

관광객 수용태세 개선을 위한 방향과 과제

- 숙박수용태세를 중심으로 -

(재) 한국자치경제연구원 선임연구원 김 구

1. 들어가면서

새정부가 들어서면서 관광산업에 많은 변화가 나타나고 있다. 2013년 7월에 개최된 제1차 관광진흥확대회의에서는 외래관광객 불편 해소를 위한 논의가 있었으며, 2014년 2월 3일에 개최된 2차 관광진흥확대회의에서는 국내관광의 활성화 및 여행 수요 촉진에 대해 집중적으로 논의되었다.

제1차 관광진흥확대회의가 개최된 후 6개월 동안 정부는 외래 관광객 불편 해소를 위한 49개 추진과제 중 현재 26개 과제가 완료하였으며, 남은 과제도 2014년에 완료하기로 하였다. 완료된 주요 과제를 보면, 중국인 복수사증 발급대상 확대 및 동남아 단체 관광비자 도입(2013년 9월), 관광경찰 도입(2013년 10월), 중저가(브티크) 호텔업 신설 및 건립요건 완화(2013년 11월), 관광단지 용지 취득세 감면 연장(2013년 10월), 호텔부지 재산세 감면 연장 및 관광단지 입주 투자자 조세 감면 산업단지 수준으로 조정(2013년 12월), 호텔 부가세 사후 환급, 문화시설 고용창출투자 세액 공제(2013년 12월) 등이다.

특히, 제2차 관광진흥확대회의에서는 국내관광 활성화 및 관광산업 경쟁력 강화 방안을 발표하였다. 주요 발표내용을 보면, 올해 봄·가을 총 22일 '관광주간'으로 선정하여 휴가분산을 통한 국내관광 만족도를 제고하고, 근로자 휴가지원제도, 통합문화 이용권, 대체휴일제 연계를 통한 국민관광 여건을 개선하기로 하였다. 또한, 창조 관광기업 육성을 위한 중소기업 정책자금 융자 허용 및 500억 원 규모 펀드 조성, 복

합리조트 외국인 투자자 자격요건 개선, 외국인 관광도시 민박 특례 제공 등 13개 부처 협업을 통한 관광업계 현장의 손톱 밑 가시 28건을 제시하였다.

이와 같은 정부의 관광산업 진흥의 의지는 관광산업에 있어서 많은 변화가 일어날 것으로 예상된다. 지난 주5일제 실시로 인해 국내 관광이 활성화 되었다는 점에서 ‘관광주간’이 시행된다면 관광수요에 있어서 많은 변화가 예상된다.

주5일제 관광행태(금~일), 여름 휴가, 내국인 관광객, 중국인 관광객에 집중되어 있던 우리 제주의 수용태세는 앞으로 어떻게 변화해야 할 것인가를 고민해야 할 시점에 와있다고 할 수 있다.

이러한 변화 속에서 1,000만 관광객을 유치한 제주지역은 어떠한 준비를 해야 할 것인가?

2. 수용태세 평가의 한계

수용태세는 관광객 관광경험의 질적수준을 최적수준으로 유지시키고, 관광객과 지역주민이 관광현상에 대해 상호 긍정적 태도를 가지는 수준에서 관광 목적지가 최대 방문객을 수용할 수 있게 준비된 상태를 말한다(서용건, 2011). 또한 한국관광공사(2008)의 연구에서는 관광수용태세란 적정한 관광수용력이 갖춰진 상태로, 관광경험의 질적수준을 최적 수준으로 유지시키고, 관광객과 지역주민이 관광현상에 대해 상호 긍정적 태도를 가지는 수준에서 관광목적지가 최대 방문객을 수용할 수 있게 준비된 상태로 정의하고 있다.

윤정현(2009)은 관광수용태세를 관광객이 관광지를 방문했을 때, 출입국 수속에서 교통, 숙박, 관광 및 레저, 식당 및 음식, 관광정보, 안내, 편의시설, 치안 및 안전, 쇼핑, 환경, 지역민의 환대 등에 이르는 모든 영역에 걸쳐 편리성과 안락함, 즐거움을 제공할 질적 및 양적 능력의 구비수준으로 정의하고 있다.

따라서, 관광 수용태세는 관광객이 관광경험의 질적수준을 최적 수준으로 유지시키고, 최대 방문객을 수용할 수 있는 양적 능력의 구비수준이라고 할 수 있다. 즉, 관광지가 관광객을 위한 시설(양)과 서비스(질) 측면에서 최적의 상태를 유지하는 것으로 정의할 수 있다. 따라서 관광객을 맞이하기 위해 준비되어야 할 서비스와 인적 자원, 관련 인프라 자원이 여기에 해당된다고 할 수 있다. 그러므로 관광 수용태세

체계는 안내시설 및 서비스, 교통시설 및 서비스, 숙박시설 및 서비스, 관광지 시설 및 서비스, 식음료 시설 및 서비스로 구분된다(서용건, 2011).

