

〈連載②〉



クルーズ産業視察団団長記(4)



大阪府立大学船舶工学科助教授

池田良穂

〔前回〕 クルーズ客船シーワードに乗船した時の印象をいくつかご紹介したが、今回もその続きを書きたい。

カリブ海域で現在爆発的に成長している「現代のクルーズ」の成功要因はなにであろうか。いくつかのものがあげられるが、その中でも、クルーズの持つ非日常性は重要なポイントである。

勿論、あらゆるレジャーに非日常性が必要である。クルーズにも、この非日常性があふれている。まず、ごく些細な例から挙げると、電話がこないことである。仕事のうえでのものも、プライベートなものも、いっさい電話が入ってこない。筆者は、電話は1つの暴力だと思いがしばしばある。仕事場においても、いろいろな電話が入る。そのたびに、仕事は中断され、思考は途切れ、またいちから考えねばならないことも多い。この電話からの解放も非日常性のひとつであろう。ここまで、この原稿を書いた所でまた電話が入ってきた。

〔3食〕 ボーイにかしづかれて食事をするのも、きわめて非日常的だ。マクドナルドを代表と

するファースト・フード店になれ親しんだアメリカ人にはことさらであろう。アメリカ人のほとんどは、1～3世代前に大陸やアジアから移民船で渡って来た。そして、定期客船の1等客として、その母国に錦を飾るのを夢にみて新天地で苦勞をしてきた。今、その定期客船は、航空機にその座を譲ってしまって残っていない。クルーズ客船の旅は、その定期客船の1等に乗船したと錯覚させるものを持っている。多くの船員にかしづかれ、食事やエンターテイメントを楽しむ。まさに、定期客船の1等船客そのものである。実際には、全船モノクラスとなり、当時の1等に比べるとレベルは下がっている船が多いのだが、そんなことはどうでもよい。アメリカで成功し、夫婦で客船に乗って優雅な旅をする。これがアメリカ人のノスタルジアを大いにくすぐっているのではないか。

〔こうした〕 クルーズ客船上での高密度のサービスを行なうためには、多くの人手が必要である。この人手、すなわちサービス要員をどうするか、大衆を相手にしたクルーズ事業では最大の難関であろう。カリブ海のクルーズ客船のほとんどは、

このサービス要員をカリブ海諸島各国、中南米、韓国、フィリピン、インドネシアなどの東南アジア諸国の安い労働力に頼っている。我々が乗船したシーワードでも、航海および機関関係の船員はノルウェー人が中心であるが、サービス要員はほとんど世界各国から雇っていた。デッキやラウンジで、飲み物をサーブするウェイトレスは主に若いインドネシアとフィリピン人が多かった。彼女たちの一生懸命の働きぶり、ほほえみを絶やさないサービス精神には、頭がさがるほどである。これが10ヶ月休みなしに働いている人々とは。お客を楽しくさせることが、仕事と割り切っているようにも見える。日本の一流ホテルの、冷たい慰労無礼なものとは、ひと味ちがう暖かさを感じさせる。

『比較的賃金の』 低い国の人々にとって、一週間の収入が400ドル程度というクルーズ客船の仕事は魅力的なようだ。一面では、豊かな国アメリカに集まった富の再配分にくらかの寄与をしているとも考えられる。今回の視察で驚いたことは、最近では、ヨーロッパの各国からもこの労働市場にやってくる人が増えてきつつある事実である。シーワードの船上での、我々のキャビンのステュワードスはオーストラリア人であった。

運航する会社は、これらのサービス要員にはあまり多くの賃金を払っていない。彼らはほとんどチップで生活しているのである。会社は、レストランのボーイとキャビン・ステュワードに1日あたり2.5ドル、バス・ボーイに1.25ドルを標準額とするチップを下船時に封筒に入れて渡すように、乗客に推奨している。即ち、運航会社は彼らに働

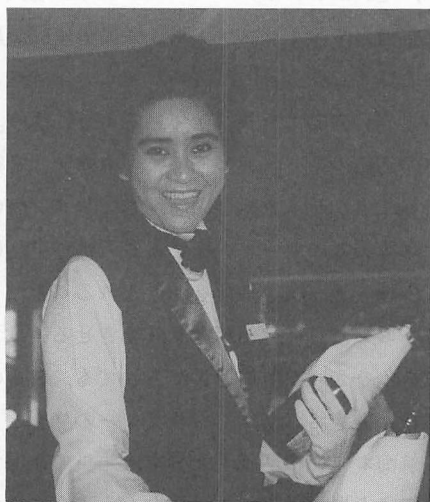
く場所とわずかの賃金を払っているだけなのである。彼らの働きぶりが、乗客の目によって吟味され、それによってチップ、すなわち彼らの収入を大きく左右する。一生懸命働く原動力はここにあるといってもよい。さらに、運航会社は下船前に、乗組員の成績を、乗客一人一人につけてもらい、態度の悪いものは即刻頭にする。こうした管理体制が、カリブ海のクルーズ客船上のサービス・レベルを保っているのである。見方によっては、大変厳しい職場といえよう。

『筆者は、』 低賃金国の標準賃金に合わせた給料で出稼ぎ者を雇用しているのではなく、どの国からの労働者にもかなりの収入が確保できる体制をとっていることに注目したい。決してピンハネをしていないことである。その労働が乗客の目で審査され、それがアメリカ・ベースのチップ収入として直接彼らに渡るシステムは、労働者には高収入とやる気を、船会社には高いサービス・レベルの維持と安い労働力を提供しているように思う。

日本の客船のフィージビリティ・スタディを行ってみても、日本人船員を雇用してカリブ海のクルーズ客船並のサービスをすることは不可能に近い。外国人サービス要員を受け入れることによって日本のクルーズ客船事業を成功させる道はないのであろうか。日本の船員にとっても、日本の客船事業が拡大されれば、ノルウェーの場合とおなじく航海および機関部門を日本人船員で確保することにより職場の拡張が可能となるように思われる。



乗船したシーワード



いつも笑顔でサービスするインドネシアのスチュワーデス
(シーワード船上にて)



3食ボーイ付で食事を楽しむ食事はまずメニューの中から好みの料理を選ぶことから始まる
(シーワード船上にて)