

HINO

Global Brand for all Customers

Cares



卷頭報告：HINO TOTAL SUPPORT CUSTOMER CENTER

介紹作為日野全方位的支持客戶活動強化一環、在馬來西亞建立的常設講習設施。
第一期“我最喜歡的路”攝影比賽的獲獎作品也在本期公佈。

插圖：Sugio Utomo先生，Harapan Jaya擁有者，印度尼西亞





一邊在試驗車道實際行駛一邊學習省油耗駕駛。



1

2



3

4



5



2015年7月某日，Hino Cares採訪班奔向馬來西亞的芙蓉市，去採訪Hino Motors Sales (Malaysia)SDN. BHD. (以下簡稱HMSM) 的Hino Total Support Customer Center (以下簡稱HTSCC)。此設施是作為強化全方位的支持客戶活動的一環在2015年2月新建立的，是日野海外第一個常設的試乘、講習設施。

本HTSCC高級培訓負責人Mohamad Zaki先生這樣說到：“到目前為止日野作為面向馬來西亞顧客的支持活動之一，一直實施著安全、省油耗駕駛講習會的上門服務。但是顧客近幾年對實施防止事故和削減經費講習的需求更加強烈，為滿足此需求，認為需要建立隨時都可使用的專用設施，因此建立了可開展從授課到實習駕駛一連貫服務的本設施”。

馬來西亞國內的日野顧客可全部免費利用的本HTSCC，除全長約1km的專用試乘車道和進修室以外，還定期設有介紹日野的理念、歷史、技術的展示室等。並且靈活運用鄰接Hino Motors Manufacturing 馬來西亞株式會社（日野馬來西亞製造）的地理特性，在各種講習會課程中加入了參觀日野車製造廠的內容。

加進此內容的初衷是想讓聽講者不僅侷限於接受講習，還能夠親身感受日野注重產品質量到售後一連串的服務理念，進一步體驗日野的品牌。

Hino Cares採訪班到達訪問現場的當天，正在舉辦由顧客Radifleet Sdn. Bhd.派遣的8名司機參加的安全、省油耗駕駛講習。研討會的內容已在前期的Hino Cares “顧客技術中心”（東京都羽村市）中有過介紹，相信大家都還有一定的記憶。如果再加以說明，本次講習的中心內容是從再次確認駕駛的正確姿勢開始，書本學習卡車的動作特性、車間距離的重要性等基礎知識後，在實際駕駛卡車中掌握省油耗駕駛技術。

採訪班還對培訓主管Hafizan先生詢問了講習的特徵。“實地講習首先請各位聽講者在試驗車道上像平時一樣駕駛裝有測量耗油量特殊計量儀器的卡車行駛。此後分別接受省油耗駕駛指導，然後回顧學習的知識和技術，再次在試驗車道上駕駛。通過比較省油耗駕駛講習前後耗油量數據的測量結果，聽講者能夠自己確認效果”。

