




KAYAK

MOBILE
TRAVEL
REPORT

— 2017 —



W dzisiejszych czasach technologie związane ze sztuczną inteligencją dynamicznie się rozwijają. Dzięki możliwościom, jakie daje przetwarzanie języka naturalnego, wiele przedsiębiorstw zaczyna udostępniać swoim klientom nowe systemy obsługi, umożliwiające np. dokonywanie zakupów w sieci czy wyznaczanie trasy podróży wyłącznie za pośrednictwem interfejsu tekstowego lub głosowego.

Jednym z praktycznych zastosowań uczenia maszynowego (machine learning) są chatboty. Ich sposoby komunikacji z klientami są coraz bardziej zaawansowane, a co za tym idzie – oczekiwania wobec ich umiejętności ciągle wzrastają. Rośnie również zapotrzebowanie na nieograniczony dostęp do informacji i obsługi klienta 24 godziny na dobę. Jest to początek ewolucji sposobu dokonywania rezerwacji w Internecie oraz rozwoju obsługi klienta w następnych dekadach.

Wyszukiwarka KAYAK.pl przeprowadziła ankietę wśród Polaków, aby przekonać się, ile wiedzą o chatbotach i czego oczekują od interakcji z nimi. W oparciu o dane dotyczące interakcji użytkowników z chatbotami KAYAK (za pomocą komunikatora Facebook Messenger i asystenta głosowego Alexa), serwis przygotował specjalną analizę. Informacje te są uzupełnieniem danych o użytkowaniu aplikacji mobilnych i mają na celu przedstawienie najnowszych trendów w podróżowaniu.



Spis treści



Trendy w podróżowaniu: dokąd najchętniej wyjeżdżają Polacy?

- Najpopularniejsze kierunki podróży samolotem
- Najczęściej wyszukiwane kategorie hoteli



Koszty podróży: ile Polacy wydają na swoje wakacje?

- Ile Polacy wydają na loty?



Planowanie podróży: ile czasu Polacy spędzają na wyszukiwaniu i rezerwowaniu?

- Ile czasu Polacy spędzają na szukaniu lotów?
- Ile czasu Polacy spędzają na szukaniu hoteli?
- Z jakim wyprzedzeniem Polacy dokonują rezerwacji?
- Kiedy Polacy najchętniej podróżują?



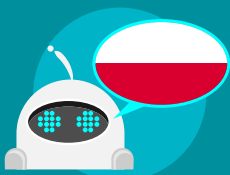
Profile polskich podróżnych serwisu KAYAK

- Użytkownik iPhone'a
- Użytkownik smartfona z Androidem
- Użytkownik KAYAK.pl na komputerze lub laptopie



Trendy w podróżowaniu: chatboty KAYAK

- Nowy Jork to ulubiony kierunek podróży użytkowników bota KAYAK na Messengerze
- Wyszukiwania użytkowników korzystających z asystenta głosowego Alexa dotyczą w większości miast w USA



Co Polacy sądzą o chatbotach?

- 66% Polaków nie wie, czym są chatboty, natomiast 55% osób pomiędzy 18. a 24. rokiem życia już z nich korzystało
- Polacy korzystają z chatbotów głównie do robienia zakupów przez Internet i kontaktowania się z obsługą klienta
- Polacy są zainteresowani korzystaniem z chatbotów do planowania wakacji
- Mimo korzyści, jakie daje zastosowanie chatbotów, tylko 10% ankietowanych uważa, że są one bardziej niezawodne od ludzi
- Bezpieczeństwo danych budzi najwięcej wątpliwości wśród Polaków

A vibrant, stylized illustration centered around travel. At the top, a world map is shown with various icons like a car, a train, and a motorcycle. To the right is a green spiral-bound notebook with a cover that says 'TRAVEL GUIDE'. In the center, a white tablet displays text. To the left of the tablet is a magnifying glass with a yellow frame and a brown handle. At the bottom left is a white airplane. At the bottom right, a hand is shown pointing at the tablet screen. The background is a dark teal color with wavy patterns.

Trendy w podróżowaniu:

dokąd najchętniej wyjeżdżają
Polacy?

Najpopularniejsze kierunki podróży samolotem

Z danych wynika, że o ile między użytkownikami korzystającymi z różnych urządzeń można zaobserwować różnice w szybkości dokonywania rezerwacji czy średnich wydatkach, ich ulubione kierunki podróży są bardzo zbliżone. W czołówce najpopularniejszych miejsc wśród wszystkich użytkowników znalazły się: Londyn, Nowy Jork i Bangkok. Polacy, którzy decydują się na dalsze podróże, najchętniej odwiedzają Stany Zjednoczone - oprócz Nowego Jorku, dużym zainteresowaniem cieszą się również Los Angeles i Chicago. Równie popularne wśród wszystkich użytkowników są

europejskie miasta: Barcelona, Rzym, Paryż oraz Lizbona. Dubaj, jako jedyny w rankingu reprezentant Bliskiego Wschodu, cieszy się natomiast wyłącznie zainteresowaniem właścicieli iPhone'ów.

