

安联世合中国
企业传播

媒体发布

安联世合中国董事总经理王利谈中国旅游业新趋势、新期望与新机遇

北京, 2024 年 9 月 29 日



安联世合中国董事总经理 王利

随着中国宏观经济刺激消费政策的精准调控、居民消费能力的稳步提升、互免签证、通关便利和航线恢复等利好政策的推动，中国的旅游业展现出强劲的复苏势头。中国旅行者已重新成为国际旅游的最大消费群体。安联世合中国董事总经理王利女士分别从休闲游和商旅就中国旅游市场的新趋势和新期望发表了见解，为我们揭示了这一领域的变革与机遇。

休闲旅游消费和需求呈现多元化、场景化新趋势，推动旅游业供给端向定制化和高质量创新的变革

休闲游市场呈现出更加细分的旅行人群，场景化需求的新趋势：

1. 更加细分的旅游人群，呈现多元化新趋势
- **中国的千禧一代和 Z 世代正成为旅游的主要消费者。**最新的调研数据表明，有 60% 的中国千禧一代和 Z 世代愿意把钱花在旅行上。这将为旅游业提供长期增长动力。千禧一代有较强的经济基础和消

费能力，更注重旅行的品质和深度体验。而 Z 世代正在进入劳动力市场，虽然对价格敏感，但更愿意为自己的兴趣和喜好付费。

- **“银发族”旅游人数增加。**越来越多退休群体通过旅行丰富自己的晚年生活，消费潜力加速释放。“银发族”偏好更加安全、便捷的旅行服务和满足社交需求的跟团游；甚至在银发人群中，也需要进一步的细分客群，根据需求为他们定制高品质的产品和服务，让他们享受更加舒适和便捷的旅游体验。
2. 向场景化、个性化和深度体验转型
- **“亲子游”、“海外研学游”热度持续攀升。**寒暑期尤为火爆，成为家庭出游首选。安全和健康成为了不可忽视的重要考量。家长们更加注重目的地的安全状况，选择有良好安全记录的旅游项目，同时关注旅行途中的健康保障。
 - **体验热门户外运动的热情高涨。**潜水、徒步、滑雪、骑行、冲浪……越来越多的旅行者会在旅行时深度体验冒险类的户外运动，同时，也有更多旅行者会为了参加户外运动而专程前往海外目的地。
 - **国际体育赛事和大型演出活动成为热衷的休闲方式。**今年，备受瞩目的巴黎奥运会吸引了大量热情的中国旅行者出国观赛。国际演唱会、音乐节等文化演出活动成为了中国旅行者出国旅行的另一大热门选择。

这些趋势，无不聚焦同一个关键词——“旅行体验”。越来越多的旅行者关注自己在旅途中的身心健康和游玩感受，希望能够更加安心无忧地探索“未知”。这对旅行的安全性、灵活性都提出更高要求。无论是热门户外运动等旅行内容，还是老年及青少年等出行群体，无不暗含着更高的健康风险。

这也对旅游服务提供商带来更多挑战和机遇。旅行者对旅游服务提供商的期望在大幅提升，包括更强大的及时响应能力、海外服务能力、救援及咨询处理能力等。**为了帮助缓解旅行者的担忧，并在竞争激烈的市场中赢得更多客源，旅游服务提供商应考虑与生态系统合作伙伴加强合作，比如保险公司在帮助消除与旅行相关的风险担忧，例如医疗保障、医疗救援、航班延误、个人紧急情况或行李问题等方面发挥至关重要的作用。保险公司应关注细分市场赛道，明确人物画像，彻底从传统货架式产品向定制化和可规模化的全面保障型产品和服务转型升级，真正满足旅行者需求，实现高质量创新。**

