

I. 서론

관광산업은 21세기 국가 전략산업의 하나로 관광관련 정책 지원 사업이 증가하고 있으며, 각 지자체에서는 관광산업의 활성화가 지역발전의 중요한 전략으로 대두되고 있다. 또한 소득수준의 향상, 주5일제 근무 등으로 인한 여가시간의 증가, 핵가족화, 건강에 대한 관심 등으로 관광산업은 양적 및 질적인 변화를 가져오고 있다.

제주특별자치도의 관광산업은 천혜의 자연자원과 풍부한 관광자원을 바탕으로 지속적인 관광 진흥 정책의 추진에 힘입어 지속적인 성장률을 보이고 있다. 특히, 국제자유도시추진과 동북아시아의 중심지역으로의 입지를 굳히고자 하고 있으며, 국내 경쟁관광목적지와 차별화를 두려고 하고 있다. 특히 2006년 7월을 기준으로 제주특별자치도의 시행에 따른 핵심육성 산업은 관광산업이라 할 수 있으며, 대내외적으로 경쟁력 강화를 위한 다양한 전략이 추진되고 있다.

한편, 2006년 제주특별자치도를 방문한 관광객 수는 5,312,998명이며, 이 중 내국인 관광객은 4,852,638명, 외국인 관광객은 460,360명으로 내국인 관광객이 제주관광시장 전체의 91.3%를 차지하고 있다(제주특별자치도, 2007). 2006년 관광형태별 내국인 입도현황을 살펴보면 개별관광이 3,221,138명(66.4%), 단체관광이 1,631,500명(33.6%)으로 대부분 개별관광이 주를 이루고 있으며, 전년대비 9.2%로 증가하였다(제주도 관광협회, 2007).

그러나 이들 내국인 관광시장은 국내외 정치·경제적 상황 등 다양한 관광환경에 민감한 반응을 하고 있으며, 타 지역 경쟁관광목적지의 다수 출현 등으로 인해 지속적인 내국인 관광객 유치증대가 더욱 치열해지고 있는 실정이다.

한편, 제주방문 관광객 수용태세 측면을 살펴보면 숙박, 먹거리, 볼거리 및 쇼핑적 측면에서 제주를 방문하는 국내관광객들에게 만족을 주지 못하는 실정이다. 이는 한층 더 제주도를 찾는 국내 관광객의 신규방문 창출과 재방문의 기회를 막아 관광객 유치 및 시장 확대가 더욱 어려워질 가능성이 높다.

따라서 본 연구는 제주를 방문하는 내국인 관광객들 중 개별관광객이 재방문하는데 어떤 요인들이 의미 있는 요인인지를 탐색하는데 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해서 종속변수를 개별관광객의 방문횟수로 한 순서 회귀분석(Ordinal Regression)을 사용하였다. 이러한 분석을 통하여 제주지역을 방문하는 내국인 관광객 중 개별관광객의 방문횟수를 높이기 위한 시사점을 도출하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 재방문과 개별관광객의 중요성

여러 관광학 연구에서 관광지에 대한 과거의 경험은 관광객으로 하여금 다시 같은 지역으로의 재방문의 의도를 높여준다고 하였다(Perdue, 1985; Sonmez & Graefe, 1998; 박현지 등, 2005). 특히 Alegre & Cladera(2006)은 이러한 재방문 결정은 (1) 일상적인 습관방식 (2) 무 관심적 목적지 관찰 (3) 위험적 요소의 고려 (4) 동일된 여행 동기로 인한 다른 관광지 선택의 불필요성 (5) 여행의 비용, 특성, 만족성에 바탕을 둔 유용성 (6) 관광지의 친근함에 대한 관광객의 자세와 같은 여러 요인들이라고 말하고 있다. 이러한 요인 중에서도 관광지에 대한 일정한 동기부여는 관광의 재방문뿐만 아니라 관광객의 유형연구에서도 아주 중요한 주제가 되어왔다(Kim, 2007). 이와 같이 재방문에 관한 논의는 과거 방문경험이 관광객의 미래 행동에 영향을 준다는 점에서 중요하다고 할 수 있다.

이유재(1994)는 만족한 고객은 재 구매 및 고정고객이 되고 만족한 고객이 전하는 구전은 새로운 고객을 만들기 때문에 고객과 소비자 만족의 결과변수 및 효과는 서비스 기업의 지속적인 성장과 수익성에 있어 매우 중요하다고 하였다.

관광 연구에 있어서 재방문으로 인한 효과는 서비스 산업에서의 재 구매 고객에 의한 수익창출과 같은 효과를 볼 수 있다고 할 수 있다. 재방문의사와 관련한 연구들을 살펴보면 Um *et al.*(2006)은 관광지의 연간 방문객수는 최초방문객 수와 재방문객 수로 결정되어지며, 주제공원과 같은 테마형 관광지는 처음 개장 시에는 최초방문객을 중요시하지만, 수입은 시간이 지날수록 재방문객의 입장료에 의해서 얻어지므로 재방문객의 중요성을 언급하였다. Opperman(1998)은 재방문 비율이 높다는 것은 긍정적인 결과라는 사실을 연구결과를 통해 보여주었으며 아울러 누적 여행경험법칙을 제시하고 누적여행경험에 영향을 미치는 요인으로 비용, 거리, 소득, 기술, 이미지, 기회 등을 제시하였다. 이렇게 재방문에 관한 논의는 과거 방문경험이 관광객의 미래 행동에 영향을 준다는 점에서 중요하다고 할 수 있다.

