

# 为中日友好交流做出更大的贡献

——访上海佳途国际旅行社有限公司总经理矢田部拓彦先生

□记者 李莉 陈海燕

随着中国经济的快速发展，中国旅游及其相关产业也迅速腾飞。目前，中国已成为旅游产业特别是出境游在世界上增长最快的国家。由于旅游市场巨大，因此国际上有实力的大公司纷纷参与竞争。在中国旅游产业呈现出集团化、战略化、旅游服务碎片化的激烈竞争环境下，上海佳途国际旅行社有限公司（简称 JTB 上海佳途）已呈现出蒸蒸日上的态势。正值迎接中华人民共和国建国



上海佳途国际旅行社有限公司总经理矢田部拓彦先生

70周年之际，本刊记者就 JTB 集团以及 JTB 上海佳途在中国的发展成就和经营战略，采访了总经理矢田部拓彦先生。

矢田部拓彦总经理介绍说，JTB 集团诞生于 1912 年，是日本最大、全球第三大的跨国旅游集团，是旅行社布局海外目的地的开拓者，在百年发展中是伴随着日本现代旅游业的发展成长起来的。目前，JTB 集团作为世界领先的旅游目的地管理公司，业务覆盖全球 39 个国家和地区，在 143 个城市共开设 510 家办事处，拥有 29153 名优秀员工，2017 年全球营业额达到 778 亿人民币。JTB 通过提供优质、完善、专业的服务，能够满足不同团队与个人的休闲和商务旅行需求，同时提供 MICE（会议，奖励等活动）的解决方案。JTB 凭借丰富旅游资源和优质的服务体系，通过不断创新，为客人提供符合多样化需求的旅行产品和服务。同时，JTB 的全球性网络将地球作为舞台为顾客架起交流的桥梁，能够提供最适合客户的一体化解决方案。

矢田部拓彦先生强调，中日两国是一衣带水的邻邦，有着两千多年的友好往来和文化交流历史，是 JTB 集团最重要的旅游市场。据统计，2018 年 1 月至 11 月，中国赴日本

游客达 778 万人次，同比增长 14.6%。随着中国经济的快速崛起，中国游客的赴日需求正日益向个性化、多元化、定制化的方向发展。如今访日的中国游客，不只局限于已有黄金路线，还呈现多种多样的个人旅行需求。JTB 创新之处在于精细化经营，为满足游客的个性化需求，JTB 上海佳途设计了内容广泛的旅游产品，以满足旅客多元化、复杂化和个性化的需求。矢田部拓彦

总经理说：“目前，上海公司业绩良好，每年都能圆满完成预定目标，利润逐渐上升。去年，公司在阿里巴巴旗下的飞猪旅游平台开设了 JTB 旗舰店，在旗舰店大家可以看到一些比较新的旅游内容，设计了一些比较独特的旅游线路，或大家不太熟知、不太热门的景点，甚至是日本人也觉得新鲜的地方。今后公司会逐渐拓展这类线上的销售方式，介绍更多的日本旅游内容，把一些特色的线路提供给更多的中



国游客。”

那么，JTB 上海佳途为何能在旅游市场竞争激烈的环境下始终立于不败地的呢？我们看到，正是公司始终站在客人的立场上，为客人提供诚心诚意的服务，做顾客的贴心旅行顾问，将 JTB 品质最好的日本旅游产品展现给中国游客。矢田部拓彦总经理总结说：“我们到中国的初衷是在中国接待服务来自日本的游客。1982 年在北京建立事务所，1988 年在上海成立事务所，2000 年在北京成立了旅行社，2006 年，在上海成立了独资旅行公司。2008 年，赴日游客人数开始增多，当时的外资企业还没有资格从事出境业务，2013 年，国务院在上海设置自贸区进一步开放市场，合资旅行社可获得出境资格。我们认为这是一个非常好的机会，于是决定将上海独资公司撤销，重新成立一家合资公司，以取得出境资格，以便更好的开展业务。2014 年 12 月，成立了上海佳途国际旅行社，自贸区获得出境许可需两年的时间，于 2016 年 12 月最终获得了出境许可。2018 年上海公司的销售额 50% 都是来自于上海的日企。上海日企对旅行品质要求非常高，但是我们有多年积累的整套经验和对旅行的深刻理解，知道如何将其价值充分地体现出来。我们在日本常年经营旅游项目，能够真正做到日式招待，在如何把客人服务好这方面比较有自信。优质的服务是我们的一个突出优势。2016 年赴日游客约 7000-8000 人，2017 年已达到 9000 多人。”

矢田部拓彦总经理认为，要把客人服务好，决定的因素是要有一批高素质的员工。谈到公司的人才战略时，他说：“有关员工去留问题上，我们的做法是来者不拒，去者不追。因为旅游业是一个特殊的行业，服务是第一位的。旅游没有一个具体的产品，当客人旅游行程结束后，听到他们满意的评价，员工对自己的工作有一种成就感，应

该是比较适合做旅游服务工作的。我们对于员工的培训非常重视，要求员工能够做到和客人融洽的相处和交流，并能够保持较长期的合作关系。现在已有很多员工能够完成这种和客人建立融洽关系的工作。经过这些年的人员流动和调整，现在乐于为客人服务，对工作具有责任心、成就感，与客人的关系能够融洽相处的担当已占有很高的比例。”

中日和平友好条约缔结 40 年和中国改革开放 40 年以来，中日两国在政治、经济、文化、社会以及民间交流等领域都取得重要成果，是发展旅游业的最好时期。矢田部拓彦总经理表示，JTB 集团今后的业务发展将倾向于欧洲和亚太地区。JTB

上海佳途目前比较想做的事情，一是希望能够增加从日本到中国的游客数量，现在正在努力去做；二是我们也有做会务的资质，所以想举办更多增加中日人民之间交流的活动。前两年我们已经连续举办多次



中日友好音乐会，其中包括贝多芬第九交响曲音乐会，通过音乐促进了交流。今年年初，在上海交响乐音乐厅举行了音乐交流会。总之，公司想通过这种交流方式来增加中日人民之间的交流，促进中日友好世代相传。

中国已经进入旅游产业高速发展时期，出国旅游已成为很多人的一种时尚和向往。JTB 正在超越以往综合旅游产业的框架，朝着文化交流的目标发展，为中日友好交流事业做出更大的贡献！