

## JOPA&JATA 共催「クルーズ販売セミナー2016」講演

テーマ：クルーズは、「旅行」の一つの選択肢

平成 28 年 10 月 26 日（水） 15：30～17：30

「ぱしふいっくびいなす」/7階 メインラウンジ（広島港停泊中）

講師：KNT-CT ホールディングス訪日旅行部 清水 克子

---

### ◆ 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 KNT-CT ホールディングスのクルーズマスターの清水です。本日、皆様の前テーブルに、紅茶、コーヒーがサーブされています。余談ですが、飲み物がサーブされたときに「本日は紅茶ですか？ コーヒーですか？」という聞かれ方をしたいと思います。今回は人数が少ないのでこの方法でサーブされました。しかし、沢山のお客様がいらっしゃるレストランで



の食事の時も、乗組員は沢山のお客様のことをいっぺんに覚えるのに限界があるにも拘わらず、きちんとコーヒー・紅茶がカップ&ソーサーでサーブされます。その方法は、手前にスプーンが置いてある場合はコーヒー、紅茶の場合はスプーンを後ろに、と区別しているからです。それを見て、「あ、このお客様はコーヒーあるいは紅茶」という判断をしながらサーブをしています。クルーズに乗る機会があったら、このことも気にしてみてください。

以前、添乗をした際に、お客様から大変なクレームを受けたことがあります。このルールを事前に担当者が伝えずにいたので、お客様は「紅茶」と頼んでスプーンが後ろに置かれました。お客様は「なんて失礼だ、この船は」と思いながら手前にスプーンを自分で置き直したため、コーヒーがサーブされました。すると「この船ってもっと失礼！」と非常に怒られました。しかし、そのようなルールがあり、乗組員はお客様のことを思って出来るだけスムーズに物事が進むようにしている、と説明をしておけばクレームにはならなかったと思います。

さて、皆さんの中でクルーズ・コンサルタントの資格保持者はいますか？もし、クルーズ・コンサルタントという資格を持っていない方は、是非、来年受けていただきたいと思いますが、そのほか、船内に入ったのが初めての方はいますか？クルーズ旅行の経験者はいますか？

実はここに来て、クルーズに対しての「距離感」のようなものを伺いました。ここでまず最初にお願したいのは、クルーズ旅行は、「旅行」の一つの選択肢で、決して遠いもので

はないことを今日のセミナーで理解して帰っていただきたいことです。

### 【クルーズマーケットの動向とイメージ】

さて、日本のクルーズマーケットの動向です。「22万800」、これは一体何の数字でしょうか？

この数字は、2015年の外航・内航クルーズの乗客数ですが、その内訳は、外国船と日本船を含めて、日本の周りだけではなくて、海外にも行くというクルーズを含めて、13万3,700人、対して日本国内だけのクルーズは8万7,100人となっています。

「クルーズ元年」といわれる1989年（平成元年）以降、最初は「どんどんクルーズ人口は増える」と見られていましたが、「スタークルーズ」という外国の船が神戸港・博多港で日本発着クルーズを行った2000年、2001年を除き、おおよそ18万人程度で推移しています。しかしながら2012年から上り坂に転じ、2013年に「プリンセス・クルーズ」が日本発着クルーズを開始してからは外国船も入ってくるようになり、乗客数も20万人台を維持しています。

では、世界の状況はどうかというと桁違いです。2015年の世界のクルーズ人口は2,320万人の人々がクルーズ旅行を楽しんでいて、ダントツは米国となっています。皆さんは、米国には人も船も沢山あるのが理由と思われるかもしれませんが、実はそうではないのです。以前、私自身がプライベートでカリブ海クルーズに乗船した際に、黒人の家族が10人程で乗船していて隣で食事をしました。その家族の母親が、「ああ、やれやれ」と言ったので、「どうしたんですか」と尋ねたら、「いやあ、これからが私のパラダイスよ！」、「10人で来ていて、子供たちのうち男の子が3人もいて大変だけど、船上は私のフリータイムだわ！」とのことでした。10人もの人数でのクルーズ旅行は日本では大変なことで、「高い旅行」というイメージがありますが、彼らにとっては、日本人が温泉に行くような感覚でクルーズ旅行を楽しんでいるのです。つまり、彼らにとってクルーズ旅行は非常に身近なものであり、沢山人々がクルーズを楽しんでいるということを頭に置いてください。

