

# 連續的路演在埃及舉行，將日野的 可靠性與儘可能多的顧客溝通。

# HINO Cares

Issue 021

Global Brand for all Customers



路演正在埃及的幾個地點召開。

埃及阿卜杜勒·拉蒂夫·賈米爾有限集團公司的ALJICO Misr，定期舉辦日野車輛可靠性的宣傳活動。這些活動題為“路演(Road Shows)”，已經成為很受歡迎並吸引大量顧客的活動。我們在ALJICO有幸和負責策劃活動的Mai Abdelhamid女士及 Sherif Ezzat先生交談。“在ALJICO，我們構思這次活動基於日野的3S (Sales, Services, and Spare parts) 前景。面對卡車市場最有效的營銷方法是讓我們的客戶用自己的眼睛接觸到產品並帶著他們親自駕車

一試。我們在2012年7月開始準備這些路演並在11月召開，從亞歷山大港到埃及北部的各個地區。”

作為翻斗卡車客戶重視持久性、可靠性和較高的保值率。由於日本製造的翻斗卡車在埃及具有非常高的信賴度的事實，這兩個因素反應出客戶積極的參與。基於日野卡車100%日本製造的事實及其高度的可靠性，以及一流的舒適性、懸架、和動力性能，使得越來越多的顧客前來參與我們的活動。”

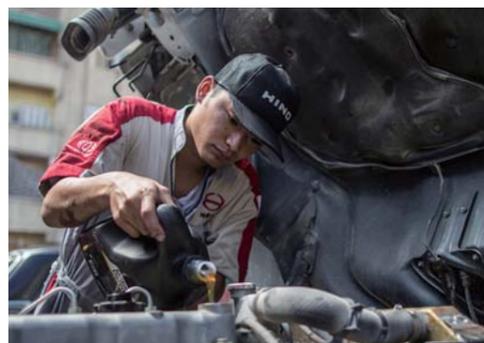
“大發的翻斗卡車 (Delta) 在埃及市場一直是最受關注的品牌，但在2010年沒能繼續。雖然日野是新的日本卡車製造廠商，這些卡車在埃及的知名度還很低。

這就是為什麼路演是至關重要的，我們認為讓我們的路演能使潛在客戶知道日野是一家高質量的日本卡車製造廠家。

“ALJICO還這些活動中提供免費維修服務，來向顧客展示日野卡車是如何易於維護的。路演活動的另一個重要目標是獲得直接客戶的請求。“我們依靠客戶的反饋來提高我們的產品。例如，基於客戶的反饋，想要一個較小的載荷能力，我們將介紹一個小容量的卡車類型加入到我們現有的卡車類型系列中。我們也回應將負載甲板側閘門加寬的請求，添加了橡膠塞，防止後部的門打開時撞到車體。無論是哪種情況，我們計劃在9月初讓我們的產品滿足這些請求。“在不久的將來，我們應該能夠看到在埃及的許多地方大量的日野卡車服務於它們的客戶。



Mai Abdelhamid女士(左)及 Sherif Ezzat先生(右)



HML的宮本茂治先生作為機械師支援路演活動。



日本製造的卡車在埃及非常受信賴。



## 特集： 日野採礦車進軍秘魯

採礦車在海拔高於4500m的高原地區  
自豪地展示“日野性能”。  
在開足馬力為採礦車在秘魯的亮相做準備時，  
我們對他們的優越性能進行了報道。



Hino Motors, Ltd.  
3-1-1 Hinodai, Hino-shi, Tokyo, 191-8660, Japan



To read HINO Cares magazines online,  
scan this QR code using your smartphone or access  
[http://www.hino-global.com/about\\_us/hino\\_magazines/](http://www.hino-global.com/about_us/hino_magazines/)

Global Site: <http://www.hino-global.com>

©Hino Motors, Ltd. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced,  
copied or transmitted in any form or by any means.

