

PLAZA PREMIUM GROUP

即时发布

香港机场及行业专家于未来旅游论坛表示，机场体验必须顺应不断变化的旅游需求



《纽约时报》中文版
总编倪青青女士

香港机场管理局机场营运
副总监张李佳蕙女士

环亚机场服务管理集团
创办人兼首席执行官
宋海西先生

Green Monday
创办人兼首席执行官
官杨大伟先生

猫途鹰亚太地区
目的地营销
Gary Cheng 先生

2018 年 11 月 29 日，香港： 随着航空旅游的普及，机场和旅游服务供应商必须不断作出调整，以满足市场需求，并且与时俱进，适应未来需要。

全球高端机场服务先驱和业界翘楚环亚机场服务管理集团于 2018 年 11 月 21 日在香港海事博物馆举行「机场体验：未来旅游的关键」论坛(Airport Experience: Key to the Future of Travel Forum)。众多行业专家（如下所示）汇聚一堂，高瞻远瞩，分享对旅游发展的预测和见解，以及行业从业员应如何做好准备，为未来提供更好的机场体验。

- 香港机场管理局机场营运副总监张李佳蕙女士
- Green Monday 创办人兼首席执行官官杨大伟先生
- 猫途鹰(TripAdvisor)亚太地区目的地营销 Gary Cheng 先生
- 环亚机场服务管理集团创办人兼首席执行官宋海西先生

小组讨论由《纽约时报》中文版总编倪青青女士主持，重点讨论了以下议题：

PLAZA PREMIUM GROUP

1. 技术不应取代真正的人性化服务

香港机场管理局机场运行副总监张李佳蕙女士分享了在创造无缝的机场体验时需要考虑的关键几点，她谈到：「最初，有三方面需要考虑。首先是硬件，即机场的设施；其次是软件，即整个飞行过程；最后是心件，即周到、礼貌、温馨的服务。最近我们还增加了智能件，如采用生物面部识别等尖端技术、高速 WiFi 以及涵括网上购物和机场室内导航图的机场应用程序。话虽如此，但机场服务人员在注重效率的同时，一定不要忘记『微笑』。」

环亚机场服务管理集团创办人兼首席执行官宋海西先生强调了机场服务和人性化的重要性，他表示：「旅游已经日渐成为许多人的一种日常生活方式，因此机场需要提供更多贴心服务，来适应这种变化。在旅程中，旅客应该始终都要感受到舒适、方便、受重视，以及最重要的爱与关怀。」

2. 每个人都是旅行者

「我们必须意识到，每个人都是旅行者。不同的旅游类型、文化和行为有着不同的需求。因此，在现有和即将启用的环亚机场贵宾室，我们会提供各种服务设施，如按摩服务、商务工作室、会议室、育婴室、儿童室、瑜伽室、祈祷室等。」宋先生补充说。

Gary Cheng 先生来自全球最大的网上旅游平台猫途鹰，该平台刚刚推出了一个全新且以社交为核心的动态界面。座谈小组探讨了目前的各种技术，如推动数码个性化的大数据技术，能够预测旅行者需求的强大工具，甚至旅行者自己还没有想到的需求都能提前预测出来。

但是，所有小组成员均认同，虽然预测分析有助于提高用户参与度，但永远都无法取代人们的社会、文化及情感需求。

3. 千禧一代正在推动变革

在座谈期间，专家亦讨论了更注重旅游期间情感体验的千禧一代的影响力。环亚机场服务管理集团已经意识到千禧一代的影响力。宋先生表示：「千禧一代目前已经是旅行者，而且代表着旅游业的未来。随着中转及过境旅游模式变得愈来愈流行、经济，而且能提供更多这个世代所需的体验式经历，他们亦会在机场花上大量时间。因此，机场服务必须重新定位，借以满足这种需求。」

Green Monday（一间致力于推动素食运动的多元化社会企业）创始人兼首席执行官杨大伟先生对千禧一代的心态评论如下：「除了情感体验，千禧一代会寻找企业的本质及企业社会责任，他们关心企业是否会利用自身的网络及平台来改善世界」。

4. 健康：旅行者及地球

杨先生表示：「关注生命及地球的健康至关重要，这应该是随时随地都在进行的行为，尤其是在机场。降落或抵达任何城市时，机场始终是第一个亦是最后一个接触点，令你对该城市的印象深刻。宋先生去年 7 月在香港国际机场的环亚优逸庭（Plaza Premium First）贵宾室引入我们的素食汉堡 Beyond Burger，成为亚太地区首家提供素食汉堡的机场贵宾室。杨大伟先生表示：「Green Monday 的使命不是复制肉类，而是超越肉类，因为目前的食品供应链效率仍然很低。」

