

Осень 2009 года

# HINO

## Заботится о Вас

Выпуск 010

HINO бросает вызов новым трудностям

### Hino — народный бренд

Мы верим, что возможности наших технологий и высокое качество обслуживания, которого мы стремимся достичь, являются суммой способностей и устремлений сотрудников HINO. HINO — это люди, которые в ней работают.



# Видение HINO

**Ожидаю великолепные показатели, как результат неизменного стремления HINO всегда отвечать на запросы своих клиентов по всему миру.**

Тосики Иноуэ, Старший управляющий директор, Член совета директоров



Г-н Тосики Иноуэ с масштабными моделями, использовавшимися при разработке серии HINO 700.



Сотрудники всегда уделяют внимание деталям

«Какую самую важную идею вы желали бы донести до клиентов, дилеров и сотрудников HINO по всему миру, на страницах «HINO Заботится о Вас»? Такой вопрос мы задали г-ну Тосики Иноуэ, старшему управляющему директору Hino Motors, Ltd. Отвечая, г-н Иноуэ подчеркивает: «В ситуации, когда в результате рецессии многие автомобилестроительные компании вынуждены сокращать объемы производства, мы в HINO берем на себя обязательства по активному расширению компании. Уровень мотивации специалистов из наших отделов по разработкам крайне высок, и каждый сотрудник нашей компании прилагает все силы для удовлетворения запросов наших клиентов. Я с уверенностью прогнозирую превосходные результаты деятельности HINO». Слова г-на Иноуэ полностью подтверждают данные по международным продажам HINO. В 2007 г. HINO поставила свою продукцию в 57 стран мира. В 2008 г. число рынков сбыта превысило 70. Вне всякого сомнения, эта цифра будет продолжать расти. «Эти данные свидетельствуют о том, что клиенты HINO ждут от нас очень многого. Во всем мире большое число заказчиков, при этом каждый из них имеет собственные потребности, которые нам еще предстоит удовлетворить. Как мы будем учитывать и выполнять эти пожелания? Мы находимся лишь в самом начале продвижения HINO на мировом рынке», — говорит г-н Иноуэ.

Г-н Иноуэ, посвятивший всю свою жизнь разработкам, также отвечает за управление Центром технических исследований HINO, в котором происходит создание новейших технологий HINO. «Не имеет значения, насколько революционной является технология, если

она слишком дорогая или не нужна клиентам. Поистине инновационными технологиями можно назвать те, которые стали общедоступными. В HINO ведутся поиски именно таких технологических новшеств, — объясняет г-н Иноуэ. — К примеру, HINO стала первой компанией, которой в феврале 2006 года удалось наладить серийное производство системы предаварийной безопасности, устанавливаемой на коммерческом транспорте в виде тормозной системы, уменьшающей повреждения при столкновении с автомобилем, движущимся сзади. Кроме того, в ноябре 2003 года мы первыми в мире начали выпускать комбинированную технологию EGR, применяемую на крупнотоннажных грузовых автомобилях для снижения выбросов оксидов азота. Эти технологические достижения HINO, направленные на решение вопросов дорожной и экологической безопасности, были реализованы с учетом интересов наших клиентов. В результате эти технологии получают самые высокие оценки среди наших клиентов». Безусловно, философия научно-производственной деятельности HINO, нашедшая прямое выражение в этих разработках, формировалась в течение многих лет. Все технологии компании, начиная с новых, в производстве которых HINO опередила своих конкурентов на мировом рынке, до наиболее передовых, которые впоследствии стали международными стандартами, появились потому, что служили воплощению главного постулата философии HINO, остающегося неизменным на протяжении всей истории компании: «Улучшение условий жизни во всем мире через повышение мобильности людей и товаров в соответствии с потребностями — с учетом безопасности для здоровья, экономической выгоды и экологических требований — согласно принципам устойчивого развития».



Г-н Иноуэ представляет концепцию новой модели



В отношении «новых трудностей», преодолевая которые HINO вновь устанавливает фундамент для решения задач наших клиентов по всему миру, г-н Иноуэ поясняет: «Прежде всего, мы работаем в направлении улучшения наших экологических показателей. Перед лицом таких глобальных проблем, как выбросы парниковых газов или повышение цен на нефтепродукты, мы создаем транспортные средства, лидирующие в мире по низкому уровню выбросов и расходу топлива. В частности, речь идет о разработках, в результате которых нам удалось добиться значительного снижения расхода топлива в пересчете на т/кг, а также еще больше улучшить рабочие характеристики наших гибридных решений, вызывающих интерес у покупателей во всем мире. В области гибридных технологий мы стремимся к созданию автомобилей, которые характеризовались бы максимально высокой топливной экономией в сравнении с традиционной дизельной техникой». Являясь первой компанией на мировом рынке, начавшей в 1991 г. серийное производство гибридного транспорта, HINO уже поставила по всему миру около 6500 гибридных автобусов, а также средне- и малотоннажных грузовиков. Компания не останавливается на достигнутом и продолжает вести разработки следующего поколения гибридных решений, которые в перспективе будут представлены на международном рынке. Продолжая свой рассказ, г-н Иноуэ говорит: «Мы также

