



SUMITOMO

NEWS vol.12

**Improve the quality of service and customer satisfaction!
What is “SPP”, the support and training enhancing plan?**

**Meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan!
Apa itu “SPP”, rencana peningkatan dukungan dan pelatihan?**



COLOR NEGATIVE

SHFST - No. 93486793408612578



Improve the quality of service and customer satisfaction! What is “SPP”, the support and training enhancing plan?

To improve the quality level of service and contents that customers want, Sumitomo Partnership Program (SPP) has started in 2015. We interviewed Mr. Kawamura, Corporate Officer, Customer Support Div. and the promoter of the SPP.

SUMITOMO (S.H.I.)
CONSTRUCTION MACHINERY CO., LTD.
Associate Executive Officer
Corporate Officer, Customer Support Div.

Mitsunori Kawamura

“Responsibility for Product,” “Responsibility in Business,” and “Responsibility to Customer.” These are the main philosophy of the Customer Support (CS) head office of Sumitomo Construction Machinery set forth as the “three responsibilities”. Among these three, the one CS head office thinks the most important is and also the one they are putting most effort into is the “customer service responsibility.” CS head office has started to support and educate the overseas distributors and the main body of that program is the SPP (Sumitomo Partnership Program) which started in 2015.

This is a policy that both Sumitomo Construction Machinery and our distributors took to improve the customer satisfaction and by improving customer support, to make a virtuous cycle with the customers. Head of the SPP project, Mr. Kawamura says,

“Recently during meetings at our distributors, we are continuously discussing about how customers’ demands for the quality of customer support are getting higher. So, to improve our customers’ satisfaction, I thought more effective support was needed. That is a main concept of the SPP.”

Mr. Kawamura has a long experience in overseas. He has stationed totally fourteen years abroad mainly in the United States and in Europe. While he stationed overseas, he strongly recognized in the importance of the local distributors’ customer support activities. This experience drove him to launch the CS



“Tanggung Jawab terhadap Produk,” “Tanggung Jawab dalam Bisnis,” dan “Tanggung Jawab kepada Pelanggan”. Ini adalah filosofi utama dari Dukungan Pelanggan (Customer Support (CS)) kantor utama Sumitomo Construction Machinery yang ditetapkan sebagai “tiga tanggung jawab (three responsibilities)”. Di antara ketiganya, yang dianggap paling penting oleh kantor pusat CS dan juga yang paling mereka utamakan adalah “tanggung jawab dukungan pelanggan”. Kantor pusat CS telah mulai mendukung dan mendidik para distributor luar negeri, dan yang bertindak sebagai badan utama dari program tersebut adalah SPP (Program Kemitraan Sumitomo) yang dimulai pada tahun 2015.

Ini merupakan kebijakan yang digunakan baik oleh Sumitomo Construction Machinery maupun distributor kami untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan dengan meningkatkan dukungan pelanggan, untuk membuat siklus yang baik dengan pelanggan. Kepala proyek SPP, Mr. Kawamura mengatakan, “Baru-baru ini selama pertemuan dengan distributor, kami terus mendiskusikan tentang bagaimana permintaan pelanggan akan kualitas dukungan pelanggan semakin tinggi. Jadi, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan kami, saya pikir diperlukan

Meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan! Apa itu “SPP”, rencana peningkatan dukungan dan pelatihan?

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan konten yang diinginkan pelanggan, Program Kemitraan Sumitomo (Sumitomo Partnership Program (SPP)) telah dimulai pada tahun 2015. Kami mewawancarai Mr. Kawamura, selaku Corporate Officer, Customer Support Div., dan promotor dari SPP.



dukungan yang lebih efektif. Itu adalah konsep utama dari SPP”.

Mr. Kawamura memiliki rekam jejak pengalaman yang berlimpah di luar negeri. Dia telah menghabiskan empat belas tahun masa hidupnya di luar negeri terutama di Amerika Serikat dan di Eropa. Sewaktu dia tinggal di luar negeri, dia sangat menyadari pentingnya aktivitas dukungan pelanggan distributor lokal. Pengalaman ini mendorongnya untuk meluncurkan kantor pusat CS di kantor pusat Sumitomo Construction Machinery, dan dia menjadi Corporate Officer CS pertama, dan memulai program SPP.

Dengan memanfaatkan program SPP, mereka mengukur pemenuhan fungsi yang dibutuhkan oleh distributor sebagai mitra Sumitomo Construction Machinery dan mengevaluasinya secara objektif. Poin pemeriksaan seperti pemeliharaan dan perawatan sebelum pengiriman produk kami, sebagian besar dibagi menjadi sebelas kelompok, dan selanjutnya kantor pusat CS menentukan kinerja dealer.

“Dahulu, kami hanya bisa menentukan distributor penjualan secara kualitatif, tetapi sekarang kami bisa melihat pencapaian dalam angka, serta masalah dan tantangan umum akan lebih mudah dikenali. Kami juga bisa melihat kekuatan dan kelemahan

**Improve the quality of service and customer satisfaction!
What is "SPP", the support and training enhancing plan?**



head office in Sumitomo Construction Machinery headquarters, and he became the first Corporate Officer of CS, and started the SPP program.

Utilizing SPP program, they measure the accomplishment of the functions the distributors need to be a Sumitomo Construction Machinery partner, and evaluate them objectively. The check points such as maintenance and care before the delivery of our products, are largely divided into eleven groups, and then CS head office determines dealers' performance.

"In the past, we could only determine the selling distributors qualitatively, but now we can see the achievements by figures, and common problems and challenges are easily recognizable. Also, we can see strength and weakness of each distributor, so by sharing them, we are able to improve and strengthen the after-sales activities. As a result, there will be less troubles for the customers, which makes the machine availability better and its running cost lower."

