

2017 해외여행 만족도 조사 - 해외여행지 평가 -

- ▶ '17년 11월 28일(화) 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>

해외여행지 만족도, 1위 하와이 · 2위 스페인으로 역전

- 대륙별로는 미주, 대양주, 유럽, 아시아 순
- 여행자원 만족도는 하와이, 여행환경 쾌적도는 싱가포르가 세계 1위
- 일본 찾는 이유는 어디를 가도 실망하지 않는다는 믿음
- 문화유산 최강국 중국 · 인도는 전 측면에서 최하위
- 일본-삿포로, 태국-방콕, 베트남-다낭, 중국-서안성이 만족도 높아

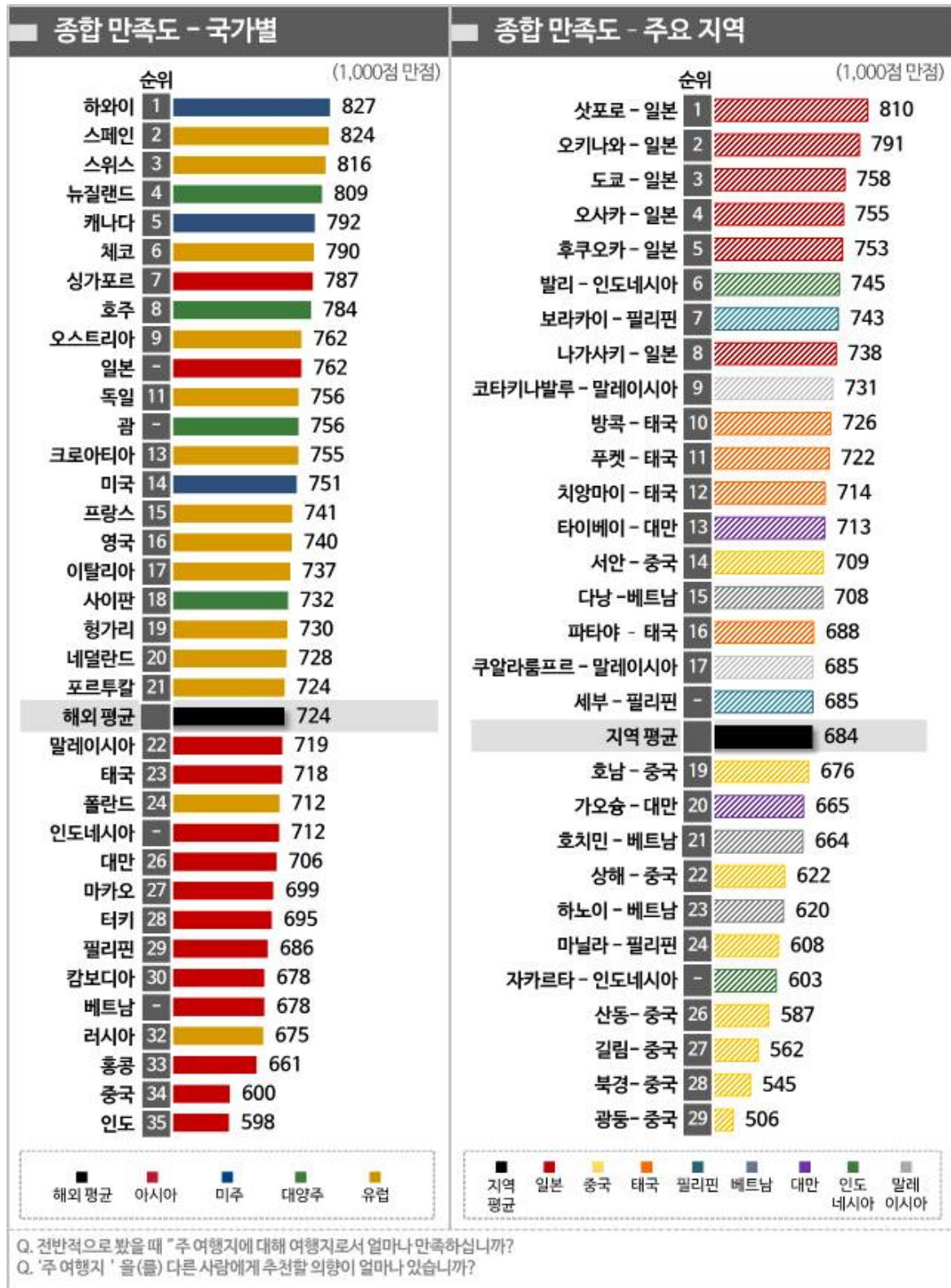
세종대학교 관광산업연구소와 여행 리서치 전문회사 컨슈머인사이트가 지난 1년간 해외여행을 다녀 온 적이 있는 사람 1만4천214명의 성인에게 여행지의 관광자원이 만족했는지, 여행환경이 쾌적했는지, 그 여행지에 대해 얼마나 만족했고, 추천할 의향이 있는지 물었다. 한 명이라도 다녀온 국가 42개 중 표본규모 60명 이상인 국가는 35개였다(하와이·광·사이판은 별도 국가 단위로 분류). 하와이는 종합만족도와 여행자원 만족도에서 1위였고, 여행환경 쾌적도는 싱가포르가 1위를 차지했다.

