

# 중화권관광객 유치증대방안에 대한 소고

정 승 훈\*

## <목 차>

- I. 서 론
- II. 제주방문 중화권관광객 현황
- III. 실증분석
- IV. 중화권관광객 유치증대방안
- V. 결 론

## I. 서 론

중화권(중국, 홍콩, 대만, 싱가포르) 관광시장은 중국을 중심으로 급속하게 성장하는 추세를 보이고 있다.

우리나라는 중화권 인접국가로서 중화권 관광시장은 전략적 가치가 매우 크다.

세계관광기구(WTO)에 의하면 동북아 관광객수는 2000년 51.7백만명에서 2010년에는 109.3백만명으로 증가할 것으로 전망하고 있다. 특히 '08년 북경올림픽 개최 이후에는 중국인의 해외여행 전면자유화가 예상되는 등 중국정부의 개방정책 확대에 따른 중국인 관광객이 급증할 것으로 전망된다.

2005년 제주관광은 500만명 이상의 관광객이 방문을 하였다. 특히 중국, 대만 등을 중심으로 한 중화권 관광객들의 증가가 이러한 목표치를 달성하는데 크게 기여했다고 할 수 있다.

---

\* 제주발전연구원 책임연구원

또한 우리나라와의 국교단절이후 크게 감소했던 대만 관광시장의 급부상은 중국시장의 지속적인 성장과 함께 제주관광에 큰 활력을 불어넣고 있고, 향후에도 지속적인 증가가 기대된다.

이에 따라 우리나라를 방문하는 전체 중화권 관광객들을 대상으로 한 시장조사는 한국관광공사에서 지속적으로 이루어지고 있다.

그러나 제주관광에 있어 중화권 관광시장에 대한 중요성은 인식하고 있으나, 이에 대한 체계적인 조사와 연구는 미흡한 것이 현실이다.

물론 중화권 관광시장의 지속적인 성장이 제주도과 제주도관광협회의 협력적 마케팅의 산물이라고도 할 수 있다.

그러나 현재 제주를 방문하는 일본인 관광객 수가 답보상태에 머무르고 있는 것을 보면 알수 있듯이, 시장조사를 등한시 할 경우 지속적인 관광객 증가를 기대하기 어렵다.

따라서 중화권 관광객들의 제주도 방문동기 및 실태에 대한 심층적인 시장조사를 바탕으로 한 전략마련의 필요성이 제기된다.

이 글은 중화권 관광객 유치증대를 위한 제주관광의 수용태세 향상방안을 논의하는데 그 목적이 있다. 연구방법은 문헌연구와 중국, 대만, 싱가포르 관광객들을 대상으로 실증분석했고, 이를 바탕으로 제주지역에 있어서의 중화권관광객 유치증대방안을 모색해보고자 했다.

## Ⅱ. 제주방문 중화권 관광객 현황

### 1. 중화권 관광객 내도 현황

#### 가. 국적별 내도 현황

2004년도에 제주지역을 방문한 중국 관광객은 전년 대비 45.3%, 대만 관광객은 116.7%, 싱가포르 53.8%, 홍콩 관광객 47.1%로 증가율이 상당히 크다.

2004년도 기준으로 중화권 4개국의 제주도 입도현황은 143,752명으로 중국관광객이 가장 많은 101,236명으로 70.4%를 차지하고 있다.

<표 1> 중화권 관광객 입도현황(2003-2004)

(단위 : 명,%)

국적	관광객 수		변화율	구성비	
	2003	2004		2003	2004
아시아주	192,449	279,954	45.5	87.1	85.0
일본	98,950	136,202	37.6	44.8	41.4
대만	9,893	21,435	116.7	4.5	6.5
홍콩	5,173	7,609	47.1	2.3	2.3
중국	69,671	101,236	45.3	31.5	30.7
싱가포르	8,762	13,472	53.8	4.0	4.1
미주	10,753	17,518	62.9	4.9	5.3
미국	10,753	17,518	62.9	4.9	5.3
구주	1,595	2,060	29.2	0.7	0.6
영국	379	613	61.7	0.2	0.2
독일	552	800	45.0	0.2	0.2
러시아	664	647	-2.6	0.3	0.2
교포	2,858	4,149	45.2	1.3	1.3
기타	13,362	25,534	91.1	6.0	7.8
총계	221,017	329,215	49.0	100	100

자료 : 제주도, 제주 관광동향에 관한 연차보고서, 2004

## 나. 월별 방문객 수

### 1) 중국

2000년~2004년간 월별 중국인 내도 분포를 보면 평균적으로 10월에 가장 많은 중국인들이 방문하는 것으로 나타났고, 그 다음은 8월이다. 중국인이 가장 적게 방문하는 월은 1월이다.

