

서비스 산업 선진화 방안과 제주관광의 대응전략

김 철 원 (경희대학교 교수)

I. 들어가면서

관광산업을 육성하기 위하여 지난 3월 28일에 대통령이 주재하는 관광산업 경쟁력 강화회의를 개최하여 ‘관광산업의 선진화 전략’이 보고되었고, 지난 4월 28일에는 기획재정부에서 서비스산업의 선진화 전략으로 ‘Service Progress I’이 발표되었고, 9월에 ‘Service Progress II,’ 그리고 12월 ‘Service Progress III’를 발표할 예정이다. Progress의 의미는 서비스산업에서 좋은 일자리가 많이 창출되는 나라를 만들고 제조업과 서비스업이 함께 발전하는 나라로 가고자 하는 비전을 가지고 P(Productivity)는 생산성에 초점을 맞추어 서비스산업의 고부가가치를 달성하고자 함이며, R(Regulatory Reform)은 규제의 합리화를 통하여 ‘정부의 실패’와 ‘시장의 실패’를 최소화하는 것이고, O(Openness)는 개방적 사고를

가지고 해외 선진 우수 기법을 도입하여 국내 서비스 분야에 적용하고자 함이다. G(Global Standard)는 선진국 수준의 서비스 산업의 기반을 마련하고, R(Rivalry)는 외부적 충격에 약한 허약한 구조를 개선하여 내부역량을 강화하는 체질 강화이며, E(Environmental Improvement)는 제조업과 차별적 대우를 받는 불합리한 시스템을 해소하고 서비스산업 친화적 경영환경을 조성하고자 함이다. 또한 S(Specialization)는 전문화를 통하여 서비스산업의 효율성을 제고하고, 마지막 S(Scale Economy)는 규모의 경제를 실현하여 서비스산업의 수익성과 효율성을 확보하자는 것이다.

우리가 서비스 선진화 전략을 추진하는 시급성은 관광분야에서 찾아 볼 수 있다. 우리나라는 국제관광 2,000만명 시대를 맞이했으나 인아웃바운드가 불균형적인 비율(약 1:2.2)로 발



전하면서 방한 외래객 입국은 3~5%로 낮은 증가세를 보이는 반면 국민의 해외여행은 15% 수준의 높은 성장세가 지속됨으로써 관광수지 적자가 101억불에 달해 우리나라의 관광수지 적자규모는 GDP의 0.71%인 것으로 나타났으며 GDP대비 독일로 1.48%, 영국 1.19%, 러시아 1.07%의를 뒤를 잇은 세계 4위수준이다. 한국은행 자료에 따르면 지난 2007년 국내 서비스수지 적자는 208억달러, 이중 관광수지 적자는 101억달러로 지난 2001년 1억7,000만 달러에 불과했던 적자폭이 6년 만에 60배 이상 급증한 것으로 분석돼 심각성을 더해주고 있다.

〈관광객 및 관광수지〉

구 분	외래객 입국	내국인 출국	수입(백만\$)	지출(백만\$)	수지(백만\$)
2004	5,818천명	8,826천명	6,053	9,856	△3,803
2005	6,023	10,080	5,793	12,025	△6,232
2006	6,155	11,610	5,760	14,336	△8,576
2007	6,448(4.8%)	13,325(14.8%)	5,750(-0.2%)	15,880(10.8%)	△10,129(18.1%)

출처: 2008 관광산업 경쟁력 강화회의 보고자료(08.3.28)

특히 국내관광 경쟁력이 상당히 저조한 수준으로 세계경제포럼이 지난해 국내 관광경쟁력을 130개국 가운데 31위로 평가했고 29위인 인적-문화-자연자원보다 정책 및 규제가 38위, 사업 환경과 인프라가 34위로 낙후됐다는 평가를 내린 바 있다. 세계관광시장의 동태적으로 변화하는 상황을 볼 때, 현재의 우리의 모습은 새로운 혁신과 변화를 가져오지 못할 경우, 관광산업의 경쟁력 약화뿐만 아니라 국가경제에 커다란 부담을 가져올 것이다.

