



세종대학교
SEJONG UNIVERSITY



2016 여름휴가 여행 평가조사 - 해외 여행지 만족도 평가 -

- ▶ '16년 10월 24일(월) 배포
- ▶ 자료 총 5매

기 관	세종대 관광산업연구소
책 임	김형곤 소장/Ph.D/대학원 교수
문 의	김민화 연구원/Ph.D
이 메 일	kimmh@consumerinsight.kr
연 락 처	02) 6004-7643

<세종대 관광산업연구소·컨슈머인사이트 공동기획>

해외 여름휴가, 저비용으로 고만족 보장하는 일본

- 전체의 27%가 찾아 인기 1위인 일본, 그만큼 이유 있어
- 스페인·이탈리아·프랑스 유럽 3강, 고만족이지만 고비용
- 중국·필리핀·베트남, 저가 패키지로 볼만 많아
- 잠재력 큰 곳은 싱가포르·대만
- 일본 오키나와, 중국 호남 만족도 높아

세종대학교 관광산업연구소와 여행 리서치 전문회사 컨슈머인사이트는 총 25,729명의 성인에게 지난 6~8월에 여름휴가 국내·외 여행을 어떻게 다녀왔는지 물었다. 그 중 해외여행을 다녀온 19%(4,860명)에게 주로 여행한 지역이 어디이며, 그 여행지가 여행자원의 풍부함, 여행환경의 쾌적도, 체감 만족도 측면에서 어떠했는지를 평가하게 했다. 조사 참여자가 한 명이라도 다녀온 국가 45개 중 표본규모 60명 이상인 국가는 17개였다(하와이·괌·사이판은 별도 국가 단위로 포함). 이들 간의 비교를 통해 어디가 최고의 여름 휴가지였고, 어떤 장·단점이 있는지 알 수 있었다.

■ 17개 국가 비교

□ **종합 만족도 1위는 스페인** : 여름휴가를 보낸 나라에 대해 ‘여행지로서 얼마나 만족했는지’와 ‘다른 사람에게 추천할 의향이 얼마나 있는지’를 합산해 종합 만족도를 구했다. 해외 여행 전체의 평균은 724점(1,000점 만점)으로 국내 644점 보다 월등히 높았다. 여행 국가 별로는 스페인(793점)이 1위를 차지했으며 2위는 하와이(788점), 3위 이탈리아(773점), 4위 프랑스(770점), 5위 일본(769점) 순이었다. 세계적 관광강국이라 할 수 있는 유럽 3국 스페인·이탈리아·프랑스가 모두 상위권에 들었고, 이들은 장거리·장기간·고비용·고만족이라는 공통점을 갖고 있다.

아시아 지역 국가들은 일본과 싱가포르만 중상위권에 진입했을 뿐 대부분은 하위권으로 밀렸다. 최하위권인 600점대 4개국(중국·홍콩·필리핀·베트남)은 우리나라 국민이 많이 찾은 해외 여름휴가지(상위 2~7위)라는 공통점이 있다. 대표적인 저비용-근거리 지역으로 싼 값에 많이 찾았지만 만족도는 실망스러운 수준이었다.

<표 1> 17개 국가 평가

1) 종합 만족도*

(1,000점 만점)

순위	국가	(사례수)	점수
1위	스페인	(63)	793
2위	하와이	(112)	788
3위	이탈리아	(99)	773
4위	프랑스	(66)	770
5위	일본	(1,290)	769
6위	미국	(168)	759
7위	싱가포르	(104)	752
8위	호주	(87)	750
9위	괌	(143)	747
10위	말레이시아	(90)	729
해외 평균		(4,860)	724
11위	사이판	(71)	712
-	대만	(254)	712
13위	태국	(314)	711
14위	베트남	(243)	679
15위	필리핀	(322)	667
16위	홍콩	(213)	665
17위	중국	(544)	609

2) 여행자원 매력도**

(100점 만점)

순위	국가	점수
1위	하와이	73.3
2위	미국	72.9
-	프랑스	72.9
4위	호주	71.3
5위	싱가포르	71.1
-	일본	71.1
7위	스페인	70.3
8위	이탈리아	70.0
9위	괌	68.7
해외 평균		66.9
10위	태국	66.3
11위	대만	66.0
12위	말레이시아	64.9
13위	홍콩	62.5
14위	베트남	62.1
-	사이판	62.1
16위	필리핀	61.0
17위	중국	57.8

