

## JOPA&JATA 共催「クルーズ販売セミナー2015」講演 テーマ：クルーズマーケットの動向と販売のポイント

平成 27 年 12 月 20 日（日）13：00～15：00

「にっぽん丸」/6 階 マーメイドシアター（名古屋港停泊中）

講師：郵船トラベルクルーズセンター名古屋所長 中川 恵子

---

### ◆ 講演

#### 【はじめに】

ただいまご紹介に預かりました、郵船トラベルクルーズセンター名古屋より参りました中川と申します。本日はお休みのところお付き合いいただきありがとうございますので、どうぞよろしくお願いいたします。

今回、皆さんと一緒にクルーズの販売に向けていろいろとお話をさせていただきますが、まずは簡単にクルーズの歴史から説明したいと思います。



#### 【クルーズの歴史】

海外では 19 世紀の初頭、イギリスで起きた産業革命によるヨーロッパ各国の失業者が米国に渡って新天地を求める時代であり、客船は移住者を運ぶ役割として発達しました。1840 年に大西洋航路に就航した蒸気船「ブリタニア」をはじめ、当初は 1000 トンぐらいの大きさでしたので、英国から米国に渡るのに約 2 週間かかったそうです。

そこから一気にゴールドラッシュ等で運ぶ移民の数も増えたため、船もどんどん大型化し、早く目的地に着くことが求められるようになりました。その頃からいわゆるオーシャンライナー、大西洋を渡る定期航路の速度の競争が激しくなり、ブルーリボン賞の獲得競争などが行われました。当時、客船はとにかく速く走ることが求められていたので、ゆったりと船を楽しむという形で客船が運航されていたわけではありません。

そんな中で、ホワイトスターラインという英国の会社が、初めて船内の客室、内装の豪華さ、食事やサービスの質の高さを求めて就航させた世界最大級の豪華客船が、皆さんご存知の「タイタニック」です。1912 年に就航し、就航後すぐに大きな事故が起きて沈没してしまっただけですが、その頃から客船に対して、ゆったり快適に船旅を楽しもうというコンセプトの船が生まれてきました。皆さんの記憶に残っている「タイタニック」は映画にもあるとおり、「沈没してしまった悲劇の船」というイメージですが、客船の歴史から考えると、今日のクルーズの概念を初めて具現化した客船の第一歩だったと言えます。

また、その大きな事故によって客船の安全基準が新たに見直され、海上人命安全国際条約（SOLAS 条約）の制定につながっていきます。「タイタニック」は、色々な意味で歴史的に大きな意義を持った船だったということです。

第一次世界大戦後は、移民が大きく規制されることによって、北大西洋航路でたくさんの人を運ぶ客船の仕事は終わりを告げます。大戦により客船はどんどん軍用化されて衰退しますが、その後、たぶん日本の国民の皆さんにとって一番記憶にある「クイーンエリザベス 2」、いわゆる「QE2」が 1969 年に最後の大西洋の定期航路客船として建造されました。QE2 は既に、今日に至るクルーズの概念で造られていた船、といわれています。

では、日本ではどうでしょうか。大正から昭和にかけて、商船三井の前身となる大阪商船が「につぼん丸」を南米航路に就航させ、日本郵船も欧州航路・北米航路に定期航路として客船を就航させる等、本格的な客船の時代になりました。しかし、世界の動きと同じように、大戦で殆どの客船が軍用に供された関係でいったん衰退し、何とかつないでいきます。日本に本格的なクルーズ時代が訪れたのは、世界に比ベスタートはかなり遅れて、「クルーズ元年」と言われたのは 1989 年、平成元年です。この年に「ふじ丸」と「おせあにつくぐれいす」が就航し、1990 年には「クリスタル・ハーモニー」と「につぼん丸」が就航しました。また、1991 年には初代「飛鳥」が、1998 年には「ばしふいっくびいなす」が 1998 年に就航し現在にいたっています。