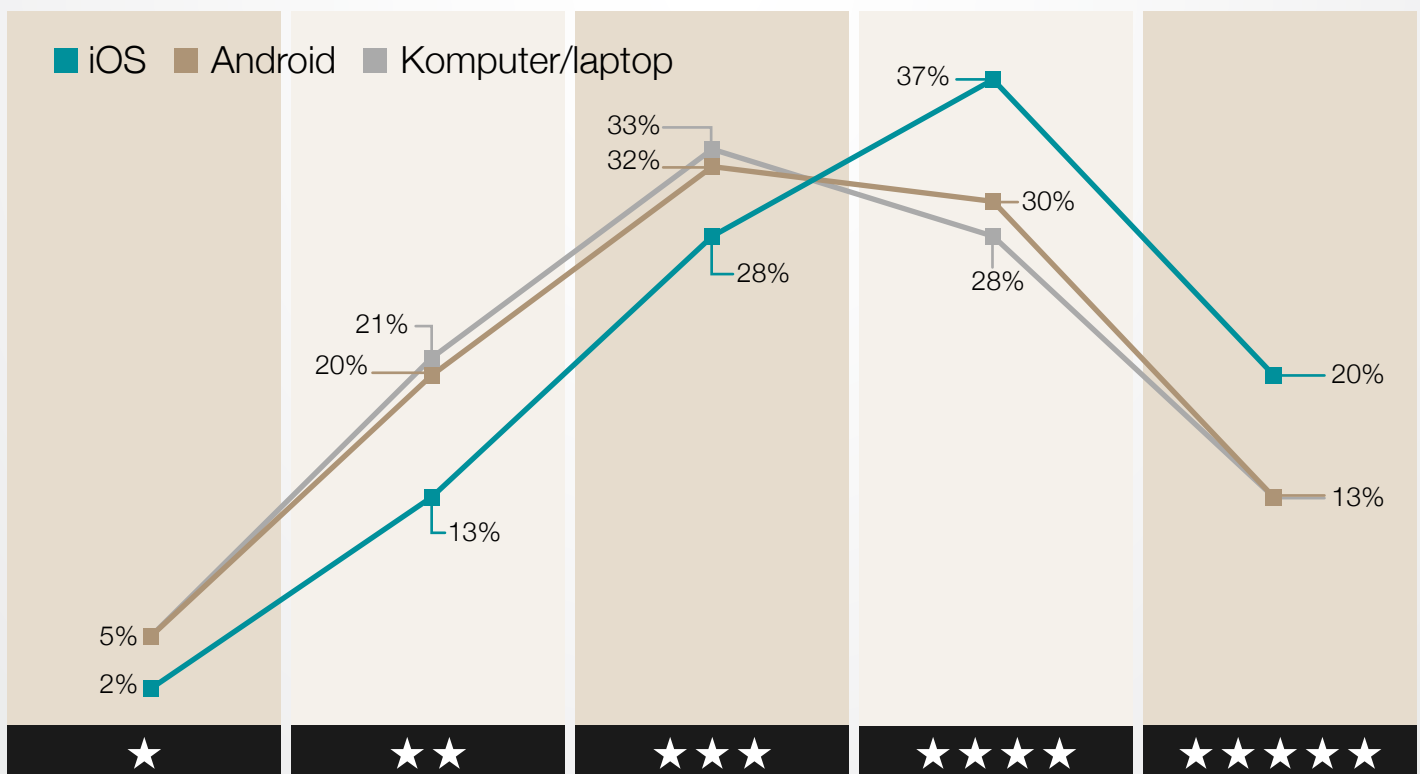
Bangkok to kierunek podróży uwielbiany również przez mieszkańców innych krajów europejskich. Oprócz Polaków, stolicę Tajlandii chętnie odwiedzają Niemcy, Szwajcarzy, Irlandczycy, Rosjanie i Francuzi. Hiszpanie preferują natomiast krótkodystansowe loty w atrakcyjnych cenach.

	iOS	Android	Komputer
1.	Bangkok 2 147	Bangkok 2 053	Bangkok 1 970
2.	Nowy Jork 2 057	Londyn 343	Nowy Jork 1 962
3.	Londyn 471	Nowy Jork 2 040	Londyn 299
4.	Barcelona 610	Barcelona 554	Barcelona 538
5.	Rzym 469	Rzym 419	Rzym 427
6.	Paryż 518	Lizbona 847	Paryż 371
7.	Lizbona 985	Paryż 508	Male 1 974
8.	Chicago 2 330	Mediolan 283	Lizbona 833
9.	Los Angeles 2 879	Madryt 427	Chicago 2 229
10.	Dubaj 2 153	Chicago 2 412	Mediolan 259

Najczęściej wyszukiwane kategorie hoteli

Polski użytkownicy najchętniej szukają hoteli 3- i 4-gwiazdkowych – to właśnie ich wyszukiwania stanowią 65% wszystkich wyszukiwań na iPhone'ach, 62% na smartfonach z systemem Android i 61% na komputerze lub laptopie. Ulubioną kategorią hoteli wśród właścicieli iPhone'ów są hotele 4-gwiazdkowe, natomiast użytkownicy Androida i komputerów/laptopów preferują noclegi w obiektach 3-gwiazdkowych. Użytkownicy iPhone'ów w porównaniu z użytkownikami innych platform, o 7% częściej decydują się na pobyt w luksusowych hotelach 5-gwiazdkowych.

Niezależnie od urządzeń, jakich do wyszukiwania używają Europejczycy, najchętniej wybierają oni hotele 4-gwiazdkowe. Wśród wszystkich narodowości to Rosjanie najczęściej zatrzymują się w luksusowych obiektach – aż 68% użytkowników szuka zakwaterowania w hotelach 4-gwiazdkowych. Z tym wynikiem są oni oficjalnie największymi miłośnikami luksusu w Europie.



An illustration on a teal background showing various travel-related items: several green banknotes, a brown leather wallet, a red credit card, a blue train ticket, a white airplane, a white document with a barcode, and a green plant. In the foreground, a hand is pointing at a tablet screen.

Koszty podróży:

ile Polacy wydają na swoje wakacje?

Ile Polacy wydają na loty?

Użytkownicy smartfonów wydają średnio o 13% więcej na loty do ulubionych miejsc. Może to wynikać z faktu, że zwracają oni mniejszą uwagę na cenę lub po prostu dokonują bardziej spontanicznych decyzji o rezerwacji lotów. Mimo że średnia wydatków użytkowników smartfonów jest wyższa od średniej użytkowników komputerów/laptopów, właściciele iPhone'ów wydają średnio o 48% więcej niż właściciele smartfonów z systemem Android. Analizując ulubione kierunki podróży różnych grup użytkowników, rzuca się w oczy, że użytkownicy iPhone'ów chętniej latają w bardziej odległe, a co za tym idzie, droższe miejsca.



Średnie wydatki na loty do 10 najpopularniejszych miejsc





TRAVEL
GUIDE

Planowanie podróży:

ile czasu Polacy spędzają na
wyszukiwaniu i rezerwowaniu

Ile czasu Polacy spędzają na szukaniu lotów?

Polscy użytkownicy smartfonów z Androidem i iPhone'ów nie zwlekają z decyzją o kupnie - właściciele iPhone'ów potrzebują zaledwie 3 minut, a telefonów z systemem Android 2 minut, by wybrać i zarezerwować podróż samolotem. Dla porównania, użytkownikom, którzy dokonują rezerwacji na komputerze lub laptopie, proces ten zajmuje średnio 4 minuty.



