

# すぽっとライト

NO. 50



東予港 大型バースに停泊中の新造船「おれんじおおさか」

四国運輸局では、消費者ニーズや消費者行政上の課題を把握し、その結果を行政に役立てていくことを目的として公共交通機関の利用者等を対象にインタビューを行っています。今回は、四国開発フェリー株式会社 業務部長の蝶野文雄さんにお話を伺いました。

同社では、昨年、愛媛と大阪を結ぶ航路に新造船のフェリー2隻を導入しました。インタビューでは新造船の特長や、同社における取組等についてお話をお聞きしました。

 **新造船について、特筆すべき点等を教えてください。**

昨年8月に「おれんじえひめ」、12月から「おれんじおおさか」が就航しています。2隻とも、客室をすべて個室にしたのが一番の売りになっています。


前の船は、いわゆる雑魚寝の部屋がたくさんあり、定員も多かったのですが、一番安い部屋から売れていたとは限らず、ひとつ上等級の2等寝台の方が売れ行きがよかったんです。USJに行って帰ってくる等の観光で使う場合などに2等寝台やさらに上等級の部屋を利用されており、必ずしも安いから使うということでもないと分かってきました。東予～大阪航路は夜出発し、到着く便なので、寝ている間にご利用いただくという、基本的に宿泊と交通を兼ねた乗り物だと思っています。

瀬戸大橋や明石大橋の開通により、現在、愛媛一阪神航路は当社のみとなりま



お話を伺った四国開発フェリー蝶野部長

した。同業他社がライバルになるのではなく、高速バス、鉄道、航空、マイカーといった他の輸送モードがライバルとなったので、これは特長を出していかなければ、フェリーは埋没するのではないかという危機感もあり、思い切って全部を個室にしました。おそらく全国初ではないでしょうか。

 **利用者のニーズをとらえ、独自のカラーを出したということかと思いますが、反響はいかがですか？**

おおむね好評です。一度使っていただければ、そこそこの値段はするけれど、リピーターにつながっていると思います。最初は新造船効果ということもあるでしょうが、また乗ってみようという気持ちになっていただければありがたいですし、そこが狙いでもあります。まだ1年たっていませんが、いい具合に推移していると思います。おかげさまで、ゴールデンウィークも満室状態です。

一方で、定員が減った（708名→519名）ことで、予約が取りにくくなったというお声もいただきますが、今のところのご理解いただけていると思います。

また、季節運賃（週末、トップシーズン）を初めて導入しました。ホテル等に繁忙期の料金設定があることから、船でも同じように設定しました。それでも逆に、閑散期（平日等）のシングルは、前の船の2等寝台料金よりも安くしています。会社としては経営政策的な側面もあり、定員減に伴う収入減を補う意味でも導入しましたが、比較的スムーズに浸透しつつあると思っています。

新造船と同時期ではありませんが、九四オレンジ航路も含めて、インターネットでの予約も始めています。事前決済もできますので、ご利用いただきたいですね。

 **利用者はどのような方が多いですか？**

収入ベースで見ると、貨物が7割、旅客が3割です。

まず物流では、船を大きくしたことで車両甲板が3層になり、従来よりスペースを3割強拡大しました。まだ空きがある状況なので、営業を強め、利用拡大につなげたいです。



様々なタイプの客室 (左) ゆったりとしたデラックスシングル (右) ロイヤル

それから旅客は、トップシーズンは満室に近い状態なので、平日にもう少しご乗船いただけるようにしたいです。車以外の乗船客であれば、女性が55%くらいです。旅行への志向は女性の方が若干高いようです。10～70歳代までと年齢層も幅広くなっています。車で乗船される方は、男女比が半々ですね。

東予港ターミナルは、無料の駐車場があるので、そこに車を駐めて乗船する方のほか、松山、今治、西条、新居浜から連絡バスで来られる徒歩客の方がいます。この連絡バスは松山を除き最寄の主要JR駅から無料でご利用できます。大阪南港は、ニュートラム南港ポートタウン線のフェリーターミナル駅から徒歩3分というアクセスです。

