

Сегодня мы наблюдаем активное развитие технологий, связанных с искусственным интеллектом. Благодаря прогрессу в области обработки естественного языка, многие компании начали использовать чат-боты, с помощью которых их клиенты совершают покупки в Интернете или планируют путешествие исключительно посредством текстовых сообщений или речи.

Несмотря на то, что боты еще находятся на начальной стадии развития, с помощью машинного обучения эти программы становятся более сложными, а их взаимодействие с пользователями — более продвинутым. Ожидания, связанные с развитием ботов, в сочетании с растущим спросом на круглосуточный доступ к информации знаменуют новую эру — не только в бронировании путешествий, но и в качестве обслуживания клиентов на многие десятилетия вперед.

Туристический поисковик KAYAK.ru узнал у россиян, что им известно о чат-ботах и каковы их ожидания от этих программ. Кроме того, в исследование были добавлены данные о том, как пользователи взаимодействуют с ботами KAYAK через Facebook Messenger и голосовой помощник Amazon Alexa. Эта информация, как и данные о поведении пользователей мобильных приложений KAYAK, позволяют выявить закономерности при поиске россиянами путешествий с помощью мобильных устройств.

# Содержание



## Тенденции и закономерности: куда хотят отправиться российские путешественники

- Самые популярные направления: пользователи всех устройств мечтают отправиться в Таиланд
- Звездность отелей: самые часто запрашиваемые категории — 4-5 звезд



## Покупательная способность: сколько россияне готовы потратить на отпуск

- Расходы на авиабилеты на популярные направления: пользователи Android готовы потратить больше



## Скорость принятия решений и время бронирования

- Авиабилеты: поведение пользователей мобильных устройств в целом более спонтанно
- Отели: всем пользователям требуется одинаковое количество времени для выбора и бронирования
- За сколько дней до поездки бронируют россияне: пользователи ПК начинают планировать путешествия с большим запасом времени
- Когда россияне путешествуют: декабрь и июль — самые популярные месяцы для поездок



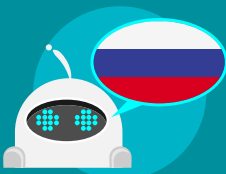
## Портрет российского онлайн-путешественника

- Пользователи iPhone
- Пользователи Android
- Пользователи веб-сайта



## Туристические тренды: чат-боты KAYAK

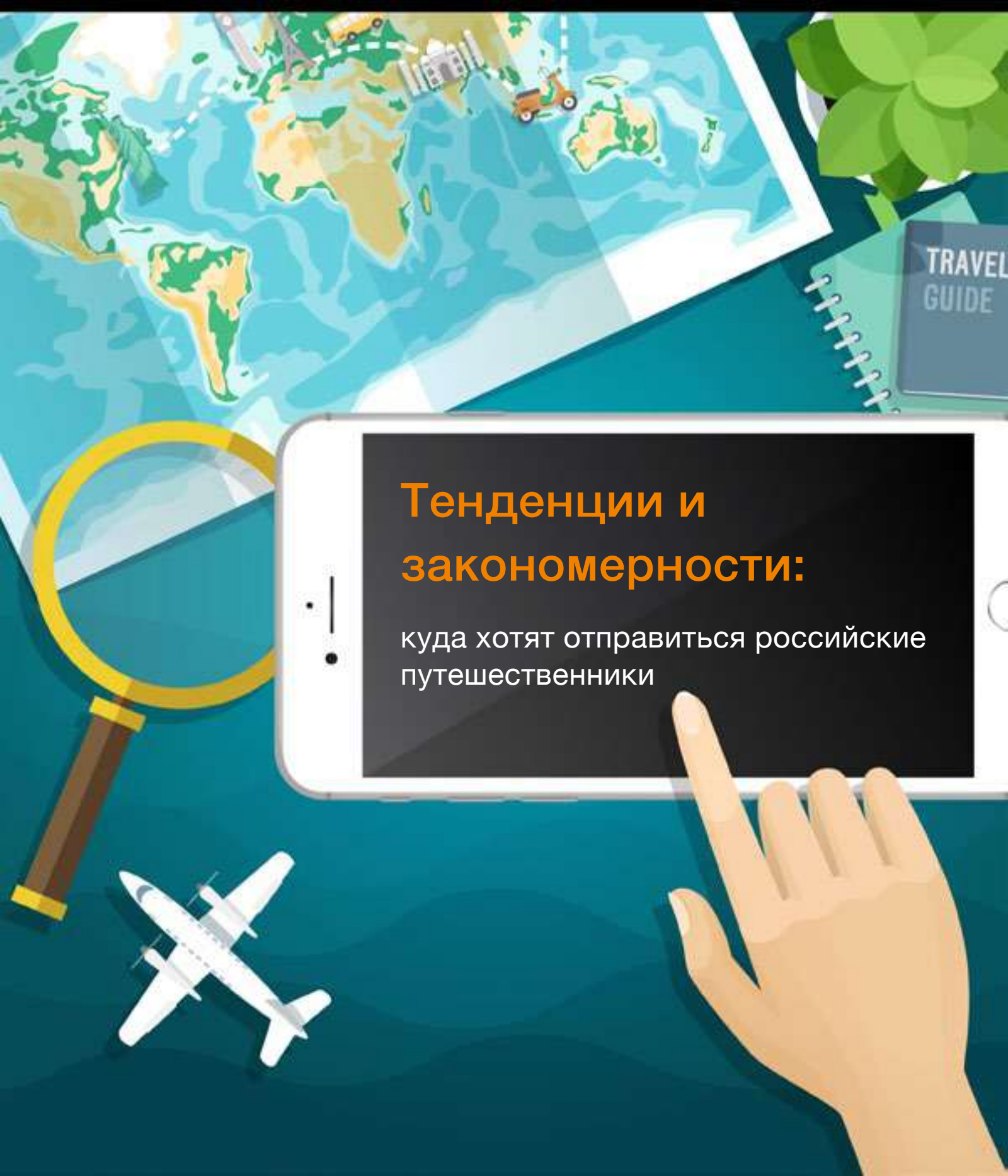
- Нью-Йорк — любимое направление пользователей чат-бота KAYAK на базе Facebook Messenger
- Поиск путешествий с помощью приложения KAYAK для голосового помощника Alexa ориентирован в основном на американские направления



## Что россияне думают о чат-ботах

- Россияне знают о чат-ботах больше, чем европейцы
- Большинство россиян используют чат-боты для общения со службой поддержки
- Россияне положительно относятся к возможности искать и бронировать путешествия с помощью ботов, но прежде всего видят в них отличных гидов
- Самое главное преимущество в общении с ботами россияне видят в экономии собственного времени
- Безопасность данных — основное, что беспокоит россиян в общении с чат-ботами



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 boat. 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.

