

HINO

A Global Brand for All Customers

Cares

Issue
035

FR

Parce qu'il y a des gens qui comptent vraiment sur nous.



Sujet spécial :

Hino Total Support : aider nos clients dans le monde entier





Nouveau service ICT * : Le lancement de HINO CONNECT



C'est en avril 2017 que Hino a lancé le service HINO CONNECT, basé sur les technologies de l'information et de la communication (« ICT » en anglais). Ce service utilise des terminaux embarqués pour suivre l'état des véhicules, dans le but de maximiser le temps de fonctionnement des camions et bus Hino. Les informations de localisation du véhicule et les différentes fonctions de notification sont utilisées afin de permettre une réaction rapide en cas de problème ou d'urgence.

Le service fournit également des rapports sur mesure adaptés aux habitudes du conducteur, qui peuvent être utilisés pour réaliser des économies de carburant et accroître la sécurité.

* ICT signifie « Information and Communication Technology ».

Stages de formation sur la sécurité et la conduite économique



Programme de formation à la sécurité et à la conduite éco

Hino organise des stages de formation et des essais de véhicules à destination des clients afin de contribuer à réduire à la fois les frais de carburant et le nombre d'accidents.

Lors de ces stages, des instructeurs confirmés montent dans la cabine à côté des clients et leur expliquent en détail les différents points à améliorer dans leur conduite.

Les participants peuvent ainsi vérifier sur un véhicule réel les caractéristiques du camion ou du bus qu'ils sont amenés à conduire. Ils expriment souvent leur surprise quant à la réduction des accidents ou aux économies de carburant réalisées à l'issue de ces programmes.

Des techniciens de haut niveau actifs dans le monde entier



Les concours de savoir-faire technique Hino sont organisés dans 20 pays et régions du monde.



Le « système de qualification des techniciens Hino » est un programme de certification des compétences de maintenance qui est propre à Hino et identique dans tous les pays.

Le groupe Hino compte environ 14 000 techniciens qui aident les clients à maximiser le temps de fonctionnement de leurs véhicules.

Hino a mis en place un certain nombre de programmes, à commencer par son propre système de qualifications des techniciens ou des concours de savoir-faire technique, qui permettent aux techniciens de s'améliorer en permanence et de faire en sorte que Hino puisse offrir aux clients le haut niveau de service qu'ils sont en droit d'attendre.



Les pièces de rechange d'origine offrent qualité et tranquillité d'esprit

Comparaison des performances des filtres à essence



Filtre à carburant d'origine Hino

Filtre à carburant non d'origine

Le filtre non d'origine présenté sur cet exemple ne garantit pas les performances et ne convient pas à toutes les conditions d'utilisation.

Dans le but de garantir le bon fonctionnement et la sécurité des véhicules, Hino fournit, à des prix raisonnables, des pièces de rechange qui répondent à des standards de qualité élevés.

Le fait d'utiliser des pièces d'origine Hino permet de minimiser les pannes ainsi que le coût total d'utilisation du véhicule, tout en allongeant sa durée de vie.

Hino Total Support : aider nos clients dans le monde entier

L'objectif de l'initiative Hino Total Support et des activités qui y sont liées est de faire de l'entreprise un véritable partenaire commercial pour les clients et de contribuer au succès de leurs affaires. Dans ce numéro, nous vous présentons quelques-unes de ces activités.

Philosophie, objectifs et valeur ajoutée

Hino Total Support est basé sur un soutien individuel sur mesure, conçu de façon à répondre aux besoins et attentes de chaque client, afin de contribuer à ses activités depuis le moment où il fait l'acquisition d'un camion ou d'un bus Hino jusqu'au moment où il s'en sépare.

Valeur ajoutée pour les clients dans deux domaines : maximisation du temps de fonctionnement et minimisation du coût total d'utilisation

Dans le but de maintenir les camions et les bus des clients dans un état toujours optimal, Hino Total Support vise à offrir de la valeur ajoutée aux clients sur deux fronts : maximisation du temps de fonctionnement des véhicules, et minimisation du coût total d'utilisation sur la durée de vie du véhicule. Maximiser le temps de fonctionnement signifie réduire les immobilisations liées aux pannes et aux réparations, et donc faire en sorte que les véhicules soient toujours en bonne condition pour pouvoir être utilisés par les clients quand ils en ont besoin. Minimiser le coût total d'utilisation signifie offrir à un prix raisonnable le service de haute qualité qui est la signature de Hino, afin de réduire les coûts de fonctionnement, d'accroître la valeur de revente et d'aider les clients à obtenir le maximum de leurs véhicules Hino.

