

《異文化講座》

はじめに

JAL で、ヨーロッパ系外国人キャビンアテンダントが乗務を開始したのは、1989年の年明け早々でした。外国人キャビンアテンダントを大幅に増やした年です。従来からあった香港基地やサンパウロ基地に加え、ロンドン基地、フランクフルト基地、シンガポール基地を開設しました。その後、上海基地が加わり、それぞれの基地で、キャビンアテンダントの採用を行いました。そして、旧 JAL ウェイズ社では、バンコク基地を開設しました。一時は、JAL だけで、8000人の客室乗務員のうち、1000人近くの外国人が乗務していました。さらに旧 JAL ウェイズ社では、タイ人キャビンアテンダントが1300人余り乗務していました。

最初の頃は、邦人キャビンアテンダントも外国人キャビンアテンダントも、一緒に働くことに慣れていないため、一種の緊張状態が続きました。機内では、多少の摩擦や軋轢もありました。

現在では、彼女たちも、すっかり日本社会に溶け込み活躍しています。日本社会を知らずに飛び込んで苦労した第1期生やそれに続く Senior(ベテラン CA)たちが、今や Junior(後輩)たちに、日本社会での仕事の仕方を教えています。

一方、邦人キャビンアテンダントも、彼女たちのことが分かるにつれて、彼女たちを特別な存在だと思わず、自然な姿で一緒に働いています。

筆者は、教官時代、ロンドン基地乗務員の最初のクラスと次の年のクラスと、2クラスの担任でした。その前には、少人数のプラジル人クラスの担任もしていました。乗務の現場に戻ってからも、外国人キャビンアテンダント関係の仕事に携わっていました。

初めの頃は、ヨーロッパ系外国人を教える Know How もなく、手探りの訓練でした。彼女たちについて、知っていたようで知らないことが多くありました。そのような手探りの中での訓練でしたので、毎日が異文化との出会いでした。それらについて綴っていきます。(以後、キャビンアテンダントを CA と書きます)

イギリス人キャビンアテンダント訓練奮闘記

—異文化との出会い—

プロローグ

《光がまぶしい》

日本人にちょうどよい明るさは、ヨーロッパ人にとって、やや明るすぎるらしい。授業中、訓練生から、

「教室の蛍光灯がまぶしいので、

消してもいいですか」

と何回か言われた。教官の方は、なんとも薄暗くて、

「電気を消したら、テキストや黒板に書いてあることが、よく見えませんか?」

と返すのだが、彼女たちは、

「私たちは、電気を消してもよく見えます」

「電気を消したくらいのも明るさの方が、

授業に集中できます」

それ以後、私のクラスでの授業は、室内照明なしで行うようにした。

〈そうなのだ、青い目は光に弱いのだ!〉

これが異文化なのだ、と変に感心してしまった。ロンドンで、ホテルの会議室を借りて授業をしていたときは、何も言わなかった。それが、東京での授業が始まったとたんに、教室が明るすぎるというのだ。そういえば、欧米人はよくサングラスをかけている。ただ伊達(だて)にかけているのではない。太陽がまぶしくてしょうがないのだ。

TV や映画に出てくる欧米の家は、どの部屋も部分照明になっている。ソファの横やダイニングテーブルの上や部屋のコーナーにという具合だ。日本人からみれば、何となくうす暗い感じがする。あの明るさが、欧米人の好きな明るさなのだ。

CA 経験者なら、思いつくフシがある。ヨーロッパのホテルに泊まると、部屋の中が暗い感じがする。本や新聞を読むとき、ソファ横の照明スタンドを近くに寄せて読むことになる。ベッドで本を読むときも、スタンドの明かりがもの足りなく感じることもある。

北ヨーロッパの冬は長く、どんヨリとした雲に覆われた日が何日も続く。そして、外は厳しい寒さだ。冬は雨期と重なって、毎日じとじとしている。イギリスでもドイツでも、冬に太陽を見るのはまれである。国によって多少違うが、10月頃から6月頃ま

で、このようなどんヨリとした日が続く。ヨーロッパ人は、長い歴史の中、このような気候風土の中で生きてきた。光に強い目は必要としなくなってしまったのだ。

同じヨーロッパでも、スペインやイタリアやギリシャのように地中海性気候の国では、日本よりも太陽が強いので、人々の目は、光に強い黒い目(実際にはブラウン色)をしている。

《太陽がうれしい》

ヨーロッパの中でも、ドイツ人が一番旅行するそうだ。ドイツを含め、北ヨーロッパの人達は、太陽を求めて、南ヨーロッパへ、パクスに出かける。休暇を長くとり、一年分の太陽を浴びに行く。

教室の着席位置は、特に決めていない。自分の好きなところに着席してよいことになってあった。教室の広さは、ークラス20名用になっている。今回はそこに16人の訓練生しかいない。机の数に少し余裕がある。

訓練は1月に行われた。東京の1月は晴れた日が続く。窓からは太陽がさんさんと差し込む。

教室の電気を消して欲しい、といった訓練生たちが、窓に近い方に片寄って着席している。何人かは、太陽の光を直接浴びている。

〈電気を消せといったのに、これは何なのだ！

明るい方に座っているではないか〉

邦人クラスも含め、シンガポール基地や香港基地のクラスでも授業に出た。ブラジル人のときは担任もした。今まで、陽があたる窓側を好む訓練生を見たことがない。邦人訓練生にしても、シンガポール訓練生や香港訓練生も、窓側に座るのを嫌がった。陽光が差し込み、ホカホカして眠くなってしまいうからだ。いくら冬とはいえ、陽光を直接浴びれば、暑くてしょうがない。授業中、あまり日が差し込むときは、カーテンを閉めている。

「真冬に太陽を浴びられるなんて、最高！」

暑ければ、脱げばよい。眠気もホカホカも、なんのその。電気のまぶしさや太陽のまぶしさは別というのが、ヨーロッパ人CAたちの言い分なのだ。

「水と安全はただではない」という言葉があるが、「金を払っても、太陽を浴びよう」という言い方もできるくらいだ。日本人もリゾート地は好きだが、「太陽を求めて旅行に行きませぬ」とは、あまり聞いたことがない。

そのようなヨーロッパ人CAたちので、一人前となり、乗務で

日本に滞在するとき、夏はもっぱらホテルのプールサイトで日光浴をする。ところが、白い肌は、強い太陽の光に慣れていない。2、3時間焼いただけ真っ赤になり、水ぶくれになってしまう。そして乗務できなくなることが起きる。たいてい、新人の時に、この失敗をする。

9月初旬に、フランクフルト・東京間を一緒に乗務したドイツ人CAが、

「東京の天気がよいといいけど…、晴れていたらプールサイドで焼くの」

「ドイツは、もう気温が15℃くらいなの。東京でしっかり太陽を浴びなくちゃ」

と言っていたのを思い出す。

《痛イ/嫌イ》

訓練ピックのひとつに、イギリス人訓練生を救急車に乗せ、大病院に運び込んだことがあった。

イギリス人は痛さに弱い。日本人だったらガマンできる痛さでも、耐えられないという表情をして訴えてくる。イギリスの会社では、欠勤が多いという話をよく聞く。これは、労働価値観の違いもあるが、イギリス人が痛さに弱いので、欠勤が多くなるのかもしれない。

東京訓練を開始して2週目の月曜日。午前中の授業もそろそろ終わりという時、ミッシェルがお腹を痛がっていると、クラスの仲間で教えてくれた。

社内診療所に連れていき、診察を受けさせた。英語でのやりとりなので、どのくらいの痛さか、医師も通訳している。筆者も、いまひとつ感じがつかめない。とにかく痛がっている。本人はウーウー唸っている。診療所の医師は、もしかしたら虫垂炎かもしれない、会社が提携している大学病院へ運んだ方がよいと言う。先生のアドバイスに従い、救急車を呼ぶことにした。