원인을 규명하자면 다양한 분야에서 찾아 볼 수 있으나, 무엇보다도 국내관광의 경쟁력이 취

약하고, 특히 한국관광의 1번지라고 하는 제주 관광의 부진과 관광수용태세의 미비에서 찾아 볼 수 있다. 제주관광의 매력성 상실, 접근성의 어려움(항공좌석), 고비용과 불친절의 이미지는 한국관광 위기에 일조를 하고 있다고 해도 과언이 아니다.

다행히 최근에 제주특별자치도는 이러한 문제점을 직시하고 제주관광의 고비용·불친절을 해소하기 위하여 대대적인 노력을 경주하고 있으나, 보다 적극적으로 '서비스 선진화 전략'에서 제시된 관광부문의 경쟁력 제고 방안을 활용하는 전략이 필요하다. 이런 관점에서 본고에서는 서비스선진화전략과 관련한 관광부문을 살펴보고 이를 제주관광 전략이 무엇인지를 살펴보고자 한다.

II. 서비스산업 선진화 방안¹⁾

1. 기본 추진방향

서비스산업 선진화 방안에서 나타난 관광정책 추진의 기본방향은 종전 정부주도의 관광진흥체계를 민간의 자율과 창의, 경쟁력을 높일 수 있도록 민관 파트너십 체제로 전환하고 정부는 관광산업 경쟁력 제고를 위하여 관광산업(호텔업, 여행업, 관광단지 등)을 제조업 수준으로 지원하여 관광산업의 가격경쟁력 제고 및 투자 활성화를 유도하고 조세지원의 혜택이 최종 관광소비자에게 돌아가도록 민간의 적극적인 경영혁

1) 기획재정부에서 지난 4월 25일 발표한 '성장동력 확충과 서비스수지 개선을 위한 서비스산업 선진화 방안: Service Progress I'의 내용을 요약 정리한 것임.



신노력과 연계하고 이를 점검 및 관리 등 지속적인 규제개혁을 주요 정책방향으로 삼고 있다. 또한 관광산업의 고수익 구조를 창출하여 가시적 성과를 만들어 내는 것이다.

2. 관광부문의 선진화 방안

서비스 부문에서 최근 경제상황을 어렵게 하는 관광수지 적자는 서비스산업의 선진화를 위하여 필수적으로 해결해야 할 정책으로 서비스산업의 선진화 방안에서도 관광산업의 고수익을 창출하는 방안들이 많다. 그 내용을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 기존 컨벤션산업의 범위를 확대하여 MICE 산업(Meeting, Incentives, Convention and Exhibition)을 의미하며 Meetings는 국내 외 모든 회의를 포함하여 국제회의뿐만 아니라 국내회의까지 회의산업으로 정하는 포괄적 개념을 담고 있고, incentive travel은 기업회의에서 파생된 보상관광을 의미하는 고수익 고효율의 부문이며, 컨벤션과 인센티브가 통합된 conventive(convention and incentive)의 형태이다. convention은 기존의 의미와는 약간 다른 차원에서 전시를 수반한 국제회의를 의미한다고 볼 수 있으며, exhibition은 무역전시를 포함하고 잠재적으로 회의를 유발할 수 있는 다양한 산업전시를 의미한다고 볼 수 있다. 확대 해석하면 메가 이벤트, 박람회 등도 포함될 수 있을 것이다. 특히 기업회의와 인센티브 여행을 활성화하여 MICE 산업은 고수익 고효율을 창출할 수 있다는 점에서 중요한 의미를 갖는다.

두 번째, 의료관광의 활성화이다. 현재 우리나라에서는 의료관광 활성화를 위한 노력으로 2005년 12월 한국관광공사, 무역협회 공동 의료관광세미나를 개최한 바 있으며, 2007년 3월부터 민·관 공동의 “한국국제의료서비스협의회” 구성·운영 중에 있다. 여기에는 34개 의료기관이 회원(관광공사, 보건산업진흥원은 특별회원)으로 활동 중

에 있고, 2007년 7월에 우리나라 의료서비스 수준에 대한 해외홍보 활동 실시하여 한국의료다국어 홈페이지(www.koreahealthtour.co.kr) 구축하고 미국, 일본 및 중국 대상 집중적 홍보 실시하고 있다. 그러나 실효성을 거두기 위해서는 제도개선이 우선되어야 한다. ‘해외환자를 대상으로 유인·알선을 허용하여 유치 활성화’, ‘환자 및 동반가족에게 기타(G-1) 비자를 발급하여 입국 후 치료완료시까지 국내에 체류할 수 있도록 하는 등 비자제도 간소화’, ‘비자 신청 첨부서류 최소화(병원영업허가서 등 6개 → 의사소견서 등 3개)’ 등 관련 절차도 개선이 이루어지고 있으며, 또한 국내 의료기관의 규제 완화와 경제자유구역내 외국의료 규제 대폭 완화로 의료법인의 부대사업 범위를 확대하여 호텔 등 숙박업 영업을 허용하고자 경제자유구역법 시행령을 개정할 계획이다.

