

平成 20 年度国土形成事業調整費

瀬戸内海沿岸地域の広域的な
連携による地域の活性化方策検討調査
報告書

平成 2 1 年 3 月

観光庁観光産業課

「瀬戸内海沿岸地域の広域的な連携による地域の活性化方策検討調査」報告書

目 次

はじめに	1
1. 調査の概要	1-1
1-1 調査の目的	1-1
1-2 調査内容	1-1
1-2-1 日本人のクルーズに対する意識調査	1-1
1-2-2 乗船客に対する調査	1-2
1-2-3 クルーズ船運航会社等に対する調査	1-3
1-2-4 地方の港湾におけるクルーズ船誘致の事例調査	1-3
1-2-5 シンポジウム開催	1-4
1-3 調査期間	1-4
2. インターネットによる意識調査	2-1
2-1 実施した調査の概要	2-1
2-1-1 調査目的	2-1
2-1-2 調査項目	2-1
2-1-3 調査対象	2-1
2-1-4 調査方法	2-2
2-2 調査結果	2-3
2-2-1 回答者属性	2-3
2-2-2 海外旅行の経験	2-3
2-2-3 クルーズ商品について	2-22
2-2-4 同一料金のパッケージ旅行について	2-36
2-2-5 クルーズ旅行に対する感想・意見等	2-39
2-3 調査結果のまとめ	2-40

3. 乗船客調査	3-1
3-1 実施した調査の概要	3-1
3-1-1 調査目的	3-1
3-1-2 調査項目	3-1
3-1-3 調査対象船舶に関する情報	3-2
3-2 調査結果	3-7
3-2-1 回答者全体の属性	3-7
3-3 調査結果のまとめ	3-39
4. クルーズ船運航会社等の調査	4-1
4-1 実施した調査の概要	4-1
4-1-1 調査目的	4-1
4-1-2 調査項目	4-1
4-1-3 調査対象	4-1
4-1-4 調査方法	4-2
4-2 調査結果	4-2
4-2-1 船舶運航会社	4-2
4-2-2 外国船代理店	4-7
4-2-3 国内旅行代理店	4-10
5. 地方港湾に対するクルーズ船誘致の調査	5-1
5-1 実施した調査の概要	5-1
5-1-1 調査目的	5-1
5-1-2 調査項目	5-1
5-1-3 調査対象	5-1
5-1-4 調査方法	5-1
5-2 調査結果	5-2
5-2-1 高松港	5-2
5-2-2 室蘭港	5-5
5-2-3 長崎港	5-7
5-2-4 その他（広島港、横浜港）	5-12

6. 平成 20 年度シンポジウムの開催記録	6-1
6-1 シンポジウムの実施概要	6-1
6-1-1 開催趣旨	6-1
6-1-2 概要	6-1
6-2 講演要旨	6-2
6-2-1 観光庁アクションプランにおけるクルーズ振興の取組について	6-2
6-2-2 売り手側の視点から見たクルーズ人口増加の方策や課題	6-13
6-2-3 クルーズ船から見た寄港地の魅力	6-16
6-2-4 港湾管理者等によるクルーズ船誘致活動の改善に向けて	6-22
7. まとめ	7-1
7-1 日本におけるクルーズ旅行の普及啓発の現状と課題	7-1

付 録

図表目次

図 2-2-1	回答者の職業	2-3
図 2-2-2	回答者の世帯収入	2-3
図 2-2-3	海外旅行の回数	2-4
図 2-2-4	世帯年収別 海外旅行の経験	2-4
図 2-2-5	過去 1 年間の海外旅行の回数	2-5
図 2-2-6	世帯年収別 過去 1 年間の海外旅行の回数	2-5
図 2-2-7	直近の海外旅行の旅行日数	2-6
図 2-2-8	年齢別 直近の海外旅行の旅行日数	2-6
図 2-2-9	直近の海外旅行の旅行先	2-7
図 2-2-10	年齢別 直近の海外旅行の旅行先	2-7
図 2-2-11	直近の海外旅行について	2-8
図 2-2-12	年齢別 直近の海外旅行について	2-8
図 2-2-13	直近の海外旅行の目的	2-9
図 2-2-14	年齢別 直近の海外旅行の目的	2-9
図 2-2-15	客船によるクルーズ旅行経験の有無	2-10
図 2-2-16	年齢別 客船によるクルーズ旅行経験の有無	2-10
図 2-2-17	これまで参加したクルーズ旅行の回数	2-11
図 2-2-18	クルーズ旅行の目的地（複数回答）	2-11
図 2-2-19	性別 クルーズ旅行の目的地	2-12
図 2-2-20	直近に参加したクルーズ旅行の参加人数	2-12
図 2-2-21	性別 直近のクルーズ旅行の参加人数	2-13
図 2-2-22	直近のクルーズ旅行の目的地	2-14
図 2-2-23	性別 直近のクルーズ旅行の日数	2-14
図 2-2-24	直近のクルーズ旅行の目的	2-15
図 2-2-25	直近のクルーズ旅行への参加理由（複数回答）	2-16
図 2-2-26	クルーズ旅行未経験者のクルーズ旅行の認知度	2-17
図 2-2-27	年齢別 クルーズ旅行未経験者のクルーズ旅行の認知度	2-18
図 2-2-28	クルーズ旅行未経験者のクルーズ旅行についてのイメージ（性別）（複数回答）	2-19
図 2-2-29	年齢別 クルーズ旅行のイメージ（複数回答）	2-20
図 2-2-30	モデル商品① ワンナイトクルーズの参加意向	2-22
図 2-2-31	モデル商品② 国内周遊クルーズ 3 泊 4 日の参加意向	2-25
図 2-2-32	モデル商品③ 日本発着グァム・サイパンクルーズ 10 泊 11 日の参加意向	2-27
図 2-2-33	モデル商品④ 日本発着韓国クルーズ 2 泊 3 日の参加意向	2-29

図 2-2-34	モデル商品⑤	シドニー～横浜・太平洋無寄港 10 日間の参加意向	2-31
図 2-2-35	モデル商品⑥	シンガポール発着クルーズ 10 泊 11 日の参加意向	2-33
図 2-2-36	モデル商品①～⑥の比較		2-35
図 2-2-37	同一料金のパッケージ旅行の選択		2-36
図 2-2-38	年齢別	同一料金のパッケージ旅行について	2-37
図 2-2-39	認知度別	同一料金のパッケージ旅行について	2-37
図 3-2-1	クルーズ船ごとの調査回答数の比率		3-7
図 3-2-2	5 船別	回答者の年齢	3-8
図 3-2-3	5 船別	回答者の性別	3-8
図 3-2-4	5 船別	回答者の国籍	3-9
図 3-2-5	5 船別	回答者の職業	3-10
図 3-2-6	5 船別	海外旅行（仕事の主目的な旅行を除く）の回数	3-10
図 3-2-7	5 船別	過去 1 年間の海外旅行回数	3-11
図 3-2-8	5 船別	直近の海外旅行について	3-11
図 3-2-9	5 船別	直近の海外旅行の目的	3-12
図 3-2-10	5 船別	これまでのクルーズ旅行の経験回数	3-12
図 3-2-11	5 船別	今回参加したクルーズ旅行について	3-13
図 3-2-12	5 船別	今回参加したクルーズ旅行の目的	3-14
図 3-2-13		今回のクルーズの寄港地で訪問した観光スポット：横浜（複数回答）	3-14
図 3-2-14		今回のクルーズの寄港地で訪問した観光スポット：広島（複数回答）	3-15
図 3-2-15		今回のクルーズの寄港地で訪問した観光スポット：小笠原（複数回答）	3-15
図 3-2-16		今回のクルーズの寄港地でのご過ごし方：南太平洋（複数回答）	3-16
図 3-2-17	5 船別	これまで参加したクルーズ旅行の平均日数	3-17
図 3-2-18	5 船別	これまで参加したクルーズ旅行のきっかけ（複数回答）	3-18
図 3-2-19	国籍別	これまで参加したクルーズ旅行のきっかけ（複数回答）	3-19
図 3-2-20	5 船別	クルーズ旅行をする際の情報収集手段（複数回答）	3-20
図 3-2-21	国籍別	クルーズ旅行をする際の情報収集手段（複数回答）	3-21
図 3-2-22	5 船別	クルーズ中の停泊港での過ごし方（複数回答）	3-22
図 3-2-23	国籍別	クルーズ中の停泊港での過ごし方（複数回答）	3-23
図 3-2-24	5 船別	参加する際のハードルと感ずること（複数回答）	3-24
図 3-2-25	国籍別	参加する際のハードルと感ずること（複数回答）	3-25
図 3-2-26	5 船別	クルーズ旅行に参加して良かったと感ずること（複数回答）	3-26
図 3-2-27	国籍別	クルーズ旅行に参加して良かったと感ずること（複数回答）	3-27
図 3-2-28	5 船別	クルーズ旅行に参加する際に、負担に感ずること（複数回答）	3-28
図 3-2-29	国籍別	クルーズ旅行に参加する際に、負担に感ずること（複数回答）	3-29

表 2-1-1	調査対象サンプル数と回収状況（年代区分）	2-2
表 2-1-2	調査対象サンプル数と回収状況（地域ブロック）	2-2
表 2-2-1	認知度グループ別クルーズ旅行のイメージ	2-21
表 2-2-2	自由回答の分析サンプル数	2-22
表 2-2-3	「参加してみたい」理由（複数回答）	2-23
表 2-2-4	「内容によっては参加してみたい」理由（複数回答）	2-24
表 2-2-5	「参加したいと思わない」理由（複数回答）	2-24
表 2-2-6	「参加してみたい」理由（複数回答）	2-25
表 2-2-7	「内容によっては参加してみたい」理由（複数回答）	2-26
表 2-2-8	「参加したいと思わない」理由（複数回答）	2-26
表 2-2-9	「参加してみたい」理由（複数回答）	2-27
表 2-2-10	「内容によっては参加してみたい」理由（複数回答）	2-28
表 2-2-11	「参加したいと思わない」理由（複数回答）	2-28
表 2-2-12	「参加してみたい」理由（複数回答）	2-29
表 2-2-13	「内容によっては参加してみたい」理由（複数回答）	2-30
表 2-2-14	「参加したいと思わない」理由（複数回答）	2-30
表 2-2-15	「参加してみたい」理由（複数回答）	2-31
表 2-2-16	「内容によっては参加してみたい」理由（複数回答）	2-32
表 2-2-17	「参加したいと思わない」理由（複数回答）	2-32
表 2-2-18	「参加してみたい」理由（複数回答）	2-33
表 2-2-19	「内容によっては参加してみたい」理由（複数回答）	2-34
表 2-2-20	「参加したいと思わない」理由（複数回答）	2-34
表 2-2-21	「バス・鉄道」を選ぶ理由（複数回答）	2-38
表 2-2-22	「船」を選ぶ理由（複数回答）	2-38
表 2-2-23	自由回答の内容	2-39

はじめに

観光立国の実現は、地域経済の活性化、雇用機会の増大、国際相互理解の増進等の意義を有し、地域活性化にもつながることから、現在、その実現に向け、「観光立国推進基本計画」（平成 19 年 6 月閣議決定）に基づく種々の施策を推進している。

こうした中で、クルーズ船による観光の振興は、「観光立国推進基本計画」においては、

- ・マリンレジャーを活用した地域観光の振興策としてチャータークルーズ等の体験機会の創出
- ・クルーズによる観光交流を振興するために、クルーズ船を受け入れる環境の整備が必要との観点から、航路の開発・保全を実施
- ・国際相互交流の促進の観点から、日本人の海外旅行の推進のため、クルーズ旅行の振興等による魅力の向上

といった施策への取組が位置づけられているところである。

更に、平成 20 年 10 月に発足した観光庁においては、観光立国推進基本計画の目標を達成し、観光立国の実現を図るための取組が着実かつ効果的に進められるよう、当面の目標や具体的な施策とそのスケジュールを示した「観光庁アクションプラン」を平成 21 年 1 月に策定したところであり、同プランにおいてもクルーズの振興については、

- ・インバウンドの推進として 2010 年までに訪日する外国人旅行者数を 1,000 万人、2020 年までに 2,000 万人にするという数値目標を掲げ、その具体的な取組として外国人旅行者の受け入れ体制の整備のため、港（クルーズ）について、入管当局、港湾管理者との連携をはかり、入国審査を円滑にする。
- ・アウトバウンドの推進として日本人海外旅行者数を 2010 年までに 2,000 万人にするという数値目標を掲げ、その具体的な取組として、マーケット調査の実施、関係者の連携強化による受け入れ態勢の整備及びビジット・ジャパン・キャンペーン（VJC）と連携して、客船誘致に向けたプロモーションの実施

等の施策が位置づけられたところである。

本調査については、前述のとおり観光庁アクションプランに位置づけられたマーケット調査の一環として港湾局と連携して実施し、その結果はクルーズ旅行を推進するための今後の各種施策を展開する上で必要な資料収集という役割を担ったものである。

本調査の実施に当たり、各種の調査にご協力頂いた旅行会社・港湾管理者をはじめとする関係者や、特に乗船客を対象とした調査にご協力頂いた各クルーズ船運航会社に厚く御礼を申し上げますとともに、本調査結果が今後のクルーズ旅行の振興に役立つことを期待している。

平成 21 年 3 月

観光立国推進基本計画(抄)(平成19年6月29日閣議決定)

第3 観光立国の実現に関し、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策

1. 国際競争力の高い魅力ある観光地の形成

(二) 観光資源の活用による地域の特性を生かした魅力ある観光地の形成

⑤ 温泉その他文化、産業等に関する観光資源の保護、育成及び開発

(マリンレジャーを活用した地域観光の振興)

マリンレジャーや地域活性化の拠点である「海の駅」の設置支援及びネットワーク化を推進し、レンタルボート、チャータークルーズ等の幅広いマリンレジャーの体験機会を創出する。また、地方公共団体や地元観光事業者等との連携による地域の特性を活かしたイベントの開催や、観光情報の提供を推進する。

(三) 観光旅行者の来訪の促進に必要な交通施設の総合的な整備

① 国際交通機関の整備

(航路の整備)

クルーズによる観光交流を振興するためには、クルーズ船を受け入れる環境を整備する必要がある、航路の開発、保全を行う。

3. 国際観光の振興

(二) 国際相互交流の促進

② 我が国と海外との間における地域間の交流の推進

(日本人の海外旅行の促進)

クルーズ旅行の振興等による魅力の向上といった施策に取り組む。

観光庁アクションプラン(抄)(平成21年1月28日発表)

1. インバウンドの推進: 訪日外国人旅行者数を2010年までに1000万人、2020年までに2000万人

【具体的な施策(アクション)】

(1) 20年度の取組み

③ 外国人旅行者の受入体制の整備

・港(クルーズ)について、入管当局・港湾管理者との連携を図り、入国審査を円滑にする。

2. アウトバウンドの推進: 日本人海外旅行者数を2010年までに2000万人

【具体的な施策(アクション)】

(1) 20年度の取組み

④ VWC等と連携したTwo Way Tourismの推進

・クルーズ振興に関し、以下の取組みを行う。
 ・マーケット調査を行う(クルーズ利用者や船社に対するヒアリングを実施する)。
 ・クルーズ船の寄港を促すため、関係者の連携を強化し、受け入れ体制を整備する。
 ・VJCと連携して、客船誘致に向けたプロモーションを実施する。

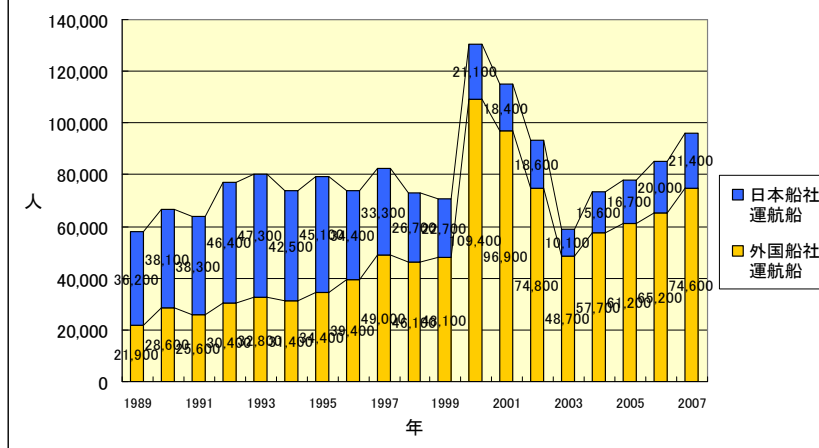
(例) ジャパンクルーズシンボの開催、マイアミクルーズ博への出展。

(2) 21年度及び22年度の取組み

③ VWC等と連携したTwo Way Tourismの推進

・クルーズ振興に関し、VJCと連携し、キーパーソンの招請、欧米・アジアでのツアーオペレーターへの支援、ハンブルグ見本市への出展等を行う。

外航クルーズ船乗船客推移(1989-2007)



海事局外航課調べ

1. 調査の概要

1-1 調査の目的

観光振興による地域活性化は、観光立国を実現する上で最重要課題のひとつである。

こうした中で、クルーズ船による観光の振興は、インバウンド・アウトバウンドの促進のみならず、寄港地における直接・間接の経済効果は中規模の旅客船（25,000 トン～50,000 トン）1 隻の入港により約 2 千万円（平成 19 年 3 月財団法人ながさき地域政策研究所調査）と試算されるなど、地域経済の活性化に大きな影響を与えるという調査結果も出ているところである。

本調査では、今後、クルーズ旅行の振興を効果的に展開し、もって観光の振興と地域の活性化を図るため、クルーズ旅行に対する日本人の意識や、クルーズ船旅行者、クルーズ船運航会社等を対象としたアンケート調査や、実際に地方の港湾におけるクルーズ船寄港誘致成功例の調査を通じて日本におけるクルーズ旅行を取り巻く現状を調査するとともに、前述の調査結果を踏まえ、日本におけるクルーズ旅行の啓発を目的とした。

1-2 調査内容

次に掲げる調査・検討等を行う。

- ・インターネットによる意識調査
- ・乗船客調査
- ・クルーズ船運航会社等の調査
- ・地方港湾に対するクルーズ船誘致の調査
- ・第 4 回ジャパン・クルーズシンポジウムの開催

1-2-1 日本人のクルーズに対する意識調査

日本人のクルーズに対するイメージ等現在の意識及び日本人のクルーズ旅行への参加状況等の現状を幅広く把握するため、インターネットを活用し、意識調査を実施した。

調査期間は平成 21 年 2 月 6 日～12 日までの 7 日間にわたって行い、合計 3,000 人を対象にしてインターネットによるアンケート調査を行った。

対象としては 18 歳以上のインターネットを活用している各年代層に対して行った。また、日本国内における地域のばらつきも偏りがないように配慮した。

本調査に先だって 1 月中旬に 1,000 名程度を対象に予備調査を行い、年齢差や地域差のばらつきなどを調整した。

1-2-2 乗船客に対する調査

日本国内の港湾に入港したクルーズ船乗船客の内、上陸した乗船客を対象に、クルーズ旅行に関する意識調査を行い、調査結果の分析を行った。

(1)調査期間：平成 21 年 2 月 26 日（木）～3 月 8 日（日）

(2)調査対象港湾：横浜港（神奈川県）、神戸港（兵庫県）、広島港（広島県）

(3)調査対象船舶：本調査期間中において日本を発着するクルーズ船のうち、以下の船舶について実施した。

- 1)デルフィン・ボイジャー（ドイツ：デルフィン・ゼーライゼン社／デルフィン・クロイツファールテン社）横浜港
- 2)タヒチアン・プリンセス（英国：プリンセス・クルーズ社）広島港
- 3)アザマラ・クエスト（米国：セレブリティ・クルーズ社）広島港
- 4)飛鳥Ⅱ（日本：郵船クルーズ）横浜港・神戸港
- 5)にっぽん丸（日本：商船三井客船）横浜港

(4)調査対象者：

- 1)デルフィン・ボイジャー（回答者 87 名／主にドイツ人）
 - 2)タヒチアン・プリンセス（回答者 147 名／米国人、英国人、ドイツ人を含めて様々）
 - 3)アザマラ・クエスト（回答者 107 名／米国・英国人中心）
 - 4)飛鳥Ⅱ（回答者 289 名／日本人）
 - 5)にっぽん丸（回答者 130 名／日本人）
- 合計：760 名（日本人 420 名、外国人 340 名）

(5)調査形式：外国船に関しては調査対象船寄港地現地において調査票を配布し、現地にて回収する方式とした。

日本の船に関しては飛鳥Ⅱに関してはハワイのホノルル寄港時に各客室に配布し、にっぽん丸に関してはクルーズ初日の横浜出港時にアンケート用紙を各客室に配布し、それぞれクルーズ終了日までにお答えいただいた。

(6)調査票体裁：各クルーズ船の寄港先に合わせて日本語、英語、ドイツ語、中国語、韓国語の 5 ヶ国語を用意し、実施した。いずれの言語も A 3 版見開き 1 枚の体裁とした。

1－2－3 クルーズ船運航会社等に対する調査

日本国内においてクルーズ旅行商品を取り扱う運航会社（本邦船会社・外国船代理店・旅行会社等）を対象に主に以下の項目を中心に聞き取り調査を行った。

- (1) 日本人客のクルーズ商品のセールスポイントについて
（日本発着の場合、海外発着の場合）
- (2) 実際に販売する際の顧客の反応
- (3) 外国人客に対する日本発着のクルーズ商品のセールスポイントについて
- (4) 日本発着のクルーズ商品の対外的なPRポイントをどこにおいているか
- (5) 日本発着のクルーズ商品を開発する際の問題点
（販売層、商品設定に当たっての制約条件等）
- (6) その他

ヒアリング対象としては以下の民間企業6社に対して行った。

- (1) 船舶運航会社
 - ・ 商船三井客船株式会社
 - ・ スタークルーズ日本オフィス（ノルウェー・クルーズライン）
- (2) 外国船代理店
 - ・ 株式会社クルーズパッケージン
- (3) 国内旅行代理店
 - ・ 株式会社P T S
 - ・ 郵船トラベル株式会社
 - ・ J T B ロイヤルロード銀座（株式会社J T B 首都圏）

1－2－4 地方の港湾におけるクルーズ船誘致の事例調査

クルーズ船の寄港誘致に成功した港湾を対象に以下の点について調査を行った。対象港湾は室蘭港（北海道）、高松港（香川県）、長崎港（長崎県）の3港とした。

主に以下の質問項目を用意してヒアリングを行った。

- (1) 乗船客側、受入側双方が満足するために行ったこと（自治体主導の取組、地元商工関係者の取組、寄港誘致を目的とした協議会等の運営者の取組）
- (2) クルーズ船寄港による経済効果（直接／間接）
- (3) 寄港したクルーズ船の乗船客の寄港地に対する感想、意見
- (4) C I Qの問題をどのように解決しているか
- (5) クルーズ船寄港時に発生した問題点、トラブル等。
- (6) 受入地側の感想、意見（特に単発の寄港で終わらせないために、受入地側で必要となる取組について）
- (7) その他

ヒアリングは以下により実施した。

高松港：2月2日（月）

室蘭港：2月3日（火）

長崎港：2月10日（火）

1-2-5 シンポジウム開催

日本におけるクルーズ旅行の普及・啓発活動の一環として上記の調査を踏まえたシンポジウム（第4回ジャパン・クルーズジシンポジウム）を開催した。

(1) シンポジウム概要

1) 開催日時：平成21年3月13日（金）午後2時～4時10分

2) 会場：広島国際会議場

3) 参加人数：130名

1-3 調査期間

平成21年1月10日～平成21年3月27日（金）までとし、各業務を以下のスケジュールにより実施した。

	1月	2月	3月
調査設計	←→		
日本人のクルーズに対する意識調査	←→		
クルーズ船乗船者に対する調査		←→	
クルーズ船運航会社等に対する調査		←→	
地方の港湾におけるクルーズ船寄港誘致の成功例調査		←→	
シンポジウムの開催			★3/13
報告書の作成			←→

2. インターネットによる意識調査

2-1 実施した調査の概要

2-1-1 調査目的

本調査は、日本人のクルーズ旅行の参加状況や現在の意識を幅広く把握し、わが国の今後のクルーズ旅行の普及啓発のための基礎資料とすることを目的として、実施した。

2-1-2 調査項目

調査項目は、属性のほか、海外旅行やクルーズ旅行の経験など、以下のような設問を設定した。

項 目		設問項目
A	属性項目	性別、年齢、住所区分、職業区分、世帯年収区分
B	海外旅行の経験	経験回数、過去1年間の海外旅行回数、直近の旅行日数、旅行先、旅行のタイプ、目的
	クルーズ旅行の経験	回数、目的地、参加人数、直近の目的地、日数、旅行の目的、参加理由、クルーズ旅行に関する認知の状況とそのイメージ
C	商品モデルに対する参加意向	ワンナイトクルーズ、国内周遊クルーズ、日本発着グアム・サイパン、日本発着韓国クルーズ、シドニー～横浜・太平洋無寄港クルーズ、シンガポール発着クルーズ
D	パッケージツアーの選択	現地での移動条件の差異による選択（バス・鉄道、クルーズ船）
E	クルーズ旅行に対する感想・意見等	自由回答

2-1-3 調査対象

全国の18歳以上の男女とし、1泊以上の宿泊を伴う国内外の旅行経験者とした。インターネットで回答者を募集する際に条件を明記した。

なお、調査は、調査会社のアンケート調査パネル（約100万人）を対象に実施した。

2-1-4 調査方法

インターネット調査会社の保有するアンケート調査パネル登録モニター会員に対し、以下の手順で調査を実施した。

第1ステップとして、別途設定した年齢および地域区分設定に基づく回答者の割付に基づき、同社から電子メールで調査パネルの登録モニター会員に対し、調査回答の依頼を行い、調査母集団を設定した。第2ステップで、予定の回答者の割当に達するまで、地域別・年齢別に回答を受付け、区分ごとに予定数に達した時点で回答を締め切った。

表2-1-1 調査対象サンプル数と回収状況（年代区分）

年代区分	回収目標数	回収数（実績）
10歳代（18歳以上）	150	150
20歳代	400	400
30歳代	700	700
40歳代	700	700
50歳代	700	700
60歳以上	350	60代 311
		70代以上 39
合計	3,000	3,000

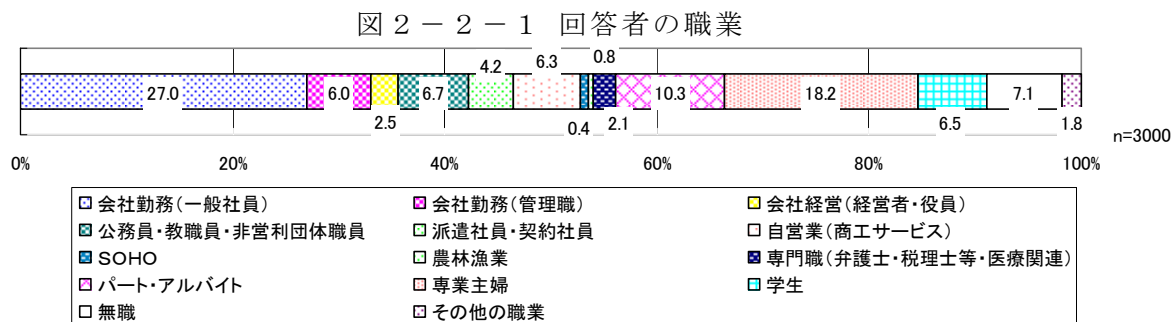
表2-1-2 調査対象サンプル数と回収状況（地域ブロック）

地域ブロック	配賦数	回収数（実績）
北海道・東北 北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、 山形県、福島県	300	300
関東（1都6県） 茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、 東京都、神奈川県	500	500
甲信越 新潟県、山梨県、長野県	200	200
北陸3県 富山県、石川県、福井県	300	300
東海4県 岐阜県、静岡県、愛知県、三重県	400	400
近畿（2府4県） 滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、 和歌山県	400	400
中国 鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県	300	300
四国 徳島県、香川県、愛媛県、高知県	300	300
九州・沖縄 福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、 宮崎県、鹿児島県、沖縄県	300	300
全 体	3,000	3,000

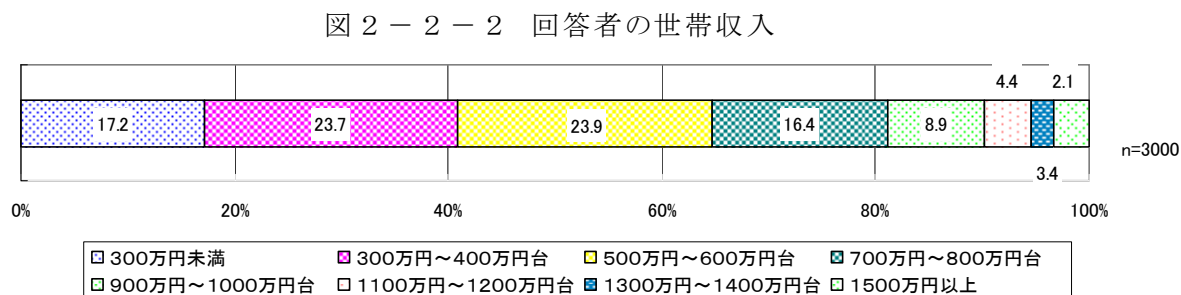
2-2 調査結果

2-2-1 回答者属性

回答者 3,000 人の職業区分を見ると会社勤務の一般社員が 27.0% で最も多く、次いで専業主婦の 18.2%、パート・アルバイトの 10.3% が多くなっている。



回答者の世帯収入を見ると、500 万円～600 万円と 300 万～400 万円の区分の合計でほぼ半数を占め、以下、300 万円未満、700 万円～800 万円と続いている。



2-2-2 海外旅行の経験

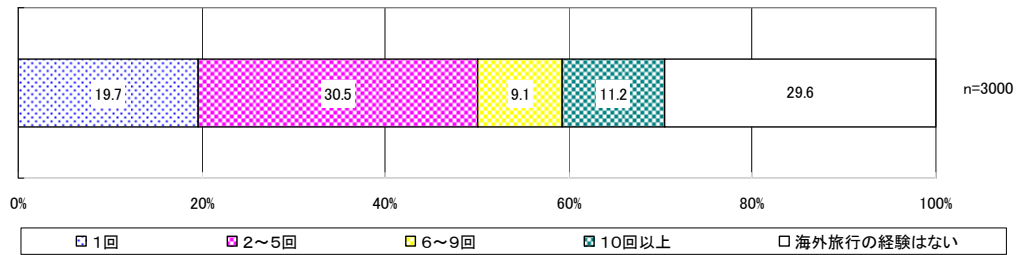
回答者の海外旅行（仕事の主目的な旅行を除く）の経験等についての設問について、以下のような回答を得た。

(1) 海外旅行の回数

あなたは、これまで何回程度海外旅行にお出かけですか。該当する区分を選んでください。

回答者の約 3 割が「海外旅行経験なし」としており、「経験あり」では、「2～5 回」の区分が 30.5% と最も比率が高くなっている。

図 2 - 2 - 3 海外旅行の回数

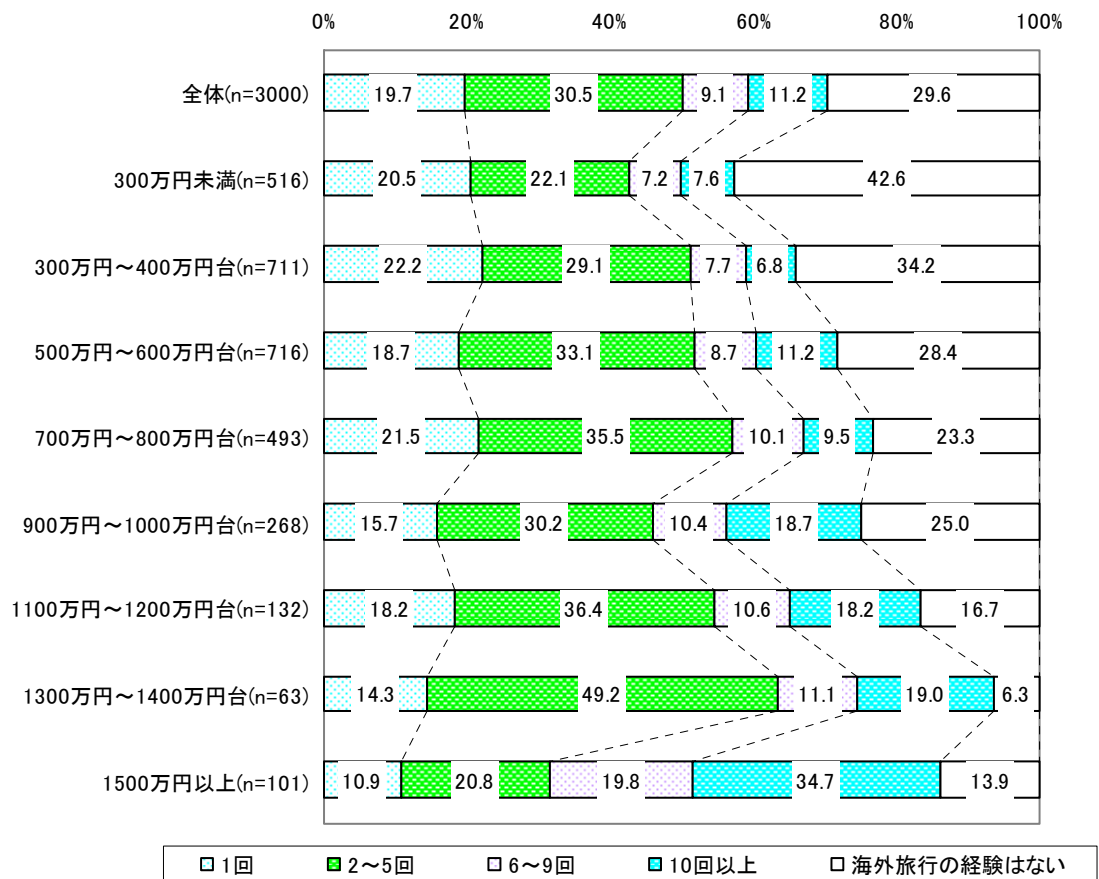


1) 世帯年収別

世帯年収が多くなるに従い、「海外旅行の経験はない」割合は減少し、逆に、海外旅行回数が「2～5回」、「6～9回」、「10回以上」の割合が増加する傾向が見られる。

特に顕著なのは、世帯年収が多くなるに従い、「6～9回」と「10回以上」の割合が増加することであり、「1,500万円以上」では「10回以上」が34.7%と3分の1を超えている。

図 2 - 2 - 4 世帯年収別 海外旅行の経験

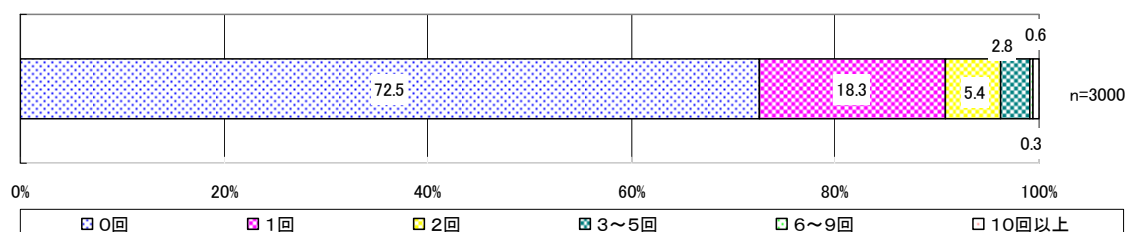


(2) 過去 1 年間の海外旅行の回数

過去 1 年間の海外旅行回数は何回ですか。該当する区分を選んでください。

回答者の 7 割超が「0 回」としており、次いで「1 回」と回答した人が 18.3%と最も比率が高くなっている。

図 2-2-5 過去 1 年間の海外旅行の回数

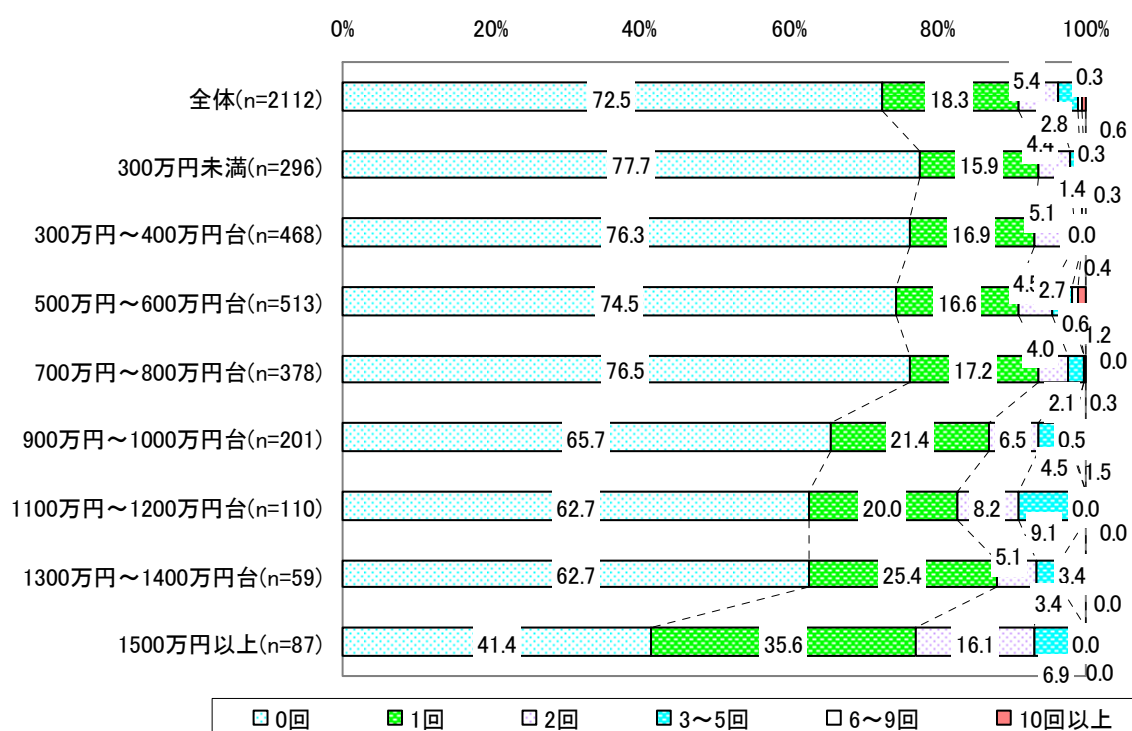


1) 世帯年収別

世帯年収別に過去 1 年間の海外旅行回数をみると、全体的に世帯年収が多くなるにつれて「0 回」の割合が減少し、逆に「1 回」、「2 回」、「3～5 回」等複数回海外旅行した経験の割合が増加している。

特に、「1,500 万円以上」では「0 回」が 41.4%と、半数以上が過去 1 年間に海外旅行を経験しており、全体の約 4 分の 1 が 2 回以上海外に出かけている。

図 2-2-6 世帯年収別 過去 1 年間の海外旅行の回数



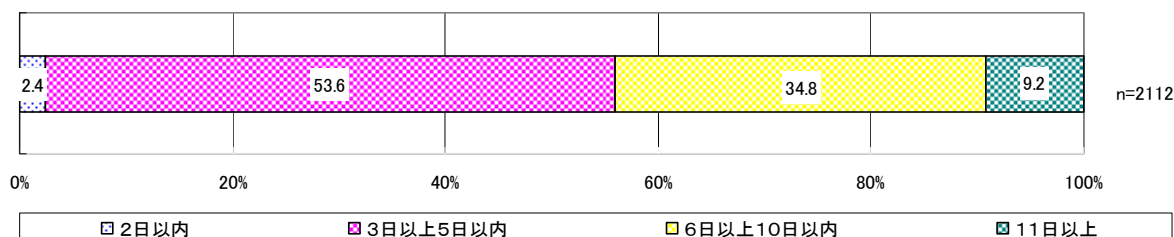
(3) 直近の海外旅行について

1) 直近の海外旅行の旅行日数

直近の海外旅行の旅行日数をお教えてください。該当する区分を選んでください。

直近の海外旅行の旅行日数は、「3日以上5日以内」が53.6%と最も比率が高く、「11日以上」は9.2%と全体に占める割合は低い。

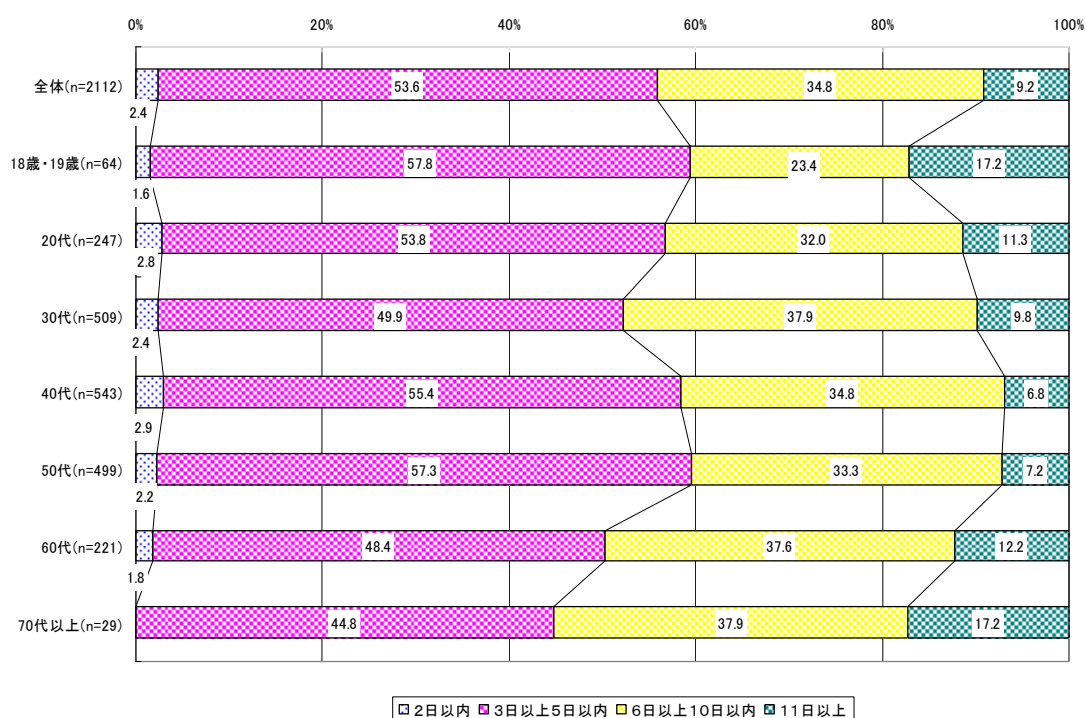
図2-2-7 直近の海外旅行の旅行日数



ア) 年齢別

旅行日数の長いのは、18歳・19歳と70歳以上で、「11日以上」の比率がともに17.2%と他の年代に比べ高い。ついで、30歳代と60歳代、70歳以上で「6日以上10日以内」の比率がやや高い。18歳・19歳では、語学研修による短期留学、30歳代では、可処分所得が20歳代よりも多く、結婚や友人との旅行など長い休みをとって海外に出かける機会が多いと考えられる。

図2-2-8 年齢別 直近の海外旅行の旅行日数

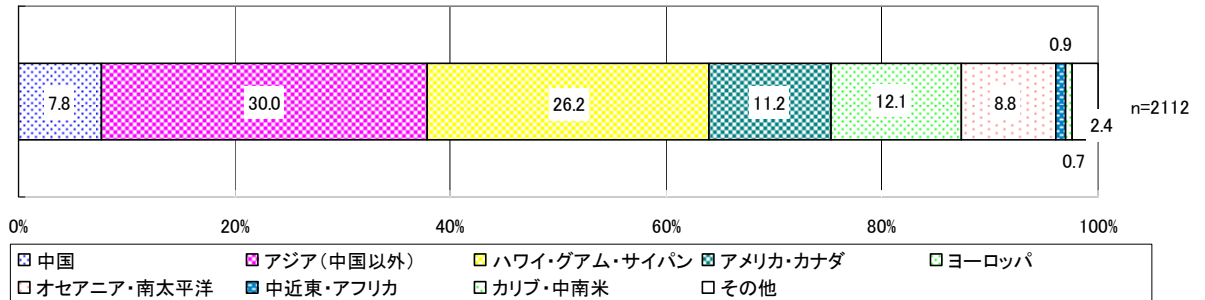


2) 直近の海外旅行の旅行先

直近の海外旅行の旅行先はどちらですか。該当する区分を選んでください。

直近の海外旅行先は、「アジア（中国以外）」が 30.0%と最も比率が高く、これに「ハワイ・グアム・サイパン」の 26.2%が次いでいる。

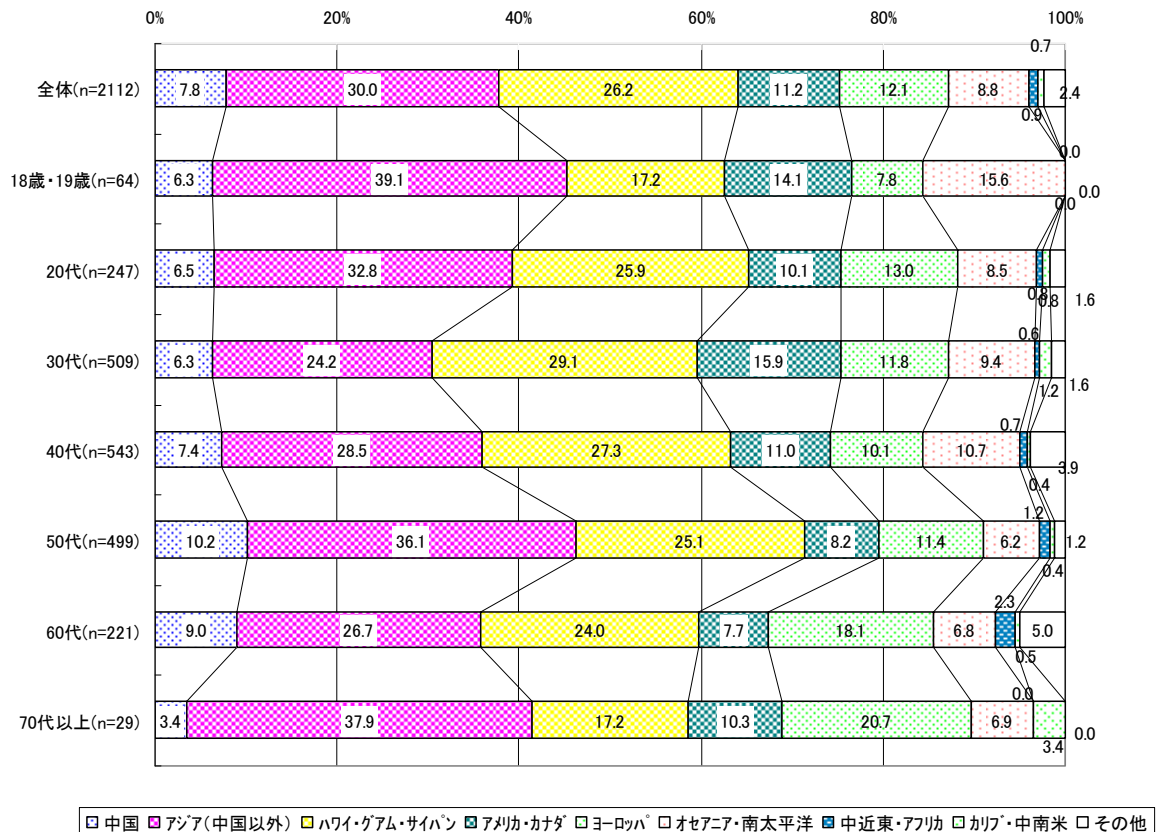
図 2-2-9 直近の海外旅行の旅行先



ア) 年齢別

年齢別にその旅行先をみると、極端な差はないが、年代が上がるに従い増加傾向にあるのが「中国」、「ヨーロッパ」であり、逆に減少傾向にあるのが「アメリカ・カナダ」と「オセアニア・南太平洋」である。

図 2-2-10 年齢別 直近の海外旅行先

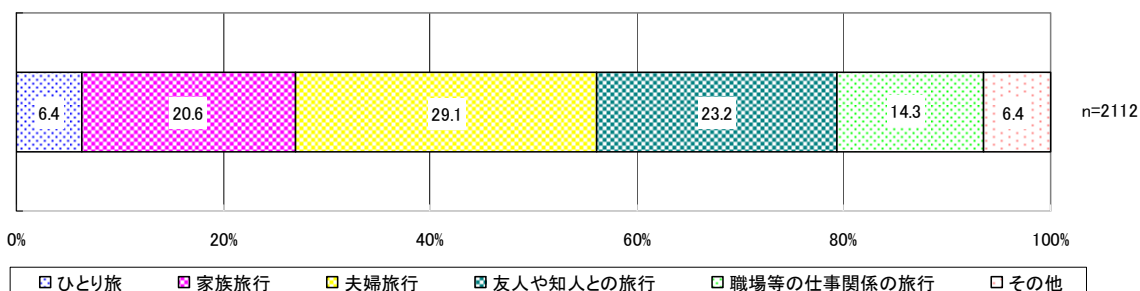


3) 直近の海外旅行はどのような旅行か

直近の海外旅行は、どのような旅行でしたか。該当する区分を選んでください。

「夫婦での旅行」が 29.1% と最も高く、次いで「友人や知人との旅行」の 23.2%、「家族旅行」の 20.6% となっている。

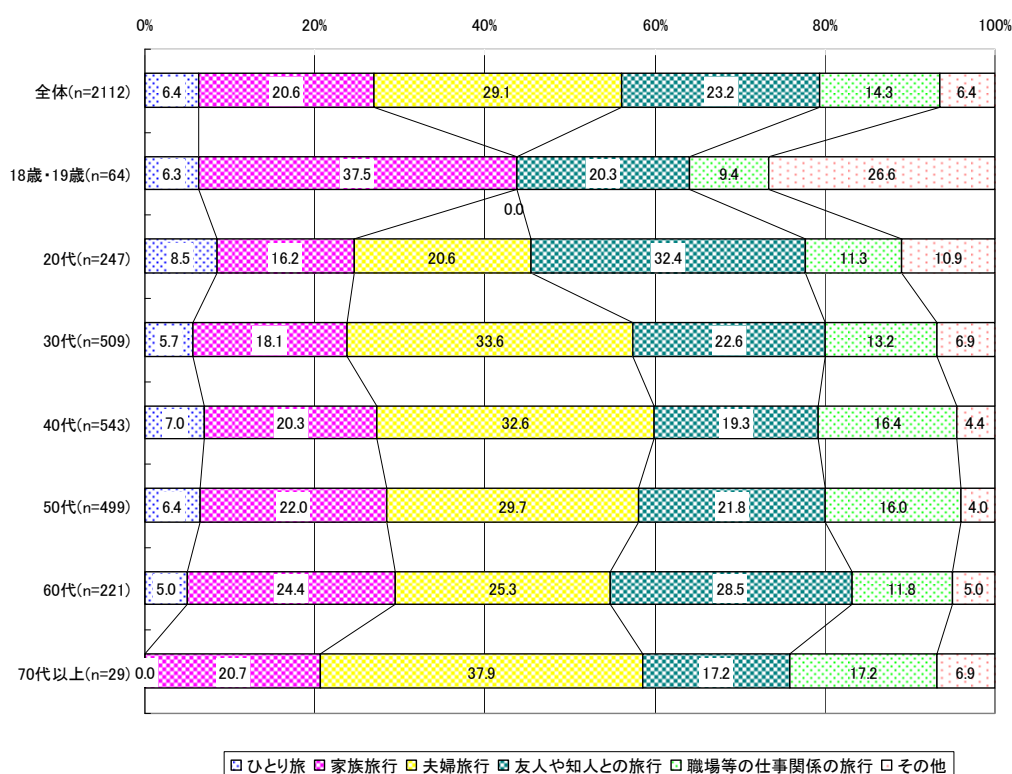
図 2-2-11 直近の海外旅行について



ア) 年齢別

「18 歳・19 歳」は「家族旅行」が 37.5% と最も多いが、「20 代」は「友人や知人との旅行」が 32.4% と最多である。これに対して、「30 代」や「40 代」、「50 代」は「夫婦旅行」がそれぞれ 33.6%、32.6%、29.7% と最も多くなっている。また「60 代」になると「友人や知人との旅行」が最も多くなり 28.5% を占める。それほど大きな違いはないが、若者層と年配層は「友人・知人」、中年層は「夫婦」が中心の旅行となっている。

図 2-2-12 年齢別 直近の海外旅行について

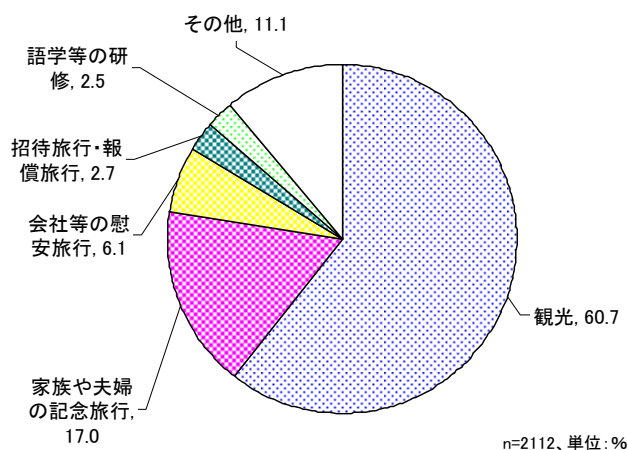


4) 直近の海外旅行の目的

直近の海外旅行は、どのような目的でしたか。該当する区分を選んでください。

「観光」を目的とした旅行が、60.7%と大きな比率を占めており、それに「家族や夫婦の記念旅行」の17.0%が続いている。

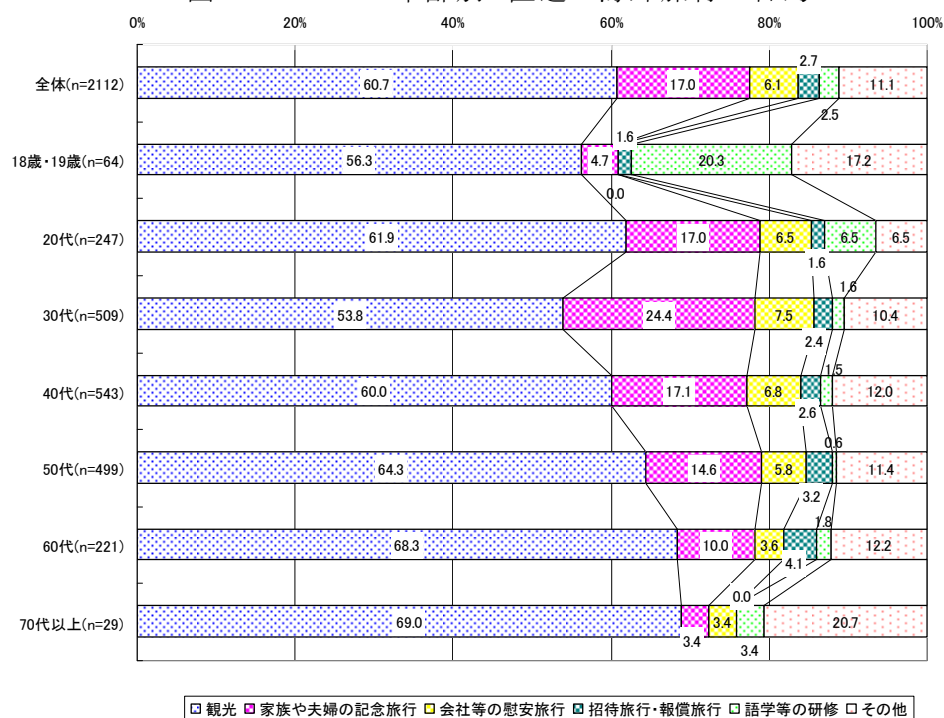
図 2 - 2 - 13 直近の海外旅行の目的



ア) 年齢別

年齢別にはどの年代も「観光」が5割以上で最も多いが、「18歳・19歳」では「語学等の研修」が20.3%、「30代」では「家族や夫婦の記念旅行」が24.4%と比較的多くなっている。また、「50代」、「60代」、「70代以上」は「観光」がそれぞれ64.3%、68.3%、69.0%と全体平均よりも少し多い。