お医者さんは、問診で、どのような病気か、ある程度推測するのだが、外国人だと、どうも勝手が違うようだ。設備がしっかりしたところで検査したほうがよい、と判断したらしい。救急車には、パトリアと私が付き添って乗ることにした。病院には、診療所の医師が連絡してくれている。

連絡を入れておいたので、病院側は準備して待っていてくれた。さっそく救急治療室に運び込まれ検査が始まった。1時間程で検査が終了、担当医が出てきた。訓練が始まったばかりなのに、手術となれば訓練に支障をきたすことに

なる。あれやこれや心配していた。ところが、担当医の話では、病状はたいしたことなく、疲れと食べ合わせが悪かったことが原因らしい。しばらくしたら帰宅させてよといわれ、安堵したのを思い出す。あとで本人に聞いてみると、訓練で疲れていたけど、週末にサテライトパーティーしたらしい。

〈どうしてあんなに痛がるのだろう〉

食べ合わせが悪かったくらいで、日本人はあれほど痛がらない。

彼女たちは、痛さが伴ったら、もうダメだ。痛みに対する耐久力はあまりないようだ。痛みをガマンするという発想はないらしいことが判った。仏教の影響もあり、日本人は小さいときからガマンなさい、がんばりなさい、と言われ育ってきている。痛みに対しては、欧米人よりガマンできるようだ。

第1章 ロンドン初採用 CA を訓練

《オリエンテーション》

開講式が終わるとさっそく授業に入った。最初に、訓練の全体概要が分かるように、これから始まる訓練について、オリエンテーションを行う。欧米の航空会社で働いていた者もいる。欧米の航空会社では、新人訓練に 2 ヶ月以上も時間をかけない。せいぜい 2~3 週間くらいと聞いている。欧州の航空会社とは訓練スタイルは違う。前にいた航空会社の訓練のつもりでいてもらっては困る。欧州の航空会社では、新人には、後部客室(エコノミークラス)のサービス訓練を主に行って乗務を開始させる。ファーストクラスのサービス訓練は、新人乗務員には行わない。

当時、会社の訓練に対する考えは違っていた。訓練の半分以上は、食事サービスや一般機内サービスの実技訓練である。新人といえども、ファーストクラスのサービスも教えていた。もともと、邦人 CA 訓練の発想からきているのであるが、邦人 CA のたまご達で、西欧料理のことをよく知っている者はほとんどいない。サービス方法についてもしかりである。これから国際線を乗務する以上、欧米の正式なサービスを知っていなければならない。ファーストクラスではフルコースサービスを行っている。フルコースのサービスを知った上で、他の客室のサービスをさせないと、訳の分からないサービスになってしまう。エコノミークラスのサービスは、食事トレイが入ったカートを客室に押

していき、カートの中から食事を取り出し配るスタイルとなっている。ややもすると、料理サービスではなく、ただ配膳しているだけになってしまう。配膳スタイルも、飛行機の中という特殊な環境では、止む得なくそうしている。それでも、本来の正式なサービス方法を知らなければ、CA たちはただの配膳係りになってしまう。そうなると、コーヒーカップを旅客のテーブルの上に置くことひとつとっても、ただ置いただけとなる。品格のあるサービスでは、いかに置くかが重要となってくる。旅客が CA に期待するのは、サービスマナーに則ったサービスである。

もう一つの理由は、CA の戦力化である。幸いにして日本では、優秀な女性が CA に応募してくれている。いろいろな仕事をこなせる CA がいてくれることは、航空会社にとってもメリットがある。ファーストクラスができない CA を抱えていると、毎回のフライトで、乗務員を配置する時に、この人はファーストクラスを担当できる人かを注意していなくてはならないので、人員も余計に確保しておかなくてはならない。(1995 年の CA 契約制度導入以降は、最初は国内線乗務、そして国際線へ移行する制度となったため、訓練カリキュラムが変更になり、国際線移行後は、ビジネス/エコノミークラス中心の訓練となっている)

今、目の前にいる訓練生は、欧米の学校教育を受けてきた人たちである。訓練内容も説明する必要があるが、訓練システムというか訓練のやり方も説明しておかなくてはならない。訓練部での授業の行ない方や訓練システムは、日本の学校教育がバックグラウンドにある。ときには、日本的なやり方で行われることがある。例えば、授業の始まる前には、訓練生は起立・礼をする。そして授業が始まる。接客業は「礼に始まり、礼に終わる」と言われるくらい挨拶を重要視している。そのためにも、授業の始まりと終りの「起立・礼」は、大切な訓練なのだ。日本の航空会社で働く以上、知っていなければならないことである。

まず、ロンドンでの座学授業内容を説明した。知識課目は、できるだけ現地訓練中に行う。これらの課目は、東京でテストがあることを事前に伝えておいた。

また、東京の訓練では、「緊急脱出訓練」や「航空医学と救急看護法」「ミール・サービス(料理サービス)」「リカー・サービス(酒類サービス)」「ビューティーレッスン」「日本語機内会話」「サービス実技訓練」があることや、テストはすべて 80 点以上が次第点であること、80 点以上取れない場合は追試があること、追試を行っても次第点を取れない一般課目が、3 課目以上

あると乗務員になれないこと、さらには、日本語のテストも 3 回あることも伝えておくことにした。

「そんなに勉強しなくてはならないのですか?」

と言っていたが、それでも皆、神妙に聞いていた。

《私が担任デス》

私がこのクラスの担任(Instructor in charge of the class)で、全員を無事卒業させる責任があることも説明する。

日本の教師は、授業をするだけでなく、家庭訪問まで行い、生徒の日常指導までです。生徒に問題があると、担任が家庭と連絡をとったりする。CA 訓練は企業内訓練であり、会社の一員になる人たちを教えているので、学校の先生がするようなことまではしない。それでも、邦人 CA の場合は、未熟なので、社会人として、しつけ教育も行わなければならない。それらもクラス担任の仕事のひとつとなっている。若い女性の集団なので、訓練生たちも、それなりの悩みも持っている。話を聞きアドバイスをすることも必要だ。とういうわけで、訓練部も、日本の学校にほぼ近い発想で授業を行っている。

異文化の人たちを日本に迎えるわけである。訓練をとどこおりなく終了させ、無事に CA として送りださなければならない。日本の生活にも慣れさせなければならない。彼女たちが日本に到着した時から、訓練を終えて、所属の基地に帰るまで、日本での生活面の面倒を見るのも担任の仕事になる。訓練生に関して、第一義的な責任をすべて負わなければならない。

学校システムも違う。例えば、欧米の学校では、課目担当の先生は自分の教室を持っている。時間割にもとづいて生徒が教室を移動する。日本では、先生が教室を移動する。

ホームルーム制の違いも説明する。イギリスでは、一般的に、朝ホームルームに集まり出欠をとった後、生徒は自分の選択した課目の授業を受けるため散らばっていく。そして、1 日の授業が終わるとまたホームルームに集まり出欠をとって帰る。授業をさぼって帰ってしまっていないかを確認するためだ。

訓練部では、ホームルームとは、自分たちが 1 日過ごす教室であり、そこでほとんどの授業が行われる。自分たちの教室を、常にきれいに保つため、授業後に、黒板をきれいにしたり、整理整頓をさせたりする。自分たちの教室を自分

たちで管理させる。欧米の学校では、教室の清掃を生徒にさせることはない。

これらの事前説明をオリエンテーションというが、このオリエンテーションでもう一つ話したことがある。それはチームワークのことである。機内はチームワークが必要な仕事場である。サービスの良し悪しはチームワークで決まるといっても過言ではない。個人行動は許されない。皆で協力して、どの旅客に対しても、分け隔てないサービスをしなければならない。そのため、訓練中からチームワークの醸成をしておかななければならない。

目の前にいるイギリス人訓練生たちに、「クラス全員が協力し助け合い、訓練を全員無事に終わって欲しい、それにはチームワークが必要」であることを強調したが、理解されたかどうか確信はない。

日本では、誰かがミスを犯したら全員に注意をする。全体責任の発想がある。個人主義の発達した欧米人には、なかなか理解できないところではないかと思いつつも、邦人 CA のクラスでは必ず言うことなので話してみた。

