

HINO Cares

Issue 023

Global Brand for All Customers

來自世界各地的 客戶支持活動。

- 2014年日野技能競賽在拉丁美洲 -
來自哥倫比亞的報告
- 日野汽車公司在迪拜建成中東地區倉庫

在本期中還有：
來自新加坡、埃及、以色列和也門的
車主的聲音



新加坡金順利私人有限公司的Lim Chai Kiu先生 文章在第2頁。



“我相信日野卡車是非常優越的。”



Mr. Joseph Lim Gim Yaw
董事總經理

“我們是在1991年左右買進了我們的第一輛日野卡車。那時日野作為豐田品牌家族的一部分，我們推斷日野產品一定與豐田同樣好。我們在此之前就曾駕駛各種各樣的日本卡車，但是我相信日野卡車是優越的。我認為日野卡車如果從現有價格下調一些將會更受歡迎。我們購入的卡車帶有附帶保證，所以我們在1,000公里，5,000公里和10,000公里時由日野經銷商做定期維護。我們也希望我們的修理工更多地了解日野卡車。日野卡車耐用，但我們儘可能做好我們自己應該做的工作以延長它們的壽命。”

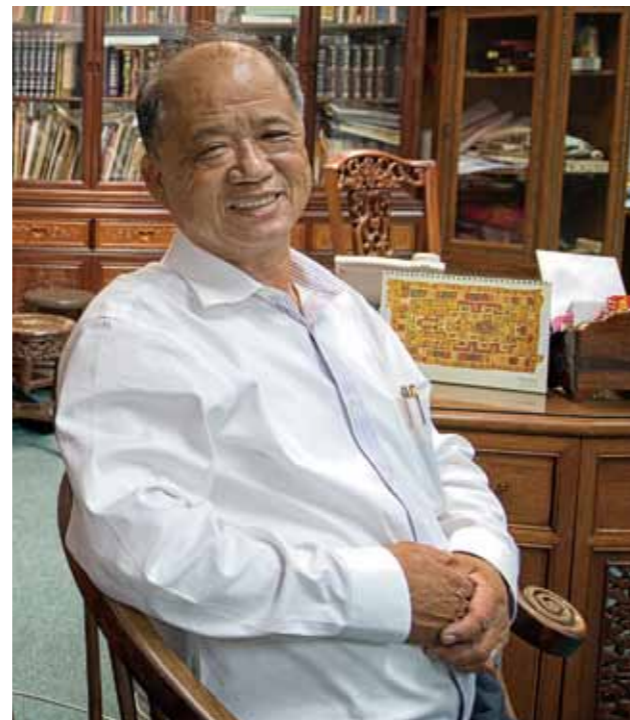
公司的日野卡車忙碌地工作在F1比賽設置現場。



新加坡 金順利私人有限公司

Mr. Lim Chai Kiui
主席

“按照我們的座右銘‘一站式運輸和移動服務’，我們提供廣泛的運輸相關服務來滿足所有客戶的需求。1967年我們公司成立時只有一輛1.5噸的卡車。我們雇了司機，但我有時也不得不開車為了保住小小的羽翼未豐的公司。我還要關心公司的所有其他事務包括客戶服務和會計。雖然我不是修理工，多年來我只要聽到它的聲音就可以知道卡車的狀況如何。至今我仍然可以做到這一點。在我們公司成立46年之後的今天，我們現在擁有了260輛卡車。我們在新加坡有三個中心並僱傭了超過220名員工。我們的客戶包括許多外國和國內的建築企業。我們提供地面運輸和空運貨物，以及在不同的倉庫和工廠之間的短途運輸。我們的業務範圍並不侷限於貨物運輸，還包括滿足一系列後勤需求服務，包括出口運輸、進口運輸、拆卸、安裝、包裝、和倉儲。”



公司不僅運輸貨物，同時還滿足一系列物流需求，包括出口運輸、進口運輸、拆卸、安裝、包裝、和倉儲。



舊日野車型仍在使用中。

金順利私人有限公司的座右銘是“一站式運輸和移動服務。”

4年中我們的 日野卡車無需 任何單獨的修理

埃及
埃及國際食品工業公司
(AMERICANA)

