

## チェンマイ大学での貢献 (77)

伊藤信孝

チェンマイ大学客員教授・工学部

本報ではタイ王国のチェンマイ市から海外出張を含む航空機の旅について筆者の経験のいくらかを紹介する。30年前は通信情報技術の発展もまだまだであったから、日本からタイに旅行するには常に日本で航空券を購入して入手する必要があった。また航空券購入にあたっては常に日本国内で購入するよりタイ国内の旅行業者から購入入手の方が一般的に安いこともあって、知人や友人から日本に帰国するときに持って帰って、日本に到着したら「申し訳ないが、この郵便を投函して欲しい」とよく依頼されたものである。メールやイー・チケットがない時代であるから、タイで購入入手して日本に運んで貰い、日本国内で郵便として投函する方式がよく使われた。その理由は基本的に「同じ経路を同じ航空会社を利用する場合でも、タイ国内で購入の方が安価」であることに起因する。現在もタイ国内で購入してメールに添付して送付するか、イー・チケット (e-ticket) として直接送って届けるなど極めて簡単に、また容易に送付することができる。情報通信技術のめざましい発展が航空券の購入入手の手続きを迅速化した。チェックイン手続きも必ずしもカウンタに出向く必要が無くインターネット (Internet) でのチェックインも可能である事は衆知である。以上は30年以上も前から現在に至る航空券購入の話である。如何にその手続きが簡易になり、入手が迅速にできるようになったかを知る昔話である。ただ、未だに変わっていないのは日本での航空券購入はタイ国内での購入より高価であることは変わっていない。

さて本報では筆者が利用した各種航空会社の状況を利用時の接客対応について記したい。直接チェンマイ大学への貢献ではないが、チェンマイ大学あるいはチェンマイに来られる方々の参考資料になるものと確信している。お勧めの順に記したい。言うまでもなく選択する航空会社により出発先から目的地までの経路、所要時間も異なる。一般に航空機利用の場合はまさに「時は金なり (Time is money)」であり、何度も乗り換え、乗り継ぎをするほど運賃は安くなり、短い時間で速く目的地に到着するルート (Route) では運賃は高くなる。もちろん航空会社がより頻繁に更なる利用を促すために独自にマイル・エイジカード (Mileage card) を用意している。利用率の多い顧客はマイル・エイジの飛行距離が増し、多くの利点を加算される。総飛行距離に応じて、宛距離が一定の距離を超えると相当の目的地までの往復航空運賃が無料になる。会員になるとマイルが貯まり、飛行距離が貯まるといくつかの選択肢があり、期限内での距離の消滅を防ぐためにプレゼント (Present / Gift) などいろいろな贈呈品などが揃えてある。より頻繁に航空機を利用して海外に出る人はマイル数が短期間で増える。カードの種類もタイ航空の場合はゴールドとかシルバーと言う格付けになりゴールド・カード (Gold card) では航空会社のラウンジ (Lounge) が無

料で利用できる。また自分以外に一人の知人・友人を無料で誘うこともできる。スナックや飲み物など飲食物を無料で頂ける。また待ち時間や出発時刻までの待ち時間が多い場合はシャワーなどの利用も可能である。また利用する航空券のクラスがファースト・クラス (First class) やビジネス・クラス (Business class) ではマイル・エイジの加算の割合が多く成る。公費であろうと私費であろうと上位のクラスの座席で旅行すればマイル数は増える。公費で可能であればビジネスやファースト・クラスでの旅行をし、私費では格安の航空券を利用するなど工夫をするのが一般的と思われる。ところで筆者の生活のベース (Base) はチェンマイ大学であるから何処に行くのもチェンマイが出発地であり、帰港地もチェンマイである。日本に一時帰国する場合は時間の節約と運賃、運べる荷物の最大重量を勘案して、その都度航空会社を選択している。日本に戻る場合にはチェンマイからの直行便はなく、どこかの国または都市を経由しての経路となる。一般にはチェンマイからバンコックに出て国際便にて日本に向かう事になる。このルートが一般的でスタンダードと言えよう。しかし割安航空会社の出現でルートの選択肢も増えた。

