



HSMニュース

管理船舶の事故について

ご存知の方もいるかと思いますが、この度、弊社管理船舶において重大な事故が発生してしまいました。本来であれば、新年の第1号であり、明るい話題を提供したいところではありますが、ご迷惑を掛けた方々も多くいらっしゃいますし、我々自身再度振り返り、次に活かす為にも反省すべき点を反省しなくてははいけませんし、本誌においてもいつも良い事ばかりでなく、このような事も含めてお伝えするべきと考え、少しだけ触れさせて頂きたいと思っております。

事故としましては、荒天遭遇並びに貨物(石炭)の液状化に伴い、航行不能となり大きな事故に繋がってしまったものです。甚大な損害を発生させてしまい、先ずは船主様に対し大変申し訳ない気持ちであると共に、船舶管理会社としてのプロの仕事を全うできなかった情けなさや反省の気持ちで一杯であります。

当然、荒天も想定しており、本船及び関係各所とも協議調整を行い備えてはいたのですが、想定外の事がいくつも重なり、結果として大きな事故に繋がってしまいました。

日頃より、事故の話聞く度に他人事ではない、と思い、気を引き締め、常に細心の注意を払っていたつもりではありました。この様な時は、どうしてもタラレバの話になってしまいますが、「もっとあぁしておけば良かったのでは?」「あれもやっとなら良かったのではないか?」「もっとこうしておけば事故にならなかったのではないか?」と色々な事が頭に浮かんできます。

今回、船主様には本当にご迷惑をお掛けし大変な損害を出してしまいましたが、改めて、安全運航の大切さ、日頃からの準備や意識、緊急時の対応、乗組員・陸上職員の指導教育、等々多くの重要な事・大切な事を改めて痛感し、反省し、また、今後の課題として、安全運航管理への意識を高め、より質の高い船舶管理サービスを提供出来る体制を築いていきたいと思っております。この様な事に終わりはありませんので、常に改善を繰り返してレベルアップを図っていきたく思います。

また一から実績を積み重ね、皆さまからの信頼を頂ける様精進して参りますので、引き続きご指導ご鞭撻の程宜しくお願い申し上げます。

44,000DWT チップ船の検船業務を実施しました！

今回は、以前より取引のある商社様経由でシンガポールの会社より依頼を頂き、いつもと同様、買船を検討している船舶の検船 (Pre-purchase Inspection)を広島県の呉港にて実施致しました！

今回の対象船舶も、日本の造船所建造の船ではありましたが、弊社では管理実績のないチップ船でありましたので、検船に行った弊社監督も、限られた時間の中で出来るだけしっかりと確認出来る様に、事前の準備をしっかりと行って臨みました。



弊社においては、管理船もそうですが、今回の様な検船においてもBulk CarrierやGeneral Cargoが殆どでしたので、今回のチップ船は良い経験になりました。また、本船は25歳でありましたが、チップ船の様な専用船であれば状態が良ければまだまだ買い手が付くという事と中古船マーケットもまだまだ堅調である事を感じました。

本誌でもアジア地域を中心に保安情報について記載しておりますが、未だ継続的に海賊行為や武装強盗行為などがコンスタントに発生している様です。

直近の昨年12月では、アジアにおいて8件もの武装強盗事件が発生しており、その殆どがシンガポール海峡付近で行われています。

上記以外でも、12月には赤道ギニア沿岸を航行中のコンテナ船が襲撃され、6人の乗組員が誘拐された事件や、中国漁船が赤道ギニア・ムビニ海域の沖合で操業中に攻撃を受け武装した犯人に乗組員1人が殺害され、船長を含む6人が船から誘拐される事件も発生しています。

依然として武装強盗などの発生件数は減少するどころか増加している様にも感じ、この状況はまだまだ続くと思われまので、引き続き十分な注意を払っていききたいと思います。



ピックアップ! ここでは、私共が目にして気になった記事やニュース等を紹介させていただきます。
海運に関する事や海運に関係なくても興味がわく様な内容の物を色々紹介していきたいと思ひます!

