

港湾振興便り



2019. 4

第143号

目次

1 ポートエッセイ

—マグドナルドを再生させた女性経営者

サラ・カサノバの情熱に学ぶ—

～日本港湾振興団体連合会会長(元新潟市長) 篠田 昭～

2 トピック

- 北海道「北極海航路」調査研究会の開催

(北海道総合政策部交通政策局交通企画課)

- 平成30年度やまがた女みなとフォーラム

「酒田港に“現代の北前船”クルーズ船がやって来た！」開催

(酒田港湾振興会)

- 広島県立広島国泰寺高等学校の成果発表会に参加しました

(中国地方整備局広島港湾・空港整備事務所)

- 福山港ふ頭再編改良事業着工式典を開催しました

(中国地方整備局 広島港湾・空港整備事務所)

- 高知新港客船ターミナル」がオープン！

(四国地方整備局高知港湾・空港整備事務所)

- 鹿児島港国際クルーズ拠点整備事業着工式を開催しました

(九州地方整備局 鹿児島港湾・空港整備事務所)

- 平良港に「インシグニア」、石垣港・那覇港に「エクスプローラー・ドリーム」が初寄港！

(沖縄総合事務局港湾計画課)

3 お知らせ

◇イベント名:第76回尾道みなと祭

:~

1 ポートエッセイ

— マクドナルドを再生させた女性経営者

サラ・カサノバの情熱に学ぶ —

～日本港湾振興団体連合会会長(新潟市長) 篠田 昭～

::*:*:*:*:*:*:*:*:*:*:*:*~

先日、日本マクドナルドホールディングス株式会社の代表取締役社長兼 CEO であるサラ・カサノバさんのお話を東京で聞く機会があった。十数年前、日本マクドナルドは「絶不調」の状態にあった。そんな時、2004年にカサノバさんが同社の執行役員・マーケティング本部長に就任。以来、2度にわたる日本勤務の中でさまざまな努力と工夫を積み重ね、劇的に業績を改善させてきた。分野は違え、弛まぬ努力と情熱で組織を再生させ、今も前進を続けるカサノバさんの意欲には学ぶ点が多かった。お話の一部を紹介する。

<少女の時からマクドナルド・ファン>

1965年にカナダで生まれたカサノバさんは、小さい時からマクドナルドの大ファンだったという。「あの味と店の雰囲気が好きでした」と言うカサノバさんは、憧れのマクドナルドのことがもっと知りたくて、大学生の頃に当時のマクドナルドの最高幹部に「直接話を聞きたい」と申し出、叶えられた。一女子大学生の希望に応えた最高幹部もすごいと思う。さらにマクドナルドへの想いが募ったカサノバさんは1990年、修士課程を修了するに当たり、当然のようにマクドナルドを受験した。しかし、思いもよらず「不採用」の通知が届いた。そこであきらめるカサノバさんではない。幹部に直訴し、ついに「マクドナルド カナダ」への入社を果たす。6年目に「マクドナルド ロシア・ウクライナ」のマーケティング・シニアディレクターへの就任を打診された。「私は一度もロシアに行ったことがないし、ロシアでは誰も英語をしゃべれない」と躊躇したが、「人生はチャレンジだ」と、この異動に応じてからカサノバさんの人生は大きく開けた。

<大不振の日本マクドナルドに転身>

2001年にはカナダに戻り、マーケティング・シニアディレクターに就き、次に日本マクドナルドへの転任を要請された。「日本マクドナルド」は米国に次ぐ大きな市場。「有頂天になった私を待っていたのは、最悪状態の日本マクドナルドの経営だった」とカサノバさんは振り返る。一時5000億円に達していた売り上げは大きく落ち込み、一線の士気も低下していた。この時期にカサノバさんは各種メニューの改善に取り組み、実績を挙げた。しかし2009年にカサノバさんが「マクドナルド マレーシア」に転じると、再び日本マクドナルドは低迷する。

