



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位 請求論文

MICE산업 유형별 개최장소 선택속성 비교

-제주지역 컨벤션센터와 특급호텔 비교를 중심으로-

濟州大學校 經營大學院

觀光經營學科 專攻

金 奈 美

2014年 8月

碩士學位 請求論文

MICE산업 유형별 개최장소 선택속성 비교

-제주지역 컨벤션센터와 특급호텔 비교를 중심으로-

濟州大學校 經營大學院

觀光經營學科 專攻

金 奈 美

2014年 8月

MICE산업 유형별 개최장소 선택속성 비교

-제주지역 컨벤션센터와 특급호텔 비교를 중심으로-

指導教授 홍 성 화

김 나 미

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2014年 7月

金奈美의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長_____

委 員_____

委 員_____

濟州大學校 經營大學院

2014年 7月

A Comparative Study of Venue Selection Attributes in MICE Industry Types

: Focused on Convention center & Deluxe hotel in Jeju

Nami Kim

(Supervised by professor Sung-Hwa Hong)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree
of Master of Tourism Science

2014. 7.

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....

2014. 7.

Department of Tourism Management
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서론	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	4
3. 연구의 범위와 방법	5
II. 이론적 배경	7
1. MICE산업의 이론적 고찰	7
1) MICE산업의 정의	7
2) MICE산업의 파급효과	13
2. MICE개최장소 선택속성	17
1) MICE개최지와 개최장소	17
2) 컨벤션 개최장소 선택속성	21
3) 전시 개최장소 선택속성	35
4) 인센티브 투어 개최장소 선택속성	42
3. 컨벤션 개최장소 비교 관련 선행연구	45
4. MICE산업의 현황	50
1) 국내 MICE산업 현황	51
2) 제주 MICE산업 현황	54
III. 조사설계	58
1. 연구방법	58
2. 변수의 조작적 정의와 측정변수	59
IV. 실증분석	62
1. 인구통계적 특성 분석	62
2. 신뢰성 검증	64

3. 인구통계별 MICE개최장소 선택속성의 차이	67
1) 지역별 MICE개최장소 선택속성의 차이	67
2) 소속별 MICE개최장소 선택속성의 차이	71
4. 중요도-만족도 차이 분석 : MICE개최장소 선택속성에 대한 IP분석	76
1) ICC Jeju의 컨벤션 개최장소 선택속성에 대한 IP분석	76
2) 특급호텔의 컨벤션 개최장소 선택속성에 대한 IP분석	79
3) ICC Jeju의 전시 개최장소 선택속성에 대한 IP분석	82
4) 특급호텔의 전시 개최장소 선택속성에 대한 IP분석	84
5) ICC Jeju의 인센티브 투어 개최장소 선택속성에 대한 IP분석	87
6) 특급호텔의 인센티브 투어 개최장소 선택속성에 대한 IP분석	89
5. ICC Jeju/특급호텔의 선택속성별 Ratio(P/I) T-test	93
1) 컨벤션 선택속성의 Ratio(P/I) T-test	93
2) 전시 선택속성의 Ratio(P/I) T-test	95
3) 인센티브투어 선택속성의 Ratio(P/I) T-test	96
6. IP분석과 Ratio분석을 통한 ICC Jeju/특급호텔 경쟁력 비교 평가	98
7. 중요도를 고려한 ICC Jeju/특급호텔의 MICE속성별 경쟁력 평가	99
V. 결 론	102
1. 연구결과 요약 및 시사점	102
1) MICE산업 종사자의 근무소재지에 따른 MICE 선택속성 차이	103
2) PCO와 PEO의 MICE 선택속성 차이	104
3) ICC Jeju/특급호텔의 컨벤션 속성에 대한 중요도와 성취도	104
4) ICC Jeju/특급호텔의 전시 속성에 대한 중요도와 성취도	105
5) ICC Jeju/특급호텔의 인센티브투어 속성에 대한 중요도와 성취도	106
6) ICC Jeju/특급호텔의 MICE산업 경쟁력 비교	107
2. 연구의 한계 및 제언	109
참고문헌	110
부록: 조사 설문지	117