Średni czas spędzany na rezerwacji lotu

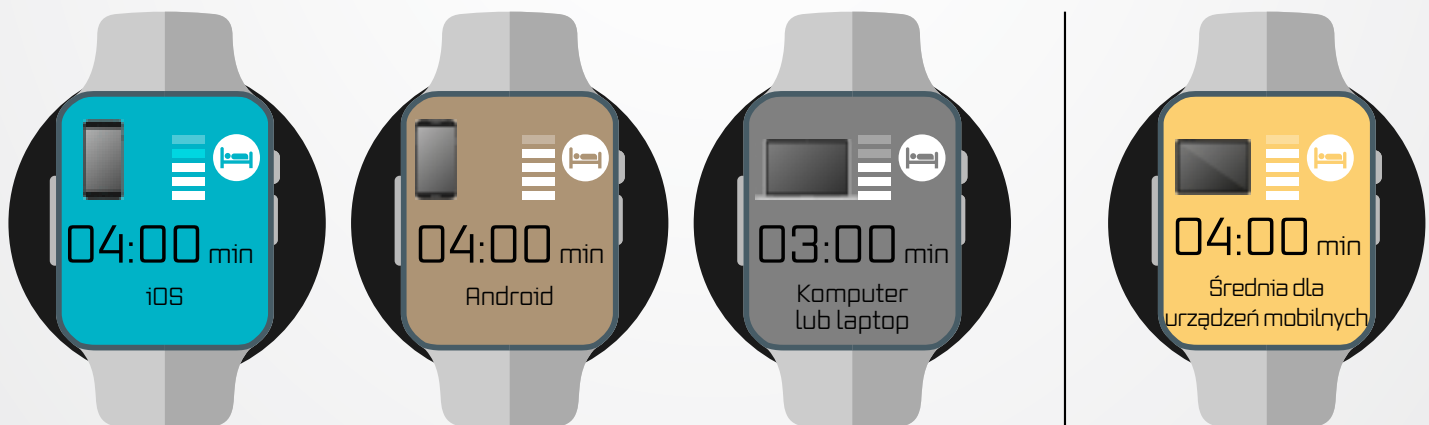


Ile czasu Polacy spędzają na szukaniu hoteli?

O ile podczas rezerwacji lotów szybsi w podejmowaniu decyzji są użytkownicy smartfonów, inaczej sprawa wygląda w przypadku wyboru noclegów. Użytkownicy, którzy szukają hoteli na komputerze lub laptopie, potrzebują 3 minut, a użytkownikom smartfonów ta sama czynność zajmuje już 4 minuty.



Średni czas spędzany na rezerwacji hotelu



Z jakim wyprzedzeniem Polacy dokonują rezerwacji?

Użytkownicy smartfonów mają tendencję do wyszukiwania lotów bliżej daty zbliżającej się podróży. Dokonują oni rezerwacji średnio o 6 dni później od użytkowników, którzy bilety lotnicze kupują na komputerze lub laptopie. Najbardziej spontaniczne decyzje podejmują właściciele iPhone'ów, dokonując rezerwacji na 42 dni przed planowanym wyjazdem. Dla porównania użytkownicy, którzy loty sprawdzają na komputerze czy laptopie, dokonują rezerwacji już na 53 dni przed wylotem.

Z danych wynika, że rezerwacje lotów Polacy planują ze znacznym wyprzedzeniem. Natomiast w przypadku hoteli między użytkownikami, którzy rezerwują na komputerze lub laptopie, a użytkownikami smartfonów, można zaobserwować

całkowicie różne podejścia. Polscy użytkownicy urządzeń mobilnych noclegi wybierają średnio na 18 dni przed planowanym terminem wakacji. Użytkownicy, wyszukujący hotele na komputerze lub laptopie, decyzje o miejscu pobytu podejmują już na 42 dni przed wyjazdem.

Wśród wszystkich europejskich narodowości to Niemcy najchętniej dokonują rezerwacji ze znacznym wyprzedzeniem. Użytkownicy telefonów w systemie Android i iOS rezerwują już na 45 dni przed planowaną podróżą, a na komputerze lub laptopie — 51 dni wcześniej. Bardziej spontaniczni są Szwajcarzy, którzy na urządzeniach mobilnych rezerwują z 39-dniowym wyprzedzeniem, a na komputerach i laptopach z 41-dniowym.

Ile średnio dni przed podróżą Polacy dokonują rezerwacji?



