

2020년
(사단법인) 제주관광학회 관광정책포럼

코로나 19 사태에 따른 제주 방문 내국인 관광객 안전체감도 분석

2020. 3. 5

발표: 제주관광학회장 홍성화

발표: 홍성화 제주관광학회 회장

사회: 김영남 제주관광학회 총무이사

좌장: 허향진 前제주대학교 총장

토론: 가나다순

강영돈 제주특별자치도 관광국장

김남진 제주특별자치도관광협회 상근이사

김영진 前제주관광학회 회장

김의근 제주국제컨벤션센터 대표이사

김창식 前제주관광학회 회장

박홍배 제주관광공사 사장

양영식 제주특별자치도의회 의원(문광위 부위원장)

차례



연구 목적



조사 내용 및 방법



제주 방문객 분석



결과



제안 사항

1. 연구 목적



연구 목적



코로나 19 사태 기간 방문객 실태조사를 통한 방문객 인식조사
비상사태에 따른 내국인 관광객의 관광심리 조사 분석

코로나 19 사태에 대한 위험 인식과 제주 관광객 입도 추이

2020년 2월 관광객 입도현황



코로나19 중국발생

국내 코로나 19 확산

2월 초순 시작된 중국 발 코로나19에 대한 위험 인식으로 인해 내국인 관광객 입도 감소

2월 중순 코로나19에 대한 위험인식이 무디어지며 제주 관광객 증가

2월 하순 국내 코로나 19 확산에 대한 위험인식이 커지며 제주 방문 내국인 관광객 급감

관광객의 지각된 위험 인식(Perceived Risk)이 제주 관광에 영향을 미치고 있음.

관광객의 지각된 위험(Perceived Risk)

관광객의 지각된 위험은 특정 관광지 방문의사 결정에 주요하게 영향을 미침

- 관광객의 위험 지각은 관광지의 환경에 대한 감각 정보의 식별이나 해석임(Schacter, 2011).
- 관광지 환경의 실제 위험보다 관광객의 주관적인 위험에 대한 해석이 관광활동에 영향을 미침(Sómez and Graefe, 1998).
- 관광객의 관광지에 대한 위험 인식과 태도에 대한 이해는 관광지 위험 관리에 있어 매우 중요함(Eiser et al., 2012).

코로나 19에 대한 위험 지각을 바꿀 수는 없으나, 제주에 대한 관광객의 위험 지각 인식은 바꿀 수 있음.

- 코로나 19에 대한 위험성 지각은 현재가 가장 높은 상태이지만 언젠가는 사그라질 것임.
- 제주에 대한 관광객의 지각된 위험이 형성되지 않고, 코로나 19로부터 가장 안전한 곳으로 이미지를 형성해 나가야함.
- 코로나 19가 사그라지거나, 종식될 때 다른 관광목적지보다 더 빠르게 관광객을 유치할 수 있어야 함..

제주도 방문 관광객 대상 제주도의 안전에 관한 인식(지각된 위험)에 대한 조사가 중요한 시점

2. 조사 내용 및 방법

조사 내용

- 코로나 19 사태에 따른 제주 방문 내국인 관광객 안전체감도 조사

조사 방법

- 만 19세 이상 제주 방문객
- 조사 시기 : 2020. 2.29~3.1
- 조사 장소 : 제주국제공항 출발 대합실
- 조사 방법 : 자기기입식 편의추출법
- 표본 크기 : 502부 (510부 중 불성실한 8부 제거)
- 조사자 : 제주대학교 관광경영학부생

기대 효과

- 코로나 19 사태 기간 내 제주 방문 내국인의 제주 위험 지각 측정을 통한 정책적 시사점 도출
- 코로나 19 사태 제주 관광 영향 최소화를 위한 정책의 기틀 마련

3. 분석

인구통계학적 분석

구분		빈도(명)	비율((%)	구분		빈도(명)	비율((%)	구분		빈도(명)	비율((%)	
성별	남성	238	47.4	체제 일수	당일여행	1	0.2	거주지	서울	100	20.0	
	여성	264	52.6		1박 2일	59	11.8		부산	47	9.4	
연령	20대 이하	161	32.1		2박 3일	212	42.2		대구	14	2.8	
	30대	70	14.0		3박 4일	128	25.5		인천	61	12.2	
	40대	84	16.8		4박 5일	43	8.6		광주	34	6.8	
	50대	146	29.2		기 타	59	11.7		대전	17	3.4	
	60대	39	7.8		여가, 휴식, 힐링	336	66.9		울산	10	2.0	
학력	고졸이하	150	29.9		방문 목적	레포츠(골프, 등산 등)	61		12.2	세종	9	1.8
	대학재학	95	18.9			출장 등 비즈니스	37		7.4	경기도	90	18.0
	대학 졸업	217	43.2			친구/친지 방문	57		11.4	강원도	12	2.4
	대학원 이상	22	4.4	기타		11	2.2	충청도	30	6.0		
	기타	18	3.6					전라도	25	5.0		
								경상도	43	8.6		
합계	502	100	합계	502	100	합계	502	100	해외 기타	10	1.8	

제주 방문 관광객의 코로나19에 대한 위험 인식

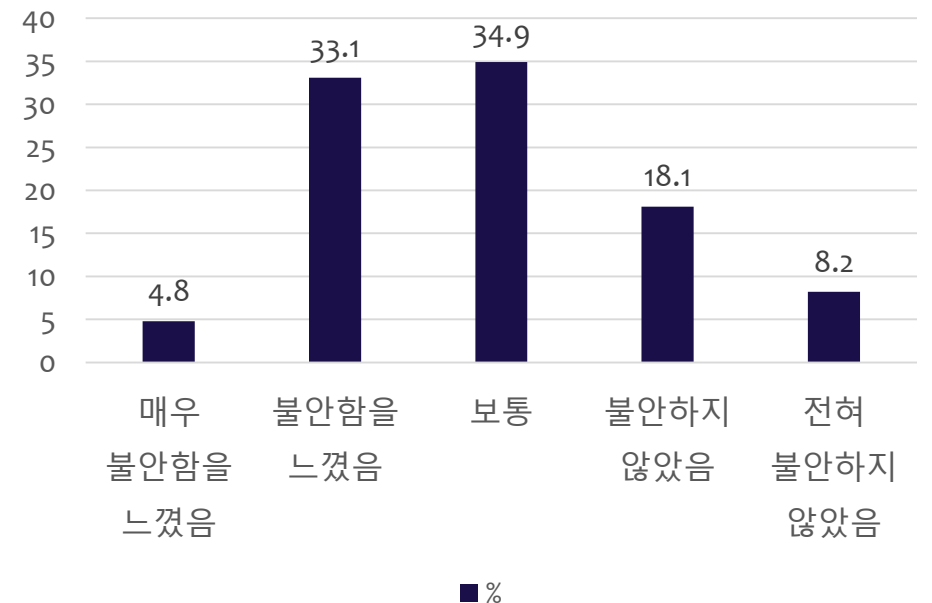
코로나 19 사태 관련하여 제주 여행 직전에 느꼈던 불안함의 정도는 어떠했는가?

- 불안함을 느꼈다(37.9), 보통이다(34.9), 불안함을 느끼지 않았다(26.3)

구분	빈도	%
매우 불안함을 느꼈음	24	4.8
불안함을 느꼈음	166	33.1
보통	175	34.9
불안하지 않았음	91	18.1
전혀 불안하지 않았음	41	8.2

- 제주를 방문하는 관광객들의 불안감 지수는 2.92로 대체적으로 보통의 불안감을 느끼는 것으로 나타났음.
- 매우 불안함을 느낀 비율이 4.8%에 불과하여 제주 관광객들은 비교적 강한 불안감을 느끼지 않는 사람들이 주로 제주를 방문한 것으로 판단할 수 있음.
- 전혀 불안하지 않았다고 답한 비율도 8.2%로 나타나 비교적 높은 수치를 나타냈음.

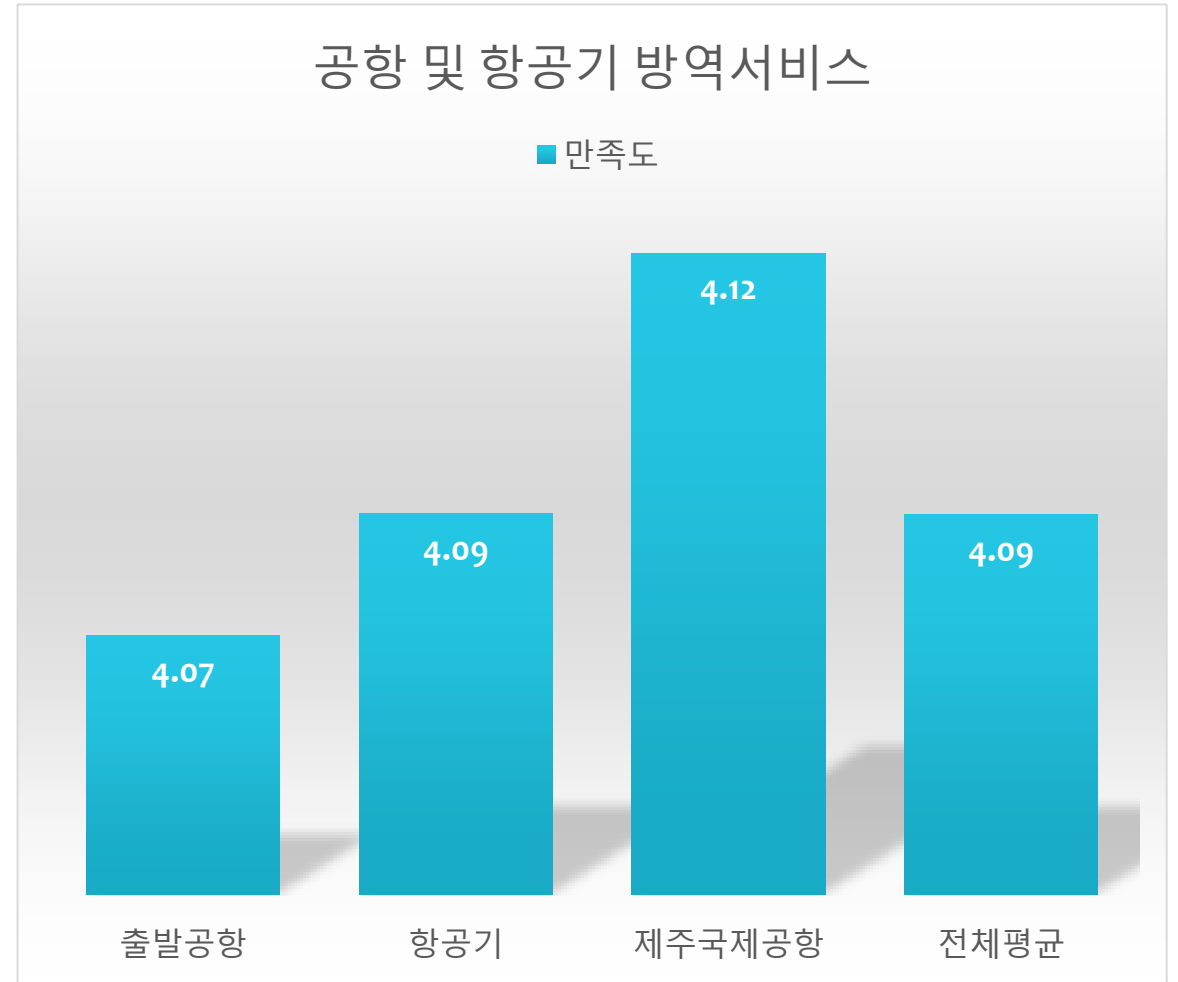
코로나 19에 대한 위험 인식



제주 관광 방역 서비스에 대한 만족도 조사

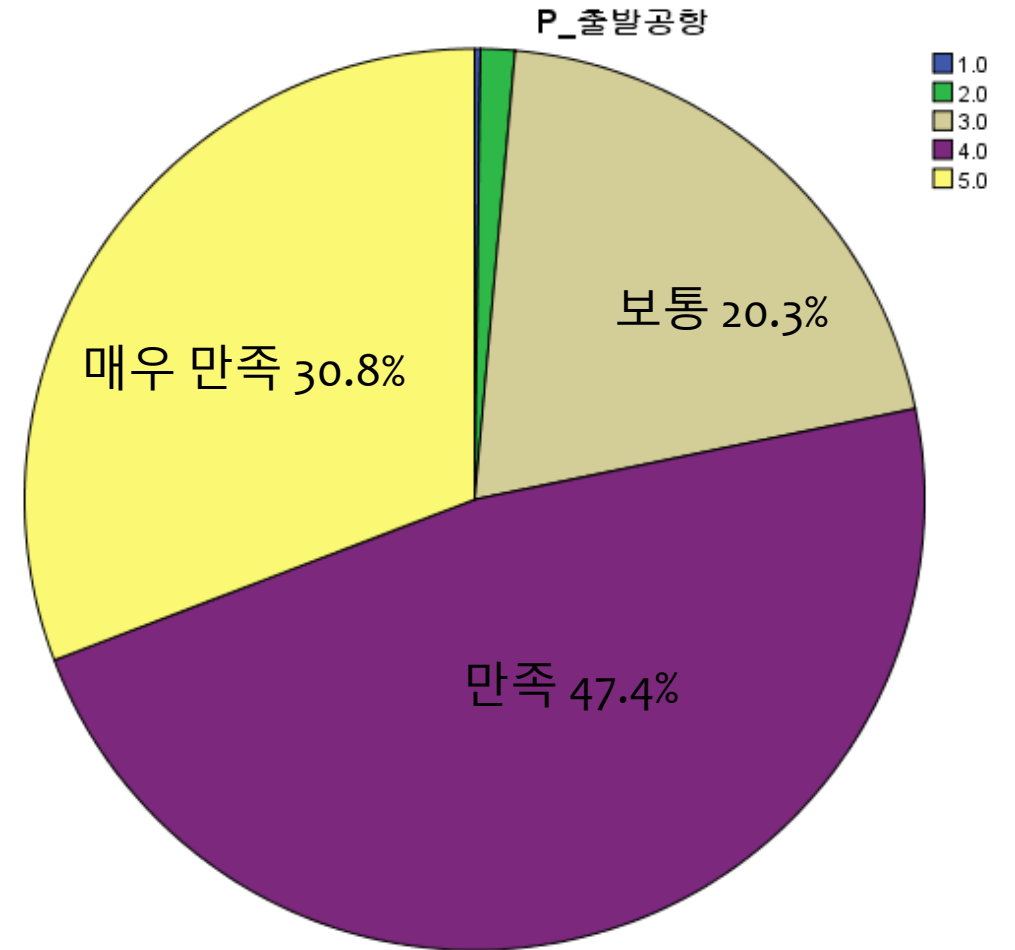
제주 관광 공항 및 항공 방역 서비스에 대한 만족도

- 제주 방문의 관문인 공항과 항공기에 대한 만족도를 조사결과 전체 만족도 평균은 4.09 이었음.
- 출발 공항(김포공항, 김해공항 등)에 대한 만족도는 4.07로 나왔고, 제주공항에 대한 만족도는 4.12로 나타나 출발공항보다 더 높은 만족도를 나타냈음.
- 항공기에 대한 만족도는 4.09로 조사되었음.



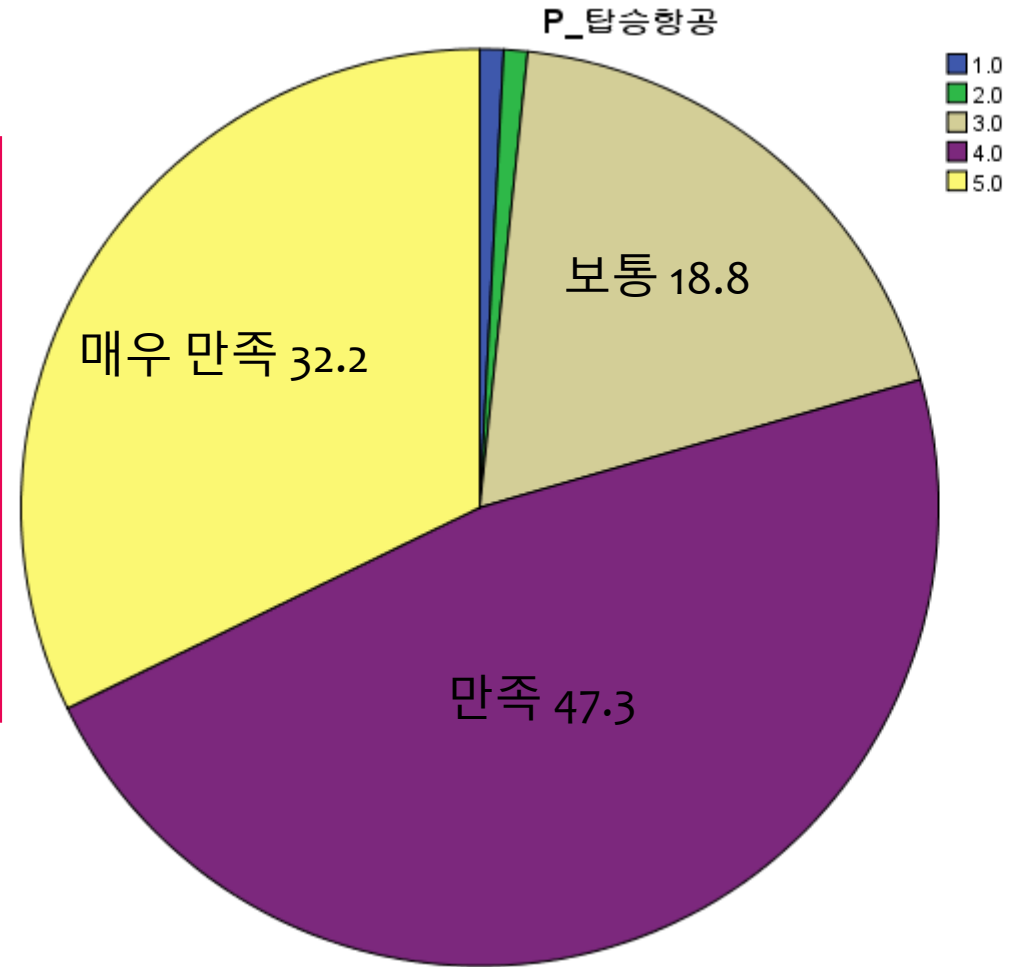
출발공항 방역서비스 만족 응답 비율

- 출발 공항 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 4.07점이며 응답자 중 30.8%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 47.4%에 응답해 긍정적 응답율이 78.2%에 달했음.
- 보통 응답은 20.3%였으며, 불만족은 1.2%, 매우 불만족은 0.2% 응답하였음



