

北米クルーズの現状と課題

魚谷和弘

要旨

「北米クルーズ業界の現況と将来展望」¹⁾にてクルーズの揺籃期から1999年までの発展過程について考察を試みたが、その後の2000年から2004年までの状況についての動向をみている。2001年の同時多発テロはクルーズ業界に大きな影響を与えた。乗船客の減少による船会社の倒産が発生し、それをきっかけに大手船会社による中小船会社の買収による合併もおき、1990年代とはクルーズ産業を取り巻く環境が大きく変化を遂げている。そのような状況下でも北米クルーズ業はますます発展を遂げている。しかしそこには他産業と同様に成長過程における淘汰があり、その提供サービスを仔細に分析してみると従来とは違った点が多々出てきており、それにともない課題も浮かび上がってきている。それらについて考察を試みる。

キーワード

CLIA、グループ化、メガ・シップ、サービス内容の変化

1 はじめに

アメリカ人を主船客とするクルーズ船会社の協会である国際クルーズ船会社協会 (CLIA - Cruise Line International Association) が1970年には約50万人であったとするクルーズ人口が2004年には910万人に達し、今年も第一四半期には前年比8.9%増の伸びをみせている²⁾。表1にみるように、1980年から2004年の平均増加率は8.2%であるが、2000年代に入ってから5年間の平均増加率は9.1%と増加率が1%弱増えており、順調な成長を遂げているとみることも出来る。しかし、CLIA加盟船会社のベッド数をみると(表2)、2004年には2000年から8万ベッド数、56%も増加しており、同期間のクルーズ客数の増加が32%ということは、供給増ほどには客数が増えていないことになる。Berger (2004) は新造船が急速なペースで建造されており、クルーズ産業自身に良くないと指摘する³⁾。その間には2001年の同時多発テロという思いがけない出来事による影響が大であっ

たことは否めないが、その逆風をきっかけに大きな変革が業界を襲っている。

2 クルーズ船会社の倒産と買収によるグループ化

2000年代になってクルーズ船会社の倒産が多発した。表2で2004年にベッド数・船隻数の欄が空欄になっている会社は倒産したか買収された会社である。2000年9月にはプレミア・クルーズ (Premier Cruises) が倒産した。同社は主たる客層を30~44歳の家族マーケットを主たるターゲットとしてバハマへの短期間クルーズを主として展開していたが⁴⁾、ディズニーが1998年にクルーズ事業に参入してきたためその影響を受けたことがその倒産の一因と考えられる。米国内のみを運航する場合はアメリカ船籍であることが米国法律で決められているが、ハワイ諸島をクルーズしていたアメリカ・ハワイ・クルーズ (American Hawaii Cruises) が2001年10月にチャプターイレブンを申請した。

表1 北米クルーズ者数

(単位:千人、%)

年	人数	前年比	年	人数	前年比
1980	1,431		1993	4,480	8.3
1981	1,453	1.5	1994	4,448	- 0.7
1982	1,471	1.2	1995	4,378	1.6
1983	1,755	19.3	1996	4,656	6.3
1984	1,869	5.9	1997	5,051	8.5
1985	2,152	15.8	1998	5,428	7.5
1986	2,625	21.9	1999	5,894	8.6
1987	2,898	10.4	2000	6,882	16.8
1988	3,175	9.6	2001	6,906	0.3
1989	3,286	3.5	2002	7,640	10.6
1990	3,640	10.8	2003	8,195	7.3
1991	3,979	9.3	2004	9,107	11.1
1992	4,136	3.9	1980-2004年平均増加率		8.2

(出所) CLIA Cruise Industry Overview Spring 2005

表2 CLIA 所属船会社別ベッド数・船隻数

	2000年		2004年		ベッド数増加率
	ベッド数	船隻数	ベッド数	船隻数	
American Hawaii Cruises	867	1			
Carnival Cruise Lines	26,885	14	44,934	20	167.1%
Celebrity Cruises	8,218	5	16,116	10	196.1%
Commodore Cruise Line	1,177	2			
Costa Cruise Lines	7,047	6	18,287	11	259.5%
Crystal Cruise	1,884	2	2,964	3	157.3%
Cunard Line, Ltd.	3,131	5	4,411	2	140.9%
Disney Cruise Line	3,508	2	3,508	2	100.0%
First European	3,622	4			
Holland American Line	11,742	9	16,937	12	144.2%
MSC Cruises USA	3,449	4	7,507	6	217.7%
Norwegian Coastal Voyages	4,263	11	6,092	14	142.9%
Norwegian Cruise Line	12,306	8	17,890	10	145.4%
Oceania Cruises, Inc.			1,368	2	
Orient Lines, Inc.	845	1	845	1	100.0%
Premier Cruises	5,022	5			
Princess Cruises	14,670	9	28,050	14	191.2%
Radisson Seven Seas Cruise	1,524	5	2,764	6	181.4%
Regal Cruise	873	1			
Royal Caribbean International	24,217	12	45,570	20	188.2%
Royal Olympic Cruises	3,277	6			
Seabourn Cruise Line	612	3	624	3	102.0%
Silversea Cruises	592	2	1,356	4	229.1%
Swan Hellenic			360	1	
Windstar Cruise	756	4	604	3	79.9%
合計	140,984	121	220,187	144	156.2%

