A Global Brand for All Customers Courses Issue 035 cs



特辑:





日野的Total Support, 为全世界客户提供支持

日野在全世界范围内积极推进日野的Total Support活动,力争成为客户的真正的商业伙伴。本期将为各位介绍这项活动。

理念、目的、提供的价值

我们提出的日野的Total Support是以One To One Support(回应客户的期待、倾听客户的困难,为每一位客户提供一对一的支援服务)为核心,从客户购买卡车或者巴士开始,直到客户转手车辆为止,我们都将全心全意为客户的商务活动作出贡献。

为客户提供2大价值 "运行时间最大化"及"寿命周期成本最小化"

为了令客户的每一辆卡车、巴士能够保持最佳状态,日野的Total Support为客户提供"运行时间最大化"及"寿命周期成本最小化"这两大价值。运行时间最大化是指减少车辆因故障修理等因素而停运的时间,使车辆保持想用时随时可用的状态。寿命周期成本最小化是指以合理的价格为客户提供日野的高品质服务,降低车辆的日常养护成本,提高车辆的转售价值,使客户能够充分发挥车辆的价值。

运用ICT*的新服务 「HINO CONNECT」 开始提供服务



运用ICT的客户服务"HINO CONNECT"现已启动。该服务是利用车辆上的通信终端来掌握车辆的状况,为客户车辆的运行时间最大化提供支援。紧急情况下还可有效运用车辆的位置信息及各种通知功能,当车辆临时发生故障时也可得到及时救援。

此外,该服务还可提供符合驾驶员驾驶习惯的报告,帮助驾驶员节省燃油、安全驾驶。

* "ICT"是指信息与交流技术"。

技艺精湛的 机械师 活跃于 世界各地



在世界20余个国家和地区举办的"技能、技术大赛"









HINO Total Support Case Study

运行时间

寿命周期成本

最小化

F独创的世界通用维修技能等级认定制度"HS资格制度

为保证运行时间最大化,日野集团约有14,000名机械师活跃于世界各地。

日野独创了世界通用的"HS资格制度"和"技能、技术大赛"等,以提高机械师的技术水平,为客户提供高品质的服务。

举办面向驾驶员的安全、 环保驾驶讲座



日野举办面向客户的试驾、讲座活动,帮助客户减少交通事故、降低燃料费用。

试驾活动中有经验丰富的讲师同车指导,为每一位驾驶 员提出详细的改善建议。

> 参加活动的客户实际乘车感受卡车的各种特性后感叹道,"想不到竟然 能降低这么多油耗""确实减少了事 故的发生"。

> > 为客户提供 可放心使用的 高品质 日野纯正产品

燃料过滤器的性能比较



燃料过滤器



使用非纯正产品

实验结果并无100%的保证,也并非所有条件下均适用。

日野以合理的价格为客户提供高品质的零件,为车辆的 安心、安全运行提供支援。

使用日野的纯正产品可有效防止故障的发生,减少停运时间及寿命周期成本,延长车辆的使用寿命。

HINO Cares 3

Hino Owners' Voice

广汽日野汽车有限公司张副总经理感言 争取成为备受信赖的商业伙伴

广汽日野汽车有限公司自2013年引入TS全方位客户支持理念以来,致力于 为用户车辆的全生命周期提供服务。

我们从客户需求出发,整合公司内、外部资源,从售前、售中、售后多环 节,给予客户全方位支持,赢得客户信赖。在售前方面,研发部门结合客户需 求,设计出客户真正需要的产品;在销售过程中,推荐适合客户工况使用的产 品:在售后方面,广汽日野进行HQS(日野质量服务)改善,定期举行安全省燃 油培训、车队跟车服务等多种服务活动,真正助力客户的使用成本最小化、车辆 出勤率最大化、为客户创造最大的收益。

中国物流行业正在飞速发展、法规日趋严格并快速迭代、物流业界的竞争也 日益激烈。在瞬息万变的市场环境下,为了降低用户车辆的初期购车成本,广汽 日野持续优化金融服务,并致力于二手车业务的开展,让用户购车更加省心。秉 承助力客户事业成功,成就我们事业成功的理念,和经销商深化合作,与客户建 立真正的合作伙伴关系。

