

소비자 리서치 전문기관 <b>Consumer Insight</b> <b>컨슈머인사이트</b> <b>보고자료</b> (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 11일 (월) 배포	매    수	자료 총 2매

## ‘야놀자’ 3년 연속 1위...독주 계속될까

### 컨슈머인사이트, 여행상품 플랫폼 이용경험 조사

- 1년새 2.4%p 늘어나며 추격자들과 거리 벌려
- 아고다 2위 약진..스카이스캐너·여기어때 3위
- 전통 강호 글로벌 OTA, 제자리거나 뒷걸음질
- 액티비티 전문 마이리얼트립·클룩 성장 돋보여

여행상품 플랫폼 1위 야놀자의 아성이 더욱 굳건해졌다. 야놀자는 1년내 소비자 이용경험률 15.2%로 추격자들을 따돌리며 3년 연속 1위를 차지했다. 아고다는 2계단 상승하며 2위로 올라섰고 스카이스캐너와 여기어때가 공동3위에 자리했다. 전통의 글로벌 브랜드인 호텔스닷컴·부킹닷컴·익스피디아는 이용률과 순위가 정체를 보이면서 뒤쳐지는 모습이다.

여행 전문 리서치기관 컨슈머인사이트가 매년 수행하는 '여행상품 만족도 조사'에서 여행상품 예약 전문 웹/앱(플랫폼) 이용에 관한 지난 3년간의 결과를 정리했다. 온라인여행사(OTA), 메타서치(가격비교), 숙박전문 앱 등의 주요 브랜드를 최근 1년내 이용한 경험이 있는지 1만2765명에게 물었다. 조사대상 브랜드는 고고씽, 네이버항공권/호텔, 데일리호텔, 마이리얼트립, 모하지, 부킹닷컴, 스카이스캐너, 아고다, 야놀자, 에어비앤비, 여기어때, 와그, 익스피디아, 카약, 카이트, 케이케이데이, 클룩, 트리바고, 트리플, 트립닷컴, 호스텔월드, 호텔스닷컴, 호텔스컴바인(가나다 순) 등 24개다.

