

## 日本の清掃クルー:7分の奇跡

### (Nihon no seisō kurū: 7-Bu no kiseki)

JR東日本テクノハートテッサアイ株式会社 東京を拠点とする日本企業です。1952年に設立され、株式会社鉄道維持事業として設立されました。2012年より、社名はJR東日本テクノハートTESSEI(株)に変更されました。当社は新幹線の清掃作業を行い、東京駅に列車が到着すると、ルートに沿って最後の停留所が出ます。

JR Higashinihon tekunohātotesasai kabushikigaisha Tōkyō o kyoten to suru Nihon kigyōdesu. 1952-Nen ni setsuritsu sa re, kabushikigaisha tetsudō iji jigyō to shite setsuritsu sa remashita. 2012-Nen yori, shamei wa JR Higashinihon tekunohāto TESSEI (kabu) ni henkō sa remashita. Tōsha wa shinkansen no seisō sagyō o okonai, Tōkyō Eki ni ressha ga tōchaku suru to, rūto ni sotte saigo no teiryūjo ga demasu.



## 従業員とワークロード

会社のポータル(<http://www.tessei.co.jp/>)によると、当社の従業員数は901名(2020年4月現在)で、591名が男性、女性310名です。

毎日約179本の列車と171000席(臨時列車を除く)を清掃しています。清掃スタッフの責任には、ゴミの収集、個々のテーブルの拭き取り、カーテンの開け方、座席を180度回転させて列車の前に向かわせるなどです。

## Jūgyōin to wākūrōdo

Kaisha no pōtaru (<http://www.tessei.co.jp/>) ni yoru to, tōsha no jūgyōin-sū wa 901-meī (2020-nen 4 gatsugenzai) de, 591-meī ga dansei, josei 310-meidesu.

Mainichi yaku 179-pon no ressha to 171000-seki (rinji ressha o nozoku) o seisō shite imasu. Seisō sutaffu no sekinin ni wa, gomi no shūshū, koko no tēburu no fukitori, kāten no ake-kata, zaseki o 180-do kaiten sa sete ressha no mae ni mukawa seru nadodesu.

## 知覚

日本を含む多くの国では、清掃業務はローエンドの仕事と考えられています。

そこで 何も無かった 清掃スタッフとして働く意欲と誇り、人々は3K平均としてジョブプロファイルを定義していました 汚い、難しいと、危険。同じような状況がTESSEiにもありました。

14年前、新しいCEOである八部照男が入社し、クリーニングサービスを誇りに思うものとして再定義しました。彼は3K手段としてクリーニングサービスを述べました  
カンシャ、関月と、関東。

## Chikaku

Nihon o fukumu ōku no kunide wa, seisō gyōmu wa rōendo no shigoto to kangae rarete imasu. Sokode nani mo nakatta seisō sutaffu to shite hataraku iyoku to hokori. Hitobito wa 3 K heikin to shite jobupurofairu o teigi shite imashita kitanai muzukashī

to kiken. Onajiyōna jōkyō ga TESSEi ni mo arimashita. 14-Nen mae, atarashī CEOdearu 八部照男 Ga nyūsha shi, kurīningusābisu o hokori ni omou mono to shite sai teigi shimashita. Kare wa 3 K shudan to shite kurīningusābisu o nobemashita kansha, Kangetsu to Kantō.

### 作業割り当て

TESSEi スタッフは11チームに分かれています。各チームは22名で、毎日約20本の清掃を行っています。東京駅に電車が停車するのは約12分です。清掃スタッフは、2分が降りるために乗客に割り当てられ、新しい乗客が搭乗するために3分を割り当てられるので、7分以内に清掃作業を行う必要があります。

HBSに従って - <https://digital.hbs.edu/> TESSEIの操作モデルは次のとおりです:

列車が駅に到着すると、清掃スタッフが列に並んでいます。彼らはお辞儀をし、列車から出てくる乗客に感謝します。その後、クリーニング作業が開始されます。

### Sagyō wariate

TESSEi sutaffu wa 11 chīmu ni wakarete imasu. Kaku chīmu wa 22-meī de, mainichi yaku 20-pon no seisō o okonatte imasu. Tōkyō Eki ni densha ga teisha suru no wa yaku 12-budesu. Seisō sutaffu wa, 2-bu ga oriru tame ni jōkyaku ni wariate rare, atarashī jōkyaku ga tōjō suru tame ni 3-bu o wariate rarerunode, 7-bu inai ni seisō sagyō o okonau hitsuyō ga arimasu.

HBS ni shitagatte - <https://Digital.Hbs.Ede~yu/> TESSEI no sōsa moderu wa tsugi no tōridesu :

Ressha ga eki ni tōchaku suru to, seisō sutaffu ga retsu ni narande imasu. Karera wa ojigi o shi, ressha kara detekuru jōkyaku ni kansha shimasu. Sonogo, kurīningu sagyō ga kaishi sa remasu.

