

## JOPA&JATA 共催「クルーズ販売セミナー2014」講演 テーマ：船旅のおすすめ

平成 26 年 11 月 11 日（火）12：30～14：00

「飛鳥Ⅱ」/6 デッキハリウッドシアター（神戸港停泊中）

講師：PTS クルーズ営業部部长 小泉 芳弘

---

### ◆ 講演

#### 【はじめに】

PTS クルーズデスクの小泉です。どうぞ、よろしくお願いたします。

さて、2013 年の日本のクルーズ人口は、国交省が調査を開始して以来、過去最高の、前年比 9.9%増の 23 万 8,000 人となっています。一方、JOPA と JATA が共同で主宰している、クルーズコンサルタントという旅行会社の方々がクルーズを販売するための資格制度がありま



すが、こちらも 2014 年は、過去最高の 1400 名強の旅行会社の方が受講され、約半数の 670 名の方が合格されました。このように、日本の旅行会社にとって、クルーズ販売はこれから必ず必要になってくる、と認識しています。

旅行商品にはいろいろありますが、航空券はコミッションがないとか、安売り競争に入っているという実態があります。そういう中でクルーズはまだまだこれから伸びる商品です。4 人に 1 人がシルバー層に入っていく時代、旅行の形態の一つとしてクルーズを取り上げていく、そういう流れができてきています。今ここで皆さんがクルーズ販売におけるノウハウを得る、あるいは少しでも興味を持っていただいで、クルーズを手掛けていただければ、皆様の会社もしくは皆様にとって大きなチャンスになると私は確信しています。

皆さんは、国内外のパッケージ販売には慣れていらっしゃると思いますが、これからはクルーズ旅行を販売の選択肢の一つに入れて欲しいと思います。しかしながら、皆さんが「陸上のツアーと比べて、クルーズにはこんなに良い所があります。あるいは、ここが陸上のツアーと違う所です」ということがわからないと、お客様にはお薦めできません。また、船に対して一般のお客様が持っている色々な疑問点や不安点、特に「5 大不安要素」といわれているものがありますが、それを取り除くことによって、クルーズに乗っていただける確率が非常に高まるという点をこれからご説明したいと思います。

#### 【クルーズの魅力】

クルーズの魅力とは、何でしょうか？ 5 つの重要なポイントを説明しますので、陸上とクルーズの違いが、なんとなく見えてくると思います。

1 番目は、荷物の煩わしさから解放される、「らくらく旅行」であるということです。日本船であれば、自宅から宅急便で荷物を送ると、乗船時にはキャビンに入っています。ですから、重い荷物を持って移動する必要がありません。帰りも同様です。日本船の神戸発着、大阪発着、東京発着でも、当日、もしくは前日に、宅急便の伝票を付けてスーツケースをキャビンの外に出しておく、日本国内クルーズであれば何もしないで皆さんの自宅に届きます。

外国船の場合もほぼ同じです。例えば、ヴェニスやマイアミ、バルセロナで船に乗ります。通常の陸上に行くヨーロッパ旅行は毎日のように、バゲージダウンが必要です。移動のたびにスーツケースに荷物を詰めてドアの外に出して、空港まで運びみますが、船はその手間がありません。

クルーズ中は、キャビンに荷物を置き、自分の家みたいにクローゼットに入れておくと、そのまま移動します。このことは、我々にとってあまり苦ではないかもしれませんが、お年寄りのお客様にとっては大きなメリットになります。お年寄りが嫌いなものの一つは、荷物を持つことです。スーツケースを持つのは嫌いだけれど旅行には行きたい、というお年寄りは結構いらっしゃいます。

その点船の場合、国内クルーズであればまったく運ばないで済みます。海外の場合は乗船さえしてしまえば、クルーズの数日間は荷物を運ぶ必要はありません。

また、煩わしい入国検査もありません。審査に長い時間並ばないといけない、あるいは係官から訳のわからない質問をされるのは、結構面倒ですが、船の場合、そのようなことはありません。

