



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位論文

관광통역안내사의 역할 만족에 관한 연구

- 제주방문 일본 및 중국인 관광객의 차이를 중심으로 -

濟州大學校 經營大學院

觀光經營學科

金 承 漢

2014年 8月

관광통역안내사의 역할 만족에 관한 연구

- 제주방문 일본 및 중국인 관광객의 차이를 중심으로 -

指導教授 최 병 길

김 승 한

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2014年 8月

金承漢의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 _____
委 員 _____
委 員 _____

濟州大學校 經營大學院

2014年 8月

A Study on the Satisfaction of Tour Guider's Role

- Focused on the difference between chinese and japanese tourists -

Seung-Han Kim

(Supervised by professor Byoung-Kil Choi)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree
of Master of Tourism Science

2014. 8.

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서론	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	3
3. 연구의 범위와 방법	4
II. 이론적 고찰	5
1. 관광통역안내사의 개념과 역할	5
1) 관광통역안내사의 개념	5
2) 관광통역안내사의 역할	8
3) 관광통역안내사 역할의 구성요소	12
4) 국내 관광통역안내사의 현황	20
2. 관광만족에 대한 이론	25
1) 관광만족의 개념	25
2) 관광만족 이론	28
3. 선행연구에 대한 고찰	31
4. 일본인 및 중국인 관광객 현황	40
1) 일본인 관광객 현황	40
(1) 일본 관광시장 현황	40
(2) 방한 일본인 관광객 현황	42
(3) 제주 방문 일본인 관광객 현황	46
2) 중국인 관광객 현황	47
(1) 중국 관광시장 현황	47
(2) 방한 중국인 관광객 현황	51
(3) 제주 방문 중국인 관광객 현황	52

Ⅲ. 연구 설계	54
1. 연구가설 설정	54
2. 연구의 조사 설계	56
1) 설문지 구성과 자료의 측정	56
2) 자료수집과 분석방법	57
Ⅳ. 분석결과	58
1. 표본의 특성	58
2. 측정변수의 신뢰성 및 타당성 검증	62
1) 신뢰성 검증	63
2) 타당성 검증	63
3. 측정 요인별 평균과 표준편차	65
4. 연구가설의 검증	67
5. 분석결과의 요약	74
Ⅴ. 결론	77
1. 연구의 요약	77
2. 연구의 한계 및 제언	79
참고문헌	80
1. 국내문헌	80
2. 국외문헌	82
3. 기타문헌	83

표 목 차

<표 2-1> 관광통역안내사의 용어 정의	7
<표 2-2> 관광통역안내사 역할에 대한 정의	11
<표 2-3> 관광통역안내사의 역할에 대한 구성요소	13
<표 2-4> 관광통역안내사 역할의 구성요소에 관한 선행연구	18
<표 2-5> 관광통역안내사의 역할 정리	19
<표 2-6> 관광통역안내사 최종 합격자 및 전년대비 증감률	20
<표 2-7> 연도별 관광통역안내사 국가자격증 취득자 현황	21
<표 2-8> 언어(중국,일본) 및 지역별 관광통역안내사 합격자 현황	22
<표 2-9> 제주지역 관광통역안내사 자격증 취득 및 활동현황	22
<표 2-10> 최근 3년간 제주관광공사 관광종사자 교육 현황	24
<표 2-11> 관광만족에 관한 연구자들의 정의	27
<표 2-12> 방일 여행촉진의 고도화를 위한 시장세분화	41
<표 2-13> 연도별 일본인 송출인원 및 증감률	42
<표 2-14> 방한 외국인 관광객 및 중국인 관광객 현황	44
<표 2-15> 연도별 한·일 관광교류 증감요인	45
<표 2-16> 중국 관광산업의 장기발전 계획의 단계구분	48
<표 2-17> 1978~2012년 중국방문 외국인 관광객	49
<표 2-18> 1978~2012년 인바운드시장의 외화획득액	49
<표 2-19> 중국 아웃바운드 관광정책의 단계와 주요 특징	50
<표 2-20> 중국인 송출인원 및 증감률	51
<표 2-21> 방한 외래 관광객 및 중국인 관광객 현황	52
<표 3-1> 설문지의 내용과 구성	56
<표 3-2> 자료 수집	57
<표 4-1> 표본의 특성 1	59
<표 4-1> 표본의 특성 2	61

<표 4-2> 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 신뢰성 및 타당성 검증	64
<표 4-3> 관광통역안내사의 역할 만족 요인별 평균과 표준편차	66
<표 4-4> 일본인 관광객의 관광통역안내사 역할 만족 요인 간의 차이 검증	66
<표 4-5> 중국인 관광객의 관광통역안내사 역할 만족 요인 간의 차이 검증	67
<표 4-6> 관광통역안내사의 역할 만족 요인에 대한 국적별 차이검증	68
<표 4-7> 관광통역안내사 역할 만족의 세부 항목에 대한 국적별 차이검증	69
<표 4-8> 일본인 관광객의 특성에 따른 차이 검증	71
<표 4-9> 중국인 관광객의 특성에 따른 차이 검증	73
<표 4-10> 가설검증 결과의 요약	76

그림 목 차

<그림 2-1> 관광통역안내사 역할의 체계적인 주요 구성요소	12
<그림 2-2> 전경선(1999)의 연구모형	31
<그림 2-3> 김경남(2001)의 연구모형	32
<그림 2-4> 선혜중(2005)의 연구모형	33
<그림 2-5> 김현조(2009)의 연구모형	34
<그림 2-6> 유신(2013)의 연구모형	35
<그림 2-7> 양효쌍(2013)의 연구모형	36
<그림 2-8> 방정은(2006)의 연구모형	37
<그림 2-9> 제주를 방문한 일본인 관광객과 외국인 관광객 현황 및 비중	46
<그림 2-10> 연도별 제주를 방문한 일본인 관광객 현황 및 추이	47
<그림 2-11> 제주를 방문한 중국인 관광객과 외국인 관광객 현황 및 비중	53
<그림 2-12> 전년대비 월별 중국인 관광객 입도 현황	53

I. 서론

1. 문제의 제기

관광산업은 정보통신산업 및 환경산업과 함께 21세기 ‘글로벌시대’의 가장 유망한 미래 산업으로 각광받고 있다. 그리고 세계 3대 성장 산업으로 주목받기 시작하여 각국에서는 관광산업을 자국의 경제발전을 위한 전략산업으로 설정하고, 정부와 관련업계의 노력을 통해 관광산업을 발전시키고 있다. 우리나라도 관광산업을 경제성장 산업으로 인식하면서 1962년 관광사업진흥법을 지정하고 1975년 국제관광 진흥을 위한 기본방향을 경제개발계획에 포함시키면서 관광산업 발전의 토대를 마련하였다. 그 후 방한 외국인 관광객은 급증하기 시작하였으며, 1978년 100만 명을 돌파한 이후 10년마다 두 배씩 증가하여 1988년 234만, 1998년 425만, 2010년에는 880만 명이 한국을 방문하였다. 2013년에는 1,217만 명이 방문하였고 관광수입은 143억3백만 달러를 기록하였다.¹⁾

제주지역의 경우 2013년 외국인 관광객은 총 233만 명으로 이는 2009년 대비 269.1%, 2011년 대비 123.2%가 증가하였다. 이 중 중국인 관광객은 181만 명으로 전체 외국인 관광객 중 77.7%를 차지하고 있으며 일본인 관광객은 12만 명으로 5.5%의 비중을 차지하면서 제 2의 인바운드 시장을 유지하고 있다.²⁾ 이렇듯 관광산업이 발전하면서 관광의 인적자원 중 중추적인 역할을 담당하고 있는 관광통역안내사의 역할은 매우 중요시 되고 있다. 관광에서의 관광통역안내사는 외국인 국내관광은 물론 국제관광의 지속가능성에 있어 핵심적인 역할을 담당하고 있다. 뿐만 아니라, 관광통역안내사의 차별화된 역할 수행은 관광객에게 실질적이고 직접적인 관광목적지 마케팅 전략으로 원용될 수 있으며 더 나아가 관광객의 국가와 관광통역안내사의 국가가 지니는 역사와 문화, 전통을 고려한 안내는 관광의 원동력이자 유일한 문화의 장으로서의 충분한 역할을 하고 있다. 또한 관

1) 한국관광공사(kto.visitkorea.or.kr)

2) 제주특별자치도관광협회(hijeju.or.kr)

광통역안내사와 관광객 간의 정서적 교감을 통한 관계는 보다 질적인 관광만족을 형성하므로 외국인 관광객이 관광을 하는 동안 어떻게 보고 느끼느냐에 따른 핵심적인 영향은 관광통역안내사의 역할에 달려있다. 이와 같은 관광통역안내사의 역할은 경쟁력 있는 관광자원으로 자리매김할 수 있으며, 차별화된 경쟁우위 요인으로서 충분한 역할을 하고 있다.

관광통역안내사는 외국인 단체관광객을 안내하는 전문 인력으로 외국인에게 한국의 문화와 역사를 전달하는 역할을 하고 있으며, 외국인 관광객들은 관광통역안내사를 통해 한국에 대한 이미지를 느끼고, 재방문 여부와 전반적인 관광만족에도 많은 영향을 미친다.³⁾ 선행연구를 보면 관광통역안내사에 대한 만족이 높을수록 상품가격에 대한 만족이나 체류시간의 만족은 비례하여 높게 나타난다고 설명하였다. 그리고 관광통역안내사의 친절 정도에 따라 관광일정이나 관광 자체의 만족이 높게 나타난다고 주장 하였다.⁴⁾ 또한 전경선(1999)과 김경님(2001)은 관광통역안내사의 역할에 대한 만족이 긍정적 구진과 재구매에 영향을 미친다고 설명하였다. 하지만 제주관광에서는 관광통역안내사의 역할이 매우 중요함에도 불구하고 관광통역안내사의 부족으로 인하여 무자격 안내사가 성행하고, 제주관광의 왜곡과 품질저하의 문제가 발생하고 있으며, 자격취득자에 대한 현장실무교육 등 후속교육의 부재로 관광객들의 욕구에 효과적으로 대응하지 못하고 있다.⁵⁾

이에 본 연구자는 제주를 방문한 외국인 관광객들은 국적별 문화적 차이로 인하여 만족하는 관광통역안내사의 역할이 서로 상이할 것으로 생각된다. 또한 지금까지의 관광통역안내사 역할에 대한 선행연구들은 단일국가 관광객을 대상으로 관광통역안내사의 역할만족이 전반적인 관광만족에 미치는 영향에 대해서 연구를 진행하였으므로 국적별 관광객들이 만족하는 관광통역안내사의 역할을 규명해내고 차이점에 대한 특성을 파악할 필요가 있다고 생각된다. 이에 본 연구는 제주의 인바운드 관광시장 중 큰 비중을 차지하고 있는 중국인과 일본인 관광객을 대상으로 두 국적 간 관광통역안내사의 역할만족을 측정하여 차이점을 규명하고 이를 바탕으로 국적별 맞춤형 관광안내서비스 방향과 교육 및 양성프로그램 방향 등을 제시함으로써 보다 의미 있는 연구가 될 것이다.

3) 김향자(1998), “관광종사원 자격시험제도 개선방안”, 『한국관광연구원 기본연구』, pp.113~116.

4) 안석현(1997), “관광인솔자와 여행자의 관광만족도에 대한 실증적 연구:패키지여행을 중심으로”, 경희대학교 경영대학원, 석사학위논문

5) 신동일(2012), “제주지역 관광통역안내사 문제점 및 개선방안”, 『JDI FOCUS』, No.143, p.3.

2. 연구의 목적

제주를 방문하는 외국인 관광객은 매년 증가하고 있으며 관광통역안내사의 역할은 더욱 중요시 되고 있다. 외국인 관광객들은 관광통역안내사를 통해 제주에 대한 전통과 문화를 체험하고 지역주민을 평가한다. 따라서 관광통역안내사의 안내서비스 품질을 향상시킴으로서 관광통역안내사의 역할에 대한 만족도를 향상시키고 제주에 대한 관광만족을 향상시킬 필요가 있다.

지금까지의 선행연구에서는 관광통역안내사 역할에 대한 만족도를 검증하였으나, 국적별 관광객에 대한 차이를 비교분석하여 관광통역안내사의 안내서비스 방향을 제시한 연구는 전무한 실정이다. 따라서 본 연구는 관광통역안내사의 역할에 대한 만족을 측정하기 위하여 관광통역안내사의 역할을 평가 할 수 있는 척도를 개발하고 비교분석을 통해 일본인과 중국인 관광객들이 관광통역안내사의 어떠한 역할을 만족하는지 검증하려고 한다. 이를 바탕으로 국적별 관광객에 따라 관광통역안내사의 맞춤형 안내서비스 방안과 교육 및 양성프로그램 개발방향을 제시하여 질적 수준을 향상시키고자 한다. 그리고 이론적 고찰을 통해 관광통역안내사의 개념과 만족에 대한 개념, 일본인과 중국인 관광객의 현황과 실태를 파악하려 한다.

이와 같은 목적을 달성하기 위해 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 선행연구를 통하여 관광통역안내사의 역할과 구성요소, 관광만족에 관한 이론, 일본인과 중국인 관광객 현황 및 실태를 파악하고자 한다.

둘째, 제주를 방문하는 중국 및 일본인 관광객을 대상으로 만족하는 관광통역안내사의 역할을 규명하고 비교분석을 실시하고자 한다.

셋째, 위와 같은 분석을 통하여 전반적인 관광만족을 향상시킬 수 있는 관광통역안내사의 국적별 맞춤형 관광안내서비스 방안과 교육 및 양성프로그램 개발방향을 제시하고자 한다.

3. 연구의 범위와 방법

본 연구의 시간적 범위는 분석의 기준 년도를 2014년으로 설정하였으며, 공간적 범위는 제주도로 한정하고 연구 대상자는 제주를 방문한 일본인과 중국인 관광객으로 설정하였다.

연구의 내용적 범위는 다음과 같다.

제1장은 서론부분으로 문제제기, 연구의 목적, 연구의 범위와 방법을 서술하였다.

제2장은 이론적 배경으로 제1절에서는 관광통역안내사의 개념 및 역할에 대해서 검토하였으며, 제2절에서는 관광만족에 대한 개념과 이론을 살펴보았다. 제3절에서는 관광통역안내사에 대한 선행연구를 검토하였으며, 제4절에서는 일본인과 중국인 관광객에 대한 현황 및 실태를 파악하였다.

제3장에서는 연구모형과 가설을 설정하고, 설문지 구성 및 분석방법을 제시하였다.

제4장에서는 실증분석 부분으로 표본의 구성과 특성, 신뢰성 및 타당성 분석, 가설의 검증을 통해 국적별 관광객이 만족하는 관광통역안내사의 역할에 대한 연구결과를 제시하였다.

제5장 결론에서는 본 연구의 결과를 종합하여 시사점 및 연구의 한계와 향후 연구방향을 제언하였다.

연구 방법으로는 관광통역안내사의 역할과 관광만족에 관한 기존 문헌을 고찰하고, 이를 토대로 제주를 방문한 일본인과 중국인 관광객 중 관광통역안내사가 동반한 단체관광객을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

분석 방법으로는 사회과학 통계분석 프로그램 SPSS 19.0을 이용하여 표본의 특성을 파악하기 위하여 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였다. 또한 가설 검증을 위해 요인분석을 실시하고, 표본의 국적과 특성에 따른 차이를 검증하기 위하여 T-test를 실시하였다.

II. 이론적 고찰

1. 관광통역안내사의 개념과 역할

1) 관광통역안내사의 개념

관광통역안내사를 역사적으로 고찰해보면 조선시대의 역관에서 그 유래를 찾아볼 수 있다. 물론 그 이전에도 삼국시대나 고려시대에도 중국과의 외교를 위한 사신이 존재하고 있었지만 정식으로 과거를 통한 관직을 받아 배출되는 제도는 아니었다. 그 후 조선시대에는 정식관직으로 역관이란 직위를 인정하였고 이들을 중인계급의 기술직으로 세습화되었다. 이들은 당시 중요한 일을 처리하였음에도 불구하고 사회적으로 출세하는 경우는 극히 드물었다. 이들 역관은 과거시험 중의 역과에서 배출되었고 역관을 배출하는 관청은 사역원이 담당하였으며 여진어, 휘어, 중국어 등으로 외교일선에서 활약 하였다. 조공에 의한 연례행사시에는 정부의 사신과 더불어 외교절차상 중요한 역할을 담당하였고 정부행정에도 그 역할의 중요도를 인정하였으며 19세기 중엽에는 세계정세에 대한 새로운 지식을 먼저 터득, 조선의 쇄국정책을 보리고 여러 외국과 통상조약을 맞을 것을 주장한 이들도 바로 역관 출신이었다. 이들은 중국의 북결에 자주 드나들며 중국의 문물을 보고 익혀 견문을 넓힐 기회가 많아 국가의 외교면에서 개화의 불을 밝히는 일을 하였다.⁶⁾

정부는 관광사업을 진흥하고 외화획득을 통한 국제수지 개선을 위해 1961년 관광분야와 관련한 최초의 법률인 관광사업진흥법을 제정하였으며 동법하에 외래 관광객에 대한 서비스의 질과 신뢰도를 향상시켜 관광진흥에 기여토록 하기 위해 각종 자격제도를 도입하였다.⁷⁾ 1970년대에는 관광통역안내사의 국제적 수준

6) 이기백(1981), 『한국사신문』, 서울:일조각, 안영철(1989), “관광통역안내사의 실태와 의식구조에 관한 연구”, 경기대학교, 석사학위논문, p.10에서 재인용

7) 진수련(1998), “21세기복지사회를 대비한 관광통역안내원제도의 개선방안에 관한 연구”, 이화여자대학교, p.138.

을 도모하고 유능한 관광요원을 확보를 목표로 국제관광공사가 민영화되어 관광 안내와 자격시험을 제도화하였고 교통부가 국제관광통역안내원시험을 각 시·도가 국내관광안내원자격시험을 제도화 시행하였다. 1980년대에는 1986년 아시안게임과 1988년 서울올림픽으로 한국의 국제적 지위가 향상되었고 우수한 관광통역안내사가 배출되기 시작하였다. 또한 2년제, 4년제 대학, 대학원 등 관광관련학과가 증설되어 우수한 관광인력을 육성할 수 있게 되었다.⁸⁾

관광통역안내사는 2004년 관광통역안내원에서 명칭이 변경되었으며 국내를 여행하는 외국인에게 외국어를 사용하여 관광지 및 관광대상을 설명하거나 여행을 안내하는 등 여행의 편의를 제공하는 역할을 담당하는 자로서⁹⁾ 사전에 예약된 손님을 공항으로 마중 나가고, 여행 경비 산출, 일정표 작성, 명승지나 고적지 안내, 환전, 호텔과 택시의 이용 등 입국에서 출국에 이르기까지 관광 여행자들의 관광 일정에 모든 편의와 도움을 제공하는 일을 하는 자를 말한다.¹⁰⁾ 또한 관광통역안내사는 일정한 자격을 갖고 자신이 구사 할 수 있는 외국어로 외국인 관광객을 안내하는 관광 업무를 수행하는 자로서 국가의 자격시험을 거쳐 선발되며 일반여행업에서 핵심적인 업무를 담당하는 자라고 개념 지었다.¹¹⁾

한국관광공사(2008)는 “관광통역안내사는 우리나라에 입국한 외국인 관광객들을 상대로 한국의 역사·문화·문화재 안내, 여행객 안내(숙박·교통·위기대처 대응), 통역업무 수행(현지인 수준의 상급회화), 산업현황 소개(해외시찰단·산업시찰단·해외바이어·국내바이어 해외출장·국제회의·전시회의 안내 업무)등의 업무를 주로 수행하고 있다”고 비교적 상세히 소개하고 있다. 미국에서는 일반적으로 관광통역안내사를 투어매니저(tour manager), 투어에스코트(tour escort), 투어리더(tour leader), 투어가이드(tour guide), 지역안내원(local guide) 등으로 지칭한다. 투어매니저, 투어에스코트, 투어리더, 투어가이드는 여행일정 동안 관광객 일행과 함께 체제하는 반면, 지역안내원(local guide)은 특정 목적지를 방문하는 관광객들을 대상으로 몇 시간동안 관광안내 및 관광지 해설을 담당하며 업무가 끝나면 곧 관광객과 헤어진다.¹²⁾ 유럽에서는 관광통역안내사를 투어매니저(tour manager)

8) 이경희(2005). 상계논문, p.8.

9) 한국산업인력공단 <http://www.q-net.or.kr/site/interpreter>

10) 한국표준직업분류 코드 : 43213 통계청 <http://kostat.go.kr>

11) 이향구(1996), 『관광업통론』, 백산출판사

와 가이드(guide)로 분류하고 있다. 투어매니저는 여행일정을 관리하며 일반적으로 관광객들과 함께 체재한다. 반면 가이드는 짧은 일정을 안내하는 것이 특징이며 여행일정이 장기간일 경우에도 일반적으로 하루일과가 끝나면 관광객과 헤어져 집으로 돌아가는 특징이 있다.¹³⁾

<표 2-1> 관광통역안내사의 용어 정의

구 분	정 의
Tour Conductor	국외여행안내원에 대한 가장 일반적인 용어로서, 'Conductor'란 의미는 좋은 의미로 교통기관의 안내원이란 뜻도 있지만, 여기서는 관광이란 오케스트라의 지휘자로서의 의미에 보다 가깝다. 이 용어는 유럽·미주 지역 등에서 광범위하게 사용되고 있다.
Tour Escort	국외여행안내원에 대한 두 번째의 일반적인 용어로서 미주지역에서 주로 사용되면, 'Escort'의 의미는 좁은 의미로 호위자란 뜻도 있지만, 여기서는 관광자의 보호자로서의 의미에 보다 가깝다.
Tour Leader	유럽이나 동남아에서 많이 쓰이는 용어로서 'Leader'란 지도자, 인도자 등의 의미를 갖고 있으며 관광자에 대한 인솔자로서의 역할을 강조하고 있다.
Tour Master	유럽지역에서 많이 쓰이는 용어로서 'Master'란 거장, 숙련자 등의 의미를 갖고 있으며, 여기서는 관광 전반에 대한 감시자로서의 역할을 강조하고 있다고 볼 수 있다.
Tour Director	일부 미주지역에서 쓰이는 용어로서 'Director'란 지시자, 감독자 등의 의미를 갖고 있으며, 여기서는 관광 정반에 대한 감시자로서의 역할을 강조하고 있다고 볼 수 있다.
Tour Manager	유럽지역에서 쓰는 용어로서 'Master'란 경영자, 관리자 등의 의미를 갖고 있으며, 여기서는 관광 전반에 대한 책임자로서의 역할을 강조하고 있다.
첨승원(添乘員)	이것은 국외여행안내원에 대한 일본에서 사용한 일반적인 용어이다. 단순히 함께 교통기관 등을 같이 타고 가는 사람의 의미로서, 국외여행안내원의 품위와 가치를 인정하는 있어 무척이나 인색함을 느낄 수 있다.
관광통역안내사	관광통역안내원에서 2004년 관광통역안내사로 명칭이 변경되었으며, 국내를 여행하는 외국인에게 외국어를 사용하여 관광지 및 관광대상물을 설명하거나 여행을 안내하는 등 여행의 편의를 제공하는 역할을 담당하는 자를 말한다.

자료: 최병창(2005), “국외여행사의 인적서비스가 관광자만족에 미치는 영향 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.38을 토대로 재구성

12) Braidwood, B., Boyce, S., & Cropp, R.(1996). Start and Run a Profitable Tour Guiding Business.Vancouver, British Columbia. Self-Counsel Press.

13) Collins, V. R.(2000). Becoming a Tour Guide, London and New York: Continuum.

이러한 관광통역안내사의 정의들을 살펴보면 관광통역안내사는 관광일정동안 관광객과의 긴밀한 관계를 유지하며 관광 전체적 분위기를 결정짓는 중요한 역할을 한다. 즉 관광통역안내사가 관광객의 여행경험 전체를 망치기도 하며 평범한 관광매력물과 품질이 낮은 관광이라 할지라도 관광통역안내사에 따라 여행경험의 질을 향상시킬 수 있기 때문에 관광통역안내사의 인적서비스는 관광만족에 결정적으로 영향을 미치며 매우 중요한 역할을 담당한다고 할 수 있겠다.

2) 관광통역안내사의 역할

외국인 단체관광객은 우리나라에 입국하여 관광을 무사히 마치고 출국할 때까지 우리나라에 체류하는 동안 관광안내와 통역업무 그리고 신변 보호와 관광객 개개의 업무 협조까지 다양한 서비스를 제공해 줄 관광통역안내사를 필요로 한다.¹⁴⁾ 관광통역안내사는 관광객이라는 고객을 가장 일선에서 대면하여 그들이 구매하는 관광상품을 연결해 주는 동시에, 그들 스스로가 제공하는 업무를 통하여 관광상품의 일부가 되어 관광객에게 제공된다. 또한 관광객들은 그들의 짧은 여정으로 인하여 방문하는 나라의 국민들을 접촉할 수 있는 수와 기회는 극히 제한되어 있으므로 관광객들이 머무르는 동안에 그들과 동행하는 관광통역안내사는 그 나라에 대한 평가 및 여행의 만족도에 지대한 영향을 끼친다. 이와 같이 관광객들은 흔히 자신이 접촉한지 얼마 되지 않는 관광관계 종사원들과의 접촉을 통해 한국인을 평가하려는 경향이 짙으며, 이러한 관광객들에게 한국의 인상을 심어주며 그들의 관광가치를 높여줌으로서 소비증대를 유도시키는 역할은 많은 관광관계 종사원 중에서도 관광통역안내사가 가장 으뜸이라 아니할 수 없다.¹⁵⁾

관광통역안내사는 외국인 단체관광객을 안내하는 전문 인력으로 외국인에게 우리의 문화와 역사를 전달하는 역할을 할 뿐만 아니라 외국인 관광객들은 이들에 의하여 한국에 대한 이미지를 느끼게 되므로 한국관광의 얼굴이라 할 수 있다. 특히 국가홍보, 상품의 질 평가, 이미지 결정, 재방문 여부의 관건은 관광통

14) 선혜중(2005), “방한 중국관광객의 관광통역안내사 역할에 대한 만족도 연구”, 경기대학교 대학원. 석사학위논문, p.4.

15) 김경남(2006), “관광통역안내사의 직업윤리의식과 안내서비스 품질과의 관계-일본인 관광통역안내사를 중심으로”, 경원대학교 대학원, 박사학위논문, p.11.

역안내사의 자질에 달려 있으므로 관광통역안내사의 영향력은 대단히 크다고 할 수 있으며, 관광통역안내사가 고품질의 서비스를 제공하기 위해서는 고도의 전문 능력 혹은 숙련된 자질을 갖춘 전문 인력이 요구된다.¹⁶⁾ 관광통역안내사는 외국어 구사능력 뿐만 아니라 품위 있는 인격, 높은 교양, 넓은 식견을 갖추고 있어야 하는 일종의 민간외교관의 역할을 담당하며¹⁷⁾, 관광지라는 단순한 지역이나 건물 또는 문화재에 생명을 불어넣어 관광객에게 단순한 외형을 넘어서 깊은 의미를 갖고 있는 하나의 독특한 세계를 갖게 하여 우리의 전통과 문화와 역사에 대한 인식과 이해도를 높이는데 중요한 역할을 한다.¹⁸⁾

관광통역안내사의 역할에 대해 많은 학자들이 다양하게 정의하였으며, 그중 최태광(2005)은 관광통역안내사의 역할로 의사결정을 내릴 수 있는 지도자의 역할과 관광목적지의 문화와 전통을 전달해주는 교육자의 역할, 관광객과의 사이에서 관광목적지를 홍보하는 홍보대행역할, 관광단체와 관광지 편의시설, 관광지 주민 사이의 중개인 역할을 수행한다고 하였다. 김성혁·김순하(2000)는 여행을 인솔하는 투어리더, 다정하고 공평하게 대하여 주는 친구, 언어장벽을 느끼는 여행객들의 상담자 및 의논대상자, 여행을 즐겁게 만들려고 하는 연출자, 안전을 확보하는 수행자로서의 역할로 정의하였다. 이밖에도 외교관, 통역사, 안내자, 엔터테이너, 리더 등 다양하게 관광통역안내사의 역할에 대하여 정의를 내리고 있다.