수용태세 중 질적 측면 평가를 위해서는 관광객 서비스 만족도 조사를 통해 점검할 수 있다. 제주지역에서도 많은 연구와 보고서를 통해 이런 부분에 대한 설문조사와 서비스 평가가 시행되고 있다.

양적 측면 평가는 안내시설과 교통시설, 숙박시설, 관광지 시설, 식음료 시설 등이 제주지역 최대 방문객을 수용할 수 있게 준비된 상태인지를 점검하는 것이 필요하다. 노후화 정도나 관광객이 선호하는 시설여부, 규모 등 많은 부분의 점검이 필요하지만 가장 우선적으로 시행되어야 할 것은 현재 적정 수가 유지되고 있는가 하는 문제이다. 이를 파악하기 위해서는 우선 수요 추정과 공급 분석이 필요하다.

그러나 양적측면에서 수용태세를 점검하기 위한 수요 추정과 공급분석은 매우 어려움이 많다고 할 수 있다. 가장 큰 이유는 현재 자료와 통계가 매우 부족하기 때문이다. 예를 들어 안내시설 평가를 위해서는 현재 제주지역 안내시설 수와 위치, 안내 정보 내용, 안내시설 방문객 수 등 세부 자료가 필요하지만 이에 대한 통계자료가 없다. 교통시설에 대해서도 렌터카 대수와 회전율, 비용, 1일 이용대수, 렌터카 이용거리, 관광버스 이용율, 이용객 통계 등 다양한 자료가 필요하지만 교통관련 회사 수와 자동차 대수만 제공되고 있다. 관광지 시설도 개소와 업종만 파악되고 방문객 세부 통계는 없는 실정이다. 식음료 시설도 개소와 업종만 파악되며, 메뉴와 수용 규모, 방문객 통계는 없다. 숙박시설도 객실 수와 개소만 파악된다.

이런 상황에서 수용태세를 점검하는 것은 사실상 불가능하다고 볼 수 있다. 그 이유는 현재의 수용태세를 파악하고 향후의 수요를 추정하여 공급 규모에 대한 분석이 이루어져야 최대한 많은 관광객이 방문할 경우 부족여부를 판단할 수 있기 때문이다. 이러한 분석 하에 인허가의 문제 또한 정책적으로 효과적으로 집행할 수 있을 것이다.

관광객 수 통계 또한 총 관광객 수와 목적별 관광객 수만 집계되고 있는 실정이다. 인구통계적 특성에 따른 관광객 세분화가 이루어지지 못하고 있다. 과연 1,000만명 관광객 중 2~30대의 젊은 층 비중이 어느 정도 되며, 이들이 선호하는 시설은 어떤 것이 있는지 파악되지 못하고 있다. 여성 관광객 수는 어느 정도이고 이들이 선호하는 음식은 어떤 것인지도 파악하지 못하는 실정이다.

이런 상황에서 음식시설 중 어떤 업종이 더 필요한지, 젊은 층이 선호하는 관광시설이나 숙박시설을 더 확충해야 하는지, 안내시설은 어느 지역에 위치해야 더 효과

적인 안내업무를 수행할 수 있는지, 교통시설은 어떤 교통수단을 더 확충해야 하는지, 소형 렌터카와 승합차 중 어떤 렌터카를 더 확보해야 하는지, 관광호텔과 농어촌 민박 중 어떤 숙박시설을 더 확충해야 하는지, 제한을 뒤야 하는지 등에 대한 문제는 해결되지 않는다.

관광객 수와 같은 양적 확장에 중심을 둔 관광정책을 시행하고 있음에도 불구하고 관광수용태세는 질적 측면에 대한 평가만 이루어지고 있는 실정이다.

한 명의 관광 종사원이 적절한 서비스를 제공할 수 있는 관광객 수는 한정적이다. 그러나 많은 수의 관광객이 몰리게 되면 서비스 질은 낮아질 수밖에 없다. 적정한 수가 유지되어야만 관광 종사자들도 그에 맞는 서비스를 제공할 수 있다. 결국 양적측면에서의 수용태세 확립은 질적 측면에서 수용태세를 확립하는데 많은 도움을 줄 수가 있는 것이다.

3. 숙박 수용태세 검토

본 연구에서는 각종 통계자료가 갖추어져 있지 않음에도 불구하고 현재의 제주지역 숙박시설 수용태세를 점검하기 위해 현재 있는 통계자료만을 활용하여 분석하고자 한다.

다음에 분석되는 숙박 수용태세에 대한 수요추정과 공급분석은 많은 오류를 안고 있다는 점을 사전에 언급하고자 한다.

현재의 부족한 통계자료만을 활용하기 때문에 추정치를 활용할 수밖에 없으며, 추정치는 오류를 안고 있기 때문이다.

