

KAYAK

MOBILE
TRAVEL
REPORT

2016

GUIDE
BOOK

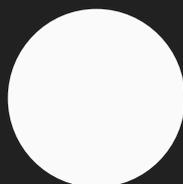




K

互聯網的誕生為旅遊業界帶來重大的影響。隨著旅客增加使用網上旅遊工具計劃和管理行程，流動裝置技術已成為旅程中重要的一環，讓旅客在旅途中也能輕鬆得到最快最新的資訊以計劃和管理行程。

旅遊搜尋引擎KAYAK.com.hk對香港人進行旅遊趨勢調查，發現縱使網絡使用逐漸成為主流，但是離線服務絕對未被淘汰。這個旅遊搜尋引擎訪問了香港人，讓他們對比十年前和今日的旅遊習慣，同時深入觀察香港旅客在流動裝置上瀏覽KAYAK APP和利用KAYAK.com.hk網站計劃行程的習慣，了解流動裝置對計劃和管理行程的影響及趨勢。



目錄



靈感與旅遊計劃：

香港人偏向使用桌面電腦尋找靈感和計劃假期



旅遊預訂習慣：

雖然流動裝置日漸普及，但68%香港人仍使用桌面電腦預定行程



在旅途上：

香港人仍偏好列印旅遊文件，但會在網絡世界分享經歷



香港旅客類別：

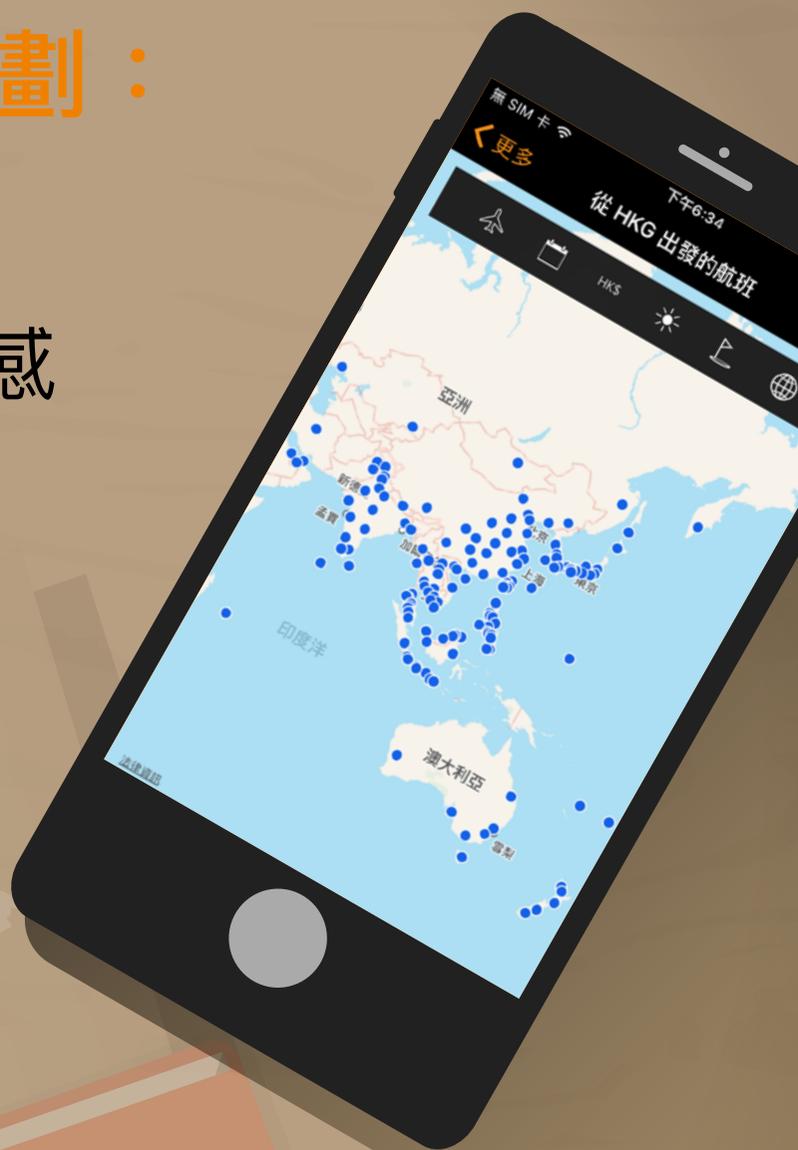
iOS平台使用者

Android平台使用者

桌面電腦使用者

靈感與旅遊計劃：

香港人偏向使用
桌面電腦尋找靈感
和計劃假期

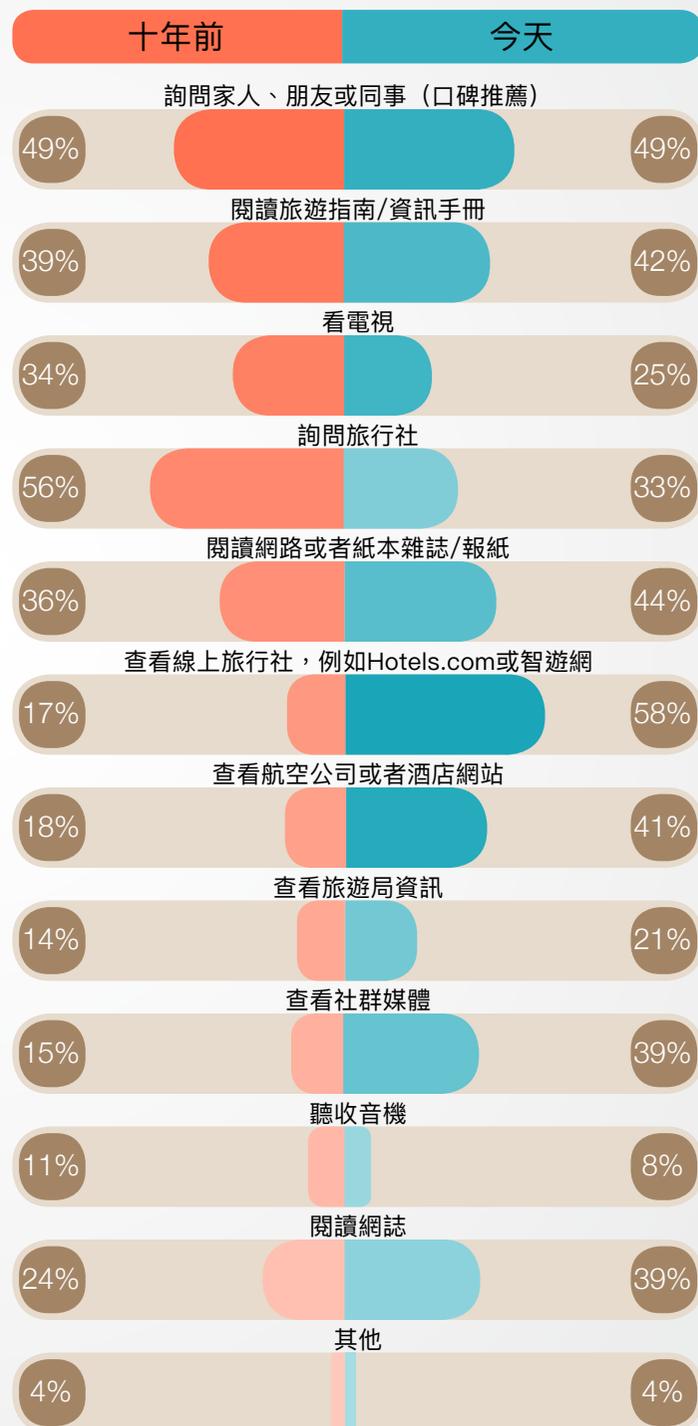


靈感來源：詢問朋友意見的習慣逐漸減退

對比十年前，香港人尋找旅遊靈感的方法變化甚大。過去有56%的香港人選擇前往本地旅行社查詢；49%會聽取家人、朋友和同事的推薦；39%會參考旅遊書籍；36%會從雜誌或報章獲取資訊。當年網絡逐漸普及，24%香港人會參考網誌資訊；18%會瀏覽航空公司和酒店網站；17%會使用OTA（網上旅行社）。當年社交網絡初起步時，只有15%的香港人會使用這類平台尋找旅遊靈感。