最後に、訓練そのものも、朝 8 時半から午後 5 時半まで、1 日 8 時間授業であり、大変ハードである。1 日中いろいろなことを覚えなければならない。毎週テストもある。つい先日始まったばかりの日本語授業も毎日行われる。しかも、まったく文化や気候風土の違う環境で生活しなくてはならない等々…。緊張しているのか、日本の企業に入ったけれど、これからどんなことが起きるのか…というような顔をして、みな黙って話を聞いている。

《自己紹介》

チームワークを作るためには、まずお互いを知る必要がある。すでに同じメンバーで日本語授業を約 1 週間受けている。お互い少しずつ知り合いになり始めているが、この際、人前で、話しをする訓練を兼ねて、あらためて自己紹介の 3 分間スピーチをさせることにする。

まず、担任の自己紹介から始める。筆者自身も乗務員であり仲間であることや名前の由来などを話し、

「私は何才だと思いませんか」

と聞いてみる。日本人は若く見られる。私も 5 才くらい若く見られた。白髪(英語では "Grey Hair"と云う)が目立たなかったからかもしれない。ロンドン基地 CA の訓練を 2 度担当した後、白髪が目立つようになってしまった。これを教官仲間がイギリス人白髪と呼んでいる。

履歴書をあらかじめ見ていたので、一番歳の若い 19 才のフニーに、君が生まれた年に乗務員になったと教えたら目を白黒していた。「えー、けっこう歳がいったー」というような顔をしていたのを思い出す。

授業のやり方は、邦人 CA に対してもそうであるが、できるだけ授業が一方通行にならないようしている。訓練生と一緒に考えるスタイルをとり、訓練生に発言をさせながら授業を進めるようにしている。発言をさせるようにした方が、訓練生も授業に参加している気持ちになり、訓練効果も高い。結果として、眠くならないというメリットもある。特に欧米では、(これは後から知ったことであるが) 対話方式の授業が行われており、生徒はいつも自分の考えを述べさせられてきている。自分の考えを意思表示できる人を尊重する、という社会的背景がある。

《名前の呼び方》

自己紹介のとき、私を呼ぶ時は、「Mr. Kawai」もしくは「トシ」でもかまわないと伝えた。ついでに日本社会での習慣も教える。日本では日常生活では、相手を呼ぶときは、「姓」に「さん」をつけて呼ぶ。そして、会社の中では、上司を呼ぶ時は、名前の代わりにその人の役職名を呼ぶ習慣があること。したがって、邦人 CA たちは、「教官」と呼んでいることを…。

「君たちの場合はいずれの呼び方でもよい」

と言っておいた。彼女たちには、役職名を呼ぶ習慣がないので、「教官」と呼んだ者はいなかった。中国系の訓練生は日本語授業で習ったのか、「センセイ」と呼ぶことがあった。クラスの 2/3 の訓練生は、「カワイサン」もしくは「ミスターカワイ」と呼び、残りの訓練生たちは「トシ」と呼んだ。名前の呼ばせ方一つとっても、どうさせなければならないか決まっているわけではなかった。ある女性教官は「姓」だけを呼ばせていた。次のロンドン基地 CA を担当した時、名前の呼び方を説明した折、

"Call me Toshi." (トシと呼んでもよい)

と、最初から伝えたところ、その場から、全員が「トシ」と呼びはじめた。今でも、このクラスの人達に会うと「ハイ、トシ、元気？」という具合である。ところが、彼女たちが飛び始めてしばらくして、ロンドン基地担任が、訓練生に自分のことを「トシ」なんて呼ばせている、と言っているマネジャーたちがいると、仲間の乗務員が教えてくれた。機内でサービス中に、

「ミキ」とか「テル」とか呼ぶことを、邦人 CA の間では許されていない。邦人 CA のたまご達には、社会人になったら、人前ではそのような言い方はしないようにと指導している。特に、学校を出たばかりの若い女性たちは、つい「ミキちゃん」とか「テルちゃん」と呼んでしまう。しかし、飛び始めると、仕事中とオフ時の使い分けができるようになる。

機内で、邦人 CA たちが外国人 CA を呼ぶとき、姓に「さん」をつけて「スミスさん」とか、名前の方に「さん」をつけて「ジェーンさん」とか、人によっては、「ジェーン」に「さん」をつけないで呼んでいる。ロンドン基地 CA 同士では、機内でもファーストネームで呼び合っている。この点に関しては、日本式にしなさいとは言っていない。

《階級社会》

「イギリスは階級社会の国だ」といわれている。幹部社員と一般社員、将校と兵卒、貴族と一般市民等々…。幹部社員は幹部専用の食堂で食事をする。将校も同じだ。日本の社員食堂のように、部長も一般社員も肩を並べて食事をとるということはない。したがって、ヨーロッパ社会は、私たちが思っているほど、気楽でフランクな社会ではない。ファーストネームを呼ぶのが習慣なのだなどと思わない方がよい。

アメリカ人はフランクなところがあり、上司といえども部下に対して「ジョージと呼んでくれ」というようであるが、ヨーロッパ社会は、その点、アメリカとすこし違う。イギリスもヨーロッパ諸国のひとつである。上司を呼ぶときは、その上司が「ファーストネーム (First Name) で呼んでかまわない」と言うまで、部下は上司のことを「Mr. OO」と呼ぶ。そして、上司は、かなり親しくなるまで、ジョージとかジョンとは呼ばせない。同年配同士でもそのようなところがある。その点、アメリカ人は、早く親しくなろうとして、早めに「First Name で呼んでくれ」と上司の方から言うことがある。

《ドイツは日本式》

名前の呼び方に関して、ドイツ人 CA から、イギリス人の場合とは違う反応があった。教官といえども、訓練生を呼ぶときは、ファミリーネーム (Family Name 姓) で呼んでほしい、と要望が出されたのである。ドイツ支店からも、同じ依頼が届いた。名前の呼び方に関しては、ドイツは日本方式と同じと考えてよい。学生同士でも、会社の仲間同士でも、日本と同じように、姓を呼ぶ社会なのだ。

それ以来、ドイツ人 CA に対しては、教官たちは「ミス、フラインナー」とか「ミス、シュミット」というように呼んでいる。日本人は、外国人がお互いにファーストネームで呼び合っているのだから、ファーストネームで呼ぶのが西欧諸国の習慣だと思いがちだが、それは少しばかり注意した方がよい。教官も相手が訓練生だからと言って、はじめから訓練生をファーストネームで呼ばないようにしている。現場の邦人 CA たちから、

「ドイツ人は面倒くさいことを言う」

という不満にも似たささやきが聞こえてきた。そして、機内でも、飛びはじめの頃は、やり合っている姿も見られた。邦人 CA たちに言わせると、

「彼女たちを呼ぶとき、ファーストネームで呼んだ方が親しみを感ずるので」

少しでも、外国人 CA たちを仲間として迎え入れようとして、ファーストネームを呼ぼうとする邦人 CA たちにむかって、ドイツ人 CA たちは、はっきりと、

「私たちを呼ぶときは、ファミリーネームで呼んでください」と心を閉ざしたような言い方をする。少なくとも邦人 CA にとっては、そのように聞こえたようだ。このようなハッキリとした言い方をするのは、ドイツ社会ではごく当たり前のことなのだ。ドイツ人 CA たちは、心を閉ざしている訳ではないし、相手を拒否している訳でもない。自分達の社会習慣をありのままに述べただけなのだ。ところが、邦人 CA たちにとってみれば、

「せっかく親しくなろうと努力しているのに……」

と思うことがしばしばあった。中には、その思いを直接ドイツ人 CA にぶつけることもあり、機内で、

「なぜファーストネームを呼んではいけないの？」

「日本人だって、ファーストネームを呼ばせないじゃないの。どうして私たちだけファーストネームで呼ばれなければならないの。不公平じゃない！」

よく考えてみるとそのとおりなのだ。日本社会でも、お互いに名前で呼んでいる。そして、日本人は、お互いに名前で呼ぶ習慣について、「なぜなのか」と自問をしてきていない。それが社会習慣だからそのとおりになっている。

