

외국인 개별관광객 유치 위한 관광수용태세 개선방안



정 승 훈

제주발전연구원 선임연구위원

외국인 개별관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선방안

The Improvement of Tourism Preparedness for Attracting Foreign Free Independent Travelers to Jeju Island

정승훈(제주발전연구원 선임연구위원)

차 례

- I. 서 론
- II. 이론적 고찰
- III. 제주지역의 관광수용태세 분석 및 시사점
- IV. 전문가 설문조사 결과
- V. 관광수용태세 개선을 위한 과제 및 개선방안
- VI. 결 론

Summary

Free independent travelers has been a new trend emerging market under the influence of increasing individual specific travel experiences, individual special interests, reinforced consumers' control, and the acquisition and spread of information through the internet.

It is necessary for Jeju Special Self-Governing Province to reshape countermeasure strategies for attracting more international free independent travelers with an estimation of the market size and identification of the meaning and significance of the market.

The purpose of this study was to provide the improvement strategies for foreign free independent travelers to Jeju Island in the context of the tourism industry (tourism commodity, entry and transportation, tourism accommodation, food and beverage, tourism shopping, tourism information and guide, and other tourism facilities). For this study, tourism experts from the industry, universities, research institutes, and governments were selected by using both purposive and

snowball sampling methods.

According to the suggestions by the experts, better public transportation systems (i.e., more city buses connecting popular attractions), diverse shopping places (traditional markets, duty-free shops, shopping centers, etc.), better travel information services (i.e., official travel guide books or brochures, visitor information centers, the official Jeju travel website, etc.), and more efficient language or communication skills were the priorities to improve the preparedness of the market in Jeju Island.

In fact, attracting more foreign free independent travelers to a particular destination (Jeju Island in this study) is not an easy task, but a difficult challenge due to their distinctive characteristics in terms of interests, preference, behaviors, and so on. Therefore, in-depth research regarding the market should be undertaken to increase the market share in terms of the short-, medium-, and long-term perspectives.

I. 서 론

최근 여행사의 단체여행 형태에서 고객이 주도적으로 여행계획을 세우는 개별여행자(FIT)의 증가가 새로운 트렌드로 부상하고 있다.¹⁾

전 세계적으로 개별여행자가 증가하고 있는 공통적인 이유는 인구구조의 변화(노년층, 조기퇴직자, 독신자), 교육수준의 향상, 여행경험의 증가, 인터넷을 통한 정보 획득과 공유의 확산 등에 기인한다.²⁾ 단체관광객에 비해 개별관광객은 이동에 대한 제약이 상대적으로 적기 때문에, 개별관광객의 증가는 관광활동 및 다양화를 도모할 뿐만 아니라 현지인과의 문화교류 및 이해증진을 도모할 수 있다는 점에서도 중요한 의의가 있다.

경제적 측면에서 볼 때, 일반적으로 외국인 개별관광객은 단체관광객에 비해 1인당 평균 지출경비가 더 크고, 체류 기간이 더 길것으로 조사되고 있다. 또한 일반적으로 개별관광객은 주로 대중교통수단을 통해 이동하며 현지 숙소나 음식점을 직접 선택하여 이용한다는 점에서 제주지역의 경제에 좀 더 실질적인 도움을 줄 수 있다.

본 연구는 최근 세계관광시장, 방한관광시장에서 개별관광객 비중이 지속적으로 증가하고 있고, 제주를 방문하는 외국인 개별관광객 수³⁾가 지속적으로 증가할 것으로 예측됨에 따라 제주관광의 수용태세 점검이 필요하다는 인식에서 출발하였다.

특히 외국인 개별관광객의 특성과 동향을 분석하고, 개별관광객 유치강화를 위한 거시적 차원에서의 제주특별자치도의 관광수용태세 개선전략을 논하는데 본고의 연구목적이라고 할 수 있다.

II. 이론적 고찰

1. 개별관광객의 개념 및 특성

1) 개별관광객의 개념⁴⁾

국내에서 개별관광객의 정의는 대체로 단독 혹은 소규모 그룹으로서 개별적이며 자유로

* 본고는 정승훈·고미영(2012), 「외국인 개별관광객 유치증진방안」, 제주발전연구원. 의 연구내용중 관광수용태세 개선부문을 중심으로 요약 정리한 것임.

1) 정성애(2009), “방한일본인 개별여행자의 여행경로에 대한 탐구,” 관광학연구 제33권 제7호, p.120.

2) 이원희(2007), 「외국인 개별여행자(FIT) 시장 특성과 정책 방향」, p.3.

3) 우리나라는 외국인 개별관광객에 대한 별도의 관광통계를 구축하고 있지 않으며, 제주특별자치도에서도 별도의 개별 관광객 수를 산정하고 있지는 않음.

4) 이원희(2007), 「외국인 개별여행자(FIT) 시장 특성과 정책 방향」, 한국문화관광연구원. 추승우·장준호·황영현(2010), “부산방문 일본인 개별자유여행객의 여행 행태,” 관광학연구 제34권 제5호. 한국관광공사(2007), 「일본 개별자유여행(FIT) 시장조사」 등의 내용을 중심으로 작성함.

운 형태의 관광객을 일컫는다. 즉, 미리 준비된 패키지 또는 투어상품의 구매를 통하지 않고, 자체적으로 교통수단과 숙박시설 등을 예약하여 이용하는 여행객들을 의미한다. 개별관광객 용어의 영문표기의 경우에는 Foreign Independent Traveler, Free Independent Traveler 등이 혼용되어 사용되고 있다.

관련 국제기구 및 주요 외국의 개별관광객 용어 정의는 국내와 유사하며, 단체 패키지 여행객과 상반되는 개념으로서 단독 혹은 소규모 그룹의 개별적이며 자유로운 형태의 관광객을 의미한다.

개별관광객은 협의적 개념과 광의적 개념으로 구분할 수 있다. 여행일정의 모든 부분을 스스로 결정하는 완전 개별자유여행형태는 협의적 개념이며, 다양한 옵션에 기반한 에어텔 방식까지 포함하는 개별자유여행 형태는 광의의 개념이다. 광의의 개별자유여행은 여행자가 항공권, 숙박, 현지교통, 여행일정을 스스로 준비하는 ‘완전개별여행’, 항공권과 숙박장소만 여행사 혹은 항공사에 의뢰하는 ‘에어텔 패키지여행’, 에어텔 패키지에 공항과 호텔간의 이동편을 구매하는 ‘프리타임 패키지 여행’과 배낭여행, 맞춤 패키지 및 DIY(do it yourself)형 여행 등의 ‘기타 여행’을 포함한다.