한편 관광의 형태는 개별관광으로 할 것인지 단체관광으로 할 것인지, 관광하는 동안 얼마나 지출을 할 것인가에 대한 교통숙박 시설에 국한할 것인지 그렇지 않으면 쇼핑 등 구매까지 포함할 것인가가 명확히 해야 한다.

2006년 제주도를 방문한 관광형태별 입도현황은 개별관광객이 3,221,138명(66.4%)으로 전체의 절반 이상을 차지하고 있으며, 최근 3년간 제주를 방문한 관광형태별 관광객 입도현황을 살펴보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 연도별 · 관광형태별 관광객 입도현황

| | 개별관광객 | | 단체관광객 | | 외국인관광객 | |
|------|-----------|--------|-----------|--------|---------|--------|
| | 관광객수(명) | 변화율(%) | 관광객수(명) | 변화율(%) | 관광객수(명) | 변화율(%) |
| 2004 | 2,950,464 | - | 1,652,833 | - | 329,215 | - |
| 2005 | 2,949,410 | -0.04 | 1,692,142 | 2.4 | 378,723 | 15.0 |
| 2006 | 3,221,138 | 9.2 | 1,631,500 | -3.6 | 460,360 | 21.0 |

자료 : 제주특별자치도(2007). 『2006년 제주 관광동향에 관한 연차보고서』를 인용하여 재구성

연도별 관광형태별 내국인 입도현황을 살펴보면, 개별관광이 3,221,138명으로 전년대비 9.2% 증가하였으며, 단체관광은 1,631,500명으로 전년대비 3.6% 감소하였으며, 외국인 관광객은 460,360명으로 21.0% 증가하였다.

그러나 제주를 방문하는 관광객 중 내국인 관광객이 차지하는 비율이 전체의 91.3%로 아직까지 제주특별자치도는 내국인 관광시장이 주종을 이루고 있다. 위에서 언급하였듯이 단체관광객은 관광지 선택에 무관심하고 선택이 한정되어 있어 개별관광객이 증가하는 추세이므로 계속해서 재방문이 이루어진다고 볼 수 있다.

2. 관광지 선택속성

관광지의 속성에는 여러 요소가 있지만 크게 내적 외적 요인(push & pull factors)을 들 수 있다. 그 중에서도 외적요인은 여러 연구에서 주제가 되어왔다(Iso-Ahola, 1982; Pyo *et al.*, 1989; Yuan & McDonald, 1990). 김수경(2000)은 관광지의 자연적·문화적 경관, 휴식, 유희, 쇼핑, 스포츠, 숙박 등 편의시설 이용의 편리성, 관광지의 접근성, 교통의 편리성, 소요 비용 등의 요소에 따라 선택속성이 달라진다고 하였다.

관광지 선택속성에 대한 기존의 연구들을 살펴보면, Mayo(1973)는 국립공원에 대한 관광객의 선호도에 관한 연구결과 혼잡도, 경치, 기후를 가장 중요한 관광지 선택속성으로, 이상적인 관광지로는 경치가 좋으며, 사람 및 산업으로 혼잡하지 않은 관광지 그리고 쾌적한 기후를 더 선호한다고 하였다. Ferrario(1979)의 연구에서

는 21개 관광지의 속성을 제시하였으며, 이 결과, 자연경관, 열대식물, 쇼핑시설, 이벤트 행사 등으로 분류하여 이러한 5가지 요인들이 남아프리카를 찾는 요인임을 밝혀냈다.

이애주(1988)의 관광지 선택행동에 관한 연구로서 5곳의 관광지(부산, 제주도, 경주, 설악산, 한려수도)를 선택해서 10개의 관광지 선택속성(물과 함께 즐길 수 있는 스포츠시설, 골프, 테니스를 즐길 수 있는 시설, 역사적·문화적 흥미, 경치(자연경관), 주민의 친절함, 휴식과 휴양, 쇼핑시설, 음식, 오락시설, 숙박시설을 선정해 4개의 요인(경치 및 문화, 부대시설, 오락시설, 스포츠)과 4개의 군집(보수적 집단, 문화·관광 유흥적 집단, 문화 및 예술을 비 선호하는 집단, 스포츠 선호집단)으로 정제하였다.

Goodrich(1997)는 관광지 선택 시 관광객들이 가장 높이 평가하는 속성들은 경치, 지역주민의 태도, 적절한 숙박시설, 음식, 수상스포츠, 쇼핑시설, 휴식 및 긴장 해소, 문화에 대한 흥미, 유흥, 골프 및 테니스 등으로 정의하였다.

서운원(1999)은 중국 관광객의 행동특성에 따른 만족도 연구에서 관광지 선택속성으로 숙박시설의 요금, 서비스, 청결도, 식·음료시설의 요금, 맛, 청결도, 지역주민과 안내원의 환대성, 위락시설, 편의시설, 스포츠, 휴양, 자연경관, 문화자원, 접근용이성, 비용 등 16개 속성을 적용하여 만족도를 측정하였으며, 권노엽(1999)은 관광목적지의 속성을 자연경관, 역사, 먹거리, 이벤트, 접근성, 휴양, 숙박시설, 문화적 볼거리, 쇼핑, 위락, 비용, 서비스/태도, 관리/안정 등 14가지로 제안하였다.

