

HINO

Thương hiệu toàn cầu cho mọi khách hàng

Cares

Issue
035

VE

Bởi có những người đang thiết tha đợi chúng tôi



Bài đặc biệt:

Hỗ trợ tổng thể Hino: Hỗ trợ khách hàng toàn cầu





Dịch vụ CNTT* mới: Triển khai HINO CONNECT



Hino triển khai dịch vụ HINO CONNECT từ tháng 4 năm 2017. Dịch vụ sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông (CNTTT) nhằm giám sát tình trạng xe nhờ vào các bộ truyền tin gắn trên xe, nhằm tối đa thời gian hoạt động của xe Hino. Thông tin về vị trí xe và chức năng thông báo có thể được sử dụng để phản hồi kịp thời nếu có sự cố gì trong trường hợp khẩn cấp.

Thêm vào đó, dịch vụ còn cung cấp báo cáo được thiết kế phù hợp với thói quen của lái xe, sau đó có thể sử dụng để tiết kiệm nhiên liệu và vận hành xe an toàn hơn.

*CNTTT: Công nghệ thông tin và truyền thông

Chương trình tập huấn lái xe an toàn và tiết kiệm



Hino tổ chức tập huấn và lái thử xe cho khách hàng, nhằm góp phần giảm thiểu cả tai nạn và chi phí nhiên liệu.

Trong chương trình tập huấn lái xe, khách hàng lái xe tải hoặc xe buýt và có giáo viên giàu kinh nghiệm ngồi cùng đưa ra lời khuyên để cải thiện kỹ năng lái xe và hiệu suất của xe.

Người tham gia có thể hiểu hơn về đặc thù từng loại xe tải hoặc xe buýt nhờ việc lái thử. Sau khi tham gia chương trình, mọi người bày tỏ ngạc nhiên trước hiệu quả tiết kiệm nhiên liệu và giảm tai nạn.

Kỹ thuật viên tài năng làm việc trên toàn thế giới



Cuộc thi tay nghề - kỹ thuật HINO được tổ chức tại 20 quốc gia và khu vực trên thế giới



Hệ thống tiêu chuẩn kỹ thuật viên Hino là chương trình cấp chứng chỉ kỹ thuật viên tiêu chuẩn và độc đáo của Hino

Hino Group có khoảng 14.000 kỹ thuật viên giúp khách hàng tối đa thời gian hoạt động của xe Hino.

Hino tổ chức nhiều chương trình bao gồm hệ thống tiêu chuẩn kỹ thuật viên Hino toàn cầu và các cuộc thi tay nghề HINO, nhằm tạo điều kiện cho các kỹ thuật viên tiếp tục nâng cao kỹ năng. Qua đó, Hino có thể cung cấp dịch vụ chất lượng cao đáp ứng kỳ vọng của khách hàng.



Linh kiện chính hãng Hino: Chất lượng cao và an toàn

So sánh hiệu suất lọc nhiên liệu



Sử dụng bộ lọc nhiên liệu chính hãng Hino

Sử dụng bộ lọc không chính hãng

Ví dụ trên cho thấy linh kiện không chính hãng không thể đảm bảo kết quả như mong đợi, và không thể ứng dụng trong mọi điều kiện.

Hino cung cấp linh kiện đáp ứng chính xác tiêu chuẩn chất lượng với giá thành phù hợp, nhằm hỗ trợ an toàn của xe và vận hành.

Sử dụng linh kiện chính hãng của Hino chính là giúp giảm thiểu hư hại và chi phí tổng thể của vòng đời xe, cũng như tăng tuổi thọ xe.

Hỗ trợ Tổng thể Hino: Hỗ trợ khách hàng toàn cầu

Mục tiêu trên hết của sáng kiến Hỗ trợ Tổng thể Hino và các hoạt động liên quan là nhằm trở thành đối tác kinh doanh đích thực của khách hàng và hỗ trợ doanh nghiệp của họ. Bài đặc biệt lần này sẽ giới thiệu một số hoạt động của sáng kiến này.

