



もっとクルーズへ！ 旅行会社の役割と期待

株式会社JTB総合研究所

高松 正人

takamatsu@tourism.jp

調査結果に見る旅行会社への期待

- クルーズ商品を日本の潜在的なクルーズ観光客に販売するためには、日本の旅行会社の役割が極めて重要
 - いずれの先進的なクルーズ国でも、商品販売は旅行会社を經由している割合が高い。
 - 多様な商品を揃えて、多様なセグメントの消費者に販売。
 - クルーズ商品の知識を持って消費者に力を入れて商品説明を実施。
 - 旅行会社のTUIがクルーズ事業に参入(ドイツ)
 - 旅行会社と密接に連携することにより、fly&cruiseを筆頭とした個人仕様に合わせた多数の商品を提供。(ドイツ)
 - 予約は、旅行会社(約4割)やトラベルHP(約3割)が多い。(ドイツ)
 - 業界による研修が積極的に行われている。(オーストラリア)
 - 旅行業界に対しても啓発活動を行うことにより積極的なクルーズ販売を後押し。(オーストラリア)

旅行会社の役割と期待

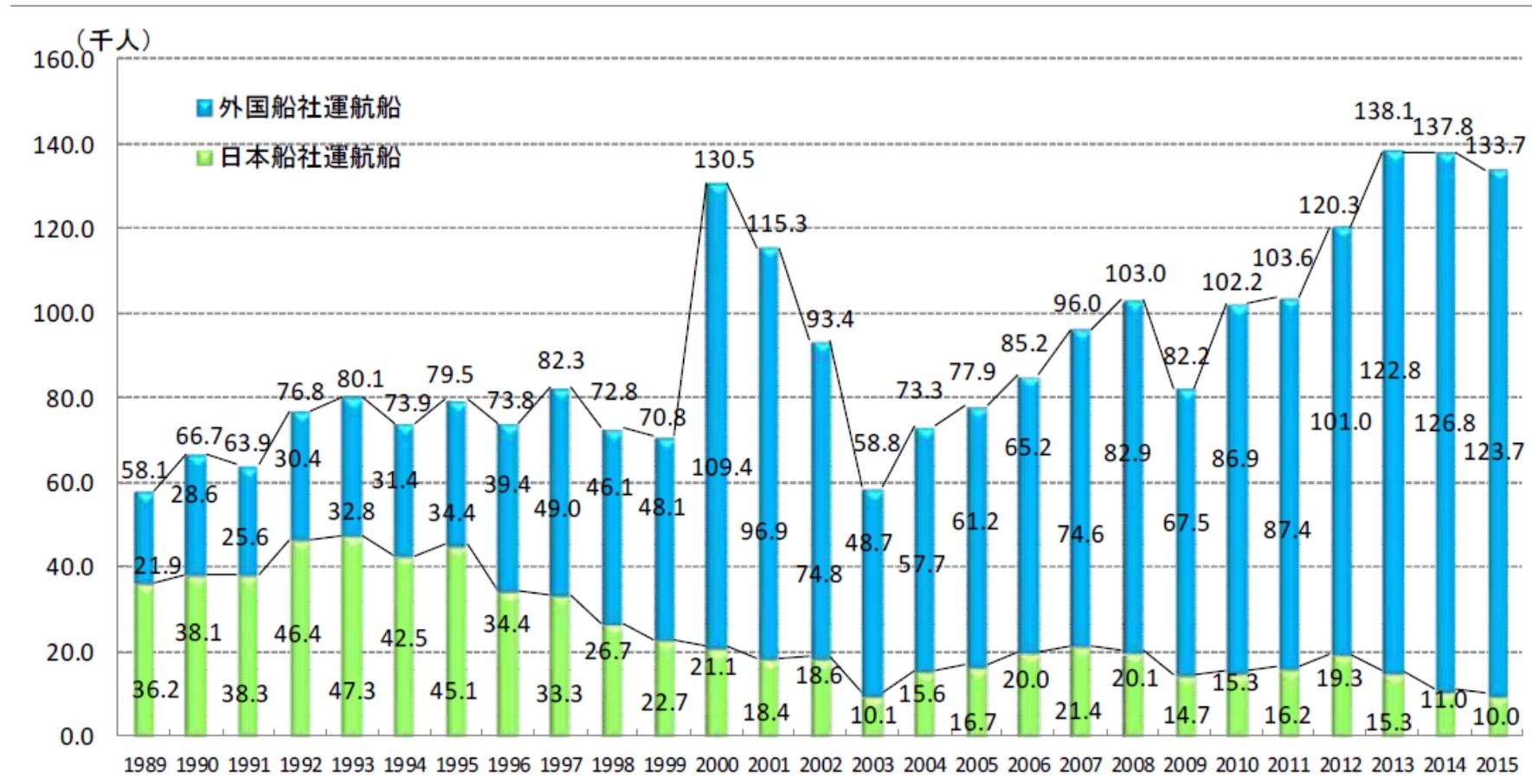
報告書にはこう書かれているが・・・

- 従来、日本の旅行会社は、商品のバリエーションや供給量の不足等から、クルーズ商品の販売に余力を入れてこなかった。
- 日本の旅行会社はクルーズに関する知識を深め、顧客への説明力を高めてクルーズ商品に力を入れて販売してもらう必要がある。
- クルーズ観光に関する理解と知識を深めるためのセミナーや講習会を開催。旅行会社の専門家の育成を図る。
- 旅行会社にインセンティブが働くような、フレキシブルな船会社とのモデル契約。

これで日本でのクルーズ販売が伸びるだろうか？

旅行会社のクルーズ販売は伸びている

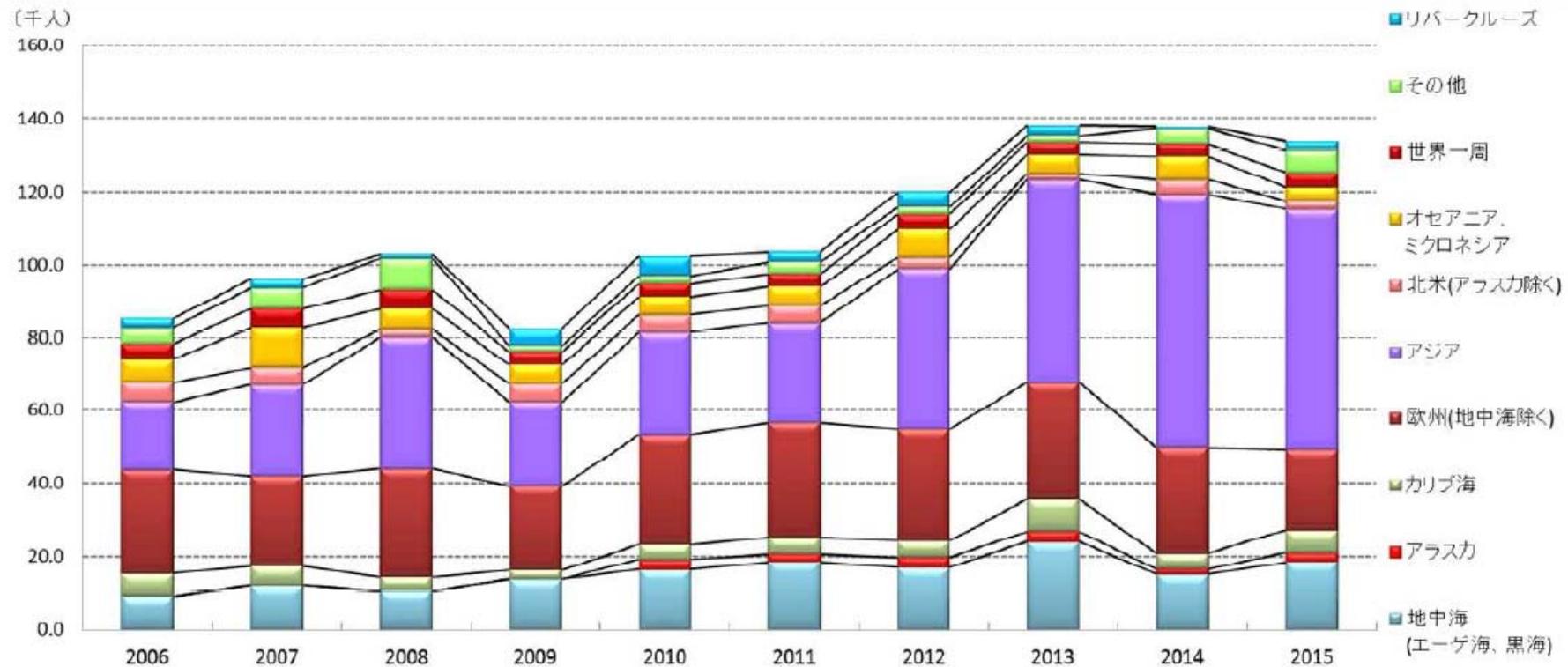
- 日本発着以外の外航クルーズを利用する旅行者は、2003年以降着実に増えてきている。(その多くは、旅行会社が販売)



