

お客様の「また来るね！」を聞きたくて・・・
～熊本県芦北町・観光うたせ船～

芦北漁業協同組合朝市部会
遠山 菊江

1 地域の概要

私達が住んでいる芦北町は、熊本県の南部、葦北郡に位置している。今から5年前に旧芦北町と田浦町が合併して「新」芦北町となった。大小様々な浦や湾が入り組んだ海岸線を有しており、町は東西約13km、南北約25kmと縦に長い形で、総面積は234km²ありその約80%は山林である。町の人口は2万5111人である。私の所属する芦北漁協は、佐敷港に位置している(図1)。

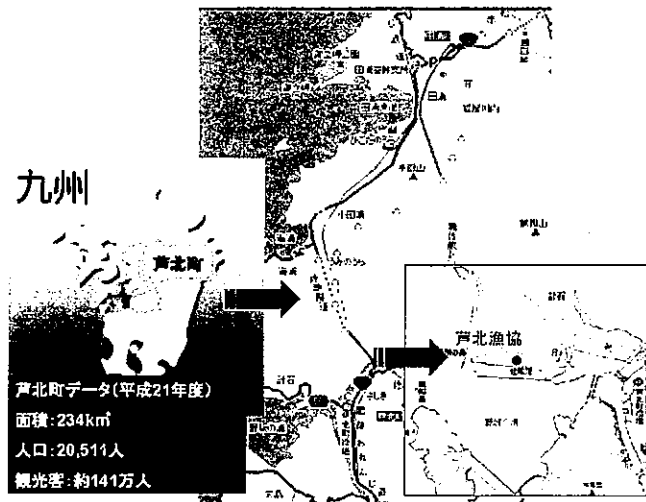


図1 芦北町と芦北漁業協同組合の位置図

2 地域の漁業の概要

芦北漁協は、正組合員96名、准組合員14名の計110名で構成されている。主な漁業種類は、うたせ網、吾智網、流し網で、タチウオ、ハモ、アシアカエビ(クマエビ)、シャコなどを獲っている。他の例に漏れず、年々漁獲量の減少が続いている(図2)。組合の取り組みとして、朝市を毎月2回実施している。また、少しでも、資源の回復につなげようと、魚のゆりかごであるアマモ場の再生に積極的に取り組んでいる。

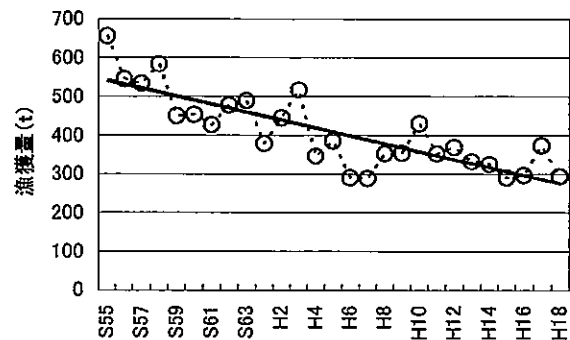


図2 芦北漁協における漁獲量の推移

さらに、今回発表する観光うたせ船は、芦北町の重要な観光資源にもなっている。最近では、クマモトオイスターの養殖試験やアカモクの藻場造成試験などの新しい取り組みも始まっている。

3 所属グループの組織と運営

私の所属する朝市部会は、地元の魚を多くの人にもっと知ってもらいたいとの思い、地区内外の漁業者の交流の活発化、生産者の収益性の向上を狙いとして、有志により組織されている。朝市部会で運営している朝市は、平成5年から漁協の荷捌き所で行っている。現在、

朝市に出ている漁業者は15名。朝市に出品しているのはうたせ網、吾智網、流し網の漁業者である。お客様へ新鮮な魚介類を提供するため、第2、第4土曜日の毎月2回開催している。獲ってきたアジ、タチウオ、アジアカエビなどを漁協の水揚げ相場で販売している。

4 課題選定の動機



図3 うたせ船の全景



図4 観光うたせ船の流れ

うたせ船(図3)は、約400年前瀬戸内海が起源と言われており、その後、熊本県芦北町に入ってきたのは、明治初期とされている。観光うたせ船の始まりは昭和56年からとされており、ピーク時には約30隻の観光うたせ船(図4)が運行し、1万4,000人近くの利用があったが、その後、年々減少し、現在は16隻で運営している。現在の利用状況(平成21年度)は、合計4,488人の方々に乗船していただいたが、長期的に見れば減少傾向が続いている。

このような中、愛好していただく全国のお客様のお陰で、観光うたせ船は、今年度で30周年を迎えることができた。この発憤材料を契機に、厳しい利用状況を何とか打開しようと、観光うたせ船にまつわる様々な取り組みを始めた。

