

### 3. 関係者意向調査

クルーズ船受け入れには、港湾管理者や港湾利用者、船舶代理店、受け入れ自治体、民間事業者、観光関連団体、交通事業者、国の機関(CIQ)等、多様な人が関わって実現している。

このため、各関係者のクルーズ船寄港に関する意向や実現するための条件等を確認することが重要であり、各分野の関係者に対してヒアリング調査を実施した。

また、県内外にはクルーズ船受け入れ実績の豊富な港湾が複数あり、これらの取り組みは、今後本部港で受け入れ体制を構築するうえで参考になることから、事例視察の際に実施したインタビューの内容についても掲載している。

#### (1) 受け入れ先進事例

##### 1) 静岡市(事務局)

###### ①経緯

- ・ 清水港では、平成2年にクイーンエリザベス2が寄港したことがきっかけで、地元の機運が高まり、「清水港客船誘致委員会」が設立された。当時は、清水港に黒い貨物船が多かったため、「白い船(クルーズ船)を清水港に！」をスローガンに官民が連携して活動を展開していった。
- ・ このようにはじまったクルーズ船誘致であり、これまで29年の歴史がある。(2019年時点)

###### ②受け入れ団体

- ・ メンバーは、国、税関、県、商工会など16名が顧問となり、港湾関係企業、観光協会、県、市など20名が委員となっている。
- ・ 事務局は清水市にあり、名誉会長は清水市長、会長は港湾関連事業者代表が務めている。
- ・ 活動資金は徐々に増え、2019年度で7000万円である。約9割は静岡市が拠出し、残りを加盟団体の会費から集めている。

###### ③客船誘致(ポートセールス)について

- ・ クルーズ船の寄港地決定権は船社にあり、同委員会は船社に対する営業活動を重視している。
- ・ 東京には各船社の日本法人や代理店があるため、毎年営業に訪れているが、2年に一度はマイアミに本社を構える各船社を訪れている。3月にはシートレードがあり、その直近で年間スケジュールが決定するため、その前に行くに記憶に残りやすいと考え、1月にポートセールスを実施している。ポートセールスは、トップセールスで実施しており、市長が渡航する。
- ・ 過去にシートレードでプレゼンテーションを実施したことがあるが、他の規模の大きな港湾が1時間与えられるのに対し、清水港は5分の配分しかなく、それ以降、船社に直接訪問するスタイルに切り替えた。訪問することで1時間程度は時間を割いてくれるため、より清水港のことを伝えることができる。

###### ④地域振興について

- ・ 船社から乗船客の6割がオフィシャルツアーに参加しなければ、収益面で寄港する魅力がなくなると言われているが、実際には6割を若干割り込んでいる。

## 第1章 基礎調査

- ・ 地域は、オフィシャルツアーの大半は富士山ツアーに行ってしまう、地元で経済効果が発生していないため、本来は地域内で活動してもらいたいと考えている。しかし、オフィシャルツアーの参加者を誘致することはできないので、それ以外の個人客(FIT)に向けたサービスを展開している。
- ・ 最初に地域の民間事業者に打診しところ、補助金が出るのかなどの質問が多数で、積極的ではなかったが、その後徐々にクルーズ船による経済効果が拡大していくと、ビジネスに参加したいという事業者が増えていった。
- ・ 静岡市では、こうした体験プログラムを紹介する冊子を作成し、着地型観光・体験プログラムを紹介している。
- ・ オフィシャルツアー以外の体験プログラムの販売は、船内で行えないので、下船した乗客に対し岸壁で紹介している。
- ・ クルーズ客の消費単価について、清水港で購入するのは土産品の小物程度であり、消費単価は1,000～2,000円程度である。清水港に寄港する前後に博多港を利用する船が多く、ブランド品は福岡県で消費しているようである。

### 2) 静岡県(清水港管理者)

#### ①官民連携国際クルーズ拠点形成事業について

- ・ 清水港は、2030年を目標年として、東日本のクルーズ船の拠点化を目指し、「官民連携国際クルーズ拠点形成事業」を推進している。
- ・ 寄港数は、2020年に53回/年、その後5～10年で105回/年の寄港回数を目指している。
- ・ 旅客ターミナルを整備するクルーズ船社と協議を進めており、船社は地元企業とSPCを設立し、施設所有、維持管理を行う予定である。
- ・ 旅客ターミナルに収益施設を整備する等の議題は上がっていない。静岡県としては、旅客ターミナルの整備費を船社が負担することで、15年間の優先使用権を売却したという認識である。

#### ②ふじのくにクルーズ船誘致連絡協議会

- ・ 静岡県内には15の港があるが、清水港以外はほとんどクルーズ船が寄港していないため、県として誘致を協力している。現状では、清水港にノウハウが蓄積されているため、清水港に協力を依頼している。
- ・ 清水港以外の港は、すべて沖泊、テンドーボートでの上陸となる。
- ・ 最近、田子の浦、下田、熱海など、各港にさまざまな名称でクルーズ船誘致団体が発足している。
- ・ 県として、伊豆半島の港を船社にPRしているが、平成30年実績で清水港に35回の寄港があったのに対し、その他の港はすべて合わせて年2～3回の寄港にとどまっている。

### 3) 那覇港管理組合(那覇港管理者)

#### ①クルーズ船の概況

- ・ 那覇港に寄港するクルーズ船は、大半が中華系のクルーズ船であり、長くて1週間というショートクルーズが主体である。出港地の大半は南沙、廈門市(アモイ)などの中国大陸南部が多い。
- ・ 例えば、台湾の基隆から出向した場合、翌日に石垣港に寄港し、その後那覇港に寄港して、基隆に戻るコースが一般的である。

- ・これに対して、欧米系のクルーズ船はロングクルーズが多いが寄港頻度は低い。
- ・那覇港は、2014年に泊8号岸壁が整備され、旅客ターミナルの中に CIQ 機能もあるため、ファーストポートとして利用でき、船社にとって使い勝手が良いと考えられる。
- ・クルーズ船の寄港は右肩上がりに増加し、船舶も大型化している。2008年時点で5万トン級以下が8割を占めていたが、2018年には5万トン級が1割、10万トン級が4割と大型船と小型船の割合が逆転している。
- ・大型船も小型船もラグジュアリー層、プレミアム層の客室は50室程度と一定数であり、それ以外のカジュアル層によって定員数に差が出ている。このため、小型船はラグジュアリー層及びプレミアム層、大型船はカジュアル層というイメージがある。
- ・クルーズ船の寄港は増加しているが、予約のバッティングも増えてきており、泊8号岸壁と新港9・10号岸壁の2隻同時寄港も増えている。平成27年は9回であったが、平成30年には53回となった。
- ・以前は、クルーズ船といえば電化製品の爆買いが多かったが、現在はこうした消費に変わり、ドラッグストアや土産菓子の購入が増えている。

