

«ЛЕТАТЬ ПО ЯПОНИИ МОЖНО БЕСПЛАТНО» ХАРУО КАЭЯМА О ТОМ, ЧТО ТАКОЕ ОМОТЕНАШИ АЛИНА ТРОФИМОВА



АЛЕКСАНДР ЦЕРСЯК

CV
Харуо Каэяма — региональный управляющий по России и СНГ авиакомпании Japan Airlines

— Туристы, посетившие Японию, восхищаются особым гостеприимством в японских отелях и ресторанах. Как японские традиции воплощаются на борту JAL?

— В Японии есть целая культура, особая традиция гостеприимства, которая называется *omotenashi*. Это особое отношение к гостям является и базовым принципом, на основе которого мы строим сервис в нашей авиакомпании. С точки зрения заботы о клиенте для нас очень важны две вещи. Первое — стараться принять и обслужить гостя настолько тепло и радушно, насколько это возможно. Ведь, как гласит один из принципов философии чайной церемонии, «цените каждую встречу, ибо она не повторится». Вторая, не менее важная часть японского искусства гостеприимства, называется *kidzuki* — умение предвосхищать желания гостя, сделать что-то приятное еще до того, как он попросил об услуге.

Это особое отношение к гостям, и, конечно же, оно проявляется и во время перелетов. Japan Airlines был первой в мире авиакомпанией, предложившей пассажирам *osibori* (освежающие влажные полотенца для рук и лица) — это было еще в 1959 году. Сегодня многие компании предлагают *osibori*, это стало стандартом. Также я бы отметил гастрономическую составляющую. Как вы знаете, традиционная японская кухня недавно вошла в список культурного наследия ЮНЕСКО. Знакомство с японской кулинарной культурой для пассажиров JAL начинается уже на борту наших самолетов.

— Гостеприимство — это в первую очередь люди. Проходит ли персонал какую-то особенную подготовку, чтобы освоить *omotenashi*?

— Мы гордимся нашими стюардессами и пилотами. Часто мы слышим от наших пассажиров: «Я еще не успел попросить о чем-то, а мое желание уже исполняется». Ничего удивительного нет, ведь в этом и состоит суть традиции — заранее все досконально продумывать до малейших деталей. Если вы летите с детьми, стюардессы будут играть с ними, учить складывать оригами. Главное — сделать так, чтобы человек чувствовал себя максимально комфортно. Комфорт — это самое главное, что нужно путешественнику. Вот почему людям с ограниченными возможностями мы предоставляем коляски, сделанные из бамбука — чтобы на контроле безопасности им не приходилось вставать. Особое отношение у сотрудников авиакомпании к багажу. Будь то музыкальные инструменты, хрупкий багаж и т. д. — ни один предмет не пострадает.

— Japan Airlines первой начала полеты в Россию на Boeing 787. Чем он отличается от других самолетов?

— Boeing 787 Dreamliner — это лайнер мечты. Не самый большой в мире пассажирский самолет, но самый современный и технически инновационный. Большая часть корпуса лайнера выполнена из композитных материалов, что позволяет добиться сбалансированного давления в самолете из-за увеличения прочности корпуса воздушного судна. Просторный салон, пониженный уровень шума и турбулентности, увеличенные багажные полки и уникальное светодиодное освещение — лишь некоторые характеристики Dreamliner. Все это обеспечивает дополнительный комфорт для пассажиров. Кроме того, уровень влажности за счет новейшей системы кондиционирования и фильтрации воздуха остается выше. И хотя перелет из

Москвы в Токио занимает более девяти часов, наши путешественники не устают и чувствуют себя отдохнувшими. Еще одно преимущество: площадь иллюминаторов на 30% больше, чем в других самолетах. Интерьер салона оформлен светодиодными лампами, яркость и цвет освещения меняются в зависимости от времени суток. Новый Boeing 787 сконструирован так, что внутри гораздо больше места: даже высокий человек может без проблем встать с кресла.

