

амADEUS

Опрос Rebuild  
Travel  
Russia

2021

## Вступление

Второй год пандемии COVID-19 продолжает наносить урон трэвел-индустрии, однако, мы уже видим прогресс, исследуя новые возможности восстановления путешествий. По мере возобновления путешествий во всем мире компания Amadeus как глобальный лидер в сфере разработки технологий для туристической отрасли продолжает фокусироваться на потребностях путешественников и способах безопасного возвращения поездок. За последние 12 месяцев Amadeus провела три глобальных опроса путешественников для изучения их мнений в это непростое время. В рамках данного исследования основное внимание уделяется отношению путешественников к поездкам, их опасениям и мнениям относительно обмена данными о здоровье в целях путешествий, открытости технологиям и экологичным способам путешествий.

В опросе, проводившемся со 2 по 14 сентября 2021 года, приняли участие респонденты из девяти стран (по 1 000 человек от каждой страны), включая Францию, Германию, Индию, Россию, Сингапур, Испанию, ОАЭ, Великобританию и США, которые за последние 18 месяцев совершили поездку за границу. Целью опроса было выявить отношение путешественников к безопасным поездкам в условиях COVID-19 по мере постепенного ослабления ограничений в некоторых странах мира.

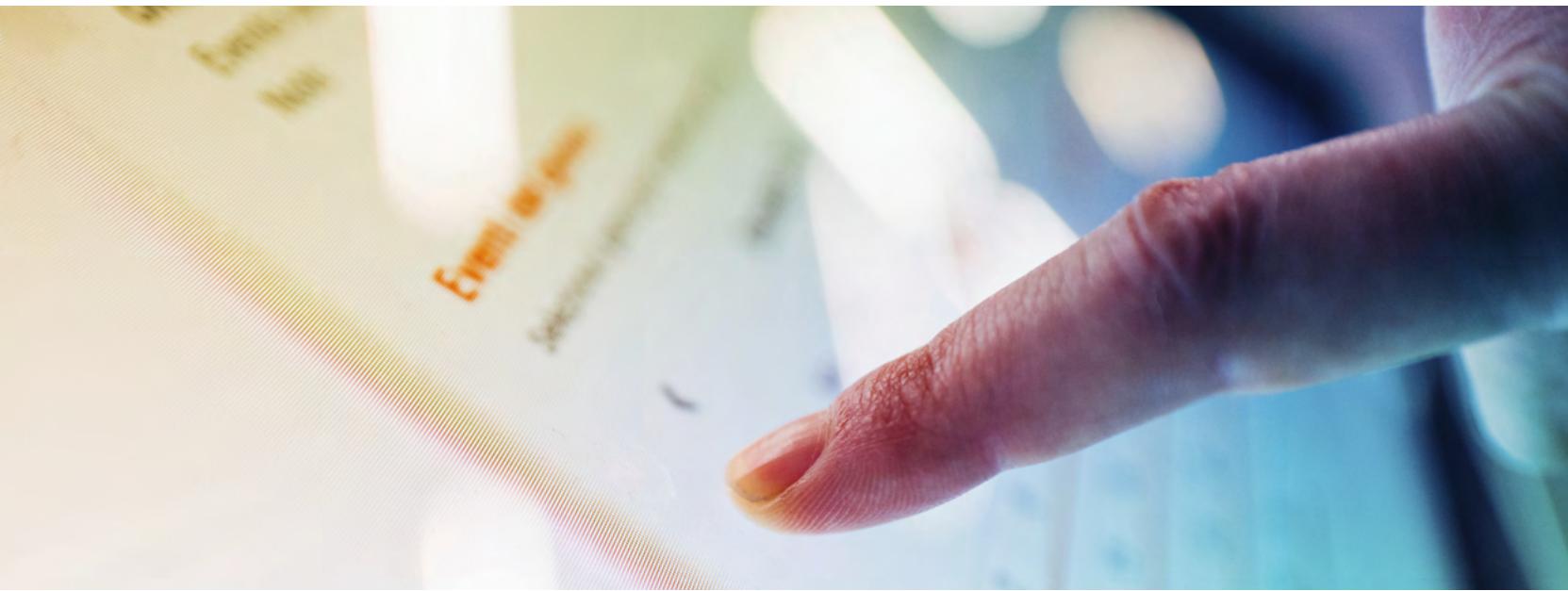
С аналогичными отчетами по остальным восьми странам, а также с глобальным отчетом можно ознакомиться на сайте [amadeus.com/rebuildtravel](http://amadeus.com/rebuildtravel)

