

碩士學位論文

제주방문 관광객의 펜션 이용 특성에
관한 연구



濟州大學校 經營大學院
觀光經營學科 觀光經營學專攻

梁 彰 容

2005年

碩士學位論文

제주방문 관광객의 펜션 이용 특성에
관한 연구



指導教授 崔柄吉
제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

濟州大學校 經營大學院
觀光經營學科 觀光經營學專攻

梁 彰 容

2005年년

제주방문 관광객의 펜션 이용 특성에 관한 연구

指導教授 崔 柄 吉

梁 彰 容

이 論文을 經營學 碩士學位 論文으로 提出함.



梁彰容의 經營學 碩士學位 論文을 認准함.

委 員 長 _____ 印

委 員 _____ 印

委 員 _____ 印

濟州大學校 經營大學院

2004년 12월

<목 차>

| | |
|---------------------------|----|
| 제1장 서론 | 1 |
| 제1절 문제의 제기 | 1 |
| 제2절 연구의 목적 | 2 |
| 제3절 연구의 방법과 범위 | 3 |
| 제2장 이론적 고찰 | 5 |
| 제1절 펜션의 개요 | 5 |
| 1. 펜션의 개념 및 유형 | 5 |
| 2. 펜션과 유사숙박시설의 비교 | 12 |
| 3. 펜션의 특징 | 14 |
| 제2절 국내·외 펜션 현황 | 16 |
| 1. 국외의 펜션제도 및 운영 현황 | 16 |
| 2. 국내펜션 운영 현황 | 24 |
| 3. 제주지역 펜션운영 현황 | 25 |
| 제3절 선행연구동향 | 31 |
| 1. 공급자측면 | 31 |
| 2. 수요자측면 | 33 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| 제3장 연구모형 | 36 |
| 제1절 연구모형과 연구가설의 설정 | 36 |
| 1. 연구모형 | 36 |
| 2. 연구가설의 설정 | 36 |
| 3. 변수의 조작적 정의 | 37 |
| 제2절 연구조사설계 | 39 |
| 1. 연구대상 및 자료수집방법 | 39 |
| 2. 설문지 구성 및 내용 | 39 |
| 3. 분석방법 | 40 |
| 제4장 실증분석 | 42 |
| 제1절 표본의 특성 | 42 |
| 1. 표본의 인구통계적 특성 | 42 |
| 2. 표본의 일반적 특성 | 43 |
| 제2절 신뢰성 및 타당성 분석 | 47 |
| 제3절 가설검증 | 50 |
| 1. 가설 1의 검증 | 50 |
| 2. 가설 2의 검증 | 55 |
| 제4절 분석결과의 요약 및 시사점 | 58 |
| 1. 제주방문 펜션이용객 특성 | 58 |
| 2. 펜션유형별 펜션이용객특성 차이분석 | 59 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| 2. 펜션유형별 펜션이용특성 차이분석 | 60 |
| 3. 분석결과의 시사점 | 60 |
| 제5장 결 론 | 64 |
| 참고문헌 | 66 |
| ABSTRACT | 68 |
| 부록 | 70 |



〈표차례〉

| | |
|--|----|
| <표 2-1> 관광펜션업과 휴양펜션업 지정기준 | 6 |
| <표 2-2> 전원형 펜션의 유형 | 12 |
| <표 2-3> 펜션시장 규모의 현황과 전망 | 25 |
| <표 2-4> 제주지역 휴양펜션업 현황 | 26 |
| <표 2-5> 제주도 민박 및 펜션현황 | 27 |
| <표 2-6> 휴양펜션과 관광펜션의 차이점/공통점 | 28 |
| <표 2-7> 휴양펜션과 관광펜션의 장/단점 | 28 |
| <표 3-1> 설문문의 구성과 내용 | 40 |
| <표 4-1> 표본의 인구통계적 특성 | 42 |
| <표 4-2> 이전방문회수 | 43 |
| <표 4-3> 여행일정 | 44 |
| <표 4-4> 방문목적 | 44 |
| <표 4-5> 여행형태 | 45 |
| <표 4-6> 동반자유형 | 45 |
| <표 4-7> 여행패턴 | 46 |
| <표 4-8> 여행경비 | 46 |
| <표 4-9> 최대여행경비지출부문 | 47 |
| <표 4-10> 펜션선택동기 요인의 신뢰성 및 타당성 분석 | 48 |
| <표 4-11> 펜션 유형과 여행일정 교차분석 | 50 |
| <표 4-12> 펜션 유형과 여행형태 교차분석 | 51 |
| <표 4-13> 펜션 유형과 방문목적 교차분석 | 52 |

| | |
|--|----|
| <표 4-14> 펜션 유형과 동반자 유형의 교차분석 | 53 |
| <표 4-15> 펜션 유형과 여행활동유형간의 교차분석 | 54 |
| <표 4-16> 펜션 유형과 여행경비 교차분석 | 54 |
| <표 4-17> 펜션 유형과 이전방문횟수 교차분석 | 55 |
| <표 4-18> 펜션 유형과 펜션선택동기 요인간의 차이분석 | 56 |
| <표 4-19> 펜션 유형과 정보원천 교차분석 | 57 |
| <표 4-12> 펜션 유형과 펜션위치 교차분석 | 58 |

<그림차례>



| | |
|---------------------|----|
| <그림 1> 연구흐름도 | 4 |
| <그림 3-1> 연구모형 | 36 |

제1장 서론

제1절 문제의 제기

1995년 지방자치제 실시이후, 지역개발은 지방정부의 주된 목표가 되었다. 산업시설 및 기업체 유치를 위한 하부구조가 마련되지 않은 산간지역이나 낙후지역의 지방정부는 지역개발을 위한 방법으로 관광산업을 선택하고 있다. 관광은 경제적 효과가 아주 크기 때문에 전 세계적으로 관광수용국가나 지역에 강력하고 안정적인 경제적 영향을 미치는 것으로 인식되고 있다.

한편 소득수준의 향상과 주 5일 근무제 도입은, 우리나라 도시민의 여가시간의 확대 및 여가에 대한 인식의 변화를 가져왔다. 과거에는 여가시간이 단순한 휴식시간이나 잠으로만 여겨졌던 것이 현대사회에서는 삶의 질과 관련된 중요한 지표로 인식되게 되었고, 이에 따라 여가활동도 다양해졌으며 이중 관광이 차지하는 비중은 커져가고 있는 추세이다¹⁾. 한편 관광의 내용면에서도 단순휴식, 단순관광, 소극적 관광문화에서 자기개발과 창조적 활동 추구, 레저중시로 가치관 변화, 사생활 중시, 직접참여 및 체험형 휴식문화, 적극적으로 스포츠를 즐기는 관광으로 변화하고 있다.

이와 같은 관광패턴의 변화로 인해 그간 상대적으로 산업개발의 혜택을 덜 받은 산간지역이나 낙후지역이 저개발로 인해 보호된 지역의 자연환경으로 인해 여가활동의 폭이 다양해진 도시민을 끌어들이 수 있는 장점이 되었다. 특히 농촌관광 및 녹색관광을 추구하는 가족단위 체험형 관광객의 비중이 전체 관광객 구성에서 있어 증가하는 추세에 따라 펜션은 시장의 수요에 대응하는

1) 윤지환·이시은, “펜션 운영자의 태도와 운영만족도에 관한 연구”, 관광·레저연구, 제16권 제2호, 2004, p. 272.

틈새시장으로 주목받아 왔다²⁾.

국내에서 펜션이란 말이 도입된 것은 2000년 1월 28일 제주도 개발특별법과 8월17일 제주도 개발특별법 시행령, 11월14일 조례개정공포를 통해 제주도에 30개 사업장을 선정하여 펜션을 허가하면서부터이다. 그 후 제주도를 비롯해 강원도와 경기도를 중심으로 펜션은 비약적으로 증가하여 2003년도에 이르러서는 전국에 1,000여개의 펜션이 들어서게 되었다³⁾. 이처럼 펜션은 불과 4년 만에 그 수는 급격히 증가하였을 아니라 현재도 그 규모는 확대되고 있는 실정이다.

이와 같이 펜션이 주5일제 도입, 국민관광 행태의 다양화와 욕구변화에 부응하여 새로운 관광숙박시설로 인식되고 제주지역 경제에 있어서 중요한 역할을 담당하는 지위로 격상되고 있으며, 양적으로 증가하고 있음에도 불구하고 펜션에 대한 연구는 주로 부동산과 관련되거나 정부의 민박정책 연구의 한 부분에서만 이루어져 보다 체계적인 연구가 필요한 실정이다.

본 연구에서는 이 같은 문제인식을 바탕으로 수요적 측면에서 제주방문관광객의 관광행태특성과 펜션이용특성을 살펴봄으로써 이에 대해 체계적인 분석을 시도하려 한다.

제2절 연구의 목적

본 연구는 최근 국내에 선을 보이며 새로운 숙박시설로 자리 잡고 있는 펜션에 대한 소비자들의 특성 파악에 중점을 두었다. 도서·산간지역이나 낙후지역은 상대적으로 산업개발의 혜택을 덜 받았으나, 반대급부로 저개발이 지

2) 제주도 펜션·민박 협의회, 「제주지역 민박형 펜션 이용객의 이용성향 분석」, 2004, p.1.

3) 윤지환·이시은, 전계논문, p. 272.

역의 자연환경을 보호할 수 있게 되었고, 여가활동의 폭이 다양해진 도시민을 끌어들이 수 있는 장점이 되었으며, 숙박시설로서 새롭게 등장한 것이 펜션은 주 5일제 도입, 국민관광 행태의 다양화와 욕구변화에 부응하여 새로운 관광 숙박시설로 인식되고 있다.

이러한 배경 하에 본 연구에서는 제주지역 펜션이용객을 대상으로 펜션이용자의 특성과 관광패턴의 분석을 통해 펜션의 숙박시설로서의 역할과 중요성을 조명해보려 한다. 이를 위해 본 연구의 연구목적으로 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 문헌연구를 통해 민박의 새로운 대안으로 등장한 숙박시설인 펜션에 대한 개념을 정의하고 유형, 특징 등을 분석한다.

둘째 연구지역인 제주지역 뿐만 아니라 국내·외 펜션에 대한 현황을 파악한다.

셋째, 선행연구를 통해 국내의 펜션연구의 동향을 파악한다.

넷째, 제주방문 펜션이용객의 특성 및 펜션이용특성을 펜션유형별로 차이검증을 실시한다.

끝으로, 이와 같은 분석결과를 바탕으로 학술적·실무적 차원에서 펜션업에 관심을 갖고 있거나 현재 운영 중인 사업주들에게 마케팅 또는 관리적 시사점을 제시한다.

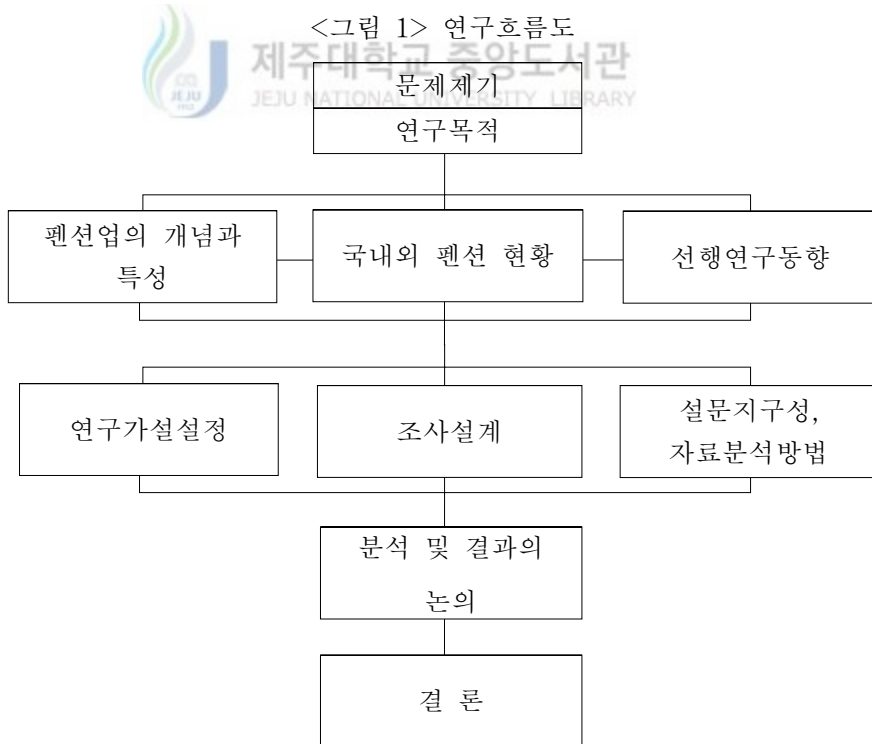
제3절 연구의 방법과 범위

본 연구는 탐색적 연구로서 국내 최초로 도입된 새로운 형태의 숙박시설(펜션)에 대한 정확한 개념과 우리 실정에 맞는 펜션의 정착, 운영 방향에 대해 다양한 방법과 과정을 모색했다.

첫째, 펜션에 대한 이론적 고찰을 위해 문헌조사를 실시했다. 숙박시설과 관련된 선행 학술연구논문, 각종 관련서적, 일간지 및 외국 잡지, 한국관광연구원 연구보고서, 한국관광공사 연구보고서, 문화관광 자료집, 각종 통계자료, 인터넷 관련 사이트를 기반으로 분석하고 이를 통해 펜션의 개념을 정리했다.

둘째, 주5일 근무제 도입을 통한 소비자의 여행행태 변화가 펜션산업에 미치는 영향을 파악하기 위해 설문조사를 실시했다.

종합적으로 지역실정에 맞는 펜션의 정착을 위해 이론적 고찰로부터 개념을 설정하고 그러한 개념 하에 개발될 다양한 펜션이용객의 여행특성과 펜션 이용특성을 펜션 유형에 따라 구분·분석하여 제시하였다. 이를 연구흐름도로 나타내면 <그림 1>과 같다.



제2장 이론적 고찰

제1절 펜션의 개요

1. 펜션의 개념 및 유형

1) 펜션의 개념

펜션(Pension)은 연금이라는 뜻으로 고대 그리스의 여러 도시에서 여행자에게 빵과 와인을 무료로 제공하는 민박이라는 뜻에서 시작되었고, 선진국에서는 펜션을 정년퇴직한 부부가 연금과 민박 경영으로 여생을 보내는 뜻에서 유래되었으며, 요즘이 싸고, 가정적인 서비스를 제공하는 소규모 고급 숙박시설로 개인별장과 같은 아늑함과 가족적인 분위기를 제공한다. 프랑스에서는 이를 광시옹(Pension)이라 부르며, 영국과 미국에서는 B&B(Bed and Breakfast), 독일에서는 게스트하우스(Guest-house), 호주와 뉴질랜드에서는 로지(Lodge)가 펜션의 유사한 형태다⁴⁾.

현재 펜션은 시설 면에서의 특징을 구체적으로 살펴보면, 호텔수준이지만 요금이 저렴하고 농장과 목장, 산책로와 바비큐 시설이 있으며, 자연체험을 할 수 있는 여건도 갖추고 있으며 자연체험을 바탕으로 한 가족단위의 건전한 휴식처로 적합한 시설을 갖추고 있다. 따라서 펜션은 호텔이나 콘도와는 달리 주인이 관광지 주변의 경치 좋은 곳에 펜션을 짓고 자연생활을 하면서 자연속의 건전한 휴식처로서 주인과 투숙객들 간의 교류가 가능하다는 점이 특징이며 가족 중심 경영체가 대부분이다.

4) 이경호, "펜션사업에 관한 연구: 사례를 중심으로", 건국대학교 부동산대학원 석사학위논문, 2003, p.4.

펜션과 유사한 개념들이 현행 법률에 의해서도 정의되고 있으나 그 구체적 규정에는 약간의 차이가 있다. 즉 관광진흥법에 의해 ‘관광펜션업’은 “숙박시설을 운영하고 있는 자로서 자연·문화체험관광에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하는 업”으로 정의되어 있다. 또한 제주국제자유도시특별법에 의해서 ‘휴양펜션업’은 “관광객의 숙박·취사와 자연체험관광에 적합한 시설을 갖추어 이를 당해 시설의 회원, 공유자, 그 밖에 관광객에게 제공하거나 숙박 등에 이용하게 하는 업”으로 정의된다. 관광펜션업과 휴양펜션업은 <표 2-1>과 같이 지정 기준에서도 약간의 차이를 보이고 있다.

<표 2-1> 관광펜션업과 휴양펜션업 지정기준

| 구분 | 관광펜션업 | 휴양펜션업 | 비고 |
|-------|---------------------------------------|---|------------------|
| 관 련 법 | 관광진흥법 | 제주국제자유도시특별법 및 제주도 조례 | |
| 층 수 | 3층 이하 | 2층 이하 | |
| 객 실 | 30실 이하 | 10실 이하 | |
| 시설기준 | 취사 및 숙박에 필요한 설비 | 거실·현관·욕실·화장실 및 취사시설 | 휴양펜션업은 제주도조례로 규정 |
| 부대시설 | 바비큐장, 캠프파이어장 등 주인의 환대가 가능한 1종류 이상의 시설 | 체험농장용(660㎡ 이상) 또는 목장(10,000㎡ 이상) 확보 어린이 놀이터, 간이골프연습장, 게이트볼장, 풀장, 바비큐장 등 이용시설 중 2종 이상 | 휴양펜션업은 제주도조례로 규정 |
| 안내표기 | 외국어 안내표기 | | |
| 적용지역 | 전국(제주도제외) | 제주도 | |

자료 : 관광진흥법, 제주국제자유도시특별법 및 제주도 조례, 2003년.

