2 सेकेंड लीन का अगला स्तर

लापरवाही का परित्याग करें

जापान में काम करने के दौरान मुझे सटीकता के साथ काम करने की प्रेरणा मिली

पॉल ए. एकर्स

लापरवाही का परित्याग करें

जापान में काम करने के दौरान मुझे सटीकता के साथ काम करने की प्रेरणा मिली

पॉल ए. एकर्स

फ़ास्टकैप

फ़ास्टकैप प्रेस

प्रकाशनाधिकार सुरक्षित © 2019 फ़ास्टकैप प्रेस

किसी भी प्रारूप में पूर्ण अथवा आंशिक रूप से
पुनरुत्पादन सहित सर्वाधिकार सुरक्षित।

पॉल एकर्स: वोक्सर या व्हाट्सएप (+13609413748)
ईमेल को हटा दिए जाएगा

पॉल एकर्स द्वारा लिखित
प्रथम मुद्रण, अक्टूबर २०१९
संयुक्त राज्य अमेरिका में निर्मित

लीन हर स्वाद में उपलब्ध है

आप इस पुस्तक को पढ़ सकते हैं अथवा वीडियो को देखकर
और PaulAkers.net पर संसाधनों की समीक्षा कर आप अधिक जानकारी
प्राप्त कर सकते हैं। या फिर आप कथानक से
थोड़ा हटकर अतिरिक्त प्रेरणा और नवीनतम कहानियों को सुनने का
मजा ऑडियो- बुक के माध्यम से उठा सकते हैं।

उनके अन्य सभी लीन बुक्स) के बारे में अधिक जानकारी
के लिए PaulAkers.net पर जाएँ।

एक बात

कोई भी पुस्तक लिखते समय, मेरा ध्येय होता है कि पुस्तक में लिखित बातों का मतलब बिल्कुल स्पष्ट होना चाहिए। अपने पाठकों के लिए आसान बनाने के लिए, मैं एक खंड को शामिल करने की कोशिश करता हूँ जो मेरे विचारों को केवल एक साधारण संकल्पना में सारांश में प्रस्तुत कर सकें।

उदाहरण के लिए, अपनी पहली पुस्तक, '२ सेकेंड लीन में मेरा लक्ष्य अपने सुधि पाठकों को यह बताना था कि "अपनी कमियों को देखें और उसे दूर करें"। अपनी दूसरी पुस्तक, "लीन स्वास्थ्य" में मैंने अपने पाठकों को बताने की कोशिश की है कि उन्हें अपने स्वास्थ्य का ध्यान उतनी सावधानी से रखना चाहिए जितनी सावधानी से वे अपने फेरारी कार की देखभाल करते हैं। अपनी तृतीय पुस्तक, "लीन यात्रा' में मैंने पाठकों को 'पूरे दिल के साथ लीन यात्रा करने' के तरीकों को सिखलाने की कोशिश की है। अपनी चौथी पुस्तक, " लीन जीवन" में मैंने "खुद को जानने" पर जोर दिया है।

बेनिश स्लापीनस में मेरा ध्येय आपको "सटीकता के साथ प्यार करना" सिखलाना है।

1) इस दिशा में आपका पहला चरण यह पहचान करना है कि आप वास्तव में कितने लापरवाह हैं।
2) अगला चरण अपने जीवन से लापरवाह मानसिकता को दूर करने के लिए प्रतिबद्धता व्यक्त करना है।
3) अंतिम चरण सटीकता को प्यार करना है क्योंकि यही आपके जीवन को आनंद और प्रचुरता से परिपूर्ण कर देगी।

आप यह नई सोच कैसे प्राप्त कर पाएंगे। जापानी संस्कृति की इस उन्नतिशील प्रकृति को समझने के लिए हम गहराई में जाएंगे और यह समझने की कोशिश करेंगे कि लोगों और संसाधनों को वे इतना महत्त्व क्यों देते हैं। साथ ही, हम जीवित रहने के प्रति उनके हठ तथा समझदार तरीके से देखने व सुनने की क्षमता विकसित करने का उनका तरीका सीखेंगे। आखिर वे क्यों कभी भी संतुष्ट नहीं होते हैं और सबकुछ में निरंतर सुधार करने की कोशिश करते रहते हैं? मैं चाहता हूँ कि आपका साक्षात्कार अचानक प्रबोधन के क्षणों से हो

सटीकता से गुणवत्ता आती है
गुणवत्ता विश्वास की ओर ले जाती है
विश्वास आपको आगे बढ़ने में मदद करती है

मेरे लिए "लापरवाही का परित्याग और सटीकता के साथ प्रेम" का अहसास मेरे जीवन की सबसे महत्वपूर्ण यात्राओं में एक था। मैंने अपने लापरवाह स्वभाव को पहचाना और जापानी सोच की मदद से मैंने अपने जीवन को एक नवीन सटीकता और गुणवत्ता की अडिग और निरंतर खोज करने वाले व्यक्ति के रूप में परिवर्तित कर लिया। मैं आशा करता और ईश्वर से प्रार्थना करता हूँ कि प्रस्तुत पुस्तक आपके जीवन की यात्रा शुरू करने में मददगार साबित हो, जो पर्याप्तता और हम सभी को प्राप्त हुए आशीर्वाद के प्रति अधिक संतुष्टि व सम्मान पैदा करें।

एक बात:

क्या आप सटीकता को प्यार करना चाहते है?

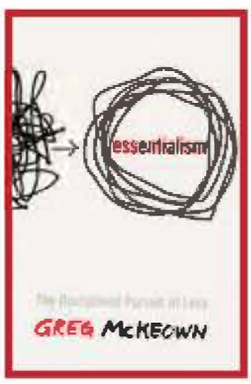
पुस्तकों और वीडियो के लिए paulakers.net/bs-one पर जाएं

धन्यवाद

पुस्तक लिखना कोई हंसी-खेल नहीं है। यह बहुत ही विशद और सुविचारित कार्य है और मैं उन्हें इसका श्रेय देना चाहूँगा जिन्होंने इस पुस्तक को तैयार करने में मेरी मदद की है।

मैं एप्पल को ध्वनि और टेक्स्ट सुविधाओं को विकसित करने के लिए बहुत- बहुत धन्यवाद देना चाहूँगा। संपूर्ण पुस्तक को तैयार करने में मैंने एप्पल आईफोन और मैकबुक एयर बिल्ट-इन माइक्रोफोन का खूब इस्तेमाल किया। प्रत्येक अध्याय को पूरा करने के बाद, मैं टेक्स्ट- टू – स्पीच फीचर की मदद से उन्हें सुना करता था। ये दो खूबियाँ बहुत मददगार साबित हुई

साथ ही, मैं ग्रेग मैककेन को एसेंशियलिज्म (यथार्थवाद) पुस्तक लिखने के लिए दिल से धन्यवाद देना चाहूँगा। इस पुस्तक को पढ़ने के बाद, सफल और संतुष्ट महसूस करने के लिए मैंने रोजना किये जाने वाले सबसे आवश्यक कार्यों की एक सूची बनाई। उन कार्यों में से एक था कि मैं इस पुस्तक के लिए कुछ लिखूं। यह सामान्य, बिना किसी लापरवाही वाले आदत ने मुझे इस पुस्तक को बहुत ही कम समय में लिखने में सक्षम बना दिया। मैंने खुद पर किसी भी दिन एक पूरा अध्याय लिखने का दबाव नहीं डाला। मैं रोज, थोड़ा-थोड़ा लिखता गया और इस प्रकार लिखने का यह बोझ हल्का होता गया और अंततः मैं इस पुस्तक को पूरा करने में सफल रहा।



इस पुस्तक के संपादन के लिए मैं आपनी पत्नी लीन को हृदय से धन्यवाद देना चाहूँगा। प्रत्येक अध्याय को सम्पादित करने के साथ, उसने मुझे बताया कि कैसे इस पुस्तक को और बेहतर बनाया जा सकता है।

मैं अपनी बेटी, एंड्रिया, का तहेदिल से शुक्रगुजार हूँ, जिसने मेरी विशाल फोटो लाइब्रेरी से उपयुक्त तस्वीरों को चुनने और उन्हें इस पुस्तक में अंतिम लेआउट के अनुसार व्यवस्थित करने में मेरी मदद की।

मामी ताकेदा न केवल जापान अध्ययन मिशन की एक उत्कृष्ट सह-नेता हैं, बल्कि उन्होंने मुझे जापानी लोगों के सोचने का तरीका समझने में मेरी बहुत मदद की। पुस्तक को देखने के बाद, मामी इस निष्कर्ष पर पहुंची की पुस्तक जापानी में अनुवाद के योग्य है। उन्होंने बड़ी सावधानी और सटीकता के साथ इस पुस्तक का जापानी भाषा में अनुवाद किया, ताकि इसे जापानी व अंग्रेजी में एक साथ प्रकाशित किया जा सके। इस पुस्तक के लिए, यह उनकी बहुत बड़ी उपलब्धि है, बहुत बड़ा बलिदान है!

जेमी सिम्पसन फ़ास्टकैप की बहुत ही शानदार ग्राफ़िक डिज़ाइनर है, जिन्होंने मेरी पांच पुस्तकों में चार के लिए ग्राफ़िक डिज़ाइन का काम किया है। उनका कार्य उत्कृष्ट है, और उन्होंने लगातार प्रक्रिया को बेहतर बनाना जारी रखा और अपने चेहरे पर तनिक शिकन भी नहीं आने दी।

मैं अपनी सहायिका लोरी टर्ली को भी हृदय से धन्यवाद देना चाहूँगा। यह मेरे सारे कार्यों को संभालती है, जिसमें जापान अध्ययन मिशन के आयोजन से लेकर मेरे सोशल मीडिया को मैनेज करने तथा कभी-कभार मुझे झिड़की देना तक शामिल है। मेरी पुस्तक का लेआउट पूरा होने के बाद, लोरी अंतिम संपादन करती है। लोरी इस आशा में छोटे-मोटे कार्यों को पूरा करने की कोशिश करती है कि मेरी किताबें उतनी ही उत्कृष्ट हो, जितना उन्हें मानवीय रूप से होना चाहिए।

साथ ही मैं, ग्रेग ओटरहोल्ट को साधुवाद देना चाहूँगा। इन्होने धैर्य और कुशलता के साथ मेरे सभी पांच ऑडियोबुक को रिकॉर्ड किया है। मुझे उनके साथ काम करने में ख़ुशी मिली और उनके साथ काम कर मैंने बहुत कुछ सीखा। ऑडियो संस्करणों को संसार भर के लोगों के लिए जीवंत बनाने में उनकी मेहनत और प्रतिबद्धता मेरी प्रत्येक पुस्तक से झलकती है।

अंत में, मैं जापान में अपने सभी दोस्तों और साथियों को हृदय की असीमित गहराईयों से धन्यवाद देना चाहूँगा, जिनके साथ मैंने विगत दो दशकों में उनके देश के बारे में बहुत कुछ सीखने को मिला है। मेरा अनेक जापानी लोगों के साथ चिरस्थायी और मित्रतापूर्ण संबंध विकसित हुआ है। उनमें से अधिकांश मुझे देखकर सिर्फ मुस्कुराते हैं और सोचते हैं कि मैं सनकी हूँ। वे मुस्कुराते हुए कहते हैं, "पॉल सैन, तुम बहुत जिद्दी हो" ...। खोज और परिवर्तन की इस यात्रा को जानने-समझने में उनके धैर्य और उदारतापूर्ण सहयोग के लिए मैं उनका हृदय से आभार व्यक्त करता हूं, जिसके आभाव में पुस्तक रचना का यह दुसाध्य कार्य संभव नहीं होता।

धन्यवाद

ありがとうございました

धन्यवाद

विषय- सूची

एक बात

धन्यवाद

अध्याय 1 : नंदे (क्यों)
अध्याय 2 : आलोचनात्मक मत बनो
अध्याय 3 : मेरी कहानी
अध्याय 4 : जापान अध्ययन मिशन
अध्याय 5 : मैं बहुत लापरवाह हूँ
अध्याय 6 : गुणवत्ता
अध्याय 7 : मेरी तीन पसंदीदा चीजें
अध्याय 8 : समन्वय
अध्याय 9 : बड़ी आंखें और बड़े कान
अध्याय 10 : बिग ट्विन्स
अध्याय 11 : विशिष्ट जापानी
अध्याय 12 : चावल की संस्कृति
अध्याय 13 : मेरे पसंदीदा शब्द
अध्याय 14 : पॉल का निष्कर्ष

प्रत्येक अध्याय के अंत में दिए गए क्यूआर कोड को स्कैन करें
और सभी संसाधनों से जुड़ें।

अध्याय 1

नंदे (क्यों)

नंदे जापानी भाषा से लिया गया एक शब्द है, जिसका मतलब होता है 'क्यों'? मैंने यह पुस्तक क्यों लिखी? इस पुस्तक को लिखने का मेरा मकसद जापानी लोगों के जीवन जीने का नजरिया समझना था। मैंने १८ वर्षों के दौरान जो कुछ भी सीखा था, उसे एक दस्तावेज में पेश करने का विचार मेरे मन को बहुत रास आया। जापानी लोग कोई काम क्यों करते हैं और कैसे करते हैं, तो मेरे लिए उनके असाधारण सोच का आलिंगन करना, उसे अपने जीवन में उतारना आसान हो जाएगा। मैं इस पुस्तक के लेखन के लिए जितना समय चिंतन और लेखन में लगाता हूँ, उतनी ही सफलता से मैं इन गहन विचारों को अपने जीवन में उतार सकता हूँ। यह पुस्तक एक दीर्घकालिक परियोजना के समान है, जो विचारों पर दोबारा गौर करने में सक्षम बना कर मुझे यह सुनिश्चित करने में मदद करता है कि वे विचार पूरी तरह से मेरी सोच में व्याप्त हैं। टोयोटा के पास एक बैनर है, जो उनकी फैक्ट्री में लटकता रहता है, जिसपर लिखा रहता है "बेहतर सोच, बेहतरीन उत्पाद", और यह सबसे बढ़िया टैगलाइन है, जिसे मैंने अभी तक देखा है। आपकी सफलता आपके सोच में छिपी है!

दूसरे, जब मैं लोगों से बात करता हूँ और उन्हें लीन होने के लिए प्रेरित करता हूँ, मेरे ज्ञान की गहराई लोगों को लीन यात्रा के दौरान अनुभव किए गये ख़ुशी को प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित कर सकती है। मैंने जो भी सीखा, यदि मैं उसे स्पष्ट रूप से और साधारण तरीके से लोगों को समझा सकूं, तो वे इस असाधारण दृष्टिकोण का उपयोग करने में शीघ्र प्रवीण हो जाएंगे।

लीन यात्रा के बारे में अपनी कहानी को साझा करके मुझे बहुत ख़ुशी मिलती है। संपूर्ण संसार में लोगों को प्रोत्साहित और प्रभावित करना ही वास्तविक आनंद है।

अंत में, यह मेरी संपूर्ण ख़ुशी है। मुझे जापानी तरीके से सोचना पसंद है और इसमें डूब कर मुझे ख़ुशी मिलती है। अपने घर में एक जापानी बगीचा बनाने में मैंने बहुत मेहनत की है। हर बार जब मैं उसमें टहलता हूँ और तो उसके अस्तित्व को पोषित करता हूँ, तब मुझे ख़ुशी और आनंद मिलता है। उसी प्रकार से, जैसे यह पुस्तक जापानी लोगों के बेहतरीन सोच से साक्षात्कार करवाती है।

इसमें वर्णित सभी बातों पर ध्यान दें।

अंत में, यह मेरी संपूर्ण ख़ुशी है। मुझे जापानी तरीके से सोचना पसंद है और इसमें डूब कर मुझे ख़ुशी मिलती है। अपने घर में एक जापानी बगीचा बनाने में मैंने बहुत मेहनत की है। हर बार जब मैं उसमें टहलता हूँ और तो उसके अस्तित्व को पोषित करता हूँ, तब मुझे ख़ुशी और आनंद मिलता है। उसी प्रकार से, जैसे यह पुस्तक
तो इसमें आपके लिए क्या है... आपको यह किताब क्यों पढ़नी चाहिए? यदि आप आधुनिक इतिहास के सबसे उन्नत और विचारशील संस्कृतियों के बारे में जानना चाहते हैं, तो यह पुस्तक आपके लिए है। यदि आप खुद को सीमित संसाधनों से घिरा हुआ पाते हैं और आप आगे बढ़ने का मार्ग ढूँढना चाहते हैं और अपनी सीमाओं के बावजूद आगे बढ़ना चाहते हैं, तब यह पुस्तक आपको बहुमूल्य अंतर्दृष्टि दे सकती हैं कि जापानियों ने इसे आखिर कैसे किया। यदि आप ऐसी संस्कृति के बारे में जानना चाहते हैं जो आकस्मिक रूप से डगमगा हो गई और फिर अपनी गलतियों से सीखा, तो यह पुस्तक आपके लिए मूल्यवान साबित हो सकती है। जापानियों ने केवल खुद द्वारा आरोपित बंधनों बल्कि बाहरी लोगों द्वारा लगाए गए अंकुशों पर सफलतापूर्वक विजय हासिल की है और इसके बावजूद उन्होंने स्वयं को दुनिया की सबसे विकसित सभ्यताओं में से एक के रूप में स्थापित किया है। उन्होंने यह कैसे किया? यह पुस्तक आपको वह अंतर्ज्ञान देगी कि उन्होंने कैसे किया और मैंने उनकी सोच को अपने जीवन और कार्यों में कैसे लागू किया।

संक्षेप में, मैंने यह पुस्तक अपनी शिक्षा को
समेकित करने के उद्देश्य से लिखी।

इस पुस्तक को पढ़कर आप आत्मज्ञान के साथ आने वाले शुद्ध आनंद का अनुभव करेंगे। उन्होंने मुझे जो कुछ भी सिखलाया है, उसके लिए मैं जापानी संस्कृति को बहुत-बहुत धन्यवाद देना चाहूँगा।

एक बात:

शुद्ध आनंद

पुस्तकों और वीडियो के लिए paulakers.net/bs-one पर जाएं

अध्याय 2
आलोचनात्मक मत बनो

मुझे गलत न समझें, आलोचनात्मक होने का समय होता है और मैं आपको यहाँ आलोचनात्मक सोच के बारे में बताने जा रहा हूँ। चार वर्ष कॉलेज में पढाई करने के बाद मैंने जो सबसे महत्वपूर्ण चीज सीखी, वह यह थी कि आलोचनात्मक रूप से कैसे सोचा जाए। लेकिन यदि आपकी सोच जापानियों की समस्याओं और कमियों की ओर इशारा करने का है तो यह पुस्तक आपके लिए पूरी तरह से बेकार साबित होगी।

यह वर्ष 2000 की बात है, जब मेरा पहली बार जापान जाना हुआ। मुझे याद हैं कि मैं बस में था और मेरे शिक्षक ब्रैड ने मुझसे कहा, "आलोचनात्मक मत बनों। " इस संबंध में ब्रैड की सोच बिल्कुल स्पष्ट थी कि ऐसा करना क्यों इतना महत्वपूर्ण हैं क्योंकि उसका पालन-पोषण जापान में ही हुआ था। सभी प्रकार से वह एक अंग्रेज होने के बावजूद वह जापानी बोलता था और जापानी तरीके से सोचता था। वह इस संस्कृति की कमियों को पहचानता था और इनकी वजह से अनेक अवसरों पर वह निराश भी हुआ था। लेकिन मेरे शिक्षक ने मुझे चेताते हुए कहा कि यदि मैं जापानियों के दोषों को ढूंढता हूं, तो मैं अनिवार्य रूप से उन सभी बेहतरीन चीजों से वंचित रह जाऊँगा, जो वे करते है। यात्रा का लक्ष्य उन बेहतरीन सिद्धांतों को सीखना और उनके अनुकूल बनना था।

आलोचनात्मक छात्र बनने की बजाएं एक युवा छात्र बनें।

प्रस्तुत पुस्तक जापानी संस्कृति द्वारा प्रदत्त सभी सांस्कृतिक बातों से संबंधित है। वस्तुतः, जापानी संस्कृति के सिद्धांतों और संकल्पनाओं की वजह से मेरा जीवन अद्वितीय रूप से बेहतर हो गया है। अक्सर मैं यह सोचकर कांप उठता हूँ कि यदि मैं एक आलोचनात्मक मानसिकता से ग्रसित हो गया होता तो मेरा जीवन कितना दयनीय हो गया होता। एक छात्र के रूप में जापानी संस्कृति को सीखने के लिए ब्रैड का संदेश मेरे लिए बिल्कुल ख़ास था। मैं अनेक लोगों से मिल चुका हूँ जो जापान और जापानी संस्कृति की आलोचना करते हैं। ऐसा कर वे इन अद्भुत लोगों के जीवन के सुंदर पहलुओं और उपलब्धियों के बारे में जानने से वंचित रह जाते हैं। लेकिन मैंने अनेक लोगों की पुस्तकों को पढ़ा है, जो जापानियों की उपलब्धियों से आश्चर्यचकित थे। नाइके के संस्थापक फिल नाइट ने जापान की अपनी पहली यात्रा को सबसे अद्भुत अनुभवों में से एक बताया। स्टीव जॉब्स एक और व्यक्ति थे जिन्होंने जापानियों की अद्भुत संस्कृति और सोच को समझा।

उन लोगों का आभार व्यक्त करें, जिन्होंने आपको जीवन जीने का तरीका सिखलाया है।

वे जो करते हैं वह क्यों करते हैं?

यह मेरी सोच है। यह बिल्कुल भी सकारात्मक नहीं है, लेकिन इसका अधिकांश हिस्सा सीखने और गहरी समझ का एक लाभकारी अनुभव रहा है। मैंने इस पुस्तक की रचना बहुत ही कृतज्ञता के साथ की है और वही कृतज्ञता जो मेरे दिल में अपने माता-पिता के लिए हैं, जिन्होंने सीमित संसाधनों के बावजूद मुझे असाधारण शिक्षा और प्रशिक्षण दिलवाने में कोई कसर नहीं छोड़ी। लेकिन इस संदर्भ में क्या वे उत्कृष्ट नहीं थे? हाँ, वे उकृष्टता के आस-पास भी नहीं थे। क्या उन्होंने गलतियाँ की थी? बिल्कुल। लेकिन मैं अपने मन में उन गलतियों को बार-बार **दोहराने** की इजाजत नहीं देता। मैंने उनसे सीखा और मैं दिल की असीमित गहराईयों से अपने माता-पिता के प्रति कृतज्ञ हूँ, जिन्होंने मेरे भाई और मेरे पालन-पोषण के लिए इतना सराहनीय प्रयास किया।

समझने की कोशिश करना और समझा न जाना सबसे अच्छा है। आप जिस तरह से काम करते हैं, उस तरीके से जापानियों को देखने की हिमाक़त न करें। इसके बजाय, यह समझने के लिए गंभीर कोशिश करें कि वे क्या करते और क्यों करते हैं।

जापान की चौथी यात्रा के दौरान, मेरे शिक्षक नार्मन बोडक, जो यात्रा के मार्गदर्शक भी थे, ने कुछ ऐसा कहा जो मुझे जीवन भर याद रहेगा। आपको मेरी बातें थोड़ी अशिष्ट लग सकती है, इसलिए मुझे माफ कीजिएगा, लेकिन जो बात मैं आपको बता रहा हूँ वह अत्यंत महत्वपूर्ण है। द्वितीय विश्व युद्ध के उपरांत, जापानियों ने अमेरिकियों

से विनिर्माण पर आधारित एक शक्तिशाली अर्थव्यवस्था का निर्माण करना सफलतापूर्वक सीखा। दीर्घकालिक उपाय के रूप में, जापानियों ने ठीक वैसा ही किया जैसा अमेरिकी कर रहे थे और फिर विशिष्ट जापानी तरीके से उन्होंने अपनी कार्यप्रणाली को उत्कृष्ट बनाया। उन्होंने न केवल अपनी कार्य-संस्कृति को शानदार बनाया बल्कि सभी चीजों को टिकाऊ बनाने का तरीका भी खोज निकाला। ठीक उसी तरह से, जैसे उन्होंने अपनी संस्कृति और परम्पराओं को सभी बाधाओं से बचा कर रखा है। नॉर्मन ने हमें नसीहत देते हुए कहा कि हमें जापानी संस्कृति के "महत्वपूर्ण बातों" को सीखने पर ध्यान देना चाहिए। हमें उनसे सीखने की आवश्यकता है क्योंकि वे हमसे सीखने में बहुत चतुर थे।

नॉर्मन बोडेक: "हमें जापानियों से सीखने की जरूरत है।"

आप कौन है?

हाल ही में मैं वियतनाम की यात्रा पर गया था। वहां मैंने देखा कि एक गाय खेत से होकर गुजर रही है जबकि उसका बछड़ा उसके पीछे-पीछे चल रहा था। बछड़ा अपनी माँ का दूध पीने की कोशिश कर रहा था और गाय का थन दूध से भरा हुआ था, लेकिन उस छोटे बछड़े को दूध पीने के लिए मशक्कत करना पड़ रहा था। मेरी नजर में गाय जापान का प्रतिरूप है, जहाँ आगे बढ़ने के लिए पर्याप्त अवसर मौजूद है। इसके कोई शक नहीं कि उसके पास हमारे पोषण के लिए अद्भुत पोषक तत्व मौजूद है। लेकिन यहाँ सवाल यह है कि आप कौन है? क्या आप नन्हा बछड़ा है, जो अपना बुद्धि और पोषण युक्त दूध पीकर पेट भरने के लिए गाय के साथ साथ चल रहे है?

एक बात:

ज्ञान प्राप्त करें और लचीला बनें... आलोचना न करें!

पुस्तकों और वीडियो के लिए paulakers.net/bs-one पर जाएं

अध्याय 3

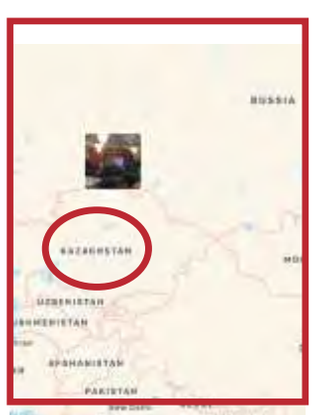
मेरी कहानी

मैं आपको वर्ष २००० की एक घटना के बारे में बता रहा हूँ, जब जापान के से दो युवा व्यक्ति उत्पादन प्रक्रिया में मेरी मदद करने के लिए जापान सें आएं थे। मेरी पहली पुस्तक, २ सेकेंड लीन, में मैंने विस्तार से बताया हैं कि क्या हुआ था। उन्होंने जो मुझे बताया उससे मैं पूरी तरह से अनजान था। इसके बाद उन्होंने टोयोटा प्रोडक्शन सिस्टम को लागू करना और मुझे लीन मैन्युफैक्चरिंग की अवधारणों को सिखलाना शुरू किया। उसके नतीजे चौंकाने वाले थे। हमारी कार्यविधीं का समय ४५ मिनट से घट कर ५ मिनट हो गया।

कुछ महीनों के बाद उन्होंने मुझे पहले जापानी अध्ययन मिशन पर आने के लिए आमंत्रित किया, जिसने मुझे टोयोटा और लेक्सस की कार्यप्रणाली को प्रत्यक्ष रूप से देखने का अवसर दिया। उस यात्रा ने मेरी जिंदगी बदल दी!

