

2022年酒店业技术研究报告

重新定义宾客体验

*本报告由HT出品，石基信息编译

报告作者：Mehmet Erdem 博士，内华达大学拉斯维加斯（William F Harrah）酒店管理学院酒店经营与技术副教授；Robert Firpo-Cappiello，《酒店技术》总编辑。

官方微信：zhituquan

“

酒店正在用越来越低的成本来做更多事情，并渴望在不断**收缩的预算**和**宾客对于新技术的热情**之间找到立足的平衡点。

”

目录

CONTENTS

01. 报告背景&调研对象

02. 酒店IT预算分布

03. 酒店对客技术的信心增强

04. 行业痛点

05. 响应客户需求

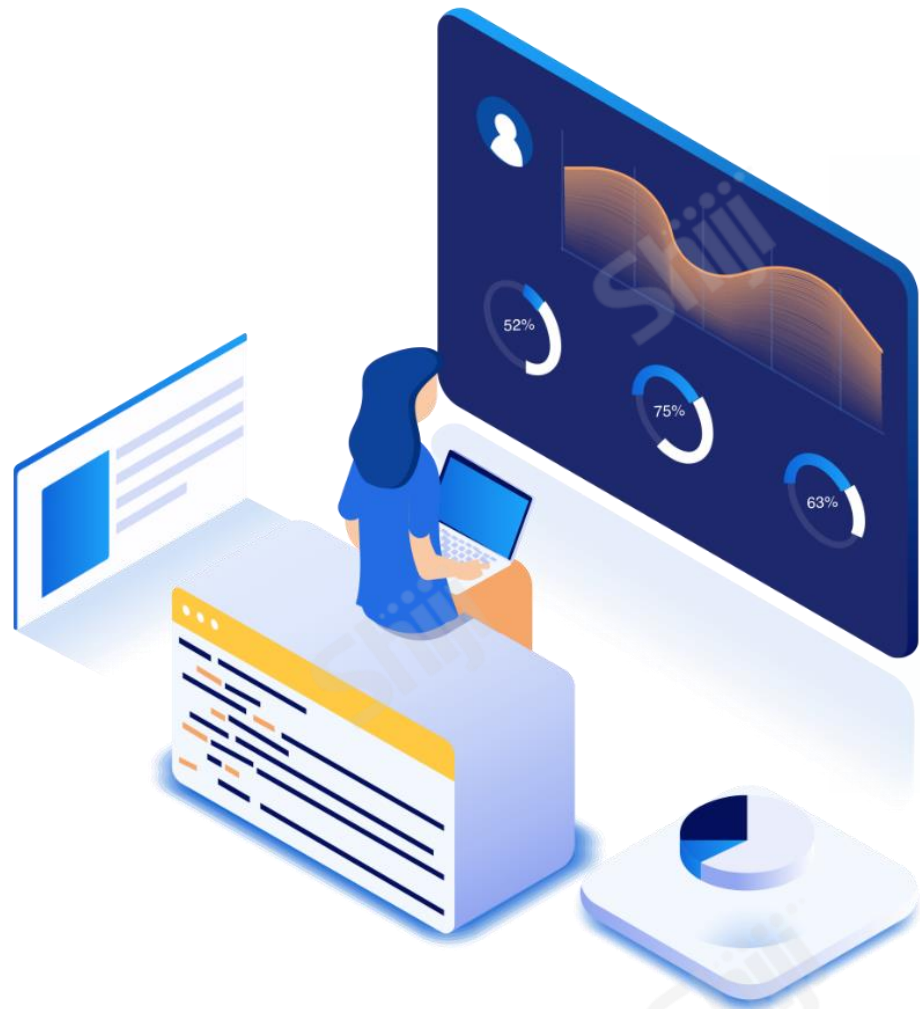
06. 酒店技术采纳优先级排序

07. 企业级软件部署

08. 对客端技术部署

09. 新兴技术发展潜力预测

01. 报告背景&调研对象



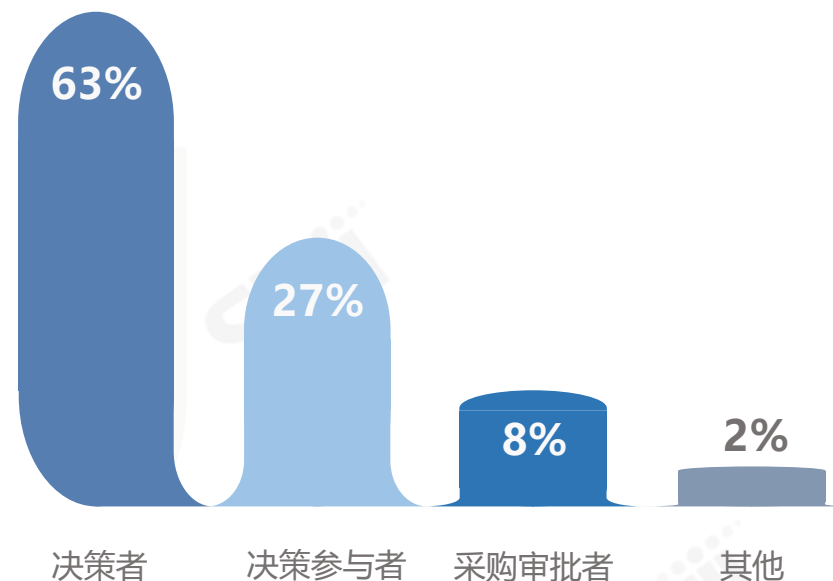
《2022年酒店业技术研究报告：重新定义宾客体验》全面阐述了酒店业当前所面临的**预算收缩**、**劳动力**以及**疫情带来的后续影响**等一系列痛点。同时也看到，酒店对于**创新技术**的热情不减，尤其是对客方面的技术。

