



クルーズセミナー 世界のクルーズ、 そして北海道の可能性とは！

北海道の食や観光が諸外国から注目を集める中、クルーズ客船による来道者も増加しています。

クルーズの魅力とは？寄港地でのおもてなしとは？地域活性化の可能性とは？そんな疑問をクルーズの専門家がわかりやすく伝え、一緒に考える「クルーズセミナー」を、平成25年7月23日、札幌市の「かでる2・7」で開催しましたので、概要を紹介します。

基調講演

クルーズ振興に向けた港の役割とカジュアルクルーズへの展望

田中 昭和63年から、現在のクルーズ事業に携わってきました。全国様々な場所で「クルーズの伝道師」としてクルーズの魅力や様々な事業の可能性を紹介、提案させていただいています。



田中 三郎 氏
アーバンクルーズ(株)
代表取締役社長

私と北海道との関わりですが、貨物船から客船をやるようになってからは、機会が増え、今までに約20の北海道の港を訪れました。今回の来道前に、北海道の知り合いの方の名刺を数えたところ、1,300枚以上ありました。

クルーズは高根の花か

今、世界的にはクルーズが盛んですが、我々にはなかなか実感できません。それは、日本のクルーズ人口の伸びが目立たないからだと思います。世界では年間1,940万人、アメリカ、カナダが一番多くて1,100万人、ヨーロッパ全体で600万人、アジアでは200万人程度といわれています。日本は昨年ようやく20万人を超えたばかりで、世界全体の1%ぐらいしか体験していません。また、10年前の世界のクルーズ人口は700~800万人といわれていて、それが現在は約2,000万人になっていますが、日本は20年前からずっと18~20万人の間の数で推移しています。私は、報道などでクルーズが誤解されてしまったことが、日本のクルーズ人口が伸びなかった要因ではないかと思っています。例えば、

北海道総合政策部交通政策局物流港湾室

知人から「世界一周クルーズのテレビを見たよ」と声をかけられて、「100日間で一人3,000万円かかるんだって」という話をされます。また、「クルーズって、女性だとロングドレスが必要だし、男性はタキシードがないと駄目なんだろ」と当たり前のように言われます。そのようにクルーズは、高価であり、庶民からちょっとかけ離れて、富裕層の遊びのイメージ、高根の花というのが私たちのような一般人の印象ではないかと思えます。

黒船来港、カジュアルクルーズ

さて、クルーズ船は、一般的にサービス、ハード、様々な観点から三つのカテゴリーに分けられています。一つ目が「ラグジュアリークルーズ」、次のクラスとして「プレミアムクルーズ」、さらに「カジュアルクルーズ」です。我々のイメージしている高価なクルーズは「ラグジュアリークルーズ」ですが、今は、全体の85%が既に「カジュアルクルーズ」といわれています。すなわち、料金が非常に安くて、1泊100ドルぐらいの船が世界の標準であり、いつでも非常に手軽に乗れる船が日本にも多くやって来ているというのが世界のクルーズ界の状況です。我々の業界では、これを「黒船来港」と呼んでいます。今や日本のマーケットに向かって、「あなたたちの持っている価値観は違う」ということで外国船がたくさん入ってきています。ぜひ、ご自分でいろいろな情報を集め、カジュアルクルーズに目を向けていただければと思います。

昨年も日本の船、外国の船、たくさんのクルーズ船が日本の港を訪れました。1,100回寄港したといわれていますが、そのうち北海道には70回の寄港がありました。小樽、函館、室蘭、苫小牧、十勝、釧路、知床、網走、礼文、利尻、留萌、天売のそれぞれの港にクルーズ船が立ち寄りました。中でも小樽が20回で最も多くて、函館が11回、室蘭とくつがた沓形（利尻）が7回という統計も出てきています。

日本の受け入れ体制は世界一

では、受け入れる港の役割と今後すべきことですが、

日本の港の客船の受け入れ体制は世界一です。これほど熱心に船を迎え入れてくれる国は、どこにもありません。各港が一生懸命努力して、どうしたらおもてなしできるか、どうすれば船を歓迎できるかを非常に時間と労力を使いながら築いてきてくださったわけです。これ以上望むものはないといわれるほど受け入れ体制が万全に整っているのが、日本の港なわけです。また、北海道の港もちろん、いろいろな面で寄港評価の高い港になっています。