Printed in Japan





日野700系列 ZS卡車是專為在高原地區能夠簡單地在陡坡和崎嶇地形攀登和下坡行駛設計的。

## 日野卡車在秘魯的高原地區 提供強大的性能

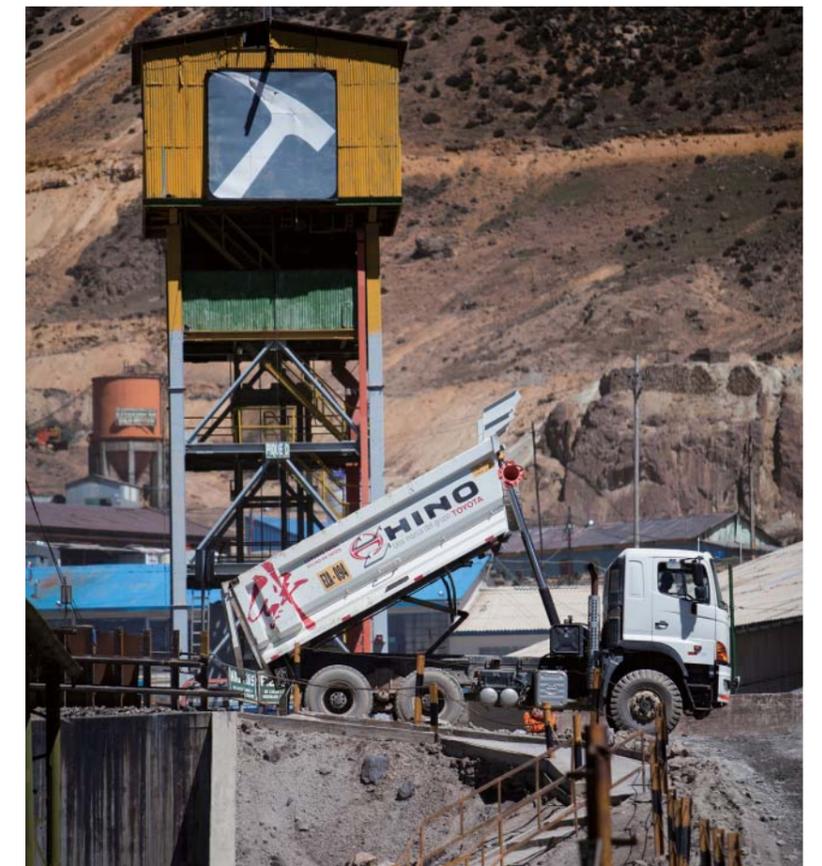
這個秘魯的Huarón銀礦，坐落在一個絕對海拔在4500米以上的環境條件下。2013年4月，日野關心新聞團隊有機會採訪在銀礦積極工作的人們，並且看到儘管在高地上，日野700系列礦用卡車正有力地在稀薄的空氣中工作。



羊駝地區是南美地區海拔4500米以上高原地區的比較極端的環境。

日野開發礦用卡車以期擴大到資源國家新的市場，並在2010年10月推出新的日野700系列 ZS和日野700系列 ZY卡車。這些卡車的特點之一是他們的燃油效率。日野向來以不斷生產節能高效的卡車為驕傲，即使這些採礦車是用來運輸重物，如土壤和礦石。他們還很耐用，而且日野的研究表明，他們需要很少的零部件替代。另一個技術特點在這些日野卡車的輪邊減速機構。這是一個兩階段減速機構，除了差動減速，減速機構建到後製動鼓。這允許差動比平常縮小一半大小，這意味著卡車可以提供牽引的同時保持高的離地高度，這反過來又意味著他們能夠爬上爬下泥濘和粗糙路面的陡峭的山坡。日野感到自豪的是已經開發出了這些採礦車。他們已經在現實世界中非常炎熱和潮濕的條件下接受過測試，並且在2012年9月在印度尼西亞首次推出。