Hino Owners' Voice

[Chine]

Message du Vice-président de GHMC

Viser à être un partenaire de confiance

C'est en 2013 que GHMC a adopté la philosophie « Hino Total Support ». Depuis cette date, nous offrons un service après-vente tout au long de la durée de vie des camions. Avant de réaliser une vente, nous nous efforçons de comprendre les besoins des clients. Nous mobilisons toutes les ressources à l'intérieur et en dehors de l'entreprise pour réaliser un soutien total au niveau du processus avant et après vente, afin de gagner la confiance des clients. Avant la vente elle-même, nous fournissons un feedback à notre équipe de développement afin d'être en mesure de concevoir un produit qui réponde aux besoins du client. Au moment de la vente, nous travaillons à fournir les produits qui conviennent le mieux au client. Et après la vente, nous nous efforçons de minimiser les coûts d'exploitation et de maximiser le temps de fonctionnement des véhicules, afin de donner entière satisfaction au client. Cela passe par la fourniture de services tels que le HQS (Hino Quality Service), la formation à une conduite sûre et économique, la vérification de l'état d'utilisation des véhicules, etc. En Chine, l'environnement de travail évolue rapidement, en particulier au niveau de la réglementation, et la concurrence dans le secteur de la logistique devient de plus en plus sévère. Dans un tel contexte, nous entendons faire en sorte que les clients puissent acquérir les véhicules en toute tranquillité d'esprit. Cela passe par une réduction des coûts initiaux, une aide au niveau financier, le développement de l'activité des véhicules d'occasion, etc. Conscients du fait que notre succès passe par le succès de nos clients, nous entendons travailler en tandem avec les concessionnaires et établir des relations durables avec les clients, en tant que véritable partenaire.

GAC HINO MOTORS CO., LTD. (GHMC)
Zhang Zhiyong
Vice-président & Directeur Ventes & Marketing



SOUTH TRADE

La tranquillité d'esprit apportée par Hino, toujours « just in time »



Mr. Zhong Zhaoguang
Président



Depuis la création de South Trade en 1998, nous avons développé nos activités dans une large gamme de secteurs : logistique, immobilier, construction d'usines, gestion d'entrepôts, investissement, etc. Mais c'est la logistique qui est notre axe d'activité principal. Nous travaillons en particulier avec notre partenaire l'aciériste japonais JFE, pour lequel nous transportons des plaques de métal et des bobines. Le volume annuel de fret s'élève à environ 1 million de tonnes.

Au départ, la raison pour laquelle nous avons choisi la marque Hino, symbole de fiabilité, est que nous comptons de nombreuses entreprises japonaises parmi nos clients. Aujourd'hui, nous avons une flotte de 50 véhicules Hino, en incluant ceux de nos sous-traitants. En fait, tous nos véhicules sont des Hino, à l'exception de ceux destinés à des tâches spéciales.

Ce que les clients attendent de nous, c'est une exploitation « just-in-time ». Respecter à la lettre le calendrier d'approvisionnement est d'une immense valeur. Les véhicules Hino connaissent peu de problèmes en cours d'exploitation, et c'est pour cela qu'ils ont gagné la confiance des utilisateurs.

A la base de cela, il y a la solidité de produits qui ne tombent pas en panne. Mais une deuxième raison, c'est le fait que les concessionnaires réalisent la maintenance et le service après-vente selon un timing approprié, « just-in-time ». Nous sommes vraiment reconnaissants parce que n'importe quel problème susceptible de se produire est résolu très rapidement.

L'un de mes rêves est d'équiper un véhicule Hino d'un mobile home afin que les gens puissent voyager dans toute la Chine - un tel véhicule n'existe pas encore. Quoi qu'il en soit, je souhaite continuer de faire valoir les qualités des véhicules Hino aux clients à travers la Chine.

GUANGDONG NANCHU TRANSPORT MANAGEMENT CO., LTD.