반면, Cohen(1985)은 가이드의 역할을 리더(leader)로서의 역할과 중재자(mediator)로서의 역할이라는 두 가지 주요 개념으로 정의하였다. 리더로서의 역할은 모든 관광일정에 있어 원활한 관광이 이뤄질 수 있도록 이에 대한 제반사항을 수행하는 역할을 말한다. 관광객들이 지루함과 불편함을 느끼지 않게 최적의 관광경로를 선택하고, 관광객에게 발생할 수 있는 위험요소들을 사전에 제거하여 신병에 대한 안전을 확보하여야 한다. 또한 관광단체 구성원 간 긴장감을 해소시켜 원활한 분위기를 조성하고 결속시켜야 한다. 두 번째 역할로 중재자 역할은 관광객과 관광지의 거주자에 대한 만남을 중개하고 정보의 전달과 설명에 의해 문화의 생소함을 극복하도록 하는 역할을 말한다. 관광통역안내사는 관광단체의 대표로서 관광지의 거주

16) 김향자(1998), 전계논문, p.73.

17) 김진섭(1984), 『관광학원론』, 태광문화사, p.280.

18) 선혜중(2005), 전계논문, p.11.

자 사이에서 관광단체를 설명해주고, 문화적 차이에서 발생하는 생소함을 없애주는 역할을 하게 된다. 또한 관광객들의 흥미를 유발할 수 있는 매력물을 선택하고 정확하고 간결한 정보 전달을 해야 한다.

Cohen(1985)의 연구를 기초로 하여 리더역할과 중개자역할 외에 학자들은 해설자 역할과 기본적 역할 등 새로운 역할에 대하여 정의하였다. 해설자로서의 역할은 관광객의 관광경험을 풍부하게 하며, 관광해설을 통해 유익한 정보를 제공하여 자연 자원이나 인문자원의 관리와 관련된 의사결정을 보다 현명하게 할 수 있도록 도와주는 역할을 수행한다. 또한 관광객의 조국애를 북돋우거나 지역 문화유산에 대한 긍지를 갖게 하며, 관광객들의 방문을 촉진함으로써 지역 또는 국가경제에 도움을 준다고 하였다. 기본적 역할로는 관광통역안내사의 성실성과 밝고 명랑한 표정으로 유쾌한 분위기를 연출하는 명랑성, 국제수준에 걸맞은 세련미, 관광객의 요구사항에 신속하게 대처할 수 있는 신속성, 관광 전체일정에 대한 사전준비로 확실성을 말한다.

본 연구자는 선행연구에서 제시한 관광통역안내사의 역할에 대해서 Cohen(1985)이 제시한 리더역할과 중개자 역할로 충분한 설명이 가능할 것으로 판단된다. 외교관, 엔터테이너, 관리자, 길안내자 등의 역할은 리더로서의 역할에 속한다고 할 수 있으며, 문화적중개자, 교육자, 대표자, 정보전달자, 동기부여자와 같은 역할은 중개자로서의 역할에 포함된다고 할 수 있다. 따라서 본 연구자는 선행연구 중에서 Cohen(1985)이 제시한 리더로서의 역할과 중개자로서의 역할로 관광통역안내사의 역할을 정의하였다.

<표 2-2> 관광통역안내사 역할에 대한 정의

관광통역안내사의 역할	연구자
① 문화중개자 ② 커뮤니케이션 연결자	Leclerc & Martin(2004)
① 리더 ② 교육자 ③ 대표자 ④ 호스트 ⑤ 정보전달자	Pond(1993)
① 여행객 치안과 보호에 대한 책임자 ② 정보제공자 ③ 단체여행 참가자 구성원간 상호작용 촉진자 ④ 중개자 ⑤ 대리부모 ⑥ 길안내자 ⑦ 멘토 ⑧ 리더 ⑨ 엔터테이너	Wang, Hsieh & Huan(2000)
① 정보제공자 ② 지도자 ③ 동기부여자 ④ 외교관 ⑤ 엔터테이너 ⑥ 리더	Holloway(1981)
① 서비스제공자 ② 중재자 ③ 교육자 ④ 관리자	Huang & Simkin(2009)
① 리더 ② 공평에 대해 주는 친구 ③ 상담자 및 의논의 대상 ④ 엔터테이너 ⑤ 안전확보 수행자	김성혁·김순하(2000)
① 지도자 ② 교육자 ③ 홍보대행 ④ 호스트 ⑤ 통합·조정	최태광(2003)
① 기획관리자 ② 감독관 ③ 여행사와 여행업자간의 연결자 ④ 문제해결자 ⑤ 심리학자 ⑥ 외교관 ⑦ 엔터테이너 ⑧ 통역사	박시사(1999)
① 외교관 ② 통역사 ③ 관광지안내자 ④ 산업발전수행 ⑤ 신뢰확보	한국관광통역안내사협회 (2009)
① 리더 ② 중재자	Cohen(1985), 한상일(1998) 윤준영(2005), 유신(2013)
① 리더 ② 중재자 ③ 해설자	신애경(2003), 최병창(2005)
① 리더 ② 중개자 ③ 해설자 ④ 재판매 촉진	김경님(2001)
① 리더 ② 중재자 ③ 기본적 역할	염미(2008)

* 선행연구를 바탕으로 연구자 정리

3) 관광통역안내사 역할의 구성요소

Cohen(1985)은 리더(leader)로서의 역할은 초기의 개척자 역할이 확장되고 정교화된 것이지만 현대의 리더역할 측면은 훨씬 복잡해졌으며, 중재자(mediator)로서의 역할은 초기의 조연자 역할의 확장이지만 현대에는 단순한 관광객 집단의 정신적 교화가 아닌 사회적이고 문화적인 중재역할로 훨씬 복잡해졌다. 따라서 이 두 가지 개념화 분석은 가이드의 이러한 각각의 역할이 외향적이고 내향적인 구성요소로 구성된다고 지적하였다. 또한 가이드의 리더와 중재자 역할에 대한 주요 개념을 보다 구체화하여 리더로서의 역할개념은 다시 도구적 요소로서의 역할과 사회적 요소로서의 역할로 나누었고, 중재자로서의 역할은 다시 요소와 상호작용적 요소로 나누었다.¹⁹⁾

<그림 2-1> 관광통역안내사 역할의 체계적인 주요 구성요소

	외부지향적 (out-directed)	내부지향적 (inner-directed)
리더역할 (leadership sphere)	도구적 (instrumental)	사회적 (social)
중재자역할 (mediatory sphere)	상호작용 (interactional)	커뮤니케이션 (communicative)

자료: Ibid. (E. Cohen(1985)), p.10

관광통역안내사의 리더역할 중 도구적 역할의 구성요소는 지속적인 사회적 업무로서 관광의 순조로운 완성을 위한 가이드의 책임과 관련된다. 이것의 가장 큰 본질은 길안내(leading the way)이고 현대에는 그 외에 복잡한 상호 작용적 요소로 구성되어 방향설정(direction), 접근(access), 통제(control)로 구성된다. 방향설정(direction)은 여행에서의 길안내의 역할로 여행 경로에 있어서 “방위 기술(orientational skill)”과 “인도전문성(navigational expertise)” 요구된다. 관광통역안내사는

19) 염미(2008), “관광통역안내사의 서비스품질 향상 방안연구”, 경희대학교 대학원, 석사학위논문, p.11.

<표 2-3> 관광통역안내사의 역할에 대한 구성요소

역 할	구성요소	내 용		
리더역할	방향설정	여행에서의 길안내와 역할로 여행경로에 있어서 방위 기술과 “항공 전문성” 요구		
	도구적	접근	가이드가 없으면 들어 갈 수 없는 지역, 교육기관, 의료기관, 정부 시설 등 여러기관으로의 관광을 제공	
		통제	관광객의 안전, 편의에 책임을 지고 이탈을 통제하고 여정을 지키는 역할	
		긴장관리	관광객간의 긴장감 발생을 막고 충돌 시 중재하는 역할	
	사회적	통합	개개인의 소집단에서 사회적 단결을 고무하는 촉매역할	
		사기조장	유머와 재치 있는 말솜씨를 통해 유쾌한 분위기 조성하여 사기를 높이고 자연스러운 분위기 유도하는 역할	
		활기부여	생기 있고 활기 있게 여행할 수 있도록 자극제로서의 역할	
	중개자 역할	상호작용	대표	관광객과 거주자들의 만남을 중개하는 대표자 역할
			조직	비상시 서비스와 관광 상황에서의 모든 서비스 제공
		커뮤니케이션	선택	관광안내 시 관광객의 만족을 줄 수 있는 관광매력물 선택
정보			정확하고 간결한 정보 보급 역할	
설명			관광객과 방문지 사이의 문화적 차이 중재	
과장	관광객의 상상력을 자극 및 지적 호기심 유발 역할			

자료 : 선행연구를 바탕으로 연구자 정리

여행일정에 대한 구체적인 안내를 관광객들에게 제공하고 정해진 일정을 순조롭게 진행해야 되며, 관광통역안내사는 철저한 사전계획과 안내기법이 명시된 기본 교육매뉴얼, 관광지 정보 등을 숙지하여 안내에 참여하여야 한다. 또한 일정에 포함된 관광지, 식당, 쇼핑장소, 숙소 등의 방향과 거리, 소요시간 등을 사전에 파악함으로써 효율적으로 관광안내를 할 수 있도록 노력해야 한다.

그 외에도 관광통역안내사는 해당 투어의 관광버스 기사와 일정에 대한 사전 협의를 통하여 업무를 파악하고 대비할 수 있도록 해야 하며, 관광 동선에 위치

한 편의시설들을 사전에 파악하여 신속한 안내가 가능할 수 있도록 노력해야 한다. 접근(access)은 교육기관, 의료기관, 정부시설 등 관광객들이 들어갈 수 없는 지역에 관광통역안내사가 동행하여 견학을 시키는 역할로서 관광통역안내사 동행여행의 장점이라 할 수 있으며, 관광객들이 관광을 통하여 갖게 되는 기대감을 충족시켜줄 수 있는 역할이라 할 수 있다. 통제(control)는 관광객의 안전과 편의를 책임지고 이탈을 방지하는 역할이다. 관광통역안내사는 관광객들에게 발생 할 수 있는 문제를 사전에 설명해주고 주의를 줌으로써 안전에 대한 경각심을 심어 주어야 하며, 감시를 통해 발생할 수 있는 문제의 소지들을 사전에 차단하여 관광객들의 신병을 보호해주는 역할을 한다. 만약 문제가 발생하였을 경우에는 이를 신속하게 해결할 수 있는 능력을 갖춰야 한다.

사회적 역할의 구성요소는 관광단체의 단결력과 사기조장에 관련이 있으며 관광통역안내사는 관광단체를 결속시키고, 분위기를 유도하여 여행에 생기를 불어넣을 뿐만 아니라 관광객들의 긴장감이 충돌이 발생하였을 경우 문제해결을 위한 중재 역할을 하기도 한다. 이러한 역할은 도구적 역할과 대비되는 것으로 사회적 요소는 긴장관리(tension-management)역할, 통합(integration)역할, 사기진작(morale)역할, 활기(animation)부여 역할 4가지로 구성된다. 긴장관리((tension-management)는 관광객간의 긴장감 발생을 막고 충돌 발생 시 중재하는 역할로써 관광통역안내사는 관광객 개개인이 갖는 개성, 취향, 취미 등 모든 사항을 고려하여 맞춤형 안내서비스를 제공해야 하며, 관광단체 구성원 간 긴장감 및 갈등을 사전에 막아야 한다. 만약 구성원 간의 갈등이 발생한다면 전체적인 갈등으로 확산될 수 있으므로 부드러운 관계가 지속될 수 있도록 개입해야 한다. 통합(integration)은 관광객 개개인의 갖고 있는 서로 다른 관광욕구를 선동과 격려 등을 통하여 단결시키고 결속시키는 촉매제 역할로서 Schmidt(1979)는 ‘사회성의 선동자’와 ‘통합제공자’로 설명하고 있다.²⁰⁾

사회적 역할의 구성요소로써 사기진작(morale)은 관광통역안내사의 유머와 재치 있는 말솜씨를 통하여 유쾌한 여행분위기를 조성하여 관광객의 사기를 높이고 자연스러운 분위기를 유도하는 역할이다. 관광객들은 관광목적지의 새로운 환경 때문에 관광형태가 다소 소극적일 수 있다. 그리고 관광객들은 즐거움을 얻기 위

20) 염미(2008), 상계논문, p.17에서 재인용

하여 관광을 하게 되며, 관광객들은 여행 일정동안 유쾌하고 재미있는 일정을 보내고 싶어 한다. 따라서 관광통역안내사의 유머와 재치는 여행 분위기를 한층 부드럽고 유쾌하게 유도하는데 중요한 역할을 하며 관광객들의 마음을 한결 가볍게 만들어줌으로써 적극적인 관광형태로 이끌어낼 수 있다. 활기(animation)부여 역할은 집단구성원들이 생기 있고 활기 있게 여행할 수 있도록 자극제로서의 역할을 말하며 관광객은 일상의 스트레스에서 벗어나기 위하여 관광을 선택하고 새로운 삶의 활력소를 얻으려고 한다. 따라서 관광통역안내사는 늘 밝고 긍정적인 사고로 관광단체에 활기를 불어넣고 일정표상에 제시된 관광시설에 관광객이 참여하도록 적극적인 안내활동을 해야 한다.

중재자의 역할은 ‘중간자’(Van, 1980)와 ‘문화중개자’(McKean, 1976) 개념사이의 차이이다. 중재자역할은 상호작용 역할과 커뮤니케이션 역할로 구성된다. 상호작용 역할은 대표(representation)역할과 조직(organization)역할 요소로 구성되며, 커뮤니케이션 역할은 선택(selection)역할, 정보전달(information)역할, 설명제공(interpretation)역할, 과장(fabrication)역할 요소로 구성된다. 상호작용 역할이 관광통역안내사의 사회적 역할에 대한 ‘중간자’의 개념이라면, 커뮤니케이션 역할은 문화중개자로서의 역할에 대한 개념이라고 할 수 있다.²¹⁾

상호작용 역할은 관광의 편의시설 뿐만 아니라 관광객과 방문지 주민사이, 관광객과 기관사이의 중개인으로서의 가이드 역할로써 관광객이 낯선 방문지에서 느낄 수 있는 이질감과 생소함을 대신 친근감과 호감을 가질 수 있도록 중개하는 역할을 말한다. 상호작용 역할 중 대표(representation)는 관광통역안내사가 관광단체와 방문지의 환경으로부터 자신을 개입시켜 방문목적지의 환경으로부터 통합시키거나 분리시킴으로서 그 관광단체의 생소함을 제거하며, 관광단체의 대표로서 관광지 거지자의 만남을 중개하는 역할을 말한다. 관광통역안내사는 관광단체의 대표의 역할을 하면서 여행단체를 설명할 뿐만 아니라 관광단체에게 환경을 설명해주게 된다. 조직(organization)은 여행일정 동안 관광통역안내사는 관광단체에게 음식물, 식사, 투숙뿐만 아니라 비상시 의료 서비스 같은 다양한 역할을 수행하여야 한다. 이러한 여러 가지 관광 상황에서의 공급물과 환대 서비스를 확실히 하는 역할은 관광통역안내사의 상당한 기술과 전문성을 요구한다.

21) 염미(2008), 상계논문, p.18에서 재인용

커뮤니케이션은 상호작용이 발휘되는 가운데 커뮤니케이션에 적절한 방법으로 모종의 목표를 성취하는데 효과적이라고 느낄 수 있는 소통을 말한다. 일반적으로 서로 다른 문화 간 배경에서 이루어지는 커뮤니케이션은 어렵다고 인식되고 있는데, 문화 간에 서로 다른 관습·행동·가치체계에서 비롯된 문제는 효과적인 문화 간 커뮤니케이션과 상호작용을 통해서 해결될 수 있다. 문화 간 커뮤니케이션을 촉진하고 관광객과 낯선 지역생활 및 지역사람들 간의 완충자 역할을 하는 문화중재자로서 관광통역안내사의 역할은 중요하다고 하다. 슈미트에 의하면 관광통역안내사는 그들이 해석하는 문화를 알아야 할 뿐만 아니라 다른 문화권으로부터 방문하는 관광객을 이해해야만 한다. 그러므로 관광통역안내사는 외국 관광객의 전통과 그들 자신의 전통을 동시에 봐야하는 것이다(Mckean, 1976).²²⁾

선택(selection)은 관광 안내 시 가이드가 관광객에게 "흥미를 끌 수 있는 대상(point out objects of interest)"을 선택하는 능력으로 관광통역안내사의 선택은 관광단체의 관광대상에 상당한 영향을 미치며 관광통역안내사의 긍정적이거나 부정적인 성향에 따라 대상을 다르게 선정할 수 있으며, 선정한 대상이 동일한 사물·대상일지라도 관광통역안내사의 성향 및 시선에 따라 전달하는 내용이 전혀 다르게 나타나기도 한다. 정보(information)는 관광단체를 대상으로 정확하고 간결한 정보전달 역할을 말하며, 정확한 정보전달은 관광통역안내사의 중요한 역할 중 하나이다. 관광통역안내사는 사전에 관광지나 관광편의시설 등 관광일정을 미리 체크하여 사전에 전달할 내용을 정리하고 관광단체의 눈높이에 맞춰 이해하기 쉬운 언어를 사용함으로써 정확하고, 논리정연하고, 알아듣기 쉽게 제공할 수 있어야 한다.

설명(interpretation)은 관광객과 방문지 사이의 문화적 차이를 중재하는 역할로써 가장 중요한 핵심역할로 인식하고 있다. 관광통역안내사는 친숙한 단어를 사용하고, 관광단체의 문화적 특징, 전통을 고려하여 설명함으로써 문화적 생소함을 극복시키는 역할을 한다. 이를 위해서는 관광자원과 관련된 지식정보와 전문가 교육이 필요하다. 과장(fabrication)은 관광통역안내사가 관광객의 상상력을 자극하고 지적 호기심을 유발하기 위하여 사실 그대로를 제시하는 것보다 어느 정도의 사실적 근거를 기초로 과장을 하거나 허구적인 측면을 첨가하는 역할이다.

22) 염미(2008), 상계논문, p.20에서 재인용

관광객들은 사실탐구 뿐만 아니라 여행에서 부여되는 ‘재미’를 추구하며, 이를 만족시키기 위해서는 선의적인 의미의 과장은 관광통역안내사에게 매우 필요한 역할이다. 하지만 이런 과장이 지나치게 되면 진실성에 대한 의도적인 왜곡 행위가 되므로 의사전달에 있어 선의의 과장이 왜곡으로 발전되지 않도록 주의해야 한다.

이와 같이 본 연구자는 관광통역안내사 역할의 구성요소를 Cohen(1985)이 제시한 관광통역안내사의 역할과 구성요소를 기초로 하여 관광통역안내사 역할의 구성요소를 제시하였으며, 사회적 역할에서 활기부여 요소와 커뮤니케이션 역할에서는 과장 요소를 추가하였다. 관광통역안내사는 관광단체 구성원 간 긴장감을 해소시키고 원활한 분위기를 조성할 뿐만 아니라 통역안내사 자신이 관광단체를 대상으로 즐겁고 유쾌한 분위기를 조성하여 관광단체 구원성에게 활기를 부여해야 한다. 그리고 관광객에 대한 친숙한 단어를 사용하여 문화적 차이를 최소화시키고 관광단체의 눈높이에 맞춰 간결하고 정확한 정보 전달을 통해 이해를 도와야 한다. 하지만 너무 사실적인 근거를 설명해주기 보다는 이를 바탕으로 관광객들의 호기심과 상상력을 유발해 낼 수 있는 적절한 과장 또한 필요로 한다. 관광통역안내사의 역할에 대한 구성요소들에 대한 개념설명은 염미(2008)와 유신(2013)의 선행연구²³⁾를 바탕으로 정리하였다. 지금까지 살펴본 관광통역안내사 역할의 구성요소에 대한 선행연구는 <표 2-4>과 같이 정리하였으며, 본 연구에서 측정하고자 하는 관광통역안내사 역할의 구성요소는 <표 2-5>와 같이 구성하였다.

23) 염미(2008), 상계논문 및 유신(2013), “관광통역안내사의 역할과 관광객 만족에 관한 연구”, 제주대학교 대학원, 석사학위논문

<표 2-4> 관광통역안내사 역할의 구성요소에 관한 선행연구

관광통역안내사의 역할		구 성 요 소	연구자
리더	수단적	방향설정, 접근의 용이화, 통제	한상일(1998) 윤준영(2005)
	사회적	긴장관리, 통합, 사기진작, 활기부여	
중재자	상호작용적	표상(表象), 조직화	유신(2013)
	의사전달적	선정, 정보전달, 해석제공, 과장	
리더	도구적	방향설정, 접근, 통제	김경님(2001)
	사회적	긴장-관리, 통합, 사기조장, 생기·활력	
중개자	상호작용	대표, 조직	김경님(2001)
	커뮤니케이션	선택, 정보, 설명, 왜곡	
해설자			
재판매 촉진			
리더	도구적	방향설정, 접근, 통제	신애경(2003) 최병창(2005)
	사회적	긴장-관리, 통합, 사기조장, 생기·활기	
중개자	상호작용	대표, 조직	신애경(2003) 최병창(2005)
	의사소통	선택, 정보, 설명, 왜곡	
해설자			
리더	길안내, 통솔력, 여행분위기조성, 여행일정 준수, 복장단정, 위기대처		선혜중(2005)
중개자	관광객문화와관습이해, 서비스수준, 친절도, 관광객 충동시 중재		
해설자	언어수준, 관광지에대한설명, 여행일정안내, 정보제공, 관광지 사회 및 풍습소개, 오션투어 및 쇼핑안내		
기본적 역할			
리더	수단적	방향설정, 접근의 용이화, 통제	염미(2008)
	사회적	긴장관리, 통합, 사기진작, 활기부여	
중재자	상호작용적	표상, 조직화	염미(2008)
	의사전달적	선정, 정보전달, 해석제공, 과장, 의견선도자	

* 선행연구를 바탕으로 연구자 정리

<표 2-5> 관광통역안내사의 역할 정리

관광통역안내사의 역할	구 성 요 소	
리더	길 안내 능력	
	관광객의 신병안전에 대한 배려	
	관광객의 요구사항에 대한 배려	
	도구적 관광객에 대한 통제	
	여행일정에 대한 상세한 설명	
	여행일정의 준수	
	긴급 상황 시 위기 대처 능력	
	사회적	관광객 사이의 긴장감 해소
		가이드의 유머감각
		여행 분위기 조성능력
		관광객 충돌 시 중재
	중재자	숙박시설 이용에 따른 제반안내
		식당시설 이용에 따른 제반안내
쇼핑시설 이용에 따른 제반안내		
상호작용 선택관광(optional tour)이용에 따른 제반안내		
야간관광(night tour)이용에 따른 제반안내		
관광객에 대한 안내 태도		
관광통역안내사에 대한 신뢰감		
관광객의 통솔 능력		
간략하고 정확한 정보제공 능력		
제주 문화와 전통에 대한 이해		
관광객 특성에 대한 이해		
커뮤니케이션 외국어 구사능력		
관광객에게 친숙한 문화적 용어를 사용한 안내		
관광통역안내사로부터 받은 서비스		
관광통역안내사의 복장 상태		
관광지에 대한 충분한 설명		

자료 : 선행연구를 바탕으로 연구자 정리

4) 국내 관광통역안내사의 현황

정부는 내외국인 관광객에게 관광안내 및 외국어 통역서비스를 제공하기 위하여 1961년 8월 22일 「관광사업진흥법」 제정, 공포되어 관광산업이 정부의 체계적인 정책기반조성과 민간자본의 관광사업체가 등장함으로써 발전의 토대를 마련하였고, 1962년 유능한 관광안내원을 확보하고 체계적으로 육성시키기 위한 관광통역안내사 자격시험제도를 최초로 제도화하여 실시하였다. 관광통역안내사가 국가 자격증 제도 운영으로 자격증시험에 관한 업무가 한국산업인력공단에 이관되었다.²⁴⁾

<표 2-6> 관광통역안내사 최종 합격자 및 전년대비 증감률

구 분	2009	2010	2011	2012	2013
합 격 자 (명)	337	811	899	1,164	1,674
전년대비 증감률(%)	13.5	140.7	10.9	29.5	43.8

자료: 한국산업인력공단(www.q-net.or.kr)

1999년 관광통역안내사에 대한 의무고용제를 실시하였으나 2003년 한국정부차원의 여행업 경쟁력 강화를 목적으로 여행업 전면에 대한 규제를 완화하면서 투어가이드에 대한 규제도 권고고용제로 완화되었다. 권고제는 관광산업 경쟁력 강화수단으로서 불필요한 규제를 폐지한다는 목적으로 시행되었고, 고용 의무하는 무자격 종사자들이 한국의 문화와 역사를 왜곡하여 설명하는 부작용을 막고 그에 따른 이미지와 만족도를 개선하기 위해 도입되었다. 하지만 규제완화에 따라 무자격 관광통역안내사의 고용이 확산되었고 무자격투어가이드들의 질 낮은 안내서비스가 국가이미지 훼손으로 영향을 주게 되면서 무자격 관광통역안내사들의 왜곡된 안내서비스를 차단하고 관광서비스 질 향상 및 유자격 관광통역안내사 확보를 목적으로 2009년 다시 자격증 소지자만이 관광통역안내 서비스를 제공할 수 있도록 의무고용제를 재시행하였다. 하지만 의무고용제 시행에 따라 무

24) 유신(2013), 상계논문, p.28.

자격 관광통역안내사 고용이 불법화되고 급속도로 증가하는 중국관광객 증가속도에 맞게 유자격 관광통역안내사 공급이 원활하지 못해 불법적인 무자격 관광통역안내사 고용이 불가피하게 이루어진다. 이는 무자격 관광통역안내사 고용에 따라 유발되는 피해만을 고려하여 법을 개정하였고 이에 따른 실제 중국관광시장에 필요한 관광통역안내사의 수요 인력에 대한 예측이나 수급이 원활하게 이뤄지지 않았기 때문이다.²⁵⁾

최근 5년간 관광통역안내사 자격취득 현황을 보면 2009년에는 총 337명이 최종합격하였으며, 2010년에는 811명, 2011년에는 899명으로 매년 관광통역안내사 자격취득자가 계속하여 증가하였다. 특히 2010년부터는 정기시험 이외에 특별시험을 실시하여 관광통역안내사 자격취득자가 급격히 증가하게 되었으며, 2013년에는 외국인 관광객 1,200만 돌파 등 인바운드 시장이 활성화됨에 따라 자격을 취득하려는 자가 급격히 증가하여 총 1,674명이 최종합격하였고, 이는 2009년에 비해 337.4% 증가하였다. 관광통역안내사 자격을 취득한 총 인원은 2011년까지 18,308명이 자격증을 취득하였고, 이 중에 가장 많은 언어는 일어 9,381명, 영어 5,129명, 중국어 3,335명 순이다.²⁶⁾ 이 후 2013년까지 자격증 취득한 자를 포함한다면 일어가 9,903명, 영어 5,533명, 중국어 5,193명이 자격을 취득 하였다.

<표 2-7> 연도별 관광통역안내사 국가자격증 취득자 현황 (단위 : 명)

구 분	합계	불어	독어	스페 인어	러시 아어	일본어	중국어	태국어	베트 남어	마인어	영어
2009	337	1	1	2	1	165	51	-	-	-	116
2010	601	1	1	2	1	303	150	4			139
2011	899	2	2	1	5	357	370	4	1	1	156
2012	1,164	2	3	2	3	278	698	11	1		166
2013	1,674	3	4	3	4	244	1,160	8	4	6	238
합 계	4,675	9	11	10	14	1,347	2,429	27	6	7	815

자료: 한국산업인력공단(www.q-net.or.kr)

25) 양효쌍(2014), “투어가이드의 역량이 관광자 만족 및 행동의도에 미치는 여행에 관한 연구”, 가천대학교, 석사학위논문, pp.11~12.

