

HINO

A Global Brand for All Customers

Cares

Issue
035 ID

Karena ada yang sangat menantikan kita.



Fitur Khusus:

Hino Total Support: Menyokong Pelanggan Seluruh Dunia





Layanan ICT* Baru: Peluncuran HINO CONNECT



Hino meluncurkan layanan HINO CONNECT pada bulan April 2017. Layanan ini menggunakan teknologi komunikasi dan informasi (ICT) untuk memantau kondisi kendaraan menggunakan terminal komunikasi yang dipasang ke kendaraan untuk memaksimalkan waktu kerja kendaraan Hino. Informasi lokasi kendaraan dan fungsi notifikasi dapat digunakan untuk segera menanggapi masalah apa pun saat terjadi keadaan darurat.

Selain itu, layanan ini menyediakan laporan yang dirancang khusus sesuai dengan kebiasaan pengemudi yang dapat digunakan untuk mewujudkan penghematan bahan bakar dan operasi kendaraan yang lebih aman.

*ICT adalah singkatan dari information and communication technology.

Program Pelatihan Keselamatan dan Berkendara Hemat bagi Pengemudi



Program pelatihan keselamatan dan berkendara hemat di Malaysia

Hino menggelar pelatihan dan mengadakan uji-kemudi bagi pelanggan untuk berkontribusi bagi mengurangi kecelakaan dan juga biaya bahan bakar.

Dalam pelatihan pengemudi, instruktur berpengalaman duduk di kabin saat pelanggan mengemudikan truk atau bus, memberikan saran untuk meningkatkan keahlian mengemudi dan performa kendaraan.

Para peserta dapat memastikan karakteristik truk atau bus, menggunakan kendaraan sebenarnya. Mereka menyatakan terkesan pada peningkatan penghematan bahan bakar serta pengurangan kecelakaan setelah mengikuti program pelatihan ini.

Teknisi Ahli Bekerja di Seluruh Dunia



Kontes keahlian dan kompetisi teknik HINO digelar di 20 negara dan Kawasan di seluruh dunia



Sistem kualifikasi teknisi Hino adalah program sertifikasi teknisi standar Hino yang khas.

Grup Hino memiliki sekitar 14.000 teknisi yang bekerja membantu pelanggan memaksimalkan waktu kerja kendaraan Hino mereka.

Hino telah membuat sejumlah program termasuk sistem kualifikasi teknisi Hino global serta juga menggelar kontes keahlian dan kompetisi teknik HINO guna mengasah kemampuan para teknisi agar Hino dapat memberikan pelanggan layanan tingkat tinggi yang mereka harapkan.

HINO Total Support dalam Praktik

Memaksimalkan Waktu Kerja + Meminimalkan Biaya Operasional

Suku Cadang Asli Hino Memberikan Kualitas Tinggi dan Ketenangan Pikiran

Perbandingan performa filter bahan bakar



Contoh ini menggunakan suku cadang tidak asli yang tidak menjamin hasil dan tidak berlaku pada semua kondisi.

Hino memasok suku cadang yang memenuhi standar kualitas yang tepat dengan harga terjangkau untuk mendukung keselamatan kendaraan serta keselamatan operasinya.

Menggunakan suku cadang asli Hino membantu meminimalkan kerusakan dan biaya keseluruhan seumur hidup kendaraan serta juga memperpanjang usia kendaraan.

Hino Total Support: Menyokong Pelanggan Seluruh Dunia

Tujuan akhir inisiatif HINO Total Support dan aktivitas terkait adalah menjadi mitra bisnis sejati bagi pelanggan dan untuk mendukung bisnis mereka. Dalam edisi ini, kami akan menampilkan beberapa inisiatif tersebut.

Filsafat, Tujuan, dan Nilai Bisnis

HINO Total Support adalah One To One Support yang dirancang khusus untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masing-masing pelanggan dengan tujuan berkontribusi pada bisnis pelanggan kami sejak mereka membeli sebuah truk atau bus Hino hingga melepaskannya.