должны помнить о безопасности. Дорожное происшествие с участием коммерческого автомобиля не только серьезно повлияет на доходность компании, эксплуатирующей данное средство, но и может негативно отразиться на ее имидже. В связи с этим наша задача состоит в том, чтобы постоянно повышать надежность нашей продукции, совершенствуя системы безопасности автомобиля и предлагая эффективные способы предотвращения ДТП». Помимо деятельности по непрерывному улучшению рабочих характеристик своих автомобилей HINO ведет разработку продуктов, преодолевающих границы традиционного. В связи с растущим спросом в сфере добычи полезных ископаемых HINO в настоящий момент создает полноценные крупнотоннажные грузовики, отличающиеся исключительной долговечностью.

Новинки, предлагаемые в ответ на «новые трудности», образуют лишь вершину айсберга. По словам г-на Иноуэ, поскольку краеугольным камнем деятельности HINO является производство продуктов в соответствии с потребностями клиентов, компания сможет по-прежнему успешно отвечать на запросы своих заказчиков во всем мире.

**HINO видит верный путь.**

# Сервисное обслуживание HINO

**Фактором, определяющим развитие высококачественного обслуживания HINO, является не что иное, как наша философия «КЛИЕНТ — на первом месте».**

Такэси Кумэда (Takeshi Kumeda), директор Центра подготовки Hino на Ближнем Востоке, ближневосточный офис компании



Центр подготовки Hino на Ближнем Востоке (г. Шарджа, ОАЭ)

Высококачественный сервис, дополняющий портфель продукции превосходного качества, должен быть неотъемлемым элементом бренда, чтобы клиенты сохраняли к нему свою приверженность. Каким образом мы можем улучшить обслуживание, чтобы повысить уровень удовлетворенности наших клиентов? Как мы можем реализовать наши устремления в развитии этой сферы? Окончательное слово в оценке качества нашего сервиса остается за нашими заказчиками.

Все виды деятельности компании по поддержке и обслуживанию получили общее название высококачественного сервиса HINO (HQS) в соответствии с философией компании — обеспечивать уверенность и спокойствие клиентов, приобретающих ее продукты, и поддерживать удовлетворенность этими решениями до окончания

их срока службы. HQS является собирательным названием всех видов сервисного обслуживания HINO, разработанных на основе философии «клиент — на первом месте». Цель HQS заключается в предоставлении клиентам высококачественных услуг в сфере управления, сети сервисного обслуживания, технологий обслуживания, обработки операций по гарантийному обслуживанию и улучшению качества услуг по поставке запасных частей. Однако HINO, не останавливаясь на достигнутом, постоянно стремится повышать качество предлагаемого обслуживания. Работая над этой темой, сотрудники журнала «HINO Заботится о Вас» отправились в ОАЭ, чтобы из первых рук получить информацию об учебном центре в этой стране, который, по нашему мнению, представляет собой ключевой элемент в стратегии повышения качества обслуживания.



Г-н Такэси Кумэда, директор Центра подготовки



Механики-стажеры оттачивают свои навыки в учебном центре



На самом видном месте — плакат с описанием системы 5S, образующей основу мировоззрения HINO

«Центр подготовки Hino на Ближнем Востоке (далее «Центр») выполняет две функции. Во-первых, он оказывает поддержку дистрибьюторам в восьми ближневосточных странах, включая страны сотрудничества Персидского залива. Во-вторых, он решает учебные задачи по подготовке механиков с тем, чтобы они были в состоянии оперативно устранять самые серьезные неполадки, — рассказывает г-н Такэси Кумэда, директор Центра. — Центр оснащен всеми необходимыми учебными системами для получения навыков технического обслуживания продукции HINO. Наша деятельность направлена на то, чтобы любой сотрудник, проходящий здесь подготовку, стал высококвалифицированным механиком». Система обучения в Центре построена с использованием модульной технологии представления информации, разработанной специалистами HINO. В соответствии с данной системой сертификации каждый обучающийся может получить квалификацию Junior (младший техник), Senior (старший техник), Professional (специалист по технике) или Spirit Master (мастер по технике) в зависимости от уровня приобретенных навыков. В этой системе механики более высокого уровня по очереди становятся инструкторами и обучают других механиков. Эта система обучения уже много лет действует в учебном центре Chainon 21 в Японии, выпускниками которого стало множество высококвалифицированных механиков.

