



amadeus

Опрос Rebuild  
Travel Digital Health  
России

2021



## Введение

В условиях продолжающегося кризиса компания Amadeus – один из мировых лидеров в области туристических технологий, уделяет особое внимание изучению потребностей путешественников, уникальных как для ситуации пандемии, так и для постковидной эпохи. Чтобы получить больше информации о том, каким образом туристическая индустрия может быть восстановлена, компания инициировала данное исследование. Отчет позволил узнать больше об отношении путешественников к цифровым данным о здоровье, уровне их комфорта по вопросам обмена и хранения этой информации, а также определить решения, которые могут помочь уменьшить тревоги по поводу будущих путешествий.

Опрос был проведен компанией Censuwide в период с 18 по 26 февраля 2021 года на девяти рынках, включая Великобританию, Испанию, Германию, Россию, ОАЭ, Францию, Индию, Сингапур и США. В каждой стране было опрошено около 1000 респондентов, выезжавших за границу в течение последних 18 месяцев.

Цель исследования – определить настроения потребителей в отношении безопасности путешествий в свете COVID-19 и готовность делиться цифровой информацией о своем здоровье для того, чтобы отправиться в поездку. Опрос возвращает нас к теме первого исследования, проведенного в сентябре 2020 года, и являясь его частью, позволяет увидеть произошедшие изменения в мышлении путешественников.

Ниже приведены некоторые из ключевых моментов, характерных для российского рынка.

Аналогичные отчеты по остальным восьми странам вместе с данными глобального отчета приведены на сайте <https://amadeus.com/en/insights/themes/rebuild-travel>



## Цифровые паспорта здоровья помогут российским гражданам быстрее решиться на поездку

- Более  $\frac{3}{4}$  российских путешественников готовы\* хранить данные о своем здоровье в электронном виде, если бы это позволило им быстрее проходить через аэропорт с меньшим количеством физических контактов (79%); путешествовать в большее количество пунктов назначения (77%) или приблизить возможность поездки (76%).
- 40% опрошенных полностью готовы использовать цифровой паспорт здоровья во всех случаях на протяжении пути, в то время как только 8% не чувствовали бы себя комфортно с этим документом ни при каких обстоятельствах.
- Миллениалы наиболее склонны использовать паспорт здоровья в поездке (43% будут рады, если он будет применим во время всего путешествия), в то время как поколение X меньше всех расположено использовать новый документ (36%).
- Российские путешественники более уверенно поддерживают идею предоставления данных о здоровье для целей путешествия (67%): для бронирования и регистрации в гостинице (55%), чем делиться данными для работы в офисе (33%) или при посещении ресторана или бара (24%).

## Вопросы безопасности и конфиденциальности остаются главными вызовами для принятия путешественниками идеи цифровых медицинских паспортов

- Главной причиной беспокойства российских путешественников в отношении хранения данных являются риски безопасности, связанные со взломом персональной информации (50%), за которыми следуют опасения по поводу конфиденциальности данных о здоровье, которыми необходимо будет делиться (36%), и отсутствие глобальных стандартов и ответственности в части обработки персональных данных (30%).
- Только 13% российских путешественников обеспокоены поддержанием актуальности данных в соответствии с требованиями законодательства, а 18% тревожат повышение цен страховых компаний на основании данных о состоянии здоровья.
- Конфиденциальность и безопасность больше всего тревожат «бэби бумеров» (56% заявили, что у них есть опасения по поводу рисков безопасности, связанных с взломом личной информации; этот показатель снижается до 43% среди поколения Z).
- Деловые путешественники в отличие от туристов больше обеспокоены потерей информации о здоровье во время путешествия или перед поездкой (35% против 20%), в то время как туристов больше беспокоит то, какой информацией о здоровье необходимо будет делиться (36% против 25% для бизнес-путешественников).

## Сбалансированный учет всех «за» и «против» позволит снизить тревоги о конфиденциальности и укрепить доверие путешественников к цифровым паспортам

- **Более половины российских путешественников (53%) будут чувствовать себя комфортно при использовании цифрового паспорта, если он признается большинством стран и регулируется международными стандартами.** При этом для 43% респондентов важно, что независимо от типа паспорта здоровья в него будут включены только специализированные данные по COVID-19.
- **Почти две трети респондентов (65%) с большей вероятностью\*\* хранили бы данные о здоровье в приложении, которое используется поставщиком трэвел услуги в партнерстве с доверенной медицинской компанией.**
- «Бэби бумеры» будут чувствовать себя более комфортно при использовании цифрового паспорта, если он признается большинством стран и регулируется международными стандартами (69%), по сравнению с поколением Z (44%), которому было бы комфортнее путешествовать с надежным брендом/туристической компанией, чьи услуги они пользуются регулярно (32%, по сравнению с 22% «бэби бумеров»).
- 69% российских путешественников будут более уверенно себя чувствовать и делиться данными\*\*\*, если авиакомпания, с которой они часто путешествуют, предложит способ хранения медицинских данных в уже используемом ими приложении. В то время как 58% согласны загрузить новое стороннее приложение для хранения данных о здоровье, независимо от того, какой авиакомпанией или туристическим агентством они пользуются.
- Наличие приложения для путешествий, которое можно было бы использовать на протяжении всей поездки, улучшило бы общий опыт российских путешественников (49%), повысило бы их стремление путешествовать после снятия ограничений (41%) и закрепило бы их в том, что вся их информация находится в одном ресурсе (41%).

