

## JOPA&JATA 共催「クルーズ販売セミナー2015」講演 テーマ：クルーズの魅力と販売について

平成 27 年 10 月 16 日（金）12：30～14：30

「飛鳥Ⅱ」/6 デッキ コンパスルーム（神戸港停泊中）

講師：郵船トラベル クルーズセンター神戸所長 細井 昌樹

---

### ◆ 講演

#### 【はじめに】

皆さんこんにちは。ただいまご紹介いただきました、郵船トラベルクルーズセンター大阪に所属している細井と申します。本セミナーを通じて、「クルーズ販売ってこんなものかな」という予備知識をもとに、この後の船内見学に行ってくださいと思います。

本セミナーの流れですが、まずクルーズの歴史から始まりまして、その後、現在のクルーズの状況、クルーズの魅力、クルーズを楽しむにはどうすればいいのか、そして実際に販売するにあたって、旅行会社の立場での魅力や日本船と外国船について少しご紹介していきたいと思っています。



#### 【クルーズの歴史】

まず、クルーズの歴史についてですが、海外では、19 世紀に欧州から米国への移民船としてスタートしました。米国のゴールド・ラッシュ時には、多数の移民がいたことにもない、船も次第に大型化していき、皆さんご存知の『タイタニック』のような船もこの時代に運航されました。

その後、船旅は移動が目的ではなく、船上で楽しむという考え方になり、米国人が避寒地として、マイアミ等から出港する 3 泊 4 泊程度のカリブ海クルーズを楽しむようになってからは爆発的にクルーズ人口が増え、現在では、カリブ海クルーズに 20 万トンを超える巨大な客船が運航される状況となっています。この動きは、米国だけでなく欧州に、そして一足遅れて日本を含むアジアにも及ぶこととなりましたが、最近では、特に中国で急速にクルーズ人口が増加しています。

一方、国内における客船は、最初はやはり移動するための手段という考え方で、戦前の欧州航路、北米航路などから始まりましたが、戦時中は船が国に徴用されたため、一時期客船での移動、船旅はなくなってしまいました。しかしながら、戦後に復活し、航空機の時代になるまでは客船を利用するのが海外旅行の主流でした。ただ、船旅は一般庶民にあ

まり縁がなく、日本で海外旅行が自由化されて、ジャンボジェット機も就航して多くの日本人が海外へ行くようになりましたが、船旅に目を向けられるということはありませんでした。

日本でのクルーズは、いわゆる「クルーズ元年」と呼ばれた平成元年（1989年）に、「おせあにつくぐれいす」、「ふじ丸」といった客船が登場、翌1990年には、「飛鳥Ⅱ」の前身である「クリスタルハーモニー」や「にっぽん丸」、1991年には初代「飛鳥」が就航した頃から本格的なクルーズ時代が始まりました。

当初は本当にお客様が少なく、船会社の皆さんも苦勞されたようですが、そこから徐々に認知され、1996年に「飛鳥」が世界一周クルーズを行うようになってからは、マスコミでも取り上げるようになり、今のクルーズ人気へと繋がってきております。

現在、日本では、「飛鳥Ⅱ」、「にっぽん丸」、「ぱしふいっくびいなす」の日本船3隻が、季節毎に色々なクルーズを実施していますが、外国船によるクルーズも一般的になってきました。そのほか、日本からの飛行機を利用し、欧州、豪州及び北米などでのクルーズ旅行を楽しむ、所謂フライ&クルーズも、旅行業界・一般社会に認知されてきたと思います。

世界のクルーズ人口でみると、1990年は米国が350万人、英国が18万人、ドイツが19万人、そして日本が17万5,000人という、まだまだ少ない状況でしたが、2014年には米国が1,100万人超、英国やドイツもそれぞれ160万人、170万人という数字に達しました。一方、日本は伸び悩み、2014年でも23万人程度に留まっていますが、中国は2012年の約20万人から2014年には約70万人となり、巨大なマーケットになりつつあります。