권오주(2001)는 방한 중국인 관광객의 관광행동에 관한 연구에서 관광지 선택속성으로 숙박시설, 역사적 유물·유적, 지역 민속행사·축제, 기후, 자연경관, 수상스포츠, 비용, 유흥·오락시설, 국민의 친절, 교통시설, 육상스포츠, 쇼핑시설, 한국의 지리적 위치, 휴식·휴양, 음식 등 15개 속성을 적용하였다. 오상훈·고계성(2005)은 관광지 속성평가를 IPA(Importance-Performance Analysis)를 이용하여 제주지역의 섬 관광지 매력성을 평가하였으며, 조장현(2005)은 유럽관광지 매력속성에 관한 연구에서 위락 및 체험, 가치, 안전 및 휴식시설, 교육 및 다양성, 환경 및 환대, 지원 등과 관련된 24개의 속성을 도출하였다.

따라서 본 연구에서는 이러한 선행 연구들을 참고하여 내국인 관광객 선택속성을 선정하였다. 이는 제주도를 방문하는 내국인 관광객중 개별관광객의 선택속성 요인과 선택속성 요인에 있어 관광객들에게 만족을 더 줄 수 있는 요인이 무엇인지 탐색하고자 하였다.

Ⅲ. 실증분석

1. 설문지 구성 및 표본의 빈도 분석

본 연구의 설문지 구성은 제주지역을 방문하는 국내관광객 중 개별관광객을 대상으로 방문과 관련된 항목 4개(방문횟수 포함) 및 본 연구에서 개별 관광객 선택 속성은 Ferrario(1979), 이애주(1988), Goodrich(1997), 서윤원(1999), 권노엽(1999), 권오주(2001), 박현지 등(2005), 조장현(2005), 오상훈·고계성(2005) 등을 바탕으로 선택속성 변수(23개)로 구성되었다. 또한 인구 통계적 조사를 포함한 기초 조사 항목이 10개로 구성되어 있다.

본 연구는 제주를 방문하는 내국인 개별관광객을 대상으로 조사자가 응답자와의 개별면담 방식으로 설문을 하였다. 자료 수집을 위해 2006년 7월21일 ~28일까지 총 7일 동안 제주를 방문한 개별관광객을 대상으로 직접 설문지를 배포하고 회수하는 방법을 택하였다.

배포된 설문지수는 총 225부였으며, 회수된 설문지는 218부였으나 그 중에 설문 항목을 전부 응답하지 않았거나 일관성이 없다고 판단되는 설문지 8부를 제외한 총 210부의 유효표본을 얻을 수 있었다. 이용통계기법으로는 크게 기술적 통계분석(descriptive statistics)과 다변량 통계분석으로는 신뢰도분석(reliability analysis), 요인분석(factor analysis), 순서회귀분석(Ordinal Regression) 등을 적용하였다. 응답자들의 인구통계학적 특성은 다음 표와 같다.

성별은 남성은 118명, 여성은 92명이었으며, 월평균 소득은 400만원 이상이 126명으로 전체의 60.0%를 차지하고 있으며, 350~400만원이 13.3%, 300~350만원이 10.0% 등의 순으로 나타났으며, 제주를 방문하는 개별관광객 중 300만원 이상이 전체의 83.3%를 차지하는 것으로 나타나 제주를 방문하는 개별관광객 월평균 가계 소득은 높음을 알 수 있다. 연령은 30~40세가 94명으로 전체의 44.8%를 차지하고 있으며, 20~30세가 32.9%, 40~50세가 13.8% 등의 순으로 나타났으며, 학력은 대학(전문대포함)졸업이 전체의 52.4%로 나타났다.

응답자들의 거주지 분포를 보면 서울이 40명으로 19.0%를 차지하고 있으며, 부산 18.1%, 경기 13.8%, 대구 11.4% 등의 순으로 나타났으며, 직업은 사무직이 43명으로 전체의 20.5%를 차지하였으며, 주부 14.3%, 판매·서비스직 13.8%, 자영업

12.4%등의 순으로 나타났으며, 대체적으로 직업별로는 다양하게 고른 분포를 보이고 있는 것으로 나타났다.

