

HINO

Marca Global para todos los Clientes

Cares

Issue
035 ES

Porque alguien nos espera ansiosamente.



Especial:

Hino Total Support : En apoyo a los clientes de todo el mundo





Nuevo servicio TIC*: Da inicio HINO CONNECT



Hino empezó a proporcionar su servicio HINO CONNECT en abril de 2017. Éste utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para supervisar la condición de los vehículos mediante el empleo de terminales de comunicación montados en los vehículos con el propósito de elevar al máximo el tiempo de actividad de los vehículos Hino. Las funciones de información sobre la localización del vehículo y las notificaciones se pueden utilizar para hacer frente lo más pronto posible a cualquier problema que surja en caso de emergencia.

Del mismo modo, el servicio proporciona informes a la medida que se adaptan a los hábitos de los conductores y que se pueden usar no solo para ahorrar combustible sino también para garantizar un funcionamiento más seguro del vehículo.

*TIC significa tecnologías de la información y las comunicaciones.

Programas de entrenamiento en seguridad y conducción ecológica destinados a los conductores



Programa de entrenamiento en conducción segura y ecológica en Malasia



Hino lleva a cabo entrenamientos y pruebas de manejo para los clientes en un intento por contribuir a reducir no solo los accidentes sino también el costo del combustible.

En el entrenamiento de conductores participan instructores experimentados que viajan en la cabina mientras los clientes conducen un camión o autobús y les ofrecen consejos para mejorar su técnica de manejo y el rendimiento del vehículo.

Los participantes, que pueden confirmar las características del camión o autobús utilizando un vehículo real, han expresado sorpresa al ver la mejora en el ahorro de combustible y la reducción de accidentes después de haber participado en el programa de entrenamiento.

Técnicos talentosos que trabajan por todo el mundo



Los concursos de habilidades y las competiciones técnicas de HINO se llevan a cabo en 20 países y regiones de todo el mundo.



El sistema de calificación técnica Hino es un programa exclusivo y estandarizado de Hino para la certificación de los técnicos

El Grupo Hino cuenta con unos 14.000 técnicos que trabajan para ayudar a los clientes a elevar al máximo el tiempo de actividad de sus vehículos Hino.

Hino ha establecido una serie de programas entre los que se encuentra su sistema de calificación técnica Hino y realiza concursos de habilidades HINO, así como competiciones técnicas para permitir que los técnicos continúen mejorando a fin de que Hino pueda ofrecer a sus clientes el alto nivel de servicio que ellos esperan.



Las piezas genuinas Hino ofrecen alta calidad y tranquilidad

Comparación del rendimiento del filtro de combustible



Uso de un filtro de combustible Hino genuino



Uso de un filtro de combustible no genuino

Este ejemplo, en el que se incluyen piezas no genuinas, no garantiza de ninguna manera resultados ni se aplica a todas las condiciones.

Hino suministra a precios razonables piezas que cumplen con estrictas normas de calidad a fin de apoyar la seguridad de los vehículos y su operación protegida.

El uso de piezas genuinas Hino sirve para ayudar a reducir al mínimo las averías y el costo total del vehículo durante el tiempo de su duración y a prolongar la vida útil del mismo.

Hino Total Support: En apoyo a los clientes de todo el mundo

El objetivo primordial de la iniciativa de Soporte total de Hino y las actividades relacionadas es convertirse en un verdadero socio comercial de los clientes y apoyar sus negocios. En esta edición echaremos un vistazo a algunas de esas actividades.

Filosofía empresarial, objetivo y valores

El Soporte total de Hino se basa en el apoyo uno a uno que se adapta a cada uno de nuestros clientes para satisfacer sus expectativas y necesidades individuales con el objetivo de contribuir a sus negocios desde el momento en que compran un camión o autobús Hino hasta el momento en que se separan de él.

