

2018 해외여행 만족도 조사 - 종합여행사 평가-

- ▶ '18년 11월 29일(목) 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>

해외여행 만족도, 패키지는 한진관광 · 개별은 여행박사가 1위

- 한진관광은 패키지여행 전부문에서 최상위 성적
- 여행박사는 하위권 탈출해 개별여행 1위, 패키지 2위로

종합여행사들이 흔들리고 있다. 해외여행 시장은 커지고 있으나 새로운 경쟁자의 약진, 패키지여행 감소, 가격경쟁 심화의 내우외환에 시달리고 있다. 이런 힘겨운 상황에서도 한진관광과 여행박사의 선전은 눈부시다. 한진관광은 패키지여행 만족도의 거의 전 영역에서 1위를 차지했고, 여행박사는 개별여행 상품 판매에서는 1위, 패키지 판매에서 2위에 올랐다. 유력한 경쟁전략의 하나로 고객만족을 다시 점검해 볼 필요가 있다.

세종대학교 관광산업연구소와 여행리서치 전문회사 컨슈머인사이트가 지난 1년간('17년 9월~'18년 8월) 종합여행사를 이용해 해외여행을 다녀 온 적이 있는 9천180명에게 해당 여행사의 판매서비스와 패키지상품의 만족도를 조사했다. 패키지여행의 만족도는 패키지 상품 구입시 경험한 판매서비스 만족도와 실제 여행하면서 체험한 품질만족도로 나뉜다. 해외여행 패키지 판매서비스와 품질만족도 모두에서 한진관광이 1위를 차지했다<표1>.

☐ 패키지여행 품질만족도

최근 1년 내 가이드가 동행하는 패키지 상품으로 해외여행을 다녀온 4천878명을 조사했다. 60사례 이상의 표본 수가 확보된 종합여행사는 총 15개였다. 그 중 1위는 689점(1,000점 만점)을 얻은 한진관광이 차지했고, 2위는 여행박사(660점), 3위 롯데관광(654점)의 순이었다. 한진관광은 작년 보다 33점이 향상되며, 2위에서 1위로 올라섰다. 여행박사는 작년 12위로 하위권에 속했으나, 무려 45점이 오르며 2위에 오르는 쾌거를 이뤘다.

한진관광은 패키지 품질만족도를 구성하는 4개 부문(여행일정, 쇼핑, 옵션, 가이드) 중 가이드를 제외한 3개에서 2위인 여행박사를 적지 않은 차이로 앞섰으나, 가이드 부문에서 미세한 차이(0.1점)로 뒤져 전 부문 석권을 이루지 못했다. 전체적으로 일정, 쇼핑, 옵션 등 상품기획에 신경 썼음을 알 수 있지만 옵션에서의 성과는 특히 주목할 만하다. 70.2점(100점 만점)으로 15개 회사의 4개 부문 점수 중 유일하게 70점을 상회했을 뿐 아니라 전년 대

비 향상도도 최고 수준이었다. 상품구성시 옵션 설계에 각별한 공을 들였음을 알 수 있다.

여행박사 역시 전 부문에서 괄목할 성장이 있었지만 가이드에 대한 만족도는 특별했다. 작년 대비 6.2점이 올라, 최하위권 13위에서 1위로 수직 상승하며 한진관광의 전부문 석권을 막아냈다. 가이드는 전체만족도에 가장 큰 영향을 주는 핵심요소다. 여행박사의 약진은 벤치마킹할 만하다.

<표1> 종합여행사 해외여행 만족도

패키지 품질만족도 (1)			패키지 판매서비스 (2)			개별여행 판매서비스(3)		
순위	종합 여행사	점수 (1,000점 만점)	순위	종합여행사	점수 (1,000점 만점)	순위	종합여행사	점수 (1,000점 만점)
1	한진관광	689	1	한진관광	665	1	여행박사	674
2	여행박사	660	2	여행박사	648	2	참좋은여행	657
3	롯데관광	654	3	참좋은여행	640	3	인터파크투어	647
4	롯데JT	646	4	롯데관광	637	4	하나투어	642
5	참좋은여행	640	5	하나투어	631	5	온라인 투어	635
6	레드캡 투어	639	6	모두투어	627	평균 13개 종합여행사		630
7	온라인 투어	632	7	노랑풍선	624			
평균 15개 종합여행사		628	8	레드캡 투어	623			
			9	투어2000	622			
			평균 15개 종합여행사		618			