— Периодически вас можно увидеть в аэропорту на вылете у стойки регистрации. Почему?

— Я, как генеральный менеджер, считаю своей главной задачей всегда быть в курсе того, что происходит на фронлайне, то есть в аэропорту. Кроме этого я очень люблю свое дело и поэтому считаю, что находиться в аэропорту на стойках регистрации, а также у борта самолета перед вылетом — немаловажная часть моей работы. Мне интересно общаться с людьми, поговорить с ними, расспросить о том, что они чувствуют, или просто пожелать счастливого полета. Из офиса невозможно понять, что происходит на «передовой». Именно поэтому я часто появляюсь в аэропорту: прямой контакт с нашими пассажирами позволяет мне найти ответы на многие вопросы.

— Как долго авиакомпания работает в России?

С 1967 года мы начали код-шеринг с «Аэрофлотом». А с 1970 года мы стали использовать наши собственные самолеты на рейсах в Москву.

— Осуществляет ли Japan Airlines полеты в другие города России?

— Наша авиакомпания входит в альянс oneworld. Мы осуществляем код-шеринговые рейсы по России совместно с авиакомпанией S7 в 12 городов России.

— Сколько направлений обслуживает JAL?

— JAL обслуживает 492 маршрута, выполняя рейсы в 280 аэропортов по всему миру. Из России мы выполняем прямые перелеты из Москвы в Токио. В Японии наша авиакомпания обладает очень большой маршрутной сетью, практически в любой аэропорт Японии выполняются регулярные рейсы JAL. Именно поэтому мы решили использовать наши преимущества национального перевозчика и включили перелет в любой из 33 городов в Японии в стоимость международного маршрута из Москвы в Токио. Иными словами, перелет по Японии продается с нулевым тарифом, оплата подлежат только сборы. Единственная тонкость: внутренние сегменты перелета необходимо бронировать одновременно с международными рейсами.

— Как бы вы описали типичного пассажира рейса Москва—Токио и Токио—Москва?

— В основном это россияне и японцы, чуть больше японцев. Впрочем, зависит от сезона. Высокий сезон в Японии совпадает с российским — это новогодние праздники, май и лето. Услугами авиакомпании часто пользуются бизнесмены, туристы, семьи с детьми. Япония становится все более популярным направлением. Многие летят через Токио в другие страны, например в Австралию или Юго-Восточную Азию. В Москву японские гости чаще прилетают летом и в начале осени.

— Какие сервисы Japan Airlines предлагаются для детей?

— Дети для нас самые важные пассажиры. Мы хотим, чтобы им понравился перелет и чтобы они чувствовали себя хорошо. Именно поэтому для младенцев весом до 10 кг авиакомпания бесплатно предоставляет специальные люльки. наших пассажиров часто удивляет, что не нужно брать с собой подгузники — мы предоставляем их совершенно бесплатно. С особым вниманием мы относимся к питанию для маленьких пассажиров. В зависимости от возраста ребенка у нас есть три варианта меню: для младенцев до 8 месяцев, для малышей до 2 лет и для детей до 12 лет.

— Расскажите, пожалуйста, о планах на будущее?

— Недавно мы увеличили число рейсов до четырех в неделю в летнее время. Среди наших планов, если позволит ситуация на рынке, — ввести ежедневные рейсы из Москвы в Токио. И, конечно, для нас главным приоритетом остается безупречный уровень сервиса для каждого нашего пассажира.

Расписание

Начиная с 26 октября авиакомпания Japan Airlines перешла на зимнее расписание по маршруту Москва—Токио—Москва. Сейчас осуществляется три рейса в неделю (по средам, пятницам и воскресеньям). Зимнее расписание будет действовать до 28 марта 2015 года. После этого авиакомпания будет осуществлять по четыре рейса в неделю на указанном направлении. Авиакомпания неоднократно получала самые разные награды, в частности за пунктуальность. В частности, в текущем году более 90% рейсов вылетели строго по расписанию. www.r.jal.com