

## やっぱり実践的な英語力は不可欠！

松尾 徹

新型コロナウイルスも 5 類に移行されたことで状況が落ち着いてきており、今年の夏には海外旅行に出かける人が増えたのではないのでしょうか。私も 8 月 6 日から 8 月 11 日まで、バリ島で行われた「The 6th Extensive Reading World Congress (第 6 回世界多読会議)」に参加しました。行きは特に問題なく、無事にバリ島に到着しましたが、帰りに予期せぬトラブルが発生しました。バリ島から日本への直行便がないため、8 月 11 日の午後 7 時 10 分に LCC の飛行機に乗り、マレーシアのクアラルンプールへ向かい、そこから午後 11 時 45 分に発つ関西空港への乗り継ぎ便に乗る予定でした。ところが、バリ島からクアラルンプールへの飛行機が 2 時間遅延し、結局クアラルンプールに到着したのは 8 月 12 日の午前 12 時 35 分でした。そのため、関西空港への乗り継ぎ便に間に合いませんでした。

空港のカウンターで対応していた航空会社のスタッフによると、次の便は 8 月 12 日の午後 11 時 45 分発しかないとのことでした。航空会社の提供するホテルの部屋が満室であるため、ホテルを自分で探すように指示されましたが、領収書があれば航空会社が少々高価なホテルであっても費用を補償すると言われました。この時点で時刻は深夜 1 時半を過ぎており、空港周辺のホテルを探しましたが、深夜のためか高級な部屋しか利用できるものがありませんでした。それでも、ホテル代金を補償してもらえるかどうかをスタッフに確認すると、「as long as you have a receipt」との回答がありました。

8 月 12 日の午後 4 時ごろ、早めに空港に行き、航空会社のサービスカウンターでホテル代の補償に必要な手続きについて尋ねました。対応してくれた女性スタッフに、領収書があればホテル代を補償してもらえるとされたことを伝えると、そのスタッフは電話で誰かに確認した後で「Who said that? I think there was a miscommunication between you and the staff. We cannot reimburse any accommodation fees because the airplane was delayed due to ATC, which is written in the contract.」と言いました。ATC (Air Traffic Control) による遅延は、飛行機が空港で混雑し、管制塔からの指示に従って上空で待機したり、空港内で整列するために時間がかかったための遅延で、これは航空会社の責任ではないとの説明でした。後で知ったのですが、航空会社との契約は基本的には出発地から目的地までの安全な運送を保証するものであり、航空会社の責任に起因しない限り、遅延に伴うホテル代などの補償は行わないという規約があるよう

です。

(だから2回も昨日のスタッフに確認したのに、ミスコミュニケーションではなくて明らかに事実と異なることを言われたのではないかと思いつつも冷静に)この時点でホテル代金の補償は難しいとわかり、私は旅行保険に航空機遅延補償が含まれていることを思い出しました。それで、「Okay, I got it. Then, could you issue a delayed letter because my travel insurance will cover the hotel fee?」と尋ねました。しかし、電話で確認した結果、「No, we cannot issue the delayed letter here because the delayed flight was from Bali. We can only issue a delayed letter from Kuala Lumpur」という返答がありました。どこの世界に乗る前に遅延証明書を発行するように頼む人がいるのだと憤慨しつつも、私は「It is impossible to go back to Bali to issue the delayed letter. So, do you know where I should ask for the letter?」としつこく尋ねると、やっと航空会社のホームページのカスタマーサポートセンターに問い合わせることができると教えてもらいました。私の後ろにも他の客が並んでいたため、早く終わらせたかったのですが、このやり取りには40分以上かかってしまいました。

この出来事を通じて、英語力の重要性を再認識しました。言うまでもなく、航空会社との一連の対応は日本語でもなく、マレー語でもなく、英語で行われました。実用的な英語力がないと、このような交渉ができず、困難に直面することになります。近年の科学技術の進歩により、スマートフォンの翻訳アプリを活用すれば、旅行で必要な会話は何とかなるかもしれません。しかし、トラブルが発生した際には翻訳アプリに頼る余裕はありません。限られた時間内に自分の状況と要望を相手にわかりやすく伝える必要があります。また、相手の言葉を理解し、冷静に自分の要求を伝え、交渉するためには高度な英語力が必要です。後期の授業では、学生たちに高度な英語力と瞬発力の重要性を再度伝えたいと思います。

---

(まつお・とおる 教授/教員養成センター)

---