

 세종대학교 SEJONG UNIVERSITY 	<h2>2017 해외여행 만족도 조사</h2> <h3>- 종합여행사 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
▶ '17년 11월 09일(목) 배포 ▶ 자료 총 3매			

<세종대 관광산업연구소·컨슈머인사이트 공동기획>

종합여행사, 해외여행 고객만족도 1위는?

- 최근 1년내 종합여행사 이용고객 8천4백여명 조사
- 참좋은여행, 개별여행 및 패키지 모두 고객서비스 만족도 1위
- 롯데JTB, 패키지 여행품질 만족도 1위

지난 1년간 종합여행사를 이용해서 해외여행을 다녀온 8천461명을 대상으로 개별·패키지 여행상품의 구입과정에 대한 만족도와 패키지 여행품질에 대한 만족도를 구했다. 해외여행을 위한 여행상품 구입과정의 고객서비스 만족도는 개별여행과 패키지 모두 참좋은여행이 가장 높았고, 가이드·옵션·일정·쇼핑 등 패키지 여행의 품질에 대한 평가는 롯데JTB가 1위였다. 고객서비스 만족도는 개별(단품/에어텔 포함)이 패키지 보다 높았고, 패키지 여행 품질 만족도는 여행 지역별로 큰 차이가 있었다.

세종대학교 관광산업연구소와 여행 리서치 전문회사 컨슈머인사이트가 2만6천여명의 소비자에게 지난 1년간('16년 9월~'17년 8월) 종합여행사를 이용해 해외여행을 다녀 온 적이 있는지와 여행상품 구입과정 및 패키지여행의 서비스품질이 어땠는지 물었다. 8천461명이 종합여행사로 부터 해외여행을 위한 상품(단체패키지, 에어텔패키지, 항공, 숙소, 현지 교통/입장권/투어상품 렌터카 등)을 구입했으며, 이중 단품 또는 에어텔패키지를 구입한 개별여행객은 3천847명, 단체패키지는 4천614명이었다.

▲ 해외여행 고객서비스 만족도

종합여행사의 고객서비스 만족도를 가격대비 가치(이하 가성비)·고객서비스·상품 다양성·사전 정보제공·검색/예약 편리성·웹사이트·마일리지/포인트 등 7개 항목으로 평가하게 했다. 그 결과 가장 소비자가 중요하게 생각하는 것은 가성비였으며, 그 다음은 고객서비스, 상품 다양성, 사전 정보제공 등의 순이었다. 이를 감안해 산출한 고객서비스 만족도의 평균은 개별여행 642점, 패키지 619점으로 개별여행이 높았다. 개별여행이 더 좋은 평가를 받은 이유는 중요도가 높은 가성비에서 패키지여행을 크게 앞섰기 때문이다.

<표1> 종합여행사 해외여행 만족도

개별여행_고객서비스 (1)			패키지여행_고객서비스 (2)			패키지 여행품질 (3)		
순위	종합여행사	점수 (1,000점 만점)	순위	종합여행사	점수 (1,000점 만점)	순위	종합 여행사	점수 (1,000점 만점)
1	참좋은여행	688	1	참좋은여행	642	1	롯데JTB	669
2	여행박사	678	2	하나투어	638	2	한진관광	656
3	내일투어	674	3	모두투어	637	3	롯데관광	645
4	여행바보 KRT	664	4	투어2000	628	4	하나투어	637
5	인터파크투어	651	5	한진관광	627	5	참좋은여행	635
13개 종합여행사 평균		642	6	롯데관광	625	6	모두투어	633
			7	롯데JTB	624	7	레드캡 투어	624
			8	인터파크투어	621	15개 종합여행사 평균		624
			9	노랑풍선	620			
			15개 종합여행사 평균		619			

Q. 'OOO 여행사'가 각 부분에서 얼마나 우수-미흡했다고 생각하시는지 응답해주시시오. [5점 척도, 매우미흡(1점)-매우 우수(5점)]
 : 가격대비 가치, 고객 서비스, 상품 다양성, 사진 정보제공, 검색/예약 편리성, 웹사이트, 마일리지/포인트
 Q. 'OOO 여행사'의 단체 패키지 여행을 하면서 각 부분 때문에 얼마나 스트레스가 있었는지 여쭙겠습니다. [5점 척도, 정말 많았다(1점) - 전혀 없었다(5점)]
 : 가이드, 옵션, 일정, 쇼핑
 * 종합여행사 평균은 각 여행사 평균 점수의 평균으로 사례수의 크기가 반영되지 않았음

