

6. 講義「交通サービス概論」

観光立県を目指す沖縄にとって、入域観光客の足を担うエアラインやクルーズ船社の経営を知ることは極めて重要であり、また、二次交通を担う県内の地上交通機関の経営を知ることも不可欠である。

本講義では、交通産業界で活躍されている様々な外部講師の方々から話を伺ったり、空港諸施設の見学等を体験することにより、交通サービス産業に対する理解を深めるとともに、沖縄観光振興における交通サービスの役割について考察していく。

	講義内容	外部講師
第1回	オリエンテーション	
第2回	航空ビジネスについて	日本トランスオーシャン航空
第3回	うちなーの翼 エアラインの地域戦略	日本トランスオーシャン航空
第4回	エアライン訪問 (機体整備工場・客室乗務員訓練施設見学)	日本トランスオーシャン航空
第5回	エアラインビジネスの新潮流と戦略	日本トランスオーシャン航空
第6回	規制緩和とLCCの誕生	
第7回	日本初のLCC "peach"の事業戦略	
第8回	クルーズ産業について	郵船クルーズ
第9回	クルーズ観光の魅力	フリーツァーコンダクター
第10回	沖縄観光における二次交通の課題	
第11回	沖縄におけるタクシー業界の取り組み	沖縄県ハイヤー・タクシー協会
第12回	バス会社の旅行企画について	
第13回	レンタカーと沖縄観光	ニッポンレンタカー琉球
第14回	グループワーク	
第15回	グループプレゼンテーション	

第2回 交通サービス概論 担当：平野典男

外部講師：日本トランスオーシャン航空株式会社 路線事業部 大城怜氏他

第2回は、日本トランスオーシャン航空株式会社(以下、JTA)路線事業部の大城怜氏から航空会社のマーケティングについてお話を伺いました。まず、マーケティングは、売るための手法ではなく顧客の心を理解することである、顧客はモノやコトに対してお金を支払っているのではなく価値に対してお金を支払っている、というお話がありました。

そして、その価値を提供するプロセスには、環境分析(どこで)⇒セグメンテーション・ターゲティング(誰に)⇒ポジショニング(何を)⇒マーケティングミックス(どのように)の流れがあるとの説明を受けました。セグメンテーションの手法としては、人口統計区分、行動的区分、心理的区分があるが、前二者だけでは不十分で、顧客をニーズや購買決定要因

(KBF)で分ける心理的区分が、顧客の心を理解するうえで重要だということでした。購買決定要因(KBF)は、機能的な価値、感情的な価値、目に見えるブランド、目に見えないブランドの4つに分けることができる。顧客ニーズを把握するためにはどれか1つのカテゴリーに偏ってしまっただけでは見失う可能性がある。同じようなニーズをもつ人達でグルーピングしてセグメンテーションを行い、自社の強みや市場の環境を分析しながら狙うべきターゲットを定める必要があるとの説明がありました。

ここで、個人ワークの時間となり、各学生に価値観セルフチェックシートが配られ、自身がどのタイプなのか判定するように指示がありました。その結果は、自己達成型が5名、浪費・流行快樂型が10名、社会良識型が1名、中庸平穩型が20名で、琉大生は現状維持を良しとする中庸平穩型が多いようでした。この作業を通じ、学生達は自分がどんなパーソナリティで、どんな価値観をもっているかを再認識できたようです。狙うべきターゲットのKBFだけでなく、このような生活における価値観を把握することで、効果的にアプローチが可能とのことでした。

次に、JAL、JTAではこうしたKBFによるグルーピングによりフライトエリート、利便性重視派、価格重視派、評判フォロアーなど8つのグループに分類しているとの説明がありました。その説明のあと、学生達は6つのグループに分かれ、ディスカッションを行うことになりました。ディスカッションのテーマは、フライトエリート、利便性重視派、価格重視派、評判フォロアーという代表的な4つのグループ内、どれを最優先ターゲットに定めるか、またその理由と具体的な施策についてグループでまとめ発表を行うというものでした。

まだ2回目の講義ということで、知らない学生同士、最初は遠慮がちに話をしていましたが、次第に熱を帯び、自由な意見が飛び交うようになりました。発表では、フライトエリートをターゲットに、高級感がありスタイリッシュなインテリアにしたり、音楽やアロマなどを流したりして五感に訴える客室環境を整える提案があったり、価格重視派をターゲットに、SNS映えがするように季節ごとにライトアップを変える、といった若者ならではの提案がありました。また、ジンベエジェットの客室を、ジンベエザメの胎内のようにデザインにしようか、という奇抜なアイデアもあって、楽しいグループワークになりました。