## ②クルーズ船の受け入れ状況

- ・クルーズ船の入港の際に岸壁の予約や書類の提出、料金の支払い、CIQの依頼等を船舶代理店が代行している。
- ・クルーズ船によっては、乗務員が下船し、那覇空港に向かう場合もあり、その手配も船舶代理店の役割である。
- ・オフィシャルツアーの企画・運営、貸切バスの手配は、ランドオペレーターである旅行代理店の役割であるが、ツアー内容については船社から細かなオーダーが入る。船社の担当者を連れて、観光地の視察に訪れている。
- ・新港9・10号岸壁を使用する場合、船社によって対応が異なるが、市街地から距離があるため、無料・有料のシャトルバスを運行することもある。
- ・中国大陸系のクルーズ船は、8～9割がバスツアーを利用し、大型船の場合120台のバスを利用したこともある。
- ・以前は、旅行代理店が限られていたため、統制がとり易かったが、近年はオフィシャルツアー以外のバスツアーも増えたことによって、統制がとれなくなっている。
- ・アンオフィシャルツアーは、乗客が事前にインターネットで注文している。

## ③港湾施設について

- ・主にクルーズ船が利用するのは泊8号岸壁であるが、予約が重複した場合や泊8号で受入れられない大型船の場合(8号では16万トン級まで対応)、新港9・10号岸壁で対応している。
- ・現在の、新港9・10号岸壁は貨物兼用であり、ガントリークレーンがあるため、旅客ターミナルを整備することができない。このため、CIQの手続きは船内で実施しているほか、下船の際は雨天や炎天下の対応が困難である。
- ・新港9・10号岸壁は貨物兼用バースであり、クルーズ船寄港時に100台以上の貸切バスが訪れ、貨物トラックが動けなくなる事態が発生している。

## 第1章 基礎調査

- ・ 現在、第2クルーズバースが整備中であり、これ以上新港9・10号岸壁の改良工事は実施しない。

### 4) 那覇市 観光課

#### ①クルーズ船受入れの現状

- ・ 那覇市はクルーズ船の受け入れに際し、「那覇クルーズ促進連絡協議会」の事務局を担っている。同協議会は、那覇市、沖縄県、那覇港管理組合、総合事務局陸上交通課、同港湾課、OCVB、那覇市観光協会、沖縄県バス協会、沖縄県タクシーハイヤー協会の9団体で組織されている。
- ・ 事務局では受け入れ事業を那覇市観光協会に業務委託しているほか、予算の執行管理を行っている。
- ・ 予算は那覇市からの補助金、OCVBからの助成金(県予算)、那覇港管理組合からの負担金からなっている。
- ・ 那覇市観光協会はこの予算を活用して、1名の契約社員及び1名の非常勤職員を雇用している。
- ・ 現地ではこの職員が必ず常駐するほか、船によって異なるが、数名から十数名のボランティアスタッフが受け入れに対応している。

#### ②誘致活動

- ・ 那覇市としては、誘致活動を一切行っていない。主に沖縄県及びOCVBが誘致活動行っているが、同行したこともない。ただし、那覇市内で実施する「沖縄クルーズカンファレンス・商談会」には参加する予定である。
- ・ 現状として那覇港は予約で埋まっており、さらに受け入れる余地がない。

#### ③地域振興について

- ・ 観光案内所で案内する場所は、観光客からの要望を受けて対応しており、案内する施設は市内の施設のみではない。
- ・ 台湾のクルーズ船は個人客(FIT)が6割程度と多く、中国(大陸)のクルーズ船は逆に団体客が9割となっている。
- ・ クルーズ船が来ても、那覇市への波及効果は限定的であり、那覇市がクルーズ振興の役割を担うことの必然性をあまり感じていない。
- ・ 那覇市でも二次交通の確保は課題になっており、協会だけでは対応できないことが多いため、プロジェクトに都市計画課など交通政策に関わる部局を含めることが必須である。

### 5) 那覇市観光協会

- ・ 乗客3千名のクルーズ船を受け入れる際は職員とボランティアを合わせて11名体制で受け入れている。1回の寄港で、12名体制が最高であり、予算の関係で、これ以上増やすことはできない。
- ・ ボランティアの登録は47名であり、実質30名前後が活動している。
- ・ この中で、ネイティブの登録者は10名であり、沖縄の方と結婚して移住し、子育てがひと段落したので参加しているという人も多い。中には日本語があまり得意でない人もいる。
- ・ 3年前までは、ボランティアが確保できず、那覇市で語学関連の講座を開催して人を集め、その中から、語学が堪能な人をボランティアに勧誘していた。

## 6) 中部広域市町村圏事務組合

### ① 中城湾港クルーズ促進連絡協議会について

- ・ 同協議会に参加している市町村は沖縄市、うるま市、北谷町、北中城村、中城村の5市町村であり、読谷村、宜野湾市、嘉手納町、西原町は含まれていない。
- ・ 現時点で、クルーズ船寄港が地域にどのようなメリットをもたらすか明確化できておらず、市町村の判断によって対応が分かれている。
- ・ 協議会の運営は、市町村の負担金、OCVBからの助成金(県予算)によって運営している。
- ・ 協議会は中部広域市町村圏事務組合内に設置し、兼任2名に中国語と英語の通訳3名の、計5名体制で運営している。

### ② クルーズ船受け入れについて

- ・ 取り組みとしては、「客船誘致」や「受け入れ事業」、「歓迎事業」を実施している。
- ・ クルーズ船内に乗船して中部圏域の観光PRを実施し、中部圏域のオフィシャルツアーを売り込んでいる。これで利用者が少しでも増えるのであれば船社にとってもメリットがある。
- ・ ただし、乗客がオフィシャルツアーにない観光メニューを求めてきた場合のみ、中部の観光地や体験プログラムを紹介することもある。
- ・ 売り込みの方法としては、案内マップ・パンフレットの配布、及び乗客の質問に対する回答である。
- ・ オフィシャルツアーの造成は、旅行代理店が行っており、16万トン級の船で100台の貸切バスが利用されるが、6～7万トン級では20台という時もあり、この活動で少しでも台数が増えれば船社にもメリットがある。