Mr. Amr Kandil
總經理

“我們公司在埃及運輸必勝客、肯德基、TGI星期五和荷迪等餐館所需要的所有供應物品。我們目前使用七輛日野卡車，其中四輛是冷藏卡車，三輛用於運輸乾貨食品。我們使用日野卡車已經有四年時間了，但我們對日野品牌知道得更早，因為它在埃及是一個著名和值得信賴的品牌。當時我們需要添置新卡車，日野經銷商恰好在做銷售推廣。售價很有吸引力，所以我們決定購入兩輛日野卡車。使用至今，我們對這些卡車非常滿意並認為這些卡車質量優異。認識到了這些卡車的質量可靠性，我們又訂購了幾輛。我們同時使用其他品牌的卡車，但它們都較頻繁地需要維修，那些同年購買的日野卡車卻至今不需要任何單獨的維修。日野卡車



非常耐用。日野在開羅和亞歷山大設有服務中心，對我們來說非常方便——其中一個離我們僅需 15 分鐘車程。我們定期利用卡車服務，使車輛保持良好狀態，我們非常信任服務中心的工作人員。他們都非常專業，我們的操作人員也對服務中心工作人員的經驗非常滿意。技術團隊對他們的工作非常擅長，並且效率很高。這一點非常重要，因為這可以使我們最低限度地減少停駕所浪費的時間。由於服務中心的存在保證了我們的卡車或發動機沒有出現任何問題。在過去的四年裡，我們的日野卡車表現出卓越的燃油效率，我們使用它們在遍及埃及的各地運輸貨物。”



本公司在埃及使用7輛日野卡車運輸必勝客、肯德基、TGI星期五和荷迪等餐館所需要的供應補充。

AMERICANA配送中心覆蓋所有的埃及。



配送中心的冷凍/冷藏倉庫容量達18,000噸，乾貨食品倉庫面積7,000平方米。



日野的服務中心離AMERICANA只有15分鐘的車程。



AMERICANA員工非常信任日野服務中心的工作人員。



日野卡車 完全適合 我們的需要。

以色列
Match Retail 公司

Mr. Zafir Ronen
業務主任

“Match Retail 是以色列唯一一家負責 H&M (Hennes & Mauritz AB) 時尚品牌產品配送的公司。當我們在 2010 年開辦第一個物流中心時，我們要尋找一種小型並且可靠的城市用卡車來運輸產品。日野在以色列 2010 年剛剛推出了他們的第一個卡車品牌，我們購買了日野 300 系列卡車作為我們的第一輛卡車。當時只有三個 H&M 銷售店。兩年後的 2012 年，店鋪數量增加到 11 個，因為我們知道第一手日野卡車的優越性能，我們將我們的車隊擴大到了 7 輛日野卡車。這些卡車完全符合我們的需要，它們不容



易出故障，性能非常可靠。它們非常省油，這使得我們可以降低成本，提高我們的盈利能力。此外，我們的日野經銷商聯盟汽車，擁有優秀的工作人員，在商用汽車市場被公認是一個可靠的牌子。他們的服務非常優秀，工作迅速。我們從他們那裡得到了對於我們卡車的任何問題的支持與幫助。他們還提供 24 小時道路服務，使我們可以每天任何時候都能安心地駕駛卡車。我們對聯盟汽車滿意的服務是我們決定增加更多日野卡車到我們車隊的另一個重要原因。”



Match Retail 是以色列唯一一家負責 H&M 產品配送的公司。

Mr. Aleksander Vilkin
配送司機

“我從 2010 年開始一直駕駛日野卡車，從 2012 年駕駛新系列型號。新系列型號卡車有更大的駕駛室，它的座位更加舒適。卡車的移動性能很好，所以使我們甚至在狹窄的城市道路都能很容易地駕駛。我記得有一天，當我開著新系列型號的日野卡車時，我看到一個騎著摩托車的人揮手讓我停車。我以為他是一名警察，我停下車。原來他不是警察，但他十年前就在日本駕駛日野卡車。他想告訴我，他很高興看到日野終於在以色列推出了卡車，非常興奮，對我講述他的故事。這對我來說是一個非常感人的相遇。”



Match Retail 的配送中心。

“日野卡車 真是極好的產品。”

也門
也門石油公司

Mr. Abdullah al Masibi
銷售經理

“我們負責石油產品在各區域的營銷和分銷，在行政機關的監督指導下還對也門的石油和礦產資源承擔責任。我們擁有 13 個中心和 9 個煉油廠，還在幾個地點管理國有煉油廠，包括薩那廠。我們兩年前購買了 10 輛日野 500 系列卡車，隨後又為我們在首都的運作補充了八輛。日野卡車簡單的說是偉大的產品。我們喜歡它們的電氣系統不是太複雜。它們提供了駕駛員所需要的存儲空間，而且它們的駕駛室非常舒適。我們在購買日野卡車時還