宋先生回应称：「与 Green Monday 一起创造更具可持续性及其企业社会责任的机场用餐体验是一个美好的开始，我们期待在全球网络中推行这一举措。」

5. 机场本身就是目的地

机场变得愈来愈拥挤，而且持续不断地扩大规模以满足大量乘客的需求。宋先生总结道：「旅行者现在可以选择他们希望前往或中转的机场，因此创造以客户为中心的点到点无缝衔接机场体验，以保持领先地位至关重要。随着旅客的要求愈来愈高，他们期望获得顺畅且具有互动性的机场体验，这意味着机场服务必须善用技术，提高效率，增加餐饮选择，以满足不同旅客的饮食及机场体验要求，为旅客提供舒适、便利，及充满关爱及关怀的机场服务体验。」

论坛吸引了来自航空业、全球各大银行、金融机构、开发商及媒体的 150 多名行业专家参加，为与会者提供一个有关旅游业未来发展的深入对话机会。为庆祝集团成立 20 周年，该论坛特设了环亚机场服务管理集团服务体验区，展示了由遨途(Aerotel)提供的 Refreshhh 颈部及肩部按摩服务，以及集团旅游奖励计划 [Arrture](#) 提供的互动区。参与者只须在活动当天成为会员，即可获得免费奖励积分。由集团烹饪团队精心准备的西点小吃突显了我们对未来餐饮的愿景，包括由 Green Monday 赞助的美味素食佳肴、Lavazza 咖啡，以及由 Treasury Wine Estates 赞助的葡萄酒，供与会者随时享用。

有关未来机场体验及环亚机场服务管理集团未来计划的讨论或访问邀请的更多详情，请透过电邮 stephanie.li@plaza-network.com 联络公关与企业传讯助理经理李總婷女士。

PLAZA PREMIUM GROUP



「机场体验：未来旅游的关键」论坛



环亚机场服务管理集团管理团队以切饼仪式庆祝集团成立
20 周年的精彩时刻



环亚机场服务管理集团对未来机场体验的愿景展示板



展示环亚机场服务管理集团对未来食品愿景的精选食物

-完-

图片：<https://plaza-network.box.com/s/dx0594ikt4i7zkn9pe8darix54j63rdo>

密码：plaza2018

关于环亚机场服务管理集团

作为全球提供高端机场服务的先驱和业界翘楚、总部设于香港的环亚机场服务管理集团，业务网络超过 160 个服务点和全球 42 个国际机场，致力为旅客实现「优化您的机场体验」的愿景。集团主要经营四项核心业务，包括机场贵宾室、机场中转酒店、机场礼宾接待及机场餐饮服务。在过去数年间，集团获颁逾 60 个奖项，更于号称航空界奥斯卡的 Skytrax World Airline Awards 年度颁奖礼中连续三年（2016 至 2018 年）荣获「全球最佳独立机场贵宾室」的殊荣。

环亚机场服务管理集团在全球各地雇用近 5,000 名员工；每年为超过 1 千 4 百万人次的旅客提供优质的机场服务。集团凭借稳健往绩及专业态度，为旅客提供卓越品质，设施及服务均屡获殊荣，业务网络亦不断扩展，并在全球机场服务业者中享负盛名。

更多资讯请参阅：www.plazapremiumgroup.com

PLAZA PREMIUM GROUP

关于环亚机场贵宾室

环亚机场贵宾室是全世界最大独立机场贵宾室服务网络，为旅客营造一个远离机场熙攘喧嚣的世外桃源，离家在外的如家氛围，提供配备顶级服务及设施的场所，方便旅客在全球 42 个主要国际机场出发、转机和抵达。于 2018 年 7 月，作为此旗舰品牌的延伸，环亚优逸庭 (Plaza Premium First) 正式推出，为菁英旅客打造全新贵宾室升华体验。

旅客可以在贵宾室内享用舒适的座椅、精致的餐饮美食，备有梳洗用品的淋浴设施、贵宾房、充电插座、无线网络、电脑工作站等等，为登机前展开更优质的机场体验。

作为第一个达到 ISO 9001:2008 认证标准的机场贵宾室服务网络，环亚机场贵宾室致力为尊贵的旅客提供优质服务 and 持续的改进。凭借在整个服务网络内部行动力、理念和实践，环亚机场贵宾室全心专注于创新和优质的产品与服务。

除了经营着自家品牌的独立机场贵宾室外，环亚机场贵宾室也向顶尖的航空公司和联盟伙伴提供贵宾室管理服务，包括国泰航空、中国东方航空、中国南方航空、德国汉莎航空、新加坡航空、泰国航空、天合联盟、星空联盟和美国运通。

欲了解更多，请参阅 www.plazapremiumlounge.com

传媒查询：

谢凯儿女士

市场总监

janis.tse@plaza-network.com

李總婷女士

总部公关与企业传讯助理经理

stephanie.li@plaza-network.com