

## 2018 여행 만족도 조사 - 여행상품 구입채널 만족도 -

- ▶ '18년 12월 11일(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

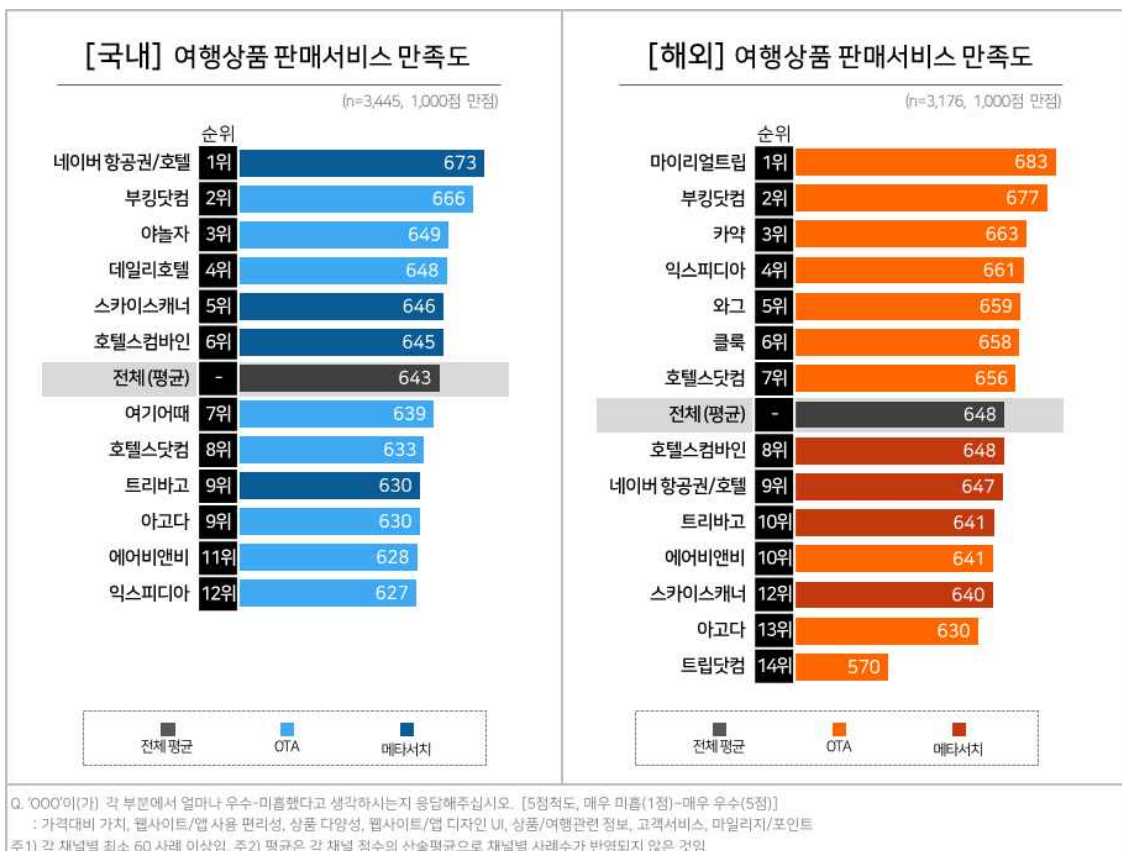
<세종대 관광산업연구소·컨슈머인사이트 공동기획>

### 여행상품 글로벌 메타서치, 낮은 만족도로 고전 예상

- 국내는 토종 기업들의 강세 속 네이버 항공권/호텔이 1위
- 해외는 액티비티 주력 신생 OTA들의 활약 속 마이리얼트립이 1위
- 글로벌 브랜드 중에서는 부킹닷컴만이 선전 중

숙박 · 항공 · 액티비티 등 여행상품을 전문으로 판매하는 채널을 이용한 고객의 만족도 조사에서 국내여행은 네이버 항공권/호텔(이하 네이버)이, 해외여행은 마이리얼트립이 1위를 차지했다. 국내여행에서는 국내 브랜드가, 해외여행에서는 액티비티를 주력 상품으로 다루는 OTA(Online Travel Agency)의 활약이 돋보였다. 부킹닷컴은 유일하게 국내와 해외 모두 최상위권에 속한 브랜드였다.

