



新闻稿

## 国际航协：快速便捷是旅客出行的首要考量

2023年10月25日，芝加哥——国际航空运输协会（IATA，简称“国际航协”）发布的2023年全球航空旅客调查报告（GPS）显示，旅客持续通过拥抱生物识别技术和机场外流程来实现快速与便捷的旅程。

国际航协运营、安全和安保部门高级副总裁尼克·卡伦先生（Nick Careen）表示：“旅客明确表示，希望预订机票的时间更短，穿行机场的效率更快。旅客越来越青睐使用生物识别数据在机场外完成更多的出发前手续来达成快速便捷的目标。”

### 计划和预订

旅客在计划旅程和选择出发地点时会考虑便利性。他们更喜欢从离家近的机场起飞，前往能够提供所有预订选项和服务的单一目的地，以青睐的方式付款。

- 在选择起飞地点时，多数旅客（71%）首选近距离机场，其次是票价（31%）。
- 少数旅客更喜欢直接向航空公司预订机票（52%）。无论使用何种预订渠道，旅客希望能够全面了解票价和优惠，包括方便地获得可选产品和服务。

国际航协客户金融数字服务部高级副总裁默罕默德·阿尔巴克里先生（Muhammad Albakri）表示：“这个时代的旅客期望航空旅行的体验也能如同在大型电商平台上网购一样。[现代航空零售方案](#)可满足此类需求。无论旅客选择哪种购物渠道，航空公司都希望为他们提供更快速和更便捷的预订选项。现代航空零售方案全面实现后，可赋能旅客只需通过一个订单号即可追踪购买的航空旅行服务，简单快捷。此举将极大简化在行程变化或中断时帮助旅客重新选择服务。”

### 支付方式

- 方便是旅客选择特定付款方式的主要原因（62%）。在七种不同的支付方式中，最受欢迎的是信用卡/借记卡（73%），其次是数字钱包（18%）和银行转账（18%）。与此同时，信用卡的使用也存在很大的地区差异。信用卡/借记卡在拉丁美洲（85%）、欧洲（81%）和北美（74%）最受欢迎，非洲（57%）的偏好最低。数字钱包在亚太地区最受欢迎，41%的受访旅客视为首选。其次是欧洲（15%），再次是中东（14%）。在这些地区中，银行直接转账是非洲最受欢迎的支付方式（36%），其次是中东（21%）。国际航协开发了 IATA Pay，赋能旅客通过直接借记银行账户支付网购机票费用的替代方案。
- 受访旅客列出的付款问题包括无法使用他们的首选方案或分期付款；部分受访旅客列举了繁琐的支付流程和对支付安全的担忧。此外，由于付款问题，旅客行程中 25% 的潜在产品/服务销售最终无法完成。

“支付方式应被视作商业报价的一环，而不仅仅是销售结束时的金融交易。旅客希望能够方便和安全地用喜欢的方式付款。每个市场都不同，没有一刀切的答案。如果缺乏旅客首选的付款方式或支付过于复杂，销售就无法转化。赋能旅客使用喜欢的付款方式增加购买机票和服务的频率，是现代航空零售方案的核心所在。”阿尔巴克里先生指出。

### 旅行便利



复杂的签证要求让希望便捷、数字化在线签证流程的旅客望而却步。许多旅客愿意分享他们的移民信息，用以加快机场的出入境手续。

- **36%**的受访旅客表示，由于移民信息要求，他们不愿意前往某些特定目的地。**49%**的旅客强调流程复杂性是主要障碍，**19%**的旅客认为成本高，**8%**的旅客认为关乎隐私问题。
- 在获得签证方面，**66%**的旅客希望在出行前在线获得签证，**20%**的旅客更青睐去领事馆或大使馆，**14%**的旅客希望在机场。
- **87%**的旅客表示，会分享移民信息，以加快抵达目的地机场的入境手续，这一比例比**2022**年报告的**83%**有所上升。