滿足顧客需求的新設施
馬來西亞 Hino Total Support
Customer Center 開設。

1&2: 在迷你展示室，
能夠了解到日野的
技術和信念、歷史
和商品信息。

3: 安全、省油耗駕駛
講習聽講中的司機們。

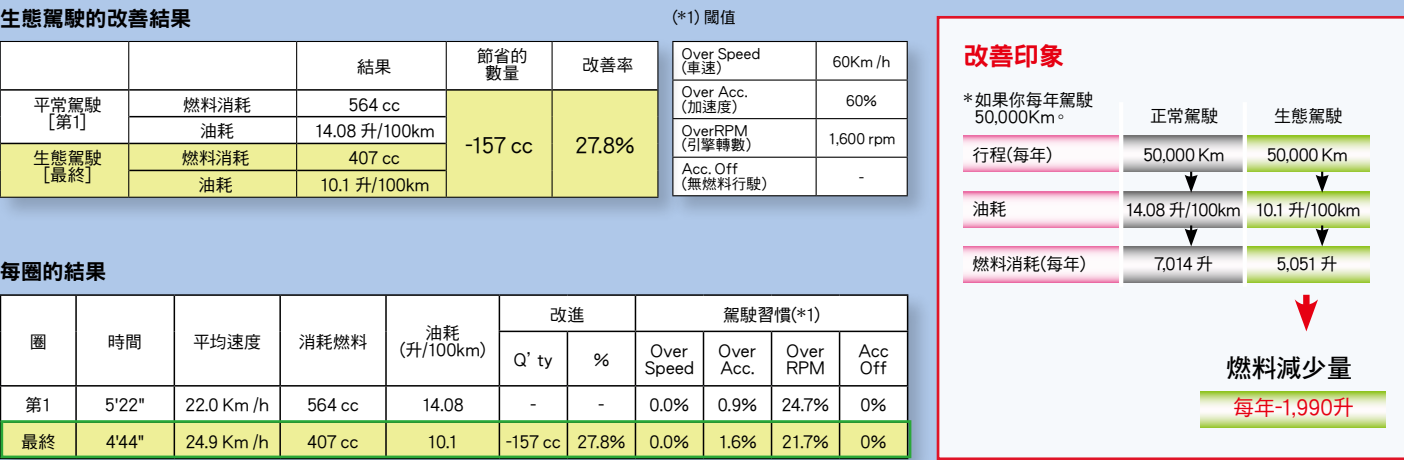
4: “每天駕駛日野 500
系列行駛 150 千米”
當天接受講習的司機
Zahar 先生

5: “日野的表現真好。
容易駕駛、乘坐的感
覺也令人心情舒暢
非常平穩。非常喜
歡” (Samsul 先生)

請看圖1。這是採訪當天研討會聽講司機的實際數據。平時駕駛的耗油量14.08 L/100km，接受省油耗駕駛講習之後改善為10.1 L/100km。假設1年行駛50,000千米，以14.08 L/100km 和10.1 L/100km 的耗油量計算，每年燃料使用量的差將達1,963升。如果擁有數十台卡車的公司司機全部持續實行省油耗駕駛，每年節省的燃料成本會是巨大的數字。

僅僅需要半天時間的此講習內容，可以說是凝聚了日野多年講習業績中所積累的能夠最有效地體會到省油耗駕駛技術的成熟課程。減少二氧化碳排放的省油耗駕駛，對提高司機的環境保護意識也很有效果，並且通過必要的技能和技術實現安全經濟駕駛。

【圖1】生態駕駛研討會<個人結果> 日期：2015年7月30日 | 模型：300系列 | 距離：2.0km



Hafizan先生繼續說。“在HTSCC，除此之外還有能夠學到有關車輛定期點檢日程、保證、維持車輛良好狀態的日常點檢技能和知識的 ‘Driver Familiarization Training’。今後為了滿足更多的顧客需求，將不斷充實設備和講習內容”。

作為商務車品牌，如何才能為顧客的商務事業做貢獻？日野這樣一邊自問、一邊致力於製造更高質量的產品，同時為滿足顧客的眾多需求不斷傾注力量強化和充實“全方位的支持客戶活動”。所有這些活動的原動力是出自讓全世界的顧客始終選擇日野的願望。HTSCC就是日野這一信念的結晶之一。



Radifleet Sdn. Bhd. / 馬來西亞 | Ir. Zuhairi Yusoff先生 / General Manager

“我們公司除了從事救護車等醫療相關車輛的管理服務外，還從事醫療廢棄物處理、醫院使用的日用織物的清洗服務等。

卡車主要用於醫療廢棄物運送與日用織物及清洗服務。公司成立以來，使用過眾多廠家的卡車，但在2年前1輛日野卡車都沒有。公司業務繁忙，從未能對卡車表現進行過評價、研究。

近幾年，我們在對各廠家的卡車性能、設備、可靠性以及經銷商的服務體制、提供什麼附加值等進行了徹底調查。經過大約6個月的調查結果，我們得出的結論是『卡車品牌應集中選用1家公司，而且這家公司應該是日野』。