## Тенденции и закономерности:

куда хотят отправиться российские путешественники

# Самые популярные направления:

пользователи всех устройств мечтают отправиться в Таиланд

Согласно исследованию, предпочтения российских путешественников не зависят от марки устройства, которым они пользуются. В условиях стабилизированного курса рубля, россияне не стремятся путешествовать по стране и ориентируются на зарубежные направления — в топ-10 не попал ни один российский город. Одним из популярных направлений на всех устройствах стал Пхукет — вероятно, из-за того, что до острова можно долететь прямым рейсом, сэкономив время на пересадках. Столица

Таиланда, Бангкок, стала самым популярным направлением среди пользователей Android-устройств и десктопной версии сайта, а Барселона занимает первое место у пользователей iOS.

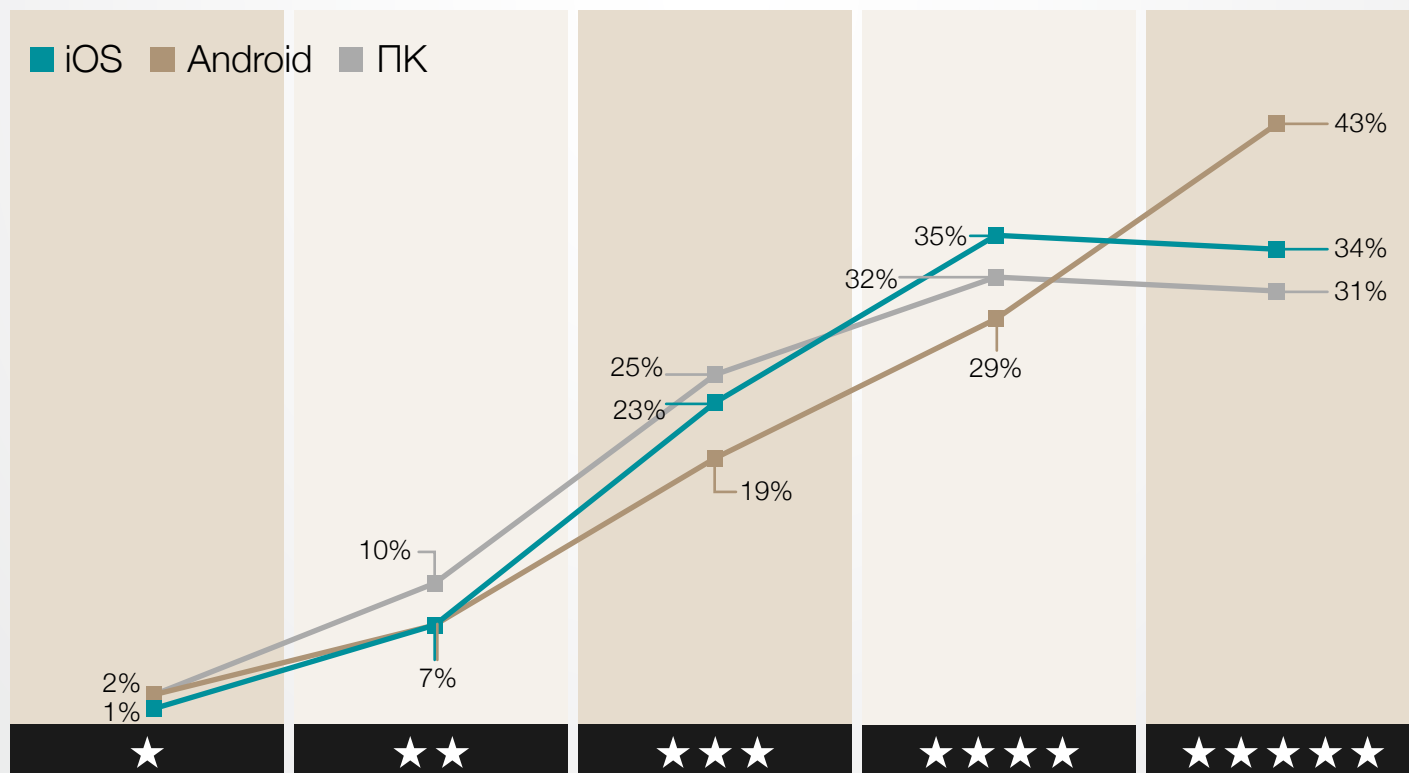
Бангкок оказался очень популярен среди европейцев — это также любимое направление поляков и одно из самых популярных у немцев, швейцарцев, ирландцев и французов.

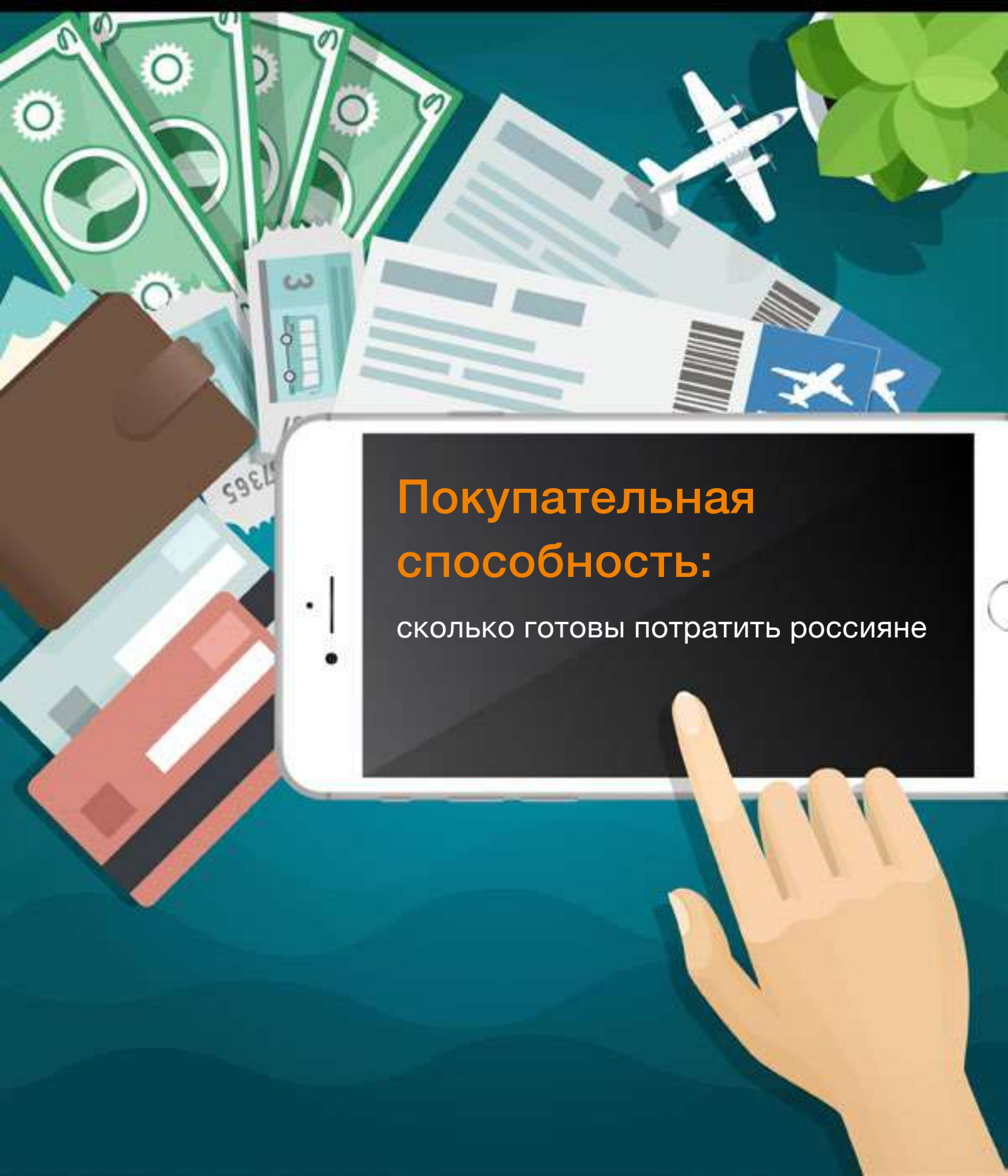
	iOS	₽	Android	₽	ПК	₽
01	Барселона	17 366	Бангкок	26 035	Бангкок	27 551
02	Нью-Йорк	28 982	Барселона	15 964	Барселона	16 536
03	Бангкок	29 697	Пхукет	33 531	Нью-Йорк	28 381
04	Рим	15 764	Прага	13 160	Пхукет	31 757
05	Пхукет	33 674	Тель-Авив	16 422	Прага	13 790
06	Прага	13 733	Нью-Йорк	27 408	Рим	15 106
07	Париж	17 366	Рим	13 847	Тель-Авив	16 994
08	Милан	15 192	Тбилиси	14 105	Париж	15 564
09	Тель-Авив	17 337	Денпасар	40 540	Тбилиси	13 733
10	Тбилиси	14 147	Париж	12 874	Милан	14 991