Nilai Tambah bagi Pelanggan di Dua Bidang: Memaksimalkan Waktu Kerja dan Meminimalkan Biaya Operasional

Dengan menjaga truk dan bus pelanggan beroperasi dalam kondisi optimal, HINO Total Support berupaya untuk menawarkan kepada pelanggan nilai di dua bidang: memaksimalkan waktu kerja kendaraan dan meminimalkan biaya seumur hidupnya. Memaksimalkan waktu kerja berarti mengurangi waktu henti akibat kerusakan atau perbaikan guna menjamin agar kendaraan tetap dalam kondisi yang baik agar siap digunakan pelanggan saat diperlukan. Meminimalkan biaya operasional berarti menawarkan layanan kualitas tinggi yang menjadi ciri khas Hino dengan harga yang terjangkau guna mengurangi biaya operasional, meningkatkan nilai jual kembali, dan membantu pelanggan memperoleh sebanyak mungkin dari kendaraan Hino mereka.

Hino Owners' Voice

[Tiongkok]

Pesan dari Wakil Presiden GHMC

Untuk Menjadi Mitra Bisnis Terpercaya

Sejak tahun 2013, GHMC mengesahkan filosofi total support, menawarkan layanan dalam seluruh siklus hidup truk. Sebelum penjualan, kami berupaya memahami kebutuhan pelanggan dan mendayagunakan semua sumber daya di dalam dan di luar perusahaan kami demi menyediakan total support dalam proses mulai dari prapenjualan hingga purnajual untuk memperoleh kepercayaan pelanggan. Sejak sebelum waktu penjualan, kami menyediakan umpan balik kepada tim pengembangan kami guna memungkinkannya merancang produk-produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Pada saat penjualan, kami bekerja menyediakan produk yang paling sesuai. Setelah penjualan kendaraan, kami berkomitmen memberikan kepuasan pada pelanggan dengan meminimalkan biaya operasi dan memaksimalkan waktu kerja melalui berbagai layanan seperti HQS (Hino Quality Service), dukungan latihan keselamatan dan efisiensi bahan bakar, serta layanan yang berdasarkan penggunaan kendaraan yang sebenarnya. Di Tiongkok, peraturan hukum dan perubahan-perubahan lainnya adalah bagian dari lingkungan yang berubah cepat, dan kompetisi di industri logistik menjadi semakin sengit. Dengan latar belakang ini, kami bekerja dalam pembiayaan dan dalam bisnis kendaraan bekas serta juga di bidang-bidang lain untuk melonggarkan biaya awal sehingga pelanggan dapat membeli dengan rasa aman. Berdasarkan pada gagasan bahwa keberhasilan GHMC hanya dapat tercapai melalui keberhasilan bisnis pelanggan, kami ingin bekerja bersama-sama dengan distributor guna membangun hubungan sebagai mitra yang sebenarnya dengan pelanggan.

GAC HINO MOTORS CO., LTD. (GHMC)
Zhang Zhiyong
Wakil Presiden & Menteri Penjualan & Pemasaran



SOUTH TRADE

Merasa Tenang dengan Hino yang Selalu "Just in Time"



Mr. Zhong Zhaoguang
Presiden



Sejak South Trade didirikan tahun 1998, kami telah memperluas usaha ke berbagai sektor bisnis, termasuk logistik, properti, konstruksi pabrik, manajemen gudang, dan investasi. Di antara semua ini, bisnis inti kami adalah bisnis logistik, yang utamanya menyediakan layanan bagi mitra kami, pabrik baja Jepang JFE, dengan mengangkut lembaran metal dan coil. Kami mengangkut sekitar 1 juta ton setiap tahun.

Sebab utama kami memutuskan memilih merek Hino yang sangat andal adalah karena terdapat banyak perusahaan Jepang di antara para pelanggan kami. Sekarang ini, kami mengoperasikan armada 50 kendaraan Hino jika juga menghitung yang ada di perusahaan subkontraktor. Semua kendaraan yang kami operasikan adalah Hino, kecuali kendaraan untuk penggunaan yang khusus.

Para pelanggan menginginkan operasi just-in-time. Mematuhi penuh jadwal pengiriman memiliki nilai yang sangat besar. Rendahnya kejadian masalah selama operasi telah membantu kendaraan Hino memperoleh kepercayaan yang tinggi.

Alasan utamanya adalah kekuatan produk yang tidak mudah rusak. Namun, alasan kedua adalah dealer-dealer juga merawat dan mendukung kendaraan dengan semestinya secara just-in-time. Kami berterima kasih karena masalah apa pun yang timbul dapat segera diselesaikan.