26) 유신(2013), 전계논문, p.28.

제주지역 관광통역안내사 합격자 현황을 살펴보면 전국적인 증감추세는 비슷하다. 일본어 관광통역안내사 최종합격자는 증가와 감소를 반복하고 있으며 중국어 관광통역안내사 최종합격자는 점차적으로 증가세를 나타내고 있다. 2012년 5월말

<표 2-8> 언어(중국,일본) 및 지역별 관광통역안내사 합격자 현황

(단위 : 명)

구 분	서울		제주	
	중국	일본	중국	일본
2009	39	143	12	22
2010	142	374	42	33
2011	310	330	33	27
2012	628	256	70	22
2013	1,044	233	116	21
합 계	2,163	1,336	273	125

자료: 한국산업인력공단(www.q-net.or.kr)

기준으로 제주지역에는 총 1,163명의 관광통역안내사 자격을 취득하고 있으며, 이중 실제 활동 중인 관광통역안내사는 379명으로 나타났다.²⁷⁾ 이는 2012년도 특별시험 최종합격자가 8월 이후에 확정되므로 2011년도까지의 합격인원이 활동하는 수치이며, 신규로 관광통역안내사 자격증을 취득한 인원은 중국어 186명, 일본어 43명으로 모두 안내활동에 참여한다면 2013년까지 중국어는 총 493명이 되며, 일본어는 754명이 안내활동에 참여하게 된다.

<표 2-9> 제주지역 관광통역안내사 자격증 취득 및 활동현황

(단위 : 명)

구 분	관광통역안내사				
	계	영어	일어	중국어	기타
활동인원	379	14	236	129	-
전 체	1,163	142	711	305	5

자료: 신동일(2012), “제주지역 관광통역안내사 문제점 및 개선 방안”, 『JDI FOCUS』, p.4.

27) 신동일(2012), “제주지역 관광통역안내사 문제점 및 개선 방안”, 『JDI FOCUS』, p.4.

매년 관광통역안내사 자격증 취득자가 증가함에 따라 인력관리도 매우 중요하다. 관광산업에 있어서 관광객의 욕구 변화, 관광형태의 변화, 노동력 부족과 인력절감의 경향, 그리고 새로운 관광지에 대한 학습 등에 대한 교육훈련이 계속적으로 실시되어야 한다. 하지만 정규교육기관인 한국관광공사의 관광통역안내사 교육에 대한 문제점을 지적하고 있다. 일본인 관광객 수는 계속하여 증가하고 있는 반면 2006년 한 해 동안 일본어 관광통역안내사의 0.3%만이 한국관광공사로부터 실무에 필요한 교육을 받았으며, 이는 관광종사원의 전문성과 품질향상이라는 목적과 달리 관광종사원의 재교육에 대한 문제점을 지적하였다.²⁸⁾ 제주지역의 관광통역안내사에 대한 교육은 제주관광공사가 진행하고 있으며, 최근 3년간 관광통역안내사에 대한 교육은 2011년 42명을 대상으로 노하우 전수 및 실무교육, 제주역사와 스토리텔링으로 진행하였다. 2012년에는 283명을 대상으로 기존 관광통역안내사와 신입 관광통역안내사를 구분하여 교육을 실시하였다. 2013년에도 2012년도와 동일하게 기존과 신입 관광통역안내사를 구분하여 교육을 실시하였으며, 신규 관광통역안내사를 육성을 위한 교육프로그램을 중점적으로 추진하였다.

28) 염미(2008), 전계논문.

<표 2-10> 최근 3년간 제주관광공사 관광종사자 교육 현황

구분	교육명	교육대상자	주요내용	교육 인원(명)
2011	관광통역가이드 역량개발교육	관광통역안내사	· 숙련된 관광통역안내사의 노하우 전수 및 실무교육 · 제주 역사와 스토리텔링 특강	42
	국내여행안내사 역량개발교육	국내여행안내사	· 스토리텔링 기법, 파워스피치 교 육을 통한 안내스킬 강화 · 세계자연유산 및 제주의 역사, 문화, 전설관련 현장실습	70
	유자격 중국어 관광통역안내사 현장교육	관광통역안내사	· 제주의 역사, 스토리텔링 현장중 심의 노하우 전수	41
	국내 여행안내사 1차 역량개발 교육	국내여행안내사	· 중국어 교육 및 중국문화의 이해 · 제주관광매뉴얼 교육을 통한 제주 관광바로알기	30
2012	신입관광통역안내사 현장실무 강화교육	신입 관광 통역안내사	· 현장중심의 숙련된 관광통역안내사의 노하우 전수 및 실무교육 · 한중일 비교역사와 제주역사 바로알기	63
	관광통역 안내사 1차 역량개발교육	관광통역 안내사	· 2012 제3회올레걷기축제 행사 안내 및 도보관광의 현 트렌드 교육 · 제주 방언, 제주 지명유래 등의 지역문화 교육	58
	관광통역안내사 2차 역량개발교육	관광통역 안내사	· 한국 근현대사의 전개와 발전 · 신규관광지 현장교육	121
2013	관광안내사 역량 개발교육	국내여행안내사 및 관광통역안내사	· 제주 관광지 지명유래 · 제주의 유배문화&스토리텔링	179
	국내 여행안내사 2차 역량개발 교육	국내여행안내사	· 제주관광 관련 수준별 중국어 교육	20
	관광통역안내 현장교육	신입 관광 통역안내사	· 현장중심의 숙련된 관광통역안 내사의 노하우 전수 및 실무교육	23
	제주 관광 안내사 역량강화교육	국내여행안내사 및 관광통역안내사	· 튼튼한 관광제주 만들기 위한 환대서비스 교육 · 제주 역사, 생태, 제주어, 문화 등 안내 시 필수 역량관련 교육	142
	문화관광해설사 역량강화교육	문화관광해설사	· 제주 탐라역사, 근대역사 교육 · 환대서비스 및 사진촬영기법 교육 등	136
	국내여행안내사 중국어 교육	국내여행안내사	· 중국어 관광통역안내사의 육성을 위한 국내여행안내사 대상 관광 중국어 초급 중급 교육 실시	54
	합 계			979

자료: 제주관광공사(ijto.or.kr)

2. 관광만족에 대한 이론

1) 관광만족의 개념

1971년 Mercer는 지역 혹은 장소에 의해 표현된 이미지는 기호적 혹은 상징적으로 그 장소를 개별적으로 나타내고 이 이미지를 실제 경험과 비교하여 그 비교가 만족/불만족을 야기 시킨다고 하였으며²⁹⁾, Pizam은 관광객만족을 관광목적지에 대한 사전 기대와 관광객의 실제 경험간의 상호작용에 의한 결과로 보고, 관광객 만족의 구성개념을 여행경험에 있어서 특정 영역에 대한 관광객태도의 조합으로 정의하였다³⁰⁾. 이렇듯 고객만족(customer satisfaction)은 고객의 성취반응이므로 정해진 수준 이상으로 고객의 기대를 충족하는 것을 의미한다. 품질은 인지되지만 만족은 보통 경험되는 것으로 고객의 감정적 과정에 의해 강하게 영향 받는다. 만족은 이렇게 정해진 주관적인 기대수준에 의해 좌우되므로 객관적으로 낮은 혹은 높은 품질로도 개인의 기대에 따라 만족을 얻거나 얻지 못할 수가 생긴다. 한마디로 고객만족이란 고객의 욕구와 기대에 최대한 부응한 결과로 제품과 서비스의 재구입이 이루어지고 아울러 고객의 신뢰감이 연속되는 상태를 가리킨다.³¹⁾ 사람들의 기대치에 관련하여 그 제품에 대해 지각하고 있는데 만족수준이란 지각하고 있는 성과(performance)와 기대치(expectancy)간 차이의 함수이다. 고객은 세 가지 만족수준 중 하나를 경험할 수 있다. 만약 성과가 기대수준에 미치지 못한다면, 고객은 불만족하게 되고, 상대적으로 기대에 일치하게 되면, 고객은 만족하게 되며 성과가 기대 수준을 초과하게 되면 고객은 극도로 만족하고 기뻐하며 즐거워하게 된다.³²⁾

관광만족이란 관광객이 서비스를 경험하고 그 품질과 성과를 주관적으로 지각한 후 느끼는 감정적 결과이다. 지각된 서비스의 질은 이성적으로 판단되는 개

29) Mercer, David, The role of Perception in the Recreation Experience : A Review and Discussion, Journal of Leisure Research, 1971.

30) Pizam, Abraham, Yoram Neumann & Arie Reichel, Dimensions of Tourist Satisfaction with a Destination Area, Annals of Tourism Research, 1978.

31) 원석희(2002), 『서비스 운영관리』, 서울 : 형설출판사, p.89.

32) Philip Kotler 저, 윤훈현 역(1995), 『마케팅관리론』, 서울:법한서적, p.42.

념인 반면, 만족은 흐뭇함, 놀라움, 유쾌함, 안도감 등 감성적 측면을 의미한다. 그러나 지각된 품질은 관광 만족에 중요한 영향을 미치므로 지각된 품질과 관광객 만족은 서로 불가분의 관계라고 볼 수 있다. 다시 말해, 관광 만족은 제품, 서비스에 대한 인지에 의해 형성되는 관광객의 감성적 결론이라고 할 수 있다.³³⁾ 선행연구에서는 만족이란 행동과학에서는 일반적으로 인간의 기본적인 필요나 욕구에 의하여 동기, 목표를 달성하는 정도를 나타내는 복합적인 용어의 개념으로 설명하고 있으며, 관광 만족이란 인간행동의 일부, 즉 관광경험의 결과로 나타난다고 할 수 있다. 또한 만족이란 미리 기대한 수준과 실제로 경험한 결과의 비교를 통한 감정이나 심리의 표현이라고 정의할 수 있으며 기대보다 좋은 결과를 만족하는 것으로 보고 나쁜 결과를 얻어 기분이 좋지 않은 상태를 불만족하다고 보는 것이다. 그리고 사회 심리학에서 형평 이론은 개인의 투입과 산출 간의 교환 관계를 말한다는 이론에 따르면 어떤 사람의 투입과 산출 비용이 많은 사람 투입 산출 비용과 같을 때 형평적 관계가 존재한다. 관광이 돈의 가치보다 못하다고 느끼거나, 청결, 위락함, 음식, 혹은 교통 등의 불평이 있을 경우, 투입, 산출 비율은 비형평적이라고 할 수 있으며 불만족을 가져오는 중요한 속성이 된다.³⁴⁾ 이 밖에도 관광 만족에 대한 연구는 매우 중요시 되고 있으며 많은 연구자들이 만족에 관한 연구를 하고 있다. 이런 연구자들의 관광만족에 관한 정의를 정리해보면 <표 2-11>과 같다.

33) 이화인(1991). 『호텔마케팅』, 서울 : 학현사, pp105~106.

34) 표성수, 장례숙(1998), 『관광계획개발론』, 형설출판사. pp.82~83.

<표 2-11> 관광만족에 관한 연구자들의 정의

연구자	관광객 만족의 정의
J.E.Swan & J.C Linda(1976)	만족이란 기대 충족에서 오는 것이고 고객들은 한정된 속성의 세트로부터 제품을 평가하며 어떤 속성들은 만족을 결정하는 중요한 요소가 된다.
Hunt(1977)	만족은 경험에서 출발한 형태로 기대만큼 즐겁지 않으면 불만족으로 평가
Day(1979) & Westbrook(1980)	서비스 또는 재화의 구매와 사용, 평가의 과정에서 일어하는 호의적, 비호의적감정과 태도
Dnn.g.m.s(1978)	선택된 대안이 사전에 갖고 있던 신념과 일치성을 가진다는 평가
Pizsm a. Newman Y & Reichel A(1979)	관광지에 대해 관광자가 가졌던 기대와 관광자 경험과의 상호 작용의 결과
Churchill, G. A & Suppressant C(1982)	구매 후 제품 또는 서비스에 대한 개개인의 실제 사영, 경험에 근거한 주관적인 인지를 의미
Noe(1987)	관광자의 사전동기 또는 욕구의 충족이 곧 만족이라고 볼 수 있고 이런 관점에서 사전 동기나 요구의 심리적 차원이 만족의 차원과 일치한다.
Loundbory J. W. & Polik. J. R (1992)	관광자 자신이 관광 경험 총체에 대한 사후 이미지를 평가하는 것으로서 관광 경험 총체에 대한 일종의 태도
김상무(1995)	관광자는 관광 대상, 즉 유형적 관광자원이나 위락, 편의 시설만이 아닌 인적 서비스와 관광 환경 등 무형적 요소를 포함한 것으로 이를 직, 간접으로 구매함으로써 최대 만족을 기대한다.
박철규 · 엄서호(1998)	관광객이 방문 전 기대와 방문 성과와의 일치 여부 과정에서 형성되는 관광객 태도
박철호 · 김판영(2003)	관광 만족을 여행 서비스를 경험한 후에 수행하게 되는 여행자의 총괄적인 평가로 규정하여 연구

자료: 선혜중(2005), 전계논문, p.21

2) 관광만족 이론

1980~90년대의 만족연구는 매우 발전적인 양상을 보이고 있다. 그럼에도 불구하고 어떤 패러다임이 다양한 상황에서 소비자 만족/불만족 판단을 가장 적절하게 설명해 주는지는 분명치 않다. 이 점에서 소비자 만족연구의 가장 중요한 방향 중 하나는 다양한 소비상황과 제품에 가장 적합한 모델들을 경정하는 것이다. 그리고 집단적(aggregate)수준보다는 개별적(individual)수준에서의 소비자 만족연구가 다양한 만족판단과정의 이해를 위해 필요하다.³⁵⁾ 관광만족 차원으로는 크게 단일차원과 복수차원으로 구분할 수 있다. 만족에 대한 단일요인 이론에 바탕을 둔 연구에서는 만족하는 관광객(불만족 하지 않고)과 불만족하는 관광객(만족 하지 않고)이 그 관심대상으로 보통 만족하는 관광객은 곧 불만족하지 않는 관광객으로 간주한다. 그러나 관광서비스의 구매 및 경험에 있어서 관광객들은 그와 관련된 속성에는 만족을 느끼면서 동시에 다른 속성에서는 불만족을 느끼게 될 수도 있다. 그리고 불만족에 대한 연구도 필요하다.³⁶⁾

(1) 기대불일치 이론(expectation disconfirmation theory)

Oliver(1980)의 기대불일치 모형에 의하면 만족이라는 것은 소비자가 그들의 제품성과와 비교하면서 나타난다는 것으로 만일 인지된 성과가 소비자의 기대를 능가하면 소비자들은 만족한다는 것으로 긍정적 불일치를 하게 되거나 인지된 성과가 소비자의 기대이하로 나타나면 소비자들은 부정적 불일치를 하게 된다고 설명하였다.³⁷⁾

기대불일치는 각 다른 시기에 형성되는 과정이다. 기대는 평균적인 제품 성과에 의해 형성되는 반면 불일치는 제품 사용경험에 대한 소비자의 인지에서부터 발생된다. 따라서 기대일치와 불일치의 개념을 구분해서 생각해볼 수 있다. 여기서 불일치는 만족에 가장 영향을 미치는 것으로 가설화되어 졌고, 또한 기대도 소비자 만족에 영향을 미치는 것으로 가정된다.³⁸⁾

35) 유필화(1994), 『현대의 마케팅 과학』, 서울법문사, pp.86~94.

36) 배혜진(2005). “제주방문 일본인 관광객의 쇼핑동기와 만족에 관한 연구”, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문. p.27.

37) 선혜중(2005). 전개논문, p.33.

(2) 공평성 이론(equity theory)

공평성 이론의 기본적 견해는 사회적 교환의 상황 아래에서의 두 사람은 서로 상대의 이익과 자신의 그것을 비교하게 된다는 것이다. 이러한 비교를 통하여 서로 이익이 일치될 때 공평성이 존재하며 일치하지 않을 경우 불공평성을 만들어 내게 된다는 것이다.³⁹⁾ 공평성 이론은 개인의 행동에 있어서 동기를 자극하는 욕구나 중요한 요인들이 단순히 절대적인 가치에 의하여 그 강도가 작용하는 것이 아니라 산출과 투입의 상대적 비율, 그리고 다른 사람과의 상대적인 관계에서 동기요인들이 작용한다는 것을 강조하는 이론이다.⁴⁰⁾ 즉, 구매자는 스스로 타인과 비교를 통하여 투입 비용 및 시간 대비 도출된 성과가 나은 성과를 얻으면 만족도가 높게 나타나고 투입 비용 및 시간 대비 타인보다 적게 나왔을 경우 만족도가 낮게 나타난다는 결론을 내놓을 수 있다.⁴¹⁾

(3) 귀인 이론(attribution theory)

귀인 이론에서는 제품이 기대한 대로 성과를 나타내지 못했을 경우에 소비자가 이 제품의 실패 원인을 찾으려 한다고 본다. 즉 이 이론에 따르면 소비자들은 구매결과가 왜 이렇게 나타났는지 그 이유를 알기 원하는 합리적 정보처리자로 볼 수 있는 것이다. 소비자들은 구매 성공 또는 실패의 원인을 탐색하려고 하였으며⁴²⁾, 이와 관련한 연구들은 주로 3차원적 도식을 이용하여 행동의 성패원인을 탐색하고, 인과관계, 안정성, 통제력 등을 중심으로 인지된 현상에 대한 상관성을 연속체로 보았다.⁴³⁾

귀인 이론은 구매 후 불만족과 불평행동을 설명하는 주요이론으로 관광이 자신의 기대에 미치지 못할 때 인지된 불만족으로 인한 심리적 불편함이 발생되며 이러한 심리적 갈등은 관광자들로 하여금 귀인 과정을 겪게 된다. 관광자는 불만

38) R.L. Oliver,& S.D. Wayne(1998). Response Determinants in Satisfaction Judgements, Journal of Research, Vol.14(March), pp.495-507.

39) J.W. Huppert., S.J. Arenson,& R.H. Evans(1978). "An Application of Equity Theory to Buter-Seller Exchange Situations",JournalofMarketingResearch,vol.15,pp.250-260.

40) R.L .Oliver & J.E. Swan(1990).Equity and Disconfirmation Pereceptions as Influences in Merchant and Product Satisfaction, Journal of Consumer Research, Vol.16, p.372.

41) 유신(2013), 전계논문, p.20.

42) 김옥(2003). "도시관광요소가관광객만족에미치는영향", 경주대학교 대학원, 석사학위논문, p.38.

43) F. Valerie(1988). Recent Attribution Research in Consumer Behavior : A Review and New Direction, Journal of Consumer Research, Vol. 14, p.50.

족의 원인과 책임에 대한 나름대로의 인과추론을 하며 이 결과는 재구매나 재선택에 있어 불평행위로 나타나게 된다. 불평행동은 많은 연구에서 관광객들의 특성, 귀인사유에 대한 소비자의 지각, 결과에 대한 기대, 가격, 제품유형에 의해 결정되며 상위 그룹에 속하는 사람들에게서 많이 나타난다. 불평행동은 구전이라는 광고효과보다 더 빠른 직접적인 효과를 가져 오게 된다.⁴⁴⁾

(4) 기대 만족 이론(satisfaction of expectation theory)

기대 만족 이론에서 개인은 자신의 행동 형성 과정에서 여러 가지 가능한 행동 대안을 평가하며 자신이 기대 하는 결과를 가져오리라고 생각되는 행동을 취한다는 것이다. 이 이론은 행동의 목적 지향성과 행동 상황의 단서, 기대에 대한 만족도, 예측 확률 등에 관한 이론에 기초를 두고 있어 관광객 만족과 불만족의 수준을 결정하는 데 있어 기대가 하나의 중요한 비교의 기준으로 활용될 수 있다는 것이다.⁴⁵⁾

(5) 지각된 성과 이론(perceived performance theory)

Chirchill and Suprenant(1982)에 따르면 어떤 상황에서 불일치는 만족에 영향을 미치는 매개변수가 되지 않는다. 또한 그들의 연구는 만족판단에 도달하는 과정이 내구재와 비내구재에 따라 달라짐을 보여준다. 비내구재의 경우에 기대일치-불일치는 만족과 관계가 있다. 그러나 내구재의 경우는 만족이 제품의 성능에 의해서만 결정된다. 여기서 처음에 가졌던 기대와 만족은 관계가 없다.⁴⁶⁾

지각된 성과 이론은 구매 전 형성되었던 기대 수준이나 공평성, 그리고 귀인 여부에 상관없이 실제 제품의 성과 자체에 의해 고객의 만족이 결정된다는 이론이다. 따라서 설령 고객이 제품의 성능이 형편없을 것이라는 기대를 하였다 하더라도 실제 제품의 성능이 형편없이 나타나는 경우에는 불만족을 초래한다는 것이다. 특히 제품에 대한 사용경험이 애매하거나 평가가 용이할 때는 인지된 제품성과와 품질이 고객의 만족에 영향을 크게 미친다고 하였다.⁴⁷⁾

44) 선혜중(2005), 전개논문, p.34.

45) 장세목(1993), “관광자 행동특성에 따른 만족도에 관한 연구”. 세종대학교 대학원, 석사학위논문. p28~29.

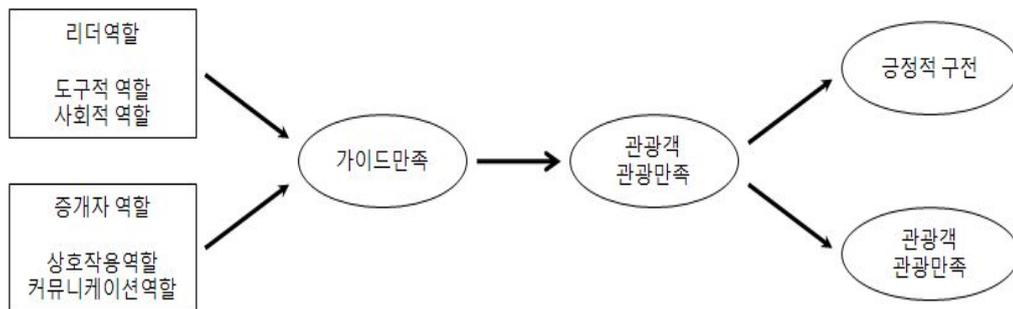
46) 이경희(2005), 전개논문, p.32.

47) 임제찬(2001), “서비스품질만족도주관적삶의질간에관계”, 고려대학교 대학원, 석사학위논문p.37.

3. 선행연구에 대한 고찰

관광통역안내사 역할이 전반적인 관광만족에 대한 선행연구 중 안석현(1997)은 패키지여행을 중심으로 실증연구를 통해 관광통역안내사에 따른 관광만족도를 측정하였다. 관광통역안내사의 역할에는 여행지 결정, 여행자의 행동통제, 여행자의 분위기관리, 중개자로서의 역할, 관광지 설명, 여행의 전반적 수반되는 역할 6가지로 구분하였다. 분석 결과 관광통역안내사에 대한 만족도가 높을수록 여행가격의 만족도나 체류시간의 만족도는 비례하여 높게 나타났으며, 관광통역안내사의 친절 정도에 따라 여행일정이나 여행 자체의 만족도가 높게 나타났다. 또한 직업에 따라 만족도가 다르게 나타났으며, 학생, 회사원, 전문직종사자가 타 직종에 비해 교통시설이용에 대한 인지도가 높았으며, 여행의 만족도 또한 높게 나타났다. 보다 발전된 연구결과를 보여 준 전경선(1999)의 연구는 관광통역안내사의 역할에 대한 개념적인 모델을 개발하고 그것을 실증분석하여 관광통역안내사의 역할에 따라 패키지투어 여행자의 관광만족도에 어떠한 차이가 있는지를 밝혀내고, 긍정적 구전과 재구매에 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 연구를 진행하였다.

<그림 2-2> 전경선(1999)의 연구모형



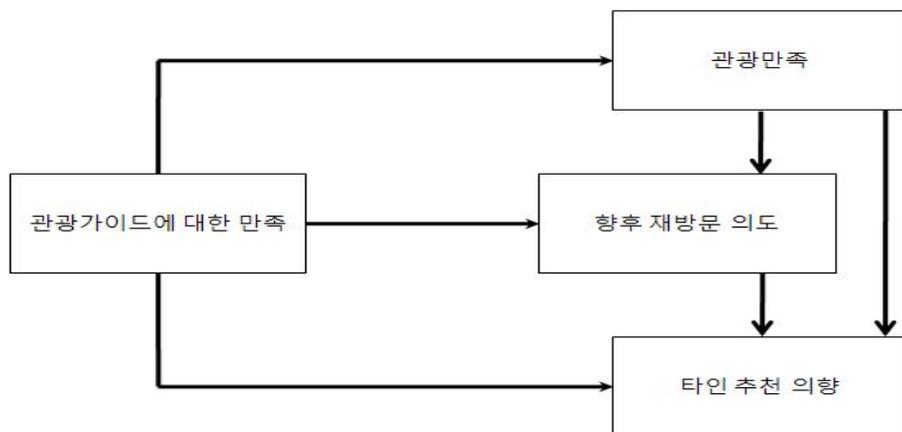
자료: 전경선(1999), “관광안내원의 역할이 관광객 만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 대구대학교 사회개발대학원, 석사학위논문, p.56.

관광통역안내사의 역할을 Cohen(1985)이 제시한 리더의 역할과 중개적 역할로 구분을 하였으며, 리더의 역할에는 도구적 역할과 사회적 역할로 정의하고 중개적 역할에는 상호작용과 의사소통 역할로 정의하였다. 관광통역안내사의 역할에

대한 연구결과 관광통역안내사의 도구적 역할과 사회적 역할, 상호작용과 커뮤니케이션 역할 모두 관광통역안내사에 대한 만족에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 관광통역안내사에 대한 만족은 전반적인 관광만족에 영향을 주고, 전반적인 관광만족은 재구매에 영향을 주는 것으로 나타났다. 연구결과를 통해 관광통역안내사의 역할이 리더역할과 중개자역할로 구성되며, Cohen(1985)이 제시한 관광통역안내사의 역할을 확인할 수 있었다. 그리고 관광통역안내사에 대한 만족이 전반적인 관광만족에 매우 높은 영향력을 미치는 것으로 확인되었으며, 관광통역안내사 서비스의 중요성을 강조한 학자들의 견해를 실증분석을 통해 검증하였다. 또한 전반적인 관광만족은 긍정적 구전과 재구매에 많은 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

김경님(2001)의 연구는 일본관광객을 대상으로 관광통역안내사에 대한 만족이 관광객의 관광만족도와 향후 재방문 의도 그리고 긍정적 구전효과에 미치는 영향에 대하여 파악하였다. 즉, 관광통역안내사와 외국인 관광객의 상호관계를 모색하고, 다음으로 외국인 관광객이 관광통역안내사의 서비스를 어떻게 지각하는지를 파악하며 관광통역안내사의 일반적 개념과 역할을 이론적 고찰을 통해 규명함으로써 관광통역안내사의 기본방향을 제시하였다. 연구결과 관광통역안내사의

<그림 2-3> 김경님(2001)의 연구모형



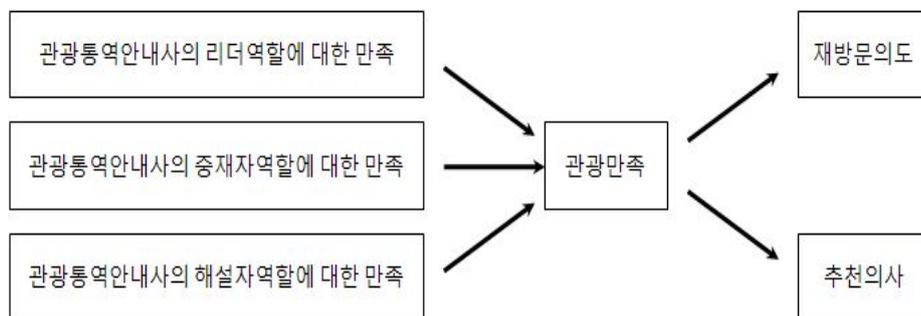
자료: 김경님(2001), “관광객 만족도에 미치는 관광통역 가이드의 제 역할에 관한 연구:일본인관광객을 중심으로”, 경희대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.29.

