

고객 및 상품 기초 통계

2020.01

여승은 계장

2019년 결산 여행 동향 요약 리포트

해당 여행 동향 리포트는 2020년 자사 고객들의 여행 트렌드를 예측 및 분석하기 위해 **2016~2019년 데이터를 바탕으로 작성하였습니다**

자사 회원가입의 경우 작년 대비 약 30%가 감소한 것으로 보이며 주 원인으로는 SNS 간편가입 비중이 줄어든 것이 원인으로 분석된다.

특히, SNS 간편가입 비중이 감소하게 된 이유로는 간편가입 도입 당시 핸드폰 인증을 요구하지 않았지만 2019년에 SNS회원의 중복가입을 방지하기 위해 핸드폰 인증을 도입하였고, **결과적으로 작년 대비 감소한 수치를 보여주고 있는 것으로 분석된다.**

연령별 분석에 따르면 회원가입 및 출발자수 모두 30대 이하의 젊은층들이 지속적으로 감소하고 있는 추세이며 주 타겟층인 중장년층의 경우 비중이 증가하고 있는 추세로 해를 거듭 할수록 연령층의 양극화가 심화되고 있다.

주 소비 타겟층인 중장년층의 볼륨을 성공적으로 유치시키고 있지만 지속되는 연령층의 상승이동으로 인하여 발생할 수 있는 문제 및 변수에 대해 대처할 수 있는 상품 및 마케팅 방법론에 대해서 점검할 필요성이 있다.

고객군 거주지 비중을 살펴보면, 회원가입자의 60% 이상이 서울 및 경기권에 밀집해 있으며 2019년의 경우 경기권 가입자수가 서울권 가입자수를 넘어서고 있는 추세이다. 두 지역의 상세 비중에서는 주로 강남권 및 용인, 성남 고양에 밀집해 있는 것으로 나타났다.

해당 지역의 공통적인 특성으로는 인구 밀집도 및 부동산 가격이 높고 또한, 생활의 질이 상대적으로 높은 지역으로 분석되며 **대체적으로 금전적인 여유있는 고객들이 여행에 대한 관심도가 높은 것으로 사료된다.**

자사의 지역별 및 연령별 실적의 경우 일본 불매운동의 영향으로 인해 전체 연령대에서 일본지역 여행비중이 큰 폭으로 감소하고 있는 추세이다. 동남아 여행비중의 경우 전체 연령대에서 60대를 제외하고 가장 높은 비중을 차지 하고 있고, 60대의 경우에도 동남아 여행비중이 유럽다음으로 2위에 머물러있지만 지속적으로 증가하고 있는 추세이다.

대체적으로 30대 및 40대 보호자와 함께 여행을 하는 10대 미만 고객의 경우 2018년에 접어들어 동남아 비중 증가율이 주춤하였지만 2019년에 큰 폭으로 재증가 하는 추세를 보여주고 있으며 이와 마찬가지로 10대 고객의 동남아 여행 비중이 지속적으로 증가하고 있다.

따라서, 일본으로 유입되던 많은 가족단위 여행객들이 대체 여행지로 주로 동남아 지역을 선택하고 있는 것으로 사료되며 괌/사이판의 경우에도 증가 추세로써 소폭 유입되고 있는 것으로 분석된다.

그리고 50대 이상의 중장년층의 경우 동남아뿐만 아니라 중국여행의 비중도 지속적으로 증가하고 있는 추세이므로 부부동반 및 단체 여행 유형으로 일본대체 여행지로써 유입되고 있는 것으로 나타났다.

2019년 결산 여행 동향 요약 리포

E

2019년 자사 총판매금액의 경우 작년 대비 일본지역은 약 39% 감소하였고 동남아, 유럽, 중국에서는 작년과 비슷한 판매금액 추이를 나타내고 있다. 연령별로 분석을 진행한 경우 일본지역이 타 지역에 비해 10대, 40대, 판매비중이 높았고, 동남아 지역도 마찬가지로 작년과 동일하게 10대 미만, 10대, 30대, 40대 판매비중이 다른 지역에 비해 높았다.

또한, 중국지역의 경우 다른 지역에 비해 중장년층의 비중이 가장 높은 것으로 나타났으며 10대 이하 고객의 비중은 상대적으로 낮은 것으로 분석된다.

따라서, **총판매금액 데이터에서 확인할 수 있는 요점으로는 동남아, 일본 지역에 지속적으로 가족유형의 여행자들이 유입되고 있고 중국의 경우 가족유형의 여행보다는 중장년층 이상의 고객들끼리 떠나는 여행유형이 강한 것으로 다시 한번 확인 할 수 있다.**

그렇다면, 중국과 동남아 지역 상품을 이용하는 고객들이 선호하는 상품 가격대는 얼마일까?

연령대별 평균 판매금액에 따르면 동남아의 경우 10대 미만을 제외하고 평균 62만원 정도의 가격대를 선호하는 것을 알 수 있고, 최소율의 경우 100만원대 이상의 상품의 최소율이 가장 높은 것으로 나타났다.

동남아의 경우 저렴한 경비로 여행을 갈 수 있는 곳으로 인식되어 고가 상품에 대한 선호도는 낮고 최저가 패키지의 경우 과도한 선택관광 및 쇼핑으로 인하여 선호하지 않는 경향이 있음으로 중간 가격대 상품을 가장 선호하는 것으로 사료된다.

중국의 경우 중장년층 고객들이 다른 연령층에 비해 고가 상품을 선호하는 것으로 보여지며 지역별 TOP5 인기상품에서 **노팁, 노옵션, 노쇼핑 상품이 주를 이루는 것으로 보아 비용보다 쇼핑이나 옵션에 대한 거부감이 큰 것으로 분석된다.**

자사의 지역별 고객 재구매 패턴의 경우 해당년도 기준 과거 3년간의 구매기록에 근거하여 최초 여행지에서 2회차에 어떤 지역으로 유입되고 있는지 분석을 진행하였다.

분석 대상 지역으로는 유럽, 동남아, 중국, 일본, 미주, 대양주, 괌/사이판, 국내, 기타 순이다.

공통적으로 일본불매운동으로 영향으로 2회차 여행지로 일본지역을 선택하는 비중도 전체적으로 감소하였다.

또한, 국내지역을 제외한 대부분 지역의 고객들이 유럽과 동남아를 2회차 여행지로 선택하는 경향이 강했고 중국을 선택하는 비율도 2017년에 큰 폭으로 감소한 후 지속적으로 재증가하는 추세이다.

예외적으로, 국내지역을 최초로 방문한 경우 2018년에는 2회차 여행지로 동남아(28%), 국내(23%), 일본(14%)순으로 동남아의 비율이 더 높았지만 2019년에 접어들어 국내(32%), 동남아(20%), 일본(10%)순으로 국내를 다시 여행하는 비율이 큰 폭으로 증가하였다.

2019년 기준 최초 여행지를 괌/사이판을 방문한 고객들의 경우 가장 높은 비중으로 동남아(50%)를 방문하였고 다음으로 괌/사이판(21%)을 재방문 하는 양상을 작년과 동일하게 보여주고 있다.

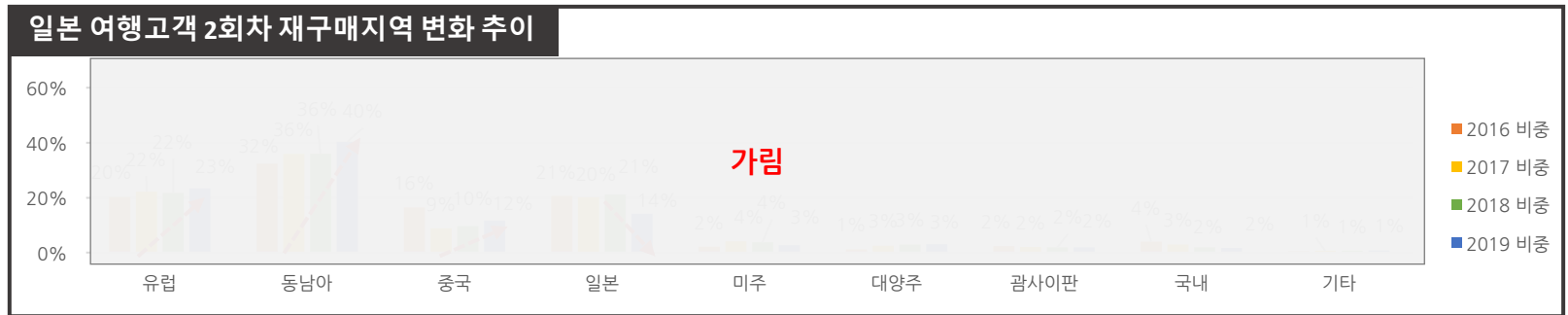
역시 원인으로는 동남아와 마찬가지로 괌/사이판 지역은 가족단위 여행이 많은 지역이므로 2회차 여행에서도 가족과 함께 동남아 지역을 여행하는 경향이 지속적으로 유지되고 있는 것으로 분석된다.

2019년 결산 여행 동향 요약 리포트

특히, 재구매 패턴에서 주목해야 될 점으로는 “일본으로 유입되던 여행객들이 대체 여행지로 동남아 및 중국으로 유입되고 있다” 라는 분석결과를 더욱 강하게 뒷받침 해주고 있다는 것이다.

아래 표에서 볼 수 있듯이 최초로 일본지역을 방문한 고객들이 2회차 여행지로 일본을 재방문하는 비중이 작년대비 약 7% 감소하였고 동남아의 경우 2018년에 성장세가 잠시 정체되고 난 후 2019년에 접어들어 큰 폭으로 증가하였다.

유럽도 마찬가지로 2018년에 성장세가 정체된 후 소폭 증가하였고 중국의 경우에도 지속적으로 해를 거듭할 수록 증가하는 비중이 점점 가속화 되고 있다는 것이다.



자사 검색어 추이의 경우 2019년에 작년대비 일본 지역들의 검색어 순위가 대폭 하락, 다낭의 올해도 지속적으로 상위권에 위치, [장가계, 나트랑, 보라카이, 하와이] 지역들이 상위권으로 새롭게 진입하였다.

또한, 스카이스캐너에서 공개한 항공권 검색 데이터에 따르면 전년대비 검색 증가율이 푸꾸옥(480%), 나트랑(125%), 보라카이(108%)순으로 동남아 및 휴양지에 대한 관심이 증가하고 있다고 발표하였다. 그리고 호텔스 컴바인에서 실시한 설문 결과에서도 주로 고객들이 2020년에는 휴양목적의 여행이 82%로 가장 높았고 “누구와 떠나고 싶나요?”의 답변에서는 주로 30대(58.4%), 40대(82.2%) 고객들이 가족들과 함께 여행을 떠날 것이라고 응답했다. 마지막으로, 카약에서 발표한 2019년 검색율이 급상승한 여행지 상위 10곳 역시 보라카이, 연길, 나트랑, 푸꾸옥, 항저우, 텐진, 선양, 블라디, 하얼빈, 칭따오 순으로 대부분 중국 및 동남아 휴양지가 2020년에 각광받을 것으로 예측했다.

해당 지역들에 대한 검색이 급상승한 주요 원인으로는 대다수 지역이 방송 프로그램의 촬영지로도 자주 등장 했을 뿐만 아니라 3월 한.중국 항공회담을 통해 확보한 운수권 배분이 이루어지며, 국내 LCC의 중국 노선 다변화가 영향을 끼친 것으로 분석된다.

종합적으로 2019년에는 일본 대체 여행지, 휴양 및 휴식 테마, 동남아, 중국, 괌/사이판, 가족여행이 가장 중요한 키워드로 자리잡았다.

2020년에는 고객들이 주로 한적하거나 휴양목적 여행이 더욱 각광 받을 것으로 분석되며 주로 동남아, 괌/사이판 지역에 관심이 높아질 것이라 전망된다.

또한, 여행업계에서는 2020년에도 일본 불매 운동이 지속될 것에 대비하여 대체지역(동남아, 중국, 괌/사이판)을 지속적으로 추천 및 유도하는 것뿐만 아니라 정기적으로 고객들의 선호 여행지의 변화를 파악함과 동시에 동반인 유형에 맞는 지역을 추천하고 판매하는 것에 힘을 기울여야 될 것으로 판단된다.

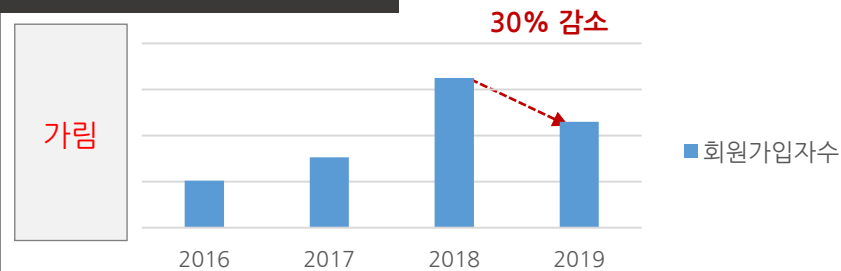
TABLE OF CONTENTS

I. 회원가입 통계	
가. 고객군 회원가입 변화	06p
나. 고객군 연령대 변화 추이	07p
다. 고객군 매체별 회원가입 세부 비중	08p
라. 고객군 성별 변화 추이	09p
마. 고객군 거주지 비중	10p
바. 회원가입경로 추이	11p
II. 예약, 출발, 취소 통계	
가. 고객군 연령대별 여행지역 비중 추이	12p
나. 선행예약 변화 추이	16p
다. 예약취소시점 변화 추이	20p
라. 상품가별 취소율	22p
III. 판매금액	
가. 연령대별 총 판매금액	26p
나. 연령대별 평균 판매금액	30p
IV. 재구매	
가. 2018년, 2019년 출발고객 재구매 분포	32p
나. 지역별 고객 재구매 패턴	33p
V. 상품	
가. 2017년 ~ 2019년 실제 판매 상품	38p
나. 2019년 지역별 TOP5 인기 상품	39p
다. 2018년 월별 TOP5 인기 상품	41p
라. 2019년 월별 TOP5 인기 상품	43p
VI. 검색어 및 게시판	
가. 년도별 검색어 추이 비교	45p
나. 2019년 키워드 네트워크	47p
VII. 시사점	48p

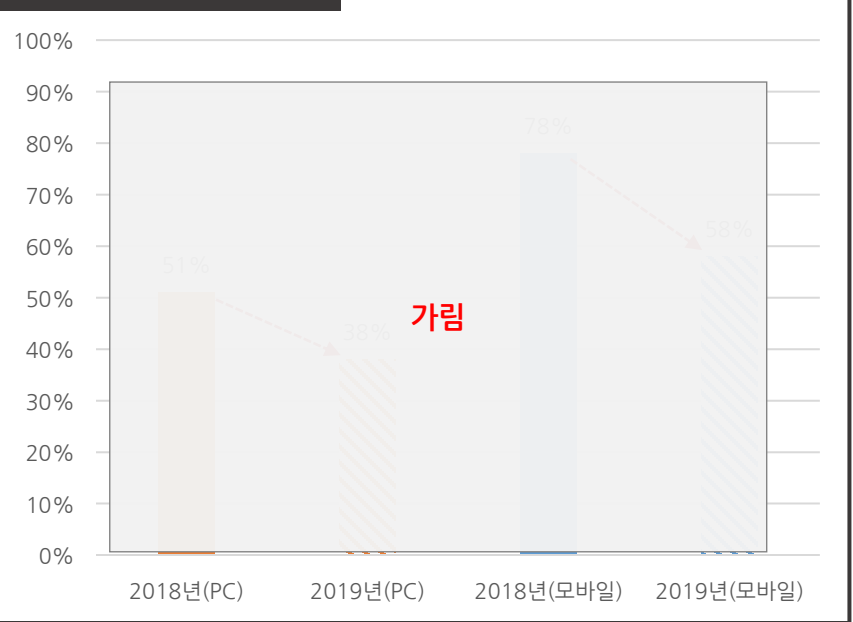
I. 회원가입 통계

가. 고객군 회원가입 변화

연도별 회원가입자수 추이



매체별 간편가입 비중



- 2019년 회원가입자수 2018년 대비 약 30% 감소

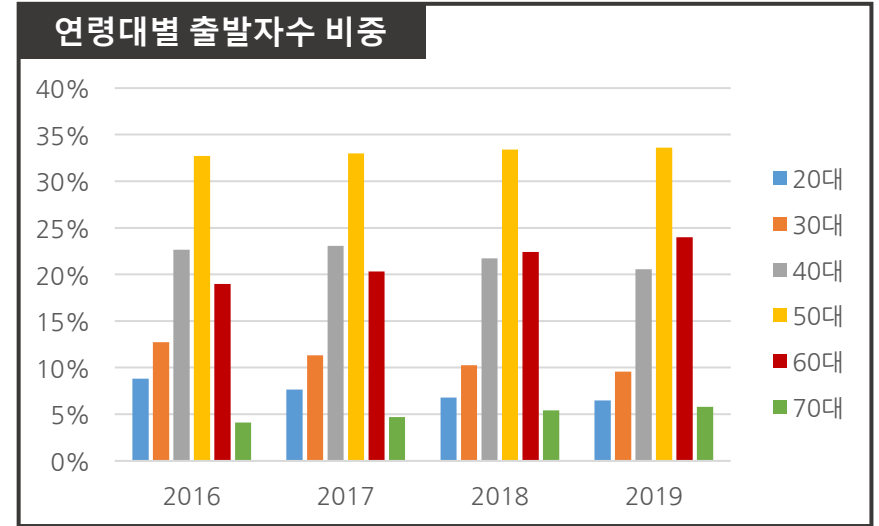
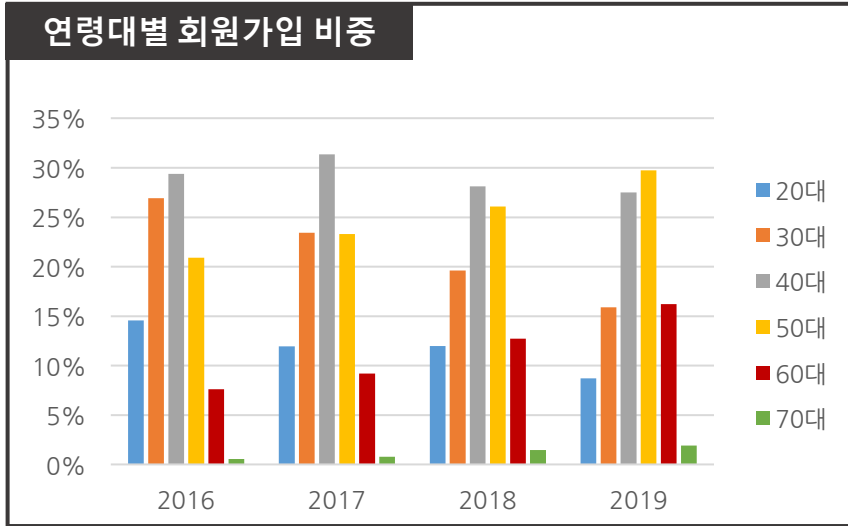
(2018년의 경우 VERYGOOD 100 이벤트로 인한 큰 증가)

