

飛鳥Ⅲ乗船レポート(最終) まとめ

個人会員 岡島 純

(まとめ)

飛鳥Ⅱより以上の期待があったが、全く異なり「これが郵船の客船か」と思った。乗客に対する対応態度がなっていない。特にチーフやマネージャクラスで客船事業に係わったことがないと見られるプロフェッショナルな対応ができない方々が多かった。全てタブレット端末で予約やイベント情報を検索するため、一覧で見ることができず不便である。紙のイベントリストは頼むとレセプションで貰えるが、毎日部屋に配布して欲しいと依頼するとチーフコンシェルジュは明確にNo応えた。これは乗客に寄り添ったサービスではないし、Noとは言ってはならない。他の言い方があり訓練されていない。目配りや気配りができていないのがbuffetであった。食品やドレッシングが欠品になっているのに気がつがず乗客に言われて補充する姿勢であり、責任者風の人はいるが単に立っているだけ。初日から船内Wifi障害が発生し、翌日問い合わせデスクに長蛇の列ができ、なんら説明がないまま並ばせている状態。すぐに船内アナウンスや表示すべきであるが、全く対処されていない。レセプション前が長蛇の列になっているのにレセプションの人は我関せずの態度を見るとクルーへの教育がなされていないように見えた。今回ホテルマネージャが船内を見て廻っているのを見かけたことがなく、船内の把握をしているか疑問であった。クルーズでの楽しみの一つが食であるが、本船では予約が不要なレストラン意外レベルが低い。予約が必要なレストランはそれなりに満足できるものではあるが。乗客全員が1回は利用できるようなシステムにはなっておらず、全航海中buffetばかりであったと話している乗客が多かった。エムズガーデンの朝食時グラスがなく、ワイングラスが置かれており牛乳やジュースを飲むことになった。飲み物に合うグラスは用意できないのか。イベントは受動的姿勢ではなく、自ら楽しむように構成されていると見られた。ダンス好きな方は場所がないし、バンド演奏をしていない。予約性のイベントが多く、大抵直ぐ満席になっている。夜のショーはデジタルアートとダンス、音楽が融合するステージあるが、感動的な内容ではなかった。飛鳥Ⅱに乗船した客からは飛鳥Ⅲは期待外れであり、飛鳥Ⅱの方が断然良かった声が大多数であった。初代飛鳥、飛鳥Ⅱと乗船してきたが、クルーの質がこれほど悪いとは想像がつかなかったし、メインとなろうフォーシーズンレストランは全くの期待外れであった。今後改善していかないと客離れがありうる。

良い点として事前にキャビン番号を希望指定できる。3層吹き抜けのアスカプラザ周辺に多くのソファが置かれている。ブックカフェにいつでもソフトドリンクを飲むことができるコーナーがある。buffetスタイルのエムズガーデンではアルコールが飲み放題で、プールサイドバーで販売している地ビールが夕食時だけではあるが提供される。フォーマルでなくエレガントカジュアルで服装は楽であった。

すでに十数回営業航海している割にはクルーが慣れていない感じである。レストラン予約システムは構築段階であり、イベント内容の充実が必要と思われる。クルーズを楽しむならばイベントなしでも良いが食事の質の向上は必須である。これで四つ星を与える評価者がいるならば不思議である。

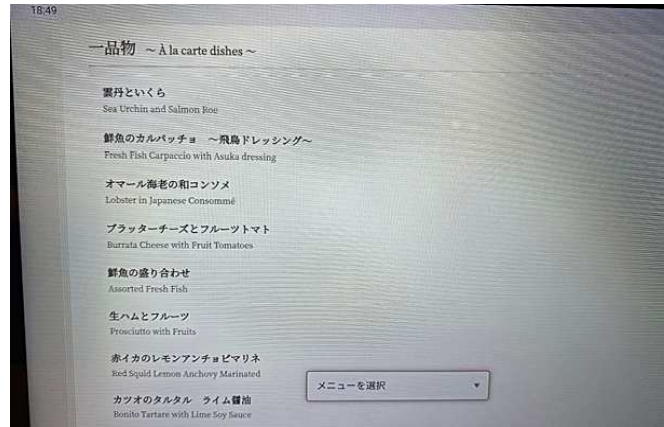


デビュークルーズ記念品

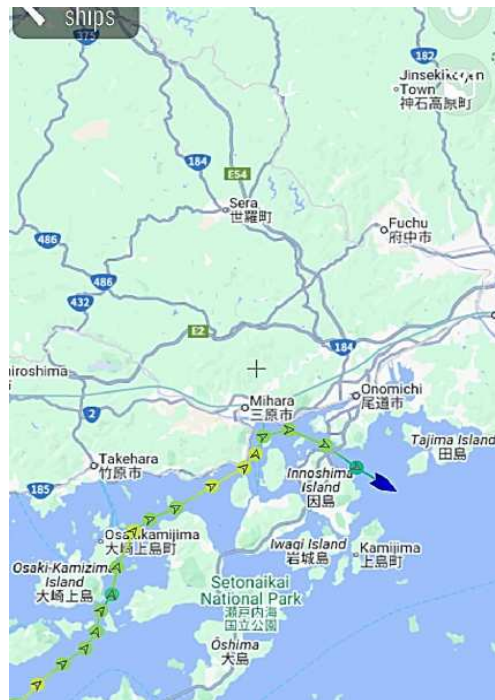




フォーシーズンズレストラン入口



タブレット端末利用のメニュー



因島通過時の航路