出典: 国土交通省海事局「2015年クルーズ動向」

外航船クルーズの主な海域

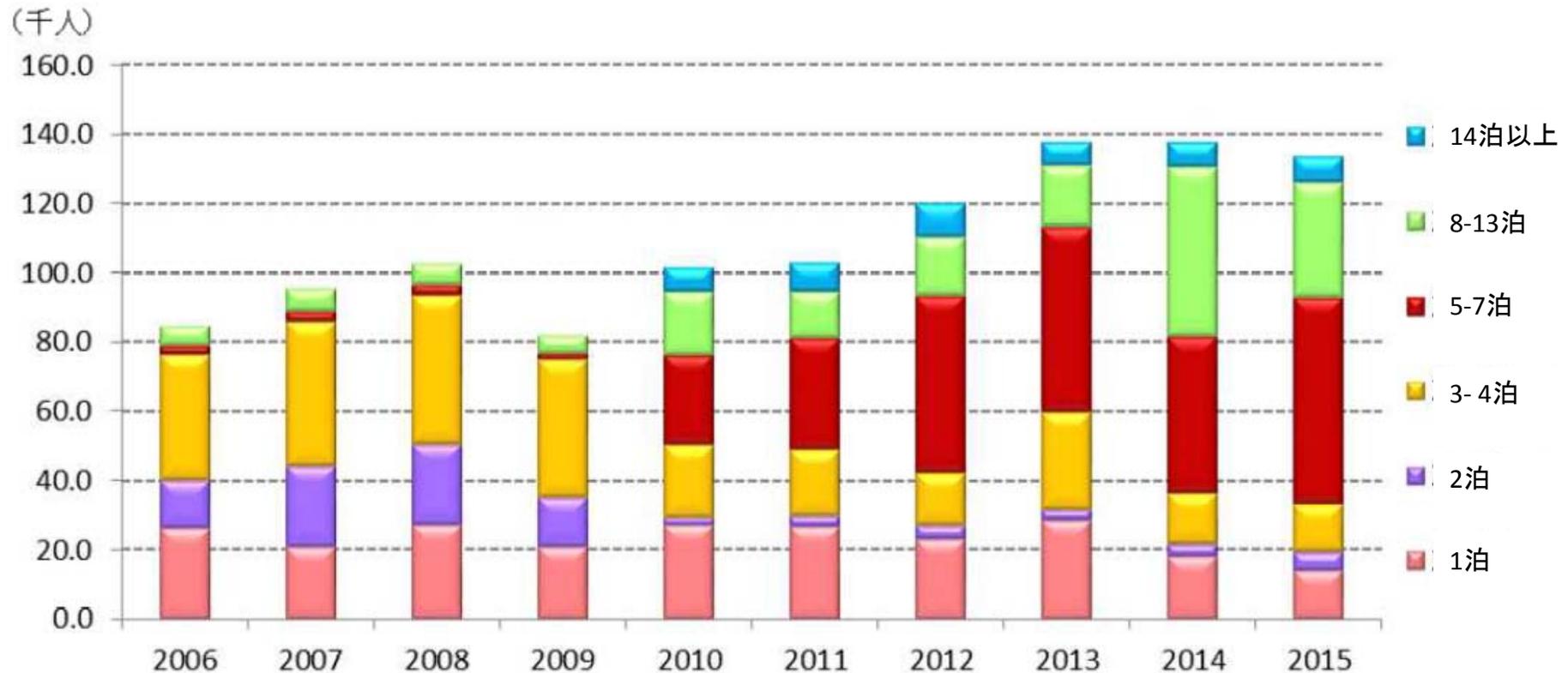
- アジア、地中海、北海・バルト海が人気の海域
- カリブ海も根強い人気
- その多くは、旅行会社が販売するFly & Cruise



