

HINO

A Global Brand for All Customers

Cares

Issue
035

CT

因為，在那有人等我



特集：

擁抱全球顧客 **日野全方位服務**





擁抱全球顧客 日野全方位服務

日野致力於全球推動日野全方位服務活動，以求真正成為每位顧客的商業夥伴。本期將為讀者介紹活動內容。

理念、目的，以及所提供的價值

我們所提供的日野全方位服務，是以One To One Support（傾聽顧客的期待與煩惱，提供顧客量身訂做的服務）為中心，打從顧客購買卡車或大客車的那一瞬間開始直到其轉手為止，隨時隨地為顧客事業貢獻心力。

帶給顧客的兩大貢獻價值 「最長可用時間」與「最低生命週期成本」

日野全方位服務將「最長可用時間」與「最低生命週期成本」視作兩大貢獻價值，以保持顧客的每一輛卡車與大客車均在最佳狀態為己任。最長可用時間係指降低因修理故障等因素導致車輛無法行駛的時間，達成客戶在想用車時必能使用的狀態；最低生命週期成本係指以優惠價格提供日野獨家高品質服務，降低顧客營運成本、提高轉售價值，讓顧客能有效運用車輛。

活用ICT*的新服務 「HINO CONNECT」上路



活用ICT的顧客服務「HINO CONNECT」已正式上路。本服務透過車上配置的通訊設備掌握顧客車況，藉此實現最長可用時間。在緊急時運用車輛的位置資訊及各種通知功能，為顧客迅速處理各種突發狀況。

並提供符合駕駛特徵的報表，促進節能及安全駕駛。

*ICT 係指資訊與通信科技。

技術高竿的技師 活躍於 全球市場



在全球20個以上的國家與地區舉辦的「技能大賽、技術大賽」



日野獨家的全球共通維修技能檢定認證制度—「HS資格制度」

日野集團旗下有約14,000位技師活躍於全球市場，為實現最長可用時間而努力。

日野創設了全球共通的獨家「HS資格制度」及「技能大賽、技術大賽」等活動，藉此提升技師的能力，提供顧客最好的服務品質。

為駕駛舉辦安全與 節能駕駛講習



在馬來西亞舉辦的安全與節能講習



日野為顧客提供試乘與講習服務，為降低顧客交通事故發生率及油耗盡一己之力。

駕駛講習由經驗豐富的講師共乘，向每位駕駛細心說明改善建議。並透過實際車輛讓駕駛確認卡車特性。

參加講習後，顧客對於油耗及事故率的大幅改善感到十分驚喜。



提供 優質且安心的 日野原廠零件

燃油濾清器性能比較



使用日野製的
燃油濾清器



使用雜牌產品

本結果僅供參考，並不保證於任何條件下均適用。

日野以優惠價格提供符合高度品質標準的零件，以保障顧客車輛安心安全。

使用日野原廠零件，能盡可能預防故障，降低停工時間與生命週期成本，延長車輛壽命。

Hino Owners' Voice

【中國】

廣汽日野汽車有限公司張副總經理感言 做值得信賴的夥伴

廣汽日野汽車有限公司（GHMC）自2013年起引進全方位服務的理念，提供滿足卡車全生命週期需求的優質服務。銷售前我們掌握顧客需求，整合公司內外資源，於銷售前後提供全方位服務，深得顧客信賴，並向開發反饋，設計真正符合顧客需要、顧客真正想要的商品；銷售時我們提供最符合顧客需求的商品；銷售後我們透過HQS（Hino Quality Service）服務、安全 & 省油耗教育支援、實車使用狀況檢查等服務，實實在在地降低顧客營運成本、最大限度地提升顧客車輛運作率，全力滿足顧客所需。在中國由於法規改革等因素使大環境變化劇烈，物流業界的競爭也愈益加劇，在這特殊環境下，我們也建立融資與中古車交易服務，以降低初期成本，讓顧客買得安心。我們相信，GHMC的成功來自顧客業務的成功。未來我們將持續與特約店通力合作，致力成為顧客真正的夥伴。

