

소비자 리서치 전문기관 Consumer Insight 컨슈머인사이트 보고자료 (Travel Report `19)			
기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	kimmh@consumerinsight.kr
문 의	김민화 연구위원/Ph.D	연 락 처	02) 6004-7643
배 포 일	'19년 11월 5일 (화) 배포	매 수	자료 총 4매

NO재팬 후폭풍...日 '여행 만족도'까지 뚝 컨슈머인사이트, 최근 1년 해외여행 경험자 조사

- 일본, 32개국 중 28위로 추락
- 유람선 사고 헝가리도 14위서 24위로 떨어져
- 스위스-크로아티아-스페인順 '톱3' 자리 유지
- 지역별로는 필리핀 '보홀' 첫 800점대로 1위

해외여행객의 일본여행 만족도가 크게 낮아졌다. 한-일 갈등에 따른 일본여행 보이콧으로 여행객 수만 감소한 것이 아니라 사후평가에도 영향을 끼쳤음을 알 수 있다. 전체 여행 국가별로는 스위스, 크로아티아, 스페인이 1, 2, 3위로 유럽 3국이 작년에 이어 탁월한 평가를 얻었다. 한국인이 많이 찾아 지역(도시)별 평가가 가능한 곳 중에는 필리핀 보홀이 아시아 지역 최초로 800점대에 오르면서 1위를 차지했다.

여행 리서치 전문기관 컨슈머인사이트는 지난 9월, 최근 1년(2018년 9월~2019년 8월) 간 해외여행을 다녀온 1만3958명을 대상으로 어떻게 여행했는지 묻고 여행지에 대한 평가를 받았다. 해외여행 주 목적지였던 국가에 대해 '얼마나 만족했는지(만족도)'와 '추천할 의향이 얼마나 있는지(추천의향)'를 합산해 종합 만족도를 구했다. 다녀온 사람이 60명 이상인 국가는 32개(하와이·괌·사이판도 별도 국가 단위로 분류)였으며, 이들의 종합만족도 평균은 740점(1000점 만점)이었다[그림1].

■ 유럽, 톱10에 6개국 올라 강세 여전

국가별 종합만족도에서는 △스위스가 843점을 기록하며 2017-18년에 이어 1위를 차지했다[참고. [해외여행 만족도, 스위스, 스페인, 크로아티아 유럽 3국이 Top3](#)]. △크로아티아(820점)가 3위에서 2위로 한 계단 올라섰고, △스페인(800점)은 24점이 하락해 크로아티아와 자리바꿈하며 3위에 만족해야 했다. 32개 국가 중 이들 유럽 3국만이 800점을 넘으며 2년 연속 톱3 자리를 지켰다. △4위는 하와이 798점, △5위 오스트리아 795점, △6위 체코 793점으로 점수 차이가 크지 않았고, △7위 싱가포르(783점)는 아시아에서 유일하게 톱10 안에 들었다. △8위 사이판 779점, △9위 영국 772점, △10위는 뉴질랜드 771점으로 사이판과 영국이 새롭게 톱10에 진입했다. 톱10에는 유럽 6개, 남태평양 2개, 북미와 아시아가 각 1개로 유럽의 강세가 이어졌다.

■ 한국 관련 사건·사고 발생지역 만족도 급락

주목할 만한 것은 대형사건·사고가 발생한 지역의 만족도 변화다. 무역갈등과 불매운동이 이어지고 있는 일본은 2018년 740점에서 올해 675점으로 무려 65점이 하락해 18위에서 28위로 추락했다. 또한 지난 5월 한국인 단체여행객 유람선 침몰사고가 발생한 헝가리는 지난해 759점에서 올해 705점으로 54점이 떨어지며 24위로 역시 10계단 내려앉았다. 양국 모두 실제 관광자원의 변화나 관광 편의성이 악화 됐다기보다는 국가 이미지 및 평판 하락 등 정서적 요소의 영향을 많이 받는 것으로 보인다.

■ 아시아 상위권 순위 급변...근거리 해외여행 시장 재편

한국인이 많이 찾는 아시아 국가(일본·베트남·태국·중국·필리핀·대만·말레이시아·인도네시아)의 경우 주요 여행지별로 비교해 봤다. 표본규모 30명 이상을 기준으로 8개 국가, 32개 지역이 비교 대상에 포함됐다. 지역 평균 종합만족도는 688점으로 32개 국가 평균(740점)보다 50점 이상 낮았다[그림2].

△필리핀 보홀은 아시아 지역 중 최초로 마의 800점을 기록하며 1위에 올랐다. 전년보다 무려 52점, 5계단 상승했다. 국가 단위에서 유럽 3국만이 800점을 상회한 것을 감안했을 때 세계적으로 손꼽을 만한 여행지로 떠올랐음을 입증했다. 다음으로 △베트남 푸꾸옥이 평가 대상에 새로 포함됨과 동시에 782점으로 2위를 차지했다. △3위는 인도네시아 발리로 작년 보다 52점, 15계단 수직 상승했다. 톱3 지역 모두 점수가 급상승하거나 새로 평가 대상에 포함된 지역으로, 근거리 해외여행 시장이 재편되고 있음을 알 수 있다. △4위는 일본 나고야(749점), △5위는 대만 타이베이(745점)였다. 그 외 태국에서는 치앙마이, 말레이시아에서는 코타키나발루, 중국에서는 호남(후난)이 종합만족도가 가장 높은 지역이었다.

