

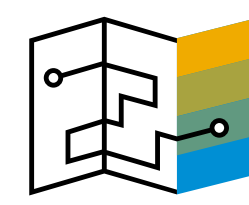
성공적인 출장 재개를 위한 7단계 로드맵

비즈니스 출장이 재개됩니다. 전 세계 4,850명의 비즈니스 출장자를 대상으로 최근 실시된 Wakefield Research 설문 조사에 따르면, 46%의 응답자는 출장이 불가능한 경우 비즈니스 성장이 어렵다고 예측했습니다.¹ 그러나 기업이 출장을 재개하면, 그전에 해결해야 하는 문제점이 있다고 답했습니다. 출장비 지출에 대한 가시성 확보는 늘 그렇듯이 가장 중요한 항목이며, 이전에 비해 그 중요성은 더욱 커졌습니다. 직원들이 출장을 재개하기 위해서는 건강 및 안전 사항에 대해 직원들 스스로 신뢰가 있어야 하며, 출장에 대한 확신이 있어야 합니다. 직원들이 출장 전후 업무 연결성을 확보할 수 있도록 지원해야 합니다.

‘뉴 노멀’ 시대에 알맞은 성공적인 출장 프로그램을 디자인하기 위한 7단계 로드맵을 알아보시기 바랍니다.

1단계: 끊임없는 변화에 대해 선제적으로 대응

팬데믹으로 인한 여파와 경제적 상황을 감안할 때, 비즈니스 출장을 재개하려면 시간이 걸릴 것임을 알게 되었습니다. 따라서, 기업의 출장 재개 전략은 민첩하게 변화에 대응해야 합니다.



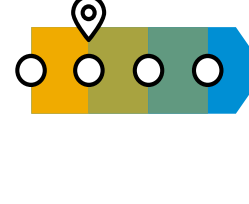
기업 내부 이해관계자(보안, 인사, 재무, 법무 등) 및 외부 이해관계자(관리 서비스 제공 업체 및 출장 관리 회사(TMC) 등)와 협력하여, 출장 재개 전에 어떤 일이 사전에 필요하고, 어떤 일이 마무리되어야 하는지 계획을 세워야 합니다.



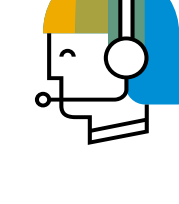
T&E 방침 및 가이드라인을 수시로 발표하여, 계속해서 변화하는 출장 환경을 반영한 규정을 임직원에게 제공하십시오.



출장자들이 새로운 출장 방식에 적응할 시간을 제공하십시오.



도시, 국가, 국경이 재개방되고 여행하기에 안전한 것으로 간주됨에 따라, 단계적 출장 재개에 대한 계획을 고려하십시오.



출장자의 우려 사항을 해소하고, 문의 사항별 담당자를 지정해, 출장자가 주제별로 연락해야 할 담당자를 안내하십시오.



96%의 출장 관리자는 자사가 COVID-19 상황에서 출장에 관해 충분히 대비하지 못했다고 응답했습니다.²

2단계: 최신 정보를 습득하여 신속하게 적응

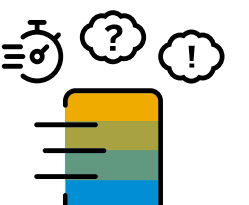
새로운 여행 규제 및 요건부터, 항공사, 지상 교통 서비스업체, 호텔에서 요구하는 새로운 위생 의무에 이르기까지, 출장은 전례 없는 큰 변화를 맞이하고 있습니다. 출장자들이 손쉽게 정보를 얻게 하려면:



Traveler Resource Center를 마련하여, 출장자가 최신 여행 정보(예: 안전 및 최신 여행 요건 관련)를 쉽게 찾을 수 있도록 지원하십시오.



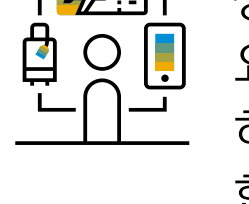
직원들이 비상 연락처 등 각자의 출장 프로필을 최신 상태로 유지하도록 합니다.



제3자 여행 플랫폼에서 제공하는 알림 및 메시지를 통합하는 출장 앱을 이용하는 것을 고려, 직원이 중요한 출장 관련 업데이트 사항을 바로 받아볼 수 있도록 지원합니다.

3단계: 출장 전 사전 승인을 통한 지출 가시성 확보

출장 전 사전 경비 승인 요청 및 승인 프로세스를 시행하여, 출장 비용 지출 투명성을 확보하십시오. 기업은 출장 목적에 대한 가시성을 확보하고, 중요성 및 비용을 평가할 수 있습니다. 또한, 매니저에게 예산을 선제적으로 관리할 수 있는 권한을 부여, 출장 비용 승인 전에도, 예산 흐름을 관리할 수 있도록 지원할 수 있습니다. 3번째 단계에 대해 자세히 설명하면:



경영진과 협력하여 ‘꼭 필요한 출장’의 개념을 확립하고, 이를 직원들에게 전달합니다.