日本も負けずにクルーズマーケットを広げて、旅行会社の皆さんで盛り上げて、一緒に販売していきましょう、というのが今日のセミナーの目的の一つです。

## 【クルーズの魅力】

さて、クルーズには色々な魅力がありますが、簡単に言うと、非日常を楽しんでいただくこと、そして、クルーズは究極のスローライフであるというキーワードで、今日は、5つのポイントに絞って順番にお話しします。一つ目が「安全」、二つ目が「快適」、三つ目が「便利」、四つ目が「感動」、そして五つ目が「健康」です。

### 【クルーズの魅力（その1）、安全】

まず最初に、クルーズ旅行は「安全」ということです。クルーズは船上生活を楽しむのが一つの目的ですが、定期フェリーと違って、例えばお天気が悪い、低気圧や台風が近づいている時には、航路やスケジュールを若干変更してでも、より安全に、そして船が揺れないようにし、船上で楽しめるように努めています。フェリーは定時運航が使命ですので、少々波が高くてもそのまま行かざるを得ませんが、クルーズの場合は船上で楽しめなければ何にもなりません。また、世界一周クルーズなどに出発する際には、船会社は様々な所

と連絡を取り、テロの危険性はないのかといった寄港地の安全性などを細かく調べ、最悪の場合は、スケジュールを変更し、他の港へ行くこともあります。

また、クルーズは良い天候、良い時期を選ぶ旅行商品と言えます。例えば、日本船は、春は桜の花が咲く時期に、桜が見られる寄港地に行き、梅雨時は梅雨の影響が少ない北海道に行ったりしますし、夏場はお祭りを見られるような場所へ、秋は紅葉が見られるようなコース取りをしています。冬の日本近海は、波がちょっと高く荒れたりするような場合もあるので、クリスマス・クルーズは実施しますが、1月以降は豪州など暖かい南半球に向かうロングクルーズが組まれる場合が多いです。

更に、客船には医師や看護師が乗っており、診療室が必ずあります。乗客はシニア層が中心で、この点は本当に乗客にとって安心な点なので、是非アピールしていただければと思います。

客船は、安全な交通機関です。港や船の出入口では警備のためのチェックが必要ですので、全然無関係な人は港や船には入ってこられません。このように、船内はセキュリティーがしっかりした空間ですが、気持ちを張り詰める必要なく、気楽にお楽しみ頂ける安全な交通機関と言えます。

## 【クルーズの魅力（その2）、快適】

次のポイントは「快適」です。これは、客船に乗船してしまえば、後は出港して夕食を食べ、ショーを楽しんだりして、その後少しバーで楽しんだりした後お休みになる。すると翌朝には次の寄港地に着いている……。ホテルに泊まったままなのに、寄港地が向こうからやってくる、そんな感覚がクルーズです。

旅の楽しみと言えばもちろん食事です。日本船では洋食のみならず和食もしっかり楽しめますし、エンターテイメントも、パンフレットにはどんなエンターテイナーが乗るのかが記載されていますが、乗客によってはそれが目当てでクルーズを選ばれる方もいます。

船旅の経験のない方の質問に「船は退屈なんじゃないか」というのがありますが、実際には退屈するほど暇がないと言えます。部屋には、毎日船内新聞が配られ、何処で、何が何時に行われているというスケジュール表が掲載されています。それを見ながら「あそこで何をしよう、こうしよう」と乗客は計画を組み立てるわけですが、全部に参加すると本当に忙しくなります。日々忙しく仕事をしている乗客には、そういったイベントには参加しないで、船内でただゆっくりと過ごされる方もいらっしゃいます。このようにクルーズは退屈しませんし、わざと退屈する、ゆっくりすることもできるということです。

船酔いもよく聞かれる質問です。客船は絶対に揺れませんとは言えません。やはり天候が悪ければ揺れますが、現在の客船には、フィンスタビライザーという魚のヒレのような装置が船の横の海面下に出ていて、それをコンピューター制御で動かし、大体7~8割の横揺れがカットされます。縦揺れについては、例えば飛鳥Ⅱは全長が240メートルぐらいで

すが、外洋に出ると波の波長はだいたい180～200メートルぐらいと言われているので、ラクラク乗り越えます。従いまして、普段、お天気の良い時は、まず揺れを感じません。