- MOBILE 회원가입 비중이 2018년 대비 감소하였으나 지속적으로 높은 비중을 차지
- SNS 간편가입 MOBILE : 2018년 78% -> 2019년 58%, PC : 2018년 51% -> 2019년 37%

(SNS 간편가입 비중 감소의 원인 -> 간편가입 초반에 기존 아이디가 존재해도 중복가입을 허용함으로써 높은 수치 기록)

I. 회원가입 통계

나. 고객군 연령대 변화 추이



(단위 : %)

구분	2016	2017	2018	2019
총합	100%	100%	100%	100%

가림

(단위 : %)

구분	2016	2017	2018	2019
총합	100%	100%	100%	100%

- 회원가입, 출발자수 20, 30대 ↓, 중장년층 비중 ↑ (50, 60, 70대)
- 모든 연령층이 회원가입 비례 출발자수 증감
- 50, 60대의 경우 여행 상품 예약 후 포인트 적립을 위해 가입하는 경향

I. 회원가입 통계

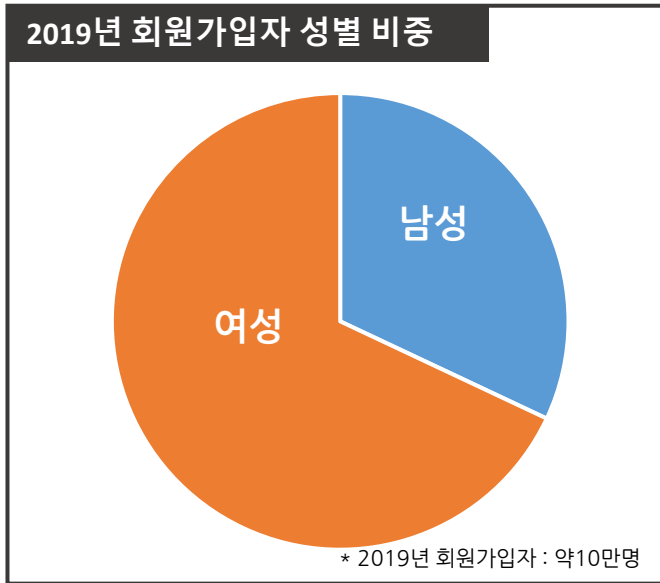
다. 고객군 매체별 회원가입 세부 비중

2019년 매체별, 연령별 회원가입자 비중			
연령대	성별	PC 비율	MOBILE 비율
20대	남성	46%	54%
	여성	34%	66%
30대	남성	40%	60%
	여성	29%	71%
40대	남성	39%	61%
	여성	28%	72%
50대	남성	45%	55%
	여성	31%	69%
60대	남성	50%	50%
	여성	35%	65%
70대	남성	52%	48%
	여성	41%	59%

- 여성 – 전체 연령대 모바일 회원가입 비중이 높음
- 남성 – 60대, 70대를 제외한 나머지 모바일 회원가입 비중이 높음
- 남성보다 여성이 **모바일 활용도가 높음**

I. 회원가입 통계

라. 고객군 성별 변화 추이

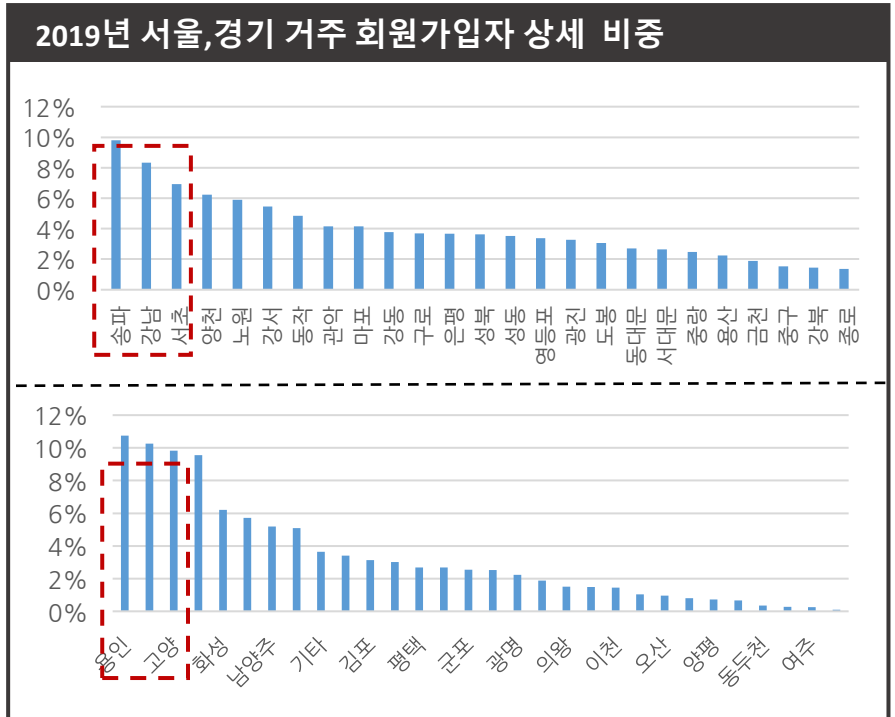
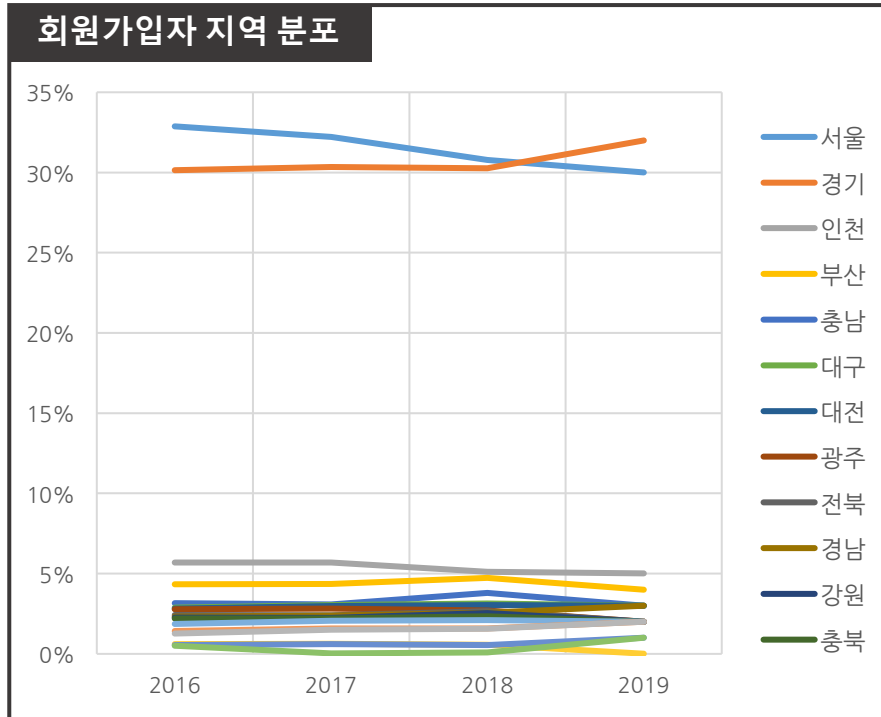


2016~ 2019년 회원가입자 구성 비중					
연령대	성별	2016	2017	2018	2019
20대	남성	3%	3%	5%	2%
	여성	12%	9%	7%	7%
30대	남성	8%	7%	7%	4%
	여성	19%	16%	13%	11%
40대	남성	10%	11%	9%	8%
	여성	19%	21% 가림	19%	20%
50대	남성	8%	9%	9%	9%
	여성	13%	15%	18%	21%
60대	남성	4%	5%	6%	7%
	여성	3%	4%	7%	9%
70대	남성	0%	1%	1%	1%
	여성	0%	0%	1%	1%
합계		100%	100%	100%	100%

- 여성 : 남성 성비는 약 7 : 3 비율
- 2018년의 경우 40대 여성의 회원가입율이 가장 높았으나
2019년의 경우 50대, 60대 여성의 가입율이 지속적으로 상승 (연령층의 상승 이동)
- 중장년층을 타겟으로 운영 및 회원전환 마케팅의 결과로 예상

I. 회원가입 통계

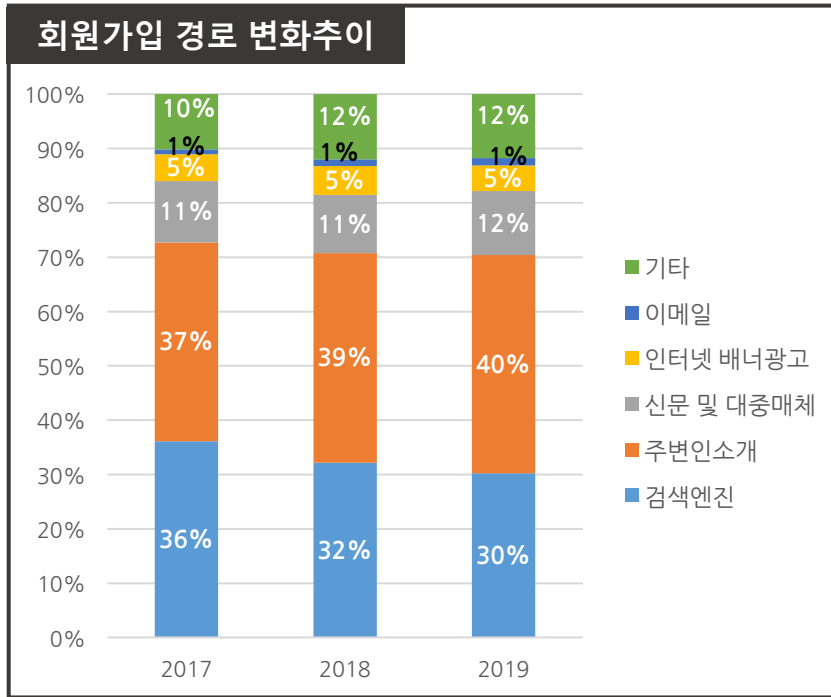
마. 고객군 거주지 비중



- 전체 회원가입자의 약 62%가 **서울 및 경기권 거주**
- 서울시 회원 가입자 TOP3 강남 거주,
경기권의 경우 부동산 가격 및 인구 밀집도가 높은 용인, 성남, 고양에 거주
- 금전적으로 여유가 있는 지역의 고객들이 **여행에 관심도가 높음**

I. 회원가입 통계

바. 회원가입경로 추이



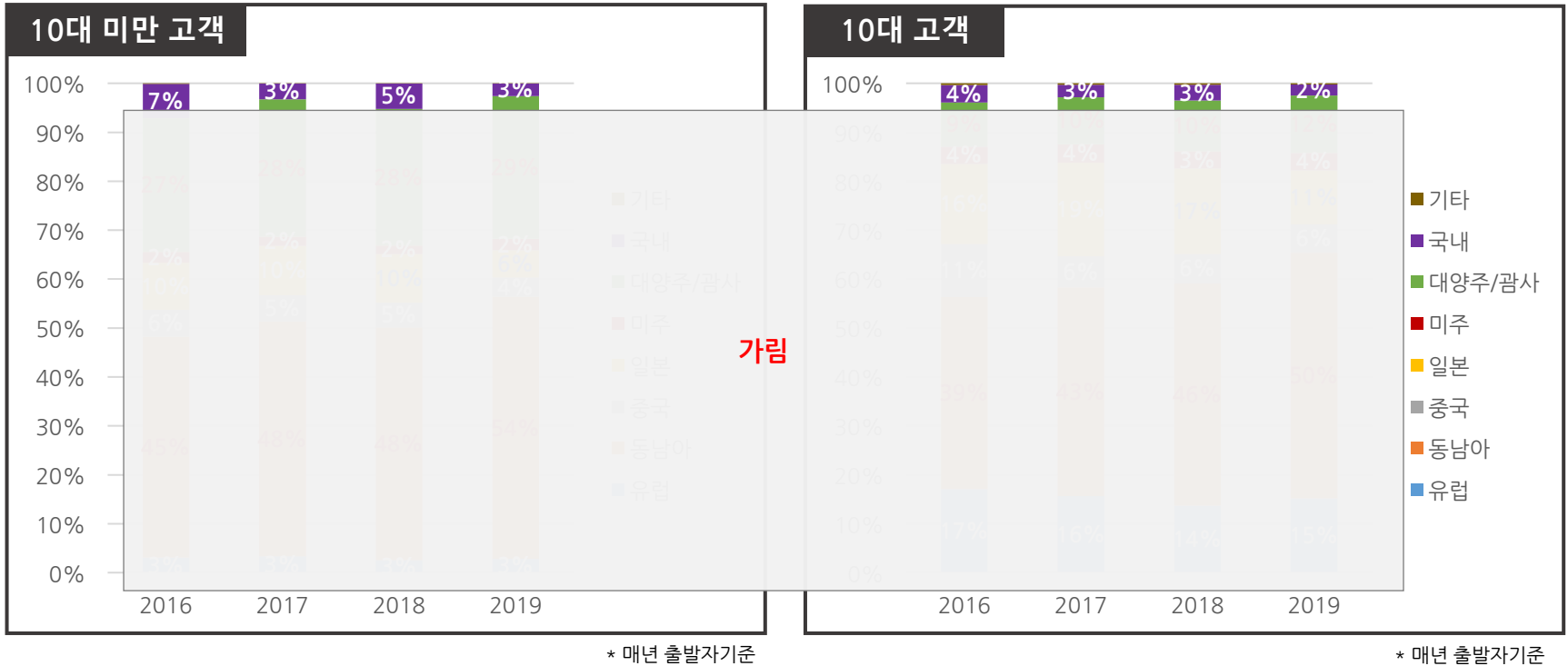
(단위 : 명, %)

가입경로	2017		2018		2019	
	인원	비중	인원	비중	인원	비중
검색엔진	6,752	36.1%	4,518	32.2%	1,100	30.5%
주변인소개	6,824	36.5%	5,406	38.5%	1,443	40.0%
신문 및 대중매체	2,119	11.3%	1,501	10.7%	417	11.6%
인터넷 배너광고	927	5%	749	5.3%	173	4.8%
이메일	162	0.9%	170	1.2%	47	1.3%
기타	1,898	10.2%	1,684	12.0%	428	11.9%
합계	18,682	100%	14,028	100%	3,608	100%

- 가입경로 응답 중 **주변인 소개의 비중이 높음**
- 검색엔진, 인터넷 배너광고 비중 감소 추세
- 충성 고객을 위한 혜택 및 해당고객의 주변인을 대상으로 한 마케팅 추진
- 가입경로에 대한 모수가 감소 추세 -> 가입경로 조사 촉진을 위한 마케팅 및 페이지 기획 강화

II. 예약, 출발, 취소 통계

가. 고객군 연령대별 여행지역 비중 추이



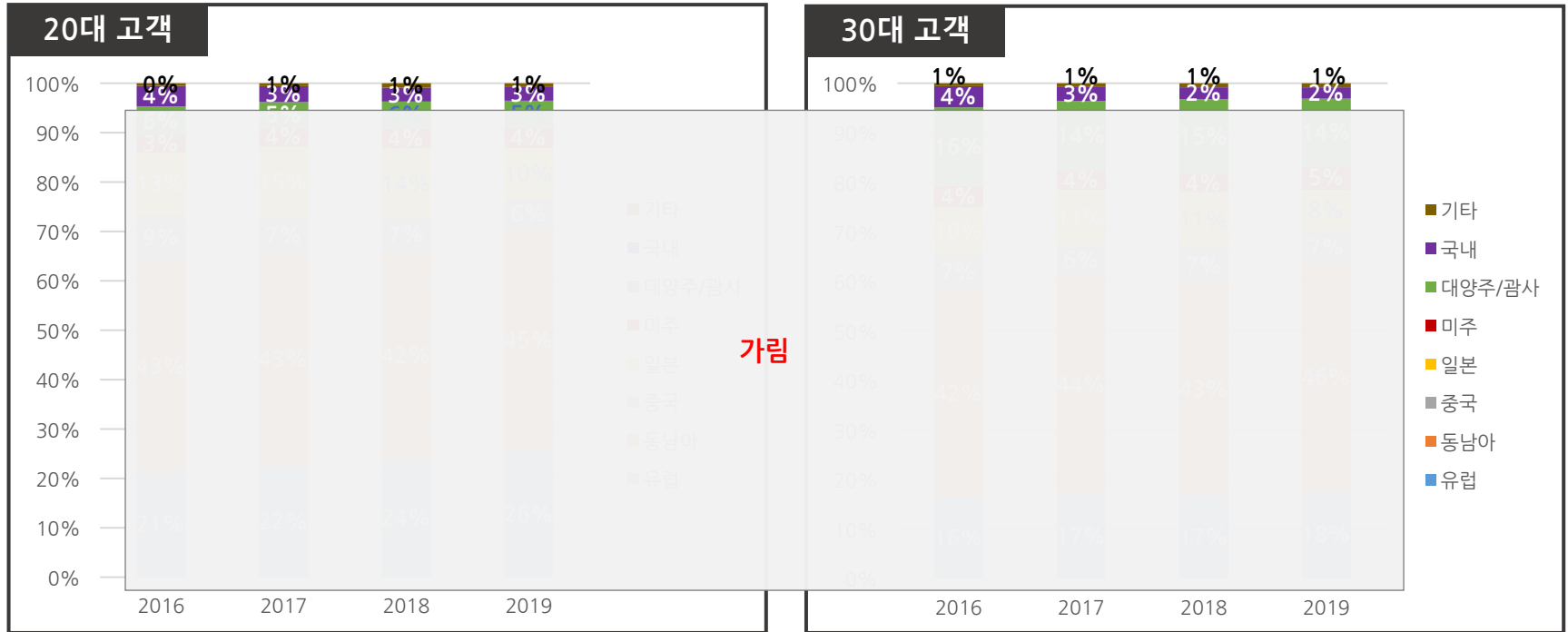
- Top 3 – 동남아, 대양주/괘사, 일본
- 동남아 (45% → 54%) 증가
- 일본 4% 감소