<표 2> 월별 중국관광객 입도현황

(단위 : 명, %)

년도	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
		2000	관광객수	2,141	4,351	2,783	5,277	6,400	4,036	4,838	6,648	5,887	8,690	
	비율(%)	3.7	7.6	4.9	9.2	11.2	7.1	8.5	11.6	10.3	15.2	5.0	5.8	100.0
2001	관광객수	6,172	1,693	2,127	4,738	8,538	4,588	7,147	8,802	7,297	12,215	3,835	4,498	71,650
	비율(%)	8.6	2.4	3.0	6.6	11.9	6.4	10.0	12.3	10.2	17.0	5.4	6.3	100.0
2002	관광객수	2,677	8,173	3,821	6,089	8,476	13,003	5,417	11,815	7,853	14,718	6,154	4,609	92,805
	비율(%)	2.9	8.8	4.1	6.6	9.1	14.0	5.8	12.7	8.5	15.9	6.6	5.0	100.0
2003	관광객수	4,005	7,380	3,604	2,107	340	408	2,467	7,282	7,389	13,554	10,320	10,815	69,671
	비율(%)	5.7	10.6	5.2	3.0	0.5	0.6	3.5	10.5	10.6	19.5	14.8	15.5	100.0
2004	관광객수	10,357	3,504	4,511	8,251	11,041	8,166	9,048	9,457	9,051	14,282	7,956	5,612	101,236
	비율(%)	10.2	3.5	4.5	8.2	10.9	8.1	8.9	9.3	8.9	14.1	7.9	5.5	100.0

자료 : 제주도관광협회, 내부자료, 각년도.

## 2) 대만

2000년~2004년간 월별 대만인 내도 분포를 보면 평균적으로 8월에 가장 많은 관광객들이 방문하는 것으로 나타났고, 그 다음은 7월이다.

대만관광객이 평균적으로 가장 적게 방문하는 월은 12월이다.

<표 3> 월별 대만관광객 입도현황

(단위 : 명, %)

년도	월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
		2000	관광객수	66	67	121	394	426	250	134	251	173	165	
	비율(%)	2.9	2.9	5.3	17.2	18.6	10.9	5.8	10.9	7.5	7.2	9.3	1.5	100.0
2001	관광객수	13	26	200	544	368	236	204	247	89	257	152	78	2,414
	비율(%)	0.5	1.1	8.3	22.5	15.2	9.8	8.5	10.2	3.7	10.6	6.3	3.2	100.0
2002	관광객수	10	3	184	242	166	100	27	41	114	18	5	30	940
	비율(%)	1.1	0.3	19.6	25.7	17.7	10.6	2.9	4.4	12.1	1.9	0.5	3.2	100.0
2003	관광객수	775	757	808	535	171	267	1,319	1,300	625	1,525	1,222	589	9,893
	비율(%)	7.8	7.7	8.2	5.4	1.7	2.7	13.3	13.1	6.3	15.4	12.4	6.0	100.0
2004	관광객수	557	459	875	1,457	1,960	3,120	2,856	3,030	1,559	2,026	2,105	1,431	21,435
	비율(%)	2.6	2.1	4.1	6.8	9.1	14.6	13.3	14.1	7.3	9.5	9.8	6.7	100.0

자료 : 제주도관광협회, 내부자료, 각년도.

### 3) 싱가포르

2000년~2004년간 월별 싱가포르 관광객 내도 분포를 보면 평균적으로 12월에 가장 많은 관광객들이 방문하는 것으로 나타났고, 그 다음은 11월이다. 평균적으로 가장 적게 방문하는 월은 7월이다.

<표 4> 월별 싱가포르 관광객 입도현황

(단위: 명, %)

년도	월	월												계
		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	
2000	관광객수	269	789	488	1,030	980	1,037	196	211	661	656	981	2,412	9,710
	비율(%)	2.8	8.1	5.0	10.6	10.1	10.7	2.0	2.2	6.8	6.8	10.1	24.8	100.0
2001	관광객수	491	151	363	1,119	1,121	1,119	250	389	682	547	783	2,491	9,506
	비율(%)	5.2	1.6	3.8	11.8	11.8	11.8	2.6	4.1	7.2	5.8	8.2	26.2	100.0
2002	관광객수	346	485	680	1,312	840	159	257	178	694	1,247	1,411	3,754	11,363
	비율(%)	3.0	4.3	6.0	11.5	7.4	1.4	2.3	1.6	6.1	11.0	12.4	33.0	100.0
2003	관광객수	661	942	324	368	224	271	328	799	666	1,279	1,088	1,812	8,762
	비율(%)	7.5	10.8	3.7	4.2	2.6	3.1	3.7	9.1	7.6	14.6	12.4	20.7	100.0
2004	관광객수	901	432	673	1,336	1,206	1,031	329	309	805	909	2,159	3,382	13,472
	비율(%)	6.7	3.2	5.0	9.9	9.0	7.7	2.4	2.3	6.0	6.7	16.0	25.1	100.0

자료 : 제주도관광협회, 내부자료, 각년도.