乗客によっては「前にフェリーに乗ってすごく揺れた」とか、「釣り船などで揺れた」というような経験をお持ちで心配される方もおられますが、物理的に揺れにくいだけでなく、お天気の悪い海域があればそれを避ける等、ハードだけでなく、運航方法や操船方法等によるソフト対応も行っております。

但し、説明する時は、「大きいから絶対揺れませんよ！」という言い方ではなく、「揺れにくいので安心して下さい」という言い方のほうが良いと思います。しかし、個人差があるので、酔い易い人は酔ってしまいますので、そういう方には、船のレセプションに酔い止めの錠剤が置いてあることや、診療室で酔い止めの注射を打ってもらう方法などを説明されると良いと思いますが、実際にはクルーズが始まって何日かすると揺れに慣れる方が多いので、この点はあまり心配なせずに、それよりは船の上でいかに楽しんでいただけるかということを説明するのが良いと思います。

「非日常の時間の流れ」や「時の揺りかご」。これもクルーズの魅力を表現したものです。普段のお仕事や煩わしさから解放され、全てを忘れて船上でゆっくりしてみませんか、ということです。昨今、携帯電話の性能が良くなり、陸地に近いところでは携帯を持って陸側の方にかざしていると電波が通じたりします。船に乗っていても普段の生活を忘れられずに、お仕事のメールをチェックしたりする方もいらっしゃいますが、折角なので是非乗ったときはその辺りをスッと忘れていただいて、船旅を楽しんでいただくのが良いかと思います。

### 【クルーズの魅力（その3）、便利】

三つ目のポイントは「便利」です。まず荷造りの煩わしさがありません。バス旅行、もしくは飛行機でヨーロッパなどを回る旅行は、ホテルにチェックインしてちょっとだけ荷物から必要なものを出して、お休みになったら翌朝また荷物を作ってバゲージダウンしてバスに積んで出発というような流れになりますが、クルーズの場合は初日に荷物を開けてお部屋の引き出しにしまっただけで、あとは下船まで荷物を作るという作業から解放されます。

また、国内クルーズであれば、荷物自体も宅配便で自宅から船のキャビンまで、そして帰宅の時は、部屋のドアの前に伝票を付けて置いておくと自動的に回収されて、自宅まで運んでくれるので、荷物に関しては非常に楽です。

入出国手続きも簡単です。海外旅行の場合、飛行機で行くと、特に大きな空港ではCIQでずいぶん並ばされた、という経験があると思いますが、クルーズの場合、多くの国では船側がお客様の出入国審査を代行してくれます。船が入港して、乗客がゆっくり朝食をとっている間に、船側は乗客のパスポートを全部集め、入国係官に見せて手続きをします。そのうち「手続きが終わりました、上陸いただけます」という船内放送がかかって、上陸

できるようになります。米国のようにどうしても対面審査が必要な国もありますが、それでも空港で長蛇の列に並ぶのに比べると、ずっと手続きは楽です。

次にお土産は買い放題ということです。飛行機には重さ制限がありますが、クルーズの場合、荷物の重さ制限は基本的にはありません。また、液体物を手荷物として機内へ持ち込めないため、ワインとかを買いにくい不便さがありますが、そういった制限も船旅の場合ありません。お部屋に入る分であれば基本的には好きなだけお土産を買えるのです。ワインも税関で税金を払えば、ケース買いして持って帰れますし、実際にそういう方もいらっしゃいます。飛鳥Ⅱは全室バスタブがありますが、このバスタブの部分を完全に土産置き場にしてしまう乗客もいます。風呂は大浴場があるので、どんどん土産が増えてしまう世界一周などでは、部屋のお風呂は土産置き場と割切って、ものすごい量のお土産を買う方もいます。