따라서 본 연구에서는 펜션에 대한 정의를 ‘저렴한 가격으로 호텔 정도의 시설을 갖추고 서비스를 제공하고 가족적인 분위기를 갖춘 소규모의 콘도형 숙박시설’이라고 정의하고자 한다.

2) 펜션의 유형

현재까지 국내의 경우 펜션관련 연구가 양적인 측면 뿐만 아니라 질적 측면에서도 미진하여 펜션의 유형을 체계적이고 일정한 기준에 따라 구분되고 있지는 않다. 따라서 여기서는 기존에 제기된 펜션 유형 구분에 대한 몇가지 사례를 선행연구를 통해 검토해보고 이를 비판적으로 고찰하여 제주지역 실정을 반영한 새로운 펜션 유형 구분의 기준을 제시해보고자 한다.

오명훈은⁵⁾ 국내 운영중인 분석을 통해 단지의 규모, 건물형태, 경영방식에 따라 다음과 같이 펜션 유형을 구분하고 있다.

① 규모에 따른 분류

가. 독립펜션

본인의 자본으로 펜션을 짓는 방법으로 본인 거주공간과 객실을 동시에 지어 전원생활과 더불어 수익을 확보하는 유형이다. 펜션창업의 가장 일반적인 방법으로 주로 기업체 퇴직자 등을 중심으로 한 노후생활 영위나 전원생활을 원하는 이들이 선택하는 방법이다. 부지 선정, 사업 타당성 분석, 설계 및 인허가 과정, 건축 및 조경, 마케팅 등을 본인이 직접 하는 경우와 펜션업체에서 대행해 주는 경우가 있다.

5) 김인호·김신원, “수도권 펜션의 실태분석에 의거한 펜션단지 조성방안”, 농촌계획, 제9권 제1호, 2003, pp.63-65에서 재인용.

독립펜션의 경우 대부분 주인이 직접 거주하는 경우가 많고, 일부는 가까운 사람이 대리로 운영해 주거나 펜션업체에서 운영을 대행해 주는 경우가 있다. 그러나 주인이 직접 거주하면서 운영하는 경우 이용객과 관계형성으로 인한 재방문 유도, 운영비 절감 등의 효과가 높게 나타날 수 있다.

나. 단지형 펜션

관광지나 레저시설이 가까운 곳에 대규모 용지를 택지로 개발하고 개인투자자를 모집하여 분양하고, 일정 세대 이상의 펜션단지를 개발하는 유형이다.

단지형 펜션의 장점으론 고객관리, 홍보와 마케팅, 시설보수까지 공동 관리해 경비절감 효과가 크다는 것과 단지 전체를 하나의 테마로 꾸며 고객의 인지도를 높일 수 있다는 것이다. 단점으론 지나치게 수익성 위주로 운영됨으로 민박이나 콘도 등 단순 숙박업소화 될 우려가 있고, 관리 시스템이나 전문 관리인 부족으로 효율적인 관리나 운영이 어렵다. 그리고 다른 부동산 상품처럼 개발이나 분양에 대한 기준이 없어 인허가나 분양에 문제가 발생할 경우 분양회사의 부도로 원금까지 손해 볼 수 있다. 또한 토지 소유주와 시행사, 운영관리 주체가 다를 경우 진행과정에서 마찰로 인한 사업 성사 여부가 불투명할 수 있다.

농림부의 민박관련 지침에 직접적인 영향을 받는 곳이 단지형 펜션이다. 현재 전국에서 분양 중인 단지형 펜션은 대부분이 동별 객실 수가 7실 이하여서 숙박시설로 등록되지 않고 있고, 건축허가도 일반주택으로 받고 있다. 그러나 2004년 7월부터는 사업자나 대리인의 주민등록이 이전되어야 하고, 실제로 거주하여야 한다. 대부분의 단지형 펜션의 경우, 동과 객실마다 주인이 다르고, 생활근거지를 다른 곳에 두고 있는 개인들이 펜션 운영 때문에 주소를 이전하기는 쉽지 않은 현실이다.

또한 건설교통부는 2003년 10월 건축면적 9백 평 이상 펜션의 경우 2004년

7월부터 '후분양제'를 실시토록 하였다. 따라서 그동안 선분양으로 시공사금을 마련했던 단지형 펜션의 경우 7월부터 초기 사업비 부담이 대폭 늘어날 전망이다.

② 경영방식에 따른 분류

펜션은 경영방식에 따라 가족중심의 자가경영형과 위탁관리형으로 나눌 수 있다.

가. 자가경영형

주인이 직접 살면서 운영을 함께 하는 방식으로 주인 가족이 손님 손님을 맞아들이고 서비스를 해야 하는 경우이다. 현재 많은 펜션들이 자가운영방식으로 운영되고 있는데 대부분이 단독형의 개별펜션들이다.

나. 위탁관리형

전문관리회사에서 예약, 운영, 홍보까지 모든 경영을 전문적으로 해주기 때문에 자가경영에 비해 편하게 일정한 수입을 보장받을 수 있다. 수익은 관리회사가 전체수익의 30~50%를 갖고 투자자에게 월정액으로 주는 게 보통인데, 잘 되는 곳은 수익률이 연 15%도 나오지만 평균 10~12%정도가 일반적이다. 최근 펜션이 부동산 투자상품으로 급부상하면서 대형의 단지형 펜션들이 위탁관리 방식을 채택하고 있다.

③ 건물형태에 따른 분류

가. 일체형(집합형)

일체형은 주인집과 모든 객실이 건물 한 동에 함께 있는 형태를 말하는데,

2층 정도의 규모에 아래층에 4~8개의 객실이 있고 2층에는 주인가구의 살림집이 있는 형태가 일반적이다.

나. 방갈로형(독립형)

별채형 펜션이라고도 하는데 한 동에 여러 개의 객실이 배치되는 것이 아니고 주인가구는 독립공간에 거주하며 객실은 적은 평수의 방갈로를 그 주변에 배치하는 형태로 일체형보다 보다 더 독립된 공간으로 프라이버시가 보장되는 것이 특징이다. 따라서 프라이버시를 보장받고자 하는 젊은 층이나 다른 이용객들을 배려하는 어린이동반 가족 이용자들에게 인기가 있다.

④ 기타

이외에도 펜션을 펜션과 함께 전원카페나 식당 등을 겸하는 전원카페형 펜션, 동일한 취미나 테마를 갖고 있는 사람들이 모여 살면서 자연스럽게 펜션 단지를 만들어 가는 동호인형 펜션(Co-housing), 기업체에서 집을 지어 직원들의 연수원으로 사용하면서 나머지 시간이나 공간을 펜션으로 운영하는 형태의 연수원형 펜션, 그리고 요양형 펜션 등으로 구분하기도 한다. 특히 테마를 중심으로 최근에는 레프팅이나 패러글라이딩, 별자리를 연구하는 모임 등을 위한 전문펜션도 등장하고 있다.

한편 이훈석은⁶⁾ 펜션 유형을 오동훈이 제시한 규모에 따라 크게 독립펜션과 단지형 펜션으로 구분하고 있지만 일반에서 통용되는 펜션의 개념과 법적으로 정의된 유사개념을 종합하여 주택의 형태와 입지조건, 용도, 시설 및 관리방식 등 다속성에 근거하여 전원형 펜션의 개념을 조작적으로 정의해 구분

6) 이훈석, “펜션업이 지역에 미친 영향에 관한 연구: 이용객의 관광행태와 지출흐름을 중심으로”, 서울대학교 환경대학원 석사학위논문, 2004.

하고 있다.

이훈석은 우선 전원형 펜션을 주택의 형태 측면에서 보면, 관광진흥법상의 관광펜션업과 제주도개발특별법 등을 기준으로 공동주택이 아닌 단독주택으로서 3층 이하의 건물로 한정하여 콘도형 시설이나 일반민박과 구분하고, 입지 조건 측면에서는 도시를 벗어난 농촌 지역에 위치한 주택으로 한정하였다. 또한 주택의 용도면에서는 주인 또는 위탁관리인의 거주와 이란 이용객의 숙박 목적이 혼합된 경우를 포함하면서 단순 숙박목적의 시설이나 객실이 10실을 초과하는 대규모 사업목적의 숙박시설을 제외하고 있다.

또한 전원형 펜션의 경우 이용객들을 접대할 식당과 카페를 겸하는 경우가 많기 때문에 이를 포함하되, 주목적이 음식점인 경우는 제외하고 있다. 주택의 시설 측면에서는 기본시설로서 수세식 화장실과 냉난방시설, 독립적 취사시설 등으로 갖추고 있고 부대시설로서 바베큐장, 캠프파이어장, 테니스장 등 이용객 체험시설을 2종류 이상 갖춘 경우로 한정하여 기존의 일반민박과 구별하고 있다.

마지막으로 주택에 상시 거주하는 거주자는 주택 소유자 또는 위탁관리인으로서 펜션 이용객들에게 기본 서비스와 부가 서비스(식사 등)를 제공하는 역할을 수행하고 이들은 동일한 건물 내지 인접한 건물에 함께 거주하는 것을 원칙으로 하고 있다⁷⁾.

본 연구에서는 이훈석의 연구를 바탕으로 관광지라는 제주지역의 특성을 반영하여 펜션 유형을 체험·전원형 펜션과 숙박형 펜션으로 구분하고자 한다.

7) 박인권·박현주, “펜션형 전원주택의 지방경제에 대한 파급효과 분석”, 주택연구 제12권 제1호, 2004, pp.53-64.

<표 2-2> 전원형 펜션의 유형

| 구분 | 전원형 펜션의 개념 | | |
|----------|------------|---------|------|
| 주택형태 | 단독주택 | | 공동주택 |
| 위치 | 비도시지역 | | 농촌지역 |
| 주택용도 | 주거 | 주거 및 숙박 | 숙박 |
| 시설수준 | 보통민박 | | 고급민박 |
| 관리방식 | 직접관리 | | 위탁관리 |
| 관리인 거주형태 | 비거주 | | 상시거주 |

주) 음영부분이 전원형 펜션의 개념에 포함되는 유형

2. 펜션과 유사숙박시설 비교

펜션, 콘도미니엄, 민박과 전원주택은 도시를 벗어나 전원이나 관광지 또는 유원지 등에 위치하는 주거시설이라는 면에서는 유사하나 자세히 살펴보면 여러 가지 면에서 미세한 차이가 있다.

이를 정리하면 다음과 같다.

1) 유사한 점

- ① 펜션과 콘도미니엄, 민박은 다같이 일정한 숙박료를 받고 숙박장소를 제공하는 숙박시설이라는 점이다.
- ② 펜션과 민박은 대부분 영세한 규모이며 개인중심 운영이라는 점이다.
- ③ 펜션과 전원주택은 단독주택형이며, 전통식 또는 현대식으로 외관이 미려하고 입지 또한 자연경관이 수려한 농촌이나 어촌 또는 산촌 등에 위

치한다는 점이다.

- ④ 펜션과 콘도는 회원권을 분양하여 운영할 수 있다는 점이다.
- ⑤ 펜션과 민박은 개별 주차시설과 화장실을 갖춘 독립적인 주택형태를 이루고 있다는 점이다.

2) 차이점

- ① 펜션은 자연 속의 목조나 통나무조립 형태의 단독주택형 구조로 다양한 테마를 가지고 특색 있는 운영을 할 수 있으나, 콘도는 도시의 아파트를 관광지에 옮겨 놓은 것 같은 획일적인 콘크리트 구조로 이루어져 있어 현대인의 다양한 욕구에 부응하지 못한다는 점이다.
- ② 펜션은 민박에 비하여 외관이 별장식으로 화려하며, 내부시설 또한 고급스럽고, 독립적인 세대로서 개별 화장실 및 가족 집기와 요리도구가 갖추어져 있으나, 민박은 대부분 1개의 주택 안에 여러 개의 방이 있으며 그중 1개의 방만을 사용하고 개별 화장실 및 요리시설이 없다.
- ③ 펜션은 10실 이하의 소규모 주택시설로 주로 개인이 운영하나, 콘도는 50실 이상의 대규모 숙박시설로 기업형태로 운영된다. 그리고 펜션은 콘도와는 달리 이용객이 회원권 없이 누구나 손쉽게 예약해 이용할 수 있으나, 콘도는 이용객이 구입해 이용해야 이용이 가능하고 회원권이 없으며 비싼 사용료를 지불해야 한다.
- ④ 펜션이 전원 내에 위치한 별장형 숙박시설이라면, 민박은 전원내 위치한 상시주거용 일반주택으로써 숙박을 제공하는 시설이다.
- ⑤ 펜션이 이용자에게 일정한 숙박료를 받는 영업용 숙박시설인데 비하여, 민박(전원주택)은 일정한 인원이 상시 주거하며 비영업용 위주의 주택이다.

3. 펜션의 특징

주5일 근무제와 함께 관광자의 여가행태 변화에 기인하여 새로운 숙박상품으로 부상하고 있는 펜션은 몇 가지 공통된 특징을 살펴본다.

1) 입지 및 시설

현재 우리나라의 펜션 시장은 제주도와 강원도 평창지역에서 활발이며, 이외에도 경기도 청평 및 가평지역, 충남 태안반도 주변 등에 많은 펜션들이 성행하고 있어 펜션군락을 형성하고 있다. 제주도와 평창지역은 사계절 관광지로 일년 내내 관광객들이 끈이지 않는 곳이며, 경기도 청평 및 가평지역은 강을 끼고 있어 수상레포츠가 가능한 지역이다. 또한 충남 태안반도 지역은 안면도라는 관광자원을 가지고 있는 지역이다. 이외에도 현재 성업 중에 있는 펜션이나 창업 중에 있는 많은 펜션들이 휴양림이나 강, 호수, 계곡 등의 자연환경 인접지역 혹은 유명관광지 인근 지역에 입지하고 있다.

이와 같은 펜션의 입지특성은 펜션사업 준비기에 부지선정에 많은 영향을 주게 되는데, 이는 펜션의 입지가 영업수익과 깊은 관련이 있기 때문이다. 따라서 전문가들은 유명관광지나 그 주변 혹은 자연경관이 뛰어난 산, 계곡, 바다, 호수 등과 연결한 장소를 펜션부지로 추천하고 있다⁸⁾.

한편 펜션의 시설적 특성을 살펴보면, 유럽풍의 목조주택이나 통나무주택을 상상하게 되는데, 이는 현재 운영 중에 있는 펜션들의 건축구조가 대부분 목조나 통나무로 이루어져 있기 때문으로, 펜션을 찾아오는 많은 고객들이 번잡한 대규모 관광지보다는 자연 속에서 조용하고 편하게 쉴 수 있는 곳을 원하기 때문에 자연친화적이고 건강지향적인 주택인 목조나 통나무 등을 선호하

8) 오동훈·박선영·이재순, “펜션산업의 특징과 급성장 원인에 관한 소고“, 도시행정학보, 제16집 제2호, pp. 59-78.

는 것은 당연하므로 공급자들의 수요에 대한 반응으로 이루어진 결과라 할 수 있다. 이외에도 펜션 중 목조가 많은 이유로는 공사기간이 상대적으로 짧고 화려한 외관과 다양한 평면을 가진 건물을 조성하는데 적합하기 때문이다.

이러한 수요자들의 자연친화적인 건축물에 대한 선호는 제주도 관광객을 대상으로 한 문성중⁹⁾의 연구결과에서도 나타나고 있다. 결국 이러한 자연친화적인 건축물을 선호하는 수요자들의 요구가 현재 지어지는 펜션들의 목조, 통나무, 황토 등의 자연친화적인 소재로 연결되고 있음을 알 수 있다.

2) 테마

펜션전문가들은 투자자들에게 펜션운영에 있어 중요한 점은 위치선정, 테마, 홍보 등이 강조하고 있다¹⁰⁾. 실제로 현재 성공적인 운영을 하고 있는 펜션들을 보면 테마로 성공한 사례들이 많다¹¹⁾. 그 예로 제주도 남제주군 안덕면의 k펜션은 동백꽃과 야생화공원을 테마로 하고 있으며, 강원도 원주시 신림면 j펜션은 각종 유화와 그림을 감상할 수 있는 미술전시회, 워크샵 등의 작품진시를 테마로 하고 있다. 도자기 체험프로그램을 만들어 운영하면 작품을 판매하는 경우, 사슴이나 타조 등을 사육해 고객을 유치하는 경우, 공해가 없는 깊은 산속에서 고추장과 된장만을 재래식으로 발효시켜 이를 판매하는 경우, 트레킹(treking), 행글라이더, 번지점프, 레포츠 체험활동과 관련된 테마 등 독특한 테마를 개발해 성공한 사례가 많다.

펜션에서 테마를 강조해 성공한 사례는 우리보다 앞서 펜션이 도입된 일본의 경우에도 테마형 펜션들이 대세를 이루고 있다는 점과 유럽의 경우에도 구

9) 문성중 외 2인, “제주지역 이벤트축제 평가분석의 틀에 관한 연구“, 제주관광연구, 4, 2001, pp.57-67.

10) 오동훈·박선영·이재순, 전개논문, pp.59-78.

11) 중앙일보, 2003년 3월 31일

모에 관계없이 독특한 문화와 테마가 강조되고 있다는 점에서 알 수 있다.¹²⁾ 한편 이러한 펜션의 특징으로 인해 여러 펜션 운영사이트에는 테마를 구분하여 고객이 원하는 테마의 펜션을 예약할 수 있도록 운영하고 있으며, 강이나 리조트를 끼고 있는 단지나 건강, 수상레포츠, 골프장 예약 등 특별한 테마를 갖춘 펜션으로 투자자들이 몰리는 현상이 발생하고 있다.

