

第6期スマート・クルーズ・アカデミー レポート



平成27年4月25日～5月1日

<東京⇒福岡＝チェジュ＝名古屋＝横浜>

6泊7日at ボイジャー・オブ・ザ・シーズ>

主催：大阪大学国際公共政策研究科赤井研究室

共同企画：全国クルーズ活性化会議（研修クルーズ）

クルーズ・アカデミーの概要

第6期 スマート・クルーズ・アカデミー報告書 2015年

<東京⇒福岡⇒チェジュ⇒名古屋⇒横浜>

6泊7日 at ボイジャー・オブ・ザ・シーズ>



シップデータ

ボイジャー・オブ・ザ・シーズ
 総トン数 137,276トン
 乗客定員 3,114人
 乗組員定員 1,181人
 全長 310M
 全幅 48M
 巡航速度 22ノット
 就航年 1999年



7日	6日	5日	月日	寄港地		入港	出港	宿泊・食事
1	1		4/25(土)	東京(大井ふ頭)			午後乗船 16:30	☑ 船中泊
2	2		4/26(日)	終日航海	日本	-	-	☑☑☑ 船中泊
3	3	1	4/27(月)	博多 [OP]		15:00	午後乗船 21:00	☑☑☑ 船中泊
4	4	2	4/28(火)	濟州島 [OP]	韓国	09:30	16:30	☑☑☑ 船中泊
5	5	3	4/29(水・祝)	終日航海		-	-	☑☑☑ 船中泊
6	6	4	4/30(木)	名古屋(金城ふ頭) [OP]	日本	09:30 午前下船	15:30	☑☑☑ 船中泊
7		5	5/1(金)	横浜(大黒ふ頭)		07:00 午前下船		☑

DAY	DATE	スケジュール	入港	出港
1	4月25日(土)	乗船 東京港乗船 20- 夕食 (東京乗船組:意見交換会)	-	16:30
2	4月26日(日)	終日クルージング(自由行動:船内視察) 20- 夕食 (東京乗船組:意見交換会)	-	-
3	4月27日(月)	15- 博多入港 乗船 (福岡乗船組) 各自自由夕食(20時にロビー集合で夕食) 21- トークショーイベント視察 23:30- 意見交換会(CAFÉプロムナード)	15:00	21:00
4	4月28日(火)	済州島 17-18 トークショーイベント視察 ★18-19 パネル討論1(DECK 2 会議室) 「日本の地域活性化とクルーズ船誘致1」 糸川氏(ミキ・ツーリスト) 赤井氏(大阪大学) 19- ショータイム(マジックショー) ★20- 夕食	9:30	16:30
5	4月29日(水)	終日クルージング(自由行動:船内視察) ★18-19:20 パネル討論2(DECK 2 会議室) 「日本の地域活性化とクルーズ船誘致2」 各自治体のプレゼン+パネル討論 19- ショータイム(プロダクションショー) ★20- 夕食(ステーキハウス) (ステーキハウス) 22:15- ティスコダンスパーティー 23- クルーズ体験報告会	-	-
6	4月30日(木)	名古屋 下船 名古屋下船組 20- 夕食 (横浜下船組:意見交換会)	9:30	15:30
7	5月1日(金)	横浜 下船 横浜下船組	7:00	-

2015年5月に、スマート・クルーズ・アカデミー(東京・福岡・濟州島・名古屋・横浜・6泊7日)が実施された。今回は、今後のスマート・クルーズ・アカデミーの今後のあり方を検討する機会として、筆者(コーディネイター:赤井伸郎(大阪大学国際公共政策研究科教授))を含む4名(残り3名は、大分大学、東京工業大学、九州大学の教員)が参加し、研修クルーズとして参加していた自治体関係者と、クルーズ振興についての積極的な議論も行った。

教員から見た視点を含め、乗船前に何を感じ、船内サービスをどの様に感じ、今後のクルーズのあり方をどの様に考えたのか。ぜひ御一読ください。あくまでも個人の感想ですので、一般性があるとは限りません。参考として捉えていただければと思います。

Ⅰ 申し込み時の感想(クルーズへのイメージ・期待、クルーズで何をしようと思っていたか、価値があると思っていたかなど)(現在形)
乗船経験のある人は、これまでの船との違いへの期待なども含めて

・金銭的余裕のある年配者向け、あるいは小さい子供がいるファミリー向けの旅行スタイルというイメージをもっていた。旅費についても高額な印象で自分には当分縁のないものと思っていた。

