

創造「飛悅精彩」的乘客體驗

簡浩賢博士 | 鍾大為

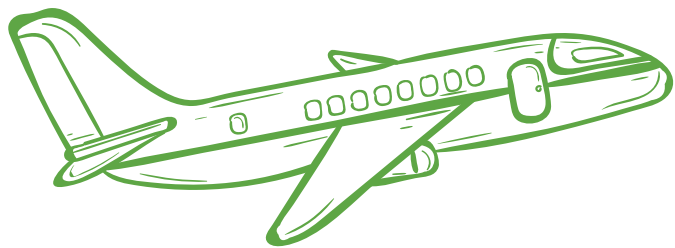
香港航空 (Hong Kong Airlines) 制定了「飛悅精彩」 (Flying Beyond) 的突破性創新策略，其中「悅」諧音「越」

(beyond) 代表著不斷突破常規，超越乘客的期望。

這策略體現了 HKA 希望令每一次飛行都更愉悅，協助乘客心想事成。

大多數航空公司選擇頭等艙或商務艙作為策略重點。

而HKA則將公司策略延伸至經濟艙及有特別需求的乘客，包括 攜同兒童或長者的家庭，新婚夫婦、音樂家、攝影師 等。



階段(一)與(二) 發掘(Discover) 與確定(Define)

根據設計思維的原則，服務要達至令乘客感到「WOW(精彩的)」的體驗，必須把策略目標與同理心融入航空公司的一舉一動中。

項目團隊透過不同的同理心方式來切身處地了解乘客的搭乘體驗後，確定了現在(Existing)與預期(Expected)的乘客體驗之間存在差距。

階段 (三) 發展(Develop)

團隊確立了多個服務命題，包括「我們怎樣可以給一家人提供一個甜蜜的驚喜？」

在對乘客的詳細資料及旅行目的進行分析後，他們發現，許多乘客選擇在生日或蜜月期間飛行。因此，團隊設計了一項包含多項創新服務的方案，包括 向生日乘客提供的「飛嘗喜悅」服務。



階段 (四) 交付 (Deliver)

團隊設計出一系列創新但不昂貴的服務，例如貴賓室邀請函、紀念品、為在生日、新婚或週年慶出行的旅客提供由機長及乘務員簽名的祝福話賀卡等。

兩項重大創新

1

樂器保護

根據多數航空公司的一般服務標準，乘客是不允許把大型樂器帶入機艙，也就是說，樂器必須托運。這個安排令音樂家在出行時攜帶的樂器面臨的潛在風險及損壞可能性增加。

針對這個痛點，HKA推出樂器保護服務，提供免費的指定尺寸和重量的金屬樂器提供保護箱，來減低樂器在托運受損的機會。



2

快樂天使 (Happy Angel)

這項服務的宗旨是為家庭旅客提供專屬服務，令親子旅程更順暢。

每班航機上會有一位「快樂天使」負責照顧家庭旅客，「快樂天使」會佩戴特別設計的徽章以資識別，主動協助小朋友就座、提供優先機上點餐服務、送上小禮物等，令旅客體驗更甜蜜溫馨。



總結

HKA 的創新目標包含以下可衡量的交付成果。

1.財政

- 2017 年累計 700 萬乘客，超越行業乘客平均增長率約7.5%。

2.客戶

- 在 Skytrax 全球航空公司評選中榮獲「亞洲最佳區域航空公司」第二名
- 獲得香港國際機場所頒發的 傑出顧客服務獎 (2016年度) - 合作團隊卓越獎

3.內部流程

- 獲得國際航空運輸協會 (IATA) 所頒發的 Fast Travel 金色認證

4.學習與成長

- 獲得 HKMA 所頒發的 最佳管理培訓及發展獎 (2017年度)
- 獲得 HKMA 所頒發的 最具創意獎金獎

我們要感謝香港航空顧問簡浩賢博士以及創鋒顧問有限公司創始人鍾大為先生分享了他們的專業知識和經驗。他們的貢獻是無價的，我們深表感謝。