我們的產品是否在世界各種不同的地方滿足客戶的特殊需求？他們是否耐用？他們能否提供良好的性能？基於我們的“最佳汽車”的理念，我們在日野總是在開發過程中的最後階段進行廣泛的產品評價，而且不用說，這些卡車也是在秘魯推出之前經過了徹底的評估。該日野700系列 ZS卡車的日野關心新聞團隊已經看到基於現實世界的在採礦地位於海拔4000-5000m高原那裡空氣稀薄並且卡車面對陡峭的山坡上所發揮的額外高性能，及其不斷地完成性能升級。為了給我們的客戶的提供特殊性能經驗證明日野卡車的能力，日野目前出租演示卡車到各種以礦石運輸作為重要任務的現場。作為我們日野關心的秘魯特集，我們有幸把顧客實際對日野700系列 ZS卡車的評論展示給你，以及2013年9月卡車正式推出所帶給經銷商們的興奮。



我們租出了日野700系列 ZS演示卡車到當地礦業現場讓他們體驗其優異的性能表現。

# 來自日野監督 客戶的評價

## AFCOM

Mr. Carlos Aliaga Falcon  
總經理

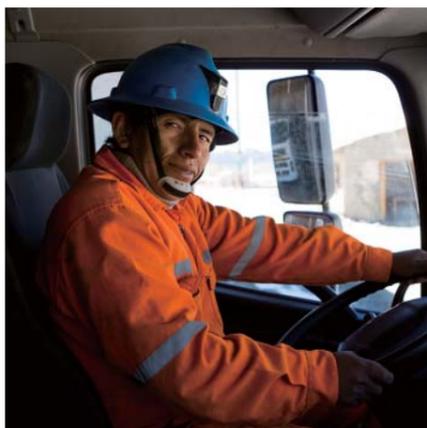


“在AFCOM，我們從事礦砂和其他材料的運輸工作。我們現在使用的採礦車有12輛，但是有其他款式的採礦車比現在我們自己使用的採礦車更適合的話，我們就會一直對這些採礦車進行調查。可是，我們從採礦場的其他公司反饋的消息來看，對其他品牌的採礦車進行調查測試後很少有令人滿意的結果，因此我們這12年來一直使用同樣品牌的採礦車，不去嘗試使用其他的採礦車。而且我們走進日野的那一天，他們從本質上說：“我們生產優秀的採礦車，通過你們的幫助和反饋，我們能做得更好”。日野對採礦場的反饋意見會優先處理。當我們聽了這些話後，我們認為我們能一起合作生產更好的採礦車，不僅為了我們自己的公司，也是為採礦業的其他部門。我們也認為作為豐田集團公司的日野品牌將值得信賴。日野也把我們作為一個非常有價值的客戶。在我們對他們的產品進行檢查的時候，他們很珍惜和採礦場的人們緊密交流的機會，採納他們的反饋意見。他們這種通過合作生產更好的產品的工作態度讓我印象深刻。真正對日野採礦車進行檢測後，我們深切體會到它們的優越性能，尤其是採礦車的省油性能確實比我們正在用的車要好。這是一個在利潤上直接體現出來的優點。對採礦車的速度進行調控的方式也是日野更勝一籌的一個方面。

由於高度的限制，不幸的是我們不能在礦場地下通道中測試採礦車的性能，但是在地上我們已經見證了他們的優越性，我們為它們的表現感到高興。我們現在正在談判簽訂一個有關露天銅礦的協議，因為那裡的採礦活動都是在地上進行，所以採礦車的高度不是問題。如果我們簽訂了這個協議，我們無疑會購買日野採礦車。說到這，我們希望他們基於最近測試的反饋結果談談有關採礦車的高度問題。”

