

# HINO

## Заботится о Вас

Выпуск 001

Лето 2007 года / Северная Америка

### Сделано руками — сделано с душой

Независимо от размера детали.  
Независимо от объема  
сервисных услуг.  
В этом наша философия, которая  
делает нас теми, кто мы есть — HINO.  
Компания HINO никогда не  
остановится на достигнутом, чтобы  
не разочаровать клиентов, которые  
нас выбирают.  
«Я рад, что мы  
выбрали HINO».





## «Я понимаю, что самым важным фактором являются доверительные отношения между дилерским центром и клиентом».

На обложке этого издания журнала «HINO Заботится о Вас» изображены заботливые руки человека, держащего в руках оригинальную деталь HINO так, как будто он держит на руках собственное дитя. Это руки управляющего районной службой сервиса Боба Хорна — живого свидетеля истории роста компании HINO в Америке. Боб вежлив и немногословен. Но за каждым его словом чувствуется опыт долгих лет работы вместе с компанией HINO и страсть, с которой он отдается своему делу. Боб пришел в компанию HINO в 1984 году, когда компания делала свои первые шаги на рынке США. «В следующем году HINO продали всего 200 грузовиков, а теперь мы продаем около 7000. Уровень нашего признания очень сильно вырос. Я горжусь тем, что я был одной из составляющих роста HINO на североамериканском рынке, и очень счастлив наблюдать за ним в качестве члена ее команды. Недалек тот день, когда мы будем продавать по 10 000 грузовиков ежегодно». Боб уверен в том, что преимущества грузовиков HINO заключается в их огромном потенциале. «Высокое качество, выносливость, экономическая эффективность и экономия топлива. Наши грузовики удобны и просты в эксплуатации. Все наши клиенты очень высоко нас ценят». Чтобы заслужить признание клиентов, недостаточно просто выпускать хорошую продукцию. Несомненно, для этого нужно обеспечить высокий уровень постпродажного и сервисного обслуживания. По мнению Боба, самой главной задачей HINO на пути к укреплению своих позиций на североамериканском рынке является расширение дилерской сети, так как дилеры могут одновременно выполнять две функции: продавать и обеспечивать сервисное обслуживание. По состоянию на июнь 2007 года в Северной Америке работало 150 дилеров HINO, и одной из целей компании является увеличение количества дилеров до 175 к марту 2008 года. Но даже этого будет недостаточно для покрытия сервисной сетью всех регионов. На протяжении нашего с Бобом общения его глаза горели, как у спортсмена, который стремится к установлению нового рекорда.

Во время интервью его телефон разрывался от звонков. Все они были, конечно же, связаны с работой. «В данный момент я возглавляю поддержку 16 дилерских центров в пяти штатах: Джорджии, Теннесси, Южной Каролине, Северной Каролине и Флориде». Дилерские центры отвечают за продажи, постпродажное и сервисное обслуживание грузовиков HINO. В обязанности Боба входят обучение персонала дилерского центра, заказ запчастей и ответы на запросы клиентов. Время от времени он занимается техническим обслуживанием автомобилей HINO в качестве одного из членов ремонтной бригады. Несмотря на то что работа по поддержанию функционирования сервисного центра может показаться не таким сложным делом, спектр обязанностей Боба довольно широк. «Разумеется, у меня есть постоянный контакт с клиентами, и я понимаю, что наиболее важным моментом является хорошее взаимодействие между клиентами и дилерским центром. Чем бы я ни занимался, я всегда думаю о том, как можно выполнить работу еще лучше». Боб надеется, что со временем HINO станет самой крупной компанией по продаже и обслуживанию грузовых автомобилей в США. «Я буду стараться делать все от меня зависящее, чтобы обеспечить наиболее комфортные условия сотрудничества с HINO как дилерам, так и нашим клиентам». И как только он закончил фразу своим привычно сдержанным тоном, его телефон вновь зазвонил. В качестве рингтона на телефоне Боба установлен звук сигнала грузовика, что еще раз доказывает его преданность делу компании HINO.

