

AMERICAN
EXPRESS

GLOBAL
BUSINESS
TRAVEL

出張管理プログラムを 最大限活用する方法

出張管理会社（TMC）を比較検討する際の主なポイント

DON'T *do business* WITHOUT IT™

出張管理プログラムを最大限活用する方法

出張管理会社（TMC）を比較検討する際の主なポイント

私たちは皆、コスト削減を実現できるシンプルな解決策を求めています。特にニューノーマルの環境下において、「一度で完結」という手法は魅力的に映るかもしれませんが、しかし、現実には、世界は単純ではありません。複雑な課題をもたらす手順や安全管理義務の要件が存在するのです。今日の企業の抱えている特殊なニーズを考慮し、TMCが貴社の進化に必要な柔軟性と実質的価値を提供できることをしっかり確認しておくべきです。

本白書でTMCを評価する際に考慮すべき主要な要因を知ることで、貴社のお出張管理プログラムにとってのTMCの価値をよりの確に判断することができます。これにより、最高財務責任者が過度な期待を抱くTMCに舵を切ろうとしたときに、十分な情報を得た上で返答することができるようになります。



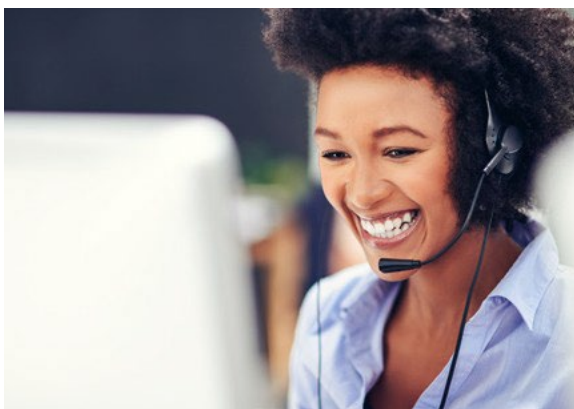
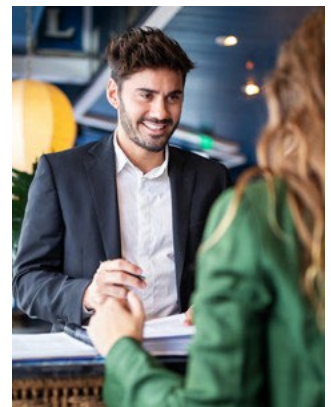
TMCの料金に含まれているものとは？

お客様のビジネスに適したTMCを利用することは、出張費用を最適化し、不確実な世界において出張者のサポートするための重要な鍵となります。そのためには、料金に何が含まれているのか、そしてすべてのテクノロジーとサービスが御社の価値にどうつながるのかを理解することが重要です。



テクノロジー：出張の予約に使用するツールは重要な要素です。オンライン予約ツール（OBT）を使ってオンラインで予約するだけなのか、OBTに加えて電話サポートやモバイルアプリを使った他の予約方法も必要か、検討してみてください。一つのプラットフォームで予約し管理するのは、最初は全く問題ないかもしれませんが、フライトの遅延やキャンセルによるストレスを考えると、迅速な再予約サービスも必要です。そうすることで、出張者は重要なクライアントとのミーティングを逃すことなく、さらに家で待つ家族との約束も守ることができます。

予約の選択肢：出張者が予約するとき、さまざまな選択肢や料金から選べるようになっていませんか？その料金には何が含まれていますか？例えば、ホテルの部屋を予約する場合、料金に無料の駐車場や当日キャンセルは含まれていますか？予約ツールによっては、レジャー旅行と同じように、利用者の評価やアメニティの詳細、割引やお得な情報などが掲載されていて、出張者が出張規程内の方法で予約する動機付けになります。また、選択肢のカバーしている範囲にも注目しましょう。OBTには、飛行機、宿泊施設、鉄道、自動車など、出張の各行程の選択肢が含まれていますか？宿泊施設には、長期滞在用のコーポレートアパートメントなど、短期および長期の選択肢が含まれている必要があります。



