



新闻稿

## 国际航协：旅客期望便捷科技提升旅行体验 区域差异多样化

2024年10月30日，曼谷 —— 国际航空运输协会（IATA，简称“国际航协”）发布2024年全球旅客调查报告，结果显示，旅客继续优先考虑便捷性和高效。为获得更顺畅的旅行体验，旅客希望使用生物识别技术，并在抵达机场前完成一些旅行流程。

国际航协运营、安全和安保高级副总裁尼克·卡伦先生（Nick Careen）表示：“旅客在规划和预订旅行时注重灵活性和透明度，以及机场的效率和便利性。越来越多的人正在采用生物识别技术、数字钱包和机场外值机来实现这一目标。”

### 计划、预订和付款

- 68%的受访旅客表示，在选择出发机场时，首选距离近的机场，其次是减少飞行时间（33%）和获得最优性价比机票价格（25%）。
- 71%的受访旅客表示他们在线或通过移动应用程序预订旅行，53%的旅客更喜欢通过航空公司网站/应用程序预订，只有16%的旅客更愿意通过人工预订。
- 32%的受访旅客表示，他们希望在旅行前将所有旅行信息整合到一处。
- 79%的受访旅客更喜欢用信用卡或借记卡支付旅行费用（2023年增长8个百分点），其次是数字钱包，占20%（2023年上升2个百分点）和即时支付解决方案，如 [IATA Pay](#)，占7%（比2023年增加了3个百分点）。
- 便利性是旅客选择特定支付方式的主要原因（70%），其次是优惠（39%）和安全（33%）。

旅客在旅行的规划、预订和支付阶段优先考虑便利性。为方便起见，他们或可接受更高的成本，且越来越愿意使用数字钱包等技术。国际航协 [现代航空零售计划](#) 正在帮助航空公司基于 [新分销能力](#) 的基础工作向优惠和订单转换，并提供更多以客户为中心的服务。 [航空零售成熟度指数](#) 为航空公司的分销和支付转型提供支持。

国际航协财务结算和分销服务高级副总裁默罕默德·阿尔巴克里先生（Muhammad Albak）表示：“技术持续改变着旅客计划、预订和支付旅行的方式。旅客在购买旅行产品时，希望获得与其他在线购物体验相同的便利性，即简便清晰，拥有满足个人偏好的多种选择，以及保证数据安全。通过国际航协现代航空零售倡议，行业正加速满足这一以客户为中心的需求。旅客将很快逐步体验到这种变革所带来的积极影响。”

### 机场

- 70%的受访旅客表示，当只携带随身行李旅行时，他们希望在30分钟或更短的时间内到达登机口；74%的旅客期望托运行李的时间不会超过45分钟。
- 85%的受访旅客表示，为加快机场流程，他们愿意在出发前与审核机构共享入境数据，即护照、签证。89%的旅客对可信任的旅客计划感兴趣，以迅速通过安检。
- 45%的受访旅客表示，入境手续应在抵达机场前完成，36%的旅客对值机也持相同看法。此外，70%的旅客表示，如果可以，他们愿意提前办理行李托运手续。

注：受访者可选多个答案，以反映他们对受访问题的偏好差异。



- 46%的受访旅客已使用生物识别穿行机场。出入境边检站的使用率最高（43%）。84%的旅客表示满意。75%的旅客更青睐使用生物识别技术，而不是传统的护照和登机牌。
- 50%的受访旅客表示担心数据保护，39%的旅客表示，如果他们的数据安全得到保证，他们会对生物识别解决方案持更开放的态度。

国际航协 [One ID](#) 标准正在帮助行业满足旅客需求，即通过生物识别和数字身份安全地加速流程并减少不便。

“旅客明确表示，希望在到达机场前，通过技术和更智能的流程实现更快登机。好消息是，我们正在实现这一目标。旅客抵达机场即可完成出境安检，做好登机准备。生物识别和数字身份可让旅客在机场实现无纸化体验，让旅行体验更佳。重要的是，更高效的流程将有助于机场基础设施更好地应对客流增长，使采用这些新技术和流程的商业案例更具吸引力。”卡伦先生表示。