Saya sebenarnya memiliki mimpi untuk suatu hari nanti memasang tempat tinggal bergerak pada sebuah truk Hino agar orang-orang dapat melakukan perjalanan ke seluruh Tiongkok, meskipun kendaraan seperti ini belum tersedia. Saya ingin terus menyampaikan bagusnya kendaraan Hino kepada para pelanggan di Tiongkok.

GUANDONG NANCHU TRANSPORT MANAGEMENT CO., LTD.

Mengandalkan Produk dan Dukungan Hino Demi Menjamin Transportasi yang Andal



Mr. Zhang Huanxin
Wakil Presiden

Mr. Huang Hongzhong
Manajer Departemen Peralatan

NANCHU adalah perusahaan pengangkut terkemuka untuk logam jarang seperti batang aluminium dan pelat tembaga, dan setiap tahunnya mengangkut kargo lebih dari 1 juta ton. Bisnis kami membutuhkan transportasi andal untuk muatan bernilai tinggi senilai jutaan yuan per muatan dengan waktu pesanan yang singkat. Permintaan inilah yang menjadi alasan yang menjadikan kami memilih kualitas yang tinggi serta rasa aman yang terdapat di merek Hino. Di Tiongkok, banyak perusahaan yang mengoperasikan truk buatan dalam negeri yang lebih murah, tetapi jika kita memikirkan dan melihat investasi dari sudut pandang jangka menengah dan panjang, jelas terlihat manfaat dari mengoperasikan truk Hino yang jarang mengalami masalah atau kerusakan. Khususnya, dalam bisnis pengangkutan barang untuk jarak yang jauh, Hino memiliki pengalaman lebih banyak daripada yang lain.

Sebanyak 86 dari 105 kendaraan yang kami miliki di wilayah Tiongkok Selatan adalah truk Hino. Dealer lokal khususnya sangat tanggap dan menjamin pengiriman segera serta layanan purnajual yang cepat dan andal. Perusahaan kami beroperasi tanpa henti dan setiap kali kami mengalami situasi darurat, mereka hadir untuk menanggapi kebutuhan kami.

Selain itu, perusahaan kami sangat mementingkan keselamatan pengemudi. Kami sangat berterima kasih kepada Hino karena mengerahkan pelatih untuk menyediakan latihan keselamatan pengemudi kepada orang-orang yang berada di balik kemudi kendaraan kami.

Ke depannya, jelas bahwa lingkungan bisnis kami akan mengalami perubahan besar, dan kami berharap bahwa GHMC dan mitra-mitra lokal akan terus melakukan upaya untuk terus meningkatkan perawatan dan dukungan pelanggan.



HELI CONCRETE CO., LTD.

Armada Hino Berkembang dari 30 Hingga 80 Kendaraan untuk Dukung Pertumbuhan Kami



Mr. Qiu Jinwen
Presiden



Huizhou Jili
Mr. Zheng Qiang

Perusahaan kami mulai beroperasi tahun 2013 dan selama enam tahun terakhir kami secara cepat memperluas operasi kami. Pada awalnya, kendaraan ini sangat direkomendasikan dan kami membeli 30 truk Hino sekaligus, mengejutkan semua orang. Kendaraan ini terus beroperasi dengan kondisi yang luar biasa, siang dan malam tanpa rusak sekali pun. Sekarang ini, kami menambah armada kendaraan Hino kami menjadi 80 unit, dan adalah pemilih kendaraan Hino terbesar di wilayah kami. Para pengemudi sangat memuji kendaraan Hino dan kami sering mendengar komentar mengenai kekuatan rangka dan mesinnya. Selain itu, data regional menunjukkan bahwa di kabupaten tempat kami—Kabupaten Huidong di Provinsi Guangdong—memiliki tingkat kecelakaan kendaraan yang paling rendah. Jelas data ini mungkin sebagiannya menunjukkan keunggulan Hino dalam hal keselamatan di jalan.

Di Tiongkok, peningkatan kesadaran akan keselamatan membuat otoritas menjadi lebih ketat terhadap truk yang mengangkut muatan berlebihan. Dalam praktiknya, hal ini berarti bahwa pengangkutan yang dapat rampung dalam satu muatan dan satu kali jalan kini perlu dua atau tiga kali jalan. Pada awalnya, kami tahu perlu waktu hingga menerima kendaraan Hino yang tengah dipesan sehingga kami membeli 10 truk empat gardan dengan kapasitas muatan tinggi dari sebuah perusahaan lain. Kini karena kami akhirnya telah menerima truk Hino kami, kami ingin menjual truk-truk merek lain tersebut, yang sering rusak. Perusahaan karoseri Huizhou Jili menggunakan komponen asli dan melakukan tugas yang luar biasa untuk merawat truk-truk kami. Hasilnya, kami dapat beroperasi dengan hanya sedikit sekali masalah atau kerusakan.

