

# 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：英国

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英国からの旅行者の分析を紹介します。

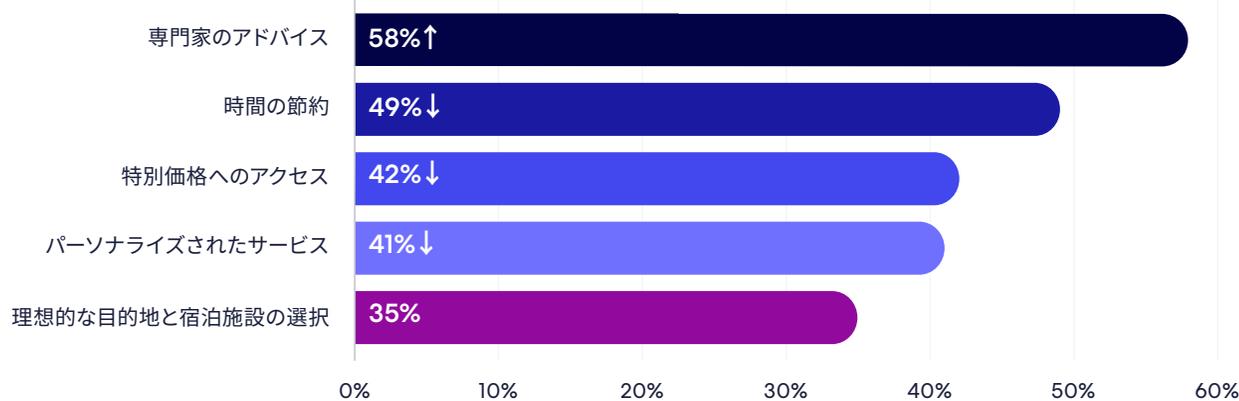
注：↑↓の矢印は、データの値が3ポイント以上世界平均を上回るか下回る場合を示しています。



### 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

英国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。



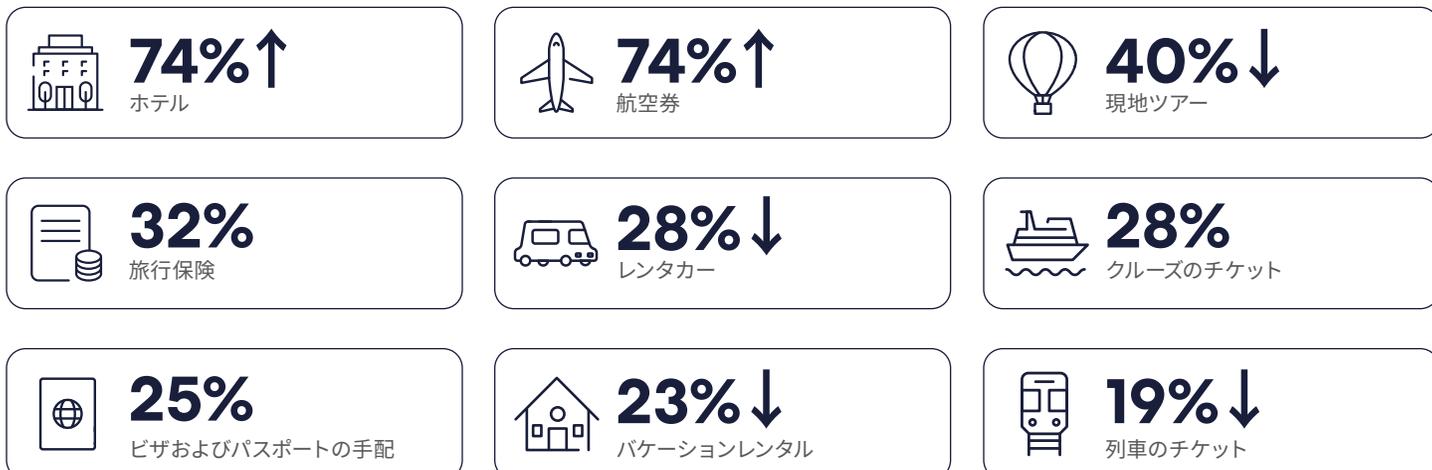
### 旅行アドバイザーを選ぶ際に最も影響すること

英国からの旅行者が旅行アドバイザーを選ぶ際に最も重視するのは、料金と専門知識です。

- 01 サービス料金
- 02 専門知識 / 専門性
- 03 特別料金またはインセンティブ
- 04 柔軟な支払い方法
- 05 旅行会社の口コミまたは推薦

### 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？

英国からの旅行者にとって、宿泊施設と航空券は優先事項です。





## 同じ旅行アドバイザーを利用し続ける主な理由

ニーズを理解し、良好なコミュニケーションとカスタマーサービスを提供することが、英国からの旅行者を顧客として維持する要因になります。

61%↑



カスタマーサービスが優れている

53%



良好なコミュニケーション

53%↑



ニーズを理解してくれる

48%



豊富な経験と知識

48%



お得な情報を提供してくれる



41%

英国からの旅行者のうち、高級志向の旅行を旅行会社経由で予約することが多い人の割合

→ 世界の平均は 30%

## 重要なポイント

### カスタマーサービスが鍵

常にコミュニケーションをとって迅速にサービスを提供することで、既存の顧客を満足させ、新規顧客を引き付けることができます。旅行者の好むコミュニケーション手段を理解し、貴社に最も連絡を取りやすい方法を顧客に伝えましょう。

### 宿泊施設や航空券の手配を重視する

自社のウェブサイトやソーシャルチャンネルで、この分野の専門知識をアピールすることで、そういったサービスを求める英国からの旅行者に訴求します。

### 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 →](#)