

エアラインに携わる人たちは 一定水準以上の日本語力が求められる ーベテランパイロットの経験からー



帝京大学
理工学部航空宇宙工学科 客員教授
畝本 宜尹 うねもと・のぶまさ

畝本氏は、立教大学文学部英米文学科を卒業の後、1969年にパイロット訓練開始し、1970年、全日本空輸株式会社に入社されました。ヘリコプター部に配属となり、NHKを中心に報道取材飛行に従事されました。1974年、旅客機部門に転出して以降、各機の操縦資格を取得されました。2005年よりアイベックスエアラインズ株式会社を経て、2010年3月より帝京大学理工学部、航空宇宙工学科で教鞭をとられています。総飛行時間は約18,200時間です。今回は、畝本氏に、航空業務での言葉、日本語の重要性について伺いました。畝本氏は日本語検定1級に認定されています。

○文学部を卒業して全日空に就職

「大学で英米文学を専攻したのは、最初に興味を持ったのが英語だったからです。そのときは英語さえ理解できれば世界が広がると思っていましたが、いざ大学で英語を学んで痛感したのは、英語を学ぶためには日本語もしっかり学んでおかなければならない、ということでした。英語を学ぶことで日本語の大切さを知りました。ですから当時は、読書を通じて語彙を増やそうとしていました」

「就職を考える時期になって、教師を目指そうか商社へ就職しようかと考えているうちに、ふと思立ったのが、ヘリコプターのパイロットでした。東京消防庁の航空隊初代隊長を務めていた父からヘリの面白さ、魅力を聞いていたのが大きかったと思います」



○安全な操縦には「言葉を正しく用いる能力」 が欠かせない

「パイロットがコミュニケーションをとる相手は多岐にわたります。最初に、ディスペッチャー（運航管理者）と呼ばれる飛行計画を立てることを専門にした地上の職員とのやりとりです。ここで大切なことは、正確に言葉を使うことです。『だからどうなの?』に続く結果をハッキリ述べ合うことが必要で、一切の曖昧さを排除します。安全のためには、適正な表情、声のボリューム、言葉選びが欠かせません。」

「続いて、整備士との打ち合わせです。整備士が用意した書面をもとに、エンジンや機材に関する情報を共有します。なかでも大事なのは、機体に何らかのトラブルがある場合の情報伝達で、その機体が抱えているトラブルが『飛んではいけないトラブル』なのか、それとも『様子を見てとべる程度のトラブル』なのかを正しく判断するとともに、後者の場合、運行に際し想定されるトラブルは何で、『何がどうなったら、ああなってしまう』というトラブルの結末までの一切を『あいまい言葉』を避け、正しくやりとりしなければなりません。お客様の命を預かるパイロットに、『まあ何と

かなるでしょ』はありません。必要なことを必要な調子で喋らなければならない。付度は皆無です」

「続いてキャビンアテンダントと打ち合わせます。キャビンアテンダントとのコミュニケーションにおいて大切なことは、できるだけ分かりやすい用語で話すことです。キャビンアテンダントはパイロットや整備士とは受けてきた教育の内容が違いますから、整備士と話す時のような専門用語を用いたのでは正しく伝わりません。話す相手と共通の土俵に立ってものを言うことが大切なのです」

「キャビンアテンダントが一番気にすることは、『どのくらい揺れるか』です。それには表現力が問われます。『コトコト揺れる』、『ゴトゴト揺れる』というような擬声語の表現から、『田舎の田んぼ道を走るくらい揺れる』、『ベルトが締め付けられるくらい揺れる』など、いかに予想された状況を説明するか、頭をひねります。なお、キャビンアテンダントとのやりとりで一番時間が取れるのは、出発前です。離陸後は機内通話(インターホン)を通じてのやりとりになることから、目を見て話せる離陸前のコミュニケーションが特に大事なのです」

「ところで、離陸後のキャビンアテンダントとのやりとりの他に、もうひとつ、相手が見えない状況でのやりとりするものに、『機内アナウンス (PA)』があります。PAは緊急事態に必要なので、お客様は一方的に受けざるをえないものです。ですから、たとえば自分のお客様だったらこの時間にアナウンスされたら不愉快だとか、紋切り型で言われたら嫌だろうな、などと乗客の立場になって考えることが大切なのです。たとえば、東京—大阪はビジネスマンが多いのでビジネスマン向けに話したり、ノンジャパニーズスピーカー (外国人)の割合を聞いて英語のアナウンスを入れたり。便によっては、『大曲の花火が良く見えますよ』などということもありました」

「こんなこともありました。東京—高知の便の着陸後、『今日の機長のアナウンス、とても良かったと伝えて』というメッセージとともに、クルーにお名刺を下った方がいらっしました。なんとそれは、元NHKアナウンサーの鈴木文弥さんでした。鈴木さんのような言

葉使いのプロ中のプロにお褒めの言葉をいただき、恐縮しながらもとても嬉しく思いました。」

「そして、コミュニケーションをとる分量が最も多いのが、副操縦士です。パイロットには、ともに安全に運航するパートナーとの、上から目線でも下から目線でもない関係が欠かせません。コックピット (操縦室) という限られた空間は相手との距離が近く、正しい言葉を正しく使って意思疎通を取らなければ安全に繋がらないからです。

そのため私は機長として搭乗する際、『いつでも何かあったら言ってくださいね』と声をかけるなど、その副操縦士にとって、ものが言いやすい雰囲気作りを心がけてきました。それが副操縦士の参加意識やモチベーションがアップに繋がるからです。また、その際には、相手に合った言葉を選ぶことが大切です。つまり、いろいろな言葉の選択肢 (語彙力) を持つことが必要なのです」

○日本語検定で日本人が日本語力を高めることが求められている

「私が日本語検定1級を受検したのは、現役パイロット時代の経験から、日本語力が重要であることを実感していたからです。今、私は大学生たちに、日本語力を養うようにと力説しています。なかでもパイロットを目指す航空宇宙工学科の学生にはコミュニケーション能力が重要です。なぜなら、機長になるにはパイロットの技量 (腕) だけでなく、マネジメント能力が欠かせないからです。マネジメントに必要な日本語の運用能力が、安全の担保に必要な不可欠なのです。エアラインで日本語教育をやっているところはまだ少ないようですが、そういう講義が必須になったら良いと思っています」