जापानियों से मैंने जो कुछ सीखा, उससे मेरा जीवन हमेशा के लिए बदल गया।

अगले १० वर्षों के दौरान, मैं दो बार जापान वापस आया ताकि मैं बेहतर तरीके से सीख सकूं और जापानी सोच को गहराई से समझ सकूं। आइये अब हम वर्ष २०१५ की ओर तेजी से आगे बढ़ें और यहीं से कहानी वास्तव में मजेदार हो जाती है। मैं कोस्टा रिका में समुद्र तट के किनारे बैठा हुआ अपने ईमेल का जबाव दे रहा था। तभी मैंने देखा कि एक ईमेल का विषय लाइन है "कजाकिस्तान में भाषण"। पहले तो मैं सोचने लगा कि यह "कजाकिस्तान है कहाँ?" ईमेल को अच्छी तरह से पढ़ने पर मुझे ज्ञात हुआ कि कजाकिस्तान के लोग मुझे २ सेकेंड लीन पर भाषण देने के लिए बुला रहे हैं।



बीआई समूह कजाकिस्तान की सबसे बड़ी निर्माण कंपनी है। यह कंपनी आवासीय भवनों से लेकर सड़क और पुल तथा तेल रिफाइनरियों के निर्माण के व्यवसाय में संलग्न है। इस बेहतरीन संभावना ने मुझे आकर्षित किया। उसके बाद, जैसा कि आप जानते हैं, मैंने उनके निर्देशक मेटिन और एक सहायक ओल्गा के साथ वीडियो कॉन्फ्रेंस पर बात की।

उसके बाद कुछ महीनों के उपरां तज़ब कड़ाके की सर्दी पड़ रही थी, तब मैं कजाकिस्तान की सरजमी पर पैर रखें और यह लीन सिखलाने की मेरी चार वर्षों के यात्रा की शुरुआत थी। बीआई ग्रुप ने शुरू में "अच्छा से बेहतर बनने का सफ़र" (गुड टू ग्रेट) के लेखक जिम कॉलिन्स को अपने वार्षिक कार्यकारी सम्मेलन में वक्ता के रूप में आमंत्रित किया था। हालाँकि, कुछ मतभेदों की वजह से उनका कार्यक्रम रद्द करना पड़ा। लेकिन कर्मचारियों के दबाव और एक मुख्य वक्ता की जरूरत को ध्यान में रखते हुए, मेटिन ने यूट्यूब पर किसी ऐसे व्यक्ति की खोज शुरू की जो परिचालन उत्कृष्टता और लीन निर्माण पर शानदार भाषण दे सकें। मेरे कुछ वीडियो को देखने के बाद उन्होंने मुझे पसंद किया और कुछ ईमेल के माध्यम से बात-चीत होने के बाद उन्होंने जिम कॉलिन्स के बदले मुझे नियुक्त कर लिया। जब आप इस पुस्तक को लिखने में मुझे जिन उतार-चढ़ावों का सामना करना पड़ा, उसके बारे में सोचेंगे तो इसकी परिणति वास्तव में काफी शानदार प्रतीत होगी। लीन विचारधारा की वजह से मेरे जीवन की सबसे अद्भुत और आश्चर्यजनक यात्रा शुरू हुई और इसकी वजह से मैं कुछ असाधारण लोगों से मिल सका। बीआई ग्रुप एक अद्भुत संगठन है, जिसकी स्थापना ४५ वर्षीय इंजीनियर एडिन राखिमबायेव ने की थी, जिन्हें कोई भी कार्य असंभव प्रतीत नहीं होता है।

मुझे नहीं पता था कि मैं बीआई समूह के साथ क्या करने जा रहा था, लेकिन यह 4 साल की यात्रा सिखलाने और एक कंपनी को विकसित होते हुए देखने के रोमांच से भरी थी।

Aidyn and Paul

बर्बादी को देखना मेरी सबसे बड़ी क्षमताओं में से एक हैं और बीआई ग्रुप को लीन विचारधारा और बर्बादी को पहचानना सीखने की बहुत अधिक जरूरत थी। बर्बादी सभी जगह थी और यह जानना मुश्किल था कि कहाँ से शुरू करें। जैसे मैं ५.०० बजे सुबह अस्ताना पहुँच गया था, जहाँ एयरपोर्ट से मुझे ड्राईवर लेने आया था लेकिन उसे पता नहीं था कि मुझे लेकर कहाँ जाना है। लगभग ४५ मिनट तक मैं कार में फ्रीजिंग कंडीशन में बैठा रहा। अंततः ड्राईवर वापस आया और उसने कार को ड्राइव करना शुरू किया। वह कार को ड्राइव करता जा रहा और बाहर बर्फ की चादर अधिक मोटी होती जा रही थी। चारों ओर बर्फ के मैदान के अलावे कुछ भी दिखाई नहीं दे रहा था।

सड़क पर कोई दूसरी कार दिखाई नहीं दे रही थी और मुझे लग रहा था कि निकट भविष्य में कही मेरी मौत न हो जाएँ। लगभग दो घंटे के बाद हम बाथरूम जाने के लिए एक ऐसे स्थान पर रूकें जो बंद या परित्यक्त गैस स्टेशन जैसा दिखाई दे रहा था। मैंने स्नोड्रिफ्ट में गैस स्टेशन के पीछे मूत्र त्याग किया और कार में वापस आ गया और हम अपनी यात्रा पर आगे बढ़ चलें। लगभग ३-१/२ घंटे की यात्रा के बाद, हम अंत में एक झील पर स्थित एक सुंदर रिसॉर्ट में पहुंचे।

बेशक, सब कुछ सफ़ेद दिखाई दे रहा था और मुझे लग रहा था मानो मैं साइबेरिया में हूँ। अगला १० से १५ मिनट अपेक्षाकृत बढ़िया था। मैंने चेक इन किया और अपने कमरे में गया। मैं लगातार ३६ घंटे से यात्रा कर रहा था और इसलिए बहुत थक गया था। अब मैं आराम करना चाहता था। मैंने कपड़े उतार दिए, फोन को कान में लगाया और बिस्तर पर सोने चला गया।

अचानक मुझे अपने दरवाजे पर दस्तक सुनाई दी। मैं अर्ध-भ्रमित स्थिति में अपने बिस्तर से कूद गया और अपने अंतर्वस्त्र में दरवाजे पर पहुँच गया। मैंने जैसे ही दरवाजा खोला, वहां ओल्गा और एक अन्य महिला को देखा, जो मेरा अभिवादन करने के बाद मुझसे गले मिली और कहा कि वे कजाकिस्तान में मुझे देखकर बहुत खुश हैं। मैं वहां अमेरिका से आया हुआ अतिथि वक्ता था और चाहता था कि मेरा पहला प्रभाव उन लोगों पर बेजोड़ छाप छोड़ें। इसलिए, मैं इसे ख़राब करने का जोखिम नहीं उठा सकता था। ओल्गा ने कहा, "हे भगवान"! उसने मुझे बताया कि मैं गलत जगह पर पहुँच गया था और मुझे राजधानी अस्ताना में वापस जाना होगा, जहां मेरा फ्लाइट लैंड हुआ था। लोगों की एक और टीम बाहर मेरा इंतजार कर रही थी ताकि मैं गेम्बा वॉक के माध्यम से उनके निर्माण स्थलों का निरीक्षण कर सकूं। मुझे अपने कानों पर विश्वास नहीं हो रहा था। "मैं अपने सामानों का क्या करूं," मैंने पूछा।

कजाकिस्तान में सर्दियों के बीच में इस गैस स्टेशन के पीछे बाथरूम ब्रेक का दृश्य।

उन्होंने बताया कि चिंता की कोई बात नहीं, मैं अपने सामान को कमरे में छोड़ कर जा सकता हूँ। उसने मुझे बताया कि एक रात के लिए जरूरी सामान साथ रख लें क्योंकि ड्राईवर वापस ले जाने के लिए मेरा इंतजार कर रहा था। लेकिन मेरे जैसे व्यक्ति के लिए, जिसे हर जगह अव्यवस्था दिखाई देता है, का मस्तिष्क कचरे के इन पहाड़ों को देखकर खिन्न हो गया था। अगले ३-१/२- घंटे मुझे फिर से यात्रा करनी थी और मेरा महंगा होटल रूम बेकार खाली पड़ा रहने वाला था, जहाँ मेरे एक सूटकेस और कुछ कपड़ों के सिवाय कुछ भी नहीं था। खैर, उनकी बात मानते हुए मैं होटल से बाहर निकला और बाहर खड़ी कार में बैठ गया। कार गंतव्य स्थान की ओर बढ़ चली और रास्ते में कुछ परित्यक्त गैस स्टेशन पर रुकी।

मेरा सिर इन कार्यस्थलों पर फैली अव्यवस्था को देखकर चकरा रहा था।

जब दोपहर को मैं राजधानी पहुंचा तो मुझे पहले कार्यस्थल पर ले जाया गया। मुझे कार्यस्थल का नजारा देखकर अपनी आँखों पर यकीन नहीं हो रहा था। श्रमिक कीचड़ से लथपथ थे और ट्रक को दलदल से होकर ड्राइव किया जा रहा था। वहां का दृश्य ऐसा था मानो स्कूल के बच्चें हों और यह देखने की कोशिश कर रहे हों कि वे कितनी बड़ी गड़बड़ कर सकते हैं। जब वे एक ऊँची कॉन्डोमिनियम बनाने की कोशिश कर रहे थे। यह सब देख कर मेरा सिर घूम रहा था। हमने कई नौकरी साइटों का दौरा किया था। सबसे खराब स्थिति में उन्हें मुझे कार्यालय के सामने वाले दरवाजे पर ले जाना पड़ा ताकि मैं कार से **सीधे ऑफिस** में **कुद** सकूँ क्योंकि पार्किंग में बहुत अधिक पानी भरा हुआ था।

परिचर्चा के दौरान मैंने सभी बीआई समूह के अधिकारियों से पूछा कि उनके कार्यस्थलों पर इतना कीचड़ और पानी क्यों है।

होटल पहुँचने के बाद मैं ४८ घंटों के बाद सोने का मौका मिला। अगली सुबह फिर से मैं ३-१/२- घंटों की यात्रा कर रिसोर्ट पहुंचा, जहाँ मैंने १०० शीर्ष अधिकारीयों के साथ बात-चीत की। बीच-बीच में छोटे ब्रेक के साथ, लगातार आठ घंटे तक परिचर्चा करने के बाद, बीआई ग्रुप की लीन यात्रा शुरू हुई। परिचर्चा के दौरान, मैंने अधिकारीयों से पूछा कि उनके कार्यस्थलों पर इतना कीचड़ और पानी क्यों है! मैंने उन्हें बताया कि मुझे लगा कि आप लोग सड़क बनाने वाले लोग है और एक ऐसी सड़क नहीं बना सकें, जहाँ से पानी आसानी से निकल सकें और लोगों को कीचड़ में काम नहीं करना पड़ें। मेरी बातें सुनकर वे सन्न रह गए, उन्होंने सोचा भी नहीं था कि मैं

सीधे उनसे इस तरह के सवाल कर सकता हूं। लेकिन उनमें से कुछ मेरे सवाल को सुनकर मंद-मंद मुस्करा रहे थे क्योंकि उन्हें अपनी गलतियों का अहसास हो गया था। मैंने उन्हें समझाया कि अव्यवस्था को देखने के लिए उन्हें कही दूर जाने की जरूरत नहीं है। मैंने उन्हें बताया कि किस तरह से उन्होंने मुझे एअरपोर्ट से रिसीव किया और "साइबेरिया" जैसी स्थिति में अनावश्यक ७ घंटे की लंबी यात्रा करवाई और यह सब संवाद में कमी की वजह से हुआ। जब मुझे बोलने के लिए आमंत्रित किया गया तो एक अधिकारी ने मुझसे कहा कि मुझे यहाँ अव्यवस्था पर बोलने के लिए आमंत्रित किया गया है, लेकिन उन्हें आश्चर्य हो रहा था कि मेरे पास कार्य के लिए जरूरी संसाधन है भी या नहीं। सच कहूँ तो, यह एक शीर्ष नेता का बेहतरीन जबाव था: नम्रता और हमेशा सभी उत्तरों का नहीं होना जरुरी नहीं होता ।

ऐड्यन ने मेरे मूल मॉडल में सुधार किया और इसे अपनी कंपनी के लिए काम करने के अनुकूल बनाया।

बीआई समूह ने सुधार करना शुरू कर दिया और यहां तक कि मेरे २ सेकेंड के लीन मॉडल को भी कम समय में अपना लिया। वीडियो बनाने और उन्हें यूट्यूब पर पोस्ट करने के बजाय, ऐडिन ने कंपनी को व्हाट्सएप पर १००-व्यक्ति समूह चैट में बांटने का निर्णय लिया। इस प्रकार प्रत्येक व्यावसायिक इकाई अपने सुधार के पहले/बाद के वीडियो को चैट पर पोस्ट कर सकती थी। इससे जानकारी का तीव्र और आसानी से प्रवाहित होना, सुनिश्चित किया जाना संभव हो सका। मैंने सोचा था कि यह शानदार कदम था और यही कारण है इस आदमी ने देश की सबसे बड़ी कंस्ट्रक्शन कंपनी स्थापित की! कजाकिस्तान की मेरी दूसरी यात्रा के बाद, मुझे जापान के दौरे की व्यवस्था करने की जिम्मेदारी सौंपी गई। इस यात्रा का उद्देश्य शीर्ष अधिकारियों को यह सिखलाना था कि जापानी लोग कैसे सोचते हैं। इससे पहले, मैंने कभी भी जापानी अध्ययन मिशन का आयोजन या नेतृत्व नहीं किया था। मैं स्वयं उनमें से केवल छह में शामिल हुआ था, लेकिन वे मेरे लिए गहन शिक्षा के अवसर रहे, जिससे मेरा पूरा जीवन बदल गया। बीआई समूह की विशिष्ट कार्यशैली में, मुझे इस अध्ययन मिशन को केवल चार सप्ताह में पूरा करने के लिए कहा गया। यह एक असंभव सा कार्य था, लेकिन किसी तरह मैंने इसे सफलतापूर्वक परा किया। तभी एडिन ने एक दिन मुझसे पूछा कि क्या वह भी बैठकों में शामिल हो सकता है। आपको याद होगा कि एडिन कौन है। वह एक अरब डॉलर वाली कंपनी के मालिक है और उसका समय बहुत कीमती है...वह एक सेकेंड भी बर्बाद नहीं कर सकते हैं। मैंने एडिन को सलाह दी कि ट्रिप दो चीजों में से एक होगी: या तो इसमें पैसे की बहुत बर्बादी होगी या उनके जीवन का सबसे महत्वपूर्ण सप्ताह होगा! चार सप्ताह बाद, एडिन सहित बीआई समूह के अठारह शीर्ष नेता जापान पहुंचे और यह एक ऐसा सप्ताह होने जा रहा था, जिससे हमेशा के लिए हमारे जीवन बदल दिया जाएगा ।

बीआई ग्रुप के लिए यात्रा शुरू होने ही वाली थी।

एक बात:

क्या आपको हर जगह अव्यवस्था दिखाई देता है?

अध्याय 4

जापान अध्ययन मिशन

लगभग ४ सप्ताहों तक गहन योजना बनाने के बाद, बीआई ग्रुप के शीर्ष अधिकारी अगस्त २०१६ में जापान पहुंचें। हमने टोयोटा प्रोडक्शन सिस्टम (टीपीएस) और उनके टियर २ आपूर्तिकर्ताओं का गहन अवलोकन करने के उद्देश्य से नागोया से क्यूशू तक की यात्रा की। मैंने टोयोटा मोटर मैन्युफैक्चरिंग, केंटकी के पूर्व अध्यक्ष और सीईओ और लेक्सस के उपाध्यक्ष श्री अमेजावा को विशेषज्ञ वक्ता के रूप में आमंत्रित किया। साथ ही, मैंने एक विशेषज्ञ वक्ता के रूप में दर्शकों को संबोधित करने के लिए एशिया के सबसे बड़े पुल निर्माताओं में से एक कवाड़ा इंडस्ट्रीज के अध्यक्ष तदाहिरो कवाड़ा को भी आमंत्रित किया। इसके अलावा, मैंने टीवीएस ग्रुप के अध्यक्ष वेणु श्रीनिवासन से अनुरोध किया कि वे भारत से आएं और अपनी ३० वर्षों की लीन यात्रा से संबंधित अनुभवों को हमारे साथ साझा करें।
मैंने श्रोताओं पर स्थायी छाप छोड़ने के लिए सभी यथासंभव कोशिश की और सभी से बीआई समूह की कार्यकारी टीम को प्रभावित करने का आह्वान किया।
यह कहने की जरूरत नहीं है कि सारा कार्य जितनी योजना बनाई गई थी, उससे भी बेहतर तरीके से हुआ... श्रोताओं पर गहरी छाप पड़ी थी।

मैंने बीआई ग्रुप को प्रशिक्षित करने में कोई कसर नहीं छोड़ी और इसका मुझ पर गहरा प्रभाव पड़ा।

तीन दिनों की यात्रा के उपरांत और जापानी उत्कृष्टता और सटीकता के अद्वितीय उदाहरणों को देखने के बाद, एक दिन यात्रा के दौरान एडिन बस में मेरे समीप बैठ गए और ठेठ कज़ाखी उच्चारण में कहा, "पॉल, पॉल, पॉल, मैं चाहता हूँ कि आप मेरे 150 शीर्ष अधिकारीयों को प्रशिक्षित करें। प्रति सप्ताह मैं उनमें से 17 अधिकारीयों को प्रशिक्षण प्राप्त करने के लिए जापान भेजना चाहता हूँ ताकि वे वह सब देख सकें जो आपने हमें दिखाया है।" बहुत खूब! मेरा सिर चकराने लगा। यह न केवल मेरे लिए प्रगति और सीखने का एक अद्वितीय अवसर था, बल्कि मेरे लिए यह एक बहुत बड़ी जिम्मेदारी भी थी। हो सकता है कि महत्वपूर्ण प्रभाव डालने के लिए आपके पास पर्याप्त समय नहीं हो। इसलिए, असफल होने का गंभीर जोखिम मौजूद था। एडिन यह भी चाहते थे कि मैं इसे पारंपरिक कार्य को बहुत ही कम कीमत पर केवल तीन दिनों में निष्पादित करूं। मुझ पर निरंतर दबाव बढ़ता जा रहा था, लेकिन अच्छे जापानी अंदाज़ में, मैंने बस इतना भर कहा कि मैं यह करूँगा... भले ही मुझे ज्ञात नहीं था कि मैं इसे कैसे करूँगा। इसलिए मेरे जीवन की प्राथमिकता में एक नाटकीय बदलाव हुआ और मैंने अब तक का सबसे अधिक लीन जापान अध्ययन मिशन की तैयारी शुरू कर दी।

सप्ताह दर सप्ताह का समय बीतने के साथ प्रत्येक जापानी अध्ययन मिशन पहले से कही अधिक बेहतर होता गया। मैंने लगातार चार टूर का नेतृत्व किया और कुछ समय ब्रेक लेने के बाद वापस आया और कार्य को फिर से शुरू किया। हर हफ्ते हम पिछले सप्ताह के मूल्यांकनों से प्राप्त हुए सुधारों को सावधानीपूर्वक लागू करने पर ध्यान देते थे। इसके परिणामस्वरूप हमारा टूर पहले की तुलना में अधिक प्रभावशाली, आनंददायक और अर्थपूर्ण होता जा रहा था। विगत में अध्ययन टूर के दौरान केवल लीन

संकल्पना को सीखने पर ध्यान दिया जाता था, लेकिन वे उन अर्थों में लीन होते थे, जिस तरह से उन्हें आयोजित किया जाता था। हम अपने कार्यों के लिए अपनी ही उत्पादों और सेवाओं का उपयोग नहीं कर सकते थे। मैं उसे बदलने के लिए दृढ प्रतिज्ञ था। हमें चमत्कार करने की जरूरत थी... यानि आधी कीमत पर दुगुनी विषय-वस्तु उपलब्ध कराना था।

तायची ओहोनो

मैं आपको थोड़ा पीछे जाकर अपनी जापान यात्रा की कुछ इतिहास को आपसे साझा करता हूँ। यह जनवरी २०१५ की बात है, मुझे नॉर्मन बोडक से कॉल आया।

नॉर्मन को संयुक्त राज्य अमेरिका में अक्सर लीन का जनक कहते है। सन १९७० और १९८० के दशक में, जापानी जो कर रहे थे, उसे नॉर्मन ने पहचाना और ताइचीओहोनो तथा शिगेओ शिंगो की कुछ उत्कृष्ट कृतियों का अनुवाद करना शुरू किया। जापानी सोच और निर्माण से संबंधित उत्कृष्ट कृतियों का अनुवाद करने और इन अवधारणाओं को अमेरिकी अधिकारियों के सामने पेश करने के आधार नॉर्मन ने एक बहुत ही सफल कंपनी बनाई।

नॉर्मन ने मुझसे पूछा कि क्या मैं उनके साथ एक अध्ययन मिशन पर जाना पसंद करूँगा। बिना समय गंवाएं, मैंने कहाँ हाँ। मैं जापान वापस लौटने को लेकर बहुत उत्साहित था। पहले अपने मूल शिक्षक ब्रैड श्मिट के साथ मैंने जापान की तीन यात्राएँ की थी।

मेरे बेहतरीन मित्र नॉर्मन बोडक ने जापानियों द्वारा विकसित किए गए अवधारणों का अनुवाद किया और उसे यूएसए लेकर आएं।

इन तीनों यात्राओं का मेरे सोचने और व्यवसाय के तरीके पर गहरा प्रभाव पड़ा था। अभी केवल इतना अंतर था कि एक प्रतिभागी होने के स्थान पर, मैं अब एक-नेता के रूप में अध्ययन मिशन में भाग ले रहा था। उस समय नॉर्मन अपने उम्र के ८०वें पड़ाव पर थे और उनके पास उतने अधिक अनुयायी नहीं थे, जितने युवावस्था में हुआ करते थे। यात्रा के लिए बहुत सारे लोगों ने उनसे संपर्क नहीं किया था। लेकिन अपनी पहली पुस्तक २ सेकेंड लीन के प्रकाशन के साथ मेरे अनुयायियों की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि हुई थी। जैसे ही मेरे दोस्तों और अनुयायियों को जानकारी हुई, एक सप्ताह के भीतर मेरा ट्रिप बुक हो गया। कुल ३० लोगों ने बुकिंग करवाई थी। मैं ट्रिप को असाधारण बनाने के लिए दृढ-प्रतिज्ञ था। अगले कुछ महीनों तक, मैंने और नॉर्मन ने वक्ताओं और स्थानों के बारे में चर्चा की। मैं बेहतर और बेहतर साईट विजिट पर जो देता गया। नॉर्मन बहुत ही मिलनसार थे, लेकिन वह निश्चित रूप से किसी के साथ काम करने के अभ्यस्त नहीं थे जिसमें इतना धक्का-मुक्की और बहुत अपेक्षाओं पर खड़ा उतरना होता था। दिन के समापन पर, मैं उस ट्रिप को लेकर बहुत ख़ुशी महसूस करता था, जिसे नॉर्मन और मैं दोनों के साथ मिलकर पूरा करते थे।

यह प्रदर्शन शुरू करने का समय था और हमलोग जापान पहुँच चुके थे। मैं पहले दिन के रोमांचक अनुभव को नहीं भूल सकता हूँ जब हम प्रतिभागियों के साथ एक कांफ्रेंस रूम में मिले और नॉर्मन ने सभी प्रतिभागियों से पूछा "जापान किस लिए प्रसिद्ध है?" कमरे में मौजूद सभी लोगों ने उत्तर दिया, लेकिन कोई भी सही उत्तर नहीं दे सका... यहाँ तक कि मैं भी सही उत्तर देने में असफल रहा।

नॉर्मन ने खुद अपने सवाल का जबाव देते हुए कहा, "गुणवत्ता"। जापान अपनी गुणवत्ता की वजह से इतना प्रसिद्ध है। वे इसमें जीते और इसमें ही साँस लेते हैं।" इस रहस्योद्घाटन ने हम सभी के लिए एक सप्ताह तक के लिए प्रभावशाली कार्यक्रम का मंच तैयार किया। श्री अमेजावा से पहली बार मिलने के साथ-साथ बहुत सारी अन्य बातों ने मेरा ध्यान आकर्षित किया। यात्रा के

जॉन शुक और वाईपीओ सदस्यों के साथ यात्रा ने मुझे यह समझने में मदद की कि वहां अव्यवस्था के बहुत सारे ढेर थे जिन्हें साफ करने की जरूरत थी।

समाप्त होने तक, मैंने उन सभी बातों की एक विस्तृत सूची बना ली, जिनमें सुधार की गुंजाइश थी। मेरी बातें सुनकर कृपया मुझे गलत मत समझें। बेशक, वहां मौजूद सभी ने बहुत कुछ सीखा! वहाँ बहुत से बातें देखने को मिली, जिन्हें बेहतर बनाया जा सकता था। नॉर्मन के प्रति मेरी सहानुभूति थी क्योंकि वे सुधार करने के लिए तैयार थे, लेकिन वह उतने इच्छुक नहीं थे जितना मैं था।

एक महीने के बाद मुझे जॉन शुक और वाईपीओ सदस्यों के साथ जापान की यात्रा करने का मौका मिला। यह ट्रिप बहुत अच्छी

थी, लेकिन बहुत महँगी थी (लगभग १२ हजार अमेरिकन डॉलर)। मैंने यह पता लगाने के लिए कमर कस लिया था कि यह ट्रिप इतनी महँगी क्यों हैं और बेशक जब मैंने गहराई से छानबीन की तो मुझे पता लगा कि वहां अव्यवस्था का बहुत अधिक ढेर था।

उसके उपरांत कुछ महीनों के बाद नॉर्मन ने मुझे कॉल किया और बताया कि पहले ट्रिप के बहुत अधिक सफल होने की वजह से वह दूसरा ट्रिप करना चाहते है। इस प्रकार मुझे इस बार बेहतरीन सुधार करने का अवसर मिलने वाला था। चूँकि एजेंडा में मेरा नाम था, इसलिए मुझसे अपेक्षाएं बहुत बढ़ गई थी। इस बार का ट्रिप भी बहुत बढ़िया रहा और हमने अपेक्षित सुधार भी किया, लेकिन यह भी पर्याप्त नहीं था।

अंतत: बीआई ग्रुप के साथ यात्रा के दौरान मेरा खुद पर पूर्ण नियंत्रण था और मैंने सभी निर्णय लिए। एक बात जो बहुत स्पष्ट दिखाई दे रही थी वह थी कि हम बस में बिना किसी महत्वपूर्ण कार्य के बहुत अधिक समय व्यतीत कर रहे थे। यदि किसी दिन हमारा भाग्य ठीक रहा, तो हमें दो स्थानों पर जाने का अवसर मिलता था। संपूर्ण विश्व से नेताओं को जापान में बुलाने पर जो समय, प्रयास और धन का व्यय हो रहा है, उसे देखते हुए यह संपूर्ण प्रक्रिया मुझे पर्याप्त उत्पादक नहीं लग रही थी। मैंने निर्णय कर लिया था कि प्रति दिन मुझे कम से कम तीन साईट का दौरा करना है। यह कार्य मैंने दो अव्यवस्था को हटा कर किया। सबसे पहले पहले यात्रा में अपव्यय होने वाले समय को कम करने पर ध्यान दिया। मैंने केंद्रीय रूप से स्थित स्थान चुनने को प्राथमिकता दी। दूसरे मैंने जापानी नेताओं द्वारा कांफ्रेंस रूम में लाने पर ४५ मिनट तक जो सूचना दी जाती थी ऊसे संक्षिप्त करने का फैसला किया। मैंने सोचा कि यह जानकारी मैं प्रतिभागियों को यात्रा के दौरान बस में दे सकता हूँ ताकि उनकी टीमवर्क और वे अपने काम को कैसे व्यवस्थित करते हैं, इसका विवरण देखकर हम शॉप फ्लोर पर तेजी से पहुँच सकें। इन दोनों बदलावों की वजह से न केवल गुणवत्ता में वृद्धि हुई बल्कि टूर में लगने वाला समय भी कम हो गया। इसमें कोई शक नहीं कि थोड़ी अव्यवस्थाहुई क्योंकि जापानी कंपनियां इस तरीके बिज़नस करने के लिए अभ्यस्त नहीं थी। लेकिन अंततः उन्होंने मेरे तर्कों को समझा और सभी लोगों को यह बदलाव अच्छा लगा। मूल रूप से हम सीधे वास्तविक स्थान पर पहुँच गए।

मैं दो अव्यवस्था से निपटने की कोशिश कर रहा था: पहला था यात्रा में लगने वाले समय को कम करना और दूसरा शॉप फ्लोर पर तेजी से पहुंचना।

सीधे ही वास्तविक स्थान पर पहुँचना।

सिंगल मिनट एक्सचेंज ऑफ़ डाइज (एसएमईडी) के समान, हम सभी ने शुरूआती काम बस में ही पूरा कर लिया था, ताकि जब हम वास्तविक स्थान पर पहुँचें, तो हमें महत्वपूर्ण सूचनाएँ मिलनी शुरू हो जाएँ न कि शुरूआती जानकारी प्राप्त करने और गप-शप करने में समय बीत जाएँ।

इसके साथ ही मैंने कुछ अन्य बातों को लागू किया, जिससे सच में बहुत बदलाव देखने को मिला। मैंने सोचा कि यह अध्ययन मिशन एक ही शहर पर केंद्रित क्यों नहीं हो सकता है? निश्चित रूप से वहां पर्याप्त टाइअर २ के आपूर्तिकर्ता और अन्य जरूरी कंपनियां थीं जिनसे पूरे देश की आधी यात्रा किए बिना हम एक सप्ताह के दौरान सीख सकते थे? संपूर्ण जापान अध्ययन मिशन को नागोया और टोयोटा सिटी में केंद्रित करने से हमें यात्रा के समय को बहुत कम करने और अधिक से अधिक जानकारी प्राप्त करने में सफलता मिली। इसके अलावा, नॉर्मन बोडेक ने मुझे बस को एक यात्रा विश्वविद्यालय में बदलने का तरीका सिखलाया। उसके बिना पहले सोचे हुए बात करने के तरीका बहुत ही व्यावहारिक था, लेकिन मेरे विचार में एक विशिष्ट पाठ्चर्या विकसित करना बढ़िया होता ताकि हम सप्ताह के दौरान कोर्स को बढ़िया तरीके से तैयार कर सकें। ऐसा करने से यह सुनिश्चित करना संभव हो सकेगा कि प्रत्येक उम्मीदवार को पर्याप्त जानकारी प्राप्त हो। यह बहुत अधिक काम था - और अभी भी है - लेकिन मैंने ३० से अधिक विभिन्न वार्ताएं विकसित की हैं जिसे मैं एक सप्ताह के दौरान देता हूँ।

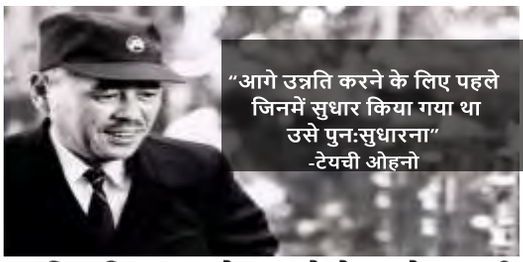
यह बहुत बडी पाइप से पानी पीने जैसा है। मैंने लोगों से कहा है कि उन्होंने इतना कुछ सीखा है कि यह एमबीए करने के बराबर है। हमने एक सेकंड भी बर्बाद नहीं किया।

यहाँ तक कि बाथरूम जाने के लिए जो समय मिलता था उसे भी जापानी उत्कृष्टता को सिखलाने के लिए डिजाईन किया गया था। ट्रैफ़िक के अंकतिक प्रदर्शन से लेकर उपलब्धता के अंकतिक प्रदर्शन और प्रत्येक स्टॉल की सुविधाओं तक, जापान में शेष सभी स्टॉप असाधारण हैं। हमने प्रत्येक स्टॉप का इस्तेमाल लोगों को दृश्य नियंत्रण और सम्मान सिखाने के अवसर के रूप में किया।

१०वीं जापान अध्ययन मिशन को पूरा करने के समय तक मुझे समझ में आ गया था कि मैंने वर्ल्ड क्लास का मंच विकसित कर लिया है। मैंने सोचा कि सारा प्रयास और ज्ञान इस तरह से गँवा देना पागलपन होगा, इसलिए मैंने प्रचार किया कि जो लोग जापान जाना चाहते हैं, वे ४८०० अमेरिकन डॉलर का भुगतान कर ४ दिनों की यात्रा पर जा सकते हैं। वर्तमान समय में मैं लगभग छ: जापानी अध्ययन मिशन प्रति वर्ष आयोजित करता हूँ। कहने की जरूरत नहीं, कि मैं कभी भी संतुष्ट नहीं

जापान के आराम गृह यानि पड़ाव असाधारण है। इसके विवरणों पर एक नजर डालें।

SurveyMonkey



होता और न होऊंगा क्योंकि सचेत मन मेरा डीएनए बन चुका है। प्रत्येक अध्ययन मिशन पहले से बढ़िया होता है। हमने एक विचारपूर्वक एक सर्वेक्षण विकसित किया है, जो प्रतिभागियों को होटल के बेड से लेकर प्रत्येक वार्तालाप और टूर साइट तक सभी का मूल्यांकन करने में मदद करता है।

अंतिम दिन, बस से उतरने से पहले, हम टीम को सर्वेक्षण का एक लिंक भेजते हैं (सर्वे मंकी की मदद से)। कुछ ही समय में परिणामों को एकत्र कर टीम को वापस भेज दिया जाता है ताकि हम "आगे सुधारों के लिए सुधार कर सकें।" यह हमें तुरंत यह समझने में मदद करता है कि किन बातों का प्रभाव पड़ा और किन बातों का प्रभाव नहीं पड़ा। कुछ दिनों बाद अगला अध्ययन मिशन शुरू किया गया, जिसमें उन सभी सुधारों को शामिल किया जाएगा।

मैंने पहले दिन ही सभी प्रतिभागियों को बता दिया कि यह लीन के बारे में एक अध्ययन मिशन नहीं है, बल्कि यह एक लीन अध्ययन मिशन है। हम लीन का यहाँ अभ्यास करेंगे। हम नियत समय के अनुसार कार्य करेंगे। आदर के साथ काम करेंगे। हम बस और उन सभी क्षेत्रों जिनका हम इस्तेमाल करते हैं, उन सभी के प्रति समझदारी का परिचय देंगे। हम लीन का अभ्यास कर रहे है और इस सप्ताह के समाप्त होने तक, हमारा जीवन बदल जाएगा और हमारे मन-मस्तिष्क में व्यापक बदलाव आ चुके होंगे।

एक बात:

जो लोग निरंतर सुधार करने में विश्वास रखते हैं, जीवन उनके समक्ष अविश्वसनीय अवसर पेश करेगा।

पुस्तकों और वीडियो के लिए paulakers.net/bs-one पर जाएं

अध्याय 5

मैं बहुत ही लापरवाह हूँ

जापान की यात्राओं से मैं इस तथ्य को भलीभांति समझ गया था कि जापानी कैसे काम करते और सोचते हैं। मैंने जापानी संस्कृति को आत्मसात करने और धीरे-धीरे इसे समझने के लिए पढ़ाई के बीच मेरे पास जो बचते थे, उसका सदुपयोग किया। एक दिन दोपहर के समय नागोया में मैं एक समय सेब खरीदने के लिए एक सुविधा स्टोर पर गया। लीन के छात्र के रूप में, मैंने उत्सुकता से स्टोर के चारों ओर देखा। यह साफ-सुथरा था, अच्छी तरह से प्रकाशित था, लेबल अच्छी तरह से लगाया गया था और सब कुछ समझना बहुत ही आसान था, तब भी जब मैं जापानी भाषा नहीं बोलता था। मैं बाथरूम गया और यह बिल्कुल साफ-सुथरा था। बाथरूम में टॉयलेट एरिया के अंदर एक बिडेट टॉयलेट सीट और एक सिंक था। वहां लगा हुआ शीशा साफ था। फर्श पर कोई कागज नहीं था और कोई दुर्गन्ध भी नहीं थी। यह बाथरूम मेरे घर से अधिक साफ-सुथरा था।