服装については、堅苦しい服装はちょっとイヤだなと考える方、あるいはこの際だから目一杯おしゃれをしたいという方と両方に分かれると思います。船内の服装には、基本的に「カジュアル」、「インフォーマル」、「フォーマル」の3つのドレスコードがありますが、最近では「カジュアル」と「インフォーマル」の間に「スマートカジュアル」といったものも登場しています。日中は本当に過ごしやすい気楽な服装で結構ですが、夕食以降はその日の決められたドレスコードに沿って装い、船の雰囲気盛り上げましょう、というのがこのドレスコードの考え方です。日本の客船の場合、ほとんどの日が「カジュアル」になります。途中で何回か「インフォーマル」があって、日本一周のような長いクルーズ、あるいは世界一周のような3カ月を超えるようなクルーズの場合は「フォーマル」の日もあります。お客様によっては「毎日毎日、夜になるとフォーマルな服装をして、ダンスパーティーがあって、ダンスを踊れなければ乗れないんですか？」といった質問をされる方もいます。そういった誤解がある場合は、「カジュアルな服装で良い」と説明して、「フォーマルの場合はタキシード、女性の場合はカクテルドレスでなければいけない、というものではない」ことを説明すれば良いと思います。ただ、全てのお客様が面倒くさいと思っているわけではなく、「おしゃれを楽しみたい！」と思っている方もいらっしゃいますので、会話の中から糸口を見つけていただくと良いと思います。

旅行代金についても、オプションツアーへの参加費や船内で飲むお酒代等を除き、港と港を移動する費用をはじめ、3食プラス夜食、ティータイム、ハンバーガーのような軽食といった食事代、エンターテインメントの費用、各種カルチャー教室への参加費といった色々なことが含まれており、決して高くないと思います。金額だけ見て「高い！」とおっしゃる方には是非この辺をブレイクダウンして、「そんなに高くないのですよ」と説明していただければと思います。

「船には1等、2等、3等とか等級があって、一番安い部屋で行くと惨めなことになるのでは？」と聞かれることもあります。その昔、映画「タイタニック」で描かれたような時代には、確かに1等、2等、3等と厳格に分かれており、1等の方だけが行けるエリアが決

まっていたですが、今の客船は基本的にそのようなことはありません。パンフレットを見るとスイートからステートクラスまでいろいろな料金差、設定がありますが、これはあくまでも「お部屋の違い」です。一步部屋を出てパブリックエリアに出れば、皆様、共通・公平に使えるのが基本です。最近、一部例外的に、スイートのお客様専用のダイニングルームができたりしていますが、基本的には昔のような等級による差別はなくて、お部屋を出れば皆様平等です。

#### 【クルーズの魅力（その4）、感動】

4つめのポイントで「感動」というのがあります。これは、自然現象との出会い、海洋生物との出会いのことです。自然現象で一番わかりやすいのは、クルーズ中に船上から見る日の出、日の入りや、夜の星空でとても感動的です。陸上からではなく、海側から見る観光地の景色もまた美しく、欧州やアラスカだけでなく、日本でも瀬戸内海が大変人気があります。そして、クジラやイルカ、ラッコ等の海洋生物との出会いもあります。「本船の右舷側前方にクジラが泳いでいます」と放送されると、乗客のみなさんはドーッとデッキに出てきてご覧になられます。

人との出会いも楽しみで、クルーズ旅行で「いいお友だちができた」という話をよく聞きます。食事の時に相席になった方、オプションツアーやカルチャー教室で一緒になった方等、仕事をリタイヤされた乗客が多いですが、昔の肩書を捨てて純粋に船の上で気の合った方と友達になる方々が多数おられます。こういう事を、船の友と書いて「船友」ともいいます。一方、クルーズに一人で参加される方もおられますが、長めのクルーズですと、船側がシングルの方を集めたパーティーを設定したりして、友だちを作る機会を設定します。このように、クルーズでは新しいお友だちを見つけて、今回は夫婦で乗船したけど次は女性お二人で、奥様同士、お友だち同士で乗られる方も結構います。

新しい趣味・自分を発見される方もいます。これは、陸上で普段はやらないことも、船内新聞のスケジュールに書いてあると「ちょっとやってみようかな」という気分になり、船の上ではやれてしまう、楽しめてしまうのです。よくある例が社交ダンスで、ちょっと興味があったものの一步を踏み出せずにいた方が、船の上の社交ダンス教室に参加して、先生に教えてもらったら「結構やれるじゃないか、面白いじゃないか」となり、下船後に本格的にダンス教室に通う方もよくいらっしゃいます。