In the SPP program, our distributors submit several kinds of reports each month to the CS head office. Based on that performance, staff from head office visits the local distributors twice a year to discuss and review to improve their service activities. Also, they categorize the year's achievement and give grades to each category. If the grade is more than criteria set in the program, the distributor gets "AAA". At the beginning of 2015 when they introduced the SPP, only six distributors started the program, but now five new distributors joined making total of eleven distributors participating in the program.

Furthermore, CS head office is inviting our distributors from overseas every year, to share success stories and problems of each other and to decide what kind of support is needed from the head office.

"I believe that the SPP, one of the tools or program as support activities, is making our distributors activities better. More distributors got AAA in the second year, some are investing willingly to the after-sales services, and some are focusing on educating the new service staff who actively visits customers to

dari masing-masing distributor, jadi dengan berbagi ini, kami mampu memperbaiki dan memperkuat aktivitas purnajual. Sebagai hasil dari tindakan ini, maka masalah yang dialami oleh pelanggan akan menjadi berkurang sehingga membuat ketersediaan mesin menjadi lebih baik dan biaya operasinya semakin rendah".

Dalam program SPP, distributor kami mengirimkan beberapa jenis laporan setiap bulan ke kantor pusat CS. Berdasarkan kinerja tersebut, staf dari kantor pusat mengunjungi distributor lokal dua kali setahun untuk mendiskusikan dan meninjau kembali guna memperbaiki kegiatan layanan mereka. Selain itu, mereka mengategorikan pencapaian per tahun dan memberi nilai pada setiap kategori. Jika nilai melebihi dari kriteria yang ditetapkan dalam program ini, distributor mendapatkan "AAA". Pada awal tahun 2015 ketika mereka memperkenalkan SPP, awal hanya enam distributor yang memulai program ini, tetapi sekarang ada lima distributor baru bergabung dengan total sebelas distributor yang berpartisipasi dalam program ini.

Selanjutnya, kantor pusat CS mengundang distributor kami dari luar negeri setiap tahun, untuk berbagi kisah sukses dan masalah



**Meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan!
Apa itu "SPP", rencana peningkatan dukungan dan pelatihan?**

suggest services" says Mr. Kawamura showing confidence.

In the SPP program, there is a category of observing distributors' service force improvement by assigning a trainer for each distributor who organizes to train for their service team.

Every year in the autumn, CS Head Office organizes the "Global Service Skill Contest." Two best service mechanics are chosen from each distributor taking service training program above, and they participate this skill contest to compete with each other.

There are going to be ten distributors from all over the world this year.

"In the CS head office, there are specialized staff in the Planning and Training Team organizing this contest. New staff joined the team in July and now three staff are working together. The team is hoping to invite all the distributors to participate the contest in the future. We are confident that our products are overwhelmingly superior to the others. CS head office is willing to make an effort to support aggressively and train our distributors so the customers will be able to utilize their machines with more comfort."

"Customer Support Responsibility" that Mr. Kawamura is promoting is making the Sumitomo Construction Machinery go even higher.

satu sama lain dan untuk menentukan dukungan seperti apa yang dibutuhkan dari kantor pusat.

"Saya percaya bahwa program SPP membuat aktivitas distributor kami menjadi lebih baik. Semakin banyak distributor memperoleh AAA di tahun kedua, beberapa secara sukarela berinvestasi pada layanan purnajual, dan beberapa berfokus untuk mendidik staf layanan baru yang secara aktif mengunjungi pelanggan untuk menyarankan layanan" papar Mr. Kawamura dengan sangat yakin.

Dalam program SPP, ada kategori untuk mendidik pelatih untuk mengajarkan keterampilan, sehingga mereka memiliki "daya saing keahlian layanan. Setiap tahun di musim gugur, para pelatih datang dari berbagai agensi penjualan dan menunjukkan keterampilan yang mereka miliki untuk bersaing satu sama lain. Akan ada sepuluh distributor dari seluruh dunia pada tahun ini. "Di kantor pusat CS, ada staf khusus di Tim Perencanaan dan Pelatihan yang menyelenggarakan kontes ini. Staf terbaru bergabung pada bulan Juli dan sekarang terdapat tiga staf yang bekerja bersama. Tim ini berharap bisa mengundang semua distributor untuk berpartisipasi dalam kontes di masa depan. Kami yakin bahwa produk kami sangat unggul dibandingkan yang lain. Kantor pusat CS bersedia melakukan upaya untuk memberikan dukungan secara agresif dan melatih distributor kami sehingga pelanggan dapat memanfaatkan mesin mereka dengan lebih nyaman". "Tanggung Jawab Dukungan Pelanggan" yang diperkenalkan oleh Mr. Kawamura membuat Sumitomo Construction Machinery melesat semakin tinggi.



The key factors to gain trust from customers



PT. SUMITOMO S.H.I.
CONSTRUCTION MACHINERY SOUTHEAST ASIA.
Manager, Customer Support Group

Toru Karakawa

Tahun 2017 ini genap sudah 24 tahun saya bergabung dengan Sumitomo (S.H.I.) Construction Machinery. Pekerjaan pertama saya ialah sebagai pendukung pelayanan teknis lapangan di Jepang. Selama 14 tahun, saya mendapat pelajaran berharga dari para pelanggan kami mengenai pentingnya layanan purnajual dan kualitas produk.

Mulai tahun 2006 tanggung jawab saya diperluas ke pasar Eropa, Asia Tenggara, Tiongkok, dan India. Pada tahun 2013, saya ditugaskan sebagai manajer Customer Support Group di PT. Sumitomo S.H.I. Construction Machinery Southeast Asia untuk negara-negara ASEAN terutama Indonesia, dan sekarang saya tinggal di Jakarta, Indonesia.