與豐田經銷商保持了非常好的關係。從服務的交流溝通到售後服務都很好。對我們來說最重要的事情是我們與經銷商們的關係。我們到目前為止無論是我們的卡車還是他們的服務都沒有發生任何問題。我們的司機也非常高興，我們從未聽到過他們對日野卡車有任何抱怨。我期待著與日野保持併發展良好的關係。不用說，我們計劃增加更多的日野卡車加入到我們車隊。”



這些日野500系列卡車改裝成適合於運輸石油。

Mr. Salah Hotam
配送駕駛員

“我們團隊負責薩那的城市地區，我們每年駕駛約 80,000 公里。日野在也門近 40 年中一直保持著其著名的品牌。我們從 70 年代開始就接觸日野卡車，我認為它們的卡車在各方面都非常優秀。駕駛非常舒適，甚至座位的紡織布料都是完美的。”



卡車運輸的產品覆蓋首很大範圍區域。



公司的駕駛員每年駕駛約80,000公里。



薩那市中心

日野舉辦拉丁美洲 第二屆服務技能競賽

2014年2月1日，第二屆拉丁美洲服務技能競賽在哥倫比亞 Praco Didacol's Calle 80 分部舉行。技能競賽是服務在一線的日野技術人員通過實際操作的相互競爭來衡量他們日常磨練的專業技能和知識水平的一項活動。該項活動在全世界各個國家和地區舉辦，我們的讀者可能還記得我們在以前的報告“日野關心話題”中所介紹的技能競賽的內容。



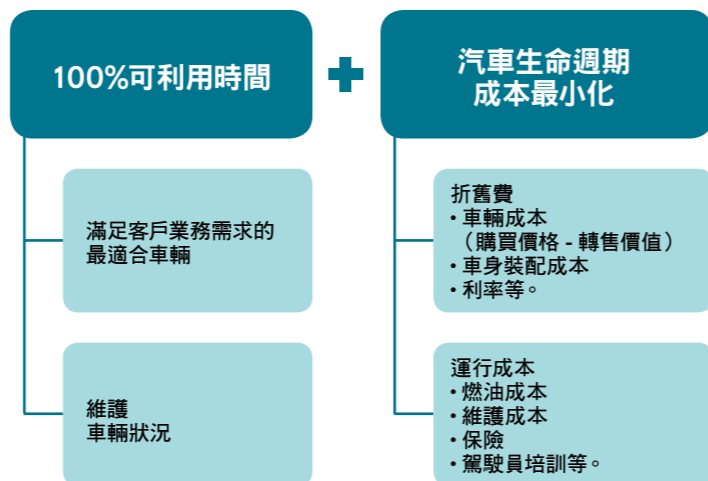
厄瓜多爾(Maquinarías y Vehículos S.A.)贏得了最高獎項。

