

Miracle de 7-Minutes en Nettoyant l'Équipage



JR East Techno Heart TESSEI Co. Ltd. Est une société japonaise basée à Tokyo. Elle a été fondée en 1952 et a été fondée sous le nom de Railroad Maintenance Co. Ltd. Plus tard en 2012, le nom a été changé pour JR East Techno Heart TESSEI Co. Ltd. Company effectue les travaux de nettoyage des trains de balles, quand ils arrivent à la gare de Tokyo, l'arrêt final le long de la route.

Employés et charge de travail

Selon le portail de l'entreprise (<http://www.tessei.co.jp/>), la Société compte 901 employés (en avril 2020), dont 591 hommes et 310 femmes.

Ils nettoient environ 179 trains et 171000 sièges par jour (à l'exclusion des trains temporaires). Les responsabilités du personnel de nettoyage comprennent la collecte des ordures, l'essuyage de chacune des tables

individuelles, l'ouverture des rideaux, la rotation des sièges à 180 degrés pour les faire face à l'avant du train, etc.

Perception

Le travail de nettoyage est considéré comme un travail bas de gamme dans de nombreux pays, y compris le Japon. Par conséquent, il n'y avait pas de fierté et de motivation pour travailler comme personnel de nettoyage. Les gens avaient défini le profil d'emploi comme 3Ks Means Dirty, Difficult and Dangerous/ dangereux (En japonais - Kitsui , Kitanai et Kiken). Une situation similaire était également à l'état de l'ESSEi. Il y a environ quatorze ans, un nouveau CEO – Teruo Yabe a rejoint l'entreprise et a redéfini les services de nettoyage comme quelque chose dont il faut être fier.



Répartition des tâches

Le personnel de TESSEI est divisé en 11 équipes. Chaque équipe est composée de 22 personnes et effectue le nettoyage d'une vingtaine de trains chaque jour. Le train s'arrête à la gare de Tokyo environ pour 12 minutes seulement. Le personnel de nettoyage doit effectuer des travaux de nettoyage dans les 7 minutes que 2 minutes sont allouées aux passagers de débarquer et 3 minutes pour les nouveaux passagers à bord.

Selon le HBS - <https://digital.hbs.edu/> le modèle d'exploitation de TESSEI est le suivant :

Le personnel de nettoyage se tient dans une file d'attente que le train arrive à la gare. Ils s'inclinent et remercient les passagers qui sortent du train. Après cela, les travaux de nettoyage commencent.

Horloge temporelle	Activités
0 – 1m 30s	<ul style="list-style-type: none">✓ Recueillir de gros morceaux de déchets.✓ Vérifiez les porte-bagages/les espaces entre les sièges pour les articles oubliés.
1m 30s – 3m 0s	<ul style="list-style-type: none">✓ Faire pivoter les sièges à 180 degrés pour faire face à la direction du déplacement.✓ Balayez entre les sièges et déplacez toutes les ordures dans l'allée.
3m 0s – 5m 0s	<ul style="list-style-type: none">✓ Essuyez les sièges et les plateaux arrière.✓ Ouvrez tous les rideaux.✓ Essuyez toutes les fenêtres.✓ Changez les couvertures sales de siège.
5m 0s – 6m 0s	<ul style="list-style-type: none">✓ Balayez les allées.✓ Enlève toutes les ordures du train.
6m 0s - 7m 0s	<ul style="list-style-type: none">✓ Contrôle de qualité final.

Changement de culture

- TTESSEI a apporté des changements en redéfinissant la définition de travail qui est activité de 'nettoyage' en tant que 'Service' avec un sentiment de fierté.
- Ils se concentrent également sur le travail d'équipe, car chaque personne de l'équipe, y compris le superviseur, doit exercer son activité avec un sens des responsabilités.
- Chaque jour, ils tiennent des réunions et abordent les questions (le cas échéant). Chacun respecte les points de vue et les opinions des autres.
- Les membres de l'équipe et les superviseurs sont remaniés dans un délai de quelques jours afin que chacun puisse apprendre et avoir la chance de travailler.