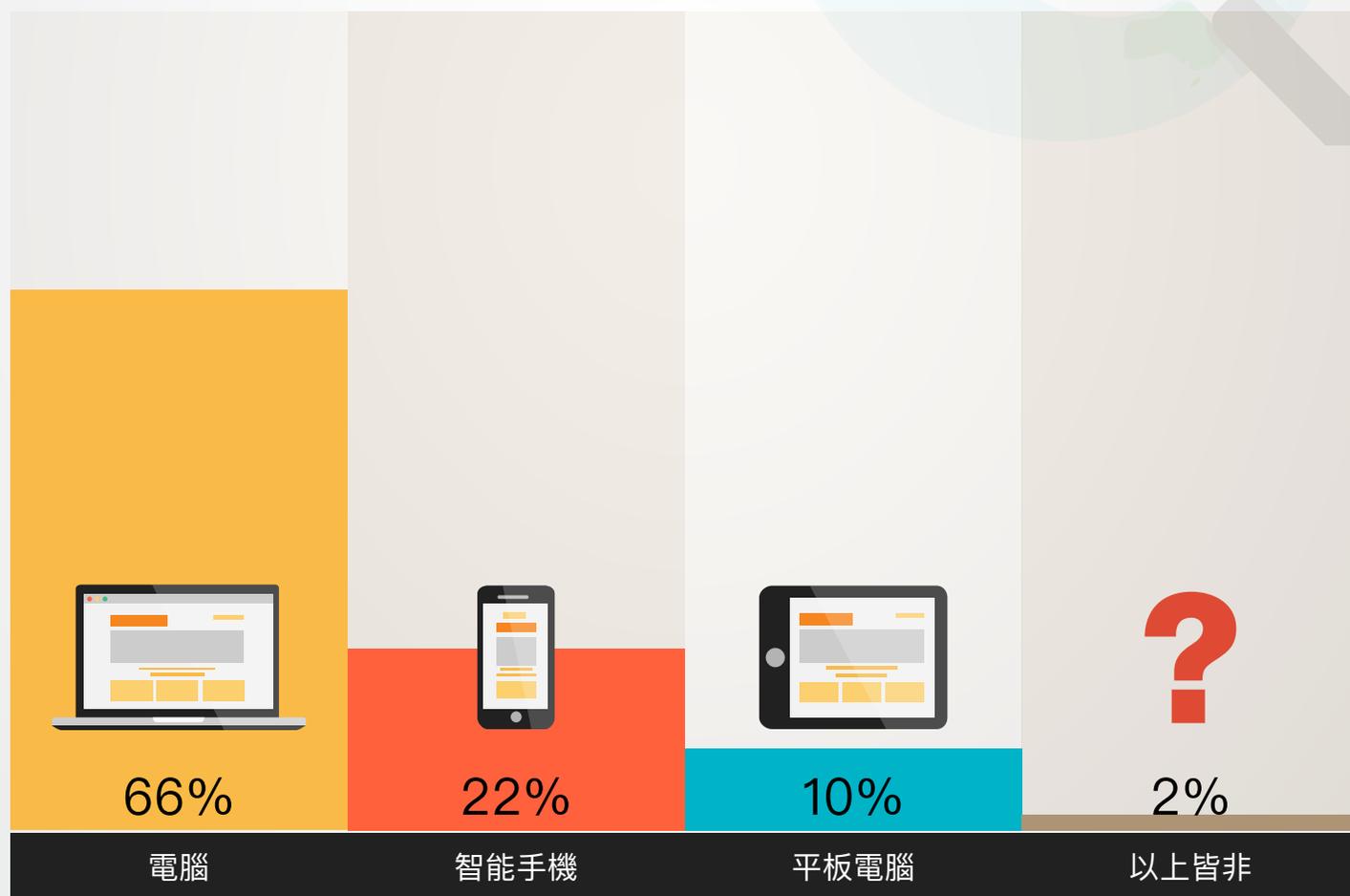
香港旅客現在獲取旅遊靈感的渠道有著明顯變化，對比網上和離線平台使用率，分別尤其顯著。58%香港人會查看OTA，利用社交媒體（39%）和網誌（同樣是39%）的數字也比十年前增加超過一倍。本地旅行社的受歡迎程度亦明顯下跌，現今只有約33%港人會選擇從離線服務中獲取旅遊靈感。按年齡層比較更能突顯該趨勢：35歲以下的旅客更依賴網上渠道尋找靈感，當中有57%透過社交媒體，而48%會閱讀網誌文章。這些數據顯示當代香港人更樂意使用網上渠道參考資訊以獲取旅遊靈感。

香港旅客平均較亞太區旅客喜歡在本地旅行社尋找旅遊靈感，比例為33%比26%。社交媒體使用率方面，新加坡以44%排列第一，原因可能是因為社交媒體是獲取有價值資訊中最方便及免費的平台。



桌面電腦仍然是香港人計劃旅程的主要工具

調查顯示66%香港人會利用桌面電腦尋找未來旅程的靈感，相對只有32%會使用平板電腦或智能手機。所有年齡層都顯示類似的使用習慣。這個結果表示大部分香港人，不論老幼，同樣傾向使用某種特定裝置獲取旅遊靈感。



互聯網和新科技未能幫助香港人節省計劃旅遊的時間

接近一半（44%）香港旅客認為相比十年前，他們現在花更多時間計劃旅遊。事實上，深入分析顯示在35歲以下的年齡層當中，50%表示現在花在計劃旅遊的時間比十年前多。結果反映雖然香港人認為這種方法較快亦較透明，但由於每次都可有更多渠道和方式搜尋旅遊資訊，查閱資料的時間便相應增加了。