(注) ベッド数には上段は含まれていない

(出所) CLIA Cruise Industry Overview FEBRUARY 2000, Spring 2005

『低料金だが価値ある』⁵⁾をモットーにしてきたコモドレ・クルーズ (Commodore Cruise Line) も同年12月にチャプターイレブンを申請した。リーガル・クルーズ (Regal Cruise) は2003年に運航を停止した。エーゲ海を主たるクルーズ海域としていたギリシャ資本のロイヤル・オリンピック・クルーズ (Royal Olympic Cruises) は2003年12月に倒産した。ファースト・ヨーロッパ (First European) はフェスティバル・クルーズ (Festival Cruises) の名前でヨーロッパの国々の客を主として (アメリカ人は全体の約15%に過ぎない⁶⁾)、地中海やエーゲ海で運航していたが、2004年1月に新造船を建設した造船所から客船を差し押さえられて運航停止を余儀なくされた。又 CLIA に加盟していなかったが、1998年から2001年にかけて新造した8隻の同型中型船を所有していたルネッサンス・クルーズ (Renaissance Cruise) も2001年に倒産した。その他にも3社の小クルーズ会社が運航を停止している⁷⁾。これらの倒産をみるに、船隻数の少ない会社に多く、大手クルーズ船会社との競争に対抗できなかったことと財政的基盤の弱さからくる資金繰りの悪化によることが主原因と考えられる。

いっぽう、大手クルーズ会社による買収は1980年代から始まったが、2000年代に入っても買収合戦が続いた結果、現在北米クルーズ産業は3社グループに集約されてきている。

拡大路線を積極的に進めているのがカーニバル・クルーズ (Carnival Cruise Line) である。1988年に中堅のホランド・アメリカン・ライン (Holland American Line) を、1994年にシーボーン (Seabourn Cruise Line) をそれぞれグループに加えた後も、イギリスの名門船会社であり日本でも有名な『クイーンエリザベス (Queen Elizabeth)』を所有するキュナード (Cunard Line) を1998年に買収し、さらに地中海で運航していたイタリアのコスタクルーズ (Costa Cruise Lines) を2000年に子会社とした。

もう一方の雄であるロイヤル・カリビアン・インターナショナル (Royal Caribbean International) は1997年にラグジャリークラスのセレブリティ (Celebrity Cruises) を買収していたが、2001年にプリンセス・クルーズ (P & O Princess Cruises) との合併を発表したが、カーニバルがこれに対抗して TOB を仕掛け、結果的にプリンセス・クルーズはカーニバルに買収された。

アメリカのクルーズ産業の基盤を築き、大西洋航路で名声を風靡した“France”をクルーズ仕様に改装して『ノルウェー (Norway)』と改名し、同社のフラッグシップとしてクルーズ産業に地位を築いていたノルウェー・クルーズ・ライン (Norwegian Cruise Line) は経営不振からマレーシア資本で新興のスタークルーズに2000年に買収されることとなった。

以上をまとめたのが表3である。カーニバルグループがベッド数合計で114,207になり CLIA 全体の51.9%であり、次いでロイヤル・カリビアングループが28.4%でこの2社にノルウェー・クルーズを加えると実に CLIA の90.0%にも達する。

3 クルーズ商品の拡大

所有船隻数が増加するにつれて従来のクルーズ海域での運航だけでは満室にすることは当然のことながら難しく、クルーズ船各社はその会社の特徴を生かした新たな対応をしてきている。ここでは一般大衆を主たる客層としているカーニバルとそのひとつ上の客層にターゲットをあてているプリンセスの2000年と2005年のブローチャーからその販売戦略をみている。

カーニバルはカリブ海を中心に発展をしてきた会社であり、現在も主たるクルーズ地域をカリブ海においている。2000年には14隻体制であったのが、2005年には同年7月に就航した船も含めて21隻と隻数では7隻増加しているが、その間に新規就航した新造船は9隻をかぞえ、しかもいずれも8万トンから10万トンのメガ・

表3 北米クルーズ船会社のグループ別会社と所有船隻数とベッド数

グループ名	会社名	船隻数	ベッド数
カーニバル	カーニバル	20	44,934
	プリンセス	14	28,050
	ホランド・アメリカン	12	16,937
	キューナード	2	4,411
	コスタ	11	18,287
	ウインドスター	3	604
	シーボーン	3	624
	スワン・ヘレニック	1	360
	合計	66	114,207
ロイヤル・カリビアン	ロイヤル・カリビアン	20	45,570
	セレブリティ	10	16,116
	オリエント	1	845
	合計	31	62,531
スタークルーズ	ノルウェージャン	10	17,890
	スタークルーズ	2	2,774
	オリエントラインズ	1	845
	合計	13	21,509