Les produits et le support Hino, garants d'un transport fiable



Mr. Zhang Huanxin
Vice-président

Mr. Huang Hongzhong
Directeur du département Equipements

Nanchu est la plus grande société du Sud de la Chine pour le transport de métaux rares (lingots d'aluminium, plaques de cuivre, etc.), avec un volume annuel de fret supérieur à un million de tonnes. Notre activité nécessite de transporter de façon fiable des marchandises qui représentent plusieurs millions de yuans par voyage, et ce avec des délais courts. C'est la raison pour laquelle nous avons opté pour la qualité et la tranquillité d'esprit apportées par la marque Hino. En Chine, un grand nombre d'entreprises utilisent des camions de fabrication locale, moins chers ; mais lorsque vous prenez un peu de recul et considérez l'investissement d'un point de vue moyen ou long terme, vous comprenez vite l'avantage qu'il y a à utiliser des camions Hino, qui tombent rarement en panne. En particulier, dans le cas du transport sur de longues distances, Hino a clairement une longueur d'avance.

Sur les 105 camions que nous avons dans la région du Sud de la Chine, 86 sont des Hino. Le distributeur local est particulièrement actif. Il est capable de garantir un délai d'approvisionnement court, et offre également un service après-vente rapide et fiable. Notre société fonctionne 24h sur 24 et, dès qu'il y a une urgence, ils sont là pour nous aider.

En outre, notre entreprise accorde une grande importance à la sécurité des conducteurs. De ce point de vue, nous sommes très reconnaissants envers Hino, qui n'a pas hésité à détacher des instructeurs pour des stages de formation à une conduite sûre.

Il est certain que notre environnement d'activité continuera d'évoluer de façon importante dans les années à venir, et nous espérons que GHMC et les partenaires locaux feront le maximum pour nous offrir une maintenance et un service après-vente encore meilleurs que jusqu'à présent.



HELI CONCRETE CO., LTD.

Une flotte Hino passée de 50 à 80 véhicules pour soutenir notre croissance



Mr. Qiu Jinwen
Président



Huizhou Jili
Mr. Zheng Qiang

Notre entreprise a été créée en 2013 et, au cours de ces six années, nous n'avons cessé d'accroître nos activités. Au début, quelqu'un nous a recommandé la marque Hino et nous avons acquis 30 camions en une seule fois. Tout le monde a été surpris autour de nous, mais les véhicules fonctionnent magnifiquement, jour et nuit, sans connaître de pannes. Aujourd'hui, notre flotte compte 80 camions Hino et nous sommes le plus gros propriétaire de véhicules de cette marque dans la région. Les conducteurs ne tarissent pas d'éloges sur les véhicules Hino, et nous avons souvent des commentaires sur la solidité du châssis et du moteur. En outre, les statistiques régionales montrent que le district où nous sommes situés - le district de Huidong dans la province de Guangdong - a le plus faible taux d'accidents de la route de toute la province. Ces données constituent peut-être une preuve de la supériorité de Hino en matière de sécurité routière.

En Chine, on assiste aujourd'hui à une prise de conscience croissante en matière de sécurité, et les autorités sont de plus en plus strictes en ce qui concerne le chargement excessif des camions. Dans la pratique, cela signifie qu'un transport qui pouvait être réalisé en un seul voyage en nécessite maintenant deux ou trois. Au début, nous savions que cela prendrait du temps pour réceptionner les véhicules Hino que nous avions commandés, et nous avons donc acheté 10 camions quatre essieux d'une autre marque, qui offrent une capacité de charge élevée. Maintenant que nous avons enfin reçu nos véhicules Hino, nous pensons revendre les autres, qui tombent en panne fréquemment. L'ensemblier Huizhou Jili réalise un superbe travail de maintenance en utilisant des pièces d'origine. Grâce à cela, nous sommes en mesure d'exploiter nos véhicules avec très peu de pannes.

A l'avenir, le projet de « Greater Bay Area » regroupera Guangdong, Hongkong et Macau dans une même sphère économique. Nous entendons profiter de cette opportunité pour accroître nos activités dans cette zone en faisant valoir les avantages de Hino.

Hino's Meister

Toni Andi Tikna Chef d'atelier chez PT. Daya Guna Motor Indonesia

Un expert en dépannage qui privilégie une approche calme et rationnelle



Un atelier propre et bien rangé

Toni Andi Tikna est un expert en réparation de pannes. Responsable de l'atelier de PT. Daya Guna Motor Indonesia (DGMI), situé à Jakarta, la capitale de l'Indonésie, M. Toni est né dans cette ville en 1979. Après avoir obtenu son diplôme d'un lycée professionnel spécialisé dans les technologies automobiles, il a travaillé jusqu'en 2001 comme mécanicien dans un atelier de réparation et de maintenance. Puis, de 2001 à 2009, il a travaillé chez PT. Sinar Jaya, où il a acquis aux côtés du chef d'atelier les compétences techniques nécessaires, mais où il a également appris l'importance de la persévérance, de l'humilité et de la volonté de toujours apprendre. Il est entré chez DGMI en 2009.