#### 【クルーズの魅力（その5）、健康】

最後のポイントは、「健康」です。「海の上はマイナスイオンがいっぱい」——まあこれは精神論的な話ですが、海の上は人をリフレッシュさせる効果があります。そしてクルーズでは「規則的な生活が送れる」。これは、朝昼晩とちゃんとお食事が付いて、決まった時間に動ける。普段陸上にいるとなかなか不規則になる方でも、船上では規則的な生活、健康的な生活が送れるでしょう。

船上では無理のないスポーツ系の教室もあります。先ほどのダンスもこの一種ですが、その他に、朝にヨガや軽い体操をしたりしますので、ご年配の方や普段動かない方でも、少し体を動かすにはちょうど良いと思います。100日を超える世界一周クルーズのご出発の時には杖をつけてヨロヨロ行かれたお客様が、帰ってきた時にお迎えすると杖をお部屋に忘れてくるぐらい元気に歩けるようになっていた、という話も本当の話です。

### 【クルーズを楽しむために】

次に、「クルーズを楽しむために、こんな心掛けをされるといいですよ」というような点をお話ししたいと思います。

まずは他人への気配りです。クルーズ旅行は「そんなに高くないですよ」とは言ったものの、金額だけを見ると100万円を超えるクルーズ旅行もあるので、人によっては「折角高いお金を払って来たのだから、何でも全部やってやるぞ!」と他人のことをまるで考えずに参加する方もいらっしゃいますが、船の上はあくまで共同で生活する場ですので、他の方への気配りを忘れないことが大切です。

70点主義も重要です。性格にもよりますが、クルーが提供するサービスに、100点を常に求めていると、かえって自分の方が疲れてしまいます。クルーも人間ですので、たまにはちょっと間違ったりすることはあります。70点、80点ぐらいできれば良いと思っていて、それが100点満点のサービスをしてくれたときは逆に嬉しいものです。常に完璧を求めないで心に余裕を持っておいていただいた方がいいと思います。

履き慣れた靴の準備も大事です。乗船する時に履いてくる靴、フォーマル用の靴は持ってくるのですが、その他に寄港地に出掛けたりする時にスニーカーのような履き慣れた靴を持って来ないと、観光の時に大変だったりします。船には一周歩けるデッキがあり、食事で摂取したカロリーを消費するために一生懸命そこでウォーキングする方もいますが、そういう時にも履き慣れた靴が必要です。

また、ガイドブック全部に付箋紙を付けたり、マーカーを引いて完璧に調べてくる乗客もいますが、それは船の上で、そして寄港地に着いたときに新たに味わう感動を、自分でなくしてしまっているようなところもありますので、「事前調査はほどほどに」ということも言えます。

最後の点は、歯の治療です。船に診療室はありますが、歯の治療はできません。歯は一回痛くなると何もできなくなるので、特に、世界一周クルーズ等のロングクルーズに行く場合は、事前の説明会で「しっかり歯の治療はしてきてくださいね」という説明をします。途中で痛くなった場合、海外の港で受けられる治療は日本ほどのレベルがない場合があるので、歯の治療だけは、長いクルーズに乗る場合には事前に済ませることが大切です。

### 【クルーズ販売の魅力】

最後に、我々旅行会社の立場から、クルーズ販売にはどんな魅力があるかということをお話ししたいと思います。

まず、クルーズは、通常の旅行と比べて高収益であります。それだけでなく満足度が高くリピーター率が高いということが重要です。

一度乗船した方は殆どアンケートで「また乗りたい」と書かれます。つまり「満足度が高くリピーター率が高い」ということは、次に販売する手間の半分は、船側がしてくれるということです。旅行会社からすると、クルーズ旅行は、パンフレットで説明し、契約し、船に送り込んでしまえば、後は船側がお客様を十分に満足させるように色々してくれるので、出発した後、旅行会社は手出しが逆にできないということがあります。その点でも営業効率が良い商品ということになります。

日本船の船上には、次のクルーズ旅行の受付をする窓口があり、この窓口で、次のクルーズの予約を取ってくれますが、この船上予約は、きちんと申し込んだ旅行会社に戻してくれるので、我々がセールスする手間を船の方がしてくれる、と言えるでしょう。