### 年轻一代更喜欢数字解决方案

25岁以下的旅客在利用技术改善旅行方面更积极主动，但他们希望得到安全保证。

- 51%的受访旅客会选择数字钱包进行支付，远高于全球20%的平均水平。
- 90%的受访旅客表示有兴趣使用带有数字钱包、护照和会员卡的智能手机进行预订、支付和机场导航，超过了77%的全球平均水平。
- 与传统的护照和登机牌相比，48%的旅客更喜欢生物识别技术，56岁-75岁的受访旅客中，这一比例为43%。
- 在确保数据安全的前提下，25岁以下受访旅客中的50%对生物识别解决方案持更开放的态度，而全球平均水平为39%。

### 区域趋势

#### 非洲地区旅客

非洲旅客在选择机场时优先考虑便利性，但由于缺乏替代方案，他们的选择往往有限。该地区通过旅行社订票的旅客高于其他地区。他们还采用数字解决方案和技术简化旅行流程表现出更浓厚的兴趣。此外，与其他地区相比，复杂的签证要求妨碍了非洲旅客出行。

#### 亚太地区旅客

亚太旅客在选择出发机场时最注重价格。他们率先使用移动APP和数字钱包预订和支付旅行费用，高于其他任何地区。他们也更有可能在机场使用生物识别技术，尽管他们对体验的满意度在所有地区中最低。与大多数其他地区相比，复杂的签证要求阻碍了更多亚太地区旅客出行。

#### 欧洲地区旅客

欧洲旅客更愿意通过航空公司网站预订，并使用信用卡或借记卡支付。与其他地区相比，他们在使用数字解决方案和共享个人信息以增强旅行体验方面往往更加谨慎。欧洲旅客并不热衷通过共享生物识别数据来加快流程，即便他们共享数据，满意度也低于其他地区的旅客。

#### 中东地区旅客

中东旅客最注重机场的设施和服务。与大多数其他地区相比，通过人工渠道预订航班的比例更高。他们热衷于使用智能手机存储数字钱包、数字护照和用于预订、支付和机场导航的会员卡。在过去的12个月里，超半数旅客在机场流程中使用了生物识别技术而不是护照，几乎所有人都对这一体验表示满意。

#### 北美地区旅客



绝大多数北美旅客比其他地区都更喜欢用借记卡或信用卡支付航班费用，且最喜欢用会员积分进行支付。他们在机场流程中积极使用生物识别技术，并表示高度满意。几乎所有旅客都有兴趣提前提供数据，以便在机场进行更“轻松”的安检。

### 拉丁美洲和加勒比地区旅客

拉丁美洲和加勒比地区旅客更喜欢用信用卡或借记卡预订旅行。他们最重视支付的灵活性，比其他任何地区都更喜欢分期付款。对比其他任何地区，他们更倾向于从领事馆或大使馆获得签证，且使用生物识别技术的频率低于其他地区；然而，他们对使用该技术表现出强烈的意愿，使用时对满意度也很高。