Ke depannya, rencana Daerah Teluk Luas akan memasukkan Guangdong, Hong Kong, dan Makau dalam lingkungan ekonomi yang sama, dan kami berniat untuk memanfaatkan performa dan daya tarik Hino yang luar biasa untuk menambah operasi kami di wilayah-wilayah ini.

Hino's Meister

Toni Andi Tikna Manajer Bengkel di PT. Daya Guna Motor Indonesia

Pakar Troubleshooting Utamakan Pendekatan Yang Tenang dan Rasional



Bengkel yang tertata rapi

Toni Andi Tikna adalah pakar troubleshooting. Kepala bengkel PT. Daya Guna Motor Indonesia (DGMI) di ibu kota Indonesia, Jakarta, Toni lahir di kota yang sama tahun 1979. Setelah lulus Sekolah Menengah Kejuruan dengan spesialisasi teknologi otomotif, ia bekerja sebagai teknisi untuk merawat dan memperbaiki mobil hingga tahun 2001. Kemudian mulai tahun 2001 hingga 2009, ia bekerja di PT. Sinar Jaya, di mana ia belajar dari kepala bengkel pengetahuan teknis yang diperlukan dan keahlian serta juga pentingnya kegigihan, selalu rendah hati, dan terus belajar. Ia pindah ke DGMI pada tahun 2009.

Tiga Kenikmatan Troubleshooting

Toni menjelaskan bahwa sejak masih kanak-kanak ia bercita-cita menjadi teknisi karena senang mobil dan kenikmatan mengutak-utik mesin. Sejak kecil, ia menikmati membongkar barang-barang dan menyusunnya kembali. Hal-hal ini yang membuat menjadi teknisi adalah yang paling cocok baginya.

Ia mengatakan terdapat tiga hal dalam troubleshooting yang menurutnya menarik. Pertama adalah kenikmatan memecahkan teka-teki satu demi satu. Ia yakin bahwa mengamati, menganalisis, dan memahami dengan saksama. Kedua, harus selalu belajar dan menguasai teknologi baru sebagai bagian dari penanganan kendaraan yang terus berubah serta semakin baik. Poin ketiga yang disukainya adalah dapat secara langsung memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui karyanya.



Sebagai kepala bengkel, Toni serius melatih teknisi muda.

Pekerjaan saya memiliki tanggung jawab besar karena jika saya gagal hal itu dapat membawa pada kecelakaan yang serius. Untuk itu saya berusaha untuk selalu bisa menyelesaikan masalah kendaraan pelanggan, karena saya tahu, ini yang diinginkan mereka dan mereka pasti akan senang.



Toni yakin tindak lanjut setelah perbaikan sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggan. Dan ia merasa memberikan penjelasan yang rinci adalah kunci saat terjadi kerusakan atau ada yang tidak beres pada kendaraan, karena pelanggan merasa tidak tenang jika mereka tidak tahu penyebab masalah. Selain itu, ia terus peduli pada kendaraan itu setelah diperbaiki untuk memberikan kepuasan serta rasa tenang kepada para pelanggan.

Satu hal lagi yang ia tekankan adalah menjaga bengkel terus bersih dan rapi. Jika bengkel kotor, fasilitas atau peralatannya tidak dirawat dengan baik, maka seorang teknisi tidak dapat segera bekerja melakukan servis pada kendaraan. Selain itu, kotoran pada komponen juga dapat menyebabkan kecelakaan atau masalah dengan kendaraan. Namun, yang paling penting, ia yakin bahwa bengkel yang kotor atau tidak tertata rapi akan menghambat motivasi pekerja dan kepercayaan pelanggan. "Saya memeriksa agar peralatan yang kami gunakan setiap hari selalu dalam kondisi baik, tetapi saya juga memastikan bahwa fasilitas dan perangkat yang tidak sering kami gunakan selalu siap digunakan," kata Toni, menekankan pentingnya bengkel yang bersih dan tertata rapi.