**HINO — компания, созданная руками людей.**

# Заботливые руки HINO

**Я сделаю все возможное для того, чтобы компания HINO стала самой крупной компанией по производству грузовых автомобилей в Америке.**

Боб Хорн, управляющий районной службой сервиса компании HINO, Северная Америка







## «Грузовые автомобили HINO — это автомобили высочайшего качества, которые не требуют частых визитов в сервисный центр для ремонта или обслуживания».

Давайте предположим, что мы предлагаем клиентам принципиально новый продукт. Мы знаем, что не сможем его продать до тех пор, пока клиент не увидит преимущества продукта, поэтому продавец должен подробно рассказать обо всех выгодах, которые получает клиент. Если после покупки продукта клиент не получает должного уровня поддержки, ремонта и сервисного обслуживания, необходимого для нормального функционирования товара, то он больше никогда не вернется к такому продавцу. В итоге выгодный для клиента набор сервисных услуг сам по себе является продуктом. Весь спектр услуг сервисного обслуживания, включая и постпродажное обслуживание, является неотъемлемой частью предлагаемой продукции. Именно поэтому компания HINO уделяет такое большое внимание позиционированию себя как бренда с упором на сервисное обслуживание. В продолжение сказанного мы хотим познакомить вас с человеком, работа которого заключается непосредственно в предоставлении клиентам продукции и сервисных услуг компании HINO. Ниже приведено интервью с Бобби Хэйесом, торговым дилером компании Nalley Motor Trucks, которая всегда находится в списке лидеров продаж.

«Американские дилерские центры обычно работают с несколькими производителями грузовых автомобилей. Наш подход заключается в том, чтобы выяснить, чего хочет клиент, а затем предложить ему наиболее подходящую модель. Грузовики HINO — это автомобили высочайшего качества, которые не требуют частых визитов в сервисный центр для проведения ремонта или обслуживания, они удобны для водителей, просты в использовании, экономно расходуют топливо. Очень выгодно оснастить ими автопарк компании, к тому же всегда есть возможность вызова аварийной помощи в случае поломки на дорогах. Поэто-

му, если клиент ищет вариант для долгосрочной эксплуатации в совокупности с экономным расходом топлива, мы с уверенностью рекомендуем грузовики HINO. Другая причина, по которой мы можем делать подобные рекомендации, заключается в том, что в Атланте, где базируется наша компания, существует три центра постпродажного обслуживания. Многие из наших клиентов очень довольны грузовиками HINO. Также HINO предлагает широкий выбор программ сервисного обслуживания, а самой популярной из них является возможность выбрать финансовый план с низкой процентной ставкой. Низкая процентная ставка делает покупку автомобиля в рассрочку очень выгодной для наших клиентов. Да, мы говорим о деньгах, но это очень важный аспект при покупке грузовиков.

«Я продаю грузовые автомобили на протяжении одиннадцати лет. Я горжусь тем, что я всегда был честен и откровенен с моими клиентами. Если мне кажется, что конкретно этот грузовик не подойдет клиенту, я ни за что не буду его рекомендовать. Я всегда придерживаюсь принципа, о котором только что сказал. Это кажется мне важным аспектом сервиса. Уровень постпродажного обслуживания, т. е. то, насколько быстро мы можем среагировать на проблему или жалобу нашего клиента, представляется мне более важной частью дилерской работы, чем непосредственно продажа. Согласование всех наших действий с этим основополагающим принципом — это самый важный фактор повышения лояльности клиентов к бренду HINO.

**HINO — постоянное совершенствование уровня обслуживания.**

# Сервисное обслуживание HINO

**В работе дилера постпродажное обслуживание гораздо важнее самих продаж.**

Боб Хэйс, компания Nalley Motor Trucks





## Как человек, который отвечает за покупку транспорта для автопарка компании, я не могу найти причину, из-за которой мы могли бы отказаться от сотрудничества с HINO.

