

pulendo si rinasce: dal giappone il valore assoluto del “seiso” (pulizia)

di Simone Finotti

Un libro del giapponese Hidesaburo Kagiya, tradotto in italiano da Rosario Manisera, spiega come si può fare successo, e diventare migliori, grazie... alla pulizia. Alla scoperta di “Toilet cleaning management”, una raccolta di 366 “perle” con al centro il valore assoluto dell’igiene. Ma soprattutto un vero e proprio manifesto del cleaning inteso come forma mentis.

36
GSA
MARZO
2014

“Quando si intraprende un’attività di pulizia (in giapponese “seiso”), lo spirito e l’atmosfera delle aziende si trasformano. Sembra che la pulizia non sia semplicemente in grado di rendere più bello l’ambiente dove si vive, ma abbia la forza di cambiare dalle fondamenta gli stessi esseri umani”. Per l’appunto. A proposito di pulizia come Valore Assoluto, sapreste trovare un’esplicazione più bella di questa?

Una raccolta di “haiku” per scoprire il valore del cleaning

Pensieri che arrivano da lontano, e precisamente dal Giappone. L’autore, **Hidesaburo Kagiya**, ne ha raccolti 366, uno per ogni giorno dell’anno, in un libro tradotto in italiano con il titolo “*Toilet cleaning management. Una dirompente strategia manageriale*” (Guerini e associati 2013, 250 pagine, euro 18,50), a cura di Tamiharu Kaimei e Rosario Manisera. Saremo lapidari, proprio come lo stile nipponico, un po’ sentenza un po’ haiku, che informa le pagine di Kagiya: siamo di fronte a un libro piacevole e profondo, un tesoro di massime, punti di vista sulla vita, sui rapporti con gli altri e sulla gestione aziendale che hanno come denominatore comune



Da sinistra: Manisera, Kagiya, Tanaka

proprio il valore della pulizia come strada maestra per migliorare il nostro mondo e di conseguenza noi stessi.

Non solo filosofia

Non è pura e sterile filosofia, dato che il signor Kagiya, classe 1933, è a capo di un colosso di forniture auto e moto che fattura qualcosa come un miliardo di euro all’anno, con 560 punti vendita in Giappone e altrettanti nel resto dell’Asia. “Proprio in virtù del suo successo imprenditoriale e umano -spiega **Rosario Manisera**, curatore dell’edizione italiana, che abbiamo incontrato a Brescia, nella sede dell’associazione culturale italo-giapponese Fuji da lui presieduta - Kagiya in Giappone è una celebrità, un vero “sensei”, “un maestro con tanto di discepoli”. Non parliamo, dunque,

di un uomo qualunque, e nemmeno di un teoreta chiuso nella sua torre d’avorio, ma di un self-made man che, prima di arrivare, ne ha viste di tutti i colori: sfollato alla fine della seconda Guerra Mondiale, protagonista di una fulminea carriera aziendale che lo ha visto ascendere al ruolo di dirigente, nel 1963 decide sorprendentemente di mollare tutto e di ripartire da zero, in proprio, correndo qua e là in bicicletta nel tentativo di vendere un pezzo in più. Più volte deriso, trattato con sufficienza e arroganza, umiliato, maltrattato, minacciato fino ad essere addirittura rapito dalla mafia giapponese, Kagiya si è sempre saputo rialzare, dimostrando una caparbia e una sopportazione sovrumane, che si vedono anche nelle cose di tutti i giorni. Come quando ha pulito i bagni di una stazio-



ne ferroviaria e, insieme ad alcuni amici, si è... fatto una birra con i filtri sterilizzati di quelle toilettes. L'umiltà, in effetti, si impara dalle cose più semplici, come pulire un gabinetto (Toilet cleaning management, appunto). *“Se ti dedichi alla pulizia dei bagni comincerai ad avere con naturalezza uno stato d'animo caratterizzato dall'umiltà. Personalmente, non ho mai sentito che una persona sia diventata superba perché si dedicava all'attività di pulizia dei gabinetti. Se sei perseverante nella pulizia dei bagni, sicuramente ti trasformerai in una persona umile (8 aprile)”*.