<표 목차>

표 2-1. MICE의 개념	10
표 2-2. Rogers의 MICE Matrix	11
표 2-3. MICE산업의 유관 산업	13
표 2-4. MICE산업의 경제효과 사례	14
표 2-5. MICE산업의 효용성	15
표 2-6. 본 연구의 MICE 조작적 정의	16
표 2-7. 개최지와 개최장소의 속성	18
표 2-8. 국제회의 개최지 속성변수	19
표 2-9. 컨벤션호텔의 선택속성	22
표 2-10. 컨벤션 개최지 선택속성	23
표 2-11. 컨벤션 개최지·센터 선택속성	24
표 2-12. 호텔컨벤션의 개최장소 선택속성	25
표 2-13. 회의 개최지의 선택속성	26
표 2-14. 컨벤션개최지·개최호텔의 선택속성	27
표 2-15. 호텔컨벤션의 개최장소 선택속성	28
표 2-16. 기업회의·협회회의 선택속성	29
표 2-17. 컨벤션 서비스의 속성변수	30
표 2-18. 호텔컨벤션의 개최장소 선택속성	31
표 2-19. 컨벤션 개최지 선택속성에 관한 연구동향	32
표 2-20. 본 연구에서 채택한 컨벤션 개최장소 선택속성	34
표 2-21. 전시컨벤션 개최지 선택속성	35
표 2-22. 전시장 개최지 선택속성	36
표 2-23. 전시컨벤션센터 물리적 환경의 선택요인	39
표 2-24. 전시컨벤션센터의 선택속성	40
표 2-25. 본 연구에서 채택한 전시 개최장소 선택속성	41
표 2-26. 인센티브여행 선택속성	42
표 2-27. 인센티브여행 시 목적지 고려사항	44
표 2-28. 컨벤션 개최장소 비교 관련 국내 연구동향	49
표 2-29. 연도별 국내MICE 행사 개최실적 비교	51
표 2-30. Convention 분야의 시설 유형별 개최 현황	52
표 2-31. 제주 Meeting·Convention 개최실적 비교	54
표 2-32. 제주 Meeting·Convention 분야의 시설 유형별 개최 현황	55
표 2-33. 제주 지역의 MICE개최시설 유형	56
표 2-34. 제주 지역의 국제회의 가능시설 현황	57

표 3-1. 설문지의 구성	61
표 4-1. 조사 대상자의 인구통계적 특성	62
표 4-2. 컨벤션 개최장소 선택속성에 관한 신뢰도 분석	64
표 4-3. 전시 개최장소 선택속성에 관한 신뢰도 분석	65
표 4-4. 인센티브투어 개최장소 선택속성에 관한 신뢰도 분석	66
표 4-5. 지역별 컨벤션 개최장소 선택속성의 차이	67
표 4-6. 지역별 전시 개최장소 선택속성의 차이	69
표 4-7. 지역별 인센티브투어 개최장소 선택속성의 차이	70
표 4-8. 소속별 컨벤션 개최장소 선택속성의 차이	72
표 4-9. 소속별 전시 개최장소 선택속성의 차이	73
표 4-10. 소속별 인센티브투어 개최장소 선택속성의 차이	74
표 4-11. 컨벤션 개최장소로서의 ICC Jeju의 중요도(I)와 성취도(P)	76
표 4-12. ICC Jeju의 컨벤션 개최장소 선택속성 IP 분석표	78
표 4-13. 컨벤션 개최장소로서의 특급호텔의 중요도(I)와 성취도(P)	79
표 4-14. 특급호텔의 컨벤션 개최장소 선택속성 IP 분석표	81
표 4-15. 전시 개최장소로서의 ICC Jeju의 중요도(I)와 성취도(P)	82
표 4-16. ICC Jeju의 전시 개최장소 선택속성 IP 분석표	84
표 4-17. 전시 개최장소로서의 특급호텔의 중요도(I)와 성취도(P)	84
표 4-18. 특급호텔의 전시 개최장소 선택속성 IP 분석표	86
표 4-19. 인센티브투어 개최장소로서의 ICC Jeju의 중요도(I)와 성취도(P)	87
표 4-20. ICC Jeju의 인센티브투어 개최장소 선택속성 IP 분석표	89
표 4-21. 인센티브투어 개최장소로서의 특급호텔의 중요도(I)와 성취도(P)	89
표 4-22. 특급호텔의 인센티브 투어 개최장소 선택속성 IP 분석표	92
표 4-23. ICC Jeju/특급호텔 간 컨벤션 선택속성의 Ratio(P/I) T-test	93
표 4-24. ICC Jeju/특급호텔 간 전시 선택속성의 Ratio(P/I) T-test	95
표 4-25. ICC Jeju/특급호텔 간 인센티브투어 선택속성의 Ratio(P/I) T-test	96
표 4-26. ICC Jeju/특급호텔의 경쟁력 비교 평가	98
표 4-27. 중요도를 고려한 ICC Jeju의 MICE산업 경쟁력 평가분석	99
표 4-28. 중요도를 고려한 특급호텔의 MICE산업 경쟁력 평가분석	100

