

特集

# 訪日クルーズ旅客 500万人時代へ

我が国の訪日クルーズ旅客数は、2015年に約112万人、2016年は、対前年比79%増の199万人と、急増しています。

こうしたアジアのクルーズ市場の急拡大を踏まえ、政府が昨年3月にとりまとめた「明日の日本を支える観光ビジョン」では、「北東アジア海域をカリブ海のような世界的なクルーズ市場に」するため、「訪日クルーズ旅客を2020年に500万人」、「日本の各地をカジュアルからラグジュアリーまで幅広く対応したクルーズデスティネーションに」するなどの目標を掲げております。

今回の特集では、アジアのクルーズ市場の現況、訪日クルーズ旅客500万人の実現に向けた取り組み、クルーズ船寄港を通じた港のにぎわいの創出について紹介します。

## 座談会「クルーズ船寄港による港の賑わい」

クルーズライター

上田 寿美子

飛鳥IIフロントオフィサー

沖原 幸江

カーニバル・ジャパン営業部長

猪股 富士雄

大阪大学大学院教授

赤井 伸郎

国土交通省港湾局クルーズ振興室長

石原 洋 [コーディネーター]

座談会撮影：西村尚己 / アフロ



歓送のおもてなしを終え、岸壁でお見送り（金沢港）

### さまざまなアピールを「おもてなし」で

●石原 クルーズでまず一番気になるのは「おもてなし」です。自治体はいろいろ苦労しておられるので、印象に残っているおもてなしとか、海外との違いとか、特徴とか、自治体関係者の役に立つお話があれば教えていただければと思っています。

●上田 最近、日本の各港のおもてなしは本当に素晴らしくて、外国から来たお客様たちも、「こんな素晴らしいおもてなしを受けたのは初めてだ」と異口同音に絶賛されます。

なかでも、いくつか印象に残ったものを申し上げます、金沢港は、船が戻ってきたときには高い割合で加賀友禅大使という、加賀友禅の本物の伝統工芸をお召しになってきれいに髪も結った方たちが大勢でお出迎えして下さるんですね。外国のお客様と一緒に写真も撮れますし、本物の伝統工芸を目の当たりにできます。

それから高松は、いつも岸壁でお接待のおうどんが出ます。夏は冷たいもの、冬は温かいものちゃんと気を配って、とてもおいしいおうどんです。

境港は、夏休みのときは地元の公民館で茶道を習っているお子さんたちが浴衣を着て茶道のお点前をして、鬼太郎まんじゅうのお菓子をいただくという、それもとて

クルーズライター

上田 寿美子

うえだ・すみこ

クルーズ旅行の楽しさを伝え続けて約30年。外国客船の進水式や命名式に日本代表のジャーナリストとして招待されるなど、世界的に活躍するクルーズライター。日本外国特派員協会会員。日本旅行作家協会会員。著書に「豪華客船はお気に召すまま」、「世界のロマンチッククルーズ」、「ゼロからわかる豪華客船で行くクルーズの旅」、「上田寿美子のクルーズ！万才豪華客船、45年乗ってます」など多数。最近では人気番組「マツコの知らない世界」に出演し、クルーズの魅力発信するなど、幅広く活動中。





地元を挙げて飛鳥IIをおもてなし（茨城港）



名物「いか踊り」（函館港）

もかわいらしかったです。

門司港では保育園の方たちの一条乱れぬ太鼓演奏がありました。素晴らしい練習の成果で、そのときはフランスの船で7割の方がフランスのお客様だったんですが、涙ぐむ方までいらして、「こんなにかわいくて、整然として、うまい太鼓演奏で迎えてもらって感激しました」と言われたことがありました。

函館では女子高校の皆さんが英語ボランティアをやってくださっていて、先生もちゃんとついているので、とても責任あるかたちでボランティアをなさっています。ですから、各港がお客様によく伝わっているというのが、いまの私の印象でございます。