キャセイ (Cathay Pacific) 航空が運航のキャセイ・ドラゴン (Cathay Dragon) はチェンマイ発で香港で乗り換えて日本に向かう。メリットはバンコックで余分に乗り継ぎを為なくて良い点である。運賃もそれほど高くなく、持ち込める荷物は最大 30 kg であるのでありがたい。ただ一つ気にくわないのは日本からチェンマイに戻る便では殆どが香港から一度バンコックに入り、3時間ほどの待ち時間を経てチェンマイに向かうことになる。名古屋から香港、香港からチェンマイという便もあるが売り出している航空券の殆どが香港からバンコックに立ち寄りチェンマイに飛ぶ便になっている。一度だけ香港に到着したとき既に入手していたバンコック経由に乗り継ぐ予定であったが、香港に到着したとき係官が直接チェンマイ行きの便に乗ってくれとの要請があった。荷物はもちろんこちらでその様に取り出して取り扱うと言う、有り難い話である。このルートが当たり前利用できるようになるとチェンマイ到着が3時間も早くなり、午後 15 時にはチェンマイに到着できる。バンコック経由ではチェンマイ到着が夕刻 18 時の到着予定が、15時に早まるのであるから明るいうちにチェンマイに戻ることができる、と言う点でお勧めである。香港では政治問題がらみのデモがあるので巻き込まれないための心構えが必要である。乗り換え回数も香港での1回であり、バンコックでの待ち合わせを考えればチェンマイからバンコックまでの移動、それにかかる時間が節約出来る。しかも運べる荷物の最大重量が 30 kg と言う点で魅力的である。しかも運賃は他の航空会社と比較してもそれほど高価でなく、むしろ低価格である点を考えるとお勧めである。

チェンマイ発の航空便には韓国ソウルのインチョン空港を経由して日本に飛ぶ便がある。既述の香港経由の便と類似しているが、荷物の最大重量がキャセイ航空に比して少ないことで多少条件が劣る。運賃は季節によって変わるがキャセイ航空と比してほぼ同様か、時には少々高い程度である。かつて一度筆者の勘違い (あるいは不注意) で帰国時の名古屋からの出発時刻を待ちがって記憶、思い込みもあって、自宅から高速船で名古屋空港に到

着した時点で予定の便はインチョンに向けて飛び立ったと言う悪い思い出がある。このときの航空会社の対応は極めて迅速で、かつ懇切丁寧であったのを記憶している。空港に到着して余裕を持って（筆者本人はそう思っていたが）チェックイン・カウンタ（Check in counter）に出向くと係官は「この便は先ほど出発しました」と言う。すかさず「そんなはずは・・・」と切り出したが、チケットは係官が言う通りの時間であったからうなだれる以外にない。すると係官が直ぐに次の便を用意して発券してくれた。素早い対応であった。またインチョン（Inchon）からチェンマイ行きの便も自動的にキャンセルになるから、その分も手際よく準備してくれた。対応はそれだけにとどまらず、チェンマイ行きの便はインチョンを翌日の午後から夕刻近くに出発の予定であるから、ほぼ丸一日インチョン空港での待ち時間となる。そうした事を考慮してか、ラウンジでの利用ができる特別券を用意してくれた。これには本当に有り難く感謝以外のなにもものでもなかった。有り難い一言が心に残った。乗客の勘違いという全面的なミスであったが「それにも拘わらず、この迅速で、懇切な対応は何だ」と驚きを隠せなかった事を今でも鮮明に記憶している。

