

日本新干线7分钟清扫奇迹



[日本新干线7分钟清扫奇迹_下载链接1](#)

著者:矢部辉夫

出版者:东方出版社

出版时间:

装帧:平装

isbn:9787506091497

TESSEI在新干线清扫工作的最大特征就是“清扫的速度”。从新干线到站到返程发车仅有短短的12分钟时间，从中去掉2分钟的下客时间，再去掉3分钟的下趟旅客乘车时间，能用来清扫的时间只剩下7分钟。虽说是清扫，其实包括收集座位底下和行李架上

堆积的垃圾、将座位的方向调整成列车前进方向、擦拭100个座位的所有餐桌、打开窗户的遮光帘、擦拭车窗框、更换座位套、检查遗漏物品、若有遗失物品的情况，要妥善保管、发现物品损坏要与JR（日本铁路公司Japan Railways，简称JR）联系并作相应处理、将收集好的垃圾集中到一起拿出车外……需要完成的工作种类繁多。这7分钟的时间内，还要打扫厕所。在意想不到的地方常有污物残留，很少有能顺畅地进行作业的时候，因此常常需要员工随机应变地进行处理。最短的时候4分钟就能完成清扫。而且绝对不能因为时间缩短了就可以说“所以无法做到完美”。既然是工作，不管时间是增多了还是减少了，都要求将清扫做到完美。

作者介绍:

目录:

[日本新干线7分钟清扫奇迹_下载链接1](#)

标签

日本

管理

企管

最强服务

非小说

服务业

服务

艺术设计

评论

日本企业的细节的确让人感叹，特别像这样七分钟清扫新干线列车的。值得好好思考这种差距的因素：热情，使命，纪律，重视现场。

核心的东西不讲，关于怎么分解清洁流程

很详尽的解释了日本人的过度服务

被选入哈佛商学院的案例还是有一定道理的，作者给出了很多实际工作中的管理技巧，还有考虑的因素。最关键的可能还是坚持，只要是对的，哪怕只是一两件事，一定要坚持做到底，做好它。作者虽然在这个公司8年，其实，书中提到的改变，感觉还不到8个，但却收获了很好的效果。

日本人的管理方式值得学习

工作是日复一日的工作呢 还是一期一会的工程

“不能因过于期待未来而疏于对现状的改善”。今年的第七本，讲的是日本精神，将事做精，量的改善必然导致质的突破。这是某个社会阶段造就的品质或妥协，客观看待，因人而异，各取所需。

内容有点散，有些重复。
印象比较深刻的一点是矢部先生讲自己会用那些不那么听话有自己想法的员工做leader，挺有意思的//大多数公司不这样吧...

非常容易读的一本书，3个小时读完。内容有点散，但是有些点相当不错。特别当你不在一个最热门的行业或者组织时，如何培养一流团队和执行力。自豪感和使命感是关键。

[日本新干线7分钟清扫奇迹_下载链接1](#)

书评

首先关于清扫流程并不是核心 核心部分是从精神层面改造了劳动密集型的工作
让员工获得自豪感 价值感 文中提到 不断更换地引人注目的制服 还有
天使报告加强榜样的作用 通过宣传提高awareness等举措
着实在改变员工以及乘客的观感和看法 其实整个组织结构作用的变换 把原来自上...

[日本新干线7分钟清扫奇迹_下载链接1](#)