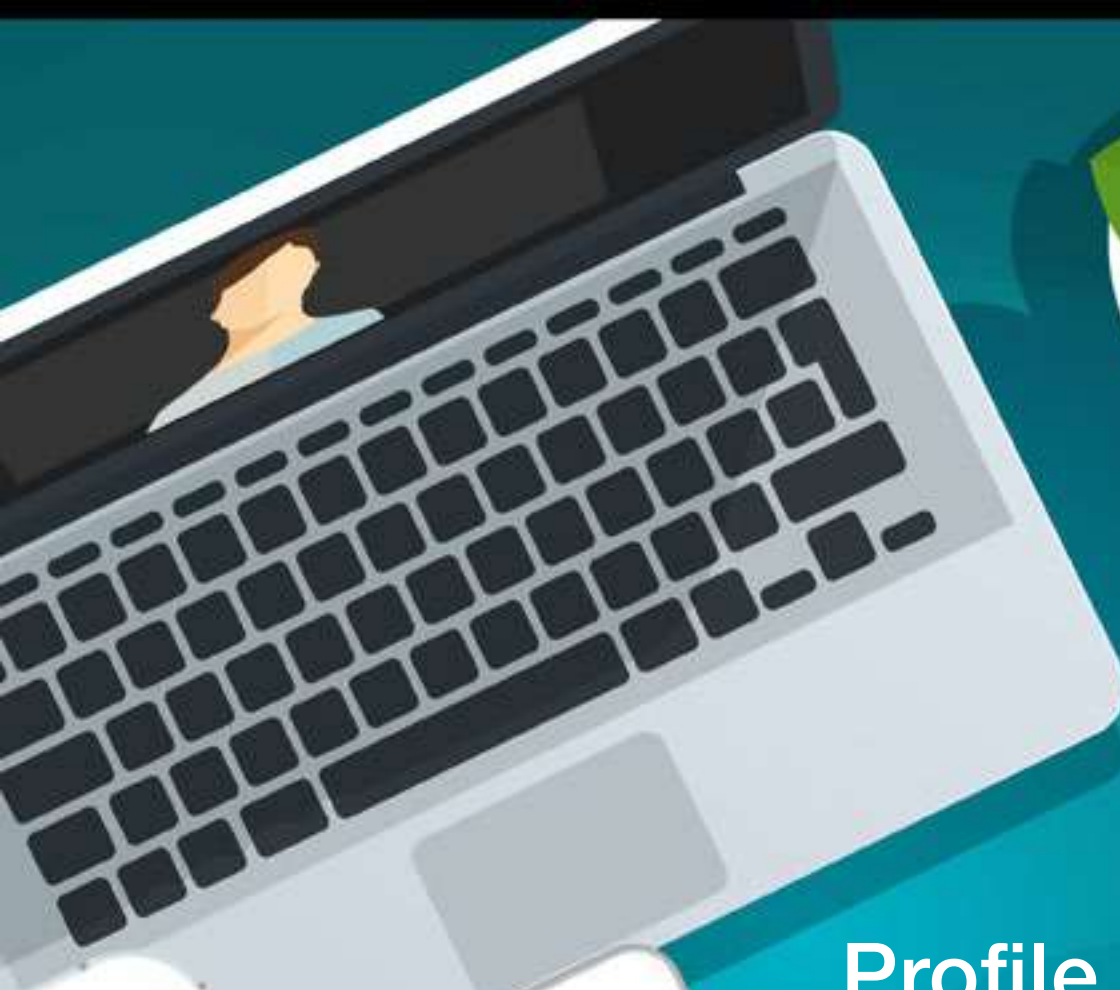
Kiedy Polacy najchętniej podróżują?

Użytkownicy smartfonów z Androidem i osoby, które dokonują rezerwacji na komputerze lub laptopie, najchętniej planują wakacje poza sezonem – w listopadzie i we wrześniu. Właściciele iPhone'ów natomiast najczęściej na wakacje udają się w okresie świątecznym w grudniu oraz w szczycie letniego sezonu – w lipcu. Użytkownicy smartfonów (Android i iOS) niechętnie podróżują w styczniu oraz lutym, natomiast użytkownicy komputerów i laptopów – w marcu i styczniu.



