

ANA ならではの強みで国と国を繋いでいく～日本屈指のエアラインとして

全日本空輸株式会社(ANA)シドニー支店の定行氏インタビュー

Matsuri Japan Festival のスポンサーとして協力してくださっている ANA(全日本空輸株式会社)シドニー支店の定行支店長にお話を伺ってきました。定行さんはとても気さくに時折ユニークなエピソードを織り交ぜながら質問にお答え下さったので、インタビューする自分たちが思わず引き込まれるような明るい方だという印象を受けました。また、国内だけでなく海外でも働かれているため、様々な角度でそれぞれの国を分析されている方だと、インタビューをさせていただく中で感じました。

全日空ならではの、他社にはない強みとは

SKYTRAX 5-Star Airlines は非常に光栄な賞であり、イギリスの Skytrax(イギリスに拠点を置く航空サービスリサーチ会社) がエアラインの多方面にわたる、いろんな角度からのエアラインを評価するものです。例えば、客室乗務員の見た目のサービスだけでなくきちんと手順を踏んでいるかなど総合的にエアラインを評価します。そういった意味ではすごく細かい部分までチェックされ、日本では弊社が7年連続で受賞していますが、それは細かい部分まで目を向けてサービスを提供してきた結果だと思いません。

他社と比較するのは難しく、評価はあくまで第三者がするものだと思いますが、あえて言うなら毎年連続して受賞できているのは一便、一便に携わっている社員が強い意志でやり抜いているからであって、またお客様の見えないところで連携し、スケジュール通りに運行することができていることが大きいと思います。また同時に自分の持ち場でいかにお客様に喜んでいただけるかのために社員全員が強い意志を持って取り組んできた結果が受賞に繋がったんだと思います。

オーストラリアは圧倒的にフレンドリー、移民国家ならではの様々な経験について

僕自身は海外勤務が2ヶ所目でアメリカのロサンゼルスに6年、それ以外は日本で働いていました。そして今はオーストラリアでの勤務は3年目になりますが、仕事柄様々な国に行ったことがあります。その中でも欧米諸国と比べてオーストラリアが圧倒的にフレンドリーだと感じます。また、食の面では20年前に出張でオーストラリアに来て以来の来豪になりますが、当時はステーキや焼き魚がメインだったので飽きてしまいましたが、今はバリエーション豊かで飽きることがありません。それは、オースト

ラリアがいろいろな料理の要素を取り入れるのが非常に上手であるからだと思います。例えば、料理でモダンオーストラリアというジャンルに含まれるレストランでメニューを見てみると、全くの洋食なのに日本の食材が上手に、また、ふんだんに使われています。そのようなところで移民国家の交わり方が融合して料理に現れているので感心しています。オーストラリアは移民国家なので、いろいろな国の本場の料理を食べられますが、さらにそれに加えてオーストラリアはいろいろなものを融合した料理があるので飽きることなく面白さを感じることができます。

勤務中の面では時間感覚が日本と違っていることを感じ、また、文化的な違いはコミュニケーションスタイルの違いを感じます。例えば、日本人は空気を読んでその場を察したりしますが、オーストラリア人は思ったことをはっきり言葉で伝える文化だと思います。日本の空気を読むコミュニケーションをオーストラリア人とするとうツプットにズレが生じることがあります。しかし、コミュニケーションをストレートにお互いで交わし議論することで、アウトプットの面でのズレを解消できます。ビジネスの面ではここが日本との主な大きな違いですね。

便利な全日空国内便乗換え利用で、是非訪れて欲しいおすすめ訪日スポット

羽田空港は日本最大の空港で日本中に繋がっていて、どこへでも行くことができます。また、幸いなことに、日本に行くオーストラリア人の数は年々増加しており、年間 50 万人くらいのオーストラリア人が日本に旅行として訪れています。

その中でもスキー旅行が人気で、主に北海道と信州を中心に 12 月、1 月、2 月あたりが大変人気で老若男女を問わず、たくさんの方が日本に訪れます。また東京、大阪、京都といったゴールデンルートに加えて広島も大変人気な観光スポットです。ただ日本は 47 都道府県ありゴールデンルートだけでなく、いろいろなバリエーションをそれぞれの都道府県で味わうことができます。本当は 47 都道府県全てに是非行って欲しいので、47 回日本に訪れて日本を体感してもらいたいですね。そして、特にお勧めしたいのは東北地方と九州地方です。日本人の間でも両方の地方に行ったことがある人が多いわけではないと思います。特に九州は究極の温泉地であり、とてもオススメなので是非訪れてほしい地域の一つです。

オーストラリア人に対する感謝とこれからの ANA としての取り組み

先ずは、年間 50 万人ものオーストラリア人の方々がたくさんの国の中で日本を選んでくださっていることに感謝しています。また僕自身、オーストラリア人の海外旅行に関して思うのは、人口の二割くらいしかパスポートを持っていない日本人と比べて、オーストラリア人はパスポートを持っている人が国民の半分以上いて、オーストラリア人の海外旅行好きは世界一位に近いと思います。



また、たくさんの観光地の中で全く対極の異文化である日本を選んでくれる人が毎年増加していることにとっても感謝したいです。日本は今、より多くの外国人旅行者を受け入れようという体制作りを行うために国を挙げて様々な取り組みをしています。そんな中でも、オーストラリア人は非常にマナーが良いという声が多いです。そのため受け入れる側からしても、オーストラリアの方はとても受け入れやすく、日本のより良いサービスの向上に貢献してもらっていると共に、良い勉強の場を提供して下さっていると感じています。そういった良い声を聞くと、弊社もより一層頑張りたいという気持ちになりモチベーションになっています。

僕自身としては、学校やスポーツを通してもっと交流の幅を広げたいと思っています。ビジネス的ではなく若いうちから人と人が交流をする機会を増やしたいです。そういったことを個人やANAとして、是非国と国との橋渡しになり、両国の良好な関係に貢献したいと思っています。

Matsuri Japan Festival 2018 への意気込み

2015年の12月に僕自身がオーストラリアに来た時に、ANAとして出展したのがこのMatsuriです。ANAを多くの皆さんに知ってもらう機会を与えてくれたMatsuriに対して感謝しています。毎年来場者が増加しているのは、日本への関心が年々増している結果だと思うので、是非これからも頑張っていたきたいです。