# Звездность отелей:

самые часто запрашиваемые категории — 4-5 звезд

В том, что касается комфорта при размещении в отеле, россияне — самые большие любители роскоши среди всех европейцев. 5 звезд — выбор российских пользователей Android (43%). В целом, 4-5-звездочные отели пользуются большей популярностью на всех устройствах по сравнению с категориями 3-4 звезды: 69% против 58% на iOS, 72% против 48% на Android и 63% против 57% на десктопной версии сайта.



An illustration on a teal background featuring a hand pointing at a tablet. The tablet screen shows the text 'Покупательная способность: сколько готовы потратить россияне'. Surrounding the tablet are various icons: green banknotes, a brown wallet, a red credit card, a blue document with a barcode, a white airplane, and a green plant.

## Покупательная способность:

сколько готовы потратить россияне



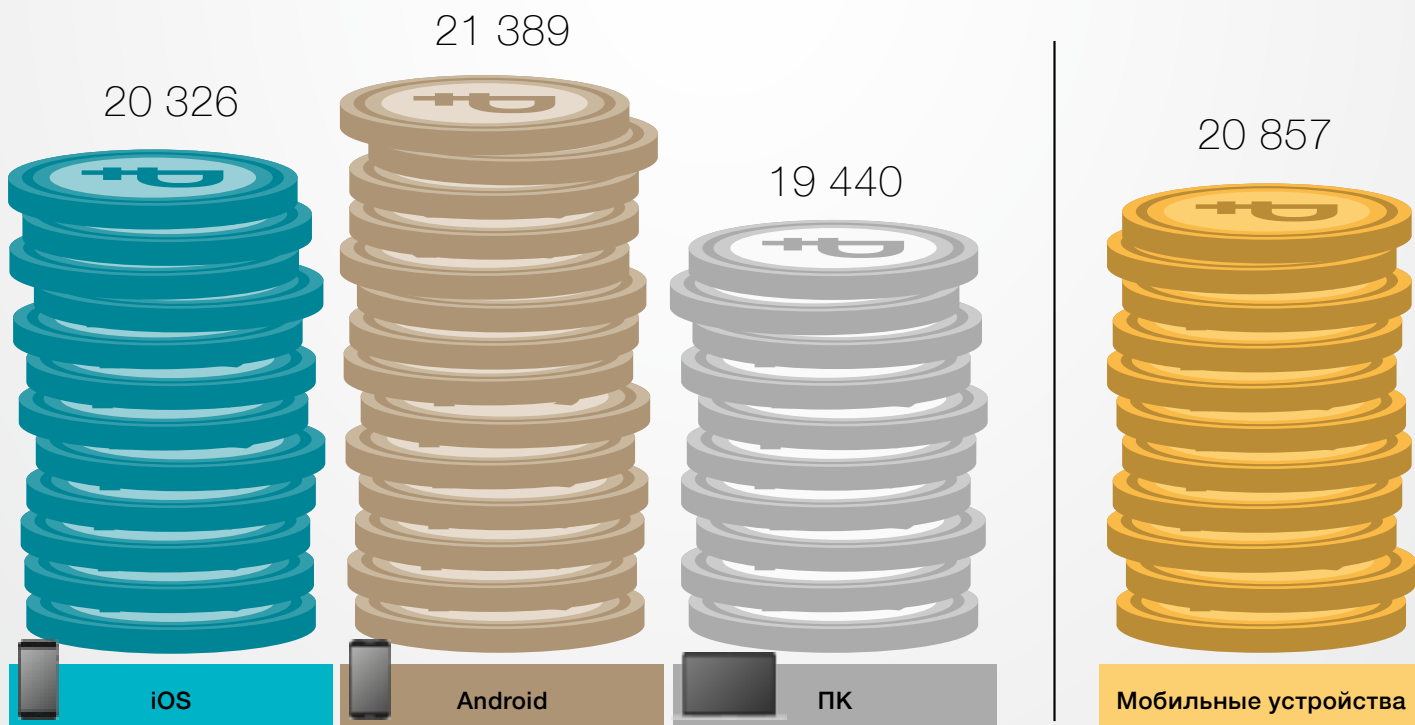
# Расходы на авиабилеты на популярные направления:

пользователи Android готовы потратить больше

**П**ользователи мобильных устройств тратят в среднем больше на перелеты в 10 самых популярных городов, чем пользователи десктопа — разница составляет 7%. Среди владельцев смартфонов и планшетов приверженцы Android привыкли тратить на 5% больше, чем пользователи iOS.



Средние расходы на авиабилеты на популярные направления





TRAVEL  
GUIDE



Скорость принятия  
решений



# Авиабилеты:

поведение пользователей мобильных устройств в целом более спонтанно

**Р**оссийские пользователи мобильных устройств на платформах iOS и Android принимают решение забронировать авиабилет в среднем за 3 минуты, что на 1 минуту быстрее пользователей ПК, которые используют эти 60 секунд для того, чтобы забронировать место в салоне самолета.

Самыми спонтанными в Европе оказались поляки — пользователям мобильных устройств в среднем требуется всего 2,5 минуты, чтобы забронировать авиабилеты.



Средняя скорость бронирования билетов



# Отели:

всем пользователям требуется одинаковое количество времени

**Ч**то касается бронирования отелей, как пользователи мобильных устройств, так и пользователи ПК тратят 4 минуты на принятие решения забронировать отель.

Если посмотреть на европейскую картину, австрийцам нужно гораздо больше времени, чтобы принять решение — около 7 минут в среднем. Самые спонтанные — пользователи мобильных устройств из Италии, которые решаются забронировать отель за 3 минуты.