Najpopularniejsze miesiące na podróże





Profile polskich
podróżnych
serwisu KAYAK

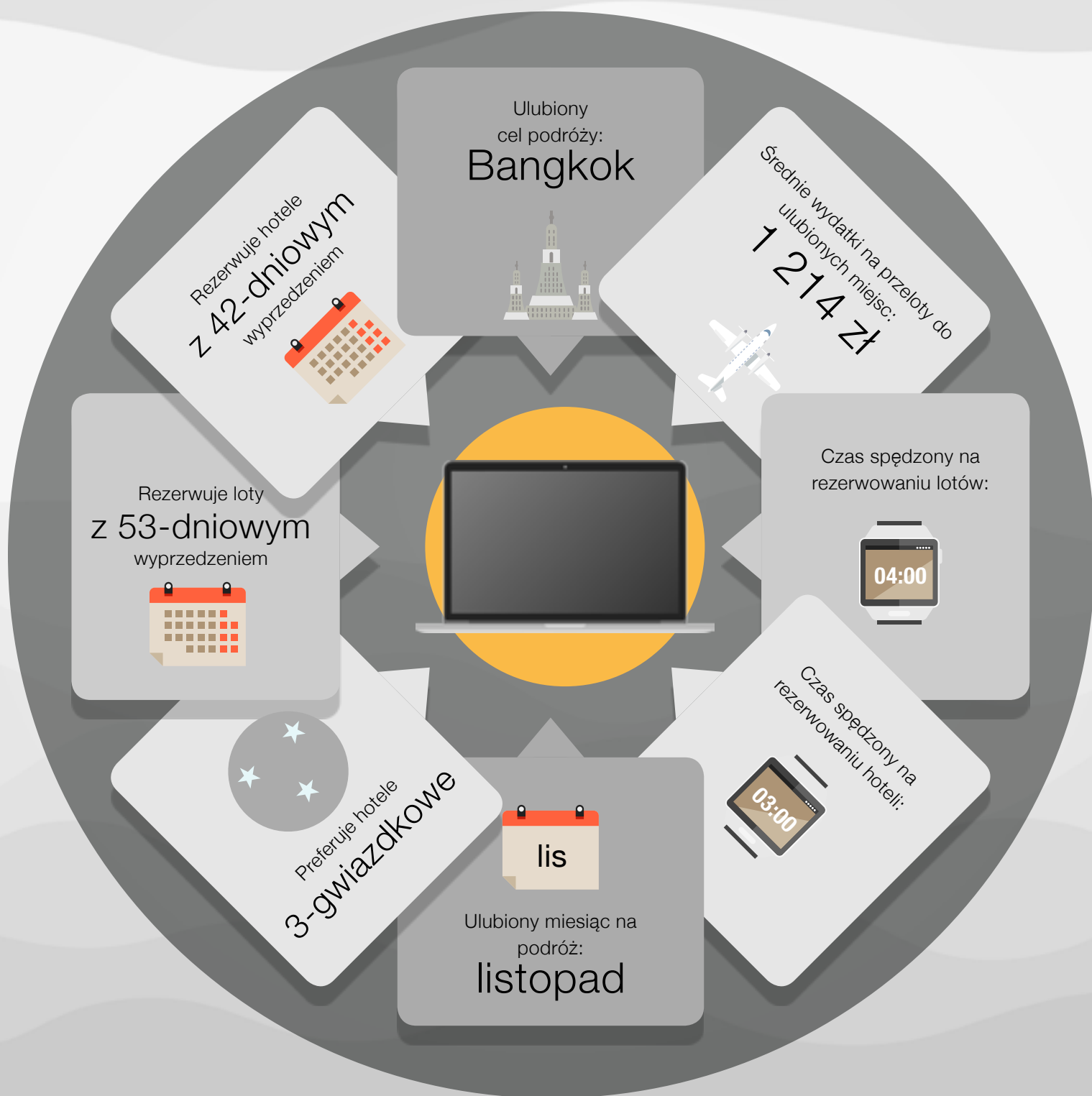
Użytkownik iPhone'a

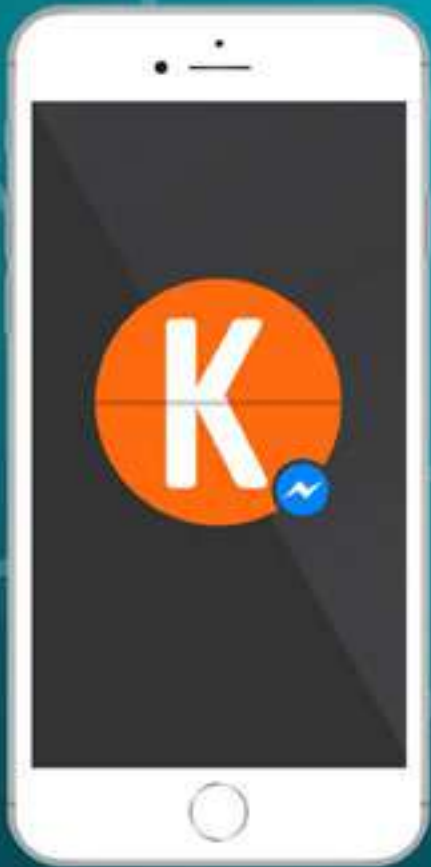


Użytkownik smartfona z Androidem



Użytkownik KAYAK.pl na komputerze lub laptopie





Chatboty



Trendy w podróżowaniu: chatboty KAYAK

KAYAK intensywnie pracuje nad wdrażaniem nowych technologii, w tym również chatbotów. Wyszukiwanie tekstowe za pomocą bota dostępne jest w platformie Facebook Messenger (obecnie w trzech krajach angielskojęzycznych: USA, Wielkiej Brytanii i Australii oraz w lokalnych wersjach językowych w Korei Południowej, Brazylii i Niemczech). Użytkownicy w Stanach Zjednoczonych mogą również korzystać z asystenta głosowego Alexa oraz inteligentnego głośnika Google Home. Wyszukiwanie lotów, hoteli i samochodów za pomocą edytora tekstowego jest również możliwe w aplikacji Slack, w której wakacyjnych ofert mogą szukać zarówno pojedyncze osoby, jak i całe zespoły pracowników.

W najbliższej przyszłości KAYAK planuje rozwijanie i doskonalenie wyżej wymienionych narzędzi w różnych krajach (i wersjach językowych). Firma stawia sobie za cel znalezienie nowych sposobów komunikacji z użytkownikami za pomocą wschodzących platform technologicznych.



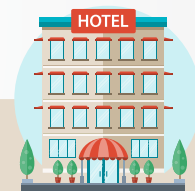
Nowy Jork to ulubiony kierunek podróży użytkowników bota KAYAK na Messengerze

Użytkownicy, którzy korzystają z chatbota KAYAK na Facebook Messengerze, najczęściej szukają lotów do Nowego Jorku. Do ulubionych kierunków podróży zaliczają się głównie miasta w Stanach Zjednoczonych, takie jak San Francisco, Las Vegas i Los Angeles. Z europejskich miast w pierwszej 10-tce znalazły się tylko dwie stolice: Londyn i Paryż. Więcej miast Starego Kontynentu, jak np. Rzym, Berlin i Barcelona, znalazło się na liście ulubionych hoteli.



1. Nowy Jork
2. San Francisco
3. Las Vegas
4. Londyn
5. Los Angeles
6. Boston
7. Paryż
8. Chicago
9. Orlando
10. Miami

Najpopularniejsze kierunki wyszukiwania lotów



1. Nowy Jork
2. Paryż
3. Las Vegas
4. Londyn
5. Berlin
6. Boston
7. San Francisco
8. Barcelona
9. Chicago
10. Rzym

Wyszukiwania użytkowników korzystających z asystenta głosowego Alexa dotyczą w większości miast w USA

Aplikacja KAYAK Alexa to głosowy asystent dostępny w chmurze, zasilany przez Amazon Echo. Ten bezdotykowy głośnik umożliwia użytkownikom dostęp do usługi Amazon Alexa i pomaga w wyszukiwaniu ofert na wakacje.

Podobnie jak i w przypadku chatbota KAYAK na Messengerze, wyszukiwania głosowe dokonywane za

pomocą asystenta Alexa dotyczą głównie amerykańskich miast. Wynik ten nie dziwi, gdyż aplikacja jest dostępna wyłącznie na terenie USA. Jako jedyny europejski kierunek podróży na 8. miejscu w rankingu znalazł się Londyn. Dla odmiany na szczycie listy Miami wyprzedziło Nowy Jork, a na trzecim miejscu uplasowało się Las Vegas. Jeżeli chodzi o wyszukiwania hoteli, pierwsze miejsce zajął Nowy Jork, a drugie – Las Vegas.

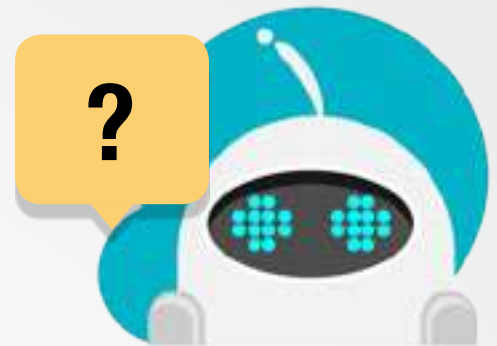




Co Polacy sądzą o chatbotach?



