제주특별자치도 방문관광객 실태현황 정성조사 보고서



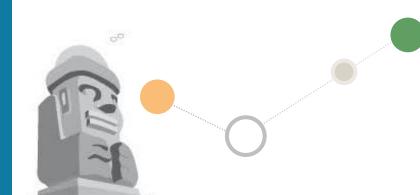






2018.11









Contents

1	
조사 개요	03
2	
Detail findings	15
3	
Executive summary	32



조사 개요



BUSINESS ISSUE



제주를 방문한 국내·외 관광객의 제주여행 실태와 제주 여행 만족도를 조사하여 제주여행객의 니즈와 만족/불만족 사항을 분석함으로써 관광객의 유치 증대 도모

BUSINESS QUESTIONS 01

평소 제주도에 대해서는 얼마나 알고 있고, 제주 여행 결정은 어떻게 하게 되었나?

KEY OUTPUT

- 제주도에 대한 인지 정도와 이미지 및 영향 요인과 채널
- 제주 여행 결정 과정 Journey
 -제주 여행 결정에 긍정/ 부정적 영향 요인
 -제주 여행에 대한 기대

제주를 여행지로써의 인지도/ 호감도를 높이기 위한 Touch Point 관리 방향성 탐색 BUSINESS QUESTIONS 02

제주 여행 준비 과정과 실제 여행은 얼마나 만족스러웠는가?

KEY OUTPUT

- 제주 여행 결정 과정에서의 영향 요인 - 타 여행지와의 비교 평가
- 제주 관광에서의 만족/ 불만족점
 - 자유 평가
 - 콘텐츠/ 인적 서비스 ./시설에 대한 평가

여행 실태 파악을 통한 만족/ 불만 요소 발굴

BUSINESS QUESTIONS 03

제주 여행의 만족도를 높이기 위한 방안은 무엇인가?

KEY OUTPUT

- 제주 여행 전후의 기대감 vs. 만족감
- 제주 재방문 or 타인 추천 의향
- 여행 만족도 향상을 위해 개선할 점

여행지로써의 매력도/ 만족도 향상을 위한 개선 방향 (결론)

조사 설계



■ 정성조사는 기 수행 중인 실태조사의 정량화된 조사에서 파악하기 어려운 관광소비자 관점의 여행동기, 만족 및 불만족 사항 등을 심층적으로 분석하기 위해 아래와 같이 설계 되었음

정성조사 설계



방문 관광객 실태 현황 파악을 위한 조사

#		해외 관광객	사용 언어	표본 수
NO.1	일본권	일본	일본어	5명
NO.2	중국권	중국 본토	중국어	5명
NO.3	비중국중화권	홍콩, 대만	영어	4명
NO.4	동남아시아권	말레이시아, 베트남, 태국	영어	5명
NO.5	북미권	미국, 캐나다	영어	5명
			24명	

- 해외 관광객 + 내국인 관광객
- 제주에 여행 온 실제 관광객을 현지에서 리쿠르팅 함
- 해외 관광객의 경우 해외 관광객의 국가별 비중을 고려 및 인터뷰 가능 언어를 고려

#	내국인 관광객	표본 수
Gr.1	서울/경기 및 호남권	6명
Gr.2	서울/경기 및 경상권	4명
Gr.3	가족 or 친구들과의 여행 온 관광객 중심	5명
	합계	15명



여행객 특성을 감안한 조사 설계

 ■ 여행객이라는 점을 고려할 때 참석자의 개성/ 라이프 스타일/ 추구 여행 스타일 차이에 크고, 심층적 질문과 응답이 어려움
 → 한 인터뷰 당 인원을 소그룹으로 진행 (최대 6명 이하)



전문가 인터뷰와 데스크 리서치를 통한 자료 보완

- 일반 내외국인 관광객 의견에 대한 검증
- 현재 여행 트렌드 및 실질적인 제주 관광 정책/ 시설에 대한 평가
- 해외 관광객 가이드 / 숙박업 등 여행 관련업 종사자로 구성



■ 해외 및 내국인 관광객 조사 그룹 구성



해외 관광객

대상자 조건 공통 조건

- 관광의 목적으로 제주를 방문하고, 관광한지 최소 2일 이상 되는 관광객
- 제주도 방문 시 비행기 이용자로 여행 계획 및 비용 부담을 직접 하는 자

내국인 관광객

공통 조건

- 관광의 목적으로 제주를 방문하고, 관광한지 최소 2일 이상 되는 관광객
- 제주도 방문 시 비행기 이용자로 여행 계획 및 비용 부담을 직접 하는 자

인터뷰/ 그룹 수

그룹 구성

■ 인터뷰 총 23명

#	지역(언어)	구분	표본 수	진행 날짜	조사 방법
NO.1	일본권	일본	5명		
NO.2	중국권	중국	5명	2018.	2 on 1
NO.3	비중국중화권 홍콩, 대만		4명	07.18.	Or
	동남아시아권	동남아시아권 <mark>말레이시아,</mark> 베트남, 태국		~ 07.28.	1:1 In-depth
NO.5	5 북미권 미국, 캐나C		5명		Interview
	합계		24명		

■ 총 3 그룹 15명

#	내국인 관광객	진행 날짜	참석자 수
Gr.1	서울/경기 및 호남권	2018.08.14.	6명
Gr.2	서울/경기 및 경상권	2018.08.15.	4명
Gr.3	가족 or 친구들과의 여행 온 관광객 중심		5명
	15명		

소요 시간

■ 인터뷰 당 1.5시간

■ 그룹 별 1.5~2시간



■ 전문가 인터뷰 / Desk Research



전문가 인터뷰

데스크리서치

조사 방법

■ 정성조사 (FGI / IDI)

■ 2차 자료 조사

대상자 조건

공통 조건

주요 내용

- 제주 여행 관련업 종사자로, 현재 종사하고 있어야 함
- 관련업 종사 경험 5년 이상인 자

- SNS 상에서의 해외 제주 여행객 후기 모니터링
- 해외 여행객이 주로 찾는 여행 정보 사이트 모니터링

그룹 수

■ 총 3 회

그룹 구성

#	구분	표본 수	진행 날짜	조사 방법
NO.1	해외 여행자 가이드 및 여행 안내 관련 종사자 (동시통역사 협회 제주지부 지부장)	1명	8/17 (수)	1:1 IDI
NO.2	숙박업 종사자 (제주 항공우주 호텔 지배인)	1명	8/18 (목)	1:1 IDI
NO.3	여행사 대표 (홍익 여행사 대표)	1명	9/6 (목)	1:1 IDI
	합계	2명		

소요 시간

■ 인터뷰 당 1.5시간



■ 정성조사 인터뷰 내용 구성



제주에 대한 사전 인식

- 여행 전 제주에 대한 인식
 - 여행 전 제주에 대한 인지 정보 및 인지 경로
 - 이미지
- 여행 전 제주 방문에 대한 기대 및 준비 상황
 - 사전 준비 여부 및 참고 채널
 - 타 여행지와의 비교 행동
- 제주 여행에 어울리는 Occasion

제주 여행의 실제

- 인터뷰 시점까지의 제주 여행 경험
 - 주로 관광한 곳과 방문 이유
 - 만족/ 불만족 경험
- 이후 계획하고 있는 일정
 - 계획을 세운 이유 / 방문 계획에 영향을 준 요인
 - 계획이 변경 되고 있는 지 여부 및 그 이유

여행 후 제주에 대한 Perception 변화

- 사전 기대와 실제 제주 여행의 비교
- 실제 여행 후 제주에 대한 이미지의 변화 여부
- 현재까지의 모든 경험으로 볼 때 제주는 어떤 관광지라고 표현할 수 있는지

개선 기대점

- 제주도 재 방문 및 추천 의향
- 제주 관광의 만족도를 높이기 위한 개선 점

전문가

- 최근 관광업의 트렌드
- 제주 관광객의 성향

- 전반적인 관광지로써의 제주에 대한 평가
- 경쟁력 향상을 위한 개선점
 - 제주관광공사나 도청에서의 지원이 필요한 부분
 - 숙박/ 가이드 업에서의 보완 점



일본권



No. 1 일본/ 36세/ 남 ••

Style:

리조트를 선호하고, 바다와 따뜻한 기후를 좋아함

제주 여행 Plan:

가족 여행/ 카지노와 낚시는 자녀 때문에 포기 쇼핑 + 유네스코 유산+자연관광 +GD 카페 (딸 희망) / 차량 렌트 X

OOP

#카지노 # 제주는 돌의 마을 #가이드에게 도움 많이 받음 #현지인이 가는 장소 선호



No. 2

일본/41세/여 •

Style:

리조트를 선호하고, 볼거리 (세계 유산/ 유네스코) 있는 관광을 즐김

제주 여행 Plan:

리조트 + 쇼핑

O O A

 \square

#음식 맛 보기 #스포츠 액티비티 # 비계획



No. 3

일본/ 60세/ 여

Style:

자연 경관을 보고 음식을 맛보면서 편히 노는 것을 선호

제주 여행 Plan:

가족 여행/ 3박 4일/ 음식 관광, 우도 방문/ 비용이 저렴한 편/ 차량 렌트 X

OOA

#제주 해산물 #I♥우도 #일본사람은 친구라도 같은 침대에선 절대 안 자요



No. 4

일본/ 47세/ 남

Style:

자연 경관 보는 것을 선호하고 딸은 쇼핑과 유행을 따르는 여행 선호

제주 여행 Plan:

가족 여행/ 1인에 5만엔/ 2박 3일/ 각 가족의 희망 장소 선택

O O A

#바다 아름다움 #택시 기사 가이드 #제주=천연자연



No. 5 일본/ 47세/ 여

Style:

리조트 선호하고 여행지에서는 계획한 것만 충실히 따름, 쇼핑보다는 마을 구경 선호

제주 여행 Plan:

가족 여행/ 2박 3일/ 제주는 리조트라서 리조트만 즐김 차량 렌트 X

$\triangle \bigcirc \triangle$

#아시아 관광은 음식 중요 #제주는 리조트 #제주에 대한 정보가 부족해요





중국권



No. 1 중국/ 28세/ 남 •••

Style:

자연/ 음식/ 인터넷에 나오는 관광지 가보기/ 안전 > 음식> 날씨> 친절감 중요

제주 여행 Plan:

3박4일/ 170만원 예산/ 여행 사이트 참고(취나얼)/ 여자친구/ 차량 렌트 X



#데이트하기 좋은 곳 #제주는 바다다 #바다+쇼핑의 장소



No. 2

중국/ 34세/ 여

Style:

계획이 많은 여행/ 패키지 여행은 즐기지 않음 /꼼꼼하게 정보를 찾는 회사원

제주 여행 Plan:

3박 4일/ 공항 주변 2일+호텔 주변 1일(서쪽)/차량 렌트 O

 \bigcirc \bigcirc \triangle

#다른 아시아보다 저렴한 경비+좋은 자연 경관 =제주 #관광객에 대한 열의 부족 #제주는 알고 보면 더 좋은 곳



No. 3

중국/ 37세/ 남

Style:

휴가를 섬으로 가는 것을 즐김

제주 여행 Plan:

4박 5일/ 예산은 15,000위안/ 가족+동료 여행/ 12석 차+중국인 운전자 대절

 \bigcirc \bigcirc \triangle

#제주 = 바다 #쇼핑으로 예산초과 #제주는 밤 해변이 낭만적



No. 4

중국/ 28세/ 여

Style:

익숙한 곳만 여행하는 스타일, 개인 여행 보다 안전을 우선 고려하는 가족 여행 중심

제주 여행 Plan:

3박 4일/ 10,000위안/ 바다와 맛있는 음식/ 차량 렌트 X

O O A

#제주 여행은 여유로움이다 #호텔룸 배정 시 중국인은 차별한다 #돌하르방과 해녀



No. 5

중국/ 32세/ 여

Style:

해외 여행과 운동을 좋아하고 여행추천사이트 회원으로 추천 받기도 함

제주 여행 Plan:

3박 4일/ 우도와 한국영화 촬영지/ 큰 섬이 아니라 준비 를 많이 하지 않음/차량 렌트 X

QQP

#제주는 낭만의 섬 #서비스에서 차별 느낌(중국인) #제주여행은 좋은 풍경과 여유





비중국 중화권



No. 1 대만/ 39세/ 남 •••

Style:

1년에 한 두 번 아시아 국가 여행/가족 여행+자유여행 선호/준비를 많이 하는 편

제주 여행 Plan:

가족 여행/ 10박 11일 일정 (태권도 대회 이벤트+ 여행)/ 차량 렌트 X

 $\triangle \bigcirc \triangle$

#제주는 자유로운 곳 # 제주에 다시 또 와야지 #작은 섬 관광지로는 매우 우수



No. 2 대만/ 46세/ 여

Style:

여행을 많이 다녔고, 사전 정보 검색을 충분히 하는 편

제주 여행 Plan:

가족 동반 친구들과 모임/ 자녀들을 위한 자연 경관과 문화 체험 중심

OOA

#제주의 천연 관광자원 우수 #아이들의 여름방학용 관광지 로는 차별성 부족



No. 3 홍콩/ 36세/ 여

Style:

단체여행보다는 혼자 자유롭게 여행하는 걸 좋아함/ 도시보다는 자연을 선호

제주 여행 Plan:

가족 여행/ 3박 4일/ 음식 관광, 우도 방문/ 비용이 저렴한 편/ 차량 렌트 X ♡ Q ♡ □

#제주 해산물 #I♥우도 #일본사람은 친구라도 같은 침대에선 절대 안 자요



No. 4 홍콩/ 20세/ 남

Style:

친구> 여자친구> 가족과 함께 하는 여행 순으로 선호/ 바다와 수영을 즐김

제주 여행 Plan:

가족여행/ 운전면허 취득 목적도 있음/런닝맨 빅팬이라서 촬영장 중심 방문

O O A

#제주 여행은 행복한 것 # 신혼여행지/음식 관광지로 좋음 # 런닝맨 촬영지



• • •



동남 아시아권



No. 1 베트남/ 40세/ 여 •••

Style:

가족 여행, 자유로운 여행 즐김 / 여행에 대해 크게 어려움을 느끼지 않음/ 자연을 좋아함

제주 여행 Plan:

가족여행/ 친숙한 한국이라 준비 적게 함/ 바다 중심 차량 렌트 X /

 \bigcirc \bigcirc \bigcirc

#제주는 가을이 좋다 #로맨틱 하고 평화로운 여행의 제주 #더운 날씨는 싫어요



No. 2 말레이시아/ 40대/ ••• 부부

Style:

부부 여행을 즐기고 경관을 둘러보는 것을 선호. 여행 준비를 많이 하지는 않는 편

제주 여행 Plan:

6박7일/천연 자연 관광지 중심으로 관광 ♡ ○ ▽

#제주는 자연적 + 아름답고 쉴 수 있는 섬 #해질녘 풍경과 단풍을 즐기는 낭만적인 섬 # 3~4번 와도 좋고 편함



No. 3 말레이시아/ 30세/ ••• 남

Style:

장거리자동차 여행과 하이킹 좋아함

제주 여행 Plan:

워크샵 + 여자친구와 개별 여행/ 유명 관광지 중심 관광 차량 렌트 O

O O A

#생각보다 많이 못 봄 (이동 시간 김) #시골이지만 현대적이고 여유로움 #휴식과 여유



No. 4 태국/ 27세/ 여

Style:

새로운 장소와 새로운 세계 선호, 모든 여행 스타일 다 좋아함

제주 여행 Plan:

태권도 대회 이벤트 중심+개별 여행/ 여유시간에 해변가

 $\triangle \bigcirc \triangle$

#비싼 물가 #제주하면 화산 #해산물+쇼핑 #신혼여행지



 \square



북미권



No. 1 미국/ 23세/ 남 ••

Style:

여행을 가면 전통적인 시장 음식을 먹고 걸으며 자연 경관을 보는 것을 즐기는 Free Style

제주 여행 Plan:

5일 이상/ 하루 5만원/ 혼행 차량 렌트 X / 비계획

 \bigcirc \bigcirc \triangle

#혼자 여행 즐기기 #I♥한라산 #장기 여행 선호 #비계획



No. 2 미국/ 22세/ 여

Style:

적은 경비로 여행 다니는 것을 좋아하고, 자연 경관 보고 활동적인 것을 즐김

제주 여행 Plan:

3박 4일/ 30만원/ 혼행 차량 렌트 X / 비계획

 \bigcirc \bigcirc \triangle

#음식 맛 보기 #스포츠 액티비티 #비계획



No. 3 미국/ 22세/ 남

Style:

산 등반과 하이킹을 즐김

제주 여행 Plan:

3박 4일/ 이미 제주 여행 중인 친구들을 만나러 놀러 옴/ 많은 준비 하지 않음/ 차량 렌트 X

 $\triangle \bigcirc \triangle$

#중국과 친숙 # I♥화산 #제주 여행은 축복이었어요 #비계획



No. 4 미국/ 22세/ 남

Style:

친구와의 여행을 즐기고 선물 사는 것을 좋아함

제주 여행 Plan:

상하이→ 홍콩→ 제주도의 3주 여행 중 마지막 4일 체류/ 2명 기준 \$1,600 / 친구 동반/ 차량 렌트 X / 비계획

O O A

#아시아에서 가장 좋은 해변 #제주는 낙원 같은 곳 #벌써 친구 2명에게 추천



No. 5 캐나다/ 여

Style:

정보를 많이 찾고, 여행지의 토속적인 음식을 맛보고자 함

제주 여행 Plan:

3박 4일/ 렌터카 O 해변가+하이킹+드라이브+해 변가

 \bigcirc \bigcirc \triangle

#제주도 정보 좀 구체적으로 주세요 #구글 번역기 꼭 필요 #제주에 다시 올 의향 있어요.