하지만 이러한 분석을 하는 이유는 다음과 같다.

첫째, 수요 추정과 공급분석을 하기 위해서는 어떤 통계 자료가 우선적으로 확보되어야 하는지를 분석의 예를 들어 점검하고자 한다.

둘째, 숙박시설의 양적 측면에서의 수용태세를 점검함으로써 숙박시설에 대한 전반적인 현황을 파악하는데 도움을 주고자 한다.

셋째, 1,000만 관광객 시대에서는 보다 세밀하고 세분화된 시설 분류를 통해 관광객이 선호하는 맞춤형 관광상품을 제공해 줄 필요가 있다. 이에 따른 수용태세에 필요한 사항을 검토하고자 한다.

1) 관광객 수요 추정

5년간 제주지역을 방문한 관광객 수를 보면, 2013년 기준 10,851천명으로 천만명을 넘어섰다. 외국인 관광객 증가율은 매년 큰 폭으로 증가세를 이어오고 있지만, 내국인 관광객 증가율은 2012년부터 한자리 수에 머물고 있다.

5년간 내국인 관광객 비중은 매년 하락하여 평균 감소율은 3.0%로 향후 75.5%를 유지할 것으로 추정된다. 성별과 연령별 통계가 있다면 보다 세분화된 감소율을 적용함으로써 더 신뢰성 있는 분석이 이루어질 수 있다. 즉, 성별과 연령별로 관광객 수 변화 추이를 분석하여 성별과 연령별로 추정치를 확보함으로써 보다 세분화된 분석이 이루어질 수 있다.

〈표 1〉 제주지역 관광객 추이

구 분		2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	
관 광 객	계	천명	6,523	7,578	8,740	9,691	10,851
		증가율(%)	12.1	16.2	15.3	10.9	12.0
	내국인	천명	5,891	6,801	7,695	8,010	8,517
		증가율(%)	11.6	15.4	13.1	4.1	6.3
	외국인	천명	632	777	1,045	1,681	2,334
		증가율(%)	17.0	22.9	34.6	60.8	38.8

자료 : 제주특별자치도관광협회 홈페이지, <http://www.hijeju.or.kr/>

제주지역 항공여객 및 편수 추이를 보면, 2013년 기준 출발 10,070천명, 도착 9,971천명으로 총 20,039천명에 달하고 있으며, 편수로는 출발 65,569편, 도착 65,548편으로 총 130,689편에 달하고 있다. 외국인 관광객이 급증한 2012년 국제선 이용객과 편수는 약 50%의 증가율을 보였으며, 2013년에도 40%대의 증가율을 보였다.

제주도민 이용율과 타지역 거주자 이용율이 파악되지 못하고 있다. 타지역 거주자 이용율이 파악되면 표본조사를 통해 타지역 거주자 중 관광객 수를 산출할 수 있을 것이다. 또한 국내선 출도착 이용객 중 외국인 수도 파악되면 이 또한 표본조사를 통해 국내선 이용 외국인 관광객 수를 산출할 수 있을 것이다.

〈표 2〉 제주지역 항공여객 및 편수 추이

구분			2011년		2012년		2013년	
			천명	편수	천명	편수	천명	편수
항공	계	출발	8,636	56,811	9,222	60,444	10,070	65,569
		도착	8,552	56,780	9,123	60,385	9,971	65,548
	국내선	출발	8,283	53,697	8,688	55,984	9,294	59,387
		도착	8,188	53,679	8,577	55,956	9,184	59,432
	국제선	출발	353	2,895	533	4,249	775	5,936
		도착	364	2,894	545	4,239	786	5,934
감압	계	출발	9.2%	9.1%	6.8%	6.4%	9.2%	8.5%
		도착	9.6%	9.2%	6.7%	6.4%	9.3%	8.6%
	국내선	출발	9.6%	9.2%	4.9%	4.3%	7.0%	6.1%
		도착	10.0%	9.3%	4.8%	4.2%	7.1%	6.2%
	국제선	출발	0.3%	6.2%	51.0%	46.8%	45.4%	39.7%
		도착	1.1%	6.6%	49.7%	46.5%	44.2%	40.0%

자료 : 항공정보포털시스템, Air portal, <http://www.airportal.go.kr/>

제주지역 항공여객 1편당 여객 수는 2009년 137명에서 2010년 152명으로 증가하였으며, 이후 152명을 유지하고 있다. 항공기 좌석 점유율 통계가 있다면 현재의 항공기 편수가 적정한지 부족한지를 파악할 수 있다. 섬지역인 제주지역은 항공에 대한 의존도가 매우 높기 때문에 항공편 좌석 감소는 관광객 수 감소와 연결된다는 점에서 수요 추정에서 매우 중요한 부분이라고 할 수 있다.