मैं बहुत ही लापरवाह था।

जापानी लोगों द्वारा प्रदर्शित सटीकता बहुत ही असाधारण है।

भुगतान करने के लिए मुझे एक विशेष पंक्ति में खड़ा होना था जिसका चिन्ह भी फर्श पर बना हुआ था।

मैंने देखा कि लोग सही पंक्ति में धैर्यपूर्वक खड़े हैं और जब एक परिचारक तैयार हुआ, तो उन्होंने प्रत्येक ग्राहक को शालीनता से आगे बढ़ने का संकेत किया। पंक्ति में खड़े-खड़े मैं सोच रहा था कि यह परी की कहानी से कम नहीं है? मुझे भुगतान करने के लिए अगले काउंटर पर जाने का संकेत किया गया। इसके बाद कैशियर ने एप्पल को रिंग किया और नम्रता से एक ट्रे की ओर इशारा किया जिसमें मैंने अपना क्रेडिट कार्ड रख दिया। उस छोटे से ट्रे में रखे क्रेडिट कार्ड को उन्होंने सावधानी से उठाया और व्यवहार पूरा किया। उसके बाद उन्होंने वापस मुझे क्रेडिट कार्ड और रसीद थमा दिया।

उनकी दयालुतापूर्ण भाग-भंगिमा, उनके चेहरे पर मुस्कान और सब कुछ बिना किसी परेशानी के करने का तरीका मुझे बहुत पसंद आया। उनका कार्य करने का तरीका पूरी तरह से पेशेवर था। वे बहुत अच्छी तरह से प्रशिक्षित और बहुत शालीन थे। जैसे ही मैं बाहर आया और नीचे सड़क पर चलने लगा, मेरे ऊपर एक फ़्लैश बिजली चमकी, मुझे तुरंत एक जागृति या गहरी समझ का अनुभव हुआ।

जापानी लोग हमेशा गहराई से ध्यान देते हैं और अपने आस-पास की वस्तुओं के बारे में बहुत विचारशील होते है। वे शुरू से लेकर अंत तक बहुत सटीक होते हैं।

मैंने मन ही मन सोचा कि ये लोग इतने व्यवस्थित और शालीन कैसे रहते हैं? मैंने जो कुछ अभी देखा वह पागलपन के जैसा है। मैं इतना अव्यवस्थित हूं, वही ये लोग काम के प्रति कितने सटीक है। मैं काम को लेकर अस्थिर हूँ और वे लोग काम को लेकर बहुत गंभीर हैं। अगर मुझे यहां या वहां गलत लगता है, तो यह कोई बड़ी बात नहीं है। उससे निपटने में केवल एक सेकेंड का समय लगता है। उनके लिए इसे दोहराना एक पाप के समान है और बिल्कुल अस्वीकार्य है।

उनकी सटीकता और बारीकियों पर ध्यान देने की कला अत्यंत अविश्वसनीय है... यह मैंने उनके द्वारा एक सार्वजानिक शौचालय के प्रबंधन को देख कर सीखा, वे कितनी शालीनता से चेक आउट रजिस्टर में आपका नाम लिखेंगे और दरवाजे से बाहर जाते समय आपका अभिवादन करेंगे। मैंने शुरू से अंत तक उनकी विचारशीलता और सटीकता को देखा है। वे अपने मस्तिष्क का उपयोग कर रहे हैं। अपनी तुलना जापानियों के साथ करने पर मैंने पाया कि मेरा जीवन छद्म सटीक, आकस्मिक परिवर्तनशीलता की एक झूठी कहानी है, जिसे सुधारने में मैं बहुत सुस्त हूं। यदि मैं किसी को एक कागज पर लिख कर देता हूँ तो वर्तनी की बात तो जाने दीजिए मैं स्पष्ट रूप से लिखने पर भी ध्यान नहीं देता हूँ।

मुझे लगता है कि वे इसका पता लगा लेंगे या मैं उन्हें इसे समझा सकता हूं। आलसपन, आलसपन,और केवल आलसपन, न केवल मैं बेढंगे तरीके से काम करता हूँ बल्कि जिन लोगों के साथ काम करता हूँ उनके प्रति भी अनादर का भाव प्रदर्शित करते हैं। शुद्ध लिखने और स्पष्ट लिखने में क्या लगता है? कुछ नहीं, इसके लिए केवल एक व्यवस्थित और भिन्न मनोदशा की जरूरत है। ऐसी मनोदशा जो छोटी से छोटी बातों को भी महत्त्व देती है। छोटे काम को भी सटीकता से करने से आपका जीवन सुव्यवस्थित हो जाएगा और आपके कार्य आपकी सुस्ती की वजह से बाधित और अव्यवस्थित नहीं होंगे। छोटी-छोटी बातों पर ध्यान देने की आदत से मेरे भीतर बहुत बदलाव आया और यह मुझे मिले संसाधनों और अन्य लोगों के लिए सम्मान में बदल गया।

यदि मैं सिनेमा का टिकट खरीदने के लिए लाइन में लगा हुआ हूं, तो ऐसे समय में आपके मन में विचार आयेंगे कि आपके साथ दुसरे लोग भी सेलफोन पर बात करने में व्यस्त होंगे। आप सोचेंगे यह सभी बहुत ही अव्यवस्थित, अव्यवस्थित, और केवल अव्यवस्थित हैं! उसी तरह, जब मैं दरवाजे पर अपने जूते उतारता हूँ और कोई परवाह और ध्यान नहीं रखता कि मेरी पत्नी उनपर पर फिसल और गिर सकती है, तो मैं बिल्कुल ही अव्यवस्थित, अव्यवस्थित, और केवल अव्यवस्थित व्यवहार करता हूँ।

आगे एक और बानगी देखिए। जब मैं एक वीडियो बनाता हूँ और ऑडियो के लेवल को दो या तीन बार सुनने के लिए निर्दिष्ट प्रक्रिया का पालन नहीं करता हूँ और वीडियो को अपलोड करने के बाद मुझे पता चलता है कि वीडियो को चलाने में परेशानी आ रही है, तो मुझे वह सारा काम फिर से करना पड़ता है। उस क्षण मुझे लगता है कि मैं वास्तव में बहुत ही अव्यवस्थित, अव्यवस्थित, और केवल अव्यवस्थित हूँ! मेरे ऐसे कामों को सूची बहुत ही लम्बी है। जिस क्षण मैं कहता हूँ कि मैंने अपना काम पूरा किया! मैंने सही काम चुना और उसे करने में लापरवाही का परित्याग कर दिया और मुझे सटीकता से प्यार हो गया।

मैं जहाँ कही भी गया, वहां जापान कार्य-संस्कृति की गहरी छाप पड़ती गई। एक दिन मैं एक कॉफ़ी शॉप में गया और एक इंच क्रीम वाली एक अमेरिकैनो कॉफ़ी देने का अनुरोध किया। मेरे ऑर्डर देने के १० सेकेंड के भीतर मैंने देखा कि तीन जापानी महिलाएं मेरे ड्रिंक को बिना किसी गलती के दोषहीन बनाने के लिए आपस में बात कर रही है। मैं उनके देख-भाल की इस मनोदशा और सटीकता को देखकर आश्चर्यचकित रह गया। चार महीनों के बाद, मेरे दोस्त निक कोचेल्ज ने मुझे सैन फ्रांसिस्को आकर वाल्टर और वोल्फे में अपनी टीम को प्रशिक्षित करने के लिए आमंत्रित किया। मैंने निर्णय किया कि मैं "अव्यवस्था को दूर करने और सटीकता के साथ प्रेम करने पर" भाषण दूंगा। यदपि मैंने इस विषय पर पहले कोई भाषण या प्रस्तुतीकरण नहीं दिया था, लेकिन मैं उनके साथ वह सारी बातें साझा करना चाहता था, जिसमें मैंने जापान में सीखा था।

अपने भाषण से पहले, मैं सैन फ्रांसिस्को में एक कॉफ़ी शॉप में कॉफ़ी पीने गया और मैंने एक इंच क्रीम वाली एक अमेरिकैनो कॉफ़ी देने का अनुरोध किया। मैंने वेटर को अच्छे से समझा दिया कि मुझे क्या चाहिए... यहाँ तक कि कप पर एक लाइन खींच कर समझा दिया कि कोई ग़लतफ़हमी न रहें। मैंने कैशियर को भी दो बार अपनी जरूरत के बारे में बता दिया। कैशियर ने मुझे भरोसा दिलाया कि वह मेरे निर्देशों को अच्छी तरह से समझ गया है और मुझे वही मिलेगा जिसका मैंने आर्डर दिया है। इसलिए मैं एक किनारे में खड़ा होकर इन्तजार करने लगा। चार मिनट के बाद मेरा ड्रिंक मेरे सामने था, लेकिन वह ड्रिंक नहीं था, जिसका मैंने आर्डर दिया था। उन्होंने हैवी पोरिंग क्रीम के बजाय स्टीमड मिल्क का इस्तेमाल किया था। इस गलती को समझने और उसे ठीक करने में तीन लोगों को अगले छ: मिनट तक माथापच्ची करनी पड़ी।

दूकान में लोगों की भीड़ बढ़ती जा रही थी, मैंने घडी पर एक नजर डाली और मेरी हताशा बढ़ने लगी। क्या कोई पहली बार में ही काम को ठीक से नहीं कर सकता है? जापान में, लोग पहली बार में ही काम को ठीक से करने पर जोर देते है, ताकि उन्हें फिर से समय गंवाना न पड़े। ऐसा लगता है कि संसार के बाकी देशों में एक ही काम को बार-बार करने की संस्कृति को स्वीकार कर लिया गया है। हम अराजकता के प्रबंधन में पेशेवर हैं। इसके विपरीत, जापानी बेहतर प्रक्रियाओं को क्रियान्वित करने में माहिर हैं जो स्वाभाविक रूप से आलस्य को दूर करता हैं।

जब मैं निक कोसेलज और उनके अधिकारियों की टीम के साथ बेनिस स्लापीनस (लापरवाही का परित्याग) पर चर्चा करने के लिए जा रहा था, तो मुझे कुछ आलस्य का निशान मिला ...

तो क्या आप लापरवाही का परित्याग करना चाहते हैं? यह जरूरी है कि आप सटीकता को प्यार करें। यह नई प्रेम कहानी आपको धीमा करने और गहराई से सोचने और इसे सही करने की ऊर्जा और प्रेरणा देगा।

1) सबसे पहले, आपको अपने जीवन में लापरवाही से घृणा होनी चाहिए।

2) दूसरा, आपको भावनात्मक और बौद्धिक रूप से, सटीकता से प्रेम होना चाहिए।

आपने ध्यान दिया होगा कि मैंने अधिक अनुशासित होने के बारे में कभी कुछ नहीं कहा? सोचने के इस नए तरीके की शुरुआत गहरे भावनात्मक गुस्से और कार्य को पहली बार में ठीक से करने के उत्साह में निहित है! आलस्य को दूर करने और सटीकता को प्यार करना सीखने की इस अद्भुत यात्रा में मेरे साथ जुड़िए।

एक बात:

क्या आप लापरवाह है?

अध्याय 6

गुणवत्ता

जापानी गुणवत्ता

आइए हम इसे सही तरीके से समझें। जापानियों की कार्य संस्कृति के सार को एक शब्द में व्यक्त किया जा सकता है ...गुणवत्ता! जब आप संसार के उच्चतम गुणवत्ता वाले ब्रांडों के बारे में सोचते हैं, तो वे अक्सर जापानी ही होते हैं। जब आप वास्तव में इसके बारे में सोचते हैं, तो आपको जापान ब्रांडों की लंबी सूची देखने को मिलती है। चाहे वह टोयोटा, लेक्सस, होंडा, मित्सुबिशी, कैनन, निकोन, सोनी, पैनासोनिक, कुबोटा, सेको, या एपसन हो, एक शब्द है जो हमेशा मस्तिषक में कौंधता है ... गुणवत्ता।
यदि आप गुणवत्तापूर्ण उत्पाद प्राप्त करना चाहते है, जिसमें जीवन भर आनन्द मिलें और आपको थोड़ा अधिक भुगतान करने में कोई आपत्ति नहीं है, तो आप जापानी कंपनी का उत्पाद निसंकोच खरीदें क्योंकि वे ऐसा ही कर रहे है।

जब मनुष्य की बात आती है तो केवल कुछ निरपेक्ष होते हैं।

1) पहला, हम सभी अपूर्ण हैं।
2) दूसरा, हम सभी में स्वार्थी होने की तीव्र प्रवृत्ति होती है।

जापानी आप और हमारे जैसे साधारण मनुष्य है। वे पूर्ण नहीं है और उन्होंने बहुत गलतियाँ की है, लेकिन गलतियों की तुलना में उन्होंने सही कार्य अधिक किये हैं। जब आप संपूर्ण संसार की इतनी सारी संस्कृतियों में मौजूद अराजकता के बारे में सोचते हैं और आप जापान में लगातार प्रदर्शित होने वाली सुव्यवस्था और सटीकता को देखते हैं, तो आपका मुंह आश्चर्य से खुला रह जाता है। मैं खुद से यह एक सवाल पूछता हूं, "किसकी तुलना में?" किस अन्य संस्कृति में संसाधनों की कमी है और लोग एक ऐसे द्वीप पर निवास करते है जिसे हर साल भूकंप, सूनामी, ज्वालामुखि विस्फोट, आंधी और बाढ़ झेलना पड़ता है। इन सबके बावजूद १२७ मिलियन से अधिक लोगों को बहुत ही सुंदरता और विचारपूर्वक प्रबंधित किया गया है?

हाल ही में मैं टकर कार्लसन नामक एक समाचार कमेंटेटर के जापान से जी 20 ओसाका शिखर सम्मेलन का लाइव प्रसारण को देख रहा था। टकर जापानी संस्कृति के अनुभव से चकित थे, जैसा कि बहुत से लोग होते हैं। जापानी संस्कृति इतने उच्च स्तर पर कैसे काम करती है, इसके बारे में बात करने में उन्होंने बहुत समय दिया। उन्होंने कहा कि जापान में कोई बेघर नहीं है, सड़कें साफ-सुथरी है, कही कोई भित्तिचित्र नहीं बना हुआ है, रेलगाड़िया समय पर चल रही थीं और लोग सभ्यता के साथ व्यवहार कर रहे थे। समाज इतने उच्च स्तर पर संचालित होता है। मैं आपकी बातें सुन रहा हूँ, टकर। मैं वही देखता भी हूँ।

जब अमेरिकी राष्ट्रपति डोनाल्ड ट्रम्प पहली बार जापान के दौरे पर आएं तो उन्होंने जो कहाउसे मैं जीवन भर नहीं भूल सकता हूँ, क्योंकि उससे पहले किसी भी राष्ट्रपति ने ऐसा नहीं कहा था, ".... इतनी उत्कृष्ट संस्कृति! यदि आप जापान की इस असाधारण कार्य-संस्कृति को पहचानने में विफल रहते है, तो आप निश्चित ही अंधे, बहरे और गूंगे है।

कुछ महीनों के बाद मैं जापानमें तकागी फैक्ट्री के दौरे पर गया था और वहां मुझे एक युवती मिली जो यूरोपीय मूल की थी। मैंने उससे पूछा, "आप किस देश की रहने वाली है?" उसने विशिष्ट यूरोपियन उच्चारण में उत्तर दिया, "जर्मनी। " मैंने उससे अपनी टूटी-फूटी जर्मन भाषा में कहा, "मैंने ८० के दशक में जर्मनी में छात्र के रूप में अध्ययन किया था। " मैंने अपना परिचय दिया और हमारी वार्तालाप शुरू हो गई। उसका नाम जूलिया था और वह कंपनी में प्रेसिडेंट की प्रशासकीय सहायिका के रूप में काम कर रही थी।

मैंने उससे कहा कि एक जापानी कंपनी में मुझे एक जर्मन को काम करते हुए देखकर बहुत आश्चर्य हो रहा है। क्योंकि यह सभी को पता है कि जर्मन भी अपनी सटीकता और विनिर्माण कौशल के लिए विश्व

प्रसिद्ध है। ऐसे में उन्हें काम करने के लिए जापान में आने की क्या जरूरत हैं। उसने उत्तर दिया, "जापानी बहुत सटीकता से काम करते हैं। " मैंने थोड़ा हैरान होकर पूछा, " लेकिन जर्मन भी उतने ही सटीक हैं!" जिस पर उसने कहा, 'हाँ, हाँ। मैं समझती हूँ, लेकिन जापानी इतने सटीक हैं कि वे जल्द ही समस्याओं को भांप जाते है।" बात केवल इतने भर नहीं है कि जापानी सटीकता को पसंद करते हैं। बल्कि वे सटीकता का उपयोग समस्याओं को जल्दी देखने और उसे समाप्त करने के लिए करते हैं।

"जापानी इतने सटीक हैं कि वे जल्द ही समस्याओं को भांप जाते है।" - जूलिया

जितना जल्दी आप समस्याओं का पता लगाएंगे उतना जल्दी आप गुणवत्ता में सुधार करने में सक्षम होंगे। शायद आप इसे एक विडंबना ही कहेंगे कि

जब मैं एक छोटा बच्चा था तब मैं आयात की गई हर वस्तु को पलटता और उस पर "मेड इन जापान" शब्द खोजता था। इससे मैं समझ जाता था कि यह कबाड़ था और यह टिकाऊ नहीं है। आज वही शब्द विपरीत अर्थ व्यक्त करते हैं। इतना ही कि जापान शब्द अपने आप में एक ब्रांड है और वह ब्रांड चिल्ला कर अपनी गुणवत्ता की कहानी कहता है।

"जापान क्यों प्रसिद्ध है?"

जैसा कि मैंने पिछले अध्याय में आपको बताया था, जापान अध्ययन मिशन के पहले दिन नॉर्मन बोडेक ने हमें एक सम्मेलन कक्ष में बुलाया और हमसे पूछा, "जापान क्यों प्रसिद्ध है?" वहां उपस्थित कोई भी प्रश्न का सही उत्तर नहीं दे सका। क्यों? क्योंकि अधिकांश लोगों ने यह सोचा ही नहीं था कि वास्तव में जापानियों ने क्या हासिल किया है। सच्चाई यह है कि जापानियों ने प्रतिकूलताओं और सामान्य समस्याओं को सफलता के असाधारण अवसरों में बदल दिया।

इस पुस्तक का सार यह है कि मैंने अपने जीवन की आलस्यपन को कैसे पहचाना और जापानी सोच की मदद से मेरा जीवन सटीकता और गुणवत्ता के एक नए स्तर तक कैसे पहुँच गया। मैंने इसे इस असाधारण संस्कृति को सावधानीपूर्वक अवलोकन के माध्यम से आत्मसात किया है। इस नवीन तरी के से सोच- विचार करने के इस नए तरीके ने मेरे जीवन को बहुत प्रभावित किया है: मैं अपने जूते कैसे चमकाता हूँ, मैं अपने दांतों में ब्रश कैसे करता हूँ, मैं कैसे दाढ़ी बनाता हूँ, मैं कैसे इशारा करता हूँ, मैं अपने पैसे का रखरखाव कैसे करता हूँ, मैं सार्वजनिक शौचालय कैसे छोड़ता हूँ, या मैं कैसे बिजनेस कार्ड देता और प्राप्त करता हूँ। मेरे जागरूक बनने से पहले, जिस

तरह से मैंने इन कामों को किया करता था, वह वास्तव में मायने नहीं रखता था। अब मैं खुले हाथ से इशारा करके सम्मान प्रकट करता हूँ। आप अपने जीवन को बदल सकते हैं, ब्रश करते समय नल को बंद कर सकते हैं और इस तरह संसाधनों का सम्मान करना सीख सकते हैं। अपने जूतों की पोलिश करके मैं खुद को व्यक्त करने के तरीकों को महत्त्व देने लगा हूँ। सावधानी से दाढ़ी बना कर मैं दिखाता हूँ कि हड़बड़ी की कोई बात नहीं है। घर में घुसने से पहले जूते उतार उन्हें सही स्थान और सही दिशा में रखता हूँ, तो यह दिखाता है कि मैं तैयार हूँ।

आप भी अपने जीवन में व्यापक बदलाव ला सकते हैं। देखिए और निरीक्षण कीजिए।

नॉर्मन ने उस दिन मेरे मन-मस्तिषक में जापान ने जो कुछ हासिल किया था उसके सार की छाप अंकित कर दिया। यह गुणवत्ता पर उनका एकल ध्यान केंद्रित करना था। दो वर्षों के उपरांत, जूलिया ने बताया कि जापान ने एक सटीक संस्कृति का निर्माण कर यह सफलता अर्जित की है, जिसकी मदद से समस्याओं की शीघ्र पहचान की जा सकती है। मुझे इस सोच पर आश्चर्य होता है क्योंकि यह बहुत सरल है। यह एक जटिल व्यावसायिक प्रक्रिया नहीं है। यह सम्मेलन कक्ष में घंटों बंद रहते हुए किसी को ड्रोन को चालू और चालू करते हुए सुनने के बराबर नहीं है। यह कुछ ऐसा है जिसे हर कोई समझ सकता है। पहचानिए कि आप एक कामचोर है और अपने जीवन से आलस को निकाल-बाहर करेंगे।

हम सभी लापरवाह है।

हम में से अधिकांश लोग लापरवाह होते हैं: हमारी अलमारी, हमारा कार्यक्षेत्र, हम अपने आप को कैसे साफ करते हैं, हमारी समय पर काम करने की क्षमता और अनेक बार कार्यों को करने की हमारी इच्छा – हमारी लापरवाही की वजह से बेकार और अव्यवस्थित हो जाती है। यहाँ तक कि लोगों का अभिवादन करने में, फ़ोन का उत्तर देने में, ईमेल का जबाव देने में, बाथरूम का इस्तेमाल करने में, अपने दैनिक कार्यों के प्रबंधन में और अपने बहुमूल्य संसाधनों..... जैसे समय को आवंटित करने में भी हम लापरवाह है! छोटी-छोटी बातों पर ध्यान न देने की वजह से अधिकांश लोगों को उन कार्यों को बार-बार करना पड़ता है। ये दुर्गुण हमारे जीवन में बहुतायत से और बिखरे हुए हैं। इनकी वजह से हमारे जीवन के अनुभव की गुणवत्ता बहुत कम हो जाती हैं ... और हममें से अधिकांश को यह एहसास भी नहीं होता है कि ऐसा हो रहा है।

क्या आप जानना चाहते हैं कि इस आलस से कैसे छुटकारा पाया जाएँ। यह चीनी दार्शनिक अवधारणा यिन और यांग अर्थात परस्पर विरोधी बल है। यह समझना कि आप आलसी हैं, समस्या के समाधान के लिए पर्याप्त नहीं है। आपके पास जवाबी उपाय होना चाहिए और वह उपाय है सटीकता से प्यार करना। इसे ठीक करने के विचार का आलिंगन करना और इसके निकट पहुँच कर संतुष्ट होने के विचार को अस्वीकार करना ही आपको सफलता तक लेकर जाएगी। छोटी-छोटी बातों पर ध्यान दें। सूक्ष्म बारीकियों का आनंद उठायें। इस सोच में कोई निरपेक्ष नहीं है। आप सब कुछ को रोक कर उन्हें ठीक नहीं करने और फिर आगे बढ़ने की जरूरत नहीं हैं। आपको इसे रोज ठीक करने की कोशिश करनी चाहिए, बार-बार प्रयत्न करना चाहिए और परिपूर्णता के निकट पहुँचने की कोशिश करनी चहिये और ऐसा करते हुए उत्पाद को उत्कृष्ट बनाते हुए और अपने रोजाना के लक्ष्यों को भी पूरा करना चाहिए।

改善

निरंतर सुधार

विगत १५ वर्षों से मेरी कंपनी एक जापानी कंपनी के साथ काम कर रही है और वे छोटी-छोटी बातों पर बिलकुल बारीक नजर रखते हैं। जब हमने उनका पहला ऑर्डर भिजवाया तो उन्होंने पूरे नौभार को अस्वीकार किया मैंने उत्पाद को देखा और पूछा, "इसमें क्या गलत है?" सब कुछ परिपूर्ण लग रहा था। लेकिन लेबल शायद एक

इंच के १६वें हिस्से से थोड़ा बड़ा या छोटा था। संसार के बाकी ग्राहक हमारे लेबल से बहुत खुश थे। आपके मापने से पहले किसी ने भी इसके बारे में कुछ नहीं कहा था। लेकिन जापानियों के वह पर्याप्तनहीं था। क्या यह मायने रखता था? इससे उत्पाद किसी भी तरह से प्रभावित नहीं होता था। लेकिन यह उस स्तर का संकेतक था जिस स्तर पर हम उत्पाद का निर्माण करते समय उत्पन्न होने वाली अन्य संभावित समस्याओं पर ध्यान देते हैं। हमें उनकी बातें अच्छे से समझ में आ गई थी और तभी से हमने न केवल उनके ऑर्डर के लिए बल्कि सभी ऑर्डर के लिए नए मानकों को लागू करना शुरू किया। अत्यधिक बारीकी से देखने की हमारी नई क्षमता की वजह से हमारी कंपनी ने गुणवत्ता बनायें रखने में नया कीर्तिमान बनाया।

अपने पैकेजिंग विभाग के मानक का निर्माण करना और गलतियों को सुधारना

प्रत्येक प्रक्रिया में जितनी अधिक सटीकता का इस्तेमाल किया जाएगा, उतना अधिक निरंतरता और गुणवत्ता के लिए अधिक से अधिक अवसर प्राप्त होगा। लेबल के मामले में, हमने अपने पैकेजिंग विभाग को स्पष्ट रूप से बता दिया कि लेबल को क्लाम्शेल्ल के लगभग एक इंच ऊपर चिपकाएँ। जापानी मानकों के आधार पर प्रक्रियाओं को फिर से निर्धारित करने से हमने लेवल पर हैश मार्क लगाया, जिससे सटीक स्थान का पता चलता था जहाँ लेबल चिपकाया जाना चाहिए था। इसके बाद हमने एक जिग का निर्माण किया, जिससे हर बार समान ऊंचाई और दूरी पर लेबल चिपकाने में मदद मिली। हमने प्रक्रिया के लिए गलतियों से बचने की योजना लागू की! जब पैकेज को रिटेल माहौल में प्रदर्शित किया गया था, तो प्रत्येक लेबल बिल्कुल सही जगह पर सटीक स्थिति में था।

जापानी गुणवत्ता के मानकों को लागू करने से पहले, हम भीड़ का एक हिस्सा थे... और कमोबेश अच्छे दिखाई देते थे। यदि आप दूसरों के समान अच्छा दिखकर संतुष्ट हो जाते है, तो यह पुस्तक आपके किसी काम की नहीं है। लेकिन यदि आप गुणवत्ता का अगला स्तर पाना चाहते हैं तो यह पुस्तक आपके बड़े काम की साबित हो सकती हैं।

हाल ही में, जब विश्व का सबसे प्रसिद्ध ब्रांड हमारे लिए उत्पाद बनाने का प्रस्ताव लेकर हमारे पास आया, तो बारीकियों पर ध्यान देने की जापानी प्रथा का मुझे याद आया। जब कार्यकारी टीम ने हमारे फैसिलिटी का दौरा किया तो उन्होंने वहाँ जो कुछ देखा उसे देखकर वे आश्चर्यचकित रह गए। हमारे मानकों को जांचने के लिए उन्होंने अपने लोगों को भेजा और उन्हें सुधार करने के लिए केवल एक बात मिली। वाह! समस्याओं को ढूँढने वाले पेशेवरों द्वारा सूक्षम तरीके से खोजने के लिए कुछ नहीं है और केवल एक चीज जो उन्हें मिली वह थी अग्निशामक यंत्र पर एक छूटा हुआ लेबल। कहने की जरूरत नहीं है कि हमने सौदा सफलतापर्वूक प्राप्त किया लेकिन इसका श्रेय हम आलस को दूर करने और सटीकता को गले लगाने के अपने अथक प्रयास को देते हैं।

घड़ी बनाने वाली कंपनी सिको ने एक छोटा प्रिंटर का अविष्कार किया जिसका इस्तेमाल टोक्यो में १९६४ में आयोजित ओलंपिक्स में तेज प्रिंटिंग कार्यों में किया गया| यह सब सटीकता की खोज के कारण ही संभव हुआ था|

अधिकांश लोग इस कहानी के बारे में नहीं जानते हैं, लेकिन विश्व के सबसे महान प्रिंटिंग कंपनी का जन्म सटीकता के लिए निरंतर अथक प्रयास किए जाने की वजह से हुआ। यह १९६४ की बात है, जब टोक्यो में ओलंपिक्स का आयोजन किया गया था लेकिन विभिन्न खेल स्थलों के लिए परिणाम को समय पर प्रिंट करने में समस्या आ रही थी। उन दिनों विशाल केंद्रीकृत हुआ करते थे और प्रत्येक खेल आयोजन का मुद्रित परिणाम भेजने के लिए उन्हें एक संदेशवाहक का सहारा लेना पड़ता था। अगर प्रत्येक खेल आयोजन स्थल पर प्रिंटर होता तो कार्य बहुत सुविधाजनक हो सकता था। लेकिन सभी खेल स्थलों पर इतना विशाल प्रिंटर स्थापित करना किफायती नहीं था। लेकिन यदि छोटे प्रिंटर होते, तो इस समस्या का समाधान निकाला जा सकता था। इसलिए जापानियों ने घड़ी निर्माता से संपर्क किया। उस समय सेइको जापान में सबसे उत्तम किस्म के घड़ियों का निर्माण करने वाली प्रसिद्ध कंपनी थी। लेकिन इस कंपनी को प्रिंटर बनाने का कोई अनुभव नहीं था, लेकिन उन्होंने अपने इंजिनियरों को कार्य में लगाया और पहला माइक्रो प्रिंटर बना डाला।

इस नए कंपनी का नाम एप्सन रखा गया। सटीकता समस्याओं से निपटने का एक साधन भर नहीं है, बल्कि यह नवपरिवर्तन के लिए एक रॉकेट की सवारी करने के समान है! ऐसा करने से न केवल नवपरिवर्तन का विकास होगा, बल्कि आप एक ऐसा ब्रांड विकसित करने में सफल होंगे जिसका सारा संसार इन्तजार कर रहा होगा... उसकी गुणवत्ता अपने आप में बेजोड़ होगी! गुणवत्ता का कोई विकल्प नहीं है और जैसा कि संसार की अर्थव्यवस्था निरंतर विकसित होते जा रही है, तो यह स्वाभाविक है कि लोग बेहतर और बेहतर गुणवत्ता वाले उत्पादों और सेवाओं की मांग करेंगे। गुणवत्ता को अपने स्थायी और केंद्रीय लक्ष्य के रूप में रखना समझ में आता है। लेकिन दुःख की बात है कि

फ़ास्टकैप

अधिकांश लोग आकार और लाभ से ही संतुष्ट हो जा रहे हैं। लेकिन मैं नहीं! फ़ास्टकैप लाखों मिलियन डॉलर का व्यवसाय करता हैं और यह और तेजी से बड़ा हो सकता है। हमारे पास अल्प समय में सैकड़ों मिलियन डॉलर के कारोबार को बढ़ाने के लिए जरूरी पूँजी, साधन और संसाधन उपलब्ध है। मुझसे अक्सर पूछा जाता है, "आप अपने व्यवसाय का विस्तार क्यों नहीं कर रहे हैं?" इसका उत्तर बहुत ही साधारण है: मुझे एक ऐसे संगठन में अधिक रुचि है, जिसका प्रमुख उद्देश्य परिचालन उत्कृष्टता प्राप्त करना है। मुझे इस तथ्य से आनंद मिलता हैं कि मुझे आकार, लाभ या प्रशंसा से कोई रुचि या मोह नहीं है। मुझे संपूर्ण गुणवत्ता चाहिए।