自転車のお客様もお気軽にご利用いただけますよ、というのも特長です。デラックスシングルのお部屋であれば、自転車をそのまま部屋に持ち込めますが、利用料が別途必要(1650円)ということもあるからでしょうか、現在のところ、それほど多くは利用されていません。ただ、サイクリングで「しまなみ海道」に行く利用客も少なからずいますし、気候が良くなれば増えてくるかなと思っています。

## 外国人客の利用はどうか？

外国人観光客はほとんどいません。当社のフェリーは交通手段として利用されており、クルーズ船的に利用される方はまずいないのではないのでしょうか。外国人観光客にとっては愛媛の観光地に行くモチベーションがまずあまりないように思われ、なおかつ、例えば道後温泉に行こうとしたときフェリーという交通手段があるという認識もほとんどないと思います。日本や関西のインバウンドそのものは増えてはいますが、他の地域に比べると四国は相対的にまだまだ少ないのではないのでしょうか。将来的に、大阪万博の開催もあることから、それが契機になって、大阪から四国へ、という流れができればいいですし、その時に初めて「フ

フェリーもありますよ」というPRができるかもしれません。

インバウンドの取込の前に、そもそも大阪在住者で、当社のフェリーのことを知っている方は少ないようです。乗船客を在住地別で見ると、7割が愛媛の方で、愛媛からの往復になります。車の利用客では大阪発も多いのですが、その場合も、おそらく愛媛出身者が大阪に住んでおり、帰省で下り便（大阪→愛媛）を利用するケースがほとんどなのではないかと思えます。純粋に大阪の方が車で愛媛に向かう、ということは少ないとみています。



ですから、依然「愛媛の人のフェリー」という大きな範疇から抜け切れていないのかなと思います。とはいえ、普段は3割くらいの乗船率であり、下り便の利用客を増やす余地はあるし、そこがひとつの狙い目だと思っています。

### そのための方策は考えられていますか？

旅行会社に旅行商品を作ってもらったりと、以前から広報活動はしているところです。けれども、これといった大きな効果はないように思います。

愛媛から行く時の強みとしては、大阪にはUSJなどがあって、また京都奈良神戸がある、そういった観光地を訪れる時に、若い方であれば船中泊の連続で部屋に荷物を置いたまま手ぶらで出かけ遊んで帰ってきて、そのまま夜の便で帰るいわゆる弾丸ツアーで丸1日を観光に充てる人もけっこういます。そういうアグレッシブな方については、営業は不要なんです。逆に明確な移動目的がないとフェリー運賃が安い旅行商品を作っても、利用者がどれだけ増えるか疑問なところもあります。

目的という意味では「しまなみ海道」は秀逸な資源であり、例えば片道（往路）はフェリーで、しまなみ経由で片道（復路）は尾道から新幹線等で帰ってもらう、というようなPRはできると思います。すでに、自転車のインスタグラマーに乗船してもらいフェリー旅を発信してもらったり、大阪の万博公園で毎年開催されている自転車のイベントにブースを出してPRをしたこともあります。

また、「食」にもこだわっていて、船内レストランでは野菜はできるだけ地元の食材を使うようにしています。魚は今であれば土佐清水の春ブリを使った料理を提供するなど好評のようで、早く乗らないと売り切れということもあります。



東京や大阪のテレビ局から取材を受けた時は反響が大きく、HPのアクセス数も伸びましたし、前よりは知られるようになったかなと思います。「自転車」や「食」の取組自体が大きな乗客増を産むとは考えませんが、いろんな切り口で地道に船旅の満足度を上げて、またオレンジフェリーに乗って〇〇に行きたいと思っていただき、さらにSNSを含めて口コミが拡散するようになれば、結局これが単発の広告宣伝よりも大きな集客力になるのではと思っています。