제2절 국내·외 펜션 현황

1. 국외의 펜션제도 및 운영 현황

1) 프랑스의 펜션

프랑스 펜션은 일반적으로 지드(Gite)로 지칭되고 있다. 지드는 집 전체나 가옥의 독립된 일부분을 빌려주는 대가민박(貸家民泊, Gite Rural)과 침실만을 제공하는 대실민박(貸室民泊, Chambre d'hôte)이 있으며, 어린이민박(Le Gite d'enfants)과 농가캠프(Le Camping a la Ferme), 단체체류민박(Le Gite d'etape Dtde S'ejour), 휴가용 오두막(Le Chalet-loisir) 등이 있다. 대실민박에서 제공되는 주택은 민가, 농가, 중세의 성, 수도원 등 다양하며 침실과 화장실 이외에 민박자 전용시설(거실, 주방 등)을 갖추고 있는 곳도 있다.

지드는 프랑스어로 '집'을 의미하며 오늘날 일반적으로 농가에서 관광객들에게 임대하는 집을 의미한다. 1951년 알프스 지역에서 마을의 민가를 관광객에게 빌려주면서 시작되었는데, 이는 농촌의 자구노력과 장기휴가에 따른 저비용 숙박시설의 필요성에서 출발했다.

지드프랑스(Gite de France)』 전국연맹의 민박사업국은 프랑스 최대의

12) <http://www.goodpension.co.kr>

민박 조직이며, 1955년에 정부의 보조를 받아 전국의 농촌 민박을 체계화하고 단일 조직망으로 연결하였다. 지트 연맹이 체계화한 민박 유형은 전체 5가지 유형으로 독채대여형과 객실 대여형, 아동 민박, 농가 캠핑, 간이 민박 등이 있다.

이들 민박 농가는 지트 연맹이 정한 등급 기준에 따라 최저 1등급에서 최고 4등급까지 등급을 보리의 수로 표시하는데, 등급심사는 지트 연맹 도협회 위원회가 맡고 있으며, 유효기간은 5년, 등급 인정은 각 위원별로 환경과 옥외 설비, 건물의 상태, 실내설비 및 실내장식을 평가하여 기준 점수에 도달할 경우에만 부여하고 있으며, 농업회의소에서 운영하는 농촌관광 프로그램은 지트 연맹의 민박사업에 비해 훨씬 내용이 다양하다.

이 사업은 1981년부터 「농가에 오신 것을 환영합니다(bienvenue a la ferme)」라는 공동 상표 운동으로 시작되었는데, 여기에서는 농업회의소가 별도로 정한 등급 기준을 적용하고 있다. 프로그램은 농가 민박과 레스토랑, 레저 등 3종류로 구분되며, 농가별로 다양한 세부 프로그램이 운영되고 있다.

프랑스에서는 농촌민박을 더욱 활성화하기 위하여 향후 추진 사업으로 정보서비스와 예약시스템을 개선하고, 민박 이용자를 위한 도로표지판을 확충하는 한편, 이용객의 욕구(needs)에 부응하는 레저형 민박 개발에 주력하고 있으며, 정보서비스와 예약시스템은 가정에서 안내서를 받아보고 전화 이용을 통해 신용카드로 예약 및 대금결제를 할 수 있도록 개선하고 있다.

또한 관광객의 민박 이용을 증대시키고 이용자의 편의를 돕기 위해, 주요 도로변에 표지판을 세우고, 아스팔트 도로 위에도 민박 지역을 알리는 표시를 할 수 있도록 추진 중이며, 이용객의 욕구 변화에 따라 민박도 새로운 유형으로 발전을 모색하고 있는데, 최근에는 민박을 하면서 스포츠나 레저를 즐기려는 이용객이 늘어나 낚시, 승마, 스키 등 다양한 레저형 민박을 개발하고 있다.

2) 독일의 펜션

독일에서의 전원관광(rural tourism)또는 농업관광(agri-tourism)은 ‘전원에 게 보내는 휴가’와 ‘농가에서 보내는 휴가’로 나누어져 있다. ‘전원에서의 휴가’란 작은 호텔이나 식사가 나오는 가족용 펜션 등에서 1주일 정도를 보내는 바캉스를 의미한다.

독일에서는 1960년대 이전에 농촌에서 휴가를 보내는 일은 있었지만, 이는 농가가 관광객을 위해 객실을 별도로 마련한 것이 아니고, 가족적인 분위기에 서 며칠동안 재워주는 형태임. 1960년대 후반에 이르러 독일의 남부지역인 바이에른 주에서 농업을 관광에 접목시킨 「바이에른의 길」이라는 정책이 처음 시도되었는데, 여기에서 독일의 농촌관광이 시작되었다. 바이에른 주는 오스트리아에 인접한 알프스의 산악지역으로서, 농업조건이 불리한 인구 과소 지역이었다. 따라서 바이에른 주 정부에서는 소규모 가족농을 중심으로 농업을 유지할 수 있는 정책을 구상하게 되었고, 그 결과 산비탈의 낙농축산과 관광을 연계하는 방안이 모색되기 시작했다.

이와 같이 농업조건이 불리한 지역에서 농업과 관광을 접목시키려는 독일의 농촌관광 구상은 인접한 바덴 주, 뷔르템베르크 주 등으로 확산되고, 많은 농가가 참여하게 되어 오늘날 ‘농가에서 휴가를’이라는 농촌관광 운동으로 발전하였는데, 독일의 농촌관광 관련 조직으로는 독일 농업협회(DLG)와 식량농업부 정보서비스협회(AID), 독일 농민연맹, 농업신용은행 등이 있다.

독일 농업협회는 1965년부터 농가의 민박사업에 관심을 갖고 민박 상품의 규격과 품질을 통일시켜 오늘날의 DLG 인증 민박을 육성해 왔고, 식량농업부의 정보서비스협회는 민박 경영 농가를 위해 연수프로그램을 운영하고, 정부의 보조정책 등 정보서비스를 제공하며 민박 농가를 지원하여 왔다. 독일 정부는 농가의 민박 사업을 지원하기 위해 농가가 민박을 경영하는 경우 보조금

과 저리 융자금을 지원하고 있다. 보조금은 개별농가(사업체) 투자촉진보조 정책(EIP)과 농업 융자 정책(AKP), 구 동독주에 대한 정책 등의 일환으로 지급하고 있다.

저리 융자금은 농업신용은행의 특별 융자 프로그램에 따라 받을 수 있는데, 융자 대상으로는 농가의 겸업 촉진 투자와 지역 경관의 보전이미지 향상, 농촌 후계자, 젊은 층의 활동 공간 건설 등이 포함되어 있고, 이 밖에도 민박 농가를 지원하는 정책은 EC의 장려 조치와 유럽부흥 프로그램 특별 대출, 연방주 정부의 장려책, 기타 사업 상담 등이 있다.

독일의 농촌관광은 프랑스에 비해 소박하며 농가에서 조용하게 휴가를 보내려는 이용객을 위주로 숙박과 레저형이 발달되어 있는 특징을 보이는데, 농촌의 숙박시설로는 객실형 민박(privatzimmer)과 별채형 민박(ferienwohnungen), 여관(gastehaus), 하숙(pension), 간이특급 호텔, 유스 호스텔, 야영장 등이 제공됨. 레저시설로는 공공시설인 다목적 온천시설(cure house)과 향토박물관, 음악당 등이 있으며, 농가의 사유 시설로 승마장, 자동차 야영장(camping car) 등이 있다.

한편, 독일농업협회(DLG)와 식량농업부 정보서비스협회(AID)는 「농가에서 휴가를」 보내자는 농촌 민박 프로그램을 운영하고 있는데, 이 프로그램은 이용객에게 양질의 서비스를 제공하고자 협회가 품질을 인증한 농가만이 사업에 참여할 수 있도록 하고, DLG의 품질보증마크는 국립특허기관(RAL)이 인정한 'DLG점수' 마크에 관한 기본 규칙에 따라, 각 지역의 담당위원회의 심사를 거쳐 부여되며 유효기간은 3년으로 되어 있다. 심사위원회는 농업상담소, 농업종사자, 농협, 지방자치단체, 지역진흥단체, 관광협회, 금융기관, 호텔, 음식점협회, 소비자단체의 대표들로서 최고 9명의 위원으로 구성되며, 그중 1명은 반드시 여성으로 정하고 있다. 품질 보증은 5가지 민박 시설을 대상으로 하며, 각 시설의 용도에 따라 평가기준이 조금씩 다르다. 독일은 관광객에 대한 조사연

구를 토대로 농촌관광의 활성화 방안을 모색하고 있다. 독일 관광연구협회의 조사 결과, 농가에서 휴가를 보내는 사람들은 가족적인 유대관계와 시골의 조용함, 어린이의 놀이터, 스포츠 장소, 영농 체험, 인적 교류, 동물 동행 등을 원하는 것으로 나타나고 있다.

3) 영국의 펜션

영국은 소규모 민박을 중심으로 숙박형과 식사형이 발달되어 있다. 대부분의 민박 농가는 건물을 신축하지 않고, 있는 그대로 시골의 생활이나 문화, 역사적 유산, 풍경, 마을 주민의 환대 등을 관광 상품화하고, 민박의 운영형태는 농가 일손을 줄이기 위해 침대(bed)와 아침식사(breakfast)만을 제공하는 B&B형 민박이 주류를 이루고 있다.

영국은 1970년대 유럽대륙에서 농촌관광을 받아들여, 영국 고유의 농촌다움을 보전하려는 농촌관광으로 발전시켰다. 당시 유럽에서는 리조트형 관광개발의 폐해가 알려지면서, 대형으로 상업화된 관광개발을 지양하고 지역의 생활이나 환경을 배려하는 관광이 모색하였고, 이는 1947년부터 ‘도시농촌계획법’을 제정하고, ‘농촌다움의 보호’를 중시해온 영국의 전통에 일치되는 것으로 영국에서는 농촌다움을 해치는 리조트형 농촌관광을 전혀 시도하지 않았으며, 농가의 민박 사업은 1960년대부터 당시 농산물의 과잉으로 농가 소득이 줄어들게 되자 일부 농가에서 경영을 다각화하기 위한 방편으로 모색되기 시작했다.

1970년대 후반에 이르러 영국에서는 이른바 ‘휴가 사업(holiday business)’이라는 이름으로 농촌관광이 활성화되었는데, 이때 농촌관광 추진 조직으로 농장휴가국(Farm Holiday Bureau)과 관련 정부기관이 참여하게 되었다. 농장휴가협회는 종전의 자발적인 농가 민박을 전국적인 네트워크로 연결하고, 공

동 마케팅 활동을 벌이기 위해 1983년에 설립되었다. 이 협회는 1989년에 협동조합으로 독립하여 활동하고 있으며, 회원들의 회비와 안내서 판매수입 등으로 운영되고 있다. 주요 활동으로 회원에 대한 자문이나 정보제공, 마케팅 전시회 기획, 연수회 개최, 안내서 발행 등을 수행하고 있다.

한편 영국은 농촌휴양지계획(country access scheme)과 농촌경관 관리인 제도(country stewardship scheme)를 시행하여 농촌관광 사업에 참여하는 농가에게 농촌경관을 보전한다는 명목으로 보조금을 지급하고 있으며, 농촌휴양지계획은 의무적으로 휴경되는 농지에 산책로 등을 조성하는 경우 국가가 농가에게 보상하는 제도로서 1994년에 도입되었다.

즉, 농촌경관 관리인 제도는 전통적인 농촌경관 6가지를 복원 또는 보전하여 휴양시설로 이용하고자 농가와 계약을 맺고 보조금을 지급하는 제도로서 1991년부터 시행되고 있는데, 이 제도에 따라 영국은 역사적 경관, 석회암지대의 초지경관, 저지대의 평화로운 경관, 수변의 경관, 해안선의 경관, 구릉지 경관을 농촌의 전통적인 경관으로 선정하여 관리하고 있다.

한편, 영국에서도 1983년에 설립된 농장휴가협회가 전국 민박 농가를 공동 네트워크로 조직하고 공동 상표를 사용하며 민박 프로그램을 제공하고 있는데, 영국은 민박 농가의 등급 판정을 정부관광국에서 담당하고 있는 점이 특징이다. 민박 농가의 등급은 왕관(crown)으로 표시하며, 최저 등록(listed)에서 최고 5관(five crown)까지 6등급으로 구분하고 있다. 일반적으로 영국의 민박 농가는 등록에서 3관까지의 등급에 포함할 수 있다.

보통 등급판정은 침실, 욕실, 화장실, 기타 부수적 서비스를 기준으로 이루어지며, 불시에 관광국 직원이 방문하여 점검한다. 이와 같이 영국에서는 최근 농가의 민박 사업이 발전됨에 따라 민박과 병행하여 농가에서 제공할 수 있는 다양한 농장 관광상품 개발에 주력하게 되었는데, 이러한 경향은 농어업식량부가 1980년대 후반부터 농업경영 다각화사업을 장려함에 따라 촉진되었다.

이밖에도 농장의 관광자원을 개발하기 위해 1991년에는 ‘전국 농장매력물 네트워크(national farm attraction network UK)가 설립되어 농장 내 공예센터, 농장박물관, 경관박물관, 클레이사격 등 다양한 프로그램을 개발추진하고 있다.

4) 일본의 펜션

일본의 경우는 민숙과 팡송이 여관업법의 적용을 받으며, 간이숙박업으로 분류됨. 일본관광협회의 분류에서는 민박과 팡송을 호텔, 여관과 더불어 민영 숙박시설로 분류하고, 비교적 저렴한 요금으로, 가정적인 서비스를 받을 수 있기 때문에 많은 사람들이 선호하고 있다.

민숙과 팡송 중 펜션과 유사한 것은 팡송이다. 팡송인 서양의 펜션을 모방한 것으로 ‘가족이 경영하는 소규모 서양식 호텔’이라 할 수 있는데, 저렴한 가격으로 수준 높은 서양식 숙박시설을 이용하고자 하는 일본인들의 수요에 부응하기 위하여 개발되었으며, 주로 젊은 세대에게 인기가 있는 실정이다.

팡송은 1970년에 제1호가 개업한 이래 민박시장과 경쟁하면서 그 수가 점점 증가해왔고, 1975년 이후 1990년대 초까지 20%의 성장을 보였으나 1992년 2,766개를 정점으로 감소하기 시작했다. 이는 일본경제의 거품이 거친 이후 숙박자수 감소와 숙박단가의 저하에 따라 시장규모가 다소 축소되었기 때문이다.

1973년에 팡송시스템 개발(pension system development)이라는 회사가 설립되어 용자알선까지 담당하는 일종의 프랜차이즈 방식 경영시스템을 구축한 바 있는데, 일본의 팡송은 대부분 5~10일 정도로 도시생활에 염증을 느낀 중년부와 정년퇴직이후 노후사업으로 부부가 경영하고 있으며, 특히 욕실은 온천을 이용하여 실내의 농촌에 시설되는 경우가 많다. 일본지역에서도 나가

노현 지역에 가장 많은 펜션이 개발되어 있고, 시즈오카현 이토고원 지역에는 약 167개소가 밀집되어 있는 실정이다.

인허가 및 사후관리는 팡송업도 호텔, 여관, 간이숙소, 하숙시설 등과 마찬가지로 여관업법(旅館業法)의 적용을 받고 후생성(厚生省)이 관장하며 주변에 유치원, 교회 등이 없어야 하며, 영업허가는 도도부현지사(都道府縣知事)의 허가를 받아야 하고, 영업시설에 대한 관리감독은 현(縣) 산하 보건소가 담당하며, 허가관청에서는 비정기적으로 위생 점검을 실시하고 있다. 주로 소독, 냄새, 환기 등 청결 유지와 식품류의 냉장 보관상태 등을 점검하고 있다.

펜션시설의 요금은 조금씩 차이는 있으나 1박기준 7천엔에서 9천엔 정도이며 주 고객은 연인, 명절 때 가족, 테니스 그룹 등이며 이러한 인연으로 다시 찾아오는 고객이 많다. 일본의 대부분의 펜션에서는 손님들이 직접 취사행위는 할 수 없다는 특징이 우리나라와의 차이점이다.

일본의 경우 지역단위, 전국단위로 펜션업협회가 구성되어 있으며, 회원간의 친목도모와 이벤트행사 추진, 관광관련 잡지 등 펜션 홍보를 하고 있으며, 예약업무는 펜션업자가 인터넷을 통하여 직접 홍보하고 있다. 이처럼 펜션상품의 품질 유지를 위해 신규 가맹자들에 대해서 매우 엄격하게 심사되며, 펜션 경영자 단체는 펜션 상품을 홍보해 줌으로써 농가의 홍보비용을 줄이고 이용객에게는 신뢰감을 주고 있다. 특히, 서비스의 질을 높이고 사업을 다각화하기 위한 훈련과 새로운 펜션 경영자를 육성하기 위한 교육을 강화하여, 펜션 상품을 다각화면서 레크레이션, 농가의 생산 및 생활 체험을 위한 새로운 상품도 꾸준하게 개발되고 있다는 특징이 있다.

2. 국내펜션 운영 현황

제주도 강원도, 경기도를 중심으로 2001년까지 불과 200여개의 펜션이 영업 중이던 것이 2003년 들어 충청도, 경상도, 전라도에까지 시장이 확대되었다¹³⁾. 하지만 정부의 통계와 관련협회의 부재로 아직까지 정확한 통계는 알 수 없으나 2003년 현재 전국적으로 약 400~500여 개의 펜션들이 영업중인 것으로 알려지고 있으며, 관련업계 종사자들의 말을 빌리자면 2004년에는 펜션수가 1,000여개에 육박할 것이라고 전망된다.