In 2017, it has been 24 years since I joined Sumitomo (S.H.I.) Construction Machinery. My first job was supporting technical field service in Japan. Through 14 years of this activity, I learned a lot from our valuable customers about the importance of after-sales service as well as product quality.

From 2006, my responsibility expanded to Europe, Southeast Asia, China and India market, and in 2013, I was assigned to Customer Support Group manager of PT. Sumitomo S.H.I. Construction Machinery Southeast Asia, covering mainly Indonesia and also other ASEAN countries and now I am living in Jakarta, Indonesia.

The first mission which I decided after moving to Indonesia was improving distributors' mindset about the after-sales service which our distributors in ASEAN countries had not taken very seriously. First of all, I started to interview both the after-sales service team and sales team of our distributors in Indonesia, Thailand and Malaysia. I figured out that both teams had related problems; for after-sales service team, "It is difficult to build up trust with customers," and for sales team, "One of reasons why we cannot sale well is poor service response by after-sales service team." To be honest, inner miscommunication in the organization seemed to unconsciously give unreliable impression to their customers. Considering claims held by both teams, I found it was necessary to realize closer communication between sales and after-sales teams. To build bridge between them, I actively joined distributors' meeting and involved all of them for settling



Faktor kunci untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan

problems together one by one. Keeping up with this action, I succeeded to integrate sales force and service force, and they were able to work in close cooperation with each other. As a result, we finally won the trust from customers at the point of both service and product quality. As for Asphalt Paver business which is rapidly growing up in the market these years, we have been providing after-sales service as well. Our after-sales service provides not only proper operating instruction but also “pavement method” cooperating with our reliable distributors. By carrying out our mission for customers, we resulted in drastically decreasing troubles in the actual pavement work as well as machine trouble.

Now I am struggling to organize a program and textbook by recollecting actual trouble cases occurred before. At the same time we are educating our distributors from the service skill point of view. I am very sure that anyone can offer good quality service with this program and textbook. Moreover, I will have to tackle bringing up not a serviceman but “a service-adviser” who can offer technical service together with wide range of proper advices from how to solve troubles and to keep the machine in good shape to ideal operation method, which is a key factor for us to be trusted from customers.

Misi pertama saya setelah pindah ke Indonesia ialah memperbaiki pola pikir distributor tentang layanan purnajual, khususnya untuk masalah yang belum ditanggapi dengan sangat serius oleh para distributor di negara-negara ASEAN. Pertama-tama, saya mulai dengan mewawancarai tim layanan purnajual dan tim penjualan dari para distributor kami di Indonesia, Thailand, dan Malaysia. Saya menemukan bahwa kedua tim tersebut memiliki masalah-masalah yang saling berkaitan; pada tim layanan purnajual, masalahnya yaitu pada “Sulit untuk membangun kepercayaan dengan pelanggan”, sedangkan pada tim penjualan, yang menjadi masalah adalah “Salah satu alasan mengapa kami tidak dapat menjual dengan baik adalah respons layanan yang buruk dari tim layanan purnajual”. Sebenarnya, kesalahpahaman yang timbul dalam internal organisasi secara tidak langsung memberikan kesan “tidak dapat diandalkan” di mata para pelanggan mereka. Setelah mendengarkan beberapa pendapat dari kedua tim, saya merasa perlu untuk membangun jembatan antara tim penjualan dan tim purnajual agar mereka dapat lebih aktif dalam berinteraksi. Untuk mewujudkan itu, saya aktif mengikuti pertemuan dengan distributor dan melibatkan mereka semua untuk bersama-sama menyelesaikan masalah satu per satu. Dengan terus melakukan aktifitas ini, saya berhasil mengintegrasikan tenaga penjualan dan tenaga layanan, dan mereka dapat bekerjasama dengan erat satu dengan yang lainnya. Sebagai hasilnya, kami akhirnya memenangkan kepercayaan para pelanggan terhadap layanan maupun kualitas produk.

Selain ekskavator, bisnis penjualan Asphalt Paver juga mengalami perkembangan pesat di pasaran beberapa tahun terakhir ini, yang juga sudah didukung dengan layanan purnajual. Bekerjasama dengan para distributor terpercaya kami, layanan purnajual tidak hanya memberikan petunjuk pengoperasian yang benar, tetapi juga mengenai “metode pengerasan jalan” yang tepat. Cara tersebut terbukti berhasil mengurangi secara drastis berbagai masalah dalam pekerjaan pengecoran di lapangan dan juga masalah terkait mesin.

Saat ini saya sedang berusaha untuk menjalankan sebuah program dan buku petunjuk untuk mengatasi permasalahan yang sering terjadi di lapangan. Pada saat yang bersamaan, kami mengajarkan para distributor untuk meningkatkan keterampilan dalam pelayanan. Saya sangat yakin bahwa siapapun bisa menawarkan layanan yang berkualitas dengan program dan buku petunjuk ini. Saya berusaha untuk tidak membentuk seseorang menjadi tenaga reparasi tetapi menciptakan seorang “penasihat layanan” yang dapat menawarkan layanan teknis serta berbagai saran yang tepat, mulai dari cara mengatasi masalah dan menjaga kondisi mesin hingga metode pengoperasian yang ideal yang merupakan faktor utama bagi kami untuk bisa dipercaya oleh pelanggan.