Les trois grandes joies de la réparation de pannes

M. Toni explique que, dans son enfance, il était passionné de voitures et aimait jouer avec les machines. Il prenait du plaisir à démonter des objets divers et à les remonter. Il ne fait aucun doute que le travail de mécanicien était fait pour lui.

Il explique que le travail de dépannage lui procure trois grandes joies. La première est le fait de résoudre des problèmes difficiles les uns après les autres. M. Toni pense que l'observation attentive, l'analyse et la compréhension des choses permettent toujours de parvenir à la solution. Le second aspect est la nécessité qu'il y a à toujours apprendre et maîtriser de nouvelles technologies, dans un contexte d'évolution rapide des véhicules. Et le troisième point qu'il apprécie est le fait de pouvoir satisfaire directement le client par le biais de son travail.



En tant que chef d'atelier, M. Toni met l'accent sur la formation des jeunes

C'est une activité qui implique une grande responsabilité car la moindre inattention peut conduire à un grave accident. Mais je sais que le client sera satisfait si j'arrive à résoudre le problème.



M. Toni estime que le suivi à l'issue de la réparation est primordial pour la satisfaction du client. Pour lui, il est important de fournir des explications détaillées en cas de panne ou de problème sur un véhicule parce que le client est inquiet s'il ne connaît pas la cause du phénomène. Il met aussi l'accent sur le confort et la facilité de conduite du véhicule après la réparation. La satisfaction et la tranquillité d'esprit du client constituent dans tous les cas sa priorité.

Un autre aspect auquel M. Toni attache une grande importance est la propreté de l'atelier. Si l'atelier est sale ou mal rangé, si les outils ne sont pas bien entretenus, les mécaniciens ne peuvent pas se mettre immédiatement au travail. La saleté et le cambouis sur les pièces peuvent aussi être la cause d'accidents ou de problèmes sur les véhicules. Mais avant tout, M. Toni considère qu'un atelier sale ou mal rangé nuit à la motivation des mécaniciens et à la confiance des clients. « Je vérifie que les outils que nous utilisons au quotidien sont toujours en bon état, mais je m'assure également que les équipements que nous utilisons moins souvent sont eux aussi en état de fonctionner », explique-t-il.

Former les jeunes mécaniciens, l'un des rôles du chef d'atelier

La formation des jeunes mécaniciens constitue une part importante du travail de M. Toni en tant que chef d'atelier. Celui-ci forme actuellement 15 jeunes sur une vaste gamme de sujets, allant des grands principes de fonctionnement des véhicules aux techniques de base de la maintenance ou à certains savoir-faire plus évolués. Les stagiaires apprécient beaucoup son enseignement, qu'ils trouvent logique, objectif et très clair. Ils disent également qu'il prête une oreille attentive à leurs questions, et que ses conseils et instructions soient toujours appropriés.

Toutefois, la maintenance des véhicules devient chaque année plus complexe et les compétences requises sont d'un niveau toujours plus élevé. La raison à cela est que les véhicules sont équipés de technologies de pointe, comme les systèmes de contrôle électronique, et qu'ils incorporent de nouveaux matériaux. Mais il y a aussi le fait que les mécaniciens doivent maîtriser les nouveaux outils de diagnostic qui ne cessent d'être développés. Si les véhicules équipés de systèmes d'injection de type common rail sont encore relativement peu fréquents en Indonésie, il est certain que leur nombre va augmenter rapidement dans les années à venir. Il est donc important de rester en phase avec les technologies avancées et d'accroître le niveau de compétence des mécaniciens en matière de maintenance. Mais ce n'est là qu'une partie des tâches de M. Toni qui occupent en tant que responsable d'atelier. L'augmentation de l'efficacité du travail, l'amélioration des bénéfices, la gestion de la sécurité, les services à la clientèle, etc. font également partie de ses compétences.

Mais même s'il est bien occupé avec ces tâches très diverses, M. Toni reste toujours calme et serein. Il est persuadé que l'observation attentive, l'analyse et la compréhension des choses permettent toujours de parvenir à la solution.



Réaliser une maintenance efficace et travailler avec les jeunes mécaniciens

Le client sera satisfait.