Triết lý, Mục tiêu và Giá trị kinh doanh

Hỗ trợ tổng thể Hino dựa trên nền tảng hỗ trợ 1-1 được thiết kế phù hợp với kỳ vọng và nhu cầu của từng khách hàng, với mục tiêu đóng góp cho hoạt động kinh doanh của khách hàng, ngay từ thời điểm vừa mua xe tải hoặc xe buýt Hino cho tới khi ngừng sử dụng.

Tăng giá trị cho khách hàng trong hai lĩnh vực: Tối đa thời gian hoạt động và tối thiểu chi phí vòng đời

Bằng khả năng giúp xe tải và xe buýt của khách hàng luôn hoạt động tối ưu, Hỗ trợ Tổng thể Hino nỗ lực cung cấp giá trị cho khách hàng trong hai lĩnh vực: tối đa thời gian xe hoạt động và tối thiểu chi phí vòng đời của xe. Tối đa thời gian hoạt động có nghĩa là giảm thời gian xe nằm tại chỗ do hư hại hoặc cần sửa chữa, nhằm đảm bảo chiếc xe luôn được duy trì trạng thái tốt để sẵn sàng sử dụng khi cần thiết. Tối thiểu chi phí vòng đời có nghĩa là cung cấp dịch vụ chất lượng cao tiêu biểu của Hino với giá thành hợp lý, nhằm giảm chi phí vận hành, tăng giá trị xe khi bán lại và giúp khách hàng khai thác tối đa xe Hino.

Hino Owners' Voice

[Trung Quốc]

Thông điệp từ Phó Chủ tịch GHMC

Khát khao trở thành đối tác đáng tin cậy

Kể từ năm 2013, GHMC thực hiện triết lý hỗ trợ tổng thể, cung cấp dịch vụ trọn vẹn vòng đời của xe tải. Ngay từ trước khi ký hợp đồng, chúng tôi nỗ lực tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và tập hợp các nguồn lực trong và ngoài công ty, đem lại hỗ trợ tổng thể trong quá trình tiến và hậu mãi nhằm được khách hàng tin tưởng. Trước khi chốt đơn hàng, chúng tôi phản hồi cho đội ngũ phát triển, qua đó có thể thiết kế sản phẩm đáp ứng nhu cầu khách hàng. Khi ký hợp đồng, chúng tôi nỗ lực đưa ra sản phẩm phù hợp nhất. Trong giai đoạn hậu mãi, chúng tôi cam kết làm khách hàng hài lòng bằng cách tối thiểu hóa chi phí vận hành và tối đa hóa thời gian hoạt động của xe, thông qua các dịch vụ như HQS (Dịch vụ Chất lượng Hino), hỗ trợ đào tạo an toàn và tiết kiệm nhiên liệu, và các dịch vụ khác dựa trên thông số thực khi sử dụng xe. Tại Trung Quốc, môi trường thay đổi nhanh chóng một phần do luật pháp và quy định thay đổi, cùng với đó là sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt trong ngành hậu cần. Trong bối cảnh đó, chúng tôi đưa ra hỗ trợ tài chính và mảng kinh doanh xe đã qua sử dụng cũng như các mảng khác, nhằm giảm thiểu chi phí ban đầu để khách có thể yên tâm mua xe. Chúng tôi có niềm tin sâu sắc rằng thành công của GHMC chính là thành công của khách hàng. Do vậy, chúng tôi mong muốn hợp tác với các nhà phân phối để xây dựng mối quan hệ đối tác chân chính với khách hàng.

GAC HINO MOTORS CO., LTD. (GHMC)
Zhang Zhiyong
Phó Chủ tịch phụ trách Kinh doanh và Tiếp thị



GUANGDONG NANCHU TRANSPORT MANAGEMENT CO., LTD.