### ③ 受け入れの課題等

- ・ 協議会の負担金を拠出している自治体に対して、均等にツアー客を誘導したいと考えているが、現状ではできていない。しかし、特にそのことで市町村から不満が寄せられるようなことはない。
- ・ 以前は無料のシャトルバスを運行していたが、船社よりオフィシャルツアーの売りに影響があると言われ、現在は休止している。
- ・ 中城湾港は貨物港であり、一刻も早く乗客を港湾区域の外に出したいという意図もあって、シャトルバスを運行していた。
- ・ 中城湾港は、那覇港の予約が取れなかったクルーズ船が予約していることが多く、那覇港にキャンセルが発生するとそちらに行ってしまうことがある。また、海況によっては目の前にクルーズ船が来ているのに着岸せず、引き返したこともある。外から見て海がそれほど荒れていなくても、風や潮流などの条件にもよる言われている。平成30年度は、予約51回に対し、実際の寄港は20回であった。
- ・ このような抜港があると、受け入れの準備をしていた交通事業者や関係者はそのまま帰ることになり、何より飲食店で用意していた食材がキャンセルになるため負担が大きい。

### ④ クルーズ客の特性

- ・ 中国大陸系の乗客は団体ツアーを好み、行先について特にリクエストもない。これに対して、台湾の乗客はほとんどが個人客(FIT)で、行先は自分で決めている。このため、乗船PR活動をしてい

## 第1章 基礎調査

でも台湾の乗客は、自分の好みに合った行先がないか積極的に質問をしてくる。

- ・台湾の個人客(FIT)は一時、盛んに爆買いをしたが、現在はピークを過ぎている。しかし、買い物は今でも旅行の大きな楽しみの一つとなっている。
- ・当初、船社から行政の補助のある行先や、キャッシュバックに応じてくれる商業施設を紹介してほしいと盛んに質問してきたが、紹介できる施設がないため、最近では質問されなくなっている。
- ・中城湾港の位置を理解していない人が多く、国際通りまで歩いて行こうとする人もいるので、説明するようにしている。

### 7)宮古島市 観光課

#### ①クルーズ船受入れの現状

- ・クルーズ船の受け入れは、一昨年度まで「宮古島クルーズ船誘致連絡協議会」が実施していたが、すでに受け入れは上限に達した感があり、寄港数を増やすよりも地域への波及効果を高めることを目的として、同協議会を発展的に解消し、昨年度から「みなとまち宮古再生プロジェクト検討委員会」に改編した。
- ・この委員会では、みなとまちの整備を推進するため、旅客ターミナルや市街地との間に商業施設を整備する計画を議論し、「みなとまち平良再生プロジェクト」と位置づけている。
- ・クルーズ船受け入れ事業は、観光協会に業務委託している。
- ・観光協会の受け入れ体制は、事業全般を統括する職員が2名おり、ほかに通訳のアルバイトが船の規模によって3～6名程度で受け入れに対応している。

#### ②クルーズ船誘致の取り組み

- ・既に客船の受け入れは飽和状態にあるため、特別に客船誘致の取り組みはしていない。昨年度は那覇市で開催された「沖縄クルーズカンファレンス・商談会」に参加した。
- ・主に OCVB が海外プロモーションを行っているので、同行することがあり、最近では廈門のプロモーションに参加した。また、OCVB が船社を現地案内することがあり、同行している。

#### ③その他

- ・クルーズ船で訪れる人は、日本に来たという意識しか持っておらず、宮古島に着いたということすらわかっていない。このため、食べ物も琉球料理ではなく、日本食を求め、ラーメンや焼き肉店を利用している。
- ・バスもタクシーも全く足りていない。バスはクルーズ船の寄港前は島内に50～60台であったが、今は100台に増車し、那覇から運転手も派遣している。しかし、すべてのバスを運行できていない。
- ・現状として二次交通が足りていないので、港周辺を歩いてもらうための散策マップを配布している。英語、中国語(繁体、簡体)、日本語の4か国語で作成している。

### 8)宮古島市 港湾課

#### ①クルーズ客の行動について

- ・宮古島は、30分から1時間あればどこにでも行けてしまい、1周しても80kmである。最近では、渋滞もほとんどなくなった。

- ・ オフィシャルツアーはクルーズ客を複数のグループに分けて、反対周りなどして、利用者が集中しないように分散していた。
- ・ 宮古島はすべての島が橋でつながっているため、車で移動することができる。
- ・ 下地島空港が完成すれば、フライアンドクルーズも期待できるかもしれない。

## ②周辺整備

- ・ 市内の二次交通はキャパシティが小さく、すぐにいっぱいになってしまうため港周辺に商業施設があれば、二次交通を使わなくとも観光ができると判断し、港湾区域内の市街地に近いエリアに「交流厚生用地」を確保した。
- ・ 港湾課では港湾計画を変更して、交流厚生用地を設定するまでが役割であり、施設内容や整備手法については、都市計画課が事務局となっている「交流拠点形成作業部会」で議論してほしいと考えている。

## ③クルーズ船誘致について

- ・ クルーズ船誘致は、観光商工課と役割分担をしており、港湾課は、港湾の詳細な施設能力や技術面の説明をしている。

## ④寄港について

- ・ 平良港では、本来漲水埠頭岸壁で5万トン級まで受け入れることができるが、撤去予定の防波堤が一部残っており、船から見ると防波堤が迫って見えるため、岸壁の長さなど整備には全く問題ないが、船長判断により着岸を避けられる状況がある。
- ・ 将来的には新しい防波堤外岸壁と合わせて、2隻同時寄港も可能である。

## 9)石垣市 観光文化課

### ①クルーズ船受入れの現状

- ・ 石垣港では、クルーズ船受け入れを目的に「クルーズ船受け入れ協議会」を立ち上げ対応してきた。
- ・ 会員は、石垣市文化観光課、港湾課、総務課、沖縄県総合事務局運輸部、交通事業者等である。
- ・ 関係者が集まって協議する機会を持っているが、特別な予算はつけていない。また、人員の問題もある。
- ・ 課題として、二次交通の確保の問題が大きい。
- ・ クルーズ船の受け入れには様々な対応が必要であるが、4年前から石垣市内のイベント会社に業務委託している。観光案内所の設置もこの委託に含まれている。
- ・ 市内の観光地では利用者の集中が問題となっており、東回りと西回りに分けて、1か所に集中しないように配慮している。
- ・ クルーズ客のニーズはほとんどが観光地巡りであり、体験の要望は少ない。

## 第1章 基礎調査

### 10) 石垣市 港湾課

#### ①クルーズ船の現状

- ・ これまで、クルーズ船は浜崎町地区で受け入れていたが、新たに新港地区にクルーズ埠頭を整備することに伴い、旅客ターミナルを移設整備する予定である。
- ・ 石垣市としては、船社へのポートセールスはしていない。時折船社からアプローチがあり、石垣港の視察に来るため、これに対応している。また、国交省から船社へセールスする際プレゼンをしてほしいと依頼を受けることがあり、対応している。