以前から個人的に興味のあったクルーズに乗船する機会をいただき、期待でいっぱいです。移動中もスパ施設やフィットネスジムが利用でき、またクルーズ代金にはすべての食事やショーが含まれているため、金額以上の価値があると思います(アメリカのクルーズということで、食事はあまり期待できないかも?!)。仕事から地理的に離れるため集中して仕事もできそうという期待もあります。

クルーズでは、お友達とお話をしたり、もっと親しくなるための時間を十分に確保できることを期待して参加しました。今回の乗船は、博多発、名古屋着で、職場、居住地から乗船、下船できることが参加の決め手となりました。私は、クルーズの経験が浅く(今回で二回目)他と比較できるほどの情報を持っていないのですが、ボイジャーのことは聞いたことがあり、関心を持っていました。家族がクルーズをするので、ボイジャーに乗船することを話したら、(価格のことも含め、価値があると)後押ししてくれたことが大きかったです。

Ⅰ 乗船直後の感想(自分のイメージしていた内容と比較した船内の豪華さなど)(現在形)

・乗客の平均年齢層はやはり高めだと思った。
・思った以上に混んでいる。船内は清潔で綺麗。シャワースペースは小さくてびっくりした(日本人としてはバスタブが必要?)。
・部屋に着くまでのプロセスは飛行機に乗り自分でホテルにチェックインするプロセスよりもだいぶ楽。

地上のホテルでは通常必ず通るレセプションに立ち寄ることなくエレベーターで自室に向かいました(なんだか少々拍子抜け?)。福岡からの途中上船だったせいか、クルーズ特集のテレビ番組などで見慣れていた、上船時の華やかな雰囲気がなかったせいかもしれません。

乗船直後は、船内を見ている余裕はなく、避難訓練や、貴重品や荷物をどうするかを考えていませんでした。ただ、船室に入った直後は、きれいで、広い部屋でよかったと思いました。この感想は、陸地でホテルにチェックインするときと同じで、出張先で自分のいつもの手順通りのことを終えないと落ち着かないためです。

Ⅰ 船内施設(ハード面)の感想(船内施設・施設のレイアウトなど)

・船首から船尾まで通過できないフロアがあるため、慣れないうちは行きたいところに行くのに時間がかかる。・Free Wifiが欲しい。
・ショップの規模が小さく、営業時間が不便に感じた。個人的には薬や衛生用品を買える薬局が欲しかった。・朝食会場となったカフェはピーク時は席がない(結局メインダイニングに行けばよいと分かったが)。・スパ・サウナは日本人が多く乗船している為か、いつもシャワー待ちの列があり、終日航海の日にはタオルがなくなったことがあった。

多様な施設がうまく配置されていると感心しました。スパ施設を利用した際、レセプションが2階にあるため、ロッカーの使用方法などがわからず、最初はまごつきました。通常のホテル・スパとは異なり、ロッカールームにパウダースペースが併設されていないことは少し不便かと思います。悪天候時にも楽しめる施設は思っていたよりも少なく感じました(自分が既存設備を活かしきれていないだけかもしれません)。

船内施設のなかでも、ロイヤル・プロムナードはキラキラしていて映画で見たラスベガスのようで、これがアメリカ船の装飾なのだと思います。個人的には、スペシャリティ・レストランのような木目調が好きです。しかし考えてみれば、対照的な室内装飾だからこそ、両方の良さを楽しめるのかもかもしれません。

Ⅰ 船内サービスの感想(食事・レストランサービス・café、バー、バーガー、ピザ)

時々疲れているのか笑顔が消えているスタッフもいたが、基本的にフレンドリーで一生懸命に客の要望にこたえようとしてサービスしているスタッフが多く、よかったと思う。食事は予想に反して(すみません…)美味しいと思った。

とにかく3000人超という大人数のゲストを満足させる食事を提供していることに感心しました。特にメインダイニングでは三食テーブルサービスを提供するためのオペレーションに感動です。また上船前は期待していなかった食事のクオリティも予想以上で、うまく選択すれば食事を楽しむことができるとわかりました。

船内のサービスは、過剰でなく、フレンドリーでよかったです。お客の名前をきちんと確認して、下船するまでに覚えようとしていたところが好感が持てました。

Ⅰ 船内サービスの感想(SHOW,エンターテイメント)

27日初日のトークショーは入場時の混乱もあり残念ながらあまり印象はよくなかった。主にその日のヘッドライナーショーを観たが、華やかで楽しく、どの年齢層にも楽しめるような構成になっているとおもった。

マジック、バンド演奏、アイス・ショー、マジック(オーストラリア)、アクロバット(ウクライナ)などのクオリティも予想以上で、ラスベガス、ブロードウェイといったアメリカらしいエンターテイメントを体験でき、素晴らしかったです(石田純一さんのSHOWは開演前の大行列の割に寝ている人も多かったですが)。SHOWやエンターテイメントを目的に上船してもいいと思ったほどです。