次に「販売ツールが一部無料で入手可能」というのがあります。日本船は、多くの場合パンフレットは無料で船会社が用意してくれますし、説明会用に使えるDVDも無料で用意してくれますので、これらに対するコストがかからないのは非常に大きいと思います。

そして、街中、色々な旅行会社が販売している旅行と比べて、非日常的な旅行だけに、ちょっと一風違ったものはセールストーク上もお勧めしやすいという面もあります。

最後に、顧客管理が比較的楽な商品という点です。クルーズを好きになった方、またクルーズに乗ろうという方は、顧客管理をすることで次の販売がスムーズにできます。例えば、「飛鳥Ⅱが好き」、「にっぽん丸が好き」あるいは「ばしふいっくびいなすが好き」という方には、他の船の話はほとんど必要なく、例えば「飛鳥Ⅱで今度こんなコースがありますよ」という話をすれば良いのです。また、短いコースにしか行かない人、ロングクルーズにばかり乗船する方、夏休みにしか行かない方、年末年始にしか行かない方とか、そういった傾向を読んでコースをお勧めすれば良いのです。海外クルーズであれば、地中海クルーズに行った方には、次にアラスカクルーズをお勧めする。このように顧客の情報管理に基づきセールスすれば、クルーズは比較的販売し易い旅行商品と思います。

### 【クルーズ商品の顧客】

クルーズの顧客は、間違いなく一番多いのは65才以上のシニア層です。飛鳥Ⅱの世界一周クルーズの平均年齢は70歳を超えてしまう位ですが、ショートクルーズの場合は60代の方が中心になることが多いです。次がファミリー層で、まだまだ少数派ではありますが、特に夏休みの場合はファミリーで乗られる方が多いです。また、普段乗っているお爺ちゃんお婆ちゃんが、お子さん、お孫さんを連れて3世代で乗るケースもあります。外国船の場合は、1部屋を3~4人で利用できる船もあるので、お子様連れのファミリーでも比較的低予算で乗れます。

そしてグループ、同趣味とか女性グループというのもあります。例えば、我々がよくグループとしてお声掛けするのは、ダンスファンで、ダンス教室の方に「ダンスを船と一緒に楽しみませんか」というようなアプローチを行います。飛鳥Ⅱではこの間『HULA ON ASUKAⅡ』というハワイのフラダンスをテーマにしたクルーズを実施しましたが、その時にもフラの同好会などにお声掛けをしました。

ハネムーナーは、日本船は結構少数ですが、海外のクルーズに行かれる方は多く、「ハネムーンをクルーズで」という方が年々増えています。私どもの会社では、ディズニー・クルーズを取り扱っていますが、9割はハネムーナーです。

企業セールスの場合、チャーターは大きな商売になる反面、なかなか難しい面もあります。企業セールスでは、30、40のキャビンをもとめて予約し、例えば神戸港のように、隣にあるホテルで記念式典や表彰式を行い、その後乗船して懇親を深めていただくというような方法もありますし、チャーターの場合は、周年行事でチャーターの提案をするというような方法があります。

最後の顧客層として、インバウンド、訪日旅行者というのがあります。これは、昨今クルーズ船でやって来て爆買いをする中国人旅行者の話ではなく、ハワイの日系人や台湾や韓国の年配者でちょっと日本語がわかる方の中で、日本船に乗りたいという方のことですが、そういった繋がりをお持ちの方に、日本のクルーズを勧めてみるのも良いかと思えます。

### 【クルーズ商品の販売（日本船）にあたって】

日本船を販売する場合、クルーズ会社が作成するパンフレットの後ろにある見取り図をしっかりと読むことが重要です。お客様から、シングル利用の場合は割増料金が必要か、3人利用できるキャビンはどれなのか、車椅子は借りたり持ち込んだりできるのか等の質問を受ける場合がありますし、部屋番号のご希望をされる方も結構いますので、これらの点は留意する必要があります。

船会社は会員組織を持っています。「飛鳥Ⅱ」であれば「アスカクラブ」、「にっぽん丸」は「ドルフィンズクラブ」、「ぱしふいっくびいなす」は「びいなす倶楽部」ですが、船に一度乗るとその場で入会できます。入会すると次に使える割引券がもらえるので、そういった特典を理解することも重要です。