내국인 관광객

■G1. 서울/경기 및 호남권 관광객 (8월 14일)

NO.	성별	연령	결혼 여부	거주 지역	여행 목적 및 일정	제주 여행을 한 마디로 정의하면?
1	남자	30대	기혼	서울	이직 전 직장 탐색 및 휴식/ 장기 여행	혼자서는 이틀만 좋고, 가족이나 친구와 와야 될 곳
2	남자	20대	미혼	경기	가족 방문 및 방학 여행 / 4일	여유를 줌
3	남자	50대	기혼	전북	이직 전 휴식 / 3일	공기가 좋아서 가족의 화목이 더 좋아짐
4	여자	20대	미혼	인천	취업 준비 중에 휴식/ 6일	편하게 쉬게 해주는 섬
5	여자	50대	기혼	경기	부모님과 가족 여행/ 4일	고층 건물이 없어 마음이 확 트이는
6	여자	30⊏∦	미혼	서울	휴가 / 4일	찌든 일상으로 인한 부정적 마음을 긍정적으로 변화시킴

■G2. 서울/경기 및 경상권 관광객 (8월 15일)

NO.	성별	연령	결혼 여부	거주 지역	여행 목적 및 일정	제주 여행을 한 마디로 정의하면?
1	남자	20대	미혼	부산	친구들과 방학 중 여행 / 일정은 비계획	이야기 거리가 되고 힐링하게 됨
2	남자	20대	미혼	서울	커플여행 / 3일	힐링은 제주도
3	여자	20대	미혼	서울	부모님 동반 가족 여행/ 4일	요즘 여행 트렌드를 잘 즐길 수 있는 곳(사진찍기 등)
4	여자	20대	미혼	부산	커플 여행 / 4일	무계획으로 드라이브하면서 힐링 하는 여행

■G3. 가족 or 친구들과의 여행 온 관광객 중심 (9월 1일)

NO.	성별	연령	결혼 여부	거주 지역	여행 목적 및 일정	제주 여행을 한 마디로 정의하면?
1	여자	20대	미혼	경기	부모님 인사 겸 언니와 휴가 여행/3일	평범하게 쉴 수 있는 여행
2	남자	20대	미혼	강원	친구들과 여행 / 3일	관광객을 위한 시설과 서비스가 좋은 곳
3	여자	50대	기혼	경기	친구들과 친목 여행 / 3일	모처럼 잘 쉬었다 가는 여행
4	남자	50대	기혼	부산	부부동반 친구들과 친목 여행/ 4일	쉬러 와서 잘 먹고 잘 쉬는 여행
5	여자	30대	기혼	서울	친구 방문 겸 혼자 여행 / 4일	힐링의 목적으로 오기 좋은 곳





Detail findings

- 1. 여행 전 제주에 대한 인식과 여행 준비
- 2. 제주 여행에 대한 만족도

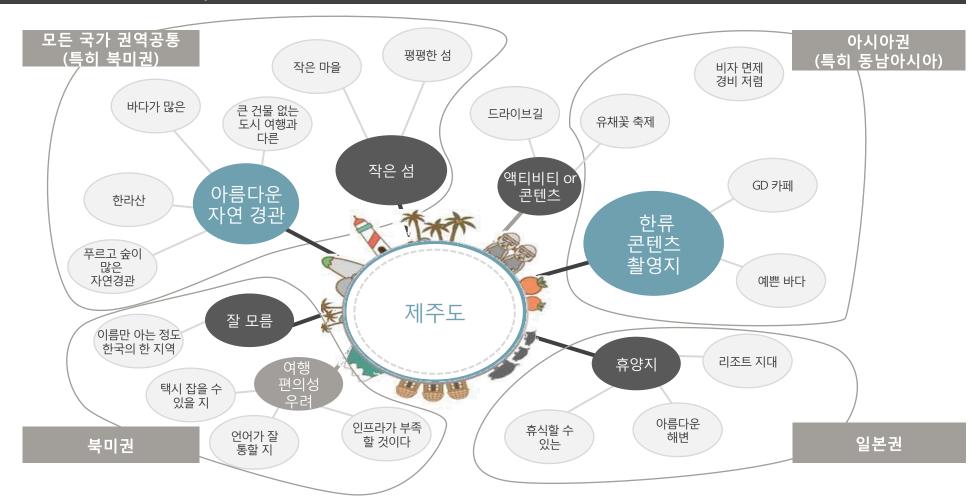
1. 제주도에 대한 Perception (여행 전)





- 제주도에 대한 사전 이미지는 [한류의 영향으로 인지된 장소] / [아름다운 자연 경관]이 대부분이었음
- 여행지로써의 제주만의 특성에 대한 이해는 부족한 것으로 평가됨

여행 전 제주도에 대한 Perception



1. 제주도에 대한 Perception





- 제주도는 내국인에게는 '힐링을 기대하며 찾는 곳'으로 인식되고 있음
- 부담 없이 추억을 쌓을 수 있는 친구와의 동반이 우선시 되고 있지만, 가족/ 연안/ 혼행에도 어울림
- 제주에서는 바다 보기와 함께 카페와 맛집 투어가 새로운 활동으로 선호되고 있음

제주도와 어울리는 여행 상황/ 여행 목적



힐링 하고 싶을 때

■ 여유/ 휴가/ 휴식/ 쉬고 싶을 때/ 마음이 안정이 필요할 때 좋은 곳 "하던 사업을 접고 새롭게 마음을 정리하기 위해서 제주도 왔어요.파도 보면서 정리가 됩니다." "도심에서 탈출하는 느낌, 피곤한 나를 쉬게 해주는 마음으로 오기에 좋죠"

친구 > 가족여행 > 연인과 함께 하는 > 혼자 (우정/ 우애/ 사랑)

- 부담 적은 친구들과 함께 하기 좋은
- 남녀노소에 다 좋은 환경으로 가족모임에 좋은
- 낭만적인 장소가 많아 연인과 와도 좋은

여름 > 가을에 가기 좋은

- 바다를 즐길 수 있는 여름에 오는 것이 가장 좋음단풍을 볼 수 는 가을도 좋음

경치 보기 (바다) > 카페투어 > 식도락(맛집 투어)

■ 제주에서 꼭 해야 하는 것은 바다 보기 > 카페투어 > 맛집투어 순으로 언급됨 "바다 보러 제주에 가죠 어느 바다보다도 예쁘잖아요" "사람이 많아서 못들어 가더라도 유명하다는 카페에 일단 가서 사진 한 방은 찍어야죠. "인터넷으로 제주의 맛집/이색 카페 등을 찾아 다니고 있어요.

2. 여행 전 제주도 인지 경로







- 제주도를 인지 및 호감을 주는 Touch Point로 가장 영향력이 높은 것은 '한류 콘텐츠'였고, 다음으로는 '지인 중여행 경험자의 추천'임
- 제주도와의 Touch Point가 매우 한정적이며, 접촉 시 제주 여행에 대한 호감 유발력 높은 정보도 부족한 편임

여행 전 제주도 정보 획득 경로

제주도 최초 인지 영향 채널 및 주요 인지 정보

한류 영화/ 드라마/ 예능 방송

- 자연 환경이 좋은 곳 / 아름다운 곳
- 섬 / 시골의 느낌
- GD 카페가 있는



여행 다녀온 지인 추천

- 작은 섬, 바다가 많은 곳
- 자연 경관이 아름다움
- 대표 관광지
 - : 한라산, 선유도, 만장굴, 우도
 - : 카지노



기타

- 친숙하게 오래 전부터 알게 됨
- 여행 중 숙소에서 팜플렛/ 다른 여행객 추천으로 알게 됨
- 세월호 관련 뉴스를 통해 알게 됨 (세월호의 목적지)
- 워크샵 개최지로 알게 됨

제주 여행 결정에 영향을 주는 정도 High

Low

■ 촬영지의 모습을 직접 보고 싶어 제주 방문을 희망

"런닝맨을 제주도에서 찍은 걸 봤어요 그 때부터 꼭 오고 싶었어요(홍콩 관광객)" "한국 드라마를 통해 제주도를 알게 되었죠 시골일 것 같았어요(말레이시아 관광객)

- 여행 경험자 지인 경험담을 들음
- 제주도 선택에 직접적인 영향보다 제주에 대한 긍정적 이미지 형성 + 주요 관광지나 콘테츠 인지에 도움

"회사 사장님이 제주도에 카지노가 잘 되어있다고 해서 이번에 올 때 카지노를 꼭 해야겠다고 생각했죠"(일본 관광객) "친구가 제주도 다녀와서 한라산 좋다고 가게 되면 꼭 가보라고 했어요"(미국 관광객) ■ 중국/서울/부산 여행 중 알게 된 경우는 일정을 조정해서 제주를 방문하는 경우 존재

"제주 방문은 생각하지 않았는데, 중국여행 주에 친구들이 제주에 여행 중이라 해서 와 봤죠"(미국 관광객)

3. 제주도 여행 결정 이유





- 제주도 여행을 결정할 때 '일정과 비용에서 부담 적음 > 제주의 자연 경관 > 인프라 ' 등의 순으로 영향을 줌
- 제주의 차별적 콘텐츠로 인한 선택 비중이 상대적으로 낮고, 경제성/ 편의성/ 지리적 여건이 더 큰 영향을 주고

제주도 여행을 결정하게 된 이유



휴가 일정에 잘 맞음 여행 경비에서 경쟁 우위

방송 촬영지/ 자연 경관이라는 콘텐츠에 대한 기대감

좋은 (선진국스러운) 여행 인프라 기대

다른 지역과의 이동 연계성 좋음

기타

HIGH

제주 선택에 영향을 준 정도

LOW

- 4일 이내 여행 일정에 가장 잘 부합
 - 직항 항공 노선으로 이동 시간 짧음
- 항공권 저렴
 - 특가 항공권/이벤트 패키지 상품 (항공 +숙박) 많은 편

"비행기표가 홍콩달러로 1000달러에 나와서 오게 되었어요"(홍콩 관광객)

"제주도는 경비가 많이 들지 않아요" (중국 관광객) "오키나와도 가고 싶었지만 직항이 없었어요" (말레이시아 관광객)

- 아름다운 바다/자연 경관으로 여유를 즐길 수 있음
- 한류 콘텐츠의 촬영 장소/관련 장소에 대한 기대

"GD 카페 갈 수도 있고 좋죠"(일본 관광객) "에노시마는 지저분해요"(일본 관광객) "일본은 좀 분주한 느낌이죠"(대만 관광객)

- 선진국 수준의 시설과 치안 기대
- 리조트나 숙소의 시설이 깨끗하고 위생적임

"인도하고 비교하면 깨끗하고 치안이 좋죠"(미국 관광객) "리조트 수준이 우수해요"(일본 관광객)

- 서울에서 근거리
- 다른 아시아 국가와 함께 여행 가능

"부산이나 다른 도시로도 이동할 수 있는 위치에요" (베트남 관광객) "상하이에서 홍콩 들러 제주 왔어요"(미국 관광객)