日本の動きに話を戻すと、わが国政府も観光先進国への新たな国づくりに向けて、「明日の日本を支える観光ビジョン」という方針を本年3月に策定しました。同方針の中で、「クルーズ船受け入れのさらなる拡充」ということも盛り込まれていて、訪日クルーズ旅客数を2020年に500万人にするという話になっています。基本的にこれは受け入れ人数の話でインバウンドの件ですが、「クルーズ旅行に力を入れよう」という政府の方針は変わらないので、私たちもまだまだこれから頑張り甲斐があると思っています。

この施策により「外国船がたくさん来る」ということになれば、それはそれで私達にとっても非常にチャンスだと思います。「クルーズ船が日本に来る」ということだけでニュースになりますし、そして、色々なところで取り上げられるということは、クルーズ旅行が身近なものだと思ってもらえる機会も増えると思います。

しかし、広島駅からこの港までタクシーに乗った時に、残念と思うことがありました。

それは、先日大きな船（「クアンタム・オブ・ザ・シーズ」）が来たと運転手さんから言われ、その表現が「豪華客船が来たのですよ！」、「いやあ、ホントに豪華客船ですよ！」と、「豪華、豪華」と連呼していたことです。皆さんは「クアンタム・オブ・ザ・シーズ」が「ロイヤル・カリビアン・インターナショナル」の船で、超カジュアルな船だと知っていると思いますが、多くの日本人はこのように誤解しているのです。どうしても日本人のイメージは、「大きな船イコール豪華」に繋がってしまう。そのイメージを払拭していかないと、クルーズが遠い存在となってしまうので、皆さんの説明が重要だということをおいて欲しいです。

### 【クルーズ船の寄港回数と広島】

次に、1,454 という数字は为什么呢？

答えは、わが国における 2015 年のクルーズ船寄港回数です。日本のクルーズ船は 3 船あり、外国の世界を走っている船は約 350 隻ですが、新造船や老朽化などで変動しますが大体その位と考えてください。この寄港回数の内訳は、外国船が 965 回、日本船が 489 回となっていますが、合計としては過去最高の数字であり、つまり、これだけの船が日本の周りを走るようになったのです。

このうち、広島港の寄港回数は 32 回、全体では 10 位となっていますが、なぜ広島港に入るのか、その理由を調べてみたところ、広島県の港のサイトに魅力を紹介するページの中にある、市民からの色々な質問を募ったアンケートの紹介ページに、「大型客船も寄港できますか？」と、「観光にも便利な場所ですね」という質問に対して、それぞれ「世界最大級の 22 万トンの大型客船も着岸可能で、おもてなしの心あふれる歓迎が喜ばれています」、「世界遺産や市内中心街へのアクセスが 1 時間以内です」と回答しています。

皆さんは広島に住み、クルーズ旅行を販売しているので、こんなことも気にして欲しい。そして、今後のセールストークにも入れて欲しいと思います。

このように、地元の良さに関しては、広島港と言っても実は色々あると思われませんが、国内には海がない県もあります。しかし、そういった県の方々も最近はとても頑張っていて、「観光客を増やしたい」という意識は、海があってもなくても変わりません。クルーズ客船は、大勢の人々を乗せて、買い物、観光、そして食事をすることになるので、地域経済にも影響が大きいと思います。また、それがニュースになり、クルーズが身近なものにもなります。皆さんには、「クルーズ旅行を販売する機会が沢山ある」ということを覚えていただきたいと思います。

### 【クルーズ船の種類】

クルーズ旅行のマーケットについて話しましたが、具体的に販売や接客する上で、クルーズそのものに関する最初に理解しておいて欲しいことを話します。

先ほどクルーズ客船は世界で約 350 隻ありますと話しましたが、そのうち、「カジュア

ルクラス」といわれる船が約 8 割を占めています。平均で 3 泊～7 泊位の短いクルーズで、1 泊当たり約 1 万円でクルーズ旅行を楽しめます。その次が、「プレミアムクラス」で全体の約 16%を占めており、1 泊当たり約 2 万円程度で旅行日数も少し長くて 1 週間～10 日ぐらいのクルーズが中心です。最後に、「ラグジュアリークラス」でいわゆるゴージャスで「豪華客船」と言われる層です。これは全体のわずか 2%で、料金も 1 泊当たり約 5 万円以上で、旅行日数も 10 泊以上と長いのが特徴です。

クルーズ船というのは海の上を動くホテルとも言うので、カジュアル船はホテルで言う三つ星クラス、プレミアムマーケットは四つ星クラス、ラグジュアリークラスは五つ星ホテルと考えれば、決して難しくないと思います。

