

기본연구 2013-16

미래 관광환경 변화와 중장기 관광정책 방향

정승훈·송재호

발 간 사

최근 미래 트렌드 연구의 중요성이 기업뿐만 아니라 공공정책 부문에서도 커지고 있습니다. 이는 무엇보다 세계화의 진전과 정치, 경제, 사회, 과학기술 등의 급변에 기인하는 바가 클 것입니다.

국내·외 미래 환경변화를 분야별로 분석하고 미래 환경변화가 제주의 관광산업에 미치는 영향을 파악하여 가까운 미래를 준비하는 한편 중장기적인 차원에서 바람직한 미래를 계획하는 것이 매우 중요한 과제로 대두되고 있습니다.

전 세계적인 경제위기속에서도 올해 제주특별자치도는 제주방문 관광객 1천만 명 시대를 사상 처음으로 열것으로 보입니다. 특히 제주도는 지속적인 관광성장세를 유지하고 있어 향후 적실성 있는 정책대안의 마련여하에 따라 이러한 성장세는 더욱 확대될 것으로 전망됩니다.

다만, 섬 지역인 제주도는 양적 성장을 지속적으로 추진할 경우 환경적, 사회문화적으로 부정적인 영향도 많기 때문에 합리적인 정책적 판단이 필요합니다.

단기적으로는 제주관광의 양적 성장과 질적 성장을 위한 조화로운 추진이 필요하며, 중장기적으로 지속가능한 관광의 원칙하에 질적 성장과 제주자원의 가치창조 중심의 전략으로 전환되어야 합니다.

질적 성장으로 가기 위해서는 미래 관광환경변화 예측과 그에 따른 정책적 대안모색을 위한 세심한 정책적 분석이 있어야 합니다.

본 연구는 정치, 경제, 사회, 문화, 환경, 관광 등의 분야별 환경 변화를 체계적으로 분석하여, 핵심 관광환경 변화요인을 파악하고, 이를 토대로 실효성 있는 제주관광의 중장기 정책방향을 제시하는데 연구의 목적이 있습니다.

본 보고서가 향후 제주특별자치도의 중장기 관광정책 전략 수립, 도내 관광사업체의 경영활동시 의사결정의 중요한 참고자료로 활용되기를 기대합니다.

연구요약

I. 서론

1. 연구 배경 및 목적

- 국내·외 미래 환경변화를 분야별로 분석하고 미래 환경변화가 제주의 관광산업에 미치는 영향을 파악하여 이에 따른 대비를 선제적으로 하는 것이 매우 중요한 과제로 대두됨.
- 본 연구는 이러한 배경하에 2020년 제주관광산업에 영향을 미칠 외부 환경변화요인을 고찰하고, 미래 관광환경변화요인에 대한 과학적 분석을 시도하고자 하였음.
- 정치, 경제, 사회, 문화, 환경, 관광 등의 분야별 환경 변화를 체계적으로 분석하여, 핵심 관광환경 변화요인을 파악하고, 이를 토대로 실효성 있는 제주관광의 중장기 정책방향을 제시하는데 연구의 목적이 있음.

2. 연구방법 및 범위

- 국내외 기관, 학자 등이 예측한 미래 관광환경 영향요인을 도출하여 1차 미래 관광환경 영향요인으로 선정하고, 제주관광에 영향을 미칠 관광환경영향요인의 중요도와 제주특별자치도의 중장기 정책방향을 파악하기 위해 전문가 조사를 실시함.
- 문헌연구와 자료분석, 전문가 조사를 통해 도출된 시사점을 토대로 2020년을 목표연도로 제주의 관광정책 방향을 제시함.

II. 미래연구 방법론

1. 미래연구의 개요

가. 미래예측의 개념

- 미래예측(foresight)은 이미 알고 있는 과거와 이미 알 수 있는 미래의 정보를 단서로 과학적 근거와 전문가적 정확성을 가지고 예측하는 작업, 다양한 분야의 사회 및 정책적 수요에 대한 과학적 예측을 의미함.

2. 미래연구의 접근방법

- 과학적인 방법을 접목한 미래연구는 20세기 중반 이후 주로 군사전략적인 분야에서 빈번히 이루어졌고, 공공 부문의 필요에 의해 설립된 전문연구기관에서 전망에 관한 연구 프로젝트를 수행하면서 더욱 발전하였음.
- 일반적으로 미래예측 방법론은 시간축 방향에 따라 탐구적(exploratory) 방법과 규범적(normative) 방법으로 분류할 수 있으며, 자료나 결과의 성격에 따라 정량적 방법과 정성적 방법으로 구분할 수 있음.

III. 국내외 여건변화 전망 분석

1. 거시적 환경 변화 분석

- 미래사회가 어떠한 방향으로 흘러가며 그 흐름을 주도하는 가장 주요한 트렌드가 어떠한 것인가에 대해서 국내외 주요 기관들이

다양한 방법을 통해 제시하고 있음.

- 정치분야에서는 거버넌스 강화 및 분권화측면에서 글로벌 거버넌스의 주된 행위자가 정부 뿐만 아니라 비정부간 조직과 다국적 기업으로 확대될 전망이며, 남북한 협력관계의 진전에 따른 경제협력도 진전이 있을 것으로 전망하고 있음. 또한 재정부실로 인한 국내 지자체의 위기 상황도 맞을 수 있다는 전망을 하고 있으며, 한정된 자원을 확보하기 위한 국가간의 경쟁심화 등도 제시됨.
- 경제분야에서는 전 세계적으로 경제성장이 지속될 것이라는 전망과 경제위기가 올 수도 있다는 상반된 의견이 제시되고 있는 가운데, FTA 네트워크의 확대에 의해 세계경제의 통합이 가속화될 것으로 전망하고 있음. 소득 양극화 현상이 지속적으로 심화될 가능성이 크다는 전망도 있음.
- 사회·문화분야에서는 의학기술 발전에 따른 수명연장으로 인한 인구구조의 고령화와 저출산으로 인한 인구감소가 심화될 것으로 전망하고 있음. 웰빙, 로하스 등을 추구하는 삶의 질을 중시하는 소비자의 가치변화가 있을 것이며, 여성의 경제력 향상에 따른 여성지위 향상도 전망됨. 다문화사회로의 진전도 가속화될 전망이다.
- 환경분야에서는 지구온난화에 따른 기후변화와 환경문제(재해 및 질병위험, 물부족 등)의 심각성이 확대되고, 환경문제를 해결하기 위한 환경산업 및 환경기술이 부상할 것으로 전망됨.
- 과학기술분야에서는 유비쿼터스 사회로 진전되어 모든 네트워크가 하나로 통하게 되고, IT 기술은 BT, NT 등의 신기술과 융합하여 유비쿼터스 네트워크 등 2차 디지털혁명이 나타날 전망이다.
- 소비·공급분야에서는 온라인과 SNS의 보급으로 정보의 주도권을 소비자가 갖게 되어 소비자의 영향력이 확장될 전망이다. 스마트폰의 대중화로 미디어, 인터넷을 통한 소비자의 연결이 급속히 확산되고, 소비자 집단의 경계를 허무는 역할을 하여 기업은 지속적으로 새

로운 소비자 집단을 고려한 상품을 개발해야 할 것으로 전망됨. 전 세계적으로 공생·상생의 가치가 주목받으며 윤리적 소비활동을 추구하는 성향이 강해질 것으로 전망됨.

2. 관광환경 변화 분석

- 정치분야 대응과제로 관광산업의 이해관계자인 민관간의 협력 및 관계 조정 등이 필요하며, 지역의 경제·사회·문화·환경적 특성과 자율성에 기인한 관광개발 사업이 추진되어야 할 것임. 남북한 관계의 협력이 관광산업에 미치는 영향이 크므로 남북관광교류증진에 대한 준비가 필요하며, 미래 불확실한 관광환경 변화에 대응해 나가기 위해서는 국가간·지역간 관광협력 강화가 필요할 것임.
- 경제분야 대응과제로 우리나라 국민의 여가시간이 확대될 것으로 전망됨에 따라 이에 따른 관광산업의 대응방안 마련, 소득양극화 심화에 따른 관광양극화 문제를 해소하기 위한 정부차원의 대책마련이 필요할 것으로 전망됨. 또한 관광산업과 문화산업 등의 융복합을 통한 새로운 관광콘텐츠 발굴을 위한 정책방안이 마련되어야 하며, 중국·일본 등 동북아 관광시장 확대에 따른 관광객 유치를 위한 국가·지역차원의 차별적 관광상품 개발이 필요할 것으로 사료됨. 관광산업이 실질적으로 국가·지역에 미치는 경제효과 기여도를 향상시키는 방안마련이 필요하며, 관광을 통한 전 국민이 행복을 느낄 수 있는 정책마련도 필요할 것임.
- 사회·문화분야 대응과제로 고령화사회 진전에 따른 시니어계층, 여가활동상에 의사결정 권한이 강화될 것으로 보이는 여성계층 등 새로운 핵심 관광소비계층의 등장과 이들을 대상으로 특화시장 개척이 필요할 것으로 전망됨. MICE산업, 크루즈관광, 의료관광, 요트관광, 승마관광 등 부가가치가 높은 관광산업의 수요가 확대될 것으로 전망됨에 따라 고부가가치 복융합형 관광상품의 지속적 개

발이 필요할 것임. 한류열풍은 한시적 유행일 가능성도 상존하고 있고, 미디어 활용으로 신한류 확산 가속화·광역화될 가능성도 있음에 따라 콘텐츠 개발과 품질관리 병행이 필요하고, 전 세계 확산을 위한 적극적 정책지원이 필요할 것임. 관광객에게 소셜미디어를 기반으로 한 관광정보 제공의 중요성도 증대될 것임.

- 기술분야 대응과제로 스마트폰의 상용화와 함께 IT 기술이 본격적으로 진화함에 따라 본격적인 스마트 관광시대를 맞이할 것으로 전망됨. 교통기술의 발달에 따른 관광객 편의증진을 위한 첨단교통 정보 제공 시스템 구축과 친환경 운송의 실현, 관광산업으로의 활용 극대화 정책 등이 강화될 것으로 전망됨. IT기술과 연계한 고기술·고감도·개별적 서비스가 강화될 것임.
- 환경분야 대응과제로 신규 관광지(관광단지)의 개발을 최소화하면서, 기존 관광지(관광단지)와 관광자원의 재생이 필요함. 기후변화와 국제환경 문제에 대한 전 세계적 관심의 증대로 친환경적·지속가능한 관광개발, 녹색관광 도입의 필요성이 강조될 것임.
- 소비·공급분야 대응과제로 관광콘텐츠 경쟁력 확보를 위한 엔터테인먼트 요소 강화가 필요함. 소비자의 관광상품 및 서비스 품질 향상 노력 요구 등 소비자의 영향력이 증대될 것으로 전망되며, 개별화·다양화된 시장에 접근하기 위해서는 소비자 우선의 관광마케팅 전략 수립이 필요함. 문화적·지역적 특성을 고려한 관광상품 개발이 필요하며, 지역공생을 도모하는 관광상품 확산이 필요함. 국가·지역차원의 관광품질인증제도 개선 필요성이 증대될 것으로 전망됨.

3. 제주관광의 대응과제

- 정치환경변화 대응과제로 제주관광의 질적 발전을 통한 국제 경쟁력을 강화하여, 세계적 섬 관광지로 도약하기 위한 정책적 노력이 수반되어야 할 것임. 향후 중앙정부, 타 지자체, 외국 지자체 등과

관광협력체계 구축을 통한 동반 성장이 매우 중요한 시기가 도래할 것임. 제주의 관광산업 육성을 통한 국가 관광성장에 기여할 수 있는 방안 마련에도 정책적 비중을 높여야 할 것임.

- 경제환경변화 대응과제로 세계 최대의 관광시장으로 부상하고 있는 중국 관광시장에 대한 세분화된 마케팅 접근이 필요함. 경제위기 심화 가능성과 세계경제의 저성장 가능성에 대비하여 관광시장의 다변화 추진과 국내·외 고부가가치 관광시장을 공략하기 위한 정책마련도 중요해 질 것임. 관광산업 노동시장 개방에 유연하게 대응하기 위한 선진화된 관광생태계 조성도 필요함. 경제위기, 질병, 자연재해 등이 제주관광산업에 영향을 미칠 가능성이 크므로 관광 위기관리시스템 구축이 매우 중요하게 부각될 것임.
- 사회·문화환경변화 대응과제로 국내외적으로 고령화사회 진전에 따른 최대 관광계층으로 부상하고 있는 시니어층에 대한 마케팅 전략마련이 필요하며, 방한관광시장에서 중요한 비중을 차지하고 있는 여성시장 공략을 위한 차별화된 관광상품 개발이 요구됨. 보다 더 다양해지고, 세분화되는 관광객들의 욕구를 충족시키기 위한 연령별·소득계층별 맞춤형 마케팅 및 복융합 관광상품 개발이 중요하며, 이를 뒷받침하기 위한 관광품질관리체계 확립도 중요한 과제로 부각됨. 외국인 관광객 유치 확대를 위해 한류를 활용한 관광정책 발굴에도 정책적 노력이 필요함.
- 기술환경변화 대응과제로 IT기술 등과 연계한 관광산업의 복융합화가 가속화 될 것으로 전망됨에 따라 제주특별자치도, 제주관광공사 등에 이에 대응한 스마트관광부서 설치 필요성이 대두됨. 관광상품 개발, 관광업계 지원, IT기술을 활용한 마케팅 전략 마련 등 다양한 부분에서 전문인력이 필요함. 단체관광에서 개별관광으로 빠르게 변화하는 관광행태변화를 고려할 때, 제주를 방문하는 관광객들이 편리하고, 안전하게 관광을 즐길 수 있는 도내 교통편

체계 개편이 가장 중요하게 부각될 것임. 기후변화에 대응한 녹색 교통수단의 도입이 강화되어야 할 것임.

- 자연환경변화 대응과제로는 전 세계적으로 기후변화에 따른 대응 방안 마련이 가장 중요한 관광정책으로 부상함에 따라 제주관광의 지속가능한 원칙 확립과 제도적 뒷받침이 매우 중요함. 신규 관광지·관광자원 개발보다는 기존 관광지와 관광자원에 문화·IT 등과 연계하여 새로운 생명력을 불어넣는 재생정책이 중요한 정책으로 자리잡을 것임. 기후변화에 따른 자연재해 발생 가능성이 증대됨에 따라 제주도의 안전 이미지 강화 및 관광객 안전관리체계 강화에 집중해야 할 것임. 기후변화에 대응한 녹색관광 및 친환경관광이 활성화될 것으로 전망됨에 따라 도보관광, 자전거관광, 생태관광 등 녹색관광 활성화를 위한 콘텐츠 보강, 기반 강화 마련이 필요함.

IV. 제주도 관광정책 변천과 평가

1. 제주관광의 역사와 관광관련계획 추이

가. 제주관광의 역사

1) 연도별 제주관광의 추이

가) 1950-1960년대

- 1960년대는 교통 및 숙박시설 등 관광활동에 필요한 기반시설이 갖추어지기 시작하면서 제주관광이 서서히 태동하기 시작함.

나) 1970년대

- 1970년대는 '제주도관광종합개발계획'과 '중문지구 종합개발기본계획'

획'이 수립되는 등 국가주도의 제주관광개발이 본격화된 시기임.

- 1977년 제주를 찾는 관광객 수가 50만명을 돌파했으며, 부산과 목포를 각각 연결하는 카페리호가 취항하기 시작하였음.
- 1977년에 오라관광(주) 회원제 골프코스인 오라CC를 승인 받았음.

다) 1980년대

- 1980년대는 우리나라 대중관광의 초기 단계로서 제주관광이 본격화된 시기이기도 함. 이 시기의 제주는 자식들의 부모에 대한 보상차원으로 관광을 시켜주었던 효도관광지였으며 국내 최고의 신혼여행지였음.
- 1980년 무사증 입국이 허용되었으며, 1983년에 관광객 수 100만명을 돌파하였음. 후반기에는 표선 제주민속촌, 제주조각공원 등 관광매력물이 서서히 등장하기 시작하였음.

라) 1990년대

- 1990년대 초부터 신혼여행지가 해외여행으로 바뀌면서 제주도를 찾는 신혼여행객이 감소하였으며 후반기에는 IMF로 인해 관광객 수가 급격히 감소함.
- 1991년 제정된 「제주도개발특별법」에 근거하여 1994년 제주도종합개발계획이 추진되면서 3개단지 10개의 관광지구가 지정되어 본격적인 관광개발이 시작되었음. 이후 1997년 10개 지구의 관광지가 추가 지정되기도 하였음.
- 1990년대 초부터 신혼여행지가 해외여행으로 바뀌면서 제주도를 찾는 신혼여행객이 감소하였으며, 후반기에는 IMF로 인해 관광객 수가 급격히 감소하기도 하였음.

2. 2000년대 이후의 관광정책

- 2000년대 제주는 2002년 국제자유도시로 지정되고 2006년 제주특별자치도가 출범하는 등 새로운 변화의 시기를 맞이함.
- 제주특별자치도 출범에 따른 관광3법 일괄이양으로 제주지역 실정에 맞는 관광산업관련 제도운영이 가능해짐.
- 제주올레길 조성, 저가항공사 취항, 세계자연유산 등재, 국제선 노선 확충, 여객선 노선 증가 등으로 인해 국내외 관광객이 지속적으로 증가함.
- 2005년도에 제주방문 관광객이 500만 명을 돌파하였으며, 2013년에는 1,000만 명 돌파가 예상됨.

3. 제주관광시장의 변화 추이

- 1960년부터 2012년까지 연도별 관광객 추세는 IMF 금융위기로 인한 감소시기를 제외한 나머지 기간 동안은 안정적이고 꾸준한 성장 추세를 지속하여 왔음.
- 내국인 관광객 수는 IMF의 영향으로 1998년 감소 이후 2003년까지 다시 상승하다가 2007년까지 정체 of 모습을 보이지만 2008년부터 다시 상승 추세에 있으며, 최근 4년간 2009년부터 2012년까지는 전체 관광객 연평균 증가율은 11.06%로 급격한 증가 추세를 보이고 있음.
- 외국인 관광객 수는 1990년대에서 2000년대 중반까지는 등락을 거듭, 그 이후 2004년부터 상승세로 전환되었으며, 최근 4년간 2009년부터 2012년까지는 전체 관광객 연평균 증가율은 34.1%로 매우 급격한 증가 추세를 보이고 있음.

4. 국가·제주도 계획상의 관광전략

- 제3차 관광개발기본계획에서는 제주 관광권의 목표로 '글로벌 경

쟁력을 갖춘 자연유산관광 및 MICE산업의 중심'으로 제시하고 있으며, 주요 발전방향으로 유네스코 자연·문화 유산 확대 및 관광자원화, 제주 고유의 자연환경과 문화를 활용한 관광콘텐츠 개발, 고부가가치 관광산업 육성과 핵심산업과의 복·융합, 지역고유 농수산물을 활용한 음식·쇼핑관광 육성을 제시함.

- 제2차 제주국제자유도시종합계획에서는 비전으로 '투어피아 제주(Tourpia Jeju), 목표로는 내도 관광객 1,300만 명 시대를 실현하고, 관광 조수입 8조 원 달성, 연간 외국인 관광객 300만 명 유치(연간 중국인 관광객 200만 명 유치)로 정함. 주요 전략으로는 친환경, 집중화, 고급화, 복합화, 글로벌전략 등 5가지 전략을 제시함.
- 관광2020워킹그룹(2011), 「제주관광 비전 2020」에서는 2020년 제주의 비전을 ① 지속가능한 제주 경제의 선도산업, ② 세계적 품격의 사계절 휴양관광목적지, ③ 자연·문화보호형의 지속가능한 관광으로 설정함.

V. 전문가 의견조사

1. 조사개요

가. 조사 목적

- 2020년을 목표연도로 미래 관광환경 변화 예측과 제주특별자치도의 중장기 관광정책 방향에 대한 정책제언을 도출하기 위해 관련 분야 전문가 및 업계 실무자들을 대상으로 전문가 조사를 실시함.

나. 조사 설계

- 조사방법 : 설문조사(이메일, 팩스)

- 조사대상 : 학계, 관계, 업계 전문가 및 실무자
- 조사기관 : 제주발전연구원 사회조사센터
- 유효표본 : 30부

2. 주요 조사결과

- 관광행정 체계 및 법적 기반 정비부문에서는 시급성 면에서 관광예산 확대 및 집행 효율성 제고와 관광통계 기반 구축이 4.33점으로 가장 높았고, 관광 정책 통합관리 및 조정강화 4.21점 등으로 나타남.
- 관광산업 생태계 조성 및 육성부문에서는 시급성 면에서 고부가가치 관광사업 발굴이 4.37점으로 가장 높게 나타났고, 관광품질관리체계 확립 4.33점, 관광 수급 인력의 미스매치 해소 4.07점 등으로 나타남.
- 관광개발 부문에서는 시급성 면에서 지속가능한 관광개발 원칙 확립이 4.37점으로 가장 높게 나타났고, 복융합 관광개발 확대 3.97점 등으로 나타남.
- 관광상품개발 부문에서는 시급성 면에서 야간관광상품 개발 확대 4.53점으로 가장 높게 나타났고, 융복합 관광콘텐츠 및 상품개발 확대 4.13점, 제주 고유의 관광콘텐츠 발굴 및 육성 4.00점 등으로 나타남.
- 관광마케팅부문에서는 시급성 면에서 관광시장 다변화 전략 마련 4.43점으로 가장 높게 나타났고, 중국·일본 등 전략시장 유치기반 강화와 SNS마케팅 강화가 각각 4.17점, 관광마케팅 예산 확대와 관광마케팅 평가 시스템 구축이 각각 4.13점 등으로 나타남.
- 관광수용태세부문에서는 시급성 면에서 쇼핑시설의 고급화 및 다양화 4.43점으로 가장 높게 나타났고, 편리한 도내 교통체계 구축 4.33점, 관광안내체계의 질적 개선 4.20점 등으로 나타남.

3. 시사점

☐ 관광행정 체계 및 법적 기반 정비부문

- 1,000만 명 관광시대를 맞이하여 관광정책 통합관리 및 조정 강화, 관광조직 정비, 관광예산 확대 및 집행 효율성 제고, 관광통계 기반 구축 등 전반적으로 관광정책 개편이 필요한 것으로 판단됨.

☐ 관광산업 생태계 조성 및 육성부문

- 제주관광의 질적 성장과 지역경제 파급효과를 극대화할 수 있는 신규 고부가가치 관광사업 발굴이 필요함.
- 현재 제주특별자치도법과 제주관광진흥조례에 근거한 우수관광사업체 지정 제도를 확대·개편하여 관광품질관리체계를 확립하는 방안마련도 필요함. 향후 전문 관광인력 양성과 양질의 일자리 창출을 위한 정책처방이 마련되어야 할 것임.

☐ 관광개발부문

- 최근 중산간지역 난개발 문제가 화두가 되고 있다는 사실에서도 알 수 있듯이 지속가능한 관광개발 원칙 확립을 위한 제도적 정비가 필요함.
- 향후 관광개발사업에 있어서 산업과 산업간의 연계, 다양한 관광자원·산업간 복융합, 기존 관광지·관광자원 등의 재생 등이 강조되어야 할 것임.

☐ 관광상품개발부문

- 야간관광상품 개발 확대가 중요도보다 시급성면에서 더 점수가 높아 가장 시급하게 해결해야 할 과제인 것으로 나타남.

- 향후 관광상품개발에 있어서 제주를 대표하는 고유의 자연·문화자원에 콘텐츠를 입히는 작업이 수행되어야 하며, 융복합 관광콘텐츠를 발굴하고 관광상품을 개발하는 방안을 모색할 필요가 있음. 또한 제주의 생태자원을 연계한 녹색관광 육성을 전략적으로 추진할 필요가 있음.

□ 관광마케팅부문

- 중국시장에 치우쳐 있는 외국인 관광시장에 대한 다변화 전략 마련이 매우 중요함. 중국시장에 대해서는 세대별, 행정구역별 중국인 관광객 유치전략 마련이 필요함.
- 답보상태에 있는 일본 관광시장을 전략시장으로 선정하여 지속적으로 공략할 필요가 있음.
- 일정 한도내의 양적성장을 지속적으로 이루어나가기 위해서는 관광마케팅 예산을 확대하고, 스마트 관광시대에 걸맞는 SNS마케팅을 강화해 나가야 할 것임. 마케팅 강화를 위한 관광조직간 역할 분담 강화와 관광마케팅 평가 시스템 구축도 매우 중요한 정책으로 다루어야 함.

□ 관광수용태세부문

- 제주관광의 양적 성장과 질적 성장을 균형있게 추진해 나가기 위한 수용태세 정비가 무엇보다도 중요함. 지역경제 활성화를 위한 쇼핑시설의 고급화 및 다양화 전략이 마련되어야함.
- 양적 성장에 따른 렌터카, 전세버스위주의 교통체계에서 대중교통, 택시, 시티투어버스 등의 교통체계의 역할분담 마련이 필요함.
- 중앙정부차원의 숙박시설 입지 규제완화에 따른 숙박시설이 지속적으로 증가하고 있어, 수급분석에 근거한 숙박수용력에 근거한

관광숙박시설 확충 및 정비방안 마련이 필요함.

- 관광안내체계의 질적 개선, 관광객 안전보호 시스템 강화, 관광관련 종사자 교육강화 등도 지속적으로 개선해 나가야 할 정책과제임.

VI. 미래 관광환경 변화에 따른 제주특별자치도의 중장기 관광정책방향

- 글로벌 경쟁력을 갖춘 관광휴양지로 육성하기 위해 제주관광의 비전을 글로벌 경쟁력을 갖춘 '아·태지역 최고의 섬 관광·휴양의 중심지'로 조성하는 것으로 설정함.
- 관광정책의 목표로는 국가 관광성장에 기여, 지속가능한 관광 실현, 관광산업이 지역경제에 미치는 영향력 확대 등 3가지로 설정함. 이를 달성하기 위한 관광전략 방향으로 ① 선진형 관광행정 체계 구축, ② 건실한 관광산업 생태계 조성, ③ 지속가능한 관광개발 추진, ④ 수요자 중심의 관광수용태세 구축, ⑤ 소비자 지향적 관광상품 개발, ⑥ 전략적 홍보 마케팅 강화, ⑦ 의료, MICE 등 복융합관광 집중 육성을 제시함.
- 관광정책 추진상 중점을 두어야 할 10대 추진과제로 ① 양적성장에서 질적성장으로 점진적 전환, ② 제주와 국내·외 도시간 접근성 향상, ③ 관광위기관리체계 마련, ④ 지속가능한 관광개발 체계 확립, ⑤ 관광품질관리체계 확립, ⑥ 관광시장 다변화 실현, ⑦ 개별관광객 및 재방문객 유치전략 마련, ⑧ 관광매력도 증진을 위한 新관광상품개발, ⑨ 창의인력 양성 및 양질의 일자리 창출, ⑩ 관광객 불편해소를 위한 환경 구축을 선정함.
- 관광비전과 목표를 달성하기 위한 관광전략 방향의 구체적인 내용은

다음과 같음.

- 첫째, 선진형 관광행정 체계 구축의 주요 과제로는 관광조직체계 재정비(제주특별자치도 관광조직체계 재정비 및 관련예산 확대, ‘스마트 관광’ 시대에 대응한 조직 신설, 민관간의 네트워크 형성), 관광법제체계 재정비, 관광통계 기반 강화, 표적시장 선정에 맞춘 질적성장 지표 개발, 관광산업 R&D에 대한 투자 강화 등을 제시함.
- 둘째, 건실한 관광산업 생태계 조성의 주요 과제로는 관광품질관리 체계 확립, 건실한 일자리 창출과 인력 양성(주기적인 관광인력수급분석, 양질의 일자리 창출, 전문인력 양성체계 구축, 관광패러다임 변화에 따른 전문분야 가이드 육성), 강소관광기업 육성, 관광위기관리시스템 구축 등을 제시함.
- 셋째, 지속가능한 관광개발 추진의 주요 과제로는 지속가능한 관광개발의 원칙 마련을 위한 법제도 정비, 통합적 관광개발관리체계 구축, 선택과 집중에 의한 농어촌관광개발 추진, 문화예술과 관광산업과 연계한 복융합화 전략 마련, 유희공간을 활용한 시설·자원의 재생 추진, 선택과 집중에 의한 투자유치 등을 제시함.
- 넷째, 소비자 지향적 관광상품 개발의 주요 과제로는 관광소비자조사 강화를 통한 관광상품 개발, 제주 자연유산을 활용한 생태관광육성, 제주문화와 역사자원의 스토리와 콘텐츠를 활용한 관광상품 개발, 음식체험 프로그램 육성, 외국인 개별관광객 대상 맞춤형 관광활동 및 코스 개발, 한류지도의 제작과 스토리텔링 강화, 웨딩관광육성, 레저스포츠관광 육성(골프관광, 승마관광, 자전거관광, 해양레저스포츠관광), 축제 및 이벤트의 관광상품화 등을 제시함.
- 다섯째, 전략적 홍보 마케팅 강화의 주요 과제로는 중장기적 마케팅 비전·목표 설정과 성과측정 강화, 관광브랜드 강화, 소셜미디어를 활용한 바이럴 마케팅 강화, 전략적 파트너십 구축 강화, 여성·어린이·시니어층에 대한 마케팅 강화, 중국·일본·동남아 관광시장에 대한

공략 강화 등을 제시함.

- 여섯째, 수요자 중심의 관광수용태세 구축의 주요 과제로는 선진형 교통체계 구축(국내외 지역과의 접근성 향상, 관광객 편의를 고려한 도내 교통체계 구축), 관광수용력에 근거한 관광숙박시설 확충 및 정비, 관광안내체계 개선(관광안내소 정비, 관광가이드 앱 고도화), 수요자 중심의 음식특화거리 육성, 쇼핑관광 육성(제주 관광면세특구 지정, 사후면세쇼핑거리 조성, 지역스타일의 관광기념품 개발 지원 강화), 지역주민에 대한 맞춤형 홍보체계 구축 및 관광종사원 교육 강화 등을 제시함.
- 일곱째, 의료, MICE 등 복융합관광 집중 육성의 주요 과제로는 힐링관광 프로젝트 추진, 요트관광 육성, 의료관광 육성, 크루즈관광 육성, MICE관광 육성, 뷰티관광 육성, 산업관광 육성 등을 제시함.

VII. 결론

- 제주관광은 관광객 1,000만명 시대를 목전에 두고 있으며, 따라서 양적관광에서 질적관광으로 점진적으로 전환하기 위한 관광정책 수립이 무엇보다 중요함.
- 거시적인 관점에서 볼 때 앞에서 제기한 관광산업 발전을 저해하는 여러가지 과제들을 극복하기 위해서는 제주특별자치도와 관광사업자간의 공통의 비전과 목표, 관광시장 변화와 고객 요구에 대응하는 적절한 대처(철저하고 혁신적인 준비), 연구·조사에 근거한 상품개발이나 마케팅 활동, 상품·자원에 근거한 관광개발에의 집중, 경영의 위험성 감지와 대비, 리더십 등과 같은 촉매 역할을 하는 요소들이 효과적으로 결합되어야 할 것임.
- 이것이 향후 제주특별자치도가 지속가능한 관광관련 성과를 달성

할 수 있는 가에 대한 열쇠가 될 것임.

- 경영의 권위자인 피터드러커(Peter Drucker)는 ‘미래는 예측하는 것이 아니라 만들어가는 것이다’라고 말했음. 제주 자연환경의 보존과 관광산업의 발전을 공존시켜 나갈 수 있는 방향 모색이 무엇보다 중요한 정책으로 관리해 나가야 할 것임.

목 차

I. 서 론	1
1. 연구배경 및 목적	1
2. 연구방법 및 범위	2
3. 연구 구성	3
II. 미래연구 방법론	5
1. 미래연구의 개요	5
2. 미래연구의 접근방법	6
III. 국내·외 여건변화 전망 분석	9
1. 거시적 환경변화 분석	9
2. 관광환경 변화 분석	50
3. 관광시장 동향 및 전망 분석	82
4. 미래 환경변화요인과 제주관광의 대응과제	88
IV. 제주도 관광정책 변천과 평가	91
1. 제주관광의 역사와 관광관련계획 추이	91
2. 2000년대 이후의 관광정책	97
3. 제주관광시장의 변화 추이	118
4. 국가·제주도 계획상의 관광전략	125
V. 전문가 의견조사	133
1. 조사 개요	133

2. 분석 결과	134
3. 시사점	141
VI. 미래 관광환경 변화에 따른 제주특별자치도의 중장기 관광정책방향	144
1. 관광정책의 비전 및 목표	144
2. 관광정책의 추진전략	158
VII. 결론 및 요약	224
참고문헌	227
<부록 1> 전문가 설문조사서	234
<부록 2> ABSTRACT	239

표 목 차

<표 II-1> 미래연구 전략방법론의 단계와 활동	8
<표 III-1> 미국 미래 연구소의 50년 시나리오	10
<표 III-2> 산업연구원의 메가트렌드 예측	12
<표 III-3> 국토연구원(2009년)의 6대 메가트렌드와 세부 내용	13
<표 III-4> 제3차 관광진흥5개년계획상의 미래환경변화와 관광분야	15
<표 III-5> 한국정보화진흥원의 한국사회의 메가트렌드	16
<표 III-6> 중앙일보의 미래예측 Key word	17
<표 III-7> 제4차 국토종합계획 수정계획상의 미래 예측	19
<표 III-8> 제3차 관광개발기본계획상의 관광분야 환경변화와 과제	20
<표 III-9> 국토연구원(2012)의 6대 메가트렌드 도출	21
<표 III-10> 심원섭(2012)의 미래 환경 변화전망	22
<표 III-11> 문화체육관광부(2013)의 6대 메가트렌드 도출	23
<표 III-12> 미래예측분야 및 메가트렌드의 선행 연구동향 종합	25
<표 III-13> 정치분야 미래예측 선행 연구동향 종합	26
<표 III-14> 경제분야 미래예측 선행 연구동향 종합	27
<표 III-15> 사회·문화분야 미래예측 선행 연구동향 종합	28
<표 III-16> 환경분야 미래예측 선행 연구동향 종합	29
<표 III-17> 과학기술분야 미래예측 선행 연구동향 종합	30
<표 III-18> 소비·공급분야 미래예측 선행 연구동향 종합	31
<표 III-19> 미래예측분야 및 메가트렌드의 선행 연구동향 종합	33
<표 III-20> 주요 기관의 중장기 중국경제 전망 및 의견	35
<표 III-21> 세계 u-Health 시장 전망	39
<표 III-23> 주요국의 인구고령화 속도	40
<표 III-23> 가구 수 및 가구 평균인원 전망	41
<표 III-24> 인터넷 패러다임의 진화	46
<표 III-25> 제3차 관광진흥5개년계획상의 미래환경변화와 관광분야	51

<표 III-26> 최근 관광산업 트렌드 변화와 제주관광 연구상의 미래환경변화요인	52
<표 III-27> 미래 환경변화와 제주관광에의 영향요인	53
<표 III-28> 제3차 관광개발기본계획상의 관광분야 환경변화와 과제	59
<표 III-29> 환경 변화에 따른 관광시장 대응 방안(심원섭 연구)	61
<표 III-30> 정치환경변화에 따른 관광산업 대응과제	64
<표 III-31> 경제환경변화에 따른 관광산업 대응과제	65
<표 III-32> 사회·문화환경변화에 따른 관광산업 대응과제	66
<표 III-33> 기술환경변화에 따른 관광산업 대응과제	67
<표 III-34> 환경분야변화에 따른 관광산업 대응과제	68
<표 III-35> 외부환경변화에 따른 선행 연구동향 종합	70
<표 III-36> 한류 확산단계 및 주요 인기 콘텐츠 사례	76
<표 III-37> 대형 자연재해 사례	78
<표 III-38> 관광 위기의 유형 분류	80
<표 III-39> 세계 지역별 인바운드 규모와 성장률	84
<표 III-40> 동북아시아 국제관광객 전망	85
<표 III-41> 2020년 세계 관광목적지 및 송출국 예상 순위	85
<표 III-42> 연도별 방한 외래 관광객 수, 관광수입	86
<표 III-43> 대륙별 외래 관광객 입국자 수 예측	88
<표 III-44> 미래 환경변화요인과 제주관광의 대응전략	90
<표 IV-1> 1950~1960년대 제주관광	91
<표 IV-2> 1970년대 제주관광	92
<표 IV-3> 1980년대 제주관광	93
<표 IV-4> 1990년대 제주관광	94
<표 IV-5> 제주관광의 역사와 관광관련 개발계획	96
<표 IV-6> 제주도의 주요 관광정책(2001년)	99
<표 IV-7> 제주도의 주요 관광정책(2002년)	100
<표 IV-8> 제주도의 주요 관광정책(2003년)	101
<표 IV-9> 제주도의 주요 관광정책(2004년)	102
<표 IV-10> 제주도의 주요 관광정책(2005년)	104
<표 IV-11> 제주도의 주요 관광정책(2006년)	105

<표 IV-12> 제주도의 주요 관광정책(2007년)	107
<표 IV-13> 제주도의 주요 관광정책(2008년)	109
<표 IV-14> 제주도의 주요 관광정책(2009년)	111
<표 IV-15> 제주도의 주요 관광정책(2010년)	113
<표 IV-16> 제주도의 주요 관광정책(2011년)	115
<표 IV-17> 제주도의 주요 관광정책(2012년)	117
<표 IV-18> 연도별 제주관광 방문객 수	119
<표 IV-19> 제주지역 목적별 내국인 관광객 추이	121
<표 IV-20> 제주방문 외국인 국적별 내도 실태 현황	124
<표 IV-21> 제3차 관광개발기본계획중 제주지역 주요 내용	126
<표 IV-22> 제2차 제주국제자유도시종합계획 관광부문 내용	128
<표 IV-23> 제주관광 비전 2020에 제시된 전략과제	131
<표 V-1> 전문가조사 설문지 배포 및 실제 응답수	134
<표 V-2> 응답자의 일반적 특성	135
<표 V-3> 관광행정 체계 및 법적 기반 정비부문	136
<표 V-4> 관광산업 생태계 조성 및 육성부문 중요도 및 정책 실행 시급성 ...	137
<표 V-5> 관광개발 부문 중요도 및 정책 실행 시급성 조사	138
<표 V-6> 관광상품개발 전략 부문 중요도 및 정책 실행 시급성	139
<표 V-7> 관광마케팅 부문 중요도 및 정책 실행 시급성	140
<표 V-8> 관광수용태세 부문 중요도 조사 정책실행 시급성	141
<표 VI-1> 하와이 방문객 일반 현황(2012년)	163
<표 VI-2> 발리 국제관광객 증가 추이	164
<표 VI-3> 해외 주요 국가의 관광분야 신규 업종	170
<표 VI-4> 일본 관광청의 관광산업 생태계 조성 방향	171
<표 VI-5> 관광을 위한 기반시설 확충위주 섬 개발의 부작용	175
<표 VI-6> 제주지역 웨딩관광 육성방안	187
<표 VI-7> 중국인 관광객의 관광성향 변화	201
<표 VI-8> 제주지역 사업용 자동차 교통사고 현황	205
<표 VI-9> 제주지역 음식특화거리 현황(2012년 말 기준)	209

그림 목차

[그림 I-1] 본 연구의 접근 체계	4
[그림 III-1] 중국 중산층의 확대	35
[그림 III-2] 아세안 경제의 매력	36
[그림 III-3] 아세안의 경제규모·인구규모·1인당 GDP 전망	37
[그림 III-4] 국제수익률(10년물) 추이로 본 유로존 위기	38
[그림 III-5] OECD 국가들의 고령화 수준(65세 이상 노인인구 비율)	41
[그림 III-6] 총 인구의 감소 및 고령사회 진입	42
[그림 III-7] 과학기술 패러다임의 변화	45
[그림 III-8] 전 세계 자연재해 발생건수와 자연재해로 인한 피해액	48
[그림 III-9] 연도별 자연재해 피해 현황	48
[그림 III-10] 미래환경변화와 미래관광의 7大 트렌드	57
[그림 III-11] 한류의 발전단계 및 문화서비스 수출입 추이	75
[그림 III-12] 2012년 대륙별 관광객 수 및 관광수입	83
[그림 III-13] 세계 인바운드 규모와 성장률	83
[그림 IV-1] 제주특별자치도 전체 관광객 수 추세(1960-2012)	119
[그림 IV-2] 연도별 방한 관광객 수와 제주방문 방문객 수 비교	120
[그림 IV-3] 제주지역 내국인 관광객 수 추이	121
[그림 IV-4] 제주지역 목적별 내국인 관광객 추이	122
[그림 VI-1] 제주관광의 비전, 목표, 추진전략, 중점추진과제	157
[그림 VI-2] 지식서비스형 여행업의 제도권 편입 구조	161
[그림 VI-3] 외국의 관광 브랜드 개발사례	166
[그림 VI-4] 관광산업 인적자원 육성정책 체계화 방향	169
[그림 VI-5] 스위스 엔틀레부흐 생물권 보전지역 홈페이지	182
[그림 VI-6] 뉴질랜드관광청의 배낭여행객을 위한 20가지 관광활동 소개지도 ..	185
[그림 VI-7] 제주지역 영화촬영지	186
[그림 VI-8] 한국의 베이비부머 세대 분포	198

[그림 VI-9] 중국 해외여행 관광객의 객원지역 공간 분포도	200
[그림 VI-10] 관광안내체계 고도화 사례	208
[그림 VI-11] 다양한 샷뿌르스타일을 반영한 기념품	212
[그림 VI-12] 관광산업의 지역경제파급효과 흐름도(영국의 사례)	213
[그림 VI-13] 융합관광의 사례	214
[그림 VI-14] 제주지역 크루즈선 입항 횟수 및 방문객 수	220

I. 서론

1. 연구 배경 및 목적

- 최근 들어 관광산업을 둘러싼 국내외 환경은 급격히 변화하고 있어 관광산업의 지속적인 발전을 위해서는 환경변화를 고려한 관광발전 패러다임 모색이 필요함.¹⁾
 - 특히 최근 우리나라의 관광산업은 지속적으로 성장하고 있어 이와 같은 성장 탄력성을 유지·확장하기 위해서는 관광환경변화에 대응한 새로운 정책방향의 제시가 무엇보다도 중요함.
- 2013년에는 제주를 방문한 국내외 관광객이 1천만 명을 돌파할 것으로 전망되어, 향후에도 관광환경변화에 대응한 실효성있는 정책 대안을 마련한다면 이러한 성장세는 지속될 것으로 전망됨.
 - 이러한 성장세를 지속시킬 시장은 외국인 관광시장이라 할 수 있으며, 이중에서도 중국 관광시장이 핵심이 될 전망이다. 또한 제주와 근거리에 있는 일본 관광시장과 동남아 관광시장 등을 어떻게 공략하느냐에 따라 외국인 관광시장의 규모는 매우 달라질 것임.
- 한편 제주도는 섬 관광목적지이므로 관광객 수의 증가에 의존하는 양적 성장정책을 지속적으로 추진할 경우 수용력의 한계로 물부족 심화, 교통정체 및 교통사고 증가, 쓰레기 증가, 혼잡도 증가로 인한 관광객 만족도 하락 등의 문제점이 나타날 수 있음.
 - 단기적으로는 양적 성장과 질적 성장의 조화, 중장기적으로는 제주도의 관광수용력에 맞는 질적 관광정책으로의 단계적 전환을 모색해야 함.
 - 양적 성장을 어디까지 해야 할 것인가에 대한 정확한 해답을 구하기는 어렵지만, 1인당 관광지출 비용 증가, 지역경제와 연계된 관광소비 지출 증가, 관광객 체재기간 증가 등은 체계적인 관광시장 조사를 바탕으로 이를 파악할 수 있으며 관리할 수 있음.

1) 심원섭(2012), 「미래 관광환경 변화 전망과 新관광정책 방향」, 한국문화관광연구원.

- 따라서 국내·외 미래 환경변화를 분야별로 분석하고 미래 환경변화가 제주의 관광산업에 미치는 영향을 파악하여 이에 따른 대비를 선제적으로 하는 것이 매우 중요한 과제로 대두됨.
- 미래 관광환경변화요인과 관광시장 변화요인 등이 파악되어야 제주관광의 질적 성장정책을 추진할 수 있을 것임.
- 이를 위해서는 미래 관광환경 변화에 따른 제주관광정책의 재진단을 통해 관광정책 패러다임의 변화 모색이 필요함.
- 중장기 관광계획하에 관광산업 지원 정책, 관광자원 개발, 관광 수용태세 개선, 관광마케팅 체계 수립, 신 관광상품 개발, 관광의 질적 개선 등의 측면에서 제주관광의 비전과 목표 수립, 리딩 그룹과 지원 그룹의 역할 분담, 성과 측정 변수를 선정하여 장기적으로 관리할 필요가 있음.
- 본 연구는 이러한 배경하에 2020년 제주관광산업에 영향을 미칠 수 있는 외부 환경변화요인을 선행연구를 통해 고찰하고, 미래 관광환경변화요인에 대한 과학적 분석을 시도하고자 하였음.
- 정치, 경제, 사회, 문화, 환경, 관광 등의 분야별 환경 변화를 체계적으로 분석하여, 핵심 관광환경 변화요인을 파악하고, 이를 토대로 실효성 있는 제주관광의 중장기 정책 방향을 제시하는데 연구의 목적이 있음.

2. 연구방법 및 범위

가. 연구 방법

- 국내·외 문헌을 중심으로 한 문헌연구(Literature study)와 자료분석(Data analysis)을 시행함.
- 국내·외 논문, 국내·외 관광관련기관의 관광정책자료 등에 대한 분석 등을 시행하여 대내외 환경변화요인과 관광환경변화요인을 파악하고, 이를 통해 향후 제주관광에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 파악함.
- 국내·외 기관, 학자 등이 예측한 미래 관광환경 영향요인을 도출하여 1

차적으로 미래 관광환경 영향요인으로 선정하고, 제주관광에 영향을 미칠 관광환경영향요인의 중요도와 제주특별자치도의 중장기 정책방향을 파악하기 위해 전문가 조사를 실시함.

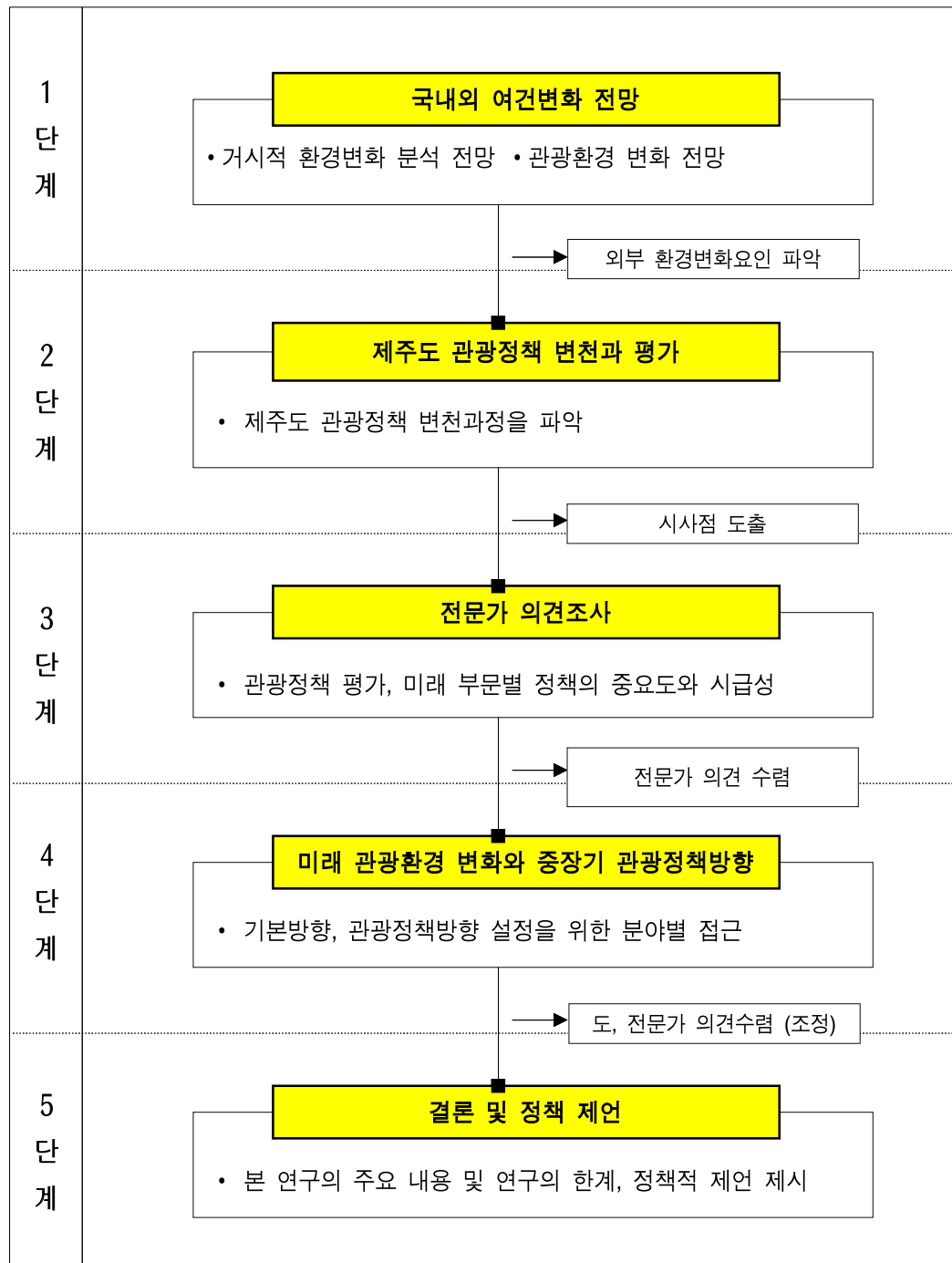
- 문헌연구와 자료분석, 전문가 조사를 통해 도출된 시사점을 토대로 2020년을 목표연도로 중장기 제주의 관광정책 방향을 제시함.

나. 연구의 내용적 범위

- 국내·외 거시적 환경변화 분석 및 시사점
- 미래 관광환경변화 분석 및 시사점
- 미래 관광환경변화에 따른 제주관광의 정책방향 설정

3. 연구 구성

- 제1장은 서론부문으로 연구의 배경과 목적, 연구의 방법, 연구의 구성에 대해 다룸.
- 제2장은 이론적 배경부문으로 미래연구방법론에 대해 다룸.
- 제3장은 국내외 여건변화 전망 분석부문으로 거시적 환경변화 분석, 관광환경 변화 분석, 관광시장 동향 및 전망분석 등에 대해 다룸.
- 제4장은 제주도 관광정책 변천과 평가부문으로 제주관광의 역사와 관광 관련계획 추이, 2000년대 이후의 관광정책, 제주관광시장의 변화 추이, 국가·제주도 계획상의 관광전략 등에 대해 다룸.
- 제5장은 전문가 조사부문으로 조사개요와 조사결과에 대해 다룸.
- 제6장은 미래 관광환경 변화에 따른 제주특별자치도의 중장기 관광정책방향에 대해 다룸.
- 제7장은 결론부문으로 연구의 주요내용과 시사점을 제시함.



[그림 I-1] 본 연구의 접근체계

II. 미래연구 방법론

1. 미래연구의 개요

가. 미래예측의 개념

- 미래예측(foresight)은 이미 알고 있는 과거와 이미 알 수 있는 미래의 정보를 단서로 과학적 근거와 전문가적 정확성을 가지고 예측하는 작업, 다양한 분야의 사회 및 정책적 수요에 대한 과학적 예측을 의미함.
- 미래는 불확실성이라는 큰 특징을 가지므로 하나의 미래를 예측하는 것보다, 불확실성 하에서 일어날 가능성이 높고 영향력이 큰 미래를 다양하게 예측하는 것이 중요함. 미래예측은 그것이 정확한가 아닌가의 유무를 떠나 미래에 대비할 수 있는 방안을 제시하고 유연한 전략을 갖출 수 있도록 돕는다는 점에서 필요성과 의의가 있음.²⁾
- 미래연구의 목적은 미래예측 및 해석, 안이한 미래관에 경종을 발하는 비판적 기능, 사전적 행위학습 등 다양함. 미래연구는 체계적인 미래모습의 제시를 통해 사회 구성원이 받아들일 수 있는 전략을 마련하게 하므로 미래에 대한 불확실성에 따르는 사회적 기회비용을 최소화시킴.³⁾

나. 관광산업 미래예측의 의의

- 관광산업관점에서 미래연구를 통해 얻을 수 있는 것은 다음과 같음.⁴⁾
 - 첫째, 관광산업과 관련된 현재의 문제를 해결하는데 급급한 나머지 관광산업을 둘러싼 환경과 세계적 차원에서 벌어지고 있는 여러 상황에 대해 생각할 여유가 없는데, 미래연구는 넓은 시각을 가질 수 있는 계기가 됨으로써 주요 변화를 선도해 나갈 수 있음.

2) 국토연구원(2009), 「국토 대예측 연구(Ⅰ)」, pp.15-16.

3) 국토연구원(2009), 「국토 대예측 연구(Ⅰ)」, p.16.

4) 심원섭(2010), 「최근 관광트렌드 변화와 향후 정책방향」, p.11.

- 둘째, 관광산업을 둘러싼 많은 변화요인이 있지만 관광산업과 밀접한 관련성이 없는 변화일 수도 있음. 미래 트렌드 연구에서 나온 객관적 자료와 검증을 통해 올바른 정책방향을 결정하는데 유용한 정보가 될 수 있음.
- 셋째, 미래트렌드를 연구하면 잠재적 위협과 기회를 포착하는 능력을 키울 수 있는 장점이 있음. 미래연구의 가치는 일단 잠재적인 위협이 모습을 드러냈을 때 주시하고 있다가 적절한 기회에 대응할 수 있는 것임.
- 국가적 차원에서 미래연구는 전략이나 의사결정에 필요한 시스템을 제공하므로 임의적인 의사결정의 여지를 줄이고 구조적인 투명함을 달성할 수 있게함.⁵⁾

2. 미래연구의 접근방법

- 과학적인 방법을 접목한 미래연구는 20세기 중반 이후 주로 군사전략적인 분야에서 빈번히 이루어졌고, 공공 부문의 필요에 의해 설립된 전문연구기관에서 전망에 관한 연구 프로젝트를 수행하면서 더욱 발전하였음.⁶⁾
- 20세기 후반들어, 이와같은 미래예측은 민간기업 또는 각종 단체에서 사업전망을 위해 사용하기 시작하였고, 대규모 다국적기업들이 그들의 전략사업을 기획하는데 이와 같은 방법을 많이 도입하였음.
- 미래예측 기법은 미래에 대한 태도, 예측대상의 미래 불확실성, 예측 목적 및 기간, 자료의 속성 및 수집방식 등에 따라 다양함.
- 일반적으로 미래예측 방법론은 시간축 방향에 따라 탐구적(exploratory) 방법과 규범적(normative) 방법으로 분류할 수 있으며, 자료나 결과의 성격에 따라 정량적 방법과 정성적 방법으로 구분할 수 있음.⁷⁾

5) 권기현(2008), 「미래예측학」, 경기: 법문사, p.32.

6) 산업연구원(2005), 「한국산업의 발전비전 2020」, pp.50-51.

7) 국토연구원(2009), 「국토 대예측 연구(Ⅰ)」, p.27.

- 탐구적 방법은 델파이(Delphi), 시나리오(Scenarios), 교차영향분석(Cross-impact Analysis) 등 현재 알고 있는 지식에 기반하여 발생 가능한 미래에 접근하는 방법론이며, 규범적 방법은 시나리오 워크, 로드맵핑(Roadmapping) 등 바라는 미래상에 기반하여 이를 어떻게 실현해 낼 것인가를 기획하는 방법론임.
- 정량적 방법은 추세연장기법(Trend Extrapolation), 모델링(Modeling), 시뮬레이션(Simulation) 등과 같이 계량적 자료를 이용하여 추세나 경향을 파악하는 방법이며, 정성적 방법은 브레인스토밍(Brainstorming), 시나리오, 전문가 패널(Expert Panels) 등 주로 전문가의 사고나 주관적 판단에 의존하는 방법임
- 미래연구에 대해서는 일반적으로 다음의 세 가지 접근방법이 널리 알려져 있음.⁸⁾
 - 첫째, 가장 전통적인 미래전망 방법으로서 과거의 추세를 미래로 연장하는 방법임. 즉, 주요 요인들의 인과관계를 설정하고 이를 미래로 발전시켜 계량적인 모형을 통해 전망하는 방법임.
 - 둘째, 주요 변수들에 대한 불확실성이 매우 높을 경우, 추세에 관한 정성적인 자료를 토대로 다양한 의견을 포함하여 이를 미래로 발전시키는 시나리오 방식을 들 수 있음.
 - 셋째, 전문가들을 대상으로한 소위 ‘델파이 조사’를 통해 미래의 모습을 추론해 나가는 방법이 있음.
- 미래 연구의 활동은 연구의 배경이나 활용 목적에 따라 다양한 미래모형이나 예측방법, 혹은 기법이 복합적으로 활용되는 복잡한 과정을 구성함. 그러나 이러한 단계는 대부분 미래정보의 수집, 처리, 그리고 결과도출과 활용이라는 일반적 흐름을 가지고 있거나, 전략기획에서 보이는 상황분석, 비전과 목표설정, 위협과 기회 판별, 전략수립 및 실행과 같은 흐름을 따라서 진행될 수도 있음.⁹⁾

8) 산업연구원(2005) 「한국산업의 발전비전 2020」, p.51.

9) 한국정보화진흥원(2011), 「미래연구백서」.

<표 II-1> 미래연구 전략방법론의 단계와 활동

단계	미래관련 활동	기법/도구	지식원천
정보수집 및 추출단계	주제선정 환경스캐닝 데이터베이스 구축 텍스트 마이닝 사회구조분석 확실성 및 불확실성 변수 필터링	환경스캐닝(STEEP) 텍스트 마이닝 생태학적 사회구조 분석 변수필터링	자료 전문성
정보연관 및 확장단계	정보연관 정보확장	시스템 사고기법 Futures Wheel Trend Impact Analysis Causal Layered Analysis Cross Impact Analysis Delphi AHP	자료 전문성
정보 재구조화 단계	일반적 시나리오 작성 Muti-systemic 시나리오 연결	시나리오 기법	전문성 창의성
미래이슈 도출단계	미래이슈 도출 비저닝	-	전문성 창의성
정책 및 전략수립단계	정책수립 전략수립	정책우선순위 결정 SWOT분석	전문성 창의성
실행 및 점검 단계	정책 및 전략실행 정보와 활동결과 추적	-	자료 전문성

자료 : 한국정보화진흥원(2011), 「미래연구백서」.

III. 국내·외 여건변화 전망 분석

1. 거시적 환경 변화 분석

가. 선행연구 동향

- 미래사회가 어떠한 방향으로 흘러가며 그 흐름을 주도하는 가장 주요한 트렌드가 어떠한 것인가에 대해서 국내·외 주요 기관들이 다양한 방법을 통해 제시하고 있음.¹⁰⁾
- 미래 거시적 환경변화 분석에 대한 내용을 선행연구에서 제시된 내용을 중심으로 살펴봄.
- 본 연구의 목표연도인 2020년을 기준으로 한 선행연구 결과들을 중심으로 살펴보고자 하였으며, 일부 연구에서는 목표연도, 제시된 내용 등의 측면에서 본 연구의 목적과 맞지 않는 선행연구도 있었으나 다양한 분야의 연구결과들을 고찰한다는 측면에서 제시함.

1) 미국 미래연구소의 미래예측

- 미국 미래연구소는 매년 '10년 예측(10 Years Forecast)' 보고서를 발간하고 있으며, 2009년에는 '50년 전망'(THE 50-YEAR OUTLOOK: 2010-2060) 보고서를 추가로 발표함.¹¹⁾
- 50년 전망 보고서는 일부 핵심 키워드들을 중점적으로 추적하여 세가지 형태의 50년 시나리오들을 구체화하였음.

10) 허재완 외 4인(2012), 「국토발전 미래 어젠다와 정책방향」.

11) 변미리·김목한(2012), 「미래서울 2030, 도시생활양식과 도시공간 변화」.

<표 III-1> 미국 미래 연구소의 50년 시나리오

연도	The Long Crisis	Emergence	The Great Transition
2010	"탄소소화 도전(Decarbonization)" 진행		
2020	온도 : 1990년 대비 1°C 상승 탄소배출량 : 395ppm 인구 : 76억 명(10억 명 이상 난민화) 세계 GDP : 6800경 달러에서 정점 40년 이상의 지구적 불황 시작, 40억 명이상이 빈곤에 처함 세계 권력의 축 : UN, EU, 중국	온도 : 1990년 대비 1°C 상승 탄소배출량 : 395ppm 인구 : 76억 명 글로벌 국가 "실패" : 5% 세계 GDP : 5400경 달러(\$54T) 세계인구의 상위 2%가 부의 50% 이상 소유 하위 50%가 부의 1% 이하 소유	온도 : 1990년 대비 1°C 상승 탄소배출량 : 395ppm 인구 : 76억 명 세계 온라인 인구 : 25% 세계 실업률 : 7% 세계 GDP : \$66T(2008 dollars)~4조(in poverty)
2030	온도 : 1990년 대비 1°C 하락 탄소배출량 : 410ppm 세계인구 : 72억 명 25억 명 이상이 난민으로 존재 55억 명 이상이 빈곤 상태에 처함 세계 권력의 축 : 미국, EU, 중국 미·중 부채상환에 대해 교섭 지역적 생산, 무역네트워크 붕괴, 미국 파업이 주요 사회적 불안 요인이 됨	온도 : 1990년 대비 1.5°C 상승 탄소 : 410ppm 인구 : 77억 명 글로벌 국가 "실패" : 25% 세계 GDP : 588경 달러(\$58T) 세계인구의 상위 5%가 부의 50% 이상 소유 하위 50%가 부의 3% 소유	온도 : 1900년 대비 2°C 상승 탄소 : 405ppm 인구 69억 명 세계 GDP : \$75T~5조 in poverty 세계 온라인 인구 : 30% 세계 실업률 : 12%, "Freetired" 1% 출산가능 연령 인구의 30%가 불임
2040	온도 : 1990년 대비 2°C 상승 탄소배출량 : 425ppm 세계 인구 59억 명 15억 명 이상이 난민으로 존재 50억 명 이상이 빈곤에 처함 세계 권력의 축 : 이란, 미국, 브라질, 일본, 지중해 연합 제한적이지만 기계적 지능이 일본에서 개발 북극 군도 저장소 오픈(Svalbard Fauna Vault open)	온도 : 1990년 대비 2.5°C상승 탄소 : 425ppm 인구 : 78 억 명 글로벌 국가 "실패" : 33% 세계 GDP : 4300경 달러(\$43T) 세계인구의 상위 15%가 부의 50%이상 소유 하위 50%가 부의 10% 소유	온도 : 1900년 대비 2°C 상승 탄소 : 410ppm, 인구 72억 명 세계 GDP : %120T or \$30T~4.5B in poverty 세계 온라인 인구 :40% 세계 실업률 : 35%, "Freetired" 5% 수명(증가) : 140년(1조) 수명(ZAM) : 80년(1.2조) 수명 도시 빈민: 60년(5조)
2050	온도 1990년 대비 2°C상승 탄소배출량 : 431ppm 세계 인구 : 60억 명 7.5억 명 이상이 난민이 존재 세계 GDP : 5400경 달러(\$54T) 30억 명 이상이 빈곤에 처함 전 지구적 권력의 축 : 이란, 미국, 브라질, 일본, 지중해 연합	온도 1990년 대비 2.5°C상승 탄소 428ppm 인구 : 85억 명 글로벌 국가 "실패" : 분쟁, 12% 또는 57% 세계 GDP : 5500경 달러(\$55T) 세계인구의 상위 20%가 부의 50% 이상 소유 하위 50%가 부의 12% 소유	온도 : 1990년 대비 1°C상승, 탄소 : 320ppm, 인구 : 58억 명 세계 GDP : \$500T or \$15T~2조 in poverty 세계 온라인 인구 : 65% 세계 실업률 : 50%, "Freetired" 25% 수명(증가) : 200년 (0.5조) 수명(ZAM) : 85년 (2.3조) 수명(도시 빈민) : 65년 (3조)
2060	[예측] 온도 : 1990년 대비 2°C 상승 탄소배출량 : 438ppm 세계 인구 63억 명 세계 권력의 축 : 이란, 미국, 브라질, 일본, 지중해 연합 5억 명 이상이 난민으로 존재 세계 GDP : 6900경 달러(\$69T) 20억 명 이상이 빈곤에 처함	[예측] 온도 : 1990년 대비 2.7°C상승 탄소 : 419ppm, 인구 : 84억 명 글로벌 국가 "실패" : 분쟁, 3% 또는 90% 세계 GDP " 6400경 달러(\$64T) 세계인구의 상위 25%가 부의 50% 이상소유 하위 50%가 부의 15% 소유	[예측] 탄소 : 280ppm, 인구 : 63억 명(+2 억 non-human) 세계 GDP : \$900T or 3T~0.75조 in poverty 세계 온라인 인구 : 90% 세계 실업률 : 5%, "Freetired" 80% 수명(증가) : 불확실, 잠재적으로 500년 이상(1조) 수명(ZAM) : 87년(3.3조) 수명(도시 빈민) : 70년(2조)

자료 : 변미리, 김목한(2012), 「미래서울 2030, 도시생활양식과 도시공간 변화」, 서울연구원, pp.43~44.

2) 산업연구원의 미래 예측

□ 연구 목적

- 산업연구원에서는 창립 30주년 기념사업의 일환으로 2020년의 우리나라 경제·산업의 비전과 그 달성전략을 제시하기 위한 연구 프로젝트를 2개년 과제로 추진하였음.
- 본 계획은 1차년도 연구성과로서, 2020년 한국경제·산업의 미래상을 제시하는 내용을 담고 있음.

□ 15대 메가 트렌드 선정 절차

- 국내외 관련 미래 예측서 등의 방대한 자료와 경제·경영, 과학기술, 사회분야 등 다방면의 전문가 검토를 통하여 미래 우리 경제와 산업발전에 가장 중요한 영향을 미칠 것으로 예상되는 15대 메가트렌드를 선정하였으며, 다음과 같은 절차에 의해 선정함.
- 관련된 학술논문과 서적, 세계 우수 기관의 미래 보고서, 주요국 정부의 미래 전망 정책 보고서 등 방대한 자료의 검토를 통하여 30개의 1차 메가트렌드를 선정하였음.
- 선정된 1차 메가트렌드는 연구팀의 분야별 전문가들의 검토를 거쳐서 그룹별로 재정리되었음.
- 개별 트렌드분야에 대해서는 해당 전문 영역별 전문가, 세미나를 통하여 트렌드 그룹에서 가장 주목을 받고 있는 핵심트렌드 선정작업을 수행하였음.
- 핵심 트렌드에 대한 논의는 각계 전문가의 주제 발표 및 제안된 핵심트렌드의 영향 정도, 방향성, 한국 경제 및 산업에 대한 의미 등을 포함하였음.
- 개별 메가트렌드 후보군 가운데 미래 우리 경제와 산업발전에 가장 중요한 영향을 미칠 것으로 예상되는 15대 메가트렌드를 선정하고, 전문가 종합 세미나를 거쳐 최종적으로 확정하였음.

<표 III-2> 산업연구원의 메가트렌드 예측

메가트렌드 분야	15대 메가트렌드
세계경제질서의 변화	1) 세계경제의 통합
	2) 세계경제의 역학구도와 비교우위 구조의 변동
노동, 자원 및 경영	3) 인구구조의 고령화
	4) 환경과 천연자원 문제의 심화
	5) 금융시장의 패러다임 변화
	6) 경영의 신조류 : 지식경영과 윤리경영의 확산
기술혁신의 가속화	7) 디지털·네트워크기술의 성숙
	8) 바이오경제의 도래
	9) IT·BT·NT·신소재 기술의 융합 : 기술의학제간 통합
	10) 새로운 도전 : 국가전략기술의 부상
	11) 기술패권 주의 : 표준과 지식 재산권
새로운 문화형성과 신소비 패턴	12) 수요조건의 변화와 신소비 패턴
	13) 새로운 사회문화 조류의 형성
한국의 특수상황	14) 남북한 경제협력·통합의 진전
	15) 지역 혁신과 균형발전

자료 : 산업연구원(2005) 「한국산업의 발전비전 2020」, p.61

3) 국토연구원(2009년)의 미래예측

- 국토예측을 위한 메가트렌드 정리를 위하여 통상적으로 활용되고 있는 STEEP의 5가지 분야(사회문화, 과학기술, 경제, 환경, 정치)에 인구를 포함한 6가지 영역으로 구분하였음. 인구는 일부 문헌에서는 사회분야의 하위에 포함되기도 하지만, 국토의 이용에 있어서 매우 영향이 큰 독립 변수임.
- 분야별 메가트렌드의 정리는 공통성을 기준¹²⁾으로 하였으며, 공통성은 국내외 미래관련 서적, 보고서, 학술지 등에서 공통적으로 다루어지는 것을 의미함. 공통성을 기준으로 메가트렌드를 정리하기 위하여 메타분석을 실시하였음. 메타분석은 독자적으로 수행된 연구들을 상향식으로

12) 메가트렌드 도출에서는 공통성 외에도 가능성과 영향성을 기준으로 활용하고 있음. 기존 문헌에 제시된 트렌드는 이미 가능성과 영향성 조건을 충족한 것으로 간주할 수 있으므로 결국 공통성을 중요한 기준으로 삼음

요약하는 방법임.

- 최근에 발간된 13권의 연구보고서와 서적을 메타분석 대상으로 선정하였음.
 - 메타분석은 6개 분야별로 실질적 내용과 방향이 유사한 세부 항목을 도출하여 분류하고 이를 묶어 메가트렌드로 정리하는 상향식 방법으로 이루어졌음.
 - 메가트렌드의 도출과 분류 그리고 명칭 부여를 위해 연구진의 브레인스토밍, 메가트렌드 및 국토분야 전문가의 ‘미래국토포럼’ 등 자문회의가 수차례 반복되었음.
- 이상의 논의와 과정을 거쳐 메가트렌드를 정치의 다극화, 경제의 글로벌화, 기후변화 및 자원부족, 저출산·고령화, 가치관 및 문화의 다양화, 과학기술 발달 및 융복합화의 6개로 정리하였음. 메가트렌드는 각각 2~5개 모두 21개의 세부내용으로 이루어짐.

<표 III-3> 국토연구원(2009년)의 6대 메가트렌드와 세부 내용

분야	메가트렌드(6개)	내용(21개)
정치	정치의 다극화	국제사회 다극화, 테러 및 국지전 증가, 거버넌스 강화, 분권화
경제	경제의 글로벌화	지역 및 국가 간 경제협력 강화, 다국적 생산네트워크 강화, 국제 금융시장의 다각화, 산업구조 고도화
환경	기후변화 및 자원부족	지구온난화, 재해 및 질병 위협, 에너지 및 자원부족
인구	저출산·고령화	저출산(인구 감소), 고령화, 가구 소규모화
사회문화	가치관 및 문화의 다양화	삶의 질 중시, 개인주의 심화, 다문화사회 가속화, 노동 유연화, 여성 지위 향상
과학기술	과학기술 발달 및 융복합화	정보통신, 바이오, 나노, 에너지 및 환경기술 등 발달 및 융합

자료 : 국토연구원(2009) 「국토 대예측 연구(Ⅰ)」, p.40.

4) 문화체육관광부 : 제3차 관광진흥 5개년계획

□ 계획의 개요

- 관광진흥 5개년계획은 관광진흥법에 따라 5년마다 수립하는 법정계획으로 향후 5년간(2009년-2013년)의 한국 관광정책 목표 및 추진방향을 설정하는데 있음.
- 정부의 국정 방향 및 목표에 부합하는 관광분야의 중장기적인 정책방향과 목표를 설정하고, 관광산업의 진흥을 위한 주요 사업 등을 포함하는 계획임.
- 진흥계획은 2009년에 수립된 '제3차 관광진흥 5개년계획'이 시행중에 있음.
- 본 계획은 계획기간이 2013년까지로 본 연구의 목표연도와 일치하지는 않으나 미래 환경변화요인을 고찰하는데 참고자료로 유용하다고 판단하여 제시함.

□ 미래 환경변화요인

- 국내·외 미래 환경변화요인을 사회환경변화, 경제환경변화, 기술환경변화, 정치환경변화, 자연환경변화 등 5개의 변화요인을 고려함.