サービス：出張は常にシームレス（訳注：途切れることなくスムーズ）であると考えたいものです。出張の予約をし、飛行機に乗り、ミーティングに向かい、何事もなく一日を過ごすのです。しかし、出張が計画通りに進まないときは、助が必要です。安全衛生上の制約や予期せぬリスク要因によって、リアルタイムでのサポートが必要になってきます。世界各地でフライトがキャンセルされ、家に帰らなければならないとき、OBTはおそらく最良の予約変更方法ではないでしょう。出張者はリアルタイムでエージェントと話すか、チャットすることを望むでしょう。

顧客対応においては、それぞれの個人に合った対応、そしてそれに伴う共感とつながりがこれまで以上に重要になるでしょう¹。

トラベルアプリが利用可能なTMC は出張者との優秀なコミュニケーションツールを提供しています

アプリを使って緊急時にサポートを依頼できることは、企業の危機管理の観点からも重要です。ただ、双方向のコミュニケーションはアプリの持つ機能の一部に過ぎません。アプリを通じて常に情報がアップデートされ、情報が送られてくるので、出張者は、健康や安全に関するガイドライン、フライトのキャンセル、ゲートの変更などの情報を常に把握することができます。

例えば、頻繁に変更されるフェイスマスクの使用方法や屋内での食事制限などについても、出張者は最新の要件をプッシュ通知やTMCのアプリを通じて旅程情報として、受け取ることができます。



品質の証

危機管理対応（IMR）：予想外の混乱が発生した極端なケースにおいて、適切な対応がされているかどうか確かめてください。TMCの真価が問われるのは、大規模な混乱が発生した際、危機管理対応（IMR）計画をどれだけ実行できるかという点です。IMRは、出張者がどこにいても安全に帰宅でき、データが保護され、管理者側が一貫して変わらないサービスを受けられるよう、グローバルなフレームワークに基づいて構築されている必要があります。TMCを選定する過程で、TMCにIMR計画や、パンデミック時にその計画をどのように実行したか事例について質問してみてください。



業界内の提携先：TMCは、旅行関連のサプライヤーとの契約を持っているでしょうか？契約があれば、TMCは会議の場所から航空券、ホテル、レンタカーに至るまで、特別な料金やキャンセル規程、利用条件をクライアントに利用してもらうことができます。TMCがグローバルなコネクションを持っているほど、クライアントのメリットは大きくなります。



経験と実績：TMCのコネクションの多くは、この業界における長年の経験によって培ったものである可能性が高いのです。旅行業界の浮き沈みを乗り越えて長く続いてきた企業は、状況の変化に応じて企業の出張管理を継続するのに役立ちます。これは、出張を始めたばかりで、ノウハウやリソースが不足している企業にとって、非常に大きな意味を持ちます。



安全配慮義務：上段で危機管理について触れましたが、この話には続きがあります。従業員に出張させる際、彼らの健康や幸福を見守ることは企業の法的な義務であり、安全配慮義務は常に優先されるべきです。営業時間外に予約をキャンセルまたは変更する必要が生じ、出張者が他の立ち往生した旅行者と同じように、航空会社に直接電話しなければならない事態が発生した時、TMCが使いやすいオンライン予約ツールを提供していたとしても、オフラインのサービスがなかったら、それが出張者にどのようなメリットを与えるのか考えてみてください。



テクノロジーという選択肢だけでは、親身にかつ迅速にサポートする実際のエージェントの代わりにはなりません



パーソナライゼーション（個人に応じた対応）：出張者のプロフィールもまた、気を付けるべき点のひとつです。一元化されたプラットフォームでグローバルにプロフィールを管理することで、出張者はアプリでのチャット、電話サポート、オンライン予約のいずれにおいても、一貫して個人の状況に応じたサービスを受けることができます。データの一元化により、企業の安全配慮義務を果たせる可能性が高まります。