Средняя скорость бронирования отелей

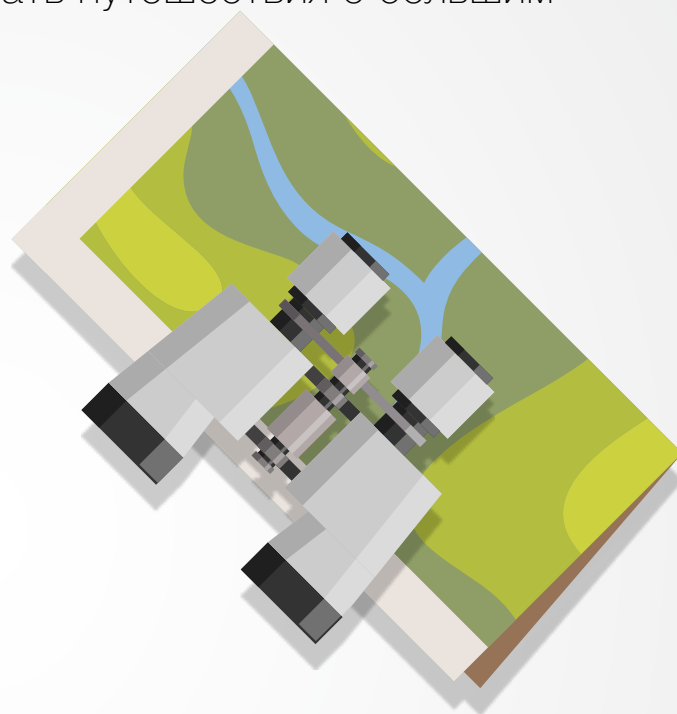


# За сколько дней до поездки бронируют россияне:

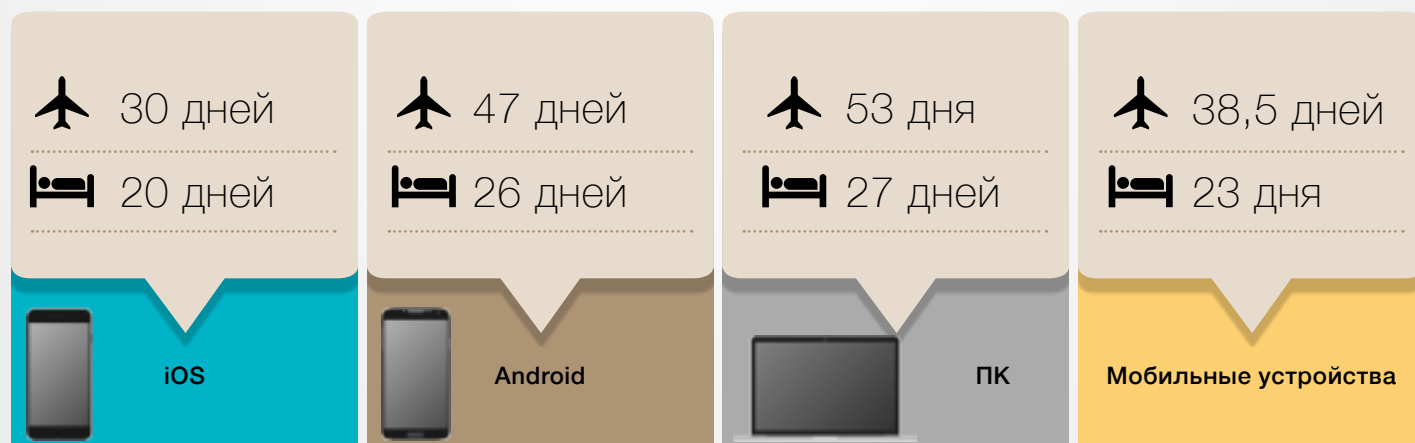
пользователи ПК начинают планировать путешествия с большим запасом времени

Российские пользователи мобильных устройств не так скрупулезны в отношении планирования покупки билетов, как их соотечественники, пользующиеся ПК. Разница во времени бронирования составляет в среднем 15,5 дней. Интересно, что пользователи iPhone наиболее спонтанны в своих решениях: они бронируют в среднем за 1 месяц до поездки, что на 17 дней позже, чем пользователи Android. При бронировании через компьютер путешественники также гораздо более вдумчивы в отношении отелей: они бронируют поездки в среднем за 27 дней, что на 4 дня позже, чем пользователи мобильных устройств.

Самые организованные путешественники в Европе — немцы, которые бронируют поездки за 45 дней до вылета через мобильные приложения и за 51 день с помощью обычного компьютера.



## Среднее количество дней до бронирования





# Когда россияне путешествуют:

декабрь и июль — самые популярные месяцы для поездок

Российские пользователи десктопной версии сайта предпочитают планировать поездки на лето, бронируя отели и авиабилеты на июль. Осенью, в октябре и ноябре, наступает активное рабочее время — и самое непопулярное для отдыха. Пользователи iOS и Android больше всего путешествуют в преддверии новогодних праздников в декабре. Последующие месяцы, январь и февраль, пользуются меньшим спросом у пользователей мобильных устройств.