●**沖原** 全部言われてしまった感じですが（笑）、四国は高知に行っても香川に行っても、もともとおもてなしの土壤があると感じますね。それから最近は外国船の就航が増えたので、特に日本海側は以前と比べるとおもてなしは量的にも増えていきますし、質も上がっています。あとは入出港時に幼稚園の方とか、高校生のプラスバンドは各地に「優勝しました」みたいなプラスバンドがたくさんあります。

●**猪股** お客様目線でいくと、たとえば秋田では、お祭りのときしか見られないような竿灯を出港のときに見せていただきましたし、高知港ではよさこいですね。コンテストで一番優秀だった連がわざわざ来て、出港間際に熱のこもったよさこいをやってくださって、これは日本の方も外国の方も大変喜ばれました。



飛鳥IIフロントオフィサー  
**沖原 幸江**  
おきはら・ゆきえ

飲食業界で勤務していた頃は販売促進を担当。1992年、豪華客船「飛鳥」の第1期乗務員として郵船クルーズに入社し、2年半勤務。その後、本社で商品開発を担当し、35歳の若さで課長に抜擢。●●●年からは旅行会社で海外旅行の添乗員として勤務していたが、●●●年に豪華客船「飛鳥II」の乗務員として復帰。2014年、ハウスキーピングを担当。現在、フロントオフィサー。

函館港では、いか踊りは皆さんよくご存じだと思いますけど、ダンサーの方たちが大音響で踊っていると、知らないうちにオーディエンスの皆さんが、若いも、若きも、お子さんも踊り出す。多くの市民が共通の踊りを覚えていて、それを披露できるというのはすごいなと思いましたね。

●**赤井** あまり多く船が入っていない港では、入ってくるのは珍しいことだし、地元が一体となれるという点でも、おもてなしをすることで元気づけられるという点でも、すごく価値があると思います。たとえば回数が増えて年間100回とかになってきたら、無理をしておもてなしをするのがいいかどうかは考えないといけなくて、僕は30回ぐらいが分岐点だと思うんですね。

●**上田** 海外のおもてなしで、どこでもやってくださるのはインフォメーションみたいな観光のサポート的なものです。これは、いまも比較的多くの港がやってくださいます。

### 印象に残る寄港地の条件

●**石原** 寄港地観光について国内外を問わず印象に残っているところはありますか。

●**上田** 外国船でおもしろかったものをいくつか挙げてみると、一つはドイツのヴァルネミュンデという港で、ロストック動物園のボランティアをするということがあったんですね。ふだんとはちょっと違うこと、なおかつ人の役に立つボランティアでしょうというもので、それが毎港一つぐらいつつあるわけです。

地元の老人施設に行って車いすを押して歓談しながら海辺をお散歩するとか、いろいろなプログラムがあって、私は動物園ボランティアに加わってみたいんです。施設の敷地の草取りと、あとは珍しい種類のモンキーにブドウとかアーモンドとか餌をやったり……。動物園の裏側を知ることでもできて、楽しかったです。

アラスカに行ったときは、犬ぞりに乗ってメンデンホール氷河を疾走するというツアーもさせていただきました。オーシャンアのクルーズでは船上にクッキングスタ

ジオがあって、それと組み合わせ  
させた上陸ツアーで、料理の先  
生とマルセイユの市場に買い出  
しに行って、その後、ワイナリ  
ーのブドウ畑でプロバンス料理  
の父という方のお料理を食べな  
がらそのワインを飲みまし  
た。船に帰って、自分たちでそ  
れをつくるというものがありま  
した。

名所旧跡めぐりでも、とても  
思い出に残っているものがある  
んですけど、やはり体験型のシ  
ョアエクスカージョンはとても  
強く印象に残るなといまでも思  
っています。