今回も、私が気になった記事をピックアップして、皆様にご紹介したいと思います！
毎回の事ですが、今回の内容も私自身ハッ!と思う事があったり、改めて考えさせられる様な事もあり、少々耳の痛い内容になっております。皆様はどの様に感じるでしょうか??

「お客様のために」それほんど?

■ 起点

「うちは、なにがあってもお客様を最優先します。」と、顧客第一主義を唱えている経営者からご相談を受け、色々とお話を伺っていくうちに「お客様のことを最優先で考えているようで実はそうでない。」ということが結構あります。

「いやいや、うちはちゃんと考えてますよ。」と反論する方も結構いるのですが、実際は歯切れのいい言葉だけで、現場ではお客様最優先が出来ていない、ということが往々にしてあるのです。

「お客様の声を大切に。」「顧客視点が重要。」といったようなことをいくら謳っていても、

- ・それが実際に現場でどのように反映されているのか?
- ・スタッフはその言葉を実際に受けて具体的にどのように体現できているのか?

が見てとれるようであれば、全く意味がありません。

たとえば、以前、とある飲食店でこんなやり取りがありました。

「このメニュー、随分と汚れていて見づらいですけど、新しいものに変えないのですか?」って聞くと・・・

「いやあ〜、作り変えようと思ってるんですが、時間がなくて」

「誰の時間が無いんですか?」

「えっ!? 私やスタッフの・・・(汗)」

また、とある新商品の販売現場にて。

「この商品、トライアルで反響がいいんですね。でも成約がイマイチなんですよ。」というので、

「だったら、反響のあったお客様になぜトライアルはするけど購入に至らないのか?