公司立即決定引進日野，數量逐年增加。按此速度引進的話，預計到2020年左右本公司車隊的全部車輛會都是日野。公司事業以此勢頭如果也持續擴大，車輛數可能會超過100輛。

決定日野時，得到Hino Motors Sales (Malaysia) SDN. BHD.的承諾是，對本公司的車輛維修員工及司機提供培訓。司機培訓雖然其他廠家也能提供，但同意對車

輛維修員工進行培訓的公司只有日野。

此外，馬來西亞國內服務網點數量之多也是決定日野的理由之一。萬一卡車在某處出現問題，都可接受日野的服務。

本公司的宗旨是“快速、可信賴、持續性”。因此也要求合作夥伴的卡車品牌也要快速、可信賴、持續性。所謂『快速』，是指在重視安全性的基礎上的快速。”

Yusoff 先生（中）與 Nirwanzah Jamaludin 女士（運輸經理、右）及一名員工（左）。



日用織物與清洗服務量達每天 100 噸。

處理醫療廢棄物的焚燒爐。運來的醫療垃圾立即焚燒。不能立即焚燒的垃圾在倉庫冷藏保存。



日野車從 Tulungagung 到 Jakarta 間的 772km、
單程花費 17 個小時行駛。

希望日野構築 最高級巴士的 品牌地位

Harapan Jaya / 印度尼西亞 | Sugio Utomo先生 / 車主



“本公司作為巴士運營公司創業於1971年。1991年我從創業者的岳父手中繼承了公司。當時公司並未使用日野車、主要使用的是其他公司的車輛。

但是當日野推出RN285配置氣墊懸掛車輛時，我們作為長途用車嘗試購入。實際使用日野車的感覺就是維修非常方便。相比之下此前使用的車輛維修就非常辛苦，即使更換一個活塞，都要在經銷商那裡確認尺寸、很麻煩，日野就沒有這些繁雜的問題。

並且日野車的發動機制造得非常結實。我們認為日野是提高公司業務效率的好車。

公司巴士行駛路線中距離最長的有772公里，單程約需17個小時。對顧客來講，如果是線圈懸架車輛根本忍受不了乘坐這麼長的時間。在此長途路線使用了日野 RN285。對承載了乘客徹夜行駛的巴士來講，日野的氣墊懸掛很重要。正因此我們選擇了動力強大且乘坐舒適的日野車。

現在本公司擁有的280台車輛中有159台是日野車。今後我們希望日野構築最高級巴士的品牌地位。”

巴士車身上繪有象徵吉祥的8匹駿馬。



“現在本公司所有的全部12輛卡車中有8輛是日野車。初次購入日野車是在2007年。剛知道日野剎車性能的優點，馬上就購入了。

我們公司銷售、配送LPG。LPG的氣罐絕對不輕，也正因為是裝的是燃氣所以運送時需要特別注意。全體司機都熟悉運送LPG氣罐時的注意事項，但在運輸過程中無論如何氣罐都會有些輕微的移動。拐彎時特別需要注意，下雨天等如果載貨檯面濕滑時駕駛更需要小心。正因為如此，我們選卡車時的注意點在安全性、特別認為剎車性能非常重要。

另外，對服務的好壞也非常重視。距離本公司20分鐘就有服務中心(Soon Heng Motor &

Commercial Truck SDN. BHD.)，負責包括機油交換的所有整備工作。整備即快捷又紮實。

請日野的專業人員保養就是不一樣。作為日野馬來西亞的正規經銷商，零部件是否為正品，是否加入的是正品機油等等，這些我們都無需特別介意。

我們公司作為能源公司的銷售經銷商，在指定區域經營業務，但如果有顧客需求即使多少有些遠也會跑去滿足顧客。為了建立與顧客的信賴關係，我們認為服務還是很重要的。商務上人和人的關係非常重要。日野經銷商和我們的關係也一樣。我們堅持使用日野車，也正是因為一直信賴我們的經銷商代表Chia先生”。