(出所) CLIA 他資料により筆者作成

シップであり、一隻で2,100人から3,000人の乗客を運ぶことが出来る。その結果、提供ベッド数では67%増えている。

カーニバルの特徴のひとつは従来1週間がクルーズ期間の基本であったところに、1週間を2つに分割して、3日間・4日間のショート・クルーズを導入したことである。その伝統に則り、それらに加えて5日間、6日間というクルーズや8日間もあり、7日間にとらわれることなく、バラエティに富んだ日程を設定している。しかし、他社に比べてショート・クルーズの割合が多い。

カリブ海へのクルーズは南カリブ海への出発・帰着港サンファンを含めて2000年には5都市から出航していたが、2005年ではそれら加えて新たに5都市が追加されて計10都市から出航の配船体制になっている。フロリダ州では従来のマイアミとポート・カナベラルにプラスしてフォート・ローダデイルとジャクソンビルからも出航するようになり、4都市となった。フォート・ローダデイルはマイアミから北へ約40kmと至近距離であるが、主母港であるマイ

アミ港のバース不足から新たに設定したものとされる。ジャクソンビルはフロリダ半島の付け根に位置し、カリブ海の島々からはマイアミやフォート・ローダデイルに比して遠路になるため、ショート・クルーズでも4・5日間となっており、マイアミやポート・カナベラルからの出航に比して1日長い。また、ニューオリンズ並びに同地から東へ約200kmのアラバマ州モービルからの4・5日間クルーズが新設されている。さらにニューヨークから8日間の東カリブクルーズが組まれている。

西海岸からメキシコへのクルーズでは従来のロサンゼルス出発・帰着に加えてサンディエゴからの8日間クルーズが新設されている。これは従来のロサンゼルス発7日間と寄港地を変えて当然のことながら競合しないような日程が組まれている。

新設されたコースとしてはアラスカクルーズのシーズンの始めと終わりにバンクーバーとハワイ・ホノルルを結ぶ12日間クルーズが1往復ずつ設定されている。それと、今年度新しく就航する新造船による初めての欧州クルーズが新

表4 カーニバル・クルーズ 目的地・出発港別 クルーズ設定数

目的地	出発港	2000年1～12月			2005年1～12月		
		船隻数	日数	本数	船隻数	日数	本数
パハマ	マイアミ	1	3	49	1	3	52
	ポート・カナベラル	1	3	50	1	3	80
			4	51		4	49
	ジャクソンビル				1	4	26
					5	53	
西カリブ	マイアミ	2	4	77	1	4	79
		2	5	52		5	52
			7	67	1	7	66
	タンパ	1	4	26	1	4	26
			5	49		5	52
	ニューオリンズ	1	7	51	1	7	50
					1	4	26
						5	53
	ガルベストーン	1	7	53	1	7	48
		1	4	7	1	4	26
			5	13		5	53
					1	7	52
東カリブ	マイアミ	1	7	66	1	7	67
	ポート・カナベラル				1	7	26
	ニューヨーク				1	8	22
	フォート・ローダデイル				1	8	2
南カリブ	サンファン	2	7	103	1	7	48
	フォート・ローダデイル				1	8	11
パナマ運河	マイアミ	1	10	14		8	8
			13	1		14	1
						16	1
	フォート・ローダデイル 西岸 東岸	1	12	2	1	8	12
アラスカ	バンクーバー	1	7	16	1	7	2
	バンクーバー、アンカレッジ		7	4		7	16
メキシコ	ロサンゼルス	1	3	50	1	3	52
			4	50		4	52
		1	7	53	1	7	52
	サンディエゴ				1	8	33
ハワイ諸島	バンクーバー、ホノルル				1	12	4
カナダ・北大西洋	ニューヨーク	1	4	7	1	4	6
			5	19		5	12
						7	4
地中海・エーゲ海	ローマ				1	12	8

(注) 日数は船内泊数を示す

カーニバルクルーズ社プロモーションより筆者作成

設された。ローマの外港チタベッキアを出発・帰着港とする地中海・エーゲ海クルーズが夏から秋にかけて8本設定されている。

プリンセスは2000年には10隻で運航していたのが、2005年には13.5隻と3.5隻増えている。0.5隻とは2隻の船をトータルで半年間、英国とオーストラリアの関連会社に貸しているからである。3.5隻と隻数では増加数は少ないが、2002年以降に投入された新造船が7隻と半分を占めており、いずれも乗客定員が1,970人から3,110人のメガ・シップであり、供給数は倍近く増えている(表2)。プリンセスはアラスカクルーズのパイオニアであり、以前からアラスカクルーズには力を入れていたが、5月から9月のシーズンには2000年に比して2隻増やして計7隻で運航している。これはアラスカへ運航している船会社の中では最大数で、アラスカクルーズでは他社に優位を譲りたくないという戦略が感じられる。バンクーバーとアンカレッジの間を7日間でクルーズするコースは従来通り4隻で変わらない(供給数は増えている)が、これまでバンクーバー発着のコースをシアトル発着に変更するとともに1隻増やして2隻にし、それに加えてサンフランシスコ発着の10日間クルーズが新設されている。