हाल ही में मैंने एक कारोबार एसोसिएट से बात किया जिसने १.८ मिलियन डॉलर से अधिक कीमत का अपना उत्पाद बेचा था, लेकिन अपनी कंपनी को सार्वजनिक कंपनी बनाने और कारोबार को करोड़ों डॉलर तक बढ़ने के विचार से प्रभावित था। आज पांच वर्षों तक प्रयास करने के बाद, वह दिवालियेपन के कगार पर खड़ा है और मुकदमों से घिरा है। मुझे इस प्रकार की कहानियाँ बार-बार सुनने को मिलती है।

आलस्य हमें असंख्य अवसरों से वंचित करता जा रहा है। आलस्य को भगाने और सटीकता को गले लगाने का दृढ़ निश्चय एक अद्भुत नवपरिवर्तन बन सकता है जैसा कि एपसन के साथ हुआ था। मैं समझता हूँ कि पहली बार में, यह सबसे स्पष्ट रणनीति नहीं हो सकती है। लेकिन किसी भी व्यक्ति के लिए यह पहचानना कि गुणवत्ता उसका अंतिम लक्ष्य है, उसके लिए एक टिकाऊ भविष्य के निर्माण में मददगार साबित होगा।

एक बात:

गुणवत्ता ही हमारा लक्ष्य है।

अध्याय 7

मेरी तीन पसंदीदा चीजें

रोन में मुझे समझाते हुए कहा जापानी परंपरा और नई खोज को संयोजित करने में सक्षम रहे हैं।

जापान में मिलने वाले लोगों से मैं पहला सवाल करता हूँ कि, "जापान में आपको सबसे अच्छा क्या लगता है?" यह सवाल मैं जापानियों के साथ-साथ विदेशियों से भी पूछता हूँ। लोगों ने इस सवाल का बहुत ही सुंदर जबाव दिया है जिससे मुझे गहरी अंतर्दृष्टि और समझ प्राप्त हुई है। यह सवाल मैंने सबसे पहले रोन नामक एक व्यक्ति से पूछा था, जो टोयोटा में काम करता था। रोन मूल से कनाडा का नागरिक हैं लेकिन पिछले १८ वर्षों से जापान में काम कर रहा है। मेरे एक जापान अध्ययन मिशन टूर में, रोन ने टोयोटा पर एक व्याख्यान दिया। उसके भाषण के पूरा होने के बाद, मैंने रोन से पूछा कि टोयोटा और जापान के बारे में उनकी तीन पसंदीदा चीजें क्या हैं। उसने बताया कि टोयोटा और जापान दोनों में समान खूबियाँ है। मुझे लगा कि रोन बहुत रोचक जबाव देगा और इसलिए मैंने अपना आईफोन निकाल कर उसके जबाव को रिकॉर्ड किया।

जापान की सबसे अच्छी बात यह है कि यहाँ लोग अत्यंत कर्तव्यनिष्ठ होते है। कर्तव्यनिष्ठा से हमारा तात्पर्य यह नहीं हैं कि आप अपना सर्वश्रेष्ठ कीजिए, बल्कि आप इस बात के बारे में भी जागरूक रहिए कि "आपका मानक स्तर क्या है। " आपको न केवल अपने कारोबार और प्रतिस्पर्द्धी के कारोबार के मानक के बारे में सचेत रहना चाहिए, बल्कि संसार भर में प्रचलित मानकों के बारे में जानकारी रखनी चाहिए।

जापानियों की दूसरी खूबी यह हैं कि "हम ग्राहकों की जरूरतों को अच्छी तरह से समझते हैं।" हमारे पास एक वाक्यांश है, ओमोतेनाशी जिसका मतलब है आतिथ्य की भावना। हम सभी कार्यों से आतिथ्य की भावना झलकनी चाहिए।

जापानियों की तीसरी खूबी यह है कि उनका देश एक अद्‌भुत नवपरिवर्तन स्थल है इसके बावजूद कि वहां के लोग परंपरा से घनिष्ठता से जुड़े हैं। यहाँ रहते हुए मैं इनकी परंपराओं का अनुभव करता हूँ और यहाँ की परम्पराएँ ही मुझे सहारा देती है। साथ ही, इन लोगों के दिल में नई खोज की लालसा है।

जब आप टेलीविजन पर कोई वाणिज्यिक विज्ञापन देखेंगे, तो आपको सबसे लोकप्रिय अभिव्यक्तियों में "यह एक नया उत्पाद है" दिखाई देगा। आप अभी भी यही सनुते हैं। इस तरह वे परंपरा और नई खोज दोनों को जोड़ते हैं और यह टोयोटा तथा जापान के बारे में सबसे महत्वपूर्ण बात है।

जब मैं रोन के जबाव पर सोच रहा था, तब मैंने खुद से सवाल किया मेरी तुलना में जापान में क्या भिन्नता और अनोखापन है? मैं अपने उद्योग और प्रतिस्पर्द्धी कारोबार दोनों के मौजूदा मानकों के बारे में कितना जानता हूँ? इससे भी अधिक महत्वपूर्ण बात यह है कि मैं यूरोप, एशिया और उसके बाहर अपने उद्योग के मानकों को कितना जानता हूँ? ईमानदारी से कहूं, तो निश्चित रूप से मैं कोशिश करता हूँ, लेकिन सच कहूँ तो मुझे वास्तव में इसकी कोई जानकारी नहीं है। इसमें कोई शक नहीं कि मैं समय-समय पर आयोजित होने वाले व्यापार प्रदर्शनियों में हिस्सा लेता हूँ ताकि नवीन विकासों के बारे में जान सकूं। लेकिन अपने उद्योग के नेतृत्वकर्ता के रूप में आगे रहने का यह कोई विकल्प नहीं है। हम में से अधिकांश लोगों के लिए अपने तरीकों से सहज होना आसान है।

सन १८०० में जब युद्धपोत एडमिरल पेरी जापानी समुद्र तट पर आकर लगा तो उसके अत्याधुनिक शस्त्रों और उच्च कोटि के इंजीनियरिंग को देख कर जापानी आश्चर्यचकित रह गए। जापानियों के लिए यह स्वाभाविक ही था कि वे खुद को पिछड़ा महसूस करते। आपको यह समझने की जरूरत है कि उस समय जापानी समाज सुधारों को स्वीकार करने के लिए बंद हुआ करता था। विदेशों प्रभावों में उनकी कोई रुचि नहीं थी और उन्होंने जानबूझ कर अपने देश और समाज को शेष विश्व से अलग कर लिया था। लेकिन मिसी पुनरोद्धार के अधीन, वे शनैः-शनैः एक खुले समाज की ओर कदम बढ़ाने लगे। नवीन तरीके से सोचने की आदतें धीरे-धीरे मजबूत होती गई। देश और विदेश दोनों ही जगहों पर लोग शनैः-शनैः मौजूदा मानकों के प्रति जागरूक होने लगे। महत्वपूर्ण बात यह है कि उन्होंने अपनी सोच को पूरी तरह से बदल दिया। लेकिन क्या हम ऐसा करने को तैयार हैं?

एक और अधिक महत्वपूर्ण घटना थी ओमोतेनाशी यानि आतिथ्य की भावना को अंगीकृत करना। आतिथ्य की अवधारणा विभिन्न पृष्ठभूमि के लोगों के लिए एक खुलापन है। यह जागरूकता और चेतना के विचार पर आधारित है। सोचने के ये दो तरीके एक-दूसरे के बिल्कुल विपरीत और अपनी मूल सोच से अलग हटकर हैं।

जरा सोचिए, उनके लिए बहाना बनाना कितना आसान है, "वे कह सकते हैं, ठीक है, हम प्रशांत महासागर के बीच में एक एकांत तैरते द्वीप पर है। हम बाहरी संसार के साथ कदमताल कैसे कर सकते हैं?" लेकिन जापानियों ने इसका सहारा नहीं लिया। उनके सोचने के नए तरीके ने उन्हें अपनी स्थिति को बेहतर बनाने की जरूरत को समझने के लिए प्रोत्साहित किया। एक दिन युवा साकिची टोयोडा, जो प्रथम टोयोडा करघा के आविष्कारक थे, टोक्यो में आयोजित प्रदर्शनी को देखने गए। वहां उन्होंने पहली बार देखा कि शेष संसार की तुलना में जापानी कितने पीछे हैं, यह देखकर उन्हें बुरा लगा। घर लौट कर उन्होंने अपनी माँ के हथकरघे में छोटा सुधार करना शुरू कर दिया।

आखिरकार, अनेकों सुधारों और काइज़न के उपरांत, साकिची का हथकरघा इंग्लैंड के प्लैट ब्रदर्स से बेहतर साबित हुआ, जो उस समय हथकरघा निर्माण में विश्व की अग्रणी कंपनी के मालिक थे। साकिची के हथकरघे इतने बेहतर साबित हुए कि उन्होंने उसका पेटेंट प्लैट ब्रदर्स को बेच दिया। इसके कुछ समय बाद ही टोयोडा मोटर कंपनी स्थापित की गई उसका नाम बदलकर टोयोटा कर दिया गया क्योंकि साकिची नहीं चाहते थे कि कंपनी परिवार से जुड़ी रहे। इसके बजाय वह कंपनी को समाज और अपने देश में महान और स्थायी योगदान देने वाली कंपनी बनाना चाहते थे।

यदि कोई व्यक्ति गहराई से कर्तव्यनिष्ठ बन जाता हैं तो उसके सामने अवसरों के असंख्य द्वार खुल जाते हैं। क्या आप भी साकिची के समान अनुभव करते हैं? पहली बार जापान की यात्रा करने पर मुझे भी ऐसा महसूस हुआ था। मैंने जापानियों और अपनी विनिर्माण प्रक्रियाओं के मानकों में अंतरों को देखा। लेकिन हम में से अधिकांश लोग

युवा साकिची टोयोडा ने देखा कि उसकी मां को करघे के साथ काम करते हुए परेशानी हो रही है। इसलिए साकिची ने करघे में सुधार करना शुरू किया, ताकि उसकी मां को काम करने में परेशानी न हो। इसके परिणामस्वरूप पहले टोयोडा करघे का आविष्कार हुआ।

"मातृभूमि के कर्ज की तुलना में व्यक्तिगत अपमान तुच्छ है। " साकिची टोयोटा

TOYODA

TOYODA

TOYOTA

साकिची टोयोडा टोयोटा मोटर कंपनी का नाम अपने देश के नाम पर रखना चाहते थे।

"मोटे, गूंगे और खुश" होते है। जीवन अच्छे से चल रहा है। तो हमें इसके लिए चिंतित होने की क्या जरूरत हैं। हमें बेहतर बनने के लिए क्यों प्रयास करना चाहिए? अपने देश के प्रति प्रेम व कृतज्ञता की भावना की वजह से युवा साकिची ने कुछ बढ़िया करने का निश्चय किया। प्रेम और कृतज्ञता की भावना स्वाभाविक रूप से इस तरह की सोच को जागृत कर आने वाली पीढ़ियों तक बनाए रखेगी।

जापानियों को अपने कारोबार में प्रतिस्पर्द्धी के मानकों और विदेश के मानकों के बारे में जानकारी थी और उन्होंने इससे निपटने के लिए कुछ करने का फैसला लिया। जापानियों ने न केवल मौजूदा मानकों को पूरा किया बल्कि वे बाकि संसार के लिए खुद को एक मानक के रूप में स्थापित किया। आप देख सकते हैं, चाहे वह ऑटोमोटिव, स्टील, इलेक्ट्रॉनिक्स, भारी उद्योग, रोबोटिक्स, या हाई-स्पीड रेल हो, सभी जगह जापानियों के मानकों के चर्चे हैं। जागरूक होने का विचार उनके अलग-थलग रहने के इतिहास से बिल्कुल अलग है। उन्होंने अपनी सोच को बदला और लाभ उठाया और हमें भी ऐसा ही करना होगा।

मुझे आज से १९ साल पहले की वह घटना अच्छी तरह से याद है, जब मैं जापान पहुँचा और टोयोटा के प्लांट का दौरा किया, तब मुझे ऐसा ही अनुभव हुआ जैसा जापानियों को अनुभव हुआ था जब तकनीकी रूप से उन्नत युद्धपोत एडमिरल पेरी उनके समुद्र तट पर आकर रूका था। मुझे लग रहा था कि मानों मैं किसी दूसरे ग्रह पर पहुँच गया हूँ, मैं इस बात से अनजान था कि वास्तविक मैन्युफैक्चरिंग क्या है। भगवान का शुक्र है कि जापानी मेरे प्लांट में आएं और एक नए मानक से मेरा परिचय करवाया। उस समय मुझे समझ में आया कि मैं मानकों से बहुत नीचे काम कर रहा हूँ। इसका बेहतर परिणाम यह हुआ कि १९ साल बाद, मेरी कंपनी को अब मानक रूप से उन्नत माना जाने लगा है। संपूर्ण विश्व से लोग हमारी फैसिलिटी को देखने आते हैं। फिर भी, जब भी मैं जापान में काम करता हूँ, मैं जो देखता हूँ और जो सीखता हूँ, उस पर विस्मित हो जाता हूँ।

रोन के जबाव का दूसरा अनोखा पहलू यह था कि जापानियों की परंपरा उनकी ग्रहणशीलता को बाधित या अवरूद्ध नहीं करती है, इसके बजाय यह नए विचारों के प्रति उनकी ग्रहणशीलता को समर्थन देती है। आतिथ्य की परंपरा उन्हें स्वभाविक रूप से नए विचारों के संपर्क में आने और उन्हें खोजने के लिए प्रोत्साहित करती है। रोन ने आगे बताया कि जापानियों के दिल में नवपरिवर्तन के लिए विशेष स्थान है। वे विख्यात अविष्कारक है... और अनेक क्षेत्रों में अपने प्रतिस्पर्द्धियों से बहुत आगे है। ये वैसी स्थितियाँ हैं, जहाँ "पर्याप्त अच्छा है" से काम नहीं चलता है। वे एक धनी-संपन्न देश है, बहुत अधिक शिक्षित राष्ट्र है और एक ऐसा देश है जहाँ जीवन जीने का स्तर सबसे ऊँचा है। उनके पास वह सब कुछ हैं, जिसके लिए हममें से अधिकांश लोग केवल सपने देखते हैं लेकिन वे अभी भी संतुष्ट नहीं है। वे निरंतर बेहतर होने का अभ्यास करते रहते हैं।

द्वितीय विश्व युद्ध में पराजय के उपरांत जब जनरल मैकआर्थर ने जापान का दौरा किया, तो उन्होंने "देश की तुलना १२ साल के लड़के से की।" ठीक है, यह संभव है कि उन्होंने ऐसा अपमानजनक रूप से कहा हो, हालांकि, रूढ़िवादी परपराओं द्वारा उत्पन्न सख्ती से निपटने के लिए बच्चों की तरह की जिज्ञासा का होना आवश्यक हैं। मेरे विचार में विरोधी विचारों - परंपरा और अविष्कार को एक ही हाथ में रखने की क्षमता से है, जो आगे बहुत शक्तिशाली है। केन मोगी एक न्यूरोसाइंटिस्ट और जापानी विद्वान है। उन्होंने १०० से अधिक पुस्तकें लिखी हैं। उनके विचार में, "जापानियों को एक ही समय में दो विरोधी विचारों को अपनाने और उन्हें संतुलित करने में महारत हासिल हैं। उदाहरण के लिए, जापानी संस्कृति में सामंजस्य और विविधता है। एक महान सामंजस्य है, फिर भी वास्तव में प्रत्येक व्यक्ति के बीच बहुत अधिक विविधता है।" प्रत्यक्ष रूप में जापानी संस्कृति एक बाहरी व्यक्ति के लिए बहुत ही अखंड दिखती है, जहाँ सभी लोग एक जैसा दिखता और व्यवहार करता है। लेकिन वास्तिवकता यह नहीं है।

"जापानी सामंजस्य और विविधता दोनों में संतुलन स्थापित कर सकते हैं।" केन मोगी

उदाहरण के लिए, शिंटोवाद की उनकी धार्मिक व्यवस्था में, वे हजारों अलग-अलग देवी-देवताओं में विश्वास करते हैं और फिर भी कोई दंगा या लड़ाई नहीं होती है। सभी लोग एक साथ मिलकर चलते हुए प्रतीत होते हैं। आस्था की अलग-अलग प्रणालियों के बावजूद, एक सामंजस्यपूर्ण व्यवस्था को बनायें रखते हैं। यद्यपि आस्था की अलग-अलग प्रणालियों की वजह से असंगत समाज का निर्माण हो सकता है, तथापि वे वास्तव में समंजन बनायें रखते हैं। इसका कारण है कि सद्भाव वह परंपैरा ह जो विश्वासों व मतों की विविधता का समर्थन करती है। यह एक सामंजस्यपूर्ण समाज को बनाए रखने की क्षमता है। इसके अलावा, सद्भाव नए विचारों के लिए नवाचार और खुलेपन को प्रोत्साहित करता, जो अत्यंत अनूठा है। आप विविधता में सद्भाव को देख सकते हैं!

कर्तव्यनिष्ठा वास्तव में बहुत ही बेहतरीन शब्द है। इसे सावधान या मेहनती होने के व्यक्तित्व गुण के रूप में निर्दिष्ट किया गया है। यदि आप इस पर विचार करते हैं, तो यह किसी ऐसे व्यक्ति के ठीक विपरीत है जो आलसी है। जागरूक होने का मतलब अपने आस-पास के परिवेश के बारे में जागरूक होना है। ध्यान दें कि "जागरूकता" शब्द प्रतिक्रिया की मांग करता है। जागरूक होने का मतलब निष्क्रिय या अहस्तक्षेप जैसा कुछ भी नहीं है। हम सभी को इसकी आशा करनी चाहिए। मैं अपने सभी कार्य जापानी कर्तव्यनिष्ठा के अनुसार करने की कोशिश करता हूँ। यदपि आपको उल्लेखनीय बदलाव बहुत जल्दी दिखाई नहीं देगा, तथापि वर्षों के बाद जब आप सुधारों को देखेंगे, तो आपको उल्लेखनीय प्रगति दिखाई देगी। मेरे विचार में हमें इस नई कर्तव्यनिष्ठा के भाव के साथ अपने देश, समाज और परिवार के प्रति कर्तव्य की भावना के साथ काम करना चाहिए, जैसा कि युवा साकिची टोयोडा ने किया था।

जब साकिची ने देखा कि उनका देश जापान पिछड़ रहा है, तो उन्होंने दिन-रात मेहनत करके अविष्कार करना जारी रखा, जिसके परिणामस्वरूप साकिची उद्योग में अग्रणी नाम बन गए। कर्तव्यनिष्ठ होना जापानियों के लिए स्वाभविक ही है। वे पिछली सफलताओं की वजह से हकदार महसूस नहीं करते हैं, बल्कि वे खुद को ऋणी महसूस करते हैं।

आप किन बातों में विश्वास करते हैं? क्या आप बहुत अच्छे हैं? क्या आप इस विचार को स्वीकार करते हैं कि आप सर्वश्रेष्ठ नहीं हैं? ठीक ऐसा ही मेरे साथ हुआ था जब मैं जापान पहुँचा। खुलापन नए विचारों को जन्म देता है, जहाँ से नवाचारों का सृजन होता है। क्या आप अधिक जागरूक और कर्तव्यनिष्ठ बनने के लिए तैयार है? मेरे लिए निश्चित रूप से ऐसा करना संभव था। जब मैं नए मानकों के बारे में पहले से अधिक कर्तव्यनिष्ठ व जागरूक बना, तो इससे मेरा जीवन हमेशा के लिए बदल गया।

आज मैं उत्कृष्टता के उस मार्ग पर चल रहा हूँ जो मुझे बेहतर निवेश से प्राप्त होने वाले प्रतिलाभ के समान निरंतर लाभ दे रही है। मैंने कभी संतुष्ट नहीं होना और सभी कार्यों में लगातार सुधार करना सीख लिया है। सोचने के इस नए तरीके ने मेरे जीवन को हर संभव तरीके से बेहतर बनाया है।

प्रस्तुत पुस्तक के आरम्भ में, मैंने पुस्तक लिखने का कारण बताया कि मैंने इसे इसलिए लिखा था ताकि मैं जापानियों के जीवन जीने के तरीके को और अधिक गहराई से समझ सकूं। रोन द्वारा प्रकट किए गए इन सरल सुझावों ने मेरा जीवन बदल दिया और यह किसी को भी सुनने के लिए तैयार कर सकता है और इसे अपने जीवन में क्रियान्वित कर सकता है। अच्छी सोच...अच्छा जीवन!

एक बात:

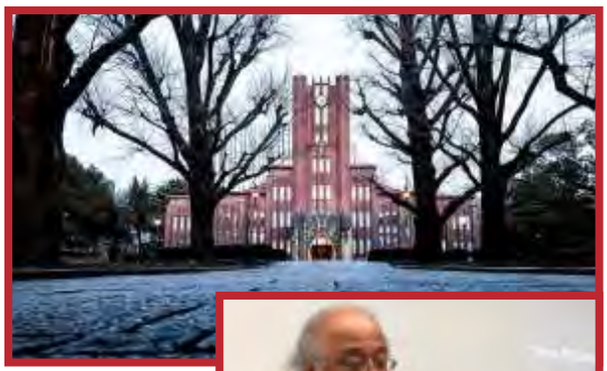
क्या आप इस तथ्य को भलीभांति जानते हैं कि आप बाकी लोगों से पीछे हैं?

पुस्तकों और वीडियो के लिए paulakers.net/bs-one पर जाएं

अध्याय 8

समन्वय

मेरे छठे जापान अध्ययन मिशन में, अतिथि वक्ता के रूप में टोक्यो विश्वविद्यालय के डॉ. फुजीमोटो को आमंत्रित किया गया था। सभी बुद्धिमान छात्रों की तरह मैं भी आगे की पंक्ति में उनका भाषण सुनने के लिए बैठ गया। यह एक बहुत ही जटिल व्याख्यान था। इसके बावजूद उन्होंने हमें जापानी संस्कृति को समझने का एक अद्भुत नजरिया दिया। आप समझने में कोई गलतफहमी न करें, जापानी इस तथ्य को भलीभांति जानते हैं कि वे संसार की एक अद्वितीय नस्ल हैं और संसार में उनका स्थान विशिष्ट हैं। एक चीज जो उन्हें इतना विशिष्ट बनाती है, वह है स्वयं को पेश करने का तरीका। सामान्यतया, वे जानबूझकर स्वयंभू होने की कोशिश करते हैं। वे बहुत विनम्र होते हैं। एक और बात यह है कि उनका समाज बहुत ही समन्वित हैं।

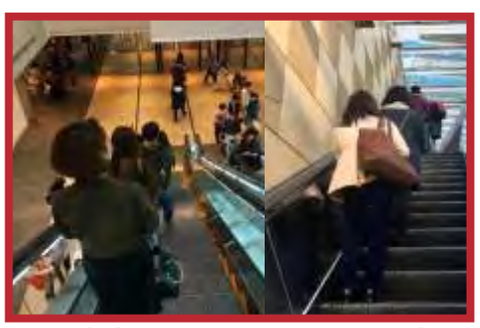


डॉ. फुजीमोटो जापानी संस्कृति में समन्वय की व्याख्या करते हुए।

कोई धक्का या कोई धकेल नहीं, बस सही समन्वय

जैसे ही उन्होंने जानकारी पेश की, मेरे दिमाग में एक वीडियो दौड़ गया जिसमें मैंने संसार भर की यात्रा के दौरान होने वाली अनेक असफलताओं को देखा था। जब मैंने टोक्यो रेलवे स्टेशन पर हजारों लोगों को देखा और पाया कि कोई भी किसी दूसरे के साथ धक्कामुक्की नहीं कर रहा है, दूसरे से आगे निकलने की कोशिश नहीं कर रहा है, तो मैं चकित रह गया। हाल ही में, एक ट्रेन २५ सेकेंड पहले स्टेशन से चली गई और उद्घोषक ने अपनी गलती के लिए सार्वजनिक रूप से माफी मांगी।इसी बीच आप देख सकते हैं कि संसार भर में हवाई जहाज, ट्रेन, और बस रोज विलंब से चलती है और इस पर कोई ध्यान नहीं देता है। हम कितने सुस्त है, ट्रेन के माफी की कहानी को गलत तरीके से पेश किया गया है। अधिकांश ऑनलाइन न्यूज़ ने रिपोर्ट किया कि यह हाई-स्पीड शिंकानसेन ट्रेन थी...उन्होंने चित्र भी दिखाए। सच्चाई है कि यह एक एक्सप्रेस ट्रेन थी।

जब भी मैं जापानी स्वयंचलित सीढ़ियों पर चढ़ता हूँ तो देखता हूँ कि आस-पास हजारों लोगों के होने के बावजूद, वे हमेशा बाई ओर खड़े रहते हैं, ताकि जो लोग हड़बड़ी में है, वे दाई ओर से निकल सकें। एक बाहरी व्यक्ति के लिए, यह सब बिल्कुल मशीनी प्रक्रिया हो सकती है, लेकिन जो जापानियों को अच्छी तरह से समझता है, वह जानता है कि यह जापानियों के समन्वय की निष्ठा है। जापानी प्रतिस्पर्द्धा करने के बजाए समन्वय करने के महत्त्व को समझते हैं। मेरे विचार में प्रतिस्पर्द्धा करना मानव की स्वाभाविक प्रकृति है। यदपि, सहयोग का विचार जीवन जीने का थोड़ा ऊंचा तरीका है। सहयोग तथा समन्वय के लिए पहले से विचार करने और गहन



जापान में केवल स्वयंचलित सीढ़ियों का उपयोग करना उत्कृष्ट सहयोग और समन्वय को अभिव्यक्त करता है।

बौद्धिक समझ की आवश्यकता होती है। आप कह सकते हैं कि प्रतिस्पर्धा के लिए भी ऐसा ही जरूरी है... और मैं आपसे सहमत हूँ। अंतर यह है कि अपने प्रतिद्वंद्वी को कुचलने या उस पर हावी होने की तुलना में समन्वय अधिक चतुराई से कार्य करता है।

व्हेल के एक समूह के समान, जापानियों के पास बेहतर दक्षता है। वे जो कुछ भी करते हैं उसमें उत्कृष्ट समन्वय को शामिल करते हैं।

जब आप समन्वय को स्वभाव में देखते हैं, तो यह अद्‌भुत दिखाई देता है। जब किलर व्हेल्स मछलियों को एक गोल घेरे में लाने के लिए एकसाथ मिलकर काम करती है, तो वे समन्वय और सहयोग के तकनीक का इस्तेमाल करती है। सभी व्हेल एकसाथ घूमती है और बुलबुले के एक चैंबर का निर्माण करती है। जब मछलियाँ बुलबुले से पर्याप्त रूप से घिर जाती हैं, तो सभी व्हेल दावत में भाग लेती हैं। इसी तरह से आप देख सकते हैं कि संपूर्ण जापानी संस्कृति व्यवस्था और दक्षता के दावत में भाग ले रही है। क्योंकि वे एक साथ काम करते हैं, वे एक समन्वित समाज होने के लाभों का आनंद उठाते हैं। सहयोग के संदर्भ में समन्वय के बारे में बढ़िया बात यह है कि इसे मापा जा सकता है... इससे कोई फर्क नहीं पड़ता कि आपको कितना बड़ा हिस्सा मिलता है, इसका नतीजा हमेशा स्थायी होता हैं।

आइये हम समन्वय के तीन परिभाषाओं को जानें"

1) समन्वय की पहली परिभाषा के अनुसार, यह एक जटिल निकाय या गतिविधि के विभिन्न तत्वों का संगठन है ताकि उन्हें एक साथ प्रभावी ढंग से काम करने में सक्षम बनाया जा सके।

जापान में एक सौ बीस मिलियन से भी अधिक लोग निवास करते हैं। ये लोग कुछ गंभीर जटिलताएं उत्पन्न कर सकते हैं और उन्हें संभालना आसान नहीं होगा। उन सभी बहाने के बारे में सोचें जो हम बनाते हैं। और यह भी सोचें कि हम एक उच्च समन्वित संगठन का निर्माण क्यों नहीं कर सकते हैं? हमारी अलग-अलग भाषाएं हैं, हमारी संस्कृतियां भिन्न हैं, हमारी कंपनियां बहुत बड़ी हैं, और यह लिस्ट आगे बड़ी होती जाएगी। मेरे विचार में जापानी इन बहानों को सुनकर हंसेंगे। बुलेट ट्रेन प्रणाली से लेकर टोयोटा के टियर 1 और टियर 2 प्लांट में उप-आपूर्तिकर्ताओं तक, वे जापान में जिन कार्यों का प्रबंधन करते हैं, वह किसी अद्वितीय विशेषता से कम नहीं हैं।

2) शरीर के विभिन्न अंगों को एक साथ सुचारू रूप से और कुशलता से उपयोग करने की क्षमता।

यह उन बातों में से एक है जिसने मुझे टोयोटा प्रोडक्शन सिस्टम (टीपीएस) को अपनाने के लिए प्रेरित किया। मैं अपनी कंपनी को सुचारू रूप से चलाना चाहता था। मैंने उसके समन्वय की सफलता देखी जिसे टीपीएस ने एक समाधान के रूप में विकसित किया था। सच कहूँ तो यह मेरी सभी अपेक्षाओं से कही बढ़कर था, क्योंकि इसने न केवल बहुत समन्वय करने में मदद की, बल्कि इसने मुझे लोगों की सोच की एक गतिशील संस्कृति का निर्माण करने का अवसर दिया। यह जापान के बारे में बिल्कुल सटीक है... जापान वास्तव में विचारशील लोगों का समाज है।

3) एक पैर से दूसरे पैर की स्थिति को बदलने के लिए समन्वय और संतुलन की जरूरत होती है।

इसे समझने में कोई गलती न करें, जो सफल संगठनों को मामूली रूप से सफल संगठनों से अलग करता है, वह है उनकी चपलता... यानि बाजार के अनुसार खुद को बदलने की क्षमता। आज के समय में जापान विश्व के लिए मैन्युफैक्चरिंग हब बन गया है, जिसका कारण है कि यह निरंतर बदलाव के लिए तैयार रहता है। आइये हम लेक्सस का उदाहरण लें। मध्यम गुणवत्ता कार सेगमेंट में कारोबार करने वाली टोयोटा किस तरह से मर्सिडीज और बीएमडब्ल्यू को चुनौती दे सकती है? हालाँकि, उन्होंने अत्यधिक चपलता की मदद से ऐसा करने में सफलता पाई। टोयोटा खुद को संसार के सबसे शक्तिशाली लक्जरी ब्रांडों में से एक में बदलने में

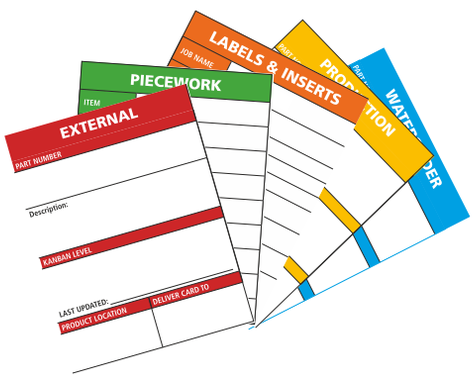
सक्षम थी। मैं शुरू से ही एक निष्ठावान मर्सिडीज-बेंज ग्राहक था - मेरे पास उनकी तीन कारें है - लेकिन मैं उन्हें बार-बार मरम्मत के लिए गैराज में ले जाते हुए थक गया। मैंने एक लेक्सस खरीदा और फिर मुझे कभी पीछे मुड़कर नहीं देखना पड़ा।

कानबान, जो एक विशेष प्रकार की जापानी विनिर्माण प्रक्रिया है, आपको बताता हैं कि आगे क्या करना चाहिए।

जापानी समन्वय के १०० उदाहरणों में से, कानबान मेरा सबसे पसंदीदा सिस्टम है। इसका विकास टोयोटा में ताइची ओहनो ने किया था। कानबान का सीधा सा मतलब है एक संकेत। इसे एक स्टॉप साइन समझें, जिसमें लाल, पीली, या हरी लाइट, या कुछ अन्य संकेत होता है, जो आपको आगे के कार्यों के बारे में सूचित करता है। यदि

आप सड़क पर गाड़ी चला रहे थे और आपको कही "नागोया रूट ५५" लिखा हुआ दिखाई देता है, तो वह एक कानबान होगा। ताइची ओहनो ने बढ़ी ही कुशलता से कानबान प्रणाली को बनाने के लिए एक पेपर कार्ड का इस्तेमाल किया। पेपर का वह कार्ड टोयोटा के उत्पादों से

जुड़ी सभी सामग्रियों से जुड़ा हुआ है और उनके साथ यात्रा करता है। कानबान कार्ड ग्राहक की मांग, टोयोटा उत्पादन लाइन की मांग और टोयोटा आपूर्तिकर्ताओं के उत्पादन के बीच समन्वय स्थापित करता है।



कानबान लचीला होता हैं और कार्यस्थल के सभी हिस्से में फिट हो सकता हैं। हर विभाग में फिट होने के लिए फ़ास्टकैप ने विभिन्न प्रकार के कानबान का निर्माण किया हैं।

इसके उल्ट हम में से अधिकांश जरूरत से ज्यादा उत्पादन करते हैं, जिससे हमें बहुत अधिक समय, पैसे और संसाधन का अपव्यय करना पड़ता है। इन सभी प्रक्रियाओं और लोगों के बीच समन्वय स्थापित करने का मतलब हैं कि उतना ही उत्पादन किया जाएँ जितना कि आपको जरूरत है, न कम न ज्यादा और यह हम में से अधिकांश लोगों के लिए बहुत ही मानसिक श्रम वाला कार्य है। इससे भी बदतर, हम एक जटिल ईआरपी प्रणाली का इस्तेमाल हैं जिसे वास्तव में केवल कुछ ही लोग समझ पाते हैं। मुझे पता है कि कुछ बेहतरीन सॉफ्टवेयर हैं जिनका उपयोग इन विवरणों के समुचित प्रबंधन के लिए किया जा सकता है। हालाँकि, टोयोटा ने जो किया वह उसकी सुंदरता समन्वय की सादगी और शिष्टता में निहित है। टोयोटा और सामान्य तौर पर जापानी संस्कृति के लिए,

इस तरह का मानसिक व्यायाम रोज सुबह में स्ट्रेचिंग करने और एक कप कॉफी पीने के समान है। यह कार्य उनके जीवन का सिर्फ एक हिस्सा हैं और वे इसे बहुत चाहते हैं।

ओहनो ने क्या किया, आइये हम इसके बारे में जानें। उन्होंने समन्वय की तीनों परिभाषाओं के सभी प्रमुख तत्वों को एकसाथ लिया। इसके बाद, उन्होंने उन्हें कानबान प्रणाली को कुशलता से लागू किया। उन्होंने संपूर्ण विश्व के हजारों आपूर्तिकर्ताओं द्वारा ४०,००० से अधिक कलपुर्जों का अविश्वसनीय रूप से जटिल निर्माण किया संभाला और उन्हें एक साथ सुचारू तरीके से काम करने के योग्य बनाते हुए ग्राहक की मांगों के अनुकूल बनाने की अनुमति दी। इस सभी ने एक साथ मिलकर एक ऐसी प्रणाली का निर्माण

किया, जो टोयोटा प्रोडक्शन सिस्टम में काम करने वाले सभी लोगों के लिए १००% सुलभ है। यहाँ कुछ भी छिपा हुआ नहीं है। सब कुछ स्पष्ट और समझने योग्य है।

मुझे समन्वय का विचार बहुत पसंद है। जिस तरीके से इसे जापान में लागू किया जाता है, वह भी मुझे बहुत पसंद है। मैं जीवन के हर क्षेत्र में समन्वय स्थापित करना चाहता हूँ और धीरे-धीरे मैं इसे सफलतापूर्वक निपटने के लिए गहनता से सोच रहा हूँ।

एक बात:

आपको जापान में रहना कैसा लगता है?
क्या आपको पसंद नहीं है? यह आसान है!