日本人は「大きいことはいいことだ」で、「大きいからこそゴージャスだ、豪華だ」という言い方になっていますが、実際には、ひなびた旅館でわずか 5 棟しかなく、各部屋に露天風呂があるような旅館の料金は、実は高く、宿泊客もシニア層のリタイアした方々が多いと思いますので、同じようにクルーズ客船の販売層も考えればいいと思います。

広島は瀬戸内に面しているので、「瀬戸内を巡るクルーズ……」とタイトルが付くフェリーの旅行商品があると思います。しかし、今皆さんが乗船している「クルーズ客船」と「フェリー」は違います。その違いは、生活空間のある船のことが「クルーズ客船」で、先ほど「海の上を動くホテル」と言ったように、普通にベッドやレストランがあって、ショーも楽しめるというような生活空間があり、長いクルーズであれば 3 カ月の世界一周クルーズもの期間であっても船の中で「暮らす」ことができる、というのが「クルーズ客船」です。それに対してフェリーというのは「運ぶ」船のことで、最近はフェリーもクルーズ客船に近付けた客室を作ったり、レストランでショーを見せたりすることも増えてきていますが、フェリーは自動車に乗せるなど、「移動する手段」であることが「フェリー」と言えます。そこら辺の区別も理解していただけたらと思います。

先ほど説明しましたとおり、クルーズ客船には色々な種類がありますが、「このクルーズ客船はどのランクなのか」と分かれば、「このお客様であれば、このカテゴリのお船を紹介したらいいのかな」となります。旅館などを紹介するときに「このお客様だったらどの旅館が喜ばれるか」などと理解して販売していると思うので、同じ感覚でお願いしたいと思います。

クルーズ客船の判断基準として、星が幾つというのが分かるようなものがあります。例えば、カジュアル船で「アリュール・オブ・ザ・シーズ」（ロイヤル・カリビアン・インターナショナル）は最大級の船で総トン数が 22 万 5,000 トン、乗客定員は 5,400 人ですが、乗組員は 2,165 人です。乗客定員を乗組員数で単純に割ると、乗組員 1 人で 2.49 人のお客様をケアすることになります。この数を基準にして考えればその船のランクが分かります。実際にカジュアル船の平均は、乗組員 1 人に対して乗客約 3 名です。一方、プレミアム船は約 2 名、ラグジュアリーやブティッククラスになると 1 名から 1.5 名となり、ほとんどマンツーマンでケアしています。高級デパートで感じるのと同様に静かで、「困ったな

あ」と思ったときに「大丈夫ですか、〇〇様」ときちんとき名前を付けて呼んでくれるような、かゆいところに手が届く、日本人で言う「おもてなしの心」を持っている船がラグジュアリー船です。一方、日本船は、「飛鳥Ⅱ」、「にっぽん丸」、「ぱしふいっくびいなす」の3船がありますが、「飛鳥Ⅱ」は乗組員1人当たり1.8名、「にっぽん丸」は1.7名で、クラスとしてはラグジュアリー、この「ぱしふいっくびいなす」は2.2人なのでプレミアムクラスになります。

このほか、船のクラスと大きさは反比例することも合わせて覚えておいてください。船は小さな船ほど豪華客船です。小さな宿ほどゴージャスな宿と同じような感覚だということです。

後程、この「ぱしふいっくびいなす」の船内を見学していただきますが、スポーツデッキ、ダイニングルーム、レストラン、プールなど色々な施設があります。日本のお客様で「日本の船に乗りたい」や、「足がね」という方には、日本船の大きさがいいと思います。以前、休暇で北欧方面に行き、総トン数16万トンの船に乗ったときは船首の部屋でした。イベントには近くて便利でしたが、メインダイニングルームが船尾にあったので、食事のときは、常に長い距離を歩く必要がありました。このように大型船には施設が沢山あり良い点もありますが、そうではない時もあります。日本船の大きさは、動くのに適当な大きさだと思しますので、年配のお客様には特に、「日本船の大きさがちょうどよい」ということも頭に入れておいてください。

### 【日本船と外国船の違い】

「日本船と外国船の違い」も大事です。お客様のことが分かった上で「このお客様は日本船向き？あるいは外国船向き？」ということを考えておくべきです。これを間違えると「船って面白くない」や「快適ではない」という間違った判断をされることもあります。

言葉も大事です。日本船は日本語ですし、外国船の基本は英語ですが、その船がどこの国の船かによります。今年休暇で乗船した船はイタリア船でしたが、船内では英語、ドイツ語、フランス語、イタリア語、スペイン語の5カ国語の説明がありました。日本船には基本的に日本人が乗っていますが、外国船は場所にもよりますが国際色豊かです。「最初から直接外国の環境に入ってしまうのはちょっと怖いけど、学校の英会話ではなくて、実際に生きた英語を自分で話したい」という形で乗られるお客様もいますし、クルーと英会話をしたいがために英会話教室に行ったというお客様もいます。営業する方は、こんなところもクルーズ旅行の営業として使うのもいいと思います。

