**Adyen Hospitality & Travel Report: il 29% dei viaggiatori italiani utilizza l'IA per prenotare le vacanze estive,**

**con un aumento del 77% rispetto al 2024**

* *L’Hospitality & Travel Report 2025 di Adyen rivela un forte aumento degli italiani che utilizzano l'IA per prenotare esperienze di viaggio questa estate, con dati che mostrano un incremento del 111% anno su anno nell'uso della tecnologia da parte dei Boomer.*
* *La ricerca evidenzia come le frodi continuino a rappresentare una sfida significativa nel settore, con il 35% delle strutture ricettive italiane che segnala un aumento dei tentativi di frode nei pagamenti nell'ultimo anno.*
* *Il 43% delle aziende italiane del mondo hospitality afferma che gli strumenti di ricerca basati sull'IA trasformeranno il settore nel 2025 e oltre.*

***Milano, 22 luglio 2025*** - [Adyen](https://www.adyen.com/it_IT), piattaforma tecnologico finanziaria scelta da molte aziende leader a livello globale, ha pubblicato oggi il suo Hospitality & Travel Report 2025. L’indagine mette in evidenza il ruolo trasformativo che l'IA sta avendo sul comportamento e sulle abitudini d’acquisto dei viaggiatori. Una delle tendenze principali emerse è la crescente richiesta da parte dei consumatori affinché le aziende del settore hospitality integrino funzionalità di ricerca prodotti e di transazione direttamente nelle loro piattaforme di prenotazione.

Nonostante la crescente adozione dell'IA da parte dei consumatori, molte aziende italiane del settore hospitality si trovano ad affrontare diverse sfide legate alla frammentazione dei sistemi di pagamento, con il 62% dei merchant che indica come la presenza di sistemi frammentati per i pagamenti online e in loco renda complesso per gli hotel snellire le operazioni ed effettuare la riconciliazione in modo efficiente. Adyen sta aiutando le aziende a rispondere a questi cambiamenti sviluppando soluzioni che supportano sia i merchant che gli ospiti con tecnologie di transazione senza frizioni.

**I Boomer e la Generazione X guidano la crescita nell'adozione dell'IA**

Con l'inizio delle vacanze estive, l'IA sta ridisegnando il modo in cui i viaggiatori pianificano e prenotano i loro viaggi. Nel sondaggio condotto su 40.000 consumatori in 27 Paesi, il 29% degli italiani dichiara di aver utilizzato l’IA per scoprire le destinazioni, con un aumento del 77% rispetto al 2024. In Italia, la Generazione Z (52%) e i Millennial (40%) sono gli utenti più attivi, ma la crescita maggiore si registra nella fascia dei Boomer (in aumento del 111%) e della Generazione X (in aumento dell'85%).

Il 57% dei Boomer italiani che utilizza l’IA per organizzare e prenotare i propri viaggi ha dichiarato che l'IA li ha aiutati a filtrare le informazioni superflue, evidenziando come l'uso di questa tecnologia si stia diffondendo tra tutte le generazioni. I social media sono una fonte di frustrazione per il 66% dei viaggiatori, scoraggiati da piattaforme piene di pubblicità, sponsorizzazioni e contenuti di influencer. L'IA aiuta a eliminare questo “rumore”, fornendo ispirazione più rapidamente di qualsiasi altro metodo (70%).

*"La tecnologia AI è diventata incredibilmente importante per gli ospiti che cercano ispirazione sulle destinazioni e itinerari rapidi, divertenti e personalizzati, specialmente con l'arrivo delle vacanze estive"*, ha dichiarato **Phil Crawford**, **Global Head of Hospitality** di **Adyen**. *"Gli ospiti utilizzano sempre più l'IA per rendere i loro viaggi più fluidi e, di conseguenza, le aziende del settore hospitality stanno valutando nuovi investimenti per soddisfare questa crescente domanda".*

**Il settore hospitality si allea con l'IA per promuovere la crescita**

L’Hospitality & Travel Report 2025 di Adyen evidenzia come gli ospiti si aspettino sempre più che gli operatori adottino la tecnologia AI per supportare meglio gli acquisti nel settore travel e hospitality. Le aziende italiane sono consapevoli del cambiamento di tendenza dei consumatori: quasi la metà (43%) afferma che gli strumenti di ricerca basati sull'IA che supportano gli ospiti nelle decisioni di prenotazione rimodelleranno il settore nel 2025. Una percentuale simile (36%) ritiene che l'automazione guidata dall'IA, volta a personalizzare l'esperienza degli ospiti, trasformerà il comparto.