図 2 - 2 - 14 年齢別 直近の海外旅行の目的



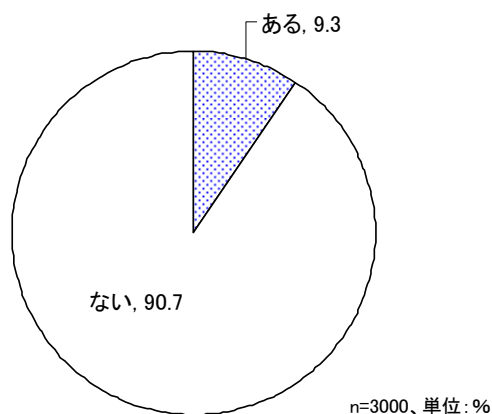
(4) 客船によるクルーズ旅行について

1) 客船によるクルーズ旅行の経験

あなたは、客船によるクルーズ旅行（国内・海外）をしたことがありますか。（フェリー等の定期旅客船を除く）

回答者のうち「客船によるクルーズ旅行の経験者数」の数は、3,000 人の回答者中 280 名（9.3%）であった。

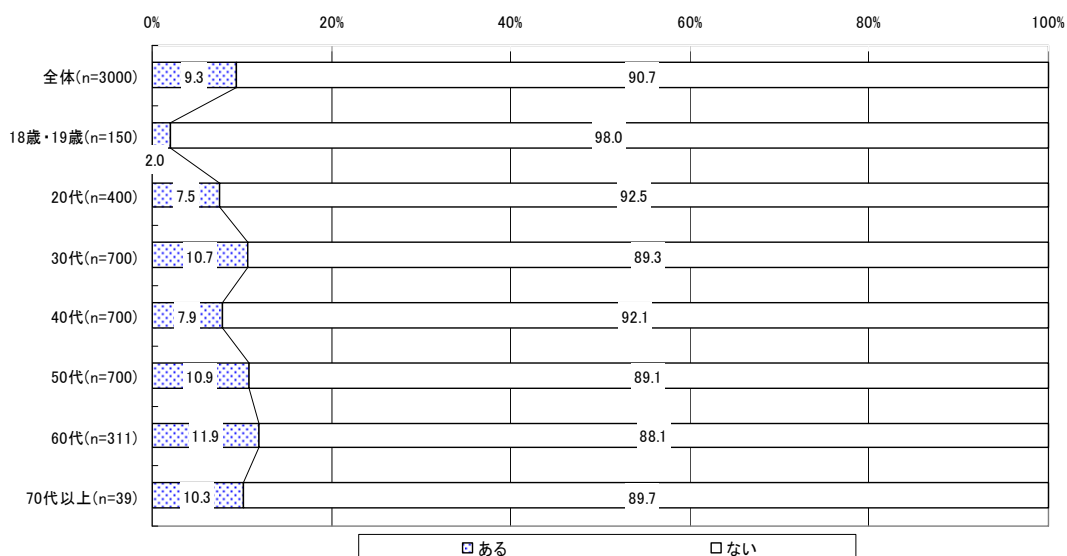
図 2 - 2 - 15 客船によるクルーズ旅行経験の有無



ア) 年齢別

60歳代が、「クルーズ経験あり」が11.9%とやや高いのが目だっている。各年代では、若い世代の18歳・19歳で2.0%と低い。これは、若いことにより旅行を経験する期間が短いことによるものと考えられる。20歳代以上の年代で見ると、20歳代と40歳代で7%台とやや低く、それ以外の年代で、10%を超えている。

図 2 - 2 - 16 年齢別 客船によるクルーズ旅行経験の有無



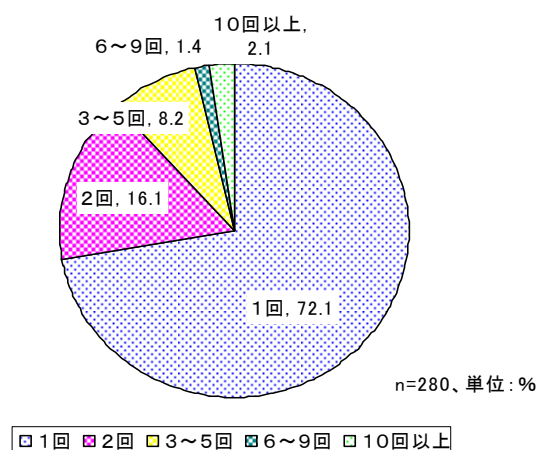
5) これまで参加したクルーズ旅行の内容

前問で、クルーズ旅行をしたことが「ある」と回答された方にうかがいます。参加したクルーズ旅行の回数と目的地をお教えてください。該当する区分を選んでください。

ア) これまで参加したクルーズ旅行の回数

「クルーズ経験あり」の回答者 280 人のうち全体の約 7 割強の 72.1% が旅行回数は 1 回としており、2 回は、16.1% であった。これらの合計で約 9 割近くを占めている。

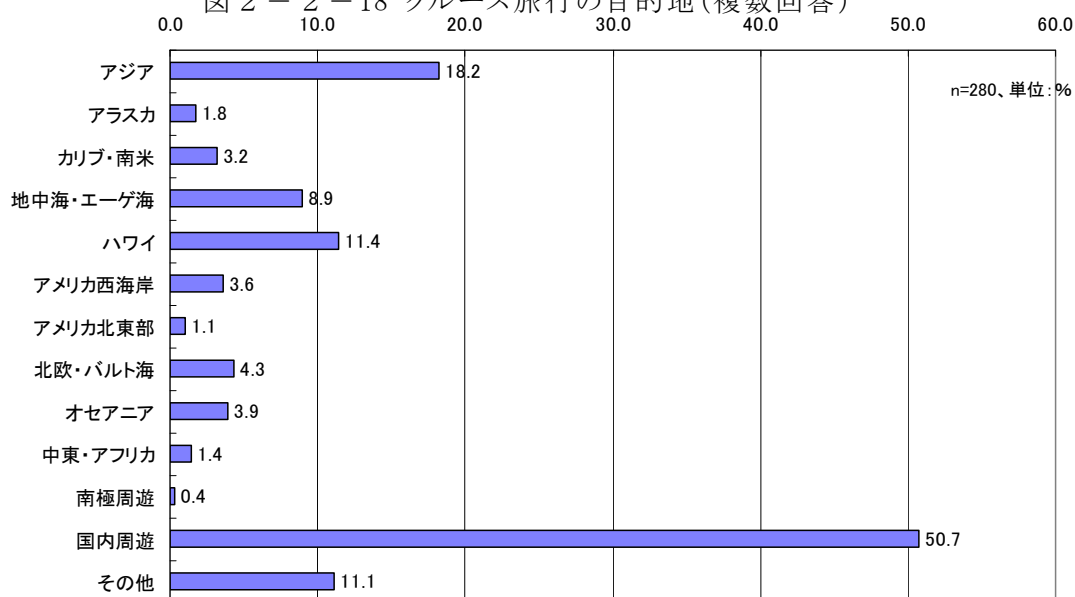
図 2-2-17 これまで参加したクルーズ旅行の回数



イ) クルーズ旅行の目的地（複数回答）

「クルーズ経験あり」の回答者 280 人の旅行の目的地を見ると、「国内周遊」が 50.7% と全体の半数を超え、それに「アジア」の 18.2%、「ハワイ」の 11.4% が次いでいる。

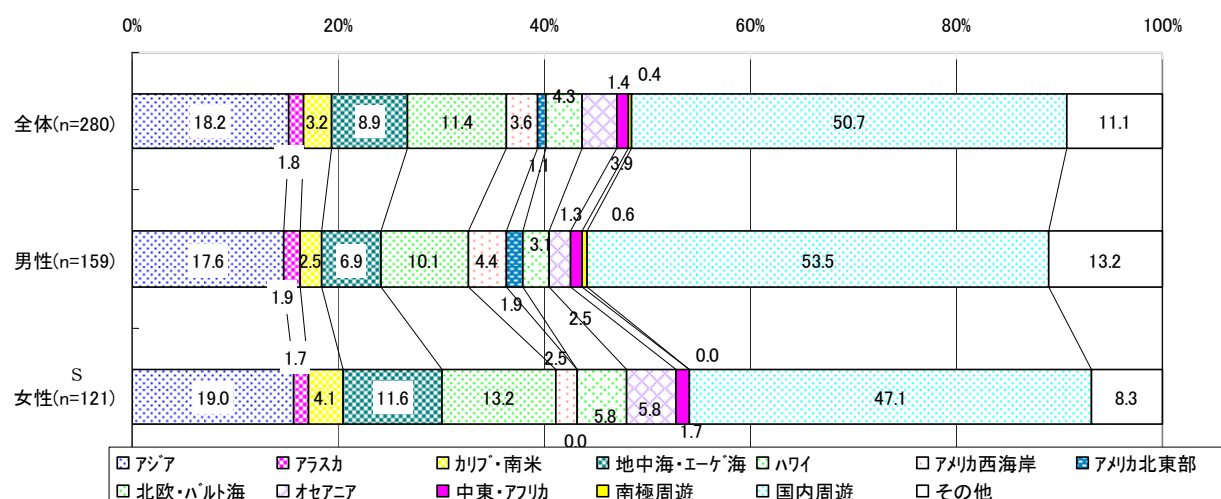
図 2-2-18 クルーズ旅行の目的地（複数回答）



ウ) 性別

クルーズ旅行の目的地として、女性が男性よりも比較的多いのが「カリブ・南米」（女性 4.1%、男性 2.5%）、「地中海・エーゲ海」（女性 11.6%、男性 6.9%）、「ハワイ」（女性 13.2%、男性 10.1%）、「北欧・バルト海」（女性 5.8%、男性 3.1%）、「オセアニア」（女性 5.8%、男性 2.5%）などであるのに対して、男性が女性よりも多いのは、「アメリカ西海岸」（男性 4.4%、女性 2.5%）である。

図 2-2-19 性別 クルーズ旅行の目的地

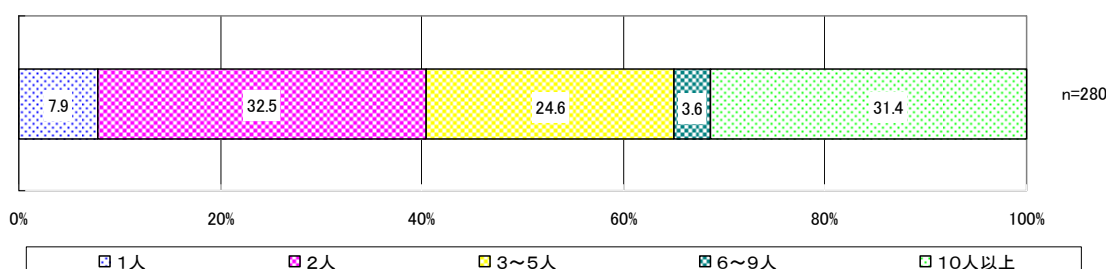


3) 直近に参加したクルーズ旅行の参加人数

直近に参加したクルーズ旅行の参加人数（あなた自身を含め）をお教えてください。該当する区分を選んでください。

直近に参加したクルーズ旅行の参加人数は、「2人」が 32.5%と最も比率が高く、「10人以上」とする回答も 31.4%あった。「2人」が多いのは、海外旅行がどのようなものであったか（旅行のタイプ）を訊ねた質問で「夫婦旅行」が 29.1%であったこととも符号しているといえる。

図 2-2-20 直近に参加したクルーズ旅行の参加人数

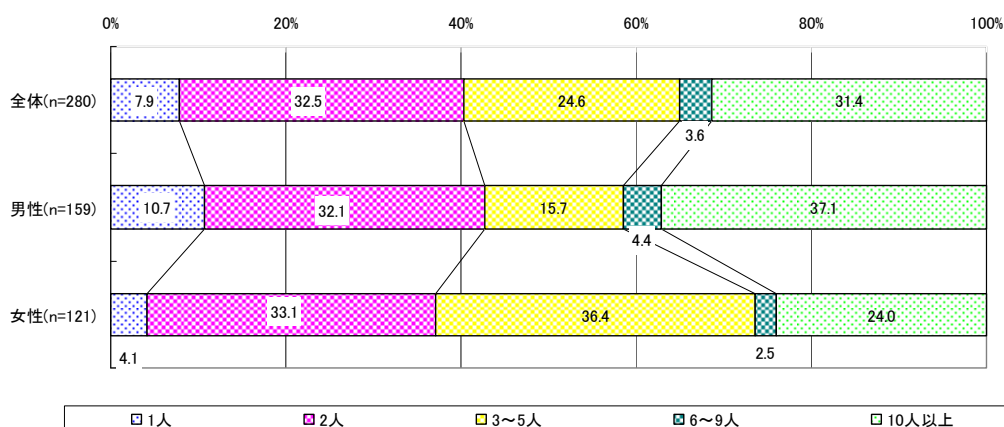


ア) 性別

性別に直近のクルーズ旅行の参加人数を見ると、男性では「2人」が32.1%と最も多いのに対して、女性では「3～5人」が36.4%と最も多くなっている。男性の「3～5人」は15.7%にとどまっている。

女性は比較的グループでクルーズ旅行をする傾向が男性よりは強いことがうかがわれる。

図 2 - 2 - 21 性別 直近のクルーズ旅行の参加人数



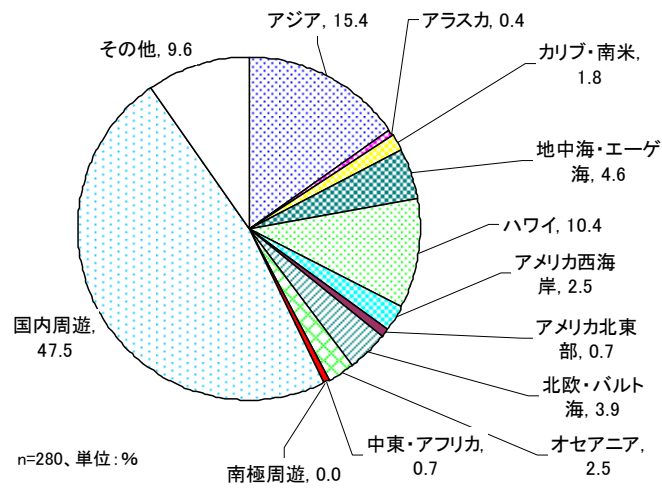
4) 直近に参加したクルーズ旅行の目的地と旅行日数

ア) 直近のクルーズ旅行の目的地

直近に参加したクルーズ旅行の目的地及び旅行日数をお教えてください。該当する区分を選んでください。
 なお、日数は船以外での移動日を含むすべての旅行日数をお答え下さい。

直近に参加したクルーズ旅行の目的地は「国内周遊」が47.5%と最も比率が高く、「アジア」の15.4%、「ハワイ」の10.4%が次いでいる。概ね前問のこれまでのクルーズ旅行の目的地と同様の傾向がみられる。

図 2 - 2 - 22 直近のクルーズ旅行の目的地



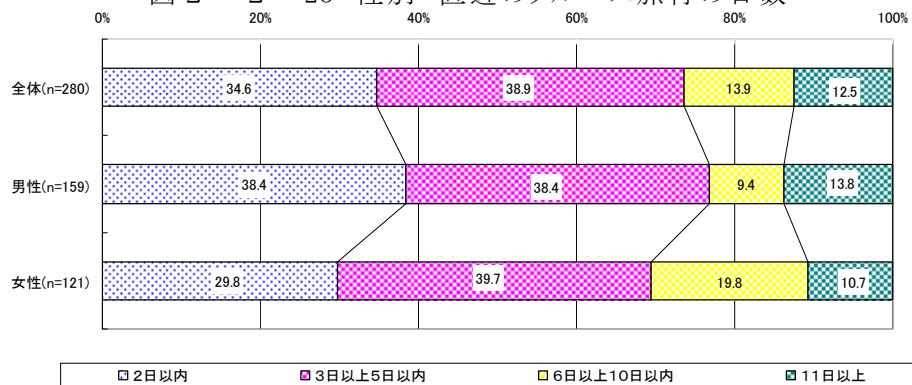
イ) 直近のクルーズ旅行の日数

「3 日以上 5 日以内」の比率が 38.9%、「2 日以内」が 34.6%と、両者の合計で全体の約 4 分の 3 となっている。直近の海外旅行の旅行日数の回答と比較すると、全般に日数が短いことがわかる。

ロ) 性別

直近のクルーズ旅行の日数を性別で見ると、男性の「2 日以内」が 38.4%であるのに対して、女性は 29.8%と少なく、逆に 6 日以上が男性では 23.2%、女性が 30.5%と多く、女性の方が男性よりも長い日数となっている。

図 2 - 2 - 23 性別 直近のクルーズ旅行の日数



5) 直近のクルーズ旅行の目的

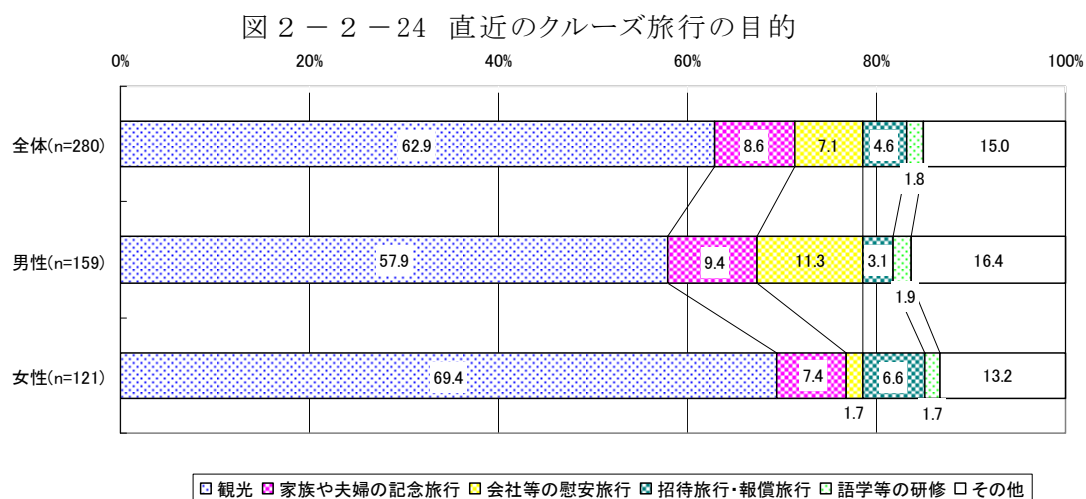
直近のクルーズ旅行は、どのような目的でしたか。該当する区分を選んでください。

「観光旅行」が 62.9%と全体の 3 分の 2 を占めており、これは直近の海外旅行の目的での回答結果とほぼ同じ傾向にある。

「観光旅行」に続いて、「家族や夫婦の記念旅行」の 8.6%があるが、直近の海外旅行の目的での 17.0%に比べると、およそ半分になっている。

ア) 性別

性別に見ると、男女ともに「観光」が圧倒的に多いが、男性が 57.9%であるのに対して、女性は 69.4%と少し多くなっている逆に、「会社等の慰安旅行」は男性が 11.3%であるのに対して、女性は 1.7%と非常に少ない。



6) 直近のクルーズ旅行への参加理由

直近のクルーズ旅行への参加理由をお教えてください。該当する区分を選んでください。(複数回答)

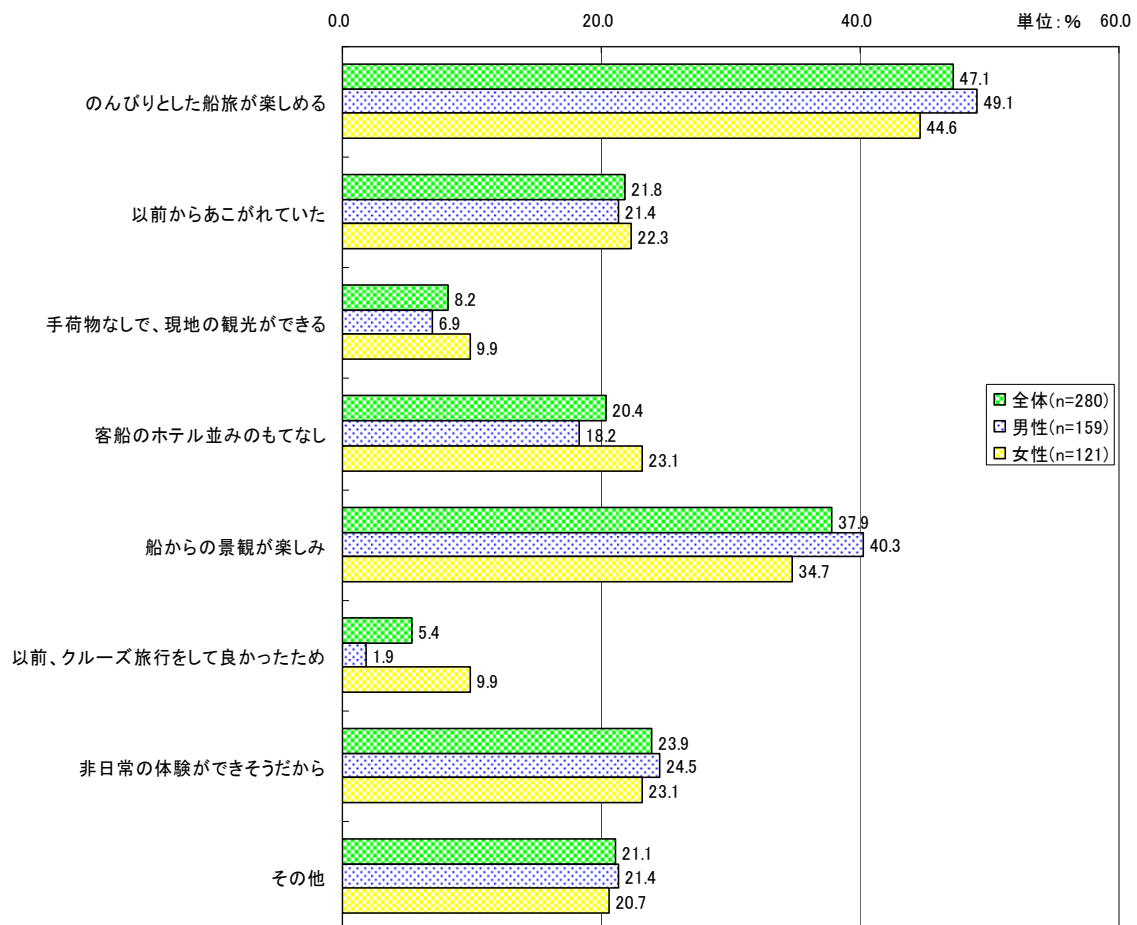
「のんびりとした船旅が楽しめる」が、全体 280 人のうちの半数近い 132 人、47.1% が参加の理由としており、これに「船からの景観が楽しみ」の 37.9%、「非日常の体験ができそうだから」の 23.9% が続いている。

ア) 性別

性別に直近のクルーズ旅行への参加理由をみると、男女ともに回答傾向は似ているが、「客船のホテル並みのもてなし」は男性が 18.2% であるのに対して、女性は 23.1% と高く、また「以前、クルーズ旅行をして良かったため」も男性がわずか 1.9% であるのに対して女性は 9.9% と非常に高いのが注目される。

これは、女性客は男性客よりも「もてなし」を重視し、過去の経験を重視するということを示していると考えられる。

図 2-2-25 直近のクルーズ旅行への参加理由(複数回答)



7) クルーズ旅行未経験者のクルーズ旅行の認知度

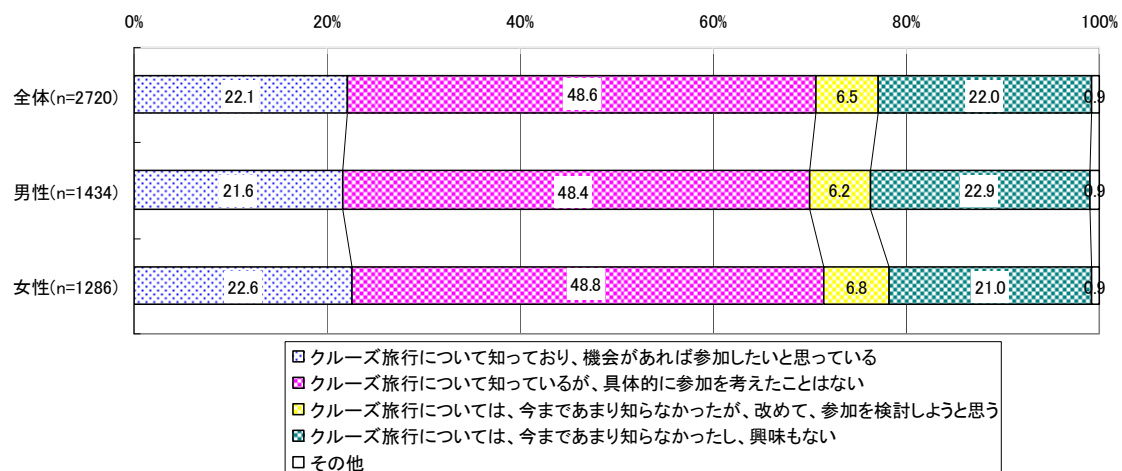
1)でクルーズ旅行の経験が「ない」と回答された方にうかがいます。
あなたは、「クルーズ旅行」について、以前からご存知でしたか。該当する区分を選んでください。

クルーズ旅行の未経験と回答した 2,720 人に対し、クルーズ旅行についての認知度を訊ねたところ、「クルーズ旅行について知っているが、具体的に参加を考えたことはない」とする回答が 1,321 人（48.6%）と半数近くあった。「機会があれば参加したいと思っている」及び「クルーズ旅行については、今まであまり知らなかったが、改めて、参加を検討しようと思う」とする回答はそれぞれ 601 人（22.1%）、176 人（6.5%）あり、この両者を合わせた 28.6% が参加予備軍と考えられる。

ア) 性別

男女ともに「クルーズ旅行について知っているが、具体的に参加を考えたことはない」が最も多く、男性が 48.4%、女性 48.8% とほぼ同じであった。その他の選択肢の割合もほぼ同じで、クルーズ旅行の認知度に男女の差はない。

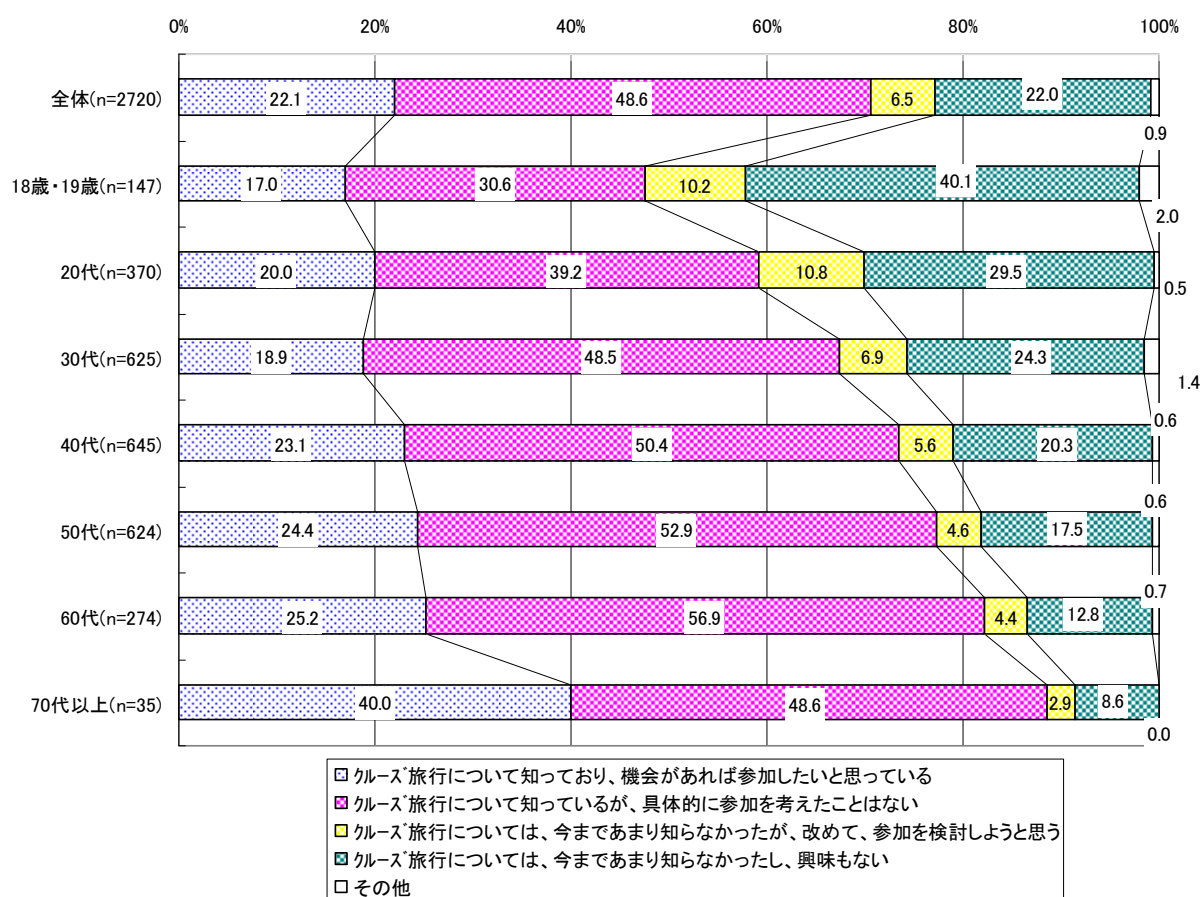
図 2 - 2 - 26 クルーズ旅行未経験者のクルーズ旅行の認知度



イ) 年齢別

年齢別に見ると、どの年代も「クルーズ旅行について知っているが、具体的に参加を考えたことはない」が最も多いが、この回答割合と「クルーズ旅行について知っており、機会があれば参加したいと思っている」の合計の割合、すなわちクルーズ旅行を認知している割合は、年代が上がるに従い増加している。

図 2 - 2 - 27 年齢別 クルーズ旅行未経験者のクルーズ旅行の認知度



8) クルーズ旅行未経験者のクルーズ旅行についてのイメージ

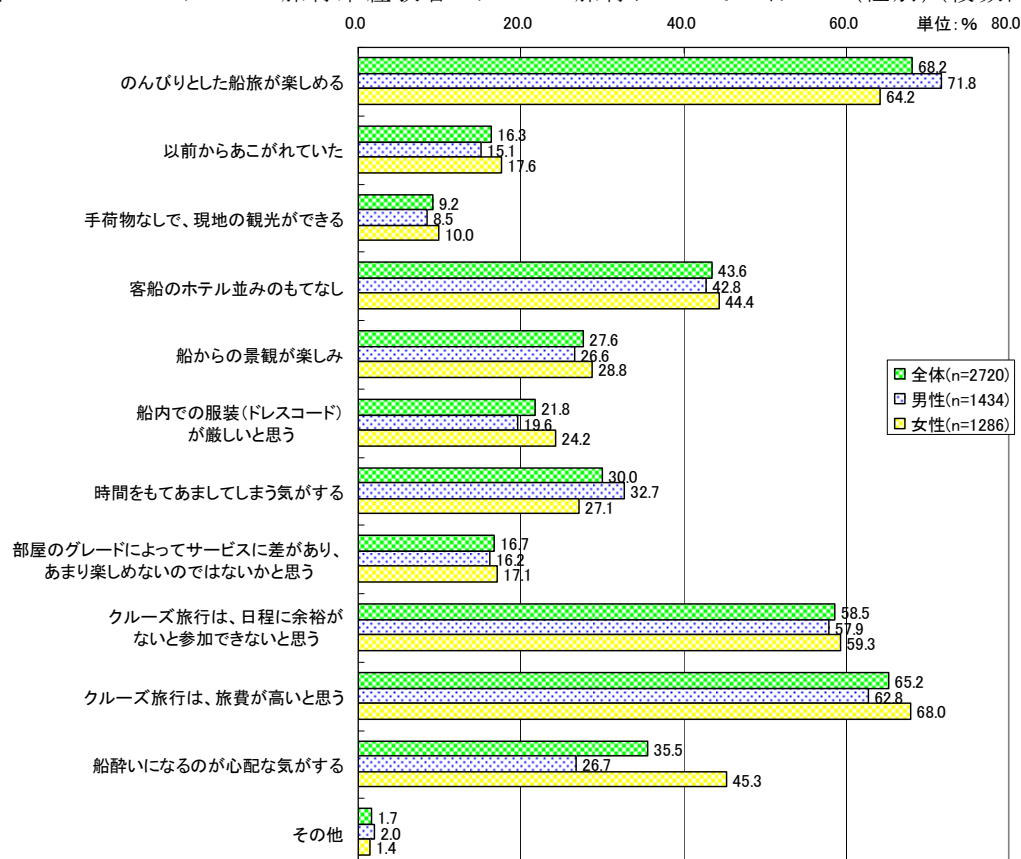
1)でクルーズ旅行の経験が「ない」と回答された方にうかがいます。
あなたは、「クルーズ旅行」について、どんなイメージをお持ちですか。該当する区分を選んでください。(複数回答)

クルーズ旅行の未経験と回答した 2,720 人のクルーズ旅行についてのイメージを訊ねたところ、プラスのイメージとしては、「のんびりとした船旅が楽しめる」が 1,854 人 (68.2%)、「客船のホテル並みのもてなし」1,185 人 (43.6%)、マイナスのイメージとしては、「クルーズ旅行は、旅費が高いと思う」1,774 人 (65.2%)、「クルーズ旅行は、日程に余裕がないと参加できないと思う」1,592 人 (58.5%) への回答がそれぞれ多かった。

ア) 性別

男性では、「のんびりとした船旅が楽しめる」が、女性に比べ 7.6 ポイント高いものの、「時間をもてあましてしまう気がする」も、女性に比べ 5.6 ポイント高い。のんびりと裏返して時間をもてあますイメージをもっているのがうかがえる。一方、女性は、「船酔いになるのが心配な気がする」が、男性に比べ 18.6 ポイント高い。また、「旅費が高い」とする回答、「船内での服装(ドレスコード)が厳しいと思う」が、男性に比べそれぞれ 5.2 ポイント、4.6 ポイント高かった。

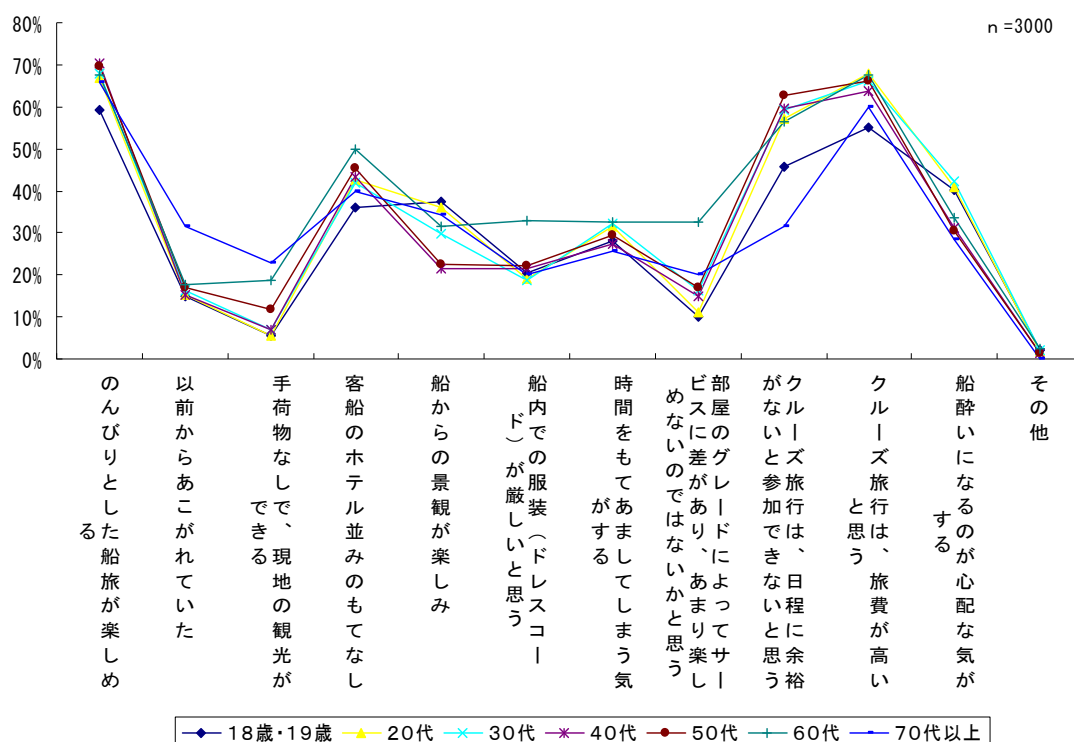
図 2-2-28 クルーズ旅行未経験者のクルーズ旅行についてのイメージ(性別)(複数回答)



1) 年 齢 別

年齢別にみると、年代が上がるに従い、「手荷物なしで、現地の観光ができる」と「客船のホテル並みのもてなし」の割合が高くなり、年代が上がるほどクルーズ旅行には行き届いたサービスがあるというイメージが強くなることを示している。

図 2 - 2 - 29 年齢別 クルーズ旅行のイメージ(複数回答)



り)クルーズ旅行の認知度別

クルーズ旅行の認知度別にクルーズ旅行のイメージを見ると、次の表のように認知度のグループ（A、B、Cの3グループ）によって抱いているイメージが大きく異なることがわかる。

表 2－2－1 認知度グループ別クルーズ旅行のイメージ

グループ	認知度	クルーズ旅行のイメージ
A（22.1%）	クルーズ旅行について知っており、機会があれば参加したいと思っている。	「のんびりとした船旅が楽しめる」（86.9%と高い）、「客船のホテル並みのもてなし」（58.4%と高い）、「以前からあこがれていた」（59.4%と高い）
B（55.0%）	クルーズ旅行について知っており、具体的に参加を考えたことはない。	「のんびりとした船旅が楽しめる」（71.0%、77.3%とやや低い）、「客船のホテル並みのもてなし」（48.0%、39.8%とやや低い）、「以前からあこがれていた」（10.0%、19.3%と非常に低い）
	クルーズ旅行については、今まであまり知らなかったが改めて参加を検討しようと思う。	
C（22.9%）	クルーズ旅行については、今まであまり知らなかったし、興味もない。	「のんびりとした船旅が楽しめる」（42.1%と低い）、「客船のホテル並みのもてなし」（21.1%と非常に低い）、「以前からあこがれていた」（1.0%とほとんどゼロ）
	（その他）	

注）A、B、Cの横の数値は全体に占める割合

全体の約2割強を占めるグループAは、「クルーズ旅行について知っており、機会があれば参加したいと思っている。」人たちであり、クルーズ旅行に対してあこがれと高いサービス、のんびりとした船旅のイメージを強く抱いているクルーズ旅行のメインターゲットである。

これに対して、最大のグループBの人たちは、クルーズ旅行に興味はないか、もしくは知らない人たちであり、グループAの人たちほどクルーズ旅行に対して期待もなければサービス等に対しても期待度が低い。

また、グループCの人たちは、クルーズ旅行に対してさらに期待が低く、イメージもよくない。

2-2-3 クルーズ商品について

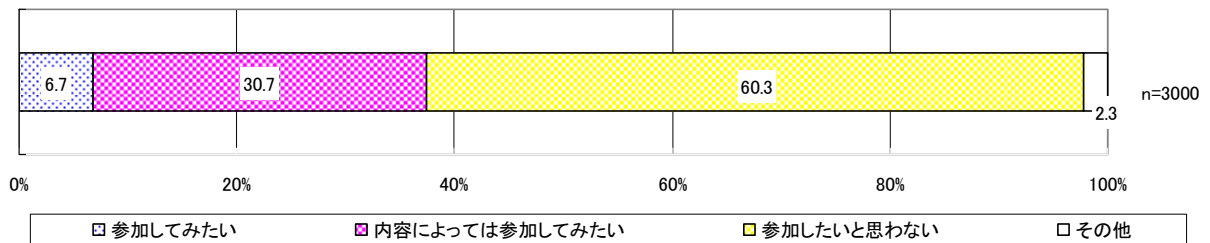
あなたは、次のようなクルーズ商品についてどのように思いますか。
あなたのお考えにもっとも近いものを該当する区分から選んでください。
なお、各商品に記載されている金額は、交通費・食費・宿泊費を含みます。

(1) 【モデル商品①】 ワンナイトクルーズ

横浜港もしくは神戸港発着で、1泊2日のクルーズ旅行。費用は、4万円～18万円（2名1室1人あたり）

回答結果は、「参加してみたい」（6.7%）及び「内容によっては参加してみたい」（30.7%）を合わせた参加意向ありと思われる回答は、37.4%であった。

図 2-2-30 モデル商品① ワンナイトクルーズの参加意向



1) 自由回答の分析方法

ワンナイトクルーズの参加意向別にその理由を集計した結果は、次のとおりである。ただし、自由回答のサンプル数は集計規模を考慮し、全サンプル 3,000 ではなく、430 サンプルに限定して集計を行った。

また、この 430 サンプルを選択するにあたり、全サンプルの回答傾向を忠実に反映するように、性、年齢別に全サンプルの比率に近い形で層化、無作為抽出した。以下、同様の方法による集計、分析を行った。

表 2-2-2 自由回答の分析サンプル数

年代 性別	18・ 19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代 以上	合計
男性	10	30	50	50	50	20	5	215
女性	10	30	50	50	50	20	5	215
計	20	60	100	100	100	40	10	430

2) 自由回答

ア) 「参加してみたい」理由

「参加してみたい (n=32/n は以下、有効回答数の意味で使う)」理由のトップは「費用が手頃」(37.5%)である。続いて、「期間が適当だから」(15.6%)、「クルーズを体験したいから」(15.6%)などがその理由として挙げられている。

表 2-2-3 「参加してみたい」理由(複数回答)

理 由	% (n=32)
費用が手頃	37.5
期間が適当だから	15.6
クルーズを体験したいから	15.6
横浜もしくは神戸が魅力だから	12.5
よさそうだから	6.3
ちょっと贅沢だから	6.3
のんびりできそう	3.1
その他	3.1

イ) 「内容によっては参加してみたい」理由

「内容によっては参加してみたい(n=127)」理由としては、次の表のように参加する条件を挙げるポジティブな理由、次に参加、不参加を前提としないニュートラルな理由、そして、参加しない条件を挙げるネガティブな理由の3つに分かれる。多い順に、トップは、ポジティブな理由である「費用が手頃」(22.8%)である。次いで、ニュートラルな理由の「内容次第」(10.2%)、ポジティブの「よさそうだから」(9.4%)となっている。

ネガティブな理由は、「もう少し安ければ」や「そこまで行くのに旅費が高い」等経済的な理由が半数を占める。またニュートラルの「その他」(7.9%)は「なし」や「なんとなく」等である。

表 2-2-4 「内容によっては参加してみたい」理由(複数回答)

理 由		% (n=127)
ポジティブ	費用が手頃	22.8
	よさそうだから	9.4
	期間が適当だから	8.7
	クルーズを体験したい	7.1
	ちょっと贅沢だから	5.5
	横浜もしくは神戸が魅力だから	2.4
	のんびりできそう	0.8
	その他	1.6
ニュートラル	内容次第	10.2
	スケジュール次第	6.3
	機会があれば	5.5
	予算が合えば	4.7
	行き先による	3.1
	船の設備やサービスによる	2.4
	その他	7.9
ネガティブ		4.7

り)「参加したいと思わない」(「その他」を含む)理由

参加意向の「その他」(n=12)の理由はネガティブなものが圧倒的に多いので、「参加したいと思わない」(n=259)に含めた。従って、ここでの全体は 271 サンプルである。

「参加したいと思わない」理由の第 1 位は「費用が高い」であり、36.5%と 2 位の「日数が短い」(17.0%)を大きく引き離している。

3 位は「神戸・横浜は遠い」(8.5%)であり、地方から神戸や横浜まで来るのが負担であるとしている。「その他」の理由の内容は、「分からない」や「特になし」等である。

表 2-2-5 「参加したいと思わない」理由(複数回答)

理 由	% (n=271)
費用が高い	36.5
日数が短い	17.0
神戸・横浜は遠い	8.5
興味がない	7.7
魅力がない	6.3
国内だから	5.9
船は苦手	5.2
時間がない	3.3
内容が分からない	1.8
その他	10.0

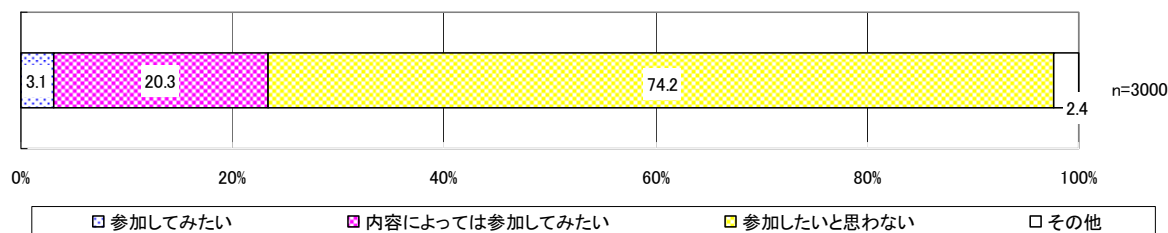
注) 参加意向「その他」も含まれている

(2) 【モデル商品②】 国内周遊クルーズ 3泊4日

横浜港もしくは神戸港発で、途中経由地小豆島・新宮のクルーズ旅行。費用は、13万円～45万円（2名1室1人あたり）

「参加してみたい」（3.1%）及び「内容によっては参加してみたい」（20.3%）を合わせた参加意向ありと思われる回答は、23.4%であった。

図 2－2－31 モデル商品② 国内周遊クルーズ 3泊4日の参加意向



1) 自由回答

ア) 「参加してみたい」理由

「参加してみたい」理由のトップは「楽しめる」（46.2%）であり、約半数を占めている。次いで、「クルーズの体験ができる」（15.4%）となっている。「その他」の内容は、「妻と行きたい」や「ゆっくりできそう」等である。

表 2－2－6 「参加してみたい」理由（複数回答）

理 由	% (n=13)
楽しめる	46.2
クルーズの体験ができる	15.4
その他	38.5

イ)「内容によっては参加してみたい」理由

最も多い理由は、「内容による」(18.4%)である。次いで、ポジティブな理由である「国内のクルーズだから」(12.6%)、ニュートラルの「その他」(11.5%)となっている。このニュートラルの「その他」の具体的な内容は、「なし」や「なんとなく」、「子連れでも可能ならば」等である。

表 2-2-7 「内容によっては参加してみたい」理由(複数回答)

理 由		% (n=87)
ポジティブ	国内のクルーズだから	12.6
	手頃だから	10.3
	楽しめそう	5.7
	費用が適切	5.7
	クルーズを体験してみたい	2.3
	興味がある	3.4
	日程的に可能だから	5.7
	その他	5.7
ニュートラル	内容による	18.4
	値段による	3.4
	時期や日程的に可能であれば	4.6
	その他	11.5
ネガティブ	値段が高い	6.9
	その他	5.7

ウ)「参加したいと思わない」(「その他」を含む)理由

最も多い理由は「費用が高い」であり、約半数の 48.8%を占める。次いで、「その他」(13.3%)、「国内だから」(13.0%)が続く。「その他」の具体的な内容は、「既に行ったことがある」や「特になし」等である。

表 2-2-8 「参加したいと思わない」理由(複数回答)

理 由	% (n=330)
費用が高い	48.8
国内だから	13.0
興味がない	8.5
時間的余裕がない	7.3
魅力がない	7.0
発着地が遠い	3.3
船は苦手	3.0
その他	13.3

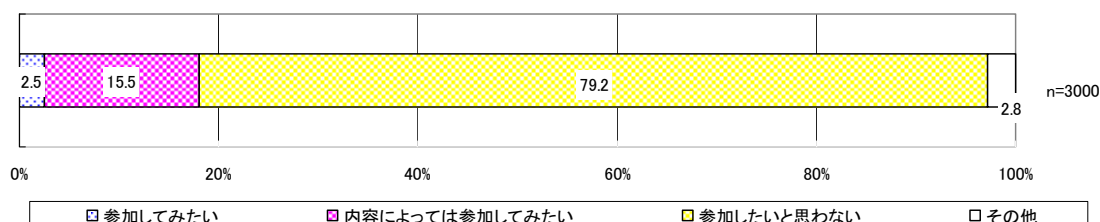
注) 参加意向(「その他」を含む)

(3) 【モデル商品③】 日本発着グアム・サイパンクルーズ 10 泊 11 日

横浜港もしくは神戸港発で、途中経由地グアム、サイパンのクルーズ旅行。費用は、40 万円～145 万円（2 名 1 室 1 人あたり）

「参加してみたい」（2.5％）及び「内容によっては参加してみたい」（15.5％）を合せた参加意向ありと思われる回答は、18.0％であった。

図 2－2－32 モデル商品③ 日本発着グアム・サイパンクルーズ 10 泊 11 日



1) 自由回答

ア) 「参加してみたい」理由

「参加してみたい」理由のトップは、「楽しそう」(26.7％)である。次いで、「のんびりできそう」(20.0％)、「お金があれば」(13.3％)とあまり具体的ではない理由があげられている。「その他」の具体的な内容は、「行きたい所だから」、「海が綺麗そう」等である。

表 2－2－9 「参加してみたい」理由(複数回答)

理 由	% (n=15)
楽しそう	26.7
のんびりできそう	20.0
お金があれば	13.3
その他	33.3

イ)「内容によっては参加してみたい」理由

最も多い理由は、ネガティブな理由の「値段が高い」(27.0%)である。
次いで、ニュートラルな理由である「内容次第」(18.9%)と続く。

ニュートラルな理由のうちの「その他」が 9.5%とやや多いが、その具体的な内容は、「なんとなく」や「特にない」、「愛犬を預けられれば」、「費用によっては」等である。

表 2-2-10 「内容によっては参加してみたい」理由(複数回答)

理 由		% (n=74)
ポジティブ	グアム・サイパンに行ってみたい	5.4
	楽しめそうだから	5.4
	経験してみたい	5.4
	のんびりできそう	4.1
	手頃だから	1.4
	その他	5.4
ニュートラル	内容次第	18.9
	時間が取れれば	6.8
	その他	9.5
ネガティブ	値段が高い	27.0
	期間が長い	2.7
	現地まで行くのが退屈	2.7
	その他	5.4

ロ)「参加したいと思わない」(「その他」を含む)理由

最も多い理由は「値段が高い」(54.5%)であり、半数を超えている。
次いで、「期間が長すぎる」(25.2%)、「その他」(7.9%)となっている。

「その他」の具体的な内容は、「なし」や「サイパンやグアムには行ったことがある」等である。

表 2-2-11 「参加したいと思わない」理由(複数回答)

理 由	% (n=341)
値段が高い	54.5
期間が長すぎる	25.2
行きたい所ではない	5.9
飛行機で行きたい	5.3
船が苦手	4.4
興味がない	3.5
発着地が遠い	1.2
その他	7.9

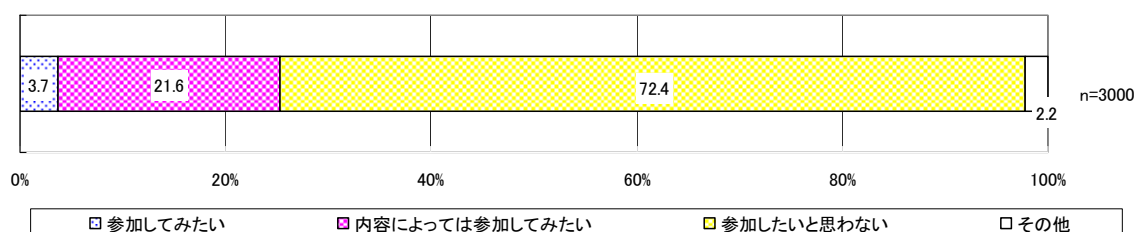
注) 参加意向(「その他」を含む)

(4) 【モデル商品④】 日本発着韓国クルーズ 2泊3日

神戸港発～釜山～博多着のクルーズ旅行。費用は、7万円～32万円（2名1室1人あたり）

「参加してみたい」（3.7%）及び「内容によっては参加してみたい」（21.6%）を合わせた参加意向ありと思われる回答は、25.3%であった。

図 2－2－33 モデル商品④ 日本発着韓国クルーズ 2泊3日の参加意向



1) 自由回答

ア) 「参加してみたい」理由

「参加してみたい」理由の半数は「値段が手頃」（50.0%）である。「その他」の具体的な内容は、「料理がよければ」や「韓国が好きだから」等である。

表 2－2－12 「参加してみたい」理由（複数回答）

理 由	% (n=14)
値段が手頃	50.0
興味がある	3.0
その他	4.0

イ)「内容によっては参加してみたい」理由

理由のトップは、「値段が手頃」であり、23.6% と約 4 分の 1 を占める。次いで、「韓国又は釜山に行きたい」(19.1%)、「日程が短くてよい」(14.6%)と続く。ポジティブの「その他」の具体的内容は、「近いから」、「興味がある」等である。

表 2 - 2 - 13 「内容によっては参加してみたい」理由(複数回答)

理 由		% (n=89)
ポジティブ	値段が手頃	23.6
	韓国又は釜山に行きたいから	19.1
	日程が短くてよい	14.6
	クルーズ旅行をしたいから	7.9
	その他	12.4
ニュートラル	内容による	9.0
	金額によっては	3.4
	発着場所まで移動が簡単であれば	2.2
	時間があれば	2.2
	その他	4.5
ネガティブ	割高	6.7
	その他	2.2

ウ)「参加したいと思わない」(「その他」を含む)理由

「参加しいと思わない」理由のトップは、「値段が高い」であり、28.7% と 3 割弱を占める。他の格安ツアーと比較している可能性がある。次いで、「韓国に興味がない」(19.6%)、「飛行機で行った方がよいから」(9.2%)と続く。「その他」の具体的な内容は、「特にない」、「行きたくない」、「海外旅行は嫌いだから」等である。

表 2 - 2 - 14 「参加したいと思わない」理由(複数回答)

理 由	% (n=327)
値段が高い	28.7
韓国に興味がない	19.6
飛行機で行った方がよいから	9.2
発着場所が不便	8.0
魅力的でない	5.2
興味がない	4.6
船が苦手	3.7
近すぎる	3.4
時間的余裕がない	3.1
韓国には行ったことがあるから	1.8
期間が短い	0.6
その他	13.5

注) 参加意向(「その他」を含む)

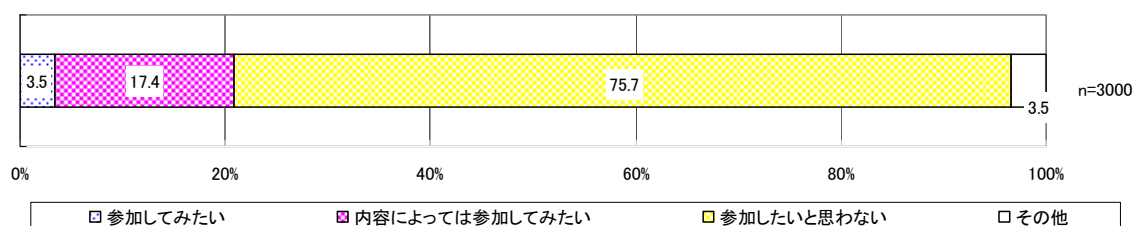
(5) 【モデル商品⑤】 シドニー～横浜・太平洋無寄港クルーズ 10 日間

空路シドニーへ向かい、シドニー～横浜間の船旅を楽しむフライ＆クルーズ旅行。
費用は、43 万円～80 万円（1 人あたり）

「参加してみたい」（3.5％）及び「内容によっては参加してみたい」（17.4％）を合わせた参加意向ありと思われる回答は、20.9％であった。

図 2－2－34 モデル商品⑤

シドニー～横浜・太平洋無寄港クルーズ 10 日間の参加意向



1) 自由回答

ア) 「参加してみたい」理由

「参加してみたい」理由としては、「オーストラリアまたはシドニーに行ってみたい」と「行ってみたい」がともに 23.5％で第 1 位となっている。

次いで、「のんびりできそう」が 17.6％である。

「その他」の具体的な内容は、「買い物したい」や「面白そう」等である。

表 2－2－15 「参加してみたい」理由（複数回答）

理 由	% (n=17)
オーストラリアまたはシドニーに行ってみたい	23.5
行ってみたい	23.5
のんびりできそう	17.6
その他	35.3

イ) 「内容によっては参加してみたい」理由

最も多い理由は、ニュートラルな「内容次第」であり、23.7%と約4分の1を占めている。10日間の長旅だけに内容が重要と認識されている。次いで、ネガティブな理由である「値段が高い」が19.7%と1位の理由に迫っている。さらに、3位にはポジティブな理由である「船と飛行機の組み合わせがよい」とネガティブな理由の「日程的に無理」がともに10.5%であげられている。ネガティブな理由があげられている割合が高く、参加してみたいとはしているものの値段や日程でやや躊躇している様子が見られる。

表2-2-16 「内容によっては参加してみたい」理由(複数回答)

理 由		% (n=76)
ポジティブ	船と飛行機の組み合わせがよい	10.5
	楽しめそう	7.9
	オーストラリア又はシドニーに行ってみみたいから	6.6
	海がきれいそうだから	5.3
	ゆっくりできそうだから	3.9
	その他	6.6
ニュートラル	内容次第	23.7
	その他	6.6
	スケジュール次第	3.9
ネガティブ	値段が高い	19.7
	日程的に無理	10.5
	その他	1.3