### 新しくなった東予港のターミナルについても教えてください。

以前はもう少し沖合の旧バース（接岸施設）に船が着いていて、当社の旧ターミナルもそちらにあったのですが、耐震の大型バースを国の直轄事業で造ってもらうこととなり、愛媛県や西条市にも協力してもらって、相当のスピード感をもって大きなバースが完成しました。これにより、大きな船が着岸できるようになり、同じタイミングで社屋やターミナルを造ることもできました。

前のターミナルは、階段で上がって船に移動するというものだったのですが、新ターミナルはバリアフリー化され、エレベーターで上がってから、ボーディングブリッジで水平移動により乗船していただけるようになりました。

この建物の多目的トイレとエレベーターと人道橋は観光庁の補助金（インバウンド）を活用し、船のバリアフリー整備については、エコモ財団の施設整備助成金を活用しています。非常にありがたいものです。


### 船員さんは何名ですか？ 船員の高齢化等、今後の課題はありますか？

4月現在で82名です。主に海上技術短期大学、弓削商船、四国内の水産系の高校等から就職してきます。各学校には日々求人活動にも行っており、最近は定期的に採用できています。学校からも安定的に供給していただけており、際立って船員が不足して危機的な状況ということはありません。

退職者数も考慮し毎年何人かは新規雇用していますが、他社よりは定着率は高い方だと思っています。そのため、船内での技術の伝承についても、途切れることなく比較的上手く回っているのではないのでしょうか。全員が船長や機関長になれるわけではないのですが、入社して何年かすると、ある程度軸になる船員が出てきます。仮に、そうしたキーパーソン的船員がいない世代が続くとまずいですが、今のところその心配はないようです。



バリアフリー対応の客室（シングルバリアフリ

 バリアフリー化について、設備面だけでなく、ソフト面でどのような対策をとられていますか？

以前から、年に数回、車椅子利用者、視覚・聴覚障がい者への対応等について、西条市社会福祉協議会の協力もあり、講師を招いて研修しているところです。今年度も実施を予定しています。そもそも「動く海上ホテル」として売る以上、障がい者云々ではなく、全てのお客様に対する接遇はいっそう大事だと思っています。

諸研修を受けるようになって、船員自身にも接遇の方が大切という認識が強くなってきたようです。設備的にバリアフ

リー化していれば大丈夫、ではなく、声かけや介添えでお手伝いすることの方が、本当のバリアフリーになっているということは感じています。実際に障がいをお持ちの利用者に接する機会もあるため、研修も真剣に行っています。

聴覚障がいで車で乗船される方がいるのですが、この場合、見た目では分かりません。しかし、車にステッカーを貼っていれば、誘導員が船内に連絡する等連携して対応できていると思います。

聴覚障がいの場合は、筆談もできるようにしていますが、実際には身振り、手振りに負うところが大きいでしょうか。手話の研修も事例が多ければ有効かもしれませんが、現状でも対応に問題ないと思っています。

基本的には予約制なので、利用者の障がいについても事前に把握できており、現場でも共有を図れています。

お客様からの声でも、「よくしていただいた」という感謝の声が聞かれますし、実際に現場でのトラブルもありません。

中には、「自分でできるからほっといてくれ…」というニュアンスの方もいますが、当社としては、まずは「お手伝いしましょうか」というスタンスです。



トイレもバリアフリー（多目的トイレ）

## 旅客定員が減ったということですが、年間の輸送実績に影響はありますか？

年間で見ると、そんなに減ってはいません。季節運賃の導入もあり、むしろ収入的には増えています。トラックの航送台数も若干増えています。

トラック輸送については新居浜～神戸と東予～大阪、二つの航路で総合的に調整しています。新居浜と東予のいずれを出発港とすべきか、神戸と大阪どちらに付けるのが効率的か同じシャーシを運ぶのにもどちらが安いのか。そんなことを考えながら営業をしています。とはいえ、新船スペース増でだいぶゆとりもできてきましたし、従来お断りしていた顧客の乗船も可能になった面もあり、新造船効果は徐々に見えてきています。