일본은 나고야를 제외한 전 지역(삿포로, 오키나와, 교토, 후쿠오카, 오사카, 도쿄)에서 50점 이상씩 하락했고, 이 중 교토, 후쿠오카, 오사카, 도쿄는 700점대 아래로 떨어졌다. 불과 1년 전 일본은 상위 5위권 내 4개 지역을 차지하며 우리나라 사람들이 가장 많이 가고, 가장 사랑하는 해외 여행지라는 평가를 받았다. 관광객의 해외 여행지 만족도가 여행 품질뿐 아니라 자국과의 관계, 국가 이미지 같은 정서적 요소의 영향을 많이 받는다는 것을 확인할 수 있으며 이는 여행산업 전략 차원에서 참고할 만하다.

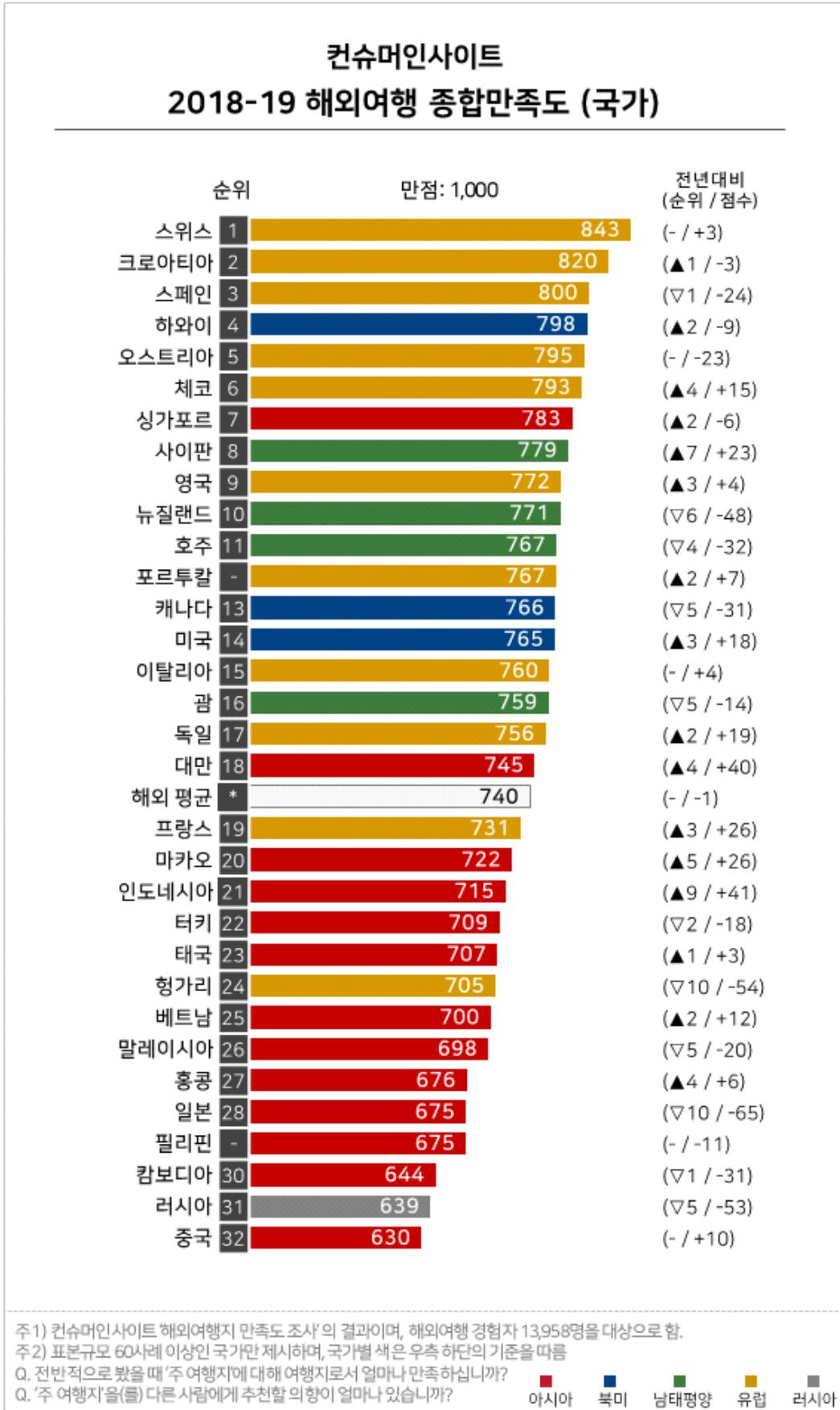
컨슈머인사이트 소비자동향연구소는 지난 1년 사이에 다녀온 1박이상의 해외여행에 대한 경험과 평가를 조사했다. 컨슈머인사이트의 80만 IBP(Invitation Based Panel)를 표본틀로 하여 2만5724명을 조사했으며, 표본추출은 인구구성비에 따라 성·연령·지역을 비례할당했다. 자료수집은 이메일과 모바일을 사용했다.

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 상업적 목적으로 사용할 수 없습니다.

For-more-Information

김민화 컨슈머인사이트 연구위원/Ph.D	kimmh@consumerinsight.kr	02)6004-7643
정경식 컨슈머인사이트 책임연구원/Ph.D	jungks@consumerinsight.kr	02)6004-7627
조혜원 컨슈머인사이트 연구원	johw@consumerinsight.kr	02)6004-7631

[그림1] 해외여행 종합만족도 - 국가



[그림2] 해외여행 종합만족도 - 지역