Mr. Edwin Pomad  
AFCOM的司機

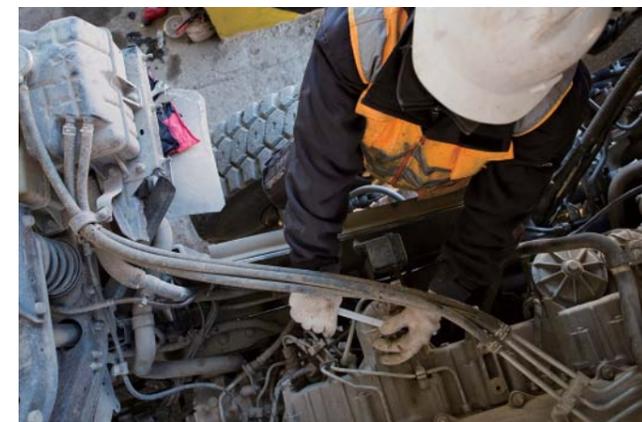
“我們對日野的日野700系列ZS 6x4採礦車的性能測試了4天。它動力十足，換檔平穩，適合駕駛。”



在氧氣濃度很低的高原地區，卡車從專為高原地區使用所設計的裝備得到額外的動力。



秘魯Huarón銀礦。該礦位於海拔超過4,500米的高度。



一個MASA工作人員在檢查演示卡車。



AFCOM的工作人員們。

# 滿懷激情投入到日野採礦項目



日野700系列 ZS卡車在海拔5,100米的高原顯示出其非常強勁。

## 豐田DEL秘魯S.A.

Hiroaki Fujiwara  
執行總裁及首席執行官



“秘魯作為正在保持平穩經濟增長的一個拉丁美洲國家，在以後的5年多時間中，計劃承接50多個採礦方面的項目。基於這方面的原因，我們相信在秘魯對日野採礦車的需求會增加。當我們通過全體支持計劃和客戶建立聯繫時，我們希望能擴大宣傳日野品牌的優越性。在服務方面，基於“正確修復”的概念，通過全國範圍的15日野3S經銷商網絡，我們將提供一個多元化的服務。我們正在建立一套稱之為“日野心”的服務車間操作標準，通過一個認證牌匾使經銷商遵守規程，讓顧客在接受到各種服務後能切身體會到安心。我們正在實施一個綠色駕駛項目，這個項目旨在告訴客戶如何適當地處理和操作採礦車來提升燃油經濟性。憑藉日野全體支持計劃的優點，我們正在為客戶的生意而努力奮鬥。”

### 豐田Del秘魯的日野團隊成員

從右邊，

José Pallardel Muñiz / 日野品牌助理經理

日野本部，商業部門

Juan Carlos Condori Antezana / 日野首席-採礦

日野本部，商業部門

Igor Obregón Icochea / 日野品牌監理

日野本部，商業部門

Fernando Fujii Obana / 日野品牌監理

日野本部，商業部門



豐田DEL秘魯S.A.的日野採礦項目團隊Juan總裁先生說“日野採礦車的優勢是什麼？它們的性能比其他競爭對手的好多少？這些是我們從客戶那邊經常聽到的疑問。用於在殘酷環境下及高緯度地區操作的日野採礦車能在這些條件下展現優良性能，主要是在其他技術革新中，集以下特色於一身，包括：後軸輪轂減速、在低轉速高平坦的扭矩、有助於跨越長斜坡的一種廢氣旁通閥渦輪增壓器。而且，日野採礦車擁有比其他競爭對手更好的節油性能，這一點體現在即使在高緯度地區使用時，能大大降低尾氣排放。大部分客戶了解了這些優點後對日野採礦車產生了興趣。”其他團隊成員是以下各位。José、Igor和 Fernando三個成員正在為9月份推出日野700系列ZS做準備。“日野700系列ZS在各方面都是一款非常引人注目的產品。它技術先進，節油性能優良，具有強有力的構造。而且，在客戶心目

當中，“日野是日本品牌”已經深入人心。可是，我們客戶切身感受到這才是為他們生產的好車，他們一定能看到這款真實的採礦車及其優點。因此我們打算借一輛採礦樣車給一位潛在客戶使用，他（她）試完車後對車的性能感到很滿意。”