旅客をどれだけ増やすかということもありますが、収入の7割はトラックということもあり、新規トラック利用の獲得が主になっています。

そこで物流戦略として、ドア・ツー・ドアの利用客をできるだけ確保したい、というのが基本的にあります。ターミナルで待っていて、船に乗ってくれたらいいという姿勢ではなくて、こちらから荷主の所へ御用聞きに行って、「当社を使ってもらうと〇〇まで運べます。トータル〇〇円です。」という一貫輸送としてセットして営業すれば、必然的にフェリーを使おうか、という方向へ持っていけると考えています。

今は、活魚運搬車や冷凍車等の特殊車は別ですが、有人トラックは少なくなってきました。フェリーに運転手は乗らずに、トレーラー（被牽引車）だけ残すという無人車航送スタイルを主流にして、その比率を増やしていきたいですね。

## 差し支えなければ、御社の今後の計画をお聞かせください。

当社の投資も大きく、また行政にも公共バースなど港湾計画整備に多くの予算を投入していただき『ハード』は立派なものとなりましたので、今後、いかに魂を吹き込み、持続可能なフェリー経営をしていくか、そうすることで地域貢献も可能になると考えます。

先程お話ししたように、物流面では、ドア・ツー・ドアの貨物をより多く獲得するために、船だけではなくトラック輸送も充実させていきたいです。トラクター（ヘッド）の運転手でさえなかなか見つけにくい厳しい状況ではあるのですが、実運送の部分のトラック事業者との連携をうまくしていく必要があります。

結果として、例えば1日10台、月～金で運ぶというようなデイリーな話ではありますが、旅客よりは、日々トレーラーに利用してもらう方が当然収入的には安定しているのです。

とはいえ、3割の旅客をないがしろにはできません。週末に6、7割多くて8割の利用率で、平日は5割に届かない状況で、今後は閑散便をいかに埋めていけ

るかが旅客営業の目的になってきます。

個別具体的に言うと、さきほど船内を見学していただきましたが、デラックスシングルを一番売りたいと考えています。さらに上のクラスになると、料金もそれなりにしますから利用客は限られています。その点、デラックスシングルは、居心地もいいし、金額的にも手が出る範囲だと思います。

利用数もあげていきたいですが、客単価もあげられるような方策をとるとともに、より快適にご利用いただけるサービスを今後も提供していきたいです。

その他に、海の日行事として、西条市の教育委員会や海事振興会と一緒に「研修の船」というミニクルーズイベントなどもしています。西条市内の小学三年生を対象に募集し、保護者や教員等を含めて、去年は約千人が参加しました。この規模の取組は全国にもないものと自負しています。ブリッジ見学や海上保安部の巡視船の展示航行、乗組員による救命胴衣の着用方法の説明、運輸局からも出前講座「船がなぜ浮くのか？」をしてもらっています。40年以上続く昔からの恒例行事で、親子二世代に渡って参加されている方もおり、今夏は新造船を使っただけの初めてのイベントで、今後も協力していきたいと思っています。こうしたイベントを通じて、船を身近な交通機関として感じていただければ幸いです。

### インタビューを終えて

東予港を訪れると、停泊中の「おれんじおおさか」が出迎えてくれました。白く大きな船体に、赤、青、緑のカーブを描いたラインが映えます。お話を伺う前に、船内を案内していただきました。様々なタイプの客室を巡っているうちに、ホテルにいるかのような錯覚を覚えましたが、インタビューでもご紹介したとおり、これが四国開発フェリーのおおきな売りになっています。2隻の新造船導入を契機に、四国開発フェリーのあらたなチャレンジが始まります。

(インタビュー実施日：平成31年4月17日・聞き手：小野、出海)



- おれんじえひめ (2018年8月25日就航)
- おれんじおおさか (2018年12月6日就航)
- ・進水年月日 平成30年4月
- ・主機種別 ディーゼル
- ・搭載能力 (乗用車) 45 台  
(12mトラック)175 台
- ・総トン数 14,759 トン
- ・旅客定員 519 名
- ・連続最大出力 13,500KW
- ・航海速力 約 20 ノット
- ・最大速力 22.784 ノット
- ・全長 199.94m
- ・全幅 27.5m