<徹底して顧客から聞き取り>

そして2013年、カサノバさんは日本マクドナルドに代表取締役社長兼 CEO として戻って来る。カサノバさんは1年ちょっとで日本の全都道府県を回り、顧客からのヒアリングを徹底した上で、「ビジネス・リバイバル・プラン」を作成し、再生に取り組んだ。プランは4本の柱からできていた。まず1つは「お客さまにフォーカスしたアクション」で、食の品質と安全を土台から見直し、お客が注文しやすいように公式アプリを作成した。2点目は「店舗への投資の促進」だった。お客に夢を持ってもらう店舗へと改装を次々と行った。3点目は「地区本部制の採用」だった。日本の全店舗を本社が管理する形態では、どうしても動きが遅くなる。いくつかのブロックに分け、本社の名称を「ナショナル・オフィス・サポートセンター」へと変えた。接客するお店(オフィス)が最も重要で、本社はそれをサポートするセンターなのだ、との精神を徹底させた。そして4点目がコストと資源効率の改善だった。世界から調達する食材価格をリーズナブルにするだけでなく、調達を持続可能にする取り組みだった。

〈マックへのブランド愛を〉

「おいしさと、フィール・グッドなモーメントをいつでも、どこでも」をキャッチフレーズに、リバイバル・プランがフルに動き出した。「間もなく売上5000億円を復活させました。これからは未来型店舗づくりに取り組み、ポジティブな労働環境づくりと社会的課題の解決に取り組む社会貢献を目指したい」とカサノバさんは語った。「私は少女時代からマグドナルドを愛していた。『マグドナルドが好き』というレベルから、マックへのブランド愛にまで高まるようにしたい」とカサノバさんは最後までマグドナルドへの愛で講演を締めくくった。

〈地域愛と顧客ニーズの聞き取りを〉

現場を大切に、顧客からの徹底聞き取りに基づいて戦略プランを立て、それを一線の接客係に浸透させていくカサノバさんの取り組みは、我々にとっても参考になる。何よりマックへの愛を基盤に、情熱的に語る姿は清々しかった。平成という時代が終わるに当たり、私たちもそれぞれの地域愛、港湾への愛情を基盤に、顧客から喜ばれ、選択される港に向けて前進したい。「令和」の時代の幕開けを前にそんなことを考えさせられた講演だった。

2 トピック

●北海道「北極海航路」調査研究会の開催

(北海道総合政策部交通政策局交通企画課)

平成31年3月7日、北海道は『北海道「北極海航路」調査研究会』を札幌市内において、北海道経済同友会「北極海航路研究ワーキング」と共同で開催し、道内の経済界や行政機関、港湾管理者など約70名の関係者が参加しました。

はじめに、国土交通省総合政策局海洋政策課からは、「北極海航路の最新動向について」、と題し、国土交通省における取組や2018年の北極海航路利用状況について、2017年を上回る約1,600万トン(速報値)が輸送され、過去最高を更新したことなどが報告されました。

続いて、北海道大学北極域研究センターからは、「ロシアの北極海航路開発動向」と題し、北極域におけるエネルギー資源開発と砕氷船の整備計画のほか、北極海航路の新たな管理体制や航行規則の緩和による今後の可能性と課題について、報告されました。

そして、昨年実施した現地調査の報告を2件行いました。

1件目は、北海道経済同友会の中村幹事から、「ロシア現地調査(ヤマルLNGプロジェクト、サンクトペテルブルク)」と題し、昨年7月に訪問したヤマル半島サベッタにあるヤマルLNGプロジェクトの現地情報や、サンクトペテルブルクでの造船所や研究所の視察状況などについて報告されました。

2件目は、道交通企画課から、「ロシア現地調査報告～カムチャッカ地方～」と題し、昨年10月に訪問したペトロパロフスク・カムチャッキーにおけるLNG積替基地計画などの北極海航路の開発戦略や港湾インフラをはじめとするカムチャッカ地方の開発状況について、報告を行いました。