ドイツ人も同じである。お互いを名前で呼ぶのが社会習慣となっている。私たち日本人はどちらかというとアメリカの影響を強く受けてきている。そのため、アメリカ人が、実にフランクに、お互いの名前を呼びあっているのをみて、同じ白人なのだから、ヨーロッパ人もアメリカ人と同じだろうと思っているフシ

がある。

アメリカ人の祖先は、ヨーロッパの階級社会を嫌い、未知の土地にやってきて、新しい国を創ってきた人たちである。したがって、イギリス人とアメリカ人でさえかなり違う。一般の日本人は、〈ヨーロッパの国々はみな同じであろう〉と誤解しがちである。実は、筆者もその 1 人だった。

どの国の歴史の教科書にも出てくるのが、「ゲルマンの統一」である。「ゲルマンの統一」は、ヨーロッパ各国の歴史の第 1 ページなのだ。すなわち、そこまで(8 世紀頃まで)は、ヨーロッパは一緒だったのだ。その後、民族主義や国家主義が台頭し、北にいたゲルマンは、「ドイツ」という国になり、西に分布していたゲルマンは「フランス」、南にいたゲルマンは「イタリア」になった。そして、それぞれの国家体制が創られていった。したがって、歴史的には、どの国も、それ以降違う道歩んできている。さらに自然環境も、各民族の生活習慣や文化に大きな影響を与えてきた。長くてきびしい冬を過ごさなければならぬドイツ人は、それに耐えるような気質が備わり、現在のドイツ人気質になったのであろうし、南ヨーロッパの自然環境の中で育ったイタリア人は、暖かい日差しの中で、おおらかな気質が育まれてきた。

日本社会の中では、部下が上司を呼ぶのに、「アキオ」とか「テツオ」とは決して言わない。反対に、目上の人たちも、目下の人たちを「ファーストネーム」で呼ばないのが一般的である。ドイツでも同じなのだ。お互いの名前呼び方については、ドイツと日本はよく似ている。

《叱る時》

英語圏では、親が子供を叱るとき、「ジョン・スミス」というように姓名を呼ぶ。子供の方も、親が自分のことを姓名で呼んだら、なにか言われるなど緊張する。訓練生も同じだ。訓練生が授業中におしゃべりをしていて授業に集中していないとき、いつもはトレーシーと呼んでいるところを、「ミス、トレーシー・ウィルキンス」というように呼ぶ。そうすると、その訓練生は、自分が注意されていると分かる。そのあと、「Be quiet Please! 」と注意する。

《自己紹介》

彼女たちの自己紹介は、出席番号順にミッシェルから始めさせた。ミッシェル・アームストロングは 22 才、前職は旅行社、レンタカー会社、チャーター専門航空会社の CA を経験したのち、今回

の採用に応募してきた。フィオナ・アランは元 OL で青い目がきれいな 23 才、エリザベス・バーズ (通称リス 24 才) は、どうしても CA になりたかった元銀行員、カレン・クレグ(彼女のことを皆は頭文字をとって KC と呼んでいた)はおとなしそうなアイルランド出身の 22 才、ルイス・デーヴィーは、唯一ジャンボ機に乗務したことのある CA 経験者で、目のパツリしたチョットかわいい感じの 23 才、キャサリン・ダーウィー(通称ケイト)は父親の仕事の関係で子供の頃、ニューギニアやマレーシアに住んでいたことのあるオーストラリア国籍の 24 才。パトリア・フォスター (通称ティッシュ Tish、どういう訳か判らないが本人がそう呼んでくれと言っていた) は大佐の娘。学校時代は生徒会長を務めたことがあるしっかりした感じの 20 才。フランチェスカ・ガーゲン(通称フラン) は、母親が日系企業に勤めているという、学校を出たばかりの無邪気な一番年下の 19 才。ペニー・ジューはスワンソン大学で動物学と心理学を専攻し、卒業後ペールのジャングルでガイドしていた育ちのよさそうな黒い瞳のきれいな 24 才。クラスなかで一番背が高い 21 才のリサ・グレゴリーはスラットしていてモデルになった方がいいような美人。ルース・ヘンダーソンは、やはり学校を出たばかりの 20 才。スコットランド出身のカレン・マコーネルは、詩人ロバート・ブラウンと同じ町の生まれで、アイシャドウを塗り過ぎてパンダみたいな目をしてるのが印象的な娘。アレクサンドレア・ムーティ(通称アレックス)もアイルランド出身で、クラスで一番年上の 26 才で落ちついた感じの女性。スペイン人の夫がいる 24 才のカレン・レドリスは日本の男性ではチョット手にあまる感じの女性。モデルのアルバイトと CA 経験があり、父親がドイツ人のナタリア・テラー・イムリーも 22 才と年は若いですがごく大人っぽい娘。20 才のジャネット・ウェークフィールドは看護師の資格をもっているハキハキした娘。そして、残念ながらロンドンでの授業に 3 回遅刻したため、日本での訓練が始まる前に退職させられたキー・マンディーと 17 名のクラスである。

邦人 CA たちも、訓練が始まる頃は 20~23 才である。平均年齢ではほとんど変わらない。邦人 CA たちの多くは、学校を出たばかりなので初々しいところがあり、子供っぽさも感じる。今、目の前にいるロンドン基地 CA は、いかにも女性という雰囲気醸し出して、圧倒されそうである。

《履歴書》 Curriculum Vitae

イギリスにも、履歴書がある。イギリスの履歴書は、1ページ目には写真が貼ってあり、住所、氏名、生年月日など、記

載してある項目は日本の履歴書とほとんど同じである。日本と違う部分は、男性か女性かを記入する「SEX 欄」(性別欄)と「宗派を記入する欄」「既婚、未婚欄」と「国籍欄」がある。

2 ページ目には、「学歴欄」があり、小学校から最終学歴の学校名を記入することになっている。そして、成績も記入する欄がある。すべての科目についての成績が書いてあるのではなく、どの科目で「A-レベル」もしくは「O-レベル」の資格を持っているかが書いてある。就職の際に見られるのがこの A-レベルと O-レベルの数である。どの学校を出たかより、どの課目でどれだけの成績を取っているかが重要になってくる。

学歴欄の下に職歴欄がある。今までに働いていた会社名と期間が書かれている。これを見ると 1 年や 2 年で仕事を変えているのがよく判る。ちょっと働いていただけでも書いてある。自分は、どれだけいろいろな仕事経験(キャリア Career)を積んでいるかを知ってもらうために書いている。さらにその下には、語学欄がある。外国語名とレベル F もしくは G("F"は Fluent, "G" は Good の意味) が記入できるようになっている。たとえば、「French-F」という具合だ。クラスの中には、ドイツ語やフランス語がペラペラの者がいた。

3 ページ目には、応募の動機や健康状態を記入する欄がある。そして、採用する側が本人についての問い合わせができるように、前職の会社の連絡先と上司の名前が書いてある。さらに、採用が決まった場合、前の会社に退職通知を出すことになるが、それが退職する日の何日前までに通知をしなければならないのか、を記入する欄もある。

この履歴書が、第 1 次の書類選考に使われる。記載されている点を総合的に判断し、条件に合った人に面接に来てもらう。

履歴書を見ていておもしろいのは写真だ。日本では、3 センチ×5 センチサイズに顔のみの写真を貼ってあるのが普通である。イギリスの履歴書に貼ってある写真は、サイズもバラバラであり、顔だけのもの、全身を写しているもの、いろいろあった。ひとつ言えることは、自分ができるだけ魅力的に見えると思う写真が貼ってあったことだ。

「宗教欄」も、日本にないものだ。ほとんどの者はプロテスタントである C・O・E (Church of England 英国教会) であるが、無宗教と書いてあったものもあった。アイルランド出身者は大半がカトリック教徒だった。