역할 중 가장 큰 만족하는 역할은 관광통역안내사의 언어수준이며, 그 반대로 여

행일정준수에서 가장 불만족스러워 하는 것으로 나타났다. 특히 관광통역안내사의 역할로 효율적인 길 안내, 관광자의 안전에 대한 배려, 관광가이드에 대한 신뢰성, 관광자 통솔능력, 관광자의 고유문화와 관습의 이해도, 관광가이드의 언어 수준, 관광가이드로부터 받은 서비스 수준, 관광지에 대한 충분한 설명에 대한 만족이 높을수록 관광자들의 관광 만족도는 높은 것으로 나타났으며, 관광객의 향후 관광을 위한 한국 재방문 의도는 대체로 부정적 인식이 많은 것으로 나타났다. 관광통역안내사의 역할 중 관광객에 대한 심리적 배려와 여행일정에 대한 구체적 안내, 관광객 통솔능력, 관광객의 고유문화와 관습의 이해도, 관광객간의 충돌 시 중재역할, 여행 분위기 조성 능력, 관광가이드로부터 받은 서비스 수준에 대한 만족이 높을수록 관광객들이 향후 재방문 의도는 높은 것으로 나타났다. 또한 관광객의 관광만족도가 높을수록 재방문 의도와 타인추천 의향이 높은 것으로 나타났으며, 재방문 의도가 높을수록 타인추천 의향이 높은 것으로 나타났다.

선혜중(2005)은 중국관광객을 대상으로 관광통역안내사의 역할이 관광객 만족도와 전체 관광만족도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고 관광통역안내사에 대한 만족도가 재방문과 추천의사에 영향을 미치는지와 한국인, 조선족, 화교 통역안내사로 구분하여 각각의 역할만족도의 차이를 분석하였다. 관광통역안내사의 역할을

<그림 2-4> 선혜중(2005)의 연구모형



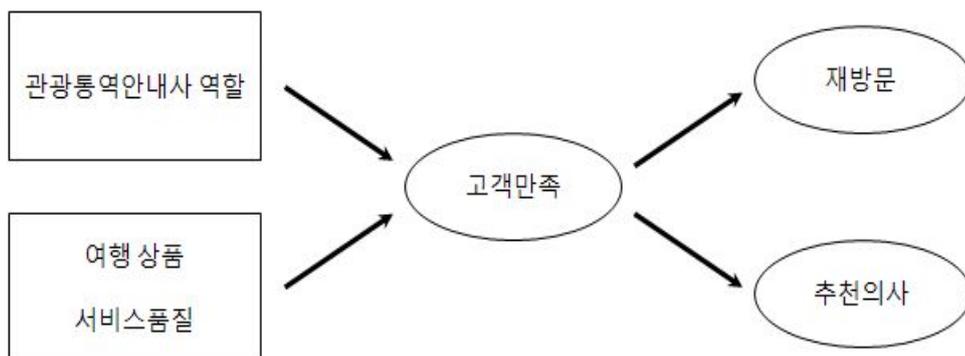
자료: 선혜중(2005), “방한 중국관광객의 관광통역안내사 역할에 대한 만족도 연구”, 경기대학교 대학원, 석사학위논문, p.39.

리더역할과 중개자역할, 해설자 역할 3부분으로 나누고 각각의 구성요인을 도출시켰으며, 연구결과 해설자로서의 역할 측면에서 언어 수준면에서는 화교가 약간 우월한 것으로 나타났지만 관광지에 대한 설명과 여행일정에 대한 상세한 안내,

한국의 사회, 풍습 소개 항목에서는 조선족과 화교 안내사에 비해 한국인 통역안내사에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 조사되었다. 그리고 관광통역안내사의 가장 중요한 역할은 해설자로서의 역할로 나타났으며, 이를 바탕으로 한국을 올바르게 이해하고, 중국과의 차별성과 한국 문화의 우수성을 잘 표현, 전달해 줄 수 있는 한국인 통역안내사의 역할이 무엇보다 중요하고 중국 관광객 만족과 재방문, 추천 의사에 큰 기여를 할 수 있다는 결론을 내렸다.

김현조(2009)는 일본인 관광객을 대상으로 여행상품 서비스품질과 관광통역안내사의 역할이 전반적인 고객만족에 미치는 영향에 대해 살펴보고 관광통역안내사의 역할이 재방문 의도에 어떠한 영향을 미치며, 긍정적인 구적을 구축하여 추천 의도에 영향을 미치는지 규명하였다. 연구결과 여행상품 서비스품질과 관광통역안내사의 역할은 고객만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 관광객의 고객만족은 재방문과 추천의사에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 관광객들이 한국을 여행하고서 나타나는 만족도가 높은 여행객들은 재방문뿐만 아니라 주변인에게 추천의사가 높은 것으로 나타났다.

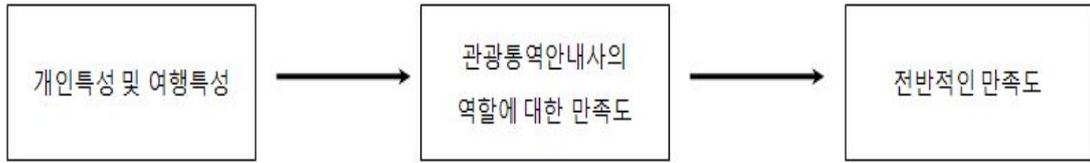
<그림 2-5> 김현조(2009)의 연구모형



자료: 김현조(2009), “여행상품 서비스품질과 관광통역안내사 역할이 고객만족과 재방문에 미치는 영향에 관한 연구:일본 인바운드를 중심으로”, 경희대학교 대학원, 석사학위논문, p.49.

유신(2013)은 관광통역안내사 역할의 구성요인을 파악하고 관광객 만족에 미치는 영향을 규명하였으며, 제주를 방문한 중국인 관광객을 대상으로 실증분석을 실시하여 관광통역안내사의 역할에 대한 만족도가 전반적인 관광만족도에 어떠한 영향을 미치는지 제시하였다. 관광통역안내사의 역할을 Cohen(1985)이 제시한 리더

<그림 2-6> 유신(2013)의 연구모형



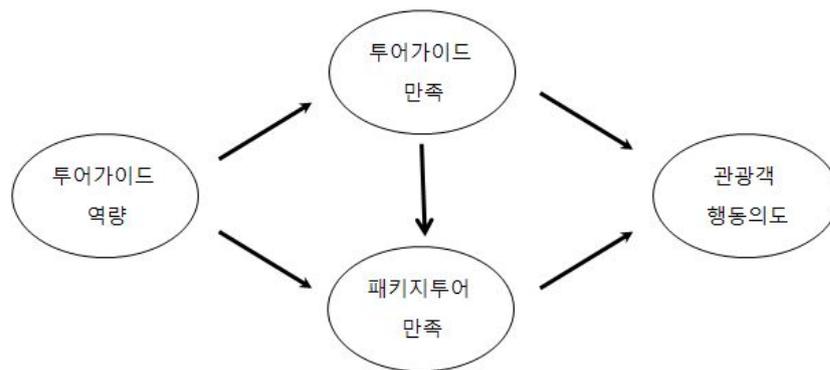
자료: 유신(2013), “관광통역안내사의 역할과 관광객 만족에 관한 연구;제주방문 중국관광객 중심으로”, 제주대학교 대학원, 석사학위논문, p.34.

역할과 중개자역할로 구분하였으며, 이를 다시 도구적역할, 사회적역할, 상호작용 역할, 커뮤니케이션역할로 구분하였다. 도구적역할의 구성요소로는 방향설정, 접근, 통제 3가지로 구성하였으며, 사회적역할의 구성요소는 긴장관리, 통합, 사기조장, 생기·활기 4가지로 구성하였다. 상호작용역할은 대표와 조직 두가지로 구성하였으며, 커뮤니케이션 역할에는 선택과 정보, 설명, 왜곡 4가지로 구성하였다.

이를 바탕으로 역할 요인에 대한 요인분석과 신뢰도 측정의 분석결과, 도구적 역할, 사회적 역할, 상호작용 역할, 커뮤니케이션 역할 등 4가지 요인이 이루어져 있는 것을 확인하여 내적 일치도의 설명력이 높게 나타났다. 개인의 특성과 여행의 특성에 따라 관광통역안내사의 역할에 대한 만족도의 차이를 검증하기 위해서 분산분석을 실시하고 관광통역안내사의 역할 요인에 따라 관광객 전반적인 만족도에 미치는 영향관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과 관광통역안내사의 역할에 대한 만족도가 도구적 역할이 가장 높게 나타났으며, 커뮤니케이션 역할, 상호작용 역할, 사회적 역할 순으로 나타났다. 또한 제주를 방문한 중국 관광객의 개인특성과 관광특성에 따라 관광통역안내사의 만족에 차이를 보이는 것으로 나타났다. 구체적으로 여성이 남성보다 도구적 역할에 대해 더 만족하였고, 커뮤니케이션 역할에 대해서는 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 그리고 청년과 중년층의 만족도는 노년층보다 도구적 역할과 커뮤니케이션 역할에 만족도가 높게 나타났고, 학력이 높을수록 커뮤니케이션 역할에 대한 만족도가 높게 나타났으며, 직무 별로는 공무원이 도구적 역할, 사회적 역할, 커뮤니케이션 역할에 대한 만족도가 높았다. 그리고 관광객의 전반적 만족도에 대한 관광통역안내사의 4가지 역할모두 긍정적인 영향을 미치며 그 중 커뮤니케이션 역할이 가장 큰 영향을 미쳤다.

양효쌍(2013)은 방한 중국인 관광객을 대상으로 투어가이드의 역량이 관광객의 만족 및 행동의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하여 관광객의 만족도를 충족시킬 수 있는 투어가이드의 역량 구성요인을 도출하고, 여행사와 관광관련 종사자에게 서비스품질을 높일 수 있는 방법을 제시하였다. 또한 이를 통하여 관광 투어가이드의 서비스 품질을 높이고, 중국관광객 재방문, 긍정적인 구전행동을 할 수 있도록 기본방안을 제시하였다. 투어가이드의 역량은 선행연구를 근거로 측정

<그림 2-7> 양효쌍(2013)의 연구모형



자료: 양효쌍(2013), “투어가이드의 역량이 관광자 만족 및 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구:방한 중국패키지관광객을 중심으로”, 가천대학교, 석사학위논문, p.44.

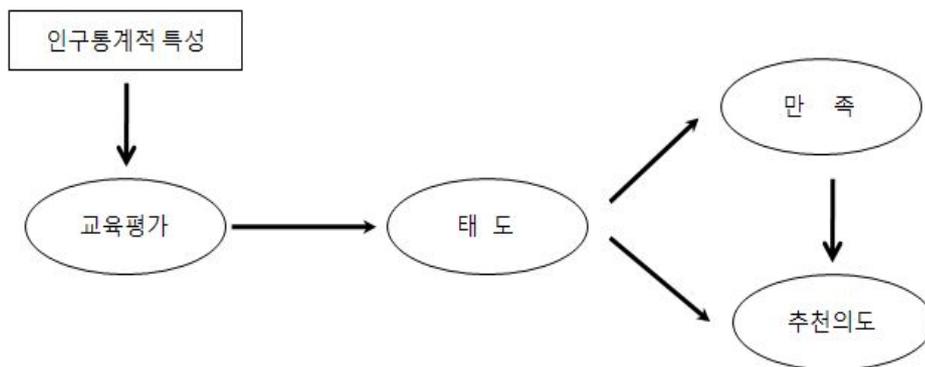
하였으며, 측정된 문항들을 축소하기 위하여 요인분석을 실시한 결과 투어가이드의 역량은 이문화 해설, 고객지향, 상황대처 세 개의 요인으로 묶였다. 투어가이드 역량 변수로 관광객 만족과 행동의도에 미치는 영향을 조사한 결과 투어가이드의 이문화 해설역량, 고객지향역량, 상황대처 역량은 투어가이드 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이문화 해설역량의 영향력이 가장 큰 것으로 나타났다. 투어가이드의 3가지 역량은 패키지투어에 대한 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이문화 해설 역량의 영향력이 가장 큰 것으로 나타났다. 그리고 투어가이드만족은 패키지투어만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 투어가이드의 만족은 행동의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

투어가이드의 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 관광지에 대한 역사와 문화에 대한 지식, 규범이나 사회적인 에티켓, 관광지와 관광객의 나라의 문화, 역사, 생활상 등 차이관련 지식을 가지고 직접해설 또는 자료를 통하여 관광객들로 하

요금 전문가답고 친절하다는 느낌이 들 정도의 안내를 해야 된다. 관광객에 대한 배려와 친절 한 태도, 관광객과의 질문과 답변에 충실하며, 관광객이 불편사항이 생길 때 정성스럽게 문제를 해결해주고 관광객과의 대화가 이루어지도록 노력해야 한다고 하였다. 또한 정부 또는 관광업계의 지속적인 교육이 필요하고 팸투어 프로그램, 이문화에 대한 교육, 투어가이드해설능력을 강화시키는 해설대회 등 투어가이드의 상황대처 역량을 높일 수 있는 사전교육이나 현장실습 등에 대한 지원을 통해서 투어가이드의 역량을 높이는 것이 중요하다고 하였다.

방정은(2006)은 관광통역안내사의 실무교육 실시에 있어서 교육에 대한 평가가 훈련생들에게 어떠한 태도를 지니게 하며 교육에 대한 태도가 훈련만족에 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 연구를 진행하였다. 연구결과 교육에 대한 평가는 태도에 유의한 영향을 미쳤으며, 교육 평가의 네 가지 구성요소 중 교육 성과, 교육 내용, 교육 중 관리 순으로 태도에 상대적으로 더 큰 기여를 하는 것으로 나타났다. 그리고 언어 집단에 따라서 교육 평가에 대한 차이가 나타났는데 영어

<그림 2-8> 방정은(2006)의 연구모형



자료: 방정은(2006), “관광통역안내사 교육훈련 평가에 관한 연구”, 동아대학교 교육대학원, 석사학위 논문, p.63.

교육에 참여한 사람들이 전반적으로 교육에 대해 호의적인 평가를 내린 반면, 일어 교육에 참여한 사람들의 평가는 낮게 나타났다. 이러한 결과는 일어 교육에 대한 만족을 향상시킬 수 있는 교육프로그램 개선을 시사하는 결과라고 하였다. 또한 실무교육에 대한 태도는 만족 및 이후의 추천의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 만족은 이후의 추천의도에 영향을 미친다고 하였다.

신애경(2007)은 관광통역안내사의 자질 향상을 위해 관광통역안내업무와 관련 하여 이루어지고 있는 한국관광공사 산하의 관광인력개발센터와 한국관광통역안내사협회의 현재 교육현황을 파악하고 교육에 대한 기대수준 및 교육내용에 따라 교육필요성과 업무성과에 미치는 영향에 대하여 연구를 진행하였다. 연구결과 교육훈련에 대한 기대수준이 높을수록 교육훈련 필요성 인식이 증가하는 것으로 나타났으며, 학습에 대한 기대수준이 높을수록 교육훈련의 필요성에 대한 인식도 높게 나타났다. 그리고 교육훈련 내용에 따라 교육훈련의 필요성에 대한 인식이 높았으며, 교육훈련 내용이 업무서비스와 업무전문성이 높아질수록 업무성과에 미치는 영향 또한 높아진다고 하였다.

이와 같은 연구결과를 바탕으로 관광통역안내사의 직무환경을 개선하기 위해서 고용안전과 후생복지에 대한 제도적 장치가 마련된다고 하였다. 현재 관광통역안내사들은 관광사업체를 관광객에게 알선하여 알선수수료를 받아 대부분의 수입으로 의존하고 있는 불안정한 상태이며, 이로 인해 교육훈련의 성과도 높게 나타날 수 없다고 하였다. 따라서 임금인상과 승진 등 안정된 직무환경과 조직환경 개선으로 고용안전과 후생복지에 대한 기업의 제도적 장치가 마련되어야 한다고 제안하였다. 또한 전문성 향상을 위한 체계적인 교육훈련방법과 안내서비스 표준화를 위한 연구가 진행되어야 하며, 현직에 종사하는 관광통역안내사들에게 교육의 기회가 적절하게 주어져야 한다고 하였다. 그리고 효과적인 교육훈련내용과 방법의 교육훈련프로그램이 필요하고 전문성을 위한 교육훈련기관을 형성해야 한다고 제안하였다.

염미(2008)는 관광통역안내사의 직무수행과 관련된 지식정보의 체계를 밝혀내고 지식정보체계 중 관광통역안내사가 직무수행에서 가장 필요로 하는 핵심지식 정보 항목을 도출하여 관광통역안내사의 자격시험 제도 및 양성교육이 실시될 수 있도록 실증적 근거를 제시하였다. 또한 관광통역안내사에 대한 교육이 체계적이고 지속적으로 제공 될 수 있는 방안과 서비스품질 향상 및 전문성 제고, 효율적 직무수행을 위한 활용방안에 대해 연구를 실시하였다. 연구결과 관광통역안내사의 자격시험은 실무에 필요한 주요과목이 거의 포함되어 있지 않기 때문에 여행안내실무에 필요한 기본적인 개념조차 서있지 않은 상태에서 업무에 투입될 수밖에 없는 제도적 모순이 존재한다고 하였다. 따라서 이러한 제도적 모순을 해

결하기 위해 여행안내실무, 외국인의 눈높이에 맞는 소통요육(비교문화·커뮤니케이션·여행분위기 조성 관련 교육)등을 제시하였다. 그리고 관광통역안내사의 서비스품질향상을 위해서 한국관광공사에서 보유하고 있는 관광통역안내사 교육 관련 자료를 디지털화하고, 인터넷 웹사이트를 활용하여 체계적이고 지속적으로 제공하는 방안을 제시하였다.

관광통역안내사의 역할 중 문화중개자이자 관광자원해설자로서의 역할이 가장 중요하게 나타났으며, 전문가 교육을 통해 관광지에 대한 해설기술 및 길안내자로서의 필요한 정보획득을 기대하는 것으로 나타났다. 따라서 한국관광공사의 인터넷 웹사이트를 더욱 활성화 시키고 관광부문 정보를 쌍방향으로 제공할 수 있는 기능을 추가하여 외국인 관광객 관광만족도를 높이기 위한 최신정보 및 연구결과 제공 등을 제언하였다. 또한 일반여행사의 지식정보체계와 수준이 심각할 정도로 미흡한 수준이며, 이를 보완하기 위해서는 개인·집단·조직의 각 차원에서 흩어져 있는 암묵지(暗黙知)를 회사의 문서나 파일 등 형식지(形式知)의 형태로 변경해야한다고 하였다. 또한 조직 구성원 간 지식을 함께 축적·공유·활용할 수 있도록 시스템화를 제언하였다.

4. 일본인 및 중국인 관광객 현황

1) 일본인 관광객 현황

(1) 일본 관광시장 현황

일본은 2003년 관광입국 실현을 위해 “관광입국 추진전략회의” 설치와 관광입국담당대신 및 관광청 신설 등 조직개편을 추진하는 동시에 2003년 4월부터 민관합동 “Visit Japan Campaign”을 시작으로 인바운드 관광의 활성화와 국내의 관광객의 유치, 지역 관광산업의 육성을 추진함으로써 쇠퇴하는 지역경제의 활성화를 도모해 왔다. 또한 2006년 기존 관광기본법을 보완한 “관광입국추진기본법”을 제정하여 관광입국추진 기본계획을 수립·추진하였다. “관광입국추진기본법”은 2010년 인바운드 관광객 수 1,000만명, 국제회의 개최건수 252건 이상 등 목표를 설정하여 국제경쟁력을 갖춘 관광지 조성, 관광여행 촉진을 위한 환경정비, 관광진흥을 위한 인재양성, 국제관광 진흥 등 주요시책을 포함하고 있다. 2008년에는 관광청 설치와 2010년 국토교통성 성장전략 회의 개최를 통한 신성장전략 추진은 관광을 핵으로 지역활성화를 도모하기 위하여 추진되었다. 2011년에는 국제관광의 진흥, 국제경쟁력의 고도화 및 매력 있는 관광지의 형성, 관광여행 촉진을 위한 환경정비 등 관광시책을 추진하였다.

“국제관광의 진흥”시책은 동일본대지진 이후, 국외 관광객 감소와 교류 단절 현상을 극복하기 위하여 국제 관광진흥과 관련된 시책이 중점적으로 추진되었으며, 2019년까지 방일외국인을 2,500만명으로 확대하여 신규고용을 56만명 창출하고 최종적으로는 방일외국인을 3,000만명까지 확대하는 것을 목표로 하고 있다. 우선 1단계로 2013년까지 방일외국인 1,500만명을 달성하고 외국인 방문객의 소비 유발을 통해 인구가 감소하는 일본 내 경제상황을 개선하고자 하며, 일본 국제관광의 5대 주요시장인 한국, 중국, 타이완, 홍콩, 미국과 동남아시아 등지에 대한 프로모션 추진, 해외 미디어의 일본 초청 등 인바운드 시장 활성화에 노력을 기울였다. 2012년 관광청은 방일 외국인 확대 및 국내관광수요 환기와 관광인프라 정비를 위한 시책을 지속적으로 추진하였으며, 2003년부터 추진되어 온

‘VISIT JAPAN’ 캠페인의 방일여행촉진 효과에 대하여 각 해외시장의 발전단계와 방일여행의 전략을 모색하고 프로모션의 방향을 차별화함으로써 효과적으로 관광객을 유치하기 위하여 노력하였다.⁴⁸⁾

<표 2-12> 방일여행촉진의 고도화를 위한 시장세분화

구분	유망시장	고성장시장	재방문시장	안정시장	부유층
목표	앞으로 증가할 여행객의 흡수를 위해 기본적인 상품을 구성	급증하는 중산층의 수요를 흡수할 수 있도록 대규모 프로모션 실시	일본 재방문 여행객의 증가를 위해 보다 다양한 매력의 발신과 상품개발 실시	일본여행의 매력을 자세히 구체적으로 전달	막대한 소비가 기대되는층을 확대
중점시책	투어조성의 지원	여행박람회 출전, 투어조성 지원, 광고선전	현지 미디어의 초대, 지역연계 사업	여행박람회, 미디어초대	여행박람회, 미디어초대
현행 중점15시장	인도, 러시아	중국, 내국, 말레이시아	한국, 대만, 홍콩, 싱가포르	미국, 캐나다, 영국, 독일, 프랑스, 호주 등	
미래시장	인도네시아, 베트남, 필리핀, 브라질, 멕시코			이탈리아, 스페인	사우디아라비아, UAE

자료: 정인선·최영(2012), “일본문화관광정책 : 2011년과 2012년”, KCTI 문화예술관광동향분석』, 제 2012-03호, p.15.

일본의 아웃바운드 시장은 해외여행이 자유화 된 1964년부터 1990년대 말까지 지속적으로 성장하였으며 2000년에는 1,782만명을 기록하였다. 또한 9.11테러가 발생하기 전까지는 이러한 성장세가 지속될 것으로 예상되었으나, 불안정한 세계 관광환경으로 인해 일본의 아웃바운드 시장은 이후 3년간 침체양상을 보였다. 일본인 관광객 출국 현황을 보면 1972년 일본인 수가 1,392,045명으로 100만 명을 돌파한 이후 1990년에 10,997,431명으로 1,000만 명을 돌파하였다. 2003년 일본인 해외여행 수요 감소의 주원인은 SARS 감염 등 안전위협 요소가 일본인의 해외여행 심리를 위축시켰기 때문으로, 2003년 일본인 해외여행자는 2002년 대비 19.5% 감소를 기록하였다. 2011년에는 9.11 테러사건 이후 일본인의 해외여행 수요가 급격히 감소하여, 해외여행자 수는 1964년 해외여행 자유화 이래 전년대비

48) 정인선, 최영(2012), “일본문화관광정책 : 2011년과 2012년”. 『KCTI문화예술관광동향분석』, 제 2012-03호, pp.10~15

가장 큰 폭의 감소(-9.0%)를 기록하였다. 2012년 18,490,638명이 출국하여 전년 대비 8.8%의 성장세를 유지하였으며 이는 사상 최고의 기록이며, 2000년 1,782만명 이후 12년만에 최고의 출국율을 기록하였다.⁴⁹⁾

<표 2-13> 연도별 일본인 송출인원 및 증감률

(단위 : 명, %)

구분	일본인 출국자		방한 일본인		일본인 출국자 대비 방한 일본인 비중
	관광객(명)	증감율(%)	관광객(명)	증감율(%)	
2000년	17,818,590	8.9	2,472,054	13.2	13.9
2001년	16,215,657	-9.0	2,377,321	-3.8	14.7
2002년	16,522,804	1.9	2,320,837	-2.4	14.0
2003년	13,296,330	-19.5	1,802,171	-22.3	13.6
2004년	16,831,112	26.6	2,443,070	35.5	14.5
2005년	17,403,565	3.4	2,440,138	-0.1	14.0
2006년	17,534,565	0.8	2,338,921	-4.1	13.3
2007년	17,294,935	-1.4	2,235,963	-4.4	12.9
2008년	15,987,250	-7.6	2,378,102	6.4	14.9
2009년	15,445,684	-3.4	3,053,311	28.4	19.8
2010년	16,637,224	7.7	3,023,009	-1	18.2
2011년	16,994,200	2.1	3,289,051	8.8	19.4
2012년	18,490,638	8.8	3,518,792	7.0	19.0

자료: 일본정부관광국(www.jnto.go.jp), 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr)

(2) 방한 일본인 관광객 현황

일본 관광시장은 1964년 일본인 해외여행 자유화 및 1965년 한·일 국교 정상화가 이루어진 이후 한·일간 관광교류 및 관광시장 규모가 점진적으로 확대되었다. 그러나 1974년 한·일 정치 갈등으로 일본인들의 한국여행제한 조치가 발표되었고, 그 영향으로 방한 일본인이 36.9% 감소되었다. 1980년대 일본인 방한 수요는 1980년 광주민주화 운동의 영향으로 국내 정치 환경의 불안정하게 되므로 약 27.9%의 감소가 발생했던 것을 제외하고는 지속적인 성장을 나타내었다. 1981년에는 국내 정세불안에도 불구하고 전년 대비 8.2%의 증가율을 보였으며, 특히 1985년 한·일관광진흥협회의 설치에 한·일 간 관광교류를 활성화시키는 계기가

49) 정승훈·곽대진(2013), “관광환경변화에 따른 일본인 관광객 유치전략”, 『제주발전연구원 기본연구』, p.20.

된 것으로 평가된다. 1986년 아시안게임, 1988년 서울올림픽 개최로 방한 일본인 수요가 증대되어 1988년에는 한·일 관광 교류 사상 처음으로 일본인 방한 관광객 수가 1백만 명을 돌파하였다. 1990년대의 경우 1991년 걸프전 발발과 일본 버블경제 붕괴로 인해 일본인의 방한 시장이 잠시 위축되기도 하였으나, 전반적으로 방한일본인 수는 증가세를 유지하였다. 다만 1996년에는 일본인 방일관광배증계획(Welcome Plan 21)의 시행에 따른 해외관광자제 분위기로 인해 일본인의 방한수요는 전년대비 8.4% 감소하였다. 2000년대 방한 일본인 수요의 증감추세는 이전 시기와 비교하여 변동이 심한 것으로 나타났다. 이는 전쟁, 테러, 자연재해 등과 같은 국제적 정세 불안과 경기후퇴, 엔화약세, 항공유류할증료 인상 등과 같은 경제위기 등의 영향 때문인 것으로 판단된다. 2000년부터 일본인의 한국여행은 경기부진, 엔화가치 하락 및 항공유류할증료 인상 등의 영향으로 감소세를 유지해 왔고 2003년 이라크 전쟁과 동남아 SARS 발생 시 일본인의 해외여행 자제 분위기 속에서 방한수요 역시 전년대비 22.3%에 해당하는 큰 폭의 감소율을 기록하였다.