<표 III-4> 제3차 관광진흥5개년계획상의 미래환경변화와 관광분야

구 분	주요 이슈
사회 (Social)	·고령화 ·소규모 다사화 ·신모계사회의 도래 ·웰빙 및 내면 발전 욕구 증대 ·근로시간의 단축과 라이프스타일의 다양화 ·지식·문화의 융합 가속화 ·소비생활의 감성화
경제 (Economic)	·지식경제로의 이행 ·경제성장과 소비의 양극화 ·중국·인도의 고속성장 ·지방화와 지역화의 가속 ·세계화로 인한 고유성 부각 ·경제성장 둔화와 소비의 양극화 ·서비스산업 경쟁력 강화
기술 (Technological)	·기술의 가속화 ·다양한 컨버전스의 확대 ·유비쿼터스 시대로의 진입 ·트랜슈머의 등장과 디지털 프로슈머로 진화
정치 (Political)	·글로벌 메가시티 경쟁 심화 ·지역특화 산업의 유도과 지원 ·동북아 신 협력 체계 구축 ·남북한 교류 확대로 군사대치 완화 ·대륙 진출형 국토 토대 구축 ·중앙권한 지방 이양
환경 (Environmental)	·에너지 소비 증대 ·물부족 심화 ·지구 온난화 가속화 ·기후 패턴의 변화 ·청정에너지 개발 ·환경산업 및 환경기술의 부상 ·에너지·자원 외교 강화

자료 : 문화체육관광부(2009), 「제3차 관광진흥 5개년계획」, p.54.

5) 한국정보화진흥원의 미래예측

- 한국정보화진흥원은 국·내외 주요 메가 트렌드 및 미래 전망 자료(국내 25개, 국외 26개)를 수집하고 이 결과를 구조화된 틀로 재구성하여 미래 트렌드와 파생이슈를 중심으로 분석함.
- 국내·외 자료를 종합하여 유사/공통성, 이머징 이슈, 와일드 카드에 최종 15개의 메가트렌드를 도출하였으며 주요 내용은 다음과 같음.

<표 III-5> 한국정보화진흥원(2011)의 한국사회 메가트렌드

메가트렌드	미래전망
1.인구구조의 변화	·전 세계 인구 증가 및 국가별, 지역별 인구감소 ·고령사회로의 진입 및 노동인구 감소 ·여성의 사회진출 확대 및 새로운 가족구조 확산 ·웰빙과 편리함, 재미를 강조하는 새로운 라이프스타일 확산
2.양극화	·경제 양극화 심화 ·사회 양극화 심화 및 사회구조 변화
3.네트워크 사회	·ICT 발달로 온라인 커뮤니티, 네트워크 공동체 등 네트워크 사회출현 ·연결성의 증가로 소비패턴, 기업 활동, 비즈니스 모델 등 기업경영 및 산업 변혁 ·새로운 정치 문화 및 세력 부상 ·정책결정자에서 정책조정자로서의 정부 역할이 강화
4.가상지능 공간	·사이버 공간과 물리적 공간 간 상호작용 증대로 다차원/다환경 가상지능공간 등장 ·오감 인터페이스, 증강현실, 실감형 콘텐츠 등 IT기술 발전 가속화
5.기술의 융복합화	·나노기술, 생명공학, 정보통신기술, 인지과학의 융합 가속화 ·전통적 산업과 신기술 결합으로 고부가가치 산업으로 전환 등 새로운 시장기회 창출 ·기술의 융복합화와 함께 학문 간 경계를 넘는 융합 현상 심화
6.로봇	·여성의 사회 진출 확대 및 고령자 증가로 인공지능 로봇에 대한 수요 증가 ·인지과학, 생체모방 감지 및 제어기술 등 인공지능 로봇 기술 발전
7.웰빙/감성/복지경제	·고령화, 소득증대, 싱글가족 증가 등으로 삶의 질 향상을 위한 소비가치 이동 ·소비가치의 이동 및 소비욕구 다양화로 실버산업, 그린 마케팅 산업 등 신산업 성장
8.지식기반경제	·다음 10년에는 서비스산업, IT산업, 문화산업 등 소프트산업이 부가가치 창출의 원천이 되는 경제의 소프트화 현상 심화 ·정보, 서비스, 콘텐츠 등 무형자산의 시대 도래 ·유비쿼터스 기술에 기반한 서비스, 지식 획득 등 지식기반경제에서의 IT역할 확대 ·지식 패권(knowledge hegemony)을 둘러싼 국가 간 경쟁 가속화
9.글로벌 인재부상	·글로벌화에 따른 국가간 경쟁 심화, 지식정보사회로의 진전 등으로 글로벌 인재 필요성 증가 ·인재의 중요성이 증대되면서 사이버 교육, 가상교실 등 네트워크를 활용한 교육이 더욱 중요해질 것 ·글로벌 인재의 부상은 지식노동자와 범용노동자의 양극화를 심화시키는 부작용 초래가능
10.기후변화 및 환경오염	·이산화탄소 배출량 증가 및 지구 온난화 가속화 ·지구 온난화 및 환경오염으로 물 부족 현상 심화 ·환경오염과 기상이변, 물 부족 등에 따른 환경안보의 중요성 부각 ·환경 모니터링 기술, 물 비즈니스 산업 등 지구온난화 및 환경오염 해결을 위한 신기술, 신산업 성장
11.에너지 위기	·세계인구 증가 및 글로벌 중산층 확산으로 에너지 수요 증가 ·신재생에너지, 에너지 효율화 등 지속가능한 에너지 체제로의 전환 ·에너지 문제는 국가 간, 민족 간 갈등과 국제적 안보 불안 초래
12.기술발전에 따른 부작용	·인간성 상실, 정체성 불투명, 가치관의 혼란 등 광범위한 개인적·윤리적 문제 초래 ·기술 패권주의, 지적자산 분쟁 등 고급정보 독점을 위한 국가 간, 사회구성 주체 간 경쟁 심화 ·개인정보 침해 및 불건전 정보의 부작용 증가
13.글로벌화	·글로벌화의 폭발적 진전 ·세계 경제의 통합화, 블록화 ·세계 정치 질서의 변화 ·글로벌화로 인한 다문화 및 이종문화 ·글로벌화로 인한 새로운 위협 부상
14.새로운 안전 이슈 등장	·인구증가, 기술 발전, 기후변화 등으로 대량 살상무기, 사이버테러, 방사능오염 등 새로운 안보이슈 등장·심화 ·안전 위험성 증대는 대테러 방지 기술, 방재기술, 경비 산업 등 관련기술 및 산업 발전 촉진
15.북한문제 (지정학적 리스크)	·동북아에서 다극화 체제 가능성 등으로 인한 한반도의 지정학적 리스크가 크게 증가할 전망 ·남북한 교류 증가 및 사회경제적 통합 가능성에 대한 대비 필요

자료 : 한국정보화진흥원(2011), 「미래연구백서」, pp.36-60. 변미리, 김목한(2012), 「미래서울 2030, 도시 생활양식과 도시공간 변화」, 서울연구원, p.77-78.에서 재인용.

6) 중앙일보의 미래예측

- 중앙 SUNDAY는 2011년 3월 앞으로 10년이 지나면 세상은 어떻게 될까? 과학기술은 얼마나 발전하고, 우리 사회의 구조와 시스템은 어떤 변화를 겪게 될 것인가? 우리의 인식과 가치관, 그리고 삶은 어떻게 달라질까? 라는 의문을 해소하고자 '10년 후 세상 위원회'를 발족하고 총 10인의 전문가들이 모여 열띤 토론을 진행함. 이를 통해 중앙일보가 예측한 세상의 주요 내용은 다음과 같음.¹³⁾

<표 III-6> 중앙일보의 미래예측 Key word

Key word	내용
건강과 웰빙	뇌와 기계가 연결되는 신경혁명 - 기계 속 정보도 뇌에 옮긴다
	줄기세포 치료
가정과 사회	장수의 열쇠, 대체장기 - 600만 달러의 사나이는 현실
	아파트의 변화 - 들어가는 싱글족, 작지만 고급스럽게 진화
	결혼 - 계약개면 납뎡되는 파트너혼의 등장
	쇼핑 - 물건 골라주고 자동 계산해주는 쇼핑 도우미 카드
	남과 여 - 성벽 사라지는 남녀역할 '크로스 오버' 가속화
문화와 교육	범죄 vs 보안 - '마이너리티 리포트' 같은 세상
	대학과 대학교육 - 글로벌 명문대 파워 더 세진다
	직업의 변화 - 녹색문명의 시대 떠오르는 '그린칼라'
	종교 - 비종교인의 증가와 기독교에서의 '차이나 파워'
	종이책 vs 전자책 - 멸종 위기에 놓인 종이책
	패션 - 전자와 의학이 만나는 첨단산업
첨단기술	장례문화 - '납골당'도 만원, '자연장'이 확산된다
	스마트시티 - IT와 ET의 융합, 자동 조절되는 교통, 의료, 치안
	개념 바뀌는 컴퓨터 - 접속만 하면 PC가 내 손 안에
	로봇 - 몸속에서 암과 싸우고 자녀 대신 노부모 돌보는 로봇
	스마트카 - 말 한마디로 OK, 운전대 안 잡고도 운전한다
소셜미디어	디스플레이의 진화 - 세상 모든 것이 스크린 역할
	인공지능 - 기계가 사람보다 똑똑해진다
	소셜네트워크 - 수평 소통에서 집단지성으로, 새로운 권력의 탄생
	스마트 모바일 시대 - 손바닥에서 움직이는 세상
환경과 에너지	TV의 진화 - 바보상자가 요술상자로
	인간의 욕망 - 끝없는 변종 욕구 생산하는 네트워크는 욕망 발전소
	녹색화학 - 굴뚝 사라진 화학공장
	인공광합성 - 식물에서 찾는 온난화와 에너지 위기의 해법
글로벌 세상	태양광발전 - 미래를 밝혀줄 선풍
	나노공학 - 모발굵기 10만분의 1 기술, 신산업혁명 이끈다
	중산층의 붕괴와 양극화 - 성장만 힘쓰다간 사회 갈등 피할 수 없다
	중국 - 군림 대신 타협하는 공산당
	우주여행 - 세계일주 비용으로 우주 구경
	다문화 가정 - 고령화 극복할 활력, 포용 못하면 화약고
	첨단전쟁 - 미사일 사냥하는 무인기

자료 : 변미리·김묵한(2012), 「미래서울 2030, 도시생활양식과 도시공간 변화」, 서울연구원, p.62.에서 재인용.

13) 변미리, 김묵한(2012), 「미래서울 2030, 도시생활양식과 도시공간 변화」, 서울연구원.

7) 대한민국정부, 「제4차 국토종합계획 수정계획(2011-2020)」

□ 계획의 개요

- 제4차 국토종합계획 수정계획(2006~2020) 수립이후 진행되고 있는 국내·외 여건변화와 새로운 국가발전전략 및 정책기조 대두에 능동적으로 대응하기 위해 수정계획을 수립함.
- 기후변화 대응 및 저탄소 녹색성장을 위한 새로운 국토발전전략을 국토계획에 반영함.
- 글로벌 경쟁체제의 심화에 대응한 개방적 국토기반 형성전략을 국토계획에 반영함.
- 저출산·고령화 등 다양한 사회·경제적 환경변화에 부합하는 새로운 국토전략을 국토계획에 반영함.
- 동북아시아 중심에 위치한 한반도의 장점을 최대한 활용하고 FTA시대의 글로벌 트렌드를 수용하여 유라시아-태평양지역을 선도하는 글로벌 국토실현을 비전으로 설정함.
- 정주환경, 인프라, 산업, 문화, 복지 등 전 분야에 걸쳐 국민의 꿈을 담을수 있는 국토공간을 조성하고, 저탄소 녹색성장의 기반을 마련하는 녹색국토를 실현하는데 있음.

□ 대내·외 환경변화 전망

- 여건변화 전망에 대해서는 환경(기후변화, 자원위기 심화), 경제(거대 지역경제권 형성), 사회(인구감소, 고령화, 삶의 질 요구 증대), 기술(U-Green 통합형 시대), 정치(남북교류 및 유라시아-태평양 협력기반 강화) 등임.

<표 III-7> 제4차 국토종합계획 수정계획상의 미래 예측

구분	주요 트렌드
여건변화 전망	·전 지구적 기후변화와 자원위기 심화 ·거대 지역경제권 중심의 신개방 경쟁체제 가속화 ·인구 감소 및 세계에서 가장 빠른 고령화 진행 ·교통·생활 혁명으로 U-Green 통합형 시대 전개 ·환경, 문화 등 삶의 질에 대한 요구 증대 ·남북 교류 및 유라시아-태평양 협력기반 강화
국토의 현안문제 및 과제	·기후변화 대응 미흡 및 에너지 과소비형 국토공간의 지속 ·국가간 협력 및 경쟁체제 심화에 대응한 글로벌 국토기반 취약 ·인구 감소 및 고령화에 대비한 국토관리 기반 미흡 ·지역의 자립적 통합발전 기반 취약 ·양질의 정주환경 및 사회통합 기반 미흡 ·고부가가치를 창출하는 신성장 선도형 산업기반 미흡

자료 : 대한민국 정부(2011), 「제4차 국토종합계획 수정계획(2011-2020)」, pp.10-19.

8) 문화체육관광부 : 제3차 관광개발기본계획

□ 계획의 성격

- 관광개발 기본계획은 관광진흥법에 따라 10년마다 수립하는 법정계획으로 전국의 관광개발에 대한 방향을 제시하는 중장기계획, 종합계획, 전략적 기본계획의 성격을 가지고 있음. 또한 지방자치단체의 권역별 관광개발 계획의 방향을 제시하는 지침계획의 성격이 있음.
- 기본계획은 2011년에 수립된 '제3차 관광개발 기본계획'이 시행중에 있음.

□ 미래 환경변화요인

- 국내·외 미래 환경변화요인을 국제환경변화, 경제환경변화, 사회·문화 환경변화, 환경·국토환경변화, 정치·남북 환경변화 등 5개의 변화요인을 고려함.
- 국제환경변화요인과 관련하여 메가트렌드로 2개의 세부요인 제시, 경제 환경변화요인 2개, 사회·문화환경변화요인 2개, 환경·국토환경변화요인 3개, 정치·남북환경변화요인 2개의 세부요인을 제시함.

<표 III-8> 제3차 관광개발기본계획상의 관광분야 환경변화와 과제

구분	메가 트렌드
국제	·글로벌 경제체제의 구축과 유라시아-태평양 협력기반 강화 ·국제사회 불안정 요인상존 및 원자재 가격 상승
경제	·2020년 세계 10위권 경제대국 국민소득 3만불 시대 진입 ·소득양극화의 심화 우려
사회·문화	·인구 감소 및 노령화 현상 심화 ·소비가치 및 패턴의 변화 ·신한류의 확산 ·메가이벤트 개최로 인한 국가 브랜드 가치향상 기대
환경·국토	·기후변화에 따른 환경문제 심각성 확대 ·국제환경문제에 대한 대응체계 강화 및 녹색성장 담론의 확산 ·대중교통체계의 혁신
정치·남북	·참여형 정치체계 강화 및 작고 효율적 정부로의 전환 ·새로운 전환이 모색되는 남북관계

자료 : 문화체육관광부(2011), 「제3차 관광개발기본계획(안)」, p.105.

9) 국토연구원(2012), 「국토발전 미래 어젠다와 정책방향」

- 국내·외 기관들의 여러 메가트렌드 분석결과들을 검토하여 국토정책적 관점에서 최종적으로 6대 주요 메가트렌드를 도출함.
- 6대 메가트렌드는 인구감소 및 고령화, 산업구조의 변화, 글로벌 경쟁화, 기후변화, 민간화 및 분권화, 다문화 등임.
- 각각의 메가트렌드는 향후 미래의 국토 및 국민의 삶의 방식에 큰 영향을 줄 것으로 판단된 것으로, 세계가 지구촌화되면서 국제적인 변화로 인한 영향과 지역의 특성 및 국내 특수요인들을 종합한 결과라고 할 수 있다고 진단함.

<표 III-9> 국토연구원(2012)의 6대 메가트렌드 도출

6대 메가트렌드	국외기관	국내기관	세부 내용
인구감소 및 고령화	·고령화 및 인구학적 변화	·저출산·고령화 ·인구구조 변화 ·장수·다문화	·세계 최단기간 초·고령화 사회 진입 ·2018년부터 인구 감소 ·인구학적 구조 변화 ·가구 소규모화
산업구조의 변화	·경제의 소프트화 ·산업구조의 변화 ·창조산업의 급성장	·과학기술 발달 ·융·복합화 ·산업구조 고도화 ·창조산업의 도약	·지식기반산업으로의 중심 전환 ·고기술 제조산업 ·융·복합 과학기술의 이용 ·창조산업 주도 경제
글로벌 경제화	·경제 글로벌화 ·기술 패러다임 변화	·경제 글로벌화 ·동북아 네트워크	·지역 및 국가간 경제협력 강화 ·다국적 생산 네트워크 강화 ·국제 금융시장의 다각화 ·산업구조 고도화
기후변화	·기후변화 ·자원부족 ·환경오염 ·환경리스크 증대	·기후변화 ·자원부족 ·에너지 고갈 ·녹색성장 ·환경오염	·지구온난화 ·재해 및 질병 위협 ·에너지 및 자원부족 ·환경충격 및 리스크 증가 ·경쟁의 심화
민간화 및 분권화	·다원주의 ·개인주의 ·다극화	·정치분권화 ·네트워크 사회 ·사회적·자발적 참여증가	·권한이양, 규제완화 ·지역 간 네트워크 강화 ·지역정책의 주민참여 활성화 ·공기업의 민간·민영화 가속
다문화사회	·이민의 일상화 ·라이프스타일의 다변화	·가치관 및 문화 다양화 ·경제 글로벌화	·국제결혼의 증가 ·거주 외국인의 증가 ·다문화정책의 확충 ·문화 및 가치관의 다양화

자료 : 허재완 외 4인(2012), 「국토발전 미래 어젠다와 정책방향」, p.7.

10) 심원섭(2012), 「미래 관광환경 변화 전망과 新관광정책 방향」

- 국내·외 미래 환경변화요인을 경제환경변화, 정치환경변화, 사회환경변화, 문화환경변화, 기술·녹색환경변화, 수요·공급 환경변화 등 6개의 변화요인을 고려함.

<표 III-10> 심원섭(2012)의 미래 환경 변화전망

구분	주요 이슈
경제 환경	<ul style="list-style-type: none"> · 아시아와 주요 신흥시장의 부상 · 한국경제의 성장과 위상 강화 · 글로벌 경제의 리밸런싱(Rebalancing) 가속화 · 소득불균형에 따른 소득양극화의 심화 · 신자유주의의 위기와 자본주의 4.0 부상 · 전 세계적인 재정건전성 문제 확산과 긴축의 역풍 · 자원 및 환경문제로 인한 경제 불안요인 지속 · 기술 및 산업융합 패러다임 확산
정치 환경	<ul style="list-style-type: none"> · 공생 및 상생가치의 강조 · 한반도 주변 세계 주요국들의 권력 재편 · 에너지 자원의 부족으로 국가 간 자원 확보 경쟁 심화 · 거버넌스 환경 성숙 및 효율적 정부로의 변화 · 재정부실로 인한 지방자치제의 위기
사회 환경	<ul style="list-style-type: none"> · 신가족 형태의 출현 · 저출산 및 인구감소로 인해 예상되는 사회 활력 감소 · 노령화 사회의 진전 · 여성의 주도와 Y세대의 등장 · 다문화사회로의 전환과 코스모폴리타니즘의 확산 · 소셜네트워크의 무한한 확장 and 사회적 소통
문화 환경	<ul style="list-style-type: none"> · 라이프밸런싱을 위한 가치선택의 변화 · 신한류 열풍의 확산 · 창조산업의 발전과 부상 · 미디어 시장의 지형 변화와 스마트 생태계 시대의 서막 · 미디어 문화마케팅의 글로벌적 활용
기술 · 녹색 환경	<ul style="list-style-type: none"> · 라이프스타일의 변화를 가져온 IT기술력의 진화 · 교통기술의 발달과 대중교통 체계의 혁신 · 기후변화 위기와 환경문제에 대한 대응요구 강화 · 녹색성장 중요성 확대와 녹색산업의 부상
소비 · 공급 환경	<ul style="list-style-type: none"> · 진화하는 콘텐츠소비 경험 · 상품에 대한 소비자의 영향력 증대와 개별화, 다양화된 시장 · 미디어에 의해 연결된 소비자와 시장 · 소셜네트워크를 활용하는 마케팅 및 시장 확대 · 윤리적 소비문화의 등장과 변화하는 기업

자료 : 심원섭(2012), 「미래 관광환경 변화 전망과 新관광정책 방향」, 한국문화관광연구원.

11) 문화체육관광부(2013), 관광지 등 조성사업 평가 연구

- 국내·외 미래 환경변화요인을 경제환경변화, 정치환경변화, 사회환경변화, 문화환경변화, 기술환경변화, 수요 및 공급 환경변화 등 6개의 변화요인을 고려함.

<표 III-11> 문화체육관광부(2013)의 6대 메가트렌드 도출

구분	미래 환경변화
경제	·신흥 경제시장의 부상 ·한국경제 위상 강화 ·글로벌 경제의 리밸런싱 ·소득불균형에 따른 양극화 심화 ·자원 및 환경문제로 인한 경제 불안 ·기술 및 산업융합 패러다임 확산
정치	·공생·상생발전 강조 ·한반도 주변 권력구조 재편 ·국가 간 자원 확보 경쟁 심화 ·거버넌스형 정부의 필요성 대두 ·재정악화로 인한 지방자치제 위기
사회	·신가족형태의 출현 ·사회계층적·인구통계적 변화 ·다문화사회로 전환과 코스모폴리타니즘 확산 ·소셜네트워크 확장
문화	·라이프밸런싱을 위한 가치선택 변화 ·신한류열풍의 확산 ·창조산업의 발전과 부상 ·스마트 생태계 시대 ·미디어 문화마케팅 활용
기술	·IT 기술력의 진화와 라이프스타일의 변화 ·교통기술의 발달 ·기후변화 위기와 녹색산업 부상
수요 및 공급	·콘텐츠 소비경험 다양화 ·소비자 영향력 증대 및 공급시장 다양화 ·미디어로 연결된 소비자와 시장 ·SNS활용한 마케팅 및 시장확대 ·윤리적 소비문화와 변화하는 기업

자료 : 문화체육관광부(2013), 「관광지등 조성사업 평가 연구」 .

나. 선행연구 종합 검토

- 미래 거시환경 분석에 대한 정리는 국토연구원(2009년)의 미래예측 등에서 적용한 공통성을 기준으로 하였으며, 공통성은 국내·외 미래관련 서적, 보고서, 학술지 등에서 공통적으로 다루어지는 것을 의미함.

1) 미래예측 분야 종합 분석

- 선행 연구를 통해 미래예측분야 및 메가트렌드를 살펴보면, 연구의 성격에 따라 미래 예측 분야 설정과 메가트렌드가 다르게 제시되고 있음.
 - 메가트렌드만 제시한 연구는 산업연구원(2008), 한국정보화진흥원(2011), 중앙일보(2011), 대한민국정부(2011), 국토연구원(2012)임.
 - 미래예측만 제시한 연구는 문화체육관광부(2009), 심원섭(2012), 문화체육관광부(2013)임.
 - 미래예측, 메가트렌드를 제시한 연구는 국토연구원(2009), 문화체육관광부(2011)임.
- 미래 예측분야에서는 정치, 경제, 사회, 문화, 기술, 환경분야가 대부분 공통적으로 제시하고 있음.
- 메가트렌드에서는 정치분야에서 정치의 다극화, 경제분야에서는 글로벌 경제체제 구축, 사회·문화분야에서는 인구감소, 고령화, 양극화, 환경분야에서는 기후변화와 자원위기 심화 등이 강조되고 있음.
- 일부 관광분야 연구자들의 경우 시장과 소비자를 강조하는 소비·공급 환경에 대해 강조하고 있음.

<표 III-12> 미래예측분야 및 메가트렌드의 선행 연구동향 종합

구분	미래예측분야 및 메가트렌드
산업연구원 (2005)	·메가트렌드 분야 : 세계경제질서의 변화, 노동, 자원 및 경영, 기술혁신의 가속화, 새로운 문화형성과 신소비 패턴, 한국의 특수상황 ·메가트렌드별 15대 메가트렌드 설정
국토연구원 (2009)	·미래예측 분야 : 정치, 경제, 환경, 인구, 사회·문화, 과학기술 등 5대 분야 ·메가트렌드 : 정치의 다극화, 경제의 글로벌화, 기후변화 및 자원부족, 저출산·고령화, 가치관 및 문화의 다양화, 과학기술 발달 및 융복합화 등 6개 분야
문화체육 관광부(2009)	·미래예측 분야 : 사회, 경제, 기술, 정치, 환경
한국정보화 진흥원 (2011)	·미래예측 분야 : 설정하지 않음 ·메가트렌드 : 인구구조의 변화, 양극화, 네트워크사회, 가상지능공간, 기술의 융복합화, 로봇, .웹빙/감성/복지경제, 지식기반경제, 글로벌 인재부상, 기후변화 및 환경오염, 에너지 위기, 기술발전에 따른 부작용, 글로벌화, 새로운 안전이슈 등장, 북한문제(지정학적 리스크) 등 15개 분야
중앙일보 (2011)	·미래예측 분야 : 설정하지 않음 ·미래 Key Word : 건강과 웰빙, 가정과 사회, 문화와 교육, 첨단기술, 소셜미디어, 환경과 에너지, 글로벌 세상
대한민국정부 (2011)	·미래예측 분야 : 설정하지 않음 ·메가트렌드 분야 : 전지구적 기후변화와 자원위기 심화, 거대 지역경제권 중심의 신개방 경쟁체제 가속화, 인구 감소 및 세계에서 가장 빠른 고령화 진행, 교통·생활 혁명으로 U-Green 통합형 시대 전개, 환경, 문화 등 삶의 질에 대한 요구 증대, 남북 교류 및 유라시아-태평양 협력기반 강화 등 6개 트렌드 제시
문화체육 관광부(2011)	·미래예측 분야 : 국제, 경제, 사회·문화, 환경·국토, 정치·남북 등 5대 분야 ·메가트렌드 : 글로벌 경제체제의 구축과 유라시아-태평양 협력기반 강화 등 13개
국토연구원 (2012)	·미래예측 분야 : 설정하지 않음 ·메가트렌드 : 인구감소 및 고령화, 산업구조의 변화, 글로벌 경제화, 기후변화, 민간화 및 분권화, 다문화사회
심원섭 (2012)	·미래예측 분야 : 경제, 정치, 사회, 문화, 기술·녹색, 소비·공급
문화체육 관광부(2013)	·미래예측 분야 : 경제, 정치, 사회, 문화, 기술, 수요 및 공급

자료 : 연구자 작성

2) 미래예측 분야별 종합 분석

□ 정치분야 분석

- 9개의 연구결과를 토대로 분석한 결과, ‘거버넌스 강화 및 분권화’, ‘남북한 경제협력·통합의 진전’ 등의 빈도수가 가장 높게 나타남.

<표 III-13> 정치분야 미래예측 선행 연구동향 종합

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
지역혁신과 균형발전	○								
남북한 경제협력·통합의 진전	○		○	○		○			
국제사회 다극화		○							
테러 및 국지전 증가, 첨단전쟁		○			○				
거버넌스 강화 및 분권화		○	○	○		○	○	○	○
글로벌 메가시티 경쟁 심화			○						
지역특화 산업의 유도과 지원			○						
동북아 신 협력체계 구축			○						
대륙진출형 국토 토대 구축			○						
새로운 정치 문화 및 세력부상				○					
새로운 안보이슈 등장				○					
군림대신 타협하는 공산당(중국)					○				
지역정책의 주민참여 활성화							○		
지역간 네트워크 강화							○		
재정부실로 지자체 위기								○	○
한반도 주변 세계 주요국들의 권력 재편								○	○
공생 및 상생가치의 강조								○	○
국가간 자원 확보 경쟁 심화								○	○

주) ① 산업연구원(2005), ② 국토연구원(2009), ③ 문화체육관광부(2009), ④ 한국정보화진흥원(2011), ⑤ 중앙일보(2011), ⑥ 문화체육관광부(2011), ⑦ 국토연구원(2012), ⑧ 심원섭(2012), ⑨ 문화체육관광부(2013)

□ 경제분야 분석

- 9개의 연구결과를 토대로 분석한 결과, '경제성장과 소비의 양극화', '세계경제의 통합', '세계경제의 역학구도와 비교우위 구조의 변동', '지식경제로의 이행' 등의 빈도수가 가장 높게 나타남.

<표 III-14> 경제분야 미래예측 선행 연구동향 종합

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
세계경제의 통합 (지역·국가간 네트워크 강화)	○	○		○			○		
세계경제의 역학구도와 비교우위 구조의 변동	○							○	○
금융시장의 패러다임 변화	○	○					○		
산업구조 고도화		○					○		
지식경제로의 이행			○	○			○		
경제성장과 소비의 양극화			○	○		○		○	○
중국·인도의 고속 성장			○						
지방화와 지역화의 가속			○						
세계화로 인한 고유성 부각			○						
경제성장 둔화와 소비의 양극화			○						
서비스산업 경쟁력 강화			○						
기업경영 및 산업변혁				○					
실버산업, 그린마케팅산업 등 신산업 성장				○					
경제의 소프트화 현상 심화				○					
한국경제의 성장과 위상 강화						○		○	○
고기술 제조산업							○		
창조산업 주도 경제							○		
공기업의 민간·민영화 가속							○		
아시아와 주요 신흥시장의 부상								○	○
전 세계적인 재정 건전성 문제 확산과 긴축의 열풍								○	○
자원 및 환경문제로 인한 경제 불안요인 지속								○	○
기술 및 산업융합 패러다임 확산								○	○

주) ① 산업연구원(2005), ② 국토연구원(2009), ③ 문화체육관광부(2009), ④ 한국정보화진흥원(2011), ⑤ 중앙일보(2011), ⑥ 문화체육관광부(2011), ⑦ 국토연구원(2012), ⑧ 심원섭(2012), ⑨ 문화체육관광부(2013)

□ 사회·문화분야 분석

- 9개의 연구결과를 토대로 분석한 결과, ‘인구구조의 고령화’, ‘저출산(인구감소)’, ‘삶의 질 중시’, ‘다문화사회 가속화’, ‘여성지위 향상’ 등의 빈도수가 가장 높게 나타남.

<표 III-15> 사회·문화분야 미래예측 선행 연구동향 종합

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
인구구조의 고령화	○	○	○	○		○	○	○	○
수요조건의 변화와 신소비 패턴	○		○			○			
저출산(인구 감소)		○		○		○	○	○	○
가구 소규모화		○					○		
삶의 질 중시		○	○	○	○			○	○
개인주의 심화		○							
다문화사회 가속화		○		○	○		○	○	○
노동 유연화		○	○						
여성 지위 향상		○		○				○	○
소규모 다사회화			○						
신모계사회의 도래			○					○	○
지식·문화의 융합 가속화			○						
전 세계 인구 증가				○					
노동인구 감소				○					
사회구조 변화				○			○		
글로벌 인재 필요성 증가				○					
네트워크 교육 중요				○					
지식노동자와 범용노동자의 양극화 심화				○					
중산층의 붕괴와 양극화					○				
신한류의 확산						○		○	○
메가이벤트 개최로 국가 브랜드 가치 향상						○			
국제결혼의 증가							○		
문화 및 가치관의 다양화							○		
창조산업의 발전과 부상								○	○
미디어 시장의 지형변화와 스마트 생태계 시대의 서막								○	○
미디어 문화마케팅의 글로벌적 활용								○	○

주) ① 산업연구원(2005), ② 국토연구원(2009), ③ 문화체육관광부(2009), ④ 한국정보화진흥원(2011), ⑤ 중앙일보(2011), ⑥ 문화체육관광부(2011), ⑦ 국토연구원(2012), ⑧ 심원섭(2012), ⑨ 문화체육관광부(2013)

□ 환경분야 분석

- 9개의 연구결과를 토대로 분석한 결과, '환경산업 및 환경기술의 부상', '지구 온난화', '환경안보의 중요성 부각', '환경과 천연자원 문제의 심화', '에너지 및 자원부족' 등의 빈도수가 가장 높게 나타남.

<표 III-16> 환경분야 미래예측 선행 연구동향 종합

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
환경과 천연자원 문제의 심화	○					○	○		
지구 온난화		○	○	○			○		
재해 및 질병 위협		○					○		
에너지 및 자원부족		○	○				○		
물부족 심화			○	○					
기후패턴의 변화			○						
청정에너지 개발			○		○				
환경산업 및 환경기술의 부상			○	○	○			○	○
에너지·자원 외교 강화			○						
환경안보의 중요성 부각				○		○		○	○
녹색성장 담론의 확산						○		○	○
환경충격 및 리스크 증가							○		

주) ① 산업연구원(2005), ② 국토연구원(2009), ③ 문화체육관광부(2009), ④ 한국정보화진흥원(2011), ⑤ 중앙일보(2011), ⑥ 문화체육관광부(2011), ⑦ 국토연구원(2012), ⑧ 심원섭(2012), ⑨ 문화체육관광부(2013)

□ 과학기술분야 분석

- 9개의 연구결과를 토대로 분석한 결과, 'IT·BT·NT·신소재 기술의 융합', '디지털 네트워크기술의 성숙', '유비쿼터스 시대로의 진입', '교통기술 발달과 대중교통체계의 혁신' 등의 빈도수가 가장 높게 나타남.

<표 III-17> 과학기술분야 미래예측 선행 연구동향 종합

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
디지털 네트워크기술의 성숙	○		○	○					
바이오경제의 도래	○								
IT·BT·NT·신소재 기술의 융합	○	○	○	○	○		○		
국가전략기술의 부상	○								
기술패권주의 : 표준과 지식재산권	○			○					
유비쿼터스 시대로의 진입			○	○	○				
트랜슈머의 등장과 디지털 프로슈머로 진화			○						
인공지능 로봇 수요 증가 및 기술발전				○	○				
정보, 서비스, 콘텐츠 등 무형자산의 시대 도래				○					
안전관련 기술 및 산업발전 촉진				○					
우주여행					○				
교통기술 발달과 대중교통체계의 혁신						○		○	○
IT기술력의 진화								○	○

주) ① 산업연구원(2005), ② 국토연구원(2009), ③ 문화체육관광부(2009), ④ 한국정보화진흥원(2011), ⑤ 중앙일보(2011), ⑥ 문화체육관광부(2011), ⑦ 국토연구원(2012), ⑧심원섭(2012), ⑨문화체육관광부(2013)

□ 소비·공급분야 분석

- 9개의 연구결과를 토대로 분석한 결과, 정치, 경제, 사회·문화, 환경, 기술적 환경이외에 시장과 소비자, 기업 등의 관점에서 소비·공급분야를 별도로 추출하여 제시하는 연구들이 있었음.
- 특히 이러한 연구들은 관광분야 연구에서 제시되었으며, 관광산업에서 미래 관광시장, 관광객, 관광기업 변화에 대한 예측을 하기 위해 별도로 내용을 제시한 것으로 판단됨.

<표 III-18> 소비·공급분야 미래예측 선행 연구동향 종합

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
진화하는 콘텐츠소비 경험								○	○
상품에 대한 소비자의 영향력 증대와 개별화, 다양화된 시장								○	○
미디어에 의해 연결된 소비자와 시장								○	○
소셜네트워크를 활용하는 마케팅 및 시장 확대								○	○
윤리적 소비문화의 등장과 변화하는 기업								○	○

주) ① 산업연구원(2005), ② 국토연구원(2009), ③ 문화체육관광부(2009), ④ 한국정보화진흥원(2011), ⑤ 중앙일보(2011), ⑥ 문화체육관광부(2011), ⑦ 국토연구원(2012), ⑧ 심원섭(2012), ⑨ 문화체육관광부(2013)

3) 미래예측 종합 분석

- 정치분야에서는 거버넌스 강화 및 분권화측면에서 글로벌 거버넌스의 주된 행위자가 정부 뿐만 아니라 비정부간 조직과 다국적 기업으로 확대될 전망이며, 남북한 협력관계의 진전에 따른 경제협력도 진전이 있을 것으로 전망하고 있음. 또한 재정부실로 인한 국내 지자체의 위기 상황도 맞을 수 있다는 전망을 하고 있으며, 한정된 자원을 확보하기 위한 국가간의 경쟁심화 등도 제시됨.

- 경제분야에서는 전 세계적으로 경제성장이 지속될 것이라는 전망과 경제위기가 올 수도 있다는 상반된 의견이 제시되고 있는 가운데, FTA 네트워크의 확대에 의해 세계경제의 통합이 가속화될 것으로 전망하고 있음. 소득 양극화 현상이 지속적으로 심화될 가능성이 크다는 전망도 있음.
- 사회·문화분야에서는 의학기술 발전에 따른 수명연장으로 인한 인구구조의 고령화와 저출산으로 인한 인구감소가 심화될 것으로 전망하고 있음. 웰빙, 로하스 등을 추구하는 삶의 질을 중시하는 소비자의 가치변화가 있을 것이며, 여성의 경제력 향상에 따른 여성지위 향상도 전망됨. 다문화사회로의 진전도 가속화될 전망이다.
- 환경분야에서는 지구온난화에 따른 기후변화와 환경문제(재해 및 질병 위험, 물부족 등)의 심각성이 확대되고, 환경문제를 해결하기 위한 환경산업 및 환경기술이 부상할 것으로 전망됨.
- 과학기술분야에서는 유비쿼터스 사회로 진전되어 모든 네트워크가 하나로 통하게 되고, IT 기술은 BT, NT 등의 신기술과 융합하여 유비쿼터스 네트워크 등 2차 디지털혁명이 나타날 전망이다.
- 소비·공급분야에서는 온라인과 SNS의 보급으로 정보의 주도권을 소비자가 갖게 되어 소비자의 영향력이 확장될 전망이다. 스마트폰의 대중화로 미디어, 인터넷을 통한 소비자의 연결이 급속히 확산되고, 소비자 집단의 경계를 허무는 역할을 하여 기업은 지속적으로 새로운 소비자 집단을 고려한 상품을 개발해야 할 것으로 전망됨. 전 세계적으로 공생·상생의 가치가 주목받으며 윤리적 소비활동을 추구하는 성향이 강해질 것으로 전망됨.

<표 III-19> 미래예측분야 및 메가트렌드의 선행 연구동향 종합

구분	주요 내용
정치분야	·① 거버넌스 강화 및 분권화, ② 남북한 경제협력 통합의 진전, ③ 테러 및 국지전 증가, 첨단전쟁, ④ 재정부실로 지자체 위기, ④ 한반도 주변 세계 주요국들의 권력 재편, ④ 공생 및 상생가치의 강조, ④ 국가간 자원 확보 경쟁 심화
경제분야	·① 경제성장과 소비의 양극화, ② 세계경제의 통합, ③ 세계경제의 역학구도와 비교우위 구조의 변동, ③ 금융시장의 패러다임 변화, ③ 지식경제로의 이행, ③ 한국경제의 성장과 위상 강화 등
사회·문화분야	·① 인구구조의 고령화, ② 저출산(인구감소), ② 삶의 질 중시, ② 다문화사회 가속화, ⑤ 여성지위 향상 등
환경분야	·① 환경산업 및 환경기술의 부상, ② 지구 온난화, ② 환경안보의 중요성 부각, ④ 에너지 및 자원부족, ④ 녹색성장 담론의 확산 등
과학기술분야	·① IT·BT·NT·신소재 기술의 융합, ② 디지털 네트워크기술의 성숙, ② 유비쿼터스 시대로의 진입, ② 교통기술 발달과 대중교통체계의 혁신 등
소비·공급분야	·① 진화하는 콘텐츠소비 경험, ② 상품에 대한 소비자의 영향력 증대와 개별화, 다양화된 시장, ③ 미디어에 의해 연결된 소비자와 시장, ④ 소셜네트워크를 활용하는 마케팅 및 시장 확대, ⑤ 윤리적 소비문화의 등장과 변화하는 기업

자료 : 연구자 작성

다. 선행연구 검토를 통한 거시적 환경변화 분석

1) 정치 환경변화

가) 거버넌스 강화 및 분권화

- 1990년대 이후 지방자치제 실시, 주민자치 요구 증대 등으로 지방 분권화가 진전되고, 중앙정부의 권한이 점차 지방으로 이양되어 왔음.
- 진정한 지방자치제도 정착을 위해 행정 및 정치적 분권을 넘어서 완전한 경제적 분권에 대한 요구가 늘어나고 있으며, 중앙정부와 지자체의 역할 재정립도 예상됨. 상향식 의사결정과정의 정착되면서 지역개발사업 추진이 활성화되고 관련 규제완화 요구도 늘어날 것임.¹⁴⁾

14) 국토연구원(2012), 「미래 국토발전 장기전망과 실천전략 연구(Ⅰ)」, p.66.

나) 남북한 경제협력 통합과 진전

- 중장기적으로 남북한 상호간 신뢰 확보 및 호혜적 교류 협력 확대를 통해 한반도의 경제적 통합을 위한 새로운 전기 마련이 필요함.¹⁵⁾
- 한반도 신뢰프로세스가 성공하려면 신뢰조성을 통한 확실한 관계 개선뿐 아니라 분단관리를 넘어 한반도 통일 환경을 점진적으로 개선해 나가는 큰 비전과 구체적 실행계획이 마련될 필요가 있음.

2) 경제 환경변화

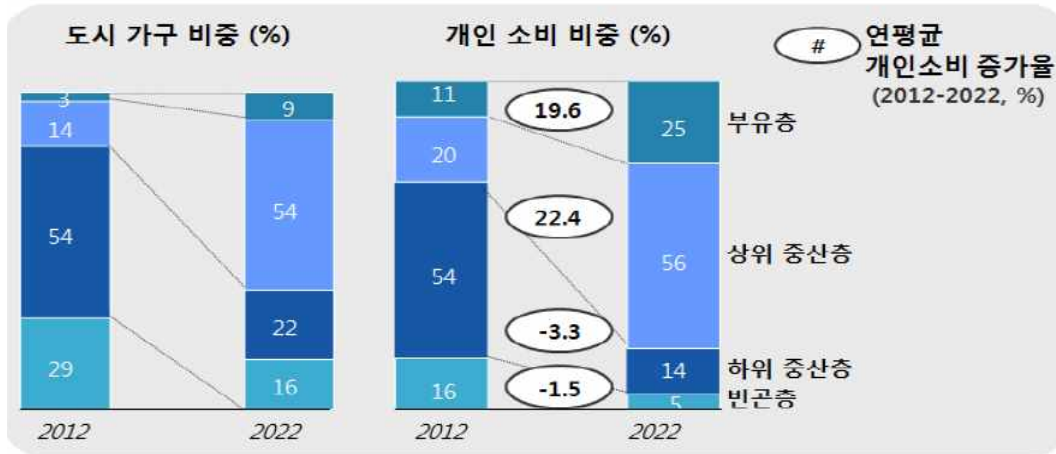
가) 중국 경제의 부상

- 중국 및 인도 등 후발 잠재 경제대국의 경우, 우리나라의 막강한 경쟁 대상인 동시에 우리에게 새로운 프런티어를 제공해 준다는 의미에서 큰 기회요인이 됨.
- 향후 중국이 소비대국으로 전환하면서 내수시장, 특히 중산층 시장의 급성장이 로컬기업 성장의 든든한 버팀목으로 작용할 전망이다.
 - 실질 구매력(PPP) 기준, 연간 처분 가능 소득 6만~22.0만 위안(0.9만~3.4만 달러)의 중산층은 2012년 전체 가구의 68%에서 2022년 76%로 증가함.¹⁶⁾
 - 중산층 중 특히 상위 중산층¹⁷⁾이 폭발적으로 성장해 전체 소비에서 차지하는 비중이 2012년 20%에서 2022년 56%로 늘어날 전망이다.

15) 문화체육관광부(2011), 「제3차 관광개발기본계획(안)」, p.101.

16) Barton, D. et al.(2013). China's next chapter. McKinsey Quarterly, No.3.

17) 상위 중산층(upper middle-class)은 연간 처분가능소득 10.6만~22.9만위안(1.6만~3.4만 달러) 계층, 하위중산층(mass middle-class)은 연간 처분가능소득 6만~10.6만 위안(0.9만~1.6만 달러) 계층



[그림 III-1] 중국 중산층의 확대

자료: Barton, D. et al.(2013). China's next chapter. McKinsey Quarterly, No.3.,
삼성경제연구소, 「중국내수기업의 프리미엄전략」, CEO Information, 2013. 9. 25

<표 III-20> 주요 기관의 중장기 중국경제 전망 및 의견

구분	전망 및 의견
IMF (2008년)	중국은 2030년 세계 2대 경제국가가 될 것이며, 2050년에는 세계최대 경제강국이 될 것으로 전망
EIU (2008년)	2020년 중국과 인도가 전 세계 경제성장의 주축이 되어 미국 다음으로 세계경제 성장에 기여할 것이며, 세계경제 총량에서 차지하는 아시아지역의 경제총량 비중이 43%에 달할 것으로 예측
골드만삭스 (2009년)	중국은 2027년 세계 최고의 경제대국이 될 것이며, 그해 경제총량은 21조 달러(현 시장 환율적용)로 봄. 2050년 세계경제 구조가 크게 변동될 것으로 예측함. 중국, 미국, 인도, 일본, 브라질, 러시아를 세계 6대 경제대국으로 전망
일본정부 (2010년)	중국의 전 세계 GDP 점유율이 2009년 8.3%에서 2030년 23.9%로 증가할 것으로 보며, 이는 일본의 약 4배에 달하는 규모임. 미국을 제치고 세계 GDP 점유율 최고 국가가 될 것으로 전망함. 2009년 전 세계 GDP는 미국, 일본, 중국, 독일 순이지만 2030년에는 중국, 미국, 일본, 인도 순이 될 것으로 예측함. 또한 세계경제에서 차지하는 아시아 전체의 비중이 2009년도 25%에서 2030년 40%로 증가할 것으로 추정
PwC (2010년)	2020년에 중국경제 총량이 미국을 추월할 것으로 전망. 2030년 세계 10대 경제국가를 중국, 미국, 인도, 일본, 브라질, 러시아, 독일, 멕시코, 프랑스, 영국으로 예측함. 2030년 전 세계의 GDP 점유율은 중국 19%, 미국 16%, EU 15%, 인도 9% 로 전망

자료: 『중국경제시보』 (2011년 7월 8일자), KIEP 북경사무소 브리핑, 2030년 중국 경제발전과 성장 전망, Vol.13(16), 2011.10.7.

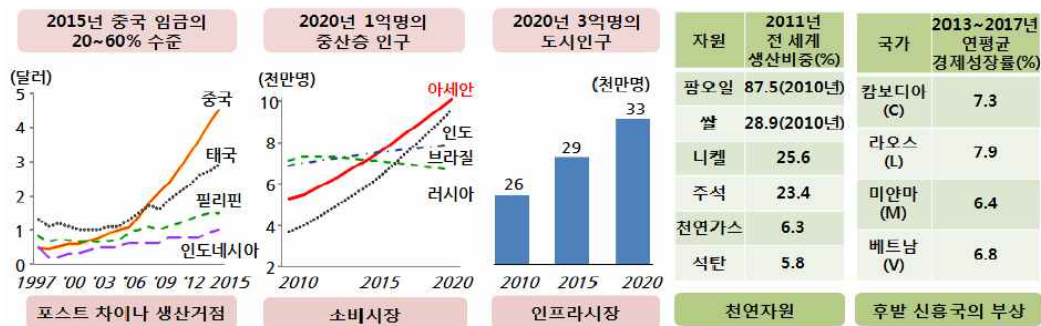
나) 아세안경제의 부상

- 아세안경제는 글로벌 경기침체 속에서도 견고한 성장세를 지속함.
 - 아세안경제는 2000년대 중반에 아시아 외환위기 이전 수준으로 회복하였고, 이후 안정적인 성장세를 시현함.
 - 유로존 재정위기의 영향으로 세계 주요국들은 부진이 지속되고 있는 반면, 아세안은 경제성장률이 지속 상승함.
 - 아세안 경제성장률 : 4.6%(2011년) → 5.3%(2012년 추정) → 5.5%(2013년 전망, ADB)

동남아시아국가연합(ASEAN)의 10개 회원국

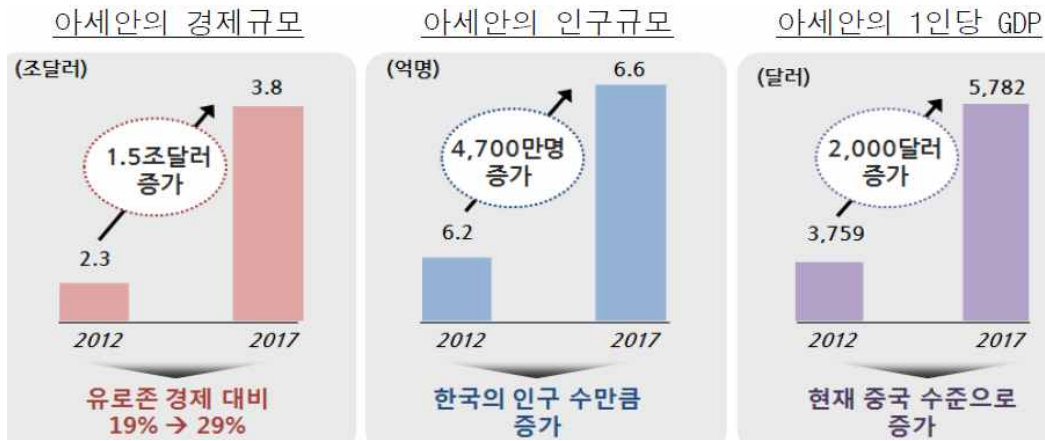
- ▷ 1967년 역내 갈등 해소와 사회 및 경제 분야 협력을 위해 동남아 5개국이 아세안을 창설하였고, 현재 10개 회원국으로 확대
- 선발 회원국은 인도네시아, 말레이시아, 필리핀, 싱가포르, 태국이며 이후 브루나이(1984년), 베트남(1995년), 라오스, 미얀마(1997년), 캄보디아(1999년) 등 5개국이 추가로 가입

자료 : 삼성경제연구소, 「부상하는 아세안경제 재조명」, CEO Information, 제883호, 2013.2.13.



[그림 Ⅲ-2] 아세안 경제의 매력

자료 : 삼성경제연구소, 「부상하는 아세안경제 재조명」, CEO Information, 제883호, 2013.2.13.



[그림 III-3] 아세안의 경제규모·인구규모·1인당 GDP 전망

자료 : 삼성경제연구소, 「부상하는 아세안경제 재조명」, CEO Information, 제883호, 2013.2.13.

다) 지역 및 국가간 경제협력 강화 : FTA 확산

- 세계적으로 FTA를 포함하여 지역무역협정의 체결(발효기준)은 1970년대 이전 5건, 70년대 12건, 80년대 10건에 불과하던 것이 90년대 64건, 2000년대 이후 120건 이상 급증하여 2009년에만 232건으로 확대됨.¹⁸⁾
- 한국은 이러한 추세에 가장 적극적으로 대응하여 세계 3대 교역시장(중국, 미국, EU)과 FTA를 체결하였거나 논의를 진행 중에 있음. 한·미 FTA, 한·EU FTA는 기 발효 중이고 중국과의 FTA협상 논의가 본격화 되고 있음
- 앞으로도 FTA 네트워크의 확대에 의해 국가 간 경제협력이 다양해지고 활발해질 것으로 전망됨.

라) 유로존 위기 등 경제위기 심화 가능성

- 유로존 위기는 현재 진행형으로 낙관할 수 없는 상황임.¹⁹⁾
- 재정위기는 어느 정도 진정되었으나, 은행위기와 실물경제위기로 인해 다시 악

18) 허재완외 4인(2012), 「국토발전 미래 어젠다와 정책방향」, 국토연구원, p.19.

19) 김득갑, “유로존 위기 진단 및 당면과제,” 삼성경제연구소, SERI 경제포커스, 2013.9.24.

화될 수 있는 취약성을 내포함.

- 유로존 최대 경제대국인 독일의 정책기조가 크게 변화하지 않는 한 위기 해소에 획기적인 진전을 기대하기 어려울 전망이다.
- 긴축 피로감과 경기침체로 인한 여론 악화로 재정위기국들의 정국 불안이 우려되고, 유럽의회 선거('14.5 예정)에서 자국 이기주의를 앞세운 反EU 정당들이 약진할 경우 유로존 위기의 근본해법이 될 은행동맹이나 리스본조약의 개정이 힘들어질 것으로 예상됨.
- 따라서 유로존 위기 악화로 인한 국내 금융 불안 가능성을 경계할 필요가 있음.



[그림 III-4] 국채수익률(10년물) 추이로 본 유로존 위기

자료 : 김득갑, “유로존 위기 진단 및 당면과제,” 삼성경제연구소, SERI 경제포커스, 2013.9.24.

마) 저성장과 재정불안 등으로 소비기반이 지속적으로 위축

- 선진국은 저성장이 장기화되며 2020년까지도 대부분 국가에서 가구소득 위축과 중산층 감소 현상이 지속될 전망이다.
- 실질 가구소득 증가율은 2012~2020년 중 연평균 0.25%에 그치고 남유럽 재정위기국들은 물론 미국, 일본과 프랑스 등에서도 중산층 비중이 점진적으로 감소하여 2020년에는 현재 수준을 하회할 전망이다.²⁰⁾

- 미국, 프랑스 등은 소득 양극화가 진행되고, 스페인, 이탈리아, 일본 등은 소득분포가 하향 이동하는 등 변화 양상이 국가별로 상이함.

바) U-헬스산업 부상

- 만성질환을 중심으로 형성중인 유헬스 시장은 '09년 기준 1,431억불 규모에서 '18년에는 4,987억불로 전망(BBC 보고서)됨.²¹⁾
- 스파, 리빙케어, 헬스센터 등 일상적 건강예방 시장까지 포함할 경우 '20년 2.9조불 시장으로 확대될 것이라고 분석(SRI International Report, '10)
- 국내는 규제장벽(원격의료 불허, 기기 인허가 체계 미비)으로 해외진출 중심으로 투자를 진행중이나, 국내경험 부족으로 가시적 성과는 미미함.

<표 III-21> 세계 u-Health 시장 전망(단위 : 억 달러)

구 분	2007년	2009년	2011년	2013년	2018년	연평균성장률
u-Medical 시장	304.8	418.1	532.9	705.0	1,238	15.0%
u-Silver 시장	199.1	247.0	288.7	347.0	448	9.7%
u-Wellness 시장	553.9	766.3	1,071.8	1,487.7	3,301	17.9%
합 계	1,057.8	1,431.4	1,893.4	2,539.7	4,987	15.7%

3) 사회·문화 환경변화

가) 고령화 현상 심화

- 한국의 고령화는 미국, 프랑스 등 기타 선진국에 비해 훨씬 빠른 속도로 진행되어 고령인구 비율이 14%(고령사회)에서 20%(초고령사회)로 도달하는데 걸리는 시간이 8년에 불과함.²²⁾
- 일본은 2006년 세계 최초로 전체 인구중 65세이상 인구의 비율이 20%

20) 박현수와 3인(2013), “선진국 소비 트렌드와 글로벌 기업의 대응,” 삼성경제연구소, CEO Information 제888호.

21) 산업통상자원부(2013.11), 「바이오융합을 통한 헬스케어 신시장 창출 전략」.

22) 통계청, 「2010 고령자통계 보도자료」, 2010.9.30.

이상인 ‘초고령 사회’에 진입했음.²³⁾

- 2012년 12월 1일 기준 일본의 총 인구는 127,492천 명이며, 70세 이상이 22,678천명(17.8%)로 비중이 가장 높으며, 그 다음으로는 0-19세 22,574천명(17.7%)임. 65세 이상 인구 비중은 24.8%를 차지하고 있음.
- UN에서의 일본 인구의 장기 전망에서 보면, 2020년도 일본의 총인구 전망치는 124,803천 명이며, 65세~69세 인구는 8,134천명으로 전체 인구의 6.5%를 차지할 것으로 전망됨. 70세 이상 인구는 27,298천명으로 전체 인구의 21.9%를 차지할 것으로 전망됨.

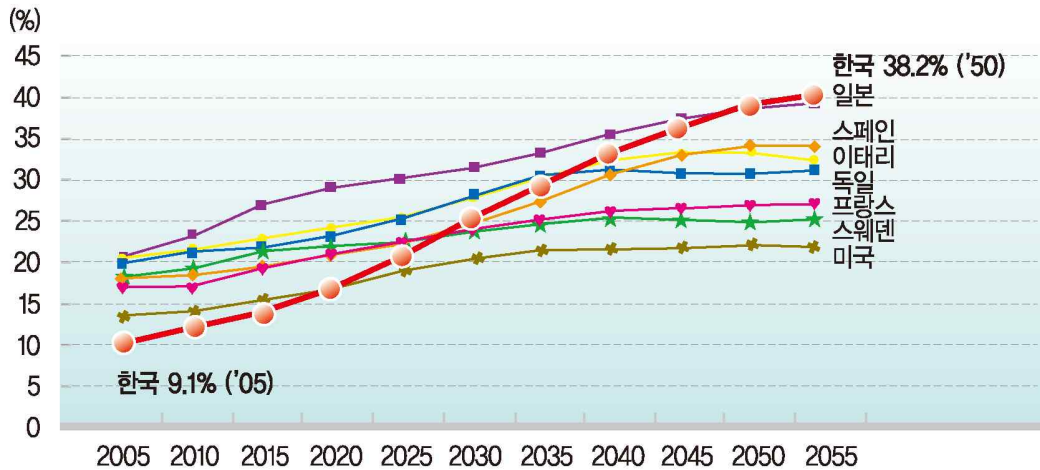
<표 III-22> 주요국의 인구고령화 속도

구분	도달년도			소요년수	
	고령화 사회(7%)	고령사회(14%)	초고령사회(20%)	고령사회 도달	초고령사회 도달
한국	2000	2018	2026	18	8
일본	1970	1994	2006	24	12
독일	1932	1972	2010	40	38
미국	1942	2014	2030	72	16
프랑스	1864	1979	2019	115	40

자료 : 통계청, 「장래인구특별추계」, 2005. 자료 : 대한민국 정부, 제1차 저출산 고령사회 기본계획(보완판), 2009.

()는 65세이상 인구비율

23) 정승훈·윤동구(2011), 「고령자 관광객 유치증진방안」, 제주발전연구원, p.8.



[그림 III-5] OECD 국가들의 고령화 수준(65세 이상 노인인구 비율)

자료 : UN, 「World Population Prospects」, 2006 (한국은 '06년 통계청 장래인구추계 결과).
대한민국 정부, 「제1차 저출산 고령사회 기본계획(보완판)」, 2009.

나) 인구감소

- 일본의 가구 평균 감소요인 중 하나인 가구 수 증가는 인구 감소 등으로 인해 정체될 전망이다.²⁴⁾
- 일본 인구는 1억 2,806만 명에서 2020년 1억 2,410만 명으로 감소²⁵⁾하고 일본의 가구수는 2010년 5,029만 가구에서 2020년 5,044만 가구로 증가할 전망이다.
- 낮은 경제성장률과 가구 수 증가가 맞물려 일본의 가구당 평균소득은 2020년까지 감소세가 지속될 전망이다.

<표 III-23> 가구 수 및 가구 평균인원 전망

구분		2000년	2005년	2010년	2015년	2020년
세대	가구 수	46,782	49,063	50,287	50,600	50,441
	연평균 증가율	1.3	1.0	0.5	0.1	-0.1
세대 인원	명	2.67	2.56	2.47	2.42	2.36
	연평균 증가율	-1.1	-0.8	-0.7	-0.4	-0.5

24) 삼성경제연구소(2013.7), 「금융위기 이후 선진국 중산층의 변화와 전망」, SERI연구보고서, 2013.7.

25) 國立社會保障 人口問題研究所. “日本の世帯数の将来推計”

자료 : 國立社會保障 人口問題研究所. “日本の世帯数の將來推計”. 삼성경제연구소, 「금융위기 이후 선진국 중산층의 변화와 전망」, SERI연구보고서, 2013.7.

- 향후 대한민국의 절대인구는 2018년을 기점으로 감소하여, 2020년경에는 연령대별 인구구조가 역사다리꼴로 변화할 것으로 전망됨.²⁶⁾
- 2018년 4,934만 명을 정점으로 인구가 점차 감소하여 2030년 4,863만 명에 이를 전망이다.



[그림 III-6] 총 인구의 감소 및 고령사회 진입

자료 : 통계청(2009), 「향후 10년간 사회변화 요인분석 및 시사점」. 대한민국정부(2011), 「제4차 국토종합계획 수정계획(2011-2020)」, p.12.

다) 삶의 질 향상을 위한 소비가치 인식 증대

- 삶의 질 향상을 위한 소비가치가 증가하면서 양질의 엔터테인먼트·문화 콘텐츠 소비자 증가, 사회적 지위 및 금전 수입에 연연하지 않고 느긋하게 삶을 즐기려는 다운시프트족(downshift)이 확산. 웰빙, 로하스(LOHAS, 환경친화적)를 추구하는 소비자 가치의 이동이 특징적으로 나타남.²⁷⁾

26) 통계청(2009), 「향후 10년간 사회변화 요인분석 및 시사점」.

27) 심원섭(2012), 「미래 관광환경 변화 전망과 관광정책 방향」, p.153.

- 마음과 정신의 치유를 뜻하는 힐링이 새로운 사회·문화 코드로 부상함.²⁸⁾
 - 힐링은 1997년 언론매체를 통해 일본의 새로운 트렌드로 소개된 이래 2000년대 후반부터 대중화됨.
 - 선진국은 멘탈케어, 명상·요가, 스파 등의 힐링 비즈니스가 지속성장하며 하나의 산업으로 정착됨.
 - 한국에서도 힐링 트렌드가 활성화되고 다양한 상품과 접목하면서 힐링 산업이 본격적으로 태동함. 최근 스트레스 관리와 피부미용 효과를 겸비한 에스테틱 스파가 붐을 이루고, 대표적인 휴양관광상품인 템플스테이도 인기임.

라) 다문화사회 진입

- 국가 형성의 과정 및 선진국 진입 여부에 따라 다문화 사회 진행과정이 달라지는 경향을 보임. 고용기회 및 삶의 질 향상을 위해 이민자 유입이 많은 선진국의 경우 다문화 사회가 급속히 진행되고 있음.²⁹⁾
- 우리나라는 OECD국가 중에서 가장 높은 수준의 외국인 증가율을 보이고 있음.³⁰⁾
 - OECD국가들의 평균 거주 외국인 수는 2000년 1,906만 명에서 2008년 3,014만 명으로 5.9% 증가하는데 그쳤으나 같은 기간 대한민국에 거주하는 외국인 수는 8년간 평균 19.9%의 증가율을 보임.
 - 2010년 기준 대한민국의 외국인 체류비율은 2.5%수준이나 국제결혼으로 인한 다문화 가정의 증가 및 외국인 노동자의 유입 등으로 이러한 비율은 계속해서 증가하고 있음.
 - 생산 가능 인구의 감소를 보완하기 위한 외국인 근로자의 유입은 국내 산업의 입지와 지역발전에 중요한 요인으로 작용할 것으로 예상되고,

28) 이승철외 3인(2013), “힐링을 힐링하다-힐링열풍의 배경과 발전방향-”, 삼성경제연구소, CEO Information 제897호.

29) 허재완외 4인(2012), 「국토발전 미래 어젠다와 정책방향」, 국토연구원, p.27.

30) 허재완외 4인(2012), 「국토발전 미래 어젠다와 정책방향」, 국토연구원, p.28.

다문화 사회진입에 따른 새로운 문화의 유입이 빨라져 다양한 문화공간에 대한 수요와 공급이 발생할 것으로 예상됨.

- 외국인의 유입으로 거주지가 증가하여 도시경관이 다양해지고 다양한 문화시설, 종교시설, 전통문화보호시설 등 문화공간이 확대될 전망이다. 외국인 노동자 뿐 아니라 결혼 이민자의 증가로 인해 다문화지역사회에 관한 정책담론이 활성화 될 것으로 예상됨.

마) 여성의 지위향상과 소비력 증대

- 여성의 구매력과 사회적 지위가 향상되면서 의외로 간과되었던 여성시장이 눈에 띄는 매력적 시장으로 부상함.³¹⁾
- 여성 경제력이 꾸준히 상승하여 2014년 전세계 여성의 처분가능소득은 중국과 인도 GDP 합계 2배를 능가하는 18조 달러에 이를 전망이다.
- 여성의 경제활동 증가로 여성의 경제적 자립 능력 강화 및 가계의 주요 소비 의사결정에 있어 행사하는 영향력이 증가할 전망이다.³²⁾
- 경제적 능력이 강화되면서 능동적이고 적극적인 행동패턴을 가지며 특히 여행참가, 스포츠, 차면허 보유상태, 외식, 취미생활, 패션 등의 부분에서 적극적이고 넓은 행동반경을 가짐.

바) 세계적으로 '문화 중심의 창조경제'가 부상

- 경기침체 속에서 선진국들은 창의적 융합을 중시하는 창조경제를 주목함.³³⁾
- 상상력, 창의적 아이디어를 기반으로 하는 문화산업은 창조경제에서 '황금알을 낳는' 유망산업으로 인식함. 1997~2006년 평균 영국 문화산업 성장률 6.9%, 경제성장률 3.0%임.³⁴⁾

31) 대한상공회의소(2013), 「최근의 소비패턴 변화와 기업의 대응 연구보고서」, p.5.

32) 김향자 외(2006), 「한반도의 미래와 관광」, p.36.

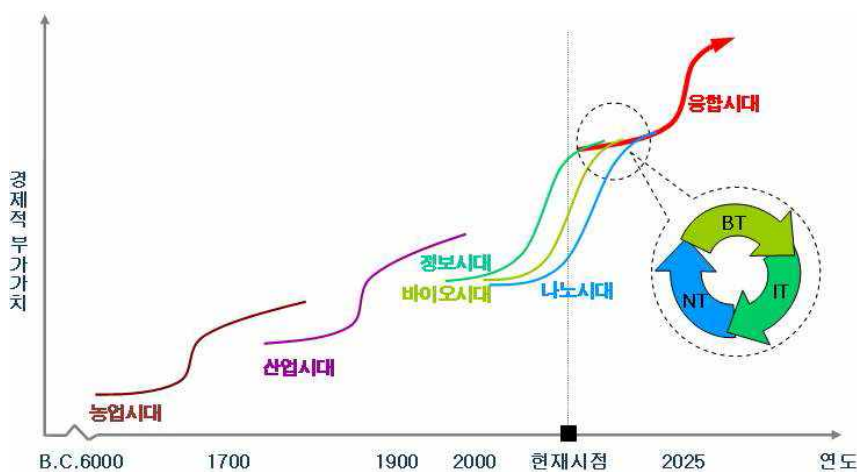
33) 삼성경제연구소, 「新한류 지속발전을 위한 6大 전략」, CEO Information, 2013.6.19.

- 세계 각국은 문화산업을 국가전략산업을 육성함. 일본은 2010년 문화 부활을 위해 「Cool Japan」 전략을 선포하고, 중국은 2009년 「문화산업 진흥계획」을 발표하며 해외진출을 본격화함.
- 국내에서도 새정부는 문화육성을 국가정책 방향의 핵심기조로 제시함. 선진국에 버금가는 문화 잠재력을 보유하여 한류를 주춧돌로 삼아 경제와 문화적 품격을 겸비한 국가로 성장할 가능성이 충분함.

4) 과학기술 환경변화

가) IT·BT·NT·신소재 기술의 융합

- IT 기술은 BT, NT의 신기술과 융합하여 유비쿼터스 네트워크 등 2차 디지털혁명을 유도함. 유비쿼터스 사회에서는 모든 네트워크가 하나로 통하게 됨. 미래의 통신망은 유선과 무선의 통합, 방송과 통신의 통합, 음성과 인터넷의 통합이 이루어지는 광대역 통합망으로 진화할 것임.³⁵⁾



[그림 III-7] 과학기술 패러다임의 변화

자료 : 교육인적자원부 외(2007), 「국가융합기술 발전 기본방침」.

34) 영국은 1997년부터 「Creative Britain」 전략을 선포하고 문화분야를 창조산업으로 지정하여 육성(The Work Foundation (2007). Staying Ahead : The Economic Performance of the UK's Creative Industries)

35) 국토연구원(2009) 「국토 대예측 연구(Ⅰ)」, p.62.

나) 차세대 인터넷 패러다임으로 사물을 연결하는 M2M이 부상

- 유선인터넷(컴퓨터를 연결), 모바일(사람을 연결)에 이은 차세대 인터넷 패러다임으로 사물을 연결하는 M2M(Machine to Machine)³⁶⁾이 부상함.³⁷⁾
- M2M은 인터넷에 연결된 사물들이 사람의 개입없이 능동적으로 정보를 주고받는 사물지능 통신임. 패러다임이 진화하면서 인터넷 연결기기가 급증(유선인터넷 10억 개, 모바일 100억 개, M2M 1,000억 개)함.
- 기계나 설비의 모니터링 등에 한정됐던 M2M 활용이 확대되는 추세임. 스마트 그리드(전력), U-헬스(의료), 텔레매틱스(자동차), 스마트물류(유통) 등 다양한 산업에서 활용됨. 최근에는 원산지 관리, 음식물쓰레기 종량제 수거 등 일상 생활까지 확산됨.

<표 III-24> 인터넷 패러다임의 진화

구분	유선 인터넷	모바일	M2M
연결 대상	컴퓨터	사람	사물
본격화 시기	1990년대	2000년대	2010년대
연결 기기 수(연도)	10억 개(2000)	100억 개(2010)	1,000억 개(2020)

자료 : Morgan Stanley (2009). The Mobile Internet Report.; CERP-IoT(2013.Vision and Challenges for Realizing the Internet of Things. 임태윤, “차세대 인터넷 패러다임, M2M,” 삼성경제연구소, SERI 경영 노트 제190호, 2013.8.22.

다) 교통기술의 발달과 대중교통체계의 혁신³⁸⁾

- 고령화, 교통안전 및 환경에 대한 관심 증대 등 사회적 변화에 따라 교통서비스에 대한 요구가 다양화될 전망이며, 기후변화, 환경오염, 자원 고갈에 대한 사회적 관심이 커짐에 따라 저탄소, 친환경, 고효율 교통수

36) 최근에는 M2M과 사물인터넷(Internet of Things)이라는 용어가 혼용되고 있지만, 표준화 등의 논의에서는 주로 M2M이라는 명칭을 사용

37) 임태윤, “차세대 인터넷 패러다임, M2M,” 삼성경제연구소, SERI 경영 노트 제190호, 2013.8.22.

38) 국토해양부(2011), 「지능형교통체계 기본계획 2020」, pp.25-28.

단의 활용이 점차 확대될 전망이다.

- 교통수단간 분담구조의 변화, 교통시설 건설을 위한 재정확보 어려움에 대응하는 교통시설의 효율적인 운영 필요성이 증대됨.
- 다양한 유·무선 통신망 등 정보통신 기반시설의 구축으로 교통체계 지능화에 활용할 수 있는 정보통신 기술대안이 다양화될 전망이다. 여행자가 언제 어디서나 편리하게 이용할 수 있는 교통정보에 대한 수요가 증가할 전망이다.

5) 환경 및 국토공간 변화

가) 환경산업 및 환경기술의 부상

- 환경산업이 미래의 신성장동력이라는 인식이 세계적으로 확산되면서 환경규제가 강화되고, 녹색보호주의도 심화되어 기업의 부담이 늘어날 전망이다.³⁹⁾
- 선진국으로 중심으로 세계적인 기술 표준 및 환경 규제에 정면으로 대응하기 위하여 환경산업 및 녹색기술을 적극적으로 육성할 전망이다.
- IT산업을 기반으로 한 환경 저부하형 산업기술의 발달이 예상됨.⁴⁰⁾

나) 기후변화에 따른 환경문제 심각성 확대

- 2011년에는 동일본 대지진과 쓰나미, 태국 수해 등으로 사상 최고인 4,100억 달러의 피해가 발생함.⁴¹⁾
 - 2013년 여름 중부유럽에 집중호우가 발생하여 보험금 지급액이 독일에 서만 77억 달러로 예상됨.
 - 중국도 자연재해로 인한 경제 손실액이 2007년 2,363억 위안에서 2012년

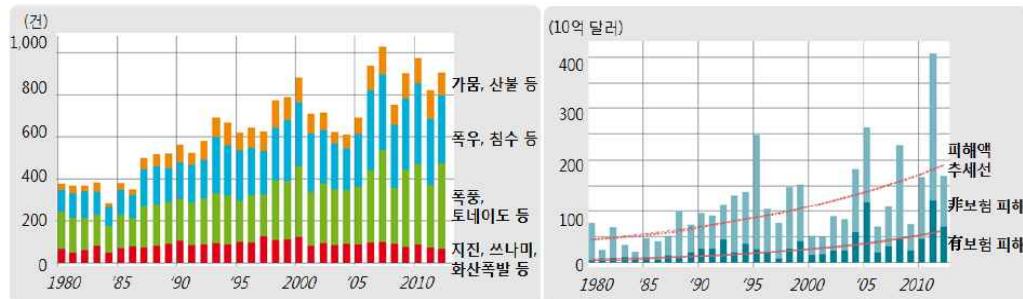
39) 도건우(2010), 「녹색보호주의의 대두와 대응방안」, 삼성경제연구소, Issue Paper, p.33.