そこのところの理由って、直接お客様に聞いたことあります?」

「いえっ。ないです。」

「なぜ聞かないのですか? 直接お客様とやり取りするのが一番なのに・・・。」

「時間が無いんです。」

「誰の時間が?」

「えっ、私ですが・・・。」

はたまた、とある企業で。

「この会社案内のパンフレット、とってもしっかりしていて綺麗ですね。お金も掛かっているようだし・・・」

「やっぱり、それくらいしないとダメかな～と思ひまして。」

「なぜ、それくらいしとかなないとダメなんですか？」

「だって、ライバル会社もみんなそうだし・・・ 第一、カッコつかないじゃないですかあ～」

「カッコつかないって、誰が？」

「えっ！？うちの会社ですが・・・。」

さらに、

「お客様や時代のことを考えると、スマホ・ポイント決済を導入した方が良いと思うのですが、いかがでしょうか？」

「まあねえ～、でもうちは現金商売でずっとやってますし、雰囲気合わないでしょう。」

「そうですか。どんな雰囲気に合わないんですか？」

「えっ！いやっ、どんなって・・・お店の・・・です」

さらにさらに、とあるサービス業では、

「独自のポイントカード作ってますよね。なぜポイントカードを作ったんですか？」

「いやあ、やっぱりリピートして欲しいですから。」

「そうですか。ではなぜリピートして欲しいんですか？」

「そりゃあ、そっちの方が売上が立つからですよ。」

「ポイントカードの前に、お客様がリピートしたい。って感じて貰えるお店作りやサービス開発は考えてないのですか？ それをやってのポイントカードだと思うんですけど。」

「ええまあそうなんですけど・・・」

とまあ、このように何かを聞いて、ちょこっと突っ込んでみると、自分たちの都合であったり、体裁を気にしていたり、数字を先に・・・ といふようなことばかりなのです。

お客様最優先、顧客第一主義と唱えながらも、どれも「お客様」「取引先」「お得意様」といふ言葉が最初に出てきません。これって、悲しいですよ。

しかしながら、どんな事を聞いても、まず最初に「お客様が」「お客様にとって」と言える人は、ほんとうにいつもお客様のことを考え、動いている人達です。

「お客様、きっと喜んでくれるだろうなあ～」

「お客様にとっては、使いやすいかなあ？」

「お客様に不快感を与えないだろうか？」

「お客様が楽しいと言ってくれるだろうか。」

などというように、主語は「お客様」です。

そういった会社やお店というのは信頼があり評判もいいので、結果的に長く愛され売上也安定しています。

また、ミーティングや会議の課題であっても「お客様」といふ発想から意見を出し合います。そして、判断や決断に迷えば、「お客様がどうか」といふことから考えています。

ですから、上手く行くことの方が多いです。

社訓や朝礼で「お客様最優先で」と唱えることは簡単です。

でも実際にそれを現場に反映できているところはそれほど多くありません。

お客様が第一、といふのなら、「お客様がどうか？」ってことを常に最優先にした思考、発想、判断基準にしていく取り組みを試みましょう。

特にこの時代、お客様起点の発想が出来ているところが強いです。

次ページへ続く

■ 今日のまとめ

『お客様にとってどうか？という発想・思考・判断で行動する。』

ということで、今回の記事はいかがでしたでしょうか？

私としても今までお客様第一で「顧客志向」を基本として会社運営を行ってきたつもりでいましたが、改めて考えるとまだまだ現場にしっかりと反映出来ていない事が多くあるな、と反省した次第であります...

一方で、勘違いしてはいけないと思う点としては、顧客第一主義というのは、いつも顧客のわがままを聞いてしまったり、安易に値引きをしたり、とにかく顧客の言う事を聞いていれば良い・言う通りにしておけば良い、ということではないという事です。それは顧客視点に立ったほんとのサービスではありませんし、全くもってプロの仕事ではありません。

とにかく言うことを聞いていればいい、値引きをすればいい、というのはその瞬間は確かに簡単で楽ですが、それは本当のサービスではなく、むしろサービスの質を落としていくだけの事です。

そのサービスを提供するプロとして、最終的にその顧客にとって最善のことを提案するのが仕事であり、プロだからこそ分かる事・出来る事を提供するのがプロの仕事です。

お客様にわがままを言われたり、値引きに応じなければならぬ状況にあるというのは、そもそも顧客の満足を提供できていなかったり、価格に見合った、あるいはそれ以上のモノを提供できていなかった、という事も考えられますので、まだまだサービスの改善余地があるということにもなりますね。

お客様のわがまま、値引きなんかを凌駕するほどのサービスを目指しましょう！

今さら聞けない

海運基礎知識 「共同海損について」

今回は、「共同海損」について説明したいと思います。

船舶の運航や管理をされている方は良く耳にされるかと思いますが、そうでない方はあまり聞き覚えないかもしれませんが、それに、事故が発生した時に出てくる事なので、実際にはあまり聞きたくはありませんが、万が一事故が起こった際には非常に重要になってきますので、概略を把握しておくのが良いと思います。

1. 共同海損 (General Average) とは

- ・共同海損とは、航海中に生じた損害あるいは費用をその海上事業に加わっている関係者(船主や用船者、荷主等)で分担しあうという制度です。
- ・船舶が航海に従事する場合、船体・積荷・定期用船者の所有する燃料・後払い運賃などは海上危険に対してその運命を共にする関係にありますので、衝突・座礁・火災・機関故障等の事故に遭遇した場合に共同の安全を目的として支出した救助費やその他のさまざまな余分に生じた費用、および船体・積荷の一部を故意に犠牲にしたための損害は、これらの行為により利益を受けた船舶・積荷・燃料および運賃などで按分して負担するのが公平であると考えられます。
- ・上記の様に、船体・積荷および運賃などを共同の海上危険から救うために支出された費用や犠牲となった損害を共同海損費用および共同海損犠牲損害といい、これらを、無事に救助された船体・積荷・燃料および運賃などの価額に応じて公平に分担しようとする制度を共同海損 (General Average) と言います。
- ・尚、共同海損の原則や精算方法は、ヨーク・アントワープ規則 (York-Antwerp Rules) という統一国際規則に規定されており、世界中で殆どの共同海損がこの取り決めによって精算されています。