柔軟性：どの企業も全く同じではないため、同じソリューションがどの業界のどの企業にも通用するとは限りません。優れたTMCの証は、様々な複雑さを持つ複数のサービスを提供し、クライアントのニーズに対応できることです。例えば、貴社の製品やサービスが国外で普及し始めているのであれば、当然ながら世界展開をサポートするトラベルソリューションが必要です。クライアントの必要性に応じて追加できるソリューションがあるかどうかをTMCに確認してください。今はまだリスク情報は貴社にとって優先順位が低いかもしれませんが、将来的には必要となる可能性があります。貴社がグローバル化（訳注：海外出張を増やす）した際にはより強固なリスク管理技術を追加したり、必要に応じてソリューションを縮小したりする選択肢があることが望ましいのです。



チェックリストを作る

簡単な方法で、自社に合ったソリューションを手に入れるにはどうしたらいいのでしょうか？

検討すべき要素はたくさんあります。TMCが提供するソリューションと貴社固有のニーズを比較することで、何が貴社と貴社のチームにとって最適であるか確認できます。

以下は、2つのTMCの類似点と相違点を比較する際に考慮すべき点のいくつかですが、これが全てではありません。

貴社のニーズ	A社	B社
業界内の提携先が数多くあり、特典が受けられる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
全ての出張者の様々なニーズに応えられるよう宿泊施設が幅広く用意されている、出張者はプログラムの規程に沿って予約ができる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
機密性の高い個人情報の転送を保護するための厳格な手順がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
フライトの欠航をリアルタイムで通知し再予約をサポートしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
出張者を直接電話でサポートし、問題を解決できるため、航空会社やホテルへ直接連絡する手間を省ける	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
企業のニーズの変化に応じて、利用するOBTや技術、サービスを柔軟に切り替えられる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ビジネスの進化に合わせて、トラベルツールを追加、削除できる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
出張の1区間だけでなく、ドアツードア（自宅を出てから自宅に戻るまで）のトータルコストを試算できる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

これらの重要な要素を比較した上で、プログラムの全体的なコストと投資収益率（ROI）を予測します。コスト削減を実現できるROIであることを確認してください。

価格体系の確認

企業によって出張の要件が異なるように、TMCの価格体系もそれぞれ異なっています。価格体系はTMCによって様々な形態があるため、その内容を知ることが重要です。いくつかのモデルがありますが、業界では以下の3つが一般的です。



定額料金：通常、オンライン予約でもオフライン予約でも、予約した出張ごとに一律の手数料が課金されることを意味します。しかし、複雑な旅程の予約でも、ホテルのみの予約でも、定額料金は同じである点に気を付けてください。例えば、フライト、ホテル、カーサービスを含む旅程を予約した出張者と、ホテルでの1泊のみを予約した出張者がいた場合、両者とも同じ定額料金を請求される可能性があります。



取引手数料：この価格体系では、TMCは予約方法に基づいて取引ごとに手数料を請求します。これは、出張管理サービスのコストセンターがない企業にとって有効な従量課金方式です。多くの場合、航空券を購入する際に取引手数料が課金されます。オンライン取引の場合、オフラインのエージェントがサポートするオフラインの取引よりも通常は低コストですが、一部のTMCはホテルや車の予約にも手数料を請求することがあります。



サブスクリプション型モデル：この価格体系では、月、四半期、または年単位の料金で一連のサービスを利用することができます。通常、その時点のユーザー数に基づいて設定されます。一般的に、出張者がTMCのサービスを利用すればするほど、この料金モデルの価値は高まります。出張者の少ない中小企業では有効ですが、出張者が増え、ニーズが複雑化するにつれ、最適とは言えなくなる可能性があります。

定額料金のモデルを例にとって見てみましょう

企業の多くは、出張予約の際にOBTを案内することで、出張プログラム以外のプロバイダーから高い料金で予約するのを防いでいます。



予約の80%がOBT経由
なのは優秀です



90% は非常に優秀です



100%?
素晴らしい!