셋째, 신명·열정·풍류 등 한국 정신문화 관광자원화 지원이다. 템플스테이 유력인사 초청 등 관광상품 홍보를 강화하고 세계 태권도 종주국을 활용한 체험 및 시범기회상품을 확대하는 등 한국의 전통 콘텐츠·스토리텔링 공모전 개최를 통한 상품의 개발을 강화하는 것이다.

넷째, 한국적 특성이 강한 관광상품 명품화이다. 세계 유일의 분단 경계구역인 DMZ의 특수성과 환경·생태를 활용한 관광상품을 활성화하고 슬로시티, 장수벨트, 습지 등 생태·체험 관광자원 확충, 스토리가 있는 ‘문화생태탐방 천리길’ 프로젝트 추진, ‘고궁 음악회’ 상설공연 추진하는 등 테마파크, 크루즈, 요트 등 해양 레저스포츠와 같은 고부가가치 신규분야 발굴의 지원을 추진하고자 함이다.

다섯째, 관광마케팅 및 수용태세 선진화를 위하여 ‘한국방문 캠페인 2010~2012’의 추진이다. 현재 600만명대에 머무르고 있는 외래관광객을 획기적으로 증대시키기 위한 특별행사로



한국방문의 해를 추진하고자 한다. 이와 함께 ‘2012년 중국, 일본 관광객 각 300만명 유치’를 위하여 중국관광객 대상 비자제도 획기적 개선으로 방한 중국관광객 유치를 확대하여 한류 붐 쇠퇴 등에 따라 2004년 이후 오히려 감소 추세인 방한 일본관광객을 높이기 위한 방안이다. 수용태세 선진화 방안에는 ‘중저가 숙박시설의 확충지원’을 위하여 관광공사 및 지자체 인증 숙박시설에 대한 ‘지정호텔제도’ 도입(관광진흥법 개정사항) 및 관광기금을 지원하고 한국 고유의 중저가 숙박 브랜드(BENIKEA) 육성 및 노후화 상업용 건물을 활용한 신규 중저가 호텔의 확충 지원을 추진하고 있다. 또한 ‘외래관광객 대상 음식서비스 개선’을 위하여 중국인관광객 전문 지정식당(현재 176개)에 대한 인센티브와 퇴출시스템의 동시 도입을 추진하고자 한다. 이밖에 전국에 산재된 관광안내소, 안내원이 함께 사용할 수 있는 정보시스템을 표준화하여 구축하고 보급하여, 관광안내표지판의 정비 및 표준화 및 IT기술을 응용한 관광안내서비스의 첨단화를 위하여 ‘외래관광객과 동행하는 관광안내체계 구축’, 관광 전문인력 통합지원센터 구축하여 현장 전문능력 배양을 위한 관광전공자 대상 인턴십 제도 도입 추진을 위하여 ‘관광고용정보 DB 구축’이 있고, 국내관광 캠페인 강화, 세계적 수준의 복합리조트 개발을 통해 국민의 국내관광을 활성화하고, 여수 엑스포 계기 남해안 지역을 세계적인 경쟁력을 갖춘 해양관광지역으로 관광레저와 정주시설을 겸비한 관광레저도시를 단계적으로 조성해야 하는 차원에서 ‘가족·체류·종합휴양 개념의 대규모 관광자원 확충’을 정책적으로 포함하고 있다.