本年度报告基于全球超过**26300**家酒店从业者的调研数据完成。

其中，**63%**的受访者是IT层面的决策者，**27%**的受访者对于IT方面拥有参与决策权，**8%**的受访者对IT投资拥有建议权。

可以说，本次的调研结果能够充分反映那些推动酒店技术发展者的观点。

报告调研对象



02. 酒店IT预算分布

其实，从2019年开始，酒店在IT方面的预算就呈现出**下降的趋势**，这种趋势也一直持续到了2021年。

本年度报告调研中，多数受访者表示，2021年他们在IT预算方面的投入占总收入的**2%到2.99%**（而在上一年，这一比例受访者的投资比重在3%-4%）。此外，还有相当一部分受访者表示，他们在IT方面的预算仅占总收入的**1%至2.99%**。

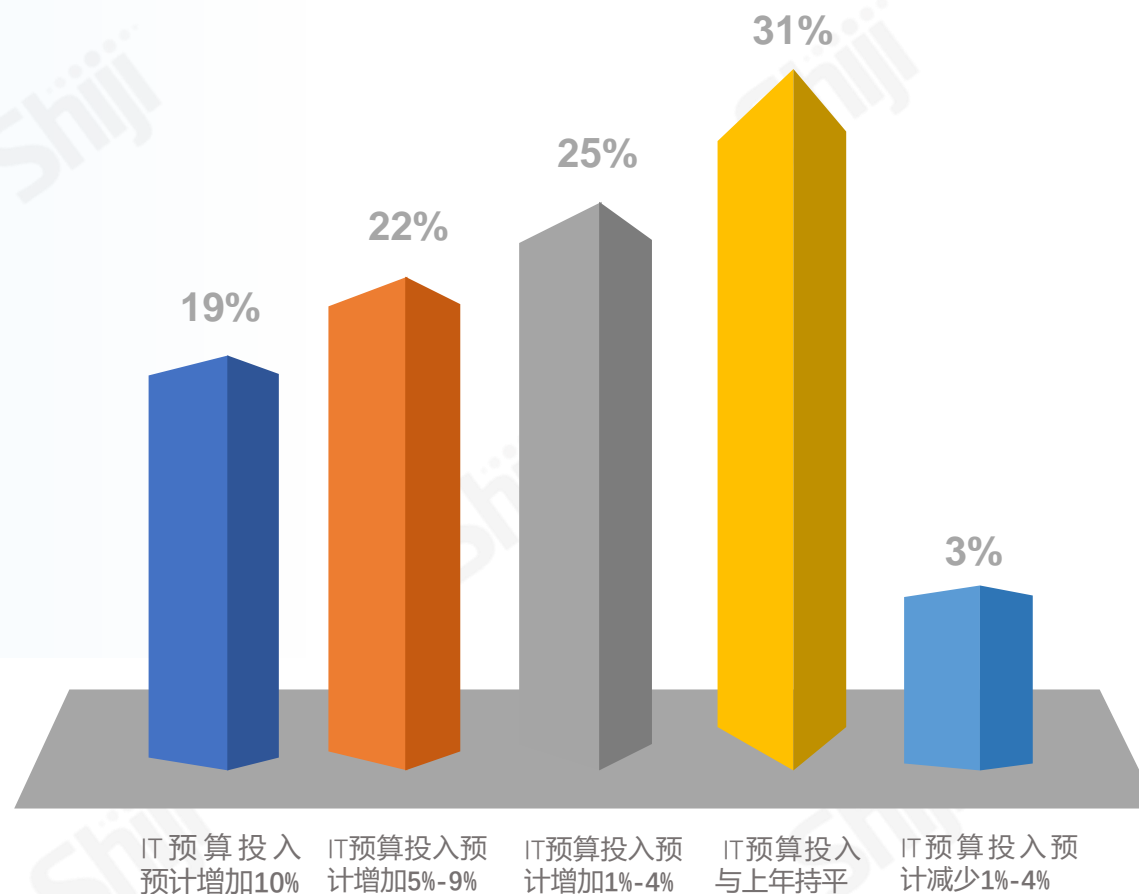




整体来看，2021年，大多数酒店在IT方面的预算投入占总收入的比重低于**3%**。然而，有**52%**的受访者表示，相比于人工服务，越来越多的酒店宾客更加青睐**数字化服务**。

