

掲載記事のご報告

媒体名	週刊ウィングトラベル増刊号 No.2565 IT ソリューション特集 2020
発行	航空新聞社
発行日	2020年3月9日(月)
掲載箇所	P3【業界動向】
タイトル	日本における出張管理の実態 GBT NTA の調査報告から読み解く

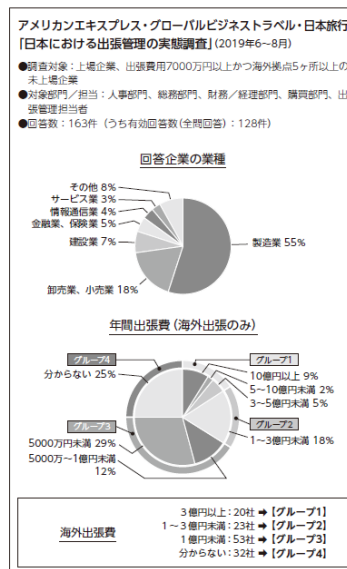
日本における出張管理の実態 GBT NTA の調査報告から読み解く

外資系のグローバル企業ではすでに一般的な出張管理。社員の出張手配データを包括的に管理し、出張コストの削減を図る手法で、日本の企業においても、グローバル化を背景に、出張管理に取り組む企業が増えている。日本の企業における出張管理の実態について、昨年、アメリカンエクスプレス・グローバルビジネス・日本旅行（GBT NTA）が実施した「日本における出張管理の実態調査」の結果をもとに、その現状を紹介したい。

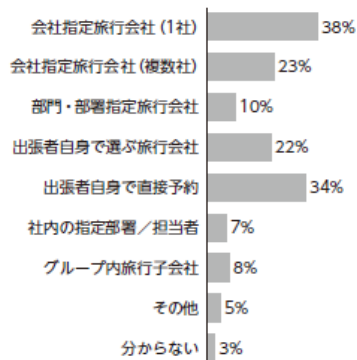
6割の企業が旅行会社を指定 1社のみは4割弱、出張者にゆだねるケースも

まず、海外出張手配の依頼先について、4割弱が「会社指定旅行会社（1社）」と回答、「会社指定旅行会社（複数社）」と合わせ、全体の61%の企業が旅行会社を指定している（表1）。一方で「出張者自身で選ぶ旅行会社」は22%で、そのうち「企業側で手配を依頼する旅行会社を指定せずに出張者自身に選ばせている」企業も全体12%（128社中15社）ある。また「出張者自身で直接予約」の割合は34%で、その中には会社の指定旅行会社があるものの、出張者による直接予約を認めているというケースも含まれる。

また、海外出張費の規模別で見ると（表2）、「会社指定旅行会社（1社）」がグループ1（海外出張費：年間3億円以上）で65%と割合が高いのに対し、グループ3（同：年間1億円未満）は30%、一方「出張者自身で選ぶ旅行会社」は、グループ1で10%、グループ3で32%と、対照的な結果となっているのが興味深い。出張規模が大きい企業ほど、指定旅行会社を集約する傾向にあることが分かるだろう。

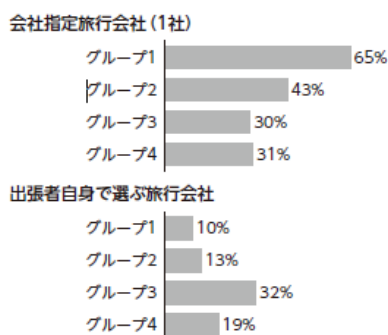


(表1) 海外出張手配依頼先(複数回答)



出典=GBT NTA「日本における出張管理の実態調査」(2019年6~8月)

(表2) 海外出張手配依頼先(複数回答、グループ別)

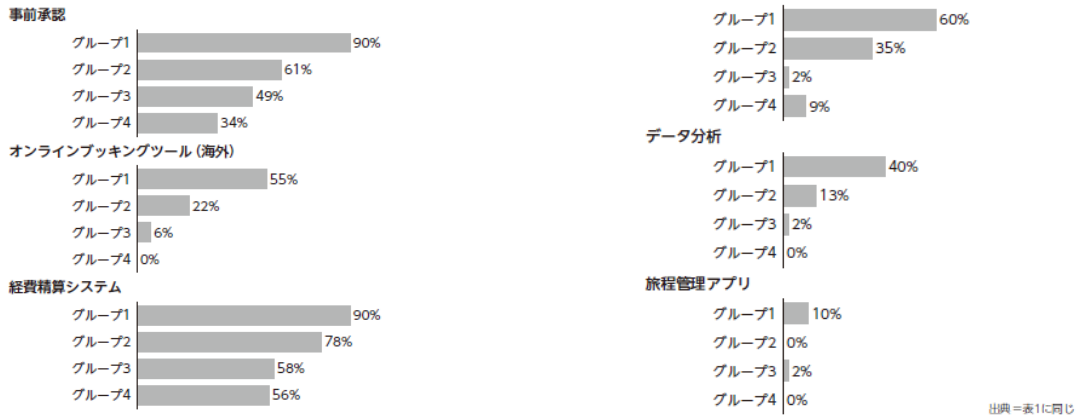


出典=表1に同じ

事前承認、経費精算ツールの導入割合高く OBT や危機管理など、出張規模により導入に差も

出張手配／管理関連ツールの導入状況においては（表3）、「事前承認」および「経費精算システム」の割合が総じて高い結果となった。一方で「オンラインブックイングツール（海外）」「危機管理」「データ分析」「旅程管理アプリ」といったツールは、グループ1の割合が高い傾向にあり、海外出張費の規模によって大きな差が出ていることが分かる。