<표 2> 인구통계학적 분석결과

| 구분 | 항목 | 빈도(명) | 비율(%) | 구분 | 항목 | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------------|------------|-------|-------|----------|----------|-------|-------|
| 성별 | 남성 | 118 | 56.2 | 현거 주지 | 서울 | 40 | 19.0 |
| | 여성 | 92 | 43.8 | | 부산 | 38 | 18.1 |
| | 전체 | 210 | 100.0 | | 대구 | 24 | 11.4 |
| 월평균 가계소득 | 150만원 미만 | 8 | 3.8 | | 인천 | 11 | 5.2 |
| | 150~200 미만 | 8 | 3.8 | | 광주 | 15 | 7.1 |
| | 200~250 미만 | 12 | 5.7 | | 대전 | 7 | 3.3 |
| | 250~300 미만 | 7 | 3.3 | | 울산 | 3 | 1.4 |
| | 300~350 미만 | 21 | 10.0 | | 경기 | 29 | 13.8 |
| | 350~400 미만 | 28 | 13.3 | | 강원 | 3 | 1.4 |
| | 400만원 이상 | 126 | 60.0 | | 충청 | 2 | 1.0 |
| | 전체 | 210 | 100.0 | 경상 | 22 | 10.5 | |
| 연령 | 20세 미만 | 1 | .5 | 전라 | 13 | 6.2 | |
| | 20세~30세 | 69 | 32.9 | 기타 | 3 | 1.4 | |
| | 30세~40세 | 94 | 44.8 | 전체 | 210 | 100.0 | |
| | 40세~50세 | 29 | 13.8 | 공무원(군인) | 16 | 7.6 | |
| | 50세 이상 | 17 | 8.1 | 사무직 | 43 | 20.5 | |
| | 전체 | 210 | 100.0 | 전문기술직 | 24 | 11.4 | |
| 학력 | 고졸이하 | 61 | 29.0 | 직업 | 판매, 서비스직 | 29 | 13.8 |
| | 대졸 | 30 | 14.3 | | 자영업 | 26 | 12.4 |
| | 대학(전문대)졸 | 110 | 52.4 | | 주부 | 30 | 14.3 |
| | 대학원 이상 | 9 | 4.3 | | 학생 | 25 | 11.9 |
| | 전체 | 210 | 100.0 | | 기타 | 17 | 8.1 |
| | | | | | 전체 | 210 | 100.0 |

2. 기초 자료의 빈도분석(Frequency Analysis)

내국인 개별 관광객의 제주도를 방문한 목적으로는 순수관광 목적이 128명(61.0%)으로 가장 많아 대부분의 관광객들이 순수한 관광을 위해 제주도를 찾는 것으로 나타났다. 그 다음으로는 친지 및 친구방문이 44명(21.0%), 개인 업무 및 사업관계 목적이 29명(13.8%), 회의, 세미나 및 전시회 참석이 7명(3.3%), 기타 목적의 방문이 2명(1.0%) 등의 순으로 나타났다.

<표 3> 기초자료 빈도분석 요약표

| 구분 | 항목 | 빈도 (명) | 비율 (%) | 구분 | 항목 | 빈도 (명) | 비율 (%) |
|------------------|-----------------|-----------|-----------|------------------|----------------|-----------|-----------|
| 방문 목적 | 순수관광 | 128 | 61.0 | 정 보 원 | 여행사 | 22 | 10.5 |
| | 개인 업무 및 사업관계 | 29 | 13.8 | | 광고(신문, 잡지, TV) | 5 | 2.4 |
| | 회의, 세미나(전시회) 참석 | 7 | 3.3 | | 가족, 친구(친지)의 구전 | 87 | 41.4 |
| | 친지 및 친구방문 | 44 | 21.0 | | 인터넷 검색 사이트 | 48 | 22.9 |
| | 기타 | 2 | 1.0 | | 여행 안내책자 | 21 | 10.0 |
| 방 문 횟 수 | 전체 | 210 | 100.0 | 체 재 일 수 | 소속회사 및 단체 | 7 | 3.3 |
| | 1회 | 46 | 21.9 | | 인터넷매체 | 19 | 9.0 |
| | 2회 | 66 | 31.4 | | 기타 | 1 | .5 |
| | 3회 | 52 | 24.8 | | 전체 | 210 | 100.0 |
| | 4회 이상 | 46 | 21.9 | | 3박 4일 | 68 | 32.4 |
| 체 재 일 수 | 전체 | 210 | 100.0 | 4박 5일 | 24 | 11.4 | |
| | 1박 2일 | 13 | 6.2 | 5박 6일 이상 | 20 | 9.5 | |
| | 2박 3일 | 85 | 40.5 | 전체 | 210 | 100.0 | |

방문횟수는 2회 방문이 66명으로 전체의 31.4%를 차지하고 있으며, 3회 52명(24.8%), 4회 이상 46명(21.9%), 처음방문이 46명(21.9%)으로 재방문 이상이 전체의 78.2%를 차지하고 있는 것으로 나타나, 개별관광객들은 재방문 비율이 높음을 알 수 있다. 체재일수를 살펴보면, 2박3일이 85명(40.5%)으로 가장 많아 제주관광은 대부분 짧은 기간의 단기여행을 하는 것으로 나타났다. 그 다음으로 3박4일이 68명(32.4%), 4박5일이 24명(11.4%), 5박6일 이상이 20명(9.5%), 1박2일이 13명(6.2%) 등의 순으로 나타났다. 정보원으로는 가족, 친구 및 친지의 구전이 87명으로 전체의 41.4%를 차지하고 있으며, 인터넷 검색 사이트 48명(22.9%), 여행사 22명(10.5%) 등의 순으로 나타났다.

3. 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서는 탐색적 요인분석(EFA)에 의해 신뢰성 및 타당성 분석을 실시하였다. 요인분석을 위하여 아이겐 값이 1 이상인 경우에만 한정하여 요인을 추출하였고 최종적으로 공통성 수치가 최소기준인 0.5 이상을 넘는 변수들만 남도록 하였다(이학식·임지훈, 2005)¹⁾. 그리고 크론바하 알파 값이 0.6이면 안정적인 것으로 판단할 수 있다(Hair *et al.*, 1998). 특히 각 요인에서 크론바하 알파 값이 가장 최대

1) 공통성 검증 과정에서 상당수의 항목이 제외되었음

화될 수 있도록 변수들을 체크함으로써²⁾ 내적일관성을 갖고 있다고 볼 수 있다.

