

内外交差点

弾丸ツアーでの観光タクシー原体験 タクシー世界一周記<北米編②>

成川 史華氏 (扇交通社長) 第2/12回

太平洋と大西洋を結ぶ国際貿易・海上交通の要衝、パナマ共和国。わずか12時間のトランジットで滞在することとなり、そこで初めて「観光タクシー」というものを体験した。ノーブランで空港に降り立った私は、たくさんいる客引きの中から1人の乗務員さんに声をかけ「観光に使える時間」と「主要な観光地を巡りたい」「ここでの暮らしや文化も見てみたい」という希望を伝え値段交渉をして、8時間のバカンスへ出発した。

この国最大の見どころといえば、やはりパナマ運河である。乗務員さんがツアーコンダクターのように説明をしてくれたおかげで、ただ1人で見て回るよりも遥かに深く知ることができ、実に有り難かった。続いて訪れたのは、パナマシティ。高層ビルが立ち並ぶ近代的な街並みと、歴史ある旧市街・カスコ・ビエホが共存しており、その対比が非常に美しかった。昼食中、バラの花を持った男性が近づいてきて、「一輪どうぞ」と差し出してきた。私は思わず「ありがとう」と受け取ったが、その男性は何かを待っている様子だった。私が「えっ…!？」と驚いていると、後ろで苦笑いしていた乗務員さんが「観光客向けの花売りは、ここではよくある商売なんですよ」と言い、支払ってくれた。

その後は、乗務員さんの地元で招かれ、奥さんを紹介してくれた。この乗務員さんは私の「暮らしを見たい」という要望に応じてくれたのだ。さらに、隣家のマダムまで出てきて一緒に盛り上がり、旅のお供に持っていきなさいと手作りのお菓子などをいただいた。最後には熱いハグをしてご夫婦で空港まで見送ってくれ、親戚のおばちゃんの家を訪ねた帰りのようなさよならをして次の目的地に向かった。今思えば少し不思議ではあるが、この地ならではの観光タクシーで、とても温かく楽しい時間を過ごした。飛行機で食べたお菓子がいつもより甘く感じられたのは、きっと旅情というものだろう。

今振り返ると、これが私にとって「観光タクシーの原体験」だったと思う。

観光タクシーとは何か…お客さんが「ここに行きたい」という希望を持っているのであれば、できる限りそれを叶える。逆に、「神戸っ

てどういうところかよく分からないけれど、案内してもらえますか？」というお客さんには、定番スポットから、あまり知られていないけれどぜひ訪れてほしい場所まで、神戸の魅力をたっぷり味わっていただく—そう考えている。折角、時間もお金も使って来た土地で残念な気持ちになって欲しくない。「あー、楽しかった」「また来たいな」と思って帰路についてほしい。それは、ネットの写真や友人の話で知った神戸と同じであってはいけない。人とのコミュニケーションがあり、ハプニングがあり、いろいろな要素が重なって最高の旅となっていく。乗務員の言葉ひとつで最高にも最悪にもなる。その一部を担うとても大事な役割をわれわれは担っているのだ。

たとえば、北野異人館街。欧米からのインバウンド観光客にとっては「わざわざ行く場所ではない」と思われるかもしれないが、洋館の立ち並ぶ中に北野天満神社がたたずんでいる。階段を上ればそこには神戸市が一望できる気持ちのいい眺めが広がっており、ユニークな体験になる。こうした魅力をどれだけの確に観光客に伝えられるかが、腕の見せ所だろう。

一方で、フリープランの観光は乗務員にとって大きな負担となるという課題も実感している。「どこでもいいから連れて行って」と言われると、乗務員には相応の知識と判断力が求められる。お客さんの趣味嗜好が分からない状態で、最適な案内をするのはムズカシイ。観光スポットが少ない場合は「じゃあ、行きましょう」で良いかもしれないが、兵庫県が兵庫テロワール旅を謳うほど多彩なスポットがある分、選択肢も無数に広がる。だからこそ、時間や予算を踏まえたうえで、お客さんの興味関心を瞬時に汲み取るコミュニケーション力が必要になる。この一連の作業は、乗務員にとって相当なプレッシャーだ。そこで今、私はこの負担をどうすれば軽減できるかを考えつつ、私がオススメしたい、みんなに知ってもらいたい兵庫県を乗務員たちと共有し、お客さんにその魅力を存分に伝えられるような仕組みの構築を模索している。

次の目的地はパタゴニア。さあ、旅を続けよう。