“耗时和复杂的签证要求不仅让旅客踌躇不前，还消解了目的地经济体宝贵的旅游收入。历史不断证明，当各国取消签证要求时，经济因旅客数量<sup>1</sup>的增多而繁荣。除了简化签证程序外，旅客还准备分享移民信息，希望让机场流程更快、更顺畅。利用旅客接受线上流程和提前共享信息的意愿是双赢的解决方案。”卡伦先生强调。

## 机场流程

在机场，快速处理至关重要。旅客期望简化流程，缩短等待时间。他们热衷于使用生物识别技术来加快流程，更喜欢在机场外完成更多流程处理，抵达机场即可准备飞行。

- 旅客希望以比以往更快的速度通过机场。**74%**的受访旅客表示，如只携带随身行李，旅客期望在**30**分钟或更短的时间内从陆侧抵达登机口，这一比例高于**2022**年的**54%**。
- 旅客希望在机场外完成更多的手续。**45%**的受访旅客认为出境手续是他们在机场外办理的首选。这一比例高于**2022**年的**32%**。值机是第二大热门，占**33%**，第三是行李托运（**19%**）。**91%**的受访旅客对可信赖旅客的特殊计划（背景调查）感兴趣，此举可加快安检流程。
- 旅客希望在行李处理过程中有更大的灵活性和更多的控制权。**67%**的受访旅客对上门取件感兴趣；**77%**的旅客表示，愿意在到达机场前打印行李标签并办理行李托运手续；如果航空公司提供行李追踪服务，**87%**的旅客愿意托运行李。此外，自助追踪行李的兴趣也在增长：**57%**的旅客已经或想要使用电子行李标签，高于**2022**年的**50%**。
- 对生物识别技术的信心增强。在过去的**12**个月里，**46%**的受访旅客在机场使用生物识别技术，高于**2022**年的**34%**。此外，与传统护照和登机牌相比，**75%**的旅客更喜欢使用生物识别数据。旅行中使用过生物识别技术的旅客，其中**46%**表示满意率为**85%**。虽然仍有半数旅客对数据保护表示担忧，但如果能确保自己的个人信息安全，旅客对生物识别解决方案持更开放的态度，高于**2022**年的**33%**。

“旅客希望技术应用的效果更为显著，缩短‘等候处理’和排队的时间。如果生物识别数据应用能立竿见影，他们愿意使用。但我们需要在整个价值链上与政府合作，用当今可用的安全技术实现这一目标。”卡伦先生指出。

---

<sup>1</sup>当美国在**2008**年扩大其免签证计划时，来自免签证计划适用国家的入境人数在短短三年内增长了**46%**。同样，随着**2010**年印度的入境签证计划，来自受益国的入境人数增加了**10.6%**。韩国和日本也获得了签证自由化政策的回报，在简化入境要求后，入境人数分别激增**64.5%**和**300%**以上。



[国际航协 One ID 倡议](#)正利用生物识别技术变革机场流程，赋能旅客在出发或抵达时无需排队。国际航协最新制定的“准入数字化”标准，其机制帮助旅客在旅行前直接从政府以数字方式获得所有必要的旅行前授权。通过与航空公司共享“可以飞行”状态，旅客可绕过所有机场文件验证，享受快速旅行流程。

“我们拥有从根本上改善国际旅行体验的标准和技术。但行业只能在政府规定的范围内以政府允许的速度前进。实现无缝的‘One ID’旅行的首要任务是与政府合作，证明即使让旅客旅行更便捷，边境控制也可以更安全。”卡伦先生说。

### 关于全球航空旅客调查报告（GPS）

全球航空旅客调查报告（GPS）的结果基于来自 200 多个国家的 8,000 多份答卷。这项调查反映旅客航空旅行体验的需求洞察。点击 [www.iata.org/gps](http://www.iata.org/gps) 获取完整分析报告。

- IATA -

### 编者注释:

- 国际航协在世界各地共拥有 300 家成员航空公司，其定期国际航班客运量占全球的 83%。