《学歴について》

イギリスでは、日本に比べ、多くの若者は早い段階で社会に出る。そして、仕事を通じて自分のキャリアを積んでいく。人によっては、働きながら勉強を続ける者もいる。一旦社会に出ても、再び学校に戻ることができる社会システムになっている。これをサントイッチ教育と呼んでいる。学校—社会—学校—社会の図式ができ、ちょうどサントイッチのようになっている。

このクラスで大学を出ているのはペニーだけである。1980年代後半の資料によると、イギリスで大学に行くのは、同世代の学生の約 6%であり、短大と合わせても約 9%位であった。当時、日本では、約 40%弱の人達が大学もしくは短大に進学していた。ヨーロッパ社会では、大学へは、良い会社に就職するためというよりは、自分がめざす学問を研究するために行く(もしくはエリート階級出身者が行く)というのが一般的な考え方だった。仕事に就くためには、テクノロジーと呼ばれる実践教育をしているような短大や専門学校に行く。このクラスの人たちも、何回か仕事を変えているが、職と職の間に、そのような学校にも通っていた人が多い。今回の訓練生は、イギリスやアイルランドの平均的な若者たちである。

《Oレベル、Aレベル》

当時のイギリスでは、初等学校は 5才で入学し、11歳で終わる。12才から16才までが中等教育である。16才で義務教育が終わる。この時点で、約 7割の生徒たちは学校教育から離れる。残りの 3割の生徒は、就職を有利にするためや大学進学を目指しての勉強を続ける。

また、イギリスでは、その学生がどの学校を卒業したかではなく、GCSE(General Certificate of Secondary Education)と呼ばれる中等教育修了一般資格試験(全国共通試験)でどれだけ成績をとっているかが、社会的評価となる。就職に際しては、どの科目で Oレベルや Aレベルを取得しているかを見られる。16才になると、希望者はこの資格試験に挑戦し、主要科目で Oレベルを取得する。Oレベルの”O”とはオーデイナー(Ordinary 普通の)の意味であり、一定水準以上の学力があることを指している。この試験のことを、16才の時に受験するので、シックスティーンプラス(Sixteen Plus)と呼んでいる。強制試験ではないので受験せずに社会に出る人もいる。そのかわり有利な就職

は難しいことを覚悟する必要がある。

一定科目で Oレベルを取得すると、さらに 2年勉強を続け、Aレベル試験に挑戦する。この 2年間の学校のことを、シックスフォーム(Sixth Form)と呼び、日本の高等学校高学年から大学 1年の学力レベルの勉強を行う。主要科目で Aレベルを一定数以上取得すると、大学への応募ができる。大学側も、応募者が、何科目で Aレベルを取得しているかによって、入学の可否を判断する。企業も採用にあたって Oレベルと Aレベルの数を考慮する。履歴書には数学 Aレベル、国語 Oレベルというように資格を取得した科目のみが記載されている。

《趣味・特技は》

手元に彼女たちの個人データがある。趣味の欄が興味深い。イギリス人もアイルランド人も、実に馬が好きだ。イギリス皇室でさえ、競馬にも出かける。ときに馬に乗って狩猟に出かける。アイルランドはダービー馬の生産で有名だ。アイルランドには、約 5万 5千頭の馬がいて、そのうち 1万 5千頭は、乗馬や競馬用の馬だそうである。彼らにとって、馬は日常生活のひとつになっているらしく、クラス 16名のうち 7名が、趣味に乗馬をあげている。その他には、ホッケー、セーリング(ヨット)、サイクリングを、趣味や得意のスポーツとして履歴書に記載している人がいた。

また、自己 PR 欄では、「ソーシャライジング (Socializing)」「ユーモア(Sense of Humour)」を自分の良い面として記述していた。日本では、「性格が明るい」とか「努力家」というような表現が見られるが、この点でも日本と少し違うようだ。「ソーシャライジング」は訳すと、「社会的に行動する」「社会の要求に合致して行動する」という意味がある。またユーモアも、社会が要求している資質なのだ。欧米では、ユーモアのセンスのない人は、ビジネスの世界でも成功できないと言われている。両方とも人間関係をスムーズにするためのものであり、異民族の集まりである欧米社会では、欠かすことのできない資質なのだ。

《イギリスは多民族国家》

クラスの身上記録一覧表を見ると、フィオナとカレン・M はスコットランド人、カレン・Kとアレックスはアイルランド人、ケイトはオーストラリア人、ナタリアはドイツ系イギリス人と、ロンドン基地にはいろいろな人たちがいる。

私たち日本人は、スコットランド人もウェールズ人もイングランド人も、すべてイギリス人と呼んでしまうところがある。そして、イギリス人とアイルランド人との関係も不明確のままにしているところがある。国家体制としては、イングランド、スコットランド、ウェールズと北アイルランドが英国である。アイルランドは独立した国家体制であり、英国とは違う国になる。また、島国で単一民族の日本と違い、アングロサクソン系のイギリス人だけかと言うと、いろいろな民族がいる。

このクラスの人たちは、そうでもなかったが、2回目に担当したクラスでは、国籍は、英国といっても、両親のうちどちらかが違う国の親を持っている訓練生がけっこういた。このクラスではペニーの母親とナタリアの父親がドイツ人だ。2回目に担当したクラスでは、マイケルの母親がスペイン人、マリーの母親はシンガポール人、ソフィアの母親はスウェーデン人だった。このクラスでは、既婚者のカレン・Rにはスペイン人の夫がいる。

もう一つ、日本の感覚と違うのは、ケイトのようにオーストラリア国籍の者も採用されている点である。4期にはデンマーク国籍の訓練生もいた。当時すでに、ヨーロッパ統合の話が出ていたが、すでにEU諸国の人がイギリスで職を見つけるのは、特に障害がなくなっていた。また、オーストラリアのように、昔は英連邦の一員であった国の人も、イギリスで職業につくこともしばしばみられることなのだ。

実際には、イギリス人たちといっても、いろいろな国の人がいるので、社内では、彼女たちをイギリス人CAとは呼ばず、ロンドン基地クルー(London Based Crew)と呼んでいる。

生まれた場所も様々である。ナタリアはドイツ、ペニーはシンガポール、ルイス・デーヴィーはトリニダード生まれである。英国人が植民地政策とともに、いかに海外に出ていたかが分かる。

《授業開始》

訓練概要の説明や自己紹介を行い、少し緊張感が和らいだところで、さっそく授業を開始する。ロンドンで行う授業は、客室乗務員として必要な知識課目が主である。最初の授業は「エアークラフト(Aircraft)」である。航空機についての基本的知識と機内設備について説明を行う。ヨーロッパ人だからといって、みな飛行機に乗り慣れているわけではない。

この授業の目的は、例えばCAたちが、飛行中に主翼の異常を発見した時、パイロットに対してフラップ(Flap)とかスポイラー(Spoiler)とか、エンジンであれば何番エンジンなのか正確に報告ができなくてはならない。また、旅客にも、飛行機の

ことを説明できるようになるためである。

この課目の授業が終わると、東京からロンドンに到着した飛行機を、実際に見に行く。この実機見学は、訓練生が最も興奮する授業だ。ほとんどの者は大型機を間近に見るのが始めてであり、これから乗務することになる飛行機なのだ。(当時の主力機はB747ジャンボジェットだった)

飛行機の外側見学では、それぞれの名称を教え、機内では、東京での実技訓練に備えて、客室やギャレー(厨房)を見てまわる。操縦室にも連れて行く。

最初は、静かに説明を聞いているのだが、だんだん、何でも触らせてくれと言ってくる。そして一番若いフラーがすぐにやってみせる。操縦室へいけば機長席に座る。ファーストクラスの見学をする座席に座り、リクライニングさせ、もうお客さん気分である。皆楽しくてしょうがないといった感じだ。

《日本ノコ良ク知りマセン》

次の授業は、日本とヨーロッパ間を中心とした航路案内、航空用語、時差についての「ルート・インフォメーション(Route Infomation)」(航路案内)である。彼女たちは日本・ヨーロッパ間を、主に乗務することになる。