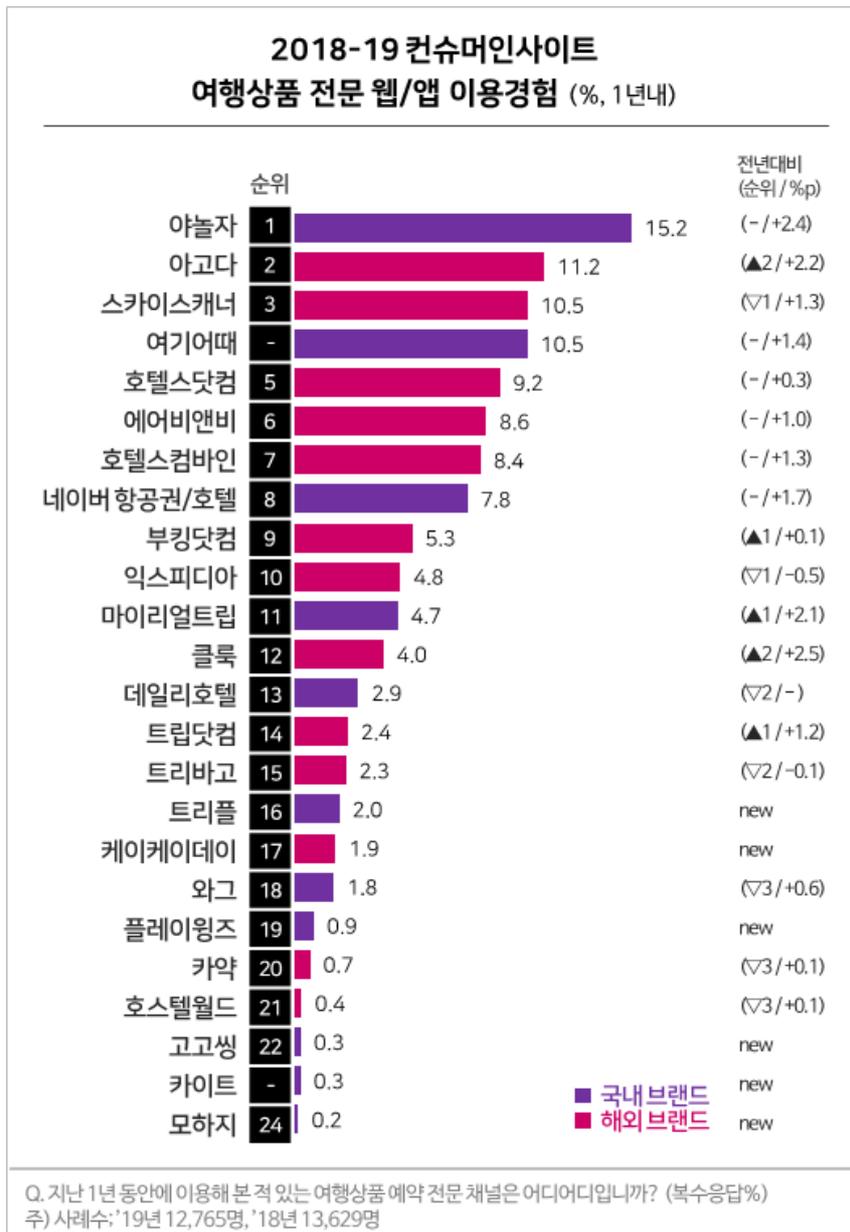
지난 1년간 '이용경험률'은 △야놀자가 15.2%로 1위를 차지했다[그림1]. 2017년부터 3년간 부동의 1위를 유지하고 있다. △아고다가 11.2%로 2위, △스카이스캐너와 △여기어때가 각각 10.5%로 3위 자리를 공유했다. 야놀자는 처음으로 이용률 15%를 넘으며 2위와 차이를 4%p 벌린 반면 나머지 선두권은 근소한 차이로 접전을 벌였다. △호텔스닷컴 9.2%(5위), △에어비앤비 8.6%(6위), △호텔스컴바인 8.4%(7위), △네이버 항공권/호텔 7.8%(8위)의 중상위권 5개 브랜드는 1.4%p 좁은 범위 내에서 순위 다툼을 했다. 이들과 다소 거리를 두고 △부킹닷컴(5.3%)과 △익스피디아(4.8%)가 10위권에 들었다.

올해 새롭게 조사 대상에 포함된 6개 브랜드(고고씽, 모하지, 카이트, 케이케이데이, 트리플, 플레이왕즈)를 제외한 18개를 중심으로 성장률을 보면 먼저 액티비티 전문 채널의 상승이 눈에 띈다. 11위인 마이리얼트립과 12위인 클룩이 전년대비 2배 수준 성장(각각 2.1%p, 2.5%p)해 중상위권 진입을 코앞에 두고 있다. 둘째로, 1·2위인 야놀자와 아고다가 각각 2.4%p, 2.2%p 꾸준한 성장을 보였다. 세 번째로는 한국 시장의 초기 진입자인

글로벌 전통강호 3사의 정체 현상이다. 5위 호텔스닷컴(+0.3%p), 9위 부킹닷컴(+0.1%p), 10위 익스피디아(-0.5%p)는 거의 변화가 없다. 토종 브랜드의 공격적인 마케팅과 액티비티 채널의 약진에 밀려 성장동력이 떨어진 것으로 보인다.

컨슈머인사이트 소비자동향연구소는 2017년부터 매년 9월 여행상품 플랫폼에 대한 경험과 평가를 조사했다. 컨슈머인사이트의 80만 IBP(Invitation Based Panel)를 표본틀로 하여 총 2만5724명을 조사했으며, 표본추출은 인구구성비에 따라 성·연령·지역을 비례할당했다. 자료수집은 이메일과 모바일을 사용했다.

[그림1] 여행상품 플랫폼 이용경험률(1년내)



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 책임연구위원/Ph.D	jungks@consumerinsight.kr	02)6004-7627
조혜원 컨슈머인사이트 연구원	johw@consumerinsight.kr	02)6004-7631