日本船も外国船も、皆さんが食事をしている間、就寝している間、あるいはショーを見ている間に、船のスタッフと各国のイミグレーションが皆さんの入国もしくは出国審査を全部してくれます。本当に何もすることなく、あの煩わしさから解放されます。これが陸上のツアーと違う、「らくらく旅行」であるという所以です。

2 番目は、「安心」ということです。クルーズでは、パスポートとか余分なお金は船に預けたままにします。陸上のツアー、特に治安の悪いところへ行く場合、「パスポートは大丈夫ですか、お金は大丈夫ですか？ または、前に抱えてください、ひったくられますよ！」と私はずっとお客様に注意を促しています。ところが船の場合は、パスポートや現金は客室のセーフティボックスに入れる、あるいは船に預けておけばいいのです。必要最低限のものを持って寄港地観光に行けば良いわけです。盗られないのが一番ですが、万一の場合でも被害は少額で済みますし、リスクを最小限にできます。治安の悪いところは、意外と見どころ的に良いところが一杯あります、そういう所を見る時も、我々添乗員もお客様も安心して旅行を楽しめます。

それと乗下船する際のセキュリティチェックは、クルーズ船の場合は大変厳しいです。皆さんが今日わずか数時間乗るだけでも、生年月日、名前、連絡先などを船に登録する必

要があります。そして、許可証のない方はどんな方が来ても乗船できません。つまり、船に乗っている人は基本的に乗組員とお客様しかいないということです。

米国でテロがあった際、我々旅行会社にはキャンセルの電話が鳴りまくりました。飛行機に乗るのを嫌ったわけですが、クルーズ船の集客だけは伸びました。日本船の乗客は増えましたし、米国のクルーズ客も増えました。米国では自宅からマイアミやニューヨークまで車で行き、そして船に乗った。何故かというやはり「船は安全だから」です。テロリストも乗ることはない。安心して旅行を楽しみたい米国人は、船に乗り続けました。その結果、クルーズ人口は増えましたが、クルーズが安全な旅行であるということが証明された出来事でした。

3番目は、クルーズは「気ままな旅行」だということです。クルーズ中は何かをしなければいけないということはありません。寄港地観光に行く時を除き、「何時に、何処に集合して、どうしましょう」ということは一切ありません。終日、クルーズは「お客様の好きなようにお過ごしください」と案内します。

弊社のキーワードは「アズ・ユー・ライク」、船に乗るときはお気の召すままに、という言葉で表しています。イベントに参加したい方は朝から晩までそうしていただいて結構ですし、何もしたくない方は、日がな一日、プールデッキで本を読んでいて下さっても一向に構わないのです。寝坊して午後から起きてきて、自分の好きなことで楽しむ。ペースも自由。船上では制約がないので、ストレスが一切溜まりません。

私は10月にクリスタル・セレニティという、日本郵船がオーナーの船会社が運航する外国船で、ケベックからニューヨークまでセントローレンス川のクルーズに行ってきました。その時、あるリピーターのお客様が体調を壊されましたが、そのお客様はどうされていたかという、自室で寝ていたり、調子の良い時は歩いたりして、寄港地は最後の2つのニューヨークとボストンしか降りませんでした。こういうことができるのは、船ぐらいしかありません。陸上のツアーで体調が悪いから寝ているという事はあり得ないですね。移動する時には連れて行かなければなりません。クルーズの場合、自分のペースで調子が良くなったら少し自分でぶらぶら歩いてみるとか、船を楽しむことができます。