## 2. 중화권 직항노선 현황

중화권 국가중 직항노선은 중국과 대만만 직항노선이 운항중에 있으며, 이중 제주-중국간 직항노선은 3개 노선으로, 대한항공, 아시아나항공, 동방항공이 운항되고 있다.

제주-대만간 직항노선은 1개노선이며, 원동항공이 2003년 1월 취항하여 정기성 전세기 형태로 주7회 운항하고 있다.

2001년 10월 28일자로 제주-홍콩노선(대한항공)은 운항 중단중에 있다. 제주-상해노선(아시아나항공)은 2001년 10월 28일자로 운항 중단중이었으나, 2002년 4월부터 재운항중이다.

항공노선의 불안정은 중국 관광객 유치에 큰 걸림돌로 작용한다. 향후 중국 대도시와 제주간 직항노선 확충뿐만 아니라 대만이나 홍콩, 싱가포르와 함께 안정적인 항공노선 확보가 필요하다.

<표 5> 제주↔중국(대만) 간 직항노선 현황(2004년)

국명	노선명	취항일	운항편수(주당)	공급석(주당)	비고
중국	제주/상해(AAR)	'00. 5.26	주1회	143	
	제주/상해(동방항공)	'00. 7.23	주7회	1,106	
	제주/북경(KAL)	'00. 8. 3	주2회	322	
대만	제주/타이페이(원동항공)	'03.1.3	주7회	1,246	정기성 전세기
계	4개 노선		17	2,817	

자료 : 제주도(2005), 주요관광행정현황

### 3. 한국관광공사 지정 중국전문식당 현황

중국관광객 전문식당은 한국관광공사가 중국인이 가장 많이 체류하는 서울, 경기, 강원, 부산, 제주지역을 중심으로 선정이 되고 있으며, 이중 제주지역에는 총 14개의 업체가 있다.

중국인들의 한국방문에서 불편하게 느끼는 점이 음식문제라고 볼 때 중국인들의 입맛에 맞는 제주도 전통음식 개발, 중국 식단 개발, 음식점의 서비스 개선 등에 보다 더 많은 관심을 기울여야 한다.

<표 6> 시도별 중국전문식당지정 현황

구분	서울	경기	강원	인천	부산	울산	광주	대전	대구	경북	경남	전북	전남	충북	충남	제주	합계
선정	36	8	7	6	9	1	2	3	2	3	1	4	3	1	1	14	101

자료 : 문화관광부(2005), 현황자료.

#### 4. 전담여행사 지정 현황

문화관광부는 일반여행업중에서 중국인 관광객 유치 능력 등을 감안하여 전담여행사로서 자격조건과 수행능력이 있다고 판단되는 여행사를 업무시행지침을 마련하여 전담여행사로 선정하고, 관리위원회를 설치하여 전담여행사들을 관리하고 있다.

문화관광부는 2005년 10월 현재 전국 86개의 중국인 관광객 유치를 위한 전담여행사를 지정하고 있으며, 그 중 제주에는 7개의 전담여행사가 운영 중에 있다.

<표 7> 시·도별 지정현황(2005년 10월 현재)

시·도	서울	부산	인천	대구	대전	광주	경기	강원	충북	전북	전남	경북	경남	제주	계
전담여행사	69	4	-	-	-	-	3	-	1	-	1	-	1	7	86

자료 : 문화관광부(2005), 현황자료.

### Ⅲ. 실증분석

#### 1. 조사개요 및 인구통계적 특성

##### 가. 조사개요

제주방문 중화권관광객의 관광성향을 파악하였다. 설문구성은 제주관광에 대한 중요도-실행도부문, 인구통계적 특성 등으로 구성하였다.

제주방문 중국, 대만, 싱가포르 관광객 600명을 대상으로 1:1 개별 면접에 의한 자기기입식 설문지법에 의해 2005년 12월 6일~20일까지 조사하였다.

### 나. 인구통계적 특성

성별은 중국관광객이 남성104명(53.9%), 여성 89명(46.1%)이며, 대만관광객이 남성 90명(34.6%), 여성 170명(65.4%)이다. 싱가포르 관광객은 남성 58명(47.2%), 여성 65명(52.8%)으로 나타났다.

연령별로는 중국관광객이 20대 19명(9.3%), 30대 38명(18.6%), 40대 40명(19.6%), 50대 67명(32.8%), 60대 40명(19.6%)이며, 대만관광객이 20대 22명(8.3%), 30대 68명(25.8%), 40대 65명(24.6%), 50대 74명(28.0%), 60대 35명(13.3%)로 나타났다. 싱가포르 관광객은 20대 20명(16.5%), 30대 21명(17.4%), 40대 25명(20.7%), 50대 27명(22.3%), 60대 28명(23.1%)으로 나타났다.

