

## 合作与挑战

北京师范大学全体学生代表

**参观时间：2019年11月26日（周二）14:00-15:30**

**参观地点：日本航空 整備工場**

### 参观概要

11月26日下午14时，访日团准时到达位于东京羽田机场内的日本航空SKY MUSEUM和维修工厂。

首先，我们来到楼内的“航空教室”，由工作人员通过视频和讲解详细介绍了羽田机场的概况以及为了实现一次安全舒适的飞行，维修人员、地面工作人员、飞行人员、客舱乘务员等工作人员为之付出的努力。介绍结束后，访日团参观了维修工厂的展示区域。在这里，我们看到了机场各类工作人员的详细工作介绍和日航历史档案展示。另外，还可以坐在DC9飞机的驾驶舱内亲身体验飞行员的感觉；通过VR技术体验日常飞机检修的流程；穿着空乘制服拍照留念。



20分钟的参观结束后，我们真正进入了维修工厂的两个维修仓库。我们先在二层俯瞰第一个仓库，工作人员给我们讲解了飞机维修的频率和方法。然后，我们带上红色安全帽前往第二仓库，进入工厂内部，从地面上近距离直接观察飞机和维修人员的工作。在这里，我们可以走到仓库的大门前，看辽阔的天空和面前跑道上飞机的起落，非常壮观而震撼。

至此，我们的参观就正式结束了。

### 你知道吗？

问：你知道日本航空公司的“红鹤”（日语为「鶴丸」）标志是什么含义吗？

答：“鹤丸”标志大约从1960到2002年期间用在飞机机身喷绘及制服徽章上，它不仅在日本，在全世界范围内广泛受到了人们的喜爱。日本航空公司曾在2009年出现大幅赤字，并在2010年向东京地方裁判所申请破产保护，并开始了为期三年的大规模重组计划。在进行经营重组后，日航自2011年4月1日起重新启用“红鹤”标志作为“重生的象征”，旨在回归创业初期的精神，坚持传承至今的服务理念，勇敢面对踏入未知领域的挑战。



问：你知道日本航空公司与中国的合作发展史吗？

答：日航在1974年率先开办通往中国大陆的航线。中日恢复邦交正常化两周年的1974年9月29日，在日本开通了连接日本和中国的定期航线。而后30多年来一直在中日两国之间发挥着人员和货物往来以及经济文化交流的空中桥梁作用。日航在两国之间拥有庞大的航线网络。地处北京的北京新世纪日航饭店是日航国际酒店的成员之一。2008年日本航空公司与中国民航安全学院开展合作项目。日本航空公司与中国东方航空公司、海南航空公司展开航线联营合作。截至2019年，通航飞往中国的23条航线，每周飞行322余个航班，航线覆盖北京、天津、大连、上海、广州、香港、台湾等主要城市和地区。

## 参观感想

由于日航是我们来到日本所访问的第一家企业，还未完全适应日语环境的我们感到十分的激动以及稍稍的手足无措。作为日本之行的开篇第一项访问活动，日本航空公司确实让我们感受颇丰。

首先，我们体会到了在企业中团队合作的重要性。飞机的飞行是一项不容出错的任务，同时如何为乘客提供舒适、安心的飞行体验也是一项难题。而通过介绍短片我们了解到，无论是飞机维修工、机场地勤人员、航站楼接待员还是飞机上的飞行员或是空乘人员，都为每一次的飞行贡献了自己的一份力量。换句话说，每一次航行、每一次飞机的平稳落地，背后都是数以百计工作人员们相互配合共同完成的。这也让我体会到了工作的伟大之处。无论是怎样微小、不起眼的工作，都会对最终的结果造成影响。从另一个层面上来讲，真正能够评判最终结果好坏的重要标准，也就是这些微小、不起眼的细节工作。

其次，在自由参观时，我们通过对日航发展历史的了解，明白了“企业在竞争中需要追求特色”。由于早年飞机大多运用于运输业，日航在最早期的发展主要在技术层面——提升飞机的运载量和运输速度。而到了近代，在企业竞争逐渐激烈的背景下，“如何吸引顾客”、“如何打造品牌特色”成为最重要的议题。我们了解到在企业竞争逐渐扩大的当今社会，比起提高企业的硬实力，应该更注重真实地理解客户的需求、拉近与客户的距离，从而设计出真正人性化的服务方案并思考如何渗透企业文化以提高企业的软实力。