また、船内で、イベントに参加したり、食事を楽しんだり、プールを使ったり、フィットネスジムを利用したりする場合、使用料は掛かりません。殆どのものが料金に組み込まれています。わざわざお金を払って何かを楽しむということは、船の場合はほとんどありません。個人的な支出でお金が掛かる場合、例えばお土産、美容院、エステなどは別料金ですが、その際は伝票にサインするだけです。わざわざ財布を持って歩いて、お金を計算して払うということは一切ありません。サインをして、最後に下船の当日、船に料金を払う、もしくはクレジットカードを登録している方は、間違いがなければそのまま帰っていただければいいですね。翌月か翌々月にクレジットカードから請求が来ます。船ではそういうストレスがない。本当に自分の好きなように、気ままに旅行を楽しめるのが、クルーズの特徴です。

4番目は、クルーズは「ときめきの旅行」だということです。そもそも旅行はときめくために行くといっても過言ではありませんが、中でも、クルーズはときめきを楽しめる旅行と言われています。船は非常に限られた空間です。限られた空間の中で2週間あるいは10日間、一緒に過ごすため、不思議と皆さん仲良くなります。皆さんというのはお客様同士だけではなく、乗組員も含めてです。時々、弊社のお客様が、「飛鳥の乗組員の誰々が横浜に着くから一緒に食事に行くのよ」ということもあります。

船の中で友達になったお客様は、非常に強い結びつきを持たれます。「次は私達、船の中で友達になった誰々が一緒に申し込むので、よろしくね」という話もよく聞きますが、通常の陸上のツアーではあり得ません。

そして最後の5番目は、クルーズは「感動の旅行」だということです。終日航海日は360度見渡しても何もなく、海しかありません。そのため、クルーズでは日の入り、日の出を見られるチャンスが多くありますが、ある乗客は、「私は日没を撮りに船に乗っている。」と話をされているお客様もおります。その時、「あ、そういう楽しみ方もあるんだな」と思いました。

雲も何もないと晴天時に太陽が沈むと、一瞬だけ太陽が緑に光る「グリーンフラッシュ」といわれる現象が起きる場合があります。なかなか見られませんが、それを観察できるのも船ならではの楽しみです。

クルーズで見上げる夜空は、天然のプラネタリウムです。船が天候の良いところに行くと「満天の星空っていうのは、まさにこのことを言うんだなあ」という景色を楽しむことも出来ます。「日食観察クルーズ」が組まれることがあります。これは、船が天候の良いところへ移動できるという強みがあるからです。

バスや列車の旅の場合、こちらから目的地へ向かっていくという感覚がありますが、クルーズの場合は向こうから街がやってくるという感覚です。特にヨーロッパは、港から文明が発達した所が多いことから、港周りに色々な遺跡や教会などの歴史的建造物が多く残っています。例えば、リスボンとかヴェニスに船が少しずつ近付いていくと、小さく見えていた景色がどんどん大きく見えてきます。言い方が正しいかどうか分かりませんが、寄港地が「近付いてくる」という感覚は、本当に船の旅ならではの楽しみです。これは皆さんが一度でも体験すれば、「ああ、あの時言っていたのは、こういう意味なのか」と分かっていただけだと思います。陸上のツアーでは味わえない、クルーズならではの感動的なものだと思っております。

#### 【日本船の魅力について】

外国は300隻から350隻あるといわれておりますが、日本船は3隻しかありません。同じ船ですけど、販売する我々の立場からすると、全く異なります。日本船が好きなお客様、日本船のサービスを求めているお客様に外国船を薦めると、その方はいくらお金があっても、船に乗りたくてもリピートしません。逆に、外国船を求めているお客様に日本船を販

売しても、やはりギャップがあって、もう二度と船に乗ることはないと僕は信じております。

船は対面販売が基本です。お客様と話をしている中で「この人、初めて船に乗るのだけど、もしかすると外国船より日本船がいいんじゃないか」、あるいはその逆のケースもあり得ます。そこを間違えてはいけません。何故かという、船のお客様はリピートするからです。