<표 8> 인구통계적 특성

구 분			거 주 지		
			중국	대만	싱가폴
성별	남	응답자수	104	90	58
		비율	53.9%	34.6%	47.2%
	여	응답자수	89	170	65
		비율	46.1%	65.4%	52.8%
연령	20대	응답자수	19	22	20
		비율	9.3%	8.3%	16.5%
	30대	응답자수	38	68	21
		비율	18.6%	25.8%	17.4%
	40대	응답자수	40	65	25
		비율	19.6%	24.6%	20.7%
	50대	응답자수	67	74	27
		비율	32.8%	28.0%	22.3%
	60대	응답자수	40	35	28
		비율	19.6%	13.3%	23.1%

## 2. 제주관광에 대한 중요도-실행도

중화권 관광객들이 제주관광의 시설 및 서비스와 실제 제주관광을 경험하면서 중요하게 생각한 부문에 대한 실제적 평가를 하였다.

### 가. 중국

전체적으로 볼 때, 중국관광객들은 실행보다는 중요도가 높게 나타났다. 실행도가 높게 나타난 부분은 이국적인 풍광, 독특한 제주의 전통음식, 관광하기에 적합한 기후, 다양한 지역특산물 및 쇼핑상품, 편리한 쇼핑장소 등으로 나타났다.

중요도와 실행도간의 차이값이 크게 나타나 집중적 관리가 필요한 항목들은 언어소통의 원활함(1.33), 한문 표시 관광안내판(1.17), 상세한 관광안내책자(0.98), 제주도민과 친교할 수 있는 기회(0.84), 제주도민의 환대태도(0.55) 등의 순으로 나타났다.

<표 9> 중국인의 중요도-실행도 평균값 및 차이

구 분	중요도 (평균값)	실행도 (평균값)	실행도-중요도
교통접근성	3.10	3.18	0.08
편리한 교통수단	3.28	3.25	-0.03
수준 높은 고급 숙박시설	3.31	3.46	0.15
다양한 중저가의 숙박시설	3.42	3.35	-0.07
마작 등이 있는 카지노 시설	3.10	3.27	0.17
디즈니랜드와 같은 현대적 놀이시설	2.88	2.57	-0.31
중국어 노래방 구비	3.12	2.74	-0.38
다양한 지역특산물 및 쇼핑상품	2.97	3.25	0.28
편리한 쇼핑장소	3.04	3.32	0.28
독특한 제주의 전통음식	3.31	3.69	0.38
입맛에 맞는 중화권 음식	3.50	3.15	-0.35
관광종사자의 서비스	3.58	3.38	-0.20
제주도민의 환대태도	3.65	3.10	-0.55
제주도민과 친교할 수 있는 기회	3.61	2.77	-0.84

구 분	중요도 (평균값)	실행도 (평균값)	실행도-중요도
한문 표시 관광안내판	3.91	2.73	-1.17
상세한 제주관광안내책자	3.69	2.71	-0.98
노련한 통역안내 서비스	3.68	3.10	-0.58
언어소통의 원활함	3.97	2.65	-1.33
관광객 불평·불만의 신속한 처리	3.69	2.63	-1.06
야간 먹거리·볼거리·놀거리	3.03	2.73	-0.31
관광하기에 적합한 기후	2.60	2.98	0.38
이국적인 자연풍광	2.73	3.28	0.55
독특한 섬문화 체험	3.49	3.45	-0.03
다양한 레저활동 체험	2.49	2.62	0.14
특색있는 축제 체험	2.58	2.79	0.21
물가가 저렴	3.66	3.01	-0.65
관광하기에 안전	4.08	3.63	-0.45
관광지·음식 등이 청결하고 위생적	4.13	3.59	-0.54

## 나. 대만

전체적으로 볼 때, 대만관광객들도 마찬가지로 실행도보다는 중요도가 높게 나타났다. 실행도가 높게 나타난 부분은 마작 등이 있는 카지노 시설, 이국적인 자연풍광, 독특한 제주의 전통음식 등인 것으로 나타났다.

중요도와 실행도간의 차이값이 크게 나타나 집중적 관리가 필요한 항목들은 언어소통의 원활함(1.26), 한문 표시 관광안내판(1.24), 관광객 불평·불만의 신속한 처리(0.95), 상세한 제주관광안내책자(0.86), 제주도민과 친교할 수 있는 기회(0.8), 물가가 저렴(0.8) 등의 순으로 나타났다.