L'umiltà innanzitutto

E umile Kagiya lo è stato, e lo è ancora. “In 43 anni -spiega Manisera- ha costruito Yellow Hat, il suo impero, leader nel campo delle forniture di accessori per l'auto. Un nome che, come si legge nel libro, prende spunto dal colore dei cappelli usati in Giappone dagli operatori della sicurezza stradale durante i lavori di ripristino”. Il segreto è lo stesso Kagiya a rivelarcelo, e ha quasi dell'incredibile: *“Non trovo nessun'altra ragione perché una persona mediocre come me sia riuscita a continuare le attività di business fino ad oggi, al di fuori del fatto che, attraverso la pulizia dei bagni, ho perseverato, in un modo quasi impossibile a tutti, nel compiere ciò che chiunque può fare”*.

Pulendo... si rinasce

Cioè, se abbiamo capito bene: la risalita dagli inferi è cominciata proprio... iniziando a fare pulizia? “Proprio così spiega Manisera. All'inizio lui stesso dice che i suoi primi dipendenti, mentre lui se ne stava chi-



no a pulire le scale, gli passavano sopra coi piedi, gli orinavano accanto quando strofinava i bagni, si lamentavano dicendo che il loro direttore non sapeva fare altro che usare lo straccio. Poi però, poco a poco, le cose sono cambiate, e la sua azienda ha iniziato a crescere e a fare scuola. *“Quando si pulisce, accade che la gente cominci a salutare. All'inizio le persone facevano finta di non vedermi: ora invece hanno cominciato a salutarmi con molta naturalezza. Sembra che la pulizia abbia l'effetto di sciogliere rapidamente i cuori duri e ostinati delle persone”*.

Il miglioramento continuo, tassello dopo tassello

Così, piano piano, ma irreversibilmente (avete presente la filosofia dei piccoli passi, del miglioramento continuo?), Kagiya ha creato ambienti più ordinati, più confortevoli, dove sentirsi a casa e lavorare meglio. *“Per essere perseveranti è necessario impegnarsi incessantemente in miglioramenti basati su idee originali, e così progredire. Inoltre bisogna impegnarsi con assiduità. Se si fanno progressi, la cosa si fa divertente. E se diventa divertente, si avrà voglia di continuare”*. Sentiamo Manisera: “E' proprio così, la pulizia innesca un circolo virtuoso che va ben al di là dei

II> Le 5 “S” della perfetta efficienza

Tra le tante scoperte che si fanno sfogliando il bel libro di Kagiya, interessante è la cosiddetta filosofia delle “5 esse”, per garantire rendimento ed efficienza nel lavoro. Si parte dal seiri (separazione), vale a dire separare e classificare le cose; si prosegue col seiton (sistemazione), cioè specifica le cose con precisione. Poi viene proprio il seiso (pulizia), che indica il momento in cui passare all'azione, cioè mettere in pratica le acquisizioni teoriche, seguito da seiketsu (strutturazione), e shitsuke (disciplina).



suoi effetti immediati. L'ordine, che in certe aziende della scuola di Kagiya appare addirittura maniacale, con cassetti reimpostati per non perdere nulla e scaffali che sembrano quelli di una gioielleria d'alta fascia, è specchio di un modo di essere. La pulizia degli ambienti come pulizia dell'anima, purificazione spirituale: *“Dedicandomi all'attività di pulizia -pensiero dell'11 aprile- non sto a pensare come ingannare gli altri o come farli cadere in trappola. Quando sto facendo pulizia, la faccio con un cuore libero da sentimenti negativi. Ritengo che una delle funzioni della pulizia sia quella di purificare lo spirito, il che rende il cuore più sensibile”*. Sempre aprile, giorno 27: *“I mozziconi gettati per terra, ogni volta che richiamano l'attenzione delle persone, degradano e abbruttiscono il loro cuore. Chi getta per terra un semplice mozzicone di sigaretta non rende forse peggiore la società?”*. Ma anche come modo per iniziare a fare, ad agi-



re concretamente sulla realtà in un mondo in cui spesso si sprecano troppe parole non seguite dall'azione.

