

# 濟州地域 觀光產業의 育成方案에 관한 研究

金範國\* · 高載乾\*\* · 金炯吉\*\* · 許香珍\*\*\*

## 目 次

- I. 序 論
- II. 觀光產業의 概念定立
- III. 觀光產業의 動向과 展望
- IV. 觀光產業의 實態調査 分析
  1. 濟州道 觀光產業의 實態
  2. 國內 他地域 觀光產業의 實態
  3. 外國觀光產業의 實態
  4. 内外國人 觀光客 態度 分析
- V. 濟州地域 觀光產業 問題點과 育成 方案
- VI. 結 論

## I. 序 論

### 1. 研究目的

觀光產業은 濟州道の 주된 産業이고, 그 경제적인 비중이 크다는 것은 주지의 사실이다. 특히 1970년대 이후 濟州道 觀光開發이 본격화되면서 觀光產業은 매년 질적 양적으로 성장되어 內·外國人의 觀光欲求의 충족은 물론 地域住民의 所得增大 및 地域經濟 발전에 크게 기여하여 왔다.

\* 濟州大學校 經營學科 教授

\*\* 濟州大學校 經營學科 副教授

\*\*\* 濟州大學校 觀光經營學科 副教授

그러나 최근 濟州道의 축적된 資本이나 人的資源 면에서 모두 他地域에 비해 상당히 불리한 입장에 있기 때문에 이에 필요한 人的·物的資源의 상당부분을 불가피하게 逆外로부터의 유입에 의존하지 않을 수 없는 실정이다.

이에 따라 벌써 濟州道에서는 外地人에 의한 대규모 觀光施設 및 운영관리의 독점 등에 의해 地域住民의 피해의식 증대 등의 부작용을 나타내고 있다.

또한 정부의 해외여행 자유화조치에 따라 濟州道의 觀光産業은 日本, 臺灣, 동남아 등 주변 지역과의 경쟁적 관계에 접어들게 되었고, 이에 대처하기 위해 濟州道 觀光産業의 育成戰略과 競爭力 提高方案을 재검토하지 않을 수 없는 시점에 와 있다.

이러한 시점에서 濟州道 觀光産業의 실태와 문제점을 규명하고, 國內 他地域 및 外國과의 비교 분석을 통해 濟州道 觀光産業이 어떠한 比較優位의 성장 잠재력을 갖고 있는가를 탐색함으로써 濟州地域 觀光産業에 대한 育成戰略의 樹立과 觀光産業의 競爭力을 提高하는데 이 연구의 目的이 있다.

## 2. 研究內容 및 方法

濟州地域 觀光産業의 育성과 競爭力 提高를 위한 比較研究를 위해 다음과 같은 내용을 중심으로 연구한다.

- ① 觀光産業의 최근 動向과 展望
- ② 濟州地域 觀光産業의 現況과 實態를 觀光産業의 주요 업종인 宿泊業, 交通業, 旅行業, 土産品業 기타 觀光産業 등을 중심으로 分析
- ③ 國內 및 外國과의 觀光産業 實態와 動向
  - (1) 國內 他地域(慶州, 東草地域을 중심으로)
  - (2) 外國(日本, 臺灣을 중심으로)
- ④ 濟州地域 觀光産業의 育成戰略과 競爭力 提高方案

연구방법은 우선 觀光産業에 관련된 기존의 國內外 선행 연구자료 등을 검토 분석한다. 또한 濟州地域, 國內 他地域 및 外國의 觀光産業에 관한 實態조사를 실시하고, 濟州地域의 觀光客 動向에 대해서는 설문지를 통한 面接調査를 실시한다. 그리고 이를 토대로 濟州地域 觀光産業과 國內 他地域 및 外國과의 比較研究를 통한 濟州地域 觀光産業의 育성과 競爭力 提高方案을 제시하고자 한다.

## Ⅱ. 觀光産業의 概念定立

### 1. 觀光産業의 概念과 特性

觀光産業(Tourism Industry)은 현대 産業社會의 발전에 따른 산물임에 틀림없으며, 이에 대한 논의가 시작된 것은 극히 최근의 일이다. 따라서 觀光産業에 대한 명확한 개념규정도 제대로 이루어지지 않고 있다. 그러나 선진국을 중심으로 觀光産業에 관한 학술적 노력과 관심이 산발적으로나마 나타나고 있어, 이들 연구결과를 토대로 觀光産業의 개념을 구성해 보기로 한다.

Leiper는 觀光을 “旅行期間 동안 報酬를 목적으로 한 雇傭活動을 제외하고, 人間이 日常居住地를 떠나 자유로이 旅行하여 1泊 이상동안 일시적으로 滯留하는 것을 내용으로 하는 시스템이다. 이 시스템의 5대 요소는 觀光客, 居住地, 交通루트, 目的地, 그리고 觀光産業이며, 이들은 空間的, 機能的으로 연결되어 있다. 開發시스템적 특성을 갖고 있는 이 5대 요소 조직은 廣域環境 즉, 物理的·文化的·經濟的·政治的·工學的 環境속에서 相互作用한다<sup>1)</sup>”고 포괄적으로 정의하여 觀光客이라는 主體를 중심으로 주변의 복잡다기한 측면을 종합현상으로 이해하고 있다. 또한 Leiper는 觀光을 觀光産業까지 포함한 하나의 시스템으로 파악하면서 이를 <그림 II-1>과 같이 나타내고 있다.

이와 같이 觀光産業은 觀光현상의 하나의 上位시스템으로서 20C 중반 이후 觀光의 대중화 현상과 함께 그 필요성이 더욱 강조되고 있다.

觀光産業은 흔히 觀光事業과 동의어로 사용되고 있다. 그러나 일반적으로 觀光事業은 觀光의 効用과 사업이 가져다 줄 社會的, 文化的, 經濟的 效果를 合目的으로 促進하기 위한 人間活動으로서 觀光現象에 대처하는 모든 활동을 의미하고 있다.<sup>2)</sup> 즉, 觀光事業은 民間企業에 의한 영리적인 經營事業과 公的 機關에 의한 公共 또는 協同事業의 統合 내지 結合에 의해서 성립되고 있다. 따라서 觀光事業의 主體들은 개개의 私企業經營의 집합체인 觀光産業, 그리고 觀光事業者團體, 觀光行政機關 등에 의해서 구성되어진다.<sup>3)</sup> 따라서 단순히 개개의 公·私企業 경영에 관해서 말할 경우는 오히려 觀光産業이라는 개념이 보다 명확하다는 것이 일반적인 인식이다.

1) Neil Leiper, "The Framework Tourism: Towards a definition of Tourism, Tourist and the Tourist Industry," *Annals of Tourism Research*(Vol. 6, No. 4), 1979, pp.403~404.

2) 鈴木忠義, 「現代事業論」, 有斐閣雙書, 1984, p. 92.

3) 末武直義, 「觀光事業論」, 法律文化社, 1984, pp. 56~57.

觀光産業은 觀光客의 요구를 충족시켜 주는 기능을 가진 經濟의 일부<sup>4)</sup>로서 觀光經濟에 대처하는 기본활동이라고 할 수 있다. 즉, 觀光産業은 觀光事業의 중추적 역할을 하는 제 1차 産業의 총체 또는 觀光客에게 다양한 觀光행동에 대응하여 財貨와 서비스를 제공하는 營業의 총체라고 정의할 수 있다.

이와 같은 觀光産業은 산업분류상 제3차 産業에 속한다고 볼 수 있으나 그 종류가 다종다기하여 제1차 産業에서 제3차 産業까지 총망라하고 있다.<sup>5)</sup> 더욱이 觀光의 대중화에 기인하여 觀光需要가 증대함에 따라 그 종류가 점점 다양화되어 가고 있는 추세에 있다. 그러나 觀光農業, 觀光漁業 등은 觀光産業과 관련을 갖고 일익을 담당하고 있는 것은 틀림없으나 이들 모두를 觀光産業이라고 할 수 없다. 결국 觀光産業은 觀光供給機能을 전제로 하여 觀光事業의 중추적 지위를 갖고 있는 産業 및 觀光客 대상이 그 업무의 대부분을 차지하고 있는 산업분야를 말하는 것이다. 여기에서 觀光供給機能이란 觀光行動에 기본적으로 필요한 準備, 移動, 滞在, 活動機能<sup>6)</sup> 말한다. 물론 이 네 가지 기능을 모두 갖는 것도 있어서 명확한 구분은 어렵지만 준비의 공급기능을 갖는 것에는 旅行業이 있고, 이동에는 交通業, 滞在에는 宿泊業, 그리고 활동에는 각종 觀光客利用施設業, 土産品販賣業 등의 營業활동이 속하며, 이러한 각종 營業활동을 총칭하여 觀光産業이라 할 수 있다.

한편 觀光産業의 특성은 觀光産業 그 자체가 다종다기하기 때문에 공통적인 특성을 찾아내기란 극히 곤란하지만, 일반적으로 他産業에 비해 製品의 서비스性, 다양한 분야를 망라한 綜合性, 여건변화에 민감한 반응을 보이는 變化性, 生産의 非連續性 등의 특성<sup>7)</sup>을 갖고 있다. 또한 觀光産業은 外貨獲得에 기여하고, 資源消費率이 他産業에 비해 낮아 資源節約産業 내지는 無公害産業이며, 고용증대효과가 높은 産業이다. 그리고 觀光産業은 최근까지도 주로 경제적 효과만을 고려하여 중요시하여 왔으나, 이제는 국민의 여가수요를 수용하여 국민복지를 증진하고, 地域間 균형개발을 구현할 수 있는 산업으로 부각되는 등 국가의 政治, 經濟, 社會에 미치는 관련효과가 매우 큰 다목적적 산업으로서의 특성을 갖고 있다.

## 2. 觀光産業의 分類

觀光에 관한 産業은 200여종을 넘을 정도로 많다. 더욱이 새로이 출현하는 업종으로 그 수가 점점 증가하여 觀光産業은 독립적 産業으로 자리를 굳히고, 또한 전문성이 요청되면서 세분화되는

4) A. J. Burkart & S. Medlik, "Tourism: Past, Present and Future," Second Edition, Heinemann (London), 1981, p. 63.

5) 未武直義, 前掲書, p. 92.

6) 稻垣勉, 「觀光事業의 知識」, 日經文庫, 1981, p. 24.

7) 韓國觀光公社, 「國民餘暇生活의 實態分析과 對策」, 1985, p. 694.

경향이 있다. 전술한 바와 같이 觀光産業은 다종다양한 업종이 觀光客 및 觀光需要 對象이라는 측면에서 하나의 産業으로 종합된 포괄적인 용어이지만 觀光需要와의 관련성은 業種別로 동일하지 않다. 따라서 觀光産業의 분류에 있어서 명확한 기준은 없으나 이제까지 論議된 諸論點들을 중심으로 業種別 성격과 기능에 의해서 그 범위를 한정하여 종합·분류해 보기로 한다.

### 1) 觀光振興法上的의 分類

우리나라의 觀光振興法에서는 觀光需要에 효율적으로 대처하기 위하여 觀光産業의 종류를 크게 4가지 범주로 구분하여 그 업종을 세분화하고 있다.<sup>8)</sup>

- (1) 觀光宿泊業：觀光호텔業, 유스호텔業, 海上觀光호텔業, 休養콘도미니엄業, 家族호텔業, 韓國傳統호텔業
- (2) 旅行業：一般旅行業, 國外旅行業, 國內旅行業
- (3) 觀光客利用施設業：專門休養業, 綜合休養業, 골프장業, 自動車野營場業, 觀光遊覽船業, 觀光飲食店業, 外國人專用遊興飲食店業, 外國人專用觀光紀念品販賣業
- (4) 觀光便宜施設業：觀光寫眞業, 自動車停留場施設業, 觀光土俗酒販賣業, 專門觀光食堂業, 一般觀光食堂業
- (5) 國際會議用役業

### 2) 未武直義의 分類

未武直義는 觀光機能을 기준으로 한 분류와 觀光관련사업을 포함하여 廣義로 財貨의 공급에 의한 사업구분을 하고 있다.<sup>9)</sup>

- (1) 觀光機能에 의한 分類
  - ① 移動機能：運輸業
  - ② 接待機能：宿泊業, 旅行業, 土產品業, 飲食業, 娛樂遊興業
- (2) 觀光關聯産業을 포함한 廣義의 分類
  - ① 觀光서비스를 제공하는 産業
    - i) 施設觀光서비스産業：交通業, 宿泊業, 各種 觀光레크레이션시설업
    - ii) 情報觀光서비스産業：旅行業
  - ② 觀光關聯 有形財를 제공하는 産業
    - i) 非耐久消費財 提供産業：飲食業, 土產品販賣業
    - ii) 耐久消費財 提供産業：旅行用品業, 레저用品業

8) 觀光振興法 第3條, 觀光振興法施行令 第2條, 觀光振興法施行規則 第13條 참조

9) 未武直義, 前掲書, pp. 95~96.

3) 野崎太郎의 分類

野崎太郎은 觀光需要와의 관련성에 의해서 다음과 같이 세 가지로 분류하고 있다.<sup>10)</sup>

- (1) 觀光基盤産業：觀光往來에 필수적인 産業으로 宿泊業, 旅客運輸業이 여기에 속한다.
- (2) 觀光關係産業：觀光客을 주된 對象으로 하는 産業으로 旅行業, 土産品販賣業 등이 여기에 해당된다.
- (3) 觀光關聯産業：널리 일반에게 이용되지만 觀光客도 이용하는 시설로서 運動·娛樂施設·動植物園·博物館 등 敎養文化施設, 茶菓店, 食堂 등 飲食店 시설이 여기에 해당된다.

4) 田中喜一の 分類

田中喜一은 觀光産業을 기초적 관광영업과 보조적 관광영업으로 분류하고 前者는 일반적으로 觀光客의 유치·영접에 있어서 주도적 역할을 수행하는 것, 後者는 각 觀光地의 상황에 의한 接待의 기능을 높이는 역할을 하는 것으로 구분하여 다음과 같이 관계업종을 열거하고 있다.<sup>11)</sup>

- (1) 基礎的 觀光營業：交通業, 宿泊業, 旅行業
- (2) 補助的 觀光營業：飲食業, 娛樂業, 溫泉場, 土産品業

5) J. Christopher Holloway의 分類

Holloway는 觀光産業을 서비스의 공급과 생산의 기능에 따라 다음과 같이 구분하고 있다.<sup>12)</sup>

- (1) 서비스공급부문：旅行業, 旅行出版業, 旅行保險 및 金融서비스業 등
- (2) 생산부문：交通業, 宿泊業, 飲食業, 娛樂休養業

6) A. J. Burkart and A. Medlik의 分類

Burkart와 Medlik는 觀光의 收益者의 전체활동에서 상대적으로 얼마나 중요한가에 따라 一次觀光産業과 二次觀光産業으로 구분하고, 또한 觀光客과 관련성에 따라 直接的 觀光産業과 間接的 觀光産業으로 구분하여 크게 두가지 범주로 설명하고 있다.<sup>13)</sup>

(1) 一次觀光産業과 二次觀光産業：前者는 그 사업이 전적으로 觀光에 의존한다. 즉, 宿泊業, 旅行業 등이고, 後者는 부분적으로 觀光에 의존하며 대부분 지역주민의 요구에 부응하는 사업으로 飲食業, 交通業, 小賣業, 기타 서비스 등이 이 범주에 속한다.

10) 野崎太郎, 「觀光經營論」, 法律文化社, 1975, pp. 238~239.

11) 田中喜一, 「觀光事業論」, 觀光事業研究會, 1950, p. 75.

12) J. Christopher Holloway, "The Business of Tourism," Macdonald and Evans: London, 1985, p. 78.

13) A. J. Burkart and A. Medlik, *op. cit.*, p. 75.

(2) 直接的 觀光產業과 間接的 觀光產業: 前者는 宿泊業, 旅行業, 飲食業, 交通業, 觀光客利用施設業 등으로 觀光客의 接對消費에서 나오며, 後者는 직접적 수혜자의 消費에서 이익을 얻는 기타 觀光關聯產業이다.

### 7) 技術的인 分類

觀光產業에 대한 이상의 分類체계에서도 알 수 있는 바와 같이 觀光產業은 획일적으로 분류하기 어렵다. 연구자가 추구하는 目的과 假定에 따라 觀光產業의 分類는 달라질 수 있는 것이다. 따라서 本 研究에서는 地域的인 特性의 고려와 客觀的인 分析이 해야 할 필요성, 이용체계의 제약성 등 때문에 다음과 같이 크게 6가지 범주로 분류하여 살펴보고자 한다.

- (1) 宿泊業: 觀光호텔業, 一般호텔業, 旅館
- (2) 交通業: 택시, 전세버스, 렌트카, 시내·외버스
- (3) 旅行業: 一般旅行業, 國內旅行業, 國外旅行業
- (4) 觀光客利用施設業: 골프장업, 綜合休養業, 專門休養業, 觀光寫眞業 등
- (5) 食品接待業: 각종 飲食業, 製菓店, 休憩所 등
- (6) 其他 觀光商品販賣業: 觀光紀念品販賣業, 外國人專用免稅店, 觀光農園 등

## Ⅲ. 觀光產業의 動向과 展望

### 1. 觀光產業의 動向

觀光은 오늘날 인간생활에 불가결한 요소가 되고 있다. 이에 따라 觀光產業은 높은 성장을 거듭하여 이제 석유, 자동차産業에 이어 세계 제3위의 대규모 産業으로 성장했다.<sup>14)</sup>

세계 觀光은 1980년대 후반부터 觀光客과 觀光收入이 대체로 증가하는 추세로 돌아서서 1989년에는 國際觀光客數가 4억 360만명으로 추계되어 전년대비 3.0%의 증가율을 기록하였고, 전세계의 觀光收入도 2,087억불로 전년대비 7.5%의 증가율을 보였다(表 Ⅲ-1 참조). 매일 110만명의 國際觀光客이 宿泊, 遊興, 식음료, 쇼핑 등의 비용으로 5억 7,100만불을 소비한 셈이다. 이러한 세계 觀光의 성장추세는 전반적으로 세계 GNP의 성장을 능가하고 있는 수준이다.

14) 韓國觀光公社, 「觀光情報」, “21세기를 여는 觀光產業의 展望,” 1990年 7·8月號, p. 12.

〈表 Ⅲ-1〉 世界 觀光客 및 觀光收入의 成長趨勢

年 度	觀 光 客 (千名)	成 長 率 (%)	觀 光 收 入 (百萬弗)	成 長 率 (%)
1980	284,841	4.0	102,363	22.8
1981	288,848	1.4	104,296	1.9
1982	286,780	-0.7	98,616	-5.4
1983	284,433	-0.8	98,475	-0.1
1984	312,426	9.8	109,812	11.0
1985	326,435	4.5	115,008	4.7
1986	333,993	2.3	138,683	20.6
1987	360,073	7.8	169,512	22.2
1988	392,015	8.9	194,166	14.5
1989 (推定)	403,578	2.0	208,700	7.5

資料 : WTO

아시아지역의 國際觀光客數는 1989년 세계 총 국제관광객수의 13.6%를 점유하여 1980년의 4.5%에 비하여 3배나 비중이 커졌다. 그러나 아시아내에서도 地域間 성장율의 차이가 커서 동아시아 地域만이 아시아 전체의 성장을 향상에 기여하였다. 아시아地域<sup>15)</sup>의 총 國際觀光客 地域內 觀光客이 차지하는 비중은 1988년에 39.5%이며 이 비율은 1984년의 41.3%에 비해 다소 낮아졌다. 총 외래관광객 가운데 유럽觀光客이 차지하는 비율은 1984년의 18.8%에서 1988년에 21.1%로 높아졌다(表 Ⅲ-2 참조). 한편 세계 觀光收入에서 아시아地域의 관광수입액이 차지하는 비중은 1980년대 기간동안 11.4%에서 17.1%로 크게 신장되었다.

1989년 기간에 아시아諸國의 외래관광객의 소비내역 중 日本을 제외한 韓國, 臺灣, 홍콩, 泰國이 모두 쇼핑비가 1위이며, 2위는 宿泊費이다. 日本의 경우는 숙박비와 식음료비가 비싼 탓으로 쇼핑, 유흥비의 지출비율이 상대적으로 낮게 나타난다(表 Ⅲ-3 참조).

15) 交通部·韓國觀光公社, 「觀光動向에 관한 年次報告書」, 1990, pp.17~53.



〈表 III-2〉 아시아諸國의 市場別 觀光客 誘致實績(1989年)

(單位：人)

國別 \ 市場	日 本	美 國	유 럽	韓 國	臺 灣
韓 國	1,379,523 (22.7)	317,133 (-8.7)	172,086 (6.4)	-	156,530 (26.0)
臺 灣	962,179 (4.9)	223,908 (2.4)	131,141 (2.6)	138,608 (59.0)	-
홍 콩	1,176,189 (-5.2)	624,400 (-16.2)	19,878 (16.5)	166,995 (64.8)	1,132,904 (3.6)
싱 가 폴	841,371 (17.4)	247,996 (5.1)	901,125 (18.7)	87,664 (1.8)	223,806 (4.6)
泰 國	546,967 (11.4)	282,924 (5.9)	1,207,332 (25.1)	110,665 (2.3)	369,184 (8.2)

註：( )內는 成長率

〈表 III-3〉 觀光消費內課 比較(1988年 基準)

(單位：%)

國別 \ 項目	韓 國	* 日 本	臺 灣	홍 콩	泰 國
宿 泊	24.5	48.6	22.9	28.6	24.1
飲 食 業	16.0	26.6	11.9	9.0	15.9
企 業	27.9	9.0	39.3	54.0	38.5
遊 興	13.9	2.5	16.9	2.2	6.6
觀光·交通	6.9	11.4	4.8	2.4	13.1
其 他	6.9	1.9	4.3	3.8	1.8

資料：各國 NTO統計

\*는 1987年 基準

아시아 최대의 해외여행자 送出國인 日本은 해외여행자가 매년 높은 신장세를 보이고 있으며, 여타 아시아국가들은 日本이 가장 큰 觀光市場이 되고 있다. 왜냐하면 日本은 매년 누적되는 國際收支 黒字와 外貨保有 증가로 인해 정부가 해외여행을 적극 권장하고 있으며, 円高현상과 저렴한 단체여행의 보급 등으로 직장여행과 청소년들의 해외여행 수요가 크게 늘어나는 등 日本人들의 해외여행 붐이 일고 있기 때문이다.