照片中的汽罐容器全部是空罐。燃氣的填充設施在其他地方。

NK Gas (NKS Subang SDN BHD) / 馬來西亞 | Ng Guan Huat先生 / Manager

注重安全性、特別是剎車性能，
持續使用日野車。



購入的新車車牌號全部統一為“9363”。
因為愛妻者 Ng Guan Huat 先生的夫人最初購入車的車牌號是“9363”。

深受顧客讚許的 《真正的先進技術》 的原動力在顧客的 需求之中。



檺本英彥先生
技術研究所 所長

世上令人震驚的新技術，不管是多麼劃時代的新技術，如果不是人們想要、想買、能買的東西就沒有意義。《真正的先進技術》是深受顧客讚許、逐漸普及的東西。在商用車的新技術開發上，這正是日野所追求的目標。

“我們部門的使命是開發對地球環境、社會做出貢獻的卡車、巴士的新技術，肩負著日野開發功能所有部門將來所需技術的研究與先行開發的使命”一日野技術研究所的所長檺本先生這樣講。

此技術研究所正如檺本先生所講的，是進行支撐日野產品未來《真正的先進技術》的關鍵技術的研究及開發的機構。“概括講『環境適宜性』與『安全性』兩大支柱是我們技術研究所的研究開發領域”，檺本先生繼續說：“我們的工作是探索與環境和安全有關的日野新技術的契機。因此，首先要對顧客的需求進行詳細的重新評估，從挖掘顧客需求的真正所在之處開始”。

例如，通過傳感器檢測出追尾可能性、報警、制動從而降低事故損失的預防碰撞安全系統。商用車領域日野在世界上首次將其產品化的此項技術就是在顧客需求的基礎上誕生的。

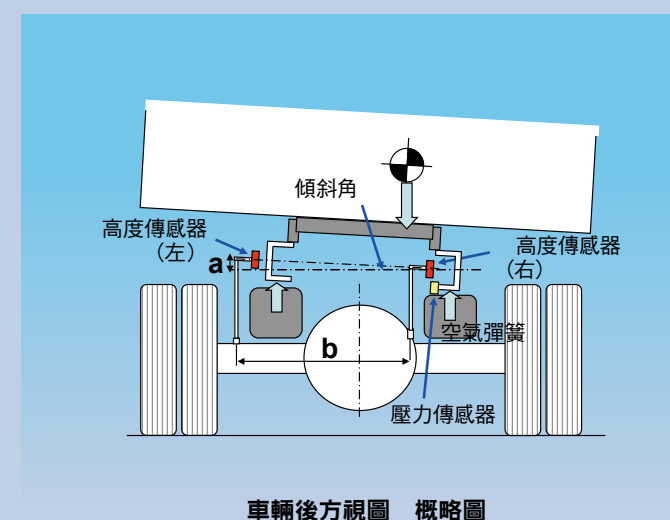
還有萬一發生撞車事故時保護司機的駕駛艙結構《緊急碰撞防護安全車頭》，一旦檢測出方向盤操作的搖晃程度增加即刻發出警報、督促司機休息的《車輛搖晃警報》，2010～11年在中小型商用車所採用的不用尿素水、世界首次同時降低NOx與PM技術《新DPR》等，從廣泛聽取顧客需求誕生的日野新技術舉不勝數，這些技術均受到眾多顧客的高度評價。

對顧客的需求進行詳細的重新評估、挖掘顧客需求的真正所在。我們就至今為止在技術研究所創造出來的技術中印象最深的技術是什麼詢問了檺本所長。

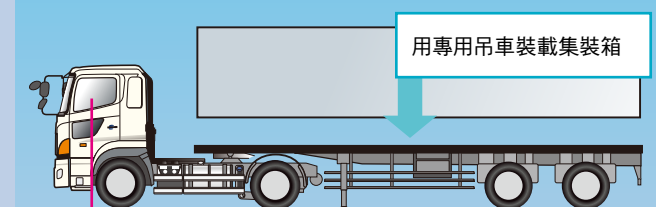
“是日本國內銷售的海上集裝箱用牽引車中所採用的『左右平衡顯示器』系統。此系統是檢測偏負荷狀態的海上集裝箱、提醒司機注意為目的所開發的系統。運輸海上集裝箱的牽引車翻船事故原因之一是集裝箱內貨物發生偏移，如果能夠檢測出來提醒司機注意就有可能防止事故發生。從事海上集裝箱運輸業務顧客的強烈要求下著手開發了此系統”。