しかしながら、1990 年前後は、ゆったりクルーズを楽しむというお客様はまだまだ少なく、クルーズ業界は非常に苦勞したと聞いています。1996 年に「飛鳥」が世界一周クルーズを始めたのをきっかけに、クルーズにいろいろと世間の注目が集まるようになり、現在につながっています。

### 【クルーズの現状】

次は世界のクルーズ人口の推移についてです。1990 年、米国のクルーズ人口は 350 万人でしたが、2014 年には 1100 万人に達していて、大変な成長を遂げています。

しかし、日本の状況は、最近、テレビ番組などで非常に沢山取り上げられていて、「乗ったことがないけど、乗ってみたい」というお客様からの問い合わせが増えてきているという実感はありますが、統計的な数字を見ると、20 年前に 17 万 5000 人だったものが、2013 年が 23 万 8000 人ですし、2014 年は、1989 年に就航した「ふじ丸」が 2013 年の 6 月に引退し、日本船が 4 船から 3 船へ減ったという影響もあり、2013 年より少し人数が減っていますので、まだまだ世界的に見るとクルーズ人口は少ないといえます。また、国内クルーズで、人数的に一番多いのは 1 泊 2 日のクルーズですが、本当のクルーズを知っていただくためには、やはりもう少し長めの、3 泊から 4 泊ぐらいを入り口にしていただけると本当のクルーズの良さがわかっていただけるのではないかと思います。

### 【クルーズの魅力】

次に、クルーズの魅力についてですが、お客様からの声で一番多いのは、「非日常的な流れを楽しむ」ということです。12 月になると、クリスマスのデコレーションがきれいに

飾られていますが、客船の中に一歩足を踏み入るとやはり家とは違う、街中ともまた少し違う、特別な空間が流れています。

そして、船上では日常の雑多な悩み、仕事や家庭のことも全て忘れ、気の向くままにゆったりと時間を過ごすことができます。団体で船に乗り合わせるお客さんも、同じ目的や方向に向かってツアーに参加しますが、その過ごし方は個人、個人によって違います。ダンスに興じたり、カジノゲームを楽しんだり、好きなことをして過ごしていただく。それが「スローライフの究極」といわれるクルーズの大きな魅力になっています。

そして、このクルーズの魅力を、「安全」、「快適」、「便利」、「感動」、「健康」の5つのポイントについて説明したいと思います。

まずは「安全」ですね。船は「決して危険な場所へは行かない」です。例えば風が強くなる、波が高くなる、そういった気候条件を事前に把握し、もともとはこういった航路を通ろうと決まっていたとしても、乗客を安全に快適に運ぶことを優先させます。また、海外クルーズの場合は、事前に渡航情報を全部調べて、約1年以上前にコースを組みますので、その後町の治安が急速に悪化することもあります。そういう場合は「抜港」といって、その港にはもう行かないことにし、お客様の安全を優先させることもあります。

「良い天候・良い時期を選ぶ」という、冬の日本海はとても皆さんが快適にクルーズできるようなエリアではないので、夏に楽しむという意味での「安全」もあります。

また、客船には日本人のドクターと看護師が乗っているのです、万が一何かあったときも緊急の治療が受けられますし、一刻も早く病院に運ばなければならない時は、緊急ヘリを出動し、ヘリコプターで搬送される場合もあります。クルーズの期間が長くなればなるほど、そういったお客様が出てくる可能性が高くなりますが、緊急搬送の場合は、その分の費用もかかりますので、国内・海外旅行保険には必ずご加入していただくように勧めることが大事だと思います。

船は安全な交通機関ということも言えます。例えば、クルーズの乗船時はチップの入った「乗船証」が乗客に渡され、それを入り口でスキャンして入りますので、船内に不審者が入り込む隙間がなく、セキュリティ・チェックが万全に行われていますし、港では、一般の車両が一切入れないような、厳重なガードをしているところもあります。

2つ目のポイントは「快適」です。

飛行機に乗っていると、狭い座席に縛り付けられてシャワーも浴びず、お腹も空いていないのに何となく食事をして、目的地に着いたときには「疲れた」と感じることもあるかと思いますが、船の場合は食事をして、お風呂に入って布団で寝て、起きたらもう次の港が来ている、といった普通の生活ができます。