Istanbul is a city made up of mixture of Western and Oriental cultures. Today in the city of Istanbul, Sumitomo Excavators are working at ongoing construction site of the Istanbul Third Airport, which is said to be one of the biggest projects ever in Turkey. Here at an important project's construction site, a fleet of Sumitomo Excavators consist of SH700LHD-5, SH500LHD-5, SH480LHD-5, SH370LHD-5, in total 16 units, are working with its high performance.

These machines are sold & delivered by TSM Global, our distributor in Turkey, to the Orkun Group, a Turkish contractor who are taking part in the project. Mainly, these machines are working for the first step of the project, reclamation of the land and organizing the fundamental infrastructure before the main

construction of buildings and run ways.

The tough point at the initial stage is that it must be completed within a short period of time.

Therefore, excavators working in this project must be able to speedily break through tough ground surface and load what is dug up to trucks continuously arriving both right and left side of the machine. This operation goes as far as 20 hours in a day, and three shifts are set up for operators to take turns to cover the long working hours.

What Sumitomo excavators are expected to have here is, a speedy movement and high productivity to load to trucks continuously without any delay.

When Seyfi Celik replied to a question, "what was the reason for

Evaluating SUMITOMO excavators at the Third Airport construction site in Istanbul

Evaluasi ekskavator SUMITOMO di lokasi konstruksi Third Airport di Istanbul



From left, Ichiro Shimada (Managing Director), Ilhan Karadeniz (Chief of Board), and Taner Sonmezer (Chief Executive Officer).

Dari kiri, Ichiro Shimada (Managing Director), Ilhan Karadeniz (Chief of Board), dan Taner Sonmezer (Chief Executive Officer).



Istanbul adalah kota yang terdiri atas campuran budaya Barat dan Oriental. Hari ini di kota Istanbul, Ekskavator Sumitomo bekerja di lokasi pembangunan yang sedang berlangsung di Third Airport Istanbul yang konon merupakan salah satu proyek terbesar yang pernah ada di Turki. Di lokasi konstruksi proyek yang penting tersebut, armada Ekskavator Sumitomo yang terdiri atas SH700LHD-5, SH500LHD-5, SH480LHD-5, SH370LHD-5 dengan jumlah total sebanyak 16 unit sedang bekerja dengan kinerja tinggi.

Mesin mesin ini dijual dan dikirim oleh TSM Global, distributor kami di Turki, kepada Grup Orkun yaitu sebuah kontraktor Turki yang ikut serta dalam proyek ini. Sebagian besar mesin-mesin ini bekerja untuk tahap pertama proyek, reklamasi lahan dan mengatur infrastruktur dasar sebelum mengerjakan

konstruksi utama bangunan dan landasan pacu.

Poin tersulit pada tahap awal adalah bahwa pengerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu singkat.

Oleh karena itu, ekskavator yang digunakan dalam proyek ini harus dapat dengan cepat mengali permukaan tanah yang keras dan memuat hasil galian ke dalam truk yang terus menerus datang, baik di sisi kanan maupun kiri mesin. Operasi ini berjalan selama 20 jam dalam sehari, pengaturan tiga waktu kerja operator untuk memenuhi jam kerja yang panjang.

Hal yang diharapkan dari ekskavator Sumitomo di sini ialah pergerakan yang gesit dan produktivitas yang tinggi untuk memuat hasil galian ke dalam truk secara terus menerus tanpa berhenti.

Ketika Seyfi Celik menjawab sebuah pertanyaan, "Apa alasan Anda

choosing Sumitomo excavators?," his reply followed "High fuel efficiency, digging power, fast speed, durability, and TSM's twenty four seven after service and maintenance support."

As shown in his answer, TSM Global had studied deeply to analyze what the key factors for excavators are for this project. Then they proposed suitable machinery options to Orkun with a hundred percent operation and maintenance back up.

For example, TSM has placed a storage container for keeping consumables and spare parts at the Orkun's construction site in the Third Airport. By doing this, they have successfully shorten the work time loss required for machine maintenance, i.e. replacing filters and oils. In addition, as TSM endeavor to shorten machine downtime, they have also placed 2 experienced

mechanics at Orkun's construction site to respond to sudden machine problems.

"Although we do have our own maintenance team, TSM Global is taking deepest care of Sumitomo excavators as if the excavators are their own children. And we really thank TSM Global for that. Thanks to this high quality & intense service, we can concentrate on the construction works." "If we were to plan further machine procurement, we'd like to think of purchasing Sumitomo excavators from TSM Global."

The words came out from Seyfi Celik is a clear praise for Sumitomo Brand & TSM Global's services.

User
Report

From Turkey

Laporan
Pengguna

Dari Turki



It is an excerpt from iGA HP.
Ini adalah kutipan dari HP IGA.

memilih ekskavator Sumitomo?" jawabnya adalah "Efisiensi bahan bakar yang tinggi, daya penggalian, kecepatan cepat, daya tahan, dan layanan purnajual 24x7 jam dan dukungan perawatan dari TSM."

Seperti yang ditunjukkan dalam jawabannya, TSM Global telah mempelajari secara mendalam agar dapat menganalisis faktor kunci bagi ekskavator untuk proyek ini. Kemudian mereka mengusulkan pilihan mesin yang sesuai kepada Orkun dengan dukungan operasional dan perawatan seratus persen.

Sebagai contoh, TSM telah menempatkan sebuah wadah penyimpanan untuk menghemat bahan habis pakai dan suku cadang pada lokasi konstruksi Orkun di Third Airport. Dengan melakukan ini, mereka telah berhasil mempersingkat kehilangan waktu kerja yang diperlukan untuk perawatan mesin, contohnya mengganti saringan dan oli. Selain itu, karena TSM berusaha

untuk mempersingkat waktu istirahat mesin, mereka juga telah menempatkan 2 mekanik berpengalaman di lokasi konstruksi Orkun untuk menanggapi masalah mesin yang dapat muncul secara tiba-tiba.