Tin tưởng sản phẩm và hỗ trợ của Hino để an toàn vận tải



Mr. Zhang Huanxin
Phó Chủ tịch



Mr. Huang Hongzhong
Trưởng bộ phận thiết bị

NANCHU là nhà vận tải hàng đầu trong lĩnh vực kim loại hiếm như nhôm thỏi và đồng hiếm, hàng năm vận chuyển tới hơn 1 triệu tấn hàng hóa. Hoạt động kinh doanh của chúng tôi đòi hỏi vận tải các kiện hàng giá trị cao, lên tới hơn vài triệu Nhân Dân Tệ mỗi chuyến, một cách tin cậy và với thời gian toàn trình ngắn. Đây chính là lý do chúng tôi lựa chọn Hino, một thương hiệu đi kèm chất lượng cao và an tâm. Tại Trung Quốc, có rất nhiều công ty sử dụng xe tải nội địa giá rẻ hơn, tuy nhiên với tầm nhìn đầu tư trung và dài hạn, thì có thể thấy rõ lợi ích có được từ xe tải Hino, vốn hiếm khi gặp sự cố hay ngừng hoạt động. Cụ thể, với hoạt động kinh doanh vận tải hàng hóa đường dài, thương hiệu Hino có bề dày kinh nghiệm hơn các công ty khác.

Khoảng 86/105 chiếc xe của chúng tôi hoạt động tại khu vực miền Nam Trung Quốc là xe tải Hino. Đại lý địa phương của Hino cực kỳ nhanh nhạy và đảm bảo giao hàng nhanh chóng, cũng như có dịch vụ hậu mãi kịp thời và tin cậy. Công ty của chúng tôi hoạt động liên tục suốt ngày đêm, và bất cứ khi nào chúng tôi có sự cố khẩn cấp, họ đều có mặt để đáp ứng nhu cầu.

Ngoài ra, công ty của chúng tôi đặt trọng tâm vào an toàn của tài xế. Do đó, chúng tôi rất cảm kích việc Hino cử nhân viên đào tạo an toàn cho các tài xế của công ty chúng tôi.

Trong tương lai, chắc chắn môi trường kinh doanh của chúng tôi sẽ có thay đổi lớn, và chúng tôi hy vọng GHMC và các đối tác địa phương sẽ tiếp tục nỗ lực để luôn cải thiện dịch vụ bảo trì và hỗ trợ khách hàng.



SOUTH TRADE

An tâm với 'Just in Time' của Hino



Mr. Zhong Zhaoguang
Chủ tịch



Kể từ khi thành lập năm 1998, công ty South Trade đã mở rộng nhiều lĩnh vực kinh doanh bao gồm hậu cần, bất động sản, xây dựng nhà máy, quản lý kho bãi và đầu tư. Trong số đó, mảng kinh doanh chính của chúng tôi là hậu cần, chủ yếu phục vụ nhà sản xuất thép Nhật Bản JFE vận chuyển tấm và lõi kim loại. Hàng năm, chúng tôi vận chuyển khoảng 1 triệu tấn hàng.

Lý do ban đầu chúng tôi lựa chọn thương hiệu Hino đáng tin cậy là vì chúng tôi có rất nhiều khách hàng là công ty Nhật Bản. Hiện tại, chúng tôi vận hành đội 50 chiếc xe tải Hino, bao gồm cả các công ty con. Thực tế là tất cả các xe chúng tôi vận hành đều là xe Hino, ngoại trừ một số trường hợp đặc biệt.

Khách hàng luôn muốn hoạt động 'just in time' – đúng sản phẩm, đúng số lượng tại đúng nơi, đúng lúc. Tuân thủ chính xác lịch giao hàng đem lại giá trị lớn. Xe Hino giành được tin cậy lớn là nhờ tỷ lệ thấp xảy ra sự cố trong khi vận hành.

Nền tảng của điều này là lợi thế rằng xe không gặp sự cố, nhưng lý do thứ hai là đại lý xe luôn bảo trì và hỗ trợ kịp thời và hiệu quả. Chúng tôi rất cảm kích bởi vì bất cứ sự cố nào cũng được giải quyết nhanh chóng.