한편 한국은 1960년대에 들어 정부주도하에 觀光産業을 育成한 결과 外來觀光客數가 1987년에 100만명을 돌파하였고, 1988년에 234만명, 1989년에는 273만명이 방문하여 觀光客 유치규모의 증가는 물론 觀光産業의 비약적인 발전을 이룩하였다. 韓國의 주된 觀光市場은 '60년대까지 美國이었으나 '70년부터 日本이 최대 시장으로 등장하여 한 때 시장점유율 62.5%까지 이르렀다. 그러나 海外觀光市場이 다변화됨에 따라 日本市場의 비중이 상대적으로 줄어들어 1988년에 50.6%의 점유율을 보이고 있고, 제2의 시장인 美國은 11.6%의 점유율을 보이고 있다.

韓國의 觀光外貨收入은 1989년 35억 5,600만불로서 전년대비 8.9% 증가하였으나 1988년의 증가율 40.2%에 비해 크게 낮아졌으며, 外來觀光客 1인당 평균 소비액도 1,304弗로 전년대보다 90불 감소한 것으로 나타났다<表 III-4 참조>.

<表 III-4> 年度別 觀光客數 및 觀光外貨收入 成長 趨勢

年 度	觀 光 客 數	觀 光 外 貨 收 入		1人當 平均 消 費 額 (弗)
		(千弗)	成長率(%)	
1980	976,415	369,265	13.3	378
1981	1,093,214	447,640	21.2	409
1982	1,145,044	502,318	12.2	439
1983	1,194,551	596,245	18.7	499
1984	1,297,318	673,355	12.9	519
1985	1,426,045	784,312	16.5	550
1986	1,659,972	1,547,502	97.3	932
1987	1,874,501	2,299,156	48.6	1,227
1988	2,340,462	3,265,232	42.0	1,395
1989	2,728,054	3,556,279	8.9	1,304

資料 : 交通部·한국관광공사, 한국관광통계, 1989.

이와 같이 觀光外貨收入의 성장감소와 1인당 평균 소비액의 감소는 원화의 평가절상 및 國內物價의 전반적인 인상으로 인하여 체재비 부담이 상대적으로 늘어나 관광경비지출을 위축시킨데 기인한 것으로 판단된다.

觀光收入의 증가는 觀光客의 체재기간의 연장, 消費를 촉진시킬 수 있는 다양한 觀光魅力과 觀光商品 開發, 受容態勢 完備 등과 직접적인 관계가 있다. 觀光客이 기본적으로 지출하는 숙박비 이외에 추가로 많은 경비지출을 할 수 있는 부문은 쇼핑과 유희·오락부문이다. 韓國은 1970년대 이후 대규모 국제회의와 각종 대회가 國內에서 많이 개최되고 쇼핑觀光을 꾸준히 촉진한 결과 최근에는 홍콩, 싱가포르에 뒤이은 쇼핑觀光國으로 정착하게 되었다(表 Ⅲ-5 참조).

<表 Ⅲ-5> 觀光消費內譯 比較

(單位：%)

項目 \ 國別	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1987	1988	1989
宿 泊	19.0	32.1	25.0	28.2	23.6	27.0	25.8	25.4	26.8
飲 食 料	17.4	17.3	20.0	17.9	11.6	20.0	17.9	16.1	16.6
企 業	17.6	23.2	21.0	22.9	22.4	30.0	26.1	28.0	29.9
遊 興	18.0	15.9	19.0	16.1	11.4	12.0	15.4	13.9	14.9
觀光·觀覽	13.0	5.1	7.0	6.3	3.2	6.0	8.2	7.0	7.3
其 他	15.0	6.4	8.0	8.6	27.8	5.0	6.6	9.6	4.5

資料：外來客 輿論調查, 韓國觀光公社, 1980~1989.

\* 1986年度 調査 未實施

한편 濟州道는 점차 국민들의 소득이 높아지고 여가시간이 증대됨과 아울러 적극적인 관광개발 사업과 관광산업의 진흥에 힘입어 한국에서 가장 선호도가 높은 관광목적지로 각광을 받고 있다.

<表 Ⅲ-6>에서 보는 바와 같이 濟州道를 방문한 觀光客數는 1988년에 이미 200만명을 돌파하였고, 1990년에는 외국인 23만 5천명을 포함하여 총 299만 2천명에 이르고 있다. 그리고 1991년에는 국내의 모든 여건이 불리함에도 불구하고 내국인 32만명과 외국인 30만명인 총 350만명을 유치목표로 하고 있는데 최근의 觀光客 방문추세로 보아 무난히 달성될 수 있을 것으로 예상되고 있다. 이와 같이 제주도의 관광은 연평균 16%의 높은 관광객 증가율을 나타내면서 계속 성장추세에 있다.

또한 觀光客의 양적 증가와 함께 觀光收入도 크게 증가하여 1988년 2,382억원에 달하였고, 1990년에는 그 2배 수준인 4,319억원으로 증가하는 등 연평균 28%의 높은 증가율을 나타내고 있다. 그리고 1991년에는 전년대비 30%나 증가한 530억원의 관광수입 획득을 목표로 하고 있다.

그리고 濟州道 觀光客數를 구체적으로 분석한 결과 <表 Ⅲ-7>에서 보듯이 1일 평균 관광객수는 1989년에 7,240명이고, 1990년에 8,198명이었다. 이를 성·비수기로 나누어 비교해 보면 성수기에 1일 平均 觀光客數는 1989년에 8,596명이고, 1990년에 9,655명이었으며, 비수기에는 1989년에 5,846명, 1990년에 6,699명으로 성·비수기 비중이 대체로 6:4정도로 나타났다.

<表 Ⅲ-6> 觀光客 誘致實績 및 觀光收入

年度別	觀光客數 (千名)				觀光收入 (億 元)	
	計	內國人	外國人	前年對比 (%)	計	前年對比 (%)
1988	2,001	1,843	158	114	2,382	137
1989	2,643	2,476	167	132	3,442	144
1990	2,922	2,757	235	113	4,319	125
1991(計劃)	3,500	3,200	300	117	5,630	130

<表 Ⅲ-7> 盛·非需期 來道觀光客 比較

區 分	'89	'90	對比
總 來 道 人 員	2,646,613名	2,992,613名	113%
年 平 均 來 道 人 員 (1日)	7,240名	8,198名	113%
盛需期 平均 來道人員 (道來比率)	8,596名 (60.2%)	9,655名 (59.7%)	112.3%
盛需期 平均 來道人員 (道來比率)	5,846名 (39.8%)	6,699名 (40.3%)	114.6%

資料：濟州道 觀光課, 1991.

註：盛需期(185日), 非需期(180日)

觀光客의 性向別 訪問現況은 1990년에 개인 및 기타가 전체의 절반수준인 50.1%를 차지하고 있고, 그 다음에 일반단체 19.3%, 신혼부부 15.8%, 外國人 7.9%, 수학여행 6.9%의 순으로 나타나고 있다<表 Ⅲ-8 참조>. 이를 과거추세로 비추어 볼 때 신혼부부와 수학여행 觀光客數가 다른 성향의 관광객수보다 전체적인 비중은 적지만 지속적으로 증가되는 추세에 있음을 알 수 있다. 그러나 일반단체 관광객은 1990년에 4%의 감소추세를 나타냄으로써 우리 나라 관광패턴이 생활여건의 변화, 기업체의 유급휴가 확대 등으로 가족내지는 개인별 觀光으로 전환되고 있는 것으로 생각된다.

<表 Ⅲ-8> 觀光客 性向別 趨勢

(單位：名)

性向別 年度別	計	一般團體	修學旅行	新婚旅行	外國人	個人 및 其他
計	14,450,944 (100.0)	3,313,951 (23.9)	729,259 (5.0)	1,963,824 (13.9)	995,763 (6.9)	7,448,147 (51.5)
'83	1,024,026 (100.0)	226,171 (22.1)	20,545 (2.0)	90,784 (8.9)	44,998 (4.4)	642,528 (62.6)
'84	1,217,243 (100.0)	339,919 (29.9)	20,810 (1.7)	123,658 (10.2)	48,818 (4.0)	648,038 (56.2)
'85	1,322,702 (100.0)	335,153 (25.3)	59,872 (4.5)	138,646 (10.5)	73,676 (5.6)	715,355 (54.1)
'86	1,492,308 (100.0)	331,081 (22.2)	60,417 (4.1)	187,486 (12.6)	115,753 (7.8)	797,571 (53.4)
'87	1,785,461 (100.0)	443,745 (25.2)	90,102 (5.1)	231,464 (13.2)	152,389 (8.7)	840,760 (47.8)
'88	2,000,495 (100.0)	471,827 (23.6)	109,180 (5.5)	307,258 (15.4)	157,389 (7.9)	954,426 (47.7)
'89	2,642,613 (100.0)	588,288 (22.3)	162,908 (6.2)	409,594 (15.5)	167,252 (6.3)	1,314,571 (49.7)
'90	2,992,096 (100.0)	577,766 (19.3)	205,425 (6.9)	474,934 (15.8)	235,073 (7.9)	1,498,898 (50.1)

資料：濟州道 觀光課, 1991.

특히 외국인 觀光客의 경우에는 1990년에 전년대비 41%의 높은 증가율을 나타내었다. 그 이유는 일본엔화의 상승에 따라 觀光費用이 상대적으로 저렴해지고, 1989년 10월 제주-나가사키 간의 Jet Foil을 운항하게 됨으로써 접근도가 개선되었으며, 내부적으로는 외국인 觀光客의 誘致를 위한 海外促進活動 強化와 골프, 등산, 낚시, 사냥, 외국인전용 오락시설, 해양위락시설 등의 多様な 動的 觀光施設이 확충된데 기인한다고 볼 수 있다.

外國人 觀光客을 국적별로 살펴보면 1990년말 현재 日本人 觀光客이 전체의 59.7%를 차지하고 있어 압도적으로 많으며, 이어서 교포 13.1%, 중국 10.8%, 홍콩 4.3%의 순으로 나타나고 있다(表 Ⅲ-9 참조). 이 가운데 濟州道를 방문하는 교포가 대부분 일본에 거주하고 교포인 점을 감안한다면 日本市場 依存度가 매우 높다는 것을 알 수 있다. 그리고 중국, 홍콩 등 동남아시아 觀光客의 절대적인 수가 매우 미미하고, 미국인의 경우에도 대부분 주한미군 가족인 점을 고려하면 장차 市場多變化 노력이 절실히 요청된다. 더욱이 교포와 미국인 관광객의 점유율이 매년 감소추세에 있는데 비해 1990년 중국인과 홍콩인 관광객의 증가세가 두드러지고 있어 동남아시아에 대한 관심을 기울일 필요가 있다.

〈表 Ⅲ-9〉 國籍別 外國人 觀光客 分布

(單位：名)

區 分	1988 (%)	1989 (%)	前年對比 (%)	1990 (%)	前年對比 (%)
計	157,804 (100.0)	167,252 (100.0)	106	235,073 (100.0)	141
僑 胞	28,080 (17.8)	27,042 (16.2)	96	30,824 (13.1)	114
日 本	88,442 (56.1)	103,658 (62.0)	172	140,454 (59.7)	135
美 國	10,294 (6.5)	8,146 (4.8)	79	10,573 (4.5)	130
中 國	17,085 (10.8)	17,699 (10.6)	96	36,290 (15.4)	205
홍 콩	3,619 (2.3)	4,710 (2.8)	130	9,974 (4.3)	212
其 他	10,284 (6.5)	5,980 (3.6)	58	6,958 (3.0)	116

資料：濟州道 觀光課, 1991.

## 2. 濟州道 觀光産業의 現況

濟州道の 觀光産業은 1970년대초 이후 觀光개발이 본격화되면서 公共部門과 民間部門의 공동 노력과 觀光수요의 증가에 힘입어 상당한 성장을 이룩하였으며, 그 실적은 觀光客數, 觀光收入, 觀光業體의 數, 그리고 從事員數 등의 대폭적인 증가에서 찾아볼 수 있다.

다른 지역의 경우와 마찬가지로 濟州道の 觀光産業도 다양한 서비스를 제공하는 크고 작은 각종 업종을 망라하고 있다. 실제로 觀光산업의 종류는 앞서 살펴 본 바와 같이 확실적으로 분류하기가 매우 어렵기 때문에 여기에서는 여러 가지 제약요인을 고려하여 기술적인 분류에 따라 6가지 범주로 분류, 그 현황을 살펴보고자 한다.

### 가. 宿泊業

觀光産業의 中樞的 役割을 담당하고 있는 宿泊業은 규모면에서 매년 증가하여 1980년에 총 314개 업체, 객실수 4,807실에 지나지 않았으나, 1989년말 현재에는 592개업체에 객실수 12,577실을 갖추게 되었다. 유형별로 살펴보면 觀光호텔이 27개 업체에 33,563실(28.4%), 일반호텔이 60개 업체에 2,305실(18.7%)로서 고급숙박시설과 저급숙박시설간에 고른 분포를 보이고 있다. 특히 고급숙박시설인 觀光호텔이 1980년 이후 꾸준히 증가함으로써 濟州道 宿泊設施의 전반적인 질적 수준을 향상시켜 왔다.

그러나 제주도는 아직도 계절적인 성수기와 비수기, 주중과 주말간의 觀光수요의 격차가 심함에 따라 숙박시설의 이용율은 대체로 낮은 수준에 있다. 觀光호텔의 경우만 보더라도 1988년 客室利用率(Room Occupancy)이 전국 평균 63%에 비해 다소 낮은 51%에 머무르고 있어 시기별로 觀光客을 분산유치하는 대책이 시급히 요청되고 있다.

〈表 III-10〉 宿泊業體 推移

(單位：個)

區分	觀光호텔 <sup>1)</sup>		一般호텔		旅館		旅人宿		合計		前年對比(%)	
	業體數	客室數	業體數	客室數	業體數	客室數	業體數	客室數	業體數	客室數	業體數	客室數
1980	4	483	-	-	154	2,798	156	1,526	314	4,807	111	120
1981	5	976	-	-	173	3,037	164	1,734	342	5,747	108	119
1982	7	1,091	9	680	150	3,037	199	1,734	365	6,542	106	113
1983	8	1,181	16	644	149	2,674	208	2,074	381	6,573	104	100
1984	9	1,171	18	651	159	2,772	226	2,378	412	6,972	108	106
1985	11	1,931	22	871	186	3,011	227	2,358	446	8,171	108	117
1986	13	2,151	29	1,120	202	3,475	224	2,308	468	9,014	104	110
1987	15	2,423	41	1,567	234	3,967	227	2,309	517	10,266	110	113
1988	24	3,238	53	2,029	258	4,330	231	2,359	566	11,956	109	116
1989	27	3,563	60	2,354	267	4,335	238	2,305	592	12,557	104	105

註：1) 休養콘도미니엄, 유스호텔 각 1개소 포함.

資料：濟州道觀光協會, 觀光資料集, 1990.

## 나. 交通業

觀光客 수송을 담당하고 있는 濟州道の 交通業은 관광객의 증가와 더불어 상당히 개선되었다. 제주도는 1989년말 현재 정기항공노선이 국내선 6개 구간에 1일 55편, 국제선 4개구간에 1주 11편이고, 1일 이용가능 좌석수는 7,326석에 이르고 있다. 그리고年間 輸送實績은 국내선이 4,644,690명, 국제선이 202,526명의 여객을 수송하였다. 더욱이 최근 아시아나 항공의 취항으로 항공편이 대폭 증가하여 수송능력이 많이 개선되었으나, 아직도 성수기나 주말에는 항공권 구입난으로 濟州觀光을 포기하는 사태가 발생하고 있다. 특히 국제항공노선의 경우에는 절대적으로



항공편이 부족하고 나고야, 대북노선을 제외한 노선이 부산경유이므로 觀光客의 濟州接近을 불편하게 하고 있는 실정이다 국제선 제주직항노선의 부족은 濟州道를 國際觀光地로 발전시키는데 가장 큰 장애요인으로 등장하고 있기 때문에 장차 觀光市場 多變化 및 國際觀光 活性化를 도모하기 위해서는 주변국가와의 획기적인 航空協定締結을 서둘러 제주직항노선의 증설에 힘을 기울여야 한다.

정기여객선의 경우에는 1989년말 현재 제주-부산간, 제주-목포간에 각각 3척, 그리고 제주-완도, 서귀-부산간에 각각 2척의 여객선이 운행하고 있어 1일 수송능력이 5,980명에 이른다. 그러나 여객선도 장차 대규모 고속해상 교통수단을 도입하고 항로를 증설하는 등 觀光客 輸送能力을 향상시켜 나가는 노력이 필요하다.

한편 제주도 지역내에서 관광객 수송을 담당하고 있는 여객운수업도 제주관광의 성장과 함께 업체수와 차량대수가 급속히 증가하였다. <表 III-11>에서 보는 바와 같이 1989년말 현재 51개 업체에 면허대수 3,430대의 차량이 갖춰져 있는데, 그 중 전세버스가 376대, 렌트카 428대, 그리고 개인택시 등이 觀光客 輸送能力의 대부분을 맡고 있다. 렌트카의 경우에는 상당히 높은 증가추세를 보이고 있어 최근의 신혼 및 가족단위 관광객의 증가 등 濟州道 旅行性向의 변화를 반영하고 있다.

<表 III-11> 旅客運送事業體 推移

業種別 年度別	合 計		전세버스		시내버스		시외버스		택 시 <sup>1)</sup>		렌트카	
	業體數	면허대수	業體數	면허대수	業體數	면허대수	業體數	면허대수	業體數	면허대수	業體數	면허대수
1980	33	1,231	5	152	3	137	7	215	17	697	1	30
1985	48	1,958	5	234	5	246	6	232	30	1,165	2	81
1989	51	3,430	5	376	5	330	7	299	31	1,997	3	428

註 : 1) 개인택시 포함.

資料 : 濟州道, 統計年報, 1990.

#### 다. 旅行業

旅行業은 觀光振興法 施行令 제3조에서 일반여행업, 국외여행업, 국내여행업으로 구분하고 있다. 국내 또는 국외를 여행하는 내국인 및 외국인을 대상으로 하는 일반여행업은 제주도에 1989년말 현재 8개 업체가 등록하여 영업하고 있다. 국외를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 국외여행업과 국내를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 국내여행업이 각각 11개 업체, 39개 업체에 달하고 있다. <表 Ⅲ-12>에서와 같이 최근 여행업체의 수가 급증하고 있는 것은 旅行業 登錄의 自由化와 海外旅行 자유화 조치 등에 기인한다. 이와 같이 여행업체의 급증은 業體間 과다경쟁을 유발하고 있고, 이에 따라 觀光商品의 저질화 및 덤핑판매, 음성수수료 수수 등 그 부작용이 매우 심각한 상태에 놓여 있어 등록기준의 강화 등 제도적 보완이 요청되고 있다.

<表 Ⅲ-12> 旅行業 推移

(單位：個所)

區分 年度別	一般旅行業	國內旅行業	國外旅行業	計
1986	3	2	11	16
1987	6	2	14	22
1988	5	8	24	37
1989	8	11	39	58

資料：濟州道，濟州統計年報，1990.

#### 라. 觀光客利用施設業

觀光客利用施設業은 觀光客을 위하여 주로 운동, 오락 또는 휴양 등에 적합한 시설을 갖추고

觀光客에게 편의를 제공하는 업종으로서 觀光客 滞在期間의 연장과 觀光收入 증대에 크게 기여하는 분야이다.

濟州道の 觀光客利用施設業 現況은 1989년말 현재 전문휴양업 4개 업체, 골프장업 3개 업체, 관광유람선업 3개 업체, 카지노 2개 업체 등이 있으나, 그 증가추세는 매우 저조한 실정이다. 따라서 濟州道 觀光行態는 아직도 자연경관 감상위주의 「보는 관광」 행태를 벗어나지 못하고 있으므로 무엇보다도 反復的·活動的이며, 觀光客이 직접 참여할 수 있는 관광위락시설의 확충이 시급하다고 할 수 있다. 예컨대 실내외수영장, 해수욕, 등반, 낚시, 사냥, 골프, 해양스포츠시설 등 다양한 관광위락활동에 관련된 관광산업의 확충은 濟州觀光行態의 다양화를 도모하게 되고 결국 觀光客의 欲求充足에 기여하게 될 것이다.

#### 마. 觀光飲食店業

PATA에서 1979년에 실시한 한 조사연구에 의하면 觀光客의 觀光地 선정기준이 되는 여러 동기 가운데 음식도 포함되어 있다.<sup>16)</sup> 이처럼 음식은 관광활동에 있어서 필수적이며 觀光動機의 주된 요소로서 작용하고 있다.

〈表 Ⅲ-13〉에서 보는 바와 같이 濟州道에는 관광과 관련된 飲食店業이 1989년말 현재 총 23개소이다. 이 가운데 관광음식점업이 3개소, 관광편의시설업의 일종으로서 외국인을 주로 대상으로 하는 일반관광식당업이 4개소, 내국인을 대상으로 하는 일반식당업이 16개소가 등록 또는 지정되어 영업을 하고 있다.

이들 觀光飲食店業들은 濟州道를 방문하는 觀光客의 欲求充足과 觀光收入 증대에 많은 기여를 하고 있으나, 아직도 일반적으로 시설규모, 메뉴의 다양성 및 환경면에서 낙후되어 있으며 종사원의 서비스 역시 고객들의 욕구를 충분히 충족시키지 못하고 있는 실정이다.

16) 李貞子, 「호텔飲食料管理論」, 蜃雪出版社, 1989, pp. 26~27.

〈表 III-13〉 觀光飲食店業 推移

(單位：個所)

區分 年度別	觀光飲食店業	一般觀光食堂業	一般食堂業	計
1985	3	-	3	6
1987	4	-	4	8
1989	3	4	16	23

資料：濟州道觀光協會，觀光資料集，1990.

#### 바. 觀光土產品業

濟州道에는 觀光客들에게 觀光쇼핑의 즐거움을 제공하는 觀光土產品 販賣業體가 〈表 III-14〉에서 보는 바와 같이 총 172개 업체가 있다. 이를 業種別로 살펴보면 내국인 기념품판매업이 148개 업체로 전체의 83.1%를 차지하고 있고, 외국인전용 기념품판매업이 10개 업체, 관광농원업이 14개 업체, 면세점 5개 업체 등이 있다. 이 중 외국인전용 기념품판매업과 면세점은 전 업체가, 내국인 기념품판매업은 71.4%가 濟州市에 편중되어 위치하고 있는 반면에 濟州道에서 생산하는 농산물은 주로 판매하고 있는 관광농원원은 대부분 西歸浦市에 분포하고 있다.

〈表 III-14〉 觀光土產品 販賣業體 現況

(單位：個, %)

區 分	濟 州 市	西歸浦市	北濟州郡	南濟州郡	計
外國人專用紀念品販賣業	10(100.0)	-	-	-	10(100.0)
內國人 紀念品 販賣業	102(71.3)	11(7.)	12(8.4)	18(12.6)	143(100.0)
觀 光 農 園 業	-	13(92.9)	-	1(7.1)	14(100.0)
免 稅 店	5(100.0)	-	-	-	5(100.0)
合 計	117(68.0)	24(14.0)	12(7.0)	19(11.0)	172(100.0)

資料：濟州道觀光協會，觀光資料集，1990.

