

## 日本 日本を旅して気付くこと(3)

須賀 努

コラムニスト・アジアンウオッチャー

### 国内線チェックインには本人確認がない

日本で国内線の飛行機に乗る機会は最近殆どなかったが、那覇と札幌に行った際、久しぶりに乗ってみた。那覇へは最近就航した外資系 LCC に乗ったが、以前と比べて沖縄行きは驚くほどに安くなっており、LCC の力が観光を広げる糸口になると感じられた。

日本で気に掛かるのは『セキュリティ』。国際的にあれほどテロ防止が叫ばれ、世界の空港で厳重なチェックが行われているのに、日本の国内線では本人確認が行われていない。さすがに外資系 LCC ではカウンターで免許証の提示を求められたが、札幌へ向かう大手日系航空会社では、Web チェックインさえしてしまえば、一度もチェックされることなく搭乗できてしまった。ホテルの宿泊でもいつも違和感がある。偽名でもなんでも本人確認をされずに、宿泊できてしまうのは何故だろうか。そして外国人が来るとパスポートをチェックするのは何故だろうか。セキュリティチェックは簡単な方が良いが、無いというのはかなり不思議な現象だと言える。

実は札幌に行った時、日系航空会社の機内でも違

和感があった。飛び切りの笑顔はあるのだが、いつももあるものが何かないのである。そして気が付いた。機内放送が全て日本語で行われ、英語がないのだ。これまでアジアの国内線には何回も乗ったが、国内線だからと言って英語の放送がなかったことは一度もない。思わず降りる時に職員に訪ねると『本日もご搭乗のお客様は全員日本人でしたので』と言われて、驚いてしまった。パスポートチェックもないのに、どうして全員日本人だと分かったのだろうか。まさか顔と名前だけ見て、全員日本語で OK と思うのだろうか。そんなところをケチらなくても、改善は出来るだろうに。国際化を叫びながら、国内外で差をつけるのは如何なものか。

### 地域ごとにしかない地図

日本には各地に道の駅があり、そこには当地の特産品が集められ、観光客、買い物客はそこへ行けば何でも一度に手に入る、大変便利な場所である。その地域の観光名所などを記したパンフレットなども充実しており、大いに参考になる。ただそのパンフレットを見て一つ気になることは、『その地域のことしか書いていない』こと。例えば富山の高岡でパンフレットを見ると、近隣の金沢や富山市程度すらカバーした地図が付いていない。ましてや京都や大阪、東京からの距離感も全くわからない。高岡の街の地図だけでは、土地勘のない外国人には正直使いづらい。

これは各自治体のホームページなどにも見られる現象だ。地元の地図は付けるが、東京からそこまで



写真1 成田空港でLCCにチェックインする外国人観光客



【須賀努氏のプロフィール】

東京外語大中国語科卒。  
金融機関で上海留学、台湾2年、香港通算9年、北京同5年の駐在を経験。  
現在は中国を中心に東南アジアを広くカバーし、コラムの執筆活動に取り組む。

撮影：佐渡多真子

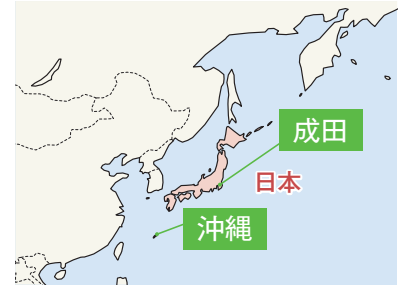


写真2 改装した東京駅 サービスも新たに

どのように行けばよいか、などの情報がないと外国人はその地まで行くのに大変苦勞する。自治体相互の連携を期待したいところだが、無理なのだろうか。

先日 JR 東日本の話を聞いた。同社も従来は自分の路線の走っているところだけを宣伝していたが、最近リニューアルされた東京駅に旅のコンシェルジェを設け、東京から日本各地へ行く外国人旅行者にサービスを開始したところ、大変好評だというのだ。これは単純に行きたい場所の行き方を教えるだけではなく、『今日はどこへ行ったらいいかな』というお客さんに関東周辺日帰りの旅を提案したり、Suica の機能を説明したり、要はお客のニーズをくみ取ったサービスをしている。その中で各地域バラバラの観光誘致活動を一つに繋ぎ、分かりやすく説明して、お客を送り出していく。自治体と企業の連携という発想も生まれてくるかもしれない。

因みに日本人は事前の予定が決まっていなくて落ち着かない人が多いようだが、欧米人などは現地に行ってから、行くところを探す人が意外と多い。そこにコミュニケーションが求められる。

心で接するヨドバシの戦略

中国人をはじめ、アジア人が日本で必ず行く所の

1つとして、家電量販店がある。沖縄へ行った際に中国人の団体と出くわしたが、彼らの行先はきれいなビーチではなく、ヤマダ電機と言われて、驚いた。台湾人や香港人が夜遅くにマックスバリュで薬品や日用品を買っている場面も同様かもしれない。彼ら観光客の狙いは、日本の安くて優れた商品であり、土産物品ではないことがよく分かった。

アジアの観光客は事前にネットで十分な下調べをしてきており、どこで買うのが一番安いのかも分かって来ているようだ。スーパーやコンビニなどでは実際の会話も不要なので、英語の通じない日本でも彼らにとっても便利である。だが家電製品になるとどうしても会話による確認が必要となる。

ヨドバシカメラの担当者に言われた言葉が忘れられない。『当社は秋葉原であれば3階に免税品コーナーを設置しており、中国語などに対応して中国人スタッフを確かに配置しています。ただ実際に中国人のお客様が喜んでくれるのは、日本人スタッフが片言の中国語などを使って、あとは身振り手振りなどを交えて一生懸命説明してくれるその姿勢なのです』。

最近来日した中国人オーナーに聞いたことがある。『日本には中国人が多過ぎて、折角来たのに日本人と接する機会が少なくて残念だった』。またイギリス人は『道を聞こうとしても英語で話し掛けると逃げられてしまうことが何回もあった。他のアジアでは少なくとも逃げられることはあまりないね』。

2020年の東京オリンピックが決まり、『おもてなし』なる言葉があちこちで聞かれているが、本当のおもてなしとは、きれいなサービスをすることだけではなく、一生懸命相手のことを考えて、伝えようとする心ではないか、と思う。