3. 제주관광관련 선진화 방안

서비스산업 선진화 방안에는 지역주민, 사업

자, 지자체의 상생적 공생(symbiosis) 등 여건 조성 내용이 포함되어 있으며, 특히 제주특별자치도 관광경쟁력을 위한 조치가 포함되어 있다. 첫째, 주민·사업자·지자체가 자율과 창의를 바탕으로 관광활성화의 주도적 역할을 담당할 수 있는 여건 조성이다. 주민·사업자·지자체 등이 지역공동협의체(LTB : Local Tourism Board)를 구성(’08.12.31일까지 관광진흥법을 개정하여 협의체 구성·지원을 위한 근거 마련)하여 지역 관광의 경쟁력을 제고하고, 관광의 중요성을 인식시켜 지자체 내 주민들이 자율적으로 관광 잠재력을 극대화하는 캠페인(예, “가고픈 마을 만들기 운동”, “우리 고장 손님을 미소로 맞이하기”, “내고향 역사 바로 알리기” 등)를 전개하며 지자체는 관광객 친화적 환경 조성, 차별화된 관광상품 개발 등을 주도적으로 추진하며, 민간 사업자는 관광상품을 창의적으로 마케팅하고 경영혁신 및 품질 관리 노력을 할 수 있도록 정부는 지역공동협의체간 네트워크를 조성하고 우수한 협의체에 인센티브를 부여하는 등 주민·지자체의 자율적인 참여를 유도하고, 협의체가 수립한 관광육성 계획 또는 사업의 타당성을 검토하여 개발·홍보비용을 지원하고자 한다.

특히 제주도가 세계적 관광도시로 발전할 수 있는 법적 기반을 마련(개정안 국회 제출)하고자, ‘제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성 특별법’ 내에 관광 3법을 적용 배제하고, 규제와 권한의 일괄 이양(관광진흥법, 국제회의산업육성법, 관광진흥개발기금법)하며, 사회적 규제, 소비자보호규정 등 일부 조항을 조정하고, ‘관광개발계획 수립, 관광지·관광단지 개발 절차 및 권한, 관광사업자 등록에 대한 권한’을 중앙정부에서 제주특별자치도로 이양할 예정이다. 또한 법으로 되어 있는 휴양펜션업, 관광사업자단체 설립, 관광숙박업 등급 관리, 관광종사원 자격에 관한 사항은 도조례로 이관하여



자율적으로 확대 적용할 수 있도록 할 예정이다. 이와 함께 서비스산업 선진화 방안에는 지자체의 관광역량 강화를 위하여 외국어에 능통한 외국인을 지자체 관광담당공무원으로 채용하여 전문적으로 육성하고, 현재 연구·기술·교육으로 제한되어 있는 외국인 공무원 채용 범위를 확대할 예정이다(지방공무원법 개정).

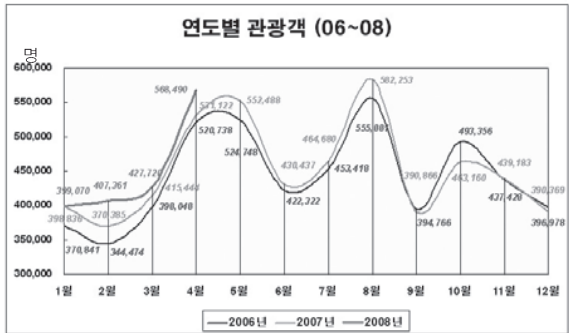
한편, 제주도에 내국인 면세점이 원활히 설치될 수 있는 여건을 조성하기 위하여 '07.11월, 삭제하기로 입안 예고되었던 시내 내국인 면세점 설치 근거 조항을 존속(관세청 고시)하기로 하였다.

상기와 같은 관광부문의 선진화 전략과 함께 제주특별자치도에 부여하는 권한 등은 향후 제주특별자치도에 주는 시사점은 매우 고무적이며, 이를 잘 활용할 수 있는 전략적 접근이 요구된다.