ロ) 「参加したいと思わない」(「その他」を含む)理由

「参加したいと思わない」理由のトップは、「値段が高い」であり、半数以上の52.5%に達している。次いで、「日程が長すぎる」(21.4%)、「船旅だけでは退屈しそう」(9.8%)となっている。これらトップ及び2位の理由は前節のネガティブな理由の上位2の理由から既に予想されたものである。また、3位の「船旅だけでは退屈しそう」は10日間無寄港では退屈するのではという心配である。「その他」の具体的な内容は、「特になし」や「シドニーまで空路の意味がよく分からない」、「期間が短すぎる」等である。

表2-2-17 「参加したいと思わない」理由(複数回答)

理 由	% (n=337)
値段が高い	52.5
日程が長すぎる	21.4
船旅だけでは退屈しそう	9.8
魅力又は興味ない	5.3
船が苦手	4.2
海外には行きたくないから	1.5
その他	13.1

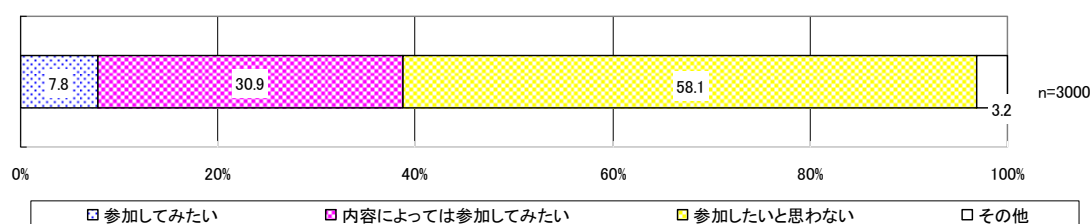
注) 参加意向(「その他」を含む)

(6) 【モデル商品⑥】シンガポール発着クルーズ 10 泊 11 日

現地発着港までは往復航空機、全旅行期間 6 日、途中経由地ペナン島、プーケット島のクルーズ。費用は、18 万円～40 万円（1 人あたり）。

「参加してみたい」（7.8%）及び「内容によっては参加してみたい」（30.9%）を合せた参加意向ありと思われる回答は、38.7%であった。

図 2－2－35 モデル商品⑥ シンガポール発着クルーズ 10 泊 11 日



1) 自由回答

ア) 「参加してみたい」理由

最も多い理由は、「楽しそう」（44.7%）である。次いで、「価格がリーズナブル」（23.7%）、「シンガポール又はプーケットに行きたいから」（21.1%）の順となっている。「その他」の具体的内容は、「期間が長い」、「ゆっくりできそう」等である。

表 2－2－18 「参加してみたい」理由（複数回答）

理 由	% (n=38)
楽しそう	44.7
価格がリーズナブル	23.7
シンガポール又はプーケットに行きたいから	21.1
その他	15.8

イ)「内容によっては参加してみたい」理由

抜きん出た理由はなく、内容が分散しているが、最も多い理由は、ポジティブの「値段がリーズナブル」とニュートラルの「内容による」であり、ともに 8.4%である。3位はポジティブの「楽しそうだから」(5.7%)である。ポジティブの「その他」は「興味がある」や「行ってみたい気がする」等であり、ニュートラルの「その他」は「なんとなく」や「日程次第」等である。

表 2-2-19 「内容によっては参加してみたい」理由(複数回答)

理 由		% (n=262)
ポジティブ	値段がリーズナブル	8.4
	楽しそうだから	5.7
	シンガポール、ブーケットやペナンに行ってみたいから	3.8
	のんびりでできそうだから	1.9
	船だけでなく飛行機があるがよい	1.5
	その他	4.2
ニュートラル	内容による	8.4
	予算が合えば	1.9
	その他	5.0
ネガティブ	値段が高い	4.2
	時間的余裕がない	3.4
	船が苦手	0.8
	あまり興味ない	0.8
	その他	1.9

ウ)「参加したいと思わない」(「その他」を含む)理由

最も多い理由は「値段が高い」の 35.1%であり、次いで「日程が長い」(27.9%)である。この2つの理由が抜きん出で多くなっている。

3位は「その他」(13.0%)であり、その具体的内容は「特になし」や「つまらなそう」、「クルーズでなくてもよい」等である。

表 2-2-20 「参加したいと思わない」理由(複数回答)

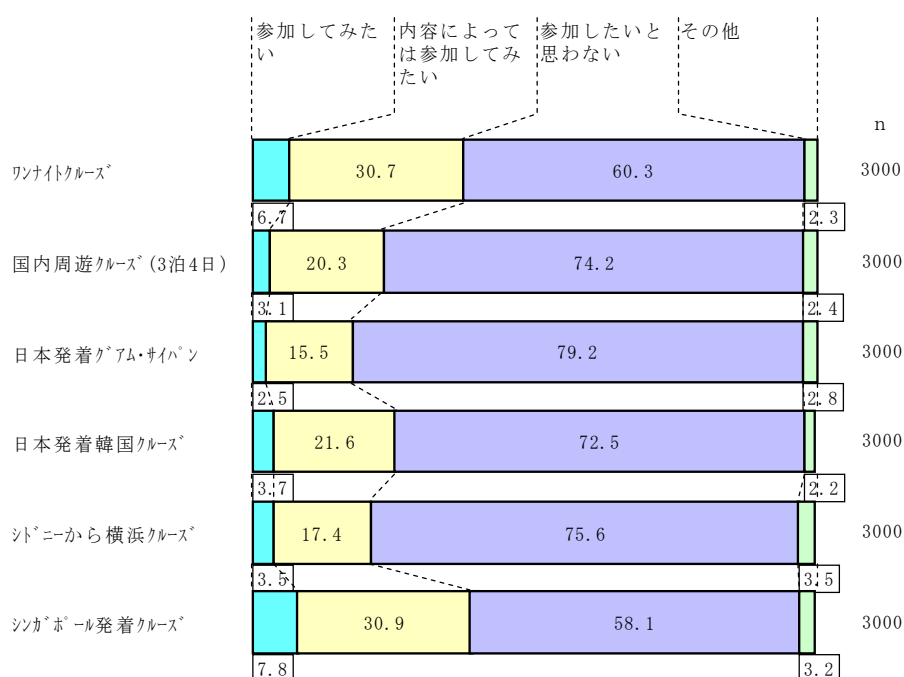
理 由	% (n=262)
値段が高い	35.1
日程が長い	27.9
行きたい所ではないから	7.6
興味がない	6.1
船は苦手だから	5.3
現地発着が面倒	3.4
飛行機が苦手	2.3
行ったことがあるから	1.5
外国には行きたくない	1.5
その他	13.0

注) 参加意向(「その他」を含む)

(7) 【モデル商品①～⑥の比較】

以上のように、モデル商品①～⑥についての参加意向を、「参加してみたい」及び「内容によっては参加してみたい」を合せた参加意向ありと思われる回答の比率で比較すると、一番人気があったのは、シンガポール発着クルーズで 1,161 人（38.7%）、次にワナイトクルーズの 1,122 人（37.4%）、そして、日本発着韓国クルーズの 761 人（25.3%）の順となった。回答結果からは、比較的期間の短い、旅行費用の安い商品が選ばれているように見受けられる。

図 2－2－36 モデル商品①～⑥の比較



2-2-4 同一料金のパッケージ旅行について

あなたは、次のような料金が同じ 2 つのパッケージ旅行があった場合、どちらかを選ぶとすれば、どちらを選びますか？

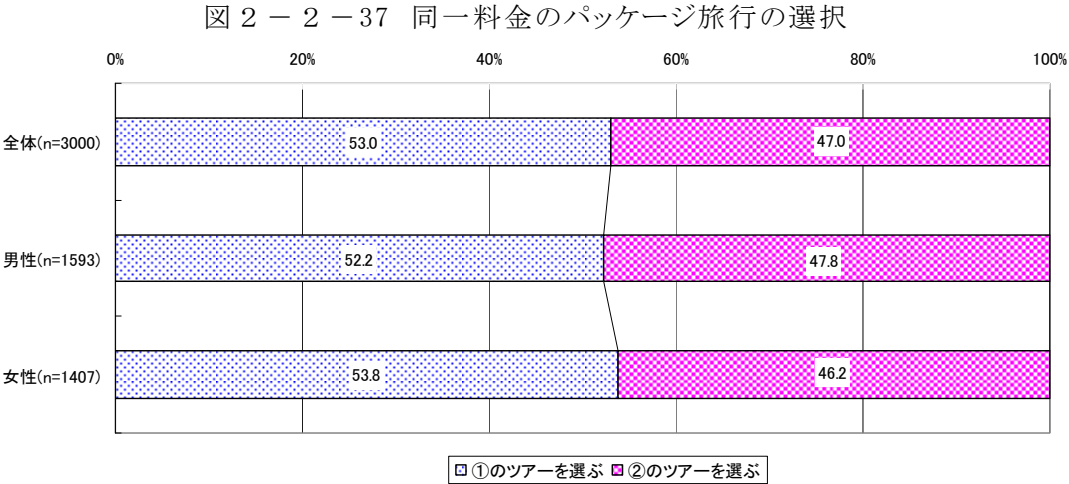
パッケージ①：東南アジア方面の 7 日間のパッケージツアー
(現地での移動はバス・鉄道)

パッケージ②：東南アジア方面の 7 日間のパッケージツアー
(現地での移動はクルーズ船)

回答結果は、10 ポイントの差で、現地での移動はバス・鉄道を使用するパッケージ①を選ぶとする回答が多かった。

(1) 性別

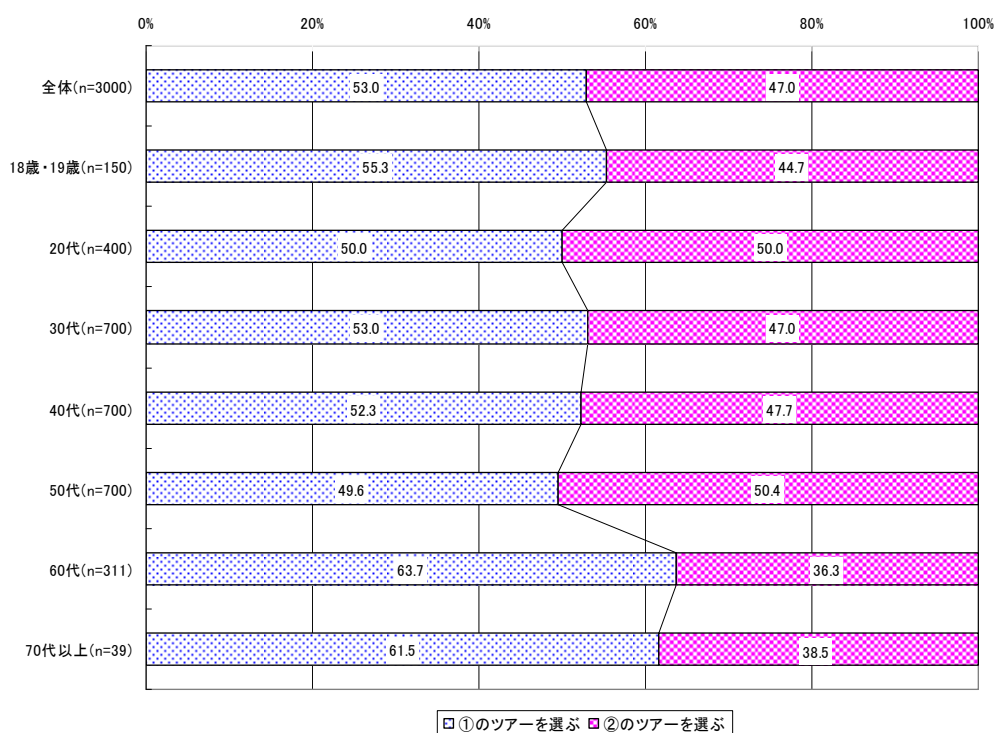
男女別ともに「①のツアーを選ぶ」が 50% 強と「②のツアーを選ぶ」よりも少し多くなっている。



(2) 年齢別

回答がほぼ拮抗している「50代」を除いて、すべての年代で「①のツアーを選ぶ」が「②のツアーを選ぶ」よりも少し多くなっている。

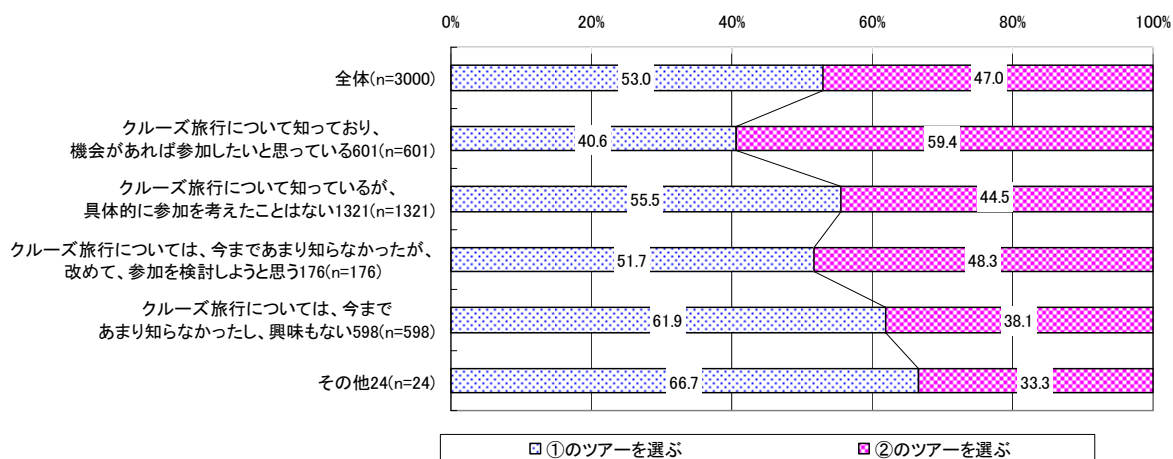
図 2 - 2 - 38 年齢別 同一料金のパッケージ旅行について



(3) クルーズ旅行の認知度別

「クルーズ旅行について知っており、機会があれば参加したいと思っている」とする回答者は、②を選ぶ割合が 59.4%と①に比べ、約 2 割高い。また、「クルーズ旅行について、今まであまり知らなかったが、改めて、参加を検討しようと思う」とする回答者でも、②を選ぶ割合が全体に比べやや高く、潜在的なニーズを反映した結果となっている。

図 2 - 2 - 39 認知度別 同一料金のパッケージ旅行について



1) 自由回答

ア) 「バス・鉄道」を選ぶ理由

移動に「バス・鉄道」を選ぶ最大の理由は「その他」以外では、「移動に時間がかからずスムーズだから」であり、15.5%を占めている。

次いで、「船が苦手」(14.2%)、「現地がよく見られるから」(12.3%)となっている。

「その他」の具体的な内容はかなり分散しているが、比較的多いものは「なんとなく」や「安そうだから」、「いろいろな乗り物に乗れるから」等である。

表 2 - 2 - 21 「バス・鉄道」を選ぶ理由(複数回答)

理 由	% (n=219)
移動に時間がかからずスムーズだから	15.5
船が苦手	14.2
現地がよく見られるから	12.3
風景がよく見られるから	11.9
鉄道やバスが好きだから	11.9
より楽しめそうだから	7.8
船よりも安全だから	5.9
船だとあきるから	4.6
その他	16.4

イ) 「船」を選ぶ理由

「船」を選ぶ最大の理由は「その他」以外では、「クルーズ船に乗りたいから」であり、23.7%を占めている。

次いで、「船の方がゆっくりできそうだから」(19.0%)、「バス・鉄道は乗り換えが面倒だから」(13.7%)となっている。

「その他」の具体的な内容は、「なし」や「なんとなく」、「楽しめそう」等である。

表 2 - 2 - 22 「船」を選ぶ理由(複数回答)

理 由	% (n=211)
クルーズ船に乗りたいから	23.7
船の方がゆっくりできそうだから	19.0
バス・鉄道は乗り換えが面倒だから	13.7
船の方が安全	10.4
バス・鉄道は疲れるから	5.2
景観がよいから	4.3
豪華そうだから	1.9
渋滞がないから	1.9
バス・鉄道は苦手だから	1.9
その他	18.0

2-2-5 クルーズ旅行に対する感想・意見等

自由回答で最も多かったのが「高い・もっと安く」であり、全体の 19.5% とほぼ 5 分の 1 を占めており、クルーズ旅行は高い、もっと安くしてほしいという強い要望がうかがわれる。

「特になし」と「その他」を除くと、次いで、「時間とお金があれば」(9.8%) と「一度は行ってみたい」(8.8%)が続く。

回答者はクルーズ旅行にはあこがれているものの、実現するには、お金と時間の制約が大きいことを物語っている。「その他」の具体的な内容は、「ちょっと不安」や「夢がある」等の多様な意見が述べられている。

表 2-2-23 自由回答の内容

自由回答	% (n=430)
高い・もっと安く	19.5
時間とお金があれば	9.8
一度は行ってみたい	8.8
船が苦手	5.8
時間的に余裕が必要	4.7
退屈しそう	4.2
年配者・退職者にはよい	4.0
豪華な感じ	2.6
のんびりできそう	2.6
興味ない	1.9
子供がいるので無理	1.2
発着地が近ければ	1.2
特になし	18.1
その他	17.4

2-3 調査結果のまとめ

本調査は、調査会社のアンケート調査パネルから、全国の18歳以上の男女で、1泊以上の宿泊を伴う国内外の旅行経験者を条件に、インターネットで回答者を募集し、3,000人から回答を得た。本調査から得られた結果の概要を以下にまとめる。

2-3-1 回答者の属性

回答者3,000人は、会社員が27.0%、専業主婦18.2%、パート・アルバイト10.3%のほか、管理職から派遣・契約社員、農林漁業まで多様な職業にまたがっている。

また、回答者の世帯収入は、500万円～600万円と、300万円～400万円の区分が多く、以下、300万円未満、700万円～800万円と、多岐に分布している。

2-3-2 回答者の海外旅行の経験

回答者の約3割が「海外旅行経験なし」であった。「経験あり」では、2～5回が約3割と多く、世帯年収と比例して、海外旅行の経験回数は多くなっている。過去1年間の海外旅行件数でも、やはり世帯年収の金額との相関が見られた。

2-3-3 直近の海外旅行のイメージ

回答結果から、直近の海外旅行のイメージをまとめると、旅行日数は、「3日以上5日以内」がほぼ半数強を占め、「11日以上」の長期は1割にも満たない。旅行先は、「中国」、「アジア（中国以外）」、「ハワイ・グアム・サイパン」で、全体の6割以上を占めている。また、海外旅行は、「夫婦」、「友人や知人」、「家族」が多く、その目的は「観光」が6割程度となっている。

2-3-4 クルーズ旅行の経験や参加状況

回答者3,000人のうち、クルーズ旅行の経験者は、280人と1割弱であり、参加した回数は、約7割が1回で、2回まで合わせると、9割近くを占めていた。目的地は、国内周遊が、約半数で、アジア、ハワイで1割を超えた回答があった。

直近に参加したクルーズ旅行の参加人数は、夫婦旅行が多いこともあり、「2人」が多いが、性別で見ると、女性では「3～5人」のグループでのクルーズ旅行の傾向が男性よりは強いことがうかがわれた。また、直近のクルーズ旅行の日数は、国内周遊の割合が多いこともあり、2日～5日と全般に日数は短かった。その目的は、観光が全体の3分の2を占め、直近の海外旅行の目的とも同じ傾向にあった。

直近のクルーズ旅行に参加した理由については、「のんびりとした船旅が楽しめる」がほぼ半数近くで、「船からの景観が楽しみ」が4割弱、「非日常の体験ができそうだから」が、2割強であった。

2-3-5 クルーズ旅行未経験者のクルーズ旅行の認知度、クルーズ旅行に対するイメージ

クルーズ旅行の未経験者のクルーズ旅行の認知度は、「クルーズ旅行について知っているが、具体的に参加を考えたことはない」が半数近くあるものの、「機会があれば参加したいと思っている」及び「クルーズ旅行については、今まであまり知らなかったが、改めて、参加を検討しようと思う」とする回答を合わせた3割弱が参加予備軍と考えられる結果が得られた。

プラスのイメージとしては、「のんびりとした船旅が楽しめる」が7割弱あり、「客船のホテル並みのもてなし」が4割強であった。一方、マイナスのイメージとしては、「旅費が高い」が約3分の2、「日程に余裕がないと参加できない」とする回答が6割弱あった。

2-3-6 モデル商品①～⑥についての参加意向

「参加してみたい」及び「内容によっては参加してみたい」を合せた参加意向ありと思われる回答比率を見ると、一番人気があったのは、シンガポール発着クルーズ、次にワンナイトクルーズ、そして、日本発着韓国クルーズの順であった。回答結果からは、比較的期間の短い、旅行費用の安い商品が選ばれているように見受けられた。

2-3-7 自由回答

自由回答の結果から最も多かったのは、「高い、もっと安く」で約2割を占め、クルーズ旅行は高い、もっと安くしてほしいという強い要望がうかがわれた。その他には、「時間とお金があれば」参加したい、「一度は行ってみたい」が、それぞれ1割以下ではあったが、参加意向の回答も寄せられている。回答者はある程度、クルーズ旅行にはあこがれているものの、実現するには、お金と時間の制約が大きいことを物語っている。

3. 乗船客調査

3-1 実施した調査の概要

3-1-1 調査目的

本調査は、実際にクルーズ船で旅をしている乗船客の意識を幅広く把握するために実施した。

3-1-2 調査項目

(1) 調査項目

調査項目は、属性のほか、海外旅行やクルーズ旅行の経験など、以下の設問を設定した。

項 目		設 問 項 目
A	属 性 項 目	(1) 性別、(2) 年齢、(3) 国籍・日本(都道府県名区分)、(4) 職業区分
B	海外旅行の経験について	(1) 経験回数、(2) 過去1年間の海外旅行回数、(3) 直近の海外旅行について、(4) 旅行先
C	クルーズ旅行に関して	(1) これまでのクルーズ旅行の経験回数、(2) 今回参加したクルーズ旅行について、(3) 目的、(4) 寄港地で訪問した観光スポット(寄港地ごと)、(5) 平均日数、(6) きっかけ、(7) 情報収集手段、(8) 寄港地での過ごし方
D	クルーズ旅行に関する意見	(1) 参加する際のハードルと感ずること、(2) 良かったと感ずること、(3) 負担に感ずること
		(4) 参加前に期待していなかったことで楽しめたこと(自由記入)

(2) 調査期間：平成21年2月26日(木)～3月8日(日)

(3) 調査対象港湾：横浜港(神奈川県)、神戸港(兵庫県)、広島港(広島県)

(4) 調査対象船舶：本調査実施期間中において日本を発着するクルーズ船の内、以下の船舶について実施した。

- ① にっぽん丸(横浜港)
- ② 飛鳥Ⅱ(横浜港・神戸港)
- ③ デルフィン・ボイジャー(横浜港)
- ④ タヒチアン・プリンセス(広島港)
- ⑤ アザマラ・クエスト(広島港)

3-1-3 調査対象船舶に関する情報

(1) にっぽん丸

船名：にっぽん丸（商船三井客船株式会社）

船籍：日本

総トン数：21,903 トン

全長：166.6m

全幅：24m

乗客数：最大 532 名

建造：1990 年

旅行日程：小笠原スプリングクルーズ 3月8日（日）横浜港を出港し、父島で2日間を過ごして横浜港に戻る5泊6日のクルーズ。

金額：210,000 円～700,000 円

調査日時：3月8日（日）横浜港で客室にアンケート配布。3月13日（日）横浜港で回収

回収件数：130 件



広島港に着岸するにっぽん丸



停泊中のにっぽん丸

出港

(2) 飛鳥Ⅱ

船名：飛鳥Ⅱ（郵船クルーズ株式会社）

船籍：日本

総トン数：50,142 トン

全長：241m

全幅：29.6m

乗客数：最大 800 名

乗員：470 名

建造：1990 年、（クリスタル・ハーモニーとして建造運航、2006 年、郵船クルーズ社が買い取って日本に移して改装／飛鳥Ⅱとなる）

旅行日程：南太平洋クルーズ 1 月 20 日（火）横浜、21 日（水）神戸を出港して、グアム、バヌアツ、オーストラリア、ニュージーランド、ポリネシアの諸島を経てハワイから日本に帰国する 53 泊 54 日。

金 額：1,950,000 円～11,500,000 円

調査日時：3 月 4 日（水）ホノルルで客室にアンケート配布。3 月 14 日（土）横浜港で回収

回収件数：290 件



大桟橋に着岸する直前の飛鳥Ⅱ



横浜港に入港する飛鳥Ⅱ

(3) デルフィン・ボイジャー

船名：デルフィン・ボイジャー／Delphin Voyager

(デルフィン・ゼーライゼン社)

船籍：バハマ

総トン数：23,000 トン

全長：174m

全幅：24m

乗客数：最大 650 名（当日はドイツ人観光客を中心に約 260 名乗船）

乗員：250 名

建造：1990 年、「おりえんと・びいなす」として石川島播磨重工で建造・運航

2007 年よりデルフィン・ゼーライゼン（デルフィン・クロイツファールテン社）が買い取りデルフィン・ボイジャーとして改装

旅行日程：2 月 24 日（火）関西空港に来日、25 日（水）京都、奈良ツアーのあと出港、26 日（木）横浜、3 月 2 日（月）沖縄を経て台湾、ヴェトナムを経て 3 月 9 日（月）にタイ、11 日（水）にバンコクの空港から帰国するフライ&クルーズ 16 日間の旅

金 額：2,100 ユーロ（約 294,000 円）～6,500 ユーロ（約 910,000 円）

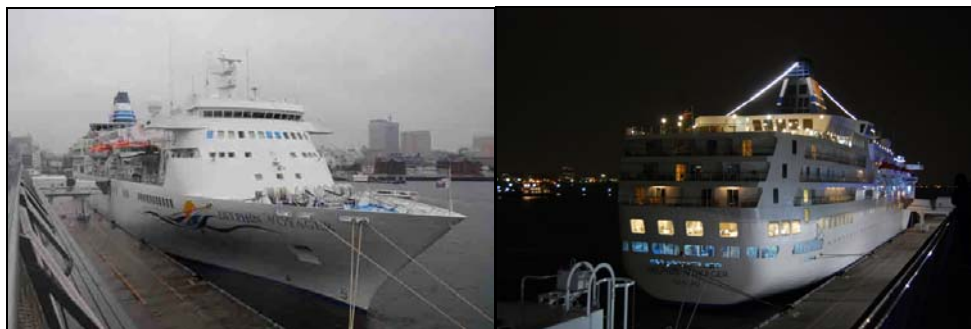
調査日時：2 月 26 日（木）午後 5 時～9 時（4 時 30 分入港）

2 月 27 日（金）午前 9 時～午後 6 時（午後 6 時出港）

調査人員：4 名

調査場所：横浜港大栈橋 C I Q 内（当日、C I Q は利用していなかった）

回収件数：86 件（ドイツ語 85 件、英語 1 件）



停泊中のデルフィン・ボイジャー 左は 27 日 右は 26 日夜



左はアンケートの様子 右はデルフィン・ボイジャーのデッキ

(4) タヒチアン・プリンセス

船名：タヒチアン・プリンセス／Tahitian Princess

(プリンセス・クルーズ社)

船籍：バミューダ

総トン数：30,200 トン

全長：178m

全幅：25m

乗客数：最大 670 名（当日はアメリカ人観光客を中心に約 525 名乗船）

乗員：370 名

建造：1999 年、（2002 年改装／姉妹艦としてロイヤル・プリンセス）

旅行日程：1 月 14 日にアメリカ・マイアミのフォート・ローダデイルを出港、パナマ運河を通り南米、オーストラリア、日本、アジア各国を回り、インドからスエズ運河を経て地中海に入り 5 月 2 日にイギリスのドーバーまでの 109 日、もしくは 5 月 12 日にスウェーデンのストックホルムまでの 119 日間の世界 1 周クルーズ

金 額：23,495 ドル（約 2,400,000 円）～、51,395 ドル（約 5,200,000 円）

調査日時：3 月 7 日（土）午前 9 時～午後 5 時（午前 8 時入港、午後 5 時出港）

調査人員：3 名

調査場所：広島港（1 万トンバース岸壁）

回収件数：147 件（英語 147 件）



停泊中のタヒチアン・プリンセス



アンケート記入の様子

広島港初入港のセレモニー

(5)アザマラ・クエスト

船名：アザマラ・クエスト／Azamara Quest（アザマラ・クルーズ社）

船籍：マルタ

総トン数：30,277 トン

全長：180m

全幅：28m

乗客数：最大 694 名（当日はアメリカ、イギリス、ドイツ、フランス、スペイン、イタリア、中国、日本等 660 名乗船）

乗員：390 名

建造：1999 年、（2002 年改装／姉妹艦としてアザマラ・ジャーニー）

旅行日程：2 月 28 日（土）香港集合、上海／中国、釜山／韓国を経て 3 月 8 日（日）に広島に来日、翌日、京都（大阪港）で 1 泊、ソウル／韓国、大連／中国を経て北京から帰国する 15 日間のフライ＆クルーズ

金 額：4,199 ドル（約 420,000 円）～、4,899 ドル（約 490,000 円）～

調査日時：3 月 7 日（土）午前 9 時～午後 5 時（午前 8 時入港、午後 5 時出港）

調査人員：3 名

調査場所：広島港（1 万トンバース岸壁）

回収件数：107 件（英語 107 件）



停泊中のアザマラ・クエスト



アンケート記入の様子



インフォメーションセンター



出港するアザマラ・クエスト

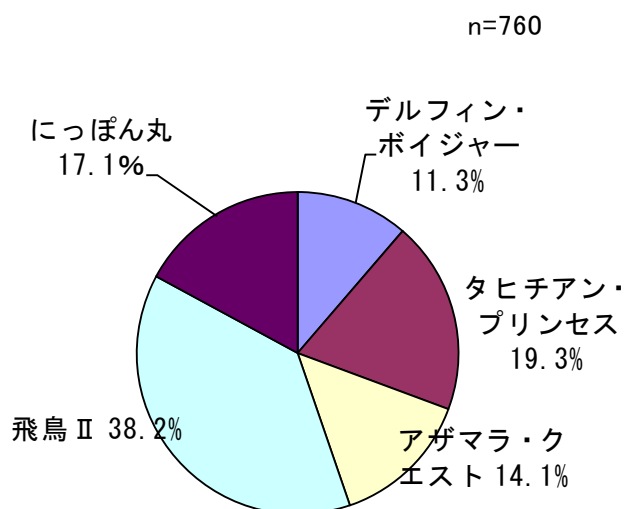
3-2 調査結果

3-2-1 回答者全体の属性

本調査で回答に協力していただいた5隻のクルーズ船の総回答者数は合計760人で、クルーズ船ごとの回答者数は、にっぽん丸130人、飛鳥Ⅱ290人、デルフィン・ボイジャー86人、タヒチアン・プリンセス147人、そしてアザマラ・クエスト107人であった。

また、クルーズ船の船籍を外国と日本に分けて集計すると、日本船籍では420人（55.3%）、外国船籍では340人（44.7%）であった。

図3-2-1 クルーズ船ごとの調査回答数の比率



(1) 回答者の属性

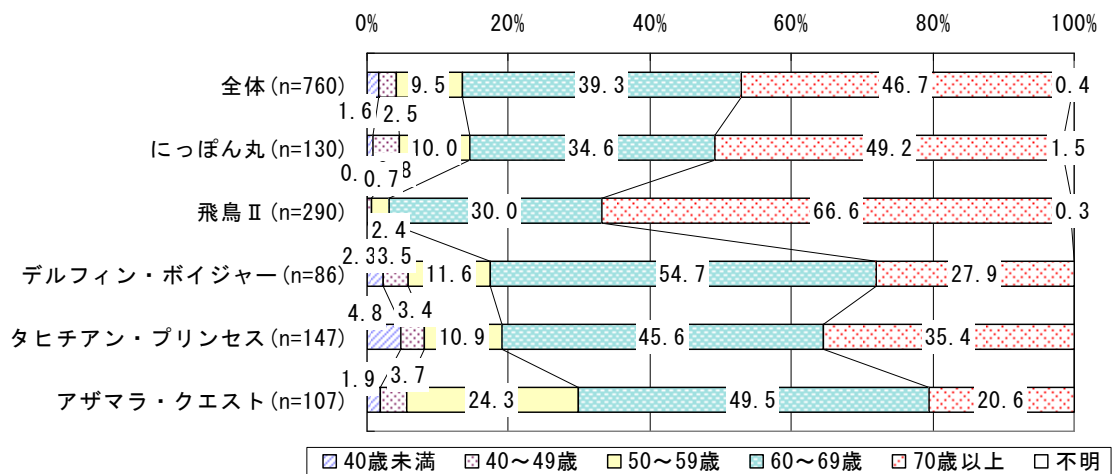
1) 回答者の年齢(A-1)

全体では、「60歳代以上」（「60～69歳」＋「70歳以上」）が86.0%と9割弱を占めている。

中でも、日本船籍のにっぽん丸と飛鳥Ⅱの「60歳以上」比率は高く、それぞれ83.8%、96.6%に達している。

外国船籍では、「60歳以上」比率はアザマラ・クエストが最も低く、70.1%である。同船は乗客の中では比較的若い層に属する「50～59歳」の割合が24.3%と5船中最も多い。

図 3 - 2 - 2 5 船別 回答者の年齢



2) 回答者の性別 (A-2)

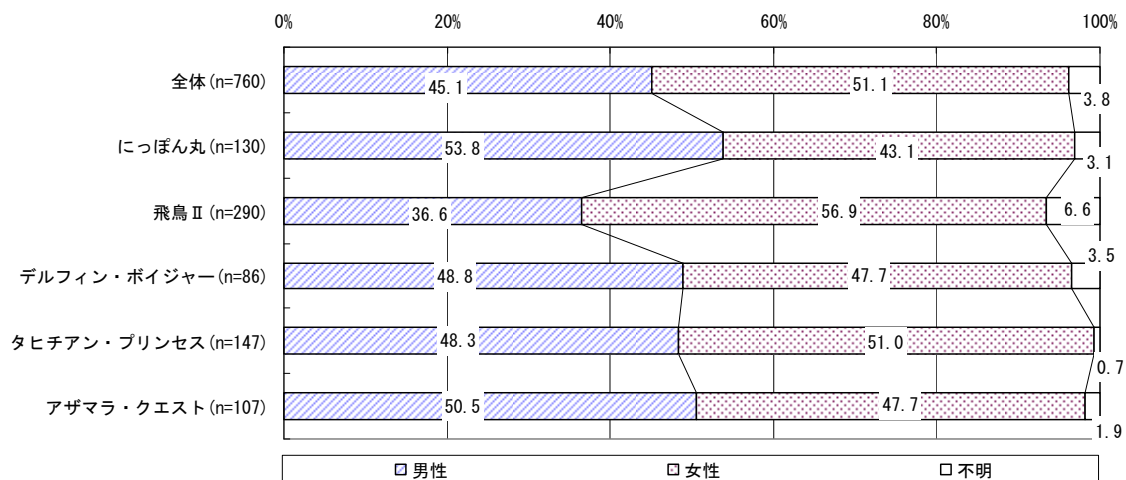
性別にみると、全体で「不明」の 3.8%を除くと、「男性」が 45.1%、「女性」が 51.1%とやや女性が多いが、ほぼ男女比は 1:1 となっている。

船ごとにみると、日本船籍の にっぽん丸 では、「不明」(3.1%)を除き男性比率が 53.8%、飛鳥Ⅱでは「不明」(6.6%)を除き女性比率が 56.9%とそれぞれ外国船籍の船に比べて高いのが目立っている。

特に飛鳥Ⅱの女性比率は 5 船中最も高く、これは同船の「60歳以上」が 5 船中、最も多いことと関係していると考えられる。

これに対して、外国船籍の 3 船の男女比率はいずれも 50%前後である。

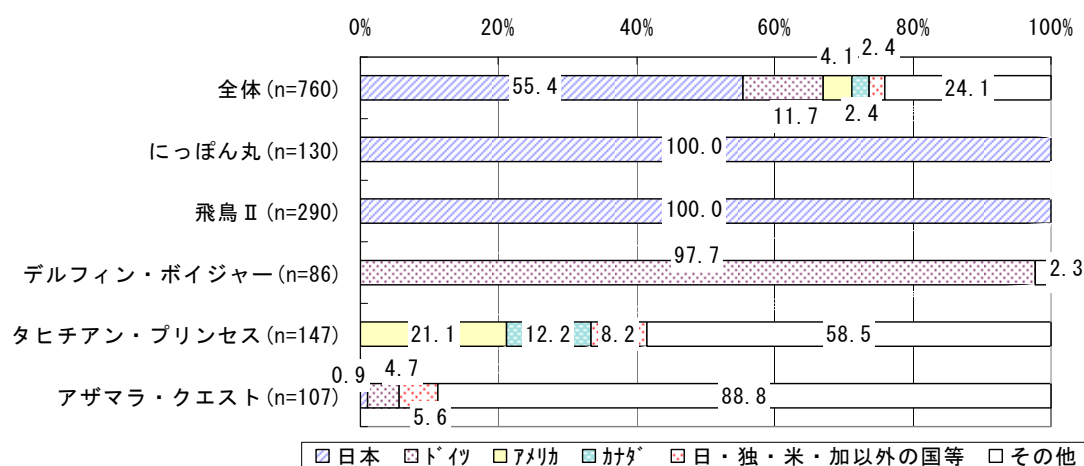
図 3 - 2 - 3 5 船別 回答者の性別



3) 回答者の国籍 (C-4)

回答者の国籍は、日本船籍のにっぽん丸と飛鳥Ⅱは「日本」がともに 100.0%である。外国船籍の回答者の最も多い国籍を挙げると、デルフィン・ボイジャーはドイツが 97.7%、タヒチアン・プリンセスは「その他」が 58.5%、アザマラ・クエストは「その他」が 88.8% となっている。このうち、タヒチアン・プリンセスの乗船客は、乗船客名簿によるとアメリカが半数以上を占め、カナダが 2 割、それにイギリス、オーストラリアが続いていた。また、アザマラ・クエストでは、アメリカ、イギリス、ドイツ、フランス、スペイン、イタリア、中国、日本国籍と多様であった。

図 3-2-4 5 船別 回答者の国籍

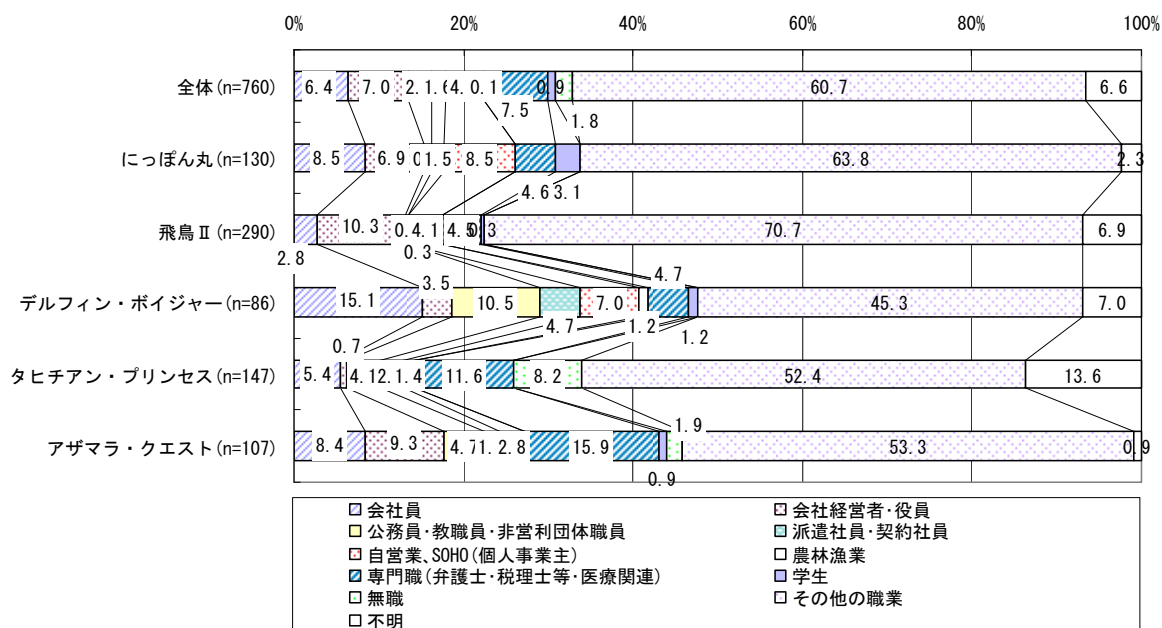


4) 回答者の職業

全体では、「その他」が 60.7%と過半数を超えている。アンケート調査実施場所での設問に対する問合せから、その他は、主に、退職者および主婦が選択したことが想定される。

船別に目立った傾向を見ると、飛鳥Ⅱでは、「会社経営者・役員」が 10.3%と高く、デルフィン・ボイジャーでは、「会社員」が 15.1%、「公務員・教職員・非営利団体職員」が 10.5%と高い。また、タヒチアン・プリンセス、アザマラ・クエストでは、専門職（弁護士・税理士・医療関連）がそれぞれ 11.6%、15.9%と他に比べ高くなっている。

図 3 - 2 - 5 5 船別 回答者の職業



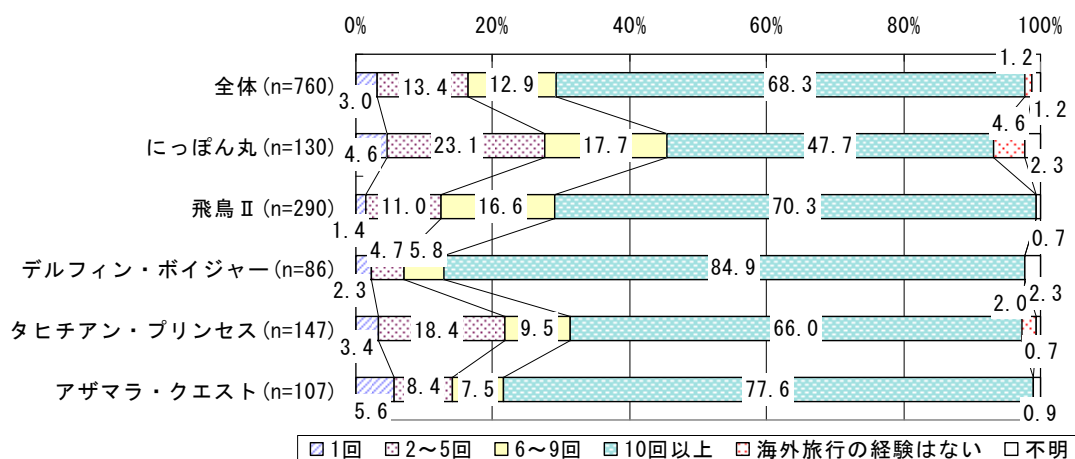
(2) 海外旅行の経験について

1) 海外旅行（仕事が主目的な旅行を除く）の回数（B-1）

全体では、少なくとも1回以上の海外旅行経験のある回答者が、不明（1.2%）を除くと、97.6%を占め、ほぼ全員が海外旅行経験者といってもよい状況である。しかも、「10回以上」が68.3%と海外旅行経験の豊富な人たちが約7割を占めている。

船別には、どの船の回答者も海外旅行経験のある割合は95%以上であるが、にっぽん丸の回答者で、「10回以上」が47.7%と5船の中では比較的少ない。それに対して、ドイツ人乗客が多いデルフィン・ボイジャーは「10回以上」が84.9%と非常に高く、海外旅行が盛んな国柄をうかがわせる。

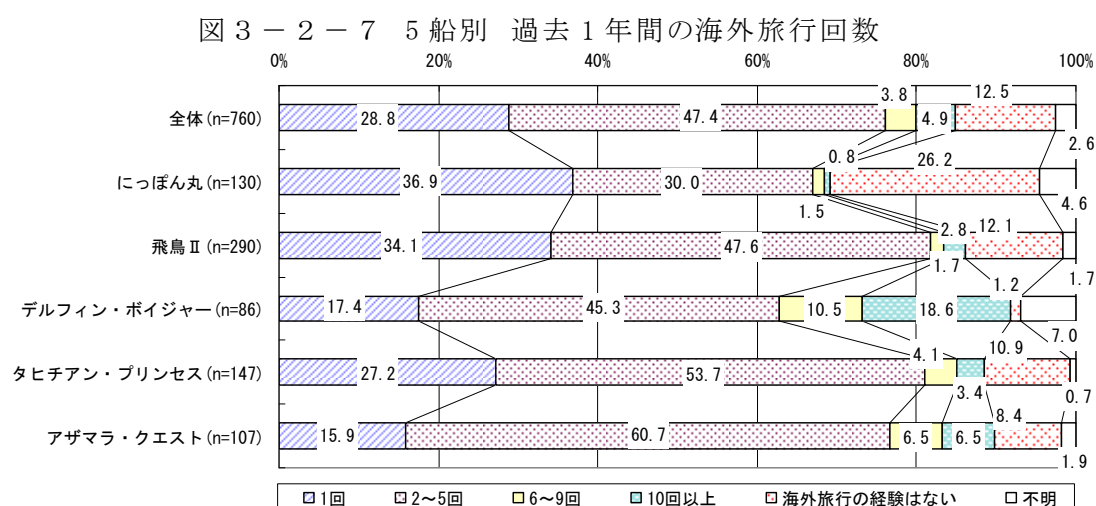
図 3 - 2 - 6 5 船別 海外旅行(仕事が主目的な旅行を除く)の回数



2) 過去 1 年間の海外旅行回数（B-2）

過去 1 年間の海外旅行回数は、全体では「海外旅行の経験はない」は 12.5%にとどまり、9 割弱が過去 1 年間以内に海外旅行に出かけている。

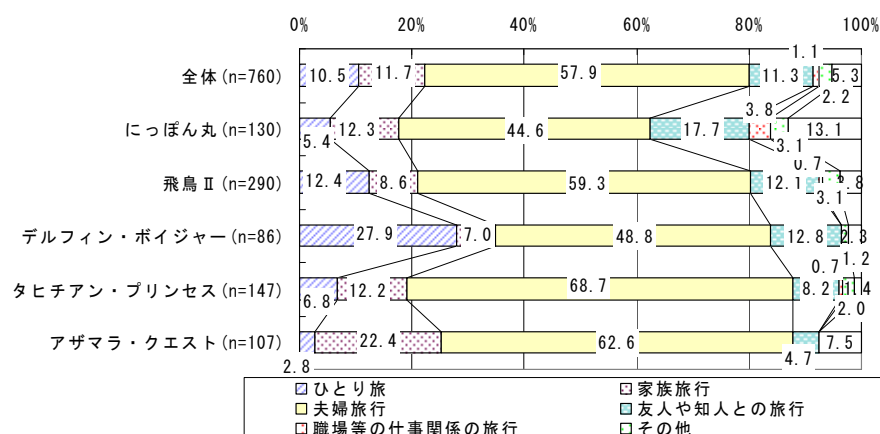
船別の傾向は先の「海外旅行の回数」と似ており、「海外旅行の経験はない」はにっぽん丸が 26.2%と最も多く、デルフィン・ボイジャーが 1.2%と最も少ない。デルフィン・ボイジャーの回答者は、ほぼ全員が過去 1 年間に海外旅行をしている人たちであるのに対して、にっぽん丸の回答者は約 7 割にとどまっている。



3) 直近の海外旅行について（B-3）

直近の海外旅行については、全体の 57.9%が「夫婦旅行」である。次いで、「家族旅行」が 11.7%、「友人や知人との旅行」の 11.3%と続くが、割合としては多くない。船別にみると、どの船も「夫婦旅行」が半数以上を占めているが、デルフィン・ボイジャーは「ひとり旅」が 27.9%と他の船に比べて多くなっている。一方、アザマラ・クエストでは「家族旅行」が 22.4%と他の船に比べて多い。

図 3-2-8 5 船別 直近の海外旅行について

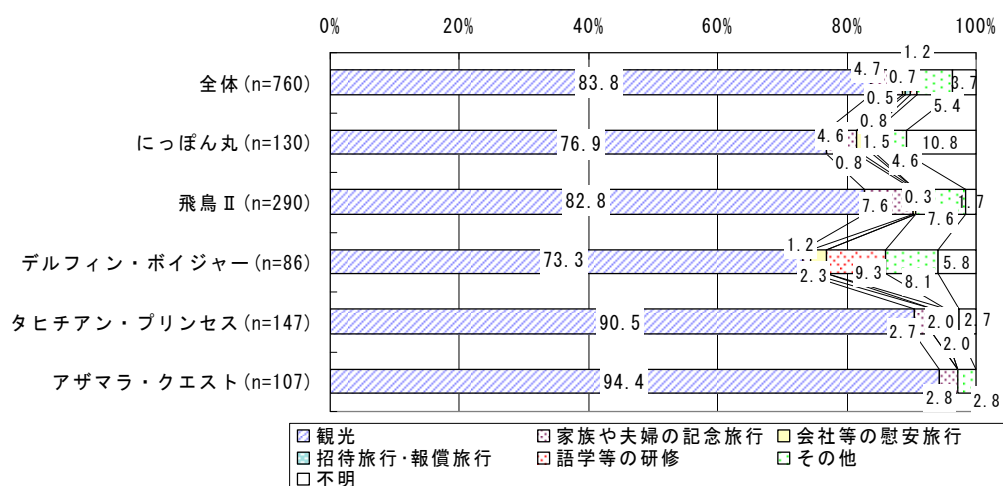


4) 直近の海外旅行の旅行目的（B-4）

直近の海外旅行の目的は、全体で「観光」が 83.8%と圧倒的に多い。

船別にみると、にっぽん丸や飛鳥Ⅱで「家族や夫婦の記念旅行」がそれぞれ 4.6%、7.6%と全体平均に比べてやや多くなっている。また、デルフィン・ボイジャーでは「語学等の研修」が 9.3%と多いのが目を引く。

図 3-2-9 5 船別 直近の海外旅行の目的

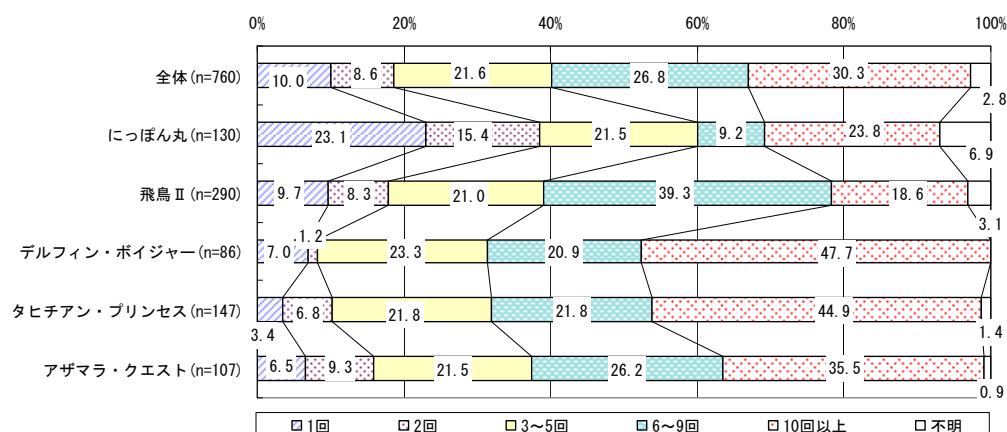


(3) クルーズ旅行に関して

1) これまでのクルーズ旅行の経験回数（C-1）

クルーズ旅行の経験回数は、全体で「6～9回」が 26.8%、「10回以上」が 30.3%と 6 回以上が約 6 割を占め、クルーズ旅行の経験豊富な乗客が多いことを示している。船別にみると、にっぽん丸ではこの「6 回以上」が 33.0%と全体平均よりも少ないのに対して、飛鳥Ⅱは 57.9%とほぼ平均並みに多くなっている。外国船籍の船はほぼ似たような傾向を示しているが、デルフィン・ボイジャーで「6 回以上」が 68.6%と最も多くなっている。

図 3-2-10 5 船別 これまでのクルーズ旅行の経験回数



2) 今回参加したクルーズ旅行について (C-2)

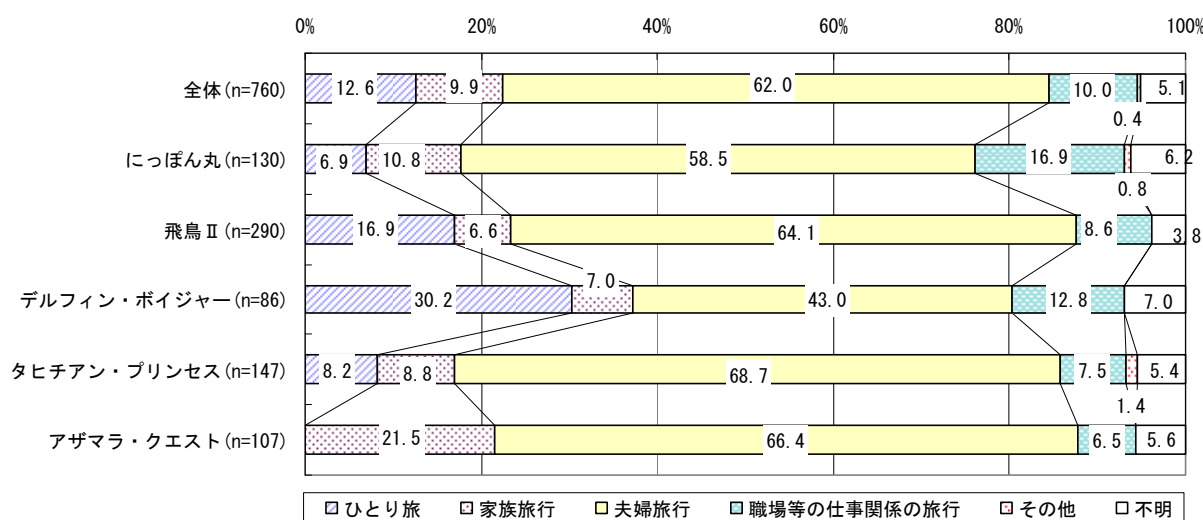
今回参加したクルーズについては、「直近の海外旅行について」と似たような傾向がみられる。

クルーズについては、全体の 62.0% が「夫婦旅行」である。次いで、「ひとり旅」が 12.6%、「職場等の仕事関係の旅行」が 10.0%、「家族旅行」の 9.9% とほぼ同率で続くが、割合としては多くない。

船別にみると、どの船も「夫婦旅行」が半数もしくはそれ以上を占めているが、デルフィン・ボイジャーは「ひとり旅」が 30.2% と他の船に比べて非常に多くなっている。

一方、アザマラ・クエストでは「家族旅行」が 21.5% と他の船に比べて多い。

図 3-2-11 5 船別 今回参加したクルーズ旅行について

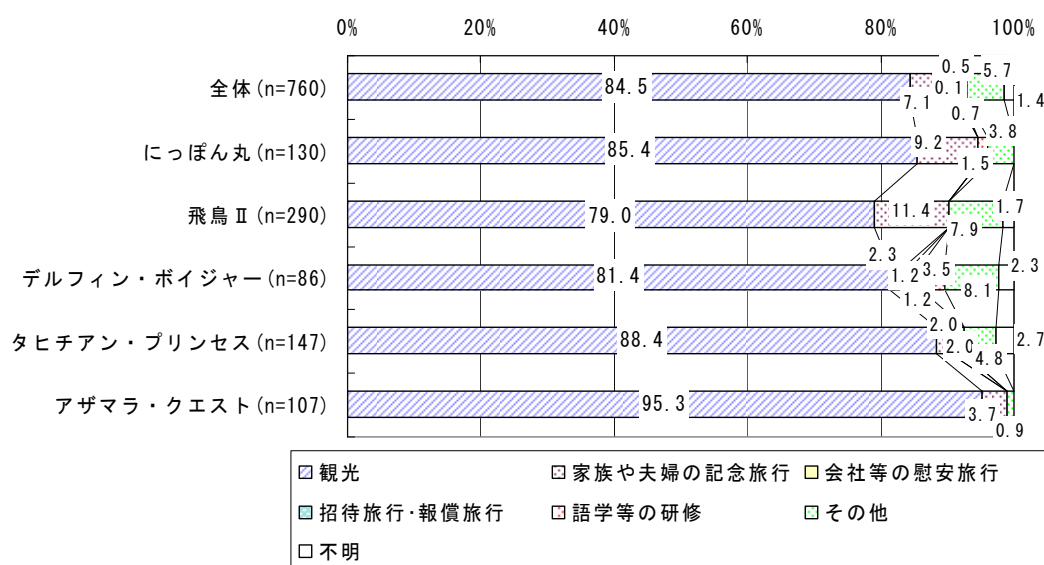


3) 今回のクルーズ旅行の目的 (C-3)

今回のクルーズ旅行の目的については、全体で、84.5% が「観光」であり、観光目的が圧倒的に多い。

飛鳥II では、「家族や夫婦の記念旅行」が 11.4% と高く、にっぽん丸の 9.2% がこれに次いでいる。その他、デルフィン・ボイジャーで「語学等の研修」が平均よりもやや多く、3.5% となっている。