「受け入れ」から「船に乗ろう」に

では、これから先どうすればいいか。私は、そろそろ全く視点を変えてみたらどうかと思っています。今までのクルーズ振興の視点は「受け入れ」にありましたが、これからは「受け入れ」ではなくて、「船に乗ろう」ということに変えてみてはどうかと思っています。

特に北海道のクルーズ振興体制は、非常に整備されています。北海道運輸局が事務局の北海道クルーズ振興協議会^{*1}では、活発に活動を展開しています。ネットワークを強くし、クルーズを盛り上げようと一生懸命です。そこでは、クルーズ船を自分の港に呼び、訪れた人たちに「どのようなおもてなしをすればいいか」ということが考え方の中心にあるのですが、これからは「自分たちで楽しむ」視点も必要だと思っています。クルーズ船の出港の際には、市民が港に来て、「また来てね」といって見送ってくれます。これが乗客には大変好評で、「あの港はよかった」と言われるのです。手を振る側にしても、知り合いとか親戚が我が港から次の港に行くというと、なおさら振る手の力が違いますし、自然と多くの方が港にやってきて、船を見送ると思うのです。地元の港で市民が乗れるという環境を創ること、そういうクルーズを手がけていただくと、市民の方々の関心は今まで以上に盛り上がってくると思います。そして北海道の皆さんもぜひ、実際にクルーズに乗る機会を増やしていただき、次はご自身がクルーズの伝道師となって、さらにクルーズ乗船者を増やしていただければと思います。

*1 北海道クルーズ振興協議会

国土交通省は平成14年から地方誘致組織の立ち上げによるクルーズ船誘致を推進。北海道クルーズ振興協議会は、北海道運輸局、道内自治体、観光業界などを構成員として平成15年に発足。

トークセッション

野宮的クルーズ！クルーズ！クルーズ！

野宮 範子 氏
フリーアナウンサー

野宮 このトークセッションですが、私はAIR-G'（エフエム北海道）で「野宮的コフレ」という30分のラジオ番組をやっています。そのスタジオにお二人がゲストに来ていただいたというイメージで、カジュアルなトークを一緒に楽しんでいきたいと思っています。

まず、白状しておきます。私はクルーズの旅にあこがれているのですが、乗ったことがありません。ですから初歩的な質問からしたいのですが、クルーズ船は揺れませんか。船酔いは大丈夫ですか。

田中 まずほとんど揺れないです。クルーズが揺れたら駄目でしょう（笑）。私が乗っていた飛鳥Ⅱで揺れて大変だったのは、年間で1日か2日ぐらいですね。

野宮 そうですよ。さて、加藤さんは、これまで30回以上も乗船されているという、まさにクルーズ観光のスペシャリストですが、先ほどの田中さんのお話の感想などいかがですか。

北海道のクルーズ市場は拡大していく

加藤 武 氏
（株）JTB北海道札幌法人
事業部クルーズ企画営業課長

加藤 今後の北海道のクルーズ市場は拡大していくのだろうと改めて思いました。クルーズはごく一部の方が楽しむものといった誤解もありましたが、今は「カジュアル」船が主流ということ。とりわけ来年は、小樽発着のサン・プリンセスなど「カジュアル」な船が多くやってくるので、北海道も大きく変わっていくと思います。

あとは、受ける港側が変わっていかないとはいけません。例えば、海外ではお出迎えというのは全くないのです。

野宮 外国の港では太鼓でお出迎えしたりすることはないのですか。

田中 ないです。やる場合は全部有料ですね。

加藤 港で歓迎セレモニーをやるのは本当に素晴らしいのですが、それを継続してやっていくことで客船が増えるかということ、そうではありません。

野宮 なるほど、これからは違う視点が必要ではないかということですか。

加藤 はい。我がまちに船がやってきたら、その船に乗るということ、「船に乗る機会がある」という部分に視点を変えていくことが重要だと思います。

クルーズの魅力は100人100通り

野宮 セミナー参加者の皆さまからご意見をたくさんいただいています。まず船旅の魅力とはいったい何でしょうか。

田中 一番いいのはやはり、船の中の人間関係です。船という狭い世界で、様々なことを全部一緒にやらなければいけない共同体です。そこで何日間か一緒に生活していくので、乗組員、お客さんとの人間関係が大事ですが、ここが非常にバランスが取れているので、居心地がいいのです。