<표 4> 탐색적 요인분석

| 요인명 | 변수내용 | 요인 적재치 | 공통성 | 아이 겐값 | 크론바 하알파 값 |
|------------|------------------------------|--------|------|-------|-----------|
| 쇼핑 및 야간 관광 | 저렴한 쇼핑 가격 | .805 | .702 | 2.493 | .697 |
| | 다양한 쇼핑 장소와 상품 | .719 | .641 | | |
| | 노래방, 각종놀이기구, 게임 등 유흥오락시설 | .657 | .555 | | |
| | 매력적인 나이트 투어(야간 관광 활동) | .652 | .522 | | |
| 문화 및 레저 체험 | 다양한 문화 관광 이벤트 참가 등 체험 가능 | .756 | .649 | 2.143 | .689 |
| | 수려한 자연경관 및 회귀동식물 등 감상 | .715 | .644 | | |
| | 독특한 제주지역 문화역사의 이해 | .622 | .590 | | |
| | 골프, 승마, 사격, 낚시 등 각종 레저스포츠 활동 | .524 | .501 | | |
| 음식 | 독특한 제주의 전통음식 | .796 | .708 | 2.100 | .739 |
| | 음식의 다양성 | .768 | .675 | | |
| | 음식의 청결성 유지 | .664 | .653 | | |
| 시설 및 편리성 | 편리하고 수준 높은 공항시설 및 서비스 | .860 | .792 | 1.985 | .735 |
| | 가격대비 수준 높은 숙박 시설 | .846 | .764 | | |
| | 편리한 교통수단 | .518 | .587 | | |
| 안내 및 불만 처리 | 상세한 제주관광 안내책자, 안내판 | .853 | .778 | 1.691 | .637 |
| | 관광자의 불만 및 고충 처리문제 해결의 신속성 | .614 | .652 | | |

누적분산=65.078, KMO=0.779, Bartlett's Test=1066.679**

** p<0.001

요인 부하량 값의 크기를 기준으로 요인 1은 ‘쇼핑 및 야간관광’, 요인 2는 ‘문화 및 레저체험’, 요인 3은 ‘음식’, 요인 4는 ‘시설 및 편리성’, 요인 5는 ‘안내 및 불만처리’로 명명하였다. 또한 표에서 제시된 바와 같이 각 요인별로 크론바하 알파가 모두 0.6 이상이 되어 신뢰성도 확보한 것으로 나타났다.

여기서 산출된 요인은 아래의 순서회귀분석에서 독립변수로 분석되어, 앞서 제시한 인구통계학적 변수 등과 더불어 어떤 요인이 국내관광객 중 개별관광객의 재 방문횟수에 영향을 미치는지를 탐색할 것이다.

2) ‘Cronbach’s Alpha if Item Deleted’ 항목을 의미함

4. 순서 회귀분석을 통한 영향 요인분석

본 연구에서는 개별관광객에게 어떤 요인들이 방문횟수에 영향을 미치는지를 고찰하기 위하여 순서 회귀분석(Ordinal Regression)으로 검증한다. 이와 관련하여 해외 연구에서는 Alegre *et al.*(2006)은 순서 회귀분석 방법을 활용하여 반복 방문에 대해 유럽 관광지를 대상으로 만족도와 관련하여 분석하였다.

이러한 순서 회귀분석은 종속변수가 서열적인 관계를 보여주는 경우에 적합하다(노형진, 2005). 예를 들어 성적이 상, 중, 하 또는 최우수, 우수, 보통 등으로 나타낼 수 있을 때 적용이 가능하다. 이러한 변수에 대해서는 일반선형회귀분석이나 다항로짓분석보다 더 적합한 결과 치를 산출할 수 있다. 선형회귀분석의 경우는 종속변수가 연속적인 자료인 경우에 적합하고, 로짓모형의 경우는 종속변수가 이항 또는 다항의 명목형 자료일 경우에 적합한 분석 방법이다(서혜선 등, 2001).

본 연구에서는 방문횟수를 순서적인 서열관계³⁾를 보여주고 있으므로 적합하다고 볼 수 있다. 또한 독립변수로 제주지역의 관광객을 방문하는 선택속성요인과 더불어 인구통계학적 변수(성별, 인구, 나이, 소득 등)를 모형 식에서 고려할 수 있는 장점을 갖고 있다. 이러한 분석을 실시하기 전에는 우선 종속변수 내 빈도분석에 의하여 각 응답별로 분포를 살펴보아야 한다. 본 연구에서는 앞서 제시된 방문횟수가 응답별로 골고루 분포되어 있으므로 연결함수(Link Function)의 형태를 로짓(Logit)으로 결정하였다.

순서 회귀분석 결과에서는 다음 표와 같이 $-2L$ (Log Likelihood)값이 첫 번째 상수만 있을 때 수치인 573.767보다 유의한 변수가 단계별로 삽입되면서 최종적으로 550.605로 되어 모형이 적합함을 알 수 있다.⁴⁾ 따라서 종속변수에 영향을 미치는 독립변수가 존재함을 확인할 수 있다.