檺本先生說開發中曾遇到各種各樣的課題及難題，“首先在限制進入的集裝箱堆放碼頭，對於集裝箱實際是怎樣裝載到拖車上的，裝載結束後牽引車的啟動時機等毫無了解。於是與提出需求的顧客一起在碼頭運營公司的合作下、從了解集裝箱裝載作業開始。

在這些枯燥的作業過程中發現了很多問題點。例如，如果想嚴格判斷海上集裝箱是偏負荷狀態，就必須以某種方法測量集裝箱。但是從集裝箱碼頭的作業考慮不現實。於是從集裝箱裝載至拖車上時開始自動測量，研究出不破壞現狀裝載作業的系統。



通過氣墊壓力計（連接部重量測量用）與車高度傳感器（左右傾斜測量用）自動測量。



集裝箱裝載完畢後立即顯示測量結果

- 與先裝載好集裝箱的牽引車連接時不可測量。另外在連接著集裝箱的狀態下裝卸時也不可測量。
- 不保證能夠檢測出所有的偏負荷。

自動測量完成後，畫面顯示自動切換



在多信息系統畫面顯示

最後在牽引車連接部的左右處安裝了車高度傳感器，從左右的高度差檢測出傾斜角，還從空氣彈簧的壓力變化檢測出集裝箱裝載、成功開發了利用測量觸發器啟動的系統”。此項技術正可謂是聽取顧客的聲音、與顧客一起創造的典型例子。

深受顧客讚許的《真正的先進技術》的原動力在顧客的需求之中。“我們工作研究什麼是非常重要的。為了探索這個『什麼』，我們認為了解顧客、了解市場、了解技術是非常重要的。技術研究所的口號是《挑戰、挑戰、再挑戰》。制定高目標、相信自己、不斷挑戰、創造出放眼10～20年以後的環境、安全及QDR（質量、耐久性、可靠性）的新技術，繼續為顧客做貢獻”。

File5:

神社佛閣

Shrines and temples

貴國也有許多從古至今療養身心的祭祀設施吧？日本也有稱為“神社”和“寺”的祭祀設施。“神社”是祭祀神靈之地，“寺”是祭祀佛祖的地方。日本現存的神社約85,000座、其中創建年代在4世紀～5世紀的不在少數。另一方面日本的寺廟數量也達76,000座以上。在這些日本的神社、寺廟中具有歷史、建築學、學術、美術方面價值的建築物有很多。

例如，位於廣島縣宮島的“嚴島神社”，是創建於593年、在1168年即修建成現今神殿風格的神社。採用12世紀時高級貴族住宅風格“寢殿建築”的建築美廣為人知、是日本屈指可數的有名神社之一。

嚴島神社最大的特徵是呈弓狀建造在一望無際的淺海灘上。落潮時可步行至大鳥居、一旦滿潮神殿與迴廊則搖身一變彷彿浮在海上。像這樣在潮起潮落時不斷變換身姿建造在大海上的獨具匠心的祭祀設施可以說是世界罕見的。



清水寺
Kiyomizu-dera Temple

提到建在非凡地理位置上的神社、寺廟，不能忘記京都的“清水寺”。探出山腰斜坡的正殿最長達 12 米、由約 140 棵的檜木柱子支撐，其莊嚴的身姿令來訪的遊人感到魅力無窮，並且支撐著探出山腰建築的柱子上沒有使用 1 棵釘子，令遊人不得不深感震撼、驚訝不已。