"Meskipun kami memiliki tim perawatan kami sendiri, TSM Global merawat ekskavator Sumitomo dengan penuh perhatian seolah-olah ekskavator tersebut adalah anak mereka sendiri. Dan kami sangat berterima kasih kepada TSM Global untuk itu. Berkat layanan berkualitas tinggi & intens ini, kami dapat berkonsentrasi pada pekerjaan konstruksi." "Jika kami merencanakan pengadaan mesin lebih lanjut, kami akan mempertimbangkan untuk membeli ekskavator Sumitomo dari TSM Global."

Kata-kata yang keluar dari Seyfi Celik adalah pujian yang nyata untuk layanan Sumitomo Brand & TSM Global.



Distributor menjanjikan di Indonesia, PT. Oscarmas

It is our great pleasure to introduce PT. Oscarmas as a sole distributor of Sumitomo hydraulic excavator in Indonesia. Founded back in 2007 and located in an industrial area of 30km away east from center of Jakarta, PT. Oscarmas is a distributor with heavy equipment whose product line-ups are hydraulic excavators, wheel loaders, dump trucks and other attachments and parts.

After PT. Oscarmas's experience of sales and after sales service especially for hydraulic excavators of another brand since 2009, it was a great pleasure that the business relationship between Sumitomo and PT. Oscarmas began from October 1st 2015.

Considering trend and market opportunities at that time, PT. Oscarmas has taken common strategic actions to make the presence of Sumitomo brand stronger in this industry by establishing a subsidiary company which operates heavy equipment rental business especially for wheel loader and by establishing a retail sales finance company for end users of various products of heavy equipment.

It is their clear company policy to serve local customers with Sumitomo excavators and our after-sales service activity. In addition, we wish to build an everlasting relationship with those qualified customers. In order to realize this mission, we are in an expansion phase of local branch network, machinery salesmen, specialized salesmen for spare parts, mechanics and other HR securing even though the market situation in Indonesia is

Dengan senang hati kami akan memperkenalkan distributor kami, PT. Oscarmas sebagai distributor tunggal Sumitomo hydraulic excavator di Indonesia. Didirikan pada tahun 2007 bergerak dalam penjualan alat berat seperti hydraulic excavator, wheel loader, dump truck, attachment dan suku cadang yang berlokasi di kawasan industri (sekitar 30km dari pusat kota Jakarta).

Berbekal pengalaman PT. Oscarmas dalam penjualan dan layanan purna jual hydraulic excavator untuk merek lain sejak 2009, kami sangat bangga dapat menjalin hubungan kerjasama antara Sumitomo dan PT. Oscarmas mulai sejak tanggal 1 Oktober 2015.

Melihat perkembangan trend dan kondisi pasar saat itu, PT. Oscarmas mengambil langkah strategis untuk memperkuat eksistensi lebih kuat dalam industri alat berat dengan mendirikan anak perusahaan pembiayaan rental alat berat yang bergerak dalam penyewaan wheel loader dan perusahaan pembiayaan khusus untuk pembiayaan alat berat.

Mereka memiliki kebijakan perusahaan yang jelas untuk melayani pelanggan dan menyediakan penjualan dan layanan purna jual untuk Sumitomo excavator, dan membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Untuk itu mewujudkan misi ini PT. Oscarma terus mengembangkan jaringan cabang local, tenaga penjual ahli untuk excavator maupun spare parts, dan mekanik meskipun situasi perekonomian Indonesia saat ini sedang dalam keadaan kondisi sulit.

PT. Oscarmas menyadari masih banyak hambatan yang harus



expected to be severe.

PT. Oscarmas realized difficulties and obstacles that they may face in the future. Because of the implementation of new regulations for coal and mineral business by Indonesian government, which makes us to shift to construction and earth moving sector regardless of our previous dedication to mining sector. However, PT. Oscarmas are absolutely ready to take this chance to compete against other established brands of excavators.

As PT. Oscarmas is committed to SUMITOMO Construction Machinery, they are very serious to attain ten percent (10 %) share of the market or to attain 700 units in coming four (4) years. They feel much supportive by Sumitomo for sharing our common goal and activity all the time already implemented in depth in just less than two (2) years' close cooperation and relationship with Sumitomo in Indonesia.

mereka hadapi dimasa mendatang. Penerapan regulasi baru untuk bisnis batubara dan mineral oleh pemerintah

Indonesia membuat kami beralih ke sektor konstruksi dan pemindahan tanah, yang mana hal ini menyebabkan kami harus mengalihkan fokus dari sektor pertambangan ke sektor konstruksi. Namun kami sangat yakin, kami siap untuk menjawab semua tantangan tersebut, untuk bersaing dengan excavator merek lain.

PT. Oscarmas menargetkan untuk mendapatkan pangsa pasar sebesar 10% (sepuluh persen) atau 700 unit dalam waktu 4 (empat) tahun ke depan sebagai bentuk komitmen dengan Sumitomo Construction Machinery. PT. Oscarmas sangat senang dengan dukungan diberikan oleh Sumitomo dalam segala aktivitas walaupun hubungan kami baru berjalan kurang dari 2 (dua) tahun.

United States of America "Conexpo 2017"

Amerika Serikat "Conexpo 2017"



● From March 7th to 11th, "Conexpo 2017", the biggest exhibition of construction machineries in the United States was held at Las Vegas, Nevada. From our group, LBX Company LLC, our subsidiary company in the U.S., exhibited a lineup of the X4 series from standard to special machines, and in addition to that, the 210X3E models designed for Latin America. Many visitors came to the booth not only from the U.S. but also from Latin America, leading to many promising business negotiations.