日本船の食事は、和食や洋食ですが、日本船の特徴としては、夜食も含めて「1日6食〜7食、お召し上がりいただけます」との案内を説明会でします。それに対して外国船は、24時間、船内のどこかで必ず食事ができるのが特徴です。日本船はきめ細かいサービスが受けられますが、「今、口寂しい」とか「ちょっと小腹が空いた」という場合は、外国船であれば遊びに行きがてら食べることができます。以前、社員向けの乗船体験を外国船で行っ

た時に、参加スタッフから、「船ってとても安全です、夜中の3時なのに小腹が空いてレストランに食べに行くことができました」と言っていました。乗組員からは夜中にフラフラと歩いているので「大丈夫ですか？」と声を掛けられたようですが、「お腹が空いた」と言ったら「だったら、あそこに行って食べておいで」と。これは街中ではできない、クルーズ旅行ならではのことと思います。

また、日本船には、「展望風呂」がありますが、外国船にはありません。その他、外国船には「本格カジノ」がある一方、日本船には「カジノモドキ」しかありません。船の国籍によって各々の法律が適用になるので、日本船で賭け事はできません。

チップも違います。日本船はノーチップですが、外国船はホテルと同様にチップ制があります。しかし、ピローチップではなく、「チップの料金はいくらです」という案内があり、別途振り込みや船の中で支払うことになります。

更に、日本船の場合は宅急便で家から船室まで荷物を送ることができます。船会社から「この宅急便屋さんを使ってください」と案内がきますので、伝票に客室番号を書いて送ればほとんど手ぶらで乗船できます。世界一周時に、あるお客様が手ぶらで、サンダルばきでチェックインされたので、「安いキャビンの方なのかな」と思いながら受付したらスイートのお客様だった、ということがありました。それ位、「ちょっとご近所に買い物へ」の感覚でリピーターは来られます。一方、外国船には船の選択肢がたくさんあり、世界の7つの海を縦横無尽に走っているの、色々な海域を楽しめるのが特徴です。

### 【クルーズ旅行の魅力】

クルーズ旅行は快適です。その理由は、まず荷造りの煩わしさが少ないことです。例え1泊であれ、2泊であれ、短い期間でも、自分の部屋作りをすることができ、一番これを感じるの1週間位のクルーズです。1週間の通常の旅行の場合、毎日荷造りをして、「じゃあ今日の荷物はドアアウトですよ、何時にお願いしますね」ということをやらなくてはなりません。が、クルーズの場合はまったく違い、クローゼットに荷物や買ったお土産などを入れて、下船まで下ろす必要がないのです。普通に自分のお部屋、という感覚で使うことができます。

次に、レストランも劇場もお部屋から徒歩圏内にあるということです。仮に部屋からレストランが遠い場合であっても、同じ空間内ですから、船内でどれだけ遊んでいても「終電がない！大変！」ということはありません。いつまでも気楽に遊べるし、時間を気にせずに楽しめるのがクルーズ旅行です。

寝ている間に次の目的地に到着することも、時間の有効活用であり、とても便利です。そして、外国に入国する場合、イミグレーションやCIQを通らなければなりません。船側で全部手続きしてもらえます。船によってルールが違いますが、パスポートを最初に渡してしまったら下船までパスポートが必要ない場合もあります。乗船時に渡されるクルーズカードというものが、キャビンの鍵であるとともに、パスポートやIDカードの代わりに



なるので、セキュリティの面でも安心です。また、このカードは、乗船後手続きをすればクレジットカードにもなりますので、キャッシュレスで船内を過ごせます。

自然や景色が身近に感じられるのも、魅力です。普通の旅行ではバスなどで移動しますが、海からじゃないとわからない景色が沢山あります。例えば、エーゲ海のイメージとして「青い海、白い壁、青い空」の白とブルーのコントラストがありますが、普通の陸上の旅行で行くと、その中にいるのでよくわからないことがあります。しかし、海から見ると「これがエーゲ海の街並みなんだ」と感じるすることができます。この他にも、満天の星空、天然のプラネタリウムも見ることができます。

そして、色々な人種、性格、地方の方と知り合うことができるのもクルーズの良さです。船の中でずうっと生活をしていると、そこの住民という感じになるので、知らない人でも気が付いたら「おはようございます」から始まって、仲良く話す時間が自然と増えてきて、状況によっては、気が付いたら長い間一緒にいたりすることもあります。