일반적인 펜션들이 단독형 또는 2~4동 정도의 소규모 펜션이 주를 이루고 있으나 2002년부터 10~40동에 이르는 중대형 펜션단지들이 객실 분양의 형태로 새롭게 등장하는 추세에 있다. 물론 이러한 단지형 펜션의 등장으로 인해 장기적으로는 이와 같은 유형의 대형펜션단지들이 콘도와 마찬가지로 어려움에 처할 것으로 예상되지만 소형이나 중형 펜션단지는 펜션의 테마 구성에 있어 상대적으로 비용대비 효율이 높기 때문에 향후 성장이 예상된다¹⁴⁾.

이러한 펜션이라는 숙박형태는 얼마전까지만 하더라도 이를 확실히 규정할 수 있는 조건이나 규정이 정해진 바가 없었지만, 2000년 제주도 개발특별법에 의해 ‘펜션업’이 처음 법조문 속에 등장하였다. 2003년 8월 6일자로 문화관광부는 관광진흥법 시행령을 개정하여 펜션업을 관광편의 시설업으로 지정하고 있는 상황이다.

펜션업체 중의 하나인 휴펜션(<http://www.huepension.com>)에서 추정한 우리나라 펜션업의 라이프사이클 단계에 의하면, <표 2-3>에서 보듯이 2000년에 도입된 이후부터 2002년까지는 도입기로 보고 있으며, 2005년까지는 성장기, 2006년 이후는 성숙기로 보고 있다. 2002년까지는 400여개에 불과했던 펜

13) 오동훈·박선영·이재순, 전개논문, pp.59-78.

14) 상계논문, pp.59-78.

선시장의 규모가 2003년 들어 급속한 증가세를 보여서 2005년에는 3,000여개에 육박할 것으로 예상하고 있다.

<표 2-3> 펜션시장 규모의 현황과 전망

| 구분 | 2000년 | 2001년 | 2002년 | 2003년 | 2004년 | 2005년 | 2006년 | 2007년 |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 시장성숙도 | 도입기 | | | 성장기 | | | 성숙기 | |
| 전국 펜션수 (단위: 동) | 70 | 200 | 400 | 1,000 | 2,000 | 3,000 | 4,400 | 5,100 |
| 매년당 증가 펜션수 | - | 130 | 200 | 600 | 1,000 | 1,400 | 1,000 | 700 |
| 시장규모 (단위:억) | 245 | 455 | 700 | 2,100 | 3,500 | 4,900 | 3,500 | 2,450 |

자료: 휴펜션(<http://www.huepension.com>) 내부자료

3. 제주지역 펜션운영현황

제주도에서 펜션이 국내의 다른 지역에 비해 일찍이 관심을 대상이 된 이유는 관광객의 편의를 증진시키고, 주민소득증대 사업의 일환으로 중소자본을 가진 도내 농·어민도 직접 관광개발에 참여할 수 있는 방안으로서의 역할과 관련되어 있다. 이에 따라 제주도개발특별법(제37조)에서 펜션업을 숙박·취사와 체험관광에 적합한 시설을 갖추고 이를 당해 시설의 공유자·회원·기타 관광객에게 제공하게 하거나 숙박 등에 이용하게 하는 업으로 정의했고, 제주국제자유도시특별법이 제정되면서 휴양펜션업 조항이 신설되는 등 펜션업이 공식적으로 새로운 숙박시설로 자리를 잡아갔다.

그러나 이와 같은 휴양펜션업은 현재 제주지역의 경우에만 제주국제자유도

시특별법에 의거해 허용되고 있고, 유사한 업종으로 ‘관광펜션업’이 현재 관광진흥법 개정안에 포함되어 있는 상황이지만 제주도의 경우 ‘관광펜션업’을 불허하고 있다. 제주국제자유도시특별법상의 휴양펜션업 현황을 보면 <표 2-4>와 같이 2004년 9월 현재 제주시 7개소, 서귀포시 1개소, 북제주군 3개소, 남제주군 10개 총 21개소 178개 객실수를 가지고 운영 중에 있다.

<표 2-4> 제주지역 휴양펜션업 현황

| 구분 | 운영중 | |
|------|-----|-----|
| | 개소 | 객실수 |
| 계 | 21 | 178 |
| 제주시 | 7 | 39 |
| 서귀포시 | 1 | 9 |
| 북제주군 | 3 | 59 |
| 남제주군 | 10 | 71 |

자료: 제주도, 2004. 9. 30. 현재

한편, 휴양펜션업은 아니지만 제주지역의 경우 민박과 콘도형 민박이 펜션이라는 이름으로 운영 중이지만, 이에 대해 구체적으로 정리된 자료는 미비한 실정이다. 현재 제주도의 경우 펜션, 펜션형 콘도, 펜션형 민박, 펜션형 리조트 등 펜션 관련 명칭으로 영업 중인 업소는 2003년 말 현재 약 270~290여개소에 이르는 것으로 추정되고 있다. 하지만 이들 중 펜션업으로 허가를 받은 업소 21개소를 제외하면 기존의 단순 민박이나 콘도의 형태가 펜션의 이름만을 빌려 쓰는 형태가 대부분이다¹⁵⁾. 따라서 본격적으로 펜션이 성장기에 접어들어 따라 한국식 펜션에 대한 규정 및 구분 작업의 필요성이 제기되어 문화관

15) 김주승·김대경, "주5일 근무제 도입에 따른 휴양펜션업의 발전방안에 관한 연구", 관광농업연구, 제9권 제11호, 2002, pp.167-191.

광부에서 2003년 8월, 관광진흥법 시행령을 개정하여 펜션업을 관광편의시설업으로 지정하기에까지 이르렀다. 제주지역 각 시군의 홈페이지 민박현황을 비롯한 관련 사이트를 분석해 현황을 정리한 결과는 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 제주도 민박 및 펜션현황(2003년 3월말 현재)

| 지역 | 구분 | | 개소 | 지역 | 구분 | | 개소 | |
|------|-------------|-----|-----|------|---------|-----|-----|----|
| 제주시 | 이호해수욕장 지구민박 | | 43 | 서귀포시 | 구시가권 | | 30 | |
| | 용두암 지구민박 | | 12 | | 신사가권 | | 33 | |
| | 기 타 | | 28 | | 중문권(I) | | 73 | |
| | 외국인 민박 | | 254 | | 중문권(II) | | 79 | |
| | 계 | | 337 | | 계 | | 215 | |
| 북제주군 | 민박 | 동부권 | 구좌읍 | 61 | 민박 | 동부권 | 남원읍 | 7 |
| | | | 조천읍 | 163 | | | 성산읍 | 11 |
| | | | 추자면 | 52 | | | 표선면 | 7 |
| | | 우도면 | 17 | 서부권 | | 대정읍 | 1 | |
| | | 한림읍 | 121 | | | 안덕면 | 13 | |
| | | 서부권 | 애월읍 | 53 | | 계 | | 39 |
| | 한경면 | | 18 | 관광펜션 | 동부권 | 남원읍 | 1 | |
| | 계 | | 485 | | | 성산읍 | 2 | |
| | 민박 | 동부권 | 구좌읍 | | | 1 | 표선면 | 3 |
| | | | 조천읍 | | 8 | 서부권 | 대정읍 | |
| | | | 추자면 | | | | 안덕면 | 3 |
| | | 우도면 | 1 | | 계 | | 9 | |
| | | 서부권 | 한림읍 | | 3 | | | |
| | | | 애월읍 | | 17 | | | |
| | 한경면 | | 4 | | | | | |
| 계 | | 34 | | | | | | |

자료 : 제주도 펜션·민박 협의회, 상게서, p.55.

한편, 제주국제자유도시특별법에서 '휴양펜션업'과 개정된 '관광진흥법'에서의 '관광펜션업'에 대한 비교 및 차이점과 공통점에 대해 정리하면 <표 2-6>, <표 2-7>과 같다.

<표 2-6> 휴양펜션과 관광펜션의 차이점/공통점

| 구 분 | | 휴양펜션 | 관광펜션 |
|-------|--------------|----------------------------------|------|
| 차이점 | 사업자 제한 | 제한 (관련법에 의한 농축어업인) | - |
| | 회원모집 | 가 능 | 불 가 |
| | 절 차 | 사업승인→등록 | 지 정 |
| | 진흥자금 용자여부 | 가 능 | 가 능 |
| 공 통 점 | | '펜션' 상호가능 : (휴양, 관광)펜션, 양도/양수 가능 | |

자료 : 제주도 펜션·민박 협의회, 상게서, 2004.

<표 2-7> 휴양펜션과 관광펜션의 장/단점

| 구 분 | 휴양펜션 | 관광펜션 |
|-----|---|--|
| 장 점 | - 건설자금 용자가능 - 회원모집 가능 | - 휴양펜션에 비해 소규모자본 - 절차 간편 - 사업자 제한 없음 |
| 단 점 | - 관광펜션에 비해 자본 과다 - 절차 복잡 - 사업자 제한 | - 건설자금 용자 불가 - 회원모집 불가 |

자료 : 제주도 펜션·민박 협의회, 상게서, 2004.

4. 국내 펜션사업의 문제점 및 대응방안

국내·외 펜션 운영현황에서 살펴본 바와 같이 펜션은 변화하는 소비자의 욕구변화에 부응하는 숙박시설이라는 점에서 각광을 받고 있고 지속적인 성장이 예측되고 있기는 하지만 국내의 경우 법·제도적 장치의 미비 등으로 인해 사업운영의 불확실성이 증대되고 있는 실정이다. 이러한 측면에서 국내 펜션 사업 운영상의 문제점을 살펴보면 다음과 같다¹⁶⁾.

첫째, 공중위생법상 8실 이상의 객실을 두고 영업하고자 하는 경우 ‘숙박업’으로 신고토록 하고 있어 신고 단계에서 규제가 가능하나 7실 이하의 대상에서 제외되고 있다. 특히 7실 이하의 경우 농어촌정비법상의 농가민박 규정을 원용하고 있는데, 이 경우 일반주택으로 분류되고 있어 실제로 숙박업을 하고 있음에도 각종 규제가 곤란해 난개발 등의 문제를 야기시키고 있다.

둘째, 건축법상 숙박시설에 포함되지 않으므로 인해 수질오염에 영향을 주는 지역에 일반 주택 형식으로 입지하여도 규제할 근거가 마땅하지 않다. 즉 민박이나 펜션을 숙박시설로 이용할 경우 건축허가 대상 규모(건축연면적 200㎡, 3층 이상) 미만의 건축물은 허가와 신고없이도 건축 가능한 규정을 이용하도록 하고 있다.

셋째, 대규모 펜션 단지의 경우 토지를 여러 개의 필지로 분할하여 개별 분양 후 일반주택(다가구 주택)으로 건축하여 펜션 전문업체가 통합 관리하는 방식을 취하고 있는데, 이때 실제 건물 소유주는 토지 및 건축비만 부담하고 매달 정기적으로 임대료를 받는 형태로 운영되고 있다.

넷째, 현행법상 펜션 영업에 대한 명확한 인·허가 규정이 없고, 소관 부처가 없어 효율적인 행정지도 등이 어려운 상태이다. 공중위생법상 규제방침이 제시되기 전까지 지방자치단체에서는 소득 증대를 위하여 펜션, 기업형 민박

16) 제주도 펜션·민박 협의회, 전게서, pp.27-29.

을 양성화하는 경향이었다.

다섯째, 민박 및 펜션은 보전관리지역, 농림지역, 자연환경보전지역 등 상수원 상류지역 또는 자연경관이 우수한 지역에 입지하는 특징을 보이고 있다. 이들 지역 안에서는 단독주택, 학교 등 국민생활에 필요한 건축물만 입지가 가능하나 단독주택으로 건축 후 7실 이하 민박 및 펜션으로 사용하고 있어 규제가 곤란한 경우가 발생하고 있다.

여섯째, 세제상의 문제로, 특히 7실 이하의 경우 생계형 민박 개념으로 현재 농어촌진흥특별법에 의해 철저히 보호되고 있어 숙박을 통한 수익창출에도 불구하고 세금을 거의 내지 않고 있다.

일곱째, 관광펜션 지정의 실효성 저하가 우려되고 있다는 점이다. 개정된 관광진흥법에 따라 2004년부터 펜션이 관광편의시설로 인정되어 제도권으로 진입되었지만 단지형 펜션의 경우 관광펜션으로 지정되지 않고 있다. 법이 시행되고 있는 현재까지 세금을 꼬박꼬박 내야 하는 관광펜션이 아닌 비제도권에 머무는 펜션 수가 줄어들지 않는 경향을 보이고 있다.

이와 같이 최근 개정되어 시행되고 있는 관광진흥법 시행령에서는 펜션이 관광편의시설로 인정되는 법적 근거를 제시하고 있는데, 이는 제도권 밖에 있던 펜션을 제도권으로 끌어들이는 계기가 되고 있다. 이를 계기로 펜션 관련 제도의 미비에 따른 문제점을 개선하기 위한 모색가능한 대안을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 관광진흥법 시행령에 따르면 관광펜션으로 지정되면 펜션을 지을때나 개보수시 관광개발진흥기금을 저리로 지원받을 수 있지만 관광편의시설업으로 지정되면 문화관광부와 재정경제부가 협의해서 결정하게 될 세율에 의해 세금을 납부해야 하므로 기존 민박과 같이 세금을 전혀 내지 않던 펜션들이 제도권 안으로 진입하려고 하는데 현실적 장벽이 되고 있다. 특히 개인이 짓는 펜션은 30실 이하여야만 관광펜션으로 지정이 가능하고 단지형 펜션은 관

광펜션으로 원칙적으로 지정이 불가능하게 되었다. 향후 국내 여행 및 레저 수요의 증가가 명확해 지는 상황에서 현재 국내 여행숙박시설의 수용능력과 함께 새로운 숙박시설을 선호하는 소비자들의 요구가 적절히 반영되어 관련 당국은 펜션에 대한 신축적 정책을 조속히 수립해야 할 필요성이 있다.

둘째, 현행 관광호텔, 가족호텔, 한국전통호텔, 휴양콘도미니엄업으로 구분되어 있는 관광숙박업에 펜션, 민박, 모텔, 여관 등 다양한 중저가 숙박시설이 포함될 수 있도록 관련 규정을 개정하고 관광숙박시설의 개발운영과 관련되어 있어 시설의 개발운영에 있어 장애요인이 되고 있는 공중위생관리법, 소방법, 건축법 등 다수의 숙박업 관련 규정을 통합적으로 운용할 필요가 있다.

제3절 선행연구동향



1. 공급측면에서의 접근

오동훈 등¹⁷⁾은 부동산투자의 관점에서 주5일 근무제 등의 외부환경 변화에 의해 부동산시장에서 새로운 상품으로 떠오르고 있는 펜션의 특징과 급성장 원인에 대해 언급하고 있다. 즉 펜션은 입지가 영업수익과 관련이 깊기 때문에 부지선정이 매우 중요하며, 테마를 가지고 있는 시설적 측면에서 외양은 자연친화적이어야 하며 프라이버시가 보장되는 객실공간, 취사설비 등을 갖춘다는 측면에서 기존의 민박과 구별된다고 주장하고 있다. 그리고 국내펜션시장이 짧은 시간동안 급성장 한 원인으로는 주5일 근무제 확산에 따른 여가시간의 증대와 소득수준 향상에 따른 소비자의 가치관 변화, 자동차보급의 확대와 도로망의 확충, 레저문화 확산과 레저활동 인구의 증가, 저금리 시대의 투

17) 오동훈 · 박선영 · 이재순, 전개논문, pp.59-78.

자대안과 같은 5가지 점을 지적하면서 지역경제 활성화에 촉진제 역할이 가능한 펜션을 하나의 산업으로 규정하여 정부나 지자체 차원에서 적극적인 제도적 지원이 필요하다고 주장하고 있다.

김인호¹⁸⁾는 수도권 지역을 중심으로 현재 운영중인 펜션의 운영형태와 서비스 형태 등의 실태를 분석하여 펜션의 유망성 및 수익성 및 드러난 문제점을 해결할 수 있는 펜션단지 조성방안을 구체적인 사례를 통해 다음과 같이 제시하고 있다.

첫째, 펜션조성계획에 있어 먼저 선행되어야 할 것은 조성되고 있는 펜션 또는 펜션단지에서 볼 수 있는 개성없는 단지 조성 및 운영방식에서 탈피하여 특별한 테마를 지닐 수 있는데 초점을 맞추어야 한다.

둘째, 분양자 및 고객의 편의를 위해 전문회사에서 일괄적인 관리 및 예약, 홍보 서비스를 할 수 있는 방식을 채택하여야 한다.

셋째, 부지내 공지를 넓게 확보하여 각종 이벤트 및 휴식공간 확보에 우선적인 주안점을 두어야 한다.

넷째, 부지가 지닌 입지조건에 불리함에서 오는 편의시설의 부족현상을 단지 안에 관리동을 배치함으로써 해결하여야 한다.

다섯째, 각각의 필지 내 조경공간을 분양자들의 취향 및 개성을 고려하여 자신이 직접 가꿀 수 있도록 하여 세부공간 조성의 기회요소를 부여하는 것이 중요하다.