次にLCC（格安航空会社）で急速に市場を伸ばしているエア・エイシャ（Air Asia）について経験談を記す。ベトナムの大学からの招聘要請で国際学会での基調講演を応諾した。こちらで全てを一時的に支払い、後で払い戻しをして頂くと言う事で、相手にできるだけ多額の負担にならない様LCCのエア・エイシャを選んだ。チェンマイからバンコックのかつての国際空港であったドン・ムアン空港で国際線に乗り換えホーチミンに向かうルートであった。出発当日の朝にチェンマイを出てドン・ムアン（Dong Mua3ng）空港に到着、3時間ほどの待ち時間があったが、国際線チェックイン・カウンタに出向くと「貴方はベトナムに行けない、その理由は1ヶ月前にも貴方はベトナムのダナン（Da Nang）に行っている。ベトナムは1ヶ月以内に再度入国する場合はビザが要る規則になっている。貴方にはビザ発給がされていないから入国はできない。まずはビザを入手する必要があるので、ビザ入手後に再度カウンタに出向いてくれ」と言う。そういえば1ヶ月ほど前にダナンで開催の国際学会に出席した覚えはあったが、正確には覚えていなかった。相手大学からの招聘状などを示し、このような事情だから何とかできないかと掛け合ったが一向にラチがあかない。あらためてパスポートを確認すると2日ほど1ヶ月に満ち足りていなかった。あらためてビザの申請などを何処に、どの様にすべきか尋ねたが「貴方自身のことであるから、貴方がやるべき事で私はできない」と係官は言う。もっともな話であるが、こちらは「わらをもつかむ思い」であるから、必死である。手持ちのパソコンを取り出しベトナム大使館などを探すが、乗り継ぎの便までの待ち時間がどんどん少なくなってくることも焦りに拍車を掛け、落ち着いた対応が出来ない。30分ほどしたのだろうか。一人の若いタイ人男性スタッフが筆者の状況を見かねてか、「こちらに來い」と手招きしてくれた。それに応じると「招聘状など、関係書類を見せて欲しい」と言われ素直に出すと、彼は素早く携帯電話のカメラで撮影しベトナムの空港事務所に連絡を取ってくれたらしい。筆者が追加の必要事項を加筆記入すると、それを再度写真撮影し送信してくれたらしい。この乗客

はビザがないから、空港事務所で到着ビザ (Visa on arrival) を申請する必要があることを記入した「引換書か預かり書 (?)」的な書面を渡して、「入国時にこの書類を持って関係事務所に出向け」と指示してくれた。搭乗許可が出てやっと機内に向かうことになった。しばし「うつら、うつら」するうちに目的地のホーチミンのタンソニユット空港 (Tan Son Nhat International Airport) に着陸した。指示された事務所に出向きビザ申請をし、やっと入国できた。ちなみにその時の出費は214米ドルで一部は顔写真撮影費用も含まれている。チョット高額ではあるが入国できないと翌日の基調講演にも出席できない。期待して集まって来る多くの聴衆、参加者の期待を大きく裏切ることになる。しかも相手大学の丸抱えでの招聘にも拘わらず、行けないというのでは言い訳にならない。何とかして自分自身が予定の定時に基調講演をするという役割を果たす事が最低限の筆者の義務であるから、何とかこのレベルの事態は回避できたと心底「良かった」と安堵したのを記憶している。それにしてもタイのドン・ムアン空港でのエア・エイシャ航空会社の若いスタッフの親切がなかったら事態は最悪を迎えていたことを想像すると、その若者の親切な対応が如何に有り難いことかあらためて謝意を表したい。またついでながら失礼ではあるがキー・ノート・スピーカー (Keynote speaker) として招聘を頂いた相手大学の学長以下関係者にもこの場を借りて感謝の意を表したい。エア・エイシャの利用はその後も多々あるが、いまひとつおもしろくない経験を入れるとするならば、インドネシアへの旅のことである。もちろん切符を手配して貰う必要もあるので、必ずしも航空会社のみ責任やサービスのなさを批判するつもりはないが乗客の一人としては一言文句を言いたい事項である。インドネシアのパダン (Padang) が最終目的地であるその旅ではまずチェンマイからドン・ムアンに飛び、そこからマレーシアのクアラ・ルンプールを経由してパダンに到着するというルートである。問題はチェックインした荷物がクアラ・ルンプール (Kuala Lumpur) をスルー (through) してパダン (Padang) まで運んでくれるのであれば良いのであるが、クアラ・ルンプールで荷物を一度受け取り、再度チェックインして最終到着地のパダンで受け取るというものである。筆者自らが航空券を購入したのではないから文句は言えない。可能な限り相手の対応に任せるのが招待される側の姿勢であろうと考えていたから気にもしていなかった。しかしクアラ・ルンプールに到着して荷物を受け取るべく、本来は必要の無い入国審査の所に行くと、溢れるばかりの人が待ち行列を作り、長蛇の列である。約40分間待ってやっと順番が回ってきて、審査官に事情を話すと「ここを通らず、直ぐに航空会社の事務所に行け」というので、大急ぎで出向くと女性の係官が出てきたが、結論は「貴方の荷物は今すぐには受け取れないので、貴方と一緒に運べない、後の便で荷物のみがパダンに送られるのでその時に受け取る事になる」と言う。結果として荷物が宿泊先のホテルに届いたのは翌日の夕刻で、それまでの衣類の替えはないし、着の身着のまま過ぎ羽目になった。イベントが終わり帰国のルートはパダンからクアラ・ルンプールを経てタイのドン・ムアン空港、そこからチェンマイに戻る逆の同じ経路である。従って再度クアラ・ルンプールで荷物を受け取る必要があり、一変に気分が悪くなった。またしてもと言う不