Valor agregado para los clientes en dos áreas: Elevar al máximo el tiempo de actividad y reducir al mínimo el costo de la vida útil

Al mantener los camiones y autobuses de los clientes funcionando en condiciones óptimas, el Soporte total de Hino se esfuerza por ofrecerles valores en dos aspectos: Elevar al máximo su tiempo de actividad y reducir al mínimo el costo de su vida útil. Elevar al máximo el tiempo de actividad significa reducir el tiempo de inactividad debido a averías o reparaciones y así garantizar que los vehículos se mantienen en buenas condiciones con el fin de que estén listos cuando los clientes necesiten usarlos. Reducir al mínimo el costo de vida útil significa ofrecer el servicio de alta calidad exclusivo de Hino a un precio razonable para reducir los costos de funcionamiento, aumentar el valor de reventa y ayudar a los clientes a aprovechar al máximo sus vehículos Hino.

Hino Owners' Voice

[China]

Mensaje del vicepresidente de GHMC

Tratando de ser un socio comercial de confianza

GHMC adoptó desde 2013 la filosofía de soporte total, la cual ofrece servicio a los camiones a lo largo de su vida útil. No damos la prioridad a las ventas, sino a tratar de comprender las necesidades del cliente y reunir los recursos procedentes de dentro y fuera de nuestra compañía con el fin de proporcionar apoyo total desde el proceso de preventa al de posventa y así ganarnos la confianza de los clientes. Desde antes de realizar una venta, ofrecemos información a nuestro equipo de desarrollo para hacer posible el diseño de productos que satisfagan las necesidades del cliente. En el momento de la venta nos esforzamos por proporcionar los productos más apropiados. Y después de vender un vehículo, nos comprometemos a satisfacer a nuestros clientes reduciendo al mínimo sus costos de funcionamiento y elevando al máximo el tiempo de actividad del mismo a través de servicios tales como el HQS (Servicio de Calidad de Hino) y el apoyo mediante capacitación en seguridad y eficiencia de combustible, así como servicios que se basan en el uso real del vehículo. En China, las revisiones legales regulatorias, entre otras, forman parte de un entorno en rápida transformación y la competencia en la industria de la logística es cada vez más intensa. Ante estas circunstancias, estamos haciendo esfuerzos en la financiación y en nuestro negocio de vehículos usados, así como en otras áreas a fin de mantener a raya los desembolsos iniciales y permitir que los clientes puedan comprar sintiéndose seguros. Basándonos en la idea de que el éxito de GHMC solo se puede lograr a través del éxito de los negocios de los clientes, deseamos trabajar en equipo con los distribuidores para crear una relación de verdadero socio con el cliente.

GAC HINO MOTORS CO., LTD. (GHMC)
Zhang Zhiyong
Vicepresidente y Ministro de Ventas y Marketing



GUANGDONG NANCHU TRANSPORT MANAGEMENT CO., LTD.

La confianza en los productos Hino y el apoyo para garantizar un transporte eficaz



Mr. Zhang Huanxin
Vicepresidente

Mr. Huang Hongzhong
Director del Departamento de Equipo

NANCHU, la principal empresa de transporte de metales raros, como lingotes de aluminio y placas de cobre, maneja al año más de un millón de toneladas de carga. Nuestro negocio exige un transporte eficaz para la mercancía de alto valor que supera los millones de yuanes por carga en plazos de entrega relativamente cortos. Esa exigencia es precisamente la razón por la cual optamos por la alta calidad y la entereza características de la marca Hino. En China, muchas compañías utilizan camiones baratos de fabricación nacional, pero si reflexionamos y observamos la inversión desde una perspectiva de mediano a largo plazo, las ventajas de utilizar camiones Hino son totalmente claras, ya que es rara la ocasión en que tienen problemas o se averían. En particular, en el negocio del transporte de mercancía en grandes distancias, Hino demuestra su superioridad con respecto a sus rivales.

Aproximadamente 86 de los 105 vehículos con que contamos en la región del sur de China son camiones Hino. El concesionario local es particularmente receptivo y garantiza una entrega rápida, así como un servicio posventa ágil y digno de confianza. Nuestra empresa funciona las 24 horas del día y si llega a ocurrir alguna emergencia, el concesionario está disponible para resolver nuestros problemas.

Además, nuestra empresa da una gran importancia a la seguridad de los conductores. Por consiguiente, nos sentimos muy agradecidos con Hino por enviarnos instructores que proporcionan capacitación sobre seguridad de conducción a la gente que se sienta detrás de los volantes de nuestros vehículos.