例えば、予約の60%がOBT経由であるとして、その割合をさらに90%まで高めようとする、定額料金による削減効果は、その割合を高めるにつれて薄れていく可能性があります。これは、ホテルだけの予約でも、フライト、ホテル、車など複数の予約を含む複雑な出張の予約でも、オンラインの取引ごとに同じ定額料金を請求されるからです。

さまざまな価格設定モデルを検討する際には、どちら一つが他より優れているというわけではないことを認識してください。メリットとデメリットは、企業の出張パターン、予約状況、出張規程などに大きく異なります。全体として、かかる費用と削減額の現実的な数字が分かるプログラムの全体コストを計算することがより重要です。最終的には、費用が企業のニーズに合致しているかどうかが決め手となります。予約方法を管理することで、削減の機会を見出し、削減目標の達成を支援してくれるTMCを探しましょう。変化する出張ニーズも重要な要素です。価格モデルを柔軟に変更してくれるTMCは有益です。



信頼のレベル

予算計画を立て、出張に投資する際には、TMCの品質について十分に納得できるようにしてください。TMCは、出張の多い時も少ない時も、常にお客様のために存在する必要があります。TMCに依頼する際には、以下のような点においてTMCを信頼できることが必要です：

- 自然災害や予約変更にも対応できる、一貫した信頼できるコミュニケーション
- 担当部署が抱える問題に対して、テクノロジーの継続支援
- 業界全体のリスクから企業と出張者を守るための徹底的な警戒
- 出張の開始と停止に耐えられるような弾力性のあるトラベルプログラム
- 信頼できる情報源から提供される、渡航先の安全衛生に関する最新情報
- 必要に応じて企業に代わって行う旅行サービスプロバイダーとの料金交渉

大量のフライトの欠航があった2020年を振り返ると、多くの消費者が払い戻しに関連したサービスに不安を感じていたことは明らかです。

運輸省（DOT）では、2020年に航空会社、旅行代理店およびツアーオペレーターに対する苦情が102,550件記録されました。
2019年の15,342件に比べて500%以上の増加です。
苦情の90%近くが返金に関するものでした²。

この数字は、未使用の航空券を管理するシステムと手続きのサービスを提供する、質の高いTMCがいかに必要かを示しています。

出張に対する信頼感：過去に起きた問題の後、TMCは新しい出張体験に対する信頼感を高めることが重要です。従業員が安心して外出できるようにするには、適切なレベルの詳細な計画を立て、十分な知識を持った上で選択できるようにする必要があります。また、空港に車が到着しない場合、TMCがオフラインでサポートできることも重要です。そうでない場合、何が起るかを想像してみましょう。



え！迎えの車はどこだ？

1 あなたの会社には、出張を予約・管理するポータルが1つしかありません。午後3時の便で空港に到着し、午後6時に空港からホテルまでの送迎を予約しました。



2 予約していたフライトがキャンセルになり、翌日の朝食会議に遅れないために、予約ポータルを使って午後8時のフライトを予約し直しました。



3 空港の到着時間が変更になったため、車の送迎の時間を午後11時に変更しました。



4 飛行機が到着し、路上に出ましたが、車は現れません。

5 夜遅く、あなたは急いでいます。電話で実際の人と話し、すぐに助けを求めたいのですが、TMCは電話やライブチャットによるオフラインでのサポートを提供していません。

では、どうする？

6 あなたは次に利用可能な選択肢、つまりライドシェアを利用するのですが、たくさんいる乗客のうち最初の乗客がホテルから10マイル（16キロ）も離れた場所で降ろされるため、待ち時間が長くなります。

ああ、なんて夜だ！



料金とアメニティ

予約サイトのクオリティは、予約時の体験にもつながります。出張者がフライトを予約する際には、料金が払い戻し不可なのか、座席指定や手荷物によって料金が高くなるのかを知っておく必要があります。TMCを検討する際には、OBTに運賃に含まれるアメニティが表示されているかどうかを確認してください。優れた予約ツールは、航空会社を購入する際に含まれるすべてのアメニティの内訳を表示します。何が含まれているのか一目で把握することができるのです。