### 3. 觀光産業의 展望

전술한 바와 같이 우리 사회의 지속적 경제발전으로 국민소득 수준이 꾸준히 향상되고 한편으로는 기존의 공업화 사회가 서서히 막을 내리고 高附加價値의 情報産業社會가 도래할 것으로 볼 때 觀光産業에도 상당한 변화가 예상된다.

미래학자 허만 칸(Herman Kahn)은 서기 2000년대에는 觀光産業이 세계 最大産業이자 가장 중요한 수출부문이 될 것으로 예측하여 觀光産業의 장래를 매우 밝게 평가한 바가 있다.

지금까지 觀光産業은 주로 外貨獲得産業으로서 經濟的 側面만을 중요시하여 왔으나 최근에는 生活水準의 向上, 意識水準의 變化 등으로 國民觀光이 활발해지면서 국민의 福祉側面에서의 중요성이 인식되고 있다. 더구나 觀光은 인간육구의 최종적인 단계에 속하므로, 인류의 물질적 필요가 거듭 향상될수록 觀光産業에 대한 욕구는 한층 더 증가하게 될 것이다.

특히 한국은 國際觀光부문에 있어서 88올림픽 개최 효과의 觀光部門 擴散과 國際交易의 擴大, 그리고 최근의 蘇聯, 東歐共產國家와의 外交關係 수립, 濠洲 등 신흥공업국과의 연계로 觀光與件이 개선되어 향후 外來觀光客이 지속적으로 증가할 것으로 전망된다. 또한 國民觀光部門에 있어서도 國民觀光의 질적 성향변화와 양적인 규모증대로 觀光産業의 패턴변화가 예상되는 바, 주도적인 觀光産業 분야로는 觀光호텔업, 콘도미니엄업, 綜合休養業, 國外旅行業 등이 크게 부상할 것으로 전망된다.

다가올 미래에 있어서 우리 나라는 情報社會化, 交通수단의 革新 등 주변의 技術的, 環境的 여건과 소비자들의 취향이 변화될 것으로 전망되므로 이에 능동적으로 부응하고, 앞으로의 대량 觀光需要를 효율적으로 수용해 나갈 경우 90년대에 300만명 이상의 外來觀光客 유치와 연인원 3억명 이상의 國民觀光時代를 맞이하므로써 성숙단계에 도입하게 될 것이다.

## IV. 觀光産業의 實態調査分析

### 1. 濟州道 觀光産業의 實態

#### 가. 調査의 概要

濟州道の 觀光産業은 1986년 이후 감귤산업을 앞질러 道內에서 가장 중요한 産業으로 부상하

였으며, 앞으로도 국민소득이 증가에 따라 계속 크게 성장해 나아갈 것으로 예상되고 있다. 더우기 정부는 濟州道綜合開發計劃에서 觀光産業을 濟州道の 주력산업으로 집중 육성한다는 기본 방향을 설정하고 있다. 이에 따라 本 研究에서는 濟州道 觀光産業의 實態를 파악하고 競爭力를 제고할 수 있는 방안을 모색하고자 觀光産業을 크게 6가지 범주로 분류를 하고, 이들 업체에 대한 조사활동을 예비조사와 본조사로 나누어 실시하였다.

예비조사는 1990년 2월 28일에서 3월 5일까지 6일간에 걸쳐 濟州市에 위치한 12개 業體를 선정하여 조사하였다. 선정된 12개 業體는 6개 業種別로 2개 業體씩 선정함으로써 각 업종의 대표성을 고려하여 추출하였다.

본조사는 예비조사의 결과를 토대로 조사표를 작성하고, 濟州道 觀光協會에 등록된 業體 중 1989년 1월 1일 이전에 등록한 業體를 모집단으로 하여 조사를 수행하였다. 조사방법은 연구원들이 직접 방문에 의한 自計記入方式으로 하고 필요시 우편에 의한 自計記入方式도 병행하였다.

본조사의 조사기간은 1990년 4월 20일부터 7월 31일까지 100일간 실시되었으며, 調查對象業體數 195개 중 89개 業體(회수율 45.6%)가 성실히 조사에 응하여 이를 최종 有效標本으로 확정하였다(表 IV-1 참조).

〈表 IV-1〉 調査表 回收現況

區 分	調 査 對 象 業 體	回 收 業 體	回 收 率 (%)
宿 泊 業	77	36	46.8
旅 行 業	45	15	33.3
觀 光 客 利 用 施 設 業	10	7	70.0
交 通 業	7	5	71.4
飲 食 店 業	20	6	30.0
觀 光 記 念 品 販 賣 業	36	20	55.6
合 計	195	89	45.6

나. 調查內容의 分析

1) 調查對象業體의 現況

(1) 地域別 分布

濟州道の 觀光産業은 1960년대 이후에 적극적인 觀光開發事業과 觀光需要의 증가에 힘입어 여러 부문에서 괄목할만한 성장을 이룩하였다. 그러나 아직도 觀光業體의 地域別 분포는 대체적으로 교통이 편리하고 편의시설이 밀집되어 있는 도시지역에 집중 분포되어 있다. <表 IV-2>에서 보는 바와 같이 대부분의 業體가 濟州市와 西歸浦市에 편중되어 분포하고 있다. 특히 調查對象 業體 중 76.4%가 濟州市에 위치하고 있는 반면에 南·北郡에는 각각 5.6%, 3.1% 밖에 분포하고 있지 않아 道內 地域間 균형 발전을 저해하고 있는 실정이다.

<表 IV-2> 觀光業體의 地域別 分布現況

(單位： 個, %)

區 分	濟 州 市	西 歸 浦 市	南 濟 州 郡	北 濟 州 郡	計
宿 泊 業	67 (87.0)	9 (11.7)	-	1 (1.3)	77 (100.0)
旅 行 業	42 (93.3)	3 (6.7)	-	-	45 (100.0)
觀光客利用施設業	3 (30.0)	5 (50.0)	2 (20.0)	-	10 (100.0)
交 通 業	6 (85.7)	1 (14.3)	-	-	7 (100.0)
飲 食 店 業	10 (50.0)	2 (10.0)	8 (40.0)	-	20 (100.0)
觀光記念品販賣業	21 (58.3)	9 (25.0)	1 (2.8)	5 (13.9)	36 (100.0)
合 計	149 (76.4)	29 (14.9)	11 (5.6)	6 (3.1)	195 (100.0)

(2) 設立年度別

道內 觀光業體를 設立年度別로 살펴보면 <表 IV-3>에서 보는 바와 같이 1984년 이후 설립된 業體가 전체의 72.8%로 절대 다수를 차지하고 있다. 그리고 業種別로 보면 交通業을 제외하고는 대부분의 業體가 1980년대 설립되었음을 알 수 있다. 이는 1980년대초 이후에 國民觀光 붐이 일어나고 1985년부터 시행된 제1차 濟州道綜合開發計劃의 영향으로 濟州道 觀光이 크게 활기를 띠는데 영향을 받아 커다란 신장세를 나타낸 것으로 보인다.

〈表 IV-3〉 觀光業體의 設立年度別 現況

(單位：個，%)

區 分	'79年 以前	'80-'83年	'84-'87年	'89年 以後	計
宿 泊 業	5 (6.5)	19 (24.7)	31 (40.2)	22 (28.6)	77 (100.0)
旅 行 業	1 (2.2)	8 (17.8)	14 (31.1)	22 (48.9)	45 (100.0)
觀光客利用施設業	2 (20.0)	1 (10.0)	5 (50.0)	2 (20.0)	10 (100.0)
交 通 業	6 (85.7)	-	1 (14.3)	-	7 (100.0)
飲 食 店 業	3 (15.0)	1 (5.0)	4 (20.0)	12 (60.0)	20 (100.0)
觀光記念品販賣業	-	7 (19.4)	2 (5.6)	27 (75.0)	36 (100.0)
合 計	17 (8.7)	36 (18.5)	57 (29.2)	85 (43.6)	195 (100.0)

## (3) 資本規模

〈表 IV-4〉에서 보는 바와 같이 道內 觀光業體의 자본규모는 5억원 이하가 전체의 69.5%를 차지하여 영세성을 면치 못하고 있다. 施設投資費가 많이 소요되는 宿泊業과 觀光客利用施設業만이 5억원 이상의 業體가 각각 52.0%, 42.9%를 차지하고 있는 데 반해 旅行業과 交通業 등은 대부분 소규모 자본으로 영업을 하고 있는 실정이다. 따라서 濟州道 觀光業體가 競爭力을 갖추기 위해서는 業體의 大型化, 高級化 및 地域住民의 적극적인 참여 등을 통한 영세성 극복이 선결과제이다.

〈表 IV-4〉 觀光業體의 資本規模別 現況

(單位：%)

區 分	1千萬원 以 下	1千- 5千萬원	5千- 1億원	1億- 5億원	5億원 以 上	計
宿 泊 業	-	12.0	8.0	28.0	52.0	100.0
旅 行 業	-	22.2	22.2	44.5	11.1	100.0
觀光客利用施設業	-	14.3	28.5	14.3	42.9	100.0
交 通 業	-	-	-	80.0	20.0	100.0
飲 食 店 業	-	50.0	33.3	16.7	-	100.0
觀光記念品販賣業	8.3	58.4	8.3	8.3	16.7	100.0
合 計	1.6	24.5	14.7	30.5	30.5	100.0



## (4) 雇傭現況

觀光産業이 가져오는 모든 經濟的 效果 중에서 雇傭誘發效果야말로 가장 뚜렷한 效果이다. 그런데 觀光産業이 고용에 대한 기여도를 그 地域의 經濟構造, 그리고 觀光産業이 차지하고 있는 비중 및 觀光産業에 있어서 域外輸入量의 정도에 따라 각기 다르게 나타난다.

道內 觀光業體의 종업원 현황을 보면 50인 이하 雇傭業體가 전체의 76.9%를 차지하고 있어 고용구조면에서도 영세성을 나타내고 있다.

業種別로는 交通業과 觀光客利用施設業이 비교적 많은 종사원을 고용하고 있으나 飲食店業과 觀光記念品販賣業은 전체적으로 업종 특성상 종업원 고용규모가 매우 낮은 수준을 보이고 있다.

〈表 IV-5〉 觀光業種別 從業員 現況

(單位 : %)

區 分	1-5人	6-10人	11-50人	51-100人	100人以上	計
宿 泊 業	8.9	20.0	46.1	13.3	11.7	100.0
旅 行 業	6.7	36.7	36.6	13.3	6.7	100.0
觀光客利用施設業	-	14.3	28.6	57.1	-	100.0
交 通 業	-	-	-	40.0	60.0	100.0
飲 食 店 業	10.0	50.0	40.0	-	-	100.0
觀光記念品販賣業	19.8	39.0	37.3	3.9	-	100.0
合 計	8.7	28.7	39.5	15.5	7.6	100.0

業體當 종업원 수는 평균 38명에 불과하며 觀光호텔을 제외한 一般호텔은 13명, 旅行業은 19명, 觀光記念品販賣業은 14명으로 대부분의 業體가 소규모임을 알 수 있다.

〈表 IV-6〉 觀光業體의 平均 從業員數  
(單位：名)

區 分	業 體 當 平 均 人 員
宿 泊 業 ( 觀 光 호 텔 ) ( 一 般 호 텔 )	50 (121) (12)
旅 行 業	19
觀 光 客 利 用 施 設 業	36
交 通 業	94
飲 食 店 業	31
觀 光 記 念 品 販 賣 業	14
平 均	38

종업원의 勤務期間別로 살펴보면 2년 미만 경력 종업원이 전체의 58.8%를 차지하고 있어 종업원들이 전문지식과 경험이 매우 부족하다는 문제점을 안고 있다. 이러한 현상은 최근에 濟州道 觀光産業의 振興과 함께 觀光業體 설립이 크게 늘어 종업원 신규채용이 활발하였음을 반영하고 있다.

또한 學歷別로는 전체 종업원의 81.7%가 고졸 이상으로 비교적 학력이 높은 수준에 있다. 業種別로는 飲食店業과 交通業의 종업원들이 학력이 낮은 편이나 그 이외의 業體들은 매우 높은 편이다.

〈表 IV-7〉 觀光業體 從業員의 學歷別 現況

(單位：%)

區 分	中 卒 以 下	高 卒	大 卒	計
宿 泊 業	14.2	56.3	29.5	100.0
旅 行 業	-	68.8	31.2	100.0
觀 光 客 利 用 施 設 業	17.7	45.8	36.5	100.0
交 通 業	40.6	39.3	20.1	100.0
飲 食 店 業	67.1	24.4	8.5	100.0
觀 光 記 念 品 販 賣 業	0.7	63.5	35.8	100.0
合 計	18.3	52.8	28.9	100.0

이외에도 종업원들에 대한 교육실시 현황은全體業體 중 51.4%가 10회 이상 실시하고 있어 서비스質 향상에 대한 노력이 다소 엇보이고 있다.

〈表 IV-8〉 觀光業體別 從業員 教育實施 現況

(單位：%)

區 分	年1회 以上	2-3회	4-5회	6-10회	10회 以上	計
宿 泊 業	8.3	16.7	16.7	8.3	50.0	100.0
旅 行 業	-	8.3	8.3	16.7	66.7	100.0
觀光客利用施設業	-	28.6	-	28.6	42.8	100.0
交 通 業	-	-	-	-	100.0	100.0
飲 食 店 業	37.5	25.0	12.5	12.5	12.5	100.0
觀光記念品販賣業	16.7	16.7	5.5	11.1	45.0	100.0
合 計	10.8	16.2	9.5	12.1	51.4	100.0

2) 販賣實態

濟州道內 觀光業體의 販賣實績은 매년 증가하고 있는 것으로 나타났다. 販賣實態를 月別로 살펴보면 대체로 盛需期인 3-5月の 賣出構成比가 높게 나타났다. 이를 업종별로 구분해 보면 宿泊業은 하계휴가 기간인 8月과 결혼시즌인 11月, 12月이 가장 높고, 旅行業은 團體觀光客이 많이 물리는 3-6月の 판매실적이 년중 가장 높은 비중을 차지하고 있다. 그 외에 觀光客利用施設業, 交通業, 觀光記念品販賣業은 4-5月이 다른 달보다 비교적 높은 판매실적을 보이고 있다.

〈表 IV-9〉 觀光業體의 月別 賣出額 構成比 現況

(單位：%)

區 分	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
宿 泊 業	7.7	5.7	9.5	9.2	9.6	6.0	6.2	10.0	6.7	8.7	10.9	9.8
旅 行 業	6.3	6.9	13.1	13.1	13.0	13.3	7.6	5.2	1.2	6.0	8.4	5.9
觀光客利用施設業	7.3	5.4	9.4	12.6	14.4	8.1	7.7	10.7	5.3	8.7	2.7	7.7
交 通 業	8.9	5.1	12.0	13.7	15.4	6.7	7.2	4.6	5.6	8.1	4.9	7.8
觀光記念品販賣業	7.2	5.7	7.0	13.6	15.2	6.9	7.8	4.2	5.8	7.4	5.4	9.8

觀光業體의 판매대금회수 형태는 <表 IV-10>에서 보는 바와 같이 대부분의 업체가 현금판매를 하고 있으나 어음판매 또는 외상판매의 비율도 16.3%로 나타났다. 특히 타지역의 여행업체와의 연계가 큰 업종인 숙박업과 여행업이 어음이나 외상판매의 비율이 각각 34.4%와 25.1%로 비교적 높게 나타났다. 어음이나 외상의 결제기간은 숙박업의 경우에 대체로 2-4개월이 52.9%이고, 2개월 미만은 36.6%로 나타났으며, 4-6개월인 경우에도 15.8%를 차지하고 있다.

<表 IV-10> 觀光業體別 販賣代金回收 形態

(單位: %)

區 分	現 金 販 賣	어 음 販 賣	外 上 販 賣	計
宿 泊 業	74.9	2.4	22.7	100.0
旅 行 業	65.6	6.9	27.5	100.0
觀 光 客 利 用 施 設 業	95.3	1.4	3.3	100.0
交 通 業	87.5	-	12.5	100.0
觀 光 飲 食 店 業	83.3	-	16.7	100.0
觀 光 記 念 品 販 賣 業	96.2	-	3.8	100.0
合 計	83.7	1.8	14.5	100.0

#### 다. 促進活動 實態

觀光商品은 대부분이 이동판매가 불가능하고 소멸성이 높은 특성을 갖고 있어서 관광객을 유인 하는 촉진활동이 무엇보다도 중요하다.

濟州道內 觀光業體는 대부분이 촉진활동을 하고 있는 것으로 응답하고 있다. 促進活動의 方法은 販賣促進(27.9%), 弘報(27.0%), 廣告(26.1%), 人的販賣(18.9%)의 순이다. 업종별로는 교통업이 광고, 관광음식점업이 판매촉진에 의존하고 있고, 대규모 숙박업체나 관광객이용시설업 등은 모든 방법을 골고루 이용하고 있다<表 IV-11 참조>.

〈表 IV-11〉 觀光業體別 促進活動 方法

(單位：%)

區 分	廣 告	人的販賣	弘 報	販賣促進	計
宿 泊 業	23.5	11.7	32.4	32.4	100.0
旅 行 業	26.5	23.5	29.4	20.6	100.0
觀光客利用施設業	38.5	7.7	46.1	7.7	100.0
交 通 業	66.7	-	16.7	16.7	100.0
觀 光 飲 食 店 業	16.7	-	16.7	66.7	100.0
觀 光 土 產 品 業	11.1	44.5	5.5	38.9	100.0
合 計	26.1	18.9	27.0	27.9	100.0

廣告活動은 대부분의 업체가 新聞·雜誌나 印刷物 등 비용이 저렴한 수단을 많이 이용하고 있다. 그러나 일부 대규모 숙박업체나 관광객이용시설업의 경우에는 TV·라디오 등 광고비용이 비싼 放送廣告도 이용하고 있는 것으로 나타났다(表 IV-12 참조).

〈表 IV-12〉 觀光業體別 廣告活動 手段

(單位：%)

區 分	TV·라디오	新聞·雜誌	印 刷 物	其 他	計
宿 泊 業	11.5	26.9	38.5	23.1	100.0
旅 行 業	3.6	32.1	39.3	25.0	100.0
觀光客利用施設業	18.2	54.5	27.3	-	100.0
交 通 業	-	42.9	28.5	28.6	100.0
觀 光 飲 食 店 業	-	50.0	16.7	33.3	100.0
觀光記念品販賣業	-	14.3	28.6	57.1	100.0
合 計	6.5	32.6	33.7	27.2	100.0

〈表 IV-13〉에서 보는 바와 같이 道内 觀光業體 중 年平均 500만원 이하의 促進費用을 지출하고 있는 업체가 전체의 69.1%를 차지하고 있다. 업종별로는 숙박업과 관광객이용시설업 등 대규모 업체들이 비교적 많은 비용을 지출하고 있는 것으로 나타나고 있다. 그리고 촉진활동 범위는 대부분의 업체가 국내에 한정하고 있으나 숙박업과 여행업의 경우 일부 업체가 일본, 대만, 동남아 등을 대상으로 촉진활동을 수행하고 있는 것으로 응답하고 있다.

〈表 IV-13〉 觀光業體의 年平均 促進費用

(單位 : %)

區 分	1百萬元 以 下	1 ~ 5 百萬元	5百萬元 ~ 1千萬元	1千萬元 以 上	計
宿 泊 業	29.2	39.6	10.4	20.8	100.0
旅 行 業	6.7	60.0	26.6	6.7	100.0
觀光客利用施設業	-	50.0	8.3	41.7	100.0
交 通 業	25.0	75.0	-	-	100.0
觀 光 飲 食 店 業	10.0	80.0	10.0	-	100.0
觀光記念品販賣業	25.0	43.8	12.5	18.7	100.0
合 計	18.3	50.8	14.2	16.7	100.0

#### 라. 其他事項

濟州道内 觀光業體의 향후 영업확장계획에 관해서는 조사대상업체의 56.8%가 신규투자사자를 가지고 있으나 43.2%의 업체는 현상유지를 하겠다는 의사를 밝히고 있다. 영업확장계획을 수립하고 있는 업체의 경우 〈表 IV-14〉에서 보듯이 제주도 관광산업의 장기적 발전가능성에 대비하여 영업확장을 계획하고 있는 경우가 63.3%로 대부분을 차지하고 있고, 노후시설 교체와 이용객 증가로 영업확장을 하고자 하는 업체도 각각 16.3%씩이었다.

〈表 IV-14〉 觀光業體의 營業擴張의 理由

(單位: %)

區 分	施設老朽	利用客增加	長期的 眼目	其 他	計
宿 泊 業	18.8	12.4	68.8	-	100.0
旅 行 業	-	14.3	85.7	-	100.0
觀光客利用施設業	14.3	14.3	71.4	-	100.0
交 通 業	16.7	33.3	50.0	-	100.0
觀光飲食店業	16.7	33.3	50.0	-	100.0
觀光土產品業	28.6	-	42.8	28.6	100.0
合 計	16.3	16.3	63.3	4.1	100.0

道內 觀光業體의 經營상 애로사항에 關하여 살펴보면 〈表 IV-15〉에서 보듯이 과당경쟁이 전체의 63.6%로 가장 높아 이를 제도상으로 엄격히 규제하고 있음에도 불구하고 사실상 잘 지켜지지 않고 있는 것으로 보인다. 그 다음에 자금부족 18.8%, 인력부족 14.4%, 기타 3.2% 등의 순으로 나타나고 있다. 업종별로는 숙박업의 경우 과당경쟁과 인력부족의 애로사항이 매우 높은 비중을 차지하고 있다.

〈表 IV-15〉 觀光業體의 經營上 隘路事項

(單位: %)

區 分	資金不足	過當競爭	人力不足	其 他	計
宿 泊 業	12.6	40.2	38.7	8.5	100.0
旅 行 業	20.8	68.6	10.6	-	100.0
觀光客利用施設業	33.3	50.0	16.7	-	100.0
交 通 業	25.0	50.0	25.0	-	100.0
觀光飲食店業	11.4	62.9	25.7	-	100.0
觀光土產品業	15.0	75.0	5.0	5.0	100.0
合 計	18.8	63.6	14.4	3.2	100.0

濟州道內 觀光産業의 향후 발전전망에 대해서는 비관적으로 보는 업체가 조사대상업체의 16.9%에 불과하여 앞으로 문제점의 해결과 적절한 지원책이 강구된다면 제주도 관광산업은 크게 발전할 것으로 전망된다(表 IV-16 참조).