En lo sucesivo, es evidente que nuestro entorno de negocios va a experimentar grandes transformaciones y esperamos que GHMC y los socios locales sigan haciendo esfuerzos para mejorar el mantenimiento y la atención al cliente.



SOUTH TRADE

Tranquilidad con el concepto 'justo a tiempo' de Hino



Mr. Zhong Zhaoguang
Presidente



Desde la fundación de South Trade en 1998, nos hemos expandido a lo largo de una amplia variedad de sectores empresariales, incluyendo la logística, los bienes raíces, la construcción de fábricas, la gestión de almacenes y la inversión. Entre ellos, nuestro negocio principal es el de la logística, que ofrece principalmente sus servicios a nuestro socio, el fabricante de acero japonés JFE, mediante el transporte de chapas y bobinas metálicas. Cada año transportamos aproximadamente un millón de toneladas.

La razón por la cual al principio decidimos optar por la marca Hino, altamente confiable, fue que entre nuestros clientes hay muchas compañías japonesas. Actualmente gestionamos una flota de 50 vehículos Hino, incluyendo los de nuestros subcontratistas. De hecho, todos los vehículos que operamos son Hino, a excepción de aquellos que se requieren para usos especiales.

Los clientes desean que las operaciones se cumplan justo a tiempo. Respetar de manera estricta el calendario de entrega es un factor inmensamente valioso. La escasa incidencia de problemas durante la operación ha contribuido a que los vehículos Hino se ganen un alto nivel de confianza.

Esto se sustenta en la fuerza de los productos que no se averían. Pero, una razón más es que los concesionarios también les dan mantenimiento y los respaldan apropiadamente y justo a tiempo. Agradecemos que resuelvan con gran rapidez cualquier problema que surja.

De hecho, sueño con el día en que pueda equipar un camión Hino con una casa móvil para que la gente viaje por todas las regiones de China. Actualmente ese modelo no se ha fabricado aún, pero deseo seguir dando a conocer las ventajas de los vehículos Hino entre los clientes de este país.

HELI CONCRETE CO., LTD.

Hemos aumentado la flota Hino de 30 a 80 vehículos para apoyar nuestro crecimiento



Mr. Qiu Jinwen
Presidente



Nuestra empresa empezó a dar servicio en 2013 y durante los últimos seis años nuestras operaciones se han expandido rápidamente. Al principio, adquirimos un lote de 30 camiones Hino, dado que nos los recomendaron vivamente, y quedamos muy sorprendidos. Han continuado funcionando en condiciones espectaculares, día y noche, sin averiarse en lo más mínimo. Actualmente hemos aumentado a 80 nuestra flota Hino y somos el mayor propietario de vehículos Hino de nuestra área. Los conductores se deshacen en elogios con los vehículos Hino y frecuentemente escuchamos comentarios sobre la firmeza del bastidor y del motor. Además, en datos regionales se puede observar que el condado de Huidong, de la provincia de Guangdong, donde estamos ubicados, tiene la tasa de accidentes de tráfico más baja. De hecho, esta información podría demostrar en parte las ventajas de Hino en lo que se refiere a la seguridad en calles y carreteras.

En China, donde ha aumentado considerablemente la conciencia sobre seguridad, las autoridades se han vuelto más estrictas con los camiones que exceden el peso al transportar mercancía. En la práctica, esto significa que el transporte, que se podría completar en una sola carga y en un solo viaje, ahora requiera de dos a tres traslados. Al principio, sabíamos que tardaría tiempo para que nos entregaran los vehículos Hino que habíamos pedido, así que compramos a otra compañía 10 camiones de cuatro ejes con alta capacidad de carga. Ahora que hemos recibido finalmente nuestros camiones Hino, estamos tratando de vender los que compramos a otro fabricante ya que se averían con frecuencia. El fabricante de carrocerías Huizo Jili usa componentes genuinos y hace un gran trabajo al dar mantenimiento a nuestros camiones. Como resultado, eso nos permite ofrecer un servicio con muy pocos problemas o averías.

En el futuro, el plan del área de la gran bahía englobará Guangdong, Hong Kong y Macao en la misma esfera económica y estamos decididos a aprovechar el increíble rendimiento y el atractivo de Hino para incrementar nuestras operaciones en esas áreas.