学生達は、こうした個人ワークやグループワークを通じて、マーケットについての理解が深まるとともに、普段目にする乗員や空港のスタッフだけではなく、日々お客様のニーズを考えて試行錯誤しながらマーケティング戦略を練っている間接部門のスタッフもいると知り、航空会社に対する関心が高まったようでした。



文責：観光産業科学部 教授 平野典男

第3回 交通サービス概論 担当：平野典男

外部講師：日本トランスオーシャン航空株式会社 取締役 内間康貴氏

第3回は日本トランスオーシャン航空（以下、JTA）取締役 内間康貴氏から、JTAの歴史、概要、企業理念、売上、機材、役割などについてお話いただきました。

JTAは沖縄本島と離島を結び、離島の生活を支えてきた航空会社で、今年7月に50周年を迎えました。沖縄の企業として、利益を上げ、沖縄に納税し、雇用していくことで沖縄に貢献していること、紅型のヘッドレストや、かりゆしウェアの制服などで、沖縄らしさを表現するとともに、自らの自宅に招き入れるようなおもてなしを提供することで、人の温かさという沖縄らしさも表していることなど、うかがいました。

今年度は航空運賃の仕組みについて、多くの時間をさいていただき、売上が最大限にするために、適切なタイミングで適切な運賃を設定すること、つまりはレベニューマネジメントについてお話いただきました。練習問題もあり、需要に対し、売上が最大限になる売り方を学びました。需要をどう見極めるのかが難しいと感じましたが、過去の大量のデータから、コンピュータがはじき出すのだそうです。

続いて、JTAが美ら島財団とのコラボレーションで作ったジンベエジェットの新しい機体について、お話もありました。現在、JTAでは、Boeing737-400からBoeing737-800に機材を入れ替えているため、ジンベエジェットも新たにBoeing737-800で運航を開始するそうです。シアトルにあるBoeing社での塗装の様子を見せていただき、デカール（シール）ではなく塗装されていることを知りました。今までのジンベエジェットには、お腹側（機体の下側）にコバンザメが描かれていましたが、新しいジンベエジェットには、コバンザメ以外にもジン

ベエザメの周りを泳いでいる小さい魚も描かれていて、より海中での様子に近づけているようです。

この新しいジンベエジェットは、デビューが2日後ということでしたが、台風21号が接近しており、無事にデビューできるか、お天気が気になります。



文責：観光産業科学部 宜志富知恵子

第4回 交通サービス概論 担当：平野典男

外部講師：日本トランスオーシャン航空株式会社 路線事業部 川瀬龍一郎氏他

第4回は、日本トランスオーシャン航空の整備工場、航空教室、緊急脱出訓練体験を行いました。航空教室では、機長の川瀬氏より、機長の業務の流れやパイロットが持っている鞆に何が入っているかなどを教えていただきました。快適性、定時性、安全性を保った運航をするために、多くの人が携わり、多くの確認事項があるということが分かりました。

整備工場では、整備中の機体の説明や、部品の説明、また Boeing737-800 のエンジンを見せていただき、特徴、価格、737-400 との違いを教わりました。

緊急脱出訓練は、モックアップにてCAの方の訓練を実際に体験するとともに、救命胴衣の着け方、逃げる際の注意事項、脱出したあとの行動などを教わりました。着け方や注意事項は、飛行機に搭乗する度に、実演や動画で説明がありますが、脱出したあと何をするかまでは、聞いたことがなく、水上に不時着した場合に、体力を使わない工夫をする必要があるということ学びました。沖縄では、県外に出るのは基本的に飛行機なので、学生にとって身近な

飛行機ですが、初めて知ることも多く、安全を支えているのは社員の皆様一人一人だということが分かったようです。



文責：観光産業科学部 宜志富知恵子

第5回 交通サービス概論 担当：平野典男

外部講師：日本トランスオーシャン航空株式会社 代表取締役社長 丸川潔氏

第5回は、日本トランスオーシャン航空 代表取締役社長 丸川潔氏から、「JALグループ経営と成功方程式」の講義をいただきました。代表取締役社長という立場を経験して、社員とその家族に対して責任を持つという重さはあるものの、今までとは見える景色が違う。どういう会社か、どういうことを社員にしてほしいかを考えている。という社長業についてお話がありました。経営指標には表れないが、現場が元気であることが健全性のバロメーターであるということでした。