필요할 경우 관리자에게 승인을 얻기, 취소, 혹은 권장할 수 있는 권한을 부여합니다.



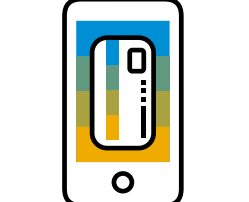
출장 지원 파트너(TMC 및 직원 안전 보장 서비스 협력업체)와 협의된 명확한 경비 승인 프로세스를 세우십시오.



40%의 출장 관리자는 가까운 시일 내, 출장 경비 사전 승인 프로세스를 도입할 계획이 있다고 밝혔습니다.³

4단계: 출장자가 스마트한 선택을 하도록 안내

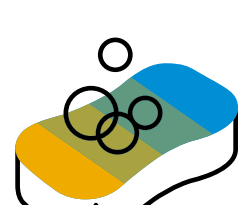
출장이 승인되면, 출장자의 안전 확보 및 출장 예약 진행을 위해 출장자가 아래 사항을 고려할 수 있도록 안내하십시오.



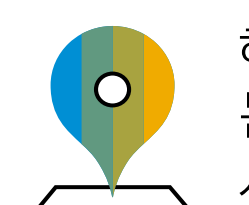
출장자가 TMC 파트너에게 가용할 수 있는 티켓 혹은 포인트가 있는지 확인하도록 권고



출장자가 변경 가능한 항공권 및 환불 가능한 호텔 요금으로만 출장 예약을 진행하도록 장려



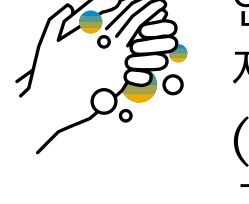
출장자가 선호하는 항공, 숙박, 렌터카 및 평판 좋고, 신뢰할 수 있는 청소 용역 서비스를 보유한 공급 업체만을 이용하도록 권장



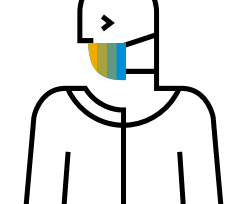
해외 출장자(혹은 다양한 출장 계획을 가지고 있는 임직원)에게 빠른 지원이 가능한 TMC 파트너사를 통해 출장을 예약하도록 권고

5단계: 출장 계획 시 최대한의 안전성 확보

비즈니스 출장자는 그 어느 때보다도 안전에 대해 고려합니다 이들의 우려하는 사항을 해소시키려면, 다음과 같은 사항이 필요합니다.



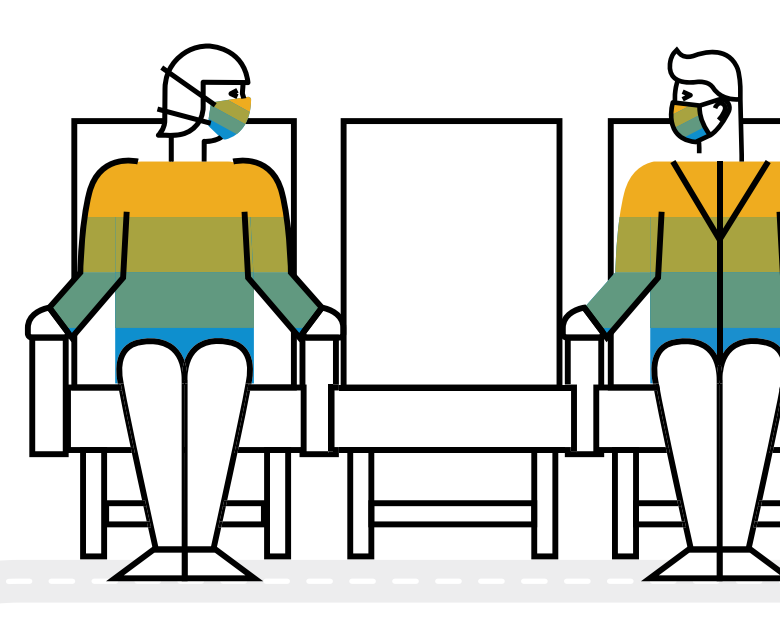
언제 마스크, 장갑, 손소독제 등의 개인용 보호 장비(PPE) 품목을 사용해야 하고, 해당 비용이 경비 처리될 수 있는지에 대한 명확한 가이드라인 제공



출장자에게 마스크 착용에 대한 규정을 준수하고, 공한 보안 지침을 검토하여 불필요한 지연을 사전에 방지하도록 조언



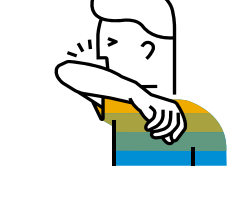
TMC 파트너와 협력하여 향후 모든 출장에 대해 출장 전 사전 보고 절차 확립



38%의 비즈니스 출장자는 비즈니스 출장 시, 가장 신경 쓰는 것으로 건강 및 안전을 꼽습니다 (작년 31%보다 상승).⁴

6단계: 출장 중 직원들의 안전 지원

사전에 준비가 되어 있다면 임직원들은 더 빠르고 쉽게 변화에 대응할 수 있습니다. 기업은 아래와 같이 도움을 줄 수 있습니다.