- Top 3 – 동남아, 유럽, 일본
- 동남아 (39% → 50%) 증가
- 일본 6% 감소

- 10대 이하의 고객의 경우 동남아 및 대양주/괘사 지역 증가 추세 -> 떠오르는 가족여행지

II. 예약, 출발, 취소 통계

가. 고객군 연령대별 여행지역 비중 추이



- Top 3 – 동남아, 유럽, 일본
- 동남아 (43% → 45%) 증가
- 일본, 중국 2% 감소

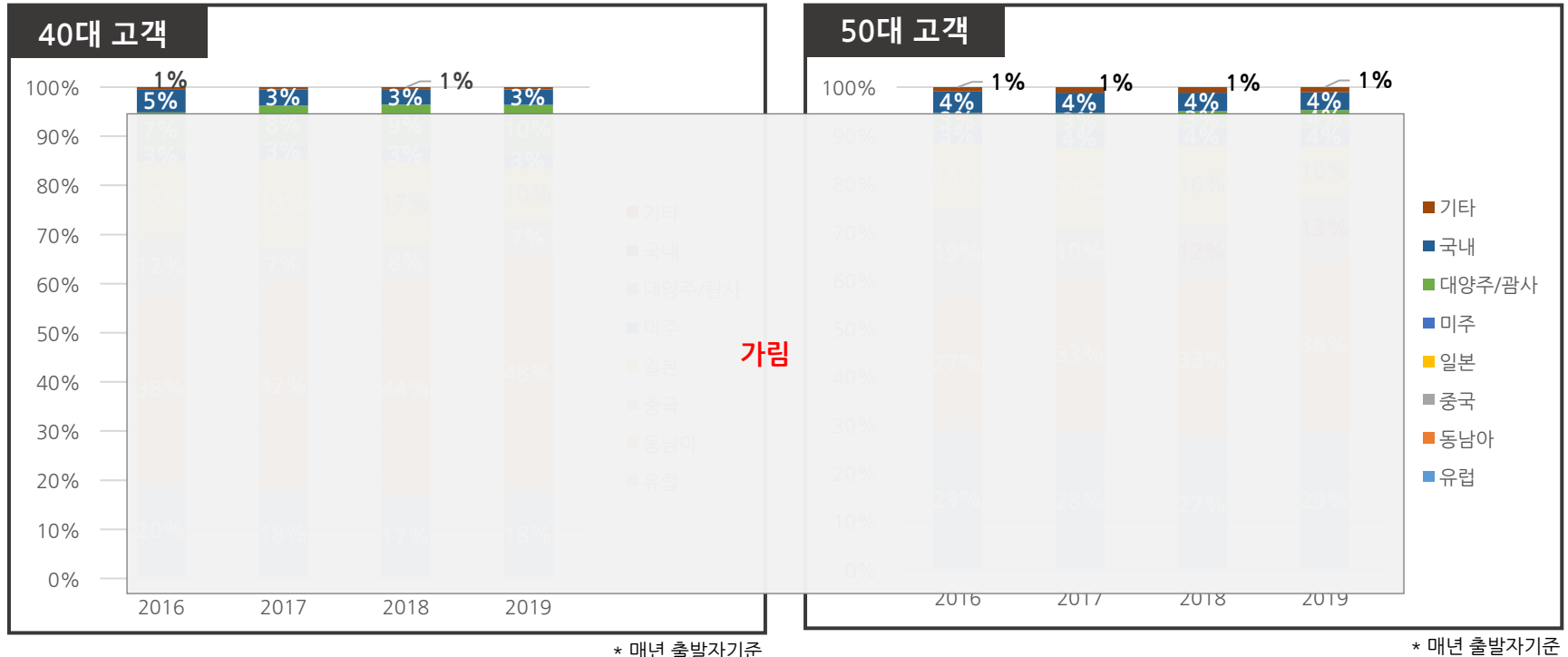
- Top 3 – 동남아, 유럽, 대양주/괌사
- 동남아 (42% → 46%) 증가
- 일본, 대양주, 국내 2% 감소

- 20, 30대의 경우 2015년 일본 비중이 각각 11%, 9%에서 시작하여

증가하는 추세였으나 현재 2019년 감소 추세

Ⅱ. 예약, 출발, 취소 통계

가. 고객군 연령대별 여행지역 비중 추이



- Top 3 – 동남아, 유럽, 일본
- 동남아 (38% → 47%) 증가
- 일본 (15% → 11%) 감소

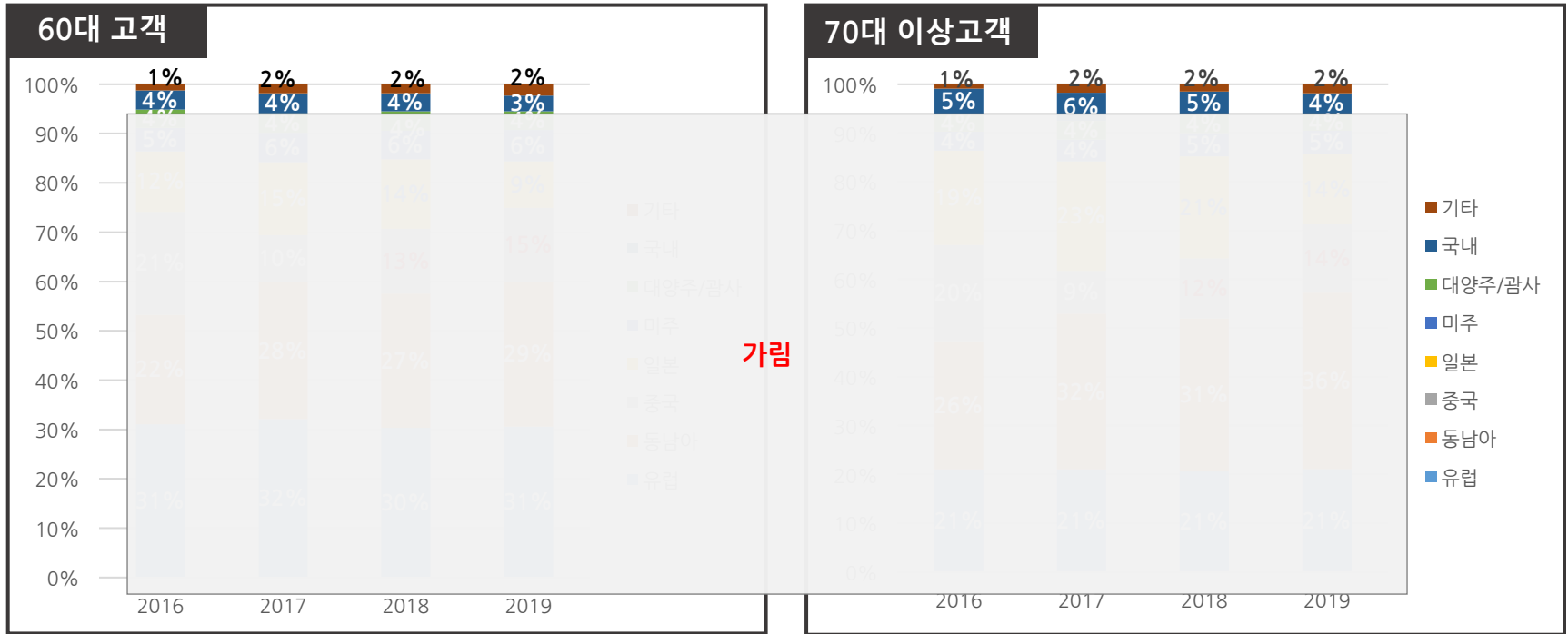
- Top 3 – 동남아, 유럽, 중국
- 동남아 (27% → 35%) 증가
- 일본 (13% → 10%) 감소, 중국 재증가 추세

- 40, 50대 동남아 여행 비중 증가 추세

- 50대의 경우 2017년 이후로 유럽 보다 동남아 비중이 높고 40대의 경우 유럽 여행이 감소하는 추세

Ⅱ. 예약, 출발, 취소 통계

가. 고객군 연령대별 여행지역 비중 추이



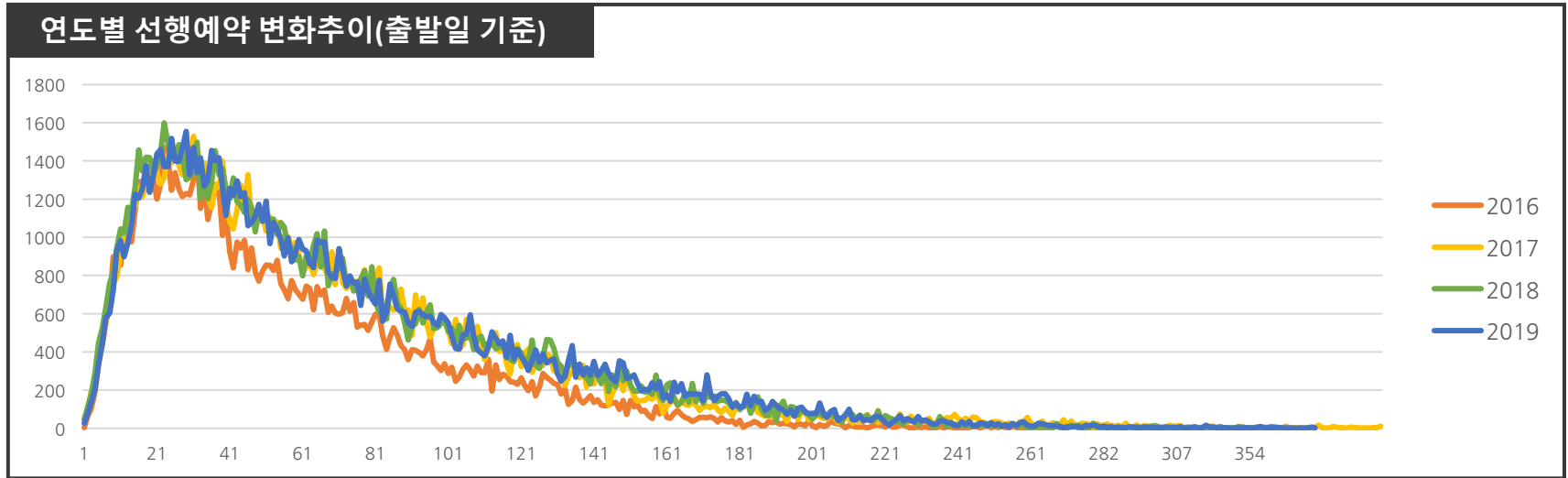
- Top 3 – 유럽, 동남아, 일본
- 동남아 (22% → 28%) 증가
- 일본 (12% → 9%) 감소, 중국 재증가추세

- Top 3 – 동남아, 유럽, 일본
- 동남아 (26% → 35%) 증가
- 일본 (19% → 14%) 감소, 중국 재증가추세

- 60대의 경우에만 유럽 지역이 동남아 보다 높은 비중
- 일본지역 - 전체 연령대 공통적으로 감소, 중국 지역 - 50, 60, 70대 비중 재증가 추세

Ⅱ. 예약, 출발, 취소 통계

나. 선행예약 변화 추이



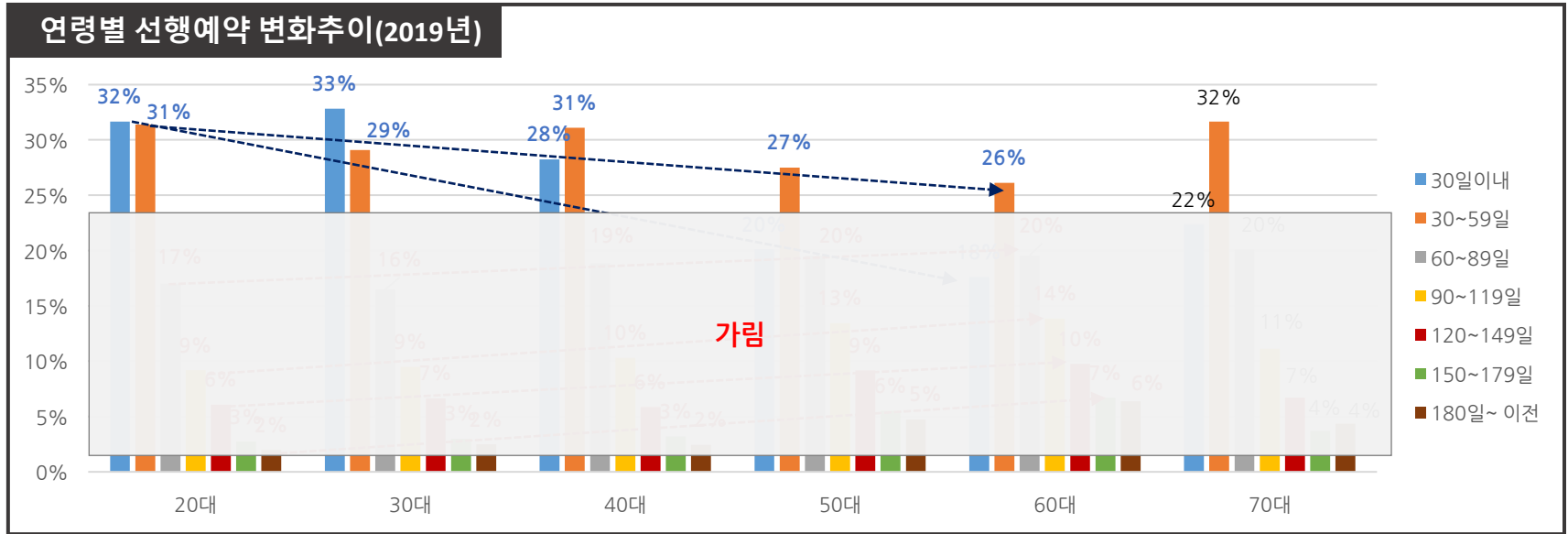
구분	2016년		2017년		2018년		2019년	
	인원	비중	인원	비중	인원	비중	인원	비중
30일 이내	28,525	31%	38,423	31%	38,344	31%	38,588	31%
30~59일전	28,709	31%	34,969	29%	35,381	29%	35,445	29%
60~89일전	17,413	19%	23,278	19%	23,406	19%	23,447	19%
90~119일전	9,459	10%	14,868	12%	14,703	12%	14,971	12%
120~149일전	5,297	6%	8,741	7%	9,804	8%	9,813	8%
150~179일전	2,029	2%	4,017	3%	5,347	4%	5,910	5%
180일~이전	1,151	1%	5,303	4%	4,805	4%	5,308	4%
합계	92,583	100%	119,599	100%	123,787	100%	123,482	100%

*패키지 예약 기준 / 출발자 기준 / 인솔자 제외

- 150 ~ 179일전 선행예약 비중이 지속적으로 증가하는 추세
- 30일 이내 급박하게 예약하는 경우는 감소하는 추세

II. 예약, 출발, 취소 통계

나. 선행예약 변화 추이

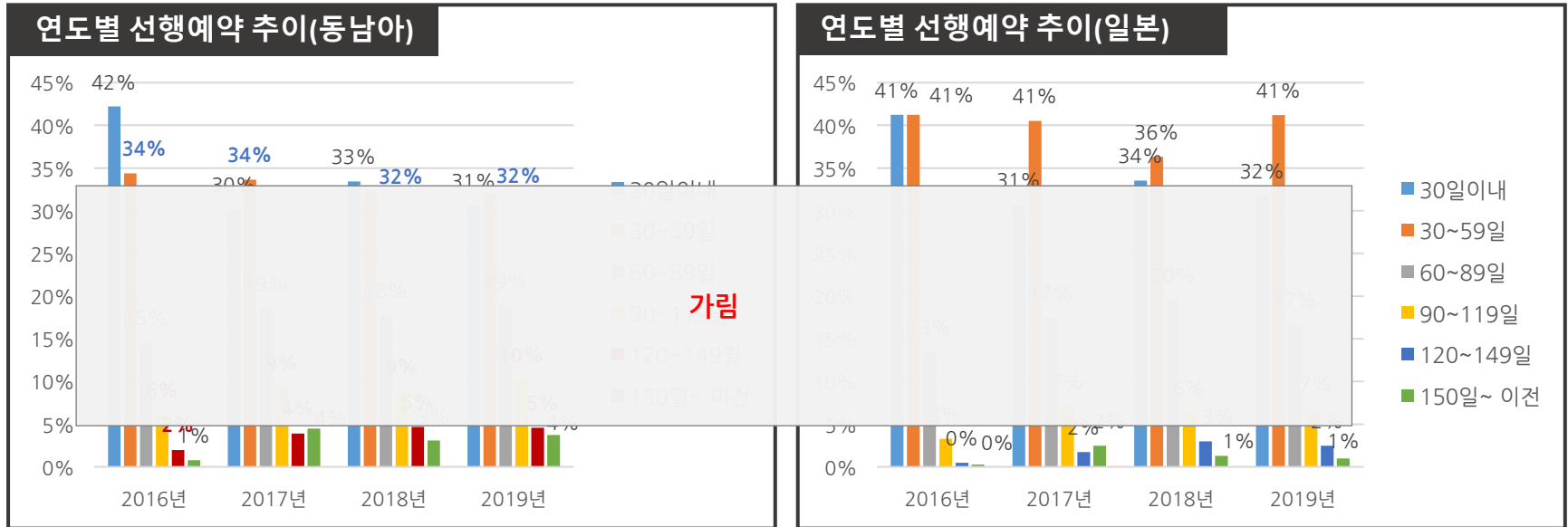


*패키지 예약 기준 / 출발자 기준 / 인솔자 제외

- 20, 30대가 주로 30일 이내 예약을 선호
- 중장년층의 경우 최소 한달 및 2달전 부터 예약하는 경향이 증가
- 중장년층은 시간적인 여유가 다른 연령층에 비해 상대적으로 많음
- 긴급모객 및 금주 출발 상품 - 20, 30대를 타겟팅하여 특가를 활용한 홍보 마케팅 진행
- 시간적 여유가 많은 중장년층을 타겟으로 하여 얼리버드 기획전 및 마케팅 진행

II. 예약, 출발, 취소 통계

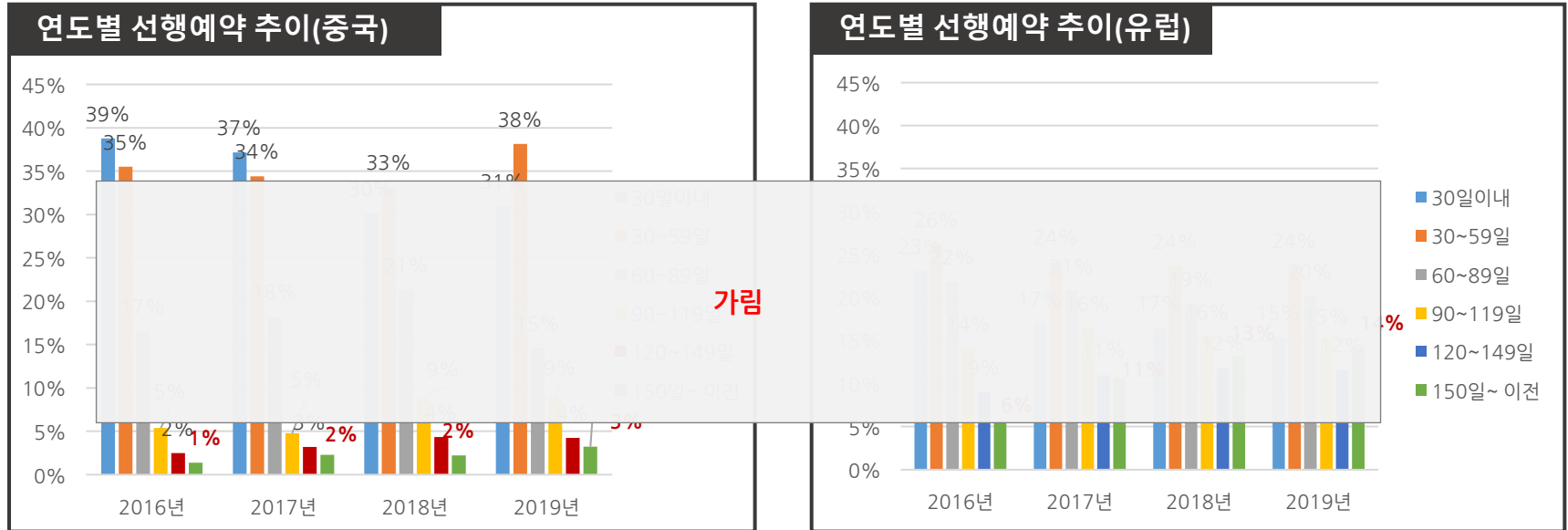
나. 선행예약 변화 추이



- 동남아 – [60~89일 이내] 선행예약 비중이 증가 추세
- 일본 – 최소 두달전 선행예약 비중이 증가 추세였으나
현재 [30~59일전] 선행예약하는 비중 재증가