北海道では、今後とも関係者間の情報共有を図りながら、産学官の連携による北極海航路の拠点形成に向け、取り組んでまいりたいと考えています。



研究会の様子

●平成30年度やまがた女みなとフォーラム

「酒田港に“現代の北前船”クルーズ船がやって来た！」開催

(酒田港湾振興会)

平成30年度やまがた女みなとフォーラムが3月2日(土)に酒田市内で開催され、山形県内外から約320人の方々が参加しました。

フォーラムでは国土交通省技監菊地身智雄氏による記念講演「未来につながる酒田港」が行われ、酒田港とクルーズ船の可能性や、未来に向けて取り組むべき課題について講演いただきました。

また、酒田市副市長矢口明子氏、プリンセス・クルーズディレクター市川紗恵氏、酒田港女みなと会議理事佐藤香奈子氏によるトークセッション「“現代の北前船”クルーズ船が運ぶもの」が行われ、今後、酒田港が寄港地としてますます発展していくために酒田らしい「おもてなし」や、魅力的な寄港地観光コンテンツの充実などが重要との意見があり、参加者の皆さんは熱心に聞き入っていました。



国土交通省技監菊地身智雄氏による記念講演



女性パネリストの方々によるトークセッション

●広島県立広島国泰寺高等学校の成果発表会に参加しました

(中国地方整備局広島港湾・空港整備事務所)

3月15日(金)に広島県立広島国泰寺高校の課題研究成果発表会に参加しました。

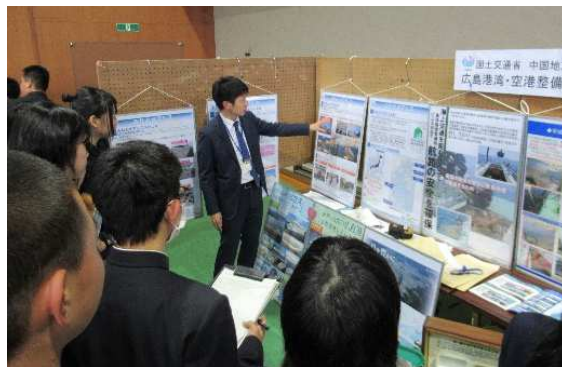
本発表会は、総合的な学習の時間や科学部における研究成果についてポスターセッションや口頭発表を通して、批判的・理論的に考えを表現する力や議論する力を養うとともに、課題発見・解決力の更なる向上を目的に開催され、国泰寺高校普通科と理数科の2年生、科学部1・2年生の生徒と、他校の生徒、地元企業等により行われました。

国泰寺高校は、現在、世界的な環境問題となっているマイクロプラスチックについて研究を行っており、今後の研究に活かしていただくため、広島港湾・空港整備事務所では、2月3日(日)に科学部の生徒を対象に海洋環境整備船「おんど2000」に乗船して浮遊ゴミの回収状況や回収物の見学をしてもらっており、今回の課題研究成果発表会では、海洋環境整備船「おんど2000」による日々の海面浮遊ゴミ回収や平成30年7月豪雨での活動、みなとオアシスの制度概要や周辺のみなとオアシスの活動状況についてポスターセッションを行いました。

参加した生徒からは「プラスチックなど家庭ゴミも流れていると知り驚いた」、「環境に対する意識を高めることで、少しでもゴミが少なくなれば良い」、「みなとオアシスのイベントに参加したことがある」等の声がありました。



ポスターセッションの様子



ポスターで説明する様子



「おんど2000」浮遊ゴミ回収状況を見学



「おんど2000」乗船後の意見交換

●福山港ふ頭再編改良事業着工式典を開催しました

(中国地方整備局 広島港湾・空港整備事務所)