●**沖原** 最近変わってきたなと  
思うのは、フリーで出かける方  
がすごく増えていることです。  
以前は「明日どこに着くの？」  
というタイプの方がすごく多く  
て、ツアーの参加率がすごく高  
かったんですね。でも最近は家  
族で来たらレンタカーを借りる  
とか、あるいは地元のオプショ  
ナルツアーを買う方もそろそろ  
出てきています。

●**猪股** 外国船の場合は、カリブ海とかアラスカあたり  
がブームの先駆けになったので、あそこはショアエク  
スカージョンの数がすごく多い。世代別にいろいろな種類  
のオプショナルツアーがある中で一番おもしろいと思っ  
たのは、スポーツフィッシングと称するサーモン釣り  
です。釣って船で調理できるんですが、20人ぐらいの社  
員旅行のグループが大きいキングサーモンを1匹釣って、  
それを皆さんでシェアして召し上がっていました。日本  
でもそういうことができるようになれば、もっとおもしろ  
いんじゃないかと思えます。

●**沖原** 夏のねぶたのときは、ねぶたが終わって夜の2  
時ごろじゃないと着けないようなところしかホテルが取  
れないんですが、船だと歩いて帰れます。竿灯とか阿波  
踊りはバスでお連れするので勝手に帰れないんですが、  
ねぶたは好きなときに帰ってこれ、好きなように飲んだ  
り食べたりできるのがすごく定着して、いまだに人気  
がある理由だと思います。いろいろなお客様に「何に行き  
たい？」と聞くと、みなさん「ねぶた」とおっしゃるん  
ですね。



香港オーシャンターミナル停泊中の船上より夜景を望む



リスボン港に並んで停泊するクイーン・メリー2、クイーン・エリザベス、クイーン・ヴィクトリア

●**上田** ねぶたはハネトの一員になってオプショナルツ  
アーで参加できるんです。そうすると船長さんや機関長  
さんと一緒にねぶたの舞いをはねて……。だから体験型  
お祭りクルーズです。阿波踊りも有名連の方が来て、朝  
から練習して、みんなでそろいの着物を着て繰り出して  
いくのがすごく楽しいです。

●**赤井** やはり体験型ですね。花火は人気ですね。普通  
に見ると混むけど船だと特等席だから。

●**沖原** 最近は高松の花火がすごいですね。真横で上が

カーニバル・ジャパン営業部長

**猪股 富士雄**

いのまた・ふじお

旅行会社時代は、航空座席仕入れ・ホテル手  
配・企画を担当し、海外での勤務経験も豊富。  
2000年、株式会社クルーズ・バケーションに  
入社し、プリンセス・クルーズ、キュナード  
ラインの代理店として営業を担当する。2010  
年には、同社営業部長。2012年、カーニバ  
ル・コーポレーション&plc.のアジア戦略に  
伴い新設された株式会社カーニバル・ジャパ  
ン入社。営業部長。



る感じですか。あとは夏の目南が定番になってきました。

●赤井 2年前、ちょうど大晦日にコパカバーナビーチでものすごく大きいのがあって行ったんです。ものすごく料金も高いんですが、そのときは船が13隻ぐらい来ていて楽しかったですね。世界的にも花火はクルーズとちょうどマッチしますね。

### 体験型、特別感、ここだけ型

●石原 海外の例で日本に参考になるものは何かありますか。

●上田 日本は食材とか文化とか素晴らしいものがいろいろあるので、そういうものが体験できるといいですね。たとえば魚市場があったら、競るところをお客さんたちが見られるとか、市場の方が案内してくれるとか、そういう特別感を加えると、人数を制限しているからあっという間に売れてしまいます。体験型とか、特別感とか、「ここだけ型」で地元ならではの色を加えるといいんじゃないかと思います。