出典:国土交通省海事局「2015年クルーズ動向」

日本人の外航クルーズ泊数別乗客数推移

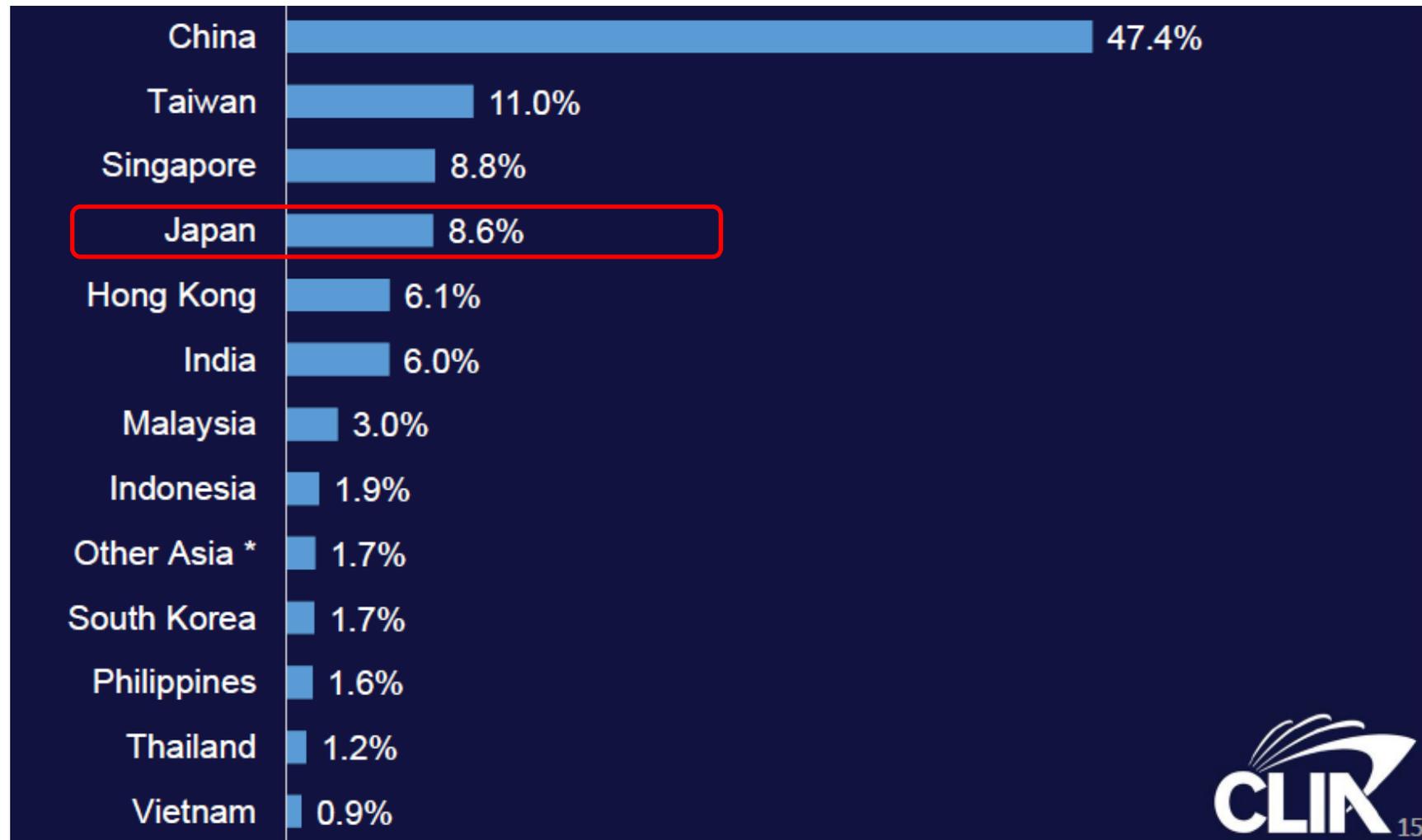
- 5-7泊が最多、次いで8-13泊
- 3-4泊や1泊、2泊の短期クルーズは減少傾向
- 外航の泊数は、アメリカやドイツに引けを取らない