最初に、日本の地理について教える。採用面接担当者によると、日本のことを知っている人は非常に少なかったらしい。「東京はどこにあるか」との質問に対して、「香港にある」とか、「北京にある」とかの答えが返ってきたのにはビックリしたようだ。

黒板に日本地図を書いて、東京がどこにあるのか聞いて見た。幸いこのクラスの娘たちは、東京がどこにあるか、全員が知っていたのでひと安心した。

それではと、「東京」以外で知っている日本の都市名を言わせてみたら、「大阪」という答えが2、3人から返ってきた程度だった。少なくとも、JALが飛んでいる国内の都市名は覚えてもらわなくてはならない。北は、札幌から南は沖縄まで、主な都市の場所と特徴を説明する。日本だけではなく、韓国や中国、台湾、香港、グアム島やマリアナ諸島についても、その位置関係を図に書いて説明しておく必要がある。

どうして知っているのか「沖縄ってどんな所?」という質問が飛んで来た。太陽と真っ青な海がある場所については、よく知っているという。日本の四季や一般的な気候、日本の人口、簡単な日本の歴史についてまず説明した。概要

説明を行った後、日本を紹介したビデオを見せることにした。

私たちは、学校でヨーロッパ各国の歴史や地理を習っている。日本人が西欧諸国に関心を持っている程、ヨーロッパの人たちは、日本や東南アジアに関心がない。

といっても、日本人は、本当にヨーロッパのことを知っているだろうか、という疑問も残る。筆者自身もあまり大きなことを言えない。

彼女たちの自己紹介で、彼女たちの出身地名が出てきたが、その中で知っている都市名は2つ、3つだった。私たち日本人は、どのくらい英国の都市名を挙げるができるだろうか。その前に、英国の地図を書くことができるだろうか。そして、ロンドンがどの辺に位置するか書き込めるだろうか。スコットランドの首都をエジンバラ、北アイルランドの首都をベルファストと、アイルランドの首都をダブリンと、即座に答えられる人がどのくらいいるだろうか。同じようにパリ以外のフランスの都市名やドイツの都市名をどのくらい挙げるができるだろうか。邦人 CA にも同じような授業をするが、答えられない人が多い。

《私たちに世界ハルハ》

世界地図のことで、オーストラリア人英語教官のマッローさんが、いつも話してくれることだが、

「日本の学生が使っている世界地図は、日本が中心に書かれています。ところが、オーストラリアの地図は、オーストラリアが中心になっています。オーストラリアの地図は、上に南極があり、日本は逆さまに描かれている。九州が上の方にきているのですよ」

ヨーロッパ人に教える時も、日本が中心になっている地図で、航路案内の授業をしても、彼女たちには、いまひとつピンとこない。邦人 CA に教える時は、飛行機が日本を出発して、どの地点を通過して目的地まで飛んでいくかを教える。ヨーロッパ人に対しては、ヨーロッパを起点とした授業をする。どこの国の人も、自分の国が中心に描かれている地図を見ながら大人になっていく。どの国の人も、自分の国が世界の中心であり、世界は自分の国を中心にしてまわっている、と思っている。

《英語が違う》

筆者世代は、学校で「おむつ」は、「ダイパー(Diaper)」と

習ってきた。思えば、学校で習ったのはアメリカ英語だった。「旅客対応(Traffic)」の授業で、赤ちゃん連れの旅客用に用意してあるダイパーのことを説明していたら、イギリスではその単語は使わないと言う。イギリス人は、ナプキンから派生した「ナッピー(Nappy)」という単語を使っていると言う。盲導犬は無料扱いであることを説明していると、さっと質問の手が上がり、

「テキストに"Seeing Eye Dog"と書いてあるがどういう意味ですか?」

と聞いてくる。この言葉は、いままで聞いたことがないと言う。目の不自由な人に付き添っている犬のことだと説明すると、

「それをイギリスでは、"Guide Dog" と言い、"Seeing Eye Dog"なんて言葉は使いません」

と言ってきた。

JAL がまだ小さな会社だった頃、世界を制していたのはパンアメリカン航空だった。その頃、JAL は、航空機の運航に関して、国内線中心の航空会社だったユナイテッド航空からいろいろ教えてもらっていた。そのような関係で、私たちが使っている航空用語は、ほとんど米語なのだ。邦人 CA が習っている機内英会話も、その基礎を作ったのは、長らく客室訓練部にいたアメリカ人英語教官のペアーさんである。

学生時代に"Subway"(米語)と"Underground"(英語)の違いを習った。英語と米語では、表現や単語が違うことを少しは知っていたが、こんなところにも出てきた。

《ワゴンは幌馬車》

機内で、サービス時に使用するワゴン(Wagon)もそうだ。この「ワゴン」は、イギリス人にとって西部劇に出てくる「幌馬車」のイメージしかないらしく、教官たちが、「ワゴン、ワゴン」と呼んでいるのが、おかしくてしょうがないと話していた。代わりにイギリス人たちは「トロリー(Trolley)」を使っている。

訓練部があるビルにも社員食堂があった。皆さんだったら、外国人に、「食堂はどこそこにあります」と説明するとき、「食堂」のことを、たぶん「カフェテリア(Cafeteria)」と案内するでしょう。ところが、この単語も典型的な米語なのだ。イギリス人はじめイギリス英語圏の人たちには通じない。イギリス人 CA たちは、何と言っているかということ、"Where is canteen?"のように「キャンティーン(Canteen)」という言葉を使う。

邦人 CA たちは、「ゴミ」のことを "トラッシュ(Trash)"と、「ゴミ箱」は "トラッシュカン(Trashcan)" と習ってきた。機内もゴミが多く出るので、各ギャレー（厨房）には大きなトラッシュカン(Trashcan)があちこちに備え付けてある。「ゴミ」も、イギリス人に言わせると、ラビッシュ(Rubbish) となり、米語の "Trash"とはまったく違う単語を使っている。

《米語ハ英語デハアリマセン》

ここでちょっとばかり、イギリス人のプライトが頭をもたげてきたのを感じた。"Diaper"にしても"Seeing Eye Dog"にしても、意味は分かっているようだ。だが、英語は英語、米語は米語と、きちんとしておきたいのだ。ある時、英語の話題になり、アメリカ人が話しているのも英語ではないか、と言うと、

「They speak American, not English!」

（彼らは米語を話しているのよ、

あれは英語ではないわ）

という。もちろん、クラス全員がそのような言い方をしている訳ではない。イギリス人は、アメリカ人に対して距離をおいているようだ。アメリカ人を田舎者扱いしているような印象を、何度か感じたのを覚えている。

《Cabin Attendant の呼称》

この Cabin Attendant の呼称は、筆者がいた航空会社で長年使っていた。それが TVドラマ「アテンションプリーズ」や「スチュワーデス物語」で使われ、世間に広がっていきました。どちらかというと、日本のみで、この英語呼称が使われているところがある。

くだんのイギリス人 CA たちは、どのような単語を使っているかというところ、"Cabin Crew"となる。機長など運航乗務員を"Cockpit Crew"、客室乗務員を"Cabin Crew"と呼んでいる。英国の影響を強く受けている国の航空会社は、"Cabin Crew"を使っている。彼女たちの中に、"Cabin Attendant"という単語はない。もう1つよく耳にするのが"Flight Attendant"だ。これは米国人が作った単語である。米国系の航空会社や米国の影響を受けている国の航空会社は、"Flight Attendant"の呼称を使っている。

《質問ガアリマス》

1 日目は、この先どんなことが起こるのか、想像がつかない

らしく、緊張が続いた。2 日目あたりから、少しずつ緊張も和らぎはじめてきた。初日には、静かにしていた彼女たちも、ちょっとでも疑問があると質問をするようになってきた。疑問があると、どんな些細なことでもすぐに確認をしてくる。

邦人 CA の授業では、質問も少なく、教官の話をただ聞いているだけで終わってしまうことが多い。授業中に質問をすると、自分だけが判っていないと思われるのではないか。こんな質問をしていいのだろうか、皆に笑われないか。そんなことを考えているうちに授業が終わってしまう。そして、「まあ、いいっか！」ということになる。