〈표 II-1〉 국내 FIT 용어 정의

기관/학자	국/영문 표기	개념 정의
한국관광공사 (2006)	Foreign Independent Traveler	· 외래 개별 관광객 · 혼자 또는 친구, 가족 등 소그룹의 자발적인 여행형태 · 패키지 단체여행에 비해 상대적으로 자유로운 개별여행
김사현(2006)	개별자유여행자	· 여행사 도움없이 스스로 여행계획과 일정을 짜고 실행하여 타문화의 고유성을 체험하는 여행자
	반제도화여행자	· 항공권, 교통, 숙박 등 부분적으로 여행사의 도움을 받는 여행자 · 유레일 패스나 숙박권 등을 미리 알선받는 단독 여행자 · 배낭여행이되 여행가이드 안내를 받는 여행자
정규엽(2007)	Free Independent Traveler	· 조직되지 않은 개인 여행자
정성애(2009)	개별여행자	· 완전단체(full package), 여행자와는 대비되는 개념으로서 에어텔여행(항공권과 호텔 단체), 완전 개별여행, 프리타임 단체여행(에어텔여행+ 공항 - 호텔간 이동교통편), 기타여행(배낭여행, 소규모 단체여행) 등 광의의 개념으로 정의

자료 : 이원희(2007), 「외국인 개별여행자(FIT) 시장 특성과 정책 방향」, 한국문화관광연구원. 정성애(2009), “방한일본인 개별여행자의 여행경로에 대한 탐구,” 관광학연구 제33권 제7호, p.121.

2) 개별관광객의 특성⁵⁾

첫째, 여행 성향. 가이드로부터 듣는 설명 중심이 아니라 방문지역 현지인의 문화와 생활을 직접 느끼고 체험하는 것이 중심이 된다. 단체여행객에 비해 지역민과 직접적으로 접촉하고 지역사회에 깊숙이 빠져 들어가는 성향이 있다.

둘째, 장기간의 체류 및 상대적으로 높은 대상지에서의 지출. 상대적으로 긴 체류기간을 나타내고 그에 따른 총지출이 단체관광객보다 크다.

셋째, 분산된 공간행태. 개별여행은 관광객 자신의 관심이나 취미가 중심이 되는 여행으로 굳이 유명한 곳이 아니더라도 방문지를 체험하고 느낄 수 있는 곳에 비중을 두기 때문에 공간적으로 분산된 행태를 보인다. 지역민과의 접촉을 통해 문화적 이해와 고유성을 추구하며 수도권 대도시에만 머물지 않고 지방 중소도시까지 이동반경을 넓히는 성향이 있다.

넷째, 숙박과 교통수단. 호텔 중심의 숙박장소를 벗어나 현지에서 활용 가능한 숙박 장소 이용을 선호하며, 현지 교통수단을 적극적으로 활용하는 성향을 나타낸다.

다섯째, 관광정보매체 이용. 여행일정의 일부 혹은 모든 부분을 스스로 결정해야 하기 때문에 보다 자세한 정보를 필요로 하게 되며, 관광정보매체의 선택에서 차이를 보인다.

2. 관광수용태세의 개념 및 구성요소

1) 관광수용태세의 개념

관광수용태세에 대한 논의는 공공차원(문화체육관광부, 한국관광공사, 지자체 등)에서 관광수용태세에 대한 시책이 많이 모색되어 왔으나 민간부문, 학계에서는 주목을 받지 못해 왔다. 그 이유로는 관광수용태세라는 용어의 모호한 개념과 범위의 설정, 기존 용어와의 차별성 부족 등에 기인한다.⁶⁾

한국관광공사⁷⁾는 “관광객 관광경험의 질적 수준을 최적 수준으로 유지시키고, 관광객과 지역주민이 관광현상에 대해 상호 긍정적 태도를 가지는 수준에서 관광목적지가 최대 방문객을 수용할 수 있게 준비된 상태”로 정의하고 관광객을 맞이하기 위하여 준비되어야 할 서비스, 자원(인적자원) 및 관련 인프라 자원이라 하였다.

윤정현⁸⁾은 관광수용태세란 “관광객이 특정 국가나 지역을 방문했을 때 출입국수속에서

5) 추승우·장준호·황영현(2010), “부산방문 일본인 개별자유여행객의 여행 행태,” 관광학연구 제34권 제5호. 이상훈·고동완(2012), “해외 개별자유여행객의 여행동기-여행횟수에 따른 여행동기의 차이 분석-,” 관광학연구 제36권 제2호. 등의 내용을 중심으로 작성함.

6) 장병권 등(2010), 「중국관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선방안」, 한국문화관광연구원, p.135.

7) 한국관광공사(2008), 「2008년 지자체 관광수용태세 평가」. p.18.

8) 윤정현(2009), 관광수용태세, 관광태도 및 관광이미지와 재방문의도의 구조적 관계, 「관광·레저연구」 제21권 제4호, p.356.

교통, 숙박, 관광 및 레저, 식당 및 음식, 관광정보, 안내, 편의시설, 치안 및 안전, 쇼핑, 환경, 지역민의 환대 등에 이르는 모든 영역에 걸쳐 관광객에게 편리성과 안락함, 즐거움을 제공할 질적 및 양적 능력의 구비수준”으로 정의하였다.

장병권 등⁹⁾은 관광수용태세란 “국가(지역)를 방문하는 관광객들에게 최상의 관광편의와 만족을 주기 위하여 해당 국가(지역)가 사전에 준비하는 관광상품, 출입국 및 교통, 숙박, 음식, 쇼핑, 정보 및 안내, 관광시설 등의 총체”로 정의하였다.

본 연구에서는 관광수용태세를 관광목적지(국가나 지역)를 방문하는 관광객의 관광만족도와 관광편의 증진을 위해 해당 국가(지역)가 사전에 준비하는 출입국 절차, 교통, 숙박, 관광안내와 정보, 쇼핑, 음식, 관광상품, 관광편의시설과 서비스 등과 관련된 제반 관광시설 및 서비스의 총체라 정의하고자 한다.

2) 관광수용태세의 구성요소

관광수용태세의 구성요소는 국가단위, 광역지자체단위, 기초지자체단위, 그리고 학술적 차원에 따라 다를 수 있으며, 외국인 관광객에 초점을 두는 경우에는 국내관광 수용태세와 다른 관점에서 접근할 필요가 있다.

한국관광공사(2008)에서는 관광수용태세 6개 주요 부문으로 숙박, 음식, 관광지 지원, 관광안내정보, 교통, 쇼핑 및 기념품으로 분류하였다.

문화체육관광부·한국관광공사(2009)에서는 관광지 수용태세를 구성하는 기본적인 시설 및 서비스로 관광안내서비스, 관광교통서비스, 숙박 및 식음료 서비스, 관광지 서비스 등 5가지 요소로 구성하였다.

윤정현(2009)는 일본인 관광객을 대상으로 교통요인, 관광서비스, 관광안내, 숙박요인, 홍보물 및 관광정보, 위생요인, 편의시설 등 7가지 요소를 관광수용태세 구성요소로 선정하였다.

장병권 등(2010)은 방한 외국인에 대한 정부차원에서의 전국적인 관광수용태세 구축에 초점을 두고, 기존 사례분석을 종합하여 중국인 관광객 수용태세의 구성요소로 관광상품, 출입국절차 및 교통, 관광숙박, 관광음

식, 관광정보 및 안내, 관광쇼핑, 관광시설 등 7개 분야를 선정하였다.