相比于去年，酒店2022年在预算方面的投入计划是怎样的？

不过好在，受访者中只有3%的酒店会在去年同期的基础上降低IT预算，大多数酒店预计在2022年不会削减IT方面的预算投入。从整体调研结果来看，66%的受访都发出了要增加IT预算投入的积极信号。而这一点能否在2022年实现，无疑将成为明年报告所要研究的重点。

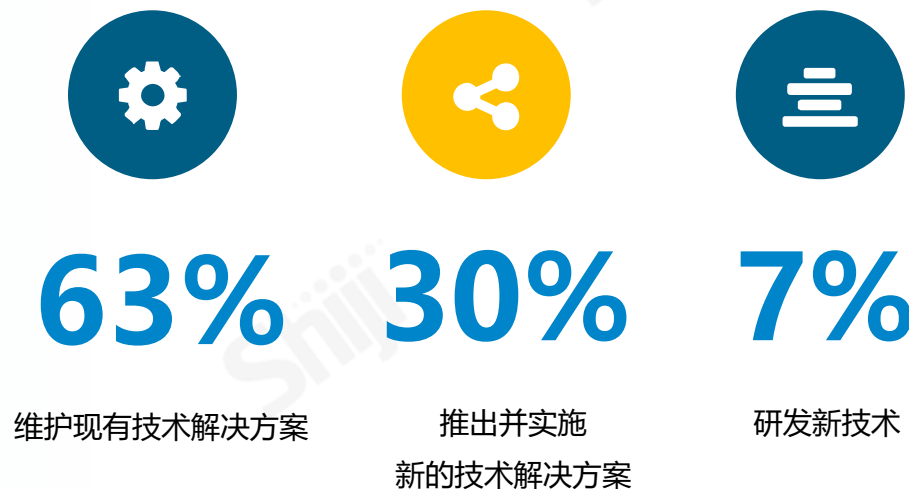


相比于去年，我们看到酒店在IT方面的预算分配已经开始向稍微乐观的方向转变了。

越来越多的酒店开始将预算用于**推出和实施新的技术解决方案**，这一比例占到了**30%**（去年为**24%**），将IT预算用于**维护现有技术解决方案**的比重也从去年的**68%**下降到了今年的**63%**。与此同时，**7%**的酒店会将更多预算用作**研发经费**，比重较上年略有增加（去年为**6%**）。

如果说2021年由于预算消减，酒店的IT预算投入相对比较保守，那么我们非常高兴的看到，今年很多酒店已经开始根据当下的市场状况重新规划IT的预算投入。

2022年酒店IT预算分配情况



03.酒店对客技术的信心增强

今年的调研结果显示，与竞争对手相比，酒店对于自身技术的信心总体上有所提高。值得重点关注的是，**81%的受访者表示，他们在面客技术方面要优于市场竞争对手或与之持平，这一比重远高于去年的70%。**

酒店如何评价他们的技术？

#		明显落后于竞争对手	有些落后于竞争对手	与竞争对手持平	略优于竞争对手	明显优于竞争对手
1	全面技术创新	9%	13%	28%	28%	22%
2	数据分析成熟度	3%	31%	25%	25%	16%
3	对客技术	3%	16%	44%	28%	9%
4	酒店运营技术	0%	25%	41%	13%	22%
5	新冠疫情安全协议	6%	6%	44%	31%	13%

