

HINO

Глобальный бренд для всех клиентов

Cares

Issue
035

RU

Нас очень ждут повсюду люди



Спец.выпуск:

Hino Total Support: Поддержка клиентов во всем мире





Hino Total Support: Поддержка клиентов во всем мире

Основная цель инициативы Hino Total Support и соответствующей деятельности заключается в том, чтобы быть настоящим бизнес-партнером для клиентов и поддерживать их бизнес. В этом выпуске мы познакомимся с некоторыми примерами такой деятельности.

Философия бизнеса, Цели и Ценности

Суть инициативы Hino Total Support заключается в оказании индивидуальной поддержки, которая отвечает надеждам и нуждам конкретного клиента, с целью внесения вклада в его бизнес с момента покупки грузовиков или автобусов Hino и вплоть до того, как он расстанется с ними.

Добавленная ценность для клиентов в двух сферах: Максимизация срока службы и минимизация расходов на обслуживание

Для обеспечения работы грузовиков и автобусов в оптимальном режиме система Hino Total Support предлагает клиентам ценности в двух направлениях: максимизация срока службы техники и минимизация расходов на ее обслуживание. Максимизация срока службы означает сокращение времени простоя техники при ремонте, а также поддержание техники в безупречном состоянии, чтобы клиенты всегда могли воспользоваться ею в случае необходимости. Минимизация расходов на обслуживание означает предложение присущего компании Hino высококачественного ремонта по приемлемой цене с целью сокращения расходов на эксплуатацию, повышение стоимости техники при вторичной продаже, а также эффективное использование всей техники Hino.

Новая услуга ICT*: Предложение HINO CONNECT



В апреле 2017 года компания Hino стала предлагать новую услугу HINO CONNECT.

В ней находят применение ICT (информационная и коммуникационная технология) для отслеживания состояния техники при помощи установленных на ней коммуникационных терминалов с целью максимизации срока службы техники Hino. Информация о местонахождении техники и уведомление о ее функционировании может использоваться для принятия надлежащих действий при возникновении каких-либо проблем в чрезвычайной ситуации.

Кроме этого, данная услуга предоставляет рекомендации, отвечающие навыкам вождения конкретного водителя, с целью более экономного расхода топлива и безопасной эксплуатации техники.

* ICT – «информационная и коммуникационная технология»

Высокопрофессиональные механики работают во всем мире



Конкурсы технического мастерства компании Hino проводятся в 20 странах и регионах мира



Система технической квалификации компании Hino – это уникальная программа подтверждения общепринятых в мире технических стандартов

По всему миру трудится около 14.000 механиков Hino Group для оказания поддержки клиентам с целью максимизации срока службы техники Hino.

Компания Hino разработала ряд программ, в том числе систему технической квалификации Hino. Она проводит также различные конкурсы технического мастерства, давая возможность механикам постоянно улучшать свои навыки, чтобы компания Hino могла предлагать клиентам требуемые ими услуги на высоком уровне.

Программа обучения водителей экологичному и безопасному вождению



Программа обучения водителей экологичному и безопасному вождению в Малайзии



Компания Hino предлагает обучение и тест-драйвы для клиентов, способствуя тем самым уменьшению числа ДТП и экономному расходу топлива.

Обучение водителей проводят опытные инструкторы, которые дают рекомендации по улучшению водительских навыков и особенностям эксплуатации техники.

Участники таких программ могут подробнее узнать о технических характеристиках грузовиков или автобусов в режиме реального вождения. После обучения учащиеся выражают удивление достигнутыми результатами по экономии расхода топлива, а также сообщают об уменьшении числа ДТП.



Фирменные детали Hino дают высокое качество и чувство спокойствия

Сравнение характеристик топливного фильтра



При фирменном фильтре Hino



При нефирменном фильтре

Данный пример не гарантирует получение аналогичных результатов абсолютно во всех случаях.

Различные детали компании Hino, которые отвечают высоким стандартам по качеству и предлагаются по приемлемой цене, обеспечивают надежность техники и ее безопасную эксплуатацию.

Использование фирменных деталей Hino способствует минимизации числа поломок техники и расходов на ее обслуживание.