〈표 3〉 제주지역 항공여객 1편당 여객 수 추이

구분		2009년		2010년		2011년		2012년	
		천명	편수	천명	편수	천명	편수	천명	편수
항공	계	13,590	99,432	15,717	103,716	17,188	113,591	18,345	120,829
	국내선	12,965	94,636	15,005	98,274	16,471	107,376	17,265	111,940
	국제선	625	4,796	712	5,442	717	5,789	1,078	8,488
1 편 당	계	137명		152명		151명		152명	
	국내선	137명		153명		153명		154명	
	국제선	130명		131명		124명		127명	

제주지역 관광객 교통수단 추이에서 항공기 이용객을 보면 2009년 5,774천명,

2010년 6,648천명, 2011년 7,613천명, 2012년 8,562천명으로 4년간 평균 항공기 이용객은 전체 관광객의 87.9% 비중을 차지하고 있으며, 여객선은 평균 12.1%를 차지하고 있다. 항공기와 여객선 관광객 중 내국인과 외국인 관광객 비중을 파악할 수 없다. 여객선 통계에서 국내 여객선 노선 중 내국인과 외국인 수에 대한 통계가 있다면 여객선 노선 확대가 필요한지에 대한 공급분석이 가능하다.

〈표 4〉 제주지역 관광객 교통수단 추이

구분	계(천명)	항공기(천명)	여객선(천명)
2009년	6,523 (100%)	5,774 (88.5%)	749 (11.5%)
2010년	7,578 (100%)	6,648 (88.4%)	930 (11.6%)
2011년	8,740 (100%)	7,613 (87.1%)	1,127 (12.9%)
2012년	9,692 (100%)	8,562 (88.3%)	1,130 (11.7%)

자료 : 2013년 행정주요총람, 제주특별자치도

제주공항 도착 여객 수와 항공기를 이용한 관광객 비중을 분석한 결과, 2009년 85.5%, 2010년 85.2%에서 2011년 89.0%, 2012년 93.9%로 증가하고 있는 추세로서 4년 평균 88.4%의 비중을 차지하고 있다. 제주공항 도착 방문객 중 거주지 통계가 있다면 이에 대한 추정은 필요하지 않을 것이다.

〈표 5〉 제주지역 항공 이용객 점유율

구분	관광객	제주공항 도착 여객 수	관광객 비중
2009년	5,774	6,752	85.5%
2010년	6,648	7,805	85.2%
2011년	7,613	8,552	89.0%
2012년	8,562	9,122	93.9%

박근혜 대통령 공약사항인 제주공항 인프라 확충이 조기에 현실화되도록 대정부 절충을 강화하고 있으나 현실적으로 공항 건설이 10년 정도 소요된다고 볼 때 앞으로 현재의 공항을 이용해야 하는 실정이다. 현재 제주공항은 2012년 12월 확장공

사를 통해 활주로 연간 처리능력이 172,000회, 여객터미널은 국내선 연간 2,302만 명, 국제선 245만명을 처리할 수 있다. 172,000회의 절반인 86,000편이 최대 가능한 제주공항 도착 항공편수라고 할 때 제주지역에 입도하는 최대 관광객 수를 추정하면 다음과 같다.

위<표 3>에서 보는 바와 같이 2010년 이후 1편당 평균 152명이 탑승하는 것으로 분석되었으며, 86,000편의 경우 총 1,307만명의 여객을 수송할 수 있다.

1,307만명의 여객 중 <표 5>에서 보는 바와 같이 관광객 비중은 4년간 평균 88.4%를 차지하고 있다. 따라서 항공기 이용 최대 관광객은 1,156만명으로 추정된다. <표 4>에서 보는 바와 같이 4년간 여객선 이용 관광객 비중은 12.1%이다. 따라서 여객선 이용 관광객은 159만명이 이용할 것으로 추정된다.

이상의 결과를 종합하면 제주지역 최대 관광객 수는 1,315만명으로 추정되며, 이후 크루즈 관광객 증가나 여객선 증가로 인한 증가분이 있겠지만 현재 여객선 이용객 110만명 이상의 차이를 보이지 않을 것이다. 내국인 관광객 비중 75.5%를 적용하면 내국인 관광객은 최대 993만명, 외국인 관광객 최대 322만명으로 추정된다.

여객선 방문객에 대한 세부 통계가 있다면 향후 여객선을 이용하는 관광객 수를 보다 세분화하여 분석함으로써 수요 추정을 할 수 있다.

<표 6> 제주지역 최대 관광객 수 추정

최대 도착 항공편수	1편당 평균 이용객 수	최대 항공 이용객 수	항공기 이용 최대 관광객 추정 (88.4%)	여객선 이용 관광객 추정 (12.1%)	최대 관광객 추정
86,000편	152명	1,307만명	1,156만명	159만명	1,315만명

주) 여객선 이용 관광객은 1,315만명의 12.1%, 항공기 이용 관광객은 1315만명의 87.9%임.