특히 조사대상업체들은 현재 경쟁력 약화요인으로 인적서비스의 질적수준 낙후, 수용시설 부족, 자금부족 등을 들고 있어 이에 대한 적절한 개선이 이루어질 때 道內 觀光業體가 계속 발전해 나갈 수 있을 것으로 기대된다.

〈表 IV-16〉 觀光業體의 向後 發展展望

(單位：%)

區 分	밝 다	보통이다	어 둡 다	모르겠다	計
宿 泊 業	32.4	55.8	5.9	5.9	100.0
旅 行 業	25.0	50.0	16.7	8.3	100.0
觀光客利用施設業	57.1	42.9	-	-	100.0
交 通 業	60.0	20.0	20.0	-	100.0
觀 光 飲 食 店 業	50.0	33.3	16.7	-	100.0
觀光記念品販賣業	21.1	26.3	42.1	10.5	100.0
合 計	33.7	43.4	16.9	6.0	100.0

## 2. 國內 他地域 觀光産業의 實態(慶州와 東草地域을 中心으로)

### 가. 調查의 概要

濟州道 觀光産業을 國內 觀光地 중에서 가장 대표적인 慶州地域, 東草地域과 비교하기 위하여 濟州地域과 같은 내용의 설문지로 조사원들이 관련 업체를 직접 방문하여 1990년 3월 15일부터 6월 30일까지 조사를 실시하였다. 慶州地域은 유효한 조사표가 총 47개 업체였으며, 東草地域은 60개 업체였다.



나. 慶州地域 觀光産業의 實態

1) 調查對象業體의 現況

慶州地域 調查對象業體의 設立年度를 보면 84년 이후가 전체의 59.6%를 차지하고 있으며 79년 이전에 설립된 업체는 34%였는데 그 중에서 觀光紀念品販賣業의 42.9%, 음식점업의 38.5%가 79년 이전에 설립되어 그 비율이 타지역에 비해 높은 것으로 나타났다. 이는 慶州가 國民觀光地로서 오래 전부터 개발이 되어온 데 기인한 것으로 보여진다. 자본규모별로는 전체의 30%가 1억원 이상의 자본 규모였다.

또한 종업원 현황에서는 10인 이하인 業體가 전체의 44.4%를 차지하고 있어 대부분이 영세한 실정이고, 업체당 종업원 근무기간은 2년미만 경력 종업원이 전체의 58.8%나 되고 있으며, 학력별로는 전체종업원의 80.3%가 고졸 이상인 것으로 조사되었다. 宿泊業인 경우는 중졸 이하도 20.1%여서 다른 업종에 비해 저학력 종업원 비중이 높았으며 觀光紀念品販賣業과 觀光客利用施設業體의 종업원은 모두가 고졸 이상으로 비교적 높은 수준이었고, 월평균 임금수준은 35만원 미만이 전체의 39.5%로 분석되었다.

勞組設立은 전체의 80%業體가 설립되어 있지 않고 있으며, 採用방법은 50%業體가 緣故募集에 의존하고 있었고, 종업원 교육은 연중 10회 이상 실시하는 業體가 전체의 36.8%였다.

<表 IV-17> 觀光業體의 設立年度別 現況

(單位：%)

區 分	'79年 以前	'80-'83年	'84-'87年	'88年 以後	計
宿 泊 業	28.6	4.7	28.6	38.1	100.0
旅 行 業	33.3	16.7	16.7	33.3	100.0
飲 食 店 業	38.5	7.7	23.1	30.7	100.0
觀光紀念品販賣業	42.9	-	42.9	14.2	100.0
合 計	34.0	6.4	27.7	31.9	100.0

2) 販賣實態와 資金事情

慶州地域 觀光産業 관련업종의 판매실태는 88년에 비해 89년의 판매가 증가하였으며 90년도에도 계속 증가할 것이라고 응답하였다. 판매대금 회수방법은 대부분이 현금판매를 하고 있으나 宿泊業, 旅行業, 食堂業은 외상판매 비율이 다른 업종보다 다소 높게 나타났는데 다른 旅行業體

와의 연계 때문인 것으로 보여진다. 90년 상반기 중 자금사정이 작년 89년에 비해 악화되었다고 응답한 업종 중 음식점업인 경우에는 33.3%나 되었는데 어음이나 외상판매의 대금결제 기간이 2개월 이상이 56.2%나 되어 자금사정 악화의 원인이 되고 있다. 금융기관 차입 이용시 가장 큰 애로사항은 68.2%가 대출절차가 복잡하다고 응답하였으며, 대출이자가 높다가 31.8%였다.

〈表 IV-18〉 90년 상반기중 資金事情

區 分	작년보다 好轉	작년보다 惡化	작년 수준	計
宿 泊 業	11.1	27.8	61.1	100
旅 行 業	80.0	-	20.0	100
觀光記念品販賣業	28.6	71.4	-	100
飲 食 店 業	33.3	33.3	33.3	100
合 計	27.2	34.1	38.7	100

### 3) 促進活動의 實態

促進活動을 실시하고 있는 業體는 전체의 52.2%였으며 促進活動을 하지 않는 비율이 높은 업종은 宿泊業(65.2%), 食堂業(46.2%) 순이었다. 促進活動의 方法으로는 廣告가 31.8%로 가장 많았고 弘報(27.2%), 販賣促進(21.2%), 人的販賣(19.7%)의 순으로 나타났다. 가장 많이 이용하고 있는 광고매체는 69.1%가 신문이나 잡지, 전단 등의 인쇄매체이고, 촉진활동의 범위는 거의 대부분이 國內(98.0%)에 한정되어 있다〈表 IV-19 참조〉.

〈表 IV-19〉 促進活動 實態

(單位 : %)

區 分	하고 있다	하고 있지 않다	계
宿 泊 業	34.8	65.2	100
旅 行 業	100.0	-	100
觀光記念品販賣業	71.4	28.6	100
飲 食 店 業	53.8	46.2	100
合 計	52.2	47.8	100

4) 其他事項

앞으로의 영업확장계획을 하고 있는 業體는 54.5%였고, 특히 宿泊業種인 경우 55%가 증축이나 신축을 계획하고 있는 것으로 나타났는데 그 이유로는 장기적 안목에서 필요하므로가 56.7%로 가장 높았으며 宿泊業인 경우 노후시설 때문애가 57.1%였는데, 대부분의 업종들이 향후 觀光產業이 계속적으로 발전할 전망이 있다고 생각하고 있기 때문인 것으로 보여진다. 그러나 慶州地域 觀光產業의 문제점이나 애로사항은 과당경쟁이 31.0%, 인력부족이 21.9%, 자금부족이 27.8%로 분석되었고 競爭力 악화요인 중 가장 높은 비율은 인적서비스의 質的 낙후였다. 그에 대한 개선 방안으로는 고객편의를 위한 서비스의 확대와 종업원들의 교육훈련을 통한 서비스수준의 강화(48.7%), 促進活動強化(14.5%), 고객들의 사후관리 철저(11.8%) 등을 제시하였다.

다. 束草地域 觀光產業의 實態

1) 調查對象業體의 現況

종업원수 現況에서는 5인 이하인 業體가 전체의 64.2%를 차지하고 있어 대부분이 중소기업의 형태를 띠고 있으며 음식점업인 경우 종업원이 100인 이상 되는 곳도 12.5%였다<表 IV-20 참조>. 종업원의 근무년수는 2년 이내가 전체의 52.4%였고 宿泊業인 경우에 특히 2년 이내 종사한 종업원이 68.6%로 가장 높았다. 3년 이상 종사자가 가장 높은 업종은 식당업으로 62.4%였으며, 다음은 觀光客利用施設業으로 52.7%였다. 학력별로는 78.7%가 고졸 이상이었으며 월평균 임금은 30만원 이하가 66.0%였는데 그중 宿泊業 종사자인 경우가 78.9%나 되었다. 종업원의 채용방법으로는 42.9%가 연고채용 방식을 채택하고 있으며 공개경쟁 방식도 38.6%나 되었다. 종업원 교육실시를 연 10회 이상 하는 業種은 전체의 20%였고, 3회 이하가 50%나 되었다.

<表 IV-20> 觀光業種別 從業員 數

(單位 : %)

區 分	1-5人	6-10人	11-50人	51-100人	100人 以上	計
宿 泊 業	51.7	14.3	19.7	9.5	4.8	100
旅 行 業	40.0	20.0	40.0	-	-	100
飲 食 店 業	62.4	12.5	6.3	6.3	12.5	100
觀光記念品販賣業	90.0	-	10.0	-	-	100
合 計	64.2	11.2	13.2	5.7	5.7	100

〈表 IV-21〉 觀光業體의 從業員의 勤務期間別 現況

(單位：%)

區 分	1年 未滿	1-2年	3-5年	5年 以上	計
宿 泊 業	39.1	29.5	23.3	8.1	100
旅 行 業	16.1	37.1	29.0	17.8	100
觀光客利用施設業	41.8	5.5	10.9	41.8	100
飲 食 店 業	15.2	22.4	24.0	38.4	100
觀光記念品販賣業	31.2	43.8	12.5	12.5	100
合 計	26.6	25.8	22.9	24.7	100

## 2) 販賣實態와 資金事情

販賣實態는 대부분 業體들의 매출액이 88년도에 비해 89년은 증가하였고 판매대금 회수방법은 宿泊業이나 食堂業을 제외하고는 대부분이 현금판매였다. 90년 상반기의 자금사정은 작년수준이거나 작년보다 호전되었다가 76.0%였으며, 특히 宿泊業인 경우는 55.0%가 작년보다 호전되었다고 응답하였다. 觀光産業 관련 業體들이 금융기관을 이용할 때의 가장 큰 애로사항은 대출절차가 복잡하다는 46.2%로 가장 높게 나타났다.

〈表 IV-22〉 90년 상반기 중 資金事情

(單位：%)

區 分	작년보다 好轉	작년보다 惡化	작년 수준	計
宿 泊 業	55.0	15.0	30.0	100
旅 行 業	40.0	20.0	40.0	100
觀光記念品販賣業	42.9	35.7	21.4	100
飲 食 店 業	12.5	25.0	62.5	100
合 計	42.6	23.4	34.0	100

## 3) 促進活動實態

促進活動을 시행하고 있는 業體는 35.7%에 불과하였는데 그 방법은 弘報와 人的販賣, 廣告의 순이었다. 그 범위도 주로 國內 觀光客들을 대상으로 하고 있으며, 이용하는 광고매체로는 다른 地域과 마찬가지로 다른 매체에 비하여 비교적 가격이 저렴한 신문이나 잡지, 유인물을 이용한

인쇄매체에 의존하는 비율이 67.7%로 분석되었다.

〈表 IV-23〉 促進活動 實態

(單位：%)

區 分	하고 있다	하고있지 않다	計
宿 泊 業	36.8	63.2	100
旅 行 業	60.0	40.0	100
觀光記念品販賣業	23.5	76.5	100
飲 食 店 業	40.0	60.0	100
合 計	35.7	64.3	100

4) 其他事項

앞으로 영업확장을 위해 신축이나 개축을 희망하고 있는 業體는 54.5%였고, 그 이유로는 장기적 안목에서가 74.3%로 대부분의 業體에서 향후 觀光産業의 전망을 밝게 보고 있다. 문제점과 애로사항의 분석에서는 資金不足이 31.9%, 過當競爭이 30.6%, 人力不足이 29.2%였다. 東草地域 觀光産業의 競爭力을 약화시키고 있는 요인으로는 資金不足(25.4%), 人的 서비스의 質의 水準(21.6%), 經營管理 落後(13.7%) 등을 제시하고 있다. 그러므로 東草地域의 觀光産業 競爭力의 강화를 위한 방안으로는 다른 地域과 마찬가지로 종업원의 교육훈련을 강화하여 고객들에 대한 서비스수준의 질적 향상과 서비스상품의 확충(36.4%), 우수인력의 확보(18.2%)가 필요한 것으로 응답하였다.

〈表 IV-24〉 觀光業體의 問題點 및 隘路事項

(單位：%)

區 分	資金 不足	過當 競爭	人力不足	其 他	計
宿 泊 業	35.0	25.0	30.0	10.0	100
旅 行 業	42.9	42.9	14.2	-	100
飲 食 店 業	30.4	30.4	30.4	8.8	100
觀光記念品販賣業	27.3	31.8	31.8	9.1	100
合 計	31.9	30.6	29.2	8.3	100

### 3. 外國觀光産業의 實態

#### 가. 日本 觀光産業의 實態

##### 1) 日本의 觀光動向

1989년은 好景氣 등의 영향으로 국내관광은 순조로운 증가를 보였다. 宿泊觀光旅行 횟수는 국민 1인당 평균 1.23회이며 숙박일수는 평균 2.16일이다. 한편 관광활동에 소비하는 비용은 1인당 년 57,800엔이며 총 7兆 1,200億엔으로 추계되고 있는데 이것은 1988년의 1인당 51,500엔에 비하면 12%의 증가이다.

宿泊觀光 횟수를 월별로 보면, 8월과 5월이 많은데 특히 여름철 휴가가 끼어 있는 8월이 전체의 19.4%를 차지하고 있는 반면 6월달은 가장 적다.

한편 숙박관광에 관한 國民意識을 보면, 1박 이상의 여행을 원하는 의견이 84%로 상당히 높을 뿐 아니라 満足度에 대한 조사에서도 대단히 “만족하고 있다”가 46.7%, “만족하는 편” 48.2%, “약간 불만” 4.2%, “대단히 불만” 0.3%로서 대부분이(94.9%) 만족하고 있다. 이를 여행목적별로 보면, “기분전환”, “가족과의 접촉” 그리고 “휴양 및 휴식”을 목적으로 하는 여행이 많은데 이 중에서도 가족과의 접촉을 목적으로 하는 여행이 계속 증가하는 추세이다. 최근에 와서는 일정한 장소에서 장기간 머물면서 여가를 보내는 滞在型 旅行이 증가하고 있는데 응답자의 70% 이상이 長期滞在型 旅行을 원하고 있는 것으로 조사되고 있다.

##### 2) 日本人의 海外旅行 動向

所得水準의 向上, 自由時間의 增大와 손 쉽게 이용할 수 있는 海外旅行商品의 普及으로 해외여행자는 계속 증가하고 있다. 1989년의 해외여행자수는 <표 IV-25>에서 보는 바와 같이 전년도 보다 14.7% 증가한 966만명이며, 이 중 관광목적 여행이 83.9%인 810여만명에 이르고 있다. 한편 여행자수를 월별로 분류해 보면 매월마다 전년을 상회하고 있는데 특히 하기휴가가 집중된 8월이 가장 많은 98만명이다.

주요 觀光目的地를 國家別로 보면, 미국, 한국, 홍콩, 대만의 순으로 많고 미국을 여행지로 택한 경우는 하와이가 42.8%로 가장 많으며 다음이 괌으로 18%이다. 특히 한국을 찾은 일본인은 약 183만명으로 전년대비 124.7%가 증가하였는데 이는 스페인을 제외한 타국가에 비해 가장 많은 증가추세이다<表 IV-26 참조>.

<表 IV-25> 海外旅行者 推移

(單位：名)

年	區分	合 計	觀 光	業 務 等	其 他
1985		4,948,366	4,024,051	762,793	161,522
		[100.0] (106.2)	[81.3] (105.4)	[15.4] (110.4)	[3.3] (106.3)
1986		5,516,193	4,506,186	824,224	185,783
		[100.0] (111.5)	[81.7] (112.0)	[14.9] (108.1)	[3.4] (115.0)
1987		6,829,338	5,641,610	958,266	229,462
		[100.0] (123.8)	[82.6] (125.2)	[14.0] (116.3)	[3.4] (123.5)
1988		8,426,867	7,028,001	1,120,230	278,636
		[100.0] (123.4)	[83.4] (124.6)	[13.3] (116.9)	[3.3] (121.4)
1989		9,662,752	8,106,523	1,224,480	331,749
		[100.0] (114.7)	[83.9] (115.3)	[12.7] (109.3)	[3.4] (119.1)

(註) 1. 日本 總理府, 觀光白書, 1990.  
2. [ ]는 構成比(%), ( )는 前年對比(%). 임.

<表 IV-26> 海外旅行者의 觀光目的地

(單位：名)

年	數	1987		1988		1989	
		人 數	對前年 比(%)	人 數	對前年 比(%)	人 數	對前年 比(%)
韓 國		896,701	113.4	1,106,666	123.4	1,379,523	124.7
中 國		577,699	119.4	591,926	102.5	358,800	60.6
臺 灣		807,736	115.9	917,161	113.5	962,179	104.9
홍 콩		1,033,525	142.1	1,240,470	120.0	1,176,189	94.8
필 리 핀		126,825	94.5	181,741	143.3	*210,000	115.5
마 티 오		250,868	149.0	318,759	127.1	329,057	103.2
싱 가 폴		541,399	133.9	682,405	126.0	841,371	123.3
타 이		349,558	134.8	449,086	128.5	546,967	121.8
오 스트라 리아		215,600	148.1	352,200	163.4	349,500	99.2
뉴 질 란 드		76,150	121.5	93,789	123.2	97,322	103.8
미 국		2,128,481	126.6	2,542,140	119.4	3,080,396	121.2
하 와 이		1,161,000	123.0	1,358,000	117.0	1,319,340	97.2
괌		412,637	124.2	493,543	119.6	555,748	112.6
카 나 다		311,786	132.6	404,592	129.8	462,699	114.4
프 랑 스		572,000	112.6	662,000	115.7		
이 탈 리 아		384,837	95.9	384,850	100.0		
서 독		588,615	119.1	621,363	105.6		
영 국		297,200	144.7	350,000	117.8		
스 위 스		369,008	117.8	397,751	107.8	472,278	118.7
스 페 인		130,487	107.8	170,281	130.5	216,535	127.2

(註) 1. 日本 總理府, 上揭書.  
2. \*는 推計임.

3) 宿泊施設 現況

(1) 호텔

1988년말 현재 旅館業法에 의해 영업허가를 받은 호텔은 <표 IV-27>과 같다. 이 중에서 국제 관광호텔정비법에 의해 등록된 호텔은 1989년말 현재 597개, 객실수 11만 2,500개이다. 이 중 386개 호텔에 대한 資本金, 従業員規模別 構成比를 <표 IV-28>에서 보면 자본금 1,000만엔 이하의 호텔은 32개로 8.3%이며 5억엔 이상은 118개로 30.5%를 차지하고 있다.

등록호텔 및 비즈니스호텔의 객실 이용상황을 <표 IV-29, 30>에서 보면 객실이용율은 계속 증가하고 있으며 호텔 이용율(전국평균 72.3%)보다 비즈니스호텔 이용율이 80.7%로 높다.

<표 IV-27> 호텔 旅館業 推移

年末	種別 호텔	登録호텔		旅館	登録旅館		簡易宿所
		數	客室數		數	客室數	
1985	3,332	532	97,166	80,996	1,649	91,681	28,417
1986	3,730	549	101,359	80,062	1,639	93,026	28,025
1987	4,180	563	104,923	78,727	1,637	93,728	27,650
1988	4,563	581	108,662	78,129	1,631	94,123	27,405
1989	-	597	112,500	-	1,629	94,302	

資料: 日本 總理府, 上掲書.

<표 IV-28> 主要登録 호텔의 資本金, 従業員規模別 構成

(1989年 7月 現在)

從業員	資本金	1,000万 円 以下	2,000万 円 以下	5,000万 円 以下	1億円 以下	5億円 以下	10億円 以下	10億円 超	合計
50人 以下		7	2	8	7	9	2	4	39
150 "		18	5	16	25	80	17	15	176
200 "		4	1	5	4	24	3	13	54
300 "			1	1	5	25	14	12	58
500 "		3		1	1	11	11	7	34
700 "				1	1	1	1	4	8
900 "							1	7	8
1,000 "					1		1	1	3
1,000 人超						1		5	6
合計		32	9	32	44	151	50	68	386

資料: 日本 總理府, 上掲書.



〈표 IV-29〉 主要登錄 호텔의 客室利用狀況 推移

年 \ 地區	全 國	京 洪	京 阪 神	地方都市	리 조 트
1985	71.5%	82.6%	71.7%	68.2%	59.0%
1986	67.9	73.2	67.8	66.8	58.3
1987	68.3	75.2	67.9	68.0	58.2
1988	71.3	79.0	72.2	70.7	58.2
1989(6월말)	72.3	81.5	73.2	71.5	58.0

資料： 日本 總理府, 上揭書.

〈표 IV-30〉 비즈네스호텔의 客室利用狀況 推移

年 \ 地區	全 國	關 東	近 畿
1985	77.4%	87.3%	77.2%
1986	76.1	84.5	77.5
1987	76.4	84.8	77.8
1988	78.4	85.4	81.4
1989(9월말)	80.7	89.0	81.8

資料： 日本 總理府, 上揭書.

(2) 旅 館

1988년말 현재 전국의 여관수는 <표 IV-31>과 같이 78,129개, 객실수 1,026,107실인데 여관당 평균 객실수는 13.1실이다. 이 중 觀光振興法에 의해 登錄된 여관은 1989년말 현재 1,629개, 객실수 94,302실이다.

주요 여관의 經營規模를 보면 資本金 1,000만엔 이하의 여관이 전체의 58.2%를 차지하고 있으며 5,000만엔 이상은 16%이다<표 IV-32 참조>. 한편 종업원규모는 50명 이하가 전체의 67.0%, 51-100명 이하 21.4%로 종업원 100명 이하의 여관이 88.4%를 차지하고 있다<표 IV-33 참조>.

<표 IV-31> 旅館數, 客室數 推移

年	地 區	旅 館 數	客 室 數(室)	旅館當 平均客室數(室)
1984		81,253	1,008,819	12.4
1985		80,996	1,022,005	12.6
1986		80,062	1,026,199	12.8
1987		78,727	1,027,536	13.1
1988		78,129	1,026,107	13.1

資料：日本 總理府, 上掲書.

<표 IV-32> 主要旅館의 資本金別 構成比率

(1989年 12月末 現在)

區	分	軒 數(軒)	比 率(%)
個人經營		71	3.2
會社經營			
資本金	100万円以上	186	8.4
	100万円超 ~ 500万円以下	536	24.3
	500万円超 ~ 1,000万円以下	491	22.3
	1,000万円超 ~ 5,000万円以下	568	25.8
	5,000万円超	353	16.0
合	計	2,205	100.0

資料：日本 總理府, 上掲書.

## 〈표 IV-33〉 主要旅館의 從業員 規模

(1989年 12月末 現在)

地方 \ 區分	50人 以下	51~100人	101~200人	201人 以上	合 計
北 海 道	56	38	14	3	111
東 北	167	43	27	4	241
關 東 甲 信 越	311	94	27	13	445
伊 豆 箱 根	158	47	36	8	249
中 部	203	92	45	11	351
近 畿	214	39	14	4	271
中 國	159	45	10	0	214
四 國	68	14	8	3	93
九 州	142	60	21	7	230
合 計	1,478	472	202	53	2,205
構成比率 (%)	67.0	21.4	9.2	2.4	100.0

資料：日本 總理府，上掲書.