此外，我们也看到，受访者对于**数据分析成熟度**方面的信心也有所提升。

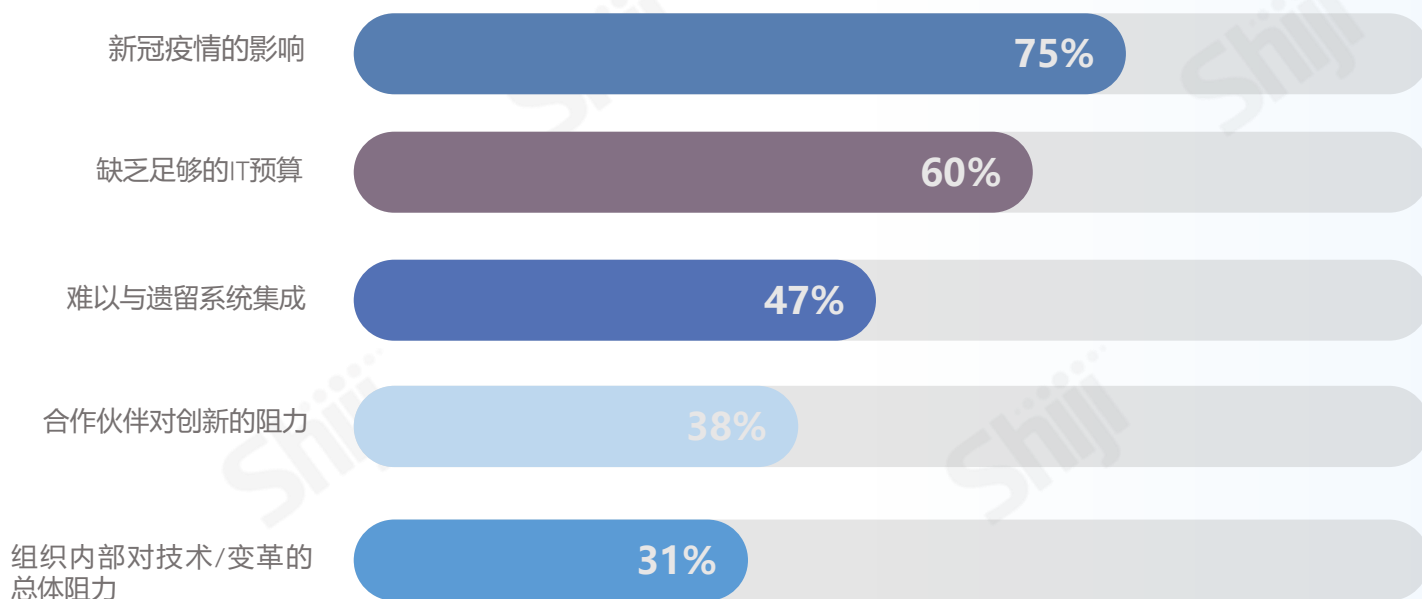
不过，在酒店运营技术方面，很多受访者的信心呈现出了下降状态，这无疑与疫情带来的压力以及人员配备方面面临的挑战密切相关。

(如上所述，那些IT预算仅占总收入1-2.99%的酒店品牌，是最有可能认为自己在这些类别中落后于竞争对手的。)

04.行业痛点

2021年，酒店在技术方面所面临的主要挑战

(图表仅展示了认为这些挑战具有中等和重要影响的受访者占比)

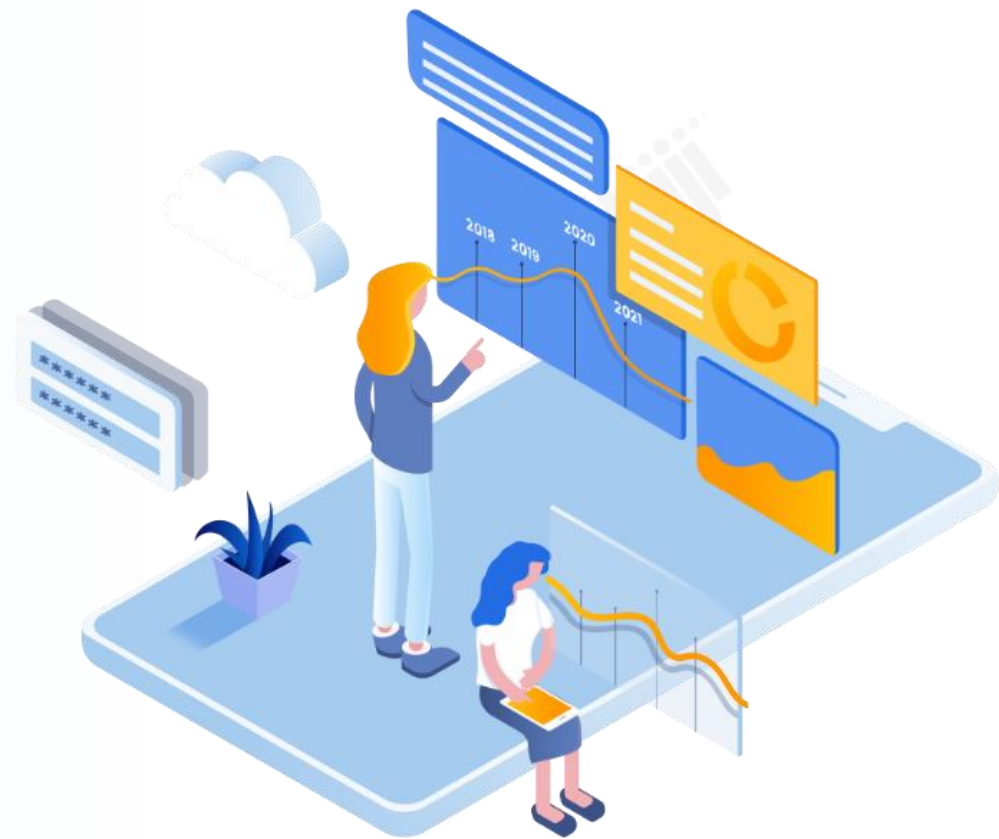


当被问及2021年影响酒店的主要挑战是什么时，受访者明确表示，**新冠疫情仍然是最大的挑战。**

75%的运营商将其视为一个中等或重大挑战，这一比例与上一年的78%相差不大。

而“缺乏足够的IT预算”与“难以与遗留系统集成”也仍然是整个行业当前面临的主要痛点。这也进一步强调了**创新技术理念的重要性**，尤其是如何实现不同系统之间的**无缝集成**，成为酒店在技术投入方面需要考虑的重点。