반면, 2004년의 경우 한류열풍 및 동남아 쓰나미 발생에 따른 반사효과 등으로 인해 방한 일본인 관광객 수는 36%라는 높은 증가율을 나타내었다. 또한 2008년에도 중국 쓰촨성 지진, 티벳폭동, 태국 반정부시위, 세계 경기침체, 엔화가치 상승 등 복합적 요인의 영향으로 인해 방한 일본인 관광객 수는 크게 증가하였다.⁵⁰⁾ 2009년에는 2008년 10월부터 계속된 원화에 대한 엔화강세가 마스크를 통해 일본 전역에 알려져 서울을 중심으로 여성층의 쇼핑목적 방한 여행과 한국관광공사 5개 지사가 전개한 ‘엔고 환율 캠페인’을 통하여 다양한 방한 상품을 기획·판매하여 1~4월간 59%라는 기록적인 성장을 기록하였다. 그러나 6월에는 전 세계적으로 발생한 신종플루의 영향으로 일본 정부가 모든 국민에게 가급적 필요 없는 여행 자제 지침을 내리면서 소폭 하락하였지만 2009년은 방한 일본인 관광객 성장률은 28.4%로 사상 최고치를 기록하였다. 2010년에는 일본 엔화가치 약화, 국내 호텔요금 인상, 한국인의 일본여행 증가에 의한 항공좌석 부족과 2009년 엔저엔고 현상으로 방한 여행객이 급등했던데 대한 반사효과로 2009년 대비 1% 감소율을 보였다. 2011년에는 연평도 포격에 따른 남북정세 불안과 일본 대지진 사태, 방사능 유출로 방한 관광 안정성 우려감 확산 등 연이은 악재에도 불

50) 안소연(2009). “소득과 환율변동이 방한 일본인 관광수요에 미치는 영향”. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문. pp.56~57.

구하고, 2011년 일본 관광객은 지난해와 비교하여 8.8% 증가율을 기록하였다. 2012년에는 독도 문제 등 영유권문제로 방한 수요가 타 지역으로 전환되고, 한류 드라마의 축소 편성과 한국 관련 우호적 기사의 보도기피, 그리고 환율변동과 일본 경제의 침체 등으로 악재가 지속적으로 발생되었다.⁵¹⁾ 2013년에는 영토분쟁 영향 및 원화 대비 엔화 약세, 북한의 '전시상황'선언과 미사일 발사 등으로 한국 정세 불안이 심화되어 방한여행에 대한 불안심리 조성 등 방한 인바운드 시장에 큰 악재로 작용하였다.

<표 2-14> 방한 외래 관광객 및 일본인 관광객 현황

(단위 : 만명, %, %)

연 도	외국인 관광객		일본인 관광객		외래 관광객 대비 일본인 관광객 비중
	인원	증감률	인원	증감률	
2005	602.2	3.5	244.0	-0.1	40.5%
2006	615.5	2.2	233.9	-4.1	38.0%
2007	644.8	4.8	223.6	-4.4	34.7%
2008	689.0	6.9	237.8	6.4	34.5%
2009	781.7	13.5	305.3	28.4	39.1%
2010	879.7	12.5	302.3	-1.0	34.4%
2011	979.4	11.3	328.9	8.8	33.6%
2012	1114.0	13.7	351.9	7.0	31.6%
2013	1217.5	9.3	274.8	-21.9	22.6%

자료: 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr)

51) 정승훈,곽대진(2013). “관광환경변화에 따른 일본인 관광객 유치전략”, 제주발전연구원, 기본연구, pp.10~12.

<표 2-15> 연도별 한·일 관광교류 증감요인

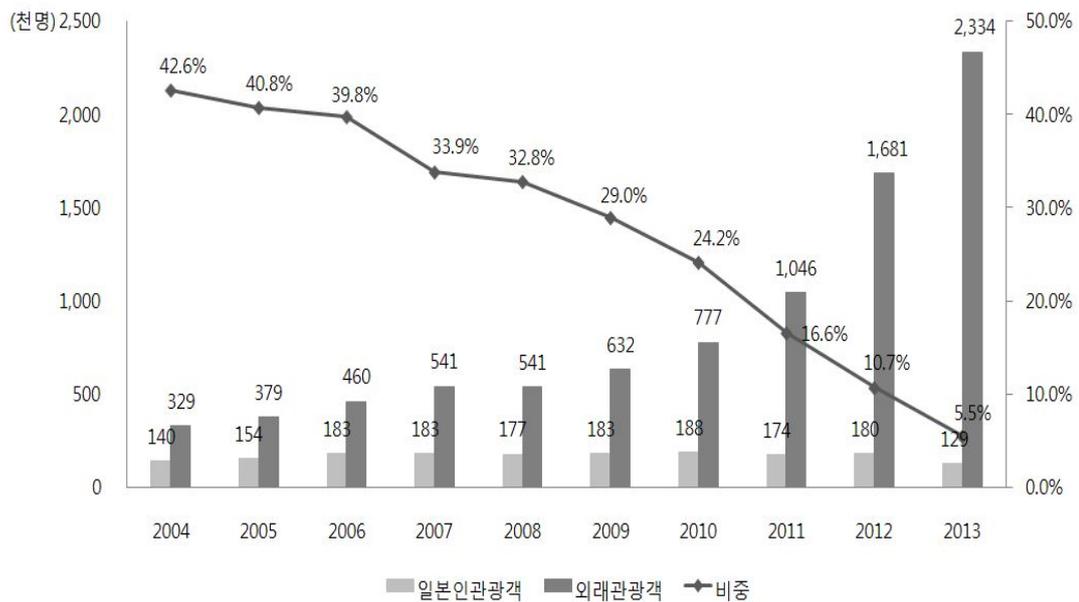
구 분	증가요인	감소요인
1960년대	-일본 해외여행 자유화 조치(1964) -한·일 국교정상화(1965)	
1970년대		-일본의 한국여행 제한조치(1974) -2차 오일쇼크(1978) -박정희 대통령 저격 사건(1979)
1980년대	-한·일 관광진흥협의회 설치(1985) -서울 아시안게임 개최(1986) -서울 올림픽 개최(1988) -한국 해외관광 자유화 조치(1989)	-광주 민주화 운동(1981)
1990년대	-한국 방문의 해 행사(1994) -일본 문화 단계적 개방 발표(1998) -히로시마 아시안게임 개최(1994)	-걸프전 발발(1991) -일본 거품경제 붕괴(1991) -일본 방일관광배증 계획(1996) -한·중 수교(1992) -한신 대지진(1995) -IMF 아시아 금융위기(1997) -미국 9.11 테러(2001) -이라크 전쟁(2003)
2000년대	-2002 한·일 월드컵 개최 -2002 부산 아시안게임 개최 -한·일간 관광비자 면제(2003) -일본 방문의 해 행사(2007) -중국 쇄환성 지진, 티벳 및 태국 폭동(2008) -원화 대비 엔화 강세(2008) -저가항공 활성화(2008) -한류열풍(2004-) -한국방문의 해 행사(2010-2012)	-동남아 SARS 및 조류독감(2003) -항공유류할증료 인상(2007) -세계 금융위기 및 경기 침체(2008) -동일본 대지진 및 방사능 유출(2011) -세계 실물 경기 위축(2011) -한일간 외교갈등(2012) -원고·엔저(2012-2013) -북한 핵문제(2012-2013) -북한의 '전시상황 선언' 및 미사일 발사(2013) -원화대비 엔화 약세(2013)

자료: 정승훈·곽대진(2013), “관광환경변화에 따른 일본인 관광객 유치전략, 『제주발전연구원 기본연구』, p.12

(3) 제주 방문 일본인 관광객 현황

일본 관광시장은 중국 관광시장에 앞서 제 1순위 표적시장이며, 고품질 관광 시장이었다. 하지만 2009년 중국인 관광객이 일본인 관광객 수를 앞지르면서 일본시장은 제주의 제 2의 인바운드 시장이 되었다.

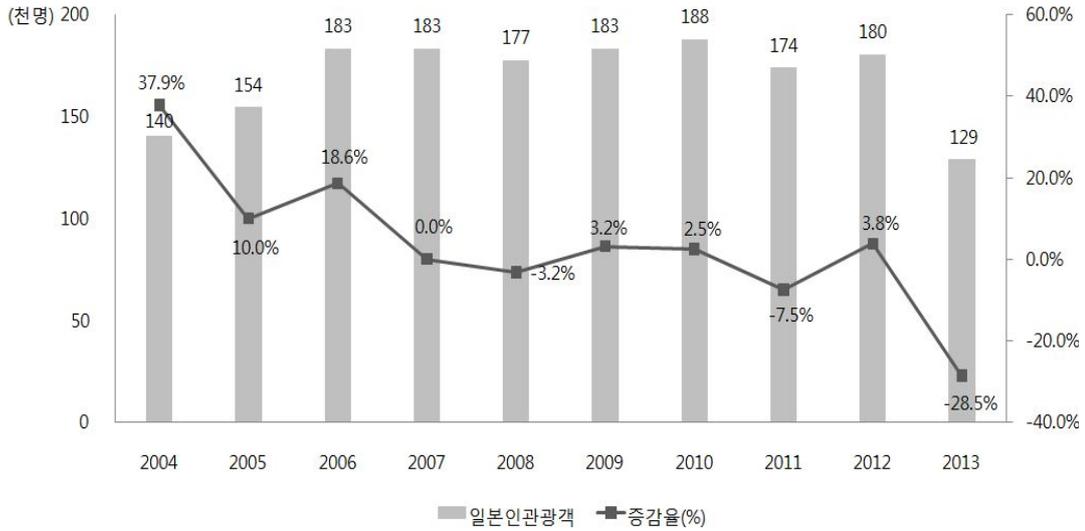
<그림 2-9> 제주를 방문한 일본인 관광객과 외국인 관광객 현황 및 비중



자료: 제주특별자치도관광협회(www.hijeju.or.kr)

1993년 제주를 방문한 일본인 관광객 수는 21만3천명으로 역대 가장 많은 관광객 수를 기록하였다. 하지만 이후로는 더 이상 성장률을 기록하지 못하고 정체 상태에 머무르고 있다. 일본관광시장은 2001년부터 2012년까지 연평균 성장률이 1.21% 매우 낮은 수준이며, 2003년 SRAS와 이라크전쟁 등 불안심리로 101,808 명이 방문하여 2000년대에 들어와서 최저를 기록하였다. 하지만 2004년부터 두 자리의 증가율을 나타내며 성장세를 이어갔으나 타 관광시장의 지속적인 성장세에도 불구하고 일본관광시장은 2007년부터 정체되거나 감소,증가를 반복하고 있다. 2013년에는 영토분쟁 영향 및 원화 대비 엔화약세, 한국정세 불안 등 방한여행에 대한 악재가 제주에도 영향을 미쳐 전년대비 28.5%가 감소한 12만 9천명이 제주를 방문하였다.

<그림 2-10> 연도별 제주를 방문한 일본인 관광객 현황 및 추이



자료: 제주특별자치도관광협회(www.hijeju.or.kr)

2) 중국인 관광객 현황

(1) 중국 관광시장 현황

1983년 시범적으로 관동성 주민들의 홍콩 친지 방문이 허가되고, 1984년에는 국무원이 ‘귀국동포, 동포의 본국거주가족과 홍콩·마카오·타이완에 가족을 둔 사람들의 홍콩·마카오지역 친지방문에 대한 지시’를 승인함으로써 중국 아웃바운드 관광이 태동하기 시작하였다. 그 후 1990년 싱가포르, 태국, 말레이시아를 최초로 해외여행 자유국가로 지정하였고, 1996년에는 관광분야에서 중국 최초의 정식 국가행정법규인 ‘여행사 관리조례’가 제정되는 등 정부차원에서 관광시장에 대한 전반적인 정비작업에 돌입하기 시작하였다. 2001년 중국은 정식으로 세계무역기구(WTO)의 회원국이 되어 관광 관련법규의 폐지·개정·입법이 진행되었으며, 2005년에는 중국 정부의 3대 관광시장 발전에 대한 기존 방침을 수정하여 “인바운드 관광을 대대적으로 발전시키고, 아웃바운드 관광을 규범적으로 발전시키며, 국내관광을 전면적으로 제고시킨다”는 새로운 방침을 제시하였다. 또한 2009년부터 현재까지 중국 아웃바운드 관광이 양적으로 뿐만 아니라 질적으로 성숙해가

는 시기로, 중국정부가 관광을 국민 경제에서 중요한 부분을 차지하는 ‘산업’으로 인식하고 전략적으로 키워나가는 시기라 할 수 있으며 2015년에는 2대 관광시장의 성장목표를 국내관광객 22억명(연평균 10% 성장), 인바운드관광객 9,000만명(연평균 8% 성장), 아웃바운드관광객 8,300만명(연평균 9% 성장)으로 설정하여 2020년까지 관광산업의 규모와 품질을 세계 관광강국의 수준으로 끌어올리는 것을 중장기 목표로 삼고 있다.⁵²⁾

<표 2-16> 중국 관광산업의 장기발전 계획의 단계구분

단계	시기	정책의 주요 특징
기초단계	2001~2005년	- 10·5계획 기간으로 관광강국의 기초 건설
향상단계	2006년~2010년	- 관광산업의 질의 전면향상과 관광업의 국내/국제 경쟁력 전면 향상
강화단계	2011~2015년	- 중국의 종합 국력 향상과 관광업 발전환경의 개선에 따라 관광업의 국제경쟁력을 더욱 강화
완성단계	2016~2020년	- 세계 관광강국과 신흥 지주산업의 지위와 이미지 전면 형성 및 완성

자료: 한국문화관광연구원(국가여유국(2001), 최경은(2008) 재인용)

중국의 인바운드 시장은 외래 관광객 측면에서 보면 1978년에 중국을 찾은 외래관광객 수가 181만여 명(순수 외국인 23만여 명)에 외화수입 2억 6,300여만 달러로 세계 제41위의 규모였지만 5년 뒤인 1984년에는 외래관광객 수가 1,000만 명을 넘어 1,285만여 명(순수 외국인은 113만여 명), 외화수입은 11억 2,100만여 달러에 이르렀다. 그 후 1996년에는 외래관광객 수 5,113만명(순수 외국인 674만여 명), 외화수입 102억 달러에 이르렀고, 2004년에는 외래관광객 수 1억 903만여 명(순수 외국인 1,693만여 명), 외화수입 257억 달러에 이르렀다. 2012년 말에는 외래관광객 수 1억 3,240만여 명, 외화수입 500억여 달러 규모에 이르는 세계 인바운드시장을 형성하였다.⁵³⁾

52) 신용석, 김현주(2012). “중국관광객 유치를 위한 주요국 비자제도 개선사례 연구”, 『한국문화관광연구원기분연구』, pp.11~14

53) 김진곤(2012). “중국관광발전 단계별 관광정책 변동요인 고찰”, 경기대학교 관광전문대학원, 박사학위논문, pp.72~74

<표 2-17> 1978~2012년 중국방문 외국인 관광객

(단위 : 만명, %)

구분	1978	1984	1988	1996	2004	2008	2012
관광객 수	23	128	317	511	1,090	1,300	2,719
증가율	-	456.5	147.7	61.2	113.3	19.3	109.2

자료: 중국국가여유국 및 중국국가통계국 홈페이지 통계자료 재구성

<표 2-18> 1978~2012년 인바운드시장의 외화획득액

(단위 : 달러, %)

구분	1978	1984	1996	2002	2006	2008	2012
외화획득액	2억6천	11억2천	102억	204억	339억	408억	500억
증가율	-	330.8	810.7	100.0	66.2	20.4	22.5

자료: 중국국가여유국 및 중국국가통계국 홈페이지 통계자료 재구성

중국의 아웃바운드 시장은 1984년부터 2001년까지 탐색적 발전단계(1984~1989), 초보적 발전단계(1990~1996년), 규범적 발전단계(1997~2000년), 쾌속적 발전단계(2001~)로 4단계에 걸쳐 발전을 이뤄냈다. 탐색적 발전단계(1984~1989)에서는 중국 아웃바운드 관광이 시작되었지만 관광객 수의 증가 추세가 매우 낮아 1989년 아웃바운드 관광객 수는 300만 명 정도에 그쳤다. 초보적 발전단계(1990~1996)에서는 1990년 10월 국가여유국은 국무원 비준을 통하여 ‘중국 국민의 동남아 3개국 관광조직에 대한 임시관리 판법’을 발표함으로써 싱가포르, 말레이시아, 태국 등 친지방문 목적의 여행을 허락하게 되었으며 1992년에 필리핀을 추가적으로 포함하게 되었다. 규범적 발전단계(1997~2000)는 공식적인 해외여행이 시작되고 해마다 해외여행 가능 지역이 증가하여 아웃바운드 관광시장의 성장이 빠르게 진행되었으며, 2000년에는 국가여유국과 공안부, 국가 상공업 행정 관리국, 국가 외환 관리국이 연합으로 ‘아웃바운드 관광시장 관리 강화에 대한 통지’를 발표하여 중국 아웃바운드 관광시장을 지속적으로 고속 성장시켰다. 쾌속적 발전단계(2001년 이후)에서는 해외여행 가능지역 확대와 해외여행 시장의 급성장, 정부의 유연한 정책, 관광객의 다양한 요구 등의 변화로 빠르게 성장한 시기를 뜻한다.⁵⁴⁾

<표 2-19> 중국 아웃바운드 관광정책의 단계와 주요 특징

단계	시기	전환요인	정책의 주요 특징
탐색적 발전단계	1984~ 1989년	홍콩여행 허용 (1983)	-해외여행의 단계적 허용(홍콩 및 마카오 친지방문) -중국 주변국으로의 변경여행 허용(북한 신의주) -국가경제사회발전계획에 관광정책지표가 반영됨
초보적 발전단계	1990~ 1996년	관광법규 제정 (1990년)	-중국인 아웃바운드 여행범위의 광역화(동남아 지역) -공비해외여행 통제로 자비 해외여행의 증가추세 -해외여행의 품질보증제도 실시 -관광관련 최초 행정법률인 여행사관리조항 제정
규범적 발전단계	1997~ 2000년	자비여행 허용 (1997년)	-국가차원에서 자비 아웃바운드 관광의 정식 허용 -아웃바운드 관광목적지 제도(ADS) 도입 -중국 주변국 변경관광의 조건 완화 -법 정부차원에서 아웃바운드 관광시장 관리 강화
쾌속적 발전단계	2001년 이후	세계무역기구 가입 (2001년)	-세계무역기구 가입 계기로 관광관련 법규 개선 -아웃바운드 관광객의 합법적 권익보호 강화 -해외여행 정책규제(분배관리, 심사증명) 완화 -중국 아웃바운드 관광객의 위기관리방안 강구 -아웃바운드 담당 여행사의 책임보험제 도입

자료: 한국문화관광연구원(www.kcti.re.kr)

해외로 관광을 나간 중국공민의 총 수는 1996년 500여만 명(이 중 개인적 목적의 출국자는 200만 명 수준)에 불과하였으나, 중국공민의 해외 출국여행이 허용된 바로 다음 연도인 1998년에만 해외로 출국한 중국공민 수는 843만여 명에 이르렀으며, 이 가운데 여행사를 통해 출국한 중국공민은 181만여 명에 이르고 있다. 해외출국여행 허용 3년만인 2000년에 이미 해외로 관광을 나간 중국공민의 총 수가 처음으로 1,000만 명을 돌파한 이래 3년 뒤인 2003년에 2,000만 명을 넘어선데 이어 2010년에는 자그마치 7,739만여 명에 이르는 중국인 관광객이 해외 출국여행에 나섬으로써 중국은 세계 관광시장에서의 새로운 송출국으로 떠오르면서 세계 출국관광시장 대국의 대열에 합류하고 있다.

54) 장병권(2010), “중국관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선 방안”, 『한국문화관광연구원 특별과제』, pp.23~29.

<표 2-20> 중국인 송출인원 및 증감률

(단위 : 만명, %, %)

연 도	중국인 출국자		방한 중국인		중국인 출국자 대비 방한중국인 비중
	인원	증감률	인원	증감률	
2001	1,213.4	15.9	48.2	8.9	4.0
2002	1,660.2	36.8	53.9	11.8	3.2
2003	2,022.2	21.8	51.3	-4.8	2.5
2004	2,885.3	42.7	62.7	22.2	2.2
2005	3,102.6	7.5	71	13.2	2.3
2006	3,452.4	11.3	89.7	26.3	2.6
2007	4,095.0	18.6	106.9	19.2	2.6
2008	4,584.4	12.0	116.8	9.3	2.5
2009	4,766.0	4.0	134.2	14.9	2.8
2010	5,739.0	20.4	187.5	39.7	3.3
2011	7,025.0	22.4	222.0	18.4	3.2
2012	8,300.0	18.1	283.6	27.7	3.4

자료: 중국여유국(www.cnta.gov.cn), 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr)

(2) 방한 중국인 관광객 현황

한·중 국교 수립(1992년) 이후 해로 및 항공 노선이 꾸준히 확대되는 가운데, 방한 중국 관광객은 연간 200만 명에 달하고 있으며 일본을 이어 제2의 시장으로 부각되었다. 방한 관광에 긍정적 영향을 미친 주요내용을 살펴보면, 1994년 서울-북경 항공 노선이 개설되고 한국방문의 해가 개최되면서 전년대비 방한중국인 관광객이 41% 증가하였다. 1995년에는 한국관광공사 북경지사가 개설되었으며, 1998년에 들어 중국 단체관광객의 제주도 무사증 입국이 허용되었다. 또한 상하이-제주 간 여객선 첫 취항과 더불어 최초의 관광목적 중국단체관광객 150명이 방한하였다. 2000년에는 중국 단체관광객의 출국관광이 전면 자유화되고 한류(韓流)가 시작 되었다. 2001년 한국방문의 해에는 인천국제공항이 개항하였으며, 2002년에는 한국 월드컵 및 부산 아시아 경기대회를 개최하면서 중국 내에서는 방한관광 비자신청 여행사의 수가 확대되었다. 2005년에는 제8차 세계화상대회를 서울 코엑스에서 개최하였고, 2006년 6월에는 한·중 항공운항 자유화 합의에 이르게 된다. 2007년에는 청소년 수학여행단 무사증 입국이 허가되었으며, 복수비자 발급대상의 범위도 확대되었다. 그리고 2009년에는 방한비자 발급완화, 원화

절하, 위안화 절상 등이 방한관광에 긍정적 영향을 미치며 성장세를 이어가고 있다.⁵⁵⁾ 방한 중국인 관광객은 매년 성장세를 이어가고 있으며, 2003년 이후 9년 연속 성장세를 보이고 있다. 특히 2008년을 제외하고는 모두 두 자리 수의 높은 성장률을 보였으며 2013년에는 외국인 관광객 중 35.5%라는 엄청난 비중을 차지하며 제1위 인바운드 시장으로 자리매김 하였다.

<표 2-21> 방한 외래 관광객 및 중국인 관광객 현황

(단위 : 만명, %, %)

연 도	외국인 관광객		중국인 관광객		외국인 관광객 대비 중국인 관광객 비중
	인원	증감률	인원	증감률	
2005	602.2	3.5	71	13.2	11.8
2006	615.5	2.2	89.7	26.3	14.6
2007	644.8	4.8	106.9	19.2	16.6
2008	689.0	6.9	116.8	9.3	17.0
2009	781.7	13.5	134.2	14.9	17.2
2010	879.7	12.5	187.5	39.7	21.3
2011	979.4	11.3	222.0	18.4	22.7
2012	1114.0	13.7	283.6	27.7	25.5
2013	1217.5	9.3	432.6	52.5	35.5

자료: 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr)

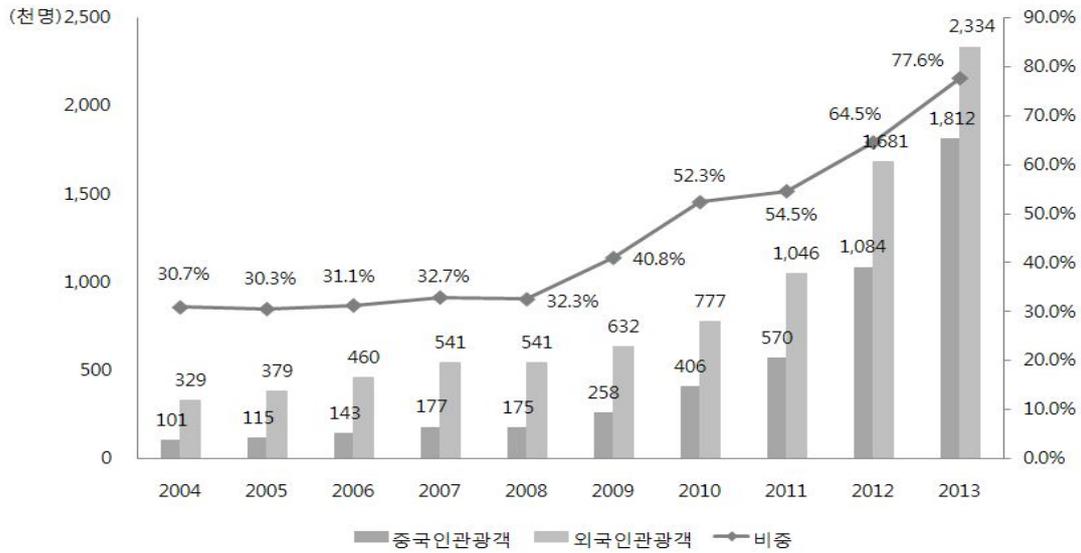
(3) 제주 방문 중국인 관광객 현황

중국 국가여유국은 2002년 10월 28일에 중국인의 제주관광의 편리를 위해서 제주도의 무비자관광정책을 실시하였으며⁵⁶⁾, 제주도는 직항 전세기 노선 확대, 국제크루즈 입항 급증, 세계7대자연경관 선정 등 제주에 대한 브랜드 파급효과로 인해 관광객이 증가하였다. 제주를 방문한 중국인 관광객은 2004년 10만 관광객을 돌파 했으며, 2007년까지 평균 26%의 성장률을 기록하였다. 특히 2009년에는 일본인 관광객을 초과하면서 외국인 관광객 중 중국인 관광객이 1위를 차지하게 되었다. 2011년 11월에는 제주가 세계7대자연경관에 선정되었으며, 이로 인해 2012년에는 전년대비 90% 증가한 108만4천명이 제주를 방문하였다. 이는 중국인 관광객이 최초로 100만 돌파를 하였으며 전체 외국인 관광객 중 64%를 차지하였다.

55) 유신(2013), 전계논문, pp.25~26

56) "關於旅游團隊赴韓國濟州島旅游免辦簽證入境的通知", 中華人民共和國國家旅游局(www.cnta.com)

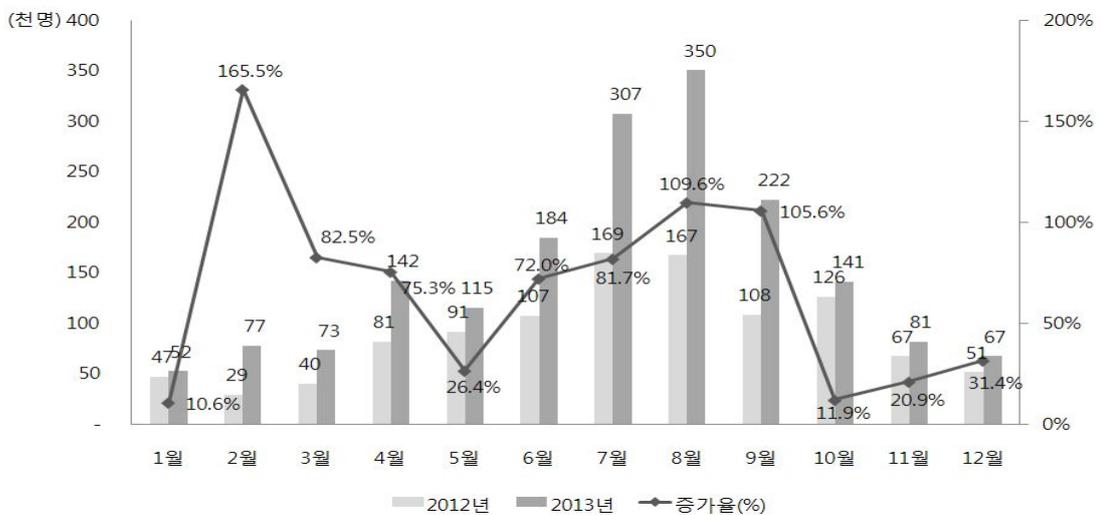
<그림 2-11> 제주를 방문한 중국인 관광객과 외국인 관광객 현황 및 비중



자료: 제주특별자치도관광협회(www.hijeju.or.kr)

2013년에는 저가관광의 문제점을 시정하기 위해 쇼핑장소 지정과 원가 이하의 상품판매 등을 금지하는 여유법(旅遊法)을 제정해 10월 1일부터 시행하면서 중국인 관광객이 감소하기 시작하였다. 하지만 2012년도와 비교해 보면 9월부터 중국인 바운드 시장은 비수기에 접어드는 시점이며, 제주를 방문한 중국인 관광객은 오히려 전년보다 2013년도에 더 많은 관광객이 방문하였다.

