

# HINO

## Cares

العلامة التجارية العالمية لكافة العملاء

Issue  
035

AR

لأن هناك أناسًا ينتظروننا بلهفة.



موضوع خاص:

دعم تام من هينو: ندعم العملاء على امتداد العالم





# Hino's Meister

طوني أندى تيكنّا مدير ورشة في PT. Daya Guna Motor Indonesia

## خبير كشف الأعطال وإصلاحها يُولي اهتمامًا عظيمًا للمنهجية الهادئة العقلانية

طوني أندى تيكنّا هو خبير في كشف الأعطال وإصلاحها، إن السيد طوني، رئيس ورشة PT. Daya Guna Motor Indonesia (DGMI) في العاصمة الإندونيسية جاكارتا، من مواليد المدينة ذاتها عام 1979. وبعد تخرجه من مدرسة ثانوية مهنية كمختص في تقنية المركبات ذاتية الحركة، عمل كفتي في مجال صيانة وإصلاح السيارات حتى عام 2001. ثم من عام 2001 إلى عام 2009 عمل في PT. Sinar Jaya حيث تعلم من رئيس الورشة المعارف التقنية الضرورية إضافة إلى أهمية المثابرة متبعًا أسلوب تفكير متواضع ومتابعًا التعلم بشكل مستمر. وفي عام 2009، انتقل إلى DGMI.

### المُتَع الثَلاث لكشف الأعطال وإصلاحها

بوضوح السيد طوني أنه كان من صغره بطمّح لأن يصبح فتيًا بسبب عشقه للسيارات والمتعة التي يجدها في التعامل مع الآليات. ومنذ أن كان طفلاً كان يستمتع بتفكيك الأشياء وإعادة تجميعها. وهذه الصفات كلها جعلت العمل كفتي المهنة الأفضل لملاءمة له.

وهو يقول إن هناك أشياء في كشف الأعطال وإصلاحها يجدها ممتعة. أولها هو متعة حلّ المشاكل واحدة تلو الأخرى. وهو يعتقد أن مراقبة الأشياء وتحليلها وفهمها بشكل جيد يؤدي دائمًا إلى إيجاد الحلّ. والنقطة الثانية هي الحاجة المستمرة لتعلم وإنفاق تقنيات جديدة كجزء لا يتجزأ من التعامل مع المركبات التي تتغير وتحسن. والنقطة الثالثة التي يستمتع بها هي التمكن من خلال عمله من إرضاء العميل بشكل مباشر.



ورشة جيدة التنظيم

إن عملي ينطوي على مسؤولية  
عظيمة لأنني إذا كنت دون المستوى  
فمن الممكن أن أتسبب في وقوع  
حادث خطير. ولكنني أعرف أنني إذا  
قمت بحل المشكلة فإن  
من المؤكد أن العميل  
سيكون مسرورًا.



كرئيس للورشة، يبذل السيد طوني جهودًا لتدريب الفنيين الناشئين

يعتقد السيد طوني أن المتابعة بعد الإصلاح أمر جوهري لإرضاء العملاء. وبالمثل فهو يشعر أن تقديم شروحات تفصيلية أمر ضروري عند حدوث عطل أو توقّف شيء عن العمل في مركبة ما لأن العملاء يشعرون بعدم ارتياح إذا لم يعرفوا سبب المشكلة. وإضافة إلى ذلك فهو بالطبع يهتم بركوب وتنسيب المركبة بعد الإصلاح. لكنه يُولي أهمية عظيمة لما يمكنه أن يوقره من رضى وراحة بال للعملاء.

مجال آخر يشدّد عليه هو المحافظة على نظافة الورشة وحسن تنظيمها. فإذا كانت الورشة متسخة أو المرافق أو الأدوات ليست بحالة جيدة فلن يتمكن الفني من البدء فورًا بالعمل في صيانة المركبة. كما أن وجود أوساخ أو سخام على المكونات يمكن أن يعرّض المركبات لحوادث أو مشاكل. لكنه ربما يعتقد أكثر من أي شيء آخر أن الورشة إذا كانت متسخة أو غير منظّمة فستؤثر سلبيًا على حماسة العاملين وثقة العملاء. "إنني أتأكد أن الأدوات التي نستخدمها كل يوم بحالة جيدة باستمرار. لكنني أحرص أيضًا على أن تكون المرافق والمعدات التي لا نستخدمها بنفس الوتيرة جاهزة للاستخدام دائمًا." يقول السيد طوني ذلك مشدّدًا على أهمية نظافة وتنظيم الورشة.

### دور رئيس الورشة: تدريب الفنيين الناشئين

جزء رئيسي من عمل السيد طوني ودوره كرئيس للورشة هو تدريب الفنيين الناشئين. وهو يقوم في الوقت الحاضر بتدريب 15 فتيًا ناشئًا على تشكيلة واسعة من المواضيع. من بينها مبادئ ميكانيكا المركبات وأسس الصيانة ووتيرة الصيانة. وينغّي المتدربون بالثناء عليه. وهم يقولون إن دروسه منطقية وموضوعية وسهلة الفهم وأنه مستعد أيضًا للاستماع. وإن تعليمه ونصائحه تنعّم دائمًا بالدقة.

