

# 提升旅行體驗 AI 競賽吸客

## 星分析遊客喜好訂個性化推薦 首爾地鐵多種語言實時溝通



香港文匯報訊  
AI的發展變革  
旅遊業，多地已應

用AI協助遊客，制訂個性化旅遊建議，提升旅行體驗。新加坡在2024年預算中投入10億美元(約78億港元)，致力將AI應用到旅遊業營運中，並為當地企業提供多方面幫助。韓國首爾亦在地鐵站推出AI交互系統，方便員工和遊客交流。

新加坡旅遊局科技總監王明輝表示，新加坡旅遊相關企業正多方面應用AI，包括從聊天機械人到VR(虛擬實境)等領域。王明輝指出，相關企業利用AI和虛擬助手，可以為客戶提供全天候支持，方便解決常見問題，例如協助遊客進行預訂等。AI演算法還可用於分析客戶喜好，訂製個性化推薦，增強旅遊體驗。



### 酒店AI語音助手供客房禮賓服務

在酒店方面，AI語音助手能夠提供客房內禮賓服務，減少營運成本之餘，同時豐富客戶體驗。王明輝表示，流動應用程式、VR、AR(擴增實境)能夠為遊客創造沉浸式交互體驗，新加坡旅遊局同時與美國大型科企Google開展合作，將AR融入到「Visit Singapore Travel Guide」應用程式中，遊客可透過虛擬導遊探索地標。

新加坡還為旅遊業從業者提供多方面AI應用的幫助。旗下混合創新空間TCube提供相關平台，以供從業者進行測試和發展新機會。新加坡旅遊局還推出數個項目，包括一系列Spotify廣播，指導從業者有效將生成式AI應用到營運中。旅遊局同時還與資訊、通訊及媒體發展管理局合作，為酒店和景點行業研究出行業數碼計劃，列出包括AI在內的最新科技發展，為旅遊業應用相關技術提供有效指導。

### 都柏林OpenAI合作開發行程規劃

首爾今年在11個外國遊客較多使用的地鐵站應用了AI交互系統，外國遊客和地鐵站員工使用母語便可實時溝通。雙方透過透明OLED屏幕，實時翻譯對話並轉換為文字。該系統支持中韓英日德法俄等13種語言，用戶可在屏幕上選擇擅長的語言。此外，它還提供13種語言版本的地鐵線路、換乘信息、時間、費用、儲物櫃狀態等的查詢。該系統於去年12月在明洞站試用3個月，監察用戶的使



▲新加坡將AR融入應用程式，遊客透過虛擬導遊探索地標。網上圖片

▲首爾地鐵站應用AI系統，遊客和員工可用母語實時溝通。網上圖片

## 好客之道

### 友善

◆微笑招待，保持禮貌，主動關注顧客需求，即使顧客失望或憤怒，依舊保持友善和同理心。

### 及時回應

◆顧客希望得到快速回覆，尤其在緊急情況，努力提供24小時電話和即時通訊。

### 了解產品服務

◆了解產品和服務特色，向客戶展示其好處，並解決使用過程中出現的問題。

### 傾聽顧客意見

◆傾聽是好客之道最簡單的方法，同時客戶的說話或存有改善服務和產品的意見。

### 對顧客表達感謝

◆一句簡單的感謝可起到很大作用。透過感謝信、提供免費贈品及特別折扣亦是好方法。

### 了解客戶

◆了解客戶及其想法，提供個性化服務，透過詢問和調查了解客戶需求。

### 徵求反饋

◆徵求反饋可令客戶感受到被重視。可使用反饋表、問卷或即時反饋了解他們的看法。

### 善用反饋

◆定期整理及查看收到的反饋，並根據結果進一步提升服務質素。

### 重視客戶關係

◆與顧客保持良好關係，有助他們成為回頭客。可對顧客表達關心，記住其名字和喜好。

### 信守承諾

◆有助建立更牢固關係。一旦無法履行承諾，需即時提供補償。

### 跟進客戶

◆可令客戶感到被重視，又能了解他們的需求。與久違的客戶聯繫可讓他們重新了解產品。

## 日助遊客「空手觀光」 行李直送機場酒店

香港文匯報訊 日本是港人以至全球旅客的熱門目的地，當地在便利遊客方面也做足工夫。日本為迎接2020年東京奧運會推出的「空手觀光」服務網絡一直沿用至今，遊客透過該服務可以擺脫沉重行李，輕鬆往來目的地。

截至2024年4月，日本在各個城市的機場、地鐵站、火車站、酒店、食肆、便利店等共設立375個「空手觀光」櫃檯，其中東京便有超過70個。旅客只需要找到對應櫃檯、填寫表格，便可實現「空手觀光」，還能夠指定日期和時間送達酒店。該服務原則上支持英語和日語，部分櫃檯亦支援包括中文在內的多種語言。此外，遊客還可在車站和遊客設施等地方，使用簡易投幣式儲物櫃寄存行李。