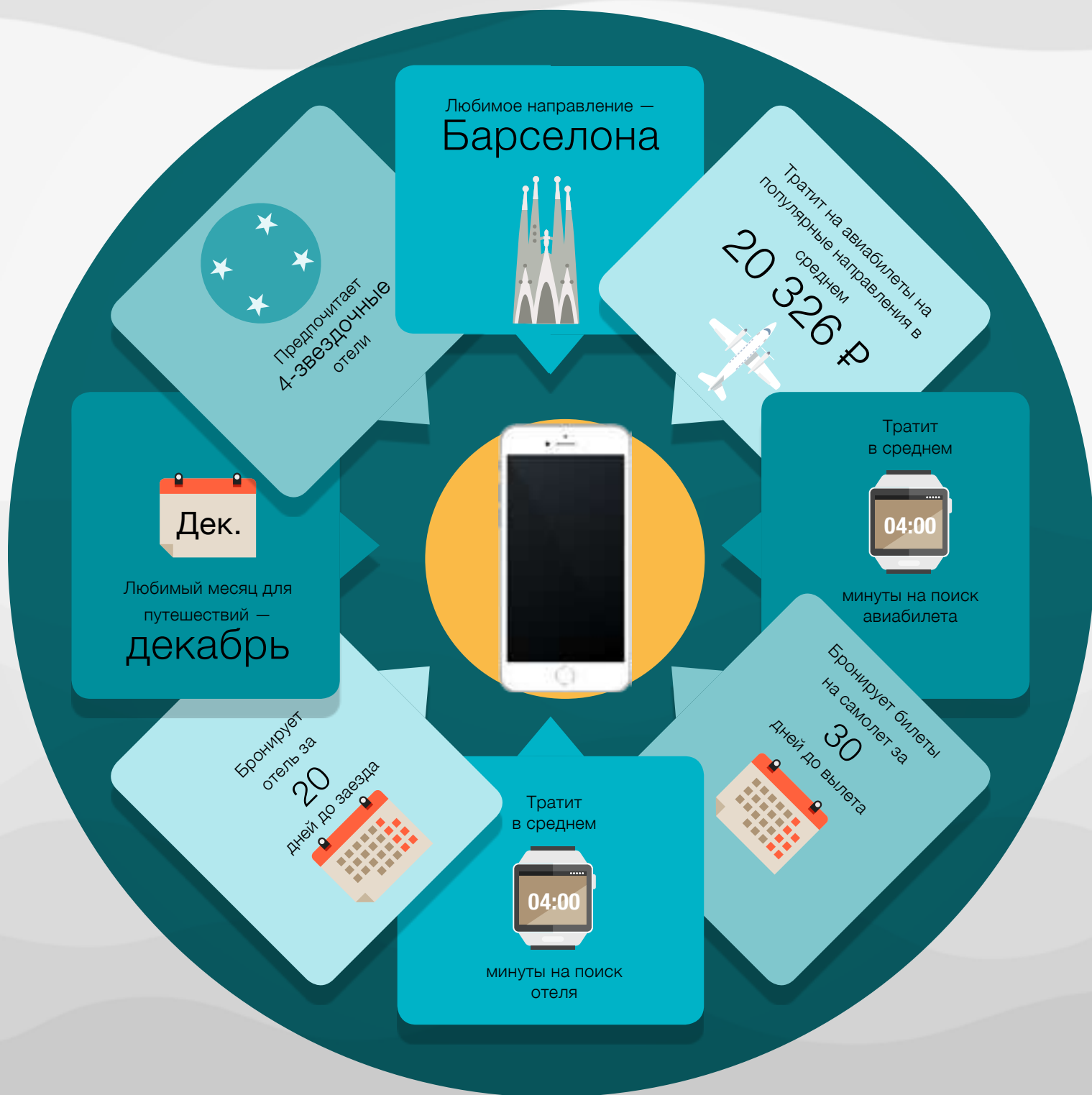
## Самые популярные месяцы для поездок





## Портрет российского онлайн-путешественника

# Среднестатистический пользователь iPhone

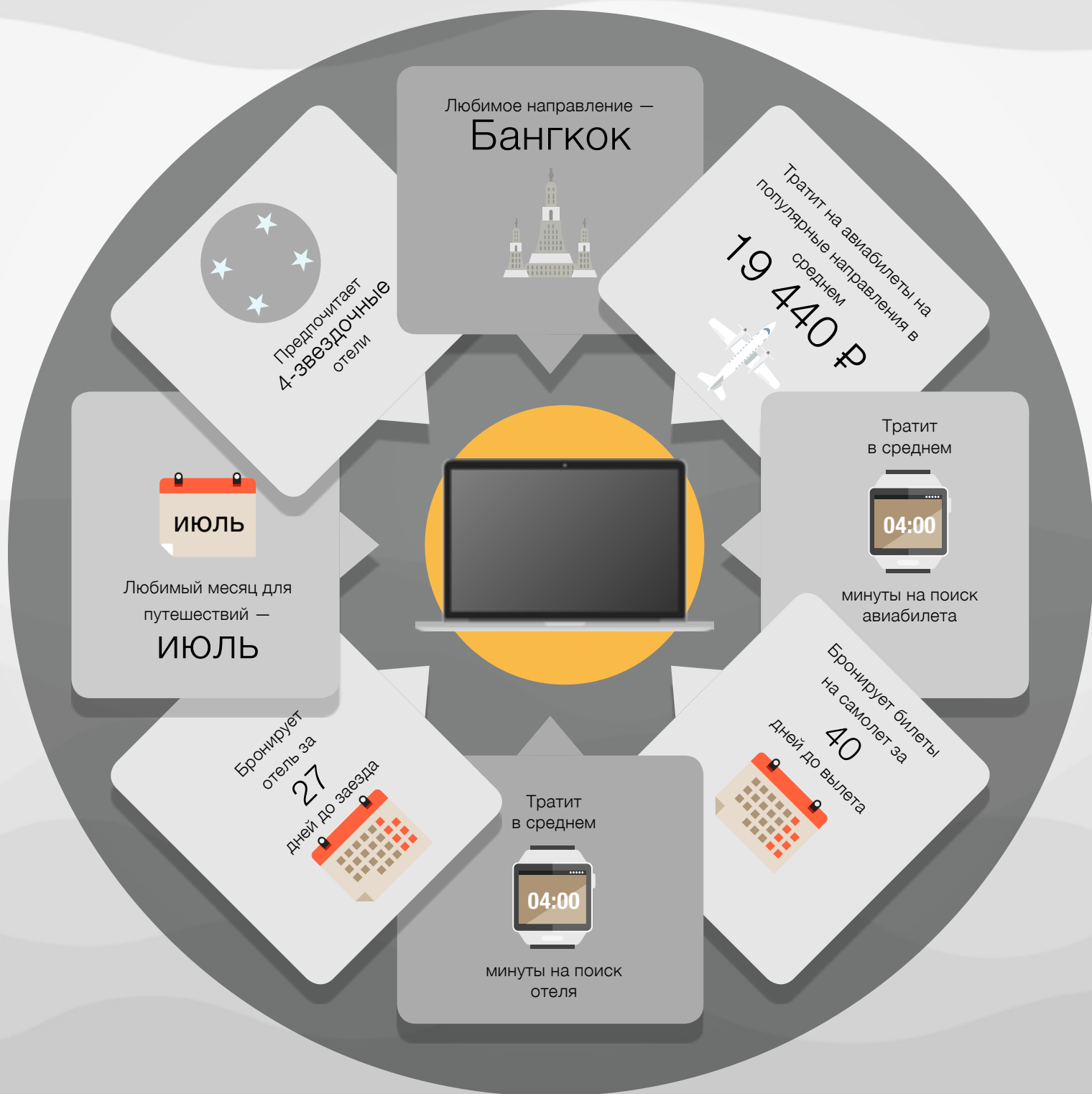


# Среднестатистический пользователь Android





# Среднестатистический пользователь десктопной версии KAYAK.ru





Чат-боты



# Последние тренды в планировании путешествий: чат-боты KAYAK

KAYAK постоянно ищет новые возможности, чтобы внедрить технологию чат-ботов туда, где люди проводят время чаще всего — в мессенджеры, например, в Facebook Messenger (эта опция доступна в трех англоговорящих странах — США, Великобритании и Австралии, а также в Южной Корее, Бразилии и Германии, где функционируют боты на местных языках) и в персональные голосовые помощники, такие как Amazon Alexa (работает в США и Германии) и Google Home (работает только в США). Также существует интеграция с групповыми чатами в приложении Slack, где отдельные пользователи и команды могут планировать путешествие совместно.

У KAYAK большие планы по расширению бизнеса и локализации на новые языки, поэтому компания уделяет большое внимание поиску инновационных способов общения с пользователями, в том числе на новых технологических платформах.