Г-н Кумэда, который подчеркивает важность формирования у обучающихся не только технических навыков, но «мировоззрения HINO», объясняет: «По сути дела, понять и принять философию «клиент — на первом месте» можно только побывав на месте клиента. Иными словами, важно, чтобы сотрудники сервисных служб так выполняли свою работу, как будто автомобили, которые они обслуживают, являются их собственными. Грузовая техника входит в список коммерческих активов компании. Поэтому когда она выходит из строя, она перестает приносить прибыль. Я уверен, что увеличение времени безотказной работы прямо связано с доходами наших клиентов, а отношения доверия, которые мы выстраиваем в этом направлении, лежат в основе бренда HINO». Среди прочего, что произвело на нас впечатление в учебном центре, можно привести плакат с надписью «Система 5S», которая представляет собой разработанную в Японии методику конструирования, организации и стандартизации рабочей среды — Seiri («Сортировка»), Seiton («Рациональное расположение»), Seisou («Систематическая уборка»), Seiketsu («Стандартизация») и Shitsuke («Поддержание достигнутого и совершенствование»). «Система 5S также является частью программы формирования мировоззрения HINO. Если механик не в состоянии сразу найти нужный инструмент и вынужден тратить время на его поиск, это приводит к простоям и другим отрицательным последствиям. По этой причине организация и порядок играют важную роль. Чем дольше грузовик, приехавший в нашу мастерскую для ремонта, остается там, тем больше требуется времени на то, чтобы он снова стал пригодным к эксплуатации. Проблема поиска путей максимального сокращения времени на выполнение задач может показаться банальной, но я твердо убежден, что система 5S — это первый шаг в реализации нашей корпоративной философии «клиент — на первом месте».

В конце нашей поездки мы смогли побеседовать с несколькими стажерами. «Я считаю, что HINO выполняет техническое обслуживание быстрее других компаний. В будущем я хотел бы научить своих коллег тому, что я узнал здесь» (г-н Джо Томас, Оман). «HINO производит грузовые автомобили с высокими эксплуатационными характеристиками. В настоящее время я младший техник, но моя цель, для достижения которой я прилагаю все силы, — стать мастером по технике» (г-н Синто Томас, ОАЭ). Было радостно видеть, что стажеры с интересом отвечают на наши вопросы. Пока в HINO работают такие сотрудники, воплощающие своими делами мировоззрение HINO, качество обслуживания, предоставляемого компанией, будет оставаться неизменно высоким.

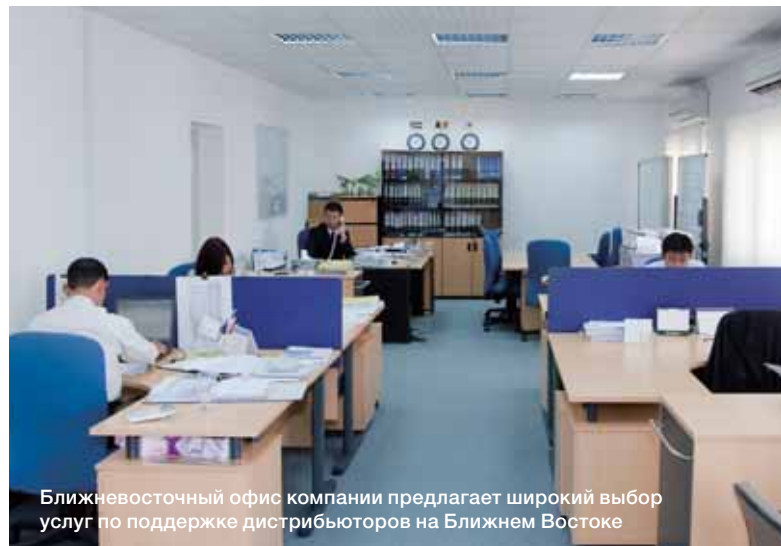
**HINO — постоянное совершенствование уровня обслуживания.**



Г-н Джо Томас из Омана



Г-н Синто Томас из ОАЭ



Ближневосточный офис компании предлагает широкий выбор услуг по поддержке дистрибьюторов на Ближнем Востоке

# Оригинальные запчасти HINO

## Центр распределения запасных частей осуществляет поставки запчастей для рынка Латинской Америки в сокращенные сроки.

**Макото Одзаки, вице-президент подразделения по продаже запчастей Центра распространения запчастей Hino Motors Manufacturing U.S.A., Inc.**