<표 10> 대만인의 중요도-실행도 평균값 및 차이

구 분	중요도 (평균값)	실행도 (평균값)	실행도-중요도
교통접근성	3.51	3.27	-0.24
편리한 교통수단	3.61	3.32	-0.29
수준 높은 고급 숙박시설	3.83	3.44	-0.39
다양한 중저가의 숙박시설	3.59	3.33	-0.27
마작 등이 있는 카지노 시설	2.84	3.27	0.43
디즈니랜드와 같은 현대적 놀이시설	2.92	2.60	-0.32
중국어 노래방 구비	3.18	2.79	-0.39
다양한 지역특산물 및 쇼핑상품	3.38	3.18	-0.20
편리한 쇼핑장소	3.55	3.24	-0.31
독특한 제주의 전통음식	3.64	3.66	0.02
입맛에 맞는 중화권 음식	3.39	3.03	-0.36
관광종사자의 서비스	3.92	3.47	-0.45
제주도민의 환대태도	4.02	3.36	-0.65
제주도민과 친교할 수 있는 기회	3.93	3.13	-0.80
한문 표시 관광안내판	4.21	2.97	-1.24
상세한 제주관광안내책자	3.88	3.02	-0.86
노련한 통역안내 서비스	3.98	3.27	-0.71
언어소통의 원활함	4.13	2.88	-1.26
관광객 불평·불만의 신속한 처리	3.92	2.97	-0.95
야간 먹거리·볼거리·놀거리	3.67	2.92	-0.75
관광하기에 적합한 기후	3.35	3.23	-0.12
이국적인 자연풍광	3.44	3.48	0.04
독특한 섬문화 체험	3.85	3.64	-0.21
다양한 레저활동 체험	3.15	2.91	-0.24
특색있는 축제 체험	3.45	2.89	-0.57
물가가 저렴	3.77	2.97	-0.80
관광하기에 안전	4.12	3.62	-0.51
관광지·음식 등이 청결하고 위생적	4.31	3.53	-0.78

#### 다. 싱가포르

전체적으로 볼 때, 싱가포르 관광객들도 마찬가지로 실행도보다는 중요도가 높

게 나타났다. 실행도가 높게 나타난 부분은 독특한 제주의 전통음식, 다양한 지역 특산물 및 쇼핑상품, 이국적인 자연풍광인 것으로 나타났다.

중요도와 실행도간의 차이값이 크게 나타나 집중적 관리가 필요한 항목들은 언어소통의 원활함(1.35), 편리한 교통수단(1.17), 한문 표시 관광안내판(1.17), 디즈니랜드와 같은 현대적 놀이시설(1.01), 관광객 불평·불만의 신속한 처리(0.94), 노련한 통역안내 서비스(0.93) 등의 순으로 나타났다.

<표 11> 싱가포르인의 중요도-실행도 평균값 및 차이

구 분	중요도 (평균값)	실행도 (평균값)	실행도-중요도
교통접근성	2.89	3.00	0.11
편리한 교통수단	3.90	2.73	-1.17
수준 높은 고급 숙박시설	3.33	2.84	-0.48
다양한 중저가의 숙박시설	3.41	2.69	-0.73
마작 등이 있는 카지노 시설	2.74	2.75	0.01
디즈니랜드와 같은 현대적 놀이시설	3.44	2.43	-1.01
중국어 노래방 구비	3.25	2.60	-0.65
다양한 지역특산물 및 쇼핑상품	2.88	3.15	0.26
편리한 쇼핑장소	3.21	3.12	-0.09
독특한 제주의 전통음식	2.95	3.29	0.34
입맛에 맞는 중화권 음식	3.49	3.19	-0.30
관광중사자의 서비스	3.47	3.50	0.03
제주도민의 환대태도	3.52	3.01	-0.51
제주도민과 친교할 수 있는 기회	3.37	2.90	-0.47
한문 표시 관광안내판	3.86	2.69	-1.17
상세한 제주관광안내책자	4.04	3.24	-0.80
노련한 통역안내 서비스	4.11	3.18	-0.93
언어소통의 원활함	4.14	2.79	-1.35
관광객 불평·불만의 신속한 처리	3.99	3.05	-0.94
야간 먹거리·볼거리·놀거리	3.08	2.88	-0.20
관광하기에 적합한 기후	3.32	3.36	0.04
이국적인 자연풍광	3.26	3.39	0.13
독특한 섬문화 체험	3.35	3.40	0.04
다양한 레저활동 체험	2.95	2.69	-0.26
특색있는 축제 체험	3.01	2.48	-0.53
물가가 저렴	3.66	3.03	-0.63
관광하기에 안전	4.00	3.57	-0.43
관광지·음식 등이 청결하고 위생적	4.06	3.56	-0.50

### 3. 시사점 모색

첫째, 중화권 관광객들은 공통적으로 언어소통의 원활함, 한문 표시 관광안내판 시설, 상세한 관광안내책자 등이 부족한 것으로 인식하고 있어, 관광통역안내사 육성, 관광지 해설체계 마련, 중화권 관광안내책자의 보완작업이 이루어져야 한다.