40) 부산광역시(2010), 「부산광역시 환경보전종합계획」, p.7.

41) 삼성경제연구소, 「가시화된 기후변화 리스크와 대응」, CEO Information, 2013.7.24, p.1.

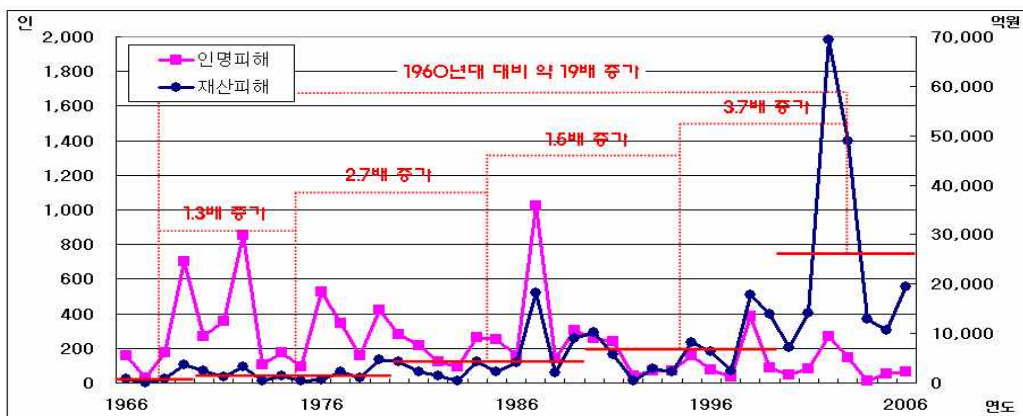
4,186억 위안으로 급증함.

- 기후변화에 따라 물부족, 수해가 빈발하고 하천자원의 중요성이 더욱 증대될 전망이다.⁴²⁾
- 장래 물부족에 대비한 충분한 수자원 확보가 필요하며, 수해복구 위주의 치수대책에서 사전예방 투자로 전환이 요구됨.
- 국토공간 디자인과 품격 향상을 위한 수변공간의 체계적 정비 필요성이 증대될 것으로 예상됨.



[그림 III-8] 전 세계 자연재해 발생건수와 자연재해로 인한 피해액

자료 : Munich Re(2013), 「Topics Geo: Natural catastrophes 2012」.삼성경제연구소, 「가시화된 기후변화 리스크와 대응」, CEO Information, 2013.7.24, p.1.



[그림 III-9] 연도별 자연재해 피해 현황

자료 : 국토해양부(2008), 「기후변화 대응 국토공간계획 평가 및 과제」.

42) 대한민국정부(2011), 「제4차 국토종합계획 수정계획(2011-2020)」, p.11.

다) 자원위기 심화

- 전 세계적으로 에너지 효율성이 증대되고 있지만, 제한된 화석연료 매장량의 한계로 인해 신재생에너지원에 대한 관심이 증대되고 있음.⁴³⁾
 - 특히, 중국은 지금까지 세계 에너지, 원자재, 곡물소비의 블랙홀 역할을 담당하였는데, 향후 소득 증가로 인해 중국 중산층이 확대되어 에너지와 곡물 수요가 더욱 커질 것임.
 - 또한, 폭염 또는 이상저온 현상과 같은 기상 이변이 자주 발생하면서 에너지 수요가 큰 폭으로 상승하고, 기후변화로 인한 물 부족 우려가 커지면 물을 다량으로 사용하는 농업과 자원개발 분야의 비용 상승 우려가 높음.
- 제한자원인 식량과 에너지자원의 부족에 따른 환경부하의 저하와 더불어 부족자원 확보를 위한 환경문제 야기 가능성이 상존함.⁴⁴⁾

43) 국토연구원(2012), 「미래 국토발전 장기전망과 실천전략 연구(Ⅰ)」, p.73.

44) 부산광역시(2010), 「부산광역시 환경보전종합계획」, p.7.

2. 관광환경 변화 분석

가. 선행연구 동향

1) 문화체육관광부(2009) : 제3차 관광진흥 5개년계획

- 사회환경변화에 따른 관광변화와 관련하여 ① 주요 소비층으로 아동과 여성, ② 여행을 겸한 레포츠시장 확대, ③ 농촌관광, 생태관광 선호, ④ 중저가형·테마형의 숙박시설 급부상, ⑤ 참여와 체험관광 활성화 등을 전망함.
- 경제환경변화에 따른 관광변화와 관련하여 ① 패키지 여행의 범위 확장, SIT 관광 등장, ② 관광경쟁력 개선이 핵심 과제, ③ 표적시장에 대한 차별적 마케팅전략 필요, ④ 차별적 관광개발 증대, ⑤ 관광소비지출 구조의 양극화 등을 전망함.
- 기술환경변화에 따른 관광변화와 관련하여 ① 정보통신기술을 활용한 교통·안내·정보 시스템 구축, ② 디지털 기술과 결합한 한류 콘텐츠 개발 등을 전망함.
- 정치환경변화에 따른 관광변화와 관련하여 ① 관광부문의 과열 경쟁 가능성, ② 지역특화형 관광개발 필요, ③ 주민주도 관광개발 추진 확대, ④ 교류망 확충으로 남북한 관광교류 확대 등을 전망함.
- 자연환경변화에 따른 관광변화와 관련하여 ① 친환경적·지속가능한 관광개발 부상, ② 해양관광산업 성장, ③ 기후변화 대응책 마련 필요 등을 전망함.

<표 Ⅲ-25> 제3차 관광진흥5개년계획상의 미래환경변화와 관광분야

구 분	주요 이슈	관광 변화
사회 (Social)	·고령화 ·소규모 다사회화 ·신모계사회의 도래 ·웰빙 및 내면 발전 욕구 증대 ·근로시간의 단축과 라이프스타일의 다양화 ·지식·문화의 융합 가속화 ·소비생활의 감성화	·자연친화·건강지향과 관광접목 ·가족동반 여가의 일반화 ·정신·육체적 건강증진 관광 ·농촌관광·생태관광 관심 대두 ·자아개발 및 실현형식의 실속형 여가 추구 ·개별관광, 관심관광 위주 개발 ·참여중심 체험관광 수요 증대
경제 (Economic)	·지식경제로의 이행 ·경제성장과 소비의 양극화 ·중국·인도의 고속성장 ·지방화와 지역화의 가속 ·세계화로 인한 고유성 부각 ·경제성장 둔화와 소비의 양극화 ·서비스산업 경쟁력 강화	·관광소비지출 양극화에 따른 고급형과 일반형의 차별화된 관광 ·문화관광산업의 신성장 동력화 ·관광산업 진흥과 문화콘텐츠 산업 부각 ·문화관광수요 증대
기술 (Technological)	·기술의 가속화 ·다양한 컨버전스의 확대 ·유비쿼터스 시대로의 진입 ·트랜슈머의 등장과 디지털 프로슈머로 진화	·첨단교통정보 제공 시스템 구축 ·문화·관광 분야의 정보화 ·정보통신기술의 관광통제력 강화 ·고기술, 고감도, 개별적 서비스
정치 (Political)	·글로벌 메가시티 경쟁 심화 ·지역특화 산업의 유도과 지원 ·동북아 신 협력 체계 구축 ·남북한 교류 확대로 군사대치 완화 ·대륙 진출형 국토 토대 구축 ·중앙권한 지방 이양	·지역특화형 관광개발로의 전환 ·주민주도 관광개발 추진 확대 ·교류망 확충으로 남북한 관광교류 확대 ·관광개발사업의 지역간 연계·보완 효과 고려
환경 (Environmental)	·에너지 소비 증대 ·물부족 심화 ·지구 온난화 가속화 ·기후 패턴의 변화 ·청정에너지 개발 ·환경산업 및 환경기술의 부상 ·에너지·자원 외교 강화	·친환경적·지속가능한 관광개발 ·해양관광산업의 부상 ·일반 관광시설의 가동일수와 시설이용률 제고로 관광사업성 증대

자료 : 문화체육관광부(2009), 제3차 관광진흥 5개년계획, p.54.

2) 김향자(2010), 「최근 관광산업 트렌드 변화와 제주관광 연구」

- 김향자는 「최근 관광산업 트렌드 변화와 제주관광 연구」에서 외부환경 트렌드로 사회, 기술, 경제, 환경, 정치적인 측면에서 주요 트렌드를 전망함.

<표 III-26> 최근 관광산업 트렌드 변화와 제주관광 연구상의 미래환경변화요인

구분	주요 트렌드
사회	·신소비계층 등장과 소비주체의 다각화 ·초고령화 사회로의 진입 ·여성층 등 라이프스타일 계층 부각 ·다문화의 사회 도래
기술	·인터넷과 커뮤니케이션 기술을 통한 네트워크 지식사회 재형상화 ·위치기반서비스와 증강현실을 통한 신(新)관광정보서비스 제공 확대 ·그리노믹스(Greenomics) 산업이 새로운 강자로 등장 ·복용합에 따른 최첨단 기술을 통한 산업간 변화 발생
경제	·세계 경제의 블록화와 동아시아로의 경제권 이동 ·세계 경제 내 BRICs 등 신흥경제세력 등장 및 다극화 진행 ·국내 서비스 산업의 고도화고급화 확산
환경	·글로벌 아젠다(Global Agenda)에 대한 중요성 심화 ·차세대 녹색기술(Green Technology)에 대한 개발 확산 ·에코이즘(Ecoism) 부상과 자연 생태계 보호 요구 증대 ·에너지 다소비 산업에 저항감 증가
정치	·정부역할의 변화와 국경을 초월한 경쟁 가속 ·지역의 글로벌 경쟁력 확보를 위한 메가시티와 지역 간 연계협력 체계화 ·녹색성장이 국가전략 기조화(新그랜드 녹색 국토공간 구축 추진) ·남북간 긴장 속에서 지속적 협력 요구 증가

자료 : 김향자(2010), “최근 관광산업 트렌드 변화와 제주관광,” 한국은행 제주본부, 국제자유도시에 부응하는 제주 관광산업 발전방향 세미나.

<표 III-27> 미래 환경변화와 제주관광에의 영향요인

구분	주요 트렌드
미래 환경변화 요인과 제주관광 산업에의 영향 요인	<ul style="list-style-type: none"> ·인구 고령화와 의료, 건강 등에 대한 관심 증대 ·베이붐세대, 여성 등 신라이프스타일 계층 등장과 자기 실현 욕구 증대 ·다문화 사회로의 변화로 신 커뮤니티 공동체 문화 필요성 증대 ·신관광정보 서비스 확대 및 언어통역서비스의 확대에 여행의 편리 증진 ·그린노믹스의 실현을 위한 제주 청정환경의 적극적 활용 ·녹색성장 전략에 따른 다양한 관광정책의 출현 ·지역간 협력, 사회적 자본, 공동체 형성 등에 대한 관심 증대 ·에코이즘의 부상과 자연 생태계 보호 요구 증대에 따른 제주의 세계자연유산 등에 대한 관심 고조 ·산업의 복용합화에 따른 산업구조의 재편 ·세계 경제의 개방화로 제주 감귤산업 등의 경쟁력 약화로 관광산업의 발전 요구 증대 ·지역간 연계협력 체계로의 변화와 지역공동체의 중요성 증진
관광시장 변화와 제주관광 산업에의 영향 요인	<ul style="list-style-type: none"> ·아태시장의 성장과 국내관광시장의 성장으로 제주 관광시장의 동반 성장 ·관광산업의 신성장동력 산업화 ·산업의 복·융합화의 지속화: 의료관광, 교육관광 등 ·Free-Plan SIT(Special Interest Tourism)과 특별관심관광(SIT)의 증가 ·젊은 여행객과 중년 및 노년 층의 관광 증가 ·자연친화적 관광행태 ·건강지향적 관광과 웰빙관광 증가 ·해양관광 및 스포츠 관광의 관심 증대 ·문화관광의 증가 ·MICE 관광의 증가 ·탄소세의 가시화로 인한 항공교통 등으로 인한 제주관광 비용 증대 예상 ·녹색관광을 위한 관광에의 녹색기술의 도입(에너지 절감, 효율 등) ·무동력 시설의 개발 확대, 이동의 최소화를 위한 방법 모색 ·기후변화에 대응한 섬지역의 환경변화 적응

자료 : 김향자(2010), “최근 관광산업 트렌드 변화와 제주관광,” 한국은행 제주본부, 국제자유도시에 부응하는 제주 관광산업 발전방향 세미나.

3) 심원섭(2010), 「최근 관광트렌드 변화와 향후 정책방향」

- 심원섭⁴⁵⁾은 관광트렌드의 시간적 범위로 2011년~2015년까지로 선정함.
- 핵심 관광트렌드 도출을 위한 거시·미시 트렌드 조사 및 분석을 하였으며, 1·2차 전문가 설문조사를 통하여 도출된 핵심트렌드에 대한 관광적 가치 설정과 관광산업적 의미 파악 및 관광정책 방향을 도출함.
- 트렌드 분석을 통해 10가지 핵심관광트렌드를 선정하고, 향후 정책방향을 제시함.
- 첫째, 멀티컬처 관광소비 확산. 다문화 사회진입과 글로벌화로 인한 멀티컬처 관광소비 확산에 따른 관광정책 방향으로 다문화주의에 입각한 관광개방성의 확대, 전통적 가치와 현대적 가치가 조화를 이룬 관광상품의 개발, 다문화 가정의 관광권익에 대한 배려, 코스모폴리탄즘 관광에 대한 대책 추진, 그리고 멀티컬처 가치와 이에 상응하는 관광개발정책의 추진 등이 필요함을 강조함.
- 둘째, 뉴 시니어, 핵심 관광소비계층으로 부상. 노년 계층의 다양성을 수용하는 관광정책, 새로운 표적시장의 증가로 인한 관광비즈니스에 대한 대책 마련, 노년계층을 중심으로 한 실버관광에 대한 대책, 노년계층을 대상으로 한 복지관광수요의 증가에 대비, 그리고 은퇴한 노령인력을 관광에 활용하는 정책이 필요함을 강조함.
- 셋째, 건강을 생각하는, 헬스 투어리즘의 확산. 웰빙관광에 대한 사회적 인식 전환, 헬스투어리즘 관련 소재의 발굴과 연계한 상품개발 및 테마별 종합관광정보의 제공, 한국형 치유관광상품의 개발, 한국적 자연을 소재로 한 에코힐링 관광콘텐츠의 발굴, 그리고 뷰티관광산업에 대한 중요성 인식 및 투자 확대 등의 정책을 강조함.
- 넷째, 소비자가 주도하는 창조관광의 시대. 관광소비자 주권강화에 대응한 관광소비자 보호정책의 강화, 관광상품 및 서비스 품질 관리정책 강화, 창조적 관광비즈니스 체제로의 전환을 위한 정책지원 강화, 소비자의 세분화된 니즈에 대응한 창조형 특화관광상품 개발 강화, 크리슈머에

45) 심원섭(2010), 「최근 관광트렌드 변화와 향후 정책방향」, 한국문화관광연구원.

대한 지원정책 등이 필요함을 강조함.

- 다섯째, 체험하는 관광소비자, 트라이투어슈머의 부상. 관광소비자의 만족도 제고, 체험관광상품의 개발, 한국적 문화소재에 기반한 문화체험상품의 개발, 체험프로그램 확충 및 수용태세 강화정책 등이 필요함을 강조함.
- 여섯째, 소셜네트워크가 주도하는 관광의 시대. 문화미디어와 관광정책의 통합, 관광콘텐츠를 개발하는 관광벤처기업의 육성, 국제협력을 통한 콘텐츠 경쟁력 제고, 모바일 관광콘텐츠를 생산하는 고급인력 육성 등이 필요함을 강조함.
- 일곱째, 관광산업, 그리너 비즈니스로의 도약. 관광산업이 녹색비즈니스의 주요 산업으로 발전하기 위해서는 성장가능성이 높고, 파급효과가 높은 분야에 대한 발굴, 활용 가능한 녹색기술에 대한 모니터링 및 기술이전 강화, 녹색관광자원의 개발역량 강화 등이 필요함을 강조함.
- 여덟째, 네오 럭셔리 관광소비의 확산. 럭셔리 관광에 대한 관심이 증가함에 따라 의료관광, MICE, 요트 등 고부가가치를 창출하는 여가시장이 확대될 것으로 전망함. 고부가가치 관광시장의 확대에 대비한 제도적 기반 구축, 안심관광소비에 대한 제도 정비, 예술·공연 등 고급문화와 연계한 관광상품의 개발, 명품관광콘텐츠의 개발 등의 정책강화가 필요함을 강조함.
- 아홉째, 레저 재핑의 시대. 일과 여가를 대하는 소비자에 대한 태도에 주목하여 관광소비자를 세부적으로 재분류하고 재정의 해야 하고, 기존에 일과 여가를 분리하던 사고방식에서 탈피하기 위한 환경 조성, 여가와 관광의 영역이 무너지는 현상과 더불어 발생하는 관광의 산업적 영역 확대에 따른 정책 수립, 정주권내 관광활동에 대한 정책적 배려, 일과 여가의 융합에 대응해서 새로운 관광환경으로서 제3의 공간에 대한 관광자원화 정책, 도심엔터테인먼트의 공간으로서 도시관광 개념의 재정립이 필요함을 강조함.
- 열 번째, 착한 관광소비자, 착한 관광기업의 시대. 관광기업에 대한 사

회적 책임경영, 관광객의 입장에서는 사회적 책임관광의 확산에 대응하기 위해서는 사회적 책임관광에 대한 공감대 형성, 상품단계별·주체별 사회적 책임관광 가이드라인 개발, 공정관광기업에 대한 인센티브 제공 등이 필요함을 강조함.

4) 주영민(2011), 「미래관광의 7대 트렌드」

- 수요·공급·제도 요인을 종합적으로 고려하여 파악한 미래관광의 7대 트렌드로 다음과 같이 선정함.
- 첫째, 대중문화관광. 미디어 발달로 문화 확산 속도가 빨라지며 영화, 음악, 문학 등 대중문화가 관광의 주요 콘텐츠로 부상하고 있음. 세트장, 촬영지를 관광상품화하는 ‘영화관광’이나 문학·음악 작가의 흔적과 작품 배경지를 돌아보는 관광상품이 대표적인 예임.
- 둘째, 체험학습관광. 여가의 가치가 증대되며 색다른 체험으로 자기계발을 가능케 하는 교육관광 콘텐츠가 확산되고 있음. 학습 욕구가 높고 경제력을 갖춘 시니어 세대 대상의 ‘러닝 베이케이션(Learning Vacation)’이나 모험을 즐기는 ‘트라이투어슈머(Trytoursumer)’ 대상의 모험 레포츠가 인기를 끌고 있음.
- 셋째, 마음치유관광. 금융위기 등 경제 전반의 불확실성이 높아지면서 자기 수양을 목적으로 하는 요가, 템플스테이 등이 각광을 받고 있음.
- 넷째, 스마트관광. SNS 등을 활용한 스마트 라이프의 확산으로 관광 소비의 플랫폼과 형태가 변화하고 있음. SNS 및 스마트폰을 고객과의 소통을 위한 플랫폼으로 활용하는 기업이 늘고 있음.
- 다섯째, 꿈을 파는 관광. 개인이 실현할 수 없다고 여겼던 우주여행, 심해탐험 등 ‘꿈’을 현실화하는 이색서비스가 시장에 등장하며 관광산업에 새로운 자극을 주고 있음. 극지탐험이나 평생 꿈꾸던 직업을 체험해보는 ‘보케이션 베이케이션(vocation vacation)’ 등이 대표적임.
- 여섯째, 모두를 위한 관광. 소비적 여행이 남기는 환경오염, 문화훼손,

관광업 종사자 인권침해 등에 대한 반성에서 출발하여, 지역주민과 공동체에 도움이 되는 방향으로 여행을 하는 공정여행이 대두되고 있음.

- 일곱째, 관광의 핵심고객 중국. 중국이 세계 4위의 관광소비국으로 부상하는 등 세계 관광시장의 핵심고객이 되고 있음. 중국인 관광객 유치 위한 각국 정부의 노력도 치열함.



[그림 III-10] 미래환경변화와 미래관광의 7大 트렌드

자료 : 주영민, 「한국 관광산업의 업그레이드 전략-미래 관광의 7大 트렌드와 대응방안」, 삼성경제연구소, CEO Information, 2011.9.14., p.4.

5) 문화체육관광부 : 제3차 관광개발기본계획

- 국내·외 미래 환경변화요인을 국제 환경변화, 경제환경변화, 사회·문화 환경변화, 환경·국토환경변화, 정치·남북 환경변화 등 5개의 환경변화요인을 고려함.
- 국제 환경변화요인과 관련해서는 ① 관광산업 전반에 걸쳐 선진화, 혁신 및 품질개선 등으로 가격경쟁력 강화를 강조하고 있으며, ② 중국 관광시장의 중요성, ③ 관광객 안전의 중요성 등에 대해 강조하고 있음.
- 경제 환경변화요인과 관련해서는 ① 국민소득 4만 불로 예상되는 2020년

이후 우리나라 국민의 여가시간 증대에 따른 대응 필요성, ② 국민 여가지출액 증가, 관광양극화 현상 발생 가능성 등을 언급하고 있음.

- 사회·문화 환경변화요인과 관련해서는 ① 시니어층이 핵심 수요층이 될 전망, ② MICE산업, 크루즈, 의료관광, 골프, 요트 등의 관광수요 증대를 강조함.
- 환경·국토 환경변화요인과 관련해서는 ① 신규개발을 최소화하면서 관광지, 관광단지의 재생, ② 자전거 여행과 도보여행에 대한 수요 증가 등을 강조함.
- 정치·남북 환경변화요인과 관련해서는 ① 민관 파트너십 구축, ② 지역 특성을 고려한 관광개발, ③ 남북관광교류에 대비한 정책적 대안 마련 등을 강조함.

<표 III-28> 제3차 관광개발기본계획상의 관광분야 환경변화와 과제

구분	메가 트렌드	관광분야 환경변화와 과제
국제	·글로벌 경제체제의 구축과 ·유라시아-태평양 협력기반 강화 ·국제사회 불안정 요인상존 및 원자재 가격 상승	·글로벌 경쟁심화에 대응한 관광경쟁력 강화 ·중국 등 신흥 관광시장 성장에 대한 능동적 대응 ·관광안전 확보를 위한 대응전략 구축
경제	·2020년 세계 10위권 경제대국·국민소득 3만불 시대 진입 ·소득양극화의 심화 우려	·소득증대에 따른 국민여가시간 변화 대응 ·국민 여가지출 변화와 양극화 문제 해소
사회·문화	·인구 감소 및 노령화 현상 심화 ·소비가치 및 패턴의 변화 ·신한류의 확산 ·메가이벤트 개최로 인한 국가 브랜드 가치향상 기대	·새로운 핵심 관광소비계층의 등장과 특화시장 개척 ·고부가가치 융복합형 관광상품의 지속적 개발 추진
환경·국토	·기후변화에 따른 환경문제 심각성 확대 ·국제환경문제에 대한 대응체계 강화 및 녹색성장 담론의 확산 ·대중교통체계의 혁신	·신규개발 억제, 공간재생을 통한 관광환경 정비 ·대중교통체계 변화 및 친환경 교통 확산에 대응한 관광개발
정치·남북	·참여형 정치체계 강화 및 작고 효율적 정부로의 전환 ·새로운 전환이 모색되는 남북관계	·관광산업 진흥을 위한 협치체계 구축 ·지역의 특성고려 및 자율성에 입각한 관광개발 ·중장기적 전망하에 남북관광교류 준비

자료 : 문화체육관광부(2011), 「제3차 관광개발기본계획(안)」, p.105.

6) 심원섭(2012), 「미래 관광환경 변화 전망과 新관광정책 방향」

- 심원섭은 「미래 관광환경 변화 전망과 新관광정책 방향」 연구에서 경제, 정치, 사회, 문화, 기술·녹색, 수요 및 공급 등의 측면에서 대응방안을 제시함.
- 경제환경변화에 따른 대응과제로 ① 차별적 관광상품 개발, ② 관광산업의 국가 경제성장 견인 주도, ③ 가격경쟁력 강화, ④ 저소득층을 위한 관광정책 지원, ⑤ 관광을 통한 국민행복 실현, ⑥ 관광산업 녹색기준 마련, ⑦ 관광융합 사업 발굴 등을 강조함.
- 정치환경변화에 따른 대응과제로 ① 민관의 상생협력을 위한 관광정책 마련, 역할 재정립 및 공생발전에 대한 인식 강화, ② 국제관광정책 협력강화로 환경변화 대응, ③ 차별화된 관광마케팅 전략 수립, ④ 지역별 특화사업 발굴 등을 강조함.
- 사회환경변화에 따른 대응과제로 ① 가족참여 체험프로그램 개발, ② 신규 관광수요에 대응한 신관광상품 개발, ③ 다문화사회에 대비한 인재육성 및 비즈니스 환경 조성, ④ 국민의 환대서비스 개선, ⑤ 소셜네트워크를 활용한 관광주체간 소통 강화, ⑥ 소셜미디어를 활용한 관광정보제공 중요, ⑦ 관광정보 신뢰등급제 및 피해보상 규정 마련 등을 강조함.
- 문화환경변화에 따른 대응과제로 ① 여가생활 수요분석을 근거로 한 관광산업 분야 지원, ② 한류콘텐츠 개발, 품질관리, 시장공략 강화, ③ 관광콘텐츠 발굴 및 저작권 보호기반 마련, ④ 스마트 생태계 조성을 위한 환경 조성, ⑤ 유비쿼터스 기술 기반 관광실현, ⑥ 미디어 파급력을 이용한 관광마케팅 강화 등을 강조함.
- 기술·녹색환경변화에 따른 대응과제로 ① 관광관련 정보제공 서비스와 IT기술의 연계 강화, ② 교통기술의 발달에 따른 새로운 여가문화 형성 가능 및 관련기관간 협력 강화, ③ 그리너비즈니스, 그린슈머 등 지속가능한 관광산업정책 추진, ④ 녹색기술과 관광산업간 융·복합관광정책 추진, ⑤ 선진국가들과 교류를 통한 기술 및 지식 공유 등을 강조함.
- 수요 및 공급환경변화에 따른 대응과제로 ① 관광콘텐츠 경쟁력 확보를

위한 엔터테인먼트 요소 필요, ② 소비자 우선의 관광마케팅 전략 수립, ③ 타 산업과 서비스 및 관광산업의 융합을 위한 정책기반 마련, ④ 관광소비자 지향형 관광정책 개발, ⑤ 소셜 커머스에 대한 관광산업의 활발한 활용 전망, ⑥ 소비자의 관광상품 및 서비스 품질 향상 노력 요구 증대, ⑦ 문화적, 지역적 특성을 고려한 관광 상품 개발 필요, ⑧ 지역공생을 도모하는 관광상품 확산, ⑨ 관광품질인증제도 개선 필요성 증대 등을 강조함.

<표 III-29> 환경 변화에 따른 관광시장 대응 방안(심원섭 연구)

구 분	변화 전망	대응방안
경제	<ul style="list-style-type: none"> ·신흥 경제시장의 부상 ·한국경제 위상 강화 ·글로벌 경제의 리밸런싱 ·소득불균형에 따른 양극화 심화 ·자본주의 4.0 부상 ·재정건전성 문제 확산 ·자원 및 환경문제로 인한 경제 불안 ·기술 및 산업융합 패러다임 확산 	<ul style="list-style-type: none"> ·동북아 관광시장의 새로운 수요흡수를 위한 한국의 차별적 관광상품 개발 필요 ·경제성장 기여도, 고용효과 등을 고려한 관광산업 경제 성장 견인역할 강화 ·가격경쟁력으로 관광산업 발전 유도 ·저소득층을 위한 관광정책 추진으로 관광의 사회적 역할 강조 ·관광을 통한 국민행복 실현가치 구현 ·고용없는 성장시대에 관광산업의 신고용 창출을 위한 새로운 가치로서 의의 ·관광분야의 시장 역할 재정립으로 양극화 해소 가능 ·소프트경쟁력 강화 ·하드웨어 개발보다는 자원재생 강화 ·전 세계의 환경기준에 부합하는 관광산업 녹색기준 마련 ·경쟁력이 될 수 있는 새로운 관광융합 아이템 발굴
정치	<ul style="list-style-type: none"> ·공생·상생발전 강조 ·한반도 주변 권력구조 재편 ·국가 간 자원 확보 경쟁 심화 ·거버넌스형 정부의 필요성 대두 ·재정악화로 인한 지방자치제 위기 	<ul style="list-style-type: none"> ·국가 및 개인, 정부, 기업 등 주체 간 상생협력을 위한 관광정책 필요 ·공생발전에 대한 교육으로 필요인식 강화 및 여론 형성 ·주변 정세변화에 따른 국제관광정책 변화가능성 탐색 ·국제관광협력 강화로 불확실성 극복 ·정치적 상황과 분리된 관광마케팅 전략 수립 ·관광 홍보 및 마케팅적 측면의 새로운 방향 모색 ·국가, 시장, 시민 등 관광정책 수립을 위한 역할 재정립 필요 ·지역별 특화사업 발굴을 통한 지역관광 발전의 발전 모멘텀 마련 필요

자료 : 심원섭(2012), 「미래 관광환경 변화 전망과 新관광정책 방향」, 한국문화관광연구원.

<표 계속>

구 분	변화 전망	대응방안
사회	<ul style="list-style-type: none"> ·신가족형태의 출현 ·사회계층적·인구통계적 변화 ·다문화사회로 전환과 코스모폴리타니즘 확산 ·소셜네트워크 확장 	<ul style="list-style-type: none"> ·가족참여 체험프로그램 개발 강조 ·관광주체의 범위를 가족중심에서 확대하여 가족, 개인을 아우르는 관광문화 형성 필요 ·새로운 관광수요 계층을 포용할 수 있는 신관광상품 필요 ·다문화적 가치를 통한 관광소비문화의 변화를 반영하는 인재육성 및 비즈니스 환경조성 필요 ·국민의 관광개방성 확대와 코스모폴리타니즘에 입각한 환대서비스 개선 필요 ·소셜네트워크를 활용한 관광주체간 사회적 소통 강화 ·소셜미디어를 기반으로 한 관광정보에 대한 중요성 증대 ·관광정보 신뢰등급제 및 피해보상 규정 필요성 증가 ·관광개발을 통한 공간내 다양한 홍보 및 마케팅이외 안내 해설 등의 다방면 접목 및 활용에 대한 요구도 증대
문화	<ul style="list-style-type: none"> ·라이프밸런싱을 위한 가치선택 변화 ·신한류열풍의 확산 ·창조산업의 발전과 부상 ·스마트 생태계 시대 ·미디어 문화마케팅 활용 	<ul style="list-style-type: none"> ·일과 삶의 균형정책 강화 ·여가생활에 대한 수요분석을 근거로 하여 관광산업 분야 지원 필요 ·한류 콘텐츠 개발과 품질관리 병행 필요 ·한류시장별 수요분석으로 공략 차별화 ·한류의 전 세계 확산을 위한 적극적 정책지원 필요 ·높아진 소비자 안목에 대응할 수 있는 관광콘텐츠 발굴 필요 ·관광콘텐츠 저작권 보호기반 마련 ·스마트 생태계 실현을 위한 환경조성 필요 ·유비쿼터스 기술 기반 관광실현으로 관광경쟁력 향상 ·미디어 파급력을 이용한 관광마케팅 효과 기대 ·전 세계가 공감할 수 있는 관광콘텐츠 개발 필요성 증대

자료 : 심원섭(2012), 「미래 관광환경 변화 전망과 新관광정책 방향」, 한국문화관광연구원.

<표 계속>

구 분	변화 전망	대응방안
기술·녹색 환경	·IT 기술력의 진화와 라이프스타일의 변화 ·교통기술의 발달 ·기후변화 위기와 녹색산업 부상	·관광관련 정보제공 서비스와 IT기술의 연계로 소비자 편의 도모 ·재미요소를 더해 관광경쟁력 확보방안으로 활용 ·관광산업의 다양화를 비롯한 새로운 여가문화 형성 가능 ·관광산업화를 위한 기반 마련을 위하여 관련기관의 협력 필요 ·그리너비즈니스, 그린슈머 등 지속가능한 관광산업정책 추진 ·녹색기술과 관광산업간 융·복합관광정책 수립 ·환경관련 관광산업의 기술 및 지식에 대하여 선진국가들과 글로벌 관점교류 필요
수요 및 공급	·콘텐츠 소비경험 다양화 ·소비자 영향력 증대 및 공급시장 다양화 ·미디어로 연결된 소비자와 시장 ·SNS를 활용한 마케팅 및 시장확대 ·윤리적 소비문화와 변화하는 기업	·관광콘텐츠 경쟁력 확보를 위한 엔터테인먼트 요소 필요 ·문화관광콘텐츠산업과 시장의 다양화 가능 ·일회성 관광소비 방지 위한 대안 필요 ·인간중심의 인터페이스를 구현하고, 소비자 지향적 제품의 재정의를 통해 소비자 우선의 관광마케팅 전략 수립 ·타 산업과 서비스 및 관광산업의 융합을 위한 정책기반 마련 ·관광산업 전반에 고객 맞춤형 서비스 필요성 강화 전망 ·관광소비자 지향형 관광정책 개발 필요 ·관광산업의 소셜 커머스의 활발한 활용 전망 ·무형 서비스 상품의 온라인거래에 대한 안전성 확보 필요 ·관광상품 및 서비스 질 관리 필요성 증대 ·해외기업과의 경쟁심화 예상가능 ·관광상품 및 서비스 품질 향상 노력 요구 ·문화적, 지역적 특성을 고려한 관광 상품 개발 필요 ·관광산업의 사회적 기업가치 반영 ·여행문화의 다변화 가능 ·지역과의 공생을 도모하는 관광상품 확산 기대 ·책임관광프로그램 기획 전문가 육성 필요 ·지역주민 대상의 책임관광 제공에 관련한 교육의 필요 ·관광품질인증제도 개선 필요성 증대

자료 : 심원섭(2012), 「미래 관광환경 변화 전망과 新관광정책 방향」, 한국문화관광연구원.

나. 선행연구 종합 검토

1) 분야별 대응과제 종합분석

□ 정치분야 대응과제

- 3개의 연구결과를 토대로 분석한 결과, 정치분야 대응과제로 관광산업 진흥을 위한 협치체계 구축, 지역의 특성고려 및 자율성에 입각한 관광개발, 중장기적 전망하에 남북관광교류 준비, 국제관광협력 강화로 미래 관광환경 불확실성 극복 등이 강조되고 있음.

<표 III-30> 정치환경변화에 따른 관광산업 대응과제

구분	①	②	③
관광산업 진흥을 위한 협치체계 구축	○		
지역의 특성고려 및 자율성에 입각한 관광개발	○		
중장기적 전망하에 남북관광교류 준비	○		
관광개발사업의 지역간 연계·보완효과 고려		○	
지역특화형 관광개발로의 전환		○	
주민주도 관광개발 추진 확대		○	
교통망 확충으로 남북한 관광교류 확대		○	
국가 및 개인, 정부, 기업 등 주체 간 상생협력을 위한 관광정책 필요			○
공생발전에 대한 교육으로 필요인식 강화 및 여론형성			○
주변 정세변화에 따른 국제관광정책 변화가능성 탐색			○
국제관광협력 강화로 불확실성 극복			○
정치적 상황과 분리된 관광마케팅 전략 수립			○
관광 홍보 및 마케팅적 측면의 새로운 방향 모색			○
국가, 시장, 시민 등 관광정책 수립을 위한 역할 재정립 필요			○
지역별 특화사업 발굴을 통한 지역관광발전의 발전 모멘텀 마련 필요			○

주) ① 문화체육관광부(2011), ② 문화체육관광부(2009), ③ 심원섭(2012)

자료 : 연구자 작성

□ 경제분야 대응과제

- 3개의 연구결과를 토대로 분석한 결과, 경제분야 대응과제로 국민 소득 증대에 따른 국민여가시간 변화 대응과 양극화 문제 해소를 위한 고급형과 일반형의 차별화된 관광 실현, 관광산업과 문화산업의 융복합을 통한 관광콘텐츠 발굴 강화, 동북아 관광시장 확대에 따른 차별적 관광상품 개발, 국가·지역차원 관광산업 경제효과 기여도 향상, 관광을 통한 국민행복 실현가치 구현 등이 강조되고 있음.

<표 III-31> 경제환경변화에 따른 관광산업 대응과제

구분	①	②	③
소득증대에 따른 국민여가시간 변화 대응	○		
국민 여가지출 변화와 양극화 문제 해소	○		
관광소비지출 양극화에 따른 고급형과 일반형의 차별화된 관광		○	
문화관광산업의 신성장 동력화		○	
관광산업 진흥과 문화콘텐츠 산업 부각		○	
문화관광수요 증대		○	
동북아 관광시장의 새로운 수요흡수를 위한 한국의 차별적 관광상품 개발			○
경제성장 기여도, 고용효과 등을 고려한 관광산업 경제성장 견인역할 강화			○
가격경쟁력으로 관광산업 발전 유도			○
저소득층을 위한 관광정책 추진으로 관광의 사회적 역할 강조			○
관광을 통한 국민행복 실현가치 구현			○
전 세계의 환경기준에 부합하는 관광산업 녹색기준 마련			○
경쟁력이 될 수 있는 새로운 관광융합 아이템 발굴			○

주) ① 문화체육관광부(2011), ② 문화체육관광부(2009), ③ 심원섭(2012)

자료 : 연구자 작성

□ 사회·문화분야 대응과제

- 3개의 연구결과를 토대로 분석한 결과, 사회·문화분야 대응과제로 새로운 핵심 관광소비계층의 등장과 특화시장 개척, 고부가가치 융복합형 관광상품의 지속적 개발 추진, 다문화적 가치를 통한 관광소비문화의 변화를 반영하는 인재육성 및 비즈니스 환경조성, 소셜미디어를 기반으로 한 관광정보의 중요성 증대, 한류 콘텐츠 개발과 품질관리, 시장 확산 정책 등이 강조되고 있음.

<표 III-32> 사회·문화환경변화에 따른 관광산업 대응과제

구분	①	②	③
새로운 핵심 관광소비계층의 등장과 특화시장 개척	○		
고부가가치 융복합형 관광상품의 지속적 개발 추진	○		
자연친화·건강지향과 관광접목		○	
가족동반 여가의 일반화		○	
정신·육체적 건강증진 관광		○	
농촌관광·생태관광 관심 대두		○	
자아개발 및 실현형식의 실속형 여가 추구		○	
개별관광, 관심관광 위주 개발		○	
참여중심 체험관광 수요 증대		○	
가족참여 체험프로그램 개발 강조			○
가족, 개인을 아우르는 관광문화 형성 필요			○
새로운 관광수요 계층을 포용할 수 있는 신관광상품 필요			○
다문화적 가치를 통한 관광소비문화의 변화를 반영하는 인재육성 및 비즈니스 환경 조성			○
국민의 관광개방성 확대와 코스모폴리타니즘에 입각한 현대서비스 개선 필요			○
소셜네트워크를 활용한 관광주체간 사회적 소통 강화			○
소셜미디어를 기반으로 한 관광정보의 중요성 증대			○
관광정보 신뢰등급제 및 피해보상 규정 필요성 증가			○
관광개발을 통한 공간내 다양한 홍보 및 마케팅이외 안내 해설 등의 다방면 접목 및 활용에 대한 요구도 증대			○
일과 삶의 균형정책 강화			○
여가생활에 대한 수요분석을 근거로 하여 관광산업 분야 지원 필요			○
한류 콘텐츠 개발과 품질관리 병행 필요			○
시장별 수요분석으로 공략 차별화			○
전 세계 확산을 위한 적극적 정책지원 필요			○
높아진 소비자 안목에 대응할 수 있는 관광콘텐츠 발굴 필요			○
관광콘텐츠 저작권 보호기반 마련			○
스마트 생태계 실현을 위한 환경조성 필요			○
유비쿼터스 기술 기반 관광실현으로 관광경쟁력 향상			○
미디어 파급력을 이용한 관광마케팅 효과 기대			○
전 세계가 공감할 수 있는 공공콘텐츠 개발 필요성 증대			○

주) ① 문화체육관광부(2011), ② 문화체육관광부(2009), ③ 심원섭(2012)

자료 : 연구자 작성

□ 기술분야 대응과제

- 2개의 연구결과를 토대로 분석한 결과, 관광객 편의증진을 위한 첨단교통정보 제공 시스템 구축, 정보통신기술과 연계한 관광경쟁력 확보방안 마련, 과학기술과 연계한 고기술·고감도·개별적 서비스 강화 등이 강조되고 있음.

<표 III-33> 기술환경변화에 따른 관광산업 대응과제

구분	①	②	③
첨단교통정보 제공 시스템 구축		○	
문화 관광 분야의 정보화		○	
정보통신기술의 관광통제력 강화		○	
고기술, 고감도, 개별적 서비스		○	
관광관련 정보제공 서비스와 IT기술의 연계로 소비자 편의 도모			○
재미요소를 더해 관광경쟁력 확보방안으로 활용			○
관광산업의 다양화를 비롯한 새로운 여가문화 형성 가능			○
관광산업화의 기반 마련을 위하여 관련기관의 협력 필요			○

주) ① 문화체육관광부(2011), ② 문화체육관광부(2009), ③ 심원섭(2012)

자료 : 연구자 작성

□ 환경분야 대응과제

- 심원섭(2012)의 연구에서는 기술·녹색분야로 기술되어 있으나 녹색분야의 내용을 환경분야 대응과제로 제시함.
- 3개의 연구결과를 토대로 분석한 결과, 신규개발 억제와 공간재생을 통한 관광환경 정비, 친환경적·지속가능한 관광개발, 녹색기술과 관광산업간 융·복합관광정책 수립 등이 강조되고 있음.

<표 III-34> 환경분야변화에 따른 관광산업 대응과제

구분	①	②	③
신규개발 억제와 공간재생을 통한 관광환경 정비	○		
대중교통체계 변화 및 친환경 교통 확산에 대응한 관광개발	○		
친환경적·지속가능한 관광개발		○	
해양관광산업의 부상		○	
일반 관광시설의 가동일수와 시설이용률 제고로 관광사업성 증대		○	
그리너비즈니스, 그린슈머 등 지속가능한 관광산업정책 추진			○
녹색기술과 관광산업간 융·복합관광정책 수립			○
환경관련 관광산업의 기술 및 지식에 대하여 선진국가들과 글로벌 관점교류 필요			○

주) ① 문화체육관광부(2011), ② 문화체육관광부(2009), ③ 심원섭(2012)

자료 : 연구자 작성

□ 소비·공급환경분야 대응과제

- 심원섭의 연구에서는 소비·공급환경을 별도로 제시하고 있으며, 이는 ‘정치체제와 투입되는 외부의 소비환경적, 공급환경적 조건이나 상황’을 의미함.

2) 대응과제 종합분석

- 정치분야 대응과제로 관광산업의 이해관계자인 민관간의 협력 및 관계 조정 등이 필요하며, 지역의 경제·사회·문화·환경적 특성과 자율성에 기인한 관광개발 사업이 추진되어야 할 것임. 남북한 관계의 협력이 관광산업에 미치는 영향이 크므로 남북관광교류증진에 대한 준비가 필요하며, 미래 불확실한 관광환경 변화에 대응해 나가기 위해서는 국가간·지역간 관광협력 강화가 필요할 것임.
- 경제분야 대응과제로 우리나라 국민의 여가시간이 확대될 것으로 전망됨에 따라 이에 따른 관광산업의 대응방안 마련, 소득양극화 심화에 따른

관광양극화 문제를 해소하기 위한 정부차원의 대책마련이 필요할 것으로 전망됨. 또한 관광산업과 문화산업 등의 융복합을 통한 새로운 관광콘텐츠 발굴을 위한 정책방안이 마련되어야 하며, 중국·일본 등 동북아 관광시장 확대에 따른 관광객 유치를 위한 국가·지역차원의 차별적 관광상품 개발이 필요할 것으로 사료됨. 관광산업이 실질적으로 국가·지역에 미치는 경제효과 기여도를 향상시키는 방안마련이 필요하며, 관광을 통한 전 국민이 행복을 느낄 수 있는 정책마련도 필요할 것임.

- 사회·문화분야 대응과제로 고령화사회 진전에 따른 시니어계층, 여가활동상에 의사결정 권한이 강화될 것으로 보이는 여성계층 등 새로운 핵심 관광소비계층의 등장과 이들을 대상으로 특화시장 개척이 필요할 것으로 전망됨. MICE산업, 크루즈관광, 의료관광, 요트관광, 승마관광 등 부가가치가 높은 관광산업의 수요가 확대될 것으로 전망됨에 따라 고부가가치 복용합형 관광상품의 지속적 개발이 필요할 것임. 한류열풍은 한시적 유행일 가능성도 상존하고 있고, 미디어 활용으로 신한류 확산 가속화·광역화될 가능성도 있음에 따라 콘텐츠 개발과 품질관리 병행이 필요하고, 전 세계 확산을 위한 적극적 정책지원이 필요할 것임. 관광객에게 소셜 미디어를 기반으로 한 관광정보 제공의 중요성도 증대될 것임.
- 기술분야 대응과제로 스마트폰의 상용화와 함께 IT 기술이 본격적으로 진화함에 따라 본격적인 스마트 관광시대를 맞이할 것으로 전망됨. 교통기술의 발달에 따른 관광객 편의증진을 위한 첨단교통정보 제공 시스템 구축과 친환경 운송의 실현, 관광산업으로의 활용 극대화 정책 등이 강화될 것으로 전망됨. IT기술과 연계한 고기술·고감도·개별적 서비스가 강화될 것임.
- 환경분야 대응과제로 신규 관광지(관광단지)의 개발을 최소화하면서, 기존 관광지(관광단지)와 관광자원의 재생이 필요함. 기후변화와 국제환경 문제에 대한 전 세계적 관심의 증대로 친환경적·지속가능한 관광개발, 녹색관광 도입의 필요성이 강조될 것임.
- 소비·공급분야 대응과제로 관광콘텐츠 경쟁력 확보를 위한 엔터테인먼트 요소 강화가 필요함. 소비자의 관광상품 및 서비스 품질 향상 노력 요구 등

소비자의 영향력이 증대될 것으로 전망되며, 개별화·다양화된 시장에 접근하기 위해서는 소비자 우선의 관광마케팅 전략 수립이 필요함. 문화적·지역적 특성을 고려한 관광상품 개발이 필요하며, 지역공생을 도모하는 관광상품 확산이 필요함. 국가·지역차원의 관광품질인증제도 개선 필요성이 증대될 것으로 전망됨.

<표 III-35> 외부환경변화에 따른 관광분야 선행 연구동향 종합

구분	주요 내용
정치분야	·① 관광산업 진흥을 위한 협치체계 구축, ② 지역의 특성고려 및 자율성에 입각한 관광개발, ③ 중장기적 전망하에 남북관광교류 준비, ④ 국제관광협력 강화로 미래 관광환경 불확실성 극복 등이 강조
경제분야	·① 국민 소득증대에 따른 국민여가시간 변화 대응과 양극화 문제 해소를 위한 고급형과 일반형의 차별화된 관광 실현, ② 관광산업과 문화산업의 융복합을 통한 관광콘텐츠 발굴 강화, ③ 동북아 관광시장 확대에 따른 차별적 관광상품 개발, ④ 국가·지역차원 관광산업 경제효과 기여도 향상, ⑤ 관광을 통한 국민행복 실현가치 구현 등이 강조
사회·문화분야	·① 새로운 핵심 관광소비계층의 등장과 특화시장 개척, ② 고부가가치 융복합형 관광상품의 지속적 개발 추진, ③ 다문화적 가치를 통한 관광소비문화의 변화를 반영하는 인재육성 및 비즈니스 환경조성, ④ 소셜미디어를 기반으로 한 관광정보의 중요성 증대, ⑤ 한류 콘텐츠 개발과 품질관리, 시장 확산 정책 등이 강조
환경분야	·① 신규개발 억제와 공간재생을 통한 관광환경 정비, ② 친환경적·지속가능한 관광개발, ③ 녹색기술과 관광산업간 융·복합관광정책 수립 등이 강조
과학기술분야	·① 관광객 편의증진을 위한 첨단교통정보 제공 시스템 구축, ② 정보통신기술과 연계한 관광경쟁력 확보방안 마련, ③ 과학기술과 연계한 고기술·고감도·개별적 서비스 강화 등이 강조
소비·공급분야	·① 관광콘텐츠 경쟁력 확보를 위한 엔터테인먼트 요소 필요, ② 소비자 우선의 관광마케팅 전략 수립, ③ 타 산업과 서비스 및 관광산업의 융합을 위한 정책기반 마련, ④ 관광소비자 지향형 관광정책 개발, ⑤ 소셜 커머스에 대한 관광산업의 활발한 활용 전망, ⑥ 소비자의 관광상품 및 서비스 품질 향상 노력 요구 증대, ⑦ 문화적, 지역적 특성을 고려한 관광 상품 개발 필요, ⑧ 지역공생을 도모하는 관광상품 확산, ⑨ 관광품질인증제도 개선 필요성 증대 등을 강조

자료 : 연구자 작성

다. 선행연구 검토를 통한 관광환경변화 및 과제

1) 정치환경변화 대응과제

□ 관광산업 진흥을 위한 협치체계 구축

- 글로벌 금융위기, 남유럽 재정위기 등이 세계경제에 영향을 미치면서 국제회의에서는 협력과 상생, 공생과 관련한 내용들이 급부상함.⁴⁶⁾
- 신성장 동력사업으로서 국가 간 협력 사업으로 관광산업이 대두되고, 관광산업발전을 위한 정보·기술교류사업이 활발해 질 것임. 공생발전 강조로 관광산업의 새로운 발전모델 도입에 대한 논의도 지속될 것임.⁴⁷⁾ 미래 관광환경의 불확실성을 극복하기 위한 국가간 관광협력의 강화 필요성도 중요해질 것임.
- 중앙정부와 지방정부간 정치, 경제적 협력의 필요성이 증대되고, 관광산업에 대한 국가, 시장, 시민사회의 소통이 강조될 것임.⁴⁸⁾

□ 지역의 특성 고려 및 자율성에 입각한 관광개발

- 중앙집권적 행정에서 점차 지방분권화 및 지역균형발전에 대한 정책이 강조되어 관광분야에 있어서도 지방자치단체의 독자적인 지역관광 정책 개발이 활성화될 것임.⁴⁹⁾
- 1994년 지방자치시대가 시작되면서, 중앙정부가 하향식으로 계획되던 관광정책 추진체계 및 관광지 건설 등이 지방정부와 민간 등의 이해관계자들이 서로 참여하고 협력하는 체계로 변화하는 추세임.⁵⁰⁾ 지역별 특화사업 발굴을 통한 지역관광발전의 발전 모멘텀 마련이 필요함.

46) 최자은(2013), 「지역관광발전 추진체계 개선방안 연구」, 한국문화관광연구원, p.17.

47) 문화체육관광부(2013), 「관광지 등 조성사업 평가 연구(안)」, p.24.

48) 문화체육관광부(2013), 「관광지등 조성사업 평가 연구(안)」, p.24.

49) 한국문화관광연구원(2011), 「새로운 관광레저형 개발사업 제도화 방안」, p.23.

50) 최자은(2013), 「지역관광발전 추진체계 개선방안 연구」, 한국문화관광연구원, p.16.

- 또한 지방자치단체의 재정악화로 인한 지방자치제 위기로 관광에 대한 지자체 관심 축소, 관광투자 위축, 주요 개발프로젝트의 사업 지연, 대형 개발프로젝트 위주의 관광발전에 대한 인식개선 계기 마련 등도 나타날 수 있음.⁵¹⁾

2) 경제환경변화 대응과제

□ 국민 여가시간 증대와 관광 양극화 문제 상존

- 우리나라에서도 주40시간 근무제 도입 등 ‘일-생활 양립(WLB)’ 정책의 시행을 통해 국민 여가시간이 확대되었을 때, 국민 국내관광 활성화 및 내수업종의 매출신장을 경험함. 또한 대체공휴일제도가 도입되는 경우 국민 여가시간 확충을 통해 국내관광 및 기타 여가활동 활성화와 문화 향유의 기회가 확대되며, 더 나아가 관광 및 문화산업 발전과 관련 콘텐츠 융성을 촉진할 것으로 기대됨.⁵²⁾
- 소득불평등 심화에 따른 관광소비 양극화도 국내관광 수요의 감소 요인으로 작용할 가능성도 있음.⁵³⁾
 - 저소득층의 경우 적자가구 비중이 상대적으로 매우 높아 관광 등 문화 생활 향유 여건이 위축된 반면 고소득가구의 경우 국내여행보다는 해외 여행을 선호할 개연성이 있음.
 - 제주도의 경우 국내 여타지역에 비해 고소득 관광객 비중이 높아 소득 양극화에 따른 국내관광과 해외관광간 대체패턴이 현실화될 경우 상대적으로 더 큰 영향을 받을 가능성이 큰 상황임.
- 관광 양극화 문제 해소를 위한 고급형과 일반형의 차별화된 관광 실현이 주요 과제로 대두됨.

51) 문화체육관광부(2013), 「관광지등 조성사업 평가 연구(안)」, p.24.

52) 이성태(2013), 「대체공휴일제도 도입의 효과와 쟁점」, KCTI 가치와 전망, 제18호.

53) 한국은행 제주본부(2013), 「소득양극화가 제주관광에 미치는 영향과 정책과제」, p.2.

□ **신흥관광시장의 새로운 수요흡수를 위한 대응전략 마련**

- 세계경제전망에 따르면 BRICs(브라질, 러시아, 인도, 중국 등)를 중심으로, MAVINS(멕시코, 호주, 베트남, 인도네시아, 나이지리아, 남아프리카공화국) 등의 신흥국가들이 성장세를 보일 것으로 예측되고 있음.⁵⁴⁾
 - 이에 따라 잠재력을 지닌 신흥국 경제가 세계 경제의 버팀목이 되어 줄 것이라는 기대가 높아지고 있으며, 특히 G2로 부상한 중국의 영향력이 증대되고 있음.
- 중국 시장의 지속적인 성장 추세와 함께 신흥시장의 등장에 따른 국제관광시장의 다극화 체제로의 변화가 예상됨.⁵⁵⁾
- 전 세계 국가들이 주목하고 있는 중국 관광객들이 해외여행 경험이 축적됨에 따라 보다 차별화된 마케팅 전략 수립과 관광상품 개발의 필요성이 증대됨.

□ **자유무역협정(FTA) 체결에 따른 관광산업 노동시장 개방 요구 증가**

- 국가간 자유무역협정(FTA) 체결이 확대되면서 재화뿐만 아니라 서비스, 인력부문의 세계적 이동이 가시화되고 있으며, 관광산업 노동시장 개방에 대한 주변국의 요구가 증가할 것으로 예상됨.⁵⁶⁾
- 호텔업 등 주요 산업을 중심으로 동남아 등 외국인 노동자의 고용에 관한 사항이 정책 현안으로 부각될 것으로 보이며, 국가자격의 상호인정에 관한 논의가 본격화될 것으로 전망됨.

3) 사회·문화환경변화 대응과제

□ **뉴 시니어가 새로운 핵심 관광소비계층으로 급부상⁵⁷⁾**

54) 문화체육관광부(2013), 「2012년 기준 관광동향에 관한 연차보고서」, p.11.

55) 한국문화관광연구원(2012), 「관광산업 인적자원 육성정책 체계화 방안 연구」, p.11.

56) 한국문화관광연구원(2012), 「관광산업 인적자원 육성정책 체계화 방안 연구」, p.11.

57) 문화체육관광부(2013), 「관광지등 조성사업 평가 연구」.

- 인구의 고령화로 인해 관광, 여행, 패션 등 라이프스타일에 변화가 나타나고 있으며, 향후 실버계층의 활발한 여가활동 증대에 따른 시장 확대가 예상된다.⁵⁸⁾
- 의학 기술의 발달과 생활수준의 향상으로 인해 노령인구가 급속하게 증가하여 새로운 가치를 가진 새로운 소비계층으로 부상하여 관광업계에 서도 이들을 겨냥한 새로운 상품들을 개발할 필요가 있음.
- 핵심 관광소비계층으로 뉴 시니어가 등장함에 따라 새로운 관광개발 대응이 필요한데, 노년계층의 다양성을 수용하는 관광개발과 새로운 표적 시장의 증가로 인한 관광 비즈니스 도입, 노년계층을 대상으로 한 관광 상품 및 자원화 등이 필요함.
- 선진국은 이미 각 분야의 전문가들과 함께 여행하면서 역사, 지역, 문화, 음악 등을 체험할 수 있는 상품이 등장함. 또한 주도적인 계획과 실천이 필요한 스포츠는 대인관계의 즐거움과 건강유지를 제공하면서 실버세대에게 인기임.⁵⁹⁾
- 여행과 교육을 결합한 미국의 로드스칼러 프로그램은 미국 내 50개 주와 세계 150개국에서 6,500개의 여행교육프로그램을 운영중임.
- 미국에서는 실버세대로 구성된 테니스, 골프 등 다양한 스포츠클럽을 운영 중이며, 2년마다 전국 규모의 ‘시니어 게임’을 개최함.

□ 여성의 관광 및 여가활동 의사결정 권한의 강화

- 고등교육을 받은 여성이 늘어나면서, 여성의 경제활동 기회가 증가하여 관광 및 여가활동 의사결정 권한이 강화될 것으로 보임. 현재 방한 외국인 관광객중 여성 관광객의 비중이 상당한 부분을 차지하고 있음.
- 이들 집단은 웰빙, 헬스케어에 관심이 많은 세대로 의료관광, 헬스관광, 크루즈관광과 같은 새로운 관광 소비구조에 중추적인 역할을 담당할 것으로 예상된다.

58) 문화체육관광부(2011), 「제3차 관광개발기본계획(안)」, p.260.

59) 삼성경제연구소, 「실버세대를 위한 젊은 비즈니스가 뜬다」, CEO Information, 2012.10.17, p.15.

□ 한류 콘텐츠 개발과 품질관리, 시장 확산 정책

- 싸이와 아이돌 그룹이 K팝 열풍을 주도하며 한류가 세계적으로 확산됨.⁶⁰⁾
 - 유튜브 조회수 16억 건 돌파로 세계 신기록을 달성한 싸이는 2013년 한국인 최초로 '빌보드 뮤직 어워드'를 수상함.
 - K팝 외에도 드라마, 영화 등 한국 대중문화가 해외에서 잇따라 히트함. 드라마 <미남이시네요>, 영화 <도둑들>, 게임<리니지, 거상>, 캐릭터 <뿌까>, 애니메이션 <뽀롱뽀롱 뽀로로> 등임.
 - 한류 열풍으로 2012년 문화산업 수출액이 사상 최초로 수입액을 추월함. 1980년 해당 통계⁶¹⁾ 집계 이래 처음으로 8,550만 달러 흑자를 기록함.
- 한류 콘텐츠 개발과 품질관리, 시장 확산 정책이 지속될 것으로 전망됨.



[그림 III-11] 한류의 발전단계 및 문화서비스 수출입 추이

자료 : 삼성경제연구소, 「新한류 지속발전을 위한 6大 전략」, CEO Information, 2013.6.19.

60) SNS와 인터넷에서 뮤직비디오 최다 조회수를 기록하여 '톱 스트리밍 송 비디오' 부문 수상.

삼성경제연구소, 「新한류 지속발전을 위한 6大 전략」, CEO Information, 2013.6.19.

61) '개인·문화오락서비스 수지'이며, '음향영상 서비스'와 '기타 개인·문화오락서비스'로 구성

<표 III-36> 한류 확산단계 및 주요 인기 콘텐츠 사례

권역	단계	구분	현 황
아 시 아	<애호>	일본	한류상품 수출액 1위 국가(2011년 기준 전체 30% 이상 차지)
		중화권	중국 : 한국의 온라인 및 모바일 게임의 최대 수출시장
	<선호>	중앙아시아	우즈베키스탄 : <선덕여왕>, <추노> 등 사극이 꾸준한 인기
		중동	이란 : <대장금>, <주몽> 최고 시청률 90%, 85% 기록
非 아 시 아	<관심>	북미	미국 : 2012년 싸이 <강남스타일> 빌보드 메인차트 2위
		남미	칠레 : 2012년 JYJ 남미 투어 공연에 3,000명의 관람객 운집
		유럽	프랑스 : 2011년 SM타운 공연티켓이 발매 10분 만에 매진
	<무관심>	아프리카	인터넷 발달 미약으로 한류 콘텐츠 접촉이 어려움
		기타	인도 : 아시아권이지만 외래문화 유입이 어려워 한류가 미미

자료 : 삼성경제연구소, 「新한류 지속발전을 위한 6대 전략」, CEO Information, 2013. 6.19.

□ 복융합형 관광상품의 촉진

- 관광수요 다각화, 고급화 경향에 편승하여 2000년대 들어서 확대되기 시작한 복융합·고부가가치 관광수요가 지속적으로 증대할 것으로 보이며 그 영역 또한 확대될 것으로 예상됨.
- MICE산업, 크루즈, 의료관광, 골프, 요트 등 부가가치가 높은 관광산업의 수요가 전 세계적으로 점증하고 있으며, 이러한 산업육성을 통해 관광수입 및 외래관광객 증대를 기대할 수 있음.

□ 새로운 생활양식의 변화로 신레저 활동 등장

- 경제와 문화의 발전에 따라 선진국을 중심으로 국민의 새로운 생활양식으로서 요트, 경비행기 등 신레저가 성장하고 있음.⁶²⁾
 - 신레저는 1인당 국민소득 2만 달러 전후의 시기에 차별화된 소비를 원하는 계층의 새로운 소비양식으로서 '신레저'란 특별한 장비가 수반되는 레저로 캠핑, 요트, 경비행기, 자동차경주, 승마 등이 대표적인 활동임.

62) 박경열(2013), 「레저스포츠관광 활성화 방안」, 한국문화관광연구원, p.41.

- 소득증대와 함께 문화적으로 대중소비와는 차별화된 여가선용을 원하는 계층이 등장할 것으로 전망되며 이에 따른 관광상품 개발이 필요함.

□ 경험 및 감성을 중시하는 웰빙, 힐링 투어리즘 부상

- 급변하는 현대사회 속에서 현대인들은 심리적 피로감 치유를 위한 힐링(Healing)에 대한 관심이 증대되고 있으며, 휴식과 심신의 안정, 웰빙과 관련된 감성적인 소비행태를 선호하고 있음.⁶³⁾
 - 따라서 차별화된 소비 추구, 럭셔리 소비의 진화, 체험형 레저의 확산, 육체와 정신건강 조화 등이 주목받고 있으며, 경험 및 감성을 중시하는 맞춤형 소비문화로 소비트렌드가 변화하고 있음.
- 소비트렌드의 변화와 함께 관광활동에 대한 트렌드도 감성형, 맞춤형 형태로 변화하여, 개별여행이 꾸준히 증가하고 있으며, 차별화된 새롭고 알려지지 않은 목적지 추구, 고소득자들의 호화관광 등의 현상을 비롯하여, 자연친화적, 건강지향의식이 관광과 접목된 웰빙 투어리즘도 부상하고 있음.

4) 자연환경변화 대응과제

□ 기후변화에 따른 지속가능한 관광의 부상

- 관광분야에서도 기후변화에 대응하는 탄소절감을 추구하는 녹색관광, 생태계 보전에 기여하는 관광형태인 생태관광 등의 지속가능한 관광이 부상하고 있음.
- 지속가능성에 대한 국제적·정책적 중요도가 확대되며, 기존 대량관광에 대한 반작용과 환경보전에 대한 인식 증대에 기초하여 신관광(new tourism)이 부상함.⁶⁴⁾ 지구온난화 등 기후변화에 대응하여 탄소저감형 관광정책이 강조될 것으로 전망됨.

63) 문화체육관광부(2013), 「2012년 기준 관광동향에 관한 연차보고서」, pp.12-13.

64) 심원섭(2012), 「미래 관광환경 변화 전망과 신관광정책 방향」, p.153.

- 제주도의 경우 다른 지역과는 달리, 섬이라는 특수한 입지적·자연적 여건으로 인하여 기후변화에 더욱 취약한 상황임.
- 최근 43년간(1964~2006년) 한반도 연안 해수면은 약 8cm 상승하였고, 43년간 제주 부근 해수면은 22cm(매년 5.1mm) 상승하였으며, 2100년에 해수면은 20.9cm 상승이 전망됨.⁶⁵⁾
- 이러한 해수면 상승이 미래에도 지속적으로 진행된다면 제주도 해안 저지대에 위치한 관광지·관광시설·관광자원에 큰 영향을 줄 것이며, 해양자원을 활용한 관광업 운영도 큰 손실을 입게 될 것으로 예상됨.
- 제주도는 항공, 해운 교통으로만 접근이 가능하기 때문에 기후변화 시대에 자연적 측면에서 뿐만 아니라 탄소세 등으로 인하여 많은 영향을 받을 것임으로 기후변화에 대응한 관광정책 개발이 중요하게 다루어질 것임.⁶⁶⁾

<표 III-37> 대형 자연재해 사례

구분	인도양 쓰나미	카트리나 (허리케인)	에이아프얄라요쿨 화산폭발	크라이스트처치 지진	동일본 대지진
발생 시기	'04.12.26	'05.8.29	'10.4.14~4.19	'11.2.22	'11.3.11
발생 지역	태국, 몰디브, 인도네시아, 스리랑카 등 12 개국	미국 뉴올리언즈	아이슬란드	뉴질랜드	일본
회복 기간	1 년	3.5 년	6 일	-	2 년(추정)
관광산업 피해규모	30 억 달러	44 억 달러 (뉴올리언즈 州)	6 억 유로 (유럽관광산업)	-	7 천억엔 ('11 년 기준)

자료 : 주영민(2012). 관광산업의 돌발변수, 자연재해. 『SERI 경제포커스』, 376, p.2.

□ 자연친화적 관광상품에 대한 수요 증가

- 전 세계적으로 생태관광⁶⁷⁾의 수요는 점차 늘어나고 있으며, 특히 소득수

65) 국토연구원(2012), 「기후변화에 따른 국토취약성 분석과 적응방안-국토민감성 분석과 향후 정책방향-」.

66) 김향자(2010), “최근 관광산업 트렌드 변화와 제주관광,” 한국은행 제주본부 국제자유도시에 부응하는 제주 관광산업 발전방향 세미나.

67) 세계관광기구(UNWTO)에 의하면, 생태관광은 전 세계적으로 연간 5%의 성장률을 기록하고 있으며 전 세계

준이 높은 선진국을 중심으로 친환경적 관광과 웰니스 문화가 확산되면서 핵심 관광산업으로 부상할 것으로 예상됨.⁶⁸⁾

- 생태관광에 대한 인식은 지역친화적 관광문화로 확산되어, 환경 그리고 지역문화에 대한 책임을 생각하는 ‘공정여행’(fair travel) 개념이 점차 강조되기 시작함.

□ 신규개발 억제와 공간재생을 통한 관광환경 정비

- 신규개발보다는 기존자원을 정비하고, 유휴자원을 재활용하는 지역개발 정책이 확대될 전망이다.
- 우리나라에서는 침체된 기존 관광지를 재 활성화시키기 위하여 2005년부터 2007년까지 한시적으로 시범사업을 시행함.⁶⁹⁾
- 관광지, 관광단지에 대한 거대 자본의 투자를 통한 개발보다는 노후화 되고 오래된 관광지에 대한 친환경적 공간재생 전략이 요구됨.⁷⁰⁾

□ 관광위기관리시스템 구축 필요성 대두

- 과거 미국에서의 9·11 테러와 허리케인 카트리나(Katrina), 영국에서의 구제역 발생, 아시안 국가들에서 발생한 SARS, 인도양 쓰나미 발생 등과 같이 재난과 위기상황이 국제관광에 큰 영향을 미쳤음.
- 향후 다양한 정치, 경제, 자연재해 등의 확산될 가능성이 많으며, 이에 대응한 관광위기관리시스템 구축 필요성이 대두될 것임.

GDP의 6% 이상을 차지하는 것으로 보고되며, 생태관광을 포함한 지속가능한 관광은 2012년까지 전체 관광의 25%이상 점유할 것으로 예측

68) 심원섭(2012), 「미래 관광환경 변화 전망과 신관광정책 방향」, p.154.

69) 문화체육관광부(2009), 「제3차 관광진흥 5개년계획」, p.258.

70) 최자은(2013), 「지역관광발전 추진체계 개선방안 연구」, 한국문화관광연구원, p.18.

<표 III-38> 관광 위기의 유형 분류

구분	발생지	위기 유형	위기 내용과 유발 요인
직접 위기	관광기업	기업경영	대형 관광기업의 분쟁, 파업, 도산, 법적 분쟁 - 항공사 파업, 대형 여행사 파업, 여행객 농성 등
	관광지	자연재해	관광지의 대규모 자연재해 - 쓰나미, 화산 폭발, 대형 화재, 태풍, 지진, 홍수, 폭설 등
	관광객	안전	관광객 안전에 대한 직접적 위협 - 살인, 납치, 강도, 폭행, 교통사고 등
간접 위기	정치	전쟁 및 테러	정치적 테러, 전쟁, 군사행동, 군사위기 - 9.11테러, 이라크 전쟁, 폭동, 핵위기 등
	경제	경제 불안	경제 불안, 경제 침체 등 경제 위기 - 경기 침체, 오일쇼크, 환율 등
	보건	질병 및 전염병	질병 및 전염병, 신종 감염성 질환의 출현 - SARS, 구제역, 조류인플루엔자, 신종플루, 슈퍼 박테리아 등
	기술	기술 사고	기술적 사고 및 인재 - 유류 유출사고, 방사능 유출, 교통 재난, 항공 사고 등

자료 : 유지운(2011). 관광위기 유형화에 따른 위기관리 전략에 관한 연구, 『관광학연구』, 35(10), p.167.

5) 기술적 환경변화 대응과제

□ 과학기술과 연계한 고기술·고감도·개별적 서비스 강화

- 스마트폰의 상용화와 함께 IT 기술이 본격적으로 진화하고 있으며 현대인의 라이프 스타일이 새로운 기술력과 함께 변화하고 있음.
- 디지털 및 모바일 채널 확대로 소비자에 대한 접점이 크게 증가하고 있으며, 소셜네트워크는 사회적·사교적 방법과 구전 마케팅을 통해 소비자를 연계하는 새로운 방식을 촉진함.⁷¹⁾
 - 소비자들은 여행하는 순간마다 선택에 영향을 주는 과도한 정보에 직면하게 되고, 그로 인해 여행경험 전체가 '정보화' 되고 있으며, 기술의 발달로 '개인화(personalisation)' 즉, 개인의 취향과 필요에 맞춰진 정보·상품·체험의 전달이 가능해짐
 - 향후 기술과 웹은 소비자들이 더욱 의미 있는 방식으로 정보를 찾아내고 소비할 수 있게 하여 앞으로 이어질 인터넷 활용과 영향력 확대 측면에서 주도적인 역할을 할 것임.

71) 한국문화관광연구원(2013), 「관광산업의 고도화를 위한 생태계 구축방안」, p.102.