본 연구에서는 선행연구를 토대로 관광수용태세의 구성요소로 관광상품/프로그램, 관광교통, 관광숙박, 관광음식, 관광안내, 관광쇼핑, 관광편의시설 및 서비스로 구성하고자 한다.

9) 장병권 등(2010), 「중국관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선방안」, 한국문화관광연구원,

〈표 II-2〉 관광수용태세의 구성요소

구분	대상	구성요소
한국관광공사 (2008)	지자체	숙박, 음식, 관광지 지원, 관광안내정보, 교통, 쇼핑 및 기념품
문화체육관광부·한국 관광공사(2009)	관광지	관광안내서비스, 관광교통서비스, 숙박 및 식음료 서비스, 관광지 서비스
윤정현(2009)	일본인	교통요인, 관광서비스, 관광안내, 숙박요인, 홍보물 및 관광정보, 위생요인, 편의시설
장병권 등 (2010)	중국인	관광상품, 출입국절차 및 교통, 관광숙박, 관광음식, 관광정보 및 안내, 관광쇼핑, 관광시설
본 연구	외국인	관광상품/프로그램, 관광교통, 관광숙박, 관광음식, 관광안내 및 정보, 관광쇼핑, 관광편의시설 및 서비스

자료 : 한국관광공사(2008), 「2008년 지자체 관광수용태세 평가」. 문화체육관광부·한국관광공사 (2009), 「국내대표관광지 수용태세모니터링보고서」. 윤정현(2009), 「관광수용태세, 관광태도 및 관광이미지와 재방문의도의 구조적 관계」, 「관광·레저연구」 제21권 제4호. 장병권등(2010), 「중국관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선방안」, 한국문화관광연구원.

Ⅲ. 제주지역의 관광수용태세 분석 및 시사점

1. 주요 관광수용태세 개선

1) 교통부문

(1) 외국어 통역택시 운영

외국어 통역택시는 2009년 5월부터 63대가 운영된 후 2012년 2월말 기준 100대(영어 21, 중국어 11, 일본어 68)가 운영중에 있다.¹⁰⁾ 외국어 통역택시 지정절차는 외국어 회화 능력이 있는 택시종사자로부터 수시로 신청을 받은 후 외국어(회화) 면접 테스트를 거쳐 일정수준 이상인 자를 통역택시 운영자로 지정하고 있다. 통역택시 운영자에 대하여는 외국어 통역 택시 마크부착, 통신비 지원(월 2만원), 무료 어학교육 제공 등 인센티브를 지원하고 있다.

(2) 제주시 시티투어버스 시범 운행

제주시가 주요 관광지와 공원 및 재래시장 등을 순회하는 ‘시티투어버스’의 운영을 2011년 10월 1일부터 11월 말까지 2개월간 시범운영하였고, 2012년에는 3월 2일부터 10월말까지 시범운영중에 있다. 시티투어 버스는 공영버스 2대가 투입돼 시외버스터미널에서 오전 9시부터 오후 6시까지 1시간 간격으로 출발한다. 승차권 1장을 사면 1일간 무제한으로 이

10) 제주특별자치도 교통항공과, 「통역택시 종사자 어학능력 향상 교육에 박차」, 2012.2.26일자 보도자료.

용이 가능하다.

2) 관광안내부문

(1) 통역서비스 앱 출시(제주관광 통역비서)

애플리케이션은 국내·외지역에서 무료로 다운 가능하며, 제주지역에서만 서비스 제공이 가능하다.

한, 영, 중, 일 음성(문자)을 양방향으로 통(번)역하여 주는 스마트폰 애플리케이션으로 제주지역에서 무료로 사용하도록 지원하는 음성자동 통역서비스이다. 스마트폰 외국어 통역 애플리케이션 ‘제주관광 통역비서’ 다운로드가 2012년 3월 31일 기준 2만 2천 건 (22,074)을 넘어섰다.

〈표 III-1〉 제주관광 통역비서 이용 현황

(단위 : 건)

연 도	누 계	한국 (도민 포함)	일본	중국	대만·홍콩	미국	기타
계	22,074	17,661	3,309	353	398	199	154
2011년	11,820	10,052	955	263	311	143	96
2012년	10,254	7,609	2,354	90	87	56	58

주) 2012년은 3월 말 기준

자료 : 제주특별자치도 정보정책과, 「스마트폰 제주관광통역비서 사용 2만 건 돌파」, 2012년 4월 20일자 보도자료.

(2) 민간업체 중심 제주 앱 개발

제주하나투어의 제주여행정보 어플리케이션인 ‘갯어바웃 제주’ 서비스 제공(2010년 8월 국문 서비스, 2011년 1월 영문 서비스 제공)중에 있다.

제주몰이 제주관광 종합 어플리케이션 ‘제주몰’을 제작(2011년 6월 국문 서비스), 향후 영어, 일어, 중국어 버전 어플도 개발할 계획이다.

(3) 사설관광지 안내표지 외국어병기 지원

제주관광협회는 제주를 찾는 외국인 관광객들이 쉽고 편리하게 관광을 즐길 수 있도록 사설관광지 관광안내 표지 외국어병기를 추진하였다.¹¹⁾ 대상은 사설관광지 및 전문휴양업 등 61개사이며, 사업기간은 2012년 2월 ~ 6월까지였다. 주요 사업내용은 사설관광지내 안내표지 외국어 병기(4개 국어: 한국어, 영어, 중국어, 일본어) 지원이다.

11) 제주특별자치도관광협회, 「사설관광지 안내표지 외국어병기 지원사업 제2차 신청접수 공고」, 2012.2.28 일자.

(4) 1330 관광안내전화 운영

1330 관광안내전화는 한국관광공사에서 운영하고 있는 관광안내전화로 1330은 외국인의 국내여행에 대한 다양한 정보를 안내해주는 한국의 관광안내 대표전화이다.¹²⁾ 영·일·중 3개 외국어로 3자 통역서비스를 실시, 외국인 관광객의 불편사항 해소와 안전서비스를 강화하고 있다.

콜센터 운영은 2003년부터 아웃소싱 업체 엠피씨를 통해 한국어를 비롯한 영어를 구사하는 상담원 10명, 일본어 6명, 중국어 6명으로 총 22명의 상담원이 외국인 대상으로 통역 서비스를 24시간 제공하고 있다.

1330 관광안내전화 운영관련 제주도의 경우 서귀포종합관광안내소(천지연 관광안내소)에서 안내원 3명이 영어, 일본어, 중국어 통역서비스를 09시~18시까지 제공하고 있다. 18시 이후로는 한국관광공사에서 운영하는 콜센터에서 통역서비스를 제공하고 있다.

(5) 도내 전 택시에 동시통역 서비스 구축¹³⁾

외국인 관광객이 택시를 이용할 경우 통역센터와 연결하여 통역원과 택시기사, 외국인 상호간에 편리하게 대화를 할 수 있도록 택시에 동시통역서비스 시스템을 구축키로 하고 2012년 6월부터 시행중에 있다.