嚴島神社
Itsukushima-jinja Shrine





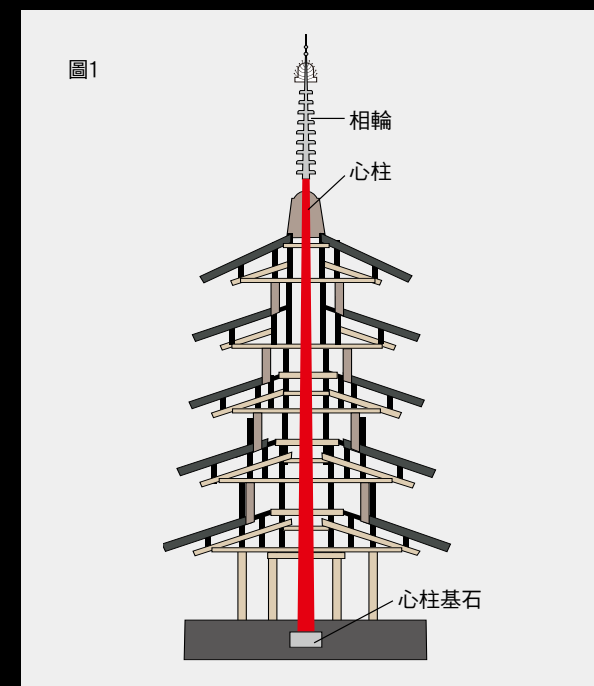
五重塔
Goju-no-to

這些神社、寺廟都登記為國際教科文組織世界遺產，倍受關注的不光是其歷史價值。不僅限於嚴島神社、清水寺，日本許多的神社、寺廟向世人展示不僅僅只是重視風格等美觀因素的建築物，祖先的智慧和技術也依然在現在得到繼承。

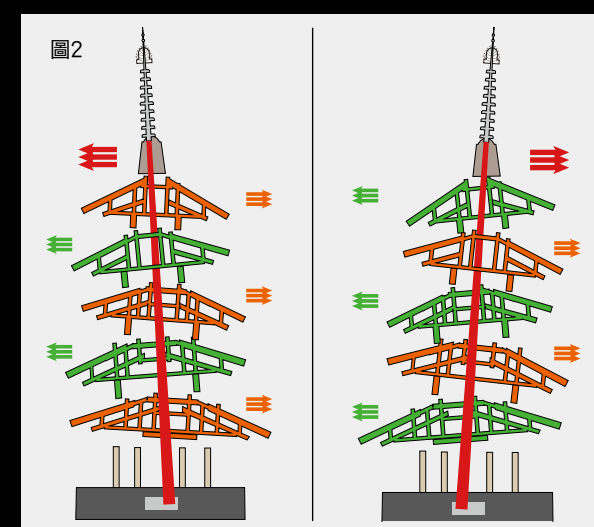
例如，“五重塔”，日本各地佛教寺廟及神社等有許多是木造5層結構的五重塔，最早建於1300年以前的塔至今仍然存在。這些木製塔建築、包括三重塔在內，在日本全國有500座以上，然而幾乎沒有因地震而倒塌的事例。即使在1995年受到7級大地震襲擊的兵庫縣南部地震（阪神大地震）中，兵庫縣內的15座木塔也沒有1座倒塌。如果說徹底追求抗震性能的近代建築還能讓人理解，在地震大國的日本古代建造的木塔至今從未倒塌、其中原因令人深思？

五重塔中被稱作心柱（中心柱）的柱子處於建築物的中間位置（圖1）。此心柱只支撐塔頂部位（相輪）並不支撐整個建築物。且各層只是單純地重疊，說得極端點兒就如同五個箱子堆積木般搭起那樣。

由於各塔層具有自由度的結合的效果，地震襲來時與其說是塔振動，不如說是被柔軟地搖動更恰當。此時心柱起著抗震減震器的作用，按照慣性法則如果塔自身發生傾斜、心柱朝反方向搖動以保證立穩，從而減輕地震的搖晃。



