

2017 여행 만족도 조사 - 숙박 · 항공예약 만족도 -

- ▶ '18년 1월 16일(화) 배포
- ▶ 자료 총 3매

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>

‘네이버 항공권/호텔’ 고객만족도 2위, 1위는?

- 숙박 · 항공 예약전문 채널 고객만족도 1위 스카이스캐너, 근소한 차이로 앞서
- 국내보다 해외상품, 숙박보다 항공권 구매시 만족도 높아
- ‘국내’ , ‘숙박’ 전문 앱은 만족도 낮아

지난 1년간 숙박·항공 예약전문 채널을 이용한 고객의 만족도 조사에서 스카이스캐너가 1위를 차지했고, 근소한 차이로 네이버 항공권/호텔이 2위에 그쳤다. 글로벌 OTA(Online Travel Agency)에서는 숙박전문인 호텔스닷컴과 부킹닷컴이 좋은 평가를 받았다. 여기어때, 야놀자 같은 국내 숙박전용 앱은 사용자 수는 많았으나 만족도는 낮았다.

세종대학교 관광산업연구소와 여행 리서치 전문회사 컨슈머인사이트가 지난 17년 9월 1년간 숙박·항공 예약전문 채널을 이용해 상품을 구입한 적이 있는 2,789명에게 구입 과정에 대해 얼마나 만족했는지를 물었다.

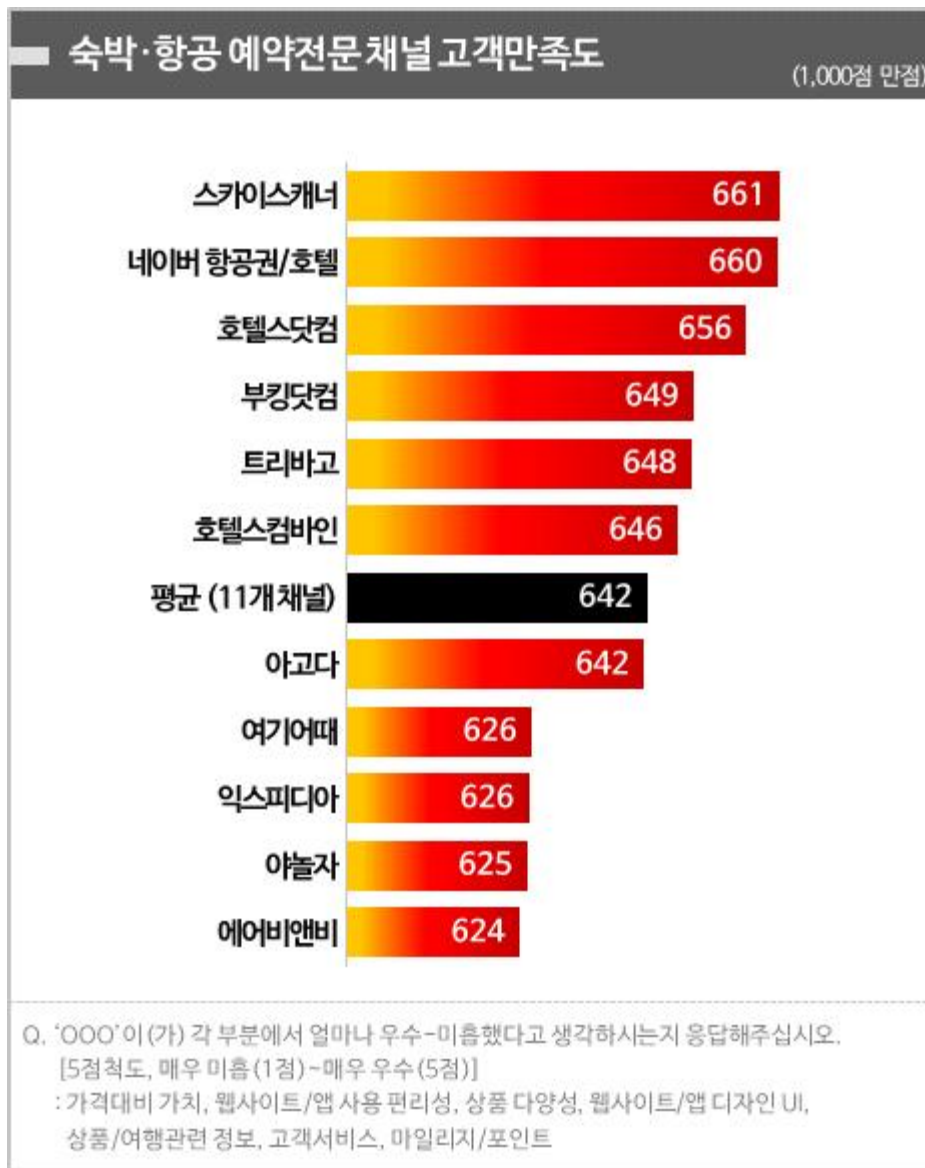
100명 이상의 표본이 확보된 숙박·항공 예약전문 채널은 야놀자, 호텔스닷컴 등 11개였으며, 1위는 661점(1,000점 만점)을 얻은 스카이스캐너가 차지했다[그림1]. 네이버 항공권/호텔(660점)은 1점 차이로 아쉽게 2위에 그쳤으며, 다음은 호텔스닷컴 656점, 부킹닷컴 649점, 트리바고 648점, 호텔스컴바인 646점 등의 순이었다.

1·2위를 차지한 스카이스캐너와 네이버 항공권/호텔(이하 네이버)은 항공권 판매 중심의 메타서치 서비스라는 공통점이 있는데, 고객들의 만족도가 높은 이유는 서로 달랐다. 7개 항목(가격대비 가치, 마일리지/포인트, 상품 다양성, 상품/여행관련 정보 제공, 사용 편리성, 웹사이트/앱 디자인 및 UI, 고객센터)으로 평가한 고객만족도에서 ▲스카이스캐너는 7개 항목 중 가성비 · 상품 다양성 · 사용 편리성 등 3개 항목에서 1위를 했다. 특히 상품 다양성 측면에서 경쟁사들을 크게 앞서 종합 1위에 올랐다.

▲네이버는 웹사이트/앱 디자인 및 UI·마일리지/포인트 등 2개 항목에서 1위였으나 아쉽게 2위에 머물렀고, 3위인 ▲호텔스닷컴은 상품/여행관련 정보·고객서비스 등 2개 항목에서 1위를 해 숙박 상품이 주력인 채널 중에서는 가장 우수한 평가를 받았다.

전반적으로 고객만족도는 국내(630점)보다는 해외(650점) 상품, 숙소(637점)보다는 항공권(651점) 구입시 더 높았다. 이용 고객 수가 많은 야놀자와 여기어때는 100% ‘국내’, ‘숙박’ 상품만 판매한다는 한계 때문에 하위권에 그쳤다.

[그림1] 숙박·항공 예약전문 채널 고객만족도



주1) 각 채널별 최소 100 사례 이상임

주2) 평균은 각 채널 점수의 산술평균으로 채널별 사례수가 반영되지 않은 것임

• 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

kimmh@consumerinsight.kr 02)6004-7643

정경식 컨슈머인사이트 선임연구원/Ph.D

jungks@consumerinsight.kr 02)6004-7627

장영은 컨슈머인사이트 연구원/B.A

jangye@consumerinsight.kr 02)6004-7631