- IT 기술의 발달은 관광산업과의 융합, 복합 등을 통해 새로운 비즈니스 모델을 지속적으로 많이 만들어낼 것으로 예측되고 있음.
 - 관광업계에서는 스마트폰, 태블릿 PC와 같은 스마트기기를 활용한 새로운 관광서비스 제공, 실시간 소통과 위치정보를 기반으로 내·외국인 관광객에게 맞춤형 서비스 제공, 스마트 투어 가이드 어플리케이션 개발 등 관광객 안내 서비스 편의 도모를 위해 IT기술을 활용하고 있음.⁷²⁾
- 향후 개별여행으로의 변화가 지속적으로 확대되고 있으며, IT기술의 발전에 고객이 풍부한 정보를 쉽게 얻을 수 있게 되어, 기존 관광업체의 업종변화가 예상됨.
 - 모빌리티를 근간으로 하는 이동소비가 증가될 것으로 전망되며, 여행업을 중심으로 한 온라인 판매구조가 관광산업 전반에 걸쳐 확산될 것으로 보임.⁷³⁾

□ 교통기술의 발달에 따른 이동수단의 다양화

- 교통기술의 발달은 기존의 이동범위 확대 및 시간 단축의 의미를 넘어 친환경 운송의 실현, 관광산업으로의 활용 등 새로운 가치를 형성하고 있음.
- 관광표지판의 정비·확충 등 전통적 교통정보체계 외에 도로 전광표지(VMS) 등 첨단교통정보 제공시스템이 구축될 전망이다.⁷⁴⁾ 대체도로의 차량운행을 유도하여 혼잡 완화 및 혼잡정도 사전인지로 체증으로 인한 불만을 완화시킬 것으로 전망됨.
- 인프라 구축 확대에 따라 자전거 여행과 도보여행에 대한 수요 증가가 예상된다.⁷⁵⁾

72) 문화체육관광부(2013), 「2012년 기준 관광동향에 관한 연차보고서」, p.13.

73) 한국문화관광연구원(2012), 「관광산업 인적자원 육성정책 체계화 방안 연구」, p.12.

74) 문화체육관광부(2009), 「제3차 관광진흥 5개년 계획」, p.50.

75) 문화체육관광부(2011), 「제3차 관광개발기본계획」, p.104.

3. 관광시장 동향 및 전망 분석

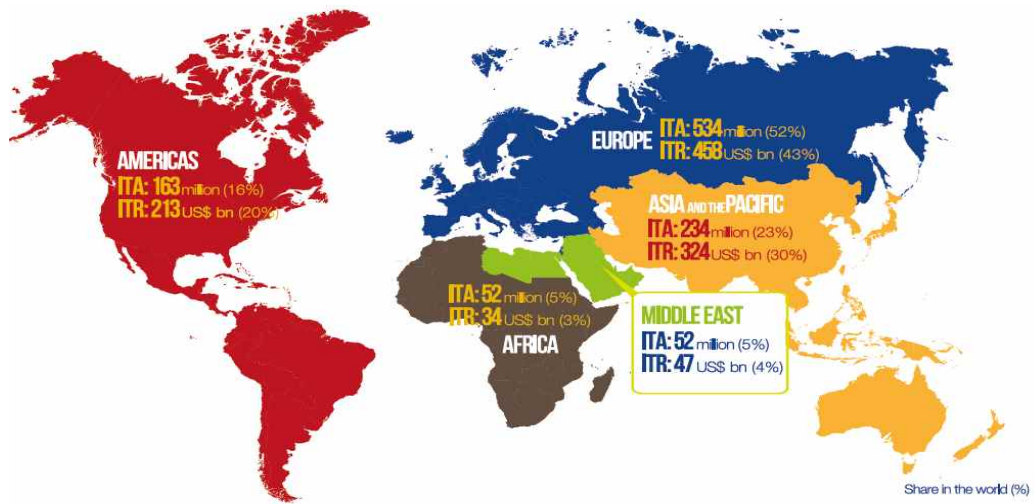
가. 세계관광시장 현황 및 전망

1) 세계관광시장 현황

- 유엔세계관광기구(UNWTO)에 의하면 2012년 전 세계 관광수입은 전년 대비 4% 성장한 1조 750억 달러를 기록하였으며, 해외여행자 수는 10억 3,500만 명으로 성장함.⁷⁶⁾
- 인바운드 기준 유럽지역이 약 5억 3,470만 명으로 51.6%를 점유하였으며, 아시아/태평양지역이 약 2억 3,360만 명으로 22.6%, 미주지역이 약 1억 6,320만 명으로 15.8%, 아프리카지역이 약 5,280만 명으로 5.1%, 중동지역이 약 5,110만 명으로 4.9%를 차지함.
- 인바운드 기준 아시아·태평양지역이 7%, 아프리카지역이 6%, 아메리카지역이 5% 등의 성장세를 보임.
- 아시아/태평양 지역은 동남아 지역(9.4%)과 동북아 지역(6.0%)의 높은 성장률에 힘입어 전년대비 7.0%로 가장 높은 지역 성장률을 기록함.
- 아웃바운드 기준 해외여행객을 가장 많이 송출한 지역은 유럽으로 52.1%를 점유하였으며, 그 다음으로 아시아/태평양지역이 22.8%, 미주 16.6%, 중동 3.1%, 아프리카 3.0% 순임.
- 유럽의 관광수입은 2% 성장하였으며, 아시아·태평양지역, 아메리카지역, 아프리카지역은 6% 성장함. 중동지역은 정치, 지역적 분쟁으로 -2%를 기록했지만, 2011년 수요와 비교하면 상대적으로 향상됨.
- 2012년 중국 관광객들이 국제관광에서 1,020억 달러를 소비하여, 세계에서 가장 큰 관광시장으로 자리매김함.

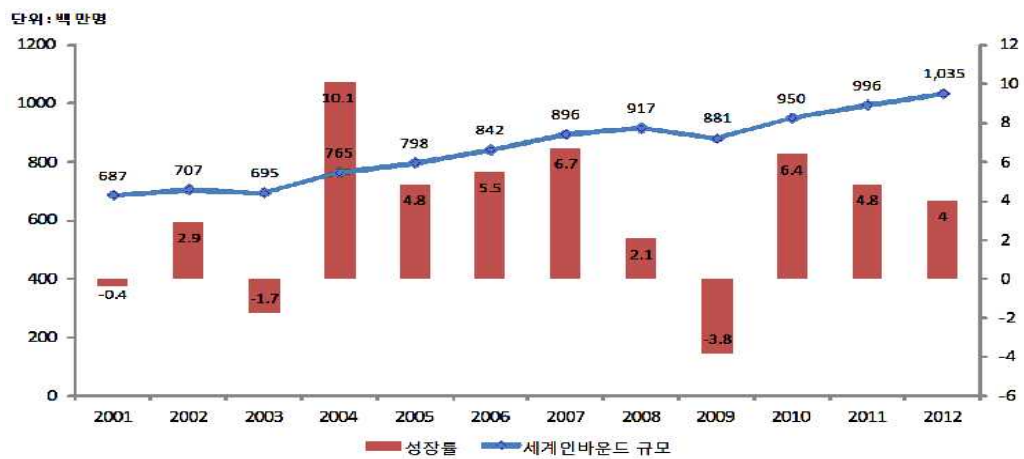
76) UNWTO(2013), 「Tourism Highlight, 2013 Edition」.

III. 국내·외 여건변화 전망 분석



[그림 III-12] 2012년 대륙별 관광객 수 및 관광수입

자료 : UNWTO(2013), 『Tourism Highlight, 2013 Edition』 .



[그림 III-13] 세계 인바운드 규모와 성장률

<표 III-39> 세계 지역별 인바운드 규모와 성장률

구 분		관광객 수(백만명)					점유율	성장률		
		2000	2005	2010	2011	2012*	2012*	10/09	11/10	12*/11
전세계		678	809	950	996	1,035	100	6.4	4.8	4.0
유럽	북유럽	47.8	62.4	63.8	64.8	65.1	6.3	1.8	1.6	0.5
	서유럽	139.7	141.7	154.3	161.1	166.5	16.1	3.9	4.4	3.3
	동/중부유럽	69.3	90.4	95.0	103.9	111.6	10.8	3.1	9.4	7.4
	남유럽	132.6	156.4	173.5	187.0	191.2	18.5	2.5	7.8	2.2
	소계	389.4	450.9	486.6	516.9	534.4	51.6	3.0	6.2	3.4
아시아태평양	동북아시아	58.3	85.9	111.5	115.8	122.8	11.9	13.8	3.8	6.0
	동남아시아	36.1	48.5	70.0	77.3	84.6	8.2	12.5	10.4	9.4
	오세아니아	9.6	11.0	11.6	11.7	12.1	1.2	6.1	0.9	4.1
	남아시아	6.1	8.1	12.0	13.5	14.1	1.4	19.5	12.6	4.2
	소계	110.1	153.6	205.1	218.2	233.6	22.6	13.2	6.4	7.0
미주	북미	91.5	89.9	99.3	102.1	105.9	10.2	6.7	2.8	3.7
	카리브해	17.1	18.8	19.5	20.1	21.0	2.0	1.6	3.0	4.4
	중미	4.3	6.3	7.9	8.3	8.9	0.9	4.0	4.4	7.5
	남미	15.3	18.3	23.6	26.0	2.2	2.6	10.2	10.0	4.7
	소계	128.2	133.3	150.4	156.5	163.0	15.7	6.4	4.1	4.1
아프리카	북아프리카	10.2	13.9	18.8	17.1	18.5	1.8	6.7	-9.1	8.7
	사하라사막 이남	16.0	20.9	31.1	32.4	34.0	3.3	10.1	3.9	5.2
	소계	26.2	34.8	49.9	49.4	52.6	5.1	8.8	-1.0	6.4
중동		24.1	36.3	58.2	54.9	52.0	5.0	11.6	-5.6	-5.4

* 추정치

자료 : UNWTO, 「World Tourism Barometer」, April 2013.

2) 세계관광시장 전망

- 유엔세계관광기구(UNWTO)에 따르면 전 세계 관광객 수는 2010년-2030년까지 연평균 3.3% 성장하여, 2020년 14억 명, 2030년 18억 명에 달할 것으로 전망함. 아시아태평양지역이 가장 큰 성장률을 보일 것으로 전망되었으며, 매년 4.9% 성장하여 2030년에는 5억 3,500만명에 도달할 것으로 전망함.⁷⁷⁾
- 한국, 중국, 일본 등 동북아 지역은 국제 관광에서 차지하는 비율이 1995년 7.8%(4,410만 명)에서 2020년 14.4%(22,436만 명)로 연평균 6.7% 성장률을 보이며, 국제관광에서 새로운 관광목적지로 부각되고 있는 동북아 지역이 세계 주요 경제블럭으로 등장하면서 관광시장 또한 경제성장을 바탕으로 고속 성장하고 있음.⁷⁸⁾

77) UNWTO(2013), 「Tourism Highlight, 2013 Edition」.

78) 한국문화관광연구원(2007), 「미래형 관광레저도시 조성구상 및 중장기정책방향 연구」, p.68.

<표 III-40> 동북아시아 국제관광객 전망

(단위 : 천명, %)

구분	기준년도	예측치		시장점유율		성장률
	1995	2010	2020	2010	2020	1995~2020
세계	565,400	1,006,400	1,561,100	-	-	4.1
동아시아·태평양	81,335	195,235	397,241	100.0	100.0	6.5
동북아시아	44,102	109,301	224,360	54.2	56.5	6.7
중국	20,034	61,800	130,000	24.6	32.7	7.8
홍콩	10,200	22,500	56,550	12.5	14.2	7.1
한국	3,753	6,550	10,272	4.6	2.6	4.1
일본	3,345	7,109	10,055	4.1	2.5	4.5
마카오	4,202	6,058	9,274	5.2	2.3	3.2

자료 : UNWTO(2005). Tourism 2020, Vision ; East Asia & Pacific Volume3

- 중국의 경제성장과, 고급화된 소비문화, 개방정책 확대 등에 따라 중국의 해외 관광객 수는 급격히 증가하고 있으며, 외래 관광객 수는 2010년 6천명, 2020년에는 약 1.3억 명으로 예상하고 있음.⁷⁹⁾
- 아웃바운드는 2020년 1억 명으로 세계 관광송출국 4위로 성장할 것으로 추정하고 있으며, 세계관광기구는 2020년 중국이 프랑스를 제치고 세계 관광시장 점유율 1위가 될 것으로 예상하고 있음.

<표 III-41> 2020년 세계 관광목적지 및 송출국 예상 순위

(단위 : 백만 명, %)

순위	2020년 세계 상위 10위의 관광목적지			2020년 세계 상위 10위의 관광송출국		
	국가/지역	외래관광객 수	시장점유율	국가/지역	국외여행자수	시장점유율
1	중국	130.0	8.3	독일	153	9.8
2	프랑스	106.1	6.8	일본	142	9.1
3	미국	102.4	6.6	미국	123	7.9
4	스페인	73.9	4.7	중국	100	6.4
5	홍콩	56.6	3.6	영국	95	6.1
6	이탈리아	52.5	3.4	프랑스	55	3.5
7	영국	53.8	3.4	네덜란드	46	2.9
8	멕시코	48.9	3.1	이탈리아	35	2.3
9	러시아연방	48.0	3.1	캐나다	31	2.0
10	체코공화국	44.0	2.8	러시아연방	31	2.0
1-10위 합계		716.2	45.9	1-10위 합계	809	51.8

자료 : UNWTO(2001) Torism 2020 Vision

79) 한국문화관광연구원(2007), 「미래형 관광레저도시 조성구상 및 중장기정책방향 연구」, p.69.

나. 한국관광시장 현황 및 전망

1) 한국관광시장 현황⁸⁰⁾

□ 인바운드 관광시장

- 1978년 방한 외래객 수가 100만 명을 돌파한 이후, 1988년 200만 명, 2010년 800만 명, 2011년 900만 명, 2012년에는 1,000만 명을 돌파함.
- 2001년 9.11 테러, 2003년 이라크 전쟁 및 사스(SARS) 발생으로 인한 감소를 제외하면 한국 인바운드 관광은 지속적으로 성장하고 있음.

□ 인바운드 관광수입

- 관광수입은 2007년까지 US\$ 50~60억 수준에 머물렀으나, 원화가치 약세 등에 따른 환율매력으로 쇼핑관광객이 급증한 2008년 US\$ 90억대에 진입함.
- 2010년에는 US\$ 103억, 2011년에는 US\$ 124억을 기록하였으며, 2012년에는 전년대비 14.4% 증가한 US\$ 142억을 기록함.
- 관광수입은 2007년 이후 6년 연속 성장하였으며, 2011년과 2012년에는 두 자리 수 성장률을 보이며 크게 증가함.

<표 III-42> 연도별 방한 외래 관광객 수, 관광수입

연도	외래관광객		관광수입	
	인원(천명)	증감(%)	금액(US\$ 천)	증감(%)
2005	6,022	3.5	5,793,000	-4.3
2006	6,155	2.2	5,759,800	-0.6
2007	6,448	4.8	6,093,500	5.8
2008	6,890	6.9	9,719,100	59.5
2009	7,817	13.4	9,782,400	0.7
2010	8,797	12.5	10,321,400	5.5
2011	9,794	11.3	12,396,900	20.1
2012	11,140	13.7	13,448,100	8.5

자료 : 한국관광공사, 「한국관광통계」 각년도 자료.

80) 한국관광공사(2013), 「2012 방한 관광시장 분석」, 의 내용을 중심으로 작성함.

2) 한국관광시장 전망⁸¹⁾

□ 국민 국내관광 수요

- 국민국내관광 수요예측결과 2012년 이후 당일관광은 연간 약 2.75% 성장, 숙박관광은 연간 약 4.64% 성장하여 전체 국민 국내관광총량은 2020년 약 6.75억 명, 2021년 약 7억 명에 이를 것으로 예측됨.
- 2002년 숙박관광수요가 당일관광수요를 넘어선 이후 숙박관광수요가 꾸준히 증가하면서 이러한 추세는 2021년까지 지속될 것으로 예상됨.

□ 외래관광 수요

- 방한 관광객 수는 2020년 19,361천 명, 2021년 21,078천 명으로 예측됨.
- 대륙별·국가별 외래관광객 수요예측 결과, 일본관광객은 연간 약 6.52%, 중국관광객은 연간 약 14.39%증가할 것으로 보임. 미주 외래객은 연간 약 2.19% 증가할 것으로 예측되며, 그중 미국관광객은 연간 약 2.39% 증가할 것으로 보임. 그밖에 중동 외래객은 연간 약 3.11%, 구주 2.82%, 대양주 7.11%, 아프리카 주는 2.55% 증가할 것으로 예측됨.
- 박근혜 정부에서는 2017년 외래 관광객 1,600만 명 유치를 목표로 설정하였으며, 2020년에는 약 2,000만 명이 방한할 것으로 전망하고 있음.

81) 문화체육관광부(2011), 「제3차 관광개발 기본계획」 . 의 내용을 중심으로 작성함.

<표 III-43> 대륙별 외래 관광객 입국자 수 예측

(단위 : 천 명)

구분		2016년	2021년
아시아주	일본	4,755	6,518
	중국	4,768	9,262
	기타	2,255	2,717
중동		88	102
미주	미국	732	817
	기타	156	166
구주		733	842
대양주		238	329
아프리카주		34	39
기타		280	287

자료 : 문화체육관광부(2011), 「제3차 관광개발 기본계획」, p.170.

4. 미래 환경변화요인과 제주관광의 대응과제

- 정치환경변화 대응과제로 제주관광의 질적 발전을 통한 국제 경쟁력을 강화하여, 세계적 섬 관광지로 도약하기 위한 정책적 노력이 수반되어야 할 것임. 향후 중앙정부, 타 지자체, 외국 지자체 등과 관광협력체계 구축을 통한 동반 성장이 매우 중요한 시기가 도래할 것임. 제주의 관광산업 육성을 통한 국가 관광성장에 기여할 수 있는 방안 마련에도 정책적 비중을 높여야 할 것임.
- 경제환경변화 대응과제로 세계 최대의 관광시장으로 부상하고 있는 중국 관광시장에 대한 세분화된 마케팅 접근이 필요함. 경제위기 심화 가능성과 세계경제의 저성장 가능성에 대비하여 관광시장의 다변화 추진과 국내·외 고부가가치 관광시장을 공략하기 위한 정책마련도 중요해 질 것임. 관광산업 노동시장 개방에 유연하게 대응하기 위한 선진화된 관광생태계 조성도 필요함. 경제위기, 질병, 자연재해 등이 제주관광산업에 영향을 미칠 가능성이 크므로 관광위기관리시스템 구축이 매우 중요하게 부각될 것임.
- 사회·문화환경변화 대응과제로 국내외적으로 고령화사회 진전에 따른 최대 관광계층으로 부상하고 있는 시니어층에 대한 마케팅 전략마련이 필요하며, 방한관광시장에서 중요한 비중을 차지하고 있는 여성시장 공략을 위한 차별화된 관광상품 개발이 요구됨. 보다 더 다양해지고, 세

분화되는 관광객들의 욕구를 충족시키기 위한 연령별·소득계층별 맞춤형 마케팅 및 복융합 관광상품 개발이 중요하며, 이를 뒷받침하기 위한 관광품질관리체계 확립도 중요한 과제로 부각됨. 외국인 관광객 유치 확대를 위해 한류를 활용한 관광정책 발굴에도 정책적 노력이 필요함.

- 기술환경변화 대응과제로 IT기술 등과 연계한 관광산업의 복융합화가 가속화 될 것으로 전망됨에 따라 제주특별자치도, 제주관광공사 등에 이에 대응한 스마트관광부서 설치 필요성이 대두됨. 관광상품 개발, 관광업계 지원, IT기술을 활용한 마케팅 전략 마련 등 다양한 부분에서 전문인력이 필요함. 단체관광에서 개별관광으로 빠르게 변화하는 관광행태변화를 고려할 때, 제주를 방문하는 관광객들이 편리하고, 안전하게 관광을 즐길 수 있는 도내 교통편 체계 개편이 가장 중요하게 부각될 것임. 기후변화에 대응한 녹색교통수단의 도입이 강화되어야 할 것임.
- 자연환경변화 대응과제로는 전 세계적으로 기후변화에 따른 대응방안 마련이 가장 중요한 관광정책으로 부상함에 따라 제주관광의 지속가능한 원칙 확립과 제도적 뒷받침이 매우 중요함. 신규 관광지·관광자원 개발 보다는 기존 관광지와 관광자원에 문화·IT 등과 연계하여 새로운 생명력을 불어넣는 재생정책이 중요한 정책으로 자리잡을 것임. 기후변화에 따른 자연재해 발생 가능성이 증대됨에 따라 제주도의 안전 이미지 강화 및 관광객 안전관리체계 강화에 집중해야 할 것임. 기후변화에 대응한 녹색관광 및 친환경관광이 활성화될 것으로 전망됨에 따라 도보관광, 자전거관광, 생태관광 등 녹색관광 활성화를 위한 콘텐츠 보강, 기반 강화 마련이 필요함.

<표 III-44> 미래 환경변화요인과 제주관광의 대응과제

구분	여건변화 분석		
	메가트렌드	관광분야 환경변화와 과제	제주관광의 과제
정치	·거버넌스 강화 및 분권화 ·남북한 경제협력 통합과 진전 ·한정된 자원을 확보하기 위한 국가간의 경쟁 심화	·글로벌 경쟁심화에 대응한 관광경쟁력 강화 ·관광산업 진흥을 위한 협치체계 구축 ·지역의 특성고려 및 자율성에 입각한 관광개발 ·중장기적 전망하에 남북관광교류 준비	·제주관광의 국제 경쟁력 강화 및 위상 제고 ·지역내 민간사업체와 협력사업 (비전공유, 공동 마케팅 등)강화 ·중앙정부, 타 지자체, 외국 지자체 등과 협력체계 구축 ·남북교차관광사업 실현
경제	·중국 및 아세안 경제의 부상 ·지역 및 국가간 경제협력 강화(FTA확산) ·경제위기 심화 가능성 ·저성장과 재정불안 등으로 소비기반 지속적으로 위축 ·U-헬스산업 부상	·소득증대에 따른 국민여가시간 변화 대응 ·국민 여가지출 변화와 양극화 문제 해소 ·신흥관광시장의 부상과 성장에 대한 대응 ·관광산업 노동시장 개방 요구 증가	·중국 등 타킷시장에 대한 세분화된 관광상품 개발 ·관광시장의 다변화 추진 ·고부가가치 관광시장 공략 ·선진화된 관광생태계 조성
사회·문화	·인구 감소 및 고령화 현상 심화 ·삶의 질 향상을 위한 소비가치 인식 증대 ·다문화사회 진입 ·여성의 지위향상과 소비력 증대 ·세계적으로 문화 중심의 창조경제가 부상	·새로운 핵심 관광소비계층의 등장과 특화시장 개척 ·고부가가치 융복합형 관광상품의 지속적 개발 추진 ·한류 콘텐츠 개발과 품질관리, 시장확산 정책 추진 ·웰빙, 힐링투어리즘 확산	·시니어층, 여성시장 집중 공략 ·연령별·소득계층별 맞춤형 마케팅 및 관광상품 개발 ·관광품질관리체계 확립 ·지역실정에 맞는 의료관광, 웰빙관광, 힐링관광, 크루즈관광, MICE산업, 레저스포츠관광, 문화관광 등 복융합관광 육성 ·신한류 활용 정책 마련
기술	·IT·BT·NT·신소재 기술의 융합 ·차세대 인터넷 패러다임으로 사물을 연결하는 M2M 부상 ·교통기술의 발달과 대중교통체계의 혁신	·IT기술 등과 연계한 관광산업의 융복합화 가속 ·대중교통체계 변화 및 친환경 교통 확산에 대응한 관광개발	·IT기술 등과 연계한 관광지, 관광자원, 마케팅의 가치창출 ·녹색교통수단 도입 강화
환경	·환경산업 및 환경기술의 부상 ·기후변화에 따른 환경문제 심각성 확대 ·자원위기 심화	·신규개발 억제, 공간재생을 통한 관광환경 정비 ·관광안전 확보를 위한 대응전략 구축	·지속가능한 관광원칙 확립 ·유희공간을 활용한 시설·자원의 재생 추진 ·제주도의 안전 이미지 강화 및 관광객 안전관리체계 강화 ·도보관광, 자전거여행, 생태관광 등 활성화를 위한 콘텐츠 보강, 기반 강화

자료 : 문화체육관광부(2011), 제3차 관광개발기본계획(안), p.105 등.의 내용을 토대로 제주관광의 과제 중심으로 작성

IV. 제주도 관광정책 변천과 평가

1. 제주관광의 역사와 관광관련계획 추이

가. 제주관광의 역사

1) 1950-1960년대

- 1960년대는 교통 및 숙박시설 등 관광활동에 필요한 기반시설이 갖추어지기 시작하면서 제주관광이 서서히 태동하기 시작함.

<표 IV-1> 1950-1960년대 제주관광

구분	내용
1951	서울-제주간 항공노선 부활(항공기 부족 및 경영 압박으로 운항 재중단)
1955	서울-제주 간 주1회 항공노선 재부활
	최초 여행알선업인 '제주관광안내소' 설립
1957	제주도 관광개발 3개년 계획 구상
1962	사단법인 '제주관광협회' 설립
	제주컨트리클럽(18홀) 착공
1963	제주-목포 간 정기여객선 취항
	제주관광호텔 개관(객실 수 30실)
	1일1회 서울-제주 간 항공노선 개설
	'자유지역'설정 구상(최초의 제주도개발계획 구상)
1964	'제주도건설종합개발계획' 수립(건설부)
	제주도청 '관광운수과' 설치(전국에서 처음 신설)
1965	제주-부산 간 정기여객선 취항
1966	'국토종합건설계획법'상의 특정지역으로 지정, 고시
	제1횡단도로 개통
	전국 최초 제주도 공인 관광안내원 제도 실시
	관광객 수 10만명 돌파
1968	제주비행장이 국제공항으로 승격
1969	제주-부산-오사카 간 국제항공노선 개설

자료 : 제주특별자치도(2013.10), 「2012년 제주 관광동향에 관한 연차보고서」.

2) 1970년대

- 1970년대는 ‘제주도관광종합개발계획’과 ‘중문지구 종합개발기본계획’이 수립되는 등 국가주도의 제주관광개발이 본격화된 시기임.
- 1977년 제주를 찾는 관광객 수가 50만명을 돌파했으며, 부산과 목포를 각각 연결하는 카페리호가 취항하기 시작하였음.
- 1977년에 오라관광(주) 회원제 골프코스인 오라CC를 승인 받았음.

<표 IV-2> 1970년대 제주관광

구분	내용
1970	한라산국립공원 지정(전국 7번째)
	‘제주도종합계획 10개년 계획’ 구상(건설부)
1971	‘한라산국립공원기본계획’수립(건설부)
	용연, 만장굴, 안덕계곡, 정방폭포, 천제연 등 5개 지구 ‘지정관광지구’ 지정
1973	제주도관광종합개발계획(1973~1981) 수립(청와대 관광개발기획단)
	보잉727기 취항
	도내 여행알선업체를 통합, ‘제주관광여행사’ 발족
1974	제2횡단도로 개통
	제주 KAL 호텔(객실수 310실) 개관
1975	‘제주도종합개발계획’확정 공포(건설부)
1976	‘제주도특정지역 정비계획’ 구상(건설부)
1977	관광객 수 50만명 돌파
	‘제주중문지구종합개발기본계획’ 수립(국제관광공사)
	용연, 정방폭포, 안덕계곡, 만장굴 지정 관광지 조성계획 수립
	제주-부산 간 카페리호 취항
1978	제주-목포 간 카페리호 취항
	‘중문단지종합개발계획’ 확정 (건설부)
	제주 최초 렌터카 회사인 제주렌트카(주) 설립
1979	협재·함덕지구 해안관광지 조성 기본계획(제주도청)

자료 : 제주특별자치도(2013.10), 「2012년 제주 관광동향에 관한 연차보고서」.

3) 1980년대

- 1980년대는 우리나라 대중관광의 초기 단계로서 제주관광이 본격화된 시기이기도 함. 이 시기의 제주는 자식들의 부모에 대한 보상차원으로 관광을 시켜주었던 효도관광지였으며 국내 최고의 신혼 여행지였음.
- 1980년 무사증 입국이 허용되었으며, 1983년에 관광객 수 100만명을 돌파하였음. 후반기에는 표선 제주민속촌, 제주조각공원 등 관광매력물이 서서히 등장하기 시작하였음.

<표 IV-3> 1980년대 제주관광

구분	내용
1980	무사증(No Visa) 입국 허용(체재기간 5일)
	성읍민속마을 보전 및 육성 기본계획 수립(제주도청)
	제주도민속자연사박물관 개관
1981	산천단 국민관광휴양지계획 수립(제주도청)
1982	돈내코지구 지정관광지 개발계획 수립(서귀포시청)
	여행알선업의 등록제 환원(독점으로부터 자유경쟁 체제로 환원)
1983	한국 콘도미니엄 개관
	무사증 체재기간 연장(15일)
	관광객 수 100만명 돌파, 관광수입 1,000억원 돌파
1985	‘특정지역 제주도종합개발계획(1985~1991)’(건설부) 수립
	제주-중산간-안덕 고속화도로 개통
1986	도지역 제주도종합개발계획(제주도청) 수립·공고
1987	제주조각공원 개원
	표선 제주민속촌 개관
	기당미술관 개관
1989	제주도종합개발계획 재검토(KDI) 연구보고서 발표
	제주도 개발 관련 특별법 제정 필요성 및 특정지역계획·도계획의 통합 건의

자료 : 제주특별자치도(2013.10), 「2012년 제주 관광동향에 관한 연차보고서」.

4) 1990년대

- 1990년대 초부터 신흥여행지가 해외여행으로 바뀌면서 제주도를 찾는 신흥여행객이 감소하였으며 후반기에는 IMF로 인해 관광객 수가 급격히 감소함.
- 1991년 제정된 「제주도개발특별법」에 근거하여 1994년 제주도종합개발계획이 추진되면서 3개단지 10개의 관광지구가 지정되어 본격적인 관광개발이 시작되었음. 이후 1997년 10개 지구의 관광지가 추가 지정되기도 하였음.
- 1990년대 초부터 신흥여행지가 해외여행으로 바뀌면서 제주도를 찾는 신흥여행객이 감소하였으며, 후반기에는 IMF로 인해 관광객 수가 급격히 감소하기도 하였음.

<표 IV-4> 1990년대 제주관광

구분	내용
1990	제주경미장 개장
1991	‘제주도개발특별법’ 제정 관광객 수 300만명 돌파
1992	제주도개발특별법 시행령 제정 제주분재예술원 개원
1994	제주도종합개발계획 추진(1994~2001) (3개 단지 10개 지구 관광지 지정) 제주도, ‘관광특구’ 지정
1996	관광객 수 400만명 돌파
1997	제주도종합개발계획 변경 계획(10개 지구 관광지 추가 지정) 제주발전연구원 개원 섬 관광정책 포럼 창설 제주국제컨벤션센터 공사 착공(1997~2000)
1998	‘98 제주세계섬문화축제 개최 중국인 관광객 제주도 무사증 입국허용 및 자국민 한국여행 자유화 조치 제주도개발사업지원기획단 구성·운영
1999	국제자유도시건설계획(1999~2010) 무사증 30일 연장 제주월드컵 경기장 공사 착공(1999~2001)

자료 : 제주특별자치도(2013.10), 「2012년 제주 관광동향에 관한 연차보고서」.

나. 제주관광개발의 역사와 관광관련 개발계획

- 제주 관광개발의 역사를 살펴보면, 1972년에 청와대관광개발계획단이 제1차 국토종합개발계획(1972-1981)에서 제시한 제주권 개발방향과 제주지역의 사회·경제적 여건을 수용하여 제주관광종합개발계획(1973-1981)을 수립함.
- 1985년에 제1차 특정지역 제주도종합개발계획 및 제주도종합개발계획에서 3개단지 27개 관광지구를 지정하여 관광개발사업을 추진하였으며, 1994년 제주도개발특별법에 의한 제주도종합개발계획에서 기존의 3개 관광단지 및 27개 관광지구를 재조정하여, 3개단지 10개 관광지구로 지정됨.
- 1997년 제주도종합개발계획 보완계획에 의거 지역균형개발차원에서 서부지역 10개 관광지구를 추가 지정하였음. 구획된 공간을 중심으로 광범위하게 개발하는 면(面)형 관광개발을 공공형 관광개발이 주도함.
- 2000년대에 들어서는 제주를 국제자유도시로 나아가기 위한 제주국제자유도시종합계획을 2003년에 확정하면서 23개 관광단지·지구의 보완·정비를 위해 관광진흥지역제도 도입이 제안되었음. 2008년 11월 제주국제자유도시종합계획심의회에서 3개 관광단지 20개 관광지구에 대한 해제를 의결하였음. 2009년에는 제1차 제주특별자치도관광진흥계획이 수립되었으며, 2011년에는 제2차 제주국제자유도시종합계획이 수립됨.
- 2000년대 이후로는 올레길, 둘레길, 생태·녹색관광자원 개발 등 선(線)형, 점(點)형 관광개발이 확대 추세에 있으나, 최근에는 관광 숙박시설, 관광·레크레이션 시설, 관광·휴양시설 등의 다목적 시설로 이루어진 리조트 중심의 민간 주도형 면형 관광개발이 확대 추세에 있음.
- 선형, 점형, 면형으로 지역에 다양하게 분포된 관광자원을 네트워크화하여 지역간 교류 및 지역경제 활성화를 도모하는 것이 주요 과제임.

<표 IV-5> 제주관광의 역사와 관광관련 개발계획

연도	관광개발계획
1960년대	·제주도 자유지역 설정구상('63) ·제주도 건설종합계획('64) ·제주도 특정지역 건설 종합계획 조사('67)
1970년대	·제주도 종합개발 10개년 계획('70) ·제주도 특정지역 관광종합개발계획('73) ·제주도 특정자유지역 개발구상을 위한 기초조사('75) ·특정지역정비구상('76)
1980년대	·자유항 구상('80) ·특정지역 제주도 종합개발계획('85) ·제주도 종합개발계획('85) ·제주도 종합개발 계획의 재검토('89)
1990년대	·특정지역 제주도 종합개발계획 보완계획('90) ·제주도 종합개발계획('92) ·제주도 종합개발계획('94) ·제주도 종합개발계획 보완계획('97) ·제주도 관광지개발 정책방향 설정에 관한 연구('99) ·제주경제발전 5개년계획('99)
2000년대	·제주국제자유도시기본계획('01) ·제1차 제주국제자유도시종합계획('02) ·제주국제자유도시시행계획('03) ·제1차 지역혁신발전 5개년 계획('04) ·제2차 제주경제발전 5개년 계획 :산업경제중심('04) ·제주특별자치도 기본방향 및 실천전략('04) ·2006 제주방문의 해 사업추진 기본계획('05) ·제주국제자유도시종합계획보완계획('06) ·제주특별자치도관광진흥계획('09) ·제2차 제주국제자유도시종합계획('11)

2. 2000년대 이후의 관광정책

- 2000년대 제주는 2002년 국제자유도시로 지정되고 2006년 제주특별자치도가 출범하는 등 새로운 변화의 시기를 맞이함.

가. 2000년

1) 개요

- ‘도민과 함께하는 관광 재도약 추진’을 정책 목표로 설정하고, 계량적 목표로는 관광객 410만명 유치, 관광수입 12,207억원 달성임.
- 추진목표로는 모든 산업에 관광 산업적 기능이 고려되도록하여 도민과 함께하는 관광 재도약 추진으로 지역경제 활성화 도모임.
- 중점 추진사항으로는 첫째, 관광관련 조직·인력 보강, 역할분담을 통한 효율적 업무추진. 둘째, 중국, 일본 등 주요 표적시장에 대한 홍보강화로 관광객 유치증진. 셋째, 관광지 이미지 개선을 통한 다시 찾는 관광지 조성. 넷째, 관광이벤트의 대형화, 차별화를 통한 문화관광축제 활성화 등임.

2) 주요 추진사업⁸²⁾

- 내국인 관광객 3,822천명, 외국인 관광객 288천명을 유치하여 관광객 4,110천명을 유치하였으며, 관광수입은 1조 4,975억원을 기록함.
- 국내 주요도시 순회 제주관광설명회, 수학여행단 유치 홍보, 각종 유명 잡지에 제주관광 홍보 등 국내 관광객을 유치하기 위한 노력과 2004년 PATA 연차 총회 유치, 중국홍보사무소 운영 등 해외 마케팅활동을 강화하였음.
- 건전관광질서 확립을 위하여 관광업체 종사원 친절·역사문화교육, 관광질서 저해행위 지도단속반 편성 운영(101건 단속), 관광상황실 운영(6개소)하여 관광객의 관광불편사항을 해소하는데 노력하였으며, 건전관광

82) 문화관광부(2001), 「2001년도 관광동향에 관한 연차보고서」.

사업체에는 인센티브를 주는 등 지원을 하였음.

- 관광이벤트로 '한라산 눈꽃축제' 등 4개 축제를 개최하였고, 중문단지에 제주관광종합센터 건립을 추진하였음.
- 외국인 투자유치 추진, 관광단지 및 지구개발 사업 추진, 농·어촌 펜션업 운영, 국제교류 활성화, 각종 국제스포츠대회 유치 등을 통하여 제주관광의 진흥을 도모하였음.

나. 2001년

1) 개요

- '관광을 중심으로 한 국제자유도시 기반 마련'을 정책 목표로 설정하고, 계량적 목표로는 관광객 420만명 유치, 관광수입 15,545억원 달성임.
- 추진 목표로는 첫째, 환경 변화를 수용한 관광산업의 경쟁력 강화. 둘째, 관광개발 투자 활성화를 위한 최적의 투자환경 조성. 셋째, 관광의 산업적 육성을 위한 기반 정립 및 제도 개선 등임.
- 중점 추진사항으로는 첫째, 관광관련 기본요소를 체계화하기 위해 관광상품 다양화, 수용태세 개선을 추진. 둘째, 공격적인 마케팅 활동 강화를 통해 국내·외 관광시장 집중 개척. 셋째, 관광상품 개발, 이벤트 활성화를 통해 지역주민소득과 연계 추진. 넷째, 수요자 중심 관광개발 활성화로 최적의 투자환경 조성. 다섯째, 관광관련 기관간 연계 강화로 도민과 함께하는 관광행정 추진 등임.

2) 주요 실적 및 추진사업

- 2001년에는 내국인 3,907천명, 외국인 290천명 등 4,197천명이 제주도를 방문하여 1조 4,954억원의 관광수입을 기록함.
- 중국, 일본 등에 대한 해외순회 홍보를 강화하고, 팸투어는 지속적으로 추진하였음. 또한 중국 관광시장을 공략하기 위해 한국관광공사 북경지사 내에 중국 홍보사무소를 운영함.

- 2001년에 메가이벤트인 제주 세계섬문화축제를 개최하였음.

<표 IV-6> 제주도의 주요 관광정책(2001년)

구분	내용
국내마케팅	·국내관광객 유치를 위하여 4회의 국내 주요도시 순회 제주관광설명회 개최 ·각종 관광박람회에 참가하여 홍보하였으며, 중앙 언론사 취재 지원 15회와 제주 관광홍보물 18만부를 제작배포하였음
해외마케팅	·CF와 홍보영상물을 제작하여 아리랑 TV를 통해 방영 ·인천국제공항에 와이드 칼라 광고를, 중국 상해 홍고공항에 아립광고 실시 ·중국, 일본 등 해외순회 홍보를 4회 실시하고 여행사, 언론인 등 대상 팸투어를 39회 실시 ·PATA, ASTA 총회에 참가하여 홍보활동을 전개하고 한국관광공사 북경지사 내에 중국 홍보사무소를 운영
관광수용 태세 정비	·관광업체 종사원 950명을 대상으로 친절교육 등 실시 ·2개반 8명으로 구성된 관광질서 저해행위 지도단속반 운영 ·관광상황실 6개소를 운영하여 관광불편사항 해소 ·건전관광사업체 16개 업체에 대하여 중소기업육성자금 4억원을 지원하고 모범관광사업체 및 종사자 표창
축제 및 이벤트 개최	·2001년에는 제주 세계섬문화축제(5.19-6.17), 제주 마라톤 축제(6.3), 제주 억새꽃 축제(10.13-15) 등 관광이벤트를 개최하여 30만명이 넘는 관람객이 방문 ·세계태권도 선수권 대회 등 11건의 국제 스포츠대회 유치
관광시설 확충	·제주도에는 운영중인 7개의 골프장을 포함하여 총 28개의 골프장이 운영 또는 건립추진중에 있으며, 2001년에는 3개소의 골프장이 착공 ·제주관광종합센터 건립을 추진, 13개 관광(단)지, 10개 관광지구 개발사업이 추진중.
국제교류	·국제교류를 통한 관광발전을 도모하기 위하여 한일 해협 연안 교류회의에 참가하였고(9.4-6) ·해외 자매결연 및 국제도시와의 협력을 강화하였으며, 4개국 4개섬으로 구성된 섬 관광정책 포럼을 개최(10.15-18).

자료 : 문화관광부(2002), 「2002년도 관광동향에 관한 연차보고서」, 의 내용을 토대로 정리함.

다. 2002년

1) 개요

- ‘제주관광 패러다임 전환의 원년’을 정책 목표로 설정하고, 계량적 목표로는 관광객 450만명 유치, 관광수입 1조6,626억원임.
- 추진목표로는 첫째, 국제자유도시 본격추진, 월드컵 개최, 주5일근무제 실시 등 관광환경의 변화에 능동적 대응 및 발전 방안 마련. 둘째, 관광지 제주 이미지 제고 및 관광시설 확충을 통한 제주관광산업의 경쟁력 강화 등임.
- 중점 추진사항으로는 첫째, 민·관협력을 통한 제주관광의 질적 전환 기반

구축. 둘째, 투자유치 본격 전개 및 관광지 개발의 활성화 등임.

2) 주요 실적 및 추진사업

- 경기회복과 지속적인 유치노력으로 2002년에는 내국인 4,226천명, 외국인 289천명 등 4,515천명이 제주도를 방문하여 1조5,265억원의 관광수입을 기록함.

<표 IV-7> 제주도의 주요 관광정책(2002년)

구분	내용
국내마케팅	·국내 중소도시 관광설명회 개최, 공항, 지하철을 비롯한 서울·부산지역 등에서 와이드칼라 광고를 실시 ·각종 관광박람회에 참가하여 관광홍보 ·중앙언론 및 관광기자 초청 팸투어 개최 및 제주 관광홍보물 82,550매(5종)를 제작, 배포
해외마케팅	·월드컵 제주경기 참가국(브라질, 파라과이, 우루과이) 및 동남아, 중국, 일본 등 현지에서 7회에 걸쳐 관광설명회 개최 ·상해 포동공항 및 홍교 공항에 광고판 설치 ·외국언론사에 대하여도 14회에 걸쳐 취재 지원 ·PATA, ASTA, 코리아 슈퍼엑스포 등 관광교역전에 참가하여 홍보활동을 전개.
관광수용 태세 정비	·관광지 제주이미지 제고 개선을 위한 손님맞이 「관광친절, 질서, 청결 실천 운동」과 친절한 관광안내원 육성을 위한 2,000명에 대한 관광종사원 교육을 실시 ·외국어통역안내원(106명), 문화유산해설사(53명)을 도내 주요 관광지에 배치
축제 및 이벤트 개최	·국제자유도시특별법 시행, 월드컵 및 전국체육대회 개최 등 42개 국제·전국 스포츠대회(국제 13, 전국 29) 유치
관광시설 확충	·깨끗한 관광지를 조성하기 위하여 안내판 설치 36개소, 안내판 정비 108개소, 관광지 화장실 88개소를 정비
기타	·골프장 이용요금 면세조치, 내국인면세점 개설 운영 등

자료 : 문화관광부(2003), 「2003년도 관광동향에 관한 연차보고서」. 의 내용을 토대로 정리함.

라. 2003년

1) 개요

- 생태·휴양형 미래지향적인 제주관광 육성을 목표로 설정하였으며, 계량적 목표로는 외국인 관광객 30만명을 포함하여 관광객 480만명 유치, 관광수입 1조6,065억원임.
- 중점 추진사항으로는 첫째, 친환경적 생태·녹색체험 등 관광상품 개발 휴양지 조성. 둘째, 제주관광 경쟁력 강화를 위한 새로운 전략 추진. 셋째, 관광환경변화에 따른 관광비즈니스맨 육성으로 서비스 개선 등임.

2) 주요 실적 및 추진사업

- 관광객 491만명이 제주도를 방문하여 관광객 500만명 시대가 열리는 전환점이 되는 해였음.

<표 IV-8> 제주도의 주요 관광정책(2003년)

구분	내용
국내외 마케팅	·국내외 홍보사무소를 2개소에서 6개소로 확충 ·관광설명회(8회), 관광교역전(19회), 여행사 및 언론 팸투어(28회 1,034명), ·관광지도 등 관광홍보물 14종 263천부를 제작·배부하여 다양한 홍보활동 및 관광 마케팅 전개
관광수용 태세 정비	·관광종사원에 대한 외국어, 소양, 역사교육(3회 473명) ·외국어통역안내원·문화유산해설사(123명)를 관광지에 배치하여 관광객 불편 해소 및 이미지 제고
축제 및 이벤트 개최	·2013년 12월 한 달 동안 도내 100여개 업체가 참여하는 Jeju Grand Sale 사업 실시 ·세계대형 여행사 초청 제주 페스티벌 개최(12개국 113명) ·한일친선 한라산 트레킹 대회(한국 310, 일본 241) ·국내외 스포츠 대회 60개 (국제23, 전국 29)대회를 유치하여 관광과 연계 추진한 결과 스포츠관광객 70여만명과 4천억의 수입으로 지역경제 활성화에 기여
관광사업체 지원	·국내외 관광객 유치 우수여행업체 지원(30개업체·129백만원)

자료 : 문화관광부(2004), 「2004년도 관광동향에 관한 연차보고서」 . 의 내용을 토대로 정리함.

마. 2004년

1) 개요

- UNEP, PATA, ADB연차총회 등 3대 국제행사의 성공적 개최를 통하여 제주도가 세계적인 관광지로 부상할 기회로 삼고자 하였으며, 계량적 목표로는 관광객 510만명 유치, 관광수입 1조7,397억원임.
- 중점 추진사항으로는 첫째, 주 5일 근무제, 북한관광개방, 고속철도 개통 등 관광환경변화에 따른 새로운 관광체험상품을 개발하여 재방문 고객 유치 기반 마련. 둘째, 한류스타를 이용한 특색있는 관광이벤트 개최와 정보화 시대에 걸맞는 관광홍보 전략으로 관광객 유치 등임.

2) 주요 실적 및 추진사업

- 2004년도 제주도를 방문한 관광객은 4,932,303명으로 2003년도에 비해

0.4%증가하여 사상 최고치를 기록하였으며, 관광수입은 외국인 관광객 증가에 힘입어 전년대비 7.19%증가한 1,678,748백만원을 기록하였음.

- 내국인 관광객은 지속적인 경기침체로 인한 여행심리 위축과 항공요금 인상, 고속전철 개통 등으로 주변 환경요인과 더불어 2003년도 ‘SARS’의 영향으로 내국인 관광객 급증(11%) 현상이 원상회복되면서 전년대비 1.9% 감소하였으나 2002년도에 비교해서는 8.9% 증가하였음.
- 제주↔대만 전세기 취항 및 한류 열풍으로 인한 중화권 관광객들의 큰 폭 증가와 더불어 2003년도 “SARS”로 인해 급감했던 현상이 원상회복되면서 전년대비 49.0% 증가한 329,215명이 입도함.

<표 IV-9> 제주도의 주요 관광정책(2004년)

구분	내용
국내외 마케팅	·중국관광객 유치에 위하여 중국전담팀 설치·운영 ·이미지 홍보에서 소비자 눈높이에 맞는 전략적 마케팅 전개와 더불어 인터넷 배너광고, 관광홍보물 제작 ·국제관광교역전, 관광진흥전, 박람회 참가 ·언론 및 여행사 팸투어 ·국내외 관광홍보관 운영 ·해외여행사와 업무제휴를 통한 홍보거점 확대 ·제주도 관광홈페이지가 단순 정보제공 수준에서 3월부터 네티즌 참여형 홈페이지로 개편
관광수용 태세 정비	·손님맞이 “관광친절, 질서, 청결 실천운동”을 실시하여 관광종사원 교육 및 TV를 통한 캠페인을 실시 ·관광지 안내판 설치 및 정비, 외국인 통역 안내원 72명과 문화유산 해설사 95명을 배치 ·관광객들의 관광불편사항을 접수받고 이의 해소를 위해 관광상황실을 운영하여 다양한 서비스를 제공
축제 및 이벤트 개최	·UNEP, PATA, ADB연차총회 등 3대 국제행사의 성공적 개최 ·한라산 걷기대회, 한라산 철쭉 트레킹, 제주 국제마라톤 등을 통하여 외국인 관광객 유치를 위한 이벤트 개최 ·문화관광축제인 경우 총 42건 개최되어 2003년 47건에 비해 10.6%가 감소 ·스포츠 이벤트인 경우 총 74건이 개최되어 전년대비 21.3% 증가. 총 26건의 국제 스포츠대회가 개최되었으며, 48건이 국내 스포츠대회 개최
관광상품 개발	·관광패턴이 단체관광에서 개별관광을 선호하는 관광추세에 따라 「제주도에 가면 즐겁다」라는 컨셉을 설정한 101가지 레저·축제·역사문화 등 체험상품을 개발
관광사업체 지원	·관광객 유치 우수업체 인센티브 제공

자료 : 문화관광부(2004), 「2004년도 관광동향에 관한 연차보고서」, 문화관광부(2005), 「2005년도 관광동향에 관한 연차보고서」, 의 내용을 토대로 정리함.

바. 2005년

1) 개요

- 관광객 유치목표는 510만명(내국인 470, 외국인 40)이며, 관광수입은 1조7,879억원(내국인 1조3,354, 외국인 4,525)임.
- 주요 사업은 다음과 같음.
 - 첫째, 관광진흥 실천전략 마련을 위해 관광정책 개발 및 평가단 구성·운영함.
 - 둘째, 국제관광지에 걸맞는 관광서비스 및 건전관광질서 확립을 위해 관광종사원 교육 강화, 영·일·중 통역 안내원 및 문화유산해설사 육성, 관광불편신고센터 확대 운영(6개소 → 88개소로 읍면동 단위), 건전 관광질서 합동 단속반 운영(월 1회 단속), 관광부조리 개선(분기 1회 특산물 가격 조사 후 비교표 배포) 등을 추진함.
 - 셋째, 지역 특성을 살린 관광상품 개발하기 위해 제주지역 대표 축제 개발(제주신화축제), 특산물 관광기념 상품화(공모전 입상자 상품화 1억원 지원) 등을 추진함.
 - 넷째, 급변하는 국·내외 관광환경을 고려할 때 제주도 관광조직의 역량을 하나로 결집시키기 위한 강력한 제도적 관광기구가 필요하다는 인식하에 제주관광공사 설립을 추진함.
 - 다섯째, 국내의 장기적인 경제 침체에 따른 여행심리 위축을 해소하기 위한 유인책을 마련하고, 적극적인 관광객 유치 홍보 마케팅을 전개하여 국내·외 관광객을 유치함으로써 제주관광의 질과 양을 높여 지역 경제 활성화에 기여함.

2) 주요 실적 및 추진사업

- 2005년도 제주도를 찾은 관광객은 502만 명으로 내국인은 92.5%인 464만 1,000명, 외국인은 7.5%인 37만 9,000명으로 전체적으로 전년 대비 1.7% 증가하였음.

- 관광수입은 외국인 관광객 증가에 힘입어 전년 대비 2.4% 증가한 1조 7,201억 6,600만 원을 기록하였음. 중화권과 일본지역에 공격적인 마케팅을 전개함으로써 15.2% 증가함.

<표 IV-10> 제주도의 주요 관광정책(2005년)

구분	내용
관광조직 개편	·국제자유도시관광국에 관광마케팅과를 신설 보강 ·제주특별자치도설치및국제자유도시조성을위한특별법(안)에 제주형 관광공사의 설립 근거를 명시하였으며 제주관광공사 설립을 위한 타당성 용역을 실시
접근성 향상	·가오승, 다렌, 선양 등 3개 지역의 직항노선을 신규 개설하고, 상하이, 타이페이 등 기존 3개 노선에 항공편을 증편 운항함으로써 관광객 접근성을 향상 ·일본지역은 제주와 오사카간의 직항노선을 주 5회에서 7회로 증편
국내외 마케팅	·해의 위성방송 CF광고 실시, 도·시·군 통합 홍보물 Welcome to Jeju를 22만 부 제작, 홍보 ·직항도시를 중심으로 관광설명회를 개최하는 등 홍보마케팅을 강화 ·도쿄, 오사카, 센다이 지역에 제주관광홍보위원을 위촉하여 재일동포 고향 방문을 재추진
관광수용 태세 정비	·관광종사원에 대한 교육과 TV등 홍보매체를 통한 캠페인을 지속적으로 실시함으로써 친절·매너의식을 제고
축제 및 이벤트 개최	·관광객의 즐길거리 확대와 제주의 독특한 축제 육성을 위하여 들불축제 등 6개 축제에 2억 7,100만 원을 지원 ·2005년 한·일 공동방문의 해 사업으로서 한·일 친선 한라산 걷기대회, 아이치 만국박람회 제주도주간 행사를 개최
관광상품 개발	·고객 중심의 관광상품으로 웰빙·테라피 제주투어 및 장애인 사랑 제주 투어를 개발 시행 ·고비용 항공 대체수단으로 철도와 뱃길을 이용한 저비용 관광상품으로 KTX-크루즈 연계 관광상품 개발을 추진하여 가격경쟁력 확보를 도모 ·제주도관광기념품 공모전 개최와 관광 티셔츠 6종을 개발함으로써 제주관광기념품의 브랜드화를 추진

자료 : 문화관광부(2006), 「2006년도 관광동향에 관한 연차보고서」 . 의 내용을 토대로 정리함.

사. 2006년

1) 개요

- 관광객 유치목표는 540만명(내국인 495, 외국인 45)이며, 관광수입 목표는 1조 9,106억원(내국인 1조 4,060억원, 외국인 5,046억원)임.
- 2006년도는 제주도 도제 실시 60주년 및 제주특별자치도 출범 원년을 맞이하는 해로서 정부로부터 ‘2006 제주방문의 해’를 지정 받아 제주관광 이미지 제고 및 관광산업 혁신 차원에서 국내·외 홍보마케팅 강화, 차별화된 다양한 관광상품 개발, 이벤트 및 축제의 활성화, 관광인프라 구축

및 수용태세 개선, 도민 환대의식 형성 및 참여의식 촉진 등 5대 분야 25개 중점사업을 선정하여 국내·외 관광객을 유치하기 위한 다양한 노력을 기울여 나감.

2) 주요 실적 및 추진사업

- 2006년도 제주도를 찾은 관광객은 531만 명으로 내국인은 91.3%인 485만 2,000명, 외국인은 8.7%인 46만 명으로 전체적으로 전년 대비 5.8% 증가하였으며 관광수입은 외국인 관광객 증가에 힘입어 전년 대비 7.4% 증가한 1조 8,468억 2,000만 원을 기록하였음.

<표 IV-11> 제주도의 주요 관광정책(2006년)

구분	내용
관광조직 및 제도	·관광객의 즐길거리 확대와 제주의 독특한 축제 육성을 위하여 전국 최초로 축제육성위원회 구성 ·2006년 2월 9일 「제주특별자치도법」이 제정됨에 따라 여행업, 휴양콘도미니엄업, 카지노업, 휴양펜션업 등에 관한 「제주특별자치도관광사업특례등에관한조례」와 「제주특별자치도휴양펜션업 등에 관한 조례」를 제정 ·2006년 9월 22일 광역지방자치단체 단위로는 전국 최초로 국제회의도시 지정을 받음
접근성 향상	·관광객 접근성을 향상시키기 위하여 국제항공노선 증편
해외 마케팅	·중국의 상하이, 대만의 타이페이, 일본의 도쿄에 관광홍보사무소를 신규 개설 ·직항도시를 중심으로 여행박람회 및 관광EXPO 등에 참가하여 홍보활동을 추진하였으며, 관광설명회도 개최
관광수용 태세 정비	·관광종사원뿐만 아니라 일반 기업체 임직원, 가정주부, 초등학생에 이르기까지 전 도민 대상의 교육 실시 및 방송을 이용한 캠페인 등 ‘범도민 친절매너혁신운동’을 전개
축제 및 이벤트 개최	·도내 60여개의 각종 축제 및 이벤트에 대한 평가를 실시, 경쟁력 있는 축제를 발굴하기 위한 노력을 통하여 문화관광부 지정 유망축제로 선정된 정월대보름들불축제 등 31개 축제에 30억 150만 원을 지원
관광상품 개발	·한국관광공사 선정 우수프로그램인 ‘제주 비경 여행’ 및 인터넷 이용자들을 대상으로 한 ‘Daum - 환상제주 페스티벌’의 개발, 동양 전통불교문화를 체험하는 ‘2006 템플스테이 사찰’ 선정 ·철도와 뱃길을 이용한 저비용 관광상품인 KTX-크루즈 연계 관광상품을 개발하여 KTX와 여객선 요금의 각 30%를 할인하여 가격경쟁력 확보를 도모
관광사업체 지원	·비정기항공편을 이용한 관광상품 개발비 지원 및 골프, 레저스포츠 제주관광 상품개발비 지원, 해외 기업 인센티브 제주관광 상품개발비 지원 등의 외국인 관광객 유치 우수업체 인센티브를 실시 ·내국인 관광객 유치 우수업체 인센티브 실시

자료 : 문화관광부(2007), 「2006년 관광동향에 관한 연차보고서」. 의 내용을 토대로 정리함.

아. 2007년

1) 개요

- 계량적 목표로는 관광객 550만명 유치, 관광수입 2조 160억원임.
- 2007년도는 제주의 대표 관광지인 한라산, 성산일출봉, 용암동굴이 유네스코 지정 세계자연유산으로 등록함.
- 외래 관광객 총량 증대를 위한 'VIVA 제주' 운동을 전개하였고, 제주관광경쟁력 강화방안을 마련하였으며, 동시에 제주관광에 대한 부정적인 이미지를 불식시키기 위한 전략으로 10대 전략 72개 세부시책을 마련하여 다각적으로 노력을 전개함.

2) 주요 실적 및 추진사업

- 2007년도 제주도를 찾은 관광객은 543만 명으로 내국인은 90%인 488만 8,000명, 외국인은 10%인 54만 명으로 전체적으로 전년 대비 2.2% 증가하였으며 관광수입은 외국인 관광객 증가에 힘입어 전년 대비 19.9% 증가한 2조 2,144억 원을 기록함.
- 제주관광의 고비용 문제를 해소하기 위한 정책적 지원을 강화하였으며, '제주관광 경쟁력 강화 추진 협의회' 발족, '제주관광 투명사회 협약' 체결, 범도민 친절 5S 혁신운동 전개 등을 추진하였음.
- 지역 축제의 활성화 및 경쟁력 제고를 위해 축제의 사전 심의·평가제를 시행하였음.
- 2007 ASTA 총회 개최 등 총 107건의 국제회의를 유치하는 성과를 거둠.
- 2007년 9월 중순 제주를 강타한 태풍 나리 후 제주 방문 기피심리를 극복하기 위해 다양한 경품이벤트 실시, 제주방문 광고 마케팅 집중 전개, 중앙 언론사 및 관광유관기관 현지 방문 등에 대한 노력을 강화하여 관광위기관리시스템 구축의 중요성이 부각됨.

<표 IV-12> 제주도의 주요 관광정책(2007년)

구분	내용
관광조직 및 제도	<ul style="list-style-type: none"> ·중앙언론 등을 통하여 제주관광의 고비용 문제가 제기됨에 따라 제주관광에 대한 부정적인 이미지를 불식시키기 위해 12개 관광업종별 대표자와 국내 여행안내사 대표 및 공무원으로 구성된 '제주관광 경쟁력 강화 추진 협의회'를 발족 ·제주관광이 투명하고 건전하며 경쟁력 있는 구조로 개혁해 나가고, 가격경쟁력 확보 및 신뢰받는 관광지 이미지 구축을 위하여 도와 관광사업자 간에 '제주관광 투명사회 협약'을 체결 ·지역 축제의 활성화 및 경쟁력 제고를 위해 축제의 사전 심의·평가제를 시행하였으며, 지역축제 제안서 공모결과 총 29개 축제를 선정 ·2007년 3월 '제주관광공사 설립추진 위원회'를 구성
국내 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> ·2007년 9월 중순 제주를 강타한 태풍 나리 후 제주 방문 기피심리를 극복하기 위해 한라산 등반대회를 개최하여 제주방문객들을 대상으로 다양한 경품이벤트를 실시 - TV 매체, 신문매체 등 다양한 홍보매체를 활용한 제주방문 광고 마케팅을 집중 전개 - 중앙 언론사 및 관광유관기관 등을 현지 방문하여 제주관광이 정상화 되었다는 것을 널리 홍보 ·국내 대도시 중심으로 국내 대형 관광박람회 제주관광홍보관 운영, 제주관광 설명회 및 현장 로드쇼 개최, 와이드칼라 광고 등을 집중 전개 ·제주 관광홍보를 위한 거점지로서 서울·부산·광주 홍보 사무소를 통한 다양한 현장 마케팅 활동을 추진
해외 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> ·6개 해외홍보사무소(중국-북경, 상하이/타이완-타이베이/일본-도쿄, 오사카, 후쿠오카)를 통한 마케팅 홍보를 강화 ·직항도시를 중심으로 국제공항 와이드 칼라 광고, 해외지역 버스래핑광고 등을 실시하여 홍보 ·주요 타깃 시장인 중국, 일본 대형여행사 및 일반인 대상 관광설명회도 개최 ·대형국제박람회 참가를 통한 현장마케팅 및 세일즈를 전개 ·한중일 크루즈의 지속적인 운항과 중화권지역 인센티브 관광객의 유치, 대형국제회의 개최 등의 노력을 전개
관광수용 태세 정비	<ul style="list-style-type: none"> ·관광부조리를 쇄신하고 제주관광의 대외이미지를 제고하며, 편안하고 안전하게 여행 할 수 있는 건전 관광분위기를 정착하고자 범도민 친절 5S 혁신운동을 전개 ·환대분위기 조성, 관광서비스 개선, 관광종사원 및 관광사업체 대상 교육용 영상물 제작, 관광인 한마음 대회 개최
관광상품 개발	<ul style="list-style-type: none"> ·철도공사의 KTX와 씨월드 고속훼리에서 운항하는 목포~제주행 선박을 동시에 이용할 수 있는 KTX-크루즈 연계상품을 출시 ·태왕사신기, 올인 등 한류 문화를 활용한 한류 관광상품 개발 및 한류 EXPO 개최
MICE 산업	·2007 ASTA 총회 개최 등 총 107건의 국제회의를 유치
관광사업체 지원	<ul style="list-style-type: none"> ·관광객 유치증대에 기여한 여행업체 및 모객업체에 다양한 인센티브 지원을 통한 적극적인 상품개발 및 관광객 유치를 유도하고자 국내·외 관광객 유치 인센티브 제도를 확대 시행하였고, 총 127건(국내 58, 해외69)을 지원

자료 : 문화체육관광부(2008), 「2007년 관광동향에 관한 연차보고서」 . 의 내용을 토대로 정리함.

자. 2008년

1) 개요

- 제주특별자치도는 2008년 주요 추진전략으로 ‘고비용 등 관광걸림돌 해소의 해’로 지정하고, 2007년부터 지속적으로 제기된 제주관광의 고질적 병폐인 고비용 및 불친절 해소를 위해 집중적인 노력을 기울임.

2) 주요 실적 및 추진사업

- 관광객 수는 전년 대비 7.2% 증가한 관광객 580만 명을 유치하였으며 관광수입은 2조 3,736억 원을 기록함.
- 매월 관광업계, 학계, 유관 기관단체 등이 참석하여 ‘신경제혁명을 위한 관광산업진흥전략 보고회’를 개최하여 관행적으로 이어져 온 제주관광의 고비용·불친절 해소를 최우선과제로 선정함.
- 관광사업체에 대한 관광품질관리체계 강화를 위해 우수관광사업체 지정 제도를 도입함.
- 수학여행단 유치 인센티브 시행으로 관광성수기 항공 좌석난 해소를 위한 정책을 추진함.
- 해외마케팅의 수단으로서 중국 CCTV, 스타TV, 일본 아사히방송, TV 도쿄 등 해외 메이저 지상파방송에 CF광고 등을 실시함.
- 관광사업체의 가격인하 운동을 추진하였으며, ‘제주관광 그랜드세일 2008’ 행사를 추진함.
- 2008 ASEM 재무부장관회의 개최 등 총 121건의 국제회의를 유치하였으며, MICE산업에 대한 지원을 강화함.

<표 IV-13> 제주도의 주요 관광정책(2008년)

구분	내용
관광조직 및 제도	·매월 관광업계, 학계, 유관 기관단체 등이 참석하여 '신경제혁명을 위한 관광산업진흥전략 보고회'를 개최하여 관행적으로 이어져 온 제주관광의 고비용·불친절 해소를 최우선과제로 선정 ·민간차원의 자율적 계도 여건 조성 위해 43개 읍면동 '관광서비스 혁신 민간평가단'을 구성·운영 ·우수관광사업체 지정 제도 도입 ·제주관광 품질향상으로 고품격 관광지 조성. 음식, 숙박, 교통, 관광지 분야에서 총 90개소를 지정 ·지역 축제의 활성화 및 경쟁력 제고를 위해 지역축제 제안서를 공모. 사전심의 및 연중 정성·정량평가 실시(25개 축제). 축제의 체계적 관리와 지역축제의 육성 도모
접근성 향상	·김포-제주 노선을 인천-제주 노선으로 유도하는 수학여행단 유치 인센티브 시행으로 관광성수기 항공 좌석난 해소
국내 마케팅	·관광환경 변화 대응을 위해 국내 대도시 중심으로 국내 대형 관광박람회 참가·관광홍보관 운영, 제주관광 설명회 및 현장 로드쇼 개최, 국내 주요 국제공항 와이드칼라 광고 등 집중 전개, TV 광고 및 중앙 언론매체를 활용한 신문광고 전개 - 서울·부산·광주 홍보사무소를 거점기지로 하여 현장 마케팅 활동을 연중 추진
해외 마케팅	·중국 CCTV, 스타TV, 일본 아사히방송, TV 도쿄 등 해외 메이저 지상파방송에 CF광고 실시 ·서울특별시와 관광우호 협력협정을 기반으로 2008 베이징올림픽 연계 홍보관 운영, 제주관광 그랜드 세일 등 추진 ·중국정부에서 자국민 무사증여행 허용을 계기로 2008년 2월부터 제주지역에 한하여 인민일보 광고를 하는 등 중국 대도시를 대상으로 선택과 집중 마케팅 본격화 ·해외 주요 관광박람회 참가 홍보 및 직항 취항도시 관광설명회, 국제공항 와이드칼라 광고 등을 주기적으로 실시 ·휴렛팩커드(HP) 등 해외 기업체 인센티브여행지로 제주가 각광 ·세계자연유산과 드라마 로케지, 식도락, 해녀 등의 관광문화자원을 소재로 활용 - 제주 관광문화자원을 활용한 신규여행상품 개발과 제주홍보 확대에 주력 - 세계 100대 여행사 초청 팸투어 및 해외 주요 언론매체 취재지원 - 세계스카우트총회, 세계한상대회, 한중음악회 등 대형 국제행사와 연계 ·해외 제주관광홍보사무소(6개 주요 도시)와 한국관광공사, 제주특별자치도관광협회, 관광업계 등 유관기관, 단체와의 긴밀한 협력을 통한 마케팅 추진
관광수용 태세 정비	·관광사업체 1,252개 업체가 가격인하를 추진, 가격인하 참여 업체에 대해 인센티브 제공 ·관광종사원 친절도 향상을 위해 2만 2,000명에 대해 친절교육 실시 ·가격인하 추진운동과 병행하여 도내 음식, 쇼핑, 숙박 등 2,373개 업체가 참여하는 '제주관광 그랜드세일 2008'(20%~30% 특별세일) 추진
축제 및 이벤트 개최	·한일관광교류의 해 맞이 행사 실시 - 일본 마츠시로 고등학생 수학여행 유치 및 교류행사, 한일친선 한라산트레킹대회, 제주해안도로 걷기, 한류스타 팬미팅 등
관광상품 개발	·한국철도공사의 KTX와 목포~제주행 선박을 동시에 이용할 수 있는 KTX-크루즈 연계상품 적극 홍보
관광사업체 지원	·관광객 유치 증대에 기여한 여행업체 및 모객업체에 다양한 인센티브 지원 시행
MICE산업	·회의유치 인센티브제도 등 지원 사업 실시 결과, 2008 ASEM 재무부장관회의개최 등 총 121건의 국제회의를 유치

자료 : 문화체육관광부(2009), 「2008년 관광동향에 관한 연차보고서」. 의 내용을 토대로 정리함.

차. 2009년

1) 개요

- 제주특별자치도는 2009년 주요 추진전략으로 ‘고비용 등 관광걸림돌 해소의 해’로 재지정하고, 2007년부터 지속적으로 제기된 제주관광의 고질적 병폐인 고비용 및 불친절 해소를 위해 집중적인 노력을 기울임.

2) 주요 실적 및 추진사업

- 2008년 대비 12.1% 증가한 관광객 652만 명을 유치함. 관광수입은 2조 8,282억원을 기록하였음. 외국인관광객은 632천명으로 전년대비 17.0%가 증가함.
- 관광고비용·불친절 해소를 위한 시책을 지속적으로 전개함.
- 통합마케팅 전문조직으로서 ‘제주관광공사’가 2009년 7월에 출범하였으며, 관광안내서비스센터인 웰컴센터가 2009년 2월에 완공됨.
- 크루즈관광산업 활성화를 위해 행정, 학계, 여행업계 등을 중심으로 TF 팀을 운영하여 크루즈관광산업 육성을 위한 정책적 지원을 강화함.
- 국제직항노선 활성화를 위한 인센티브제를 처음 시행하여 외국인 관광객의 접근성을 확보하기 위한 노력을 강화함.
- 한·아세안 특별정상회의를 계기로 싱가포르, 말레이시아 등 동남아시아장 공략기반을 마련함.
- 동남아 관광객대상 한라산 눈꽃트래킹, 일본 관광객 대상 세계자연유산 위킹 등 녹색관광이벤트와 녹색관광상품 개발을 추진하여 녹색관광에 대한 정책적 지원을 추진함. 또한 세계자연유산과 드라마 촬영지, 식도락, 해녀 등 제주만의 독특한 문화관광자원을 소재로 한 여행상품 개발을 추진함.

<표 IV-14> 제주도의 주요 관광정책(2009년)

구분	내용
관광조직 및 제도	·매월 관광업계, 학계, 유관 기관단체 등이 참석하여 '신경제혁명을 위한 관광산업진흥전략 보고회'를 개최하여 제주관광의 고비용·불친절의 현주소와 향후 발전방안에 대해 집중적으로 논의 ·통합마케팅 전문조직으로서 '제주관광공사'출범(2009.7) ·우수관광사업체 지정 제도 도입 : 제주관광 품질향상으로 고품격 관광지 조성·음식·숙박·교통·관광지 분야에서 총 60개소 지정 ·지역 축제의 활성화 및 경쟁력 제고를 위해 지역축제 제안서 공모, 사전심의 및 연중 정성·정량평가 실시(25개 축제), 축제의 체계적 관리와 지역축제의 육성 도모 ·국제크루즈관광산업 활성화를 위한 TF팀 운영 : 행정, 학계, 여행업계 등
접근성 향상	·국제직항노선 활성화 인센티브제 첫 시행으로 외국인관광객 접근성 확보
국내마케팅	·국내 지역별 차별화를 통한 관광객 유치 마케팅 추진. 수학여행단과 FIT 마케팅 확대 ·수학여행단 비수기이용 인센티브 시책 추진 ·선박이용 활성화를 통한 관광객 유치 증진을 위해 제주기점 여객선 선상 이벤트 추진, 여객선 터미널 현수막 및 축제포스터 부착 등 홍보 ·여행전문가 및 여행업계 등 팸투어 추진 ·언론매체 통한 제주관광 이미지 광고 ·다중집합장소 이용 와이드칼라 광고
해외 마케팅	·일본, 중국, 대만지역 주요여행사간 MOU 체결로 제주간 직항운항도시 마케팅 강화 -18개 여행사 : 일본 9개(JTB 등), 중국 6개(중국청년여행사 등), 대만 3개(강북여행사 등) ·한국유일의 중국인 무사증여행의 제도적 이점을 기반으로 마케팅 시너지효과 창출 -2009년 제주방문 중국인 무사증관광객 : 68,737명(전년대비 200.0% 증가) ·상하이, 타이페이, 후쿠오카 등 해외주요도시 버스래핑광고 등 옥외광고 실시 ·스타TV, 마이니치신문 등 해외 주요 방송 및 인쇄매체 제주관광홍보 광고 실시 ·네셔널지오그래픽채널, 태국 NTV, 영국 트래블채널, 인도네시아 Metro TV 등 언론매체 및 해외 주요여행사 팸투어 추진 ·베이징, 오사카 등 해외 주요도시 제주관광설명회 개최 ·중국 완메이기업 인센티브단 등 고부가가치 인센티브단 유치 마케팅 강화 ·일본 '닛코'활용 제주관광상품 개발 및 온라인 이벤트 개최 ·한·아세안 특별정상회의 계기 싱가포르, 말레이시아 등 동남아시아 공략기반 마련
관광수용 태세 정비	·관광고비용·불친절 해소를 최우선과제로 선정, 도내 관광사업체 190개 업체가 가격인하를 추진, 가격인하 참여 업체에 대해 인센티브 제공 ·민간차원의 자율적 계도 여건 조성 위해 43개 읍면동 '관광서비스 혁신 민간평가단'을 구성·운영 ·관광종사원 친절도 향상을 위해 10만 203명에 대해 친절교육 실시
축제 및 이벤트 개최	·동남아관광객대상 한라산 눈꽃트레킹, 일본관광객 대상 세계자연유산 워킹 등 녹색관광이벤트 실시
관광상품 개발	·비수기 관광상품 개발 및 녹색관광상품 개발 추진 ·세계자연유산과 드라마 촬영지, 식도락, 해녀 등 제주만의 독특한 문화관광자원을 마케팅 소재로 활용하여 다양한 제주여행상품 개발 ·국내 저가항공사와의 협력마케팅으로 일본지역 전세기상품개발 : 히로시마 등 21편
관광시설	·관광안내 인프라 시설 및 관광안내서비스센터인 웰컴센터 완공(2009.2)
MICE산업 육성	·다자간 국가 정상회의인 한·아세안 특별정상회의, 학술회의 등 대규모 국제회의 137건 유치를 통하여 참가인원 65,949명(13% 증가) 내도

자료 : 문화체육관광부(2010), 「2009년 기준 관광동향에 관한 연차보고서」. 의 내용을 토대로 정리함.