また、日本船には和食のサービスがあることや、展望風呂、チップが無いこと等の特徴を、日本語を使えるということも含めて理解することが重要です。

### 【クルーズ商品の販売（外国船）にあたって】

外国船の場合、カジュアルクラス、プレミアムクラス、ラグジュアリークラスにある程度区分でき、カジュアルクラスは1泊当たりの金額が米ドルで100ドル内外、プレミアムクラスが200ドルを超えるぐらい、ラグジュアリークラスになると400ドルを超えるぐら

いが目安です。全世界で 350 隻程度の客船が就航していますが、そのうち 80%がこのカジュアルクラスのカテゴリーが占めています。日本人はラグジュアリークラスの客船をお好みになる方が結構多く、よくマスコミは「豪華客船」とひとくくりに表現しますが、「豪華客船」と言わずに「クルーズ客船」とおっしゃっていただいて、船にはカジュアルクラスからラグジュアリークラスまでであることを理解した上で、販売すれば良いと思います。

また、外国船の旅行代金は、日本人にはちょっと馴染みにくいですが、買う時期、予約する時期によって料金が上がったり、下がったりする変動相場制です。この点もしっかり注意する必要があります。言葉の問題、チップが必要なこと、日本食がないこと、日本食があったとしてもいわゆる「なんちゃって日本食」レベルのことが多いです。

フライ&クルーズの場合には、飛行機に荷物重量の制限があることも考慮する必要があります。このように、外国船のフライ&クルーズの販売は、FIT で販売するよりは、パッケージツアーで添乗員付きのものを販売する方が、販売する立場からすると時間と労力が取られないと思います。好きなところに行きたいという方であっても、パッケージに誘導するほうが基本的には良いのではと思います。

### 【終わりに】

私どもでチャーターしたときにお客様に取ったアンケートでは、9割弱の方が「また乗りたい」という意思表示をしています。初めての方は乗るまでの説得が大変ではありますが、クルーズは一度乗せてしまえば「また行きたい」と思う方が大半です。その最初の一步を越えて、お客様を乗せてしまえば、その先リピーターになってくれます。

例えば、説明する時に、お配りした JOPA のパンフレット『極上のクルーズ旅行』を利用するのも良いと思います。このパンフレットには、時系列で「クルーズの一日」が載っていますので、クルーズの一日がどんなものなのかを説明する際には、分かり易くて使い易いと思いますし、この冊子の裏表紙にある Q&A は、よく聞かれることが多いので、今日の帰りの電車の中でも目を通していただくと、この先のセールスに活用できると思います。

1時間、駆け足ではございましたが、クルーズの現状から、そして販売いただくにあたってどういったところを心掛ければいいのかということをお話しさせていただきました。

これから皆様、船内見学に行かれますが、その前に何か質問等ありましたら伺います。

### 【問 1】

お伺いした中で、全般的な話として、これは「飛鳥Ⅱ」の話だけではなくて、日本のクルーズの話として理解していいでしょうか。

### 【答 1】

今日お話ししたのは、全般的には日本船に限らず外国船も含めた話を中心にしたつもりですが、普段販売するにあたってはやはり日本船が一番販売し易いと思うので、「飛鳥Ⅱ」、

「にっぽん丸」、「ぱしふいっくびいなす」の日本船3船を中心にポイントをお話ししました。外国船の場合は例外的なケースも出てきます。

**【問2】**

海外の方も乗られると思いますが、大浴場は基本的には裸ですか。もう一つ。飲料の持ち込みは大丈夫でしょうか。例えば、船内は高いというイメージがありますが、ウイスキーやワインは自分で持って行って部屋で飲むのは可能ですか。

**【答2】**

大浴場は裸で入ります。日本船3船の他に、プリンセス・クルーズの「ダイヤモンド・プリンセス」にも有料の大浴場ができましたが、この船も裸で入るのがルールです。

飲料の持ち込みについては、船側はあまり歓迎しませんが、お部屋で飲む分には、日本船の場合は大丈夫です。一方、外国船は入り口でチェックをする場合があり、下船のときに返してくれますが、お酒は船側に預けさせられます。「船の上で飲むものはちゃんと船でお金を払って飲んでください」というような外国船もあります。

以上