2) 숙박시설 공급 분석

제주지역 숙박업 총 객실 수는 34,851실이며, 이 중 24.3%는 여관, 21.0%는 농어촌 민박, 19.5%는 관광호텔로 나타났다. 이 자료 또한 담당하는 행정기관이 각기 다름에 따라 수합하는데 어려움이 많았으며, 농어촌 민박인 경우 현재는 규모에 따른 통계만 제공되고 있다. 숙박시설도 객실 수는 있지만 몇 명이 숙박할 수 있는지에 대한 통계가 없음에 따라 정확한 수용 규모를 알 수 없다.

〈표 7〉 제주지역 숙박시설 현황

구분	관광숙박업					휴양 펜션업	일반숙박업			농어촌 민박		
	관광 호텔	전통호텔	가족 호텔	호스텔	휴양 콘도 미니엄		일반 호텔	여관	여인숙			
2012	제주시	개소	37		11	6	27	26	85	341	70	654
		객실수	4,191		715	138	3,113	231	3,522	6,058	727	4,948
	서귀포	개소	17	1	15	12	17	33	6	137	18	585
		객실수	2,619	26	530	276	2,348	273	228	2399	140	2,369
2012	합계	개소	54	1	26	18	44	59	91	478	88	1,239
		객실수	6,810	26	1,245	414	5,461	504	3,750	8,457	867	7,317

자료 : 제주특별자치도(2013), 제주특별자치도 관광개발계획, 제주발전연구원.

2012년 제주방문 내국인 관광객 설문조사 결과(5,523명)를 보면, 2박 3일 45.1%, 3박4일 28.2%, 4박 이상 15.3%, 1박 2일 10.4%, 무박 1.0%로 조사되었다. 2012년 외래관광객 실태조사 결과(5,069명)를 보면, 1박 이하 15.3%, 2박 3일 42.0%, 3박 4일 22.9%, 4박 5일 13.6%, 5박 6일 이상 6.1%로 조사되었다.

〈표 8〉 숙박시설 숙박일 수 비중에 따른 숙박객 수 추정

구분	무박	1박	2박	3박	4박 이상	계
설문결과 ¹⁾	1.0%	10.4%	45.1%	28.2%	15.3%	
내국인 추정	10만명	103만명	448만명	280만명	152만명	993만명
숙박객 수		103만명	896만명	840만명	608만명	2,447만명
설문결과 ²⁾		15.3%	42.0%	22.9%	19.7%	
외국인 추정		49만명	135만명	74만명	63만명	322만명
숙박객 수		49만명	270만명	222만명	252만명	793만명

주 : 관광객 추정은 최대 관광객 1,315만명 중 내국인 관광객 비중 75.5%, 외국인 관광객 24.5%를 적용한 추정치이며 4박 이상의 숙박객은 4박만을 적용하였음.

자료 : 1) 제주특별자치도관광협회(2013), 2012 제주방문 내국인 관광객 설문조사 결과

2) 제주관광공사(2013), 2012 외래관광객 실태조사 결과

최대 관광객 1,315만명에 대한 내국인 관광객 추정치는 993만명이며, 외국인 관광객은 최대 322만명이다. 설문 결과치를 대입할 경우 숙박객 수는 내국인 2,447만명, 외국인 793만명에 달한다.

관광협회의 설문은 무박, 1박, 2박, 3박, 4박이상으로 구분하고, 관광공사의 설문

은 1박 이하, 2박, 3박, 4박, 5박 이상으로 분류하고 있다. 외국인 관광객도 무박 비중이 파악되어야 숙박시설 공급 분석에서 제외시킬 수 있다. 또한 4박 이상, 5박 이상으로 할 경우 정확한 숙박객 수를 추정할 수 없다. 따라서 평균 숙박 일 수를 파악할 수 있도록 비율척도로 조사를 해야 한다. 또한, 내국인과 외국인 설문을 통일된 문항으로 구성해야 통합적인 분석이 이루어질 수 있다.

제주특별자치도 관광협회의 2012년 내국인 관광객 설문조사 결과와 제주관광공사의 2012년 외래관광객 실태조사를 바탕으로 숙박시설에 대한 관광객 수요를 추정하면 다음과 같다. 숙박시설 별 평균 투숙인원 자료가 없기 때문에 2인~5인 결과를 도출하였다. 숙박시설 별 평균 투숙인원에 대한 통계가 있다면 숙박시설별로 보다 정확한 필요 객실 수를 추정할 수 있다.

콘도(리조트)와 휴양펜션, 민박을 하나로 묶은 것은 관광협회의 설문과 관광공사의 설문형식이 다르기 때문이며, 휴양펜션이 아닌 민박도 펜션이라는 용어를 사용하기 때문에 관광객들이 민박과 펜션을 구분하지 못하기 때문이다.