企業には、理念、ビジョン、計画という経営戦略がありますが、理念、ビジョンは社員に言い続けることで浸透していくもの、計画は都度見直していくものだそうで、社員に対し発信していくことでチーム力をあげていくのだそうです。その手法として、マーケティングの4C分析、SWOT分析などを行いゴール（目標）とフィールド（領域）を決め、人員配置（インフラ）などのリソース（いわゆる人・物・金）を決めていくということでした。

そこで、早速グループワーク。お題は、「JTAの社長に就任した際の社長就任演説をする」というものでした。社内外の環境変化、経営の方向性などをまとめ、社会、社員に向け演説を考えるということで、現在の社内外の環境分析、切り口などのアドバイスがあり、それを元に8つのグループで話し合いました。

また、発表の一例として「PREP法」というものを教えていただきました。P:point（要点）→R:reason（理由）→E:example（例）→P:point（再び要点）というもので、これに倣い、演説を考えていきました。

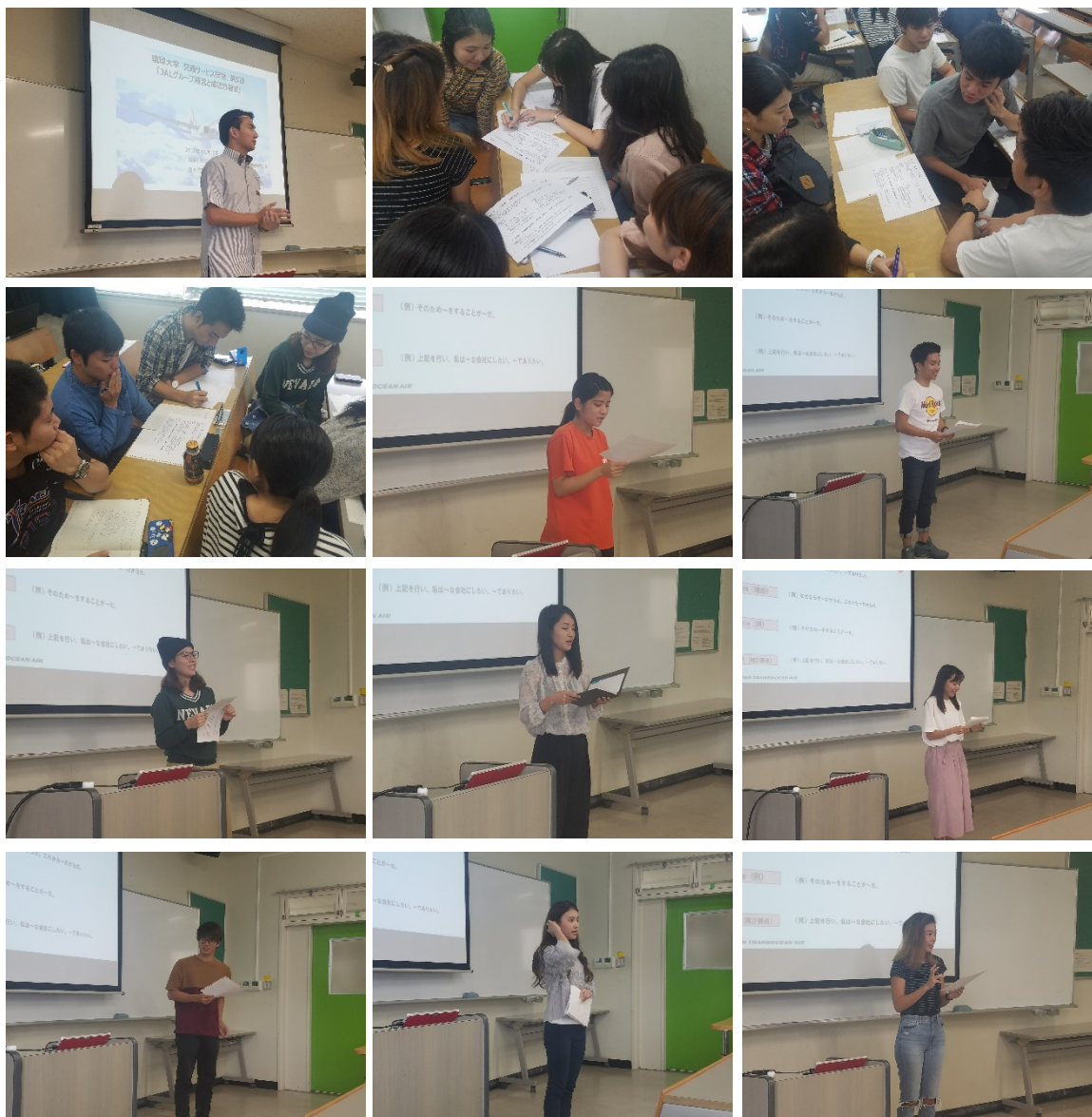
各グループから代表1人が社長に就任し、実際に演説を行いました。愛され続ける会社にする、沖縄らしさを世界へ発信する、世界からうちなーへ（インバウンド増）、地域密着強化、県外の人にも沖縄の顔として認知してもらうなど、新たに誕生した8人の社長から演説がありました。丸川社長から、人に思いを伝えるには熱意が必要で、フレンドリーな話し方であっても熱量を込める話し方が必要、というアドバイスをいただきました。