<그림 목차>

그림 1-1. 연구의 흐름도	6
그림 2-1. MICE의 구성	9
그림 2-2. 컨벤션 개최지 선정 시 고려사항	20
그림 2-3. Convention 분야의 시설 유형별 개최 현황	52
그림 2-4. 개최장소 유형별 국제회의 개최 건수(2009-2012)	53
그림 2-5. 제주 Meeting·Convention 분야의 시설 유형별 개최 현황	55
그림 4-1. ICC Jeju 컨벤션 선택속성 IP분석 결과	77
그림 4-2. 특급호텔 컨벤션 선택속성 IP분석 결과	80
그림 4-3. ICC Jeju 전시 선택속성 IP분석 결과	83
그림 4-4. 특급호텔 전시 선택속성 IP분석 결과	85
그림 4-5. ICC Jeju 인센티브투어 선택속성 IP분석 결과	88
그림 4-6. 특급호텔 인센티브투어 선택속성 IP분석 결과	91

I. 서론

1. 문제의 제기

MICE는 기업회의(Meeting), 포상관광(Incentive), 컨벤션(Convention), 전시(Exhibition)의 머리글자를 딴 용어로 전시회 또는 박람회 산업을 지칭한다. MICE산업은 기존의 국제회의를 뜻하던 컨벤션이 관광, 회의, 전시·박람회의 이벤트 등 복합적인 산업의 개념으로 의미를 확장해가면서 생겨난 개념이다.¹⁾

컨벤션, 전시 등 기존의 MICE산업 분야는 일부 지역에서는 성장정체가 지속되는 등 성숙기에 들어선 반면, 신규 MICE산업의 분야인 기업회의와 인센티브 투어에 대한 관심과 수요는 꾸준히 증가하고 있다. 국내에서도 동아시아 지역의 시장수요를 기반으로 크고 작은 인센티브 행사 등이 개최되고 있다.²⁾

최근 글로벌화 영향으로 기업들이 해외에서 기업회의를 개최하거나 포상형태의 인센티브투어를 개최하는 등 국제인센티브의 경향을 보이고 있으며,³⁾ 이런 추세에 맞춰 전 세계 대부분의 나라에서 인센티브관광의 목적지와 인센티브 동향에 대해 많은 관심을 갖고, 각 나라별로 세미나 개최, 팸투어 및 세일즈 콜 등의 기업회의와 인센티브 단체를 유치하기 위한 일련의 활동을 강화하고 있는 추세이다.⁴⁾

이러한 변화와 맞물려 MICE산업의 파급효과가 경제 전반에 영향을 미치면서 숙박시설, 식·음료, 관광시설 등 MICE시장 전반에 변화가 일고 있다. 특히, 주목해야 할 점은 MICE가 개최되는 시설의 변화추이다. 호텔에서 MICE산업의 목적에 맞는 대형연회장과 서비스를 제공하기 시작하면서 호텔에서의 개최건수가 증가하고 있다.⁵⁾

1) 이다예(2013). 부산국제영화제, 하나의 산업이 되다. 산업융합과신성장동력웹진, 42, 정보통신산업진흥원

2) 한국컨벤션전시산업연구원(2012). 경기도 MICE산업 중장기 육성방안

3) 김병관(2013). MICE산업을 파헤치다(2013.02.25). SK행복지기 블로그에서 발췌

4) 김성혁·오재경(2010), 『MICE 산업론』, 서울: 백산출판사

5) 세계여행신문(2012). '韓 관광시장, MICE영역확장 주목' 기사 발췌

기존의 컨벤션산업은 전시회와 컨벤션을 개최하기 위해서는 기본적으로 대규모 장치시설을 보유하고 있어야 가능하였고,⁶⁾ 2000년 국제회의 기획가들을 대상으로 조사한 국제회의 개최장소의 선호도를 살펴보면 컨벤션센터가 가장 선호되었으며 다음으로 도심특급호텔, 리조트호텔 등의 순으로 선정되었다.⁷⁾

하지만 최근 MICE산업의 규모가 다양해지면서 호텔이나 대학 등의 회의전문 시설 외의 장소에서 개최되는 사례가 늘고 있다. MICE개최장소의 유형별 개최 현황을 살펴보면 예전에는 컨퍼런스/전시센터에서 국제회의를 개최하는 비율이 가장 높았으나, 2005년 이후부터는 점유율이 감소하고 있다. 그에 반하여, 호텔의 회의시설 이용률은 점차적으로 증가하는 것으로 나타났다.⁸⁾

2009년 국제회의 개최현황을 살펴보면, 컨벤션센터/전문전시장에서 481건이 개최되었고, 호텔/휴양콘도미니엄에서는 395건이 개최되면서 컨벤션센터/전문전시장이 MICE개최장소로서 1위를 차지하였다. 반면, 2012년에는 국제회의 개최건수가 호텔/휴양콘도미니엄이 1087건, 컨벤션센터/전문전시장이 953건으로 호텔/휴양콘도미니엄이 국제회의 점유율 부문에서 1위를 차지하였다.⁹⁾

제주에서도 과거에는 컨벤션에 중점을 둔 국제회의도시를 지향한 적이 있으나 2009년 MICE산업이 17개 신성장동력 산업 중 하나로 선정되면서 보다 광범위한 영역의 MICE 유치에 도모하고 개최하고자 노력하고 있는 상황이다.¹⁰⁾

이러한 MICE시장의 변화에 대응하여, 제주에서도 컨벤션센터 위주로 개최되던 기존의 컨벤션 운영 방식에서 벗어나 새로운 MICE산업의 개최장소를 모색하고 그들의 경쟁력을 확인할 필요성이 제기된다.