पुस्तकों और वीडियो के लिए paulakers.net/bs-one पर जाएं

अध्याय 9

बड़ी आँखें और बड़े कान

यदि आप औसत जापानी व्यक्ति की शारीरिक बनावट को देखें तो आपको बड़ी आंखों और कानों वाले जापानी दिखाई नहीं देंगे। आम तौर पर, वे छोटे कद वाले विशिष्ट लोग हैं। संयुक्त राज्य अमेरिका में एक औसत व्यक्ति की तुलना में एक जापानी 40 पाउंड हल्का और छोटा होता है। आप जापान में किसी भी वस्त्रालय में चले जाइए। वहां आपको XL या XXL आकार खोजने में बहुत कठिनाई होगी। आप 12 या 13 साइज़ के जूते खरीदने का सपना देख सकते हैं। यह लगभग असंभव है। मैंने एक बार नागोया से ओसाका तक 160 किलोमीटर से अधिक की यात्रा की ताकि 13 साइज़ के जूते खरीद सकूं। मेरे पास अभी भी वे जूते हैं और मैं उन्हें संभाल कर रखता हूँ क्योंकि उन्हें ढूंढना बहुत मुश्किल था।

हक़ीक़त में, वे मेरे प्रिय जूतों में से एक हो गए और मैं उन्हें विशेष रूप से पहनता हूँ। सामान्य रूप से मैं उन्हें फेंक देता या किसी को दे देता, लेकिन मोट्तैनानी सोच की वजह से (जिसके बारे में इस अध्याय के अंत में विस्तार से बताया गया है) मैंने उस जूते में फिर से सोल लगवाया और नया करवाया जिसे आज भी मैं पहनता हूँ। जापानी तरीके से सोचने की विधा ने मेरा जीवन बदल दिया।

もったいない

पश्चाताप का गुण

जापानियों के पास छोटी कारें, कपड़े, भोजन और घर हो सकते हैं, लेकिन उनके पास बड़ी आंखें और बड़े कान है, जिनसे वे सब कुछ देखते हैं।

ऐसा लगता है कि जापान में सब कुछ छोटा है, जैसे छोटी कारें, छोटे होटल के कमरे और भोजन के छोटे हिस्से। हालाँकि, यह एक अपवाद है। जापानियों के पास जो "बड़ी" चीज है, वह है बड़ी आंखें और बड़े कान। जापानी में इसे ओकी मी (बड़ी आंखें) और ओकी मिमी (बड़े कान) कहते है।

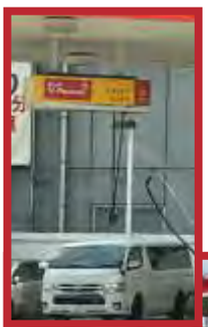
मुझे बताया गया था कि एक औसत जापानी व्यक्ति बहुत बारीकी से देखने में सक्षम होता है। एक दिन मैं जब किसी फैक्ट्री का यात्रा से पहले का दौरा कर रहा था, तो मैंने जूते उतारकर चप्पल पहन लिया ताकि मैं ऑफिस में जा सकूं। ऑफिस से बाहर निकल कर लॉबी में जाने के लिए उद्वाहक में चढ़ने पर एक लड़की जो यात्रा की मार्गदर्शक थी, उसने मुझसे पूछा, "पॉल सन, तुमने दो अलग-अलग रंगों के मोज़े क्यों पहने हैं? यह स्पष्ट था कि मैंने मोज़े का गलत जोड़ा पहन लिया था क्योंकि उन्हें धोने के बाद मैंने उन्हें गलत जगह पर रख दिया था। लेकिन महत्वपूर्ण बात यह हैं कि पहनते समय मैंने ध्यान नहीं दिया था। लेकिन एलीवेटर में लड़की ने मोज़े को देखकर अंतर को पहचान लिया। मुझे विश्वास हैं कि अधिकांश लोग इसके बीच अंतर को नहीं पहचान पाएंगे क्योंकि उनका रंग लगभग एक समान था, लेकिन जापानी लोगों के बारीकी से निरीक्षण करने की क्षमता से इसका छिपना असंभव था। ऐसा नहीं है कि उनके आखें विचित्र है, बल्कि उनकी संस्कृति ने उन्हें पूरी तरह से अलग रूप से प्रशिक्षित किया है।

यदि आप किसी व्यक्ति के साथ जापानी भाषा में वार्तालाप करते हैं, तो ध्यान से बोले क्योंकि उनके लिए शब्द बहुत मायने रखते हैं। जिस तरह से आप किसी वरिष्ठ व्यक्ति या छोटे व्यक्ति को संबोधित करते हैं, वह पूरी तरह से अलग होता है। मेरा विश्वास कीजिए, यदि आपके संबोधन का तरीका गलत होता हैं तो असहज स्थिति उत्पन्न हो सकती है। एक सामान्य नियम के रूप में, जापानी उन चीजों को देख और सुन सकते हैं, जिन्हें हम में से अधिकांश लोग छोड़ कर आगे बढ़ जाते हैं। जब मैं जापान में दौरों का नेतृत्व करता हूँ, तो बस में चढ़ते समय मैं लोगों से सबसे पहले यही कहता हूँ कि आपके पास बड़ी आंखें और बड़े कान होने चाहिए।

जापानियों में बहुत सारी अद्भुत सूक्ष्मताएँ मौजूद, जिसे देखा, समझा और सराहा जा सकता हैं:

मेरी पसंदीदा सुविधाओं में से एक वर्टीकल पार्किंग गैरेज है। अधिकांश लोगों ने वास्तव में इस पर कभी ध्यान नहीं दिया होगा, लेकिन वर्टीकल पार्किंग गैरेज बड़े शहरों में हर जगह देखे जा सकते हैं। आप अपनी कार को ऊपर खींचते हैं और वहां मौजूद एक टर्नटेबल आपकी कार को पार्किंग गैरेज और उद्वाहक तक ले जाने के लिए मौजूद है। यह पूरी तरह से स्वचालित है और आपकी कार एक बटन दबाते ही सुरक्षित रूप से 20 मंजिल पर पहुँच जाती है।

वर्टीकल पार्किंग गैरेज जापान की एक अद्भुत विशेषता ओं से में से एक हैं।



किसी भी प्रकार की परेशानी से बचने के लिए संकेत स्पष्ट रूप से चिह्नित है।

जब आप गैस स्टेशन पर जाएंगे तो आपको प्रत्येक आइलैंड पर मौजूद गैस का संकेत करता हुआ रास्ता पेंट किया हुआ दिखाई देगा। अनेक बार नलिका सर के ऊपर लटका रहता है, इसलिए कार के एक तरफ या दूसरी तरफ नोजल पाने में कोई कठिनाई नहीं होती है।

फ्रीवे पर गाड़ी चलाते हुए जब आप किसी टोल स्टेशन पर पहुँचते है, तो आपको शायद ही गाड़ी को धीमा करने की जरूरत होगी, क्योंकि वहां सारी प्रक्रिया डिजिटल है। आपको केवल अपना क्रेडिट कार्ड रजिस्टर करना होगा और वह आपके किराये की कार और निजी कार के बीच में इंटरचेंज हो जाएगा। आपके पहुँचते ही गेट तुरंत खुल जाएगा।

यातायात का निरंतर प्रवाह सुनिश्चित करने के लिए टोल स्टेशन को डिजिटाइज्ड किया गया है। आपको टोल स्टेशन पर रुकने की जरूरत नहीं है!

आपके हवाई जहाज के उड़ते ही, आप देखेंगे कि ग्राउंड क्रू आपको हाथ हिलाकर अलविदा कह रहे होंगे और आपके हवाई जहाज के सामने सिरा झुका कर अभिवादन कर रहे होंगे।

जापान में जब आप किसी पार्क में जाते हैं या किसी आवासीय क्षेत्र में सड़क पर गाड़ी चलाते हैं, तो घर के मालिक या माली को अपने हाथों से छोटे-छोटे खरपतवारों को उठाते हुए देखना

घर और कार्य पर छोटी से छोटी बातों पर ध्यान देने की क्षमता।

असामान्य बात नहीं है जो हम में से अधिकांश लोगों के लिए नागवार हैं।

फैक्ट्री जाने पर यदि आपको म्यूजिक सुनाई देता है, तो वह ब्रेक, लंच या किसी आकस्मिक समस्या का संकेत होगा या असेंबली लाइन को फिर से चालू करने का संकेत होगा। सभी म्यूजिकल संकेत अलग-अलग होते हैं और वे अलग-अलग प्रक्रियाओं का संकेत करते हैं।

दिन की शुरूआत रोज सुबह में शारीरिक व्यायाम से होती है।

आपने देखा होगा कि अधिकांश संस्थाओं में हर सुबह एक बैठक होती है जहाँ कर्मचारी खुद को तैयार करने और चोटों से बचने के लिए स्ट्रेचिंग करते हैं। एक कंपनी से दूसरी कंपनी तक, पूर्व से पश्चिम या उत्तर से दक्षिण तक स्ट्रेचिंग का यह रूटीन लगभग समान है।

यदि आप किसी प्राथमिक पाठशाला में जाते हैं, तो आप देखेंगे कि आप जो स्ट्रेचिंग १०० मिलियन डॉलर का पुल बनाने वाले जॉब-साईट पर करते थे, बच्चे भी वही रूटीन स्ट्रेचिंग का अनुसरण कर रहे हैं।

यदि आप किराने की दुकान पर जाते हैं और आप साशिमी या सुशी खरीदते हैं, तो कैशियर आपके लिए एक बर्फ की बैग तैयार करेगा ताकि घर जाते समय आपका भोजन ताजा रहे। यह बिल्कुल असामान्य बात नहीं है।

वही प्राथमिक छात्र स्थानीय जॉब-साईट पर स्ट्रेचिंग रूटीन का अभ्यास करते हैं।

मैं जोर देकर कहूँगा कि यदि आप जापान की यात्रा के दौरान अपने बड़े नेत्रों और कान को खुले रखते हैं, तो आपको रोज उत्कृष्टता के १०० से अधिक उदाहरण देखने को मिलेंगे और यह संख्या बढ़ती ही जाएगी। इस संस्कृति की सूक्ष्मताएं और बारीकियां आपको अचंभित कर देंगी। जापान अध्ययन मिशन पर, मैं लोगों को कहता हूँ कि जापानी अनुभव का आनंद लें क्योंकि वे ऐसी चीजें देख सकते हैं, जो किसी अन्य संस्कृति में देखने को नहीं मिलेगा। यह वास्तव में २४/७ कार्य करने की तरह है।

मैंने एक बार माउंट फ़ूजी पर चढ़ने की योजना बनाई। जब मैं परमिट का फॉर्म भर रहा था, तो पार्क के रेंजर मुझसे अपना रक्त समूह बताने के लिए कहा। मैंने उसकी तरफ देखा और कहा, "क्या तुम पागल हो गए हो? " मैं अपना रक्त समूह नहीं जानता और इससे पहले कभी किसी ने मुझसे यह नहीं पूछा। रेंजर ने मुझे बताया कि आपात स्थिति में जापानी पूरी तरह से तैयार रहना चाहते हैं ताकि आपको कुशल और प्रभावी उपचार दिया जा सकें। वाह, क्या बात है! वे सभी चीजों के बारे में सोचते हैं!

एक बार मै शिंकानसेन ट्रेन से टोक्यों से नागोया जा रहा था। ट्रेन में मैंने अपना पैर क्रॉस स्थिति में रखा और मेरे जूते का सिरा मेरे सामने की सीट के पिछले हिस्से को स्पर्श करने लगा। गलियारे के उस पार एक यात्री ने मुझे ऐसा करते हुए देखा और मुझे सीट को स्पर्श न करने का इशारा किया। कोई इतनी छोटी-मोटी बात पर ध्यान देगा क्या? इसके लिए बड़ी आंखों और बड़े कानों वाला व्यक्ति होना चाहिए। यह छोटी सी बात आपके लिए हो सकती है, लेकिन जापानियों के लिए यह आपकी कल्पना से कही अधिक गंभीर बात है। यदि आप छोटी-छोटी बातों को देखने की आदत डालेंगे तो कोई कारण नहीं है कि आप बड़ी बातों को देखने से चूक जाएँ। यदि आप खुद द्वारा बोले जाने वाले शब्दों के प्रति संवेदनशील हो जाएँ, तो आपका जीवन अधिक आसान हो जाएगा। बोलते समय आपको कड़े शब्दों का इस्तेमाल करने की जरूरत नहीं है, जब एक छोटा और उपयुक्त शब्द उचित काम करेगा। जापानी लोग बड़ी दूरदर्शिता (ज्ञान, कौशल और कर्तव्यनिष्ठा) के साथ जटिलता को सँभालते हैं।

एक बार जब रित्सुओ शिंगो (टोयोटा चाइना के पूर्व अध्यक्ष और शिगेओ शिंगो के सुपुत्र)हमारे साथ यात्रा कर रहे थे जब, मैं जापान पर भाषण दे रहा था। ठीक वैसे ही जैसा कि मैं अभी लिख रहा हूँ और उन्होंने मेरी बातों को सही करते हुए कहा, "पॉल सन, एक और बात है: तुम्हारे पास बड़ी आंखें और बड़े कान और मुंह छोटा होना चाहिए।" कई बार हम बात करने में इतना समय लगाते हैं कि हम सुनना और देखना बिल्कुल ही भूल जाते हैं।

बारीकियां मायने रखती है इसलिए आपको छोटी चीजों को देखने के लिए खुद को प्रशिक्षित करना होगा। इसलिए आपके कान और आंखें बड़ी होनी चाहिए।

मुझे पूरा विश्वास है कि ताइची ओहनो का प्रसिद्ध ओहनो सर्कल अच्छे से देखने और अच्छे से सुनने और कम बोलने की अवधारणा पर स्थापित है। ओहनो की अवधारणा में एक मैन्युफैक्चरिंग सेल के पास तीन फुट का घेरा बनाया जाता है, जहाँ प्रबंधकों को वहां घंटों खड़े रहने और सिर्फ देखने और देखने का निर्देश दिया जाता है, लेकिन उन्हें कुछ बोलने की अनुमति नहीं होती है। इस कार्य का लक्ष्य जो हो रहा है, उसे अच्छी तरह से समझना है। यह कार्य आपके अवलोकन के कौशल को बेहतर बना कर आपके ज्ञानेन्द्रियों के बेहतर उपयोग में आपको प्रशिक्षित कर सकती है। मैं आगे बढ़ते हुए आपको जापान में सैकड़ों ऐसी बातें बता सकता हूँ जो विशिष्ट और प्रशंसनीय है, लेकिन मैंने नहीं किया! क्यों? क्योंकि मैं चाहता हूँ कि आप इस अद्‌भुत संस्कृति की सुंदर बारीकियों को जानने-समझने का आनंद लें। यदि आपको जापान की यात्रा पर जाने का मौका मिलता है, तो अच्छी तरह से देखें और सुनें और कम बोले... फिर आपकी यात्रा का मजा दुगुना हो जाएगा।

एक बात:

Okii Me **- 大きい目 - बड़ी आखें मतलब बारीकी से देखें**
Okii Mimi **- 大きい耳 - बड़े कान मतलब सावधानी से सुनें**
Chiisai Kuchi **- 小さい口 - छोटा मूँह मतलब कम बोलें**

पुस्तकों और वीडियो के लिए paulakers.net/bs-one पर जाएं

अध्याय 10

बिग ट्विन्स

मैंने जापानी संस्कृति की बारीकियों पर विचार करते हुए अनगिनत घंटे व्यतीत किये हैं। वे जो काम करते हैं वह क्यों करते हैं? वे अपने कामों में इतने शालीनता क्यों रखते हैं? पीढ़ी-दर-पीढ़ी जो काम वे करते हैं, उन्हें वे कैसे बनाए रखते हैं? मेरे विचार में इस खेल के दो सिद्धांत हैं। सबसे पहले, जापानी लोगों में अपनी संस्कृति के लिए गहरा सम्मान है। दूसरे, संसाधनों के प्रति उनके मन में गहरा आदर है। मैं इन दो विचारों को विशाल जुड़वां विचार के नाम से संबोधित करता हूँ।

इस १००० वर्ष पुराने चित्रपट में लोगों और संसाधनों के लिए आदर-सम्मान है, वह किसी स्वर्ण तंतु से कम नहीं है। इसी स्वर्ण तंतु से इस अद्भुत संस्कृति का तानाबाना बुना गया है और उसका प्रभाव दिखाई न दें, यह असंभव ही है। एक को दूसरे पर प्राथमिकता नहीं मिलती है। वे पूरी तरह से संतुलित और सामंजस्य में हैं तथा शक्ति और गहन प्रभाव उत्पन्न करते हैं।

लोगों और संसाधनों के लिए आदर-सम्मान।

आदर-सम्मान आपके दिल में हमेशा मौजूद रहता है। एक डिपार्टमेंट स्टोर से गुजरने पर, वहां का कर्मचारी सिर झुका कर आपका अभिवादन करता है। जब आप घर या कार्यालय में प्रवेश करते हैं, तब आप जूते बाहर उतार देते हैं। जापान में जो कुछ भी होता है, आपको उन सब में आदर-सम्मान दिख जाएगा। जब ट्रेन समय पर आती है, तो यह यात्रियों के लिए सम्मान प्रदर्शित करती है। कदाचित आपने "७ मिनट के आश्चर्य" के बारे में सुना होगा। शिंकानसेन हाई-स्पीड ट्रेन स्टेशन पर लगती है और ७ मिनट में सावधानी से इसकी सफाई हो जाती है।

श्री याबे इस सुफाई व्यवस्था का विकास और उसे लागू करने वाले कार्यकारी अधिकारी थे। वह अक्सर मेरे जापान अध्ययन मिशन पर अतिथि वक्ता होते हैं। उन्होंने मुझे बताया कि कैसे उन्होंने सफाई कर्मचारियों को समझाया कि इस जापानी प्रतिष्ठा की साफ़-सफाई से जुड़ना कितने गर्व की बात है।

शिंकानसेन की सफाई करने वाले 700 लोगों को श्री याबे सम्मान का पाठ पढ़ाते है। इसमें ग्राहक के प्रति सम्मान, जापानी अविष्कार के प्रति सम्मान और जापानियों द्वारा समय की पाबंदी और स्वच्छता के उच्चतम मानकों के प्रति सम्मान बनायें रखना शामिल है। यह समझना जरूरी है कि श्री याबे ने उन कर्मचारियों के साथ यह उपलब्धि हासिल की, जिनकी नौकरी को अक्सर तुच्छ माना

जाता है। श्री याबे ने सभी कार्यों में गरिमा और सम्मान के महत्व को समझा। उन्होंने सफाईकर्मी का दर्जा एक सेलेब्रिटी के स्तर तक पहुँचाने के लिए कमर कस लिया। उन्होंने इसे नीचे दिए तरीके से शानदार तरीके में पूरा किया:

१) उन्होंने सफाई कर्मचारियों को समझाया कि वे न केवल एक ट्रेन की सफाई कर रहे हैं, बल्कि वे जापान के एक राष्ट्रीय महत्त्व की वस्तु शिंकानसेन को बेहतर बनाने के लिए काम कर रहे हैं।

२) उन्होंने सफाई कर्मियों को रचनात्मक तरीकों का सुझाव देने के लिए प्रोत्साहित किया ताकि दैनिक काइज़ेन और टीम सभा के माध्यम से कार्य करने की प्रक्रिया कुशल और ख़ुशी देने वाली बन सकें।

३) उन्होंने सफाई कर्मियों को अक्सर पहने जाने वाले ड्रेस को छोड़कर मौसम के अनुसार उचित कपड़े पहनने के लिए प्रोत्साहित किया। ऐसा करने से सफाई कर्मियों का दल रंगमंच के समान रंग-बिरंगा हो गया... शिंकानसेन सफाई कर्मियों दल के असाधारण प्रदर्शन को देखने के लिए संपूर्ण विश्व से लोग (गणमान्य व्यक्तियों सहित) आने लगे।

४) उन्होंने सफाई कर्मियों के असाधारण प्रदर्शन का प्रचार करने के लिए मीडियाकर्मियों को आमंत्रित किया। अब इसे "७ मिनट के आश्चर्य" के नाम से संबोधित किया जाने लगा और इस काम को अंजाम देने वाली टीम को पत्रिकाओं, समाचार पत्रों और टेलीविजन समाचार प्रसारणों में प्रमुखता से दिखाया जाने लगा है। उन्होंने एक संगीत कार्यक्रम भी बनाया!

बाथरूम को देख कर हम समझ सकते हैं कि जापानियों के दिल में लोगों और संसाधनों के लिए कितना आदर और कृतज्ञता भरी हुई है।

जापानी अपने बाथरूम की सफाई में भी आदर दिखाते हैं। जब आप किसी सार्वजानिक शौचालय में जाते हैं, तो वह अमूनन आपको साफ मिलेगा और आपको भी दूसरों के लिए उसे साफ छोड़कर निकलना चाहिए। संसाधनों का लापरवाही से उपयोग करना अनुचित माना जाएगा। जापानी अपने संसाधनों का बहुत ही समझदारी से इस्तेमाल करते हैं और उसके प्रति आदर व कृतज्ञता का भाव प्रगट करते हैं। मुझे समझ में आ गया यदि हम वास्तव में इन सिद्धांतों को अपने जीवन में उतारते हैं तो, ये जुड़वां विचार हमारे मन-मस्तिषक को बदल सकते हैं।मेरे अस्तित्व का कारण उन लोगों के साथ अच्छा व्यवहार करना है जो मेरी सेवा करते हैं। चाहे आप एक वेटपर्सन है, एक कैब चालक है, एक फ्लाइट अटेंडेंट है, या किसी होटल के हाउसकीपर है, मैं सभी के साथ गहरे आदर और सम्मान का बर्ताव करने की हर संभव कोशिश करता हूँ। मैं उनके मेहनत भरे काम की अपने तरीके से प्रशंसा करता हूँ और सुनिश्चित करता हूँ कि वे जाने कि उनके प्रयासों को सराहा जा रहा है। मैं "कृपया" और "धन्यवाद" कहता हूँ। मैं उन्हें बताता हूँ कि आप अद्भुत है और उनको देख कर मुस्कुराता हूँ। मैंने राष्ट्रपति डोनाल्ड ट्रम्प से बड़े और अप्रत्याशित रूप से अहमियत बढ़ाने का सिद्धांत सीखा है। मेरे लिए १०० डॉलर का टिप देना असामान्य बात नहीं है। मैं यह कार्य हमेशा लोगों के प्रति आदर दिखाने और उनके कार्य को सम्मान देने के उद्देश्य से करता हूँ। मैं गंभीरता से

सोचता हूँ कि मैं संसाधनों का इस्तेमाल कैसे करूँ। होटल में मैं एक नया साबुन इस्तेमाल नहीं करता हूँ जब मैं देखता हूँ कि पहले से मौजूद साबुन से काम चल सकता है। ऐसा कर मैं उस व्यक्ति के प्रति आदर व्यक्त करता हूँ, जिसने यह साबुन बनाया, उसका परिवहन किया और भण्डारण किया। साथ ही, ऐसा कर मैं धरती से लिए गए संसाधनों के प्रति और अनावश्यक रूप से इसे फेंकने पर इसका पर्यावरण पर संभावित प्रभाव होता, उसके प्रति सम्मान दिखाता हूँ।

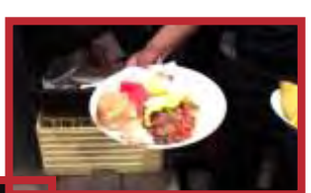
जरा उन सभी संसाधनों के बारे में सोचिए जिन्हें आप रोज बर्बाद करते हैं। क्या आप इससे जुड़े सभी लोगों का सम्मान कर रहे हैं?

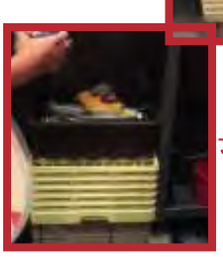
किसी व्यक्ति के जीवन में जो समन्वय और जोश उत्पन्न किया जा सकता है, वह अतुलनीय है। मैंने जोश शब्द का इस्तेमाल किया है, जिसका अक्सर इस्तेमाल धार्मिक संदर्भ में किया जाता है, जिसका मतलब होता है ईश्वर से शक्ति प्राप्त करना। लोगों और संसाधनों के प्रति गहरा आदर-सम्मान होना अध्यात्मिक तत्व है और मेरा मानना हैं कि यह हमें रचियता से जोडती है। ये विशाल जुड़वां सिद्धांत अभूतपूर्व शक्ति, समझ और सद्भाव का सृजन करते हैं। जब ये दोनों संकल्पनाएँ एक साथ मिलकर काम करती है, तो जीवन में व्यापक बदलाव आता है। उनसे न केवल निर्णय प्रभावित होता है बल्कि वे प्रत्येक स्नायुक गणना को भी प्रभावित करते हैं।

विश्वास और आदर की कमी के वजह से ही टीम के सदस्यों में तनाव संचार-संवाद नहीं होता है। जापानी संस्कृति बहुत ही विश्वसनीय है, इसलिए वहां विश्वास की कोई कमी नहीं है। निरंतरता से विश्वास और आदर का जन्म होता है।

क्या आपके साथी कर्मचारी आपका सम्मान करते हैं? यह आपके लिए बेहतर होगा यदि आप अपनी निरंतरता पर ईमानदारी से ध्यान दें। यदि हम और भी गहराई से जांचे, तो हम देखेंगे कि शिक्षा, समझदारी व विचारशीलता की कमी के वजह से लोगों के प्रति हमारा सम्मान कमजोर हो जाता है।

जब मैं किसी संघर्ष करते हुए संस्था को देखता हूँ, तो इसका कारण यह होता है कि वे लोगों और संसाधनों के प्रति गहरे आदर के सिद्धांत को उचित तरीके से नहीं समझते हैं।





कोई भी व्यक्ति उन संसाधनों को कूड़ेदान में कैसे फेंक सकता है?