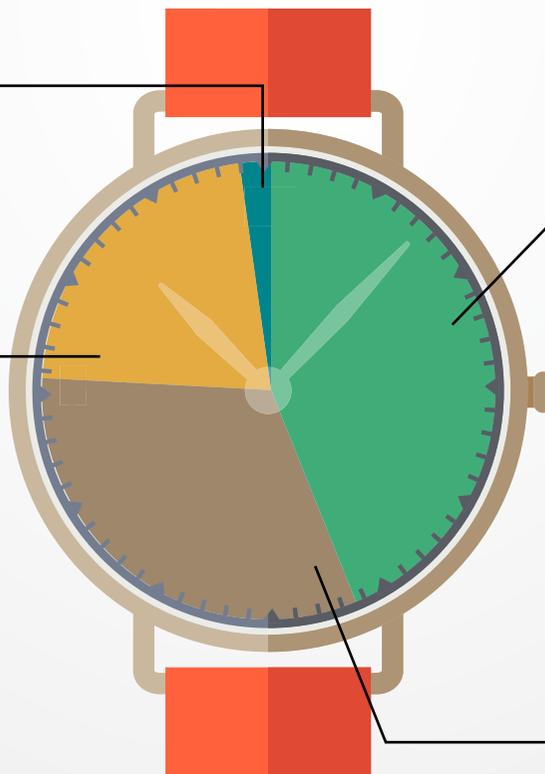
對比十年前與現時計劃旅程的使用時間，亞太地區的旅客並沒有表示一致的意見。39%表示他們現在花上更多時間，30%認為現在花的時間較少，26%認為他們所花的時間並未有改變。

2%

與我無關，
我從不負責預定行程

22%

一樣的時間



44%
更多時間

32%
更少時間

旅遊預訂習慣：

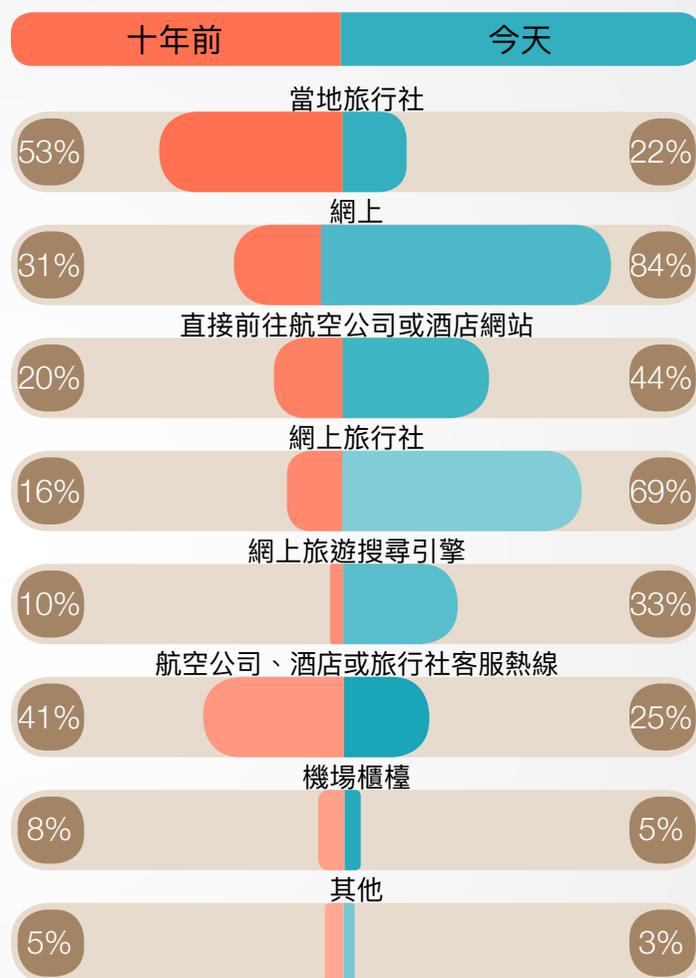
雖然流動裝置日漸普及，但68%香港人仍使用桌面電腦預訂行程



使用的服務和平台：網站是現今主要的預訂平台，不過本地旅行社依然擔任重要角色

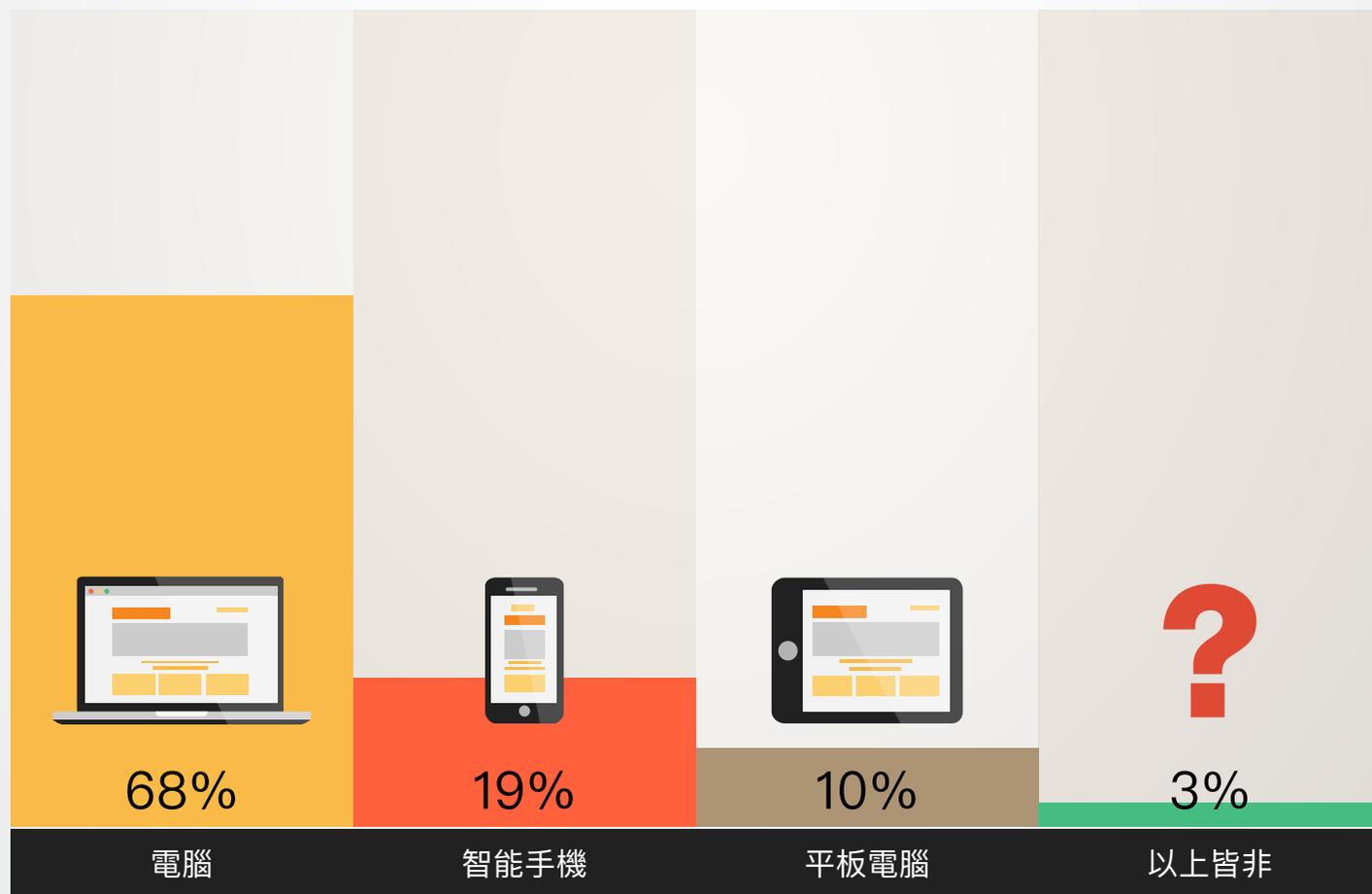
十年前，香港人偏好使用離線服務預訂行程。過去，53%的旅客會在本地旅行社預訂旅程，而只有31%會在網上進行交易。如今旅客的取向明顯改變，高達84%香港旅客表示會在網上預訂旅程，只有22%依然選用本地旅行社。對比亞太地區其他市場，香港的網上預訂比例（84%）僅次於新加坡（89%），但已超越澳洲（78%）。澳洲和新加坡旅客傾向使用酒店和航空公司網站作為預訂旅遊的平台，而香港人則傾向使用OTA。