> 广汽日野汽车有限公司 副总经理 兼营销本部本部长



东南储运输管理有限公司

以日野的产品力和服务力确保可靠运输







南储是华南地区首屈一指的铝锭及铜板等稀有金属的运输商。我们每年需要运输 超过100万吨货物,每车货物运输时效性都要求很高,为了将价值数百万元的高价货 物在短时间内按照要求运送到指定地点,我们选择了品质优异且稳定可靠的广汽日野 车辆。与选择购买低价国产卡车的许多中国公司不同,站在长远的角度来计算投资收 益,选择运输过程中较少发生问题、故障率低的广汽日野,其综合收益优势是显而易 见的。尤其是在远距离运输业务中,广汽日野更胜一筹。

我们在华南地区共拥有105辆重卡,其中86台为广汽日野。我们是24小时全天 运营,在遇到紧急情况时,广汽日野的售后服务响应的非常及时。

此外,公司非常重视驾驶员的行车安全。因此非常感谢广汽日野安排的培训人 员. 为我们的驾驶员提供安全驾驶培训。

随着中国物流宏观环境的持续变化,希望广汽日野和经销商能够提供更适应于中 国市场的产品及售后服务。

南贸物流

由日野守护的"准时",令人放心



钟照光先生 ^{总经理}



南贸自1998年成立以来,业务范围涵盖物流运输、房地产、工厂建设、仓库管 理以及投资等领域。其中,物流运输是我们的事业基础。我们主要与中日合资的广州 JFE钢板有限公司开展业务合作, 为其运送钢板和卷材。每年运送的货物总量约为 100万吨。

最初由于客户多为日资企业,所以采用了备受信赖的日野品牌。现在包括二级承 运商在内, 我们共拥有50辆广汽日野。

客户对我们的要求是准时,在规定时间必达是我们的使命。广汽日野车辆在运输 过程中较少发生问题,帮我们赢得了客户的高度信赖。

这既是依靠了广汽日野车辆的低故障率, 也是离不开经销商及时、主动的维护和 服务。如遇问题,也能第一时间得到解决,不会影响车辆的运输业务。

我个人有一个梦想,那就是买一辆日野的房车,环游中国各地。现在日野还没有 推出房车,但我很想有朝一日能够自己驾车,领域各地风景的同时,也成为路上的一 道亮丽的风景线, 让更多的人知道日野车的优点。

合立预拌混凝土

从30辆到80辆,日野支持本公司成长





公司成立于2013年,从事商品混凝土的销售,在过去6年间迅速扩展了业务规 模。建立搅拌站之初,我们在广汽日野的合作伙伴惠州集力郑强总经理的推荐下一口 气买下30辆广汽日野车时,周围同行都感到很惊讶。但事实证明广汽日野车辆性能 卓越,无论白天黑夜,都能够无故障运输。如今我们已经累计购买了80辆广汽日野 是本地区广汽日野最多的搅拌站。我们的司机也对广汽日野车辆赞不绝口,他们评价 说,车辆发动机动力强劲、车架十分稳固。据当地调查数据显示,我们是惠东县内事 故率最低的公司,在一定程度上证明了广汽日野出色的安全性。

目前中国对于运输车辆载重的管理日趋严格,过去只要1天运送1次的混凝土现 在需要分成2、3次运输。去年由于急需4轴混凝土搅拌运输车,而广汽日野暂时缺 货,我们不得不购买10辆其他品牌车辆。直到再次购买的广汽日野车辆到货,我们 将去年购买的其他品牌车辆亏本处理(笑)。我们车辆的维护、保养均采用原装零部 件,可以更好地减少故障发生。

今后随着粤港澳大湾区经济圈规划的展开, 我们将使用统一的日野车队持续扩大 知名度, 进一步扩大在这些地区的业务。

Hino's Meister

Toni Andi Tikna PT. Daya Guna Motor Indonesia 厂长

随时保持冷静的 检修专家



印度尼西亚首都雅加达PT. Daya Guna Motor Indonesia (DGMI) 的厂长TONI ANDI TIKNA是一名检修专家。TONI ANDI TIKNA 1979年出生于雅加达, 1997年从汽车技术的 专科高中毕业、之后一直作为机械师在汽车修理工厂工作到 2001年。2001年至2009年期间, 他供职于PT SINAR JAYA, 修理厂长不仅传授给他技术和经验,还教会了他"不轻易言 弃""保持谦虚"和"学无止境"的重要性。2009年,他转 入现在的DGMI工作。

检修的3大乐趣

TONI ANDI TIKNA想做汽车机械师的理由是他本来就 很喜欢汽车,并且也很喜欢摆弄机械。他从小就对拆分和组 装各种物品很感兴趣, 因此, 机械师可以说是他的天职。