今乗っている「飛鳥Ⅱ」は、郵船クルーズが所有する日本最大の客船で、日本で最も有名な客船といわれている、約5万トンの船です。1990年にクリスタル・ハーモニーという、日本郵船がオーナーのクリスタル・クルーズの1番船として誕生し、2006年に「飛鳥Ⅱ」として日本で生まれ変わりました。「ばしふいっく びいなす」は、関西の方に馴染み深い船で、大阪に本社がある日本クルーズ客船が所有しています。約2万7,000トンで、1998年に誕生した日本で一番新しい客船です。商船三井客船の「につぼん丸」は約2万2,000トンです。

日本船のターゲットは大体一緒で、船のコンセプトも一緒、船として用意しているものも一緒、考え方も一緒ですが、以下の点が、日本船の特徴として言えるのではないかと思います。

まず、荷物は直接船に送り当日は手荷物だけ。これは先ほどお話ししたとおりです。お客様が荷物を持つ機会は、殆どありません。自宅から船まで宅配便にお任せ、帰りもお任せです。自分の家でスーツケースに荷物を詰めたら全部やってくれます。荷物の持ち運びが嫌だというお客様には、日本船をお勧めすべきだと思います。

日本船には全て大浴場が付いていますが、外国船にはありません。大浴場につきながらクルーズすると、日本人に生まれて本当に良かったなと思います。「につぼん丸」でアラスカに行った際、大浴場からアラスカの氷河を見た時は感動し、「ああ、これは外国船ではあり得ないな、日本船で良かったな！」と思いました。リフレッシュできて、一日の疲れが取れる、日本人には大変ありがたい施設です。

本格的な和食は美味しく、日本船ならではのもてなしですし、洋食ももちろん作ります。料理に対するこだわりがありますので、和食を召し上がっていただくには非常に良い船ではないかと思います。

そして、船内の言語は日本語です。外国船にある煩わしいチップも要りません。

トイレは、全室ウォシュレットが付いています。外国船の場合、1泊10万円、あるいはラグジュアリー客船といわれている船でもウォシュレットは付いていません。「そんな船で100日間世界一周クルーズするの？ 嫌だ」というお客様も確かにいらっしゃいます。

外国船はこの逆だと思ってください。荷物はちょっと移動する、展望大浴場は付いてない、食事も洋食が中心で和食はほとんど食べられない、言葉も外国語、面倒なチップが必要、ウォシュレットも付いてない。もちろん、外国船にも良いところは沢山ありますが、今日は時間がありませんので、外国船まで触れられません。これらが日本船の特徴で、こ

うした点を少しだけ頭に入れておいていただくと、お客様と話しをた時に「何を求めているから、何を薦めた方がいいのかな」ということがわかるのではないかと思います。

### 【クルーズに対する5大不安】

クルーズコンサルタントの試験に必ず出る問題で、「クルーズに対する5大不安」というものがありますが、この5大不安をお客様は必ず持っています。もしかしたら、販売する皆さんもそうした不安があるかもしれませんが、この機会に、不安を取り除いていただけたらと思います。

まず1番目の不安である、「いつも正装で堅苦しいの?」ということです。船というと、「タキシードを着て、ダンスして、毎日そんな服装をしなければならないのか?カクテルドレスを着なければならないの?」というイメージが初めてのお客様にはあるのではないのでしょうか。服装については、船内新聞が必ず出ていて、「本日のドレスコードは」という欄があります。このドレスコードは、夕食時からおやすみまで、その服装でお過ごしくださいという意味で、朝からその服装をする必要はありません。

昔、あるお客様が朝からドレスを着ていらっしゃいました。「どうしたんですか?」とお聞きしたら、「いや、フォーマルって書いてあった」と。これは違います。服装について、船会社はいろいろ表現を変えてきていますが、基本的には3つしかありません。「カジュアル」、「インフォーマル」、「フォーマル」の3パターンです。時々「エレガント・カジュアル」、「ブラック・タイ・オプション」と表現する船もありますが、基本的にはこの3つと覚えていただければと思います。