In addition, there was a display of a miniature excavator which was made out of Lego blocks. This attracted the visitors' attention and effectively appealed our brand of Link-Belt.

● Pameran mesin konstruksi terbesar di Amerika Serikat, "Conexpo 2017", diadakan di Las Vegas, Nevada dari tanggal 7 hingga 11 Maret 2017. LBX Company LLC yang merupakan anak perusahaan kami di AS menampilkan jajaran seri X4 mulai dari mesin standar hingga khusus, dan juga model 210X3E yang dirancang khusus untuk Amerika Latin. Banyak pengunjung mendatangi stan kami, mereka tidak hanya berasal dari AS, tetapi juga dari Amerika Latin dan hal ini mengarah ke negosiasi bisnis yang menjanjikan.

Selain itu, juga ditampilkan sebuah miniatur ekskavator yang terbuat dari susunan LEGO. Miniatur ini menarik perhatian para pengunjung yang datang dan terbukti efektif meningkatkan daya tarik terhadap merek kami, yaitu Link-Belt.

Algeria "Batimatec 2017"

Aljazair "Batimatec 2017"

● From April 23rd to 27th, the international construction exhibition, "Batimatec 2017," was held at Algiers, the capital city of Algeria. It is a biggest exhibition in Algeria, with 1,190 companies exhibiting in 44,000m² area, and approximately 47,000 visitors came to purchase or to see the trend of the wide variety of building material, scaffolds, and construction machines.

We and our distributor, SIAD, exhibited SH480LHD-5, which was well received and enhanced our presence in the market for our large excavator model and at the same time promoted Sumitomo brand.

● Pameran konstruksi internasional "Batimatec 2017" diadakan di Aljir, ibukota Aljazair, dari tanggal 23 hingga 27 April 2017. Pameran ini merupakan pameran terbesar di Aljazair yang diselenggarakan di lokasi seluas 44.000m² dengan 1.190 perusahaan yang berpartisipasi dan sekitar 47.000 pengunjung datang untuk membeli atau hanya melihat tren berbagai macam bahan bangunan, perancah (scaffold), dan mesin konstruksi.



Kami bersama distributor kami, SIAD, memamerkan SH480LHD-5 yang telah dikenal di pasaran untuk mempromosikan dan memperkuat keberadaan ekskavator Sumitomo kelas berat.

Turkey "KOMATEK"

Turki "KOMATEK"

● From May 3rd to 7th, "KOMATEK" was held at Ankara, the capital city of Turkey. In the venue of 98,000m², not only excavators but also large plants, cranes, and spare parts such as filters were also exhibited. Our distributor, TSM Global, displayed a booth of 2000m² and proudly exhibited the new Dash 6 series model from 13t to 48t.

We were able to explain in detail to over 1,000 visitors about the new Dash 6 models which had been improved in specifications, performance, and design!

● "KOMATEK" diadakan di Ankara, ibukota Turki, dari tanggal 3 hingga 7 Mei. Di lokasi seluas 98.000m², selain ekskavator, terdapat juga instalasi pabrik (plant) berukuran besar, derek (crane), dan suku cadang seperti filter yang turut dipamerkan. Distributor kami, TSM Global, dengan bangga menampilkan model seri Dash 6 mulai dari kelas 13t hingga kelas 48t di lokasi seluas 2.000m².

Kami menjelaskan secara terperinci kepada lebih dari 1.000 pengunjung mengenai model terbaru seri Dash 6 yang sudah mengalami penyempurnaan spesifikasi, kinerja, dan desain!



Poland "AUTOSTRADA-POLSKA"

Polandia "AUTOSTRADA-POLSKA"

● From May 9th to 11th, "Autostrada-Polska", the exhibition of the leading-edge machines, was held at Kielce, a city in Poland, three hours of drive away from Warsaw. This year was the 23rd exhibition with the venue of an impressive size more than 30,000 m² in which over 418 companies from twenty countries were witnessed, participating in the exhibition while the number of visitors went up to over 14,000 people in three days.

Our distributor, ASBUD, and we exhibited the HA60C-8. We welcomed more than a hundred companies to the booth which resulted in a highly successful event. We will keep aiming for the bigger share.

● "Autostrada-Polska" merupakan pameran yang menampilkan mesin-mesin terdepan yang diadakan pada tanggal 9 hingga 11 Mei di Kielce, sebuah kota di Polandia, dengan tempuh selama tiga jam berkendara dari Warsawa. Pameran tahun ini merupakan pameran yang ke-23 dengan ukuran lokasi sangat luas, yaitu lebih dari 30.000m² di mana lebih dari 418 perusahaan dari 20 negara berpartisipasi dalam pameran tersebut, jumlah pengunjung pun terus meningkat hingga lebih dari 14.000 orang dalam tiga hari.

Kami beserta dengan distributor lokal kami, ASBUD, menampilkan HA60C-8. Stan kami telah dikunjungi lebih dari seratus perusahaan sehingga menjadikan acara ini sangat sukses. Kami akan terus membidik pangsa pasar yang lebih besar.



Hikone Chastle with it's catle tower with white walls, stands on a small hill east of Lake Biwa, the biggest lake in Japan. The construction started on 1604 and it took twenty years to finish, and it is known to be among the best castles in Japan. Although the national treasure castle tower is only three layers and three floors high, it has a beautiful atmosphere with an elaborate design. The roofs are especially eye catching with its diverse variety. By putting Chidori hafu (gable) and Kiritsuma hafu on the first layer, Chidori hafu and Nokikara hafu with decorations on the second layer, and the combination of Irimoya hafu and Nokikara hafu on the third layer, it attracts the visitors' attentions. Also, the Zen temple style architecture such as Katomado, a bell-shaped window, and Mawaribuchi, a railing, add beauty to its appearance.