商旅市场新趋势：品质、个性化与风险管理并重

随着全球经济活动的逐步复苏，差旅需求的释放正推动商旅市场进入一个全新的发展阶段。在这一背景下，商旅市场的用户组成和需求结构正经历着显著的变化。

1. **全球化趋势明显。**随着中国企业出海，加速全球化扩张，国际差旅需求增加。企业员工常常面临着多种健康风险，如传染病和意外伤害、心理问题等。这些风险不仅关乎员工个人的身心健康，也直接影响到企业的运营效率和长期发展。

2. **多元化、个性化消费需求升级**：差旅人在满足基本出差需求的同时，也追求更多元化、个性化的体验和服务，希望能够在紧张的商务行程中融入更多的休闲元素，以获得更加丰富和高端的出行体验。
3. **数字化与智能化正引领商旅领域迈向新纪元，推动行业高质量发展**。差旅人越来越依赖在线预订平台和人工智能等技术手段来安排行程，提高出差效率。随着技术的不断进步和应用场景的拓展，数字化与智能化将进一步推动商旅市场的服务升级和商业模式创新，为行业带来更加广阔的发展前景。

风险管理是企业全球化扩张中不可忽视的重要环节。为了确保员工的安全和健康，越来越多的中国企业开始实施全面风险管理策略，包括**旅行建议、24小时救援热线、心理咨询和全方位保障计划**等具体措施。通过这些措施的实施，企业能够有效降低员工在差旅过程中面临的风险，保障他们的生命安全和身心健康。这种风险意识不仅是对员工健康安全的战略投资，更是企业全球运营、实现可持续发展的关键。**安联世合可为中国企业的出海和差旅需求提供以健康和安全为核心的全方位保障服务：覆盖全球的7*24小时紧急医疗救援服务、健康服务、安全服务和国内家庭关怀服务。**

尽管商旅市场面临降本增效的压力，**我们并不支持过分内卷，而是主张主动把握结构性调整中的机会，捕捉品质人群消费升级过程中的精细化的需求**。安联世合秉持不断创新，利用大数据、AI技术深度分析用户行为，**精准描绘用户画像，助力企业优化商旅策略，精准匹配差旅服务**。通过我们的优势，安联世合致力于为中国企业出海赋能，践行我们的企业责任。

结语

安联世合是全球旅行救援及旅行保险解决方案的引领者，帮助旅行者以及支持旅游业一直是安联世合的使命，安联世合的全天候、全球化的专业旅行援助服务能够助力旅行者安心尽享旅程的每一刻。

安联世合拥有70多年的旅行保险和旅行救援专业经验，与航空公司、OTA、游轮、旅行社和其他机构合作，提供最广泛的旅行保障解决方案。安联世合可提供70种语言的服务，24小时紧急医疗救援和多种旅行援助服务，网络遍布200多个国家和地区，除了自营的医疗专家团队，还拥有超140万家医疗服务商，此外，还提供便捷的数字化和智能化服务。安联世合令旅行者的体验更加安心无忧。

安联世合期待与旅游业的伙伴们携手，为您的客户保驾护航，共同助力中国旅游产业升级和消费升级。

媒体联络人

安联世合中国

王宁

cathleen.wangn@allianz.com

关于安联世合

隶属于安联集团，安联世合 (Allianz Partners) 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 70 多个国家和地区，拥有超过 22,600 名员工，提供超过 70 种语言的服务，每年成功处理超过 7,290 万个案件，专注于为世界各地的客户提供贴心保障。

2003 年，安联世合作为外商独资救援企业正式进驻中国市场，其总部坐落于北京，此举标志着其在全球战略中取得了重大突破。作为中国率先通过 ISO9001:2008 标准认证，后升级 ISO9001:2015 新版认证的救援机构，安联世合拥有覆盖全球与全国的广泛业务网络，以及前沿技术，持续为客户提供安心无忧的保障，与众多客户和合作伙伴共创价值。对卓越与创新的执着与承诺，使安联世合赢得了业界的广泛认可，成为中国市场上备受信赖的行业引领者。

欲了解更多，请访问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: <https://weibo.com/agachina>



关注安联世合中国官方微信: AGA-CHINA