### (2) 港湾管理者

#### 1) 沖縄県 土木建築部 港湾課

##### ①官民連携国際クルーズ拠点形成事業の進捗状況について

- ・ 本部港の旅客ターミナルを整備する船社と調整を進めている。
- ・ 北部地域での受け入れ体制を確保することで、民間事業者との覚書締結を後押しすることになる。
- ・ 本部港については、立地する本部町を中心に受け入れ体制を組成すべきか、北部全体で対応すべきか検討している。
- ・ オフィシャルツアーの行き先について、ランドオペレーターの影響は大きいですが、最終的な判断は船社にある。
- ・ 22 万トン級のクルーズ船が寄港した場合、貸し切りバスは 180 台程度必要になると考えている。このための二次交通の待機場が必要であり、どこに配置するか検討課題となっている。

#### 2) 北部港運 株式会社

##### ①本部港について

- ・ 本部港へのクルーズ寄港について、物流船とのすみわけや運航管理における責任の所在など、安全面での課題が多い。

##### ②クルーズ船対応

- ・ 本部港は伊江島の住民を含む日常利用が多いため、地元客とクルーズ客に配慮が必要である。
- ・ 既にレンタカー事業を始めており、現在の保有台数は 13 台であるが、今後増車を予定している。

### (3) 観光関連団体

#### 1) 一般財団法人 沖縄観光コンベンションビューロー

##### ①クルーズ船に関する取り組み

- ・ OCVB では、誘客事業部海外プロモーション課の中で4名をクルーズ担当者として配置している。
- ・ OCVB では、各国のカンファレンスに参加して、中華系、欧米系の船社にセールスを展開している。
- ・ 那覇でも「沖縄クルーズカンファレンス・商談会」を開催し、県内のクルーズ船受入れに関わる関係者、クルーズ船社等に、情報発信を行う予定である。
- ・ このような取り組みの結果、クルーズ船の寄港数は順調に増加し、昨年度は528回、今年度は697



回の寄港を予定しており、年間 110 万人が訪れている。平成 31 年度の目標は 137 万人である。

- ・ 沖縄は台湾や香港から約一晩の距離にあり、利用しやすいため多くの船社が寄港している。
- ・ 中華系のクルーズ客は短期間のショートクルーズを好む傾向があり、沖縄が選定されやすい。逆に中華圏から東京や横浜に向かうためには、ロングクルーズになってしまい、中華系からは選択されにくい状況となっている。
- ・ 一昨年はマイアミのシートレードに参加し、欧米系の船社にセールスしてきたが、どの船社からも那覇港は有名であり、メジャーな船社の担当者からも接触があった。
- ・ 船社が寄港地を選定する基準は、あくまでも経営的な視点である。その港に寄港することでチケットが売れるのであれば、積極的に寄港しようとするが、メリットがなければ選定されない。

## ②クルーズ船乗客の行動

- ・ クルーズ船の乗客は、中華系と欧米系で客層も嗜好も異なっている。
- ・ 中華系はカジュアル船が主体で、比較的客単価の安い若い世代が多く、現役世代であるため、週末などのショートクルーズを好む傾向がある。
- ・ 欧米系はリタイアした富裕層が多く、期間も1～2週間と長めで、中にはクルーズ船以外では旅行をしないという人もいる。特にオーストラリア人にはクルーズの人気の高い。
- ・ 欧米のラグジュアリークラスの客は、地域との交流を求めており、人の温かさを感じたいというニーズが強い。
- ・ 欧米のクルーズ客は、それまで行ったことのない新しい寄港地を求めている。
- ・ 欧米のクルーズ船が増えているが、年に数回という単発での利用が多い。一方、中華圏のクルーズ船は定期的に訪れるため、数としては中華系のクルーズ船が多い。
- ・ 中華系と欧米系では求めているものが違うので、寄港地が提供するサービスもおおのずと異なるものを用意することが必要である。
- ・ ただし、中華系のクルーズ船がすべてカジュアル層というわけではなく、カジュアルの人数が多いため目立っており、数は少ないがラグジュアリー層も含まれている。
- ・ 中華系でも船社によって客層が異なっており、九州の各港に寄港しているロイヤルカリビアン等は、中国内の旅行会社がチケットを販売し、激しい価格競争となっている。
- ・ このため博多で受け入れているクルーズ船の客単価はとても安価で、關免税店の問題など、さまざまな問題を起こしている。沖縄でも厦門発着のクルーズ船は、この傾向が強い。

## ③船社について

- ・ 船社によっては、オフィシャルツアーへの参加率が低いとペナルティを設けているところもある。
- ・ 以前、本部港にクルーズ船が寄港した際に、多くの個人客(FIT)がいたため、日本人のおもてなし感覚で、港から出られない人向けにシャトルバスを運行しようとしたが、船社からストップがかかった。「美ら海水族館」向けのオフィシャルツアーがあるので、個人客に移動手段を提供できないということであった。
- ・ 船社より、沖縄との調整について感想を聞くことがあるが、船社のリクエストに対するレスポンスが遅すぎて、「一つの返事に時間がかかりすぎるので寄港しない」という判断になってしまうといわれた。日本人の感覚であれば、関係者間の合意を得てから回答しなければならないが、船社からす

## 第1章 基礎調査

ると「このようなリクエストの返事にいつまで待たせるのか」、「できないならできないと早く言ってほしい」と言われている。

### ④本部港について

- ・ 本部港に寄港して、陸路で那覇に行くには無理があるため、中城湾港のような代替ではなく、別個の寄港地として認識される可能性が高い。
- ・ 本部港は世界遺産にも登録される自然や美ら海水族館を売りにしていくべきであり、買い物客とは客層が異なるのではないか。
- ・ 自然観光など、那覇で提供できない魅力を本部港で提供したらよいと考えている。
- ・ 以前、東村の慶佐次の写真を見せたことがあるが、評判が良かった。これまで沖縄という海の印象しかなかったが、本部港であれば、海ではない沖縄の自然を魅力にすることができるのではないか。
- ・ ポートセールスで大切なことは、船社の担当者(キーパーソン)にその場所を見てもらうことであり、ツアーの決定権が船社にあることである。案内する際にモデルコースを設定し、それに沿って担当者を案内する方が伝わりやすい。
- ・ 寄港中8時間をフルに周るツアーや半日ツアーを設定したり、周辺の街を散策するなど、さまざまなパターンが考えられる。