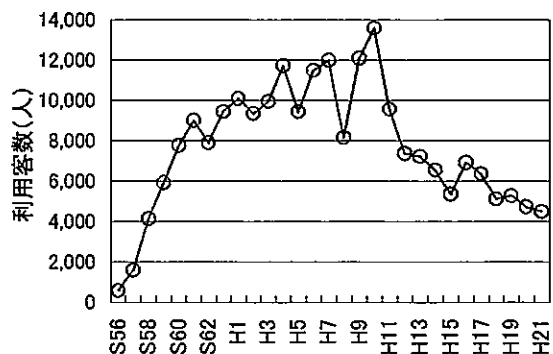


図5 観光うたせ船の利用客数の推移

5 活動状況とその成果

まずは、問題点を明らかにする必要があるため、観光うたせ船の現状を把握するところから始めた。過去の利用客数を調べてみると、平成10年までをピークに利用客数が大幅に減少していることが分かった(図5)。また、近頃、6月～9月の夏場にお客様が少ないことが分かってきた。次に、乗

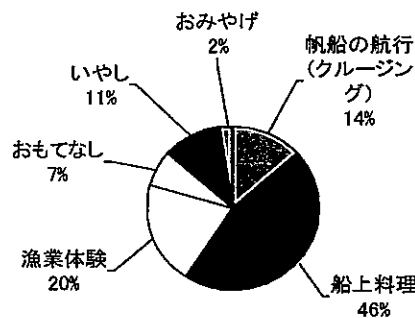


図6 アンケート調査結果「観光うたせ船の魅力は？」(N=28 複数回答可)

船後のお客様アンケートを実施、集計した結果、私達は、観光うたせ船の最大の魅力は、「漁業体験」だと思っていたが、結果は「船上料理」と答えるお客様がおよそ半分もいた(図6)。次に、県外客の利用状況を見ると、九州外が40%、福岡県が31%と遠方からも意外と多いことがわかった。また、再乗船の可能性を5項目に分けて尋ねたところ、「機会があったら、乗船したい」のお客様が85%と最多だった。

次に、観光名所のアンケートの結果を調べてみたところ(表1)、多くの観光名所の中で、うたせ船は第5位となっており、観光うたせ船発着地付近を通過する県内外の方々には、観光うたせ船はあまり知られていないことが分かった。私自身は、7割から8割の方がご存じだろうと思込んでいた。この他、県外客の知名度が、他の観光名所に比べて比較的低いことが分かった。また、年齢別の回答結果からも、若年層の知名度が14%~17%と特に低いことが明らかとなった(図7)。

対策として、アンケート調査結果から出てきた観光うたせ船の最大の魅力である船上料理について、強化するところから始めた。先述のとおり、30周年を迎えることができた感謝の意味も込めて、生産者、関係者を集めての試食会などを通じて船上料理を少しずつリニューアルしている(図8)。その様子は、新聞にも取り上げていただいた。その中でも、私の一押しメニューは、アジアカエビのマヨネーズ焼き(図9)である。アジアカエビはうたせ網で漁獲される主なもので、クルマエビや他のエビに比べ味が濃いのが特徴である。この料理は、アジアカエビを背開きし、塩・胡椒・マヨネーズを付けて Grill するだけの簡単料理だが、鮮度と腕が良いので、私の船に、乗船いただいたお客様からは高い評価を頂いている。実際、私も食べてみて、アジアカエビの濃い味わいと香辛料がうまく調和して、実に美味しい絶品

表1 戸北町内観光名所の知名度ランキング(アンケート調査結果;複数回答可)

順位		全体回答数 (件数)	全体割合	県内回答 数	県内割合 (A)	県外回答 数	県外割合 (B)	差 (A-B)
第1位	A	85	91.4%	65	97.0%	20	76.9%	20.1%
第2位	B	70	75.3%	53	79.1%	17	65.4%	13.7%
第3位	C	60	64.5%	44	65.7%	16	61.5%	4.1%
第4位	D	49	52.7%	38	58.7%	11	42.3%	14.4%
第5位	うたせ船	46	49.5%	38	53.7%	10	38.5%	15.2%
第6位	E	36	38.7%	24	35.8%	12	46.2%	-10.3%
第7位	F	33	35.5%	25	37.3%	8	30.8%	6.5%
第8位	G	29	31.2%	26	38.8%	3	11.5%	27.3%
第9位	H	23	24.7%	17	25.4%	6	23.1%	2.3%
第10位	I	9	9.7%	9	13.4%	0	0.0%	13.4%

協力:道の駅「たのうら」

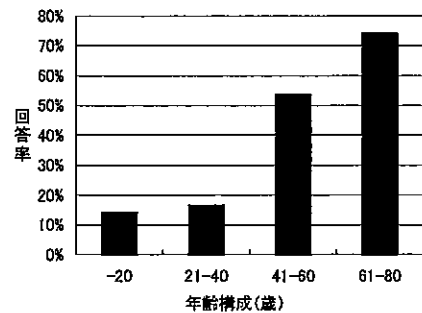


図7 年齢別のうたせ船を知る回答者の割合 (協力:道の駅「たのうら」)