카. 2010년

1) 개요

- 2010년도 천안함 피격 사건 등 계속되는 악재로 대내외적 제주관광 환경이 어려운 상황에 직면함으로써 제주 관광산업에 대한 위기론이 대두되었음.
- 이러한 위기상황을 슬기롭게 극복하기 위해 제주의 부정적 이미지인 고비용·불친절 해소를 지속적으로 추진하고, 세계에 내 놓아도 손색이 없을 만큼 아름다운 자연환경과 독특한 문화 등을 활용한 체험형·체류형 관광상품 개발, 한-아세안 특별정상회의 성공적 개최 등 국제회의 유치, 국내·외 잠재적시장 마케팅 추진, 관광상품의 품질 개선 등을 중점적으로 추진하였음.
- 외국인관광객 유치를 확대하기 위해 국제접근성 향상, 수용태세 개선, 차별화된 상품개발 및 시장별 전략적 마케팅을 기본 방향으로 설정함.

2) 주요 실적 및 추진사업

- 2010년 제주를 찾은 외국인 관광객은 777천명으로 전년대비 22.9% 증가하면서 1백만 시대를 여는 가능성을 보여줌. 2010년 12월에는 제주가 중국 환구시보로부터 중국인이 선호하는 해외 섬 관광지로 선정되는 영예도 얻음.
- 주 5일 근무제가 정착되어가면서 여가시간 증대 및 소득수준 증가에 따른 삶의 질 향상 등 관광환경 변화에 능동적으로 대응하기 위하여 국내 대도시 중심으로 홍보활동을 강화함.
- 동북아시아의 국제크루즈관광 목적지로 본격적인 마케팅을 시작함.
- 송객수수료 문제를 해결하기 위해 관광업계가 중심이 되는 송객수수료 개선을 위한 노력을 추진함.
- 2010년 한중일 정상회의의 성공적인 개최 등 2010년 UIA 기준 세계 27위, 아시아 7위의 국제회의 개최 도시로 성장함.

<표 IV-15> 제주도의 주요 관광정책(2010년)

구분	내용
관광조직 및 제도	<ul style="list-style-type: none"> ·우수관광사업체 161개 업체(음식업, 숙박업, 여행업, 관광지 등)를 선정 ·2010년 개최축제(29개 축제 중 24개)에 대한 정성(현장) 평가 및 정량(설문조사) 평가를 실시하여 우수축제를 선정하였으며, 축제육성위원회의 평가결과에 따라 축제의 통폐합, 프로그램을 개선하도록 축제 조직 및 단체에 주기적으로 권고 ·축제 컨설팅을 2010년 5개 축제를 대상으로 실시하였으며, 축제를 기획·운영할 수 있는 전문인력 양성을 위한 축제아카데미는 개최하여 2010년 63명이 교육을 이수
국내 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> ·국내 대도시 중심으로 제주관광 설명회, 현장 로드쇼, 현지 여행사 및 학교 방문 등의 활동을 집중 전개 ·대도시 다중집합장소(공항, 선박여객선터미널, 지하철역 등)에 와이드칼라 광고물, LED 전광판 광고 및 중앙언론매체를 활용하여 아름다운 제주 관광이미지를 홍보 ·제주 관광홍보를 위한 거점기지로서 서울, 부산, 광주 홍보사무소를 통한 다양한 현장 마케팅 활동을 추진 ·국내 주요 기업체, 언론인, 여행 전문가 등을 초청하여 팸투어 실시 ·내나라여행박람회, 한국국제관광전 등 국내 대규모 관광박람회에 참가 ·KTX-크루즈 연계상품의 활성화를 위한 대대적인 홍보를 전개하였으며, 선박 이용객 대상의 선상이벤트 실시 등 선박회사와의 긴밀한 유대관계를 구축
해외 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> ·도쿄, 베이징, 타이베이 등 해외 6개 도시 제주관광홍보사무소를 중심으로 유관기관, 여행업계가 공동으로 적극적인 홍보 마케팅 추진 ·동북아시아의 국제크루즈관광 목적지로 본격적인 마케팅을 시작한 해 ·중국지역은 베이징 중심가 LED 광고, 상하이 지하철, 신경보, 휴정사이트 등 온-오프라인 홍보 및 항공사, 여행사와의 공동 마케팅 활동 ·일본지역은 2010년 제주도가 세계지질공원으로 인증되면서 일본인들에게 인기가 있는 성산일출봉과 만장굴의 가치가 배가되면서 이를 연계하는 상품이 활발하게 출시 ·후쿠오카 버스래핑광고 등 옥외광고 및 TBS, 요미우리신문, 마이니치신문 등 파급력이 큰 유력매체를 통한 제주관광 홍보를 역점적으로 추진 ·한일친선 한라산트레킹, 세계자연유산 워킹, 도지사배 골프이벤트, 거문오름 트레킹 등 녹색관광 이벤트를 활성화 ·제주올레를 지속가능한 여행상품 테마로 가능성을 확인해 준 해
관광수용 태세 정비	<ul style="list-style-type: none"> ·전 도민 관광요원화 운동 전개 : 제주관광의 불친절한 이미지를 해소해 나가기 위해 지역별 찾아가는 도민친절교육, 관광종사원 집합 및 전문교육, 관광사업체를 찾아가는 친절 컨설팅, 친절아카데미, 초등학교 관광교육 등 총77회 11,526명을 실시 ·민관합동 관광산업 진흥 전략보고회를 2010년 3회 개최 ·업종별 관광 고비용과 불친절을 추방하고, 음식·교통·숙박·관광지·쇼핑·안내체계 등 7개 분야에 대한 실천과제를 선정하여 관광 걸림돌을 지속적으로 개선 ·제주관광 혁신 민간평가단을 43개 읍면동 총 635명으로(제주시 262, 서귀포시 173)으로 구성·운영 ·관내 관광사업체에 대한 가격인하 운동을 대대적으로 전개하여 총1,442개 업소가 가격인하 동참 ·송객수수료 문제를 해결하기 위해 관광업계가 중심이 되는 송객수수료 개선을 위한 회의, 실천다짐대회 등 개최 - 관광 업종별 대표 12명과 송객수수료 양성과 협약을 체결하였으며, 도내 대형여행사 48개 업체가 송객수수료 세급계산서를 발행 ·국내여행 안내사 300명에게 등록증을 발급하여 향시 착용함으로써 제주관광 이미지를 제고
MICE산업	<ul style="list-style-type: none"> ·2010년 한중일 정상회의의 성공적인 개최 등 2010년 UIA 기준 세계 27위, 아시아 7위의 국제회의 개최 도시로 성장 ·2012 세계자연보전총회(WCC), 2015 세계양식학회 유치, 사상 최대 1만 5천명 규모의 2011 중국 바오젠일용품연대회의 유치

자료 : 문화체육관광부(2011), 「2010년기준 관광동향에 관한 연차보고서」 . 의 내용을 토대로 정리함.

타. 2011년

1) 개요

- 2011년도는 제주관광사상 처음으로 외국인 관광객 1백만 시대를 여는 의미있는 한해였음.
- 상반기에는 한반도 긴장고조, 겨울한파, 일본 대지진에 따른 인근지역 여행 불안심리 여파 등 유례없는 악재로 한때 최대 24%까지 큰 폭의 감소를 보였음.
- 다각적인 정책노력과 집중적인 마케팅을 추진할 결과 7월을 기점으로 상승세로 반전시킨데 이어 104만 명이 제주를 방문, 전년 대비 43.5% 증가함.

2) 주요 실적 및 추진사업

- 전년대비 40.4% 증가한 570천 명의 중국인 관광객을 유치하였으며, 일본인 관광객은 전년 대비 7.5% 감소한 173천 명을 기록함.
- 상·하반기 2회에 걸쳐 외래관광객 실태조사를 실시하여, 외국인 관광시장에 대한 조사를 강화함.
- 관광산업 진흥전략 보고회를 업그레이드하여 도내 관광 4대 접점(음식, 교통, 숙박, 관광지)에 대한 문제점과 실태를 점검하고 개선해 나가기 위한 혁신보고회를 개최함.
- 제주관광의 부정적 이미지로 작용하고 있는 송객수수료 문제를 해결하기 위해 관광업계가 중심이 되는 '송객수수료 투명화 관리 프로그램(클린카드 전용 관리프로그램)'을 개발함.
- MICE산업은 UIA 기준 국제회의 68건 개최, 세계순위 26위를 달성하였으며, 중국 우셴지기업(2,300명), 중국 바오젠그룹(11,200명), 중국 웅진화장품(1,750명), 일본농협 조합원 등 기업 인센티브관광이 활성화됨.

<표 IV-16> 제주도의 주요 관광정책(2011년)

구분	내용
관광조직 및 제도	<ul style="list-style-type: none"> ·상·하반기 2회에 걸쳐 외래관광객 실태조사를 실시 ·우수관광사업체 151개 업체(음식업 37, 숙박업 38, 여행업 13, 관광지 30, 교통 13)를 선정 ·축제전문가가 참여하는 축제 컨설팅을 2011년 7개 축제를 대상으로 실시하였으며, 체계적으로 축제를 기획·운영할 수 있는 전문인력 양성을 위한 축제아카데미를 개최하여 2011년 55명이 교육이수. 문화관광 지정축제(화천산천어축제, 대관령 눈꽃축제)를 벤치마킹 ·제주여행상품에 대한 관광객들에게 만족감을 주고 신뢰도 제고를 위하여 도내 여행업체 역량강화 사업을 추진한 결과 76개 제주여행 상품을 선정
국내 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> ·국내 대도시 중심으로 제주관광 설명회, 현장 로드쇼, 현지 여행사 대상 마케팅 활동을 집중 전개 ·대도시 다중집합장소(공항, 지하철역 등)에 와이드칼라 광고물, LED전광판 광고 및 중앙 언론 매체를 활용한 제주이미지 홍보 ·내나라여행박람회, 한국국제관광전 등 국내 대규모 관광박람회에 참가, 제주관광홍보관 운영 ·KTX-크루즈 연계상품의 활성화를 위한 대대적인 홍보를 전개하였으며, 선박 이용객 대상의 선상이벤트 실시 등 선박회사와의 긴밀한 유대관계를 구축
해외 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> ·도쿄, 베이징, 타이베이 등 해외 6개 도시 제주관광홍보사무소를 중심으로 유관기관, 여행업체가 공동으로 적극적인 홍보 마케팅을 추진 ·중국지역은 제주무사증제도를 적극 활용하여 CCTV 제주관광 홍보, 베이징 시내버스 및 상하이 지하철 래핑광고, 휴정사이트 등 온-오프라인을 활용하여 홍보 - 현지 항공사, 여행사와의 공동 마케팅을 전개하였으며, 기존 베이징, 상하이외에 선양, 광저우 지역에도 제주관광홍보사무소를 개소하여 광범위한 홍보마케팅 전개 ·일본지역은 버스래핑광고와 주요매체를 활용한 제주이미지 홍보마케팅을 지속적으로 추진 - 2011년 3월 동일본 대지진의 충격으로 단체관광객이 주를 이루는 제주는 전년 대비 마이너스 30% 이상을 넘는 장기침체를 맞기도 하였으나, 한라산트레킹, 거문오름트레킹, 제주올레 등 제주 녹색자원을 축제로 활용한 그린관광상품에 대한 꾸준한 홍보로 8월 이후 조금씩 회복세
관광수용 태세 정비	<ul style="list-style-type: none"> ·고비용·불친절을 개선하기 위해 추진되었던 관광산업 진흥전략 보고회를 업그레이드하여 도내 관광 4대 접점(음식, 교통, 숙박, 관광지)에 대한 문제점과 실태를 점검하고 개선해 나가기 위한 혁신보고회를 3회 개최 ·도내 전 도로상 표지판에 대해 4개 국어(한, 영, 일, 중) 병기를 완료하였고, 2012년도에는 도 공영관광지를 비롯한 사설관광지 안내판 분야까지 확대하여 시행 ·도 자체적으로 공영관광지 근무자 근무복 디자인을 제작하여 착용 중 ·제주관광의 불친절한 이미지를 해소해 나가기 위해 도민·관광종사원 등에 대한 지속적인 친절교육을 실시 ·국내 여행안내사 서비스 향상방안에 대한 전문가 조사를 통해 국제적 이미지에 걸맞는 친절서비스를 제공하기 위해 노력 ·제주관광 혁신 민간평가단을 43개 읍면동 총 635명으로(제주시 262, 서귀포시 173)으로 구성·운영 ·제주관광의 부정적 이미지로 작용하고 있는 승객수수료 문제를 해결하기 위해 관광업체가 중심이 되는 '승객수수료 투명화 관리 프로그램(클린카드 전용 관리프로그램)'개발 - 도내 관광지 23개 업체에 관련 기기 설치 및 도내 전세버스 운송사업조합 가입업체 소속기사 620명에게 클린카드를 발급
MICE산업	<ul style="list-style-type: none"> ·UIA 기준 국제회의 68건 개최, 세계순위 26위 달성 ·중국 우센지기업(2,300명), 중국 바오젠그룹(11,200명), 중국 웅진화장품(1,750명), 일본농협 조합원 등 2011년 기업 인센티브 방문인원은 29,000명

자료 : 문화체육관광부(2012), 「2011년도기준 관광동향에 관한 연차보고서」. 의 내용을 토대로 정리함.

파. 2012년

1) 개요

- 2012년도는 외국인 관광객 150만명 돌파, 중국인 관광객 1백만명 시대를 개막하였음. 전년 대비 10.9% 증가한 969만명이 제주를 방문하여 명실상부한 메가투어리즘 시대를 앞두고 있음.

2) 주요 실적 및 추진사업

- 해외마케팅 기본방향은 유네스코 3관왕 콘텐츠와 세계 7대자연경관 브랜드를 적극 활용한 온-오프라인 홍보를 중심으로, 국제접근성 향상, 해외 관광홍보거점 확대 등 시장별 타깃별로 전략적인 접근을 수행함.
- 당초 목표인 2014년보다 1년 앞당긴 2013년에 외국인 관광객 2백만명 시대를 달성할 수 있는 가능성을 열었으며, 관광수입도 2조 3천억원으로 지역경제를 견인하는 핵심역할을 수행함.
- 생물권 보전지역지정(2002년) 등 유네스코 자연과학분야 3관왕에 이어 2011년 세계 7대 자연경관 선정에 따른 이미지 브랜드 제고효과를 관광마케팅에 적극 활용함.
- 일본 나고야에 홍보 사무소 개소, 중국 현지 홍보사무소 개소 등 제주 관광홍보거점을 확보함.
- 중국 바이두, 야후저팬, 구글 등 블로그와 SNS를 통한 온라인홍보를 본격화함.
- 웨딩, 제주올레, 한라산, 유네스코 세계자연유산 등의 차별적인 테마를 상품과 이벤트로 연계 시키는 노력을 추진함.
- 외국인 관광객 만족도 증진, 수용태세 개선 등을 추진하기 위해 제주방문 외래 관광객 실태조사를 1년에 걸쳐 추진함.

<표 IV-17> 제주도의 주요 관광정책(2012년)

구분	내용
관광조직 및 제도	·우수관광사업체 153개 업체(음식업 32, 숙박업 58, 여행업 16, 관광지 36, 교통 11)를 선정 ·축제 컨설팅을 2012년 4개 축제를 대상으로 실시하였으며, 체계적으로 축제를 기획·운영 할 수 있는 전문인력 양성을 위한 축제아카데미를 개최하여 2012년 67명이 교육 이수
국내 마케팅	·대도시 다중집합장소(공항, 선박여객선터미널, 지하철역 등)에 와이드칼라 광고, LED 전광판 광고 및 중앙 언론매체를 활용한 기획보도 등을 통해 아름다운 제주 관광이미지를 중점 홍보 ·전국 3개 권역별 홍보사무소를 통한 다양한 마케팅 활동을 추진 ·국내 대도시 중심으로 제주관광 설명회, 현장 로드쇼, 현지 여행사 대상 마케팅 활동을 집중 전개 ·고부가가치 관광상품 개발을 위해 국내 주요 기업체, 언론인, 여행 전문가 등을 초청하여 팸투어를 실시 ·내나라여행박람회, 한국국제관광전 등 국내 대규모 관광박람회에 참가, 제주관광홍보관을 운영하여 현장 마케팅 활동 추진 ·KTX-크루즈 연계상품의 활성화를 위한 대대적인 홍보 전개 ·생물권 보전지역지정(2002년) 등 유네스코 자연과학분야 3관왕에 이어 2011년 세계 7대 자연경관 선정에 따른 이미지 브랜드 제고효과를 관광마케팅에 적극 활용 ·인터넷 등 온라인을 활용한 관광홍보를 위해 제주관광 파워블러거 기자단을 운영하고 제주 관광 정보시스템 등을 통해 제주관광 잠재 수요를 창출
해외 마케팅	·해외 제주관광홍보거점 확보차원에서 중국을 중심으로 지속적으로 홍보사무소를 설치하였으며, 2012년에 일본에 나고야 사무소를 개소하면서 일본 중부지역 관광객 유치를 활성화 ·중국 상하이 관광열차광고, 일본 후쿠오카 버스래핑 등의 옥외광고 뿐만 아니라 CCTV, 아사히 방송, 인민일보, 마이니치신문, 대만 애플일보, 싱가포르 스트레이트타임즈 등의 언론매체를 통해 제주를 아시아 주요도시로 집중적으로 홍보 ·중국 바이두, 야후저팬, 구글 등 블로그와 SNS를 통한 온라인 홍보도 본격화 ·웨딩, 제주올레, 한라산, 유네스코 세계자연유산 등의 차별적인 테마를 상품과 이벤트로 연계 시키는 노력과 함께, 국제관광박람회 참가 홍보, 직항도시 설명회, 말레이시아와 싱가포르 등지로 신규시장 개척 노력도 병행
접근성 향상	·국제접근성 측면에서 보면 2011년 26개였던 국제직항노선이 2012년 38개 노선으로 확대 ·국제크루즈도 2011년 69회(6만 4천명)에서 2012년 80회(14만명)로 해안을 통한 접근성도 대폭 확대
관광수용 태세 정비	·외국인 입국심사 인력지원 : 8명(제주공항 6명, 항만 2명) - 통역안내서비스 제공을 위한 외국어 통역안내원 지원7명 ·관광지안내표지 외국어 병기(중, 일, 영) : 57개소 4,184점 ·도민, 관광종사원 확대서비스 교육 : 26회 10,229명 ·관광종사자 유니폼 착용 : 전세버스기사, 렌터카 종사자, 관광지근무자 등 1,800여명 ·관광종사원 친절만족도 조사 : 1회1,197개업소(전년대비 0.8점 상승) ·음식점 확대문화개선 사업 추진 - 메뉴판 외국어 병기 350업체 1,750개, 앞치마 412업체 4,120벌, 수저받침대 288업체 4,320개 ·우수 숙박업소 안내책자 발간 : 4,000부 ·중국어 통역안내사 실무교육 및 통역안내사 가이드북 발간 : 2,000부 ·해외마케팅을 위한 제주방문 외래 관광객 실태조사 : 5,069명 ·관광 간편예약 정보시스템 구축 ·공영관광지 평가 실시('12.11.29~12.21) : 최우수 1, 우수 2, 장려 3 ·나홀로 여행객을 위한 제주 여행지킴이 안전망 구축 - 관세시스템구축 1식, 단말기 300대 구입 후 임대 ·건전 관광질서 확립 - 송객수수료 문제를 해결하기 위해 개발된 '송객수수료 투명화 관리 프로그램(클린카드 전용 관리프로그램)'의 운영 여부 점검 - 행정기관, 자치경찰, 업계가 공동 참여하는 '건전관광상거래질서제도위원회'를 구성하여, 관광지에서 가이드 및 전세버스 기사의 클린카드 사용 여부 집중 점검 - 한국의 대외이미지 실추를 방지하기 위하여 외국인관광객 대상 무자격가이드 단속 강화 (10회175개사 적발)
MICE산업	·274건의 국내·국제 회의 개최 : 방문객 86,258명(내국인 48,954명, 외국인 37,304명) ·기업인센티브는 31건11,504명이 방문

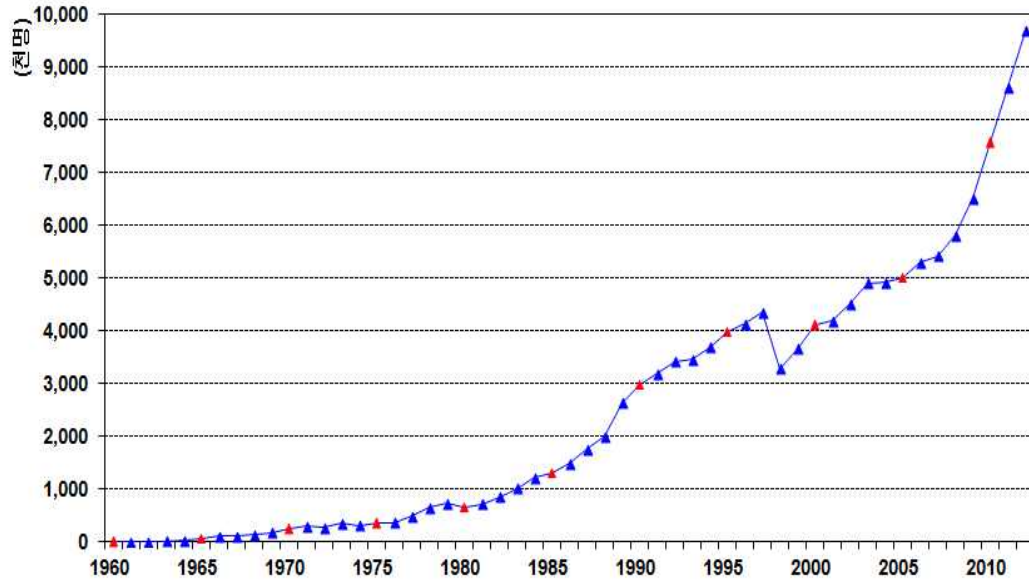
자료 : 문화체육관광부(2013), 「2012년도기준 관광동향에 관한 연차보고서」 . 의 내용을 토대로 정리함.

3. 제주관광시장의 변화 추이

가. 전체 관광시장

- 1960년부터 2012년까지 연도별 관광객 추세는 아래의 그림에서 보는 바와 같이, 제주도의 관광객 수는 IMF 금융위기로 인한 감소시기를 제외한 나머지 기간 동안은 안정적이고 꾸준한 성장 추세를 지속하여 왔음.
- 2009년부터 2012년까지의 전체 관광객 연평균 증가율은 13.6%로 급격한 증가 추세를 보이고 있음.
 - 지난 50여 년간 1960년부터 2012년까지 연평균 성장률은 약 17.2%로 빠른 속도로 관광객 수가 증가함.
 - 1980년대부터 1990년대 중반까지 급격히 상승(1980년부터 1995년까지 연평균 성장률 12.9%)함.
 - 1990년대 중반부터 2000년대 중반까지는 상승세가 둔화(1996년부터 2005년까지의 연평균 성장률은 2.9%)됨.
 - 외국인 관광객은 2004년에 30만 명대에 진입하여 지속적으로 증가하였으며, 2008년부터 내국인 관광객이 급격히 증가(2004년부터 2012년까지 연평균 성장률은 약 8.0%)함.

IV. 제주도 관광정책 변천과 평가

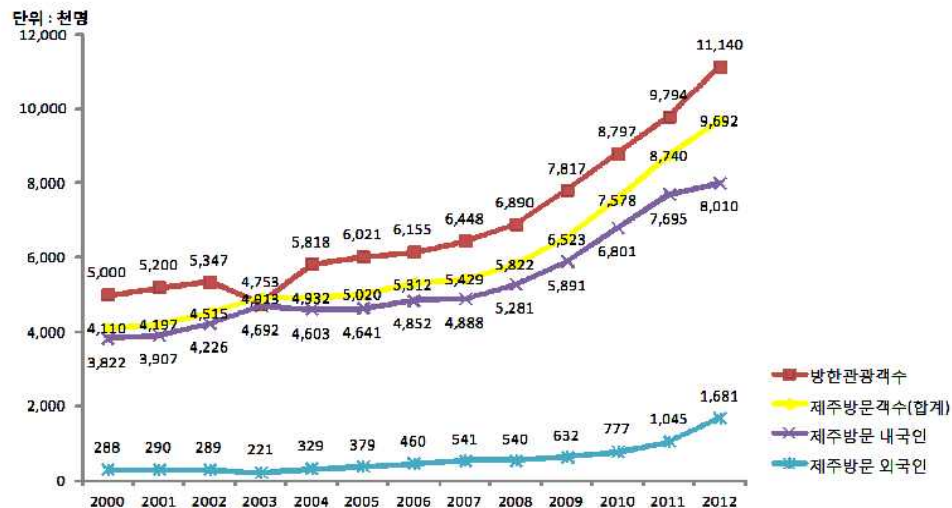


[그림 IV-1] 제주특별자치도 전체 관광객 수 추세(1960-2012)

<표 IV-18> 연도별 제주관광 방문객 수

구 분	전체내도관광객		내국인관광객			외국인관광객		
	인원	증감률	인원	증감률	비중	인원	증감률	비중
2001년	4,197	2.1	3,907	2.2	93.1	290	0.6	6.9
2002년	4,515	7.6	4,226	8.2	93.6	289	-0.2	6.4
2003년	4,913	8.8	4,692	11.0	95.5	221	-23.7	4.5
2004년	4,932	0.4	4,603	-1.9	93.3	329	49.0	6.7
2005년	5,020	1.8	4,642	0.8	92.5	378	15.0	7.5
2006년	5,312	5.8	4,852	4.5	91.3	460	21.6	8.7
2007년	5,429	2.2	4,888	0.7	90.0	541	17.6	10.0
2008년	5,822	7.2	5,282	8.1	90.7	540	-0.1	9.3
2009년	6,523	12.1	5,891	11.6	90.3	632	17.0	9.7
2010년	7,578	16.2	6,801	15.4	89.7	777	22.9	10.3
2011년	8,740	15.3	7,695	13.1	88.0	1,045	34.6	12.0
2012년	9,691	10.9	8,010	4.1	82.7	1,681	60.8	17.3
2013.10월	9,243	11.9	7,140	5.0	77.2	2,103	43.8	22.8

자료 : 제주도 현황자료.

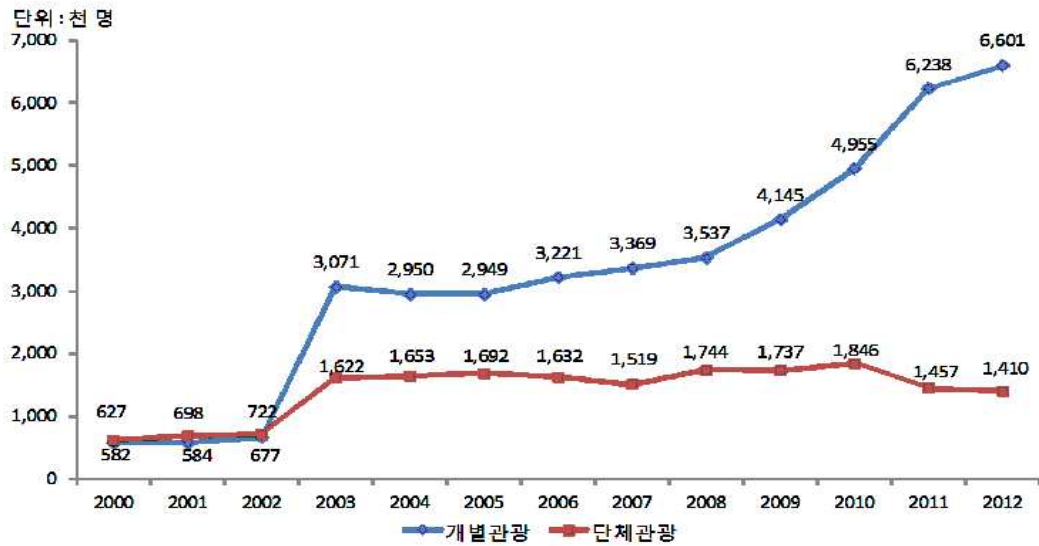


[그림 IV-2] 연도별 방한 관광객 수와 제주방문 방문객 수 비교

나. 내국인 관광시장

- 내국인 관광객 수는 IMF의 영향으로 1998년 감소 이후 2003년까지 다시 상승하다가 2007년까지 정체 모습을 보이지만 2008년부터 다시 상승 추세에 있으며, 최근 4년간 2009년부터 2012년까지는 전체 관광객 연평균 증가율은 11.06%로 급격한 증가 추세를 보이고 있음.
- 2008년부터 세계 금융위기로 해외여행 수요를 제주도가 대체한 것으로 파악되며, 올레길의 인기, 저가항공사 취항 등으로 인해 관광객 수가 급증하기 시작하였음.
- 제주도의 MICE 산업의 발전으로 회의 및 업무 목적 관광객이 2007년부터 급격히 증가(2006년 345,786명이었던 회의 및 업무 목적 내국인 관광객 수가 2007년 609,239명, 2008년 770,222명, 2009년 819,208명, 2010년 890,721명, 2011년 918,860명으로 급증).

IV. 제주도 관광정책 변천과 평가

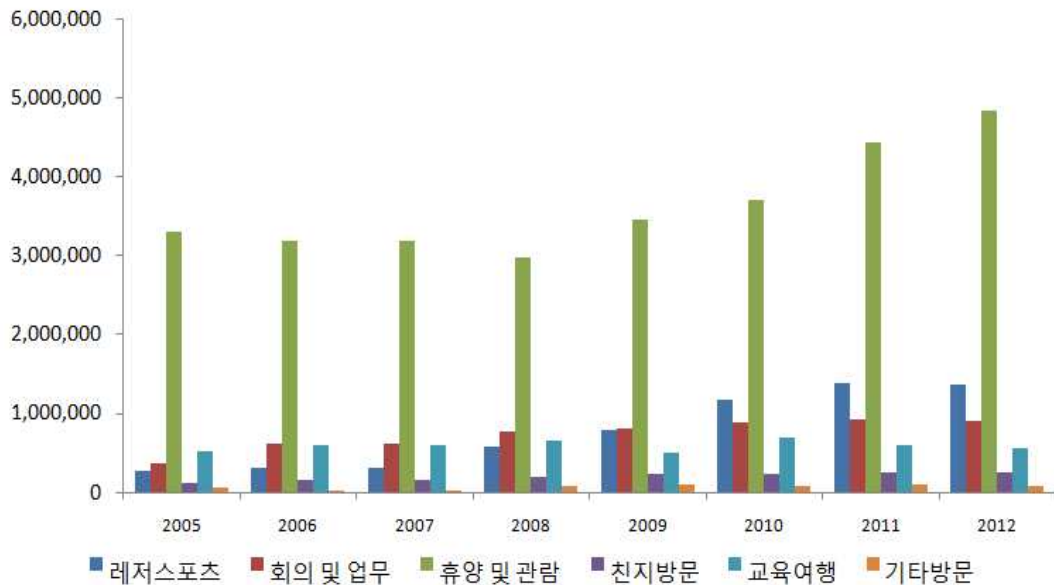


[그림 IV-3] 제주지역 내국인 관광객 수 추이

<표 IV-19> 제주지역 목적별 내국인 관광객 추이

구분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
레저스포츠	276,189	303,908	303,908	589,839	786,769	1,179,251	1,386,454	1,359,390
회의 및 업무	360,155	609,239	609,239	770,222	819,208	890,721	918,860	911,611
휴양 및 관람	3,298,970	3,191,860	3,191,860	2,982,252	3,458,777	3,715,142	4,445,336	4,844,425
친지방문	113,901	157,850	157,850	198,663	225,913	233,036	248,226	247,018
교육여행	527,809	591,843	591,843	656,990	504,605	704,629	603,094	558,125
기타방문	64,528	33,249	33,249	83,535	96,312	78,522	93,369	89,735
총계	4,641,552	4,887,949	4,887,949	5,281,501	5,891,584	6,801,301	7,695,339	8,010,304

자료 : 제주특별자치도관광협회 제주관광월별통계



[그림 IV-4] 제주지역 목적별 내국인 관광객 추이

다. 외국인 관광시장

- 외국인 관광객 수는 1990년대에서 2000년대 중반까지는 등락을 거듭, 그 이후 2004년부터 상승세로 전환되었으며, 최근 4년간 2009년부터 2012년까지는 전체 관광객 연평균 증가율은 34.1%로 매우 급격한 증가 추세를 보이고 있음.
- 1990년대는 외국인 관광시장이 급락을 거듭하였으며, 2003년 SARS의 영향으로 전년 대비 23.7% 하락함.
- 2006년 제주특별자치도 무사증 입국허가 국가(중국 포함)가 확대되면서 입도 중국인 관광객 수가 급격히 증가(2005년 115,199명이었던 중국인 관광객 수가 2012년 1,084,094명을 기록함)
- 2008년 세계 금융위기, 대만-제주 직항노선의 감소 등의 영향으로 전년 대비 0.14% 감소함.
- 일본 관광시장은 2008년도까지 가장 큰 비중을 차지하였으나, 2009년부터는 중국 관광시장이 가장 큰 비중을 차지하여 현재 제2의 관광시장의

위치를 차지하고 있음.

- 2001년부터 2012년까지 제주방문 일본인 관광객의 연평균 성장률은 1.21%로 매우 낮은 수준임.
- 최근 6년간 제주를 방문한 일본인 관광객의 현황을 살펴보면, 20만명을 넘지 못하여 정체단계라고 할 수 있음.
- 방한 일본인 관광객 대비 제주방문 일본인 관광객 점유율을 살펴보면, 2007년 8.2%, 2008년 7.5%, 2009년 6.0%, 2010년 6.2%, 2011년 5.3%, 2012년 5.1%로 지속적인 하락추세에 있음.
- 타 관광시장의 지속적인 성장세에도 불구하고 일본 관광시장은 상대적으로 정체되거나 감소, 증가를 반복해 왔음.
- 최근 6년간 제주를 방문한 중국인 관광객의 현황을 살펴보면, 2009년에 20만명을 넘어선 이후 지속적인 성장추세에 있음.
- 2012년 기준 제주방문 외국인 관광시장에서 64.5%를 차지하고 있으며, 최근 4년간('09~'12) 연평균 성장률은 61.3%임.
- 방한 중국 관광객 대비 제주방문 중국 관광객 점유율을 살펴보면, 2007년 16.5%, 2008년 15.0%, 2009년 19.3%, 2010년 21.7%, 2011년 25.7%, 2012년 38.2%로 지속적인 증가추세에 있음.

<표 IV-20> 제주방문 외국인 국적별 내도 실태 현황

(단위 : 명)

연도	계	일 본	중 국	대 만	홍 콩	싱가폴	말레이 시아	미 국	기 타
2001	290,050 (100%)	158,026 (54.5%)	71,650 (24.7%)	2,414 (0.8%)	20,329 (7.0%)	9,506 (3.3%)		10,935 (3.8%)	17,190 (5.9%)
2002	289,496 (100%)	140,779 (48.6%)	92,805 (32.1%)	940 (0.3%)	7,838 (2.7%)	11,363 (3.9%)		12,005 (4.1%)	23,766 (8.2%)
2003	221,017 (100%)	101,808 (46.1%)	69,671 (31.5%)	9,893 (4.5%)	5,173 (2.3%)	8,762 (4.0%)		10,753 (4.9%)	14,957 (6.8%)
2004	329,215 (100%)	140,351 (42.6%)	101,236 (30.8%)	21,435 (6.5%)	7,609 (2.3%)	13,472 (4.1%)		17,518 (5.3%)	27,594 (8.4%)
2005	378,723 (100%)	151,419 (40.0%)	115,199 (30.4%)	39,552 (10.4%)	8,582 (2.3%)	13,841 (3.7%)		18,528 (4.9%)	28,602 (7.6%)
2006	460,360 (100%)	183,168 (39.8%)	142,912 (31.0%)	57,358 (12.5%)	8,376 (1.8%)	18,167 (3.9%)		19,329 (4.2%)	31,050 (6.7%)
2007	541,274 (100%)	183,240 (33.9%)	176,878 (32.7%)	93,169 (17.2%)	8,683 (1.6%)	21,699 (4.0%)	10,270 (1.9%)	20,478 (3.8%)	26,857 (4.9%)
2008	540,516 (100%)	177,459 (32.8%)	174,902 (32.4%)	67,993 (12.6%)	11,365 (2.1%)	28,580 (5.3%)	13,220 (2.4%)	23,349 (4.3%)	43,648 (8.1%)
2009	632,354 (100%)	183,168 (29.0%)	258,414 (40.9%)	41,480 (6.6%)	15,079 (2.4%)	32,727 (5.2%)	14,806 (2.3%)	23,712 (3.7%)	62,968 (9.9%)
2010	777,000 (100%)	187,790 (24.2%)	406,164 (52.3%)	40,867 (5.3%)	11,793 (1.5%)	31,405 (4.0%)	23,550 (3.0%)	19,895 (2.6%)	55,536 (7.1%)
2011	1,045,637 (100%)	173,700 (16.6%)	570,247 (54.5%)	31,661 (3.0%)	26,601 (2.5%)	55,927 (5.4%)	53,045 (5.1%)	26,648 (2.6%)	107,808 (10.3%)
2012	1,681,399 (100%)	180,537 (10.3%)	1,084,094 (64.5%)	51,012 (3.0%)	38,980 (2.3%)	63,818 (3.8%)	76,192 (4.5%)	25,143 (1.5%)	161,803 (9.6%)
2013	2,103,035 (100%)	115,531 (5.5%)	1,663,994 (79.1%)	35,436 (1.7%)	35,392 (1.7%)	40,988 (1.9%)	52,933 (2.5%)	20,559 (1.0%)	138,202 (6.6%)

주) 2013년 자료는 10월 기준.

자료 : 제주특별자치도관광협회, 「연도별 제주관광통계자료」.

4. 국가·제주도 계획상의 관광전략

가. 국가계획

1) 제3차 관광개발기본계획

가) 계획의 성격

- 관광개발 기본계획은 관광진흥법에 따라 10년마다 수립하는 법정계획으로 전국의 관광개발에 대한 방향을 제시하는 중장기계획, 종합계획, 전략적 기본계획의 성격을 가지고 있음. 또한 지방자치단체의 권역별 관광개발 계획의 방향을 제시하는 지침계획의 성격이 있음.
- 기본계획은 2011년에 수립된 '제3차 관광개발 기본계획'이 시행중에 있음.

나) 제주 관광권 주요 내용

- 제주 관광권의 목표는 '글로벌 경쟁력을 갖춘 자연유산관광 및 MICE산업의 중심'으로 제시하고 있으며, 주요 전략으로 네가지를 제시하고 있음.
 - 첫째, 유네스코 자연·문화유산 관광자원화. 둘째, 제주 고유의 자연과 문화를 활용한 관광콘텐츠 개발. 셋째, MICE 등 고부가가치 관광산업 육성 및 지역 고유산업 복·융합. 넷째, 지역 고유 농수산물을 활용한 음식·쇼핑관광의 육성.
- 주요 발전방향으로 유네스코 자연·문화 유산 확대 및 관광자원화, 제주 고유의 자연환경과 문화를 활용한 관광콘텐츠 개발, 고부가가치 관광산업 육성과 핵심산업과의 복·융합, 지역고유 농수산물을 활용한 음식·쇼핑관광 육성을 제시함.

<표 IV-21> 제3차 관광개발기본계획중 제주지역 주요 내용

구분	주요 내용
유네스코 자연·문화 유산 확대 및 관광자원화	·유네스코 지정 생물권보전지역('02), 세계자연유산('07), 지질공원('10)을 연계하여 세계적인 생태관광지대 조성 ·해녀와 해녀문화, 돌담, 제주큰굿, 제주방안 등을 유네스코 지정 세계문화유산으로 등재를 추진하고, 이를 활용한 관광프로그램 개발
제주 고유의 자연환경과 문화를 활용한 관광콘텐츠 개발	·제주 테마형 마을 선정·조성 ·제주 장수마을 선정 및 조성, 장수 관련 연구사업 추진, 세계장수마을과 교류 확대 ·하도~오조~성산일대 내수면을 연계한 연안습지 생태관광벨트 조성
고부가가치 관광산업 육성과 핵심산업과의 복융합	·제주국제자유도시(JDC)의 원활한 조성을 위한 투자유치 활성화, 제주컨벤션센터(ICC) 확충 및 제반 인프라 구축을 통한 리조트형 MICE산업 육성 ·크루즈관광 인프라 구축, 국제크루즈선사 의사결정자(코디네이터)와 인적 네트워크 구축 및 마케팅 강화, 기항지 관광프로그램 차별화 등 크루즈관광 육성 ·해양레저 지원 거점센터 건립 ·제주 고유의 해안산악 자연자원을 활용한 골프, 승마, 요트 등 고부가가치 산업 인프라 확충 ·명상, 요가, 삼림욕 중심의 자연치유·휴양·생태 관광상품 개발 활성화
지역고유 농수산물을 활 용한 음식·쇼핑관광 육성	·제주도의 토산품·향토식품과 소비자와 연계성을 강화하여 쇼핑관광산업으로 육성·발전 - 향토음식 등을 고부가가치 상품화하여 음식관광 육성 ·제주 전통 식생활문화 복원, 제주지역 장수식단을 활용한 음식관광 활성화 - 제주 전통음식과 관련된 「제주의 맛 그리고 건강 장수 축제」 개최

자료 : 문화체육관광부, 「제3차 관광개발 기본계획」, 2011.를 토대로 작성

나. 제주도 계획

1) 제2차 제주국제자유도시종합계획(2012년-2021년)

가) 계획의 개요

- 제2차 제주국제자유도시종합계획은 「제주특별자치도 설치 및 제주국제자유도시조성을 위한 특별법」 제222조에 근거하여 수립한 법정계획임.
- 계획기간은 2012년부터 2021년까지 10개년 계획임.

나) 주요 내용

- 비전으로는 ‘투어피아 제주’(Tourpia Jeju), 목표로는 내도 관광객 1,300만 명 시대를 실현하고, 관광 조수입 8조 원 달성, 연간 외국인 관광객 300만 명 유치(연간 중국인 관광객 200만 명 유치)로 정함. 주요 전략으로는 친환경, 집중화, 고급화, 복합화, 글로벌전략 등 5가지 전략을 제시함.
- 12대 전략사업을 제시하고 있으며, 관광관련사업으로 랜드마크적 복합 리조트 조성, 뷰티케어 빌리지 조성이 제시됨.
- 추진과제로 인간과 자연이 공생하는 친환경 관광, 몸과 마음이 행복한 건강·휴양 관광, 일 속에서 여유를 즐기는 마이스(MICE) 관광, 고품격 럭셔리를 추구하는 위락·쇼핑관광, 바다의 즐거움을 향유하는 해양관광, 관광마케팅과 제도의 선진화 등 6개의 과제를 제시함.
 - 친환경관광에서는 유네스코 세계유산인 세계자연유산과 세계지질공원 등을 활용하는 방안에 대해 제시함.
 - 건강·휴양 관광에서는 헬스, 치유, 장수, 의료를 복융합화한 자연치유단지 조성, 세계장수마을 지정, 의료관광특구 지정 등의 내용을 제시함.
 - 마이스관광에서는 ICC 제주의 시설 규모의 한계로 대형 MICE 행사 유치와 인센티브 행사 진행에 어려움이 존재하여 MICE 멀티홀 조성, 전문대학원 설립, 국내외 관광객 증가에 따른 숙박시설 확대 등을 제시함.
 - 위락·쇼핑관광에서는 전략사업으로 제시된 랜드마크적 복합리조트사업과 연계하여 국내외 관광객들이 출입할 수 있는 카지노 도입, 쇼핑관광을 활성화하기 위한 프리미엄 아울렛 조성 등을 제시함.
 - 해양관광에서는 다목적 해양레저센터 건립, 크루즈 관광 육성책 등을 제시함.
 - 관광마케팅과 제도의 선진화에서는 관광 홍보 마케팅 전략과 관광진흥 제도의 개선책을 제시함.

<표 IV-22> 제2차 제주국제자유도시종합계획 관광부문 내용

구분	주요 내용
인간과 자연이 공생하는 친환경 관광	<ul style="list-style-type: none"> ·세계자연유산, 세계지질공원 등을 3D로 구현하는 테마파크인 '3D 에코피아'를 조성 ·세계지질공원 엑스포 개최, 국제트래킹대회 확대 개최 ·어플 등 IT 관광상품 개발
몸과 마음이 행복한 건강·휴양 관광	<ul style="list-style-type: none"> ·자연치유단지를 조성(Natural Healing Complex)하여 헬스관광의 대표 브랜드화 ·장수마을 후보지에 대한 평가를 통해 장수마을로 지정하고, 지역 마을회관을 활용한 '장수마을체험센터'의 운영 및 홈스테이 추진 ·의료관광특구의 조성 <ul style="list-style-type: none"> - 핵심 프로젝트인 헬스케어타운, 제주시 연동과 노형동, 아라동을 연결하는 지역을 의료관광특구로 지정
일 속에서 여유를 즐기는 마이스(MICE) 관광	<ul style="list-style-type: none"> ·MICE 멀티홀 조성 <ul style="list-style-type: none"> - 서귀포시에는 ICC 제주의 MICE 시설을 확대하고 제주시 소재 MICE 시설을 새롭게 조성 ·MICE 전문대학(원) 설립, STAR MICE 유치 및 육성 ·숙박시설 공급 확대, 중저가 호텔 제주 브랜드 구축 및 시설 확충, 관광시설의 비즈니스 인프라 확충
고품격 럭셔리를 추구하는 위락· 쇼핑관광	<ul style="list-style-type: none"> ·제주도를 방문하는 국내외 관광객들이 출입할 수 있는 카지노 도입 ·관광객이 신뢰하고 구매할 수 있는 국제적인 브랜드의 제품을 판매하는 명품 프리미엄 아울렛 몰 조성 ·실내형 테마파크(키즈파크) 조성 ·제주형 뷰티테라피 프랜차이즈 육성 ·기업 시제품 상설전시장 조성
바다의 즐거움을 향유하는 해양관광	<ul style="list-style-type: none"> ·다목적 해양레저센터 건립 <ul style="list-style-type: none"> - 제주시권은 북항 개발지역, 서귀포시권은 서귀포미항 주변, 동부권은 성산항 주변지역, 서부권은 고산지역을 중심으로 기존의 해양레저관광활동이 활성화된 지역과의 연계를 고려 ·해양레저 교육·정보 시스템의 도입 및 해양레저활동에 필요한 장비 지원체계 구축 ·해양레저 전문인력 양성 ·크루즈관광 육성 <ul style="list-style-type: none"> - 크루즈산업 육성 담당 기구나 조직 구성 ·크루즈 전문여행사 및 전문인력 양성 ·신규 관광루트 개설 및 체험프로그램 개발 ·국내 주요 크루즈 기항도시, 동북아 주요 크루즈 모항기항지 도시와 연계협력 강화 ·국제크루즈선사 의사결정자(코디네이터)와의 인적 네트워크 구축 및 마케팅 강화 ·크루즈 관광과 연계한 중국의 인센티브 시장 공략 강화

자료 : 제주특별자치도, 「제2차 제주국제자유도시종합계획」, 2011.

<표 계속>

구분	주요 내용
관광마케팅과 제도의 선진화	<p>·관광 홍보 마케팅의 강화</p> <p>- 관광마케팅 조직 강화, 원 스톱(One-Stop) 제주관광 정보시스템 구축, 관광시장 조사의 정례화 추진 및 국내·외 관광객 유치 확대를 위한 마케팅전략 수립, 관광마케팅 예산을 단계적으로 확대</p> <p>·관광진흥제도의 개선</p> <p>- 제주자치도 관광개발계획을 별도 계획으로 수립, 제주형 복·융합 관광자원 발굴 및 관광상품 개발 지원체계 구축, 관광기념품 개발 및 육성방안 마련, 관광통계정보체계(TSI)의 구축, 관광환경대문화 정립을 위한 교육 강화, 제주형 자연·문화축제의 발굴 및 육성, 자치경찰인력을 활용한 '관광경찰제도' 도입, 야간관광 활성화를 위한 지원조례 마련</p>
해양관광 육성 (체육·스포츠 부문)	<p>·바다낚시와 전통어업체험, 해안조깅, 어촌마을문화체험, 피쉬바베큐 체험 등을 연계한 4계절형 낚시 프로그램 개발 운영</p> <p>·바다낚시공원 개발</p> <p>·해상낚시대회 개최의 정례화를 통한 방파제나 갯바위가 아닌 배를 활용한 적극적인 바다낚시 유도를 통한 소득원 다양화</p> <p>·가두리형 바다낚시터 조성</p> <p>- 유어장 지정 조건 다양화, 선상바다낚시 허용구역제 도입 등 행정적 지원</p> <p>·바다낚시 전용어선 지원</p>
	<p>·요트 저변확대, 요트산업관련 전문인력 양성 기관, 설계, 디자인, 요트의 관리, 수리전문 등 인력 인프라 구축을 위한 요트 아카데미 설립·운영</p> <p>·요트산업 육성</p> <p>·요트계류장, 요트스쿨시설 확충, 서비스 수리센터 등 해양레저산업 클러스터 시설 확충</p> <p>·요트 이벤트 개최</p>
	<p>·해양레저 스포츠 공원 조성</p> <p>·마린폴리스 개발을 위한 거점권역의 설정은 배후지역과의 관계, 교통망, 해안의 지리적 형태 등을 고려하여 김녕과 화순지역의 2대 권역으로 구분 집중 투자</p> <p>·마린폴리스의 도입시설 확충(마리나, 컨벤션센터, 호텔, 리조트, 수족관, 해변공원, 클럽하우스, 스쿠버센터, 테마레스토랑, 해양레저스포츠센터 등)</p>
	<p>·해수욕장</p> <p>·사계절 해수욕장 프로그램, 이벤트, 시설 확충</p>

자료 : 제주특별자치도, 「제2차 제주국제자유도시종합계획」, 2011.

2) 관광2020워킹그룹(2011), 「제주관광 비전 2020」

가) 계획의 개요

- 국내 7대 광역관광권 및 16개 시·도 관광권, 주변국의 관광개발 확장 경쟁에 따른 제주관광의 경쟁적 지위가 위협을 받고 있음.
- 내도 관광객 연간 1천 만명을 추월하는 메가투어리즘(mega tourism) 시대가 도래함.
- 기존 관광인프라, 관광자원, 관광인력, 관광정책의 한계에 대한 반성과 지속가능한 제주경제에 선도적으로 기여할 신관광(new tourism) 발전 방안 모색 필요성이 대두됨.
- 격변하는 제주관광환경과 관광시장 변화에 대응할 제주관광의 새로운 전환점을 모색하고, 2020년 목표 제주관광의 중장기 비전(vision), 슬로건, 주요 추진 전략과제, 평가방법(measurement) 등 구상 및 제시함.

나) 주요 내용

- 2020년 제주의 비전을 ① 지속가능한 제주 경제의 선도산업, ② 세계적 품격의 사계절 휴양관광목적지, ③ 자연·문화보호형의 지속가능한 관광으로 설정함.
- 주요 목표로는 ① 제주경제에 지속적으로 기여하는 관광산업 육성, ② 연간 관광객 1700만 명 유치·관광조수입 10조원 달성, ③ 과학적 조사연구와 관광통계정보체계의 구축, ④ 핵심적(접근성, 숙박, 안내정보, 인력양성) 관광수용태세 확충, ⑤ 관광트렌드를 선도하는 제주형 복융합 관광의 확산, ⑥ 랜드마크적 전천후 인도어 복합리조트 조성, ⑦ 유네스코 등재 자원을 활용한 세계적 명품 녹색관광 창조, ⑧ 세계 지향적인 제주형 자연/문화축제의 발굴 및 육성, ⑨ 관광마케팅조직 및 마케팅 전략의 강화, ⑩ 글로벌 관광환대문화 확산과 관광서비스 개선

<표 IV-23> 제주관광 비전 2020에 제시된 전략과제

구분	주요 내용
GRDP 성장률에 대한 관광산업의 기여도 향상 전략	<ul style="list-style-type: none"> ·연간 관광객 유치목표 및 관광조수입 목표달성은 기본적 필수적 목표임을 인식 ·고기여도 부문 관광소비지출이 증가하도록 고부가가치 세분시장, 관광상품, 체재일수(시간)연장 등 전략적 접근 필요 ·접근성 확대, 고품격 고소비 인프라 확충, 복융합관광, 녹색관광, 관광마케팅 경쟁력 확보 등 지속가능한 관광의 성장관리를 위한 종합정책 마련 필요 ·특히 중장기적으로 고소비 고유인력의 카지노(casino), 경빙(競氷, ice Derby), 인도어 복합리조트의 전략적 도입 등 필요
연간 관광객 1700만명, 관광조수입 10조원 달성 전략	<ul style="list-style-type: none"> ·관광객 유치 목표달성은 항공 접근성 대폭확대, 크루즈 접근성 확대, 국제수준의 중저가 숙박부문의 확대공급, 제주관광공사·관광협회·컨벤션뷰로 국내외 관광마케팅 전략의 경쟁력 확보가 관건임 ·관광조수입 목표달성은 관광객 유치목표달성을 총량적이기 보다는 고소비 외국인 관광객 유치, 고부가가치 내국인 세분표적시장, 고소비 MICE 유치 등 전략적 선택과 집중 필요
관광통계정보체계 (TSI)의 구축	·국내외 관광환경 변화추이분석, 제주관광의 국내외 경쟁관계추이분석, 해외관광시장 조사 분석, 국내관광 시장조사분석, 관광기업, 제주관광객의 수 및 월별 연도별 추이 분석, 소비지출내역, 관광행태, 관광만족도, 관광친절도, 주민관광인식, 관광산업의 경제적 기여도분석 등
관광수용태세 확충: 접근성 부문	<ul style="list-style-type: none"> ·제주국제공항 수용력 확충, 국제항공노선 확충(중국의 10대 신흥대도시 노선 집중 개척 필요) ·국내노선 착석공급(대형항공편) 확충 ·내국인 접근수단 항공 vs 선박 비율을 현재 87:13에서 75:25로 선박비율 확대 ·제주·중국·일본 노선의 국제크루즈 정기 및 부정기 운항 확대하여 항공운송 부담 경감
관광수용태세 확충: 숙박시설 부문	<ul style="list-style-type: none"> ·대규모 내·외국인 수요·행태에 부응하는 제주형 중·저가 숙박시설 확충 ·중국인관광객 유치목적의 팬션·모텔 등에 침대비치 중요 ·자연부락 주변에 내국인 민박타운, 팬션타운 조성하여 주민고용 및 소득사업과 연계 ·UNESCO 자연유산마을 주변에 외국인 민박타운을 조성
관광수용태세 확충: 안내정보 부문	<ul style="list-style-type: none"> ·가칭 'Jeju I-Net' 구축 운용 - 스토리텔링 개발, 데이터베이스 구축, 사이트 디자인 강화, 증감현실(AR) 및 검색기능 확장, QR정보 기반 체계 안내정보, 온라인 출판물 제공, 온라인 광고, 쿠폰 및 특별 이벤트 제공, 여행지도, 전자엽서 등 디지털 관광콘텐츠 개발 및 앱(app) 기반 인터넷상 One-stop 통합서비스 제공 ·제주 Call Center(2020) 운영과 연계한 온라인 1:1 상담서비스 체계 구축
관광수용태세 확충: 관광인력 부문	<ul style="list-style-type: none"> ·목적: 단중기적으로 관광인력의 역량강화, 관광행정의 전문성 제고 ·관심영역: 통역안내, 스토리텔링, 주민(마을)관광사업, MICE 기획, 생태관광, 해양관광, 유산관광, 뷰티테라피, 레저스포츠, 관광정책, 관광서비스, 관광송출국 문화 등 다양한 영역 선별적 단계적 추진
제주형 복·융합관광의 확산 전략	<ul style="list-style-type: none"> ·복융합대상: 물산업, 수산업, 밀감산업, 말산업, 교육산업, 뷰티·의료산업, 영상산업, MICE, UNESCO 등재 자원 등 ·관광과 개별산업의 단순복융합, 클러스터화 및 몰링을 통한 다중복융합 전략 구사 ·기존 JDC의 헬스케어타운 건립 사업 등에 복융합전략 강화 ·개별 농어촌 전통마을의 1차산업 및 고유자원과 복융합 방안 강구 등 ·제주형 복·융합 관광진흥을 위한 중장기 계획 수립 필요

자료 : 관광2020워킹그룹(2011), 「제주관광 비전 2020」.

미래 관광환경 변화와 중장기 관광정책 방향

<표> 계속

구분	주요 내용
랜드마크적 전천후 복합 리조트 조성 전략	·리조트의 성격: 쇼핑(아울렛), 식당, 숙박, 테마파크, 스파, 3D 극장, 공연이벤트, 중소규모회의, 스포츠클리닉, 뷰티클리닉, 키즈파크(Kids Park), 카지노 등 미래형 비즈니스와 엔터테인먼트를 클러스터화 - 카지노가 없을 경우라도 게이밍(gaming)과 패밀리 엔터테인먼트 요소 강화
세계적 명품 녹색관광 확산 전략	·유산관광, 생태환경관광, 교육관광, 치유관광으로 특화 ·트리플 크라운 관련 국제회의, 학술행사 유치, 유명인 방문 및 파급효과 제고 노력 ·트리플 크라운 지역 녹색관광 3D전시관, 교육센터, 체험코스, 치유센터, 안내정보 구축 선진화 ·학술적 정보에 근거한 다국어 스토리텔링 개발과 세계수준의 지적 안내체계 구축 ·현재 제주세계자연유산 국제사진 공모전의 세계적 이벤트와 추진 및 파급효과 창조 ·세계자연유산관광마을조성(덕천,김녕,선흘1,2리, 월정, 성산) 및 주민소득사업 확대 ·대표유산마을에 UNESCO Heritage 등재기념탑 건립, 세계성 상징성 창조 ·대중적 숲길 트레킹 코스 중 명품 포리스트테라피(forest therapy)코스로 전환조성
해양관광 기반확충 전략	·크루즈관광: 크루즈 기항지, 모항 인프라 개발, 일본과 중국 등 동북아 크루즈관광시장 선점, 크루즈연계 관광프로그램 확충 ·해양관광: 다목적 해양레저센터건립(제주,서귀,동부,서부), 해양관광전문인력양성, 바나나시(가두리형, 전용어선형)공원개발, 천연수족관 복합해중전망대조성, 추진 중인 제주국제요트학교와 연계한 각종 해양관광 프로그램 개발 및 활성화 ·어촌의 관광과 융복합을 통한 1.5차 산업화 추진: 어항의 해양레크리에이션 공간으로 리모델링, 어촌 수산물의 관광소비 촉진(음식, 가공품, 전시판매) ·도서순환 크루즈사업, 파티 크루즈 사업(전세), 해양레저(종목별) 이벤트 등 활성화
제주형 자연/문화축제의 발굴 및 세계화 전략	·가칭 '세계자연유산 올레 문화축제' ·기획방향: 세계적 인지도가 높은 국내 유일 UNESCO 세계자연유산과 방문객이 꾸준히 늘고 있는 제주올레를 융합시키고 제주전통문화콘텐츠를 복합
관광마케팅조직 및 전략 강화 방안	·제주관광공사 조직 확대개편: 조사연구팀신설(Jeju I-Net 운영 포함), 마케팅팀 확대 ·마케팅 전문성강화: 조사연구팀(석박사급 2명), 마케팅팀(석박사급 2명) 전문직 보강 ·마케팅예산의 확충: 현재 연 60억원, 2020년 약 300억원 수준까지 단계적 증액필요 ·마케팅전략: 중장기 마케팅 전략의 수립, 고부가가치 표적시장 마케팅전략 경쟁력 확보, IT 기반 새로운 마케팅 기법의 선도적 적용, 제주지역 협력적 마케팅 리더십 강화, 국내외 협력파트너쉽 네트워크 확대 구축, 제주관광의 혁신적 이미지 창조 등 마케팅리더 역량 강화
Jellywood Hills(세계명화의 섬) 조성 및 명소화전략	·할리우드급 영화제작 유치, (가칭)Jellywood Hills 조성 및 명소화 ·Jellywood Hills: 영화촬영세트, Star Street, Star Store, 유명배우·감독·주인공 밀집인형 및 활동영상관, 캐릭터, 기념품 등 세계적 명화의 섬 조성 ·할리우드 유명 영화감독(스필버그, 에이브럼스 등) 및 필름제작사 팸투어 실시 ·할리우드 명감독의 제주촬영 지원협상(뉴질랜드 정부: 아바타촬영시 300억원지원)
글로벌 관광현대문화 확산 전략	·대상: 관광산업의 핵심부에서 주변부까지 전도민을 대상으로 단계적 교육 확산 ·방법: 초중고 공교육에 반영, 매뉴얼에 의한 연수교육, 홍보물 배포, 범도민 사회 캠페인, 언론매체 릴레이 캠페인, 선진사례지역 견학, 우수사례 콘테스트, 선진지역 강사초빙 특강 등 ·주체: 관광의식 및 현대문화 교육센터(Tourism Awareness and Hospitality Education Center) 설립운영(제주관광공사, 제주대학교 경영대학원)
관광서비스 개선 전략	·(가칭) Jeju I-Net 구축 운영: IT 기반 최첨단 종합 관광정보안내 사이트 구축 운영 ·(가칭) 제주관광콜센터(2020) 구축 운영: 관광객의 문의, 불평, 도움 요청 사항 즉각 대응 ·(가칭) Qualmark 제도: 우수업소, 우수상품에 대한 평가와 공신력 있는 인증제 도입 ·(가칭) 관광객안전보호단(tourist security guard) 운영: 제주특별자치도 자치경찰단에 관광객안전보호단 구성, 현장 관광객보호활동 수행 ·(가칭) 터미널휴게소(terminal rest area) 건립 운영: 출입국 관광객, 항공운항 지원 및 캐슬에 따른 관광객의 휴식과 엔터테인먼트를 위해 공항터미널 인근지역에 TRA 건립 운영(수하물보관, 휴식, 사우나, 미용, 기념품쇼핑, 스넥, 인터넷 등) ·(가칭) 순환관광버스 운영: 제주지역 내 주요 관광지를 연결하는 고급형 대중 순환관광버스를 운영, 개별관광객의 편의를 도모 ·(가칭) 메트로시티투어버스(metro city tour bus) 도입: 2층 오픈카 형태의 고급형 광역시티투어버스 운행 ·식당공연: 중국인전문, 내국인 대형식당에 제주전통공연(단막) 무대 도입 운영

자료 : 관광2020워킹그룹(2011), 「제주관광 비전 2020」.

V. 전문가 의견조사

1. 조사개요

가. 조사 목적

- 2020년을 목표연도로 미래 관광환경 변화 예측과 제주특별자치도의 중장기 관광정책 방향에 대한 정책제언을 도출하기 위해 관련 분야 전문가 및 업계 실무자들을 대상으로 전문가 조사를 실시함.

나. 조사 설계

- 조사방법 : 설문조사(이메일, 팩스)
- 조사대상 : 학계, 관계, 업계 전문가 및 실무자
- 조사기간 : 2013년 10월 30일 ~ 11월 1일
- 회신 : 이메일, 팩스
- 조사기관 : 제주발전연구원 사회조사센터
- 유효표본 : 30부
- 본 연구의 전문가 조사를 위한 관련 전문가의 선정은 판단샘플링(purposive sampling)과 스노우볼 샘플링(snowball sampling : 관련 종사자로부터 소개를 받아 연구대상 표본을 선정하는 방법)을 병행함

<표 V-1> 전문가조사 설문지 배포 및 실제 응답수

구분	응답 수	분석 사용수
학계, 연구원 및 연구소, 관공서 및 관련단체	24	24
업계	6	6
합계	30	30

다. 조사 내용

- 관광행정 체계 및 법적 기반 정비 부문, 관광산업 생태계 조성 및 육성부문, 관광 개발 부문, 관광상품 개발 부문, 관광마케팅 부문, 관광수용태세부문 등임.

2. 분석결과

가. 응답자 특성

- 수집된 자료는 통계분석 SPSS 18.0을 이용하여 분석을 실시하였으며, 빈도분석과 기술 통계분석을 이용하였음.
- 응답자들의 일반적 특성을 살펴보면, 연령대는 40대가 17명으로 가장 많았으며, 응답자들의 소속의 경우 학교, 연구소, 관광공사가 24명(80%)의 비율을 나타내고 관광협회, 외래관광객 유치관련업계 6명(20%)의 비율로 조사됨.
- 응답자들의 경력은 11년 이상 20년 이하가 14명(48.3%)으로 가장 많이 나타났으며, 그 다음으로 11년 미만 11명(37.9%), 21년 이상 4명(13.8%)로 나타남.

<표 V-2> 응답자의 일반적 특성

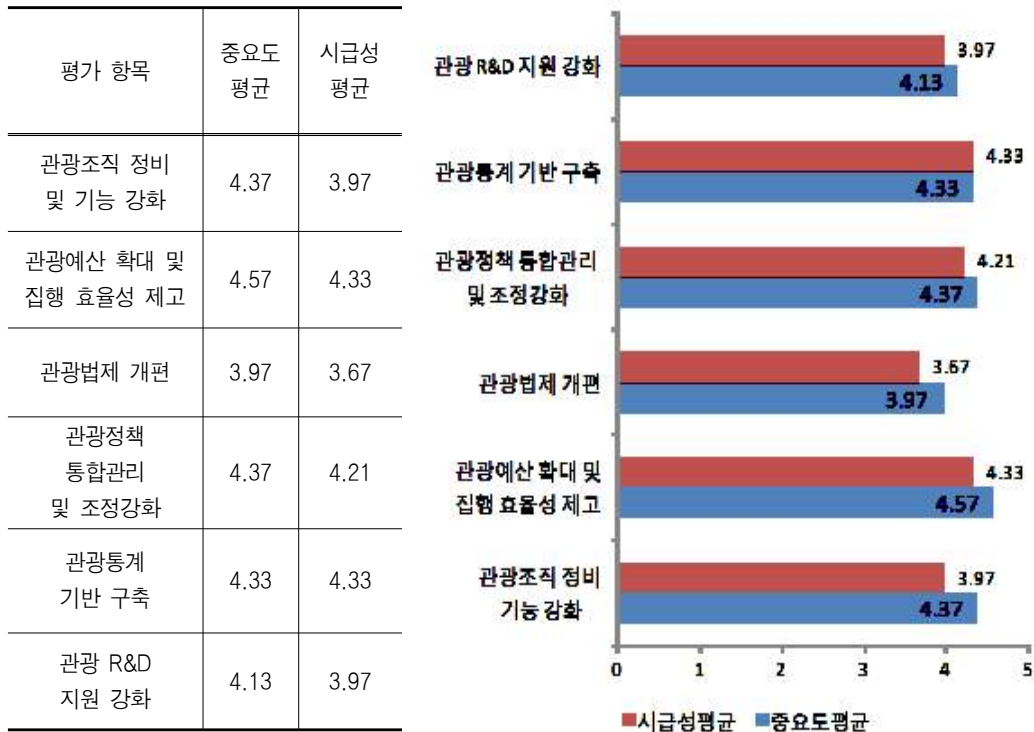
구분		빈도수	%
연령	30대	6	20%
	40대	17	60%
	50대이상	6	20%
주 : 연령 결측값=1			
소속	학계 및 관계	24	80%
	업계	6	20%
경력	11년 미만	11	37.9%
	11년 이상 20년 이하	14	48.3%
	21년 이상	4	13.8%
주 : 경력 결측값=1			

나. 결과 분석

1) 관광행정 체계 및 법적 기반 정비부문

- 관광행정 체계 및 법적 기반 정비부문에 대한 의견으로는 중요도 면에서 관광예산 확대 및 집행 효율성 제고가 4.57점으로 가장 높게 나타났고, 관광조직 정비 및 기능 강화와 관광정책 통합관리 및 조정강화가 4.37점으로 동일하게 나타남.
- 시급성 면에서는 관광예산 확대 및 집행 효율성 제고와 관광통계 기반 구축이 4.33점으로 가장 높았고, 관광정책 통합관리 및 조정강화 4.21점 등으로 나타남.
- 관광법제 개편이 중요도와 시급성면에서 타 항목과 비교하여 상대적으로 낮게 나타남.

<표 V-3> 관광행정 체계 및 법적 기반 정비부문

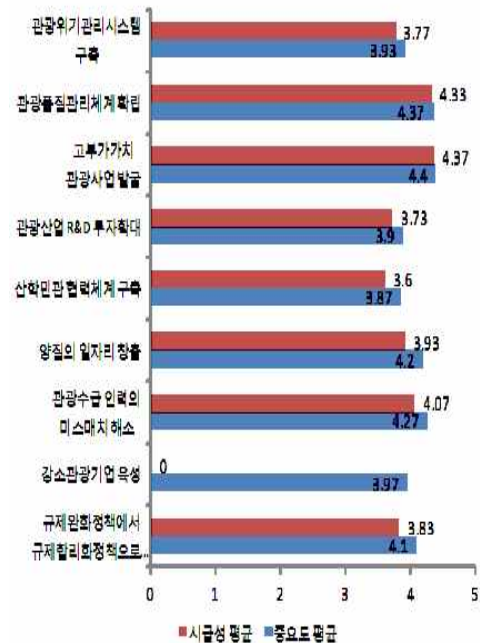


2) 관광산업 생태계 조성 및 육성부문

- 관광산업 생태계 조성 및 육성부문에 대한 의견으로는 중요도 면에서 고부가가치 관광사업 발굴이 4.40점으로 가장 높게 나타났고, 관광품질 관리체계 확립 4.37점, 관광수급 인력의 미스매치 해소 4.27점, 양질의 일자리 창출 4.20점 등으로 나타남.
- 시급성 면에서도 고부가가치 관광사업 발굴이 4.37점으로 가장 높게 나타났고, 관광품질관리체계 확립 4.33점, 관광수급 인력의 미스매치 해소 4.07점, 양질의 일자리 창출 3.93점 등으로 나타남.
- 중요도와 시급성면에서 동일한 항목들이 가장 높게 나타남.