□ 종합 만족도 1위, 하와이 :

최근 1년 이내에 여행을 목적으로 다녀온 국가 중 하나에 대해 ‘여행지로서 얼마나 만족했는지’와 ‘다른 사람에게 추천할 의향이 얼마나 있는지’를 합산해 종합 만족도를 구했다. 전체 평균은 724점(1,000점 만점)이며, 대륙별로 비교하면 가장 높은 곳은 미주(중·남미 포함)로 772점이었으며, 그 뒤를 대양주 761점, 유럽 754점, 아시아 715점이 따랐다. 아프리카는 611점으로 아시아 보다 100점 이상 낮았다.

국가별로는 하와이(827점)가 1위, 스페인(824점)이 근소한 차이로 2위를 차지하며 작년과는 반대로 1·2위의 순위가 자리바꿈을 했다. 그 다음은 3위 스위스(816점), 4위 뉴질랜드(809점), 5위 캐나다(792점)의 순이었다. Top5는 미주 · 유럽 · 대양주가 차지하고, 아시아는 없었다. 아시아 국가 중에서는 싱가포르(7위)와 일본(10위)이 Top10에 들었을 뿐, 나머지는 모두 평균 이하의 점수였다. 최하위는 이번 조사에 처음으로 유효 표본수(60사례 이상)가 확보된 인도(598점)였으며, 작년도 최하위였던 중국(600점)은 근소한 차이로 최악의 불명예를 면했다.

<표 1> 해외여행지 종합 만족도



■ 주요 국가 내 여행지 비교

여행지로 많은 사람이 찾은 주요 국가(일본 · 중국 · 태국 · 필리핀 · 베트남 · 대만 · 인도네시아 · 말레이시아)의 경우, 국가내 주요 여행지별로 비교가 가능하다. 국가 내 비교는 표본 규모 30명 이상을 대상으로 아시아 지역 8개 국가에 29개 지역을 비교했다.

일본 6곳(오사카 · 후쿠오카 · 도쿄 · 오키나와 · 삿포로 · 나가사키), 중국 7곳(상해 · 북경 · 산둥 · 호남 · 광둥 · 서안 · 길림), 태국 4곳(방콕 · 파타야 · 푸켓), 필리핀 3곳(세부 · 보라카이 · 마닐라), 베트남 3곳(다낭 · 하노이 · 호치민), 대만 2곳(타이베이 · 가오슝), 인도네시아(발리 · 자카르타), 말레이시아 2곳(코타키나발루 · 쿠알라룸푸르)이 해당되었다.

종합 만족도를 보면 일본-삿포로를 필두로 상위 5개 지역 모두를 일본이 차지했다. 일본의 여행지가 전반적으로 만족도 수준이 높을 뿐 아니라, 전국에 균일한 서비스를 제공하고 있음을 보여준다. 즉, 일본으로 여행을 간다면 어디를 가도 실망하지 않을 것임을 뜻한다. 중국은 서안, 호남, 산둥의 순이었고, 필리핀은 보라카이, 태국은 방콕, 베트남은 다낭의 만족도가 높았다.