3) 엄밀히 말하면 방문횟수는 간격척도(Interval Scales)에 포함될 수 있으나 본 연구에서는 재방문횟수의 차이가 절대적 의미를 갖는 다기 보다는 범주와 서열의 의미가 강하다고 판단하여 적용함

4) 로짓모형의 전반적인 유의도는 모형의 통계적 적합성 수치와 ‘ $-2 \log \text{likelihood}$ ’의 값에 의하여 결정됨. 즉, 최종 단계에서 상수만 포함된 경우의 $-2LL$ 값과 현 모형의 $-2LL$ 값의 차이 값의 통계적 유의확률 값이 0.05보다 낮으므로 통계적으로 유의하게 됨. 여기서 모형 Chi-Square는 “상수를 제외한 현 모형의 모든 항들의 계수는 0이다.”라는 귀무가설을 검정하게 되는 것이며 Chi-Square 값이 클수록 변수에 대한 설명력이 높게 됨

<표 5> 모형 적합도 정보

| Model | -2Log Likelihood | Chi-Square | df | Sig. |
|----------------|------------------|------------|----|-------|
| Intercept Only | 573.768 | | | |
| Final | 550.605 | 23.162 | 9 | 0.006 |

Link function logit

다음 표는 모형의 적합도를 추가적으로 보여주는 결과로서 Person 및 편차의 유의도가 $p=0.05$ 보다 높게 나왔다. 따라서 이 검정 결과에서 귀무가설이 ‘실제 관측치와 모형에서의 예측치가 같다’이므로 본 모형이 적합함을 보여주는 것이다.⁵⁾

<표 6> 적합도(Goodness-of-Fit)

| | Chi-Square | df | Sig. |
|----------|------------|-----|-------|
| Pearson | 629.571 | 609 | 0.274 |
| Deviance | 548.643 | 609 | 0.962 |

Link function logit

다음 표는 유사(Pseudo) R^2 값으로 종속변수를 설명하는 독립변수의 설명력을 보여주는 수치이다. 이 또한 모형의 적합도를 보여주는 보조설명력을 보여주는 수치이다. 여기서는 3가지 유사(Pseudo) R^2 수치가 산출되는데 모두 낮게 나타났다.

이는 본 연구에서 사용된 독립변수 이외에도 다른 변수들이 있을 수 있음을 보여준다고 할 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 이러한 재방문에 영향을 미치는 변수들을 추가적으로 탐색할 필요가 있음을 보여준다.

<표 7> 유사(Pseudo) R^2 값

| | |
|---------------|-------|
| Cox and Snell | 0.104 |
| Nagelkerke | 0.112 |
| McFadden | 0.040 |

Link function logit

5) 본 모형에서 투입한 독립변수들 중 일부 변수는 요인분석 결과에서 나온 매력속성 요인임. 그러나 이 변수는 연속형 자료에 해당되므로 범주형 자료를 검증하는 카이제곱 검증에는 맞지 않게 되므로 해석상에 유의할 필요가 있다고 사료됨

다음 표는 라인 평행성 검정(Test of Parallel Lines)값으로 이는 종속변수의 각 응답별(여기서는 방문횟수 집단별)로 회귀계수가 동일한지를 검증하는 것이다. 따라서 $p=0.05$ 보다 크게 되면 동일함을 보여주게 되어 본 연구에서는 방문횟수 집단별로 종속변수에 영향을 보여주는 회귀계수값이 동일함을 보여주어 연결함수에 사용된 로짓(Logit) 추정 방법이 적합함을 보여주고 있다.

<표 8> 라인 평행성 검정

| Model | -2 Log Likelihood | Chi-Square | df | Sig. |
|-----------------|-------------------|------------|----|-------|
| Null Hypothesis | 550.605 | | | |
| General | 534.586 | 16.109 | 18 | 0.591 |

Link function logit

최종 모형식의 산출 결과 다음 표와 같이 $p=0.05$ 유의수준을 기준으로 ‘쇼핑 및 야간관광’, 요인, 성별 및 학력 변수가 유의한 것으로 나타났다. 모수 추정 값을 보여주는 표에서 선택속성 중의 요인 중 유일하게 ‘쇼핑 및 야간관광’ 변수가 방문횟수에 영향을 미침을 알 수 있다. 이러한 결과는 처음 방문할 때는 다른 변수가 타 논문에서 통상적으로 만족도에 영향을 미치게 되지만 재방문하게 되면 그 방문 목적이 다를 수 있음을 보여준다고 할 수 있다. 현재 제주지역은 전 지역의 면세화 및 대규모 쇼핑몰 구축 등의 계획을 세우고 있다는 점에서 본 연구의 결론과 부합한다고 볼 수 있다. 따라서 지속적인 방문을 유도하기 위해서는 이러한 특정한 방문 목적에 맞춘 관광 정책이 필요함을 알 수 있다.