3) 여행환경 쾌적도***

(100점 만점)

순위	국가	점수
1위	일본	72.2
2위	괌	72.0
3위	싱가포르	70.9
4위	대만	68.1
5위	사이판	68.0
6위	호주	64.0
7위	하와이	63.0
해외 평균		62.9
8위	말레이시아	61.6
9위	미국	61.0
10위	스페인	60.8
11위	홍콩	58.0
12위	프랑스	57.4
13위	태국	56.7
14위	베트남	56.6
15위	이탈리아	55.3
16위	중국	52.5
17위	필리핀	51.3

* 전반적으로 봤을 때 '주 여행지'에 대해 여행지로서 얼마나 만족하십니까? '주 여행지'을(를) 다른 사람에게 추천할 의향이 얼마나 있습니까?

** 주 여행지의 각 부분이 여행지로서 얼마나 미흡-우수했다고 생각하십니까? (놀거리, 먹거리, 볼거리, 살거리, 쉴거리)

*** 주 여행지을(를) 여행하시면서 각 부분 때문에 스트레스 받은 경험이 얼마나 있었나요? (교통환경, 물가/상도의, 청결/위생, 편의시설, 안전/치안, 언어/현지문화)

□ **여행자원 매력도 1위 하와이** : 여행지가 놀거리, 먹거리, 볼거리, 살거리, 쉴거리 등 5개 측면에서 얼마나 풍족했는지를 평가한 것이 '여행자원 매력도'다. 해외 전체 평균은 66.9점(100점 만점)이었으며, 이는 국내 평균 60.3점 보다 크게 높은 것이다. 국내 보다 더 많은 시간과 비용을 투자해 색다른 것을 찾은 만큼 당연한 결과다.

17개국 중 하와이(73.3점)가 1위를 차지했으며, 근소한 차이로 미국·프랑스(72.9점)가 공동 2위에 올랐다. 이어서 호주(71.3점), 싱가포르·일본(71.1점)이 그 뒤를 따랐다. 반면 일본·싱가포르를 제외한 모든 아시아 국가는 평균 이하였으며, 중국, 필리핀, 베트남은 최하위권에 밀렸다. 이는 여행자원 자체가 빈약해서가 아니라 자원을 제대로 즐길 수 있는 여행상품이 없기 때문으로 보인다. 중국은 놀거리·먹거리·살거리·쉴거리 등 거의 전 측면에서, 필리핀은 먹거리·볼거리, 베트남은 놀거리·볼거리의 측면에서 상대적으로 더 취약한 것으로 나타났다. 최상위권인 하와이는 놀거리·살거리, 미국은 먹거리·살거리, 프랑스는 볼거리에서 더 높은 평가를 받았다.

□ **여행환경 쾌적도 1위 일본** : 여행환경 쾌적도는 여행지의 여건이 스트레스를 받지 않으며 여행자원을 즐길 수 있었는지를 나타낸다. 교통환경, 물가/상도의, 청결/위생, 편의시설, 안전/치안, 언어/현지문화의 6개 부문 각각에서 얼마나 쾌적하게 즐겼는지 평가하게 했다. 해외 전체 평균은 62.9점(100점 만점)으로 국내 63.5점과 비슷했다. 여행하면서 받는 스트레스 원인과 내용은 다르겠지만, 그 강도는 국내와 해외가 다르지 않았다.

일본이 72.2점으로 1위, 2위 괌(72.0점), 3위 싱가포르(70.9점), 4위 대만(68.1점) 순이었다. 만족도나 매력도와 달리 아시아 지역 선진국과 괌·사이판 같은 휴양지가 상위권에 올랐다. 관광보다 휴양에 중점을 둔 여름휴가라면 잘 개발된 근거리 여행지를 택하는 것이 낫다. 상위권에서도 일본은 물가/상도의·청결/위생, 괌은 교통환경, 싱가포르는 안전/치안에서 특히 높은 평가를 받았다.