ショーのレベルはどれも高く、とても良かったです。エンターテイメントを楽しむためだけに乗船するという休日の使い方があるのだということに気づかせてくれました。これは、今回の乗船での最も大きな収穫です。

Ⅰ 船内サービス・施設の感想(スポーツActivity・体験型イベント(ロッククライミング、ダンスなど))

時間を逃したりしてほとんど参加できなかった。内容的には割りと若者向きだと思った。天気や気温に関係なく楽しめるとういと思った。

残念ながら体験型イベントは今回はほとんど利用できませんでした(風雨が強い日が多かったため)。やはり天気も大切ですね。

スポーツアクティビティは参加しませんでした。しかし、フィットネスセンターには通いました。フィットネススタジオの良かった点は、まず音楽がかかっていなかったこと、次にストレッチに必要なものがすべてそろっていたこと、最後に全面に鏡があり広がったこと。満足しています。

Ⅰ 船内サービスの感想(キャビンサービス、その他船内の各部門オペレーション(ホテルオペレーションなど。))

船内会計も含め、カード1枚で済むのは便利だと思った。ただなぜかカードが同じレストランでも注文によって通ったり通らなかつたりしていた。

毎日2回の部屋の清掃、3食提供されるメインダイニングの食事など、オペレーションには関心するばかりでした。ただ、石田純一のSHOWの開演前はシアターへの誘導が悪く、行儀よく行列にならぶ日本人ゲストの雰囲気もさすがに険悪になっていましたので、想定以上にゲストが早く集まり始めた際は早めに開場する等、マニュアルにない臨機応変な対応があればよかったですかと思えます。

特になし、あえて言えば、2日目、3日目の写真が見つからなかったのは残念でした。

<意見交換会について>

(糸川氏、赤井氏、自治体のプレゼンや討論)を通じたクルーズ振興と港対応についての感想

クルーズ船の誘致が地域活性化の1つの手段となり得ることを始めて知った。

もともとクルーズ業界に産業(ビジネス)として興味があったため、非常に興味深く拝聴しました。糸川氏、赤井先生のプレゼンテーションは、限られた時間ではありましたが、その後の質疑応答でも率直にお話いただけたこともあり、非常に勉強になりました(特に入港料?の免除が寄港地選定に関係するかに関する質疑応答など)。個人的にはクルーズに対する関心が高まってきているような気がしていましたので、中国とは対照的に、なかなか日本でクルーズ人口が増加しない現実には衝撃を受けました。また自治体の方のプレゼンは各地の取り組み及び各自治体の違いがわかり、このような研修を通じて、情報交換、ベストプラクティスの共有を進めることができれば、日本全体のクルーズ振興に向けて有効な気がいたしました(時間はかかるかもしれませんが)。

赤井先生と糸川氏のプレゼン内容が、クライテリアが同じでも内容が重なっていないので、大変勉強になりました。糸川氏は、業界の分析を客観的にできている(きちんと整理できている)のが、素晴らしいと思いました。

<地域活性化・クルーズ振興>

「地域活性化のためのクルーズ客船誘致と港湾の役割(港湾関係者の発表や船内での関係者との議論を踏まえて)」についての感想(国・自治体政策のあり方など)

自分の住んでいるところと同様、地域活性化は重要な問題として取り組まれていると分かった。クルーズ船の寄港地として選ばれるために、すでにある観光地の有無が重要だという考えがあるようだったが、農村や漁村などでの体験型の観光の可能性についても視野に入るとよいと思った。観光地を周るだけでなく、さまざまな観光タイプと結びつけて、思い出づくりになるクルーズを目指してほしい。

海に囲まれた島国の特性から、日本とクルーズとの相性は本来よいものと考えていました。2020年の東京オリンピック開催決定を受けて、国としても海外からの旅行者の誘致に積極的なこのタイミングで、クルーズ振興にもよい時機なのだと思います。港湾関係者のご発表では、金沢や長崎以外の港湾では、予算制約、観光地としての魅力不足などの悩みが示されましたが、地域住民を巻き込んだ形での活動が好循環につながっている金沢などのベストプラクティスを共有すること等により、解決できるのではないかと希望的に感じています。また、船上で刺激的なイベントを堪能して上陸するゲストにとっては、必ずしもすべての寄港地で華やかな観光地がなかったとしても、別の魅力を提供できれば問題がないようにも思います。クルーズの例ではありませんが、たとえば、北海道の歌登はもともと目玉となる観光地がなかったものの、日本ならではの体験イベントの提供や地元の方々の暖かい歓迎等により、タイ人旅行者に大人気であると聞きます。「ない」ことを逆手に取って、知恵と工夫(地域の方にも楽しさ、メリットがある形)で地域の方を巻き込むことで、大きな可能性が広がっているのではないのでしょうか。一方、糸川氏から伺ったクルーズ会社の寄港地決定要因を考えると、間に入る旅行会社にとって「うまみ」のあるビジネスモデルを提供すること(土産物店からの安定したキックバックを提供できるシステム等の収益源作り)も無視できない要素であり、こちらも官民一体となって取り組むべき課題であると感じました。日本人対象のクルーズとしては、プレミアムクラスのやや規模の小さいクルーズが相性がよいという印象でした(サン・プリンセスの撤退は残念です)。

