

日本工の旅行社门店内,各地旅游资讯吸引游客。

刘贡摄



看日本H.I.S旅行社如何开发海外旅游市场

他山之石

■ 本报记者 刘贡

从日本京都新宿区西新宿一栋大楼的29层“日本H.I.S国际旅行社”总部出来,社长平林朗一个劲地邀请大家参观他们附近的一个门店。

由于日本排名第一的旅行社JTB,经历百年已经多元发展,考察排名第二、也是与海南旅游市场合作最深的旅行社H.I.S(翻译成“秀之旅”),变得十分有意义。

H.I.S于2007年以包机的形式开始向海南市场输送客人,次年成立秀之旅(海南)国际旅行社有限公司,主要经营日本市场入境旅游业务,至今已成功接待来自日本东京、大阪、名古屋、福冈、广岛、仙台、冈山等地的日本包机共27架次,包机和散团游客共接待1.6万人次。

穿过新宿高楼林立的街道,侧开门的门店外表并不起眼,但走进进去还是被“量贩式”旅游预订和销售场面震撼住了。

H.I.S门店如超市

也许是行业的习惯,H.I.S新宿门店员工早已夹道举牌等候欢迎,一如酒店迎接重要的团队客人。待人群慢慢散开,各种“SALE”打折优惠促销宣传品扑面而来。

蓝色16开大小宣传单,插在广告柜中,多达百类。背后是大幅“海外旅行最大的优惠季已经到来”广告,订往返机票,与去年相比燃油费减了多少,哪些航线有折扣等。一些屋檐、台阶等仿实景造型,是冲绳门店在新宿这家门店的促销形式,冲绳特产和礼品摆放的规模,感觉像进了一家专卖店。

再往里走,长长的接单柜台十分抢眼。柜台其实是一长溜白色桌椅,桌子高度适中,一侧坐着门店员工,一侧坐着咨询出行游玩的市民。放眼望去,至少有30台电脑在接单。

员工着统一深蓝色T恤,电脑角度侧倾,丝毫不妨碍人与人之间交流,因此看上去既整齐又热闹。前来咨询者中,有年老或年轻夫妻,有母女,有姐妹或朋友,大都三两为伴;员工们则依靠详细的促销印刷品,公司系统里调取的资料,向咨询者们介绍情况或下单。

接单柜台里面是员工办公区,看上去每个人都在忙碌。最里面的团队区,一组员工正在准备旅行团出行的白色T恤、太阳帽。而咨询者的后面是各种地区宣传印刷品,分别布置在夏威夷、亚洲、美洲、澳洲、欧洲、非洲、中国,以及海滩资源区,日本本国游区等等,令人眼花缭乱、应接不暇。非洲区,甚至请了一名黑人雇员在接待。

成千上万种规格统一的宣传品皆

H.I.S编印,可见旅游路线开发之细致,咨询服务之周到,海外触角之广阔。

海外游盯散客和年轻人

而新宿的这家门店,仅仅是H.I.S在日本的298家门店之一。此外,在海外,H.I.S还有312个分支机构。难怪日本最大旅行社、世界行业排名第四的百年老店JTB(前日本交通公社),也无法在H.I.S的海外旅游业务面前称雄。

成立于1980年的H.I.S,目前公司员工约1.4万人,差不多只JTB的一半。日本旅游界人士告诉海南日报记者,30多年来,H.I.S之所以能发展为日本最大的国际旅游公司,秘诀在于让国人的海外旅行走散客和年轻人路线。

联想到中国人正热衷于全世界旅行,对H.I.S的兴趣越发浓厚起来。

据说H.I.S早期经营航空机票业务,1990年开始销售公司自营的海外旅游包价产品并购买酒店。2002年上市。2009年在继续经营廉价机票的同时,加大力度经营价格较为便宜的海外旅游包价产品和自由行产品。

上世纪八十年代,日本到海外旅游的人数每年不过三四百万,且以团体旅游为主。H.I.S看准了个人旅游尚未被重视的市场空隙,异军突起,打出了以接待散客尤其是青年学生为主的经营旗号,同时建立了一个比正规国际机票便宜的廉价机票销售机制。

H.I.S销售的机票为何会比别家更便宜?原因是H.I.S利用了团体票、批发商销售渠道销售不完、降价出售的空隙,将低价票收集起来作为卖点,这样就吸引到了更多的消费者。