<표 V-4> 관광산업 생태계 조성 및 육성부문 중요도 및 정책 실행 시급성

평가 항목	중요도 평균	시급성 평균
규제완화정책에서 규제합리화정책으로 전환	4.10	3.83
강소관광기업 육성	3.97	3.73
관광수급 인력의 미스매치 해소	4.27	4.07
양질의 일자리 창출	4.20	3.93
산학민관 협력체계 구축	3.87	3.60
관광산업 R&D 투자확대	3.90	3.73
고부가가치 관광사업 발굴	4.40	4.37
관광품질관리체계 확립	4.37	4.33
관광위기관리시스템 구축	3.93	3.77

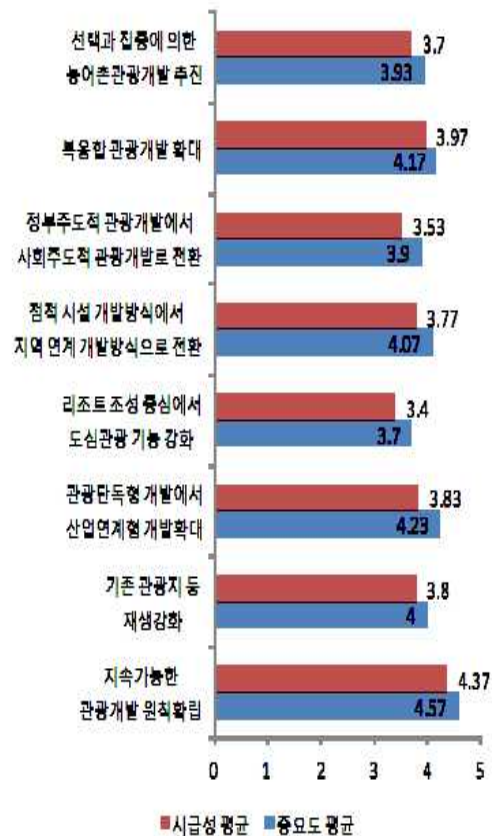


3) 관광개발 부문

- 관광개발부문에 대한 의견으로는 중요도 면에서 지속가능한 관광개발 원칙 확립 4.57점으로 가장 높게 나타났고, 관광단독형 개발에서 산업연계형 개발확대 4.23점, 복융합 관광개발 확대 4.17점, 점적 시설 개발 방식에서 지역 연계 개발방식으로 전환 4.07점 등으로 나타남.
- 시급성 면에서는 지속가능한 관광개발 원칙 확립이 4.37점으로 가장 높게 나타났고, 복융합 관광개발 확대 3.97점, 관광단독형 개발에서 산업연계형 개발확대 3.83점, 기존 관광지 등 재생 강화 3.80점 등으로 나타남.
- 리조트 조성 중심에서 도심관광 기능 강화가 중요도와 시급성면에서 타 항목과 비교하여 상대적으로 낮게 나타남.

<표 V-5> 관광개발 부문 중요도 및 정책 실행 시급성 조사

평가 항목	중요도 평균	시급성 평균
지속가능한 관광개발 원칙확립	4.57	4.37
기존 관광지 등 재생 강화	4.00	3.80
관광단독형 개발에서 산업연계형 개발확대	4.23	3.83
리조트 조성 중심에서 도심관광 기능 강화	3.70	3.40
점적 시설 개발방식에서 지역 연계 개발방식으로 전환	4.07	3.77
정부주도적 관광개발에서 사회주도적 관광개발로 전환	3.90	3.53
복합관광 개발 확대	4.17	3.97
선택과 집중에 의한 농어촌관광개발 추진	3.93	3.70



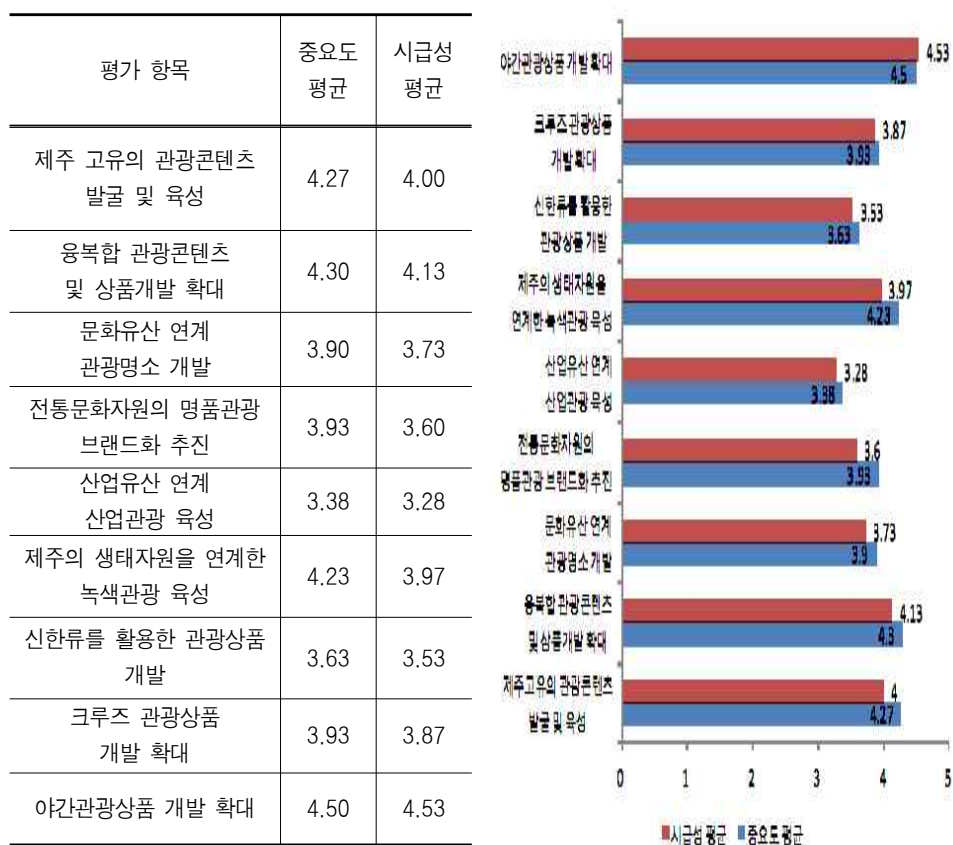
4) 관광상품개발 부문

- 관광상품개발부문에 대한 의견으로는 중요도 면에서 야간관광상품 개발 확대 4.50점으로 가장 높게 나타났고, 융복합 관광콘텐츠 및 상품개발 확대 4.30점, 제주 고유의 관광콘텐츠 발굴 및 육성 4.27점, 제주의 생태자원을 연계한 녹색관광 육성 4.23점 등으로 나타남.
- 시급성 면에서는 야간관광상품 개발 확대 4.53점으로 가장 높게 나타났고, 융복합 관광콘텐츠 및 상품개발 확대 4.13점, 제주 고유의 관광콘텐츠 발굴 및 육성 4.00점, 제주의 생태자원을 연계한 녹색관광 육성 3.97점

등으로 나타남.

- 중요도와 시급성면에서 동일한 항목들이 가장 높게 나타남.
- 야간관광상품 개발 확대가 중요도보다 시급성면에서 더 점수가 높아 가장 시급하게 해결해야 할 과제인 것으로 나타남.

<표 V-6> 관광상품개발 전략 부문 중요도 및 정책 실행 시급성



5) 관광마케팅 부문

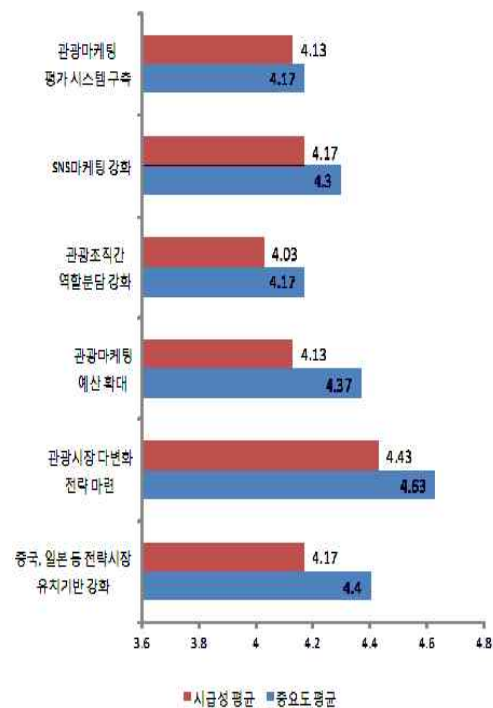
- 관광마케팅부문에 대한 의견으로는 중요도 면에서 관광시장 다변화 전략 마련 4.63점으로 가장 높게 나타났고, 중국, 일본 등 전략시장 유치 기반 강화 4.40점, 관광마케팅 예산 확대 4.37점, SNS마케팅 강화 4.30점, 관광조직간 역할 분담 강화와 관광마케팅 평가 시스템 구축이 각각

4.17점으로 나타남.

- 시급성 면에서는 관광시장 다변화 전략 마련 4.43점으로 가장 높게 나타났고, 중국·일본 등 전략시장 유치기반 강화와 SNS마케팅 강화가 각각 4.17점, 관광마케팅 예산 확대와 관광마케팅 평가 시스템 구축이 각각 4.13점, 관광조직간 역할 분담 강화가 4.03점으로 나타남.
- 관광시장 다변화 전략 마련이 중요도와 시급성면에서 가장 시급하게 해결해야 할 과제인 것으로 나타남. 타 항목들도 4.00점 이상으로 나타나 모든 평가항목들이 중요하고, 시급하게 다루어야 할 정책인 것으로 나타남.

<표 V-7> 관광마케팅 부문 중요도 및 정책 실행 시급성

평가 항목	중요도 평균	시급성 평균
중국, 일본 등 전략시장 유치기반 강화	4.40	4.17
관광시장 다변화 전략 마련	4.63	4.43
관광마케팅 예산 확대	4.37	4.13
관광조직간 역할 분담 강화	4.17	4.03
SNS마케팅 강화	4.30	4.17
관광마케팅 평가 시스템 구축	4.17	4.13



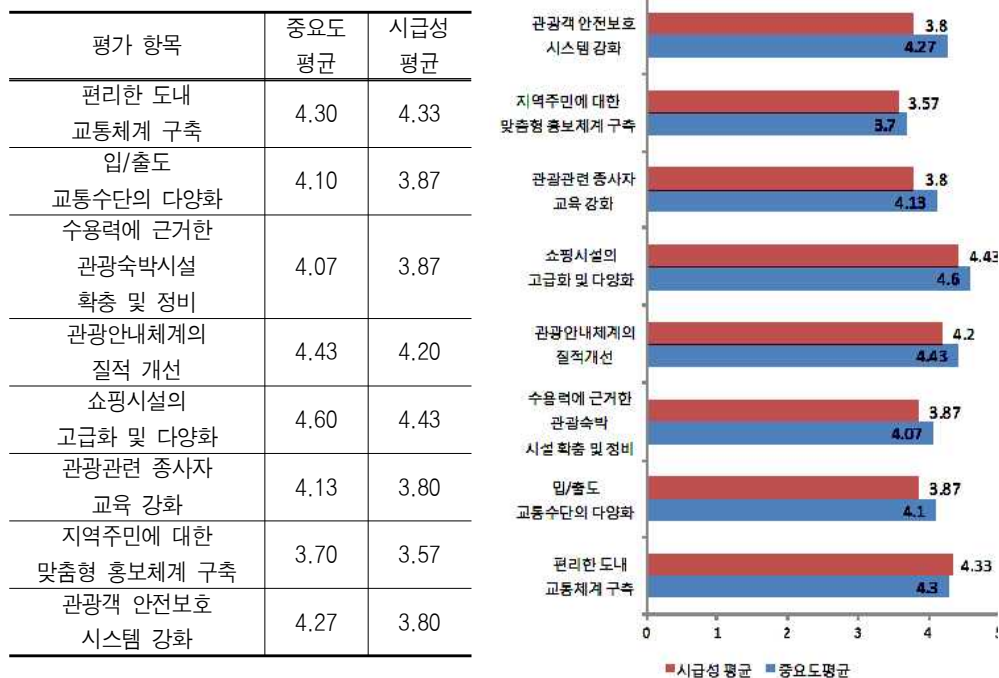
6) 관광수용태세 부문

- 관광수용태세부문에 대한 의견으로는 중요도 면에서 쇼핑시설의 고급화 및 다양화 4.60점으로 가장 높게 나타났고, 관광안내체계의 질적 개선

4.43점, 편리한 도내 교통체계 구축 4.30점, 관광객 안전보호 시스템 강화 4.27점, 관광관련 종사자교육 강화 4.13점 등으로 나타남.

- 시급성 면에서는 쇼핑시설의 고급화 및 다양화 4.43점으로 가장 높게 나타났고, 편리한 도내 교통체계 구축 4.33점, 관광안내체계의 질적 개선 4.20점 등으로 나타남. 편리한 도내 교통체계 구축은 중요도보다 시급성이 더 높은 것으로 나타남.

<표 V-8> 관광수용태세 부문 중요도 조사 정책실행 시급성



3. 시사점

□ 관광행정 체계 및 법적 기반 정비부문

- 1,000만 명 관광시대를 맞이하여 관광정책 통합관리 및 조정 강화, 관광조직 정비, 관광예산 확대 및 집행 효율성 제고, 관광통계 기반 구축 등 전반적으로 관광정책 개편이 필요한 것으로 판단됨.

□ 관광산업 생태계 조성 및 육성부문

- 제주관광의 질적 성장과 지역경제 파급효과를 극대화할 수 있는 신규 고부가가치 관광사업 발굴이 필요함.
- 현재 제주특별자치도법과 제주관광진흥조례에 근거한 우수관광사업체 지정 제도를 확대·개편하여 관광품질관리체계를 확립하는 방안마련도 필요함. 향후 전문 관광인력 양성과 양질의 일자리 창출을 위한 정책처방이 마련되어야 할 것임.

□ 관광개발부문

- 최근 중산간지역 난개발 문제가 화두가 되고 있다는 사실에서도 알 수 있듯이 지속가능한 관광개발 원칙 확립을 위한 제도적 정비가 필요함.
- 향후 관광개발사업에 있어서 산업과 산업간의 연계, 다양한 관광자원·산업간 복융합, 기존 관광지·관광자원 등의 재생 등이 강조되어야 할 것임.

□ 관광상품개발부문

- 야간관광상품 개발 확대가 중요도보다 시급성면에서 더 점수가 높아 가장 시급하게 해결해야 할 과제인 것으로 나타남.
- 향후 관광상품개발에 있어서 제주를 대표하는 고유의 자연·문화자원에 콘텐츠를 입히는 작업이 수행되어야 하며, 융복합 관광콘텐츠를 발굴하고 관광상품을 개발하는 방안을 모색할 필요가 있음. 또한 제주의 생태자원을 연계한 녹색관광 육성을 전략적으로 추진할 필요가 있음.

□ 관광마케팅부문

- 중국시장에 치우쳐 있는 외국인 관광시장에 대한 다변화 전략 마련이 매우 중요함. 중국시장에 대해서는 세대별, 행정구역별 중국인 관광객

유치전략 마련이 필요함.

- 답보상태에 있는 일본 관광시장을 전략시장으로 선정하여 지속적으로 공략할 필요가 있음.
- 일정 한도내의 양적성장을 지속적으로 이루어나가기 위해서는 관광마케팅 예산을 확대하고, 스마트 관광시대에 걸맞는 SNS마케팅을 강화해 나가야 할 것임. 마케팅 강화를 위한 관광조직간 역할 분담 강화와 관광마케팅 평가 시스템 구축도 매우 중요한 정책으로 다루어야 함.

□ 관광수용태세부문

- 제주관광의 양적 성장과 질적 성장을 균형있게 추진해 나가기 위한 수용태세 정비가 무엇보다도 중요함. 지역경제 활성화를 위한 쇼핑시설의 고급화 및 다양화 전략이 마련되어야함.
- 양적 성장에 따른 렌터카, 전세버스위주의 교통체계에서 대중교통, 택시, 시티투어버스 등의 교통체계의 역할분담 마련이 필요함.
- 중앙정부차원의 숙박시설 입지 규제완화에 따른 숙박시설이 지속적으로 증가하고 있어, 수급분석에 근거한 숙박수용력에 근거한 관광숙박시설 확충 및 정비방안 마련이 필요함.
- 관광안내체계의 질적 개선, 관광객 안전보호 시스템 강화, 관광관련 종사자 교육강화 등도 지속적으로 개선해 나가야 할 정책과제임.

VI. 미래 관광환경 변화에 따른 제주특별자치도의 중장기 관광정책방향

1. 관광정책의 비전 및 목표

가. 관광정책의 비전

□ 비전 수립 개요

- 장기적으로 제주특별자치도의 관광비전을 어떻게 설정할 것인가를 몇가지 관점에서 접근하고자 함.
- 첫째, 대한민국 정부는 2017년까지 외래관광객 1,600만 명 유치, 2020년에는 대략 2,000만 명의 관광객을 유치하고자 함. 현 정부의 정책은 수도권에 집중되어 있는 외국인 관광객들을 지방에 분산하여 유치하겠다는 정책임을 고려할 때 현실성이 있는 정책으로 판단되나, 제주도의 경우 질적성장을 통해 국가 관광성장에 기여하는 방안을 모색해야 할 것임.
- 둘째, 중국 해남도와 같이 관광객 수가 3,000만 명 이상이 방문하는 양적 관광에 치우친 섬으로 갈 것인지, 하와이와 같이 체재기간이 길고, 1인당 관광지출 비용이 높은 섬으로 갈 것인지를 고려해야 함. 제주도는 섬 관광목적지로 관광수용력에 한계가 있으며, 관광객 수 증가와 이에 상응한 관광개발사업 증가에 따른 자연환경훼손, 쓰레기 증가, 교통문제 등을 고려할 때 지속가능한 관광을 정책목표로 표방하고 있는 하와이 관광모델로 육성해야 함.
- 셋째, 관광객에게 제공할 수 있는 관광의 내용적 측면에서 볼 때, 제주의 자연과 문화, 관광지를 보여주는 관광패턴에서 의료, MICE, 레저스포츠 등 다양한 분야와의 복융합을 통해 제주관광의 영역을 다양화하고, 고부가가치 시장을 확대하는 전략이 필요할 것으로 판단됨. 또한 단순 경유형 관광에서 체재형 관광으로 전환하기 위해서는 휴양지라는 개념에 초점을 두고 제주방문 관광객의 체재기간을 증가시킬 수 있는 관광상품 개발이

뒷받침되어야 할 것임.

- 넷째, 향후 양적인 관광성장도 일정 부분 지속화해야 함. 그 이유는 제주도의 경우 지금까지 양적 성장에 치중하면서 그에 수반하여 도내 관광사업체의 수가 급격하게 증가하여 양적 성장이 어느 정도 수반되지 않을 경우 관광사업체에 큰 타격을 미칠 수 있기 때문임. 이러한 관점에서 볼 때 내국인 관광시장의 경우 증가율이 더딜 것으로 전망되나, 외국인 관광시장은 중국시장의 성장세에 힘입어 확대될 가능성이 큼. 다만, 제주도의 관광인지도가 지속적으로 상승했다고 할 수 있으나, 세계적으로 유명한 섬 관광목적지 반열에 올라섰다고는 할 수 없으므로 이를 달성하기 위한 비전을 수립하는 것이 중요함.

□ 비전 수립

- 글로벌 경쟁력을 갖춘 관광휴양지로 육성하기 위해 제주관광의 비전을 글로벌 경쟁력을 갖춘 '아·태지역 최고의 섬 관광·휴양의 중심지'로 조성하는 것으로 설정함.
- 질적인 측면에서 전 세계 섬 관광목적지중 경쟁우위의 관광목적지를 조성함. 관광객 체재기간, 1인당 관광지출 비용 등의 측면에서도 세계최고의 섬 관광목적지와의 경쟁력을 확보함.
- 제주를 북경, 상해, 서울, 동경, 타이페이 등 동북아시아 주요 국제도시의 실질적인 배후 휴양거점지역으로 육성해야함을 의미하며, 동남아시아 등의 주요 국제도시의 배후 휴양거점지역으로도 육성해야함을 의미함.
- 국제적 경쟁력을 갖춘 관광자원과 관광상품 개발, 관광수용태세 개선 등을 통해 제주를 방문하는 국내·외 관광객 모두가 만족도가 높은 관광목적지 조성을 목표로 함.
- 의료산업, 물산업, 제주문화, 해양자원 등을 활용하여 힐링을 테마로 한 복융합관광을 육성하고, 고급휴양과 레저스포츠지향 특별관심관광(Special Interest Tourism) 상품을 개발하여 장기체류 휴양형 관광목적지로 단계적으로 전환함.

나. 관광정책의 목표

1) 국가 관광성장에 기여

- 문화체육관광부는 2017년에 방한 외래관광객 1,600만 명을 유치하고, 2020년에는 2,000만 명을 유치한다는 계획을 수립하고 있음.
- 제주방문 중국인 관광객은 2010년 406,164명, 2011년 570,247명, 2012년 1,084,094명이 방문하였으며, 방한 중국인 관광객 중 제주방문 점유율은 2010년 21.7%, 2011년 25.7%, 2012년 38.2%로 지속 성장세임.
- 향후 방한 외래관광객 시장에서 중국시장이 가장 큰 비중을 차지할 것으로 볼 때, 중국인들이 방문을 선호하는 제주도의 역할이 매우 중요해 질 것임.
- 우리나라 국민의 해외여행자 수는 2010년 12,488,364명, 2011년 12,693,733명, 2012년 13,736,976명 등으로 지속적으로 증가함에 따라 관광수지 적자도 증가하고 있음.
- 제주도는 문화체육관광부가 실시한 국민여행실태조사에서도 2011년, 2012년 2년 연속 국민여행만족도 전국 1위를 차지하고 있으며, 내국인 관광객도 2010년 6,801,301명, 2011년 7,695,339명, 2012년 8,010,304명으로 지속적인 성장세에 있음.
- 향후에도 우리나라 국민의 해외여행자 수가 지속적으로 증가할 것으로 전망됨에 따라 제주도가 해외여행지 대체지로 역할을 강화해 나가야 함.
- 따라서 방한 외래 관광객 유치를 확대하고, 우리나라 국민의 국내여행을 확대하는데 있어서 제주도의 역할이 매우 중요하며, 이를 통해 국가 관광성장에도 기여할 수 있을 것임.
- 박근혜 정부는 제주도를 '세계적 관광 휴양지로 개발'하겠다는 「지역공약 이행계획(2013.7.5)」을 발표함.
- 2020년에 제주도를 아시아 주요 섬 관광목적지중에서 최고의 관광목적지로 육성하고, 장기체류형 관광목적지로 육성하기 위해서는 국가 관광산업에서의 제주도의 역할을 강화하기 위해 제주지역의 당면한 현안과제인 항공여객 수송력 확충에 중앙정부의 정책적 지원이 필요함.

2) 지속가능한 관광 실현

- 하와이의 주요 관광정책 목표는 지속가능한 관광(sustainable tourism)으로 관광객 수 증가와 같은 양적 성장 전략이 아닌 관광객 지출 증가, 만족도, 체류기간 증가와 같은 질적 성장 전략에 중점을 둔 정책에 초점을 두고 있음.
- 싱가포르 관광산업개발의 정책적 방향은 'Quality Tourism Growth'로 전략적 접근방법으로 수익기반 마케팅 접근, 관광지의 매력요소 강화, 산업 경쟁력 지원, 지역참여 구축 등을 제시함.⁸³⁾
- 지속가능한 관광은 다음과 같은 원칙과 합의가 필요함.⁸⁴⁾
 - 첫째, 관광의 핵심 구성요소인 환경자원을 적정하게 이용하여 생태적 과정의 유지와 자연자원과 생물 다양성의 보전에 기여해야함.
 - 둘째, 지역사회의 사회문화적 진정성을 존중하여 역사문화적 유산과 생활문화, 그리고 전통 가치의 보전 및 상호 이해와 관용에 기여할 수 있어야함.
 - 셋째, 관광사업체의 활력있고 장기적인 경제적 운영이 보장되고 고용과 소득기회 등 사회경제적 편익이 모든 이해관계자에게 제공되고 공평하게 분배되어야함.
 - 넷째, 높은 수준의 관광객 만족을 유지하고 의미 있는 경험을 제공함으로써 지속가능성에 대한 인식을 증진하고 지속가능한 관광 활동에 참여할 수 있도록 기여해야함.
- 지속가능한 관광의 원칙이 제주관광정책 전반에 반영되어야하며, 제주도 섬 특유의 정체성과 환경적 특성의 바탕 위에서 관광 자원의 발굴·보전 작업이 필요하며, 환경적·사회문화적 수용력을 고려하여 장기적 관점에서 지속가능한 관광이라는 분명한 정책적 목표가 확립되어야함.
- 정책적 목표를 실현하기 위한 총괄적인 지속가능한 관광 지표의 개발과 관광지, 박물관 등에 세부적으로 적용할 지표의 개발도 필요할 것임. 또한 제주특별자치도, 제주관광공사, 제주특별자치도관광협회, 관광기업, 지역

83) 한국문화관광연구원(2013), 「관광산업의 고도화를 위한 생태계 구축방안」, p.95.

84) 김성진·변재연·김윤영(2006), 「지속가능한 정주형 관광개발체계 연구」, 한국문화관광연구원.

사회 등 이해관련 집단들의 파트너십이 협력적으로 이루어져야함.

- 지역주민, 관광기업, 관광종사원, 관광객이 지켜야 할 환경관리 지침 및 표준을 마련하여 적극적으로 홍보할 필요가 있음. 또한 지속가능한 관광이 활성화되기 위해서는 난개발을 막을 수 있는 법적 규제 및 조치 뿐만 아니라 전문화된 관리조직과 전문인력을 확보하여 지속적인 모니터링과 피드백 체계를 통한 관광발전을 지향해야함.
- 제주특별자치도에서 지속가능한 관광산업에 대한 긍정적인 청사진을 도민, 관광기업과 종사원, 관광객에게 제공함으로써, 지속가능한 관광활동의 참여를 독려할 수 있을 것임.

3) 관광산업이 지역경제에 미치는 영향력 확대

- 제주 관광사업체 중 상당수가 타 지역에 본사를 두고 있어 수입의 일부가 지속적으로 역외로 유출되는 현상도 발생함.⁸⁵⁾
- 관광산업이 지역의 전반적인 관광산업 진흥 뿐만 아니라 기념품·특산품 등 판매업, 농업·축산업·수산업 등과 같은 지역산업의 활성화 측면에서도 기여할 수 있도록 함.
- 관광객의 장기체류 및 적극적인 관광상품 참여를 유도함으로써 관광객의 소비지출 증가를 통해 경제적 이익을 증가시킴.
- 관광산업 진흥을 통한 고용 활성화를 추진하고, 관광산업이 지역발전을 위한 공생발전 수단으로서의 역할을 강화함.

다. 관광전략

1) 선진형 관광행정 체계 구축

- 2006년 제주특별자치도 출범에 따라 관광3법 일괄이양을 받았으나, 제

85) 이호준외 2인(2013), 「제주특별자치도/제주국제자유도시 추진에 따른 경제적 성과 분석」, 한국개발연구원, p.31.

제주특별자치도의 특색을 살린 관광관련제도를 확립하는데에는 미흡함.

- 문화체육관광부는 현행 관광 관련제도가 전통적인 산업구조 중심의 틀을 벗어나지 못하고 있으며, 관광기업의 수익 창출 구조를 개선하고 시장의 외연을 확대하는 신규 업종을 지원하기 위한 정책적 접근이 미흡하다는 판단하에 관광기본법, 관광진흥법 등 관광관련 법제도의 개편을 추진중에 있음.
- 제주특별자치도에서도 중앙정부 법·제도, 조직개편 등의 개선정책과 연계, 미래 관광환경변화 등을 고려하여 관광 선진국가와 도시의 관광행정 체계를 구축할 필요가 있음.

2) 건실한 관광산업 생태계 조성

- 관광산업 생태계 구축을 위한 정책 기조는 생태계를 구성하는 주요 이해관계자간 공정 거래 및 협업을 기반으로 한 동반성장을 위한 방향으로 설정되어야 함.⁸⁶⁾
 - 관광산업의 생태계를 개선하기 위해서는 산업을 구성하는 인적자원에 대한 투자를 확대하여야 하며, 산학간 연계, 전문인력 육성 등의 정책적 지원이 이루어져야 함.
- 제주관광의 경쟁력을 강화하기 위해서는 관광산업의 성장 기반을 강화하기 위한 제주특별자치도의 지원정책이 중요한 요소이며, 건실한 관광산업의 생태계를 정착시키기 위한 정책방안 모색이 요구됨.

3) 지속가능한 관광개발 추진

- 지속가능한 관광개발은 지역사회에는 편익을 극대화시키고 비용을 최소화하며, 관광지의 문화와 자연환경을 지속적으로 보존하고 관광산업에 경제적 지속성을 보장해 줄 수 있는 관광으로 관광의 이해당사자들인 지역사회, 자연환경, 관광산업 모두의 욕구를 충족시켜 주는 관광임.
- 제주지역의 관광개발은 지역사회의 삶의 질 향상, 관광객들에게 양질의

86) 김덕기·김현주(2013), 「관광산업의 고도화를 위한 생태계 구축방안」, 한국문화관광연구원, pp.127-129.

경험 제공, 환경의 질 유지를 위한 지속가능한 관광개발로의 전환이 필요함.

- 제주도의 기후가 아열대 기후로 변화함에 따라 과거 사계절을 활용한 관광상품 개발기조가 바뀌게 될 가능성이 있음.
- 고수익을 창출할 수 있는 지속가능한 관광지를 개발하는 것도 시급한 과제이며, 지속가능한 관광개발을 위한 각종 규제 및 정보 등을 지원해 줄 수 있는 제주특별자치도의 정책적 노력이 필요함.

4) 수요자 중심의 관광수용태세 구축

- 제주관광 인프라를 단체관광객 중심에서 개별관광객 중심으로 업그레이드하고, 단기 체류에서 장기 휴양 개념으로 관광시설을 전환해야함.
- 외국인 관광시장도 빠르게 개별관광으로 전환되고 있는 추이 변화를 감안하여 이에 걸맞은 수용태세를 구축해야 함.
- 제주가 국제적 경쟁력을 갖는 관광선진지역으로 나아가기 위해서는 숙박, 안내, 음식, 쇼핑 등에서 선진화된 관광수용태세를 구축하는 것이 가장 기본적인 조건임.
- 제주방문 국내·외 관광객들이 편리하고, 안전하게 관광을 즐길 수 있는 관광수용태세 구축이 필요함.

5) 소비자 지향적 관광상품 개발

- 관광자원도 유형의 관광자원을 넘어 무형의 자원인 이미지, 정체성, 생활문화, 지역이야기 등에 주목하고 있고 대규모 시설이나 볼거리 위주의 단순 방문형 관광이 아니라 방문지에서의 문화, 생활, 경험, 교류, 학습, 휴식 등의 개념이 관광과 결합되어 새로운 관광문화를 구축하고 즐기는 것으로 관광 패러다임이 이동되고 있음.⁸⁷⁾
- 국적별 세분시장(단체와 개별, 연령 등)에 따른 시장조사에 근거한 관광객

87) 유지윤(2013), 「올해의 관광도시 지정방안 연구」, 한국문화관광연구원, p.106.

지향적인 새로운 관광상품을 개발하고, 기존 관광상품을 업그레이드하는 전략이 체계적으로 수행되어야 함.

- 관광시장이 개별관광으로 빠르게 전환하고 있는 추이를 감안하여 개별 관광객에 걸맞는 맞춤형 관광상품도 개발할 필요가 있음.

6) 전략적 홍보 마케팅 강화

- 2013년 6월에 CNN에서는 제주를 아시아 최고의 주말 휴양지로 보도하였으며, 중국 환구시보에서는 2010년 12월에 제주를 하와이, 몰디브와 함께 해외 3대 섬관광지로 보도하였음.
- 제주관광은 아름다운 자연경관, 섬 지역으로서의 이국적인 풍경 등 자연적인 측면에서는 긍정적인 이미지를 보유하고 있으나, 세계적인 섬 휴양관광지와 비교하여 섬 휴양지로서의 차별화된 이미지가 부족함.
- 따라서 제주만의 차별화된 관광 브랜드를 개발하는 것이 중요해질 것이며, 이에 따른 중장기적인 관광브랜드 개발과 구축전략이 마련되어야 할 것임.
- 관광정보의 홍수시대를 맞이하여 무분별한 관광정보의 확산을 방지하고, 발달된 인터넷 환경을 기반으로 한 마케팅 효과를 극대화하는 방안을 마련함.

7) 의료, MICE 등 복융합관광 집중 육성

- 창조경제의 핵심인 융합은 기술 기반 중심에서 창의적인 아이디어에 기반한 산업과 산업, 산업과 문화 등 전 영역에서의 융합으로 확대되고 있음.⁸⁸⁾
- 기존의 복융합 관광정책의 실태를 파악하고, 재점검하여 성장 장애요인을 파악하는 것이 선행되어야 함.
- 새로운 복융합 대상 영역을 지속적으로 탐색하여, 관광수요시장의 변화와 함께 복

88) 최경은(2013), 「문화융합형 관광산업 활성화 방안: 생활문화자원을 중심으로」, 한국문화관광연구원, p.147.

융합 관광을 면밀히 분석하여 선도상품 전략으로 발전시켜 나갈 필요가 있음.

라. 10대 중점 추진과제

1) 양적성장에서 질적성장으로 점진적 전환

- 섬지역인 제주도는 양적 성장을 지속적으로 추진할 경우 환경적, 사회 문화적으로 부정적인 영향도 많기 때문에 합리적인 정책적 판단이 필요함.
- 단기·중기적으로는 제주관광의 양적 성장과 질적 성장을 위한 조화로운 추진이 필요하며, 장기적으로 지속가능한 관광의 원칙하에 질적 성장과 제주자원의 가치 창조 중심의 전략으로 전환되어야함.
- 제주도의 경우에도 섬 관광지들이 공통적으로 직면하고 있는 개발 용량의 한계와 관광 매력의 감소로 관광성장의 정체와 쇠퇴를 겪을 가능성도 있기 때문임.
- 중국 여유법 시행에 따라 중국 관광시장의 경우에도 양적 확대보다는 질적 성장을 추구하는 정책으로 전환할 필요가 있음.

2) 제주와 국내·외 도시간 접근성 향상

- 2013년 6월 30일 기준 제주기점 정기 국제항공노선 현황을 살펴보면, 4개국 14개 노선, 운항편수는 주당 166편임.
- 제주관광의 양적 성장과 함께 외국인 개별관광객 유치를 확대하기 위해서는 제주와 타 국가간의 직항노선 확충, 운항편수 증진이 필수적인 선결조건임.
- 중국 내륙도시와의 직항노선 개설이 이루어져야 하며, 말레이시아, 싱가포르 등 동남아 국가와의 직항노선 개설도 필요함.
- 제주국제공항의 수용능력이 포화상태에 도달하고 있으므로 이에 대한 해결이 선행되어야 함.

3) 관광위기관리체계 마련

- 관광환경변화 전망에서 살펴본 바와 같이, 향후 제주관광에 가장 큰 위협요인중의 하나로 기후변화로 인한 자연재해, 세계 경제 불안정성에 따른 해외 여행객 감소 등이 가능성도 상존함.
- 최근 한일간의 정치적 관계, 엔저 지속 등으로 방한 일본 관광객이 지속적으로 감소하고 있음을 보더라도 관광위기관리체계 구축의 중요성을 인식할 수 있음.
- 관광위기 상황을 가정하여 위기상황별 대응전략을 마련하고, 체계적으로 대응해야 함.

4) 지속가능한 관광개발 체계 확립

- ‘선보전 후개발’이라는 제주특별자치도의 개발행위에 대한 정책지침보다 강화된 ‘지속가능한 관광개발’ 원칙을 실현하기 위한 제도적·정책적 보완방안 마련이 필요함.⁸⁹⁾
 - 제주특별자치도는 2020년 ‘세계환경수도’ 인증을 받고자 추진하고 있으며, 이러한 ‘지속가능한 관광개발’ 원칙이 정립되었을 때 세계환경수도 조성에도 탄력을 받을 수 있을 것임.
- 지역관광개발은 지역사회의 삶의 질 향상, 관광객들에게 양질의 경험 제공, 환경의 질 유지를 위한 지속가능한 관광개발로의 전환이 필요함.
- 관광개발사업을 종합적·체계적으로 관리하기 위해서는 관광개발 전 단계에서 지속가능성이 담보될 수 있도록 제도적·정책적 규제 및 지원체계를 구축해야함.

5) 관광품질관리체계 확립

- 제주지역 관광산업이 중장기적으로 지속적인 성장을 위해서는 글로벌 수준의 관광산업 경쟁력 확보가 필수적이라 할 수 있음.

89) 제주특별자치도·제주발전연구원(2013), 「제주특별자치도 관광개발계획(안)」.

- 제주관광의 경쟁력을 확보하기 위해서는 관광상품 및 서비스의 품질 향상과 관광사업체의 품질관리 제고에 기초함.
- 제주방문 외래 관광객 1,000만 시대를 맞이하여 제주관광의 질적 발전과 국제적 경쟁력 제고를 위해서는 현재 시행하고 있는 우수관광사업체 지정 제도의 보완, 관광상품의 품질 향상 등을 통해 글로벌 수준의 관광품질 관리방안을 모색해야함.

6) 관광시장 다변화 실현

- 본 연구의 목표년도인 2020년을 고려할 때, 외국인 관광시장의 경우 중국 관광시장이 제1의 시장이 될 것으로 전망됨. 중국 관광시장에 대해서도 성(省), 직할시(直轄市), 자치구(自治區)별로 관광객 유치에 위한 세부전략 마련이 필요함.
- 중국 관광시장에 대한 의존도가 높으면 향후 정치·경제 환경변화 등에 따라 제주관광에 부정적 요인이 큰 영향을 미칠 가능성도 있으므로, 외국인 관광시장에 대한 다변화 정책은 필수적임. 또한 중국 관광시장에 대한 지나친 의존도는 세계적인 휴양관광지로 도약하고자 하는 제주도의 이미지도 저하될 수 있음.
 - 방한 관광시장에서 1위를 차지하고 있던 일본 관광객이 최근 한일간의 정치관계 악화, 엔저 등으로 급속히 감소하고 있는 현실을 교훈으로 삼을 필요가 있음.
- 중국시장 다음으로 제주의 핵심 관광시장이었던 일본 관광시장 공략에 더 많은 마케팅 예산과 차별화된 마케팅 전략 수립이 필요함.
 - 유엔세계관광기구(UNWTO)에 의하면 2012년 일본인이 해외여행으로 지출한 금액은 279억 달러로 세계 8위를 차지하고 있는 거대한 관광시장임.
- 중국시장과 일본시장을 핵심 관광시장으로 선정하고, 동남아 시장을 제 2의 관광시장 등으로 선정하여 투트랙(Two Track)전략을 추진할 필요가 있음.

7) 개별관광객 및 재방문객 유치전략 마련

- 내국인 관광시장의 경우 단체관광에서 개별관광으로 이미 전환되었으며, 재방문객 유치를 위한 신규 상품개발과 스토리텔링 등이 매우 중요해짐.
- 2013년 10월 발효된 중국 여유법의 영향으로 제주를 방문하는 중국 단체관광객이 크게 감소하여 관광업계에 부정적 영향을 미칠 수 있음.
- 외국인 관광시장의 경우에도 개별관광객 유치와 재방문객 비율을 높이는 전략마련이 중요해 질것임. 여행사를 통해 입도하는 단체관광의 경우에도 맞춤형 관광상품 개발과 제공, 홍보전략이 매우 중요하게 될 것임.

8) 관광매력도 증진을 위한 新관광상품개발

- 지금까지 제주관광은 자연경관에 의존한 관광이 주를 이루었다면, 미래에는 제주의 매력도를 높일 수 있는 신규 관광자원의 발굴과 복융합 관광상품 개발이 필요함.
- MICE, 의료관광, 크루즈관광 등 기존 고부가가치 관광상품의 실태를 재점검하고, 내실화를 기하는 방안을 모색해야 할 것임.
- 힐링관광, 요트관광, 승마관광 등 신규 관광상품의 영역을 찾아내고 복융합화를 통해 고부가가치 상품으로 육성할 수 있도록 인프라 구축, 마케팅 지원, 전문인력 양성, 행정적 지원 등이 뒷받침되어야 할 것임.
- 전문가 설문조사에 의하면 관광상품 개발에서 가장 중요하고, 시급하게 개발해야 할 관광상품으로 야간관광상품 개발 확대가 지적됨. 야시장 조성, 야간투어버스 운영 등 과거에 추진했던 정책에 대해서도 재검토할 필요가 있으나, 우선적으로 재래시장, 쇼핑거리, 음식거리 등 지역경제와 밀접하게 연계된 장소를 야간관광명소화하는 방안을 모색해야 함.

9) 창의인력 양성 및 양질의 일자리 창출

- 제주지역 관광산업이 중장기적으로 질적 발전을 지속화하기 위해서는 타 산업과 융복합한 관광산업의 기술혁신, 창조관광 육성 등을 추진할

창의적이고 혁신적인 인력양성에 있다고 할 수 있음.

- 이를 위해서는 창의인력 양성을 위한 제주특별자치도, 제주특별자치도 교육청, 초중등학교, 대학간의 협력을 바탕으로 한 장기적으로 일관된 인재육성 및 양성 시스템 구축이 필요하며, 이를 뒷받침할 예산 지원과 행정 지원이 수반되어야 할 것임.
- 정규직의 비율을 높이고, 신규 관광사업 발굴 등으로 양질의 일자리를 창출하기 위한 정책적 지원이 필요함.

10) 관광객 불편해소를 위한 환경 구축

- 제주방문 외래 관광객이 불편을 해소하기 위한 종합대책을 수립하여 제주관광의 만족도를 향상시켜 나감.
- 바가지 요금, 쇼핑 강요, 불친절 해소 등 고비용·불친절 해소를 위한 민관협력이 지속적으로 추진되어야 함.
- 단체관광에서 개별관광으로 관광패턴이 변화됨에 따라 개별관광객들을 위한 도내 관광교통체계 개편을 최우선적으로 개선해야 할 것임.
- 전문가 설문조사에 의하면 관광수용태세 개선측면에서 쇼핑시설의 고급화 및 다양화가 가장 시급한 과제로 지적됨.

VI. 미래 관광환경 변화에 따른 제주특별자치도의 중장기 관광정책방향

비전	아·태지역 최고의 섬 관광·휴양의 중심지
목표	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국가 관광성장에 기여 ○ 지속가능한 관광 실현 ○ 관광산업이 지역경제에 미치는 영향력 확대
추진전략	<ul style="list-style-type: none"> ○ 선진형 관광행정 체계 구축 ○ 건실한 관광산업 생태계 조성 ○ 지속가능한 관광개발 추진 ○ 수요자 중심의 관광수용태세 구축 ○ 소비자 지향적 관광상품 개발 ○ 전략적 홍보 마케팅 강화 ○ 의료, MICE 등 복융합관광 집중 육성
10대 중점추진 과제	<ul style="list-style-type: none"> ○ 양적성장에서 질적성장으로 점진적 전환 ○ 제주와 국내·외 도시간 접근성 향상 ○ 관광위기관리체계 마련 ○ 지속가능한 관광개발 체계 확립 ○ 관광품질관리체계 확립 ○ 관광시장 다변화 실현 ○ 개별관광객 및 재방문객 유치전략 마련 ○ 관광매력도 증진을 위한 新관광상품개발 ○ 창의인력 양성 및 양질의 일자리 창출 ○ 관광객 불편해소를 위한 환경 구축

[그림 VI-1] 제주관광의 비전, 목표, 추진전략, 중점추진과제

2. 관광정책의 추진전략

가. 선진형 관광행정 체계 구축

1) 기본방향

- 첫째, 1,000만 관광 시대와 스마트 관광시대를 맞이하여 제주특별자치도 관광조직체계를 재정비할 필요가 있음. 관광부서의 조직 강화와 타 부서와의 협력체계 구축이 무엇보다 중요함.
- 둘째, 공공 조직(제주특별자치도, 제주관광공사 등)과 민간 조직(제주특별자치도관광협회, 관광사업자단체 등)간의 파트너십 형성이 무엇보다 중요하며 협력체계 구축방안 마련이 필요함. 지역 관광조직 협력모델이 글로벌 차원에서 지속가능하고 경쟁력있는 모델로 성장해 나가기 위한 정책적 지원을 강화함.
- 셋째, 일본 규슈에 ‘올레’ 브랜드를 수출한 사례와 같이 제주관광의 가치 창출 확산을 위한 관광 R&D 부문의 예산 확대와 창조관광을 육성함.

2) 주요 과제

가) 관광조직체계 재정비

□ 제주특별자치도 관광조직체계 재정비 및 관련예산 확대

- 공공조직과 민간조직간의 관광협력체계 구축이 무엇보다 중요한 시대가 되었음. 공공조직과 개별 관광기업의 역량이 함께 모아져야 새로운 관광환경변화에 대응할 수 있을 것임. 전문가 설문조사 결과에 의하면, 관광조직 정비 및 기능 강화와 관광정책 통합관리 및 조정 강화가 중요도와 시급성에서 높게 나타났음.
- 관광환경변화에 따라 현 제주특별자치도 문화관광스포츠국의 관광정책 과로는 다양한 관광정책을 추진하기에 한계가 있음.
- 제주특별자치도 관광정책과외에 타 실·국에서 관광관련 정책을 담당하고 있으므로, 국가관광정책을 수립할 때 중앙정부 관계부처 합동으로 정책을

수립하는 것처럼, 타 부서와 공동으로 정책을 수립하는 것이 중요함.

- 중장기적으로는 타 부서에서 관장하고 있는 관광관련업무를 일부 이관하여 관광관련과를 신설하거나, '국'단위 수준으로 업무를 강화할 필요가 있음.
- 제주특별자치도관광진흥조례에 의거 구성·운영중인 제주특별자치도관광진흥협의회를 제주도 전반적인 관광정책을 심의·의결·조정하는 기능을 강화함.
 - 관광정책과 뿐만 아니라 타 부서에서 시행하고 있는 관광관련정책의 조정을 강화하기 위해서는 당연직위원에 관광업무 담당 국장, 투자유치업무 담당 국장 뿐만 아니라 환경·의료·마을개발 등을 담당하는 담당 국장을 당연직 위원으로 구성할 필요가 있음.
 - 민간부문 전문가의 경우 도내 전문가 뿐만 아니라 타 지역의 전문가를 위원으로 위촉하는 방안을 모색함.
 - 관광진흥협의회를 지원하고, 관광정책개발을 실제적으로 주도하는 실무협의회를 세부 관광분야별로 구성하여 업계, 학계 등의 참여를 유도할 필요가 있음.
- 또한 전문가 설문조사 결과에 의하면, 관광예산 확대 및 집행 효율성 제고가 중요도(4.57점), 시급성(4.33점)으로 매우 높게 나타나 제주관광의 질적 발전과 관광객 유치 확대를 위해 관광예산 확대와 효율성 있는 예산 집행을 위한 평가체계 마련이 필요함.

□ '스마트 관광' 시대에 대응한 조직 신설

- 웹, SNS(소셜네트워크서비스), 스마트폰 등을 통해 일상정보를 생활에 적극 활용하는 '스마트 라이프'가 관광소비 플랫폼과 행태를 변화할 전망이다.⁹⁰⁾
 - SNS를 통해 공유·확산되는 개인의 관광 체험과 정보가 소비자의 관광지 및 상품 선택에 영향력을 행사함. 관광 리뷰 사이트 'Trip Advisor', 페이스북 앱 'Where I've Been' 등이 여행의 경험을 공유하는 대표적인 웹 서비스임.

90) 삼성경제연구소, 「한국 관광산업의 업그레이드 전략-미래 관광의 7대 트렌드와 대응방안-」, CEO Information, 2011.9.14., pp.8-9.

- 제주특별자치도 관광정책과 관광마케팅담당, 제주관광공사 마케팅사업처 (마케팅 기획, 해외마케팅 I, 해외마케팅 II) 등의 조직으로는 스마트 관광시대에 대비하기에 한계가 있음.
- 한국관광공사의 경우 조직 규모면에서 비교하기에는 적절치 않으나, 경쟁력본부에 스마트관광 기획팀, 국내스마트관광팀, 해외스마트관광팀을 구성·운영하고 있음.
- 단기적으로는 제주관광공사 또는 제주관광협회에 스마트관광팀을 구성하고, 중장기적으로 스마트관광처 신설도 고려할 필요가 있음. 외부 전문인력을 고용하여 스마트 관광을 활성화하는 방안을 모색함.
- 스마트 마케팅 기획뿐만아니라 스마트 관광시대에 도내 관광사업체들의 적응을 지원하기 위해서도 필요함.

□ 민관간의 네트워크 형성

- 관광산업의 발전을 위해서는 민관간의 네트워크 형성이 무엇보다도 중요함. 거시적 측면에서의 정부의 관광정책 수립과 민간 관광사업자들의 전략적 대응이 조화롭게 추진되어야 함.
- 관광목적지로서 질적 수준을 유지하고자 2011년 3월 1일 프랑스 경제재무산업부 주도로 관광담당 차관과 운송업계, 지역별 관광안내소, 요식업계, 호텔업계, 컨벤션업계 대표들이 참석한 가운데 프랑스의 관광수용태세 품질개선을 위한 공동노력 협약서에 서명하고 관광정책을 강화하고 있음.⁹¹⁾
- 관광사업자단체의 역량을 결집하기 위해서는 제주특별자치도의 역할도 중요하나, 제주특별자치도관광협회를 비롯한 업종별 협회의 역할이 무엇보다 중요함.
- 제주특별자치도관광협회 등은 회원사와 회원의 애로사항과 관광협력을 이끌어 낼 수 있는 구심점 역할을 수행하고, 제주특별자치도는 제주관광의 비전을 제시하고, 관광사업체들의 애로사항 해결을 위한 행정적

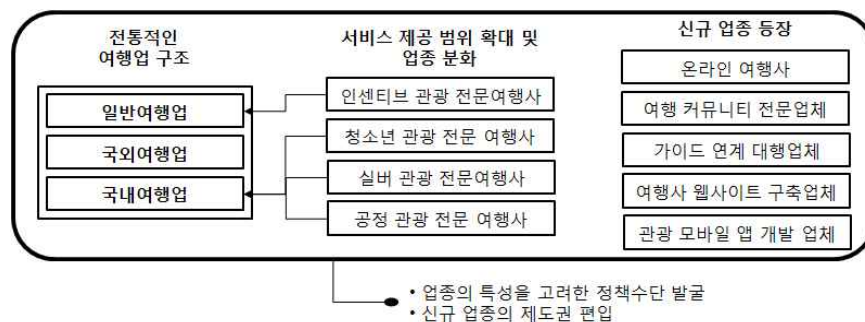
91) 김향자, “관광산업의 질적 성장을 위한 선진 관광국가의 사례와 제주에의 시사점,” 제주발전연구원 개원기념 세미나, 2013.5.3, p.53.

지원, 관광사업자들간 경쟁적 협력 유도 등을 강화해 나감.

- 프랑스의 사례와 같이 업종별 대표들이 참여하여 제주관광의 품질 개선을 위해 협력할 것을 선언하고, 제주특별자치도와 민간 관광관련단체들이 참여하는 민관합동 ‘(가칭)제주관광산업진흥위원회’ 설치를 검토함.

나) 관광법제체계 재정비

- 중앙정부는 개별법에 흩어진 숙박시설 관련 제도를 최종 수요인 관광분야 추세 변화에 맞추어 2014년 까지 관광진흥법 개정 또는 별도법안을 제정하여 제도개선을 추진할 계획임. 관광숙박업(관광진흥법), 숙박업(공중위생관리법), 농어촌민박(농어촌정비법), 숲속의 집(산림문화·휴양에 관한 법률), 유스호스텔(청소년활동진흥법) 등임.
- 제주특별자치도 추진에 따른 관광3법 일괄이양으로 제주도 관광여건에 맞는 관광법제체계 정비가 가능해졌으나, 현재는 기존 중앙정부의 법제도의 테두리에서 벗어나지 못하고 있는 실정임.
- 현재 제주특별자치도관광진흥조례는 관광산업진흥과 관광개발 내용이 혼재되어 있어 이를 이원화하여 관리할 필요성이 있음.
- 미래 관광환경변화에 따른 신규 관광정책 개발, 신규 관광사업 발굴, 신규 업종 발굴 등이 탄력적 수용이 가능하도록 정책분야 및 업종의 전문화에 기반한 제주특별자치도관광진흥조례 등의 개편을 추진할 필요가 있음.



[그림 VI-2] 지식서비스형 여행업의 제도권 편입 구조

자료 : 김덕기·김현주(2013), 「관광산업의 고도화를 위한 생태계 구축방안」, 한국문화관광연구원, p.152.

다) 관광통계 기반 강화

- 관광산업 육성을 위한 기초자료인 통계자료의 확보를 위한 보고 규정을 명확히 하여 관광산업 진흥의 기초자료를 확보하는 제도적 지원책이 마련되어야함.
- 전문가 설문조사 결과에 의하면, 관광통계 기반 구축이 중요도(4.33점), 시급성(4.33점)으로 매우 높게 나타남.
- 관광숙박시설별 방문객 수, 관광사업체 등의 관광정보를 종합적으로 수집·분석·활용하기 위한 법적근거 마련 및 관광정보시스템 구축이 필요함.
- 정확하고 신뢰할 수 있는 관광수급분석을 위해서는 입도하는 관광객 수 통계 뿐만 아니라 숙박, 관광지, 교통, 골프 등 관광시설을 이용하는 관광객 수와 비중을 파악할 수 있는 통계조사 및 자료가 우선적으로 갖추어야 하며, 이를 통해 각 분야별 정책 수립에 활용할 수 있을 것임.
- 관광기업 경영 과정에서 다양한 통계 및 데이터가 필요하므로 관광산업 정책의 검토 및 학술적인 연구의 질을 향상시키기 위해서 민관이 협력하여 통계 및 데이터의 공유 및 활용 체계를 구축할 필요가 있음.⁹²⁾
 - 제주특별자치도가 보유하는 각종 데이터의 공표 및 제공의 촉진, 민간 조사를 활용한 시의성 있는 데이터 제공, 민간기업 및 산업계의 데이터 정비, 수집하는 데이터의 대상 및 수집방법에 대한 국민의 의견교환 촉진, 정책입안 및 사업전개의 유효활용, 금융기관 등에 의한 통계 및 분석 활용 등을 추진함

라) 표적시장 선정에 맞춘 질적성장 지표 개발

- 세계적인 섬 관광지인 하와이, 발리 등은 관광객 체재일 수 증가, 관광객 1인당 지출비용, 관광객 만족도 향상에 비중을 두고 관광전략을 수립하고 있음.
- 재방문객의 유치증진방안 마련을 위해 재방문객에 대한 조사가 이루어

92) 김덕기·김현주(2013), 「관광산업의 고도화를 위한 생태계 구축방안」, 한국문화관광연구원, p.89.

지고 있으며, 이를 토대로 재방문객 유치전략이 마련될 수 있음.

- 구체적인 타겟시장에 구체적인 정책목표치를 수립하고 관광객 유치전략을 수립할 필요가 있음.
- 중국 관광시장중 웨딩, 골프, 승마 등에 초점을 맞춘다면 웨딩관광객 수, 골프관광객 수, 승마관광객 수 등에 대해 매년 정책목표치를 설정하고 이를 달성하기 위한 정책을 추진해야 할 것임.
- 관광시장별로 목표치를 설정하고, 달성도를 측정함.
 - 크루즈 관광객은 당일 방문객이며, 일반 관광객과 비교하여 쇼핑형태 등의 측면에서 관광행태가 상이하므로 국내·외 관광객의 유치 목표를 수립할 때 별도의 목표치를 수립하고, 발표함.
 - 매년 시행하고 있는 국내외 관광객 실태조사 결과를 토대로 국가별 1인당 관광지출비용, 체재기간, 재방문객 비율, 관광객 만족도 등의 정책목표치를 설정하고, 이에 대한 달성도를 점검함.
 - 그 외 세부시장별로 웨딩, 마이스, 골프, 승마 등과 관련된 지표를 매년 정책목표치로 설정하고 달성도를 발표하는 방안을 모색함.

<표 VI-1> 하와이 방문객 일반 현황(2012년)

지역/교통 수단	2012년 방문객수	전년대비 증감률 (%)	평균 체재일 (days)	1인 하루 소비금액 (\$)	1인 하루소비 금액증감률 (%)	총 방문객 소비액 (\$mil.)	총방문객 소비액 증감률
항공 이용객	7,837,194	9.2	9.43	193.5	8.9	14291.2	18.6
미국 서부	3,194,975	6.7	9.56	152.1	5.6	4647.4	12.2
미국 동부	1,699,124	3.5	10.52	191.1	5.6	3414.9	9.9
일본	1,452,563	17.0	6.01	301.4	4.3	2632.7	21.7
캐나다	498,241	4.3	13.04	153.2	2.1	995.0	9.8
기타	992,291	21.3	10.29	254.8	23.3	2601.2	50.7
크루즈 이용객	161,621	29.7	4.75	54.5	52.9	41.9	83.2
총 방문객	7,998,815	9.6	9.33	192.0	8.9	14,333.1	18.7

자료 : Hawai'i Tourism Authority(2012). 2012 ANNUAL REPORT.

<표 VI-2> 발리 국제관광객 증가 추이

(단위 : USD, million USD)

연도	국제관광객		평균 체재기간(일)	1인당 평균 지출비용		수입	
	총 합	성장률(%)		일	관광객	총 합	성장률(%)
2007	5,505,759	13.02	9.02	107.70	970.98	5,345.98	20.19
2008	6,234,497	13.24	8.58	137.38	1,178.54	7,347.60	37.44
2009	6,323,730	1.43	7.69	129.57	995.93	6,297.99	-14.29
2010	7,002,944	10.74	8.04	135.01	1,085.75	7,603.45	20.73
2011	7,649,731	9.24	7.84	142.69	1,118.26	8,554.39	12.51

자료 : 발리관광청 홈페이지.

마) 관광산업 R&D에 대한 투자 강화

- ‘경험과 感’이라는 비과학적 방법에 의존해 온 관광산업의 혁신을 유도하여, 관광산업의 생산성을 향상시키고 나아가 지역경제 성장 확대에 기여하기 위해 관광산업 R&D에 대한 투자를 강화해 나가야 함.
- 단·중·장기 관점에서 관광을 지속적으로 발전시키고 생산성을 향상시킬 수 있도록 관광산업 연구개발에 대한 체계적 지원이 필요함.
- 관광위기 관리에 대한 연구 강화, 관광통계기반 구축을 위한 세부 분야별 통계조사 및 기반구축 연구, 미래 관광환경변화에 대한 예측 연구, 국내·외 관광시장별 시장세분화 연구, 관광산업과 타 산업과의 융복합연구, 빅데이터 분석을 통한 관광객 행태분석, 스마트관광시대에 대비한 연구 등 다양한 분야의 연구개발을 강화해 나갈 필요가 있음.
- 관광산업 R&D 지원 강화를 통해 관광기술부문관련 낙후된 부문을 지원하기 위해 ‘제주관광진흥기금 운용·관리 조례’에 관광산업 R&D 지원을 명시하고 제주관광진흥기금을 지원하는 방안을 강구할 필요가 있음.

나. 건실한 관광산업 생태계 조성

1) 기본방향

- 첫째, 기존 우수관광사업체 지정제도를 개선하여 관광시설, 상품, 서비스

등의 측면에서 실질적인 관광품질관리체계를 구축함.

- 둘째, 양질의 일자리 창출과 일자리 미스매치 현상 해소. 질적인 측면에서 선호하지 않는 일자리가 많아 일자리 미스매치 현상이 발생함에 따라 양질의 일자리 창출과 전문인력 양성방안 마련이 필요함.
- 셋째, 지역의 영세한 관광기업을 건설한 관광기업으로 육성하기 위한 정책방안 마련이 필요함.

2) 주요 과제

가) 관광품질관리체계 확립

- 제주특별자치도법 제171조의3(우수관광사업체의 지정·운영)에 의하면 제주특별자치도지사는 제주자치도 관광사업의 품질 향상과 서비스 개선을 위하여 우수관광사업체 지정제도를 운영할 수 있으며, 필요한 사항은 제주특별자치도 관광진흥조례로 정할 수 있도록 하고 있음.
 - 우수관광사업체 지정 업종은 5개분야(음식업, 위생숙박업, 관광지업, 교통업, 여행업)로 세부업종으로 보면 상당히 많은 업종이 포함되어 있음.
- 관광사업체관련 품질관리는 제주관광의 수용태세개선 측면에서 매우 중요한 사업이며, 품질관리체계 확립 뿐만 아니라 지정된 관광사업체에 대한 세부지원책 마련, 품질관리 전담기관 지정 등 품질관리 프로세스 확립이 필요함. 전문가 설문조사 결과에서 가장 중요하고 시급하게 해결해야 할 과제로 제시된 고부가가치 관광사업을 발굴하기 위해서도 품질관리체계 확립이 매우 중요함.
- 관광선진국의 경우는 개별적인 관광시설 및 상품에 대한 인증 및 품질관리 이외에 관광상품 전반에 걸쳐 통합적인 관광품질 관리를 해나가고 있음. 특히, 호주와 뉴질랜드, 영국, 스페인 등은 숙박, 상점, 음식점 등 관광사업체에 대해 해당 상품 및 종사원 서비스 품질을 보증하는 관광품질 통합인증제를 실시하고 있음.
- 프랑스의 경우 장애인 이용이 가능한 관광시설 인증제(Tourisme & Handicaps)도

2003년부터 실시하고 있음. 이 제도에 의해 숙박시설, 박물관, 유적지, 성당, 교회 등 전 분야에 걸쳐 4,065개에 달하는 기관이 Tourisme & Handcaps 시설로 인증 받음.

호주	뉴질랜드	스페인	영국	핀란드
				
T-QUAL	QUAL	Q (Spanish Tourism Quality)	QiT (Quality in Tourism)	Quality 1000

[그림 VI-3] 외국의 관광 브랜드 개발사례

자료 : 한국문화관광연구원(2013), 「한국관광의 질적 발전을 위한 관광품질 관리 방안」.

- 우수관광사업체 지정제도를 실질적인 관광품질관리제도로 전환시키기 위해서는 단중기적으로는 공공기관을 관광품질 전담기관으로 지정하는 방안을 마련하여야 하며, 관광품질관리제도에 대한 연구도 강화되어야 함. 도내 관광사업자들이 이 제도에 적극적으로 참여할 수 있도록 관리·홍보체계를 강화해 나가야함.

나) 건설한 일자리 창출과 인력 양성

□ 주기적인 관광인력 수급분석

- 관광산업 인적자원 육성 정책의 체계화를 위해서는 관광산업 고도화를 기반으로 한 정책적 접근이 필요함.⁹³⁾
 - 관광산업의 구조를 고부가가치화 및 고용친화적인 방향으로 변화시키기 위한 정책 추진을 통해서 관광산업의 외연을 확대하고 양질의 인력이 관광산업으로 유입될 수 있도록 해야 함.
- 현재 제주특별자치도관광진흥조례 제69조(관광진흥계획의 수립) 제2항에 의하면 관광진흥계획 수립시 '전문인력 양성에 관한 사항'이 계획내용에

93) 한국문화관광연구원(2012), 「관광산업 인적자원 육성정책 체계화방안 연구」, p.188.

포함되어야 한다고 제시됨.

- 주기적인(예를들어 5년단위) 관광인력 수급분석을 통해 구체적으로 관광사업별 인력 수급분석 전망분석을 하고 이와 연계하여 체계적인 인력양성 방안 마련이 필요함.
- 제주지역의 경우 타 지역과 달리 관광산업에 대한 의존도가 매우 높고, 직간접적으로 연관된 종사자 수도 많으므로 관광산업 인력양성계획을 별도로 수립하여 관광인력 수급분석을 수행하는 것이 바람직 함.

□ 양질의 일자리 창출

- 관광부문 노동시장의 수요와 공급의 균형성을 확보하기 위해서는 양적인 접근뿐만 아니라 질적인 측면에서 발생하고 있는 미스매치를 해소할 필요가 있음.⁹⁴⁾
- 제주에는 관광산업으로 일자리 창출이 지속적으로 이루어지고 있으나 질적인 측면에서 선호하지 않는 일자리가 많아 일자리 미스매치 현상이 발생함.
- 제주특별자치도 특별법 제3단계 제도개선시 제242조(인근지역 주민의 우선 고용) 내용이 삭제됨. 투자진흥지구로 지정될 경우 각종 세제혜택을 받는 사업의 경우 업종별로 유연성있게 인근지역 주민의 우선 고용제를 적용함.
- 관광산업의 수익구조를 커미션 기반형에서 가치창출 기반형으로 변화시키기 위한 영역에서 새로운 비즈니스 모델을 발굴하는 핵심인력 양성이 필요함. 이를 기반으로 관광산업 종사자의 급여체계 및 고용구조 개선, 근로복지 향상 등 근로환경 전반에 걸친 쇄신이 이루어질 수 있으며, 양질의 일자리를 확대하기 위한 기반이 마련될 수 있음.⁹⁵⁾
- 기본 관광사업체에서의 핵심인력 분야(여행상품 기획자, 관광호텔 시장 분석 전문가, 전문회의 기획자 등) 창출, 관광산업과 타 산업간 복융합

94) 한국문화관광연구원(2012), 「관광산업 인적자원 육성정책 체계화방안 연구」, p.187.

95) 김현주(2013), 「관광산업 일자리 현황 및 향후 정책 방향」, KCTI 가치와 전망, 제21호, pp.13-15.

영역의 경계분야 전문인력 양성(의료관광상품 기획가, 산업관광 전문 안내사, 생태·체험관광 프로그램 기획가, ICT 관광콘텐츠 기획가, 문화 관광 이야기 기획가 등) 등을 추진할 필요가 있음.

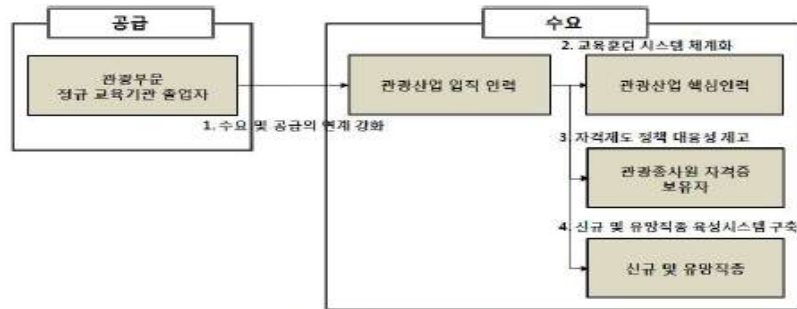
□ 전문인력 양성체계 구축

- 관광산업의 인재 육성을 위해서는 도내 관광사업체의 전략 및 장기적인 사업전개 등 관광사업체의 경영을 제대로 파악할 수 있는 지식과 기술을 보유한 경영관리층을 육성하는데 주력함. 또한 실무자층 육성을 목표로 교육기관간의 정보공유 및 의견교환, 실무자 대상 교육 및 레벨향상 등 우수한 인재 육성을 위한 체계를 구축함.⁹⁶⁾
- 캐나다관광위원회(CTC)가 개발한 캐나다 스페셜리스트 프로그램(Canada Specialist Program)은 캐나다의 관광지와 관광산업을 세계적으로 알리고자 개발된 관광전문가 양성 프로그램임.⁹⁷⁾
 - 이 프로그램은 관광객들의 욕구를 만족시키는 것 뿐만 아니라 관광전문가를 양성하고자 하는데 목적이 있음.
- 도내 대학 관광관련학과와 교육시스템을 점검하고, 관광산업 전문인력 양성에 관한 국제적인 대학(예를들어 스위스 호텔대학)의 교육시스템 등의 정보를 공유하기 위하여 도내 대학 공동으로 세미나 개최, 대학 실무부서간 회의 확대 등을 추진함.
- 또한 도내 관광관련학과 학생의 관광산업에 대한 이해를 높이기 위해 국내·외 인턴십을 확대하고 산학간 횡단적인 의견 교환채널을 구축함.
- 제주특별자치도는 관광산업을 지원하기 위한 교육과 훈련 프로그램을 체계적으로 개발하고, 실행하기 위한 관광인력 개발 계획을 수립하여야함.
 - 관광산업 전문가 양성 계획을 수립하여 매력적인 일자리 창출과 커리어에 대한 의식 강화를 통해 숙련된 인력배출을 위해 노력함.

96) 김덕기·김현주(2013), 「관광산업의 고도화를 위한 생태계 구축방안」, 한국문화관광연구원, p.91.

97) 김향자, “관광산업의 질적 성장을 위한 선진 관광국가의 사례와 제주에의 시사점,” 제주발전연구원 개원기념 세미나, 2013.5.3, p.56.

- 하와이의 경우 관광산업 이해관계자들간의 협력하에 관광인력개발 전략 계획(2007-2015년)을 수립하여 체계적으로 관광인력을 양성·관리하고 있음.
- 지역에서 경제활동 하기를 원하는 주부, 다문화 가정 이주자, 조기 퇴직자 등을 대상으로 한 지역 밀착형 전문 인력체계 구축도 필요함.



[그림 VI-4] 관광산업 인적자원 육성정책 체계화 방향

자료 : 한국문화관광연구원(2012), 「관광산업 인적자원 육성정책 체계화방안 연구」, p.188.

□ 관광패러다임 변화에 따른 전문분야 가이드 육성

- 관광패턴의 변화에 따라 다양한 분야와 연계한 전문 가이드가 신규 직업군으로 등장할 가능성이 큼.
- 해외 주요 국가에서는 관광시장의 수요 변화에 따라 산악, 자전거, 낚시, 래프팅, 캠핑 등 다양한 관광레저분야와 연계된 전문 가이드 및 매니저가 신규 직종으로 등장함.
- 향후 관광수요의 고급화, 전문화에 따른 인적자원 육성을 위해서는 레저스포츠관광(예를들어 자전거관광 가이드), 생태관광(예를들어 발담유산 가이드), 역사문화관광(예를들어 다크투어리즘 가이드) 등 분야별 전문 가이드 육성을 위한 체계 구축이 필요함.
- 관광객 대상별로는 청소년을 위한 교육학습관광 가이드, 시니어층을 위한 맞춤형 가이드 등의 양성도 필요할 것으로 전망됨.
- 전문분야별 가이드 육성을 위한 제도적 정비, 관광가이드에 대한 통합적 교육체계 마련, 가이드 인력수급 분석이 필요함.

<표 VI-3> 해외 주요 국가의 관광분야 신규 업종

구분	추진과제
미국	·가이드(강 탐험, 박물관, 사적지), 액티비티 컨시어지, 크루즈 디렉터 등
캐나다	·가이드(고산, 자전거 여행, 보트 여행, 버스 여행, 카누타기, 낚시, 도보 여행, 사냥, 등산, 야외활동, 여행장비, 래프팅, 암벽 등반, 공장 투어, 산업체 시찰, 동계 캠핑) ·어드벤처 여행 통역, 산업관광 통역, 트레블 스페셜리스트 ·매니저(사냥 및 낚시 롯지, 캠핑 레크리에이션, 캠핑장) 등
호주	·매니저(게스트하우스, 캐라반 사이트, 캠핑장, 휴일 캠프, 의료) ·가이드 및 어시스턴트(박물관, 레저센터, 레크리에이션) 등

자료 : 한국문화관광연구원(2012), 「관광산업 인적자원 육성정책 체계화 방안 연구」, p.216. 류광훈·김송이 (2013), 「경제전환기에 대응한 관광산업 정책」.

다) 중소관광기업 육성

- 업종별 관광사업체의 강점을 키우고 약점을 보완하기 위해서 관광사업체 동종 업종간, 이종 업종간의 연계 및 사업통합 등을 도모하는 방안이 매우 중요해 질 것임. 즉 관광사업체의 경쟁력을 강화하는 데 필요한 관광사업체의 자구노력이 강화되어야 함을 의미함.
- 새정부에서는 중소관광기업 육성정책 추진을 위해 2만여개 관광사업체 대상 기업 고도화(기업 IT인프라, 법인화 등) 및 전문화(업종별, 시장별) 유도를 위한 지원제도를 도입할 계획임.
- 일본은 관광산업의 브랜드 확립 등 관광산업의 생태계를 개선하고 성장 기반을 강화하기 위한 논의의 장을 마련하기 위하여 2012년 9월부터 4회에 걸친 '관광산업정책 검토회'를 개최함.⁹⁸⁾
- 지역의 영세한 관광기업을 건설한 관광기업으로 육성하기 위해 새정부에서 강조하는 정보통신기술과 연계한 관광기업 육성방안 마련, 관광부문 사회적 기업과 사회적 협동조합 등의 활성화 지원을 강화함.
- 주민주도형 사업의 공공의존도를 줄이고, 자생력 강화를 위해서는 사회적 기업과 사회적 협동조합에 대한 지원이 필요함.

98) 김덕기·김현주(2013), 「관광산업의 고도화를 위한 생태계 구축방안」, 한국문화관광연구원, p.82.

- 관광산업의 디지털 환경을 개선하기 위한 목적으로 도내 관광기업의 온라인 경영 활성화를 위한 정책적 지원 체계를 구축함.