ロンドン基地 CA たちは、とにかくすぐ質問をしてくる。時には、ちょっとしたディスカッション(議論)になることもある。

質問が多いのは、好奇心が旺盛だからだろう。時には、授業とは関係のない質問まで飛び出してくることもあった。

《英語が聞き取れない》

私たち日本人が、英語で苦勞するのは、たぶんヒヤリングだと思う。筆者自身も、最初のころ、彼女たちの英語が聞き取れなくて苦勞した。

英語が聞き取れない理由のひとつに、彼女たちは外国人に対して、こちらが少しでも英語を話すと、相手が外国人であることを忘れ、いつも通りのスピードで話してくる。しかも、彼女たちが喋るのは若者言葉である。日本人の若者も、独自の言葉をもっている。若者は新しい言葉を作り出すのが得意なのは、洋の東西同じなのだ。

飛び始めてからの彼女たちは、それでは日本人に英語が通じないことが判った。今では、日本人が理解できるような英語を話している。アメリカ人にしろ、イギリス人にしろ、英語圏の人達は、相手がチョットでも英語を話すと分かると、ペラペラと英語で話しかけてくる。こちらの使っている英語が多少は理解されているからなのだが、どうしてもっとゆっくりと喋ってくれないのだろうか、と唸りたくなる。

外国人が、チョットでも日本語で話す努力をしていたら、日本人はその国民性から、少しでも相手が判りやすいように、ゆっくりと日本語をしゃべるようにする。それなのに、英語国民は、何で相手に対する思いやりがないのだろうかなんて恨んだりもした。

本当はそうではない。クラスメートがいないとき、個人的に話すときは、判りやすい英語で喋ってくれるのだ。仲間がい

ると、つい仲間の手前、普段の喋り方で話してしまうようだ。相手が、自分の国の言葉で話しかけてくれるのなら、余計な気づかいをせず、ふつうに喋った方がよいと考えてもいるようだ。

そのようなフンがあるので、相手が言ったことが聞き取れないのであれば、私たちも、素直に"I beg your pardon..."を使えばよい。そうすると、別の言い方やもっとやさしい表現で言い直してくれる。英語国民と話す時、"I beg your pardon..."とか"Please say again..."と聞き返すことを気にする必要はない。聞き直したら失礼かな、なんて心配する必要はない。むしろ、聞き取れない部分を聞き流してしまうと、その先の会話が続かなくなってしまう、それこそ、相手に失礼にあたる。

日本人は、外国人が日本語を話す努力をしても、日本語はむずかしいから、たいしてしゃべれないだろうと考えがちだ。欧米人はせっかく相手が英語を喋っているのだからと考え、積極的に英語で話しかけてくる。彼らの外国人に対する接し方は、最初は普段どおりの話し方で喋り、だんだん相手の英語力によって使う言葉や表現を変えてくる。

《休憩時間》

東京での訓練では、50分授業となっており、授業と授業の合間には10分の休憩をとっている。ここロンドンでは、現地支店のアドバイスもあり、90分授業とした。ヨーロッパでは、会社でも学校でも、午前11時前後に小休憩をとる。現地の習慣に合わせ、1時限毎に10分休みではなく、休憩をまとめて20分取ることにした。

その小休憩時間には、教室を提供しているホテル側の好意で、コーヒーや紅茶の差し入れがあった。カップを手に持ち、教室のあちこちで立ち話をする。邦人CAの場合、休憩時間に、机に伏している姿をよく見る。そのような光景とは違って、イギリス人CAたちは、皆立って談笑している。イソ社会とオタ社会の違いがこのようなところでも現れている。私自身は長く立っているのが苦手で、腰が痛くなりすぐ座ってしまう。ヨーロッパ人はよくあれほど長く立っていられるな、と感心してしまう。なぜ長い時間立話しをしていられるのか不思議でしょうがない。筆者自身は、典型的な胴長短足の日本人なので、胴が長い分、それだけ腰に負担がきてしまうのかもしれない。

《英国なまり》

英語で苦労したので、どうしても英語に関する話題を書きたくなる。実は、英語が聞き取れないのは、こちらの英語力に起因することが大なのだが、イギリス人の方言やなまりが、かなりあることも分かった。

英国には、地方それぞれに方言がある上、なまりもかなりあるという。誰もが、クイーンズ・イングリッシュやキングス・イングリッシュと呼ばれる標準語を話しているわけではない。むしろ、地方出身者も多いので、それぞれ方言やなまりを持っていると考えた方がよい。

《英語の歴史》

紀元前の英国には、イベリア半島からアイルランドやフランスを経由して渡ってきたケルト人が住んでいた。ケルト人はゲール語を話していた。紀元前5世紀頃には、シーザーが率いるローマ帝国に侵略され、その間に、ローマ文化の影響を受けている。そのため、英語には、ラテン語の影響を受けた言葉も多く見られる。

因みに、ローマ人が持ち込んだものにローマ風呂があるが、今でもその頃の名残として、ロンドン郊外にバス(Bath風呂)という観光名所がある。

現在の英語の源となる古英語は、西暦450年頃にアングロサクソン族が、今の北ドイツあたりから持込み、イングランド全土に広げた。すなわち、古英語はドイツ語の一方言だったのだ。その後しばらくの間、イギリス(イングランド地方)では古英語が話されていた。そして、イギリスを支配していたのは、アングロサクソンの王様であり、文化もアングロサクソンの影響を強く受けていた。ところが、11世紀に入ると、今のフランスあたりで力をつけてきたノルマン人が、イングランドを支配するようになった。これはノルマンコンクエスト(ノルマン人の征服1066年)と呼ばれ、世界史の教科書にはかならず出てくる。

ノルマンコンクエストの結果、それまでイングランドを支配していたアングロサクソンの王様たちが排除され、イングランドの王室はフランス出身のノルマンディー公になり、商人も教会関係者も、ノルマンディー公とともに渡ってきたフランス人にとって代わった。特に貴族階級はすべてフランス人(ノルマン人)によって占められてしまった。

したがって、話される言葉も、貴族階級はフランス語であり、文化もフランスの影響を強くうけた。ノルマンコンクエスト後、しばらくの間は、英文学がない時代となった。しかし庶民の間では

古英語が根強く話されていた。

そして、時代とともに、あらたに入ってきたフランス語と昔ながらのドイツ語(ゲルマン語)の影響を受けた古英語が混ざり合い、現在使われている英語のもとができた。国家意識の台頭とともに、イングランドに渡ったノルマン人も、イングランドを自分たちの国家と考えるようになり、フランスとは一線を引くようになった。1337年から始まった英仏100年戦争の影響もあり、1362年には、英語を自分たちの正式な言葉(公用語)としている。現在でも、英国とフランスの仲が悪いのは、この頃から始まっている。

言葉の歴史を振り返ると、英国では、ケルト語、ドイツ語、フランス語、ラテン語、はてはキリシヤ語などが混ざり合っていることが判る。ついでながら科学用語や医学用語などによく見られる難しい単語は、キリシヤ語などの影響であり、そのため、英語は語彙が難しいと言われている。

《話しことばと出身》

英国では、話しことばを聞けば、その人の出身階級が判るというのがある。それほど英国は、階級社会なのだ。飛行機には、英国人の旅客も搭乗してくる。ファーストクラスには、英国企業のトップも乗ってくることもある。標準語で英語を話せるだけの教育を受けていない者を採用したならば、会社の品格も下ることになる。話しことばや話し方で、その人の教養が判ってしまうのである。東京の下町出身の筆者も、男同士で話し込んだりすると、けっこう「オレ」とか「オメー」とか「バカ!」とか連発する。昔の日本でも、山の手の話しことばと下町のそれでは、ずいぶん違っており、やはり話し方で住んでいるところが判った。