Thực ra, tôi mong muốn một ngày xe tải Hino sẽ có diện mạo như một ngôi nhà di động cho mọi người du lịch vòng quanh Trung Quốc, mặc dù sản phẩm này chưa được sản xuất. Dù sao chăng nữa, tôi vẫn muốn tiếp tục truyền tải sự tốt đẹp của xe Hino tới mọi khách hàng Trung Quốc.

HELI CONCRETE CO., LTD.

Đội xe Hino tăng từ 30 lên 80 xe nhằm hỗ trợ phát triển kinh doanh



Mr. Qiu Jinwen
Chủ tịch



Huizhou Jili
Mr. Zheng Qiang

Công ty của chúng tôi đi vào hoạt động năm 2013, và tăng trưởng nhanh chóng trong vòng 6 năm qua. Ban đầu, chúng tôi được khuyên rằng xe Hino rất tốt nên đã mua 30 chiếc một lúc, làm ai cũng ngạc nhiên. Những chiếc xe này hoạt động bền bỉ trong mọi điều kiện, cả ngày lẫn đêm mà chưa từng gặp sự cố. Hiện tại, chúng tôi vừa tăng lượng xe Hino lên 80 chiếc, trở thành công ty sở hữu nhiều xe Hino nhất khu vực. Đội ngũ tài xế đều khen ngợi xe Hino, thường là về sức mạnh của khung xe và động cơ. Hơn nữa, số liệu tại khu vực cho thấy tại địa bàn kinh doanh của chúng tôi, huyện Huệ Đông tỉnh Quảng Đông, có tỷ lệ tai nạn giao thông thấp nhất. Con số này chắc chắn đã chứng minh phần nào điểm mạnh của Hino trong việc lưu thông an toàn.

Tại Trung Quốc, sự gia tăng về nhận thức an toàn khiến các nhà chức trách quản lý nghiêm ngặt hơn các xe chở quá tải. Do đó trong thực tế, hàng hóa vốn có thể vận chuyển trong một chuyến nay phải mất tới 2 hoặc 3 chuyến. Ban đầu, chúng tôi biết sẽ mất thời gian từ lúc đặt hàng đến lúc nhận xe Hino, nên chúng tôi mua 10 xe tải bốn trục chịu tải cao của một công ty khác. Hiện tại chúng tôi đã nhận đủ xe Hino, và đang tìm cách bán lại những chiếc xe tải của thương hiệu khác vốn hay gặp sự cố. Công ty linh kiện xe Huizhou Jili sử dụng các bộ phận chính hãng và bảo trì xe tải của chúng tôi rất tốt. Nhờ vậy, chúng tôi có thể vận hành mà ít gặp sự cố hoặc hư hỏng.

Trong tương lai, kế hoạch kinh tế Vùng Vịnh Lớn sẽ kết nối Quảng Đông, Hong Kong và Macau, và chúng tôi dự định tiếp tục khai thác hiệu suất và sức hấp dẫn đáng kinh ngạc của xe Hino nhằm tăng hoạt động kinh doanh tại khu vực này.

Hino's Meister

Toni Andi Tikna Quản lý xưởng tại PT. Daya Guna Motor Indonesia

Chuyên gia xử lý sự cố đặt trọng tâm vào bình tĩnh và lý trí



Xưởng sửa chữa ngăn nắp

Anh Toni Andi Tikna là giám đốc xưởng PT. Daya Guna Motor Indonesia tại thủ đô Jakarta, Indonesia. Anh là một chuyên gia xử lý sự cố. Anh sinh năm 1979 tại thủ đô, tốt nghiệp trường dạy nghề về kỹ thuật ô tô, sau đó làm thợ bảo trì và sửa chữa xe cho tới năm 2001. Từ 2001 đến 2009, anh làm việc tại xưởng PT. Sinar Jaya. Tại đây, anh học hỏi từ giám đốc xưởng các bí quyết và chuyên môn kỹ thuật cần thiết, cũng như tầm quan trọng của lòng kiên trì, tư duy khiếm tốn và tinh thần ham học hỏi. Năm 2009, anh chuyển sang DGMI.