平成31年3月9日(土)福山市体育館(福山勤労青少年ホーム別館)にて、「福山港ふ頭再編改良事業着工式典」を開催しました。

本事業は、我が国の基幹産業である鉄鋼業や造船業等の国際競争力の維持・強化を図るため、福山港において、ふ頭再編と併せて港湾施設の改良を行うものです。

式典は、中国地方整備局・広島県の共催により、関係者約100名の出席がありました。

広島県副知事の式辞、国土交通省大臣官房技術参事官の挨拶、国会議員等来賓の方々からのご祝辞を頂戴した後、地元保育所の園児と来賓の方々の着工ボタンを合図に現地作業を開始する着工セレモニーを行い、記念行事として地元保育所の園児による踊りが行われました。



着工セレモニー



地元保育所の園児による踊り



中下広島県副知事 式辞



浅輪国土交通省大臣官房技術参事官 挨拶



小林衆議院議員 祝辞



溝手参議院議員 祝辞



宮沢参議院議員 祝辞



内田広島県議会議員 祝辞



枝広福山市長 祝辞

●高知新港客船ターミナル」がオープン！

(四国地方整備局高知港湾・空港整備事務所)

高知新港に新たに「高知新港客船ターミナル」が完成し、3月29日(金)に尾崎高知県知事、岡崎高知市長ら行政及びクルーズ関係者が出席する中、オープニングセレモニーが開催され、セレモニー出席者を対象に、この日入港したクルーズ船「ダイヤモンド・プリンセス」の船内見学が実施されました。

高知新港には昨年35隻のクルーズ船が寄港しましたが、今年は約40隻の寄港が見込まれています。客船ターミナルの完成により、スムーズな乗降手続きが行われることで、クルーズ客の満足度向上、滞在時間増加による高知市近郊へのさらなる経済波及効果が期待されます。



オープニングセレモニーの様子



船内見学の様子

●鹿児島港国際クルーズ拠点整備事業着工式を開催しました

(九州地方整備局 鹿児島港湾・空港整備事務所)

平成31年3月9日(土)に鹿児島港国際クルーズ拠点整備事業着工式を開催しました。この事業は、国際クルーズ拠点の形成に伴う東アジアを周遊するクルーズ船の寄港増加に対応するため、鹿児島港において、港湾施設の整備を行うものです。

当日は、多くの方々にご参加頂き、地元選出の国会議員や三反園鹿児島県知事など来賓の方々と幼稚園児により工事開始ボタン及びくす玉によるセレモニーが行われました。また、同日、鹿児島港クルーズ拠点形成協定締結式も併せて行われました。



着工式の様子

●平良港に「インシグニア」、石垣港・那覇港に「エクスプローラー・ドリーム」が初寄港！

(沖縄総合事務局港湾計画課)

平成31年3月26日(火)にオーシャニアクルーズ社所属のプレミアムクラス「インシグニア」(30,277GT)が平良港下崎ふ頭へ初寄港しました。アメリカ人やカナダ人を中心とした乗客624名は美しい宮古島の景観や街歩きを楽しみました。

初寄港に併せて行われた歓迎セレモニーでは、ミス宮古島らによる花束贈呈のほか、記念品の贈呈や宮古島の民謡ショーで一行を歓迎しました。



平良港に初寄港したインシグニア



ミス宮古島から花束贈呈

また、平成31年3月30日(土)石垣港新港地区クルーズターミナルに、翌4月1日(月)には那覇港クルーズターミナルにドリームクルーズ社所属の「エクスプローラー・ドリーム」(75,338GT)がそれぞれ初寄港しました。両港では初寄港に併せ歓迎セレモニーが行われ、花束贈呈や記念楯の交換が行われました。

同船は今年2月まで同じくゲンティンクルーズライン傘下のスタークルーズ社所属「スーパースター・ヴァーゴ」として運行していましたが、この度、ドリームクルーズ社へ移籍するとともに、約1ヶ月にわたる改修を経て、再び沖縄へのクルーズを開始しました。



石垣港に寄港したエクスプローラー・ドリーム



那覇港で行われた歓迎セレモニー