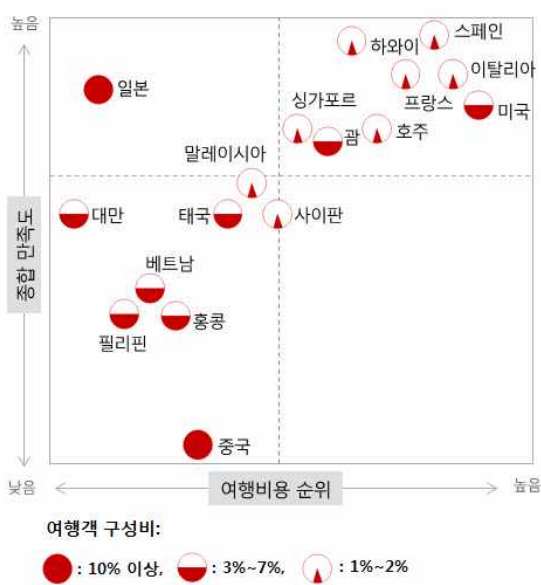
반면 자원 매력도에서 상위권이었던 유럽 국가들은 좋은 평가를 받지 못했다. 이탈리아 15위, 프랑스 12위, 스페인 10위로 중하위권에 속했다. 많은 시간과 비용을 투자해서 매력있는 여행자원을 즐기고 있지만, 마음 편안하게 지낼 수 있는 곳은 아니었다.

여행 스트레스가 가장 높았던 국가는 필리핀이었으며, 중국, 이탈리아, 베트남, 태국이 그 뒤를 이었다. 필리핀은 교통환경·물가/상도의·청결/위생, 중국은 언어/현지문화, 이탈리아는 편의시설·안전/치안에서 여행객을 불편하게 했다.

□ **비싼 만큼 만족도 높다** : 여행비용과 종합 만족도의 관계를 확인했다[그림 1]. 비용 부담이 큰 곳이 의외로 만족도가 높은 경향이 뚜렷했다. 멀어서 많은 비용과 시간이 필요하고, 쉽게 가보기 어려운 곳이 만족도가 높았다. 많은 비용의 지불을 결심했을 때부터 이 여행은 만족스러울 것이라는 자기암시가 시작되었을 수 있다.

여행비용이 가장 많이 든 곳은 미국·이탈리아·스페인 순이었으며, 대만·일본·필리핀·베트남 등 아시아 지역은 여행비용이 저렴했다. 비용과 만족도 간의 관계를 봤을 때 분명한 것은 비싸면서 만족도가 낮은 곳은 없다는 것이다. 불만족하지 않으려면 일단 여행비용을 많이 써야 하는 것으로 보인다.

[그림 1] 17개 국가 종합만족도X여행비용



국가	종합 만족도*		여행비용		구성비	
	순위	점수	순위 (만원)	순위 (%)	순위 (%)	순위 (%)
		해외 평균 724점	해외 평균 147만원			
스페인	1위	793	3위 (325)	17위	1	
하와이	2위	788	6위 (260)	10위	2	
이탈리아	3위	773	2위 (349)	12위	2	
프랑스	4위	770	4위 (292)	16위	1	
일본	5위	769	16위 (92)	1위	27	
미국	6위	759	1위 (417)	8위	3	
싱가포르	7위	752	8위 (133)	11위	2	
호주	8위	750	5위 (283)	14위	2	
괌	9위	747	7위 (138)	9위	3	
말레이시아	10위	729	10위 (114)	13위	2	
사이판	11위	712	9위 (123)	15위	1	
대만	11위	712	17위 (82)	5위	5	
태국	13위	711	11위 (104)	4위	6	
베트남	14위	679	14위 (98)	6위	5	
필리핀	15위	667	15위 (96)	3위	7	
홍콩	16위	665	13위 (100)	7위	4	
중국	17위	609	12위 (102)	2위	11	

* 종합 만족도는 1,000점 만점임

□ **싸고 만족스러운 예외는 일본** : 여행비용이 저렴하면서도 만족도가 높은 예외적인 곳이 있다. 일본은 1인당 평균 비용이 92만원으로 대만(82만원) 다음으로 적었다. 종합 만족도는 상위권인 5위로 그 위에는 유럽 3국(스페인·프랑스·이탈리아)과 하와이 밖에 없다. 가장 가성비 좋은 여행지이다. 일본은 여름휴가 기간에 해외여행객의 27%가 선택한 곳으로 중국·필리핀·태국(2·3·4위)을 합친 것 보다 많았다.