Ba niềm vui trong xử lý sự cố

Anh Toni kể rằng ngay từ khi còn nhỏ, anh đã muốn trở thành một kỹ thuật viên. Anh rất yêu những chiếc xe và thích mày mò máy móc. Hồi bé, anh thường tháo các đồ vật ra và tìm cách lắp lại. Do vậy, nghề kỹ thuật viên rất phù hợp với anh.

Anh nói anh tìm thấy ba niềm vui trong công tác xử lý sự cố. Thứ nhất là niềm vui tìm ra lời giải cho từng câu đố. Anh tin rằng nếu quan sát, đánh giá và hiểu kỹ càng vấn đề thì sẽ có được câu trả lời cho nó. Thứ hai là việc không ngừng học hỏi và làm chủ công nghệ mới, nhằm sử dụng được các phương tiện luôn thay đổi và cải tiến. Thứ ba, anh rất mừng vì có thể trực tiếp làm khách hàng hài lòng nhờ công việc của bản thân.



Là quản lý xưởng, anh Toni dành nhiều công sức để đào tạo lớp trẻ

Công việc của tôi đi kèm với trách nhiệm lớn lao, bởi vì nếu tôi sai sót thì sẽ dẫn hết tai nạn nghiêm trọng. Nhưng tôi biết rằng nếu mình giải quyết được vấn đề, khách hàng chắc chắn sẽ rất vui.



Anh Toni tin rằng để làm hài lòng khách hàng thì việc theo dõi sau khi sửa chữa là rất quan trọng. Cùng với đó, anh cho rằng cung cấp giải thích cụ thể là rất quan trọng khi có hỏng hóc. Lý do là vì khách hàng sẽ thấy không yên tâm nếu không biết nguyên nhân gây ra sự cố. Với anh Toni, chất lượng cũng như độ thoải mái của xe sau khi sửa chữa tất nhiên là quan trọng. Tuy nhiên, anh đặt trọng tâm vào việc làm khách hàng hài lòng và an tâm.

Anh còn chú trọng vào một mảng khác là đảm bảo xưởng sạch sẽ và ngăn nắp. Nếu xưởng bẩn, các thiết bị và công cụ không được bảo dưỡng đúng cách thì kỹ thuật viên sẽ không thể bắt tay ngay vào việc bảo trì xe. Hơn nữa, bụi bẩn nếu bám vào linh kiện cũng có thể gây ra vấn đề hoặc sự cố cho xe. Nhưng trên hết, anh Toni tin rằng một xưởng bẩn và bừa bãi sẽ làm giảm động lực làm việc của nhân viên cũng như niềm tin của khách hàng. "Tôi muốn chắc chắn những công cụ chúng tôi sử dụng hằng ngày luôn ở trạng thái tốt nhất, nhưng tôi cũng thấy là máy móc hay thiết bị không thường xuyên sử dụng cũng luôn sẵn sàng khi cần", anh Toni nhấn mạnh tầm quan trọng của một xưởng sạch sẽ ngăn nắp.

Vai trò của quản lý xưởng: Đào tạo kỹ thuật viên trẻ

Một phần không nhỏ trong khối lượng công việc và vai trò quản lý xưởng của anh Toni là đào tạo thế hệ kỹ thuật viên trẻ. Hiện tại, anh đang đào tạo 15 kỹ thuật viên trẻ trong nhiều lĩnh vực, bao gồm nguyên lý cơ khí của xe, bảo trì cơ bản và bảo trì định kỳ. Các thực tập sinh rất tôn trọng anh. Họ nói bài giảng của anh rất lô-gíc, khách quan và dễ hiểu. Đồng thời, anh luôn lắng nghe nên hướng dẫn và lời khuyên của anh thường đúng trọng tâm.

