

 세종대학교 SEJONG UNIVERSITY 	<h2>2016 여름휴가 여행 평가조사</h2> <h3>- 여행사 평가-</h3>	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
▶ '16년 12월 12일(월) 배포 ▶ 자료 총 3매			

<세종대 관광산업연구소·컨슈머인사이트 공동기획>

만족도 높고, 스트레스 없는 여행사는?

- 여행사 체감 만족도는 하나투어, 참좋은여행, 롯데관광 순
- 여행과정의 서비스품질은 '참좋은여행' 이 무결점 1위

금년 여름휴가 기간에 해외여행을 단체 패키지로 다녀온 사람은 해외 여행자의 31%로 개별여행의 1/2 수준이었다. 이들은 해외여행 전반에 대해 종합 만족도 676점을 주어 개별여행(750점)에 비해 크게 낮았다. 단체 패키지의 만족도가 낮은 이유는 여행사에 대한 만족도가 636점으로 낮았기 때문이다. 단체 패키지 여행상품을 이용한 여행사의 만족도 및 서비스품질에 대한 소비자 평가를 고객이 많은 TOP10 여행사를 중심으로 살펴보았다.

<표 1> 해외여행 단체 패키지 여행사 점유율 및 체감 만족도

순위	여행사 점유율			여행사 체감 만족도*	
	여행사	(사례수)	점유율	순위	점수
1위	하나투어	(442)	30%	1위	655
2위	모두투어	(228)	15%	6위	620
3위	노랑풍선	(169)	11%	5위	622
4위	참좋은여행	(113)	8%	2위	654
5위	롯데관광	(64)	4%	3위	653
-	인터파크투어	(61)	4%	9위	590
7위	온라인투어	(40)	3%	7위	608
8위	자유투어	(35)	2%	8위	601
-	투어2000	(32)	2%	10위	577
-	여행바보KRT	(32)	2%	4위	631
TOTAL		(1,495)	100%	평균	636

* 1,000점 만점

여름휴가 기간에 해외여행을 단체 패키지로 다녀온 소비자 1,495명에게 어떤 여행사를 이용했는지 물었다. 하나투어 30%, 모두투어 15%, 노랑풍선 11%, 참좋은여행 8%, 롯데관광·인터파크투어 각 4%, 온라인투어 3%, 자유투어·투어2000·여행바보 KRT 각 2%였다. 상위 10개 여행사는 전체의 81%, 상위 3개 하나투어·모두투어·노랑풍선이 과반인 56%를 차지했다.

단체 패키지 이용자 수가 많은 상위 10개 여행사를 중심으로 ‘여행상품의 구성, 가격, 서비스, 브랜드, 가이드 등을 전반적으로 봤을 때 그 여행사에 대해 얼마나 만족하는지’ 물었다. 전체 평균은 636점(1,000점 만점)이었고, 하나투어가 655점으로 1위를 차지했다. 2위는 참좋은여행 654점, 3위는 롯데관광 653점으로 상위 3개 여행사 간에는 거의 차이가 없어 공동 1위라 해도 무방할 정도였다. 그 다음은 여행바보 KRT 631점, 노랑풍선 622점, 모두투어 620점 등의 순이었다.

패키지 여행은 소비자가 기성품을 구입하는 것과 같다. 그러나 여행상품은 구입 후 여행이 끝날 때까지 품질과 추가비용 등으로 많은 문제를 야기한다. 서비스품질을 결정하는 일정·쇼핑·옵션·가이드 등이 여행사 만족도에 얼마나 영향을 주는지 알아봤다. 가이드가 44%로 절대적으로 컸으며, 다음은 옵션 26%, 여행일정 18%, 쇼핑 12% 순이었다.

<표 2> 여행사 종합 서비스품질

여행사 종합 서비스품질*				여행사 종합 서비스품질 구성 4개 부분(중요도)								
				가이드(44%) **		옵션(26%) **		여행일정(18%) **		쇼핑(12%) **		
순위	여행사	(사례수)	점수	순위	점수	순위	점수	순위	점수	순위	점수	
1위	참좋은여행	(113)	706	1위	73.5	1위	68.2	1위	68.6	1위	68.3	
2위	하나투어	(442)	691	2위	71.9	3위	66.7	2위	67.8	4위	66.0	
3위	롯데관광	(64)	687	3위	70.0	2위	68.0	3위	67.6	2위	67.0	
4위	모두투어	(228)	663	4위	68.5	4위	65.5	5위	63.9	6위	63.7	
5위	인터파크투어	(61)	649	6위	66.8	5위	63.3	8위	61.7	3위	66.7	
6위	노랑풍선	(169)	648	5위	67.9	6위	61.5	7위	62.7	5위	64.0	
7위	온라인투어	(40)	646	7위	66.4	7위	61.4	4위	66.8	7위	62.0	
8위	여행바보KRT	(32)	596	9위	59.5	8위	58.7	6위	63.5	9위	55.6	
9위	투어2000	(32)	586	8위	61.1	9위	58.6	10위	50.7	8위	61.7	
10위	자유투어	(35)	551	10위	56.6	10위	55.0	9위	53.8	10위	52.2	
평균(Total)			(1,495)	676	평균	70.0	평균	65.8	평균	65.3	평균	65.9

* 1,000점 만점, **100점 만점

여행사 만족도를 결정하는 4개 요인의 중요도를 반영해 여행사 서비스품질(1,000점 만점)을 평가했다. 그 결과 전체 평균은 676점으로 여행사 만족도 636점 보다 높았다. 각 영역별 점수(100점 만점)를 보면 가이드가 70.0점으로 가장 높고, 쇼핑 65.9점, 옵션 65.8점, 여행일정 65.3점으로 큰 차이가 없었다.

여행사별로는 참좋은여행이 706점으로 유일하게 700점을 넘었고, 다음은 하나투어가 691점으로 2위, 롯데관광 687점으로 3위, 모두투어 663점으로 4위였다. 참좋은여행은 일정·쇼핑·옵션·가이드의 4개 영역 모두에서 1위를 차지해 무결점 1등이라 할 만 했다. 특히 가이드와 여행일정에서 산업평균 보다 4점이나 높아 ‘참좋은여행’의 저력을 증명하였다. 2위 하나투어와 3위 롯데관광도 4개 영역 모두에서 상위권에 들었다.

여행과정에서 겪는 서비스품질의 수준, 즉 스트레스 없는 여행 상품 1위는 ‘참좋은여행’ 차지였다. 점유율은 4위 수준이었지만 모든 측면에서 경쟁사를 압도했다. 여행 상품 개발과 운영 측면에서 벤치마킹할 대상이다.

• 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 표본틀로 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 *