### 2)本部町観光協会

- ・ まずは、クルーズ客が何を求めているのかニーズを把握し、船社と対話していくことが大切である。
- ・ アジア人はある程度歩くため、歩きたくなるまちづくりが大切である。そのためには、花のある景観、雨や直射日光を避けるための店舗の軒、多言語の看板等が必要と考えている。

### (4)船舶代理店

#### 1)有限会社 沖縄シッピングエージェンシー

##### ①港湾の予約管理について

- ・ クルーズ船を誘致するうえで最も大切なことはスピード感を持った対応である。ほとんどの船社は外資であり、特にこの傾向が強い。
- ・ 船舶代理店は、船社から依頼を受けて港湾管理者に打診し、岸壁使用の可否を報告しなければならないが、県内の港湾全般に言えるが、対応が遅すぎて不評である。
- ・ クルーズ船は、最初にツアーを販売し、売れ行きが伸びなければすぐに寄港地を変え、新たなツアーを造成するため、対応が遅れるたびに商機を逃してしまうことになる。このような対応が頻繁に発生するため、都度船社から急かされている状況がある。
- ・ 九州の各港はその日のうちに着岸の可否を伝えているが、沖縄に限っては、4～5日を要するため、船社の不信感が大きい。
- ・ クルーズビジネスは薄利多売でダンピングが進んでいるため、迅速に対応しなければすぐに採算割れしてしまう。

## ②本部港について

- ・ 県内でクルーズ船を受け入れているのは、実質的に那覇港、平良港、石垣港(中城湾港は週一回の利用制限があるため、カウントしない)であり、これに本部港が加わるのであれば魅力が高い。
- ・ 那覇港から「美ら海水族館」へ行くのは時間的に無理があるため、那覇港ではなく本部港を選択する船も出てくると考えられる。
- ・ 船社としてはオフィシャルツアーを利用してほしいので、「個人客(FIT)用のシャトルバスの運行はしないしてほしい」といった要請はあるかもしれないが、もし本部港に着いて二次交通がなければ、どこにも行けなくなってしまう。
- ・ そうした個人客(FIT)が大量に出れば、クレームは船社に行くので、100%看過するわけにはいかないのではないかと。シャトルバスを運行することに対して船社からクレームがきたら、「顧客へのクレーム対応はすべてしてもらえるのか」と返してはどうか。オフィシャルツアーと同じ観光地に行くのはまずいが、そうでないところに行くシャトルバスは絶対に必要である。
- ・ 中国人の場合、何ができるのかが大切である。1か所ではなく、複数個所を周遊する方がお得感がある。最後には必ずショッピングが必要である。日本人のように車窓を楽しむという観光は存在しない。写真スポットも必要であり、万座毛の人気は高い。
- ・ ガイドマップは絶対に必要で、そこに QR コードを載せておき、すぐに検索できるようにしてはどうか。
- ・ 20 万トン級のクルーズ船であれば1万人近い乗客が来るので、乗船客の消費意欲を高める商品を本部町で作る必要がある。
- ・ 新聞報道でクルーズ客はお金を落とさないという指摘があるが、商品に魅力がないことも一因としてあるのではないかと。地元が売りたいものと消費者の欲しいものがマッチしなければ消費につながらない。

## 2)三桂 有限会社

- ・ 三桂は船舶代理店であり、船社の運航担当者の依頼を受けて、岸壁の予約や CIQ の依頼等を行っている。
- ・ 船社としては、2年前からツアー造成に動き出し、1年前から販売を開始するため、常に対応を急がされている。
- ・ 岸壁の利用については、既存のフェリー航路との調整も重要であり、クルーズ船が回頭する間、フェリーを待たせてしまうため、時間がバッティングしないように調整する必要がある。しかし、那覇港の場合は便数が多いため、どうしてもフェリーの運航と重なる時間帯があり、その時は苦情が寄せられる。
- ・ フェリーとバッティングしないようにすると利用できる時間が限られてしまい、スケジュール調整に苦慮している。

### (5) 旅行代理店

#### 1) 株式会社 JTB沖縄

##### ① オフィシャルツアーについて

- ・ 「ドリームクルーズ(ゲンティン系列)」、「スタークルーズ(ゲンティン系列)」、「プリンセス・クルーズ(カーニバル系列)」のオフィシャルツアーを造成・販売している。
- ・ 港湾で利用者を受け入れる職員は2名体制である。
- ・ 近年、バスツアーは減少傾向にあり、多くても30台という船が増えてきている。これに代わって増えてきているのがアンオフィシャルツアーであり、中国の免税店が造成し、無料で国際通りまで連れて行くが、市場価格より高価な免税店に連れていかれる。中華系の観光客はSNSが発達し、口コミで情報を仕入れて、こうしたツアーを利用している。
- ・ オフィシャルツアーは、下船に時間がかかるため、6時間程度の行程となる場合が多い。
- ・ 船社もオフィシャルツアーで、沖縄の魅力を伝えたいと要望している。
- ・ 船社の収益源としても重要であり、クルーズ船の収益構造は、①キャビン、②有料飲食、③オフィシャルツアーから成り立っている。
- ・ JTB沖縄の造成するツアーについては、県内十数社のバス会社からバスを手配しているが、社内基準を満たした会社を使用している。すべてが新車という訳ではなく、古い車両もあるが、バス協会の加入、運行記録・保険等の加入が条件となっている。このため、中華系のバス会社は採用していない。
- ・ 食事に関しても、消防法、衛生管理のしっかりしたところという社内基準があるが、最近はクルーズ客が増加してきたため、すべてが合致しているわけではない。また、利用者に喜んでほしいため味などの評判が良いところを選定している。
- ・ 仮に乗客から一度でも不評があると、すぐにSNSに載せられてしまい、クルーズ船の売り上げに影響が出るので、船社もオフィシャルツアーの品質や売れ行きを真剣にチェックしている。
- ・ これまで、オフィシャルツアーと言えば世界遺産が定番だったが、今はこれにアイスクリームなどの食を楽しむ要素等が加わり、種類が増えている。

##### ② 本部港でのクルーズ船受け入れについて

- ・ 本部港での受け入れは、貸切バスの確保が課題となる。南部のバスを利用することも考えられるが、乗務員配置基準があり、那覇の往復を考えるとワンマン運行で利用できる時間が限られてしまうかもしれない。
- ・ 本部港の場合、周辺で営業しているバスやタクシーが少ないので、クルーズ船が本格的に寄港するようになった場合、二次交通の問題が懸念される。
- ・ 本部港の寄港に関しては、本部町だけで消費することにはならないので、地域全体での受け入れを検討すべきである。