이훈석¹⁹⁾은 평창군을 사례지역으로 선정하고 설문지를 이용한 조사방법을 이용하여 이용객들을 대상으로 이들의 관광행태와 지출흐름을 중심으로 펜션업이 지역에 미치는 영향을 분석했다. 그의 연구에 따르면 지역경제활성화에 도움을 주는 펜션은 단지형 펜션보다는 주인이 거주하는 비율이 높은 독립형

18) 김인호·김신원, 전제논문, pp.27-35.

19) 이훈석, “펜션업이 지역에 미친 영향에 관한 연구: 이용객의 관광행태와 지출흐름을 중심으로”, 서울대학교 환경대학원 석사학위논문, 2004.

펜션을 유치하는 것이 상대적으로 효과적이며, 펜션방문객의 경제적 부가가치를 높이기 위해서는 지방정부와 펜션사업자, 지역주민이 협력하여 하나의 관광자원으로서의 펜션과 지역특산물, 지역의 타관광지를 연계하는 방안마련이 중요하고, 인터넷 및 이용객 대면접촉을 통해 지역 인지도를 강화시킬 수 있어야 지역전체에 대한 경제적 파급효과를 최대화할 수 있다고 주장하고 있다.

이외에도 서명춘²⁰⁾은 사례를 통한 펜션사업의 경제적 타당성 분석과 민감도 분석을 통해 펜션사업에서 영업이익을 증가시키기 위해서는 객실요금보다는 객실가동률을 제고가 더 중요하다고 하고 있으며, 이경용은²¹⁾ 펜션사업과 관련한 법규, 사업절차, 성공적인 펜션사업에 있어서 주요 성공요인을 사례를 중심으로 검토하고 차별화된 서비스, 정부의 정책적 지원, 경영자의 펜션사업에 대한 인식 등이 펜션사업 운영에 있어 중요한 요인이라고 분석하고 있다.

이와 같이 공급측면에서의 펜션에 대한 연구흐름은 펜션이라는 숙박시설이 우리나라에 도입된 연혁이 짧은 관계로 펜션운영과 관련된 세밀하고 구체적인 연구보다는 펜션의 정의 및 유형구분, 법·제도적 측면이나 사업타당성과 관련된 기초적인 측면에서 연구가 수행되는 특징을 보이고 있다. 하지만 최근에는 펜션사업 자체보다는 펜션운영자의 경영자적 특징이나 운영만족도²²⁾와 같이 연구분야가 확대·세밀화되는 경향을 보여주고 있다.

20) 서명춘, “펜션사업 타당성 분석에 관한 연구”, 건국대학교 부동산대학원 석사학위논문, 2003.

21) 이경용, “펜션사업에 관한 연구: 사례를 중심으로”, 건국대학교 부동산대학원 석사학위논문, 2003.

22) 윤지환·이시은, 전계논문, pp.271-286.

2. 수요측면에서의 접근

국내에서 수요측면에서의 펜션관련 연구동향은 주로 펜션이용자의 펜션이용특성이나 소비행태, 선택속성과 관련된 연구가 진행되고 있으나 연구의 질과 양적 측면 모두에서 연구성과는 미미한 실정이다.

김세준²³⁾은 펜션이용객의 인구통계적·사회경제적 특성과악 및 동기요인, 체험요인 그리고 만족에 영향을 미치는 요인에 대한 조사를 위해 수도권 시민 620명을 대상으로 온·오프라인을 통해 자료수집을 하고 분석했다.

연구결과의 시사점으로 첫째, 한국적인 펜션의 모델은 한국인의 여행패턴이 대부분 가족이나 친구 중심으로 진행되고 숙박지 선정에 있어 취사유무가 중요함에 따라 취사가 가능한 콘도형으로 정착되어야 하며,

둘째, 펜션 건축시 테마나 레포츠 활동 참여여부를 중요시 함에 따라 획일적인 건축에서 벗어나 외양이나 실내 인테리어를 그 지방의 문화나 생활과 조화를 이루는 방향으로 다양하게 개발해야 하며,

셋째, 펜션선택시 대부분의 펜션이용객이 인터넷을 통해 구매하는 경향에 비추어 볼 때, 매력적이고 편리하며 유용한 정보를 제공하는 홈페이지 구축은 매우 중요한 요인이며, 이와 더불어 인접 사업자와의 공동협력마케팅과 같은 좀더 효과적인 홍보방안의 활용이 모색되어야 하고,

넷째, 영업을 위한 표적시장은 펜션이용객의 대부분이 가족이나 친구, 연인과 동행하는 비율이 높기 때문에 이들 시장에 소구할 수 있는 마케팅을 전개할 수 있어야 난립하고 있는 시장에서 경쟁우위를 갖출 수 있다고 주장하고 있다.

강창수²⁴⁾는 제주지역 펜션을 이용하는 관광객을 대상으로 펜션 선택속성

23) 김세준, “펜션이용객의 소비행태에 관한 연구”, 한양대학교 국제관광대학원 석사학위논문, 2003.

24) 강창수, “펜션이용자의 선택속성에 관한 연구: 제주지역을 중심으로”, 제주대

과 선택속성에 영향을 미치는 이용형태 및 이용자 특성에 대한 조사연구에서, 펜션이용자들은 깨끗하고 청결한 숙박시설, 적당한 가격, 친절한 서비스를 갖은 펜션을 선호하고 있는 것으로 분석되었다. 따라서 이러한 펜션이용객의 욕구를 반영하여 펜션운영에 있어 경쟁력을 제고하기 위해서는 철저한 위생관리 및 청결유지 노력, 가격신뢰도의 제고, 종사원을 대상으로 하는 정기적인 서비스 교육, 펜션 이정표와 펜션 셔틀버스 운행, 편의시설의 확충 등이 필요하다고 말하고 있다.

제주도 펜션·민박협의회²⁵⁾는 제주지역 펜션이용객의 이용성향을 분석한 연구보고서에서 제주지역 방문객들이 펜션을 선택하는 이유로 편안한 분위기와 바다와 산 등의 자연과 인접성, 청결성 등이 주요한 요인으로 작용하며, 이들은 인터넷 홈페이지나 전화예약을 통해 주로 예약하고, 만족도 또한 전반적으로 높은 것으로 분석하고 있다. 이를 구체적으로 제주방문객의 유형별로 살펴보면, 개별여행객에게는 가격의 다양성이, 단체여행객에게는 체험성, 가족여행객에게는 취사문제 해결 등이 펜션을 이용하는 주된 이유였다고 주장하고 있다. 따라서 이러한 펜션이용객의 욕구를 반영하고 보다 성공적인 펜션운영을 위해서는 단골고객 확보 및 관리노력, 차별화 및 고급화, 실시간 펜션 이종등록 방지 시스템 구축, 경쟁의 분산과 같은 지원노력을 아끼지 말아야 한다고 분석하고 있다.

이와 같이 현재까지 펜션과 관련한 수요측면의 연구에서도 공급측면의 연구에서 마찬가지로 연구의 양 및 질적 측면에서 부족하며, 보다 세밀하고 효과적인 마케팅 및 운영전략을 실행하기 위해서는 펜션이용객에 대한 연구가 기존 호텔분야에서의 연구와 마찬가지로 다양한 관점에서 시도되어야 함을 시사하고 있다.

학교 경영대학원 석사학위논문, 2003.

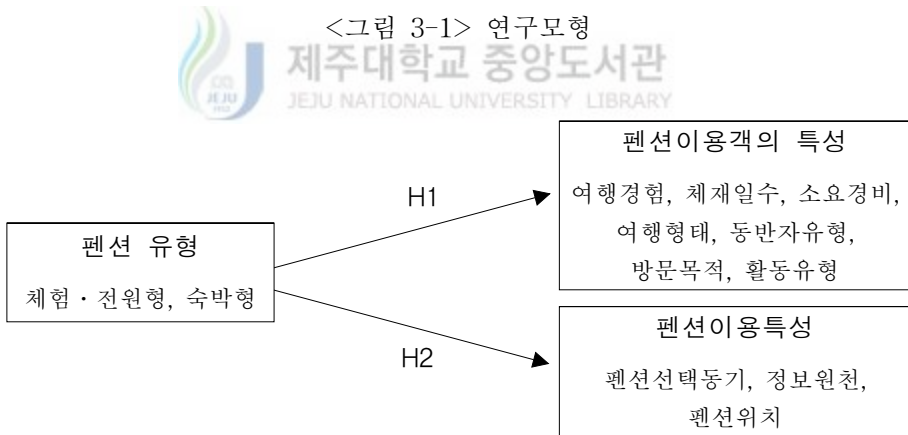
25) 제주도 펜션·민박협의회, 전게서, 2004.

제3장 연구모형

제1절 연구모형과 연구가설의 설정

1. 연구모형

본 연구에서는 이론적 고찰을 중심으로 펜션이용객의 특성과 펜션이용특성이 펜션유형에 따라 어떠한 차이점이 있는지를 규명하기 위해 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다.



2. 연구가설의 설정

연구모형의 펜션 유형은 선행연구에서의 펜션의 규모와 경영방식, 건물형태에 따라 여러 유형으로 분류하고 있으나 본 연구에서는 제주지역의 특성을 반영하여 감귤따기 등의 체험을 할 시설을 갖춘 체험·전원형 펜션과 숙박형 펜션으로 구분하여 살펴보았다. 이와 같은 펜션유형에 따라 <가설 1>은 펜션이용객의 특성과의 차이를 밝히고자 하였으며, <가설 2>는 펜션이용객의 펜션이용특성과의 차이를 분석하였다. 구체적인 가설은 다음과 같다.

가설 1 : 펜션 유형에 따라 펜션이용객의 여행행태는 차이를 보일 것이다.

- 1-1 : 펜션 유형에 따라 펜션이용객의 여행경험은 차이를 보일 것이다.
- 1-2 : 펜션 유형에 따라 펜션이용객의 체재일수는 차이를 보일 것이다.
- 1-3 : 펜션 유형에 따라 여행행태는 여행경험은 차이를 보일 것이다.
- 1-5 : 펜션 유형에 따라 펜션이용객의 방문목적은 차이를 보일 것이다.
- 1-6 : 펜션 유형에 따라 펜션이용객의 활동유형은 차이를 보일 것이다.
- 1-7 : 펜션 유형에 따라 펜션이용객의 소요경비는 차이를 보일 것이다.

가설 2 : 펜션 유형에 따라 펜션이용객의 펜션이용특성은 차이를 보일 것이다.

- 2-1 : 펜션 유형에 따라 펜션이용객의 펜션선택동기는 차이를 보일 것이다.
- 2-2 : 펜션 유형에 따라 펜션이용객의 정보원천은 차이를 보일 것이다.
- 2-3 : 펜션 유형에 따라 펜션이용객의 펜션체류활동은 차이를 보일 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

가설을 정립하고 실증분석을 위해 본 연구에서 사용하고 있는 변수 및 용어들에 대한 개념 정의는 다음과 같다.

1) 펜션유형

펜션 유형은 선행연구에서의 펜션의 규모와 경영방식, 건물형태에 따라 여러 유형으로 분류하고 있으나 본 연구에서는 제주지역의 특성을 반영하여 감귤따기 등의 체험을 할 시설을 갖춘 체험·전원형 펜션과 숙박형 펜션으로 분류하였다.

체험·전원형 펜션은 주택의 용도면에서 주인 또는 위탁관리인의 거주와 일반 이용객과 숙박목적이 혼합된 경우를 모두 포함하며, 이용객들을 접대할 식당과 카페를 겸하고 있는 경우가 많기 때문에 이를 포함하되 주목적이 음식점인 경우는 제외하였다. 또한 주택의 시설 측면에서는 기본시설로서 수세식 화장실과 냉난방 시설, 독립적 취사시설 등을 갖추고 있고 부대시설로서 바베큐장, 캠프파이어장 등 이용객 체험시설을 1종류 이상 갖춘 경우로 한정하였다.

숙박형 펜션은 숙박을 주목적으로 하며 이용객들을 접대할 식당이나 카페를 운영하지 않고 자연·문화체험과 관련된 이용객 체험시설을 갖추지 않은 숙박시설로서, 기존의 민박을 포함하고 있다.

2) 펜션이용객 특성

펜션이용객 특성은 펜션이용객의 여행행태적 특성을 말하며 여행경험, 체재일수, 소요경비, 여행형태, 동반자유형, 방문목적, 활동유형으로 측정하였다.

3) 펜션이용 특성

펜션이용 특성은 펜션이용객의 펜션선택동기, 펜션을 선택하는데 참고한 정보원천, 선호하는 펜션위치를 중심으로 측정하였다.

제2절 연구조사설계

1. 연구대상 및 자료수집방법

본 조사를 수행하기 위하여 연구의 대상은 제주지역 펜션이용객을 대상으로 하였다. 표본의 추출은 비확률표본추출방법의 하나인 임의표본추출을 이용하였으며 자료의 수집은 교차분석의 결과가 통계적으로 의미를 갖기 위한 전제조건인 각 셀당 5이상의 기대도수를²⁶⁾ 갖게 하기 위한 충분한 표본수를 확보하기 위하여 2차례에 걸쳐 수집하였다. 1차 자료수집은 2004년 10월 2일부터 2004년 10월 16일까지 15일간 설문지에 대한 교육받고 조사목적에 충분히 숙지한 조사원이 설문지를 총 250부를 배포하여 221부를 회수하였고, 이 중 응답이 불성실하다고 판단된 16부의 설문을 제외하여 유효표본을 205부로 확정하였다. 2차 자료수집은 2004년 10월 25일부터 31일까지 7일간 추가적으로 100부의 설문지를 더 배포·회수하였고 이 중 불성실하다고 판단되는 11부를 제외한 89부를 확정하였고, 이를 1차 자료수집 표본수에 더하여 최종적으로 294부를 확정하여 실증분석에 이용하였다.

26) 김연형·이기훈, 「통계자료분석: 이론과 컴퓨팅」, 서울: 자유아카데미, 1993, p.47.

2. 설문지 구성 및 내용

설문지의 문항은 선행연구를 바탕으로 연구목적과 연구가설에 부합하도록 변수를 설정하였다. <표 3-1>과 같이 설문지는 크게 3개 부분으로 구성되어 있는데 펜션이용객의 여행특성과 관련된 항목, 펜션이용특성과 관련된 항목, 인구통계적 특성이다.

펜션이용객의 인구통계적 특성은 성별, 연령, 소득, 직업과 관련항 4문항, 펜션이용객의 특성항목은 여행경험, 체재일수, 소요경비, 여행형태, 동반자유형, 방문목적, 활동유형의 7문항, 펜션이용특성은 펜션선택동기 15문항과 정보원천, 펜션체류시 주요활동 등 7문항과 관련된 것으로 총34문항으로 작성되었다. 설문지 구성 및 주요내용을 요약하면 <표 3-1>과 같다.


제주대학교 중앙도서관
 JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY
 <표 3-1> 설문지의 구성과 내용

| 변수명 | 문항번호 | 문항수 | 척도 |
|-----------|---------|-----|------------------|
| 펜션이용객의 특성 | V1~V8 | 8 | 명목척도 |
| 펜션이용특성 | V9~V30 | 22 | 리커트 5점척도 명목척도 |
| 인구통계적 특성 | V31~V34 | 4 | 명목척도 |

3. 분석방법

실증연구의 통계적 분석방법으로는 SPSS/PC 10.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 자료의 분석은 크게 기술적 통계분석과 신뢰도분석, 요인분석, 교차분석, 분산분석 등을 활용하였다. 분석절차에 따른 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

1) 기초통계분석

기초통계분석은 표본의 특성을 파악하기 위하여 성별, 연령, 소득, 직업 등의 인구통계변수의 빈도분석을 수행하였다.

2) 신뢰도 및 타당성분석

15개 펜션이용동기 변수 항목의 신뢰도를 검증하기 위해 크론바하 α 를 이용한 신뢰도 검증을 실시하였으며, 요인분석을 통해 타당성을 검증하였다.

3) 교차분석과 분산분석

펜션 유형과 펜션이용특성, 펜션이용객의 특성을 분석하기 위해 교차분석과 일원변량분산분석(ANOVA)을 실시하여 가설을 검증하였다.



제4장 실증분석

제1절 표본의 특성

1. 표본의 인구통계적 특성

표본의 인구통계적 특성을 살펴본 결과는 <표 4-1>과 같다. 성별에 따라서는 남성이 172명(67.7%)으로 여성보다 높았으며, 연령별로는 30대가 124명(48.8%)으로 절반 정도 차지하는 것으로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 인구통계적 특성

| 구분 | | 빈도 | 비율(%) |
|----|-----------|-----|-------|
| 성별 | 여성 | 93 | 31.8 |
| | 남성 | 199 | 68.2 |
| 연령 | 20대 | 76 | 26.0 |
| | 30대 | 158 | 54.1 |
| | 40대 | 42 | 14.4 |
| | 50대 이상 | 16 | 5.5 |
| 소득 | 100만원 미만 | 45 | 16.0 |
| | 100~199만원 | 168 | 59.5 |
| | 200만원 이상 | 69 | 24.5 |
| 직업 | 회사원 | 148 | 50.7 |
| | 자영업 | 70 | 24.0 |
| | 전문직 | 47 | 16.1 |
| | 공무원 | 8 | 2.7 |
| | 농수축산업 | 4 | 1.4 |
| | 주부 | 5 | 1.7 |
| | 학생 | 10 | 3.4 |

주) missing value는 제외하고 계산한 값임.

소득별로는 전체의 과반수 이상인 152명(62.3%)가 100만원~199만원 사이의 월평균소득을 보인 집단이 가장 높은 비율을 차지했고, 직업별로는 회사원이 126명(49.6%)로 가장 높은 비율을 나타냈다.