尽管这也会消耗一部分的预算，但是也能够从本质上帮助酒店从运营效率方面驱动业务增长。此外，值得关注的是，也仍然有**三分之一**的IT决策者，面临着**来自合作伙伴以及组织内部对创新技术和想法的阻力**，也是酒店业不容忽视的一大痛点。



05. 响应客户需求

在HT发布的《[2021年酒店业技术研究报告：重构酒店业](#)》中，提到了客户在决定选择酒店的过程中所关注的几个非常关键的技术应用。

今年，我们也针对宾客关注的这几项技术对酒店进行了调研，以进一步了解他们是否已经采用或计划采用这些技术。调研结果显示，**免费的Wi-Fi**仍然在所有技术选项中卫冕冠军，有**90%**的酒店已经提供或在未来计划提供这一技术支持。

值得重点关注的是，**非接触支付技术**的排名上升到了第二位，**74%**的酒店已经提供或在未来计划提供更便捷的无接触支付服务。



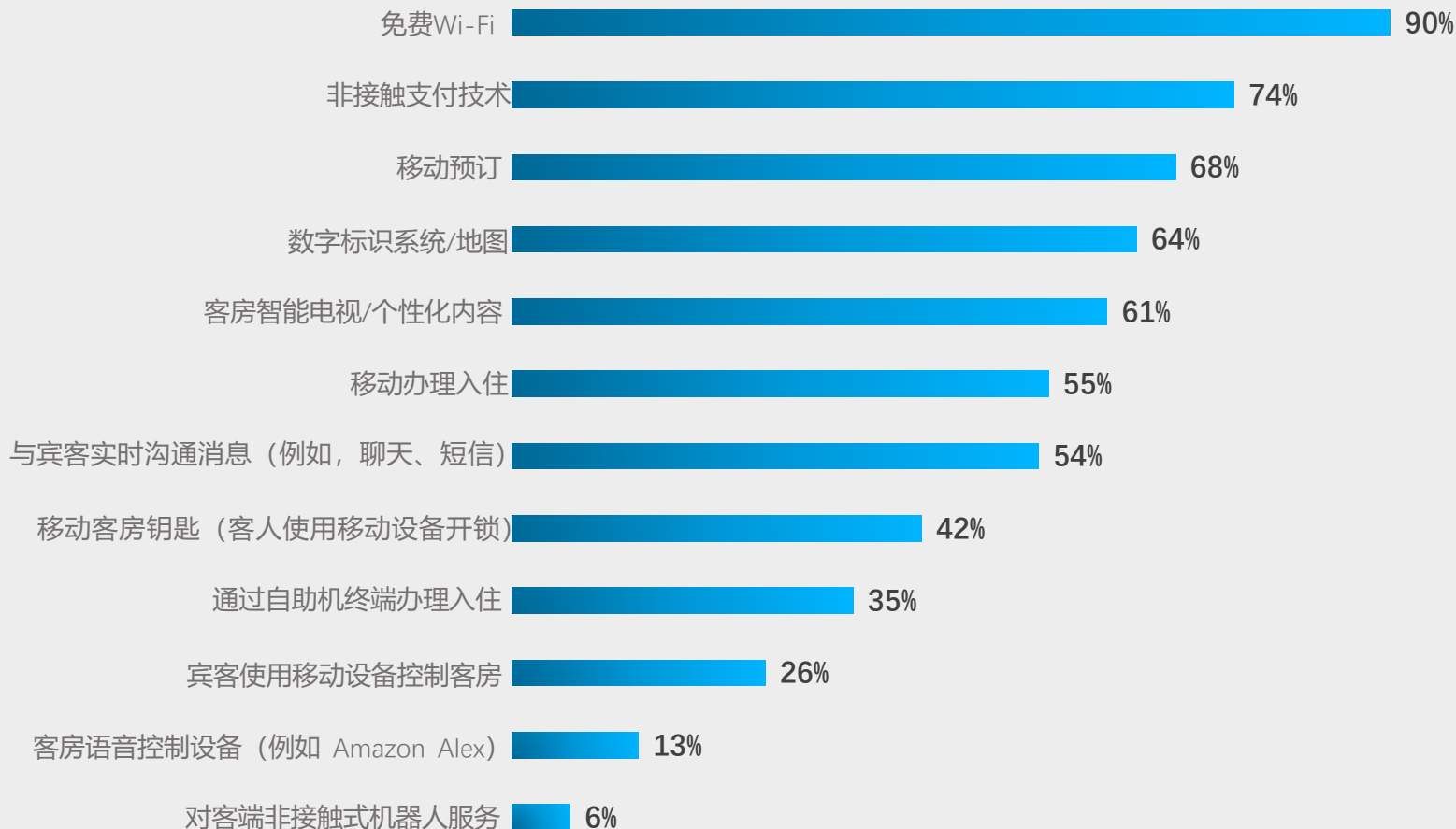
与此同时，**移动预订**技术的采用率也非常高，占到了受访比例的**68%**。