##### ③ 他地域の事例

- ・ 宮古島市は、地域全体がオフィシャルツアーの受け入れに協力している。
- ・ 宮古島の場合、当初はバスが不足していたが、その後バス会社2社が営業所を開業し、バスが不足する事態は生じなくなっている。

## (6)交通事業者

### 1)株式会社 北部観光バス

- ・ 北部観光バスとして、バスを63台保有しており、このうち、エアポートシャトルバスが14台、貸切バスは49台である。観光バス49台のうち、28台は空港営業所に配車している。
- ・ ランドオペレーターは大手旅行代理店のような、しっかりとしたところとしか取り引きしていない。
- ・ 外国の事業者は、最初は積極的に売り込んでくるが、何かあるとすぐに撤退してしまうため、取り引きには留意する必要がある。
- ・ 本部港の場合、近くに大きな商業施設がないので、周遊観光がメインになり、そのことが本部港の魅力になるのではないかと。クルーズ客を何回か受け入れたことがあるが、万座毛コースの人気の高かった。

### 2)第一交通産業グループ(那覇バス株式会社・株式会社琉球バス)

#### ①沖縄県のバス市場の概要

- ・ 第一交通グループで200台の貸切バスを所有している。
- ・ 実際には貸切バスの運転手は70名しかいないため、それ以上は機材があっても運行できていない。
- ・ 繁忙期には国内のグループ会社に応援を依頼して運行している。
- ・ 本島北部に貸切バスの営業所を構えているのは、第一交通グループと北部観光バスの2社であり、第一交通グループは11台を配置している。
- ・ 沖縄県内にはバス協会に属していない小規模なバス会社も存在し、推定で50社・930台の貸切バスが運行していると考えられる。
- ・ 沖縄の貸切バスは、修学旅行時期の5～6月、10～12月に利用が集中し、それ以外の時期は比較的、利用が少ないため、年間では稼働率が50%を下回っている。

#### ②クルーズ船対応について

- ・ 本部港で南部地域のバスを使用すると、回送の料金も含まれてしまうため、利用料金が高価となり、ランドオペレーターとしても利用が難しいのではないかと。また、運転手の労務規定も厳しいため、往復4～5時間を加えると北部で使用できる時間が限られてしまう。
- ・ 沖縄の貸切バスは、那覇空港が起点となっており、それ以外の利用は少ない。第一交通グループとしても北部に配車しているが、現在の台数でも稼働率は低い状況となっていて、現状で北部の台数を増やすことは現実的でない。
- ・ 修学旅行の時期以外であれば、需要によっては、南部のバスの20～30%を運転手と一緒に北部に連れていくことができるかもしれない。その場合、運転手は南部に住んでいるので、ホテル等に宿泊することになる。
- ・ こうした対応をする場合、クルーズ船が5～6日は寄港していることが条件である。

#### ③その他

- ・ 近年、県内で中国系の企業がバス会社を立ち上げ営業しており、クルーズ船によっては、こちらを使用している。

## 第1章 基礎調査

### 3) 株式会社 丸金交通

#### ① 現況

- ・ 名護のタクシー台数は、丸金交通が74台、名護タクシーが16台、北部観光タクシーが33台あり、個人タクシーは、以前は50台程度運行していた。
- ・ 本部町のタクシー台数は、丸金交通が15台、本部サンシータクシーが8台である。
- ・ 外国人対応について、外国語を話せる運転手は数人のみであるが、外国人客の配車はホテル利用者等で20～30台/日である。

#### ② クルーズ船対応

- ・ 以前、クルーズ船受入れを視察するため、宮古島に行ったことがあり、宮古では、いくつかの観光地をコース分けし、同じ方向を周回していた。
- ・ 本部町内で丸金交通が運行する15台のタクシーのうち、10台は本部港に回すことができるが、地元利用者分の確保のため、残り5台は本部港に回せない。
- ・ タクシーを増車したくても、現行法では市町村人口で台数が制限されているため増車できない。2年前に指摘を受け、2割減車した経緯がある。このため法律の改正をお願いしたい。

### (7) 北部地域行政関係者

#### 1) 北部広域市町村圏事務組合

- ・ クルーズ船受け入れを北部市町村全体で担うことの意義は理解している。
- ・ 北部広域市町村圏事務組合は市町村の負担金で運営されており、独自の予算を持っているわけではない。このため、その役割を担うのであれば、各市町村の理解が必要である。

#### 2) 本部町

##### ① 受け入れ体制

- ・ 本部町では、クルーズ船を受け入れるため、「本部町クルーズ促進協議会」を発足している。また、庁内に“クルーズ班”を設置している。
- ・ 名桜大学の学生に有償ボランティアを依頼し、通訳を確保している。
- ・ 個人客(FIT)が半数いるとされるが、彼ら向けの観光プログラムを地元で造成したいと考えている。
- ・ 北部全域で、クルーズ船を受け入れる協議会を設立することに異論がない。

##### ② 受け入れの現状

- ・ 2015年(H27)と2016年(H28)は各1回、2017年(H29)は5回、2018年(H30)は2回、2019年(H31)は5月現在で入港予定がない。
- ・ 減少の原因は不明だが、港湾整備の遅れが影響している可能性はある。
- ・ シャトルバスを無料運行させたことがあるが、オプションツアーのすべての行き先、バス会社と手数料契約を結んでいるため、船社からクレームが寄せられた。
- ・ 現状では、オフィシャルツアーも個人客もイオン等でショッピングをしていることが多い。
- ・ 現在、本部町内で乗客のニーズに合った観光メニューがないため、素通りされていることは認識している。したがって、消費してもらえそうな仕組みづくりが協議会の役割である。

### ③乗客の行動

- ・ スーパースターヴァーゴ(台湾発)が寄港した際は、乗客が 1,900 人で、このうち、オフィシャルツアーが 740 人(39%)、個人客(FIT)が 1,170 人(60%)であった。海洋博公園やパイナップルパーク、ショッピングというコースの人气が高かった。
- ・ 欧米系のクルーズ船は、エクスカージョンが料金に含まれているため参加率が高い。体験メニューを好むので、北部地域には中華系よりも欧米系のクルーズ船があっているように感じる
- ・ 個人客は地理がわかっていないため、国際通りや北谷アメリカンビレッジ等に行きたいという要望が多かった。
- ・ 乗客の行き先は主にオクマビーチリゾート、古宇利島(オーシャンタワー)、ナゴパイナップルパーク、今帰仁城跡、美ら海水族館、ブセナテラス等が多い。