무료로 제공되는 통역서비스 언어는 영어, 중국어, 일본어, 불어, 스페인어, 독어, 러시아어 등 7개 언어이며 동시통역 서비스는 평일(월~금요일)에는 07:00부터 22:00까지, 토요일과 공휴일은 08:00부터 18:00까지 이용할 수 있다.

3) 관광숙박시설부문

(1) 베니키아 호텔 가맹 현황

베니키아(BENIKEA)는 한국 최초의 중저가 관광호텔 체인브랜드로 ‘베스트 나이트 인 코리아(Best Night in Korea)’의 머리글자를 조합하여 만들었으며, ‘최고의 휴식을 선사하는 한국의 대표호텔’이라는 의미를 지니고 있다.¹⁴⁾

전국에 베니키아 가맹 호텔은 44곳이며, 제주지역은 베니키아호텔제주크리스탈(체인호텔), 오션그랜드호텔제주, 제주마리나관광호텔, 호텔 하나 등 4곳이 가맹되어 있다.

(2) 굿스테이 숙박시설 가입 현황

굿스테이는 문화체육관광부와 한국관광공사가 국내 우수 중저가 숙박시설 육성 및 건전한 숙박 문화 조성을 위해 제정한 고유 브랜드이다.¹⁵⁾

12) 프라임경제, 「관광안내전화 1330’ 누르면 대한민국이 한눈에」, 2012.5.15일자 기사.

13) 제주특별자치도 교통항공과, 「도내 전 택시에 동시통역 시스템이 구축된다」, 2012.5.8일자 보도자료.

14) <http://brand.benikea.co.kr>

15) <http://visitkorea.or.kr/>

프런트 및 주차장 개방, 위생 법령 준수, 요금표 게시 등 우수숙박시설 지정기준을 통과한 업체는 한국관광공사의 다양한 지원 혜택과 협력을 통해 우수 숙박업체로 경쟁력을 갖추게 된다. 제주지역의 경우 현재 9곳이 굿스테이로 지정되어 있다.

(3) 홈스테이 숙박시설 지정 현황

한국관광공사에서 지정한 홈스테이 숙박시설 현황을 살펴보면, 제주지역에는 2개소가 지정되어 있다.

(4) 해외 유명사이트 게스트하우스 가입 현황

해외 유명 게스트하우스, 호스텔 소개 및 예약사이트인 호스텔월드, 호스텔부커스, 호스텔닷컴, 트립어드바이저 등에 소개된 제주도 게스트하우스 현황을 살펴보면 도내 게스트하우스중 외국인 개별관광객이 주로 숙박하는 게스트하우스는 약 14개 업체로 파악된다.¹⁶⁾

4) 쇼핑부문

(1) 우수쇼핑 인증점 현황

퍼스트 프리미엄 쇼핑(1st Premium Shopping)은 외래관광객을 비롯한 구매자들이 안심하고 쇼핑관광을 즐길 수 있도록 우수한 매장환경과 상품, 친절한 서비스를 갖춘 쇼핑업체에게 부여하는 한국관광공사에서 인증하는 쇼핑인증 브랜드이다.

우수쇼핑점 인증업소는 2012년 3월 기준 전국적으로 총 434개 인증업소(신규인증 315개, 기존인증 119개)가 있으며, 제주지역은 12개 업소가 있다.

(2) 중국 인렌카드(中國銀聯, China Union Pay) 가맹점 현황

중국 인렌카드(中國銀聯)는 중국 유일의 카드사이며 중국내 14개 은행이 연합한 통합브랜드이다.

2010년 12월 기준으로 전체발급량은 24.1억장이며, 신용카드 2.3억장, 직불카드 21.8억장이다. 한국 대행업체는 BC카드사가 맡고 있다.

〈표 III-2〉 제주지역 가맹점 수 및 매출현황

구 분	2009년	2010년	2011.10월(누계)
인렌가맹점수	509	3,359	6,629
유실적가맹점	96	273	591
활성화율(%)	18.9	8.1	8.9
매출금액(백만원)	13,024	40,279	82,087

자료 : BC카드, 제주특별자치도, 관광정책과 내부자료.

16) 제주관광공사·제주발전연구원(2012), 「외국인 개별관광객의 중저가 숙박시설 이용 활성화 방안」, p.25.

5) 음식점 환대문화부문

외국인 관광객들이 도내 음식점을 이용하는데 있어서, 쉽고 편리하게 메뉴판을 이용하고, 음식점 종사자의 환대서비스를 강화하고자 ‘음식점 환대문화 개선’을 위한 지원 사업을 2012년 5월-7월까지 추진하였다.¹⁷⁾

지원대상은 모범음식점, 식단 간소화 업소, 일반호텔 내 구내식당, 외국인 단체관광객 이용 음식점 등이다. 주요 지원내용은 음식점 대상 위생복, 외국어 메뉴판(한국어, 영어, 일본어, 중국어<간체 및 번체>, 수저받침대를 지원하였다.

6) 관광편의증진부문

제주관광공사는 동남아 관광객 제주 유치증진을 위한 제주관광 수용태세 개선 지원 사업을 시행하였다.¹⁸⁾ 대상자는 동남아 관광객 유치 도내 관광업체(관광진흥법으로 등록된 관광숙박업 우대)이며, 업체별 기도물품 지원(전통 양탄자 5개, 방향표시 펠트 및 나침반 5개, 코란 8권)을 추진하였다.

2. 시사점

제주특별자치도는 2012년에 외국인 개별관광객 유치를 위한 각종 사업을 추진한다는 계획을 갖고 있으나 사업 초기단계에 있다.

외국인 개별관광시장의 확대 추세와 중요성에 대해 인식하고 있으며, 이에 따라 관광수용태세 개선사업을 추진하고 있다. 다만, 단체관광객 유치를 위한 인센티브 지원사업 등을 꾸준히 추진하고 있어, 개별관광객 보다는 단체관광객 유치에 중점을 두고 있다. 정책우선순위에 있어 단체 관광객 유치의 비중이 높으며, 국내 타 지방자치단체의 경우에도 유사한 상황이다.

국내·외 관광객들의 편의증진을 위한 관광수용태세 개선사업은 꾸준히 추진돼 왔으나 외국인 개별관광객의 관광성향에 맞춘 관광수용태세 개선사업은 미비한 실정이다. 향후 외국인 개별관광객 증가에 따른 교통편의 제공, 숙박시설 확충, 관광안내 및 관광정보체계 강화, 지역상권과 연계한 쇼핑관광 육성, 도민·관광종사원의 관광환대서비스 개선 등을 추진하는데 있어 민관의 역할 분담과 협력이 필요하다.

17) 제주관광공사, 「2012 음식점 환대문화 개선사업」, 2012.5.25일자 공지사항.

18) 제주관광공사, 「동남아 관광객 유치 증진을 위한 제주관광 수용태세 개선 지원사업」, 2012.5.11일자 공지사항.

IV. 전문가 설문조사 결과

1. 조사개요

제주방문 외국인 개별관광객 유치 활성화를 위한 관광수용태세 개선방안을 도출하기 위해 관련 분야 전문가 및 실무자 등 61명을 대상으로 전문가 조사를 실시하였다. 본 연구의 전문가 조사를 위한 관련 전문가의 선정은 판단샘플링(purposive sampling)과 스노우볼 샘플링(snowball sampling)¹⁹⁾을 병행하였다.