終日が航海日の場合は、手芸教室やワインセミナーといった、いろいろな趣向の教室やセミナーが開催されるので、暇にしている時間がありません。「10時半から11時半まではこれを見て、11時45分からはこれをして、1時になったらランチを食べて」と、お客様は

かなり精力的に動いていらっしゃいます。驚くほど皆さんイベントへの参加率が高く、「持っていった本を1冊も読まずに下りた」という方はよくいらっしゃいます。

そして、快適さに一番大事なのが「酔い対策」ですが、酔うときは酔うし、揺れるときは揺れるので、お客様に「大型の船なので絶対揺れませんよ」ということは言えません。低気圧が来たらなるべく回避しますが、完全に避けることはできません。ですが、現在の客船は「フィン・スタビライザー」という、横揺れをできる限りカットする設備によって、揺れはかなり軽減されるようになっています。それでも心配な方、乗り物に弱い方は、日本船の場合はレセプション、ホテルで言うフロントに酔い止めの薬が置いてありますので、事前に酔い止めを飲むといった準備をしていただければ心配は不要と思います。

外国船の場合は、外国の薬は日本のお客様には少し効き過ぎることが多いので、事前に酔い止めを買って持参していただくか、それでも酔ってしまった場合は、お医者様に酔い止めの注射を打ってもらうことができます。

また、ゆったりと自分の過ごしたいように過ごせるのも船の魅力です。寄港地に着いた時に、もし出たくなければどこにも行かなくてもいいのです。世界一周のような長いクルーズの場合、どの寄港地にもほとんど下りないお客様もまれですがいらっしゃいます。

もちろん、好奇心旺盛なお客様は、どんどん下りて新しい発見をして帰ってこられますが、「体力的にあまり自信がない」、「海外ではあまり外に出たくない」という方は、船内に残っていれば、ランチもきちんと出ます。ほとんどのお客様が外に行ってしまう、お食事される方がものすごく少なかったとしても心配はありません。時間の使い方というのは、それぞれ好きなように組み立てることができます。そういう意味では、クルーズは「非日常の時間の流れ、時の揺り籠」という魅力を持っていると言えます。

3つめのポイントは、「便利」です。

例えば、「荷造りの煩わしさが無い」ということです。日本船であれば、宅配便で自宅から船まで荷物を送ることができます。宅配便は別料金で個人の支出になりますが、送ってしまえば、港まで手ぶらで来ていただいて、お部屋に行けばスーツケースが届いています。そして、その届いたスーツケースを自分で荷ほどきして、クローゼットにしまったり使いやすいように配置すれば、クルーズ中はそのお部屋がお客様の家となります。飛行機やバスだと、荷造り、荷ほどきにかかなりの労力を使いますが、船旅の場合はそれがありません。最後の下船前に荷造りをし、宅急便の手続きをすれば、手ぶらで家に帰れます。

これはお客様が一番実感される場所なので、クルーズのセールスポイントとしてしっかりご説明いただきたいと思います。年齢を重ね、体力にも自信がなくなってくると、「荷物を持ってどこかまで行くということ自体がしんどい」というお客様もいらっしゃいますので、これをきちんと説明すれば、「それなら行こうかな」となるわけです。

2016年の1月から、「ぱしふいっく びいなす」がニュージーランド・オーストラリアに約2カ月間のクルーズに出ますが、区間クルーズも販売されます。例えばシドニーまで飛んで、シドニーから横浜まで乗るとすると旅程は半分位になりますが、その期間が20日間

とすると、普通は20日間分の荷物を持って飛行機に乗らないといけません。しかし、クルーズには代理通関というシステムがあり、少し早めに手続きする必要がありますが、船が日本を出るときに合わせて、荷物も先に載せてしまうことができます。そのため、1泊2日分位の荷物だけを持って飛行機に乗ればすみますので、年配のお客様にとってなくてはならないポイントです。