他说汽车检修有3大乐趣。第一大乐趣是解决一个又一 个的难题。他认为只要彻底观察、分析、理解状况, 凡事都 能找到正确答案。第二大乐趣是为了检修不断进化的汽车, 自己也必须不断学习新的技术和知识。第三大乐趣是自己的 工作能直接让客户获得满足。

我的工作责任重大, 如果偷工减料的话可能会 引发大事故, 但只要能帮 客户解决问题, 他们就一定会

开心。



因此,他认为修理后的售后服务也很重要。如果不清楚 故障原因的话客户会感到不安, 因此必须向客户仔细说明。 除了修理后的乘坐及驾驶感受外,他也很重视如何让客户理 解故障原因、如何让客户感到安心。

除此之外,他平时也很注意工作环境的美化。如果工厂 很脏乱、设备及工具没有仔细保养的话,就无法立刻投入工 作,并且零件的污浊也很有可能引发故障。更重要的是,如 果工厂脏乱不堪、没有好好整理的话,会降低员工的工作热 情,也很难得到客户的信任。因此他一直强调工作环境的美 化和整理整顿的重要性, "经常使用的工具要仔细保养, 使用 频率不高的设备和机器也要勤于调试,以便随时可以使用。"

培养年轻人是厂长的职责

对于他这个厂长而言, 培养年轻人也是一项重要的工 作。他目前正在培养15名年轻员工,从汽车的原理、基础 检修、高级检修等各个方面对他们进行指导。员工们表示, 他"说话客观且逻辑清晰,让人容易理解","很乐意倾听 我们的问题,给出的指示或建议也很准确",是一位好老师。

近年来, 检修技术越来越复杂、要求越来越高。不仅是 汽车上使用了电子控制系统、新材料等尖端科技, 在汽车检 修中也陆续开始引入故障诊断工具等新设备。虽然使用电子 燃料喷射系统的汽车目前在印度尼西亚并不多见,但毫无疑 问今后会迅速普及。因此, 如何提高对最新技术的了解和检 修的熟练度是他们亟待解决的一大难题。除此之外,业务效 率及收益的提高、安全管理、客户服务等一系列问题都需要 厂长去解决。

然而, 即使面对成堆的难题, 他也依然能保持冷静。因 为他深信,只要彻底观察、分析和理解现状,就一定能解决



Toni Andi Tikna





观察、分析 理解现状



欢迎登录"Hino's Meister (日野技师)"网页进行查阅 https://www.hino-global.com/corp/hino_cares/index.html (网页语言仅提供英语

"达喀尔铁人"

菅原义正**告别**达喀尔拉力赛



HIND

自1992年起与日野汽车合作参赛。图为达喀尔拉 力赛1997中菅原驾驶赛用卡车驰骋赛场。



在象征21世纪揭幕且值得纪念的达喀尔拉力赛 2001中,菅原击败其他大排量大型卡车勇夺总亚军。 在终点庆祝仪式上,他高举团队象征的鲤鱼旗回应观 介哑声。

自1983年首次¹参加达喀尔拉力赛以来不断更新连续出场记录的菅原义正宣布正式告别达喀尔拉力赛。他也将离任 HINO TEAM SUGAWARA代表一职,菅原照仁将接替这一职务。与团队标志的鲤鱼旗一同征战的"达喀尔铁人"菅原义正保持着达喀尔拉力赛世界最高连续出场36次、连续跑完全程20次这一无人能及的记录,被载入吉尼斯世界纪录²。

- 1 当时名称为"巴黎达喀尔拉力赛"。他参加摩托车组赛事。
- 2 截止2019年4月23日的记录。吉尼斯世界纪录是吉尼斯世界纪录有限公司的注册商标。

以北美专用车HINO 600系列为基础打造的新型车登场



为挑战综合排名前位,提升车辆基本性能的新型赛用卡车。首次采用扭力转换器式 AT以提升加速性能。

日野的达喀尔拉力赛参赛车^{亮相} 在雅加达举办的**印度尼西亚最大车展** "GIIAS"



展会期间举办HINO TEAM SUGAWARA团队领袖人物兼赛车手菅原照仁的脱口秀、儿童绘画展等各类活动,吸引了众多观众来场。





To read *HINO Cares* magazines online, scan this QR code using your smartphone or access https://www.hino-global.com/corp/hino_cares/index.html