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

Q. 'OOO 여행사'가 각 부문에서 얼마나 우수-미흡했다고 생각하십니까 응답해주십시오. [5점 척도, 매우 미흡(1점)-매우 우수(5점)]

: 가격대비 가치, 고객 서비스, 상품 다양성, 사전 정보제공, 검색/예약 편리성, 웹사이트, 마일리지/포인트

* 종합여행사 평균은 각 여행사 평균 점수의 평균으로 사례수의 크기가 반영되지 않았음

☐ 패키지여행 판매서비스 만족도

패키지 상품을 구매하며 경험한 서비스에 대한 만족도 1위는 665점(1,000점 만점)을 얻은 한진관광이었고, 2위는 여행박사(648점), 3위 참좋은여행(640점) 순이었다. 한진관광은 작년 대비 38점이 향상되며, 5위에서 1위로 올랐다. 2위 여행박사는 작년도 10위로 중하위권에 속했으나, 30점이 오르며 최상위권에 진입했다. 작년도 1위 참좋은여행은 2점 하락하며 3위로 밀렸다.

한진관광은 판매서비스 만족도를 구성하는 7개 부문(가격대비 가치; 이하 가성비, 고객 서비스, 상품 다양성, 사전 정보제공, 검색/예약 편리성, 웹사이트 및 앱, 마일리지/포인트) 중 가성비를 제외한 6개 부문 모두에서 1위를 차지해 판매서비스 전반에 큰 향상이 있었음을 알 수 있다. 부문별로 작년과 비교하면 마일리지/포인트(+6.0점), 고객 서비스(+5.1점), 검

색예약편리성(+4.7점), 상품다양성(+4.5점)에서 큰폭으로 상승하며 1위를 차지했다. 가성비에서만 1위를 놓쳤는데(3위), 이는 비교적 고가 상품 중심인 상품전략상 어쩔 수 없는 부분으로 보인다.

여행박사 역시 10위에서 2위로 수직상승했고, 전 부문에서 상위권 성적을 거뒀다. 가성비와 검색예약 편리성, 웹사이트 및 앱, 고객 서비스 등 4개 부문에서는 2위로 최상위 수준이었다.

▣ 개별여행 판매서비스 만족도

종합여행사의 개별여행 만족도는 판매서비스에 대한 것일 수밖에 없다. 단품(항공, 숙박) 및 에어텔패키지를 구입한 4천302명이 받은 판매서비스만을 다룬다. 응답자 수가 적정 규모(60사례) 이상인 종합여행사 13개 중 만족도 1위는 674점(1,000점 만점)을 얻은 여행박사였고, 그 다음은 참좋은여행(657점)이었다. 작년도 1, 2위가 자리바꿈을 했다. 그 다음은 인터파크투어(3위, 647점), 하나투어(4위, 642점)가 따랐고 전체 평균은 630점으로 작년보다 12점 낮았다.

여행박사는 판매서비스 만족도를 구성하는 7개 부문 중 5개에서 1위를 차지했고, 작년과 비교하면 점수에는 큰 변화가 없었다. 반면 작년 1위 참좋은여행은 마일리지/포인트를 제외하고 모두 하락했으나, 거의 전부문에서 여전히 최상위에 속했다.

한진관광과 여행박사의 약진이 눈부시다. 한진관광은 사회적 물의로 최악의 시기를 보냈고, 여행박사는 M&A를 통해 대박을 터트렸다. 공통점은 두 회사 모두 결정적으로 중요한 시기를 고객만족을 통해 헤쳐 나가려 노력했고, 성공했다. 고객만족은 확실히 유용한 전략으로 보인다.

• 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 2만7천241명을 조사했으며, 표본추출은 인구구성비에 따라 성·연령·지역을 비례할당했다. 자료수집은 이메일과 모바일을 사용했다.

이 보도자료와 관련하여 보다 **자세한 내용**을 원하시면 **아래 연락처로 문의**해 주십시오.

김민화 연구원(컨슈머인사이트 연구위원)/Ph.D
정경식 컨슈머인사이트 책임연구위원/Ph.D
조혜원 컨슈머인사이트 연구원

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