<표 9> 모수추정 값

| Independent Variables | Estimate | Std. Error | Wald | df | Sig |
|-----------------------|----------|------------|-------|-------|---------|
| 쇼핑 및 야간 관광 | 0.273 | 0.131 | 4.332 | 1.000 | 0.037* |
| 문화 및 레저 체험 | -0.173 | 0.130 | 1.763 | 1.000 | 0.184 |
| 음식 | 0.161 | 0.126 | 1.629 | 1.000 | 0.202 |
| 시설 및 편리성 | -0.125 | 0.131 | 0.907 | 1.000 | 0.341 |
| 안내 및 불만 처리 | -0.215 | 0.128 | 2.804 | 1.000 | 0.094 |
| 성별 | 0.712 | 0.280 | 6.479 | 1.000 | 0.011* |
| 연령 | 0.040 | 0.153 | 0.069 | 1.000 | 0.793 |
| 학력 | 0.387 | 0.145 | 7.183 | 1.000 | 0.007** |
| 소득 | -0.014 | 0.079 | 0.030 | 1.000 | 0.863 |

Link function logit

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

인구통계학적 변수 중에서는 성별 및 학력이 유의함을 알 수 있다. 즉 여성일수록 방문횟수가 높고 학력이 높을수록 방문할 가능성이 높음을 알 수 있다. 이러한 결론을 통하여 여성들이 쇼핑에 관심을 갖고 제주지역에 재방문할 가능성이 높음을 알 수 있다. 그러나 본 연구에서 본 연구모형이 갖고 있는 독립변수의 설명력이 낮다는 점에서 추가적인 설명 변수가 존재하고 있음을 다시 제고해야 할 것이다.

또한 다음 표는 앞서 분석된 모형에서 유의한 변수만을 고려하여 모형 식을 다시 만들어 실제 방문횟수와 예측된 방문횟수의 동일성을 나타내는 교차분석을 실시하였다. 표에서와 같이 카이제곱 수치($\chi^2=0.08$)가 $p=0.05$ 보다 높게는 나왔지만 첫 번째 및 세 번째 예측 확률이 매우 낮게 나와서 모형의 예측력이 낮다는 것을 알 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 추가적인 설명변수를 탐색하여 모형의 예측력을 높일 필요가 있음을 알 수 있다.

<표 10> 실제 및 예측 값 분류표

| | | 예측방문횟수 | | | | Total | |
|-------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-----|
| | | 첫 번째 | 2번째 | 3번째 | 4번째 | | |
| 실제 방문 횟수 | 첫 번째 | Count | 3 | 36 | 3 | 4 | 46 |
| | | % | 6.521 | 78.260 | 6.521 | 8.695 | 100 |
| | 2번째 | Count | 4 | 51 | 0 | 11 | 66 |
| | | % | 6.060 | 77.272 | 0 | 16.666 | 100 |
| | 3번째 | Count | 2 | 35 | 1 | 14 | 52 |
| | | % | 3.846 | 67.307 | 1.923 | 26.923 | 100 |
| | 4번 이상 | Count | 0 | 30 | 2 | 14 | 46 |
| | | % | 0 | 65.217 | 4.347 | 30.434 | 100 |
| | Total | Count | 9 | 152 | 6 | 43 | 210 |
| | | % | 4.285 | 72.380 | 2.857 | 20.476 | 100 |

<표 11> 교차분석 결과

| | Value | df | Asymp. Sig.(2-sided) |
|------------------------------|--------|----|----------------------|
| Pearson Chi-Square | 15.399 | 9 | 0.08 |
| Likelihood Ratio | 19.033 | 9 | 0.02 |
| Linear-by-Linear Association | 9.302 | 1 | 0.00 |
| N of Valid Cases | 210 | | |

IV. 결 론

본 연구는 제주지역에서 방문하는 내국인 관광객들 중 개별관광객이 재방문하는데 어떤 요인들이 의미 있는 요인인지를 탐색하는데 있다. 특히 제주지역에서 관광수익을 확보하기 위한 방안으로 지속적인 재방문을 유도하는 관광정책에 대해 초점을 두고 있다는 점에서 본 연구의 의의를 들 수 있다.

이러한 연구목적을 달성하기 위해서 종속변수를 개별관광객의 방문횟수로 한 순서 회귀분석(Ordinal Regression)을 사용하였다. 이러한 분석을 통하여 제주지역의 국내관광객 중 개별관광객의 방문횟수를 높이기 위한 시사점을 도출하고자 하였다.

분석 결과, 모수 추정 값을 보여주는 표에서 선택속성 중의 요인 중 유일하게 ‘쇼핑 및 야간 관광’ 변수가 방문횟수에 영향을 미침을 알 수 있었다. 이러한 결과는 처음 방문할 때는 다른 변수가 타 논문에서 통상적으로 만족도에 영향을 미치게 되지만 재방문하게 되면 그 방문 목적이 다를 수 있음을 보여준다고 할 수 있다. 반대로 쇼핑 및 야간 관광 요인이 낮아지면 개별관광객의 재방문 동기는 떨어질 것으로 예측할 수 있다.

이와 관련하여 강정철(1994)의 연구에서는 쇼핑관광 상품은 쇼핑관광의 만족을 직접 연결시켜주고 지속적인 구매 및 유대관계를 맺게 해주는 촉매제로서 항상 관광객의 수요를 충족시키고, 그 나라 전통문화를 보급시키는 물론, 국제친선과 우호의 매개 역할도 가능케 하며, 비수기 관광산업육성의 촉진제 역할을 할 수 있다고 하였다. 또한, 지역 경제발전 및 새로운 고용의 기회를 제공하며, 쇼핑관광의 활성화는 관광객의 재방문율을 높이게 될 것이며, 제주특별자치도를 쇼핑 강국으로 자리매김할 수 있도록 할 수 있을 것이다.