Hino Owners' Voice

[Китай]

Послание вице-президента GHMC

Быть надежным партнером

С 2013 года компания GHMC приняла концепцию полной поддержки, предлагая свои услуги в течение всего срока эксплуатации грузовиков. Перед продажей мы стремимся понять нужды клиентов, объединить внутренние и внешние ресурсы для оказания полной поддержки от предпродажного до послепродажного этапов с целью завоевания доверия клиентов. В предпродажный период мы оказываем поддержку нашей группе разработчиков, чтобы спроектировать продукцию, отвечающую запросам клиентов. Во время продаж мы уже предлагаем оптимальный товар. После продажи мы стремимся удовлетворять наших клиентов путем минимизации затрат на эксплуатацию и максимизации эффективности работы автотехники. Для этого мы предлагаем «услугу качества Hino» (HQS), поддержку обучению безопасности и экономному расходу топлива, а также услуги, которые основываются на проверке автомобилей в реальных условиях. В Китае изменения законодательства и регулирования являются частью резко меняющейся обстановки, а также все больше обостряется конкуренция в сфере логистики. В этих условиях мы оказываем финансовую поддержку и ведем бизнес подержанной автотехники для сдерживания начальных затрат, чтобы клиент делал свою покупку с чувством спокойствия. Прекрасно понимая, что успех компании GHMC может быть достигнут лишь при успешном ведении бизнеса клиентом, нам бы хотелось работать в связке с дистрибьютором для построения отношений в качестве надежных партнеров клиента.

GAC HINO MOTORS CO., LTD. (GHMC)

Zhang Zhiyong

Вице-президент, глава отдела продаж и маркетинга



GUANGDONG NANCHU TRANSPORT MANAGEMENT CO., LTD.

Полагаясь на автотехнику и поддержку Hino для надежных перевозок



Mr. Zhang Huanxin
Вице-президент



Mr. Huang Hongzhong
Менеджер отдела оборудования

Компания NANCHU является ведущим перевозчиком таких редких металлов, как чушковый алюминий и листовая медь, перевоза ежегодно более одного миллиона тонн груза. Наш бизнес требует обеспечивать надежную перевозку за один раз груза стоимостью несколько миллионов юаней и в кратчайшие сроки. Это обуславливает причину выбора нами высококачественной и надежной автотехники Hino. В Китае многие компании используют более дешевые отечественные грузовики, но если вы рассматриваете эффект от капиталовложений в средне- и долгосрочной перспективе, то вы поймете выгоду от использования грузовиков Hino, которые редко ломаются и не вызывают проблем при перевозках. В особенности, в сфере дальних перевозок компании Hino нет равных.

86 из 105 автомобилей, которые мы имеем в южной части Китая, являются грузовиками Hino. Местный дилер работает очень ответственно и обеспечивает быструю доставку, а также быстрое и качественное послепродажное обслуживание. Наша компания работает круглосуточно и готова предложить свои услуги в случае срочного запроса клиентов.

Кроме этого, наша компания придает очень важное значение безопасности водителей. Поэтому мы очень благодарны Hino за направление инструкторов для обучения наших водителей вопросам безопасности.

В будущем наш бизнес будет претерпевать значительные изменения, и мы надеемся, что компания GHMC и местные партнеры будут продолжать прилагать усилия для дальнейшего улучшения технического обслуживания и оказания поддержки клиентам.



SOUTH TRADE

Принцип Hino «точно в срок» дает чувство спокойствия



Mr. Zhong Zhaoguang
Президент



С момента основания компании South Trade в 1998 году мы расширяли свой бизнес в различных сферах: логистики, недвижимости, промышленного строительства, складского управления и инвестирования. Среди этих видов бизнеса ключевым направлением является логистика, которая связывает нас партнерскими отношениями с японским производителем сталелитейной продукции – компанией JFE. Мы перевозим стальные листы и катушки этой компании. Ежегодный объем перевозок составляет около одного миллиона тонн.

Первоначальная причина, по которой мы решили приобрести высоконадежные грузовики Hino, заключалась в том, что среди наших клиентов много японских компаний. В настоящее время наш парк насчитывает 50 грузовиков Hino, если учитывать то, что имеется и у наших подрядчиков. Практически все используемые нами грузовики, за исключением лишь ряда специальных, являются грузовиками Hino.

Клиенты хотят, чтобы их грузы доставлялись «точно в срок». Строгое соблюдение графика доставки придает дополнительную ценность. Грузовики Hino пользуются высоким доверием, потому что не создают особых проблем при их эксплуатации.

Это связано с надежностью автотехники, которая практически не ломается, а вторая причина заключается в том, что дилеры оказывают надлежащую поддержку в виде качественного технического обслуживания «точно в срок». Мы очень благодарны за то, что нам сразу готовы помочь в случае возникновения каких-либо проблем.