III. 제주관광의 현황과 대응 전략

1. 제주관광의 현황²⁾

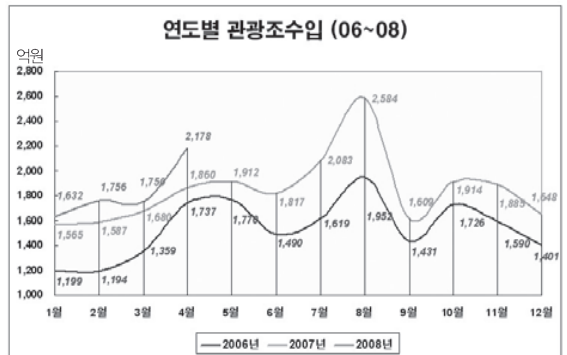
국내권 동향을 살펴보면, 고유가·환율상승으로 해외여행비용 증가, 국내항공 좌석수 증가, 수학여행단의 제주방문 증가 등으로 4월까지의 전년 동기대비 5.2% 증가하였으며, 5월 현재까지는 당초 성장 목표 6.8%를 넘어서 7% 이상을 달성하고 있다. 특히 항공좌석 확보 문제, 고비용·불친절 문제 해소 등 수용태세 확립에 나서는 도 당국의 의지가 국내외에 알려지면서 신뢰하는 관광시장 분위기가 형성되고 있다. 해외권 관광동향을 보면, 제주특별자치도의 타킷 시장이라 할 수 있는 중국과 일본에서는 항공좌석에 대한 애로사항을 제시하고 있으나 실제 항공사측에서는 탑승률의 불규칙성에 대한 문제를 제기하고 있다. 4월까지 외국인 관광객은



출처 : 제주특별자치도 내부자료 (2008.5)

35%의 높은 성장을 해오다 5월중에 국내시장이 급격하게 성장하면서 30%대로 머물고 있는 상황이다.

관광조수입은 4월까지 7,318억원으로 전년 동기 대비 9.4% 증가하였으며 금년도 25,000억원(전년대비 12.9%) 목표치를 가지고 있다.



출처 : 제주특별자치도 내부자료 (2008.5)

제주관광의 문제점이 주로 비싸고 불친절하여 제주를 방문하는 관광객들이 별로 만족하지 못하는 관광지로 낙인되는 등 부정적 이미지가 강해 이를 해소하기 위한 노력이 제기되었고, 이를 실현하기 위하여 제주특별자치도는 지난 2월 13일 관광산업 진흥전략 보고회를 통하여

2) 본 내용은 지난 5월 14일 제주도청에서 개최된 “신경제혁명을 위한 5월중 관광산업 진흥전략 보고회”의 내용을 참조함



고비용 실태를 공개한 이후 3개월여 동안 가격 내리기 운동을 중점 추진한 결과 1단계 목표 954개 업체에서 381업체(40%)가 동참하여 소기의 성과를 거두고 있는 것으로 평가되고 있다. 이러한 자정노력의 결과로 국민들로부터 투명하고 신뢰받는 제주관광 이미지를 심어주어 관광객이 전년 대비 6% 증가하는 등 꾸준히 성장하고 있으며 관광업계에서도 자율적으로 실천해야 한다는 동참분위기가 점차 확산되고 있다. 제주도에 의하면 현재 음식점을 중심으로 인화 업체가 지속 증가하고 있으며 특급관광호텔 100%, 해수욕장 90% 참여, 골프장도 50% 이상 참여할 것으로 보인다고 한다. 관광업계·행정·도민이 서로 협심하여 고비용·불친절 문제를 해결하고자 노력하고 있으며, 변화하는 제주관광의 이미지를 TV·언론·LED 홍보 등을 통해 국내외 홍보마케팅을 지속 전개함으로써 2008년 관광객 580만명, 관광조수입 25,000억원 목표 달성과 함께 제주관광이 새롭게 도약하는 계기를 마련하고자 도 역량을 집중하고 있는 것으로 평가받고 있다.

그러나 제주특별자치도의 노력만으로 소기의 목적을 달성할 수 없다. 정부 시책을 지혜롭게 활용하는 전략이 필요하다. 서비스산업 선진화 방안은 제주관광에 더할 나위없는 기회이고 제주관광 성장의 변곡점으로 활용할 수 있는 전략적 선택 사항이다.