日野通過技能競賽 將為客戶提供兩大價值

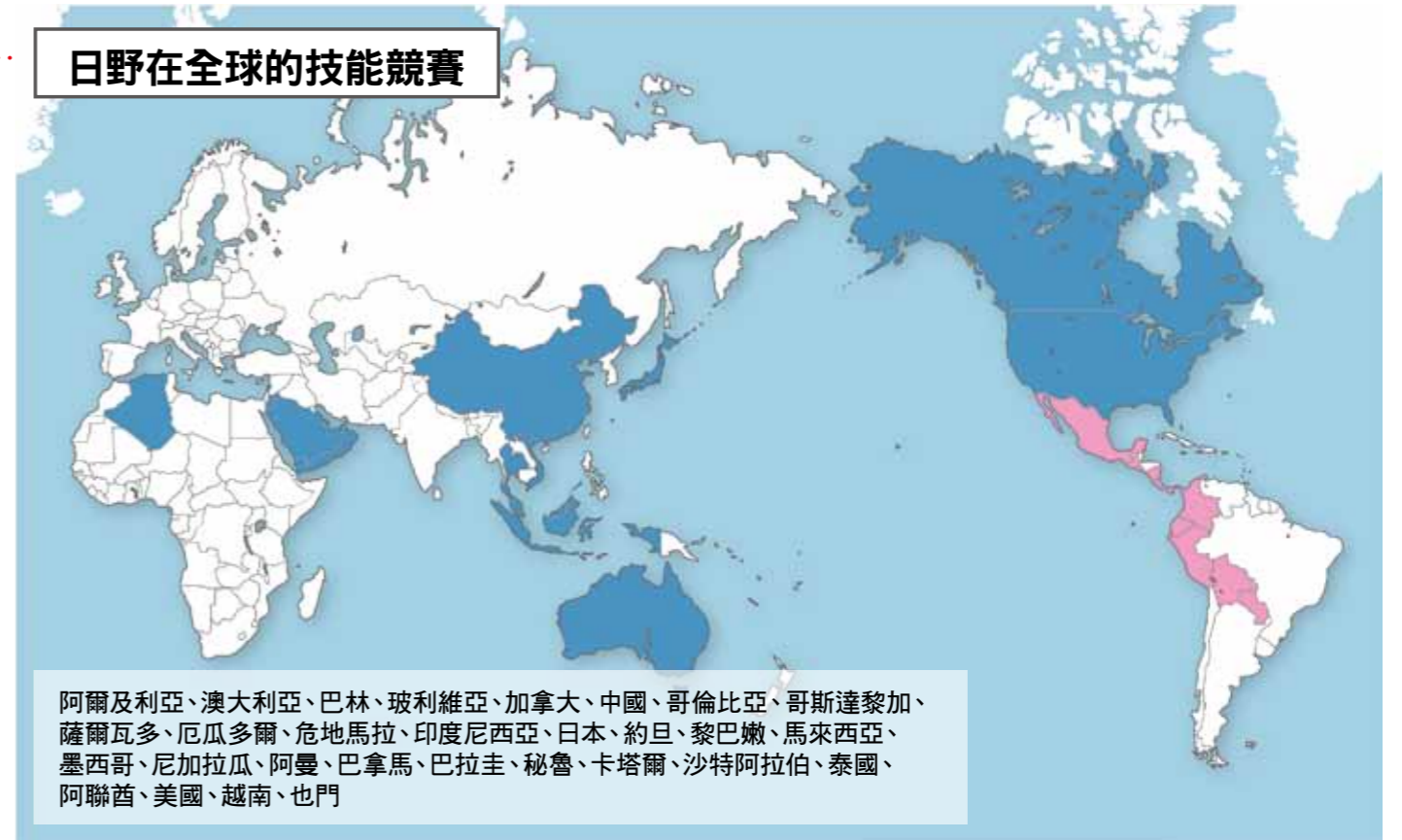
日野的目標一直是要打造一個通過提供我們的產品和服務滿足客戶的需求，為客戶的業務發展做貢獻的品牌。這正是日野努力開發更有吸引力的產品，達到自己的質量標準的主要原因之一。就像我們努力提高客戶滿意度的口號“日野總體支持服務。”一樣，技能競賽作為這一努力的組成部分，旨在提高日野技術人員的技術能力和工作熱情，完全具備為客戶提供優質服務的能力。

大賽開幕式上，日野拉丁美洲事務所佐藤悠一總經理這樣描述大賽並總結類似這些活動的意義：

“日野在世界舉辦技能競賽，如在日本、亞洲、北美、大洋洲、



日野在全球的技能競賽



中東、非洲和拉丁美洲。我們舉辦比賽的國家數量每年不斷增加，今年也計劃在很多國家舉辦。

這些技能競賽在日野總體支持服務中扮演著什麼樣的角色？活動的目的地是提高全世界日野技術人員的技術能力。我相信增強我們的技術和能力是無限的。我們的技術人員必須不斷經受磨練，他們必須在世界各地所有的日野服務地點保持高的技術水準。

為達到這一目標，我們的技術人員都必須努力提高自己的技能。今天參加技能競賽的技術人員代表了各自所在國家經銷商的更多的技術人員。我們希望你們能夠帶頭確保這些高級技巧紮根

於你們的工作場所。

我們毫不懷疑你會竭盡全力通過這次大賽提升你的技術能力。作為在現場一線工作的技術人員，持續不斷地努力訓練將會提高你的技能和知識水平，進而形式日野總體支持服務實施的基礎。這些最終會給我們的客戶業務帶來保障，增強日野和客戶之間的信賴關係。

你們今天在這裡，因為你們每天與你們的客戶互動，你們是我們總體支持服務實施的關鍵力量。讓我們享受得到客戶信賴的極大快樂，讓我們都成為推動日野總體支持服務實施的推動力量！”



技術人員在全神貫注地觀看大賽簡報。



參加大賽的22名技術人員來自10個國家的11個經銷商。



墨西哥



巴拉圭



巴拿馬



危地馬拉獲得了第三位。



秘魯排在第二位。



哥倫比亞



薩爾瓦多



哥斯達黎加



厄瓜多爾(Teojama商業S.A.)



