LCC 搭乗体験記

香港エクスプレス

山崎和加代

目　次

はじめに　99
1. お値打ち感のある価格――予約　100
2. 落とし穴の出発時刻――アクセス　101
3. ホスピタリティに難あり？――フライト　102
おわりに　106

はじめに

“Mama, when will you come to Hong Kong ?!”

3月のある日、ブリスベンにいる娘にメールで叱られた。娘と言っても私がお腹を痛めて産んだ娘ではない。実際にお腹を痛めたのは、私の親友である。彼女は香港出身の中国人。今は移民してオーストラリア人だが。香港には子供が生まれると、ゴッドマザーを決める習慣がある。欧米では、ゴッドマザーは洗礼式に抱っこして記念撮影するくらいの役割だが、香港のゴッドマザーはまさに二番目の母親であり、本当の母に何かあったら代わりに育てるくらいの責任を持つ。フライトをしていた頃はせっせと彼女の元に洋服やらおもちゃやらを運んだものである。その彼女の話によれば、4月に香港で一族の最長老である大叔母様の長寿を世界中から一族が大集合して祝うとのこと。しかも、大叔母様は「しばらく和加代を見てない！」とご機嫌斜めらしい。確かに、もう10年近く、香港に行っていない。これは何としても行かねば。私は彼女のゴッドマザーであるだけでなく、ホー一族の一員でもあるのだ。

1. お値打ち感のある価格――予約

インターネットの普及で海外旅行はますます便利になった。パソコンやスマートフォンからいつでもどこでも航空券の予約ができ、しかもSkyscannerやExpediaなどのサイトを利用すれば、簡単に料金の比較ができる。この料金比較サイトは海外のサイトの方が日本のものより優秀である。日本の比較サイトは最初に表示してある料金にオイルサーチャージや手数料がかかってきて、結局、最初の値段より2、3万円高くなることが多く、ネットのページをめくっていくと、何だかだまされたような気持ちになる。その点、海外のサイトは空港利用料や空港税も全て加算した上で最終価格を表示してある場合が殆どで、実際にその航空券を販売している海外の旅行会社のページに移ると、「今、予約すれば20%ディスカウント」などという表示を出している所も多い。顧客心理からすれば、最初の値段より安くなった方が気持ちよく買えると思うのだが、いかがだろうか。

さて、旅行期間は4月9日から11日となった。家は横浜なので、やはり、羽田から飛びたい。成田まではリムジンバスで1時間半。羽田なら30分で行ける。羽田―香港の直行便を運航しているのは、ANA、JAL、キャセイ、香港エクスプレス。早速、Expediaで料金を比較してみたが、安い順に、香港エクスプレス39,610円、キャセイ51,320円、ANAとJALは同額で58,910円。

意外に香港エクスプレスは安くない。おかしいと思って香港エクスプレスのホームページにアクセスして調べてみたら、29,210円。しかも、よく見ると、その値段には20kgまでもスーツケースの受託料金（片道2,600円）が含まれているので、今回、スーツケースを持っていかない私のチケットはそこから更に安くなって24,010円。既にとても得をした気分である。普通、海外航空券は旅行会社を通じて購入した方が安いものだが、香港エクスプレスは公式ホームページに直接アクセスして購入した方がとてもお得なのであった。

ちなみに、スーツケース受託料以外にかかる料金は事前座席指定料金400円、客室前方のシート1,300円、足元の広いシート2,000円、電話予約料金1,300円、ウエブ予約利用料金370円。スーツケースは事前の予約なく、急に空

港カウンターで預けた場合は料金が2,600円から5,000円にはね上がるので、注意が必要だ。その他、空港施設使用料2,570円、香港出国税1,740円、旅客保安サービス料100円が必要である。なお、他の航空会社のようにオイルサーチャージはかからない。日本から香港へは12,000円から14,000円かかるので、この差は大きい。

2. 落とし穴の出発時刻——アクセス

とてもお値打ちに航空券が買えて喜んでいたが、買ったあとで、とても重要なことを見落としていたことに気づいた。出発時刻が午前6時20分である。ANAの便であれば、空港に向かう前に携帯からオンラインチェックインし、保安検査場の機械に携帯をかざすだけで、ゲートに向かえるが、香港エクスプレスにはそのようなシステムはない。預ける手荷物があるなしにかかわらず、必ず、チェックインカウンターでボーディングパスを出してもらわなくてはならない。ということは最終のチエックインの時間である5時20分までに、カウンターに着かなくてはならない。5時20分にカウンターに着くには、5時10分には空港に到着していなくてはならない。はたして、その時間までに公共交通機関で空港に行く手段はあるのだろうか？

まずは、京急で検索してみた。最寄駅の神奈川新町からの始発は品川行き4時52分である。これに乗って蒲田で乗り換えると34分で到着するが、到着は5時26分で、チェックインの時間を過ぎてしまう。