Tuy nhiên, mỗi năm công tác xử lý sự cố lại phức tạp hơn, đòi hỏi kỹ năng cao hơn. Lý do không chỉ là vì xe ô tô hiện sử dụng công nghệ tiên tiến như hệ thống điều khiển điện tử và nguyên vật liệu mới, mà còn vì kỹ thuật viên phải luôn cố gắng bắt kịp các công cụ chẩn đoán sự cố không ngừng đổi mới. Tại Indonesia, chưa có nhiều xe trang bị hệ thống phun nhiên liệu điện tử common-rail, tuy nhiên con số này chắc chắn sẽ tăng nhanh chóng. Do vậy, bắt kịp với công nghệ mới nhất và nâng cao tay nghề bảo trì đều là thử thách lớn. Đây chỉ là hai trong số rất nhiều điều mà anh Toni phải làm, từ quản lý an toàn và dịch vụ khách hàng, cho đến nâng cao hiệu suất vận hành và doanh thu.

Tuy nhiên giữa những thử thách trên, anh Toni luôn giữ được cái đầu lạnh và sự điềm tĩnh nhờ vào niềm tin vững chắc của mình. Đó là quan sát, đánh giá và hiểu rõ vấn đề sẽ luôn đem lại giải pháp.



Làm việc cùng các kỹ thuật viên trẻ và bảo trì hiệu quả

Khách hàng chắc chắn sẽ rất vui.



Toni Andi Tikna
Quản lý xưởng tại PT. Daya Guna Motor Indonesia



Quan sát, đánh giá và hiểu rõ

Tham khảo thêm thông tin về Meister – Bậc thầy của Hino trên trang web của Hino. https://www.hino-global.com/corp/hino_cares/index.html (Chỉ có tiếng Anh)



Người Sắt Dakar

Sugawara Yoshimasa

Giải nghệ



Sugawara Yoshimasa



Ông Sugawara và công ty Hino Motors hợp tác để tranh giải Dakar Rally kể từ năm 1992. Đây là bức ảnh ông Sugawara tại giải năm 1997.



Ông Sugawara vẩy cờ cá chép biểu tượng để đáp lại đám đông cổ vũ, sau khi đánh bại những chiếc xe tải lớn hơn và giành vị trí thứ 2 hạng mục xe tải tại giải Dakar Rally 2001.

Sau hàng chục năm lập kỷ lục tại giải đua xe việt dã Dakar Rally, ông Sugawara Yoshimasa quyết định từ giã cuộc đua và rời vị trí đại diện đội đua HINO TEAM SUGAWARA. Kế nhiệm ông là anh Sugawara Teruhito. Khi ông bắt đầu tham gia đua tại giải Dakar Rally năm 1983¹, không ai ngờ rằng đó là khởi đầu sự nghiệp huyền thoại của người đàn ông sau đó được gọi là “Người Sắt Dakar.” Với chiếc cờ cá chép biểu tượng của đội trong tay, ông Sugawara đã xuất sắc phá hai Kỷ lục Thế giới Guinness²: 36 lần khởi động liên tiếp và 20 lần về đích liên tiếp tại giải Dakar Rally.

1 Vào thời điểm đó, giải đua được gọi là giải đua xe việt dã Paris-Dakar, và ông Sugawara tham gia hạng mục đua mô-tô.

2 Tính đến 23/04/2019, Kỷ lục Thế giới Guinness là thương hiệu đã đăng ký của Guinness World Records Limited.

Xe tải mới cho giải Dakar Rally được chế tạo theo se-ri HINO 600 dành cho thị trường Bắc Mỹ



Chiếc xe tải mới được chế tạo cho giải Dakar Rally nhằm nâng hiệu quả, do đội đua đang hướng tới vị trí thứ nhất chung cuộc. Chiếc xe sử dụng bộ chuyển đổi mô-men xoắn AT để nâng hiệu suất tăng tốc.

Giới thiệu xe tải đua Dakar Rally của Hino tại Triển lãm Ô tô Quốc tế Indonesia GAIKINDO (GIIAS), tại Jakarta, Indonesia



Một loạt sự kiện được tổ chức hướng đến nhiều đối tượng khách tham quan, bao gồm tọa đàm với sự tham gia của tay đua kiêm đại diện đội đua HINO TEAM SUGAWARA, anh Sugawara Teruhito, và một cuộc thi vẽ tranh cho trẻ em.



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