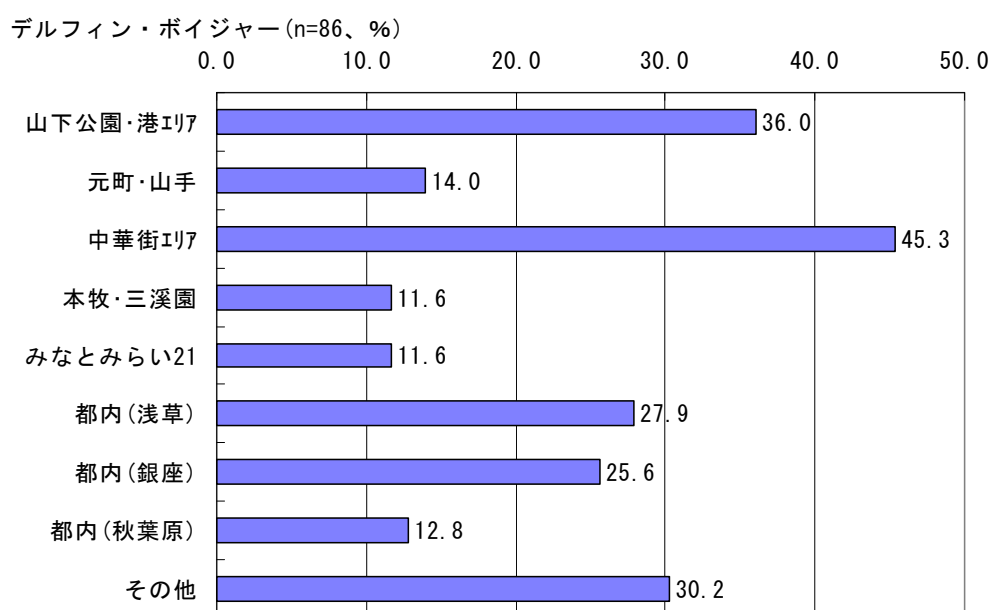
図 3 - 2 - 12 5 船別 今回参加したクルーズ旅行の目的



4) 寄港地で訪問した観光スポット（寄港地ごと）（C-4）

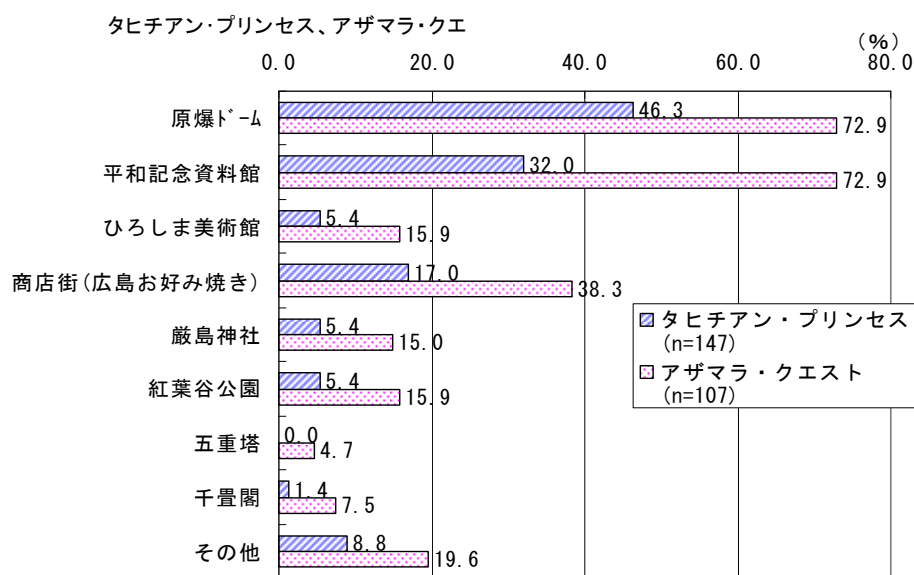
今回の調査対象とした客船の寄港地である、横浜と広島で訪問した観光スポットについて訊ねた。横浜に寄航したデルフィン・ボイジャーの乗船客では、「中華街エリア」の比率が 45.3% と最も高く、次いで「山下公園・港エリア」の 36.0% が高かった。また、横浜から都内に足を延ばし、「都内（浅草）」の 27.9%、「都内（銀座）」25.6%のほか、「都内（秋葉原）」へ出かけたとする回答もあった。

図 3 - 2 - 13 今回のクルーズの寄港地で訪問した観光スポット：横浜（複数回答）



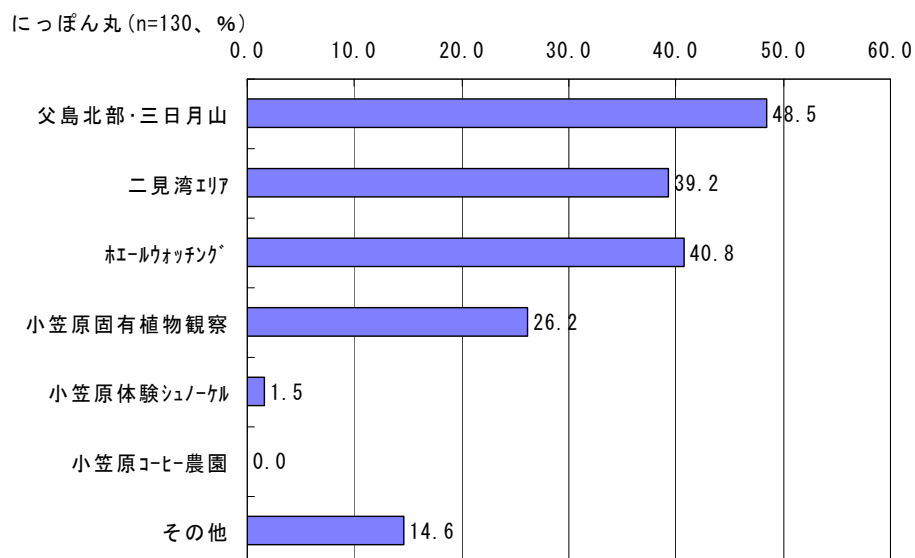
また、広島に寄港したアザマラ・クエストの乗船客は、「原爆ドーム」と「平和記念資料館」の比率がそれぞれ 72.9% となっており、全体の 4 分の 3 近くが訪れており、「商店街(広島お好み焼き)」の 38.3% が次いでいる。タヒチアン・プリンセスでは、「原爆ドーム」の 46.3%、「平和記念資料館」の 32.0% が上位を占めているが、アザマラ・クエストの乗客の半分程度割合となっている。

図 3-2-14 今回のクルーズの寄港地で訪問した観光スポット:広島(複数回答)



につぼん丸の乗客の「父島北部・三日月山」が、48.5% と半数程度を占め、「ホエールウォッチング」、「二見湾エリア」がそれぞれ 40.8%、39.2% と 4 割程度が訪れている。

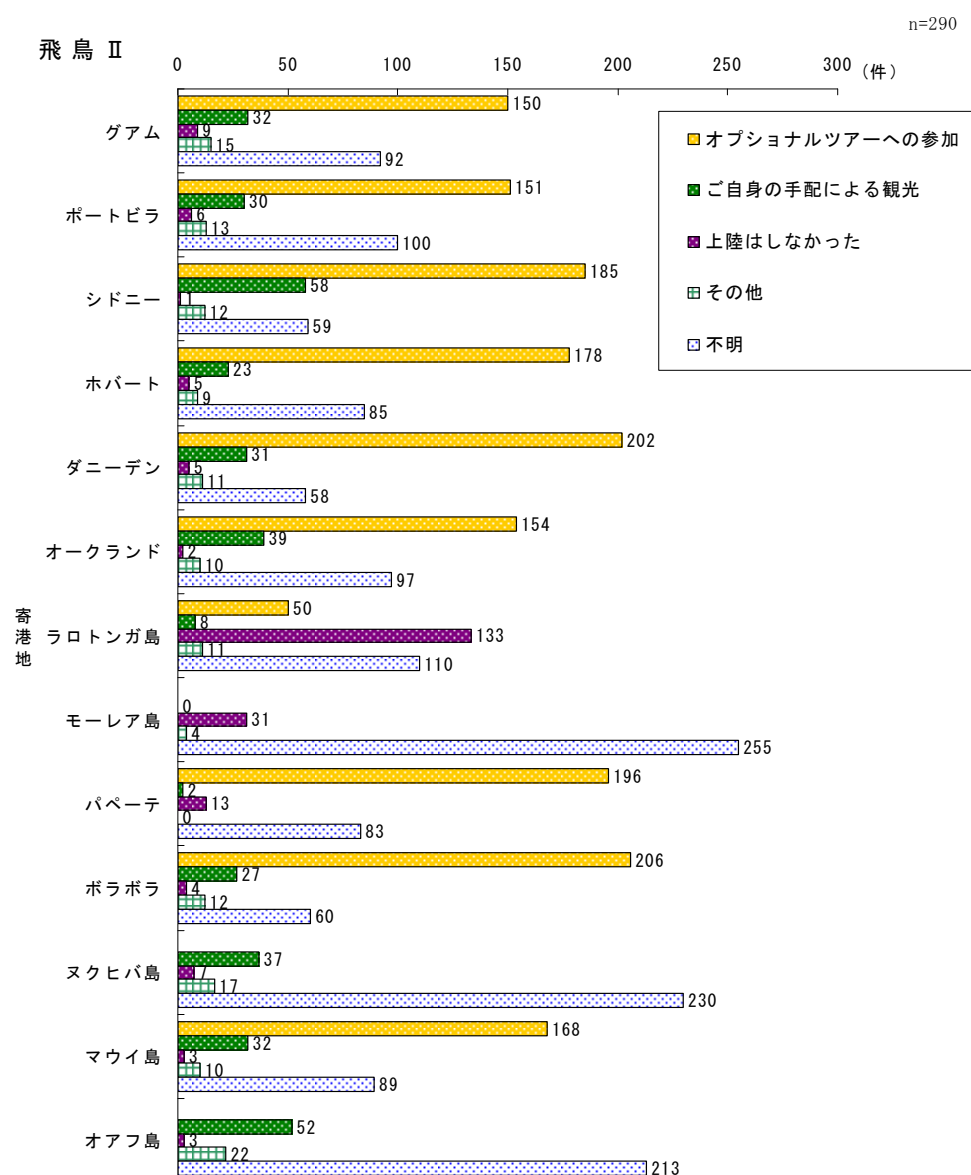
図 3-2-15 今回のクルーズの寄港地で訪問した観光スポット:小笠原(複数回答)



飛鳥Ⅱの寄港地での過ごし方については、ラロトンガ島を除くほとんどの寄港地で、半数以上の回答者が、オプションツアーに参加している。自身で手配については、シドニーで 58 人と 2 割の回答者が手配しているのが目立っている。これは、都市部であるので、手配はしやすい条件があることが要因と考えられる。また、オアフ島では、オプションツアーがなかったこともあり、自身で手配が 52 人とやはり 2 割弱の割合となっている。

上陸をしなかったでは、ラロトンガ島が 133 人と多い。これは、上陸時の気象等の条件があったと推測される。

図 3-2-16 今回のクルーズの寄港地での過ごし方：南太平洋（複数回答）



5)これまで参加したクルーズ旅行の平均日数（C-5）

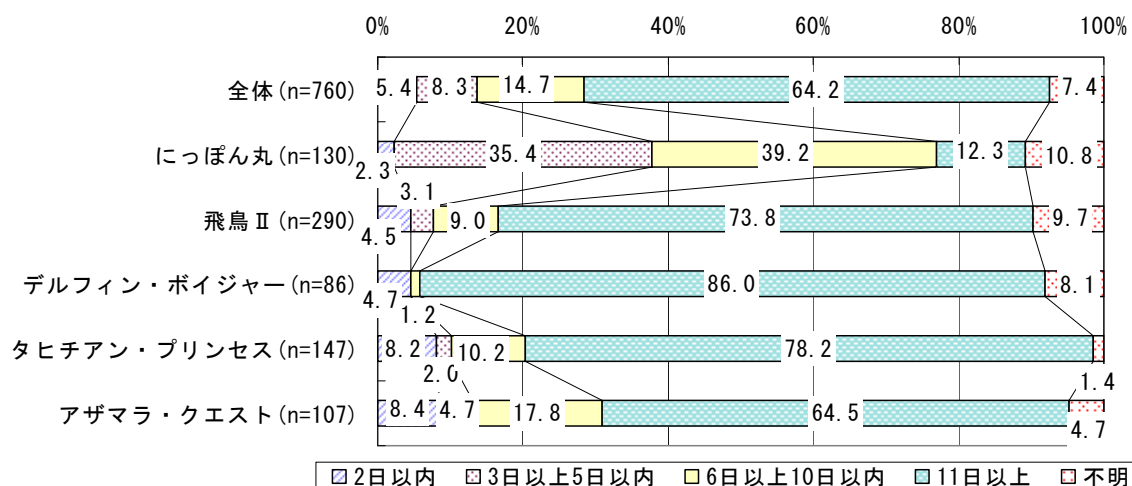
これまで参加したクルーズ旅行の平均日数は、全体で「11日以上」が64.2%と全体の3分の2が11日以上の長期旅行を経験している。

船別にみると、にっぽん丸では「11日以上」が12.3%と非常に少なく、逆に「3日以上5日以内」が35.4%と他の船よりも著しく多く、短期旅行の経験者が多いことがうかがえる。

これに対して、飛鳥Ⅱは、「11日以上」が73.8%を占め、長期旅行経験者が多い外国船籍の船とほぼ同じ傾向を示している。

デルフィン・ボイジャーは、「11日以上」経験者が86.0%と長期クルーズ旅行経験者が圧倒的に多い。

図3-2-17 5 船別 これまで参加したクルーズ旅行の平均日数



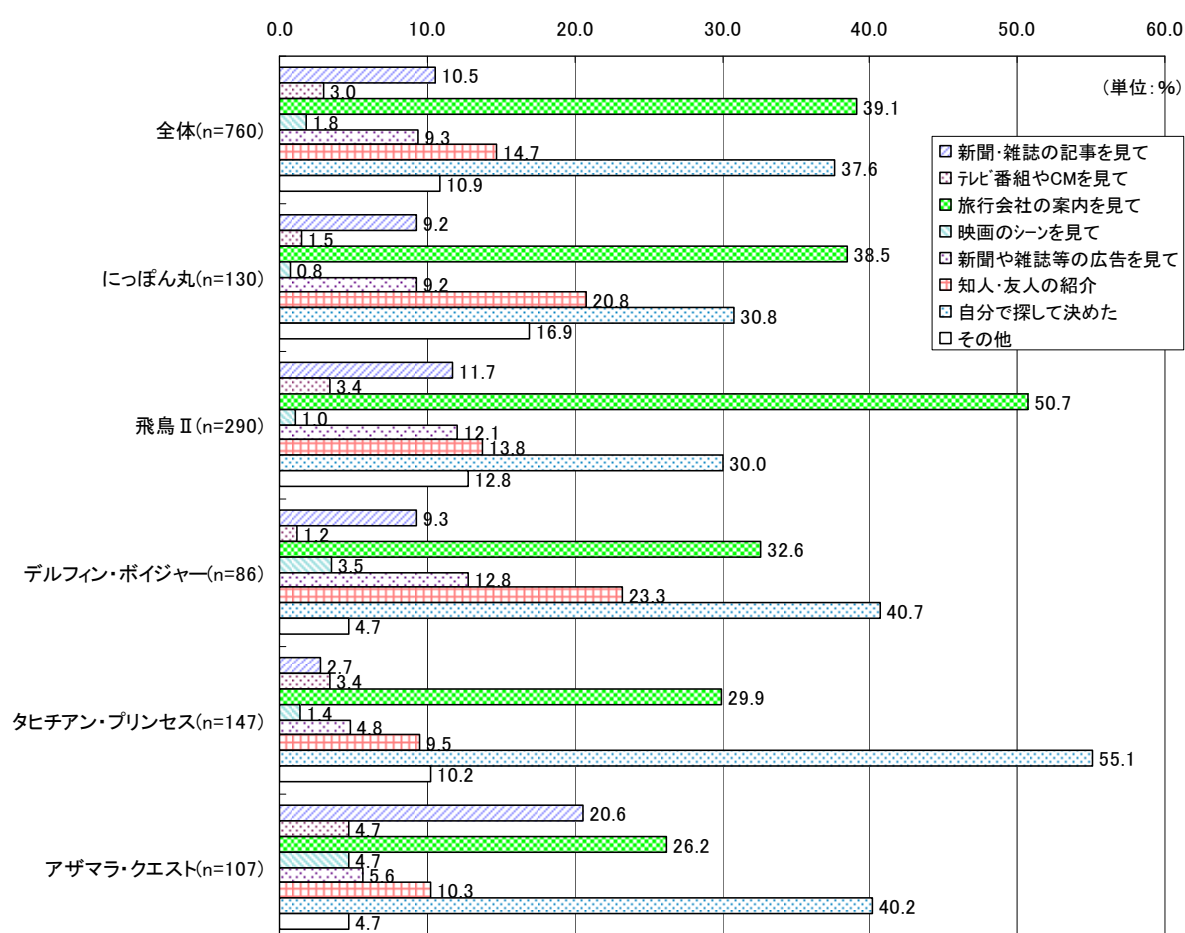
6) これまで参加したクルーズ旅行のきっかけ (C-6)

参加のきっかけは、全体では、「旅行会社の案内を見て」が 39.1%であり、「自分で探した」の 37.6%とほぼ拮抗している。しかし、日本船籍では「旅行会社の案内を見て」がにっぽん丸で 38.5%、飛鳥Ⅱでは 50.7%と外国船籍の船と比べて多い。

これに対して、外国船籍の船では、「自分で探した」がトップであり、デルフィン・ボイジャーが 40.7%、タヒチアン・プリンセスが 55.1%、アザマラ・クエストが 40.2%となっている。

外国船籍の船の乗客は日本国籍の船の乗客よりもより能動的にクルーズ旅行を探している状況であることがうかがえる。

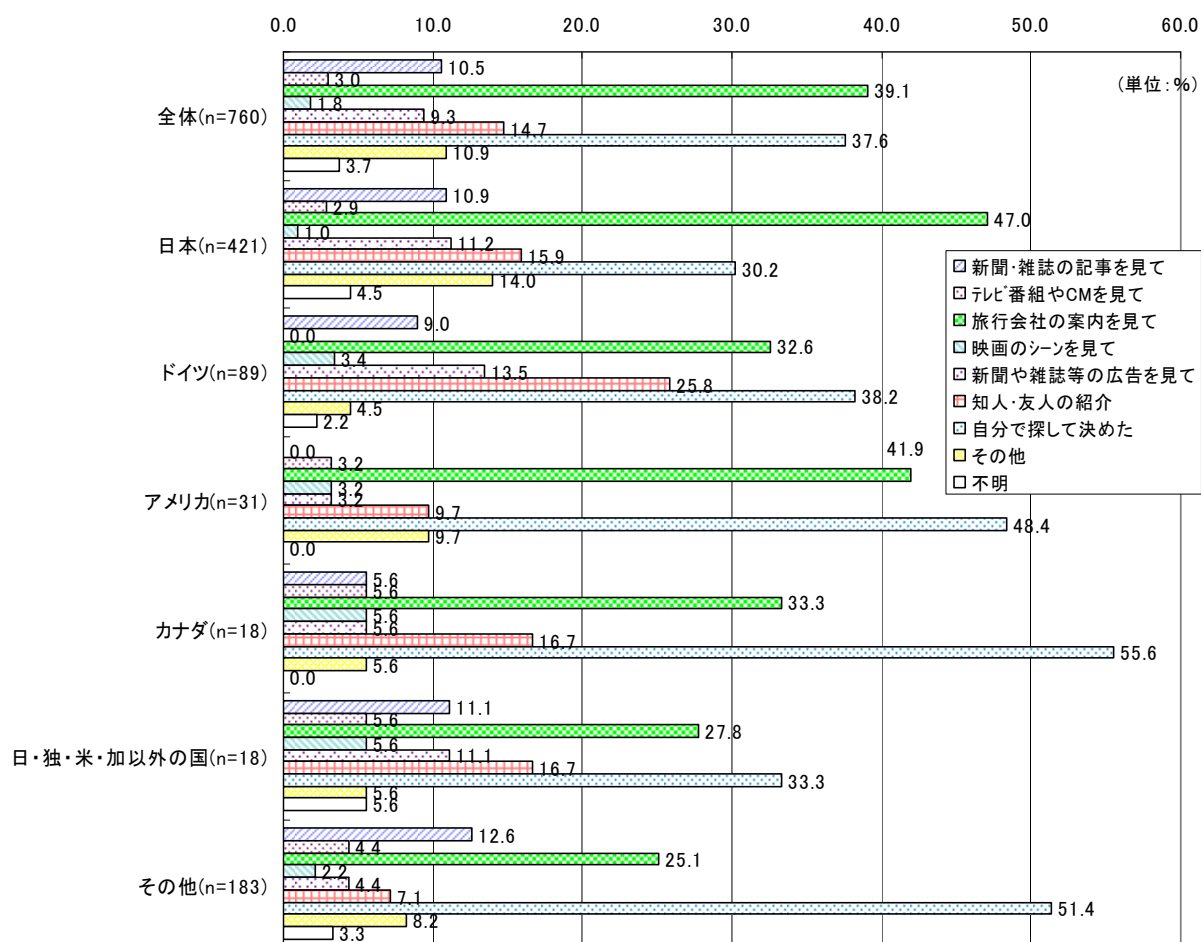
図 3-2-18 5 船別 これまで参加したクルーズ旅行のきっかけ(複数回答)



7) 乗船客の国籍別

日本人では、「旅行会社の案内を見て」が 47.0%と、他国の乗船客に比べ高いのが目立っており、ドイツ人も 32.6%と日本人について高い。一方、カナダ人やアメリカ人では、「自分で探して決めた」が、それぞれ 55.6%、48.4%と他国に比べ高い。

図 3-2-19 国籍別 これまで参加したクルーズ旅行のきっかけ(複数回答)

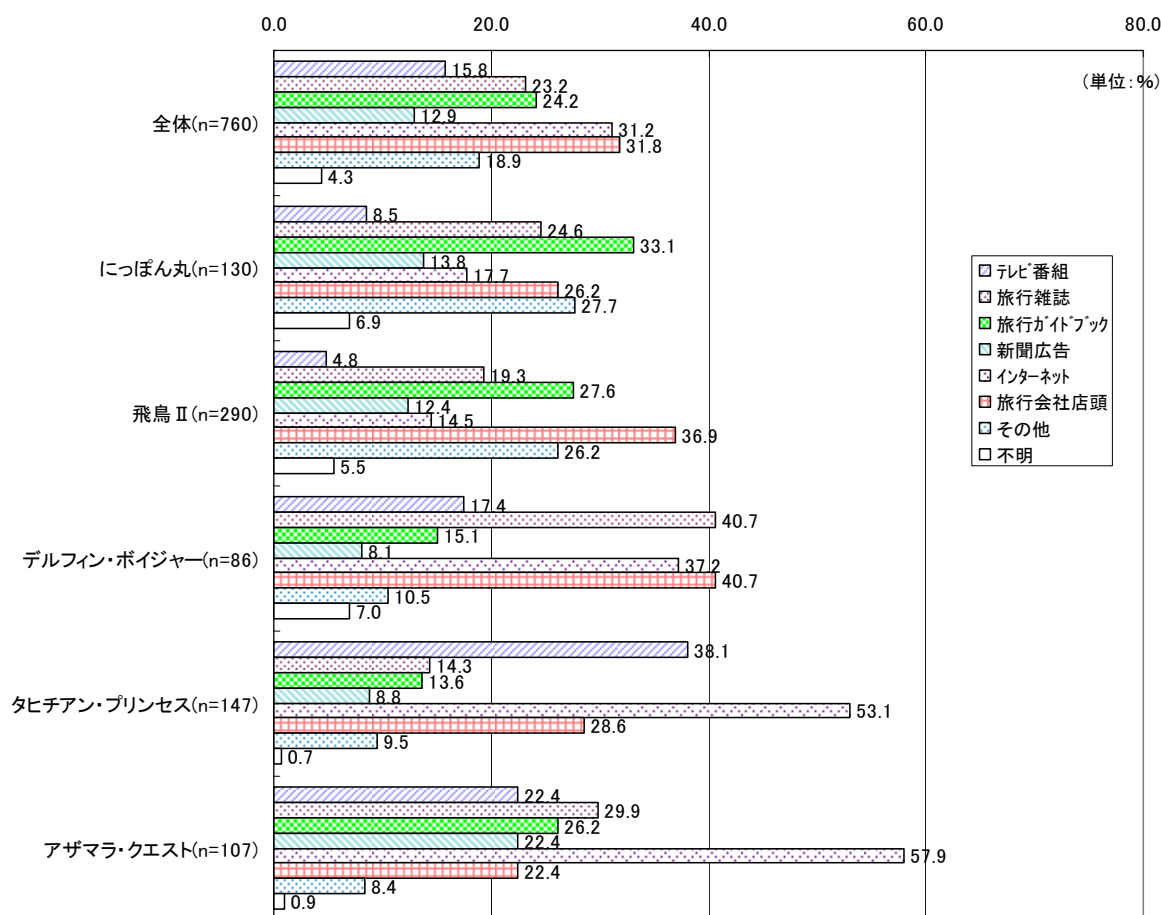


7) 情報収集手段 (C-7)

全体的に、外国船籍の船の乗客は日本国籍の船の乗客よりも多様な手段を用いてクルーズ旅行に関する情報を積極的に集めている様子が見える。

デルフィン・ボイジャーでは、「旅行雑誌」と「旅行会社店頭」が同数で 40.7% と割合が高くなっており、タヒチアン・プリンセスとアザマラ・クエストでは「インターネット」がそれぞれ 53.1%、57.9% と、割合が高いのが目だっている。

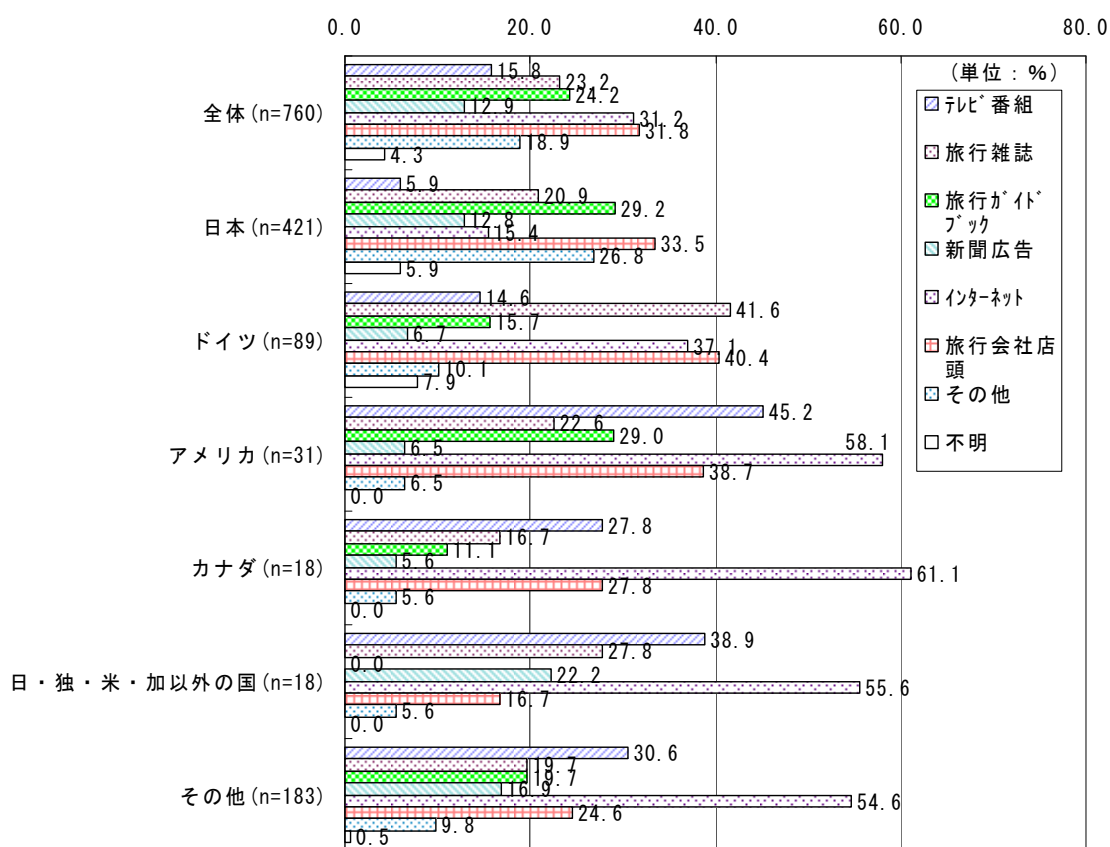
図 3-2-20 5 船別 クルーズ旅行をする際の情報収集手段(複数回答)



7) 乗船客の国籍別

日本人は、情報収集手段として、「旅行会社店頭」が 33.5%と、他の手段に比べ高い。ドイツ人では、「旅行雑誌」と「旅行会社店頭」の割合が高く、それぞれ 41.6%、40.4%となっている。アメリカ人では、「テレビ番組」の 45.2%、「インターネット」の比率が 58.1%と高い。カナダ人では、「インターネット」割合が 61.1%と高いのが目立っている。人数は少ないが、「日・独・米・加以外の国」および「その他」の国と回答のあった乗船客でも、「インターネット」の比率が、それぞれ 55.6%、54.6%と高くなっている。

図 3-2-21 国籍別 クルーズ旅行をする際の情報収集手段(複数回答)

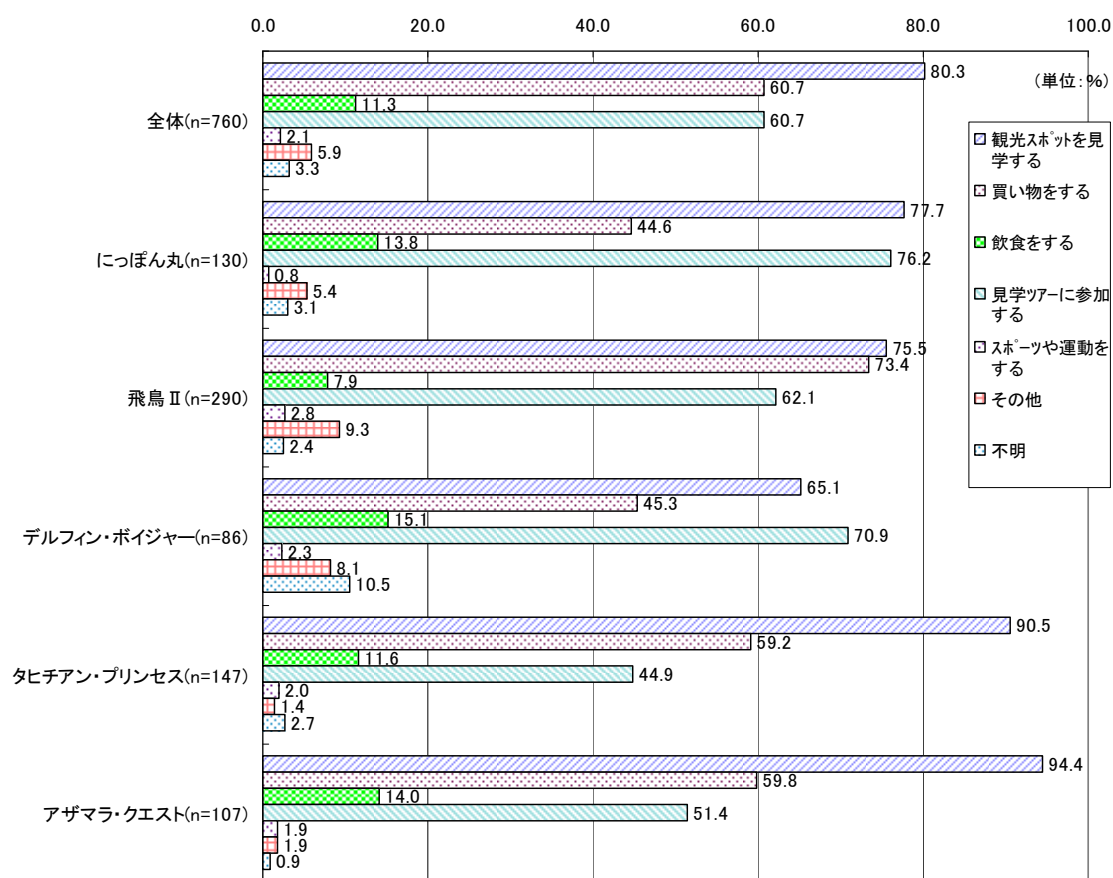


8) クルーズ中の停泊港での過ごし方 (C-8)

クルーズ中の停泊港での過ごし方に関しては、全体では、「観光スポットを見学する」が最も多く、80.3%となっている。次いで、「見学ツアーに参加する」が60.7%、「買い物をする」が60.7%であった。

船別にみると、にっぽん丸とデルフィン・ボイジャーで「見学ツアーに参加する」が全体に比べ割合が高く、それぞれ76.2%、70.9%であった。

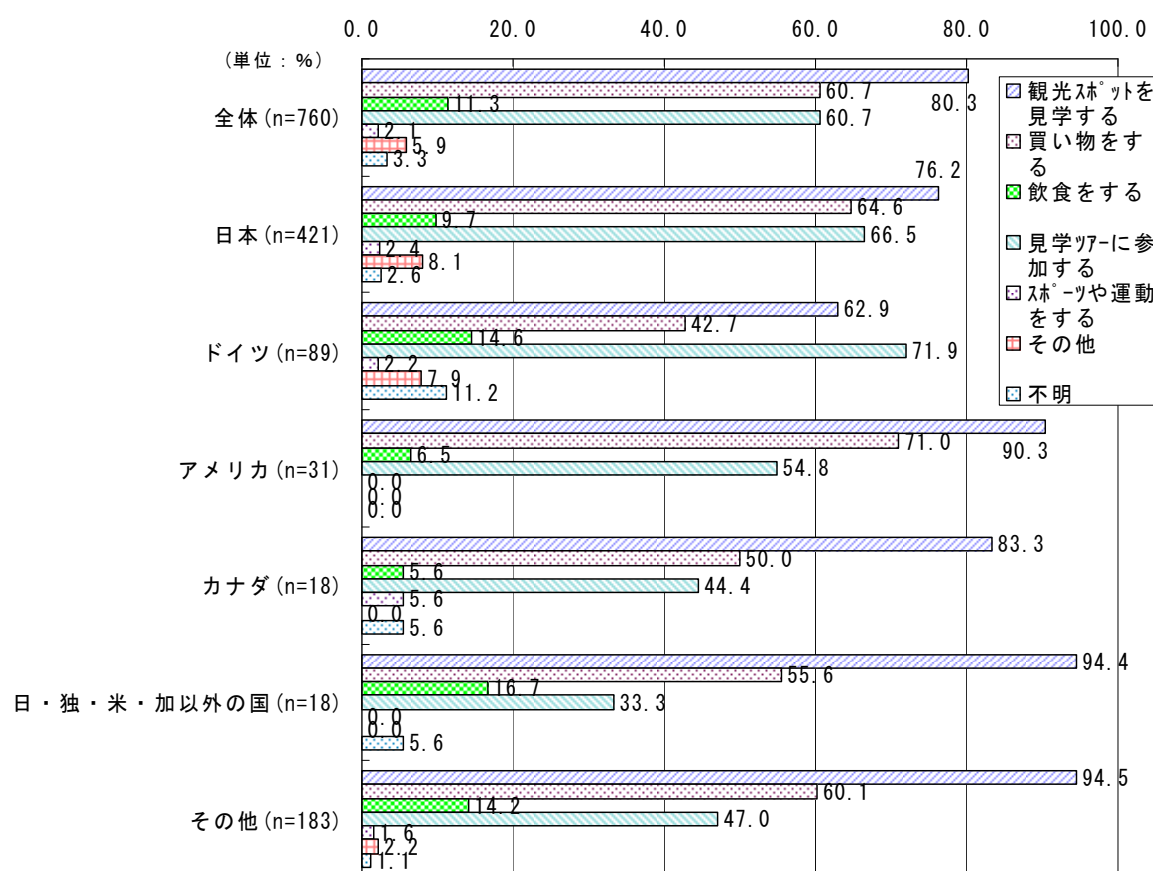
図3-2-22 5 船別 クルーズ中の停泊港での過ごし方(複数回答)



ア)乗船客の国籍別

日本人では、「観光スポット見学」(76.2%)、「見学ツアーに参加する」(66.5%)、「買い物をする」(64.6%)が上位を占めている。これに対し、ドイツ人では、「見学ツアーに参加する」(71.9%)、「観光スポット見学」(62.9%)が上位を占めているが、「買い物をする」は42.7%と、他国に比べ低いのが目だっている。また、アメリカ人では、「観光スポット見学」(90.3%)、「買い物をする」(71.0%)が上位を占めている。

図3-2-23 国籍別 クルーズ中の停泊港での過ごし方(複数回答)

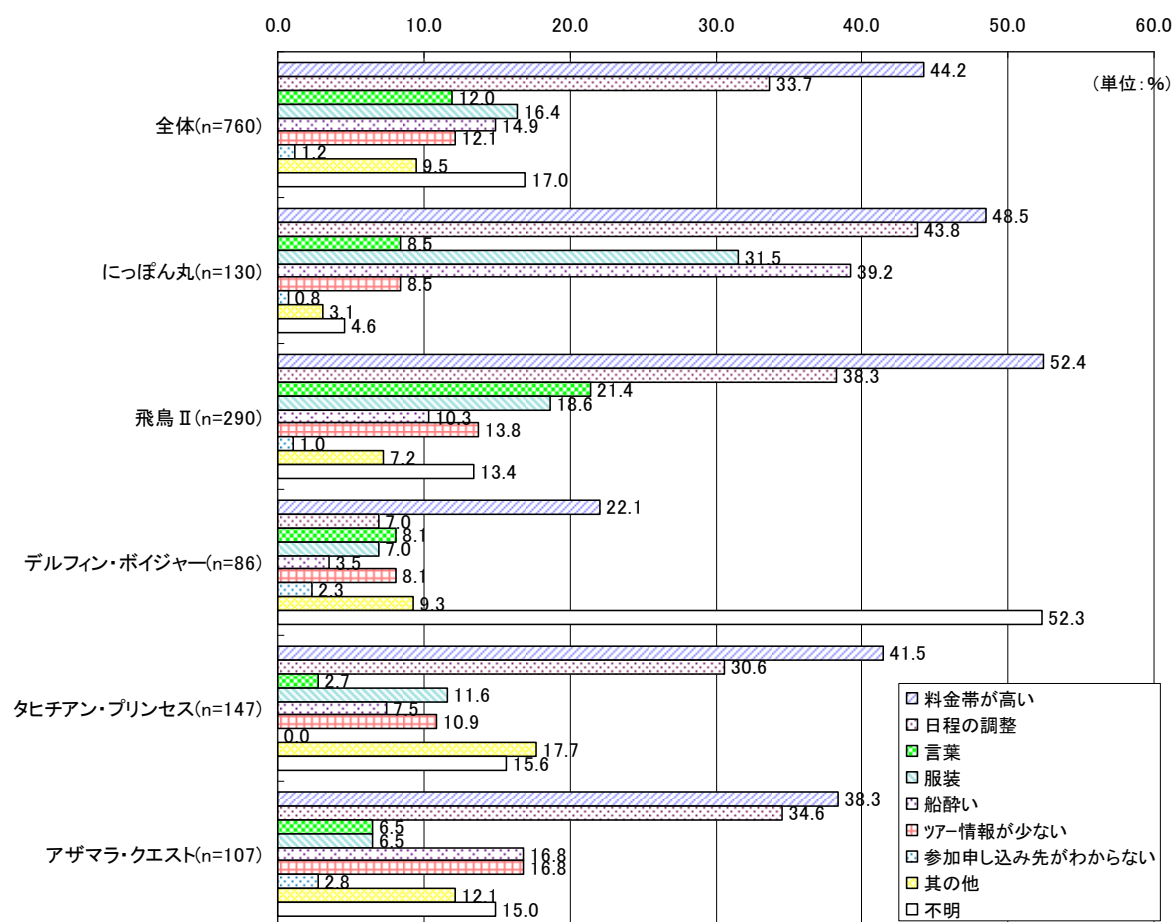


(4) クルーズ旅行に関する意見

1) 参加する際のハードルと感ずること

参加する際のハードルとしては、全体では、「料金帯が高い」がトップで 44.2% となっている。次いで、「日程の調整」が 33.7%、「服装」が 16.4%、「船酔い」が 14.9% の順となっている。にっぽん丸で「船酔い」が 39.2% と割合が高いのが目立っている。同船はまた「服装」に関しても 31.5% と割合が高い。

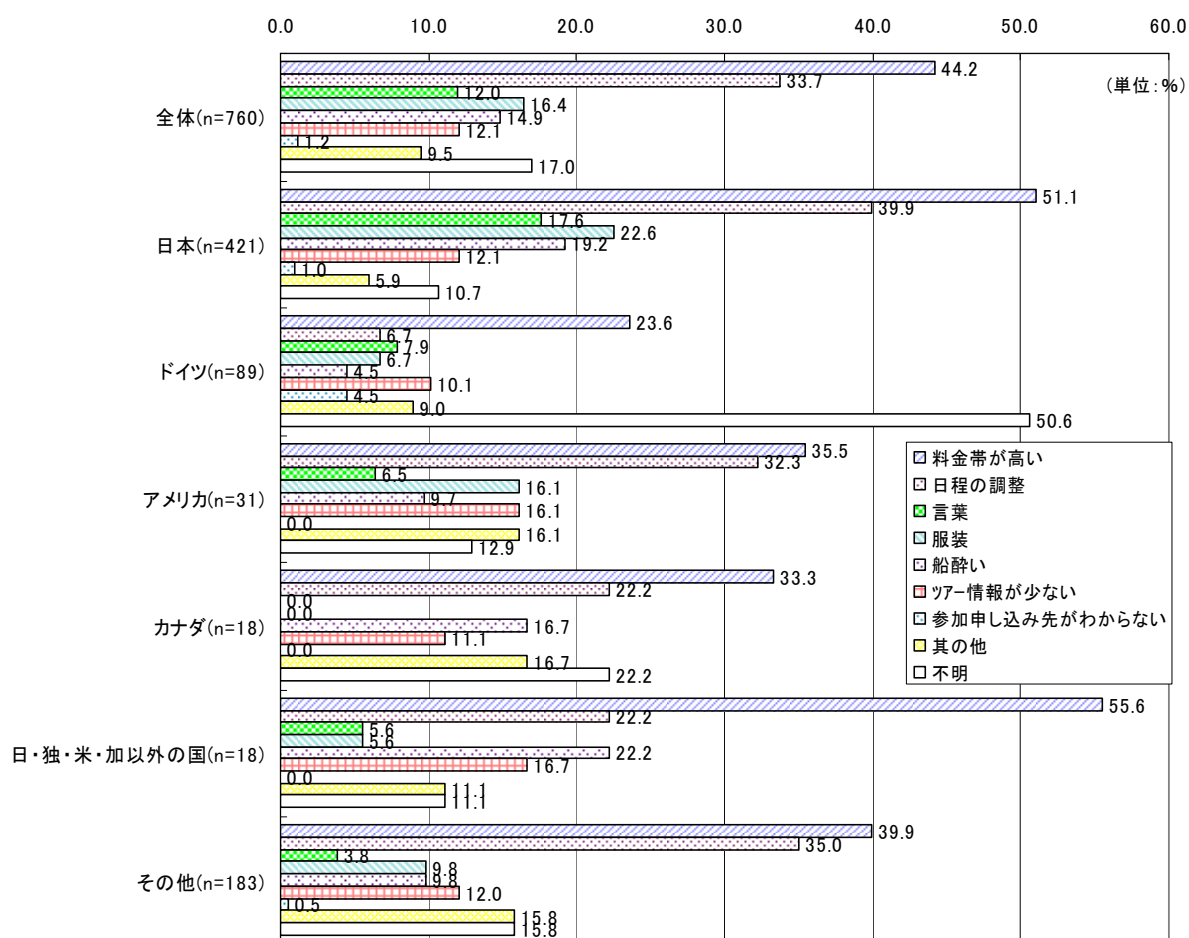
図 3-2-24 5 船別 参加する際のハードルと感ずること(複数回答)



7) 乗船客の国籍別

日本人では、「料金帯が高い」が 51.1%と割合が高く、これに、「日程の調整」(39.9%)、「服装」(22.6%)、「船酔い」(19.2%)が続いており、これらは、他国に比べると割合が高くなっているのが目だっている。ドイツ人では、「不明」が半数を超えているが、それ以外では、「料金帯が高い」が 23.6%と、他国に比べ低いのが特徴となっている。

図 3-2-25 国籍別 参加する際のハードルと感ずること(複数回答)

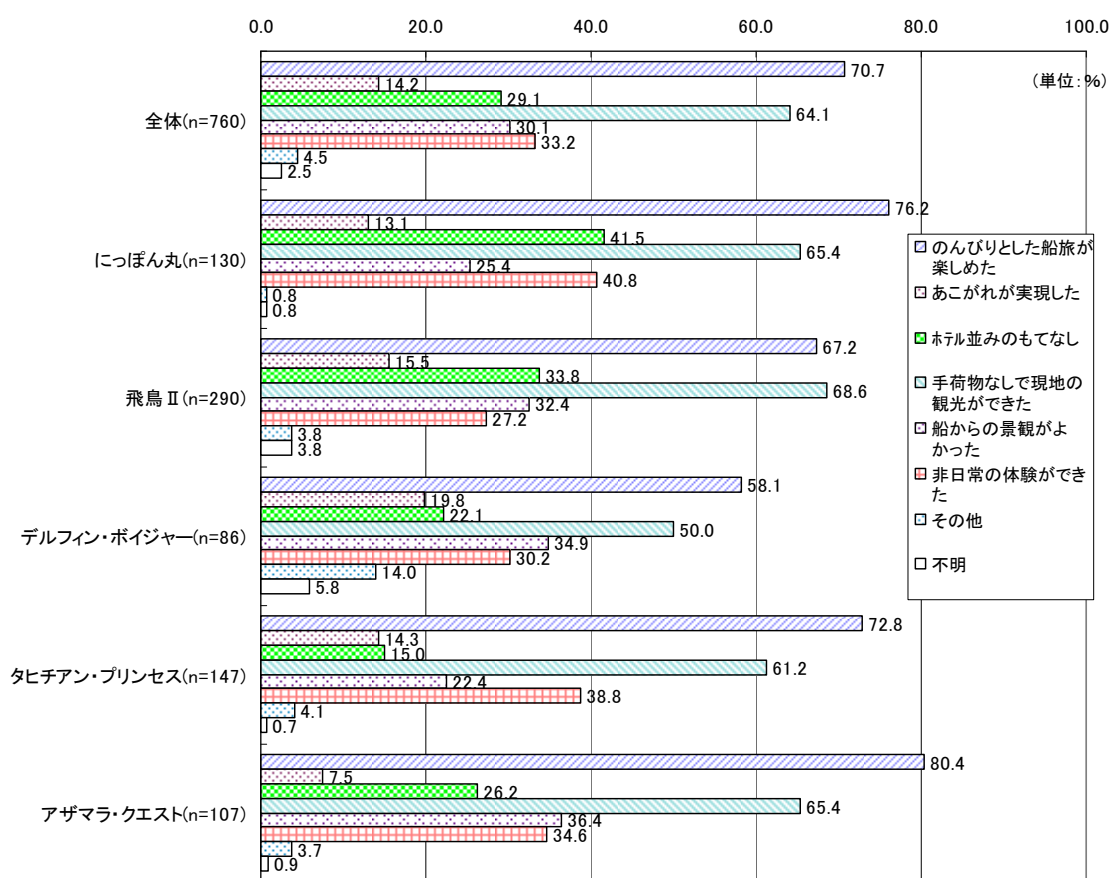


2) クルーズ旅行に参加して良かったと感じること (D-2)

良かったと感じることのトップは、全体で「のんびりした船旅が楽しめた」であり 70.7%を占めている。次いで、「手荷物なしで現地の観光ができた」の 64.1%、「非日常の体験ができた」の 33.2%と続く。

につぼん丸、飛鳥Ⅱでは、「ホテル並みのもてなし」が他船に比べ、それぞれ 41.5%、33.8%とやや割合が高いのが目立っている。また、につぼん丸では、「非日常の体験ができた」が 40.8%と高いのが注目される。

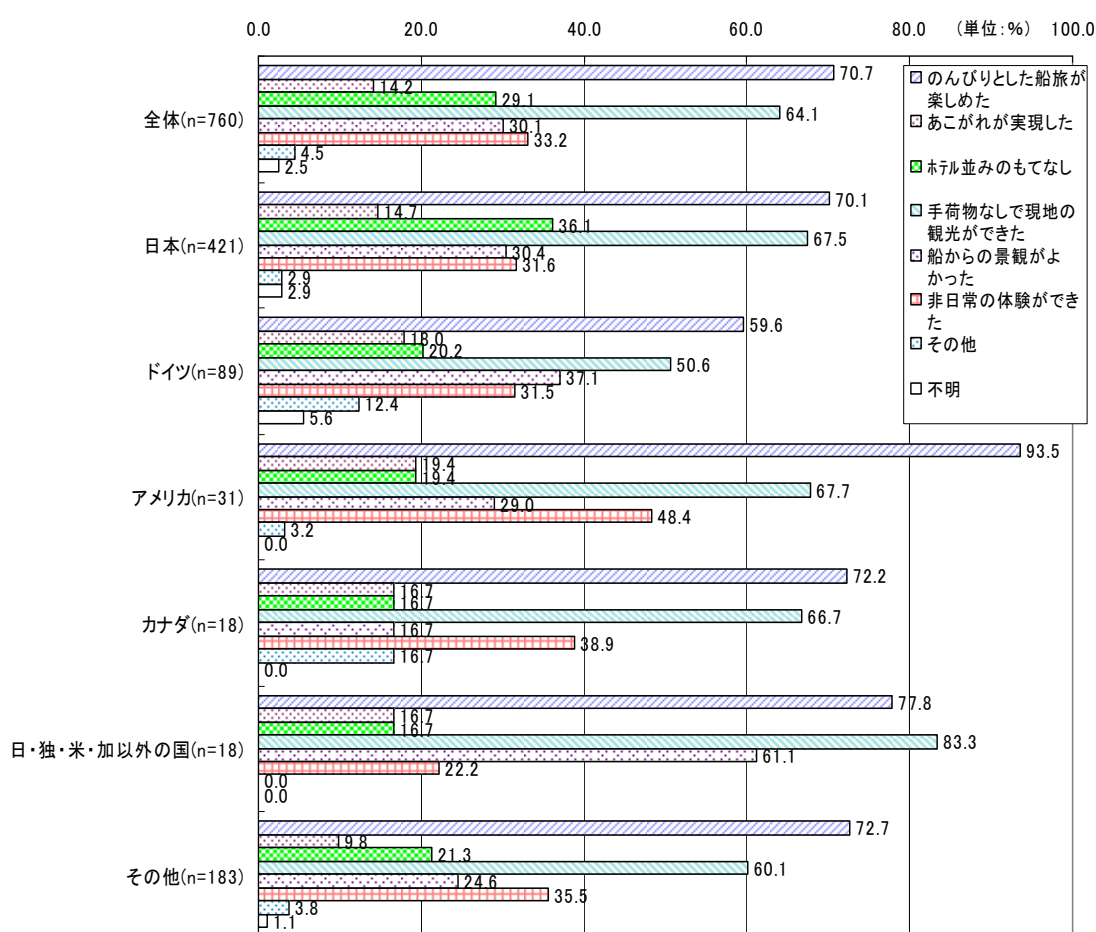
図 3-2-26 5 船別 クルーズ旅行に参加して良かったと感じること(複数回答)



7) 乗船客の国籍別

日本人では、「のんびりした船旅が楽しめた」が70.1%と、他国と同様に最も高く、これに、「手荷物なしで現地の観光ができた」(67.5%)、「ホテル並みのもてなし」(36.1%)が続いている、特に、「ホテル並みのもてなし」については、他国に比べても比率がやや高いのが目立っている。一方、アメリカ人では、「のんびりした船旅が楽しめた」が93.5%と高く、「手荷物なしで現地の観光ができた」(67.7%)、「非日常の体験ができた」(48.4%)が上位となっているのが、目立っている。

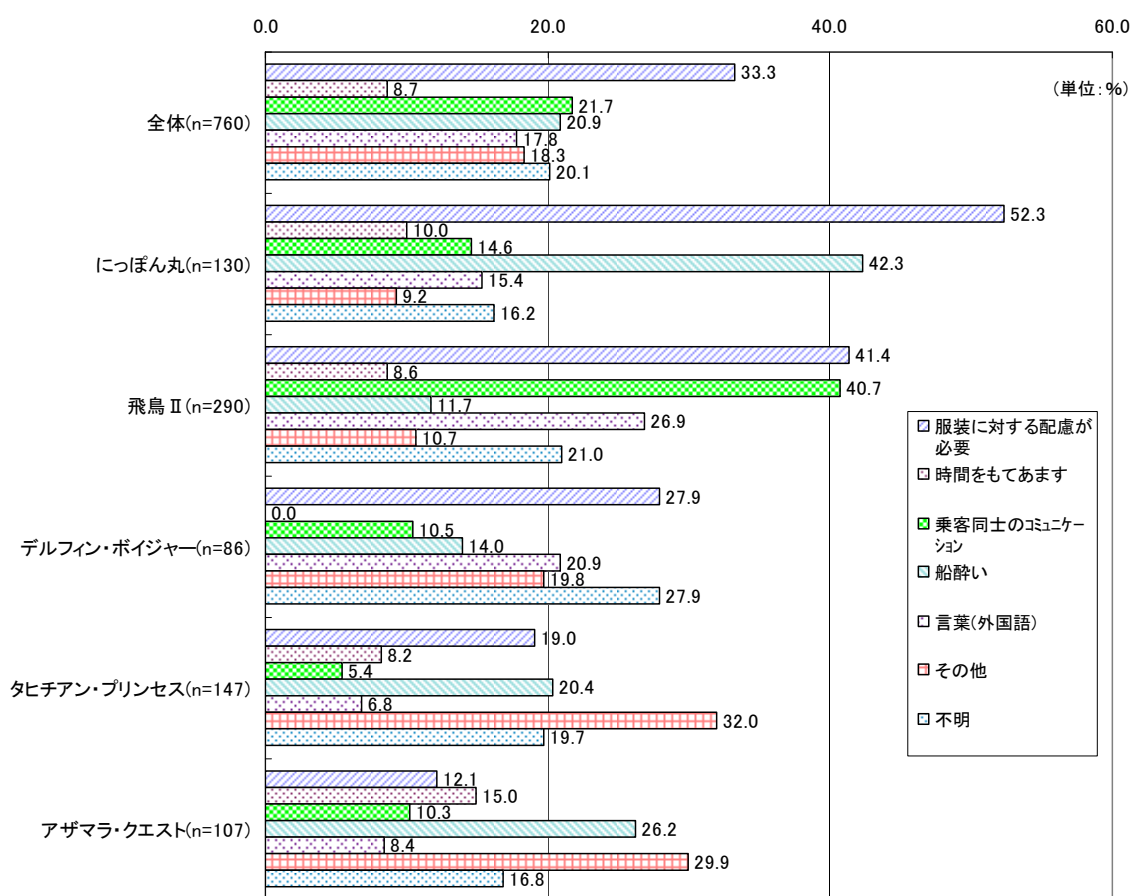
図3-2-27 国籍別 クルーズ旅行に参加して良かったと感じること(複数回答)



3) クルーズ旅行に参加する際に、負担に感じること（D-3）

負担に感じることのトップの項目は「服装に対する配慮が必要」であり、全体で 33.3% の割合であげられている。次いで、「乗客同士のコミュニケーション」が 21.7%、「船酔い」が 20.9% と続いている。日本船籍の船では、この「服装に関する配慮が必要」の割合は特に高く、にっぽん丸で 52.3%、飛鳥Ⅱで 41.4% となっている。にっぽん丸で「船酔い」の割合が 42.3% と高いが、これはこのクルーズにおいて悪天候に遭遇したことが考えられる。