Pulizia: un valore anche economico

Il valore della pulizia è, naturalmente, anche economico. E in tempo di sprechi non è poco. 11 settembre: *“Mentre si fa la pulizia ci si accorge degli sprechi e di ciò che c'è di inutile nelle cose. Le aziende in particolare sono luoghi dove si annidano in realtà molti sprechi. Personalmente mi sono sforzato per eliminare uno a uno gli sprechi di cui mi sono accorto durante la pulizia. Agendo in questa maniera, e solo*



con questo mezzo, è migliorata moltissimo la redditività dell'azienda. Nella pulizia si cela una forza incredibile che non si riesce assolutamente a definire e a calcolare”. Il percorso del libro, il cui titolo originale è “Una storia per ogni giorno”, proprio in riferimento al numero dei pensieri e alla loro scansione “calendariale”, si snoda a ruota libera, intersecando diversi filoni: la crescita personale di Kagiya, lo sviluppo e il progressivo successo della sua attività imprenditoriale, le riflessioni più strettamente filosofiche, i ricordi di una lunga esistenza spesso dolorosa, i precetti per produrre e vendere meglio. Pulizia e onestà sono i denominatori comuni, e vanno di pari passo, ponendo le basi del successo.

Risorgere grazie al cleaning: la Tsk di Yoshihito Tanaka

Tra i più stretti discepoli di Kagiya c'è **Yoshihito Tanaka**, che è poi il vero trait d'union tra l'Italia e il pensiero del maestro. “Io sono arrivato a conoscere il libro, quindi a tradurlo e a portarlo in Italia -puntuella Manisera- proprio grazie a Tanaka. E' andata così: da sempre sono appassionato di lingue e culture orientali, disciplina che ho sempre coltivato e in cui mi sono laureato. Ho quindi intrapreso un'attività di consulenza per molte aziende che hanno rapporti col Giappone. Un paio di anni fa, con un gruppo di imprenditori europei e Usa,

sono andato a trovare l'azienda Tsk (Tokai Shinei Electronics), una società del gruppo Nakayama presieduta proprio da Tanaka che nel periodo della bubble economy, uno dei momenti più neri della storia economica del Giappone (primi anni Novanta) si era trovata sull'orlo del fallimento. Tanaka ci ha spiegato di esserne uscito, e brillantemente per giunta, proprio applicando alla lettera la filosofia di Kagiya: “comincia pulendo”. E Tanaka ci credette, fin da subito. Iniziò da solo, pulendo l'azienda e il circondario. Arrivò addirittura a pulire il giardino di un vicino tempio shintoista, che da allora divenne il simbolo della rinascita di Tsk, società che oggi continua a fare buoni profitti nonostante la crisi del 2008.

Dall'inferno a un paradiso di pulito

Prosegue Manisera: “All'inizio, com'è immaginabile, ci furono infinite perplessità, e Tanaka si trovò praticamente da solo, proprio come il maestro. Oggi però l'entusiasmo regna sovrano, e laddove un tempo c'era un vero e proprio inferno, sporco e pericoloso, oggi si entra in ciabatte e si può mangiare sui pavimenti. Non si spreca più niente: tutto è in ordine, a partire dai documenti e dagli strumenti di lavoro. Ma lo sa che, secondo recenti ricerche, tutti noi perdiamo in media 15 minuti prima di iniziare un lavoro, solo a cercare fogli, oggetti e strumenti? Oltretutto i guasti, i fermi macchina e i danni agli impianti, prima frequenti, oggi sono ridotti quasi a zero, e la vita media degli apparecchi è raddoppiata, e questo vale anche per le automobili, si legge nel libro”. Ben presto, insomma, la pulizia si è trasformata in una vera forma mentis, è diventata trasparenza tout court: sono migliorati i processi aziendali, è migliorata la comunicazione tra i dipendenti e tra i membri dell'azienda che hanno cominciato a vedere gli altri non più come rivali, ma come compagni di team”. E l'attività di pulizia ha avuto effetti positivi anche su tutti i partner dell'azienda, che hanno acquisito fiducia. “Ma la cosa non è strana —commenta Manisera—. Io ho visto spesso grandi multinazionali che, per selezionare i propri fornitori, vanno a guardare i bagni