続いて、ビジネスパーソン成功方程式についてお話いただきました。成功とは、満足、幸福と感ずることで少なくとも数値だけでは表現できないものという定義で、とはいえ、失敗がないと人としての深みがなく、話の引き出しがなく、薄っぺらくなるため、何のために生きる

か、何のために働くのか、何のために組織が存在するのかなど、自分らしく整理していくとい
いということでした。

成功方程式は「人生・仕事の結果＝考え方×熱量×能力」と表し、考え方は-100 から+100
まであり、マイナスはいくら熱量があっても、能力があってもマイナスになるため、チームか
ら疎外される要因となるもの。熱量は、個人によりバラつきがでる。年齢を重ねるごとに差が
広がるもの。能力は、チーム内においてはさほど差はないもの。という定義をされているそう
です。

同じ仕事をするなら、意義、全体像、ゴール（目標）、仲間のつながりを理解し、夢と責任
と誇りを持って取り組むこと。仕事は作業ではないということ。今後、就職活動において迷っ
たら、このチームに入って、チームとしてやっていけるかどうかを見極めて、選択することな
どのアドバイスをいただきました。



文責：観光産業科学部 宜志富知恵子

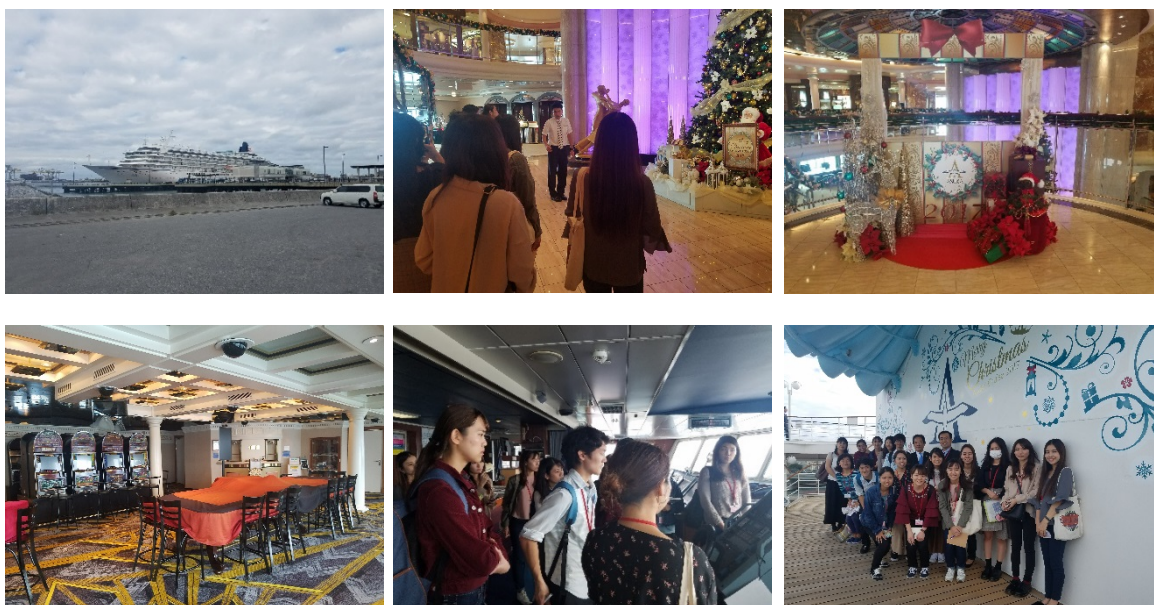
番外編 クルーズ船「飛鳥Ⅱ」見学会

12/1の交通サービス概論の外部講師である郵船クルーズ株式会社 アスカクラブ会長の幡野様から、ちょうど那覇港に郵船クルーズが所有しているクルーズ船「飛鳥Ⅱ」が停泊中ということで、見学させていただけることになりました。幡野様は飛鳥Ⅱの5代目の船長さんで、今回は、スタッフの皆様と元船長のアテンドという、贅沢な見学になりました。

他の講義との兼ね合いもあり、14名の学生が参加しました。一步船内に入ると、全面クリスマス仕様になっており、大きなツリーが迎えてくれました。メインダイニング、ショップ、シアター、娯楽ルーム、シガールーム、図書室、ステージ、デッキ、プール、ジャグジー、カフェ、レストラン、スパ、ジム、カジノ（日本では現金をかけることはできません）、ラウンジ、テニスコート、客室フロアと、もはや「町」といえる船内を案内いただきました。日数の短いクルーズでは、船内全部回りきれないのではないかとさえ感じました。

今回は、航海士の方が、本学に以前通っていたというご縁で、ブリッジにも入れていただき、機材や海図について説明を受けました。海図といえば、台の上にひろげられた紙の海図を思い浮かべますが、それも使われていますが、今は、デジタルな海図もあり、現在地から遠い地方の海図も表示されるのだそうです。説明いただいている間にも、何回か連絡が入って計器を確認されており、停泊中といっても業務があるということが分かりました。