図8 船上料理新メニュー試食会



図9 アジアカエビのマヨネーズ焼き

料理だと思ふ。

次に、観光うたせ船では、様々なキャンペーンを行っている。季節の良い春と秋に行うキャンペーンでは、お値打ち価格でサービスを提供しており、今年度から、夏場の利用客の落ち込みをカバーする目的から納涼ビール船も始めた。お客様に観光うたせ船を知ってもらう絶好の機会ととらえており、お客様の反応が気になる場所である。さらに、観光うたせ船は、不知火海を学習する場やクルージングとしての活用も可能である。

また、よりよいサービスが提供できるようその内容の改善や観光業者としての意識の向上を目指して、営業期間終了後に、生産者や関係者が集まったの反省会も始めた(図10)。「荒天対策のためには、他の近隣施設との連携が必須。」「漁業と観光のバランスをどのように取ったら良いか。」等の様々な観点から話し合いがなされ、次年度以降、お客様へサービスを提供する上での有益な情報交換ができる体制が整った。

このような取り組みと同時に、私達は、“おもてなし”の心も磨いていきたいと考えている。他業種の接遇からヒントを得ようと、球磨川くだりを通じて、先進事例の接遇研修を実施した(図11)。研修が忙しい時期と重なったため、参加者は少なかったが、船頭さんと大いに語り、自身の観光漁業への思いをさらに強くした。特に、お客様との距離を短くする話術や心遣いなどに感銘を受けた。世の中には、漁業と観光分野のそれぞれに一流の専門職の方々がいらっしゃるが、漁業と観光の兼業経営を営んでいる私達は、2足のわらじで仕事をしている訳で、他の漁業者と比べて、高い意識と多くの努力が必要であると痛感した。

6 波及効果

お客様の「また来るね!」を聞きたくて・・・のタイトルにあるが、ここでは、私の誇りについて、エピソードを交えて紹介したいと思う。中学生の社会体験でお子様を乗船させる機会があったが、その数年後、保護者会で偶然、出会った方から、そこのお子様は、以前、うたせ船で御世話になったお礼を突然述べられた。また、修学旅行の観光うたせ船体験の時には、お礼にと、子供達一人一人が、しおりを作成して送って来てくださった。さらに、沢山のおみやげに感激され、わざわざお礼のお手紙をいただいたりもした。写真家の方には、



図10 営業期間終了後の反省会



図11 接遇に関する先進事例研修

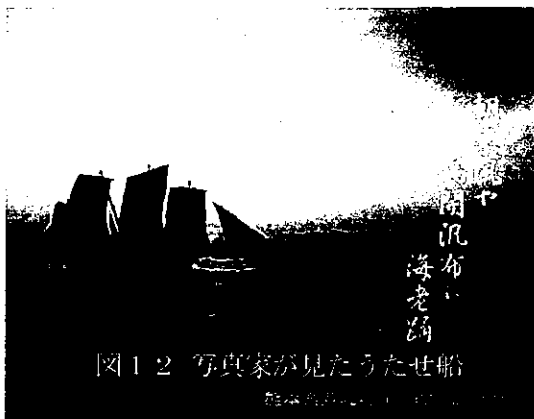


図12 写真家が見たうたせ船

大変素晴らしいうたせ船の写真を頂戴した(図12)。他にも、紹介すれば切りがないが、これらいずれの方々も、私達に対し、「また来るね」と言っていた。私は、人と人との出会い、一期一会を大切にしたいと心の底から思っている。このことは、私にとっての仕事のやりがいに直結している。

7 今後の課題や計画と問題点

漁獲量が減少、単価が低迷している現在、私達に残された道は、漁業と観光の兼業しかないと考えている。新幹線開通を機に、大都市圏からのお客様の取り込みを進めるため、的を絞ったPRを忍耐強く打っていく必要がある。また、サービス業として、礼儀作法のボトムアップを図り、お客様へのサービスのムラを無くするため、心のこもったおもてなしを生産者間での均一化を図ることも重要になってくる。さらに、できる限り乗船に対する礼状やキャンペーンの案内などお客様へ機会ある毎に送付しフォローアップに努め、アンケート調査結果から見えてきたリピーターの潜在的需要に応えていきたいと考えている。また、観光地として大変重要で

根本的なことであるが、観光地としての意識の向上を目指して、お客様に非日常を楽しんでいただけるよう、生産者全員で行っている毎日のトイレの清掃を徹底して実施することはもちろんのこと、日頃から美観アップを心掛けておくことが、これまで以上に強く求められると思う。これらの心構えや取り組みを通じて、私達はサービス業としてのプロ意識を向上させ、観光地としてお客様を受け入れる環境を丁寧に整えることによって、お客様に選んでいただける観光漁業に育て上げていきたい。

漁師たちの話は深くてももしろい! きっといろんなことを教えてくれる。

芦北観光うたせ船事務局
0966-82-3936
乗船費用42,000円+船上料理費用21,000円(or 10,500円)の2コースから選択できます。