不过，不得不承认，一些**创新技术在酒店并不受欢迎的现象也非常普遍**。

以语音控制设备为例，大约**65%**的受访者表示他们并没有计划采用这项技术。此外，也有**77%**的受访者表示没有计划采用对客机器人服务技术。

对客技术在酒店的应用情况

(目前已经提供或者计划在来年增加该项技术的酒店占比)



06.酒店技术采纳优先级排序

当我们要求受访者对技术的重要性进行排名时，所呈现出的调研结果与去年相当接近。在过去一年的时间里，为了应对疫情带来的影响，酒店已经尽可能地减少了物理接触式服务。接触式服务的比例从上一年度的**80%下降到了36%**。

同时，我们也高兴看到酒店对于**全渠道预订**（如通过移动设备/PC、APP以及其他方式进行预订）重要性的感知度有明显上升，这一点在去年的调研中也有所体现。而面对潜在客户的时候，跳出酒店范围和固有思维定式来进行沟通也是至关重要的。



值得关注的是，在今天的调研中我们设置了一项新的技术，即**部署加密货币**。调研结果显示，这项技术在酒店中并不太受欢迎，只占到了全部调研人数的**6%**。

技术优先级排序

提高客户忠诚度	77%
保障宾客及员工的人身安全	74%
实现全渠道预订(手机、网页、APP等)	71%
提高数据安全性	68%
提高员工产出	68%
提升数据分析能力	67%
降低技术管理成本	58%
加强对宾客与员工数据隐私的保护	58%
提高带宽/连接	52%
提升客房技术	45%
减少物理接触点	36%
部署使用加密货币	6%

07.企业级软件部署



具体到企业级软件部署层面，研究的受访者中并没有对哪一项表现出特别的偏爱。

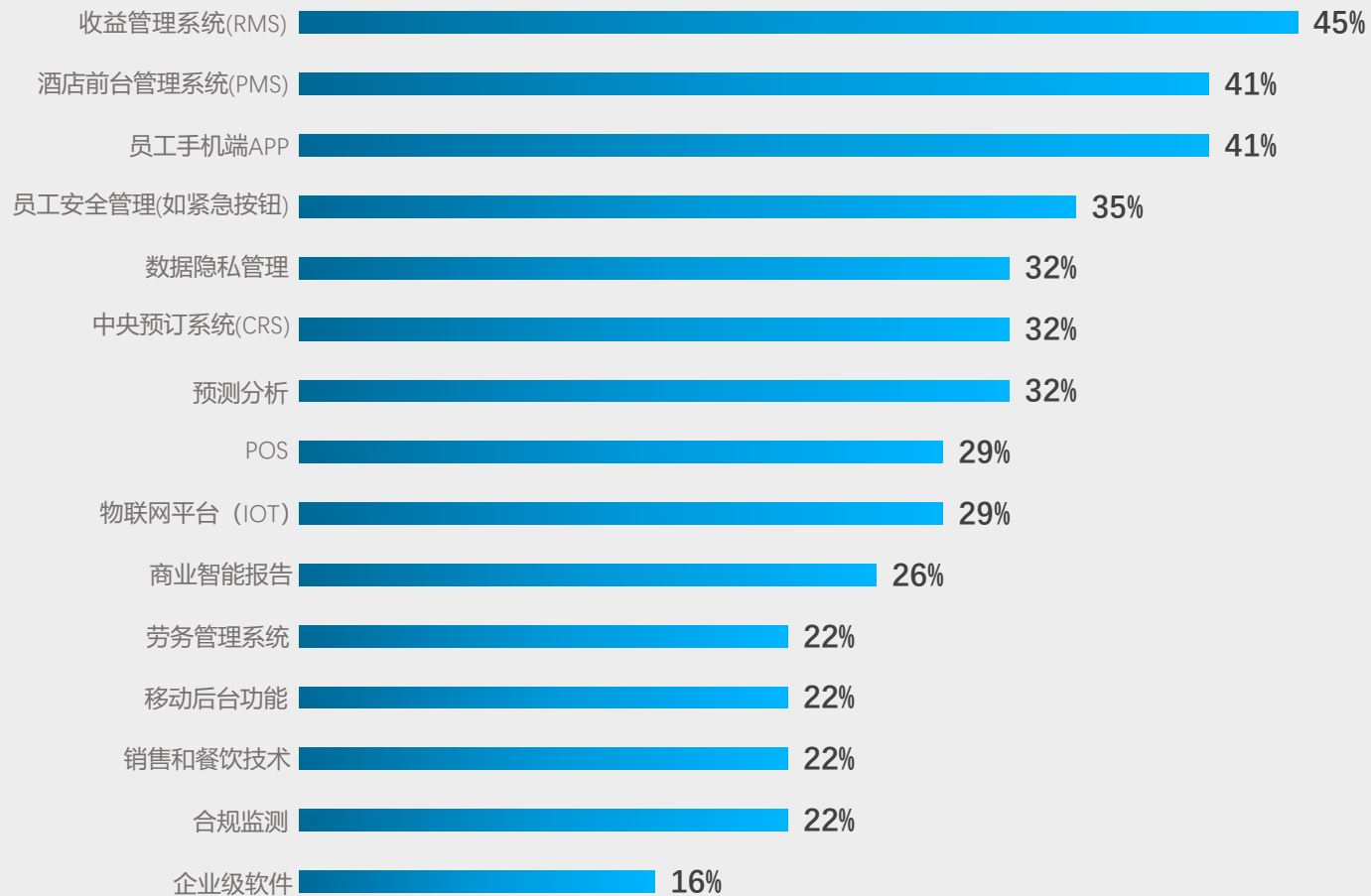
当酒店被问及会添加、升级或者更换哪些系统软件的时候，**收益管理类软件排名最高**，占到了**45%**。其他相对排名较高的软件包括**PMS、员工移动端应用以及员工安全类技术实施**。