玻利維亞

參賽者要完成四個實際操作，都在竭盡全力爭取最好成績。



技能競賽的當天哥倫比亞的天氣非常美好。

本次技能競賽是第二次在拉丁美洲舉辦，參加本次技能競賽的有來自 10 個國家的 11 對技術人員：墨西哥、危地馬拉、薩爾瓦多、哥斯達黎加、巴拿馬、哥倫比亞、厄瓜多爾 Mavesa、厄瓜多爾 Teojama、秘魯、玻利維亞和巴拉圭。22 名技術人員都是獲得在各國舉行的初賽的優勝者。

活動出席人員還包括各個經銷商的服務經理和店舖經理，以及日本駐哥倫比亞大使館三等秘書松本先生，還有許多日野的客戶。共有 117 人參加了此次活動，大賽氣氛非常活躍。

大賽內容包括一個筆試和四個實際操作。筆試旨在衡量技術人員的基本維修知識，包括 50 道從模塊培訓計劃問題集選出的問題。實際操作由車輛檢驗、車輛故障診斷、單一機組維修和零部件測量構成。

參賽技術人員完成這些內容，他們都決心充分利用他們多年來積累的技能做到最好。當他們比賽時，日野的客戶和各自經銷商的員工熱心地鼓勵他們，整個活動營造出了非常激動人心的氣氛。

基於所有項目的總分，獲勝的團隊是來自厄瓜多爾 Maquinarias y Vehiculos S.A. 的 Messrs. Wilson Montero and Wilmer Sanchez。來自秘魯 Toyota Vasquez del Peru S.A. 的 Messrs. Isaac Ramos and Jack Vasquez 團隊排在第二，來自危地馬拉 Hino de Guatemala S.A. Messrs. Jose Rodriguez and Erick Ramirez 的組合獲得第三。其他技術人員儘管沒有進入前三名，但他們仍然代表各自的國家，以自己高超的技術給觀眾帶來了意外的驚奇。

正如佐藤先生以上所述，這次技能競賽無疑成為推動參與經銷商服務熱情的一個重要機會，特別對努力工作在總體支持服務第一線的服務人員是一次極大的激勵。

通過這次大賽，技術相關的命題和挑戰變得越來越明顯，它將被納入未來培訓內容來提高所有技術人員的技術能力。

技術人員的培訓工作是一個循序漸進的工作，但這些腳踏實地的積累最終會給日野品牌增添巨大的價值，進而得到客戶更大的信賴。



根據全部比賽的綜合得分，厄瓜多爾隊獲得了優勝



所有參賽技術人員的合影，他們的成就感明顯地表現在他們的笑臉上。

中東日野汽車零部件倉庫 舉行揭幕儀式



很多客人出席了中東地區零部件倉庫的揭幕儀式。

2013年11月18日，在阿拉伯聯合酋長國迪拜的迪拜世界中心舉行了中東日野汽車零部件倉庫的揭幕儀式。倉庫總佔地面積為10,000平方米，從2013年8月開始投入使用，建造目的是面向整個中東地區市場提供備件，為當地經銷商提供支援服務。



這個倉庫擁有大量的零部件庫存以滿足客戶多樣化的需求。

倉庫面積5,400平方米，是中東地區的物流中心，日常持續提供超過10,000種零部件，旨在在整個中東地區及時向經銷商提供高質量的零配件。日野汽車有限公司明確了中東地區為不斷增長的市場，在日野的經營戰略中這個新的零部件倉庫為增強其在該地區的銷售和服務業務扮演著至關重要的角色。

出席揭幕儀式的有Mohsen Ahmad 迪拜世界中心副總裁，Adil Al Zarooni 阿里山港口自由貿易區管理局副總裁，松永大介日本迪拜總領事，以及很多其他客人。