廣汽日野汽車有限公司
張志勇
副總經理 兼營銷本部本部長



廣東南儲運輸管理有限公司

「日野值得信賴的產品品質與服務實力 確保了輸送的可靠性」



張煥新先生
常務副總經理



黃宏中先生
設備部經理



南儲在華南是鉛塊與銅片等稀少金屬的運輸業龍頭，每年約運送100萬噸以上的貨品。我們必須在極為有限的期間內，將一批數百萬元的貴重貨品確實送到顧客手中，這正是我們選擇優質可靠的日野車的理由。中國有很多公司使用廉價的國產卡車，但從中長期投資角度來看，選擇「運送事故少、低故障率」的日野車才是明智之舉。尤其在長途運輸業務上，日野真有一日之長。

公司在華南地區旗下有105輛車，其中有86輛是日野車。日野的特約店反應迅速、交車速度快、售後服務更是俐落，值得信賴。我們是24小時不休息的，在緊急時他們也樂於幫助我們處理問題。

此外我們十分注重司機的人身安全，日野派遣講師為司機進行安全駕駛教育，也讓我們非常感激。

未來大環境變化將越來越劇烈，我們希望GHMC及特約店能提供更充實的維護與服務。

南貿物流

「即時供貨」的守門員 日野讓我們高枕無憂



鍾照光先生
總經理



南貿物流自1998創業以來，涉足運輸、不動產、工廠建設、倉庫管理、投資等各式各樣的事業領域。物流服務尤其是南貿的事業基礎，我們主要與日本鋼鐵廠JFE合作，運送鋼板和鋼管，一年將近100萬噸。

我們的顧客多是日系企業，對日野車有深厚的信賴，這也是最早我們引進日野車的原因。目前我們包含承包商在內共有50輛日野車，除了特殊車輛外都是日野車。

顧客要求的是即時供貨，嚴守交貨時程是很重要的市場價值。日野車在運貨時很少發生行車事故，獲得市場的高度信賴。

信賴不只來自零故障的商品品質，也要歸功於即時提供有效維護服務的特約店。就算不幸發生問題，他們都能在第一時間進行排解，讓我們十分感激。

其實我有個夢想，就是買台日野的房車，開著它到中國各地旅行。雖然它還沒上市，但我希望有朝一日，我能開著它到處宣傳日野的好。

合生預拌混凝土

「從30輛到80輛 日野陪伴我們成長」



邱錦文先生
總經理



惠州集力
鄭強先生

本公司創立於2013年，在短短六年間業務發展迅速。聽人家說日野車好，我們就一口氣買了30輛，當年嚇壞了不少人。但日野車車況極佳毫無故障，不分晝夜地為我們賺了不少錢（笑）。目前我們有80輛日野車，是附近地區最多的。日野車也頗受司機的好評，常常聽到他們稱讚日野車車體和引擎耐操有力。地方資料說我們公司的惠東地區在縣內是事故發生率最低的，這結果或許足以證實日野車在安全性能上的優勢。

在中國由於安全意識提升，對超載管得很嚴，同樣的量過去一天運一趟就行，現在必須要分兩趟到三趟。之前因為要進日野車要等，所以我們向其他車廠購買了10輛4軸卡車。最近總算引進了日野車，我們預計賣掉容易故障的別牌卡車（笑）。車輛由組裝公司惠州集力使用原廠零件細心維護，運用上很少故障。

隨著集合廣東、香港、澳門等城市的「大灣區」計畫啟動，我們將在宣傳日野的品質與形象的同時，讓業績更上一層樓。

Hino's Meister

「Toni Andi Tikna PT. Daya Guna Motor Indonesia 廠長」

常保冷靜的 檢修專家



乾淨整潔的修理工廠

我們來到印尼首都雅加達，拜訪PT. Daya Guna Motor Indonesia (DGMI) 的廠長TONI ANDI TIKNA。他是位檢修專家，1979年生於雅加達，1997年從汽車科技高級職業學校畢業後，在汽車修理工廠擔任技工直到2001年為止。自2001年到2009年間，他到PT SINAR JAYA上班，修理工廠長不只教他技術與經驗，也讓他了解堅持、謙虛、學習的重要性。2009年，他轉籍到現在待的DGMI工廠。

檢修工作的三大樂趣

想當汽車技工的原因，是因為他一直熱愛汽車，也喜歡玩弄機械。從小他就對拆解、組裝各種用品非常有興趣。因次技工對他來說可謂天職。

他表示檢修一共有三大樂趣。一是一步步解決難題的樂趣。他認為只要徹底觀察、分析並了解狀況，必定能夠找出正確答案。二是隨時學習新技術新知識的樂趣。因為他負責檢修不斷進化的汽車，所以有很多學習的機會。三是透過自己的工作直接讓顧客獲得滿足的樂趣。