66% Polaków nie wie, czym są chatboty, natomiast 55% osób pomiędzy 18. a 24. rokiem życia już z nich korzystało

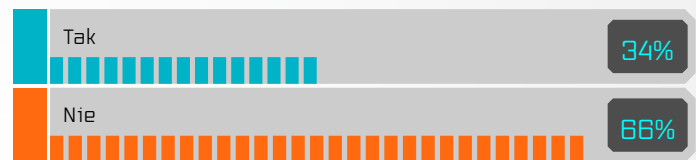


Jak wynika z przeprowadzonej ankiety, większość Polaków (66%) jeszcze nie wie, czym są chatboty. Co ciekawe, więcej mężczyzn (67%) niż kobiet (64%) nie spotkało się wcześniej z tą technologią. Duże różnice w znajomości technologicznych nowinek można zaobserwować w różnych grupach wiekowych: najbardziej świadome najnowszych trendów są młode osoby w wieku od 18 do 24 lat (55%), a najmniej — osoby starsze powyżej 65. roku życia (21%).

Zdecydowana mniejszość ankietowanych — zaledwie 26% — korzystała już z chatbotów. Dotyczy to przede wszystkim osób między 18. a 34. rokiem życia. 36% ankietowanych w tym przedziale wiekowym korzystało już z chatbotów i ponownie to kobiety (29%) wyprzedzają pod tym względem mężczyźni (22%). 10% ankietowanych nie ma pewności, czy kiedykolwiek miała styczność z tą technologią.

W skali europejskiej pod względem obeznania z najnowszymi technologiami Polacy nie dorównują Rosjanom — aż 60% ankietowanych z tego kraju wie, czym są chatboty. W analizie Polska przegoniła natomiast Niemcy. U naszych zachodnich sąsiadów zaledwie 22% ankietowanych słyszało już o tej technologii.

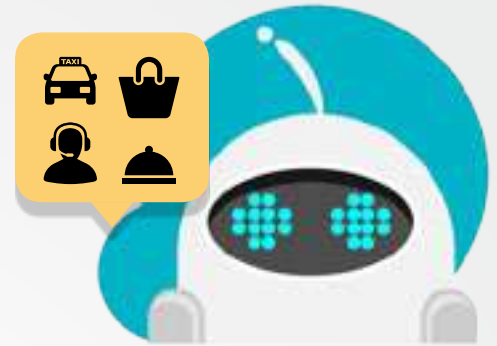
→ Czy wiesz, czym jest chatbot?



→ Czy korzystałeś/aś już z chatbota?

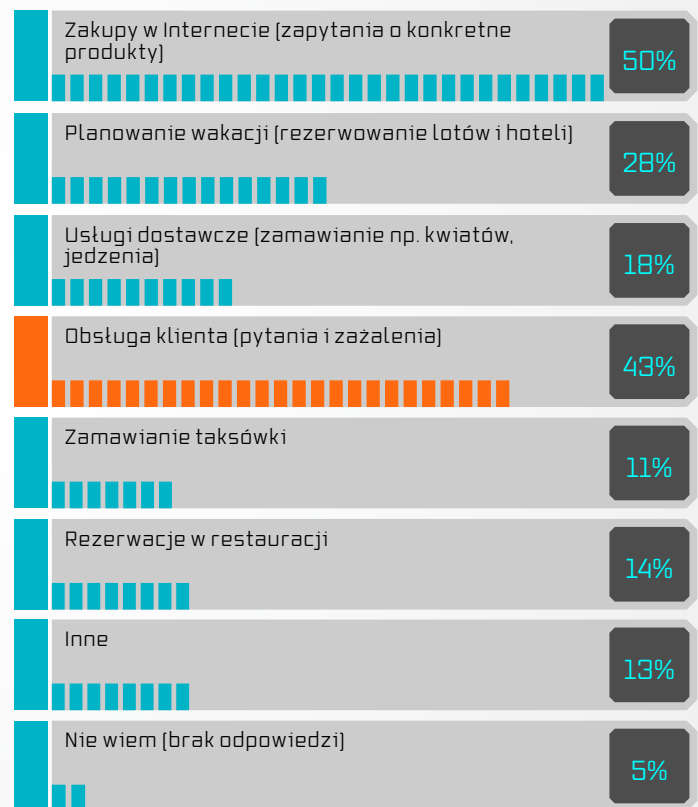


Polacy korzystają z chatbotów głównie do robienia zakupów przez Internet i kontaktowania się z obsługą klienta

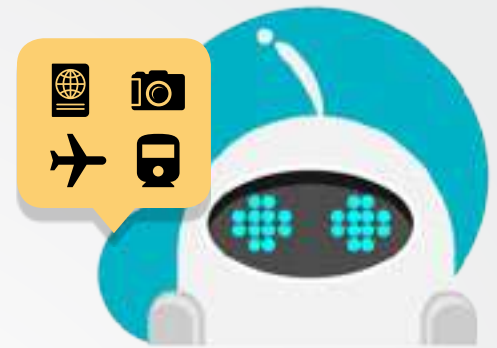


Wśród ankietowanych Polaków, którzy mieli już styczność z chatbotami, najwięcej osób korzysta z nich podczas robienia zakupów w Internecie (50%) oraz do nawiązywania kontaktu z obsługą klienta (43%). 28% ankietowanych korzystało już z chatbotów podczas planowania wakacji. To kobiety chętniej wykorzystują boty do robienia zakupów on-line (53% kobiet i 45% mężczyzn), zamawiania kwiatów czy jedzenia (21% kobiet i 14% mężczyzn), ale to mężczyźni częściej kontaktują się za pomocą chatbotów z obsługą klienta (51% mężczyzn - 38% kobiet). Polacy najrzadziej korzystają z pomocy chatbotów do zamawiania taksówek.

→ Do jakich celów korzystałeś/aś z pomocy chatbota?

