

エアチャイナの変化

放
眼
日
中

以前、北京に長く滞在していたこともあり、北京を拠点とする中国三大エアラインの一つ、中国国際航空（エアチャイナ）は馴染みがあり、主に中国国内を旅する際によく使っていた。ある意味、首都北京を象徴するようなサービスで、どうしても乗りたいということはなかったのだが、数年前から、安いエアラインを探すとエアチャイナに突き当たることが多く、乗る回数も徐々に増えていた。

2015年ごろ、中国人観光客の日本訪問がどんどん増え、エアチャイナも羽田便を増便するなど、対応を行っていた。当時は、羽田空港で搭乗すると、ブランド品や菓子などを大量に買い込んだ中国人観光客が後から大勢乗り込んできて、一時は座席の下にまで荷物を押し込むという事態が発生、いわゆる「爆買い」の凄さを体験させられたものだ。「エアチャイナはサービスが悪い」とはよく聞いたが、爆買い時のCAの対応は凄かった。どんな大きな荷物を持ちこんでも嫌な顔をせずに、一生懸命スペースを探し、早く出発できるように努力していた。ある中国人は「サービスの意味をはき違えている」と怒っていたが、これもまた、彼ら流の一つのサービスだ、と勝手に思っている。

笑顔で接客するサービスはできなくても、フライトが遅延した際のホテルの無料手配や預けた荷物が壊れた際の補償・補修の対応などは、乗客にとってはありがたい。日本人が考えるサービスの概念より、より現実的な対応をしているとも言え、中国人が彼らに期待しているサービスとは、まさにそれだったのかもしれない。

そのエアチャイナ、さらに料金を下げているのか、昨年11月に北京経由で行ったバンコク往復が3万円、今年2月に行ったデリー往復は4万円ちょっとで買ってしまった。そして、羽田から乗る乗客にも変化が出ている。爆買い中国人は去り、今や日本人の格安旅行者や外国人バックパッカー、安くヨーロッパへ帰りたい、アジアを旅したい人々などが半数以上を占め、荷物の置き場に困ることもなくなった。機体は最新型が導入され、座席画面で映画などを楽しむこともできるようになった。

今や、北京空港は時間帯にもよりますが、入国審査を待つ外国人より、国際線乗り継ぎカウンターに並ぶ外国人の方がはるかに多いという状況だ。北京の空気の悪さ、物価の高さに嫌気が差し、北京に滞在したいと思わないのは、日本人だけではない。乗り継ぎ時間が迫っている乗客は優先的に通しているが、その数もやたらに多い。

料金の値下げは市場原理かもしれないが、いわゆる格安航空会社は他の中国の都市には参入しており、春秋航空が武漢発東京行き最安値を片道5000円と攻勢を仕掛けており、北京では表面的には激的な価格競争が起こっているように見える。

そうだとすれば、一時アジアのハブと目された韓国の仁川空港、または香港国際空港などを凌駕し、国策として北京をアジア最大のハブにしようとしているのだろうか。ただでさえ、空港利用者数は世界でも有数である。もしこれ以上増やそうというなら、まずは空港サービスの向上を検討してほしい、というのが一搭乗者の願いである。



コラムニスト・アジアウォッチャー
須賀 努

すが・つとむ 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。