野宮 「お一人さま」という言葉もありますが、クルーズはカップルでないといけないのではというイメージもあります。一人で乗っても楽しめますか。

加藤 実は、最近はシングルでの参加が非常に多くなっています。シングル同士でメインのダイニングでテーブルを一緒にしてとか…。

野宮 お一人さま同士がご飯を食べられるようにと。

加藤 そうです。そこに田中キャプテンみたいな方が入って（笑）、うまく仲間をつくるわけです。

田中 船で知り合って、寄港地で一緒に食事し、船内の劇場に一緒に行くなど、人間関係そのものの魅力にあふれているのが船旅です。

野宮 私は女性ですので、せっかく旅に行くのだから、おしゃれもしたいです。でも荷物が多くなると、荷造りやJRに行くまで大変だし、空港まで行って、飛行機に乗って、また降りてと、いくらレンタカーを借りても結構大変です。船旅は、そういうロス、ストレス

もないのでしょうか。

加藤 荷物を送って、手軽に行くことができます。

野宮 では、船に乗るときには、本当に身一つで、帰りにたくさんお土産を買っても、大丈夫ですか。

加藤 有料ですが、船から送れるので大丈夫です。

田中 世界一周して30の港に寄港しますと、ついついお土産が増えていきます。段ボール箱で一人10個とかになり、置き場に困って、部屋にある風呂がお土産置き場になり、自分は大浴場に通うという例もあります。

野宮 なるほど、船の中にジャグジーもありますしね。そのほか、船内での過ごし方で「参加者同士がコミュニケーションを取れるイベントや趣味を楽しめるものはありますか」というご質問です。

加藤 食事の時は一人で参加した方が集まりコミュニケーションが取れる場もあり、絵や手芸などのカルチャースクール、夜は社交ダンスを楽しむ方もいらっしゃいます。

田中 「船は飽きるでしょう」とよく聞かれますが、船の中では様々な催しがありますので、飽きるどころか、次から次へとプログラムをこなして疲れてしまいます。

野宮 寄港地での過ごし方や、クルーズならではの非日常のお勧めはありますか。

加藤 私は、初めての港ではオプションツアーやタクシーを頼み、街を見に行きます。行ったことがある港では、船の中でゆっくりします。クルーズは、全部を一生懸命やると疲れるので、コントロールしながら楽しむことが必要です。非日常のお勧めということで言えば、私は船尾で航跡を見ながら自分の世界に入るのが好きです（笑）。一人でいたいときは一人でいられるのも、クルーズの楽しみ方ではないかと思っています。

田中 ある日本人の女性は、刺しゅうが大好きで、寄港地では一度も上陸せず、約100日間、毎日刺しゅうをやり続けました。完成したのが横3m、縦2mぐらいの作品で、一時期「飛鳥」の船内に飾りました。自

分でこれだと思ったら、それをやり続けることができる。これも非日常なのかと思います。

野宮 ほんとに自由ですね、船の旅というのは。

加藤 「自分の時間をつくれる」というのが、非日常ではないかと思います。

田中 入港する時も出港する時も港にいる時も航海中も、いつもジャグジーに入っているご夫婦がいます。

野宮 なるほど。100人いたら100人の楽しみ方ができるのがクルーズの魅力なのですね。以前、日本一周クルーズを、ラジオ番組で生中継する企画があり、その際、女性リポーターが言っていたのですが、「こうして船に乗っていると、本当に楽しい。それぞれの楽しみ方ができる」「でも人間というのは基本的に陸に住んでいる動物なので、港に近づいて陸地が見えてくると、本能的にほっとする。そして、ものすごくテンションが高まってくる」というのです。船の旅というのは移動のストレスがほとんどありません。寝ている間、楽しんでいる間、ジャグジーに入っている間、刺しゅうしている間に港に着くわけですから、お客さまは相当なモチベーションで港に着くわけですね。

