

深夜の航空券発券、働き方改革で新たな高給職

2018/6/12 6:30 | 日本経済新聞 電子版

働き方改革で従業員に夜勤や休日出勤をさせるのが難しくなった。とはいえ、24時間365日で対応しなければならない業種もある。旅行会社もその一つだ。国際航空券サポートデスク（東京・千代田）は旅行会社の夜間や休日業務の代行サービスを提供している。料金は月8万5千円から。企業のグローバル化や働き方改革などの変化が新たな仕事を生み出している。

■営業は午後7時から午前9時

靖国神社の近くにある国際航空券サポートデスクのオフィス。時計の針は午後10時を指しているが、3人いるオペレーターが帰る様子はない。パソコンで書類を作成したり、電話で話したり、オフィスの中は日中と変わらない様子だ。

「平日の営業時間は午後7時から翌日の午前9時。オペレーターはこの間に3時間の仮眠をとっています」。国際航空券サポートデスクの常松歩社長（58）は説明する。

同社のオペレーターは10人。2人以上が深夜から早朝の時間帯に働く。通常会社が休業する土・日・祝日は昼間の時間帯にもオペレーターが勤務している。

日本の街が静まりかえる深夜。海外にいる社員を急いで移動させたい企業からの電話が鳴る。「うちの社員がテロに巻き込まれるかもしれない。すぐに帰国便を用意してほしい」「悪天候に見舞われたので別の便の航空券を出してほしい」——。理由は様々だが、日本の旅行会社が営業を始める朝までの数時間が待てない、という需要は少なくない。

海外事業を行う日本企業は増え、それに伴い海外でのトラブルも増えている。時差の関係で日本時間の深夜に発生することが多い。

一刻も早く社員を安全に移動させたい企業にとって、まず頼りになるのが航空券発券のノウハウを持った旅行会社だ。しかし、旅行会社は働き方改革で夜勤や休日出勤の人手を確保するのが難しくなっている。

国際航空券サポートデスクは専門知識を有するオペレーターが夜間や休日に勤務し、旅行会社の業務を代行する。

料金は1カ月間に10件の対応で8万5千円。仮に1年間利用すると102万円の計算だ。常松社長によると、旅行会社が夜間や休日に自社の社員を1人常駐させると人件費は「（労働法規に従えば）年間1千万円を軽く超える」。



専門知識を持ったオペレーターが国際航空券の予約変更や発券をする（国際航空券サポートデスク＝東京都千代田区）

基準件数が増えると単価が減るようにしている

月間基準件数	1カ月の料金 (円)	1件あたりの料金 (円、小数点以下は四捨五入)
10	85000	8500
20	150000	7500
30	200000	6667
60	350000	5833
120	650000	5417

(注)国際航空券サポートデスクのサービス料金(フルサポートプランの場合)

■オペレーターは時給3000円超え

同社のオペレーターの人件費も安くはない。正社員や契約社員として雇用しており、副業として週に1日(月に5日)勤務する場合、月給は15万円。週に3日(月に13日)勤務なら同45万円。時給に換算すると3000円を超える。

「短期間でお金をためたい」「深夜や休日に働く代わりに週に3日だけ出社したい」「平日の昼間は親の介護があるので夜に働きたい」。こうしたニーズを持ち、多様な働き方を望んでいる人たちの受け皿にもなっている。

料金設定について常松社長からは「うーん。いずれは上げたいとは思っていますけどね」とやや歯切れの悪い答えが返ってきた。

「まずはこのサービスの存在を旅行会社に知ってもらわなければならない。それには価格を安めに設定する必要がある」と常松社長は語る。

国際航空券サポートデスクが設立と同時にこのサービスを開始したのは2017年2月。これまでに約300社が顧客として登録した。

「旅行会社の中には、夜間や休日の業務に対して月に数万円の手当をつけるだけで済ませる会社が珍しくない」(常松社長)という。旅行会社は競合他社との違いを打ち出しにくい。価格を引き下げたり、サービスを無償で提供したりすることで顧客をつなぎ留めようとする傾向が強い。「夜間や休日の業務の対価を顧客に請求できる旅行会社は残念ながら多くない」。大手旅行会社やホテルで働いていた経験を持つ常松社長は嘆く。

そうした事情もあるだけに値上げには慎重な姿勢を示す。料金の行方は働き方改革の進展度合いだけでなく、旅行会社の収益環境にも左右される。

(商品部 長島芳明)

許諾番号30063546 日本経済新聞社が記事利用を許諾しています。

本サービスに関する知的財産権その他一切の権利は、日本経済新聞社またはその情報提供者に帰属します。また、本サービスに掲載の記事・写真等の無断複製・転載を禁じます。