今、船では段々カジュアル化してきています。先日、私が乗船したクリスタル・セレンティの12日間クルーズは、フォーマルは1回しかありませんでした。お客様によっては「わざわざフォーマル1回のためにかさばる服を持って行くのはいや。」という方もいらっしゃいます。弊社はリージェント・セブン・シーズ・クルーズの代理店をしていますが、その船はオール・インクルーシブで、1泊800ドルから1000ドルぐらいの船ですがフォーマルをなくしました。

ただ、1社だけ他社と異なるのが、クイーン・エリザベスを運航するキュナード・ラインです。ここの船は100日間の世界一周クルーズを実施していますが、うち80日はフォーマルです。それを楽しみに乗る方にとっては良いと思いますが、大きな流れとして服装はカジュアル化しています。お客様に「そんな、タキシードなんて気にしなくていいですよ!」「タキシード持ってないから船に乗らないなんて馬鹿げていますよ!」と言ってもいいぐらいの流れになっています。

フォーマルはダークスーツ、タキシード、女性はイブニングドレスかドレッシーな服装です。ドレスコードが「フォーマル」の頻度は、クリスタル・セレンティの2週間クルーズで1回程度であり、殆どが「カジュアル」です。乗船日と下船の前日は絶対にカジュアルですし、寄港した夜も九分九厘カジュアルです。要するに、寄港地が沢山ある船は、ほとんどの夜はカジュアルと思ってください。インフォーマルの場合、フォーマルではない

終日クルーズの日などに設定されますが、あんまり多くありません。8時に入港、正午に出港し、午後が終日クルーズの時は、時々ですがインフォーマルの場合があります。ただ、クルーズ界の潮流としては、カジュアルがメインですので、お客様には「服装はあまり気にしないでください」と案内して良いと思います。

2番目の不安として、「揺れるのではないか」とう不安があります。これは自然が相手なので、絶対揺れないとは言えませんが、船会社はベストシーズンの海域に配船します。パンフレットに記載しているとおおり、冬の日本海には船を配船しませんし、冬のアラスカにも配船しません。冬の欧州に配船している船会社もありますが、基本的には揺れる海域には配船しません。船会社も、シーズンリティと海域の揺れ具合を見て配船しています。

船には「フィンスタビライザー」という日本人が発明した「横揺れ防止装置」が必ず装備されていて、コンピューター制御で横揺れを抑えてくれます。また、揺れるときは酔い止めの注射を打つとか、クスリを飲むとか、あるいはお酒を飲んで寝てしまうとか、人によって色々な対処方法がありますが、「今、皆さんがイメージしているフェリーなどに比べると、クルーズ船は殆ど揺れません。」という言い方でお客様が抱えている不安を取り除いていただければと思います。

3番目の不安が、「船内は暇ですか？ 退屈しませんか？」ということです。日本は島国ですから、船というとフェリーのイメージがあります。フェリーは時間どおりにその場所に到着しなければなりませんし、人や車を「運ぶ」ことが目的ですが、クルーズ船の場合は違います。「乗る」ことが目的ですから、終日クルーズの時は暇にならないように、色々なイベントが用意されています。

欧州、アラスカ、カリブの場合、寄港地が多いため、昼間は寄港地、夜はクルーズ・ライフを楽しんでいただくような作りになっております。午前中は、フィットネス教室、ダンス教室、「船の周りを歩きますか？」といった、どちらかというとも体を動かすプログラムが用意されていますし、午後はアカデミックなもの、例えば英語教室、料理教室、ワインテイasting教室等が開かれます。料金は殆ど無料です。食後はメインショー、ブロードウェイばりのショー、コンサート、歌など盛り沢山ですし、ダンスタイムは必ずあります。

ただ、日本人は真面目なので、全部のイベントに参加するんですね。「クルーズ中はのんびり休んで体をラクにしようと思って船に乗ったのに、かえって疲れる」というクレームが、飛鳥の世界クルーズの時にお客様からあったそうです。船はお客様に楽しんでいただこうとされているいろいろなイベントを催しているのに、真面目だから「疲れます」ということになってしまう。「わかりました。では、今日はイベントなしにいたしましょう」ということで、ノン・アクティビティ・デーという、何にもイベントを行わない日も作られたそうです。そうすると「ああ、やっとラクになった、休める」とお客様が言ったそうで、それだけ色々なイベントを船は用意しているという証拠ではないかと思えます。