また、飛行機には荷物の重量制限がありますが、そういった制限も船にはないので、自分で持って帰れて、お部屋に入る量であれば問題はありませし、米国等の審査に厳しい国を除き、船側がお客様のパスポートを集めて、まとめてCIQの手続きをしてくれるので、外国に来ているにもかかわらず、列に並んで手続きをする必要がないのも非常に便利です。

服装は、昼間は自由なので、自分の好きな、自由に動ける服を着ていただければ大丈夫ですが、夜はドレスコードが決まっているので、それに合わせておけば、特に深く考える必要はありません。「堅苦しい恰好をするのはイヤだ」という男性の方はわりと多く、フォーマルナイトではダークスーツでも大丈夫ですが、逆にそういったほうが、ポケットチーフやネクタイなどを考える必要がでてくるので、「タキシードを1着持っておくといいよ」というアドバイスが楽です。

女性はファッションを楽しみたい方が多いと思いますので、普段、派手だと思っているような服を持ってきていただくとちょうどいいかと思います。船の中、皆さんものすごく華やかな恰好をされますので、「もう着られないと思ってる服があったら持って行ったらいいですよ」と勧めています。そうすると、「皆さんすごく華やかなので、自分が着いても恥ずかしくなかったわ」とおっしゃる方が多いです。

ドレスコードには、カジュアル、インフォーマル、フォーマルとありますが、最近の客船はだんだんカジュアル化してきています。例えば、100日間の「飛鳥Ⅱ」の世界一周でも、だいたい5回ぐらいと、フォーマルの回数が減ってきていますし、クリスタル・クルーズでも、フォーマルナイトにドレスやタキシードを着ているお客様の数はかなり減ってきたかなという印象ですが、ドレスコードはそれぞれ守っていただいて、夕食の時間からの客船をお客様たちが彩る、という考えで装っていただければと思います。

クルーズ代金には、交通費、食事代、エンターテイナー費も込みで決して高くないということもポイントです。オプション代金はもちろん別になりますが、船内施設を利用し、イベントや美味しい食事があり、寝ている間に新しい目的地に着くことを考えて、1泊当たり4~5万円くらいです。さほどビックリするような金額ではありません。クルーズ代金の違いは客室タイプによるもので、「タイタニック」の映画に出てくるような、お金持ちの人だけが特別な扱いを受けるようなことはなく、あくまでも部屋のカテゴリ、大きさ、設備などの違いによるもので、普通の旅と同じです。

4つめのポイント、「感動」です。

これは、国内クルーズでしたら「春には桜を見に行こう、秋には紅葉を見に行こう」といった、自然が美しい時期に合わせて船のスケジュールを組んでいますので、当然ながら

感動の出会いがあります。また、南極に行けばペンギンに会えますが、そこまで行かなくても、海洋生物との出会いを楽しむことができます。私も10月ごろ、宇和島から鹿児島に向かう船の中で、「右側にイルカの群れがいますよ」と言われて見たら、本当に沢山泳いでいて「こんなところにイルカの群れがいるんだ」と思った経験があります。

そして、お客様のお話を伺う中で一番大きいのは「人との出会い」です。私も感心するのですが、シングルで乗られたお客様の殆どがお友だちを作っているらしいです。1人で乗ることを不安がる方も多いですが、シングルで参加される方は非常に多く、女性が多いです。最初は躊躇されていたお客様も、帰ってきたら「ものすごく楽しかった」、「乗ってすぐにお友だちができた」とおっしゃられます。シングルの方だけを集めたパーティーや、夕食時に、船のスタッフの方が仲を取り持ちたりすることもありますので、お友だちは非常に出来易いですし、もちろんカップルで参加された場合も、ダンスの趣味を通じて、或いはカジノコーナーでブラックジャックに興じてお友だちになるということもあります。

ダンスを全くしなかった方が一から始めて、3カ月間乗っている間に趣味になったという話や、色々なカルチャー教室を通じて新しい趣味を見つけたり、テーマパークのような作られた映像の世界とは違って、本当の生きた動物だったり自然現象を目の当たりにして感動するということがあります。