カリブ海では2000年には夏の期間全船をアラスカクルーズに使用していたため同海域での運航はなかったが、その名も『カリビアン・プリンセス (Caribbean Princess)』を2004年4月に就航させて、年間の運航体制ができるようになった。フロリダの母港であるフォート・ローダデルから10日間、14日間という南カリブ海への長期クルーズが増えている。新たにテキサス州ヒューストンの外港であるガルベストーン発着のコースが新設されている。逆にバミューダへのクルーズが無くなっている。同社の日本総代理店によると、2年間運航したが、あまり人気がなかったため運航を停止したとのことである。

西海岸のロサンゼルス並びにサンフランシス

コ・サンディエゴ発着のメキシコ・リビエラ並びにロサンゼルス発着のハワイ諸島へのコースが増えている。

同社はかつて英国のP&O (Peninsula & Oriental Steam Navigation Company)が所有していたこともあり、これまでも英国を中心としてヨーロッパでも運航していた。従来のロンドン発着を中心とする地中海並びに英国周辺クルーズに加えてバルト海クルーズが追加されている。現在はサザンプトン、バルセロナ、ベニス、コペンハーゲンを主たる出帰航港にしている。

南太平洋ではタヒチ・パピーテからのタヒチ諸島とクック諸島のクルーズが新設されているが、これは倒産したルネッサンス・クルーズの船を一部改装して使用しており、年間運航している。

プリンセスはアラスカ州デナリ国立公園近辺に専用のロッジを4軒とそこへの輸送手段である専用展望列車を所有しており、クルーズとプラスした「クルーズツアーズ (Cruisetours)」として販売している。そのコンセプトを他地域にも取り入れて、カリブ・メキシコ・パナマ運河を除いてクルーズツアーズが設定されている。これは他のクルーズ会社にほとんどみられない同社の特徴のひとつである。

同社のパンフレットを検討するに、基本的な1週間のクルーズに加えてより長い期間のクルーズに重点を置いている。これはクルーズ経験者を対象にしてそのリピーターになってもらうべく、クルーズ地域の多様化を図るとともに、経験者は未経験者と違ってクルーズに対する抵抗がなく、よりクルーズを楽しみたいという客層が多いため、長期間のクルーズのほうが歓迎されるためであると考えられる。

4 クルーズ内容の変化

クルーズ人口が増えて大衆化し、多種多様な客層が乗船するようになり、それに伴い提供サービスに変化が生じている。それらには船会

表5 プリンセス・クルーズ 目的地・出発港別 クルーズ設定数

目的地	出発港	2000年5月～2001年4月			2005年5月～2006年4月		
		船隻数	日数	本数	船隻数	日数	本数
西カリブ	フォート・ローダデイル	1	7	29	2	7	38
	ガルベストン				1	7	23
東カリブ	フォート・ローダデイル	1	7	29	1	7	41
南カリブ	サンファン	2	7	54	1	7	25
	フォート・ローダデイル				2	10	20
	フォート・ローダデイル				1	14	14
パナマ運河	フォート・ローダデイル	1	10	20	1	10	21
	サンファン、コスタリカ	1	10	18			
	サンディエゴ				1	21	1
	西岸 東岸	3	12,16	6	3	15	6
バミューダ	ニューヨーク	1	7	21			
アラスカ	バンクーバー	1	7	18			
	バンクーバ、アンカレッジ	4	7	72	4	7	72
	シアトル				2	7	39
	サンフランシスコ				1	10	14
メキシコ	ロサンゼルス	1	7	2	1	7	30
	サンフランシスコ				1	10	24
	サンディエゴ				1	10	5
ハワイ諸島	ロサンゼルス				1	15	15
カナダ・北大西洋	ニューヨーク				1	7	7
	ニューヨーク、ケベック	1	10	4	1	10	4
地中海・エーゲ海 バルト海 西ヨーロッパ	ローマ、ベニス、バルセロナ他	2	12	21	2	12	16
	コペンハーゲン				1	12	12
	ロンドン	1	12	7	1	7	2
					10	8	
					14	6	
アジア	大阪、北京、バンコク	1	15	4	1	16	8
オーストラリア・ニュージーランド	シドニー、オークランド	1	14	4	1	12	7
南太平洋	パピーテ	1	14	2	1	10	35
南米	サンチャゴ、ブエノスアイレス	1	14	5	1	13	9

(注) 日数は船内泊数を示す
プリンセスクルーズ社ブローシャーより筆者作成

社が主体的に変えていったものもあるし、客の要望ないしかれらの行動により変化せざるを得なくなったものもある。それらについて触れてみたい。

(1) ドレス・コードの簡略化

クルーズ船では従来、夕食時の服装について、フォーマル・インフォーマル・カジュアルの3種に分けられており、スケジュールにより、毎日の服装が指定されていた。フォーマルは船長主催のウエルカム・ディナーやファウエ

ル・ディナーの際に指定される服装で、男性はタキシードあるいはそれに準ずる服装、女性はイブニング・ドレスが指定されており、通常は航海の2ないし3日目と下船2、3日前の2回ある。インフォーマルでは男性は背広、ネクタイ着用、女性はワンピースないしブラウスにスカートが基本である。カジュアルは寄港地から出航する時間が夕方以降で、エクスカッションに参加したり上陸していたりして船内に戻ってきて服装を着替える時間がないだろうという想定のもと、襟付きシャツを着用していればよ