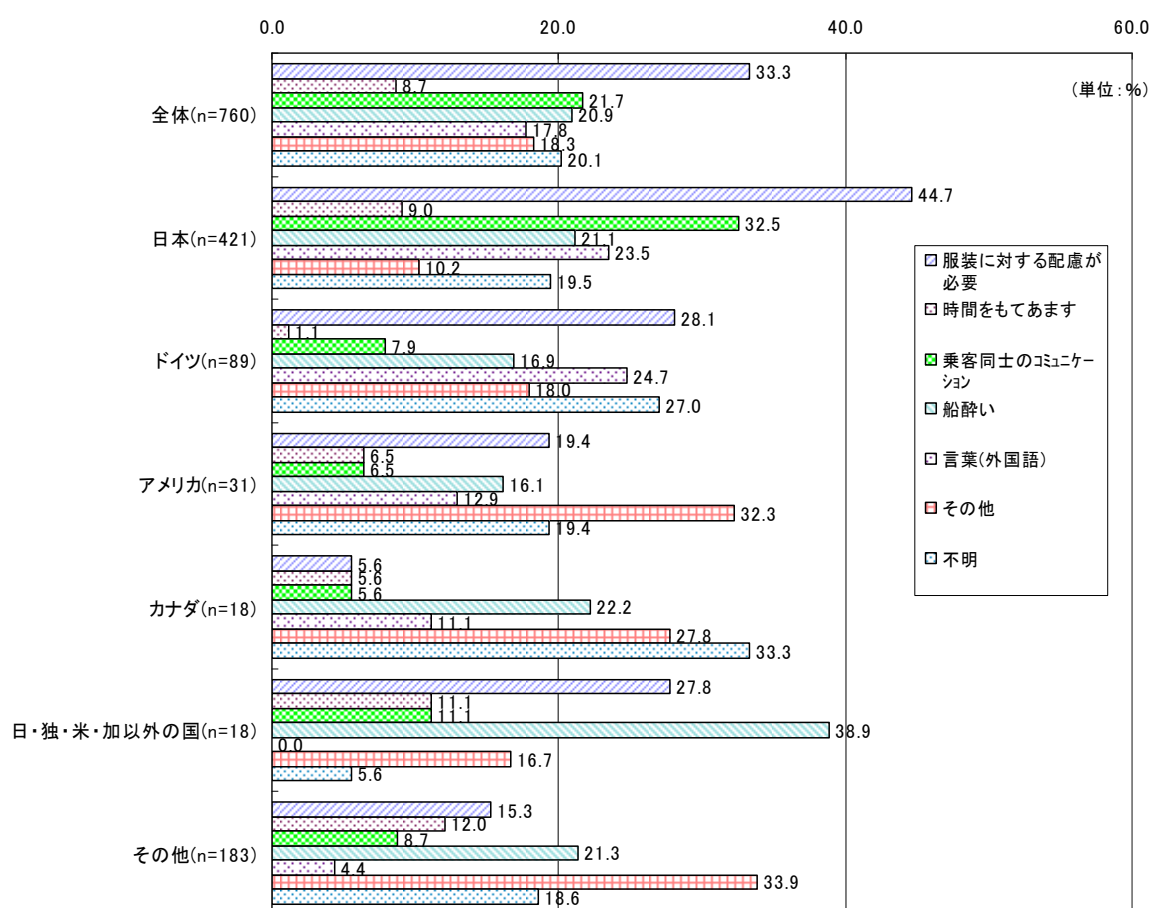
図 3-2-28 5 船別 クルーズ旅行に参加する際に、負担に感じること(複数回答)



7) 乗船客の国籍別

日本人では、「服装に対する配慮が必要」が、44.7%と最も高く、他国と比べても目立っている。さらに、「乗客同士のコミュニケーション」、「言葉（外国語）」がそれぞれ 32.5%、23.5%と高いのが、他国と比べると目だっている。アメリカ人では、「その他」の回答が多く、比較可能な項目については、いずれの項目も他国に比べ低いのが特徴となっており、あまり負担感がないとうかがえる。

図 3-2-29 国籍別 クルーズ旅行に参加する際に、負担に感じること
(複数回答)



(5) クルーズ旅行に関する意見（自由回答）

1) にっぽん丸

- ・思いがけず誕生祝をしていただけて嬉しかった。
- ・レパトリーの広いイベントが楽しめた。
- ・体が不自由なので、風呂が心配だったがいろいろ準備がしてあり助かった。
- ・各階各箇所のお花のディスプレイに満足、特に桜の花は何種類も楽しむことが出来ました。
- ・オアシス等とは違い、小笠原に行く目的で乗船したのですが、季節を先取りした、食材、珍味、を調理、提供していただき、目と舌を充分に楽しませていただきました。
- ・参考として、個人参加オプション（南島）をして、少人数（7名）で家族的でショップのオーナーもとても気さくで対応も良く、すばらしい景色と乗客の心あたたまる対応で素敵な平日が過ごせました。
- ・にっぽん丸船上のホエールウォッチング、素敵でした。小笠原の通船の方々の見送り、とても暖かい感じ嬉しかったです。にっぽん丸の方々の自然な対応が一番良かったです。又、食事大変美味しく、楽しい6日間でした。
- ・以前同じ船（にっぽん丸）に乗り合わせた人と思いがけず出会えた時の感動はひとしおです。事前の連絡もせずふと出会えた時・・・来て（乗って）良かったと思います。
- ・観光が成熟してくると、ただ観て回るだけの旅行では、感動を憶えなくなってくる。次第に体験型や社会見学といった次なる刺激を求めて行動するようになるので、さらなる工夫が必要となる。日本は世界と比べて観光となるものが貧弱なので、目標をもって、それから強化する必要がある。フランス 7,000 万人、日本 700 万人という観光客数の違いはその中身なので、ストーリーが必要だ。
- ・初めてのことなので不安でいっぱいでしたが、いざ参加してみると非日常の生活を体験できて楽しい船旅でした。退職後一年生であり、永年の夢が早くも実現し満足でした。
- ・荒天のため寄港地に当初入れなかったが、その際の対応が良かった。ソフト面の柔軟性におどろいた。
- ・フィリピン人も含めた乗務員の接客サービスが他クルーズ船（日本）に比べ大変親切で、予想を上回った。
- ・レクチャーによって教養の幅が広がること。
- ・小笠原固有植物観察の車でのオプション説明が分かりやすく、大事なことをカードの様にして見せてくれ冊子風のまとめをくださったりで良かった。
- ・健康作りに良いと思いました。（海に出ること、船上生活・・・）催物やサービスを簡単に受けられて便利です。良い写真を撮っていただけていて、買うのは自由なので助かります。

- ・趣味や興味の異なる人々を飽きさせないよう様々なショーなどの催し物の豊富さは期待以上であった。また、早目に船内新聞等で船客に情報を与えるシステムの充実さはすばらしいものであった。安心して船旅が楽しめた。
- ・今回は天候に災いされましたが、なにごとにも経験と思います。さて、改造後を楽しみにしていますが、たばこをたしなみますので、分煙はやむをえませんが現在と同様気持ちよく吸えますよう配慮をお願いします。

2) 飛鳥Ⅱ

- ・ラロング島は錨泊不可となり、上陸できず。代わりの2時間の島周囲はすばらし景観。これぞ船旅！！
- ・色々な催し物に参加して楽しく時間を過ごしたこと。自由な時間を楽しめたこと。同じクルーズの知人が出来たこと。
- ・ヌクヒバ島の自然、教会の素朴な美しさに感動しました。島民の素朴な歓迎ぶりにもぬくもりを感じ好感がもてました。
- ・今回クルーズ初参加。ハワイホノルルから10日間の参加に、2日間だけのハワイ観光で後は船の生活だけ。楽しみにしていた短歌教室は終わっていて残念！しかし、他のプログラムが豊富で期待していなかったヨガ、ケン玉、シャンソンを歌うなど一日目充実していて楽しめた。明日も楽しもう！社交ダンス教室も楽しみにしていたひとつ。先生方が独り者の相手で踊ってもらえてうれしい。
- ・観光地での景観は、以前観光した絶景と云うべき場所を観光船、飛行機で見たときと比較して、船の最上デッキからの壮大な自然との一体感と醍醐味は、味わえないものがある。これも天気次第であるが。クルーズの味をしめたら、やめられないと思う。
- ・演芸・講演など、各国(地方)のオリジナルなものを、観、聴、知、することが出来ました。
- ・自分の周囲環境をそのまま持ち出し公の場でも羽目はずしているグループが少なくない。船内外を不問。ダイニング中など。教会、博物館内で脱帽しない男性が多い。同船のグループが一般観衆の中で目立った。旅行担当者としては、儀礼的な面の指導が望ましい。
- ・クルーズ会社のご配慮で誕生会をしていただき、大変楽しい思い出ができました。
- ・非日常の生活ができた。初めてブリッチを覚えることができた。久しぶりに囲碁を教わり、自信を持つことができた。
- ・医療面で行き届いた処置(下船しての)に感謝しました。
- ・これからの老人のあり方、色々勉強になりました。本一冊読めない数々のイベント参加して楽しくなかったことはなにもなかったです。
- ・ヌクヒバ島で美しい自然(人々も含め)を体感したこと、人々の静かなあたたかさ、さりげない親切、南海の楽園であろうと思われたこと、平和を感じたこと。

- ・接することが少ない年になり、間近で天文学、考古学、文学、宝石、オークション等色々なことが体験できました。普通の旅行では出来ません。又年寄りと障害者がとても楽しく一緒に旅行できることが一番よかったと思います。
- ・それぞれの国に入港、出向するときに飛行機旅行では得られないすばらしい風景を見ることが出来、感動してとてもうれしかった。船内や島への上陸の時のサービスがとてもありがたかった。すべてに満足です。
- ・年老いた私たちの体力にあった船内の催し物が多彩に企画され退屈しなかった。思いがけず誕生祝いを受け嬉しかった。その際、フォーシーズン・ダイニングルームの N さんや J さん達の心配りが嬉しく、食事の際は常にそちらの席へ座らせてもらいました。
- ・各訪問地の民族舞踊等がローカル色豊かで、強い印象を受け良かった。又、飛鳥Ⅱプロダクションショーも見事だった。
- ・身一つでその場に行けば楽しめたことが最高の贅沢でした。
- ・いろいろな方と多く出会えて大変良かったです。又、いろいろな所が多く見ることが出来て大変良かったです。
- ・年齢が若干若いせいもあって年長者からの人生上の意見を聞くことが出来ました。
- ・ダニーデン（2月11日）F6タイエリ鉄道乗車体験一日観光。友人達と向かい合わせに座れ、ゆったりとした列車内で飲み物やランチもよく溪谷の景色も楽しめ、何かオリエンタル列車に乗っているようでとても良かった。（土産品も気に入るものがあり）
- ・南太平洋のボラボラ・ヌクヒバ島その他の島々の人の優しさ・明るさ無人島での体験は忘れることの出来ぬ楽しい思い出になりました。
- ・入港・出港の風景。デッキ（デイナー等）の行事。日本人の口に合う美味な献立の気遣いが嬉しい。キャプテン以下スタッフの親切で礼儀正しいところと笑顔。日々、気持ちよく過ごさせて頂きました。船内に飾られた南国の美しい立派な生花、十分楽しませて頂きました。南国のフルーツの数々、バンド、ピアノ演奏リラックスさせて頂きました。イルカ、クジラ、星空、虹 etc いろいろきり無くありました。
- ・何よりも非日常的でゆったり出来たこと。きめ細かな心遣いが嬉しかった。講師の方々の奥深い専門的なお話とエンターテイナーの技量の高さがすばらしかった。
- ・講習会や音楽会が楽しめたこと。思わぬ方との出会いがあったこと（船内で）。スタッフの方々のお仕事に対する熱心さや責任感が強いこと。食事関係の従業員に対しての教育（言葉など）が行き届いて、現代日本国内のレストランの従業員よりも遙かに訓練されていること。船内でのスタッフの方々の挨拶がすがすがしいこと。食事の内容が充実して変化に富み、その関係の方々の細やかな配慮があふれていて恐れ入る。（但し、老人には量が多過ぎる）

- ・自分ではとうてい訪れることはないであろう土地がルートに含まれており、それらの地が思いがけない新鮮さを持っていて感動した。(例:ポートビラ／ヌクヒバ)
- ・ルートに含まれた土地であまり興味を持っていなかった土地が思いがけない魅力を持っていて目のさめる想い。(例:ポートビラ／ヌクヒバ)
- ・都会に行くよりも辺鄙な地方都市、島の方が景色と人柄がよく温かみがあった。

3) デルフィン・ボージャー

- ・ like go by ship because every time the Hotel. Not carried baggage.
ホテルのようなサービスと荷物を運ばなくてよいこと、だから船旅は好きです。
- ・ DANKE ALLES OK
ありがとう。全てよかったです。
- ・ Service und gut organisierte Ausfluege
サービスと考慮の行き届いたエクスカージョン・ツアー
- ・ Alles ist gut!
全てよかった！
- ・ gute information ueber land und leute。
訪問国とその国民の豊富な情報
- ・ gute information
情報が良かった
- ・ gutes essen, guter service, viel sehen
美味しい食事、良いサービス、そして豊富な観光
- ・ Wenige passagiere an Bord!
船内に乗客が少なかった(船内があまり混みあっていなかった)！
- ・ die freundlichen Bemuhungen des Personals
スタッフの親切なサービス
- ・ Kabine ,sauberkeit ,personal sehr hoflich, gutes essen、
キャビン、清潔、親切なスタッフ、美味しい食事
- ・ Seher freundliche Menschen in Japan。
日本人はとても親切だった。
- ・ neue Laender und Mentalitaeten kennenlernen
いろいろな国々と国民性に巡りあえたこと。
- ・ personal
スタッフ
- ・ Nicht so toll wie andere! Wetterbedingt
そんなには素晴らしくなかった！天候に左右される。

- Wir buchen immer lange Routen (2 – 3 Mon.) mit interessanten Zielen ,(Dubai-Japan-Ceylon-SriLanka)
長いルート (2~3 ヶ月) と興味がある訪問地でいつも予約します (ドバイ、日本、セイロン、スリランカ)
- Ich babe die lander Vietnam,Caina,Japan,Korea,mal besuch und bin begeistert.
私はヴェトナムや中国、日本、韓国などを訪れて感動しました。
- Nette leute kennen gelernt zu haben!
親切な人々と出会うことができました。
- aufmerksamkeit der Crew gutes essen
スタッフの気配りと美味しい食事
- Viele lander kennenlernen und immer die gleiche Kabine,ohne Kaffer packen
沢山の国々を訪れること、旅行中に同じキャビンで過ごし、荷物をまとめる必要がないこと
- Atmosphaere auf Delplin Voyager sachalge ich
デルフィン・ボジャーの雰囲気だと思う

4) タヒチアン・プリンセス

- Entertainment service and food are outstanding
催し物と食事がすばらしい
- The people we have met and the quality of the work force.
出会った人々、従業員の質
- The relaxing time for the days at sea.
船上でのリラックスな時間
- Too slow ship.
船のスピードが遅すぎる
- Hiroshima Peace Memorial is highlight of the entire of day cruise.
Beautiful city, wonderful, polite people. A wonderful place to visit and to live. Keep up your effort for peace and getting rid of nuclear weapons.
広島記念公園が一番の見どころ。美しい街に、礼儀正しくすばらしい人々。訪れるにも住むにもすばらしい場所。引き続き平和と核兵器撤廃のために努力してください
- Everything is wonderful.
すべてがすばらしい
- OSAKA,JAPAN and AUSTRALIA
大阪、日本そしてオーストラリア
- The helpfulness, friendliness of the Japanese people.
日本人の親切心、友好的さ

- Smaller ship
小さな船
- Meeting new people.
新しい出会い
- A great way to Rest, and relaxation
休養とリラックス
- The whole trip is wonderful! So far even the sea days
全てが素晴らしい。今のところ、船上で過ごす日でさえも。
- Independent travel or shore days. Thanks to tourist info at docks
個人観光、または停泊日。港の観光案内に感謝
- People and the way of lives
人々そして人生
- Longer cruise(4months) get to know other passengers as family!
4ヶ月もの長旅は、一緒に乗船している人たちと家族のように知り合える
- I get what I expected.
予想通りのものを得た
- We love everything about cruise but small ship like Tahitian Princess
rock too much
全て良かったが、船が小さいので大分揺れた
- Too much visa requirements. wish visitors could be less stressful while
on tour
査証の提示が面倒なので、観光中もう少しストレスがないと良かったと思う
- All the friendly people from different countries.
様々な国出身の友好的な人々
- New, exciting places and stores
新しく、刺激的な場所や店
- The Japanese People
日本人々
- Friendship of other passengers
他の乗船客との友情
- Meeting other life minded people is a bonus!
人生を楽しんでいる人々と会えた!
- Great trip beautiful places
素晴らしい旅、美しい場所
- No the cruise was all I expected .Wonderful.
私が期待していた通りこのクルーズは素晴らしいものでした
- shipboard activities{line-dancing}
船上の楽しみ、アトラクション (ラインダンス)
- I knew I would love the cruise, and I do
クルーズが期待通りなことはわかっていたし、実際楽しい。

- small ship,making friends
小さな船、友達作り
- I love japan & the beautiful japanese people .www.glennamer.com.Thank you.
日本も人々も素晴らしい、感謝
- Enjoy people of countries other than our own.
外国人とのかかわりを楽しんでいる
- All harbours are an interesting experience.It is nice coming into and the sail-away
停泊地はとても興味深い経験。入港したり出港したり楽しい
- Socializing as well as shows
ショーはもちろんのこと、知り合いを作ったり会話を楽しむこと
- The japanese people very friendly loving + courteous to us-would love to come back + spend more time.
日本人はとても親切で友好的。ぜひまた来たいし、もっと長く居たい。
- Everything has been fine
すべて問題なし
- Food,Dancing,Excursions,ship good quality ,Free laundry!!!!
食事、ダンス、ツアー、船の質も良し、洗濯の心配なし!!!
- FOOD from other countries.
いろいろな外国の料理
- Beautiful,wonderful HIROSHIMA!
広島は綺麗ですばらしい!
- Sightseeing
観光
- The activities on the ship provide me with more things than I expected
船上のいろいろなアトラクションが、想像以上に良かった
- The friendliness of the people living there.
停泊地での友好的な人々
- Ports of call, we love the people of Japan.
港町、日本の人々が大好きです
- meeting so many wonderful people in all countries.seeing so much beautiful land sights.learning about other cultures.
全ての国で、素晴らしい人々に会えたこと。たくさんの美しい土地や場所、異文化を学べたこと
- The ports we have visited,especially japan.The fellow passengers and crew we met the people on land we have met.
今までに訪れた港、とくに日本。出会った他の乗船客や乗務員。停泊地で出会った人々。

- 1,the tahitan choir was unexpeted-but very enjoyable
タヒチアンコーラス隊は予想していなかったが、とても楽しめた
- 2.the book club was great
ブッククラブが良かった
- 3.good movies
映画
- 4.very friendly staff +passengers-Frankie ss
とてもフレンドリーなスタッフに乗船客 フランキーSS より
- 5.food very good!
食事が素晴らしい
- 6.captain very nice and professional.
船長が良い人、プロフェッショナル
- so mach to do-lectuies,bridge,ports of call,tours,,people and shows.
やることはたくさん—レクチャーやカードゲーム、港、ツアー、人々そしてショー。
- I enjoy it all.
何もかも楽しめた
- Cruse sevrce on Princess has been outstanding
タヒチアン・プリンセスでのもてなしは素晴らしかった

5)アザマラ・クエスト

- Food very good.Staff very friendly.
食事は素晴らしく、スタッフはフレンドリー
- All the people I have meet
出会った全ての人々
- The excellent treatment by ships crew.
乗組員たちの素晴らしいもてなし
- Do not have to do home work!
宿題をやらなくていい!
- nice music on cruise(harp).Air-condition is always too cold on cruise.I get always sick.
素晴らしいミュージック（ハープ演奏）。冷房が寒すぎる。常に風邪を引いている
- Worst cruise I ever took.
今まで参加したクルーズで最低
- excellent food
素晴らしい食事
- Information booth abroad and at local information centers was far
停泊地での観光案内所が遠すぎる

- All good so far.
今のところ全て良し
- Enjoyed everything except rough seas!
荒海以外は全て楽しめた
- MIYAJIMA was beautiful.
宮島が美しかった
- Meeting lots of people of different nationalities.
様々な国籍の多様な人々との出会い

3-3 調査結果のまとめ

本調査は、実際にクルーズ船で旅をしている乗船客の意識を幅広く把握するため、クルーズ船の乗船客 760 人から回答を得た。内訳は、日本船籍で 420 人（55.3%）、外国船籍で 340 人（44.7%）であった。

3-3-1 回答者の属性

回答者の年齢構成は、全体では、「60 歳代以上」（「60～69 歳」＋「70 歳以上」）が 9 割弱を占め、日本船籍の「60 歳以上」比率が高かった。性別にみると、いずれの船も夫婦での乗船が過半数を占めていたことから男女比はほぼ 1：1 であった。

3-3-2 海外旅行の経験

回答者は、ほぼ全員が海外旅行経験者で、しかも、「10 回以上」が 7 割近くを占め、海外旅行経験の豊富な人たちである。過去 1 年間の海外旅行回数でも、全体では 9 割弱が過去 1 年間以内に海外旅行に出かけている。

直近の海外旅行は、全体の 6 割強が「夫婦旅行」でほぼ共通しており、「ひとり旅」、「家族旅行」の割合が比較的多い船もある。

3-3-3 クルーズ旅行の経験や参加状況

回答者におけるクルーズ旅行の経験回数は、「6 回以上」が約 6 割を占め、全体にクルーズ旅行の経験豊富な乗客が多い。

今回のクルーズ旅行の目的は、「観光」の割合が圧倒的に高く、寄港地では、観光スポットを訪問している。これまで参加したクルーズ旅行の平均日数は、「11 日以上」が約 7 割と、長期旅行を楽しんでいる。

参加のきっかけは、全体では、「旅行会社の案内を見て」が 39.1%であり、「自分で探した」の 37.6%とほぼ拮抗している。しかし、日本船籍のにっぽん丸では、外国船籍の船と比べ「旅行会社の案内を見て」の比率が高い。全体的には、外国船籍の船の乗客は、日本国籍の船の乗客よりも多様な手段を用いてクルーズ旅行に関する情報を積極的に集めている様子がうかがえる。

クルーズ中の停泊港での過ごし方は、全体では、国民性が多少見られた。全体では、「観光スポットを見学」が最も多く、約 8 割となっている。次いで、「見学ツアーに参加」、「買い物」が全体の約 3 分の 2 であった。国籍別に見ると、日本人では、「観光スポット見学」、「見学ツアーに参加する」、「買い物をする」が上位で、ドイツ人では、「見学ツアーに参加」、「観光スポット見学」が上位を占めているが、「買い物をする」は他国に比べやや低いのが特徴であった。また、アメリカ人では、「観光スポット見学」、「買い物をする」が上位を占めていた。

3-3-4 クルーズ旅行に関する意見

クルーズ旅行に参加する際のハードルとしては、全体では、「料金帯が高い」がトップで 4 割台半ばとなっており、次いで、「日程の調整」が全体の約 3 分の 1、「服装」、「船酔い」がそれぞれ 1 割台半ばとなっている。

クルーズ旅行に参加して良かったと感じることは、日本人では、「のんびりした船旅が楽しめた」とする回答が全体の約 7 割を占め、他国と同様に最も高く、これに、「手荷物なしで現地の観光ができた」が続いている。

一方、クルーズ旅行に参加する際に、負担に感じることは、日本人では、「服装に対する配慮が必要」が、4 割台半ばと最も高く、他国と比べても目だっている。さらに、「乗客同士のコミュニケーション」や「言葉（外国語）」が、他国と比べると目だっている。

3-3-5 船ごとの特徴

今回、調査を行った 5 隻の船は旅行日数、形態、乗船客の国籍など多様であったことから、船毎の回答においても特徴が出ている。

(1) 飛鳥Ⅱ（南太平洋クルーズ／53 泊 54 日／横浜と神戸の出港・帰港）

自由回答を見ると乗船客の満足度は高いように見える。クルーズ経験も 6 回以上の回答が半数以上ある。53 泊と長旅のせいか乗客同士のコミュニケーションがづらいという回答が多いのも特徴。この回答は飛鳥Ⅱがとびぬけている。また、服装に対する配慮（ドレスコード）に関して苦痛との意見も多く、ドレスコードを楽しむことができる工夫も必要かもしれない。乗船客同士のコミュニケーションやドレスコードは西洋文化の象徴でもあり、日本人にとっては異質な文化として頭で理解してはいても馴染まない心情をあらわしているかもしれない。

南太平洋クルーズということでオプションツアーのほかに自ら手配したり、特にツアーなどを手配せずに自由に楽しむという乗船客も半数近くはおり、のんびりしたクルーズならではの結果も出ている。

(2) にっぽん丸（小笠原スプリングクルーズ／5 泊 6 日／横浜出港・帰港）

5 泊 6 日で横浜と小笠原の往復は少し強行軍となる。さらに天候が荒れたようで船酔いのつらさを訴えた乗船客が多かった。飛鳥Ⅱと同様、服装に対しては同様に負担に感じるという回答は多かったが、短い船旅のせいか乗船客同士のコミュニケーションをあげる方は比較的少なかった。

また、クルーズ旅行に初めて参加の方が 5 船の中でもっとも多いのも特徴。まずは手ごろな日本船のショートクルーズから始める方が多いと考えられる。

(3)デルフィン・ボイジャー（フライ&クルーズ／15泊 16日／大阪出港・バクコク帰港）

ほとんどがドイツ人のフライ&クルーズ。手頃な価格と旅行の始めが日本（大阪／京都）というのも特徴的だ。クルーズ旅行経験も海外旅行に慣れた経験者が多いのは、ドイツ人の旅行に対する積極性と、長期休暇を取るという文化と環境のためだと考えられる。また、ドイツは陸続きでヨーロッパ諸国（外国）と接しているという地理的な要因も重要だ。

過去1年間の海外旅行10回以上が18%以上もあり、ヨーロッパの特徴の一端を示していると言える。

夫婦だけでなく、1人での旅行も多いのも特徴。杖をついた乗船客が他船に比べて極端に多く見受けられた。

ドイツの旅行文化、高齢者が1人でも安心して海外旅行を楽しむことができる環境などに、我が国における観光振興のヒントが隠されているかもしれない。また、クルーズ旅行が始まったばかり（2日目）のせいか船酔いに対する不安も回答として多かった。

(4)タヒチアン・プリンセス（世界1周クルーズ／108泊 109日 or 118泊 119日／米国マイアミ出港・英国ドーバーorストックホルム帰港）

アメリカ人、カナダ人中心の世界1周クルーズで日本への寄港はすでに出発から2ヶ月近くたってからだった。そのため、乗船客同士のコミュニケーションもだいぶよくなっているようで、他の船に比べてもこの質問に関する答えは少なかった。一方、長旅のせいで服装に対する配慮という回答が増えている。毎日、同じ服装というわけにもいかず苦労している様子がうかがえる。

クルーズ旅行が今回初めてという乗船客は5船の中では最も少なく3回以上という回答が90%以上もいることは世界一周に参加する人の特徴かもしれない。60歳以上の乗船客が80%以上いたのに対して40歳未満も5船の中で最も多い割合の4.8%を示したことも興味深い結果となった。

広島港への初入港ということもあり、セレモニーを船の上から見る人々と、岸壁まで降りてきて楽しむ人々と様々であった。

(5)アザマラ・クエスト（フライ&クルーズ／14泊 15日／香港出港・北京帰港）

アメリカ人、イギリス人、カナダ人中心で全25ヶ国、実に様々な人々が乗船していた。日本人も14人乗船していたことも特徴的。年齢層は60歳以下の人数の割合が5船の中でもっとも高い29.9%だった。

家族連れが数家族見受けられたのもアザマラ・クエストで、手頃な料金（4,199ドル～4,899ドル）が魅力なのかもしれない。

負担になることとしては船酔いを挙げる人が多く、日本に来るときに海が荒れたものと考えられる。

4. クルーズ船運航会社等の調査

4-1 実施した調査の概要

4-1-1 調査目的

日本国内においてクルーズ旅行商品を取り扱う運航会社（船舶運航会社・外国船代理店・旅行会社等）を対象に日本国内におけるクルーズ旅行のさらなる普及と外国人を日本に招くための課題や問題点に関して整理を行い、今後の可能性を探る。

4-1-2 調査項目

主に以下の項目に関する調査を行った。

(1) 日本人客のクルーズ商品のセールスポイントについて

- 1) クルーズ商品のPRポイントをどこに置いているか（日本発着の場合、海外発着の場合）
- 2) また、実際に販売する際の顧客の反応

(2) 外国人客に対する日本発着のクルーズ商品のセールスポイントについて

- 1) 日本発着のクルーズ商品の対外的なPRポイントをどこに置いているか
- 2) 日本発着のクルーズ商品を開発する際の問題点（販売層、商品設定に当たっての制約条件等）

(3) その他

4-1-3 調査対象

ヒアリング対象としては以下の民間企業6社に対して行った。

(1) 船舶運航会社

- 1) 商船三井客船株式会社
- 2) スタークルーズ日本オフィス（ノルウェー・クルーズライン）

(2) 外国船代理店

- 1) 株式会社クルーズバケーション

(3) 国内旅行代理店

- 1) 株式会社PTS
- 2) 郵船トラベル株式会社
- 3) JTBロイヤルロード銀座（株式会社JTB首都圏）

4-1-4 調査方法

対面によるヒアリングを中心に行った。各種調査との連携で必要な場合は再度電話による聞き取りを行い、不明な点などを確認した。

4-2 調査結果

昨年（2008年）アメリカでのリーマンショックから始まる世界的な経済危機は世界のクルーズ市場にも大きな影響も与えている。もちろん日本においてもその影響はぬぐえず、今回の調査でも必ず最初にその話から始まるといった具合だった。

以下に船舶運航会社2社、外国船代理店1社、旅行代理店3社のヒアリング結果を紹介する。

4-2-1 船舶運航会社

(1) 商船三井客船株式会社



1) 会社の概要

- ・社名：商船三井客船株式会社
- ・英名：Mitsui O.S.K. Passenger Line, Ltd.
- ・設立：1963年2月28日
- ・旅行業登録：観光庁長官登録旅行業 第946号
- ・社団法人日本旅行業協会正会員（ボンド保証会員）
- ・本社：東京都港区赤坂1-9-13 三会堂ビル5階
- ・従業員数：陸上44名 海上80名 計124名（2008年3月末現在）

2) 日本人客に対するクルーズ商品のセールスポイントについて

- ・船が1隻しかないので、世界1周とワンナイトクルーズ、夏休みや夏祭りを組み合わせた企画など様々に考えている。
- ・大浴場や食事の関係など。日本人客をメインに考えている。
- ・昨年社団法人 日本外航客船協会「クルーズ・オブ・ザ・イヤー 2008 実行委員会」によって「クルーズ・オブ・ザ・イヤー 2008」に「飛んでクルーズ北海道」という企画が表彰された。この企画は夏の間混み合い、宿泊施設が少ない礼文島や小樽などを訪れ、船中で宿泊する。いわば日本版のフライ・&クルーズで料金もリーズナブルだが、船で移動することが効率的な寄港地（礼文島、利尻島、知床）をうまく組み合わせたことが受け入れられたことがヒットの要因だと考えている。
- ・企画は常日頃から考えている。3人程度が主体となり、部門全体でも考える。3年ほど前から時間をかけて企画は練り始めていく。
- ・利用客はほとんどが日本人。平均年齢は長期クルーズで70歳前後、年間平均では60歳台半ばくらい。
- ・ワンナイトクルーズや「飛んでクルーズ北海道（※）」などの企画などで年齢層が少し下がるが、全体としては高い。

（※）「飛んでクルーズ北海道」はフライ&クルーズの旅行商品名

3) 外国人客に対する日本発着のクルーズ商品のセールスポイントについて

- ・外国人が日本の船には乗ることはあまりない。
時折、中国人や韓国人もいるが非常に少ない。
日本の船は日本人に合ったもてなしができることが重要で、年齢層が高い。
- ・韓国、中国は今後マーケットとしてはありえると考えている。

4) その他

- ・定期航路の時代から、チャーター船をメインにした時代を経て現在に至っている。
- ・レジャークルーズだけを行うようになったのは最近である。
- ・チャーターをメインに行うようなことはないが、お客様の要望と時期があれば各クルーズの合間にチャーターを行っている。
- ・毎年1月に約10日間ドックに入って船のメンテナンスを行うが、それ以外はなるべく船を遊ばせないようにしている。
- ・船を増やしたいが、今はなかなかそのような時期ではない。来年、全面改装を予定している。

(2) スタークルーズ日本オフィス（ノルウェー・クルーズライン）

1) 会社の概要

- ・社名：スタークルーズ日本オフィス／ノルウェー・クルーズライン
- ・英名：Star Cruises Pre Ltd.／NCL Corporation Ltd..
- ・CEO：Kevin Sheehan
- ・本社機能：米国 フロリダ州 マイアミ
- ・従業員数：10,000 人（乗務員含）
- ・ノルウェー・クルーズライン（NCL）日本オフィス
代表：荒木 辰道（あらき・たつみち）
- ・東京都港区東新橋 2-4-6 パラッツォシエナ 8F

2) 欧米と日本とのクルーズ文化の違い

- ・クルーズの背景としてまず知っておかねばならないのは日本と西洋の文化の違いではないか。
- ・西洋では食事を楽しみ、社交ダンスなどの音楽を楽しむなどの文化的な背景があった。
- ・クルーズ人口の大きな変化は 1970 年代のアメリカのテレビ番組「ラブ・ボート」というドラマだった。この番組をきっかけにアメリカの市場が 2,100%（21 倍）という割合で増加した。
- ・2008 年度現在で世界の年間クルーズ利用者はアメリカが 1,280 万人、ギリスが 120 万人、ドイツが 60 万人、アジアが日本をのぞいて 60 万人だった。
日本 1989 年クルーズ元年と言われてから 20 年近くあまり利用者は伸びていないといわれている。
- ・この年に 15 万人の利用者があり、現在は 18 万人ということを考慮すると右肩あがりではあるが、まだ大きな伸びを見せているとは言い難い。
- ・日本の周りでは中国がすでに 15 万人の利用者があるという。

3) 外国人客に対する日本発着のクルーズ商品のセールスポイントについて

- ・日本は非常に制限がある。旅行業に関する法律（約款）の面でも外国の旅行会社も入りにくくなっている。
- ・アロット（ブロック／恒常的な客室の分配・割り当て）などのリスクのない仕入れ形態やキャンセル料金と支払い金額などに関する考え方、標準旅行業約款は世界基準にそぐわなくなっている。
- ・最近日本の港の抜港（一度寄港が決まっていながらキャンセルとなり、クルーズ船の寄港地を変更）があった。2,000 人を処理するのに 2 時間待たせてしまうと滞在時間が短くなり、乗船客に嫌がられる。イミグレーションに関して日本のシステムがそうさせている。

4) WEB に関して。

- WEB を見る人は多くなっている。WEB は価格を比較するためのものとなっており、お客様はクルーズに関しては聞きたいことがたくさん出てくるものなので、WEB で調べて結果的には旅行会社や代理店で実際に話をしながら注文する形をとっているようだ。
- 知識（ノウレッジ／ナレッジ）があつてこそいいサービスが提供できる。旅行業とはある意味コンサルティング業務であり、お客様に旅行に対する知識／サービスを提供するもの。
- クルーズにはそれなりの案内人が必要。たとえばクルーズコンサルタントなどがそれに当たる。試験を受けて十分なスキルもある。
- スタークルーズはマーケットシェアを 20%、年間利用客 2 万人を超えている。
当初より裾野（年齢層や客層）を広げようという戦略をとった。
まずはいろいろな方々にクルーズを知ってもらいたいということだった。
敷居を下げてとにかくクルーズを経験していただこうと考えた。
- 富裕層や熟年層は重要な顧客だが、利用客の平均年齢は 55 歳程度となっている。（日本における他社の利用客に比べると比較的若い。）

5) スタークルーズに関して

- スタークルーズはノルウェー・クルーズライン（NCL）を 1999 年（平成 11 年）に買収して傘下に収めたが、現在はアポロインベストメントとそれぞれ 50% シェアを担っている。1966 年に設立されている会社でレジャークルーズの祖と言える。
- それまで米国から英国、あるいはヨーロッパ、日本からブラジルなど移動中心であった船の旅をマイアミ発でマイアミに再び戻ってくるクルーズだけの企画（プレジャークルーズ）を始めたのが NCL だった。
- スタークルーズはアジア地域の独占市場としてきたが最近、コスタ・クルーズやロイヤルカリビアン（RCCL）が進出してきている。
- スタークルーズは日本市場においては常にチャレンジし続けている。1994 年に台湾と日本（沖縄）航路を開き、累計で 40 万人以上のお客様に利用していただいた。
- これはインバウンドの経済効果としては計り知れないものがあつたのではないだろうか。
- 外国人旅行客に関して日本はまだ障壁を設けているところがある。だが、敷居を高くして、不振に陥った高級旅館温泉街の失敗例もあるのではないだろうか。旧来のスタイル（格式）に固執して次々に廃業していった例を見ている。

6) 船の運航企画は誰が決めるのか

- ・ 船の運行企画はスタークルーズ本社で決めるが、日本仕様にアレンジもしている。企画をそのまま日本に持ってきても売れないので日本語の資料を独自に増やしている。
- ・ 乗船客のうち日本人は1割程度いる。2,000人乗船客がいたら、200人程度が日本人となり、それなりに日本人は目立つ存在となっている。他にはインド、中国、シンガポール、オーストラリア、香港などの観光客が多い。
- ・ スタークルーズは比較的安い値段でありながらベルリッツ（ミシュランのクルーズ版のようなもの）で「スーパースターヴァーゴ」という船に4つ星をつけていただいている。
（飛鳥Ⅱは4つ星プラス、にっぽん丸は3つ星プラス、ぱしふいっくびいなすは4つ星、ふじ丸は3つ星と日本船の評価は比較的高い）

7) 市場性に関して

- ・ 日本に入港してくるクルーズ船の外国人乗船客が行きたい場所として、台湾の人は北海道、欧米諸国の人たちには東京が圧倒的に人気ある。アジアの人は日本の地方、美しい日本の自然などに関心があり、欧米諸国は英語が通じる都会の方がいいと考えているようだ。一般的に外国人の日本に対する満足度は高い。財団法人自治体国際化協会のクレアレポートによると95%が満足しているという高い数字も出ている。
- ・ 世界のクルーズエリアは北欧、地中海、カリブ海、南米、南太平洋、アジア、インド洋、北極、南極とある。アジア近海は、シンガポール、香港、台湾が拠点となって伸びているが、日本はこの動きに乗り遅れている。
- ・ 日本発着の外国船クルーズもいずれは増えるだろうが日本拠点というのは少ない。
- ・ 2008年度までは造船ラッシュで、次々に船の大型化が図られ、販売高を増やそうとしてきた。2000年代（1991年～2000年）までに80隻、2010年代（2001年～2010年）までに100隻が造船される。船が多くなってきたのでアジアに市場を求めてきている。リーマンショックの影響はもちろんあったが、クルーズはそれでも上り調子であることは間違いない。
- ・ 熟年層は機会を逃すと次いつ行けるかわからないという心理が働くせいか、あまりキャンセルはない。

8) 日本がクルーズ人口を増やすにはどうするのか

- ・旅行会社大手が何かを変えなければ難しいかもしれない。
- ・近年海外ウェディングが増えてきた。一昔前では考えられなかったことだが、ハワイではすでに2万組の結婚式が行われている。また、海外のランニングブームは注目している。
- ・メディアへの露出は重要だ。だが、いわゆる旅番組だと豪華に映りすぎてしまい、逆に自分たちには遠いものという印象を与えてしまうという問題がある。

4-2-2 外国船代理店

(1) 株式会社クルーズバケーション

1) 会社の概要

- ・社名：株式会社クルーズバケーション
- ・英名：CRUISE VACATIONS, INC.
- ・設立：1992（平成4）年4月1日
- ・旅行業登録：東京都知事登録旅行業第3-4471号
- ・社団法人日本旅行業協会正会員（ボンド保証会員）
- ・本社：東京都中央区京橋2-3-4 YSビル4F
- ・加盟団体：日本旅行業協会（JATA）正会員
社団法人日本外航客船協会（JOPA）
- ・事業内容：
外国クルーズ客船会社日本地区販売代理店業
クルーズ全般に関わるマーケティング及び情報提供
旅行業法に基づく旅行業
- ・取扱クルーズ客船会社：
プリンセス・クルーズ
キュナード・ライン
P & O クルーズ
ポール・ゴーギャン・クルーズ
シーボーン・クルーズライン
ボヤージ・オブ・ディスカバリー
(ディスカバリー・ワールド・クルーズ)

2) クルーズ業界全体の概況

- ・リーマンショックを受けて外国人観光客の中にはクルーズ旅行をキャンセルする人や今まで1年以上も前から申し込んでいた人たちなどの出足が鈍っている。アメリカは世界のマーケットの70%を持っているのでこの影響は大きく、ヨーロッパにも波及した。本来なら1月予約の大きな

波が来るはずなのに今年は遅れてようやく2月に入って動き始めている。

- ・アメリカではクルーズ旅行は一般的でそのランクも松竹梅のように3段階に分かれている。大衆層向けのクルーズや若者向けの商品はこのような経済打撃の影響はすぐに出る。日本はもともと年齢が高い富裕層が相手なので、経済打撃の影響は比較的少ない。
- ・アメリカでは1泊3,000円～5,000円、3～4泊という商品もある。
また、アメリカのクルーズ人口は年間1,200万人。そのうちの5%程度が富裕層であるのに対して、日本の場合は富裕層中心である。
- ・現在の円高状況は日本にとってチャンスのもっと積極的に手を打ちたい。
- ・世界ではキャンセル費用は75日前くらいから発生するのがほとんどだ。だが、日本ではそのあたりからようやく売れたりするのでアロケーションのリリースを待ってもらっただけでもなかなか苦労する。これは文化の問題、休暇の政策などに関係してくるので、企業や政府が協力しなければ解決できない問題。クルーズ振興部会などにも早期予約を働きかけているが、なかなか進んでいないのが現状。
- ・利用客の平均年齢はまだ高いが、フライ&クルーズに関しては順調に若い年齢層にも受け入れられるようになっている。

3) 日本人客のクルーズ商品のセールスポイントについて

- ・日本人のクルーズ泊数は平均9泊10日。外国に比べて長いというデータが出ている。
- ・日本船は4隻しかなく、にっぽん丸は今度改装するという計画だが、新しい船がほしいところだ。
- ・3泊4日程程度のショートクルーズが数多くできるといいのだが、海外（欧米）への移動時間も含めると日本人にとってはある程度の日数があった方がよいものと思われる。また、最近増えている日本・中国間のショートクルーズでは日本人の利用枠がまだあまり多くないので、それほど増えていないのが現状。
- ・日本人は欧米に行って外国船に乗ることにそれほど抵抗は感じなくなっている。

4) 外国人客に対する日本発着のクルーズ商品のセールスポイントについて

- ・外国人（欧米）旅行者が日本の船を利用することはまずないと考えられる。日本船は外国人を受け入れる用意がされていない。合同の大浴場は彼らの趣味ではない。これは日本独自の特徴（文化）である。
- ・また、日本の船は値段が高いので外国人がフライ&クルーズで日本や中国に来てからアジアのクルーズに出かける場合でも日本の船に乗るのではなく、外国船に乗ることが普通である。
- ・外国人を日本船に誘致するのならば、まず外国語に対応することが重要。

さらに、価格を下げた船を用意する必要があると考えられる。日本にはラグジュアリークラスの船しかないので、もっと価格帯の安いクラスを用意するなどバリエーションを揃えることが重要。

- ・入管の手続きを簡素化しないといけない。入管手続きの煩雑さを敬遠して実際に抜港（ばっこう）という事態も起きている。
- ・アジアでクルーズ船を持っている国は日本だけなので、ある意味有利だと言えるが、この4・5年欧米の船会社がアジアをひとつのマーケットとして配船してきている。ブリックス（ブラジル、ロシア、インド、中国）はいずれも大きな人口を抱えている。特に中国は注目すべき市場として捉えられており、アメリカのロイヤルカリビアンやイタリアのコスタ・クルーズ社などが上海にオフィスを設けて中国人を集めて日中間のクルーズを行っている。日本からもこれらの船にお客様を送っているが、日本人客が少ないためか、中国人が圧倒的な人数だと思う存分には楽しめないようだ。
- ・現在、クルーズ船といわれているのは世界で350船くらいあり、新しいデスティネーション（目的地）を開拓していこうとしている。そういう事情の中でアジアはエキゾチックで魅力的なので配船されるようになってきた。また、経済的にアジアが上向きになっていることもそれに加速をかけている。だが、中国などの動きに比べて日本人のお客様がまだ増えてこないという現状がある。

5) 今後の課題

- ・法務省や国土交通省、厚生労働省などの縦割りではなくて国全体として外国人が来日しやすい環境を整えることが重要。
- ・入管手続きに関してはもう少しマンパワーを割いて短時間で済むように配慮することが重要。日本に向かう船に入管手続き担当者が先乗りして処理ができなかったり、同じような書類が何枚も必要だったり、手続きが複雑になることは避けるべきだ。
- ・1度日本に入った船が、中国などに立ち寄り再び日本に寄港する際、1回目の入港時と全く同じ審査をするのは非常に嫌がられているので何とか対処方策を考える必要がある。

4－2－3 国内旅行代理店

(1) 株式会社 P T S

1) 会社の概要

- ・社名：株式会社 P T S / 株式会社 P T S トラベルナビ
- ・英名：PTS Corp.
- ・登録：観光庁長官登録旅行業第 39 号
- ・本社：東京都豊島区高田 3-13-2 高田馬場 TS ビル 1F
- ・設立：1959 年（昭和 34 年）12 月 9 日
- ・資本金：3 億 4103 万円
- ・事業内容：旅行業（クルーズ事業、コーポレート事業、コールセンター事業・店舗営業部）
- ・取扱高：771 億円（2007 年度実績）
- ・従業員：1,000 名（2008 年 4 月現在）
- ・事業所：160 か所（2008 年 4 月現在）
- ・株主：株式会社ジェイティービー、株式会社クレディセゾン
- ・JATA ボンド保証会員、IATA 認可代理店、日本旅行業協会（JATA）正会員

2) クルーズ業界の概況

- ・世界的な経済不況は外国に比べて日本は影響が少ないが、それでも客足は少し鈍っている。
- ・アメリカのクルーズ人口は 1,000 万人ほどいるが、いくつかのマーケットに分かれていて気軽にクルーズを利用できる環境がある。5%が富裕層のマーケットだが、そこだけでも 50 万人ほどになる。これに対して日本のクルーズ人口は 20 万人で、そのほとんどが富裕層にあたっている。
- ・日本人のフライ＆クルーズの旅行は近年増えており、この 20 万人の中に含まれる。
- ・この富裕層の掘り起こしという点をとればアメリカともほぼ互角の売上を上げていることになる。したがって日本には富裕層以外の中流層、大衆層が潜在的なマーケットとしてまだ存在していると言えることになる。2007 年、日本の海外旅行業全体としては売り上げが 7.5%減少したが、クルーズ旅行に関してはその影響を受けずに堅調に推移した。これは、経済的な影響をすぐには受けない富裕層をターゲットにできてきたからと言える。
- ・外国船は日本船に比べて乗船客が支払う旅行代金は安い。日本船が 1 泊 5 万円くらいだとすると外国船は 1～3 万円くらいだと考えればよい。
- ・カリブ海のクルーズは普通に若者の船としても定着している。それぞれにランクがあり、若者やカジュアルでの利用もできるということが特徴。そこでは 1 泊 1 万円程度のものもある。

- ・ 1990 年代の経済の好調の背景を受けて大型船が次々に建造された。2000 年以降でも年間 8 隻から 10 隻の 10 万トンを超える船が投入されてきたが、ここに来て供給過剰の状態になってきている。
- ・ 新しく建造された船は人気の高いアラスカやカリブにまず投入され、少し古くなった船がアジアに配船されてきている。
- ・ 欧米の船会社がアジアに進出するためのターゲットとしたのは、急速な経済発展をしてきている中国とインドである。
- ・ 外国船の日本パッシング（抜港）はもっとも大きな問題だろう。
指紋押捺を含めて厳しい入管手続きによって、外国船が日本パッシング（抜港）をするようになってきている。
- ・ バスでのオプションツアーに出かけるお客様はトランジットという方法もあるのではないか。

3) 日本人客のクルーズ商品のセールスポイントについて

- ・ PTS としては各種の旅行代理店のクルーズ旅行への参入は歓迎するが、若い客層や格安旅行に手を出すつもりはない。
- ・ 30 年近くクルーズのビジネスをしてきたが、シルバー層がメインのターゲットになる。
- ・ 日本は予約が遅く旅行業法の関係もあるが、30 日前でもキャンセルできるので、韓国や中国などの振興マーケットが欧米にとっては魅力的に映っているようだ。
- ・ だが、昨年からの金融危機の関係、そして、円高となって日本人にも有利になってきた。海外のフライ & クルーズが安く提供できるようになった。
- ・ 少し投資をしてテレビ番組のスポンサーとして地中海クルーズを賞品として出して映像を流してもらい、同じツアーが 1 人 30 万円強程度で行くことができることをチラシやパンフレットや広告で理解してもらい地道にクルーズ旅行の客層をつかんで行くつもりである。
- ・ 日本国内では陸の交通が発達していない地域の人気が出てきている。人気があるのは離島。屋久島、種子島、南西諸島、北海道の利尻、礼文などクルーズ旅行の場合、宿泊施設がなくても船が宿泊施設なので、船で出かけていき、美しい自然を堪能できる地域に人気がある。

4) 外国人客に対する日本発着のクルーズ商品のセールスポイントについて

- ・ 外国人が日本の船を利用することはいえないだろう。まずは金額が高すぎる点、加えて日本食や大浴場など彼らの文化とは相いれない。
- ・ 韓国やアジアのクルーズはカジノで人を引く場合もあるが、日本船はそれができない。その意味でも日本船の魅力を引き出す工夫は必要だが、それはあくまで日本人向けであり、外国人は外国の船が乗ること、特に自国の船に乗船するものだと理解する必要がある。アメリカの船にはア

メリカ人、イタリアの船にはイタリア人、ドイツの船にはドイツ人といった具合。

- ・クルーズ旅行のリピーターやインテリジェンスの高い人たちには参加型、体験型のイベント（企画）が好まれる。陶芸教室などが一つの例として挙げられる。

5) その他

- ・クルーズ旅行を普及させるためには何といてもメディアへの露出は重要だ。
- ・入国に関して、書類審査の検討も含めて、入管は休日であっても人数をかけて短時間に終わらせることが重要だ。
- ・マイアミで行われるクルーズ・コンベンションに参加することは効果がある。日本の港が直接海外に売り込むことができている。
- ・クルーズ船が停泊できる港をもつ自治体が、たとえば 100 名の枠を確実に確保して、市民からの申し込みを募って船に乘せることも効果があると思われる。外国の船会社に人数を保証することで、もっと多くの船が日本に寄港すると考えられる。

(2) 郵船トラベル株式会社

1) 会社の概要

- ・社名：郵船トラベル株式会社
- ・英名：YUSEN TRAVEL CO., LTD.
- ・設立：1994（平成 6）年 4 月 1 日
- ・登録番号：観光庁長官登録旅行業第 1267 号
- ・資本金：2 億 7 千万円
- ・株主：郵船航空サービス株式会社（100%）
- ・本社：東京都千代田区神田神保町 2-2 波多野ビル
- ・従業員：280 名 [2008（平成 20）年 7 月 1 日現在]

2) 主なクルーズ商品の概要／特色

- ・日本船は、「飛鳥Ⅱ」の販売が中心であるが、「にっぽん丸」「ぱしふいっくびいなす」の販売も行い、健闘している。
- ・外国船は、日本郵船所有の「クリスタルクルーズ」を中心に販売しているが、シルバーシー、プリンセス・クルーズなど、プレミアムクラス以上の客船をターゲットに、いわゆるフライ＆クルーズの企画・販売を行っている。

3) 日本人向けのクルーズ商品のセールスポイントとマーケットの状況

< 景気の動向 >

- ・2006 年 3 月「飛鳥Ⅱ」デビューでクルーズブームとなり、マーケットの底辺を広げる一因となった。
- ・ただ、昨年のリーマンショックの影響は出ており、特に日本船のロングクルーズが苦戦を強いられている。

< 顧客のターゲット >

- ・お客様の年齢層は高く、「富裕層」だといえる。
- ・団塊の世代はターゲットの一つであるが、60 歳前後はまだ若く、すぐにクルーズ旅行に目を向けるとは考えにくい。ロングクルーズやラグジュアリー船は、やはり年齢層の高い方がターゲットとなるであろう。

4) 日本発着のクルーズ商品の外国人に対するセールスポイントとマーケットの状況

- ・日本観光というニーズはあるが、クルーズ商品を外国人に販売することはまだ難しいかもしれない。
- ・調査と検討は行っているが、実現には結びついていない。

5) 日本発着のクルーズ商品を開発する際の問題点

- ・フライ＆クルーズ商品を開発する際の問題点として、航空運賃の問題とクルーズ約款改定の2点があげられる。現在、JATAのクルーズ旅行推進部会にて対策を検討中である。

＜WEBによる申し込み＞

- ・WEBでの申し込みは年々増加傾向にあり、特に若年層からの問い合わせ、予約が多い。
- ・また、比較的短期間のクルーズの予約が多いのも特長といえる。

＜季節／シーズンとしての課題＞

- ・日本の気象条件は、クルーズに向いていないと考える。冬の近海は荒れることが多く、夏から秋にかけては台風シーズンになるなど、クルーズスケジュール作成には限界がある。ベストシーズンに配船するよう、海外と国内クルーズの組み合わせが必要である。

＜海外のクルーズ旅行に関して＞

- ・日本のお客様にはヨーロッパ、特に地中海クルーズに人気がある。また、近年は、ドイツ、ロシア、エジプト、中国などのリバークルーズも人気を博している。

6) その他（要望等）

- ・クルーズマーケット拡大のため、観光庁からのバックアップを切望している。

(3) JTBロイヤルロード銀座

1) 会社の概要

ロイヤルロード銀座はJTB首都圏に属しており、下記は持ち株会社である㈱ジェイティービーの概要

- ・社名：株式会社 ジェイティービー（英文名：JTB Corp.）
- ・本社：東京都品川区東品川二丁目3番11号
- ・設立：1963年11月12日（創業年月日 1912年3月12日）
- ・資本金：23億400万円
- ・従業員数：27,040名（グループ全体 2008年3月31日現在）

2) 主なクルーズ商品の概要／特色

- ・JTBとしてクルーズ旅行に全国規模、ナショナルブランドとしてシステムに登録して取り組んだのは2004年から。
- ・クルーズ旅行の市場は、伸びていると考えている。周遊旅行からクルーズ旅行へシフトしている。利用者の量は毎年ほぼ一定の量を示している。（旅行業界全体での利用客の量は変わっていない。）

- ・旅行スタイルに関しては、クルーズで旅行したいという層が今後も伸びるだろうと考えている。
- ・クルーズ旅行に対する認知度は、ここ数年上がってきているが、まだ足りない。いろいろな旅行エージェントが説明会を行っているが、年間数万人程度にとどまっている。こうした活動をやり続けていく必要がある。
- ・日本にはクルーズ旅行に対するネガティブなイメージ（船酔い、たいくつ、かたくるしい、料金が高等）がある。説明会等で直接話さないと誤解はとけない。
- ・認知度をあげるためには、業界をあげて、大手のエージェントがそれぞれ全国レベルで説明会をやっていくような取組が望まれる。
- ・料金が高等ことの誤解も説明会では、具体的な例をあげて、わかりやすく説明している。
- ・世界1周旅行は100日程度で、最低でも390万円程度かかるが、外国周遊旅行では、10日で約30万円程度となっている。
- ・日本船に関しては単価が大きいので、収入額総額が増え、企業として魅力がある事業となる。

3) 日本人向けのクルーズ商品のセールスポイントとマーケットの状況

- ・日本人向けのクルーズ商品の種類と特色（セールスポイント）
商品販売において、インターネットは有効な媒体である。現状は、パンフレットを見て、窓口で申し込むのが主力となっている。今後は、パッケージをオンラインで選定するような販売形態も考えている。
- ・リピーター率は、約6割とかなり高い。（JTBの商品において）
- ・当社の顧客層は、富裕層（65歳～70歳がターゲットゾーン）が中心。
- ・外国船では、一般サラリーマン層もターゲットとなっている。（フライ&クルーズで、平均単価70万円／1人で、2人で140万円程度）。ハネムナーが多くなっており、販売に力を入れている。ファミリー層は、休みがとりにくいこともあって、旅行参加が難しい。
- ・参加者の内訳は、夫婦が8割、兄弟家族、友人が1割、1人参加も1割となっている。
- ・当社の顧客数は、外国船クルーズが、JTB全体で約2,000人。日本船クルーズで、2,400人から2,500人程度。外国でのフライ&クルーズが増えている。
- ・日本船マーケットは、販売できるキャパが限られており、現状ではピークを過ぎた感がある。
- ・フライ&クルーズで外国船の利用の場合、日本船による海外クルーズの場合、日本船による国内周遊などの場合で、ターゲットとなる顧客層が異なる。リピートは、同じカテゴリの中が多い。世界一周は、ステップアップというより、いきなり世界一周を選ぶ方が多い。円高で、フライ&クルーズで外国船を利用客が増える可能性がある。

