

Kintsugi: legami d'oro per rafforzare l'impresa



Kintsugi significa letteralmente “riparare con l'oro”. Il termine descrive una pratica giapponese che consiste nell'utilizzo di oro liquido o di lacca contenente polvere d'oro per la riparazione di oggetti in ceramica. Il metallo pregiato viene usato per saldare assieme i frammenti e ricomporre l'intero.

Il risultato finale del Kintsugi è di assoluto valore, sia economicamente che artigianalmente. Ogni vaso, ogni brocca, ogni piatto riparato con questa tecnica diventa prezioso e unico, perché impossibile da riprodurre grazie alla totale casualità delle fratture del pezzo originario.

Da una frattura, da una ferita, da un'imperfezione nasce dunque una forma di perfezione e forza molto più grande rispetto alla situazione di partenza.

L'antica arte del ricomporre i pezzi con l'oro ha ispirato una tecnologia Kaizen per ricomporre i modelli organizzativi aziendali, collegandone le diverse funzioni e ottenendo una nuova struttura più compatta, forte e vincente di prima. Come i pezzi di ceramica di un vaso vengono riuniti assieme in un legame inscindibile a base d'oro, così le diverse funzioni in produzione, nell'amministrazione, nell'area commerciale si compattano in un insieme che vale molto più della semplice somma fra singoli.

Una tecnologia che funziona anche dove la situazione di partenza è già ottima, come è accaduto in Carpigiani, azienda che rappresenta da sempre l'eccellenza tecnica delle macchine per la produzione di gelato, con 10 sedi nel mondo, circa 220 concessionari, presenza in oltre 100 Paesi con macchine in più di 200.000 gelaterie, bar e ristoranti.

Insieme a Kaizen Institute, **Carpigiani** ha intrapreso un percorso Kaizen per ricomporre (“Kintsugi”) un modello organizzativo già vincente, per renderlo più competitivo per le nuove sfide future.

L'attività si è sviluppata in due azioni.

- La prima ha previsto una nuova costruzione dei flussi in produzione, secondo il concetto di “canale di flusso”. I diversi reparti – montaggio meccanico, montaggio impianto frigorifero, cablaggio elettrico, sanificazione, finitura, imballo – sono stati riorganizzati in una logica di flusso orientata al prodotto e al cliente finale più che alle differenti fasi produttive.
- La seconda azione ha linkato questi flussi all'area commerciale e alla logistica, anche attraverso un “Syncro Corner”, cioè un punto di incontro, due volte a settimana, tra i responsabili del commerciale, della pianificazione e della ricerca e sviluppo per le macchine custom. Questo incontro fra aree permette una perfetta sincronizzazione delle diverse attività e una più forte e più preziosa unione tra le diverse funzioni aziendali. Il tutto per

rispondere meglio e più in fretta alle esigenze dei clienti. Con risultati sorprendenti: i tempi di consegna sono passati da 4/6 settimane a 2/3 per le macchine standard e da 8 settimane a 4 per le macchine custom.

Un Kintsugi che ha compattato, impreziosito, reso più forte e unica un'azienda già fuoriclasse. Il tutto a vantaggio del servizio offerto al cliente e della competitività globale dell'azienda.

Carlo Ratto
Partner Kaizen Institute Italia