

# 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：ドイツ

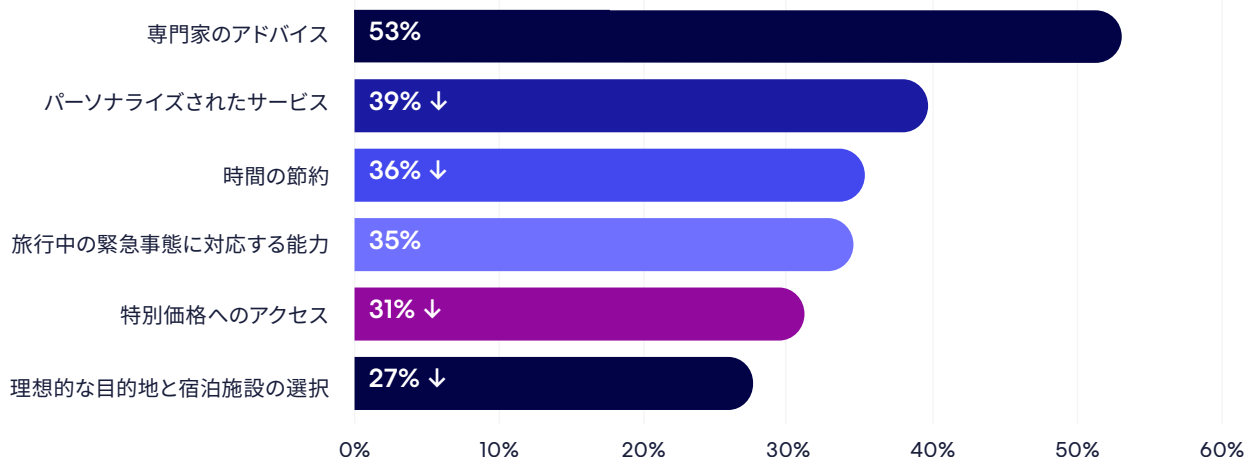
Wakefield Research と提携したグローバル アンケートの地域別概要。過去 18 か月間に旅行会社を通して予約したドイツからの旅行者の分析を紹介します。

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

ドイツからの旅行者が旅行アドバイザーを利用する主な理由は、専門家のアドバイスです。



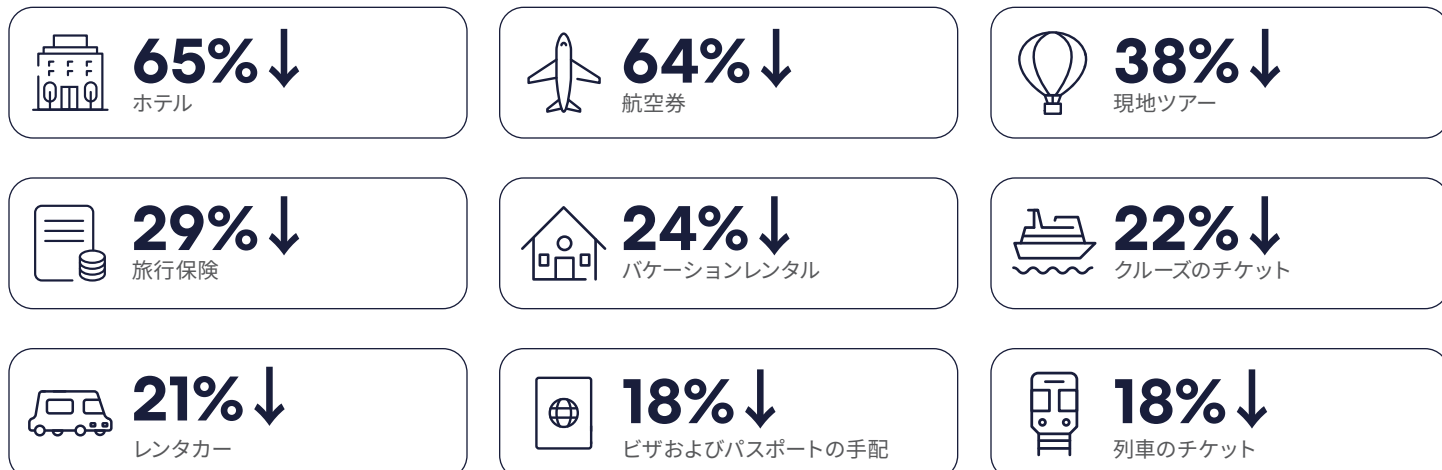
### 旅行アドバイザーを選ぶ際に最も影響すること

ドイツからの旅行者は、世界の平均的な旅行者に比べ、料金と連絡の取りやすさを重要視します。

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

### 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？

ドイツからの旅行者が旅行アドバイザーを利用して予約する主なサービスは、宿泊施設と航空券の予約です。





## 同じ旅行アドバイザーを利用し続ける主な理由

旅行アドバイザーが提供する価値が料金に見合うかどうか、ドイツからの旅行者にとって最も重要な要素です。

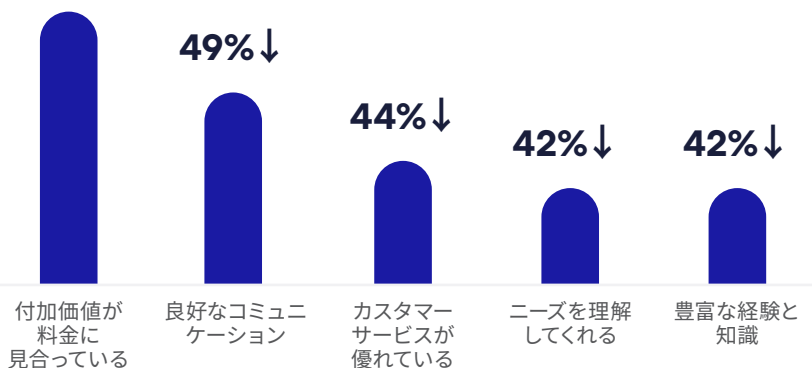


# 55%

ドイツからの旅行者のうち、提供される価値が料金に見合っていることが同じアドバイザーを利用し続ける理由と回答した割合

→ 世界の平均は 31%

55%↑



## 重要なポイント

### 価値がすべて

ドイツからの旅行者は、貴社が提供するサービスの価値が料金を上回れば、貴社を利用し続ける可能性が高くなります。利用者のロイヤルティを維持するためには、限定お得情報、専門家による推薦、手間のかからないプランニング、卓越したカスタマーサービスなど、明確なメリットを伴うパーソナライズされた質の高い体験を一貫して提供することが重要です。

### 連絡を取りやすくして迅速に対応する

ドイツからの旅行者は、連絡が取りやすくニーズに応じてくれる旅行アドバイザーを高く評価します。顧客が好むコミュニケーション手段に特に注意を払い、貴社に連絡を取りやすい方法を顧客に伝え、顧客からの問い合わせに迅速に対応することで、顧客のロイヤルティと満足度を高めることができます。

### 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欠かせない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 →](#)