

海外出張のトラブル —その傾向と対策—



栗林 均

中国国際航空 乗り継ぎ事情

昨年（2015年）7月、中国の内モンゴルの中心地フフホト（呼和浩特）市に一カ月間滞在した。フフホト市は人口230万人、北京から北西に約400キロ、飛行機で50分足らずの距離にある。日本からの直行便は少なく、たいていは北京空港で乗り継いで行く。

昨年の出張では、往路で羽田発北京行きの出発が遅れて、フフホト行きの乗り継ぎに間に合わず、北京で1泊した。復路ではフフホト発北京行きが遅れて、羽田行きの乗り継ぎに間に合わず、またもや北京で1泊するはめになった。行きの飛行機が遅延して丸一日の足止めを食らったのだから、帰りで同じことが起ることはよもやあるまいと考えていたのは、何の根拠もない安心感だった。いつ起こるかかわからないもの、いつ起こってもおかしくないのが災難なのである。

外国で飛行機の発着が遅れて当日の乗り継ぎが出来なくなったことはこれまで何度も経験している。飛行機の遅延などはトラブルの内に入らないとも思うし、「トラブルを楽しむくらいでないと」をモットーとしていても、実際は成り行きに任せてなんとなくやってきただけのような気もする。白状すれば、私はパスポートや搭乗券を胸ポケットに入れて持ち歩く類の人間である。

思い返してみると、これまでの飛行機の遅延では乗客は団体で動いて（連れまわされて）いたので、一緒について行けばよかった。今回、特に帰路では中国の国内線（フフホトー北京）から国際線（北京ー羽田）への乗り継ぎは私一人だけで、それに対する航空会社の対応がどのようなものか初めて思い知らされることになった。

フフホトから北京に向かう乗客の中で、国際線への乗り継ぎ者がいるのだから、航空会社（中国国際航空）も気にかけてくれているであろう、というのは甘い期待であった。いつまで待っても乗り継ぎに関する案内は何もない。さすがの私も客室乗務員を呼んで「この便に乗り継ぐ予定なのですが」と尋ねてみた。しばらくしてやってきたチーフが告げた言葉は「あなたの乗る予定の便に遅延はありません」。それって「あなたを置いて行きます」ってことね。ま、それは仕方ないとしてその後のフォローが何もない。再び客室乗務員を呼んで「私はどうしたらいいですか?」と聞いたところ、「空港に着いたら緑色のジャケットを着た係員

について行って下さい」という頼もしい答えが返ってきた。

空港では係員が私を航空会社の事務室まで案内してくれて、事務室では宿泊施設と翌日の代替便のチケットを準備してくれるのだろう... というのも甘すぎる期待だった。係員が私を連れて行って指さしたのは総合案内所（Information）で、言った言葉は「あそこで（どうしたらいいか）尋ねて下さい」だった。これで、振り出しに戻る。

案内所では「航空会社のオフィスに行け」と教えられたが、たどり着いたのは航空会社の航空券発券窓口で、そこではホテルに行くバスの乗り場を教えられた。ようやくバスに乗って、さて「いつ発車するのか」と聞くと「人が一杯になってから」。何十分か後に満員になったバスは1時間以上走ってホテルに到着。午前10時にフフホトの空港でチェックインしてから、12時間以上が経過していた。ホテルの食堂ではワンタン麺かゆで餃子かの選択でどんぶり一杯の食事が提供された。食事を終えて部屋に戻ったのが午前0時過ぎ。翌日空港へ向かうバスは午前5時に出発するという。

翌朝、バスで空港に着いても、航空会社は何をしてくれるわけでもない。代替便の航空券を確保するために、ふたたび航空券発券窓口に並ぶ。長蛇の列は遅々として進まず、1時間、2時間と時間は非情に過ぎてゆく。行きの飛行機に乗り合わせた女性が「私は代替便の航空券をもらえるまで3日かかりました」と言っていた言葉がやおら現実味を帯びて思い出される。さらに待つこと数十分、窓口への割り込みはなかなかやれない私であるが、係りの男性が席を立てて窓口を離れようとした時、パスポートを掲げながら駆け寄って「ミスター、ミスター!」と呼び掛けた。男性は無視して通り過ぎたが、傍らの香港行きのチェックインカウンターに座っていた女性が「私に貸しなさい」と助け船を出してくれた。「窓口でもないあなたがなんで?」なんてもうどうでもいいことだ。「成田行きなら1時間後にあります」という言葉に一も二もなく飛び付いた私だった。あのまま列の中で時の流れに身を任せていたらホテルに出戻りか空港のロビー宿となったことだろう。

なんとか成田空港に到着して、預けたスーツケースが出てくるのを待っている時、近くの男性が携帯電話で話している声が聞こえた。「昨日、到着が遅れた人たちに席を取られて、予定の便に乗れなかったんだよ!」まったく災難はどこにあるか分からない。