على أن كشف الأعطال وإصلاحها يزداد تعقيدًا عامًا تلو الآخر والمهارات المطلوبة تزداد تطوّرًا. ولا يقتصر الأمر على تجهيز المركبات بتقنيات متقدمة مثل أنظمة التحكم الإلكتروني واستخدام مواد جديدة. بل هناك أيضًا أدوات تشخيص جديدة تُستخدم باستمرار وبحاجة الفنيين لمواكبتها. في إندونيسيا، لا توجد على الطرق حتى الآن الكثير من المركبات المجهّزة بنظام حقن الوقود ذي السكة المشتركة. لكن أعدادها ستحقق قفزة مع مرور الوقت. وفي ظل هذا الوضع فإن مواكبة أحدث التقنيات وتحسين مهارات صيانة المركبات يمثلان تحديين مهمين. وما هذه إلا مجموعة قليلة من الأشياء الكثيرة - من إدارة السلامة وخدمات العملاء إلى زيادة الكفاءة التشغيلية - والإبرادات - التي تُبقي السيد طوني مشغولًا.

ولكن في خضم تحديات عمله، يظل السيد طوني دائمًا لطيفًا وهادئًا ومتماسكًا انطلاقًا من قناعته الراسخة بأن مراقبة المشكلة وتحليلها وفهمها بشكل جيد يؤدي دائمًا إلى التوصل إلى حلّ.



تنفيذ أعمال الصيانة بكفاءة والعمل مع الفنيين الناشئين



من المؤكد  
أن العميل  
سيكون  
مسرورًا.



طوني أندى تيكنّا  
مدير ورشة في PT. Daya Guna Motor Indonesia



المراقبة  
والتحليل  
والفهم



يرجى مراجعة محتوى Hino's Meister المتوفر على موقع الإنترنت الخاص بشركة هينو لمزيد من المعلومات. [https://www.hino-global.com/corp/hino\\_cares/index.html](https://www.hino-global.com/corp/hino_cares/index.html) (باللغة الإنجليزية فقط)

## رجل داكار الحديدي يوشيماسا سوغاوارا يتقاعد



دخل سوغاوارا وهينو موتورز في شراكة للمنافسة في رالي داكار منذ عام 1992. وما هو سوغاوارا هنا يخوض السباق في رالي عام 1997.



سوغاوارا يستجيب لجمهور المشجعين برابة سمكة الشبوط التي هي شعاره المميز بعد تفوقه على الشاحنات الاكبر حجمًا ليحل في المركز الثاني في فئة الشاحنات في رالي داكار عام 2001



يوشيماسا سوغاوارا

بعد عقود أمضاها في تحقيق أرقام قياسية في رالي داكار، تقاعد يوشيماسا سوغاوارا من خوض السباقات وتحتى عن منصبه كمدير لفريق هينو سوغاوارا. وقد حل محله تيرهيتو سوغاوارا. في عام 1983 عندما بدأ سوغاوارا المنافسة في سباقات رالي داكار<sup>1</sup>. ما كان ليتسنى لأي إنسان أن يعرف أنه كان في طريقه نحو مسيرة مهنية حافلة بالنجاحات يُطلق عليه فيها لقب "رجل داكار الحديدي". حاملًا في يده شعار الفريق المميز وهو راية سمكة الشبوط. أعاد سوغاوارا صياغة كتاب الأرقام القياسية برفعين مذهلين في موسوعة غينيس للأرقام القياسية العالمية Guinness World Records<sup>2</sup>. هما: بدء السباق في رالي داكار 36 مرة متتالية وإنهائه 20 مرة متتالية.

1 في ذلك الوقت، كان السباق يسمى "رالي باريس داكار". وقد شارك سوغاوارا في فئة الدراجات النارية.

2 في 23 أبريل 2019 موسوعة غينيس للأرقام القياسية العالمية Guinness World Records هي علامة تجارية مسجلة لشركة Guinness World Records Limited

### شاحنة هينو لرالي داكار معروضة في معرض غايكيندو إندونيسيا الدولي للسيارات (GIIAS) في جاكرتا، إندونيسيا



أقيم عدد من الفعاليات تلبية لطلبات العديد من الزوار، بما في ذلك برنامج نقاش يظهر فيه مدير فريق هينو سوغاوارا والسائق تيرهيتو سوغاوارا، وكذلك مسابقة سحب بانصوب على جوائز للأبطال.

### شاحنة رالي داكار الجديدة التي صُنِعَت على أساس من سلسلة HINO 600 المصنوعة لأميركا الشمالية



صُنِعَت شاحنة رالي داكار الجديدة لتحسين الأداء في الوقت الذي كان الفريق يسعى لإنهاء رالي داكار بتدريب إجمالي متقدم، تستخدم هذه المركبة ناقل حركة أوتوماتيكي بمحور عزم دوراني لتعزيز أداء التسريع.