次ページへ続く

2. 共同海損の成立要件

前述した統一国際規則であるヨーク・アントワープ規則は幾度となく改定されてきておりますが、1994年ヨーク・アントワープ規則においては、共同海損が成立するためには、次の4つの要件が必要であると定められています。

- (1) 共同の危険が現実には生じていること。
- (2) 共同の安全のために為された行為であること。
- (3) 故意かつ合理的な行為であること。
- (4) 犠牲および支出された費用は異常なものであること。

3. 主な共同海損費用及び損害

共同海損による精算の対象となる費用及び損害には、以下のようなものがあります。

- (1) 救助業者へ支払われた救助費および曳航費用。
- (2) 投荷または強行荷役による積荷の損害。
- (3) 船体の強行曳き卸しによる船体・機関の損害。
- (4) 積荷の瀬取り・保管・再積み込み費用。
- (5) 避難港へ入港するために要した費用。
- (6) 航海延長の間に生じた船員の給食料などの船費。

代表的な例としては、

- ・船舶が座礁した場合の再浮揚のための救助作業。例えば救助船による離礁作業、またはその時船脚を軽くするために行う投荷や瀬取り作業。(共同海損費用:救助費、瀬取り作業費用、共同海損損害:投荷による貨物の損害)
- ・船火事の消火作業のために、水または消火剤により生じた貨物の損害。(共同海損犠牲損害:消火水による貨物の損害)
- ・船舶の機関に事故が生じて航行不能に陥り、救助船等で曳航する行為。(共同海損費用:曳航費)

これらの費用及び損害は事故の態様に応じて発生しますが、それぞれヨーク・アントワープ規則に照らして認容されるか否かが決められることとなります。

4. 共同海損事故発生時の対応

共同海損の計算は非常に複雑である事、また公正な第三者による精算が必要である為、専門の共同海損精算人を指定し、共同海損の宣言を行い、サーベイを実施する、という流れになります。

(1) 事故の連絡

海難が発生した場合は、船長はすみやかに船主に連絡し、船主は保険会社と相談し必要な措置をとることになりますが、共同海損が成立すると判断される場合には順次次の様な手配を行います。

(2) 共同海損精算人の選任

通常は専門の共同海損精算人を起用して精算を委嘱します。共同海損が絡むケースでは、事故発生直後から常に精算人と連絡を取りながら事故対応を進めていくことが後日の精算の際に問題を生じさせない為に必要です。

次ページへ続く

(3) 共同海損の宣言と必要書類の取り付け

船主は、本船が寄港地もしくは最終仕向地に到着する前に、荷主等の共同海損を分担する他の利益に対し事故発生的事实を告げるとともに共同海損を宣言し、共同海損盟約書 (Average Bond)、価額申告書 (Valuation Form) および積荷等の他の分担利益の保険者が発行する共同海損分担保証状 (Letter of Guarantee) または供託金 (Cash Deposit) の提供を要求します。これらの書類または供託金は、後日荷主等他の分担利益から共同海損分担額を確実に回収する為の保証として要求するものですので、積荷を受荷主に引き渡す前に取り付ける必要があり、提出がない場合には積荷の引き渡しを拒否することになります。

(4) GAサーベイの実施

共同海損がある程度の規模に達すると見込まれる場合には、本船の事故や救助の事情調査・船舶及び積荷の損傷状況・損害の原因・損害額の調査など共同海損の精算に必要な事項の調査の為に共同海損検査員 (GAサーベイヤー) を起用してサーベイを実施します。

5. まとめ

今回は、「共同海損」についての概要を記載致しましたが、非常に複雑な面があり、手続きや書類も多く、関係者も多岐に渡りますので、当然ではありますが実際に共同海損に絡むケースにおいては、損害保険会社とよく確認・協議を行いながら進める事が大事です。

出来ればこのようなケースにならない事が一番良いのですが...

以上