<그림 2-12> 전년대비 월별 중국인 관광객 입도 현황



자료: 제주특별자치도관광협회(www.hijeju.or.kr)

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구가설 설정

본 연구는 관광통역안내사의 역할에 대한 외국인 관광객의 만족도를 살펴보고자 한다. 구체적으로 제주를 방문한 일본인과 중국인 단체관광객을 대상으로 관광통역안내사의 어떠한 역할에 대하여 만족을 하는지 확인하고자 한다. 선행연구에서는 관광통역안내사의 역할을 리더역할과 중재자 역할, 해설자, 재판매 촉진 역할로 구분하거나⁵⁷⁾, 재판매 촉진 역할을 제외한 리더 역할과 중재자 역할, 해설자 역할로 구분하기도 하였다.⁵⁸⁾ 또한 리더 역할과 중재자 역할로 구분하거나 기본적 역할을 추가하여 정의하였다.⁵⁹⁾ 본 연구는 이러한 선행연구들을 근거로 관광통역안내사의 역할에 대한 개념적 고찰을 통해 제주관광 환경에 적합한 관광통역안내사의 주요 역할들을 도출하였다. 이를 토대로 본 연구는 관광통역안내사의 역할 만족 간의 차이와 외국인 관광객의 국적 및 특성에 따른 차이를 검증하고자 한다. 이에 본 연구는 관광통역안내사의 역할 만족에 대하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 관광통역안내사의 역할 만족은 외국인 관광객의 국적에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 1-1. 관광통역안내사의 역할 만족은 요인별 외국인 관광객의 국적에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 1-2. 관광통역안내사의 역할 만족은 세부 항목별 외국인 관광객의 국적에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

57) 김경남(2001), ““관광객 만족도에 미치는 관광통역 가이드의 제 역할에 관한 연구:일본인관광객을 중심으로”, 경희대학교 경영대학원, 석사학위논문.

58) 선혜중(2005), 전계논문.

59) 유신(2013), 염미(2008), 전계논문.

가설 2. 관광통역안내사의 역할 만족은 외국인 관광객의 특성에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 2-1. 관광통역안내사의 역할 만족은 일본인 관광객의 특성에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 2-2. 관광통역안내사의 역할 만족은 중국인 관광객의 특성에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

2. 연구의 조사 설계

1) 설문지 구성과 자료의 측정

본 연구는 연구목적인 관광통역안내사의 역할에 대한 외국인 관광객의 만족도 차이를 확인하기 위한 자료수집과 측정방법으로 실증적 연구방법인 구조화된 설문지법을 활용하였다. 설문구성은 국내 및 해외의 문헌연구를 통하여 관광통역안내사의 역할에 대표적으로 포함될 수 있는 적합한 문항들로 구성하였다. 총 설문 문항은 <표 3-1>과 같이 35개의 문항으로 설계되어 있고, 내용상 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 문항 27개와 응답자의 인구통계학적 특성에 대한 8개 문항으로 설계하였다.

<표 3-1> 설문지의 내용과 구성

	측정변수	척도	문항 수
관광통역 안내사 역할	도구적 역할	등간 척도	27
	사회적 역할		
	상호작용 역할		
	커뮤니케이션 역할		
인구통계학적 특성	성별, 연령, 교육수준, 직업, 월 평균 소득, 거주지	명목 척도	6
일반적 특성	방문횟수, 지출비용	명목 척도	2
	합계		35

각 변수에 대한 설문지 내용을 살펴보면, 관광통역안내사의 역할에 대한 만족도는 전반적인 관광안내 부분과 분위기 조성, 관광객에 대한 배려 등의 문항으로 구성하였고, 5점 Likert 척도(1=매우 불만족, 5=매우 만족)를 활용하여 측정하였다. 끝으로 응답자의 인구통계학적 특성에 관한 설문은 성별, 연령, 교육수준, 직업, 월평균소득 등의 문항으로 구성하였고 명목척도로 측정하였다.

2) 자료수집과 분석방법

본 연구의 실증 분석을 위한 설문조사는 제주를 방문한 일본인과 중국인 관광객을 대상으로 2014년 3월 10일부터 4월 20일에 걸쳐 총 40일간 진행하였다. 설문조사 방법은 응답자가 스스로 설문지를 읽고 기입하는 자기기입식 방식을 이용하였고, 표본추출방법은 편의표본추출 방법을 이용하였다. 설문지는 일본인과 중국인 관광객에게 각각 200부를 배포하여 일본인 관광객이 166부, 중국인 관광객이 177부가 회수되었다. 회수된 설문지 중 누락된 응답이 많거나 불성실하다고 판단되는 설문 26부를 제외하고 일본인 관광객 153부와 중국인 관광객 164부의 유효 표본을 최종 확정하여 실증 분석에 사용하였다(<표 3-2> 참조).

<표 3-2> 자료 수집

구분	내용	
	일본인 관광객	중국인 관광객
조사대상	일본인 관광객	중국인 관광객
조사장소	제주국제공항	
조사기간	2014년 3월 10일 - 4월 20일(40일간)	
배포된 설문지의 수	총 400부(각각 200부)	
회수된 설문지의 수	166	177
폐기된 설문지의 수	13	13
유효 표본	153	164

수집된 자료는 데이터 코딩과정을 거치고 입력된 자료에 오류 및 이상치가 있는지를 확인한 후 실증분석을 실시하였다. 통계 프로그램은 SPSS 19.0을 이용하여 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였다. 본 연구의 가설 검증은 구성 개념들에 대한 요인분석을 실시하였고, 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 응답자의 국적과 특성별 차이를 검증하기 위하여 독립표본 T 검정(independent samples T test)와 분산분석(one way ANOVA)을 통하여 확인하였다. 끝으로 분석결과에 대한 통계적 유의도는 사회과학에서 보편적으로 사용되고 있는 0.05와 0.01의 유의수준을 기준으로 설정하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 특성

표본의 특성은 <표 4-1>과 같으며, 전체 317명 중 일본인 관광객은 153명으로 48.3%의 비율을 차지하였고, 중국인 관광객은 164명으로 51.7%로 나타났다. 먼저, 전체 응답자의 인구통계학적 특성은 남성이 124명으로 39.1%, 여성이 193명으로 60.9%의 비율로 확인되었다. 연령대는 전체 응답자 중 60대 이상이 87명으로 27.4%의 높은 비율로 나타났고, 50대가 75명으로 23.7%, 40대가 63명으로 19.9%, 30대가 58명으로 18.3%, 20대가 34명으로 10.7% 순으로 확인되었다. 응답자의 교육수준은 대학재학 또는 대학졸업이 192명으로 60.6%의 비율로 확인되었고, 고등학교 졸업이하가 109명으로 34.4%, 대학원 이상이 14명으로 4.4% 순으로 조사되었다. 직업은 회사원이 92명으로 29.1%, 자영업 종사자가 66명으로 20.8%, 공무원이 24명으로 7.6%, 학생이 3명으로 0.9%, 전문직에 종사하는 응답자는 38명으로 12.0%, 주부가 53명으로 16.7%, 끝으로 기타 문항에 기재한 응답자는 41명으로 12.9%를 차지하였다.

전체 응답자의 총 지출 비용은 50만원 미만인 114명으로 36.0%, 50만원에서 100만원 미만인 96명으로 30.3%, 100만원에서 150만원 미만과 200만원에서 250만원 미만을 지출한 응답자가 각각 34명(10.7%)으로 나타났고, 250만원 이상이 26명으로 8.2%, 150만원에서 200만원 미만을 지출한 자는 12명(3.8%)으로 전체 응답자 중 가장 낮은 비율로 확인되었다. 처음 방문한 자가 278명으로 87.6%로 나타났고, 재방문한 자는 39명으로 12.3%로 확인되었다. 재방문 응답자 중 두 번째 방문이 25명으로 7.9%, 세 번째 방문이 4명으로 1.3%이고 네 번째 이상 방문한 자가 10명으로 3.2%의 비율로 조사되었다.

<표 4-1> 표본의 특성 1

구분	외국인(빈도/비율)		빈도(명)	비율(%)	
	일본인	중국인			
성별	남성	47(30.7)	77(47.0)	124	39.1
	여성	106(69.3)	87(53.0)	193	60.9
연령	20대	9(5.9)	25(15.2)	34	10.7
	30대	22(14.4)	36(22.0)	58	18.3
	40대	31(20.3)	32(19.5)	63	19.9
	50대	28(18.2)	47(28.7)	75	23.7
	60대 이상	63(41.2)	24(14.6)	87	27.4
교육수준	고졸 이하	43(28.1)	66(40.3)	109	34.4
	대학재학 / 대졸	97(63.4)	95(57.9)	192	60.6
	대학원 이상	12(7.8)	2(1.2)	14	4.4
직업	회사원	47(30.7)	45(27.4)	92	29.1
	자영업	19(12.4)	47(28.6)	66	20.8
	공무원	13(8.5)	11(6.7)	24	7.6
	전문직	11(7.2)	27(16.5)	38	12.0
	학생	2(1.3)	1(0.6)	3	0.9
	주부	46(30.1)	7(4.3)	53	16.7
	기타	15(9.8)	26(15.9)	41	12.9
방문 횟수	처음 방문	117(76.5)	161(98.2)	278	87.6
	두 번째 방문	23(15.0)	2(1.2)	25	7.9
	세 번째 방문	4(2.6)	-	4	1.3
	네 번째 방문 이상	9(5.9)	1(0.6)	10	3.2
지출 비용	50만원 미만	61(39.9)	53(32.3)	114	36.0
	50-100만원 미만	39(25.5)	57(34.7)	96	30.3
	100-150만원 미만	24(15.7)	10(6.1)	34	10.7
	150-200만원 미만	6(3.9)	6(3.7)	12	3.8
	200-250만원 미만	15(9.8)	19(11.6)	34	10.7
	250만원 이상	7(4.6)	19(11.6)	26	8.2
합 계			317(명)	100(%)	

응답자 317명 중 일본인(153명)의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 남성이 47명으로 30.7%, 여성은 106명으로 69.3%를 차지하였다. 연령대는 60대 이상이 63명으로 41.2%, 40대는 31명으로 20.3%, 50대가 28명으로 18.3%, 30대는 22명으로 14.4%, 20대가 9명으로 5.9%의 비율로 확인되었다. 일본인 응답자의 교육수준은 대학재학 또는 대학졸업이 97명으로 63.4%의 비율로 나타났고, 고등학교 졸업이 43명으로 28.1%, 대학원 이상이 12명으로 7.8% 순으로 조사되었다. 직업은 회사원이 47명으로 30.7%, 자영업 종사자가 19명으로 12.4%, 공무원이 13명으로 8.5%, 학생이 2명으로 1.3%, 전문직에 종사하는 응답자는 11명으로 7.2%, 주부가 46명으로 30.1% 끝으로 기타 문항에 기재한 응답자는 15명으로 9.8%를 차지하였다. 월평균 소득은 20만엔 이하가 56명으로 36.6%, 21만엔에서 25만엔이 25명으로 16.3%, 46만엔 이상이 22명으로 14.4%, 26만엔에서 30만엔이 14명으로 9.2%, 36만엔에서 40만엔이 12명으로 7.8%, 31만엔에서 35만엔이 11명으로 7.2%, 41만엔에서 45만엔이 6명으로 3.9%순으로 나타났고, 미응답한 자는 7명으로 4.6%로 확인되었다.

총 지출 비용은 50만원 미만이 61명으로 39.9%, 50만원에서 100만원 미만이 39명으로 25.5%, 100만원에서 150만원 미만이 24명으로 15.7%, 200만원에서 250만원 미만이 15명으로 9.8%, 250만원 이상이 7명으로 4.6%, 150만원에서 200만원 미만이 6명으로 3.9%의 비율로 나타났다. 전체 응답자 중 처음 방문한 자가 117명으로 76.5%로 나타났고, 재방문한 자는 36명으로 23.5%로 확인되었다. 재방문 응답자 중 두 번째 방문이 23명으로 15.0%, 세 번째 방문이 4명으로 2.6%이고 네 번째 이상 방문한 자가 9명으로 5.9%의 비율로 조사되었다. 일본인 응답자의 거주지는 주부 지방이 63명으로 41.1%의 가장 높은 비율로 나타났고, 간토 지방이 38명으로 24.8%, 간사이 지방이 24명으로 15.7%, 규슈/오키나와가 14명으로 9.2%, 홋카이도와 주고쿠 지방이 각각 4명(2.6%), 도후쿠와 시코쿠 지방은 각각 3명(2.0%)으로 확인되었다.

<표 4-1> 표본의 특성 2

		구분	빈도(명)	비율(%)
일 본 인	월평균 소득	20만엔 이하	56	36.6
		21 - 25만엔	25	16.3
		26 - 30만엔	14	9.2
		31 - 35만엔	11	7.2
		36 - 40만엔	12	7.8
		41 - 45만엔	6	3.9
		46만엔 이상	22	14.4
		미응답	7	4.6
	거주지	홋카이도	4	2.6
		도후쿠 지방	3	2.0
		간토 지방	38	24.8
		주부 지방	63	41.1
		간사이 지방	24	15.7
주고쿠 지방		4	2.6	
시코쿠		3	2.0	
	규슈/오키나와	14	9.2	
		합 계	153(명)	100.0(%)
중 국 인	월평균 소득	1,000위안 이하	7	4.3
		1,001 - 2,000위안	15	9.1
		2,001 - 3,000위안	23	14.0
		3,001 - 4,000위안	47	28.7
		4,001 - 5,000위안	33	20.1
		5,001위안 이상	39	23.8
	거주지	화동(산둥, 장수, 안후이, 저장, 푸티엔, 상하이)	115	70.2
		화남(광둥, 광시, 하이난)	15	9.1
		화중(후베이, 허난, 지양시)	-	-
		화북(베이징, 티엔진, 허베이, 산시, 내몽고)	5	3.0
		서북(닝시야, 신장, 칭하이, 산시, 간쑤)	-	-
		서남(쓰촨, 운난, 꾸이조우, 시장, 충칭)	2	1.2
		동북(요녕, 지린, 헤이룽지양)	-	-
	특별구(대만, 홍콩, 마카오)	17	10.4	
	기타	10	6.1	
		합 계	164(명)	100.0(%)

끝으로 중국인(164명)의 인구통계학적 특성은 남성이 77명으로 47.0%, 여성이 87명으로 53.0%를 차지하였다. 연령대는 50대가 47명으로 28.7%, 30대는 36명으로 22.0%, 40대가 32명으로 19.5%, 20대는 25명으로 15.2%, 60대 이상이 24명으로 14.6%의 비율로 확인되었다. 중국인 응답자의 교육수준은 대학재학 또는 대학졸업이 95명으로 57.9%의 비율로 나타났고, 고등학교 졸업이하가 66명으로 40.3%, 대학원 이상이 2명으로 1.2% 순으로 조사되었다. 직업은 회사원이 45명으로 27.4%, 자영업 종사자가 47명으로 28.6%, 공무원이 11명으로 6.7%, 학생이 1명으로 0.6%, 전문직에 종사하는 응답자는 27명으로 16.5%, 주부가 7명으로 4.3% 끝으로 기타 문항에 기재한 응답자는 26명으로 15.9%를 차지하였다. 월평균 소득은 3,001위안에서 4,000위안이 47명으로 28.7%, 5,001위안 이상이 39명으로 23.8%, 4,001위안에서 5,000위안이 33명으로 20.1%, 2,001위안에서 3,000위안이 23명으로 14.0%, 1,001위안에서 2,000위안이 15명으로 9.1%, 1,000위안 이하가 7명으로 4.3% 순으로 확인되었다.

총 지출 비용은 50만원에서 100만원 미만이 57명으로 34.7%, 50만원 미만이 53명으로 32.3%, 200만원에서 250만원 미만과 250만원 이상이 각각 19명(11.6%)으로 나타났고, 100만원에서 150만원 미만이 10명으로 6.1%, 150만원에서 200만원 미만이 6명으로 3.7%의 비율을 차지하였다. 전체 응답자 중 처음 방문한 자가 161명으로 98.2%로 나타났고, 재방문한 응답자 중 두 번째 방문이 2명(1.2%), 네 번째 이상 방문한 자가 1명(0.6%)으로 조사되었다. 중국인 응답자의 거주지는 화동이 115명으로 70.2%의 가장 높은 비율로 나타났고, 특별구가 17명으로 10.4%, 화남이 15명으로 9.1%, 화북은 5명으로 3.0%, 서난이 2명으로 1.2%, 기타 지역으로 응답한 자가 10명(6.1%)으로 확인되었다.

2. 측정변수의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구는 설문에서 사용된 문항이나 척도가 측정하고자 하는 대상과 개념을 어느 정도 정확하게 측정하고 있는지, 그 측정결과가 추가적인 통계적 분석을 진

행하기에 적합한 것인가를 확인하기 위하여 신뢰성 분석과 타당성 분석을 실시하였다. 신뢰성은 독립된 측정방법에 의하여 대상을 측정하는 경우 동일한 결과를 얻을 수 있는 정도를 의미하며, 타당성은 측정하고자 하는 대상과 개념을 정확히 측정해 내는 정도를 나타낸다.

1) 신뢰성 검증

신뢰성 검증은 여러 관찰자가 각기 관찰해서 동일한 결과를 얻을 수 있는 정도로 측정에서 가장 중요한 요소이자 지표의 구비 요소이다. 즉, 지표가 신뢰성 있게 측정되었다는 것은 그 자료가 일관성이 있으며 나아가 예측가능성이 있음을 의미한다.⁶⁰⁾ 일반적으로 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 높이기 위해 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 계수를 이용한 내적일관성 검증을 한다. 사회과학 자료의 경우 0.7이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 보고 있으므로⁶¹⁾ 본 연구의 관광통역 안내사의 역할 만족에 대한 신뢰도 계수를 보면 사회적 역할이 0.878로 가장 낮으며, 나머지 요인은 모두 0.9를 넘고 있으므로 신뢰성은 충분히 높다는 결론을 내릴 수 있다(<표 4-2> 참조).

2) 타당성 검증

타당성 검증은 측정하고자 하는 개념을 정확하게 제대로 측정하고 있는지를 나타내는 것으로 동일성 확인에 관한 문제이다. 그 평가방법에 따라 내용 타당성, 기준에 의한 타당성, 개념 타당성 등 3가지로 나누어진다.⁶²⁾ 내용 타당성이란 측정도구 자체가 해당 개념이나 속성을 어느 정도 측정할 수 있는지를 보여 주는 것으로 구성 개념의 조작적 정의의 적절성 여부를 판단하는 근거가 된다. 기준에 의한 타당성은 속성이나 개념에 대한 측정이 미래 시점에 있어서의 다른

60) 김광웅(1992). 『사회과학연구방법론』, 서울: 박영사. p.177.

61) 채서일(2004). 『사회과학조사방법론』, 서울: 학현사, pp.250-251.

62) 채서일(2004). 전제서.

속성이나 개념의 변화를 예측할 수 있는 정도를 의미한다. 개념 타당성은 한 개념이 다른 개념과 구별되는 정도를 설명하는 것으로 요인분석을 통해 설문 자체의 타당성을 양적으로 평가할 수 있다.

<표 4-2> 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 신뢰성 및 타당성 검증

요인	측정 항목	평균	공통성	요인 적재량	신뢰도 계수	분산 설명력 (%)	누적 분산 (%)
상호 작용 역할	선택관광 이용에 따른 제반안내	3.890	0.900	0.840	0.962	27.366	27.366
	야간관광 이용에 따른 제반안내	3.777	0.857	0.815			
	쇼핑시설 이용에 따른 제반안내	3.944	0.898	0.790			
	식당시설 이용에 따른 제반안내	3.870	0.857	0.790			
	숙박시설 이용에 따른 제반안내	4.060	0.884	0.783			
도구적 역할	여행일정에 대한 상세한 설명	4.251	0.862	0.741	0.950	23.452	50.819
	관광객의 신병안전에 대한 배려	4.298	0.869	0.728			
	관광객의 요구사항에 대한 배려	4.254	0.826	0.713			
	길 안내 능력	4.403	0.845	0.703			
	여행일정의 준수	4.273	0.828	0.628			
커뮤니케이션 역할	친숙한 문화적 용어를 사용한 안내	4.217	0.868	0.731	0.947	22.198	73.017
	문화와 전통에 대한 이해	4.258	0.798	0.695			
	관광지에 대한 충분한 설명	4.299	0.815	0.687			
	관광통역안내사로부터 받은 서비스	4.312	0.794	0.667			
	외국어 구사 능력	4.334	0.828	0.613			
사회적 역할	관광통역안내사의 복장 상태	4.392	0.823	0.611	0.878	12.060	85.076
	관광통역안내사의 유머감각	4.248	0.903	0.744			
	여행분위기 조성 능력	4.241	0.858	0.643			
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값					0.965		
Chi-Square					6617.696		
Bartlett's 검정					d.f. 153		
					Sig 0.000		

요인분석 시 요인적재량은 0.4이상인 것을 유의한 것으로 판단하였고, 요인의 회전방식은 직각회전방식을 이용하였다. 요인명은 설명에 큰 무리가 발생하지 않는 한 기존 선행연구의 주장을 따르고, 설문항목 중 높은 요인적재량의 변수를 적용하였으며, 요인명의 표현에 무리가 따르는 변수는 제외하였다. 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 타당성 검증 결과는 <표 4-3>과 같다. 선행연구를 통해 설정한 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 27개 항목을 요인분석 한 결과, ‘관광객에 대한 통제’, ‘관광객 사이의 긴장감 해소’, ‘간략하고 정확한 정보제공 능력’, ‘관광객 특성에 대한 이해’, ‘관광객에 대한 안내 태도’, ‘관광통역안내사에 대한 신뢰감’, ‘관광객의 통솔 능력’, ‘긴급 상황 시 위기 대처 능력’, ‘관광객 충돌 시 중재’의 9개 항목을 제외한 18개 항목이 4개 요인으로 추출되었다.

관광통역안내사의 역할 만족에 대한 요인분석 결과, ‘상호작용 역할’, ‘도구적 역할’, ‘커뮤니케이션 역할’, ‘사회적 역할’ 4개의 요인으로 확인되었다. 모든 요인의 신뢰도 계수는 0.8이상으로 우수한 수준이고, 각 요인별 측정 항목의 공통성은 0.794에서 0.903로, 요인 적재량은 0.611에서 0.840으로 나타났다. 전체 변량은 각 요인별로 각각 27.37%, 23.45%, 22.20%, 12.06%로 설명되어 전체적으로는 85.08%로 조사되었다. KMO값은 0.965로 매우 우수한 수준이고, 요인분석 모형의 적합성 테스트인 Bartlett’s 검정도 유의한 것으로 확인되었다.

3. 측정 요인별 평균과 표준편차

관광통역안내사의 역할 만족 요인별 평균과 표준편차는 <표 4-3>와 같다. 각 요인별 평균값을 살펴보면, 커뮤니케이션 역할이 4.302로 외국인 관광객이 가장 높은 만족을 하는 것으로 확인되었다. 그 뒤를 이어 도구적 역할(4.296)과 사회적 역할(4.244) 순으로 높은 수준의 만족을 하는 것으로 나타났다. 이에 반해, 상호작용 역할은 3.908로 다른 요인에 비해 낮은 수준의 만족을 보이는 것으로 조사되었다. 이와 같이 외국인 관광객은 관광통역안내사의 역할에 대하여 커뮤니케이션 역할, 도구적 역할, 사회적 역할, 상호작용 역할 순으로 만족하는 것으로 확인되었다.

<표 4-3> 관광통역안내사의 역할 만족 요인별 평균과 표준편차

구분	평균	표준편차
상호작용 역할	3.908	1.067
도구적 역할	4.296	0.870
커뮤니케이션 역할	4.302	0.852
사회적 역할	4.244	0.934
N = 317 (100.0%)		

주) 측정 척도: Likert 5점 척도(1=매우 불만족 한다, 5=매우 만족 한다)

<표 4-4>는 일본인 관광객의 관광통역안내사 역할 만족 요인별 차이에 대한 결과이다. 분산결과, 관광통역안내사의 상호작용 역할($t=-3.467$, $p<0.01$)이 통계적으로 유의한 차이로 나타났다. 일본인 관광객이 관광통역안내사의 다른 역할에 비하여 상호작용 역할에 다소 낮은 수준의 만족을 하는 것으로 확인되었다. 일본인 관광객의 관광통역안내사 역할 만족은 커뮤니케이션 역할(4.081), 도구적 역할(4.078), 사회적 역할(4.060), 상호작용 역할(3.771) 순으로 만족하는 것으로 조사되었다.

<표 4-4> 일본인 관광객의 관광통역안내사 역할 만족 요인 간의 차이 검증

구분	평균	표준편차	t
상호작용 역할	3.771	0.8589	-3.467**
도구적 역할	4.078	0.777	0.854
커뮤니케이션 역할	4.081	0.797	0.881
사회적 역할	4.060	0.891	0.494
N = 153 (100.0%)			

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

주) 측정 척도: Likert 5점 척도(1=매우 불만족 한다, 5=매우 만족 한다)

관광통역안내사 역할 만족에 대한 중국인 관광객의 요인별 차이에 대한 분석 결과는 <표 4-5>과 같다. 중국인 관광객은 관광통역안내사의 상호작용 역할($t=-3.579$, $p<0.01$)과 커뮤니케이션 역할($t=2.080$, $p<0.05$)이 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 중국인 관광객은 관광통역안내사의 다른 역할에 비하여 상호작용 역할에 다소 낮은 수준의 만족을 하는 것으로 확인되었다. 이에 반해, 관광통역안내사의 커뮤니케이션 역할에 대해서는 가장 높은 수준의 만족을 하는 것으로 나타났다. 중국인 관광객의 관광통역안내사 역할 만족은 커뮤니케이션 역할(4.504), 도구적 역할(4.499), 사회적 역할(4.415), 상호작용 역할(4.026) 순으로 만족하는 것으로 조사되었다.

<표 4-5> 중국인 관광객의 관광통역안내사 역할 만족 요인 간의 차이 검증

구분	평균	표준편차	t
상호작용 역할	4.026	1.208	-3.579**
도구적 역할	4.499	0.905	1.888
커뮤니케이션 역할	4.504	0.853	2.080*
사회적 역할	4.415	0.943	0.668

N = 164 (100.0%)

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

주) 측정 척도: Likert 5점 척도(1=매우 불만족 한다, 5=매우 만족 한다)

4. 연구가설의 검증

1) 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 외국인 관광객의 국적에 따른 차이검증

가설 1의 1-1은 <표 4-6>에서 보는 바와 같이 관광통역 안내사의 역할 만족

에 대한 요인별 외국인 관광객의 국적에 따른 차이를 분석하였다. 검증결과, 관광통역안내사에 대한 역할 만족 요인 모두 국적별 차이가 있는 것으로 나타났다. 일본인 관광객과 중국인 관광객은 관광통역안내사의 역할 만족에 대하여 커뮤니케이션 역할($t=-4.529, p<0.01$), 도구적 역할($t=-4.423, p<0.01$), 사회적 역할($t=-3.429, p<0.01$), 상호작용 역할($t=-2.077, p<0.05$) 순으로 유의한 차이를 보였다. 구체적으로 커뮤니케이션 역할에 대한 만족은 일본인 관광객이 4.081, 중국인 관광객이 4.504로 중국인 관광객이 통계적 유의수준에서 더 높게 지각하는 것으로 확인되었다. 도구적 역할에 대한 만족 역시 중국인 관광객(4.499)로 일본인 관광객(4.078) 보다 더 높게 지각하는 것으로 나타났다. 관광통역안내사의 사회적 역할에 대한 만족도 중국인 관광객(4.415)이 일본인 관광객(4.060) 보다 통계적 유의수준에서 더 높게 지각하는 것으로 조사되었다. 끝으로 상호작용 역할에서도 중국인 관광객(4.026)이 일본인 관광객(3.771) 보다 더 높은 수준으로 만족하는 것으로 확인되었다.