出典: 国土交通省海事局「2015年クルーズ動向」

アジアのクルーズ市場（利用者国別シェア）

- 日本は、アジアで4番目の有望市場



旅行会社のクルーズ販売に関する仮説はホント？

「従来、日本の旅行会社は、商品のバリエーションや供給量の不足等から、クルーズ商品の販売に余力を入れてこなかった。」というのは、事実だろうか？



むしろ、日本発着や日本船のクルーズ商品が、海外でのクルーズに参加する日本人旅行者のニーズに合っていないのでは？

そのため、結果として海外発着のFly & Cruiseがより多く販売されているのでは？

旅行会社にとってクルーズは魅力的な商品

【背景】

- 海外旅行者の旅行会社離れ
- 海外旅行の収益率低下
- このままでは、旅行会社がやっていけなくなるのではという危機感

【クルーズ販売の魅力】

- 単価が高い
- 手数料率・収益率が高い
- クルーズのお客様は定着しやすい
- 予約さえ取れば、手間がかからない
- 海外旅行はもうしんどい、という高齢者にもお勧めできる



旅行会社が行っていること

- クルーズ専門会社や部門の設置
 - クルーズプラネット(H.I.S)、クラブツーリズム、PTSクルーズデスク
- 旅行店舗内クルーズデスクの設置
 - JTB、KNT、日本旅行、阪急交通社等
- クルーズ専用サイトの開設
 - 主要旅行会社各社
 - クルーズ専門会社
- クルーズアドバイザー等の資格取得奨励
 - JTBグループ合格者累計人数2,632名(2014年現在)
- オリジナル・チャータークルーズの企画・販売
 - クラブツーリズム、阪急交通社、JTB、クルーズプラネット等
- 法人へのクルーズ販売

クルーズ専用サイトの例(クルーズプラネット)

クルーズ専門旅行会社 | クルーズプラネット

Cruise Planet ▶ 新宿本社：03-5360-8420 ▶ 銀座支店：03-5524-1681 ▶ 横浜支店：045-317-2080 ▶ みなとみらい：045-224-8050
▶ 大阪支店：06-4798-8001 ▶ 神戸：078-392-3570 ▶ 名古屋支店：052-569-2866 ▶ 福岡支店：092-735-5511

▶ CUORE 添乗員同行 ▶ DUO 1名様より催行 ▶ 外国客船 日本発着 ▶ LUSSO 最高級客船 ▶ クルーズのみ ▶ 日本船

東京発 関西発 中部発 九州発 広島発 札幌発 店舗案内

クルーズ専門店クルーズプラネット 個人旅行、現地係員対応、添乗員同行クルーズと全て取り揃えております。

出発月カレンダー から選ぶ ▶ 催行決定・間近一覧 ▶ LUSSOカレンダー ▶

添乗員同行> 11月 12月 1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月
1名様より催行>> 11月 12月 1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月

イチオシ NEW 船旅最新情報をお届けします!