II. 예약, 출발, 취소 통계

나. 선행예약 변화 추이



- 중국 – 2018년 이전까지 최소 [60일전] 선행예약이 증가 추세

2019년의 경우 [59일전]이하 선행예약이 재증가 -> 2020년 선행예약기간이 짧아질 것으로 전망

- 유럽 – 최소 [90일전]이상 선행예약이 변함없이 증가 추세

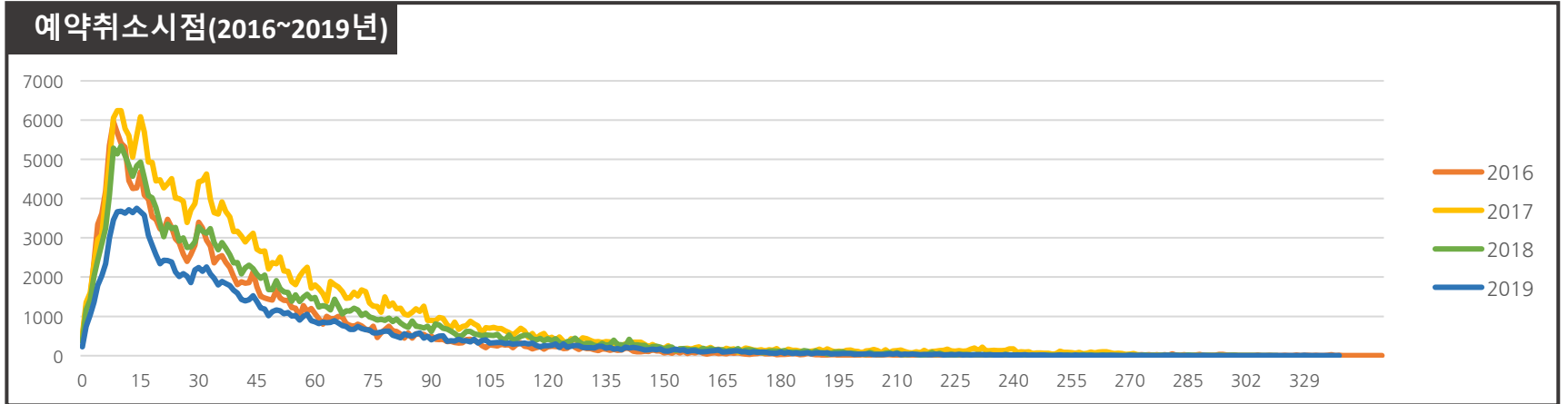
타지역 대비 [90일전]이상 예약비중이 높음

- 원인으로 유럽지역의 경우 지역 특성상 장기 일정 및 높은 가격으로

금전적, 시간적 여유가 많은 중장년층이 주 고객

Ⅱ. 예약, 출발, 취소 통계

다. 예약취소시점



구분	2016년		2017년		2018년		2019년	
	인원	비중	인원	비중	인원	비중	인원	비중
출발 당일 상품 취소	451	0%	510	0%	357	0%	227	0%
출발일 1 ~ 7일 전	21,611	11%	20,304	7%	17,208	7%	12,295	8%
출발일 8 ~ 9일 전	11,635	6%	12,289	4%	10,418	4%	7,123	4%
출발일 10 ~ 19일 전	43,453	21%	54,371	18%	45,985	20%	34,119	21%
출발일 20 ~ 29일 전	29,393	15%	40,543	13%	30,577	13%	21,871	14%
출발일 30 ~ 45일 전	37,704	19%	56,986	19%	가림 42,210	18%	28,420	18%
출발일 46 ~ 60일 전	19,868	10%	32,686	11%	24,518	10%	15,749	10%
출발일 61 ~ 90일 전	20,896	10%	41,139	14%	29,617	13%	19,185	12%
출발일 91 ~ 120일 전	8,874	4%	20,475	7%	15,875	7%	10,427	6%
출발일 121일 이전 ~	8,759	4%	24,834	8%	16,859	7%	12,093	7%
합계	202,644	100%	304,137	100%	233,624	100%	161,509	100%

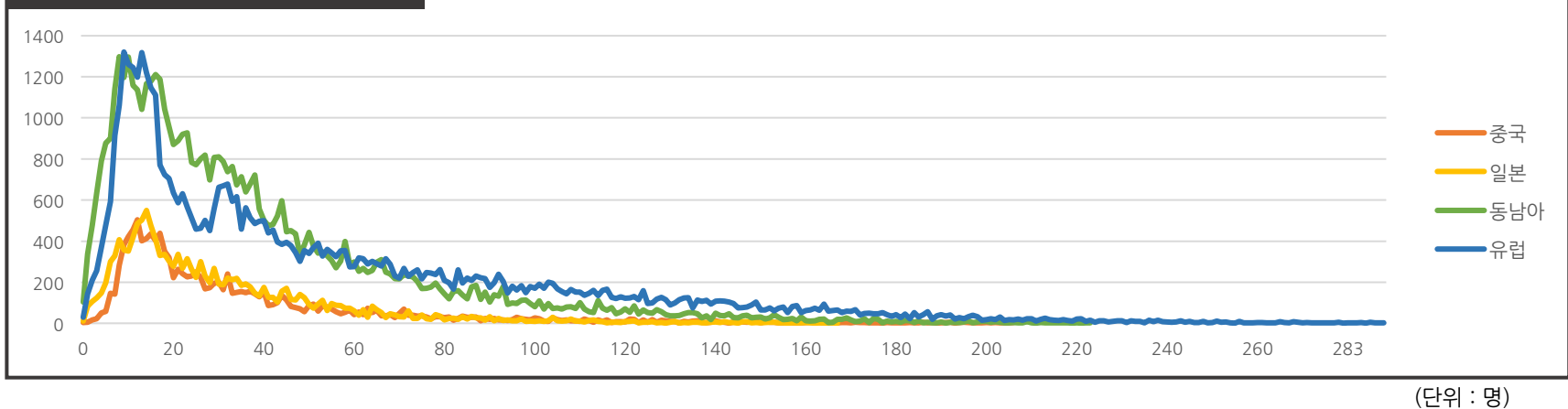
* 이동으로 인한 취소 제외

- 취소 수수료 15% 이하까지는 고객들이 부담하고 취소하는 경향

Ⅱ. 예약, 출발, 취소 통계

다. 예약취소시점

지역별 예약취소시점(2019년)



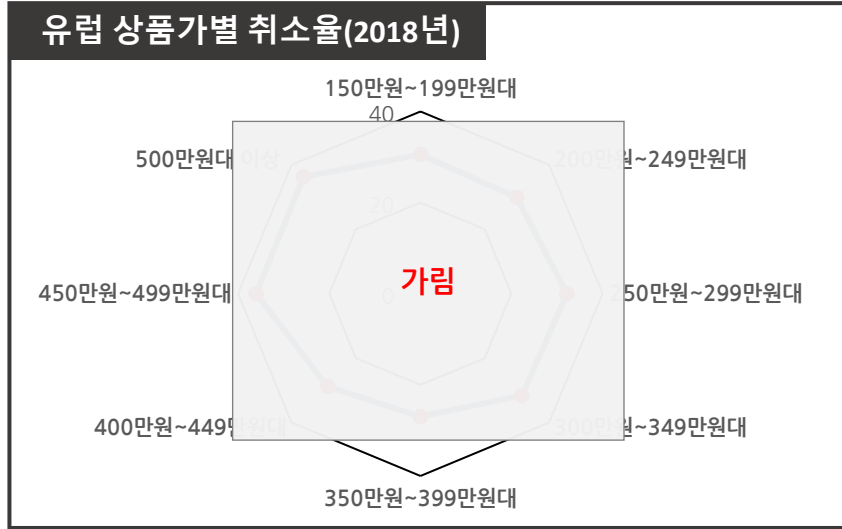
구분	유럽		동남아		중국		일본	
	인원	비중	인원	비중	인원	비중	인원	비중
출발 당일 상품 취소	30	0%	103	0%	4	0%	11	0%
출발일 1 ~ 7일 전	2,964	6%	5,156	10%	443	3%	1,288	9%
출발일 8 ~ 9일 전	2,381	4%	2,494	5%	666	5%	764	5%
출발일 10 ~ 19일 전	10,697	20%	11,373	21%	4,143	32%	4,161	28%
출발일 20 ~ 29일 전	5,362	10%	8,285	16%	2,194	17%	2,680	18%
출발일 30 ~ 45일 전	8,307	16%	10,107	19%	2,311	18%	2,723	19%
출발일 46 ~ 60일 전	5,090	10%	5,304	10%	1,023	8%	1,406	10%
출발일 61 ~ 90일 전	7,361	14%	5,901	11%	1,097	9%	1,061	7%
출발일 91 ~ 120일 전	4,909	9%	2,643	5%	465	4%	366	2%
출발일 121일 이전 ~	6,429	12%	2,006	4%	450	4%	186	1%
합계	53,530	100%	53,372	100%	12,796	100%	14,646	100%

이동으로 인한 취소 제외

- 선행예약이 빠르고 상품금액이 높은 유럽의 경우 타지역 대비 [61~90]일전 취소 비중이 높음

Ⅱ. 예약, 출발, 취소 통계

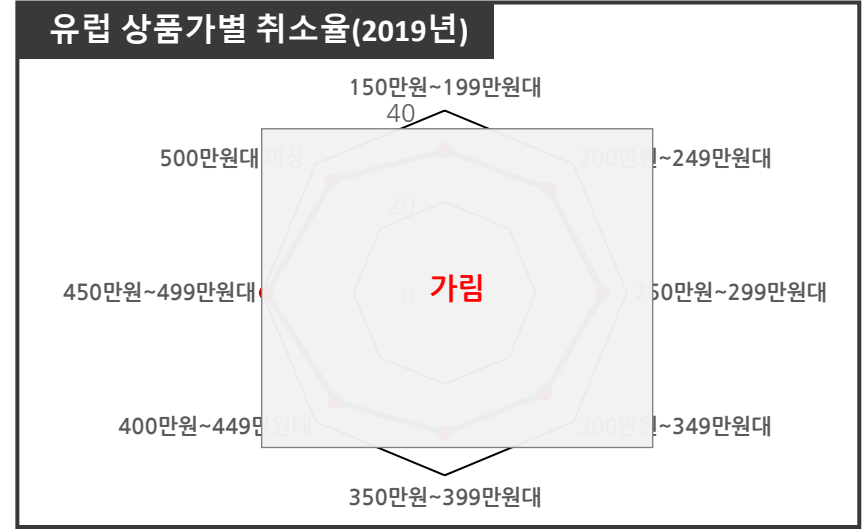
라. 상품가별 취소율



(단위 : 명)

상품가	전체 예약자	전체 취소자	취소율
150~199만원대	87,697	26,803	30.6%
200~249만원대	64,705	19,346	29.9%
250~299만원대	36,763	11,807	32.1%
300~349만원대	19,463	6,318	31.5%
350~399만원대	13,365	3,601	26.9%
400~449만원대	3,117	897	28.8%
450~499만원대	1,146	413	36.0%
500만원대 이상	2,191	795	36.3%

* 상품 이동으로 인한 취소 불포함, 항공 호텔 제외



(단위 : 명)

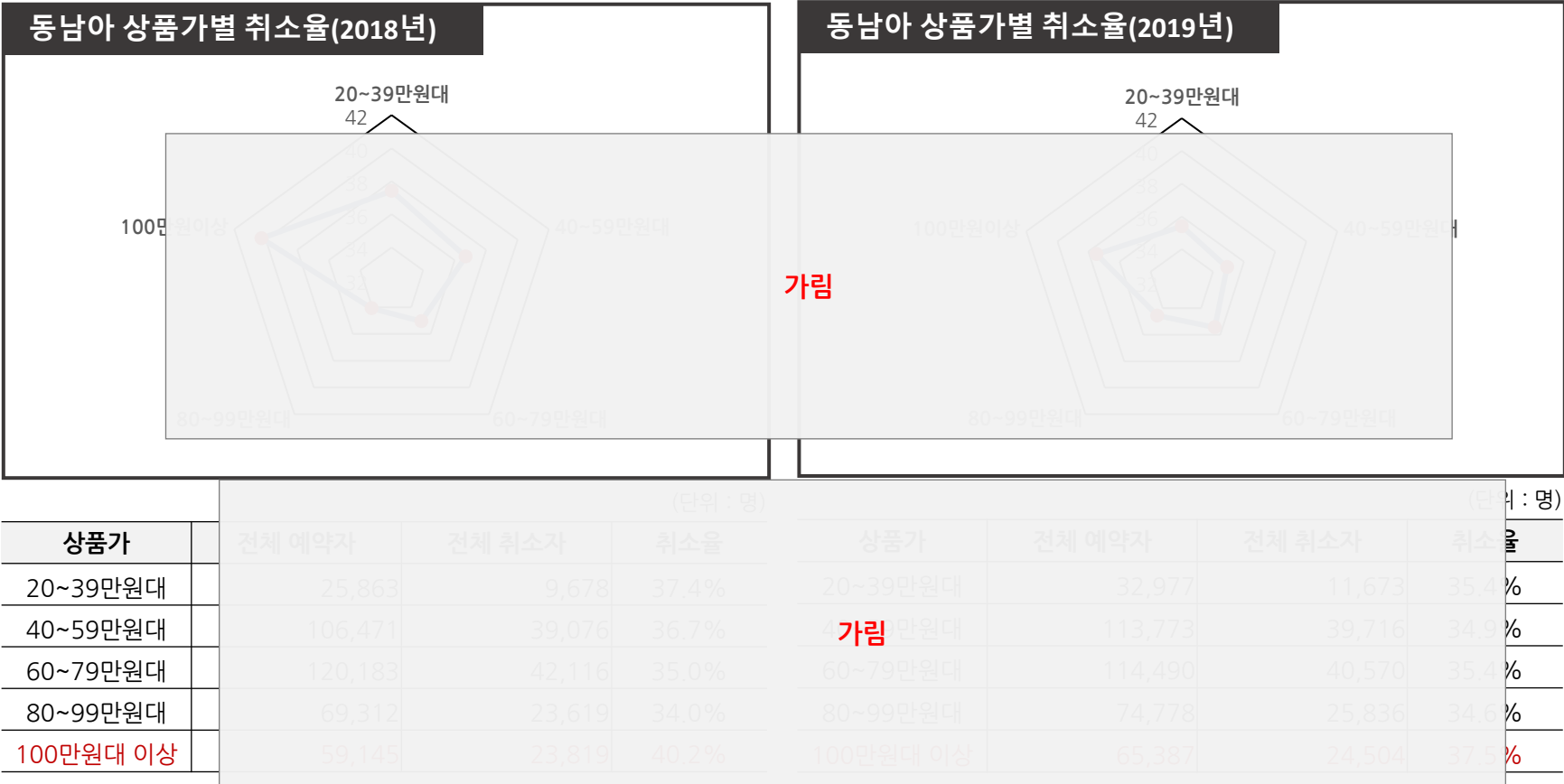
상품가	전체 예약자	전체 취소자	취소율
150~199만원대	101,602	31,744	31.2%
200~249만원대	61,619	19,937	32.4%
250~299만원대	27,869	9,675	34.7%
300~349만원대	17,868	5,547	31.0%
350~399만원대	13,159	4,040	30.7%
400~449만원대	4,986	1,685	33.8%
450~499만원대	2,233	871	39.0%
500만원대 이상	1,063	371	34.9%

* 상품 이동으로 인한 취소 불포함, 항공 호텔 제외

- 유럽의 경우 300~349만원, 500만원대 이상 상품을 제외하고 작년 대비 **취소율이 평균 2.9% 증가**

II. 예약, 출발, 취소 통계

라. 상품가별 취소율



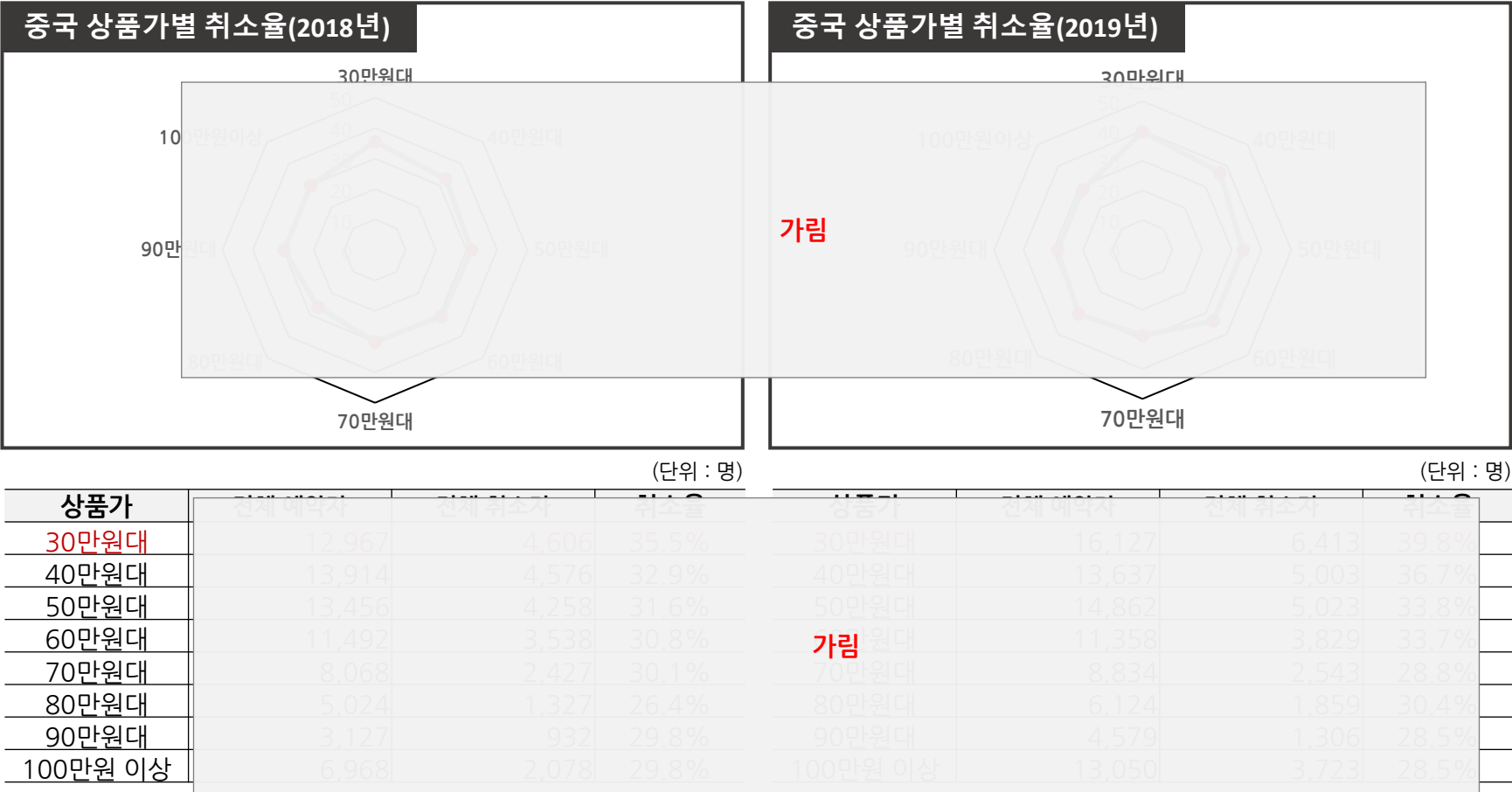
* 상품 이동으로 인한 취소 불포함, 항공 호텔 제외

* 상품 이동으로 인한 취소 불포함, 항공 호텔 제외

- 동남아의 경우 60~70만원대 중간가격 상품의 취소율이 상승
- 취소율은 작년대비 평균 -1.1% 감소

II. 예약, 출발, 취소 통계

라. 상품가별 취소율



* 상품 이동으로 인한 취소 불포함, 항공 호텔 제외

* 상품 이동으로 인한 취소 불포함, 항공 호텔 제외

- 중국의 경우 70만원, 100만원대만 취소율이 감소
- 위의 가격대 전체 취소율은 작년대비 평균 1.7% 증가

II. 예약, 출발, 취소 통계

라. 상품가별 취소율



(단위 : 명)