“採礦業的客戶擁有寬廣的知識和技能。對這些想更換一種新品牌採礦車的客戶來說，他們必須能確認這款產品的一般性能，並斷定選擇這款產品是正確的。”所有四個團隊成員集體強調：正是因為這個原因，所以制定一個演示項目是至關重要的。繼推出700系列ZS後，日野於明年8月份又計劃推出日野700系列ZY型號的採礦車，並持續跟進，公司將用這款模型車延續演示項目。“我們的支持活動

## MASA [三井汽車]

Yoshinori Hattori  
客戶服務和總經理



“在秘魯日野品牌受人尊重和信賴。我確信日野採礦車也會受到市場的尊重。它們最大的優勢有兩點：第一，他們比其他競爭對手更省油。第二，即使在海拔超過4000m的採礦地區也能提供強大的動力。在三井汽車，我們有總共80名技師和監理人，他們被永久派駐在16個採礦場，同時還有6個負責去這些採礦場進行例行安全檢查的員工，因此也可以說，我們組成了一個堅實的服務支持團隊。我們去年委派了兩名員工參加在日本日野總部舉辦的研討課，今年又派了兩名。這些是高度熟練的技師，他們在技能比賽中一直名列前茅。這些技師然後對其他團隊成員進行培訓，但是所有相關成員也已經完成了有關日野700系列ZS的必要的培訓。為了這款採礦車在2013年9月份正式亮相做準備，在日野接受了培訓的員工將前往採礦場，對那裡的技師進行培訓。”

的準備工作將在今年8月份完成，這將大大提高我們的服務支持和備件支援活動。因為採礦車是生產性資產，所以最重要的是讓其停機時間儘可能為0。為了達到這個目的，我們要提供足夠數量的必要備件顯得尤為重要。我們計劃在豐田DEL秘魯S.A.創建那樣一個體系。

我們知道在該領域中所需的各種備件，因此在倉庫裡我們要有該高速旋轉備件的大量存貨，同時設想在一個活動中我們在主採礦場附近需建立一個倉庫用於這些備件的儲存。我們將永遠在那派駐服務人員加強服務體系，保證採礦車運轉不至於停機。”日野為推出這款能在極端環境和高緯度下操作的採礦車期待已久，心情急切。負責銷售拓展和全體支持工作的日野採礦項目團隊的熱情可見一斑。



瑪莎公司在16個礦山共有約80名機械師和督導常駐。



前面的日野700系列ZY卡車，剛剛做為一輛自卸卡車安置好。

# 服務支持中心將在拉丁美洲巴拿馬建成



Ricardo Perez S.A.的執行副總裁Fernando Miranda先生在開幕式上向來賓致意。



以提高拉丁美洲的機械技能為目的成立的“Centro de Entrenamiento”。

日野汽車公司拉丁美洲分部2013年4月11日在巴拿馬開業。這是繼2009年日野汽車公司在中東阿拉伯聯合酋長國建立的分部以來日野直轄的第二個海外服務中心。日野在拉丁美洲市場的銷量越來越多，並且日野正在努力繼亞洲和大洋洲市場之後開發該地區。拉丁美洲分部掛牌目的是加強日野的堅固的售後服務和為客戶滿意度考慮使越來越多的日野汽車佔領拉丁美洲市場。該分部的功能有兩方面：一是為分佈在16個國家的分銷商提供幫助，另一個是對複雜故障的處理提供技術支援。作為該地區分銷商的支援，拉丁美洲分部將在

拉丁美洲市場提供現地支援以及實際產品服務活動，包括市場調研，各種活動支援如節油駕駛研討會等。新的分部有新的專業設施用來舉辦技術增強研討會，從前都是在巴拿馬的經銷商那裡進行的。新的分部現在擁有更多的專業人員和增強支援行動。這將是一個核心的分部，將提高日野在整個拉丁美洲市場的服務水平。在我們最近訪問這個分部時，日野關心新聞團隊採訪了在拉丁美洲的幾個有代表的經銷商。下面是他們中的一些評價。