- ジローラモさんがクルーズに乗船!>>
- 【オススメ】オペーション・オブ・ザ・シーズで行くシンガポール7日間
- 【オススメ】ヨットクラブ×ビジネスクラスドバイクルーズ44.8万円~148,000円~! コスタメディタラニア地中海クルーズ10日間
- 【催行決定】468,000円~1/3 全日空ビジネスクラスパナマ運河15日間>>
- 【特集】学生旅行特集>> 【特集】ゴールデンウィーク特集>>
- ご検討中の方、ご予約中の方へ添乗員サポートコールはこちら>>
- ハネムーンクルーズ>> SkyWalkerCardキャンペーン>>

初めてのクルーズ ▶ ご予約からご出発まで ▶ クルーズ説明会 ▶ 資料請求 ▶ ご来店予約 ▶ 業界初 オンライン予約・購入

TRAVELZOO 掲載商品 内創133,000円 ▶ ハルコニー (特典付) 163,000円
ダイヤモンド・プリンセス アジア6日間

新聞広告掲載 4月~11月出発 6/13 7/5新料金発表!
ダイヤモンド・プリンセス 75,000円~ 早期予約割引あり 日本発着全コース
ダイヤモンド・プリンセス 2017年日本発着クルーズ>> 6/13新料金>> 7/5新料金>>

W 予約がお得! チャータークルーズ **なんと8,000円割引!**

横浜港発着 2017年4/30 **GW** ぴったりクルーズ
セレブリティ・ミレニアム チャータークルーズ
ゴールデンウィーク 南国土佐と石垣島・台湾クルーズ8日間
12.8万円~98万円

横浜港発着 2017年8/12 お盆ど真ん中
ダイヤモンド・プリンセス チャータークルーズ
徳島市阿波おどりと熊野大花火
美しい日本の夏を巡る9日間
新料金 16.8万円~79万円

コスタ メディタラニア 添乗員同行 ▶ ハーモニー・オブ・ザ・シーズ 添乗員同行 ▶ クイーン・エリザベス 添乗員同行 ▶ MSCスプレントディダ 1名様より催行

クルーズ専用サイトの例(JTB)

JTBクルーズの旅

JTBで、クルーズを楽しもう
世界の7割は海です。出かけませんか、船旅へ

店舗へのお問合せ

クルーズ初体験の方も
お気軽にお問合せ、ご来店ください。

クルーズマスター・
クルーズコンサルタント数、
日本一





▼ おすすめツアー
▼ クルーズの旅とは
クルーズツアー
▼ 客船で選ぶ
▼ 発着地から選ぶ
▼ 行き先で選ぶ
▼ 旅のテーマで選ぶ



News

- ▶ [【早期全額支払割引・締切間近】桜の便りを追いかけて！ ☆飛鳥IIで航く 春彩の日本一周クルーズ10日間☆](#)
- ▶ [【年末年始ご予約間に合います】☆洋上で新年を迎える☆ 憧れの飛鳥IIの船上で華やかな年末年始を過ごしませんか？](#)
- ▶ [【緊急値下げ】第3弾！ ☆秋の特別キャンペーン☆ ダイヤモンド・プリンセス人気の2コースを追加設定！！](#)
- ▶ [【緊急値下げ】第2弾！ ☆秋の特別キャンペーン☆ あのだイヤモンド・プリンセスを7万円代で、追加設定！！](#)