У меня есть мечта. Я хочу когда-нибудь получать домики на колесах на базе грузовика Hino, чтобы дать возможность людям объехать весь Китай. Пока такая техника не продается, но, в любом случае, мне бы хотелось продолжать рассказывать клиентам в Китае о прелести автомобилей Hino.

HELI CONCRETE CO., LTD.

С 30 до 80 грузовиков: Hino обеспечивает рост нашей компании



Mr. Qiu Jinwen
Президент



Huizhou Jili
Mr. Zheng Qiang

Наша компания начала работать с 2013 года, и на протяжении прошедших шести лет мы стремительно расширяли свой бизнес. С самого начала нам порекомендовали хорошую автотехнику, и мы, к удивлению окружающих, сразу приобрели 30 грузовиков Hino. Эти автомобили надежно работали и днем, и ночью в идеальном состоянии без каких-либо поломок. В настоящее время наш парк грузовиков Hino увеличился уже до 80 единиц, и в своем регионе мы самая крупная компания по количеству этой автотехники. Водители высоко оценивают грузовики Hino, и мы часто слышим от них, какое прочное шасси и мощный двигатель у автомобиля. Кроме этого, местная статистика свидетельствует о том, что в уезде Хуэйдон провинции Гуандун, где находится наша компания, самый низкий уровень ДТП. Возможно, это говорит о преимуществах грузовиков Hino в плане безопасного движения по дорогам.

В Китае все больше осознают важность безопасного движения, и власти строго наказывают за перегруз грузового автомобиля. На деле это означает, что сейчас один и тот же груз, который раньше перевозили за один раз, должен доставляться двумя-тремя рейсами. Мы знали, что потребуется какое-то время для получения грузовиков Hino, поэтому сначала купили в другой компании 10 полноприводных грузовиков большой грузоподъемности. Сейчас, когда мы, наконец-то, получили грузовики Hino, мы рассматриваем возможность продажи приобретенных раньше грузовиков, которые довольно часто ломаются. Компания Huizhou Jili по выполнению кузовных работ использует фирменные детали и прилагает все силы для технического обслуживания наших грузовиков. В результате, мы можем работать практически без поломок.

В будущем Регион Большого Залива (GBA) объединит Гуандун, Гонконг и Макао в единую экономическую зону, и мы намереваемся расширять свой бизнес в этом районе, используя преимущества грузовиков Hino, которые отличаются надежностью и привлекательностью.

МАСТЕР ПО ВЫЯВЛЕНИЮ ДЕФЕКТОВ – всегда уверенный в себе



Отлаженный порядок на рабочем месте

Тони Анди Тикна является специалистом по выявлению поломок техники. Он возглавляет мастерскую PT. Daya Guna Motor Indonesia (DGMI) в индонезийской столице Джакарте. Тони родился в этом же городе в 1979 году. После окончания техникума по специальности автомобильные технологии он работал автомехаником в ремонтной мастерской вплоть до 2001 года. Затем с 2001 и до 2009 года он трудился в PT. Sinar Jaya, где под руководством начальника мастерской обучался необходимым технологиям и навыкам. Здесь он уяснил такие важные принципы в работе, как проявление упорства, скромности и постоянное стремление к получению знаний. Тони Анди Тикна пришел в DGMI в 2009 году.

Три радости в работе по выявлению дефектов

Тони рассказывает, что еще в молодые годы мечтал стать механиком, потому что любил автомобили и ему было в радость повозиться с ними. С детства ему нравилось что-нибудь разбирать и собирать. Все это говорило о том, что он прирожденный механик.

По его словам, есть три вещи, в которых специалист по дефектам находит радость. Во-первых, это разгадывание одной за другой технических головоломок. Он считает, что тщательное наблюдение, анализ и понимание вещей всегда приведут к правильному ответу. Во-вторых, это постоянное изучение и овладение новыми технологиями для правильного обращения с автомобилями, которые все время изменяются и улучшаются. В-третьих, это дарить радость клиентам своей работой.

Тони считает крайне важным давать подробные объяснения клиенту после ремонта. Если клиент не будет знать о причине поломки, то будет испытывать тревогу. Важно не только сделать удобной езду и управление



Будучи начальником мастерской Тони прилагает силы для воспитания молодежи

Я работаю с большой ответственностью, потому что любой мой промах может привести к серьезному происшествию. Но я знаю, что если решу проблему, то клиент будет обязательно доволен.