조사시기는 2012년 5월 22일~6월 1일간 실시하였으며, 조사방법은 이메일, 팩스, 직접 방문조사 등으로 설문조사를 하였다. 총 90부의 설문지를 배포하여 64부를 회수하였으나 미기재가 많은 3부를 제외해 총 61부의 유효표본을 확보하였다.

주요 조사내용은 관광수용태세와 관련 가장 시급하게 개선해야 할 부문 평가, 부문별 관광수용태세(관광상품/프로그램 개발 부문, 관광안내서비스부문, 관광교통 및 숙박부문, 쇼핑 및 음식개선부문, 관광편의시설 및 서비스부문 등)관련 추진과제(시행의 필요성 등)로 구성하였다.

수집된 자료는 통계분석 프로그램인 SPSS 12.0을 이용하여 분석을 실시하였으며, 빈도 분석과 기술통계분석을 이용하였다.

2. 분석결과

1) 인구통계적 특성

응답자들의 일반적 특성을 살펴보면, 성별은 남성이 46명(75.4%), 여성이 15명(24.6%)으로 남성의 비율이 높게 나타났다.

연령은 40대가 22명(36.1%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 30대가 18명(29.5%), 50대 이상이 13명(21.3%) 순으로 나타났다.

응답자들의 소속의 경우 학교, 연구소 등의 학계가 19명(31.3%), 관공서가 30명(49.2%), 업체가 12명(19.7%)으로 나타나 관공서의 비율이 가장 높게 나타났다.

〈표 IV-1〉 응답자의 일반적 특성

구분		빈도 수	%
성별	남	46	75.4
	여	15	24.6

19) 관련 종사자로부터 소개를 받아 연구대상 표본을 선정하는 방법

구분		빈도 수	%
연령	20대	7	11.5
	30대	18	29.5
	40대	22	36.1
	50대 이상	13	21.3
소속	학계	19	31.1
	관계	30	49.2
	업계	12	19.7
경력	3-5년	27	44.3
	5-10년	25	41.0
	11-20년	4	6.6
	21년 이상	5	8.2

주) 결측값은 분석결과에서 제외함

2) 수용태세 개선방안

(1) 관광수용태세 부문에서 가장 시급하게 개선해야 할 부분

관광수용태세 부문에서 가장 시급하게 개선해야 할 부분(5점 척도 기준)에 대해, 도내 교통편(4.16점), 쇼핑(4.13점), 관광안내서비스(4.13점), 언어소통(4.11점), 입/출도 교통편(4.05점) 등의 평균값이 4.0이상으로 나타나 가장 시급히 개선해야 할 사항인 것으로 나타났다.

(2) 부문별 관광수용태세 개선부분

부문별 관광수용태세 개선부분의 주요 설문조사 결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 관광상품/프로그램 개발 부문에서는 쇼핑관광(4.33), 자연경관 체험관광(4.22), 야간관광(4.18), 투어프로그램(4.07), 해상 레저 스포츠관광(4.00) 등의 순으로 필요성이 높게 나타났다.

둘째, 관광안내서비스 개발 부문에서는 외국어 관광안내 표지판 개선(4.54)이 가장 필요한 과제로 나타났으며, 그 다음으로는 해당 외국어 표기의 지도제작 및 보급(4.36), 외국인 개별관광객 전용 관광안내 가이드북 제작 개선(4.34), 해당 외국어 관광안내 전문인력 확충(4.28), 외국인 개별관광객 맞춤형 제주관광홈페이지 개선(4.23) 순으로 필요성이 높은 것으로 조사되었다.

셋째, 관광교통 및 숙박 부문에서는 중저가 숙박시설의 확충(평균값 4.34)이 가장 필요성이 높은 과제로 나타났고, 그 다음으로 주요 관광지 순회 시티투어버스 운행(4.30), 대중교통 외국어 서비스 강화(4.25) 등의 순으로 필요성이 높은 것으로 분석되었다.

넷째, 쇼핑 및 음식개선 부문에서는 식당에 외국어 메뉴판 확대(4.51) 필요성이 가장 높은 과제로 나타났으며, 그 다음으로 종사원 언어 및 친절교육 강화(4.39), 프리미엄 아울렛

개발(4.21) 등의 순으로 나타났다.

다섯째, 관광편의시설 및 서비스 부문에서는 외국인 관광객 불편신고 접수 및 모니터링 확대(4.03), 환전시설 확충(3.87) 등의 순으로 필요성이 높은 과제로 나타났다.

(3) 외국인 개별관광객 유치 활성화를 위한 주요 정책방향

향후 외국인 개별관광객 유치 활성화를 위한 제주특별자치도의 주요 정책방향으로는 세분시장별 관광상품/프로그램 개발 지원(18명-29.5%), 입도 교통수단의 노선운항 확대(15명-24.6%), 도내 교통체계 개편(9명-14.8%)을 위한 정책이 필요하다는 응답이 높게 나타났다.

〈표 IV-2〉 전문가조사 분석결과 요약

구분	주요 결과	
관광수용태세 개선 필요부문	도내 교통편>쇼핑>관광안내서비스>언어소통>입/출도 교통편	
관광수용태세 관련 부문별 추진과제	관광상품/프로그램	쇼핑관광(4.33), 자연경관 체험관광(4.22), 야간관광(4.18), 투어 프로그램(4.07), 해상 레저 스포츠관광(4.0) 등
	관광안내 서비스	외국어 관광안내 표지판 개선(4.54), 해당 외국어 표기의 지도 제작 및 보급(4.36), 외국인 개별관광객 전용 관광안내 가이드 북 제작 개선(4.34) 등
	관광교통/숙박	중저가 숙박시설 확충(4.34), 주요 관광지 순회 시티투어버스 운행(4.30), 대중교통 외국어 서비스 강화(4.25) 등
	쇼핑/음식	외국어 메뉴판 확대(4.51), 종사원 언어/친절교육 강화(4.39), 프리미엄 아울렛 개발(4.21) 등
	관광시설 및 서비스	외국인 관광객 불편신고 접수 및 모니터링 확대(4.03), 환전시설 확대(3.87) 등
주요 정책방향	세분시장별 관광상품/프로그램 개발 지원, 입도 교통수단의 노선운항 확대, 도내 교통체계 개편	

주) 5점척도 기준임.

3. 시사점

첫째, 외국인 개별관광객 유치를 위한 제주관광의 수용태세 개선측면에서 가장 시급하게 개선해야 할 부분은 도내 교통편으로 조사되었다. 현재 내국인 개별관광객들의 경우에도 제주방문시 대부분 렌터카를 이용하고 있다는 측면에서 볼 때, 단기적으로는 대중교통 활성화방안 마련이 매우 시급하다.