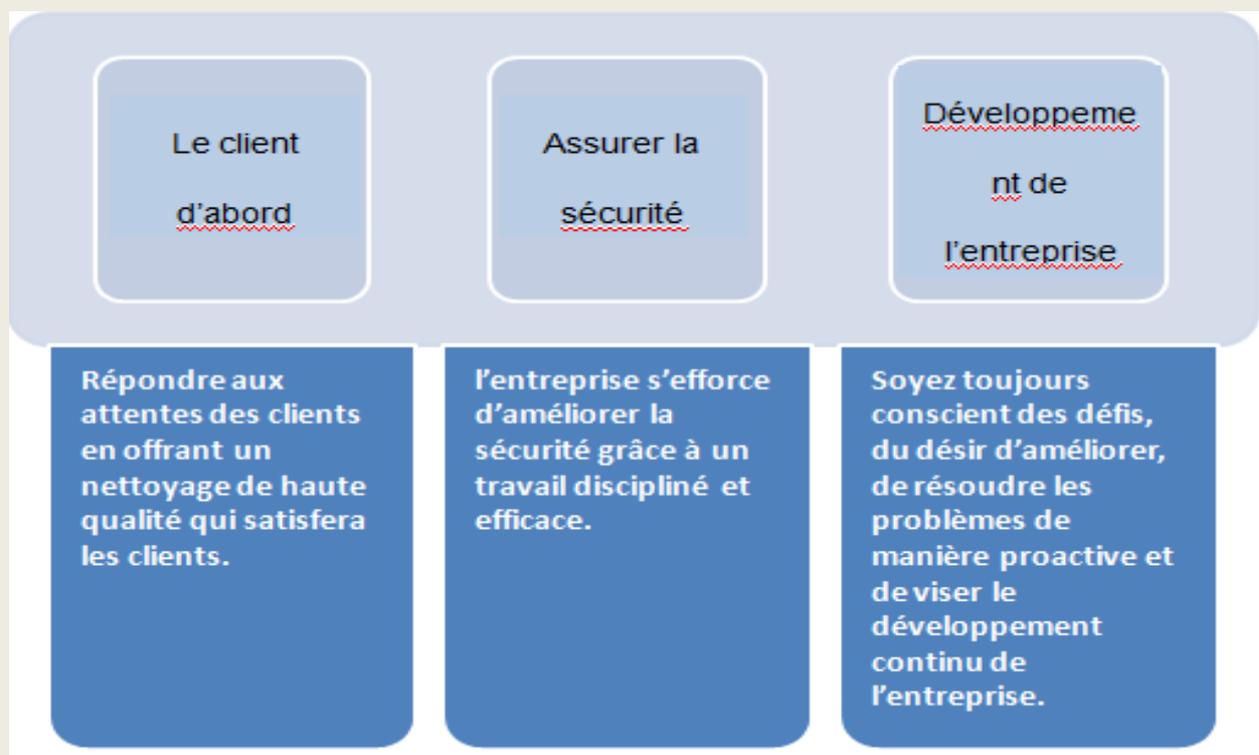
Réalisations et honneur

TESSEI a reçu de nombreux prix spéciaux et d'appréciation dans leur propre pays et dans le monde entier. Leur service très efficace est incroyable et

exemple vivant pour nous tous car le nettoyage est traduit en services dans un but de fierté et d'engagement. Aujourd'hui TESSEI est devenue une société spécialisée pour le nettoyage des véhicules Shinkansen (train à balles).

Compte tenu de la reconnaissance que « toute valeur de l'entreprise provient des premières lignes du milieu de travail, " ensembles d'entreprise " Création d'un espace rafraîchissant, sûr et chaleureux « Code de conduite CS », et chaque employé offre des services au Shinkansen avec fierté. En tant que professionnel, les employés de l'entreprise continuent de réfléchir à ce qu'ils doivent faire pour les clients et sont prêts à relever des défis.

Conformément aux normes et à l'ambition éthiques de l'entreprise, les lignes directrices comportementales sont les suivantes :



Visitez le lien pour découvrir le miracle de 7 minutes:

<https://www.youtube.com/watch?v=kt92-ZDm-HM>

Source : www.core77.com, <https://digital.hbs.edu/>, <http://www.tessei.co.jp>