■ 워크샵/대회참가/ 출장 등 다른 목적에 부가적으로 관광 일정 추가

비교 국가 및 열/우 위

요이

결정

하게

된

세부 적인

이유

■ vs.일본

:시간/경비 면에서 제주 우위

- vs. 필리핀 세부, 베트남, 태국
 - :새로움, 한류, 사계절에 따른 변화가 있어 제주 우위
 - :베트남은 넓어 볼 것 많음
- vs.홍콩/대만 :자연 경관에서 제주 우위
- 다른 동남아시아 국가 대비 인프라
- vs. 일본/홍콩/대만/ 베트남 대비 언어 소통 부분 열위

■ vs. 다른 도시/국가 :무비자, 직항 많음

3. 제주도 여행 결정 이유





국내 타 여행지 장점



- 제주도는 타 국내 여행지에 비해 '여행의 편의성 (비용/준비 등에서 부담 적음), 콘텐츠의 우수성'을 통해 '쉬러 가는 여행/ 만족감이 높은 여행 '을 잘 제공하고 있음
- 단, 5일 이상 일정의 경우는 해외 여행을 선택하는 비중이 더 높음 ('해외 여행'을 해 볼 수 있는 기회)

국내 타 여행지와 제주도 비교

타 여행지와의 비교 행동

비교 행동:

일정이 3일 이상인 경우 제주도를 고려하면 타 여행지와 비교하지 않음

비교 여행지:

강원권(강릉/ 속초의 바다, 정선/고성/ 영월/ 태백) 섬/해변 (부산, 울릉도, 여수, 삼천포) 해외(블라디보스톡, 일본, 동남아)

■제주 여행 = '쉬러 가는 여행' 타지 여행 = '운전을 많이 해야 하고, 준비할 것이 많은 여행

제주도의 장점



■ 도심/ 일상과 다른 탈출/ 해방감

■ 이동 편리성 "직접 운전을 몇시간 동안 해야 목적지에 도착하는 것이 아니라 편리한 느낌이죠?

제주의 자연 경관

■ 이국적인 느낌을 주는 자연 경관 - 바다/ 탁 트인 느낌의 환경

■ 섬이라는 특징이 주는 독립감/ 차별성

■ 드라이브하기에 특히 좋은

저가 항공/ 숙박 시스템

■ 경제적 부담감 감소

■ 여행 편의성 증가 "많은 준비를 하지 않고 여행을 와도 특가를 찾아 숙박도 예약할 수 있어요.

최신 트렌드/ Hot Place가 있음

- 최근 유행하는 이색 카페 / 맛집
- 방송으로 이슈가 되었던 촬영장소 많음

어떤 동반 여행자와 함께 해도 잘 어울리는

강원권

- 집에서 목적지까지 바로 차로 이동 가능
- 이동 거리의 단축
- 제주와는 다른 느낌의 바다와 산의 경관
- But, 경상/호남권에서는 거리가 매우 멀어 운전이나 이동에 부담이 되는 거리
- 울릉도, 여수, 삼천포 등
 - 각 지역만의 독특한 자연 경관이 있음
 - But, 재방문 및 3일 이상 체류할 콘텐츠 부족/ 가족 구성원 특성' 기후에 영향을 많이 받음
- 부산 (대표적인 관광 도시)
 - 바다와 다양한 축제
 - But, 서울과 다름 없는 도시로 여유로움 부족
- 해외 여행지
 - 제주도와 해외 여행을 비교하는 경우 적음 - 제주도는 최대 4일 일정 해외 여행은 최소 5일 이상의 일정
 - 선호도로는 해외여행 > 제주여행
 - → '해외' 여행에 대한 기대함 존재





Detail findings

- 1. 여행 전 제주에 대한 인식과 여행 준비
- 2. 제주 여행에 대한 만족도

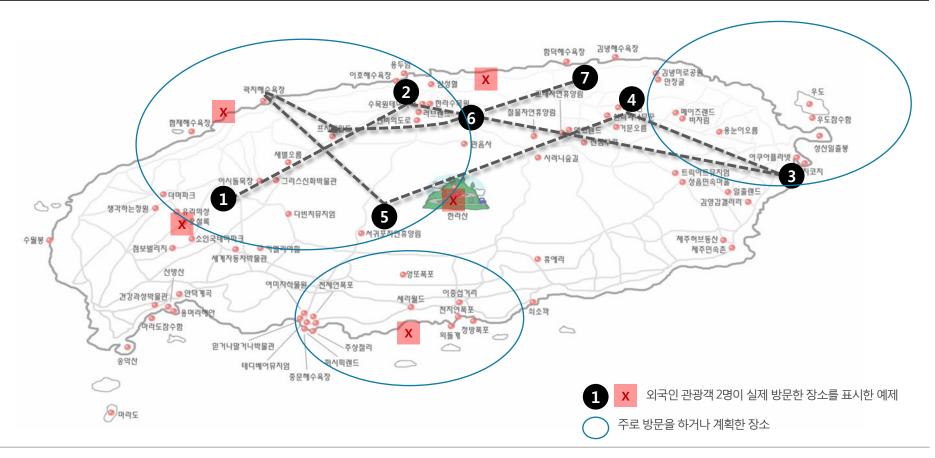
1. 제주도 여행 경로 및 방문 관광지의 특징





- 특징 1. 전체적인 동선 계획은 하지만, 세부적인 계획을 세우지는 않음 ex) 동쪽 1일 + 서쪽 1일 + 해변 하루 or 쇼핑 하루 or 한라산 등반 1일 or 카페거리/방송 촬영지 하루 ex) 숙소 잡은 곳을 중심으로만 관광
- 특징 2. 랜드마크로 생각하는 '꼭 방문해야 하는 자연 관광지' 존재 우도> 한라산 >일출봉 > 폭포나 오름
- 특징 3.박물관과 테마파크에 대한 관심은 낮음

인터뷰 대상자가 많이 방문한 제주도 여행 코스

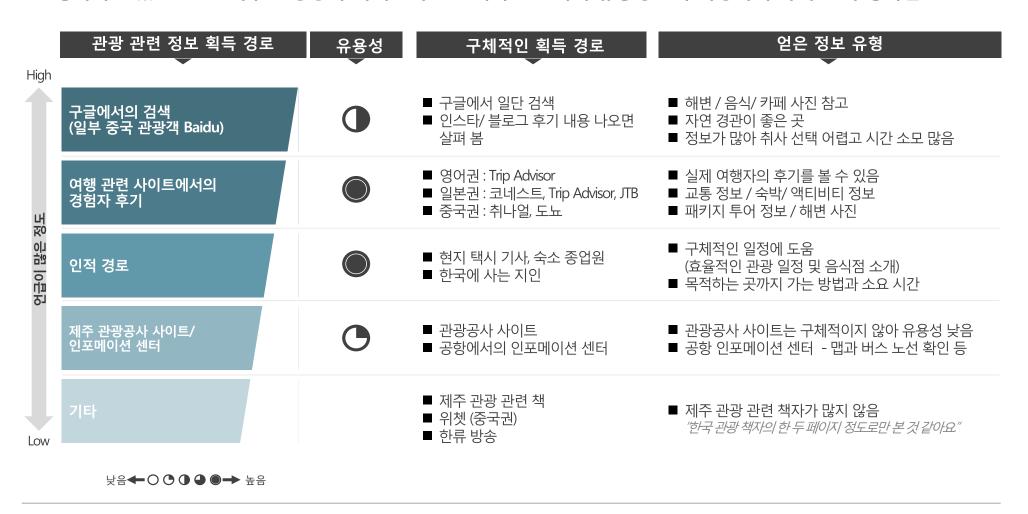


2. 관광 관련 정보 획득 경로 및 유용한 정도





- 제주 관광 관련한 정보를 본격적으로 얻는 과정에서 가장 많이 접한 경로는 온라인 중심의 검색과 여행사 사이트의 여행 후기였고, 효율적인 일정에 도움이 되는 정보를 줄 수록 유용했고 만족도 높았음 - 단편적인 소개 외에 전반적인 여행 경로에 구성에 도움이 될 것 / 구체적인 사진 필요 등
- 한편, 제주 현지에서의 <mark>택시 기사나 숙소 관계자의 조언 내용</mark>이 구체적이고 실질적으로 도움이 많이 된다고 평가하고 있고, 반면 제주 관광공사 사이트와 인포메이션 센터의 유용성은 구체성이 부족해 낮게 평가됨



[참고] 제주 방문 후기 포스팅 및 반응 (일본권)



■ 사이트 출처: 4travel.jp

여행기 1

출처: https://4travel.jp/travelogue/11293165

<환갑 기념 첫 제주 여행>



< 2017 가을 1일> #세계 유산 #외식

여행 일시: 2017/10/12 ~ 2017/10/14 여행 전:

- 티웨이 항공 제주 취항 기념 호텔 + 항공권을 발견.
- 유채 꽃의 계절에 가보고 싶다고 생각.
- 현지 가이드 없는 여행에 불안했지만 환갑 맞이한 부부로 제주를 돌아다님

< 도움 및 참고 사이트>

- 1. 한국지도 코네스트
- 2. NariTra 어플
 - : 일본어로 말하고 한국어로 번역해주는 무료 응용 프로그램
- 3. 구글 번역
 - : 읽을 수 없는 한글을 사진 찍으면 일본어로 변환 (쇼핑 시 도움)



< 제주도 이미지>

- 1. 제주도는 한국에서 가장 영어를 사용하는 지역이라는 정보를 얻었지만 현지에서 그런 실감은 없었다. 한국어와 일본어가 적힌 카드를 만들었다. (예, 라마다 프라자 제주 호텔에 가 주세요.)
- 2. 생각보다 제주도는 넓다. 동쪽을 도는 데 1일 필요하다. 동쪽에서 남쪽까지 택시를 전세 내서 돌기로 결정하였다. 일본어에 능통한 운전사라는 것을 중시하고 사전에 메일 교환하고 요금이나 수수료를 들었다. 1일 합계 14000엔을 관광 후 엔화로 지불)
- 3. 음식: 오메기 떡, 흑돼지. 소주, 자매 국수 추천. 메뉴도 일본어 표시가 있고 알기 쉽다. 이 가게가 응대가 잘 된다.