Грузовыми обычно называют автомобили для перевозки товаров, но на самом деле ситуация немного сложнее. Грузовые автомобили должны отвечать большому списку требований, таких как выносливость в тяжелых условиях эксплуатации, легкость управления и комфортность для меньшей утомляемости водителя; низкий уровень выброса оксида азота, твердых частиц и углекислого газа для соответствия нормам экологических стандартов, а также требованиям к экономической эффективности для обеспечения низкого уровня потребления топлива. Разумеется, создание грузовых автомобилей требует учета условий страны или региона, в котором они будут эксплуатироваться. То же самое можно сказать и о системе сервисного обслуживания, которая дает возможность клиентам использовать грузовики на долгосрочной основе. HINO не просто производит автомобили. Наша задача состоит в том, чтобы создать как можно больше оснований для выбора HINO с точки зрения клиентов в любой точке мира, а затем выстроить с ними доверительные отношения. В этом разделе мы обычно рассказываем читателям о компаниях, которые выбрали грузовики HINO. Мы задаем представителям компаний вопросы о том, почему они решили выбрать HINO, чтобы предоставить нашим читателям возможность оценить работу компании на практике.

В связи с этим мы хотели бы представить вам Дэвида Морриса и Пэм С. Лав, которые заведуют транспортным отделом в компании Tire Centers LLC в штате Южная Каролина, США.

**Дэвид:** Мы занимаемся продажей шин, и вся наша деятельность осуществляется тремя отделами. Первый — отдел продажи шин для пассажирских и легких грузовых автомобилей, который отвечает за снабжение независимых дилеров шинами. Второй — отдел по работе с грузовыми автомобилями коммерческого образца, который отвечает за продажу шин и предоставление услуг, связанных с заменой или ремонтом шин для автотранспортных компаний и перевозчиков тяжелых грузов. И третий — производственный отдел, который отвечает за восстановление шин грузовых коммерческих автомобилей.

**Пэм:** Мы используем грузовики для перевозки шин от нашего склада до склада дилеров. В общей сложности у нас работают 980 грузовиков, 100 из них — грузовики HINO. На самом деле мы используем грузовики HINO всего лишь на протяжении одного года.

**Дэвид:** Первый контакт с компанией случился после того, как за одним из стендов на съезде транспортных компаний в Атланте мы пообщались с дилером HINO. Мы узнали о программе бесплатной аренды одного грузовика на три месяца и решили попробовать. Мы попросили водителей по очереди садиться за руль, а затем спрашивали их мнение. В ответ мы услышали, что на этом грузовике легче маневрировать в условиях ограниченного пространства, он проще в управлении и удобен для водителя. Нашим водителям он очень понравился.

**Пэм:** Мы также были удивлены экономным расходом топлива. Стоимость топлива для 100 грузовиков HINO, которые мы сейчас используем, на 8 % меньше, чем стоимость топлива для грузовиков, которые мы использовали до них. Горючее постоянно растет в цене, поэтому экономия в 8 % достаточно существенна для компании.

**Дэвид:** Мы вышли на компанию HINO, когда искали грузовики с наиболее экономичным расходом топлива для снижения расходов компании из-за растущих цен на топливо. Нам понравились уровень расхода топлива и гарантийные обязательства. Грузовики выгодны для компании и нравятся водителям, которые ими управляют. Как человек, который отвечает за покупку автомобилей для автопарка компании, я не вижу причин, по которым мы могли бы отказаться от сотрудничества с HINO. Я сходу принял решение о покупке 100 грузовиков.

**Пэм:** В этом году мы откроем 11 дистрибьюторских центров и уже заказали для них 33 новых грузовика HINO.

**HINO — есть причины выбрать.**



# Мнение клиентов HINO

**Мы сразу же заметили разницу.  
Нам удалось сократить расход  
топлива на 8 %, с тех пор как мы стали  
использовать грузовики HINO.**

Дэвид Моррис, координатор автопарка  
Пэм С. Лав, руководитель отдела управления автопарком  
Tire Centers LLC, Южная Каролина, США





## «Этот и все остальные грузовики HINO, служащие нашим клиентам, являются свидетельством нашей преданности своему делу».