둘째, 제주도민과 친교할 수 있는 기회가 있었으면 좋겠다는 응답이 높게 나타나, 향후 중화권 자치단체와의 자매결연 확대, 시민단체간의 교류, 동호회간의 교류 등 인적·물적 교류 확대를 단계적으로 확산시켜 나가야 한다.

셋째, 관광객 불평·불만의 신속한 처리에 대한 문제도 제기되어, 현재 도·시·군, 제주관광협회 등에 분산되어 있는 관광객 불편신고센터를 일원화하고, 통합적인 관리체계를 구축하는 방안을 모색해야 한다.

넷째, 실행도가 높게 나타난 카지노 시설에 대한 육성방안 마련과 독특한 제주의 전통음식을 판매하는 전통음식점의 육성방안 마련도 필요하다.

## IV. 중화권관광객 유치증대방안

### 1. 관광교통 개선전략

첫째, 직항노선 또는 경유노선 촉진

중화권 관광객 유치를 촉진하기 위해서는 해당지역과의 직항노선 개설이 필수적이다. 그러나 현실적인 측면을 고려할 때, 관광수요가 이를 뒷받침하지 못할 경우 직항노선 개설이 어려움이 있다.

따라서 대한항공에서 홍콩→부산→제주 노선을 추진하고 있는 것과 같이, 직항노선 개설이 어려울 경우 경유노선을 확보하는 방안을 마련해야한다.

둘째, 인천-제주 국내노선 확대

제주도는 국내 타 지역과 달리 접근수단이 한정되어 있고, 외국 주요 도시와의 직항노선이 개설되어 있지 않을 경우 인천-김포-제주의 노선을 통해 제주를 방문하고 있다. 김포를 경유할 경우 약 2시간 정도의 소요시간이 추가되어, 제주를 방문하는데 불편함이 많으므로 인천-제주 노선의 운항시간 확대를 지속적으로 추진한다.

셋째, 외국인 렌트카 이용자에 대한 도로교통정보 제공

FIT 관광객을 겨냥한 에어텔상품, 에어+펜션상품 등의 개발이 촉진될 것으로 전망되어 외국인 렌트카 이용자에 대한 교육과 도로교통 정보 제공이 필요하다.

제주의 도로특성상 첫 방문한 내외국인의 경우 과속할 우려가 있고, 제한 규정 속도이상을 초과하여 벌금을 무는 사례가 많으므로 이에 대한 대책을 마련한다.

## 2. 쇼핑관광 활성화

첫째, 쇼핑장소의 언어불편 해소책 마련

중화권 관광객의 주요 쇼핑장소인 면세점, 재래시장 등에 중국어 가능 판매원 배치, 중국어 안내표지판 및 중국어 상품 설명서 확충 등 쇼핑 지출이 가장 많은 중화권 관광객의 언어불편 해소 노력이 시급히 요구된다.

둘째, 쇼핑상품의 다양화

중화권 관광객들은 제주도에 다양한 지역특산물 및 쇼핑상품이 있다고 생각하고 있으나, 실제적으로 구매하는 것은 인삼류와 일반 식품류가 대부분이어서 다양한 쇼핑상품 개발이 필요하다.

## 3. 홍보 및 마케팅 강화

첫째, 인터넷 활용 홍보

제주 웹사이트의 경우 제주도청과 한국관광공사를 중심으로 멀티미디어 정보 제공, 여행사를 중심으로 하는 상업적 사이트들이 다수 존재한다.

사이트 검색이 어렵고, Hub의 개념을 갖고 있지 못하다. 또한 제주도를 통합 대표하는 웹사이트상의 Gate가 부재하다.

따라서 제주관광의 토탈 솔루션을 실현할 수 있는 허브 사이트(Hub-site)를 개발할 필요성이 있다. 이에 따른 제주의 브랜드 로열티 강화와 제주방문 유도라는 효과를 가져올 수 있다.

허브 사이트를 방문하는 회원의 데이터베이스를 확보하여 메일링 리스트를 확보하고, 정기적인 뉴스레터(관광상품 소개, 각종 이벤트 고지 등)를 발송하고, 고객 취향에 맞는 e-카탈로그의 발송 등을 수행한다.

허브 사이트의 홈페이지 구성은 무엇보다 서양인과 동양인이 선호하는 콘텐츠가 다를 수 있으므로, 선진 관광국가의 홈페이지를 벤치마킹할 필요성이 있으며, 최신의 관광정보를 신속하게 업로드하고 이벤트를 지속적으로 마련하여 잠재 관광객들의 호기심을 유발할 필요성이 있다.