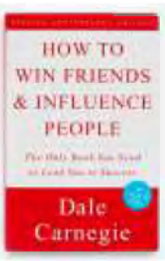
जब लोग डिनर टेबल से उठ जाते है और उनके प्लेट में ३०% भोजन बचा रह जाता है, तो यह लोगों और संसाधनों के प्रति आदर की कमी को व्यक्त करता है। यदि हम सावधान से फसल को रोपने, उसके पोषण करने, उसे काटने, फिर संसाधित करने, पैक करने और परिवहन करने में जितना श्रम लगता हैं, इसका ध्यान करे तब हम इसे लापरवाही से कूड़ेदान में नहीं फेकेंगे।

जब आप एक जापानी पाठशाला का दौरा करते हैं, चाहे वह निजी हो सरकारी, तो आप देखेंगे कि भोजन करने से पहले बच्चे कृतज्ञता के साथ प्रार्थना करते हैं। मैं दिए गए भोजन को नम्रता से प्राप्त करता हूँ और पौधों व पशुओं के पोषण को स्वीकार करता हूँ। यह उस किसान और मछुआरे के प्रति कृतज्ञता व्यक्त करता है जिसने भोजन उत्पादन के लिए इतनी कड़ी मेहनत की। अनेक रेस्टोरेंट में, खाने के लिए लाइन में लगने पर, आप देखेंगे कि वहां फसल उगाने वाले किसान की तस्वीर लगी है। ऐसी ही तस्वीरें आप किराना स्टोर में भी देख सकते हैं। जब आप कम उम्र से ही कृतज्ञता व्यक्त करना सिखलाते हैं, तो साधारण कार्यों के लिए भी आदर के सुनहरे धागो से संपूर्ण संस्कृति का निर्माण किया जा सकता है।

साथ ही, भोजन करने से पहले बच्चें उससे प्राप्त होने वाले पोषण की पहचान करते हैं। यह समझना कोई कठिन कार्य नहीं है कि उनके सामने जो भोजन परोसा जाता है, उसके लिए उनके दिल में इतना आदर क्यों है? जब सैकड़ों बच्चे कैफेटेरिया में भोजन करते हैं, और उनमें से कोई भी भोजन को बर्बाद नहीं करता है. तो इसे लोगों और संसाधनों के प्रति सम्मान को समझा जा सकता है।

मेरे लिए इन दो जुड़वाँ सिद्धांतों को स्वीकार करना बहुत ही आसान है क्योंकि मेरी आस्था के साथ उनका गहरा संबंध है। जूदेव-ईसाई परंपरा में, हमें दो बहुत महत्वपूर्ण कार्य करने को कहा गया है। पहला, "अपने पड़ोसी से उतना प्रेम करों जितना खुद से करते हो।" (मरकुस १२:३१)।

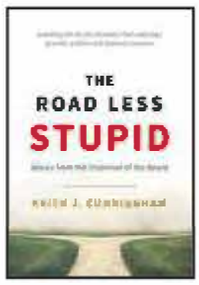
यह आदेश हजारों वर्ष पुराना है और यह बिल्कुल स्पष्ट तरीके से आदर के महत्त्व को दिखाता है। हमें यह भी निर्देश दिया गया है कि हम प्राप्त उपहारों का एक अच्छा संरक्षक बनें। वे निर्देश आज भी उतने ही प्रासंगिक है, जितना वे पहले थे।



कुछ ऐसी बातें होती है, जो अचल होती है, लेकिन लोगों और संसाधनों को आदर देकर आप समुद में भी अपना रास्ता बना सकते हैं और ऐसा करने से आपका जीवन अधिक आनन्दमय हो जाएगा। यह मुझे अपने प्रिय पुस्तक की याद दिलाता है, "दोस्त कैसे बनायें और लोगों को कैसे प्रभावित करें। स्पष्ट रूप से, डेल कार्नेगी दूसरे लोगों को आदर देने के महत्त्व को समझ गए थे। मेरा एक पड़ोसी है, जो थोड़ा कड़ा स्वभाव का व्यक्ति है। उसने मुझे दूसरे दिन कॉल किया, लेकिन मैंने कोई जबाव नहीं दिया। उसके बाद उसने मुझे बार-बार कॉल किया और संदेश भी भेजे। इसके बावजूद भी मैंने उसके फ़ोन या लिखित संदेश का कोई जबाव नहीं दिया। मैंने जवाब नहीं देने का फैसला किया क्योंकि हर बार जब वह मुझसे संपर्क करता है, तो मुझे डांटता है। इसका परिणाम यह हुआ कि हमारा संबंध बिगड़ता गया। मेरे जबाव नहीं देने की वजह से उसने दो रोबोटिक घास काटने वाले मशीनों को हटा दिया, जिसका इस्तेमाल मैं अपने घर से सड़क के उस पार उसके ५ एकड़ में फैले लॉन की छटाई में करता था।

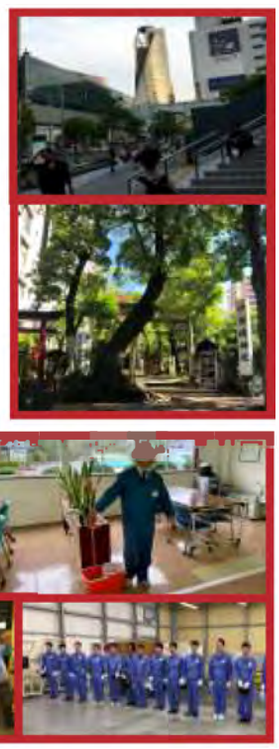
इस अनादर की वजह से सड़क के उस पर से मेरा सुंदर घर बदसुरत दिखाई देने लगा। कहने की जरूरत नहीं कि मेरी पत्नी इन बातों से जरा भी खुश नहीं थी। हर रोज सुबह और शाम में वह हमारे घर के सामने बढ़ते हुए जंगल को देखती थी। यह ऐसा स्थान था, जिसे सुंदर बनाने में हमने बहुत पैसा और समय खर्च किया था और अब यह जंगलों से घिरता जा रहा था। यह सब देखकर मेरी पत्नी का मेरे प्रति आदर कम होने लगा... सब कुछ नियंत्रण से बाहर होता जा रहा था। आपने देखा

होगा कि जीवन के हर क्षेत्र में आगे बढ़ने केलिए आदर –सम्मान का कितना महत्त्व है? ईश्वर का बहुत-बहुत धन्यवाद कि मेरी पत्नी मनमुटावों को दूर करने में बहुत समझदार है। उसने हमारे पड़ोसी से बात की और अब मैं सामान्य रूप से अपने लॉन का घास फिर से काट सकता था। मेरे सम्मान न देने की वजह अराजक स्थिति उत्पन्न हो गई थी और सम्मान देने से अराजकता दूर हो गई। यह ध्यान देने योग्य सीख हैं कि सम्मान की कमी के कारण बहुत अधिक मात्रा में समय और प्रयास व्यर्थ हो जाता है और इससे केवल बेढंगापन ही प्राप्त होता है।



जब हम आदर के साथ आगे नहीं बढ़ते हैं, तो हम स्वयं को "डंब टैक्स" से दंडित करते हैं। मैंने कीथ जे. कनिंघम की पुस्तक दी रोड लेस स्टूपिड में "डंब टैक्स" के बारे में पढ़ा। सच में, मैं अपने पड़ोसी के साथ सम्मान का व्यवहार न कर खुद को "डंब टैक्स" से दंडित कर रहा था। अन्य संस्कृतियों की तुलना में जापानी संस्कृति स्पष्ट रूप से "डंब टैक्स" से बची हुई है, क्योंकि जापानी लोगों और संसाधनों के प्रति गहरा सम्मान रखते है। छोटे से क्षेत्र में बहुत सारे लोगों के रहने के बावजूद, वे अभी उच्च स्तर पर कार्य करते हैं।

एक बार की बात है, जब मैं नागोया में अमेरिकन चैंबर ऑफ कॉमर्स में भाषण दे रहा था। तब मैंने दर्शकों से पूछा कि उन्हें जापान में रहना कैसा लगता है। मैं एक सज्जन के उत्तर को जीवन भर नहीं भूलूंगा, "यहाँ पसंद करने वाली कौन सी बात नहीं है? यहाँ कोई अपराध नहीं, दीवार पर कोई भित्तिचित्र नहीं है, कोई भी बेघर नहीं है। सभी लोग शिक्षित, विचारशील और विनम्र हैं। सब कुछ व्यवस्थित तरीके से काम करता है। यह कोई बहुत धूर्त नहीं है!" कुछ समय बाद जब मैं एक कारखाने में फिलीपींस से जापान आयी एक महिला का साक्षात्कार ले रहा था, तो मैंने पूछा कि उसे जापान में रहना कैसा लग रहा था? उसने कहा, "यह जबाव दिया, बहुत अच्छा है। मेरे पास एक बढ़िया नौकरी है। यह बहुत स्थिर है। वे बहुत अच्छे से कारोबार करते हैं। मेरे बॉस सभी का बहुत सम्मान करते हैं और सभी को बराबर समझा जाता है। सभी एक टीम की तरह काम करते हैं। भोजन भी स्वादिष्ट मिलता है।" वियतनाम, ब्राजील, फिलीपींस, मलेशिया और कई अन्य देशों से आए लोगों से मुझे यही जवाब बार-बार सुनने को मिलें। जापान एक ऐसा देश है, जहां अप्रवासी बहुत अधिक आदर-सम्मान महसूस करते हैं।



एक बात जिसे विशेष रूप से आपके लिए नजरअंदाज करना कठिन है, कि अनेक कंपनियों के अध्यक्ष और अन्य नेता कर्मचारियों के समान यूनिफार्म पहनते हैं और उनके साथ कंधे से कंधा मिलाकर काम करते हैं। यह स्पष्ट रूप से कर्मचारियों के प्रति सम्मान और किए जा रहे कार्य के प्रति आदर को दिखाता है। अपने व्यवहार से नेता दिखाते हैं कि शॉप फ्लोर पर काम करना सबसे जरूरी है। वे जिस तरह से कारोबार करते हैं, उसमें वे बड़ी समझदारी से काम करते हैं।

एक समान यूनिफार्म में काम करने से कंपनी को काम और एक दूसरे के प्रति सम्मानजनक बनाने में मदद मिलती है।

द्वीपीय राष्ट्र...
द्वीपीय सोच!

इस दूरदर्शिता (बुद्धि, कौशल और कर्तव्यनिष्ठा) की उत्पत्ति कहाँ से हुई है? यदपि इसका जबाव मेरे पास नहीं हैं, तथापि मेरे विचार में इसका कुछ उत्तर हो सकता हैं। अलग-अलग जापानी नेताओं से पूछने पर कि वे जो करते हैं वह क्यों करते हैं, तो अक्सर मैंने उन्हें कहते सुना कि "चूँकि हम एक द्वीप राष्ट्र हैं, हमारे पास द्वीप जैसी सोच है!" जापानी लोग एक छोटे से द्वीप पर रहते हैं। वे जानते हैं कि वे एक-दूसरे

को फिर से देखेंगे, इसलिए एक-दूसरे के साथ सम्मान का व्यवहार करना वहां आम बात है।

आप कहेंगे कि ऐसा करना उनके सर्वश्रेष्ठ हित में हैं। आप यह भी कह सकते हैं कि ऐसा कर वे खुद की सेवा कर रहे है, लेकिन मेरे लिए यह तो बिल्कुल सामान्य बुद्धि की बात है। दुर्भाग्यवश, अनेक संस्कृतियों में सामान्य बुद्धि पर घमंड हावी हो गया है। हम में से अधिकांश दीर्घकालिक सोच के बजाय भावनाओं पर बहकर निर्णय लेते हैं। जापानियों के लिए, १२७ मिलियन से अधिक लोगों वाले एक छोटे से द्वीप पर जीवित रहने के लिए महत्वपूर्ण तरीके से सोचना बहुत जरूरी है।

सीमति प्राकृतिक संसाधनों की वजह से लीक से हट कर सोचना उनकी मजबूरी है। वे अपनी जरूरत के अधिकांश चीजों का आयात करते हैं। यदि वे अपने संसाधनों के उपयोग को लेकर सचेत नहीं रहें, तो इसकी उन्हें भारी कीमत चुकानी पड़ सकती है। इसके विपरीत अपने संसाधनों के प्रति विचारशील बनने और उन्हें आदर देने से वे जीने और कारोबार करने की लागत को संभाल सकते हैं। एक दिन मैंने होक्काइडो द्वीप के एक किसान से पूछा कि जापानी इतने विचारशील क्यों होते हैं? उसने दो चट्टानों को उठाकर कहा, "हमारे पास केवल चट्टानें हैं, हमें अपने दिमाग का इस्तेमाल करना पड़ता है।"

अपने दिमाग का इस्तेमाल करें! अपने संसाधनों के प्रति जागरूक बनें।

आलस्य का परित्याग करें और सटीकता को प्यार करें। यह हम सभी का कर्तव्य है कि हम इस सोच की शक्ति को समझें! यदि चीजें आपकी इच्छानुसार नहीं हो रही है और आप जीवन से परेशान हैं, तो आपको यह विचार करने की जरूरत है कि आप लोगों और संसाधनों का कितना सम्मान करते हैं। मैंने कुछ लोगों को यह कहते हुए सुना है कि आप उन मूल्यों के साथ बड़े हुए हैं। आप जो कह रहे हैं, उसे मैं अच्छी तरह से समझता हूँ और सहमत भी हूँ। मेरा पालन-पोषण भी उन मूल्यों के साथ हुआ था। लेकिन मैं किसी व्यक्ति विशेष के बारे में बात नहीं कर रहा हूँ, बल्कि मैं एक समाज के बारे में बात कर रहा हूँ, जो इस तरह से सोचते है। जापानी संस्कृति के बारे में यही बात विशिष्ट है। किसी व्यक्ति के लिए एक विशेष तरीके से सोचना आम बात है, लेकिन किसी संस्था के लिए एक ही तरीके से सोचना विशेष बात है। यह चुनौतीपूर्ण है। १२७ मिलियन से अधिक लोगों की एक संपूर्ण संस्कृति के लिए निरन्तर एक समान सोचना बहुत बड़ी बात है, जिसका हम सभी को सम्मान करना चाहिए।

साथ ही, याद रखें कि जापानी बहुत अधिक होने पर भी लोगों और संसाधनों के प्रति गहरा आदर बनाए रखते हैं। यह संसार के सबसे धनी देशों में से एक हैं और यह अभी भी संसधानों और लोगों के साथ बहुत सम्मान का व्यवहार करता है। ऐसा प्रतीत होता है कि उन्होंने विलासितापूर्ण जीवन की मौजूदगी में कमी को महसूस करने की मानसिकता विकसित कर ली है।

एक बात:

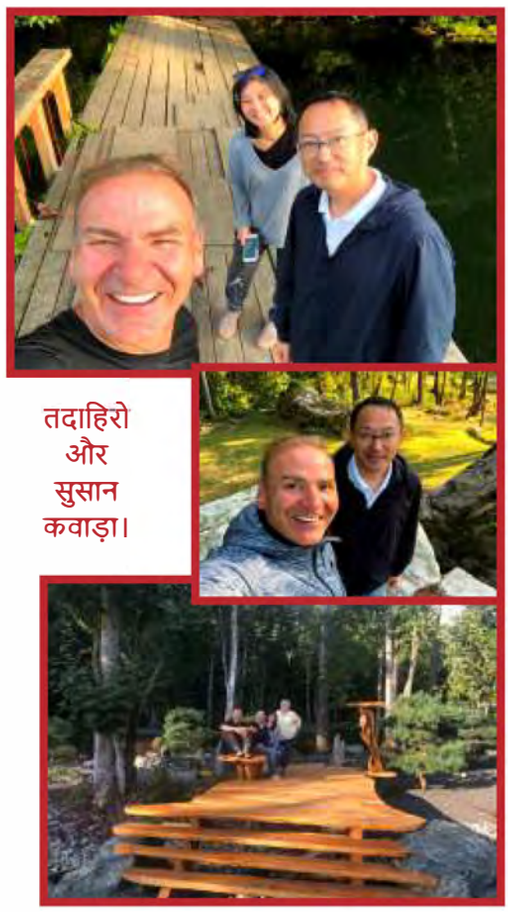
लोगों और संसाधनों के लिए गहरा आदर।

पुस्तकों और वीडियो के लिए paulakers.net/bs-one पर जाएं

अध्याय 11

विशिष्ट जापानी

एक बार की बात है, जब जापान से हमारे दोस्त, तदाहिरो और सुसान कवाड़ा, बेलिंगहैम में हमारे घर हमसे मिलने आए। सुबह में मुझे सुसान ने फोन किया कि वह हमारे बाथरूम में फंस गई है और उससे दरवाजा नहीं खुल रहा है। हमें पहले कभी ऐसी समस्या नहीं हुई थी, लेकिन मैं सहज रूप से समझ गया कि वह बलपूर्वक दरवाजे को नहीं खोलने जा रही है। मैं उसे गेस्ट हाउस के बाथरूम से सुरक्षित निकालने के लिए तुरंत पहुँच गया। दरवाजे की घुंडी पकड़ते ही यह खुल गया। हम लोग जोर से हंस पड़ें। जैसा कि मैंने पहले कहा कि दरवाजे में कोई समस्या नहीं थी, लेकिन डोर नॉब को घुमाने पर आपको वह सख्त महसूस हो सकता है। सुबह में नाश्ते के दौरान, जब हँसते हुए इस बात पर चर्चा कर रहे थे तो सुसान ने मुझे बताया कि उसने अपने दो बच्चों को कभी जोर-जबर्दस्ती नहीं करने की शिक्षा दी है। यदि कुछ सही नहीं लगता है, तो रूकें और उसके बारे में सोचें! डोरनॉब में कुछ परेशानी थी और इससे हमें उस समस्या को सुधारने का अवसर मिला। लेकिन, ऐसा करने के बहुत संवेदनशील व्यक्ति की जरूरत थी।



तदाहिरो और सुसान कवाड़ा।

ऐसे हजारों उदाहरण हैं, जहाँ जापानियों ने अपनी सद्‌बुद्धि से कठिन से कठिन समस्याएं सुलझाने में सफलता पाई। मैंने देखा कि अनेक लोगों की बुद्धि उच्च स्तर पर समंजित नहीं होती है। वे असुविधाओं को उन्नति के अवसर के रूप में लेने के बजाय, उसे अपना भाग्य मान लेते हैं। मेरे सोच पर जापानी प्रभाव पड़ने के परिणामस्वरूप, मैं सभी अतिथियों से आग्रह करता हूँ कि वे मुझे कोई ऐसा बात बताएं जिसकी मदद से मैं उनके रूकने को और अधिक सुविधाजनक बना सकूं। मैंने अनेक सुधार किये और उनमें से अधिकांश बहुत ही उपयुक्त है। हाल ही में हमने अपने ट्रीहाउस सीढ़ी में नॉन-स्लिप टेप लगाया ताकि मेहमानों को फिसलने से बचाया जा सके। मैंने एक फ्लोटिंग वॉल सीट भी लगाया ताकि प्रवेश करने से पहले सभी अपने जूते उतार सकें। मैंने शॉवर के ठीक बाहर एक हुक लगाया ताकि नहाते समय वस्त्र को लटकाया जा सके और बिस्तर के पास एक अतिरिक्त हुक लगाया ताकि सोने जाने से पहले वहां भी आसानी से कपड़ों को लटकाया जा सकें। बिस्तर पर लेटे हुए ही लाइट को ऑन और ऑफ करने के लिए मैंने एक विशेष रिमोट की व्यवस्था की। इनमें से कोई भी सुधार बहुत बड़ा काम नहीं है, लेकिन उनके होने से हमारे अतिथियों को होने वाली सुविधाओं में बहुत सुधार हुआ।

एक फ्लोटिंग बेंच बाहर जूते उतारने में मदद कर सकता है।

तदाहिरो ने देखा कि हमारे सिंक स्टॉपर सही से फिट नहीं है। सेविंग करने पर सिंक पानी से नहीं भर सका और इसके बजाय नल को चलाते रहना पड़ा। कुछ भी बर्बाद नहीं करना... बिल्कुल जापानी सिद्धांत है। इसलिए मैंने इसे पूर्ण रूप से ठीक किया।

जीपीएस करने से आप जल्दी ही साधनोंको को पहचान सकते हैं।

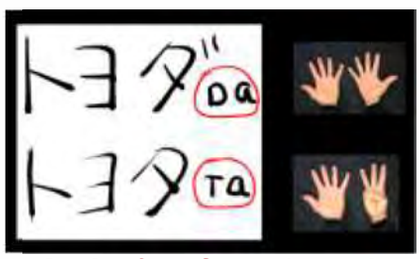
प्रक्रिया का कुछ हिस्सा अस्पष्ट था, इसलिए हम रूकें और इसे तुरंत बदल दिया|

फ़ास्टकैप का दौरा कर सुसान और तादाहिरो ने सुधार के अनेक छोटे-छोटे अवसरों को चिन्हित किया... जिस पर अधिकांश आगंतुक ध्यान ही नहीं देतें। सुसान ने बताया कि कुछ वस्तुएं जीपीएस से चिन्हीत नहीं की जा सकती है, इसके बावजूद कि प्रक्रिया सुस्पष्ट और अच्छी से अभिलेखित थी। उसने यह भी बताया कि बाथरूम को साफ़ करने की प्रक्रिया पुरानी है और इसमें सुधार करने की जरूरत हैं। हमने अपनी गलतियों को सुधारने के लिए तुरंत ही एक नया निर्देशात्मक वीडियो तैयार किया।

सूक्ष्म अंतर अत्यंत महत्वपूर्ण होता है और उसकी वजह से आपके सारे कार्यों में उत्कृष्टता का समावेश होता है। यदि वर्षा के दिनों में आप किसी जापानी डिपार्टमेंट स्टोर में जाते हैं, तो आप देखेंगे कि वहां एक उपकरण रखा हुआ है, जो आपके छाता पर प्लास्टिक का एक कवर लगा देगा। इस फर्श गीला होने से बच जाता है और गिरने का जोखिम कम हो जाता है। अधिकांश लोगों के लिए यह समाधान अतिउत्तम था। लेकिन जापानियों के लिए, इसमें अभी भी सुधार करने की जरूरत थी। जैसा कि रोन ने कहा था (अध्याय७में), जापानी हमेशा बेहतर करने की ताक में रहते हैं। अब उन्होंने एक छोटा रिचार्जेबल प्रणाली विकसित की है, जो स्टोर से निकलते समय आपके छाते से प्लास्टिक का कवर उतार लेता है ताकि आपको प्लास्टिक को छूने की जरूरत न पड़ें। यह मजेदार प्रक्रिया सुनिश्चित करती है कि प्लास्टिक को अनावश्यक से पुनर्चक्रित करने की जरूरत न पड़ें। भले ही यह संस्कृति एक दबी हुई स्वभाव का संकेत हो, लेकिन जब नए उत्पादों की बात आती है तो वे बेहतर प्रदर्शन करते हैं। इस नए उपकरण को एक चंचल, बालसुलभ नाम दिया गया है, कासा विनी पोई पोई (कासा = छाता; विनी = विनाइल; पोई पोई = कचरा फेंकने की आवाज)!

कासा विनी पोई पोई

साकिची टोयोडा ने कंपनी का नाम परिवारिक नाम टोयोडा से बदलकर टोयोटा कर दिया। आप देख सकते हैं कि केवल एक अक्षर का अंतर है, लेकिन उस सूक्ष्म अंतर का गहरा प्रभाव पड़ा। वह नहीं चाहते थे कि कंपनी परिवार से संबंधित हो। बल्कि वह कंपनी को बड़ा बनाना चाहते थे। वह चाहते थे कि उनकी कंपनी समाज को प्रभावित करने वाली हो। जापानी कताकाना में दो नाम लिखते समय, दो आघात का अंतर होता है। परिवार के नाम में दस आघात हैं जबकि कंपनी के नाम में



साकिची हमेशा से अपनी कंपनी को बड़ा बनाना चाहते थे ताकि यह समाज पर सकारात्मक प्रभाव डाल सकें।

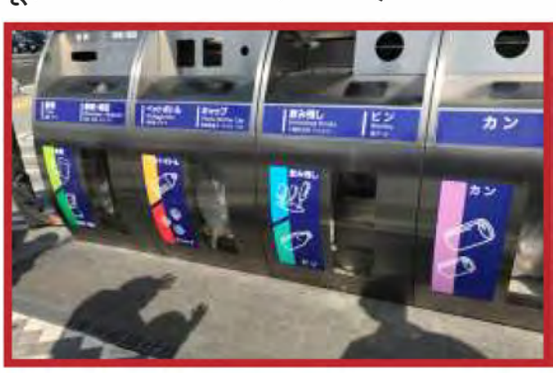
आठ आघात हैं। दस एक पूर्ण संख्या है जबकि आठ एक अपूर्ण संख्या है, जो कभी संतुष्ट न होने का सूचक है। यह अंतर अत्यंत सूक्ष्म है, लेकिन अत्यंत महत्वपूर्ण है।

एंडोन कॉर्ड को खींच कर प्रक्रिया को धीमा करें और समस्या को सुलझाएं।

लेक्सस के ट्रेनिंग सेंटर में, नए कर्मचारियों को एक महत्वपूर्ण सबक सिखलाया जाता है: यदि कर्मचारी को कुछ अलग महसूस होता है, वह कुछ भिन्न देखता है, कुछ अलग सूंघता है, कुछ अलग सुनता है, अथवा उसे कुछ अलग स्वाद मिलता है, चाहे वह कितना भी छोटा या सूक्ष्म क्यों न हो, उन्हें "रुकने, बुलाने और प्रतीक्षा करने" का निर्देश दिया गया होता है। उन्होंने छोटी से छोटी बातों के प्रति अत्यधिक संवेदनशील होने का निर्देश दिया जाता है ताकि वे बहुत ही सटीकता से समस्याओं का पता लगा सकें। "रुकने, बुलाने और प्रतीक्षा करने" की यह संकल्पना उनमें गहराई से समाहित कर दी जाती है। क्यों? क्योंकि यह एक नए कर्मचारी के लिए, या किसी के लिए भी जवाबी सहज ज्ञान युक्त होता है कि वह एंडोन कॉर्ड को खींच कर संपूर्ण परिचालन को रोकना चाहता हैं।

लेकिन कंपनी बिल्कुल ऐसा ही करना चाहती है। वे चाहते है कि कोई गड़बड़ी पायें जाने पर, चाहे वह गड़बड़ी कितनी छोटी क्यों न हो, संपूर्ण प्रोडक्शन लाइन को रोक दिया जाएँ।

सुसान ने भी बिल्कुल ऐसा ही किया जब उसे हमारे बाथरूम के डोर नॉब में पर्याप्त कड़ापन महसूस हुआ। मैं चीन की दुकान का बहुत प्रशंसक रहा हूँ, लेकिन जैसा कि मैंने सीखा और समझा है कि जापानी कैसे सोचते हैं, मैंने जीवन में अपने तरीके से, न कि चालाकी से लाभों का आनंद उठाया है। क्या आप अपने जीवन की सूक्ष्मताओं के प्रति संवेदनशील हैं?



कचरा और पुनर्चक्रण का क्षेत्र।

जब मैं जापान के संबंध में सूक्ष्मता के बारे में सोचता हूँ, तो मैं समन्वय और प्रवाह के बारे में सोचता हूँ। जापानी लोग समन्वय और प्रवाह को बनाये रखने में बहुत संवेदनशील है। मैंने किसी रेस्ट स्टॉप पर एक कूड़ेदान देखा जिसमें साफ़ कूड़ेदान का थैला और साफ पैनल लगा हुआ था ताकि कूड़ेदान को साफ करने वाले व्यक्ति को १० या २० फीट की दूरी से पता लग जाएँ कि कूड़ेदान को साफ़ करना जरूरी है। इतना साधारण और स्पष्ट पैनल मैंने पहले कभी नहीं देखा था। इसकी वजह से कचरा कूड़ेदान से बाहर नहीं गिरता है और यह समन्वय बनायें रखने में मदद करता है। अक्सर आपने देखा होगा कि कूड़ेदान से बाहर गिरते हुए कचरे से निपटने की बहुत अधिक जरूरत होती है। यह स्पष्ट पैनल सफाई कर्मचारियों को सेवा क्षेत्र में बेरोकटोक आने जाने में मदद करता है और बिना किसी बाधा के अपना कार्य करने में मदद करता है।

यदि जापान में सड़कों पर चलने के दौरान आप ध्यान देते हैं, चाहे वह राजधानी टोक्यो हो या छोटा शहर, आप देखेंगे कि सड़क के किनारे बहुत सारे कूड़ेदान नहीं है। कुछ दिन पहले आतंकवादियों ने कूड़ेदान में बम रख दिया था। इसके बाद वहां के अधिकारियों ने सार्वजानिक क्षेत्र से, विशेष रूप से भीड़-भाड़ वाले क्षेत्रों से कूड़ेदानों को हटाने का निर्णय लिया। इसका एक अनपेक्षित परिणाम हुआ। अब लोगों को कचरा फेंकने के लिए मुश्किल का सामना करना पड़ रहा था, जिससे लोगों को कचरे के निपटान के बारे में अधिक सावधानी से सोचने के लिए प्रेरित किया। पेपर कप या कोई अन्य वस्तु लाना, जिसे फेंकना हो अब आसान नहीं

रह गया। एक विदेशी के रूप में मुझ पर इसका गहरा प्रभाव पड़ा। किसी दूसरे देश में, मैं अपने साथ क्या लेकर जाऊं, इसके लिए मुझे सोच-विचार करने की जरूरत नहीं होती थी, क्योंकि कचरे को फेंकने में परेशानी नहीं होती थी। लेकिन जापान में, घर से बाहर निकलने समय मुझे सचेत रहना पड़ता है कि मैं अनावश्यक कचरा उत्पन्न न करूँ। यह जापान में सभी लोगों को याद दिलाता हैं कि कचरा पैदा करने से थोड़ी असुविधा होगी।

लेक्सस ट्रेनिंग सेंटर में भी आप वही सूक्ष्मता देख सकते हैं जब आप लागू किए जा रहे उन सभी कराकुरी (विद्युत शक्ति के बिना ऑटोमेशन) को देखते हैं। मोटर या विद्युत शक्ति की मदद से ऑटोमेशन का निर्माण करना बहुत आसान है, लेकिन किसी वस्तु को उठाने या उस पर पैर रखने से आप जो ऊर्जा लगाते हैं, उसका उपयोग कर इसे करने की कोशिश करें। सूक्ष्म की यही परिभाषा है । इसके लिए महान कौशल, समझदारी और गहरी सोच की जरूरत होती है। प्रोडक्शन लाइन पर, जब एक वर्कर धातु की प्लेट उठाता है, तो वहां एक चुंबकीय क्षेत्र का निर्माण होता है जो अगली प्लेट को ठीक से रखता है ताकि कार्यकर्ता को परेशानी न हो... यह प्रवाह और सामंजस्य में मदद करता है। टोयोटा ने एक सिस्टम विकसित किया है, जिसमें जब एक श्रमिक को किसी विशेष कार्य के लिए ३ स्क्रू की जरूरत होती है, तब स्क्रू गन के उठाते ही मैगनेट ट्रे में जाकर केवल ३ स्क्रू ही उठाता है। सीधे हाथ घुमाकर कर्मचारी बिना किसी परेशानी के उतने ही स्क्रू लेता है, जितने की उसे जरूरत होती है।

आपने सार्वजानिक शौचालयों में देखा होगा कि उनके पास बिडेट टॉयलेट सीट होता हैं और उनके पास अन्य संरक्षकों से आने वाली किसी भी अवांछित आवाज़ को छिपाने के लिए एक ध्वनि बटन भी होता है। एक बटन के दबाते ही एक सुंदर झुनझुनी की आवाज निकलती है, बजाय इसके कि कोई आपकी गुरगुराहट और कराह सुनें।

जापानी क्लाउड लिफ्ट मेरी पसंदीदा सूक्ष्मता है जो इस संकल्पना को व्यक्त करती है। यदि आप बादलों को देखेंगे, तो वे आम तौर पर आपको बहुत नरम दिखाई देंगे। उनका किनारा उठता और गिरता हैं। जापानियों ने इस तत्व को अपनी वास्तकला और डिजाइन में शामिल किया है। वास्तव में वे प्रकृति के साथ प्रतिस्पर्धा कर कर उसे अपने डिजाइनों के अनुसार मजबूर करने के बजाए वे प्रकृति के साथ सामंजस्य करते हुए आगे बढ़ना पसंद करते हैं। जैसा कि मैंने आपको पहले बताया, जापानियों ने यह समझ लिया है कि प्रतिस्पर्धा की तुलना में सहयोग करने में अधिक समझदारी है। यदि आप इस पर सोचते हैं, तो आप पाएंगे कि प्रकृति इस भूमिका को खूबसूरती से निभाती है।