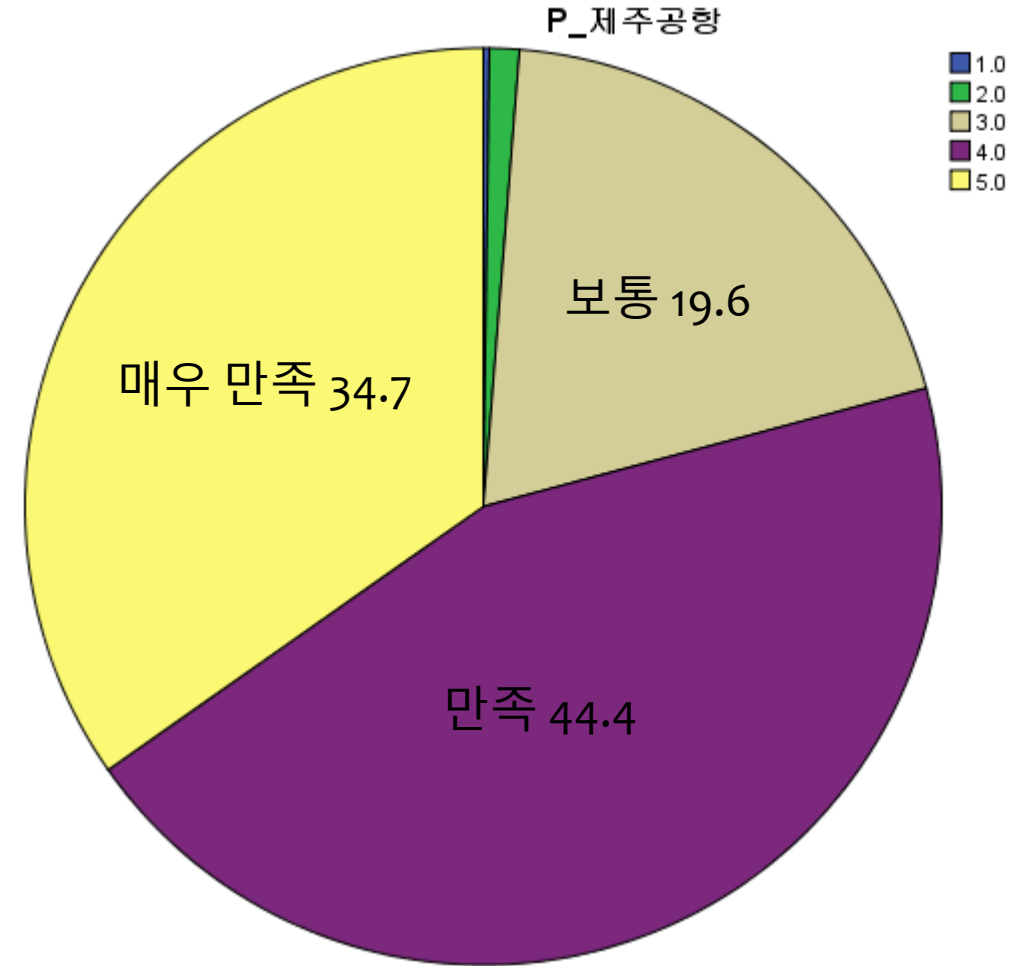
탑승 항공 방역서비스 응답 비율

- 탑승항공 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 4.09점이며 응답자 중 32.2%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 47.3%에 응답해 긍정적 응답율이 79.5%에 달했음.
- 보통 응답은 18.8%였으며, 불만족은 0.8%, 매우 불만족은 0.8% 응답하였음



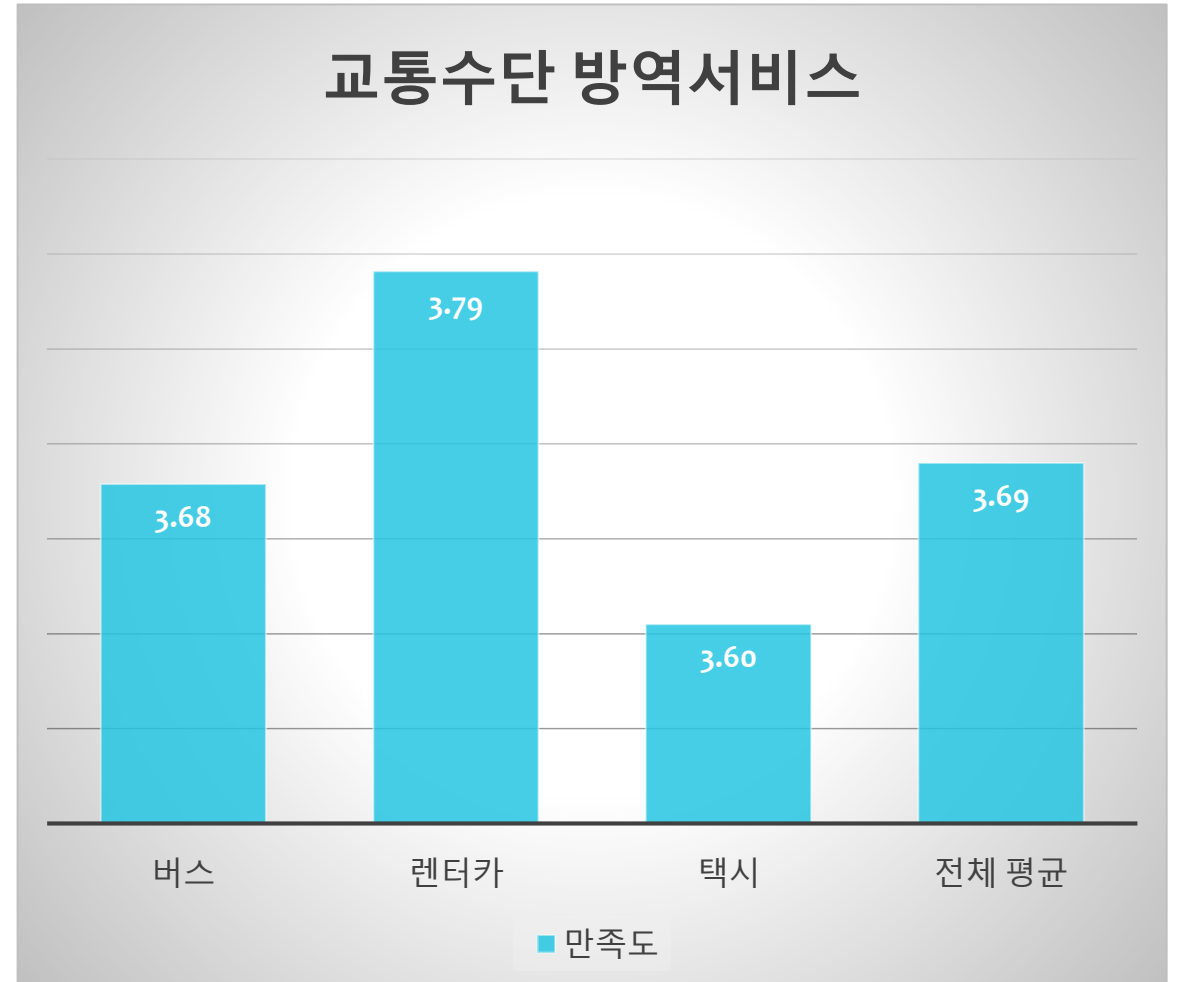
제주공항 방역서비스 응답 비율

- 제주공항 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 4.12점이며 응답자 중 34.7%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 44.4%에 응답해 긍정적 응답율이 79.3%에 달했음.
- 보통 응답은 19.6%였으며, 불만족은 1.1%, 매우 불만족은 0.2% 응답하였음



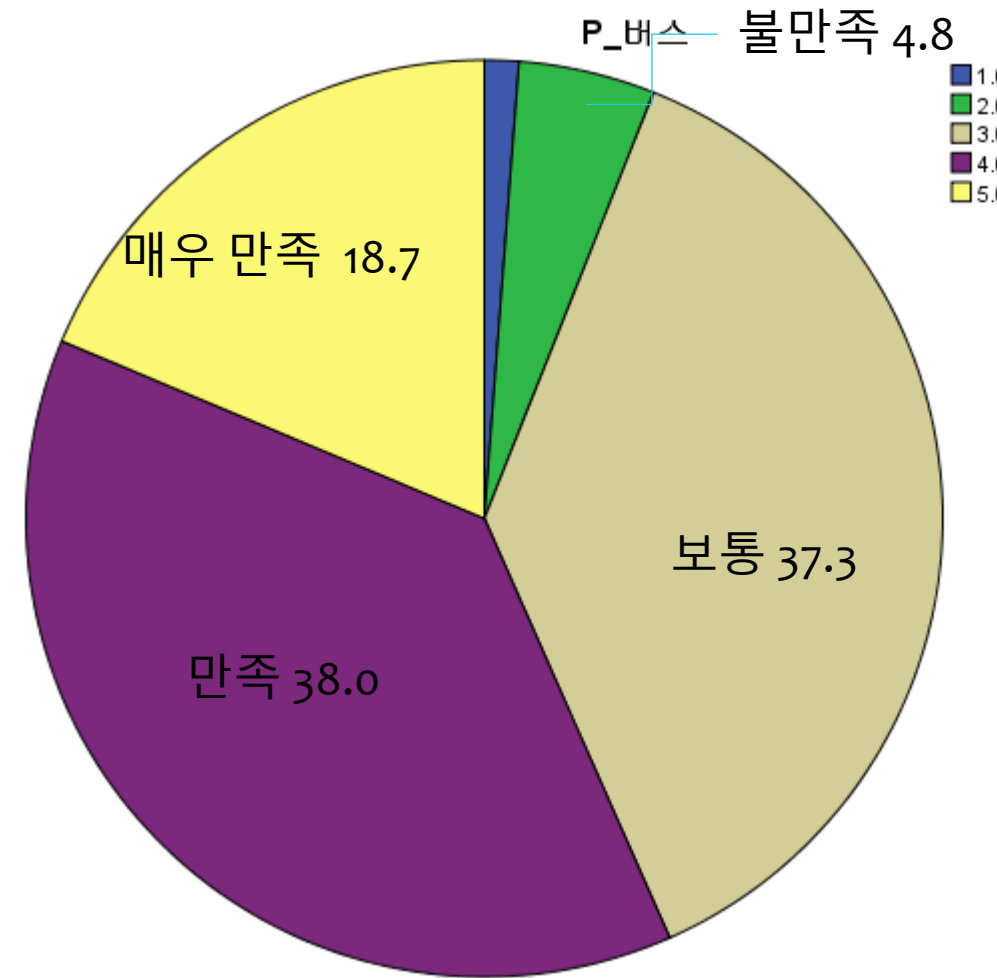
제주도내 교통수단에 대한 방역 관리서비스 만족도

- 제주 도내 교통수단에 대해 버스, 렌터카, 택시에 대한 방역관리 만족도를 조사하였음.
- 대중교통인 버스에 대한 만족도는 3.68, 렌터카에 대한 만족도는 3.79, 택시에 대한 만족도는 3.60으로 나타났음.



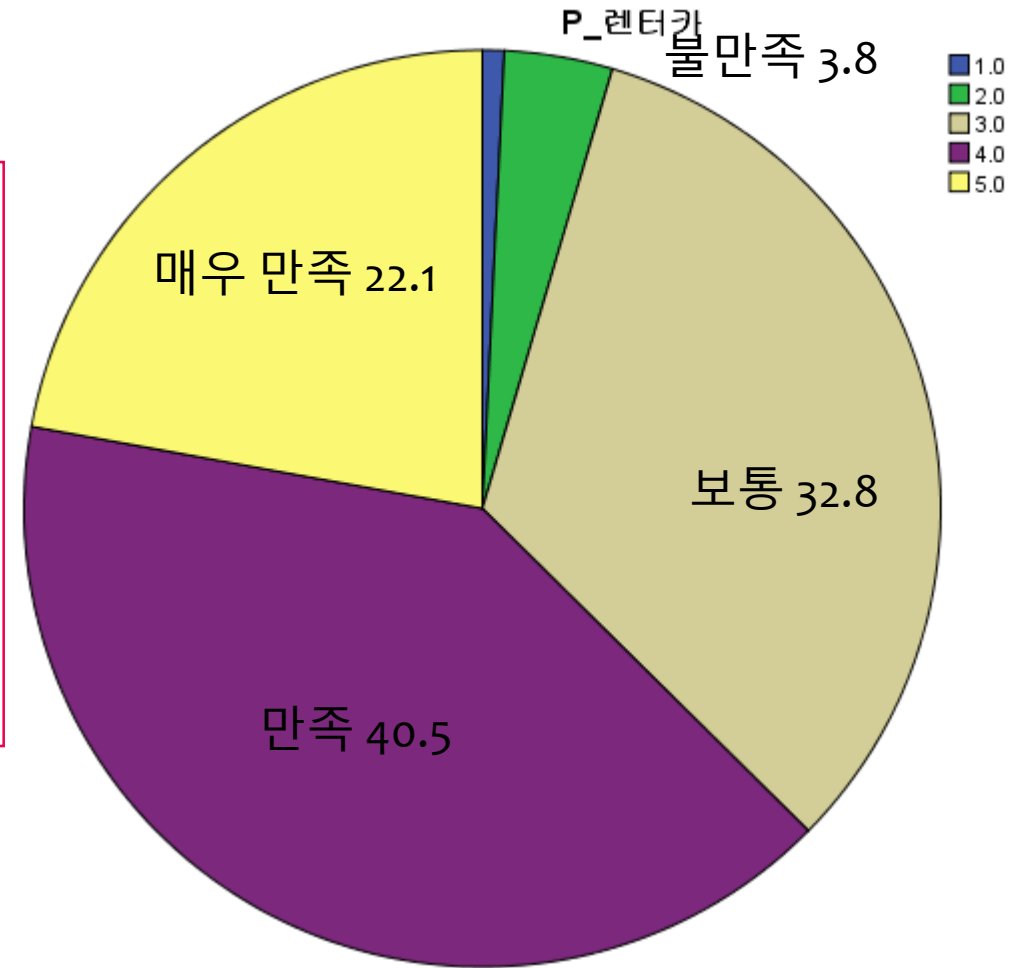
버스 방역서비스 응답 비율

- 버스 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.68점이며 응답자 중 18.7%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 38.0%에 응답해 긍정적 응답율이 56.7%에 달했음.
- 보통 응답은 37.3%였으며, 불만족은 4.8%, 매우 불만족은 1.2% 응답하였음



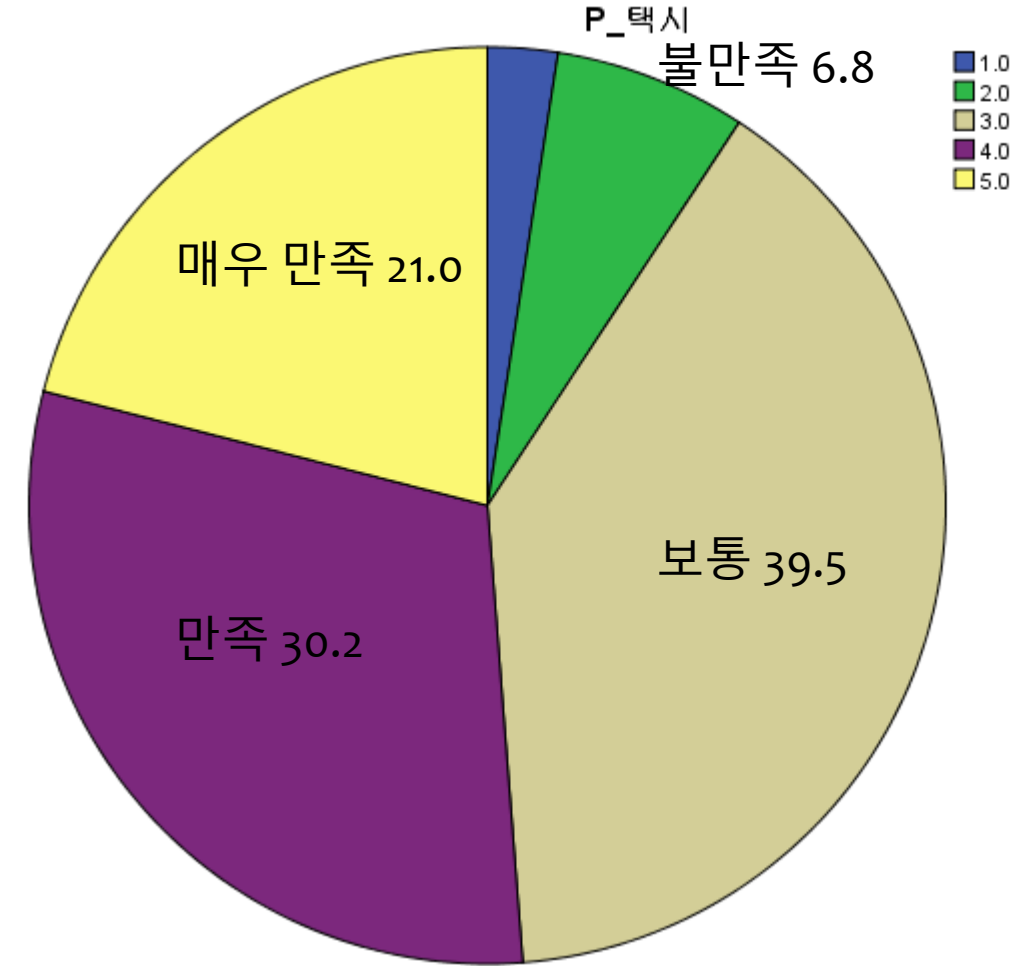
렌터카 방역서비스 만족도 응답 비율

- 렌터카 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.79점이며 응답자 중 22.1%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 40.5%에 응답해 긍정적 응답율이 62.6%에 달했음.
- 보통 응답은 32.8%였으며, 불만족은 3.8%, 매우 불만족은 0.8% 응답하였음