以此为特色,H.I.S跻身竞争激烈

的日本旅游业分到了一杯羹。加上市场定位准确,本世纪的业务尤其蒸蒸日上。目前H.I.S旗下除了自主经营的酒店、包机航空公司、主题公园,运输公司,另有多家旅行社及保险公司。

出境游与入境游逆转

数十年来,日本男女老幼都热爱海外旅行,仅H.I.S在2015年就组织了300万日本民众出境旅游,销售额超过了5000亿日元。但2015年同样是日本出境游与入境游首次发生逆转的年份,外国游客,尤其是中国游客大量涌入日本,也刺激了日本的消费市场。

换言之,这种大逆转之时,正是我们学习日本开发海外旅游市场的最佳时机。

H.I.S在上世纪八十年代开发中国旅游线时,采取的是“中国自由旅行”方法,即从日本乘飞机到香港,然后再

从香港乘火车到中国内地旅游。如此一来,所花费用比从日本直接飞中国内地旅游要便宜得多。

针对年轻人和散客自由行,H.I.S采取的是盯住旅游淡季或较冷僻航线的策略。又因为在世界各地都设了办事机构,冷僻的旅游线经过一番巧妙的安排设计,反倒有了新鲜的效果,对精力充沛又想节约的年轻人来说非常具有吸引力。

无论是业界,还是普通民众,几十年海外旅行经验为今天日本大力发展入境游,提振本国经济打下了良好基础。

正如H.I.S网站上的企业理念那样,“通过旅游,提高人们的学识、超越国籍、人种、文化、宗教、为促进世界和平、相互理解而做贡献”,这既是人们要出门旅行的目的,也是任何一个以旅游为支柱产业的国家或地区,接纳世界游客的胸怀。



丰富的线路推销产品供游客选择。 刘贡 摄

十年内海外旅游家庭数量将超2.8亿

数据

到2025年

1 大约有2.82亿家庭每年将计划至少一次海外旅游,与2015年相比增长近35%

2 在最有可能进行海外旅游的家庭中,每年每个家庭的平均消费将达到5305美元

3 在全球范围内,每年收入至少为2万美元的家庭对当前海外旅游消费的贡献占90%

4 65岁以上的人进行海外旅游的次数将是现在的两倍,预计达到1.8亿次,是全球海外旅行总数的1/8

5 预计将建成超过340处新的机场

Visa(维萨)公司日前发布了最新研究成果,预测在接下来的10年中,全球的家庭海外旅游将显著增长。预测显示,到2025年,大约有2.82亿家庭每年将计划至少一次海外旅游,与2015年相比增长近35%。

该预测是根据当前全球Visa卡持卡人的旅游模式,并与行业对旅游的估计和预测相结合而得出的。Visa的研究显示,到2025年,在最有可能进行海外旅游的家庭中,每年每个家庭的平均消费将达到5305美元。该研究还指出可能影响接下来十年中全球旅游发展的关键因素,包

括全球不断增长的中产阶级、更强大的网络互连性、众多国家交通基础设施的改善以及有更多内容进行休闲旅游的全球老龄化人口。

“未来,海外旅游将变得更为普遍。这归功于不断变化的人口结构以及技术的发展。技术让海外旅游变得 simpler、更便宜。”Visa首席经济学家百思特说。“一个不断扩大的‘旅游阶层’将出现,这个阶层的跨境旅游消费占家庭收入的比例将不断增加。未来的旅游阶层人群可能年龄更大,这与现在典型的海外旅行者大不相同。”

报告显示了未来旅游发展的三个特点:其一,全球收入水平提升,

新的“旅游阶层”随之出现。该研究显示,在全球范围内,每年收入至少为2万美元的家庭对当前海外旅游消费的贡献占90%。到2025年,预计全球有将近半数(9.45亿)的家庭属于该收入范围,这将刺激更多的海外旅游和消费,特别是来自如中国、俄罗斯和巴西等新兴市场国家家庭的旅游消费。其二,到2025年,65岁以上的人进行海外旅游的次数将是现在的两倍,预计达到1.8亿次,是全球海外旅行总数的1/8。研究估计,年长的旅行者将能够负担价格更高、时间更长、更加舒适的旅游。未来将有许多不同的旅游趋势,例如“医疗旅游”,即老龄人口以