## (3) 國民旅館

國民旅館制度는 모든 施設이 完備되고 비교적 싼 요금으로 安심하고 宿泊할 수 있도록 하기 위해 만들어진 것으로 1989년말 현재 假指定을 포함하여 178개가 국민여관으로 지정되고 있다.

여관 중에는 시설이 미비하고 요금이 식사대와 숙박요금으로 명확히 구분되어 있지 않아서 利用者가 불편을 느끼는 경우가 많기 때문에 이를 시정하기 위해서 (財)國民旅館指導센터가 이에 대한 업무를 담당·지도함으로써 여행자에 대한 便宜를 提供하고 있다.

## (4) 民泊, Pension 등의 簡易宿所

民泊은 비교적 싼 요금으로 宿박할 수 있을 뿐만 아니라 家族的인 雰圍氣에서 서비스를 받을 수 있기 때문에 많은 사람이 이용하고 있다. 특히 pension은 젊은층에서 選好하고 있으나 민박과 pension을 포함한 간이숙소수는 계속 감소하여 1988년말 현재 27,405로 1984년 28,534개보다 1,000개 이상 감소하고 있다(표 IV-34 참조).

〈표 IV-34〉 簡易宿所營業施設數의 推移

年 末	1984	1985	1986	1987	1988
施 設 數	28,543	28,417	28,025	27,650	27,405

資料：日本 總理府, 前掲書.

#### 4) 經營實態

##### (1) 호텔

등록호텔 중 201개에 대한 1988년의 經營狀況을 보면, 赤字 호텔의 비율은 26.4%로서 전년도 24.9%와 비슷하다. 또한 營業收入은 전년도 대비 6.2%신장한데 비해 營業費用은 전년도 대비 5.0% 增加하여 결국 營業수입의 신장이 營業비용을 상회하고 있다. 따라서 營業이익은 전년도 대비 14.3% 增加하여 경상이익에서 32.95%로, 稅前利益에서 34.4% 增加하고 있다.

##### (2) 旅 館

여관 284개에 대한 1988년도의 經營상황을 보면 赤字旅館의 비율은 21.1%로 호텔 적자비율보다는 낮으며 전년의 적자여관 비율 28.3%에 비해 7.1% 포인트 감소하고 있다. 또한 營業비용은 전년도에 비해 3.3% 增加하여 營業수입의 신장이 營業비용의 신장을 상회하였다. 이 때문에 營業이익은 전년도 대비 12.3%가 增加하여 경상이익 34.8%, 稅前利益에서는 45.1%가 增加하고 있다.

#### 5) 旅行業 現況

##### (1) 一般旅行業

국내여행업무와 해외여행업무를 동시에 취급하는 일반여행업자수의 추이는 1986년 512개소에서 계속 增加하여 1990년에는 716개소로 약 140% 增加하고 있으며 1989년에 비해 63개업소가 增加하고 있다. 일반여행업자수의 계속적인 增加는 최근 해외여행의 大衆化 등에 힘입어 급증하고 있는 실정이다〈표 IV-35 참조〉.

<표 IV-35> 旅行業者數 推移

年	區分	一 般 旅 行 業	國 內 旅 行 業	旅 行 業 代 理 店 業			合 計
				一 般	國 內	小 計	
1986		512	5,293	2,108	56	2,164	7,969
1987		534	5,501	2,341	53	2,394	8,429
1988		588	5,683	2,706	58	2,764	9,035
1989		653	5,969	3,047	60	3,107	9,729
1990		716	6,242	3,554	61	3,615	10,573

資料： 1. 日本 總理府, 上掲書.  
2. 各年度 1月 1日 現在.

(2) 國內旅行業

국내여행업자의 수도 1986년의 5,293개소에서 1990년 6,242개소로 약 118% 증가하였으며 전년의 5,969개소에 비해 273개소가 증가하였다<표 IV-35 참조>.

(3) 旅行業代理店業

일반여행업대리점업자 수는 1990년 1월 1일 현재 3,554업자로서 전년의 3,047업자에 비해 507업자가 증가하였다. 일반여행업대리점업자는 많은 자금없이도 영업을 할 수 있는 등 이점 때문에 앞으로도 계속 증가할 것으로 예측된다<표 IV-35 참조>

6) 國際觀光振興을 위한 施策

(1) 海外에 대한 宣傳活動

해외에 대한 관광선전활동은 政府에서 補助金을 支援받는 (株)國際觀光振興會가 주축이 되어 세계 주요 도시에 設置된 海外觀光社務所와 宣傳員으로 構成된 宣傳網을 통하여 在外 關係機關, 地方 公共團體, 기타 관련업계 등과 긴밀하게 제휴하여 다음과 같은 활동을 적극적으로 추진하고 있다.

① 각국이 有力紙 및 TV를 통한 弘報活動, 특히 1989년부터 해외여행을 자유화한 한국을 중심으로 아시아 여러 나라에 적극적인 홍보활동을 펴고 있다.

- ② 外國 報道關係者 및 여행업자의 일본 초청.
- ③ travel seminar 개최
- ④ 해외에서 개최되는 觀光展 등에 적극적인 참여와 협력
- ⑤ 선전인쇄물의 作成·配布와 觀光宣傳映畫의 제작 및 상영.

(2) 외국인 여행자에 대한 便宜 및 情報提供

① 외국인 여행자의 携帶品에 대해서는 簡易手續으로 신속한 통관을 하고 또한 일정 기준내의 휴대품에 대해서는 關稅 및 內國消費稅를 면제하고 있다.

② 외국인이 구입하는 일정 물품에 대해서는 輸出物品 販賣場 허가를 받은 점포에서 여권 또는 상륙허가서를 제시하면 免稅로 구입할 수 있도록 하고 있다.

③ 외국인이 入·出國時 外貨나 엔화 500만엔 이내의 소지는 자유이다.

④ (株)國際觀光振興會에 綜合觀光案内所(Tourist Information Center)를 설치하여 일본여행에 필요한 정보 제공은 물론 案内을 담당하고 있으며, 특히 일본의 文化, 生活, 産業 등에 관한 모든 정보도 提供하고 있다.

⑤ 최근에는 외국 여행자들이 일본인과 그 생활에까지 관심을 가짐에 따라 지방공공단체 단위로 각 가정의 협조하에 외국인 여행자가 직접 家庭을 訪問하여 일본인의 일상생활에 접촉할 수 있는 Home Visit제도를 도입하여 실시하고 있다.

⑥ 외국인 여행자가 街頭나 車 안에서 어려움을 당할 경우 通譯을 해 주고 문제를 해결해주는 Good Will Guide제도를 도입하고 案内者에게는 (株)國際觀光振興會가 Good Will Guide 배지와 안내 핸드북을 제공하고 있다.

(3) 觀光分野에서의 國際協力

① 국제기관과의 협력: 세계관광기관에 1978년에 加盟國으로 參加하고 있으며 (株)國際觀光振興會, 日本交通公司, 日本旅行業協會, 日本航空이 찬조가맹원으로 참가하고 있다. 그리고 OECD, 및 유엔 아시아태평양 경제사회위원회(ESCAP)가 실시하는 관광관계 활동에도 정부 베이스로 참가하고 있다.

② 開發途上國과의 협력: 동남아시아제국 연합무역투자관광촉진센터(Asia Center)를 통한

활동과 국제협력사업단을 통하여 ESCAP, 피지, 말레이시아, 인도차이나, 멕시코 등에 관광개발, 호텔종업원 훈련, 관광마케팅, 관광교육훈련을 위한 전문가를 파견하고 또한 관광개발센터를 통해 인도, 타이, 말레이시아, 그리스에 관광관계 민간전문가를 파견하고 있다. 그리고 싱가포르, 중국, 한국으로부터는 5명이 관광관계 민간연수자를 받아들여 훈련시키고 있다.

③ 지방자치단체를 중심으로 전국적으로 여러 지역에서 convention 산업에 몰두하고 있는데 1988년에 전국 25개 도시를 convention city로 지정하고 전국 수준에서 convention振興을 위한 體制整備와 地域 convention breau설립을 指導·助言하고 있다.

#### 7) 旅行業 등에 대한 管理

(1) 不當한 顧客誘致를 防止하기 위하여 과대한 景品類를 제공하는 행위에 대해서는 시정조치를 취하고 있다.

(2) 소비자가 적절한 상품선택을 할 수 있도록 하기 위해 觀光土產品에 대한 不當한 表示를 하지 못하도록 다음과 같은 시책을 실시하고 있다.

① 全國觀光土產品 公正取引協議會가 관광토산품 표시에 관한 公正競争 規約을 합리적으로 운영하도록 지도하고 있다. 동 회는 그 하부조직인 지방협의회 특히 관련 행정기관의 지도를 받아 정기적으로 또는 필요할 때마다 自主檢事會를 개최하여 과대포장과 부당표시를 시정하기 위한 필요한 조치를 취하고 적정표시를 한 토산품에 대해서는 認定證을 교부해 주고 있다.

② 각 都道府縣에서도 觀光土產品 試賣檢事會를 개최하여 誇大包裝 등 부당표시를 시정하기 위한 조치를 취하고 있다.

③ 관광지에서는 타지역과는 달리 季節的으로 일시에 많은 수요가 있기 때문에 食品衛生管理가 불충분한 경우가 생길 수 있다. 따라서 호텔, 여관, 음식점 등 식품관계업자들에게 식품위생법을 철저히 지키도록 하고 이와 병행해서 관광성수기에는 일정기간에 식품을 수거하여 검사함으로써 불량품 일소에 노력하고 있으며 위생시설의 개선에 필요한 자금은 環境衛生金融公庫에서 융자를 해 주고 있다.

## 나. 臺灣 觀光産業의 實態

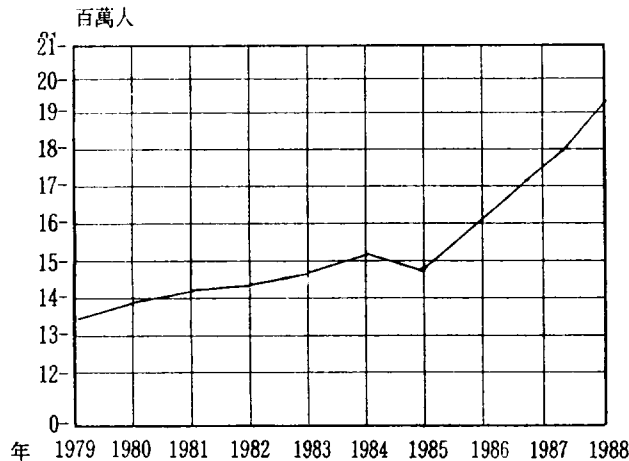
## 1) 臺灣의 觀光産業 發展과 趨勢

## (1) 臺灣 입국 관광객 분석

## ① 過去 10년간 입국여행자 변화

臺灣의 觀光産業은 1979~1985년 사이에는 성장이 침체되어 연평균 성장율은 1.9%에 불과하였으나 1986~1988년의 3년 사이에는 활발한 成長으로 연평균 10.1%의 성장을 가져왔다. 또한 臺灣 경제성장의 번영, 국제화와 自由化의 확대, 사업여행자의 증가, 대만에서 개최되는 국제회의와 전시회의 수적 증가와 같은 여러 요인들로 인하여 1986~1988년 기간의 관광산업이 팔목할만하게 성장하였다.

〈表 IV-36〉 대만 방문 관광객수 (1979~1988년)



資料：中華民國 七十七年 交通部 觀光局年報，1988.

## ② 觀光패턴의 변화

1985년 순수 관광목적의 대만 방문객은 전체의 62%를 차지하였으나 그 후 계속 하락하여 1988년에는 55%에 달하였으며, 3년의 동기간 동안 사업목적 여행자들은 1985년 전체의 15%에서 1988년에는 전체의 21% 상승으로 연평균 22%의 성장을 보여주었다(表IV-37 참조).



<表 IV-37>      관광객의 目的別 分類

관 광 목 적	비 율
業 務	20.91 %
觀 光	54.74
親 知 訪 問	7.23
會 議	0.64
研 究	1.00
其 他	2.20
未 應 答	13.28

資料： 中華民國 七十七年 交通部 觀光局 年報, 1988년.

대만을 방문한 男性 觀光客數는 女性보다 약 3배 정도 높다. 이 比率은 현재까지 일정하게 유지되고 있으며 더 큰 變動要因은 없다.

30~39세 연령층이 대만 방문객 중 가장 큰 비중을 차지하고 있지만 최근에는 더 높은 연령층에서 신속한 증가추세가 나타나고 있다. 특히 40~49세 연령층에서 강한 증가추세를 보여주고 있는데 1985년에는 23%, 1988년에는 26%의 증가추세를 보여주고 있다<表 IV-38 참조>.

<表 IV-38>      연령별 관광객수 통계

연 령	비 율
9 세 이하	2.66 %
10 ~ 19세	3.28 %
20 ~ 29세	14.35 %
30 ~ 39세	24.82 %
40 ~ 49세	26.05 %
50 ~ 59세	17.35 %
60 세 이상	11.49 %

資料： 中華民國 七十七年 交通部 觀光局 年報, 1988년.

臺灣觀光客의 職業別分布는 외국과의 무역이 활발해지면서 사업목적 방문객의 증가로 商人과 販賣員이 전체의 29%를 차지해 가장 많았으며 사무직원이 27%로 이 두 집단이 전체의 56%를 차지하고 있다<表 IV-39 참조>.

〈表 IV-39〉 관광객의 직업별 분류

職 業	比 率
商 人 · 販 賣 員	29.08%
祕 書 · 職 員	26.66%
專 門 技 術 人 員	4.38%
文 化 關 係 人 員	7.05%
家 庭 主 婦 · 退 休 人 員	11.04%
軍 公 職 人 員	1.34%
其 他	11.47%
未 應 答	8.98%

資料：中華民國七十七年交通部觀光局年報，1988年.

대만 관광객중 日本과 韓國觀光客은 계속 늘어날 전망이다 日本은 국제수지의 향상과 국제관계 촉진을 위하여 海外旅行을 촉진시키기 위한 구체적인 조치와 함께 연간 1,000만명 출국관광객의 目標을 달성하기 위한 계획을 추진하고 있으며, 또한 한국도 1989년 1월부터 여행제한의 완전철폐로 대만을 방문하는 한국 관광객이 계속 늘어날 전망이다.

그러나 NT달러의 계속적인 評價切上과 國內市場에서의 價格水準 上昇으로 미국, 캐나다, 오스트레리아, 뉴질랜드, 홍콩의 관광객은 둔화될 전망이며 1988년에 대만 방문객 증가율은 7% 성장을 가져오는데 그치고 있다.

## 2) 觀光産業의 실태

## (1) 觀光호텔

1988년 12월 31일 현재 대만에는 99개의 관광호텔(19,244객실)이 있는데 이들 호텔은 56개의 일반호텔(6,121객실)과 43개의 국제관광호텔(13,123객실)로 구성되어 있다.

관광호텔들은 대만에 입국하는 관광객들을 편안하게 수용할 수 있을 정도로 훌륭한 수준이다. 1983년초에 관광국이 호텔 평가제도를 실시하여 정기적 또는 비정기적인 조사를 시행하였는데 그것은 호텔품질 향상을 목적으로 수행되었다. 현재 23개의 호텔이 5plum(특 1급)이고 17개의 호텔이 4plum, 16개의 호텔이 3plum, 11개의 호텔이 2plum으로 등급이 구분되었다.

1986년 이래 대만의 관광객 증가와 호텔산업에 대한 특별한 산업전망으로 대형 관광호텔 설립에 민간투자를 장려하였고 관광산업에 대한 민간투자에 대해 많은 관심이 집중되고 있다.

교통부 관광국은 호텔설립에 대한 민간투자 촉진에 전력을 기울이고 있으며 1988년말 현재 3,848객실을 가진 9개의 국제호텔이 설립 중이거나 설립허가가 보장되어 있는 상태이다. 1871객실을 가진 4개의 호텔은 1989년에 개업이 계획되어 있고 335객실의 한 호텔은 1990년에 개업할 계획이며, 1,294객실의 3개 호텔은 1993년에 개업할 계획이다. 지역별 관광호텔 및 객실통계는 <表 IV-40>에서와 같고 관광호텔의 月別 利用率은 <表 IV-41>에서 볼 수 있다.

호텔 이용율이 가장 높은 달은 4월달로 78.3%였으며 3월(74.4%), 6월(71.0%), 8월(70.6%) 순이었고 9월달의 이용율은 56.4%로 가장 낮았다.

〈表 IV-40〉 대만의 지역별 관광호텔

地 區		國際觀光호텔					觀光호텔					合 計				
		個數	客 實 數				個數	客 實 數				個數	客 實 數			
			싱글	더블	트윈	小計		싱글	더블	트윈	小計		싱글	더블	트윈	小計
台北市	台北	23	2,799	5,169	684	8,652	25	1,043	1,724	195	2,962	48	3,842	6,893	879	11,614
	陽明山	1		50		50						1		50		50
	北役						4	544	122	28	694	4	544	122	28	694
	小計	24	2,799	5,219	684	8,702	29	1,587	1,846	223	3,656	53	4,386	7,065	907	12,358
高雄市	高雄	6	892	716	41	1,649	3	166	121	25	312	9	1,058	837	66	1,961
	小計	6	892	716	41	1,649	3	166	121	25	312	9	1,058	837	66	1,961
台灣省	桃園	2	153	496	20	669	2	127	46	9	182	4	280	542	29	851
	台中	2	282	232	14	528	7	314	523	46	883	9	596	755	60	1,411
	彰化						1	32	14	4	50	1	32	14	4	50
	南投	1	14	98	4	116						1	14	98	4	116
	雲林	1	79	59	2	140	1	43	30		73	2	122	89	2	213
	嘉義	1	40	61	5	106	3	114	60	11	185	4	154	121	16	291
	台南	1	73	69	10	152	3	138	48	4	190	4	211	117	14	342
	高雄縣	1		96	12	108						1		96	12	108
	屏東	1	48	197	5	250	2	78	224	6	308	3	126	421	11	558
	台東						1	8	10	2	20	1	8	10	2	20
	花蓮	3	397	336	21	754	1	36	32	2	70	4	433	368	23	824
	宜蘭						2	98	6	10	114	2	98	6	10	114
	澎湖						1	44	25	9	78	1	44	25	9	78
	小計	13	1,086	1,644	93	2,823	24	1,032	1,018	103	2,153	37	2,118	2,662	196	4,976
合計	43	4,777	7,579	818	13,174	6	2,785	2,985	351	6,121	99	7,611	10,468	1,120	19,295	

資料：中華民國七十七年交通部觀光局年報，1988年

〈表 IV-41〉 대만의 관광호텔 利用率

月 別	國 際 觀 光 酒 館							一 般 觀 光 旅 館							總 平 均
	台 北 市	高 雄 市	台 中 市	花 地 蓮 區	風 景 區	其 地 他 區	平 均	台 北 市	高 雄 市	台 中 市	花 地 蓮 區	風 景 區	其 地 他 區	平 均	
一 月	75.60	62.87	74.98	56.07	45.95	48.94	70.14	61.15	47.00	31.08	34.93	44.98	34.96	53.26	61.99
二 月	70.15	69.45	76.82	72.81	68.44	51.32	69.38	60.78	57.61	41.09	44.90	52.75	41.29	54.77	63.66
三 月	87.02	71.52	83.01	73.90	64.39	63.51	81.40	77.44	63.90	47.23	30.97	49.37	34.78	63.82	74.36
四 月	79.13	63.33	82.82	66.83	68.97	51.17	74.49	74.40	65.00	44.19	31.43	58.65	48.46	62.79	78.25
五 月	78.27	57.62	81.63	59.58	61.91	47.73	71.82	64.64	55.94	49.70	36.73	53.08	47.59	56.68	68.57
六 月	75.42	58.54	83.75	58.35	66.21	57.34	71.01	73.67	50.33	55.02	35.67	51.84	52.46	61.75	70.95
七 月	66.62	57.79	78.86	70.66	65.25	62.39	65.95	68.09	62.68	50.05	53.78	60.71	53.55	62.86	68.45
八 月	63.49	58.50	67.18	71.44	69.12	53.57	63.10	71.10	63.00	54.02	39.63	55.23	54.31	63.20	70.57
九 月	69.13	57.11	67.65	52.32	46.28	56.66	65.06	70.06	65.51	55.81	37.14	47.54	41.87	59.05	56.42
十 月	83.18	65.67	79.74	51.89	51.56	69.26	76.41	65.68	79.73	42.59	30.55	46.63	56.83	57.50	60.28
十一 月	88.82	73.28	85.37	69.00	57.81	64.93	82.30	76.26	79.49	50.17	50.48	45.91	57.24	63.35	66.56
十二 月	60.15	54.91	68.96	61.24	58.72	69.49	60.59	63.22	74.84	50.92	38.76	44.24	52.96	57.36	58.21
平 均	81.05	62.54	77.56	48.26	61.63	75.98	70.97	68.87	63.75	47.72	38.91	55.16	54.87	59.70	63.94

資料： 中華民國 七十七年 交通部 觀光局 年報, 1988年.

## (2) 여행사

1987년말에 대만에는 308개의 여행사가 있었고 지난 8년간의 설립허가가 통제된 후에 416개의 새로운 관광여행사가 1988년 1월에 허가되었다. 1988년말에는 559개의 여행사가 등록되었는데 여기에는 4개의 일반여행사, 553개의 A급 여행사, 22개의 B급 여행사가 포함되었다(表 IV-42 참조).

