

## 7- Minutos Milagro por la tripulación de limpieza

JR East Techno Heart TESSEI Co. Ltd. Es una empresa japonesa con sede en Tokio. Fue fundada en 1952 y fue establecida con un nombre como Railroad Maintenance Co. Ltd. Más tarde en 2012 el nombre fue cambiado a JR East Techno Heart TESSEI Co. Ltd. Ltd. Empresa lleva a cabo el trabajo de limpieza de los trenes bala, cuando llegan a la estación de Tokio, la última parada a lo largo de la ruta.



### Empleados y carga de trabajo

Según el portal de la empresa (<http://www.tessei.co.jp/>), la Empresa cuenta con 901 empleados (a abril de 2020), entre ellos 591 son hombres y 310 mujeres.

Limpian aproximadamente 179 trenes y 171000 asientos todos los días (excluyendo los trenes temporales).

Las responsabilidades del personal de limpieza incluyen recoger basura, limpiar cada una de las mesas individuales, abrir las cortinas, girar los asientos 180 grados para que estén frente a la parte delantera del tren, etc.

## Percepción

El trabajo de limpieza se considera un trabajo de gama baja en muchos países, incluyendo Japón. Por lo tanto, no había orgullo y motivación para trabajar como personal de limpieza. La gente había definido el perfil de trabajo como 3Ks significa sucio, difícil y peligroso (en japonés - Kitsui , Kitanai y Kiken ). También en el TESSEi también había una situación similar. Alrededor de, hace catorce años, un nuevo CEO – Teruo Yabe se unió a la empresa y redefinió los servicios de limpieza como algo de lo que estar orgulloso. Declaró que los servicios de limpieza como 3Ks significa gratitud, drama y fuerte impresión (En japonés - Kansha, Kangeki y Kando ). Según esta definición, cambió la cultura y mentalidad de los empleados del TESSEI.



## Asignación de trabajo

El personal de TESSEI se divide en 11 equipos. Cada equipo está formado por 22 personas y realiza la limpieza de alrededor de 20 trenes cada día. El tren para en la estación de Tokio aproximadamente durante 12 minutos. El personal de limpieza tiene que realizar trabajos de limpieza en 7 minutos, ya que se asignan 2 minutos a los pasajeros para desembarcar y 3 minutos para que los nuevos pasajeros embarquen.

Según el HBS - <https://digital.hbs.edu/> el modelo operativo de TESSEI es el siguiente:

Reloj de tiempo	Actividades
0 – 1m 30s	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Recoger grandes trozos de basura.</li><li>✓ Compruebe los portaequipajes/huecos entre los asientos para ver si hay artículos olvidados.</li></ul>
1m 30s – 3m 0s	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Gire los asientos 180 grados para ir a la dirección del viaje.</li><li>✓ Barre entre los asientos y mueve toda la basura al pasillo.</li></ul>
3m 0s – 5m 0s	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Limpie las bandejas de asiento y respaldo.</li><li>✓ <u>Abre todas las cortinas.</u></li><li>✓ <u>Limpie todas las ventanas.</u></li><li>✓ Cambie las cubiertas sucias de los asientos.</li></ul>
5m 0s – 6m 0s	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Barrido entre hileras de asientos.</u></li><li>✓ Saca toda la basura del tren.</li></ul>
6m 0s - 7m 0s	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Comprobación de calidad final.</u></li></ul>

## **Cambio cultural**

- TESSEI trajo cambios al redefinir la definición de trabajo que es la actividad de "Limpieza" como "Servicio" junto con un sentido de orgullo.
- También se centran en el trabajo en equipo, ya que todas y cada una de las personas del equipo, incluido el supervisor, tienen que llevar a cabo su actividad con un sentido de responsabilidad.
- Todos los días celebran reuniones y abordan los problemas (si los hay). Cada uno respeta los demás puntos de vista y opiniones.
- Los miembros del equipo y los supervisores se reorganizan dentro de unos días para que cada uno pueda aprender y tenga la oportunidad de trabajar.



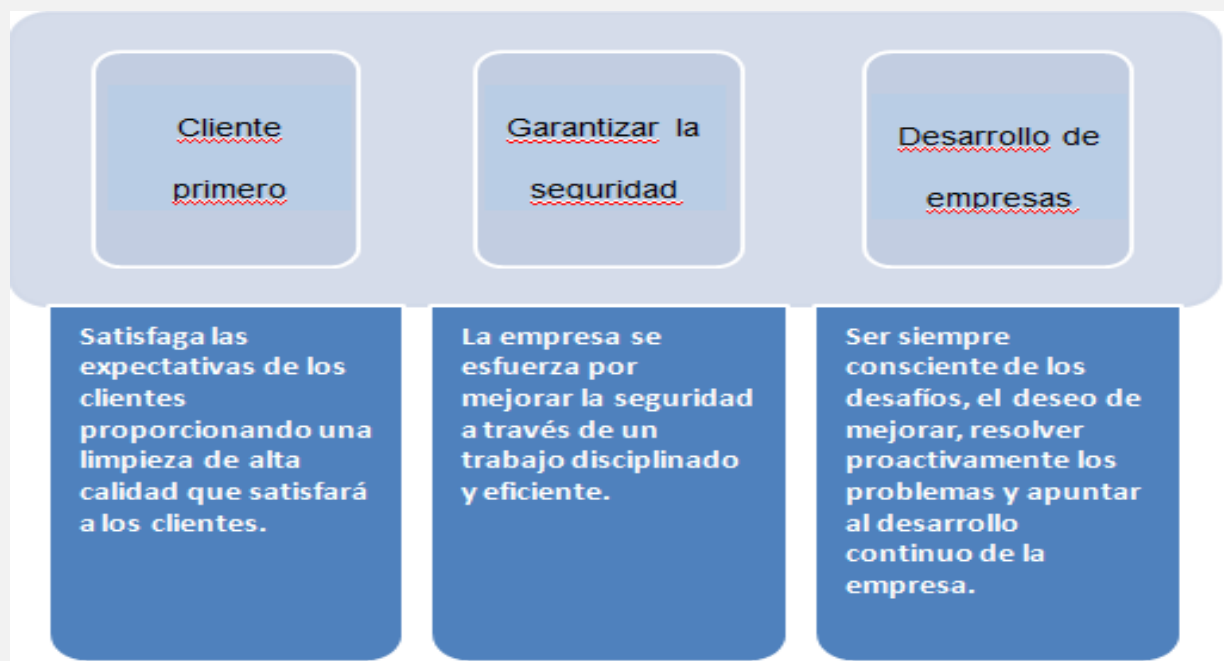
## **Logros y honor**

TESSEI recibió muchos premios especiales y agradecimiento en su propio país y en todo el mundo. Su operación de servicio altamente eficiente es increíble y

un ejemplo en vivo para todos nosotros, ya que la limpieza se traduce en servicios con un propósito de orgullo y compromiso. Hoy en día TESSEI se ha convertido en una empresa especializada para la limpieza de vehículos Shinkansen (tren bala).

Basándose en el reconocimiento de que "todo el valor corporativo proviene de las primeras líneas del lugar de trabajo", la empresa establece "Creación de un espacio refrescante, seguro y cálido" en el "Código de Conducta de la CS", y cada empleado ofrece servicios a Shinkansen con orgullo. Como profesional, los empleados de la Compañía continúan pensando en qué hacer por los clientes y están listos para asumir desafíos.

Según los estándares éticos y la ambición de la empresa, las pautas de comportamiento son las siguientes:



Mira el enlace para experimentar el Milagro de 7 minutos:

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

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