amadeus

¿Cómo podemos transformar la experiencia del viajero?

Informe *Connected Journeys*

Amadeus. It's how travel works better.

El sector de los viajes está **experimentando una rápida transformación a medida que cambia el comportamiento de los viajeros** en cada punto de contacto de un viaje.

Connected Journeys

7

países

9.500

viajeros de ocio y negocio encuestados

20+

entrevistas con expertos líderes del sector

1.000

Respuestas procedentes de España

La **IA generativa** conquista a los viajeros españoles

España es uno de los mercados más receptivos a la IA generativa en el sector de los viajes

24%

de los viajeros españoles ya ha utilizado la IA generativa para planificar sus vacaciones

87%

afirma haber obtenido resultados positivos

Algunos ejemplos de estos beneficios

36%

ahorro de tiempo

30%

recomendaciones altamente personalizadas

AMADEUS

Los viajeros españoles buscan tranquilidad

62 % pagaría por usar IA para planificar y gestionar su viaje.

17 % estaría dispuesto a pagar 2,6%-5% del coste total del viaje

84% de los viajeros de negocios considera útil un asistente de viaje basado en IA

También hemos descubierto:

58%

ha tenido problemas con la IA generativa

18%

sentirse abrumados por el exceso de opciones

19%

problemas para que la IA entienda sus preferencias

28%

necesidad de verificar las recomendaciones

Los viajeros españoles muestran un gran interés por las tecnologías emergentes

Equipaje

64%

consideraría facturar su equipaje desde casa.

Biometría

63%

está dispuesto a utilizar puertas biométricas en el aeropuerto.

Realidad virtual, vuelos supersónicos o transporte hyperloop

+50%

interesado en experiencias inmersivas en realidad virtual para probar sus viajes antes de contratarlos, así como en los vuelos hipersónicos o el transporte hyperloop.

A pesar del rápido crecimiento de estas tecnologías

33%

recurren a familia y amigos y agencias de viaje online, como fuentes de inspiración en la planificación de viajes al extranjero.

26%

vídeos de YouTube o redes sociales.

21%

agencias de viajes físicas.

El toque humano sigue siendo importante

90%

de los viajeros españoles se sienten ansiosos al menos en algún momento durante un viaje en avión