〈表 IV-42〉 대만의 여행실태 비교(1971년, 1987년, 1988년)

구	분	1988	1987	1988 증가 (1987 기준)	구	분	1971	1988 증가 (1971 기준)
台北市	綜 合	4	0		甲 種 A		116	
	甲 種 A	421	254		甲種子會社 A		2	
	乙 種 B	5	0		乙 種 B		7	
	子 會 社	15	11		乙種子會社 B		2	
	小 計	445	265	+67.92%	小 計		127	+250.39%
高雄市	綜合(子會社)	2	0		甲 種 A		1	
	甲 種 A	50	11		甲種子會社 A		5	
	乙 種 B	2	1		乙 種 B		2	
	子 會 社	47	51		乙種子會社 B		0	
	小 計	101	63	+60.32%	小 計		8	+1,162.50%
台灣省	綜合(子會社)	1	0		甲 種 A		0	
	甲 種 A	62	25		甲種子會社 A		7	
	乙 種 B	15	11		乙 種 B		9	
	子 會 社	87	75		乙種子會社 B		0	
	小 計	165	111	+48.95%	小 計		16	+931.25%
合 計	綜 合	4	0		甲 種 A		117	
	綜合(子會社)	3	0		甲種子會社 A		14	
	甲 種 A	533	290		乙 種 B		18	
	乙 種 B	22	12		乙種子會社 B		2	
	子 會 社	149	137		總 計		151	+370.86%
	總 計	711	439	+61.96%				

資料：中華民國七十七年交通部觀光局年報，1988

(3) 觀光從事者의 教育訓練

① 大學과의 協力

教育協力 計劃이 交通部 觀光局과 국립대만대학, 국립 Chengkung대학, 사립 Snochow대학 간에 이뤄졌으며 연간 NT 100,000불의 기부금이 觀光課程을 개설할 수 있도록 각 대학에 주어졌다. 이 계획의 목적은 그 과정을 선택하는 학생들에게 관광산업에 대한 실제적인 교육으로 이해를 증진시키고, 대학 졸업 후 선택하는 어떤 직업에서든 활용할 수 있는 직업교육의 기회를 제공하고 적응능력을 기르기 위해 開設되었다. 1988년에 전체 250명의 학생이 이 교육과정에 선발되었다.

② 안내원과 단체리더 訓練

관광안내원과 해외여행 단체 리더 試驗과 訓練制度를 통하여, 1988년 1년간 여행사들이 요구하는 직원으로 채용될 수 있는 138명의 안내원과 566명의 관광리더를 배출하였다.

③ 旅行社 管理教育

1988년에는 개정된 여행사관리 규정에 의해 여행사 관리교육을 실시하였는데 등급제 훈련과정 (Graded Training Course)이 台北, 台中, 高雄에서 개설되었으며 각 과정의 단계는 10일동안 계속하여 전체적으로 60시간을 教育하였고 1,142명이 이 과정에 참여하였다.

④ 호텔과 식당에 대한 특별교육

관광호텔에서 중간스텝과 상위스텝의 직업교육을 향상시키기 위하여 Lai Lai Sheraton호텔과 협찬으로 Florida 국제 대학의 美國 敎授인 Steven Moll과 Joseph Gregg를 대만으로 초대하여 호텔 케터링(Hotel catering)에 대한 3가지 과정에 대한 教育이 실시되었고 각 과정은 2주 동안이었으며 전체 160명이 참여하였다.

⑤ 觀光産業 教育者를 위한 과정

大學의 관광 관련학과의 교육과정이 산업체의 실제적인 요구조건에 미흡하기 때문에 호텔사업체에서 고용할 수 없는 관광학과 졸업생의 문제를 해결하기 위하여 1988년 8월22일~9월1일 사이의 10일간 호텔사업에 관련된 관광산업 教育者 과정이 개설되었다. 대만에 있는 Plum 5개인 고급호텔 7個業體(Lsi Lai Sheraton, Ritz, Hotel Royal Taipei, Ambassador, Howard Plaza, Hilton Hotel Rebar)의 지배인과 부지배인들이 호텔 관련 전문가와 觀光學科 敎授들과의 토의과정 및 회의를 통해 교수진들이 실제적으로 호텔업무를 보다 더 이해함으로써 教育에 활용할 수 있는 과정이다.

⑥ 教育專門會社

"Banquet Service"와 "Basic Service Standards for Dinners and Receptions"이라는 2개의 교육 전문회사가 설립되었는데, 여기에서는 중국연회에서 제공하는 서비스의 질을 높이기 위하여 관광교육을 실시하고 관련자료를 제작하여 배포하고 있다.

## 4. 内外國人 觀光客 態度分析

## 가. 內國人 觀光客의 濟州觀光産業에 대한 態度分析

## 1) 調査의 概要

濟州道를 방문한 내국인 觀光客들의 濟州道 觀光産業에 대한 態度調査는 1989년 9월 1일부터 89년 12월 10일까지 300명을 대상으로 실시하였는데 그 중 불성실한 응답지 33매를 제외한 267매를 분석 대상으로 하였다. 응답자들 중 濟州道를 처음 방문한 사람이 전체의 71.5%였고 2회 이상 방문한 사람이 28.5%였다. 여행목적별로는 신혼여행이 53.9%로 가장 많았고 수학여행이 22%, 일반단체가 19.1%였다. 연령별로는 30대 이하가 전체의 94.8%로 대부분을 차지하고 있었고, 직업별로는 회사원이 33.7%, 학생이 27.7%, 가정주부가 16.5%, 상업이 8.6% 등이었으며, 체류기간은 2박 3일이 53.9%, 3박 4일이 35.2%이었다.

## 2) 宿泊施設

내국인 觀光客들의 濟州 宿泊施設 관련변수들에 대해 전체의 27.9%가 만족하다고 응답하였고, 불만족한다고 응답한 관광객도 24.7%나 되었다. 특히 가격에 대해서는 신혼부부의 47.8%가 불만족스럽다고 응답하였다. 종사원의 서비스수준은 44.0%가 만족스럽다고 응답하였으나 이용요금에 대해서는 37.5%가 비싸다고 응답하였고 부대시설의 다양성은 32.7%가 불만족하고 있는 것으로 분석되었다. 여행목적별로 이용요금, 종사원의 서비스 수준 및 시설이용의 편의성과 쾌적성은 집단간의 유의적인 차이를 보였다(表 IV-43 참조).

〈表 IV-43〉 宿泊施設에 대한 만족도

(단위 : %)

조사항목 \ 만족수준	매우 만족	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
종사원의 서비스 수준	5.7	38.3	44.5	11.5	100	16.5423	9	0.0564*
시설이용의 편의성, 쾌적성	5.1	29.6	47.8	17.5	100	17.8572	9	0.0369*
부대시설의 다양성	2.8	15.7	48.8	32.7	100	11.3140	9	0.2548
이용 요금	0.8	13.1	48.6	37.5	100	20.4292	9	0.0151*
계	3.6	24.3	47.4	24.7	100			

\* P &lt; 0.1



3) 旅行社 利用

濟州道를 방문할 때 여행사를 이용한 관광객은 75.7%나 되었으며, 이용한 여행사에 대한 만족도는 34.1%가 만족하다고 응답하였고 보통이라고 응답한 비율은 47.1%였다. 가격에 대해 가장 불만족한 집단은 신혼부부들이었는데 그 비율이 30.6%나 되었다. 또한 응답자들의 서비스 수준에 대한 불만족 비율도 21.0%나 되고 있어 여행사의 가격과 서비스 부문의 개선이 시급한 것으로 나타났다. 여행횟수별로 종업원 자질과 집단간의 유의적인 차이가 있었다(表 IV-44 참조).

<表 IV-44> 旅行社 利用에 대한 만족도

(단위 : %)

조사항목 \ 만족수준	매우 만족	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
가 격	0.5	22.6	53.8	23.1	100	0.7212	3	0.8682
서비스 수준	4.6	29.7	44.7	21.0	100	1.2014	3	0.7527
종사원의 자질	5.7	39.2	42.8	12.3	100	8.3370	3	0.0395*
계	3.6	30.5	47.1	18.8	100			

\* P < 0.1

4) 이용 교통수단

濟州道에서 이용한 교통 수단은 응답자의 62.6%가 전세버스를 이용하였고, 영업용 택시가 15.5%, 렌터카가 9.4%였으며 교통수단에 대한 만족도는 40.2%였다. 또한 청결, 쾌적성에 관한 만족비율은 40.1%였으며, 요금에 대해 만족하다고 응답한 관광객은 32.7%에 불과하였는데 불만을 표시한 응답자도 11.2%나 되었다. 제주도에서 이용한 교통수단의 만족도와 여행횟수와는 제주도를 처음 방문한 집단과 2회 이상 방문한 두 집단간에 차이가 없는 것으로 분석되었다(表 IV-45 참조).

<表 IV-45> 濟州에서 이용한 교통수단의 만족도

(단위 : %)

조사항목 \ 만족수준	매우 만족	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
料 金	2.0	30.7	56.1	11.2	100	0.7125	3	0.8703
친절한 서비스	4.7	42.8	45.1	7.4	100	1.1480	3	0.7655
청결 · 쾌적성	4.3	35.8	51.4	8.5	100	0.9448	3	0.8146
계	3.7	36.5	50.8	9.0	100			

## 5) 飲食店業

제주도 여행 중 주로 이용한 음식점은 한식전문 식당이 76.0%, 향토음식점이 29.2%, 횡집이 22.5%, 간이음식점이 17.6% 등의 순으로 나타났다. 飲食에 대한 觀光客들의 만족도는 19.8%만이 만족하다고 응답하였으며 불만족비율이 30.5%였다. 음식맛에 대해서는 신혼부부의 불만족비율은 39.1%로 가장 높았고 수학여행 온 학생들의 불만도 37.9%의 비율을 보였다. 또한 다른 분야와 마찬가지로 음식에 관련된 항목 중에서도 가격에 대한 불만요인이 45.5%로 가장 높게 나타났는데 신혼부부의 불만족 비율은 57%나 되었으며 2회 이상 방문한 사람이 처음 방문한 사람보다 47.2%로 불만족비율이 높았다. 음식분야의 만족도는 음식의 양이 35.6%로 가장 높았으나 음식의 맛, 메뉴의 다양성에 대한 불만족비율은 34.1%나 되었고 서비스 수준도 30.2%가 불만족을 나타내어 이 분야의 개선이 시급한 것으로 사료된다. 여행목적별로 가격과 집단간에 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다(表 IV-46 참조).

〈表 IV-46〉 음식점 이용에 대한 만족도

(단위 : %)

만족수준 조사항목	매우 만족	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
메뉴의 다양성	2.3	14.0	49.6	34.1	100	12.3432	9	0.1946
음식의 맛	2.3	14.0	49.6	34.1	100	12.3222	9	0.1946
음식의 양	2.0	33.6	49.6	14.8	100	10.6746	9	0.2987
칭걸도	1.2	23.3	50.6	24.9	100	4.9140	9	0.8417
가 격	-	9.5	45.0	45.5	100	21.8897	9	0.0013**
서비스의 수준	2.0	14.9	52.9	30.2	100	16.3729	9	0.0595*
계	1.6	18.2	49.7	30.5	100			

\* P &lt; 0.1,

\*\* P &lt; 0.01

## 6) 觀光施設

觀光施設 중에 관광객들이 가장 많이 이용하는 시설은 민속촌으로 응답자의 78.7%가 이용했으며, 박물관이 69.9%, 조각공원이 46.5%, 승마장 45.3%, 유람선이 41.5% 순이었다. 또한 이용해 본 유흥업소로는 나이트클럽이 63.3%로 비율이 높았고, 간이주점이 22.3%, 카페가 16.3%, 디스코장이 13.3%였다. 관광객 이용시설 중 앞으로 확충이 필요하다고 생각하는 시설로는 야영장이 40.5%, 해상 스포츠시설 34.8%, 유람선이 27.8%, 승마장이 15.8%의 순으로 응답하였

다. 관광시설 전반에 대한 만족도는 응답자의 19.2%만이 만족한다고 응답하였으며, 불만족비율이 가장 높은 분야는 가격으로 41.8%나 되었다. 제주도를 처음 방문한 관광객의 불만족비율은 43.8%, 2회 이상 방문한 관광객은 36.8%로서 처음 방문한 관광객의 불만족비율이 다소 높은 것으로 나타났다. 또한 부대시설의 다양성의 불만족비율은 30.7%, 서비스 분야 19.8%가 불만족하다고 응답하여 불만족비율이 전반적으로 높은 것으로 분석되었는데 조사 항목이 모두 여행횟수별로 집단간의 차이가 없었다(表 IV-47 참조).

〈表 IV-47〉 관광시설에 대한 만족도

(단위 : %)

조사항목 \ 만족수준	매우 만족	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
가격(요금)	0.8	12.6	44.8	41.8	100	2.3758	3	0.4981
부대시설의 다양성	1.2	14.2	53.9	30.7	100	1.6165	3	0.6557
친절한 서비스	2.0	27.0	51.2	19.8	100	0.3344	3	0.9534
계	1.3	17.9	50.0	30.8	100			

## 7) 觀光紀念品 및 불편사항

濟州 觀光紀念品 중 내국인 관광객들이 가장 많이 구입한 품목은 과일류가 61.8%, 버섯류가 35.5%, 목각제품이 26.3%, 석제품이 23.5%, 산호제품이 13.5% 순이었고, 구입장소 선택은 안내자의 권유에 의해서가 40.1%, 자기 스스로가 33.1%였다. 제주도 여행의 어려움이나 불편한 점으로는 바가지요금 53.7%, 쇼핑대상품목의 부족이 43.9%, 음식점의 불결이 27%, 상품 강매행위가 25.0%, 관광정보 입수곤란이 23.8%, 관광위락시설의 부족이 22.1%, 호객행위 20.9% 순이었다.

## 나. 日本人 觀光客의 濟州觀光産業에 대한 態度分析

## 1) 調查의 概要 및 分析方法

濟州도를 방문한 日本人 觀光客들의 濟州道 觀光産業에 대한 態度調査는 1차로 1989년 10월 1일부터 90년 5월 30일까지 100명을 대상으로 실시하였고, 2차로는 1990년 6월 1일부터 8월 30일까지 100명을 추가로 조사하였는데, 그 중 불성실한 응답지 35매를 제외한 165매를 분석 대상으로 하였다. 응답자들 중 濟州도를 처음 방문한 사람이 전체의 67.9%였고, 2회 이상 방문

한 사람도 32.1%나 되었다. 여행목적별로는 개인관광이 70.9%로 대부분을 차지하고 있으며 일반 단체가 26.7%였다. 연령별로는 40대가 38.8%, 30대가 30.3%, 50대 이상이 16.4%순이었다. 제주도에 머무르는 체재 일수는 2박 3일이 전체의 68.1%, 3박 4일이 28.8%를 차지하고 있어 단기체재형 관광활동을 하고 있는 것으로 분석되었다. 日本人 觀光客에 대한 만족도 차이검증은 각 항목에 대하여 濟州道를 처음 방문한 관광객과 2회 이상 방문한 관광객으로 분류하여 분석하였다.

## 2) 宿泊施設

日本人 觀光客들의 제주도에서 이용한 숙박시설의 형태는 88.5%가 관광호텔을 이용하고 있는데 宿泊施設에 관한 만족도 분석에서는 전체의 40.2%가 만족하고 있는 것으로 나타났으며 불만족도는 10.5%나 되었다. 종사원의 서비스 수준에 대해서는 45.8%가 만족스럽다고 응답하였으며 시설이용의 편의·쾌적성은 44.4%가 만족스럽다고 응답하였는데 특히 이용요금에 대해서는 불만족 비율이 17.0%였다(表 IV-48 참조).

〈表 IV-48〉 宿泊施設에 대한 만족도

(단위: %)

조사항목 \ 만족수준	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
종사원의 서비스 수준	45.8	49.0	5.2	100	2.8922	2	0.2355
시설이용의 편의·쾌적성	44.4	45.1	10.5	100	1.6405	2	0.4403
부대시설의 다양성	40.4	50.3	9.3	100	0.0386	2	0.9809
이용 요금	27.2	55.8	17.0	100	6.8301	2	0.0329*
분위기와 주변환경	43.0	46.3	10.7	100	1.3244	3	0.5157
계	40.2	49.3	10.5	100			

\*  $P < 0.1$

## 3) 旅行社 利用

濟州道를 방문할 때 대부분의 관광객이 여행사를 이용하고 있는데(91.6%), 여행사 이용에 관한 만족도는 응답자의 55.6%였으며, 이용한 旅行社의 서비스 수준에 대해서는 48.6%가 만족하다고 응답하였다(表 IV-49 참조). 반면에 종업원 자질에 대하여는 2회 이상 방문한 관광객의 불만족비율이 처음 방문한 관광객보다 높아 15.0%나 되었다.

〈表 IV-49〉 旅行社 利用에 대한 만족도

(단위 : %)

만족수준 조사항목	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
관광내용(일정 등)	53.5	41.7	4.8	100	0.1601	2	0.9231
서비스 수준	48.6	44.4	7.0	100	1.0674	2	0.5864
종사원의 자질	65.0	27.1	7.9	100	3.9465	2	0.1390
계	55.6	37.8	6.6	100			

## 4) 이용 교통수단

제주도를 방문할 때 이용한 교통수단은 98.1%가 항공편을 이용했고, 이에 관련된 만족도는 28.2%로 낮고 보통이 58.6%였다. 그 중에서도 이용의 편의성(25.2%)과 좌석예약(28.1%)의 만족수준이 다소 낮은 것으로 나타났고, 불만족비율은 이용의 편의성(24.5%), 좌석예약(13.1%) 순이었다(表 IV-50 참조). 또한 요금과 서비스에 대해서는 제주도를 2회 이상 방문했던 관광객의 만족수준이 다소 높게 나타났다.

〈表 IV-50〉 濟州入道시 이용한 교통수단에 대한 만족도

(단위 : %)

만족수준 조사항목	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
利用料金	28.8	64.7	6.5	100	1.4988	2	0.4726
좌석예약	28.1	58.8	13.1	100	0.3822	2	0.8260
친절한 서비스	30.7	60.8	8.5	100	1.9586	2	0.3756
利用의 편의성	25.2	50.3	24.5	100	0.1761	2	0.9157
계	28.2	58.6	13.2	100			

濟州에서 이용한 교통수단에 대한 만족도는 32.8%가 만족하다고 응답하였는데, 특히 청결, 쾌적성에 대해서는 만족하다고 응답한 관광객이 27.6%에 불과하고 불만을 표시한 응답자가 20.4%로 가장 높게 나타나 이 분야에 대한 개선이 있어야 할 것으로 보여진다. 또한 친절한 서비스에 있어서도 55.8%가 보통 수준이라고 응답하였으며, 관광내용도 33.3%만이 만족하다고 응답하였다(表 IV-51 참조).

〈表 IV-51〉 이용 교통수단의 만족도

(단위 : %)

만족수준 조사항목	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
料 金	34.7	56.0	9.3	100	1.3911	2	0.4988
친절한 서비스	35.7	55.8	8.5	100	3.4035	2	0.1824
청결·쾌적성	27.6	52.0	20.4	100	1.1097	2	0.5741
관광내용(안내, 일정)	33.3	56.7	10.0	100	3.0087	2	0.3903
계	32.8	55.1	12.1	100			

## 5) 飲食店業

일본인 관광객 중 75.2%가 호텔내의 식당을 이용하고 있으며 그 중 63.6%가 한식전문 식당을 선택하고 있는 것으로 나타났다. 飲食에 대한 觀光客들의 만족도를 보면 33.9%가 만족하고 있는 것으로 분석되었는데 만족도가 가장 높은 항목은 음식의 양이 49.0%의 응답을 나타냈고, 음식의 맛이 40.1%, 메뉴의 다양성이 38.2% 순이었으며, 만족도가 가장 낮은 항목은 청결성으로 21.2%에 불과하여 이 분야의 개선이 필요함을 알 수 있다. 한편 불만족비율이 가장 높은 항목은 청결성 20.5%, 가격 17.4% 순이었다(表 IV-52 참조).

〈表 IV-52〉 음식점 이용에 대한 만족도

(단위 : %)

만족수준 조사항목	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
메뉴의 다양성	38.2	52.9	8.9	100	0.7101	2	0.7012
음식의 맛	40.1	52.3	7.6	100	0.5154	2	0.7728
음식의 양	49.0	47.1	3.9	100	2.2239	2	0.3289
청결성	21.2	58.3	20.5	100	4.6421	2	0.0982*
가 격	29.7	52.9	17.4	100	0.4466	2	0.7999
종사원의 서비스 수준	25.2	63.2	11.6	100	1.9670	2	0.3740
계	33.9	54.4	11.7	100			

\* P &lt; 0.1

6) 觀光施設

觀光施設에 대한 만족도 분석에서는 40.5%만이 만족하다고 응답하였는데 설비규모에 있어서는 85.8%가 만족하다고 응답하였다. 불만족비율이 가장 높은 항목은 가격으로 18.9%였다(表 IV-53 참조). 관광객들이 가장 많이 이용한 시설은 골프장으로 45.5%이며, 수렵장이 43.0%, 민속촌 35.2% 순이었다. 골프장은 제주에 2회 이상 방문한 관광객 중 58.5%가 이용했으며, 수렵장은 처음 방문한 관광객 중 45.5%가 이용한 것으로 분석되었다. 관광시설 중 확충이 필요한 분야는 골프장 32.7%, 카지노 시설 14.5%, 유람선이 13.9% 순으로 높게 나타났다. 제주도를 다시 방문할 기회가 있다면 이용하고 싶은 관광시설로는 골프장이 50.3%, 고급숙박시설이 42.4%, 수렵장이 24.8%였다.

〈表 IV-53〉 관광시설에 대한 만족도

(단위 : %)

만족수준 조사항목	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
가격(요금)	24.3	56.8	18.9	100	0.0567	2	0.9120
설비 규모	85.8	14.2	-	100	1.1729	2	0.2788
종업원의 서비스 수준	27.9	56.5	15.6	100	0.7583	2	0.6844
부대시설의 다양성	23.8	59.2	17.0	100	0.4969	2	0.7800
계	40.5	46.6	12.9	100			

7) 觀光紀念品 및 불편사항

제주도의 관광기념품 중 관광객들이 가장 많이 구입한 품목은 피혁제품으로 47.3%이었고, 그 다음이 식료품 38.2%, 인삼 25.5%, 보석류가 23.6% 순이었다. 구입장소는 시내 면세점이 63.9%로 가장 높았으며, 호텔내 기념품점이 33.9%, 시내 기념품점이 33.3%였다. 관광기념품에 대한 만족도는 21.1%로서 관광산업 관련분야 중 만족도가 가장 낮은 것으로 분석되었다. 불만족하다고 응답한 비율 중에 특히 가격의 불만족 비율은 28.2%로 가장 높게 나타났으며, 포장 18.1%, 다양성 14.5%, 독창성 부족 12.0% 순으로 나타나고 있어 관광기념품 전반에 대한 개선이 이루어져야 할 것으로 생각된다(表 IV-54 참조).

제주도 여행 중 가장 불편을 겪었던 사항으로는 의사소통의 불편함이 52.1%로 가장 높았으며,

비싼 요금 30.9%, 쇼핑 대상품목 부족이 24.8%, 음식점의 불결이 19.4%, 관광안내 시설의 부족이 18.8% 등이었다.