佐藤悠一先生被任命為“Centro de Entrenamiento”的總經理。



巴拿馬教育部長Lucy Molinar女士也出席了儀式。



該中心將為17個拉美分銷商機構提供支持。(照片右) 有用來進行實際訓練的設備和實習場所。



## 來自拉丁美洲和加勒比海地區的日野網絡成員的聲音



Rafael Lacayo先生 | 尼加拉瓜  
公司: Casa Pellas, S.A. / 職位: 汽車部門經理 (部門主管)

“我很感激日野，因為日野提供給了我們對日野的期望。我們已經與日野深入溝通，我們能夠為我們的客戶提供完整的支持，並推薦合適的產品來滿足他們的需求。隨著拉丁美洲分部的啟動，我們所期望的客戶服務質量將進一步提高。此外，Pellas員工所期待獲得的知識和專業技能，將不再完全依賴我們自己。我們必須表明我們會經銷得更好。當我們進入未來，我的希望是這將幫助我們更加縮小日野品牌和分銷商之間的距離。”



Manuel Siekavizza先生 | 危地馬拉  
公司: Grupo CODACA - 日野汽車危地馬拉, S.A. / 職位: 行政總裁 (Presidente Ejecutivo)

“我非常期待這個拉丁美洲分部。日野生產優秀的產品，而且幾乎每天都在增強，這意味著我們也必須每天加強學習他們的產品知識。拉丁美洲分部允許所有的分銷商和在拉丁美洲的一部分經銷商接受定期的技術培訓。自1972年以來，我們已經派出一共58名機械師到日本接受特別的技術培訓。儘管如此，現在這個新的分部已經啟動，我們計劃從我們的技術部門派遣學員，經驗技師和管理層，以及我們工廠的管理層去接受定期的技術培訓。我們希望他們在危地馬拉和洪都拉斯傳播他們的新知識，我們有責任來不斷提高我們所有員工的技術能力。”



José Pallardel Muñoz先生 | 秘魯  
公司: 豐田DEL秘魯S.A. / 職位: 日野品牌助理經理, 日野本部商業部門 (馬卡日野商務部門主管)

“我認為拉丁美洲分部從加強各方面的客戶技術支持上具有遠大的前程。拉丁美洲分部將預計擔負一個至關重要的作用，在產品營銷，確保及時供應產品和部件，以及提高我們的售後服務人員的技能方面。豐田經銷秘魯的員工目前在此接收技術培訓，我希望他們會把他們獲得的美妙經歷帶回到秘魯。作為拉丁美洲分部將展示一個新的銷售支持計劃，我相信我們會積極派遣更多的員工參加這個計劃。”



Marcelo Toyotoshi 先生 | 巴拉圭  
公司: Toyotoshi S.A. / 職位: 執行總裁、首席執行官

“我很高興地聽到，日野已經建成了拉丁美洲分部。良好的車輛需要良好的服務，這就是為什麼技術援助在拉丁美洲分部是非常重要的。我們的員工成員-他們將在辦公室實現技術援助-將繼續給其他員工提供支持，這意味著我們將能夠提供最好的服務給我們的顧客。我期望我們的服務中心會發生引人注目的變化。我相信這個拉丁美洲分部將成為日野在巴拉圭的一個偉大支持。”

