

创造「飞悦精彩」的乘客体验

简浩贤博士 | 钟大为

香港航空 (Hong Kong Airlines) 制定了「飞悦精彩」(Flying Beyond) 的突破性创新策略，其中「悦」谐音「越」(beyond) 代表着不断突破常规，超越乘客的期望。

这策略体现了 HKA 希望令每一次飞行都更愉悦，协助乘客心想事成。

大多数航空公司选择头等舱或商务舱作为策略重点。

而HKA则将公司策略延伸至经济舱及有特别需求的乘客，包括 携同儿童或长者的家庭，新婚夫妇、音乐家、摄影师 等。



阶段(一)与(二) 发掘(Discover) 与确定(Define)

根据设计思维的原则，服务要达至令乘客感到「WOW(精彩的)」的体验，必须把策略目标与同理心融入航空公司的一举一动中。

项目团队透过不同的同理心方式来切身处地了解乘客的搭乘体验后，确定了现在(Existing)与预期(Expected)的乘客体验之间存在差距。

阶段 (三) 发展(Develop)

团队确立了多个服务命题，包括「我们怎样可以给一家人提供一个甜蜜的惊喜？」

在对乘客的详细资料及旅行目的进行分析后，他们发现，许多乘客选择在生日或蜜月期间飞行。因此，团队设计了一项包含多项创新服务的方案，包括 向生日乘客提供的「飞尝喜悦」服务。



阶段 (四) 交付 (Deliver)

团队设计出一系列创新但不昂贵的服务，例如贵宾室邀请函、纪念品、为在生日、新婚或周年庆出行的旅客提供由机长及乘务员签名的祝福话贺卡等。

两项重大创新

1

乐器保护

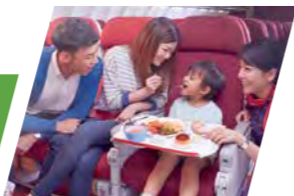


根据多数航空公司的一般服务标准，乘客是不允许把大型乐器带入机舱，也就是说，乐器必须托运。这个安排令音乐家在出行时携带的乐器面临的潜在风险及损坏可能性增加。

针对这个痛点，HKA推出乐器保护服务，提供免费的指定尺寸和重量的金属乐器保护箱，来减低乐器在托运受损的机会。

2

快乐天使 (Happy Angel)



这项服务的宗旨是为家庭旅客提供专属服务，令亲子旅程更顺畅。

每班航机上会有一位「快乐天使」负责照顾家庭旅客，「快乐天使」会佩戴特别设计的徽章以资识别，主动协助小朋友就座、提供优先机上点餐服务、送上小礼物等，令旅客体验更甜蜜温馨。

总结

HKA 的创新目标包含以下可衡量的交付成果。

1. 财政

- 2017 年累计 700 万乘客，超越行业乘客平均增长率约7.5%。

2. 客户

- 在 Skytrax 全球航空公司评选中荣获「亚洲最佳区域航空公司」第二名
- 获得香港国际机场颁发的 杰出顾客服务奖 (2016年度) - 合作团队卓越奖

3. 内部流程

- 获得国际航空运输协会 (IATA) 所颁发的 Fast Travel 金色认证

4. 学习与成长

- 获得 HKMA 所颁发的 最佳管理培训及发展奖 (2017年度)
- 获得 HKMA 所颁发的 最具创意奖金奖

我们要感谢香港航空顾问简浩贤博士以及创锋顾问有限公司创始人钟大为先生分享了他们的专业知识和经验。他们的贡献是无价的，我们深表感谢。