2. 제주관광의 대응전략

가. MICE 산업 육성 지원

서비스 선진화 방안을 통하여 정부에서 적극적으로 육성하고자 하는 MICE 산업 육성을 위

하여 도차원에서 종합적인 접근이 필요하다. 국제회의뿐만 아니라 기업회의와 인센티브 회의를 유치할 수 있도록 범 도민 추진위원회를 구성하여 정부차원에서 구성한 'MICE 유치 지원단' 활동과 연계하여 제주에서 개최되는 행사 유치 지원을 강화해야 한다. 이들의 활동범위도 차원의 관계기관 및 업계, 민간전문가들이 참여하는 지원단을 구성하여 대규모 국제회의, 인센티브 등 유치 소요 파악하고 로비, 홍보 등 최적의 유치방안 도출 및 활동 지원하는 것이다. 특히, 제주컨벤션센터에 MICE 전담 조직을 마련하고 관광협회, 컨벤션뷰로 등 사이에 조정, 지원 기능을 강화할 수 있도록 조직의 통합 및 재편할 필요가 있다³⁾

또한 제주특별자치도가 MICE산업 육성을 위한 정책 추진은 MICE와 관광부문의 통합마케팅으로 인한 시너지효과 창출 및 지방 컨벤션산업의 육성 및 컨벤션업계 성장을 촉진시킬 수 있다. 이와 관련하여 MICE 업계의 육성과 인력양성을 위한 집중적인 투자가 요구된다. 제주특별자치도에서 시행하는 'MICE 자격증' 제도를 도입할 수 있을 것이다.

무엇보다도 제주특별자치도에 MICE 행사를 유치할 수 있도록 전국 단위 혹은 국제적 단위의 'MICE Ambassador' 제도를 시행할 필요성이 있다. 유치지원 및 홍보 활동의 수단으로 국내외 인사들을 대사로 임명할 수 있으며, 이는 한 두사람의 Ambassador가 아닌 '50만명 Ambassador' 제도의 시행이다.

나. 의료관광의 육성

정부에서는 2012년까지 해외환자 10만명 유

3) 최근에 설립한 제주관광공사에서 이러한 역할을 수행할 수 있으나, 효율성과 전문 노하우의 활용이라는 측면에서는 ICC에 MICE 전담조직을 설립하는 것이 단계적으로 유효할 것으로 보인다. 제주관광공사가 안정적 조직 운영을 할 경우, MICE 전담조직의 이관도 검토할 수 있을 것이다.



치할 계획('07년 1.6만명 → '08년 3만명 → '12년 10만명)이다. 곧 문화체육관광부는 “의료 관광활성화 마스터 플랜&액션 플랜”을 관련 부처와 기관이 공동 발표할 예정(08.8월)이고, 앞서 언급한 바와 같이 의료 환자 및 동반자 출입국 편의를 위한 비자발급 절차가 개선될 예정이다(인도의 경우에는 해외환자유치를 위해 Medical Visa를 시행하고 있음).

제주특별자치도는 의료관광의 기반을 조성하고, 의료관광 전문 인력 양성 교육기관 지원을 위해 해외 의료관광객 전문 인력 양성 교육을 체계적으로 실시해야 한다. 제주관광공사의 출범은 제주도 의료관광의 경쟁력 강화라는 측면에서 많은 역할이 기대된다. 경제자유구역내 외국의료 규제 대폭 완화로 의료법인의 부대사업 범위를 확대하여 호텔 등 숙박업 영업을 허용하고자 경제자유구역법 시행령을 개정할 계획이므로, 제주특별자치도법에도 동일한 조항이 시행될 수 있도록 적극적인 대처가 요구된다. 휴양, 의료 그리고 관광은 제주의 자연자원과 인프라를 고려할 때, 제주특별자치도가 우리나라에서 가장 적합한 지역이고, 의료관련 국제행사 개최도 가장 매력적인 장소로 평가될 수 있으므로 이에 대한 전략적 접근이 요구된다.

다. 크루즈 관광

현재 크루즈 관광은 첫 기항지에서 입출국 절차를 마치고 두 번째 기항지 이후 인원만 확인하는 임시방편적인 방법을 이용하고 있다. 한번 입국심사를 받으면 국내 추가적인 입국심사를 필요치 않게 하는 제도 개선(출입국관리법시행령 제8조 제1항제2호 및 동법 시행규칙 제15조 제2항)이 필요하다. 또한 관광유람선업과 차별화된 정책적 지원 근거 마련을 위해 관광진흥법 시행령의 개정을 통해 “관광크루즈업” 추가하

는 관광진흥법이 개정되어야 한다.