●赤井 特に欧米系の方は特別感がいいですね。

●上田 よく海外のラグジュアリー船がやるのは、美術館が閉まった後とか休館日にそこを貸し切って見せるということですね。

●石原 景観も含めていい港だと思ったのはどこですか。

●上田 シドニーは本当に素晴らしいと思います。まちと近いし、対岸にオペラハウスはあるし、橋はかかっているし、すごく素晴らしいです。

●赤井 佐世保もすごく駅が近いですね。

●沖原 佐世保はきれいになりましたね。佐世保は長崎と博多がもういっぱいなので、「次はうちです」「うちに入っています」とおっしゃっていました。

●猪股 クルーズ船が目的じゃなくても、公園に来るとか、ショッピング等でもお客様が来られているので、そういうところに着けられれば、さらに盛り上がるんじゃないかと思います。

●沖原 日本人の年配のお客様に人気があるのは自分で

歩けるサイズ感のまちですね。シャトルバスで行かないで、降りたところにまちがあって、お買い物もできて、まち並みも見られる。あとはみなさん、人を見るのがすごく好きですね。お客様も緊張しないで帰ってこられるし、喜んでるのがわかるし、私たちもいい港だったと思うのはそういうところですね。世界一周をしていても、やはりいいなと思うのはそういう港ですね。

●猪股 コンテナ港とか産業港だとSOLASの都合上一般の方が入りづらくなってしまっているというのも少々つらいところですね。

●赤井 船が来なくても、港のところにカフェがあったりして、日ごろからみんなが行っていて、そこに船が入ってくるみたいですね。

●上田 サウサンプトン港は、まさに客船とともにあるようなまちですけど、客船が入っているときと1隻も入っていないときでは180度違います。客船が入っていれば地元の年配の方も公園まで来てコーヒーを飲みながら客船を見ているし、まちは賑わっている。世界一周から帰ってきた船が3隻とほかにも2隻いたらまちは大渋滞です。

でも1隻も入っていないときは人影もないので、客船によってこれだけ港の賑わいが変わってくるのかとびっくりしました。やはり客船の賑わいとか華やかさは結構パワーがあるんだなと思って。

●赤井 経済効果は物流のほうがあるかもしれないけど、住民へ港の必要性を訴えるのは、客船が入ることで伝わっていくと思います。それは本当に大きいと思います。

### 健全な港の賑わいが健全な地域の発達をもたらす

●石原 課題とか問題とか、もう少し工夫の余地があるというところがあればお聞かせいただいたうえで、今後どうしていくべきかというメッセージをお聞きしたいと思います。

●上田 私が一人で船に乗りに行くときに、嫌だと思ふ港は、まず治安の悪い場所にある港、それから駅とか空港からとても遠い場所にある港、タクシーの質が悪い港です。もちろん客船が来て港が賑わえば、それだけ経済効果も運んでくるでしょうし、地元のインフラ整備もどんどん整って、雇用も生まれて、いろいろな意味でその地域が活性化するというのを切に望んでいるんですが、そういうときにぜひ健全な港の賑わい、健全な地域の発達の仕方をお願いしたいと思っています。

●沖原 客船ターミナルのある港はほとんどないので、ふだん貨物で使っている港にお邪魔するという感じがすごく出てしまうんですね。たとえばチップとか鉄くずも、地上にいるときにはそんなに気にならないんですけど、



大阪大学大学院教授

赤井 伸郎

あかいのぶお

1999年に神戸商科大(現 兵庫県立大学)経済研究所助教授、2007年大阪大学大学院国際公共政策研究科准教授、2011年より現職に就く。専門は公共経済学、財政学、地方財政、公共経営・組織論で、日本経済学会などに所属。財務省財政制度等審議会財政制度分科会委員、国土交通省交通政策審議会港湾分科会委員、全国クルーズ活性化会議顧問などを務める。



12デッキとか上から見渡したときに景色として残念だなと思います。

それをどうかしてくださいというのは無理な話だとはわかっているんですが、たぶん日本海側は外船の寄港が増えているので、たとえば出港するときにお客様がセイルアウェイをしていて、投げた紙テープの先がそれというときの気持ちを考えると、どうかできないかとお願ひしたいというのが一つです。

