

同程旅行孙彬： “AI+旅行”解锁智慧旅行新姿势

□ 本报记者 符容菁

在人工智能浪潮的推动下,旅游业正迎来智慧化转型的新时代。

AI技术正深度渗透至旅游行业的各个环节,从行程规划到景区导览,为游客带来前所未有的便捷体验。

我国智慧旅游产业已进入快速发展阶段。中商产业研究院分析师预测,2025年中国智慧旅游市场规模将达到14555亿元。

在这一背景下,第五届中国国际消费品博览会(下称消博会)成为展示最新科技成果的绝佳舞台。同程旅行携最新AI+旅行产品——“程心AI”亮相消博会,吸引了广泛关注。

依托大模型与大数据的深度融合,“程心AI”为用户提供一站式、个性化的旅行攻略生成服务。它不仅能够根据用户的兴趣和偏好,量身定制旅行方案,满足旅客的多元需求,更支持多语言服务,为国际游客入境游带来便利。

本期《海财经面对面》栏目邀请同程旅行研发与云赋能中心商务负责人孙彬,为我们分享同程旅行在旅游科技创新、用户需求提升以及旅游市场洞察等方面的探索与实践。



同程旅行在第五届消博会上的展台。

“程心AI”在手 大千世界我有

海财经观察员:同程旅行首次参展消博会,为大家带来哪些创新成果?

孙彬:本次同程旅行带来了一款AI旅行智能出行产品——“程心AI”升级版,它可以为用户提供一站式、个性化的旅行攻略生成服务,并支持酒店、机票及门票等预订的全流程闭环服务,极大提升了用户的旅行规划效率。

与此同时,同程旅行还推出服务国内及国际游客的全新域名——“DeepTrip.com”,支持17种语言服务,为国际友人入境游提供了便利。

海财经观察员:“程心AI”的核心用户群体是哪些?在消博会期间,是否针对海南本地游客、国际客商或跨境旅行者推出差异化服务?

孙彬:“程心AI”的用户群体广泛,覆盖追求体验感的旅行者(偏爱小众路线或本地化体验)、年轻的自由群体(千禧一代或Z世代青年)、主题爱好者(摄影、美食、户外探险等主题)等等。“程心AI”可以解决不同群体的个性化需求。

值得一提的是,本届消博会期间,我们针对国际入境游客,提供多语言的行程规划,方便国际友人出行;同时也针对本地游客推荐一些小众路线,让他们体验不一样的景色。

海财经观察员:“程心AI”强调“AI+旅行”生态,能否具体说明其核心技术?例如,在个性化行程规划、实时目的地服务整合中的创新点。

孙彬:“程心AI”的设计初衷,就是将大模型应用到我们的日常旅行中,提升用户在旅行游玩各个环节的体验。这就要求我们将大模型的推理、规划等能力和海量的旅行数据及用户的需求结合起来,为用户提供高质量的旅行建议。

这其中的关键在于设计大模型和大数据结合的体系,使大模型的能力能够充分应用到海量的数据中,从而基于真实数据,结合用户诉求,提供高质量的旅行方案。

因此可以看到,“程心AI”给出的结果会结合实际的交通信息来安排路线,也会结合景区的时令特性,向用户推荐适合旅行时节的游玩方案等。这些都是基于实际数据的结果。

海财经观察员:可否举个例子说明“程心AI”的落地场景?

孙彬:以“五一”假期为例,游客可以通过提问“程心AI”,规划三天两晚的海口行程,包括预算、家庭成员和行程轻松程度等。如果行程中有老人,可以在向“程心AI”提问时,增加“适合老年旅行景点/酒店”等关键词,“程心AI”会推荐适合老人游览的景区,并提示门票政策,如60岁以上老人免票等。对于亲子或带宠物的行程,也会出现宠物友好酒店的提示。

内容到交易“一站式” 提升旅行决策效率

海财经观察员:能否举例说明技术如何提升用户从“行前决策”到“目的地服务”的全链路旅行决策方案?