여행기 2

출처: https://4travel.jp/travelogue/11391452

<혼자 여행>

여행 일시: 2018/07/23-2018/07/25

#혼자 여행 #성산 일출봉 #성읍 민속 마을 #올레 시장 #자연 #서귀포 시 ** #노선 버스 이동 #제주 #제주도

< 주요 일정>

1일: 제주, 외돌개, 천지연 폭포, 서귀포 올레 시장

2일: 성산 일출봉, 제주 민속촌, 정방 폭포, 서귀포 올레 시장

3일: 용두암, 용연 계곡, 동문 시장, 제주목 관아,

< 제주도 이미지>

- 1. 성산 일출봉 세계 문화유산으로 유명하다
- 2. 제주도는 자연이 많이 있어서 휴식에 최적이다.

여행기 3

출처https://4travel.jp/travelogue/11391685

<부부 여행>

여행 일시: 2018/08/16 ~ 2018/08/19 #제주도 #성산 일충봉 #흑돼지 #제주 #세계 유산 #노선 버스 이동 #동문 재래 시장 / 인당 5-10만원, 교통 수단 버스, 택시, 비행기

< 주요 일정>

- 1 일째: 저녁 오리엔탈 호텔 도착 ~ 용두암 저녁 식사 후 동문 재래 시장
- 2 일째: 성산 일출봉 제주 민속촌 골든 튤립 호텔 박
- 3 일째: 우도 씨에스 호텔 박
- 4 일째: 대포 주상절리 대 ~ 하가리 연못 저녁 귀국

< 제주도 이미지>

- 1. 제주는 한국의 하와이, 신혼 여행의 메카라는 리조트 섬이다. 해산물과 흑돼지가 명산. 전복을 어디에서나 먹을 수 있는게 매력적이다.
- 2. 만족도 5점 만점에 4.5. 관광 4점, 호텔 4, 음식 4.5, 쇼핑 4.0, 교통 4.0
- 3. 제주는 귤이 유명하다.

[참고] 제주 방문 후기 포스팅 및 반응 (중국권)



■ 사이트 출처: Ctrip.com

여행기 1 <혼자 여행 >

출처: http://you.ctrip.com/travels/seoul234/2285646.html

< 도움 및 참고 사이트>

- 1. 제주도는 Agoda 사이트를 통해 호텔을 선택.
- 2. 적극 추천하는 웹 사이트: Agoda, 한국 관광 공사 (Chinese.visitkorea.or.kr/chs/index.kto)

< 제주도 이미지>

- 1. 한국은 테디 베어 박물관을 비롯해 열렬한 홍보활동을 펼치고 있다. 홍보와 달리 직접 보니 실망스러웠다. 사진 몇 장은 잘 찍었다.
- 2. 비밀의 장소 촬영 장소 근처로 가서 쇼핑을 함. 근처 해변은 발리와 푸켓보다 훨씬 별로다.
- 3. 한국 드라마는 사기다. 드라마와 다르게 경치는 정말 평범하다. 성산 일출봉이 알려진 이유는 이병헌과 송혜교가 출연하는 한국 드라마 'All In' 때문이다.
- 4. 중국어 가이드 아줌마, 제주도 관습 방언, 돌하루방. 좋았다. 제주도 차를 파는데 국내(중국)보다 더 안심이다. 최소한 화학 첨가물을 안 좋아한다.
- 5. 한국 명소에는 특별한 것이 없다. 실제 경치는 골목에 있다. 자유 여행을 추천한다.
- 6. 한국 드라마에서 자주 볼 수 있는 국수(짜장면)을 먹었다. 국수 외에 다른 것들은 비싸다

여행기 2

출처: http://you.ctrip.com/travels/jejuisland297/1867245.html

<혼자 여행>

여행 준비는 대략 2달 전부터, 자유 여행, 6월에 여행, 5일 동안 여행. 1인당 3500 위안 사용

< 도움 및 참고 사이트>

[항공]: Weibo, WeChat / [호텔] Booking, Agoda, Ctrip [네비게이션]: Google 지도, Google 번역, 네이버지도, 제주 오프라인 지도: 제주관광공사의 제주여행 가이드(맵 교통, 음식, 생활 및 기타 상담 등 매우 자세히 소개하고 있다), 한국의 중국 지도(Http://map.cn.konest.com/) 한국어, 중국어 둘 다 가능. 모바일 버전은 없고 웹에서만 사용가능

[도착 후] 공항에 도착하면 무료 제주 중국 잡지인 Hailu Jeju(제주도 버스 지도가 포함됨)

[T머니 카드]

버스 이용 계획시, 사용 방법은 http://chinese.visitkorea.or.kr/chs/TR/TR_CHG_5_9.jsp에서 확인 [버스] :Google 지도에서 목적지 설정해서 확인

[제주 관광 관련 공식 웹 사이트]

한국관광공사: http://Chinese.visitkorea.or.kr/chs/index.kto 제주도 관광 협회 : http://www.hijeju.or.kr/china/main.html

제주도 관광 정보과 : http://Chinese.jeju.go.kr/

제주 주간지 중국 웹 사이트 (제주 유일의 중국 신문 전자 버전) : www.jejuchina.net

< 제주도 이미지>

- 1. 밤에는 버스가 없는데 택시 조차 잡기 어려웠다.
- 2. 호텔에서 잠수함 쿠폰을 보았다. 제주도 호텔에는 쿠폰이 있다. 쿠폰을 활용해라.
- 3. 한국 아이스크림이 맛있다는 것을 발견했다.
- 4. 한국의 쓰레기 수거하는 것은 매우 잘 되어 있다.

[참고] 제주 방문 후기 포스팅 및 반응 (북미권)



■ 사이트 출처: Google, tripadvisor

여행기 1

출처: http://ginabearsblog.com/2016/09/jeju-itinerary/







Eat Black Pig for Lunch

When in Jeps, and the local bod! For don't want to make out on the black pig white you're there. Auron and I wanted to ore this local delicacy, but do be warned it in a bit procy represently around the Jungman area. Go with recommendations from locals because octine places will trip you off and yie you a lot of tat from the pig.

Deat: 12.00 son per person





< 제주도 이미지>

1. 한국의 하와이(Korea's very own Hawaii)

<방문 일정>

- 1. 첫날: 천지연 폭포, 대포 주상절리 절벽, 흑돼지, 테디 베어 박물관, 초콜렛 박물관, 헬로 키티 섬, 중문 해변, 피제리아,
- 2. 둘째날, 러브랜드, 비자림 숲, 월정리 해변,
- 3. 셋째날: 한라산, 찜질방.



포스팅에 대한 반응

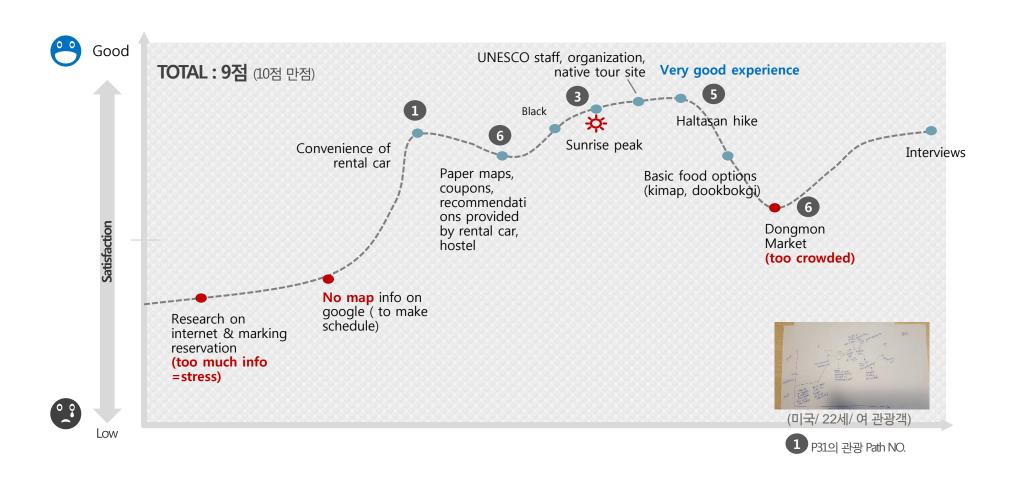
- "대포 주상절리 절벽은 멋지다: 찜질방 아이디어도 좋다:(
 - → 찜질방은 내 등에 아팠지만 파자마 입고 목욕한 다음에 잠자는 것은 좋다
- 제주도는 한국에서 가장 아름다운 곳이다. 대포 주상절리 절벽을 찍은 사진을 찍었다. 방문한 이래로 꽤 발전한 것 처럼 보이다
 - → 분명 한국에서 가장 예쁜 장소 중 하나다. 절벽에서 찍은 사진을 보고 싶다.
- 멋진 장소이다. 내 4살 아이는 헬로우 키티 섬을 좋아한다. 우리는 최근 방콕의 헬로 키티 섬에 갔는데 여전히 그 이야기를 한다
 - → 한국에 관해 좋은 것 중 하나가 가족 친화적이라는 것이다. 헬로 키티를 즐기는 많은 가족들이 있고 당신의 4살 아이는 분명 좋아할 것이다. 나는 방콕에 헬로 키티 집에 대해서 들어본 적이 없지만 다음 번에 여행한다면 들를 것이다.
- 제주에 그렇게 많은 것들이 있는지 몰랐다
- 멋진 여행 일정이다. 언젠가 제주에 여행하고 싶고 흑돼지도 먹어보고 싶다 ➡ 흑돼지는 정말 맛있었고, 제주에 방문하면 반드시 먹어야 한다
- 이 장소는 자연과 음식을 사랑하는 사람들에게 완벽하게 맞는다
 - → 나는 자연 부분에서는 완전히 동의한다. 제주도의 유일한 불만점은 많은 음식점이 더 일찍 닫는다는 것이다.
- Wow. 한국에 이렇게 아름다운 곳이 있는지 상상도 못했다: 폭포와 절벽은 나를 부른다: 흥미로운 박물관이 있는 것 같다: 헬로 키티와 테디 베어 박물관? 내 안에 있는 아이가 좋아한다. 사람이 별로 없는 느낌이다. 이것을 알려주어서 기쁘다.
 - → 많은 사람들이 한국하면 서울만 생각한다. 하지만 그보다 많이 있다. 나는 사람들이 많이 안가는 곳을 가는 것을 좋아했지만 많은 한국인들과 중국인들은 헬로 키티에 대해서 알고 있고 그곳은 분명 붐빌 것이다