### 地区趋势

|                            |                | 全球 | 非洲 | 亚太 | 欧洲 | 北美 | 中东 | 拉美 |
|----------------------------|----------------|----|----|----|----|----|----|----|
| 机场选择                       | 便利性            | 70 | 53 | 64 | 73 | 77 | 55 | 57 |
|                            | 价格             | 25 | 23 | 28 | 22 | 25 | 24 | 21 |
|                            | 首选航空公司         | 22 | 25 | 27 | 17 | 21 | 26 | 16 |
|                            | 积极体验           | 14 | 20 | 15 | 13 | 15 | 20 | 8  |
|                            | 最短旅行时间         | 33 | 23 | 31 | 37 | 36 | 27 | 26 |
|                            | 机场设施           | 17 | 24 | 22 | 12 | 13 | 29 | 12 |
|                            | 机场设施           | 16 | 21 | 16 | 15 | 14 | 15 | 26 |
|                            | 别无选择<br>其他     | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 3  |
| 预订                         | 航空公司网站         | 37 | 22 | 28 | 44 | 47 | 30 | 36 |
|                            | 航空公司应用程序       | 16 | 10 | 20 | 14 | 14 | 18 | 13 |
|                            | 航空公司呼叫中心       | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
|                            | 航空售票处          | 2  | 8  | 2  | 1  | 1  | 6  | 1  |
|                            | 旅行社网站          | 9  | 6  | 15 | 5  | 6  | 6  | 8  |
|                            | 比价网站           | 8  | 4  | 11 | 9  | 4  | 8  | 7  |
|                            | 比价网站           | 11 | 14 | 10 | 14 | 9  | 13 | 9  |
|                            | 公司差旅部          | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  |
|                            | 社交媒体平台         | 4  | 13 | 3  | 4  | 4  | 7  | 10 |
|                            | 自行去旅行社         | 9  | 16 | 5  | 7  | 13 | 9  | 13 |
|                            | 旅行社呼叫中心<br>不知道 | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 付款渠道                       | 借记卡/信用卡        | 79 | 64 | 62 | 88 | 95 | 46 | 89 |
|                            | 数字钱包           | 20 | 8  | 35 | 16 | 10 | 17 | 5  |
|                            | 即时付款           | 7  | 15 | 13 | 3  | 1  | 9  | 5  |
|                            | 银行转账会员积分       | 12 | 35 | 18 | 11 | 2  | 19 | 13 |
|                            | 航空公司代金券        | 21 | 13 | 14 | 17 | 35 | 20 | 27 |
|                            | 加密货币           | 5  | 8  | 5  | 3  | 8  | 10 | 3  |
|                            | 加密货币           | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  |
|                            | 其他             | 2  | 6  | 1  | 2  | 1  | 4  | 2  |
| 您是否有兴趣使用智能手机上的数字钱包预订和管理旅行  | 非常/时而          | 77 | 86 | 86 | 72 | 67 | 85 | 76 |
|                            | 两者都不           | 10 | 6  | 8  | 11 | 12 | 7  | 11 |
|                            | 完全没有           | 13 | 7  | 6  | 17 | 21 | 7  | 13 |
| 入境要求是否阻止了你旅行               | 是的             | 30 | 46 | 35 | 29 | 19 | 38 | 30 |
|                            | 不是             | 52 | 42 | 42 | 56 | 65 | 45 | 48 |
|                            | 不适用            | 18 | 11 | 22 | 16 | 15 | 15 | 22 |
| 您与入境管理共享个人信息以加快抵达流程的可能性有多大 | 非常/有可能         | 85 | 87 | 84 | 82 | 84 | 84 | 88 |
|                            | 两者都没有          | 9  | 6  | 11 | 8  | 7  | 8  | 7  |
|                            | 不可能            | 7  | 3  | 5  | 7  | 9  | 8  | 5  |
| 您在机场流程中使用过生物识别技术吗          | 使用过            | 46 | 36 | 50 | 39 | 48 | 55 | 41 |
|                            | 没使用过           | 49 | 60 | 44 | 56 | 47 | 40 | 53 |
|                            | 不记得            | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 6  |
| 对值得信赖的旅客计划感兴趣              | 是的             | 89 | 85 | 86 | 87 | 94 | 88 | 90 |
|                            | 不是             | 11 | 15 | 14 | 13 | 6  | 12 | 10 |



注：受访者可选多个答案，以反映他们对受访问题的偏好差异。

- IATA -

编者注释：

- 国际航协在世界各地共拥有330家成员航空公司，定期国际航班客运量超过全球的80%。
- [飞向净零碳排放](#)