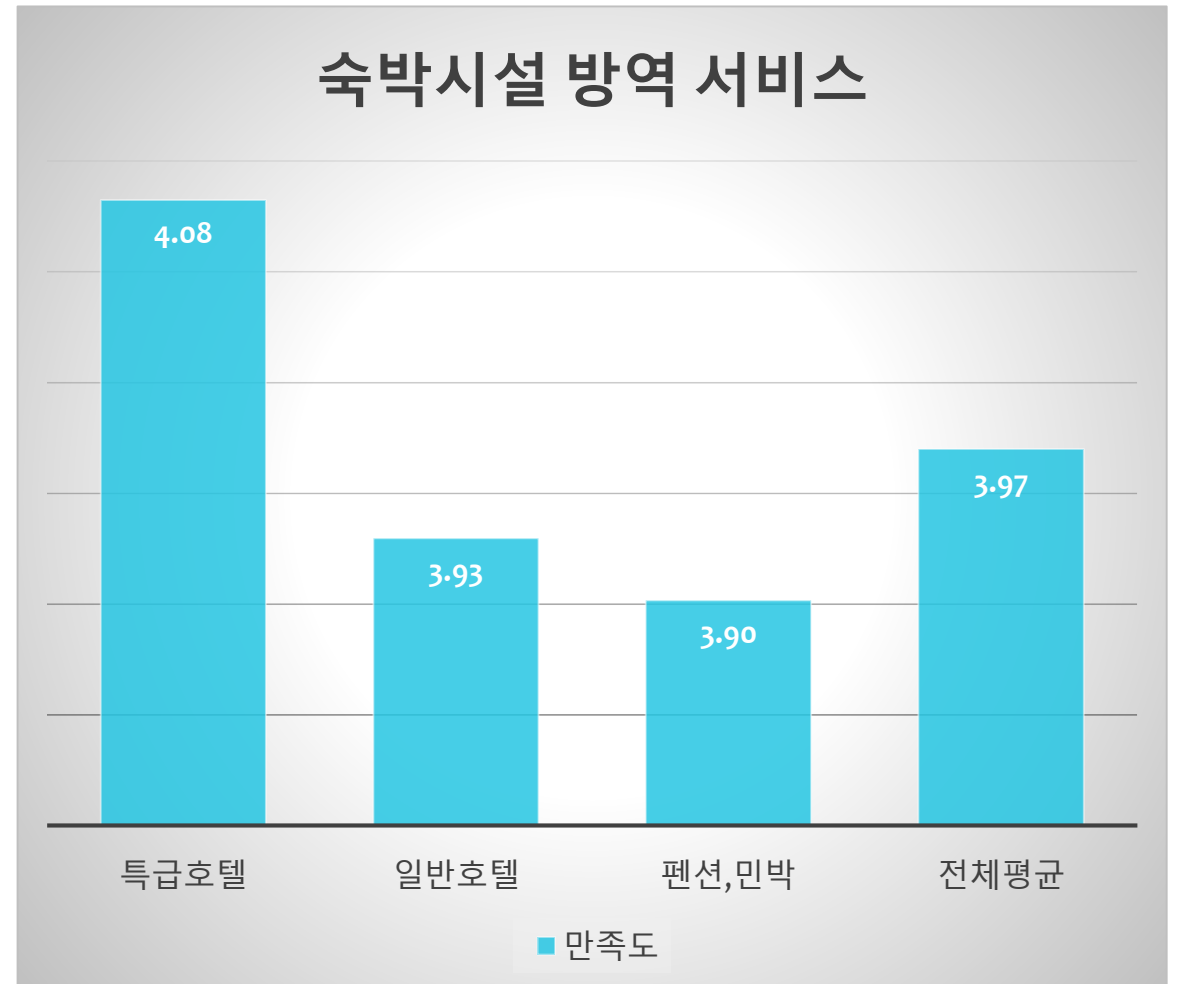
택시 방역서비스 응답 비율

- 택시 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.60점이며 응답자 중 21.0%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 30.2%에 응답해 긍정적 응답율이 51.2%에 달했음.
- 보통 응답은 39.5%였으며, 불만족은 6.8%, 매우 불만족은 25% 응답하였음



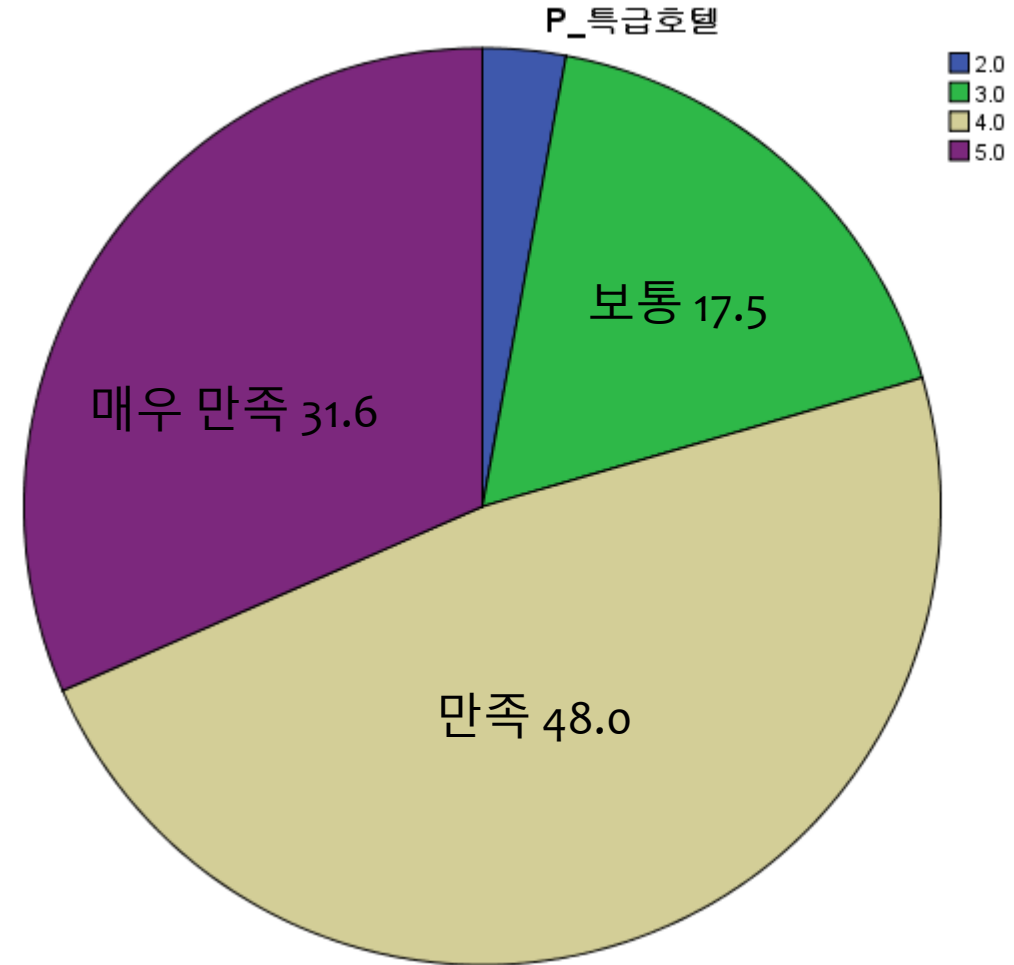
숙박시설에 대한 방역 서비스 만족도

- 숙박시설에 대한 방역만족도 조사결과,
특급호텔이 4.08로 일반호텔 3.93,
펜션 및 농어촌민박 3.09보다 높게 조사되었음.



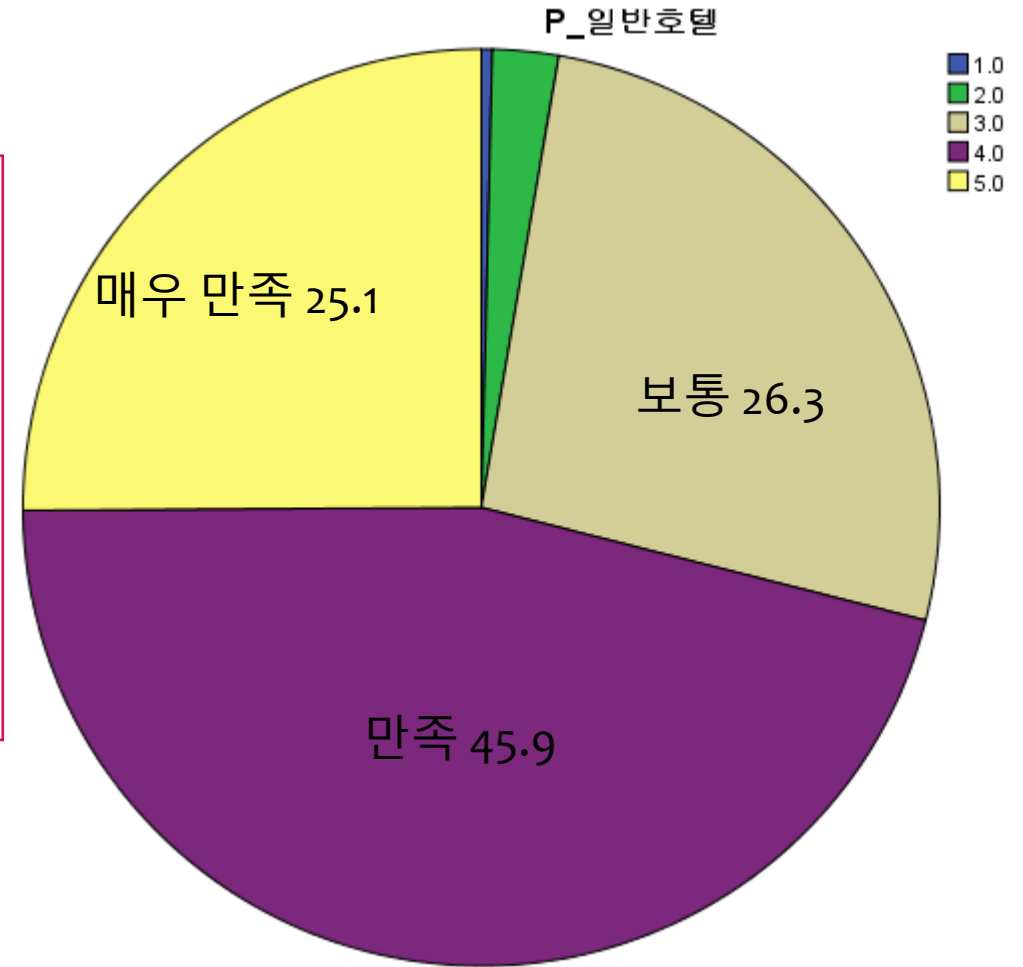
특급호텔 방역서비스 응답 비율

- 특급호텔 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 4.08점이며 응답자 중 31.6%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 48.0%에 응답해 긍정적 응답율이 79.6%에 달했음.
- 보통 응답은 17.5%였으며, 불만족은 2.9%, 매우 불만족은 0% 응답하였음.



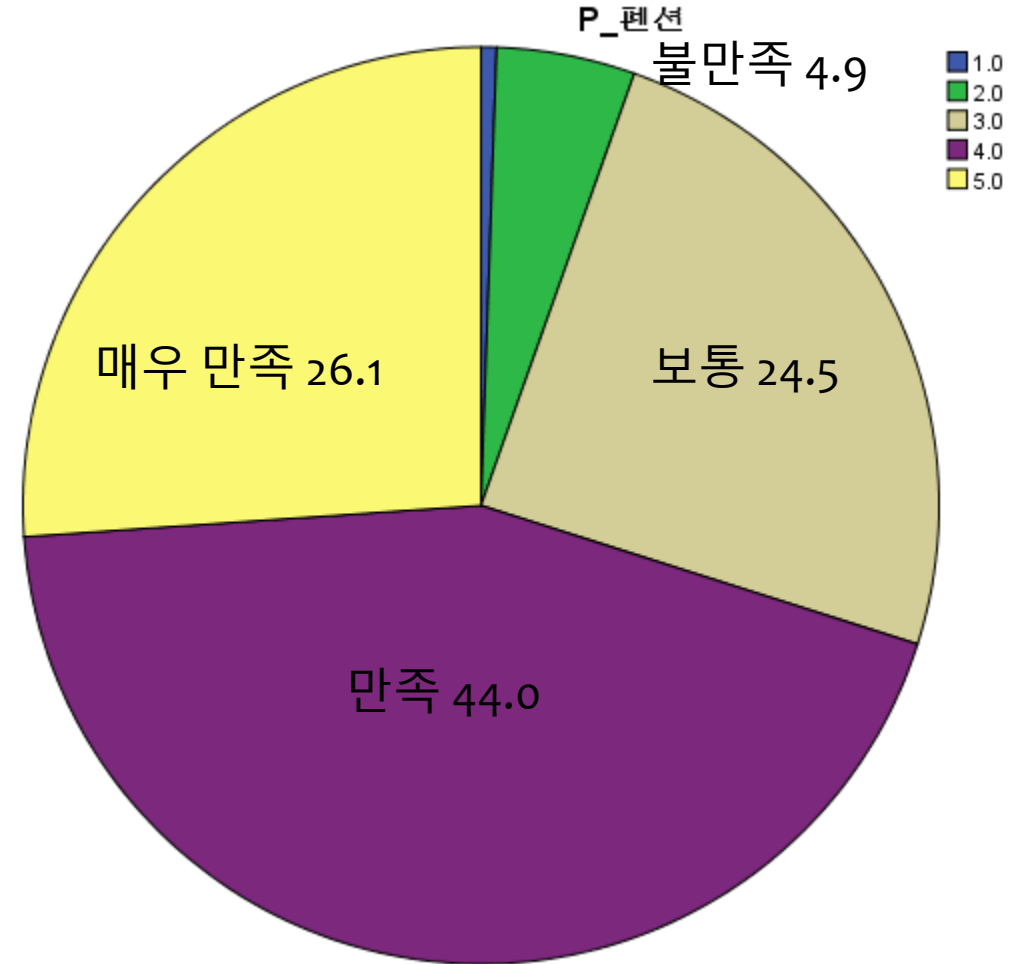
일반호텔 방역서비스 응답 비율

- 일반호텔 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.93점이며 응답자 중 25.1%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 45.9%에 응답해 긍정적 응답율이 80.1%에 달했음.
- 보통 응답은 26.3%였으며, 불만족은 2.3%, 매우 불만족은 0.4% 응답하였음



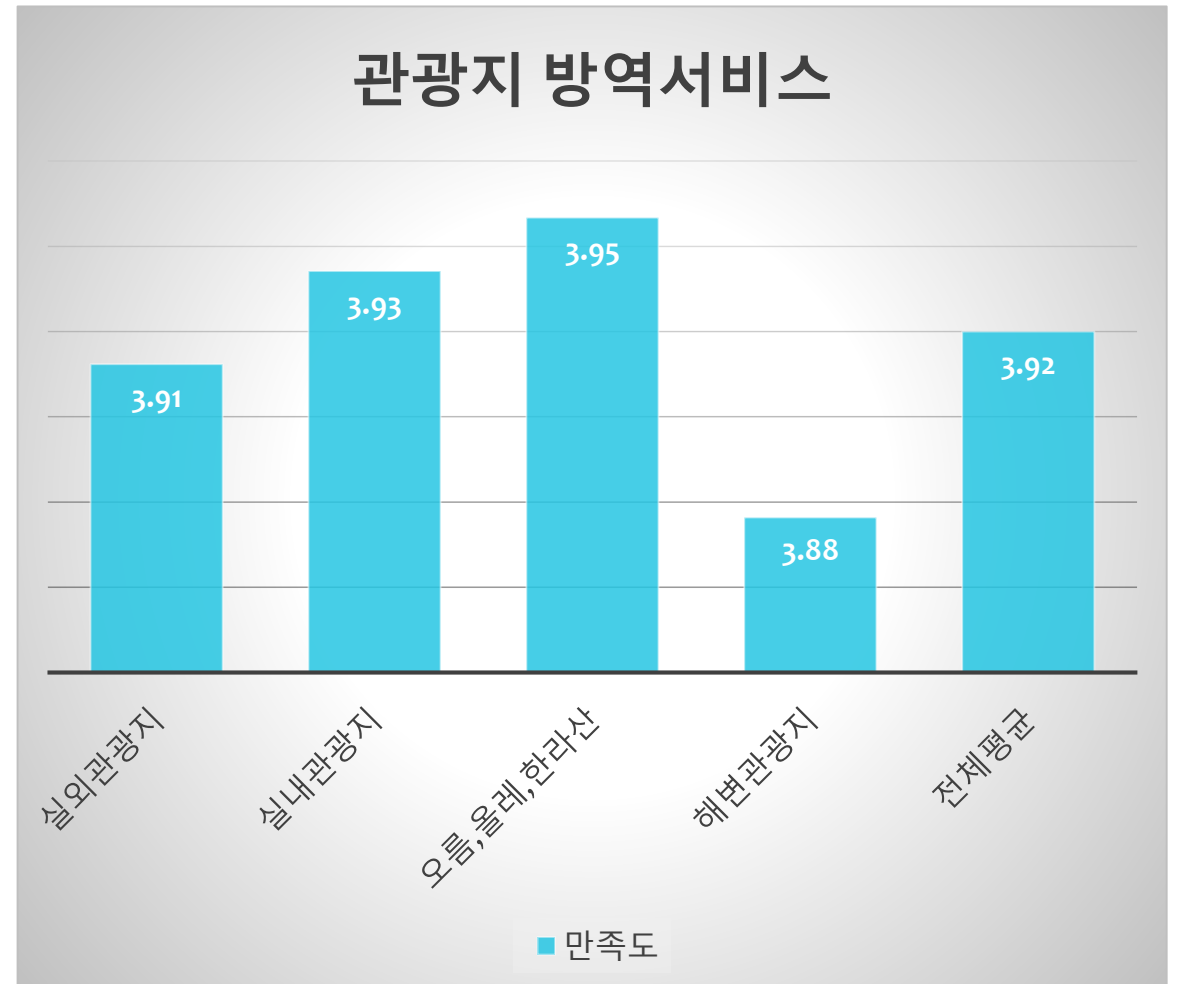
펜션, 농어촌민박 방역서비스 응답 비율

- 펜션, 민박 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.90점이며 응답자 중 26.1%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 44.0%에 응답해 긍정적 응답율이 70.1%에 달했음.
- 보통 응답은 24.5%였으며, 불만족은 4.9%, 매우 불만족은 0.5% 응답하였음