Hino's Meister

Toni Andi Tikna Director de taller de reparaciones en PT. Daya Guna Motor Indonesia

Un experto en solución de problemas da la prioridad a un método sereno y racional



Un taller de reparaciones bien organizado

Toni Andi Tikna es un experto en solución de problemas. El señor Toni, director del taller de reparaciones PT. Daya Guna Motor Indonesia (DGMI) en Yakarta, la capital de Indonesia, nació en esa ciudad en 1979. Después de graduarse de una escuela de formación profesional especializada en tecnología automotriz, trabajó como mecánico de mantenimiento y reparación de automóviles hasta 2001. Luego, entre 2001 y 2009 estuvo contratado en PT. Sinar Jaya, donde el jefe del taller de reparaciones le enseñó los conocimientos técnicos y la experiencia necesarios, así como la importancia de ser perseverante, de mantener una actitud humilde y de estar siempre dispuesto a aprender. En 2009 empezó a trabajar en DGMI.

Los tres aspectos divertidos en la solución de problemas

El Sr. Toni nos explica que desde su juventud deseaba ser mecánico porque amaba los automóviles y le divertía mucho jugar con las máquinas. Desde niño ha disfrutado desarmando cosas y volviéndolas a armar. Todas estas cualidades le convirtieron en la persona ideal para desempeñarse como mecánico.

Nos comenta que en la solución de problemas hay tres puntos que le parecen divertidos. El primero es la alegría de resolver pieza por pieza un difícil rompecabezas. Está convencido de que la observación exhaustiva, el análisis y la comprensión de las cosas siempre lo llevarán a la respuesta correcta. El segundo punto es tener que aprender constantemente y dominar la nueva tecnología como parte integral del trabajo con los vehículos, lo cual está en constante transformación y mejora. El tercero es que disfruta al poder satisfacer directamente al cliente a través de su trabajo.

El Sr. Toni opina que el seguimiento después de la reparación es indispensable para satisfacer a los clientes. Del mismo modo, piensa que proporcionar una explicación detallada es clave cuando ocurre una falla o algo no funciona en un vehículo. Esto se debe a que a los clientes les desagrada no saber cuál es la



Como director del taller de reparaciones, el Sr. Toni se esfuerza en la capacitación de los jóvenes mecánicos

causa de un problema. Además, al Sr. Toni le preocupa, por supuesto, la comodidad del recorrido después de la reparación, pero da una gran importancia a la satisfacción y a la tranquilidad que pueda brindar a los clientes.

Otra área en la que hace hincapié es en mantener el taller de reparaciones limpio y bien organizado. Si está sucio y las herramientas o las instalaciones se someten a un mantenimiento inadecuado, entonces el mecánico no podrá empezar a trabajar de inmediato en la reparación de un vehículo. Del mismo modo, la suciedad o la mugre en los componentes puede ser causa de accidentes o problemas en los vehículos. Sin embargo, probablemente lo más importante de todo sea que piensa que un taller de reparaciones sucio o desorganizado podría causar desmotivación entre los trabajadores y conducir a la pérdida de la confianza entre los clientes. "Me cercioro de que las herramientas que usamos diariamente siempre estén en buen estado, pero también confirmo que estén disponibles en cualquier momento las instalaciones y el equipo que no se usa con tanta regularidad", nos comenta el Sr. Toni, haciendo énfasis en la importancia de un taller de reparaciones limpio y organizado.

El papel del director del taller: Capacitar a los jóvenes mecánicos

Un factor de peso en el trabajo del Sr. Toni y de su papel como director del taller de reparaciones es la capacitación de mecánicos jóvenes. Actualmente está entrenando a 15 de ellos en una amplia variedad de temas, incluyendo los principios mecánicos de los vehículos, el mantenimiento básico y la frecuencia del mismo. Sus alumnos también se deshacen en elogios con la labor del Sr. Toni, diciendo que sus lecciones son lógicas, objetivas y fáciles de comprender, y que siempre está dispuesto a entablar comunicación e incluso que sus indicaciones y consejos siempre son acertados.