不过值得注意的是，大约有**29%**的酒店表示，他们将在2022年更换**收益管理系统供应商**。对于酒店而言，这无疑是一笔可观的投资，对于供应商而言，也是一个可观的机会。

此外，酒店技术供应商也会迎来两个重要机遇——**19%**的受访者表示正在寻求新的**移动后台功能**，也有**19%**的受访者表示计划更换**酒店PMS系统**。

酒店在更换软件方面的计划

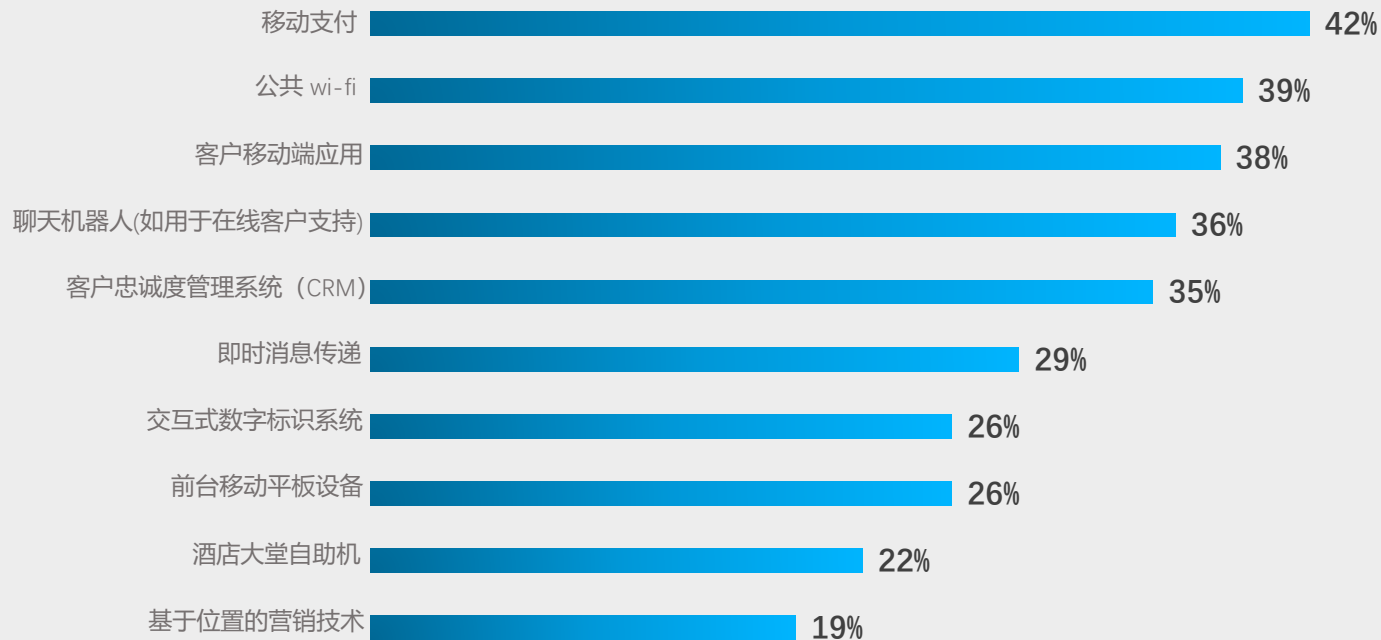
(计划增加、升级或者更换系统供应商的酒店占比)