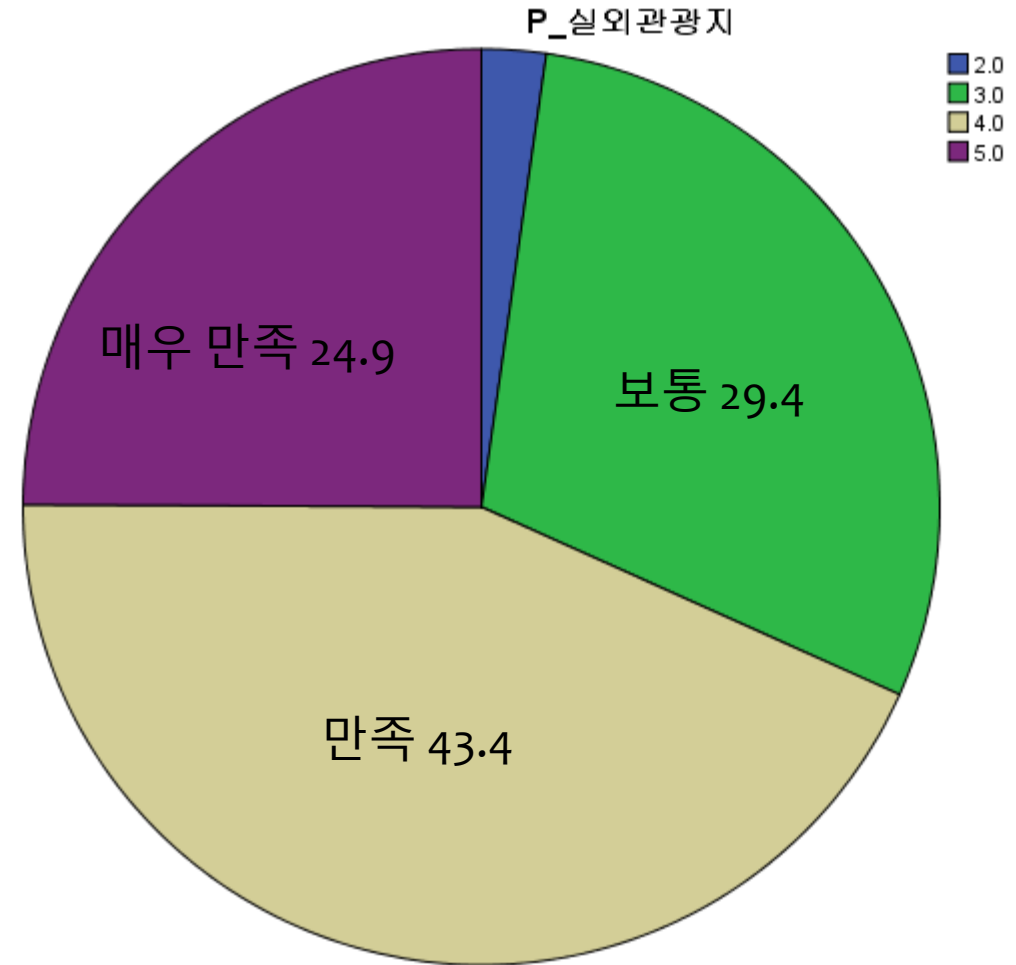
관광지 방역 서비스에 대한 만족도

- 관광지 방역 관리에 대해 실외 관광지, 실내관광지, 산악 및 올레 관광지, 해변 관광지로 구분하여 조사하였음.
- 오름, 올레, 한라산에 대한 방역 관리 만족도가 3.93으로 나타났고, 실내관광지, 3.9, 실외 관광지 3.91, 해변관광지 3.88 순으로 조사되었음.
- 해변관광지 방역서비스가 낮게 나타난 것은 해안으로 몰려온 해양 쓰레기 때문인 것으로 추정할 수 있음.



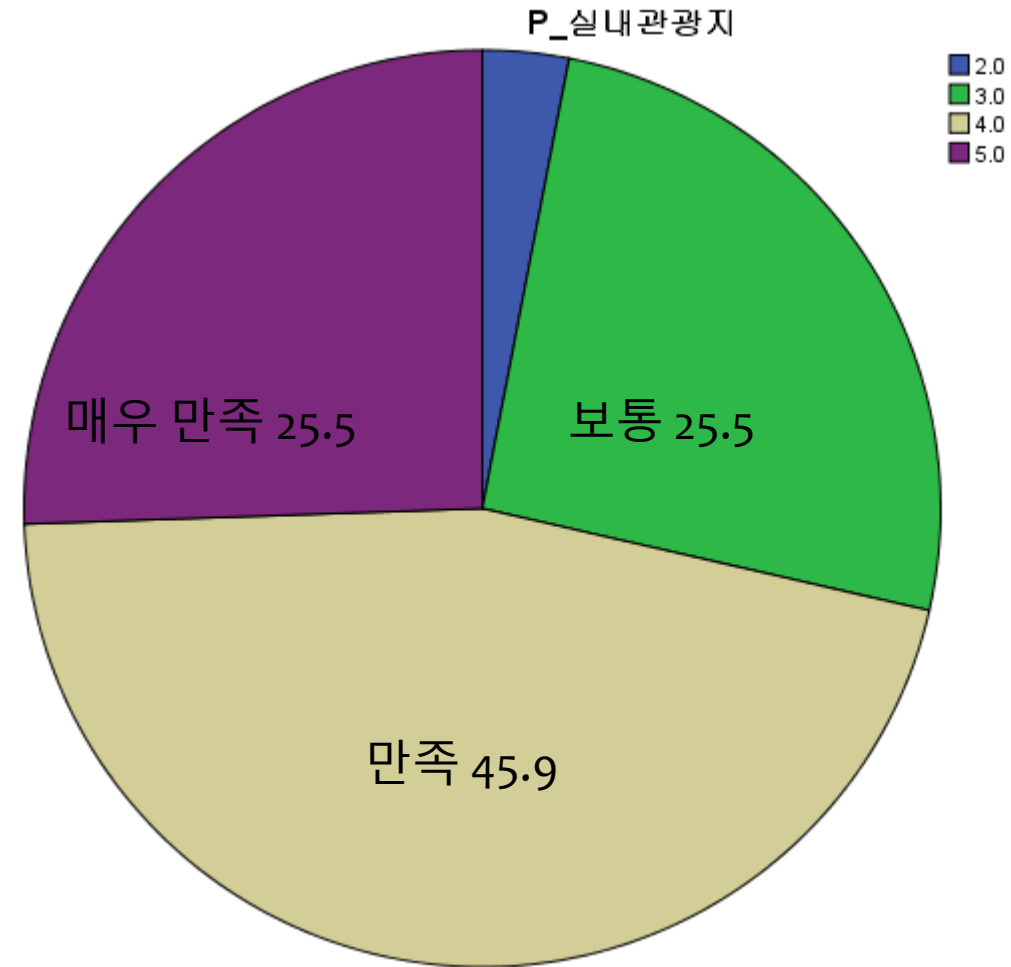
실외 관광지 방역서비스 응답 비율

- 실외관광지 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.91점이며 응답자 중 24.9%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 43.4%에 응답해 긍정적 응답율이 68.3%에 달했음.
- 보통 응답은 29.4%였으며, 불만족은 2.3%, 매우 불만족은 0% 응답하였음



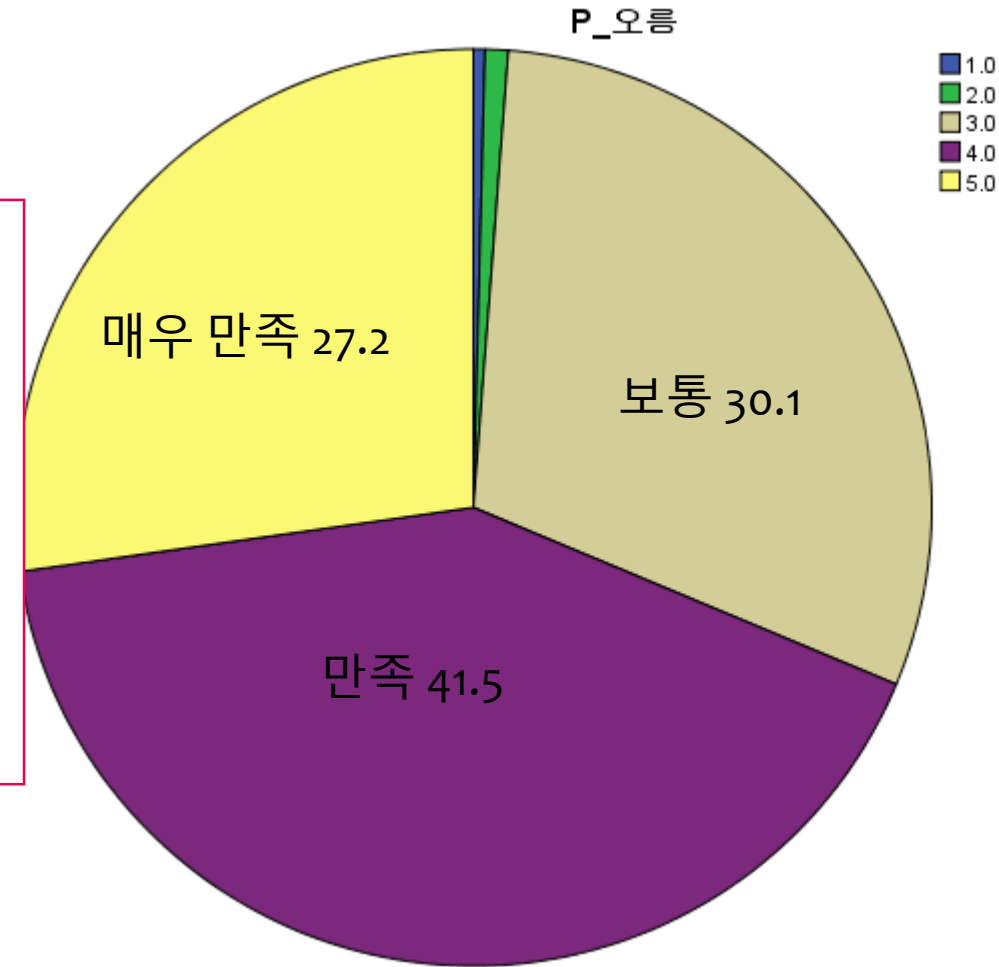
실내 관광지 방역서비스 만족도

- 실내관광지 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.93점이며 응답자 중 25.5%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 45.9%에 응답해 긍정적 응답율이 71.4%에 달했음.
- 보통 응답은 25.5%였으며, 불만족은 3.0%, 매우 불만족은 0% 응답하였음



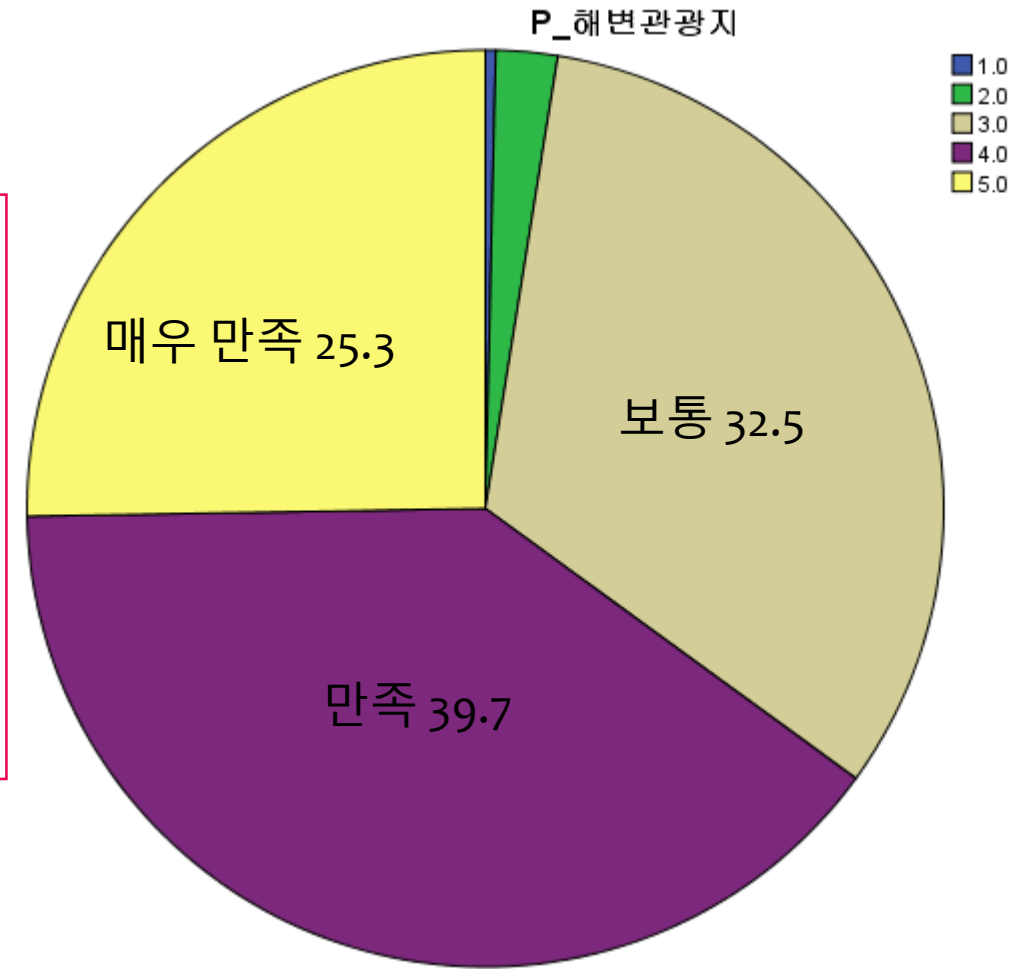
오름, 올레길, 한라산 방역서비스 응답 비율

- 오름, 올레길, 한라산 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.95점이며 응답자 중 27.2%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 41.5%에 응답해 긍정적 응답율이 68.7%에 달했음.
- 보통 응답은 30.1%였으며, 불만족은 0.8%, 매우 불만족은 0.4% 응답하였음



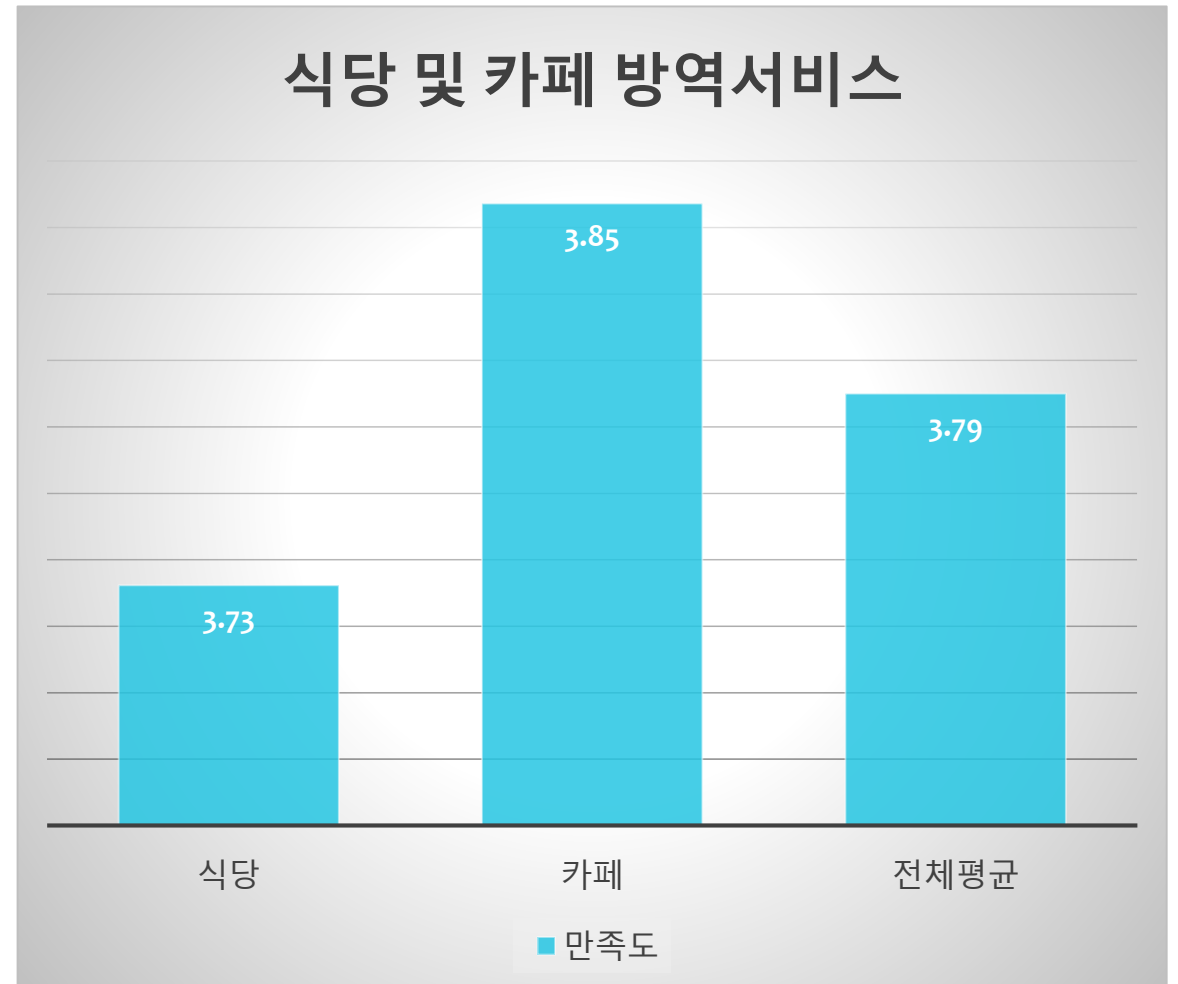
해변관광지 방역서비스 만족도

- 해변 관광지 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.88점이며 응답자 중 25.3%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 39.7%에 응답해 긍정적 응답율이 65.0%에 달했음.
- 보통 응답은 32.5%였으며, 불만족은 2.2%, 매우 불만족은 0.4% 응답하였음



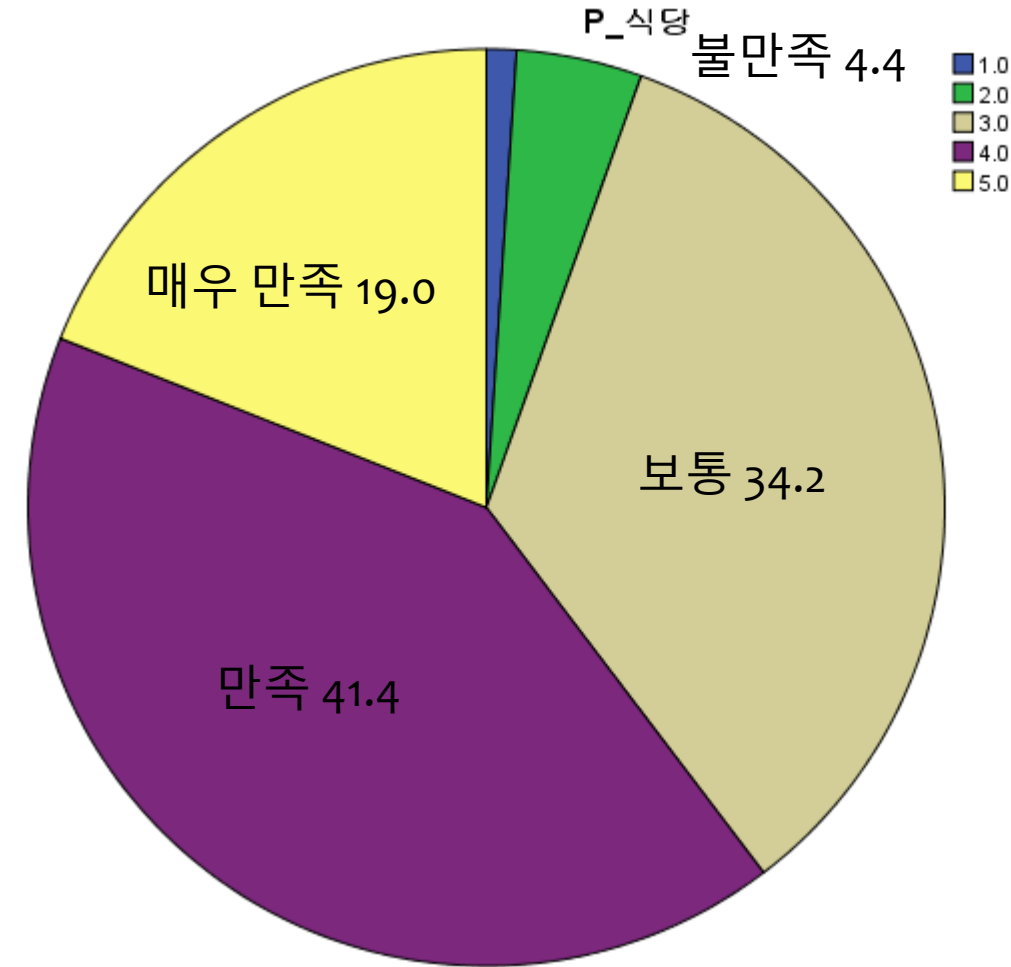
식당 및 카페 방역 서비스에 대한 만족도

- 식당과 카페에 대한 방역 만족도를 조사한 결과 식당이 3.73, 카페가 3.85로 나타나 카페에 대한 관광객의 방역만족도가 식당보다 높게 조사되었음.