<표 4-6> 관광통역안내사의 역할 만족 요인에 대한 국적별 차이검증

구분	평균		표준편차		t값	p값
	일본(n=153)	중국(n=164)	일본(n=153)	중국(n=164)		
상호작용 역할	3.771	4.026	0.859	1.208	-2.077	0.039*
도구적 역할	4.078	4.499	0.777	0.905	-4.423	0.000**
커뮤니케이션 역할	4.081	4.504	0.797	0.853	-4.529	0.000**
사회적 역할	4.060	4.415	0.891	0.943	-3.429	0.001**

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

2) 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 세부 항목별 국적에 따른 차이검증

가설 1의 1-2는 <표 4-7>에서 보는 바와 같이 관광통역안내사의 역할만족 항목에 대하여 외국인 관광객의 국적에 따른 차이를 살펴보았다. 분석결과, 관광

통역안내사의 역할 만족에 대한 항목 중 ‘숙박시설 이용에 대한 제반안내’, ‘선택 관광 이용에 대한 제반안내’, ‘야간관광 이용에 대한 제반안내’ 3개 항목을 제외한 나머지 항목들은 외국인 관광객의 국적별 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 일본인 관광객과 중국인 관광객은 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 항목 별 차이에서 통계적으로 가장 유의한 차이를 보인 ‘관광통역안내사로부터 제공받은 서비스($t=-6.561, p<0.01$)’로 확인되었다. 그 뒤를 이어 ‘관광객의 요구사항에 대한 배려($t=-5.340, p<0.01$)’, ‘관광통역안내사의 복장 상태($t=-4.839, p<0.01$)’, ‘길 안내 능력($t=-4.425, p<0.01$)’, ‘신병안전에 대한 배려($t=-4.189, p<0.01$)’ 순으로 다른 항목들보다 높은 수준의 차이를 보였다.

<표 4-7> 관광통역안내사 역할 만족의 세부 항목에 대한 국적별 차이검증

구분	평균		표준편차		t값	p값
	일본(n=153)	중국(n=164)	일본(n=153)	중국(n=164)		
길 안내 능력	4.183	4.610	0.831	0.883	-4.425	0.000**
신병안전에 대한 배려	4.072	4.518	0.933	0.962	-4.189	0.000**
요구사항에 대한 배려	3.967	4.524	0.902	0.949	-5.340	0.000**
일정에 대한 상세한 설명	4.072	4.402	0.859	1.032	-3.088	0.002**
여행일정의 준수	4.098	4.436	0.937	0.982	-3.122	0.002**
유머감각	4.033	4.451	1.009	0.968	-3.769	0.000**
여행분위기 조성 능력	4.093	4.378	0.904	1.005	-2.641	0.009**
숙박시설 제반안내	3.927	4.147	0.939	1.188	-1.812	0.071
식당시설 제반안내	3.660	4.025	0.988	1.267	-2.839	0.005**
쇼핑시설 제반안내	3.719	4.079	0.983	1.238	-2.856	0.005**
선택관광 제반안내	3.772	3.939	0.901	1.286	-1.320	0.188
야간관광 제반안내	3.620	3.878	1.064	1.328	-1.858	0.064
제주문화와 전통에 대한 이해	4.118	4.384	0.850	1.047	-2.477	0.014*
외국어 구사 능력	4.118	4.518	0.924	0.889	-3.932	0.000**
문화적 용어 사용한 안내	3.987	4.415	0.913	1.015	-3.928	0.000**
제공받은 서비스	3.954	4.634	0.968	0.872	-6.561	0.000**
관광통역안내사의 복장	4.124	4.616	0.955	0.854	-4.839	0.000**
관광지에 대한 충분한 설명	4.111	4.457	0.936	0.962	-3.245	0.001**

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

다음 ‘외국어 구사 능력($t=-3.932, p<0.01$)’, ‘친숙한 문화적 용어를 사용한 안내($t=-3.928, p<0.01$)’, ‘관광통역안내사의 유머감각($t=-3.769, p<0.01$)’, ‘관광지에 대한 충분한 설명($t=-3.245, p<0.01$)’, ‘여행일정의 준수($t=-3.122, p<0.01$)’, ‘여행일정에 대한 상세한 설명($t=-3.088, p<0.01$)’ 순으로 일본인 관광객과 중국인 관광객은 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 확인되었다. 끝으로 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 항목 중 다소 미미한 수준으로 나타난 ‘쇼핑시설 이용에 대한 제반안내($t=-2.856, p<0.01$)’, ‘식당시설 이용에 대한 제반안내($t=-2.839, p<0.01$)’, ‘여행분위기 조성 능력($t=-2.641, p<0.01$)’, ‘문화와 전통에 대한 이해($t=-2.477, p<0.01$)’ 항목 순으로 조사되었다. 지금까지 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 세부 항목별 차이분석 결과, 중국인 관광객이 일본인 관광객보다 통계적 유의수준에서 더 높은 수준으로 관광통역안내사의 역할에 만족하는 것으로 확인되었다.

3) 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 일본인 관광객의 특성에 따른 차이검증

가설 2의 2-1은 <표 4-8>에서 보는 바와 같이 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 일본인 관광객의 특성에 따른 차이를 살펴보았다. 이를 위해 독립표본 t-검정과 분산분석을 실시한 결과, 관광통역안내사의 상호작용 역할과 관련하여 거주지($F=9.259, p<0.01$)에 따른 유의한 차이가 나타났으며, 규슈/오키나나, 간토와 주부 지방에 거주하는 관광객이 관광통역안내사의 상호작용 역할에 대한 만족 수준이 높은 것으로 확인되었다. 도구적 역할($F=4.846, p<0.01$)과 커뮤니케이션 역할($F=6.107, p<0.01$)에 대한 만족 수준은 간사이 지방에 거주하는 관광객이 다른 지방에 비해 낮은 것으로 조사되었다. 관광통역안내사의 사회적 역할($F=6.137, p<0.01$)도 거주지에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보이며, 규슈/오키나와와 주부 지방에 거주하는 관광객이 더 높은 수준의 만족을 하는 것으로 확인되었다. 관광통역안내사의 사회적 역할 만족은 직업($F=2.711, p<0.05$)에 따라 유의한 차이가 나타났으며, 자영업에 종사하는 관광객이 다른 직업의 관광객에 비해 낮은 수준의 만족을 하는 것으로 조사되었다. 사회적 역할 만족은 지출비용

(F=2.977, p<0.05)에 따라서도 유의한 차이를 보이며, 50만원에서 100만원 미만으로 지출한 관광객이 가장 높은 수준의 만족을 하는 것으로 확인되었다.

<표 4-8> 일본인 관광객의 특성에 따른 차이 검증

특성	항목	n	상호작용		도구적		커뮤니케이션		사회적	
			평균	t / F	평균	t / F	평균	t / F	평균	t / F
성별	남성	47	3.650		3.949		3.926		3.862	
	여성	106	3.827	-1.134	4.135	-1.370	4.152	-1.625	4.149	-1.850
연령	20대	9	4.222		4.422		4.463		4.500	
	30대	22	3.620		4.082		4.053		3.932	
	40대	31	3.600	1.246	3.787	1.845	3.968	0.705	3.968	1.266
	50대	28	3.730		4.057		4.048		3.875	
	60대 이상	63	3.860		4.181		4.108		4.177	
학력	고졸 이하	43	3.639		4.005		3.913		4.047	
	대학재학 / 대졸	97	3.821	0.764	4.110	0.321	4.148	1.310	4.068	0.010
	대학원 이상	12	3.909		4.150		4.139		4.046	
직업	회사원	47	3.691		4.051		4.018		3.989 ^{abc}	
	자영업	19	3.447		3.779		3.798		3.579 ^a	
	공무원	13	3.836	0.951	3.923	1.183	4.103	1.015	3.731 ^{ab}	2.711*
	전문직	11	4.067		4.182		4.318		4.455 ^c	
	주부	46	3.875		4.253		4.219		4.272 ^{bc}	
	기타	17	3.875		4.071		4.033		4.206 ^{bc}	
월평균소득	20만엔 이하	56	3.856		4.160		4.139		4.227	
	21-25만엔	25	3.575		3.912		3.867		3.780	
	26-30만엔	14	3.831		4.071		3.917		3.962	
	31-35만엔	11	3.500	0.627	3.946	0.418	3.894	0.869	3.864	0.856
	36-40만엔	12	3.683		4.000		4.347		4.083	
	41-45만엔	6	4.080		4.067		4.056		3.917	
	46만엔 이상	22	3.874		4.173		4.220		4.046	
거주지역	간토 지방	38	4.084 ^b		4.132 ^{bc}		4.221 ^b		4.026 ^{ab}	
	주부 지방	63	3.921 ^b		4.236 ^c		4.223 ^b		4.331 ^b	
	간사이 지방	24	3.067 ^a	9.259**	3.592 ^a	4.846**	3.681 ^a	6.107**	3.521 ^a	6.137**
	규슈/오키나와	14	4.185 ^b		4.414 ^c		4.417 ^b		4.423 ^b	
	기타	14	3.246 ^a		3.729 ^{ab}		3.405 ^a		3.536 ^a	
방문	처음 방문	117	3.766		4.074		4.097		4.109	
	재방문 이상	36	3.793	-0.154	4.089	-0.099	4.032	0.420	3.903	1.213
	50만원 미만	61	3.786		4.075		4.103		4.192 ^{ab}	
	50-100만원 미만	39	3.962		4.256		4.282		4.290 ^b	
	100-150만원 미만	24	3.540	0.822	3.750	1.499	3.710	1.533	3.500 ^a	2.977*
	150-200만원 미만	6	3.833		4.300		4.111		4.167 ^{ab}	
비용	200-250만원 미만	15	3.750		4.200		4.095		3.900 ^{ab}	
	250만원 이상	7	3.486		3.971		4.048		4.000 ^{ab}	

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

주) a, b, c는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄. $a<b<c$

4) 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 중국인 관광객의 특성에 따른 차이검증

가설 2의 2-2는 <표 4-9>과 같이 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 중국인 관광객의 특성에 따른 차이를 살펴보았다. 이를 위해 독립표본 t-검정과 분산분석을 실시한 결과, 관광통역안내사의 상호작용 역할 만족과 관련하여 관광객의 거주지($F=11.198$, $p<0.01$)에 따라 유의한 차이를 보이며, 화남 지역에 거주하는 관광객이 다른 지역보다 더 높은 수준으로 확인되었다. 관광통역안내사의 도구적 역할($F=5.403$, $p<0.01$), 커뮤니케이션 역할($F=4.109$, $p<0.01$)과 사회적 역할($F=4.042$, $p<0.01$)에 대한 만족 역시 화남 지역에 거주하는 관광객이 더 높은 수준의 만족을 하는 것으로 나타났다. 관광통역안내사의 4가지 역할 만족은 관광객의 거주지에 따라 모두 유의한 차이를 보이며, 특히 화남지역에 거주하는 중국인 관광객이 다른 지역에 비해 높은 수준의 만족을 하는 것으로 확인되었다. 도구적 역할 만족($F=2.552$, $p<0.05$)은 처음 방문한 관광객이 더 높은 수준으로 확인되었다. 그리고 커뮤니케이션 역할($F=2.555$, $p<0.05$)과 사회적 역할($F=2.024$, $p<0.05$)에 대한 만족 역시 처음 방문한 관광객이 더 높은 수준으로 조사되었다. 커뮤니케이션 역할 만족($F=3.286$, $p<0.05$)은 연령대에 따라 유의한 차이를 보이는데, 20대의 관광객이 다른 연령대에 비해 낮은 수준의 만족을 하는 것으로 나타났다.

<표 4-9> 중국인 관광객의 특성에 따른 차이 검증

특성	항목	n	상호작용		도구적		커뮤니케이션		사회적	
			평균	t / F	평균	t / F	평균	t / F	평균	t / F
성별	남성	77	3.976	-0.490	4.453	-0.615	4.537	0.461	4.487	0.925
	여성	87	4.070		4.540		4.475		4.351	
연령	20대	25	3.560	1.283	4.064	2.012	3.980 ^a	3.286*	3.980	1.745
	30대	36	3.994		4.544		4.491 ^b		4.528	
	40대	32	4.187		4.650		4.646 ^b		4.578	
	50대	47	4.183		4.630		4.684 ^b		4.426	
	60대 이상	24	4.042		4.433		4.528 ^b		4.458	
학력	고졸 이하	66	4.239	1.877	4.561	0.711	4.654	1.860	4.439	0.281
	대재/대졸이상	97	3.878		4.458		4.402		4.397	
직업	회사원	45	4.291	1.466	4.644	0.980	4.593	0.783	4.589	0.751
	자영업	47	3.945		4.409		4.521		4.277	
	공무원	11	3.764		4.200		4.318		4.136	
	전문직	27	3.859		4.459		4.438		4.500	
	주부	7	4.771		4.971		4.929		4.429	
	기타	26	3.760		4.431		4.333		4.365	
월평균소득	1,000위안 이하	7	3.829	0.251	4.429	0.220	4.619	0.184	4.143	0.940
	1,001-2,000위안	15	4.253		4.640		4.633		4.133	
	2,001-3,000위안	23	4.018		4.470		4.471		4.478	
	3,001-4,000위안	47	4.070		4.565		4.536		4.575	
	4,001-5,000위안	33	3.879		4.394		4.414		4.242	
	5,001위안 이상	39	4.051		4.487		4.492		4.487	
거주지역	화동	115	4.212 ^{bc}	11.198**	4.633 ^{bc}	5.403**	4.600 ^{ab}	4.109**	4.496 ^{ab}	4.042**
	화남	15	4.800 ^c		4.800 ^c		4.822 ^b		4.867 ^b	
	화북	5	2.800 ^a		4.000 ^{ab}		3.933 ^a		4.100 ^{ab}	
	특별구	17	2.706 ^a		3.729 ^a		3.892 ^a		3.706 ^a	
	기타	12	3.580 ^{ab}		4.167 ^{abc}		4.292 ^{ab}		4.208 ^{ab}	
방문	처음 방문	161	4.045	1.491	4.524	2.552*	4.527	2.555*	4.435	2.024*
	재방문 이상	3	3.000		3.200		3.278		3.333	
지출비용	50만원 미만	53	3.872	0.667	4.502	0.924	4.569	1.534	4.406	0.582
	50-100만원미만	57	3.978		4.400		4.345		4.351	
	100-150만원미만	10	4.360		4.720		4.817		4.350	
	150-200만원미만	6	4.600		4.967		4.944		4.667	
	200-250만원미만	19	4.116		4.316		4.290		4.290	
250만원 이상	19	4.147	4.705	4.711	4.711					

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

주) a, b, c는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄. $a < b < c$

5. 분석결과의 요약

본 연구는 제주를 방문한 외국인 관광객을 대상으로 국적별 차이와 특성에 따른 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 차이를 살펴보고자하였다. 본 연구의 가설 검증 결과는 <표 4-8>와 같이 요약할 수 있다. 먼저, 전체 표본의 특성을 살펴보면 일본인과 중국인의 비율은 거의 비슷한 수준으로 확인되었고, 전체 응답자는 남성의 비율이 여성보다 다소 낮게 나타났다. 연령대는 60대 이상이 높은 비율로 확인되었고 20대가 낮은 비율로 나타났으며, 교육수준은 대학재학 또는 대학졸업이 가장 높은 비율을 차지하였다. 다음으로 전체 응답자의 직업을 살펴보면, 회사원이 다소 높은 비율로 나타났으며, 관광하는 동안 지출한 비용은 50만원 미만이 가장 높은 비율을 차지하였다.

전체 응답자 중 일본인은 여성의 비율이 남성에 비해 다소 높은 것으로 나타났고, 연령대는 60대 이상이 다른 연령대에 비해 높은 비율로 확인되었다. 교육수준은 대학재학 또는 대학졸업이 가장 높은 비율을 차지하였고, 직업은 회사원이 높은 비율로 나타났다. 일본인 응답자의 월평균 소득은 20만엔 이하가 높은 비율로 확인되었고, 관광하는 동안 지출한 비용에 대해서는 50만원 미만이라는 응답이 높은 비율로 나타났다. 그리고 처음 방문한 자가 상당한 비율을 차지하였으며, 응답자 중 주부 지방에 거주하는 자가 다소 높은 비율을 보였다.

중국인은 남성과 여성의 비율이 비슷한 수준이고, 응답자의 연령대는 50대가 다소 높은 비율을 차지하였다. 교육 수준은 대학재학 또는 대학졸업이 다른 학력에 비해 다소 높은 비율로 나타났고, 자영업에 종사하는 자가 다른 직업에 비해 높은 비율로 조사되었다. 월평균 소득은 3,001위안에서 4,000위안이 다소 높은 비율로 확인되었고, 관광하는 동안 지출한 비용은 50만원에서 100만원 미만이 높은 비율로 나타났다. 전체 중국인 응답자 중 처음 방문한 자가 상당히 높은 비율을 차지하였고, 거주지는 화동이 다른 지역에 비해 높은 비율을 보이는 것으로 확인되었다.

전체 외국인 관광객은 관광통역안내사의 역할에 대하여 커뮤니케이션 역할, 도구적 역할, 사회적 역할, 상호작용 역할 순으로 만족하는 것으로 조사되었다. 이에 보다 구체적으로 국적별 차이를 살펴보면, 커뮤니케이션 역할에 대한 만족은

중국인 관광객이 일본인 관광객보다 더 높은 수준의 만족을 하는 것으로 확인되었다. 도구적 역할, 사회적 역할과 상호작용 역할에 대한 만족 역시 중국인 관광객이 더 높게 지각하는 것으로 나타났다.

관광통역안내사의 역할 만족에 대한 세부 항목에 대하여 외국인 관광객의 국적별 차이를 살펴 본 결과, 3개 항목을 제외한 나머지 항목들은 모두 국적별 유의한 차이를 보였다. 먼저, 가장 유의한 차이를 보인 ‘관광통역안내사로부터 제공 받은 서비스’는 중국인 관광객이 일본인 관광객에 비해 더 높은 수준의 만족을 하는 것으로 확인되었다. 이어 ‘관광객의 요구사항에 대한 배려’, ‘관광통역안내사의 복장 상태’, ‘길 안내 능력’, ‘신병안전에 대한 배려’ 순으로 중국인 관광객이 일본인 관광객보다 더 높은 수준의 만족을 하는 것으로 나타났다. 그 외에 ‘외국어 구사 능력’, ‘친숙한 문화적 용어를 사용한 안내’, ‘관광통역안내사의 유머감각’, ‘관광지에 대한 충분한 설명’, ‘여행일정의 준수’, ‘여행일정에 대한 상세한 설명’ 순으로 중국인 관광객이 더 높은 수준의 만족을 하는 것으로 확인되었다. 그리고 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 항목 중 다소 미미한 차이를 보인 ‘쇼핑시설 이용에 대한 제반안내’, ‘식당시설 이용에 대한 제반안내’, ‘여행분위기 조성 능력’, ‘문화와 전통에 대한 이해’ 항목도 중국인 관광객이 일본인 관광객에 비해 만족한 수준이 다소 높은 것으로 조사되었다.

끝으로 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 일본인과 중국인 관광객의 특성에 따른 차이를 살펴보았다. 먼저, 일본인 관광객의 경우, 관광통역안내사의 상호작용 역할, 도구적 역할, 커뮤니케이션 역할, 사회적 역할에 대한 만족이 일본인 관광객의 거주지에 따라 유의한 차이를 보였다. 그리고 관광통역안내사의 사회적 역할 만족은 직업과 지출비용에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 중국인 관광객은 관광통역안내사의 상호작용 역할 만족과 관련하여 거주지에 따라 유의한 차이를 보였다. 도구적 역할에 대한 만족 역시 관광객의 거주지와 방문횟수에 따라 유의한 차이를 보이는 것으로 확인되었다. 관광통역안내사의 커뮤니케이션 역할 만족은 중국인 관광객의 연령대와 방문횟수, 거주지에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 사회적 역할에 대한 만족 역시 관광객의 방문횟수와 거주지에 따라 유의한 차이를 보이는 것으로 확인되었다.

정리하면, 관광통역안내사의 역할 만족에 대한 세부 항목별 차이분석 결과, 중

국민 관광객이 일본인 관광객보다 통계적으로 유의한 수준에서 더 높은 수준으로 관광통역안내사의 역할에 만족하는 것으로 확인되었다. 보다 구체적으로 일본인과 중국인 관광객의 특성별 차이에서 일본인 관광객의 경우, 거주 지역에 따라 4개의 요인 모두에서 유의한 차이가 나타났다. 그 중 관광통역안내사의 사회적 역할 만족은 일본인 관광객의 직업과 지출비용에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 중국인 관광객의 특성별 차이에서도 관광객의 거주 지역에 따라 4개의 요인 모두에서 유의한 차이가 나타났다. 이에 반해 관광객의 방문횟수는 상호작용 역할 만족을 제외한 나머지 3개 요인에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 중국인 관광객의 특성 중 연령대에 따른 차이는 도구적 역할에서 유의한 차이를 보이 것으로 확인되었다.

<표 4-10> 가설검증 결과의 요약

가설	내용	채택여부
가설 1	관광통역안내사의 역할 만족은 외국인 관광객의 국적에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.	
가설 1-1	관광통역안내사의 역할 만족은 요인별 외국인 관광객의 국적에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.	채택
가설 1-2	관광통역안내사의 역할 만족은 세부 항목별 외국인 관광객의 국적에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.	부분 채택
가설 2	관광통역안내사의 역할 만족은 외국인 관광객의 특성에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.	
가설 2-1	관광통역안내사의 역할 만족은 일본인 관광객의 특성에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.	부분 채택
가설 2-2	관광통역안내사의 역할 만족은 중국인 관광객의 특성에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.	부분 채택

V. 결 론

1. 연구의 요약

본 연구는 관광통역안내사의 역할에 대한 구성적 개념과 다차원적인 요인으로 구체화하여 외국인 관광객의 만족도를 실증적으로 검증하였다. 보다 구체적으로 살펴보기 위해 관광통역안내사의 역할에 대한 요인별 외국인 관광객의 국적에 따른 만족의 차이와 세부 항목별 차이를 확인하였다. 뿐만 아니라, 관광통역안내사의 역할 중 어떠한 역할이 관광객의 만족을 형성하는 변수로서의 역할을 하는지 국적별 차이를 보이는 요인과 변수는 무엇인지 살펴보았다. 이에 본 연구의 구체적인 검증결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 관광통역안내사의 역할에 대한 요인별 차이에서 중국인 관광객이 일본인 관광객보다 모든 부분에서 높은 만족 수준을 보이는 것으로 확인되었다. 이는 관광통역안내사로서의 역할에서 발생하는 차이보다는 관광객들이 사전에 갖는 기대수준에 의해 차이가 발생한 것으로 판단된다. 중국인 관광객의 경우 제주를 처음으로 방문한 관광객이 대부분이며 관광통역안내사에 대한 기대수준 보다는 관광목적지에 대한 기대수준이 높을 것이다. 하지만 일본인 관광객의 경우 제주를 재방문함으로써 관광통역안내사에 대한 기대는 물론 전 관광통역안내사와 비교 평가를 통해 만족수준을 결정함으로써 중국인 관광객보다 다소 낮게 나타났을 것으로 판단된다.

둘째, 관광통역안내사의 역할 중 만족하는 요인별로는 커뮤니케이션 역할, 도구적 역할, 사회적 역할 그리고 상호작용 역할 순으로 나타났다. 즉, 전반적인 관광만족을 향상시키기 위해서는 사회적 역할과 상호작용 역할에 대한 만족수준을 향상시켜야 한다. 상호작용 역할의 구성항목에는 ‘숙박시설 이용에 따른 제반안내’, ‘식당시설 이용에 따른 제반안내’, ‘쇼핑시설 이용에 따른 제반안내’, ‘선택관광 이용에 따른 제반안내’, ‘야간관광 이용에 따른 제반안내’ 등으로 구성된다. 이는 제주관광에 대한 인프라 구축에 있어 호텔등급심사 등 숙박시설에 대한 관리

체계 강화와 위생 및 안전점검 강화 등을 통해 관광만족을 향상 시킬 수 있는 방안을 마련해야 하며, 일루미네이션과 같은 야간관광을 활성화 시킬 수 있는 매체를 개발함으로써 보다 제주관광에 대한 매력을 느낄 수 있도록 노력해야 한다. 또한 관광통역안내사는 여행일정을 준수하는 한편 관광객들과의 소통을 통해 일정을 적절히 조절함으로써 중개자로서의 역할을 수행하고 질 높은 관광이 될 수 있도록 유도해야 한다. 사회적 역할에는 ‘가이드의 유머감각’, ‘여행 분위기 조성 능력’, ‘관광객 사이의 긴장감 해소’ 등으로 구성되어 있다. 이는 관광통역안내사의 기본적인 역할이라 할 수 있으며, 역할을 수행함에 있어 국적에 따른 친숙한 문화적 용어의 사용이나 유머러스한 표현으로 관광객 간의 긴장감 해소와 재미있고 흥미를 유발할 수 있는 안내가 이루어질 수 있도록 노력해야 한다.

커뮤니케이션 역할과 도구적 역할 또한 지속적인 관리가 필요하다. 제주를 방문하는 외국인 관광객들의 재방문율이 높아짐으로써 관광통역안내사의 역할에 대한 기대수준 또한 점차적으로 높아질 것으로 판단된다. 따라서 관광만족을 향상시키기 위해서는 관광통역안내사에 대한 지속적인 교육 및 관리프로그램이 구축되어야 한다. 현재 관광공사에서 시행하고 있는 관광통역안내사에 대한 교육프로그램을 국적별 관광객의 특성에 맞게 재조정하고 현장중심의 교육과 레크레이션 교육을 병행하여 보다 실질적인 교육이 이뤄질 수 있도록 노력해야 할 것이다. 그리고 신규 관광통역안내사에 대한 양성프로그램을 개발하여 관광안내서비스에 대한 두려움을 최소화함으로써 보다 많은 관광통역안내사들이 활동할 수 있도록 지원해야 한다. 또한 관광통역안내사에 대한 체계적이고 지속적인 관리방안을 위해 교육 의무화 및 데이터베이스 구축, 단일화 된 유니폼 서비스 등 다양한 방안을 마련해야 한다. 관광통역안내사를 고용한 여행사에서는 정식으로 자격을 취득한 관광통역안내사만을 고용해야 하며 교육프로그램 참여 지원과 자체적인 친절서비스 교육 등 관광통역안내사의 능력향상을 위한 노력을 지속적으로 해야 한다.

셋째, 일본인과 중국인 관광객의 특성별 차이는 일본인과 중국인 관광객 모두 거주 지역에 따라 관광통역안내사의 역할 만족 모두에서 유의한 차이를 보였다. 이와 같은 결과는 지역별 문화적 성격과 차이를 고려하여 관광통역안내사의 교육프로그램이 개선되어야 할 중요한 이유이다. 이는 관광프로그램이나 시설 이용에 대한 안내에 대하여 관광객의 거주 지역의 특색을 고려하여 안내서비스를 제

공할 수 있는 관광통역안내사의 태도와 서비스 마인드가 필요하다. 그리고 중국인 관광객의 연령대에 따른 차이는 도구적 역할에서 유의한 것으로 확인되었는데, 이 또한 맞춤형 서비스로 볼 수 있다. 관광통역안내사는 관광객의 연령대를 고려하여 여행일정을 준수하고 관광객의 신병안전이나 요구사항에 대한 배려를 할 수 있는 역할이 중요하다.