香港旅客使用網上平台進行預訂變得普及。過去十年間，OTA的使用率從16%增加至69%，旅遊搜尋引擎也變得更加受歡迎（從8%升至33%），顯示旅客希望更加獨立自主地搜尋旅程及比較價錢。這些變化主要來自網上旅遊服務的增長，網絡及流動裝置普及，以及顧客對網上旅遊服務的加深認識所引起。



多數香港旅客認為透過桌面電腦預訂 比用手機可靠

香港旅客依然偏好使用桌面電腦預訂旅程。68%港人會使用桌面電腦，使用智能手機的有19%，而使用平板電腦的只有10%。有趣的是各個年齡層均反映該現象。由於香港人普遍認為桌面電腦比手機更容易使用和安全，因此更趨向使用桌面電腦進行確實的網上預訂。這同時反映香港旅客進行網上預訂的靈活度和即時性較低。



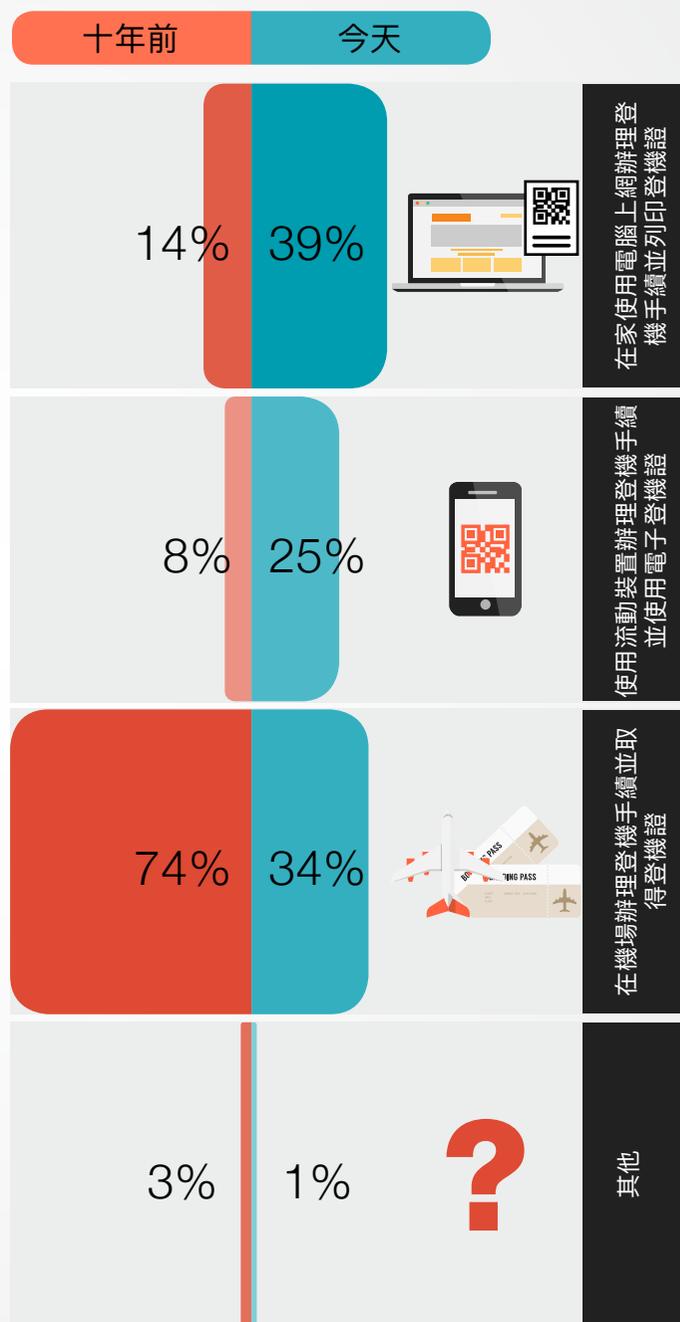
在旅途上：

香港人仍偏好列印
旅遊文件，但會在
網絡世界分享經歷



電子登機證在香港仍未普及

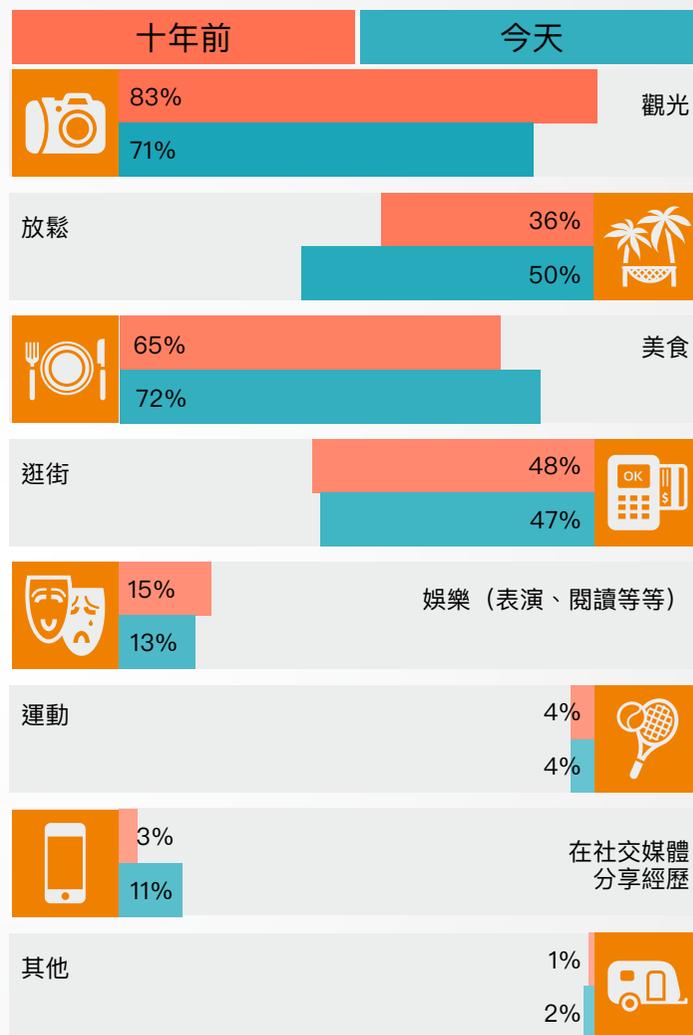
十年前，74%的香港人會在機場辦理登機手續，只有14%會在網上辦理手續並在家中列印登機證。當時只有一小部分香港旅客會使用流動裝置（8%）辦理登機手續或使用電子登機證。隨著科技進步，這個習慣發生重大改變。現在有近四成香港人（39%）會在網上辦理登機手續，並在家中列印登機證。前往機場辦理登機手續則依然普遍，有34%旅客表示會選用這個方法。四分之一（25%）的普遍香港旅客會使用智能手機辦理登機手續，並使用手機電子登機證登機。對比十年前的8%實為一大躍進。