# Нью-Йорк — любимое направление пользователей чат-бота KAYAK на базе Facebook Messenger

Самое запрашиваемое направление пользователей чат-бота KAYAK на базе Facebook Messenger — Нью-Йорк, причем как для перелетов, так и для отелей. Очевидно, что большинство поисковых запросов ориентировано на американские города, в том числе Сан-Франциско, Лас-Вегас и Лос-Анджелес, которые вошли в первую пятерку. Из европейских городов в топ-10 вошли Лондон и Париж. Однако если взять запросы на отели, в числе самых популярных направлений можно увидеть несколько европейских столиц: например, Рим, Берлин и Барселону.



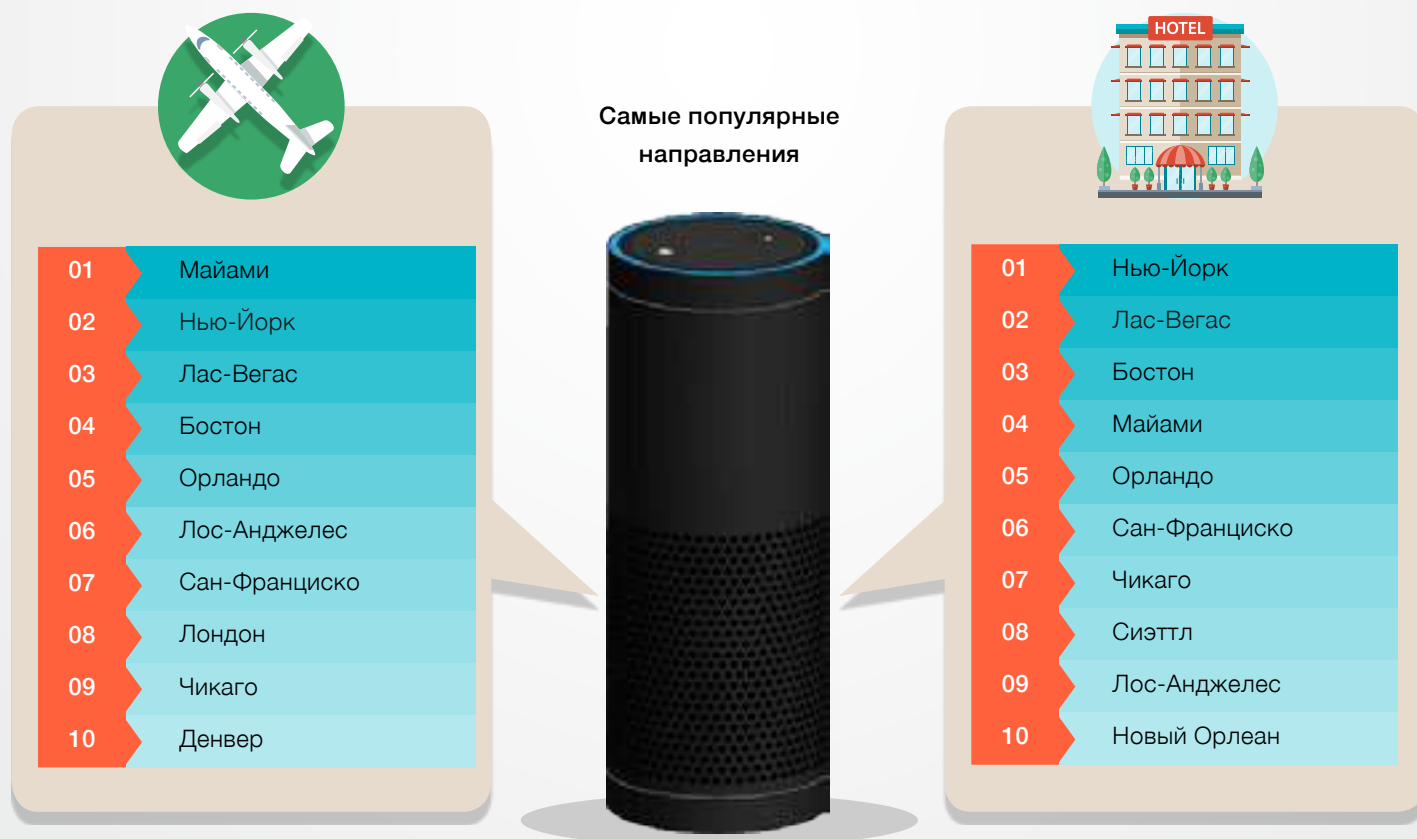


# Поиск путешествий с помощью приложения KAYAK для голосового помощника Alexa ориентирован в основном на американские направления

Доступ к услугам KAYAK через Alexa, голосовой помощник, подключенный к беспроводному динамику Amazon Echo, помогает пользователям искать предложения по путешествиям.

Так же как и с чат-ботом KAYAK в Facebook Messenger, голосовые поисковые запросы, выполненные через Alexa, в своем большинстве сосредоточены на городах США. Это неудивительно, учитывая, что именно в Америке так

называемый «скилл» KAYAK для Alexa существуют самое продолжительное время. Лондон, занимающий 8 строчку, стал единственным неамериканским городом в десятке самых популярных поисковых запросов. Первое место отдано Майами, Нью-Йорк занимает вторую строчку. Что касается поиска отелей, здесь Нью-Йорк возглавляет список, за ним следует Лас-Вегас. С помощью Alexa пользователи не искали отели в городах за пределами Соединенных Штатов.

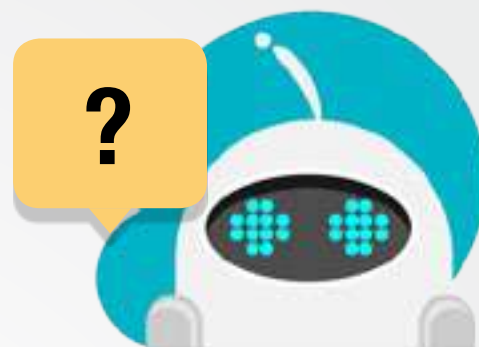




Что россияне  
думают о чат-  
ботах



## Россияне знают о чат-ботах больше, чем европейцы



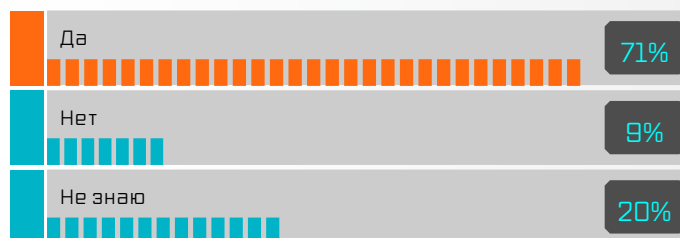
Согласно исследованию, большая часть опрошенных в России (60%) знает, что такое чат-боты, причем большую осведомленность демонстрируют женщины (62% против 59% мужчин). Вполне закономерно, что много человек (67%) из возрастной группы 65+ о ботах никогда не слышали, среди молодежи в возрасте от 18 до 24 таких респондентов не больше 17%.

При том что большинство респондентов из России знают о чат-ботах, логично, что также много людей (71%) успели ими воспользоваться. Процент особенно высок среди опрошенных в возрасте от 18 до 24 лет (85%) и от 25 до 34 (78%). 9% респондентов никогда не имели возможность воспользоваться ботом, а 20% затруднились ответить на этот вопрос.