い。しかし、現在ではこの3つのドレス・コードを厳格に守っているのは英国船と一部のデラックスクラスの船だけである。例えば、クルーズ船の格付けで権威のあるダグラス・ワード氏が最高級の5星の次の4星にランク付けしているプリンセス・クルーズ⁸⁾ではフォーマル・スマートカジュアルの2種類になっており、「フォーマルは7～13日間のクルーズでは2回、14～20日間のクルーズでは3回程度⁹⁾」となっている。フォーマル・ナイトでもタキシード着用の紳士の割合は年々減少しており、ここ数年の経験では2、3割程度である。そして、このドレス・コードは夕食時以降のパブリック・スペースではそのまま適用されるのだが、最近は夕食が終わったら、ネクタイなしのカジュアルな格好に着替えてくる客もちらほら見うけられる。カジュアルなクルーズライフを売り物にしているカーニバル・クルーズはフォーマルとカジュアルの2種類であり、同社のパンフレットをみるにフォーマルの目安として「男性はスーツ（ダークスーツが望ましい）にネクタイをお締め下さい。タキシードでもお楽しみになれます。女性はおしゃれなレストランに行くときのワンピースやツーピースなどで結構ですが、ロングドレス・カクテルドレスなどでもお楽しみいただけます。」¹⁰⁾と記載されており、背広を着ていれば良いと解釈できる。スタークルーズに至っては航海中全日「エレガントカジュアル」で男性は襟付きのシャツを着ていけばよく、ネクタイは不要である¹¹⁾。

(2) 食事提供方法の変化

通常の船ではレストランは2つあり、アラカルト・メニューを提供するメイン・ダイニング・ルームとビュッフェ形式のダイニング・ルームがある。朝・昼とビュッフェ・レストランでは自由席であるが、メイン・ダイニング・ルームの夕食は17時45分～18時15分の間に始まるファースト・シットイングと20時～20時30分からのセカンド・シットイングの2回にわかれ

て提供され、予約の際にどちらかを選択する（収容力の関係からであるがごく一部の高級船では1回のシットイングが可能）。それに応じて、テーブルが指定され、航海中毎日同じ人と一緒に同じ時間に食事をすることになる。その硬直性にメスを入れたのがプリンセス・クルーズの「パーソナル・チョイス・ダイニング」である。これは「お好きな時間に、お好きなお席にてお好きな方と」¹²⁾メイン・ダイニング・ルームで食事が出来る制度である。建造年の古い2隻を除いて、全船に導入されているが、従来のトラディショナル・ダイニングと併用されている。3つあるメイン・ダイニング・ルームの2つがパーソナル・チョイス・ダイニングに使用されていることをみると、こちらのほうに希望が多いといえよう。両者にはそれぞれ一長一短がある。トラディショナル・ダイニングではウェイターが毎回同じ人であり、こちらの嗜好もすぐに理解してくれるし、日数が経つにつれて、親密度も増してくる。しかし、食事の時間に景観地を通過したり、夜遅く出航したりする時には、ビュッフェ・レストランにいかねばならない。一方のパーソナル・チョイス・ダイニングは船会社がアピールする上記の利点があるが、時間によっては入口でかなり待たなければならないし、当然のことながら、毎回テーブルが変わる。

次に2つのレストラン以外に別の料理を提供するプレミアム・レストランを備えた船が増えてきている。この走りはロイヤルバイキング・サンであり、クリスタル・クルーズが1990年に最初に就航させたクリスタル・ハーモニーにイタリアン・レストランと日本レストランを備えたのが話題を呼んだ。これをきっかけに第3、第4のレストランがある船を新造する船会社が増えてきた。しかし、クリスタル・クルーズではこれらのレストランを利用してもサービス料のみその場で支払えばよかったが、最近は\$10～20のサーチャージを取るのが一般的になってきている。

ノルウェー・クルーズは「フリースタイル・クルージング」を標榜している。これは同社の親会社になったスタークルーズがシンガポール発着のクルーズで導入したコンセプトを踏襲したものである。各船には5～10のレストランがあり、いずれもフリーシットングである。例えば同社の今年夏に新規就航した最新船である『ノルウェー・ジュエル (Norwegian Jewel)』(92,000トン、乗客定員2,376人)には10のレストランがあるが、その内クルーズ料金に含まれているのはその内の7つのレストランもあり、その中にはプレミアム・レストランのイタリアレストランも含まれているという。いろいろな料理を船上で味わえるという利点があるが、特別レストラン以外は事前予約が出来ない。

