



# MANZILON KE RAASTE

**MARUTI SUZUKI**  
Way of Life!

February, 2011

SND Newsletter

Volume 02



## From the Desk of EO

'Manzilon Ke Raaste' stands by its commitment of shaping and sharing plans for the future and the best practices for achieving continued excellence.

Maruti Suzuki works with dedication towards its vision "Leader in automobile industry, creating customer delight and shareholders wealth; A pride of India." We face several challenges in maintaining our core values but constantly keep contributing our best to overcome them.

In today's competitive market scenario, customer delight is the key to sustainable growth and we should never lose sight of a very important dimension: Quality.

Quality consciousness needs to be spread in all areas of work. Clear parameters should be defined that capture the understanding of Quality dimension. Most obviously, for us one of the quality parameters is the condition of vehicles being delivered. Quality vehicle delivery will be possible if we maintain our carriers in good condition have adequate availability of trained manpower and ensure proper loading and lashing of the cars.

I request you to incorporate the culture of quality in all aspects of work, not only in the operational parameter but also in the daily office desk jobs. Once the quality parameters are set, monitor and constantly strive towards self improvement.

Ultimately, Quality should be our way of life.



- R.S. Kalsi  
Executive Officer (Auto Fin., Spares & SNDL)

### Route wise Transporter's Performance (Domestic)

	North	South	East	West	North East
Best On Time (Dec 2010)	Malik Logistics	Tirupati Translogistics	Malik Logistics	Jainex Parivahan	Automobile Carrier
Best Damage Free (Dec 2010)	Jujhar Construction & travel	Mehrab Automovers	Hindustan Transport	Shri Krishna Urja Project Ltd.	Jainex Parivahan
Highest Training (IDTR) (Jan 2011)	OM Logistics				

### Dispatches

	Jan. 2011	FY 2010-11
Domestic	1,00,422	9,20,772
Export*	8,967	1,18,052
Total	1,09,389	10,38,824
Growth %	18.3%	24.6%

\* Dispatch from the plant

### Kizashi Rolls In



For years, people had seen Maruti Suzuki to be a small car company. The launch of its first notchback SX4 and SUV Grand Vitara helped it in changing this perception. Maruti Suzuki has worked consistently, keeping in mind the changing customer

aspirations and has lived up to the reputation of a market leader.

Yet again Maruti strengthens its image by entering into A4 segment, with the launch of **Kizashi**.

The word Kizashi means 'a sign of great things to come' and truly the car proves to be its namesake. With the array of top-end features, Kizashi compares well with the premium luxury sedans in higher segments.

Maruti Suzuki is, indeed determined to change its image of compact car to a complete car company by expanding its portfolio of cars.

### Laurels to MSIL



**Maruti Suzuki India Ltd.** has bagged the most coveted award when it was crowned the "Manufacturer of the year" 2010 by CNBC TV18 in association with ICICI car loans and Overdrive.

2010 was a great year for Maruti, which rightly reflects in its accelerating sales graph. The company could attain a sales growth of 31.2% in domestic market.

Maruti Suzuki stands out due to its brand value in India and the massive after sales network. Alto K10 and Eeco were launched in 2010, adding to its portfolio. The company is planning to expand its portfolio in 2011 as well and has launched the Kizashi in February.

Maruti Suzuki is committed to maintain its leadership position in the Indian automobile industry.

## Recent Initiatives



This year Indian auto industry grew by approximately 30%, over this; all manufacturers are working towards increasing their capacity to grab the untapped markets. In order to achieve this growth, we need to have an equivalent augmentation in logistics industry as well. Like other parts of the world, Indian Automotive Industry volumes have also reached the numbers from where, development of other modes of transportation for bulk movement of vehicles is of utmost importance. Development of multimodal transportation along with road dispatch shall help the industry to match the logistical requirements.

One such initiative taken by MSIL is starting transportation of cars through coastal shipping to Cochin. Vehicles are stuffed in containers which are sent to Mundra port through flat bed rakes from Patli rail siding.

From Mundra Port, containers are loaded on the ship and offloaded at Cochin port. From there, cars are de-stuffed and delivered to the dealers by car carriers.

In last 2 months, we have dispatched more than 350 units through coastal shipping to Cochin.

## BEST PRACTICE



### DRIVER RETENTION AND WELFARE

KMT is one of the major transporters of MSIL, associated since last 6 years. It has a fleet size of over 350 carriers and average driver retention is over 5 years. 20% of the drivers at KMT have been working with them for more than 8 years! **Mr Kamal Chandwar** and **Mr Prabhachand Chandwar**, joint owners of KMT share their secret on how drivers have been retained and has been done for their welfare and motivation.

We at KMT believe that driver retention and welfare have far reaching benefits for any transport company.