✪ おすすめツアー

外国船フライ
&クルーズ

外国船日本発着
クルーズ

日本船クルーズ

外国船クルーズ
個人旅行

パンフレットを見る

- Pamphlet -

旅行会社ならではの提供価値

- コンサルティング機能
 - お客様のニーズや旅行目的を聴き取り、それに合わせたクルーズを紹介する。
- いろいろなクルーズを紹介、販売できる。
 - 方面別、クラス別、テーマ別、日数別、価格帯別、船会社別、船舶別など、さまざまな選択肢から、お客様のお好みに応じたクルーズを提供。
- 添乗員付き
 - 船内での言葉やマナー、アクティビティへの参加手続き等で不安のあるお客様に、添乗員が同行し、必要なお手伝いをする。
- Fly & Cruise
 - 日本発着以外のクルーズに、往復の航空と発着時での前後泊をセット
- クルーズ初心者の動機づけ
 - クルーズ初心者の不安事項などへの説明やアドバイスにより、クルーズ参加の動機づけ。

テーマに応じたクルーズ商品を提供する旅行会社

- ハネムーン向けクルーズ
- おひとり様向けクルーズ
- アニバーサリー向けクルーズ
- GW、夏休み、年末年始クルーズ
- ショートクルーズ
- リバークルーズ
- 新造船クルーズ
- 話題船クルーズ
- 祭り・花火鑑賞クルーズ
- 初心者向けクルーズ
- 特別価格商品

テーマ・客船・シーズンで選ぶ

 <p>クリスマスクルーズ 2016</p> <p>12/23 飛鳥IIクルーズ横浜発着 12/24 ほしふいっくひいなす クリスマスクルーズ 49万円～</p>	 <p>2017年 ゴールデンウィーク 特集</p> <p>4/29 エーゲ海10日間 34.8万円～ 4/30 横浜発着8日間 12.8万円～</p>	 <p>SALE! お得な! 特別価格 クルーズ</p> <p>12万円～【円高還元セール】 セレブリティ・プレミアムアジア10日間</p>	 <p>出発 直前 ラスト ミニッツ 価格です</p> <p>12/21 カナリア諸島7日間49.8万円～ 12/28 ニューイヤール8日間47.8万円～</p>
 <p>キュナード特集</p> <p>41.8万円～ (添乗員同行ツアー) シドニー・神戸クルーズ18日間 23.8万円～ (添乗員同行ツアー) クイーン・メリー2 アジア8日間</p>	 <p>世界最大客船 驚きの施設を遊べ! ハーモニー・オブ・ ザ・シーズ特集</p> <p>24.3万円～ (1名様より運行) 西カリブ海クルーズ11日間 26.8万円～ (添乗員同行ツアー) 福地発着 西カリブ海11日間</p>	 <p>MSCクルーズ 女子旅 特典あり</p> <p>16.8万円～ (1名様より運行) 女子旅応援 エーゲ海10日間 17.8万円～ (1名様より運行) エーゲ海クルーズ10日間</p>	 <p>ハネムーン♡ クルーズ</p> <p>19.8万円～ (添乗員同行ツアー) 春の地中海クルーズ10日間 27.0万円～ (添乗員同行ツアー) 史上最大客船西カリブ11日間</p>

クルーズ旅行者の旅行会社への声

- とにかく**対応がスピーディ**で使い勝手が良い。担当者も**柔軟に質問等には対応**してくれる(63歳 男性 神奈川)
- 航空券付きツアー・添乗員付きツアーなども**商品数が多く、選びやすい**。**土日も予約できる**ので便利(45歳 女性 埼玉)
- 出発日など**自由にオーダーメイド**で全てのクルーズを**航空券・ホテル・送迎等アレンジ**してくれる(32歳 女性 和歌山)
- **土日祝日毎日問合せ・予約・緊急対応**してもらえる。若いスタッフ元気で親切！(29歳 女性 東京)
- **店舗もオンラインも充実**しており、利用しやすく頼みやすい。HIS系なので、会社の信頼度はある。(65歳 女性 兵庫)
- **商品はお手頃で充実**している。店舗も大阪などにもあり、便利。**独自のチャータークルーズは激安!**(44歳 男性 宮崎)
- 勢いある。**チャータークルーズすごく楽しかった**。今後も**新しい船**で毎年やってほしい(35歳 女性 埼玉)
- 何でも**親切に対応**してもらえる。すごく感じも良い。(75歳 女性 福岡)