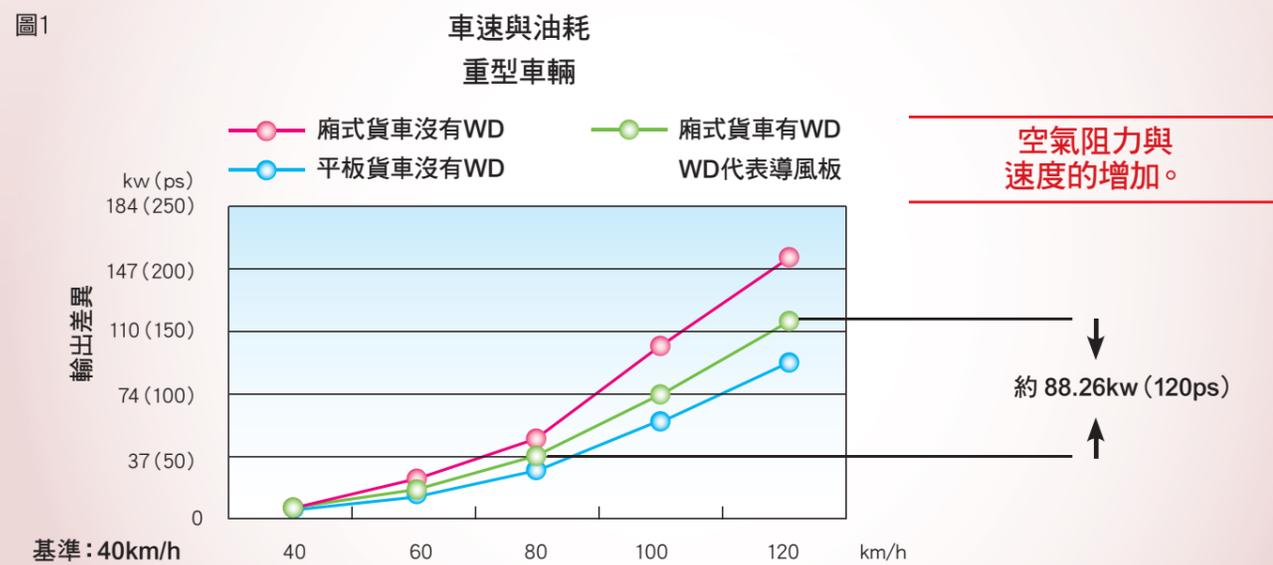


省油的駕駛大大有助於減少年運營成本。

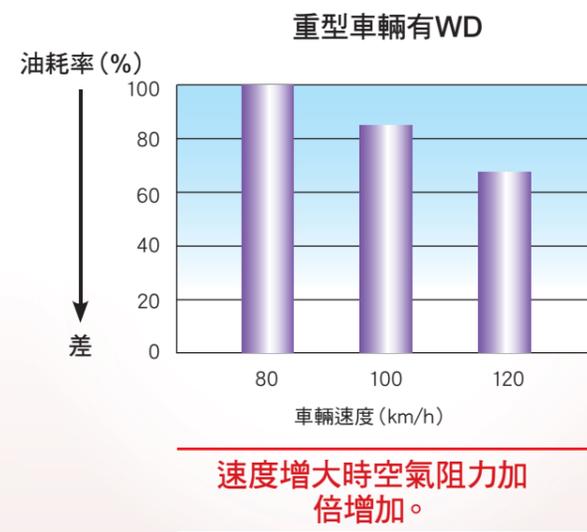
# 省油的駕駛

## 我們鼓勵節油駕駛 第 2 課：駕駛技巧

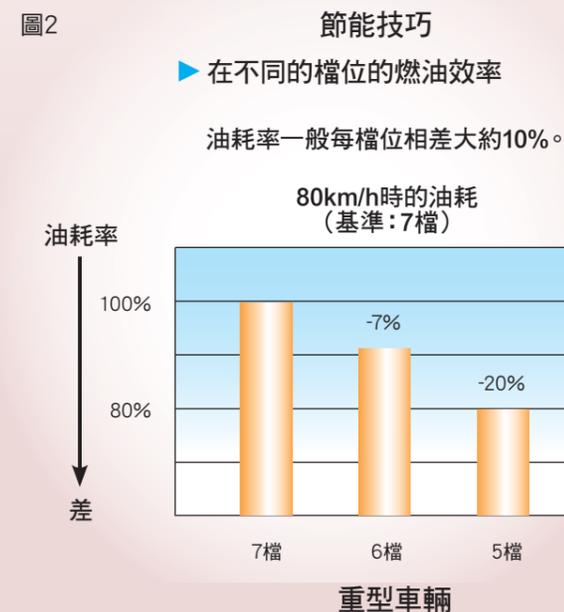
我們在此揭示我們先前有關日野車的系列問題，與儘可能多的顧客進行溝通，提供日野推薦的有關節能駕駛實踐技術。在此問題上，我們想給你一些節能實踐建議，希望你可以應用到你的恆定速度駕駛上。這些實踐都是簡單的應用提示，在我們之前討論的起步和加速問題上不需要特殊的技能。你可以開始應用這些技術，並從今天開始節油。在討論具體的技術前請先看圖1



