

# 旅行アドバイザー利用者について理解する

## 主な調査結果：カナダ

Wakefield Research と提携したグローバル アンケートの地域別概要。過去 18 か月間に旅行会社を通して予約したカナダからの旅行者の分析を紹介します。

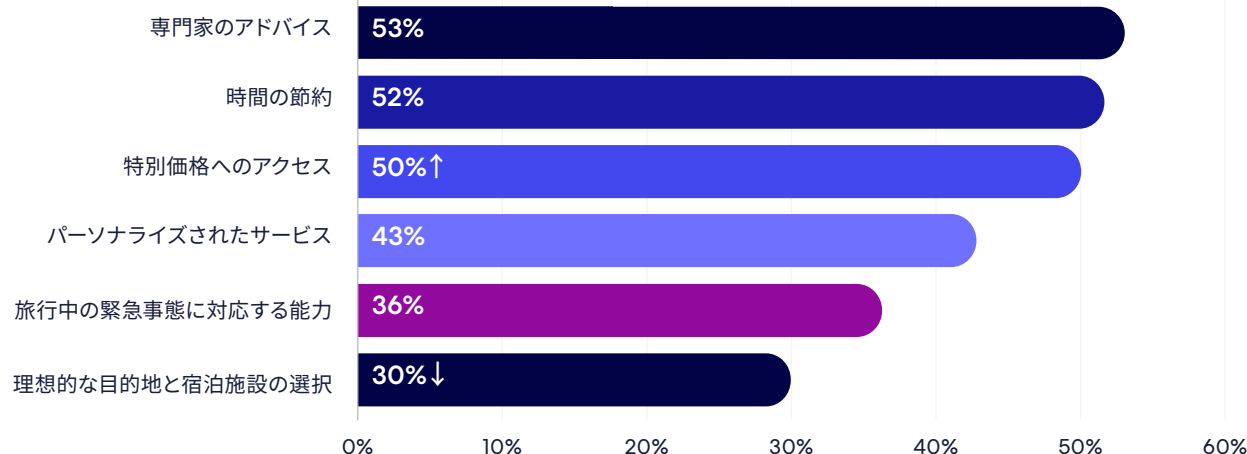
注：↑↓の矢印は、データの値が3ポイント以上世界平均を上回るか下回る場合を示しています。



### 旅行アドバイザーを利用する主な理由

複数選択可能な質問

カナダからの旅行者は、世界の平均的な旅行者に比べ、特別価格へのアクセスを重要視します。



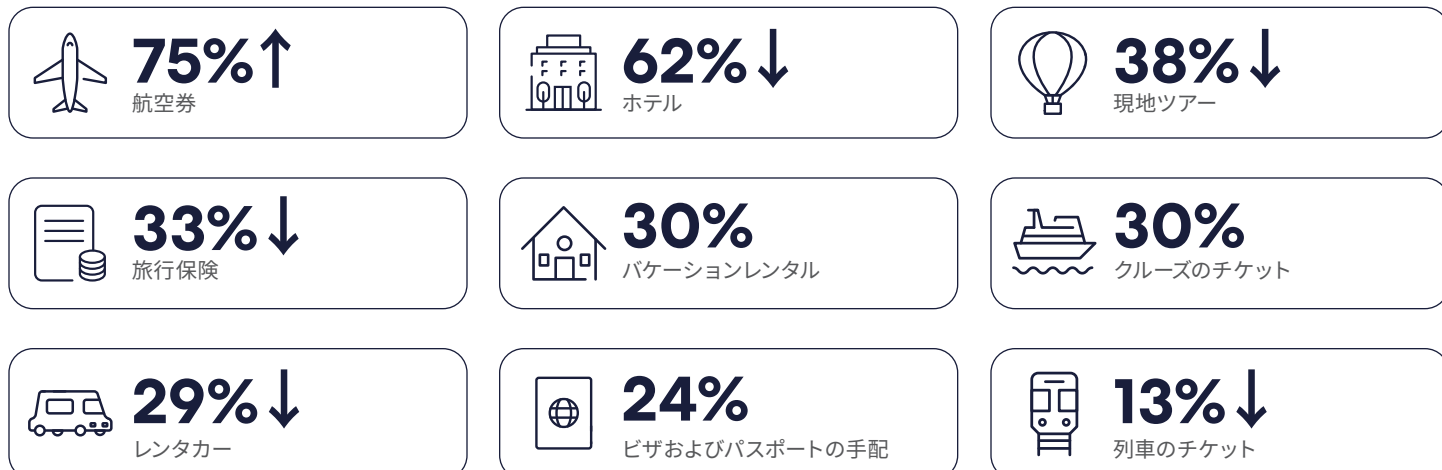
### 旅行アドバイザーを選ぶ際に最も影響すること

カナダからの旅行者は、世界の平均的な旅行者に比べ、アドバイザーを決める際に特別料金を重要視します。

- 01 専門知識 / 専門性
- 02 特別料金またはインセンティブ↑
- 03 サービス料金
- 04 柔軟な支払い方法
- 05 連絡の取りやすさとコミュニケーション

### 通常、どのような旅行関連サービスで旅行アドバイザーを利用しますか？

カナダからの旅行者は、世界の平均的な旅行者よりも、旅行アドバイザーを利用して航空券を予約する傾向が強くなっています。





## 同じ旅行アドバイザーを利用し続ける主な理由

カナダからの旅行者が同じ旅行アドバイザーを利用し続ける主な理由は、カスタマーサービスと良好なコミュニケーションです。

61%↑



カスタマーサービスが優れている

57%↑



良好なコミュニケーション

56%↑



ニーズを理解してくれる

54%↑



お得な情報を提供してくれる

50%



豊富な経験と知識



# 50%

カナダからの旅行者のうち、5年間同じ旅行アドバイザーを利用し続けている人の割合

→ 世界の平均は 38%

## 重要なポイント

### 特別料金とお得な情報が鍵

カナダの既存顧客を維持し、新規顧客を引きつけるために、魅力的なお得情報や特別料金を提供しましょう。

### 顧客維持のためにはコミュニケーションとニーズの把握が重要

顧客との強い信頼関係を築くには、顧客のニーズを認識することが重要です。顧客がどのような連絡方法を希望しているかを把握し、旅行の計画プロセス全体を通じて定期的に最新情報を提供しましょう。また、貴社に連絡を取りやすい方法を顧客に伝え、タイムリーに対応しましょう。

### エクスペディア TAAP「クマの手」を活用する

弊社が提供する膨大な旅行商品と競争力のある料金、使いやすいツールにより、エクスペディア TAAP「クマの手」は、貴社が卓越した旅行体験を提供するうえで非常に優れたソリューションとなります。

[エクスペディア TAAP「クマの手」に登録 →](#)

[エクスペディア TAAP「クマの手」にログイン →](#)