次はT-CATからの空港バス。国際線ターミナルへは36分で行けるが、一番早いバスで5時出発だったので、これも無理。公共交通機関では間に合わないのがわかった。

他のルートがないか、いろいろ探してみたが、モノレールは浜松町始発が4時58分発5時12分着でぎりぎり間に合う。その他、通常の路線バスだが、京急バスで大森駅4時30分発4時55分着、蒲田駅4時30分発4時50分着があった。いずれにせよ、横浜方面からは、そこまで行く公共交通機関がないが。

どうしても、公共交通機関を利用するとなれば、前日に羽田空港まで行って、

待つしかない。待つ場所の選択肢は四つある。①エクセルホテル東急21,600円、②ファーストキャビン5,000円、③平和島温泉3,500円、④空港ターミナルのベンチ・無料。①②は国内線ターミナルにあるが、ターミナル間の無料循環バスが利用可能。③の平和島温泉は無料シャトルバスを深夜早朝に運行している。一番、身体に優しいのは①だが、この宿泊代を支払うと、LCCでない航空券に近い金額になってしまうので、本末転倒である。

迷ったが、早く空港に行って色々と調査をしたかったので、定額タクシーを利用することにした。「事前に予約をすれば、お得な定額になります」と書いてあり、住所を入力して調べると6,940円になるようだったが、そのサイトに出ていたタクシー会社、ほとんど全部に電話してみたが、どこの会社でも「前日の予約は受けてないんですよ。明日の朝、呼んで下さい。」と予約を断られた。広告に偽りありである。しかも、本当に翌朝、呼んだらすぐにタクシーは来てくれるのだろうか。一抹の不安を抱えながら、前日は眠りに就くこととなった。

3. ホスピタリティに難あり？――フライト

フライト当日は、カウンター業務や旅客の様子を取材するために、早めに空港に行くことにした。午前2時45分。はたして、本当にタクシーは来てくれるのだろうか？　2、3社は断られるつもりで電話してみたが、はじめの個人タクシー組合であっさり配車してもらうことができた。空港には20分ほどで到着。タクシー代は7,750円であった。定額タクシーよりは高額だが、深夜料金が加算されていることも考えるとまずまずである。

空港到着後、カウンターがオープンするまでの間に空港内をザッと回ってみると、1階から5階まで、ベンチで横になっている人がたくさんいた。空港のベンチで横になっている旅客と言えば、若いバックパッカーが頭に浮かぶが、20代から50代くらいまでの幅広い年齢層の旅客がいた。

また、意外に24時間オープンの店も多くあった。1階：LAWSON（コンビニ）、2階：CAFE＆DINING PISTA（カフェ・軽食）、箱根宮ノ下FUJIYA HOTEL On the TOAST（レストラン）、4階：日本の味Suginoko（居酒屋）、CAFE

写真1　チェックインカウンター

CARDINAL（カフェ）。

チェックインカウンターはC。チェックイン業務はANAに委託されている。「LCCのチェックイン業務で、違うところは何ですか？」と担当スタッフに聞いてみたところ、少し考えて、「ササッとしてるところですかね？」とのことであった。どのあたりがササッとしているのか、しばらくカウンターで観察してみたが、通常のANAのカウンター業務と別に変わるところはなく、スピーディで感じよく、チケットの値段の割には品質が高い印象である。

搭乗ゲートは105番。一番端のゲートである。当該便が朝一番のフライトなので、セキュリティチェックと、出国審査は混雑もなくスムーズであったが、105番ゲートまでは歩いて5分ほどかかる。小さな子供連れの方やご高齢の方は乗用カートのご利用をお勧めする。この乗用カート、実は歩行困難な方だけでなく、空いていれば、どなたでも利用できる。

写真2　機内食のメニュー

この時間帯に出国エリアで開いていた飲食店は、TOKYO SKY KITCHEN（フードコート）、BEER CLUB Varre Tokyo（ビアバー）、Japanese Bistroうららか（うどん）。105番ゲートとは反対方向だが、141～148番ゲート前には、魚がし日本一（寿司）、六厘舎（ラーメン）、夢吟坊（うどん）、dampierre Jet（カレー）、Chowders（スープ&デリ）。こちらは、2014年3月にオープンしたばかりのエリアなので、どの店もとても綺麗である。ショッピングに関しては、TiffanyやGUCCIなど、名だたるブランドショップが店を構えているが、残念ながら、この時間に開いているのは免税店のみである。購買欲旺盛な中国人旅行客がHermesのショーウィンドーを覗きながら、「ガウチョー（shitの意）」とつぶやいていた。