둘째, 관광상품/프로그램 개발측면에서는 문화체육관광부에서 매년 조사하는「외래관광객 실태조사」에 의하면 한국을 방문하는 관광목적이 쇼핑인 점을 감안할 때 쇼핑여건 개선과

상품개발이 매우 중요하다. 또한 개별관광객들에게 제주방문시 체험할 수 있는 다양한 관광활동과 프로그램 마련, 이에 대한 체계적인 정보 제공도 매우 중요하다.

셋째, 관광안내서비스 개선측면에서는 외국어로 표기된 각종 안내책자, 지도, 안내표지판 등의 지속적인 개선 및 관리가 필요하다는 의견이 높게 나타나 이에 대한 체계적인 개선방안 마련이 필요하다.

넷째, 관광교통/숙박시설 개선측면에서는 중저가 숙박시설 확충차원에서 기존 중저가 숙박시설의 고급화 방안, 개별관광객의 교통편의증진을 위한 대중교통에 외국어 서비스 강화, 시범 운행중인 시티투어버스의 정규 운영방안 마련이 필요하다.

다섯째, 쇼핑/음식부문 개선측면에서는 부유층 관광객 유치 확대를 위한 프리미엄 아울렛 개발이 필요하다는 의견이 높게 나타났으며, 식도락관광 활성화를 위한 도내 식당에 외국어 메뉴판 확대, 종사원 친절교육강화가 지속적으로 이루어져야 한다.

여섯째, 관광편의시설 및 서비스 개선측면에서는 관광객 불편신고 접수 및 모니터링 확대, 환전시설 확충 등이 필요한 것으로 조사되었다.

V. 관광수용태세 개선을 위한 과제 및 개선방안

1. 주요 과제

제주특별자치도의 외국인 개별관광객 유치는 시작단계에 있으며, 현 시점에서는 개별관광객의 특성상 관광수용태세 개선에 최우선적으로 초점을 두고, 국가별 개별관광시장에 대한 관광마케팅을 강화해 나가야한다.

제주에 국제적 경쟁력을 갖는 관광선진지역으로 나아가기 위해서는 숙박, 안내, 음식, 쇼핑 등에서 선진화된 관광수용태세를 구축하는 것이 가장 기본적인 조건이다.

1) 맞춤형 관광상품/프로그램 개발

관광목적지로서 제주도의 최대 강점은 아름다운 자연환경과 독특한 섬 문화유산이라고 할 수 있으며, 기존의 강점들을 필수적 요소로 소구(appeal)하면서 제주에서의 특별한 관광경험을 할 수 있는 프로그램 개발이 필요하다. 특히 제주의 섬문화관련 독특한 관광상품과 프로그램 개발이 필요하며 제주방문시 개발된 관광상품과 프로그램을 어떻게 구매하고, 체험할 수 있는지 관광정보제공 체계 구축이 필요하다.

2) 관광객 편의제고를 위한 교통체계 개선

전문가 설문조사결과, 외국인 개별관광객들이 제주여행시 지역내 이동 교통수단이 가장

심각한 장애로 언급되고 있다.

또한 제주도와 외국 주요 도시를 연결하는 직항노선 확충과 항공편 증편이 우선적으로 이루어져야 하며, 전세기를 정기적으로 운항하는 방안 모색이 필요하다. 다만, 전세기의 경우 단체관광객 위주의 좌석 공급으로 개별관광객이 항공티켓을 확보하기가 매우 어려운 실정이다.

3) 다양한 숙박시설 확충

개별관광객은 방문목적, 여행경비, 개인의 기호 등에 따라 이용하는 숙박시설의 유형이 다양하다.²⁰⁾

문화체육관광부에서 매년 시행하고 있는 ‘외래관광객 실태조사’에 의하면 개별관광객들은 단체관광객에 비해 상대적으로 다양한 숙박시설을 이용하는 것으로 조사되어 제주 방문 개별관광객들을 위한 기존 숙박시설 정비 및 확충이 필요하다.

4) 선진적 관광안내체계 구축

관광정보의 통합운영 및 관리를 통해 수요자 중심의 맞춤형 안내체계를 구축하는 것이 무엇보다 중요하다.

온라인과 오프라인상에서의 개별관광객의 관광안내 접근성 제고를 위한 관광안내체계 개선이 필요하다.

5) 쇼핑관광의 활성화

외래관광객 실태조사에 의하면, 외국인 관광객들이 방한시 선호하는 활동은 쇼핑관광으로 조사되었다. 제주도는 쇼핑관광이 가장 취약한 것으로 나타나 이에 대한 해결책 마련이 중장기적으로 마련되어야 한다.

재래시장, 면세점, 일반 쇼핑점 등에 대한 다양한 유인책 마련과 관광프로그램과 연계된 육성책 마련이 필요하다.

6) 음식점의 선진화 방안 마련

외국인 관광시장별로 선호하는 다양한 음식점 확충과 음식개발이 필요하다. 음식을 하나의 문화체험 대상으로 접할 수 있도록 음식문화 체험 프로그램 개발도 추진할 필요가 있다.

7) 관광편의증진

외국인 관광객들이 제주에서 편하게 관광할 수 있는 여건을 조성해야 한다. 환전시설 확

20) 최경은(2011), “중국인 개별관광객 유치 활성화를 위한 정책 대응방향,” 한국관광정책 제46호, p.37.

충, 제주문화체험과 관광정보를 얻을 수 있는 시설 도입, 환대문화 제고사업 등의 외국인 개별관광객을 위한 관광편의증진사업을 지속적으로 전개할 필요가 있다.

2. 관광수용태세 개선방안

1) 관광상품/프로그램 부문

첫째, 기존 관광지에서 벗어나 체험관광 위주의 데이투어(반나절, 1일, 2일 투어 등) 관광상품 활성화가 필요하다. 제주는 개별관광객을 위한 대중교통시스템 구축이 미비하기 때문에 개별관광객 대상 맞춤형 관광상품을 제공해야 한다.

둘째, 제주방문시 개별관광객들에게 추천할 수 있는 제주관광코스를 개발하고, 다양한 관광정보(체험지도 및 체험앱 개발 등)를 제공해야 한다. 뉴질랜드관광청에서는 백패커 여행자들이 뉴질랜드에서 체험해야 할 관광활동 20가지를 소개하는 지도를 제작하였다.

셋째, 구미주 영어권 관광객들이 선호하는 ‘해녀와의 만남 상품’과 한류스타와 함께 하는 ‘음식체험상품’을 기획할 필요가 있다. 한국관광공사는 전 세계 외국인 회원들을 대상으로 2011년 5월 11일부터 5월 31일 동안 설문조사를 시행하였으며, 총 102개국 12,085명이 참가하였다.²¹⁾ 구미주 영어권의 경우 40.8%의 응답자가 한류스타와 함께 제주도를 방문하고 싶다고 응답하였다.

2) 관광교통부문

단기적으로는 대중교통인 버스에 외국어 지원서비스 강화와 외국어 통역택시(글로벌 택시) 활성화를 추진하고, 중장기적으로는 시티투어버스 운영 활성화를 추진하는 것이 바람직하다. 다만, 외국인 개별관광객의 도내교통 편의증진 관련 어떤 분야를 먼저 활성화시킬 것인가에 대한 단중장기적 전략 마련이 필요한 시점이다.