日本名古屋鐵道公司、名古屋車站和中部國際機場在今年4月推出行李託運服務合作。旅客在機場預先登

記，之後在名古屋車站合作商店寄存，行李便可由列車被運往機場、直接送上預定搭乘的航班。

### 精心設計公廁如藝術裝置

另一方面，日本邀請多名國際知名建築設計師，耗資21億日圓(約1億港元)對澀谷17個地點的公廁進行升級。澀谷區政府負責廁所的管理和保養，甚至聘請專門公司，每月對公廁進行專業檢查、提供清潔建議，方便之後為所有公廁制訂標準。

經改造後的廁所外觀新穎獨特，設計感十足，宛如藝術裝置。其內部亦充滿科技感，「七號通公園」公廁可透過語音下達指令，實現非接觸式開關門、沖廁等。「春之小川交流公園」應用電控液晶玻璃牆，可實現無人使用是透明狀態，有人進入後逐漸變為霧面。



◆名古屋鐵道公司推出行李託運服務。旅客行李可直送搭乘航班。網上圖片

## 培訓的士司機待客 打造旅遊大使形象



◆印尼峇里島旅遊局與Grab合作，對其旗下司機進行培訓。網上圖片

香港文匯報訊 的士司機經常是遊客在目的地的第一個接觸點，愈來愈多地區意識到他們在旅遊業中扮演的重要角色，並推出相應培訓，力求發揮的士司機在塑造目的地形象方面的關鍵作用。

印尼峇里島旅遊局在今年3月，與當地主流網約車平台Grab合作，對其旗下司機進行培訓，課程包括「司機在旅遊業中的作用」、「旅遊服務的道德標準」和「反性暴力」等。旅遊局局長佩馬雲強調，峇里島作為旅遊勝地，Grab必須與其他地方有所不同，司機須具有「旅遊意識」，令遊客感覺賓至如歸。佩馬雲亦對司機裝束提出要求，並要求電單車司機遵守交通規則，禁止同時搭載兩名乘客，並強制乘客佩戴頭盔等。

### 英語對答基本禮儀

印度泰倫加納邦工商聯合會3月份也對當地的士和嘟嘟車司機，進行名為「顧客就是上帝」的培訓，包括基本禮儀、英語、急救、心肺復甦等多個方面，旨在將他們打造為當地旅遊大使。工商聯合會負責人強調，的士司機不僅是交通提供者，更是一個地方的代表，他們若對當地了解全面、有禮貌、定價公平及對顧客熱情，可大大幫助遊客對目的地留下良好印象。工商聯合會還計劃在的士顯眼位置展示二維碼，為遊客提供多語言版本的全面旅遊信息。

## 顧客厭倦用二維碼 美餐廳復用紙菜單

香港文匯報訊 二維碼菜單曾是不少餐廳加快服務速度、減少服務員的首選，但《華爾街日報》指出，美國食客如今對其感到厭倦，許多人抱怨無法看清菜單、擔心隱私或認為破壞了餐廳的高檔氛圍。面對這些投訴，許多食肆恢復紙質菜單，而以二維碼作為輔助，用於提供菜式詳細信息、特別活動或結賬。

根據市場研究公司Technomic，在1月的一項調查中，半數受訪者表示二維碼菜單不會鼓勵他們更頻繁地光顧餐廳。另一項在2022年的調查發現，88%的食客更傾向紙質菜單而非二維碼。紐約John Fraser餐廳集團負責人吉拉茨指出，不僅是年長食客抵制二維碼，年輕且精通技術的消費者

有時也會使用困難。此外，西雅圖Yes Parade餐廳集團負責人福克斯表示，雖然電子菜單可以輕鬆更換菜式或調整價格，但顧客平均賬單金額同時下降了10%，因為顧客通常不會瀏覽全部菜式，而這反過來又降低了服務員的小費。

軟件培訓師索爾在受訪時提到，他最近曾在一家餐廳因二維碼菜單而失去食慾，他擔心隱私問題，又覺得使用時如同在工作，「這就像自助結賬，或是自己組裝宜家傢俬。」

### 年輕顧客傾向用二維碼

不過部分食客更喜歡二維碼，芝加哥Farm Bar餐廳的服務員漢普頓發現，年輕食客更傾向使用

二維碼，以獲得更高效的服務。來自西雅圖的索羅夫希望能夠在用餐開始時使用紙質菜單，但在結賬時使用二維碼而非等待服務員刷卡。攝影師阿姆斯特朗喜歡二維碼的原因是可以繞過服務員，避免在與朋友用餐時被打擾，「我不需要有人詢問我9次我吃得如何。」



◆很多顧客都喜用傳統紙菜單。網上圖片