3. Journey Map을 통해 본 만족/ 불만족의 순간





■ 실제 응답자의 Journey 일부 예시



3. Journey Map을 통해 본 만족/ 불만족의 순간





■ 실제 응답자의 제주 여행 중 만족과 불만족을 준 순간들을 구체적으로 살펴 보면 다음과 같음



3. Journey Map을 통해 본 만족/ 불만족의 순간





■ 실제 응답자의 제주 여행 중 만족과 불만족을 준 순간들을 구체적으로 살펴 보면 다음과 같음

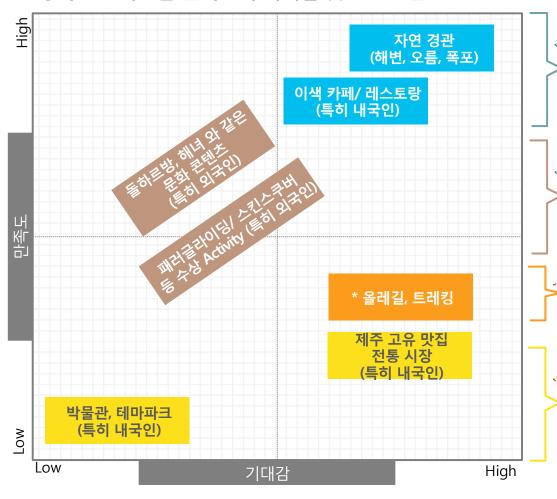


4.경쟁력 제고 방향성 - 콘텐츠 (관광객 활동 중심)





- 제주 관광객의 주요 활동에 대한 기대감과 만족도를 정리하면 다음과 같음
- 특히 내국인을 위해서는 박물관/테마파크/ 토속 맛집/ 전통 시장 만족도를 높일 수 있는 방법 마련이 필요하며, 주로 젊은 층이 찾는 북미권 관광객을 위해서는 제주 고유의 문화적/ 레포츠 Activity에 대한 홍보와 경쟁력 강화도 만족도를 높이는데 기여할 것으로 보임



[집중 유지 관리 대상의 콘텐츠]

- 현재 가장 Main이 되는 콘텐츠로 기대감과 만족감 모두 높음
- 특히 이색 카페/ 레스토랑은 새로운 트렌드에 부합하는 콘텐츠로 국내인의 기대감과 만족감에 긍정적임

[홍보와 경쟁력 강화가 필요한 콘텐츠]

- 사전 인지도와 기대감 형성 부족
- But, 외국인의 경우 관심과 체험 의향이 높게 나타남
- 따라서 적극적인 홍보와 경쟁력 강화를 위한 방안이 필요함

[효율성/ 차별성 검토 필요 콘텐츠]

- 기대감은 존재, But 일정과 구성원에 대한 부담을 주고 있음
- 다른 지역에도 많은 콘텐츠로 차별성을 찾지 못함

「[선택과 집중의 집중 개선 노력이 필요함]

- 기대감이 없거나, 기대감이 높았으나 만족도가 낮은 콘텐츠
 - → 콘텐츠의 퀄리티에 대한 실망감 존재하며 불만족도로 이어짐
 - → 특히 내국인의 불만족도 높음
- 특히 박물관/ 테마파크는 퀄리티 제고를 위한 방안 마련 필요

4.경쟁력 제고 방향성 – 전문가 의견





- 제주관광공사
- 콘텐츠/ 숙박업/ 관광 가이드 업계의 전문가는 우선적으로 '제주 고유 + 소비력 유발을 위한 콘텐츠 개발과 인프라 구축'이 필요하다는 견해를 보임
- 제주가 가진 자연 경관은 훌륭하지만, 관광객 확대와 경쟁력 강화를 위해서는 한계가 존재한다고 평가

콘텐츠 전문가 (여행사)

- 제주 콘텐츠의 현재
 - 너무 소박하다 / 소비를 유발하지 못한다 / 규모가 너무 작다
 - 스토리가 없다
 - 수준 이하 사설 박물관/테마파크 난립
- 콘텐츠 측면에서는 자연 경관 외에 개발된 고유한 콘텐츠 부족함
 - → 문화 콘텐츠 개발이 필요함
 - → 콘텐츠 개발을 위한 열정과 과감한 결정을 위한 조직 필요
- 경제력 있는 관광객 유치 위한 콘텐츠 필요
- 벤치마킹 예
 - 하와이 섬 전체를 문화로 인식시킴
 - 뭰헨의 대규모 맥주 축제

"지금 똑 같은 데가 비교한다고 하면 하와이 같은 데에요. 그러니까 하와이는 문화로 접근하는 거예요. 알로하 이런 거로 그냥 평상적인 인사고 하와이도 저도 가보면 뭐 제주도하고 똑같이 밋밋합니다 그런데 문화로 접근하는 거예요."

"현재는 노비자라 싸서 오는 관광객이 많아요."

숙박업 전문가 (호텔)

- 제주 숙박시설의 현재
 - 실시간 예약 시스템/다양한 가격대 숙소 로 제주 관광에 대한 어려움을 해소하는데 긍정적 역할을 함
 - 호텔의 수준은 글로벌 수준에 맞춰 차별화와 업그레이드 필요한 시점임
- 너무 난립된 숙박시설 허가로 제주 현지인의 불만이 많아짐
- 호텔의 차별화 방안
 - 호텔에서 체류하면서 휴식을 할 수 있는 시설 완비 (수영장 등)
 - 가족 동반 가족임을 고려해 자녀와 체험 활동이 가능한 프로그램 개발
 - 호텔 고객만 입장 가능한 사설 관광지와의 제유

"호텔에 묵는 분들은 어느 정도 경제력이 있는 관광객이고 가족 단위 구성이 많죠. 이 부분들이 장기적으로 체류하도록 해야 하고, 다른 나라보다 제주에 올 수 있도록 하려면 호텔의 차별화가 필요합니다."

"요즘은 무조건 수영을 위한 풀 시설이 좋아야 하고 체험할 수 있는 별도의 프로그램이 있어야 해요."

관광 가이드 전문가 (통역사 협의)

- 제주 관광객을 위한 언어 소통 서비스 현재
 - 통역 가이드 숫자 절대 부족 특히 동남아국가 관광객에 대한 통역 필요
 - 가이드용 차량 운행+통역의 형태가 인정되지 않음
 - 개별 여행이 증가하면서 통역 가이드의 역할이 많이 중요해 짐
- 중국 관광객 유치 구조 개선 필요
 - 저가 패키지 중국 관광객 유치 (쇼핑 유도) 에 집중 되어있었던 구조 때문에 중국 관광객에는 제주도의 긍정적 이미지 형성 미약 → 적극적인 개선 필요함
- 일본 관광객 유치에 대한 의견
 - 일본은 개별 여행이라도 여행사에서 많은 부분 관리 → 여행사와의 제휴 필수임

"제주에 대한 역사와 스토리를 제대로 설명하면 관광객이 엄청 좋아해요. 그걸 택시 기사 따로 통역사 따로 하면 비용이 부담되죠. 저희에게 영업용 운전 자격을 주면 고급 관광이 활성화 될 겁니다."