また、乗船されているお客様が残っている中での見学でしたが、幡野様が顔なじみのお客様たちに、「地元沖縄で観光について学んでいる大学生の見学」と説明しながらアテンドくださったので、おくつろぎのところでしたが、話かけてくださったりもしました。他のお客様への配慮の仕方がスマートで、勉強になりました。最高のサービスを提供しているところだと感じました。



文責：観光産業科学部 宜志富知恵子

第8回 交通サービス概論 担当：平野典男

外部講師：郵船クルーズ株式会社 アスカクラブ会長 幡野保裕氏

今回は、前日の飛鳥Ⅱの見学に続き、郵船クルーズ株式会社 アスカクラブ会長の幡野様から、クルーズについての講義をいただきました。クルーズの歴史、クルーズ商品の特徴と魅力、クルーズ業の収益構造、客船の特性、世界のクルーズ事情、クルーズ船のカテゴリ、世界の客船情勢、近年伸びが著しい中国のクルーズ、新造船について、日本のクルーズマーケットと可能性、日本のクルーズの現状についてお話がありました。

クルーズ船には、食事、娯楽設備(ジム・プール・テニスコート・カジノ・映画館等々)、エンターテインメント、寄港地でのツアー、ホテル設備、エステ・美容院、診療室など多くの施設があることから、サービスのプロだけでなく、医者、看護師、美容師、電気、ガス、水道、生花のケア、木工品修理など多種多様な人材が必要であり、相互補完的サービスの集合体であるということが分かりました。

沖縄では那覇港によくクルーズ船が停まっているので、寄港数が多いということは分かっていますが、その船内でどういうことができ、どういう生活があるのかまでは知らない学生が多く、「移動手段ではなく、移動そのものを楽しむ」ということが理解できたことで、イメージが変わったようです。



文責：観光産業科学部 宜志富知恵子

第9回 交通サービス概論 担当：平野典男

外部講師：ツアーコンダクター 糸澤幸子氏

今回は、ツアーコンダクターとして海外で活躍し、クルーズ船の添乗も数多くされた糸澤様をお招きし、クルーズ観光の魅力についてお話いただきました。世界のクルーズ市場はカリブ海がメインで、続いて地中海、近年はアジアも人気になっているということでした。クルーズ船の会社ごとの船の特徴や大きさなどの解説があり、大型船、中型船、小型船によるクルーズのDVDを見せていただきました。