医疗为目的进行的海外旅游将成型。其三,全球化和技术的力量相结合,使旅游可及范围不断扩大。接下来的10年中,预计将建成超过340处新的机场,提供新的线路和目的地,使海外旅行更简单、更便利。同时,全球互联网访问和移动设备数量的快速增加,使得对旅游选择的认知得以传播。数字互连性不仅使旅行变得更加自发,还促进了更广泛的个性化旅游和旅游项目的发展。

据悉,该研究报告由Visa和牛津经济研究院共同执行。

(第一旅游网)

旅讯

俄罗斯旅华市场触底转暖

1-5月俄旅华人数
同比增长四成多

据《中国旅游报》报道:来自国家旅游局相关数据显示,今年1-5月,俄罗斯旅华市场表现突出,出现较大幅度增长,1-5月旅华人数累计达70.42万人次,同比增长41.4%,增幅居所有客源国之首。这是自2012年以来俄旅华市场持续下滑以来首次实现较大幅度增长,标志着俄旅华市场触底转暖。

今年以来,针对俄旅华市场出现的积极变化,国家旅游局密切跟踪俄对外政策变化,踩准俄经济形势拐点,抓住俄旅华市场最新动态,主动应对、综合发力,一方面在俄集中投放广告,组织国内相关省份赴俄参展,推出一批符合俄游客需求的旅游度假线路和产品,推动两国各主要口岸入境便利化,积极抢占客源;另一方面推动中俄间扩大航班运力,增加航线、航点,让俄游客来华旅游更加便利。除原有的北京、上海、广州、乌鲁木齐等口岸城市外,推动海口、成都、武汉、西安等城市相继开通与莫斯科的直航,乌鲁木齐和上海开通赴圣彼得堡的航线。

国家旅游数据中心:

旅游就业综合贡献率
将达10.25%

据国家旅游数据中心日前发布的专题研究数据显示:2015年我国旅游直接就业人口总数约为2798万,直接和间接旅游就业人口总和约为7911万人,占全国就业的综合贡献率为10.21%。预计2016年我国旅游直接就业人口总数约为2820万,直接和间接旅游就业人口总和约为7974万人,占全国就业的综合贡献率为10.25%。

核心旅游产业就业数据显示,全国2.7万家旅行社从业人员34万多人。全国导游人员持证人数为85万人。星级饭店从业人员达136.2万人。200万家“农家乐”共吸纳就业人口600万人。全国A级旅游景区从业人员为122.9万人。

创业创新拉动就业数据显示,旅游创业创新拉动直接就业约为339.45万人,占全国旅游直接就业的12.13%;直接和间接旅游就业合计约为952.3万人,占全国旅游综合就业的12.04%。

美国游客包车
来武当山学功夫

据《湖北日报》报道:日前来自美国的181位武术爱好者,结束了在武当山为期三天的武术旅游交流,满意而归。该团队由美国最终拳法联盟组织,是武当山机场开通以来首个境外包机团,为武当旅游、道教文化走向美国市场开启了新途径。

美国最终拳法联盟是美国最大的一家武术组织,下属180余家武术院馆,在校学生4万多人,会员20多万人,遍及美国各州各行各业。联盟会长保罗·泰勒表示,组织会员包车来武当,目的是让更多美国民众通过亲身体验,了解中国文化中“以和为贵”的精髓,增进中美文化交流,“旅游+武术”一直是武当山吸引海外游客的品牌。

广州率先试点导游自由执业

市民年底可网上挑导游

据《广州日报》报道:年底,老广只要在家中轻轻一点就可以轻松地预约到广州的金牌导游了!日前,广东省旅游局在广之旅总部举行了“广东省线上导游自由执业试点单位”挂牌揭幕仪式,这是广州全面落实全国旅游综合改革试点的最新举措,目前该系统已经开始内测,随着试点工作的进一步展开,市民在年底将可以在线选导游。

目前,广之旅已完成导游自由执业平台的前期搭建,已经有近400名导游和领队进驻,正在进行系统内测。通过进一步的开发,该平台预计今年年底将向社会导游开放,“美丽行”平台目前也能查询到数位执牌导游,提供在广州的各种个性化产品服务。此外,还有一些旅游机构已经开始准备上线导游自由执业的相关服务产品。

扫一扫
了解更多
旅游资讯

查找公共账号“海南日报旅游周刊”
或者搜索微信号“hnblyzk123”
即订阅旅游周刊微信公众号了解更多旅游资讯