経営幹部へ情報提供する際

この一年、旅行業界が大きく変化したことを考えると、多くの企業が既存のTMCの価値を疑問視するのも理解できます。TMCが自社の収益にどのような利益をもたらすのか、疑問に思っていることでしょう。より新しく、よりシンプルなソリューションは、非常に魅力的です。そのソリューションに、派手なユーザーインターフェース（UI）を備えた最先端のオンライントラベルプラットフォームが含まれていれば、ビジネストラベル業界を知らない上級管理職が、他のTMCを通じた印象的なアプローチに魅了され、説得しようとするのは容易に理解できます。しかし、価格と中身の違いを知った今、どのように答えればいいのでしょうか。

有意義な会話をするためのヒント

このTMCは取引ごとの一律料金を提示しているが、それは理想的ではないか？

彼らのインターフェイスは素晴らしいと思わないか？

出張が減っているのにTMCを使う必要はなぜあるのか？

表面的には安くて見栄えが良いかもしれませんが、出張者がどのように出張予約するかなど、他のことを確認することが重要です。当社では、ほとんどすべての出張者がオンラインで簡単な国内出張を予約します。つまり、予約が単純か複雑かにかかわらず、同じ料金を請求する定額料金で行った場合、過払いになります。現時点では、私たちが必要とするものにお金を払う方が理にかなっています。柔軟性も考慮すべき点です。いくつかの異なる価格設定のあるTMCを利用することをお勧めします。これにより、切り替える必要がある場合に別の価格を利用できます。

一見すると技術的に進んでいる印象を受けますが、もっと掘り下げて価値や性能を見ることが重要です。出張の予約はどのくらい速く、簡単にできるか？優れた予約ツールは、AIによって動かされています。過去の予約を記憶し、ホテルの提案を行い、出張者が会社指定の方法で予約するように促します。また、出張の総費用を見積もり、経費請求を行うことができるかどうか確認する必要があります。そうすることで、出張の費用を予算内に収めることができます。また、予約の選択肢についてはどうでしょうか。さまざまなタイプの出張や出張者のための選択肢が割引価格で用意されているかどうか？それらもすべて検討しなければなりません。

実は、今こそTMCが必要なのです。最近では、出張を計画することは、イベントを計画することと同じです。安全衛生に関する規則や規制は目的地によって異なり、しかも日々変化しているため、出張者は目的地に関するより多くの情報を必要としています。優れたTMCは、これらの情報を複数の情報元からオンデマンドで提供します。特に、航空会社やホテルがどのような規制を設けているか分からない場合、戦略上非常に有効な情報源となります。

出張には、いつでもリスクがつきものです。良いTMCはGPS技術を持ち、旅程、フライトの更新、クレジットカードのスイープデータなどの情報を保存しているため、リスクの高い場所に人が近づいているかどうかを判断することができます。これは非常に重要なことです。なぜなら、出張先でチームの安全を確保することは、企業の責任だからです。従業員の安全確保は、企業単独で行うよりも、TMCを通じて行う方が成功する可能性が高いのです。

最近のパンデミックは、旅行が中断された場合の影響の大きさを思い知らされるものでした。世界中の旅行者は、グローバルおよび国内の航空会社がフライトを停止したときに、家に帰るために奔走していました。TMCがなければ、航空会社に直接電話して予約を取り直す必要があり、膨大な待ち時間が発生することになりかねません。必要なのは、他のたくさんの人々が知る前にキャンセル情報を得て、必要に応じて出張者に連絡を取り、予約の変更に協力してくれるTMCです。特に、オンライン予約しかできず、出張者が実際のエージェントの会話や、アプリを通じたチャットサポートを受けることができないシンプルなソリューションを提供する旅行業者が、このような複雑な問題を解決できるとは思えません。