〈表 IV-54〉 관광기념품에 대한 만족도

(단위 : %)

조사항목 \ 만족수준	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
상품의 질	24.7	63.3	12.0	100	0.7756	2	0.6786
포 장	22.8	59.1	18.1	100	3.2982	2	0.1922
독 창 성	17.6	70.4	12.0	100	1.2474	2	0.5360
다 양 성	21.4	64.1	14.5	100	0.1165	2	0.9434
가 격	18.1	53.7	28.2	100	0.5980	2	0.7416
종사원의 서비스 수준	21.9	65.1	13.0	100	0.1398	2	0.9325
계	21.1	62.5	16.4	100			

#### 다. 臺灣人 觀光客의 濟州觀光産業에 대한 態度分析

##### 1) 調査의 概要 및 分析方法

濟州道를 방문한 臺灣人 觀光客들이 濟州道 觀光産業에 대한 態度調査는 1989년 10월 1일부터 90년 5월 30일까지 100명을 대상으로 실시하였는데 그 중 불성실한 응답지 26매를 제외한 74매를 분석대상으로 하였다. 응답자들 중 濟州道를 처음 방문한 사람이 전체의 83.8%였고, 2회 이상 방문한 사람이 16.2%이었다. 여행목적별로는 일반단체관광이 71.6%로 가장 많았고, 개인관광이 24.3%, 기타가 4.1%였다. 연령별로는 30대 이하가 전체의 95.9%로 대부분을 차지하고 있었고, 직업별로는 회사원, 공무원이 73.6%, 농업 11.1%, 학생 11.1% 순이었다. 濟州道에 머무르는 체재일수는 2박 3일이 응답자의 47.3%로 가장 많았고, 27.3%가 1박 2일로 제주도관광이 경유지로서의 관광지 성격을 갖고 있는 것으로 나타났다. 관광객에 대한 만족도 차이점증은 일본인 관광객과 마찬가지로 각 항목에 대하여 제주도를 처음 방문한 관광객과 2회 이상 방문한 관광객으로 분류하여 분석하였다.



2) 宿泊施設

臺灣人 觀光客들이 濟州에서 이용한 숙박시설은 85.2%가 관광호텔이었으며, 濟州道の 宿泊施設 관련변수들에 대해 전체의 64.6%가 만족하고 있는 것으로 나타났다. 종사원의 서비스 수준도 78.3%가 만족스럽다고 응답하였으며, 주변 환경도 72.5%가 만족스럽다고 응답하였는데 불만족 비율이 가장 높은 가격(10.3%)를 제외하면 대체로 숙박시설에 대하여 만족하고 있는 것으로 분석되었다<表 IV-55 참조>.

<表 IV-55> 宿泊施設에 대한 만족도

(단위 : %)

조사항목 \ 만족수준	만족	보통	불만족	계	$z^2$	df	P
종사원의 서비스 수준	78.3	18.8	2.9	100	1.0301	2	0.0597*
시설이용의 편의·쾌락성	64.7	35.3	-	100	1.5760	2	0.2093
부대시설의 다양성	60.3	36.8	2.9	100	1.4277	2	0.4898
가 격	47.1	42.6	10.3	100	0.3769	2	0.8283
주위환경	72.5	26.1	1.4	100	0.4273	2	0.8076
계	64.6	31.9	3.5	100			

3) 旅行社 利用

濟州道를 방문할 때 여행사를 이용하는 관광객은 전체의 76%였고, 이용하고 있는 旅行社에 대한 만족도는 63.4%였는데, 특히 서비스 수준에 대해서는 69.6%가 만족하다고 응답하여 만족비율이 높았다<表 IV-56 참조>. 여행사 이용시 가장 불만족한 점은 일정이 불규칙한 점에 53.3%, 관광내용에 비해 요금이 비싸다라고 응답한 관광객이 전체의 20%였다.

<表 IV-56> 旅行社 利用에 대한 만족도

(단위 : %)

조사항목 \ 만족수준	만족	보통	불만족	계	$z^2$	df	P
서비스 수준	69.6	30.4	-	100	0.3494	1	0.5545
종사원의 자질	57.1	42.9	-	100	0.0219	1	0.8824
계	63.4	36.6	-	100			

4) 이용 교통수단

濟州道를 방문할 때 이용한 교통수단은 98.6%가 항공편을 이용하였는데 이에 관련된 만족도는 51.0%로 대체로 만족하고 있는 형편이다. 그러나 이용의 편의성과 좌석예약의 만족도에 대해서는 보통이라고 응답한 관광객이 각각 47.9%, 45.1%로 수준이 다소 낮은 것으로 나타났고, 불만족비율이 가장 높은 항목은 항공요금(10.0%)이었다(表 IV-57 참조).

〈表 IV-57〉 濟州 入道시 이용한 교통수단에 대한 만족도

(단위 : %)

조사항목 \ 만족수준	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
利用料金	52.9	37.1	10.0	100	1.9756	2	0.3724
좌석예약	49.3	45.1	5.6	100	3.8958	2	0.1426
친절한 서비스	56.9	41.7	1.4	100	0.4532	2	0.7972
利用의 편의성	45.3	47.9	6.8	100	8.4737	2	0.0145*
계	51.0	43.0	6.0	100			

\* P < 0.1

濟州道에서 이용한 교통수단에 대해서는 51.6%가 만족하다고 있는 것으로 분석되었으나 관광내용에 대해서는 만족하다고 응답한 관광객이 42.3%에 불과하였으며, 불만을 표시한 응답자가 14.1%로 가장 높았다. 또한 친절한 서비스에 대해서도 41.7%가 보통 수준이라고 생각하고 있으며, 요금에 관한 불만족비율도 13.9%로 나타나고 있어 관광내용의 다양화와 서비스 수준의 질적 향상이 요구됨을 알 수 있다(表 IV-58 참조).

〈表 IV-58〉 濟州에서 이용한 교통수단의 만족도

(단위 : %)

조사항목 \ 만족수준	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
料 金	47.2	38.9	13.9	100	2.0181	2	0.3646
친절한 서비스	55.6	41.7	2.7	100	2.2529	2	0.3242
청결·쾌적성	61.4	34.2	4.3	100	7.4205	2	0.2456
관광내용(안내, 일정)	42.3	43.6	14.1	100	0.2589	2	0.8786
계	51.6	39.6	8.8	100			

5) 飲食店業

濟州道에 머무르는 동안 이용한 식당은 58.7%가 호텔내 식당을 이용하였으며 그중 70.6%가 한식전문식당을 이용한 것으로 분석되었는데 향토음식점의 이용비율은 13.3% 밖에 되지 않았다. 飲食에 대한 觀光客들의 만족도는 56.6%가 만족하고 있는 것으로 분석되었으나 다른 분야와 마찬가지로 가격에 대한 불만비율이 14.7%로 가장 높게 나타났다. 음식관련분야의 만족도는 음식의 양이 62.3%로 가장 높았고, 청결도가 60.9%, 메뉴의 다양성이 60.9%, 음식의 맛이 59.4% 순이었다<表 IV-59 참조>.

<表 IV-59> 음식점 이용에 대한 만족도

(단위 : %)

조사항목 \ 만족수준	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
메뉴의 다양성	60.9	34.8	4.3	100	0.9058	2	0.6358
음식의 맛	59.4	34.8	5.8	100	2.6576	2	0.2648
음식의 양	62.3	34.8	2.9	100	2.7569	2	0.2520
청결성	60.9	36.2	2.9	100	0.7725	2	0.6796
가 격	41.2	44.1	14.7	100	4.4011	2	0.1107
서비스 수준	55.1	37.7	7.2	100	4.9836	2	0.0828
계	56.6	37.1	6.3	100			

6) 觀光施設

관광시설 중에 이용비율이 가장 높은 것은 민속촌으로 82.7%가 이용했다고 응답하였고, 조각공원이 45.3%, 마린파크가 38.7%, 유람선이 25.3%, 수렴장이 21.3% 순이었다. 관광시설에 대한 만족도 분석에서는 54.3%가 만족하고 있으며 각 분야별 만족도는 종업원의 서비스수준이 62.9%로 가장 높았고, 가격이 53.6%, 설비 규모가 52.8%, 부대시설의 다양성이 47.8% 순이었다. 특히 불만족 비율이 높은 분야로는 부대시설의 다양성(10.2%)과 가격(10.2%)이었다. 앞으로 보완해야 할 관광시설은 민속문화감상 53.3%, 아동들을 위한 시설 52.0%, 수상스키 36.0%, 수영장 등 체육시설 21.3%였고 오락실, 스키장이 각각 20%로 분석되었으며, 濟州道를 다시 방문할 기회가 있을 때 다시 이용하고 싶은 시설로는 고급숙박시설 92%, 민박 42.7%, 쇼핑센터 33.3%, 민속촌 26.7%의 순이었다<表 IV-60 참조>.

〈表 IV-60〉 관광시설에 대한 만족도

(단위 : %)

조사항목 \ 만족수준	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
가격(요금)	53.6	36.2	10.2	100	0.0747	2	0.9633
설비의 규모	52.8	42.9	4.3	100	0.6348	2	0.7280
종업원의 서비스 수준	62.9	28.5	8.6	100	1.9006	0	386644
부대시설의 다양성	47.8	42.0	10.2	100	1.6759	2	0.4326
계	54.3	37.4	8.3	100			

## 7) 觀光紀念品 및 불편 사항

臺灣人 觀光客들의 구입비율이 높은 觀光紀念品은 인삼이 34.7%, 보석류 25.3%, 목각제품 17.3%, 전자제품 9.3% 순이었으며, 구입장소는 공항 면세점에서가 24.0%, 관광농원이 22.7%, 시내 면세점 17.3%, 일반상점이 14.7%였다. 구입장소를 선택하게 된 동기는 친구나 아는 사람의 소개가 48.0%, 본인의 의사가 44%로 나타났다. 觀光紀念品에 대한 만족비율은 42.0%였으며 불만족비율이 높은 분야는 종업원의 서비스 수준으로 19.4%였다(表 IV-61 참조).

제주도에서 관광활동 중 느낀 불편사항은 운전사의 불친절 94.6%, 의사소통장애 70.3%, 가격이 비싼 점 62.2%, 야간관광활동 불편 52.7%, 구매상품 결핍 48.6%, 그리고 여행사의 서비스 부족 31.1% 등의 순이었다.

〈表 IV-61〉 觀光紀念品에 대한 만족도

(단위 : %)

조사항목 \ 만족수준	만족	보통	불만족	계	$\chi^2$	df	P
포 장	52.2	44.9	2.9	100	0.4166	2	0.8120
특 성	41.2	48.5	10.3	100	1.4338	2	0.4883
다 양 성	47.1	48.5	4.4	100	1.1102	2	0.5740
가 격	33.8	58.8	7.4	100	1.1617	2	0.5594
종사원의 서비스 수준	35.8	44.8	19.4	100	0.8514	2	0.6533
계	42.0	49.1	8.9	100			

## V. 濟州地域 觀光産業 問題點과 育成方案

### 1. 濟州觀光産業 問題點

濟州道の 觀光産業은 外部環境의 構造的 變化에 적응하면서 계속 성장하여 왔다. 下向式 觀光開發에 편승하여 양적·질적인 발전을 거듭해 온 濟州道 觀光産業은 이제 해외여행자유화에 따른 새로운 경쟁환경에 접어들게 되었고, 대규모 觀光業體들이 대부분 地域外 資本에 의하여 투자됨으로써 觀光所得의 域外流出이 심화되고 있다는 비판이 높아지고 있다. 또한 관광행태가 「보는 관광」위주에서 「참여하는 관광」으로 변화해 가고 있음에 따라 觀光客의 欲求를 충족시켜 줄 수 있는 새로운 觀光商品의 開發이 요구되어지고 있다.

이와 같이 다양한 환경변화를 수렴해야 하는 濟州道 觀光産業 側面에서는 현재 제기되고 있는 문제점들을 검토하고 해결하는 노력이 선행되어야 할 것이고, 장차 觀光産業의 발전방향에 대한 새로운 인식이 필요하다.

따라서 앞서 살펴 본 濟州地域과 他地域 및 外國의 觀光産業의 실태조사에 대한 分析結果를 토대로 하여 問題點을 종합적으로 검토해 보면 다음과 같다.

#### 첫째, 濟州地域 觀光産業 關聯 業體의 零細性

濟州地域 觀光産業 관련 업체들이 경주나 속초에 비하면 규모면에서 그리 뒤지는 편은 아니지만 實態調査 결과에 의하면 자본 규모면에서 5억원 이하의 業體가 조사대상업체의 69.5%를 차지하고 있으며 이들 업체의 76.9%가 50인 이하의 從業員을 고용하고 있는 것으로 나타났다. 이는 종업원수가 50명 이하인 업체가 전체의 67.0%인 일본 관광업체에 비해서는 규모면에서 영세한 것으로 나타났다. 또한 영세한 濟州道 觀光業體의 資金能力 부족은 觀光業體의 규모확대와 체계적인 촉진활동 등 合理的인 經營活動을 위축시키고 地域經濟의 효율성을 떨어뜨리고 있다. 한편 규모가 큰 대부분의 관광업체는 濟州道の 觀光開發事業이 國際觀光 中心의 대규모 시설투자를 요구하였기 때문에 外來資本의 투자대상이 되어 왔고, 그 결과 投資의 果實이 상당부분 域外로 流出되는 결과를 초래하여 地域住民의 所得創出效果에도 크게 기여하지 못함으로써 觀光開發로 인한 地域住民과의 마찰이 고조되고 있다.

#### 둘째, 觀光客 受容施設의 不足

1985년 이후 濟州道를 찾는 觀光客은 年平均 18.9%씩 증가하고 있으나 道內 宿泊施設은 평균 11.3%의 증가에 그치고 있으며, 신혼부부 및 가족관광객의 증가 등과 같은 觀光性向의 變化에 적응하는 宿泊施設의 多樣化가 추진되지 못하고 있다. 空港施設의 경우 연간 260만명의 수용능력을 갖추고 있는데 반해 1989년 중에 484만명이 이용하여 이미 수용능력을 초과하고

있다. 그리고 港灣施設도 同時 接岸能力이 濟州港의 경우 1만 7천톤에 불과하여 1만톤급 이상의 대형여객선 誘致가 곤란하는 등 觀光客 輸送에 어려움을 주고 있는 실정이다. 더욱이 國際線 直航路線의 부족은 濟州道에 대한 接近에 불편을 야기하고 있다. 제주도를 찾는 외국인 관광객 중 가장 큰 비중을 차지하고 있는 일본 관광객들의 제주관광산업에 대한 만족도 분석에서 교통수단 이용 편의성과(25.2%) 좌석예약(28.1%) 만족도가 낮고 이 항목들의 불만족 비율(37.6%)이 높게 나타난 바와 같이 국제직항노선의 부족이 外國人 觀光客 誘致에 가장 큰 저해요인이 되고 있다.

세째, 熟練된 觀光從事員 등 專門人力의 不足

觀光産業 全體從事員 가운데 근무경력 2년 미만인 경우가 58.8%를 차지하고 있고, 觀光從事員 資格證을 요하는 관광숙박업 및 여행업체의 경우 資格證 所持者가 평균 57%에 불과하며 종사원들의 觀光專門知識과 經驗이 크게 부족한 것으로 나타났다. 이와 같은 현상은 觀光從事員 資格證 所持者 중 많은 사람들이 觀光業體의 勤務를 기피하고 있는데다 전체 관광업체의 절반 정도가 1988년 이후에 설립됨으로써 觀光業體의 난립 등에 따른 人力難이 겹치고 있기 때문이다. 專門知識을 갖춘 관광종사원의 부족은 결국 濟州道 觀光서비스의 質을 떨어뜨리고 觀光客의 欲求를 충족시키지 못하는 결과를 가져오고 있다. 外國人 觀光客이 濟州에서 겪는 가장 큰 애로사항이 의사소통의 어려움인 바, 이에 대해 장기적인 관점에서 從業員의 資質向上과 서비스 質의 向上方案이 구체적으로 모색되어야 할 것이다.

네째, 濟州特有의 새로운 觀光商品開發이 미흡

濟州觀光商品은 대부분 自然景觀 감상위주로 구성되어 短期滯留型(2박 3일)이고 文化觀光이나 건전한 慰樂觀光商品이 부족하다고 볼 수 있다. 특히 판매되고 있는 관광상품의 대부분이 단기체류형이기 때문에 관광업체의 이용이 週末에 편중되고 週中에는 거의 이용되지 않는 등 그 격차가 매우 심한 편이다. 예컨대 대만인 관광객들이 濟州觀光産業 분야의 미흡한 점으로 지적한 바에 따르면 어린이를 위한 觀光施設, 民俗文化와 夜間觀光에 관련된 프로그램의 부족 등을 들고 있는 데 이러한 점 등을 고려한 제주 특유의 새로운 관광상품 개발이 이루어져야 한다.

다섯째, 觀光土產品 종류의 多樣性 부족

觀光土產品店에서 판매되고 있는 土產品 중 도내에서 생산된 제품의 비중은 20~30% 정도에 불과하고 道外에서 생산 반입된 土產品이 70~80%에 달하고 있다. 따라서 濟州道の 觀光土產品은 郷土性이 부족하고 가격이 비싼 점 등의 문제를 안고 있다. 그리고 觀光客을 안내한 旅行社, 案内員 또는 운전기사 등에게 지불되는 높은 비율의 알선수수료와 유통구조의 복잡성은 가격인상 요인이 되거나 土產品關聯業體의 경영을 압박하는 요인이 되고 있다. 특히 일본인과 대만인

관광객들의 제주관광산업에 관한 만족도 분석에서 관광토산품 분야의 만족수준이 다른 분야에 비해 가장 낮은 것으로 분석되었는데 외국인 관광객들은 쇼핑할만한 상품이 부족하고, 土產品 價格이 비싸며, 包裝이 조잡하다는 등의 불만을 나타내고 있다.

#### 여섯째, 觀光業體間的 過當競爭

최근 관광업체의 급증은 서로 출혈경쟁을 야기하고 그에 따라 收益性을 약화시키고 있을 뿐만 아니라 바가지 상흔, 음성수수료 과다수수 등 여러 가지 부정적인 문제들을 유발시키고 있다. 濟州道 觀光産業이 장기적인 發展을 도모하기 위해서는 觀光業體間的 過當 경쟁 등을 지양하여 觀光客들에게 濟州觀光의 신뢰도를 높이고 商去來秩序를 확립시켜 나가는 노력이 필요하다.

#### 일곱째, 觀光性向에 따른 細分市場 適應戰略의 미흡

최근 濟州道를 訪問하는 觀光客 중 내국인인 경우 신혼부부와 가족단위의 비중이 높아가고, 外國人의 경우에도 단체관광이 주류를 이루고 있으나 개인 또는 가족단위 관광객 비중이 눈에 띄게 높아가는 등 觀光性向이 변화하고 있고 旅行行態가 다양화되고 있다. 그러나 그동안 이러한 환경변화 추세에 따른 觀光客의 旅行目的, 市場의 特性 및 旅行行態에 따라 市場을 細分化하여 각기 다른 顧客層의 欲求를 충족시킬 수 있는 顧客指向的이고 신축적인 細分市場適應 戰略이 미흡하였고 특히 日本人 觀光客과 대만인 觀光客의 취향에 맞는 세부적인 전략이 부족한 실정이다.

#### 여덟째, 觀光客에 대한 觀光情報 提供 시스템 미흡

日本의 경우 觀光地 곳곳에 旅行者를 위한 案内所를 설치하여 관광에 관련된 다양하고 실제적인 다양한 정보제공 등 여러 가지 便宜를 제공하고 있는데 반해 濟州道인 경우 觀光客에게 종합적인 觀光情報를 提供할 수 있는 시스템이 매우 미흡한 실정이다.

## 2. 觀光産業의 育成 方案

濟州道の 觀光産業은 需要·供給側面에서 당분간 濟州經濟內의 가장 중요한 산업으로서 위치하여 빠르게 성장할 것으로 전망되고 있다. 그러나 觀光産業이 濟州經濟의 주요산업으로서 그 역할을 다하기 위해서는 선결해야 될 課題가 많다.

따라서 본 연구는 濟州道 觀光産業의 構造的 問題點들을 검토하고, 이를 효율적으로 극복할 수 있는 觀光産業 育成 및 競爭力 提高方案을 제시해 보고자 한다.

첫째, 濟州道の 觀光政策이 기존의 外發的이고 소극적인 開發爲主의 政策指向에서 탈피하여 地方政府의 자발적인 觀光産業 振興策을 통해 구현되어야 한다. 소위 內發的 開發哲學에 근거하여 地域住民들의 참여하에 地域特性을 최대한 살리는 방향으로 濟州道の 觀光振興이 이루어져

야 한다는 것이다. 예컨대 주민과 지방정부는 土地로 출자하고 資本家나 公共機關은 資本을 출자하는 共同開發方式의 확대를 통하여 地域住民의 주체적 참여를 유도하여야 한다.

부족한 財源確保는 地方金融을 활성화함으로써 지역조성자금의 지역내 還流를 촉진시키고 지역 자본의 참여를 합리적으로 지원한다. 이의 구체적인 방안으로는 地方銀行의 업무영역 확대와 대형화, 遞信貯蓄의 與信許容, 觀光産業에의 貸出에서 발생하는 利益에 대한 租稅減免, 濟州道 觀光産業의 振興을 지원하는 「濟州觀光振興基金」의 設置, 제2금융권의 地方債 구입비율 상향조정 등을 들 수 있다.

그리고 지역주민의 출자기회를 대폭 확대하는 방안으로는 기존의 濟州開發公社를 道民株로 공모하여 企業의 규모를 확대하고 적극적으로 觀光産業 분야에 참여토록 한다.

이러한 方案들은 결국 지역주민의 主體的 參與를 통한 所得向上과 그에 따른 福祉가 고루 나누어질 수 있게 되고 관광업체의 영세성을 극복할 수 있는 방법이 될 것이다.

둘째, 觀光客 受容施設을 擴充·多様化시켜 나가야 한다.

宿泊施設은 가족호텔과 휴양콘도미니엄, 유스호텔 등을 확충하여 가족단위의 觀光客과 학생들이 편리하고 저렴하게 사용할 수 있도록 한다. 그리고 현재 宿泊施設은 都市地域에 밀집분포되어 있으므로 主要 觀光地를 중심으로 宿泊施設地區를 분산함으로써 지역간 均衡開發 및 滞在期間의 연장을 도모한다. 또한 民泊施設을 확충하여 濟州道 가정에서 숙박하면서 濟州의 文化와 生活에 접할 수 있는 기회를 갖도록 해야 할 것이다.

旅行業의 경우에는 난립현상에 따른 過當競爭 및 零細性의 극복과 질적 저하의 방지를 위해 등록기준의 강화 등 制度的 改善이 필요하고, 流通構造를 도매업과 소매업으로 二元化하여 기능 분화를 유도한다.