どの港湾(地域)もそれぞれの魅力があり、競合しないという認識をまず持っていただきたいです。また、官製の観光サービスにならないようにすれば、今後、新たなニーズが発掘でき、将来アピールできる魅力が蓄積されていくでしょう。

Ⅰ クルーズの社会的意義とクルーズ振興の在り方(ニーズの掘り起こしにむけての若い世代からの視点)

クルーズの振興に関しては、連続休暇のとりやすさと価格の手ごろさ(とくに若い世代)、食事や施設面での快適さをもっとアピールすることだと思う。研修施設としてもよい条件をそろえていると思うので、大学のみならず、たとえば小中高校などでも活動の一環としてより積極的に使ってもらい、若いうちからクルーズ体験をさせることは今後のニーズの掘り起こしに役立つと思う。

今回、実際に上船してみて、「プチ海外旅行」であるクルーズでセミナーを行い、学生を参加させることは、非常に大きな可能性があると感じました。その一方で、予想以上に年齢層が高く(GW前の時期のため、もう少し若年層も上船しているかと予想していました)、上船して(年齢層の高いゲストに囲まれて)逆にクルーズを縁遠く感じてしまう可能性もあるかもしれないと危惧も感じました。若い世代のゲストのニーズにあったイベントなどがあるとよいかもしれません(ビジネスマナー講習・ビジネス英会話・プレゼンテーション技術を学ぶセミナー等)。

クルーズ自体を社会的に価値があるものにするのは難題です。しかし、クルーズが乗船された方を幸せにして、陸地までお返ししている、そんな夢のあるビジネスであることは確かです。船内で、ひとりで乗船されたい若い女性のお客様がいらっしゃいました。ショーのときは着飾って出かけられ、夜にはおひとりでパブの片隅で音楽を楽しそうに聞いていらっしゃいました。忙しく仕事をして休暇にひとりで気兼ねなくクルーズに出かけるというのは、まさに自分へのご褒美に相応しいです。そのような方が参加される限り、クルーズというビジネスに価値があるといえるでしょう。

<最後のまとめ>

Ⅰ クルーズ全般への感想、将来に向けての感想、上記の項目に該当しなかった部分への感想など

クルーズは初めてであったが、想像していたよりも便利で楽しかった。期間も長期から2~3泊というフレキシビリティがあることを考えると、単純に旅行というだけでなく、研修、学会、その他イベントの開催場所としても利用価値が高いと感じた。

将来に向けて、いろいろと期待ができそうです。クルーズ上で研究者のセミナー、ワークショップもできると思いました。学生には予算の問題がありますので、早めの告知(すくなくとも半年程度前)と魅力のアピールが重要であると思いますが、今回参加させていただいたことで、説得力を持って説明できそうです。ただ、引率するとなると、教員の負担が少々不安ではあります。

1. 船内で託児所や授乳室を見かけなかったですが、あるのでしょうか? 小さなお子様をお連れのお客様が部屋まで戻ることなく、子供をあやすことができる空間があれば、もっと快適に過ごせると思います。2. ショップで化粧品(SKII、ラブレリー)を見ましたが、市中価格、少なくともJALよりも高価でした。プリンセスでは、フランス製の化粧品が市中より、若干安かったです。ボージャーには3000人という安定した市場があるので、仕入価格を工夫すれば、利益率を確保しつつ、棚卸回転率を高くする販売手法が成り立つはずだと思います。

編集後記

今回のスマート・クルーズ・アカデミーは、学生ではなく、教員が、体験乗船し、今後のアカデミーのあり方を考える機会とした。参加した教員はいずれも女性で、女性の視点から意見を、乗船中も乗船後も多く頂いた。ここで得られた体験は、クルーズ船寄港による地域活性化の更なる促進と、アカデミーを広げ新世代の育成・クルーズマーケットの構築につなげていく上での多くの示唆を与えてくれた。