## **Желание путешествовать в следующем году высоко, но необходимы четкие рекомендации**

- **87% респондентов из России хотят путешествовать и надеются, что в будущем году у них появится такая возможность, причем 55% планируют позже в этом году совершить поездку по работе в пункт назначения, до которого требуется перелет;**
- **Европа является самым популярным направлением для россиян, путешествующих как по работе, так и с целью туризма (38% и 55% соответственно), при этом почти половина (48%) планирует совершить одну поездку в следующем году и почти третья (30%) – две поездки;**
- более половины (53%) опрошенных согласны с тем, что существующие международные ограничения и рекомендации в области путешествий являются понятными, что упрощает процесс бронирования и совершения поездки в деловых или личных целях. Тем не менее, около четверти (27%) путешественников отмечают, что существующие ограничения непонятны и создают путаницу, в результате чего люди менее склонны бронировать и совершать поездки, а еще 17% признаются, что вообще не собираются выезжать за границу из-за непонятных ограничений.

## **Путешественники готовы предоставлять данные о своем здоровье с целью возобновления поездок**

- **более 9 из 10 (93%) путешественников из России с готовностью предоставлят персональную информацию и данные о состоянии здоровья для обеспечения эффективного использования цифровых паспортов здоровья;**
- россияне свободно предоставляют цифровые данные о здоровье скорее для совершения международных поездок (73%), чем для внутренних (44%);
- более половины (53%) российских бизнес-путешественников будут готовы предоставить цифровые данные о состоянии здоровья ради посещения офиса или делового мероприятия/конференции;
- 48% туристов будут готовы предоставить цифровые данные о состоянии здоровья ради посещения экскурсии или иного времяпрепровождения в пункте назначения.