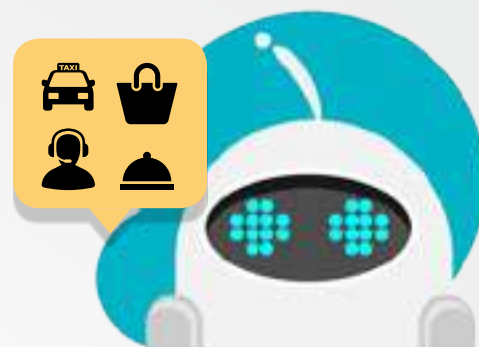
### → Знаете ли вы, что такое чат-бот?



### → Вы когда-нибудь пользовались чат-ботом?

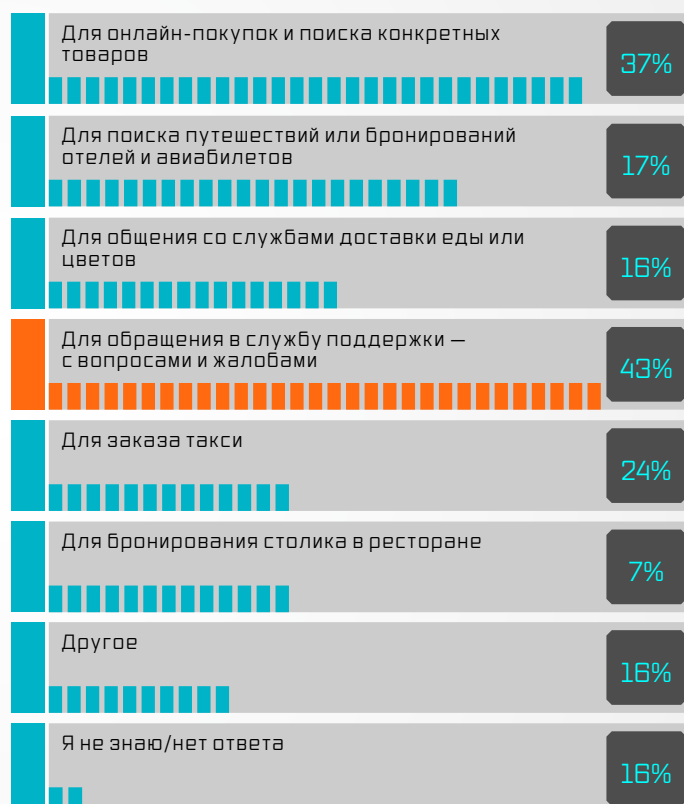


# Большинство россиян используют чат-боты для общения со службой поддержки



Среди респондентов, ранее использовавших чат-боты, самым популярным применением программ оказалось общение со службой поддержки: 43% россиян предпочитают обращаться к ботам со своими вопросами и жалобами. На втором месте по популярности оказался онлайн-шопинг — во время покупок в Интернете к помощи ботов прибегает 37% опрошенных, причем большинство из них женщины (39% против 34% мужчин). 24% респондентов из России рассказали, что используют чат-боты для заказа такси. Опять же к таким услугам прибегает больше женщин (29%), чем мужчин (18%). Поколение 18-24-летних заказывает такси при помощи ботов чаще других (41%). Тем не менее только 17% пользователей чат-ботов в России планируют путешествия с их помощью.

## → Для чего вы использовали чат-бота?



Россияне положительно относятся к возможности искать и бронировать путешествия с помощью ботов, но прежде всего видят в них отличных гидов

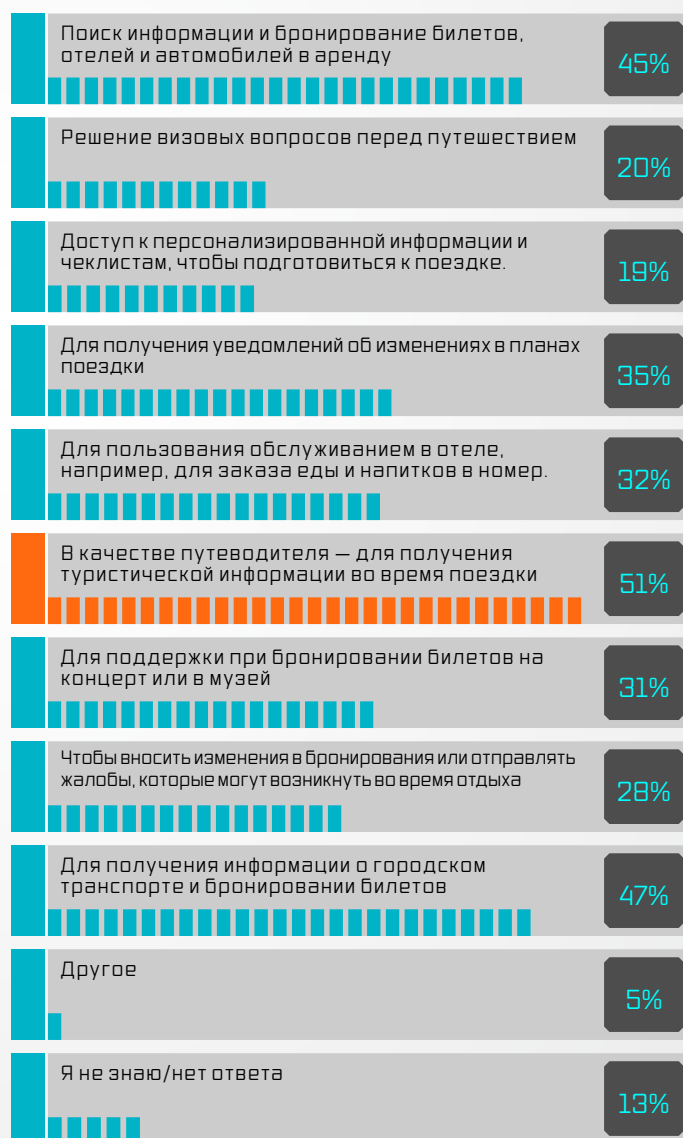


Чуть больше половины россиян, принявших участие в опросе, могут представить, что пользуются чат-ботом для путешествий в качестве путеводителя (51%). Причем активно выступают за это женщины (56% против 45% мужчин). Этому можно найти логичное объяснение: многие россияне испытывают затруднения при общении на иностранном языке в заграничных поездках.

Также россияне видят отличную возможность использовать боты для получения информации о транспорте и покупки билетов на общественный транспорт (47%)

За поиск и бронирование отелей, авто и перелетов с помощью чат-ботов выступают 45% респондентов.

→ Для путешественников уже созданы различные чат-боты. В какой ситуации вы можете представить себе, что вы пользуетесь чат-ботом?



