



精益没有那么高深  
难懂，实质上精益  
是每天思考和做事  
的方式

当人们谈起精益，通常不禁地想到工厂要开展精益活动，提高效率和质量，降低成本费用，创造更多的利润。其实在我们的日常生活中同样需要精益，这样的改善能给客户更好的服务，从而提高客户粘性

我昨晚从深圳回上海。在去深圳机场的路上，我用手机查询航班信息，发现我的航班已经晚点。我曾多次进出深圳机场，那里航班晚点的概率高达50%以上，所以看到晚点信息也不以为奇了。在航空公司VIP柜台办理登机牌时，工作人员礼貌的说，先生你好，今天因为流控，深圳和上海间的航班大面积延迟，你的航班5534原计划18:30起飞，预计延迟3小时以上，不过前面的两个航班因为延误，一个是9332，18:10落地深圳，另一个是5530，18:25落地深圳，建议你改签到这两个航班中的一个。我说帮我改先落地的9332，服务人员立刻为我打印出9332的登记牌。我的心情立刻好了起来。上次还是在深圳机场，还是在这个柜台，在询问得知可以改签到其他航班后，不得不绕到另一面的柜台办理，在等了10分钟后才改签成功。可是这次服务人员不但主动提供了所有的信息，并在这个柜台一次性完成改签并拿到登机牌，不用麻烦走到另外一个柜台排队。这个改进无疑就是进步，是一次成功的精益改善。

**当人们谈起精益，通常不禁地想到工厂要开展精益活动，提高效率和质量，降低成本费用，创造更多的利润。**  
**其实在我们的日常生活中同样需要精益，这样的改善能给客户更好的服务，从而提高客户粘性。**

再举两个亲身经历的例子。

车险服务。3年前我在小区里开车不慎，发生单车事故，前保险杠刮掉了一点漆。打电话问保险公司如何处理，工作人员给出的答案是先到小区物业开证明，再到属地派出所开事故证明，然后打电话给保险公司报案，联系鉴定人员到现场定损，然后去修车，把发票等单据寄给保险公司。我就这样一步步走下来，完成了本次理赔。前些日子我在小区里倒车时又不慎发生了单车事故，这次处理步骤大大简化，只要拍个照片给保险公司，立刻定损，然后我告诉保险公司到哪个4S店维修，接下来前往修车即可。这样流程简化，减掉了几个步骤，大大缩短了整个流程时间，给客户提供了便利，同时保险公司自身也提高了工作效率。

再举一个医院改善的例子。上个月感觉胸闷，于是去瑞金医院。第一步当然是挂号，不用排队，直接拿社保卡在一个设备上自助办理，点击屏幕就完成了。门诊医生在询问我的症状后告诉我直接到三楼做一个心电图，我诧异地问不用交费么。因为按照以往的经验，要完成类似的检查或开药，都要先去排队交费。医生回答说现在是开检查单子时直接从社保卡里扣掉费用，不需要排队交费了。人们常常说在医院里等待3小时，医生诊断3分钟，挂号要排队，在医生诊室前要排队，交费要排队，甚至做电梯等等都要排队等待。这些排队等待无疑是浪费，浪费了病人的时间，也造成了医院里的混乱。所以瑞金医院的这项改善无疑值得大大表扬一下。

精益是什么？你能买到100本不同的书，这些书在从不同角度解读。

## **在我看来精益没有那么高深难懂，实质上精益是每天思考和做事的方式。**

如果我们在日常的工作和生活中不断地思考和问自己，从客户的角度这个工作步骤是必要的么？还能优化么？这项工作是不是还能做得更好？如果我们能够每天做到这样思考并且能亲自动手参与改善和实践，就是在践行精益。所以让我们这些精益爱好者，从精益每一天开始吧。