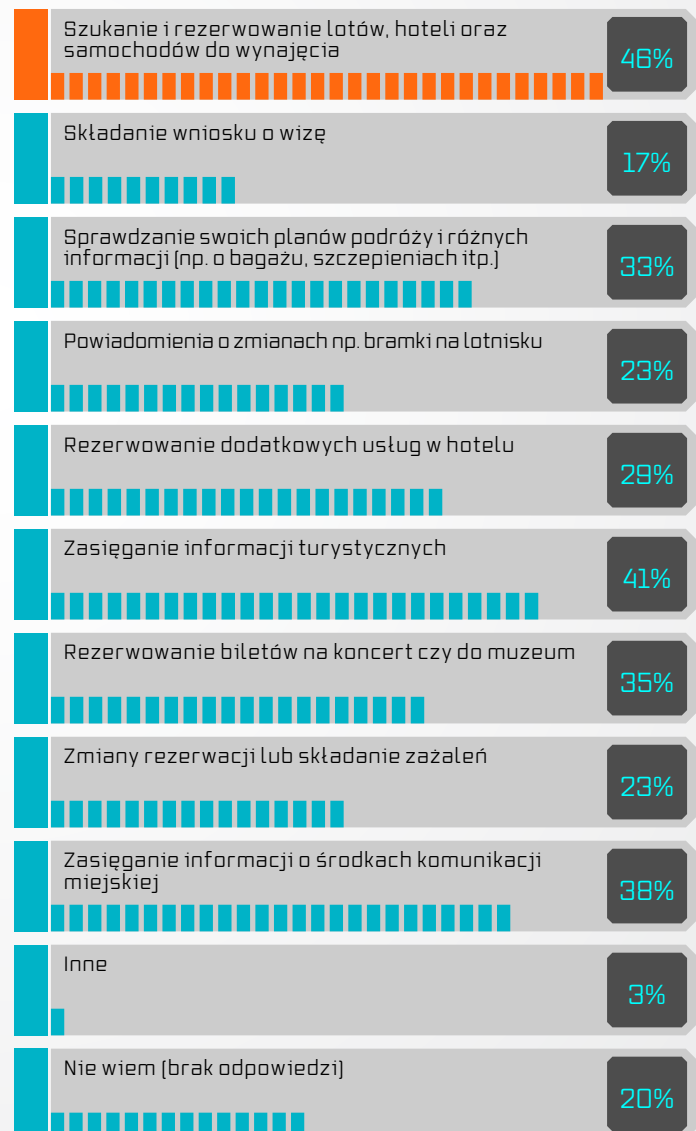


Polacy są zainteresowani korzystaniem z chatbotów do planowania wakacji

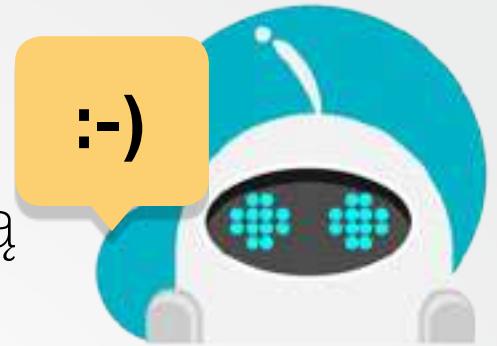


Jak wynika z ankiety, 46% Polaków wyobraża sobie korzystanie z chatbota do rezerwowania lotów, hoteli czy samochodów. 41% Polaków dostrzega również potencjał w zastosowaniu tej technologii do zasięgnięcia informacji turystycznych. 38% ankietowanych jest gotowych skorzystać z pomocy chatbota do wyszukiwania informacji o środkach komunikacji miejskiej. Z tej opcji chętniej skorzystają kobiety (41%) niż mężczyźni (34%). Również więcej kobiet (37%) niż mężczyzn (29%) widzi zastosowanie chatbotów do sprawdzania planów podróży i informacji o bagażu czy szczepieniach.

→ W której z poniższych sytuacji wyobrażasz sobie korzystanie z chatbota?



Mimo korzyści, jakie daje zastosowanie chatbotów, tylko 10% ankietowanych uważa, że są one bardziej niezawodne od ludzi

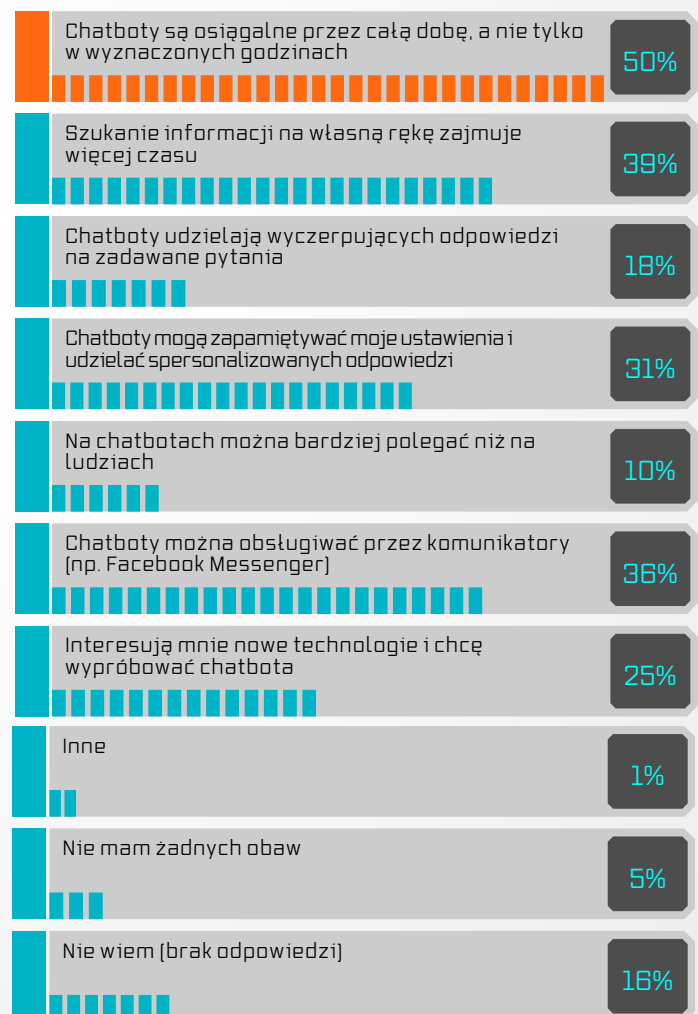


Dokładnie połowa ankietowanych (50%) jest zdania, że największą zaletą chatbotów jest ich dostępność 24 godziny na dobę, a nie tylko w wyznaczonych godzinach. 39% Polaków przyznaje również, że chatboty udzielają wyczerpujących odpowiedzi na zadawane im pytania. Kobiety dostrzegają więcej korzyści z używania tej technologii niż mężczyźni — 55% ankietowanych kobiet docenia ich osiągalność, a 42% uważa, że oszczędza dzięki niej czas.