[그림1] 여행상품 판매 서비스 만족도



국내 여행상품 만족도 1위는 673점(1,000점 만점)을 얻은 네이버가 차지했다[그림1]. 다음은 부킹닷컴 666점, 야놀자 649점, 데일리호텔 648점 등의 순이었다. 국내기업의 활약이 돋보였고, 부킹닷컴은 글로벌 OTA 중 유일하게 상위권에 포함되었다. 국내 여행상품 판매는 국내업체들이 만족도도 높고 점유율도 높은 상태지만, 글로벌 OTA의 거센 도전이 예상된다.

만족도 1위를 차지한 네이버는 7개 부문(가격대비가치; 이하 가성비, 마일리지/포인트, 상품 다양성, 상품/여행 관련 정보, 웹/앱 디자인, 웹/앱 사용 편리성, 고객 서비스) 중 (웹/앱) 사용 편리성, (웹/앱) 디자인, 상품/여행 관련 정보, 마일리지/포인트 등 총 4개에서 1위였으며, 나머지도 모두 상위권에 속했다. 데일리호텔은 후발주자로 인지도와 이용경험은 낮았으나 만족도는 상위권(4위)으로 성장 가능성을 보여줬다.

해외여행에서는 683점(1,000점 만점)을 얻은 마이리얼트립이 1위였고, 그 다음은 부킹닷컴 677점, 카약 663점, 익스피디아 661점이 따랐다. 해외는 OTA 중심으로 시장이 자리잡을 조짐이 있다. 글로벌 메타서치는 해외여행 시장에서 주도권을 쥐고 있으나, 만족도 하락이 눈에 띈다. 특히 마일리지/포인트, 고객서비스 부문에 취약하여 미래는 위태로워 보인다.

액티비티 상품을 주로 다루는 마이리얼트립은 가성비, (웹/앱) 디자인 등에서 가장 우수한 평가를 받았으며 그 외 부문에서도 상위권에 올라 만족도 1위를 차지했다. 마이리얼트립과 함께 액티비티 판매에 주력하는 와그, 클룩 등 신생 브랜드들도 평균 이상의 좋은 평가를 받았다. 부킹닷컴은 국내에 이어 해외상품 판매에서도 2위를 차지해 국내와 해외 모두 최상위권에 속한 유일한 브랜드였고, 부킹닷컴과 함께 프라이스라인 그룹의 자회사인 카약도 나란히 3위에 올랐다.

해외여행에서 평균 이상의 점수를 받은 메타서치 브랜드는 하나도 없었고, 작년도 1위였던 스카이스캐너는 만족도가 급락하며 최하위권으로 밀렸다. 스카이스캐너와 함께 아고다, 에어비앤비와 같은 점유율 상위권인 글로벌 기업이 낮은 만족도로 고전하고 있다. 현지화가 시급해 보인다.

'18년 조사에서 가장 눈에 띄는 것은 마이리얼트립, 와그, 데일리호텔 등 비교적 얼마되지 않은 국내 신생기업들의 활약이다. 개별여행의 확산, OTA들의 치열한 마케팅 전쟁, 종합여행사의 위기에 더해 국내 신생 OTA까지 가세해 앞으로의 여행시장 구도의 예측이 더 어려워졌다.

본 결과는 세종대학교 관광산업연구소와 여행리서치 전문회사 컨슈머인사이트가 실시한 여행상품 만족도 조사(지난 1년내 구매자, '17년 9월~'18년 8월까지)에서 발췌하였다. OTA나 메타서치에서 여행상품을 구입한 소비자 6천621명(국내여행; 3천445명, 해외여행; 3천

176명)에게 구입과정에 대해 얼마나 만족했는지를 물었으며, 표본 수가 60사례 이상 확보된 브랜드(국내여행 12개, 해외여행 14개)를 중심으로 비교했다.

• 연구 및 조사방법

세종대 관광산업연구소·컨슈머인사이트가 공동기획하여 지난 1년('17년 9월~'18년 8월) 사이에 다녀온 1박이상의 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 내용을 원하시면 아래 연락처로 문의해 주십시오.

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

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