あとは、タクシーの営業権で入ってこられないとか地域的な問題があるときは、市の境を越えてどうかしていただくとか、そのあたりの調整をしていただければと思います。着いたときに市のはずれなのでタクシーがないというのはお客様には通じない話なので、そのあたりの整備をしていただけるとありがたい。

●猪股 日本の美を紹介するにあたって、やはり瀬戸内海問題が出てくることです。パンフレットでうたうとお客様の目を引くところが多分にある中で、通航できる許可が間際になってしまうがために、旅行業法的にパンフレットで表現できないという問題があるんですね。

●石原 それは海外も一緒ですか。

●猪股 海外は旅行業法がないんですよ。ある国はすごく少ないです。運送約款の上に旅行業法が出てきてしまうんですね。旅行業法のほうがお客様に近いので、そっちに抵触することを、先にお客様に補償するというかたちになります。

●石原 寄港先などが変わったりすると日本人は大変ですか。

●上田 海外のお客様は、そういうときは結構あきらめがよくて「じゃあ、しょうがないね」という感じで収まるけど、日本はちょっと大変だと思います。

●沖原 この間も釧路を抜港したんですね。「釧路の湿原が見たかったので乗ったのに」という声は若干あっても、うちの場合は3泊4日で、まるっきりないはずの洋上ができたので、その分1日は洋上を楽しめたという発想がそのクルーズのときはありました。

●石原 本当は、アンケートの結果を教えてくださいとありがたい。どのへんにどれぐらい行ったかを押さえていない自治体も結構多いし、満足だったのかどうか、改善する余地があったのかどうかもなかなかわからないので……。

地元の住民からクレームにはいろいろな対策が取れますけど、お客様のクレームは、港の受け入れ側としては聞きづらいところがあるので、そのへんがうまくリレーションできればいいですね。

●沖原 港周りの話ですが、この間浜田・石見銀山に入ったときに土砂降りになってしまったんですね。本当は

お神楽をやるはずだったんですけど、それができない。そこで、写真撮り体験みたいなことで放送を入れたら、みなさん写真を撮ることができました。伏木では、やるつもりだったダンスが雨でできなくなって、急遽おわら風の盆に変えてテントの中でやってもらいました。岸壁でやっているものは、その場で自治体と船側と話し合っただけでアレンジできるというのかなと思います。

●上田 私が先週MSCさんに乗っていたときに、まず一つ目の港がフランスのストライキでルアーブルからロツテルダムに変わり、三つ目にジブールージュに入る予定だったのを、そこにルアーブルを持ってくることが乗ってからわかったんです。

そうしたら今度は、ロツテルダムを出港する夜に船内で1回だけ放送がかかって「天候の状況でルアーブルはやめてジブールージュにします」と言う。1回だけの放送で、それも5カ国語でやるから、自分がわかるものを聞き逃さないようにしないとイケないんですね。日本のお客様が私たちのほかに2組いらしたんですけど、その方たちは聞き逃してわからない。翌日のデイリープログラムは、まだルアーブルと書いてあるものが平気で来る。海外は、変更や抜港はこの程度のものなんだという感じでね。天候だったらしょうがないで済むんだというのが、さもありなんみたいな。

●沖原 うちだったらたぶん3回放送して、印刷物は全部止めて、刷り直してますね。

●石原 日本は何が良かったか、何が悪かったかというのをフィードバックできる仕組みがないと思うんですね。地中海でクルーズのポートオペレーションの会社の方とお話ししたんですけど、彼らはいろいろな公共ターミナルを借り上げていて、船をたくさん入れないと仕事にならないのでお客様のアンケートを取っている。その評価を見て、自分たちの観光の悪いところを認識して、それを改善していくというビジネスモデルができ上がっています。

自治体の場合は、良い悪いがわからないものだから、とりあえず単純に「来てくれ、来てくれ」と言うけど、それでは寄港地観光の改善がないとビジネスが広がらない。いま日本の港でそういう仕組みができていないことが非常に問題だと思います。