Одной из приоритетных задач направления постпродажных услуг HINO является сокращение сроков поставок при выполнении заказа на оригинальные запчасти HINO. Для уменьшения времени простоя автомобиля в случае его поломки необходимо постоянно повышать эффективность предлагаемых нами систем поддержки, чтобы иметь возможность поставлять оригинальные запчасти HINO в максимально сжатые сроки. В октябре 2008 г. в ответ на увеличение числа автомобилей HINO в Латинской Америке мы открыли в США в штате Калифорния склад новых запасных частей — Центр распределения запчастей (далее «Центр»). Это подразделение поддерживает постоянный резерв деталей в размере 12 000 шт., что по объему приблизительно соответствует количеству запасных

частей, поставляемых отсюда за один квартал. Такой масштаб деятельности превращает этот Центр в третий по величине склад HINO после Центра запасных частей в г. Оме в Японии, обслуживающего рынки Японии, Азии, Океании и Северной Америки, и Hino Motors Europe, который поставляет запчасти в Европу, Ближний восток и Африку. «Мы выбрали это место, поскольку оно расположено вблизи от международных транспортных узлов, воздушных и морских портов. С одной стороны, мы получили удобный доступ на рынки Латинской Америки. С другой, это местоположение ближе всего к Японии с точки зрения логистики. В части выполняемых функций Центр занимается поставками запасных частей для наших клиентов в Латинской Америке и Карибском регионе. Помимо этого,



Центр распространения запчастей (Калифорния, США) отвечает за поставки этих компонентов для всего региона Латинской Америки

подразделение предоставляет разного рода поддержку, включая маркетинговую поддержку продаж запасных частей для дистрибьюторов», — рассказывает г-н Макото Одзаки, вице-президент Hino Motors Manufacturing USA. Мы спросили г-на Одзаки, насколько фактически удалось Центру сократить сроки поставок. «Если говорить о поставках морскими путями, то здесь сложно назвать точную цифру, поскольку в этом случае срок зависит от географического расположения конкретного рынка. Однако я полагаю, что мы, возможно, смогли уменьшить время примерно до 25-30 дней с момента размещения заказа на запчасти нашими дистрибьюторами до их прибытия в конечный пункт назначения. Что касается запчастей, отгружаемых для перевозки авиатранспортом, то такой груз достигает места назначения в среднем через 4 дня, что при-

близительно на 7 дней меньше в сравнении со сроком выполнения аналогичных заказов в прошлом». По словам вице-президента, сокращенные сроки — это не только возможность максимально быстро поставить клиентам нужные запчасти. В итоге дистрибьюторы также получают другие преимущества. «Раньше, когда мы отправляли запчасти на каждый рынок Латинской Америки напрямую из Японии, у дистрибьюторов скапливался большой объем запасных частей, которые требовались не очень часто, но запас которых необходимо было иметь на случай необходимости срочной поставки. Открытие этого Центра позволило оптимизировать номенклатуру запасных частей и частично сократить транспортные расходы наших дистрибьюторов». Хотя открытие Центра распределения запчастей является одной из ключевых причин, позволивших сократить сроки



Акцент на сокращении сроков выполнения заказов



Эти запчасти предстоит отправить дистрибьюторам в Латинскую Америку.



Г-н Макото Одзаки, вице-президент



Склад постоянно поддерживает запас объемом 12 000 наименований запчастей

поставок в латиноамериканском регионе, это не единственный фактор. Уменьшение времени обработки заказа — с момента его получения до момента отгрузки — это второй определяющий фактор эффективности нашей работы. «Чем больше заказ, тем больше требуется часов, в некоторых случаях даже дней, чтобы собрать и упаковать все необходимые наименования. Мы поставили перед собой задачу сократить это время хотя бы на один день. С этой целью мы внедрили в свои производственные процессы множество мероприятий на основе концепции кайдзен (философия постоянного улучшения качества). Эти мероприятия призваны повысить эффективность нашей деятельности. В качестве примера можно привести мероприятия по оптимизации системы складирования запчастей, сокращению поточных линий и расстояний между рабочими станциями и стеллажами».