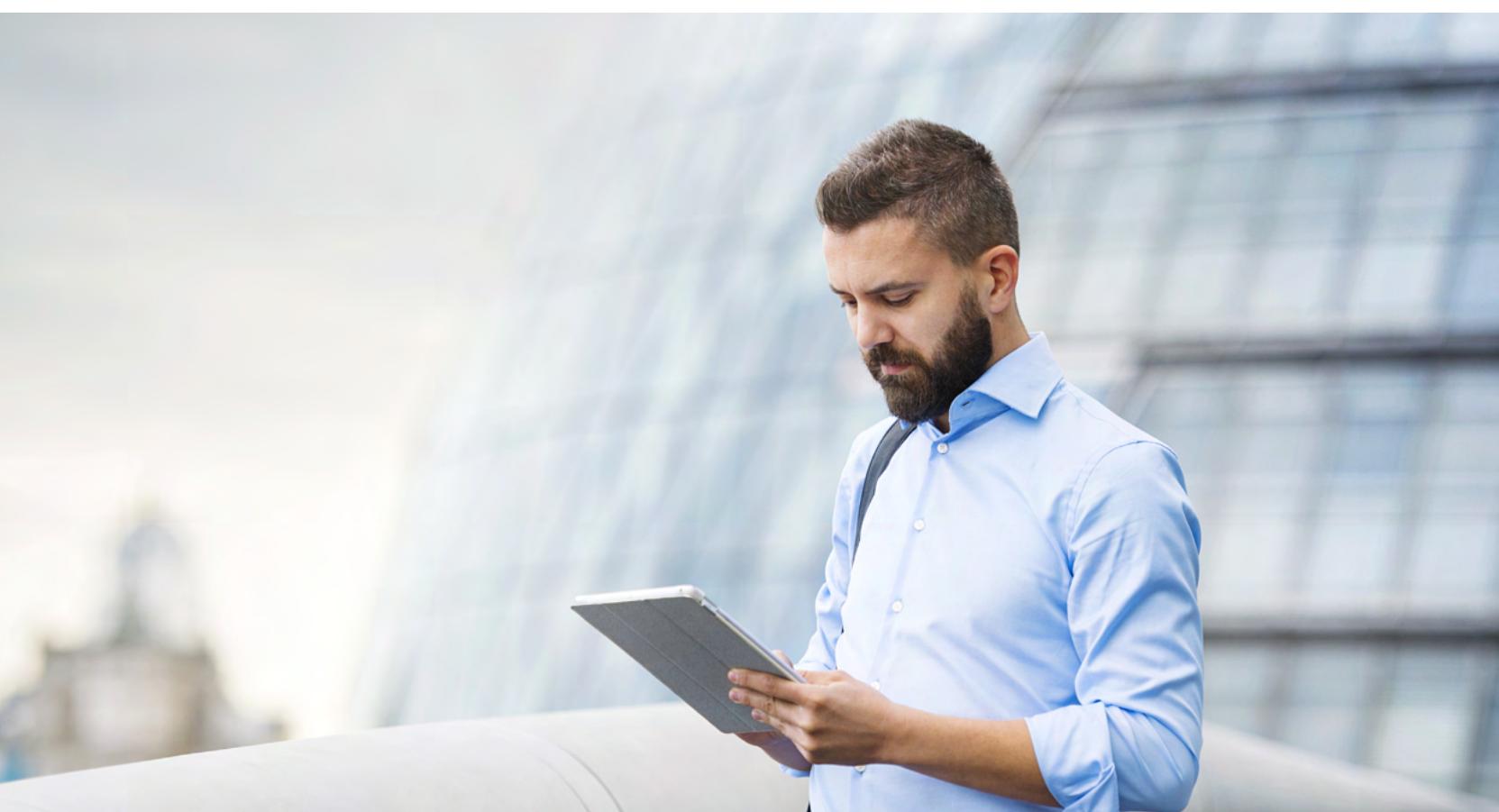


## Путешествия все еще вызывают опасения в связи с COVID-19

- наибольшую озабоченность россиян вызывает изменение ограничений, приводящее к отмене бронирования в последний момент (41%); далее следуют самоизоляция/карантин до и после поездки (39%) и риск заражения COVID-19 во время поездки (37%). **Лишь 3% респондентов не испытывают опасений в связи с путешествиями в условиях COVID-19;**
- разные категории путешественников выражают озабоченность по поводу разных факторов – люди, путешествующие по работе, меньше переживают из-за возможной самоизоляции/карантина до и после поездки по сравнению с туристами (34% против 44%), но при этом больше озабочены очередями во время поездки из-за дополнительных проверок документов (29% против 25%).

## Технологии, которые будут способствовать повышению уверенности российских респондентов во время путешествий в ближайшие 12 месяцев

- бесконтактные платежные решения (58%), мобильные приложения, отправляющие уведомления и предупреждения о поездке (53%), и приложение, позволяющее хранить цифровые данные о здоровье на устройствах (50%), являются наиболее популярными технологиями, которые, по мнению российских респондентов, будут способствовать повышению их уверенности в путешествиях в ближайшие 12 месяцев;
- туристы чаще, чем бизнес-путешественники отдают предпочтение технологиям самостоятельного сканирования багажа (44% против 37%), а также приложениям, позволяющим хранить цифровые данные о здоровье на их устройствах (53% против 47%);
- бизнес-путешественники более спокойно относятся к технологии распознавания лиц, чем туристы (32% против 25% туристов).