このように船上で提供する食事内容の拡大と食事の提供方法が増えており、船客にとっては選択の幅が増えることは望ましいことであるが、費用負担の増加にもなる。

(3) チップ制度の形骸化

レストランでサービスしてくれるウェ이터とバスボーイ(アシスタント・ウェ이터)及び客室の清掃等をしてくれるスチュワード(スチュワードレス)には下船前日に一日いくらかクルーズ会社から決められている額を参考にし、各乗客が直接渡すことが慣例化していた。そのために、船室にはチップを入れる袋が用意されており、船内新聞でも繰り返してチップの基準額がいくらかと記載されており、渡すことを忘れないように乗客に喚起していた。しかしながら、最近是一日あたりいくらか決められた額を自動的に徴収するクルーズ会社が増えている。これは貰いそばれるケースや同様の仕事をしていても恩恵にあずかれない部門の従業員からの不満もあり、バックヤードの従業員も含めて会社から配分するため自動徴収方法に変更されたということである。この額に不満がある場合は申し出ることによって変更できることに

なっている会社が多いが、どれだけの客がそのようにしているのか。船会社によってはサービス料という名目になっている。なお、高級クルーズ船を含む一部のクルーズ船会社では最初から旅行代金に含まれていて、船上で別に払う必要はない。このようにすることがはっきりするが、その場合も又別に払わなければならないだろうかという乗客もあり、それについては会社側もご随意にと否定していないから、一部の乗客は悩むであろう。それはさておき、他船との競争上、見かけの料金の安さを表示しようとする傾向がこの業界にはあり、クルーズ代金とは別にサービス料として徴収する現状で推移するであろう。

バーやレストランでの飲物を注文した際のチップもサービス料として自動徴収になっている船が多い。飲物代金の15%と一律に決められているのが一般的であり、例えば\$100のワインを注文したら\$15が自動的に勘定書につき、栓を抜いて注ぐだけにしては高すぎるという不満が強い。

(4) バリエティに富む各種施設とアトラクション

1995年から2004年の10年の間に新造されたクルーズ船は大手7社の合計で68隻に及び、それらの7社の所有船隻数の74%にも達する。これら新造船には従来の船になかったいろいろな施設を各社が競うように備えるようになった。

新造船でまず目立つのは船の中心のロビーがあるパブリックス・スペースをアトリウムやロタンダにしたことである。初めて乗船した乗客を驚かせ、航海中には豪華さと開放感を味わうことが出来る。カーニバルの新造船のほとんどは8階吹き抜けになっているし、ロイヤル・カリビアン船には巨大な広さをもったアトリウムがあり、11階吹き抜けの船もある。

客室で目立つことは新造船ではバルコニー付き客室の割合が多くなったことである。従来船ではバルコニー付きの客室はスイートルームに

限られていたが、プロムナード・デッキから2階以上上部にある海に面した客室（4、5階分ある）はほとんど全てバルコニー付きとなっていると言っている。又、上述した巨大なアトリウムに面した客室（当然のことながら海には面していない）を備えた船も出現した。

健康志向の強いアメリカ人乗客を意識してフィットネス・センターの充実というまでもなく、ヘルス・スパ施設の拡充が目立つ。それも最上階の先端の見晴らしの良い場所に設置されていることが多く、しかも従来より広いスペースを備えている。大海原を眺めながら汗をかくことは気持ちが良いのは間違いなく、終日航海日には多くの乗客が利用している。

ロイヤル・カリビアンはショウ・ステージにアイススケートリンクを取り入れたり、最上階甲板の壁に9mのロック・クライミングの施設を備えたりと、奇抜なアイデアで乗客にアピールしている。

船内で行われる催しで、以前は無かったが、最近盛んなのが絵画オークションである。なぜ船上でこのようなことが行われるのかわからないが、たぶん、始めたところうまくいったので、一種のブームになったと思われる。

5 課題

(1) メガ・シップの問題点

既述したように、新造船のほとんどは乗客1,000人以上の収容能力のあるメガ・シップである。メガ・シップはその船体をみると威風堂々としていて、中・小型船を圧倒する迫力があり、乗っている乗客にも優越感を与えるが、問題点も多い。現在運航している船の中で最大の客船は148,528トンの『クイーンメリー2 (Queen Mary 2)』であるが、その下段ベッドの定員は2,620人である。その次に大きいロイヤル・カリビアン社の『エクスプローラー・オブ・ザ・シーズ (Explorer of the Seas)』は137,308トンであり3,114人の定員で、全ベッドが使用されると3,840人も収容できる。7万トン以上

の船は2,000人以上の乗客を乗せているとみていい。それだけ多くの乗客がいると問題になるのは混雑である。エレベーターはもちろんのこと、レストラン、シアター、船内売店といったところが人で溢れかえり、行列が日常茶飯事になる。特に問題が乗下船の際である。船の出入口は多くて2つであるし、そこでは当然のことながら乗下船客の本人チェックが行われ、特に乗船の場合はそれに加えて荷物検査のため余計に時間がかかる。各寄港地でエクスカーションに参加する際の船内での集合時間が小・中型船ではツアー出発時間の10～15分前であるが、大型船では30分前になる。テンダーボートでの上陸の場合は50分前にもなる。2年前にイギリスのサザンプトンで下船したことがあるが、9時に指定されていた下船時間であったが、入国手続を2人の入国審査官で対応したため、11時30分と大幅に遅れてその間パブリック・スペースで待つ羽目になった。メガ・シップに乗船する場合は混雑を覚悟する必要がある。