安が頭をよぎった。しかし幸いなことに朝が早い便であったことも幸いして待ち行列はなく、荷物は簡単にうけとることができた。嫌な思い出の一つはこの時の経験である。

次に紹介するのはチャイナ・エアで台湾の航空会社である。一度しか利用の経験が無いので記憶の方もあまり定かではないが、いずれにしても台北を経由する必要がある。チェンマイから搭乗が可能であるが、バンコックでの乗り換え、もしくは乗り継ぎが可能であったのか、チェンマイから台北への直行便があったのか記憶は定かでは無いので記述は控える。記憶では2014年から3年間で2回ほど台北での乗り継ぎを経験したとなっている。

最後はタイの最大手航空会社TG利用の経験である。タイにきた初期の頃はこの航空会社を頻繁に利用したが、大手だけに、いささか顧客対応に行き届かない部分もあり、運賃なども他社に比して若干割高であるが「信頼」と言う点でかなり利用してきたいきさつがある。出発や到着時間の遅れや不手際に加えて、ミスがあるのは不可抗力という場合も含めて致し方のない場合もあるが、筆者の経験ではそうした事が生じた後の対応、フォロー(Follow)やカバー(Cover)が十分でない。いわゆる顧客に対するマインド、気配りがないから、本報でも苦口を書かねばならない。あらためて投書しても返事もない。明らかに無視に等しい対応である。おそらく責任を持って対応する人材が配置されていないのではないか。「本当に失礼なことをし、また迷惑を掛けて申し訳ない」と言うのであれば、その後の対応も自ずと変わってくるのが普通である。一方的に、また事務的に通知文書は送付されてくるが、こちらの言い分には一向に答えられていない。いわゆる「航空会社に対する顧客の信頼」がなくなってくるから、次第に距離を置くようになり、利用が遠ざかる。悪いイメージが残る経験は2度ほどあるが、いずれも出発時間の遅れである。国内線で遅れると国際線に乗り継ぐ便に間に合わなくなる。ここではその一つを紹介する。奇遇にもこの話もベトナムのホーチミンの大学からの招聘でそれに応じた訪問の時のことである。このときは筆者一人ではなくチェンマイ大学からもう一人の教員も参加の予定であった。「貴方の航空券は私が立て替え払いで購入しておくと言って筆者の航空券も購入しておいてくれた。しかしその人はベトナムに出かける前日にバンコックに行っているの、国際線の飛行機の中で会おうと言う約束になっていた。その都合に合わせた形で国内線も用意して貰っていたので、その時間にあわせてチェンマイ空港の国内線に行き待合室で待っていて、ふとゲート番号のそばに掲げてある便名に目をやると「遅れる」と言う文字が目に入った。どのくらい遅れるのか聴いてみると1時間も遅れるという。慌てて係員に事情を説明したが、「努力はするが保証はできない」と言う。結局スワナブン空港(Suvarnabhumi Airport)についてからのスタッフの指示にしたがってくれと言うことで機上の人となった。1時間後に国内線の飛行機が着陸して機内放送があり、「乗り換え、乗り継ぎの客がいるので、その人達に道を空けて欲しいとアナウンスがあっても多数が一斉に席を立ち身動きできない状況になった。そうなるとうまくすることもできず、状況にませるしかない。やっとのことで機外に出るときにスタッフが貴方の荷物は貴方と一緒にには行けない、機外を出たら直ぐ左手にあるドアD2からタラップで下に降り、待っている車に乗ってくれ。その車が国際線