Loyal, happy driver with the job is an important asset to the company. Not only will he deliver goods in time, he will drive safely, maintain the vehicle well and behave decently with the clients.

We have implemented a number of strategies to create an environment for building driver loyalty and retention.

Some of these are :-

- Transparent salary structure and allowance, matching with the best in the industry
- Defined promotion structure-enhancing performance and inspiring them
- A young & well maintained fleet to attract drivers
- Dignity and respect for the drivers
- Taking care of personal needs of drivers in challenging times
- Implementation of driver complaint redressal scheme
- Equipment maintenance system to reduce loss of driver wages due to idling
- Scheduled Preventive maintenance to keep carriers in good condition
- Suggestion scheme for drivers and involving them in joint driver-manager committees.
- Performance appraisal and feedback system
- Driver training on technical, soft skills and traffic rules.
- Driver family welfare program
- Driver recognition; "Safest driver of the month", "Best driver of the month", "Most economical driver, etc
- Annual Family get-togethers and festival get-togethers
- Financial assistance on special occasions



Classroom Training



Outdoor Training

All these measures together have helped to ensure Driver Retention and thereby our quality of dispatches has improved.

## 'Lorry Shaayri' of the month

**Hum deewano ki kya hasti hai, aaj yahaan kal vahaan chale.  
Masti ka aalam saath chala, hum dhool udaate jahaan chale.**



We will be glad to receive your responses, feedback, suggestions & best practices which could add value to our purpose.

Please write to us at [Hena.Kausar@maruti.co.in](mailto:Hena.Kausar@maruti.co.in)

**SND**  
DISPATCHING DREAMS...

**MARUTI SUZUKI**  
Way of Life!



## ईओ की कलम से

मंजिलों के रास्ते भविष्य की योजनाओं को आकार देने और सतत उत्कृष्टता हासिल करने के सर्वश्रेष्ठ तरीके को साझा करने की अपनी प्रतिबद्धता पर कायम है।

मारुति सुजुकी अपने विश्वास, “वाहन उद्योग में अग्रणी, ग्राहकों के लिए खुशी और शोयरधारकों के लिए संपदा तैयार करना; भारत का एक गौरव” के प्रति समर्पण भाव से काम करती है। अपने अहम मूल्यों को कायम रखने में हम कई चुनौतियों का सामना करते हैं पर इनका मुकाबला करने के लिए लगातार अपना सर्वश्रेष्ठ योगदान देते हैं। आज के प्रतिस्पर्धी बाजार परिदृश्य में ग्राहक की खुशी निरंतर जारी रहने वाले विकास की कुंजी है और हमें एक महत्त्वपूर्ण आयाम : गुणवत्ता को कभी नहीं भूलना चाहिए।



गुणवत्ता के प्रति जागरूकता का विस्तार तमाम कार्यक्षेत्रों में किया जाना चाहिए। गुणवत्ता आयाम को समझाने के लिए स्पष्ट मानदण्ड निश्चित होने चाहिए। स्पष्ट रूप से हमारे लिए गुणवत्ता मानदण्डों में से एक है, डिलीवर किए जाने वाले वाहन की स्थिति। वाहनों की डिलीवरी अच्छी स्थिति में तभी संभव होगी जब हम अपने कैरियर को अच्छी स्थिति में रखें, हमारे पास प्रशिक्षित कामगार उपयुक्त संख्या में रहें और यह सुनिश्चित किया जाए कि कार को अच्छी तरह से लोड किया जाए और उपयुक्त ढंग से बांधा जाए।

आप सभी से मेरा निवेदन है कि गुणवत्ता की संस्कृति को कार्य के सभी पहलुओं में शामिल करें और यह सिर्फ परिचालन से संबंधित मानदण्डों में न हो बल्कि दैनिक ऑफिस कार्यों में भी हो। एक बार गुणवत्ता मानदण्ड तय हो जाएं तो नजर रखिए और लगातार स्वसुधार की कोशिश कीजिए।

अंततः गुणवत्ता हमारे जीवन का अभिन्न अंग होनी चाहिए।

— आर. एस. कलसी

कार्यकारी अधिकारी (ऑटो फाइनेंस, स्पेयर्स और एसएनडीएल)

## ट्रांसपोर्टर का रुट-वार प्रदर्शन (डोमेस्टिक)

	नॉर्थ	साऊथ	ईस्ट	वेस्ट	नॉर्थईस्ट
वेस्ट ऑन टाइम (दिसंबर 2010)	मलिक लॉजिस्टिक्स	तिरुपति ट्रांसलॉजिस्टिक्स	मलिक लॉजिस्टिक्स	जैनेक्स परिवहन	ऑटोमोबाईल कैरियर
वेस्ट डेमेज फ्री (दिसंबर 2010)	जुझर कंसट्रक्शन व ड्रैवल	मेहराब ऑटोमोबर्स	हिन्दुस्तान ट्रांसपोर्टर्स	श्रीकृष्णा ऊर्जा प्रोजेक्ट	जैनेक्स परिवहन
अधिकतम ट्रेनिंग (आईटीडीआर) (जनवरी 2011)	ओम लॉजिस्टिक्स				