출장자에게 출장 중 몸이 안 좋거나 아프게 될 경우의 행동 강령 조언



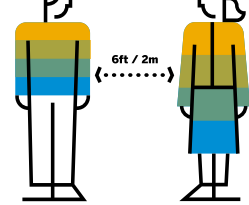
새 표준 관행을 기준으로 출장자 교육 진행 - 예: 온라인 체크인, 전자 탑승권 수령, 비대면 수하물 위탁 이용



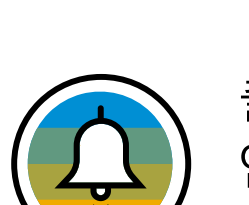
가능한 경우 기업이 보안 운영 부서와 공조하여, 위급 상황 발생 시 빠르게 출장자를 지원할 수 있는 프로토콜 확립



비대면 결제 이용 장려, 모바일 기기를 통한 이동 중 영수증 캡처 기능 지원 및 자동화 경비 보고서 작성 솔루션 이용



출장자에게 공항 체크인 및 건강 검진을 위한 여유 시간을 확보하도록 조언, 특히 대중교통 시스템에서 사회적 거리두기를 반드시 실천하도록 안내



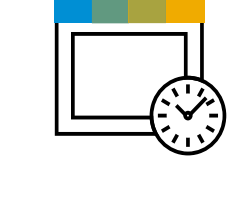
출장자에게 항공편 변경을 비롯한 건강 및 지역 안전 점수에 대한 업데이트가 제공되는 모바일 솔루션을 제공



33%의 출장 관리자는 코로나19 기간 중 출장자의 소재지를 파악하는 데 어려움을 겪었습니다.⁵

7단계: 출장 후 경험을 선제적으로 관리

출장자가 출장에서 돌아와도, 임직원 안전 보장의 의무를 수행하고 신속한 경비 보고서를 작성할 수 있도록 지원하십시오. 아래와 같은 상황을 고려하십시오.



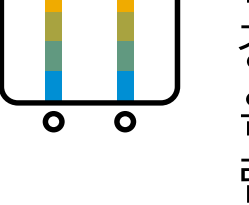
출장 복귀 시, 가능한 경우 출장자가 14일간 재택근무를 할 수 있도록 독려하고, 고객 사실 방문 자체 권장



고위 경영진에게 제출할 표준화된 출장 보고서 세팅



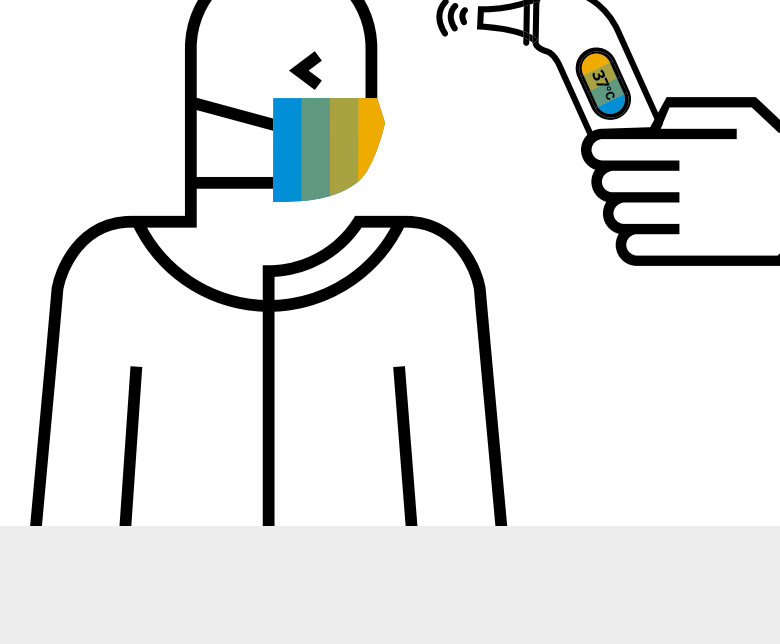
출장 당 PPE 구매 건에 대한 최대 현금 금액 설정



출장자 대상의 설문 조사 실시를 통한 실제 출장 경험 파악, 통찰력을 확보하여 임직원에게 더 나은 출장 경험을 제공하도록 지속적인 출장 프로그램 조정 및 개선



자동화된 경비 솔루션을 통한 임직원 업무 경감 (출장 중 중이 영수증을 따로 챙기지 않고, 모바일 앱을 통해 영수증을 캡처)



36%의 출장 관리자는 임직원 안전 보장 의무 솔루션 및 서비스를 추가 및 강화하겠다고 응답했습니다.⁶

자세히 알아보기

컨커에 대해 더 자세히 알아보세요! 당사 [홈페이지](#)를 방문하시고, 기업 출장 재개 간소화 및 지원을 위한 전문가 조언 및 솔루션을 살펴보세요!

1., 4. "Global Traveler Report," Wakefield Research, July 2020.
2., 3., 5., 6. "Global Travel Manager Report," Wakefield Research, July 2020.