автомобилем после ремонта, но и дать клиенту чувство спокойствия за состояние своей техники.

Еще один момент, которому он уделяет особое внимание, это поддержание чистоты и порядка на рабочем месте. Если в мастерской будет грязно, а за оборудованием и инструментами не будет должного ухода, то это не позволит сразу приступить к ремонту техники. Кроме этого, грязь на деталях может стать причиной поломки или аварии. Необходимо понимать, что грязные детали и отсутствие порядка на рабочем месте не способствуют мотивации работника и подрывают доверие со стороны клиентов. «Я всегда должен быть уверен в том, что инструменты, которыми мы пользуемся ежедневно, и те, которые используем лишь иногда, находятся в хорошем состоянии», - говорит Тони, подчеркивая важность поддержания чистоты и порядка в мастерской.

Роль начальника мастерской в воспитании молодежи

Важная часть работы Тони и его роль как начальника мастерской заключается в обучении молодых автомехаников. В настоящее время он обучает 15 молодых автомехаников по самым разным направлениям: от устройства автомобиля до его технического обслуживания на высоком уровне. Обучающиеся высказывают слова похвалы в его адрес. Они говорят, что его занятия отличаются логичностью и объективностью, учебный материал подается очень доходчиво, преподаватель всегда готов их выслушать и дать совет.

Однако каждый год выявление неисправностей становится все более трудным делом, требуются все более высокие навыки. Это не только потому, что в автомобилях находят применение передовые технологии, как например, электронная система управления и использование новых материалов. Одно за другим появляется новейшее оборудование по диагностике автомобилей, которым механики должны быстро овладеть. В Индонезии еще не очень много автомобилей, оснащенных аккумуляторными топливными системами, но их число будет стремительно расти. В этой связи требуется решение очень важной задачи по повышению уровня знаний о передовых технологиях и навыков владения новейшим оборудованием. Начальнику мастерской необходимо делать многое: эффективно и безопасно управлять своим предприятием, заботиться о росте прибыли и о предоставлении все более качественных услуг клиентам. Все это заставляет Тони трудиться с полной отдачей.

Несмотря на множество задач, требующих решения, Тони всегда остается спокойным и уверенным в себе. Потому что он верит, что тщательное наблюдение, анализ и понимание вещей всегда приведут к правильному ответу.



Проведение эффективного техобслуживания и работа с молодыми автомеханиками

Клиент будет обязательно доволен.



Тони Анди Тикна
Начальник мастерской PT. Daya Guna Motor Indonesia



Наблюдение, анализ и понимание



«Железный человек Дакара» Ёсимаса Сугавара **УХОДИТ В ОТСТАВКУ**



Ёсимаса Сугавара



Сугавара и компания Hino Motors участвуют как партнеры в ралли «Дакар» с 1992 года.

На снимке Сугавара во время ралли 1997 года.



Сугавара приветствует зрителей «плывущим вверх по течению карпом» после финиша вторым в зачете грузовиков на ралли «Дакар-2001».

После десятилетий установления рекордов на ралли «Дакар» Ёсимаса Сугавара уходит из этого спорта и с поста директора команды HINO TEAM SUGAWARA. Его сменил Тэрухито Сугавара. Малоизвестный тогда Ёсимаса Сугавара впервые принял участие в ралли «Дакар»¹ в 1983 году, а потом сделал блестящую карьеру, удостоившись прозвища «Железный человек Дакара». Словно «плывущий вверх по течению карп», ставший эмблемой команды, неутомимый Сугавара внес свое имя в Книгу рекордов Гиннеса²: 36 стартов подряд и 20 подряд финишей на ралли «Дакар».

¹ В то время он принял участие в мотоциклетном зачете на ралли «Париж-Дакар».

² По состоянию на 23 апреля 2019 года. Книга рекордов Гиннеса – зарегистрированная торговая марка Guinness World Records Limited.

Новый грузовик для ралли на базе HINO 600 Модель для Северной Америки



Новый грузовик для ралли «Дакар» с улучшенными характеристиками, призванный обеспечить победу в общем зачете на ралли «Дакар». Грузовик оборудован гидротрансформатором для более высокого ускорения.

Грузовик Hino, участвовавший в ралли «Дакар», демонстрируется в Джакарте на крупнейшем в Индонезии Международном автосалоне GIIAS



Посетителям автосалона были предложены различные мероприятия, в том числе встреча с директором и пилотом Тэрухито Сугавара из команды HINO TEAM SUGAWARA, а также конкурс детских рисунков.



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