大型船クルーズは、ロイヤルカリビアン社のハーモニーオブザシーズの旅で、18階建ての船舶は、動くリゾートタウン、洋上のパラダイスというコンセプトで、ウォータースライダー、メリーゴーランド、ロッククライミング、ロボットがお酒を作ってくれるバイオニックバー、

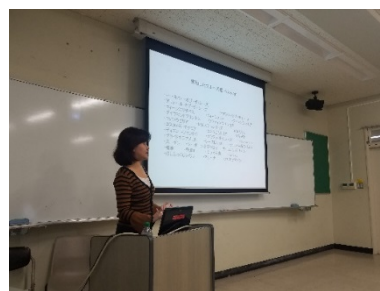
展望ジャグジー、内側の船室にはバーチャルバルコニーなどがある史上最大級 22 万トン、定員 5,494 名のクルーズ船で、まさにリゾートタウンがそこにありました。

中型船クルーズは、MSC のスプレディダ (13 万トン、定員 4,363 名) は、アクアパーク、4D シネマ、ローマ式ウォータートリートメント、カジノ、F1 シミュレーターなどがあり、MSC ヨットクラブというプライベートクラブはさらに優雅でラグジュアリーな施設を利用できるため、1つの船にカジュアルもラグジュアリーもあるという船舶だそうです。

小型船クルーズは、ICM のアリア・アマゾン (500 トン、定員 32 名) の、アマゾンクルーズの紹介でした。五つ星のサービスを提供され、お客様 1 人にスタッフ 1 人という割合なので、サービスも行き届き、秘境アマゾンを楽しめるクルーズということでした。小型船は揺れがちですが、アマゾンは川ということもあり、海ほどは揺れないのだそうです。

続いて、高額だと思っているクルーズ船のお得な乗り方を教えていただきました。日本初上陸の外国船などは料金を下げている場合もあり、実際の旅行プランを見たところ、手が届く金額であることが分かりました。

クルーズ船のメイン市場であるカリブ海クルーズは、fly&sea という制度が発達しており、クルーズ会社が航空券も手配をし、空港でチェックインをすると、荷物はクルーズ船の客室に届いている仕組みなどが確立されているようで、便利さもあり、海外ではクルーズ船の市場が発達しているということも分かりました。



文責：観光産業科学部 宜志富知恵子

第 11 回 交通サービス概論 担当：平野典男

外部講師：一般社団法人沖縄県ハイヤー・タクシー協会 事務局長 津波古修氏

第 11 回は、一般社団法人 沖縄県ハイヤー・タクシー協会事務局長の津波古修様から「人にやさしいタクシーとは？」というテーマでお話を伺いました。

まず、タクシー業界全体の課題として、

- 1) 運転手不足とその高齢化
- 2) コスト高
- 3) レンタカーや代行業者との競合

4) 白タク行為の横行 などがあるということでした。特に沖縄では、タクシー台数が約 3,500 台に対し、レンタカーは夏場のピーク時には約 4 万台もあり競争が厳しいことや、一部の代行業者による白タク行為等の課題があるそうです。

次に、改正タクシー特措法についての説明がありました。平成 14 年の規制緩和以降、タクシーの輸送人員、1 両あたり売上、車両台数はいずれも減少し、市場規模の縮小が続いたようです。こうした事態を受け、平成 21 年に旧タクシー特措法、平成 26 年に改正タクシー特措法が施行され、需要活性化策を講じることになりました。改正タクシー特措法では、供給過剰対策が必要な特定地域や準特定地域が指定され、新規参入や増車、運賃の設定などに一定の規制措置が講じられています。沖縄本島は準特定地域に指定されており、指定後の需給状況やドライバーの労働環境の変化等について現在検証中であるとのことでした。

このように多くの課題を抱えるタクシー業界ですが、東京オリンピックを控え、世界水準のサービス・運賃をめざし、様々な取り組みも進めているそうです。

- 1) 初乗り距離短縮運賃の導入
- 2) 配車アプリを使ったタクシーシェア
- 3) 事前確定運賃
- 4) ユニバーサルデザイン（UD）タクシーの導入
- 5) サービスの多言語化
- 6) 2 種免許の条件緩和
- 7) 過疎地域の乗合タクシー などの取り組みがあります。

東京で導入した初乗り距離短縮運賃（2 K M 730 円→1 K M 410 円）については、利用者も運送収入も増加し一定の成果を挙げているそうです。沖縄でも、初乗り距離短縮運賃の導入を求める利用者の声もあるようですが、沖縄の実情に合わせて導入効果があるのかまだ検討中とのことでした。