On the other hand of its elegant appearance, Hikone Castle is know to be a very practical territorial castle. The castellan Naomasa Ii was a descendent of a warlord known as "Red devil of Ii", and the family served as Tokugawa's spearhead for generations. Hikone Castle was built on the front line to prepare for the attack of the biggest rival then, Toyotomi of Osaka castle. Visitors can see artifices for



Hikone Castle's tower was moved and rebuilt from other castle which tower castle was four layers and five floors. Is has a history unique to wooden architecture which is easy to dismantle, transport, and rebuild.
1-1 Konkicho, Hikone-shi, Shiga
<http://www.hikoneshi.com/jp/castle/>

Menara kastil Hikone dipindahkan dan dibangun kembali dari kastil lain yang menaranya memiliki empat lapisan dan lima lantai. Menara ini memiliki sejarah yang unik dengan arsitektur kayu yang mudah untuk dibongkar, diangkut, dan dibangun kembali.
1-1 Konkicho, Hikone-shi, Shiga
<http://www.hikoneshi.com/jp/castle/>

battles such as a big moat called Oohorigiri, made by cutting the mountain ridge and a stone wall called Nobori ishigaki thought up during the war in Korean Peninsula.

Having both elegance and practicality is the reason the Hikone Castle is called a great castle.

Japanese Castle Hikone Castle

Kastil Jepang Hikone

Japanese castles are great sightseeing spots symbolizing Japan's architectural beauty. Here are some castles you can visit and enjoy the history of several hundreds of years and the culture.

Kastil yang berada di Jepang menjadi salah satu tujuan wisata terbaik karena melambangkan keindahan arsitektur Jepang. Berikut rekomendasi kastil yang bisa Anda kunjungi untuk menikmati sejarah dan budaya Jepang ratusan tahun lalu.

Kastil Hikone dengan menara berdinding putih berdiri di atas bukit kecil di sebelah timur Danau Biwa, danau terbesar di Jepang. Pembangunan kastil ini dimulai pada tahun 1604 dan membutuhkan waktu 20 tahun untuk menyelesaikannya. Kastil ini dikenal sebagai salah satu kastil warisan nasional terbaik di Jepang meskipun hanya memiliki tiga lapisan dan tiga lantai, menara kastil memiliki struktur yang indah dengan desain yang mendetail. Atapnya tampak begitu menarik dengan penuh variasi dengan menempatkan Chidori hafu (atap pelana) dan Kiritsuma

hafu pada lapisan pertama, Chidori hafu dan Nokikara hafu dengan dekorasi pada lapisan kedua, dan kombinasi Irimoya hafu dan Nokikara hafu pada lapisan ketiga sehingga menarik perhatian para pengunjung yang datang. Selain itu, arsitektur bergaya kuil Zen seperti Katomado dengan jendela berbentuk lonceng dan Mawaribuchi, yaitu sebuah susunan tangga (railing), menambah keindahan penampilan pada kastil.

Selain penampilannya yang elegan, Kastil Hikone juga dikenal sebagai benteng teritorial yang sangat praktis. Penjaga kastil "Naomasa Ii" adalah keturunan seorang panglima perang yang dikenal sebagai "Setan Merah dari Klan Ii", dan keluarganya menjadi ujung tombak Tokugawa selama beberapa generasi. Kastil Hikone dibangun di garis depan untuk persiapan menghadapi serangan dari saingan terbesar pada saat itu, yaitu Toyotomi dari kastil Osaka. Pengunjung dapat melihat berbagai peralatan perang untuk pertempuran seperti sebuah parit besar yang disebut Oohorigiri yang terbuat pecahan batu gunung, dan sebuah batu yang disebut Nobori ishigaki dibuat pada masa perang di Semenanjung Korea.

Keanggunan dan kepraktisannya menjadi alasan mengapa kastil Hikone disebut sebagai sebuah kastil yang sangat indah.



There are two-storied tower on both sides of the gate, so it's called Tenbin Tower which means scale tower. It leads to the keep so it's a important gate and there is a deep moat under the bridge.

Ada dua menara berlantai dua di kedua sisi gerbang, sehingga menara ini disebut Menara Tenbin yang berarti menara timbangan. Menara ini mengarah ke menara utama, sehingga bagian ini merupakan gerbang penting, dan ada sebuah parit yang dalam di bawah jembatan.

Popular Japanese cuisine is Sushi.
It's nice to eat authentic Sushi
in Japan, but wouldn't it be nicer
if you make it yourself?
Well there is a sushi restaurant
where you can enjoy
such experience.

Japanese Experience Pengalaman Jepang

Masakan Jepang yang populer adalah
Sushi. Menyantap Sushi dengan citra
rasa asli di Jepang sangat menyenangkan,
tetapi bukankah akan lebih baik jika
Anda membuatnya sendiri? Nah,
ada restoran sushi di mana Anda bisa
menikmati pengalaman seperti itu.



① It seems easy to make sushi but in fact it is difficult. The saying "it takes three years to learn to cook rice, and eight years to make sushi" explains the training to be a sushi chef, and you would know this is not too exaggerated.
② You wrap the rice with your hands to make shrimp sushi. You learn to make eight kinds of nigiri sushi and one temaki sushi.