Executive summary

[1] 제주관광 Journey - Overview





제주 관광객의 여행 전~ 인터뷰 전까지의 여행 경험을 볼 때 여행 전 인지 단계 보다 여행이 이루어지면서의 매력도가 상승하고 있음

→ 여행 전과 준비 단계에서 제주에 대한 호감도 유발 요소 강화 필요



제주 선택/ 준비 단계

"자연 경관, 특히 바다 (유네스코 세계문화 유산)" "경비/일정여 부담 적은 "

- 제주도 인지도를 높이는 데 한류는 긍정적인 역할을 함 - 특히 아시아 지역 관광객
- 북미권 관광객은 대부분 여행 경험자에 의한 추천으로 인지

■ 저렴한 여행 경비 (특히 항공권) > 일정에 잘 맞음 > 직항 항공노선에 의해 선택

- → 제주 콘텐츠의 영향력 적음
- 자연 경관 (특히 바다) / 방송 촬영지에 대한 기대
- 관광지에 대한 자세한 소개 부족 체감

실제 제주 관광 단계

'자연 , 특히 바다/오름이 좋음' "로맨틱한 섬, 생각보다 큰 섬" "여유로운 휴가를 즐기는" "트렌디한(국내 관광객)" "해산물/해녀"

- 바다의 깨끗함이 경쟁력 있음
 - 자연 경관 잘 보존
 - 아름다운 바다 색
- 도시와는 다른 한가함 (특히 내국인) / 빌딩 없음 등이 일상과 다른 느낌/ 여유를 느끼게 함
- 사진 찍기 좋은/ Hot한 장소가 많아 최신 여행 트렌드를 경험
- 해산물 메뉴 경쟁력 있음/ 해녀라는 콘텐츠에 호감

재방문/ 추천 단계

"천연 자연을 볼 수 있는" "한라산/ 우도/ 성산 일출봉" "힐링+로맨틱+쇼핑 "

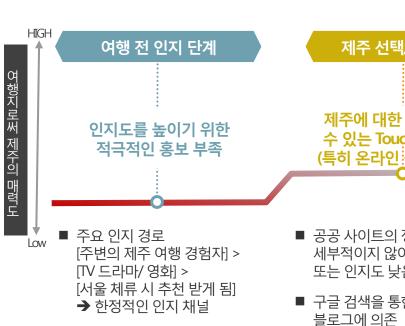
- 자연이 잘 보존됨
- 한라산과 우도는 다시 방문 또는 재 방문을 유도할 만큼 아름다움
- 사계절과 단풍 등이 있어 새롭고, 낭만적임 (특히 동남아시아권 관광객)







각 Journey별 매력도를 낮추는 요인은 크게 [관광 전 제주를 인식시킬 수 있는 Touch Point 부족] + [관광 콘텐츠 부족과 최고 관광지 입지 확보를 위한 열의 부족]으로 나타남



제주 선택/ 준비 단계

제주에 대한 정보를 접할 수 있는 Touch Point 적음 (특히 온라인 상 정보 부족)

- 공공 사이트의 정보는 세부적이지 않아 큰 도움 안됨 또는 인지도 낮음
- 구글 검색을 통한 여행 경험자의



- 효율적인 여행 동선 계획 어려움
- 다양한 액티비티 (패러글라이딩, 스킨스쿠버, 기타 체험 활동) 가 부재하다고 인식
- 제주 고유 콘텐츠 확인 어려움

실제 제주 관광 단계

언어 소통의 문제 대중 교통 이용 시 상세한 정보 적어 불편 기후적인 요소 차별적인 문화 콘텐츠 부족

- 타 관광지 (홍콩, 대만, 베트남 등) 대비 의사 소통에 불편 경험 - 일본권 > 중국권 > 영어권
- 교통 부문의 불만 많음
 - 버스 노선 안내도 필요 (외국어)
 - 택시 잡기 어려움
 - 대부분 렌터카 서비스가 불가능하다고 인식
- 박물관/테마파크의 만족도 낮음 -제주만의 차별성 부족 -관람 위주로 지불 비용 비쌈
- 야가 관광 콘텐츠 부족

재방문/ 추천 단계

5일 이상 여행 시 콘텐츠/ 40~50대를 위한 관광 콘텐츠 부족 관광지로의 글로벌 경쟁력 향상을 위한 열의 부족

- 자연 관광 외에 즐길 수 있는 콘텐츠 부족하다고 인식
- 젊은 층에겐 로맨틱/ 노인 층에는 힐링과 자연이 어필되지만, 40~50대에게 추천할만한 콘텐츠 부족
- 일본/ 홍콩/ 대만의 호텔/ 택시 기사/ 관광지 지역민 대비 인적 서비스 및 관광 자원 개발에 대한 관심도 부족함

[3] 제주관광에 대한 국외 국가권역 별 평가와 니즈





문화/환경 유사성이 적은 북미/ 동남아권은 제주에 대한 매력도를 높게 평가. 일본(짧은 휴식)과 중국(한류+쇼핑) 관광객은 방문 목적이 뚜렷한 편으로 긍정적 평가. 비중국중화권 관광객은 타 아시아 섬 관광지 대비 차별성 부족하다는 측면과 인프라/ 서비스 수준에 대한 아쉬움이 존재하는 것으로 나타남

관광지로써의 제주도에 대한 전반적 매력도 평가

일본권	■ 리조트(호텔) 관광 중심으로 즐기기에 좋음 ■ 자연/ 카지노/ 쇼핑/ 한류 체험이 매력적 ■ 영어와 중국어 대비 일본어 안내 부족 느낌
중국권	 ● 한류 관광지 방문+ 믿을 수 있는 제품 구매를 통한 쇼핑(화장품) 충족 ● 일정과 비용에서 경쟁력 있음 ■ 깨끗한 자연 환경 (자연 경관 + 공기 질)
비중국중화권	■ 낭만적이고 깨끗한 자연 환경 ■ 유사 수준의 타 관광지 대비 서비스/ 인프라 수준/ 차별적 콘텐츠에 대한 아쉬움 존재
동남아시아권	● 한류 관광지에 대한 기대 충족 + 자연 경관 우수 (깨끗하고 낭만적임)● 일본대비 경비 저렴/ 인프라는 타 아시아권 대비 선진국 수준
북미권	■ 자연을 즐기며 자유로운 여행을 하기에 좋음 ■ 다른 아시아권 해변보다 깨끗하고 안전하다

[4] 제주관광에 대한 국내 관광객의 특성과 니즈





내국인 관광객에게 제주는 긍정적인 장점이 많은 매력도 높은 관광지로 인식되고 있음 자연 /지리적 특성 + 여행 인프라 (항공/숙박/교통) + 트렌디함을 충족시키고는 있으나, 제주만의 고유한 문화와 콘텐츠(토속 음식/역사 등)에 대한 아쉬움은 존재하고 있음

관광지로써의 전반적 매력도 평가

내국인



- 힐링/ 여유가 느껴지는 환경 - 자연적 환경 + 도심과 다른 환경 (높은 건물 없는, 차량이 많지 않은)
- 설레임/ 일상 탈출 등의 심리적 만족감
 - 비행기 이용 자체로 인한 여행의 설레임
 - 이국적 자연 환경이 주는 새로움
 - 섬이라는 독립된 지리적 특성
- 교통편의성 우수 / 숙박 시설 확보 용이
 - 이동 시간 짧고 번거로움 적음 (항공 이용)
 - 렌터카/ 버스/ 택시 이용 가능 등 옵션 많음
 - 앱으로 실시간으로 숙소 확보 가능
- 여행 경비면에서 경쟁력 있음
 - 저가 항공으로 인한 가격 경쟁력 확보
 - 다양한 가격대의 숙박 시설
- 트렌디함이 느껴지는 체험
 - 이색 카페/ 맛집 탐방
 - 영화/ 드라마 촬영 장소 방문
 - 자유로운 드라이브 가능

내국인 제주 관광 행태로 본 주요 니즈

- ☑ **힐링/ 여유/ 일상과의 다름을 느낄 수 있는 경험**을 하고 싶음 - 제주의 자연 (특히 바다)를 즐기고자 하는 경향 증가
- ✓ 4일 정도의 일정으로 최대의 휴가를 즐기고 싶음
 (내국인 관광객 체류 기간 평균 4.55일 '18 제주 방문객 실태 조사결과)
 5일이 초과되는 일정일 경우는 해외 여행을 선호함
- **☑** 재방문 의향 높음
 - 가족 여행 / 커플 여행 / 친구들 / 혼자 등 어떤 동반자의 특성에도 잘 맞음
 - 계절에 따른 변화를 즐길 수 있음
- ☑ 새로운 트렌드 / 제주 고유의 관광 경험 선호 증가
 - 이색 카페/맛집 탐방 증가 (2018년 식도락 활동 경험이 91.8%로 2017년 대비 17% 증가)
 - 올레길에 대한 관심도 대비 실제 경험율은 높지 않음
 - : 제주만이 아닌 다른 도시에도 많이 구비되어있음
 - : 가족 단위 관광객의 경우 부모님/ 어린 자녀에게 부담스러움
 - : 하루 일정을 다 소모해야 할 것으로 예상되어 일정에서 제외



전반적으로 살펴본 제주 관광객 실태에서 다음과 같은 개선 방향의 필요성이 대두됨 [제주에 대한 사전 호감도 향상 필요] / [제주의 콘텐츠 강화 필요] / [제주의 여행 관련 인프라 강화 필요] / [주요 국가에 대한 니즈 충족 방안 강화]

Recomme ndation



제주에 대한 사전 호감도 향상 방안 (특히 외국 관광객 대상)

As is...

제주에 대한 사전 정보는 거의 없다. 한류의 영향으로 Korea의 한 지역으로 제주를 알고 있는 정도 제주 인지경로가 매우 한정적

작은 섬/ 드라마나 영화를 찍은 장소로만 알려져 있고, 관광객을 위한 구체적인 정보는 찾기 어려움

(여행 경험 지인/ 한류)

최근 트렌드는 개별 자유 여행이 대세 (개별 여행 2017년 79.2% → 2018년 85.9%) [방문관광객 실태 조사 외국인편] 인프라 발달로 사전 계획대로 움직이기 보다 실시간 검색/앱 활용 비중 많아짐 To be...

1 Touch Point 확대

- 온라인 채널에 제주 홍보 강화 주요 검색 활용 온라인 사이트 (구글 등), 주요 여행 관련 사이트 (트립 어드바이져, 주요 여행사 등), 한류 관련 사이트 실시간 정보 검색이 많으므로 SNS 활용도 높임

- **서울과 부산의 주요 숙박 시설에 제주도 홍보 연계** 북미권 관광객의 경우 서울 여행 중 제주 인지하는 경우 다수

2 제공 정보의 구체화/ 차별화 필요

- **개별 여행자들이 계획을 효율적으로 짤 수 있는 정보 제공** 이동 거리, 관광 소요 시간, 주변 숙소, 택시/버스 이용 법 등
- 주요 특징과 스토리를 담은 정보 제공 대표적인 관광 명소 사진만 올려놓는 것은 Impact 약함 자연 경관 (유네스코 지정 유산 표기 포함)/ 쇼핑/ 한류 관광지/ 액티비티나 체험 활동/ 축제 등으로 구분하여 콘텐츠의 다양성 전달



Recomme ndation



제주의 콘텐츠 강화 필요

As is...