38
GSA
MARZO
2014

Il libro



Il libro “Toilet cleaning management”, edito in Italia da Guerini e associati (pp. 250, 18,50 euro), è stato scritto nel 2004 ed è intitolato, nell'originale giapponese, “Una storia per ogni giorno”, proprio perché composto da 366 pensieri divisi, mese per mese, seguendo il calendario di un anno. I 12 capitoli dei mesi sono preceduti dalla

presentazione di Rosario Manisera e da un'introduzione ad opera dello stesso Kagiya, mentre la postfazione è dell'altro curatore Tamiharu Kamei. Illustrazioni di Kenso Tanii, calligrafie di Koyo Taniguchi.



della sede aziendale. Il ragionamento è molto semplice: se chi va in bagno lo lascia sporco, evidentemente non pensa a chi viene dopo. Ora, il cliente chi è, per il fornitore, se non la catena successiva della filiera?”.

Un metodo di management efficace ed esportabile

“Insomma, nell’azienda di Tanaka sentii parlare per la prima volta di Kagiya e del suo interessante metodo di management e scoprii che è anche animatore di due associazioni di volontariato, l’Associazione per imparare dalla pulizia e l’Associazione per rendere bello il Giappone, organizzazioni senza scopo di lucro che si occupano fattivamente

di diffondere in Giappone e all’estero le idee espone nel libro – www.souji.jp/index.html). E venni a conoscenza di alcune curiosità illuminanti sul modo di concepire la pulizia in Giappone, specie sull’unione, inscindibile, fra igiene ambientale e igiene spirituale. Con una spiccata sensibilità aziendale: in Giappone, ad esempio, la pratica della pulizia nelle aziende e della pulizia nei gabinetti sono oggetto di attento studio accademico, tanto che un recente libro del professor **Shin Omori**, *La scienza manageriale della pulizia dei gabinetti*, ha avuto due edizioni in cinque mesi. Insomma, mi venne l’idea di tradurre questo libro in italiano, ed ecco come nasce Toilet cleaning management”.

Per maggio è in vista un secondo libro

Ma intanto che ne parliamo, è già pronto il seguito, che svilupperà i temi di questo libro e si annuncia come un “secondo capitolo” da non perdere per chiunque crede nel... valore assoluto del cleaning. Il testo giapponese è già pronto e la traduzione è a buon punto. “Si parlerà sempre di rapporto tra pulizia e successo aziendale. Ma non voglio svelare di più: l’appuntamento è a fine maggio, con la presentazione a Brescia. Presente, naturalmente, lo stesso Kagiya, che come sempre -scherza Manisera- insisterà per pagarsi il viaggio e il soggiorno”.



LA PERFEZIONE DELLA PULIZIA



green care SANET perfect

la perfetta combinazione tra alte prestazioni ed ecologicità per la pulizia delle aree sanitarie

- **Efficace:** unisce il potere pulente di un detergente di manutenzione alla forza di un anticalcare
- **Veloce:** grazie al pH basso agisce rapidamente contro il calcare e si risciacqua facilmente grazie al suo basso profilo di schiuma
- **Sicuro:** non pericoloso, delicato sulla pelle e sicuro sulle superfici
- **Ecologico:** certificato Ecolabel, formula a base di acidi organici a basso impatto ambientale



...la rana **green care** si trasforma, l'impegno per l'ambiente cresce...



a breve, il nostro nuovo logo, su tutti i prodotti della gamma

Werner & Mertz professional srl

Via Cesare Battisti, 181 – 20061 Carugate (MI)

Tel. 02.9273151 – Fax 02.92103822

wmitaly@werner-mertz.com

www.wmprof.com



Werner & Mertz Professional