4) 日本人向けに、クルーズ商品（日本発着・海外発着）のPRポイントをどこにおいているか

- ・「飛んでクルーズ北海道」という日本国内のフライ&クルーズの商品は、交通インフラが整備されていない利尻島、礼文島の豊かな観光資源をクルーズで活用することで、クルーズ初参加の客層を開拓した例だ。船会社のアイデアが必要。
- ・日本船の新たなマーケットとして、子どもマーケットが考えられる。国内各地を回り、寄港地ごとに子どもが乗り込み、子ども同士の交流、地域の食材を教材にした食育などを企画することが考えられる。
- ・日本船の新たなマーケットを拡大していくためには、新しい船が必要。平均単価を下げる、カジュアル化し、若い層を取り込む。
- ・クルーズビジネスには、日本船のキャパシティが少ないので、海外船のマーケットを考えるしかない。

5) 日本発着のクルーズ商品の外国人に対するセールスポイントをどこにおいているか。

- ・外国人の日本船へのクルーズ旅行参加は少ない。年間を通じて、1%以下程度。
- ・外国人は日本船を利用しなくても向こうに船はたくさんある。日本市場が縮小に向かえば、戦略的に海外からのインバウンド（国内クルーズ）に取組、日本の魅力を海外に遡及していきたい。
- ・海外クルーズと比較して、日本近海の海外クルーズは、観光資源が乏しい。寄港場所も適地が少ない。ソフトとして、ねぶた、花火などを商品にすることは考えられる。
- ・入国管理（イミグレーション）の問題は大きい（日本の厳密な運用で、入国手続きで時間がかかり、到着、夕発の短い時間しかない場合に、手続き時間が長いと、寄港地としてよほどの理由がないと、別の国（香港、台湾、韓国）に寄港地が流れている。一度離れるとなかなか戻ってこない。
- ・アメリカも入国審査は厳しいが、日本と異なり、クルーズ利用客の多くがアメリカ人なので、イミグレーションの問題は発生していない。
- ・船会社への信頼で簡素化ができないかと思う。

6) 日本発着のクルーズ商品の対外的なPRポイントをどこにおいているか。

- ・もともとアウトバウンドビジネスをしているので、余り関心がない。

7) 日本発着のクルーズ商品を開発する際の問題点

- ・ターゲット層、商品設定、周遊ルート（寄港地）等の商品開発上の制約条件、問題点等
- ・「間際化」半年前にパッケージを作成しても、ぎりぎりになるまで参加申し込みが決まらない。欧米では、1・2 年前にキャビンの予約を開始する。90 日前までホールドを依頼しているが、日本では、90 日から申し込みのピークを迎える。75 日くらいが、ぎりぎりの線となる。
- ・海外から見ると、欧米が沈んでくると、日本マーケットが魅力的になる。

8) その他

- ・クルーズ旅行の販売を増やすためには、地道に進めていく必要がある。
- ・JTBとして、全国展開をしていくために、社員教育、お客へのアプローチの仕方の研修を実施。

9) その他要望等

- ・国に対して特別な要望はない。企業として取り組むべきテーマだと思う。
- ・ただし、将来のクルーズ旅行マーケットを考えると、大学生にクルーズの魅力、職業としてのクルーズ業界を知ってもらうことは重要。文部科学省とタイアップして、クルーズマスターの資格をもつ全国 30 人を活用した講座をもつなどができるとうい。
- ・クルーズに対する日本の偏見を少しでも取り除いていきたい。

5. 地方港湾に対するクルーズ船誘致の調査

5-1 実施した調査の概要

5-1-1 調査目的

クルーズ船の寄港誘致に成功した港湾を対象に以下の点について調査を行う。

日本各地の港のうち、クルーズ船を誘致し、地域活性化などに貢献している港湾を選び、誘致の結果得られた経済的効果や地域住民のコミュニケーションの増加、外国人旅行者との交流から得られる波及効果や問題点なども含めて、各地の港湾管理者、地方自治体の参考となるようにする。

5-1-2 調査項目

調査項目としては以下にあげる6つの視点から行った。

- (1) 乗船客側、受入側双方が満足するために行ったこと（自治体主導の取組、地元商工関係者の取組、寄港誘致を目的とした協議会等の運営者の取組）
- (2) クルーズ船寄港による経済効果（直接／間接）
- (3) 寄港したクルーズ船の乗船客の寄港地に対する感想、意見
- (4) C I Qの問題をどのように解決しているか
- (5) クルーズ船寄港時に発生した問題点、トラブル等。
- (6) 受入地側の感想、意見（特に単発の寄港で終わらせないために、受入地側で必要となる取組について）
- (7) その他

5-1-3 調査対象

調査対象港湾は室蘭港（北海道）、高松港（香川県）、長崎港（長崎県）の3港とした。さらに乗船客のヒアリングを行った横浜港（神奈川県）と広島港（広島県）で得られた情報に関しても付録として掲載した。

5-1-4 調査方法

室蘭港、高松港、長崎港の各港湾管理者を訪ね、直接ヒアリングを実施した。現地での意見交換のほか、実際にクルーズ船が停泊するバースを見学した。

5-2 調査結果

5-2-1 高松港



高松港

(1) 誘致のための取り組み内容

1) 自治体主導の取組

- ・平成13年（2001年）5月に、サンポート高松に2万トン級岸壁が完成。地元香川県では、クルーズ客船等を誘致しにぎわいの創出につなげたいと考えているが、クルーズ客船の入港回数は、年間20回に達していない状況である。

- ・県のポートセールス事業は、平成18年度までは誘致活動や歓迎イベント等を行ってきたが、財政状況の悪化から19年度からは予算の確保ができず、県民のボランティアによるポートセールス（香川県ポートセールス・サポーター事業）を実施している。

この事業は、クルーズ客船等の大型船誘致について熱意と知識、必要な資質と人脈を有する者をポートセールス・サポーターとして委嘱し、客船等の誘致促進や寄港情報の収集、サンポート高松のPR活動などに取り組んでもらうもので、初代のサポーターは高松市在住の主婦である。

- ・平成20年度の寄港実績は、日本のクルーズ船では、にっぽん丸、ふじ丸、ぱしふいっくびいなすが6回のクルーズで合計10回。
- ・外国船では、米国シアトルの「スピリット オブ オセアヌス号（4,200トン／旅客定員114名）」が神戸を基地に、フライ&クルーズのツアーを春と秋の2シーズンで実施。神戸、高松（または宇野）、広島から韓国、台湾へ周航している。この船はバハマ船籍でアメリカのクルーズ・ウエスト社の小型高級船である。平成20年度は7回の寄港実績、平成21年は6回の寄港予定がある。（以前は、クリッパー・オデッセイも寄港していた。）
- ・「ぱしふいっくびいなす」による神戸港発着の国内広域テストクルーズを平成20年7月、神戸経済同友会主催により「せとうち・感動体験クルーズ」として実施した。香川県では、ビジット・ジャパン・キャンペーンの一環として中国、韓国、台湾の3国の旅行エージェントを招待したほか、高松港での歓迎セレモニー、郷土芸能の披露、讃岐うどんの提供な

どを実施した。

- ・ オプショナルツアーは、旅行エージェントが県や県観光協会と相談してコースを決定するケースが多い。
- ・ 寄港地は、船会社が決める。外国船に寄港を要請するためには、現地船社と直接交渉する必要があるが、国際クルーズ・コンベンションに出席する予算が手当てできていない。

2) 地元商工関係の取組

- ・ 20 年 7 月の「せとうち・感動体験クルーズ」の際には、香川経済同友会に御協力をいただいたが、その他には地元商工会、商工会議所等を巻き込んだクルーズ船の誘致活動は行っていない。
- ・ (財) 高松観光コンベンション・ビューローが、出迎えや見送りの人的動員などを実施している。

3) 寄港誘致を目的とした協議会等の運営者の取組

- ・ 地方クルーズ振興協議会は、四国地域には設立されていない。
- ・ 瀬戸内・海の路ネットワーク推進協議会（瀬戸内海を囲む近畿、中国、四国及び九州の 4 ブロックの自治体で構成）がネットワークを運営しており、香川県として参加している。瀬戸内に関する各種情報提供を行っており、定期船、フェリーの運航情報などもインターネットで提供している。

4) 誘致にあたって他の港と連携した取組

- ・ 神戸、高松、宇野、広島 の 4 港で連携し、瀬戸内海クルーズ推進会議（連絡会議）を設けている。
- ・ 4 港連携事業として、合同の瀬戸内海クルーズ PR リーフレット（日本語版、英語版）を作成し、海外のクルーズ・コンベンションで配布したほか、邦船社にも誘致活動を行った。また、寄港した外国人向けに、絵葉書を 4 枚セットで配布できるように準備をしており、21 年度から配付を開始する。

5) 港湾施設（旅客用）の整備

- ・ サンポート高松の整備により、施設整備は完了している。

(2) クルーズ船寄港による経済効果（直接・間接）

- ・ 経済効果に関する調査、分析はこれまで行ったことはない。
- ・ クルーズ船の寄港による直接的な効果は、ホテル・旅館を利用しないことからあまり大きくはないと考えている。
- ・ 日本人客は、数種類のオプショナルツアーから好みのものを選び、滞在時間の多くをツアーで費やすことが多い。

- ・外国人客は、オプションツアーで午前中に栗林公園や屋島にバスで出かけ、お昼に岸壁でうどんを食べる。船内で休息後に、徒歩で商店街に出かけ買い物（小物が中心）をするといったパターンが多い。

(3) 寄港したクルーズ船の乗船客の寄港地に対する感想・意見

- ・特に、まとまった資料はないが、海ネットのホームページにあり。

＊別途、ホームページより入手。

海ネット・クルージング連携イベント（平成 19 年 10 月 27 日）

スピリットオブオセアヌス号（乗船客約 110 名、米国人が中心）高松港のイベント開催報告より

主要なアンケート結果（男性 16 名、女性 22 名、不明 2 名、計 40 サンプル）

- 1) 郷土料理や文化の P R について 40 名中 33 名が非常によいと回答。
- 2) 高松港および瀬戸内海のイメージ 40 名中 32 名が非常によいと回答。
- 3) 高松市を紹介する英語パンフレットについて 40 名中 23 名が非常によいと回答。

(4) C I Q の問題をどう解決しているか

- ・これまで、日本で最初の寄港地になることがなかったので、C I Q の問題は特にはない。体制もないのが実情。必要な場合には、坂出から臨時に出向くとかの体制をとることになると思われる。

(5) クルーズ船寄港時に発生した問題点・トラブル等

- ・特にはない。

(6) 受入側の感想・意見

- ・現状では、2 万トン級岸壁を活かした大型クルーズ船の誘致は簡単ではないが、季節や旬が感じられ、高松・香川でしか味わえないもの、ツアー参加者だけが体験できる等のプレミアムツアーの提案を継続して行い、地元の歓迎の熱意を伝えるなどの誘致活動により高松港への寄港の増大や地元への経済波及を図っていきたい。
- ・もともと高松港は港町であり、四国の玄関口であった。港の再開発でサンポート高松をつくり、クルーズ船がよく似合う岸壁を整備したのであるから、今後はさらに港に人が集まり、憩うことができ、賑わいを呼び込むためのソフトの支援もしていきたい。クルーズ船の入港は、それ自体、見学が増えるなど、港のにぎわいにつながる。

(7) その他

- ・高松港は駅や中心市街地に近い。このロケーションを活かす手はあるかもしれない。

- ・高松市の姉妹都市、友好都市（米：セントピータースバーグ市、仏：トゥール市、中国：南昌市）や香川県の友好交流提携（中国：陝西省）等の活用。

5-2-2 室蘭港



左：通常のバース 右：7万トンクラスの船は白鳥大橋の外の崎守埠頭を利用

(1) クルーズ船の停泊するバース

- ・室蘭港の港口には東日本最大の「白鳥大橋」がかかっており、客船はその下をくぐって旅客船バースに接岸する。旅客船バースは、北海道初の旅客船専用のバースで市街地に隣接しており、利便性が非常に高いほか、背後地にはサミット開催の洞爺湖温泉、北海道有数の登別温泉、そして市内には地球岬等の観光資源を有している。
- ・崎守埠頭は、7万トンを超える客船に対応している。このバースは広大で、バスを一度に40台程度横づけにすることができるほか、札幌方面への交通アクセスにも優れている。

(2) 地元の人たちの歓待と客船誘致

- ・地元の人たちにとってはクルーズ船の来港は非常に重要で、地元主導で歓迎の行事が行われている。
- ・外航客船の資料や英語のパンフレットなどもボランティアが作成している。
- ・上京する機会を捉えて、船社及び旅行代理店へは足を運ぶ。
- ・船が入ると地元の人たちとの交流は盛ん。年間4回から7回ほどの入港なので地元の人たちも歓迎ムードは高い。
- ・小学生との交流会や客船内の見学会など地元での人気も高い。
- ・最近では、埠頭付近のハイキングや地元の名物（やきとり、カレーラーメン等）が人気である。

(3) 経済効果

- ・把握するのは、難しい。

(4) C I Qについて

- ・入管に関しては前の港（ウラジオストクなど）から乗り込んでもらい、室蘭港到着時にはすぐに外に出られるように配慮している。
- ・入管に係る審査の限度は1日に600人
- ・2,000人の乗船客がいると3日程度かかる計算で前乗りしている。
- ・入管審査は基本的に公海上で行うことが原則。前の港を出港（出国）した後に行っている。（札幌入国管理局の話）

(5) 港の効果

- ・港は夏に倉庫を利用してコンサートなども行い、地元のシンボルになっている。
- ・初入港の船にはバースにある緑地にサクラの植樹をしてもらっている。



(6) 今後の展開の可能性

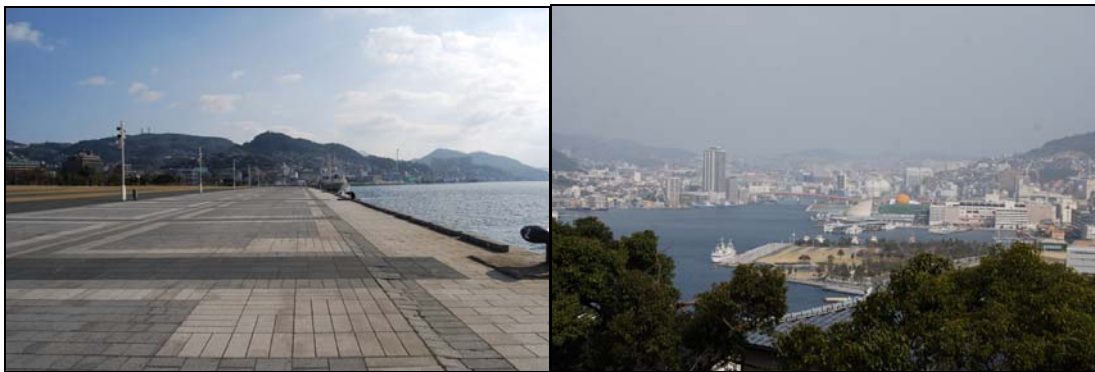
- ・室蘭港の魅力は自然の入江、地球岬などの大自然が近隣にあることだ。一方で産業遺産として製鉄工場と製油所。これらを見学できる観光資源として誘致に役立てることも考えられる。
- ・クルーズ船というと外航船に目が行きがちだが、「飛んでクルーズ北海道」の成功に見るように日本船や日本人を船で誘致することも有効だと考える。
- ・そうすれば室蘭に十分に観光客を呼びこむことはできると期待できる。



電波塔のある展望台から製鉄所を望む

地球岬

5-2-3 長崎港



松ヶ枝岸壁（パース）

出島岸壁（パース）をグラバー園から望む

(1) 長崎港のクルーズ船来航の概要

- ・長崎県には離島も数多く、多くの港湾が存在し、重要港湾、地方港湾など全てを含めると 104 の港があり、その中で幾つかの港湾にクルーズ船が寄港している。

近年、クルーズ船が寄港する港湾としては、主に 7 港あり、本土では長崎港、佐世保港、雲仙のある小浜港、平戸の川内港、離島では、五島列島の福江港、対馬の厳原港、壱岐の郷ノ浦港等の港がある。大型クルーズに対応した係留施設がないために対馬島では、近くの湾中に停泊し小型船を使って上陸したり、平戸の川内港でも、港外の沖に停泊して小型船で上陸している。

- ・長崎県全体の入港隻数は、平成 13 年から 37 隻、25 隻、40 隻と増えてきて 16 年で一度減るが、18 年で 69 隻と増加した。

イタリアの船会社のコスタ・クルーズ社（現在、世界第一のシェアを持つカーニバルグループに属している）が、新たに中国と長崎を結ぶ便を設けて平成 18 年には、年間 22 隻と増加し入港隻数の総合計も増えた。離島にも年間 1～2 隻程度のクルーズ船が入っているが、県内での主な寄港は、長崎港である。

- ・長崎港には、五島列島などとの離島を結ぶ航路も多いが、佐世保港からも五島列島の北部（上五島）に航路が通っている。

(2) 自治体主導による誘致の取り組み

1) 国内で開催される商談会への参加

- ・国内で開催されるクルーズ商談会があれば、積極的に参加している。
平成 18 年 12 月行われた宮崎市、19 年 12 月に行われた大阪府泉佐野市、20 年 3 月に福岡市で開催された「クルーズ商談会」に参加した。
- ・商談会は国土交通省が主催で開催され、日本船社、外国船社の支社や代理店が来るので、長崎県は、積極的に参加している。
- ・商談会の形式としては、船会社の席に各港湾の担当者が順番に出向き、港の紹介・説明等を行い、お互いの情報を交換する形で進めている。

2) 海外で行われる商談会への参加

- ・平成 19 年度からアメリカ、マイアミで開催されているクルーズ・コンベンションに参加している。平成 20 年度に参加し、平成 21 年度も参加の予定である。
- ・平成 20 年には、10 月に中国上海でアジア初のクルーズ・コンベンションが開催され、日本各地から多くの参加者があった。
- ・マイアミのクルーズ・コンベンションでは、韓国と共同のブースとなっている。ブースでは、日本の各港の資料や観光パンフを展示したり、袋詰めにした資料を配布したりして、日本の観光・港の P R 活動を行った。
- ・クルーズ会社の職員や幹部等も展示場に訪れるので、名刺の交換をしたり、港や観光の情報を直接伝えたりすることができる。
- ・マイアミには、多くのクルーズの船会社が集まっているので、幾つかの会社を訪ね、港の P R 活動も可能となる。

3) 国内での誘致活動

- ・長崎港国際観光船受入委員会が中心となって毎年、東京にある船舶代理店、旅行会社等にクルーズ誘致のための訪問活動を行っており、港湾課も参加している。

(3) 地元商工関係の取り組み

- ・長崎商工会議所が、国際観光受入委員会の会員として活動している。客船入港時の対応や歓迎セレモニーにも一部参加している。
- ・地元の幼稚園や小学生とクルーズ乗船客との交流は、たいへん喜ばれている。子ども達の歌や踊りで出迎え行事も好評を得ている。

(4) 寄港誘致を目的とした協議会等の運営者としての取り組み

- ・平成 21 年度からは、県内 7 港を組織化した長崎県クルーズ振興協議会（クルーズながさき）を創設し、本協会を中心に誘致活動を展開・強化する。
- ・長崎、佐世保、対馬、壱岐、平戸、五島、雲仙の各地区においても各地区協議会をつくって「クルーズながさき」として活動していく。船が寄港するごとに「クルーズながさき」より助成する制度を創設する。また、各地区で誘致活動を行うのではなく、県全体で組織的にセールスすることができる。

(5) 誘致にあたって他の港と連携した取り組み

- ・博多港とも連携して、誘致情報の交換や共同企画（ランドツアー）などを検討している。
- ・中国のお客様は、買い物を目的として博多に出かけられる方も多し、入国審査が早い博多を利用して長崎まで来て観光される方もいる。

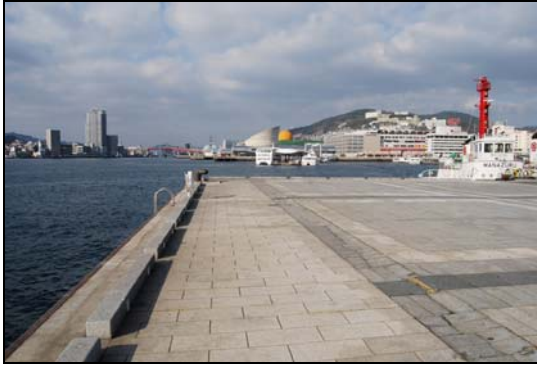
- ・韓国と開催している「日韓海峡沿岸交流会議」で 2012 年にかけて海峡クルーズ圏の共同プロモーションを実施中である。（日本側は山口、福岡、佐賀、長崎。韓国側は釜山広域市、慶尚南道、全羅南道、済州特別自治道。）
- ・2008 年 10 月に木浦（モッポ）で「日韓海峡クルーズシンポジウムを開催。2009 年秋に日本側で「第 2 回日韓海峡クルーズシンポジウム」を開催予定である。また、両国へのキーパーソン招聘事業に関しても 2010 年にかけて実施していく。
- ・マイアミでも韓国と共同でブースを出したが、今後もアジアの港全体を売りに出すことは必要だと考えている。

(6) 港湾施設（旅客用）の改良

- ・長崎港松が枝埠頭では、平成 20 年 12 月に国内初の 10 万総トン級に対応したクルーズ専用の観光船バースが完成した。
- ・平成 21 年度からは、さらに新たに国際ターミナル施設と周辺の緑地を整備する。
- ・長崎港のシンボリックな公園である「長崎水辺の森公園」の一角には、2 万総トン級の係留施設もある。
- ・最近 10 年ぐらいで長崎港周辺は、公園、美術館、女神大橋、高速道路などの完成により大幅に変わっている。以前は、長崎港の臨海部には多くの倉庫があり、市民と港がその倉庫で仕切られて港や海が見えないようになっていた。それらを取りはらって県民・市民に開かれた親しみのある港を造っていった。現在では、長崎帆船まつり、みなとまつりなど多くのイベントが開催され、1 年間に 100 万人ぐらいの人が、長崎港に訪れるようになった。

(7) 経済効果

- ・産業連関表をもとに計算すると船の大きさにもよるが、1 隻あたり平均約 2,000 万円と言われている。
- ・直接効果は船に関わるパイロット（水先案内）の費用、タグボート料、綱取放作業料、給水ゴミ処理料などが挙げられる。観光バスの利用料などもここに含まれる。
- ・間接効果としては生産を満たすために使用した原材料を満たすために発生した第 1 次間接効果と雇用者所得が消費に回ることによって発生する生産誘発効果である第 2 次間接効果がある。
- ・ダイヤモンド・プリンセス（11 万 6,000 トン、乗船客 2,600 人）のような大きな船が入港するとバスだけで約 30 台が必要となり、経済効果としては、かなり大きい。



2 万トンバス・奥にフェリー埠頭



三菱造船のドック

- ・長崎港には、「長崎水辺の森公園」というすばらしいシンボリックな公園ができています。この公園では、ランドスケープ（地上絵）を施したり、種をモチーフとした石ベンチを設けたり、天然石を使った舗装をするなど景観等にかなり配慮している。広さは 6.5 ヘクタール。1,200 本の樹木を植えている。
- ・夜間も公園全体をライトアップして昼間とは異なった美しい港を形成している。

(8) 寄港したクルーズ船の乗船客の寄港地に対する感想、意見

- ・乗船客にアンケート調査を行ったところ外国船乗船客のイメージは「親しみやすい」、が 51.8%、「被爆地」43.8%、「親切」31%、国内船では「親しみやすい」が 32.2%、「被爆地」26.6%、「親切」13.5%という結果であった。

(9) C I Q の問題

- ・乗船客が多い大型クルーズ船が港に入る場合には、長崎の入管職員が、前の港から乗り込んで入国手続きを行い、長崎港での接岸時での手続きの所要時間を減らすように極力努力している。
- ・平成 20 年度には、寄港予定の大型クルーズ船が、入国審査の問題（2 回目の日本入国時にも同様の長い審査がある）によりキャンセルとなった。
- ・長崎県では、クルーズ船が入る場合は、年末年始でも受け入れ体制を取って歓迎しており、乗船客にもたいへん喜ばれている。



乗船客と子どもたちとの交流



集合写真

(10) 今後の展開など

- ・新しいターミナルビルは、グラバー園からの景観も考えて低層のターミナルにする。
- ・受け入れ態勢の改善を今後も行っていく必要がある。（C I Qの迅速化、観光施設や商業施設への交通アクセス改善、港湾施設の改善、外国語ガイド数の増強、ショッピング施設・商品ラインナップの改善など）

5－2－4 その他（広島港、横浜港）

(1) 広島港



出典：広島市ホームページより

1) 広島港はフェリーが出入りし、ターミナルも有する宇品埠頭とは別に客船が停泊する「1万トンバース」に分かれる。ここには5～7万トンクラスまでの船が停泊できる。

- ・ 1万トンバース（宇品外貿埠頭）
- ・ 水深 10.5メートル
- ・ 延長：最大 280メートル

2) 施設としてはターミナルの建屋がなく、雨が降ると小さいインフォメーションセンターに逃げ込むしかない。岸壁はフェンスで完全に仕切られており、市民は普段でも外側の大きな芝生の広場でくつろぐことはできるが、岸壁には近づけない。以前のように岸壁での釣りや散歩はできなくなったが、その分安全性は保たれている。

3) 船が入ると市民ボランティアが出迎えと案内パンフレット、外国語での案内を行う。インターネットも無料サービスをインフォメーションセンター内で行っており、広島が日本での最初の寄港地となる場合には両替のほか郵便切手の販売や手紙やはがきの配送受付も行っている。初入港の船にはセレモニーが行われ、樽酒がふるまわれるなどにぎやかだが、2回目以降の入港では出迎えも見送りのボランティアの方々だけになるので少し寂しい。

4) 広島市内から歩いてくるには少し遠く、市の中心地から路面電車などを使い小一時間は必要となる。



市内と港を結ぶ路面電車



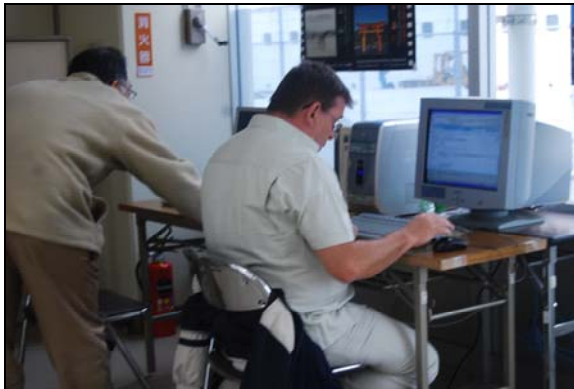
停泊中のタヒチアン・プリンセス



接岸直前のタヒチアン・プリンセス



両替準備風景



インターネットを無料で提供



マツダの自動車を運ぶ自動車運搬船



インフォメーションセンター



初入港のセレモニー



岸壁を隔てるフェンス



初入港を待ち受ける



広大な芝生の広場



初入港でお酒をふるまう歓待

(2) 横浜港

- ・ 横浜港大棧橋
- ・ 水深 12 メートル
- ・ 延長：最大 450 メートル

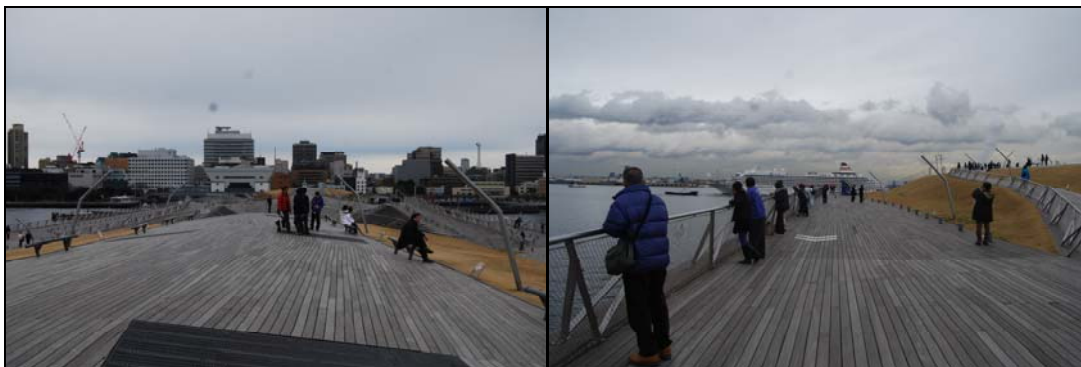
1) 大棧橋は美しい港として「ベルリッツ」のクルーズガイドにも紹介されている。

埠頭（大棧橋）全体が屋内ターミナルとなっており、屋上に芝生や板を配置した独特のターミナルで全体を「くじら」の姿に見立てて全体のデザインが施されている。

地下に駐車場、岸壁とターミナルはうまく仕切られており、見物客は屋上広場と屋内から船の接岸、離岸を見ることができる構造となっている。

2) 現在のクルーズ船の大型化に伴い、この大棧橋でも長さが足りない。

さらにベイブリッジの桁下が 55 メートルのため、2009 年 3 月 6 日に来航したクイーン・メリー2（145,000 トン）は通過できずに普段は貨物埠頭として使用している大黒埠頭に接岸した。



大棧橋から港を望む

船を迎える人々



大棧橋内の駐車場（地下ではない）

大棧橋ターミナル内部



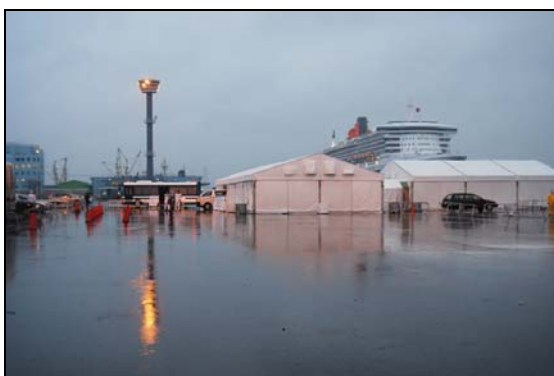
船から直接ターミナルへ誘導



ベイブリッジをくぐる飛鳥Ⅱ



大黒埠頭に停泊するクイーン・メリー2



仮設のC I Q



仮設トイレに多くの人が並ぶ

6. 平成 20 年度シンポジウムの開催記録

6-1 シンポジウムの実施概要

6-1-1 開催趣旨

我が国のクルーズ旅行の振興を効果的に展開し、もって観光の振興と地域の活性化を図るため、クルーズ旅行に対する日本人の意識や、クルーズ船旅行者、クルーズ船運航会社等を対象としたアンケート調査や、実際に地方の港湾におけるクルーズ船の寄港誘致成功例の調査を通じて日本におけるクルーズ旅行を取り巻く現状を調査するとともに、これらの調査結果を踏まえ日本におけるクルーズ旅行の普及・啓発活動の一環として、クルーズシンポジウムを開催する。

6-1-2 概要

会議名：第 4 回ジャパン・クルーズシンポジウム

主 催：観光庁、外航クルーズ旅行全国協議会

日 時：平成 21 年 3 月 13 日（金）午後 2 時～4 時（14 時～16 時）

会 場：広島国際会議場（ひまわり）

進 行：（発表順）

- ・開会の挨拶：丸山 研一 / 中国運輸局次長
- ・来賓挨拶：仁田 一也 氏 / 中国地方クルーズ振興協議会会長 / 社団法人中国海事広報協会会長
- ・講演：加藤 隆司 / 観光庁観光産業課長
「観光庁アクションプランにおけるクルーズ振興の取組について」
- ・講演：木島 榮子 氏 / 株式会社クルーズバケーション代表取締役社長
「売り手側の視点から見たクルーズ人口増加の方策や課題」
- ・講演：幡野 保裕 氏 / 郵船クルーズ株式会社代表取締役・専務取締役
「クルーズ船からみた寄港地の魅力」
- ・講演：宮本 卓次郎 / 国土交通省港湾局振興課長
「港湾管理者等によるクルーズ船誘致活動の改善に向けて」
- ・閉会：元野 一生 / 中国運輸局企画観光部長



6-2 講演要旨

以下に各講演者からの講演資料をベースに要旨をまとめていく。

6-2-1 観光庁アクションプランにおけるクルーズ振興の取組について

- ・講演：加藤 隆司／観光庁観光産業課長
(発言要旨)

1月より行ったインターネットによるアンケート調査（第2章参照）、乗船客へのアンケート調査（第3章参照）、及び船会社や旅行代理店に対する調査（第4章参照）を基に、現在の日本人のクルーズ旅行に対する意識等日本におけるクルーズ旅行を取り巻く現在の状況等について報告した。

また、政府の施策として観光立国をめざして現在インバウンド1,000万人、アウトバウンド2,000万人を目指し、さまざまな施策を講じていることや、その中で注目されているのがクルーズについて、より多く外航船を誘致するため、港湾の整備や入管手続の簡素化などの解決など今後の取組予定について報告を行った。

観光庁アクションプランにおける クルーズ振興の取組について

平成21年3月13日

観光庁観光産業課長 加藤 隆司



国土交通省
観光庁

Japan Tourism Agency Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

観光立国推進基本計画及びにおけるクルーズ振興の位置づけ



観光立国推進基本計画(抄)(平成19年6月29日閣議決定)

第3 観光立国の実現に関し、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策

1. 国際競争力の高い魅力ある観光地の形成

(二) 観光資源の活用による地域の特性を生かした魅力ある観光地の形成

⑤ 温泉その他文化、産業等に関する観光資源の保護、育成及び開発

(マリンレジャーを活用した地域観光の振興)

マリンレジャーや地域活性化の拠点である「海の駅」の設置支援及びネットワーク化を推進し、レンタルボート、チャータークルーズ等の幅広いマリンレジャーの体験機会を創出する。また、地方公共団体や地元観光事業者等との連携による地域の特性を活かしたイベントの開催や、観光情報の提供を推進する。

(三) 観光旅行者の来訪の促進に必要な交通施設の総合的な整備

① 国際交通機関の整備

(航路の整備)

クルーズによる観光交流を振興するためには、クルーズ船を受け入れる環境を整備する必要がある、航路の開発、保全を行う。

3. 国際観光の振興

(二) 国際相互交流の促進

② 我が国と海外との間における地域間の交流の推進

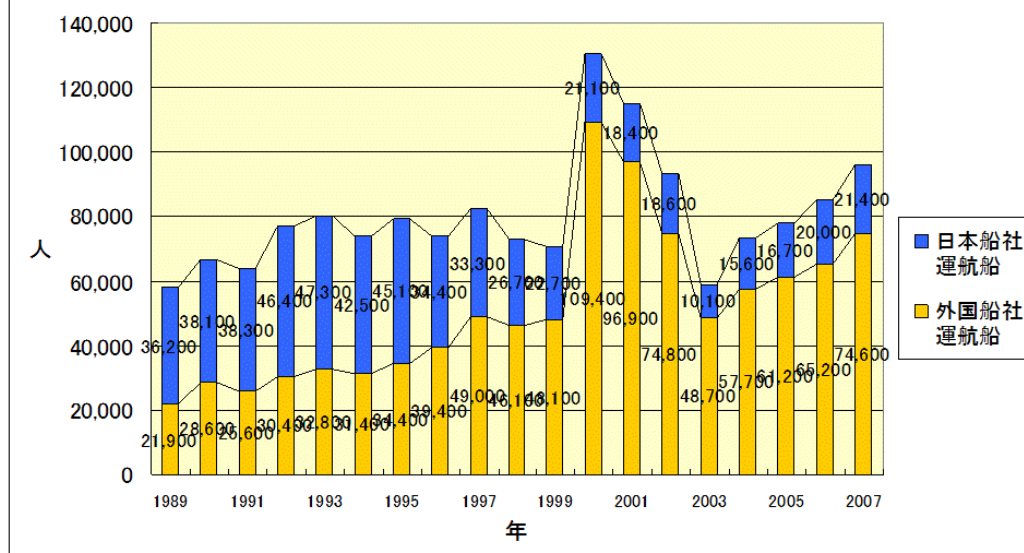
(日本人の海外旅行の促進)

クルーズ旅行の振興等による魅力の向上といった施策に取り組む。

観光庁アクションプラン(抄)(平成21年1月28日発表)

1. インバウンドの推進: 訪日外国人旅行者数を2010年までに1000万人、2020年までに2000万人
【具体的な施策(アクション)】
 - (1) 20年度の取組み
 - ③外国人旅行者の受入体制の整備
 - ・港(クルーズ)について、入管当局・港湾管理者との連携を図り、入国審査を円滑にする。
2. アウトバウンドの推進: 日本人海外旅行者数を2010年までに2000万人
【具体的な施策(アクション)】
 - (1) 20年度の取組み
 - ④VWC等と連携したTwo Way Tourismの推進
 - ・クルーズ振興に関し、以下の取組みを行う。
 - ・マーケット調査を行う(クルーズ利用者や船社に対するヒアリングを実施する)。
 - ・クルーズ船の寄港を促すため、関係者の連携を強化し、受け入れ体制を整備する。
 - ・VJCと連携して、客船誘致に向けたプロモーションを実施する。
 - (例) ジャパンクルーズシンポの開催、マイアミクルーズ博への出展。
 - (2) 21年度及び22年度の取組み
 - ③VWC等と連携したTwo Way Tourismの推進
 - ・クルーズ振興に関し、VJCと連携し、キーパーソンの招請、欧米・アジアでのツアーオペレーターへの支援、ハンブルグ見本市への出展等を行う。

外航クルーズ船乗船客推移(1989-2007)



海事局外航課調べ

日本人のクルーズに関する意識①(本年度実施調査より)

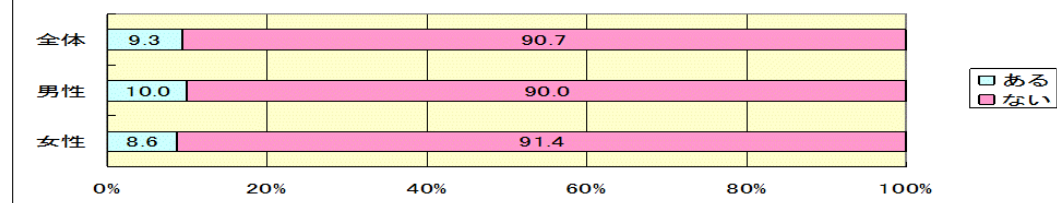
現在の日本人のクルーズに関する意識についてインターネット調査を以下のとおり実施した。

調査実施時期: 平成21年2月6日～2月10日(5日間)

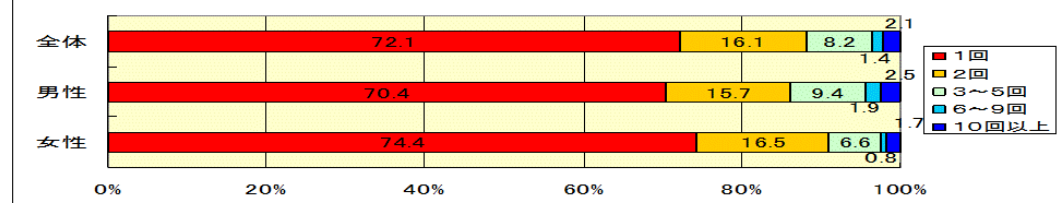
対象: 全国の18歳以上の男女(事前にスクリーニングにより調査母集団を設定)

アンケート回収数: 3,000(男性53.1%、女性46.9%)

資料1. 客船によるクルーズ旅行の経験の有無



資料2. クルーズ旅行の経験回数

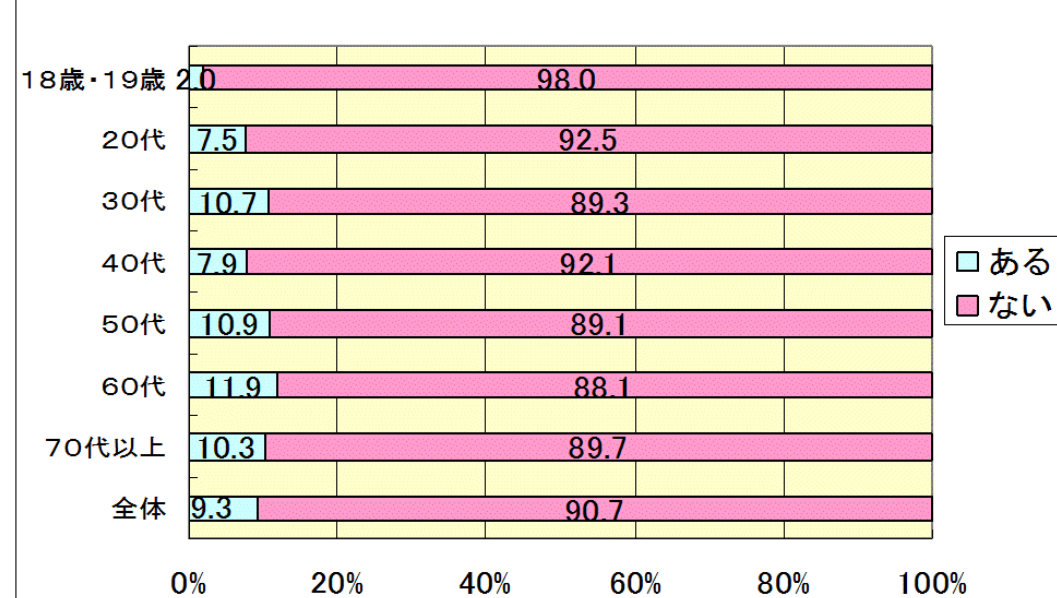


クルーズ旅行の経験の有無、経験回数に男女間の差はそれほどない。

4

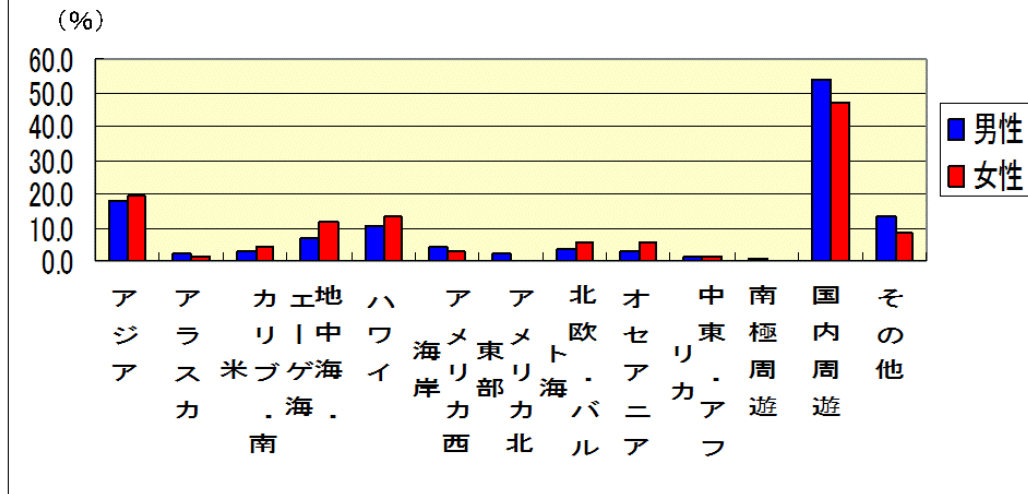
日本人のクルーズに関する意識②(本年度実施調査より)

資料3. 年代別クルーズ旅行の経験の有無



5

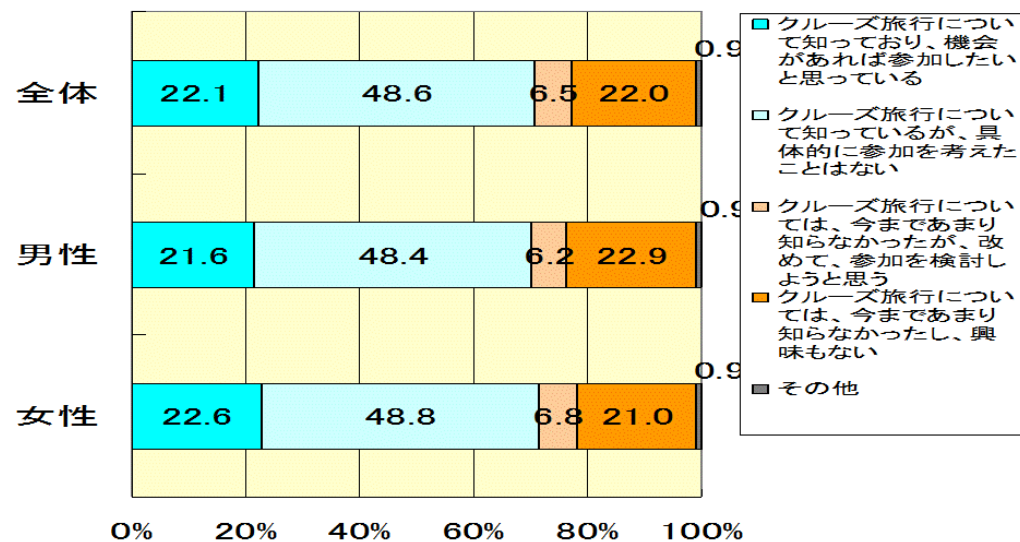
資料4. クルーズ旅行の目的地(複数回答)



男女とも国内周遊の経験が半数近くを占める。

6

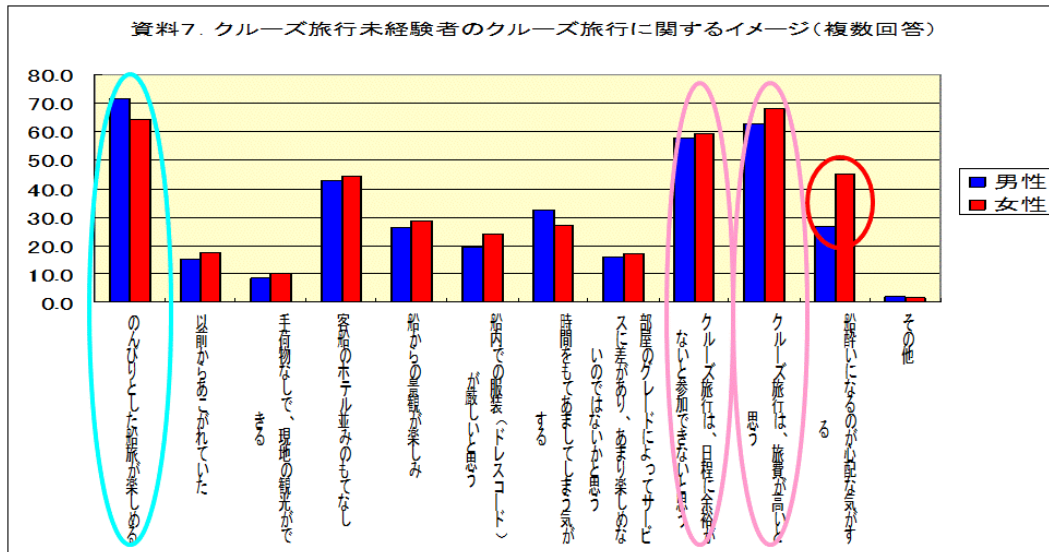
資料6. クルーズ旅行未経験と回答した回答者のクルーズ旅行の認知度



クルーズ旅行の認知度は男女とも調査対象者の7割以上だが、機会があれば参加したいと考えている者の割合は男女ともあまり高くない。

8

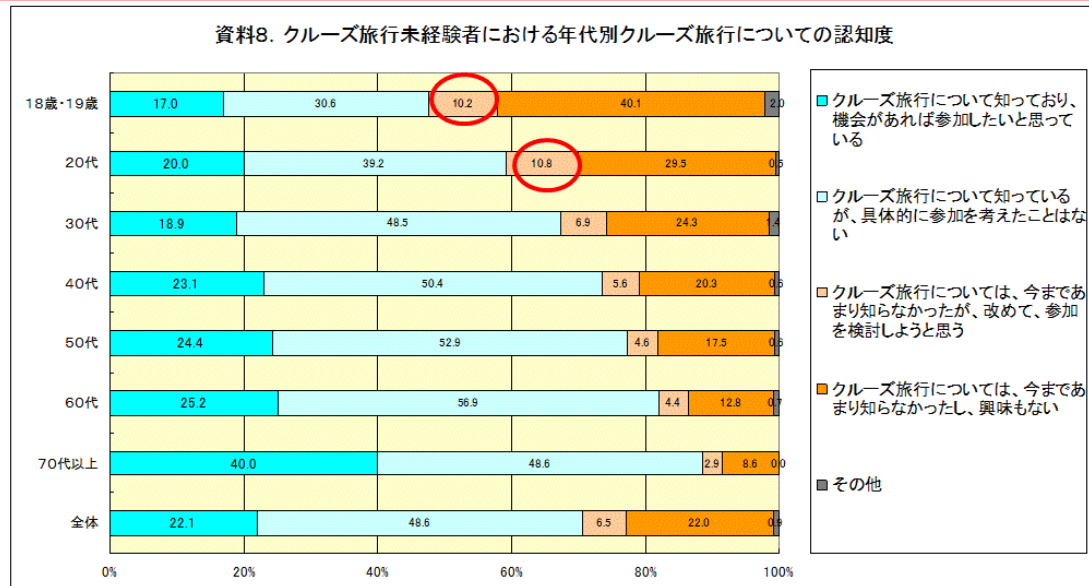
日本人のクルーズに関する意識⑥(本年度実施調査より)



クルーズ旅行に関しては「のんびりとした船旅が楽しめる」という回答が多い一方、「日程に余裕がないと参加できない」及び「クルーズ旅行は旅費が高いと思う」といった意見も多い。また、酔いに対する心配があるという回答者は女性が多い。

9

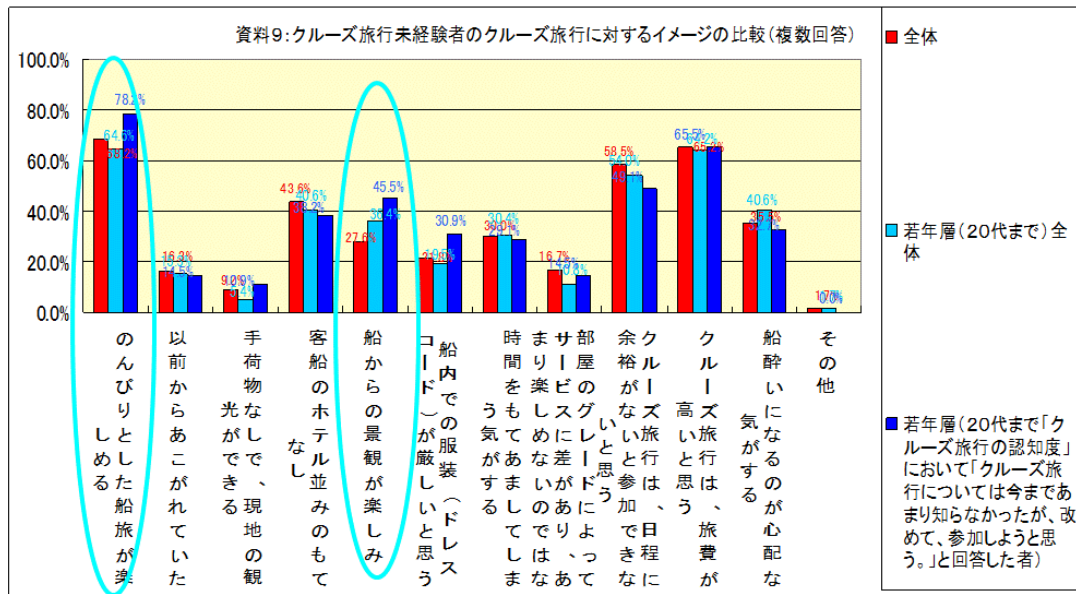
日本人のクルーズに関する意識⑦(本年度実施調査より)



クルーズ旅行の認知度は年代が高くなるにつれて高くなり、特に70代の回答者で、機会があれば参加したいと考えている者の割合は4割と他の年代と比較して高くなっている。また、20代までの若年層で潜在的なクルーズ旅行希望者の比率が、他の年代に比べると高い。

10

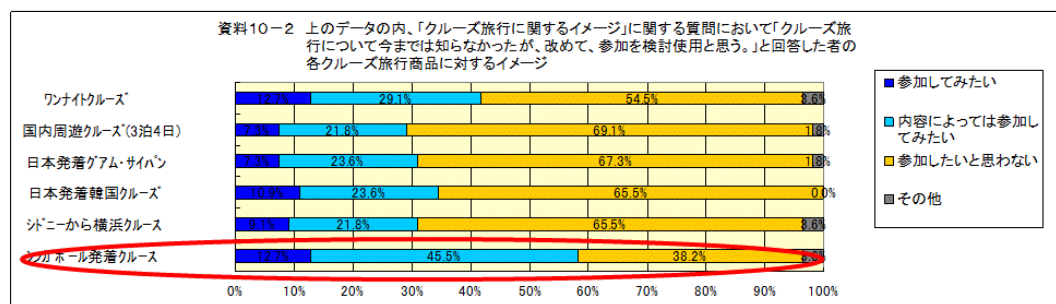
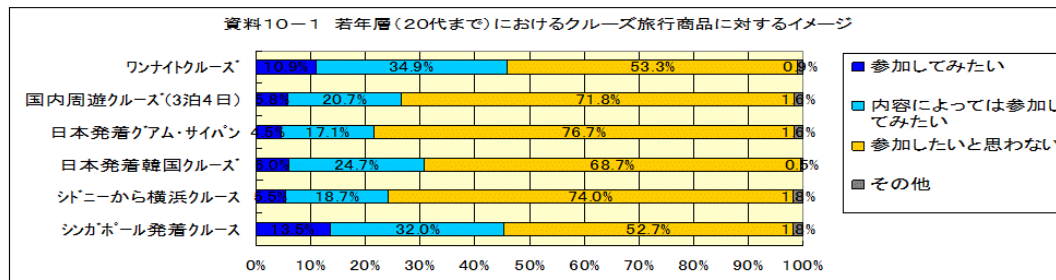
日本人のクルーズに関する意識⑧(本年度実施調査より)



クルーズ旅行未経験者でも、クルーズ旅行に参加したいと考えている若者は、「のんびりとした船旅が楽しめる」、「船からの景色が楽しみ」といった肯定的な意見の割合が全体の回答と比べて高くなっている。

11

日本人のクルーズに関する意識⑨(本年度実施調査より)



複数のクルーズ旅行商品を提示し、感想を求めたところ、若年層で今後クルーズ旅行にいてみたいと考えている層はアジア方面のクルーズ旅行に興味を持っている。

12

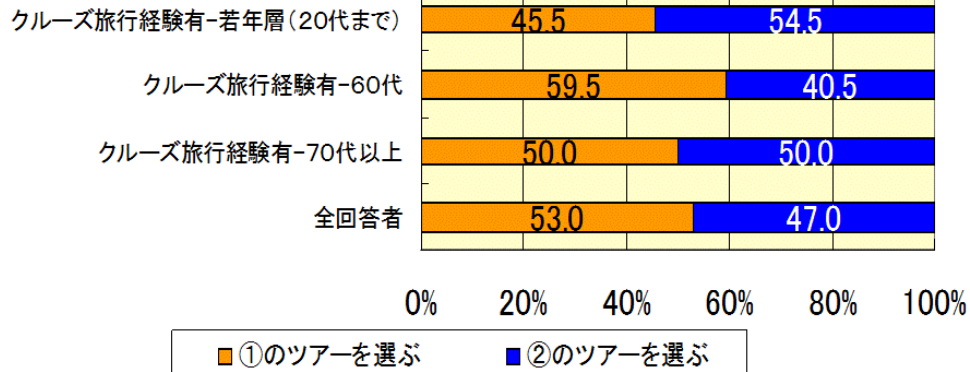
資料11. クルーズ旅行経験者の旅行選択の傾向

質問設定

設定料金は同額の場合、以下の①、②のどちらの旅行商品を選ぶか

パッケージ① 東南アジア方面の7日間のパッケージツアー(現地での移動はバス・鉄道)

パッケージ② 東南アジア方面の7日間のパッケージツアー(現地での移動はクルーズ船)



金銭面・日程面の条件が同等である場合、若年層はクルーズ旅行を選択する傾向がある。

13

乗船客調査(広島港)

日時:3月7日

船舶名:タヒチアン・プリンセス(バミューダ船籍)

クルーズ内容:2009年ワールドクルーズ107日間

アンケート調査回収数:147人(乗船客の国籍は米・英・豪・伊・英・ニュージーランド等)

問 停泊中に訪問した(あるいは訪問したい)観光スポット(複数回答で、上位3箇所)

- ・原爆ドーム:102人
- ・平和記念資料館:96人
- ・商店街(広島お好み焼き):47人

問 クルーズ旅行をする際の情報収集手段(3つまで回答で回答数上位3項目)

- ・インターネット78人
- ・テレビ番組:56人
- ・旅行会社店頭42人

問 クルーズ旅行に参加する際に、負担に感じること(3つまで回答)

- ・船酔い:30人
- ・服装に対する配慮が必要:28人
- ・時間をもてあます:12人
- ・言葉(外国語):10人
- ・乗客同士のコミュニケーション:8人
- ・その他:38人