मुझे एक ऑनसेन (गर्म पानी के झरने वाला स्नानागार) में गया था। मैंने देखा कि डेस्क के पीछे एक बड़ी खिड़की है, जो फर्श से लेकर छत तक लगी हुई की जो मेहमानों को लॉबी से होकर सुंदर जंगल को देखने में मदद करता है। मैंने संसार में कही भी ऐसा नहीं देखा है। हालाँकि कुछ लोग कहेंगे कि यह बहुत यथेष्ट नहीं है, मेरे लिए यह जापानी सोच से लबरेज सूक्ष्मता का एक उत्कृष्ट उदाहरण है। बाहर के दृश्यों को अंदर से रोकने का कोई मतलब नहीं है? इसके बजाए उन्हें एक निरन्तर परिवेश में जोड़ दें।

जापानियों ने अपने डिजाईन में प्रकृति को शामिल किया है... उन्होंने अपना डिजाईन प्रकृति पर थोपने की कोशिश नहीं की है

जापानी कुशल माली होते हैं, स्पष्ट विवरणों के प्रति संवेदनशील होते हैं। यदि आप एक जापानी बाग़-बगीचे को देखेंगे तो आप पाएंगे कि नलियाँ सीधी रखा में बिना किसी कठोर या नुकीले कोने के बह रही है। प्रकृति में कठोर, नुकीले कोनों को खोजना आसान नहीं है। प्रकृति अपने तरीके से किनारों को नरम बनाती है। नदियाँ बहती हैं और खुद को स्थलाकृति के अनुकूल बनाती हैं। इसके विपरीत, जब आप यूरोपीय वास्तुकला को देखेंगे तो आपको कठोर, सीधी रेखाएं दिखाई देंगी, खासकर जब आप यूरोपीय भू-निर्माण को देखेंगे। बेशक, कोई निरपेक्ष नहीं हैं। मैं तो आपको केवल जापानी सोचने का तरीका दिखाने की कोशिश कर रहा हूँ।

एक बार जब मैं उत्तरी जापान में होकाईडो एरिया में था, तो मैं एक पहाड़ी दर्रे पर था और हवा पहाड़ों की चोटियों पर बादलों को उड़ा रही थी, जिससे ऊपर उठने और गिरने का प्रभाव उत्पन्न हो रहा था। यह बिल्कुल अद्‌भुत दृश्य था। एक पायलट के लिए, एक लेंटिकुलर बादल को देखना असामान्य घटना नहीं है जो स्पष्ट रूप से प्रकृति में होने वाले उतार और चढ़ाव को व्यक्त करता है।

जब मैं २० वर्ष का था, तब मैंने क्लाउड लिफ्ट कांसेप्ट को सीखा था। उस समय मैं पेसिडिना में क्राफ्ट्समैन स्टाइल में काम कर रहा था। वहां दो भाई थे चार्ल्स और हेनरी ग्रीने, जो १९०० के प्रीमियर होम डिज़ाइनर और बिल्डर थे। दोनों भाईयों ने इंग्लिश बंगला में जापानी वास्तुशिल्प को शामिल करने का अद्‌भुत कार्य किया था। इसके परिणामस्वरूप एक ऐसा घर बना, जिसने अलंकरण पर शिल्प कौशल तथा गुणवत्ता को अधिक महत्त्व दिया। उन्होंने अपने डिजाइन के हर तत्व में क्लाउड लिफ्ट को शामिल किया। दोनों ने अपने घरों के बाहरी हिस्से के साथ-साथ अपने घर के फर्नीचर का डिजाइन और निर्माण किया। एक युवा व्यक्ति के रूप में, मुझे क्लाउड लिफ्ट बहुत पसंद आया और उसे मैंने अपने फर्नीचर में शामिल करना शुरू कर दिया। मैंने क्लाउड लिफ्ट को अपने घर के डिजाइन में भी शामिल किया।

मैं जापानियों के अवलोकन करने की क्षमता को पसंद करता हूँ.... कि प्राकृतिक में स्वभाविक उतार-चढ़ाव होता है। यह अत्यंत सूक्ष्म है, अधिकांश लोग इस पर कभी ध्यान नहीं देंगे। लेकिन ये छोटी बातें ही जापानी संस्कृति को अद्‌भुत बनाती है।

जब आप इन बातों के प्रति संवेदनशील हो जाते है, तो यह निश्चित रूप से आपके अन्य कार्यों को प्रभावित करेगा। यदि आपको कभी टोयोटा प्लांट का दौरा करने का अवसर मिलें, तो आप उत्पादन मंज़िल पर उनकी संवेदनशीलता को देख सकते हैं। जब कभी असेंबली लाइन पर किसी वर्कर को एक स्क्रू गन की जरूरत होती है, तो उसे यह ठीक समय पर दिया जाता है, ताकि उसे इस्तेमाल में ज्यादा घूमना-फिरना नहीं पड़ें। उन्हें अपना पैर भी हिलाने की जरूरत नहीं है। एकबार काम होने होने के बाद स्क्रू गन सही स्थिति में आ जाता है, ताकि मज़दूर दूसरे काम पर ध्यान दे सकें। यह सारा कार्य दो सेकेंड में पूरा हो जाता है।

हम में से अधिकांश लोग कहेंगे कि यह कौन सी बड़ी बात है, आपको केवल एक पैर आगे बढ़ाने की

जरूरत है। क्यों अपना सारा समय कुछ ऐसा विकसित करने में बिताएं जो गन को सही समय पर घुमाए ताकि मज़दूर को कोई परेशानी न हो?" जापानी सूक्ष्मता का आनन्द उठाते है। यह क्राफ्टमैन के हाथों, सामग्रियों और अंतिम उत्पाद के बीच एक सुंदर नृत्य है।

जब कभी मैं जापान में जाता हूँ, तब मैं उनकी सूक्ष्मता को समझने के लिए बहुत सतर्क रहता हूँ और यह तब से है जब से मैं आज से २० साल पहले पहली बार जापान आया था। मैं जापानियों की गहरी सोच-विचार करने, देखभाल करने और ध्यान देने की क्षमता पर आश्चर्य करता हूँ, जिन्हें देख कर मेरे मुख पर मुस्कान आ जाती है। मुझे उनके प्रत्येक कार्य में सूक्ष्मता दिखाई देती है।

जरा सोचिए जब आपके पिता जी आपको आदेश देते हैं, "मैं अभी तुम्हारा कमरा साफ देखना चाहता हूँ!" और इसकी तुलना अपने पिता के उचित टिप्पणी से कीजिए, जिसे सुनकर आपका दिमाग धुमने लगता है, जब वह कहते हैं, "विन्नी और पूह का कमरा बहुत ही साफ और व्यवस्थित रहता है। " जबकि दो तकनीकों के मध्य अंतर बहुत बड़ा नहीं है, लेकिन दूसरे के दृष्टिकोण में है। जापानी लोगों ने सूक्ष्मता की संकल्पना को हृदयंगम कर लिया है और उसे अपने सभी कार्यों, चाहे वह कितना भी छोटा काम क्यों न हो, में शामिल कर लिया। यही बात उनके बेहतरीन क्राफ्टमैनशिप में भी दिखाई देती है।

एक बात:

विन्नी और पूह का कमरा बहुत ही साफ
और व्यवस्थित रहता है!

पुस्तकों और वीडियो के लिए paulakers.net/bs-one पर जाएं

अध्याय 12

चावल की संस्कृति

मेरे मित्र डॉ केन स्नाइडर से मुझे जापानी संस्कृति के बारे में बहुत कुछ सीखने को मिला। हाल ही में, एक व्याख्यान के दौरान, उन्होंने चावल की संस्कृति की संकल्पना को स्पष्ट किया। अनेक वर्षों तक जापान में रहने और काम करने के बाद, वह जापान और टोयोटा प्रोडक्शन सिस्टम को अच्छी तरह से जान-समझ चुके है। केन ने बताया कि जापान में खेती के लिए सीमित मात्रा में खेत उपलब्ध होने की वजह से चावल उगाने और फसल काटने के लिए जापानियों को बहुत ही कुशल तरीके विकसित करने पड़े।

वहां उतना ही भूमि उपलब्ध था, जितना कि वेस्ट वर्जीनिया का आकार है। इतने कम भूमि पर 127 मिलियन से अधिक लोगों के लिए अन्न उत्पादन करने के लिए, आपको बहुत कुशल होने की जरूरत होगी। शताब्दियों के दौरान, उन्होंने ऐसी तकनीकें विकसित की हैं जिसकी मदद से वे संसार के किसी अन्य देश की तुलना में अधिक चावल का उत्पादन करते हैं। यह प्रक्रिया में महारत हासिल करने और उसमें निरंतर सुधार करने की मानसिकता पर आधारित है। धान उत्पादक किसानों द्वारा विस्तार पर ध्यान देना अद्‌भुत है। उनकी प्रक्रिया में गलती की कोई गुंजाइश नहीं है। सटीकता ही सब कुछ है। साथ ही, यह जरूरी है कि सभी एक टीम के रूप में एक साथ काम करें। आप एक साथ फसल बोते हैं और एक साथ काटते हैं। इस समन्वय और सटीकता से विचलित होने का मतलब है अपने समुदाय और परिवार के लिए भुखमरी को आमंत्रित करना। यदि आप निरन्तर सुधार के सोच के साथ सहयोग करने को तैयार नहीं हैं, तो आपको गाँव से निकाल दिया जाएगा। धान से संबंधित इस संस्कृति वाली मानसिकता ने निगमों के सोचने और एक साथ काम करने के तरीके को प्रभावित किया है। यही जापानी लोगों के जीवित रहने का सार है।

एक बार मैंने मौलटेक के अध्यक्ष श्री मात्सुमोतो से पूछा कि वह नए कर्मचारियों की भर्ती कैसे करते हैं, तो उन्होंने जवाब दिया, "हम ऐसे लोगों को चुनते हैं जो सामंजस्य को भंजित नहीं करते हैं।" इस सरल शब्दों में कहें, तो जो लोग उस पर विश्वास करते हैं जिस पर हम विश्वास करते हैं और उसे महत्त्व देते है, जिसे हम महत्त्व देते हैं। हम वैसे लोगों को चुनते हैं जो हमारे परिवार का हिस्सा बनना और उसमें योगदान देना चाहते हैं। ऐसे व्यक्ति को भर्ती करना और फिर उसे अपनी संस्था के अनुसार कार्य करने के लिए समझाने के लिए संघर्ष करने का कोई मतलब नहीं है? यही चावल की संस्कृति की सोच है। मैं अक्सर सोचता हूँ, जब जापानी नेता अपनी अंतर्दृष्टि साझा करते हैं, अगर वे सोचते हैं, "इससे कोई फर्क नहीं पड़ता कि हम आपसे क्या कहते हैं क्योंकि आपके पास चावल की संस्कृति नहीं है।" सहयोगी संस्कृति के आभाव में केवल उत्तर रखना हवा में तलवार चलाने के बराबर है।

क्या आपके पास चावल संस्कृति वाली मानसिकता है? मेरे पास है और मुझे यह बहुत पसंद हैं। मुझे विचारशीलता पसंद हैं। मैं पसंद करता हूँ कि यह मेरे जीवन को दूसरों से पूरी तरह से अलग करता है।

अपने जापानी अध्ययन मिशन पर, जापानियों की विचारशीलता को देख कर अधिकांश प्रतिभागियों का मुंह आश्चर्य से खुला रह जाता है। सबसे सामान्य निष्कर्ष है, "वे लोग जापानी है" और यह उनके देश में कभी नहीं होगा। लेकिन इसका उनके मूल देश से बहुत कम संबंधित है, बल्कि यह उनकी सोच से अधिक संबंधित है। यदि उनकी मान्यताओं और विश्वासों को बदल दिया जाता है, तो वे असाधारण परिणाम दे सकते हैं। सच कहूँ तो हममें से अधिकांश लोग सोचते हैं कि यह डीएनए है। लेकिन वास्तव में यह दीर्घकालीन अस्तित्व सोच (एलटीएसटी) है। जापानी दीर्घकालिक तरीके से सोचते हैं ताकि वे अस्तित्व सुनिश्चित कर सकें। हम लोग अल्पकालिक तरीके से सोचते हैं, क्योंकि हमने मान लिया है कि हम निश्चित रूप से जिवीत रहेंगे । जापानियों के लिए जीवन क्षणभंगुर है और इसकी कोई गारंटी नहीं है। यदि हम मेहनती हैं तो हम में से अधिकांश अगले पांच साल के बारे में सोचते हैं। इसके उल्ट, जापानी अगले १०० साल के बारे में सोचते हैं।

जब मैं संसार के सबसे पुराने होटल में ठहरा तो मुझे उनकी दीर्घकालिक सोच से साक्षात्कार करने का अवसर मिला। निशियामा ओंसेन की स्थापना ७०५ ईस्वी में की गई थी। इस होटल को ५२ पीढ़ियों द्वारा लगतार १३०० से भी अधिक वर्षों से संचालित किया जा रहा है। यह दीर्घकालिक सोच का जीवंत नमूना है। यही जिवीत रहनेकी सोच है! मजेदार तथ्य यह है कि प्रति व्यक्ति जापान में १०० वर्षों से अधिक पुरानी कंपनियों की संख्या सर्वाधिक है।

विश्व का सबसे पुराना होटल।

उनकी सोच में अंतर की वजह से हमें जानने का मन करता है कि आखिर धरती पर रहने का उनका वास्तविक मकसद क्या है? वे क्या सोचते हैं? आज, कल, या आज से ५२ पीढ़ियों के बारे में? दीर्घकालिक सोच ने कंपनी को संचालित करने की मेरी सोच को बहुत हद तक प्रभावित किया है। पिछले १९ वर्षों से मैं, मैं फ़ास्टकैप का पुनर्निर्माण और नवीनीकरण कर रहा हूँ। मैं यहाँ इसके भौतिक पुनर्निर्माण के बारे में बात नहीं कर रहा हूँ, लेकिन इस दिशा में भी मैंने बहुत काम किया है। मैं अपनी सोच के पुनर्निर्माण और नवीनीकरण के बारे में बात कर रहा हूँ। जब लोग फ़ास्टकैप का दौरा करते हैं, तो वे आश्चर्यचकित रह जाते हैं। उन्होंने जापान आने से पहले ऐसा पहले कभी नहीं देखा था। लोग एक-दूसरे को विकसित करने के सामान्य लक्ष्य के

फ़ास्टकैप में प्रत्येक सुबह की मीटिंग में लोगों को पढ़ाना और प्रशिक्षित करना।

साथ काम कर रहे हैं ताकि हम अपने घरेलू और बाहरी कस्टमरों की बेहतर ढंग से सेवा कर सकें। दीवारों पर आपको कोई स्लोगन दिखाई नहीं देगा और न लोगों को अलग तरीके से सोचने की सलाह देता हुआ कोई पोस्टर ही दिखाई देगा। इसके बजाय, हम अपने लोगों को रोज सिखलाते और प्रशिक्षित करते हैं। हमारी सुबह की बैठकें परिचालन उत्कृष्टता के दर्शन और ऐतिहासिक महानता के सिद्धांतों से संबंधित है। ये सिद्धांत टीम के प्रत्येक सदस्य के भीतर गहराई से जड जमायें हुए हैं और हमारे द्वारा लिए गए प्रत्येक निर्णय के लिए एक मार्गदर्शक के रूप में काम करता हैं।

मेरे दीर्घकालिक सोच ने मेरे अस्तित्व और मेरे घर के बारे में सोच को बहुत हद तक प्रभावित किया है। मैंने १० एकड़ से अधिक में फैला हुआ एक विशाल घर बनवाया। लेकिन इतने विशाल घर के रखरखाव को कौन संभालना चाहेगा? इस विशाल घर का निर्माण जापानी शैली में बड़ी ही सावधानी से किया गया है और इस स्तर की जिम्मेदारी उठाने के लिए एक असामान्य प्रकार का व्यक्ति होना चाहिए।

मैंने रखरखाव का कार्य सँभालने के लिए लीन विचारधाराओं का इस्तेमाल किया है, तभी मुझे ध्यान आया कि मेरा घर एक परफेक्ट लीन इंस्टिट्यूट बन सकता है, एक ऐसा स्थान जहाँ लोग मेरे कार्यों और उन पर जापानी संस्कृति के अद्‌भुत प्रभावों के बारे में जानने व सीखने के लिए आयेंगे। यह एक सच्चा निर्णय-परिवर्तन होगा...एक ऐसा स्थान जहां सुंदरता और शांति के संदर्भ में गहन चिंतन और शिक्षा प्राप्त हो सकेगी।

यहाँ भी, मैं केवल अगली पीढ़ी के बारे में नहीं सोच रहा हूँ। मैं अब से अगली १० पीढ़ी के बारे में सोच रहा हूँ। क्या यह अद्‌भुत नहीं होगा यदि आपके जीवन पर इस दार्शनिक विचार का जापान द्वीप से दूर एक स्थायी प्रभाव पड़ें?

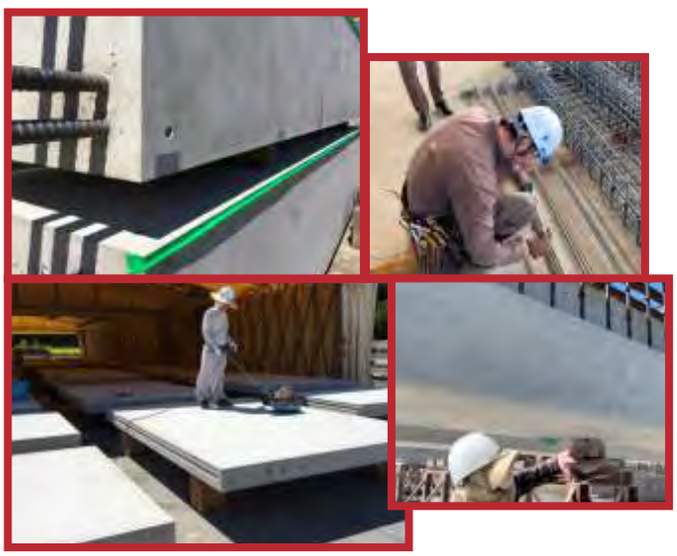
जापानियों में जीवन के सबसे महत्वपूर्ण बातों के लिए गहरी चिन्तन को लागू करने की अदभुत क्षमता होती है ...जो उनके एक साथ काम करने और रहने के तरीके से परिलक्षित होता हैं। इसमें कोई शक नहीं है कि उनकी संस्कृति संसार में सबसे उन्नत और परिष्कृत है और यही वजह है कि संसार में जापानियों के रहन-सहन का स्तर सबसे ऊँचा होता है। यह तब बहुत अधिक आश्चर्यजनक हो जाता है जब आप देखते हैं कि उनके दूसरे एशिया के पड़ोसी देश निष्क्रिय रहे है और उन्होंने इन सबके बीच यह असाधारण उपलब्धि हासिल कर ली है। जापानियों की तुलना में एशिया के अधिकांश देश बहुत पिछड़ गए है। केवल चीन ही एक ऐसा देश है, जो प्राकृतिक और मानव संसाधनों से समृद्ध होने की वजह से विगत २० वर्षों में उल्लेखनीय प्रगति करने में सफल रहा है। दूसरे देशों में केवल सिंगापूर और कोरिया का नाम शामिल है। ये तीनों देश निरन्तर

जापान अध्ययन मिशन पर जाते हैं ताकि उनकी अनुकृति कर सकें। यह भी प्रेरणादायक है कि जापान एक लोकतान्त्रिक देश हैं और यह सिंगापुर या चीन की तुलना में लोगों को सोचने के लिए बेहतर मंच देता है। सोच की यह विविधता उनकी संस्कृति को आसानी से हानि पहुँचा सकती थी, यदि यह निर्धारित करने के लिए कोई "मजबूत" व्यक्ति नहीं होता कि इसका प्रभाव कैसा होगा। विगत ५० वर्षों के दौरान तीव्र वैश्वीकरण के बावजूद, वे अपने सांस्कृतिक आधार को अक्षुण्ण रखने में कामयाब रहे हैं। इसे सरल शब्दों में कहें, तो जब आप जापान जाएंगे, तब आप जानेंगे कि आप जापान में है। इस संस्कृति की विचारशीलता आज संसार में मौजूद असाधारण जुड़ाव से कम से कम प्रभावित हुई है।

वे इसे कैसे और क्यों करने में सफल रहे थे? इस अध्याय के बाकि हिस्सों में मैं आपको बताऊंगा कि यह संस्कृति इतनी टिकाऊ कैसे बनी। मैं अपने कुछ सबसे गहन अनुभवों और अर्जित की गई समझ के माध्यम से आपका परिचय कराऊंगा।

सबसे पहले, जैसा कि हमने पहले चर्चा की है, जापान की सबसे महत्वपूर्ण बात उसकी गुणवत्ता है। विस्तार पर ध्यान देने की वजह से वे उच्च कोटि की गुणवत्ता प्राप्त करने में सफल रहते है। विस्तार के प्रति उनकी जागरूकता उन्हें बिल्कुल सटीक वातावरण में काम करने में सक्षम बनाती है। यह ऐसा है मानो संपूर्ण संस्कृति एक विशाल आवर्धक कांच हो ताकि किसी भी संभावित कमी की पहचान की जा सकें।

एक बार मैंने जापान के क्यूशू में एक पूर्वनिर्मित काँक्रीट कंपनी का दौरा किया, तो मैं उनके काम की गुणवत्ता और सटीकता से चकित था। याद रखिए कि यह पूर्वनिर्मित काँक्रीट है... इनकी



पूर्वनिर्मित काँक्रीट के स्लैब को पॉलिश और साफ करना। इतना विश्वास।

संरचना विशाल होती है और इन्हें सुंदर बनायें रखना कोई जरूरी नहीं है। इसके बावजूद, वे बहुत अधिक सुंदर और उत्कृष्ट थे। मैंने देखा कि कर्मचारी विशाल काँक्रीट के कॉलम और स्लैब में बने पिनहोल को भर रहे हैं, जिसका इस्तेमाल पार्किंग लॉट्स और रिटेनिंग वॉल को सहारा देने के लिए किया जाएगा। दूसरे कर्मचारी हाथ से स्लैब पर संडिंग और पौलिशिंग का काम कर रहे थे। दूसरे कर्मचारी रेबर कनेक्शन पॉइंट पर काँक्रीट के छोटे-छोटे टुकडें को छील रहे थे और छोटे-छोटे बातों पर भी बारीक नजर रख रहे थे। ये सभी कर्मचारी ख़ुशी से, स्वेच्छा से और अपने चेहरे पर मुस्कान लिए हुए काम कर रहे थे और वे अपने काम से बहुत गर्वित थे। वहां कोई भी व्यक्ति सेलफोन पर गपशप नहीं कर रहा था, या हमारे सहित किसी अन्य बात से उसका ध्यान भंग नहीं हो रहा था।

मैंने कार्य के प्रति जापानियों के पुरा ध्यान और गुणवत्ता के प्रति उनके पूरी सावधानी को देखा। मैंने किसी पर्यवेक्षक को किसी कर्मचारी के आस-पास मंडराते और काम को किसी विशेष मानक के अनुसार करने का निर्देश देते हुए नहीं देखा। बजाए, मैंने देखा कि वे अच्छी तरह से प्रशिक्षित है और अपना काम पूर्ण समर्पण से करते जा रहे है। जब मैंने उस कंपनी के अध्यक्ष से पूछा कि वे क्यों सटीकता और गुणवत्ता के प्रति इतने जागरूक रहते है, तो उसने कहा कि "हम चाहते हैं कि ग्राहक हम पर विश्वास करें। हम केवल अगले काम के लिए उनके विश्वास को नहीं जीतना चाहते है, बल्कि हम अब से अगले पांच वर्षों के लिए, अगले १० वर्षों के लिए, अगले ४० वर्षों के लिए और अगले एक सौ वर्षों के लिए उनसे विश्वस और व्यवसाय प्राप्त करना

चाहते है। " फिर मैंने उनसे पूछा कि ग्राहक का विश्वास प्राप्त करना क्यों इतना जरूरी है? उसने कहा, "क्योंकि जीवित रहना चाहते हैं। " सटीकता से गुणवत्ता आती है, गुणवत्ता से विश्वास उत्पन्न होता है, विश्वास विश्वास अस्तित्व की ओर ले जाता है । यह सोचने का जापानी तरीका है।

यह विशेष कंपनी लेक्सुस अध्ययन ग्रुप की लाभार्थी थी। लेक्सस ने उन कंपनियों के लिए अध्ययन ग्रुप का निर्माण किया हैं जो टोयोटा प्रोडक्शन सिस्टम से सीखकर खुद को सुधारना चाहते हैं। लेक्सस अपनी प्रक्रियाओं को विकसित करने, कमियों को ठीक करने और गुणवत्ता को बेहतर बनाने के लिए प्रति वर्ष कंपनियों के साथ काम करने के लिए प्रतिनिधियों को भेजता है। इन कंपनियों का ऑटोमोटिव उद्योग से कोई लेना-देना नहीं है। लेक्सस अपने समाज में नागरिकों को अच्छा बनाने और समाज की मदद के उद्देश्य से ऐसा करता है। इसके परिणामस्वरूप, लेक्सस को एक जीवंत समाज और एक ऐसे आइलैंड में रहने का लाभ मिलता है, जहाँ के लोग अधिक विचारशील है। इसके बारे में सुंदर बात यह है कि लेक्सस बेहतर संवादक, बेहतर शिक्षक और उत्कृष्टता के लिए बेहतर समन्वयक बन कर लाभान्वित होता है।

मैंने भी यही बात अपनी कंपनी में अनुभव किया है। फास्टकैप दुनिया में लीन कॉन्सेप्ट, २ सेकेंड लीन और टोयोटा प्रोडक्शन सिस्टम के सिद्धांतों को सिखलाने और प्रशिक्षित करने के लिए लाखों डॉलर खर्च करता है, जिसे देखकर दुनिया के अधिकांश लोग आश्चर्यचकित हैं, जबकि हम समझते हैं कि हम वास्तव में सच्चे लाभार्थी हैं। हमारे लोग अपने काम पर बहुत गर्व करते हैं और उन्हें इस बात की ख़ुशी है कि उनका काम संसार भर के लोगों की मदद कर रहा है। हम पहले की तुलना में बेहतर संवादक, शिक्षक, टीम मेंबर्स और विचारशील नेता बन चुके है। इसके अतिरिक्त, मैं व्यक्तिगत रूप से बहुत संतुष्ट हूँ कि मेरे काम से इतने लोगों को मदद हुई है। मुझे अपने बैंक बैलेंस से उतनी ख़ुशी नहीं मिलती है, जितनी ख़ुशी मुझे संसार भर के विचारशील लोगों के सानिध्य से मिलती है, जिन्हें मैं अपना मित्र कहता हूँ।

यही बात मुझे जापान के बारे में बहुत पसंद है और विशेष रूप से लेक्सस और टोयोटा के बारे में। स्टीव जॉब्स ने भी यही किया, लीक से अलग हट कर सोचने का काम। फ़ास्टकैप थोड़ा अलग हटकर सोचती है। सामान्य कारोबार की प्रणाली जो सुझाव देती है, हम उससे अलग हटकर करते हैं। हम अपने बारे में या जमीनी स्तर के बारे में नहीं सोचते हैं। हमने पूरी तरह से एक अलग तरह की सोच को अपनाया है।

जापान प्रशांत महासागर में तैरता हुआ एक द्वीप राष्ट्र है, जिसे हमेशा कठोर भूगर्भीय और जलवायु परिस्थितियों से जूझते रहना पड़ता है। लेकिन जापानियों के लिए, यही तो जीवन है। यह एक चुनौती है और इसके लिए निरंतर सुधार करने वाले मानसिकता की जरूरत होती है। द्वीप का विशाल भूभाग पहाड़ और निवास करने योग्य नहीं है। इसके परिणामस्वरूप अधिकांश लोग तटीय प्रदेशों में निवास करते हैं। सपाट मैदान दुर्लभ है और बहुत महंगे हैं, लेकिन वे एक वर्ग इंच जमीन को बेकार नहीं होने देते है। इस द्वीप का आकार कैलिफोर्निया के बराबर है, लेकिन कैलिफोर्निया की तुलना में तीन गुना अधिक लोग निवास करते हैं। क्या आप कल्पना कर सकते हैं कि १२७ मिलियन से अधिक लोगों के साथ कैलिफोर्निया कैसा दिखाई देगा... जिसकी आबादी मौजूदा आबादी की तीन गुना हो जाएगी।

जापानियों के सोच में जीवित रहना सबसे आगे रहता है। बहुत अधिक विलासिता और आर्थिक सफलता पाने के बावजूद, उन्होंने इस विलासिता से खुद को आलसी या सुस्त नहीं होने दिया है। इसके बदले, उन्होंने पूर्ण रूप से एक उत्तरजीविता मानसकिता को अपनाया है, क्योंकि, उनकी सफलता के बावजूद, वे जानते हैं कि कही कोई विपत्ति उनका इन्तजार कर रही होगी। अधिकांश संस्कृतियों में, जब लोग विलासिता और सुख-सुविधा प्राप्त कर लेते है, तो वे आलसी और सुस्त हो जाते हैं। लेकिन जापानी लोग इससे अछूते रहे हैं। वे जितना अधिक सफलता प्राप्त करते हैं, उतनी ही कड़ी मेहनत करते हैं और उतना ही विचारशील बनते हैं।

अनेक कारणों की वजह से वे इस प्राकृतिक स्थिति से बचने में सफल रहे हैं। पहला है अस्तित्व की अवधारणा। उन्होंने अपनी गलतियों से सीखा है। उदाहरण के लिए, जापानी नेताओं ने विश्व के सबसे बड़े देश (चीन) और विश्व के सबसे शक्तिशाली देश (संयुक्त राज्य अमेरिका) पर हमला करने के बारे में तर्कसंगत रूप से नहीं सोचा और द्वितीय विश्व युद्ध में शामिल हो गए। उन्होंने बिना विचारे काम किया और उनका संपूर्ण देश विनाश के कगार पर पहुँच गया। उन्होंने महत्वपूर्ण सबक सीखा और गलतियों को स्वीकार किया और अतर्कसंगतता के बजाय तर्कसंगतता को अपनाया। वे एक चट्टान के किनारे पर गए और नीचे गड्ढे में झांक कर देखा और सामूहिक रूप से उनके समाज ने कहा, "फिर कभी नहीं।" अस्तित्व सर्वोपरि है और वे इस तर्कसंगत दीर्घकालिक सोच के साथ आगे बढ़ने लगे।

एक बार की बात है, जब मैं टियर 1 लेक्सस सप्लायर में था, तो मैं उन्हें एक प्रक्रिया के एक सेकेंड के छठे हिस्से को मापते हुए देखा। मैंने अध्यक्ष से पूछा कि क्या इस तरह से ध्यान देना महत्वपूर्ण है? उन्होंने मुझसे कहा, "हम जापानी तनाव रुपी शब्द से अनजान है। यदि हम ऐसा नहीं करेंगे, तो हम जीवित नहीं रह सकते । चीन हमसे थोड़ा पीछे है जबकि आपका देश संयुक्त राज्य अमेरिका हम से बहुत पीछे है। हमारे लिए तात्कालिकता का एक बिल्कुल अलग स्तर है।"

छोटी से छोटी बात पर ध्यान देना।

दूसरी बात यह है कि वे लोग स्वभाविक रूप से अत्यधिक विनम्र है। अपने मन में, वे कभी भी पर्याप्त रूप से अच्छे नहीं है। एक संस्कृति के रूप में, वे इस मानसकिता को बनायें रखने में सफल रहे थे और यह उनकी अच्छी तरह से सेवा करता है। कुछ साल पहले, मैंने रित्सुओ शिंगो (शिगियो शिंगो के पुत्र) के लिए एक अमेरिकी दौरे का आयोजन किया।