“速度和油耗。”你的車越快需要的馬力越多，自然會需要更多的燃油。這是因為空氣阻力增加比車輛行走更大。雖然我們大多數人可能有一個總體概念，客觀的說，很少有人會意識到，當車輛速度加倍時空氣阻力提高四倍。簡單解釋，這個比例阻力相對於整體行駛阻力（滾動阻力的總和、加速阻力、空氣阻力和其他形式阻力）在更高的速度（80km/h或更快）時增加更大。因此，很明顯，一個最簡單的方法來提高燃油效率就是要減少空氣阻力，或者換句話說，降低速度。所以第一個減少油耗的提示是“保持你的中等水平速度駕駛。”雖然這可能聽起來太簡單了，這是一個關鍵。請記住，對於重型車輛，你一般可以通過降低你的車速20km/h獲得燃油效率10%的提高。



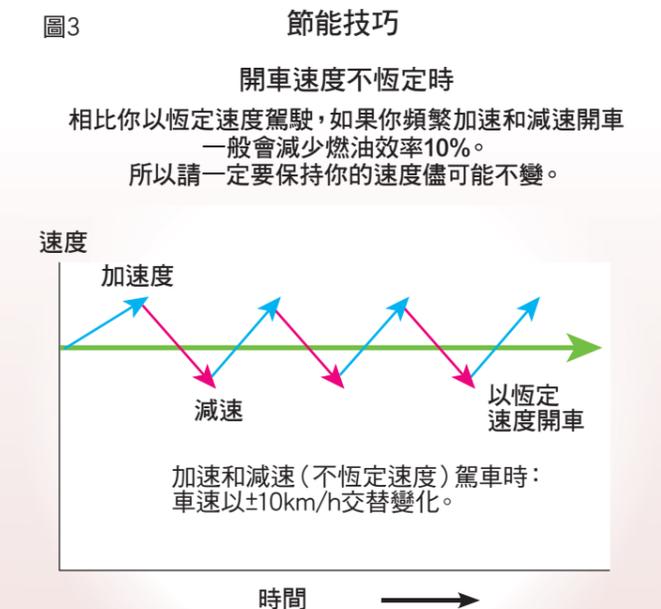
接下來，看看圖2“不同檔位的燃油效率。”根據油耗測試日野車，結果油耗率一般每檔位相差大約10%。



我們的第三個節油駕駛時提示是“讓你的速度儘可能保持不變。”讓我們看看圖3。

開車速度不恆定時，換句話說不斷不必要地加速和減速，可能是減少你燃油效率的一個原因。根據日野進行的研究，這種以±10km/h速度變化駕駛的類型可能相比車輛在恆定速度行駛時會減少不必要的燃油效率大約10%。這意味著，你可以只需以恆定速度開車即可減少你的油耗。

我們今天介紹給你的所有三個提示無需任何特殊的技巧。所有你需要做的就是稍微注意你如何開車。只需儘可能觀察思考所有這些提示可以節省多少燃油。我們相信，你將能夠結合我們在此問題上給你的提示，加上我們最後提出的起步和加速，減速等問題。省油的駕駛不僅僅可以提高經濟效率，還很環保，增強安全駕駛信心，所以請接受這些建議並在你的日常駕駛中應用。



省油的駕駛還會有助於安全駕駛。