(단위 : 명)

상품가	전체 예약자	전체 취소자	취소율	상품가	전체 예약자	전체 취소자	취소율
30만원대	4,853	1,652	34.0%	30만원대	5,694	2,324	40.8%
40만원대	11,880	4,467	37.6%	40만원대	8,478	3,390	40.0%
50만원대	21,295	7,913	37.2%	50만원대	13,066	5,263	40.3%
60만원대	23,624	9,178	38.9%	가림	13,556	5,207	38.4%
70만원대	24,880	9,088	36.5%	70만원대	11,802	4,158	35.2%
80만원대	20,414	7,188	35.2%	80만원대	8,220	3,080	37.5%
90만원대	9,525	3,590	37.7%	90만원대	5,085	1,755	34.5%
100만원 이상	23,274	8,527	36.6%	100만원 이상	14,257	5,452	38.3%

* 상품 이동으로 인한 취소 불포함, 항공 호텔 제외

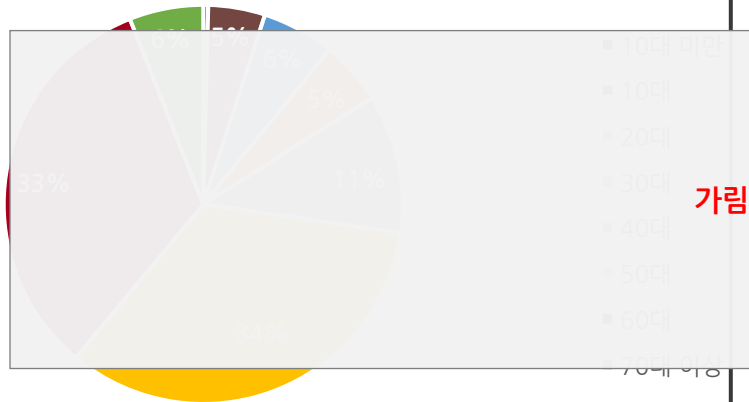
* 상품 이동으로 인한 취소 불포함, 항공 호텔 제외

- 2019년 일본 저가 상품 타지역 대비 가장 높은 취소율 기록
- 작년대비 전체 평균 1.4% 취소율 증가

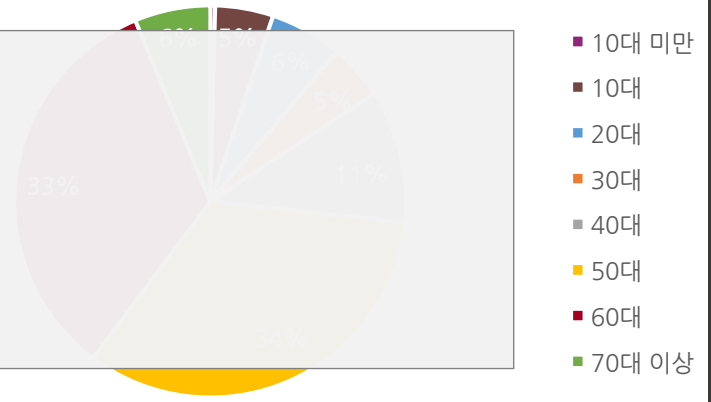
III. 판매금액액

가. 연령대별 총판매금액

연령대별 총판매금액 비중(유럽, 2018년)



연령대별 총판매금액 비중(유럽), 2019년



(단위 : 원)

구분	유럽	비중
10대미만	941,384,357	0%
10대	10,835,609,956	5%
20대	13,853,888,638	6%
30대	12,059,650,226	5%
40대	26,432,513,753	11%
50대	79,260,214,050	34%
60대	77,439,518,288	33%
70대 이상	14,088,997,969	6%
합계	234,911,777,237	100%

* 출발자 기준

(단위 : 원)

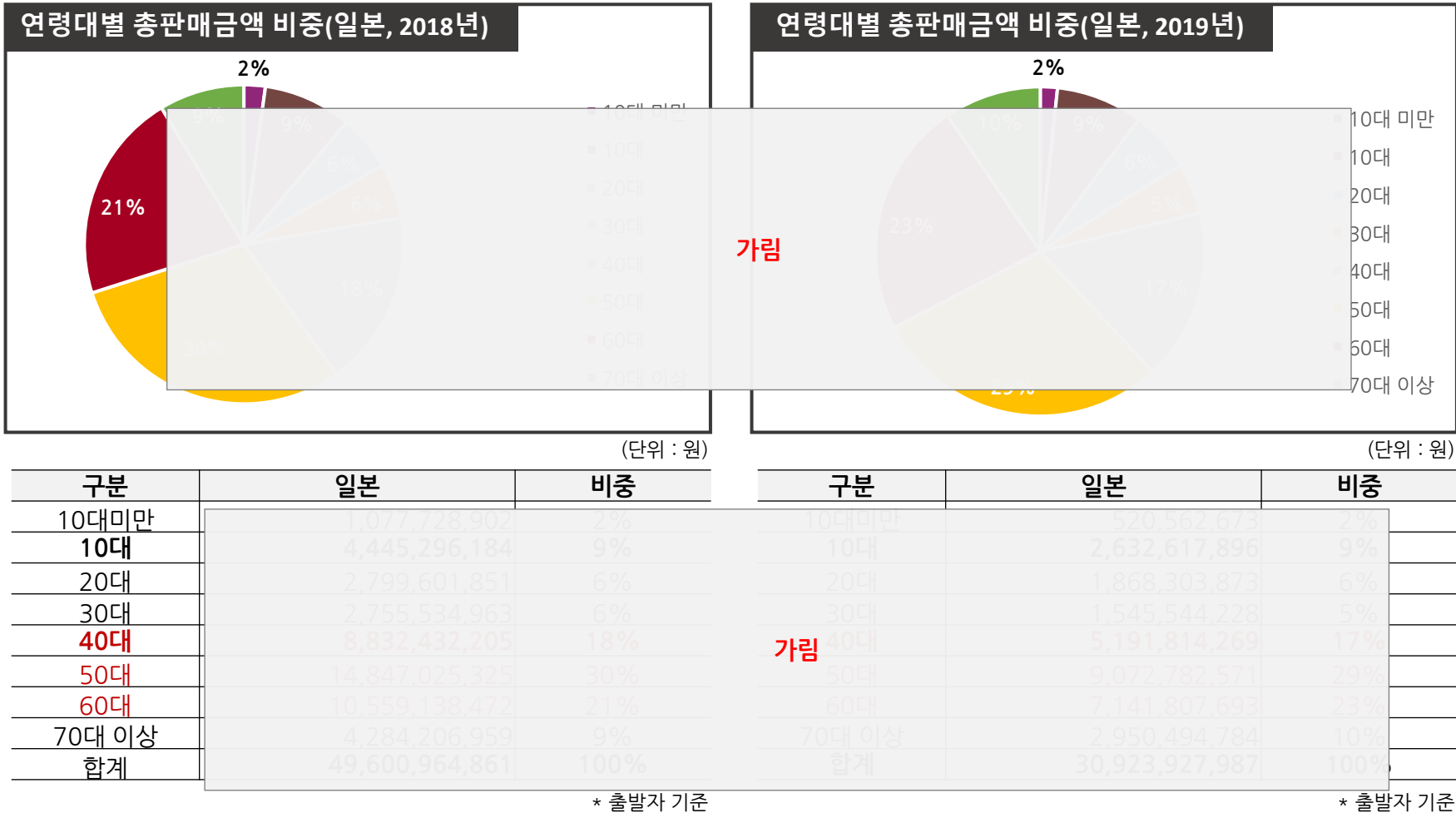
구분	유럽	비중
10대미만	919,615,880	0%
10대	11,274,802,947	5%
20대	14,050,648,909	6%
30대	10,745,306,997	5%
가림 40대	25,768,644,760	11%
50대	78,703,904,852	34%
60대	78,661,610,076	33%
70대 이상	14,690,242,323	6%
합계	234,694,552,287	100%

* 출발자 기준

- 유럽 지역 10대 및 30대 총판매금액 비중 감소

Ⅲ. 판매금액

가. 연령대별 총판매금액

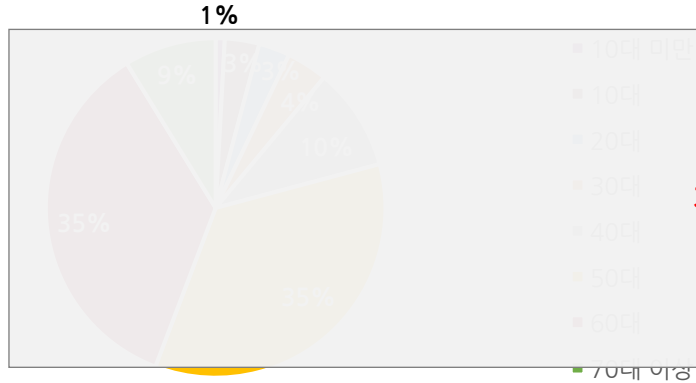


- 일본 – 타지역 대비 10대, 40대 판매 비중이 높음 -> 가족여행
- 2019년에 접어들어 30대~ 50대 비중이 감소, 작년대비 전체 판매금액이 약 39% 감소

Ⅲ. 판매금액액

가. 연령대별 총판매금액(2019년)

연령대별 총판매금액 비중(중국, 2018년)



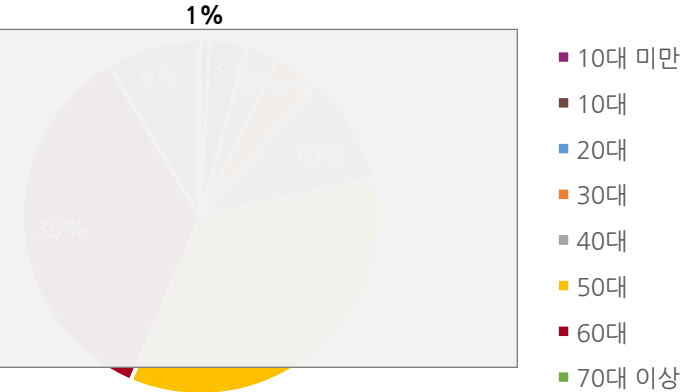
가림

(단위 : 원)

구분	중국	비중
10대미만	276,459,627	1%
10대	1,044,997,241	3%
20대	942,605,722	3%
30대	1,248,323,983	4%
40대	3,122,925,937	10%
50대	11,122,315,196	35%
60대	11,284,896,522	35%
70대 이상	2,792,642,916	9%
합계	31,835,167,144	100%

* 출발자 기준

연령대별 총판매금액 비중(중국, 2019년)



(단위 : 원)

구분	중국	비중
10대미만	293,115,246	1%
10대	1,129,297,569	3%
20대	1,028,455,322	3%
30대	1,380,864,825	4%
가림 40대	3,372,339,458	10%
50대	11,684,484,850	35%
60대	11,701,554,822	35%
70대 이상	2,893,077,086	9%
합계	33,483,189,178	100%

* 출발자 기준

- 타지역에 비해 중장년층 이상의 비중이 높음 -> 부부동반 및 단체여행

Ⅲ. 판매금액

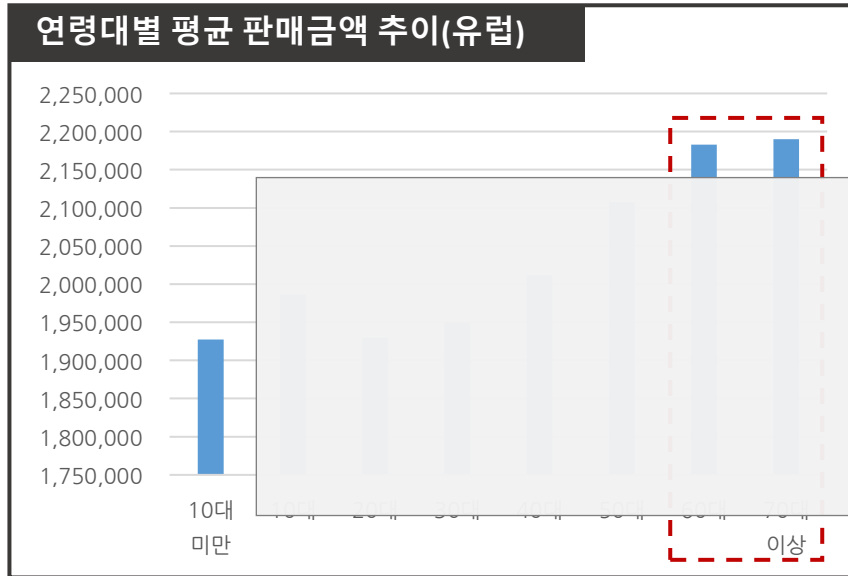
가. 연령대별 총판매금액(2019년)



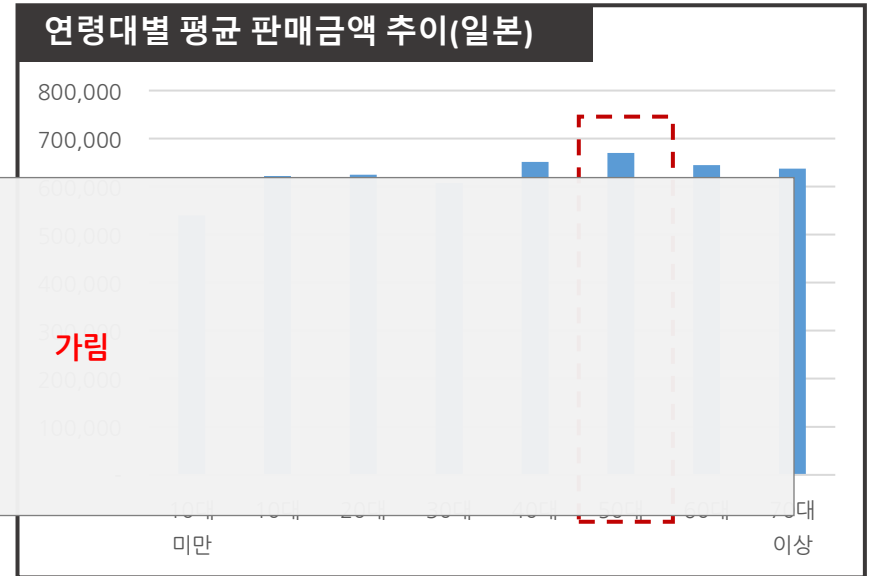
- 동남아의 경우 2018년 대비 총판매금액이 감소하였으나 여전히 타지역 대비 10대 미만 및 10대, 30대 40대 판매 비중이 높음 -> 가족여행

Ⅲ. 판매금액

나. 연령대별 평균 판매금액(2019년)



* 출발자 기준

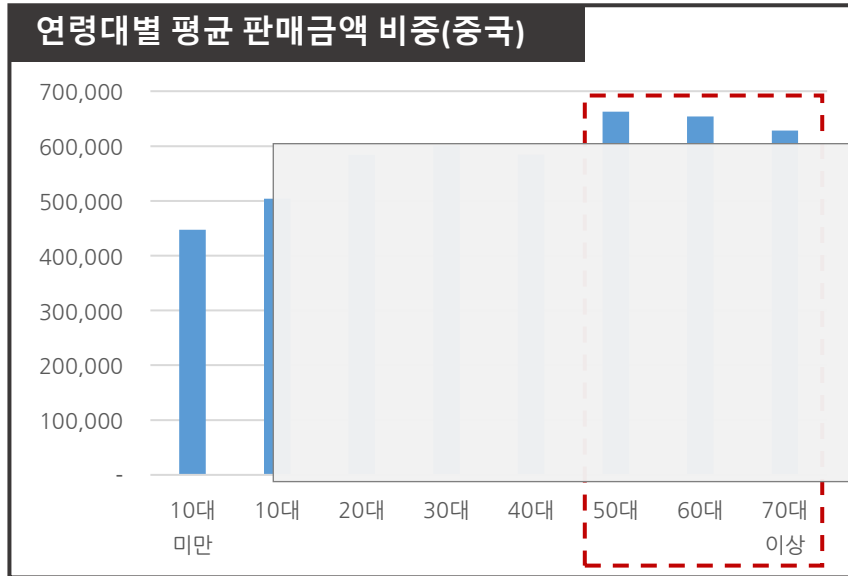


* 출발자 기준

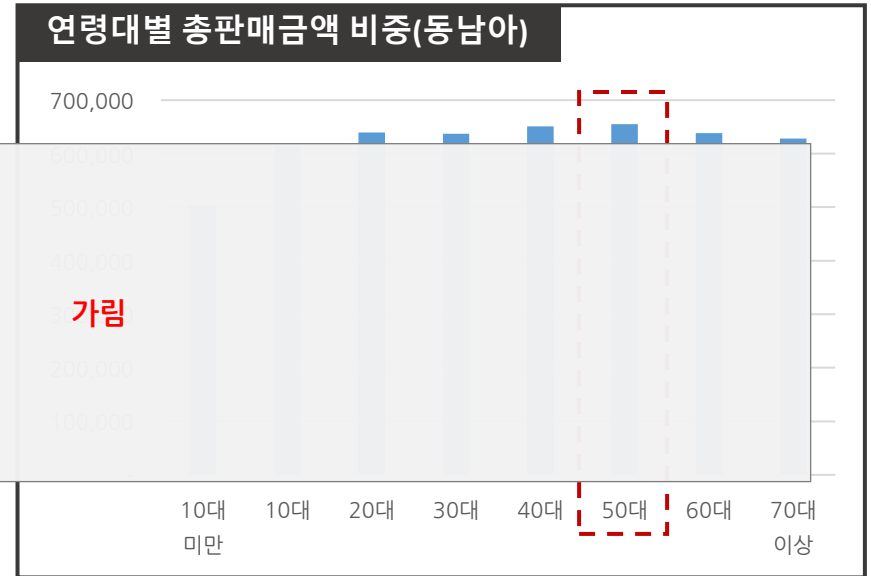
- 유럽 - 연령층이 높아질수록 선호하는 상품금액이 높아지는 추세
-> 금전적 여유가 상대적으로 높은 중장년층의 경우
비교적 일정에 여유가 있고 퀄리티가 높은 **고가 상품을 선호**
- 일본의 경우 전체 연령대에서 비슷한 가격대의 상품을 선택