Sin embargo, la solución de problemas se vuelve cada año más compleja y la técnica requerida es aún más avanzada. No es simplemente que los vehículos estén siendo equipados con tecnología de vanguardia, como los sistemas de control electrónico, e incorporando nuevos materiales. También llegan al taller nuevas herramientas de diagnóstico que los mecánicos necesitan para estar actualizados. En las calles y carreteras de Indonesia todavía no hay muchos vehículos equipados con sistemas de inyección de combustible *common-rail* (de conducto común), pero es seguro que su número va a aumentar considerablemente en el futuro. Por consiguiente, mantenerse al día con la tecnología más reciente y mejorar los métodos de reparación representan dos enormes desafíos. Estos son algunos de los muchos asuntos en los que el Sr. Toni debe concentrarse como jefe del taller de reparaciones, y entre ellos se incluye la gestión de seguridad y los servicios al cliente, así como el incremento de la eficiencia operativa y de los ingresos.

No obstante, al hacer frente a los desafíos que implica su trabajo, el Sr. Toni siempre mantiene la calma y la perspectiva, ya que tiene la firme convicción de que la observación minuciosa, el análisis y la comprensión de un problema siempre estarán relacionados con la posibilidad de solucionarlo.



Trabajando con mecánicos jóvenes e implementando un mantenimiento eficiente

Estoy seguro de que el cliente se alegrará.



Toni Andi Tikna
Director de taller de reparaciones en PT. Daya Guna Motor Indonesia



Observar, analizar y comprender

Mi trabajo conlleva una gran responsabilidad, porque si no lo hago bien, podría ocasionar un grave accidente. No obstante, si resuelvo el problema, estoy seguro de que el cliente se alegrará.



Si desea más información, sírvase consultar los contenidos de Maestros de Hino disponibles en el sitio web de Hino. https://www.hino-global.com/corp/hino_cares/index.html (solo en inglés)



El hombre de hierro de Dakar Yoshimasa Sugawara se retira



Yoshimasa Sugawara



Sugawara y Hino Motors se han asociado para competir en el Rally Dakar desde 1992. En la foto se puede ver a Sugawara compitiendo en el rally de 1997.



Sugawara ondea su característico gallardete en forma de carpa para saludar a la multitud que lo aclama después de haber vencido a camiones más grandes y terminado en segundo lugar en la división de camiones del Rally Dakar 2001.

Después de décadas de establecer récords en el Rally Dakar, Yoshimasa Sugawara se retiró de la carrera y dimitió a su cargo de director del equipo HINO TEAM SUGAWARA. Lo sustituye Teruhito Sugawara. Nadie se podría haber imaginado en 1983, cuando Sugawara empezó a competir en el Rally Dakar¹, que se trataba del inicio de una carrera histórica en la que todos lo iban a conocer con el seudónimo de “El hombre de hierro de Dakar”. Portando en la mano el gallardete en forma de carpa que caracteriza a su equipo, Sugawara reescribió el libro de récords con dos increíbles Guinness World Records²: 36 salidas consecutivas y 20 finales consecutivas en el Rally Dakar.

1 En ese entonces, la carrera se conocía como el Rally Paris - Dakar y Sugawara participaba en la división de motocicletas.
2 Hasta el 23 de abril de 2019. Guinness World Records es una marca registrada de Guinness World Records Limited.

Nuevo camión para el Rally Dakar basado en la Serie HINO 600 hecho para América del Norte



El nuevo camión para el Rally Dakar ha sido diseñado con el fin de obtener un mejor rendimiento ya que el equipo busca mejorar su resultado general en el Rally Dakar. El vehículo emplea un convertidor de par AT para aumentar el rendimiento de aceleración.

El camión de Hino para el Rally Dakar se exhibe en el SALÓN DEL AUTOMÓVIL Internacional de Indonesia de GAIKINDO (GIAS), en Yakarta, Indonesia



Para atender a los numerosos visitantes, se realizaron diversos eventos, incluyendo una sesión de charla con Teruhito Sugawara, director y piloto del equipo HINO TEAM SUGAWARA, así como un concurso de dibujo para niños.



Para leer la revista *HINO Cares* en Internet, sírvase escanear este código QR usando su teléfono inteligente o acceda a https://www.hino-global.com/corp/hino_cares/index.html