

## **7- Minuten Wunder von Reinigungsmannschaft**

JR East Techno Heart TESSEI Co. Ltd. Ist ein japanisches Unternehmen mit Sitz in Tokio. Sie wurde 1952 gegründet und mit dem Namen Railroad Maintenance Co. Ltd. gegründet. Später im Jahr 2012 wurde der Name in JR East Techno Heart TESSEI Co. Ltd. Firma führt die Reinigungsarbeiten der Kugelzüge, wenn sie am Bahnhof Tokio ankommen, die letzte Haltestelle entlang der Strecke.



### **Mitarbeiter und Arbeitsbelastung**

Nach dem Unternehmensportal (<http://www.tessei.co.jp/>) beschäftigt das Unternehmen 901 Mitarbeiter (Stand April 2020), darunter 591 Männer und 310 Frauen.

Sie reinigen täglich rund 179 Züge und 171000 Sitzplätze (ohne temporäre Züge). Die Aufgaben des Reinigungspersonals umfassen das Sammeln von Müll, das Wischen an jedem der einzelnen Tische, das Öffnen der Vorhänge, das Drehen der Sitze um 180 Grad, um sie nach vorne zu bringen usw.

## **Wahrnehmung**

In vielen Ländern, darunter Japan, gilt der Reinigungsjob als Low-End-Job. Daher gab es keinen Stolz und keine Motivation, als Reinigungspersonal zu arbeiten. Die Leute hatten das Jobprofil als 3Ks Means Dirty, Difficult and Dangerous (In Japanisch - Kitsui , Kitanai und Kiken) definiert. Ähnlich war die Situation auch im TESSEI. Vor rund 14 Jahren trat ein neuer CEO – Teruo Yabe – in das Unternehmen ein und definierte die Reinigungsdienstleistungen als etwas, auf das man stolz sein kann. Er erklärte die Reinigungsdienste als 3Ks bedeutet Dankbarkeit, Drama und starken Eindruck (auf Japanisch - Kansha, Kangeki und Kando ). Mit dieser Definition veränderte er die Kultur und Mentalität der Mitarbeiter des TESSEI.



## **Arbeitszuweisung**

Das Personal von TESSEI ist in 11 Teams aufgeteilt. Jedes Team besteht aus 22 Personen und führt täglich die Reinigung von rund 20 Zügen durch. Der Zug hält am Bahnhof Tokio nur für 12 Minuten.

Das Reinigungspersonal muss die Reinigungsarbeiten innerhalb von 7 Minuten durchführen, da den Passagieren 2 Minuten für das Aussteigen und 3 Minuten für die neuen Passagiere zum Einsteigen zugewiesen werden.

Nach dem HBS - <https://digital.hbs.edu/> ist das Betriebsmodell von TESSEI wie folgt:

Das Reinigungspersonal steht in einer Schlange, als der Zug am Bahnhof ankommt. Sie verneigen sich und danken den Fahrgästen, die aus dem Zug kommen. Danach beginnen die Reinigungsarbeiten.

| <u>Zeit-Uhr</u> | <u>Aktivitäten</u>   |
|-----------------|--|
| 0 – 1m 30s      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sammeln Sie große Stücke von Müll.</li> <li>✓ Überprüfen Sie Gepäckträger/Lücken zwischen den Sitzen auf vergessene Gegenstände.</li> </ul>                       |
| 1m 30s – 3m 0s  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Drehen Sie die Sitze um 180 Grad, um der Fahrtrichtung zu begegnen.</li> <li>✓ Sweep zwischen den Sitzen und bewegen Sie den ganzen Müll auf den Gang.</li> </ul> |
| 3m 0s – 5m 0s   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sitz und Hinterteil abwischen.</li> <li>✓ Öffnen Sie alle Vorhänge.</li> <li>✓ Wischen Sie alle Fenster.</li> <li>✓ Ändern Sie schmutzige Sitzbezüge.</li> </ul>  |
| 5m 0s – 6m 0s   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Sweep zwischen Sitzreihen.</u></li> <li>✓ Nehmen Sie den ganzen Müll aus dem Zug.</li> </ul>   |
| 6m 0s - 7m 0s   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Endgültige Qualitätsprüfung.</u></li> </ul>  |

## **Kulturwandel**

- TESSEI brachte Änderungen, indem es die Arbeitsdefinition, die "Reinigungstätigkeit" als "Service" ist, zusammen mit einem Gefühl des Stolzes neu definierte.
- Sie konzentrieren sich auch auf Teamarbeit, da jede Person des Teams einschließlich des Vorgesetzten ihre Tätigkeit mit Verantwortungsbewusstsein ausführen muss.
- Jeden Tag halten sie Sitzungen ab und befassen sich mit den Problemen (falls vorhanden). Jeder respektiert die Ansichten und Meinungen anderer.
- Teammitglieder und Betreuer werden innerhalb weniger Tage neu gemischt, so dass jeder lernen kann und die Chance bekommt zu arbeiten.