제주특별자치도는 크루즈 관광에 대한 방안에 대해서는 다양한 목소리를 듣고 있지만, 아직 가시적 성과를 내지 못하고 있다. 중앙정부차원의 법제도 개선을 적극 활용하여 크루즈 관광의 거점지로 육성할 필요성이 있다. 시설 인프라의 구축 및 정비는 물론 마케팅 관점에서 상품을 만들고 크루즈 관광에서 감동을 연출할 수 있는 소프트웨어적 접근이 필요하다.

예를 들면 페리호를 크루즈라는 개념으로 전환시켜 다양한 이벤트가 있는 크루즈 선으로 목적지 이동은 물론 관광의 즐거움이 줄 수 있도록 페리호의 개조나 프로그램의 개발이 시급하다. 제주도 항공좌석이 부족하다는 불평만 내놓을 때가 아니다. 수학여행단이나 단체여행객들이 인천에서, 부산에서, 목포 등에서 페리호를 크루즈라는 개념에서 이용할 수 있도록 운영의 탁월성(operational excellence)을 가져야 한다. 서비스산업 선진화 방안에서 제시하였듯이 지자체간의 연계상품 개발을 페리호의 크루즈에서 찾아 볼 수 있다. 크루즈는 국제운항만을 의미하지 않는다. 페리호를 크루즈화해서 상품화할 수 있는 능력을 갖도록 상품의 주도성(product leadership)이 있어야 하며, 이를 위해서는 제주특별자치도가 부산, 호남권, 인천광역시등과의 긴밀한 협력관계를 수립할 필요성이 있다.

라. 한류 상품 개발

한류를 활용한 관광은 한류스타의 팬미팅, 각종 콘서트, 영화제와 같은 축제 등 다양하게 개발·상품화할 수 있다. 제주특별자치도는 영상관광의 활성화를 위하여 좀 더 많은 투자가 필요하다. 드라마 촬영현장 투어, 영화제 및 시상식 참관상품 개발, 생방송 가요프로그램 참관



등 한류 상품을 개발해야 한다. 제주도가 ‘대장금’ 이후로는 한류와 관련한 드라마 개발 등에 참여가 미비하고 가시적 성과도 없는 것으로 보인다. 제주도가 한류상품의 근원지로 개발될 수 있도록 ‘제주특별자치도 한류관광 추진위원회’를 전국단위로 구성하여 운영하면서 새로운 아이디어를 개발하여 상품화하는 노력이 있어야 한다. 이런 차원에서 ‘한류방송영상페스티벌’을 제안해 본다(구체적인 사업내용과 타당성 분석이 필요하나, 매우 매력적이고 파급효과가 클 것으로 예상됨).

마. ‘Korea Sparkling’ 브랜드 마케팅 사업

주지하다시피, 국가 브랜드는 ‘Dynamic Korea’이고, 관광관련 브랜드는 ‘Korea Sparkling’이다. 제주도도 잘 떠오르지 않지만 관광관련 브랜드가 있다. 필자가 5년 전에 외국 브랜드 전문회사와 함께 “Jeju, Beautiful Escape” 슬로건을 개발한 적이 있는데 채택되지는 않은 것 같다. 현재 정부는 한국관광 이미지 개선을 위한 문화관광브랜드 홍보 확산을 위해서 세계 주요 매체에 관광브랜드를 집중 홍보할 계획이다. 단계별로 구분하여 브랜드 홍보 추진하고 관광브랜드를 중심으로 한 전략적인 통합마케팅 전개할 예정이며, 또한 2012년 까지 주요 경쟁국 수준의 관광 이미지 홍보예산 확충 및 홍보 강화하는 등 주요 경쟁국 수준의 예산 확보 및 홍보 강화할 예정이다. 제주특별자치도는 이러한 국가 관광브랜드 마케팅 사업을 적극 활용할 필요성이 있다. 인지도를 제고하고 이미지를 개선하는 브랜드 마케팅은 효과가 매우 높지만, 무엇보다도 전문적이고 체계적인 접근과 함께 많은 예산이 요구된다. 제주특별자치도가 독자적으로 관광브랜드 마케팅을 전개하는 데는 현실적인 한계가 분명하다. 이런

