

安联世合中国

企业传播

媒体发布

如何定义 2023 年旅游旺季？

更多需求、更多波动及更高期望值

北京, 2023 年 5 月 18 日

安联世合 (Allianz Partners) 全球旅行峰会 (Global Travel Summit) 探讨了旅游业波动复苏趋势以及新的客户期望。

随着旅游旺季临近，如何定义 2023 年的旅行保险行业，有 3 个话题涌现：保险需求水平提高、全球经济不稳定因素波动加剧、客户期望提高。

这是近日于巴黎举行的安联世合全球旅行峰会提出的重要观点。为期两天的峰会将主题设定为“未知”，反映了行业面临的新兴机遇和不确定性，以及安联世合自身业务的增长和扩张。来自五大洲的 200 多名嘉宾亲临峰会现场，并有 1500 名观众通过视频参会。峰会还邀请了旅游行业内的领导人物，包括广告公司 Questus 的首席执行官、《华尔街日报》的畅销书作家 Jeff Rosenblum，以及《Monocle》杂志的主席兼编辑主任 Tyler Brûlé。

“乘风破浪”：全球经济不稳定压力下，旅游业仍持续回暖

2023 年，旅行业务数据增长强劲，消费者对购买旅行保险的意愿远高于新冠疫情前的水平。安联世合顾客实验室对比比利时、法国、德国、意大利和英国的旅行者的研究数据均显示，2019 年至 2022 年期间，旅行保险的购买意愿增长超过 1 倍，其中对国际旅行的购买意愿从 2019 年的 21% 增加到 2022 年的 55%。

需求的提高推动安联世合的旅行业务在 2022 年实现大幅增长。旅行业务收入 30.5 亿欧元，同比增长 80%，是公司有史以来的最好业绩。在 2023 年的前几个月，客户数量增长也保持强劲。

但在需求提高的同时，客户对保险公司的期望也在大幅提升，包括更及时地处理索赔的能力、更强大的响应能力等。峰会上探讨了行业对更高效率和无缝体验的需求，以及通过安联 Allyz 平台提供更多保护和便利的技术革新。

这是在高度复杂的全球经济不稳定因素背景下形成的。虽然需求仍然旺盛，但低息信贷的结束和生活成本压力的上升可能会干扰到旅行者的出行计划，特别是影响到度假时的自由支配消费。

安联世合旅行业务首席市场官 Joe Mason 评论道：“休闲旅行的激增与全球经济不稳定因素相吻合，特别是在交通、食品和娱乐方面。即使客户更乐于 1 对 1 的服务，科技和人工智能的快速发展，再加上气候变化、旅游业劳动力短缺和全球经济不稳定因素，都将使 2023 年成为非常复杂的一年”。

“如今的旅行者希望能够更加安心无忧地探索‘未知’，比如新的目的地、新的活动项目和保险公司新的服务。我们的工作就是通过传统的保险产品和增值服务来实现这一点，让旅行者感到更安全、更放心。”

“安联世合始终高效应对日益上升的需求，在 2022 年处理了超过 7200 万个案件，同比增长近 13%。我们正在投资并推出新的数字化平台，使客户体验更简单、更快捷。我们还能够提供高度专业化和个性化的支持，这些是客户在最困难的时候，尤其是在出现紧急情况时所必需的。”

塑造 2023 年及以后旅行保险行业的趋势

专注于平台和技术：数字化平台是保险业未来的重要组成部分，它有助于扩大规模、降低成本，并改善客户体验。

注重人的关爱：与尖端的数字技术同等重要的是，在处理复杂敏感的情况——特别是医疗紧急情况时，提供高度个性化服务的能力。安联世合在 2022 年处理了超过 11,000 次医疗转运，几乎覆盖了全球。

在建设强大的品牌方面，赋能很重要：主旨演讲人 Jeff Rosenblum 强调，最强大的品牌应该致力于“赋予”而不是“打断”他们的客户。

可持续发展仍然是消费者关注的问题：尽管受到新冠疫情和近期经济下行的影响，可持续发展仍然是许多旅行者关注的关键事项。全球消费者趋势分析机构 Foresight Factory 的洞察显示，公众对“我能做些什么来保护环境？”的关注从 2020 年的 57% 增加到 2022 年的 72%。这不仅涉及减排问题，消费者还愈加关注政府环境政策、可持续投资和组织机构透明度等方面。

媒体联络人

安联世合大中华区

王宁

cathleen.wangn@allianz.com

关于安联世合

安联世合 (Allianz Partners)，隶属于世界 500 强安联集团，是集救援与保险服务解决方案于一体的全球 B2B2C 服务领域的引领者，致力于在国际健康与生活、旅行保险、移动出行与救援专业领域提供全球保障服务。秉承以客户为中心的理念，安联世合的创新专家致力于提供面向未来的高科技，高触感的产品和服务，提供超越传统保险的全球解决方案，赋予保险服务全新的意义。通过包括安联救援，安联旅行及安联健康在内的商业品牌，我们的创新解决方案与合作伙伴的业务实现无缝衔接，亦面向客户直接销售。我们的业务遍及全球 75 个国家和地区，拥有超过 21,900 名员工，提供 70 种语言的服务，每年成功处理超过 7,250 万个案件，专注于为世界各地的客户提供贴心保障。安联世合大中华区于 2003 年正式进驻中国市场，成立外商独资救援公司。作为中国率先通过 ISO9001:2008 认证且于 2017 年取得 ISO9001:2015 新版认证的救援机构，安联世合已成为中国救援服务行业的引领者，并持续致力于通过覆盖全国的服务商网络和先进的信息技术提供安全、便捷的高品质解决方案，为客户创造更多价值。

欲了解更多，请登录安联世合中国官方网站：www.allianz-partners.cn

社交媒体



关注安联世合中国官方新浪微博：<http://e.weibo.com/agachina>



关注安联世合中国官方微信：AGA-CHINA