クルーズ旅行者の旅行会社への声

- 担当者によっては、**出発前のフォロー**は全くない。早い**が手厚いサービス**はない。細かいフォローが必要な人は期待薄！（70歳 女性 大阪）
- **高すぎて手が出せない**。**安心や信頼よりも、料金重視**なので使うことはない。（48歳 男性 東京）
- **オリジナル感がほしいが、ありきたりなコースで熟練者にはつまらん**（66歳 男性 高知）
- **柔軟性はない、特段心遣いある対応**はない。コース・料金だけで選ぶだけ。（54歳 女性 島根）
- **添乗員が知識不足**、わかっていなく対応に漏れがある場合多い（67歳 女性 神奈川）
- **業務的な対応やサービス**されることあり、年配の方はやりづらい。（48再 男性 宮城）
- **もっと面白いクルーズ企画**を期待する。現状は**普通のコースのみ**（55歳 女性 長崎）
- **安い近場のクルーズはほとんどない**。初心者はやめた方がいい。（62歳 女性 長野）

お客様が旅行会社に求めるもの

【サービス・対応】

- スピーディーで心遣いのある対応
- 質問やリクエストに柔軟に対応
- 休日営業
- 予約から出発までのきめ細かいフォロー
- 知識があり、よく気が付く添乗員

【商品】

- 多様な品ぞろえ、オリジナル性のある商品
- Fly & Cruise商品
- 手頃な価格帯の商品、近場商品
- 新造船を利用する商品
- 独自で面白いチャータークルーズ

再び、旅行会社の役割と期待

アジア全体で見ても、日本のクルーズ市場は一定の規模があり、期待がかけられている。これをもっと伸ばすために、私はこう考える・・・

- 日本の旅行会社は、クルーズ商品の販売に期待し、力を入れてきているが、日本発着商品が少ないため、販売の中心が日本発着以外の商品に偏る。
- 多くの日本の旅行会社社員は、クルーズに関する知識を十分持っている。
- クルーズへの不安解消なども、ウェブサイトや説明会でしっかり行っている。
- 日本のクルーズ市場をさらに活性化させるためには、日本市場への積極的な商品投入を進める必要がある。
 - 初心者向け、低価格の日本発着カジュアル・ショートクルーズ。
 - 話題の船や新造船を使った商品。
 - 旅行会社と船社が協力して企画する、オリジナルで面白い商品やチャータークルーズ。
- チャーターは旅行会社にとってリスクの大きい商品。旅行会社のリスクをヘッジし、インセンティブが働くようなチャーター契約を検討する。
- 魅力ある商品さえそろえば、旅行会社は幅広い自社顧客に販売できる。¹⁹

日本発着クルーズに使われる外航船

ダイヤモンドプリンセス

- 三菱重工長崎造船所で建造(2004年)
- 115,875トン、乗客定員2,706人、乗組員1,100人、船籍:英国
- 2014年 日本マーケット向けに大規模なリノベーションを行い、展望浴場や寿司バーなどを新設
- 日本発着クルーズに多く利用されている。



展望浴場「泉の湯」



寿司レストラン「海(Kai)寿司」



これからの日本のクルーズ

- 日本にクルーズ市場のポテンシャルはある。
- 旅行会社もクルーズを積極的に販売したいと思っている。
- 1)日本から乗れる 2)安い 3)比較的短期間 4)日本人も乗っていて安心 なクルーズであれば、需要はある。
- ラグジュアリークラスの3隻の日本船の顧客は、これまで通り高齡・富裕層が中心になる。
- クルーズ市場拡大のためには、カジュアル～ミドルクラスの外航船を日本市場に積極的に配船することが必須。

旅行会社の役割：

- ① 多様なクルーズ商品を品揃えすること
- ② 特にクルーズ初心者のお客様を動機付け、出発までしっかりフォローすること
- ③ 船社と協力し、魅力あるクルーズ商品を企画販売すること