Если бы у грузовика была своя собственная жизнь, то мы могли бы сказать, что она заканчивается, когда проходит любовь. Не пропускайте техосмотр, используйте только оригинальные детали при замене, если потребуется, то проводите капитальный ремонт — относитесь к нему с такой же любовью, с которой вы бы относились к своему давнему партнеру, и он будет служить вам очень-очень долго. Несомненно, что грузовики предназначены для более жестких условий эксплуатации, чем легковые автомобили, поэтому они должны быть прочными и надежными. Грузовики должны быть экономичными, чтобы уменьшить нагрузку на двигатель. Они должны быть оснащены системами безопасности для защиты водителя в случае аварии. Грузовые автомобили должны быть сделаны с учетом большого перечня требований, для того чтобы клиент мог долго их использовать. Бережное отношение владельцев на протяжении долгого времени — это то, чего хочет грузовик, и то, чего хочет компания HINO для наших автомобилей. Именно поэтому мы используем высококачественную и самую современную технологию производства, начиная от самых мелких деталей и заканчивая грузовиком в целом, а также предоставляем полный спектр постпродажного обслуживания.

Самым важным фактором выносливости грузовика, коротко говоря, является «тщательность при создании продукции» — тщательность создания каждой детали, вплоть до болта, тщательность при создании больших компонентов, таких как двигатель, а также тщательность подгонки каждого компонента друг к другу. При создании грузовика также нужно, чтобы он был стойким к коррозии и общему износу. Кроме разных стадий контроля на производстве, мы регулярно изучаем техническое состояние грузовиков HINO и отдельных деталей после их эксплуатации в различных условиях. Это дает нам возможность получать важные данные, которые мы потом учитываем при создании новой продукции. Усилия, направленные на то, чтобы

увеличить «тщательность при создании продукции», стали для нас привычкой. Кроме стремления к тщательности, которая является основой долговечности грузовых автомобилей, HINO также очень внимательно относится к повседневному техническому обслуживанию. Отверстия для измерения уровня масла, воды и тормозной жидкости расположены в пределах большой передней панели, ежедневная проверка может проводиться без откидывания кабины. У нас есть филиалы по доставке оригинальных запасных частей и круглосуточная аварийная служба поддержки. Можно сказать, что тщательность создания HINO основывается на всех этих элементах.

Сколько может прослужить грузовик с таким уровнем тщательности производства и при регулярном обслуживании? Грузовик, который вы видите на фото, был выпущен в 1992 году и за свою службу в регионе Кюсю, Япония, имеет рекордный пробег в 2 735 989 км. Состояние грузовика настолько хорошее, что сложно поверить, что на нем проехали 2,73 млн км за 14 лет эксплуатации. В 2006 году компания HINO решила выкупить этот грузовик для изучения его состояния и учета полученных данных при производстве новых моделей. Если бы он не был выкуплен, он, скорее всего, продолжал бы работать у прежних владельцев и побил бы свой собственный рекорд. Этот и все остальные грузовики HINO наших клиентов являются свидетельством нашей преданности делу создания грузовиков, которые будут служить вам очень долго.

**Создавая для вас лучшего HINO, мы используем все технологии.**



# Технологии HINO

Почему грузовик HINO способен выдержать пробег в 2,73 млн километров?







Автобусы работающие на СПГ. Пакистан



Третий региональный съезд дилеров HINO в Латинской Америке



Второй чемпионат высококвалифицированных специалистов

## Компания HINO запустила в эксплуатацию автобусы, работающие на сжатом природном газе (СПГ), помогая решению экологических проблем в Пакистане.