Помимо сокращения сроков поставки, г-н Одзаки также рассказал о «проценте удовлетворения клиентских заявок (скорости пополнения резерва)» как важном показателе объема поставок запасных частей. Данный показатель характеризует количество заказов, выданных из имеющихся на складе деталей, и время поставки запчастей. К примеру, получен заказ на 100 наименований. Если мы смогли сразу отгрузить все заказанные запчасти из наличия на складе, то процент удовлетворения клиентской заявки составит 100%. «В настоящее время работникам нашего склада удалось достичь 98% при обработке заказов на востребованные запчасти. Общее среднее значение по всем запасным частям составляет около 92%. Добиться 100-процентного удовлетворения заявок не так просто, поскольку некоторые запчасти требуются постоянно, тогда как другие заказываются лишь раз в год. Вместе с тем мы стремимся достичь максимально высокого показателя. Так как мы не можем держать неограниченную номенклатуру наименований, мы работаем над тем, чтобы добиться равновесия между различными аспектами нашей деятельности, включая продуктивность и затраты. Это позволит нам получить общий средний показатель 94–95%».

От HINO в Японии до HINO на международном уровне. Высокие эксплуатационные характеристики наших продуктов не единственная причина, почему компания HINO так хорошо принята в других странах. Другое объяснение заключается в том, что мы постоянно работаем над улучшением нашего послепродажного обслуживания, основная задача которого состоит в увеличении времени безотказной работы продуктов HINO, приобретенных нашими клиентами. В связи с этим HINO сосредотачивает свои силы на увеличении количества складов оригинальных деталей и повышении эффективности труда. Открытие этого Центра является лишь шагом к новым достижениям.

**Мы поставляем запчасти, которые укрепляют потенциал HINO.**



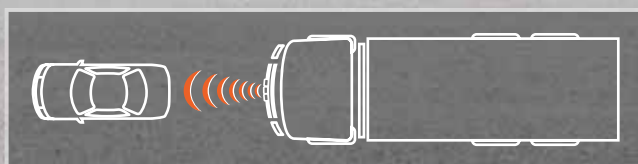
HINO работает над внедрением в процессы дистрибьюторов концепции кайдзен по улучшению качества работы

# Технологии HINO

Мы присматриваемся к малейшим потребностям наших клиентов и развиваем новые технологии. Есть множество путей эволюции коммерческих автомобилей

Хидэхико Эномото, руководитель отдела исследований транспортных средств, направление по исследованию безопасности транспорта Центра технических исследований

Мицуаки Накамура, директор отдела планирования и управления Центра технических исследований





Как далеко может зайти эволюционное развитие автотранспорта? В кино и мультфильмах, сюжет которых разворачивается в будущем, автомобили часто изображаются как воплощения наших мечтаний. Между тем развитие электромобиля, который совсем недавно был лишь концептом и захватывал воображение киноманов, сегодня достигло отметки, когда стало возможно его промышленное производство. Развитие автотранспорта — это эволюционное движение, оно вполне закономерно. Точно так же я верю, что коммерческие автомобили, например, грузовые транспортные средства, становятся более совершенными. Однако их эволюционный путь особенно тяжел, если брать во внимание условия эксплуатации грузовых и пассажирских автомобилей. Я считаю, что постепенное развитие такого транспорта и его приближение к идеалу говорит о том, что есть люди, всерьез размышляющие о будущем грузовиков и автобусов и стремящиеся реализовать свои замыслы.

Центр технических исследований HINO публикует описания будущих концептов продукции компании, а также ведет проектно-исследовательскую деятельность в области основных элементов технологий, лежащих в основе таких концептов. Изучение возможностей повышения производительности транспортных средств, проектирование двигателей с пониженным уровнем выбросов в атмосферу и высокой топливной экономичностью и разработка новых материалов — вот далеко не полный перечень исследовательских направлений этого подразделения. «Наша задача заключается в поиске технологических ориентиров, которые служат компасом на пути технологических разработок HINO. Для этого мы должны, прежде всего, полностью представлять запросы наших клиентов, как бы отыскивая зачатки их потребностей», — рассказывает г-н Нидэхико Эномото, руководитель отдела исследований транспортных средств Центра технических исследований. Отдел исследований транспортных средств входит в структуру Центра технических исследований и занимается вопросами топливной экономичности, безопасности, качества транспортировки и др. «Наш отдел всегда участвует в большем количестве исследовательских проектов одновременно, чем другие подразделения Центра технических исследований. Мы конкретизируем объекты исследований и передаем их в отделы по частным проблемам, к примеру, в отдел проектирования», — говорит г-н Эномото, подчеркивая, что путь, в конце которого эти «зачатки» технологий дают плоды, интегрируемые в серийные модели автомобилей, чреват многими препятствиями. Только те проекты, в совместной работе над которыми долго и самоотверженно трудились различные организации и специалисты и которые в конечном итоге принесли положительные результаты, становятся новыми технологиями HINO. Предлагаемая нами функция предаварийной безопасности является примером таких разработок. Эта система спроектирована таким образом, что она способна автоматически активировать тормозную систему для снижения скорости до столкновения, если компьютер определяет, что столкновение неизбежно. Эта технология была представлена в 2006 г. для крупнотоннажных серийных грузовиков. В этом виде автотранспорта она служит для замедления автомобиля перед столкновением в случае неизбежного ДТП (в настоящий момент это предложение для крупнотоннажного грузового транспорта доступно только на рынке Японии).