차원에서 ‘Korea, Sparkling’ 슬로건을 활용하는 전략이 필요하다. 제주특별자치도의 관광브랜드를 ‘Korea Sparkling’의 하위브랜드로 개발하여 브랜드 마케팅의 일관성을 가지고 ‘저비용 고효율’의 마케팅 전략이 있어야 한다. 문화체육관광부와 한국관광공사에서 추진하고 있는 ‘Korea Sparkling’ 브랜드 마케팅은 현재 특징없고 뚜렷하게 각인되지 못한 現 한국관광의 이미지를 관광 목적지로서 한국을 새롭게 형상화시키고자 한다. 단기적·한시적 관광마케팅의 한계를 극복하고 브랜드를 중심으로 통합적·전략적 관광마케팅 기반 구축하여 궁극적으로 친숙도 부족으로 한국 방문을 희망하지 않는 가장 큰 원인을 해소함으로써 외래 관광객 유치 기반 마련하고자 하는 계획이다. 제주특별자치도가 한국관광공사와 협력하여 제주특별자치도를 홍보할 수 있는 체계를 가져야 한다.

바. 교육관광의 활성화

서비스산업 선진화 방안에는 유학연수에 대한 대책이 포함되어 있다. 그동안 제주특별자치도가 이룩하고자 하는 외국교육기관의 유치의 걸림돌들이 해소될 전망이다. 정부에선 외국교육기관의 국내 설립(설립주체를 외국인에서 일정요건을 갖춘 국내법인으로 확대)을 적극 지원하여 외국교육기관의 설립·운영과 관련된 규제들을 철폐('08.12.31일까지)하고 유치 노력을 강화할 예정이다. 이를 적극 활용하여 제주특별자치도가 교육관광의 허브가 될 수 있도록 체계적인 연구와 함께 제도의 정비가 필요하다.

IV. 마무리

제주특별자치도는 제주국제자유도시를 추진하면서 과거 한국관광 1번지의 명성을 찾자 엄청난 노력을 하고 있다. ‘고비용 저효율’의



관광구조를 탈피하고 새로운 도약을 위한 자구적인 노력도 벌이고 있다. 현 정부에서 추진하고 있는 '서비스산업 선진화' 방안은 제주관광의 더할 나위없는 기회이고 성장의 동력이 될 것이다. 앞서 제시한 사업들을 제주도 현실에 맞게 추진한 정책적 현명함과 함께 도민 전체가 관광에 대한 중요성을 인식하고 자발적인 주인의식이 있어야 할 것이다.

지난 6월에 개최된 제주 관광의 '바가지' 요금과 불친절 해소 방안을 종합적으로 논의하는 '제주 관광산업 진흥전략 보고회'에서 나온 전문가들의 의견이 매우 시사적이다. "제주에 올 때 '설렘'이나 '감동'이 없다", "기내에서 중국인들이 탑승한 경우 중국어 방송을 통하여 홍보하고 기내에 제주 홍보물을 비치하도록 항공사와 협력해야 한다", "제주에 랜드마크가 필요하다", "싱가포르 '점보시푸드'처럼 유명 핫집타운을 새롭게 조성해야 한다", "신문에 난 해외여행 광고를 보면 '동남아와 중국 상품이 30만~40만원대'라며 '소비자 시각에서 제주도 관광산업 현실을 제대로 보고 고품질 관광상품으

로 경쟁해야 한다", "제주는 연간 날씨가 쾌청한 날이 60여 일에 불과하다"면서 "골프도 좋지만 날씨와 상관없는 실내 놀이공원, 문화행사 등을 활성화하고 한라산을 언제나 가까이에서 볼 수 있게 케이블카를 놓는 것도 좋다", "고유가와 원화값 하락으로 해외여행 인파가 주춤한 이때가 제주도에는 기회"라며 "가격인하 운동을 지속적으로 추진하면서 제주도를 적극 홍보해 해외로 떠나려던 내국인을 제주도로 끌어와야 한다"는 다양한 의견이다. 경청할 부분들이 많다.

사실 제주관광의 현실을 한마디로 단언할 수 없고, 한 두가지 방안으로 제주관광 전체의 경쟁력을 제고시키는 데는 한계가 있다. 종합적인 접근과 함께 체계적으로 실천하는 방안이 수립되어야 할 것이다. 무엇보다도 현재 추진하고 있는 '가격내리기 운동이나 불친절 해소' 운동도 필요하지만, 중장기적으로 제주도가 고품질의 관광을 경험할 수 있는 관광지로 평가되어 제값을 받으면서 방문가치가 높은 관광지로 육성해야 할 것이다.