擔任廠長熱心培育新血

我的工作責任重大，
一旦偷工減料就可能造成
重大事故，但只要能幫
顧客解決問題，
他們都會
很開心。



為了讓顧客滿意，他認為修理後的服務也是重點。如果不清楚故障或問題的發生原因，顧客的不安在所難免，因此細心說明很重要。除了修理後的舒適感與操作感外，讓顧客聽得明白並放心也是他重視的目標。

此外他也隨時關注職場的美化工作。如果工廠骯髒凌亂，設備和工具沒有妥善保養，是無法在第一時間開始工作的。零件上的灰塵髒污也可能導致故障或問題發生。但更重要的是，工廠如果髒亂、沒做好整理整頓工作，員工士氣自然不會高，也難以得到顧客信任。他強調了職場美化與整理整頓的重要性。表示：「每天用的工具要做好保養工作，對於使用頻率較少的設備與機械，我們也不會疏於調整，以便在需要時能立刻使用」。

培育年輕人才 盡廠長的職責

身為廠長，培育年輕人才也是他的重要職責。他目前對15位年輕員工進行指導，包括汽車原理、基礎維修到高度維修等，內容豐富多元。員工們表示他「說話客觀有邏輯，很好懂」、「很願意和我們討論，指示和建議鞭辟入裡」，很有指導天分。

然而近年來檢測工作日益複雜，需要的技術也越來越高。不只電子控制系統及全新材料等先進技術加入汽車配備，故障診斷工具等最新設備也逐漸出現在汽車維修工作中。目前在印尼使用電子燃油噴射系統的車輛雖然還不多見，但今後勢必將迅速普及。如何學習最新技術並提升維修熟練度以迎合市場變化，對他來說將是很大的挑戰。其他包含改善業務效率、提升獲益能力、安全管理、顧客服務等，身為廠長必須處理的課題也多如山積。

面對眼前諸多難題，他仍然常保冷靜。因為他深信，只要徹底觀察、分析並了解問題所在，問題必能迎刃而解。



和年輕員工一同進行高效維修工作

顧客一定會
很開心



Toni Andi Tikna
PT. Daya Guna Motor Indonesia 廠長



觀察、
分析、
了解

歡迎瀏覽「Hino's Meister」的網站。 https://www.hino-global.com/corp/hino_cares/index.html (僅提供英文網站)



「達卡鐵人」

菅原義正宣布**退休**達卡生涯畫下句點



菅原義正



菅原自1992年起與日野汽車合作參賽。照片為他駕駛比賽用卡車馳騁於1997達卡拉力賽道上的英姿



菅原參加2001達卡拉力賽，在這場值得紀念的21世紀首場達卡拉力賽中擊敗其他排氣量大的大型卡車，勇奪組別總亞軍。他在慶祝典禮上揮舞隊伍象徵鯉魚旗回應觀眾歡聲

自1983年首次¹參加達卡拉力賽起，不斷刷新連續出場紀錄的菅原義正宣布退休。HINO TEAM SUGAWARA代表之位，也將交棒給菅原照仁。和隊伍象徵的鯉魚旗一同征戰達卡的菅原義正，素有「達卡鐵人」之美名，他擁有達卡拉力賽連續出場36次、連續跑完全程20次等無人能及的世界紀錄，也受到金氏世界紀錄²的肯定。

¹ 當時稱作「巴黎達卡拉力賽」，他參加二輪組賽事。

² 2019年4月23日時的紀錄。金氏世界紀錄是金氏世界紀錄有限公司的註冊商標。

以北美專用車**HINO 600**系列為基礎打造的新車登場



為爭奪組別總排名而開發，基礎性能有所提升的新型賽車。首次採用扭力轉換器式AT，以提高加速性能

日野的達卡拉力參賽車 登陸雅加達於印尼最大車展「GIIAS」亮相



參展期間邀請HINO TEAM SUGAWARA團隊領袖兼賽車手的菅原照仁演講，並舉辦兒童繪畫比賽等多項活動，獲得許多觀眾熱烈響應



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