В Центре технических исследований работают еще две лаборатории. Во-первых, это отдел по исследованию двигателей, который занимается изучением технологий снижения выбросов, анализом процесса сгорания, проектированием двигателей с низким расходом топлива и др. В настоящее время специалисты отдела работают над созданием двигателей, которые будут соответствовать новым более строгим требованиям к экологической безопасности и расходу топлива. Другая лаборатория носит название «Отдел по исследованию материалов». Здесь ведется разработка технологий материалов для продуктов HINO. Специалисты отдела ведут исследования на молекулярном уровне, от изучения разнообразных материалов, в том числе органического происхождения и металлов, до разработки новых видов масел. Общий контроль деятельности исследовательских подразделений осуществляет Группа по планированию исследований. Г-н Мицуаки Накамура, директор отдела планирования и управления Центра технических исследований, говорит: «Мы регулярно проводим собрания с участием руководства исследовательского направления и персонала соответствующих отделов, а также сотрудников смежных подразделений HINO. На этих встречах мы определяем направления исследований, анализируем результаты нашей текущей деятельности и принимаем решения о завершении тех или иных проектов. Таким



Отдел по исследованию материалов проводит исследования на молекулярном уровне

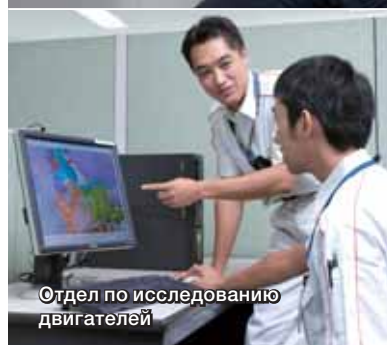
образом, это, в сущности, центр научно-исследовательской системы HINO. В ходе нашей работы мы разрабатываем планы на среднесрочную и долгосрочную перспективу, ведем обмен данными по исследованиям и внедряем результаты исследователей на уровне всех отделов, чтобы наладить между ними тесное взаимодействие. Очень часто на этих встречах удается сформулировать темы исследований на основе передовых подходов».

HINO разработала широкий спектр технологий, которые в перспективе должны стать мировыми стандартами. Можно сказать, что цель HINO развивать не только собственные продукты, но и открывать новые возможности для всех коммерческих автомобилей. Как далеко может зайти эволюционное развитие грузового и пассажирского транспорта в будущем? Г-н Накамура отвечает: «Я уверен, здесь существует множество путей эволюции». Движущей силой этой эволюции станут наши объединенные усилия, направленные на определение запросов клиентов, в некоторых случаях, скрытых потребностей, а также на совершенствование наших умений, дальнейшее развитие научно-исследовательской деятельности и разработку инновационных технологий.

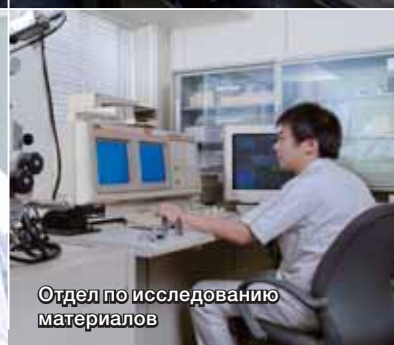
**Все технологии — для создания лучшего HINO для вас.**



Г-н Мицуаки Накамура, директор отдела планирования и управления Центра технических исследований



Отдел по исследованию двигателей



Отдел по исследованию материалов

# Мнение клиентов HINO

## HINO — есть причины выбрать.



### Австралия: компания Cope Sensitive Freight Майк Хэттон, директор по техническому обслуживанию парка автомобилей

Cope Sensitive Freight — одна из первых транспортных компаний на австралийском рынке, которая стала предлагать услуги по перевозке грузов, требующих особого обращения. Сегодня в парке компании 17 грузовиков HINO. Директор по техническому обслуживанию парка автомобилей г-н Майк Хэттон