시장계층별로 차별화된 선호도를 반영한 인터넷 콘텐츠 서비스를 제공한다. 예를 들어, 홍콩관광청, 싱가포르 관광공사, 한국관광공사 홈페이지는 일본, 중국, 영어, 러시아 등 외국시장별로 선호도를 반영한 다른 콘텐츠를 제공하고 있다.

#### 둘째, 중화권 관광담당 관계자와의 휴먼 네트워크 구축

제주도에서 과거 각종 설명회, 팸투어시 제주도를 방문한 언론인, 여행업자 등에 인적 데이터베이스를 구축한다.

대부분 한국 여행상품을 취급하는 해당국가의 여행사는 한정되어 있으며, 이들 여행사 관계자들과의 긴밀한 협력관계가 필요하다. 이들 관계자에게 제주관광 정보를 지속적으로 제공하여 유대관계를 마련해야 한다. 중화권 현지 관광담당 관계자에 대한 데이터베이스 구축, E-mail을 활용한 지속적인 제주관광정보 제공 등을 수행한다.

셋째, 아시아나·대한항공 등 항공사와의 네트워크 구축

한국관광공사 해외지사를 활용한 지속적인 공동협력사업 추진과 함께 중화권 현지 아시아나·대한항공 지사, 외국 항공사와의 긴밀한 네트워크를 구축하여 공동 관측방안을 마련한다.

제주도 관광상품 개발을 유도하기 위한 팸투어 지원, 관광홍보물 제공, 제주관광정보 지속적 제공 등의 협력사업을 추진한다.

넷째, 관광객 관계관리 마케팅 전략 실행

제주를 방문하는 국내·외 관광객을 대상으로 한 데이터베이스를 지속적으로 구축함. 예를들어, 제주관광 홈페이지, 정기적 설문조사를 활용하여 관광객 경품 행사 마련 등을 통해 이메일, 명함수집 등을 추진한다.

이를 통해 정기적인 제주관광관련 E-mail 서비스 제공, 그랜드 세일시 할인혜택을 받을 수 있는 쿠폰 제공 등의 마케팅 전략을 구사한다.

이러한 관광객 관계관리 마케팅 활동을 통해 제주에 대한 관광객의 충성도를 높일 수 있을 것이다.

#### 4. 인력양성

첫째, 중국어 관광통역안내사 육성

중화권관광객 내도시 제주관광에 대한 안내는 육지여행사에 소속된 화교가이드들이 안내하고 있는 실정이다. 제주지역의 실정을 잘 모르는 화교가이드들이 안내를 할 경우 제주의 참모습을 소개하기에는 한계가 있을 수 밖에 없다. 한편으로는 제주지역내에 중화권 관광객들을 안내할 수 있는 자질있는 관광통역안내사가 부족하다는 것도 문제점으로 지적할 수 있다. 관광통역안내사의 수급이 가능하도록 중국어 관광통역안내사 시험 등을 제주도관광협회에 위임하고 인력양성을 해 나가야 할 것이다.

둘째, 관광종사자 교육센터 설치

관광전문인력의 현장 실무능력 및 국제경쟁력 향상을 위한 환경적응형, 상시 대응형 관광인적자원관리체계 구축이 필요하다.

지역의 수요에 맞는 전문인력의 양성, 교육을 추진함. 인력 양성, 재교육·훈련, 공무원 전문화 프로그램, 시민봉사자 교육 프로그램 등 지역의 문화관광 육성을 위한 프로그램을 개발한다.

제주도 전체의 관광서비스를 업그레이드(upgrade)하기 위하여 제주도민, 공무원, 관광종사원, 대학생 등 관광시스템의 주·객체에 대한 기본교육 및 현대정신 강화가 필요하다.

관광전문교육을 위한 도내·외 전문가의 인적 풀(pool) 시스템 구축으로 상시 교육시스템을 가동해야 한다.

## 5. 관광상품 개발

첫째, 음식문화관광상품 육성

제주음식을 관광산업화하고 세계화하기 위해서는 음식의 품질과 음식문화를 개선해나가면서, 시연회, 경연대회, 전문식당 지정 등 다양한 방식을 통해 음식문화관광을 육성한다.

제주 전통음식의 메뉴 다양화, 고급화 등으로 국제적으로 경쟁력 있는 제주음식문화 개발 및 관광상품화를 추진한다. 제주전통음식과 제주문화와 결합된 관광상품의 구성도 고려해 볼 필요가 있다.

도내 전문식당을 선정하여 평가하고 보상(관광홍보물에 게재, 시상, 실내인테리어나 음악 등 프로그램 개선을 위한 제주관광진흥기금 지원)하는 시스템 구축, 우수 요리사를 해외에 파견하여 연구하게 하는 등 주방장 교류사업을 통한 국제 전문인력 양성, 중화권관광객·일본관광객·국내관광객 선호음식 요리경연대회를 통해 우수 조리법을 공개하고 보급, 우수 요리사를 선정하여 해외연수 기회

제공 등을 추진한다.