問 クルーズ旅行で楽しめたこと(自由回答)

海上でのゆったりした時間、すべてが素晴らしい、親切的日本人、新たな人との出会い、旅のすべて、他国の人との出会い、食べ物、美しく素晴らしい広島、観光、等

14

乗船客調査(広島港)

日時:3月8日

船舶名:アザマラ・クエスト(マーシャル諸島船籍)

クルーズ内容:北東アジアクルーズ15日間

アンケート調査回収数:102人(乗船客の国籍は、ドイツ等、日本人乗船客も若干)

- | | |
|--|--|
| <p>問 停泊中に訪問した(あるいは訪問したい)観光スポット(複数回答で上位3箇所)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原爆ドーム:78人 ・平和記念資料館:78人 ・商店街(広島お好み焼き):41人 | <p>問 クルーズ旅行をする際の情報収集手段(3つまで回答で回答数上位3項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット:62人 ・旅行雑誌:32人 ・旅行ガイドブック:28人 |
|--|--|

問 クルーズ旅行に参加する際に、負担に感じること(3つまで回答)

- ・船酔い:28人
- ・時間をもてあます:16人
- ・服装に対する配慮が必要:13人
- ・乗客同士のコミュニケーション:11人
- ・言葉(外国語):9人
- ・その他:32人

問 クルーズ旅行で楽しめたこと(自由回答)

食べ物が美味しい、スタッフが親切だ、出会ったすべての人々、宿題をしなくていい、すべてが素晴らしい、宮島は美しい、他国の多くの人との出会い 等

15

本年度調査対象港:室蘭港(北海道)、高松港(香川県)、長崎港(長崎県)

1. 各港におけるクルーズ船誘致に向けての取り組み

室蘭港:外国まで足を運ぶことはできないが、東京へは足を運び、誘致活動を実施。

高松港:県として、ポートセールス・サポーターの任命し、人を介してのポートセールスを実施。

サポーターの仕事としては、以下のような項目。サポート高松2万トンバースへの大型船誘致、2万トンバースの寄港情報の収集、2万トンバースのPR、その他ポートセールスに関すること。

長崎港:国内で開催されるクルーズ商談会や、海外で開催されるクルーズコンベンションに参加し、船社に対する誘致活動を実施。

長崎港国際観光船受入委員会が中心となって毎年、在京の船舶代理店、旅行会社に誘致訪問を実施しており、それに県港湾課も参加。

2. 自治体以外の取組

室蘭港:地元にとってはクルーズ船の来航は非常に重要で、地元主導での歓迎行事が行われている。

資料や英語のパンフもボランティアが作成しており、これを使ってポートセールスを実施。

高松港:地元商工会、商工会議所を巻き込んだクルーズ船の誘致活動は行っていないが、(財)高松観光コンベンションビューロー等によるボランティアの出迎えや見送りを実施。

長崎港:長崎商工会議所が長崎国際観光船受入委員会の会員として活動。

事務局としても客船入港時の対応や、歓迎セレモニーの代表者として積極的に参加。

16

3. クルーズ船入港時の様子

室蘭港:クルーズ船が入港すると、地元の人たちとの交流は盛ん。年間4～7回の入港なので、地元の歓迎ムードは高い。

小学生との交流会や、客船内の見学会の人気は高い。

高松港:クルーズ船が来るとやはり人が集まる。

長崎港:入港時の歓迎についても工夫。小学生たちのイベントは効果的で大変喜ばれている。

4. 他港との連携

室蘭港:北海道クルーズ振興協議会に加盟。

高松港:神戸港・宇野港・広島港の4港で連絡会議を設けている。

長崎港:博多港との誘致情報交換、共同企画(ランドツアー)等の提案を検討中。

日韓海峡沿岸観光交流会議で海峡クルーズ圏の共同プロモーションを実施中。

(～2012年)



乗船客と地元の子どもの交流(2008年)

日本人のクルーズ旅行に対する意識の醸成

- ・全体としては旅行参加者の年齢層は高い(60代～70代)
- ・「飛んで北海道」のような新たな企画の開発により日本人客の掘り起こしに努めている。
- ・また、メディアでどれだけ多くとりあげてもらえるかが課題。
クルーズ・オブ・ザ・イヤーなどクルーズ関連のニュースがテレビ報道されたことなどもいい影響が出る。
- ・日本船の新たなマーケットとして子どもマーケットが考えられる。国内各地を回り、寄港地毎に児童が乗り組み、子ども同士の交流、地域の食材をねたにした食育等を企画することが考えられる。
- ・船内見学を実施するとすぐに定員に達する。
但し、船に乗り込む時は写真つきのIDが必要。その結果子どもは見学を受け付けていない。

インバウンド

- ・入管手続の簡素化・迅速化をして欲しい。日本抜港(Japan Passing)の原因になっている。
- ・バスでのオプションツアーに出かけるお客様については、トランジットという方法もあるのではないか。

アウトバウンド

- ・ドイツのリバークルーズは人気がある。船の数も多い。
- ・日本人にはヨーロッパ、地中海が人気があってリピーターが多い。

国内クルーズ

- ・日本のまわりはクルーズができる期間が限られている。
冬は揺れるので難しい。寒く、また海が荒れる。秋は台風がある。クルーズは2月から11月くらいが期間だろう。気象条件はすごくハンディキャップになる。
- ・日本国内の需要を増やすために、現在4隻の日本国籍クルーズ船を増やせないか。

19

日本人のクルーズ旅行に対する意識の醸成

認知度はあるが、クルーズに対するネガティブな意識を払拭する必要がある。

- ①日程に余裕がないと参加できないという意識→休暇取得促進、ショートクルーズの普及
 - ②クルーズ旅行は費用が高いという意識→宿泊・食事・移動に係る費用がすべて含まれているメリットの認知度向上
 - ③船酔いになるのが心配という意識
 - ④時間を持て余してしまうという意識
 - ⑤ドレスコードが厳しいのではという意識
- 説明会の開催等による理解の促進

インバウンド

- ・日本抜港(Japan Passing)を回避するための入管手続の改善
- ・寄港地としての魅力のPR(情報収集の方法はインターネットによる収集が多い)
寄港地のハード面のPRでは終わらず、寄港地近隣の観光地を含めたポートセールスが重要

マーケットの拡大

- ・日本人のクルーズ旅行に対する意識の醸成を行った上での販売促進
→ セグメント別、デスティネーション別のクルーズ旅行の販売需要を踏まえた販売戦略の設定

官民の役割分担のもと、連携した取組が重要

20

6-2-2 売り手側の視点から見たクルーズ人口増加の方策や課題

- ・講演：木島 榮子 氏／株式会社クルーズバケーション代表取締役社長（発言要旨）
- ・2007年には日本に、外国客船は16隻、寄港した港は31港、1つの船が何回も港に立ち寄るので、国内で、延べ寄港数が154回、2008年が14隻、寄港した港が38港、延べ回数が337と、大幅な躍進をしている。
- ・2009年は27隻が日本を訪れる予定で、寄港する港が36港、およそ300回寄港するのではないかと予測されている。
- ・先日横浜に寄港したクイーン・メリー2、(本日)3月13日に宇品港に来航したロイヤル・プリンセス、3月31日には大阪でドーン・プリンセス、横浜にはこの船が4月2日に入り、5月にはダイヤモンド・プリンセスが、鹿児島、室蘭というように、いろいろな船が日本にやってくる。広島港もたくさんの船が来ると思うが、是非その機会を使って、市民の方にも船内見学をできるようにしたらよいと考える。
- ・今まで横浜、長崎、室蘭、神戸で1つの船が入港するたびに100人～200人のお客様をご案内している。
- ・最近クイーン・メリー2をはじめ大型船招致が話題を呼ぶのだが、必ずしも全ての港が10万トン級の船を入れる必要はない。10万トン級の船がターンアラウンド(乗船客全員を入れ替える)できるような港も必要だが、それぞれの船の大きさによって観光客の目的も異なるはずだ。
- ・小さい船であればあるだけ知的な部分に興味関心を抱く人が多く乗船している場合が多いと感じられる。多くの地方の港を周って日本の歴史、文化、自然を楽しんでもらっている。地元の人々との交流も楽しみにしていたりもする。
- ・各港の人たちの交流、これも非常に重要な要素となってくるので10万トン級の船に備えて大きなバースを作らなければいけないとか、大きなハードのことばかりを考えるのではなく、それぞれの港に合わせて持っている特徴をいかに上手にを使って、外国船を招くのか、さまざまな外国客船があるので、大いに研究して誘致をしていただきたいと思う。

(1) * 売り手側の視点から見たクルーズ人口増加の方策

(当日配布のレジュメから)

1) クルーズは Two Way Tourism の代表

VWC+VJC インバウンドとアウトバウンドの両方向旅行

VJC 外国客船誘致活動：

2007 年 客船数 16 隻 寄港港数 31 港 延べ寄港数 154 回

2008 年 " 14 隻 " 38 港 " 337 回

2009 年 " 27 隻 " 36 港 " 300 回超

2009 年の乗客延べ人数予測； 15 万人 (乗務員)

正式な統計がない、上記もメジャーの港の聞き込みをした数字

一人 3 万円の消費：45 億円

7 万トン～10 万トンクラスの客船が寄港するとその港は 2 千万円

(長崎港試算)

VWC：観光庁、海外渡航者数 2,000 万人キャンペーン実施中

クルーズ旅行も海外旅行者数増加の一要素

JATA クルーズ旅行振興部会 クルーズイヤー2009

2) 外国客船会社にとっての魅力

日本寄港：・新しいデスティネーション、

・日程に変化と魅力を加える

・新しい顧客開拓につながるか

3) 外国人乗船客にとっての魅力

日本寄港：・新しいデスティネーション

・欧米とは違う歴史、文化、人々、風景エキゾチックな魅力

・寿司をはじめとする日本食、アニメ、最先端テクノロジー
等すでに話に聞いている、知っている日本を確認

寄港地を選ぶ選択基準：

・顧客にとって魅力あるデスティネーションか

・海外の人気の港は、複数の大型客船が入港するためコンテナ・ターミナル等が多くなっている。

・日本は、10 万トン以上の大型客船が入港できる港は少ない。

小型、中型客船にとって魅力ある寄港地、魅力的な景観

・入港、出航時の風景、旅情

・港から街へのアクセスは良いか

・バス、タクシー、電車、徒歩等で自由に散策可能か、英語
や中国語、ドイツ語等の案内書

・港と街の一体感、地元住民との交流

・複数のショアー・エクスカーションが可能か

・どの港でも、お寺と、日本庭園、お城見物と日本の歴史文

化の紹介になってくると飽きる。各寄港地ならではの一味違う異文化体験も面白い。

(大阪寄港の際、鳴門部屋訪問)

4) ポートセールス：

- ・ 港の紹介、売り込み、それぞれの港にあった船会社
- ・ シートレード、上海クルーズ・コンベンション等へ参加
- ・ 直接外国客船会社訪問、継続的な販促活動
- ・ 人間的関係の構築

5) 日本人クルーズ市場拡大のチャンス

- ・ 港に客船のある風景、夢、憧れを生み出す
- ・ クルーズの認知度向上
- ・ クルーズアドバイザー制度の促進、認知度向上

(2) *制度的な課題

1) C I Q (個人識別情報提供義務)

簡素化：・ 2008/9 年 P C L 長崎抜港 計 5 回

(2 千万円×5 回=1 億円の損失)

中国・台湾間の三通(通商、通航、通信)の自由化に伴い

今後は、沖縄、長崎、福岡等にも影響大と懸念する。

人的問題の解消、書類の簡素化、機械化、国際化

国策として観光立国を目指しているが、縦割り行政の弊害を解除

税関も各港によって解釈が異なる場合もあるのを同一見解に。

2) 日本の旅行業界のビジネス習慣

間違ったクルーズのイメージ解消：高い、長い、船酔い、退屈

認知度アップ、早い予約開始、グローバルスタンダード、クルーズ約款取

消料改定、取消料保険

6-2-3 クルーズ船から見た寄港地の魅力

・講演：幡野 保裕 氏／郵船クルーズ株式会社代表取締役・専務取締役
(発言要旨)

船会社は大きく3つの要素を考えて港を選んでいる。

(1) 船が安全に入港できるかどうか

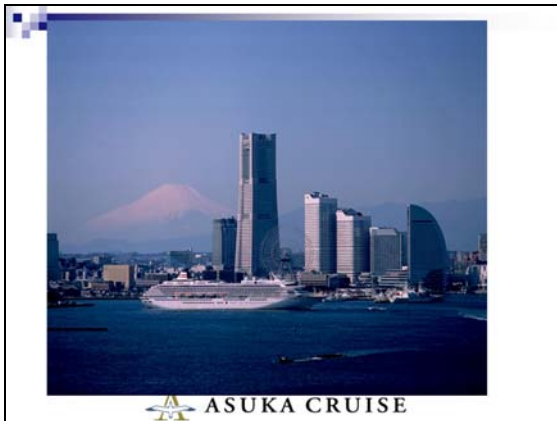
- ・港の水深がどうかとか、航路の幅がどうかとか、岸壁の長さがどうかとか、そういうことをしっかり調べさせていただいている。
- ・日本の港で一番悩ましいところは安全の基準が大変厳しくて、初めて入港する時には海上保安庁、港湾局とかいろんな方と、この船が安全に入港できますよということを立証していかなければいけない。
- ・日本の設計基準通りだと大型客船なんかとても入れない程厳しい基準になっている。例えば、航路の幅は船の長さないといけないとか、岸壁の前で船がグルッと旋回する必要があるが、その時には船の長さの2倍の回頭エリアがないといけないとか、水深は船の持っているドラフト喫水の10%余裕がないといけないとか、いろいろな規則がある。だが、これらの規則が、昔の船の運動性能の基準をまだ使っているのではないかと考えられる。

(2) 港の水深

- ・もっとも一番気を使っていたきたいのは、深さである。自分の港がどれぐらいの深さの船まで、どれぐらいの深さを持っているかということをしかりと把握していただきたい。
- ・日本の船の岸壁の基準というのは、7m50というのが標準である。その次に10m、それから14mとか、基準があるが、7.5の深さだと3万トンぐらいの客船まではなんとか入れるが、5万トンを超える船になると10mないと入れない。
- ・ライフラインの設備も重要。船が着岸すると給水もしたいし、いろいろな工事があって電気も取りたいこともありますし、入港して岸壁でお客様が上陸される時の色々な道具だとか、もしオーバーナイトでステイしたりする時であれば岸壁上の明かりだとかが必要となる。加えて食料を補給したり、燃料を補給したりできる機能も必要となる。

(3) 外航客船の場合はC I Qがすごく大事な要素となる。

- ・客船というのはだいたい朝入って夕方には出て行くっていうのが普通の運行パターンで港に長くて15,6時間ぐらいしか港にいない。
- ・税関、入管、検疫、この三つの機能がスムーズにいくようにしてもらいたい。
- ・日本は縦割りの社会になっているがうまくチームワークをとってなるべくスムーズにやっていただけるようにしないと、船は来なくなってしまう。
- ・アメリカが9.11のテロ以後すごくセキュリティの方で大変厳しくなった。我が国の船は毎年年末年始グアムに行っているが、一時ひどく時間がかかるようになって困ったが今年からたいへんスムーズになった。



『クルーズ船からみた寄港地の魅力』

郵船クルーズ株式会社
代表専務取締役 幡野 保裕



1. 客船が港に期待するもの

客船が港に期待するもの

- お客様が安心して快適に
楽しく過ごせることが絶対条件である。
- 1) 安心の条件
- ① 船が安全に入港でき、
係船できるか停泊できる事
 - ② ライフ・ラインの設備
 - ③ 外航の場合はこれに加えてCIQの対応
(生体認証の手法は大きな問題点)

客船が港に期待するもの

- 2) 快適の条件
- ① ターミナルの有無
- 3) 楽しみの条件
- ① 背後地の魅力
 - ② 港の景色
 - ③ 人々との交流

客船が港に期待するもの

- 4) 港雑感
- ① 港は玄関
 - ② 地域の人々の息遣いが感じられる港
(港町気質)
 - ③ 顔が判る港 (受け皿の組織がある港)
 - ④ 歓迎、送迎セレモニー
寄港地フリータイムプラン





2. 寄港地の魅力

寄港地の魅力

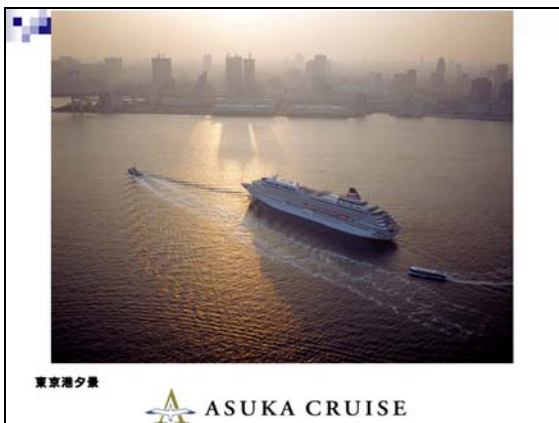
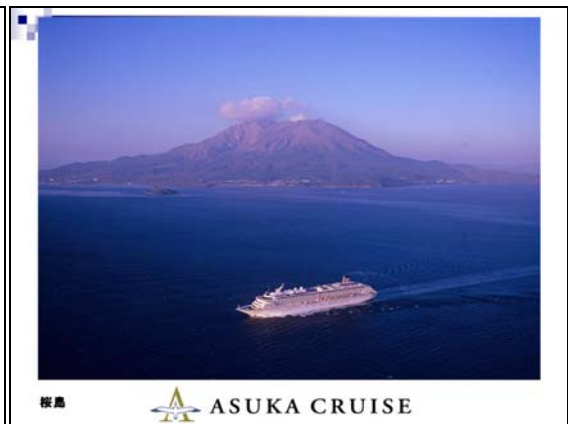
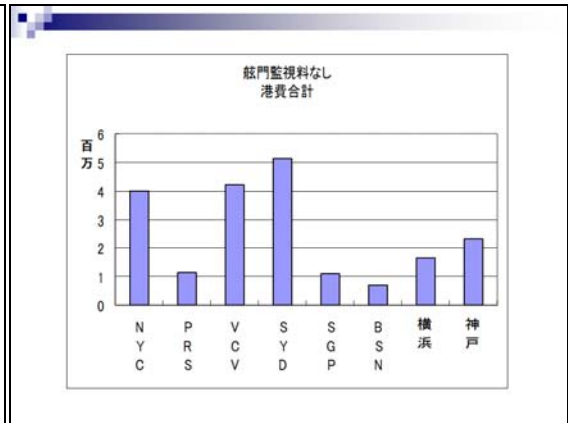
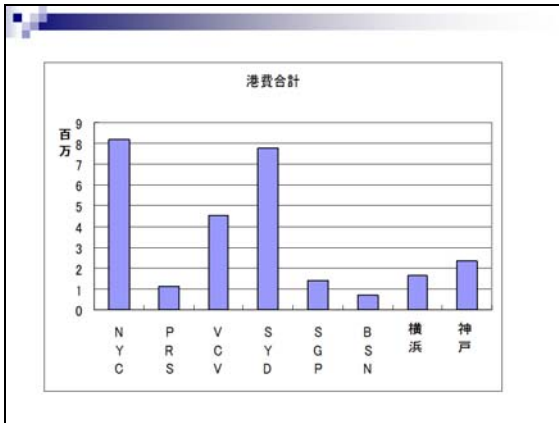
- 1) 安全な港
- 2) 知名度と観光資源
- 3) 港湾設備

重要課題 ポート・セールス

- 日本には4隻の外航客船しかない。
- 海外の客船は280隻以上。
- 東洋に魅力 日本の魅力 港の魅力。
- 安全は大きな魅力である。
客船は安全な海域にしか就航しない
世界が平和で初めて世界一周クルーズが成立。
- ローカルを大切にグローバルに活動する。
- 積極的なポートセールスを。

3 港費の比較 (daily use) (日本の港は高くはない)

港名	NEW YORK	PIRAEUS	VANCOUVER	SYDNEY	SINGAPORE	OSAKA	横浜	神戸
1. 税金	132,483	0	254,085	1,444,111	0	251,000	0	0
灯台料	0	4,958	0	0	0	0	0	0
水先料 (HAR)	1,345,996	214,344	2,348,237	837,416	77,711	114,635	300,000	300,000
水先料 (BAY)	0	0	0	0	0	0	500,000	500,000
曳船料	716,189	431,150	500,141	1,304,182	184,977	225,382	501,890	486,980
岸壁・浮標 使用料	1,166,553	0	329,311	785,373	508,192	66,842	251,963	503,807
碼頭敷料	610,844	0	312,514	535,871	21,768	18,816	76,545	217,100
入港料	0	441,249	559,216	0	322,311	0	33,845	71,571
船門監視料	4,169,299	0	331,212	2,665,076	295,174	0	0	0
その他港費	7,402	32,572	0	205,206	0	26,656	5,250	253,000
港費合計	8,148,766	1,124,273	4,534,716	7,777,235	1,410,133	703,931	1,669,493	2,332,458
船門監視料なし 港費合計	3,979,467	1,124,273	4,203,504	5,112,159	1,114,959	703,931	1,669,493	2,332,458





ASUKA CRUISE



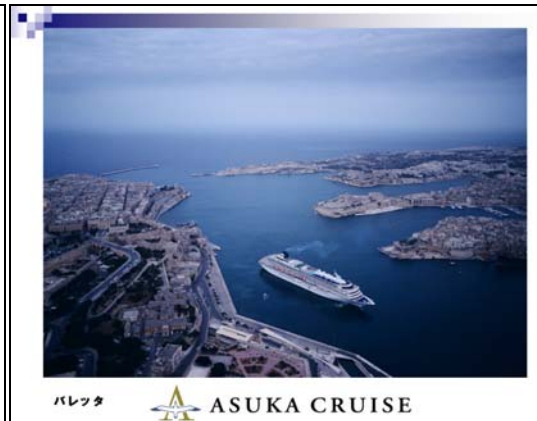
オークランド

ASUKA CRUISE



オークランド

ASUKA CRUISE



バレッタ

ASUKA CRUISE



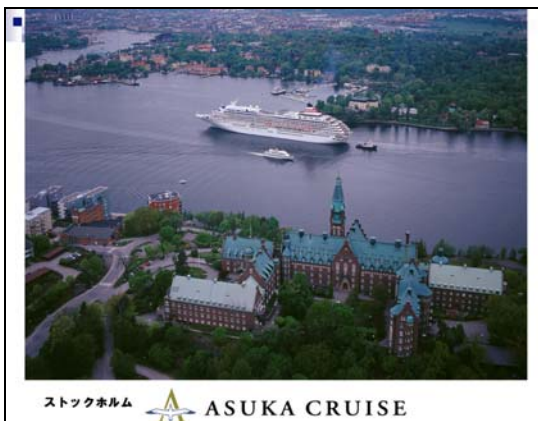
ベニス

ASUKA CRUISE



アントワープ

ASUKA CRUISE



ストックホルム

ASUKA CRUISE



ニューヨーク

ASUKA CRUISE



ケベック



ASUKA CRUISE



セーヌ川



ASUKA CRUISE



ミルフォード・ダウトフルサウンド



ASUKA CRUISE



サントリーニ



ASUKA CRUISE

6-2-4 港湾管理者等によるクルーズ船誘致活動の改善に向けて

・講演：宮本 卓次郎／国土交通省港湾局振興課長

(1) 港と地域の振興

- ・人と船と貨物と投資が集まる、そうならば必ずや港と地域は賑わう。そのときお金が一番大事な要素となるが、普通の暮らしを人々がしていると必ず中から外にお金が出て行く。出て行くだけだと地域の中からどんどん資産・資金が減っていくので、どこから必ず地域の中へお金の流れを作らなければいけない。その収支がプラスであれば必ずその地域は発展する。
- ・クルーズ観光に関しては、船に人が乗って中へ入って来てくれる。そして、その人たちがお金を落としてくれるということで、地域振興にとって大変重要であり、海外援助では「観光は足の速い援助」という言葉もあって、非常に即効性のある経済対策ともいえる。

(2) 各地の誘致活動

- ・現在、各地でいろいろなクルーズを呼び込む活動あるいは歓迎する活動をやっている。大船渡、あるいは釧路ではおもてなしクラブというような形でやっている。
- ・また、呼び込むために海外へのコンベンションへの参加といったようなこともされている。
- ・経済効果を試算した例があるが、1隻港に来ると2,000万円とか1,000万円とかいうお金が地元に落ちていく。
- ・クルーズというのは、宿が動くようなものであるため、地元に宿泊するわけではないので経済的効果が測りにくいですが、市民が「港町の人間」という意識が高揚できるという効果や、クルーズ船の乗船客は600人とか1,000人という数だが、その方々との交流ができるという効果もある。
- ・3月6日に横浜にクイーン・メリー2が入った時には、1日で1万人もの人々が見学に来たという情報もあり、これはたいへんな数だと思われる。
- ・また、寄港地に選ばれると郵船クルーズさんの例になるが、船会社がその地域（寄港地周辺）がどんな魅力的かこのクルーズに乗ると、こんな素敵な所に行けますよというふうにパンフレットなどで宣伝をしてくれる。上半期だけで40万部、1年間で70万部もパンフレットになってそれぞれ全国のお客様のところに送られる、あるいは配布される、これはたいへんな宣伝といえるだろう。無料で宣伝してもらえればたいへんな効果だと言える。

(3) 各港の特徴

- ・館山、輪島、高松、清水、青森、釧路、広島、那覇、神戸、長崎という港の港湾管理者にどのようなポートセールスを行っているかという質問をし

てみた。

- ・その結果、担当者が顔つながらしているとか、市長や知事自らトップセールスをして働きかけを行うとか、客層を意識したプレゼンを行っているとか、コンベンションに説明要員を派遣する、直接船社にプレゼンしているとかいったことまでしている港はいわばポートセールスの上級編の仕事をしているのではないか。
- ・代理店を通じたプレゼン、コンベンションにパンフを出して出展しているとか、豊富なオプションツアーを用意するとか。このような努力をするのは中級編と考えられる。
- ・旅客専用バスの整備やらターミナルビルの整備、あるいは港に通訳を派遣するとか歓迎行事をやるというのは初級編と考えられる。
- ・主観的ではあるが初級・中級・上級とそれぞれの活動を並べてマトリックスを作り、各港を評価してみた。
- ・これらの作業を実施予定と実行などに分けてみると、このような努力をしているところが船の入港は伸びていることがわかる。

(4) 広島港の魅力と潜在能力

- ・広島にはロングクルーズが昨年度 17 回寄港している。だが、それほどのことをしているとは決して言えない。
- ・それでも多くの船が来るといえるのは大したことだと感じる。底力があるということかもしれない。クルーズ船（会社）から見ると、来て下さいと言われるなくても入りたくなる港だと考えられる。
- ・もし、広島港が神戸港なみの努力をするとしたらもっと船が入って来るのではないかと考えられる。広島が神戸と同じことをやると順番が変わるかもしれない。
- ・アジアを発着とするクルーズで見ると、那覇・長崎が強い。どうしても、アジアから見ると日本の西地区のほうが強いということになるのではないかと考えられる。
- ・小型船の割合で見ると広島が一番多い。来て下さいという努力は少なくとも一番であるのは大したものだ。このようなことから見ても広島は大変なポテンシャルを持った地域であるというのがわかる。
- ・国の方でもいくつかの施策をこれから打っていくがクルーズ船が入ることによる経済効果は大きなものであるし、地域の知名度のアップにも大変効果があると考えられるので私どもとしてもできるだけ応援していきたいと考えている。
- ・この会場では 3 分の 1 ほどの方がクルーズ船に乗ったことがあるようだが、百聞は一見にしかず、話を聞くだけでなく、ぜひご体験されることをお勧めしたい。

7. まとめ

7-1 日本におけるクルーズ旅行の普及啓発の現状と課題

本調査においては、WEB（インターネット）による日本人の各世代へのクルーズ旅行に対するアンケート調査、クルーズ旅行中の乗船客へのアンケート調査、船会社、旅行代理店、港湾管理者を対象としたヒアリングを行い、日本におけるクルーズの現状及びそこから浮かび上がってくる課題を抽出した。

調査結果から、日本においてクルーズ市場はまだ熟成しておらず、十分に潜在需要があるということ、故に更なる普及方策の検討の必要性が浮き彫りとなった。

特に、WEBによる調査のみならず、実際にクルーズ船に乗船している乗船客からも、クルーズ旅行の旅費が高額であることが一番のハードルであるという指摘されており、1泊3食付ということを考慮しても総額での支出額の高さが1つの課題となっていることがうかがえた

(1)クルーズ旅行に対する意識調査（WEB）から

インターネットによる調査では、3,000人のうち、10%近い280人がクルーズ経験者であったこと、また、クルーズ旅行に関心を持っている人が30%近くいることは、まだ数は少ないが潜在的な需要が隠れていることがわかった。

一方で海外旅行未経験者が30%いたことは海外旅行者がもっと気軽に行くことができる環境整備が船旅だけではなく必要であることを物語っている。

また、クルーズ旅行にとって適切な日程は日本人のクルーズ旅行日数の平均が10泊程度だったことに比べて3~5泊が適当とする意見が多く、日本人の休暇に対する余裕がまだないことを物語っている。

(2)クルーズ船乗客の立場から

クルーズ旅行中の乗船客へのアンケート調査では、外国船3船、日本船2船を対象にしたが、すべての調査対象船に共通しているのはのんびりした船旅を楽しめること、そして手荷物無しで移動できるという回答であった。また、日本船においては服装（ドレスコード）に関して煩わしさを感じている回答が多く見受けられた。

また、それぞれに旅行の形態も期間も違い、客層が船舶毎に異なることにより、各船において回答の傾向に顕著な差が生じた。

例として、53泊と長い船旅の飛鳥Ⅱでは乗船客同士のコミュニケーションを煩わしいと感じる乗船客が40%と高いことや、にっぽん丸に関しては5泊6日のショートクルーズの帰りで春の悪天候に遭遇したため船酔いを感じた乗船客が多かったことが挙げられる。

デルフィン・ボイジャーの乗船客が調査対象船の内最も高齢者が多かったが、その分海外旅行経験が豊富な方も多かった。乗船客には（ステッキ）をついて下船してくる方もほかの船に比べて多く、横浜の大栈橋から外に出ていくだけでもゆっくりと移動している様子が見えた。

また、外国船客もクルーズ旅行で負担になることの1位で旅行代金の高さをあげており、高いからこそその側面もあるが普及のためにこの旅行代金の問題が重要な課題のひとつと言える。

(3) 船会社、旅行会社等の立場から

日本の船会社は1つの会社で1つの船だけを有して営業している。その結果、いかに効率よく船を動かし、なおかつ集客するかに努力をはらっている。国内クルーズでは船でこそ観光できるスポットであったり、船から見る花火の企画をしたり、一方で日本一周や太平洋一周、あるいは世界一周をその中に適宜織り込んでいく。

いずれも今のところ日本の船会社の顧客は日本人中心で年齢層も65歳以上と高いが、今後、この客層を下げることに、あるいは幅を広げることも考慮している。

ただし、訪日外国人については、外国系の会社と比較して日本船クルーズ旅行の価格は明らかに高いのと、入浴や食事の習慣の違いから、フライ&クルーズをするときにわざわざ日本船に乗る可能性は低いと思われる。また、外国船籍のクルーズ船の日本寄港時においては、入管手続の煩雑さが問題となっており、入管手続の簡素化・迅速化を強く求めている。

旅行代理店側も年齢層に幅を持たせることや欧米のフライ&クルーズを売るとともにワンナイトクルーズを含めた日本の各種の企画を確実に売ることには力を入れる傾向が見受けられた。

ただ、いずれにしても富裕層相手の手堅いビジネスから、幅を広げもっとクルーズの良さを知ってもらい、多くを利用させたいと船会社と旅行代理店側は考えており、クルーズ船が日本国内の港に寄港する際には、船内見学会等の開催により、日本におけるクルーズ人口の底上げに対する取組を積極的に行っている。

(4) 港湾管理者のクルーズ船誘致の立場から

クルーズ船を誘致することによって地域は明らかに活性化している。経済効果も大きいばかりか地域住民の港に対する注目度が高まるとともに愛着が高まる効果は大きい。

クルーズ船が入港することで、新たに地元の文化、あるいは日本の文化を意識し、広く海外へも伝えようとする効果は大人から子どもに伝わり、国際交流、世界地理の学習における教育効果も非常に高い。

ただ、ポートセールスにおいては海外のクルーズ見本市への出展等により、国内外の船会社に対して積極的に港と観光資源をセットにして売り込むことが重要であるが、予算面も含めて十分にアピールできているとは言い難い。

今後、日本全体のクルーズ船の寄港を増加させるために、複数の港湾が連携してポートセールスすることも必要と思われる。

(5) その他

クルーズ船には多くの乗船客とともに多くのクルー、スタッフが乗り込んでいる。彼らは若く行動力もあるので、仕事時間の合間を縫って短い時間で観光や買い物を楽しんでおり、乗船客だけでなく彼らに対するサービス(案内や観光サービス)も十分な経済効果を生むと考えられる。

いずれにしても日本人を対象とした「普及活動」をどのようにするかが日本におけるクルーズ旅行の更なる普及に際しての最大の課題である。また、インターネット調査や乗船客対象のアンケート結果から、クルーズ旅行に対する日本人のネガティブな印象(料金が安い・船酔い等)の払拭のための取組や、料金体系や時間(クルーズ期間)も日本人の思考に合わせた旅行商品の開発が必要であると考えられる。

「クルーズ旅行に関するインターネット調査」 アンケート調査シート

あなたご自身についてうかがいます。

[SC1]

あなたの性別に該当する区分を選んでください。

- ☐ 男性
- ☐ 女性

[SC2]

あなたの年齢に該当する区分を選んでください。

- ☐ 17歳以下
- ☐ 18歳・19歳
- ☐ 20代
- ☐ 30代
- ☐ 40代
- ☐ 50代
- ☐ 60代
- ☐ 70代以上

[SC3]

あなたの住所に該当する区分を選んでください。

[SC4]

あなたの職業に該当する区分を選んでください。

- | | |
|--|---|
| ☐ 会社勤務(一般社員) | ☐ 農林漁業 |
| ☐ 会社勤務(管理職) | ☐ 専門職(弁護士・税理士等・医療関連) |
| ☐ 会社経営(経営者・役員) | ☐ パート・アルバイト |
| ☐ 公務員・教職員・非営利団体職員 | ☐ 専業主婦 |
| ☐ 派遣社員・契約社員 | ☐ 学生 |
| ☐ 自営業(商工サービス) | ☐ 無職 |
| ☐ SOHO | ☐ その他の職業 |

[SC5]

あなたの年収に該当する区分を選んでください。

- ☐ 300万円未満
- ☐ 300万円～400万円台
- ☐ 500万円～600万円台
- ☐ 700万円～800万円台
- ☐ 900万円～1000万円台
- ☐ 1100万円～1200万円台
- ☐ 1300万円～1400万円台
- ☐ 1500万円以上

本調査は、わが国のクルーズ旅行の振興を目的に、日本人のクルーズ旅行に関する現状や意識を調査し、今後のクルーズ旅行の普及啓発のための基礎資料とするために実施するものです。(国土交通省観光庁委託調査)

[B1]

あなたの海外旅行のご経験等についてうかがいます。(仕事の主目的な旅行を除く)
あなたは、これまで何回程度海外旅行にお出かけですか。該当する区分を選んでください。

- ☐ 1回
- ☐ 2～5回
- ☐ 6～9回
- ☐ 10回以上
- ☐ 海外旅行の経験はない

[B2]

過去1年間の海外旅行回数は何回ですか。該当する区分を選んでください。

- ☐ 0回
- ☐ 1回
- ☐ 2回
- ☐ 3～5回
- ☐ 6～9回
- ☐ 10回以上

[B3_1]

直近の海外旅行の旅行日数をお教えてください。該当する区分を選んでください。

- ☐ 2日以内
- ☐ 3日以上5日以内
- ☐ 6日以上10日以内
- ☐ 11日以上

[B3_2]

直近の海外旅行の旅行先はどちらですか。該当する区分を選んでください。

- ☐ 中国
- ☐ アジア(中国以外)
- ☐ ハワイ・グアム・サイパン
- ☐ アメリカ・カナダ
- ☐ ヨーロッパ
- ☐ オセアニア・南太平洋
- ☐ 中近東・アフリカ
- ☐ カリブ・中南米
- ☐ その他

[B3_3]

直近の海外旅行は、どのような旅行でしたか。該当する区分を選んでください。

- ☐ ひとり旅
- ☐ 家族旅行
- ☐ 夫婦旅行
- ☐ 友人や知人との旅行
- ☐ 職場等の仕事関係の旅行
- ☐ その他

[B3_4]

直近の海外旅行は、どのような目的でしたか。該当する区分を選んでください。

- ☐ 観光
- ☐ 家族や夫婦の記念旅行
- ☐ 会社等の慰安旅行
- ☐ 招待旅行・報償旅行
- ☐ 語学等の研修
- ☐ その他

[B4_1]

あなたは、客船によるクルーズ旅行(国内・海外)をしたことがありますか。(フェリー等の定期旅客船を除く)

- ☐ ある
- ☐ ない

[B4_2]

前問で、クルーズ旅行をしたことが「ある」と回答された方にうかがいます。参加したクルーズ旅行の回数と目的地をお教えてください。該当する区分を選んでください。

[B4_2_1]

回数

- ☐ 1回
- ☐ 2回
- ☐ 3～5回
- ☐ 6～9回
- ☐ 10回以上

[B4_2_2]

これまでにしかけたクルーズ旅行の目的地（いくつでも）

- ☐ アジア
- ☐ アラスカ
- ☐ カリブ・南米
- ☐ 地中海・エーゲ海
- ☐ ハワイ
- ☐ アメリカ西海岸
- ☐ アメリカ北東部
- ☐ 北欧・バルト海
- ☐ オセアニア
- ☐ 中東・アフリカ
- ☐ 南極周遊
- ☐ 国内周遊
- ☐ その他

[B4_3]

直近に参加したクルーズ旅行の参加人数（あなた自身を含め）をお教えてください。該当する区分を選んでください。

- ☐ 1人
- ☐ 2人
- ☐ 3～5人
- ☐ 6～9人
- ☐ 10人以上

[B4_4]

直近に参加したクルーズ旅行の目的地及び旅行日数をお教えてください。該当する区分を選んでください。なお、日数は船以外での移動日を含むすべての旅行日数をお答えください。

[B4_4_1]

目的地

- ☐ アジア
- ☐ アラスカ
- ☐ カリブ・南米
- ☐ 地中海・エーゲ海
- ☐ ハワイ
- ☐ アメリカ西海岸
- ☐ アメリカ北東部
- ☐ 北欧・バルト海
- ☐ オセアニア
- ☐ 中東・アフリカ
- ☐ 南極周遊
- ☐ 国内周遊
- ☐ その他

B4_4_2]

日数

- ☐ 2日以内
- ☐ 3日以上5日以内
- ☐ 6日以上10日以内
- ☐ 11日以上

[B4_5]

直近のクルーズ旅行は、どのような目的でしたか。該当する区分を選んでください。

- ☐ 観光
- ☐ 家族や夫婦の記念旅行
- ☐ 会社等の慰安旅行
- ☐ 招待旅行・報償旅行
- ☐ 語学等の研修
- ☐ その他

[B4_6]

直近のクルーズ旅行への参加理由をお教えてください。該当する区分を選んでください。
(いくつでも)

- ☐ のんびりとした船旅が楽しめる

- ☐ 以前からあこがれていた
- ☐ 手荷物なしで、現地の観光ができる
- ☐ 客船のホテル並みのもてなし
- ☐ 船からの景観が楽しみ
- ☐ 以前、クルーズ旅行をして良かったため
- ☐ 非日常の体験ができそうだから
- ☐ その他

[B4_7]

B4_1 で「ない」と回答された方にうかがいます。あなたは、「クルーズ旅行」について、以前からご存知でしたか。該当する区分を選んでください。

- ☐ クルーズ旅行について知っており、機会があれば参加したいと思っている
- ☐ クルーズ旅行について知っているが、具体的に参加を考えたことはない
- ☐ クルーズ旅行については、今まであまり知らなかったが、改めて、参加を検討しようと思う
- ☐ クルーズ旅行については、今まであまり知らなかったし、興味もない
- ☐ その他

[B4_8]

B4_1 で「ない」と回答された方にうかがいます。あなたは、「クルーズ旅行」について、どんなイメージをお持ちですか。該当する区分を選んでください。（いくつでも）

- ☐ のんびりとした船旅が楽しめる
- ☐ 以前からあこがれていた
- ☐ 手荷物なしで、現地の観光ができる
- ☐ 客船のホテル並みのもてなし
- ☐ 船からの景観が楽しみ
- ☐ 船内での服装（ドレスコード）が厳しいと思う
- ☐ 時間をもてあましてしまう気がする
- ☐ 部屋のグレードによってサービスに差があり、あまり楽しめないのではないかなと思う
- ☐ クルーズ旅行は、日程に余裕がないと参加できないと思う
- ☐ クルーズ旅行は、旅費が高いと思う
- ☐ 船酔いになるのが心配な気がする
- ☐ その他

[C1]

あなたは、次のようなクルーズ商品についてどのように思いますか。あなたのお考えにもっとも近いものを該当する区分から選んでください。なお、各商品毎に記載されている金額は、交通費・食費・宿泊費を含みます。

モデル商品 ワンナイトクルーズ

横浜港若しくは神戸港発着で、1泊2日のクルーズ旅行。 費用は、4万円～18万円（2名1室1人あたり）

- ☐ 参加してみたい
- ☐ 内容によっては参加してみたい
- ☐ 参加したいと思わない
- ☐ その他

その理由

[C2]

あなたは、次のようなクルーズ商品についてどのように思いますか。あなたのお考えにもっとも近いものを該当する区分から選んでください。なお、各商品毎に記載されている金額は、交通費・食費・宿泊費を含みます。

モデル商品 国内周遊クルーズ3泊4日

横浜港若しくは神戸港発で、途中経由地小豆島・新宮のクルーズ旅行。 費用は、13万円～45万円（2名1室1人あたり）
--

- ☐ 参加してみたい
- ☐ 内容によっては参加してみたい
- ☐ 参加したいと思わない
- ☐ その他

その理由

[C3]

あなたは、次のようなクルーズ商品についてどのように思いますか。あなたのお考えにもっとも近いものを該当する区分から選んでください。なお、各商品毎に記載されている金額は、交通費・食費・宿泊費を含みます。

モデル商品 日本発着グアム・サイパンクルーズ10泊11日

横浜港若しくは神戸港発で、途中経由地グアム、サイパンのクルーズ旅行。 費用は、40万円～145万円（2名1室1人あたり）

- ☐ 参加してみたい
- ☐ 内容によっては参加してみたい
- ☐ 参加したいと思わない
- ☐ その他

その理由

[C4]

あなたは、次のようなクルーズ商品についてどのように思いますか。あなたのお考えにもっとも近いものを該当する区分から選んでください。なお、各商品毎に記載されている金額は、交通費・食費・宿泊費を含みます。

モデル商品 日本発着韓国クルーズ2泊3日

神戸港発～釜山～博多着のクルーズ旅行。
費用は、7万円～32万円(2名1室1人あたり)

- ☐ 参加してみたい
- ☐ 内容によっては参加してみたい
- ☐ 参加したいと思わない
- ☐ その他

その理由

[C5]

あなたは、次のようなクルーズ商品についてどのように思いますか。あなたのお考えにもっとも近いものを該当する区分から選んでください。なお、各商品毎に記載されている金額は、交通費・食費・宿泊費を含みます。

モデル商品 シドニー～横浜・太平洋無寄港クルーズ10日間

空路シドニーへ向かい、シドニー～横浜間の船旅を楽しむフライ&クルーズ旅行。
費用は、43万円～80万円(1人あたり)

- ☐ 参加してみたい
- ☐ 内容によっては参加してみたい
- ☐ 参加したいと思わない
- ☐ その他

その理由

[C6]

あなたは、次のようなクルーズ商品についてどのように思いますか。あなたのお考えにもっとも近いものを該当する区分から選んでください。なお、各商品毎に記載されている金額は、交通費・食費・宿泊費を含みます。

モデル商品 シンガポール発着クルーズ10泊11日

現地発着港までは往復航空機、全旅行期間6日、途中経由地ペナン島、プーケット島のクルーズ。
費用は、18万円～40万円(1人あたり)。

- ☐ 参加してみたい
- ☐ 内容によっては参加してみたい
- ☐ 参加したいと思わない
- ☐ その他

その理由

[D1]

あなたは、次のような料金が同じ2つのパッケージ旅行があった場合、どちらかを選ぶとすれば、どちらを選びますか。

パッケージ(1)

東南アジア方面の7日間のパッケージツアー(現地での移動はバス・鉄道)

パッケージ(2)

東南アジア方面の7日間のパッケージツアー(現地での移動はクルーズ船)

- ☐ (1)のツアーを選ぶ
- ☐ (2)のツアーを選ぶ

その理由

[E1]

クルーズ旅行について、感想やご意見等がありましたら、自由にお書きください。

クルーズ船 乗船者アンケート調査票【小笠原】

国土交通省観光庁観光産業課
(株) ライオインターナショナル

A あなたご自身についてうかがいます。

1. 年齢をお答えください。(1つ)
☐ 20歳未満 ☐ 20～29歳 ☐ 30～39歳 ☐ 40～49歳
☐ 50～59歳 ☐ 60～69歳 ☐ 70歳以上

2. 性別をお答えください。(1つ)
☐ 男性 ☐ 女性

3. 国籍をお答えください。(1つ)

- ☐ 日本 (都道府県名:) ☐ 台湾 ☐ 韓国
☐ 中華人民共和国 ☐ 香港特別行政区 ☐ その他 ()

4. 職業をお答えください。(1つ)

- ☐ 会社員 ☐ 会社経営者・役員 ☐ 公務員・教職員・非営利団体職員
☐ 派遣社員・契約社員 ☐ 自営業・SOHO (個人事業主)
☐ 農林漁業 ☐ 専門職 (弁護士・税理士等・医療関連)
☐ パート・アルバイト ☐ 学生 ☐ その他
☐ 無職 ☐ その他の職業

B 海外旅行のご経験に関連してうかがいます。

1. あなたは、これまで何回程度海外旅行 (仕事が主目的な旅行を除く) にお出かけですか。該当する区分を選んでください。(1つ)
☐ 1回 ☐ 2～5回 ☐ 6～9回 ☐ 10回以上 ☐ 海外旅行の経験はない

2. 過去1年間の海外旅行回数 (仕事が主目的な旅行を除く) は何回ですか。該当する区分を選んでください。(1つ)
☐ 1回 ☐ 2～5回 ☐ 6～9回 ☐ 10回以上 ☐ 海外旅行の経験はない

3. 直近の海外旅行は、どのような旅行でしたか。該当する区分を選んでください。(1つ)
☐ ひとり旅 ☐ 家族旅行 ☐ 夫婦旅行 ☐ 職場等の仕事関係の旅行
☐ 友人や知人との旅行 ☐ その他

4. 直近の海外旅行は、どのような目的でしたか。該当する区分を選んでください。(1つ)
☐ 観光 ☐ 家族や夫婦の記念旅行
☐ 会社等の慰安旅行 ☐ 招待旅行・報償旅行
☐ 語学等の研修 ☐ その他

C クルーズ旅行に関するご経験やご意見を伺います。(1つ)

1. これまで参加したクルーズ旅行の回数をお答えください。該当する区分を選んでください。
☐ 1回 ☐ 2回 ☐ 3～5回 ☐ 6～9回 ☐ 10回以上

2. 今回参加したクルーズ旅行は、どのような旅行ですか。(1つ)
☐ ひとり旅 ☐ 家族旅行 ☐ 夫婦旅行 ☐ 友人や知人との旅行
☐ 職場等の仕事関係の旅行 ☐ その他

3. 今回のクルーズ旅行の目的はどのようなことですか。(1つ)
☐ 観光 ☐ 家族や夫婦の記念旅行 ☐ 会社等の慰安旅行 ☐ 招待旅行・報償旅行
☐ 語学等の研修 ☐ その他

4. 今回のクルーズの寄港地で訪問した観光スポット (ツアー) はどちらですか (いくつでも)
☐ 父島北部 ☐ 二見湾 ☐ ホエールウォッチング ☐ 小笠原固有植物観察
☐ シュノーケリング ☐ ナイトツアー ☐ その他

5. これまで参加したクルーズ旅行の平均日数は概ね何日ですか。(1つ)
☐ 2日以内 ☐ 3日以上5日以内 ☐ 6日以上10日以内 ☐ 11日以上

6. これまで参加したクルーズ旅行で、そのきっかけはどのようなことでしたか。(3つまで)
☐ 新聞・雑誌の記事を見て ☐ テレビ番組やCMを見て ☐ 旅行会社の案内を見て
☐ 映画のシーンをみて ☐ 新聞や雑誌等の広告を見て ☐ 知人・友人の紹介
☐ 自分で探して決めた ☐ その他

7. クルーズ旅行をする際の情報収集手段は概ねどのようなことですか。(3つまで)
☐ テレビ番組 ☐ 旅行雑誌 ☐ 旅行ガイドブック ☐ 新聞広告 ☐ インターネット
☐ 旅行会社店頭 ☐ その他

8. クルーズ中の停泊港では概ねどのように過ごされていますか。(3つまで)
☐ 観光スポットを見学する ☐ 買い物をする ☐ 飲食をする ☐ 見学ツアーに参加する
☐ スポーツや運動をする ☐ その他

D クルーズ旅行に関するご意見

1. クルーズ旅行に参加する際に、ハードルと感ずることはどのようなことですか (3つまで)
☐ 料金帯が高い ☐ 日程の調整 ☐ 言葉 ☐ 服装 ☐ 船酔い
☐ ツアー情報が少ない ☐ 参加申し込み先がわからない ☐ その他

2. クルーズ旅行に参加してよかったと感じることはどのようなことですか (3つまで)
☐ のんびりとした船旅が楽しめた ☐ あこがれが実現した ☐ ホテル並みのもてなし
☐ 手荷物なしで現地の観光ができた ☐ 船からの景観がよかった ☐ 非日常の体験ができた
☐ その他

3. クルーズ旅行に参加する際に、負担に感じることとはどのようなことですか (3つまで)
☐ 服装に対する配慮が必要 ☐ 時間をもてあます ☐ 乗客同士のコミュニケーション
☐ 船酔い ☐ 言葉 (外国語) ☐ その他

4. クルーズ旅行に参加して、参加前に期待していたなかったことで楽しめたことがありましたか。
(自由回答)

ご協力ありがとうございました。

「乗船客調査」 アンケート調査シート (飛鳥Ⅱ 日本語)

クルーズ船 乗船者アンケート調査票【飛鳥Ⅱ】

A あなたご自身についてうかがいます。

1. 年齢をお答えください。(1つ)
☐ 20歳未満 ☐ 20～29歳 ☐ 30～39歳 ☐ 40～49歳
☐ 50～59歳 ☐ 60～69歳 ☐ 70歳以上
2. 性別をお答えください。(1つ)
☐ 男性 ☐ 女性
3. 職業をお答えください。(1つ)
☐ 会社員 ☐ 会社経営者・役員 ☐ 公務員・教職員・非営利団体職員
☐ 派遣社員・契約社員 ☐ 自営業・SOHO (個人事業主)
☐ 農林漁業 ☐ 専門職 (弁護士・税理士等・医療関連)
☐ パート・アルバイト ☐ 学生
☐ 無職 ☐ その他の職業

B 海外旅行のご経験に関連してうかがいます。

1. あなたは、これまで何回程度海外旅行 (仕事が主目的な旅行を除く) にお出かけですか。該当する区別を選んでください。(1つ)
☐ 1回 ☐ 2～5回 ☐ 6～9回 ☐ 10回以上 ☐ 海外旅行の経験はない
2. 過去1年間の海外旅行回数 (仕事が主目的な旅行を除く) は何回ですか。該当する区別を選んでください。(1つ)
☐ 1回 ☐ 2～5回 ☐ 6～9回 ☐ 海外旅行の経験はない
3. 直近の海外旅行は、どのような旅行でしたか。該当する区別を選んでください。(1つ)
☐ ひとり旅 ☐ 家族旅行 ☐ 夫婦旅行
☐ 友人や知人との旅行 ☐ 職場等の仕事関係の旅行
☐ その他
4. 直近の海外旅行は、どのような目的でしたか。該当する区別を選んでください。(1つ)
☐ 観光 ☐ 家族や夫婦の記念旅行
☐ 会社等の慰安旅行 ☐ 招待旅行・報償旅行
☐ 語学等の研修 ☐ その他

C クルーズ旅行に関するご経験やご意見を伺います。(1つ)

1. これまで参加したクルーズ旅行の回数をお答えください。該当する区別を選んでください。
☐ 1回 ☐ 2回 ☐ 3～5回 ☐ 6～9回 ☐ 10回以上
2. 今回参加したクルーズ旅行は、どのような旅行ですか。(1つ)
☐ ひとり旅 ☐ 家族旅行 ☐ 夫婦旅行 ☐ 2
☐ 職場等の仕事関係の旅行 ☐ その他 (株) ライオンインターナショナル
☐ 国土交通省観光庁観光産業課
3. 今回のクルーズ旅行の目的はどのようなことですか。(1つ)
☐ 観光 ☐ 家族や夫婦の記念旅行 ☐ 会社等の慰安旅行 ☐ 招待旅行・報償旅行
☐ 語学等の研修 ☐ その他

4. 今訪問地での過ごし方をお答え下さい (該当するものをすべて○で開んでください)
 ① オアショナルツアーへの参加 (グアム・ポートビラ・シドニー・ホバート・ダニーデン・オークランド・ラロトンガ島・パペーテ・ポラポラ島・マウイ島)
 ② ご自身の手配による観光 (グアム・ポートビラ・シドニー・ホバート・ダニーデン・オークランド・ラロトンガ島・パペーテ・ポラポラ島・マウイ島・ヌクヒバ島・ヌクヒバ島・マウイ島・オアフ島)
 ③ 上陸はしなかった (グアム・ポートビラ・シドニー・ホバート・ダニーデン・オークランド・ラロトンガ島・パペーテ・ポラポラ島・マウイ島・ヌクヒバ島・ヌクヒバ島・マウイ島・オアフ島)
 ④ その他 (グアム・ポートビラ・シドニー・ホバート・ダニーデン・オークランド・ラロトンガ島・マウイ島・パペーテ・ポラポラ島・ヌクヒバ島・マウイ島・オアフ島)
5. これまで参加したクルーズ旅行の平均日数は概ね何日ですか。(1つ)
☐ 2日以内 ☐ 3日以上5日以内 ☐ 6日以上10日以内 ☐ 11日以上
6. これまで参加したクルーズ旅行で、そのきっかけはどのようなことでしたか。(3つまで)
☐ 新聞・雑誌の記事を見て ☐ テレビ番組やCMを見て ☐ 旅行会社の案内を見て
☐ 映画のシーンをみて ☐ 新聞や雑誌等の広告を見て ☐ 知人・友人の紹介
☐ 自分で探して決めた ☐ その他
7. クルーズ旅行をする際の情報収集手段は概ねどのようなことですか。(3つまで)
☐ テレビ番組 ☐ 旅行雑誌 ☐ 旅行ガイドブック ☐ 新聞広告 ☐ インターネット
☐ 旅行会社店頭 ☐ その他
8. クルーズ中の停泊港では概ねどのように過ごされていますか。(3つまで)
☐ 観光スポットを見学する ☐ 買い物をする ☐ 飲食をする ☐ 見学ツアーに参加する
☐ スポーツや運動をする ☐ その他

D クルーズ旅行に関するご意見

1. クルーズ旅行に参加する際に、ハードルと感ずることはどのようなことですか (3つまで)
☐ 料金が高い ☐ 日程の調整 ☐ 言葉 ☐ 服装 ☐ 船酔い
☐ ツアー情報が少ない ☐ 参加申し込み先がわからない ☐ その他
2. クルーズ旅行に参加してよかったと感じることはどのようなことですか (3つまで)
☐ のんびりとした船旅が楽しめた ☐ あこがれが実現した ☐ ホテル並みのサービス
☐ 手荷物なしで現地の観光ができた ☐ 船からの景観がよかった ☐ 非日常の体験ができた
☐ その他
3. クルーズ旅行に参加する際に、負担に感じることとはどのようなことですか (3つまで)
☐ 服装に対する配慮が必要 ☐ 時間をもてあます ☐ 乗客同士のコミュニケーション
☐ 船酔い ☐ 言葉 (外国語) ☐ その他
4. クルーズ旅行に参加して、参加前に期待していたことがなかったことと楽しめたことがありましたか。
 (自由回答)

