

外国人観光客をもてなす気はあるのか

● 放眼日中



コラムニスト・アジアソウオッチャー
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。

ある著名な旅行作家に言われた言葉を思い出す。

「世界のどこでも飛行機に乗る場合は、3時間前の空港到着を目指せ」

正直、世の中何が起こるか分からず、特に不案内な海外では、フライトに乗り損ねた後の面倒を考えれば、早く行くことに越したことはない。だが彼は「それはもちろん日本でも同じさ」と強調していたのが気になっていた。

9月の台風が過ぎ去った次の日、東京都内から成田空港へ向かった。既に空は晴れて暑く、フライトも定刻出発と告げられ、テレビの交通情報でも特に気になる遅れはなかった。都営線の駅からアクセス特急という空港へ一本で行ける列車に乗り込み、一安心していたところ、突然「昨日の台風によるダイヤ乱れにより、この列車は高砂行きになりました」と

いうアナウンスが流れる。

そして高砂までの間、何度もその放送だけが流れ、成田空港までどのようにしたら行けるのか、何時に到着するのか、などの情報は一切発せられず、乗客はイライラした。高砂駅に着いたときには日本人のおじさんが駅員を大声で怒鳴りつけたが、その気持ちは十分に分かるほどお粗末な対応だったと言える。

なぜこのような対応になったのか。このアクセス特急なる空港線は、京成電鉄など幾つもの鉄道会社の路線をつなぎ合わせてつくられており、先々の状況をあえて乗客には伝えないかと推測してしまうほど、相互の連携が悪かった。一つの会社ではないから、間違いがあつた場合の責任問題を回避したのだろうか。だが、われわれよりさらにかわい

そうなのが、その列車に乗り込んで空港を目指していた中国人や欧州の人だつただろう。何しろ、空港行きにもかかわらず、その間一度も英語などのアナウンスがなく、何が起きているのかも分からず、高砂駅で降ろされてもどうしてよいか分からない。もし外国でこのような状況になれば、それは恐怖だろう。

誰しもが乗るべきフライトの時間が決まっているのに、何の情報も与えられないのだから、それはもう「おもてなし」とは真逆の対応だろう。結果的には京成特急がやってきて、35分遅れで空港に着いたのだから、乗り遅れた乗客はいなかったかもしれないが、それでも言いたい。これが「外国人観光客4000万人」を掲げ、「2020年の五輪・パラリンピック」で世界から客を招こうとしている首都の空港周辺の対応だろうか。

うか。

今回の事態は、筆者が乗車路線の運行状況を詳細に確認しなかつたことに原因がある、と指摘する友人もいた。日本でも何が起こるか分からないのは全く同じなので、それへの備えは怠るべきではないという教訓だ。

それにしても、列車が空港ホームに到着したとき、走り出したのは日本人だつたと思われる。外国人は、出口を探して迷っていただけかもしれないが、恐らくは不測の事態を想定して早めに出てきているのだろう。やはり、旅慣れた旅行作家の言葉は「世界の常識」であり、「日本は時間に正確」とか「日本だけが特別」などということはあり得ないのだと教えてくれており、外国人はそれを心得ていた、ということではないだろうか。