I pagamenti costituiscono il collegamento fondamentale tra la scoperta resa possibile dall'IA e l'esperienza completa dell'ospite — dalla prenotazione di una camera al check-out dell'hotel. **Crawford** prosegue: "*Le aziende del settore hospitality stanno integrando sempre più funzionalità di intelligenza artificiale nelle proprie piattaforme per offrire agli ospiti un'esperienza di pagamento più fluida*".

**Le frodi preoccupano sia gli ospiti che gli operatori**

Le frodi continuano a rappresentare una sfida operativa importante: il 35% delle strutture ricettive italiane segnala un aumento significativo dei tentativi di frode nei pagamenti nell'ultimo anno. In questo contesto, Adyen Uplift si distingue grazie all’integrazione di Protect, un modulo di prevenzione delle frodi basato sull'IA che riduce dell'86% i casi di falsi positivi e garantisce agli ospiti reali la possibilità di prenotare senza difficoltà.

Il report completo di Adyen “Hospitality & Travel Report” è disponibile [qui](https://www.adyen.com/it_IT/index-reports/hospitality).

**Metodologia della ricerca**

**L’indagine sui consumatori**

La ricerca è stata condotta da Censuswide su un campione di 40.000 consumatori rappresentativi a livello nazionale in Australia, Francia, Germania, Giappone, Italia, Spagna, Svezia, Regno Unito, Brasile, Messico, Canada, USA, Paesi Bassi, Hong Kong, Malesia, Singapore, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Irlanda, Lettonia, Lituania, Norvegia, Polonia, Portogallo, Emirati Arabi Uniti e Belgio (di età superiore ai 18 anni). I dati sono stati raccolti tra il 16.04.2025 e l’08.05.2025.

**L’indagine sugli esercenti**

La ricerca è stata condotta da Censuswide su un campione di 8.102 Decision Maker del settore hospitality (di età superiore ai 18 anni) in Regno Unito, USA, Singapore, Canada, Australia, Belgio, Brasile, Danimarca, Estonia, Francia, Germania, Malesia, Norvegia, Polonia, Spagna, Repubblica Ceca, Hong Kong, Italia, Messico, Emirati Arabi Uniti, Paesi Bassi, Irlanda, Giappone, Lettonia, Lituania, Portogallo e Svezia. I dati sono stati raccolti tra il 16.04.2025 e l’08.05.2025.

Censuswide aderisce e impiega membri della Market Research Society e segue il codice di condotta MRS e i principi ESOMAR. Censuswide è anche membro del British Polling Council.

\*Gli aumenti di percentuale sono stati calcolati confrontando coloro che hanno selezionato una qualsiasi opzione di risposta “Sì” all’uso dell’intelligenza artificiale con coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato l’IA “per la prima volta negli ultimi 12 mesi”.

***A proposito di Adyen***

Adyen (AMS: ADYEN) è la piattaforma tecnologico finanziaria scelta da molte delle aziende leader a livello mondiale che fornisce una moderna infrastruttura di pagamento end-to-end, approfondimenti data-driven e prodotti finanziari in un'unica soluzione integrata per aiutare le aziende a raggiungere le loro ambizioni, più velocemente. Con uffici in tutto il mondo, Adyen collabora con marchi del calibro di Meta, Uber, H&M, eBay e Microsoft.

**Contatti Adyen**

Ufficio stampa TEAM LEWIS

Alessandro Zambetti, Deborah Amato

AdyenItaly@teamlewis.com Tel. 02 36531375 Cel. +39 3389241387