旅遊習慣已在過去十年發生改變

香港人的旅遊習慣已在過去十年間轉變。旅遊首選活動已從十年前的旅遊觀光變成今天的享受美食。放鬆身心也是越來越受歡迎的節目，在十年間從第四位升至第三位。香港旅客大多先盡情遊覽整個城市，然後才會去海灘輕鬆休息。新加坡和澳洲旅客也有同樣的旅遊習慣，不過新加坡旅客更加熱衷購物，60%表示他們喜歡在旅行時享受購物樂趣。

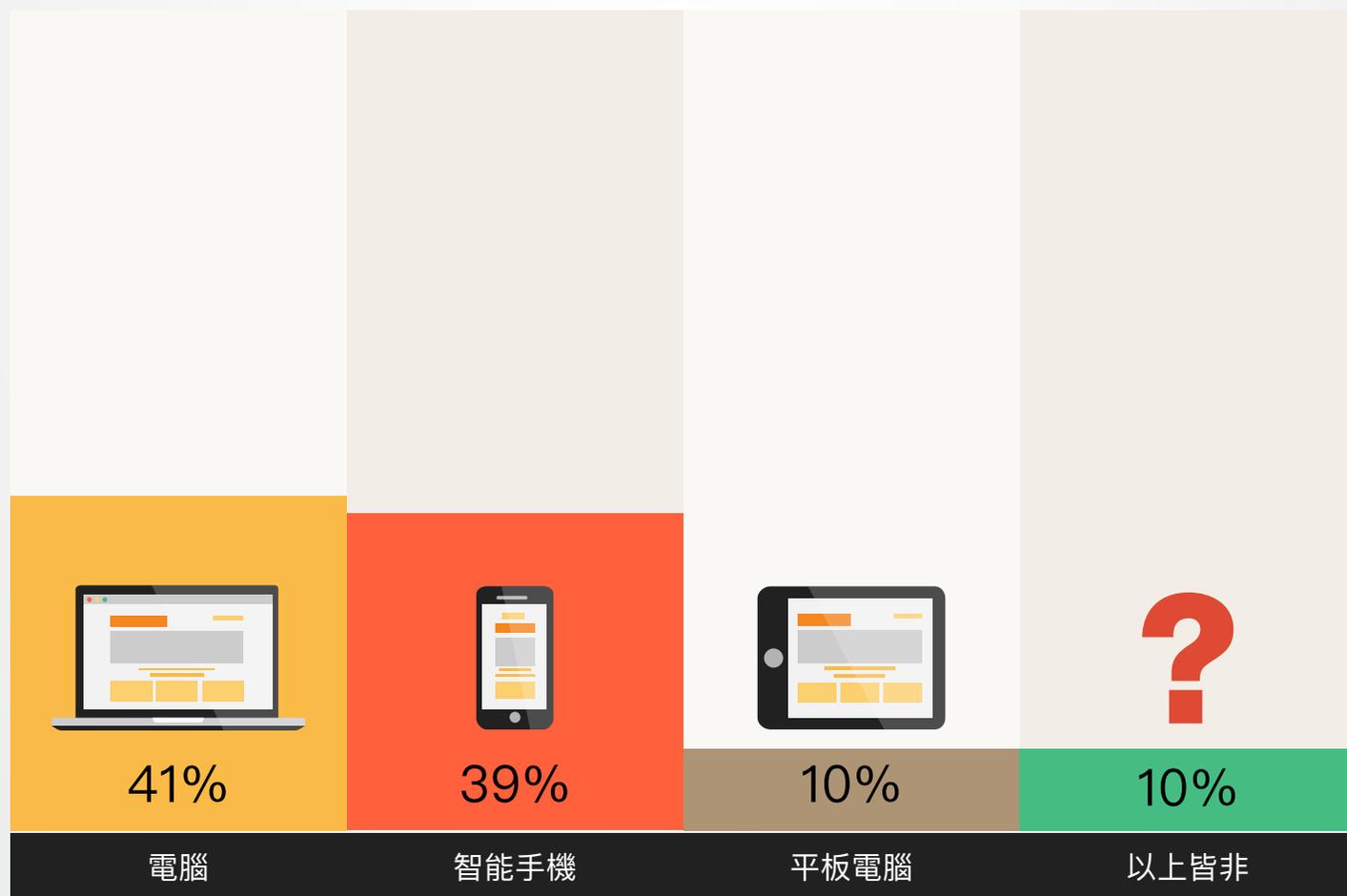
在社交網絡發布方面，十年前只有3%香港旅客喜歡這個做法，如今的數字已經升到11%。這個潮流可見於不同年齡層的香港旅客，除了因為社交媒體數量增加以及模式的改變外，旅行的時的網絡連接亦是重要原因之一，讓旅客可以隨時上網發布文章或圖片。在整個亞太地區中，新加坡旅客（21%）較常在社交媒體分享經歷，其次是澳洲旅客（14%）與香港旅客（11%）。



手機與桌面電腦同樣廣泛使用於查看旅遊休閒活動

選擇旅遊活動時，現今的香港人利用智能手機（39%）和桌面電腦（41%）的普遍程度均等。就35歲以下用戶而言，智能手機（45%）比桌面電腦（38%）更受歡迎。平板電腦是香港人最不常使用的裝置（10%），當中的10%更加表示他們在旅遊活動期間會把平板電腦設為離線狀態。

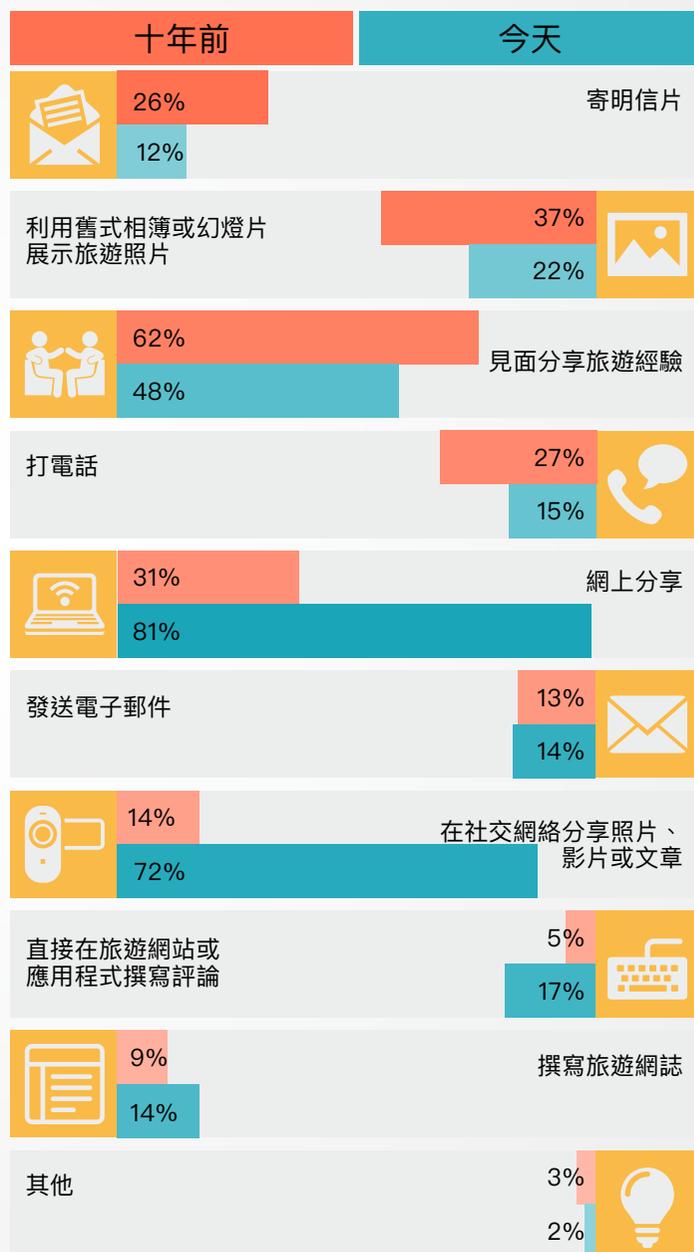
一般亞太旅客比一般歐洲旅客更喜歡使用流動裝置查看旅遊休閒活動，比例為42%比29%。深入分析顯示使用率最高的是新加坡旅客，超過一半人（54%）表示他們會在這情況下使用智能手機。