이러한 분석 결과에 근거한다면 제주지역 내 쇼핑관광의 활성화는 지역의 경제발전 및 새로운 고용의 기회를 제공함과 동시에 관광객의 재방문율을 높이게 될 것이다. 따라서 지속적인 방문을 유도하기 위해서는 이러한 특정한 방문 목적에 맞춘 관광 정책이 필요함을 알 수 있다. 추가적으로 인구통계학적변수를 고려하면, 결론적으로 여성들이 쇼핑에 관심을 갖고 제주지역에 재방문할 가능성이 높음을 알 수 있다. 이러한 결과는 현재 제주지역의 추진하고 있는 전 지역의 면세화 및 대규모 쇼핑 아울렛 구축 등의 정책과 부합된다. 또한 야간 관광의 중요성도 본 연

구 결과에서와 같이 중요한 방문 동기로서 작용함을 알 수 있다.

그러나 본 연구에서 본 연구모형이 갖고 있는 독립변수의 설명력이 낮다는 점에서 추가적인 설명변수가 존재하고 있음을 다시 제고해야 할 것이다. 따라서 향후 연구에서는 추가적인 설명변수를 탐색하여 모형의 예측력을 높일 필요가 있음을 알 수 있다. 또한 표본수를 늘려서 다시 분석을 시행할 필요가 있다고 판단된다.

참고문헌

- 강정철(1994). 쇼핑관광 활성화 방안에 관한 연구, 고려대학교 석사학위논문.
- 권노엽(1999). 관광지 속성의 선호도에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문.
- 권오주(2001). 방한 중국인 관광객의 관광행동에 관한 연구, 세종대학교 석사학위논문.
- 김수경(2000). 관광지 선호속성에 관한 연구, 계명대학교 석사학위논문.
- 김원인(1994). 관광지 선호에 관한 실증적 연구. 『관광학연구』, 18(1), 1-22.
- 노형진(2005). 『다변량분석 이론과 실제』. 형설출판사.
- 박현지·권영국·남미리(2005). 컨벤션 참가 동기·만족(안전만족)·재방문의 관계분석, 『관광·레저연구』, 17(4), 25-44.
- 서윤원(1999). 중국인 관광객의 행동특성에 따른 만족도 연구, 경희대학교 석사학위논문.
- 서혜선·양경숙·김나영·김희영·김미경(2001). 『Spss를 활용한 회귀분석』. 고려정보산업.
- 오상훈·고계성(2005). IPA를 이용한 섬 관광지 매력성 평가: 제주섬 사례. 『관광연구』, 19(3), 45-58.
- 이애주(1988). 관광지 선택행동에 관한: 관광객의 지각 및 선호도를 중심으로, 세종대학교 박사학위 논문.
- 이유재(1994). 『서비스마케팅』. 학현사.
- 이학식·임지훈(2005). 『SPSS 12.0 매뉴얼』. 법문사.
- 제주도관광협회(2007). 2004, 2005, 2006년 월별 관광객 입도현황.
- 제주특별자치도(2007). 2006 제주관광동향에 관한 연차보고서.
- 조장현(2005). 유럽관광지 매력속성의 기대수준과 만족수준 평가 및 재방문/추천과의 관계 연구. 『관광연구』, 19(2), 19-34.
- Alegre, J., & Cladera, M.(2006). Repeat visitation in mature sun and sand holiday destinations. *Journal of Travel Research*, 44, 288-297.
- Ferrario, F. F.(1979). The Evaluation of Tourist Resources: An Applied Methodology, *Journal of Travel Research*, 17, 18-22.

- Goodrich, J. N.(1997), Benefit bundle analysis, An Empirical Study of International Travels, *Journal of Travel Research*, 16, 1-3.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C.(1998). *Multivariate Data Analysis*(5th ed). Upper Saddle River. N. J.: Prentice Hall.
- Iso-Ahola, S. E.(1982). Toward a social psychological theory of tourism motivation: A rejoinder. *Annals of Tourism Research*, 12, 256-262.
- Kim, Y. H.(2007). An investigation of food tourism at a food event: An examination of food tourists' behavior. Unpublished doctoral dissertation, Texas Tech University, Lubbock
- Mayo, E. J.(1973). Regional Image and Regional Travel Development, Travel and Tourism Research Association Proceeding
- Oppermann, Martin(1998). Destination Threshold Potential and the Law of repeat Visitation. *Journal of Travel Research*, 37(2), 131-137.
- Perdue, R. R.(1985). Segmenting state travel information inquirers by timing of the destination decision and previous experience. *Journal of Travel Research*, 23(Winter), 6-11.
- Pyo, S., Mihalik, B. J., & Uysal, M.(1989). Attraction attributes and motivations: A canonical correlation analysis. *Annals of Tourism Research*, 16(2), 277-282.
- Sonmez, S. F., & Graefe, A. R.(1998). Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety. *Journal of Travel Research*, 37, 171-177.
- Um, S., Chon, K., & Ro, Y.(2006). Antecedents of revisit intention. *Annals of Tourism Research*, 33(4), 1141-1158.
- Yuan, S., & McDonald, C.(1990). Motivational determinants of international pleasure time. *Journal of Travel Research*, 24(1), 42-44.

2008년 4월 13일 접수

2008년 6월 11일 최종 수정본 접수

3인 익명심사 畢