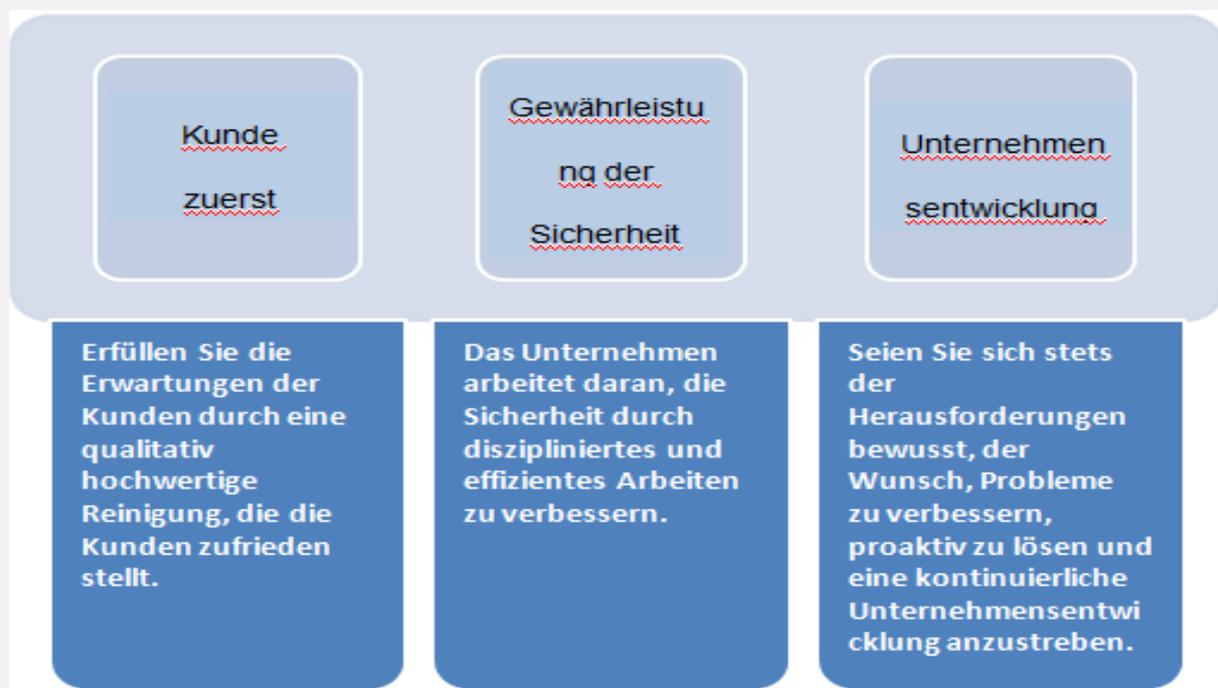
## **Erfolge und Ehre**

TESSEI erhielt viele besondere Auszeichnungen und Anerkennung in ihrem eigenen Land und auf der ganzen Welt. Ihr hocheffizienter Servicebetrieb ist

unglaublich und live Beispiel für uns alle, wie die Reinigung in Dienstleistungen mit dem Ziel des Stolzes und Engagement übersetzt wird. Heute ist TESSEI zu einem spezialisierten Unternehmen für Shinkansen (Bullet Train) Fahrzeugreinigung geworden.

Basierend auf der Erkenntnis, dass "Der gesamte Unternehmenswert kommt von den Frontlinien des Arbeitsplatzes", Firmensatz "Schaffung eines erfrischenden, sicheren, warmen" Raumes im "CS-Verhaltenskodex", und jeder Mitarbeiter bietet Dienstleistungen für die Shinkansen mit Stolz. Als Profis denken die Mitarbeiter des Unternehmens weiterhin darüber nach, was für Kunden zu tun ist, und sind bereit, Herausforderungen anzunehmen.

Gemäß den ethischen Standards und Ambitionen des Unternehmens lauten die Verhaltensrichtlinien wie folgt:



Sehen Sie sich den Link an, um das 7-minütige Wunder zu erleben:

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

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