मैंने दौरे में लगभग १० कंपनियों को शामिल किया, जिनके बारे में मुझे लगा कि रित्सुओ उनकी प्रक्रियाओं को देखकर कुछ लाभ प्राप्त करने में सफल होंगे। कार्य समाप्त होने के बाद, मैंने उनसे यात्रा के बारे में जानना चाहा। जैसे ही उन्होंने बोलना शुरू किया, मुझे पता था कि वह गहन ज्ञान की बाते करेंगे। इसलिए, मैंने अपना आईफोन निकाला और रिकॉर्ड करना शुरू किया। मैंने उनसे उस कंपनी के बारे में बताने के लिए कहा, जिसने उन्होंने सबसे अधिक प्रभावित किया था। फिर मैंने उनसे पूछा कि किस कंपनी ने आपको सबसे कम प्रभावित किया है। उनका उत्तर एक भटकी हुई कील पर आ रूक गया। उन्होंने बताया कि जिन कंपनियों का उन्होंने दौरा किया, उसमें से एक कंपनी के किसी कर्मचारी ने लकड़ी के एक टुकड़े में एक कील ठोक दी थी जो दूसरी तरफ से बाहर निकल गया। उन्होंने उससे पूछा कि यह गड़बड़ी क्यों उत्पन्न हुई और कर्मचारी ने जबाव दिया कि इससे कोई फर्क नहीं पड़ता है, कोई इसे नहीं देखेगा। रित्सुओ ने कहा कि यह उचित नहीं है, गुणवत्ता देखी और अनदेखी दोनों होती है। गुणवत्ता संपूर्ण योजना के माध्यम से दिखाई देनी चाहिए। फिर उसने पूछा कि लकड़ी से कील बाहर क्यों निकली? क्योंकि लकड़ी में एक गाँठ थी। लकड़ी में गांठ क्यों थी? क्योंकि उन्होंने लकड़ी के ट्रिम को स्थापित करने से पहले गाँठ नहीं देखी थी। आप ऐसी सामग्री क्यों मंगवाते हैं जिसमें गांठें होती है? उसने कहा कि आपूर्तिकर्ता ने उन्हें गाँठ वाली लकड़ी दी थी। रित्सुओ ने कहा आपको अवश्य ही आगे जाना चाहिए, समस्या की जड़ तक जाना चाहिए। इस तरीके से ही गुणवत्ता शुरू होगी और सटीकता विकसित होगी। यह इतना क्यों महत्वपूर्ण है और मेरे आश्चर्य के ठिकाना न रहा जब रित्सुओ ने मुझे उस गहरी समझ से होकर

क्रमिक रूप से आगे बढ़ाया, जिसे देखकर मैं जापानी कार्यप्रणाली की सराहना किये बिना नहीं रह सका। गुणवत्ता विश्वास की ओर ले जाती है, विश्वास अस्तित्व की ओर ले जाता है

मैं इस तथ्य से भलीभांति परिचित हूँ कि इस बात की कोई गारंटी नहीं है कि मेरे सभी कार्य और प्रयास मेरे जीवनकाल में बचे रहेंगे, आने वाली पीढ़ियों के लिए तो बात ही मत कीजिए। यदपि, मैं निश्चित रूप से जानता हूँ कि गुणवत्ता पर ध्यान देने वाले व्यक्ति, संगठन या समाज के अस्तित्व की संभावना बहुत अधिक

रित्सुओ शिंगो

होती है। अस्तित्व का रास्ता सटीकता से होकर जाता है, जो कमियों को समाप्त करता है। कुछ कमियाँ और उच्च गुणवत्ता ग्राहक को पीढ़ी दर पीढ़ी आपके पास आने के लिए प्रोत्साहित करती है। गुणवता का अनुभव न कि चमकदार मार्केटिंग और बिक्री कार्यक्रम, आपके पास ग्राहक को वापस लाता रहेगा। यह संबंधों की भरोसेमंद और अनुमानित प्रकृति के कारण विश्वास उत्पन्न करता है।

जापान के बारे में बहुत सारे रहस्य हैं, लेकिन शायद सबसे बड़ी बात यह है कि अस्तित्व के जुनून में, उन्होंने एक ऐसा मंच तैयार कर लिया है जिसकी मदद से वे जीवन के हर क्षेत्र में आगे रहने में सक्षम हैं। एक ऐसे माहौल की कल्पना करें जहाँ आपकी रचनात्मकता आपके अस्तित्व के लिए जुनूनी नहीं होते हैं, लेकिन आप इस विवरण के प्रति जुनूनी होते हैं कि आप कैसे जीवित रहेंगे। प्रक्रियाओं के विवरण बहुत अधिक निर्मित हुए है। इसने एक ऐसे मॉडल का निर्माण किया है, जो न केवल स्थिरता पर जोर देता है, बल्कि आपने एक ऐसे प्रक्रिया भी बना डाली है, जो रचनात्मकता की मांग करती है और ऐसा करते हुए आप अधिक रचनात्मक और समृद्ध बनते जाते हैं। तो आपके विचार में क्या महत्वपूर्ण है, जीवित रहने या आप कैसे जीवित रहेंगे इसका विवरण? उसमें मेरे सिद्धांत, "आलस्य को भगाओ और सटीकता से प्यार करो! का सार निहित हैं"

एक बात:

आलस्य एक निश्चित गारंटी है कि
जीवित रहने की कोई गारंटी

पुस्तकों और वीडियो के लिए paulakers.net/bs-one पर जाएं

अध्याय 13

मेरा प्रिय शब्द

मैं आपको सैकड़ों कहानियाँ सुना सकता हूँ जो जापानी संस्कृति की विशिष्टता को रेखांकित करती हैं। मेरे सभी अनुभवों ने शनैः- शनैः और विधिवत रूप से जापान के बारे में मेरे अनुभवों को समृद्ध करने का कार्य किया है। मुझे विश्वास हैं कि मेरे अनुभव आपको मजेदार और सहयोगी प्रतीत होंगे। यद्यपि, इस पुस्तक का उद्देश्य आपको सब कुछ बताना नहीं है बल्कि आपकी क्षुधा को बढ़ाने की आशा में कि आप अपनी जिज्ञासा को उत्तेजित कर जीवन में जापानी विचारशीलता के तत्वों को लागू कर कुछ लाभ प्राप्त कर सकते हैं। यदि आप भाग्यशाली है और आपको जापान की यात्रा करने और इसकी संस्कृति का अध्ययन करने और सीखने का अवसर मिलता है, तो मेरे विचार में आपका जीवन उन्नत हो जाएगा।

इस संस्कृति के बारे में
जानकर और सीख कर
अपने जीवन को उन्नत बनायें।

इस पुस्तक को लिखने के दौरान, मैंने जापान में संपूर्ण विश्व से आने वाले ५०० से अधिक लोगों को प्रशिक्षित किया है। मैंने ट्रेनों, विमानों, ऑटोमोबाइल और यहां तक कि मोटरसाइकिलों से संपूर्ण जापान की यात्रा की है। मैंने कुछ उच्च कोटि के नेताओं और विचारकों से मुलाकात की हैं और उनके साथ काम किया है। मैंने अध्ययन समूहों के साथ कारखाना, व्यवसाय और कंस्ट्रक्शन साईट का दौरा किया ताकि प्रतिभागियों को दिखा और समझा सकूं कि जापानी संस्कृति इतनी अनोखी क्यों है? मैंने टोयोटा और लेक्सस सुविधाओं से बाहर निकलने के बाद लोगों को रोते और आश्चर्यचकित होते देखा है, लोगों ने अविश्वास में अपना सिर हिलाते हुए कहा कि उन्होंने जो देखा वह असंभव सा प्रतीत होता था। इन सभी उत्पादन सुविधाएं और स्थानों का दौरा करने का उतना लाभ नहीं होगा जितना आपको एक जापानी प्राथमिक पाठशाला का दौरा करने पर होगा। यह अनोखी संस्कृति को समझने के लिए हम यही पर पर्दा उठाते है। आज के बच्चें ही बड़े होकर कल जापान के नेता बनेंगे और इस अद्‌भुत संस्कृति को बचाएं रखेंगे। स्कूल में, आप देखेंगे कि शिक्षक छात्रों की सुस्ती या दुर्व्यवहार से निपटने में व्यस्त नहीं हैं। और ना ही वे सही तरीके से व्यवहार करने और सीखने के लिए बच्चों की चापलूसी कर रहे है, या उकसा रहे हैं या फिर विनती कर रहे हैं। एक बच्चें द्वारा दूसरे बच्चों को धमकाने या सेलफोन का इस्तेमाल करने के लिए, आप शिक्षक को बच्चों को अनुशासित करता हुआ नहीं देखेंगे। उनके बदमाशी को बिल्कुल बर्दाश्त नहीं करते हैं और स्कूल में सेल फोन लेकर आना प्रतिबंधित है। इसके बजाए आप देखेंगे कि शिक्षक विचारशील और शांत व्यस्क के रूप में बच्चों के साथ एक व्यस्क के समान व्यवहार कर रहे हैं। बच्चें रोज एक साथ मिलकर सीखते, आगे बढ़ते और सुधार करते हैं। प्रत्येक जापानी स्कूल में एक रूटीन के अनुसार कार्य होता है। वहां आपको बहुमंजिला इमारतों में खिड़कियों की सफाई जैसे विशेष कार्य करने वालों को छोड़कर,

कोई सहायक देखने को नहीं मिलेगा। इसके बजाए बच्चें ही स्कूल के शौचालय, सिंक, कैफेटेरिया, हॉलवे, खिड़कियों, कोट रूम खेल का मैदान, बाग़-बगीचों की सफाई करते हैं। अधिकांश देशों में इसे बाल दुरूपयोग माना जाएगा। इस प्रकार का कार्य जापान में अपनी संस्कृति में लोगों और चीजों के प्रति गहरा सम्मान प्रगट करता है। दोपहर के भोजन के समय होते ही, म्यूजिक बजने लगता है। सैकड़ों बच्चे नाश्ताघर में जमा हो जाते हैं। वे शालीनता से व्यवहार करते हैं और एक पंक्ति में बैठ जाते हैं जबकि प्रत्येक टेबल का टीम लीडर बच्चों को लंच परोसता है। जब तक कृतज्ञता की प्रार्थना समाप्त नहीं हो जाती है और जब तक सभी बच्चों को खाना परोस नहीं दिया जाता है, तब कोई भी बच्चा खाना शुरू नहीं करता है।

उसके बाद एक छात्र परोसे गए भोजन के बारे में बताता है और उससे प्राप्त होने वाले पोषक तत्वों के बारे में समझाता है। उनके आहार में कोई चीनी वाला ड्रिंक या मिठाई शामिल नहीं होता है, वे केवल स्वस्थ सब्जी, चावल और मछली खाते है और दूध पीते है। प्रत्येक बच्चा अपनी थाली में परोसे गए भोजन को खाता है और यदि किसी कारण से कोई बच्चा परोसे गए संपूर्ण भोजन को खाने में असमर्थ है, तो खाना शुरू करने से पहले अपनी थाली लेकर भोजन परोसने का क्षेत्र में जाता है और

आदर के साथ बताता है कि वह अपनी थाली से कितना भोजन निकलवाना चाहता है ताकि भोजन बर्बाद न होने पायें। इसके बाद वह अपने टेबल पर वापस आ जाता है और अपनी थाली में परोसे गए भोजन को खाना शुरू करता है। भोजन के समाप्त होने पर, सभी एक साथ मिलकर कैफेटेरिया की सफाई करते हैं। सबसे बड़ी बात है कि वहां भोजन को बिल्कुल बर्बाद नहीं किया जाता है। वहां बचा हुआ खाना फेंकने के लिए कोई विशाल कूड़ेदान नहीं होता है। ऐसा करना वहां पश्चाताप का कारण माना जाता है!

もったいない

पश्चाताप का गुण

मैं इस पुस्तक का समापन अपने प्रिय जापानी शब्द के बारे में विचार करते हुए करना चाहता हूँ, वह शब्द जिसने मेरे सोचने के तरीके को बहुत अधिक प्रभावित किया है: पश्चाताप। इसका मतलब है कि यदि आप किसी चीज को बर्बाद करते हैं, तो आपको बहुत अधिक ग्लानि यानि पश्चाताप का एहसास होना चाहिए। ब्रश करते समय नल को खुला छोड़ देने पर उन्हें पश्चाताप होता है। जब बच्चे उन्हें दिए गए संसाधनों का बेहतरीन प्रबंधन करते हैं, यहाँ तक कि चावल का दाना भी व्यर्थ नहीं जाने देते है, तो यह असाधारण है! जब से मैंने इस शब्द, पश्चाताप, को सीखा है और देश भर के स्कूलों में इसके गहरे निहितार्थ का इस्तेमाल करते हुए देखा है, तब मेरा सोच पूरी तरह से बदल गया है। मैं जो भी कार्य करता हूँ, उसमें मेरे कानों में पश्चाताप शब्द गूंजने लगता है। बर्बाद करना वहां बहुत दयनीय कार्य माना जाता है! किसान ने अन्न उत्पदान में जो परिश्रम किया है, उसे मैं एक कूड़ेदान में फेंक कर बर्बाद क्यों करूँ। मैं अपने देश के बहुमूल्य संसाधनों को बर्बाद क्यों करूँ? मैं अपनी ओर से दूसरे व्यक्ति के समय और विचारशीलता के साथ इतना लापरवाह क्यों बनूँ? यही पश्चाताप की सोच है जिसने मुझे हमेशा के लिए बदल दिया।

एक बार की बात है, जब मैंने जापान में एक नन का साक्षात्कार लिया, जो एक क्रिस्चियन स्कूल की मुख्य प्रशासिका थी। तथ्य यह है कि एक संस्कृति जहाँ मुख्य रूप से शिंटो और बौद्ध धर्म को मानने वाले लोग है, वहां ईसाई स्कूल हैं। आप सोच रहे होंगे कि यह कैसे हो सकता है? बच्चे रोज ईसाई धर्म के बारे में सीखते हैं, परमेश्वर की प्रार्थना कहते हैं, इसके बावजूद वे ईसाई नहीं हैं। यह एक गूढ़ पहेली है, जिसे समझना बहुत ही कठिन है, लेकिन जापानी संस्कृति में यह संभव है। वे मुस्कुराते हुए दूसरी संस्कृतियों, भाषाओँ और धर्मों के बारे में सीखते हैं। वे देश भर में तेजी से फ़ैल रहे ईसायत की संस्कृति से भयभीत नहीं है। इसके बजाए वे दूसरी संस्कृतियों के बारे में सीख कर खुद को सोचने और समझने के स्तर पर ऊँचा बना रहे हैं।

इन स्कूलों का प्रबंधन करने वाले ईसाई बच्चों पर अपने धार्मिक मान्यताओं को नहीं थोपते हैं, इसके बजाए वे आदर के साथ बच्चों को पढ़ाते और शिक्षित करते हैं। दूसरी संस्कृति में, आपको दूसरी संस्कृतियों और विश्वासों के प्रति तनाव या एक संकुचित दृष्टिकोण देखने को मिलेगा, लेकिन जापान में, ऐसी बात नहीं है। जब मैं हॉलवे से गुजर रहा था और बच्चों को ख़ुशी-ख़ुशी संपूर्ण स्कूल को साफ़ करते हुए देख रहा था, मैं प्रमुख नन का अभिवादन करने और कुछ सवाल करने के लिए रूका। मैंने उनसे पूछा कि आपको जापान क्यों पसंद है? उन्होंने बताया कि वह पिछले ४० वर्षों से जापान में निवास कर रही है और वे मूल रूप से कनाडा की रहने वाली है। उन्होंने मुझे बताया कि जापान बहुत ही सुरक्षित, शांतिप्रद और खुबसुरत देश है। उन्होंने कहा, "मुझे यहाँ के लोग बहुत पसंद है और वे सच में अच्छे लोग है, बहुत अच्छे लोग हैं। " जब वह समय-समय पर कनाडा जाती है और वापस जापान लौटती है, तो लोगों से कहती है, "मैं वापस आ गई हूँ। "

यह देश बहुत विशेष है! उनकी सफलता चावल के एक दाने को बर्बाद न होने देने की मानसकिता में छिपी हुई है। वे सोचते हैं कि चावल का एक भी दाना कूड़ेदान में क्यों फेंका जाएँ? क्या चावल के एक दाने को कूड़ेदान में फेंकने से उस किसान की मेहनत का अपमान नहीं होगा, जिसने फसल बोया, सींचा, काटा और तैयार फसल को देश भर के गॉवों स्कूलों और शहरों तक पहुँचाया। चावल के इसी एक दाने से पश्चाताप शब्द लिपटा हुआ है। कुछ भी बर्बाद करना बहुत दुःख की बात है। केवल इसी विचार के बल पर इस देश ने खुद को संसार के अन्य देशों से अलग खड़ा किया है। केवल इसी विचार ने मेरे जीवन और मेरी कंपनी को बदल दिया। टोयोटा समझ गई कि वे बर्बाद कर के जीवित नहीं रह सकते हैं। उन्होंने अपनी सारी प्रक्रियाओं से बर्बादी को हटाने का तरीका ढूंढ निकाला। और यह कार्य कोई एक साप्ताहिक या मासिक प्रक्रिया नहीं थी, बल्कि

रोजाना किया जाने वाला कार्य था, जिसमें संस्था के सभी लोगों के लिए भाग लेना पूर्ण रूप से अनिवार्य था।

हम रोज सुधार करने की प्रक्रिया के माध्यम से इस अपशिष्ट से निपटते है। साथ ही, ग्लानि का मूल सिद्धांत भी हमें इस अपशिष्ट से निपटने में सक्षम बनाता है!

अंत में, जापानी लोगों ने मुझे सिखाया है, उसके लिए मैं उनका कृतज्ञ हूँ। दिल से वे बहुत ही अच्छे लोग है जिन्होंने जीवन जीने का एक सुंदर और प्रभावशाली सिद्धांत अपनाया है। साथ ही, वे बहुत सुंदर तरीके से नेतृत्व करते हैं, जिसकी वजह से लाखों लोगों के जीवन को बेहतर बनाने के लिए अत्याधुनिक प्रणालियों को लागू कर सकें। यह कृतज्ञता सिखलाने की सरलता है, जिसे आप भोजन से पहले छोटी प्रार्थना के रूप में देख सकते हैं। साथ ही, यह सिद्धांत उनके पश्चाताप की मानसिकता द्वारा समर्थित है।

इसलिए जापान की अद्‌भुत संस्कृति को व्यक्तिगत रूप से जानने समझने के लिए आपको जापान घूमने जाना चाहिए। कदाचित आपको भी सड़क पर घुमते हुए सहज ज्ञान प्राप्त करने का अवसर मिल जाएँ। मेरे लिए, आलस्य को दूर भगाना और सटीकता का आलिंगन करना मेरे जीवन की सबसे महत्वपूर्ण यात्राओं में से एक है। मेरी आशा और प्रार्थना है कि यह पुस्तक आपके जीवन में एक ऐसी यात्रा का शुभारम्भ करें जो हम सभी को दिए गए पर्याप्तता और आशीर्वाद के लिए अधिकधिक संतुष्टि और सम्मान उत्पन्न करें।

एक बात:

पश्चाताप... कुछ भी बर्बाद करना बहुत दुःख की बात है!

अध्याय 14

पॉल का निष्कर्ष

मुझे आशा ही नहीं बल्कि पूर्ण विश्वास है कि आपको यह पुस्तक पसंद आई होगी। मेरे लिए इस महत्वपूर्ण पुस्तक को लिखना किसी सौभाग्य से कम नहीं है। अपनी अंतिम टिप्पणी के रूप में, मैं केवल इतना ही कहना चाहता हूँ कि आप इसे केवल सीखें नहीं और उसके बाद एक ही बार में सर्वश्रेष्ठ और सटीक न बनें। यह एक जीवन भर चलते रहने वाली यात्रा है। आपको आगे भी जीवन में हर मोड़ पर आलस्य और *अव्यवस्था* का पहाड़ मिलेगा। लेकिन सबसे महत्वपूर्ण बात यह हैं कि आज आपको यात्रा शुरू करनी चाहिए। जब आप अपने सभी कार्यों में अधिक विचारशील और सटीक होना शुरू कर देते हैं, तब आप मिले हुए संसाधनों का बेहतर संरक्षक बन जाते हैं। याद रखें, यह पूर्णतः न के बारे में नहीं है। यह पूर्णतः की यात्रा शुरू करने से संबंधित है। यह ख़ुशी मैं रोज अनुभव करता हूँ, यह जानते हुए कि मैं मुझे मिले उपहारों के प्रति अधिक विचारशील हूँ। बर्बादी करने से किसी को लाभ नहीं होता, बल्कि अच्छी सोच से सबको लाभ होता है।

एक बात:

बढ़िया सोच... बेहतर जीवन!

पुस्तकों और वीडियो के लिए paulakers.net/bs-one पर जाएं

पॉल एकर्स फास्टकैप के संस्थापक और अध्यक्ष हैं। फास्टकैप एक प्रोडक्ट डेवलपमेंट कंपनी है जो पेशेवर बिल्डर के लिए वुडवर्किंग टूल्स और हार्डवेयर बनाती है। पॉल ने अपने गैरेज में फास्टकैप को वर्ष १९९७ में शुरू किया था, जब उन्होंने "सामान्य परेशानियों को ठीक किया" और अंततः अपना पहला उत्पाद फास्टकैप कवर कैप डेवलप किया। बिना किसी एमबीए की डिग्री के, इस विन्रम शुरूआत के साथ, आज फास्टकैप के संसार के ४० देशों में हजारों वितरक है। कार्यों को ठीक से करने की पॉल की गहन लालसा ने उसे विपुल नवप्रवर्तक के रूप में स्थापित किया और मौजूदा समय में उनके पास असंख्य यूएस और इंटरनेशनल पेटेंट है। फास्टकैप हर साल लगभग २०-३० नए उत्पादों को पेश करती है और इसने वर्ष १९९९ और २०१० में बिज़नस ऑफ़ दी ईयर का पुरस्कार जीता था। जून २०११ में, पॉल सिएटल बिजनेस मैगजीन का प्रतिष्ठित बिजनेस एक्जीक्यूटिव ऑफ द ईयर पुरस्कार जीता। उन्होंने अपनी पहली पुस्तक '२ सेकेंड लीन' लिखी, जो एक मजेदार लीन संस्कृति के बारे में है। यह पुस्तक वर्तमान समय में १५ भाषाओँ में उपलब्ध है। वर्ष २०१५ में, उन्होंने अपनी दूसरी पुस्तक 'लीन हेल्थ' लिखी। वर्ष २०१६ में, उन्होंने 'लीन ट्रेवल' और वर्ष २०१९ में 'लीन लाइफ और बनिस स्लोप्पिनेस' लिखी। वर्ष २०१६ में, पॉल की दूसरी पुस्तक '२ सेकेंड लीन' को शिनगो इंस्टिट्यूट द्वारा मान्यता दी गई और और उसे रिसर्च एंड प्रोफेशनल पब्लिकेशन अवार्ड से सम्मानित किया गया।

पॉल ने अपने पिता से साहसिक कारनामा करने और उत्कृष्टता से कार्य करने का मन्त्र सीखा जब उन्हें १४ वर्ष की अल्पायु में ईगल स्काउट चुना गया। १५ वर्ष की आयु में पॉल ने हाई स्कूल वुडशॉप में एक गिटार बनाया, जिसे टायलर गिटार के संस्थापक बॉब टायलर ने बहुत सराहा। जिस दिन पॉल हाई स्कूल से पढ़ाई पूरी कर निकलें, उसी दिन बॉब ने उन्हें कार्य पर लगा दिया और उनका मार्गदर्शन किया। इस प्रकार पॉल ने बॉब, जो एक सच्चे अमेरिकन नव-अन्वेषक थे, को अपनी आँखों के सामने गिटार उद्योग को बदलते हुए देखा। वर्ष २०१७ में, पॉल को अपने वर्ल्ड फॉरेस्ट्री टूर पर बॉब टेलर का डाक्यूमेंट्री बनाने के लिए सम्मानित किया गया, जहां एक छोटी टीम ने स्थायी वानिकी के तरीकों के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए संपूर्ण संसार के टिकाऊ वानिकी प्रथाओं को पेश किया।

उन्होंने वर्ष १९८३ में बायोला विश्वविद्यालय से शिक्षा में डिग्री के साथ स्नातक की उपाधि प्राप्त की। पॉल ने पासाडेना में काम किया और कुछ सबसे प्रतिष्ठित ऐतिहासिक घरों का जीर्णोद्धार किया। शिल्पकारों के एक विशेष समूह के साथ मिलकर उन्होंने आर्किटेक्चरल डाइजेस्ट के संपादक के लिए एक घर बनाया। पॉल ने मार्क केप्पेल हाई स्कूल में इंडस्ट्रियल आर्ट्स विषय पढाया, जहाँ उनके अभिनव सोच के आधार पर एक प्रोग्राम विकसित किया गया, जो बच्चों को हाई स्कूल के मानक परियोजनाओं जैसे की-रैक्स और कटिंग बोर्ड के बजाए फर्नीचर बनाने का कौशल सिखलाती है।

उन्होंने कारोबार जगत में तब पैठ बनाई, जब समस्या को सुलझाने की अपनी आदत से उन्होंने कुछ नया करना शुरू किया और अंततः खुद का मैन्युफैक्चरिंग बिज़नस शुरू किया। जीवन में अनेक उतार-चढ़ावों के साथ उन्होंने लीन और टोयोटा प्रोडक्शन सिस्टम (टीपीएस) के बारे में सीखा, जिसने फ़ास्टकैप को लीन मैन्युफैक्चरिंग और संस्कृति के उदाहरण के रूप में आगे बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई थी, जिसका अनुसरण बाद में संसार के हजारों कंपनियों ने करना शुरू किया।

वर्ष २०१० में, लोगों को मजबूत बनाने के लिए पॉल ने वाशिंगटन में अमेरिकी सीनेट के लिए चुनाव लड़ा। चुनाव जीतने के बाद, पॉल विभिन्न सरकारी एजेंसी के साथ काम करते रहें और उन्हें लीन थिंकिंग का महत्त्व सिखलाने के साथ-साथ संपूर्ण देश में सरकारी संगठनों में एक लीन संस्कृति का निर्माण करने में सहयोग करते रहें। वर्ष २०१३ में, पॉल को इनोवेशन पर टेडएक्स टॉक के लिए आमंत्रित किया गया। वर्ष २०१७ में, पॉल को ग्लोबल स्टेट ऑफ़ ऑपरेशनल एक्सीलेंस, क्रिटिकल चैलेंजेस एंड फ्यूचर ट्रेंड्स में #३ इंडिविजुअल थॉट लीडर्स और इन्फ्लुएंसर (व्यक्तिगत विचार नेता और प्रभावक) में से एक चुना गया।

पॉल को सर्फिंग करना, दौड़ना, तैरना बाइक चलाना और पहाड़ों पर चढ़ना पसंद है। उन्होंने अनेक 14,000 फुट ऊँचें पहाड़ों की चढ़ाई की है, जिसमें माउंट किलिमंजारो और एवेरेस्ट बेस कैंप की ट्रेकिंग भी शामिल है। पॉल स्वास्थ्य के प्रति बहुत जागरूक है और उन्होंने २ आयरनमैन (लेक प्लासिड, न्यूयॉर्क और विची, फ्रांस) पूरा किया है।
पॉल एक बेहतरीन पायलट भी है और उनके पास 2,000 से अधिक घंटों तक फ्लाइट उड़ाने का अनुभव है, जिसमें सिंगल इंजन प्लेन से ३ बार नार्थ अटलांटिक क्रासिंग को पार करना भी शामिल हैं।

पॉल एक ओजस्वी वक्ता है, जो लोगों को उनकी क्षमताओं को समझने में मदद करते हैं और लोगों को सिखलाते हैं कि अपने व्यक्ति और व्यवसायिक जीवन में लीन को कैसे शामिल करें। लीन के प्रति अपने जूनून के कारण पॉल को १०४ से भी अधिक देशों में काम करने और भाषण देने का अवसर मिला है। इसमें इज़राइली रक्षा बल, मर्सिडीज बेंज, अमेज़ॅन, यूएस नेवी, टर्नर कंस्ट्रक्शन और अनेक विश्वविद्यालय सहित

विभिन्न संस्थाएं शामिल है। कजाकिस्तान से आइसलैंड तक, तस्मानिया से जापान तक, या फिर जर्मनी, इज़राइल, अफ्रीका और स्लोवाकिया तक, आप यह नहीं जान पाएंगे कि पॉल कहाँ है... लेकिन निश्चित रूप से वह जहाँ कही भी होंगे, वहां जुनून और उत्साह के साथ लीन कांसेप्ट को सिखला रहे होंगे। पॉल को जापान से गहरा लगाव है और वे लोगों को (जापान अध्ययन मिशन के माध्यम से) इस देश की अद्‌भुत संस्कृति के बारे में बताते रहते है। उन्होंने जापान में टोयोटा, लेक्सस और उनके आपूर्तिकर्ताओं के साथ ३० से अधिक टीमों को प्रशिक्षित किया है।

पॉल के साप्ताहिक पोडकास्ट, "दी अमेरिकन इन्नोवेटर" पर हजारों फॉलोवर्स है जहाँ वह इनोवेशन और लीन थिंकिंग की महता के बारे में बताते है। वह सुंदर फोटोग्राफी और वीडियोग्राफी के साथ संपूर्ण संसार की अपनी यात्रा और रोमांच का दस्तावेज तैयार करते और प्रभावशाली लोगों का साक्षात्कार लेते हुए वह अपना ज्ञान और अनुभव साझा करते हैं।

पॉल की शादी लीन के साथ वर्ष १९८३ में हुई थी। उनके दो बच्चें है, जिनका नाम एंड्रिया और कोल्बी है। दोनों बच्चे अपने पिता के साथ फ़ास्टकैप में काम करते हैं। यह सच में एक परिवार द्वारा संचालित कारोबार है!

आलस्य भगाएं

जापान में काम करते हुए मैं सटीकता से कैसे प्यार कर बैठा

अब आइये हम जानें कि आपको यह पुस्तक क्यों पढ़नी चाहिए? मेरे विचार में, "आलस्य से छुटकारा पाना और सटीकता से प्रेम करना" मेरे जीवन की सबस महत्वपूर्ण यात्राओं की शुरूआत थी। मैंने अपने आलस्य को पहचाना और अपने जीवन को बदलने के लिए सटीकता और गुणवत्ता की अडिग और निरंतर खोज वाली जापानी विचारधारा का इस्तेमाल किया। मुझे आशा ही नहीं बल्कि पूर्ण विश्वास है कि यह पुस्तक आपके जीवन रुपी यात्रा में आपको जो भी संसाधन और आशीर्वाद प्राप्त हुआ है, उसके लिए अधिक संतुष्टि और आदर पैदा करने में मदद करेगी। जापानियों ने असंख्य बाधाओं, चाहे वह अंतरिम हो या बाह्य, पर विजय पाई है। इन बाधाओं के बावजूद उन्होंने संसार की सबसे अद्भुत संस्कृति का निर्माण किया है। इस पुस्तक को पढ़कर आप जानेंगे कि उन्होंने यह उपलब्धि कैसे हासिल की और कैसे मैंने उनकी सोच को अपने जीवन और कार्यों में सफलतापूर्वक उतारा।

लीन के बारे में सीखने के लिए तैयार हो जाएँ।

प्रस्तुत पुस्तक में मेरी लीन यात्राओं और इन सिद्धांतों को अपने जीवन में लागू करने के तरीकों के बारे में पढ़ें।

पॉल एकर्स फेन्डाले, वाशिंगटन में स्थित एक इंटरनेशनल प्रोडक्ट डेवल पमेंट कंपनी फ़ास्टकैप एलएलसी के संस्थापक और अध्यक्ष हैं।
पॉल के संपूर्ण जीवन-वृत्त को पढ़ने के लिए, नीचे दिए गए लिंक पर क्लिक करें।

paulakers.net/bio