透過流動裝置分享旅程體驗成為了香港人的主要習慣

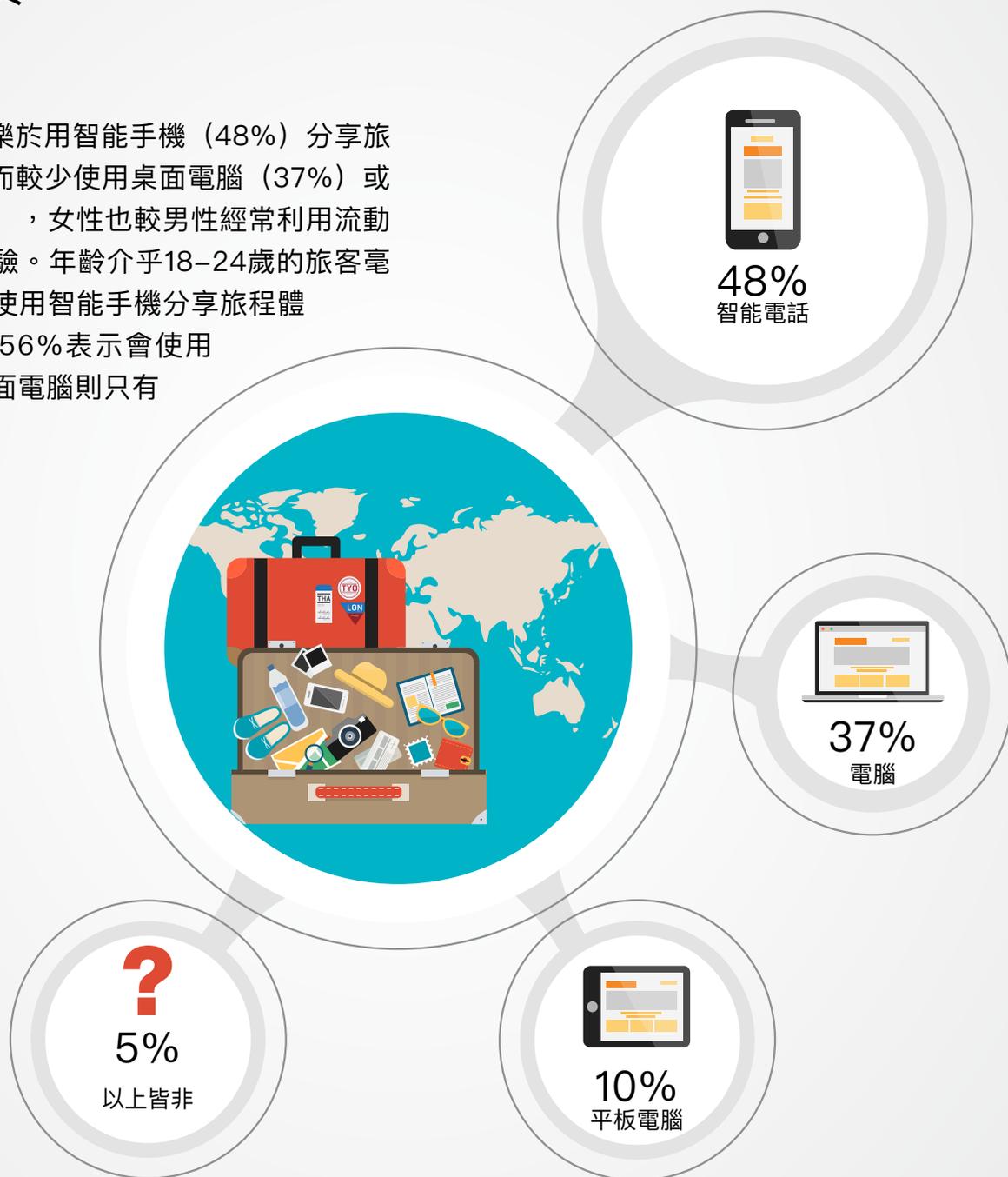
分享旅程體驗在過去十年出現了劇烈的轉變。十年前，香港人最喜歡親身與朋友家人見面分享旅程體驗（62%），舊式相簿或幻燈片亦廣受歡迎。那時候已有31%香港旅客會在網上分享他們的經驗，當中主要是透過社交網絡（14%）或發送電郵（13%）。時至今日，分享旅程體驗已由網上平台主導，相關數字在過去十年間上升至81%，當中72%為社交網絡分享、17%為上載網上評論，14%為編寫網誌文章。

隨著社交媒體、聊天應用程式和網上分享平台的數量增加，即時分享體驗的方式更受香港旅客歡迎。香港女性比男性更熱衷於社交平台分享旅程體驗（75%比67%），但同時也更傾向在網絡以外親身與家人朋友分享（66%比58%）。



透過流動裝置分享旅程體驗成為了香港人的主要習慣

香港人比較樂於用智能手機（48%）分享旅程體驗，而較少使用桌面電腦（37%）或平板電腦（10%），女性也較男性經常利用流動裝置分享旅程體驗。年齡介乎18-24歲的旅客毫無疑問是最喜歡使用智能手機分享旅程體驗的一群，當中56%表示會使用智能手機，而桌面電腦則只有34%。