Пакистанский город Кветта в данный момент испытывает серьезные проблемы с экологией, автомобильные выхлопные газы являются главным источником загрязнения. Для решения этой проблемы главный университет города начал программу оснащения своего автопарка автобусами HINO, работающими на СПГ, для перевозки сотрудников и студентов. 7 мая 2007 года первый автобус, работающий на природном газе, был представлен публике на специальной церемонии на территории студенческого городка Университета Белуджистана в городе Кветта. Для этого события был построен импровизированный павильон на 150 человек. Сама церемония прошла очень успешно и соответствовала исключительности события. Управляющий директор компании Hino Motors г-н Мзда отметил, что это был исторический день для пакистанского автомобильного рынка и подчеркнул заслуги Hino Motors в создании автобусов, работающих на СПГ, и подход компании к решению экологических проблем. Директор компании, г-н Мохаммед Ирфан Шельх, пообещал в скором времени создать поддерживающую инфраструктуру для таких автобусов. Ректор университета, г-н Ахмед Ага Гул, поблагодарил компанию Hino Motors за оперативную поставку автобусов, работающих на СПГ, и заметил, что выгода города лежит не только в экологической плоскости, но и в экономической. После вручения ключей, на фоне автобусов, выстроенных в ряд, была перерезана ленточка, а замет автобусы уехали, символизируя закрытие церемонии.

## Третий региональный съезд дилеров HINO в Латинской Америке повышает командный дух.

Третий региональный съезд дилеров HINO в Латинской Америке проходил с 17 по 19 мая 2007 года в городе Гватемала (столица Гватемалы). На съезд приехали 14 дилеров из 13 стран Латинской Америки, вместе с 60 другими участниками прибыли г-н Ичикава, исполнительный директор, и господин Оджима, руководитель главного офиса HINO. Во время съезда все участники признали важность латиноамериканского сектора рынка для HINO, согласовали запланированные объемы продаж (в частности, более 6 800 на 2007 год и более 10 000 на конец среднесрочного плана в 2010 году), а также прослушали доклад о постпродажном обслуживании, ознакомились с презентацией о новой продукции и с отчетами самых успешных дилеров. Вечером 18 мая участники посетили

CODACA GUATEMALA, S.A. — дилер, объем продаж которого достигает 35 % всех продаж HINO в Гватемале, и осмотрели инфраструктуру, включая цех сервисного обслуживания. Все участники с удовольствием приняли участие в экскурсии и задавали много вопросов. Затем последовала церемония награждения отделов продаж, сервисного обслуживания и отделов продаж комплектующих на основании результатов их работы в 2006 году. Главная награда, Most Excellent 3S Award, досталась компании DIDA COLOMBIANA S.A. из Колумбии. В течение чрезвычайно продуктивного трехдневного съезда все участники признали важность командного взаимодействия между местными дилерами и HINO, а также вновь подтвердили свое намерение увеличивать продажи в Латинской Америке.

## Второй чемпионат высококвалифицированных специалистов

23 марта 2007 года компания Hino Motors Canada принимала Второй чемпионат высококвалифицированных специалистов. В этом году по одному специалисту от каждого дилера HINO в Канаде прибыли на ознакомительную практику 2008 Model Year. После теоретического этапа, прошедшего сразу после практики, были выбраны шесть финалистов для участия в этапе на проверку практических навыков. Соревнования проходили в новом техническом и тренировочном центре, недалеко от завода HINO в городе Вудсток, провинция Онтарио. Заранее было подготовлено шесть автомобилей со скрытыми механическими проблемами и повреждениями электропроводки, с которыми участники чаще всего сталкиваются в своей каждодневной практике. После стартового свистка каждый участник получил задание от индивидуальных судей, которые в данном случае представляли клиентов. Одним из судей был Тревор Допкер, чемпион конкурса специалистов 2006 года. Местные приглашенные и гости из-за океана с огромным удовольствием наблюдали за тем, как участникам удавалось завести свои грузовики один за другим. Компания Hino Motors была представлена руководителем отделов экспорта комплектующих и сервисного обслуживания Акихито Танабе. Помимо него также присутствовали представители HMS, HMM и ряда других дилеров HINO в Канаде. Церемония награждения проходила после банкета во вращающемся ресторане башни Си-Эн Тауэр. Хироюки Омори, президент HMC, вручил первую награду победителю Чемпионата высококвалифицированных специалистов Люку Лефонтену. Это был чек на 1500 долларов и путевка в Японию, на мировой чемпионат специалистов. Наши поздравления всем участникам!