## 3)今帰仁村

### ①クルーズ船の受け入れについて

- ・ 今帰仁城跡への入場者数は、世界遺産指定当初に比べると減少してきている。
- ・ クルーズ船に期待する声もあるが、1975 年(S50)の海洋博の際の過剰投資のトラウマもあり、慎重に対応すべきという意見もある。
- ・ 村内の商店はキャッシュレスに対応していないため、インバウンドの効果を享受できるのかという疑問もある。キャッシュレス化を進めていきたいと考えている。
- ・ クルーズ船の受け入れは、単独の自治体が担うのではなく、北部全体で対応するのが規模の小さな村としては現実的である。
- ・ 受け入れ団体には名護市、本部町、今帰仁村の商工会や観光協会も加えるべきである。
- ・ 村内で営業しているタクシーは4台であり、保有台数が非常に少ない。
- ・ 今帰仁村観光協会としては、オーバーツーリズムに懸念がある。観光客の分散、平準化に協力していきたい。
- ・ ガイドブックや掲示物の多言語化を進めている。
- ・ 村としては、一過性の観光客の増加を目指しているのではなく、リピーターを増やしたいと考えている。このため、クルーズ船のみに絞った商品開発をする考えはなく、観光客全体に質の高いサービスを提供したいと考えている。

## 4)名護市

### ①現状

- ・ 名護市には多くの外国人観光客を乗せた貸切バスが来ているが、どれがクルーズ船の乗客か区別がつかない。このため、クルーズ客がどの程度来訪しているか把握できていない。

### ②二次交通

- ・ 市内大手タクシー事業者の車両は 100 台程度であるが、運転手が不足しており、80 台程度しか稼働していない。その他のタクシー会社を含めても本部半島全体では 120~130 台程度が稼働しているが、シフト勤務もあるため、日中稼働しているのは 60~70 台程度と推測される。

## 第1章 基礎調査

### ③名護市におけるクルーズ船対応

- ・ 名護市では、観光振興計画にクルーズ船が位置づけられている。
- ・ 市内の事業者で、クルーズ船に訪れてほしい店舗や体験事業者は多いはずなので、ランドオペレーターと直接交渉したいと考えている。
- ・ クルーズ船が寄港することで、二次交通の不足から市民生活に影響がでることを懸念している。また、各店舗においてもキャッシュレス対応を進めるべきと考えている。

### ④クルーズ船受け入れ態勢

- ・ クルーズ船の受け入れは完全に民間に任せるのではなく、公共が一定の役割を担うべきである。
- ・ 具体的には特定の市町村ではなく、北部広域がその役割を担うことが現実的である。仮に北部12市町村全体の課題とした場合、意思決定に時間がかかるため、エリアとしても対応できるようにした方がよい。
- ・ 体制については、資金の確保が重要であり、例えば環境税や自然協力税などの名目で徴収し、活動に充てることができればよいのではないかと。

## (8)民間事業者

### 1)一般財団法人 沖縄美ら島財団

#### ①海洋博公園での観光客の受け入れについて

- ・ 当財団として、これまで大規模な団体の受け入れに際し、営業時間を早めるなどの対応をしたことがあり、入港時間にもよるがクルーズ船でも同様の対応が可能である。
- ・ クルーズ船の場合、これまではテンダーボートを使用していたため利用が分散され、受け入れがスムーズにできた。
- ・ 美ら海水族館には年間370万人の利用者がいる。1日の利用者に換算すると約1万人でやや混雑を感じ始める利用密度である。このため、夜間利用プログラムを提供するなどして、利用時間の平準化(ピークシフト)を図っている。
- ・ 仮に入場者数が、今よりさらに増えたとしても混雑した時の対応等もマニュアルが作成されており、快適に利用できるかどうかは別として、受け入れは可能と考えている。

#### ②地域への誘導について

- ・ 以前、クルーズ船を受け入れた際に大半の人が、すぐに町外に出て行ってしまった。中国人観光客や旅行会社は、地域振興という概念を持ち合わせていない。
- ・ 寄港時間の早いクルーズ船の場合、大半の店舗が空いていないので、商工会が呼び掛けて開店時間を早める等の対応をしたこともある。
- ・ 今後、やんばるが世界遺産に登録されることから、無制限に観光客を受け入れることには限界があり、何らかの制限も必要になってくるのではないかと。
- ・ クルーズ船の受け入れについて、ナゴパイナップルパークや他の観光施設と協議を進めており、広範囲で対応しようと議論している。



## 2) JAおきなわ

## ①クルーズ船に対する食材販売について

- ・ JAおきなわには、農業事業本部営農販売部輸出戦略室があり、クルーズ船に食品を納品している。実績があるのはここ1年であり、豊富なわけではない。
- ・ 船社に対する食材の納品は、専門の事業者が複数存在しており、独占的な営業をしているため、以前から打診しているが、反応さえしてもらえなかった。
- ・ きっかけは、1年前に香港の商談会に参加する機会があり、たまたま会場に訪れていたゲンティンのバイヤーと商談をする機会を得ることができ、契約につながった。
- ・ 商談の目的は黒糖やシークワサーだったが、“おきなわ和牛”に興味を持たれたため、現在これを中心に販売している。
- ・ クルーズ船に販売する場合、船内で消費するものについては輸出扱いとならず、請求書に記入するだけで検疫は必要ない。
- ・ 中華圏のクルーズ船はショートクルーズであり、大半の食材は出港地で調達するので、沖縄で購入する食材は、沖縄でしか手に入らない特別な食材か、航海中に使いすぎてしまった青果等に限られている。出港地である香港や上海の価格は日本の1/10程度なので、仕方がないと思っている。
- ・ 年間取り引き額は2億円を超えている。クルーズ船一隻に対して、多い時でトラック2～3台から少ない時でダンボール数箱を納品することがある。