如果搖晃越大、心柱撞擊各層地板連接部也越大從而防止令其倒塌程度的橫向搖晃。也就是說五重塔的第一層向右搖、第二層就向左搖，層層錯向振動，塔柔軟地搖動，整個建築物是可吸收地震破壞力的構造（圖2）。



這樣通過建築物的搖晃吸收地震能量的結構，與現代高層建築設計所採用的“柔結構”相似，著實讓世人驚訝人們在遠古時代就已有此構思並付諸於實踐了。

正是因為由五重塔所代表的祖先的智慧和技術隨著時代的發展依然閃亮，才使得當時的建築風貌傳承到現代。在注重與自然協調的同時追求造型的完美，拘泥於經受漫長歲月考驗的耐久性與建築方法的古代（古時）日本人的創造靈魂，在許多地方與不斷製造耐久性、質量都很出色的現代日野的開發精神深深相通。



第一期 “我最喜歡的路” 攝影比賽，結果公佈！

Hino Cares雜誌公開募集的“我最喜歡的路”。匯集了來自世界各國的許多照片，借此表示衷心的感謝。攝影者各自的感情印刻在每幅應募作品中，背景可讓人們感覺到各種各樣的故事，由日野總公司內與海外相關部門的員工及Hino Cares編輯們進行的獲獎者評選會非常有意義。在此與獲獎者感言一起，公佈獲獎作品。



第一名

Jamie Calderon先生 (智利)

“喜歡大自然的風景。照片中的道路是平時經常行駛的道路、它是一條非常我喜歡的自然延伸的直道。平時幾乎沒有完全看不到其他卡車的時候，作為紀念將這一時刻拍攝下來。獲得第一名感到很高興。從HML獲得的獎品照相機，其高性能也讓我感到吃驚。擁有此相機我甚至可能成為專業攝影師。”



第二名

Byron Tapia Freire 先生 (厄瓜多爾)



“‘日野’的名字代表著可靠性。最初擁有的KY使用了20年，行駛距離也達到了150萬千米，但沒做過一次引擎大修。最新擁有的GH，現在已經行駛了40萬千米，到現在即使離合器都無需更換。當然是委託代理店進行保養。對日野非常滿意，我真心喜歡它。”



第三名

Belly Leonard先生 (印度尼西亞)



“這張照片的道路，對我來說不僅僅是單純的未鋪裝道路。是今後逐步鋪裝、發展之路，它使我聯想到這個國家、現在的工作及我自己今後的成長。此次能夠獲獎非常吃驚。獲得這麼好的獎品真的感到好高興。謝謝。”



第二期 “我最喜歡的路” 攝影比賽，開賽決定！

獲得各地好評的攝影比賽，繼續靜候大家來應募。

主題仍是“**我最喜歡的路II**”。

請將喜歡那條道路的理由、你與日野的小故事與照片一起發送給我們。

應募時，請添付上名字、公司名、地址、電話號碼、郵件地址。

下一期的應募截止日期：2016年5月31日

□ 請把數據文件發送到

marketing@hino.co.jp

所送圖像在2MB以上比較理想。
但請注意不要超過10MB。

□ 如果郵寄，請寄到以下地址。

HINO Cares Photo Contest /
Marketing Group, Overseas Planning Div.,
Hino Motors, Ltd.
3-1-1, Hino-dai, Hino-shi, Tokyo 191-8660, Japan