2. 표본의 일반적 특성

호텔 등 다른 숙박시설에 비해 최근에 도입된 펜션이용객의 여행특성을 살펴보기 위해 제주방문 펜션이용객의 특성을 분석한 결과는 다음과 같다. 먼저 이전방문회수를 살펴본 결과 <표 4-2>에서 보여지듯이 1회가 104명으로 전체의 35.5%를 차지해 가장 높은 비율을 보였고, 이어서 4회 이상이 59명으로 20.1%였으며 방문경험이 없다 즉, 이번 방문이 첫 번째라는 응답자는 가장 낮은 32명 10.9%의 비율을 보였다. 이러한 결과에서 보듯이 펜션이용객은 대부분 제주에 1회 이상 방문한 경험을 가진 방문객이 주로 이용하는 것으로 나타났다.

<표 4-2> 이전방문회수

| 구분 | | 빈도 | 퍼센트 | 유효퍼센트 | 누적퍼센트 |
|----------------|-------|-----|------|-------|-------|
| 이전 방문 회수 | 없음 | 32 | 10.9 | 10.9 | 10.9 |
| | 1회 | 104 | 35.4 | 35.5 | 46.4 |
| | 2회 | 49 | 16.7 | 16.7 | 63.1 |
| | 3회 | 49 | 16.7 | 16.7 | 79.9 |
| | 4회 이상 | 59 | 20.1 | 20.1 | 100.0 |

<표 4-3>은 제주방문시 여행일정을 살펴본 결과로, 과반수에 조금 못미치는 125명(42.5%)이 3박4일의 일정으로 제주를 방문했으며 이어 2박3일이 103

명(35.0%)으로 순이었고, 상대적으로 장기체류라 할 수 있는 4박5일 이상은 가장 적은 64명(21.8%)이 응답하는데 그쳤다. 기존 제주도 패키지 여행상품이 대부분 2박3일 일정으로²⁷⁾ 짜여져 있음을 볼 때 펜션을 이용하는 방문객은 상대적으로 제주에서의 체류기간이 긴 것으로 분석되었다.

<표 4-3> 여행일정

| 구분 | | 빈도 | 퍼센트 | 유효퍼센트 | 누적퍼센트 |
|----------|------|-----|------|-------|-------|
| 여행 일정 | 2박3일 | 103 | 35.0 | 35.3 | 35.3 |
| | 3박4일 | 125 | 42.5 | 42.8 | 78.1 |
| | 4박5일 | 64 | 21.8 | 21.9 | 100.0 |

방문목적별로 분석한 결과는 <표 4-4>에서 보듯이 휴양·관광이 188명으로 63.9%를 차지해 가장 높은 비율을 보였고, 이어 문화체험이 36명으로 12.2%, 골프나 낚시·등산이 31명으로 10.5%, 친구나 친지방문이 21명 7.1%, 회의참석이나 사업상 목적이 14명 4.8%의 순을 나타내었다.

<표 4-4> 방문목적

| 구분 | | 빈도 | 퍼센트 | 유효퍼센트 | 누적퍼센트 |
|----------|----------|-----|------|-------|-------|
| 방문 목적 | 휴양·관광 | 188 | 63.9 | 64.8 | 64.8 |
| | 친구·친지방문 | 21 | 7.1 | 7.2 | 72.1 |
| | 문화체험 | 36 | 12.2 | 12.4 | 84.5 |
| | 회의·사업 | 14 | 4.8 | 4.8 | 89.3 |
| | 골프·낚시·등산 | 31 | 10.5 | 10.7 | 100.0 |

27) 자유여행사, 하나투어 등 한국을 대표하는 여행사들의 제주도 여행 패키지 상품을 웹사이트를 통해 분석한 결과, 대부분의 여행사의 제주관광패키지 일정은 2박3일 일정으로 짜여져 있는 것으로 나타났다.

한편, 여행형태별 특성을 분석한 결과는 <표 4-5>와 같이 개별여행이 전체의 과반수 이상인 51.0%로 가장 높은 비율을 나타내었고 이어 가족여행 17.3%, 단체여행 16.0%, 신혼여행 14.3%의 비율 순으로 분석되었다.

<표 4-5> 여행형태

| 구분 | | 빈도 | 퍼센트 | 유효퍼센트 | 누적퍼센트 |
|----------|------|-----|------|-------|-------|
| 여행 형태 | 단체여행 | 47 | 16.0 | 16.2 | 16.2 |
| | 개별여행 | 150 | 51.0 | 51.7 | 67.9 |
| | 신혼여행 | 42 | 14.3 | 14.5 | 82.4 |
| | 가족여행 | 51 | 17.3 | 17.6 | 100.0 |

제주방문 펜션이용객의 동반자유형은 <표 4-6>에서 보듯이 부부가 34.0%로 가장 높은 비율을 보였으며, 이어 가족 24.1%, 직장동료 10.5%의 순으로 나타났고, 나홀로여행자나 연인 또는 친구를 동반하는 경우는 상대적으로 낮은 비율을 나타내었다.

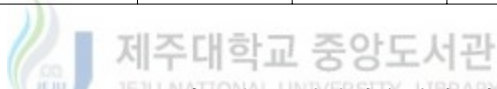
<표 4-6> 동반자유형

| 구분 | | 빈도 | 퍼센트 | 유효퍼센트 | 누적퍼센트 |
|-----------|------|-----|------|-------|-------|
| 동반자 유형 | 혼자 | 19 | 6.5 | 6.5 | 6.5 |
| | 부부 | 100 | 34.0 | 34.2 | 40.8 |
| | 가족 | 71 | 24.1 | 24.3 | 65.1 |
| | 연인 | 21 | 7.1 | 7.2 | 72.3 |
| | 모임 | 27 | 9.2 | 9.2 | 81.5 |
| | 직장동료 | 31 | 10.5 | 10.6 | 92.1 |
| | 친구 | 23 | 7.8 | 7.9 | 100.0 |

제주방문 펜션이용객의 여행패턴을 분석한 결과는 <표 4-7>에서 보듯이 정신적·육체적 피로회복이나 기분전환 위주인 휴양형이 전체의 과반수 이상인 52.4%를 차지했고 이어 문화유적지 답사나 자연경관을 감상하는 활동이 위주인 감상형 26.2%, 레포츠나 이벤트 참여를 위주로 하는 활동형 20.7%의 순으로 나타났다.

<표 4-7> 여행패턴

| 구분 | | 빈도 | 퍼센트 | 유효퍼센트 | 누적퍼센트 |
|----------|-----|-----|------|-------|-------|
| 여행 패턴 | 활동형 | 61 | 20.7 | 20.9 | 20.9 |
| | 감상형 | 77 | 26.2 | 26.4 | 47.3 |
| | 휴양형 | 154 | 52.4 | 52.7 | 100.0 |



<표 4-8>와 <표 4-9>는 제주방문 펜션이용객의 여행경비와 여행경비 중 최대지출부문에 대해 분석한 결과이다.

<표 4-8> 여행경비

| 구분 | | 빈도 | 퍼센트 | 유효퍼센트 | 누적퍼센트 |
|----------|-----------|-----|------|-------|-------|
| 여행 경비 | 100만원이하 | 123 | 41.8 | 42.0 | 42.0 |
| | 100-150만원 | 98 | 33.3 | 33.4 | 75.4 |
| | 150-200만원 | 57 | 19.4 | 19.5 | 94.9 |
| | 200만원이상 | 15 | 5.1 | 5.1 | 100.0 |

펜션에 숙박하는 방문객들의 소요경비는 100만원 이하가 41.8%로 가장 높은 비율을 보였고, 이어 100-150만원 사이 33.3%, 150-200만원 사이 19.4%,

200만원 이상 5.1%의 순을 나타내었다. 이러한 경비 중 제주방문시 가장 많이 지출하는 부문은 숙박비(40.5%)로 나타났으며 유흥비(21.1%), 교통비(20.7%), 식비(10.5%)의 순을 보였다.

<표 4-9> 최대여행경비지출부문

| 구분 | | 빈도 | 퍼센트 | 유효퍼센트 | 누적퍼센트 |
|----------------------------|-----|-----|------|-------|-------|
| 최대 여행 경비 지출 부문 | 숙박비 | 119 | 40.5 | 43.1 | 43.1 |
| | 식비 | 31 | 10.5 | 11.2 | 54.3 |
| | 유흥비 | 62 | 21.1 | 22.5 | 76.8 |
| | 교통비 | 61 | 20.7 | 22.1 | 98.9 |
| | 기타 | 3 | 1.0 | 1.1 | 100.0 |

제2절 신뢰성 및 타당성 분석

신뢰성을 측정하는 방법은 동일한 상황에서 동일한 측정도구로 동일한 대상을 시간을 달리하여 두번 측정하여 그 결과를 비교하는 검증-재검증법, 최대한 2가지 형태의 측정도구를 동일한 표본에 차례로 적용하여 신뢰도를 측정하는 복수양식법, 다수의 측정항목을 두 그룹으로 나누고 두 그룹의 항목별 측정치 사이의 상관관계를 조사하여 신뢰도를 측정하는 반분비교법, 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 신뢰도를 높이기 위한 방법으로 크론바 알파계수를 이용하는 내적일관성 등이 있다.

본 연구에서는 내적일관성에 의한 신뢰도 검증방법을 채택하였다. 일반적으로 사회과학분야에서는 알파계수가 0.6 이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것

으로 보고 있는데, 요인분석을 통해 추출된 4가지 요인을 구성하는 변수들의 신뢰도는 <표 4-10>에서 보는 바와 같이 대체로 신뢰도가 양호한 것으로 나타났다.

<표 4-10> 펜션선택동기 요인의 신뢰성 및 타당성 분석

| 구분 | | 요인 적재량 | 공통성 | 크론바하 α | 아이겐 값 | 분산 설명력 |
|-----------|-----------------|-----------|------|-----------|----------|-----------|
| 요인명 | 변수 | | | | | |
| 체험성 | 농어촌 체험가능 | .847 | .811 | 0.8687 | 4.596 | 30.641 |
| | 지역문화 체험기회 | .842 | .744 | | | |
| | 편리한교통 | .710 | .609 | | | |
| | 별장같은 분위기 | .708 | .594 | | | |
| | 단합·레크리에이션의 편리성 | .671 | .554 | | | |
| 실용성 | 동행자와 함께 할 많은 시간 | .704 | .512 | 0.8105 | 1.956 | 13.037 |
| | 예약·구매편리성 | .643 | .456 | | | |
| | 단란한 시간을 보내기 위해 | .641 | .652 | | | |
| | 취사가가능 | .484 | .420 | | | |
| | 숙박하기 편리함 | .428 | .440 | | | |
| 자연 친화성 | 자연과 인접 | .813 | .745 | 0.7231 | 1.492 | 9.949 |
| | 펜션의 위치(경관) | .777 | .742 | | | |
| 상품성 | 가격의 저렴성 | .797 | .638 | 0.7863 | 1.104 | 7.045 |
| | 선택폭의 다양성 | .777 | .698 | | | |
| | 맞춤형 서비스 | .484 | .483 | | | |

주) 추출된 요인들의 전체 설명력 60.67%임. KMO=0.806

타당성이란 측정하고자 하는 것을 실제로 측정해 내는 정도를 나타내는 것

으로 그 평가방법에 따라 내용타당성, 기준에 의한 타당성, 구성 개념타당성 등 3가지로 나누어진다. 내용타당성이란 측정도구 자체가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 어느 정도 측정할 수 있는가를 보여 주는 것으로서, 측정하고자 하는 구성개념의 조작적 정의의 적절성 여부를 판단하는 근거가 된다.

기준에 의한 타당성은 하나의 속성이나 개념의 상태에 대한 측정이 미래 시점에 있어서의 다른 속성이나 개념의 상태변화를 예측할 수 있는 정도를 의미한다. 구성개념타당성은 한 개념이 다른 개념과 구별되는 정도를 설명하는 것으로 요인분석을 통해 설문 자체의 타당성을 양적으로 평가할 수 있다.

본 연구에서는 요인분석을 통해 구성개념의 타당성을 입증하고자 선행연구로부터 도출한 15개의 펜션선택동기 관련변수들 각각의 유효성을 고려함으로써, 신뢰도를 향상시키고 각 변수들의 설명력을 높일 수 있는 변수를 추출하고자 요인분석을 실시하였다.

요인분석의 초기추출방법으로는 주성분분석을 사용하였고, 회전방식으로는 직각회전방식 중 베리맥스 기법을 채택, 고유치(아이겐값: Eigen Value)가 1.0 이상인 것을 분석에 이용하였다. 펜션선택동기는 5개 요인이 유효성 차원에서 채택되었는데, 이를 각각 ‘체험성’, ‘실용성’, ‘자연친화성’, ‘상품성’ 등으로 명명하였다.

‘체험성’ 요인은 회전 후의 아이겐값이 4.596로 총분산의 30.64%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. ‘실용성’ 요인은 아이겐값이 1.956으로 총분산의 13.04%를 설명하고 있고, ‘자연친화성’ 요인은 아이겐값이 1.492으로 총분산의 9.94%를 설명하고, ‘상품성’ 요인은 아이겐값이 1.057로 총분산의 7.05%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 이들 5개 요인은 총분산의 60.67%를 설명해 주고 있고 이중 체험성 요인이 가장 높은 설명력을 보여주는 요인으로 나타났다. 이러한 요인분석의 적합성을 나타내는 KMO(Measures of Sampling Adequacy)값은 0.739로 나타나 전체적으로 표본의 적합성도 높아 보인다.

제3절 가설검증

1. 가설 1의 검증

<가설 1>은 제주방문 펜션이용객의 특성이 펜션 유형에 따라 차이를 보이는지를 살펴보기 위한 것이다. 이와 같은 가설을 검증하기 위해 펜션이용객의 특성을 종속변수로 펜션 유형을 독립변수로 하여 교차분석을 실시하였다.

우선 펜션이용객 특성의 구성변수 중 여행일정과 펜션 유형과 교차분석한 결과는 <표 4-11>과 같다. 체험·전원형 펜션이용객과 숙박형 펜션이용객간의 여행일정에 대해 모두 3박4일을 선호했지만, 숙박형 펜션 이용객은 상대적으로 짧은 기간이 2박3일을 체험·전원형 펜션이용객은 4박5일에서 높은 비율을 보였다(p<0.1).

<표 4-11> 펜션 유형과 여행일정 교차분석

| 구분 | | | 여행일정 | | | 전체 |
|-----------------------------|-------------|----|----------|----------|----------|--------|
| | | | 2박3일 | 3박4일 | 4박5일 | |
| 펜션의 형태 | 체험 · 전원형 | 빈도 | 60(65.6) | 89(79.6) | 37(40.8) | 186 |
| | | % | 32.3 | 47.8 | 19.9 | 100.0% |
| | 숙박형 | 빈도 | 43(37.4) | 36(45.4) | 27(23.2) | 106 |
| | | % | 40.6 | 34.0 | 25.4 | 100.0% |
| 전체 | | 빈도 | 103 | 125 | 64 | 292 |
| | | % | 35.3 | 42.8 | 21.9 | 100.0% |
| Chi-square = 5.322, p=.070* | | | | | | |

주1) *p<0.1 **p<0.05 ***p<0.001 주2) ()는 기대빈도

한편 펜션이용객 특성의 구성변수 중 여행형태와 펜션 유형과 교차분석한 결과는 <표 4-12>에 나타난 바와 같이 체험·전원형 펜션이용객과 숙박형 펜션이용객 모두 개별여행을 선호하는 것으로 나타났지만, 통계적으로 유의미한 결과를 도출해내지 못하는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 <표 4-12>에서 보듯이 전체 표본 중 46%가 개별여행을 선호하는 것에서 나타난 바와 같이 제주관광의 형태와 과거 단체관광에서 개별여행으로 변화하고 있는 전반적인 추세가 일반화되고 있다고 분석될 수 있다.

<표 4-12> 펜션 유형과 여행형태 교차분석

| 구분 | | 여행형태 | | | | 전체 | |
|----------------------------|-------------|------|----------|----------|----------|----------|--------|
| | | 단체여행 | 개별여행 | 신혼여행 | 가족여행 | | |
| 펜션의 형태 | 체험 · 전원형 | 빈도 | 31(30.3) | 92(96.7) | 26(27.1) | 38(32.9) | 187 |
| | | % | 16.6 | 49.2 | 13.9 | 20.3 | |
| | 숙박형 | 빈도 | 16(16.7) | 58(53.3) | 16(14.9) | 13(18.1) | 103 |
| | | % | 15.5 | 56.3 | 15.5 | 12.7 | 100.0% |
| 전체 | | 빈도 | 47 | 150 | 42 | 51 | 290 |
| | | % | 24.6% | 46.0% | 13.5% | 15.9% | 100.0% |
| Chi-square = 3.055, p=.383 | | | | | | | |

주1) *p<0.1 **p<0.05 ***p<0.001 주2) ()는 기대빈도

<표 4-13>는 펜션 유형과 방문목적간의 차이를 분석하기 위해 교차분석한 결과로, 유의수준 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 결과를 보여주고 있다.