내국인 개별관광객들의 경우 대부분 렌터카를 이용하고 있으며, 이로 인해 지속적인 도로확장에도 불구하고 도내 주요 곳곳에서 교통체증이 심각한 상황이다. 외국인 개별관광객의 자가운전 활성화를 기하는 정책은 신중한 접근이 필요하다.

3) 관광숙박부문

첫째, 방한 외국인 개별관광객들이 관광호텔 및 일반호텔에 숙박하는 경우가 가장 높게 나타나고 있으므로, 호텔 확충방안이 마련되어야 한다. 또한 관광호텔 등급평가체계 개선, 도내 숙박시설 통합 정보시스템 구축, 관광숙박업 부가가치세 영세율 재도입 등의 방안 마련이 필요하다.

21) 제상원(2011), “한류와 관광산업,” 한국관광정책 No.45, pp.88-92.

둘째, 중저가 호텔, 모텔, 게스트하우스 등 개별관광객들을 위한 저렴하고 질 좋은 숙박 시설 확충이 필요하다. 중저가 호텔의 서비스 개선(인터넷 이용 가능 객실 확대 등), 제주도 구도심지역과 신제주지역의 모텔·여관들을 외국인 관광객들이 선호할 수 있는 수준의 숙박시설로 전환하는 방안을 모색해야 한다.

셋째, 외국인 도시민박업 확충 및 지원강화. 정부는 2011년 12월 30일 ‘외국인관광 도시민박업’을 관광편의시설업으로 추가한 관광진흥법 시행령 및 시행규칙을 공포·시행하였다. 제주지역의 유희주거시설 활용과 장년층 가구의 부수입 증대 등 맞이하는 층의 이점과 제주의 문화를 체험하고 문화교류를 할 수 있는 등의 장점을 가지고 있으므로 이에 대한 적극적인 지원책 마련이 필요하다.

4) 관광안내서비스부문

첫째, 공공부문과 민간부문에서 관광안내책자와 관광지도 등 다양한 관광안내물이 제작되고 있으나 정보제공측면에서 미약한 실정이다. 관광지도, 관광홍보책자 제작전에 외국인 관광객의 눈높이에 맞출 수 있도록 테스트과정을 거쳐 제작되어야 한다.

둘째, 서귀포종합관광안내소(천지연 관광안내소)에서 운영하는 ‘1330 안내전화 서비스’ 개선하기 위해 어권별 운영인력 확대, 홍보역할 확대 등이 필요하다. 특히 ‘1330 경기관광 스마트센터’와 같이 관광안내요원들이 SNS와 온라인을 활용한 관광홍보요원으로의 역할도 부여할 필요가 있다. 온라인카페 운영, 트위터와 페이스북 운영 등을 운영하면서 국내·외 관광객들에게 제주관광정보 제공과 안내서비스를 확대할 필요가 있으며, 제주관광공사의 스마트관광 부서의 조직개편과 연계하여 추진함이 바람직하다.

셋째, 제주관광홈페이지 개편을 통한 통합관광정보 사이트 구축과 관광객들이 쉽게 부를 수 있는 도메인 주소 사전 확보방안이 마련되어야 한다. 싱가포르 관광청 사이트의 경우 해당 사이트만 방문해도 관광에 필요한 모든 정보들을 수집할 수 있으며, 교통 및 숙박편 예약도 가능하다.

넷째, 공공부문에서 민간부문의 다양한 관광앱 개발 지원이 필요하다. 스마트관광시대에 대비하여 제주관광공사의 조직개편을 통해 현 스마트관광부서의 인력을 확충하고, 전문인력을 보강해야 한다. 이를 통해 관광앱 개발에 대한 지원, SNS를 활용한 마케팅 등을 체계적으로 수행할 수 있을 것이다.

다섯째, 제주시 시외버스 터미널의 외국어 안내 및 편의기능 강화 등이 필요하다. 현재 시외버스 터미널은 외국인 관광객들을 위한 안내 기능 및 편의시설 기능이 미흡하다. 시외버스터미널내에 외국어 표기 강화, 외국어가 가능한 안내원 배치 등이 필요하다.

5) 관광쇼핑부문

첫째, 제주를 방문한 외국인 관광객들이 단체관광 위주로 되어 있으므로, 쇼핑관광과 야간관광과 연계한 전략이 마련되어야 한다. 야간관광 활성화를 위해 야간 투어프로그램 개

발, 공연·이벤트 등 프로그램 개발과 정보제공, 바오젠거리, 칠성통거리 등에 쇼핑·음식·이벤트가 결합된 야간관광 활성화방안이 마련되어야 한다.

둘째, 제주관광기념품의 명품화가 가장 먼저 선행되어 추진되어야하며, 부유층 개별관광객 유치와 명품쇼핑점 유치차원에서 프리미엄 아울렛 조성이 필요하다.

셋째, 중국인 개별관광객 쇼핑관광 활성화를 위한 은련카드 가맹점에 대한 홍보 강화. 도내 은련카드 가맹점 수는 2011년 10월 기준 6,629업체, 이중 실적이 있는 가맹점 수는 591업체(8.9%)이므로 이에 대한 홍보강화와 외국인들이 방문할 수 있는 여건조성이 필요하다.

넷째, 사후면세²²⁾판매장에 대한 홍보 강화. 제주에는 현재 환급창구가 없는 상황이며, 관련 업체와 협의하여 제주국제공항내에 환급창구를 개설할 필요가 있다. 또한 제주관광홈페이지(외국어 홈페이지 포함)에는 시내면세점과 내국인면세점만 소개하고 있으며, 사후면세판매장에 대해서는 소개하고 있지 않다. 홈페이지에 홍보 강화방안 마련과 리플렛 제작, 관광안내책자에 소개하는 방안이 필요하다.

6) 관광음식부문

외국어 메뉴판 확대가 단기적으로 가장 시급하게 개선해야 할 사항이며, 할랄식당과 채식식당 확충은 중장기적으로 접근이 필요한 사업이다. 또한 제주의 청정 식재료를 활용한 다양한 향토음식의 개발도 매우 중요한 사항이다.

첫째, 외국어 메뉴판 개선. 도내 식당에 영어, 일본어, 중국어 등 외국어 표기가 된 메뉴판 제작(음식명, 음식재료 설명, 메뉴 사진 등), 음식 모형 설치 등을 통해 외국인 관광객의 편의를 도모해야 한다. ‘음식점 환대문화 개선’ 사업이 지속적으로 추진되어 도내 식당을 찾는 외국인 관광객들이 불편함이 없도록 해야 한다.

둘째, 할랄식당 및 채식식당 확충. 전 세계 인구의 1/5를 차지하고 있는, 무슬림 관광객 유치의 교두보를 마련하기 위해 할랄식당 인증사업을 추진할 필요가 있다. 도내 할랄식당은 제주시청 인근에 있는 ‘바그다드’가 유일하다. 무슬림 여행객을 위한 포털사이트인 Crescentrating.com 등에 제주관광홍보를 강화해야 한다. 제주지역의 할랄음식점, 채식식당 등 Muslim friendly 음식점의 홍보를 강화할 필요가 있다.