孙彬:“程心AI”在产品定位时,会以用户为决策中心,根据用户诉求,智能地为用户提供决策所需的依据。

举例来说,当用户有一个明确目的地的旅行想法时,“程心AI”会结合用户的旅行偏好为其提供目的地的特色、玩法、路线、住宿等信息。基于这些信息,用户可以进一步了解其中感兴趣的方面。

以往,用户需要从不同的地方收集信息来辅助决策。现在,“程心AI”用户可以从诉求出发,逐步了解与诉求相关的各类信息。

尤为重要的是,“程心AI”采用递进式决策模式。用户在这个过程中,可以根据所了解的信息调整自己的诉求。

“程心AI”可以在一个平台上完成所有信息的聚合,辅助用户做决策。同时,一站式的内容到交易的闭环体验,也将大大提升用户的旅行决策效率。

海财经观察员:消博会吸引了全球70多个国家和地区的企业和品牌参展,“程心AI”是否有计划将海南作为出海“试验田”,向东南亚市场输出技术?

孙彬:“程心AI”的发展方向就是打造开放的旅行内容生态,我们认为开放和合作尤为重要。我们有意愿同国内和国际上有兴趣合作的伙伴,进行各个层面的充分合作。

现在,“程心AI”已经支持17种语言,覆盖了周边国家的核心语种。我们希望“程心AI”能够为国人的出境游和海外游客的入境游提供更多便利,同时也希望更多的海外游客通过“程心AI”了解中国。

“程心AI”:我可能更懂你

海财经观察员:项目是如何利用大数据,预测消费趋势,优化用户体验的?

孙彬:大数据的运用会贯穿到“程心AI”的各个方面。以前,大数据运用更偏向提升推荐内容的质量和用户个性化匹配度,现在,大模型将会通过可见的思考过程完成向用户推介内容,在提升结果质量的同时,也会使得整个过程更透明更可靠。

另一方面,用户也能更自然地参与到这个过程中,不断交互以改进结果,而在此之前,除了点击“换一批”外,用户的选项并不多。

海财经观察员:在人工智能火热的当下,“程心AI”走在市场前沿,你认为其未来发展前景如何?它将为旅游业带来怎样的改变?

孙彬:以往需要从多个平台搜集信息完成单点预定,现在通过问答方式,可以便捷地完成“一站式”度假产品的预定,极大提升旅行效率。以前可能需要花费大量时间做功课、查攻略、预定票务,现在可能只需10分钟,就能筛选出符合要求的最佳路线,呈现最符合你心意的产品。

未来,“程心AI”还将结合最前沿的AI技术,不断拓宽“AI+旅行”的边界。

海财经观察员:如果用户不知道自己想要什么,怎么办?

孙彬:“程心AI”基于DeepSeek的深度推理能力,大大提升了对于模糊旅行需求的处理反馈能力,以此激活用户的旅行灵感。

在用户不知道去哪儿玩、玩什么的情况下,可以通过模糊式的提问,例如,提问“五一假期有哪些人少景美的目的地”,就可以获取旅行灵感。然后通过“程心AI”的多次交互,让自己的行程安排逐渐清晰化。

海财经观察员:现在很多年轻人喜欢结伴旅行,“程心AI”在社交功能方面有哪些创新之处?

孙彬:除了强大的行程规划能力,“程心AI”还具备丰富的社交功能。用户可以将行程分享给朋友,让每个人都能参与到出行决策中,使旅程更加和谐愉快。

此外,新版本还增加了AI手绘地图功能,用户只需一键操作,即可生成精美的手绘地图,用于分享自己的旅行打卡点和整个行程安排。这一创新功能不仅增加了旅行的趣味性,还使得行程分享变得更加便捷和直观。

海财经观察员:当前旅游科技赛道竞争激烈,“程心AI”如何构建技术壁垒?

孙彬:在“AI走进每一个人生活”的时代浪潮中,我们始终更好地满足用户需求为出发点,基于同程旅行超过20年的行业积累、文旅供应链资源和数据沉淀,不断改进大模型理解用户需求的能力、理解同程旅行积累的数据的能力,让“程心AI”变成更懂用户、更懂旅行行业的贴身智能助手。