香港旅客檔案



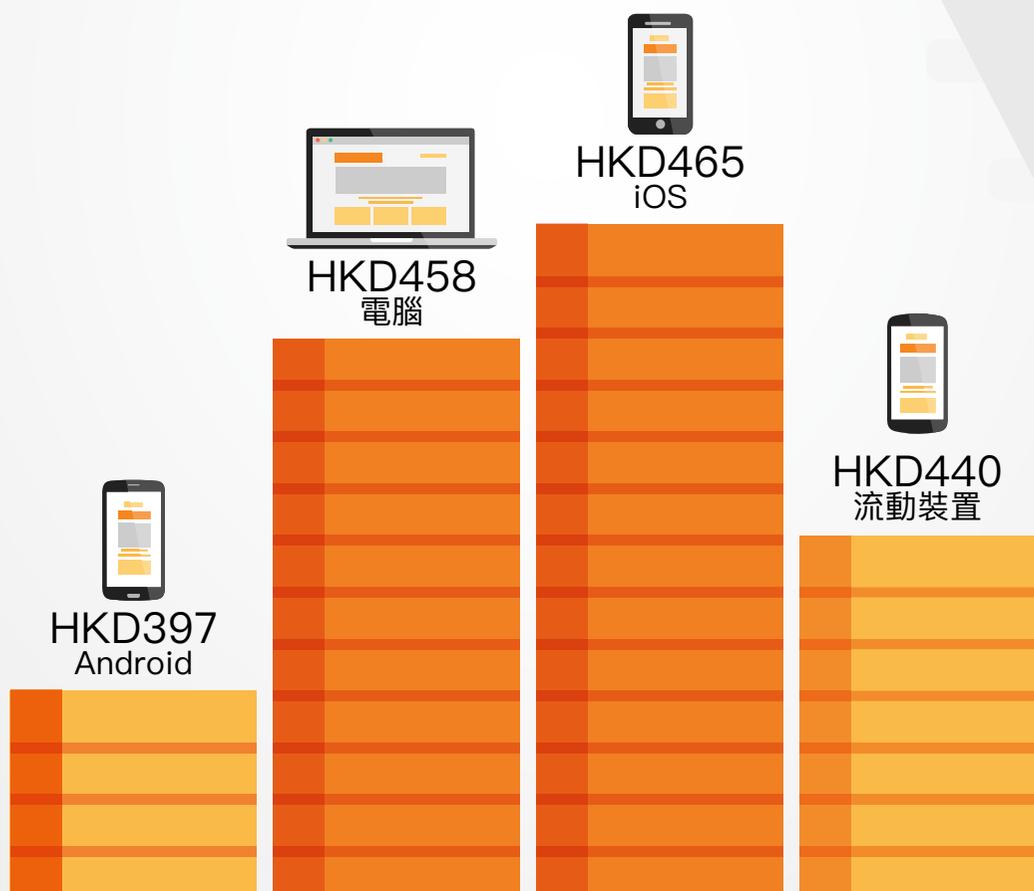
旅遊趨勢：不同裝置的使用者偏向不同的旅遊目的地

調查數據顯示，使用不同裝置的香港旅客喜歡不同的旅遊目的地。曼谷是Android用戶的首選，而東京則是iOS和桌面電腦用戶的最愛；台北則是所有裝置使用者的第三位。

	Android 	HKD	iOS 	HKD	電腦 	HKD
01	曼谷 	2,986	東京 	3,145	東京 	3,463
02	倫敦	5,477	曼谷	2,169	曼谷	1,989
03	台北	1,572	台北	1,583	台北	1,715
04	巴黎	3,780	新加坡	1,638	新加坡	1,568
05	東京	2,224	倫敦	7,504	倫敦	5,819
06	首爾	2,377	首爾	2,637	首爾	2,705
07	大阪	2,495	大阪	2,616	香港	4,735
08	阿姆斯特丹	3,547	香港	5,309	大阪	2,821
09	新加坡	1,428	布吉	3,050	紐約	7,824
10	紐約	4,909	巴黎	6,431	布吉	2,919

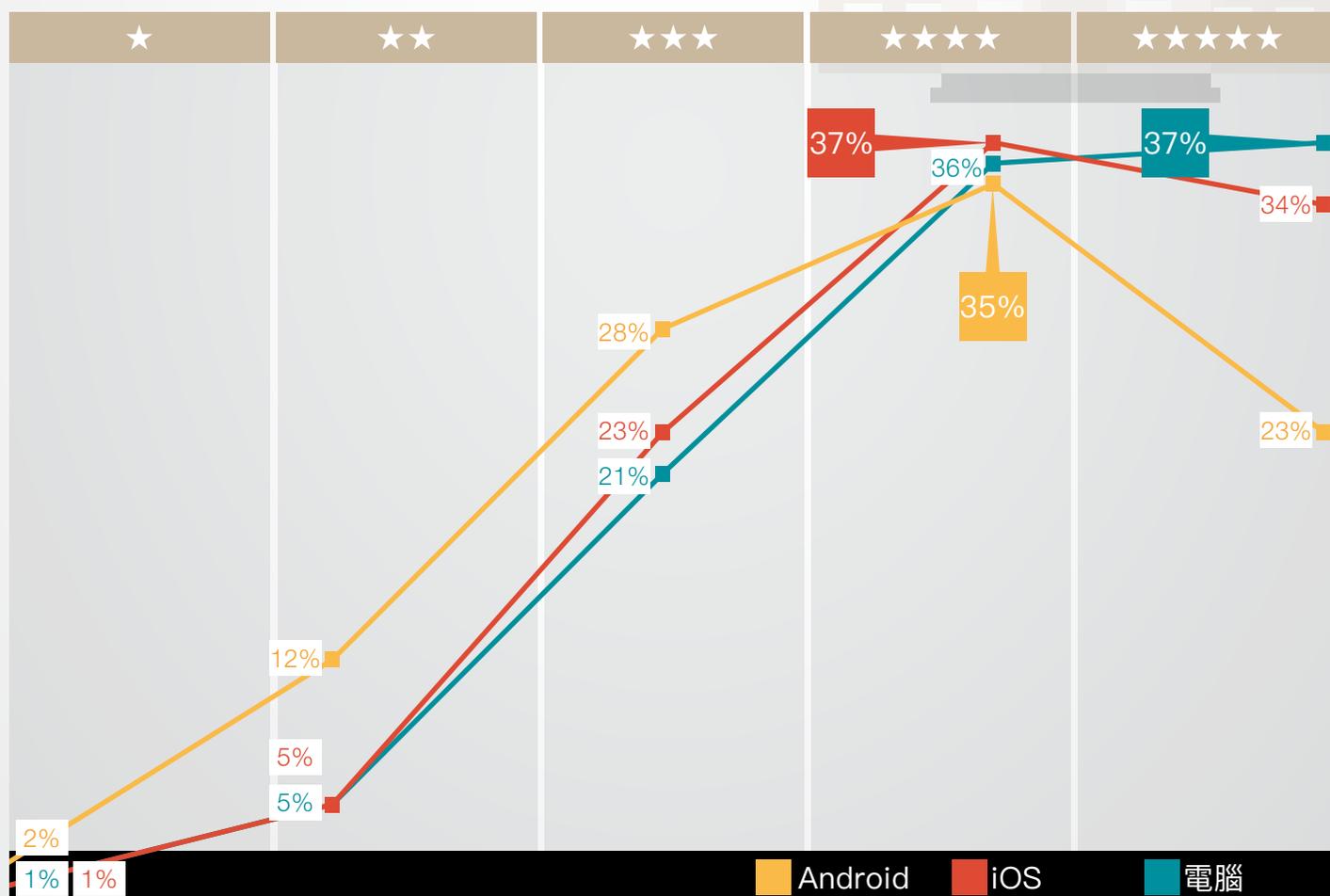
熱門目的地的機票消費：iOS用戶最不計較價錢

觀看飛往十大熱門旅遊目的地的機票購買情況，香港手機用戶比桌面電腦用戶消費額低6%。而對比不同手機平台的用戶，iOS用戶比Android用戶花費高17%。在預訂前往三大熱門旅遊目的地的行程時，Android用戶的消費力明顯比桌面電腦用戶或iOS用戶高，三類用戶的消費額順序為HK\$3,343、HK\$2,387和HK\$2,298。