## ②クルーズ船のニーズ

- ・ クルーズ船のシェフは一流ホテルのシェフと同格であり、材料への要求も高い。
- ・ 材料を決めるのは船内のシェフであるが、材料調達は別の現地スタッフがその役割を担っている。
- ・ クルーズ船の乗客は「沖縄に来ている」という意識よりも「日本に来ている」という感覚が強い。
- ・ その場所でしか手に入らない特別な食材として、“おきなわ和牛”、“石垣牛”は人気が高く、船内では特別料金対象メニューとして販売されている。
- ・ クルーズ客は観光目的であるため、多少高価でも特別なものを求めている。このため、和牛の人気が高い。また、豚肉も販売するが、必ず“あぐー”などブランド豚が求められている。
- ・ 以前、ロース肉で5トンの注文が入ったこともあるが、この量を準備するには大量の肉牛が必要であり、県内で賄いきれる量ではなかった。以前はこのような無理な注文もあったが、最近では沖縄の市場規模を理解しているようで、無理な注文が少なくなった。
- ・ 日本の高品質の食材としてリンゴも人気が高く、500kgの注文が入ったこともある。JAのネットワークを活用し、県外移入品の販売も十分に可能と考えている。
- ・ カボチャについても、甘みの強い“日本産カボチャ”として、船内のシェフから評価が高い。他にも甘藷、トマト、ぶどう、柿、桃など、輸出統計と同じ傾向で注文が入っている。
- ・ マンゴーについては、メキシコ産が採用され、価格差がありすぎるため県産は販売できていない。
- ・ パイナップルも同じ理由で、フィリピン産と同じ種類は販売できていない。しかし、ピーチパインやボゴールパインなど、沖縄独自の特徴のある品種は購入される。ゴールドバレルは特徴的だが、高価すぎて、あまり販売できていない。

## 第1章 基礎調査

### ③販売促進活動

- ・ “おきなわ和牛”を販売するため、船内での調理実演・試食会をして、乗船客に魅力を伝えるなどしており、船内イベントによって売り上げに大きな差が出る。
- ・ JA職員が調理実演し、船内のシェフがサポートにまわるなど、協力体制ができていると感じている。

### ④産地指定について

- ・ 本部町にも“もとぶ牛”があるが、クルーズ船の要求する量を確保することは難しいのではないかと。
- ・ ロースで何トンという注文が入った時に対応できる頭数が必要であり、それ以外の部位は他で調達しなければならない。
- ・ 青果も同じで、本部町産に限って販売することは現実的でない。
- ・ JAが本部港で納品する場合、各地に選果場があり、流通ルートが決まっているので、それを活用することになり、沖縄全体として対応する。ただし、青果は南部と北部で流通ルートが異なるため、北部産の青果を主体に取り引きすることになる可能性は高いが約束はできない。

## (9) CIQ

### 1) 福岡出入国在留管理局

#### ①入国管理について

- ・ クルーズ船の出入国管理は「船舶観光上陸許可制度」という特別な制度を活用しており、審査を簡素化することで、かかる時間を大幅に短縮することができる。
- ・ 入国する人はパスポートのコピーを所持し、許可証(シール)を裏に貼り付けることで、入国手続きが完了する。同時に端末に指紋をかざすことで危険人物を特定している。
- ・ 入国手続きをする港の指定はクルーズ船ごとに行っており、乗客は船が停泊している港で下船、乗船することが条件である。
- ・ 「船舶観光上陸許可制度」により効率が3倍に向上した。この制度がないと、同じ時間で入管を済ませようとすると現在の3倍の人と面積が必要となる。
- ・ この制度はクルーズ船に限った内容であるため、フライアンドクルーズが増えれば、現行の制度は活用できなくなる。管理上の課題が出るのが懸念される。
- ・ 本部港でクルーズ船を受け入れる場合、嘉手納地区入管が所管であるが、実際には、那覇支局の職員も体制に入り、2支局で対応すると考えられる。

#### ②施設に対する要望

- ・ ターミナル整備におけるハード、ソフト関連の要望は、県に提出している。
- ・ ターミナル施設が、要望する条件を満たさない場合、作業効率が落ちることになる。
- ・ 必要面積の他 LAN 回線も必須で、床面を OA フロアにして、手続きブースまで配線してほしい。
- ・ 職員が待機する簡易的な事務室や、チェックが済んだ乗客に口頭審査をする個室も必要である。
- ・ これら入管に必要な施設に加えて、職員用仮眠室を確保してほしい。
- ・ 嘉手納や那覇の職員による対応となるが、夜間の移動は現実的でなく、安全を考慮し、施設内に仮眠室を確保してほしい。周囲宿泊施設の借用も考えたが、常に満室で利用できる状況にない。

### ③入管対応

- ・ 本島内には、那覇港、中城湾港、本部港の3つの港湾、那覇空港を含めると4つの入管があり、今の人員体制でこれら4つを同時に対応することは難しいが、港の利用が重なった場合は本土から応援を派遣してもらうことで対応する。
- ・ 本島から、石垣港や平良港に応援に行くこともあり、少ない人員でやりくりしながら従事している。

## 2) 沖縄地区税関

### ①税関の現状

- ・ 税関は、関税法に基づいて出入国する人・物を取り締まっている。
- ・ 税関を実施する際は、棚等の備品が既に準備されており、機械のみ持ち込んでいる。X線検査機は非常に大型の機械であり、持ち運ぶことができないため、建物に固定されている。
- ・ 門型の金属探知機は2種類あり、分解して持ち込んだとしても15分あれば設置できる。

### ②本部港での対応

- ・ 本部港については、沖縄支署の所管となる。しかし、沖縄支署は人が少ないため、主に那覇を所管する沖縄地区税関本庁から応援体制が必要になると考えられる。
- ・ 現状では、那覇港に2隻同時寄港、中城湾港の寄港とが重なると、本島で3隻対応しなければならぬが、人手が不足している。
- ・ 昨年度までは、平良港にも応援を送っていたが、平良港の寄港数が増えたことで、職員を増員し、今年からは応援を送っていない。平良港は、石垣港に応援を送っている。
- ・ 人材不足によって、CIQの対応をしないという事はあり得ない。国の機関であり、必ず対応するが、対応できる人材には限りがある。

### ③施設について

- ・ 大人数に対応するには十分な広さが必要である。
- ・ クルーズ船の場合、スーツケースを置く場所はないが、フライアンドクルーズが増えればその面積も確保しなければならないため、より大きな面積が必要になる。
- ・ 事務室、又は待機所、取調室が2～3室必要である。違反者がいた場合、そのまま捜査になることもあり、個室で実施する必要がある。
- ・ 以前、本部港で寄港を受け入れた際、職員は朝5時に那覇を出発したが、安全面を考慮すると、前日入りできるよう、簡易宿泊施設及びシャワー室を希望する。

### ④搬入物資対応

- ・ クルーズ船が購入する船用品、青果、精肉等の物資の対応も税関の役割である。
- ・ クルーズ船が寄港地で物資を購入する場合、船内は外国扱いとなるため、すべてを輸出申請書に記載してもらい、許可書を受け取ってから搬入することになる。
- ・ 申請書の提出は事務所であり、本部港の場合は、沖縄支所への提出となる。その後、港で担当官が現物と許可書の確認を行う。
- ・ 搬入する作業も届け出が必要である。