끝으로 본 연구가 관광통역안내사의 역할에 대한 개념을 바탕으로 외국인 관광객의 행동을 이해하는데 포괄적인 시각을 제공하였을 것으로 기대하며 관광통역안내사의 역할에 대한 관광객의 국적별 차별성을 이해하는데 도움이 될 것이다. 그리고 관광통역안내사의 역할에 대한 요인들을 고려하여 제안한 전략적 방안들이 실질적으로 실행될 수 있도록 다차원적인 노력을 기울여야 할 것이다.

2. 연구의 한계 및 제언

제주를 방문한 일본인 관광객과 중국인 관광객만을 대상으로 한 표본의 구성은 연구의 공간적 범위와 대상을 제한함에 따른 대표성의 한계와 일반화하는데 한계가 있다. 향후 연구에서는 연구 공간과 대상의 범위를 확대하여 다양한 지역과 국적별 외국인 관광객을 중심으로 관광통역안내사의 역할에 대한 사전 기대와 사후 만족의 관점에서 보다 구체적으로 살펴 볼 필요가 있다. 또한 본 연구는 시간적 범위가 일정 시점의 횡단적 연구이므로 이를 보완하여 계절성과 시기성을 고려한 종단적 연구를 통해 일반화를 위한 노력이 필요하다고 생각된다.

향후 관광통역안내사의 역할에 대한 관광객의 만족도를 보다 정확하게 파악하기 위해서 관광통역안내사의 자격여부나 국적 등의 다양한 특성들을 포함시키는 연구가 필요하다. 뿐만 아니라, 관광통역안내사와 관광객 간의 관계적 측면과 심리적 관점에서 접근하는 연구도 가능하며, 본 연구의 측정 문항들을 다양하게 적용하여 평가함으로써 부족한 부분이 수정되고 보완되어 지속적인 검토가 이루어진다면 완성도 높은 척도가 될 것이다. 이와 같은 한계점과 제언은 향후 더 발전된 논의를 할 수 있는 기회를 제공할 것이며, 새로운 연구주제의 시발점이 될 것이라 생각된다.

참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

- 김광웅(1992), 『사회과학연구방법론』, 서울: 박영사. p.177.
- 김진섭(1984), 『관광학원론』, 태광문화사, p.28
- 원석희(2002), 『서비스 운영관리』, 서울 : 형설출판사, p.89.
- 유필화(1994), 『현대의 마케팅 과학』, 서울법문사, pp.86~94
- 이기백(1981), 『한국사신론』, 서울:일조각
- 이항구(1996), 『관광업통론』, 백산출판사
- 이화인(1991). 『호텔마케팅』, 서울 : 학현사, pp.105~106
- 채서일(2004), 『사회과학조사방법론』, 서울: 학현사, pp.250-251.
- 표성수, 장례숙(1998), 『관광계획개발론』, 형설출판사. pp.82~83
- PhilipKotler저, 윤훈현 역(1995), 『마케팅관리론』, 서울:범한서적, p.42

2) 논문

- 김경님(2001), “관광객 만족도에 미치는 관광통역 가이드의 제 역할에 관한 연구:일본인관광객을 중심으로”, 경희대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.29.
- 김경님(2006). “관광통역안내사의 직업윤리의식과 안내서비스 품질과의 관계-일본인 관광통역안내사를 중심으로”, 경원대학교 대학원, 박사학위논문, pp.9~11.

- 김옥(2003). “도시 관광요소가관광객만족에 미치는 영향”, 경주대학교 대학원석사학위논문, p.38.
- 김진곤(2012). “중국관광발전 단계별 관광정책 변동요인 고찰”. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문. pp.72~74.
- 김현조(2009), “여행상품 서비스품질과 관광통역안내사 역할이 고객만족과 재방문에 미치는 영향에 관한 연구:일본 인바운드를 중심으로”, 경희대학교 대학원, 석사학위논문, p.49.
- 방정은(2006), “관광통역안내사 교육훈련 평가에 관한 연구”, 동아대학교 교육대학원, 석사학위논문, p.63.
- 배혜진(2005). “제주방문 일본인 관광객의 쇼핑동기와 만족에 관한 연구”, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문. p.27.
- 선혜중(2005). “방한 중국관광객의 관광통역안내사 역할에 대한 만족도 연구”, 경기대학교 대학원, 석사학위논문, pp.4~34.
- 신애경(2007), “관광통역안내사의 학습특성과 교육훈련이 업무성과에 미치는 영향”, 경원대학교, 박사학위논문
- 안소연(2009). “소득과 환율변동이 방한 일본인 관광수요에 미치는 영향”. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문. pp.56~57.
- 안영철(1989), “관광통역안내의 실태와 의식구조에 관한 연구”, 경기대학교, 석사학위논문, p.10.
- 양효쌍(2014), “투어가이드의 역량이 관광자 만족 및 행동의도에 미치는 여행에 관한 연구”, 가천대학교, 석사학위논문, pp.11~12.
- 염미(2008), “관광통역안내사의 서비스품질향상 방안연구”, 경희대학교 대학원, 석사학위논문, pp.10~20.
- 유신(2013), “관광통역안내사의 역할과 관광객 만족에 관한 연구”, 제주대학교 대학원, 석사학위논문, p.12~28.
- 이경희(2005). “관광통역 안내사의 역할이 관광객 만족에 미치는 영향에 관한 연구”. 관동대학교 대학원, 석사학위논문. pp.8~32.
- 임재찬(2001), “서비스품질만족도주관적삶의질간에관계”, 고려대학교 대학원 석사학위논문, p.37.

- 장세목(1993). “관광자 행동특성에 따른 만족도에 관한 연구”. 세종대학교 대학원 석사학위논문. pp28~29.
- 전경선(1999), “관광안내원의 역할이 관광객 만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 대구대학교 사회개발대학원, 석사학위논문, p.56.
- 진수련(1998), “21세기복지사회를 대비한 관광통역안내원제도의 개선방안에 관한 연구”, 이화여자대학교, p.138.
- 최병창(2005), “국외여행사의 인적서비스가 관광자만족에 미치는 영향 연구”, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, pp.38~58.

2. 국외문헌

- Braidwood, B., Boyce, S., & Cropp, R.(1996). Start and Run a Profitable Tour Guiding Business. Vancouver, British Columbia. Self-Counsel Press.
- Collins, V. R.(2000). Becoming a Tour Guide, London and New York: Continuum.
- David, Mercer, The role of Perception in the Recreation Experience : A Review and Discussion, Journal of Leisure Research, 1971.
- Pizam, Abraham, Neumann Yoram & Reichel Arie, Dimensions of Tourist Satisfaction with a Destination Area, Annals of Tourism Research, 1978.
- Huppertz, J.W., Arenson, S. J., & Evans, R. H.(1978). An Application of Equity Theory to Buter - Seller Exchange Situations, Journal of Marketing Research, vol. 15, pp.250-260.
- Oliver, R. L. & Swan, J. E.(1990). Equity and Disconfirmation Pereceptions as Influences in Merchant and Product Satisfaction, Journal of Consumer Research, Vol. 16, p.372.
- Oliver, R. L.& Wayne, S. D.(1998), Response Determinants in Satisfaction Judgements, Journal of Research, Vol. 14(March), pp.495-507.

Valerie, F.(1988). Recent Attribution Research in Consumer Behavior: A Review and New Direction, Journal of Consumer Research, Vol. 14, p.50.

3. 기타문헌

한국관광공사, <http://kto.visitkorea.or.kr>

중국여유국, <http://www.cnta.com/>

한국문화관광연구원, <http://www.kcti.re.kr>

제주특별자치도관광협회, www.hijeju.or.kr/

관광지식정보시스템, <http://www.tour.go.kr/>

한국산업인력공단 <http://www.q-net.or.kr/site/interpreter>

한국표준직업분류 코드 : 43213 통계청 <http://kostat.go.kr>

“關於旅游團隊赴韓國濟州島旅游免辦簽證入境的通知”, 中華人民共和國國家旅游局,
<http://www.cnta.com/>

신동일(2012), “제주지역 관광통역안내사 문제점 및 개선방안“, 『JDI FOCUS』, No.143, p.3.

김향자(1998), “관광종사원 자격시험제도 개선방안“, 『한국관광연구원 기본연구 보고서』, pp.113~161.

신용석·김현주(2012). “중국관광객 유치를 위한 주요국 비자제도 개선사례 연구”, 『한국문화관광연구원기본연구』, pp.11~14.

장병권(2010). “중국관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선 방안”, 『한국문화관광연구원 특별과제』. pp.23~29.

정인선·최영(2012), “일본문화관광정책 : 2011년과 2012년”. 『KCTI 문화예술관광동향분석』, 제2012-03호, pp.10~15.

정승훈·곽대진(2013), “관광환경변화에 따른 일본인 관광객 유치전략, 『제주발전연구원 기본연구』, pp.10~12.

ABSTRACT

A Study on the Satisfaction of Tour Guider's Role

- Focused on the difference between chinese and
japanese tourists -

by Seung-Han Kim

Department of Tourism Management

The Graduate School of Jeju National University

In 2013, a total of 2.33 million of foreign tourists visited Jeju, and this figure was understood to be increased by 269.1% and 123.2%, respectively, comparing to the figures in 2009 and 2011. Such development of the tourism industry is emphasizing the roles of the tourism translators, most greatly, who is fulfilling the pivotal duties as one of the human resources in the tourism industry. However, the lack of the tourism translators is merely causing the prevalence of disqualified translators which is only distorting the tourism industry in Jeju, and that is the factor to degrade the quality of the tour in that location. Any qualified translators are not receiving chances to improve their abilities through any following training, such as field training programs, and that is causing a problem of the translators' not efficiently coping with the needs of the tourists. In the light of that, this study carries out its research targeting those Japanese and Chinese tourists, who would cover the greatest part of the inbound tourism market in Jeju, in order to measure the tourists' satisfaction with the roles of the tourism translators.

The study defines any differences in the tourists' satisfaction with the tourism translators and based on what it learns from its investigation, the study proposes how to develop the tourist information services which would be customized for each of the countries but also how to train and cultivate the tourism translators. That way, the study makes a contribution to the improvement of the performance quality of the tourism translators.

This study conducted its survey targeting the tourists from Japan and China who visited Jeju in 2014, and in order to understand the characteristics of the samples, the study performed the descriptive statistical analysis and the frequency analysis using SPSS 19.0. In addition, as a way to verify the hypotheses, the factor analysis and the T-test were carried out to confirm the differences caused by the characteristics of the samples.

According to the results of the research, first of all, in connection with the roles of the tourism translators, the Chinese tourists were observed to be more satisfied with every part of the translators' roles than the Japanese tourists were. It is believed that such differences originated not from the roles of the tourism translators but from how much the tourists have expected from the tourism translators before their tours.

Second, in terms of the tourism translators' role which the tourists find most satisfactory, the tourists presented the highest level of satisfaction with the tourism translators' role in communication as they were second most satisfied with the translators' instrumental role followed by the social role and the interactional role. In other words, the tourists' general satisfaction with the tourism translators will be improved if the tourists' satisfaction with both the social role and the interactional role is enhanced.

Third, when it comes to the differences caused by the different characteristics of the Japanese and the Chinese tourists, the residential areas of the tourists were determined to make significant differences in the tourists' satisfaction with the roles of the tourism translators. Such finding proves

how important it is for any relevant fields in charge of training the tourism translators to take cultural features and differences among the areas into consideration when they try to upgrade the educational programs for the tourism translators.

Lastly, this study hopes that the concepts of the tourism translators' roles discussed in this study have provided the translators with the inclusive viewpoints which would help the tourism translators to understand foreign tourists' behaviors. The study also expects that what has been learned in the study will lead the tourism translators and other relevant fields to understand why tourists from other countries would differently perceive the roles of the tourism translators.

■ 관광통역안내사의 역할에 대한 만족도 설문조사 ■

안녕하십니까? 바쁘신 데도 불구하고 본 설문조사에 응해주셔서 감사합니다.

본 설문지는 저의 석사학위 논문자료를 수집하기 위한 것으로 관광통역안내사의 역할에 대한 관광객의 만족도를 조사하고자 작성되었습니다.

응답내용은 통계처리에 의한 연구목적으로만 사용될 것임을 약속드립니다.

다시 한번 본 조사에 협조해 주신데 대하여 진심으로 감사드립니다.

2014. 3.

지도교수 : 최 병 길(제주대학교 관광경영학과 교수)

연구자 : 김 승 한(제주대학교 관광경영학과 석사과정)

I. 다음은 관광통역안내사의 역할에 대한 만족도를 측정하기 위한 질문입니다.
해당하는 항목에 표시(✓)하여 주십시오.

항 목	매우불 만족	<---	보통	--->	매우만족
1. 길 안내 능력	①	②	③	④	⑤
2. 관광객의 신병안전에 대한 배려	①	②	③	④	⑤
3. 관광객의 요구사항에 대한 배려	①	②	③	④	⑤
4. 관광객에 대한 통제	①	②	③	④	⑤
5. 여행일정에 대한 상세한 설명	①	②	③	④	⑤
6. 여행일정의 준수	①	②	③	④	⑤
7. 관광객 사이의 긴장감 해소	①	②	③	④	⑤
8. 가이드의 유머감각	①	②	③	④	⑤
9. 여행 분위기 조성능력	①	②	③	④	⑤
10. 숙박시설 이용에 따른 제반안내	①	②	③	④	⑤
11. 식당시설 이용에 따른 제반안내	①	②	③	④	⑤
12. 쇼핑시설 이용에 따른 제반안내	①	②	③	④	⑤
13. 선택관광(optional tour)이용에 따른 제반안내	①	②	③	④	⑤
14. 야간관광(night tour)이용에 따른 제반안내	①	②	③	④	⑤
15. 간략하고 정확한 정보제공 능력	①	②	③	④	⑤

항 목	매우불만족 <--- 보통 ---> 매우만족				
	①	②	③	④	⑤
16. 제주의 문화와 전통에 대한 이해	①	②	③	④	⑤
17. 관광객 특성에 대한 이해	①	②	③	④	⑤
18. 외국어 구사능력	①	②	③	④	⑤
19. 관광객에게 친숙한 문화적 용어를 사용한 안내	①	②	③	④	⑤
20. 관광객에 대한 안내 태도	①	②	③	④	⑤
21. 관광통역안내사에 대한 신뢰감	①	②	③	④	⑤
22. 관광객의 통솔 능력	①	②	③	④	⑤
23. 관광통역안내사로부터 받은 서비스	①	②	③	④	⑤
24. 관광통역안내사의 복장 상태	①	②	③	④	⑤
25. 긴급상황 시 위기 대처 능력	①	②	③	④	⑤
26. 관광객 충돌 시 중재	①	②	③	④	⑤
27. 관광지에 대한 충분한 설명	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하의 개인적인 일반 사항에 관한 질문입니다.. 해당하는 항목에 표시(√)하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남 성 ② 여 성

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 고졸 이하 ② 대학교 재학 /졸업 ③ 대학원 이상

4. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ① 회사원 ② 자영업 ③ 공무원 ④ 학생
 ⑤ 전문직(교수, 의사, 법조인, 회계사, 건축사 등) ⑥ 주부
 ⑦ 기 타()

■ 관광통역안내사의 역할에 대한 만족도 설문조사 ■

안녕하십니까? 바쁘신 데도 불구하고 본 설문조사에 응해주셔서 감사합니다.

본 설문지는 저의 석사학위 논문자료를 수집하기 위한 것으로 관광통역안내사의 역할에 대한 관광객의 만족도를 조사하고자 작성되었습니다.

응답내용은 통계처리에 의한 연구목적으로만 사용될 것임을 약속드립니다.

다시 한번 본 조사에 협조해 주신데 대하여 진심으로 감사드립니다.

2014. 3.

지도교수 : 최 병 길(제주대학교 관광경영학과 교수)

연구자 : 김 승 한(제주대학교 관광경영학과 석사과정)

I. 다음은 관광통역안내사의 역할에 대한 만족도를 측정하기 위한 질문입니다.
해당하는 항목에 표시(✓)하여 주십시오.

항 목	매우불 만족	<---	보통	--->	매우만족
1. 길 안내 능력	①	②	③	④	⑤
2. 관광객의 신병안전에 대한 배려	①	②	③	④	⑤
3. 관광객의 요구사항에 대한 배려	①	②	③	④	⑤
4. 관광객에 대한 통제	①	②	③	④	⑤
5. 여행일정에 대한 상세한 설명	①	②	③	④	⑤
6. 여행일정의 준수	①	②	③	④	⑤
7. 관광객 사이의 긴장감 해소	①	②	③	④	⑤
8. 가이드의 유머감각	①	②	③	④	⑤
9. 여행 분위기 조성능력	①	②	③	④	⑤
10. 숙박시설 이용에 따른 제반안내	①	②	③	④	⑤
11. 식당시설 이용에 따른 제반안내	①	②	③	④	⑤
12. 쇼핑시설 이용에 따른 제반안내	①	②	③	④	⑤
13. 선택관광(optional tour)이용에 따른 제반안내	①	②	③	④	⑤
14. 야간관광(night tour)이용에 따른 제반안내	①	②	③	④	⑤
15. 간략하고 정확한 정보제공 능력	①	②	③	④	⑤

항 목	매우불만족 <--- 보통 ---> 매우만족				
	①	②	③	④	⑤
16. 제주의 문화와 전통에 대한 이해	①	②	③	④	⑤
17. 관광객 특성에 대한 이해	①	②	③	④	⑤
18. 외국어 구사능력	①	②	③	④	⑤
19. 관광객에게 친숙한 문화적 용어를 사용한 안내	①	②	③	④	⑤
20. 관광객에 대한 안내 태도	①	②	③	④	⑤
21. 관광통역안내사에 대한 신뢰감	①	②	③	④	⑤
22. 관광객의 통솔 능력	①	②	③	④	⑤
23. 관광통역안내사로부터 받은 서비스	①	②	③	④	⑤
24. 관광통역안내사의 복장 상태	①	②	③	④	⑤
25. 긴급상황 시 위기 대처 능력	①	②	③	④	⑤
26. 관광객 충돌 시 중재	①	②	③	④	⑤
27. 관광지에 대한 충분한 설명	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하의 개인적인 일반 사항에 관한 질문입니다.. 해당하는 항목에 표시(√)하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남 성 ② 여 성

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 고졸 이하 ② 대학교 재학 /졸업 ③ 대학원 이상

4. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ① 회사원 ② 자영업 ③ 공무원 ④ 학생
 ⑤ 전문직(교수, 의사, 법조인, 회계사, 건축사 등) ⑥ 주부
 ⑦ 기 타()

5. 귀하의 월평균 소득은 얼마입니까?

- ① 20만엔 이하 ② 21만엔~25만엔 ③ 26만엔~30만엔
④ 31만엔~35만엔 ⑤ 36만엔~40만엔 ⑥ 41만엔~45만엔
⑦ 46만엔 이상

6. 귀하께서 제주를 관광하면서 소비한 비용은 얼마입니까?(한화기준)

- ① 50만원 미만 ② 50 ~ 100만원 미만 ③ 100 ~ 150만원 미만
④ 150 ~ 200만원 미만 ⑤ 200 ~ 250만원 미만 ⑥ 250만원 이상

7. 귀하께서 이번 제주도 방문은 몇 번째입니까?

- ① 첫 번째 ② 2번째 ③ 3번째 ④ 4번째 이상

8. 귀하께서 거주하고 계시는 지역은 어디이십니까?

- ① 홋카이도 ② 도후쿠 지방 ③ 간토 지방 ④ 주부 지방
⑤ 간사이 지방 ⑥ 주고쿠 지방 ⑦ 시코쿠 ⑧ 규슈/오키나와

※ 본 설문에 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다. ※

■ 提请您百忙协助参加“对济州岛中文导游的满意度”调查问卷 ■

尊敬的游客，您好！感谢您百忙协助参加本调查。

本调查用于济州大学硕士观光论文参考资料，调查中国游客对济州岛中文导游的满意度。本调查收集统计资料只能为了研究目的参考。

我们诚恳邀请您协助我们填答这份文卷，本次调查将花费3-5分钟时间。

多谢参加调查。

2014. 03

指导教授：Choi Byeong-gil (济州大学观光经营系 教授)

研究者：Kim Seung-han (济州大学观光经营系 研究生)

I. 本项对导游从事业务能力的满意度调查，相关事项请画上钩。

事项	非常	<--- 一般 --->	满意
1. 向导	①	② ③ ④	⑤
2. 照顾游客人身安全	①	② ③ ④	⑤
3. 对游客的要求处理能力	①	② ③ ④	⑤
4. 游客管理能力	①	② ③ ④	⑤
5. 介绍旅游行程说明	①	② ③ ④	⑤
6. 不擅自变更旅游行程，遵守行程	①	② ③ ④	⑤
7. 游客之间融洽能力	①	② ③ ④	⑤
8. 幽默感	①	② ③ ④	⑤
9. 营造旅游气氛能力	①	② ③ ④	⑤
10. 住宿利用说明	①	② ③ ④	⑤
11. 餐厅利用说明	①	② ③ ④	⑤
12. 购物店说明	①	② ③ ④	⑤
13. 自费项目说明(optional tour)	①	② ③ ④	⑤
14. 夜游说明(night tour)	①	② ③ ④	⑤
15. 简略而准确地提供情报能力	①	② ③ ④	⑤
16. 对于济州岛的文化及传统的了解	①	② ③ ④	⑤

17. 对游客特性的了解	①	②	③	④	⑤
18. 汉语水平	①	②	③	④	⑤
19. 用耳熟的文化话语说明	①	②	③	④	⑤
20. 导游态度	①	②	③	④	⑤
21 对导游的信任感	①	②	③	④	⑤
22 领导能力	①	②	③	④	⑤
23 导游的服务态度	①	②	③	④	⑤
24 导游的穿戴整齐	①	②	③	④	⑤
25 关于发生任何紧急状况导游应付能力	①	②	③	④	⑤
26 对游客之间发生互相冲突问题解决能力	①	②	③	④	⑤
27. 对景点充分地说明	①	②	③	④	⑤

II. 本项对游客信息调查, 相关事项清画上钩。

1. 性别

- ①男 ②女

2. 年龄

- ① 20~29岁 ② 30~39岁 ③ 40~49岁 ④ 50~59岁 ⑤ 60岁以上

3. 学历

- ① 高中毕业 (或高中毕业以下) ② 大学生/大学毕业 ③ 研究生毕业

4. 职业

- ① 职工 ② 私营业 ③ 公务员 ④ 学生
 ⑤ 专职(教授, 医生, 司法人员, 会计师, 建筑师等) ⑥ 主妇
 ⑦ 其它()

5. 月均收入

- ①1,000元以下 ②1,001 ~ 2,000元 ③2,001 ~ 3,000元
 ④3,001 ~ 4,000元 ⑤4,001 ~ 5,000元 ⑥5,001元以上

6. 在济州岛旅游当中消费金额（以韩币为准）

- ①不到50万韩币 ②50 ~ 100万韩币 ③100 ~ 150万韩币
④150 ~ 200万韩币 ⑤200 ~ 250万韩币 ⑥250万韩币以上

7. 济州岛访问次数

- ① 第一次 ② 2次 ③ 3次 ④ 4次以上

8. 居住地区

- ① 華東 ② 東北 ③ 華北 ④ 中南
⑤ 西北 ⑥ 西南

※感谢您的参加调查※

■ 観光通訳案内士の役割に関する満足度調査 ■

お忙しい中、アンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございます。

このアンケートは、私の修士論文のデータを収集することを目的としており、観光通訳案内士の役割に対するお客様の満足度について、皆様の率直なご意見を伺いたく存じます。

なお、ご回答いただきましたアンケート調査票は、すべて統計処理にのみ用い、それ以外の目的には決して使用せず、個人情報の保護に努めることをお約束いたします。

今一度、調査にご協力いただいた皆様に、心より感謝申し上げます。

2014. 3.

指導教授：チェ・ビョンギル(濟州大学 観光経営学科 教授)

研究者：キム・スンハン(濟州大学 観光経営学科 修士課程)

I. 観光通訳案内士の役割に対する評価を測定するための質問です。

該当するものに√印をお付けください。

項 目	非常に 不満足	<---	普通	--->	非常に 満 足
1. 道案内の能力	①	②	③	④	⑤
2. 観光客の安全確保に対する配慮	①	②	③	④	⑤
3. 観光客のニーズへの配慮	①	②	③	④	⑤
4. 観光客に対する統制	①	②	③	④	⑤
5. 旅行日程に関する詳細な説明	①	②	③	④	⑤
6. 旅行日程の遵守	①	②	③	④	⑤
7. 観光客間の緊張の解消	①	②	③	④	⑤
8. ガイドのユーモア感覚	①	②	③	④	⑤
9. 旅行の雰囲気作りの能力	①	②	③	④	⑤
10. 宿泊施設の利用に関する諸案内	①	②	③	④	⑤
11. レストラン施設の利用に関する諸案内	①	②	③	④	⑤
12. ショッピング施設の利用に関する諸案内	①	②	③	④	⑤
13. オプションルツアーの利用に関する諸案内	①	②	③	④	⑤
14. 夜間観光(night tour)の利用に関する諸案内	①	②	③	④	⑤
15. 簡潔かつ正確な情報を提供する能力	①	②	③	④	⑤

項目	非常に 不満足	<--- 普通	普通 ---	---> 普通	非常に 満足
16. 濟州島の文化・伝統に対する理解	①	②	③	④	⑤
17. 観光客の特性に対する理解	①	②	③	④	⑤
18. 外国語の運用能力	①	②	③	④	⑤
19. 観光客に馴染み深い文化的な用語を用いた案内	①	②	③	④	⑤
20. 観光客に対する案内姿勢	①	②	③	④	⑤
21. 観光通訳案内士に対する信頼感	①	②	③	④	⑤
22. 観光客に対する統率力	①	②	③	④	⑤
23. 観光通訳案内士から提供されたサービス	①	②	③	④	⑤
24. 観光通訳案内士の服装の状態	①	②	③	④	⑤
25. 緊急時の危機対処能力	①	②	③	④	⑤
26. 観光客の衝突時の調停	①	②	③	④	⑤
27. 観光地に関する十分な説明	①	②	③	④	⑤

II. あなたご自身のことについてお伺いします。該当するものに√印をお付けください。

1. あなたの性別は何ですか？

- ① 男性 ② 女性

2. あなたの年齢はどのようになりますでしょうか？

- ① 20代 ② 30代 ③ 40代 ④ 50代 ⑤ 60代以上

3. あなたの最終学歴はなんですか？

- ① 高卒以下 ② 大学在学/大学卒業 ③ 大学院以上

4. あなたのご職業は何ですか？

- ① 会社員 ② 自営業 ③ 公務員 ④ 学生
 ⑤ 専門職（教授、医師、法曹人、会計士、建築士など） ⑥ 主婦
 ⑦ その他()

5. あなたの月平均所得はいくらですか？

- ① 20万円以下 ② 21万円～25万円 ③ 26万円～30万円
④ 31万円～35万円 ⑤ 36万円～40万円 ⑥ 41万円～45万円
⑦ 46万円以下

6. あなたが濟州島観光の際に消費された金額はいくらですか？(韓国ウォン基準)

- ① 50万ウォン未満 ② 50 ～ 100万ウォン未満 ③ 100 ～ 150万ウォン未満
④ 150 ～ 200万ウォン未満 ⑤ 200 ～ 250万ウォン未満 ⑥ 250万ウォン以上

7. 今回の濟州島訪問は何回目ですか？

- ① 初回 ② 2回目 ③ 3回目 ④ 4回目以上

8. どちらの地域にお住まいですか？

- ① 北海道 ② 東北地方 ③ 関東地方 ④ 中部地方
⑤ 関西地方 ⑥ 中国地方 ⑦ 四国 ⑧ 九州/沖縄

※ 最後までアンケートにお答えいただき、誠にありがとうございました。