관광호텔과 일반호텔을 함께 분석한 것은 관광객들이 투숙한 호텔이 관광호텔인지 일반호텔인지 인지하기 어렵기 때문이다. 또한 모텔/여관/호스텔/기타 숙박시설을 묶은 것은 모텔과 호스텔이 게스트하우스라는 명칭을 사용하는 곳도 있기 때문이며, 민박도 게스트 하우스를 사용하는 곳이 있지만 여기서는 민박과 분류하였다.

관광협회 내국인 관광객 설문에서는 특급호텔, 일반호텔, 콘도, 모텔/여관, 휴양펜션, 민박, 친척/친구집, 기타, 무응답으로 구분되어 있다. 관광공사 외래객 실태조사 설문에서는 특급호텔, 관광호텔, 펜션/리조트, 모텔/게스트 하우스, 지인/기타로 구분하고 있다. 두 기관의 숙박시설 설문 문항이 통일되지 못하고 있다. 또한 내국인 관광객 설문에서는 무응답이 포함되어 있는데 무응답자는 설문응답이 부실하기 때문에 통계 분석에서 삭제하고 신뢰성 있는 표본으로 설문을 다시 조사해야 하며, 설문 문항에 호스텔업을 포함해야 한다.

외국인 실태조사에서는 일반호텔, 민박이 포함되지 않았으며, 리조트와 펜션을 숙박시설 분류 중 어느 곳에 포함해야 하는지 명확해야 한다. 민박도 펜션이라는 용어를 사용하기 때문에 휴양펜션과 민박을 관광객이 혼용할 수 있다.

더 큰 문제는 명확한 숙박시설 용어로 설문조사를 하더라도 관광객 스스로 숙박한 호텔이 관광호텔인지 일반호텔인지 구분하기 어렵다는 점이다. 또한 펜션인지 민박인지도 불분명하고, 게스트 하우스가 숙박통계상 민박인지, 일반호텔인지도 알 수

없기 때문이다. 특별법상 숙박시설이 '휴양펜션'이라는 용어만 사용하지 않으면 되도록 되었기 때문에 펜션이라는 명칭을 사용하는 민박을 흔히 볼 수가 있다.

펜션이라는 용어를 휴양펜션업만 사용하도록 규제할 필요가 있다. 또한 관광호텔인 경우 호텔 명칭에 관광호텔이라는 명칭을 사용하도록 하고 일반호텔은 관광호텔 명칭을 사용하지 못하도록 행정적 규제가 필요하다. 호스텔업으로 등록된 곳만 게스트 하우스란 용어를 사용하도록 함으로써 관광객이 혼란을 주지 않도록 할 필요가 있다. 이러한 명확한 규정이 정립되어야만 숙박통계 작성에도 도움을 줄 수가 있으며, 신뢰성 있는 숙박통계 확립과 공급 분석이 이루어질 수 있을 것이다.

2인이 숙박할 경우 호텔 공급은 144.8%로 50% 정도 부족한 것으로 추정되었다. 3인이 숙박할 경우에는 현재의 공급은 적정수준임을 알 수 있다. 그러나 이 수치는 수학여행 등 1객실 당 많은 수의 관광객을 유치할 수 있는 일반호텔도 포함되어 있기 때문에 분석에 주의가 필요하다.

〈표 9〉 숙박시설에 대한 관광객 수요 추정

구분	콘도/펜션 /민박	호텔	모텔/여관 /호스텔/기타	계	
설문결과	49.1%	28.7%	4.9%	89.0%	
내국인 숙박객 추정	1,201만명	702만명	274만명	2,178만명	
설문결과	9.6%	69.1%	17.8%	100.0%	
외국인 숙박객 추정	76만명	548만명	169만명	793만명	
계	1,278만명	1,250만명	443만명	2,971만명	
1일 기준 필요 객실 수	35,003실 263.5%	34,253실 289.5%	12,136실 124.6%	81,393실 233.5%	
투숙객 수	2인	17,501실 131.8%	17,127실 144.8%	6,068실 62.3%	40,696실 116.8%
	3인	11,668실 87.8%	11,418실 96.5%	4,045실 41.5%	27,131실 77.8%
	4인	8,751실 65.9%	8,563실 72.4%	3,034실 31.2%	20,348실 58.4%
	5인	7,001실 52.7%	6,851실 57.9%	2,427실 24.9%	16,279실 46.7%
	현재 객실수	13,282실	11,831실	9,738실	34,851실

주) 호텔은 관광호텔+전통호텔+가족호텔, 콘도/펜션/민박은 콘도미니엄+휴양펜션업+농어촌민박, 기타는 호스텔+여인숙임.