ゲートで待っていると、出発時刻の40分前に乗務クルーが3人到着。男性2人、女性1人。使用機材はエアバスA320なので、乗務員が1人足らない。また、ANAでは1時間前には機内でPre-flight checkを始めているが、それに較べると、20分以上遅い。たまたま、このクルーが遅いのか、そういう業務要領なのかは不明。更に、10分ほどして、女性クルーが免税店の袋を抱えて到着、小走りに機内へと入っていく。ANAでは考えられないが、外航のクルーはフライト前に免税店でショッピングをしている姿をよく見かける。フライト前の10分は

ショッピングより貴重だと思うのだが。

きっかり、出発時刻の20分前にボーディング開始。オールエコノミークラスであるので、優先搭乗はなく、先に並んだ順に搭乗。

座席配置は通路が1本、左右に3席ずつ、174席である。同じ機体を使用しているPeachが180席なので、少しだけ、シートピッチが広いはずだが、どうやら、18席ある足元の広い席に吸収されてしまっているらしく、むしろ、少々狭いのではないかという印象を持った。さほど、身体が大きくない日本人女性は問題ないが、前の列に座っていた身体の大きい白人男性は、足元の広いシートに移っていた（有料）。また、座席にはseat TVをはじめ、エンタテーメントはまったくない。映画の上映もないので前方スクリーンもない。広告ばかりの薄い機内誌が座席ポケットに入っているだけである。

スクリーンがないため、非常用設備案内は乗務員のライブデモンストレーションである。また、機内アナウンスは英語と広東語のみであるが、乗客のほとんどが香港チャイニーズなので、特に問題はなさそうだ。離陸前の安全性チェックは座席を倒している乗客のシートを無言で元に戻すなど、サービス面で問題はあったが、もれなく行われていた。

離陸後、30分ほどで、ベルト着用のサインが消え、飲み物のサービスが始まった。フルサイズカートを前後2名で引いている。飲み物は全て有料で、ノンアルコールドリンクが25香港ドル（約350円）、ビールが40香港ドル（約560円）、ハーフボトルワインが50香港ドル（約700円）である。

ほとんどの旅客が飲み物を持ち込んでおり、満席に近かったにも関わらず、誰も飲み物を頼んでいなかった。ミールサービスはオーダーされてから温めるというシステムで、隣の席に座っていた若い香港チャイニーズカップルが飲茶と烏龍茶のセットを頼んでいたが、30分以上も待たされていた。ようやく出された飲茶セットはメニューの写真とかなり違う感じで、焼売の皮の端が見るからにパリパリに乾いていた。「好味？（おいしいの意）」と聞いてみると、眉間に皺を寄せて、親指を下に向けた。70香港ドル（約980円）の価値はなかったようである。

機内温度は低めに設定されていたので、女性にはかなり寒く感じられた。毛布も有料であることが事前にわかっていたので、私自身は大判の膝掛けを持参

しており問題なかったが、そういった準備をしてきていない女性は機内で110香港ドル（約1,540円）の毛布を買っていた。フリースでできた毛布だったが、これも写真と較べると、実際にはかなり薄い感じであった。

乗務員は飲み物サービスに続き、免税品販売のパンフレットを持って機内を回った後（オーダーした人は1名のみ）、前のギャレーと後ろのギャレーのカーテンを閉めたまま、ベルト着用サインがつくまで一切キャビンに出て来なかった。トイレチェックもしていない様子で、常にベイスン周りが水浸しであったし、トイレットペーパーが切れていることを知らせたら、クルー同士のおしゃべりを中断されて明らかに不機嫌な表情。自分がトイレットペーパーを補充するのではなく、私に新しいロールを手渡してきた。目も合わせずに片手で。もし、これが、ANAのクルーであれば、すぐにギャレー内で厳重注意、羽田帰着後に管理職と面談である。

香港国際空港着陸は定刻通りであったが、ブリッジでなくバスで、相当端に着いたらしく、かなり長い距離を走ってターミナルに到着した。羽田出発時と同じく、LCCは出発も到着も空港の端なのであった。

おわりに

バックパッカーを繰り返していた学生時代、旅の最大の悩みは航空運賃の高さであった。香港であっても、学生が気軽に行ける値段ではなかった。それで、その頃、考えていたのは、手厚いサービスも食事もなくていいので、その分、航空券が安くならないかということだった。LCCの登場は当時の夢の実現である。

だが、実際に搭乗してみると、機内サービスが悪さがとても気になったし、トイレが綺麗でないのも嫌だった。「まあ、値段がこれだから」と納得するようにしていたが、ANAの機内が恋しかった。けれど、もし、この値段でよく笑うCAが乗っていて、トイレもピカピカだったら？

Peachの快進撃にはその辺りに秘密があるのではないだろうか。LCCでない航空会社としては、ファイブスターに甘んずることなく、更なる高みを目指さなくてはならないと思う。