在揭幕儀式上，日野董事會主席和總裁市橋保彥在講話中重點對各政府機構和私人公司對此次

日野公司建立新零部件倉庫所給予的支持表示了深深的謝意，並有機會說明日野對中東市場的展望。“日野的業務核心是與我們的客戶和社會團體建立起立足於我們客戶的業務的信賴關係”，他解釋說，“這意味著我們要努力提供高質量的產品，提供安全的，環保的，堅實可靠的解決方案，幫助我們的客戶發展他們的業務，提供廣泛的售後服務以使我們的客戶長年使用我們的產品。日野汽車公司中東地區零部件倉庫將建造成為一個物流中心，更加接近並關注我們客戶的前沿業務，我們的努力目標是超越零部件倉庫的功能，使該中心發展成為日野汽車在中東地區的售後服務樞紐。此外，基於我們‘客戶業務第一’的宗旨，我們正努力建設一個使我們能夠舒適生活的世界和未來——這是我們企業的遠景目標，通過我們與近東及中東地區各社會團體的緊密聯繫，建成人員流動和貨物運輸的基地。”

通過新零部件倉庫的建成，日野現在可以更加縮短交貨期，在該地區提供更加穩定的零部件供貨來滿足客戶的各種需求。日野的



剪綵儀式

下一個目標是增添零部件供應業務的市場營銷功能，使售後服務更加符合客戶的需求。

這一系列的努力我們稱之為“總體支援”，日野繼續努力推動在全球範圍內在我們客戶的產品生命週期內提供最大限度的支援服務。在中東，日野正在積極努力提供服務，幫助我們的客戶提高其盈利能力，以新建的中東日野汽車零部件倉庫及2009年3月建成並投入運行的服務培訓中心作為這些努力的支柱。期待日野能夠做出卓越成績，我們的目標是不斷提供專門針對每個銷售地區的優化產品，並提供總體支援，滿足全球客戶的需求。



日野董事會主席和總裁市橋保彥與阿里山港口自由貿易區管理局官員代表親切交談。



倉庫也搬運大型零部件，可以縮短大修的零部件轉場時間。

在高海拔地區 駕駛卡車： 記住要點

佐藤悠一
企劃推進主管，
海外零部件&服務部門



在各種不同的環境，從城市道路到高原寒冷地區，從沙漠到叢林，在世界各地的許多國家日野卡車持續不斷地為客戶提供著卓越的性能。基於區域車輛優化方針，日野為不同地區的客戶提供適合當地操作環境和應用要求的卡車。日野致力於生產在任何情況下都具有一流耐用性和可靠性的卡車，但如果用戶不正確駕駛或忽視日常維護和日常檢查，這些卡車將無法提供最好的性能。

那麼我們應該記住哪些關於日常駕駛和維護的內容？例如，在高海拔地區駕車應該意識到哪些操作內容？我們對佐藤悠一先生提出了類似這些問題，他多年來一直負責日野在拉丁美洲的客戶。

“當我以前工作在厄瓜多爾的時候，用戶通常都在海拔超過 3,000 米的高原地區駕駛他們的卡車。在這些地區氧氣濃度和發動機冷卻液的沸點都有所下降，當海拔上升到 3,500 米時冷卻液沸點下降到大約 91°C。這是因為隨著高度的增加氣壓會下降，在這種情況下，如果你的散熱器蓋出現問題，散熱器內的壓力將達到平衡大氣水平，從而可能導致過熱。我們經常提醒我們的客戶在出發去高海拔地區之前務必檢查他們的散熱器蓋是否沒有任何損壞。

氧氣濃度也會在高海拔地區有所降低，這將導致排放出更多的黑煙，減少發動機的輸出功率。通常認為發動機輸出功率在海拔 4,000 米會下降 30-40%。我們出口到拉丁美洲的卡車都配備了高度補償裝置，用來減少多餘的燃料供給以減少黑煙排放，同時降低排氣溫度以防止渦輪增壓器損壞。然而，許多司機為提高發動機輸出功率不使用高度補償裝置，我們儘可能努力告誡客戶停止這種做法。

此外，高原地區有許多丘陵和山脈，所以司機自然而然地會經常使用排氣制動。如果在斜坡上與在平坦的道路上一樣使用排氣制動，黑煙將會回流到發動機裡從而污染發動機潤滑油。因此我們已經通知我們的用戶第一次使用發動機制動時要到發動機見不到更多的黑煙，然後幾秒鐘後再使用排氣制動。在機油受污染的情況下工作會縮短發動機的使用壽命，所以我們建議最關鍵的是一定要每 5,000 公里左右更換一次機油。

毫無疑問在高原地區卡車的工作環境更加嚴酷。但根據我的經驗，我相信如果用戶堅持每天檢查，定期維護並且以正確的意識駕駛使用車輛，日野的卡車將會持續無故障工作並保持良好的性能。”



日野卡車在海拔3,000米的礫石採石場裝載。



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/