(表3) 出張手配／管理関連ツールの導入状況（複数回答）



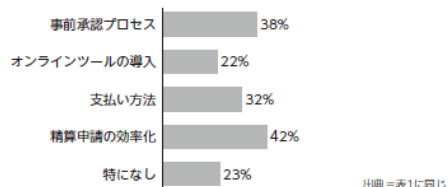
コスト意識高く、今後の改善課題 有効な BTM ソリューション導入がカギ

手配プロセスや出張管理、また旅行会社、航空会社、ホテルなどの関係、の3つに分け、それぞれ企業で抱える改善課題について挙げてもらった。（表4）で多かったのが「事前承認プロセス」や「精算申請の効率化」、また（表5）では「出張コストの最適化」、（表6）では「航空会社／ホテルとの契約料金交渉」に多くの回答が集まった。

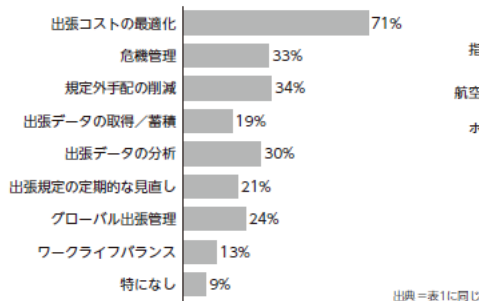
こうした課題に対して、旅行会社が果たす役割は大きい。上記に加え、「オンラインツールの導入」や「危機管理」「規定外手配の削減」「出張データの取得／蓄積」「出張データの分析」といった課題に対して、有効な BTM ソリューションが揃っており、こうしたソリューションの導入の提案、また適切なアドバイスを提供できるはずだ。

一方で（表4）と（表6）において、「特になし」と回答した割合が23%、28%とあり、いまだ課題が認識されていない状況も見ることができる。

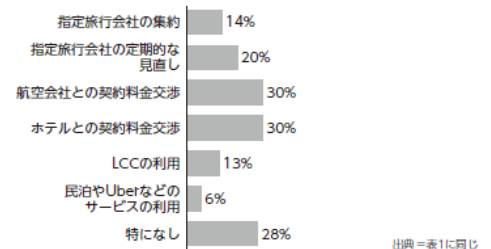
(表4) 今後の改善課題（手配プロセス、複数回答）



(表5) 今後の改善課題（出張管理、複数回答）



(表6) 今後の改善課題（旅行会社、航空会社、ホテルなどの関係、複数回答）



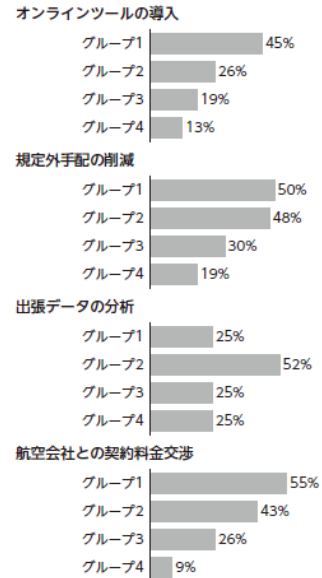
こちらも出張規模別でみると（表7）、やはり全般的にグループ1やグループ2など、出張規模の大きい企業ほど回答の割合が高く、出張規模により認識の差があることが読み取れる。なお、「出張データの分析」においてはグループ2の回答が最も高いが、すでにグループ1の企業では分析が進んでいるということがその要因として考えられる。

出張管理の専門家が必要？旅行会社がサポートできる可能性

一方、「課題改善への必要な要素」（表8）の回答では、出張管理を担当する担当者の不在や、担当者の人材育成など、人材面での回答が多く集まった。出張管理が進むグローバル企業においては、トラベルマネージャーと呼ばれる専門の担当者がおり、出張規定の策定や運用、改定、またサプライヤー（航空会社やホテル）との契約料金交渉、出張者の安全管理といった業務に携わっている。こうしたトラベルマネージャーには、旅行業界、コンサルティング業務の経験者が担うケースが多いという。

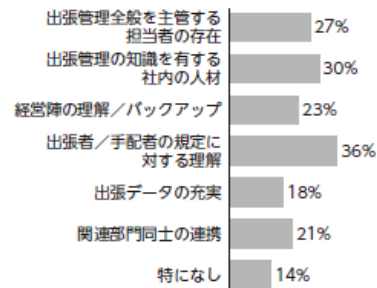
日本企業においては、こうしたトラベルマネージャーへのニーズが上記の回答のように高いものの、実際の現場では総務や人事部門が担当するケースが多く、自前で専門家を育成するのが難しい状況だ。より出張管理へのニーズが高まるなか、BTMソリューションによるサポートやコンサルティングなど、旅行会社が果たす役割はますます高まっており、より積極的な取り組みが期待される。

（表7）今後の改善課題（複数回答、グループ別）



出典=表1に同じ

（表8）課題改善に必要な要素（複数回答）



出典=表1に同じ

※本記事の著作権は
発行者に属します