

## **Korean Air führt einen generativen KI-Chatbot zur Verbesserung des Kundenservice ein**

**Seoul, 04.02.2026. Korean Air hat mit dem „Korean Air AI Chatbot“ einen neuen, KI-basierten Dienst eingeführt, der direkt in die Website und die mobile App des Unternehmens integriert ist.**

Der Chatbot wurde anhand umfangreicher Datensätze, darunter Fluglinienvorschriften und Betriebsrichtlinien, trainiert und basiert auf generativer KI. Er geht über herkömmliche, vorgefertigte Antworten hinaus. Stattdessen analysiert er die Absichten der Kundinnen und Kunden in Echtzeit, um genauere und relevantere Antworten zu geben.

Der Dienst, der auf fortschrittlicher natürlicher Sprachverarbeitung (NLP) basiert, ermöglicht es Kunden, in natürlicher, umgangssprachlicher Sprache zu interagieren. Anstatt sich auf Schlüsselwörter zu verlassen, kann ein Benutzer beispielsweise fragen: „Ich fliege Economy von Incheon nach Paris. Wie viele Gepäckstücke kann ich einchecken?“ und erhält eine spezifische Antwort, die auf seiner Reiseroute basiert.

Um Transparenz und Zuverlässigkeit zu gewährleisten, ergänzt der Chatbot seine Antworten mit Quellenangaben und direkten Links zu relevanten Seiten. Korean Air hat außerdem eine spezielle Datenbank zur Überprüfung der Inhalte eingerichtet, um KI-Fehler zu minimieren und die Genauigkeit der Antworten sicherzustellen.

Der KI-Chatbot ist auf der offiziellen Website und in der mobilen App von Korean Air verfügbar. Der Dienst unterstützt nun 13 Sprachen: Neben den ursprünglich vier Sprachen (Koreanisch, Englisch, vereinfachtes Chinesisch und Japanisch) sind dies traditionelles Chinesisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Russisch, Spanisch, Thailändisch und Vietnamesisch.

Die Fluggesellschaft hat auch den Übergang zum menschlichen Support optimiert. Benutzer können bei Bedarf einfach „Mit einem Mitarbeiter verbinden“ eingeben, um nahtlos zu einem Live-Mitarbeiter innerhalb desselben Chat-Fensters weitergeleitet zu werden. Diese Funktion ist auf Englisch und Koreanisch beschränkt.

Nach der ersten Einführung plant Korean Air schrittweise Updates, um erweiterte Funktionen wie Ticketkauf und Reservierungsmanagement zu integrieren.

*„Mit der Einführung dieses KI-Chatbots setzt Korean Air sein Engagement fort, seinen Kunden einen schnelleren und genaueren Support zu bieten“, sagte ein Vertreter der Fluggesellschaft. „Wir werden weiterhin intelligente Technologien integrieren, um ein bequemerer und intuitiveres digitales Reiseerlebnis zu gewährleisten.“*

— Ende —

Passendes Bildmaterial steht Ihnen [hier zum Download](#) zur Verfügung. Bitte beachten Sie das Copyright © Korean Air.

1

---

### **Korean Air Pressebüro**

c/o BZ.COMM, Steffen Hager, Marvin Korndörfer & Anna Heuer, Hanauer Landstr. 136  
D-60314 Frankfurt am Main, Tel: +49 (0)69 256 28 88 22, Fax: +49 (0)69 256 28 88 88  
E-Mail: [Koreanair@BZ-comm.de](mailto:Koreanair@BZ-comm.de); Korean Air im Internet: [www.koreanair.de](http://www.koreanair.de)

---

**Pressekontakt:**

BZ.COMM GmbH

Steffen Hager | Marvin Korndörfer | Anna Heuer

Hanauer Landstrasse 136 | 60314 Frankfurt am Main

E: [Koreanair@bz-comm.de](mailto:Koreanair@bz-comm.de) | T: +49 69 256 28 88 26

**Über Korean Air**

*Korean Air ist seit über 55 Jahren eine der 20 größten Fluggesellschaften der Welt und beförderte im Jahr 2024 mehr als 23 Millionen Passagiere. Von ihrem globalen Drehkreuz am Seoul Incheon International Airport (ICN) aus bedient die Fluggesellschaft mit einer modernen Flotte von 165 Flugzeugen und über 20.000 professionellen Mitarbeitern 116 Städte in 39 Ländern auf fünf Kontinenten.*

*Die herausragenden Leistungen von Korean Air und ihr Engagement für ein Höchstmaß an Sicherheit und Kundenservice sind weithin anerkannt. Die Fluggesellschaft hat zahlreiche Auszeichnungen erhalten, darunter eine 5-Sterne-Bewertung von Skytrax und den Titel "Airline of the Year" sowohl von Air Transport World als auch von Airline Ratings.*

*Korean Air ist Gründungsmitglied der SkyTeam-Allianz und hat sich durch ihr Joint Venture mit Delta Air Lines zu einer der größten transpazifischen Fluggesellschaften entwickelt.*

*Weitere Informationen zu Korean Air finden Sie auf [koreanair.com](http://koreanair.com), [facebook.com/KoreanAir](https://facebook.com/KoreanAir), [Google.com/+KoreanAir\\_KE](https://google.com/+KoreanAir_KE) und X [@KoreanAir\\_KE](https://twitter.com/KoreanAir_KE).*

**Datenschutz-Hinweis:**

Sollten Sie keine Pressemitteilungen oder Einladungen mehr von uns erhalten wollen, können Sie uns unter [datenschutz@bz-comm.de](mailto:datenschutz@bz-comm.de) kontaktieren und sich abmelden. Weitere Informationen zu unseren Datenschutzrichtlinien finden Sie auf unserer Website.

---

**Korean Air Pressebüro**

c/o BZ.COMM, Steffen Hager, Marvin Korndörfer & Anna Heuer, Hanauer Landstr. 136

D-60314 Frankfurt am Main, Tel: +49 (0)69 256 28 88 22, Fax: +49 (0)69 256 28 88 88

E-Mail: [Koreanair@BZ-comm.de](mailto:Koreanair@BZ-comm.de); Korean Air im Internet: [www.koreanair.de](http://www.koreanair.de)

---