まで貴方が乗ることになっている乗り継ぎの飛行機まで連れて行くのでそれに乗ってくれ」と言う。ピックアップ・トラックであったかと記憶するが、とにかく大急ぎで国際線で待っている飛行機に近づき後ろのタラップから機内に入り、指定の席に座った。間髪を入れず一緒に行く予定であったもう一人の教員から電話連絡が入り「どうしているか、貴方の姿が見えないので心配している」と言う。数分して彼が筆者が連絡した座席を確認にやってきた。顔を見て安心したのか、「ではホーチミンで会おう」と言う事で前方の座席に移動していった。ホーチミンに到着するとすっかり夜で外は暗く、町は電灯で明るかった。すんなりと入国審査は終わったが荷物は筆者に同行していないから別の部署である「Lost & Found」に行き、事情説明する傍ら荷物の形や色など荷物についての情報を告げているときに、迎えに来た知人でもあるベトナムの相手大学の教員が、もう一人の貴方の相棒から事情を聴いたので迎えに来た」と言って事務所に入ってきた。その事務所の人間を知っているので安全のために補足説明も含めて為しておくのが良いのではないかと判断し出向いたと言う。これもまた有り難い話である。しかし衣類の着替えも下着も何もかもスーツケースに入っており、またしても着のみ着のままでのホテル滞在になった。翌日は大勢の前で講演をしなければ成らないので、迎えに来てくれた知人に体に合うスーツを借りてでも良いから手配して欲しい旨依頼し、ひげそり用のカミソリも用意してもらうべく依頼した。背広（スーツ）は多少窮屈であったが講演発表は無事に終わった。結局荷物が届いたのは到着日の翌日の夕刻で、メイン・イベント（Main event）での自身のスーツの利用は叶わなかった。国内線の出発時刻が遅れたのは乗客の責任では無く、全面的に航空会社側の事情によるものであった。にもかかわらず、その後の乗客に対するフォローはどうかと言うと何もない。一言の謝りも無ければお詫びもない。そのくせもっと当社を利用してくれと言う案内は来る。あまり信用できないので利用を少なくし、できるだけ他の航空会社を利用することにした。するとこれまでのマイル数が残っているが、期限が来るので某かの利用をして欲しいと言う知らせが来た。そこで思い切って、筆者が遭遇した航空会社の対応に事実を知って貰うべく詳細を英文と和文で送りつけたが、その後の反応は無かった。その後も時々ニュースレターが如きものが時々送付されてくるがあまり取りつくろうことはしないようにしてる。本気で航空会社に「申し訳ない、迷惑を掛けた」と言う気持ちがあるのであれば対応の方法はいくらかでもある。例えば手っ取り早い対応の一つが、いくらかでもマイル数を加算して「お詫び」の心を表すなど極めて容易に、しかも迅速に実施可能な方策である。しかしそうした姿勢が見られないのは「悪いことをした、申し訳ない」と言う気持ちが全く無いのと同じである。言うまでも無く、規模が大きな企業ほど、あるいは大きくなった企業ほどそうしたマインドは薄れ、自分たちのみが法律であるかの如き振る舞いを恥ずかしくもなく、あからさまにやってのける。初心を忘れた大企業の恥ずかしい醜態でもある。多くの利用客を相手の事とは故、一人でも乗客を大切にする企業でないと早晚不祥事が多発する原因にも成る。{おごる平家は久しからず}である。



各種航空会社の飛行機が翼を休めて待機する名古屋空港・セントレアでの光景

KAL

エア・エイシャ

チャイナ・エア

TG