08.对客端技术部署

酒店在部署对客端技术方面的计划

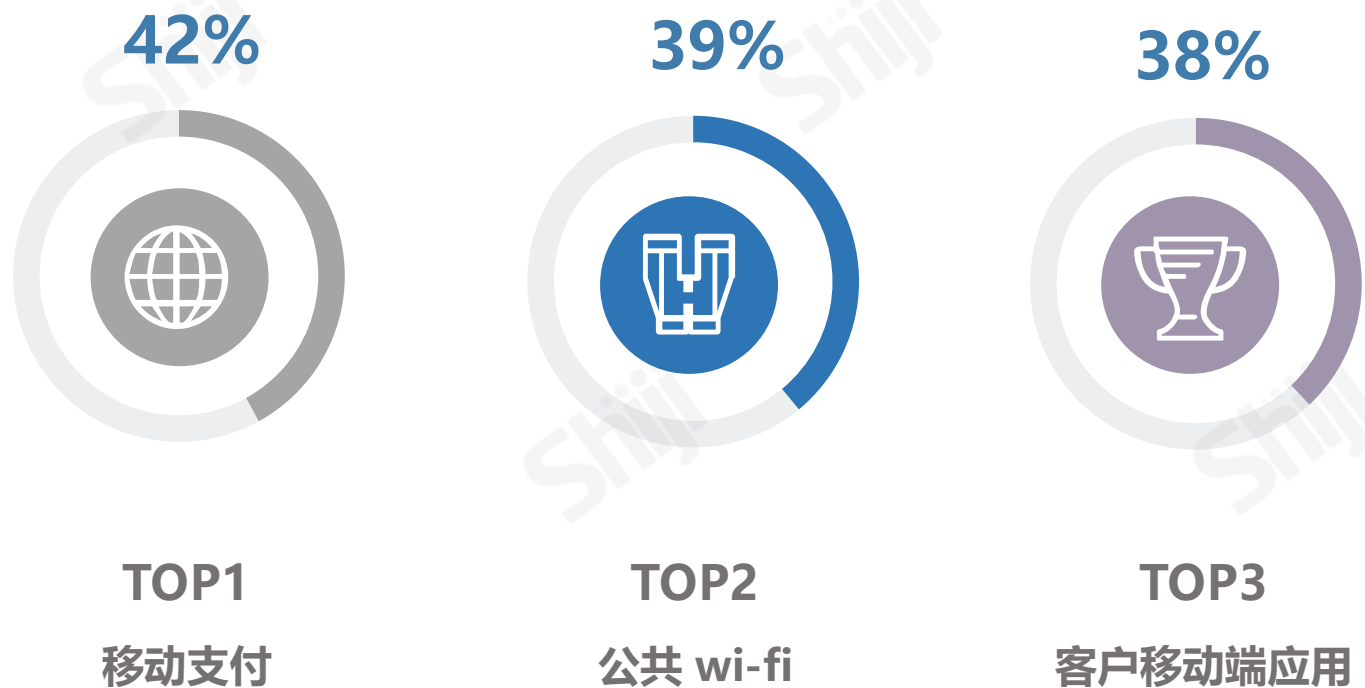
(计划增加、升级或者更换系统供应商的酒店占比)



在对客端技术的部署上，聊天机器人几乎是一个迅速崛起的趋势，**36%**的受访者表示将在2022年增加、升级或者更换**聊天机器人供应商**。而在上一年，这一比例只有**16%**。

可以说，聊天机器人是通过机器学习和通信技术提升宾客体验方式很好的一个途径，能给真正给客人带来数字感体验。**16%**的受访者会在2022年首次将聊天机器人技术纳入软件部署计划中。此外，**16%**的酒店计划在2022年更换面向客户端的**移动应用程序供应商**。

在对客户端技术方面，计划增加、升级或者更换系统供应商的酒店占比TOP3



09. 新兴技术发展潜力预测

技术优先级排序

尽管预算在减少，酒店在2021年在部署软件方面的计划也相对放缓，不过今年的受访者仍然对**新兴技术的发展潜力**抱有很大期待。

81%的酒店认为**非接触式支付**的发展潜力非常可观，**71%**的酒店认为**5G**将在未来进一步发挥优势，**68%**的酒店则更看好**人工智能**在分析/预测方面的巨大作用。

这些技术能否在未来的某一时刻从“新兴”过渡为酒店发展的重要技术呢？我们期待能够在不久的将来看到答案。

非接触式支付	81%
5G技术	71%
用于分析/预测的人工智能(AI)	68%
非接触式小费	65%
语音技术设备(如Amazon Echo广告)	55%
基于酒店位置的辐射营销	49%
面部识别技术	49%
交互式广告墙(用户控制的交互式内容显示器)	32%
增强现实/虚拟现实体验技术	32%
数字玻璃(玻璃电视、墙壁等)	29%
区块链技术	29%
机器人(机器人礼宾、机器人管家等)	29%
宽带/无线电服务(CBRS)	26%
部署加密货币	23%
智能床具//枕头	13%

关于石基 —— 中国大消费行业信息技术服务引领者



为全球酒店、餐饮、零售和休闲娱乐产业提供整体技术解决方案，致力于打造跨行业服务和数据平台。

Shiji

致臻技术，成就所托

Your Technology is Our Guest