## डिस्पैच

	जनवरी 2011	वि व 2010-11
डोमेस्टिक	1,00,422	9,20,772
निर्यात*	8,967	1,18,052
कुल	1,09,389	10,38,824
विकास%	18.3%	24.6%

\* प्लांट से डिस्पैच

## किजाशी का आगमन



वर्षों से लोग मारुति सुजुकी को छोटी कार बनाने वाली कंपनी के रूप में देखते रहे हैं। पहले भी नॉचबैक एसएक्स4 और एसयूवी ग्रैंड विटारा को पेश किए जाने से इस सोच को बदलने में सहायता मिली।

मारुति सुजुकी ने लगातार ग्राहकों की बदलती अपेक्षाओं का ख्याल रखते हुए काम किया है और बाजार की अग्रणी कंपनी के रूप में अपनी ख्याति कायम रखी है। अब एक बार फिर, मारुति ने अपनी छवि मजबूत की है और **किजाशी** पेश करके ए4 वर्ग में कदम रखा है। किजाशी शब्द का मतलब 'आने वाली जोरदार चीजों का संकेत' है और वाकई यह कार अपने नाम के अनुकूल साबित हुई है। सर्वोच्च स्तर की डेर सारी खासियतों के साथ किजाशी उच्च वर्ग के प्रीमियम लक्जरी सेडान के मुकाबले में है। वाकई, मारुति सुजुकी अपनी कारों की श्रृंखला का विस्तार करके अपनी छवि को कौमपैक्ट कार कंपनी से बदलकर कॉम्पैक्ट कार कंपनी में बदलने के लिए कृत संकल्प है।

## एमएसआईएल की उपलब्धियां



मारुति सुजुकी इंडिया लिमिटेड ने सबसे उत्कृष्ट प्रतिष्ठा वाला पुरस्कार प्राप्त किया जब सीएनबीसी टीवी 18 ने आईसीआईसीआई कार लोन्स और ओवरड्राइव के साथ मिलकर इसे **मैन्युफैक्चरर ऑफ दि ईयर 2010** का खिताब दिया।

साल 2010 मारुति के लिए एक जोरदार वर्ष था और इसका पता इसके तेजी से बढ़ते बिक्री के ग्राफ से लगता है। कंपनी ने देसी बाजार में अपनी बिक्री में 31.2% की वृद्धि हासिल की।

मारुति सुजुकी भारत में अपने ब्रांड मूल्य और बिक्री के बाद काम करने वाले विशाल नेटवर्क के कारण जानी जाती है। 2010 में कारों की इसकी श्रृंखला में एल्टो के10 और ईको पेश किए गए। कंपनी 2011 में भी कारों की अपनी श्रृंखला का विस्तार करने की योजना बना रही है और फरवरी में किजाशी को पेश किया है।

मारुति सुजुकी भारतीय वाहन उद्योग में अपनी अग्रणी स्थिति को कायम रखने के लिए प्रतिबद्ध है।

## नई पहल



इस साल भारतीय ऑटोमोबाइल उद्योग का करीब 30 प्रतिशत विकास हुआ। सभी निर्माता अपनी क्षमता बढ़ाने की दिशा में काम कर रहे हैं ताकि अनछुए बाजारों पर कब्जा किया जा सके। इस विकास को हासिल करने के लिए हमें संभारतंत्र (लॉजिस्टिक्स) उद्योग में भी समतुल्य विकास करने की आवश्यकता है। दुनिया के दूसरे हिस्सों की तरह भारतीय ऑटोमोटिव उद्योग में भी परिणाम ऐसी जगह पहुंच चुके हैं जहां बड़ी संख्या में वाहनों को एक स्थान से दूसरे तक ले जाने के लिए परिवहन के दूसरे साधनों का विकास करने की आवश्यकता सबसे महत्वपूर्ण है। सड़क परिवहन के साथ-साथ मल्टी मोडल ट्रांसपोर्टेशन का विकास उद्योग को संभारतंत्र की आवश्यकताओं के लिहाज से अनुकूल होने में सहायता करेगा।

एमएसआईएल ने ऐसी ही एक पहल की है और कोचीन के लिए कारों का डिस्पैच तटीय जहाजरानी के जरिए कर रहा है। वाहनों को प्लांट से कंटेनरों में रख दिया जाता है और इन्हें "पातली" रेलवे साइडिंग से पलैट बेड रिक के जरिए मुंद्रा बंदरगाह भेज दिया जाता है। मुंद्रा पोर्ट से ये कंटेनर पानी के जहाज पर लोड किए जाते हैं और कोचीन बंदरगाह पर उतार लिए जाते हैं। कोचीन बंदरगाह पर कारों को कंटेनर से निकालकर कार कैरियर से डीलर के यहां पहुंचाया जाता है। पिछले दो महीनों में हम लोग 350 से अधिक कारों को तटीय जहाजरानी के जरिए कोचीन रवाना कर चुके हैं।