都市によっては船が接岸できず、やむをえず目的とする観光地から遠く離れた土地への寄港となる。例えば、プリンセス・クルーズの109,000トンある『スタープリンセス (star princess)』はストックホルムに寄港できず、同市から約50km南にあるニーネスハムンの小港の沖に停泊する。そのため、ストックホルム迄車で片道1時間かかり、テンダーボートでの移動時間も含めて市内の港に停泊する場合に比して、合計3時間の無駄な時間と移動に要する余分の交通費を負担しなければならない。

このようにメガ・シップは見た目に反して、快適性の面で乗客の十分な満足を得ることは体験が増えるにつれて難しいと思われる。しかるに、ロイヤル・カリビアンは2006年6月に世界最大となる160,000トンの『フリーダム・オブ・ザ・シーズ (Freedom of the Seas)』を就航させる予定であるし、ライバルのカーニバル・クルーズもより大型の船をつくる計画もある。このように現在は大型船が注目を浴びているが、

中・小型船の良さが見直される時代がくることは間違いない。

この弊害は乗客だけでなく、寄港地にも悪影響を及ぼすことは必死である。カリブ海の小さな島やアラスカの各町、あるいはエーゲ海の島々に一度に数千人もの人々が押し寄せざるを得ない。日によっては数隻が同時に着岸する。現在は経済的メリットが強調されて、その負の効果はあまり論議されていないが、環境破壊や日常生活を干渉される現住民の不満がクルーズアップされることは間違いない。既にアラスカではグレーシャーベイへのクルーズが規制されているし、寄港反対を表明している町もある¹³⁾。この動きが他地域に広まることは時間の問題であろう。

(2) 不可解なクルーズ料金

クルーズするには本体のクルーズ料金に加えて港湾税と政府関連税を支払わなければならない。これは航空券を購入する場合に空港税等がプラスされると同様であるが、クルーズの場合には港湾税がクルーズ料金に含まれている場合と別に請求される場合がある。特にわかりにくいのは早期割引料金が設定されている場合であるが、それが出港何日前迄に申し込みれば適用されるのかが明記されていないことである。又その額も、クルーズ船会社によって、一律何ドル引きという場合と各キャビン料金の何%引きと違いがあるがこれは各会社の方針によってやむを得ない。理解に苦しむのはブローチャーには既に早期割引額を適用した料金が記載されており、その早期割引提供期限が明記されていない場合はその割引いた料金で安さを消費者にアピールして販売し、需要が強いと判断した場合は、早期割引適用の打ち切りをしてレベニューを増加させようという魂胆が窺える。又、クルーズ料金をブローチャーに明記していないクルーズ船会社もある。これは予約状況に応じてクルーズ料金変動するシステムをとっているからである。従来から出港間際迄空室がある場

合は、大幅な割引をしてでも埋めようという傾向が航空会社に比してクルーズ船会社のほうが強い。インターネットではそのような割引料金が各旅行会社のサイトで日常茶飯事にみられるし、クルーズ船会社自身が自社のホームページで割引を表示している場合もある。こうなると、消費者は自分の支払った料金が正当であったか疑心暗鬼にならざるを得ない。昼食の時に同じテーブルに座り合わせた乗客の会話がそのクルーズ料金の話題になったことがあった。一人の客が旅行会社から特別に割り引いてもらったと自慢そうに話をするのを聞いた他の乗客が私のほうがもっと割引額が大きいと言い出し、いかにしたら安く乗れるかということをご各乗客が口々にした。順調に予約が入っている時はいいが、景気の後退やテロ等で予約状況が悪化したら、既にみたように供給量が増えているだけに、バーゲン料金が出てくる余地はこれまで以上に多くなることは間違いない。クルーズ船会社に望みたいのは分かりやすい疑念を抱くことのないようなクルーズ料金の表示である。

次にチップについて述べた箇所で明らかにしたように、サービス料が一律に徴収されることが多い。ところがブローチャーにはそれが必要なことはクルーズ料金のところには記載されておらず、別の箇所で説明されている。過去にクルーズを経験したことがある人はそれが別に必要なことは承知しているが、初めての人にはわかりにくい。宿泊業がホテル代金の下に注で表示しているように、クルーズ料金の欄外にでもその必要性を記載しておくべきである。

クルーズパカンスはオールインクルーシブを謳っている。確かに船内では食事は含まれているし、多くのアトラクションも無料で楽しめる。しかし、これらも既述したように、追加料金が必要になってくるが出てきている。含まれていない費用で多額が必要になるのが各寄港地で行われるエクスカッション費用である。通常のリゾートパカンスと同様にオプション料として扱うことに異論はない。しかし、寄港地

毎に船会社の提供するツアーに参加していたら、かなりの出費になる。クルーズする場合はその費用も予算に入れておくことが必要である。

(3) 船による環境汚染

これについては Klein (2002) が詳しくとりあげており、船による多くの環境汚染の実態が明らかにされている。船からでる下水や油漏れによる海洋汚染、停泊中の自家発電による大気汚染、乗客や乗組員が船内でとった食事の残りものを始めとする各種廃棄物の処理等多くの実例が挙げられている。それをみると、各クルーズ船会社はこれまで多くの環境破壊や汚染をおこなっており、行政から指摘を受けたことには罰金を支払い、改善を進めているが、法律が定めている基準以上の防止策は積極的にとろうとはしていない。営利追求企業である以上、どうしてもコストダウンを図りたいことが優先されるが、海洋を利用してビジネスをしているわけであるから、環境を守るという強いフィロソフィーをもつことがサステナブルな道であろう。