셋째, 맛집지도 제작. 기존 모범음식점위주의 홍보에서 벗어나 트립어드바이저(TripAdvisor) 등 외국인 관광객들이 주로 여행정보를 얻는 유명 여행안내사이트에 소개된 외국인 관광객들이 선호하는 맛집 지도를 제작하여 배포하는 방안을 검토할 필요가 있다. 제주관광홈페이지에 게재, 맛집 관광앱을 개발하는 방안을 모색할 필요가 있다.

7) 관광편의시설 및 서비스부문

첫째, 현재 제주도에에는 몇몇 주요 도심지 및 관광지(신제주 그랜드호텔 주변 사설 환전

22) 사후면세제도는 유럽, 싱가포르, 태국, 캐나다 등 약 80개국에서 이미 시행하고 있는 제도로서 외래관광객이 사후면세점에서 물건을 구입하는 경우, 물품대금에 포함되어 있는 부가가치세 및 개별소비세를 환급하여 주는 제도이다.

소)를 제외하고는 외국인 개별관광객들이 편리하게 이용할 수 있는 환전소가 부족한 실정이다. 개별관광객들의 편의를 증진시키기 위해 외국인 개별관광객들이 주로 방문하는 도내 주요 관광지, 도심지 터미널, 숙박시설이 밀집된 지역 주변 등에 환전시설 및 ATM 확충이 필요하다.

둘째, 무슬림 관광객 대상 기도시설 구축사업 강화. 최근 제주를 방문하는 동남아 관광객들이 지속적으로 증가하고 있어, 동남아시아가 제주관광의 주요 타킷시장으로 부상하고 있다. 특히, 동남아시아는 말레이시아를 중심으로 하고 있으며, 말레이시아는 전체 인구 2,800만명 중 60% 이상이 무슬림이다. 무슬림 관광객들의 제주 방문 증가에 대비해 수용태세 개선 및 제주관광에 대한 만족도를 향상시키기 위해 무슬림들을 위한 인프라 구축 사업 등을 중장기적으로 강화해 나가야 한다.

셋째, 제주특별자치도에서도 도민과 관광종사원을 대상으로 지속적인 환대문화개선 교육을 실시해왔으나, 보다 체계적인 추진이 필요하다. 부산시의 사례를 참고로 하여 민간(상공회의소, 관광협회, 시민단체, 지역상가협의회 등)이 중심이 된 관광객 환대문화 캠페인 운동을 체계적으로 추진할 필요가 있다. 또한 지역대학과 연계하여 제주의 타킷시장을 중심으로 ‘언어·문화 교육 프로그램’ 교육과정을 개발하고, 이를 종사원 교육프로그램으로 적극 활용해야 한다. 제주특별자치도에서는 자체적으로 교육프로그램을 운영할 수 없는 관광사업체 종사원, 관광객과 직접 대면하는 상인 교육 프로그램을 운영하고, 자체적으로 종사원 교육이 가능한 관광업체인 경우에는 교육 매뉴얼을 제작하여 배포하는 방안을 모색해야 한다.

Ⅵ. 결 론

제주방문 내국인 관광객도 최근 지속적인 증가추세에 있지만, 일정 시기에 도달하면 한계점에 이를 것으로 전망된다. 반면에 외국인 관광객은 제주특별자치도가 어떤 전략을 수립하느냐에 따라 제주방문 외국인 관광객 수는 달라질 수 있다.

단체관광객과 비교해 볼 때, 개별관광객은 여행성향, 여행기간, 관광정보매체 이용, 관광지출 등에서 큰 차이를 보이고 있기 때문에 개별관광시장에 대한 지속적인 연구가 무엇보다도 중요하다.

본고에서 제시한 분야별 관련 사업들에 대해 우선순위를 선정하고, 단중장기계획을 체계적으로 수립하여 추진할 때 제주방문 외국인 개별관광객이 증가하고 만족도가 높아질 것이다.

방한 개별관광시장 성향과 제주방문 개별관광시장의 성향이 다르다는 것을 인식하여야 하며, 국가별 개별관광시장에 대한 지속적인 연구를 통해 보다 명확한 타킷시장 선정과 관광수용태세 개선을 지속적으로 추진해 나가야 할 것이다.

참고문헌

- 문화체육관광부·한국관광공사 (2009), 「국내대표관광지 수용태세모니터링보고서」.
- 윤정현(2009), 관광수용태세, 관광태도 및 관광이미지와 재방문의도의 구조적 관계, 「관광·레저연구」 제21권 제4호.
- 이상훈·고동완(2012), “해외 개별자유여행객의 여행동기-여행횟수에 따른 여행동기의 차이 분석-,” 관광학연구 제36권 제2호.
- 이원희(2007), 「외국인 개별여행자(FIT) 시장 특성과 정책 방향」, 한국문화관광연구원.
- 장병권 등(2010), 「중국관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선방안」, 한국문화관광연구원.
- 정성애(2009), “방한일본인 개별여행자의 여행경로에 대한 탐구,” 관광학연구 제33권 제7호.
- 정승훈·고미영(2012), 「외국인 개별관광객 유치증진방안」, 제주발전연구원.
- 제상원(2011), “한류와 관광산업,” 한국관광정책 No.45.
- 제주관광공사, 「동남아 관광객 유치 증진을 위한 제주관광 수용태세 개선 지원사업」, 2012.5.11일자 공지사항.
- 제주관광공사, 「2012 음식점 현대문화 개선사업」, 2012.5.25일자 공지사항.
- 제주관광공사·제주발전연구원(2012), 「외국인 개별관광객의 증저가 숙박시설 이용 활성화 방안」.
- 제주특별자치도 교통항공과, 「통역택시 종사자 어학능력 향상 교육에 박차」, 2012.2.26일자 보도자료.
- 제주특별자치도 정보정책과, 「스마트폰 제주관광통역비서 사용 2만 건 돌파」, 2012년 4월 20일자 보도자료.
- 제주특별자치도 교통항공과, 「도내 전 택시에 동시통역 시스템이 구축된다」, 2012.5.8일자 보도자료.
- 제주특별자치도관광협회, 「시설관광지 안내표지 외국어병기 지원사업 제2차 신청접수 공고」, 2012.2.28일자.
- 최경은(2011), “중국인 개별관광객 유치 활성화를 위한 정책 대응방향,” 한국관광정책 제46호.
- 추승우·장준호·황영현(2010), “부산방문 일본인 개별자유여행객의 여행 행태,” 관광학연구 제34권 제5호.
- 프라임경제, 「‘관광안내전화 1330’ 누르면 대한민국이 한눈에」, 2012.5.15일자 기사.
- 한국관광공사(2007), 「일본 개별자유여행(FIT) 시장조사」.
- 한국관광공사(2008), 「2008년 지자체 관광수용태세 평가」.
- <http://brand.benikea.co.kr>
- <http://visitkorea.or.kr/>