これらの説明のあと、ユニバーサルデザインタクシーの動画を見ました。欧米では既に普及が進んでいるのに対し、日本はまだまだこれからとのことでした。動画では車椅子を横から載せるタイプと、車の後部から載せるタイプの 2 種類を見ました。車いすの固定やシートベルトの装着までの手順はかなり複雑な印象を受けましたが、こうした手順がスムーズに実施できるよう、ユニバーサルドライバー研修についても力を入れているとのことでした。

津波古事務局長は、前職がホテリエであったことから、接客業で培ったノウハウをタクシー業界にも浸透させていきたい、高齢者、障害者、外国人を含む全てのお客様に感動や喜びを与えたい、と願っているとこのことで、ご自身が見聞されたタクシーでの感動体験について語っていただきました。

これらのエピソードから、沖縄県には、ただお客様を目的地に運ぶだけでなく、おもてなしの心を以て様々な創意工夫をしているタクシードライバーが大勢いらっしゃることに、そしてタクシー業界全体で積極的にサービス向上に努めておられることが分かりました。



文責：観光産業科学部 教授 平野典男

第13回 交通サービス概論 担当：平野典男

外部講師：ニッポンレンタカー琉球株式会社 特別顧問 白石武博氏

今回は、ニッポンレンタカー琉球株式会社 特別顧問 白石武博氏に、沖縄県におけるレンタカー業界の現状と課題についてお話をいただきました。

まず初めに、観光産業とは「地域がハッピーになる」ということが前提になっていて、技術のように真似されることもなく、製品のように安いほうが残るといってもなく、地域・風土・気候を売っていくもので、地域を磨くことで収益につながり、その地域の完全オリジナル商品になる産業というお話がありました。

沖縄が観光立県になった背景についても触れられ、復帰直後、日本の成長になんとか追いつきたいということから、製造業からスタートしたものの、水、電気など不安定な要素が大きく、工業地帯として成り立たなかったという側面もあるのだそうです。

沖縄のレンタカー業界としては、インフラ、マーケットにおいて課題があり、インフラの課題は最大課題の1つでもあるということでした。空港でレンタカーの送迎バスの待機場所が狭く、さばける人数が限られており、現状では、どうしても長い待ち時間が生じるという点が、クレームにもなっているそうです。那覇空港は第2滑走路ができますが、そうするとさらに待ち時間が増えることも予測されており、ターミナルビルのダブルデッキ化、バスの待機場所の拡大などが急務ということでした。

また、訪日観光客数の増加に伴い、外国人のレンタカー利用も増加し、交通ルールの違いから事故率もあがっているのだそうです。レンタカー業界がいう事故率とは、車にキズがあれば事故になるそうで、実際、人身事故よりも駐車場で壁や柱にこすったりなどの小さいものが多いそうですが、それも事故として計算しているので、外国人がみんな危ない運転をしているという訳ではないということでした。

先日、ニュースにもなった中国人観光客偽造国際免許証問題のビデオを見て、ジュネーブ条約に加盟していない中国からの観光客がレンタカーをどのように借りているのかに密着、観光客本人たちも知らないところで、偽造の国際免許証が手配されているという事実が判明したというニュースでした。レンタカー業界だけでなく、国がどのような対策をしていくのかなど今後が気になる事案でした。日本では、違う文化に対するリスク認識がないまま観光客を招致しているということもあり、今後、外国人観光客が増加していくことに対し、心構えが必要だということでした。観光産業は地域をハッピーにする産業のため、ある程度のレギュレーションも必要になってくるだろうということでした。



文責：観光産業科学部 宜志富知恵子

第 15 回 交通サービス概論 担当：平野典男

最終回はグループプレゼンテーションです。4 チームがクルーズ船、1 チームが陸上交通の
を選択し、各チームごとにプレゼンを行いました。

クルーズ船は「若者がクルーズ船を利用するための方策」、陸上交通は「沖縄のバスの改善
提案」というテーマでした。クルーズ船のチームは、若者のクルーズのイメージを文責し、船
内でのイベント、プロモーション方法、きっかけづくりなどを考えました。バスのチームは、
乗車データや、交通渋滞などのデータに基づき、地元の人用のアプローチ、観光客用のアプ
ローチを発表しました。



文責：観光産業科学部 宜志富知恵子