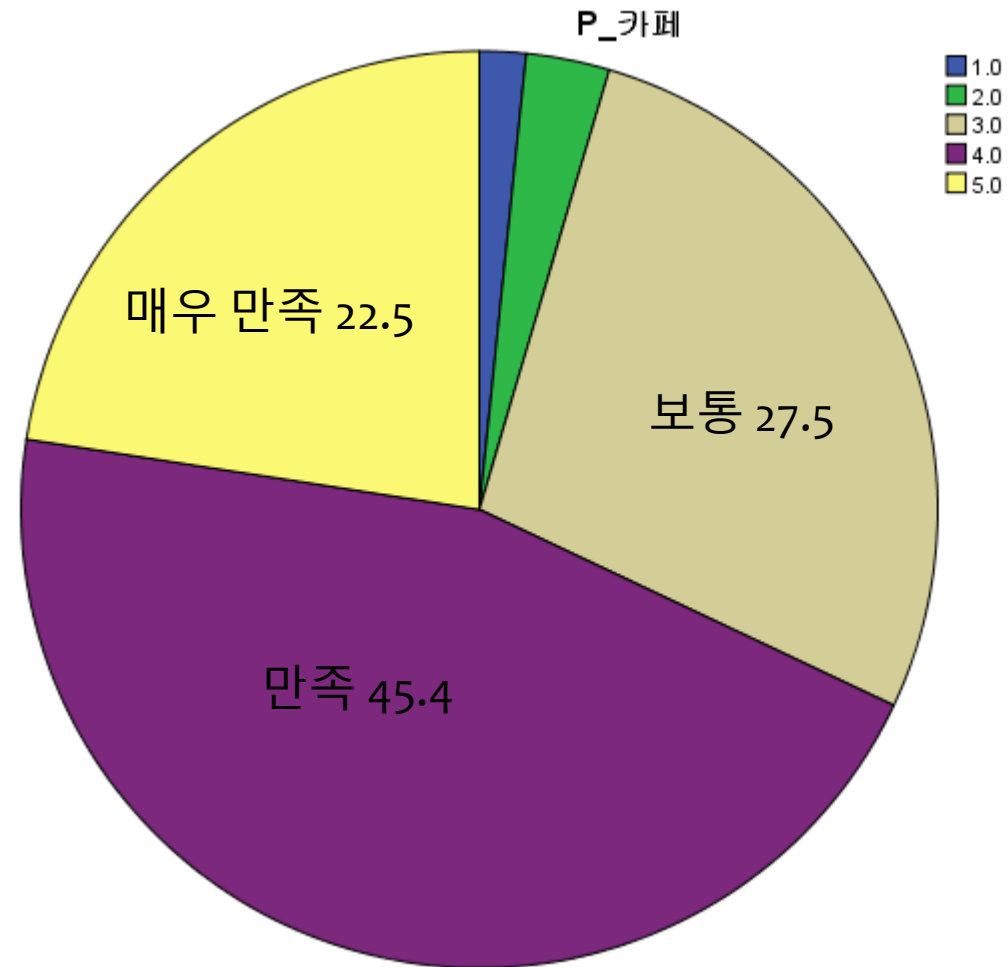
식당 방역서비스 응답 비율

- 식당 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.73점이며 응답자 중 19.0%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 41.4%에 응답해 긍정적 응답율이 60.4%에 달했음.
- 보통 응답은 34.2%였으며, 불만족은 4.4%, 매우 불만족은 1.1% 응답하였음



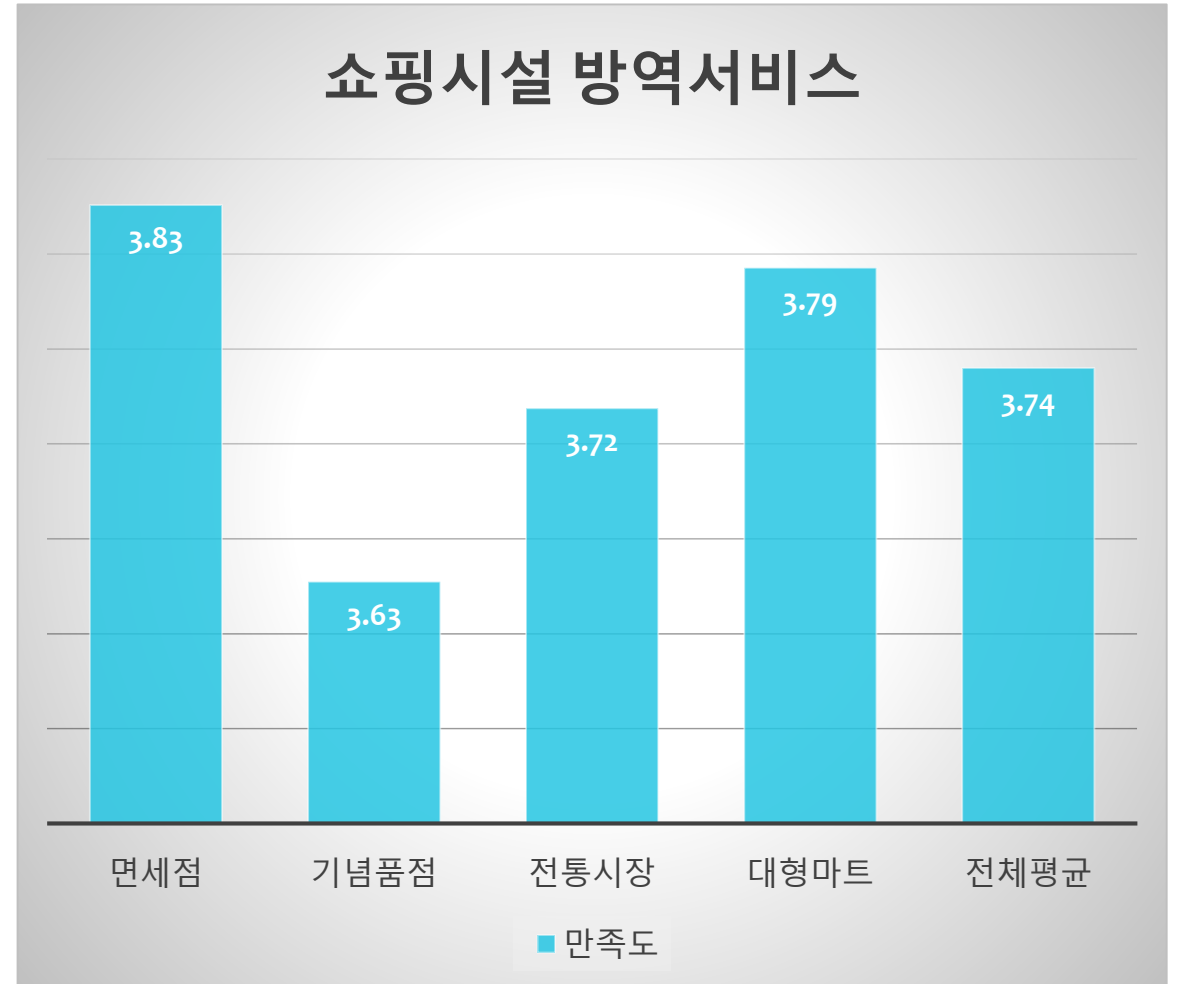
카페 방역서비스 응답 비율

- 카페 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.85점이며 응답자 중 22.5%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 45.4%에 응답해 긍정적 응답율이 67.9%에 달했음.
- 보통 응답은 27.5%였으며, 불만족은 2.9%, 매우 불만족은 1.6% 응답하였음



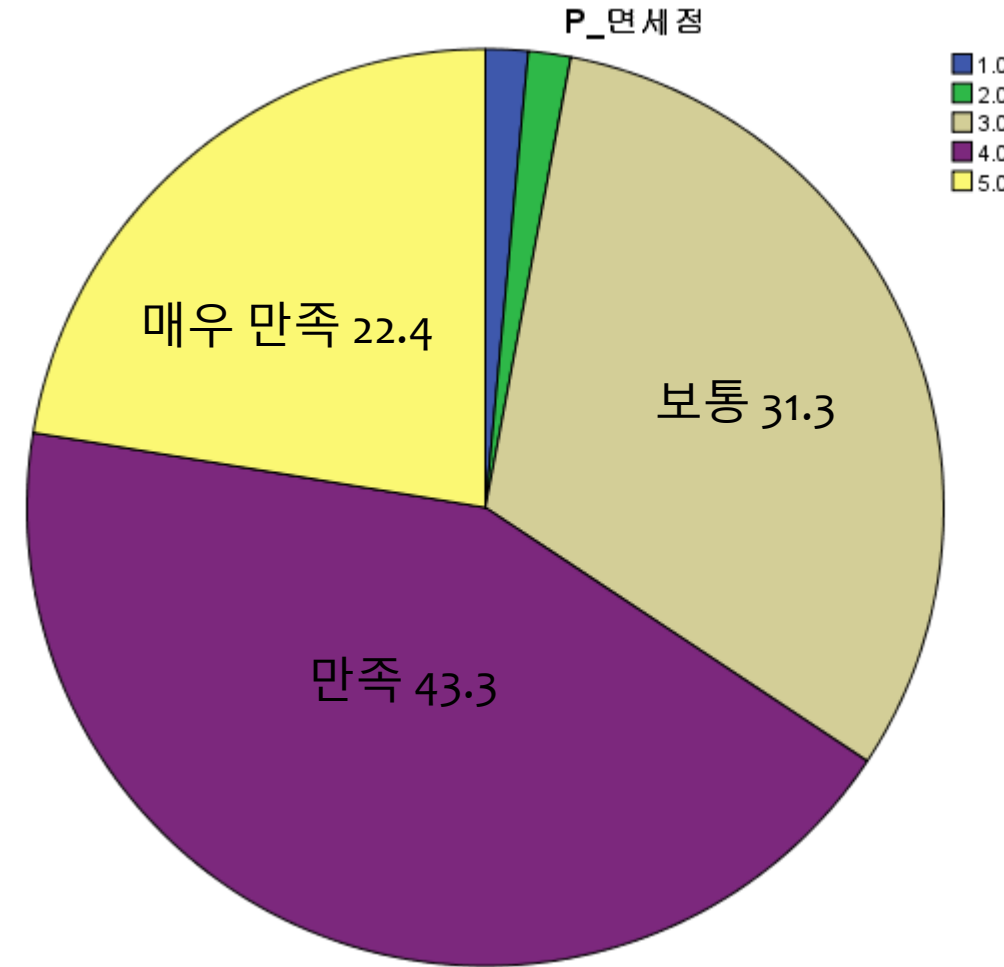
쇼핑장소에 대한 방역 서비스 만족도

- 쇼핑장소에 대한 방역 서비스 만족도 조사 결과 면세점에 대한 방역 만족도가 3.83으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 대형마트 (3.79), 전통시장 (3.72) 순으로 나타났고, 일반 기념품점이 3.63으로 가장 낮게 조사되었음.



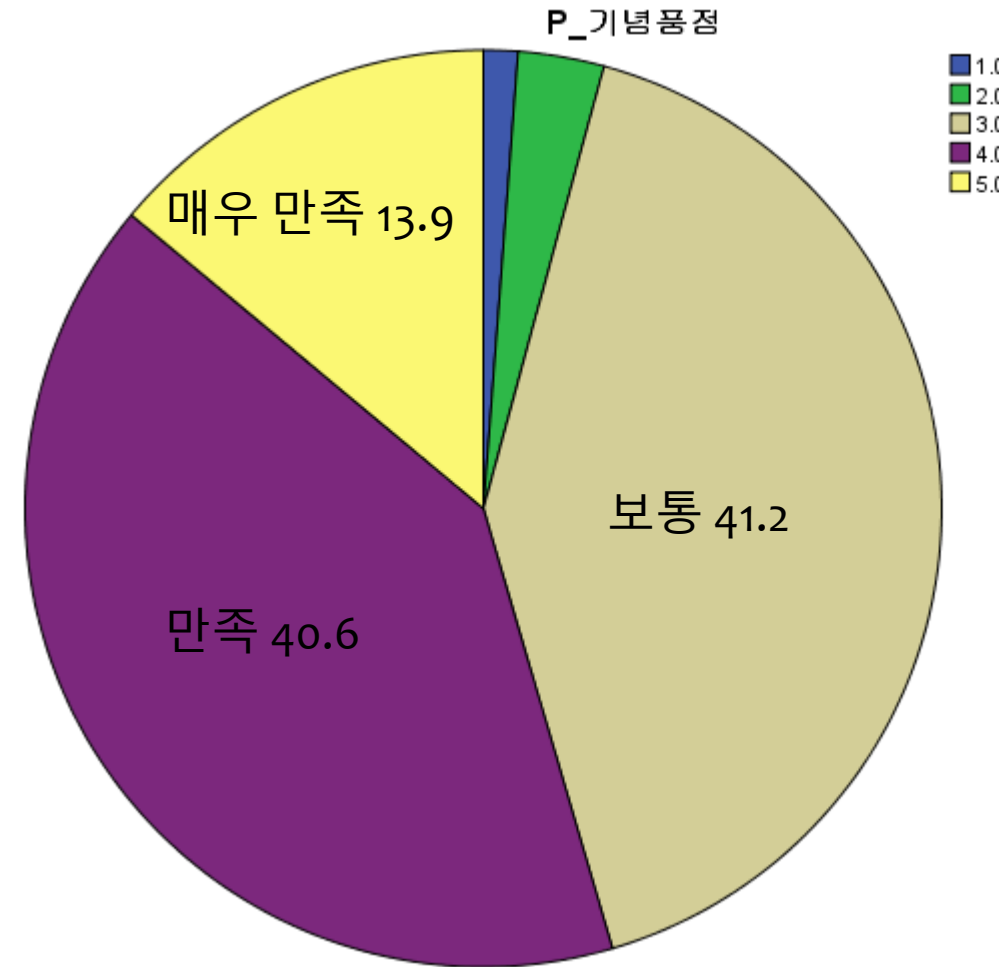
면세점 방역서비스 응답 비율

- 면세점 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.83점이며 응답자 중 22.4%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 43.3%에 응답해 긍정적 응답율이 65.7%에 달했음.
- 보통 응답은 31.3%였으며, 불만족은 1.5%, 매우 불만족은 1.5% 응답하였음



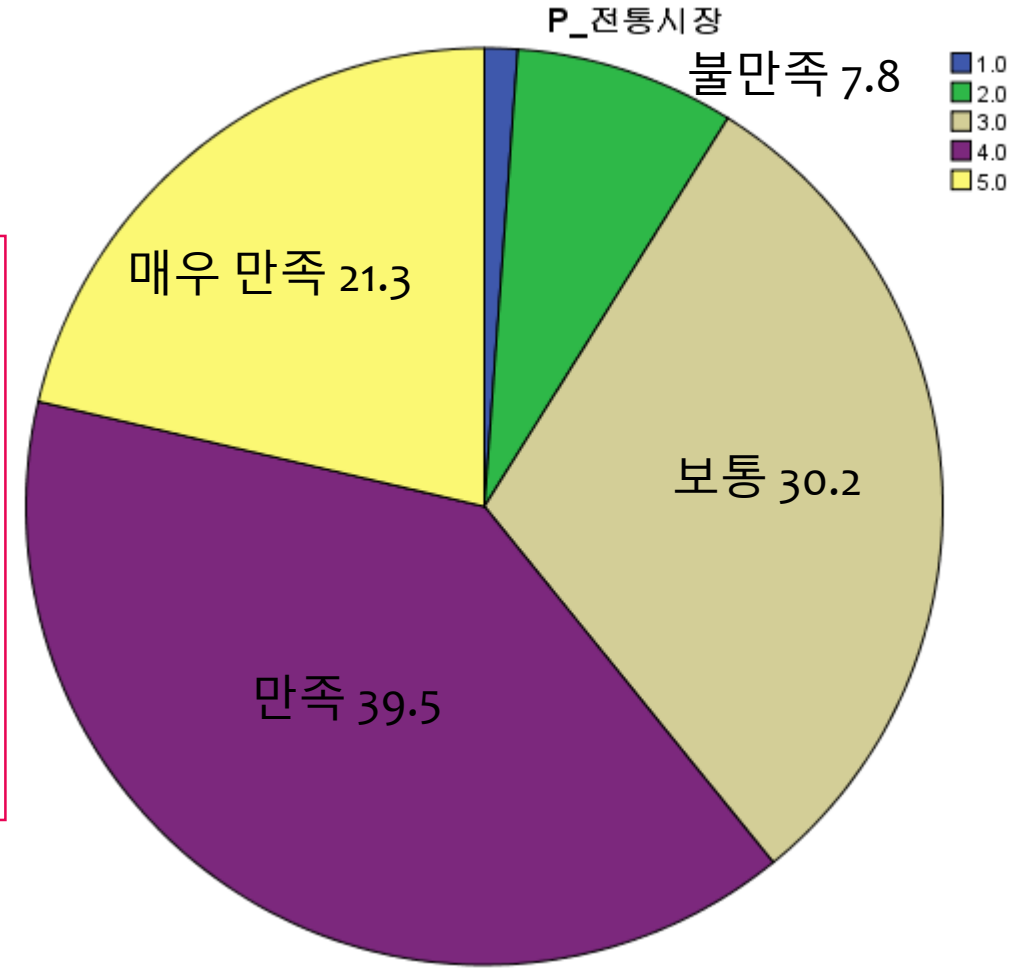
기념품점 방역서비스 응답 비율

- 기념품점 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.63점이며 응답자 중 13.9%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 40.6%에 응답해 긍정적 응답율이 54.5%에 달했음.
- 보통 응답은 41.2%였으며, 불만족은 3.0%, 매우 불만족은 1.2% 응답하였음