このように、くつろぎながら景色を楽しみ、地元の食に舌鼓を打ち、非日常の中で、癒しの時間を満喫できるのがクルーズ旅行なのです。

しかし、クルーズ・コンサルタントを勉強した方はご存知かもしれませんが、クルーズ旅行に関する疑問や不安を持たれる方もおりますので、ここはよく理解してください。

一つ目が「クルーズ旅行は高い？」ということです。

先ほどご説明したとおり、クルーズ船には色々な種類があり、例えば「カジュアルクラス」では1泊当たり約1万円でクルーズ旅行を楽しめるので、決して「高い」というだけではないと思います。

それからドレスコードに対する不安です。特に、奥様方が気にされ、「面倒くさい」、「どれだけ立派な服を着なきゃいけないの？」等色々聞かれる場合もありますが、ドレスコードは「面倒」ではなくて、むしろ「楽しむ」感じでお客様の意識を変えてもらえるような説明をお願いしたいと思います。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」という3種類がありますが、おしゃれも船旅の楽しみのひとつですし、決して堅苦しいことではないことをお客様に伝えてほしいと思います。

船酔いに関する不安もあります。船酔いについては、船にはお医者さんが乗っているので、もし具合が悪くなったら船内で注射を打ってもらうことも可能ですし、「ちょっと具合が悪くて酔いそうだな」ということであれば、フロントに行けば酔い止め薬が用意されていると説明してください。

## 【まとめ】

クルーズ旅行を販売する際は、クルーズの5W1Hを考えて販売していただければと思います。例えば、お客様から「どこか旅行に行きたいです」という話があったとします。

1番目は「いつ頃お出かけになりますか」ということです。どの船も、季節によって一番良いところに配船されます。暖かい時、花が綺麗な時には、船もそれらを求めた場所に集

申します。

それから2番目・3番目が「何処へ行かれますか?」、「誰と行きますか?」です。それによって船のカテゴリが変わります。

クルーズ客船は、例えば3世代で行く場合、まとめて5、6人の家族が泊まれる一つの部屋はありません。ある家族が、ファミリーで行きたいが、「クイーン・エリザベス2」に乗船したいということがありました。しかし、同船の料金は高いので、お父さん、お母さん、子ども2人は普通のお部屋に泊まり、お爺ちゃん、お婆ちゃんがスイートルームに泊まったということがありました。それなりに「格」みたいなものを自分たちの中で付けながら、「どうしてもこのラグジュアリー船に乗りたい」ということで、部屋で区別を付けられた、という話です。ですから3番目の「誰と行かれますか?」も重要なポイントで、船の選び方に関わってきます。

4番目は「何を目的にされますか?」です。例えばシーズンによってクジラを見に行くコースや、日本船でよくある三大祭りを見るコースのように、目的をきちんと聞き出してください。

最後が「何故そこに行きたいのか?」です。4番目とも繋がりますが、「それをどのように楽しみたいのか?」ということも併せて聞いてあげてください。ポイントは行き先と、普通の旅行でいうとホテル、宿泊などのレベルやランク、更に食事は、「和食がどうしてもやっぱり好きなの、食べたいの。ちゃんとした和食がいいの」ということであれば日本船です。外国船でも最近ではカリフォルニアロールのような「オスシ」を提供している船も増えてきていますが、そこら辺はよく吟味する必要があります。

お客様にクルーズ旅行を紹介するときは、この5W1Hや、お客様そのものをまずきちんと理解する必要があります。そして、お客様がどういった目的で、何で、ということを理解した上で、どのランクの船が適切かということを考えることが大事です。

クルーズ旅行も普通の旅行と全然変わりません。特別に難しいという意識を皆さんが持たずに、また、「豪華客船」という言葉に惑わされることなく、普通の旅行と同じように、宿を選んでいただくように船を選んでください。クルーズ旅行はあくまでも手段の一つとして、選択肢の一つとして考えていただければと思います。

そして最後に、店頭の方にはお願いします。クルーズというカテゴリで分けられているケースもあるかと思いますが、それはそれで必要ですが、方面別にパンフレットが分けられているケースの中に、クルーズ旅行も入れていただければと思います。そうすれば、お客様自身も「ここに行くのにクルーズ船でも行けるんだ」という意識改革が起こりますので、是非、パンフレットの面出しもお願いします。

ちょっと時間オーバーいたしましたので、以上で私のお話を終わらせていただきます。

以上