자료 : 1) 제주특별자치도관광협회(2013), 2012 제주방문 내국인 관광객 설문조사 결과

2) 제주관광공사(2013), 2012 외래관광객 실태조사 결과

1객실당 많은 수의 관광객이 숙박하는 콘도미니엄과 적은 수의 관광객이 숙박하는 민박이 혼재되어 있기 때문에 콘도/펜션/민박에 대한 분석도 주의가 필요하다.

3인이 숙박할 경우 콘도/펜션/민박 공급은 87.8%로서 적정 수준이며, 4인이 숙박할 경우에는 65.9%로 공급이 많은 실정이다.

1객실당 적은 수의 관광객이 숙박하는 모텔/여관/호스텔/기타 숙박시설은 1인이 숙박할 경우 124.6%로 부족한 실정이다. 또한 2인이 숙박할 경우에는 62.3%로 공급이 많다고 볼 수 있다.

이상의 자료는 2012년 숙박시설 객실 수를 근거로 작성된 것이다. 현재 관광숙박업에 대한 2013년 통계자료는 나와 있으나 일반호텔과 모텔, 민박에 대한 통계가 작성되어 있지 않아 통합적인 분석이 어렵다. 숙박시설에 대한 통계는 명확한 기준일을 정해서 같은 일자에 모든 숙박 시설 통계가 발표되어야 통합적인 숙박통계를 분석할 수 있을 것이다.

2013년 관광호텔 객실 수는 6,810실에서 7,464실로 654실 증가하였고, 가족호텔은 1,245실에서 1,916실로 671실 증가하였다. 특히 호스텔업은 414실에서 1,116실로 크게 증가하였다. 콘도미니엄도 5,461실에서 5,743실로 282실 증가하였다.

이 수치를 적용할 경우 콘도/펜션/민박은 2인 기준 129.0%, 3인 기준 86.0%, 4인 기준 64.5%, 5인 기준 51.6%로 낮아진다. 2012년 숙박시설을 기준으로 할 때보다 객실 수가 1년동안 크게 증가했기 때문에 3인 기준 87.8%에서 86.0%로 낮아졌으며, 4인 숙박 기준도 65.9%에서 64.5%로 공급이 더 많아졌다고 볼 수 있다. 새롭게 신설된 민박과 휴양펜션이 더 많이 있을 것으로 추정되기 때문에 앞으로 콘도와 민박, 휴양펜션에 대한 공급은 현 상태에서 유지하는 것이 사업자들에게도 도움이 될 것이다.

2013년 숙박통계를 적용할 경우 호텔도 2인 기준 144.8%에서 130.2%로 낮아지며, 3인 기준도 96.5%에서 86.8%로 낮아진다. 3인 기준으로 보았을 때 향후 신규 호텔 건립은 사업자들에게 부담이 될 것으로 추정된다. 따라서 호텔에 대한 공급도 현 상태에서 유지되는 것이 사업자들에게도 도움이 될 것이다.

또한 2013년 기준 모텔/여관/게스트/기타 숙박시설도 1인 기준이 124.6%에서 111.8%로 낮아졌으며, 2인 기준도 62.3%에서 55.9%로 낮아졌다. 1인 기준으로 보았을 때 향후 모텔/여관/게스트/기타 숙박시설 공급도 2013년 12월 말 상태에서 유지되는 것이 적절하다고 판단된다.

4. 나오면서

추정치에 의존한 분석이지만 모든 숙박시설에서 현재 과부족 상황은 염려되지 않는다. 다만 숙박시설의 내부 기준에 대한 선호도가 다르고, 성수기와 비수기 여부, 숙박가격에 따라 관광객의 숙박 선호도는 변할 수 있으며, 이에 따른 공급도 부족할 수 있다. 새로운 숙박시설 확충보다는 기존 노후화된 시설을 재생하여 활성화시키는 정책은 사업자에게 도움이 되며, 주변 상가나 지역주민에게도 도움이 되는 정책이라고 할 수 있다. 이러한 정책을 시행하기 위해서는 보다 정확한 숙박통계를 시행하여 공급에 대한 세분화된 분석을 통해 숙박시설에 대한 수용태세를 점검할 필요가 있는 것이다.

또한 정부에서는 캠핑장 확대와 도시민박 내국인 숙박 허용을 추진함에 따라 더 다양한 숙박시설이 생겨날 가능성이 높아졌다고 하겠다. 제주 관광이 1,000만 관광 시대를 맞이함에 따라 더 많은 숙박시설이 더 필요할 것이라는 인식의 확산은 공급 과잉을 초래할 수 있다. 그러나 연륙교통수단에 의존하는 제주지역의 경우 입도 관광객 수는 한정될 수밖에 없다는 점을 인식하고 공급 확대 보다는 내실 있는 숙박 시설보완 정책이 필요한 시점이라고 할 수 있다.