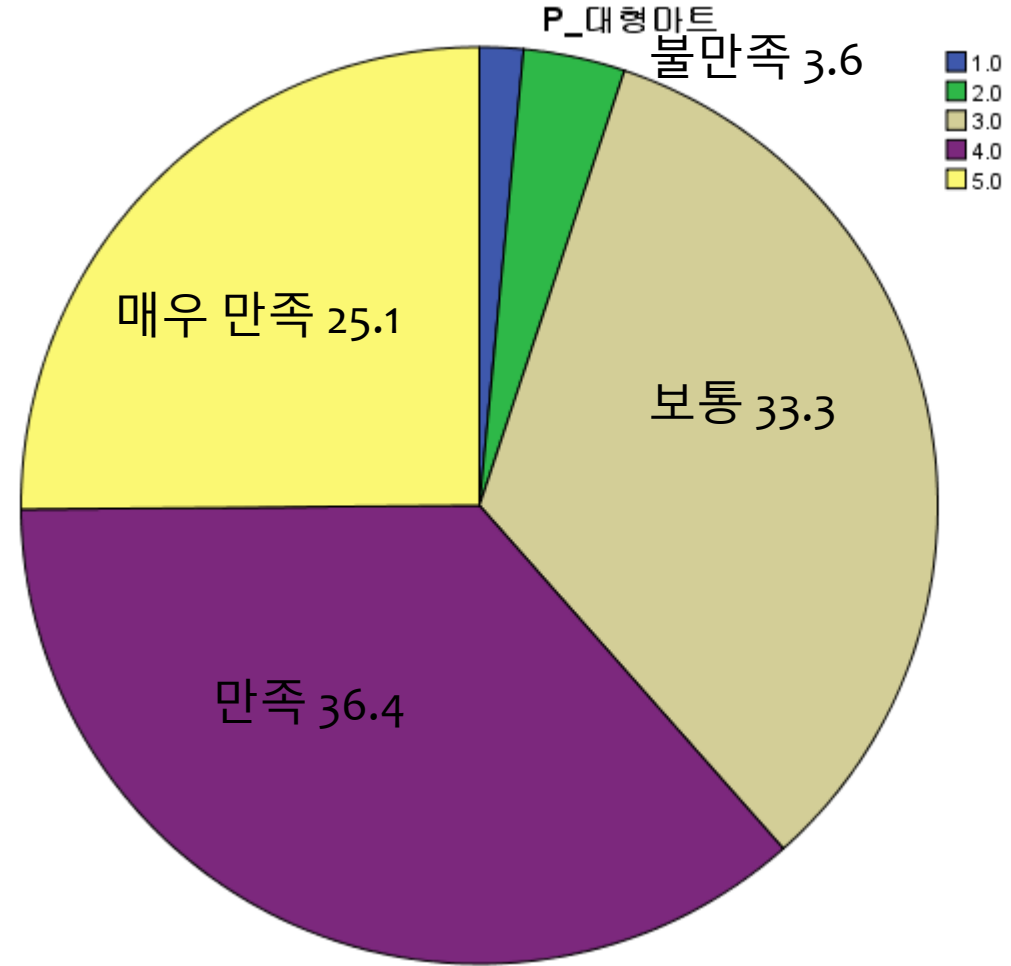
전통시장 방역서비스 응답 비율

- 전통시장 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.72점이며 응답자 중 21.3%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 39.5%에 응답해 긍정적 응답율이 60.8%에 달했음.
- 보통 응답은 30.2%였으며, 불만족은 7.8%, 매우 불만족은 1.2% 응답하였음



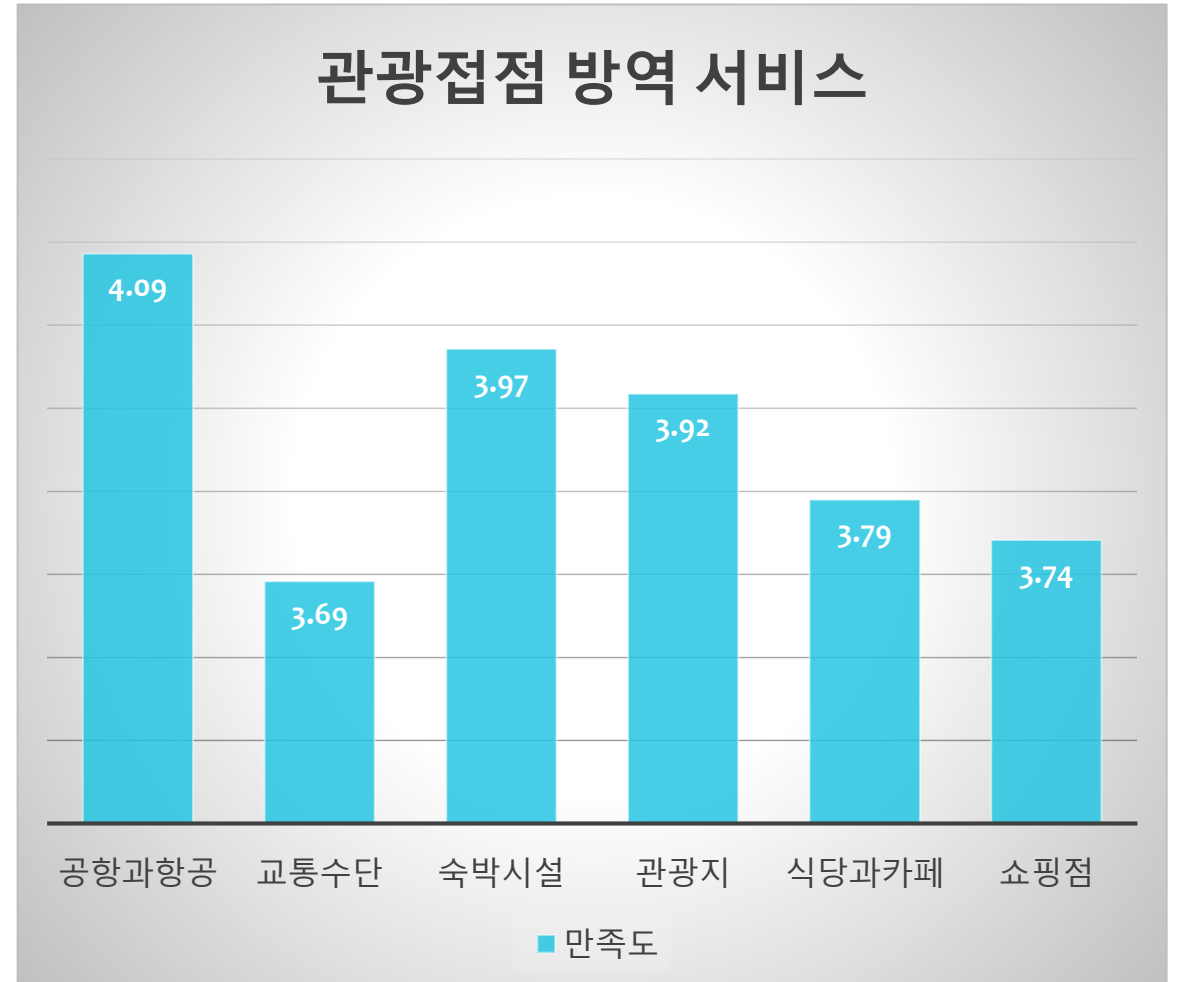
대형마트 방역서비스 응답 비율

- 대형마트 방역서비스에 대한 평균 만족도는 5점 만점 기준 3.79점이며 응답자 중 25.1%가 매우 만족을 선택했으며, 만족은 36.4%에 응답해 긍정적 응답율이 61.5%에 달했음.
- 보통 응답은 33.3%였으며, 불만족은 3.6%, 매우 불만족은 1.5% 응답하였음



관광 접점에 대한 방역 서비스 만족도

- 관광 접점별로 평균을 내어 방역 서비스 만족도를 비교 분석한 결과, 공항과 항공에 대한 만족도가 4.09로 가장 높게 나타났고, 교통수단 방역서비스가 3.69로 가장 낮게 조사되었음



제주 방문객의 제주 관광 위험 인식 중요도-만족도 분석(IP) 및 분석

연구 목적

- 주요 관광 접점의 방역 관리에 대한 방문객의 위험 인식 조사를 통해 개선 사항을 파악.
- 코로나 19 에 대한 위험인식이 확산되어 있는 시점에서 유의미한 결과를 도출할 수 있을 것으로 기대
- 방역 관리에 대한 관광객의 인식에 대한 조사로서 실제 방역관리와 차이가 있을 수 있음.

IPA 분석

- IPA는 ‘중요도-만족도’를 두 축으로 하여 해당 속성(예:항공기 방역 관리)들을 4사분면상에 위치시킴으로써 속성의 상대적 위치 파악이 가능한 분석기법임.
- 제주 관광 접점의 방역관리에 대한 세부적인 관광객 인식을 확인, 검토할 수 있음.

중요도-만족도 (IP) 개념

1사분면

- 약점 항목
- 중요도는 높지만 만족도는 낮은 부분
- 향후 적극적으로 개선해 나가야 할 영역

2사분면

- 강점 항목
- 중요도와 만족도가 모두 높은 부분
- 향후 지속적으로 관리해야 할 영역

3사분면

- 낮은 우선순위
- 중요도와 만족도가 낮은 부분
- 점진적으로 개선되어야 할 영역

4사분면

- 불필요 강점
- 중요도는 낮으나 만족도가 높은 부분
- 현재의 상태가 악화되지 않게 관리해야 할 영역

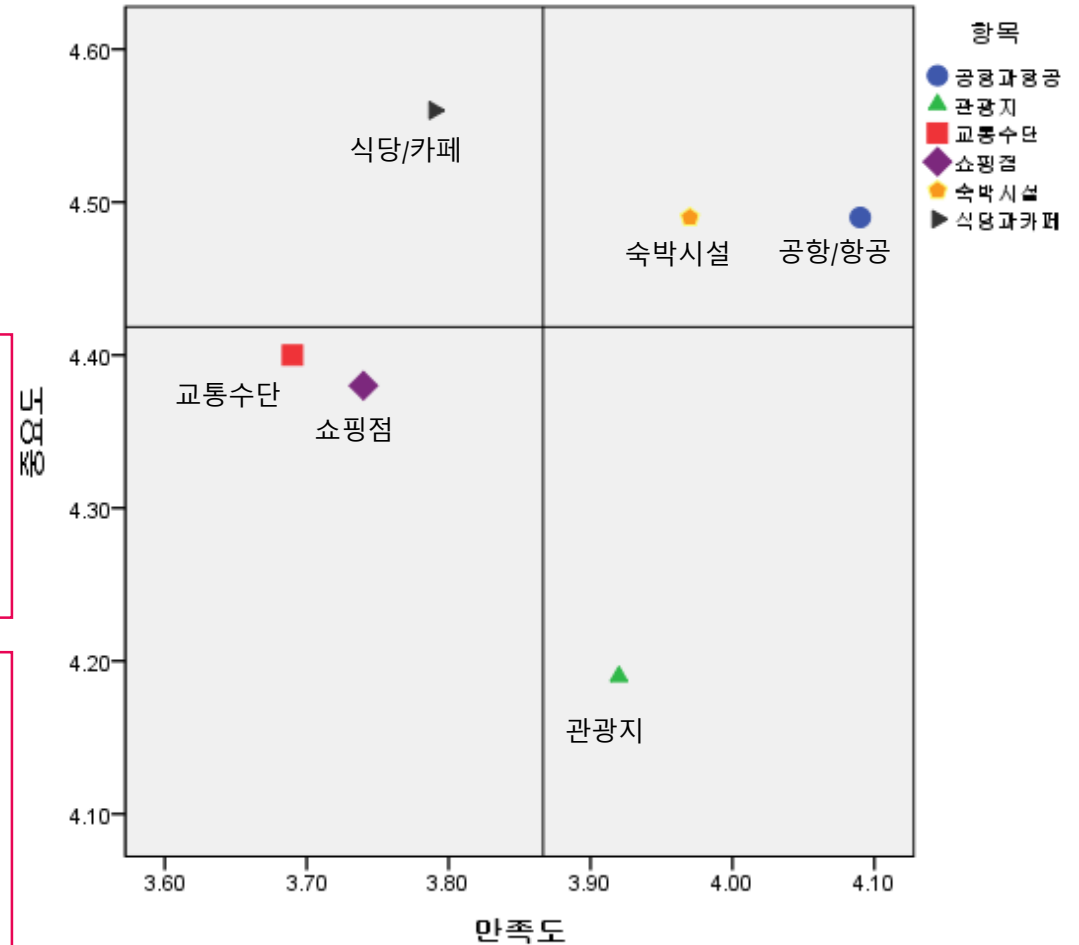


제주 관광 접점 방역 서비스 중요도-만족도

항목	중요도	만족도
공항과 항공	4.49	4.09
교통수단	4.40	3.69
숙박시설	4.49	3.97
관광지	4.19	3.92
식당과 카페	4.56	3.79
쇼핑점	4.38	3.74
평균	4.42	3.87

1. 약점항목(1사분면): 음식점(식당과 카페)
2. 강점항목(2사분면): 공항/항공, 숙박시설
3. 낮은 우선순위(3사분면): 교통수단, 쇼핑점
4. 불필요강점항목(4사분면): 관광지

- 방문객들은 제주 관광 접점에서 식당/카페에 대한 방역서비스의 중요성을 높게 생각하나, 만족도는 낮은 것으로 조사되었음.
- 공항/항공과 숙박시설에 대해서는 중요도도 높게 생각하고, 그에 대한 만족도도 상대적으로 높게 나타났음.
- 관광지에 대해서는 상대적으로 방역 서비스 중요도에 높게 생각하지 않으나 만족도는 높은 것으로 조사되었음.

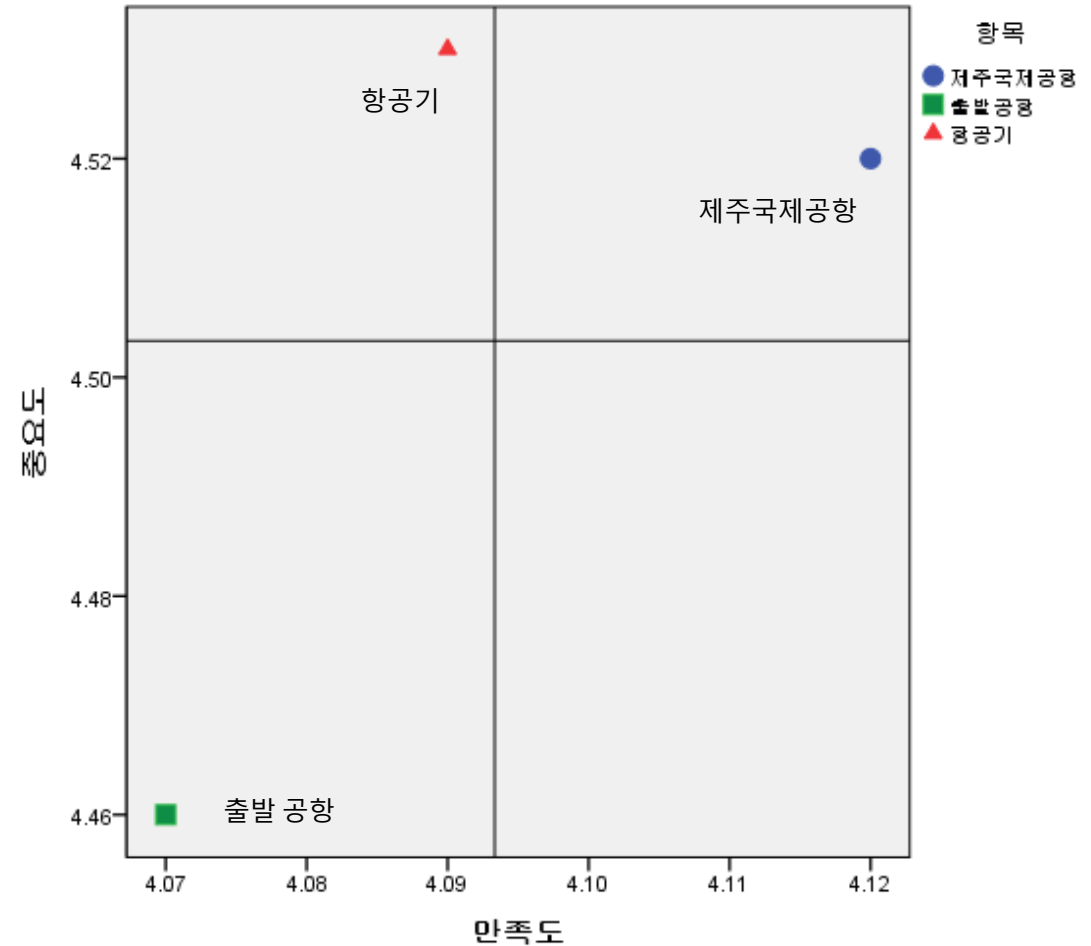


항공기 및 공항 방역 서비스 IPA

항목	중요도	만족도
출발공항	4.46	4.07
항공기	4.53	4.09
제주국제공항	4.52	4.12
평균	4.49	4.09

1. 약점항목(1사분면): 항공기
2. 강점항목(2사분면): 제주 국제 공항
3. 낮은 우선순위(3사분면): 출발공항
4. 불필요강점항목(4사분면):

- 구체적으로 항공기 및 공항 방역 서비스에 대한 IPA 분석 결과, 항공기에 대한 중요도가 가장 높게 나타났으나, 그에 대한 만족도는 상대적으로 낮은 것으로 나타나 가장 중점적으로 관리해야 하는 항목으로 조사되었음.
- 제주 국제공항 방역 서비스에 대한 중요도와 만족도는 모두 높은 것으로 조사되었음.