クルーズ先進地福岡市のおもてなし

野宮 港についた際の受入側のおもてなしについて、北海道の港は田中さんからは相当高く評価していただきましたが、「クルーズ先進地」といわれる福岡県博多港ではおもてなしの取組が進んでいるということで、福岡市から特別ゲストをお招きしています。

高橋 福岡市港湾局の高橋誠です。

今、上海がこの海域でクルーズ船が一番頻繁に寄港している港です。その上海と博多の間は飛行機で1時間半、船だとおよそ36時間です。船には一度に3,000人以上が乗ってきますが、入国審査が終わったら、皆さんが行かれるのが太宰府天満宮です。「学問の神様」と聞くと、中国や韓国、アメリカの方も国境や宗教を超えて、皆さまお参りしたくなるよ



高橋 誠 氏
福岡市港湾局港湾振興部振興課クルーズ係長

うです。その後は、アサヒビール博多工場を見学、ここではビールの無料試飲がありますので、中には財布のひもが緩んでたくさん買い物をされる方もいます。また今は、1週間以内のショートクルーズがはやっており、中国から来るだけではなくて、博多港からも毎回400人ぐらい日本の方が乗船、一番安い方は4万8,500円で船旅を楽しんでいます。

さて、福岡市では、平成24年のクルーズ客船による経済波及効果を約60億円と推計しています。買い物、観光バス代、食事代等で33億5,000万円、船会社の入港料や岸壁使用料といった費用で6億7,000万円など。特に中国発着クルーズでは、平均乗客数が3,200人で、1回の寄港で1億9,000万円の経済効果があったと推計しています。

野宮 すごい数字ですね。

高橋 また、福岡市では「ウェルカムサポーター」という市民の語学ボランティア制度があり、中国語、英語、韓国語を話せる外国人留学生など、約350名の方々に観光案内などをしていただいています。ボランティアには、1回当たりの活動時間4時間以内で交通費として3,000円を支払っています。デパートなどへも求められれば、3,000円で派遣しています。

さて、クルーズ船でやってきた中国の方に「次に行きたいところ」を尋ねたところ、1番は東京で70.8%ですが、2番は67.3%で北海道です。福岡にたくさん来ていた方が、次は北海道に来るのです。会場の皆さまもぜひ、訪れた観光客の皆さまと楽しい時間を過ごしていただければと思います。

野宮 すごいデータですね。高橋さん、どうもありがとうございました。さて、今の博多港でのおもてなしの取組については、いかがでしたか。

田中 相当、熟練度が増してきたと感じます。以前は入国審査も時間がかかっていましたし、船を降りてバスに乗るまで大混雑していました。ボランティアの方も少なく、すごく混乱していたのが、この数年の取組で、すっかりスマートなオペレーションができるよう

になったことに非常に驚きました。

野宮 100台の観光バスを集め、お客さまを誘導し、帰ってきたお客さまも速やかに船内に案内する。旅行会社の立場からしても、そういう部分の港における期待というのは、ものすごく大きいですね。

加藤 最初はやはりオペレーションなどに問題があったお客さまからのクレームがあったのですが、今は本当にスムーズになってきたということです。まず、100台以上のバスの確保が可能だという、その環境づくりの点でも九州は非常に先を行っています。

野宮 ボランティアの方に交通費として3,000円を支払う。やはり、ボランティアといえども幾ばくかのフィー（料金）をお支払いすることは、意外に大事なことだと思います。フィーを頂いただけの満足を与える。そこに責任感というの生まれます。

加藤 私もそう思います。よく無料送迎バスなどありますが、そこはきちんと負担していただき、サービスの提供を受けることも必要だと思います。

田中 送迎バスもそうですが、外国の港は割と有料が多いのです。日本の場合は、何でも無料、無料というような雰囲気が出てきて、やる側の負担も増えていきます。

野宮 行政が予算もつけなければならなくなると、あとが続かなくなってきましたよね。やはり官民一体となった取組がものすごく大事だと、今の福岡の事例をお聞きして思いました。