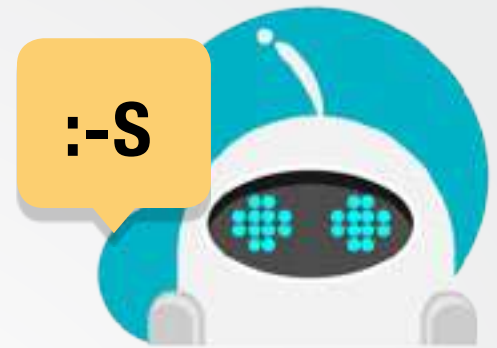
Polacy chętnie odkrywają nowe technologie, a 25% ankietowanych swoje zainteresowanie argumentuje czystą ciekawością. Mimo wszystkich korzyści, jakie daje wykorzystanie botów, tylko 10% ankietowanych uważa, że są one bardziej niezawodne od ludzi. Na tej podstawie można wnioskować, że Polacy wciąż jeszcze nie mają pełnego zaufania do chatbotów i do komunikacji z nimi.

Porównując wyniki z całej Europy, można wywnioskować, że w krajach, w których zastosowanie chatbotów jest bardziej powszechne, ludzie są również bardziej obeznani i otwarci na wszechstronne zastosowanie tej technologii. Najmniej przyzwyczajeni i skłonni do korzystania z chatbotów są Niemcy — zaledwie 22% deklaruje taką gotowość — natomiast Włosi, Hiszpanie i Rosjanie doceniają korzyści, jakie boty oferują.

→ Jakie są Twoim zdaniem zalety korzystania z chatbotów?



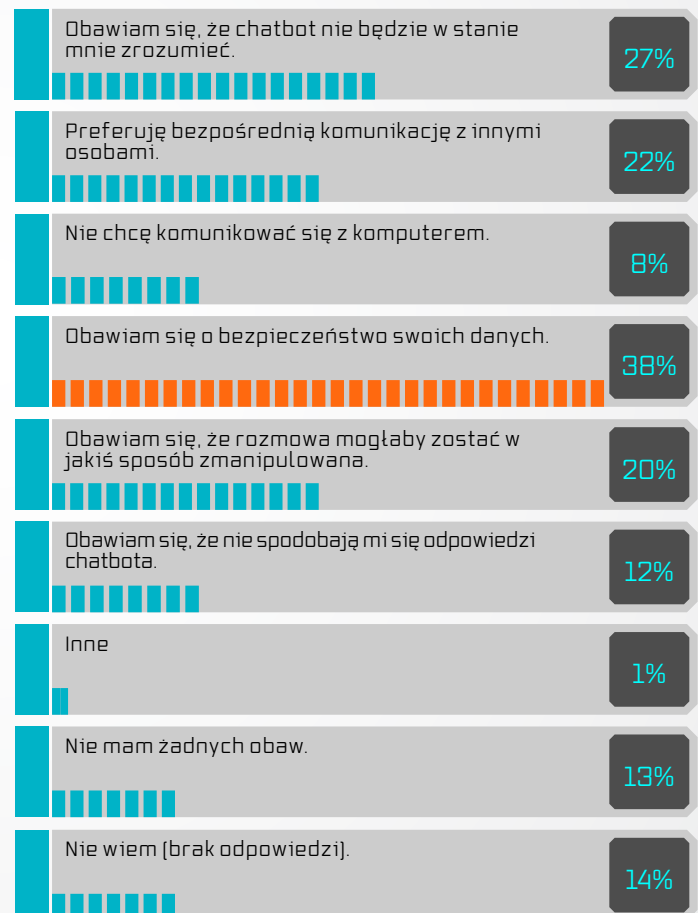
Bezpieczeństwo danych budzi najczęściej wątpliwości wśród Polaków



Najwięcej wątpliwości dotyczących komunikacji przez chatboty wywołują obawy związane z bezpieczeństwem danych (38%). To głównie kobiety są bardziej ostrożne (40%) niż mężczyźni (35%). Młodsze pokolenie (18-24; 31%) w porównaniu ze starszym (65+; 44%) zdecydowanie mniej przejmują się tym problemem. Najmniej uwagi do bezpieczeństwa danych przywiązują Włosi i Hiszpanie, a Holendrzy otwarcie przyznają, że niechętnie zrezygnują z bezpośredniego kontaktu z obsługą klienta.

Jakie inne obawy mają Polacy? Ankietowani przyznają, że boją się bycia niezrozumianym (27%) oraz tego, że ich rozmowa zostanie w jakiś sposób zmanipulowana (22%). Część ankietowanych (22%) wciąż preferuje bezpośrednią komunikację z osobami z obsługi klienta. 13% ankietowanych nie ma żadnych obaw związanych z korzystaniem z chatbotów. Co ciekawe, więcej starszych osób (21%) niż młodych (8%) optymistycznie podchodzi do rozwoju zastosowania i korzystania z tej technologii.

Jakie masz wątpliwości dotyczące komunikacji przez chatboty lub inne platformy zautomatyzowanej komunikacji?





Powyższa analiza powstała w oparciu o dane zebrane w ankiecie we współpracy z firmą Opinium Research. Badanie zostało przeprowadzone w 11 krajach europejskich: Wielkiej Brytanii, Niemczech, Austrii, Szwajcarii, Hiszpanii, Polsce, Rosji, Francji, Irlandii, Holandii oraz we Włoszech. Do Badania wykorzystano min. 1 000 prób na każdy kraj. Podstawą statystyki dotyczącej użytkowników chatbota KAYAK są wyszukiwania za pomocą komunikatora KAYAK Facebook Messenger oraz KAYAK Skill w przypadku asystenta głosowego Amazon Alexa w okresie między czerwcem 2016 r. a kwietniem 2017 r. Profile podróżnych powstały w oparciu o wyszukiwania lotów i hoteli na KAYAK.pl w 2016 r.

Badanie dotyczące chatbotów zostało przeprowadzone na zlecenie KAYAK przez firmę Opinium Research między 24 a 28 marca 2017 r. wśród 1001 dorosłych Polaków (wywiady on-line). Wyniki pochodzą z próby reprezentatywnej.

www.kayak.pl