일본은 낮은 가격으로 가장 많은 여행객을 끌어들이고, 이들을 만족시키는 예외적인 성공국가다. 한국인이 몰려가는 데는 그만큼 이유가 있을 것이다.

□ **잠재력 큰 싱가포르-대만** : 싱가포르는 일본에 못지 않은 강점을 갖고 있다. 여행자원과 쾌적도 측면에서 전혀 일본에 뒤지지 않는 평가를 받았다. 비용이 다소 비싸다는 점(평균 133만원)이 있지만 무한한 가능성을 갖고 있다.

대만은 가장 저렴한 비용(82만원)으로 평균수준의 만족도(712점)를 즐길 수 있는 매력있는 여행지다. 쾌적도가 높고 자원도 부족하지 않은 장점을 갖고 있다는 점에서 유망하다.

□ **문제 많은 저가 패키지 여행** : 필리핀, 중국, 베트남은 저비용 지역이면서 체감 만족도·여행자원의 풍부함·쾌적도 측면에서 모두 최하위권이었다. 이 나라들은 패키지 여행 비율이 높은 지역이기도 하다. 저가 패키지 여행이 낮은 만족도를 만든 것으로 보인다.

■ **주요 국가 내 여행지 비교**

여름휴가 여행지로 많은 사람이 찾은 주요 국가(일본·중국·필리핀·태국·베트남)의 만족도를 여행지별로 비교했다. 국가 내 비교는 표본규모 30 이상인 여행지만 대상으로 해 일본 5곳(오사카·후쿠오카·도쿄·오키나와·삿포로), 중국 4곳(상해·북경·산둥·호남), 필리핀 3곳(세부·보라카이·마닐라), 태국 3곳(방콕·파타야·푸켓), 베트남 3곳(다낭·하노이·호치민)이 해당되었다.

각 국가별로 종합 만족도가 가장 높은 여행지는 일본 오키나와, 중국 호남, 필리핀 보라카이, 태국 방콕, 베트남 다낭이었다. 일본을 제외하고는 모두 하위권 국가이지만 이 지역을 택하면 만족도를 놓치지 않고, 실망감을 줄일 수 있다.

<표 2> 주요 국가별 최우수 여행지

	일본	중국	필리핀	태국	베트남
1위	오키나와	호남(장가계, 원가계)	보라카이	방콕	다낭
2위	오사카	상해	세부	푸켓	호치민
3위	삿포로	북경	마닐라	파타야	하노이

■ 결론

일본은 우리나라 국민이 저렴한 비용으로 큰 만족감을 느낄 수 있어 가장 많은 사람이 찾는 최고의 여름 휴가지이다. 풍부한 자원과 스트레스 없는 쾌적한 여건으로 패키지 여행객 비율이 낮고, 개별여행이 주를 이룬다. 일본이 어떻게 우리나라 여행객을 유치하고 만족시키고 재방문하게 했는지를 벤치마킹할 필요가 있다.

• 연구 및 조사방법

세종대 관광산업연구소·컨슈머인사이트가 공동기획하여 지난 6~8월 사이에 다녀온 1박이상의 여름 휴가 여행에 대한 경험과 평가를 조사했다. 컨슈머인사이트의 80만 IBP(Invitation Based Panel)를 표본들로 하여 2만5천7백명을 조사했으며, 표본추출은 인구구성비에 따라 성·연령·지역을 비례할당했다. 자료수집은 이메일과 모바일을 사용했다.

“세종대학교 관광산업연구소·컨슈머인사이트 소비자동향연구소의
보도자료는 인터넷(www.consumerinsight.kr/travel)에 수록되어있습니다”

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용을 원하시면 아래 연락처로 문의해 주십시오.

김민화 연구원(컨슈머인사이트 책임연구원)/Ph.D

kimmh@consumerinsight.kr 02)6004-7643

정경식 컨슈머인사이트 선임연구원/Ph.D

jungks@consumerinsight.kr 02)6004-7627

문지효 컨슈머인사이트 선임연구원/Ph.D

moonjh@consumerinsight.kr 02)6004-7631

* 발표자의 명시적인 승인이 없이는 내용의 전부 또는 일부를 사용할 수 없습니다 *