

来年でシドニー線就航50周年!

日豪の架け橋、JALシドニー支店の「おもてなし」と「ありがとう」

日本航空株式会社オーストラリア支店長、宝本聖司氏とオーストラリア営業所アシスタントマネージャー梅井康二氏インタビュー

JALシドニー支店は昨年、折り紙ヒコーキ的当て大会でMatsuriを大いに盛り上げてくださいました。今年もスポンサーとしてMatsuriを支えてくださるJALさんの、おもてなしの心やオーストラリアへの「ありがとう」のお気持ち、またMatsuriへの意気込みをお伺いしました。

オーストラリアでの業務は、JALと現地企業の共同作業!

宝本氏：オーストラリア・日本間の便は、シドニー線に加えて、去年9月からメルボルン線も就航運航しています。現在は、シドニー空港に1514名、支店市内支店に14名、メルボルンに11名のJALスタッフが働いています。「意外と少ない!」と思うかもしれませんよね。これは、空港では多くの業務を現地企業に委託しているからなんです。カンタス航空に委託しチェックイン、飛行機の整備から荷物の積みつけまでをお願いしています。ただ、日本の航空会社ならではのきめ細かさを出すために、要所要所にJALスタッフがチェックしているんです。しっかりとJALスタンダードに合うように、飛行機の最終チェックはJALの整備長整備士が行います。

現地企業とのアライアンスの良さは、やはりオーストラリアらしいフレンドリーなサービスを提供してくれていることです。もともとあった彼らが持っていた明るさやフレンドリーさに、JALスタッフがアドバイスした日本風の丁寧さや発着時間の正確さが根付いてきたという感触です。

僕が接する限り、オーストラリアの皆さんはアジアの国の中でも特に日本をリスペクトしてくれています。日本人のマナーの良さ、お辞儀で感謝を表す文化など、日本に対してもってくださっている良いイメージに応えられるように、おもてなし、温かみのあるサービス、正確さをベースにしつつも、臨機応変な対応を心がけています。

発着時間が正確なだけではない。JALの世界一の強みとは

宝本氏：JALのサービスは面白いですよ。世界で唯一と言ってもいいかも知れませんが、エコノミークラスも含めてプレミアムサービスを提供しています。今、オーストラリアを就航しているボーイング787型機ですと、通常は横に9列の座席が、JALだけは8列となっており、5センチくらい横幅が広いんです。座席数を減らすことにより、お客さまに快適にお座りいただくだけでなく、JALスタッフもお客さまに広く目が届くようになり、より良いおもてなしを提供できます。機内食も、昔ながらのトレーで、前菜、デザート、サラダとメインディッシュを提供しています。長年の知名度に加えて、このおもてなし、サービスの良さが口コミで広がったおかげで、今ではJALオーストラリア線の利用者の半分以上はオーストラリアの方になっています。

日豪を繋ぐ架け橋としてのJAL。キーワードは「ネットワーク拡充」

宝本氏：交通機関として、日豪間のネットワークを拡充するのが現在のJALの大きな使命だと思っています。シドニー線メルボルン線は持っているを運航しているJALですが、ブリスベンへの直行便日本とブリスベン間の直行便はカンタスさんしか飛んでいませんし、パースには日本との直行便がどの会社からもありません。特にオーストラリアの春から夏にかけては季節柄、利用客が増える時期ですので、航空会社がネットワークを広げて人の移動を増やす促すのは大事なことですよね。

東京オリンピックをきっかけに、もっとコアな日本を知ってもらいたい

宝本氏：2019年には日本でラグビーワールドカップが開催され、2020年には東京オリンピック、パラリンピックがあります。JALとしてはそれぞれをきっかけに、オーストラリアの方にさらに日本を好きになってもらいたいですね。オーストラリアでは口コミで日本のいい噂が広まることが多いんです。すでに人気の東京から広島までの観光ライン、またニセコと白馬のスキーリゾートなどだけでなく、他の地域にも行ってみたいと思わせるような紹介をしたいと思います。中山道、熊野古道でのトレッキング、しまなみ海道でのサイクリングなど、オーストラリアの方が好きなスポーツと結びつけた訪日も良いですよ。2年連続のこのチャンスを活用して、日本の魅力をもっと伝えていきたいです。

今回のMatsuriのテーマは「ありがとう ~appreciation~」。JALがオーストラリアに感謝していることとは？

宝本氏：それはやはり、日本を愛してくれる、リスペクトしてくれるところです。日本語を習ってくれている人も多くて、現地の方とビジネスをしていると、お辞儀をしたり、「ありがとう」「おはよう」などと日本語で挨拶してくれる方もいるんです。日本の言葉、文化、食べ物に興味を持って口コミで広げてくれる、これには本当に感謝していますし、嬉しいことです。

昨年のMatsuriで出店した折り紙ヒコーキ的当て大会は大盛況でした。日本「折り紙ヒコーキ協会」と協力して、折り紙ヒコーキの楽しさを世界に広げていこうという企画の一環でしたが、ありがたいことに、常に30-40の方が並んでいらっしゃいました。今年は的に入ったときの商品をアップグレードして、折り紙ヒコーキという一つの日本文化をもっと紹介していきたいです。

Matsuri Japan Festival 2018に向けた意気込み、メッセージ

宝本氏：今年は昨年を上回る2000人以上の方に折り紙ヒコーキ的当てを楽しんでいただけるよう、休憩なしで頑張ります。(笑)これをきっかけにオーストラリアの方が日本をますます好きになって、訪日していただけると嬉しいです。ひと昔前の「日本は物価が高い」という固定イメージを払拭して、日本は気軽に安く楽しめる場所だということを、より多くの方にアピールしていきたいと思っています。

梅井：祭りの楽しい雰囲気とともに、日本またJALのファンを増やしていきたいです。来年はシドニー線就航50周年ということもあり、日豪の架け橋としてのJALを更にアピールしていきます。

最後に・・・

今回は、スポンサーでいらっしゃるJALシドニー支店さんへのインタビューをお届けしました。おもてなし、丁寧さといった日本文化を具体的な業務、行動で示されるスタッフの皆様の、「より多くのオーストラリアの方に、日本の様々な地域を訪れていただきたい」という熱い想いをお伺いすることができました。Matsuriを、そんなJALシドニー支店さんにとっても、当日訪れるお客様にとっても「ありがとう」と言いたくなる様な機会にできるよう、12月まで全力でPRしていこうと改めて思いました。取材に応じてくださった宝本支店長、梅井さん、ありがとうございました。

インタビュー担当：Takaki Sayako