▲ 개별여행 고객서비스 만족도

종합여행사에서 해외여행을 위해 단품 또는 에어텔패키지를 구입한 개별여행객 조사에서 적정 규모(60사례) 이상의 표본 수가 확보된 종합여행사는 13개(하나투어 · 모두투어 · 인터파크 투어 · 여행박사 · 노랑풍선 · 온라인 투어 · 웹투어 · 내일투어 · 참좋은여행 · 롯데관광 · 여행바보 KRT · 레드캡 투어 · 투어2000)였다.

개별여행 고객서비스 만족도 1위는 688점(1,000점 만점)을 얻은 참좋은여행이 차지했다<표 1-1>. 그 다음은 여행박사(678점), 내일투어(674점), 여행바보 KRT(664점), 인터파크 투어 (651점) 등의 순이었다.

참좋은여행은 7개 항목 중 고객 서비스 · 웹사이트 · 마일리지/포인트의 3개 부문에서 1위를 했는데, 고객 서비스 부문에서 유일한 70점대(73.3점)로 큰 차이를 낸 것이 주효했다. 여행 박사는 가장 중요한 가성비에서 근소한 차이로 1위를 하는 등 가성비 · 상품 다양성 · 검색 /예약 편리성 등 3개 부문에서 앞섰으나 참좋은여행의 고객서비스 부문에서의 강세를 넘어 서지는 못했다.

▲ 패키지여행 고객서비스 만족도

최근 1년 내 해외패키지 여행을 다녀온 4천614명을 조사해 60사례 이상의 표본 수가 확보된 종합여행사(하나투어 · 모두투어 · 노랑풍선 · 참좋은여행 · 롯데관광 · 인터파크투어 · 여행박사 · 여행바보 KRT · 자유투어 · 투어2000 · 온라인 투어 · 레드캡 투어 · 한진관광 · 온누리투어 · 롯데JTB)는 총 15개였다. 그 중 1위는 629점(1,000점 만점)을 얻은 참좋은여행 이 차지하며<표 1-2>, 개별여행과 패키지 두 개 부문 모두를 석권했다. 그 다음은 하나투어

(638점)와 모두투어(637점)가 1점 차이로 2-3위를 차지했고, 투어2000(638점), 한진관광(627점) 등이 뒤를 이었다. 참좋은여행은 7개 항목 중 가성비와 웹사이트 부문에서 1위를 했는데, 가장 중요한 '가성비'에서 큰 차이로 경쟁사를 앞선 것이 결정적이었다. 2위 하나투어는 상품 다양성·검색/예약 편리성·마일리지/포인트 등 3개 부문에서 1위를 하는 등 좋은 평가를 받았으나 '가성비'에서의 열세가 걸림돌이 되었다.

▲ 패키지 여행품질 만족도

가이드·옵션·일정·쇼핑 등 4개 부문에 대한 평가로 패키지 여행품질 만족도를 구했다. 1위는 롯데JTB(669점)이었으며, 그 다음은 한진관광(656점), 롯데관광(645점), 하나투어(637점), 참좋은여행(635점)이 뒤따랐다.

패키지 여행품질 만족도는 지역별로 큰 차이가 있었다. 여행사 보다는 여행지역의 관광환경에 더 큰 영향을 받고 있음을 알 수 있다. 대양주(652점)와 미주(648점)가 높았고, 유럽(629점)과 아시아(627점)는 낮았다. 아시아에서는 레드캡투어, 유럽에서는 모두투어가 가장 우수했다.

• 연구 및 조사방법

세종대 관광산업연구소·컨슈머인사이트가 공동기획하여 지난 9월 최근 1년 간(16년 9월~17년 8월)의 해외여행에 대한 경험과 여행상품에 대한 평가를 조사했다. 컨슈머인사이트의 80만 IBP(Invitation Based Panel)를 표본틀로 하여 2만6천1백명을 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
정경식 컨슈머인사이트 선임연구원/Ph.D

kimmh@consumerinsight.kr 02)6004-7643
jungks@consumerinsight.kr 02)6004-7627

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