タイムクロック	活動
0 – 1m 30s	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓大きなゴミを集める。</li> <li>✓<u>Ōkina gomi o atsumeru.</u></li> <li>✓忘れ物の座席間の荷物ラック/ギャップをチェックしてください。</li> <li>✓<u>Wasuremono no zasekiken no nimotsu raku/ gapou o chekku shite kudasai.</u></li> </ul>
1m 30s – 3m 0s	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓座席を180度回転させて、進行方向に向けます。</li> <li>✓<u>Zaseki o 180-do kaiten sa sete, shinkō hōkō ni mukemasu.</u></li> <li>✓座席間を掃いて、すべてのゴミを通路に移動します。</li> <li>✓<u>Zasekiken o haite, subete no gomi o tsūro ni idō shimasu.</u></li> </ul>
3m 0s – 5m 0s	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓シートとバケットレイを拭きます。</li> <li>✓<u>Shīto to bakku toreī o fukimasu.</u></li> <li>✓すべてのカーテンを開けます。</li> <li>✓<u>Subete no kāten o akemasu.</u></li> <li>✓すべてのウィンドウを拭きます。</li> <li>✓<u>Subete no uīndō o fukimasu.</u></li> <li>✓汚れたシートカバーを変更します。</li> <li>✓<u>Kegareta shītokabā o henkō shimasu.</u></li> </ul>
5m 0s – 6m 0s	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓通路をスイープします。</li> <li>✓<u>Tsūro o suīpu shimasu.</u></li> <li>✓電車からすべてのゴミを取り除きます。</li> <li>✓<u>Densha kara subete no gomi o torinozokimasu.</u></li> </ul>
6m 0s - 7m 0s	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓最終品質チェック。</li> <li>✓<u>Saishū hinshitsu chekku.</u></li> </ul>

## 文化の変化

- TESSEIは、「クリーニング」活動である仕事の定義を誇りと共に「サービス」として再定義することで変化をもたらしました。
- 彼らはまた、監督者を含むチームの一人一人が責任感を持って活動を行わなければならないので、チームワークに焦点を当てています。
- 毎日、彼らは会議を開催し、問題に対処します(もし存在する場合)。それぞれが他の人の意見や意見を尊重します。
- チームメンバーとスーパーバイザーは、一人一人が学び、仕事をする機会を得ることができるように、数日以内に改造されます。

## Bunka no henka

- TESSEI wa, `kurīningu' katsudōdearu shigoto no teigi o hokori to tomoni `sābisu' to shite sai teigi suru koto de henka o motarashimashita.
- Karera wa mata, kantoku-sha o fukumu chīmu no hitorihitori ga sekinin-kan o motte katsudō o okonawanakereba naranainode, chīmuwāku ni shōten o atete imasu.
- Mainichi, karera wa kaigi o kaisai shi, mondai ni taisho shimasu (moshi sonzai suru baai). Sorezore ga hokanohito no iken ya iken o sonchō shimasu.
- Chīmumenbā to sūpābaizā wa, hitorihitori ga manabi, shigoto o suru kikai o eru koto ga dekiru yō ni, sū-nichi inai ni kaizō sa remasu.



## 業績と栄誉

日本と世界各国で多くの特別賞と賞を受賞しました。彼らの非常に効率的なサービス操作は、クリーニングが誇りと関与の目的でサービスに翻訳されているように、私たち全員にとって信じられないほどライブの模範です。現在、新幹線車両清掃専門会社として、現在はTESSEIが専門企業となっています

「全ての企業価値は職場の最前線から生まれる」という認識をもとに、「CS行動規範」に「爽快で安全で温かい」空間を作り、社員一人ひとりが誇りを持って新幹線



にサービスを提供しています。プロフェッショナルとして、当社の従業員は、お客様のために何をすべきかを考え続け、挑戦する準備ができています。

## Gyōseki to eiyo

Nihon to sekaikakukoku de ōku no tokubetsu-shō to shō o jushō shimashita. Karera no hijō ni kōritsu-tekina sābisu sōsa wa, kurīningu ga hokori to kan'yo no mokuteki de sābisu ni hon'yaku sa rete iru yō ni, watashitachi zen'in ni totte shinji rarenai hodo raibu no mohandesu. Genzai, shinkansen sharyō seisō senmon kaisha to shite, genzai wa TESSEI ga senmon kigyō to natte imasu.

`Subete no kigyō kachi wa shokuba no saizensen kara umareru' to iu ninshiki o moto ni, `CS kōdō kihan' ni `sōkai de anzende atataikai' kūkan o tsukuri, shain hitorihitori ga hokori o motte shinkansen ni sābisu o teikyō shite imasu. Purofessionaru to shite, tōsha no jūgyōin wa, okyakusama no tame ni nani o subeki ka o kangae tsudzuke, chōsen suru junbi ga dekite imasu.



同社の倫理基準と野心に従って、行動指針は次のとおりです。

Dōsha no rinri kijun to yashin ni shitagatte, kōdō shishin wa tsugi no tōridesu.

顧客ファースト

Kokyaku

fāsuto

お客様の満足を得る高品質のクリーニングを提供することで、お客様の期待にお応えします。

Okyakusama no manzoku o eru kōhinshitsu no kurīningu o teikyō suru koto de, okyakusama no kitai ni o kotae shimasu.

安全確保

Anzen kakuho

規律ある効率的な仕事を通じて安全を向上させるために取り組んでいます。

Kiritsu aru kōritsu-tekina shigoto o tsūjite anzen o kōjō sa seru tame ni torikunde imasu.

企業開発

Kigyō kaihatsu

常に課題、改善への意欲、積極的な解決、継続的な企業開発を目指します。

Tsuneni kadai, kaizen e no iyoku, sekigyokutekina kaiketsu, keizoku-tekina kigyō kaihatsu o mezashimasu,

7分の奇跡を体験するためのリンクを見てください:

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

ソース : <http://www.tessei.co.jp/>, [www.core77.com](http://www.core77.com), <https://digital.hbs.edu/>