

アイスランド火山噴火

【特集】世界に示した「おもてなし」  
— 市民との協働で外国人観光客支援 —



アイスランドで4月14日に起こった大規模な火山噴火—この影響で、欧州各地の主要空港が閉鎖に追い込まれた。成田発の欧州便も、軒並み欠航になるという事態に。





①おにぎり、漬け物に、温かいお茶…ホットなもてなしに「ホッ」とひと安心(近江屋旅館で)②「駕籠(かご)に乗ってみませんか」(県立房総のむらで)③日本文化のイメージは、やはり袴に刀でしょうか…(成田観光館で)④安堵感からか、自然と食が進む。箸の使い方もお上手(下田康生堂で)⑤空港内のツアー案内所に列を作る外国人旅行者⑥見たこともない貝にびっくり(成田市場で)⑦初日に炊き出しを行った近江屋旅館には、たくさんの報道陣が詰めかけた

市では、成田空港に足止めされている外国人旅行者の支援に乗り出す。炊き出し、観光ツアー、バスの手配など…成田の「おもてなしの心」に、旅行者からも自然と笑顔がこぼれた。9日間にわたる市の支援策を追った。



# 世界へ羽ばたいた成田のおもてなしの心

4月19日正午、市の観光プロモーション課内がにわか慌ただしくなる。急ぎよ、成田空港に足止めを余儀なくされた外国人旅行者を支援することを決定したのだ。担当職員は、フル回転で関係機関との調整を始める。それからわずか3時間。外国人旅行者の待つ第2ターミナルビルに、送迎用にチャーターしたバスの第1便が到着する。



先頭に立って旅行者をもてなす小泉市長(右上)

## 9日間、のべ147人をサポート

支援初日、空港内に設けられた市のツアー案内所には、長い列が。担当者も、慣れない英語を使い、身振り手振りでコミュニケーションを図る。気持ちが伝わったのか、旅行者からも笑みがこぼれた。

市が行った支援内容は大きく分けて二つ。

まずは、空港と参道、イオンモール成田などを結ぶレトロバス(成田市観光循環バス)を無料開放した。空港内で足止めされている外国人旅行者の中には、空港内のフロア上で寝泊まりする人もいたという。当然、生活必需品などの不足が予測されることから、買い出しなどに役立ててもらおうと便宜を図ったものだ。

そして、もう一つが無料で行った食事提供と観光ツアー。初日は、観光バス2台をチャーターし、参道の近江屋旅館へ。おにぎり、温かいお茶やみそ汁などの提供に、疲労の見えた旅行者たちの顔もほころんだ。小泉市長も駆け付け、

先頭に立つてもてなした。その後は、新勝寺の散策に案内するなどした。市では、翌日以降、土日を返上して、同様の支援体制をとり続けた。

空港内の足止め客数は、航空機の運航が再開すると減少に転じ、26日にはゼロに(成田国際空港(株)発表)。これを受け、市は翌27日に支援体制終了を決定し、「内容は満足してもらえたと思うが、初動が遅れたことが反省点」と総括した。

## 「困ったときはお互い様」

今回の足止めで最も心配されたのが、旅行者の精神的負担。

「いつ飛行機が飛ぶのか」

「早く帰りたい」

— 先の見えない不安をいかに軽減できるかが、支援の焦点だった。

災害などにより航空便の欠航が生じる今回のようなケースでは、欠航に伴う宿泊や食事などの費用は、個人負担となるのが原則。市は、人道的な見地から支援に乗り出した。

小泉市長はこう語る。「困ったときはお互い様。成田の

おもてなしの心が少しでも伝わったならうれしい」

## 市民の協力あってこそ

炊き出しは、すべて各協力店の善意によるもの。米・漬け物・佃煮などについても、農協や有志店から提供を受けた。ツアーに同行する通訳などには、ボランティアが当たってくれた。食事を提供した店の関係者は「皆さんが元気な様子で少し安心した。観光をしながら、リフレッシュしてくれればうれしい」と話した。

ボランティアや寄付などの申し出、激励メールなどが多数、市へ届いた。観光プロモーション課の担当者はこう語る。

「市だけでは、ここまでの対応はできなかった。各団体や有志店、ボランティアなどに感謝します。今回の一件で、成田のおもてなしの心を、世界へ示すことができたのではないかと」

市民と市の協働によって、成田のおもてなしの心が、世界へ羽ばたいた。

## インタビュー



橋本 妊壽奈さん(並木町)  
成田ユネスコ協会婦人部長

—— 市内の自宅を開放し、同協会のメンバーとともに食事の提供、着物の着付けなどで旅行者らをもてなした

「当事者の身になって考え行動するのが、ボランティアの基本、そして日本の心です。足止めされた外国人旅行者の数がゼロになるまで続けましょうと、会員と一緒に行動しました」



今来 弓子さん(加良部)  
成田市国際交流協会理事

—— 通訳ボランティアとして観光ツアーに同行。流ちょうな英語と明るい性格で旅行者の心を和ませた

「旅行者たちは、“空港の町・成田のおもてなしは素晴らしい”“びっくりするほどありがたい”と一様に喜んでいました。わたしも、行く先々で成田のおもてなしの心を実感しました」

### 市の動き

- 4月14日 アイスランド南部で大規模な火山噴火発生
- 15日 成田発の欧州便に欠航が出始める
- 19日 空港内の滞留旅行者などに対し支援を開始する(以後27日まで)
- 26日 滞留旅行者数がゼロに
- 27日 支援体制終了を決定

### 取材を終えて

4月19日から始まった、市の空港滞在外国人らに対する支援策。密着取材とはいかないまでも、可能な限り同行し、彼らの生の表情をレンズ越しに追いました。

ツアーに出る前には疲労の色が濃かった旅行者も、食事をとり観光地を回るころには、すっかりエネルギーを回す表情に。

ツアー後、慣れない英語で「How do you feel?」「どうでしたか?」と聞くと、「Wonderful!」(素晴らしいかったよ)と笑顔で応じてくれました。

成田のおもてなしの心が国境を越えたことを、強く感じた瞬間でした。おもてなしの心はボーダレス。人と人を結ぶのは、やはりハートなんだなあ。

### 支援に関する協力者・団体(順不同)

成田国際空港(株)・成田市観光協会・成田市国際交流協会・JA成田市・成田ユネスコ協会・千葉県・近江屋旅館・若松本店・ふじやそば店・成田山新勝寺・成田商工会議所・下田康生堂・三橋食堂・鰻福亭・成田市振興協議会・成田ボランティアガイドの会