

## RCI Spectrum of the Seas の日本クルーズについて

-石田会員のご意見についての私見-

2023-8-24 池田良穂(事務局長)

「議論の場」にご投稿いただいた石田会員の同船のクルーズの体験レポートを読ませていただき、たいへんな体験をされたと驚いています。同じクルーズに乗船していて、船内で、一度だけ石田会員にご挨拶をする機会があったのですが、ゆっくりお話をすることができずに、この体験レポートではじめて同会員にはいろいろなことがあったことを知りました。

幸い、私どもはシンガポールでのチェックイン時、日本の港での CIQ 対応以外には大きなトラブルもなく、快適なクルーズを楽しむことができ、船上での予約割引につられて、RCI の来年のカリブ海クルーズの予約も入れたほどでした。

シンガポールのチェックインの不手際は、陸上で業務を請け負った業者のスタッフの不慣れが原因だと思われ、私どももチェックインまで長時間待たされたあげく、並んでいた窓口のスタッフが昼食だといって突然窓口を閉鎖したのには驚きました。その列に並んでいた人は、左右の列に振り分けられましたが、その誘導が不適當だったため大混乱。石田会員のいうようにフォーク型に並べておけば、このような混乱はないはずです。ようやく窓口にたどり着いたものの、事前のオンラインのチェックインをしていて、必要な情報はすべてインストールされていたにもかかわらず、担当者はタブレットの操作に手間どり延々と時間がかかりました。最後には乗船に必要なコピーを渡すのも忘れて「これで終わり、乗船して」と言われて、船のゲートに向ったものの、ゲートで必要書類がないと言われて逆戻りという有様でした。昨年末に同じ船で同じターミナルでのスムーズなチェックインとの差が大きすぎて、本当に同じ船で同じターミナルでの出来事なのかと信じられませんでした。考えてみると、これは請負業者の陸上スタッフの訓練不足が原因なので、船側の責任ではないかもしれませんが、委託業者の選定・教育に問題があることは確かです。

ダイニングルームでの夕食は、20 時からのセカンドシーティングを選びましたが、担当したウェイターおよびアシスタント・ウェイター(かつてはバスボーイと呼ばれました)ともにとってもフレンドリーで、サービスもしっかりしていました。また、ダイニングルームの一区画を担当するチーフ・ウェイターも、頻繁にテーブルを回ってサービス状況を監視しており、お客にも声をかけて不満がないか聞いて回っていました。また、隣のテーブルで不手際があった時には、チーフ・ウェイターとシェフが謝りに来ていましたのでとても好感が持てました。

石田会員のご指摘のワインを注文してもなかなか届かない件は、私どもも、これまで大定員のカジュアルクルーズ客船ではよく経験しました。RCI のダイニングルームにはかつてはワインソムリエがいたのですが、今は各テーブル担当のウェイターがワインの注文もとるようになっており、アシスタント・ウェイターが近くのバーまで出向いて飲み物をもってくるようになっています。バーが混んできたりすると時間がかかるといったことがよく起こります。

こうした状況を知っていたので、メニューを見る前にワインリストをもってきてもらい先に注文してから料理を頼むようにしています。また、ボトルで頼まないときには、グラスワインを 2 杯同時にもってくるように注文して並べておきました。ウェイターからは「今日は赤白?」「今日は赤赤?」などと茶化

されました。夕食のメニューとワインリストは、スマホの船内アプリで事前に見ることができるようになっていたので、料理に合わせたワイン選びにもとても便利でした。

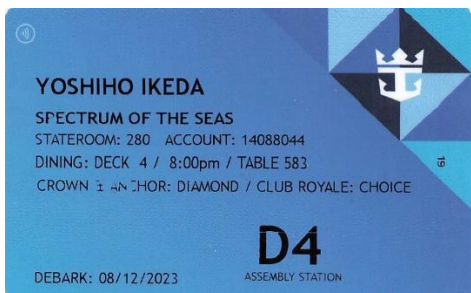
カリブ海クルーズの時には、テーブルで頼んでも遅くなりそうと思った時には、夕食前の食前酒を飲んだバーカウンターで、夕食用のワインを注文してそれを持ってテーブルに向ったこともありました。ただ、直近のノルウェー・地中海クルーズと今回のアジアクルーズでは、そこまでする必要はありませんでした。

ちなみに、筆者が食前酒を飲むのは、スクーター・バーとビンテージ・ワイン・バーのどちらかに決まっていて、バーカウンターで毎晩飲んでから夕食に向ったので、この2つのバーのバーテンダーたちとは仲良くなれました。スクーター・バーでは、メニューにはありませんが、頼むと無料でピーナッツを出してくれます。ピーナッツ好きの筆者には、これも楽しみのひとつでした。



スクーター・バー

船内での支払いはルームキーも兼ねるシーパスカードで行いますが、その使用状況は瞬時にスマホもしくは部屋のテレビモニターで見られるようになっており、かつてのような間違った請求は、直近の4クルーズでは皆無になっていました。石田会員のご指摘のシーパスカードとクレジットカードの紐づけは、事前のオンライン登録できていたので問題はありませんでした。シーパスカードの500ドルの使用制限については、船内新聞のCruise Compass、部屋のテレビ、スマホのアプリでクルーズ途中から何度も使用制限が解除できるとの案内が来ていました。たぶん、シンガポール発着の3~5日間クルーズの時に設定したものが、今回の11日間の長期クルーズでもそのままになっていたのでしょう。これは完全に船会社側のミスのようなのです。



筆者のシーパスカード

このように、幸い、石田会員が体験したようなトラブルには合いませんでしたが、石田会員のご指摘は同船のサービスに質のむらがあることを示しているのだと思います。かつては、管理職の日常のチェックと、さらに乗客に直接接するサービス要員へのチップ制度と、下船時のアンケートでサービスの質を保ち、向上させるのが多くのクルーズ会社でのやり方でした。特に、RCIをはじめと

する船会社は、北欧系の士官が多く、なかなか厳格でサービスレベルが均一に保たれていたように思います。今はチップもクルーズ料金と一緒に事前に支払うことになっていて、直接のインセンティブが効きにくくなっています。またアンケートは、下船後にメールが自宅に送られて来て、オンラインで行うようになっています。

アジアに配船するクルーズ客船では、北欧系の船長をはじめとする士官が少なくなり、厳格な管理が徹底されづらくなっているのかもしれませんが。今回のクルーズでも、船長、ホテルマネジャーをはじめとするトップ士官が船内巡視をするのを何回も見かけましたので、管理自体は従来通りに行われているようですが。

石田会員と同じクルーズに乗船したのですが、かなり違った印象をもちましたのでご披露する次第です。