그리고 濟州道의 自然景觀 감상위주의 단조로운 관광활동을 활성화시키기 위하여 觀光客이 직접 참여할 수 있는 활동적이고 반복적인 觀光慰樂施設의 확충이 이루어져야 한다. 예컨대 실내수영장, 등산, 낚시, 골프, 해양스포츠 활동, 승마, 민속행사, 어린이를 위한 觀光施設 등 觀光慰樂活動이 가능한 시설을 확충함으로써 계층별로 다양한 觀光客의 욕구를 충족시켜 나가야 할 것이다.

셋째, 濟州 觀光이미지 提高를 위한 戰略을 수립하고 시행해야 한다.

관광객들이 관광지에 대해 가지고 있는 관광이미지는 관광지의 촉진전략적으로 중요할 뿐 아니라 아름답고 좋은 추억을 오래도록 기억하는데 매우 중요한 역할을 할 수 있다. 그러므로 이미지 제고를 위한 한 방안으로 뉴욕의 自由女神像이나 싱가포르의 8m 높이의 멀라이언(merlion)像과 같은 象徴物 開發이 필요하다. 제주의 이미지를 심어줄 수 있는 것으로는 바다, 한라산, 돌하루방, 초가집, 자연풍경, 삼성혈, 해녀 등을 들 수 있는데 이러한 소재에서 象徴物에 관한 아이디어



어를 얻을 수 있을 것이다.

또한 商去來 秩序의 확립을 통하여 구조적인 덤핑판매, 부당한 금품수수행위 등 관광부조리 문제를 해결해 나가야 한다. 최근 濟州道는 觀光産業이 급성장하면서 일부 물지각한 사람들이 무분별한 부조리로 觀光秩序를 어지럽히고 있다. 예를 들면 觀光農園과 旅行社와의 부당한 금품수수, 土產品販賣店과 遊船業體 등이 여행안내원과 운전기사에 대한 과잉수수료 지불, 空港 및 港灣에서 자가용영업의 호객행위, 무허가 여행업자의 난립, 가격덤핑 등 수없이 많은 觀光不條理가 濟州道 觀光의 이미지를 크게 손상시키고 있는 실정이다. 이러한 病理現象들은 觀光客의 휴식과 건강은 물론, 自己開發의 활동을 포기하게 하고 건전한 濟州觀光의 발전을 저해하는 요인으로 작용하게 된다. 濟州道 觀光産業의 이미지를 제고하고 對外競爭力을 향상시키기 위해서는 이와 같은 탈법적인 부조리를 바로잡아 공신력있는 商去來 秩序를 확립하는 일이 시급하다고 본다.

觀光과 관련된 商去來 秩序는 行政當局과 觀光協會에서 건전 관광캠페인을 계속 전개함과 동시에 行政指導를 강화하고 警察의 협조로 觀光事犯을 강력히 단속해 나갈 때 확립될 수 있다. 특히 태국의 관광경찰제도를 도입하여 濟州道警察局 산하에 觀光事犯전담반인 觀光警察을 설치·운영하여 계속적으로 관광사범을 단속해 나가는 방안의 실시도 바람직할 것이다. 觀光警察의 인적자원은 豫算의 범위내에서 人力을 신규로 모집·선발하거나 일반경찰요원 중에서 외국어능력 과 근무성적이 양호한 자를 선발하여 일정기간 專門教育을 이수케 하여 배치시킨다. 즉, 觀光警察은 기존 경찰조직의 外事課를 통합하여 內·外國人 觀光客과 관련된 관광사범만을 전담케 함으로써 觀光不條理와 각종 犯罪를 사전에 예방하고 질서를 확립시키는데 기여할 수 있다. 이렇게 될 때 觀光客들은 안락하고 쾌적한 濟州觀光을 즐길 수 있게 됨은 물론 濟州觀光의 이미지도 고양될 수 있을 것이다.

네째, 觀光促進活動을 強化해야 한다.

현재까지 제주도의 관광촉진노력은 대개 廣告나 弘報를 중심으로 시행하여 왔으나 아직도 매우 제한된 범위를 벗어나지 못하고 있다.

사실상 濟州道가 가지고 있는 休養地로서의 매력이 世界觀光市場은 물론이고 日本, 東南亞 등 주변시장에 조차 잘 알려져 있지 않은 실정이다. 濟州觀光이 국내수요기반을 확립하고 國際水準으로 성장하기 위해서는 日本, 臺灣 등 주변의 주요 觀光送出國을 대상으로 廣告, 弘報 등의 促進活動이 적극적으로 수행되어야만 한다. 觀光業界나 行政當局의 개별적인 촉진활동노력은 독자적인 財源의 부족, 專門性 결여 등으로 한계가 있다. 따라서 韓國觀光公社의 海外支社 및 宣傳事務所를 이용하거나 전체적으로 統合된 促進活動시스템을 觀光協會內에 설치하여 해외 선전사무소를 주요 市場에 개설, 운영하는 등 적극적으로 촉진활동에 대한 投資를 강화시켜야

한다. 장기적으로 볼 때 점점 치열해지는 世界觀光業界의 경쟁에 대처하기 위해서는 조직적이고 전문화된 共同促進 노력이 개인의 이익에 우선되어야 할 것이다.

이밖에도 정기적인 유치단 파견, 외국여행업자 및 언론인 초청, Miss Tourism선발대회를 개최하여 이들을 觀光使節團으로 선발, 파견하는 등의 다각적인 新市場開拓 노력이 뒤따라야 할 것이다.

다섯째, 觀光서비스의 質 向上과 專門觀光人力 養成을 위하여 체계적이고 지속적인 敎育이 필요하다.

오늘날 치열한 경쟁시대에 濟州道 觀光이 계속적으로 성장하기 위해서는 서비스의 質的 向上은 필수적이다. 濟州道가 國際水準의 施設과 뛰어난 觀光魅力을 갖추었다고 하더라도 그것들을 관리·운영할 능력이 없다면 발전에 한계가 있다. 觀光事業은 人的 서비스를 가장 중요한 요소로 하고 있기 때문에 치열한 국제경쟁에서 이겨나갈 수 있는 길은 高度의 서비스수준을 갖춘 觀光專門人力을 양성·확보하는데 있다고 해도 과언이 아니다.

따라서 觀光産業 및 그 關聯産業이 필요로 하는 전문인력들은 기존의 濟州大學校와 2개 專門大學의 관광관련학과 및 외국어학과 등을 중심으로 배출되어 왔는데, 관광 관련 종사자들의 자질 향상을 위해서는 외국어 연수기회의 확대와 서비스교육 강화, 해외연수교육 등을 계속적이고 전문적으로 실시하는 연수원의 설치 운영과 대만처럼 안내원교육, 여행사 관리교육, 호텔종사원교육, 관광산업교육담당자를 위한 교육 등 분야별로 다양한 교육기회를 확대해 나가야 한다. 또한 觀光行政當局에서는 專門觀光人力에 대한 종합적인 需給調節計劃을 수립하고, 觀光從事員들이 최상 수준의 專門敎育 및 研修를 통하여 국제적 감각과 고도의 서비스정신을 갖출 수 있도록 적극적인 지원을 하여야 한다.

여섯째, 濟州特有의 새로운 觀光商品을 개발하는데 주력하여야 한다.

오늘날과 같이 극심한 경쟁시대에 있어서는 무엇보다도 顧客의 욕구를 충족시킬 수 있는 商品을 만드는 것이 중요하다.

우선 현재 제주관광상품(package)은 개별상품화되어 있으므로 이를 商品, 地域(國內外), 行事 등으로 종합상품화하여 商品性を 제고하는 노력이 필요하다.

특히 地理的으로 가깝고 거대한 日本市場에 대해서는 기존의 기생관광과 같은 퇴폐적인 觀光商品을 배제하고 건전한 가족단위의 레저분야를 관광상품화하여 집중 육성하는 것이 바람직하다. 70년대 이후 日本觀光市場의 특징은 종래의 量的 觀光을 탈피하고 質的 觀光을 추구하는 경향이 두드러지고 있다. 최근에는 가족여행이 전체 여행인구의 70.5%로 단연 높고, 70% 이상이 장기체재형 여행을 원할 뿐만 아니라 여성여행인구의 증가가 현저하므로 이들을 목표시장으로한 休養滯留型 觀光商品을 적극 개발할 필요가 있다. 또한 하기휴가가 계속 증가추세에 있으므로 일본

관광객을 위한 여름철 관광상품 개발을 고려해 볼 수 있다. 濟州道는 세계에서 가장 부유한 잠재관광시장을 배후에 보유하고 있는 유리한 위치에 있으며, 이 市場을 활성화하기 위해서는 顧客指向인 관광상품을 고급화, 다양화하는 노력이 있어야 할 것이다.

또한 非需期 타개책의 일환으로 대량관광을 유발하는 國內·國際會議産業, 學術세미나, 운동 경기 등의 각종 國內의 행사부문의 잠재시장을 개척할 필요가 있다. 각종 國內 및 국제행사의 제주 유치는 내외국인 관광행태의 변화에 능동적으로 대처할 수 있고 지역의 관광홍보와 국제화에 크게 이바지할 수 있다. 이러한 전문적인 國內 및 국제행사 개최지로 육성시키기 위해서는 충분한 施設의 확보, 專門人力의 양성과 함께 추진조직의 결성을 통하여 조직적인 유치활동이 강화되어야 한다.

일곱째, 市場細分化戰略을 樹立하고 그에 따른 對應方案을 강구해야 한다.

최근 관광행태가 觀光客들의 所得水準 향상에 따라 변화하고 있고 濟州道를 방문하는 觀光客들의 性向이 매년 달라지고 있다. 이에 따라 觀光業體의 마케팅活動은 顧客指向의이고 시장환경변화에 따른 신속적인 적응전략을 수립하여야 한다. 그리고 신혼여행, 가족단위여행, 수학여행 등 旅行目的과 市場特性이 다른 市場別로 細分化하여 각각 다른 顧客欲求를 충족시킬 수 있는 市場細分化 戰略이 적극적으로 도입·시행되어야 한다.

여덟째, 觀光客 誘致는 接近容易性에 달려 있기 때문에 接近度를 제고시키는 노력이 필요하다.

接近容易性(Accessibility)이란 觀光市場을 형성하는 인구집중지역으로부터 관광대상지로의 접근의 가능성을 말한다. 아무리 훌륭한 施設과 수준높은 서비스가 있고, 촉진활동에 많은 노력을 기울인다고 하더라도 觀光客이 濟州道라는 관광목적지에 접근할 수 있는 교통노선이 충분히 확보되어 있지 않다면 모든 것이 헛수고나 다름없다.

國內觀光의 경우 아시아나 항공사의 취항으로 다소 형편이 풀리고 있으나 아직도 盛需期나 週末에는 濟州觀光의 수용능력에 알맞는 탄력적인 좌석공급의 증대가 요구되고 있다. 또한 濟州를 國際觀光地로 육성하는데 가장 중요한 외국직항노선이 현저히 부족하고 대형관광유람선이 정박할 수 있는 港灣施設이 절대적으로 부족하여 국제관광지로서의 기반시설이 크게 결여되어 있는 실정이다. 따라서 濟州道の 國際觀光 活性化를 위해서는 주변 여러 나라와의 획기적인 항공협정 체결을 서둘러 제주직항노선의 확충에 힘을 기울여야 한다. 아울러 港灣施設을 계속 확충하고 大規模 高速海上 交通手段을 도입함으로써 觀光客 輸送能力을 계속 향상시켜 나가는 노력이 필요한 시기이다.

아홉째, 觀光客 便宜를 위한 觀光情報시스템을 구축할 필요가 있다.

濟州道 觀光協會가 운영하고 있는 觀光案内所에서 한라산 등산, 해수욕, 낚시, 저렴한 宿泊

施設, 저렴한 食事方法, 交通手段, 民俗行事, 氣象情報, 交通機關의 運營상황 등 觀光에 관련되는 최신 정보를 종합적으로 제공해 주는 시스템이 필요하다. 특히 해수욕, 낚시, 윈드썰핑 등 海洋性 레크레이션 등에 관한 海洋情報은 별도의 相談室을 설치·運營하는 것이 바람직하다. 또한 여행자가 어디에서나 無料로 電話를 이용하여 相談, 案内, 通譯 등의 편의 제공을 받을 수 있는 電話서비스제도의 도입과 豫約을 용이하게 하기 위하여 航空社로 하여금 自社의 컴퓨터 豫約시스템과 他社의 豫約시스템을 연결시켜 좌석예약과 발권외에 호텔, 렌터카 예약이나 관광정보의 제공 등 종합적인 서비스제공 시스템의 도입을 검토해 볼 필요가 있다.

열번째, 觀光土産品産業을 적극적으로 지원하고 육성해야 한다.

問題點에서 지적된 바와 같이 관광 쇼핑의 대상인 濟州 觀光土産品の 種類가 다양하지 못하여 觀光客들의 不滿要因이 되고 있다. 따라서 행정당국은 이 分野에 관한 적극적인 行·財政 支援을 강화하여 郷土性이 있고 현대적 감각이 가미된 實用的인 土産品 開發에 힘써야 한다. 특히 세련된 包裝과 觀光土産品の 流通秩序 確立을 통한 土産品の 적정가격 유지에도 관심을 기울여야 한다. 또한 불량 觀光土産品の 유통을 방지하고 상거래질서 확립을 위해서 日本처럼 관련행정 기관 및 소비자보호단체의 협조체제로 과대포장, 부당표시, 품질 등에 대한 철저한 검사제도와 우수한 제품에 대한 적정표시를 해주는 제도가 도입·시행되어야 할 것이다.

## VI. 結 論

濟州道の 觀光産業은 지금 매우 중요한 시기에 와 있다.

왜냐하면 내부적으로 濟州道の 觀光産業은 독특하고 풍부한 觀光資源 및 觀光産業 振興政策에 힘입어 그 전망이 매우 밝은 것으로 평가되고 있다. 또한 지난 20여년간에 걸친 觀光産業 全部門에 대한 경험 축적, 觀光基盤施設 확충 및 觀光從事員 養成 등은 觀光産業 發展의 토대를 견고히 세울 수 있었다.

外部의 으로도 國內에서는 國民의 소득증대와 餘暇時間의 증가로 大衆觀光의 시대가 도래하고 있고, 海外에서는 대규모 觀光市場을 형성하고 있는 日本이 地理的으로 매우 가깝게 위치하고 있을 뿐만 아니라 동남아시아 국가들이 세계경제에서의 역할증대 등 주변여건이 크게 개선되고 있다.

그 반면에 地域住民들은 觀光産業을 濟州道の 가장 주된 産業으로 인식하고 있으나, 축적된 資本이나 人的 資源面에서 域外依存度가 높은 관계로 외지인에 의한 대규모 觀光施設 및 운영

觀光産業은 일본, 대만, 홍콩, 태국, 싱가포르 등 주변지역과의 경쟁적 관계에 접어들게 됨으로써 觀光産業의 育成 및 競爭力 提高方案을 모색해야 할 시점에 와 있다.

이러한 시점에서 본 연구는 濟州地域과 國內 他地域(경주, 속초) 및 外國(日本, 臺灣)의 觀光産業 實態와 問題點을 調査·分析하고, 濟州道 觀光産業의 育成 및 競爭力 提高 方案을 제시하는데 목적을 두고 살펴보았다.

앞서 언급한 바와 같이 濟州道の 觀光産業은 최근 급성장을 이룩하였으나 觀光業體 規模의 零細性, 觀光客 受容施設의 부족, 專門觀光人力의 부족, 새로운 觀光商品開發의 미흡, 觀光客 소평욕구 충족의 미흡, 觀光業體間 過當競爭, 또는 觀光性向에 따른 細分市場 適應戰略 미흡 등의 問題點들을 나타내고 있다.

濟州道の 觀光産業은 이러한 문제점들이 개선됨으로써 觀光産業의 成長과 함께 얻을 수 있는 經濟, 社會, 文化 및 環境의 利得이 극대화되고 부정적인 영향이 극소화될 수 있을 것이다. 따라서 이러한 問題點들을 효율적으로 극복하고 觀光産業을 육성하기 위해 地方政府의 자발적인 觀光産業 振興策의 구현과 적극적인 投資財源確保, 觀光客 수용시설의 확충과 다양화 추진, 제주관광 이미지제고 전략의 수립과 시행, 觀光促進活動 강화, 세분시장 대응방안 모색, 觀光서비스의 질 향상과 專門觀光人力의 양성을 위한 체계적이고 다양한 敎育, 濟州 特有의 觀光商品 開發, 接近度 提高, 관광객 편의를 위한 관광정보시스템 구축, 관광토산품업의 적극적인 지원과 육성 등의 방안을 제시하였다. 이밖에도 濟州道 관광개발은 地域住民들의 의견을 최대한 반영하여야 하고, 濟州道の 독특함을 파괴하지 않도록 수행되어야 한다. 또한 觀光産業의 育成과정에서 道民들이 직접 참여할 수 있는 분야의 개발과 방안모색 등의 政策的인 고려가 반드시 필요하다.

이제 濟州道の 觀光産業은 지역주민의 소득증대 등 地域經濟發展에 큰 비중을 차지하고 있고, 地域經濟를 떠 받치는 重要産業으로서 큰 기대를 모으고 있다. 장차 觀光産業의 育成은 기본적으로 관광객 증대와 1인당 지출규모를 증대시키는 방안이 모색되어야 하고, 동시에 道內에 잔류하는 觀光所得의 비율을 제고시키는 방향도 검토되어야 할 것이다.

本 研究에서의 濟州道 觀光産業 育성과 競爭力 提高方案은 주로 觀光産業의 現況과 實態調査 結果를 중심으로 분석·요약한 것이며, 經濟的인 要因이나 效果, 그리고 社會, 文化的 側面에서의 검토가 미흡하였고, 內·外國人 觀光客 分析도 標本數가 적다는 제약점이 있다. 그러므로 앞으로의 이러한 점들을 보완하고 觀光産業 성장에 따른 부정적 측면 등을 포함한 다각적인 측면을 고려한 후속연구가 계속 이루어져야 할 것이다.

## 參 考 文 獻

### (東洋文獻)

- 姜光夏·許香珍, “濟州道 地域觀光所得分析 研究,” 「社會發展研究 第3輯」, 濟州大學校 社會發展研究所, 1986.
- 金泰保·許香珍, “濟州地域 觀光所得 殘留效果 提高方案,” 「社會發展研究 第4輯」, 濟州大學校 社會發展研究所, 1987.
- 金範國·高載乾·金炯吉, “濟州道 觀光土產品 開發과 農漁家 所得增大의 連繫에 관한 研究,” 觀光學研究 第13號, 韓國觀光學會, 1989.
- 交通部, 韓國觀光公社, 「觀光動向에 관한 年次報告書」, 1988~1990.
- 濟州道觀光協會, 「觀光資料集」, 1990.
- 濟州道, 「統計年報」, 1990.
- 韓國觀光公社, 「東南亞 觀光市場動向」, 1986.
- “ ”, 「日本觀光市場調查」, 1986.
- “ ”, 「外國觀光市場動向」, 1986.
- “ ”, 「外來客輿論調查」, 1980~1989.
- 韓國觀光公社, “21세기를 여는 觀光産業의 展望,” 「觀光情報」, 1990年 7·8月號.
- 韓國觀光公社, 「國民餘暇生活의 實態分析과 對策」, 1985.
- 田中喜一, 「觀光事業論」, 觀光事業研究會, 1950.
- 野崎太郎, 「觀光經營論」, 法律文化社, 1975.
- 日本觀光協會, “觀光産業의 實態と 動向に 關する 調査 研究.” 「月刊觀光」, 1985.
- 鈴木忠義, 「現代事業論」, 有斐閣雙書, 1984.
- 未武直義, 「觀光事業論」, 法律文化社, 1984.
- 稻祖勉, 「觀光事業의 知識」, 日經文庫, 1981.
- 日本總理府, 「觀光白書」, 1990.
- 臺灣, 「交通部 觀光局研報」, 1988.

## (西洋文獻)

- Burkart, A. J. & SK. Medlik, *The Management of Tourism*, Heinemann : London, 1981.
- \_\_\_\_\_, *Tourism; Past, Present and Future*, 2nd Edition, Heinemann, 1981.
- Cleverdon, Rober & Anthony Edwards, *International Tourism to 1990*, Abt Associates, 1982.
- Holloway, J. Christopher *The Business of Tourism*, McDonald & Evans, 1983.
- Kim E. W. & S. Y. Park, *New Approach to Regional Development : the case of Cheju Island*, Korea Research Institute for Human Settlements : Seoul, 1978.
- Lundberg, D. E., *The Tourist Business*, CBI Publishing Co., 1980.
- Mathieson, Alister and Geoffrey Wall, *Tourism : Economic, Physical and Social Impacts*, London, 1982.
- Archer, Brain H., "The value of Multipliers and their Policy Implication," *Tourism Management*, (4), 1982.
- Boissevain, Jeremy, "The impact of Tourism On a Development Island : Gozo Malta" *Annals of Tourism Research*, VI (2), 1977.
- Brougham, J. E. and R. W. Butler, "A Segmentation Analysis of Residents' Attitudes to the Social Impact of Tourism," *Annals of Tourism Research*, VIII (4), 1981.
- Duffield, Brain S., "Tourism : The Measurement of Economic and Social Impact," *Tourism Management*, III (4), 1982.
- Houtss, Didien Van, "The Non Economic Impact of International Tourism in Developing Countries," in *KNTC ed., Articles on Tourism*, 1981.
- Hoy, Dou R. and Drancois J. Belisle, "The Perceived Impact of Tourism by Residents : A case Study In Santa Marta Colombia," *Annals of Tourism Research*, VII (1), 1980.
- Juanita C. Liu, "Relative Economic Contributions of Visitors Groups in Hawaii," *Journal of Travel Research*, XXV (1), 1986.

- Kim Joung-Man, "An Analysis of Korean Residents' Attitudes Toward the Impact of Tourism," doctoral dissertation, The George Washington Univ., 1986.
- LaFlamme, Alan G., "The Impact of Tourism," *Annals of Tourism Research*, VI (2), 1979.
- Leiper, Neil, "The Framework Tourism: Towards a definition of Tourism, Tourist and The Tourist Industry," *Annals of Tourism Reserach* (Vol 6. No.4), 1979.
- Loukissas, Philippos J. "Tourism's Regional Development Impacts," *Annals of Tourism Research*, IX (4), 1982.
- Makean, Philip Frick, "Towards a Theoretical Analysis of Tourism," in V.L. Smoth. ed., *Hosts and Guests*, Basil Blackwell," 1978.
- Sudhir H. Kale, Roger P. McIntyre, and Katherine M. Weir, Marketing Overseas Tour Packages to the Youth Segment: A Empirical Analysis," *Journal of Travel Research*, XXV (4), 1987.
- Vaughan, Roger and Jonathan Long, "Tourism As a Generator of Employment," *Annals of Tourism Research*, IX (2), 1982.