□ 여행자원 풍족도 1위, 하와이 :

여행지가 놀거리 · 먹거리 · 볼거리 · 살거리 · 쉴거리 등 5개 측면에서 얼마나 풍족했는지를 평가한 것이 ‘여행자원 풍족도’이다. 해외 전체 평균은 69.0점(100점 만점)이었으며, 여행자원 풍족도는 전체적으로 종합 만족도 평가와 유사한 경향을 보였다. 5개 대륙 중 1위인 미주는 쉴거리를 제외한 놀거리 · 볼거리 등의 측면에서 우수했다.

35개 국가 중 하와이(80.1점)가 작년에 이어 연속 1위를 차지했다. 그 뒤를 스페인(77.4점), 호주(76.3점), 캐나다(76.0점), 뉴질랜드(74.8점)가 따랐다. 하와이는 5개 측면 중 놀거리 · 살거리 · 쉴거리의 3개 부문에서 1위를 차지하며 최고 여행지의 자리를 지켰다. 아시아 국가 중에서는 싱가포르가 8위로 유일하게 Top10에 들었다.

주목할 만한 것은 인도 · 중국 · 캄보디아와 같은 세계 최강의 문화유산 강국들이 최하위로 밀렸다는 점이다. 볼거리 · 놀거리 · 먹거리 등의 모든 측면에서 낮은 평가를 받았는데, 이는 훌륭한 자원이 없어서가 아니라 이를 관광자원화하지 못했기 때문이다. 여행환경이 극히 미흡해 관광자원을 즐기기 전에 지쳐버리기 때문이다.

□ 여행환경 쾌적도 1위, 싱가포르 : 여행환경 쾌적도는 여행지의 여건이 스트레스를 받지 않으며 여행자원을 즐길 수 있는지를 나타낸다. 교통환경 · 물가/상도의 · 청결/위생 · 편의시설 · 안전/치안 · 언어/현지문화의 6개 부문 각각에서 얼마나 쾌적하게 즐겼는지 평가하게 했다. 해외 전체 평균은 65.4점(100점 만점)이었고, 5개 대륙 중 대양주가 71.0점으로 가장 높았는데 교통환경 · 편의시설 · 안전/치안 등 6개 측면 모두에서 앞섰다. 그 다음은 유럽(67.0점), 미주(65.2점), 아시아(64.5점)의 순이었으며 아프리카는 50.8점으로 크게 낮았다.

<표 2> 해외여행지 - 여행자원 만족도 및 여행환경 쾌적도



35개 국가 중에서는 싱가포르가 75.2점으로 1위였으며, 2위 일본(74.5점), 3위 스위스(72.8점), 4위 폴란드(72.5점), 5위 오스트리아(72.2점)의 순이었다. 작년에 17개국 중 3위였던 싱가포르는 금년 35개국 중 1위로 급부상했고, 작년에 1위 일본은 2위로 물러났다. 싱가포르는 편의시설과 안전/치안 측면에서 1위를 하고, 나머지 4개 측면 모두에서 5위내에 드는 탁월한 성적이었다.

하위권은 인도 · 중국 · 필리핀이 차지했다. 이들은 6개 부문 모두에서 최하위권이었으며, 인도는 특히 더 낮았다. 쾌적한 여행과는 가장 거리가 먼 여행지다.

이번 조사에 따르면 지난 1년간 해외여행자의 37.7%는 일본을 찾은 적이 있다고 했다. 이는 2위 중국 12.7%의 3배에 해당되는 것이다. 일본은 우리나라 국민이 저렴한 비용으로 큰 만족감을 느낄 수 있어 가장 많은 사람이 찾는 최고의 여행지다. 자원에 대한 평가도 높고, 스트레스 없는 쾌적한 여행을 즐길 수 있을 뿐 아니라, 어느 지역을 가더라도 실망하지 않게 한다. 반면 중국과 인도는 세계 최고의 자원을 보유하고 있으면서도 최악의 평가를 피하지 못하고 있다. 일본이 어떻게 우리나라 여행객을 유치하고 만족시키고 재방문하게 했는지를 벤치마킹할 필요가 있다.

• 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 표본들로 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 컨슈머인사이트 책임연구원/Ph.D
정경식 컨슈머인사이트 선임연구원/Ph.D
장영은 컨슈머인사이트 연구원/B.P.S

kimmh@consumerinsight.kr 02)6004-7643
jungks@consumerinsight.kr 02)6004-7627
jangye@consumerinsight.kr 02)6004-7631

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