

長榮航空積極提供多元的網路服務

■ 李玉敏 編撰

在過去若要購買機票，第一個想到的是找旅行社，現在則可能找在網路上專營旅遊商品的虛擬商店，對消費者而言航空公司所提供的服務是相同的，但是卻可能因購買地點的不同，而出現價格上的差異。

旅行社一直以來都扮演著航空公司與旅客之間的中間商，向航空公司取得機位再賣給消費者，有些時候旅行社也會在旺季事先取得航空公司的機位，以方便行程搭配或價位上的調整，偶而也會出現壟斷的現象。

然而，網際網路的出現，對於傳統的旅行社是一個很大的衝擊，消費者可以很容易查詢到機位與價格，甚至網路上出現許多網路旅行社，標榜可以節省實體店面的開銷，因此價格較為便宜，對消費者而言，這些透明化的資訊，確實有利於降低價格差異。

既然網站的經營變得容易與便利，對於航空公司而言，網站變成一個利器，若能藉由網站成功去除旅行社這個中間商，便可直接將價格反應給消費者，也能更清楚掌握顧客來源，積極提供更有質感、多元的服務。

長榮航空的網站就是一個很好的例子！

長榮航空的全球資訊網整合航空公司相關作業、旅客查詢資訊以及購物的需求，更會提供優惠票價，積極經營企業網站。整個網站可概分為八個部份：

- **超值優惠**：詳列促銷的航線與票價，讓消費者可直接在網路上購票。
- **航班資訊**：提供班機時刻表與班機實際到離查詢，此外只要在網站上登錄行動電話與相關搭機資訊，便可以提供簡訊服務，讓旅客掌握航班的時間或異動狀況。
- **購票／報到**：提供網路上的購票與退票的查詢，過去必須在機場櫃台才能辦理報到以及選位，目前已經可以直接透過網路進行，同時也可在網上選餐，大大節省臨櫃時所需花費的時間。



案例探討

- **長榮假期**：這是長榮航空所推出的機票加酒店的套裝行程，以長榮的航線配合當地的酒店一起促銷，非常適合商務客及喜好自助旅遊的人。
- **旅客服務**：主要是訂位服務，包括一般與網路的訂位，另外像是出境、轉機或是行李等問題都可以在此得到相關資訊或協助。
- **長榮貴賓聯誼會**：主要是針對加入長榮會員所提供的服務，包括貴賓哩程的累計與哩程酬賓等會員服務的說明與相關資料查詢。
- **長榮 e 購**：提供線上購物，長榮不定時推出獨家限定商品，例如超人氣的 HELLO KITTY 商品、空姐專用精品以及飛機模型。
- **貨運服務**：有關貨運業務的介紹、貨運帳務電子化、貨運班機實際到離以及貨況追蹤等服務，讓客戶清楚掌握貨物運送的狀況。

網際網路帶動電子商務的熱潮，對旅遊產業而言，過去傳統的上下游關係開始改變，過去只能憑藉旅行社來銷售機位的航空公司，正努力透過網站經營自己的客源，長榮航空正是透過網站拉近與消費者距離，藉由網站特性與特有的資源提供給旅客更多、更完整的服務。

參考資料：

- 長榮航空
<http://www.evaair.com/html/b2c/chinese/>