●猪股 たとえば「この寄港地はどうでしたか？」というアンケートです。その答えは観光地が良かったとか、何が良かったから良かったというものはあるんですけど、賑わいとか、港周りの質問はないんですね。だから、各寄港地さんがその場でやっているアンケートが一番いいんじゃないかと思います。

5カ所行ったら、お客さんにすべて書かせるのかという

と、協力したくてもできないところがあります。だから「岸壁に降りたお客様、もしくはショアエクスカージョンから帰ってきたお客様に対して簡単なサーベイをされるのがいいんじゃないですか」と。

●**沖原** 自由記述で上がってくるのは、どこかのセールアウェイが賑やかで良かったとか、雨で幼稚園児がかわいそうだったとか、具体的なものはその程度です。たとえば寄港地を、「どこを楽しみに乗りましたか」と聞いても、自分が行ったエクスカージョン先になってしまうという部分があり、全体のボリュームからいくとあまり上がってきていないのは事実です。

お客様に岸壁で取るのと、あとは担当者の意見を取るといっていいのでしょうか。こちらフィードバックはしているつもりですけど、ご挨拶の延長線上ぐらいの量でしかないような気がしますね。

### 日本のクルーズは千載一遇のチャンス

●**石原** 最後に、今後クルーズを元気にさせていくアドバイス的なもの、提言的なものをお願いします。

●**上田** いまはアジア、そして日本にクルーズの風が吹いてきているので、本当に千載一遇のチャンスだと思うんですね。日本の港はかなり評価が高いので、まずこの信頼を崩さないように対応していただきたいと思います。

ただ先ほども出たように、あまりにもそれが過度で、おもてなしが足りすぎるといふ心配もあるので、自治体さんにはきちんとした関係で長く続くようにしていただきたいし、地元の方たちの心が離れてしまうと今後の発展はまったくあり得ないので、地元の方たちにとっても船が来ることが励みになったり、何かの発表の場になったり、経済効果があるということを図りながら、ますます各地の振興につなげていただきたいと思います。

●**沖原** 飛鳥が出たころと比べると、いまは全然違う世界になっています。特にプリンセスさんとか外船がダウンと来てから、風が全然違ってきますから、そういう意味ではすごく追い風は感じますね。

値段や客層が違うというところもあると思うんですけど、全体を盛り上げて伸びていくことがそれぞれの立場からできればいいかなというのと、まだまだ体験されていない方がたくさんいらっしゃるの、一度乗っていただくチャンスをもっと増やさないといけないと感じています。

●**石原** 今年は全国で2800寄港ぐらいあるので、1日に



マジェスティック・プリンセス博多港初入港、背後にオペレーション・オブ・ザ・シーズ



横浜港大さん橋国際客船ターミナルにて

平均7~8カ所は入っている計算になります。すごいクルーズの時代が来たなど。

●**猪股** われわれは外国船なので、どうしてもイミグレーションの問題、税関の問題が出てきてしまうんですね。数年前に比べるとすごく盛り上がっているこのタイミングで、関係各省を全部取りまとめたかたちで共通のサービスクオリティを求めたいと思います。

●**上田** これから市場が伸びると、来る船がどんどん増えるということが大いにあると思うんですけど、いまの海外のスピード感、成長力、船のサイズにこっちからどんどんついていこうとしないと、受け入れ体制は生易しいものではないと思うんですね。

●**赤井** クルーズ船の寄港による地域活性化を全国津々浦々で展開していくためには、ハード面での受入体制を整えることはもちろんのこと、地元企業や自治体が連携し各地の魅力を発信していくことが重要でないかと思います。また、日本の方々にもっとクルーズを身近に感じてもらえるようなPR活動も大切だと思います。クルーズの時代をみんなで盛り上げていければと思います。

●**石原** 本日はどうもありがとうございました。