# Восхищение HINO

Грузовики HINO финишировали 17 раз с момента начала участия в гонках Euromilhoes Dakar Rally в 2007 году. А также выиграли гонку в классе автомобилей с объемом двигателя до 10 л, доказав свое технологическое совершенство и показав командный дух компании.

Гонка Euromilhoes Dakar Rally, которую часто называют ралли Париж — Дакар, считается самой изматывающей гонкой в мире. Помимо рабочих характеристик автомобиля и техники вождения, к командам предъявляется длинный перечень требований, которые должны быть выполнены для того, чтобы завершить маршрут гонки длиной в 10 000 км в жестких условиях пустыни Сахары и саванны. Они касаются снабжения запчастями и материально-технического обеспечения, ремонтпригодности автомобиля, оснащенности навигационными приборами для точного следования маршруту, физического и психологического состояния членов команды для поддержания высокой концентрации на протяжении нескольких недель. Команда HINO в первый раз финишировала в очень сложном ралли Париж — Дакар в 1991 году и с тех пор ежегодно бросает вызов

жесткой конкуренции, царящей в гонке, собирая воедино всю свою технологическую мощь, выраженную в выносливости автомобиля, рабочих характеристиках и надежности. В результате в этом ралли, финиш в котором сам по себе считается великолепным достижением, грузовики HINO финишировали во всех 17 гонках, в которых они принимали участие, а в этом году заняли первое в классе автомобилей с объемом двигателя до 10 л. HINO участвует в этом ралли не только для того, чтобы доказать свое технологическое превосходство, но также и для того, чтобы перенести дух преодоления трудностей и самые высокие технологии на свою продукцию и сервис для удовлетворения клиентов. Компания HINO всегда готова к новым вызовам, даже таким, как ралли Париж — Дакар.





# О HINO из первых рук

## Файл 1: Североамериканские проекты HINO

**Автомобили, носящие имя HINO, — это автомобили, которыми мы гордимся.**

NAPS — это общее обозначение для грузовых автомобилей HINO, которые мы экспортируем в Северную Америку. Особой отличительной чертой этих грузовиков является вытянутый нос кабины, столь характерный для всех американских грузовиков. Говорят, что такой своеобразный контур кабины был заимствован у почтовых дилижансов, на которых разъезжали по стране первопроходцы. Такой внешний вид не только отражает американский дух первопроходцев, этот дизайн мог появиться только в Америке с ее необъятными просторами. Кроме того, такая конструкция обеспечивает возможность легкого доступа для проведения обслуживания. Грузовые автомобили HINO NAPS основаны на аналогах, выпущенных в Японии, но усовершенствованы с учетом североамериканских особенностей эксплуатации. Несмотря на то что внешне они очень похожи на другие грузовые автомобили грузовики, тем не менее, каждая деталь в них изготовлена HINO. «Я хотел ненавязчиво указать на оригинальное японское происхождение грузового автомобиля», — рассказывает Такао Наказава, сотрудник отдела разработки дизайна моделей HINO. Он является ведущим специалистом отдела, который создает глиняные трехмерные модели на основе двухмерных чертежей дизайнеров. Сам процесс создания глиняной модели в реальном размере, с добавлением или удалением кусочков глины, отнимает огромное количество времени и требует большого терпения. Для точной передачи всех мелких деталей модели требуется много лет опыта — это действительно работа для настоящих мастеров. «Я делаю глиняные модели на протяжении 22 лет», — рассказывает г-н Наказава. Качество продукции компании HINO основывается на работе специалистов, подобных ему. «Я делал полноразмерные модели грузовиков, которые сейчас курсируют по американским дорогам. Было очень трогательно увидеть один из них на дороге во время моего визита в Америку». Сейчас господин Наказава обучает других лепщиков моделей и принимает участие в разработке нового грузового автомобиля HINO NAPS. Новый грузовой автомобиль будет создан опытными специалистами HINO и в ближайшем будущем появится на дорогах Америки.



**Hino Motors, Ltd.**

Адрес: 1-1 Hinodai 3-chome, Hino-shi, Tokyo, 191-8660, Japan (Япония)  
Международный сайт: <http://www.hino.co.jp/e/index.php>



Напечатано в Японии