6 終わりに

CLIA によると、2005年第一四半期の乗客数は2百63万人で、前年同期に比して8.9%増で、今年も順調に伸びている¹⁴⁾。そしてターゲットとしているアメリカ人の16%しか未だクルーズを経験しておらず、これからの3年で48百万人以上の北米の人がクルーズを希望しており、潜在市場は強固である¹⁵⁾と予想している。このように未だ若い市場であるとするCLIAの主張は説得力があるように思われるが、同時多発テロで経験したように、景気動向に左右されることは同産業も例外ではなく、成長の過程において、まだまだ多くの波乱が予想される。

注

1) 魚谷和弘 [2001: 53-61]

- 2) CLIA Profile of the U.S. Cruise Industry [2005]
- 3) Arthur Asa Berger [2004: 17]
- 4) Kay Shower with Bob Sehlinger [1998: 503]
- 5) Kay Shower with Bob Sehlinger [1998: 279]
- 6) Fran Wenograd Golden [2003: 76]
- 7) Rose A. Klein [2002: 3]
- 8) Douglas Ward [2004: 279]
- 9) プリンセス・クルーズ2005年4月～2006年4月ブローチャー [2005: 23]
- 10) カーニバル クルーズライン2005-2006 ブローチャー [2005: 56]
- 11) スタークルーズ 船内新聞 “STAR NAVIGATOR, 18 September, 2005” [2005]
- 12) プリンセス・クルーズ2005年4月～2006年4月ブローチャー [2005: 23]
- 13) Rose A. Klein [2002: 102]
- 14) CLIA Trade News June 07, 2005 [2005]
- 15) CLIA Cruise Industry Overview Marketing Edition-Spring 2005 [2005]

参考文献・資料

- Arthur Asa Berger (2004) *Ocean Travel And Cruising A Cultural Analysis* The Haworth Hospitality Press
- CLIA (2000) *Cruise Industry Overview Marketing Edition-FEBRUARY 2000*
- CLIA (2005) *Profile of the U.S. Cruise Industry*
- CLIA (2005) *Trade News*
- CLIA (2005) *Cruise Industry Overview Marketing Edition-Spring 2005*
- Douglas Ward (2005) *Ocean Cruising & Cruise ships 2005* Berlitz
- Fran Wenograd Golden (2003) *Cruise Vacations for Dummies 2004* Wiley Publishing, Inc.
- Kay Shower with Bob Sehlinger (1998) *the Unofficial Guide to Cruises 1998* John Wiley & Sons, Inc.
- Rose A. Klein (2002) *CRUISE SHIP BLUES THE UNDERDIDE OF THE CRUISE INDUSTRY* New Society Publishers
- World Tourism Organization (2003) *Worldwide Cruise Ship Activity* World Tourism Organization
- 池田良穂 (2004) 『クルーズ産業の現状とその振興策』国土交通 第43巻 22-23頁
- 魚谷和弘 (2001) 『北米クルーズ業界の現況と将来

- 展望』長崎国際大学論叢 第1巻 53-61頁
- 国玉勝一(2003)『日本におけるクルーズ・ビジネスの変遷と課題 米国・アジアとの比較研究』立教観光学研究紀要 第5号 65-70頁
- 篠本秀人(2003)『揺れる米クルーズ業界、春を待つ日本』日本海事広報 第17巻16-19頁
- 臺 純子(2003)『北米クルーズ産業のマーケット動向とクルーズシップの変化』立教観光学研究紀要 第5号 49-56頁
- 竹野弘之(2003, 2004)『北米におけるクルーズ産業の発展』クルーズ 第15巻第4号 100-103頁, 第15巻第6号 102-105頁, 第15巻第7号 116-119頁, 第15巻第9号 106-109頁, 第16巻第1号 98-101頁
- 富田昌宏(2004)『クルーズの現状と展望』経済経営研究年報 第54巻 9-12頁
- 長塚誠治(2003)『近年のクルーズ船の動向 目的の多様化と大型化などについて』海事産業研究所報 No. 450 18-30頁
- 廣川紀夫(2004)『クルーズ産業に関する一考察(第一報) クルーズ産業の起源』安田女子大学紀要 第32巻 139-164頁
- 森本三男(1996)『北米及び日本の外航クルーズ事業展開と企業の適応戦略』白鷗大学論集 第17巻第1号 13-51頁
- プリンセス・クルーズ2000年4月～2001年4月ブローチャー(2000)
- プリンセス・クルーズ2005年4月～2006年4月ブローチャー(2005)
- カーニバル クルーズライン2000-2001 ブローチャー(2000)
- カーニバル クルーズライン2005-2006 ブローチャー(2005)