Ⅲ. 판매금액

나. 연령대별 평균 판매금액(2019년)



* 출발자 기준



* 출발자 기준

- [중국] 50대 이상의 중장년층이 상대적으로 **높은 가격 선호** (노팁, 노옵션, 노쇼핑)
- [동남아] 전 연령대 비슷한 평균 판매금액 추이

IV. 재구매

가. 출발고객 재구매 분포



(단위 : 명)

구매횟수	인원수	비중
1	341,908	72.8%
2	78,813	16.8%
3	27,587	5.9%
4	11,353	2.4%
5	4,854	1.0%
6	2,399	0.5%
7	1,223	0.3%
8	669	0.1%
9	357	0.1%
10회 이상	747	0.2%
합계	469,910	100.0%

*인솔자/가이드 제외

(단위 : 명)

구매횟수	인원수	비중
1	328,622	71.8%
2	78,401	17.1%
3	27,922	6.1%
4	11,373	2.5%
5	5,475	1.2%
6	2,719	0.6%
7	1,339	0.3%
8	693	0.2%
9	409	0.1%
10회 이상	793	0.2%
합계	457,746	100.0%

*인솔자/가이드 제외

- 2018년 재구매고객 비중 27.2% , 2019년 재구매고객 비중 28.2%
- 재구매 고객 비중이 지속적으로 상승하는 추세 -> 충성고객 유치율 증가

IV. 재구매

나. 지역별 고객 재구매 패턴



최초 여행지	2차 여행지	2016		2017		2018		2019	
		인원	비중	인원	비중	인원	비중	인원	비중
유럽	유럽								%
	동남아								%
	중국								%
	일본								%
	미주								%
	대양주								%
	괌사이판								%
	국내								%
	기타								%
전체									%
해당년도 전체고객		85,615		99,188		100,504		104,752	
재구매 전환율		18%		17%		19%		18%	



(단위 : 명)

최초 여행지	2차 여행지	2016		2017		2018		2019	
		인원	비중	인원	비중	인원	비중	인원	비중
동남아	유럽	4,331	26%	5,229	20%	3,763	19%	4,236	21%
	동남아	4,713	40%	6,661	42%	8,585	43%	9,906	46%
	중국	1,739	15%	1,335	8%	2,255	11%	2,865	13%
	일본	338	3%	2,390	15%	2,823	14%	1,967	9%
	미주	354	3%	598	4%	710	4%	731	4%
	대양주	212	2%	395	2%	508	3%	694	3%
	괌사이판	634	5%	617	4%	849	4%	815	4%
	국내	269	2%	238	2%	287	1%	308	1%
	기타	81	1%	130	1%	175	1%	175	1%
전체		16,731	100%	15,793	100%	19,965	100%	21,697	100%
해당년도 전체고객		113,673		152,911		162,210		170,696	
재구매 전환율		10%		10%		12%		13%	

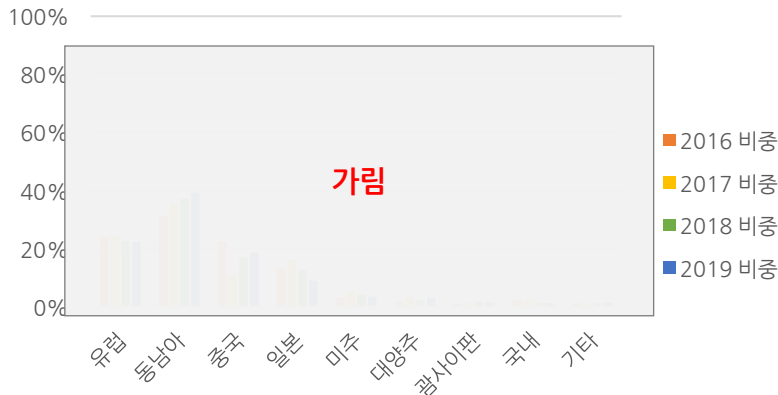
*출발고객명수 기준/항공호텔제외/해당년도 기준 과거 3년간의 구매기록 근거

- 최초로 유럽 및 동남아 여행을 다녀온 고객의 경우 같은 지역을 재방문하는 경향

IV. 재구매

나. 지역별 고객 재구매 패턴

중국 여행고객 2회차 재구매지역 변화 추이



최초 여행지	2차 여행지	2016		2017		2018		2019	
		인원	비중	인원	비중	인원	비중	인원	비중
중국	유럽	가림							
	동남아								
	중국								
	일본								
	미주								
	대양주								
	광사이판								
	국내								
	기타								
전체									
해당년도 전체고객									
재구매 전환율		10%		16%		15%		13%	

일본 여행고객 2회차 재구매지역 변화 추이



최초 여행지	2차 여행지	2016		2017		2018		2019	
		인원	비중	인원	비중	인원	비중	인원	비중
일본	유럽	497	26%	1,685	32%	2,006	22%	2,207	23%
	동남아	593	32%	2,675	36%	3,414	36%	3,810	40%
	중국	808	16%	663	9%	914	10%	1,103	12%
	일본	614	21%	1,503	20%	2,007	21%	1,347	14%
	미주	108	2%	311	4%	357	4%	261	3%
	대양주	59	1%	192	3%	30	3%	297	3%
	광사이판	120	2%	156	2%	184	2%	183	2%
	국내	195	4%	223	3%	190	2%	166	2%
	기타	23	0%	57	1%	67	1%	83	1%
전체		1,918	100%	7,439	100%	9,479	100%	9,447	100%
해당년도 전체고객									
재구매 전환율		11%		12%		15%		21%	

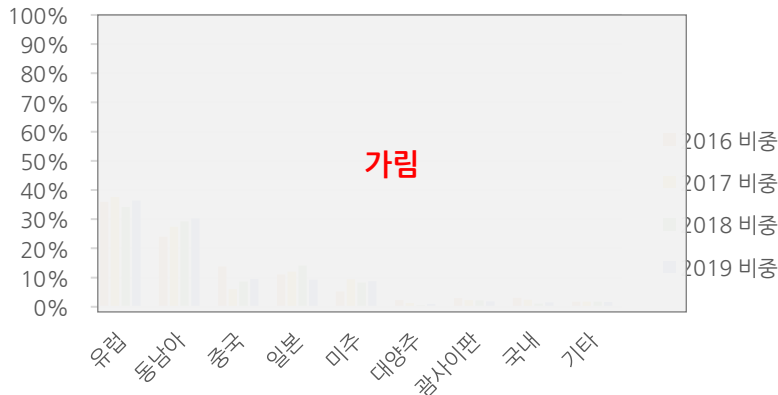
*출발고객명수 기준/항공호텔제외/해당년도 기준 과거 3년간의 구매기록 근거

- 일본을 최초로 방문한 여행객의 일본 상품을 재구매하는 비율이 높았으나 2019년 접어들어 6% 감소
- 일본을 주로 여행하는 고객들의 재구매 전환율은 지속적으로 상승 (유럽, 동남아, 중국 지역으로 유입)

IV. 재구매

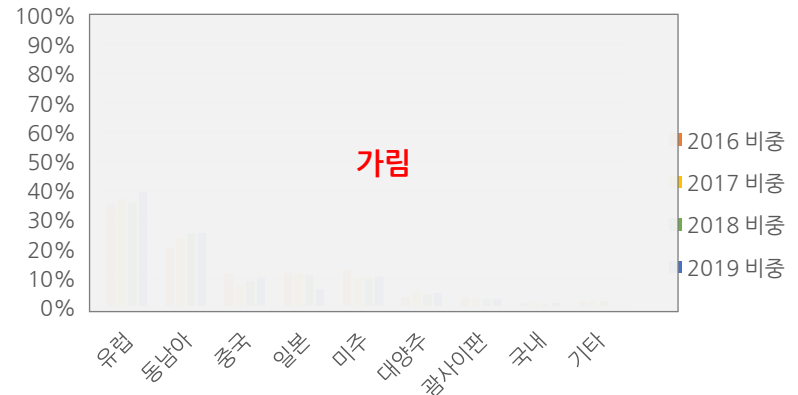
나. 지역별 고객 재구매 패턴

대양주 여행고객 2회차 재구매지역 변화 추이



최초 여행지	2차 여행지	2016		2017		2018		2019	
		인원	비중	인원	비중	인원	비중	인원	비중
대양주	유럽	273	36%	265	38%	329	34%	631	36%
	동남아	187	24%	339	27%	452	29%	523	30%
	중국	105	14%	74	6%	133	9%	165	10%
	일본	81	11%	109	12%	218	14%	161	9%
	미주	40	5%	116	9%	128	8%	151	9%
	대양주	17	2%	16	1%	8	1%	16	1%
	광사이판	22	3%	28	2%	33	2%	32	2%
	국내	23	3%	29	2%	17	1%	26	2%
	기타	13	2%	21	2%	27	2%	28	2%
전체		759	100%	1,237	100%	1,545	100%	1,732	100%
해당년도 전체고객		6,947		8,821		9,482		10,991	
재구매 전환율		11%		14%		16%		16%	

미주 여행고객 2회차 재구매지역 변화 추이



최초 여행지	2차 여행지	2016		2017		2018		2019	
		인원	비중	인원	비중	인원	비중	인원	비중
미주	유럽	295	25%	252	23%	333	26%	1,230	28%
	동남아	295	20%	474	23%	703	25%	789	25%
	중국	169	11%	150	7%	245	9%	313	10%
	일본	173	13%	231	11%	306	11%	190	6%
	미주	189	13%	197	10%	270	10%	321	10%
	대양주	47	3%	104	5%	19	4%	149	5%
	광사이판	46	3%	57	3%	74	3%	81	3%
	국내	20	1%	28	1%	24	1%	40	1%
	기타	25	2%	39	2%	55	2%	2	0%
전체		1,483	100%	2,032	100%	2,795	100%	3,115	100%
해당년도 전체고객		11,012		14,823		15,989		17,602	
재구매 전환율		13%		14%		17%		18%	

*출발고객명수 기준/항공호텔제외/해당년도 기준 과거 3년간의 구매기록 근거

- 2018년까지 대양주 및 미주를 방문한 여행객의 선호하는 2차 여행지로

유럽 > 동남아 > 일본순으로 선호하는 추세였으나 2019년부터 일본을 선택하는 비중이 감소

IV. 재구매

나. 지역별 고객 재구매 패턴

괌/사이판 여행고객 2회차 재구매지역 변화 추이



최초 여행지	2차 여행지	2016		2017		2018		2019	
		인원	비중	인원	비중	인원	비중	인원	비중
괌/사이판	유럽	117	8%	169	9%	216	9%	173	7%
	동남아	664	44%	700	40%	1,157	49%	1,197	50%
	중국	87	6%	62	4%	122	5%	111	5%
	일본	143	9%	200	12%	213	9%	178	8%
	미주	55	4%	75	4%	58	2%	102	4%
	대양주	27	2%	35	2%	59	2%	86	4%
	괌사이판	389	26%	454	26%	521	22%	510	21%
	국내	33	2%	37	2%	16	1%	16	1%
	기타	0	0%	4	0%	12	1%	0	0%
전체		1,515	100%	1,730	100%	2,370	100%	2,373	100%
해당년도 전체고객		17,420		19,751		21,338		20,183	
재구매 전환율		9%		9%		11%		12%	

기타지역 여행고객 2회차 재구매지역 변화 추이



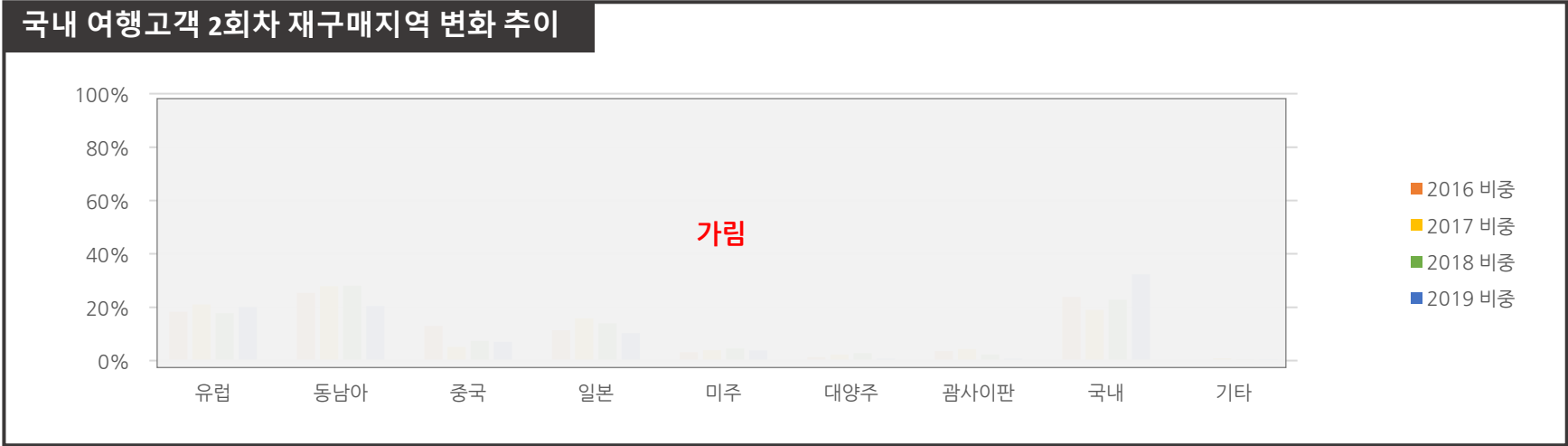
최초 여행지	2차 여행지	2016		2017		2018		2019	
		인원	비중	인원	비중	인원	비중	인원	비중
기타지역	유럽	128	8%	133	8%	107	5%	108	4%
	동남아	58	30%	78	16%	169	22%	167	24%
	중국	44	15%	33	7%	94	12%	87	13%
	일본	19	6%	49	10%	59	7%	40	5%
	미주	17	6%	44	9%	93	12%	27	4%
	대양주	5	2%	19	4%	17	2%	19	3%
	괌사이판	7	2%	4	1%	8	1%	4	0%
	국내	4	1%	7	1%	7	1%	1	0%
	기타	16	5%	19	4%	32	4%	47	6%
전체		295	100%	488	100%	780	100%	700	100%
해당년도 전체고객		1,977		2,971		5,777		5,002	
재구매 전환율		15%		16%		22%		19%	

*출발고객명수 기준/항공호텔제외/해당년도 기준 과거 3년간의 구매기록 근거
*기타지역 - 캐리비안, 중동지역, 아프리카, 서인도, 극동지역

- 최초로 괌/사이판을 방문한 여행객들은 **절반 이상이 동남아 지역을 2차 여행지로 선호**
- 기타지역의 경우 2차 여행지로 유럽 및 동남아를 선호하고 중국의 선호도가 증가하는 추세

IV. 재구매

나. 지역별 고객 재구매 패턴



(단위 : 명)

최초 여행지	2차 여행지	2016		2017		2018		2019	
		인원	비중	인원	비중	인원	비중	인원	비중
국내	유럽	180	18%	117	21%	135	18%	134	20%
	동남아	262	25%	235	28%	213	28%	198	20%
	중국	134	13%	43	5%	56	7%	68	7%
	일본	118	11%	133	16%	105	14%	100	10%
	미주	32	4%	33	4%	34	4%	37	4%
	대양주	13	1%	19	2%	21	3%	7	1%
	광사이판	37	4%	36	4%	17	2%	7	1%
	국내	247	24%	160	19%	172	23%	313	32%
	기타	1	0%	7	1%	3	0%	4	0%
전체		1,034	100%	843	100%	757	100%	969	100%
해당년도 전체고객		9,549		11,096		9,057		4,802	
재구매 전환율		11%		7%		8%		20%	

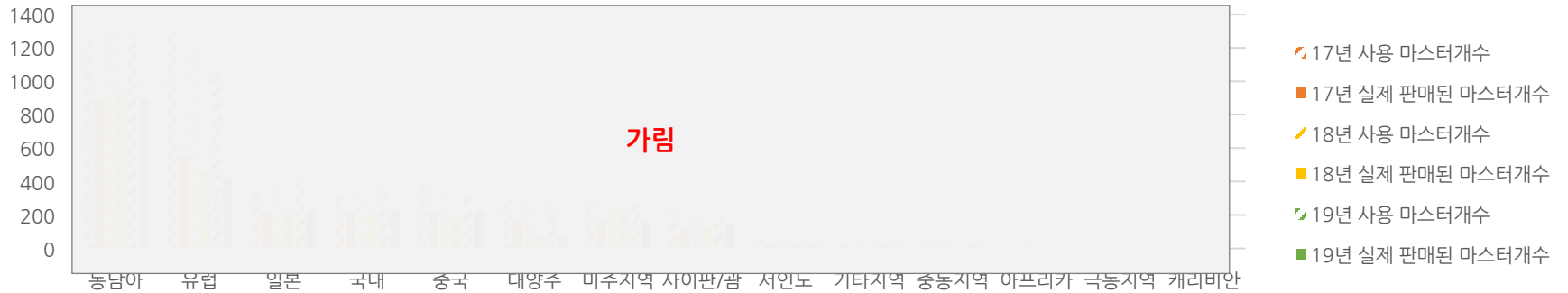
*출발고객명수 기준/항공호텔제외/해당년도 기준 과거 3년간의 구매기록 근거

- 국내지역의 경우 2018년까지는 인기지역으로 주목받는 동남아를 2차 여행지로 주로 선택
- 2019년에 접어들어 국내를 재방문하는 경향이 증가

V. 상품

가. 실제 판매 상품

지역별 사용 마스터 개수 및 실제 판매된 마스터 개수 (2017~2019)



구분	17년 사용 마스터개수	17년 실제 판매된 마스터개수	18년 사용 마스터개수	18년 실제 판매된 마스터개수	19년 사용 마스터개수	19년 실제 판매된 마스터개수
동남아	1,231	891	1,272	930	1,280	896
유럽	1,306	549	1,211	460	1,050	415
일본	351	225	365	223	389	232
국내	322	208	327	205	374	232
중국	378	215	320	201	307	219
대양주	327	184	289	72	256	62
미주지역	290	161	250	235	258	162
팜/사이판	218	129	197	126	190	151
서인도	60	25	54	24	33	22
기타지역	20	8	46	18	31	12
중동지역	34	15	27	10	22	10
아프리카	30	6	18	5	13	3
극동지역	5	4	3	3	4	3
캐리비안	1	0	2	1	2	0