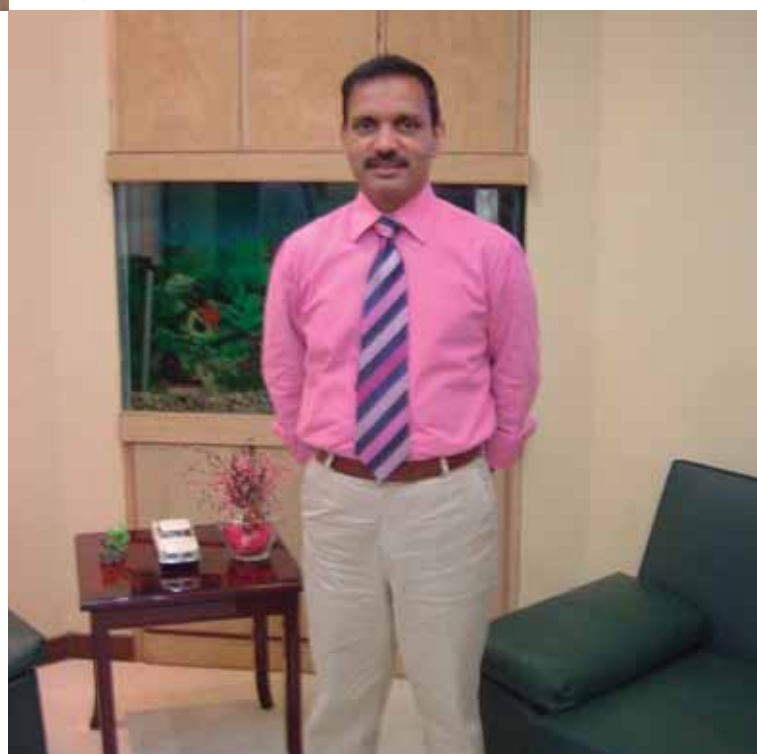


так оценивает эту технику: «Грузовой транспорт HINO отличается низкими расходами на эксплуатацию и техническое обслуживание. Благодаря своим рабочим характеристикам эти грузовики стали необходимой частью нашей деятельности. К 2010 г. мы планируем добавить к нашим активам еще 30 единиц грузовой техники HINO». Г-н Питер Колбран, один из водителей компании: «Комфорт во время вождения имеет первостепенное значение для водителей дальних рейсов. Грузовики HINO имеют широкий обзор и хорошую подвеску. В результате я не чувствую усталости, даже выполняя дальний рейс. Для меня большая честь управлять грузовиком HINO».

### Пакистан: компания Perfect Transport Network Co., Ltd.

#### Абдул Хамид Шейх, управляющий директор

История компании Perfect Transport Network насчитывает уже 25 лет. Это крупнейший перевозчик в Пакистане, на балансе которого находится 115 грузовиков серии HINO 500 и 60 — серии HINO 300. Г-н Абдул Хамид Шейх, управляющий директор компании: «HINO предлагает комплексную постпродажную поддержку, что вселяет в нас уверенность. Я уверен, что мы сможем купить оригинальные запчасти HINO в любой точке Пакистана, поскольку в стране действует обширная сеть офисов и дилеров HINO. По моему мнению, на них можно полностью положиться, так как они всегда учитывают наши требования и поставляют нам оптимальные решения. Я считаю, что надежность — это один из факторов, определяющих высокую конкурентоспособность HINO на пакистанском рынке».



Клиенты предъявляют к грузовой технике много различных требований, среди которых безопасность, долговечность при эксплуатации в определенных условиях, высокие эксплуатационные характеристики, комфортабельность кабины, позволяющая водителям меньше уставать во время магистральных перевозок, охрана окружающей среды, которая подразумевает снижение выбросов NOx, PM и CO<sub>2</sub>, а также топливную экономичность, и многое другое. Другой важный для клиентов аспект состоит в развитой системе послепродажного обслуживания, которая дает им возможность эксплуатировать свои грузовики без лишнего беспокойства. HINO предлагает не только грузовики. Одна из важнейших целей HINO — создать максимум «причин выбрать» именно ее продукцию или услуги, вне зависимости от того, где они предлагаются, и формировать отношения с клиентами, основанные на доверии. В этом разделе мы представим нашим читателям компании, в которых используются грузовики HINO. Мы хотели бы рассказать о том, как грузовики HINO служат клиентам в разных частях мира и узнать, чем обусловлен их выбор. \*Клиенты представлены в алфавитном порядке по названию страны.