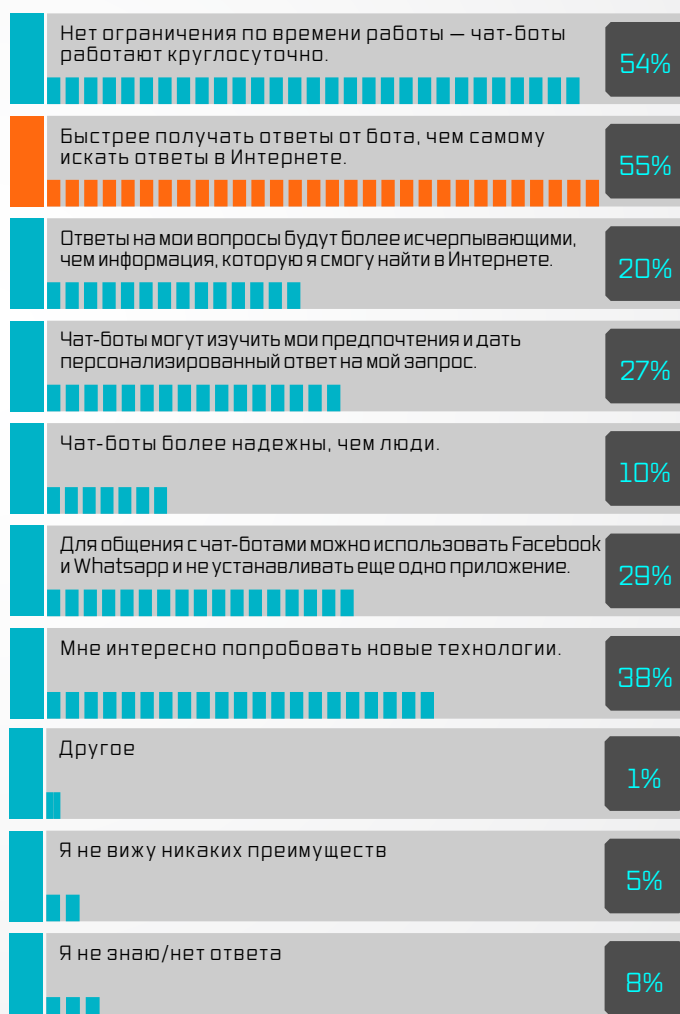


## Самое главное преимущество в общении с ботами россияне видят в экономии собственного времени

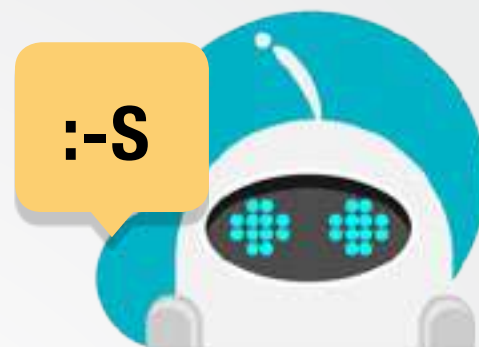


В целом, россияне открыты к новым технологиям и видят скорее больше плюсов, чем минусов в развитии чат-ботов. Больше всего их привлекает возможность сэкономить время на поиске информации, так как получить ответ от бота быстрее, чем найти то, что ищешь, самому — об этом рассказали 55% респондентов. Значительным плюсом также является отсутствие ограничения по времени работы и круглосуточная доступность ботов — с этим согласны 54% опрошенных, включая 77% россиян в возрасте от 18 до 24 лет. Всего 5% респондентов высказали мнение, что никаких преимуществ в применении ботов они не видят.

### → Какие вы видите преимущества в использовании чат-ботов?

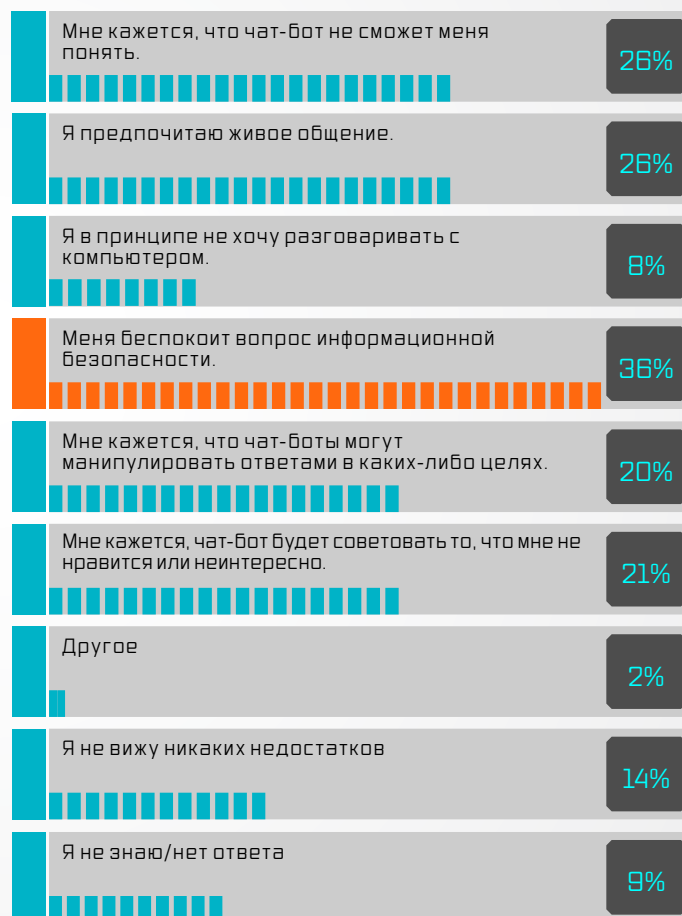


## Безопасность данных — основное, что беспокоит россиян в общении с чат-ботами



**Б**ольшее всего респондентов из России (36%) беспокоит вопрос безопасности данных при использовании ботов. На втором месте в списке потенциальных недостатков стоит обеспокоенность тем, что программа-бот не поймет живого человека (26% всех опрошенных и 46% 18-24-летних). Также преградой для регулярного использования бота может стать тот факт, что 26% респондентов предпочитают живое общение. Из всех респондентов 14% не видят никаких недостатков в использовании чат-ботов, что говорит о том, что несмотря на большой потенциал и перспективы, над доверием к современным технологиям можно еще поработать.

### → Какие недостатки вы видите в чат-ботах и автоматизированном общении?





Исследование основано на результатах опроса, проведенного в сотрудничестве с компанией Opinium в России и еще 10 странах Европы (Великобритании, Германии, Австрии, Швейцарии, Испании, Италии, Польше, Франции, Ирландии и Голландии) с выборкой минимум 1 000 респондентов в каждой стране. Статистика по пользователям чат-бота KAYAK основана на поисковых запросах во всех чат-ботах KAYAK на базе Facebook Messenger и через скилл KAYAK для Alexa с июня 2016 года по апрель 2017 года. Портреты российских онлайн-путешественников основаны на поисковых запросах отелей и авиабилетов, а также кликах на KAYAK.ru для поиска путешествий в 2016 году.

Исследование в отношении чат-ботов Chatbot проводилось для KAYAK онлайн компанией Opinium Research 24–28 марта 2017 года среди 1 004 совершеннолетних пользователей из России. Выборка была определена таким образом, чтобы быть репрезентативной для конкретной страны.

[www.kayak.ru](http://www.kayak.ru)