4番目の不安は、「船ってというのは長い旅行ばかりですか？」ですが、これは違います。クルーズ期間は1泊2日から1週間程度のクルーズ、更には100日間の世界一周クルーズまで多種多様なクルーズがあります。

そして、最後の不安が「船は高い」ということです。確かに高い船もありますが、料金はピンからキリまであり、乗られるお客様の要望に応じて、松竹梅でそれぞれ用意されています。外国船の場合、高校生から中学生の友達同士で乗れるような船もありますし、1泊50ドルの船もあります。50ドルで食事が付いてイベントがあつて移動ができて宿泊できるわけですから、陸上のツアーで行くより安いと思います。

「ぱしふいっくびいなす」の場合は、3名1室の部屋を3名で利用すると、1人大体3万円程度で、日本船の中では一番お安いですが、日本船の場合は2名1室利用で、大体1人5万円程度です。しかし、すべてのイベント、食事が料金に含まれていると思えば、決して高いものではないと思います。「見た目はこれですよ。でも、これだけ含まれているんですよ」とお話していただくと良いでしょう。

外国船は、「陸上のツアーに比べ断然安いですよ」と説明をしていただきたいと思います。米国はそれでクルーズ人口が1,500万人にまで増えたといわれており、クルーズは決して高いものではありません。

以上5つの不安、疑問をお客様は必ず持っていますし、皆さんの中にも持っている方がいらっしゃるかと思いますが、今ご説明したことが少しでも不安、疑問を払拭していただけるヒントになればと思います。

#### 【終わりに】

85%。これは弊社のアンケートで「また船に乗りたいですか？」という質問で、「乗りたい」と回答して下さった方々の割合です。何故また乗りたいのか、その理由の一つです。品質が高いからです。船は1回乗せてしまうと、品質が高いので「また乗りたい」と殆どのお客様は思います。これは我々旅行会社からすると、非常に営業効率が良いと思います。1回乗るとリピートしますし、お客様によっては、更に他のお客様を連れてきてくれます。そうすると、我々は新規顧客を開拓するための労力も少なく済みます。

手前味噌で恐縮ですが、弊社の顧客の中に、飛鳥クルーズで3,000泊を超しているお客様がいらっしゃいます。そのお客様は、飛鳥のパンフレットを家に送ると、「これとこれ、あれとあれを申し込んでおいて」との連絡があります。その後、クレジットカードで料金が支払われますので、残りはギブアウェイを送付するだけで済みます。ちょっと特殊なケースですが、それだけクルーズの品質が高いことの証明と思います。

最後に一言。皆さん、クルーズのお客様がもしないと思われたら、その場合、以下のような方法を考えてください。「65歳以上、第一ブランドに行っている、1回の旅行で40~50万円使う方、というようなセグメントをお店の中で行い、その方にまず日本船のパンフレットを送る。」ということです。そうすると、その中からぽつぽつと、「船に行きたい」という方が出てきます。2番目に、必ず説明会をやってください。船は説得型商品です



ので、DMを送っただけではなかなか予約は入りません。対面するか、実際に説明会の場を設ける必要があります。もし皆さんが説明できなければ、船会社の方を呼んで説明するという方法もあります。我々にとって船は、売れない商品ではありません。必ず皆さんのお客様の中に、クルーズの潜在顧客がいらっしゃいますので、是非、掘り起こしていただきたいと思います。

これからもクルーズ販売の機会はずっとあると思います。皆さんには少しずつ船のことに興味を持っていただき、クルーズ販売を日々頑張ってくださいと思います。今日はどうもありがとうございました。

以上