## बेहतरिन कार्य पद्धति



**ड्राइवरों को अपने साथ रखना और उनका विकास**

**केएमटी**, एमएसआईएल के प्रमुख ट्रांसपोर्टर्स में से एक है और 6 साल से ज्यादा समय से हमारे साथ है। इनके पास 350 कैरियर का बेड़ा है और ड्राइवर औसतन पांच साल से अधिक समय से इनके साथ रहते हैं। 20 प्रतिशत ड्राइवर 8 साल से ज्यादा समय से यहां काम कर रहे हैं। केएमटी के संयुक्त स्वामी **श्री कमल चंदवार** और **श्री प्रभाचंद चंदवार** बता रहे हैं कि वह चालकों को कैसे अपने साथ रख पा रहे हैं और उनके कल्याण तथा प्रेरणा के लिए क्या कुछ कर पा रहे हैं।

केएमटी में हमारा मानना है कि किसी भी परिवहन कंपनी के लिए चालकों को अपने साथ जोड़े रखने के बेहतर नतीजे होते हैं। अपनी नौकरी से खुश निष्ठावान ड्राइवर कंपनी के लिए बेहद महत्वपूर्ण और लाभप्रद होता है। वह न सिर्फ सामान समय पर पहुंचाएगा बल्कि सुरक्षित ढंग से गाड़ी चलाएगा, वाहन को अच्छी तरह मेनटेन करेगा और ग्राहकों के साथ अच्छा व्यवहार करेगा। हम लोगों ने निम्नलिखित रणनीति अपनाई है। इससे चालकों को अपने साथ बनाए रखने और उनकी निष्ठा को बढ़ावा देने में मदद मिलती है।

- पारदर्शी वेतन संरचना और भत्ते। यह उद्योग में सर्वश्रेष्ठ की टक्कर का है।
- पारिभाषित तरकी संरचना। इससे प्रदर्शन बेहतर होता है और उन्हें प्रेरणा मिलती है।
- चालकों को आकर्षित करने वाले अपेक्षाकृत नए और अच्छी तरह मेनटेन वाहनों का बेड़ा।
- ड्राइवर को इज्जत देना और उनका स्वाभिमान बनाये रखना।
- मुश्किल समय में ड्राइवर की निजी आवश्यकताओं का ख्याल रखना।
- ड्राइवर की शिकायत दूर करने के लिए शिकायत निवारण योजना।
- खाली बैठने के कारण कम पैसे मिलने की शिकायत दूर करने के लिए उपकरणों का रख-रखाव करने वाली प्रणाली।
- कैरियर को अच्छी स्थिति में रखने के लिए निश्चित समय पर आवश्यक रखरखाव के काम कराना।
- ड्राइवर के लिए सुझाव योजना और उन्हें संयुक्त ड्राइवर मैनेजर केमटी से जोड़ना।
- परफॉर्मेंस अप्रेजल और फीडबैक की व्यवस्था।
- तकनीकी, सॉफ्ट स्किल्स और ट्रेफिक नियमों की जानकारी देने के लिए ड्राइवर को प्रशिक्षण
- ड्राइवर को महीने का 'सबसे सुरक्षित चालक', 'महीने का सर्वश्रेष्ठ ड्राइवर', 'सबसे किरफायती ड्राइवर' आदि के रूप में सम्मानित करना।
- परिवार के मिलने का कार्यक्रम। वार्षिक आधार पर और त्यौहारों के मौके पर।
- खास मौकों पर विशेष आर्थिक सहायता।

इन सभी उपायों ने मिलकर ड्राइवर को अपने साथ रखने में सहायता दी है और हमारे डिसपैच की गुणवत्ता को बेहतर किया है।



कक्षा प्रशिक्षण



आउटडोर प्रशिक्षण

## इस महीने की "लौरी शायरी"

हम दीवानों की क्या हस्ती है, आज यहाँ कल वहाँ चले।  
मस्ती का आलम साथ चला, हम धूल उड़ते जहाँ चले।



आपकी प्रतिक्रियाएं और सुझाव जो हमारे उद्देश्य में मूल्य जोड़ सकें, का हार्दिक स्वागत है।  
कृपया हमें [Hena.Kausar@maruti.co.in](mailto:Hena.Kausar@maruti.co.in) पर लिखें।

**SND**  
DISPATCHING DREAMS™

**MARUTI SUZUKI**  
Way of Life!