そして最後の5つ目のポイントが、「健康」です。

規則的な生活を送れるというのは、ご年配のお客様にとって、とても大事になってきます。美しい日の出や日の入り、夕日などを船上から眺めたいがゆえに、皆さん早くから起きてデッキを歩いたりしますので、その結果、乗船時は血圧が高かったけれど、下船する頃にはすっかり落ち着いて、その後お医者様にすごく褒められたということなど、陸上で生活している時よりも健康になったという話をよく聞きます。また、船の中では美味しい食事が1日5~6食出るので太る方が多いですが、「ダンスにはまって、一生懸命やっていたらこんなにスリムになっちゃった」という方もいらっしやいます。規則的な生活を送って、睡眠もたっぷり取って、自分の過ごしたいように、ストレスのない生活を送ることで、皆さんの健康が回復するぐらいの効果が、クルーズにはあるといわれています。

### 【クルーズを楽しむために】

クルーズを楽しむためのアドバイスとして、「個人々々が好きなように楽しむ船旅」といっても、乗船後何日かの間は「団体」となりますので、「自分勝手ではなく、ほかのお客様への気配りも忘れずにお過ごしください」ということと、「長くなればなるほど100点は求めない」ということは大切な点です。これはどの旅にも言えることですが、70点ぐらいで見ていただくと、全体が終わったときに「ああ、すごくいい旅だったな」と思えます。特に、船の場合は海が荒れたり、なんだか少し不慣れなクルーがいたりした場合に、優しい目で見ていただければ、それはそれで楽しめるだろうと思いますので、「70点主義」で船旅に臨んでいただきたいと思います。

履き慣れた靴も大事な点です。これは船では荷物の心配がないので、お客様には「夕食のときに着飾っていただくためのステキな靴、オプションツアーで歩き回るためのスニーカー、そしてジムや教室用のスポーツシューズも持ってきてくださいね。それが良い旅につながりますよ」とお話しています。

それから、寄港地の下調べも100%する必要はなく、「ちょっと余白を作って乗るぐらいが丁度いいですよ、あんまりガチガチに準備されなくていいですよ」ということであり、むしろその方が色々な選択肢がまた船の中で増えてきますので、柔軟性を持たせ、船の中でお友だちになった方やクルーと相談しながら決めてもいいので、「事前調査は100%ではなくお乗りください」とご案内することが大事です。

最後に、船に歯医者さんは乗っていないので、「歯の治療だけはお忘れなく」ということを、世界一周や長いクルーズに出るお客様にはお話することも重要な点です。

### 【クルーズ販売の魅力】

旅行会社の立場からのクルーズ販売の魅力としては、単価も高いので「通常の旅行と比べて高収益」ということがまず挙げられます。しかも、船会社主催のクルーズでは、予約さえ入れれば、オプションツアーの申し込みも含めて殆ど一つのパックになっていますので、コースとキャビンを決めていただければ、後は船会社から届くオプションツアーの案内や乗船券をお渡しするだけで、特に旅行会社が何か手配をする必要がなく非常に楽な商品ということも挙げられます。また、コースが載っている立派なパンフレットも、日本船については船会社が作成してくれますので、販売ツールが無料で入手可能です。

そして、何より一度乗っていただくと満足度が高いので、「もう一回行きたい」という方が非常に多いのがクルーズの特徴ですので、クルーズを好きになっていただければ、あとはその人の趣味趣向に合ったものをお薦めするだけで、年に2、3、4回と数が増えていくことが多く、このリピーター率の高さは販売代理店にとっては非常に大きなメリットです。

また、リピーターが多いということは、例えば、「につぼん丸」が好きだというお客様には、新しくできた「につぼん丸」のパンフレットを随時お送りすると、自動的にお客様が自分で次のツアーを選んで「じゃあ次はこれね」と言ってくれたり、DMを送る際も、「につぼん丸」が出たらこのお客様、「飛鳥Ⅱ」が出たらこのお客様、「ばしふいっく びいなす」のお客様にはこれ、みたいな形でそれぞれ送ることができるので、営業管理効率が高く、顧客管理も楽と言えます。