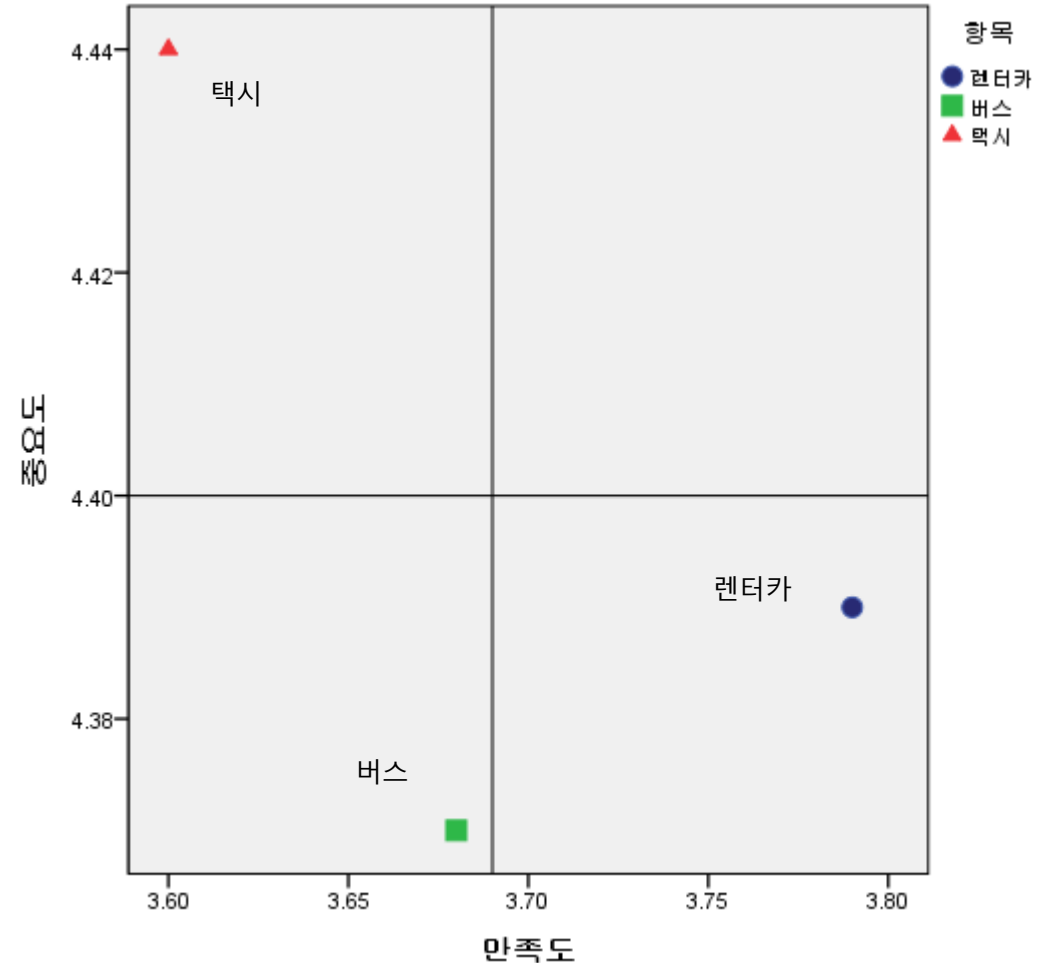


제주도내 교통수단의 방역 서비스 IPA

항목	중요도	만족도
버스	4.37	3.68
렌터카	4.39	3.79
택시	4.44	3.60
평균	4.40	3.69

1. 약점항목(1사분면): 택시
2. 강점항목(2사분면):
3. 낮은 우선순위(3사분면): 버스
4. 불필요강점항목(4사분면): 렌터카

- 택시에 대한 중요도는 4.44로 가장 높게 나타난 반면에 만족도는 3.60으로 가장 낮게 나타나 중요도-만족도 차이가 가장 큰 항목으로 나타났음. 따라서, 택시에 대한 방역 만족도를 향상시키는 전략이 반드시 필요함.

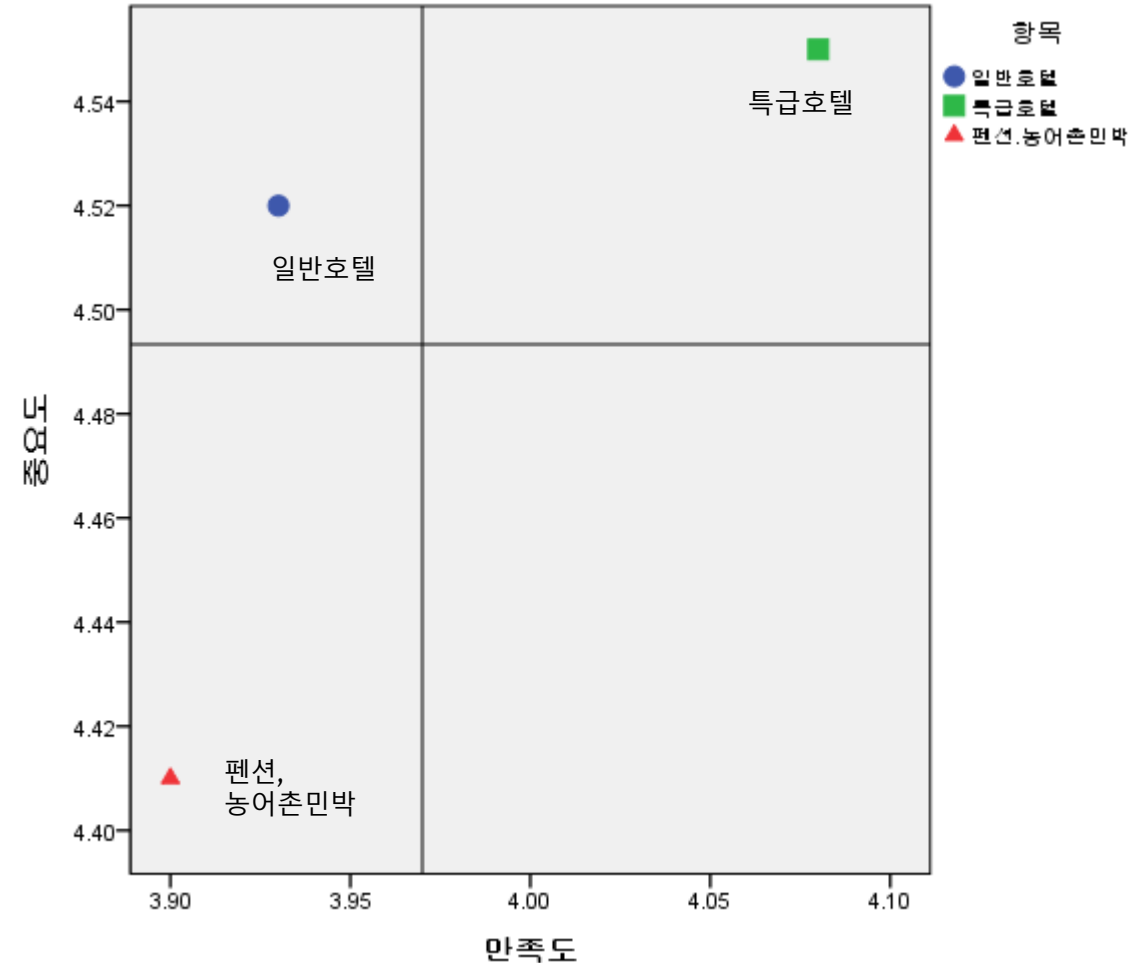


숙박업소 방역 서비스 IPA

항목	중요도	만족도
특급호텔	4.55	4.08
일반호텔	4.52	3.93
펜션,민박	4.41	3.90
평균	4.49	3.97

1. 약점항목(1사분면): 중소규모 일반 호텔
2. 강점항목(2사분면): 특급호텔
3. 낮은 우선순위(3사분면): 펜션, 농어촌민박
4. 불필요강점항목(4사분면):

- 특급호텔은 중요도(4.55)와 만족도(4.08)이 모두 높게 나타나 방역 서비스가 잘 이뤄지고 있는 것으로 조사되었음.
- 일반호텔은 특급호텔과 마찬가지로 중요도(4.52)가 높게 나타났으나, 특급호텔에 비해 만족도(3.93)가 낮게 나타났음. 따라서 일반호텔의 방역 서비스 만족도를 높일 수 있도록 일반 호텔에 대한 독려와 관리가 필요함.

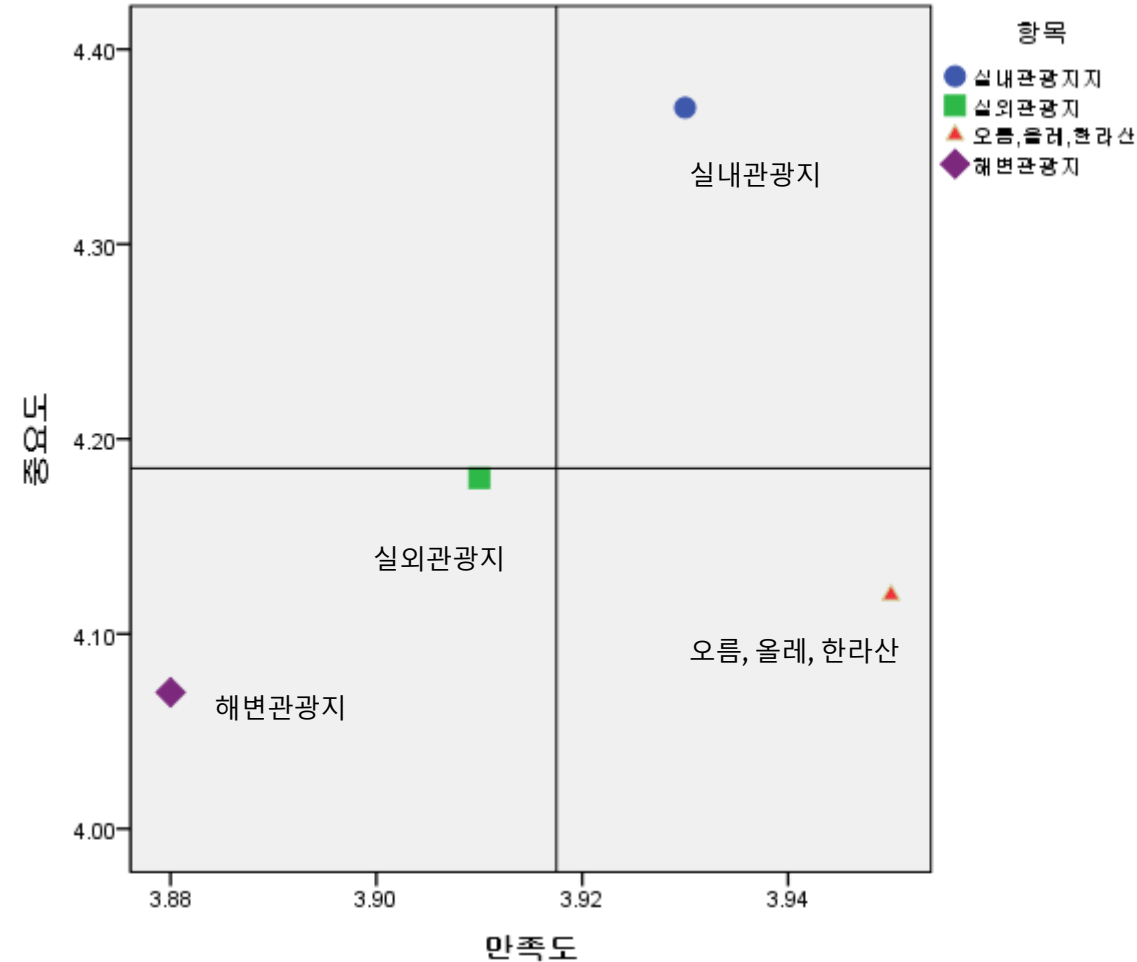


관광지 방역 서비스

항목	중요도	만족도
실외관광지	4.18	3.91
실내관광지	4.37	3.93
오름,올레,한라산	4.12	3.95
해변관광지	4.07	3.88
평균	4.19	3.92

1. 약점항목(1사분면):
2. 강점항목(2사분면): 실내 관광지
3. 낮은 우선순위(3사분면): 실외관광지, 해변관광지
4. 불필요강점항목(4사분면): 오름, 올레, 한라산

- 실내관광지는 다른 관광지들에 비해 상대적으로 방역 관리 서비스의 중요도(4.37)가 높게 나타났으며, 만족도도 3.93으로 상대적으로 높게 나타났음. 실내 관광지에 대한 방역 서비스가 지속적으로 이뤄질 수 있도록 독려와 지원이 필요함.
- 해안 관광지는 상대적으로 중요도와 만족도가 낮게 나타났음.

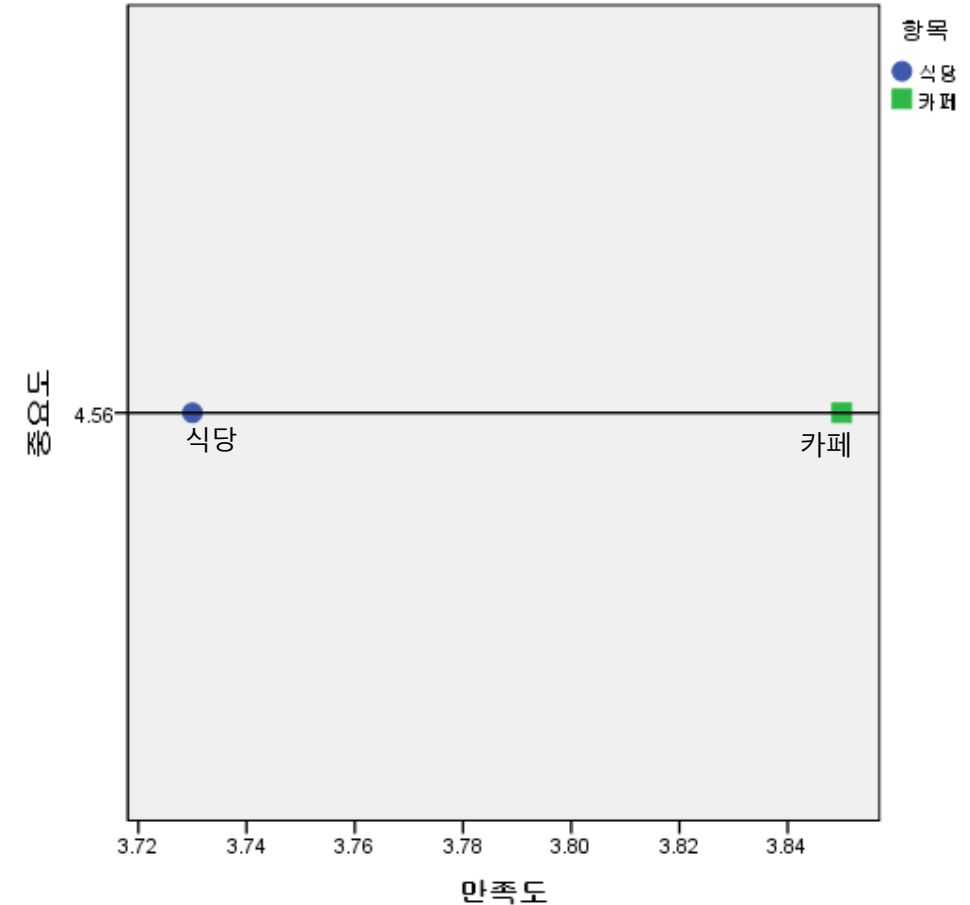


식당 및 카페 방역관리 서비스 IPA

항목	중요도	만족도
식당	4.56	3.73
카페	4.56	3.85

1. 약점항목(1사분면): 식당
2. 강점항목(2사분면): 카페
3. 낮은 우선순위(3사분면):
4. 불필요강점항목(4사분면):

- 식당과 카페 모두 방역관리 중요도가 4.56으로 높게 나타났으나, 식당 방역 서비스에 대한 만족도가 3.73으로 카페 방역 서비스 만족도 3.85보다 낮게 나타나, 식당 방역 서비스의 만족도를 높일 수 있는 방안이 필요함.