① Sepertinya terlihat mudah untuk membuat sushi, tetapi kenyataannya sulit. Instruktur menjelaskan bahwa untuk menjadi seorang ahli sushi diperlukan waktu tiga tahun untuk belajar memasak nasi dan delapan tahun untuk membuat sushi, dan Anda akan menyadari bahwa hal ini tidak terlalu berlebihan.
② Anda menggenggam nasi dengan tangan Anda untuk membuat sushi udang. Anda belajar untuk membuat delapan macam nigiri sushi dan satu temaki sushi.

T sukiji Tamasushi is a well-established sushi restaurant which has been in business since 1924. Its history is older than that of Tsukiji fish market (which opened in 1935). This restaurant is giving sushi making experience courses only for the travelers from abroad.

The lesson is about 90 minutes long. You wear a white coat like a real sushi chef and stand behind the counter, to signal you are ready to begin. What the real chef teaches you first is how to shape the rice. If it's too soft, it won't hold the fish, and if it's too hard, the texture will be bad in your mouth. It is best to gently hold it in your hands.

When the rice shaping is mastered, it's time to put the fish on top. Tuna and salmon are rather easy, and from there it gets harder, such as egg, shrimp and sea eel.

"They are all called sushi, but depends on what goes on the rice, the technique is different. Please experience the variety of the sushi world" says the chef. The last one to learn is suehiro temaki, a kind of sushi shaped like a trumpet that was created at Tamasushi. Then, the visitors get to eat the sushi they make by themselves.

Miss Denise Delgado who came to Japan a week ago was surprised. "I wanted to make Japanese cuisine while I was visiting, but I'd never expected it to be so difficult!" Mrs. Patricia Flechilla was happy to experience the Japanese culture. "The way they handle the rice so delicately was so Japanese-like. It is so different from other country's way of cooking" she says.

Tsukiji Tamasushi (Harumi-dori-ten)
Tsukiji Tamasushi (Harumi Avenue Store)

Information ● Address: 2-15-19 Tsukiji Chuo-ku Tokyo / Phone number: 03-3541-0022 / URL: <http://www.tamasushi.co.jp/english/> / reservation accepting from 14:30 to 17:00 (Japanese only) / closed on Sundays and holidays / Price: Standard course (9 nigiri sushi and sashimi etc.) 8,000 yen per person (about 71 dollar 1 cent), Premium course (standard course plus watching the demonstration of cleaning and cutting of fish, and experiencing the making of vinegared rice) 13,000 yen per person (about 115 dollar 39 cent). * Tax included. Reservations can be made from two people. Lessons are in Japanese only. Please come with a interpreter.

T sukiji Tamasushi merupakan sebuah restoran sushi yang telah mapan yang berdiri sejak tahun 1924. Sejarahnya bahkan lebih tua dari pasar ikan Tsukiji (yang dibuka pada tahun 1935). Restoran ini menyediakan kelas khusus bagi para pelancong dari luar negeri untuk merasakan pengalaman membuat sushi.

Lama pelajaran sekitar 90 menit. Anda akan memakai celemek putih seperti koki sushi sungguhan dan berdiri di belakang meja konter sebagai tanda bahwa Anda siap untuk memulai pelajaran. Hal pertama-tama yang diajarkan oleh koki ialah cara membentuk nasi. Jika nasi dibentuk terlalu lunak nasi tidak akan mampu menahan potongan ikan, sedangkan jika terlalu keras maka teksturnya tidak akan terasa enak di mulut Anda. Cara terbaik yaitu dengan menggenggam nasi di tangan Anda secara lembut.

Setelah mempelajari cara membentuk nasi, maka berikutnya ialah cara untuk menaruh ikan pada bagian atas nasi. Dimulai dengan tuna dan salmon yang agak mudah, kemudian dilanjutkan dengan mencoba hal yang sulit seperti telur, udang, dan belut laut. "Semuanya disebut dengan sushi, hanya teknik yang digunakan berbeda tergantung pada apa yang ditaruh di atas nasi". Silakan rasakan berbagai pengalaman di dunia sushi" kata sang koki. Hal terakhir yang dipelajari adalah suehiro temaki, yaitu sushi berbentuk seperti terompet yang diciptakan di Tamasushi. Di akhir sesi pembelajaran, para pengunjung bisa menyantap sushi yang mereka buat sendiri.

Miss Denise Delgado yang datang ke Jepang seminggu yang lalu terkejut. "Saya ingin membuat masakan Jepang saat saya berkunjung, tetapi saya tidak pernah mengira akan begitu sulit!" Mrs. Patricia Flechilla merasa senang bisa merasakan budaya Jepang. "Cara mereka menangani nasi dengan sangat hati-hati benar-benar mencerminkan ciri khas Jepang. Sangat berbeda dengan cara memasak di negara lain," tuturnya.

Tsukiji Tamasushi (Harumi-dori-ten)
Tsukiji Tamasushi (Harumi Avenue Store)

Informasi toko ● Alamat: 2-15-19 Tsukiji Chuo-ku Tokyo / No. telepon: 03-3541-0022 / URL: <http://www.tamasushi.co.jp/english/> / Reservasi : 14:30 sampai 17:00 (hanya di Jepang) / Tutup pada hari Minggu dan hari libur / Harga: Paket Standar (9 nigiri sushi dan sashimi, dll.) 8.000 yen per orang (sekitar 71 dolar 1 sen), Paket Premium (paket standar ditambah dengan menyaksikan demonstrasi pembersihan dan pemotongan ikan, serta merasakan pengalaman pembuatan nasi vinegar) 13.000 yen per orang (sekitar 115 dolar 39 sen). * Harga sudah termasuk pajak. Minimal peserta dua orang. Pelajaran hanya dalam bahasa Jepang. Silakan datang dengan membawa serta penerjemah.