ご協力ありがとうございます。

クルーズ船 乗船者アンケート調査票【横浜】

国土交通省観光庁観光産業課
(株) ラティオインターナショナル

A あなたご自身についてうかがいます。

1. 年齢をお答えください。(1つ)
☐ 20歳未満 ☐ 20～29歳 ☐ 30～39歳 ☐ 40～49歳
☐ 50～59歳 ☐ 60～69歳 ☐ 70歳以上

2. 性別をお答えください。(1つ)
☐ 男性 ☐ 女性

3. 国籍をお答えください。(1つ)
☐ 日本 (都道府県名:)
☐ 中華人民共和国 ☐ 香港特別行政区 ☐ 台湾 ☐ 韓国
☐ その他 ()

4. 職業をお答えください。(1つ)
☐ 会社員 ☐ 会社経営者・役員 ☐ 公務員・教職員・非営利団体職員
☐ 派遣社員・契約社員 ☐ 自営業・SOHO (個人事業主)
☐ 農林漁業 ☐ 専門職 (弁護士・税理士等・医療関連)
☐ パート・アルバイト ☐ 学生
☐ 無職 ☐ その他の職業

B 海外旅行のご経験に関連してうかがいます。

1. あなたは、これまで何回程度海外旅行 (仕事が主目的な旅行を除く) にお出かけですか。該当する区分を選んでください。(1つ)
☐ 1回 ☐ 2～5回 ☐ 6～9回 ☐ 10回以上 ☐ 海外旅行の経験はない

2. 過去1年間の海外旅行回数 (仕事が主目的な旅行を除く) は何回ですか。該当する区分を選んでください。(1つ)
☐ 1回 ☐ 2～5回 ☐ 6～9回 ☐ 10回以上 ☐ 海外旅行の経験はない

3. 直近の海外旅行は、どのような旅行でしたか。該当する区分を選んでください。(1つ)
☐ ひとり旅 ☐ 家族旅行 ☐ 夫婦旅行
☐ 友人や知人との旅行 ☐ 職場等の仕事関係の旅行
☐ その他

4. 直近の海外旅行は、どのような目的でしたか。該当する区分を選んでください。(1つ)
☐ 観光 ☐ 家族や夫婦の記念旅行
☐ 会社等の慰安旅行 ☐ 招待旅行・報償旅行
☐ 語学等の研修 ☐ その他

C クルーズ旅行に関するご経験やご意見を伺います。(1つ)

1. これまで参加したクルーズ旅行の回数をお答えください。該当する区分を選んでください。
☐ 1回 ☐ 2回 ☐ 3～5回 ☐ 6～9回 ☐ 10回以上

2. 今回参加したクルーズ旅行は、どのような旅行ですか。(1つ)
☐ ひとり旅 ☐ 家族旅行 ☐ 夫婦旅行 ☐ 友人や知人との旅行
☐ 職場等の仕事関係の旅行 ☐ その他

3. 今回のクルーズ旅行の目的はどのようなことですか。(1つ)
☐ 観光 ☐ 家族や夫婦の記念旅行 ☐ 会社等の慰安旅行 ☐ 招待旅行・報償旅行
☐ 語学等の研修 ☐ その他

4. 今回のクルーズの寄港地で訪問した (あるいは訪問したい) 観光スポットはどちらですか (いくつかも)
☐ 山下公園・港エリア ☐ 元町・山手 ☐ 中華街エリア ☐ 本牧・三溪園
☐ みなとみらい21 ☐ 都内 (浅草) ☐ 都内 (銀座) ☐ 都内 (秋葉原)
☐ その他

5. これまで参加したクルーズ旅行の平均日数は概ね何日ですか。(1つ)
☐ 2日以内 ☐ 3日以上5日以内 ☐ 6日以上10日以内 ☐ 11日以上

6. これまで参加したクルーズ旅行で、そのきっかけはどのようなことでしたか。(3つまで)
☐ 新聞・雑誌の記事を見て ☐ テレビ番組やCMを見て ☐ 旅行会社の案内を見て
☐ 映画のシーンを見て ☐ 新聞や雑誌等の広告を見て ☐ 知人・友人の紹介
☐ 自分で探して決めた ☐ その他

7. クルーズ旅行をする際の情報収集手段は概ねどのようなことですか。(3つまで)
☐ テレビ番組 ☐ 旅行雑誌 ☐ 旅行ガイドブック ☐ 新聞広告 ☐ インターネット
☐ 旅行会社店頭 ☐ その他

8. クルーズ中の停泊港では概ねどのように過ごされていますか。(3つまで)
☐ 観光スポットを見学する ☐ 買い物をする ☐ 飲食をする ☐ 見学ツアーに参加する
☐ スポーツや運動をする ☐ その他

D クルーズ旅行に関するご意見

1. クルーズ旅行に参加する際に、ハードルと感じることとはどのようなことですか (3つまで)
☐ 料金が安い ☐ 日程の調整 ☐ 言葉 ☐ 服装 ☐ 船酔い
☐ ツアー情報が少ない ☐ 参加申し込み先がわからない ☐ その他

2. クルーズ旅行に参加してよかったと感じることはどのようなことですか (3つまで)
☐ のんびりとした船旅が楽しめた ☐ あこがれが実現した ☐ ホテル並みのもてなし
☐ 手荷物なしで現地の観光ができた ☐ 船からの景観がよかった ☐ 非日常の体験ができた
☐ その他

3. クルーズ旅行に参加する際に、負担に感じることとはどのようなことですか (3つまで)
☐ 服装に対する配慮が必要 ☐ 時間をもてあます ☐ 乗客同士のコミュニケーション
☐ 船酔い ☐ 言葉 (外国語) ☐ その他

4. クルーズ旅行に参加して、参加前に期待していたなかったことで楽しめたことがありましたか。
 (自由回答)

ご協力ありがとうございました。

「乗船客調査」 アンケート調査シート (ドイツ語 横浜)

Fragebogen für Kreuzfahrtpassagiere (Yokohama)

A Fragen zu Ihrer Person

- Ihr Alter (bitte ankreuzen)
☐ unter 20 ☐ 20 bis 29 Jahre alt ☐ 30 bis 39 Jahre alt ☐ 40 bis 49 Jahre alt ☐ 50 bis 59 Jahre alt ☐ 60 bis 69 Jahre alt ☐ über 70
- Ihr Geschlecht (bitte ankreuzen)
☐ Männlich ☐ Weiblich
- Ihre Berufstätigkeit (bitte ankreuzen)
☐ Angestellter(in) in Vollzeit ☐ Geschäftsinhaber/Geschäftsführer
☐ Beamter/Beamtin ☐ Lehrer(in) ☐ gemeinnützige Gesellschaft
☐ Angestellter(in) in Teilzeit oder auf befristete Zeit
☐ Geschäftsbesitzer(in), Selbstständige(r), Freiberufler(in)
☐ Tätigkeiten in Landwirtschaft, Forstwirtschaft und Fischereien
☐ freiberuflich tätig (Rechtsanwalt/Rechtsanwältin ☐ Buchhalter(in) ☐ Professor(in) ☐ Arzt/Ärztin)
☐ Student(in) ☐ arbeitslos ☐ andere()

B Fragen zur Auslandsreiseerfahrung

- Wie oft sind Sie ins Ausland gereist? (Geschäftsreisen ausgenommen).
 Bitte nur EINE Antwort ankreuzen, die am ehesten zutrifft.
☐ 1 ☐ 2 bis 5 mal ☐ 6 bis 9 mal ☐ mehr als 10 mal ☐ nie
- Wie oft sind Sie innerhalb des letzten Jahres ins Ausland gereist?
 (Geschäftsreisen ausgenommen). Bitte nur EINE Antwort ankreuzen, die am ehesten zutrifft.
☐ 1 ☐ 2 bis 5 mal ☐ 6 bis 9 mal ☐ mehr als 10 mal ☐ nie

C Fragen zu Kreuzfahrten und Ihre Meinung hierzu

- Wie oft haben Sie an einer Kreuzfahrt teilgenommen?
☐ 1 ☐ 2 mal ☐ 3 bis 5 mal ☐ 6 bis 9 mal ☐ mehr als 10 mal
- Mit wem reisen Sie auf der jetzigen Kreuzfahrt?
☐ allein ☐ mit der Familie ☐ mit dem Ehepartner
☐ mit Freunden/Bekannten ☐ mit Arbeitskollegen/Geschäftspartner
☐ andere()

- Was ist der Anlass dieser Reise? Bitte nur EINE Antwort ankreuzen, die am ehesten zutrifft.
☐ Sightseeing ☐ Hochzeitstag/Jubiläum ☐ Bonusreise
☐ Einladung ☐ Auslandsstudienreise/Sprachreise ☐ andere()
- Welche Anlaufstelle möchten Sie besuchen bzw. haben Sie während dieser Kreuzfahrt schon besucht? Bitte ALLE zutreffenden Antworten ankreuzen.
☐ Yamashita Park ☐ Hafen ☐ Motomachi ☐ Yamanote ☐ China town
☐ Honmoku ☐ Sankaien ☐ Minato mirai 21 ☐ Ginza (Tokyo)
☐ Asakusa (Tokyo) ☐ Akihabara (Tokyo)
☐ andere()
- Wieviele Tage haben Sie auf früheren Kreuzfahrten jeweils verbracht?
 Bitte nur EINE Antwort ankreuzen, die am ehesten zutrifft.
☐ jeweils 2 Tage ☐ 3 bis 5 Tage ☐ 6 bis 10 Tage ☐ mehr als 11 Tage
- Wie sind Sie auf die Kreuzfahrten aufmerksam geworden? (bitte maximal 3 Antworten ankreuzen)
☐ Zeitung/Zeitschrift ☐ Fernsehprogramm/Fernschwerbung ☐ Reisebrochüre
☐ durch Kreuzfahrtszenen in Filmen ☐ Werbung in Zeitung/Zeitschrift
☐ durch Freunde/Bekannte ☐ eigener Wunsch ☐ andere()
- Durch welche Medien informieren Sie sich über Kreuzfahrten? (bitte maximal 3 Antworten ankreuzen)
☐ Fernsehen ☐ Reisebrochüren ☐ Reiseführer ☐ Zeitungswerbung
☐ Internet ☐ Reisebüros ☐ andere()
- Was unternehmen Sie an Anlaufstellen? (bitte maximal 3 Antworten ankreuzen)
☐ Sightseeing ☐ Einkaufen ☐ Essen/Trinken ☐ Landausflüge
☐ Sport ☐ andere()

D Allgemeines über Kreuzfahrten

- Was hält Sie ab davon, eine Kreuzfahrt zu buchen? (bitte maximal 3 Antworten ankreuzen)
☐ hohe Kosten ☐ Reiseplan ☐ Sprachbarriere ☐ Kleiderordnung
☐ Seekrankheit ☐ Mangel an Informationen ☐ Buchungsschwierigkeiten
☐ andere()
- Was ist das Beste an einer Kreuzfahrt? (bitte maximal 3 Antworten ankreuzen)
☐ Entspannung (besser als bei anderen Reisearten)
☐ Ihr Traum(von einer Kreuzfahrt) ist wahr geworden ☐ Service wie im Hotel
☐ Sie müssen Ihr Gepäck während der Landgänge nicht mitnehmen
☐ Sie genießen die Aussicht auf See
☐ Sie genießen es, dem Alltag zu entinnen ☐ andere()
- Was ist anstrengend an einer Kreuzfahrt? (bitte maximal 3 Antworten ankreuzen)
☐ formale Kleiderordnung ☐ zuviel Freizeit auf See ☐ Kommunikation mit anderen
☐ Passagieren ☐ Seekrankheit ☐ Sprachbarriere ☐ andere()
- Bitte vermerken Sie, wenn Ihnen etwas auf Ihrer Kreuzfahrt mehr als erwartet gefallen hat.
 (freie Antwort)

Vielen Dank für Ihre Kooperation.

「乗船客調査」 アンケート調査シート (英語 横浜)

Questionnaire Survey for Cruise Ship Passenger (Yokohama)

A Questions about yourself

1. Your age (choose one)
 - ☐ under 20
 - ☐ 20 to 29 yrs old
 - ☐ 30 to 39 yrs old
 - ☐ 40 to 49 yrs old
 - ☐ 50 to 59 yrs old
 - ☐ 60 to 69 yrs old
 - ☐ over 70
2. Your gender (choose one)
 - ☐ Male
 - ☐ Female
3. Your occupation (choose one)
 - ☐ full-time employee
 - ☐ CEO/Executive
 - ☐ government employee
 - ☐ teacher
 - ☐ NPO
 - ☐ part-time/temporary employee
 - ☐ store owner, work from home, freelance
 - ☐ work in Agriculture, Forestry and Fisheries
 - ☐ professional (lawyer・accountant・professor・physician)
 - ☐ student
 - ☐ unemployed
 - ☐ other()

B Questions about overseas abroad

1. How many times have you traveled overseas?(business trip excluded) (choose one).
 - ☐ 1
 - ☐ 2 to 5 times
 - ☐ 6 to 9 times
 - ☐ over 10 times
 - ☐ never
2. How many times have you traveled overseas in the past 1 year?(business trip excluded) (choose one)
 - ☐ 1
 - ☐ 2 to 5 times
 - ☐ 6 to 9 times
 - ☐ over 10 times
 - ☐ never

3. Who did you travel with last time? (choose one).

- ☐ by yourself
- ☐ with family
- ☐ with wife/husband
- ☐ with friend(s)/ acquaintance
- ☐ with co-worker/work associate
- ☐ other()

4. What was the purpose for the latest trip? (choose one)

- ☐ sightseeing
- ☐ anniversary
- ☐ incentive tour
- ☐ all-expense-paid/invitation tour
- ☐ study abroad/language program
- ☐ other()

C Questions about cruise trip experience and your opinion

1. How many times have you traveled on a cruise ship? (choose one)
 - ☐ 1
 - ☐ 2 times
 - ☐ 3 to 5 times
 - ☐ 6 to 9 times
 - ☐ over 10 times
2. Who do you travel with this time? (choose one)
 - ☐ by yourself
 - ☐ with family
 - ☐ with wife/husband
 - ☐ with friend(s)/ acquaintance
 - ☐ with co-worker/work associate
 - ☐ other()
3. What is the purpose for this trip? (choose one).
 - ☐ sight-seeing
 - ☐ anniversary
 - ☐ incentive tour
 - ☐ study abroad/language program
 - ☐ all-expense-paid/invitation tour
 - ☐ other()

4. Where do you wish to visit, or have you visited at anchorage sites during this trip? (choose all).

- ☐ Yamashita Park・Seaport area
- ☐ Motomachi・Yamanote
- ☐ Hommoku・Sankeien
- ☐ Minato mirai 21
- ☐ Asakusa(Tokyo)
- ☐ Ginza(Tokyo)
- ☐ Akihabara(Tokyo)
- ☐ other

5. What is the average days you spent for cruise trip in the past? (choose one)

- ☐ within 2 days
- ☐ 3 to 5 days
- ☐ 6 to 10 days
- ☐ over 11 days

6. What encouraged you to go on trip on cruise ship? (choose up to 3 answers)

- ☐ newspaper/magazine
- ☐ TV program/commercial
- ☐ brochure at travel agency
- ☐ scene from movie inspired you
- ☐ newspaper/magazine ads
- ☐ noticed by friends/ acquaintance
- ☐ self-motivated
- ☐ other()

7. What kind of media do you get information from when you go on cruise trip? (choose up to 3 answers)

- ☐ TV
- ☐ travel magazine
- ☐ guide book
- ☐ newspaper ads
- ☐ internet
- ☐ agents at travel agency
- ☐ other()

8. What do you usually do at anchorage sites? (choose up to 3 answers)

- ☐ sightseeing
- ☐ shopping
- ☐ eat/drink out
- ☐ excursion
- ☐ sports/exercise
- ☐ other()

D General opinions about cruise trip

1. What discourages you to join cruise trip? (choose up to 3 answers)
 - ☐ rate is expensive
 - ☐ itinerary
 - ☐ language
 - ☐ dress code
 - ☐ seasickness
 - ☐ lack of information
 - ☐ not sure how to reserve
 - ☐ other()
2. What is the best thing about cruise trip? (choose up to 3 answers)
 - ☐ relaxing (unlike traveling using other transportations)
 - ☐ your dream(of being on a cruise trip) came true
 - ☐ being served as if staying at hotel
 - ☐ you don't need to carry your luggage around during sightseeing
 - ☐ enjoy view from ship
 - ☐ enjoy escaping from everyday life
 - ☐ other()
3. What do you feel stressful about cruise trip? (choose up to 3 answers)
 - ☐ must dress appropriately
 - ☐ too much free time
 - ☐ communication with the other passengers
 - ☐ seasickness
 - ☐ language
 - ☐ other()
4. If there is anything you enjoyed more than you expected about the cruise, please write it down (free answer)

Thank you for your cooperation

크루즈 선박의 승선자에 대한 앙케이트【요코하마】

A 앙케이트 응답자본에 대해 질문을 드리겠습니다.

1. 연령이 어떻게 되십니까? (1개만 선택해 주세요)
☐ 20세 미만 ☐ 20~29세 ☐ 30~39세 ☐ 40~49세
☐ 50~59세 ☐ 60~69세 ☐ 70세 이상
2. 성별이 어떻게 되십니까? (1개만 선택해 주세요)
☐ 남성 ☐ 여성
3. 국적이 어떻게 되십니까? (1개만 선택해 주세요)
☐ 일본 (都道府県名:)
☐ 중화인민공화국 ☐ 홍콩특별행정구 ☐ 대만 ☐ 대한민국
☐ 기타 ()
4. 직업은 무엇입니까? (1개만 선택해 주세요)
☐ 회사원 ☐ 회사경영자・임원 ☐ 공무원・교직원・비영리단체 직원
☐ 파견직원・계약직원 ☐ 자영업, SOHO (개인사업주)
☐ 통수산업 ☐ 전문직 (변호사・세무사등・의료관련)
☐ 파트타임직・아르바이트 ☐ 학생 ☐ 무직 ☐ 기타

B 해외여행의 경험에 관한 질문을 드리겠습니다.

1. 당신은 지금까지 몇 번 정도 해외여행 (일을 주 목적으로 한 여행 제외) 을 하셨습니까?
 (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 1회 ☐ 2~5회 ☐ 6~9회 ☐ 10회이상 ☐ 해외여행 경험 없음
2. 과거 1년간의 해외여행 횟수 (일을 주 목적으로 한 여행 제외) 는 몇 번입니까?
 (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 1회 ☐ 2~5회 ☐ 6~9회 ☐ 10회이상 ☐ 해외여행 경험 없음
3. 가장 최근에 다녀온 해외여행은 어떤 종류의 여행이었습니까?
 (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 나홀로 여행 ☐ 가족여행 ☐ 직장동료등 일과 관련된 사람들과의 여행 ☐ 부부여행
☐ 친구나 지인과의 여행 ☐ 직장동료등 일과 관련된 사람들과의 여행 ☐ 기타
4. 가장 최근에 다녀온 해외여행은 어떤 목적이었습니까?
 (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 관광 ☐ 가족 및 부부 기념여행 ☐ 회사등의 보너스 여행
☐ 쇼핑여행・보상휴가 ☐ 아학등의 연수 ☐ 기타

C 크루즈 여행에 대한 경험 및 의견에 관한 질문을 드리겠습니다.

1. 지금까지 참가한 크루즈 여행의 횟수는 몇 회입니까?
 (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 1회 ☐ 2회 ☐ 3~5회 ☐ 6~9회 ☐ 10회이상
2. 이번에 참가한 크루즈 여행은 어떤 여행입니까? (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 나홀로 여행 ☐ 가족여행 ☐ 부부여행 ☐ 친구나 지인과의 여행
☐ 직장동료등 일과 관련된 사람들과의 여행 ☐ 기타

3. 이번 크루즈 여행의 목적은 어떤 것이었습니까? (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 관광 ☐ 가족 및 부부의 기념여행 ☐ 회사등의 보너스 여행
☐ 쇼핑여행・보상휴가 ☐ 아학등의 연수 ☐ 기타
4. 이번 크루즈의 여행지에서 방문 한 (또는 방문하고 싶은) 관광지는 어디입니까?
 (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 아마시타 공원・항구부근 ☐ 모토마치・아마노데 ☐ 차이나타운 지역
☐ 본토・산케이엔 ☐ 미나토 마라이 21 ☐ 도쿄도내(아사쿠사)
☐ 도쿄도내(기타)
☐ 도쿄도내(아카하바라) ☐ 기타
5. 지금까지 참가한 크루즈 여행의 평균일수는 몇 일간입니까? (1개만 선택해 주세요)
☐ 2일이내 ☐ 3일이상 5일이내 ☐ 6일이상 10일이내 ☐ 11일이상
6. 지금까지의 여행에서, 크루즈 여행을 결정하게 된 계기는 무엇입니까? (3개 까지)
☐ 신문・잡지의 기사를 보고 ☐ TV방송 및 CM을 보고
☐ 여행사의 안내를 보고 ☐ 영화의 장면을 보고
☐ 신문이나 잡지등의 광고를 보고 ☐ 지인・친구의 소개로
☐ 스스로 찾아서 결정했다 ☐ 기타
7. 크루즈 여행을 할 때, 정보수집은 다음 중 어떤 방법을 주로 사용 하십니까? (3개 까지)
☐ TV 방송 ☐ 여행잡지 ☐ 여행 가이드 북 ☐ 신문광고
☐ 인터넷 ☐ 여행사의 안내책자 ☐ 기타
8. 크루즈 여행동안 정박항에서는 다음 중 대체적으로 어떻게 지내십니까? (3개 까지)
☐ 관광지를 견학한다. ☐ 쇼핑을 한다 ☐ 맛집을 다니며 식사를 즐긴다.
☐ 견학투어에 참가한다. ☐ 스포츠나 운동을 한다 ☐ 기타

D 크루즈 여행에 관한 의견

1. 크루즈 여행에 참가 할 때, 가장 부담이 되는 부분은 어떤 것이었습니까? (3개 까지)
☐ 여행경비가 비싸다 ☐ 일정의 조정 ☐ 언어 ☐ 배설미
☐ 투어장소가 적다 ☐ 참가신청 장구를 알기 어렵다 ☐ 기타
2. 크루즈 여행에 참가해서 좋았다고 느끼는 부분은 다음 중 어떤 부분입니까? (3개 까지)
☐ 여유로운 선상여행이 즐거웠다 ☐ 공에 그리던 여행이 이루어 졌다
☐ 호텔에 버금가는 서비스 ☐ 무거운 짐걱정 없이 현지관광이 가능했다.
☐ 선상에서의 경관이 아름다웠다 ☐ 비일상적 생활처형이 가능했다. ☐ 기타
3. 크루즈 여행에 참가 했을 때, 불편 했던 점은 다음 중 어느 것이었습니까? (3개 까지)
☐ 복장에 대한 배려의 필요성 ☐ 시간에 남아도는 점 ☐ 다른 승객들과의 교류니케이션
☐ 배설미 ☐ 언어 (외국어) ☐ 기타
4. 크루즈 여행 참가전에는 기대치 않았던 것을 여행 참가 후 체험함으로 즐거웠던 적이 있었습니까? 있었다면 무엇입니까? (자유롭게 써 주십시오)

앙케이트에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다.

「乗船客調査」 アンケート調査シート (中国語 横浜)

国土交通省観光庁観光産業課
(株) Ration International Co.

搭乗豪華游轮 旅客问卷调查表【横浜】

A 请告诉我有关您个人的信息。

1. 您的年龄在哪一段。(单选)
☐ 20岁未満 ☐ 20~29岁 ☐ 30~39岁 ☐ 40~49岁
☐ 50~59岁 ☐ 60~69岁 ☐ 70岁以上
2. 您的性别。(单选)
☐ 男 ☐ 女
3. 您的国籍。(单选)
☐ 日本 (都道府县名:)
☐ 中华人民共和国 ☐ 香港特别行政区 ☐ 台湾 ☐ 韩国
☐ 其它 ()
4. 您的职业属于哪一种。(单选)
☐ 公司职员 ☐ 公司老板・高层主管 ☐ 公务员・教师・事业单位员工
☐ 派遣员工・契约员工 ☐ 个人承包・SOHO (小型家庭公司)
☐ 农林渔业 ☐ 专业人士 (律师・会计师・医疗工作者等)
☐ 临时工・钟点工 ☐ 学生
☐ 无职业 ☐ 其他的职业

B 关于您海外旅行的经历。

1. 请您告诉我到目前为止您海外旅行的次数 (除工差之外)。(单选)
☐ 1次 ☐ 2~5次 ☐ 6~9次 ☐ 10次以上 ☐ 没有
2. 请告诉我您在去年一年里海外旅行的次数 (除工差之外)。(单选)
☐ 1次 ☐ 2~5次 ☐ 6~9次 ☐ 10次以上 ☐ 没有
3. 请告诉我您最近的海外旅行。(单选)
☐ 单人行 ☐ 家族旅行 ☐ 夫妻旅行
☐ 朋友结伴旅行 ☐ 同事以及客户间组织的旅行
☐ 其他

4. 请告诉我我最近旅行的目的。(单选)

- ☐ 观光 ☐ 家庭及夫妻纪念日
☐ 公司组织的旅行 ☐ 招待旅行・补偿旅行
☐ 外语研修 ☐ 其他

C 请告诉我有关您做豪华游轮旅行的体验。(1つ)

1. 请告诉我到目前为止您参加豪华游轮旅行的次数。(单选)。
☐ 1次 ☐ 2次 ☐ 3~5次 ☐ 6~9次 ☐ 10次以上
2. 这次您参加的旅行属于哪一种。(单选)
☐ 单人行 ☐ 家族旅行 ☐ 夫妻旅行 ☐ 朋友结伴旅行
☐ 同事以及客户间组织的旅行 ☐ 其他

3. 这次做豪华游轮旅行的目的。(单选)

- ☐ 观光 ☐ 家庭及夫妻纪念日旅行 ☐ 单位组织的旅行 ☐ 招待旅行・补偿旅行
☐ 外语研修 ☐ 其他

4. 这次在豪华游轮停泊的港口您都去过哪些地方 (或是想去的) 有哪些旅游景点。(多选)

- ☐ 山下公园・港湾 ☐ 元町・山手 ☐ 横浜中华街 ☐ 本牧・三溪园
☐ 横浜港未来 21 ☐ 东京都内 (浅草) ☐ 东京都内 (银座) ☐ 东京都内 (秋叶原)
☐ 其他

5. 到目前为止参加豪华游轮旅行平均天数。(单选)

- ☐ 2天以内 ☐ 3~5天 ☐ 6~10天 ☐ 11天以上

6. 到目前为止参加豪华游轮旅行的缘由。(选3项以内)

- ☐ 看报纸・杂志 ☐ 看电视节目及其广告 ☐ 看旅行社的广告
☐ 看电影中的场景 ☐ 看报纸及杂志的广告 ☐ 经朋友介绍
☐ 自己收集材料, 自己做主决定 ☐ 其他

7. 当您选择做豪华游轮旅行时, 采取哪种方式来收集材料。(选3项以内)

- ☐ 电视节目 ☐ 旅游杂志 ☐ 导游书 ☐ 报纸广告 ☐ 因特网
☐ 旅行社店面广告 ☐ 其他

8. 您是如何度过在停泊港口旅游的时光。(选3项以内)

- ☐ 到旅游景点参观 ☐ 购物 ☐ 餐饮 ☐ 参加观光团队
☐ 做锻炼・健身 ☐ 其他

D 关于您选择参加豪华游轮旅行的感受

1. 当您选择参加豪华游轮旅行时, 觉得以下哪点不太合适。(选3项以内)
☐ 旅游报价位太高 ☐ 日程的调整 ☐ 语言不同 ☐ 服饰 ☐ 晕船
☐ 旅游地信息太少 ☐ 不知如何报名 ☐ 其他
2. 您选择参加完豪华游轮旅行后满意的地方 (选3项以内)
☐ 在悠闲舒适的环境中度过了游轮之旅 ☐ 梦想成真 ☐ 享受到了宾馆级服务
☐ 省去搬运行李的麻烦, 轻便自在 ☐ 从船上可以看到美丽景观 ☐ 不寻常的体验
☐ 其他

3. 当您参加豪华游轮旅行时, 您觉得对以下哪一点有负担 (选3项以内)

- ☐ 要注意服饰 ☐ 时间的把握 ☐ 乘客间的交流
☐ 晕船 ☐ 语言 (外语) ☐ 其他

4. 有哪些快乐的事情在您参加豪华游轮旅游之前是没有事先预料到的。

(可自由回答)

感谢您的合作。

「乗船客調査」 アンケート調査シート（日本語 広島）

クルーズ船 乗船客アンケート調査票【広島】

国土交通省観光庁観光産業課
(株) ラティオインターナショナル

A あなたご自身についてうかがいます。

1. 年齢をお答えください。(1つ)
☐ 20歳未満 ☐ 20～29歳 ☐ 30～39歳 ☐ 40～49歳
☐ 50～59歳 ☐ 60～69歳 ☐ 70歳以上

2. 性別をお答えください。(1つ)
☐ 男性 ☐ 女性

3. 国籍をお答えください。(1つ)

- ☐ 日本 (都道府県名:) ☐ 台湾 ☐ 韓国
☐ 中華人民共和国 ☐ 香港特別行政区
☐ その他 ()

4. 職業をお答えください。(1つ)

- ☐ 会社員 ☐ 会社経営者・役員 ☐ 公務員・教職員・非営利団体職員
☐ 派遣社員・契約社員 ☐ 自営業・SOHO (個人事業主)
☐ 農林漁業 ☐ 専門職 (弁護士・税理士等・医療関連)
☐ パート・アルバイト ☐ 学生
☐ 無職 ☐ その他の職業

B 海外旅行のご経験に関連してうかがいます。

1. あなたは、これまで何回程度海外旅行 (仕事が主目的な旅行を除く) にお出かけですか。該当する区分を選んでください。(1つ)

☐ 1回 ☐ 2～5回 ☐ 6～9回 ☐ 10回以上 ☐ 海外旅行の経験はない

2. 過去1年間の海外旅行回数 (仕事が主目的な旅行を除く) は何回ですか。該当する区分を選んでください。(1つ)

☐ 1回 ☐ 2～5回 ☐ 6～9回
☐ 10回以上 ☐ 海外旅行の経験はない

3. 直近の海外旅行は、どのような旅行でしたか。該当する区分を選んでください。(1つ)

☐ ひとり旅 ☐ 家族旅行 ☐ 夫婦旅行 ☐ 職場等の仕事関係の旅行
☐ 友人や知人との旅行 ☐ その他

4. 直近の海外旅行は、どのような目的でしたか。該当する区分を選んでください。(1つ)

☐ 観光 ☐ 家族や夫婦の記念旅行
☐ 会社等の慰安旅行 ☐ 招待旅行・報償旅行
☐ 語学等の研修 ☐ その他

C クルーズ旅行に関するご経験やご意見を伺います。(1つ)

1. これまで参加したクルーズ旅行の回数をお答えください。該当する区分を選んでください。

☐ 1回 ☐ 2回 ☐ 3～5回 ☐ 6～9回 ☐ 10回以上

2. 今回参加したクルーズ旅行は、どのような旅行ですか。(1つ)

☐ ひとり旅 ☐ 家族旅行 ☐ 夫婦旅行 ☐ 友人や知人との旅行
☐ 職場等の仕事関係の旅行 ☐ その他

3. 今回のクルーズ旅行の目的はどのようなことですか。(1つ)

☐ 観光 ☐ 家族や夫婦の記念旅行 ☐ 会社等の慰安旅行 ☐ 招待旅行・報償旅行
☐ 語学等の研修 ☐ その他

4. 今回のクルーズの寄港地で訪問した (あるいは訪問したい) 観光スポットはどちらですか (いくつかも)

☐ 原爆ドーム ☐ 平和記念資料館 ☐ ひろしま美術館 ☐ 商店街 (広島お好み焼き)
☐ 厳島神社 ☐ 紅葉谷公園 ☐ 五重塔 ☐ 千疊閣
☐ その他

5. これまで参加したクルーズ旅行の平均日数は概ね何日ですか。(1つ)

☐ 2日以内 ☐ 3日以上5日以内 ☐ 6日以上10日以内 ☐ 11日以上

6. これまで参加したクルーズ旅行で、そのきっかけはどのようなことでしたか。(3つまで)

☐ 新聞・雑誌の記事を見て ☐ テレビ番組やCMを見て ☐ 旅行会社の案内を見て
☐ 映画のシーンをみて ☐ 新聞や雑誌等の広告を見て ☐ 知人・友人の紹介
☐ 自分で探して決めた ☐ その他

7. クルーズ旅行をする際の情報収集手段は概ねどのようなことですか。(3つまで)

☐ テレビ番組 ☐ 旅行雑誌 ☐ 旅行ガイドブック ☐ 新聞広告 ☐ インターネット
☐ 旅行会社店頭 ☐ その他

8. クルーズ中の停泊港では概ねどのように過ごされていますか。(3つまで)

☐ 観光スポットを見学する ☐ 買い物をする ☐ 飲食をする ☐ 見学ツアーに参加する
☐ スポーツや運動をする ☐ その他

D クルーズ旅行に関するご意見

1. クルーズ旅行に参加することはどのようなことですか (3つまで)

☐ 料金が高い ☐ 日程の調整 ☐ 言葉 ☐ 服装 ☐ 船酔い
☐ ツアー情報が少ない ☐ 参加申し込み先がわからない ☐ その他

2. クルーズ旅行に参加してよかったと感じることはどのようなことですか (3つまで)

☐ のんびりとした船旅が楽しめた ☐ あこがれが実現した ☐ ホテル並みのものなし
☐ 手荷物なしで現地の観光ができた ☐ 船からの景観がよかった ☐ 非日常の体験ができた
☐ その他

3. クルーズ旅行に参加する際に、負担に感じることはどのようなことですか (3つまで)

☐ 服装に対する配慮が必要 ☐ 時間をもてあます ☐ 乗客同士のコミュニケーション
☐ 船酔い ☐ 言葉 (外国語) ☐ その他

4. クルーズ旅行に参加して、参加前に期待していたことがなかったことがありましたか。
(自由回答)

ご協力ありがとうございます。

「乗船客調査」 アンケート調査シート (英語 広島)

Questionnaire Survey for Cruise Ship Passenger (Hiroshima)

国土交通省観光庁観光産業課
(株) ライオンインターナショナル

A Questions about yourself

1. Your age (choose one)
☐ under 20 ☐ 20 to 29 yrs old ☐ 30 to 39 yrs old ☐ 40 to 49 yrs old
☐ 50 to 59 yrs old ☐ 60 to 69 yrs old ☐ over 70
2. Your gender (choose one)
☐ Male ☐ Female
3. Your nationality (choose one)
☐ Japan (prefecture :)
☐ Mainland China ☐ Hong Kong ☐ Taiwan ☐ Korea
☐ other ()
4. Your occupation (choose one)
☐ full-time employee ☐ CEO/Executive ☐ government employee ☐ teacher ☐ NPO
☐ part-time/temporary employee ☐ store owner, work from home, freelance
☐ work in Agriculture, Forestry and Fisheries
☐ professional (lawyer • accountant • professor • physician)
☐ student ☐ unemployed ☐ other

B Questions about overseas abroad

1. How many times have you traveled overseas?(business trip excluded) Choose ONE answer that most precisely describes.
☐ 1 ☐ 2 to 5 times ☐ 6 to 9 times ☐ over 10 times ☐ never
2. How many times have you traveled overseas in the past 1 year?(business trip excluded) Choose ONE answer that most precisely describes.
☐ 1 ☐ 2 to 5 times ☐ 6 to 9 times ☐ over 10 times ☐ never
3. Who did you travel with last time? Choose ONE answer that most precisely describes.
☐ by yourself ☐ with family ☐ with wife/husband
☐ with friend(s)/ acquaintance ☐ with co-worker/work associate ☐ other
4. What was the purpose for the latest trip? Choose ONE answer that most precisely describes.
☐ sightseeing ☐ anniversary
☐ incentive tour ☐ all-expense-paid/invitation tour
☐ study abroad/language program ☐ other

C Questions about cruise trip experience and your opinion

1. How many times have you traveled on a cruise ship?
☐ 1 ☐ 2 times ☐ 3 to 5 times ☐ 6 to 9 times ☐ over 10 times
2. Who do you travel with this time?
☐ by yourself ☐ with family ☐ with wife/husband ☐ with friend(s)/ acquaintance
☐ with co-worker/work associate ☐ other
3. What is the purpose for this trip? Choose ONE answer that most precisely describes.
☐ sight-seeing ☐ anniversary ☐ incentive tour ☐ all-expense-paid/invitation tour
☐ study abroad/language program ☐ other

4. Where do you wish to visit, or have you visited at anchorage sites during this trip? Choose ALL answers that precisely describes.

- ☐ Atomic Bomb Dome ☐ Hiroshima Peace Memorial Museum
☐ Hiroshima Museum of Art ☐ local shopping area (street) for local gourmet food (Hiroshima okonomiyaki)
☐ Itsukushima Shinto Shrine ☐ Momijidani Park ☐ five-story tower
☐ Toyokuni Shrine ☐ Other
5. What is the average days you spent for cruise trip in the past? Choose ONE answer that most precisely describes.
☐ within 2 days ☐ 3 to 5 days ☐ 6 to 10 days ☐ over 11 days
 6. What encouraged you to go on trip on cruise ship? (choose up to 3 answers)
☐ newspaper/magazine ☐ TV program/commercial ☐ brochure at travel agency
☐ scene from movie inspired you ☐ newspaper/magazine ads
☐ noticed by friends/ acquaintance ☐ self-motivated ☐ other
 7. What kind of media do you get information from when you go on cruise trip? (choose up to 3 answers)
☐ TV ☐ travel magazine ☐ guide book ☐ newspaper ads ☐ internet
☐ agents at travel agency ☐ other
 8. What do you usually do at anchorage sites? (choose up to 3 answers)
☐ sightseeing ☐ shopping ☐ eat/drink out ☐ excursion
☐ sports/exercise ☐ other

D General opinions about cruise trip

1. What discourages you to join cruise trip? (choose up to 3 answers)
☐ rate is expensive ☐ itinerary ☐ language ☐ dress code
☐ seasickness ☐ lack of information ☐ not sure how to reserve ☐ other
2. What is the best thing about cruise trip? (choose up to 3 answers)
☐ relaxing (unlike traveling using other transportation)
☐ your dream(of being on a cruise trip) came true ☐ being served as if staying at hotel
☐ you don't need to carry your luggage around during sightseeing
☐ enjoy view from ship
☐ enjoy escaping from everyday life ☐ other
3. What do you feel stressful about cruise trip? (choose up to 3 answers)
☐ must dress appropriately ☐ too much free time ☐ communication with the other passengers ☐ seasickness ☐ language ☐ other
4. If there is anything you enjoyed more than you expected about the cruise, please write it down (free answer)

Thank you for your cooperation

「乗船客調査」 アンケート調査シート (ドイツ語 広島)

Fragebogen für Kreuzfahrtpassagiere (Hiroshima)

A Fragen zu Ihrer Person

1. Ihr Alter (bitte ankreuzen)
☐ unter 20 ☐ 20 bis 29 Jahre alt ☐ 30 bis 39 Jahre alt ☐ 40 bis 49 Jahre alt
☐ 50 bis 59 Jahre alt ☐ 60 bis 69 Jahre alt ☐ über 70
2. Ihr Geschlecht (bitte ankreuzen)
☐ Männlich ☐ Weiblich
3. Ihre Berufstätigkeit (bitte ankreuzen)
☐ Angestellte(r) in Vollzeit ☐ Geschäftsinhaber/Geschäftsführer
☐ Beamter/Beamtin • Lehrer(in) • gemeinnützige Gesellschaft
☐ Angestellter(r) in Teilzeit oder auf befristete Zeit
☐ Geschäftsbesitzer(in), Selbständige(r), Freiberufler(in)
☐ Tätigkeiten in Landwirtschaft, Forstwirtschaft und Fischereien
☐ freiberuflich tätig (Rechtsanwalt/Rechtsanwältin • Buchhalter(in) • Professor(in) • Arzt/Ärztin)
☐ Student(in) ☐ arbeitslos ☐ andere()

B Fragen zur Auslandsreiseerfahrung

1. Wie oft sind Sie ins Ausland gereist? (Geschäftsreisen ausgenommen).
 Bitte nur EINE Antwort ankreuzen, die am ehesten zutrifft.
☐ 1 ☐ 2 bis 5 mal ☐ 6 bis 9 mal ☐ mehr als 10 mal ☐ nie
2. Wie oft sind Sie innerhalb des letzten Jahres ins Ausland gereist?
 (Geschäftsreisen ausgenommen). Bitte nur EINE Antwort ankreuzen, die am ehesten zutrifft.
☐ 1 ☐ 2 bis 5 mal ☐ 6 bis 9 mal ☐ mehr als 10 mal ☐ nie
3. Wer hat Sie auf Ihrer letzten Reise begleitet?
 Bitte nur EINE Antwort ankreuzen, die am ehesten zutrifft.
☐ allein gereist ☐ mit der Familie ☐ mit Ehepartner
☐ mit Freunden/Bekannten ☐ mit Arbeitskollegen/Geschäftspartner
☐ andere()
4. Was war der Anlass Ihrer letzten Reise?
 Bitte nur EINE Antwort ankreuzen, die am ehesten zutrifft.
☐ Sightseeing ☐ Hochzeitsfeier/Jubiläum
☐ Bonusreise ☐ Einladung
☐ Auslandsstudienreise /Sprachreise ☐ andere()

C Fragen zu Kreuzfahrten und Ihre Meinung hierzu

1. Wie oft haben Sie an einer Kreuzfahrt teilgenommen?
☐ 1 ☐ 2 mal ☐ 3 bis 5 mal ☐ 6 bis 9 mal ☐ mehr als 10 mal
2. Mit wem reisen Sie auf der jetzigen Kreuzfahrt?
☐ allein ☐ mit der Familie ☐ mit dem Ehepartner
☐ mit Freunden/Bekannten ☐ mit Arbeitskollegen/Geschäftspartner
☐ andere()

3. Was ist der Anlass dieser Reise? Bitte nur EINE Antwort ankreuzen, die am ehesten zutrifft.
☐ Sightseeing ☐ Hochzeitsfeier/Jubiläum ☐ Bonusreise
☐ Einladung ☐ Auslandsstudienreise/Sprachreise ☐ andere()
4. Welche Anlaufstelle möchten Sie besuchen bzw. haben Sie während dieser Kreuzfahrt schon besucht? Bitte ALLE zutreffenden Antworten ankreuzen.
☐ Atomic Bomb Dome ☐ Hiroshima Peace Memorial Museum ☐ Hiroshima Museum of Art ☐ local shopping area (street) for local gourmet food (Hiroshima okonomiyaki)
☐ Itsukushima Shinto Shrine ☐ Momijidani Park ☐ five-story tower
☐ Toyokuni Shrine ☐ andere()
5. Wieviele Tage haben Sie auf früheren Kreuzfahrten jeweils verbracht?
 Bitte nur EINE Antwort ankreuzen, die am ehesten zutrifft.
☐ jeweils 2 Tage ☐ 3 bis 5 Tage ☐ 6 bis 10 Tage ☐ mehr als 11 Tage
6. Wie sind Sie auf die Kreuzfahrten aufmerksam geworden? (bitte maximal 3 Antworten ankreuzen)
☐ Zeitung/Zeitschrift ☐ Fernsehprogramm/Fernsehwerbung ☐ Reisebrochüre
☐ durch Kreuzfahrtszenen in Filmen ☐ Werbung in Zeitung/Zeitschrift
☐ durch Freunde/Bekannte ☐ eigener Wunsch ☐ andere()
7. Durch welche Medien informieren Sie sich über Kreuzfahrten? (bitte maximal 3 Antworten ankreuzen)
☐ Fernsehen ☐ Reisebrochüren ☐ Reiseführer ☐ Zeitungswerbung
☐ Internet ☐ Reisebüros ☐ andere()
8. Was unternehmen Sie an Anlaufstellen? (bitte maximal 3 Antworten ankreuzen)
☐ Sightseeing ☐ Einkaufen ☐ Essen/Trinken ☐ Landausflüge
☐ Sport ☐ andere()

D Allgemeines über Kreuzfahrten

1. Was hält Sie ab davon, eine Kreuzfahrt zu buchen? (bitte maximal 3 Antworten ankreuzen)
☐ hohe Kosten ☐ Reiseplan ☐ Sprachbarriere ☐ Kleiderordnung
☐ Seekrankheit ☐ Mangel an Informationen ☐ Buchungsschwierigkeiten
☐ andere()
2. Was ist das Beste an einer Kreuzfahrt? (bitte maximal 3 Antworten ankreuzen)
☐ Entspannung (besser als bei anderen Reisearten)
☐ Ihr Traum(von einer Kreuzfahrt) ist wahr geworden ☐ Service wie im Hotel
☐ Sie müssen Ihr Gepäck während der Landgänge nicht mitnehmen
☐ Sie genießen die Aussicht auf See
☐ Sie genießen es, dem Alltag zu entkommen ☐ andere()
3. Was ist anstrengend an einer Kreuzfahrt? (bitte maximal 3 Antworten ankreuzen)
☐ formelle Kleiderordnung ☐ zuviel Freizeit auf See ☐ Kommunikation mit anderen Passagieren ☐ Seekrankheit ☐ Sprachbarriere ☐ andere()
4. Bitte vermerken Sie, wenn Ihnen etwas auf Ihrer Kreuzfahrt mehr als erwartet gefallen hat.
 (freie Antwort)

Vielen Dank für Ihre Kooperation.

「乗船客調査」 アンケート調査シート (韓国語 広島)

크루즈 선박의 승선자에 대한 앙케이트【히로시마】

A 앙케이트 응답자분에 대한 질문을 드리겠습니다.

1. 연령이 어떻게 되십니까? (1개만 선택해 주세요)
☐ 20세 미만 ☐ 20~29세 ☐ 30~39세 ☐ 40~49세
☐ 50~59세 ☐ 60~69세 ☐ 70세 이상
2. 성별이 어떻게 되십니까? (1개만 선택해 주세요)
☐ 남성 ☐ 여성
3. 국적이 어떻게 되십니까? (1개만 선택해 주세요)
☐ 일본 (都道府県名:) ☐ 대한민국
☐ 중화인민공화국 ☐ 홍콩특별행정구 ☐ 대만 ☐ 기타 ()
4. 직업을 무엇입니까? (1개만 선택해 주세요)
☐ 회사원 ☐ 회사경영자·임원 ☐ 공무원·교직원·비영리단체 직원
☐ 파견사원·계약사원 ☐ 자영업·SOHO (개인사업주)
☐ 농수산업 ☐ 전문직 (변호사·세무사등·의료관련)
☐ 파트타임직·아르바이트 ☐ 학생 ☐ 무직 ☐ 기타

B 해외여행의 경험에 관한 질문을 드리겠습니다.

1. 당사는 지금까지 몇 번 정도 해외여행 (일을 목적으로 한 여행 제외) 을 하셨습니까?
 (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 1회 ☐ 2~5회 ☐ 6~9회 ☐ 10회이상 ☐ 해외여행 경험 없음
2. 과거 1년간의 해외여행 횟수 (일을 목적으로 한 여행 제외) 는 몇 번입니까?
 (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 1회 ☐ 2~5회 ☐ 6~9회 ☐ 10회이상 ☐ 해외여행 경험 없음
3. 가장 최근에 다녀온 해외여행은 어떤 종류의 여행이었습니까?
 (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 나홀로 여행 ☐ 가족여행 ☐ 친구들과 여행 ☐ 직장동료등 일과 관련된 사람들과의 여행 ☐ 업무여행 ☐ 기타
4. 가장 최근에 다녀온 해외여행은 어떤 목적이었습니까?
 (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 관광 ☐ 가족 및 부부 기념여행 ☐ 회사등의 비즈니스 여행
☐ 초청여행·보상휴가 ☐ 여학등의 연수 ☐ 기타

C 크루즈 여행에 대한 경험 및 의견에 관한 질문을 드리겠습니다.

1. 지금까지 참가한 크루즈 여행의 횟수는 몇 회입니까?
 (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 1회 ☐ 2회 ☐ 3~5회 ☐ 6~9회 ☐ 10회이상
2. 이번에 참가한 크루즈 여행은 어떤 여행 인니까? (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 나홀로 여행 ☐ 가족여행 ☐ 업무여행 ☐ 친구들과 지인과의 여행
☐ 직장동료등 일과 관련된 사람들과의 여행 ☐ 기타

3. 이번 크루즈 여행의 목적은 어떤 것입니까? (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 관광 ☐ 가족 및 부부의 기념여행 ☐ 회사등의 비즈니스 여행
☐ 초청여행·보상휴가 ☐ 여학등의 연수 ☐ 기타
4. 이번 크루즈의 여행지에서 방문 한 (또는 방문하고 싶은) 관광지는 어디입니까?
 (해당되는 것을 1개만 선택해 주세요)
☐ 영욕 등 ☐ 평화기념 자료관 ☐ 히로시마 미술관
☐ 상점가(히로시마 오코노미야까) ☐ 아쿠츠시마진자 ☐ 오미지다니코우엔
☐ 고슈노토 ☐ 전요카쿠 ☐ 기타
5. 지금까지 참가한 크루즈 여행의 평균일수는 몇 일간 인니까? (1개만 선택해 주세요)
☐ 2일이내 ☐ 3일이상 5일이내 ☐ 6일이상 10일이내 ☐ 11일이상
6. 지금까지의 여행에서, 크루즈 여행을 결정하게 된 계기는 무엇입니까? (3개 까지)
☐ 신문·잡지의 기사를 보고 ☐ TV방송 및 CM을 보고
☐ 여행사의 안내를 보고 ☐ 영화의 장면을 보고
☐ 신문이나 잡지등의 광고를 보고 ☐ 지인·친구의 소개로
☐ 스스로 찾아서 결정했다 ☐ 기타
7. 크루즈 여행을 할 때, 정보수집은 다음 중 어떤 방법을 주로 사용 하십니까? (3개 까지)
☐ TV 방송 ☐ 여행잡지 ☐ 여행 가이드 북 ☐ 신문광고
☐ 인터넷 ☐ 여행사의 안내책자 ☐ 기타
8. 크루즈 여행동안 정보향에서는 다음 중 대체적으로 어떻게 지내십니까? (3개 까지)
☐ 관광지를 견학한다. ☐ 쇼를 본다 ☐ 맛집을 다니며 식사를 즐긴다.
☐ 견학투어에 참가한다. ☐ 스포츠나 운동을 한다 ☐ 기타

D 크루즈 여행에 관한 의견

1. 크루즈 여행에 참가 할 때, 가장 부담이 되는 부분은 어떤 것입니까? (3개 까지)
☐ 여행경비가 비싸다 ☐ 일정의 조정 ☐ 언어 ☐ 배설미
☐ 투어정보가 적다 ☐ 참가신청 형구를 알기 어렵다 ☐ 기타
2. 크루즈 여행에 참가해서 좋았다고 느끼는 부분은 다음 중 어떤 부분입니까? (3개 까지)
☐ 여유로운 선상여행이 즐거웠다 ☐ 꿈에 그리던 여행이 이루어 졌다
☐ 호텔에 버금가는 서비스 ☐ 무거운 짐과 장점이 현지관광이 가능했다.
☐ 선상에서의 경관이 아름다웠다 ☐ 비일상적 생활체험이 가능했다. ☐ 기타
3. 크루즈 여행에 참가 했을 때, 불편 했던 점은 다음 중 어느 것입니까? (3개 까지)
☐ 복장에 대한 배려의 필요성 ☐ 시간이 남아도는 점 ☐ 다른 승객들과의 커뮤니케이션
☐ 배설미 ☐ 언어 (외국어) ☐ 기타
4. 크루즈 여행 참가전에는 기대지 않았던 것을 여행 참가 후 체험함으로 즐거웠던 적이 있었습니까? 있었다면 무엇입니까? (자유롭게 써 주십시오)

앙케이트에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다.

「乗船客調査」 アンケート調査シート (中国語 広島)

搭乘豪华游轮 旅客问卷调查表【广岛】

国土交通省観光庁観光産業課
(株) Ration International Co.

A 请告诉我有关您个人的信息。

1. 您的年龄在哪一段。(单选)
☐ 20岁未満 ☐ 20~29岁 ☐ 30~39岁 ☐ 40~49岁
☐ 50~59岁 ☐ 60~69岁 ☐ 70岁以上
2. 您的性别。(单选)
☐ 男 ☐ 女
3. 您的国籍。(单选)
☐ 日本 (都道府县名:) ☐ 香港特别行政区 ☐ 台湾 ☐ 韩国
☐ 其它 ()
4. 您的职业属于哪一种。(单选)
☐ 公务员・教师・事业单位员工
☐ 派遣员工・契约员工
☐ 农林渔业
☐ 临时工・钟点工
☐ 无职业
☐ 公司职员 ☐ 公司老板・高层主管
☐ 个人承包・SOHO (小型家庭公司)
☐ 专业人士 (律师・会计师・医疗工作者等)
☐ 学生
☐ 其他的职业

B 关于您海外旅行的经历。

1. 请您告诉我到目前为止您海外旅行的次数 (除工差之外)。(单选)
☐ 1次 ☐ 2~5次 ☐ 6~9次 ☐ 10次以上 ☐ 没有
2. 请您告诉我您在去年一年里海外旅行的次数 (除工差之外)。(单选)
☐ 1次 ☐ 2~5次 ☐ 6~9次 ☐ 10次以上 ☐ 没有
3. 请告诉我您最近的海外旅行。(单选)
☐ 单人行 ☐ 家族旅行 ☐ 夫妻旅行
☐ 朋友结伴旅行 ☐ 同事以及客户间组织的旅游
☐ 其他

C 请告诉我最近您旅行的目的。(单选)

- ☐ 观光 ☐ 家庭及夫妻纪念日
☐ 公司组织的旅游 ☐ 招待旅行・补偿旅行
☐ 外语研修 ☐ 其他

C 请告诉我有关您做豪华游轮旅行的体验。(1つ)

1. 请告诉我到目前为止您参加豪华游轮旅行的次数。(单选)。
☐ 1次 ☐ 2次 ☐ 3~5次 ☐ 6~9次 ☐ 10次以上
2. 这次您参加的旅行属于哪一种。(单选)
☐ 单人行 ☐ 家族旅行 ☐ 夫妻旅行 ☐ 朋友结伴旅行
☐ 同事以及客户间组织的旅游 ☐ 其他

3. 这次做豪华游轮旅行的目的。(单选)

- ☐ 观光 ☐ 家族及夫妻纪念日旅行 ☐ 单位组织的旅行 ☐ 招待旅行・补偿旅行
☐ 外语研修 ☐ 其他

4. 这次在豪华游轮停泊的港口您都去过哪些地方 (或是想去的) 有哪些旅游景点。(多选)

- ☐ 原子弹爆炸纪念馆 ☐ 和平纪念馆资料馆 ☐ 广岛美术馆 ☐ 商店街 (广岛什锦烧/御烧)
☐ 严岛神社 ☐ 红叶谷公园 ☐ 五重塔 ☐ 千千叠阁
☐ 其他

5. 到目前为止参加豪华游轮旅行平均天数。(单选)

- ☐ 2天以内 ☐ 3~5天 ☐ 6~10天 ☐ 11天以上

6. 到目前为止参加豪华游轮旅行的缘由。(选3项以内)

- ☐ 看报纸・杂志 ☐ 看电视节目及其广告 ☐ 看旅行社的广告
☐ 看电影中的场景 ☐ 看报纸及杂志的广告 ☐ 经朋友介绍
☐ 自己收集材料, 自己做主决定 ☐ 其他

7. 当您选择做豪华游轮旅行时, 采取哪种方式来收集材料。(选3项以内)

- ☐ 电视节目 ☐ 旅游杂志 ☐ 导游书 ☐ 报纸广告 ☐ 因特网
☐ 旅行社店面广告 ☐ 其他

8. 您是如何度过在停泊港口旅游的时光。(选3项以内)

- ☐ 到旅游景点参观 ☐ 购物 ☐ 餐饮 ☐ 参加观光团队
☐ 做锻炼・健身 ☐ 其他

D 关于您选择参加豪华游轮旅行的感受

1. 当您选择参加豪华游轮旅行时, 觉得以下哪点不太合适。(选3项以内)
☐ 旅游报价位太高 ☐ 日程的调整 ☐ 语言不同 ☐ 服饰 ☐ 晕船
☐ 旅游地信息太少 ☐ 不知如何报名 ☐ 其他
2. 您选择参加豪华游轮旅行后满意的地方 (选3项以内)
☐ 在悠闲舒适的环境中度过了游轮之旅 ☐ 梦想成真 ☐ 享受到了宾馆级服务
☐ 省去搬运行李的麻烦, 轻便自在 ☐ 从船上可以看到美丽景观 ☐ 不寻常的体验
☐ 其他
3. 当参加豪华游轮旅行时, 您觉得对以下哪一点有负担 (选3项以内)
☐ 要注意服饰 ☐ 时间的把握 ☐ 乘客间的交流
☐ 晕船 ☐ 语言 (外语) ☐ 其他
4. 有哪些快乐的事情在您参加豪华游轮旅游之前是没有事先预料到的。
 (可自由回答)

ご協力ありがとうございます。