 包裹起來,這是春天男女老幼都非常喜歡的點心。

2. 黃身時雨 (Kimi shigure) 以磨製的綠茶粉製成的這個深受歡迎的和菓子通過黃色麵 糰的裂縫,如同灌木及樹木發芽。

3. 柏餅 (Kashiwa mochi) 此和菓子是將糯米粉餅卷 (米粉) 包以槲櫟葉。因為槲櫟葉 在新芽生出前,老葉子不會脫掉,因此該葉子被認為是"子孫 繁榮"的象徵,作為兒童節期間的款待深受歡迎。







1. 鶯餅 (Uguisu mochi) 此和菓子是在早春提供,象徵著日本夜鶯(日本樹鶯), 據說它是春天的報春使者。用牛皮糖緊包豆沙,然後撒 上乾燥的綠色大豆粉。

2. 菱葩餅 (Hanabira mochi) 這種傳統的甜點只在春節假期裡慶祝春天的到來時提供。它是用軟麻糬麵糰包裹白豆豉和牛蒡根製成 (類似於土耳其軟糖)。



全方位的支持客戶活動

客戶技術中心的 研討會,目的是 為客戶業務提供支援



日野的客戶技術中心坐落在東京都羽村市日野的羽村工廠的旁邊,在以往的日野專題介紹中已多次提到過,相信很多讀者對此都很熟悉。

中心開創於2005年6月,作為日野加強全方位的支持客戶行動的一部分,為環保駕駛和安全駕駛提供免費講座,提供試駕新車、低排放車輛及其他車輛等接觸日野最新技術的機會。中心還開創了直接由汽車製造商為客戶提供舉辦研討會的設施,起到積極的宣傳效果。

由於客戶增強了安全和環保意識,研討會參加 人數年年遞增,截至2015年4月底累計已超過 了62,000人。這些參加者之中有很大一部分是 國際客戶以及日野經銷商從世界各地推薦來 的負責在各自國家召開研討會的當地培訓人 員代表。

該中心提供兩個培訓課程-生態駕駛和安全駕 駛一基於為客戶企業提供廣泛的業務幫助,實 現低碳排放的世界和減少交通事故,建立"自 己通過駕駛、學習和測試獲得自信"的原則。 附加課程使參加者有機會體驗操作混合動力 汽車和新車型,以及積累PCS (預碰撞安全系 統)的經驗。



累計參加人數





關心日野的編輯們為了採訪新聞和拍攝照片對中心進行了為時一天的參觀,當天幾十個來自Daiwakanko jidousha有限公司和Meitetsu Unyu有限公司的司機正在現場參加研討會。Daiwakanko jidousha的許多司機從三年前就開始參加這個研討會。Meitetsu Unyu有限公司多年來從公司的不同部門派遣他們的司機參加研討會,今年來中心出席培訓的是從移動和運輸部門派遣來的司機。

培訓課程開始讓司機在環形跑道上按照日常駕駛那樣駕駛,Daiwakanko jidousha使用大型巴士、Meitetsu Unyu使用輕型卡車,然後測定燃油經濟性。之後是生態駕駛的課堂授課,最後,司機被邀請在同樣的路線上再次駕駛車輛,有一個教練伴隨指導他們使用剛剛學到的環保駕駛技術。第二次駕駛後,測量並比較他們參加課程前測量的燃油經濟性。

通過對這些司機的訪談,我們發現他們當中很多人無法掩飾自己的驚訝,相信只要他們稍微注意一下駕駛和使用一些非常簡單的技術就能夠提高燃料經濟性。其中一個司機說,"在演講之前,我是的燃油經濟性是2.83km/L,聽課後提高到了3.39km/L。我要從明天開始就把這些付諸實踐。"以該司機為例,假定他一年駕駛70,000公里,實踐









環保駕駛後每年可以節省的燃油量高達4,083升。假定他公司的43輛卡車每輛每年都能節省4,083升,公司將每年節省175,569升的燃料!試想:按照你所在國家的燃油價格這是多少錢?當然,燃油經濟性受多種因素的影響,包括道路條件和載貨重量,毫無疑問,我們始終都要牢記和實施這些生態駕駛技巧力爭為降低成本作出重要貢獻。

降低燃料消耗也同樣削減了碳排放。此外,生態駕 駛規則同樣減少了突發性的動作,例如快速起步 和加速;快速制動和突發性的操作。所以生態駕駛 還可以幫助司機和運營商減少事故的發生。我們認 為你可以通過掌握生態駕駛獲得更多的益處。

客戶技術中心是貫穿日野公司"客戶第一"精神的一種體現。除了提供高質量的產品,日野將繼續提供並提高其'全方位的支持客戶'活動來滿足客戶多樣化的需求。





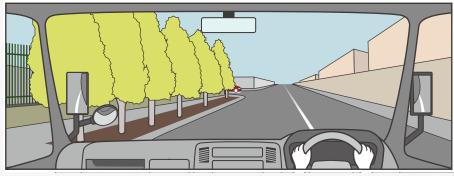


迴避危險的駕駛技術 永遠牢記道路上存在許多危險。

作為我們幫助你安全駕駛的一部分,我們想在此介紹一些有關安全駕駛的基本知識。 今天我們將探討在比較暢通的道路上行駛時所存在的潛在危險。 Techniques o

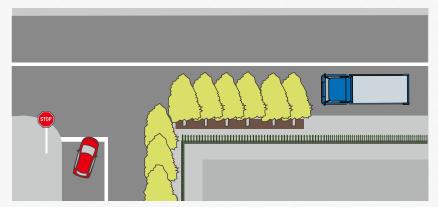
例如你在一條雙向車道的道路上駕駛卡車,道路 筆直,你沒有看到迎面而來的車輛。在你左前方, 有一個T字路口。路口沒有信號燈,路旁都是樹, 妨礙你觀察路面情況,左前方道路的視野也不清 晰。在這種路況下存在著什麼樣的潛在危險呢? 此外,摩托車和自行車也可能會無視停車標 志直接駛入,在這種情況下,你可能直到最後 一刻也沒注意到他們,導致嚴重的事故。

路旁的樹阻礙了你觀察路面情況,同樣也意味著對面車的司機也看不到你。對面的司機可能認為道路上沒有其他車輛,可以不停車確認是否安全就駛入交叉路口(見插圖)。



註:插圖為卡車在道路的左側行駛。可能與你們國家的規定有所不同。

在比較暢通的道路或非高峰時段的道路上行駛時,決不能假設沒有其他車輛。記住路上存在著許多潛在的危險,開車時始終要保持警惕。



註:插圖為卡車在道路的左側行駛。可能與你們國家的規定有所不同。

此外,在比較暢通的道路上你的視野很清晰,這有可能會給你一個虛假的速度感,導致你超速駕駛。在超高速下行駛,增加了你無法及時應對危險情況的風險。不要把你的速度基於道路的交通量上面,而應建立在你是否能夠妥善應對突發事件上。

In our next issue...

非常感謝大家踴躍參加 "我最喜歡的路"

攝影大賽,結果將在下期發表,敬請期待。



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/