**獲獎者會得到
微薄的獎品。**

Safe Driving Techniques

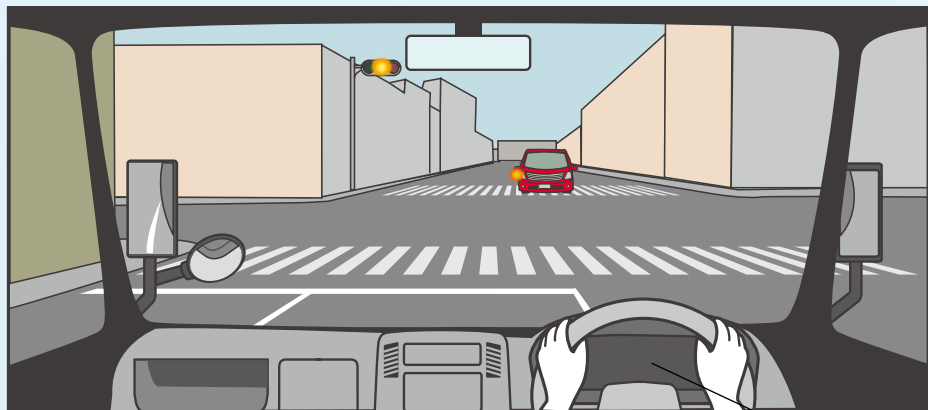
避免危險的駕駛方法

駕駛中時刻意識到道路上潛藏著各種危險。

謹為有助於大家安全駕駛，在此介紹一些有關《安全駕駛的基礎知識》。本期介紹“有信號燈十字路口的危險”。

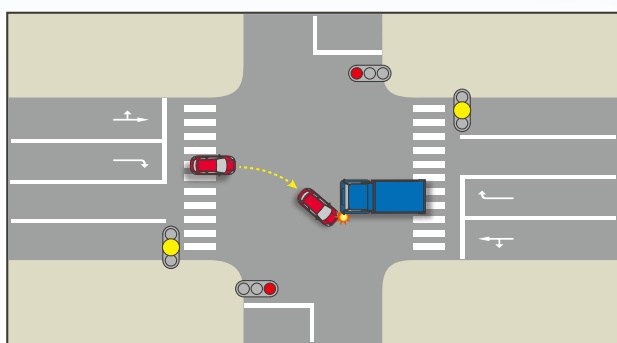
假設你現在駕駛卡車行駛在單向有兩個車道的道路上，前方十字路口的信號燈為“綠”燈，但人行道信號燈已開始閃爍。在十字路口對面有車正等待向右轉彎。你駕駛的卡車行駛到停車線前30米的地方信號燈變為“黃色”。自己駕駛的車的速度計指針為60km。那麼此種狀況潛藏著哪些危險？

對面右轉彎車看到信號燈開始變、認為你會停車，有可能開始右轉彎。此時當你看到對面車開始右轉彎後再急剎車就來不及，有可能發生撞車事故（圖1）。另外如果當天是雨天，還要考慮到因下雨停止距離變長，無法安全停車的可能。

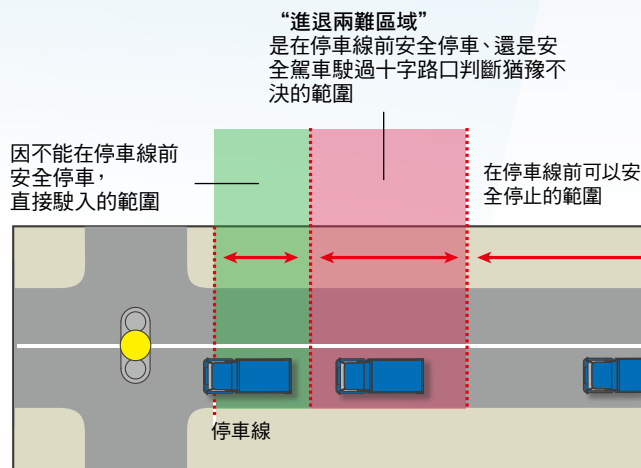


時速60km

首先信號燈變為“黃色”後駛入十字路口原則是禁止的（國家不同信號燈規格、規則不同）。人行道信號燈開始閃爍，如果是要變為“黃色”，就要降低行駛速度開始準備停車。行駛通過、還是停車一猶豫不決的“進退兩難區域（圖2）”。意識此區域的存在是安全駕駛的要點。



【圖1】



【圖2】變為黃色信號燈瞬間的車的位置

※ 插圖是以靠左行駛的國家為例繪製的。



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