<표 VI-4> 일본 관광청의 관광산업 생태계 조성 방향

구분	추진과제	내용
여행업의 글로벌 경쟁력 제고	·여행업 육성 정책방향 및 제도의 재검토 ·고부가가치형, 수요창출형 서비스 정착 및 확대 · 관련 산업과의 네트워크 및 산업의 수직 통합 및 수평전개 유도 ·인바운드 및 MICE 역량 강화, 해외진출 지원	·시장개척 및 수요 창출에 제약요인으로 작용하는 사항에 대한 신속한 제도 개선 ·지역 밀착형 여행상품 확대, 뉴 투어리즘, 스포츠 투어리즘 정착에 의한 수요 창출 ·목적지별, 테마별 스페셜리스트 육성 · 여행사 이외에 기업간 연계 및 사업 통합 도모
숙박업의 생산성 향상	·재무지표 모델화 및 회계시스템 구축 ·금융기관과 연계 강화 ·MICE 구조의 강화 및 숙박업의 해외 진출 ·중견기업 실태조사를 통한 성장 가능기업 발굴 및 지원	·과학적 경영을 위한 멀티테스크화 및 시스템 개발 지원 ·금융기관과 연계를 통하여 숙박업에 대한 컨설팅 및 타업종과 연계 지원 ·MICE 유치 관계자와 숙박업간 연계 강화 및 해외진출 지원 ·복수의 숙박시설 협업화 및 그룹화를 통한 구매 및 마케팅 비용 절감
IT 기술발전에 대한 대응력 제고	·IT 기술 보급에 대한 대응 ·IT 기술을 활용한 영업전략 구축 및 사업 전개 ·유니버설 투어리즘 정보 제공 ·통계 및 데이터 정비	·인터넷 사이트 운영 기업을 대상으로 업무운영에 관한 가이드라인 개발 ·관광산업간 IT 기술에 관한 정보공유 채널 구축 ·유니버설 투어리즘에 관한 정보 제공 ·정부가 보유한 데이터 공표 및 제공, 시의성 있는 데이터 제공
우수 인재 확보 및 육성	·근로환경 개선 및 이미지 향상 ·경쟁력 있는 매니지먼트 층 육성 ·실무층의 수준 향상	·실무자층 모티베이션과 사회적 인지도 향상을 위한 수상제도 도입 ·관광산업 매니지먼트 경영을 위한 인재 육성에 관한 세미나 개최 ·산학간 인턴십 등 지속 추진

자료 : 한국문화관광연구원(2013), 「관광산업의 고도화를 위한 생태계 구축방안」, p.83.

- 진안군 공정여행을 담당하는 (주)풍덩은 주민주도형의 학습동아리를 구성하여 지역자원에 대한 관심과 활용방안에 대한 고민에서 출발하였으며, 사회적기업의 주요사업으로 여행자 정보센터 운영, 전라북도를 대상으로 한 공정여행사업 등을 운영함.⁹⁹⁾

- 초기에는 농어촌공동체회사나 마을기업으로 시작 후 중장기적으로 사회

99) 유지윤(2013), 「올해의 관광도시 지정방안 연구」, 한국문화관광연구원, p.144.

적기업을 목표로 소득창출 및 지역사회 발전에 기여하는 조직으로 지역 성과 공익성, 공동체성 등을 중요시함.

라) 관광위기관리시스템 구축

- 국내적으로 보면 21세기로 들어와서 SARS의 발생과 세계경제의 침체로 인하여 불과 10년 동안 2차례의 관광감소 현상을 보였음.
- 이는 향후에도 각종 위기상황이 제주의 관광산업에 악영향을 줄 것임을 예고하는 것임.
- 미래에 발생할 수도 있는 경제위기, 질병발생, 오염사고, 자연재해 등 다양한 위기를 상정하여 효과적인 위기관리시스템을 구축하여 '편안하고, 안전한 제주'라는 이미지를 심어주는 것이 중요한 정책과제가 될 수 있음.¹⁰⁰⁾
- 국내·외 관광객들이 제주방문에 영향을 미치는 요인들을 과거와 현재의 사례를 통해 고찰하고, 미래를 예측함으로써 위협 요인을 줄이고, 기회 요인을 찾는 전략 마련이 중요함.¹⁰¹⁾
 - 과거의 사례를 고찰 해 볼 때, 제주를 방문하는 외국인 관광객들에게 영향을 미치는 요인들은 전 세계적 경제 위기, 한국과 타국의 정치관계, 환율, 테러·질병 등 안전위협 요인, 직항노선과 항공요금, 주변 경쟁국의 경쟁 악화요인 등으로 살펴 볼 수 있음.
- 제주관광에 영향을 미치는 요인들은 한 가지 특정한 요인이 영향을 미치는 경우도 있으나, 여러 가지 요인이 복합적으로 영향을 미치는 경우가 대부분이었음.
 - 영향 요인에 따라 내국인 관광객과 외국인 관광객에 미치는 영향이 상반되게 나타나는 경우도 많았음.
- 최근 필리핀을 강타한 슈퍼 태풍 하이옌의 사례와 같이 지구온난화로

100) 정승훈·곽대진(2013), 「관광환경변화에 따른 일본인 관광객 유치전략」, 제주발전연구원, p.161.

101) 제주발전연구원(2013), 「섬 관광의 현재와 미래 발전전략」, p.211.

인한 자연재해(슈퍼태풍, 해일, 폭우, 질병 등)의 발생 빈도가 증가할 가능성이 많으므로 이에 대한 대비를 철저히 할 필요가 있음.

- 자연재해는 1,000만 관광시대를 맞이한 제주관광에 가장 치명적인 악영향을 미칠 수 있다는 것을 상기해야 함.
- 제주방문 관광객들에게 자연재해에 대한 신속한 정보 제공과 관광객 안전 관리, 해변에 위치한 관광시설에 대한 안전 점검 등 지금까지 경험해 보지 못했던 재해발생을 가정한 시나리오를 작성하고 관리할 수 있는 방안을 찾는 것이 중요함.
- 관광위기 관리전략을 제주특별자치도, 관광관련단체, 관광기업 등의 협력을 통해 지역사회에서 공유하고, 관리해야 함.
- 민관이 참여하는 위기관리 T/F 구성, 위기상황별 관리대응 매뉴얼 제작 등을 추진할 필요가 있음.

다. 지속가능한 관광개발 추진

1) 기본방향

- 첫째, 지속가능한 관광개발의 원칙 마련. 섬 특유의 정체성과 환경적 특성의 바탕 위에서 관광자원의 발굴·보전 작업이 필요하며, 환경적·사회문화적·경제적 수용력을 고려하여 장기적 관점에서 지속가능한 관광이라는 분명한 정책적 목표가 확립되어야 함.
- 둘째, 관광개발의 방향성 재정립. 2000년 이후 대규모 리조트 조성사업, 관광지, 박물관, 마을 만들기사업 등이 다발적으로 추진되어 전반적으로 관광개발의 방향성을 재정립해야 할 상황임.
- 생태관광과 문화관광, 착한여행, 공정여행 등 관광의 패러다임과 소비자의 패턴이 바뀌면서 관광이 개발이나 시설위주에서 지역사회의 장소성과 관계성을 체험하는 방식으로 진화하고 있음.

2) 주요 과제

가) 지속가능한 관광개발의 원칙 마련을 위한 법제도 정비

- 세계적으로 ‘지속가능성’이 모든 영역을 아우르는 핵심 코드가 되었음. 향후 이 코드의 중요성은 더욱 증가할 것임. 왜냐하면 지속가능성을 담보하지 않고서는 인류의 미래가 보장되지 않기 때문임.¹⁰²⁾
- 중산간지역을 지속가능하게 이용하지 못한다면 제주도의 가장 큰 자산인 환경과 경관이 훼손되어 제주도의 매력이 급감하여 관광기반이 붕괴될 우려가 있음.¹⁰³⁾
- 관광개발로 인한 환경훼손에 대해 지역사회의 우려가 크며, 사회 전반의 환경에 대한 관심 증대로 지속가능한 관광개발이 사회규범으로 정착되고 있어 친환경적 관광개발을 혁신적으로 추진할 필요성이 높음.
- 전문가 의견조사에서도 지속가능한 관광개발 원칙 확립이 중요도(4.57점)와 시급성(4.37점) 측면에서 가장 높게 나타남.
- 제주도와 같은 섬 지역은 그 지리적 제약성과 민감성 때문에 집중적인 관광개발에는 상당한 한계를 가질 수밖에 없음.¹⁰⁴⁾
 - 관광개발 과정에는 적절한 계획과 개발 및 관리가 정부, 기업, 주민 등 관련 이해집단의 협력속에서 지속적으로 이루어져야 함.
 - 이에 따라 관광개발이 경제적으로 생존·발전할 수 있고(economically viable), 사회문화적으로 수용할 수 있으며(socio-culturally acceptable), 환경적으로 지탱할 수 있는(environmentally sustainable) 방식으로 이루어질 수 있음.
- ‘제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법’ 제169조(관광산업의 육성과 진흥)에 지속가능한 관광의 실천을 담보하기 위한 내용을 포함할 필요가 있음.¹⁰⁵⁾

102) 변미라·김목한, 「미래서울 2030, 도시생활양식과 도시공간 변화」 서울연구원, p.125.

103) 국토연구원(2011), 「국토 대예측 연구(Ⅲ)」, p.328.

104) 제주발전연구원, 「섬 관광의 현재와 미래 발전전략」, p.202.

105) 제주특별자치도·제주발전연구원(2013), 「제주특별자치도 관광개발계획(안)」.

- 제169조 제2항 ‘제주자치도는 자율과 책임에 따라 지역의 관광여건을 조성하고 관광자원을 개발하며 관광산업을 육성함으로서 국가의 관광진흥에 이바지하여야 한다’를 ‘제주자치도는 관광산업의 지속가능한 발전을 위하여 자율과 책임에 따라 지역의 관광여건을 조성하고 지속가능한 관광개발의 원칙하에 관광자원을 개발하며 관광산업을 육성함으로서 국가의 관광진흥에 이바지하여야 한다’로 개정함.
- 제2항의 관광산업의 지속가능한 발전을 추진하기 위하여 필요한 사항은 도조례(가칭 지속가능관광발전조례)로 정할 수 있다는 내용을 삽입함.

<표 VI-5> 관광을 위한 기반시설 확충위주 섬 개발의 부작용

구분	주요 부작용
물	·지하수의 과도한 이용으로 물 부족 현상 가속화 ·주민 대비 관광객 물 소비량 과다
에너지	·거주자 대비 관광객 에너지 이용량 과다 ·신·재생에너지 사용비율 낮음
운송·교통	·운송회사와 섬 주민 간 갈등 발생 ·대중교통 부족, 이산화탄소 배출량 과다
쓰레기	·주민 대비 관광객 쓰레기 배출량 과다 ·매립지 및 처리시설 부족
생태계·경관	·각종 관광여가 시설 확충 등으로 자연 생태계 및 경관훼손 심화
수질	·어항구역, 부두내, 방파제내 등 활동이 집중되는 곳의 수질오염 악화
토지이용	·부동산 가격 급상승으로 각종 사업추진에 애로 ·각종 개발행위로 인한 대규모 토지 장기간 점유 및 방치, 토양침식, 역사·문화자산 훼손
지역사회	·외지인 또는 기업의 수익성 위주의 개발사업 추진 및 지역사회 고려 미흡 ·지역 커뮤니티 갈등 및 해체 현상 발생, 지역 자체역량 부족

자료 : 이순자의 3인(2012), 「국토품격과 삶의 질 제고를 위한 섬자원 활용방안 연구」, 국토연구원, p.48.

나) 통합적 관광개발관리체계 구축

- 대규모 관광개발사업과 중소규모의 관광개발사업을 체계적으로 관리할 수 있는 통합관리체계 구축이 필요함.
- 이를 위해 환경친화적인 관광자원 개발 및 관리를 위해 친환경적 관광개발을 추진할 수 있는 제도적 기반 구축과 관광자원의 친환경적 보전 및 이용 강화방안 모색이 필요함.
- 대내·외 관광환경변화에 대응하고, 지속가능한 관광의 실천, 관광 경쟁력 강화를 위해 통합적 관광개발 관리체계를 구축을 위한 관련 조례 제정 등

지원 근거 마련이 필요함.¹⁰⁶⁾

- 앞에서 언급한 바와 같이, '제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법' 제169조(관광산업의 육성과 진흥)에 지속가능한 관광의 실천을 담보하기 위한 내용을 포함하고, 이를 세부적으로 뒷받침하기 위한 가칭 '지속가능관광발전' 조례를 제정할 필요가 있음.
- 제주지역에서 수행되는 각종 관광개발계획과 관광개발사업 등이 지속가능한 관광의 원칙을 담고 있는지에 대해 심의하고 조정하는 역할을 담당할 제주특별자치도지사 직속 가칭 '지속가능관광발전위원회'를 구성·운영할 필요가 있음.
- 제주지역에서 추진되는 각종 관광지, 관광시설, 관광자원 등의 개발관련 정보를 알 수 있고, 중복 개발 방지 및 모니터링 강화를 위하여 관광개발 정보 통합시스템 구축도 필요함.

다) 선택과 집중에 의한 농어촌관광개발 추진

- 제주특별자치도는 마을지원 정책의 역량을 '사람, 사업, 연계' 등 3개 부분에 초점을 맞추어 다양한 사업들을 강화해 나가고 있음.
- 마을 만들기 사업을 추진하는 과정에서도 5단계 행정지원시스템을 구축하고 있으나, 초기단계에서 주민 역량강화사업과 연계 네트워크 사업을 강화해야함. 이를 통해 사업화 단계에서 마을 만들기 사업이 원활하게 추진될 수 있을 것임.

- * (사람) 역량강화 : 마을발전 워크숍, 리더 양성, 공무원 지원역량 강화 등
 - * (사업) 체계화 : 5단계 행정지원시스템
(예비마을→시범마을→추진마을→중앙사업응모→사후관리)
 - * (연계) 네트워크 : 민간협의회 및 행정지원협의회 운영, 민관학 네트워크 구축 등

- 제주특별자치도 자치행정과 마을발전지원담당으로는 마을 만들기 사업을 지원하는데 한계가 있으며, 과거와 같이 '과' 단위로 조직을 정비해야함.

106) 제주특별자치도·제주발전연구원(2013), 「제주특별자치도 관광개발계획(안)」.

- 제주시-서귀포시연계, 체험마을 연계, 인근 마을과의 연계협력 프로그램 개발 등에 전문가 컨설팅과 행정적·재정적 지원을 강화해 나가야 함.
- 각 마을에 입지한 관광사업체와 마을과의 연계협력사업을 강화하여 마을경제 활성화에 기여하기 위한 관광사업체, 공공·민간관광지, 마을과의 연계협력사업 모델을 발굴하여 추진함.
- 중앙정부의 정책과 연계한 신규 마을개발 사업을 준비할 필요가 있음.
 - 해양수산부는 어촌 주민의 소득 향상을 위하여 어촌관광과 어촌이 보유한 수산자원을 융합·특화한 어촌산업화를 추진할 계획임. 어촌특화발전지원 특별법 시행('13.5.24) 및 하위 법령 정비('13)를 완료하고, 2017년까지 어촌산업화마을 35개소 조성을 목표로 하고 있음.
 - 해양수산부는 어촌관광 등과 연계하여 '해중레저 거점마을'을 선정하고 스킨스쿠버, 낚시 등 유어시설을 조성하여 레저 수산업으로 육성할 계획임.

라) 문화예술과 관광산업과 연계한 복융합화 전략 마련

- 새정부는 국정기조로 '문화융성'의 구현을 주창하였으며, 문화융성정책의 일환으로 지역 문화유산의 현대적 활용 대책을 강화해 나가기 위해, 지역 고유의 전통문화 발굴, 지역 문화 특성화를 추진할 계획임.
- 제주지역의 농어촌 마을별 전승된 생활풍습 등을 발굴하여 보존 및 활용하기 위한 지원시스템을 구축하고, 농어촌체험휴양마을을 중심으로 마을 생활풍습을 체험할 수 있는 프로그램 개발을 지원함.¹⁰⁷⁾
- 캐나다의 낙후지역인 생미셸은 세계적인 공연업체인 '태양의 서커스' 본부가 들어서면서 인근에 수많은 관광지와 일자리가 창출되는 등 지역경제를 재생하는 '창조도시'로 탈바꿈함.¹⁰⁸⁾
- 제주의 전통문화를 발굴하고, 전승하여 세계유산으로 육성하는 방안과 함께 '클래식공연의 도시', '창작공연의 도시' 등 문화예술을 통한 힐링의

107) 제주특별자치도·제주발전연구원(2013), 「제주특별자치도 관광개발계획(안)」.

108) 삼성경제연구소(2013.6), 「新한류 지속발전을 위한 6대 전략」, CEO Information.

도시로 육성하여 정부정책에서 강조하는 문화융합을 통한 문화창조도시로 육성하는 방안을 적극 모색함.

- 전 세계의 예술인들이 제주에서 자유롭게 창작활동과 예술활동을 할 수 있는 여건을 마련하기 위한 세부적인 계획을 수립하고, 세계적인 공연업체를 유치하는 방안 모색도 필요함.

마) 유희공간을 활용한 시설·자원의 재생 추진

- 과거 관광자원 개발양상은 대규모 관광시설을 건설하는 것과 같은 하드웨어 구축에 집중함.¹⁰⁹⁾
 - 현재 관광자원개발 트렌드는 새로운 관광자원개발보다는 기존에 개발된 관광자원들을 재생시키고, 관광자원들 간 연계하기 위한 전략을 탐구하는 방향으로 전환되고 있음.
 - 유희공간이나 폐공간을 새로운 예술지구나 문화공간으로 탈바꿈하는 기조는 계속될 전망이며, 박근혜 정부는 기존 관광지 리모델링 등 기존자원의 재활용 정책을 추진하고 있음.
- 유희공간(폐교, 유희 공공기관의 시설, 마을회관, 근대문화유산 등)을 활용하여 시설 개보수 및 리모델링 수준의 작업을 통하여 활용하도록 유도¹¹⁰⁾하고 마을내 숙박시설과 연계하는 방안을 모색함.
- 시설이 노후화되거나 시대변화를 반영하는 관광콘텐츠가 미흡한 관광지, 관광자원개발사업, 마을개발사업에 대해 엄격한 심사에 의해 선정하여 제주관광진흥기금을 지원을 확대하거나 신규로 지원하는 방안을 모색함.
- 문화체육관광부에서 추진중인 '문화디자인프로젝트' 등의 사업과 연계하여 관광자원, 마을개발사업 등에 문화콘텐츠를 입히는 사업을 추진함.

바) 선택과 집중에 의한 투자유치

- 단기적인 성과보다는 중장기적인 관점에서 우선적으로 국내·외 민간자본의

109) 최자은(2013), 「지역관광발전 추진체계 개선방안 연구」, p.18.

110) 유지운(2013), 「올해의 관광도시 지정방안 연구」, 한국문화관광연구원, p.117.

투자유치환경을 개선하는데 주력함.

- 외국자본을 포함한 민간자본의 유치 방식은 기획유치, 즉 개발자본의 성격에 따라 차등을 두어 확실히 지원하는 차별적 인센티브 방식으로 전환해야 함.¹¹¹⁾
- 유치하고자 하는 전략사업에 대해서는 조세·금융·고용·기타 인센티브를 포괄하는 패키지형 인센티브를 부여하는 방안을 고려함.
- 제주관광의 질적 발전을 위해 필요한 부문을 찾아내어 투자유치와 연계하는 방안을 모색함.

라. 소비자 지향적 관광상품 개발

1) 기본방향

- 첫째, 세분시장에 타킷을 둔 테마화 된 고부가가치 관광상품을 개발함.
 - 섬 관광은 수용력의 한계로 인해 대중 관광보다는 세분시장에 타킷을 둔 테마화된 관광상품 개발에 치중해야함. 치유관광이나 비즈니스 관광, 생태와 문화를 소재로 한 대안관광 등 특별한 휴양활동에 초점을 맞춰 상품의 변혁을 꾀하고, 고품질을 무기로 높은 가격을 받을 수 있는 틈새시장을 주목해야 함.¹¹²⁾
 - 국내·외 관광시장 조사를 바탕으로 한 표적시장 선정과 세분 시장별로 고품질·테마화된 관광상품 개발이 이루어져야함. 제주방문 국내외 관광객의 유치 활성화를 위해서는 제주도의 주요 타킷시장을 다층화하고, 타킷 세분시장별 특성과 성향을 파악하는 것이 우선시되어야 함.¹¹³⁾
- 둘째, 제주를 방문하는 국내·외 관광객들에게 단지 자연경관을 보여주는 것을 뛰어넘어 세분시장별로 소구력있는 관광상품 개발이 과제가 될 것임.¹¹⁴⁾

111) 김향자(2010), 최근 관광산업 트렌드 변화와 제주관광, 한국은행 제주본부, 국제자유도시에 부응하는 제주 관광산업 발전방향 세미나, p.57.

112) 제주발전연구원, 「섬 관광의 현재와 미래 발전전략」, p.204.

113) 최경은(2012), “중국인 방한관광 시장의 특성 변화와 제주관광의 과제,” 제주발전포럼 제41호, p.14.

- 관광목적지로서 제주도의 최대 강점은 아름다운 자연환경과 독특한 섬 문화유산이라고 할 수 있으며, 기존의 강점들을 필수적 요소로 소구 (appeal)하면서 제주에서의 특별한 관광경험을 할 수 있는 프로그램 개발이 필요함.
- 특히 제주의 섬문화관련 독특한 관광상품과 프로그램 개발이 필요함.
- 셋째, 스토리텔링에 기반한 관광컨텐츠 다양화. 제주지역 전역에 숨겨진 스토리를 발굴하여 관광컨텐츠를 개발하고 해당 장소를 명소화하는 방안을 마련함.

2) 주요과제

가) 관광소비자 조사 강화를 통한 관광상품 개발

- 관광소비자 조사를 통하여 얻어진 소비자의 의견이나 평가를 기존 상품에 반영하거나 새로운 아이디어에 결합함으로써 기존 상품이 재개발되거나 소비자 요구에 맞는 새로운 상품이 개발되어질 수 있음.
- 이러한 상품들은 소비자들에게 새롭고 강력한 브랜드 이미지(brand image)를 형성시킬 수 있고, 이와 관련된 효과적인 마케팅 활동을 함께 수행함으로써 새로운 관광수요를 창출할 수 있는 것임.
- 캐나다관광위원회(CTC)는 관광소비자 지향적인 관광상품을 발굴하기 위해 '체험자 지수(The Explorer Quotient)'를 개발하여 소비자인 방문객들의 요구사항을 파악하는데 활용하고 있음.¹¹⁵⁾
 - 방문객들이 자신들의 여행경험을 해석하며, 그 방문체험이 어떤 의미를 가지는 지에 대한 연구 도구임.
- 2013년부터 제주관광공사에서 본격적으로 국내·외 관광객을 대상으로 실태조사를 수행하고 있으며, 향후에도 관광객의 만족과 품질 인식을

114) 정승훈·고미영(2012), 「외국인 개별관광객 유치증진방안」, 제주발전연구원, p.122.

115) 김향자, “관광산업의 질적 성장을 위한 선진 관광국가의 사례와 제주에의 시사점,” 제주발전연구원 개원기념세미나, 2013.5.3, p.56.

모니터링하는 방향으로 실태조사 방향을 수정해야 할 것임.

- 실태조사 예산 확대와 전담기관을 지정하는 방안과 더불어 실태조사 결과가 축적되어 마케팅 자료로 재창출될 수 있는 기반을 마련해야 함.
- 향후 외국인 관광시장인 경우에도 단체관광객에서 개별관광객으로 빠르게 진전될 가능성이 크므로 체계적인 관광객 성향 파악이 이루어져야 함.
- 제주방문 국내외 관광객 실태조사, 중국 관광기관·일본 관광기관 등에서의 자국민 해외여행 성향 조사, 제주방문시 관광불편신고 내용, 티켓 국가 SNS에서의 제주방문 여행후기 내용 등을 종합적으로 분석하여 빅데이터를 축적하고 부문별 관광전략을 마련함.
- 제주관광공사 또는 제주관광협회내에 관광상품개발센터를 설치하는 방안도 고려할 필요가 있음.

나) 제주 자연유산을 활용한 생태관광 육성

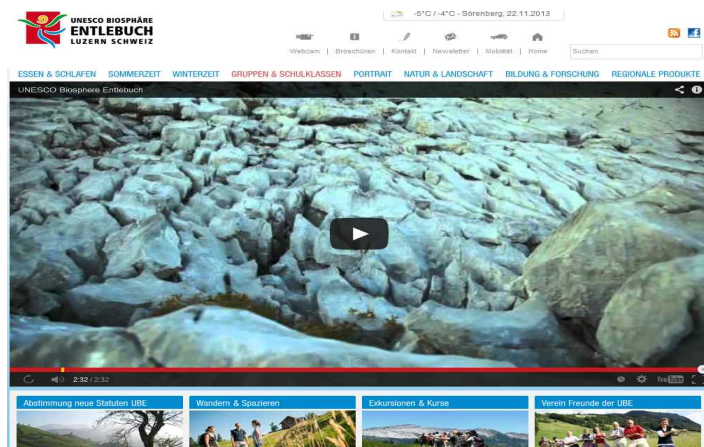
- 유네스코 생물권보전지역 지정, 세계자연유산 등재, 세계지질공원 인증, 세계 7대 자연경관 선정 등에 따른 제주도의 인지도 및 브랜드 가치 상승의 영향으로 세계자연유산지구를 중심으로 관광객이 크게 증가하고 있음.
- 세계자연유산별로 탐방객 수가 지속적으로 증가함에 따라 수용력에 따른 탐방객 수 제한 등의 조치를 강구할 필요가 있음. 특히 성산일출봉 탐방객 수는 지속적으로 증가하고 있어 탐방객 수를 적절히 관리할 필요가 있음.
- 과도한 이용으로 인한 자연자원의 훼손을 방지하기 위해서는 방문객의 수에 따른 훼손 정도를 예측하고 방문객의 수를 제한하는 방안을 고려해야 할 것임.
- 또한 주기적으로 모니터링을 시행하고, 훼손이 되었다고 판단되는 지역은 보호지역으로 지정하여 복원이 될 수 있도록 추진해야함.
- 세계유산지역 주변에 위치한 마을과 연계한 관광코스 개발, 소규모 축제

개최, 마을상품 개발 등에 대한 지원이 지속적으로 이루어져야 함.

- 제주도는 세계자연유산, 세계지질공원과 관련된 마을 만들기 사업은 추진해 왔으나, 생물권보전지역을 활용하는 정책은 미흡함.
- 생물권 보전지역중 전이지역에 소재한 마을들을 대상으로 공모를 통해 생물권 보전지역 마을로 지정하여 생태관광 프로그램 운영, 청정식품 개발, 청정 1차산품 생산 등을 추진하고 이를 생물권 보전지역 브랜드로 육성할 필요가 있음.

■ 스위스 엔틀레부흐(Entlebuch)

- 2001년 스위스에서 유일하게 유네스코 생물권보전지역으로 지정된 엔틀레부흐(Entlebuch)는 베른(Bern)과 루체른(Luzern) 사이에 위치한 마을로서, 해발 2,350m에 3만9,000ha를 차지하고 있는 광대한 지역. 8개의 커뮤니티에 1만6,941명의 주민이 거주
- 엔틀레부흐는 단순히 자연 보전이 잘 되어 있는 수준을 넘어서 지역 경제, 관광 등 복합적인 기능을 자연과의 공존을 통해 실현
- 미셀린가이드로부터 별 3개를 받은 식당, 레닌이 머물렀던 호텔 등 문화·역사적으로 다양한 유적을 보유. 고급 체인 호텔이나 화려한 관광상품은 없지만 에코투어리즘의 원형을 가장 이상적으로 구현한 사례



[그림 VI-5] 스위스 엔틀레부흐 생물권 보전지역 홈페이지

자료 : 트래비, 제216호, 2010.2.1

다) 제주문화와 역사자원의 스토리와 콘텐츠를 활용한 관광상품 개발

- 제주문화와 역사자원의 관광 콘텐츠화, 스토리와 콘텐츠를 활용한 관광상품 개발이 필요함.
- 전국적으로 도보관광 붐을 일으킨 '제주올레'의 성공 사례와 같이 창조적이며, 가치 지향적인 제주문화와 역사자원의 관광 콘텐츠화, 스토리와 콘텐츠를 활용한 관광상품 개발을 통해 관광 경쟁력의 핵심인 콘텐츠 요소와 창조역량을 고양할 필요가 있음.
- 제주의 문화와 역사자원을 활용하여 관광브랜드화 할 수 있는 소재를 발굴하고, 이를 보존하고 관광자원화할 수 있는 방안을 모색함.
- 제주해녀의 유네스코 무형문화유산으로 등재, 거상 김만덕 표상사업, 제주의 해양문화 등을 통한 문화관광 육성사업을 추진함.
- 제주의 역사와 문화자원 등을 활용한 스토리텔링을 기반으로 한 문화관광을 육성하기 위해서는 제주대 스토리텔링연구개발센터의 기능 강화와 제주관광광공사 또는 제주관광협회에 관광스토리텔링팀 구성도 고려할 필요가 있음.

■ 프랑스 고부가 패키지 관광 사례

- 문화유산, 와인, 트래킹 등 독특한 문화와 체험이 결합된 '주제가 있는 패키지 여행상품'을 기획·판매
- 대표적인 단체관광 상품으로 루아르강변의 자전거 도로(총 연장 800km)를 따라 강 주변의 고성(古城), 와인너리 등과 결합된 다양한 가격대의 패키지 상품(24개)이 판매되고 있으며, 홈페이지를 통해 예약할 수 있음
- 개인 혹은 지역관광협회에서 만든 관광상품을 공동으로 관리·판매함으로써 가격 담합, 덤핑, 저급상품 판매를 제어

자료 : 문화체육관광부(2012.11), 「중국 해외여행 시장 선점을 위한 저가관광 개선 및 고부가가치 관광 활성화 방안」, p.17.

라) 음식체험 프로그램 육성

- 제주를 방문하는 국내·외 관광객들이 선호하는 음식점을 확충하고, 음

식을 제주의 문화를 체험하는 대상으로 선정하여 음식문화를 체험하는 프로그램 개발을 활성화해야 함.

- 음식을 주제로 한 여행(푸드 투어리즘)이 주목받고 있음. 여행 형태가 체험 관광으로 변하면서, 향토요리 등으로 관광객을 유치하려는 움직임이 늘고 있음.¹¹⁶⁾
 - 존재감을 드러내고 있는 푸드 투어리즘은 에코 투어리즘이나 그린 투어리즘과 같이 지역의 특성을 살린 체험형 관광의 하나임.
- 음식 체험프로그램 운영이 가능한 마을, 대표 향토음식점, 음식제조체험이 가능한 기업 견학 등이 수록된 음식맛지도를 제작할 필요도 있음.¹¹⁷⁾
 - 음식명인과 함께 1차산업 현장에서 음식재료를 채취하고, 음식을 만드는 과정, 시식하는 과정 등을 중점적으로 프로그램화 할 필요가 있음.

마) 외국인 개별관광객 대상 맞춤형 관광활동 및 코스 개발

- 홍콩에서는 개별관광객들의 상황에 맞는 관광프로그램을 선택할 수 있도록 관광프로그램을 개발하여 제시하고 있음. 또한 뉴질랜드관광청에서는 백패커 여행자들이 뉴질랜드에서 체험해야 할 관광활동 20가지를 소개하는 지도를 제작함.¹¹⁸⁾
- 외국인 개별관광객 및 재방문객을 대상으로 한 추천 제주관광코스(뉴질랜드 사례와 같이 체험관광코스로 개발)를 개발하고, 체험지도 및 체험 앱 개발을 추진함.
- 제주의 타켓관광시장에 대해 어권별로 체험지도 및 앱 개발을 추진함.

116) 한국관광공사(2013), 「관광시장 동향」, 4월호, p.48.

117) 정승훈·곽대진(2013), 「관광환경변화에 따른 일본인 관광객 유치전략」, 제주발전연구원, p.156.

118) 정승훈·고미영(2012), 「외국인 개별관광객 유치증진방안」, 제주발전연구원, p.135.



[그림 VI-6] 뉴질랜드관광청의 배낭여행객을 위한 20가지 관광활동 소개 지도

자료 : <http://www.tourismnewzealand.com/>

바) 한류지도의 제작과 스토리텔링 강화

- 조안스튜디오, 쉬리의 언덕, 대장금 촬영지, 아이리스 촬영지 등 영화·드라마 촬영지를 활용하여 이와 연계된 테마상품 개발이 필요함.
- 기존 영화·드라마·광고 촬영지 등에 대한 정비를 통해 안내책자나 안내 지도를 제작할 필요가 있으며, 이를 통해 스토리텔링을 강화하는 방안 마련이 필요함.
- 구미주 영어권 관광객, 중국인 관광객 등이 선호하는 ‘해녀와의 만남 상품’과 ‘해녀체험 상품’ 등을 기획할 필요가 있으며, 한류스타를 제주관광 홍보대사로 위촉하여 제주관광 이미지를 강화해 나갈 필요가 있음.¹¹⁹⁾
- 중국 등 아시아에서 부는 한류를 활용할 수 있는 공연 프로그램을 기획 및 개발하는 방안도 고려할 필요가 있음. 예를 들면 대장금의 주제가 ‘오나라’와 같이 중국인 관광객들에게 익숙한 노래를 가르쳐주는 공연 프로그램을 기획할 필요가 있음.¹²⁰⁾

119) 정승훈·고미영(2012), 「외국인 개별관광객 유치증진방안」, 제주발전연구원, p.138.



[그림 VI-7] 제주지역 영화촬영지

자료 : 제주영상위원회 홍보자료

사) 웨딩관광 육성

- 2012년 중국 혼인신고 인구수는 우리나라 전체 인구 절반을 차지함.¹²¹⁾
 - 중국정부 발표 보고서(民政事業發展統計報告)에 따르면 2012년 중국에서 약 2700만 명(약 1350만 쌍)이 혼인신고를 함. 중국에서는 2020년까지 매년 1200만 쌍 이상의 신혼부부가 탄생할 전망이다.
- 직접 한국을 방문해 웨딩촬영을 하는 중국 예비신혼부부 역시 크게 증가함. 특히, 무비자로 입국할 수 있는 제주도를 찾는 중국 신혼부부 수가 크게 증가하고 있음.
- 제주특별자치도와 제주관광공사는 중국 웨딩 관광객 유치를 적극적으로 모색하고 있음.
 - 2011년 제주웨딩상품 컨소시엄 업체(대표업체는 도내 3개 업체, 도외 2개

120) 정승훈김정희(2011.12), 「제주지역의 공연예술 관광상품화를 위한 기초연구」, p.104.

121) Kotra 한국투자기업지원센터, 뉴스레터 제348호, 2013.6.7, p.40.

업체)를 선정하고, 웨딩상품을 인증함. 협약기간은 2년이며, 1년 경과 후 모객성과 및 운영성과에 따라 상품 및 컨소시엄에 대한 인증해지가 가능하도록 되어 있음.

- 웨딩업체 팸투어, 웨딩박람회 참가, 신혼부부 제주웨딩 이벤트 지원 등을 지속적으로 추진하고 있음.
- 웨딩플래너포럼, 웨딩박람회 등 웨딩과 뷰티를 연계한 행사를 개최하여, MICE와 웨딩을 연계하고 웨딩관광지로서의 제주의 이미지를 고양시킬 필요가 있음.¹²²⁾
- 중국 웨딩시장 뿐만 아니라 동남아 웨딩시장을 공략하기 위해 웨딩상품을 기획하는 국내외 웨딩업체 기획가를 초청하여 웨딩관련 세미나, 소규모 웨딩 전시회를 개최함.

<표 VI-6> 제주지역 웨딩관광 육성방안

구분	주요 내용
웨딩인프라 구축	·도내 전문인력(웨딩플래너) 양성과 웨딩서비스업체(스튜디오, 드레스샵, 메이크업 등)를 육성 ·중국인들의 다양한 웨딩수요에 발맞추어 채플웨딩, 한국전통웨딩 등을 할 수 있는 예식장 확충과 프로그램 준비 ·웨딩드레스, 메이크업, 웨딩사진의 질 강화, 웨딩촬영장소 등을 특화하여 패키지 프로그램 개발 ·중국인들이 선호할 수 있는 웨딩촬영장소에 대한 DB 구축
홍보마케팅	·중국, 홍콩 등의 중화권 유명 연예인과 국내 한류스타를 초청하여 웨딩사진과 동영상을 촬영하고 홍보 ·중국판 트위터인 웨이보(www.weibo.com), 중국 대표 동영상매체인 유쿠(Youku), 토도우(Tudou), 56.com 등에 한류스타와 함께하는 신혼여행지로서의 제주를 소개한 동영상 제공 ·중국 웨딩관련 사이트인 www.marry10.com , www.55bbs.com , www.dianping.com 등을 통해 홍보
국내·외 유관기관과 협력 마케팅 강화	한국관광공사, 국내 웨딩 대표기업인 (주)아이패밀리SC 등과의 협력 체계 강화

자료 : 정승훈(2011), “중국 웨딩시장 변화에 따른 제주관광의 과제와 대응전략,” JDI Focus 125호.를 토대로 작성

아) 레저스포츠관광 육성

- 국내·외 타 지역과 차별화하기 위하여 섬이라는 지리적 특성을 활용하여 지상, 해양, 항공 공간을 연계하는 레저스포츠관광을 활성화함.

122) 제주특별자치도·제주발전연구원(2013), 「제주특별자치도 관광개발계획(안)」.

□ 골프관광 육성

- 제주도내 골프장 이용객 수를 살펴보면, 내국인(제주도민, 도외인) 이용객이 다소 증가하고 있으나, 외국인의 경우 2005년 56,471명에서 2012년 37,649명으로 감소추세에 있음.
- 이용객 수 증가폭이 크지 않아, 골프장 운영에 어려움이 발생할 수 있어 신규 시장 창출이 필요함.
- 중국정부 측의 환경오염, 반부패정책 등에 따른 신규 골프장 건설 제재에도 중국 고소득층의 소비수준 향상 등으로 골프를 즐기는 소비인구와 관련 산업이 연간 20~30% 이상 성장세를 이룰 것으로 예상됨. 또한, 중국내 스포츠채널 골프경기 방영 등으로 더욱 대중화될 것으로 전망됨.¹²³⁾
- 2012년 골프 핵심인구(연 8회 이상 골프장 출입)는 38만6000명으로 2011년 35만8000명 대비 7.5% 증가했으며, 지역별로는 광둥·베이징·강소성·산둥·상하이 위주로 이뤄짐.
- 골프 소비자는 중년층과 잠재고객 청년층으로 남성 소비자 중심이며, 고수입·고학력 위주 소비계층으로 해외 브랜드에 대한 높은 선호도를 보임.
- 향후 외국인 골프 관광객 유치 확대하기 위해 중국 골프 관광객을 집중적으로 공략하는 방안을 모색할 필요가 있음.

□ 승마관광 육성

- 마산업 육성과 승마관광 활성화를 위해서는 전문인력 양성이 가장 시급함. 현재 서귀포산업과학고 자연생명산업과(학년정원 25명), 한라대 마축자원학과·마사학과(학년정원 48명) 등에서 인력양성을 하고 있음. 전문인력 양성을 위한 지원체계를 강화함.
- 아일랜드는 승마관광 시설 품질관리 기준(Quality Standards for Equestrian

123) Kotra 한국투자기업지원센터, 뉴스레터 제348호, 2013.6.7, pp.48-49.

Tourism Centres)을 마련하여 적용하고 있음. 향후 도내 승마관광 시설에 대해 준비-도착-시설-서비스-고객관리의 5개 부문으로 나누어 품질 기준을 제정함.¹²⁴⁾

- 제주지역 승마장은 임대를 통해 운영하는 업체가 많으며 매우 영세한 상황임을 감안하여 컨설팅단을 구성하여 승마장 운영에 대한 지속적인 컨설팅을 추진할 필요가 있음.
- 도내 승마장에 대한 품질기준을 마련하여 중장기적으로 등급제를 시행하고, 관광객 편의시설과 다양한 승마관광 프로그램을 제공할 수 있도록 유도함.
- 제주특별자치도에서 추진중인 관광마로 조성사업과 연계하여 외승투어를 활성화 함. 외승투어코스 개발로 인한 환경훼손 우려도 있으므로, 인위적인 코스개발보다는 친환경적 코스개발에 치중함.
- 승마체험을 비롯한 캠핑, 목장체험 등 다양한 제주의 목축문화를 경험할 수 있는 말 목장을 육성하는 방안을 마련함.

□ 자전거관광 육성

- 제주가 가지고 있는 아름다운 자연경관을 활용하고, 급증하고 있는 국내·외 개별 여행객을 위한 특색있는 관광상품을 제공함으로써 지역경제 활성화와 렌터카 이용에 집중된 개별 여행객의 관광 교통수단 다변화, 건강과 웰빙 트렌드에 맞는 레저 스포츠를 적극적으로 육성함.¹²⁵⁾
- 자전거 관광을 즐기고자 하는 국내·외 관광객들을 위해 자전거 도로 안전 라이딩, 제주지역 유적지·명소 소개, 제주문화를 알리는 역할 등을 담당할 자전거 관광가이드의 육성도 필요함. 또한 외국인 자전거여행 전문 여행사의 육성도 필요함.

124) 박경열(2013), 「레저스포츠 관광 활성화 방안」, 한국문화관광연구원, p.162.

125) 제주관광공사(2013), 「개별여행객을 위한 자전거 관광 활성화 연구」, p.3.

□ 해양레저스포츠관광 육성

- 기후변화에 따른 제주지역의 기온 상승으로 미래에는 제주 해변에서의 다양한 스포츠 이벤트가 개최되고 해양 레포츠도 활성화되어 해안과 바다의 이용 가능일 수도 크게 증가할 것으로 예측됨.¹²⁶⁾
- 해수욕 개장기간 확대 등으로 인해 해양레저스포츠관광이 활성화될 수 있으나, 반면에 해수욕장의 모래 유실 가속화, 초강력 태풍으로 인한 해양관광레저시설의 피해 등도 동반되어 나타날 가능성이 큼.
- 해양관광개발 확대와 더불어 자연재해 증가에 따른 대책도 동시에 마련해야 하는 과제가 발생함. 각종 해양레저시설 건설시 자연재해로 인한 손실을 방지하기 위한 방지책 마련이 필요함.
- 해양관광 육성조례로는 ‘해양산업 육성 조례’, ‘해양레저산업 육성 조례’, ‘해녀문화콘텐츠산업 진흥 조례’ 등으로 구성되어 있으나, 조례 내용상 중복된 내용이 포함되어 있어 이를 재정비할 필요가 있음. 해양레저산업 육성 조례의 경우 크루즈관광, 도서관관 등을 포함한 해양관광산업 육성 조례로 개정을 검토할 필요가 있음.
- 어촌체험마을 체험프로그램 개선 컨설팅 강화, 해녀문화를 대표적인 해양문화상품으로 개발, 해수욕장 품질등급제 도입, 여름철 이외에 해양레저스포츠가 활성화되고 있는 해변을 선정하여 편의시설(화장실, 탈의실, 샤워실 등)을 정비하여 사계절 활용방안 강구, 해양관광 정보시스템 구축 등을 추진할 필요가 있음.

자) 축제 및 이벤트의 관광상품화

- 도내 지역축제의 활성화 및 경쟁력 제고를 위해 사전 심의·평가제를 시행하고 있으나, 기존 평가제를 강화하고, 내실화를 도모할 필요가 있음.
- 지역축제 제안서 공모결과 선정된 축제에 대해서도 축제평가환류체계 구축과 축제 컨설팅단을 구성하여 축제프로그램의 완성도를 높여나감.

126) 국토연구원(2011), 「국토 대예측 연구(Ⅲ)」, p.312.

- 도내 축제에 대해 축제컨설팅을 추진하고 있으나, 이를 체계적으로 지원하기 위해 관광, 문화, 건축, 마케팅 등 다양한 분야의 전문가들로 축제컨설팅단을 구성하여 실질적으로 축제 내실화에 기여할 수 있도록 추진함.
- 사전 계획평가, 현장평가, 사후평가 등의 평가체계를 강화하고, 성장가능성 있는 지역축제를 유형별 선택과 집중을 통해 경쟁력 있는 축제로 육성함.
- 산업축제의 경우 지역의 모든 상권이 참여하여 개최될 수 있도록 추진함. 축제기간에는 특산물에 대한 가격할인, 이벤트 공동 개최 등 지역상권에 대한 홍보차원에서 접근하는 것이 바람직 함.
- 마을단위에서 개최되는 축제의 경우 초기에는 관광객 유치에 초점을 두기 보다는 마을 공동체 형성에 초점을 두고 행사를 개최하는 것이 바람직 하며, 중장기적으로 축제의 내실화를 통해 관광객 유치를 활성화하는 방향으로 전환하는 방안을 모색함.

마. 전략적 홍보 마케팅 강화

1) 기본방향

- 첫째, 관광목적지로서 제주도는 타 지역과 차별화된 관광브랜드를 개발해 왔다고 할 수 없음. 브랜드 슬로건이 효과적으로 섬의 이미지나 브랜드를 확고히 할 필요가 있음.
- 둘째, 외국인 관광시장의 경우 동북아에 위치하고, 제주와 지리적으로 가까운 중국과 일본이 주요 시장이 될 것임.
- 향후 관광마케팅은 보다 더 세분화된 관광시장에 초점을 둔 마케팅 수단 강구와 마케팅 비용을 어떻게 적절히 배분할 것인가가 관건이 될 것임.
- 관광객의 만족도 증진을 위해 관광객 만족과 품질 인식을 지속적으로 모니터링하고 지표화하는 방안 마련도 필요함.

- 셋째, 국내·외 세분시장별로 적합한 온라인-오프라인을 연계한 관광객 유치 홍보전략 마련이 필요함. SNS를 활용한 홍보 강화, 외국인 관광객의 눈높이에 맞는 관광안내책자와 관광지도 제작, 관계기관과의 협력 마케팅 강화방안 등이 마련되어야함.
- 넷째, 관광정보의 홍수시대를 맞이하여 무분별한 관광정보의 확산을 방지하고, 발달된 인터넷 환경을 기반으로 한 마케팅 효과 극대화 방안을 찾는 것이 중요함. 미디어 매체간 네트워크를 활성화하는 정책 마련도 필요함.

2) 주요과제

가) 중장기적 마케팅 비전·목표 설정과 성과측정 강화

- 하와이관광청은 2004년 10개년 계획으로 관광전략계획 2005-2015(Hawaii Tourism Strategic Plan : 2005-2015)을 수립하였음. 이 계획은 하와이 관광산업의 방향 제시 및 관광을 통한 하와이 지역주민의 혜택 증대를 목표로 하고 있음.
- 관광산업 경쟁력 강화를 위한 산업지원 정책(내부마케팅, 조사연구 및 계획), 매력적인 관광자원 개발 및 관광수용태세 개선(접근성 개선, 하와이 문화의 보존, 안전 및 보안), 글로벌 시장점유율 확대를 위한 관광마케팅 강화(마케팅 역량 강화), 신관광상품 개발 및 관광의 질적 개선 노력(관광상품 개발, 인력양성, 자연자원의 보전) 등의 측면에서 비전과 목표 수립, 리딩그룹과 지원그룹의 역할분담 방안마련과 성과 측정변수를 선정하여 장기적으로 관리하고 있음.
- 관광시장별 관광마케팅 강화를 위해 내부·외부 조직간의 역할분담 마련과 성과 측정 변수를 선정하여 매년 이를 점검하고 측정해 나가야 함.
- 관광객 소비지출 증대, 관광객 만족도 증대, 비 성수기 방문자수와 지출 비용 증대 등 성과측정 변수를 선정하여 투입예산대비 마케팅 활동으로 인한 효과를 지속적으로 측정할 필요가 있음.

나) 관광브랜드 강화

- 제주도의 관광브랜드를 구축하기 위한 전략 및 계획을 산·학·민·관 관계자들이 참여해 선진적 또는 국제표준의 수법, 사례 등을 참고하여 책정함.
- 제주도의 관광 브랜드 구축은 일관되고 지속적인 추진이 필요하고, 관광시장의 변화에 맞춰서 수정하는 것도 중요함.
- 관광브랜드 가치를 유지하기 위해서는 제주특별자치도, 제주관광공사, 제주특별자치도관광협회 등의 공동 협력하여 관리체계를 확립하는 것이 매우 중요함. 제주관광 브랜드 가치의 평가 및 검증 시스템을 구축하고 효과적으로 운영하는 방안을 모색함.
- 제주도의 관광브랜드를 적절하고 효과적으로 국내·외 표적 관광시장에 전달하기 위한 홍보마케팅을 시행하는 것도 매우 중요함.

다) 소셜미디어를 활용한 바이럴 마케팅 강화¹²⁷⁾

- 스마트 기기 확산과 함께 급성장한 소셜 미디어¹²⁸⁾는 특히 마케팅 및 고객 서비스 부문에서 새로운 커뮤니케이션 채널로 자리매김함.¹²⁹⁾
 - 소비자의 일상 뿐 아니라 실제 경제활동에도 소셜미디어의 영향력이 날로 증가하고 있는 가운데, 기업들은 기존의 대내외 소통 도구로서의 소셜미디어 활용에서 나아가 실제 비즈니스와 접목해 활용하기 위한 시도를 본격화함.
- 페이스북(Facebook), 트위터(twitter), 유튜브(utube) 등 세계적인 조류인 소셜미디어의 발전은 호스트와 게스트에게 동시에 많은 정보를 공유할 수 있도록 하고 있어 이에 대한 체계적인 관리가 필요함.

127) 바이럴 마케팅은 버즈 마케팅이라고 불리우기도 하는데, 소비자들이 자발적으로 메시지를 전달하게 하여 상품에 대한 긍정적인 입소문을 내게 하는 마케팅 기법임.

128) 소셜미디어란 일반인이 주도하는 개방적이며 상호소통이 가능한 매체로 블로그, 유튜브, 소셜네트워크서비스(페이스북, 트위터 등)가 대표적 유형

129) KB금융지주 경영연구소, 「마케팅 트렌드 변화」, 2012.2, p.23.33.

- 특히 개별관광객의 경우 여행전 정보 취득과 여행후의 경험담을 소셜 미디어를 통해 소개하고, 여행에 대한 평가를 하려는 경향이 강하기 때문에 이에 대한 관리를 강화해 나가야 함.
- 국적별로 SNS를 이용하는 수단이 상이하며, 연령대별로 마케팅 도구의 비중을 다르게 하는 것이 중요함.
 - 일본 JTB종합연구소의 조사 결과에 의하면, facebook, mixi, Line 등을 많이 이용하는 것으로 조사됨.
 - 현재 중국에서는 정부의 인터넷 통제로 인해 트위터(twitter)나 페이스북(Facebook), 유튜브(YouTube) 등을 사용할 수 없음. 중국판 SNS인 웨이보(微博)와 웨이신(微信)이 국민 어플리케이션으로 자리를 잡았으며, 빠링허우(80后)·지어우허우(90后) 세대가 주 사용자임.¹³⁰⁾
- 제주를 방문했던 관광객의 불만을 체계적으로 관리하는 방안 마련도 필요함. 인터넷 기반의 다양한 소통 플랫폼이 불만 표출의 창구 역할을 수행하며 거대한 가입자를 기반으로 실시간 전파되고 있음.¹³¹⁾
 - 국적별로 많이 이용하는 온라인 플랫폼에서 올라온 정보를 축적정보로 인식하고 체계적·과학적으로 관리할 필요가 있음.
 - 불만을 제기한 관광객을 제주의 관광상품 및 서비스를 개선하는 데 필요한 모니터 요원으로 활용하는 방안도 모색함.
- 모바일 관광환경에 효과적으로 대응하기 위해서는 통합되는 제3세대 미디어 환경에 맞는 다양한 SNS용 관광정보의 개발, 관광정보 콘텐츠에 대한 R&D강화, 모바일 환경 변화에 따른 소비자의 트렌드 변화 및 관광행태 파악이 우선적으로 필요함.¹³²⁾

130) 정지형(2013), 「중국인관광객 유치확대를 위한 중국 현지 홍보마케팅 전략(안)」, 제주발전연구원.

131) 이승환(2012), 「스마트시대, 소비자 불만을 신뢰로 바꾸는 비결」, 삼성경제연구소, SERI 경제포커스 제 400호, p.6.

132) 문화체육관광부(2013), 「관광지 등 조성사업 평가 연구(안)」, p.30.

라) 전략적 파트너십 구축 강화

- 최근 국내 신용카드사들은 고소득층 증가로 인한 소비패턴의 고급화 추세에 맞추어 최상위층 우량고객 대상으로 VVIP(Very Very Important Person : 이하 VVIP)카드상품을 개발, 마케팅 강화에 나서고 있음.¹³³⁾
 - 특히, VVIP들의 출장이나 해외여행, 고급호텔 이용 등을 중시하여 여행패키지 항공서비스와 특급호텔 할인서비스 추가 등 VVIP카드상품의 지속적인 서비스 업그레이드가 예상됨.
 - 다양한 분야의 세계적 전문업체(또는 전문가) 탐방 알선이나 여가·스포츠관련 활동(개인 전용기나 요트대여, 미술품 구매 알선 등) 주선 등의 비금전적 서비스 확대가 예상됨.
- 텍스리펀드 환급대행업체인 케이티스는 은련카드, BC카드와 함께 공동 신사업 추진을 위한 MOU를 2013년 7월 8일에 체결하였으며, 이어서 11월 13일에 업무제휴계약 체결을 완료하였음. 케이티스와 은련카드는 '세컨드 패스포트'(2nd Passport) 상품을 출시하여 텍스리펀드, 통신, 교통, 쇼핑 등을 아우르는 멤버십 기반의 종합관광서비스를 출시하였음.¹³⁴⁾
- 전략적·장기적인 참여를 강조하는 산업 파트너십을 구축하여 관광객 정보를 공유, 관광자원 동맹을 구축하여 타깃 관광객에 대한 이해뿐 아니라 상품·체험 개발 등 시너지 효과를 추구함.¹³⁵⁾
 - 마스터카드의 'Priceless Singapore' 캠페인, 싱가포르와 일본 소매 해외여행사(OTA, Overseas Travel Agency)의 상품개발 협력 등이 사례임.
- 향후에도 업종간, 이업종간, 민관간 등의 다양한 전략적 파트너십 구축이 신규 관광시장을 개척하고, 신규 관광상품을 개발하는데 중요한 역할을 할 것임.
- 제주특별자치도, 제주관광공사, 제주관광협회에서도 신용카드사, 텍스리펀드 환급대행업체, 항공사, 화장품사 등을 대상으로 한 전략적 파트너십

133) KB금융지주 경영연구소, 「마케팅 트렌드 변화」, 2012.2, p.45.48.

134) 우리투자증권(2013), 「Company Report」, p.20.

135) 김덕기·김현주(2013), 「관광산업의 고도화를 위한 생태계 구축방안」, 한국문화관광연구원, p.97.

구축을 통해 전략적 캠페인을 실시함과 동시에 고수익 시장의 욕구를 충족시킬 수 있는 관광상품 개발을 강화해 나갈 필요가 있음.

마) 여성·어린이·시니어층에 대한 마케팅 강화

□ 여성 관광시장

- 여성 자신은 물론 가족을 비롯해 가까운 주변인을 위한 구매대리자 혹은 구매영향자의 역할을 수행함.¹³⁶⁾
 - 실버시장(부모), 남성(남편/연인), 어린이 및 청소년(자녀)용 상품 등과 관련된 제품구매의 약 80%에 상당한 영향력을 행사함.
- 현재 방한 관광시장에서 여성 관광객이 차지하는 비율이 매우 높으며, 향후에도 여성 관광시장이 확대될 가능성이 높기 때문에 여성관광시장에 대한 체계적인 마케팅 접근과 함께 안전한 관광지역으로의 인프라를 구축할 필요가 있음.
 - 여성은 특히 주관적인 범죄피해 두려움 정도가 남성보다 훨씬 크며, 실제 범죄피해자가 될 확률이 더 많다는 측면¹³⁷⁾에서 더욱 중요함.

□ 어린이 관광시장

- 어린이를 대상으로 하는 엔젤산업 시장은 매년 20%씩 성장하고 있으며, 유아용품, 교육 등에서 나아가 유통, 금융 등으로 산업범위가 확대됨.¹³⁸⁾
 - 어린이를 천사에 비유한 엔젤산업은 영유아와 초등학생 대상 모든 관련산업을 총칭함. 엔젤산업은 불황의 영향이 적다는 점에서도 지속적인 성장이 예상됨.

136) Brennan, B.(2009). Why She Buys: The New Strategy for Reaching the World's Most Powerful Consumers.Crown Business. 대한상공회의소(2013), 「최근의 소비패턴 변화와 기업의 대응 연구보고서」, p.6.에서 재인용.

137) 전길양(2012), “외래관광객 1000만 시대, 여성과 관광,” 한국문화관광연구원, 한국관광정책 No.50, pp.19-20.

138) KB금융지주 경영연구소, 「마케팅 트렌드 변화」, 2012.2, p.53.

- 기업의 마케팅 관점에서 어린이는 직접 소비자, 구매 영향력자, 미래 잠재 소비자 등 세가지 측면에서 중요한 의미를 가짐.
- 미래의 시대에는 ‘소비자는 어린이다’라는 말처럼 어린이가 가계소비에서 차지하는 영향력은 갈수록 증가할 전망이다.¹³⁹⁾
 - 이는 출산율의 감소와 초혼연령의 증가 등 인구통계학적 변화와 함께 가족 중심의 라이프스타일 변화로 인해 대부분의 가정에서 자녀중심의 구매행태가 갈수록 뚜렷해지고 있기 때문이다.
 - 최근 도박과 향락의 도시로 알려진 라스베이거스가 감소하는 관광객 유치를 위해 테마파크와 어린이 관련시설을 대폭 확충하는 등 어린이와 가족중심의 관광휴양도시로의 변화를 시도하고 있는것도 점차 커지고 있는 키즈시장의 중요성을 보여주고 있음.
- 2012년도 실시된 중국 인구조사에 따르면 중국의 0~14세 어린이는 2억 6000만 명으로 중국 전체 인구의 20%를 차지함. 중국은 전체 인구 대비 어린이 비중이 인도에 이어 세계에서 2번째로 높음.¹⁴⁰⁾
- 관광지, 관광시설에서의 어린이들을 위한 관련시설 확충, 어린이들을 대상으로 한 체험프로그램 운영, 영어교육도시 탐방 프로그램 개발 등 다양한 측면에서 어린이들을 대상으로 한 마케팅을 강화할 필요가 있음.

□ 시니어층 관광시장

- 우리나라도 21세기초에는 사상 처음으로 60세 이상의 인구가 20세 미만 인구를 앞지르게 되어 노령화사회에 진입하였고 2020년 경에 천만명에 이를 실버시장은 규모뿐만아니라 구매력면에서도 매우 매력적인 시장이 될 전망이다.¹⁴¹⁾
 - 대표적 사례가 TONK족과 연소화(Down-Aging)경향인데 ‘TONK족’이란

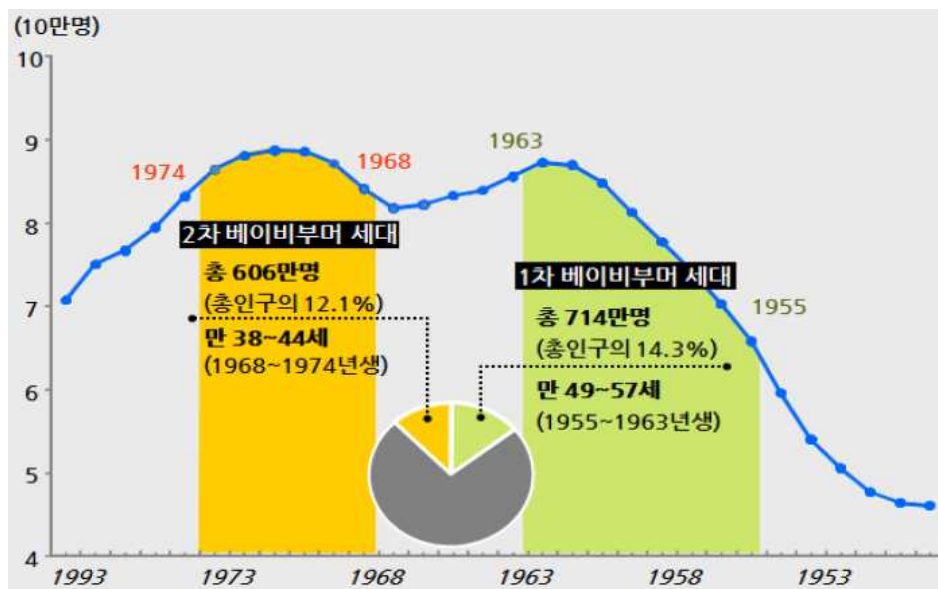
139) 한국관광공사(2011), 「스포츠 관광 마케팅 활성화 연구」, pp.85-86.

140) Kotra 한국투자기업지원센터, 뉴스레터 제348호, 2013.6.7, p.6.

141) 한국관광공사(2011), 「스포츠 관광 마케팅 활성화 연구」, p.83.

‘Two Only, No Kids’의 약자로 후세를 돌보는데 시간을 빼앗기는 전통적인 노인역할을 거부하고 자신들만의 인생을 추구하는 노인세대를 일컫는 말이고 ‘연소화’란 젊어보이기 위해 노력하고 또 젊은이처럼 행동하기 위해 노력하는 경향을 일컫는말임.

- 한국경제의 성장동력을 담당해왔던 베이비부머 세대가 65세 이상의 실버층으로 이동 중임.¹⁴²⁾
- 인구의 26.4%를 차지하고 있는 1차와 2차 베이비부머는 2020년부터 실버층으로 진입중임.
- 2012년 기준 1차 (만 49~57세)와 2차(만 38~44세) 베이비부머는 전체 인구의 각각 14.3%와 12.1%를 차지함.¹⁴³⁾



[그림 VI-8] 한국의 베이비부머 세대 분포

자료 : 삼성경제연구소, 「실버세대를 위한 젊은 비즈니스가 뜬다」, CEO Information, 2012.10.17, p.1.

- 학습욕구가 높고 경제력을 갖춘 시니어세대의 비중이 증가하면서 배우며,

142) 삼성경제연구소, 「실버세대를 위한 젊은 비즈니스가 뜬다」, CEO Information, 2012.10.17, p.1.

143) 베이비부머 세대란 통상 전후에 태어난 1955~1963년생을 말하며(1차 베이비부머 세대), 추가로 연간 90만명 이상 출생한 1968~1974년생을 2차 베이비부머 세대로 분류함.

즐기는 '러닝 베이케이션(Learning Vacation)'도 각광을 받고 있음.¹⁴⁴⁾

- 일본에서는 지방대학과 연계하여 현지의 역사와 문화를 직접 지역에 거주하며 배우는 시니어용 여행 상품이 인기임.
- 향후 국가별 시니어 관광시장에 대한 세밀한 조사·연구가 필요하며, 이를 바탕으로 한 시니어층을 유치하기 위한 관광전략 수립의 중요성이 더욱 증대될 전망이다.
- 시니어층 관광객 유치뿐만 아니라 타 세대층과는 다른 시니어층의 신체적 특징을 고려한 관광상품 개발과 관광수용태세 구축도 필요함.

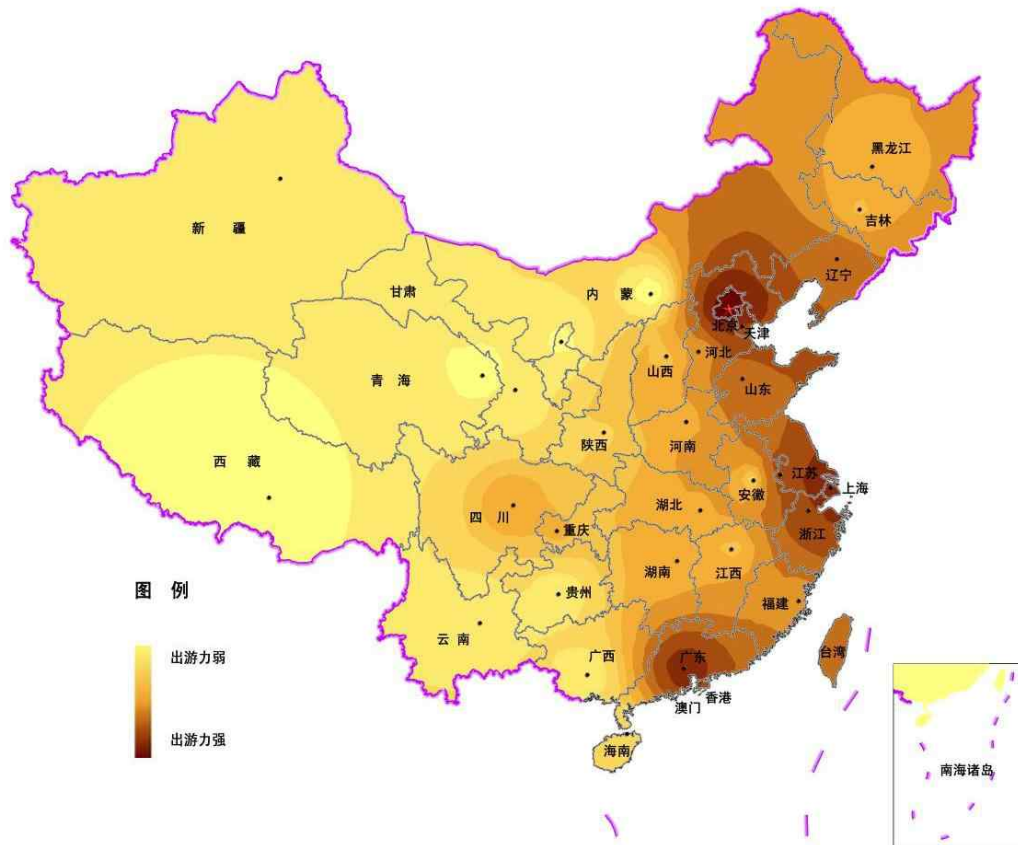
바) 중국·일본·동남아 관광시장에 대한 접근 강화

□ 세분화된 중국 관광시장에 접근

- 향후에도 중국이라는 거대한 관광시장을 어떻게 공략할 것인가가 제주 관광의 성장에 관건이 될 것임.
- 직항노선이 개설된 주요 성·시별로 맞춤형 관광마케팅 전략이 마련되어야 할 것이며, 신규 직항노선 확충에도 정책적 노력이 뒷받침되어야 함. 주요 타킷으로는 중산층 이상의 소득층을 공략할 수 있는 전략 마련이 강구되어야 함.
- 2011년 중국 해외여행 성장률을 지역별로 살펴보면, 동부지역은 장기간 중국 해외 여행의 핵심적 위치를 차지하고 있지만, 중서부 지역 경제의 저력과 개방 정도의 진일보 발전에 따라서 중서부 지역의 해외여행 시장의 성장 잠재력도 계속 확대될 것으로 전망되고 있음.¹⁴⁵⁾
- 전국 해외여행 판매의 성장율을 보면 중부 지역의 성장율이 53.2%, 서부지역의 성장률이 47%에 이르렀으며 모두 전국 42.2%의 평균 성장율을 초과하였음. 그중 호북성, 호남성, Ning하와 신강성 등 중서부지역은 70% 이상의 급속한 성장율이 실현되었음.

144) 대한상공회의소(2013), 「최근의 소비패턴 변화와 기업의 대응 연구보고서」, pp.8-9.

145) 张佑印(2013), “中国出境旅游市场特征分析,” 한국문화관광연구원, 2013 한중관광 발전 세미나 개최 자료집.



[그림 VI-9] 중국 해외여행 관광객의客원지역 공간 분포도

자료 : 张佑印(2013), “中国出境旅游市场特征分析,” 한국문화관광연구원, 2013 한중관광 발전 세미나 개최 자료집.

- 단체관광객과 개별관광객 대상 맞춤형 마케팅방안 수립도 중요함.
 - 2013년 10월 1일부터 개정된 ‘신(新)여행법’ 시행에 따라 여행 패키지상품의 가격 상승 및 품질 향상이 예상됨에 따라 고급화된 관광프로그램 개발이 필요함.
 - 중국인들이 해외여행이 증가함에 따라 재방문객과 개별관광객의 유치를 강화하기 위한 마케팅 전략 마련도 필요함.
- 최근 해외여행을 경험한 중국인 관광객이 증가함에 따라 관광성향이 체험관광과 명소탐방 선호, 해외에서 합리적인 소비경향, 여행형태의 다양화

등으로 변화하고 있음.

- 향후에도 중국인 관광객의 관광성향을 지속적으로 모니터링하여 관광성향변화에 따른 홍보 마케팅 전략과 관광상품 개발 전략이 마련되어야 함.
- 무엇보다 중국은 세대별·지역별로 소비계층이 다양하며, 이에 따른 관광활동의 선호도가 다르기 때문에 중국인 관광객을 유치하는데 있어 세대별·지역별로 세분화된 시장분석을 통해 표적시장을 선정해야 할 것임.
- 한국관광공사에서 2010년부터 중국인 개별관광객 유치를 위한 썬얼사이트(www.xinger.kr)를 운영하고 있으며, 홈페이지에 서울, 경기, 인천, 강원, 부산의 가이드북을 제시하고 있으나 제주도의 내용은 없음. 한국관광공사와 협력하여 제주도 가이드북을 제작하여 홈페이지에 게재할 필요가 있음.

<표 VI-7> 중국인 관광객의 관광성향 변화

구분	주요 내용
체험관광과 명소탐방 선호	·해외여행 경험이 계속 쌓이게 되면서 많은 중국 관광객들이 목적지에서의 깊이 있는 체험과 탐색에 대해 중시하기 시작했음 ·가장 현저한 변화는 중국 관광객들이 목적지에서 더 여유 있는 여행, 자유 여행을 원하고, 더 작고 재미있는 명소와 명소의 배경이야기를 더 알고 싶어한다는 것임
해외에서 합리적인 소비경향	·고급 소비가 현저하게 떨어지면서 해외 소비가 더 대중화 특징의 경향을 보이고 있음. ·소비가 5000위엔 이상의 관광객의 비중은 확실하게 떨어졌음. 그중 여행 목적 및 쇼핑 구조에 있어 점점 더 이성적인 행태를 보이고 있음
여행형태의 다양화	·소비요구가 뚜렷하게 세분화되어 있음. 관광객 수요가 원래의 관광 여행부터 비즈니스 여행, 휴가 여행 등 다양한 스타일로 전환 ·여행 방식도 원래의 여행단체부터 가정식 소규모 여행단과 자유 여행 등 다양한 스타일로 발전하고 있음

자료 : 张佑印(2013), “中国出境旅游市场特征分析,” 한국문화관광연구원, 2013 한중관광 발전 세미나 개최 자료집.

□ 답보상태에 있는 일본 관광시장에 대한 접근

- 외국인 관광시장 다변화 측면에서 지리적으로 인접한 일본 관광시장의 중요성을 간과할 수 없음.
- 일본의 주요 도시와 직항노선이 개설되어 있는 만큼 일본 관광시장에 대한 공략 방안이 단기적으로, 중장기적으로 마련되어야 할 것임.

- 일본인 관광객의 한국방문과 제주방문 감소추세가 당분간 지속될 것으로 전망되며, 이에 따라 일본인 관광객 유치 확대를 위해서는 새로운 시장을 개척한다는 자세로 중장기적인 유치 목표와 마케팅 전략을 수립하여 추진해 나가야 할 것임.
- 과거 제주방문 외국인 관광객중 일본인 관광객이 가장 많았던 시기에는 도내 주요 상가의 안내표지판, 가격표 등이 주로 일본어로 표기되었으며, 관광수용태세 개선정책도 일본인 관광객 유치를 위한 수용태세에 초점을 두었음.¹⁴⁶⁾ 그러나 최근 중국인 관광객이 지속적으로 증가함에 따라 일본인 관광객을 맞이하기 위한 수용태세를 소홀히 한점도 있음.
- 향후 제주의 외국인 관광시장중 중국 관광시장 다음으로 규모가 크며, 지리적으로도 가까운 거리에 위치해 있는 일본 관광시장을 공략하지 못할 경우 제주도를 세계적인 섬 관광지로 육성한다는 계획도 추진하기 요원할 것임.
- UN에 따르면 2020년에는 총 일본 인구(124,803천명)중에 65세 이상 시니어층(35,432천명)이 28.4%를 차지할 것으로 전망함. 시니어층을 공략하기 위한 전략 마련이 필요함.
- 방한관광을 주도하고 있는 일본의 여성관광객과 베이비 붐 세대(1946~1950년생)를 포함한 시니어 관광객 등을 공략하기 위한 차별화된 홍보 마케팅 방안과 관광상품 개발이 필요함.