<표 4-13> 펜션 유형과 방문목적 교차분석

| 구분 | | | 방문목적 | | | | | 전체 |
|--------|--------|----|------------|----------|----------|--------|----------|--------|
| | | | 휴양·관광 | 친구·친지방문 | 문화체험 | 회의·사업 | 골프·낚시·등산 | |
| 펜션의 형태 | 체험·전원형 | 빈도 | 121(121.2) | 12(13.5) | 24(23.2) | 6(9.0) | 24(20.0) | 187 |
| | | % | 64.7 | 6.4 | 12.8 | 3.2 | 12.8 | 100.0% |
| | 숙박형 | 빈도 | 67(66.8) | 9(7.5) | 12(12.8) | 8(5.0) | 7(11.0) | 103 |
| | | % | 65.0 | 8.7 | 11.7 | 7.8 | 6.8 | 100.0% |
| 전체 | | 빈도 | 188 | 21 | 36 | 14 | 31 | 290 |
| | | % | 64.8 | 7.2 | 12.4 | 4.8 | 10.7 | 100.0% |

Chi-square = 5.694, p=.008***

주1) * $p < 0.1$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.001$ 주2) ()는 기대빈도

한편 <표 4-14>은 펜션 유형과 동반자 유형간의 차이를 분석하기 위해 교차분석한 결과로, 유의수준 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 결과를 보여주고 있다. 체험·전원형 펜션이용객과 숙박형 펜션이용객 모두 동반자로서의 비율이 가장 높게 나타났지만, 차이점으로는 체험·전원형 펜션이용객의 경우 가족, 직장동료, 모임의 순으로 비율이 높은 반면, 숙박형 펜션이용객은 가족, 친구, 혼자, 모임의 순을 보였다.

이러한 결과로부터 체험·전원형 펜션이용객의 경우 여행집단이 상대적으로 숙박형 펜션이용객 집단보다 크고 개인적인 목적보다는 사회적인 목적에서 펜션을 주로 이용하는 것으로까지 확대해서 해석해볼 수 있다.

<표 4-14> 펜션 유형과 동반자 유형의 교차분석

| 구분 | | 동반자 유형 | | | | | | | 전체 | |
|-------------------|------------|--------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|---------|--------|
| | | 혼자 | 부부 | 가족 | 연인 | 모임 | 직장 동료 | 친구 | | |
| 펜션 의 형 태 | 체험· 전원형 | 빈도 | 6(12.2) | 72(64.0) | 53(45.5) | 10(13.4) | 17(17.3) | 22(19.9) | 7(14.7) | 187 |
| | | % | 3.2 | 38.5 | 28.3 | 5.3 | 9.1 | 11.8 | 3.7 | 100.0% |
| | 숙박형 | 빈도 | 13(6.8) | 28(36.0) | 18(25.5) | 11(7.6) | 10(9.7) | 9(11.1) | 16(8.3) | 105 |
| | | % | 12.4 | 26.7 | 17.1 | 10.5 | 9.5 | 8.6 | 15.2 | 100.0% |
| 전체 | | 빈도 | 19 | 100 | 71 | 21 | 27 | 31 | 23 | 292 |
| | | % | 6.5 | 34.2 | 24.3 | 7.2 | 9.2 | 10.6 | 7.9 | 100.0% |

Chi-square = 29.312, p=.000***

주1) *p<0.1 **p<0.05 ***p<0.001 주2) (-)는 기대빈도

펜션이용객 특성의 구성변수 중 제주방문시 주여행활동 유형과 펜션 유형 간의 차이를 알아보기 위해 교차분석한 결과는 <표 4-15>에 나타난 바와 같다. 체험·전원형 펜션이용객 집단은 휴양, 체험, 감상의 순을 보인 반면, 숙박형 펜션이용객은 휴양, 감상, 체험의 순을 보여, 상대적으로 체험·전원형 펜션이용객의 경우 활동형이 비율이 높게 나타났고 숙박형 펜션이용객의 경우 감상형의 비율이 상대적으로 높은 비율을 보였다(p<0.05).

이러한 결과는 동반자 유형과의 분석결과를 체험·휴양형의 경우 가족이나 모임, 직장동료의 비율이 상대적으로 높은 반면 숙박형의 경우 친구나 연인의 비율이 상대적으로 높은 것과 관련이 있다고 유추해볼 수 있다.

<표 4-15> 펜션 유형과 여행활동유형간의 교차분석

| 구분 | | | 여행활동유형 | | | 전체 |
|------------------------------|-------------|----|----------|----------|-----------|--------|
| | | | 활동형 | 감상형 | 휴양형 | |
| 펜션의 형태 | 체험 · 전원형 | 빈도 | 44(38.9) | 40(49.0) | 102(98.1) | 186 |
| | | % | 23.7 | 21.5 | 54.8 | 100.0% |
| | 숙박형 | 빈도 | 17(22.1) | 37(28.0) | 52(55.9) | 106 |
| | | % | 16.0 | 34.9 | 49.1 | 100.0% |
| 전체 | | 빈도 | 61 | 77 | 154 | 292 |
| | | % | 20.9 | 26.4 | 52.7 | 100.0% |
| Chi-square = 6.902, p=.032** | | | | | | |

주1) *p<0.1 **p<0.05 ***p<0.001 주2) ()는 기대빈도

한편, <표 4-16>은 펜션 유형과 동반자 소요된 여행경비간의 차이를 알아보기 위해 두 항목을 교차분석한 결과로, 유의수준 p<0.05수준에서 통계적으로 유의하고 체험·전원형은 100-150만원의 비율이 높는데 반해 상대적으로 숙박형 펜션이용객에게서 100만원 이하라는 응답에 높은 비율을 나타내었다.

<표 4-16> 펜션 유형과 여행경비 교차분석

| 구분 | | | 여행경비 | | | | 전체 |
|------------------------------|-------------|----|-------------|---------------|---------------|-------------|--------|
| | | | 100만원 미만 | 100-150 만원 | 150-200 만원 | 200만원 이상 | |
| 펜션의 형태 | 체험 · 전원형 | 빈도 | 68(78.5) | 72(62.5) | 39(36.4) | 8(9.6) | 187 |
| | | % | 36.4 | 38.5 | 20.9 | 4.3 | 100.0% |
| | 숙박형 | 빈도 | 55(44.5) | 26(35.5) | 18(20.8) | 7(5.4) | 106 |
| | | % | 51.9 | 24.5 | 17.0 | 6.6 | 100.0% |
| 전체 | | 빈도 | 123 | 98 | 57 | 15 | 293 |
| | | % | 42.0 | 33.4 | 19.5 | 5.1 | 100.0% |
| Chi-square = 9.070, p=.028** | | | | | | | |

주1) *p<0.1 **p<0.05 ***p<0.001 주2) ()는 기대빈도

마지막으로 <표 4-17>은 펜션 유형과 이전방문 경험간의 차이를 분석하기 위해 교차분석한 결과로, 유의수준 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 결과를 보여주고 있다. 체험·전원형 펜션이용객의 경우 숙박형 펜션이용객에 비해 상대적으로 제주방문경험이 2회 이상으로 이전방문경험이 있는 여행자들인 경우가 많은 반면, 숙박형 펜션이용객의 경우 4회 이상 방문했다는 집단도 많은 반면 한번도 방문하지 않은 경우도 많은 비율을 나타내고 있다.

<표 4-17> 펜션 유형과 이전방문횟수 교차분석

| 구분 | | | 이전방문횟수 | | | | | 전체 |
|--------------------------------|----------------|----|----------|----------|----------|----------|----------|--------|
| | | | 없음 | 1회 | 2회 | 3회 | 4회 이상 | |
| 펜션 의 형태 | 체험 · 전원형 | 빈도 | 11(20.4) | 69(66.4) | 32(31.3) | 41(31.3) | 34(37.7) | 187 |
| | | % | 5.9 | 36.9 | 17.1 | 21.9 | 18.2 | 100.0% |
| | 숙박형 | 빈도 | 21(11.6) | 35(37.6) | 17(17.7) | 8(17.7) | 25(21.3) | 106 |
| | | % | 19.8 | 33.0 | 16.0 | 7.5 | 23.6 | 100.0% |
| 전체 | | 빈도 | 32 | 104 | 49 | 49 | 59 | 295 |
| | | % | 10.9 | 35.5 | 16.7 | 16.7 | 20.1 | 100.0% |
| Chi-square = 21.695, p=.000*** | | | | | | | | |

주1) * $p < 0.1$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.001$ 주2) ()는 기대빈도

2. 가설 2의 검증

<가설 2>은 제주방문객 펜션이용특성이 펜션 유형에 따라 차이를 보이는지를 살펴보기 위한 것이다. 이와 같은 가설을 검증하기 위해 펜션이용특성을 종속변수로 하고 펜션 유형을 독립변수로 하여 분산분석과 교차분석을 실시하였다.

우선 펜션이용특성의 구성변수 중 요인분석을 통해 4가지 요인으로 추출된 펜션선택동기와 펜션 유형과 교차분석을 실시하였고 그 결과는 <표 4-18>과 같다. 4가지 펜션선택동기요인에 대해 체험성과 자연친화성 요인은 통계적으로 유의한 차이를 보였지만($p < 0.05$), 상품성과 실용성 요인에 대해서는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

전반적으로 체험·전원형 펜션이용객이 유의한 차이를 보인 2가지 요인에 대해 숙박형 펜션이용객들보다 높은 평균값을 보였다. 이러한 분석의 의미는 체험이나 친목도모 등의 방문목적으로 가족이나 모임 등의 단체 등이 주로 이용하는 체험·전원형 펜션이용객과 숙박형 펜션이용객간에는 펜션이용동기가 다르다는 것을 나타내주고 있다.

<표 4-18> 펜션 유형과 펜션선택동기 요인간의 차이분석

| 펜션 유형 펜션선택동기 | 펜션 유형 | | t값 | p값 |
|-----------------|-------------------|------|--------|---------|
| | 체험·전원형 | 숙박형 | | |
| 체험성 | 3.64 ^a | 3.11 | 20.567 | .000*** |
| 실용성 | 3.73 | 3.63 | 1.312 | .253 |
| 자연친화성 | 4.20 | 3.97 | 6.606 | .011** |
| 상품성 | 3.26 | 3.21 | .503 | .479 |

주1) * $p < 0.1$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.01$ 주2) a는 평균

한편, 펜션 유형에 따른 펜션이용특성 구성변수 중 정보원천간의 차이를 알아보기 위해 교차분석한 결과는 <표 4-19>에 나타난 바와 같다. 전반적으로 체험·전원형 펜션이용객과 숙박형 펜션이용객들이 펜션을 선택할 때 주요 이용하는 정보원천은 인터넷이란 응답이 두 집단 모두에서 가장 높은 비율을 차지하는 것으로 나타났고, 이어 여행사, 구전, 미디어 순으로 나타났으며 유

의수준 $p < 0.1$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다.

이러한 결과는 대부분의 펜션이 인터넷을 통해 직접 소비자에게 접근할 수 있는 홈페이지와 펜션숙박 및 정보제공을 목적으로 하는 포털사이트를 이용하는 상황에서 개별여행객 등이 이용목적에 맞는 펜션을 사진이나 게시판을 통한 이용자의 평가를 보고 선택하는 상황과 무관하지 않는 것으로 보인다.

<표 4-19> 펜션 유형과 정보원천 교차분석

| 구분 | | | 정보원천 | | | | 전체 |
|-----------|-------------|----|----------|-----------|----------|----------|--------|
| | | | 여행사 | 인터넷 | 미디어 | 구전 | |
| 펜션의 형태 | 체험 · 전원형 | 빈도 | 34(41.8) | 101(92.5) | 26(25.1) | 26(27.6) | 187 |
| | | % | 18.2 | 54.0 | 13.9 | 13.9 | 100.0% |
| | 숙박형 | 빈도 | 31(23.2) | 43(51.5) | 13(13.9) | 17(15.4) | 104 |
| | | % | 29.8 | 41.3 | 12.5 | 16.3 | 100.0% |
| 전체 | | 빈도 | 65 | 144 | 39 | 43 | 291 |
| | | % | 22.3 | 49.5 | 13.4 | 14.8 | 100.0% |

Chi-square = 6.578, p=.087*

주1) * $p < 0.1$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.001$ 주2) ()는 기대빈도

<표 4-12>는 펜션 유형에 따른 펜션이용특성 구성변수 중 펜션위치간의 차이를 분석하기 위해 교차분석한 결과로, 유의수준 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 결과를 보여주고 있다.


체험·전원형 펜션이용객과 숙박형 펜션이용객 모두 해안에 위치한 펜션을 선호하는 것으로 나타났지만 상대적으로 체험·전원형 펜션이용객은 중산간 지역을, 숙박형 펜션이용객은 해안지역을 더 선호하는 것으로 분석되었다.

<표 4-12> 펜션 유형과 펜션위치 교차분석

| 구분 | | | 펜션위치 | | 전체 |
|-----------|-------------|----|----------|--------|--------|
| | | | 해안 | 중산간 | |
| 펜션의 형태 | 체험 · 전원형 | 빈도 | 121(131) | 64(54) | 185 |
| | | % | 65.4 | 34.6 | 100.0% |
| | 숙박형 | 빈도 | 85(75) | 21(31) | 106 |
| | | % | 80.2 | 19.8 | 100.0% |
| 전체 | | 빈도 | 206 | 85 | 291 |
| | | % | 70.8 | 29.2 | 100.0% |

Chi-square = 7.122, p=.008***

주1) *p<0.1 **p<0.05 ***p<0.001 주2) ()는 기대빈도


제주대학교 중앙도서관
 제4절 분석결과의 요약 및 시사점

1. 제주방문 펜션이용객 특성

제주방문 펜션이용객의 특성을 이전방문회수, 여행일정, 방문목적, 여행형태, 동반자유형, 여행패턴, 여행경비 등의 문항을 기준으로 빈도분석을 실시하였다.

분석결과 제주방문 펜션이용객들의 이전방문경험은 1회가 가장 높은 비율을 나타내었고 이어 4회 이상이라는 응답자 비율의 순이었고, 대부분은 일반 패키지 관광객의 여행일정보다 하루정도 긴 3박4일의 여행일정으로 휴양 및 관광을 목적으로 제주를 방문하는 것으로 조사되었다. 또한 여행형태는 개별 여행이라는 비율이 가장 높았으며, 이들은 대부분 부부나 가족을 동반하는 것으로 나타났고 제주에 머물면서 정신적·육체적 피로회복이나 기분전환 위주

의 관광활동을 하며 대부분이 150만원 이하 정도의 수준에서 여행경비를 지출하고 있는 것으로 조사되었다.

2. 펜션유형별 펜션이용객특성 차이분석

펜션유형별 제주방문관광객의 특성을 분석한 결과, 펜션유형과 여행일정 및 여행형태와는 유의한 차이를 보이지 않았지만($p < 0.05$), 방문목적과 동반자 유형, 여행활동유형, 여행경비 및 이전방문횟수와는 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다.

먼저 방문목적별로 보면 체험·전원형 펜션이용객과 숙박형 펜션이용객 모두 휴양·관광의 목적을 위한 숙박시설로 펜션을 선택하는 것으로 나타났지만, 체험·전원형 펜션이용객의 경우 문화체험과 골프나 낚시 또는 등산과 같은 레저스포츠 참여가 주요한 방문목적인 것으로 나타난 반면, 숙박형 펜션이용객은 회의참석이나 사업상의 출장과 관련한 목적이 좀더 두드러진 것으로 분석되었다.

동반자 유형과 관련해서는 두 집단 모두 부부의 형태가 가장 큰 비율을 차지했다는 공통점을 가지고 있으나 상대적으로 체험·전원형 펜션에 숙박한 집단은 가족, 직장동료, 모임회원과 같은 집단의 비율이 높은 반면, 숙박형의 경우는 친구나 연인 등이 선호되는 동반자 유형인 것으로 나타났다.

한편 펜션유형과 여행경비와의 관계에 있어서 체험·전원형 펜션이용객들은 100-150만원의 비율이 높는데 반해 숙박형 펜션이용객 집단에서는 100만원 이하이라고 응답한 비율이 높은 특성을 보였으며, 이에 따라 여행활동유형도 체험·전원형 펜션이용객들은 상대적으로 레포츠나 체험활동 참여와 같은 활동형의 비율이 높는데 반해 숙박형 펜션이용객들은 보는 관광 활동을 선호하는 것으로 조사되었다.

마지막으로 이전방문횟수에 대해서는 체험·전원형 펜션이용객의 경우 1회의 비율이 가장 높은 반면 숙박형의 경우에는 4회 이상이라고 응답한 비율과 방문경험이 없다는 비율도 상대적으로 높은 비율을 차지하는 특성을 보였다.

2. 펜션유형별 펜션이용특성 차이분석

펜션유형별 제주방문관광객의 펜션이용특성을 분석한 결과, 펜션유형과 펜션선택동기에 대해서는 4가지 요인 중 체험성과 자연친화성이라는 2가지 요인에 대해 체험·전원형 펜션이용객이 숙박형 펜션이용객에 비해 중요하게 여기는 펜션선택동기 요인인 것으로 파악되었다.

정보원천과의 교차분석결과 두 집단 모두 인터넷, 여행사의 순으로 펜션선택에 있어 주요한 정보원으로 이용하고 있는 것으로 나타났지만 상대적으로 여행사에 의존하는 비율이 숙박형 펜션이용객에게서 높은 비율을 보였다.

한편 펜션위치와 관련해 펜션유형과 교차분석한 결과 체험·전원형 펜션이용객과 숙박형 펜션이용객 모두 해안을 상대적으로 선호했지만 그 비율적 측면에서 체험·전원형 펜션이용객이 상대적으로 중산간을 선호하는 특성을 보였다.