Более подробная информация о владельцах HINO размещена на сайте:  
[http://www.hino-global.com/products/owners\\_voice/index.html](http://www.hino-global.com/products/owners_voice/index.html)



### **Таиланд: компания Serm Suk PCL Сомче Балсук, Президент и Генеральный директор**

Основные направления деятельности Serm Suk PCL включают производство и розлив напитков Pepsi, Mirinda, 7-up, и воды Crystal Water в Таиланде. Компания начала использовать грузовики HINO в 1973 г., и сейчас в ее производственных процессах задействовано 1400 грузовиков HINO. Сомче Балсук, президент и генеральный директор компании: «HINO предлагает не только высококачественные продукты, но и надежное обслуживание. Для нас HINO не просто производитель грузовых автомобилей: у нас крепкие партнерские отношения. Есть автомобилестроительные компании, которые, кажется, заботятся только о своей выгоде. Однако представители HINO всегда очень подробно обсуждают с нами различные модели автомобилей, подходящих для эксплуатации в тех или иных областях. HINO отлично понимает характер нашей деятельности. Мы всегда можем рассчитывать на HINO».



### **ОАЭ: Компания Arabian Flowers Франс Уинд, Управляющий директор**

Arabian Flowers специализируется на оптовых продажах цветов и растений на рынке ОАЭ. Мы поговорили с управляющим директором компании г-на Франса Уинда. «Первая причина, почему мы остановили свой выбор именно на грузовиках HINO, заключается в их надежности. Вторая причина, это маневренность этой техники в городских условиях. В Дубае очень жарко, поэтому долговечность стала третьим важным фактором. Кроме того, нам удалось снизить затраты на топливо и техническое обслуживание». В перспективе Arabian Flowers собирается экспортировать свою продукцию из хаба в Дубаи в соседние страны региона.

«Мы планируем расширить нашу деятельность и поставлять наши продукты в Оман, Катар и Саудовскую Аравию. Я с нетерпением ожидаю начала совместной работы с HINO, когда мы начнем продвижение на соседних рынках».



# Последние новости

## Национальный конкурс по владению навыками техобслуживания Нови, Мичиган (США): учебный центр проводит свой первый конкурс.



Механики дилеров HINO в США демонстрировали свои умения во время Национального конкурса по владению навыками техобслуживания



Hino Motor Sales U.S.A., Inc. (далее «Hino Trucks USA») провела свой первый Национальный конкурс по владению навыками техобслуживания в учебном центре в г. Нови в штате Мичиган. Это мероприятие впервые проводилось на базе этого учебного центра. Этот конкурс призван дать шанс техникам по обслуживанию, работающим в дилерских центрах HINO в США и имеющим квалификацию Master Elite Technician, продемонстрировать свои навыки и сразиться за звание лучшего. Квалификация Master Elite является высшей ступенью в системе оценки знаний и навыков специалистов по грузовой технике HINO. Для получения этого престижного статуса техник должен успешно пройти четырнадцать учебных курсов HINO и сдать экзамены на все шесть сертификатов Automotive Service Excellence (ASE) Medium/Heavy Duty Truck, выдаваемых в области качества автомобильного сервиса для средне- и крупнотоннажных грузовиков. Г-н Джордж Дэниелс, вице-президент направления обслуживания грузового транспорта Hino в США: «Надлежащая подготовка позволяет сформировать у техников HINO верный подход к своему делу: ремонтируй правильно с первого раза. С другой стороны, наш новый учебный центр общей площадью 16 950 кв. м, расположенный рядом с головным офисом компании, позволяет нам расширить пакет учебных курсов для техников HINO и предлагать им

возможность участия в новых программах технической подготовки». По словам Дэниелса, еще один учебный центр HINO действует в г. Онтарио, штат Калифорния, обеспечивая полную поддержку сети HINO в США, охватывающей 175 дилеров. Конкурс станет самым серьезным испытанием для техников, сумевших завершить комплексную подготовку по учебным программам HINO, в основе которых лежит концепция компании по обучению специалистов в сфере обслуживания. Разумеется, на этой же философии построен ежегодный Национальный конкурс по владению навыками техобслуживания. В настоящее время HINO проводит это состязание в 11 странах мира, в том числе в США. Основные задачи конкурса состоят в улучшении профессиональных навыков и повышении мотивации техников сервисного обслуживания, работающих напрямую с клиентам, а также в предоставлении высококачественных услуг.

По итогам напряженной двухчасовой борьбы был выбран победитель. Им стал г-н Грег Зубек из Chicago Mack Sales and Service. Г-н Зубек имеет квалификацию Journeyman Technician и работает в штате компании Chicago Mack Sales and Service. Г-н Зубек так прокомментировал конкурс: «Соревнования, подобные этому, всегда мотивируют техников, заставляя их пройти подготовку по программам ASE, а дилеры отправляют больше техников на стажировку в HINO».

**Во всем мире происходит много разных событий, которые помогают нам больше узнать о HINO.**

### Hino Motors, Ltd.

Адрес: 1-1 Hino-dai 3-chome, Hino-shi, Tokyo, 191-8660, Japan (Япония)  
Международный сайт: <http://www.hino-global.com>