一昔前までは、日本人も、地方出身のCAは、話しているとすぐに判ったものだ。最近入社してくるCAたちは、あらためて聞いてみないと、どこの出身が判らなくなっている。それほどマスメディアの発達で、訛りや方言がなくなってしまった。関東では、「物をしまう」と言うが、関西の人は「なおす」というように、言い回しで判るくらいになってしまった。地方文化と中央文化の融合が、かなり進んでしまったのが、今の日本である。

ところが、イギリスでは、少しばかり事情が違うようだ。若者はどの国でも同じで、新しい文化を創りだしていく。それでもイギリスの場合は、地方性がかなり強く出る。それぞれの地方の歴史と関係があるようだ。同じ英国籍でも、スコット

ランド人はイングランド人とは違うし、スコットランド人であることに誇りをもっている。ウェールズ地方の人たちの多くは、いまでも英語ではなくウェールズ語をしゃべる人が多いと、2度目に担当したウェールズ出身のアリソンが話してくれた。試しに、彼女にウェールズ語でしゃべってもらったが、まったく違うことばであり、何を言っているのかチンパンチンだった。クリスマス会のイギリス人達も、何と言っているのかまったく理解できないと言っていた。例のビートルズも、リバプール出身であり、標準英語とはちょっと違っていた。

それに加え、アイルランド出身者は、アイルランドなまりの英語を話す。日本では、地方の人も東京に出てくれば、標準語で話そうと努力する。しかし、アイルランド人CAは、イギリス人とおなじ英語をしゃべろうとはしない。アイルランド英語を話すことにより、アイルランド人としてのアイデンティティー (Identity主体性・独自性)を打ち出している。

イギリス人同士は、お互いにチョット聞けば判るらしいが、私たちはそこまで英語を聞き分けられない。それでも、訓練生の中に、英語が聞き取りやすい人と聞き取りにくい人がいたのは、以上の背景もあった。

《制服の採寸》

東京では、実技訓練もあり、実際に制服を着てサービスの練習を行う。そのため、彼女たちが東京に来る前に、早めに制服の採寸を行い、実技訓練開始までに用意する。東京から担当者に来てもらい制服の採寸を行うことにした。

それまでは、外国人CAといえば、香港基地の中国人だけだったので、体型も日本人と変わりはなく、日本人のサイズを用意しておけばよかった。ヨーロッパ人を採用すると、日本人用のサイズでは合わない。

日本の若い女性も、背が高くなってきている。170センチ以上のCAもざらにいる。身長だけであれば、特に問題はない。制服サイズは、7号から15号まで用意されている。ところが、日本人女性とヨーロッパ人女性と比べて違うところは、肩幅、腕の長さ、胸まわり、そして腰回りである。特に、腕の長さ、胸囲、腰回りは、日本女性とずいぶん違う。そのため、一部の訓練生は、彼女たちに合うサイズを、特注しなければならぬことも判った。

当時は、まだ制帽があった。もう一つ、彼女たちの体型に関して判ったことがある。グラマラスな体型のわりには、頭が小さいのだ。用意してある一番小さいサイズの制帽でも、大

きすぎて困っていた訓練生がいた。頭のサイズは、日本人女性に比べ、平均して小さいことも判った。顔が小ぶりなので、胸や腰が大きくても細身に見え、日本人女性に比べ得をしている。

CAたちにとって、制服は最大の関心事である。この採寸の時間は、もう大変だ。教官が、「このサイズに下さい」と言っても、また別のサイズを試めそうとして、なかなか決まらない。なかなか決められないのは邦人CAだって同じである。

日本人の場合と違うのは、エプロンの色の選択である。当時のエプロンは、数種類の色からの選択となっていた。邦人CAは、それぞれの色のものを一種類ずつもらっていく。ところが、ヨーロッパ人の場合は違う。金髪や白い肌には白系や黄系のものは映えないので嫌がった。その代わりに、ブルー系や赤系のエプロンを選んでいった。ブルーや赤の方が白い肌や青い目によく似合う。(現在JALではエプロンは廃止となっている)

彼女たちにとって、制服一つ一つを選ぶ基準は、何といっても、いかに自分が魅力的に見えるかである。スカートのサイズを選ぶ時も、自分のウエストラインがきれいに出る、ピタッとしたものを選びたい。機内では、しゃがんだりすることが多いから、もっと余裕のあるものを選ぶようにアドバイスしても、「大丈夫! 大丈夫! 」と聞いて聞かない。このような時、邦人CAであれば、「エッ、これ! 」と思っても、教官に言われれば逆らうわけにはいかない。イギリス人CAたちは、自分のことを知っているというか、自分のことは自分で決める、という習慣ができています。教官のアドバイスも馬耳東風で、夢中になっている。

《さあ東京へ出陣》

ロンドンでの授業の最後の日、東京に行くにあたっての注意事項の説明を行った。

- (1) 冬の東京は、ヨーロッパと違って天気がよく、空気は乾燥している。ヨーロッパの冬は、雨が多くジトジトしている。ロンドンはそれに加えて霧が出ることもある。気候がまったく違う。
- (2) 生活の面では、電圧が違うのでイギリスで使用しているドライヤーや携帯用アイロンは使えない。日本は100ボルトであるが、イギリスは220ボルトである。
- (3) 病気に備えて、自分がいつも使っている薬を持ってく

ること。案の定、冬の東京は乾燥しているので、風邪を引いたり、喉をやられたりするCAが続出した。

- (4) 寮はホテルではないので、バスタオルは自分のものを用意すること。身体を洗うためのタオル(Hand Towel)も、風呂場に備えられていないので、自分で持ってくる。欧米のハンドタオルと日本の手拭いの違いも説明した。欧米のものは、ハンカチサイズの真四角なものであるが、日本では、身体を洗う時は薄い細長いタオルを使うと話した。
- (5) 日本では、建物の中では、スリッパに履き変える習慣である。寮の中も、スリッパを使用することになっている。スリッパは各自持ってくる。彼女たちは、スリッパを履く習慣はあまりないので、半分以上の人は持って来なかった。
- (6) 食料品のうち、肉やくだもの類は日本の検疫当局が持込みを許可しないので持って来ない。
- (7) 冬にもかかわらず、水着が必要なのでかならず持ってくる。なぜ水着は必要かというと、緊急避難訓練の時にプールに飛び込み、水の中で避難器具の操作訓練があるためだ。水中での訓練は、緊急避難訓練の最後に行われるが、この訓練に参加しないと終了証が貰えない。

これらの注意事項以外では、免税品の機内販売に関する授業では、通貨換算を行うので小型の電卓も持ってきた方がよいと説明した。ただし、電卓は日本で安くしかも良い製品があることもついでに話した。

日本の生活様式も、欧米化が進んでいるので、最近の日本人は、欧米を旅行しても不便を感じることも、戸惑うこともない。一方、日本の生活様式の中には、日本独自のものがかなり残っている。外国人旅行者は、日本での滞在中は、欧米スタイルのホテルを利用することが多いので、あまり不便を感じないで済んでいる。イギリス人CAたちは、旅行者のように日本の表面だけを見て帰す訳にはいかない。訓練が終われば、日本人社会の中で働くことになる。訓練期間中に、できるだけ日本人の生活習慣を知ること、必要であると考えていた。それでも、カルチャーショックを受けるのは目に見えていた。できるだけ日本の生活情報を、事前に与えるようにした。

地震のことも話しておく必要がある。地震現象を、知識としては知っている。ところが、イギリスやアイルランドには地震が

ないらしく、地震に遇ったことがないという。どの程度発生するのか、どのくらいの規模のものがくるのか、いま一つ実感が湧かないようだ。そのため、関東大震災を経験している私の母の体験を話した。それと同時に、地震発生時の避難方法についても説明した。家の中にいる時は火の始末をする。落下物に当たらないようにする等々…。会社にいるとき発生したら、教室には、全員分のヘルメットが用意してあるのでそれをすぐにかぶるように、また、町の中で遇った場合は、看板等が落下してきて危険なので、ビルの中に避難するよう説明する。今回の訓練期間中に、くしくも震度4の地震に見舞われることになった。



— 続く —