3. 분석결과의 시사점

1) 체험성의 강화

이번 조사결과 제주방문 펜션이용자들은 대부분 휴양과 휴식을 위한 목적으로 제주를 방문하고 있지만, 다른 숙박시설보다 펜션을 선택하는 동기는 자연과 가까이 할 수 있다는 측면과 동시에 지역고유의 특성을 반영해 펜션만이

가지고 있는 체험활동 참여 가능성 때문인 것으로 조사되었다. 따라서 체험프로그램의 확충이 없이는 펜션의 장점을 살릴 수 없을 뿐만 아니라 고객유치에도 실패할 수 밖에 없다.

하지만 아름다운 경관에 위치에 있다는 것을 제외하면 그 내부는 일반호텔이나 모텔과 다를 바가 없고, 가족단위 개별관광객이 많이 찾고 있지만 가족끼리 대화할 공간이나 활동을 할 수 있는 체험공간이 마련되어 있지 않고 있다. 이것은 펜션이용객이 일반 패키지 관광객보다 1박 정도 더 체류하고 있다는 조사결과에 비추어 볼 때, 이들의 욕구를 충족시켜주지 못한다면 재방문이나 체류기간의 연장을 담보할 수 없음을 말해 주고 있다.

제주도가 관광산업에 대한 의존도가 상대적으로 높은 현실에서 관광을 통한 지역경제활성화를 도모하기 위해서는 방문객을 체험을 통한 휴양 및 관광 욕구를 만족시켜줌으로써 체류기간을 연장시킬 수 있는 방법이 모색되어야만 한다. 따라서 국내의 경쟁관광지에 비해 경쟁우위를 갖추고 펜션이용객의 만족도를 높이기 위해서는 제주만의 독특한 지역성을 반영한 체험프로그램을 강화하고 등 테마 있는 펜션이라는 이미지를 각인시키기 위한 노력과 이를 위한 제도적 뒷받침을 위한 준비를 해야 할 것으로 판단된다.

특히 이러한 점은 숙박형 펜션보다는 체험성을 강조하는 체험·전원형 펜션에 있어 더욱 중요하다. 펜션의 경우 규모의 영세성으로 인해 콘도미니엄이 부속시설로 운영하는 볼링장, 수영장, 게임 및 전자오락실, 노래방, PC방과 같은 시설의 확보는 어렵기 때문에 지역적 특색이나 사업자의 장기를 살려 테마가 있는 시설로 가꾸어 나가는 외에 여가를 즐길 수 있는 시설을 적은 자본으로 보완하는 것도 하나의 방법이다. 구체적으로는 주변지역을 이용하여 하이킹이나 MTB 코스를 개발하여 안내하는 등이 아이디어로 채택될 수 있다.

2) 차별화된 홍보 및 마케팅

우리나라 펜션의 문제점은 크게 법과 제도상의 문제와 경영상의 문제로 구분할 수 있다. 법과 제도상으로는 펜션에 대한 기준과 설립기준이 명확히 정립되지 않아 지역적으로 혼선을 발생시키고 있다는 측면이고, 경영상의 문제로는 대부분 영세사업자라는 측면에서 발생하는 재정적인 측면과 경영에 있어서의 노하우나 이용자에 대한 서비스의 부족, 불명확한 요금체제로 인해 불신의 원인을 제공하고 있다. 또한 호텔과 같은 대형숙박시설과는 달리 홍보체계가 갖춰지지 않아 마케팅이 미흡하다.

펜션이 경우 홍보는 인터넷 홈페이지를 이용하거나 지방잡지를 통한 광고, 펜션안내업체를 통한 홍보가 전부이다. 따라서 인터넷이나 일반잡지의 주이용대상인 20대나 30대 연령층에게 제한되고 홍보되고 있는 실정인으로서 자연스럽게 이용연령층을 제한하는 형편이다. 뿐만 아니라 세계화, 국제화를 맞이하여 외국인 관광객의 유치가 필요하지만 홍보부족과 함께 언어소통이 원활하지 못하고 이들에 대한 관광안내의 역할을 수행하지 못함으로써 펜션을 이용하는 외국인은 거의 전무한 실정이다. 이웃 일본의 사례에서 살펴보았듯이 일본의 펜션은 전통가족구조를 갖추고 다양한 채널을 통한 홍보와 예약문화를 바탕으로 펜션을 이용하는 관광객에게 지역토산품, 관광단지 안내와 같은 지역홍보와 자국의 문화를 알리며 자연스럽게 펜션도 홍보하고 있다.

또한 대부분의 이용자가 펜션을 선택할 때 인터넷을 이용하는 실정에서 홈페이지의 이미지는 곧 펜션의 이미지와 직결될 수 있다. 따라서 홈페이지 운영으로 인한 비용부담이 있음에도 불구하고 되도록 차체적인 홈페이지를 운용할 수 있는 체계를 갖추어야 하며, 이를 보다 효율적으로 운용하기 위해서는 협회설립을 통해 조직적으로 광고하는 것이 바람직하고 지방자치단체나 관광관련업체, 여행관련 정보의 홈페이지에 배너광고를 통한 적극적으로 펜션을

알리려는 노력을 해야 한다.

한국관광공사의 자료에 의하면 펜션이용자는 호텔이나 콘도미니엄 이용을 선호하는 계층보다 한국적 정서에 가까운 조용한 분위기를 좋아하고 점주의 인정에 대하여 좋은 인상을 가지는 것으로 나타났다. 홈페이지를 통한 경우 이러한 한국적 정서를 고취할 수 있는 고객과의 쌍방향 커뮤니케이션이 가능한 관계로 고객과의 지속적인 관계를 유지하기 위해 주변의 경치모습이나 이벤트, 행사 등을 시의적절하게 알려주어 다시 찾을 수 있도록 하고 각종 기념일도 축하해 주는 서비스를 통해 고객과의 관계를 지속적으로 유지할 수 있도록 해야 한다.



제5장 결 론

주5일 근무제와 국민관광 행태의 다양화 요구에 부응하여 새로운 숙박시설로서 펜션이 주목받고 있다. 선진국에 비해 상대적으로 늦게 도입된 펜션은 그 도입에 있어서 법적체계의 미비, 펜션개념에 대한 인식부족 등의 원인으로 기존 관광숙박시설과의 갈등이 발생하고, 난개발과 같은 문제로 인해 숙박시장에서 어려움을 겪고 있는 상황이다. 하지만 펜션만이 가지는 체험성과 더불어 상대적으로 저렴한 가격에 호텔수준의 서비스를 제공받을 수 있다는 점, 자연과 가까이 할 수 있다는 점 등에서 최근 각광을 받고 있다.

특히, 제주와 같은 관광산업의 비중이 큰 관광지에 있어 펜션은 변화하는 관광시장의 요구에 대응하고 지역주민이 개발에 참여함으로 지역경제활성화에 기여와 같은 역할이 주목받음으로써 기존 숙박시설의 강력한 경쟁자로 부상하고 있다. 이러한 중요성에도 불구하고 펜션업에 대한 체계적인 접근이 미비함으로써 펜션업이 지역의 새로운 갈등요소로 작용하는 등의 부작용이 나타나고 있다.

이러한 문제인식을 배경으로 본 연구에서는 펜션업과 관광의 관계를 체계적으로 분석하기 위해 제주방문 펜션이용객을 대상으로 펜션유형에 따른 이들의 특성과 펜션이용특성을 분석함으로써 관광숙박시장에서 차지하는 펜션업의 역할과 중요성을 조명해보려 하는 것을 연구의 목적으로 하고 있다.

연구결과 아직까지 국내, 구체적으로는 제주지역의 펜션업의 경우, 펜션유형별로 펜션이용객의 특성은 차이를 보이는 것으로 나타났다. 즉, 펜션이용객의 특성인 방문목적, 동반자유형, 여행경비 및 이전방문회수 등에 있어 체험·전원형 펜션이용객과 숙박형 펜션이용객간에는 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 이러한 결과는 펜션이용객의 특성을 이용하고자하는, 보다 구체적으로

는 시장세분화 및 표적시장 선정과 같은 차별적인 마케팅을 펼치기보다는 대량마케팅을 펼침으로써 펜션간의 차별성을 부각시키는 노력이 필요함을 부각시키고 있다. 한편 펜션이용특성을 펜션유형에 따라 살펴본 결과에서도 유사한 결론을 도출할 수 있었다. 즉 펜션선택동기, 정보원천, 펜션위치 등에 있어서 숙박형 펜션이용객과 체험·전원형 펜션이용객의 이용행태는 일정부분 차별되는 특징을 갖고 있었다.

이러한 연구결과는 제주지역의 경우 펜션업과 다른 숙박시설, 그리고 펜션업 간의 경쟁이 심화되는 시장환경에서 생존하기 위해서는 사업자들이 마케팅과 같은 경영마인드를 갖추어야만 치열하게 전개되는 경쟁에서 경쟁력을 갖추어야 함을 시사해 주고 있다. 이를 위해서는 체험성의 강화와 차별화된 홍보 및 마케팅노력, 홈페이지를 통한 이용자와의 지속적인 관계의 구축 등이 숙박업간의 치열한 경쟁구도에서 경쟁우위를 확보할 수 있는 구체적인 대응방안으로 제시하였다.

이번 연구는 국내에서 새로운 숙박시설로서의 펜션사업에 대한 이해를 구하고 소비자의 취향을 조사해 사업자들의 사업방향에 대한 방안을 제시하기 위한 목적으로 실시되었지만, 국내에서 이에 대한 선행연구나 자료가 미비한 실정이어서 이에 대한 학문적인 가설을 구하기가 어려웠다. 또한 조사대상이 제주지역으로 편중되다 보니 펜션이용객들의 정확한 욕구를 파악하는데 지역적 한계를 갖는다는 한계를 갖고 있다.

그럼에도 불구하고 펜션업이 변화하는 관광자의 욕구에 부응하는 유력한 숙박시설이라는 가능성을 가진 점에서 이에 대한 연구는 추후 연구에서 기초자료로 활용될 수 있다는 점에서 연구의 의의를 갖는다.

참고문헌

- 강창수, “펜션이용자의 선택속성에 관한 연구: 제주지역을 중심으로”, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문, 2003.
- 김세준, “펜션이용객의 소비행태에 관한 연구”, 한양대학교 국제관광대학원 석사학위논문, 2003.
- 김인호 · 김신원, “수도권 펜션의 실태분석에 의거한 펜션단지 조성방안”, 농촌계획, 제9권 제1호, 2003, pp.63-65.
- 김주승 · 김대경, “주5일 근무제 도입에 따른 휴양펜션업의 발전방안에 관한 연구”, 관광농업연구, 제9권 제11호, 2002, pp.167-191.
- 문성종 외 2인, “제주지역 이벤트축제 평가분석의 틀에 관한 연구“, 제주관광연구, 4, 2001, pp.57-67.
- 박인권 · 박현주, “펜션형 전원주택의 지방경제에 대한 파급효과 분석”, 주택연구 제12권 제1호, 2004, pp.53-64.
- 서명춘, “펜션사업 타당성 분석에 관한 연구”, 건국대학교 부동산대학원 석사학위논문, 2003.
- 오동훈 · 박선영 · 이재순, “펜션산업의 특징과 급성장 원인에 관한 소고“, 도시행정학보, 제16집 제2호, pp. 59-78.
- 윤지환 · 이시은, “펜션 운영자의 태도와 운영만족도에 관한 연구“, 관광·레저연구, 제16권 제2호, 2004, p. 272.
- 이경용, “펜션사업에 관한 연구: 사례를 중심으로“, 건국대학교 부동산대학원 석사학위논문, 2003.
- 이경호, “펜션사업에 관한 연구: 사례를 중심으로“, 건국대학교 부동산대학원 석사학위논문, 2003, p.4.

이훈석, “펜션업이 지역에 미친 영향에 관한 연구: 이용객의 관광행태와 지출
흐름을 중심으로”, 서울대학교 환경대학원 석사학위논문, 2004.

김연형 · 이기훈, 「통계자료분석: 이론과 컴퓨팅」, 서울: 자유아카데미, 1993,
p.47.

제주도 펜션·민박 협의회, 「제주지역 민박형 펜션 이용객의 이용성향 분
석」, 2004, pp.27-29.

중앙일보, 2003년 3월 31일

<http://www.goodpension.co.kr>



ABSTRACT

The Research on the Traveller's Pension use quality in Jeju

Yang, Chang Yong

Department of Tourism Management

The Graduate School of Business Administration

Cheju National University

Supervised by Professor Choi Byung Kil

Summary

The industrial structure in Jeju is reorganized swiftly. A mandarin orange industry by 1980's was given a great deal of weight on the Jeju industry, but after 1990's a the tourist industry was.

Owing to working five days a week started by a bank, a service industry captured 67% in Jeju gross product in 2002. The tourist industry is beginning to assume massive proportion and be the power of the economic growth in Jeju.

The tourist industry is changing the seeing trip into the experiencing trip.

The needs of a distinctive program and accommodation, not a simple trip, is brought. The institutionalization of a pension business by a special law of Jeju international liberty town bears a great part in experiencing trip.

On the basis of the satisfaction degree research about the pension facilities and utility of tourists, I intend to show the direction of the development, marketing and accommodation in Jeju tourist industry.

In result, tourists liked an experiencing theme pension combined an attached farm, a barbecue facilities and sports facilities, and accommodation facilities neighboring the sea. This tells where the key of success in the pension facilities is.

Pension facilities including the theme of an art, exhibition and concert is analyzed into the factors of success. But we must develop the cultural experincing program and the accommodation facilities.

This research has a significance to the businessmen operating the pension trade, they use this research to develop the new model of pension facilities.

부록

안녕하십니까?

저는 제주대학교 경영대학원에 재학중인 학생입니다.

본 설문지는 저의 석사학위 논문작성의 일환으로, 작성된 설문지이오니, 부담없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

설문지를 통하여 획득된 귀하의 고견은 본 연구조사 작업에 귀중한 자료가 될 것입니다. 또한 본 설문지의 의견은 학술적인 목적 이외에 다른 목적에 사용되지 않을 것이며, 자료처리 과정에 있어 비밀이 절대 보장될 것입니다. 부디 바쁘신 중에도 본 연구 조사 작업에 협조하여 주시면 감사하겠습니다.

2004. 10.

제주대학교 경영대학원 관광경영전공 양창용
지도교수 : 최병길(제주대 관광경영학과 교수)

※※※※※ 다음은 펜션방문과 관련한 일반적인 질문입니다. ※※※※※

1. 제주도 여행경험은 몇 번 하셨습니까 ?
① 없음 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회 이상
2. 이번 여행의 일정은 몇 일간입니까 ?
① 2박 3일 ② 3박 4일 ③ 4박 5일 ④ 5박 6일 ⑤ 6박 7일 이상
3. 이번 여행의 소요경비는 대략 얼마이었습니까 ?
① 100 만원 이하 ② 100 ~ 150 만원 ③ 150 ~ 200 만원
④ 200 ~ 250 만원 ⑤ 250 ~ 300 만원 ⑥ 300 만원 이상
4. 이번 여행의 여행형태는 무엇입니까 ?
① 단체여행 ② 개별여행 ③ 신혼여행 ④ 가족여행 ⑤ 기타
5. 귀하는 누구와 함께 오셨습니까 ?
① 혼자 ② 부부 ③ 가족 ④ 친지 ⑤ 연인 ⑥ 모임 ⑦ 직장동료 ⑧ 친구
6. 귀하의 이번 제주방문의 목적은 무엇입니까?
① 휴양 및 관광 ② 친구·친지방문 ③ 문화체험 ④ 사업상 출장
⑤ 연구,학술회의참가 ⑥ 골프, 등산, 낚시 등 여가활용 ⑦기타()
7. 이번 여행에서의 활동을 다음과 같이 구분할 때, 귀하는 어떤 패턴의 여행이었습니까 ?
① 활동형 (레포츠나 이벤트 등의 참여위주의 관광)
② 감상형 (문화유적지 답사나 자연경관 감상 위주의 관광)
③ 휴양형 (정신적·육체적 피로회복이나 기분전환 위주의 관광)
8. 귀하의 이번 여행비용 중 가장 큰 비중을 차지하는 부분은?
① 숙박비 ② 식비 ③ 유희·오락비 ④ 교통비 ⑤ 기타()

※※※ 다음은 펜션을 선택하신 동기나 이유와 관련한 질문입니다. ※※※

| 내가 펜션을 선택한 이유는 ... 때문이다 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|-------------------------------------|-----------------|-----------|------|-----|-----------|
| 가격이 저렴하기 때문에 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 내 취향과 기호에 맞도록 선택할 수 있는 폭이 넓기 때문에 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 펜션의 위치가 마음에 들어서 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 교통이 편리하기 때문에 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 별장과 같은 분위기 때문에 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 주인의 보다 나은 서비스 때문에 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 동행자와 즐길 수 있는 시간이 많기 때문에 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 농어촌 체험을 할 수 있기 때문에 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 지역문화를 알 수 있는 기회가 될 것 같아서 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 자연(산·바다)와 인접해 있어서 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 단란한 시간을 보내기 위하여 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 예약 및 구매가 편리하기 때문에 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 단합 및 레크리에이션 하기 좋기 때문에 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 숙박하기 편리해서 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 취사가 가능해서 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

9. 귀하의 연령은?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대

10. 귀하의 직업은?

- ① 사무직/회사원 ② 자영업 ③ 전문직 ④ 공무원(군인포함)
⑤ 주 부 ⑥ 농·수·축산업 ⑦ 학생 ⑧ 기타()

11. 귀하의 월수입은?

- ① 100만원 이하 ② 100~200만원 ③ 200 ~300만원 ④ 300 ~ 400만원
⑤ 400만원 이상

“ 협조해 주셔서 대단히 감사합니다 ”

