

本土 OTA 迎戰全球 成功跨境的台灣訂房團隊 _ AsiaYo !



AsiaYo 營運長 Chris (RTM 泛旅遊攝)

公司小檔案

AsiaYo.com (亞洲遊科技股份有限公司)

公司本部 / 台灣台北

創辦人 / 鄭兆剛CK

成立時間 / 2013年

合作民宿 / 11,000+

進軍城市 / 33+

AsiaYo 是亞洲最大的民宿訂房平台，他們扮演的是旅客跟民宿主人之間的溝通橋梁，不是只有訂房，更要讓旅客能夠安心安全地抵達民宿，降低國人到海外自由行的門檻。旅遊是相當情感面的事情，『貼心服務、熱情分享』就是 AsiaYo 最大的核心價值。

【初訪 AsiaYo—玩樂隨心，住宿在我】

一走進 AsiaYo 的辦公室，即能從門口的手繪彩色畫板感受到暖暖的人文色彩，開放式的辦公間，約有四十位不同專業領域的人才，網頁設計師、資料分析師、開發工程師，以及多國語言的客服人員，大家看起來都相當忙碌，如火如荼地趕製正在進行的計畫。然而回到半年前，AsiaYo 的成員還不到現在人數的一半，究竟是什麼樣的魅力，讓 AsiaYo 一朝竄起獲得億元融資？

營運長 Chirs 表示，AsiaYo 不把自己視為一般的 OTA 訂房網站，跟使用者交流就像是跟朋友分享，協助使用者利用平台完成每一次的冒險。「曾經有一次，一位顧客在日本前往民宿時下錯車站，他馬上利用 LINE 跟線上客服聯絡。我們的客服直接幫他跟日本計程車司機溝通，將他安全送達！」Chirs 笑著說：「那位顧客回台後還特別寫信致謝客服人員，對全體同仁來說都是一種鼓勵！這就是服務的魅力，也是 AsiaYo 的價值所在！」



(截圖自 AsiaYo 官網)

【好的服務 - 不是幫你完成手續，而是教會你更多可能】

聽到 Chirs 說的小故事，能深刻感受到 AsiaYo 經營客戶服務的執行力道。AsiaYo 的成功而是將精緻客服的根扎得深，時機對了才能將過往積累的實力發揮，在與獨角獸 Airbnb 的競賽中急起直追，創造出單月上萬間房數的優異成績。

Chirs 說，「我們的客服不會直接幫使用者訂房，寧可耐心地一步一步教對方怎麼操作，下次他可以自己操作，也可以教會親友操作，這件事情才是有意義的。」移動網路世代的旅遊型態有越來越多的選擇，隨者旅遊產業「元件化」，教育消費者網路工具的使用方式，才能帶給消費者更多探索世界的可能，才是真正的加值服務。

除此之外，AsiaYo 在行銷面也積極地嘗試與異業合作。像是與廉價航空—虎航（提供機票）、目的地旅遊業者—客路（提供滑雪行程），以北海道為軸心執行遊程推廣計畫。目的不只是推廣自家品牌，更希望讓消費者知道，除了旅行社安排的行程，現在可以自己用拼裝的方式打造一趟完全屬於你的旅行！

創造亞洲最佳的旅遊住宿體驗

AsiaYo 是一個連結亞洲各國特色民宿與旅人的線上訂房平台。

從台灣各地民宿，到日本、韓國、泰國，我們致力於提供旅人們最佳的體驗，由住宿開始，體驗令人驚艷的亞洲之美！



(截圖自 AsiaYo 官網)

【2017 旗艦計畫—韓泰開跑，青年族群不可少！】

今年第一季，AsiaYo 要前進韓國（二月底開始線上訂房服務）、泰國（三月），下半年欲往新加坡和馬來西亞插旗，英日韓版的操作頁面也將陸續登場！不管 AsiaYo 走到哪一個國家，都會有以當地語言為母語的夥伴進駐台灣辦公室（目前已有兩位韓國人），目的就是要讓台灣人在國外能有美好的住宿體驗！當然，也要把外國人帶進台灣旅遊，設法解決台灣民宿過剩，週間訂房的空缺。

為了拓展青年族群的使用者，AsiaYo 近期也在台大試辦「民宿特派員」的創意體驗活動，沒想到獲得意外廣大的回響，初選二十個名額，就來了一百位以上的學生報名，各個身懷十八般武藝！這樣的市場反應讓 AsiaYo 決定繼續在各大校園擴辦活動，非常期待後續的發展！

當然，AsiaYo 看待青年族群不只是著重商機，人才庫的培育也刻不容緩，今年三月就與宜蘭大學合作，在校園內開啟第二基地。打出『在地就業、畢業即就業』的招牌，提供想回鄉的青年人才在地工作的機會。（徵才連結：<https://asiayo.com/careers/>）



（截圖自 AsiaYo 官網）

2017 年，很多旅宿業者都受到大陸團客消失的影響，市場一片哀號遍野。但據 AsiaYo 營運數字來看，民宿業者用戶數不但增加了，業績更是逆勢成長，表示「大陸客不來，還有其他國家的旅客想來」。如何把握市場商機，吸引更多國際旅客是 AsiaYo 與所有台灣業者的現在進行式！

本篇文章是「大旅創時代 4_智慧旅宿·國際商談」的系列報導。活動當天，AsiaYo 的營運長 Chris 也將進行議題分享。

想要深入了解旅宿產業嗎？歡迎報名「大旅創時代 4」，與業者認識、交流，快速升級智慧旅宿。前往[活動官網](#)