Toni Andi Tikna
Chef d'atelier chez PT. Daya Guna Motor Indonesia



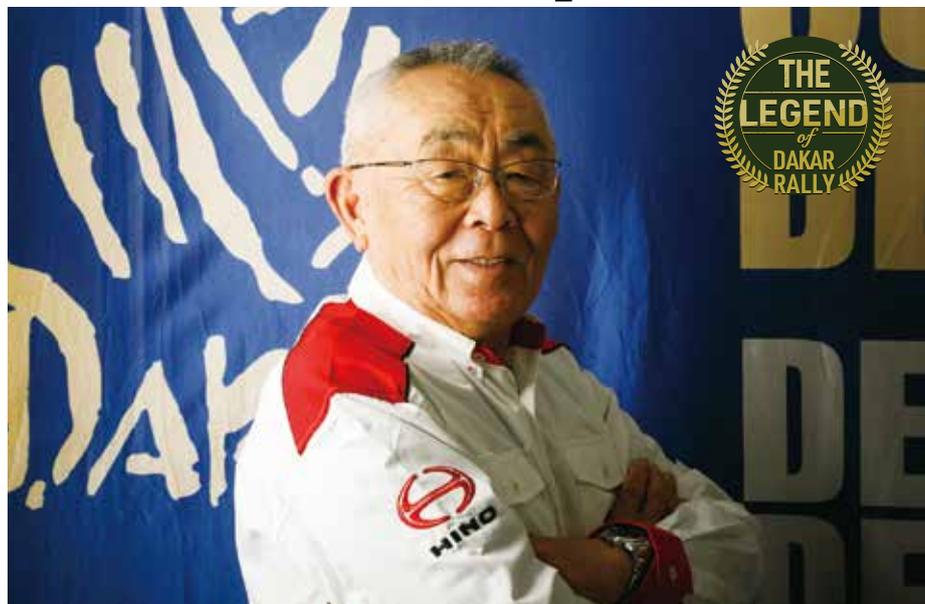
Observer, analyser et comprendre

Pour plus d'informations sur le titre Hino Meister, veuillez consulter le site internet de Hino. https://www.hino-global.com/corp/hino_cares/index.html (en anglais uniquement)



L'homme de fer du Dakar prend sa retraite

Yoshimasa Sugawara



Yoshimasa Sugawara



Yoshimasa Sugawara et Hino Motors étaient associés depuis 1992 sur le Rallye Dakar. Sur cette photo, Sugawara en pleine action lors de l'édition 1997.



Lors de l'édition 2001 du Rallye Dakar, Sugawara a terminé à la deuxième place de la catégorie camions, devant des véhicules de cylindrée plus importante. A l'arrivée, il salue la foule avec un *koinobori* (bannière représentant une carpe), son emblème fétiche.

Après plusieurs dizaines de participations au Rallye Dakar, Yoshimasa Sugawara a décidé de prendre sa retraite et de quitter son poste de directeur de HINO TEAM SUGAWARA. Il est remplacé par son fils Teruhito Sugawara. Il était difficile d'imaginer en 1983, lorsqu'il participa pour la première fois au Rallye Dakar¹, qu'il était en route pour une carrière exceptionnelle qui lui vaudrait son surnom d'« homme de fer du Dakar ». Sa célèbre bannière *koinobori* à la main, Sugawara a réécrit le livre des records, avec en particulier deux exploits incroyables² : 36 participations consécutives au Rallye Dakar et 20 courses achevées d'affilée.

1 A cette époque, l'épreuve s'appelait le Rallye Paris-Dakar et Sugawara participait dans la catégorie motos.

2 A la date du 23 avril 2019. Guinness World Records est une marque déposée de Guinness World Records Limited.

Le nouveau camion de course basé sur la série HINO 600, destinée au continent nord-américain



Le nouveau camion destiné au Rallye Dakar offre des performances accrues alors que l'équipe brigue les premières places au classement général. Le véhicule utilise une boîte automatique à convertisseur de couple, qui permet d'améliorer les performances d'accélération.

Le camion Hino du Rallye Dakar exposé au GAIKINDO Indonesia International Auto Show (GIAS) de Djakarta, Indonésie



De nombreux événements ont été organisés en marge de ce salon, en particulier un talk show avec Teruhito Sugawara, pilote et directeur de HINO TEAM SUGAWARA, un concours de dessin destiné aux enfants, etc. Ces événements ont attiré un grand nombre de personnes.



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