Peran Kepala Bengkel: Melatih Teknisi Muda

Bagian besar dalam pekerjaan Toni dan perannya sebagai kepala bengkel adalah melatih teknisi muda. Sekarang ini ia melatih 15 teknisi muda dalam berbagai bidang termasuk prinsip mekanika kendaraan, dasar-dasar perawatan dan frekuensi perawatan. Para peserta pelatihan juga memberikan pujian. Mereka mengatakan cara pengajarnya logis, objektif, dan mudah dipahami serta ia juga bersedia mendengarkan, dan memberikan instruksi dan masukan yang bernilai.

Namun, setiap tahun troubleshooting menjadi semakin kompleks dan keterampilan yang diperlukan lebih canggih. Tidak hanya karena kendaraan dilengkapi dengan teknologi canggih seperti sistem kontrol elektronik dan menggunakan material-material baru. Juga selalu ada alat diagnostik baru yang dikeluarkan yang harus segera dipahami para teknisi. Di Indonesia, belum banyak kendaraan di jalanan yang dilengkapi sistem injeksi bahan bakar common-rail, namun jumlahnya pasti bertambah ke depannya. Dengan demikian, selalu mengikuti perkembangan teknologi terbaru dan meningkatkan keahlian melakukan servis kendaraan, keduanya adalah tantangan yang besar. Ini hanya beberapa dari banyak hal, mulai dari manajemen keselamatan dan layanan pelanggan hingga meningkatkan efisiensi operasional serta meningkatkan pemasukan yang membuat Toni sibuk.

Namun, di tengah berbagai tantangan di dalam pekerjaan, Toni selalu santai, tenang, dan tidak panik yang berasal dari keyakinannya yang mendalam bahwa mengamati, menganalisis dan memahami masalah secara saksama akan selalu membawa pada solusi.



Melakukan perawatan secara efisien dan bekerja bersama teknisi muda.

Pelanggan pasti akan senang.



Toni Andi Tikna
Manajer Bengkel di PT. Daya Guna Motor Indonesia



Mengamati,
menganalisis,
dan memahami

Silakan lihat juga konten Empu Hino di situs web Hino untuk informasi lebih lanjut. https://www.hino-global.com/corp/hino_cares/index.html (Bahasa Inggris saja)



The Iron Man of Dakar

Yoshimasa Sugawara **Pensiun**



Yoshimasa Sugawara



Sugawara dan Hino Motors bermitra untuk berkompetisi di Reli Dakar sejak 1992. Foto ini saat Sugawara mengikuti reli tahun 1997.



Sugawara menanggapi penonton yang bersorak dengan layang-layang ikan yang menjadi ciri khasnya setelah memenangi truk besar dan mencapai peringkat kedua divisi truk di Reli Dakar 2001.

Setelah beberapa dekade membukukan rekor di Reli Dakar¹, Yoshimasa Sugawara pensiun dari balapan dan mundur dari jabatannya sebagai direktur HINO TEAM SUGAWARA. Ia digantikan oleh Teruhito Sugawara. Hanya sedikit orang pada tahun 1983 yang mengira saat Sugawara mulai membalap di Reli Dakar bahwa ia akan mengukir karier yang akan membuatnya mendapat julukan “The Iron Man of Dakar.” Dengan lambang tim, layang-layang ikan di tangan, Sugawara menoreh sejarah dengan dua Guinness World Records²: 36 start berturut-turut dan 20 finis berturut-turut di Reli Dakar.

1 Saat itu balapan ini bernama Reli Paris-Dakar, dan Sugawara ikut di divisi sepeda motor.

2 Per 23 April 2019. Guinness World Records adalah merek dagang terdaftar Guinness World Records Limited.

Truk Reli Dakar Baru Dibuat Berdasarkan HINO 600 Series untuk Pasar Amerika Utara



Truk Reli Dakar yang baru dibuat dengan performa lebih baik dalam upaya tim menjadi juara umum di Reli Dakar. Kendaraan ini menggunakan konverter torsi AT untuk meningkatkan performa akselerasi.

Truk Reli Dakar Hino Dipamerkan di GAIKINDO Indonesia International AUTO SHOW (GIAS), di Jakarta, Indonesia



Sejumlah acara digelar untuk melayani banyak pengunjung termasuk sebuah acara bincang-bincang yang menampilkan direktur dan pengemudi HINO TEAM SUGAWARA Teruhito Sugawara serta juga lomba menggambar untuk anak-anak.



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