27%

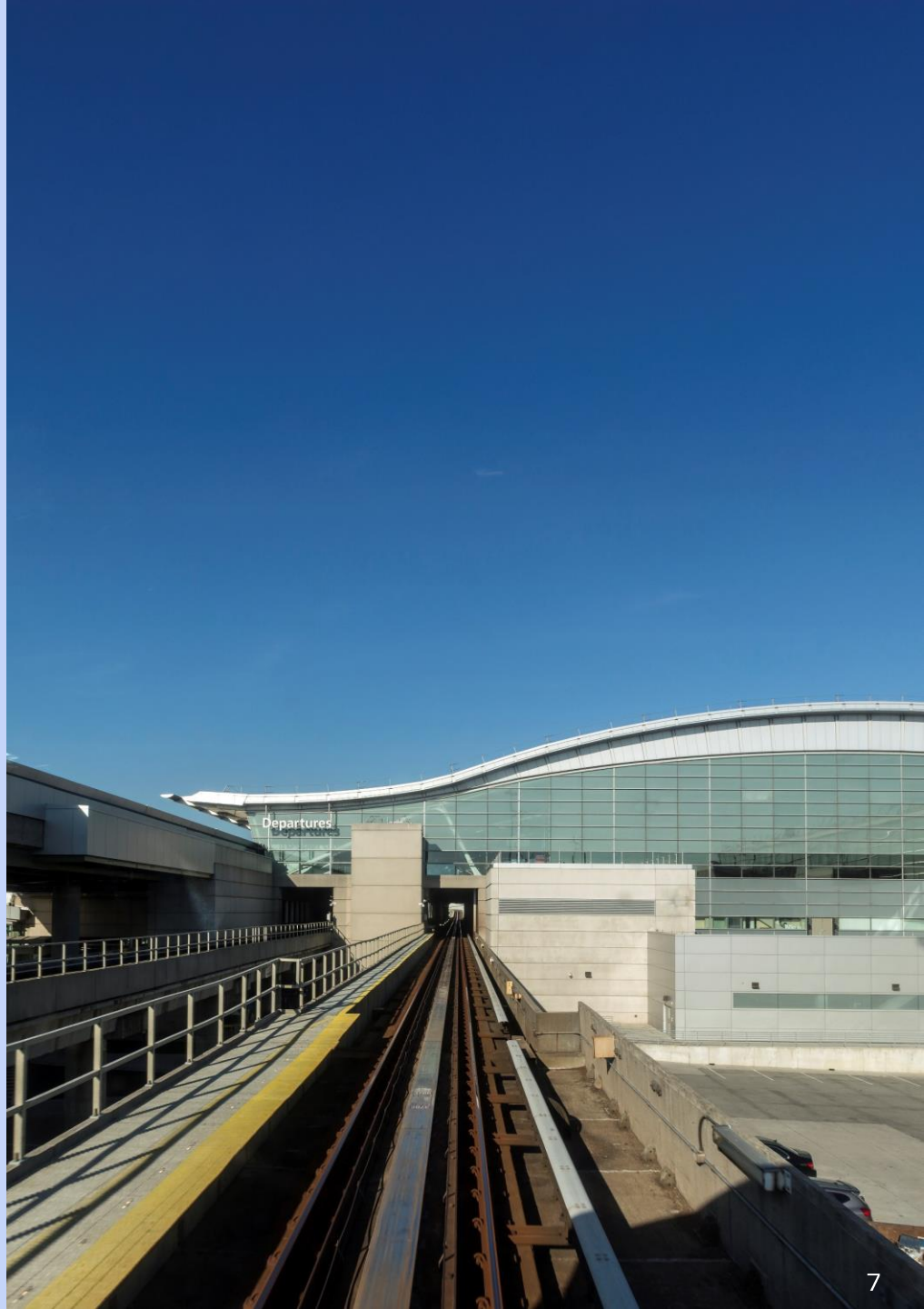
durante controles de seguridad

24%

el trayecto al aeropuerto

23%

durante el vuelo



Durante las incidencias

Toque humano

33%

de los viajeros españoles prefiere hablar con un agente humano.

Tiempos de espera

48%

estaría dispuesto a esperar horas para hablar con un profesional si un agente de servicio de IA está disponible de inmediato.

Cómo se gestionan las incidencias

65%

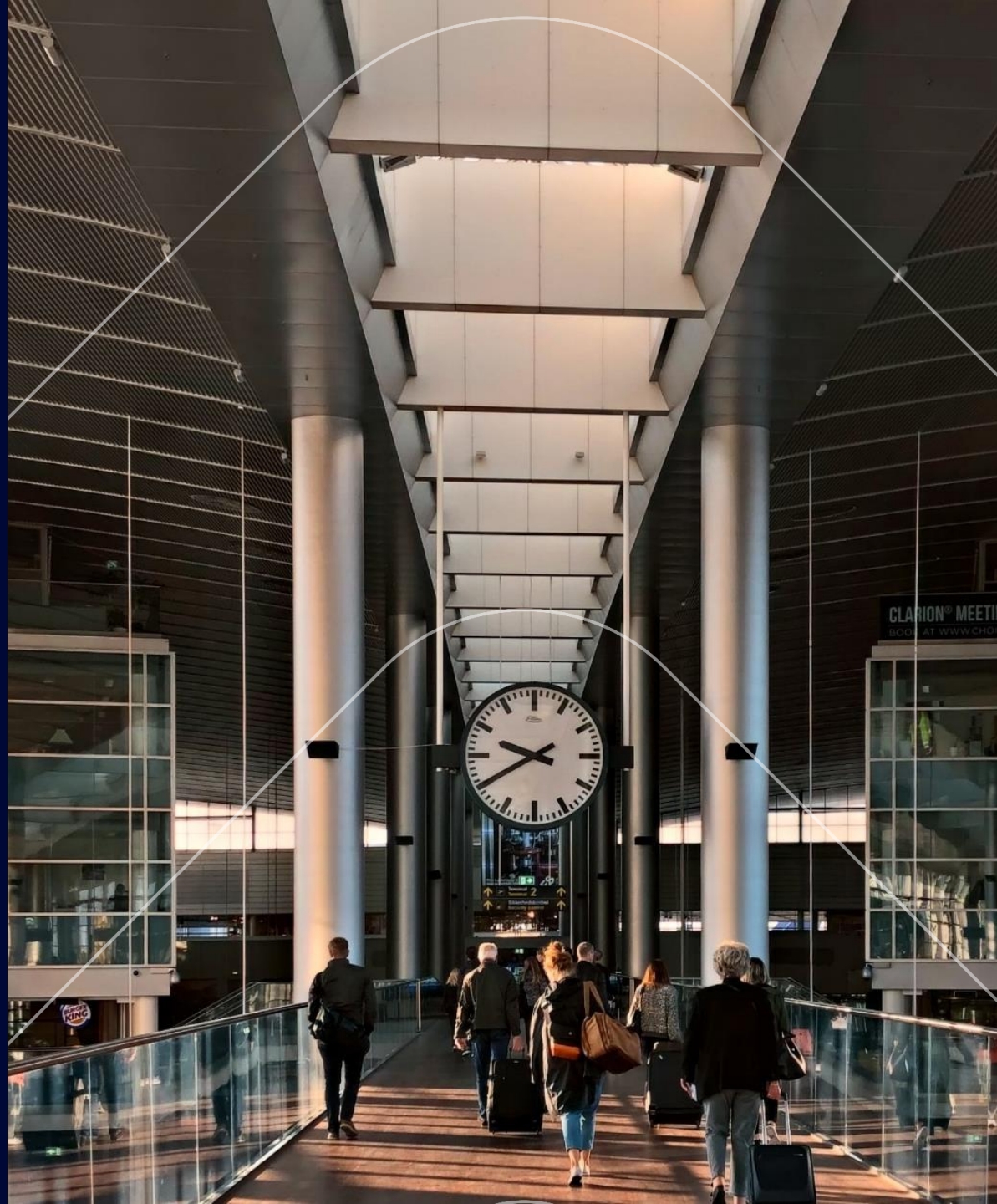
afirma que puede perdonar una incidencia si el proveedor demuestra que está haciendo todo lo posible por ayudar.

Proactividad

67%

estaría más dispuesto a volver a reservar con un proveedor que ofrezca soluciones de forma proactiva.

amadeus



amadeus

It's how travel works better.

© Amadeus IT Group and its affiliates and subsidiaries