北海道全体が「面」となる受け入れ体制づくり

加藤 北海道もこれまでは、市の港湾部署やクルーズ振興協議会それぞれが「点」でやってきたことを、今度は北海道全体が「面」になって動いて、その中に私たち旅行会社やバス会社、飲食関係者が入って、それぞれが各自の責任をきちっと果たすという受け入れ体



制を構築していく必要があると思います。

野宮 私は室蘭出身ですが、室蘭は天然の良港で工業港として発展してきました。でも、今は観光資源としても見直されている、非常に美しい港です。せっかく素敵な資源としての港があるのに、その町に住んでいる人間が大きな船が入ってきてあまり関心がなかったりします。

田中 日本はまだ、クルーズがそれほど浸透していません。港は危険なところだから、市民になるべく来てもらいたくないという姿勢もあります。特にテロ対策もあって、港は今、制限されている状態です。

加藤 釧路は今、新しい客船専用の埠頭ができて、室蘭もたしか飛鳥Ⅱなどは中央埠頭まで来ます。市民の方々が身近に船を感じることでできる港もあります。

野宮 そうやって、日常的にクルーズ船の魅力に触れると、「いつかは乗りたい」ではなくて、「今すぐ乗りたい」という振興にもつながってくると思います。

また、利尻島での人気のオプションツアーに「まちなか散策」というのがあります。ひなびた漁師町とか、昔ながらのものとか、住んでいると気がつかない地域の魅力、隠れた魅力があると思います。だから、我がまちをもっと楽しんでもらおうと思った時には、旅行会社の方も地域の方も交えて、オプションツアーを考えていくことは、地域の再発見になると思います。

加藤 私もそういうツアーで、地域の魅力を体験してもらいたいし、地域の方にアピールしてほしいです。それが、クルーズ客船が増えるということにつながってくるのかもしれない。

ターミナルとCIQ体制の整備

野宮 これから、「いらっしゃい」ということはもちろん、「行ってきます」という港にするため、クルーズ振興には、北海道は何が必要でしょうか。

田中 北海道に住んでいる何百人、何千人という人が「行ってきます」と船に乗っていくには、持ってきた荷物をどのように扱い、また戻ってきた時にどうする

か、客船のターミナル施設も重要になります。

野宮 施設の整備には、やはり予算の問題も大きいですよ。

田中 そうですね。ただ、今は、ターミナル専門の施設を整備するのではなくて、普段は市民が使える施設にしておき、入港の際にはその一部をターミナル施設として使用するという形態が増えてきています。

加藤 特に来年は、小樽が大変になると思います。これから、マザーポート（母港）として続けるためには、ハード面の整備をすることと、出入国のCIQ^{*2}の体制整備が必要です。博多だと数十名で対応されていましたが、北海道でも同様な対応がなければ我がまちから出港することにはならないと思います。

まずはクルーズに乗ってみる

野宮 今日お越しの皆さまが、第一歩として何ができるかという、まず乗ってみることでしょか。

田中 クルーズは他の乗り物以上に、乗った人と乗らなかった人の違いが大きいです。まず、乗りましょう。

加藤 旅行会社として私のやらなければいけないことは、まず船に来てもらえるよう船主さんに地道に話をつなげること。そして、やはり皆さんには一度船に乗っていただき、良さを分かってもらいたいです。そうすれば、これまでのイメージが変わります。まずはカジュアル船に乗っていただきたいと思います。

田中 それぞれの船が非常に個性豊かです。一つ一つ、全部違います。自分で選択できるようになって、いろいろな船に乗ると面白いと思います。

野宮 日本は四方を海に囲まれた、絶好のクルーズ列島ですが、その中でも北海道の雄大な大地や海に囲まれた魅力を生かさないと、お二方のお話を聞いて私も本当に思いました。クルーズ振興が、おそらく、この先、北海道活性化のキーワードになっていくのではないかと思います。

*2 CIQ
税関（Customs）、出入国管理（Immigration）、検疫（Quarantine）のこと。