### 【クルーズの有力市場】

この商品の販売ターゲットの多くはシニアです。少し長めのクルーズになってくると、乗船客の平均年齢は70歳を超えており、上は90歳代の方もいます。実際乗船すると、60代のお客様は「なんかもう、私たち若輩者だったわ」なんておっしゃって帰られることも多いので、そんなシニア世代が多いということは、先ほどの「快適」、「安全」、「荷物もなしに体を楽にしたまま目的地に着ける」ということは非常に大事な点になります。

昨今は、夏休み時にファミリー層、3世代によるクルーズの参加者もすごく増えています。お爺ちゃんお婆ちゃんが普段クルーズで旅をしていて、「船はすごく楽しいから孫も連れて行きたい」ということで夏休みに、八丈島とか屋久島辺りに行くクルーズや、花火を見るクルーズが人気です。

同じ趣味を持った人たちのグループ、例えば、ダンスの愛好会とかだと10人位あつという間に集まりますし、他にも女性だと、仲のいい職場のお友だち同士や60歳過ぎぐらいのグループの場合、一つ乗ったら「次はこれに乗ろう！」という形でつながっていくことも非常に多いです。

また、最近ハネムナーも増えており、弊社で扱っているところと言うと、ディズニークルーズはほぼ8~9割がハネムナーです。20代のハネムナーにとって、ディズニークルーズは非常に参加しやすい価格設定であり、「ディズニー大好き！」という方も沢山いるので人気になっています。

それから、高級船、いわゆるラグジュアリー船に乗られるハネムナーも最近増えてきました。私がお一緒したお客様で、ご主人が「ヨーロッパの街を巡りたい」、奥様は「ハワイでゆっくりしたい」という2人の意見を満足させるためにどうしたらいいかと思いきや、先が「地中海クルーズ」というご夫婦がありました。これに乗れば、ヨーロッパの街を巡ることもできるし、ハワイのリゾートにいるようなゆったりした時間を過ごすこともできます。この20代の2人が選んだクリスタル・クルーズの「地中海クルーズ」にハネムナーが乗ることはあまりなく、一緒に行ったお客様の殆どが70代ぐらいの方で、若い2人は周りからすごく祝福されて幸せそうでした。「お金がないのでオプションツアーには行けない」と言っていたのですが、ツアーに参加しない代わりに、寄港地に着いたらシャトルバスに乗って街を散策したり、ギリシャの島に行ったときは自分たちで海水浴をしたりと、すごく楽しんでいましたし、「ハネムーンにこの地中海クルーズを選んで本当に良かった」と言ってくれましたが、こういう方たちも最近増えてきています。

クルーズの企業セールスに関しては、各社積極的にされているとは思いますが、オーガナイザーもので報奨旅行などが増えています。日頃お世話になっているお客様に対して、半分はオーガナイザーがお金を出して、もう半分はお客様からいただくといった形で行ったりと、1泊2日か2泊3日位のクルーズが多くなっています。

また、インバウンド、訪日旅行の外国のお客様にも、日本を楽しんでいただくという意味で、客船が大きなセールスツールになると思います。乗っていただければ、日本船3船のきめ細やかなサービスを受けることができますので、外国の方にもとても喜んでいただける商品になると思います。

### 【日本船を知ろう、外国船を知ろう】

日本船は、「ふじ丸」が引退した現在、「飛鳥II」「にっぽん丸」「ばしふいっくびいなす」の3船となっていますが、この日本船3船のみならず、船を売っていただく上で一番大事なものは、デッキプランを把握することです。よく「大浴場の近くがいい」と言うお

お客様や、「エンジン音が気にならないのはどの辺ですか」と聞くお客様もいますので、それぞれの階のどこに何があって、どこにパブリックスペースが集中しているかといったことがわかるデッキプランを見ながら、お客様とご希望のキャビンを決めていただくことが重要です。