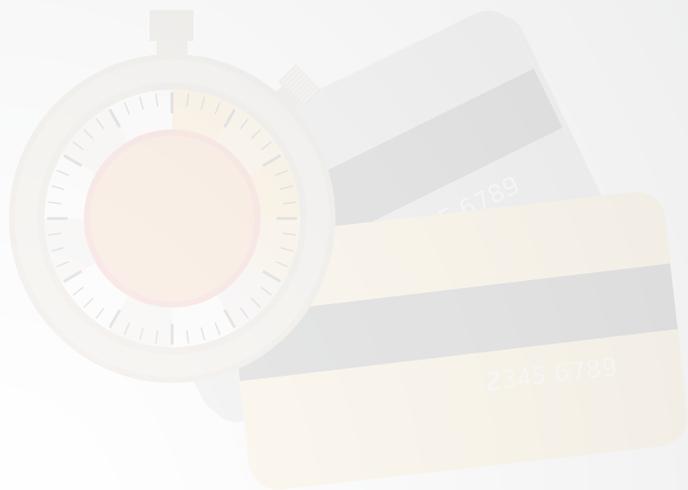
酒店星級評分：香港人普遍選擇中等至高級住宿

在酒店方面，使用桌面電腦的香港人比手機用戶較經常預訂豪華酒店。37%的桌面電腦用戶會搜尋五星級酒店，而iOS和Android用戶的通常搜尋四星級酒店。綜觀亞太地區，香港桌面電腦用戶對豪華酒店有最高的需求，當中73%會預訂四星至五星級酒店。而亞太地區的iOS用戶比Android用戶更常預訂四星至五星級酒店。



確認預訂：香港人會在手機上作出比在桌面電腦上更加即時的決定

香港的Android和iOS用戶平均比較桌面電腦使用者更快決定預訂哪個航班，需時分別為四分鐘、五分鐘和七分鐘。香港的手機用戶也較桌面用戶更快確認酒店預訂，平均時間為五分鐘，而桌面用戶則為六分鐘。香港的Android用戶做決定的時間最快，通常只需要四分鐘。亞太地區的其他Android和iOS用戶平均需要五分鐘。



預訂機票平均需時

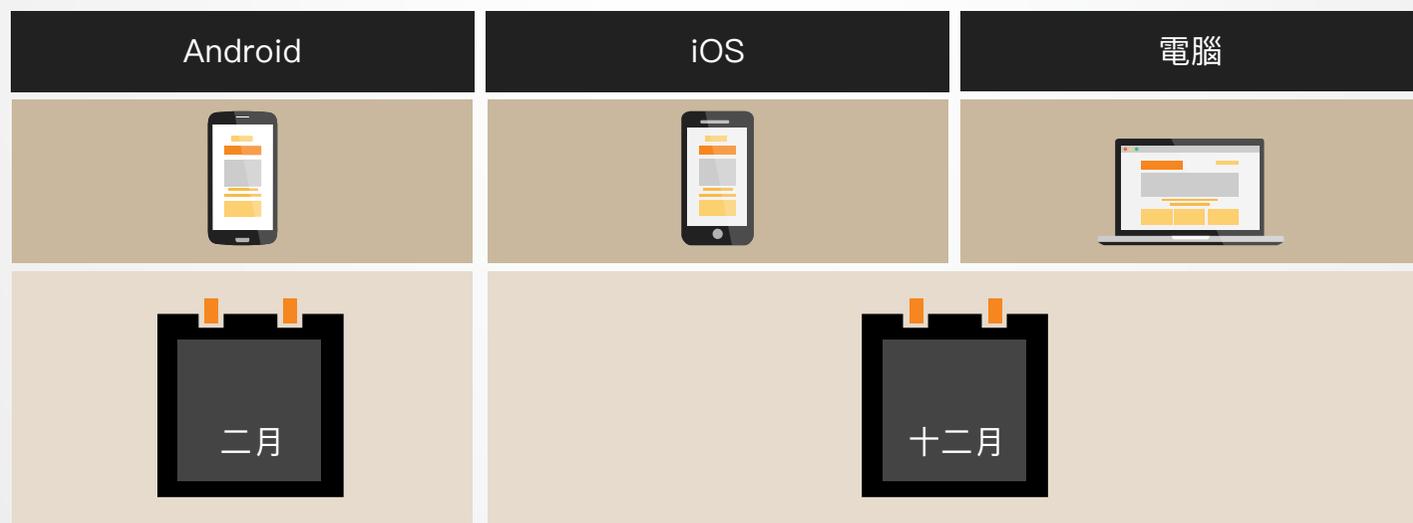


預訂酒店平均需時

	07	電腦 	06	
	05	iOS 	05	
	04	Android 	05	
	05	流動裝置 	05	

不同裝置的使用者偏向於不同時間外遊

Android用戶最熱門的旅遊月份為二月，iOS和桌面電腦用戶則比較喜歡在十二月外遊。桌面電腦用戶的外遊月份第二位為四月，該月份則是iOS和Android用戶的第三位選擇。



香港iOS旅客型態



於十大熱門旅遊
目的地的機票上
平均花費HK\$3606



熱門旅遊目的地位為
東京



偏好預訂四星級酒店



預訂機票需時
五分鐘



最熱門的旅遊月份為
十二月



預訂酒店需時
五分鐘

香港Android旅客型態



於十大熱門旅遊
目的地的機票上
平均花費HK\$3077



最熱門旅遊目的地位
為曼谷



偏好預訂四星級酒店



預訂機票需時
四分鐘

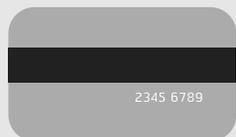


最熱門的旅遊月份為
二月



預訂酒店需時
五分鐘

香港桌面電腦旅客型態



於十大熱門旅遊
目的地的機票上
平均花費HK\$3553



最熱門旅遊目的地位
為東京



偏好預訂五星級酒店



預訂機票需時
七分鐘

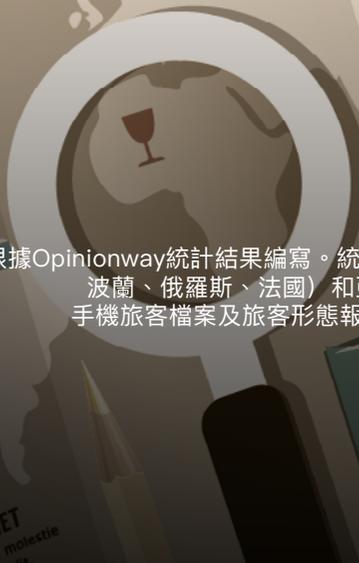


最熱門的旅遊月份為
十二月



預訂酒店需時
六分鐘

GUIDE
BOOK



報告根據Opinionway統計結果編寫。統計覆蓋十二個國家，包括歐洲（英國、德國、奧地利、瑞士、西班牙、意大利、波蘭、俄羅斯、法國）和亞太地區（新加坡、香港、澳洲），每個國家取樣一千名受訪者。
手機旅客檔案及旅客形態報告根據2015年KAYAK.com.hk上的機票和酒店搜尋與點擊率編寫。

www.kayak.com.hk

MAP
COLOR SIT AMET
Quisque molest
elit.