## Говоря о будущем путешествий, пассажиры придают большое значение экологичности поездок

- почти половина путешественников из России (46%) считает, что повышение доступности экологичных видов транспорта (например, электросамолетов или поездов) поможет сделать индустрию туризма более экологичной в долгосрочной перспективе;
- применение солнечной или ветровой энергии (44%) и снижение стоимости экологичных путешествий (41%) также являются популярными способами поддержки отрасли;
- прозрачность политик туристических компаний в области устойчивого развития имеет большее значение для туристов (37% против 39% бизнес-путешественников);
- для бизнес-путешественников более значимую роль играет обнародование результатов инициатив в сфере устойчивого развития (34% против 30% туристов);
- результаты различаются для разных поколений: снижение стоимости экологичных путешествий является более важным фактором для более взрослых путешественников (52% представителей поколения X и поколения «бэби-бумеров»), чем для более молодых респондентов (36% представителей поколения Z и поколения миллениалов).

# Заключение

Amadeus стремится оказывать поддержку отрасли для восстановления путешествий. Индустрия туризма переживает критический этап, поскольку спрос на путешествия растет по мере ослабления ограничений, но путешественники по-прежнему испытывают опасения, на которые необходимо реагировать путем разработки инновационных решений для повышения уверенности людей в кратчайшие сроки и в долгосрочной перспективе.

Что касается озабоченности по поводу путешествий в условиях COVID-19, мы увидели, что пассажиров все больше тревожат отмены бронирований в последний момент и ситуация с возвратом средств, и при этом растет спрос на приложения или решения, позволяющие хранить цифровые данные о здоровье и информацию о путешествиях в одном месте. Результаты опроса свидетельствуют о готовности путешественников использовать технологии для преодоления этих опасений, что несет в себе положительный посыл для нашей отрасли: работая вместе, мы сможем добиться более эффективного восстановления путешествий. Это отражается и в позиции путешественников относительно экологичных поездок. Пандемия усилила интерес к экологичным путешествиям, и Amadeus стремится оказывать поддержку путешественникам и своим клиентам, помогая сделать такие путешествия реальностью и понять настрой путешественников в отношении разных решений.

Жители разных стран демонстрируют разное отношение к хранению и передаче цифровых данных о здоровье, однако цифровая верификация этих данных будет играть все более важную роль в повышении уверенности путешественников и их комфорта в поездках. Данная технология требует сотрудничества множества заинтересованных сторон. Именно поэтому Amadeus создала глобальную программу [Safe Travel Ecosystem](#), призванную помочь отрасли преодолеть эти сложности и ускорить ее восстановление.

Цифровые паспорта или сертификаты здоровья (независимо от того, используются они для подтверждения прохождения проверок здоровья или статуса вакцинации) необходимо полностью интегрировать в системы авиакомпаний, аэропортов и организаций индустрии гостеприимства во избежание создания проблем или помех для клиентов во время путешествий. Кроме того, путешественники хотят быть уверенными в том, что их персональные данные полностью защищены и они сами могут контролировать их использование.

С этой целью Amadeus добавила новые функциональные возможности в свое решение [Traveler ID](#), представляющее собой защищенную платформу для поставщиков туристических услуг, которая позволяет оцифровать и автоматизировать процессы идентификации пассажиров и проверки их документов на протяжении всего путешествия, а также связать между собой всех участников этих процессов с соблюдением нормативных требований. Данная платформа обеспечивает полную интеграцию между пунктами проверки здоровья, объединяя разных участников процесса, и позволяет пассажирам подтверждать наличие необходимой для поездки документации о состоянии здоровья безопасным способом без каких-либо помех. В число заинтересованных сторон, подключенных к платформе Traveler ID for Safe Travel, входят разработчики цифровых паспортов здоровья, например, решение IBM Digital Health Pass, и медицинская компания CENTOGENE, что позволяет проводить валидацию и аутентификацию медицинской документации в процессе регистрации на рейсы.

Что важно, данное решение может быть напрямую интегрировано в собственные цифровые каналы авиакомпаний и аэропортов, за счет чего устраняются операционные сложности и упрощается процесс обслуживания пассажиров.

Amadeus продолжает сотрудничать с клиентами и партнерами с целью дальнейшего развития и внедрения технологии, позволяющей сформировать более положительный опыт путешествий и повысить эффективность производственных процессов.