但し、「花火クルーズに乗るのですが、どちら側から花火が上がりますか？」と聞くお客様がいますが、これは残念ながら分かりません。港のどちら側に接岸するか、花火がどちら側から上がるかということについては、当日の天候によっても変わってきますので、事前にお客様に「右側から上がりますよ」、あるいは「左側から上がりますよ」と案内することはできず、「それは運ですね」とお話しするしかありません。

また、販売上の留意点として、「にっぽん丸」の場合、限られた船室を有効に使って、できるだけ売り上げを伸ばすために、シングルに制限がかかっています。「飛鳥Ⅱ」、「ぱしふいっく びいなす」に関しては、アロケーションがある中では、お部屋が空いていればシングルでもすぐOKをお出しできますが、逆に3名利用になると、使いやすいのは「にっぽん丸」と「ぱしふいっく びいなす」です。「飛鳥Ⅱ」は基本2人使用になるので、3名で入っていただけるお部屋は非常に限られてきます。もちろんスイート辺りになると入れますが、そうすると金額がぐんと上がってしまうので、「夏に家族で3人、部屋に入りたい」という方だと「にっぽん丸」「ぱしふいっく びいなす」が使いやすいということになります。

会員特典も大事です。「飛鳥Ⅱ」は「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」という会員クラブがありますので、初めてのお客様には必ず、「ご乗船されたら船内で会員の手続きを取ってきてください」と勧めてください。その後、優待券が送られてきたり、会員様だけの特別割引のお知らせが来たりします。もちろん代理店にもそのお知らせが来ますので、お客様が情報を見逃していたら、「今こういった割引が出ていますが如何ですか？」という形で勧めています。よく「飛鳥Ⅱ」では25%割引とかをやっていますので、大分お得になります。

「和食があってお風呂があってチップがいらぬ」というのは、日本船のお客様にとっては非常に使いやすい点であると思います。

外国船の場合、例えば、プリンセス・クルーズが2013年から日本発着を始めて今年で3年目で来年も既に決まっている「ダイヤモンド・プリンセス」は、日本船と違って非常に大きいので、日本船にはない楽しみ方があります。船に本物のカジノが付いていて、日本海の領域を出れば、実際にお金を賭けることができるというふうに、楽しみ方も変わってきます。

世の中で「豪華客船」といわれるのは、どうも大きさだけで「豪華」という言葉が一人歩きしているところがあります。外国船は、カテゴリーによりカジュアル船、プレミアム船、ラグジュアリー船の3つに分けられますが、実際客船の8割はカジュアル船であって、乗って楽しいのはもちろんですが、プロの目から見たら、それは「豪華」ではないという

場合が多いです。そして、やはり内装や食事、クルーのサービス、お客様1人に与えられる船内の広さ、クルーの人数からすると、本当の意味で「豪華」といわれるのはラグジュアリー船以上であり、5%程度しかないのが現状です。

ただ、「豪華＝素晴らしい」というわけではないので、それぞれお客様の趣味趣向や目的、予算、そういったものに合った船を薦めるのがクルーズ販売の一番の要になります。以前に、ハイクラスなものが好きなお客様が乗る予定だった船が、突然とある事情によりなくなってしまい、「もう8月のお盆に休みを取っているので、どうしても乗りたい」ということで、そのお客様が探してきたのがカジュアル船でした。しかし、「このお客様にはカジュアル船は向いてない」と思ったので、ほかの空いているラグジュアリー船を必死に探してお薦めしたところ、やはり帰ってきてから「私の好みの船ですごく良かった」というお言葉をいただきました。このように、皆さんプロとしての目で、そのお客様にはどのタイプの船が相応しいのかを選ぶことが非常に重要なポイントになります。

#### **【終わりに】**

私の説明は以上ですが、皆さんのクルーズ以外の旅行の経験というのはクルーズ販売にももちろん生きてきますので、プロの目から見て「このお客様にはどんなクルーズが合っているのか」を考えながらお薦めしていただけたらと思います。これからもどんどんクルーズ販売を伸ばしていきたいと思いますので、ご協力のほどをどうぞよろしくお願いいたします。

有難うございました。

以上