- 미주 – 2018년까지는 사용마스터개수 대비 판매된 마스터개수 증가추세였으나 재감소
- 이와 반면에 2019년에는 중국지역과 팜/사이판 지역은 증가 추세

V. 상품

나. 2019년 지역별 TOP5 인기 상품

지역	마스터코드	상품명	출발자수
유럽	EPP4390	BEST【바쁜 일상 속 한번의 쉼표, 터벅터벅 동유럽】4개국(독일, 체코, 헝가리, 오스트리아) 9일 ※플젠+카를로비 바리	4,674
	EPP200	【국적기직항/전일정특급호텔+버스 內 wifi 사용가능】【터키만족도1위상품】 터키일주 9일	4,415
	EPP4733	BEST【프레스스 동유럽, 뜻밖의 여정】발칸2개국(크.슬)+동유럽5개국(체.오.독.슬.헝) 12~13일 ※프랑스관광 뽀너스~	3,312
	EPP316	[전일정 일급호텔/곤돌라탑승+서유럽 4개국 10/11일] 베르사이유/용프라우/폼페이_베스트셀러	3,169
	EPP510	[기본기 탄탄! 개인 일정에 맞는 다양한 항공과 출발시간]스페인/포르투갈 9,10일	2,756
일본	JPP0808	[북해도3/4일]_[설레는 눈꽃, 그리고 북해도]_삿포로/오타루/도야/노보리베츠_진에어/아시아나항공	3,598
	JPP088	[북해도3/4일]_[반짝반짝 빛나는 아름다운 설원]_오타루/후라노/비에이/삿포로_북해도_제주항공	2,252
	JPP676	[북큐슈3일]_[후기 좋고 만족도 높은] 후쿠오카/유후인/벳푸/쿠로카와_아시아나항공	2,104
	JPP066	[북해도4일]_[기본에 마음을 더하다]_후라노/비에이/삿포로/노보리베츠_아시아나항공	2,014
	JPP713	[오키나와 3일]_[단 3일이라면 아깝지 않게]_오키나와 전일관광 + 노업선_아시아나 항공	1,813
중국	CPP195	[장사,무한/장가계 5,6일] [노팁노옵선 추가경비無] 천문산사/귀곡잔도/천문호선쇼+유리다리	3,029
	CPP345	[상해 4일]_[바쁜 일상 속 여유있게 보는] 노팁/노쇼핑/동방명주타워_송성가무쇼_포함 _아시아나항공	2,321
	CPP163	[장사/장가계 5,6일] [노팁/노옵선/노쇼핑_만족도100%] 황석채 + 천문산사/귀곡잔도/천문호선쇼/유리다리	2,297
	CPP230	[계림5/6일]_[여전히 따뜻한 그 곳]_이강유람/관암동굴/서가재래시장_아시아나항공	2,239
	CPP8622	[북경4일]_[꾸준한 베스트셀러] [노팁/노옵선] 금면왕조쇼+인력거투어+발마사지 포함_아시아나항공	2,173
동남아	APP9268	[다낭_호이안/후에] _[맛집투어]_ \$60상당 바나산국립공원+골든브릿지포함_관광형 패키지 4일/5일	12,636
	APP123	[대만 3/4일]_■ 온천호텔투숙 ■ 대만/예류/화련/지우편 + 101빌딩 + 발마사지 + 가이드경비 + 식사 4회 업그레이드	5,852
	APP2091	[다낭/호이안_즐거움에 휴식 한스푼] \$60상당 바나산 국립공원 포함_관광형패키지 4일/5일	4,603
	APP118	[대만 3일/4일]_■ 노쇼핑/패키지 속 자유(自由) ■ 1일 자유시간 + 대만 관광	4,337
	APP0688	【호치민_판티엣 /붕따우 /무이네】 쥘차투어+씨푸드&라프스타+마사지+머드온천+맛집2회_반나절 자유일정 4일/5일	3,661

*출발일 기준

- 일본의 경우 **온천 일정이 포함된 북해도 지역의 선호도가 높음**
- 중국의 경우 공통적으로 자연경관을 즐길수 있는 **노쇼핑, 노옵선, 노팁 상품이 인기**

V. 상품

나. 2019년 지역별 TOP5 인기 상품

지역	마스터코드	상품명	출발자수
대양주	PPP202	■특급호텔UP■ [인사이드 시드니 6일] 시티워킹투어/울릉공+블루마운틴+포트스테판	2,856
	PPP803	[참좋은BEST] [8시간절약/항공이동+마운트쿱 트래킹+호주특급] 호주+뉴질랜드 남북섬 10일	2,573
	PPP282	■카카오톡 전용상품■[시드니 핵심 일주 6일] 울릉공/포트스테판 샌드보딩/돌핀크루즈	1,010
	PPP2466	[시드니+골드코스트 6일] 특급호텔/AUD75 헬기투어/드림월드+코알라사진 + 커피 한잔의 여유	993
	PPP247	[시드니+골드코스트 7일] 시드니에서 하루 더! + 포트스테판 일정 추가	967
미주지역	UPP245	[단독, 미서부완전일주] 3대캐니언+기차 or 5대캐니언+세도나 9일	1,988
	UPP3281	[기본에 충실한/베스트일정] 미동부/캐나다/나이아가라폭포 10일	1,347
	UPP223	[샌프란시스코2박/라스베이거스 특급호텔] 3대캐년+3대도시 미서부 10일	951
	UPP4611	[섬표가 필요하죠? 자연이 주는 휴식 로키] 시애틀,밴쿠버,로키일주 7일	896
	UPP5349	[HIT 상품] 미서부(4대캐년) + 나이아가라 폭포 + 미동부/캐나다 15일	893
사이판/괌	IPF560	[슈퍼리어룸] 괌 PIC GOLD카드 - 오전출발	가림 2,069
	IPP102	[저녁출발/사이판 PIC] GOLD + 아일랜드/마나가하섬 투어 5일	
	IPF660	[슈퍼리어룸] 괌 PIC GOLD카드 - 오후출발	
	IPF760	[슈퍼리어플러스룸] 괌 PIC GOLD카드 + NO팁	
	IPT001	【사이판】SPN TKT	
서인도	MPP907	【대한항공직항 / 1박호텔업그레이드】 골든트라이앵글 특별한 복인도 일주6일	915
	MPP946	【이동거리단축 국내선포함 / 갠지스강】 복인도 일주 8일 / 9일	762
	MPP906	【단독 특가/아시아나직항】골든트라이앵글 복인도 핵심일주 6일	398
	MPP900	【국내선2회탑승+특급열차1회포함】 복인도 일주 9일_KE	228
	MPP947	【짧지만,실속있는】【핵심만 쏙쏙!】 복인도 5일_연합	225

*출발일 기준

- 대양주의 경우 활동성이 많은 **체험위주**의 상품을 선호
- 미주지역의 경우 일정에서 **그랜드캐니언** 및 **나이아가라폭포**가 포함된 일정을 선호
- 괌/사이판의 경우 **가족여행** 상품의 선호도가 높음

V. 상품

다. 2018년 월별 TOP5 인기 상품

출발월	마스터코드	상품명	출발자수
1월	KPP920	[티몬] 국내선항공권	3,093
	JPP0808	[시들지 않는 북해도의 눈꽃] 북해도 핵심일주 + 후라노,비에이 4일. 진에어	532
	APP4343	【증편기념 새로움을 더하다】호이안 빈펄리조트2박. 다낭+호이안+후에. 관광형 패키지 5일	479
	JPP649	[찬바람도 쉬어가는 온천에서] 유후인 벳후 후쿠오카+쿠로가와 온천 (히젠야호텔) 4일. 아시아나	472
	APP129	[낭만야경 지우편 + 101빌딩] 대만/야류/화련/스펀 4일. 천둥뜨우기 + 시외특급호텔 + 식사 3회 업그레이드. 아시아나항공	446
2월	KPP920	[티몬] 국내선항공권	4,245
	APP0644	【푸른바다와 사막, 온천을 품다】180\$ 상당 혜택 + [빈췌유 유흥온천 포함] 호치민/ 붕따우/무이네 -제주항공 3박5일	509
	EPP200	【전일정특급호텔+버스 內 wifi 사용가능】【보스포러스크루즈 포함】터키일주 9일	313
	APP5878	[바람따라 요트타고] 방콕/파타야. 오전 요트투어+코끼리트레킹+전통마사지+콜로세움쇼 5일	306
	JPP0808	[시들지 않는 북해도의 눈꽃] 북해도 핵심일주 + 후라노,비에이 4일. 진에어	249
3월	JPP654	[옛 풍경 그대로 녹아든 새로운 큐슈] 후쿠오카 유후인 야나가와+쇼와노마치 3일. 진에어	559
	JPP088	●반짝반짝 빛나는● 북해도 핵심일주 4일 (지다이무라+3대계포함)	489
	APP2777	【마음은 여유롭게, 호텔은 편안하게】빈펄 하롱리조트 + \$230상당 특전 제공 + 하노이 & 하롱베이 & 옌뜨 4일	451
	APP5400	[곳곳에 시선이 머무는] 마카오+홍콩 일주 3박5일. 진에어	389
	APP1833	【집중! 선착순 8명 한정】■\$60상당 바나산포함■ 다낭/호이안/후에. 오후출발 3박5일	
4월	APP2777	【마음은 여유롭게, 호텔은 편안하게】빈펄 하롱리조트 + \$230상당 특전 제공 + 하노이 & 하롱베이 & 옌뜨 4일	가림
	JPP6640	[휴가분한봄, 훌쩍떠나는] 오사카/고베/교토 핵심일주 3일	467
	CPP230	준특급호텔에서 계림은 푸근하다.. 양악에서도.. 5일	404
	JPP654	[옛 풍경 그대로 녹아든 새로운 큐슈] 후쿠오카 유후인 야나가와+쇼와노마치 3일. 진에어	389
	JPP713	[단 3일이라면 아깝지 않게] 오키나와 3일 (아시아나)	379
5월	JPP088	●북해도愛빠지다● 북해도 핵심일주 4일 (지다이무라+3대계+맥주공장)	453
	EPP4390	[바쁜 일상 속 한번의 심표, 터벅터벅 동유럽] A380탑승. 4개국(독.체.헝.오) 9일 ※ 아기자기. 소도시 산책	445
	APP9967	【多 둘러보기. 베트남 다낭】\$60 바나국립공원 + 마사지 60분 + 호이안 투본강투어 + 후에 5일. 진에어	386
	EPP0141	★가심비 높은★【뜨거운 성원에 플룸열차 100유로 옵션 포함 연장】러시아+북유럽+에스토니아(탈린) 6국 12일 대한항공	372
	CPP230	준특급호텔에서 계림은 푸근하다.. 양악에서도.. 5일	368
6월	JPP016	[특급 온천호텔의 여유] 노보리베츠,조잔케이 + 게요리포함 북해도 4일. 아시아나	498
	EPP200	【전일정특급호텔+버스 內 wifi 사용가능】【보스포러스크루즈 포함】터키일주 9일	484
	JPP088	●북해도愛빠지다● 북해도 핵심일주 4일 (지다이무라+3대계+맥주공장)	441
	KPI101	[목호/강릉 출발 관광호텔(펜션급)] 서울/경기 매일출발	427
	EPP4390	[바쁜 일상 속 한번의 심표, 터벅터벅 동유럽] A380탑승. 4개국(독.체.헝.오) 9일 ※ 아기자기. 소도시 산책	412

*출발일 기준

V. 상품

다. 2018년 월별 TOP5 인기 상품

출발월	마스터코드	상품명	출발자수
7월	JPP0808	[한 여름날 북해도에서 4일] 북해도 핵심일주 + 후라노,비에이 + 사코탄 4일. 진에어	1,029
	EPP4056	[남다른 유럽여행] 발칸 3개국(크/슬/보) + 동유럽 4개국(독/체/헝/오) 12일 ※베를린+메추고리에	327
	EPP4390	[바쁜 일상 속 한번의 쉼표, 터벅터벅 동유럽] A380탑승. 4개국(독.체.헝.오) 9일 ※ 아기자기. 소도시 산책	326
	EPP0141	★가심비 높은★[뜨거운 성원에 플롬열차 100유로 옵션 포함 연장]러시아+북유럽+에스토니아(탈린) 6국 12일 대한항공	324
	EPP4035	[여행의 유행을 따르라] 발칸 2개국(크/슬) + 동유럽 핵심 3개국(체/헝/오) 9일 ※직항출발/2대야경 포함	323
8월	KPP930	[11번가] 국내선항공권	962
	JPP0808	[한 여름날 북해도에서 4일] 북해도 핵심일주 + 후라노,비에이 + 사코탄 4일. 진에어	857
	EPP4390	[바쁜 일상 속 한번의 쉼표, 터벅터벅 동유럽] A380탑승. 4개국(독.체.헝.오) 9일 ※ 아기자기. 소도시 산책	522
	KPP931	[11번가] 국내선항공권	357
	EPP4035	[여행의 유행을 따르라] 발칸 2개국(크/슬) + 동유럽 핵심 3개국(체/헝/오) 9일 ※직항출발/2대야경 포함	318
9월	CPP2610	[전 일정 식사업그레이드 + 발마사지] 대련 / 서파 / 백두산천지 / 압록강유람 5일	342
	APP9967	[多 둘러보기 베트남 다낭]\$60 바나국립공원 + 마사지 60분 + 호이안 투본강투어 + 후에 5일. 진에어	289
	KPP930	[11번가] 국내선항공권	279
	EPP4056	[남다른 유럽여행] 발칸 3개국(크/슬/보) + 동유럽 4개국(독/체/헝/오) 12일 ※베를린+메추고리에	266
	EPP4390	[바쁜 일상 속 한번의 쉼표, 터벅터벅 동유럽] A380탑승. 4개국(독.체.헝.오) 9일 ※ 아기자기. 소도시 산책	265
10월	EPP4390	[바쁜 일상 속 한번의 쉼표, 터벅터벅 동유럽] A380탑승. 4개국(독.체.헝.오) 9일 ※ 아기자기. 소도시 산책	369
	APP5400	[골목마다 배어있는 색색의] 마카오+홍콩 일주 3박5일. 진에어	311
	APP2777	[하노이, 하롱베이, 빈펄리조트] 마음은 여유롭게, 호텔은 편안하게 하롱베이 빈펄 리조트+\$230상당 옵션 포함 4일	309
	EPP200	[전일정특급호텔+버스 내 wifi 사용가능][보스포러스크루즈 포함] 터키일주 9일	277
	EPP4056	[남다른 유럽여행] 발칸 3개국(크/슬/보) + 동유럽 4개국(독/체/헝/오) 12일 ※베를린+메추고리에	277
11월	APP5400	[골목마다 배어있는 색색의] 마카오+홍콩 일주 3박5일. 진에어	284
	PPP282	[호주 시드니 6일] 블루마운틴+포트스테판(샌드보딩/돌핀크루즈)	275
	JPP6644	[온천에 풍당, 쉼이 가득한 여행] 오사카/교토/히메지성+아리마온천 3일	270
	APP6922	[보라카이]내가 선택한 리조트는? 베스트셀러 리조트에서 여유로운 휴양 (세일링보트,마사지) 5일 에어아시아	264
	APP0810	[여름의 끝에서 만난 여름][다낭+호이안+후에] 스톤마사지90분포함. 관광패키지	236
12월	APP6221	[씨엠립/캄보디아] 유적지 2일관광 ■ 앙코르왓 +붉은사암 반데스레이 ■ + 특특이포함 5일	359
	CPP4034	[영화의 도시 청도 3일] 럭셔리 월드체인 호텔+ 무비뮤지엄+무비로드+원다물 자유시간 포함	347
	EPP4389	■X-MAS마켓■[일상을 빛나게 하는 사치] 동유럽 4개국(독.체.헝.오) 9일 ※ 3대 야경 포함/소도시 관광	296
	EPP4390	■X-MAS마켓■[바쁜 일상 속 한번의 쉼표, 터벅터벅 동유럽] A380탑승. 4개국(독.체.헝.오) 9일 ※ 아기자기. 소도시 산책	275
	APP8923	[오전출발][보라카이 20년전 그모습 그대로]호핑투어 + 스톤마사지UP + 세일링보트 5일. 필리핀항공	268

*출발일 기준

- 2018년 북해도 상품의 경우 날씨 및 시기와 크게 관계없이 1월~8월 인기 지역
- 2018년 유럽의 경우 5월 ~ 12월 인기지역
- 2018년 동남아의 경우 1월 ~ 5월 인기지역

V. 상품

라. 2019년 월별 TOP5 인기 상품

출발월	마스터코드	상품명	출발자수
1월	APP9268	【다낭 호이안/후에 + 맛집투어】\$60 바나산국립공원+골든브릿지포함 3박5일	589
	APP6221	[싸엠립/캄보디아] 유적지 2일관광 ■ 앙코르왓 +붉은사암 반데스레이■ + 툭툭이포함 5일	589
	APP5200	[같이 가니 더 좋았다] 마카오+홍콩 3박5일_마카오 특급호텔 투숙, 전일관광 진에어 증편	438
	JPP088	[그저울, 반짝반짝 빛나는] 북해도 핵심일주 4일 (지다이무라+3대게+맥주공장)_제주항공	421
	APP5400	[골목마다 배어있는 색색의] 마카오+홍콩 일주 3박5일_진에어	365
2월	APP9268	【다낭 호이안/후에 + 맛집투어】\$60 바나산국립공원+골든브릿지포함 3박5일	685
	APP6221	[싸엠립/캄보디아] 유적지 2일관광 ■ 앙코르왓 +붉은사암 반데스레이■ + 툭툭이포함 5일	465
	EPP4390	[바쁜 일상 속 한번의 쉼표, 터벅터벅 동유럽] A380탑승. 4개국(독.체.형.오) 9일 ※ 아기자기. 소도시 산책	368
	JPP676	[차가운바람마져놓이는][힐튼+온천호텔]후쿠오카 유후인 베푸 + 뱃놀이 3일_아시아나	322
	JPP6655	[당신을 위한 선물/김포출발] 오사카/교토/고베+온천 3일(1일자유)	284
3월	APP9268	【다낭 호이안/후에 + 맛집투어】\$60 바나산국립공원+골든브릿지포함 3박5일	925
	APP5200	[같이 가니 더 좋았다] 마카오+홍콩 3박5일_마카오 특급호텔 투숙, 전일관광 진에어	424
	EPP4390	[바쁜 일상 속 한번의 쉼표, 터벅터벅 동유럽] A380탑승. 4개국(독.체.형.오) 9일 ※ 아기자기. 소도시 산책	378
	JPP676	[봄바람 부는][힐튼+온천호텔]후쿠오카 유후인 베푸 + 뱃놀이 3일_아시아나	355
	EPP316	【 전일정 일급호텔, 곤돌라포함 】 융프라우 + 베르사유 + 폼페이 서유럽 4개국 10일	320
4월	APP5200	[같이 가니 더 좋았다] 마카오+홍콩 3박5일_마카오 특급호텔 투숙, 전일관광 진에어	가림
	APP9268	【다낭 호이안/후에 + 맛집투어】\$60 바나산국립공원+골든브릿지포함 3박5일	353
	APP2828	【하노이_하롱베이_빈펄리조트】 【마음은 여유롭게, 호텔은 편안하게】하롱베이 빈펄 리조트+\$180상당 옵션 포함 4일	362
	APP9268	●선착순 8명 한정● 【다낭 호이안/후에 + 맛집투어】\$60 바나산국립공원+골든브릿지포함 3박5일	350
	EPP4390	[바쁜 일상 속 한번의 쉼표, 터벅터벅 동유럽] A380탑승. 4개국(독.체.형.오) 9일 ※ 아기자기. 소도시 산책	331
5월	APP5200	[같이 가니 더 좋았다] 마카오+홍콩 3박5일_마카오 특급호텔 투숙, 전일관광 진에어	561
	APP9268	【다낭 호이안/후에 + 맛집투어】\$60 바나산국립공원+골든브릿지포함 3박5일	554
	APP2448	【같이 가야하는 이유】 베트남+캄보디아+\$190상당 옵션포함+(캄보디아 특급호텔) 6일	436
	JPP066	[기분에 마음을 더하다] 북해도 핵심일주 4일 (온천2박+게요리뷔페)_아시아나항공	374
	EPP200	【전일정특급호텔+버스 內 wifi 사용가능】 【보스포러스크루즈 포함】터키일주 9일	370
6월	JPP066	[기분에 마음을 더하다] 후라노/비에이 북해도 여름일정 4일 (온천2박+우스산 로프웨이+게요리 업그레이드)_아시아나항공	681
	APP9268	【다낭 호이안/후에 + 맛집투어】\$60 바나산국립공원+골든브릿지포함 3박5일	392
	JPP0808	[한쪽의 수채화같은 북해도의 풍경] 도야호 불꽃놀이 + 온천호텔2박 + 게요리특식 4일_진에어	371
	JPP088	[자연의 푸르름을 마시다] 비에이/후라노/오타루/니세코 4일(온천2박+5대특식+신규일정)	325
	EPP200	【전일정특급호텔+버스 內 wifi 사용가능】 【보스포러스크루즈 포함】터키일주 9일	331