パンデミック発生時の2020年3月中に、米国では118,280便のフライトがキャンセルされました³。

また、フライトのキャンセルが私たちのビジネスに与える影響も考えてみてください。フライトがキャンセルになると、航空券をクレジットや払い戻しのために処理する必要があります。このような処理をすべてTMCに任せることができれば、長期的には多くの時間と費用を節約することができます。

その他の留意点

データプライバシーとコンプライアンス： 複数の旅行業者がデータを転送しているため、データプライバシーが気になるのは当然です。とはいえ、個人情報の保護に関して寄せられる期待値は非常に高いものです。最終的に、あなたが契約するTMCは、厳格なプライバシープログラムを導入し、データがどこに行っても保護されているという確固たる証拠を持っている必要があります。健康診断の義務化や、将来のプロファイル情報に免疫状態を含める可能性を考慮すると、旅行者のプロファイルデータへの信頼性の高いデジタル接続を持つTMCを利用することが不可欠となります。欧州連合（EU）のデータ保護当局は、世界で最も厳しいと国際的に認識されているデータプライバシー原則にまつわる法的枠組みを提供しています。このような高い基準を満たすTMCを利用すれば、たとえ国内旅行しか行わない場合でも、安心して利用することができます

トラベルポートによると、旅行会社が個人情報を適切に使用していると信頼している旅行者は、10人中4人しかいません⁴。

グループ旅行： 多くの企業が在宅勤務を続けていますが、リモートミーティングでは実現できないコラボレーション精神を強化するために、チームミーティングの必要性が高まっています。グループの航空計画の主導権を握りながら、オープンなコミュニケーションを通じて、計画が変更された場合でも柔軟に応じることのできるTMCを探しましょう。

航空券の手配と支払い条件の交渉を行うことにより、以下のことが可能になります。

- ・企業の安全管理義務を満たしながら、コスト削減を実現
- ・オフィス閉鎖の影響を埋め合わせすることができる、十分な数のオフサイトミーティングルームを確保
- ・ハイブリッド会議のための技術リソースとサポート
- ・作成されたレポートにより、出張費の全費用と削減額を確認

関連する予約の選択肢： 予約の選択肢が最も豊富（ベスト）だと主張するTMCがいます。ただ、考えてみてください。ベストは、貴社のニーズを満たしてこそ価値があるのです。それよりも、さまざまなタイプの旅行者が最も多く訪れる地域で、事前交渉済みの料金で十分な選択肢を用意することが重要です。貴社において、シアトル、シカゴ、シンガポール、ミラノ、ベルリンへの出張者が多いのであれば、これらの都市で旅行やホテルのプロバイダーを適切に組み合わせているでしょうか？

必要性に注目する

私たちが暮らすこの世界では、何が起こるか予測できません。次に何が起こるかわからない中でも、弾力性のある出張プログラムがあれば、どのようなシナリオでも周到に準備することが可能です。ビジネスの必要性と出張者の必要とする事のバランスを取ることができるのです。

出張の再開は、コストとリスクを低く抑えるという点で、まったく新しい複雑な状況をもたらすでしょう。競争に打ち勝つためには、企業は準備を整える必要があります⁵。

シンプルなアプローチを提供するTMCが、変化する企業のニーズに対応しながら、複雑な問題を解決するのに十分な解決策とリソースを提供できるとは考えにくいのです。結局のところ、出張は単純なものではないのですから。





シンプル？いいえ。
不可欠？そうです！

今回の経験で学んだことがあるとすれば、それは、私たちは皆、妥協したレベルで仕事をしているということです。もちろん、過去数年ほどやってきたようにビデオ会議でもやっていけます。しかし、貴社のブランドと他社が結びつきを強めるには、あなたが姿を現さなければなりません。絆は、幸せな時間、アイコンタクト、そしてそこにいただけで築くことができます。あなたの会社が出張を見逃すことで、90%競合他社にビジネスを奪われる危険性があります。

出張者の90%、
意思決定者の
89%が、出張が
ビジネスパート
ナーとの関係を
強化し、新規顧
客獲得につなが
ると同意してい
ます⁶。