□ 동남아 관광시장에 대한 공략 강화

- 관광시장의 다변화측면에서 볼 때, 동남아 관광시장의 공략이 가장 중요하게 부각될 것임.
- 동남아시아 시장중 제주의 주요 타킷 시장인 말레이시아, 싱가포르 뿐만아니라 향후 거대 관광시장인 인도를 집중적으로 공략할 필요가 있음.
- 방한 비중과 제주방문 비중이 높은 동남아 관광객중 무슬림 인구비중이

146) 정승훈·곽대진(2013), 「관광환경변화에 따른 일본인 관광객 유치전략」, 제주발전연구원, p.168.

높은 관광시장을 적극적으로 공략할 필요가 있음.

- 전체 인구중 무슬림 비중이 높은 말레이시아, 인도네시아를 비롯한 동남아 국가의 무슬림 시장을 1차 타겟시장으로 적극 공략할 필요가 있음. 중장기적으로는 서남아시아의 인도와 중동 무슬림국가에 대한 마케팅을 강화함.
- 무슬림 관광객들이 선호하는 할랄식당 확충, 채식음식점 정비 및 확충, 기도처 구축사업과 기도물품 지원 사업 추진, 관광종사원 교육, 관광안내체계 구축, 통계 기반 구축 등이 연계되어 추진되어야 함.

바. 수요자 중심의 관광수용태세 구축

1) 기본방향

- 첫째, 국내·외 관광객들이 원하는 시기에 제주를 방문할 수 있고, 도내에서 편리하게 관광할 수 있는 선진형 교통체계 구축이 필요함.
- 둘째, 관광수용력에 근거한 관광숙박시설 확충 및 정비방안 마련이 필요하며, 기존 숙박시설을 활용하는데 정책적 우선순위를 부여해야 함. 향후 관광 수요·공급에 대한 정확한 진단없이 관광지, 숙박시설 등이 지속적으로 조성될 경우 환경 훼손 문제, 물 부족 문제, 교통 문제, 관광지간 과당 경쟁으로 인한 서비스 질 저하 등이 나타날 수 있음.
- 셋째, 관광정보의 통합운영 및 관리를 통해 관광객 중심의 맞춤형 관광안내체계를 구축하는 것이 무엇보다 중요함. 제주를 방문하는 국내·외 관광객들의 관광 편의를 최우선적으로 배려하는 정책을 선도적으로 펼쳐나갈 필요가 있음.
- 넷째, 외국인 관광시장별로 선호하는 다양한 음식점 확충과 음식개발, 음식특화거리 활성화 방안 마련이 필요함.
- 다섯째, 과학적 기법을 바탕으로 한 관광서비스 혁신으로 관광객의 관광편의성을 제고할 필요가 있음.

2) 주요과제

가) 선진형 교통체계 구축

□ 국내·외 지역과의 접근성 향상

- 2013년 6월말 기준 제주기점 국제항공노선 현황을 살펴보면, 일본 4개 노선(동경, 오사카, 나고야, 후쿠오카) 42편, 중국 9개노선(북경, 푸둥, 하얼빈, 대련, 장춘, 심양, 닝보, 항조우, 난징) 108편, 홍콩 1개노선 8편, 대만(타이페이) 8편임.
- 외국인 관광시장의 다변화를 기하고, 관광객 유치 확대를 위해서는 외국 주요 도시와의 직항노선 확충이 지속적으로 이루어져야 함. 특히 개별 관광객 유치를 강화하기 위해서는 직항노선 확충이 필수적임.
- 다만, 현 제주국제공항의 수용능력과 주변지역 소음 등을 고려할 때 항공편수를 지속적으로 증편하고, 새벽 시간대에 운항할 수 있는 여건이 되지 않으므로 제주국제공항의 확충이나 신공항 건설이 조기에 실현되어야 외국인 관광객 다변화 정책이 원활하게 추진될 수 있으며, 개별관광객을 유치하는 데에도 도움이 될것임.

□ 관광객 편의를 고려한 도내 교통체계 구축

- 관광객들이 주로 이용하는 렌터카, 전세버스, 택시, 대중교통, 시티투어 버스 등 다방면의 교통수단에 대한 체계적인 수요·공급분석을 통해 교통수단별 정비방안이 마련되어야 함.
 - 현재 관광객이 주로 이용하고 있는 렌터카와 전세버스의 국내·외 관광객의 이용율을 정기적으로 파악할 필요가 있음. 현재 이용율을 파악하기 쉽지 않은 구조이므로 관광사업체에 프로그램을 지원하여 수행함.
 - 2013년부터 제주관광공사에서 본격적으로 시행하고 있는 국내·외 관광객 실태조사시 현재 관광객이 주로 이용하는 교통수단과 미래 선호하는 교통수단에 대한 조사를 주기적으로 시행하여 파악할 필요가 있음.
- 제주도는 렌터카, 전세버스, 택시 등을 이용한 관광이 활성화되었으나,

제주를 방문하는 국내외 관광객들이 대중교통을 이용하기에는 불편한 점이 많은 것이 현실임.

- 제주를 찾는 개별 관광객이 계속 늘어남에 따라 렌터카를 이용하는 관광객들이 초행길 운전과 과속으로 인한 교통사고가 매년 증가 하고 있음.

<표 VI-8> 제주지역 사업용 자동차 교통사고 현황

(단위 : 명)

연도	버스			택시		화물	렌터카	건설	기타	계
	시내	시외	전세	법인	개인					
'09년	-	-	1	2	2	-	5	1	-	11
'10년	3	-	1	2	3	1	6	-	-	16
'11년	2	-	1	4	4	-	9	-	-	20
'12년	-	1	3	1	1	1	9	3	-	19
'13년 4월	-	1	-	-	-	1	6	-	-	8

자료 : 제주특별자치도 도시디자인본부, 「렌터카 교통사고 예방 추진」, 2013.6.3일자.

- 국내 관광객의 경우 개별관광객의 비중이 매우 높고, 외국인 관광객의 경우에도 단체관광 위주에서 개별관광 위주로 빠르게 개편될 전망이므로 교통수단중 대중교통이 관광객 수송의 일정한 비율을 분담해야 함.
- 현재 대중교통을 이용하더라도 방문하고자 하는 관광지에 접근하기가 어려운 구조로 되어 있음. 대중교통 수단의 획기적 개선을 통해 많은 관광객들이 이용할 수 있도록 해야 함.
- 향후 외국인 개별관광객이 증가하고, 국내 관광객이 주로 이용하는 렌터카 이용을 줄이기 위해서는 제주도내 권역별로 시티투어버스 운영을 고려해야 함.

나) 관광수용력에 근거한 관광숙박시설 확충 및 정비

- 관광수용력에 근거하지 않은 관광숙박시설에 대한 확충으로 인해 지역민이 운영하는 민박 등 소규모 숙박시설이 피해를 입을 가능성이 많으므로 관광통계에 기반으로 한 숙박시설 수급분석에 의해 관광숙박시설 확충 및 정비를 추진해야 함.

- 제주특별자치도관광진흥조례상으로는 관광숙박업에 대해서만 관리체계를 구축할 수 있으므로, 도내 숙박시설을 통합적으로 관리할 수 있는 법적 체계를 중앙정부의 정책과 연계하여 마련함.¹⁴⁷⁾
 - 제주특별자치도법에 법적 근거를 마련하고, 관련 조례를 제정하여 숙박 시설에 대한 통합적인 통계시스템을 구축하는 방안을 모색함.
- 또한 개별 숙박시설 단위로 경쟁력에 한계가 있는 모텔, 여관 등의 숙박업간 협업화 등을 통한 경영 효율화를 도모할 필요가 있음.
- 중저가 호텔의 서비스 개선(인터넷 이용 가능 객실 확대 등), 제주도심지역과 신제주지역의 모텔·여관들을 외국인 관광객들이 선호할 수 있는 수준의 숙박시설로 전환하는 방안을 모색할 필요가 있음.

다) 관광안내체계 개선

- 통합적인 관광안내체계의 구축 및 안내소 서비스 기능 강화를 통해 관광객 중심의 관광안내체계를 구축함.

□ 관광안내소 정비¹⁴⁸⁾

- 인터넷과 소셜미디어로 대변되는 스마트 정보통신 시대에도 여전히 관광안내소의 역할과 기능은 중요하게 작용하고 있음. 인터넷과 SNS를 즐겨 사용하는 계층일수록 자신이 방문하고자 하는 지역의 관광안내소에서 관광관련 정보를 얻기 위한 노력과 활동이 활발함.
- 현재 제주도, 서귀포시, 제주특별자치도관광협회로 나누어져 있는 관리·운영체계를 통합하여 단일 관리·운영 체계로 개편하는 방안도 모색할 필요가 있음.
- 제주특별자치도관광진흥조례에 관광안내소의 설치·운영에 관한 내용을

147) 제주특별자치도(2013), 「제주특별자치도 관광개발계획(안)」.

148) 제주특별자치도·제주발전연구원(2013), 「제주특별자치도 관광개발계획(안)」.의 내용을 중심으로 보완하여 작성함.

삽입하거나 별도 조례, 또는 관리운영지침을 마련함.

- 관광안내소의 관리·운영체계를 통합하여 단일 관리·운영 체계로 개편하거나 관광안내소간 유기적 협력시스템을 구축함.
- 관광안내소가 단순 관광정보제공을 넘어 다양한 관광 편의 서비스를 제공하는 멀티 스팟(multi spot) 장소로 거듭나도록 함.¹⁴⁹⁾ 이를 위해서는 현재 관광안내소의 위치 조정과 시설 개선이 필요함.
 - 관광 안내, 팸플릿 및 브로슈어 배포뿐만 아니라 관광 전반의 예약 시스템이 가능하도록 해야 함(숙박, 교통, 패키지여행, 여행 프로그램 등).
 - 예약서비스 뿐만 아니라 기념품점, 휴식시설, 식당, 화장실, 환전소 등 관광객 편의를 위한 서비스도 함께 제공하여 원스톱(one-stop) 서비스를 운영할 필요가 있음.
- 서울시관광협회가 운영하는 움직이는 관광안내소의 사례와 같이 ‘바오젠 거리’와 제주중앙지하상가 등과 같은 국내·외 관광객들이 많이 찾는 거리에서는 부스형 관광안내소 보다는 움직이는 관광안내소를 운영함.
- 주요 거점에 미디어보드 설치, 무인관광안내 시스템, 오디오 가이드 투어 등 모바일 서비스, 무선 와이파이 무료 제공 등의 정보서비스 및 시스템 구축과 연계하는 방안도 고려함.¹⁵⁰⁾

□ 관광가이드 앱 고도화

- 중앙정부에서는 개별관광객의 여행준비 단계·입국·여행·출국 단계별로 필요한 정보를 제공하는 관광가이드 앱 고도화를 추진할 계획임.¹⁵¹⁾
 - 또한 테마지역별 정보 제공 앱 개발·보급, 관광 관련 앱 경진대회를 개최할 예정임.

149) 김향자(2012), 「외래관광객 1,000만명 시대의 관광수용태세 정비방안」, 한국문화관광연구원, pp. 284-285.

150) 유지운(2013), 「올해의 관광도시 지정방안 연구」, 한국문화관광연구원, p.125.

151) 문화체육관광부(2012.11), 「중국 해외여행 시장 선점을 위한 저가관광 개선 및 고부가가치 관광 활성화 방안」, p.15.

- 서울시는 2016년까지 스마트폰을 들고 여행지를 걸으면서 증강현실로 주변관광 정보를 바로 제공 받을 수 있도록 하고, 홈페이지를 방문해 관심있는 여행정보를 선택해 모바일에 저장하여 나만의 여행정보물로 활용할 수 있는 내가 만드는 DIY 서울관광홍보물도 선보일 계획임.¹⁵²⁾
- 제주지역에서도 개발된 관광 앱을 지속적으로 보완하고, 고도화를 위한 정책방안을 마련함.
- 이중섭거리(문화), 바오젠거리(쇼핑), 제주중앙지하상가·칠성로(쇼핑), 아랑조을거리(음식) 등 특화거리에 대한 정보 제공 앱 개발·보급, 스마트폰으로 걸으면서 관광정보를 얻고 미리 체험할 수 있는 사이버투어를 운영함.
- 관광사업체에서 운영할 수 있는 앱 개발을 지원하기 위한 R&D투자를 강화하고, 스마트폰 앱 제공 외국어를 확대함.¹⁵³⁾
 - 디즈니랜드는 가까이 있는 대기시간이 짧은 놀이기구를 찾을 수 있게 해주는 모바일 가이드 앱을 제공해 테마파크 체험에서의 시·공간 활용을 개선함.
 - 구글 문화연구소는 세계 유명 박물관의 작품을 붓터치 수준까지 볼 수 있는 고해상도 이미지나 세계 문화유적지를 실제 둘러보는 듯한 3D 영상을 인터넷으로 제공함.



[그림 VI-10] 관광안내체계 고도화 사례

자료 : 유지운(2013), 「올해의 관광도시 지정방안 연구」, 한국문화관광연구원, p.124.

152) 서울시, 「서울시, '2천만 관광객 시대' 관광·MICE육성 청사진 제시」, 2013.10.25.

153) 삼성경제연구소, 「새로운 경쟁우위 원천, 디지털체험」, CEO Information 제908호, p.6.

라) 수요자 중심의 음식특화거리 육성

- 제주지역 음식특화거리는 2012년 말 기준 8개소임. 2013년 ‘우수 외식업 지구 육성사업’에 용두암 어영마을과 서귀포 아랑조을거리가 선정됨.

<표 VI-9> 제주지역 음식특화거리 현황(2012년 말 기준)

거리 명칭	소재지	업소	회원	지정(관리) 부서	지정	상인회 설립
		485	332			
국수문화거리	신산로삼성로 일대	13	10	일도2동(〃)	2009	2009
흑돼지거리	관덕로15길	9	9	건입동(〃)	2009	2010
서부두명품횡집거리	서부두	18	18	수산정책과(건입동)	2008	2004
서귀포칠십리 음식 특화거리	서북전시관 ~ 천지연광장	45	32	서귀포시 사회복지과 (〃, 송산동)	2008	2008
아랑조을거리	천지로 1번가, 서문로 2번 가 일대	63	63	천지동 (〃, 서귀포시 지역경제과)	2005	2008
명동로이중섭거리	명동로, 이중섭 거리 일대	180	20	문화체육관광부 (서귀포시 문화예술과, 정 방동)	1996	2011
연동 차없는 거리 /바오젠거리	연동7길 (삼미회관 ~가이아호텔)	132	132	연동, 관광정책과 (연동)	2009 (2011)	2010
방어축제거리 (모슬포토요시장 번영회)	하모항구로 일대	25	48	서귀포시 지역경제과(대정 읍)	2010	2012

자료 : 제주특별자치도 골목상권살리기추진단 현황자료.

- 음식특화거리에 대한 진단을 통해 활성화 정도를 파악하고, 이를 육성하기 위한 전문가 컨설팅이 주기적으로 이루어져야 함. 특히 음식특화거리 상인회 조직의 역할이 매우 중요하며, 원활하게 기능할 수 있도록 행정적 지원이 필요함.
- 첫째, 음식특화거리를 관광명소로 육성하기 위해서는 음식의 맛은 기본이며, 상인회가 주도하고, 제주특별자치도에서 지원하여 전문교육기관에 의한 지속적인 친절서비스교육이 개장전과 개장후에도 지속적으로 이루어져야 함.
- 둘째, 지정된 간판의 관리, 업소별 위생시설 개선과 음식특화거리별 대표 맛과 메뉴개발을 지속적으로 추진해야 함.
- 셋째, 음식특화거리 상인회를 중심으로 정기적인 거리 축제 및 공연 개최, 주변 쇼핑거리·관광지 등과 연계하여 고객에게 음식가격 할인 등의 전

략적 제휴방안 마련과 공동 홍보방안 마련도 필요함. 음식특화거리를 문화와 연계하여 문화와 음식이 함께하는 특성화된 거리(예술조형물 설치, 거리공연 등)로 조성하는 노력이 지속적으로 추진되어야 함.

마) 쇼핑관광 육성

□ 제주 관광면세특구 지정

- 방한 외래 관광객의 선호활동 1위는 쇼핑이며, 총 지출경비에서 쇼핑비 비율은 35%이상임. 외래 관광객 유치증진 및 지방분산 촉진, 여행수지 개선 등을 위해 특정지역을 관광면세특구로 지정할 필요가 있음.
- 문화체육관광부의 제3차 관광개발기본계획에서도 관광객 유치 증대 및 지역경제 활성화에 기여하기 위해 특정 지역을 관광면세특구로 지정하는 방안을 제시함.
- 관광면세특구 선정시 외국인 집중 방문지역, 관광면세특구 시범 운영이 용이한 곳 등을 고려할 때 제주가 최적지임.
- 제주에는 공항·항만에 핵심쇼핑시설로 내국인 면세점을 운영하고 있으나, 품목, 구입한도, 제한적 운용 등으로 쇼핑만족도가 낮음.
- 한국의 여행수지를 개선하고, 제주를 아시아 최고의 국제자유도시로 육성하기 위해서는 쇼핑인프라 확충과 제도적 지원이 시급함.

□ 사후면세제도를 활용한 사후면세쇼핑거리 조성

- 사후면세점 제도는 지난 1999년에 국내에 본격적으로 도입된 후 가입점 포가 서서히 늘어나다가 지난 2009년 하반기부터 급증하고 있음.¹⁵⁴⁾
- 서울의 명동, 부산의 광복동과 같은 상점들이 외국인 관광객 유치를 위해 '사후면세점 제도'를 적극 이용하고 있으며 하나의 쇼핑거리를 형성 중임.¹⁵⁵⁾

154) 한국일보, 「텍스 리펀드 시장 쑥쑥 크다」, 2012.9.19일자.

155) 뉴스와이어, 「울산시, 사후면세점 확장 사업 적극 추진」, 2013.1.30일자.

- 중앙정부차원에서 사후 면세제도를 활용한 쇼핑관광 활성화 방안을 마련하고 있으므로 제주에서도 쇼핑관광 활성화 방안 마련이 필요함.
- 2013년 11월 기준으로 제주지역 사후면세점중 글로벌 텍스프리에 가입한 가맹점 수는 약 140개 업체, 글로벌블루코리아 약 40개 업체, 이지텍스리펀드(한국정보통신)에 약 86개 업체로 전체적으로 약 266개 업체가 가맹되어 있는 것으로 파악됨.
- 제주도내 환급창구는 제주국제공항내에 이지텍스리펀드(한국정보통신)의 공항 환급창구가 있으며, 신제주 바오젠거리 GOODS& GOODS 쇼핑점 내에 글로벌텍스프리의 도심 환급창구가 있음.
- 국내 사후면세 시장은 2012~2017년 연평균 39% 고성장이 예상되며, 환급 대행수수료 기준으로 2012년 160억원 수준에서 2017년에는 약 850억원의 시장이 형성될 것으로 예상됨.¹⁵⁶⁾
 - 한국의 텍스 리펀드 시장규모가 급격하게 성장할 수 있는 요인은, ① 타 국가 방문객 대비 소비력이 높고 텍스 리펀드에 대한 이용 의식이 강한 중국인 위주로 방문객이 증가하고, ② 산업구조가 기존의 수기식(전표, 영수증 등 paper 기반) → 전산화(paperless) 방식으로 본격적으로 전환됨에 따라 환급 신청률이 확대될 것으로 예상되며, ③ 정부 주도의 관광객 유치 확대 및 텍스리펀드에 우호적인 정책 환경조성 등에 있음.
- 중앙정부 정책과 연계하여 제주시 구도심지역에 환급창구 설치, 제주특별자치도 관광안내책자에 사후면세판매장에 대해 소개하거나 별도의 쇼핑안내책자를 제작, 제주시 구도심 칠성로와 중앙로 지하상가, 신제주 바오젠거리 주변 등을 사후면세 쇼핑거리로 조성 등을 추진할 필요가 있음.

□ 지역스타일의 관광기념품 개발 지원 강화

- 지역전통산업과 공예를 중심으로 지역스타일의 관광기념품 개발 지원을

156) 우리투자증권, 「Company Report」, 2013.11.18.

강화할 필요가 있음.

- 일본 'Sapporo Style'은 삿포로의 삶에서 태어난 브랜드로서 Sapporo Style의 목적은 삿포로거리의 브랜드 파워를 살려서 여러 기업과 인재가 협조하여 비즈니스를 만들어 가는 네트워크형 산업을 키우는 데 있음.¹⁵⁷⁾
- Sapporo Style의 지향은 삿포로의 독특한 생활의 매력을 상품화하는 것으로 창조성이 높은 기업이 중심이 되며 삿포로시민을 포함한 국내외의 적극적인 지지를 받는 모습을 목표로 함.



[그림 VI-11] 다양한 삿포르 스타일을 반영한 기념품

자료 : 유지운(2013), 「올해의 관광도시 지정방안 연구」, 한국문화관광연구원, p.169.

바) 지역주민에 대한 맞춤형 홍보체계 구축 및 관광종사원 교육 강화

□ 도민대상 관광인식 제고 프로그램 운영

- 제주도가 한국의 제1관광지로서 위상을 견고히 하기 위해서는 지역주민들의 친절한 태도, 서비스가 우선되어야 함으로 이를 위하여 주민들을 대상으로 한 관광인식 제고 프로그램, 주민 자치 교육 등을 추진하는 것이 필요함.¹⁵⁸⁾
- 이와 같이 지역주민들이 관광에 대한 긍정적 인식과 태도를 갖추게 하기 위해서는 관광정책 및 관광개발사업 추진시 지역주민들과의 충분한 협의,

157) 유지운(2013), 「올해의 관광도시 지정방안 연구」, 한국문화관광연구원, p.169.

158) 김향자(2010), “최근 관광산업 트렌드 변화와 제주관광,” 한국은행 제주본부, 국제자유도시에 부응하는 제주 관광산업 발전방향 세미나, p.69.

의견 수렴 등의 과정을 거치는 것도 필요함.

- 섬 관광 목적지의 대내·외 환경변화에 대응, 지속가능한 관광의 실천, 관광 경쟁력 강화를 위한 마케팅 전략 개발 등에 대한 통합적 관광관리를 위해서는 관광종사자 뿐만 아니라 지역주민들이 관광산업에 대한 이해를 돕기 위한 교육이 선행되어야함.¹⁵⁹⁾
- 제주특별자치도교육청에서 시범적으로 시행하고 있는 초·중등 교육과정에 관광산업에 대한 이해를 도울 수 있는 교육과정 개설이 강화되어야 하며, 교육내용에는 지속가능한 관광의 개념을 이해할 수 있도록 교육 프로그램이 개설되어야함.
- ‘제주특별자치도 관광교육 활성화 조례’에 의거 관광교육종합계획을 수립하게 되어 있으므로 이를 토대로 관광교육을 체계적이고 지속적으로 실시하는 방안을 모색함.



[그림 VI-12] 관광산업의 지역경제파급효과 흐름도(영국의 사례)

159) 제주발전연구원(2013), 「섬 관광의 현재와 미래 발전전략」, p.222.

□ 관광종사원 교육 강화

- 관광목적지의 경쟁력 강화를 위해서는 서비스 교육, 외국어 능력, 외국 문화교육 등 관광종사원에 대한 체계적인 교육과 훈련이 필요함.
- 시니어집단의 관광시장 점유율이 높아질 것으로 예상됨에 따라 이들에 대한 환대서비스 개선을 위해 관광종사원대상 커리큘럼 구성도 필요함.
- 관광종사원 집합식 교육의 효과가 크지 않다는 점을 고려할 때, 향후 온라인 교육과정을 강화하여 관광산업계 종사자들의 교육이 자율적으로 이루어질 수 있도록 하는 방안도 모색할 필요가 있음.

사. 의료, MICE 등 복융합관광 집중 육성

1) 기본방향

- 관광산업과 타 산업과의 복융합화된 산업의 진전이 중요한 과제가 될 것임. 청정 1차 산업, 의료산업, IT·BT 산업 등 관련 산업과 관광산업을 연계한 융합(融合)화된 관광산업 육성체계를 마련하여 경쟁우위를 확보함.



[그림 VI-13] 융합관광의 사례

자료 : 심원섭(2013), “중국관광객 유치성결과 지속가능한 발전방안,” 제주특별자치도관광협회, 제4차 제주신관광포럼 자료집.

2) 주요과제

가) 문화예술, 물산업, 마산업 등과 복융합화한 힐링관광 프로젝트 추진

- 경제침체에 따른 저성장 시대와 사회적 상처가 높아짐으로써 국민들이 심리적 위축을 느끼며 사회적으로 치유에 대한 필요성이 증대되고 있는 실정임.¹⁶⁰⁾
- 일본은 1990년대 이후 풍요로웠던 경제상황이 나빠지면서 장기 경제 침체기에서 행복을 찾기 위한 힐링산업이 장년층, 노년층을 중심으로 발달하게됨.¹⁶¹⁾
 - 당시 사회에 대한 좌절과 분노를 대신해 마음의 평화와 안식을 제공해주는 릴렉세이션(relaxation) 시장이 급속도로 팽창했음.
 - 2001년 2천 억엔이던 시장은 2007년 1조 2천 억엔 시장으로 급성장했고, 일본 관광산업 미래백서는 오는 2020년까지 12조~16조엔 규모로 성장할 것이라고함.
- 자연휴양림·숲길의 프로그램(음악, 푸드, 미술, 명상 등), 물산업의 수치료, 마산업의 승마치료, 녹색관광자원(세계자연유산, 올레, 숲길, 람사르습지 등), 마을관광 등 녹색관광자원과 힐링관광 프로그램을 복융합화하는 방안 마련이 필요함.
- 음식전문가와 함께하는 거문오름 블랙푸드촌 탐방(블랙푸드 시식 및 만들기) 프로그램, 올레길, 자연휴양림, 세계자연유산, 지질공원 등의 생태관광과 연계한 에코힐링 프로그램, 제주의 천연재료를 활용한 화장품을 만드는 과정을 화장품·심리치료 전문가와 체험하는 힐링화장품 만들기 체험 프로그램, 힐링과 건강검진, 심리치료, 예방의학 강의 등 의료관광을 연계하는 프로그램 기획, 승마교육프로그램과 연계한 승마힐링프로그램, 물산업의 수치료와 연계한 수치료힐링프로그램 등을 추진할 필요가 있음.
- 문화예술을 통한 사회공헌과 복지실현 차원에서 예술치유 영역이 중요해지고 있지만, 현재는 주로 의학적 측면에서 치료적 접근이 지배적인

160) 김상태(2013), 「영성문화자원의 관광융복합 잠재력에 관한 연구」, 한국문화관광연구원, p.3.

161) 이코노미세계, 2012.10.15.

상황임.¹⁶²⁾ 제주를 방문하는 국내·외 관광객들이 정신적·육체적으로 힐링을 느낄 수 있도록 문화예술힐링센터 설립을 통해 문화예술을 통한 힐링관광 프로젝트를 체계적으로 추진함.

나) 요트관광 육성

- 중국 ‘이재주보(理財周報)’에 따르면 2012년 세계적으로 요트, 범선 매출액이 각각 70%와 85% 하락한 반면, 중국의 요트 수입액은 2011년 대비 47% 증가하는 등 호황을 보임.¹⁶³⁾
 - 2012년 중국의 일인당 GDP가 6,000달러를 넘어서면서 중등 소득단계에 진입해 레저관광 수요가 폭발적으로 늘고 있음.
 - 전 세계적으로 요트산업이 불황을 겪고 있으나 중국 부호들이 요트에 관심을 많이 가지면서 중국의 요트 수입이 크게 증가함.
 - 중국의 요트 수입은 2001년 370만 달러에서 2012년 2억3637만 달러로 증가해 12년간 64배가 늘어남.
 - 2013년 9월 17일 저장성 저우산에서 열린 제18차 전국 해도 연석회에서 향후 5~10년간 중국의 요트 구매량이 10만 대에 달하고 시장 규모가 1000억 위안에 이를 것으로 전망함.
- 일본 요트 레저는 1인당 국민소득(GNI)가 1.6만 달러로 급성장한 ‘86~87년에 3.5% 내외로 증가하다 소득 3.4만 달러에 이른 ‘99년에 정점을 이뤄 급격한 성장을 보임.
- 일본이외에 중국 요트수요의 급속한 증가, 내국인의 요트수요 증가에 따라 슈퍼요트 항해의 주요 길목에 있는 제주지역의 요트 기항지로서 역할을 할 수 있을 것으로 전망됨.
- 크루즈 관광시장의 급성장한 사례와 같이 주변 국가와 국내의 요트수요가 지속적으로 증가함에 따라 제주지역도 이에 대한 인프라 및 서비스 지

162) 한국문화관광연구원(2013), 「문화융성 시대 국가 정책의 방향과 과제」, p.227.

163) 김명신, ‘요트산업, 중국만 호황,’ KOTRA 상하이무역관, 2013.10.10.

원체계를 구축하기 위한 준비가 필요함.

- 중앙정부의 제1차(2010~2019) 마리아항만 기본계획에 포함된 제주지역의 대상 항만은 강정, 김녕, 도두, 중문, 이호, 신양 등 6개소이며, 마리아항만을 중심으로 슈퍼요트가 정박할 수 있는 마리아시설과 서비스 지원 체계를 강화해 나감.

다) 의료관광 육성

- 2012년 기준 의료법 제27조의2(외국인환자 유치 의료기관 등 등록)에 의거 제주지역 외국인환자 유치 등록 의료기관은 21개소, 유치업체는 9개소임. 2012년 기준 제주특별자치도지사가 지정하는 의료관광(외국인환자 유치) 선도병원은 10개소임.
- 제주특별자치도는 2011년 ‘제주형 암 치유 프로그램 실용화 사업<핵심기술: 종양치료>’(2억원), 2012년 ‘체류형 재활 휴양치료 실용화 사업<핵심기술: 재활>’(1.5억원), 2013년 ‘체류형 재활 휴양치료 실용화 사업<핵심기술: 척추치료>’(1.5억원) 지원받음.
- 제주한라병원에서만 3년 연속 사업 선정되어 핵심기술 개발이 이루어지고 있는 것이 문제임.
- 중앙정부는 지역 의료관광 경쟁력 강화를 위해 ‘14~17년까지 10여개의 의료관광 클러스터를 조성할 계획임. ‘14년에 2개 시범지역을 선정하여, 지자체(민간투자 포함)와 중앙 정부의 기반 조성 지원¹⁶⁴⁾ 등 공동협력으로 시너지 효과를 제고하고자함.
- 지역별 치료 강점의 ‘의료중심형’과 휴양과 관광분야 강점이 있는 ‘관광중심형’(휴양형)으로 특화된 의료관광 클러스터를 조성할 계획임.
- 지역 특화 의료기술 지원 확대(2013년 10억원) 및 의료와 관광자원(문화, 음식, 휴양지 등)을 활용한 클러스터로 특화 조성하여 유치 거점으로 활용할 계획임.

164) 중앙정부의 지원방안으로는 ① 종합안내 홍보센터, 의료관광 상품개발 및 해외 집중 홍보 마케팅 등, 인프라 개선(숙박시설 및 관광자원 등) 민간 투자활성화 지원(융자)임.

- 박근혜 대통령이 참석한 ‘제1차 관광진흥확대회의’ 업무보고자료에 제주 한라병원에서 추진하고 있는 메디컬리조트 WE호텔 설립을 관광중심형 모델의 사례로 언급하고 있어 이 사업이 시범사업으로 선정될 가능성이 큼.
- 제주의 의료관광을 활성화하기 위해서는 휴양과 관광이 강점인 제주지역의 특성을 고려하여 ‘관광중심형’(휴양형)으로 특화된 의료관광 클러스터를 발굴할 필요가 있음. 또한 기 지정된 의료관광 선도병원을 중심으로 선도 의료기술 발굴이 필요하며, 양한방 복융합 의료기술 개발 등을 추진할 필요가 있음.

□ 메디컬리조트 WE호텔(관광중심형)

- 제주한라병원은 휴양과 의료, 물, 공기, 산림 등 천혜적인 자연적 요소와 병원을 융합한 신 개념의 의료관광 모델인 메디컬리조트 WE호텔 설립(2013년 8월 개관)
 - 20만평 부지, 연면적 1만6167평(지하 1층, 지상 4층) 규모로 100개의 객실, 30 병실과 수치료센터로 구성(500억 원)
 - 가장 큰 특징은 수(水)치료 센터*로 제주한라병원은 3년전부터 제주의 청정한 물을 심신치료에 활용하는 임상실험을 통해 수치료 프로그램을 개발
- * 물과 빛, 소리, 색채 등을 이용한 심신안정 프로그램과 요가, 산책 등 아웃도어 프로그램 운영

라) 크루즈관광 육성

- 동북아 시장 확대 등으로 최근 5년간 크루즈 관광객 수가 7배 이상 증가하는 등 국내 크루즈 관광시장이 급성장 추세를 보이고 있음.
 - 크루즈 방한 관광객은 2007년 36천명, 2012년 278천명, 2013년 70여만 명으로 지속적으로 증가세에 있음. 크루즈선 국내 입항은 2007년 66회, 2012년 222회, 2013년 400여회임.
- 제주방문 크루즈 관광객은 2011년 65천명(69회), 2012년 140천명(80회),

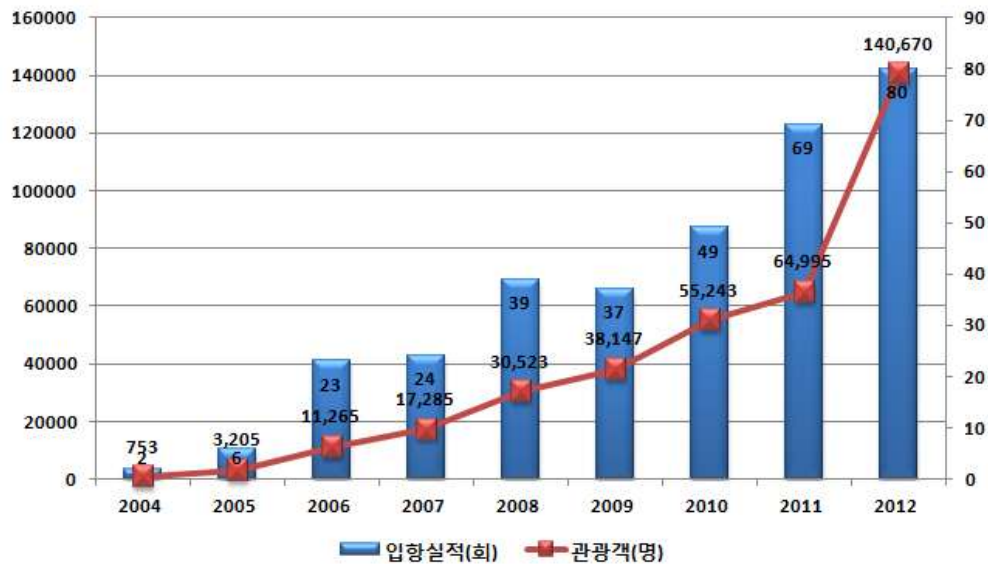
2013년 380천명(180회)으로 전망됨.

- 동북아 시장에서 중국의 아웃바운드 크루즈 관광객은 연평균 18%의 성장세를 보이고 있음. Fly-cruise가 인기가 있으며, 차터와 마이스 크루즈 시장이 빠르게 성장하고 있음.
- 2013제주국제크루즈포럼에서 한·중·일 3개 국가가 참여하는 크루즈협회 설립 추진이 제안되었으며, 이를 제주에 유치할 필요성이 있음.
- 제주항에 입항한 크루즈 관광객들을 지역상권과 연계하기 위해서는 향후 크루즈 터미널-탐라문화광장-칠성로-중앙지하상가-동문시장-한짓골 등 크루즈항 주변 제주시 구도심 주변지역을 연계하는 관광코스를 개발할 필요가 있음. 크루즈 관광객을 위한 전용 앱 개발도 추진할 필요가 있음.
- 2011년 10월 제주외항에 크루즈 전용부두(8만톤급 1선석)가 조성됨에 따라 크루즈 관광이 본격화되고 있으며, 제주외항에 대형 크루즈선의 추가 접안을 위해 외항 예비선석을 2013년 7월부터 크루즈 접안부두로 활용하고 있음.¹⁶⁵⁾
 - 그러나 동북아 노선에 세계 주요 선사의 크루즈선이 지속적으로 투입되고 있어 크루즈 선석이 부족한 상황이며, 크루즈선이 입항하더라도 체재시간이 매우 짧아지는 문제점이 발생함. 민군복합형관광미항이 당초 계획대로 완공되어야함.
- 중앙정부는 크루즈 터미널과 연계하여 항만 배후단지 및 재개발 구역에 숙박·위락·쇼핑·관광 등 시설을 갖춘 복합 관광여건 조성을 추진할 계획임.
 - 항만 배후단지와 항만 재개발의 활성화를 위해 민간사업자 확대, 사업방식 다각화, 시행자 부담 완화 등 제도 개선(항만법 개정)을 추진할 계획임.
- 지금까지 정부는 크루즈접안시설의 확충이라는 1차적인 인프라 확충에 치중하여 왔으나, 크루즈특구¹⁶⁶⁾제도 도입을 통해 민군복합형관광미항과

165) 제주특별자치도 해양개발과, 「대형 크루즈선 2척 동시접안 시대 개막」, 2013년 7월 8일자 보도자료.

166) 크루즈산업특구는 민군복합형관광미항 및 주변지역에 크루즈 관련 포괄적인 시설, 프로그램, 제도, 인센티브 도입·부여된 지역이라 할 수 있음.¹⁾ 즉, 크루즈산업특구는 크루즈 관광객을 위한 각종 시설(항만, 터미널,

주변지역을 복합관광지구로 조성하여 대한민국의 대표적인 관광명소로 육성할 필요가 있음.



주) 크루즈 관광객 수는 내외국인 포함 관광객임.

[그림 VI-14] 제주지역 크루즈선 입항 횟수 및 방문객 수

마) MICE관광 육성

- 중앙정부는 「국제회의산업 육성에 관한 법률」 개정으로 ‘국제회의 복합지구’ 지정 근거를 2013년에 마련하고, 2014년부터 8개 국제회의도시를 중심으로 지정·운영할 계획이므로, 정부정책과 연계한 육성정책 마련도 필요함.
- 크루즈, 로하스, 감귤, 전기자동차, 마산업, 웨딩, 뷰티, 스마트그리드, 풍력, 해양 등 제주의 지역산업과 연계된 대주제를 선정하고, 포럼개최와 더불어 소규모 전시박람회를 지속적으로 개최하여 제주가 취약한 전시박람회를 활성화하는 방안을 모색함.

연계 교통수단 등), 테마 콘텐츠(쇼핑, 문화테마시설 등)가 복합되어 있고, 크루즈 연관 산업 활성화를 위한 특별한 제도가 적극적으로 도입된 지역

- 제주국제컨벤션센터를 세계적인 ICT컨벤션센터로 구축하여, ICT관련 기술 전시, 체험 등을 제공하여 다양한 회의 유치를 비롯한 관광자원으로 활용함.¹⁶⁷⁾
- 제주의 지리·규모·위치 등 공간적 한계를 극복하고 제주의 MICE환경의 강점을 부각시킬 수 있는 커뮤니티 MICE그룹이라 할 수 있는 중·소규모의 틈새시장 공략이 필요한 실정임.
- MICE 틈새시장인 SMERF(Social, Military, Education, Religious, Fraternal Market) 대상 도시, 문화, 종교, 생활 등 다양한 콘텐츠를 가진 팀빌딩(Team Building) 프로그램을 통한 MICE상품화를 추진하여 지원함.
- 중국에서의 제주도 인지도를 활용하여 인센티브관광단을 지속적으로 유치하는 방안을 마련함.

바) 뷰티관광 육성

- 뷰티산업은 의료(성형, 피부 등), 관광(체험관광 등), 패션, 쇼핑, 식품 등과 연계되어 새로운 수요를 유발하고 다양한 사회적 가치와 결합되어 시너지를 창출하는 산업임.¹⁶⁸⁾
 - 미국은 의료서비스, 미용, 스파(spa) 서비스를 동시에 제공하는 메디컬스파 살롱이 증가하고 있는 추세임.
 - 일본은 전통온천(료칸)과 관광, 문화, 식품의 결합을 통하여 일본 특유의 문화 및 다양한 요소들을 동시에 체험이 가능함.
 - 태국은 왓포 태국전통 메디컬 마사지스쿨은 타이 마사지와 문화, 교육, 관광을 연계하여 타이 마사지 체험·교육 및 태국의 독특한 사원을 관광
- 의료 서비스와 미용 서비스를 기반으로 토털 안티에이징 라이프케어를 지향하는 비즈니스 개발이 본격화될 전망이다. 웰니스 리조트 비즈니스는 자산이 많고 여유로운 액티브 시니어 세대에게 특히 유망함.¹⁶⁹⁾ 웰니스

167) 곽정호(2013), 「관광산업과 ICT산업」, 제주관광공사 한국산업융합협회, 제1회 제주융합포럼 자료집 p.50.

168) 한국보건산업진흥원(2012), 「뷰티산업 정책·제도 조사분석 -뷰티산업 해외진출 방안 중심으로-」, pp.101-102.

리조트는 건강관리, 외모관리, 관광, 휴양·안식 등 시니어 세대의 니즈를 한 번에 해결할 수 있는 서비스 공간임.¹⁷⁰⁾

- 2010년 전 세계 휴양관광의 시장규모는 1,060억 달러로 추정¹⁷¹⁾

웰니스 리조트, 캐논랜치

▷ 캐논랜치는 토털 안티에이징 서비스를 앞세워 미국 최대의 휴양리조트로 성장

- 초기에는 비만관리, 체중감소 프로그램으로 시작, 이후 고객 니즈에 따라 의료, 영양, 운동, 피트니스, 피부관리 등의 맞춤형 전문 프로그램을 다양하게 운영
- 의사, 간호사, 운동생리학자, 영양학자, 피부관리사가 상주

<주요 서비스별 프로그램 개수>

의료	생활지도	운동요법	식사·영양	피트니스	야외활동	피부관리
33	20	16	18	24	17	54

자료: 캐논랜치 홈페이지(<http://www.canyonaranch.com/>)

삼성경제연구소, 「새로운 성장동력으로 부상하는 안티에이징」, SERI 이슈 페이퍼, 2013.1.

- 보건복지부는 한국보건산업진흥원과 공동으로 뷰티코리아 페스티벌 개최, 뷰티관광 선도업체 선정 및 지원 사업, 뷰티관광 아카데미 운영 등을 추진하고 있음.
- 제주관광공사에서는 일본 여성 관광객을 겨냥한 에스테(미용, 피부관리 및 테라피 등을 포괄한 미용관광) 여행상품 인증 및 지원 사업을 추진하고 있음.
- 의료, 식품, 미용, 문화, 관광 등과 복용합화할 수 있는 뷰티관광은 제주가 향후 주요 타킷으로 설정해야 할 시니어층 관광객과 여성 관광객 유치를

169) 삼성경제연구소, 「새로운 성장동력으로 부상하는 안티에이징」, SERI 이슈 페이퍼, 2013.1.

170) 삼성경제연구소, 「새로운 성장동력으로 부상하는 안티에이징」, SERI 이슈 페이퍼, 2013.1.

171) Global Spa Summit(2011). Wellness tourism and medical tourism : Where do spas fit?

위해 중요한 부문으로 육성해야 할 것임.

사) 산업관광 육성

- 문화체육관광부는 2012년도 제36차 위기관리대책회의(12.12)에서 ‘산업관광 활성화 방안’을 발표하였으며, 융·복합 고부가가치 산업관광의 체계적 육성을 통해 외래관광객 2,000만 명 시대를 전인할 수 있을 것으로 기대함.
- 문화체육관광부에서 발표한 ‘산업관광 활성화 방안’에 의하면 수도권 및 일부 대도시 위주의 산업관광 목적지 확대를 위하여 7대 권역별 산업관광 개발 수요조사를 통해 우수 ‘100+α’ 한국형 산업관광 자원을 선정할 계획임.
- 신규 관광자원(산업유산)의 발굴, 지역 연고산업의 육성, 도내 기업의 경쟁력 제고 등의 차원에서 산업관광을 육성할 필요가 있음.
- 제주특별자치도에서 역점적으로 추진하고 있는 수출 활성화를 위해서도 제주를 방문하는 외국인 관광객 대상 산업관광 활성화 방안 마련이 필요함.
- 지역산업관광 개발 모델, 산업유산 개발 모델, 민간참여 개발모델 등 3가지 산업관광 육성모델중 제주특별자치도의 경우 민간참여 개발모델시책은 매우 미흡함.
- 제주권 산업관광자원 선정을 위한 도내 기업대상 실태조사 및 산업관광 자원을 선정하여 관광코스로 개발함.

VII. 결론 및 요약

- 제주관광은 관광객 1,000만 시대를 맞이하고 있으며, 따라서 양적관광에서 질적관광으로 점진적으로 전환하기 위한 관광정책 수립이 무엇보다 중요함.
- 제주관광의 성장세를 유지·확장하고, 외부 환경변화에 부합하는 새로운 관광정책 방향을 설정하는 것이 무엇보다도 중요함.
- 따라서 본 연구에서는 선행연구를 토대로 미래 환경변화요인과 관광환경변화요인, 관광시장 변화요인 등을 고찰하고 제주관광의 패러다임 변화를 위한 정책방향을 제시하였음.
- 본 연구에서 제시한 미래 관광정책방향을 요약하면 다음과 같음.
- 글로벌 경쟁력을 갖춘 관광휴양지로 육성하기 위해 제주관광의 비전을 글로벌 경쟁력을 갖춘 ‘아·태지역 최고의 섬 관광·휴양의 중심지’로 조성하는 것으로 설정함.
- 관광정책의 목표로는 국가 관광성장에 기여, 지속가능한 관광 실현, 관광산업이 지역경제에 미치는 영향력 확대 등 3가지로 설정함. 이를 달성하기 위한 관광전략 방향으로는 ① 선진형 관광행정 체계 구축, ② 건실한 관광산업 생태계 조성, ③ 지속가능한 관광개발 추진, ④ 수요자 중심의 관광수용태세 구축, ⑤ 소비자 지향적 관광상품 개발, ⑥ 전략적 홍보 마케팅 강화, ⑦ 의료, MICE 등 복융합관광 집중 육성을 제시함.
- 관광정책 추진상 중점을 두어야 할 10대 추진과제로 ① 양적성장에서 질적성장으로 점진적 전환, ② 제주와 국내·외 도시간 접근성 향상, ③ 관광위기관리체계 마련, ④ 지속가능한 관광개발 체계 확립, ⑤ 관광품질관리체계 확립, ⑥ 관광시장 다변화 실현, ⑦ 개별관광객 및 재방문객 유치전략 마련, ⑧ 관광매력도 증진을 위한 新관광상품개발, ⑨ 창의인력 양성 및 양질의 일자리 창출, ⑩ 관광객 불편해소를 위한 환경 구축을 선정함.

- 관광비전과 목표를 달성하기 위한 관광전략 방향의 구체적인 내용은 다음과 같음.
- 첫째, 선진형 관광행정 체계 구축의 주요 과제로는 관광조직체계 재정비(제주특별자치도 관광조직체계 재정비 및 관련예산 확대, ‘스마트 관광’ 시대에 대응한 조직 신설, 민관간의 네트워크 형성), 관광법제체계 재정비, 관광통계 기반 강화, 표적시장 선정에 맞춘 질적성장 지표 개발, 관광산업 R&D에 대한 투자 강화 등을 제시함.
- 둘째, 건실한 관광산업 생태계 조성의 주요 과제로는 관광품질관리체계 확립, 건실한 일자리 창출과 인력 양성(주기적인 관광인력 수급분석, 양질의 일자리 창출, 전문인력 양성체계 구축, 관광패러다임 변화에 따른 전문분야 가이드 육성), 강소관광기업 육성, 관광위기관리시스템 구축 등을 제시함.
- 셋째, 지속가능한 관광개발 추진의 주요 과제로는 지속가능한 관광개발의 원칙 마련을 위한 법제도 정비, 통합적 관광개발관리체계 구축, 선택과 집중에 의한 농어촌관광개발 추진, 문화예술과 관광산업과 연계한 복융합화 전략 마련, 유희공간을 활용한 시설·자원의 재생 추진, 선택과 집중에 의한 투자유치 등을 제시함.
- 넷째, 소비자 지향적 관광상품 개발의 주요 과제로는 관광소비자 조사 강화를 통한 관광상품 개발, 제주 자연유산을 활용한 생태관광 육성, 제주문화와 역사자원의 스토리와 콘텐츠를 활용한 관광상품 개발, 음식체험 프로그램 육성, 외국인 개별관광객 대상 맞춤형 관광활동 및 코스 개발, 한류지도의 제작과 스토리텔링 강화, 웨딩관광 육성, 레저스포츠관광 육성(골프관광, 승마관광, 자전거관광, 해양레저스포츠관광), 축제 및 이벤트의 관광상품화 등을 제시함.
- 다섯째, 전략적 홍보 마케팅 강화의 주요 과제로는 중장기적 마케팅 비전·목표 설정과 성과측정 강화, 관광브랜드 강화, 소셜미디어를 활용한 바이럴 마케팅 강화, 전략적 파트너십 구축 강화, 여성·어린이·시니어층에 대한 마케팅 강화, 중국·일본·동남아 관광시장에 대한 공략 강화 등을

제시함.

- 여섯째, 수요자 중심의 관광수용태세 구축의 주요 과제로는 선진형 교통 체계 구축(국내외 지역과의 접근성 향상, 관광객 편의를 고려한 도내 교통체계 구축), 관광수용력에 근거한 관광숙박시설 확충 및 정비, 관광안내체계 개선(관광안내소 정비, 관광가이드 앱 고도화), 수요자 중심의 음식특화거리 육성, 쇼핑관광 육성(제주 관광면세특구 지정, 사후면세쇼핑거리 조성, 지역스타일의 관광기념품 개발 지원 강화), 지역주민에 대한 맞춤형 홍보체계 구축 및 관광종사원 교육 강화 등을 제시함.
- 일곱째, 의료, MICE 등 복융합관광 집중 육성의 주요 과제로는 힐링관광 프로젝트 추진, 요트관광 육성, 의료관광 육성, 크루즈관광 육성, MICE 관광 육성, 뷰티관광 육성, 산업관광 육성 등을 제시함.
- 거시적인 관점에서 볼 때 앞에서 제기한 관광산업 발전을 저해하는 여러가지 과제들을 극복하기 위해서는 제주특별자치도와 관광사업자간의 공통의 비전과 목표, 관광시장 변화와 고객 요구에 대응하는 적절한 대처(철저하고 혁신적인 준비), 연구·조사에 근거한 상품개발이나 마케팅 활동, 상품·자원에 근거한 관광개발에의 집중, 경영의 위험성 감지와 대비, 리더십 등과 같은 촉매 역할을 하는 요소들이 효과적으로 결합되어야 할 것임.
- 이것이 향후 제주특별자치도가 지속가능한 관광관련 성과를 달성할 수 있는가에 대한 열쇠가 될 것임.
- 경영의 권위자인 피터드러커(Peter Drucker)는 ‘미래는 예측하는 것이 아니라 만들어가는 것이다’라고 말했음.¹⁷²⁾ 제주 자연환경의 보존과 관광산업의 발전을 공존시켜 나갈 수 있는 방향 모색이 무엇보다 중요한 정책으로 관리해 나가야 할 것임.

172) 박지원, 「미래 HR의 주요 과제 5」, LG Business Insight 2013 1 2

참고문헌

- 관광2020워킹그룹(2011), 「제주관광 비전 2020」.
- 교육인적자원부 외(2007), 「국가융합기술 발전 기본방침」.
- 국토연구원(2009), 「국토 대예측 연구(I)」.
- 국토연구원(2011), 「국토 대예측 연구(III)」.
- 국토연구원(2012), 「기후변화에 따른 국토취약성 분석과 적응방안-국토민감성 분석과 향후 정책방향-」.
- 국토연구원(2012), 「미래 국토발전 장기전망과 실천전략 연구(I)」.
- 국토해양부(2008), 「기후변화 대응 국토공간계획 평가 및 과제」.
- 국토해양부(2011), 「지능형교통체계 기본계획 2020」.
- 권기현(2008), 「미래예측학」, 경기: 법문사.
- 김덕기·김현주(2013), 「관광산업의 고도화를 위한 생태계 구축방안」, 한국문화관광연구원.
- 김득갑, “유로존 위기 진단 및 당면과제,” 삼성경제연구소, SERI 경제포커스, 2013.9.24.
- 김상태(2013), 「영성문화자원의 관광융복합 잠재력에 관한 연구」, 한국문화관광연구원.
- 김성진·변재연·김윤영(2006), 「지속가능한 정주형 관광개발체계 연구」, 한국문화관광연구원.
- 김향자 외(2006), 「한반도의 미래와 관광」, 한국문화관광연구원.
- 김향자(2010), 최근 관광산업 트렌드 변화와 제주관광, 한국은행 제주본부, 국제자유도시에 부응하는 제주 관광산업 발전방향 세미나.
- 김향자(2012), 「외래관광객 1,000만 명 시대의 관광수용태세 정비방안」, 한국문화관광연구원.

김향자, “관광산업의 질적 성장을 위한 선진 관광국가의 사례와 제주에의 시사점,” 제주발전연구원 개원기념세미나, 2013.5.3.

김현주(2013), 「관광산업 일자리 현황 및 향후 정책 방향」, KCTI 가치와 전망, 제21호.

대한민국정부(2009), 「제1차 저출산 고령사회 기본계획(보완판)」.

대한민국정부(2011), 「제4차 국토종합계획 수정계획(2011-2020)」.

도건우(2010), 「녹색보호주의의 대두와 대응방안」, 삼성경제연구소, Issue Paper.

문화관광부(2001), 「2001년도 관광동향에 관한 연차보고서」.

문화관광부(2002), 「2002년도 관광동향에 관한 연차보고서」.

문화관광부(2003), 「2003년도 관광동향에 관한 연차보고서」.

문화관광부(2004), 「2004년도 관광동향에 관한 연차보고서」.

문화관광부(2005), 「2005년도 관광동향에 관한 연차보고서」.

문화관광부(2006), 「2006년도 관광동향에 관한 연차보고서」.

문화관광부(2007), 「2007년도 관광동향에 관한 연차보고서」.

문화체육관광부(2008), 「2008년도 관광동향에 관한 연차보고서」.

문화체육관광부(2009), 「2009년도 관광동향에 관한 연차보고서」.

문화체육관광부(2009), 「제3차 관광진흥 5개년 계획」.

문화체육관광부(2010), 「2010년도기준 관광동향에 관한 연차보고서」.

문화체육관광부(2011), 「2011년도기준 관광동향에 관한 연차보고서」.

문화체육관광부(2011), 「제3차 관광개발기본계획(안)」.

문화체육관광부(2012), 「2012년도기준 관광동향에 관한 연차보고서」.

문화체육관광부(2012.11), 「중국 해외여행 시장 선점을 위한 저가관광 개선 및 고부가가치 관광 활성화 방안」

문화체육관광부(2013), 「2013년도기준 관광동향에 관한 연차보고서」

- 문화체육관광부(2013), 「관광지등 조성사업 평가 연구」.
- 문화체육관광부(2012.11), 「중국 해외여행 시장 선점을 위한 저가관광 개선 및 고부가가치 관광 활성화 방안」.
- 박경열(2013), 「레저스포츠관광 활성화 방안」, 한국문화관광연구원.
- 박지원, 「미래 HR의 주요 과제 5」, LG Business Insight 2013.1·2.
- 박현수와 3인(2013), “선진국 소비 트렌드와 글로벌 기업의 대응,” 삼성경제연구소, CEO Information 제888호.
- 변미리, 김묵한(2012), 「미래서울 2030, 도시생활양식과 도시공간 변화」, 서울연구원.
- 부산광역시(2010), 「부산광역시 환경보전종합계획」.
- 산업연구원(2005) 「한국산업의 발전비전 2020」.
- 산업통상자원부(2013.11), 「바이오융합을 통한 헬스케어 신시장 창출 전략」.
- 삼성경제연구소(2013.6), 「新한류 지속발전을 위한 6대 전략」, CEO Information.
- 삼성경제연구소(2013.7), 「금융위기 이후 선진국 중산층의 변화와 전망」, SERI연구보고서, 2013.7.
- 삼성경제연구소, 「가시화된 기후변화 리스크와 대응」, CEO Information, 2013.7.24
- 삼성경제연구소, 「부상하는 아세안경제 재조명」, CEO Information, 제883호, 2013.2.13.
- 삼성경제연구소, 「새로운 성장동력으로 부상하는 안티에이징」, SERI 이슈페이퍼, 2013.1.
- 삼성경제연구소, 「새로운 경쟁우위 원천, 디지털체험」, CEO Information 제908호.
- 삼성경제연구소, 「실버세대를 위한 젊은 비즈니스가 뜬다」, CEO Information, 2012.10.17.

- 삼성경제연구소, 「중국내수기업의 프리미엄전략」, CEO Information, 2013. 9.25.
- 삼성경제연구소, 「한국 관광산업의 업그레이드 전략-미래 관광의 7大 트렌드와 대응방안-」, CEO Information, 2011.9.14.
- 서울시, 「서울시, '2천만 관광객 시대' 관광·MICE육성 청사진 제시」, 2013. 10.25.
- 심원섭(2010), 「최근 관광트렌드 변화와 향후 정책방향」.
- 심원섭(2012), 「미래 관광환경 변화 전망과 新관광정책 방향」.
- 우리투자증권(2013), 「Company Report」.
- 유지윤(2011). 관광위기 유형화에 따른 위기관리 전략에 관한 연구, 『관광학 연구』, 35(10).
- 유지윤(2013), 「올해의 관광도시 지정방안 연구」, 한국문화관광연구원.
- 이순자·장철순·박경현·장은교(2012), 「국토품격과 삶의 질 제고를 위한 섬자원 활용방안 연구」, 국토연구원.
- 이승철외 3인(2013), 「힐링을 힐링하다-힐링열풍의 배경과 발전방향-」, 삼성경제연구소, CEO Information 제897호.
- 이승환(2012), 「스마트시대, 소비자 불만을 신뢰로 바꾸는 비결」, 삼성경제연구소, SERI 경제포커스 제400호.
- 이성태(2013), 「대체공휴일제도 도입의 효과와 쟁점」, KCTI 가치와 전망, 제18호.
- 이호준외 2인(2013), 「제주특별자치도/제주국제자유도시 추진에 따른 경제적 성과 분석」, 한국개발연구원.
- 임태윤, “차세대 인터넷 패러다임, M2M,” 삼성경제연구소, SERI 경영 노트 제190호, 2013.8.22.
- 전길양(2012), “외래관광객 1000만 시대, 여성과 관광,” 한국문화관광연구원, 한국관광정책 No.50.

- 정승훈·고미영(2012), 「외국인 개별관광객 유치증진방안」, 제주발전연구원.
- 정승훈·곽대진(2013), 「관광환경변화에 따른 일본인 관광객 유치전략」, 제주발전연구원.
- 정승훈·윤동구(2011), 「고령자 관광객 유치증진방안」, 제주발전연구원.
- 제주관광공사(2013), 「개별여행객을 위한 자전거 관광 활성화 연구」.
- 제주발전연구원(2013), 「섬 관광의 현재와 미래 발전전략」.
- 제주특별자치도(2011), 「제2차 제주국제자유도시종합계획」.
- 제주특별자치도 도시디자인본부, 「렌터카 교통사고 예방 추진」, 2013.6.3일자.
- 제주특별자치도·제주발전연구원(2013), 「제주특별자치도 관광개발계획(안)」.
- 제주특별자치도 교통항공과(2013), 「교통 현황」.
- 제주특별자치도(2013.10), 「2012년 제주 관광동향에 관한 연차보고서」.
- 제주특별자치도관광협회, 「연도별 제주관광통계자료」.
- 주영민(2012). 관광산업의 돌발변수, 자연재해. 『SERI 경제포커스』, 376.
- 중국경제시보(2011년 7월 8일자). KIEP 북경사무소 브리핑, 2030년 중국 경제발전과 성장 전망, Vol.13(16).
- 최경은(2012), “중국인 방한관광 시장의 특성 변화와 제주관광의 과제,” 제주발전포럼 제41호.
- 최경은(2013), 「문화융합형 관광산업 활성화 방안: 생활문화자원을 중심으로」, 한국문화관광연구원.
- 캐논랜치 홈페이지(<http://www.canyonaranch.com/>)
- 통계청(2009), 「향후 10년간 사회변화 요인분석 및 시사점」.
- 통계청, 「2010 고령자통계 보도자료」, 2010.9.30.
- 통계청, 「장래인구특별추계」, 2005. 자료 : 대한민국 정부, 제1차 저출산 고령사회 기본계획(보완판), 2009.
- 한국관광공사(2011), 「스포츠 관광 마케팅 활성화 연구」.

- 한국관광공사(2013), 「2012 방한 관광시장 분석」.
- 한국관광공사, 「한국관광통계」 각년도 자료.
- 한국문화관광연구원(2007), 「미래형 관광레저도시 조성구상 및 중장기정책방향 연구」.
- 한국문화관광연구원(2012), 「관광산업 인적자원 육성정책 체계화 방안 연구」.
- 한국문화관광연구원(2013), 「관광산업의 고도화를 위한 생태계 구축방안」.
- 한국문화관광연구원(2013), 「한국관광의 질적 발전을 위한 관광품질 관리 방안」.
- 한국문화관광연구원(2013), 「문화융성 시대 국가 정책의 방향과 과제」.
- 한국보건산업진흥원(2012), 「뷰티산업 정책·제도 조사·분석 -뷰티산업 해외진출 방안 중심으로-」.
- 한국정보화진흥원(2011), 「미래연구백서」.
- 허재완외 4인(2012), 「국토발전 미래 어젠다와 정책방향」, 국토연구원.
- KB금융지주 경영연구소(2012), 「마케팅 트렌드 변화」, 2012.
- Kotra 한국투자기업지원센터, 뉴스레터 제348호, 2013.6.7.
- LG경제연구원, LG 瞭望中國 제40호, 2012.5.
- LG경제연구원, LG 瞭望中國 제44호, 2013.1.
- 張佑印(2013), “中國出境旅游市場特征分析,” 한국문화관광연구원, 2013 한중 관광 발전 세미나 개최 자료집.
- Barton, D. et al.(2013). China's next chapter. McKinsey Quarterly, No.3.
- Global Spa Summit(2011). Wellness tourism and medical tourism : Where do spas fit?
- Hawai'i Tourism Authority(2012), 2012 ANNUAL REPORT.
- Morgan Stanley (2009). The Mobile Internet Report.; CERP-IoT(2013.Vision and Challenges for Realizing the Internet of Things.
- Munich Re(2013), 「Topics Geo: Natural catastrophes 2012」.

UN, 「World Population Prospects」 .

UNWTO(2001), Tourism 2020 Vision.

UNWTO(2005), Tourism 2020, Vision ; East Asia & Pacific Volume3

UNWTO(2011), Tourism Towards 2030 Global Overview.

UNWTO(2013), 「Tourism Highlight」 , 2013 Edition.

UNWTO, 「World Tourism Barometer」 , April 2013.

<http://www.thedailybeast.com/articles/2013/07/05/the-big-idea-how-tourism-can-destroy-the-places-we-love.html>

<http://www.balitourismboard.org/>

미래 관광환경 변화와 중장기 관광정책 방향 설정을 위한 전문가 의견조사

안녕하십니까?

제주발전연구원에서는 2020년을 목표연도로 설정하여 미래 관광환경 변화 예측과 제주특별자치도의 중장기 관광정책 방향을 모색하고자 전문가 대상 설문조사를 실시하고 있습니다. 본 조사의 결과는 향후 제주특별자치도의 합리적인 관광정책을 수립하는데 기초 자료로 사용될 것입니다. **귀하의 응답내용은 비밀이 보장되며, 오직 통계적인 목적으로만 사용될 것입니다.** 귀하의 소중한 고견에 감사드리며, 적극적인 협조를 부탁드립니다.

2013년 10월

제주발전연구원장 공영민

본 조사에 대한 의문사항: ☎ 연구책임 : 정승훈 박사 (☎ 726 - 6143)

☎ 제주발전연구원 사회조사센터 최영근 박사 (☎ 726 - 7403)

■ 설문을 완성하신 후 **11월 1일(금)**까지 답변해 주시길 부탁드립니다.

■ 아래 연락처로 보내주시기 바랍니다.

E-mail: kyunhoo@jdi.re.kr, 010-3697-0163

■ 답변에 대한 감사의 표시로 2만원 상당의 상품권을 발송해 드리고자 하오니 우편물 수신이 가능한 주소를 정확하게 기입해 주시기 바랍니다.

성명	
연령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상
소속기관 및 직책	
해당 업무 경력	()년
우편물 수신 가능 주소	

※ 미래 예측년도는 2020년을 목표연도로 제주특별자치도의 중장기 관광정책 방향을 모색하고자 합니다. 해당 번호에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

1. **[관광행정 체계 및 법적 기반 정비부문]** 관광산업의 지속적 성장을 위한 **관광행정 체계 및 법적 기반 정비부문**과 관련하여 향후 과제의 중요성과 시급성에 대해 어떻게 생각하십니까?

평가 항목	중요도					정책실행의 시급성				
	전혀 중요 하지 않음	중 요 하 지 않음	보 통	중 요	매 우 중 요	전혀 시급 하지 않음	시급 하지 않음	보 통	시급 함	매 우 시급 함
① 관광조직 정비 및 기능 강화	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
② 관광예산 확대 및 집행 효율성 제고	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
③ 관광법제 개편	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
④ 관광정책 통합관리 및 조정 강화	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑤ 관광통계 기반 구축	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑥ 관광 R&D 지원 강화	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑦ 기타()	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

2. **[관광산업 육성 부문]** 관광산업의 지속적 성장을 위한 **관광산업 생태계 조성 및 육성부문**과 관련하여 향후 과제의 중요성과 시급성에 대해 어떻게 생각하십니까?

평가 항목	중요도					정책실행의 시급성				
	전혀 중요 하지 않음	중 요 하 지 않음	보 통	중 요	매 우 중 요	전혀 시급 하지 않음	시급 하지 않음	보 통	시급 함	매 우 시급 함
① 규제완화정책에서 규제합리화정책으로 전환	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
② 강소관광기업 육성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
③ 관광수급인력의 미스매치 해소	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
④ 양질의 일자리 창출	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑤ 산학민관 협력체계 구축	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑥ 관광산업 R&D 투자 확대	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑦ 고부가가치 관광사업 발굴	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑧ 관광품질관리체계 확립	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑨ 관광위기관리시스템 구축	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑩ 기타()	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

미래 관광환경 변화와 중장기 관광정책 방향

3. [관광개발 부문] 관광산업의 지속적 성장을 위한 관광개발과 관련하여 향후 과제의 중요성과 시급성에 대해 어떻게 생각하십니까?

평가 항목	중요도					정책실행의 시급성				
	전혀 중요 하지 않음	중 요 하 지 않음	보 통	중 요	매 우 중 요	전혀 시급 하지 않음	시 급 하 지 않음	보 통	시 급 함	매 우 시 급 함
① 지속가능한 관광개발 원칙 확립	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
② 기존 관광지 등 재생 강화	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
③ 관광단독형 개발에서 산업연계형 개발 확대	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
④ 리조트 조성 중심에서 도심관광 기능 강화	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑤ 점적 시설 개발방식에서 지역 연계 개발 방식으로 전환	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑥ 정부주도적 관광개발에서 사회주도적 관광개발로 전환	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑦ 복융합 관광개발 확대	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑧ 선택과 집중에 의한 농어촌 관광개발 추진	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑨ 기타()	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

4. [관광상품 개발 부문] 관광산업의 지속적 성장을 위한 관광상품 개발전략과 관련하여 향후 과제의 중요성과 시급성에 대해 어떻게 생각하십니까?

평가 항목	중요도					정책실행의 시급성				
	전혀 중요 하지 않음	중 요 하 지 않음	보 통	중 요	매 우 중 요	전혀 시급 하지 않음	시급 하지 않음	보 통	시 급 함	매 우 시 급 함
① 제주 고유의 관광콘텐츠 발굴 및 육성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
② 융복합 관광콘텐츠 및 상품개발 확대	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
③ 문화유산 연계 관광명소 개발	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
④ 전통문화자원의 명품관광 브랜드화 추진	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑤ 산업유산 연계 산업관광 육성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑥ 제주의 생태자원을 연계한 녹색관광 육성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑦ 신한류를 활용한 관광상품 개발	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑧ 크루즈관광상품 확대	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑨ 야간관광상품 개발 확대	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑩ 기타()	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

5. [관광마케팅 부문] 관광산업의 지속적 성장을 위한 관광마케팅과 관련하여 향후 과제의 중요성과 시급성에 대해 어떻게 생각하십니까?

평가 항목	중요도					정책실행의 시급성				
	전혀 중요 하지 않음	중 요 하 지 않음	보 통	중 요	매 우 중 요	전혀 시급 하지 않음	시급 하지 않음	보 통	시 급 함	매 우 시 급 함
① 중국, 일본 등 전략시장 유치기반 강화	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
② 관광시장 다변화 전략 마련	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
③ 관광마케팅 예산 확대	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
④ 관광조직간 역할 분담 강화	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑤ SNS 마케팅 강화	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑥ 관광마케팅 평가 시스템 구축	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑦ 기타()	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

미래 관광환경 변화와 중장기 관광정책 방향

6. [관광수용태세 개선 부문] 관광산업의 지속적 성장을 위한 관광수용태세부문과 관련하여 향후 과제의 중요성과 시급성에 대해 어떻게 생각하십니까?

평가 항목	중요도					정책실행의 시급성				
	전혀 중요 하지 않음	중요 하지 않음	보 통	중 요	매 우 중 요	전혀 시급 하지 않음	시급 하지 않음	보 통	시 급 함	매 우 시 급 함
① 편리한 도내 교통체계 구축	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
② 입/출도 교통수단의 다양화	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
③ 수용력에 근거한 관광숙박시설 확충 및 정비	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
④ 관광안내체계의 질적 개선	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑤ 쇼핑시설의 고급화 및 다양화	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑥ 관광관련 종사자 교육 강화	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑦ 지역주민에 대한 맞춤형 홍보체계 구축	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑧ 관광객 안전보호 시스템 강화	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
⑨ 기타()	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

※ 본 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 ※

ABSTRACT

**The Environmental Changes in the Tourism Industry and Directions
for the future Medium- and Long-term Tourism Policy in Jeju Island**

Chung, Seung-Hoon & Song, Jae-ho

Keywords: Environmental Changes, Tourism Trends, Tourism Policy

This study attempted to analyze a variety of external environmental factors affecting the future travel and tourism industry in 2020 in Jeju Island based on a literature review, historical analyses of tourism policy and destination management in Jeju Island, and a survey of tourism experts and researchers.

The purpose of this study was to provide practical directions for medium- and long-term tourism policy in Jeju Island. In doing so, the study examined economic, social, cultural, and political changes in the tourism industry and identified key environmental factors that have influence the tourism industry.

This report is organized in seven chapters:

Chapter 1 (introduction) provides essential background material, including research background and purposes, research method, and an overall of the organization of the report.

Chapter 2 presents literature reviews of futuristic research methodology such as an overview of futuristic research and general approaches to

futuristic studies.

Chapter 3 discusses the outlook of given conditions of the domestic and international tourism environment on the basis of analyzing changes in macroscopic environments for the tourism industry and providing its managerial implications.

Chapter 4 focuses on historical changes in tourism policy and destination management and development in Jeju Island based on evaluations of past tourism planning and development practices and tourism policies in Jeju Island. The chapter also discusses implications for future tourism policy in Jeju Island.

Chapter 5 covers the tourism experts' survey and its results.

Chapter 6 provides future directions for medium- and long-term tourism policies in Jeju island in accordance to identified environmental factors affecting changes in the travel and tourism industry.

Chapter 7 presents concluding remarks including a summary of the research results and practical implications for future tourism policy in Jeju Island.

연구진

연구책임	정 승 훈 (제주발전연구원 선임연구위원)
공동연구	송 재 호 (제주대 관광개발학과 교수)
연구보조	김 세 미 (제주발전연구원 위촉연구원)

기본연구 2013-16

미래 관광환경 변화와 중장기 관광정책 방향

발행인 || 공 영 민

발행일 || 2013년 11월

발행처 || 제주발전연구원

690-162 제주시 아연로 253번지

전화: (064) 726-0500 팩스: (064) 751-2168

홈페이지: www.jdi.re.kr

인쇄처 || 한미기획출판 (064) 753-7891

ISBN : 978-89-6010-338-2 93320

- ☐ 이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서, 제주특별자치도의 정책적 입장과는 다를 수 있습니다. 또한 이 보고서는 출처를 밝히는 한 자유로이 인용할 수 있으나 무단전재나 복제는 금합니다.