🦠 제주의 주요 관광 콘텐츠와 기대 가치는 다음과 같음

Main:

- 1. [자연경관과 한적함이 주는 여유/ 힐링]
- 2. [한류 관련 관광지가 주는 기대감]
- 3. [한국 화장품 중심의 쇼핑]

Sub:

[토속적인 음식 관광]

New:

[예쁘고 독특한 카페/ 음식점 방문] → "매력에 대한 소비 트렌드"에 부합



현재 제주의 콘텐츠에 대한 개선 방향성은 다음과 같이 나타남

- 제주만의 차별적인 콘텐츠 부족
- 현재 존재하는 박물관/테마파크의 차별성과 퀄리티에 불만족도 높음
- 하이킹/ 트레킹 코스의 효율성 개선
- 여름과 밤 관광에 대한 Unmet Needs 존재

To be...

•••

••

Main 콘텐츠는 지속 강화하고, 새로운 가치에 부합하는 콘텐츠 개발 필요

- 제주의 Main 가치인 자연 경관 유지 보존은 매우 중요
- 내국인/젊은 세대에게 '제주=사진 찍는 곳/ 드라이브 하는 곳/ 낭만적인 곳'등으로 새로운 가치로 부상하고 있어 강화 필요
- 야간 콘텐츠 개발 필요 최근 야간 관광의 중요성 대비 제주는 콘텐츠와 인프라 부재 야간 관광을 위한 치안/ 조명 등 인프라 확충 필요

기존 콘텐츠의 효율성 개선 필요

하이킹과 트레킹 코스의 효율성 개선 관심은 높으나 하루 소모에 대한 부담 존재하므로 해소 필요

- 다양한 액티비티와 쇼핑도 컨텐츠로 홍보 패러글라이딩/ 수상 스포츠/ 트레킹과 하이킹 코스 등 다이나믹한 액티비티 콘텐츠가 있음을 적극적으로 홍보 최신 트렌드(화장품/ 카페/ 음식 등) 쇼핑의 콘텐츠 홍보
- 박물관/ 테마파크에 대해 선택과 집중으로 퀄리티 향상 중복되는 테마와 차별성 없는 테마 개선을 통해 퀄리티 향상 적정 Target을 명확히 명시하여 불만 생성 방지

제주 고유의 콘텐츠 강화 필요

자연 경관 보존 외 문화와 스토리가 될 수 있는 콘텐츠 필요 해녀/ 돌하르방 / 화산/ 오름/ 귤/ 흑돼지 등 제주 토속 아이템을 스토리화 하여 관광 상품으로 개발 필요 ex: 아사히 맥주 공장 견학 관광, 뮌헨 옥토버페스트 등



Recomme ndation

제주의 여행 관련 인프라 강화 필요 (특히 해외 관광객 중심)

As is...

숙소 인프라에 대한 평가는 긍정적

- 가격대별 다양한 선택, 위치/ 옵션 등의 선택의 폭 넓어 좋음
 - 가성비 대비 시설
 - 깨끗함과 위생 우수
 - 호텔급의 차별성 제고를 위한 노력 필요



교통에 대한 불만도 높음

- 개별 여행의 증가로 렌터카/ 버스/ 택시 이용객이 증가하고 있으므로 이에 대한 불편 해소에 보다 적극적일 필요 있음



언어 소통에 대한 불편함 존재

- 비교 대상이 되는 타 아시아권 (홍콩/ 대만/ 베트남 등) 보다 언어 소통에 불편함 인식)



🏲 관광객을 맞는 태도와 인식 제고로 글로벌한 수준의 관광지라는 느낌이 들도록 해야 함

To be...



리조트 선호 관광객/ 소비 수준 높은 관광객 유입을 위한 호텔의 차별성 강화 필요

- 가족 중심 관광객을 위한 체험 이벤트 운영 감귤 따기, 해녀 체험, 오름 탐방 등의 단독 프로그램 운영
- 수영장 시설 필수
- 호텔 고객만 입장 할 수 있는 관광지 연계 프로그램 운영

•••

..▶

교통 이용 실태에 따른 개선 필요

- 택시 → 택시 기사의 친절도와 전문성이 만족도에 큰 영향 줌 기사와의 언어 소통 불편 해소 방안 마련 택시 이용 어플 필요
- **버스 →** 버스 이용이 제주 체험의 또 다른 방법이라고 인식 하고 시도하는 경우 많아짐 고객이 많아지므로 정확한 노선과 시간 안내 필요
- 외국어로 된 맵이나 앱 필요
- 렌터카 이용 방법과 장점, 외국인도 이용 가능하다는 점 홍보

글로벌 수준의 관광지로의 태도 필요

- 언어 소통 원활을 위한 인적 자원과 IT 지원 필요
- 전문 통역사(운전 겸업) 활동 확대 방안 필요
- 제주를 글로벌한 관광지 수준으로 만들겠다는 현지인과 관련 기관의 열정이 느껴져야 함



Recomme ndation

04

주요 국가에 대한 니즈 충족 방안 강화

국가 권역별 제주 관광 행태로 본 주요 니즈

향후 중점 공략 방향

일본권

- ☑ 리조트 시설 및 숙소 수준을 중시함
- ☑ **안심** 할 수 있는 **브랜드** 중시 (ex: JTB, 유네스코 지정 등)
- ☑ **짧은 일정에 편히** 다녀올 수 있는 여행 = 제주도로 인식
- ☑ 운전습관 때문에 택시 (일본어 가능 기사 포함) 대절 선호

중국권

- ☑ **한류** 관광지 방문과 유행하는 음식에 대한 기대감
- ☑ 믿을 수 있는 **한국 화장품** 쇼핑 가능하다는 기대감
- ☑ 비자 없이 간편하게 다녀올 수 있는 해외 여행지
- ☑ 중국 관광객 차별에 대한 인식이 존재

비중국중화권

- ☑ **한류** 관광지 방문에 대한 기대감
- ☑ 무비자로 부담 없는 경비(특히 항공권)로 여행하고자 함
- ☑ 도시 같은 **분주함이 없기를 기대**함(일본/ 홍콩과 차별적이길 기대)
- ☑ **글로벌 최고 수준**의 서비스와 인프라 기대

동남아시아권

- ☑ 한류 관광지 방문에 대한 기대감
- ☑ 동남아시아 지역과는 다른 **자연 경관**에 대한 기대
- ☑ 일본보다 **저렴한 여행경비**
- ☑ 한국이라는 **선진국의 관광지** 경험에 대한 기대

북미권

- ☑ 자연 경관에 대한 기대
- ☑ 제주만의 **고유한 문화/ 환경 경험** 기대
- ☑ **서울/ 부산** 및 **다른 아시아권역과의** 연계 관광 가능

• 편안한 리조트 휴가지

- 숙소 시설 강화
- 일본의 대표적인 여행사 등 브랜드와의 협력 강화
- 택시/ 숙소 인적 서비스 강화로 불편 없이 휴식을 즐길 수 있는 인프라 구축

• 믿음+편리함+깨끗함+트렌디함의 제주로 홍보

- 단순 쇼핑 투어로만 유인하는 전략 수정 필요
- 음식/ 트렌디한 휴가지 강조
- 한류에 대한 기대감 외 제주 문화와 인프라의 우수성으로 만족감 높여야 함
 - 특히 언어 소통 불편 해소
 - 제주만의 고유 콘텐츠 강조
- 보다 편하게 제주도에 접근할 수 있는직항/ 항공편 확대
 - 4계절과 한류가 있는 로맨틱한 관광지임을 강조
 - 아시아의 허브가 될 수 있는 지정학적 위치 / 무비자 여행 가능 강조
- •제주 고유 콘텐츠와 자연 강조
 - 다이나믹함 홍보



Recomme ndation



주요 국가에 대한 니즈 충족 방안 강화

국가 권역별 제주 관광 행태로 본 주요 니즈

내국인

- ☑ 여유로운 자연 경관과 일상과 다른 분위기에서의 **힐링과 휴식** 기대
- ☑ 식도락 문화 체험 기대 (이색 카페, 맛집, 사진 찍기 좋은 장소 등)
- ☑ 항공기를 이용한 여행이라는 데서 오는 편리함과 Refresh의 만족감 기대
- ☑ 박물관/ 테마파크에 대한 **업그레이드** 요구



향후 중점 내국인 관광객 확대를 위한 공략 방향

'힐링과 휴식'의 여행

• 국내 어느 관광지가 제공하지 못하는 느낌의 자연 경관 유지와 관리 필요

탁 트인 # 한적한 # 깨끗한 # 이국적 해변 # 도심을 떠나는 비행기 # 아름다운 드라이브 코스

최신 트렌드를 체험하는 여행

- 카페+식도락의 경험 관리
- # 사진 찍기 좋은 - 인스타그램/SNS에 올리기 좋은 # View가 좋은
- # Hot Place를 방문한 인증샷이 남는 # 과장되지 않은 홍보

부담 없이 떠날 수 있는 **편리한 여행**

- 많은 준비가 필요하지 않은
- 어느 동반자와 가도 할 것이 있는
- 하루 여행으로도 매력 있는
- # 구체적이고 실시간 예약 현황 빠르게 제공되는 숙박 예약 시스템
- # 어린이와 노년층을 위한 올레길/ 트레킹 코스 정비
- # 박물관/ 테마파크의 퀄리티 개선
- # 편리하고 저렴한 항공편

감사합니다