둘째, 한류를 활용한 관광상품 개발 및 지역주민에 혜택부여

2000년대 초 중국, 홍콩, 대만을 중심으로 범 중화권과 몽골, 베트남 등 여러 지역에 거세게 불고 있는 '韓流'열풍은 유관관광상품의 등장과 더불어 관광마케팅의 한 분야로서 크게 부각되고 있다.

중화권에서 인기가 높은 '대장금', '올인'이 높은 인기를 누리고 있어 이에 대한 상품개발이 더불어 한류스타 배용준이 주연으로 출연하는 '태왕사신기', 최지우가 출연한 '연리지'에 대한 영화촬영전, 영화촬영중, 영화촬영후의 관광상품 개발방안 마련과 홍보방안 마련이 필요하다.

촬영지를 중심으로 한 관광상품 개발, 촬영지에 대한 주변 환경개선 및 안내 체계 마련, 현지 주민들이 기념품 판매, 사진촬영 등으로 주민소득을 향상시킬 수 있도록 지원한다.

셋째, 체험형 겨울관광상품 개발

중화권 관광객의 제주유치에 절대적으로 필요한 체험형 겨울관광상품이 부재하다. 대장금 촬영지, 한라산 눈꽃 트래킹, 돌가마체험, 사우나체험 등을 연계한 겨울관광상품을 개발할 필요가 있다.

제주도에서 눈꽃 트래킹 최적 코스 선정 및 상품개발, 한라산에 관광객의 접근이 용이하도록 지속적인 제설작업 추진 등을 지원한다. 궁극적으로는 일정한 지역을 선정하여 스키장을 조성하는 방안이 마련되어야 겨울철에도 중화권 관광객을 지속적으로 유치할 수 있을 것이다.

넷째, 로맨틱 웨딩상품 개발 지원

드라마 올인, 대장금에 의해 형성된 제주도에 대한 로맨틱한 사랑의 이미지를 활용하여 신혼여행객, 결혼예정자 웨딩포토앨범 촬영 커플 및 커플들을 제주도에 유치한다.

제주도에서 신혼여행 상품개발을 지원하고, 웹사이트를 통한 다양한 로맨틱한

장소를 선정하고 제공한다.

틈새시장 공략으로 신규상품 개발 및 고가 상품판매로 관광수입 증대에 기여한다.

다섯째, 수학여행단체 상품 개발 지원

틈새시장 공략으로 관광객 유치 증대 및 학생들 수학여행을 통해 잠재고객을 양성한다. 교사대상 팸투어 실시로 수학여행지로서의 제주도에 대한 이미지를 형성한다.

웹사이트를 통한 다양한 장소 소개 및 제주도 방문 학생 대상 수필공모 이벤트를 실시한다.

여섯째, FIT 관광객 유치를 위한 상품 개발

중화권시장에서 FIT 관광객 비율이 점차 증가할 것으로 예상되어 에어텔상품, 에어+펜션상품 등의 개발과 수용태세를 개선할 필요성이 있다.

제주방문 FIT 관광객의 편의를 위해 제주관광지도 제공, 렌트카 예약 편의 제공, 텔레메틱스 시범사업과의 연계 등을 추진한다.

## V. 결 론

중화권 관광시장은 제주관광에 있어 일본 관광시장과 더불어 가장 중요한 관광 시장이며, 지속적으로 개척해야 나가야 할 시장이다.

최근에 중국 관광객의 지속적인 증가와 더불어 대만 관광객의 폭발적인 증가는 제주관광에 있어 매우 고무적이다.

이러한 중국, 대만 관광객의 증가추세는 다른 요인도 많으나, 우선적으로 중국, 대만과 제주도간의 직항노선의 증가와 항공편의 증가에 기인한다고 할 수 있다.

섬이라는 태생적 한계를 가진 제주도가 동북아 관광허브로 나아가기 위해서는 무엇보다 외국 주요도시와의 직항노선 확충이 우선적으로 추진되어야 하며, 이와 관련하여 제주특별자치도가 추진하고자 하는 항공자유화 구상이 실현되어야 할 것이다.

이와 더불어 전문관광기구 설립, 중화권 관광객이 선호하는 관광상품 개발, 중화권 전담 전문인력 양성 등 제주관광의 소프트웨어 부문의 경쟁력 향상을 위해서도 많은 노력을 기울여야 할 것이다.

□참 고 문 헌□

문화관광부(2005), 현황자료.

제주도관광협회, 내부자료, 각년도.

제주발전연구원(2001), 제주지역의 중국관광객 유치방안.

제주도a(2004), 제주 관광동향에 관한 연차보고서.

제주도b(2005), 주요관광행정현황, 2005.