이상의 결과를 종합하면 다음과 같다.


첫째, 수요 추정과 공급분석을 하기 위해서는 어떤 통계 자료가 우선적으로 확보되어야 하는지를 분석의 예를 들어 점검하고자 하였다. 숙박통계의 예를 들어 분석한 결과, 관광객 수요 추정에 있어서 성별과 연령별 통계 세분화가 이루어지지 않을 경우 정확한 수요 추정이 어렵다는 점이다. 성별과 연령별로 선호하는 숙박시설이 있기 때문에 성별과 연령의 비중에 따라 선호하는 숙박시설 확충 여부를 결정해야 하기 때문이다. 이것은 숙박시설 뿐만아니라 식음료시설, 안내시설, 관광지, 교통시설 모두 해당된다. 오늘날 관광은 사업상 방문하면서 골프도 치고 지인을 방문하기도 한다. 관광목적이 다목적화되고 있음에도 불구하고 관광목적별 분류는 무의미하다고 할 수 있다. 그보다 인구통계적 특성에 따른 관광통계 작성이 필요하다.

또한 항공좌석에 있어서 내국인과 외국인, 제주도민의 비중에 대한 통계도 확보되어야 하며, 국내선과 국제선 이용객에 대한 관광객 비중도 수집되어야 한다. 여객선 이용객 통계도 마찬가지이다.

둘째, 숙박시설의 양적 측면에서의 수용태세를 점검함으로써 숙박시설에 대한 전

반적인 현황을 파악하고자 하였다. 현재 관광숙박업은 관광정책과, 민박은 친환경농정과, 일반숙박업은 보건위생과에서 각각 담당하고 있다. 숙박시설을 관리하는 행정기관이 관광, 농림수산, 보건복지로 분류되어 있음에 따라 효율적인 숙박시설 수용태세 점검이 어렵다는 문제를 안고 있다. 정책기획관실의 통계부서를 확대하고 예산확보를 통해 제주지역 관광관련 산업에 대한 통합적인 통계체계를 구축할 필요가 있다. 또한 외국인 설문통계와 내국인 설문통계를 각기 다른 기관에서 관리함으로써 통계의 불일치를 보임으로써 수용태세에 대한 검토를 어렵게 하는 요인으로 작용하고 있다. 내국인과 외국인 관광객에 대한 홍보활동은 별도로 이루어지더라도 통계에 대해서는 하나의 기관에서 통합적으로 관리하는 것이 더 효율적이며 신뢰성을 높일 수 있을 것이다.

셋째, 1,000만 관광객 시대에서는 보다 세밀하고 세분화된 시설 분류를 통해 관광객이 선호하는 맞춤형 관광상품을 제공해 줄 필요가 있다. 이에 따른 수용태세에 필요한 사항을 검토하고자 하였다. 정부는 6개월마다 관광진흥확대회의를 통해 새로운 관광정책을 쏟아내고 있다. 대부분의 관광정책이 관광산업에 영향이 큰 정책으로서 지방자치단체가 따라가기 힘들 정도로 사전에 파악할 여유도 없이 시행되고 있다. 내국인 관광객 비중이 높은 제주지역에 있어서 이번 국내관광 활성화 정책 시행이 기회인지 악재인지를 파악할 필요가 있다. 1,000만 관광객은 보다 더 다양한 욕구를 갖은 관광객이 포함된다. 다양한 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 다양한 관광상품을 개발하여 관광객 수요에 맞는 맞춤형 관광상품을 제공해주어야 한다.

이를 위해서는 관광상품의 구성요소인 수용체계를 우선적으로 점검해야 하며, 이를 위한 통계체계 구축은 반드시 필요하다. 

*** 참고문헌**

- 서용건(2011), 제주관광 수용태세 개선방안, 2011 제주관광학회 학술대회, 제주관광학회.
- 윤정현(2009), 관광수용태세, 관광태도 및 관광이미지와 재방문의도의 구조적 관계, 관광·레저연구, 21(4), 353-369.
- 정승훈·고미영(2013), 제주방문 외국인 개별여행객의 수용태세 정책에 관한 우선순위 설정, 관광학 연구, 37(4), 97-116.
- 제주관광공사(2013), 2012 외래관광객 실태조사 결과
- 제주특별자치도관광협회(2013), 2012 제주방문 내국인 관광객 설문조사 결과
- 한국관광공사(2008), 2008년 지자체 관광수용태세 평가
- 제주특별자치도(2013), 제주특별자치도 관광개발계획, 제주발전연구원.
- 제주특별자치도(2013), 2013년 행정주요총람, 제주특별자치도
- 항공정보포털시스템, Air portal, <http://www.airportal.go.kr/>
- 제주특별자치도관광협회 홈페이지, <http://www.hijeju.or.kr/>
- 제주관광공사 홈페이지, <http://www.jito.or.kr/>