출발일 기준

V. 상품

라. 2019년 월별 TOP5 인기 상품

출발월	마스터코드	상품명	출발자수
7월	JPP066	[기본에 마음을 더하다] 후라노/비에이 북해도 여름일정 4일 (온천2박+우스산 로프웨이+게요리 업그레이드)_아시아나항공	564
	JPP0808	[꽃내음 가득 북해도의 여름날] 도야호 불꽃놀이 + 후라노/비에이/샤코탄 4일 진에어	521
	APP2091	[다낭/호이안 즐거움에 휴식 한스푼] \$60상당 바나산 국립공원 포함 관광형패키지 5일	426
	APP9268	[다낭 호이안/후에 + 맛집투어]\$60 바나산국립공원+골든브릿지포함 3박5일	320
	EPP200	[전일정특급호텔+버스 內 wifi 사용가능] 【보스포러스크루즈 포함】 터키일주 9일	290
8월	KPP931	[11번가] 국내선항공권	670
	APP9268	[다낭 호이안/후에 + 맛집투어]\$60 바나산국립공원+골든브릿지포함 3박5일	438
	EPP200	[전일정특급호텔+버스 內 wifi 사용가능] 【보스포러스크루즈 포함】 터키일주 9일	386
	APP2091	[다낭/호이안 즐거움에 휴식 한스푼] \$60상당 바나산 국립공원 포함 관광형패키지 5일	357
	EPP4733	[프레스스 동유럽, 뜻밖의 여정] 발칸 2개국(크/슬) + 동유럽 5개국(헝/체/오/독/슬) + 프랑스 12일 ※두브로브니크/2대야경포함	273
9월	EPP200	[전일정특급호텔+버스 內 wifi 사용가능] 【보스포러스크루즈 포함】 터키일주 9일	451
	APP9268	[다낭 호이안/후에 + 맛집투어]\$60 바나산국립공원+골든브릿지포함 3박5일	331
	KPP931	[11번가] 국내선항공권	305
	APP0451	[라오스 코끼리트래킹+정글짚라인+전신마사지1시간] 준특급호텔+블루라군+풍등체험 포함 5일	272
	EPP4884	[핵심만 쏙! 담은 노하우] A380 발칸 2개국(크/슬) + 동유럽 4개국(오/헝/체/독) 10일 ※직항/2대야경포함	334
10월	EPP200	[전일정특급호텔+버스 內 wifi 사용가능] 【보스포러스크루즈 포함】 터키일주 9일	427
	APP9268	[다낭 호이안/후에 + 맛집투어]\$60 바나산국립공원+골든브릿지포함 3박5일	402
	APP0453	■엘리버드 특가■[라오스 버기카탐승+전신마사지1시간] 준특급호텔+블루라군+풍등체험 포함 5일	334
	EPP4733	[프레스스 동유럽, 뜻밖의 여정] 발칸 2개국(크/슬) + 동유럽 5개국(헝/체/오/독/슬) + 프랑스 12일 ※두브로브니크/2대야경포함	305
	EPP4056	[남다른 유럽여행] 발칸 3개국(크/슬/보) + 동유럽 4개국(독/체/헝/오) 12일 ※베를린+메추고리에	541
11월	APP9268	[다낭 호이안/후에 + 맛집투어]\$60 바나산국립공원+골든브릿지포함 3박5일	352
	APP0453	■엘리버드 특가■[라오스 버기카탐승+전신마사지1시간] 준특급호텔+블루라군+풍등체험 포함 5일	315
	EPP200	[전일정특급호텔+버스 內 wifi 사용가능] 【보스포러스크루즈 포함】 터키일주 9일	297
	APP2448	[갈이가야하는 이유] 베트남+캄보디아+\$190상당 옵션포함+(캄보디아 특급호텔) 6일	290
	APP123	[온천호텔투숙] 대만/야류/화련/지우펀/스펀 4일 + 101빌딩 + 발마사지 + 가이드경비 포함 + 식사 4회 업그레이드_진에어	428
12월	APP1124	[노쇼핑] 가오슝/컨딩/타이난 일주 + 까르푸 4일_아시아나항공	425
	APP9268	[다낭 호이안/후에 + 맛집투어]\$60 바나산국립공원+골든브릿지포함 3박5일	419
	APP6868	[하노이 하롱베이 빈펄리조트]【마음은 여유롭게, 호텔은 편안하게】하롱베이 빈펄 리조트+\$150상당 옵션 포함 5일	392
	APP0453	■엘리버드 특가■[라오스 버기카탐승+전신마사지1시간] 준특급호텔+블루라군+풍등체험 포함 5일	353
	APP6868	[하노이 하롱베이 빈펄리조트]【마음은 여유롭게, 호텔은 편안하게】하롱베이 빈펄 리조트+\$150상당 옵션 포함 4일	

*출발일 기준

- 2018년 대비 북해도 및 일본 상품이 인기 상품 비중 감소
- 2019년 전체적으로 다낭 상품이 가장 인기, 동남아 지역의 비중이 증가
- 유럽의 경우 동유럽 상품의 비중이 높고 1~6월 터키일주 상품의 비중이 높은 추세

VI. 검색어 및 게시판

가. 연도별 검색어 추이 비교

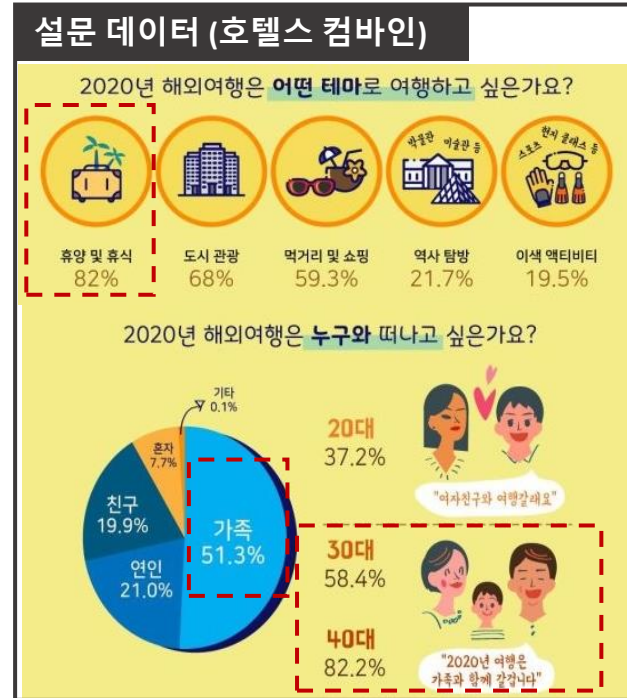
2018년				2019년			
	검색 순위		검색수		검색 순위		검색수
1	다낭	-	243,223	1	스페인	↑1	132,556
2	스페인	-	148,505	2	다낭	↓1	121,081
3	동유럽	↑2	92,420	3	블라디보스톡	↑1	103,785
4	블라디보스톡	↑28	88,915	4	동유럽	↓1	98,497
5	터키	↓1	84,213	5	대만	↑1	91,503
6	대만	↓3	83,775	6	터키	↓1	87,623
7	스위스	-	52,662	7	나트랑	↑13	43,051
8	오사카	↑2	45,155	8	하와이	↑15	42,961
9	괌	-	44,274	9	괌	-	38,524
10	일본	↑3	43,195	10	보라카이	↑19	38,153
11	홍콩	↑1	43,132	11	스위스	↓4	38,153
12	북유럽	↓6	42,755	12	이집트	↑19	38,101
13	세부	↑12	37,303	13	크로아티아	↑2	32,276
14	오кина와	↑3	35,466	14	두바이	↑3	29,332
15	크로아티아	↓4	35,195	15	세부	↓2	28,566
16	북해도	↑2	30,955	16	장가계	↑5	28,176
:				:			
20	나트랑	↑67	28,766	21	일본	↓11	23,515
21	장가계	↓5	28,495	35	북해도	↓19	17,885
23	하와이	↓3	28,495	38	오кина와	↓14	16,438
29	보라카이	↓3	23,011	53	오사카	↓45	12,315

- 2018년 대비 **일본 지역 하락** , 장가계 상품 및 나트랑, 보라카이, 하와이와 같은 **휴양지에 대한 관심 증가**

VI. 검색어 및 게시판

가. 년도별 검색어 추이 비교 (타사)

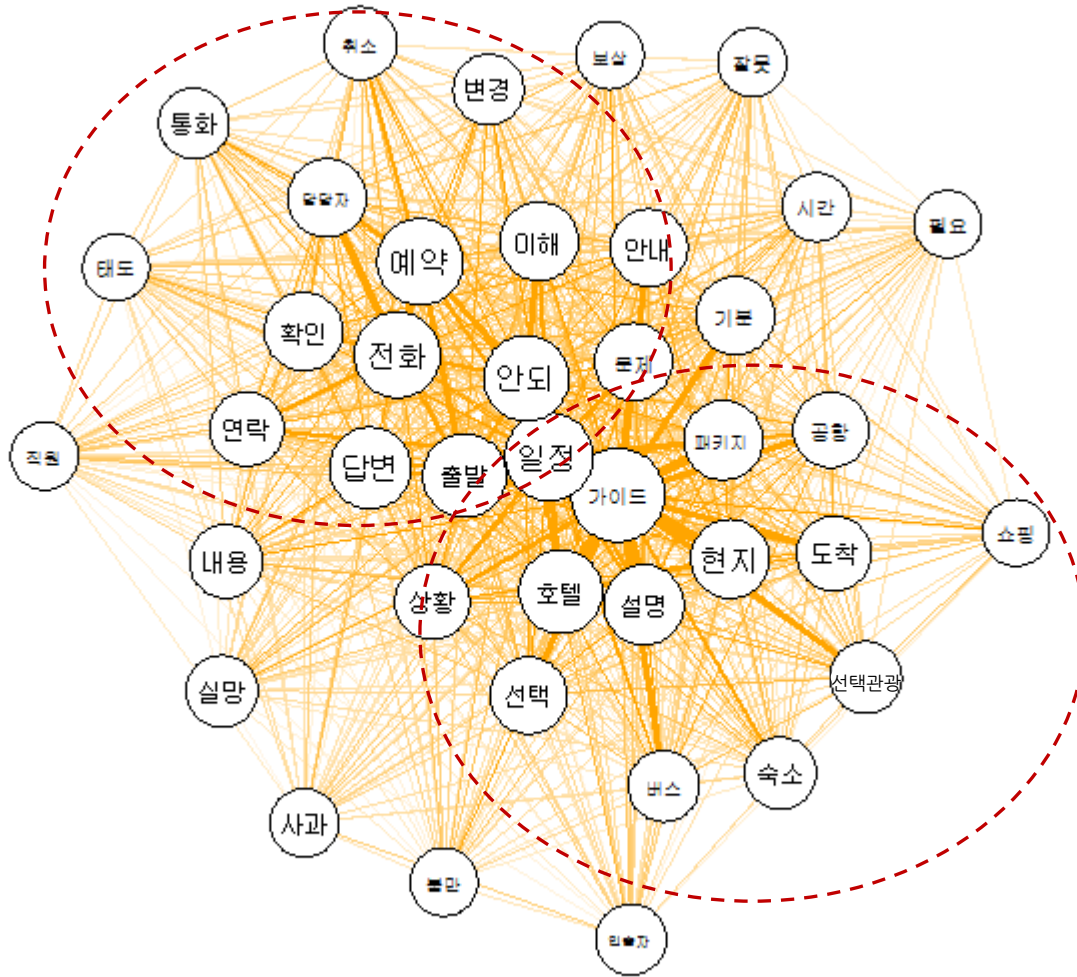
항공권 검색 데이터 (스카이스캐너)		
여행지 2020	전년대비 성장률 (%)	순위 변동
푸꾸옥, 베트남	480%	↑ 84
나트랑, 베트남	125%	↑ 17
보라카이, 필리핀	108%	↑ 13
치앙마이, 태국	57%	↑ 10
부다페스트, 헝가리	38%	↑ 11
베를린, 독일	25%	↑ 10
울란바토르, 몽골	25%	↑ 4
블라디보스톡, 러시아	24%	↑ 4
양곤, 미얀마	19%	↑ 6
하바나, 쿠바	18%	↑ 9



- 타사의 경우 자사와 공통적으로 휴양지에 대한 검색어가 증가 및 가족여행 선호

VI. 검색어 및 게시판

나. 2019년 키워드 네트워크 TOP 40 (고객의 소리 불만 게시판)



- 대부분 고객들의 불만사항은 주로 **현지**와 **전화**로 크게 두가지로 나뉨
- **현지** - 가이드, 선택관광, 숙소, 버스, 쇼핑, 전화(담당자) - 연락이 안됨, 태도 문제, 잘못된 안내

VII. 시사점

회원가입

- 2019년 회원가입자수 2018년 대비 약 1.5배 감소 (SNS 간편가입 비중 감소)
 - > 간편가입 도입 초반에 기존 아이디 존재 여부 상관없이 **중복가입을 허용한 것이 원인**
- 회원가입 및 출발자수 모두 20, 30대 감소 추세, 주 소비층인 중장년층 비중 증가 추세 (회원가입 비례 출발자수 증감)
 - > **연령층의 양극화**가 심화되는 추세
- 2018년의 경우 40대 여성의 회원가입율이 1위 -> 2019년 **50대(1위), 60대의 가입율이 지속적으로 상승**하는 추세
 - > 중장년층을 대상으로 성공적인 마케팅을 진행하고 있지만 **연령층의 상승 이동에 대처할 수 있는 마케팅 강구 필요성**
- 회원가입자 대부분이 서울 및 경기권 거주 (경기권의 지속적인 증가 추세)
 - > 강남권 및 용인, 성남, 고양 지역에 고객이 밀집, **오프라인 마케팅 진행시 해당지역을 중심으로 실시**

여행지역

- 전 연령대에서 공통적으로 작년대비 **일본지역 여행비중 감소 추세** (40대 및 70대 고객 가장 큰 폭으로 감소)
- 유럽 지역의 경우 **40대를 제외**하고 전체 연령대에서 증가 추세
- 동남아의 경우 지속적으로 전 연령대에서 **여행비중이 증가 추세**
- 10대 이하 고객의 **괌사/대양주, 동남아 여행비중**이 증가의 의미 - **가족여행**
- 40, 50, 60대 중장년층 **중국지역 여행 비중 증가**
 - > 일본 불매운동으로 인한 여파를 극복하기 위해 고객에게 여행자 유형 타입별로 **대체 가능한 지역을 분석 및 추천의 필요성**

VII. 시사점

총판매금액 및 취소율

- 유럽 및 동남아의 경우 최고가 상품, 중국 및 일본의 경우 최저가 상품의 취소율 집중 관리 필요성
- 동남아를 제외하고 일본, 유럽, 중국 평균 취소율 증가, **일본 취소율 38%로 1위**
- 일본지역 - 총판매금액 작년대비 **약 1.5배 감소**,
작년대비 타지역과 비교했을때 10대, 40대 비중이 지속적으로 높은 비중 (**가족여행**)
- 중국지역 - 중장년층 여행 비중 증가 및 타지역 대비 높은 총판매금액 비중 (**중장년층 부부동반 및 단체여행**)
- 동남아지역 - 타지역 대비 여전히 10대미만, 10대, 30대, 40대 총판매금액 비중이 높음 (**가족여행**)
 - > 일본 대체 가족여행지 : **동남아 지역**, 중장년층 부부동반 및 단체 : **중국 여행 관심도 증가**

평균 판매금액 및 재구매

- 중국지역 - 50대 이상의 중장년층이 높은 가격 선호 (**노팁, 노옵션, 노쇼핑 상품으로 예상**)
 - > 실제 지역별 TOP5 중국 지역 인기 상품 비중에서도 **노팁, 노옵션, 노쇼핑 상품 비중이 높음**
- 고객의 2회차 여행 데이터 **공통적으로 일본상품 구매율 감소 추세**
 - > [최초 여행지 일본 -> 2차 여행지 일본] 감소 추세 (**유럽, 동남아, 중국 지역으로 유입**)
 - > [최초 여행지 국내]의 경우 일본 및 동남아 지역 구매율 감소 -> **국내를 재방문 하는 경향이 증가**

VII. 시사점

월별 TOP5 인기 상품

- 2018년 대비 **북해도 및 일본 상품**이 인기 상품 비중 감소
- 2019년 – **다낭 상품 및 동남아** 지역 비중이 증가

검색어 추이

- 2018년 대비 대부분 일본 지역 검색어 순위 하락
- 장가계, 나트랑, 보라카이, 하와이 상위권으로 진입 (**상위권 검색어 – 휴양지 비중 상승**)
 - > **일본 대체 지역**의 가능성을 고려 (**중국 및 동남아, 괌사이판 휴양지**)

고객관리

- 고객 주요 불만 사항 – **현지 및 전화**
 - > 사내 영업직 전화 **교육 강화 및 응대 매뉴얼** 관련 정기 교육 개설
 - > **정기적인 점검 시스템 및 담당부서를 구축**하여 가이드 교육 및 숙소 점검, 버스 점검을 통한 현지 불만 최소화