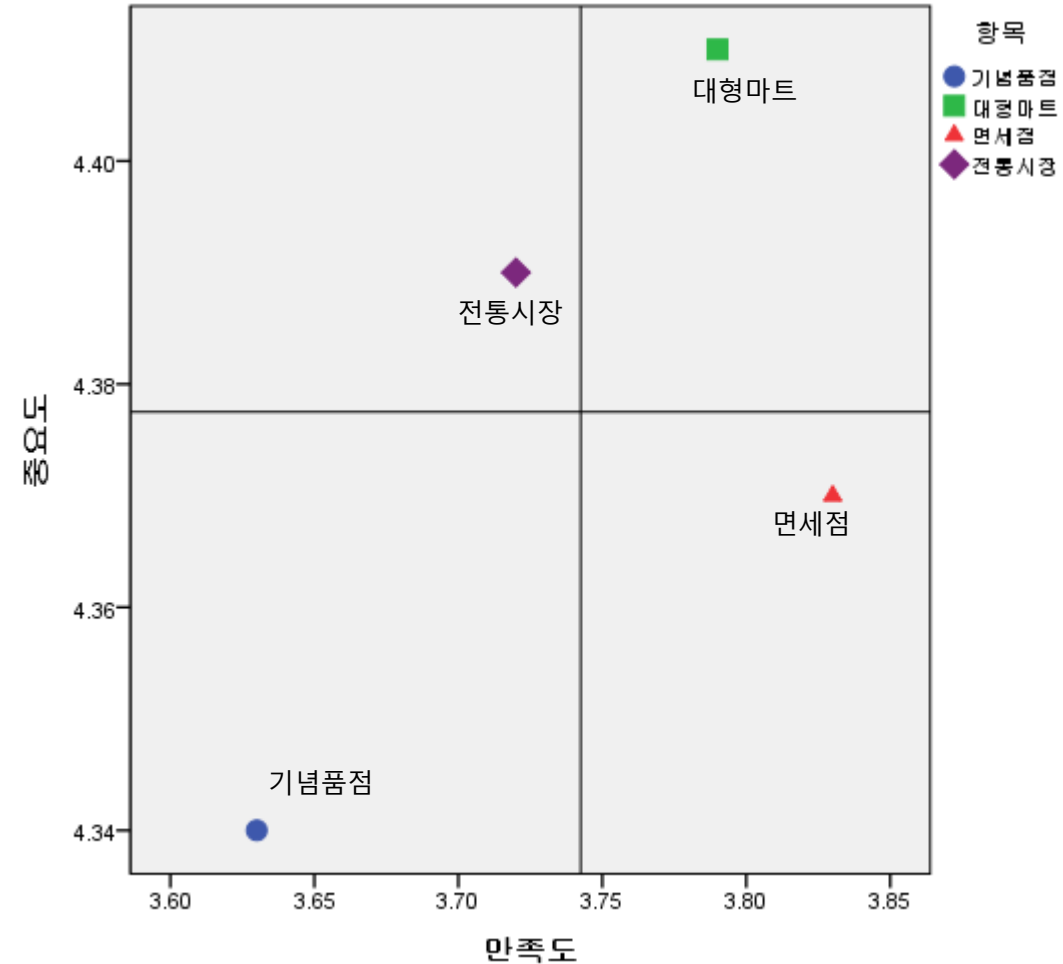


쇼핑장소 방역 서비스 IPA

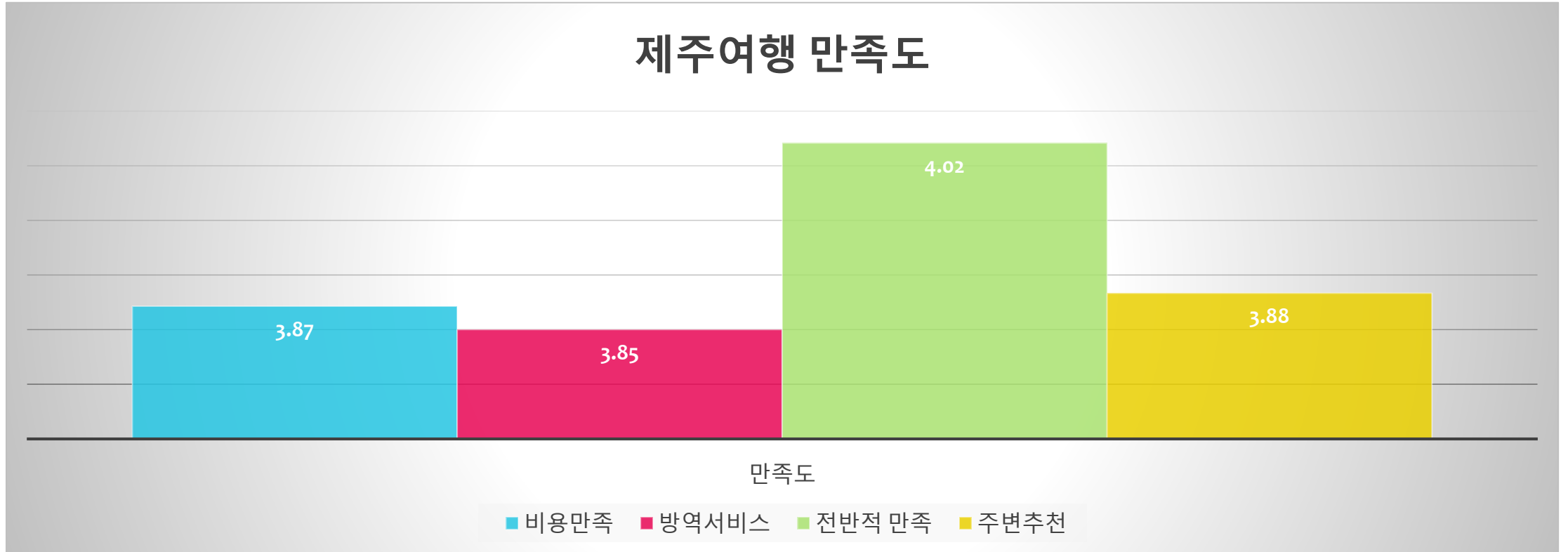
항목	중요도	만족도
면세점	4.37	3.83
기념품점	4.34	3.63
전통시장	4.39	3.72
대형마트	4.41	3.79
평균	4.38	3.74

1. 약점항목(1사분면): 전통시장
2. 강점항목(2사분면): 대형마트
3. 낮은 우선순위(3사분면): 기념품점
4. 불필요강점항목(4사분면): 면세점

1. 대형마트에 대한 중요도와 만족도가 가장 높게 나타난 반면에 일반 기념품에 대한 중요도와 만족도가 가장 낮게 나타났음.
2. 전통시장에 대한 중요도가 4.39로 높게 나타나 반면에 만족도가 3.72로 낮게 나타났으므로 전통시장에 대한 방역 서비스 관리에 우선적 관리 중점을 둘 필요가 있음.

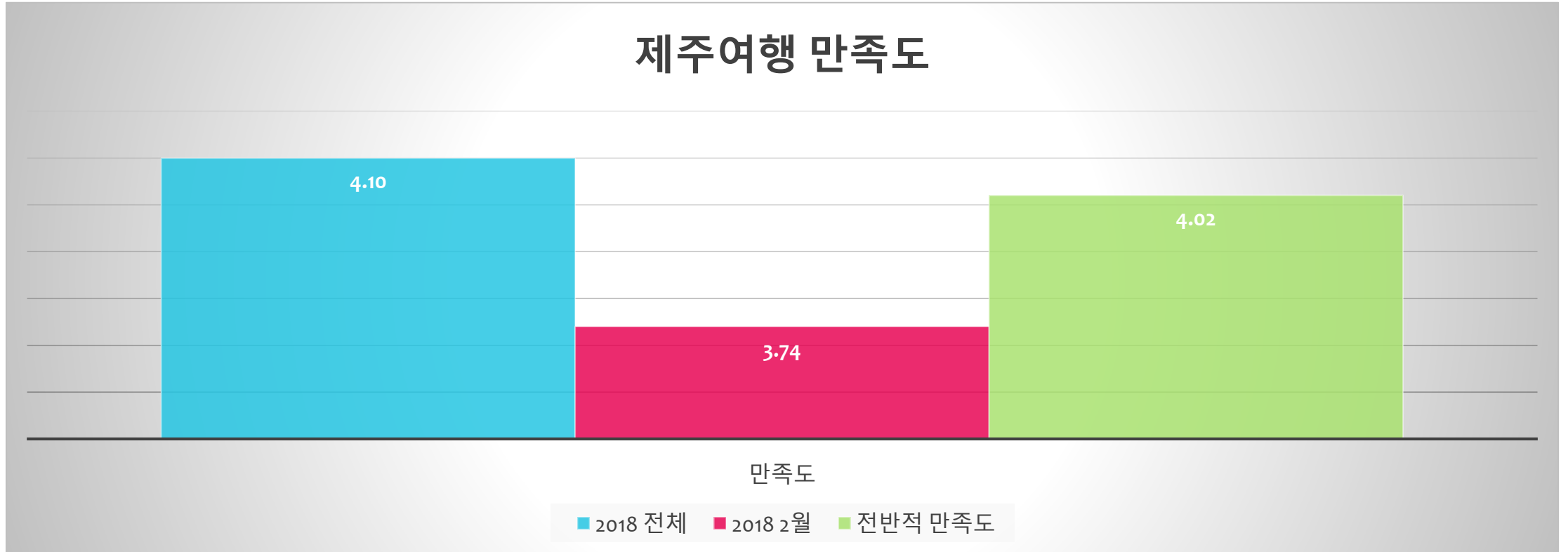


제주여행 만족도



- 비용, 방역 서비스에 비해 제주 관광 전반적 만족도(4.02)가 높게 나타났음.
- 코로나 19 사태가 진정된 후 제주 관광의 활력이 되살아날 것으로 기대할 수 있음.

제주여행 만족도 비교



- 제주관광공사 발간 <2018년 제주방문객 실태조사 보고서>의 제주 여행 전반적 만족도는 4.10이며, 2월 평균 만족도는 3.74로 조사되었음.
이번 조사의 전반적 만족도는 4.02로 2018년 2월 조사 결과보다 높은 것으로 나타났음.

4. 결과

제주 관광 만족도 분석 결과



제주를 방문하는 관광객들의 불안감 지수는 2.92로 대체적으로 심각 단계의 위험지각이 아닌 보통의 불안감을 느끼는 것으로 나타났음.



제주 국제공항 방역 서비스에 대해 방문객들이 높은 만족도를 나타냈었음.



교통수단 중에서 택시 방역 서비스에 대한 만족도가 가장 낮게 조사되었음.



숙박시설 중에서는 특급호텔의 방역 서비스 만족도가 가장 높게 나타났음.



실내관광지 만족도가 높게 나타나 실내관광지의 서비스 관리가 잘 되고 있는 것으로 판단 가능함.
해변 관광지에 대한 방역만족도가 낮게 나왔는데, 이는 해변쓰레기 오염으로 인한 현상으로 추정할 수 있음.



식당이 카페에 비해 방문객의 방역 서비스 만족도가 낮게 조사되었음.



쇼핑 장소 중에서는 면세점에 대한 방역 서비스가 높게 조사되었음.



전체적인 관광 접점 서비스 중에서 공항과 항공 서비스(4.09)가 높게 조사되었고, 교통수단의 만족도(3.69)가 가장 낮게 나타났음.

제주 관광 방역 관리 중요도- 만족도(IPA) 조사 결과 (1)

제주 관광 접점 관리

- 식당과 카페(약점항목)에 대한 방역 서비스를 최우선적으로 지원, 홍보를 통해 개선해 나가야 함.
- 교통수단과 쇼핑점도 3사분면이나 2사분면에 가까이 위치해 있으므로 철저하게 관리해야 함.
- 관광지는 중요도에 비해 만족하고 있는 항목이므로 현재의 상태가 악화되지 않도록 하는 관리가 필요.
- 공항과 항공, 숙박시설에 대한 관광객의 위험인식이 비교적 높은 2사분면에 있으므로 지속적으로 관리 독려
- 공항과 항공, 숙박시설에 대한 방역 서비스는 제주의 장점으로 작용할 여지가 있으므로 마케팅 대상으로 활용할 가치가 있음.

항공기 및 공항

- 제주 국제공항에 대한 방역 중요도와 만족도가 높게 나타나 현재처럼 지속적 관리가 중요함.
- 항공기에 대한 만족도가 중요도에 비해 낮게 나타나, 항공기 방역에 대한 만족도를 높일 수 있는 방안에 대해 당국의 협조 요청 및 관리가 필요

교통 수단

- 택시에 대한 관광객의 만족도가 많이 낮으므로 택시 내에 손세정제 등을 비치하는 등의 전략으로 관광객의 만족도를 높일 필요가 있음.

숙박업소

- 특급호텔에 대한 방문객의 만족도가 높은 반면, 일반호텔이 2사분면에 머물러 있으므로, 일반호텔 방역 서비스에 중점적인 관리가 필요함.

제주 관광 방역 관리 중요도- 만족도(IPA) 조사 결과 (2)

관광지

- 실내관광지에 대한 방역 서비스에 대해 관광객들은 중요하게 생각하며 또한 현재 만족하고 있음.
- 해변관광지, 오름, 올레, 등 야외 관광지에 대한 관광객의 중요도가 낮지만 만족도가 높은 측면을 활용한 청정 마케팅을 활용할 수 있음.

식당 및 카페

- 식당과 카페에 대한 중요도가 4.56으로 상당히 높게 나타나, 관광객들이 식음료에 대한 방역 서비스를 기대하고 있음. 특히 식당에 대한 집중적 관리가 필요함.

쇼핑장소

- 관광객들은 전통시장에 대한 방역 서비스를 중시하고 있으나, 만족도는 상대적으로 낮게 조사되었음. 따라서 전통시장의 방역 관리 서비스를 향상시킬 수 있는 방안이 필요함

결과 요약

코로나 19 바이러스가 기승인 가운데 제주를 방문한 내국인 방문관광객을 대상으로 제주관광 방역서비스에 대한 관광객 안전체감도에 대해 조사 분석하였다.

조사는 2020년 2월30일과 3월 1일 양일간 제주국제공항 출발 대합실에서 이뤄졌으며 502부의 유효표본을 확보하여 분석하였다. 주요 분석 결과는 다음과 같다

첫째, 이 기간 제주를 방문한 관광객들은 코로나 19 사태와 관련하여 비교적 강한 불안감을 느끼지 않는 사람들이 제주를 방문한 것으로 나타났다.

둘째, 이들의 방문목적은 여가(휴식, 힐링)와 레포츠, 친지 방문순으로 나타났으며, 주로 2박 3일 제주에서 즐기는 것으로 나타났으나, 4박 5일 이상도 11.7로 나타나 장기 체류 관광객도 많은 것으로 나타났다.

셋째, 주요 관광 접점 방역 만족도 조사에서는 공항과 항공, 숙박시설, 관광지 순으로 높게 나타났으며, 교통수단이 가장 낮은 만족도를 나타냈다.

넷째, 중요도-만족도 조사(IPA)를 통해 식당 및 택시에 대한 방역 서비스의 중요성이 대두되었으며 공항/항공, 특급 호텔, 실내 관광지에 대한 방역 서비스에 대해 관광객들이 중요하게 생각하고 제주 여행에서 만족하고 있는 것으로 조사되었다.

다섯째, 코로나 19 바이러스에 대한 관광객의 위험지각이 높아져 있는 상태에서 무리하게 관광객을 유치하기 보다는 제주도 관광 접점의 방역 서비스를 강화하여 제주도에 대한 관광객의 위험 지각을 낮게 유지하는 전략이 필요하다.

여섯째, 이를 위해 업종별 관광사업체 ‘사회적 거리두기’ 적극 실천, 관광 사업체 방역 인증제 시범실시, 코로나 19 사태 진정기를 대비한 홍보 및 이벤트 전략을 제시하였다.

5. 제안 사항

1. 관광 '방역' 서비스 향상을 위한 관광 현장의 소리 청취



관광 '현장의 소리'를 정책에 반영하여 방역에 필요한 지원책에 대한 우선순위적 지원방안 마련



관광 업계의 방역관련 애로사항을 빠르게 해소하기 위한 원스톱 상담 창구 운영

2. 관광 방역 안전 체계 강화

제주 관광 시장 상황 점검반 구성 본격 가동

- 종합상황팀, 시장분석팀, 긴급 상황팀 등

손 세정제, 마스크, 소독용 에탄올 등 기초 안전 비품 마련 및 제공

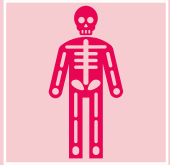
- 모든 관광 사업체 전반에 방역 및 안전 비품 비치 강조

코로나 19 관련 위기 상황, 문의, 대응 정보 제공, 선별 진료소 안내 등 비상 상황 대처

- 현장에서 대처할 수 있는 메뉴얼 제작 및 배포(현재 시행중)

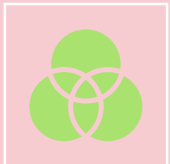
잠재 관광객을 대상으로 제주가 '안전하다'고 직접 강조하기보다는 '잘 관리하고 있는' 간접적 인상 강조

3. 방역실천 제안



현재 제주지역의 방역현황 :

관광종사원 마스크 착용의무화, 마스크 미착용자 관광지 입장 불가 제도, 세정제 등 방역물품 배포 등



본 연구 설문조사 결과 방역활동이 성과를 보이는 것으로 판단.

좀더 세밀한 성과 창출 위한 고강도 방역활동 필요

4. 업종별 관광사업체 “사회적 거리두기” 적극 실천 필요

관광객 이동 동선과 관련된 모든 업소가 사회적 거리두기를 실천하기 위한 업종별 행동지침 개발 및 배포 제안

(공항, 항공기, 대중교통, 렌터카, 숙박업소, 실내외 관광지, 해변과 올레 등 걷기 코스, 식당, 카페, 면세점, 기념품점, 전통시장, 대형마트 등)

관광사업체, 관광종사원, 관광객 등 각 집단별 구체적인 행동수칙 제정 필요

숙박업소: 종사원과 고객간
대면보다는 유선통화 활용, 마스크
상호착용, 2미터 매너거리 유지

식당 및 카페: 대면최소화 형태
테이블 재배치, 한시적으로 TAKE-
OUT 및 드라이브스루 실시.

항공기: 항공기내 마스크 착용 및
묵언수행

실내외 관광지: 관광객 집중 분산
유도용 사인보드 설치

5. 관광사업체 방역인증제 시범실시



업종별 자체 방역인증 가이드라인 설정 → 업체별 인증제 신청 → 심사 → 인증제 부여 → 제주관광정보 주요사이트에 인증업체 정보제공 → 관광객 방문 활성화 유도



교통, 숙박, 관광지, 쇼핑 등 인증업체 업소만을 묶은 다수의 관광안심코스 개발 및 홍보



인증제 시범실시를 통한 문제점 개선 및 성과 입증 체크



5~6년주기 찾아오는 질병전염사태에 선도적으로 대응할 수 있는 시스템구축 토대 마련

6. 코로나 19 사태 진정기를 대비한 발빠른 홍보 대책 마련



포스트 코로나19 관광홍보계획 및 관광홍보예산의 사전 확보



국내외 미디어 대상 제주 관광 회복 프로그램에 대한 홍보 계획 수립



유튜브 및 각종 SNS별 제주 관광 부흥 마케팅 계획 수립

참고문헌

- 2018 제주방문객 실태조사. 제주관광공사
- Eiser, J. R., Bostrom, A., Burton, I., Johnston, D. M., McClure, J., Paton, D., Pligt, J., & White, M. P. (2012). Risk interpretation and action: A conceptual framework for responses to natural hazards. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 1, 5-16.
- Schacter, D. (2011). *Psychology* (2nd ed.). New York: Worth.
- Sönmez, S. F. and Graefe, A. R.(1998). Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*. 25(1). pp.112-144.

A top-down view of several people's hands stacked together in a circle. The hands are of various skin tones and are wearing light-colored, long-sleeved shirts. One person on the left is wearing a watch with a brown leather strap. The background is a plain, light gray. The text '감사합니다!' is centered over the hands.

감사합니다!