## Беспокойство по поводу путешествий в условиях COVID-19 сохраняется

- **Самой большой проблемой для российских путешественников является необходимость длительного ношения маски (46%), за которой следует уверенность в том, что жилье соответствует требуемым санитарно-гигиеническим нормам (41%). Только 12% не ощущают какого-либо беспокойства о путешествиях в свете COVID-19.**
- Различные возрастные группы обеспокоены разными вопросами: «бэби бумеры» больше волнуются по поводу переполненности общественного транспорта (62% против 40% поколения Z). Путешественники в возрасте 16-24 лет больше беспокоятся о безопасности и чистоте общественного транспорта (40% против 34% «бэби бумеров»).
- Существенные различия имеются и между типами путешественников: отдыхающие больше всего беспокоятся из-за скопления людей на транспортных узлах (41% против 25% респондентов, совершающих деловые поездки) и того, что другие туристы не соблюдают масочный режим в общественных местах (41% против 31% бизнес-путешественников).



## Технологии, которые могут повысить доверие к путешествиям среди российских респондентов в ближайшие 12 месяцев

- **Бесконтактные платежи (53%), мобильные приложения, отправляющие уведомления и оповещения в процессе поездки (50%), и мобильные решения для посадки в самолет (46%) – те популярные технологии, которые, как отметили респонденты, повысят их доверие к путешествиям в ближайшие 12 месяцев.**
- Разные типы путешественников доверяют разным технологиям. Так туристы чаще предпочитают услуги самостоятельной регистрации на рейс – “self-service check-in” (42% против 27% респондентов, путешествующих по работе) и самостоятельной сдачи багажа – «self-scanning luggage» (32% против 22% бизнес-путешественников).
- 20% представителей поколения Z будут чувствовать себя более уверенно в поездке благодаря автоматизированным процессам очистки (для «бэби бумеров» этот показатель снижается до 6%). Для «бэби бумеров» же большее значение имеет технология распознавания лиц (35%, по сравнению с 25% поколения Z).
- Пользоваться биометрической технологией распознавания лиц российским путешественникам удобнее всего будет на выходе на посадку (53%) и при заселении в гостиницу (48%), и гораздо меньше – на экскурсиях по месту пребывания (26%), на конференциях и мероприятиях (22%).



# Заключение

Компания Amadeus стремится поддерживать индустрию в том, чтобы перезапустить и перестроить путешествия. Компания признает, что верификация цифровой медицинской информации будет иметь все большее значение как для повышения уверенности путешественников, так и содействия в открытии международных границ.

Несмотря на широкую поддержку идеи цифровой проверки здоровья среди путешественников, правительств и индустрии, она в то же время ставит перед отраслью ряд важных задач, которые должны решаться многочисленными заинтересованными сторонами. Именно с этой целью компания Amadeus разработала глобальную программу Safe Travel Ecosystem (Экосистема безопасный путешествий), призванную помочь отрасли преодолеть эти вызовы и ускорить восстановление.

Цифровые паспорта здоровья или сертификаты – для подтверждения результатов теста или вакцинации – должны быть полностью интегрированы в системы авиакомпаний или аэропортов, чтобы избежать образования «болевых точек» или сложностей для путешественников на протяжении пути. Кроме того, путешественники должны быть уверены, что их личная информация надежно защищена и безопасна, и что они сами контролируют то, как она используется.

В связи с этим компания Amadeus добавила новые возможности к Traveler ID – защищенной платформе для поставщиков трэвел услуг. Платформа обеспечивает подключение, оцифровку, автоматизацию процессов идентификации и валидации документов путешественника на протяжении всей поездки, с соблюдением требований законодательства. Теперь благодаря интеграции многочисленных участников процесса, платформа предлагает пассажирам безопасный и удобный способ подтвердить наличие медицинской документации, необходимой для поездки. Конфиденциальность и безопасность занимают центральное место при разработке Traveler ID, позволяя пассажирам выбирать, когда и где они хотят предоставить цифровое свидетельство о статусе своего здоровья.

Важно, что авиакомпании и аэропорты могут интегрировать Traveler ID напрямую в собственные цифровые каналы, обеспечивая «бесшовность» путешествия и операционную эффективность. Amadeus также имеет возможность подключить существующие решения по валидации статуса здоровья и идентификации личности, такие как CommonPass и ICC AOKpass, для ускорения внедрения в глобальном масштабе, что крайне важно для возобновления международных поездок в ближайшие месяцы. Помимо отношения к цифровым данным о здоровье, опрос показывает, что существует интерес к технологиям, способным решить проблемы современных путешественников, будь то лучший доступ к информации, обеспечение социальной дистанцированности или уменьшение физического контакта.

Спустя год с начала введения ограничений на поездки внедрение технологий ускорилось во всех частях туристического сектора, что призвано способствовать росту доверия среди путешественников и поможет отрасли в адаптации. Amadeus продолжает работать в партнерстве с клиентами и партнерами над инновациями и внедрением технологий, которые улучшают как опыт путешественников, так и операционную эффективность.

Для редакторов

\*Статистика была получена путем комбинации ответов "Полностью поддерживаю" и "Частично поддерживаю".

\*\* Статистика была получена путем комбинации ответов "Очень вероятно" и "Частично вероятно".

\*\*\* Статистика была получена путем комбинации ответов "Полностью согласен" и "Частично согласен".

Для справки: Поколение Z = 16-24 года; Миллениалы = 25-39 лет; Поколение X = 40-54 года; Бэби-бумеры = 55-74 года