기존 제주지역의 MICE산업 선택속성에 대한 선행연구들을 살펴보면, 인센티브 투어 활성화(한현정·윤세목, 2010), 인센티브 투어 유치를 위한 개선방안(홍성화·임하정, 2008), 전시산업 선택속성(강봉조, 2014), 국제회의 개최지 선택요인(김의근, 2010), 국제회의 개최지 선택속성(이화인, 2002), 컨벤션 개최지와 개최장소의 이미지 상호관계(홍성화, 2008), 국제회의 개최지 선택속성(한아름, 2002) 등

6) 최용민(2010). MICE산업의 현 주소와 육성 전략, 한국무역협회 국제무역연구원

7) 송평기(2000). 국제회의 개최지 속성변수의 차원별 분류에 따른 개최지 선정의 중요도에 관한 연구, 『경희대학교 경영대학원 석사학위논문』

8) 신동일(2011). 『제주지역 컨벤션 개최에 따른 지역경제과급효과 분석』, 제주발전연구원

9) 한국관광공사. MICE산업통계조사연구(2009-2012)

10) 신동일(2011). 『제주지역 컨벤션 개최에 따른 지역경제과급효과 분석』, 제주발전연구원

MICE산업 각 분야의 선택속성을 개별적으로 다룬 연구는 많지만 MICE 선택속성을 통합적으로 묶어서 연구한 경우는 아직 미비한 실정이다.

MICE, 즉 Meeting, Incentive, Convention, Exhibition 모든 분야의 개최 경험이 있는 MICE산업 종사자를 대상으로 MICE 각 분야별 선택속성에 관한 중요도와 제주지역의 만족도를 통합적으로 연구한다면, 일차적으로는 제주를 방문하는 MICE참가자에게 방문 목적에 맞는 목적지(destination)와 장소(venue)를 추천하는데 참고가 될 것이며, 나아가 MICE개최지로서 제주의 역량을 확인하고 향후 제주 MICE산업의 규모 발전을 도모하는데 유용한 자료가 될 것이다.

2. 연구의 목적

MICE산업의 등장으로 컨벤션센터뿐만 아니라 특급호텔, 휴양콘도미니엄, 대학 등 다양한 곳에서 MICE행사가 개최되고 있다. 2011년 제주의 국제회의 개최현황을 살펴보면, 롯데호텔제주에서 33건, ICC Jeju에서 32건, 라마다프라자 제주호텔에서 30건, 호텔신라제주에서 28건이 개최되는 등 제주에서도 컨벤션센터와 특급호텔에서 비슷한 수준으로 MICE행사가 개최되고 있음을 알 수 있다.¹¹⁾ ICC Jeju와 특급호텔 간에 MICE행사 유치를 위한 경쟁구도가 형성되었음에도 불구하고 이와 관련한 연구는 거의 부재한 실정이다.

이에 본 연구의 목적을 기술하면 다음과 같다.

첫째, MICE개최장소로서 ICC Jeju와 특급호텔의 경쟁력을 평가하고 각각의 강·약점을 비교하고자 한다. 이를 통하여 상호 보완·협력관계의 가능성을 모색하고 제주MICE산업의 발전에 기여할 시사점을 제시하고자 한다.

둘째, MICE개최장소 선택속성의 중요도를 파악하고 이를 ICC Jeju와 특급호텔의 MICE 성취도와 비교 분석하여, 향후 제주를 방문하는 MICE참가자에게 참가 목적에 맞는 장소를 결정하는데 유용한 정보를 제공하고자 한다.

11) 한국관광공사(2012). 2011 MICE산업통계조사연구

3. 연구의 범위와 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 이론적 연구방법에서는 국내·외 논문, 서적, 정기간행물 및 국내·외 연구기관의 보고서를 포함한 각종 기관에서 발표한 통계 자료 등을 이용하였다.

실증적 연구방법으로는 설문조사법을 통해 MICE산업 종사자들이 중요시하는 MICE개최장소의 선택속성을 분석한다. MICE산업을 전문적으로 기획·운영하는 PCO(전문컨벤션기획사)와 PEO(전문전시기획사) 간에 선택속성의 차이가 있는지 연구하고, MICE산업 종사자들의 근무소재지에 따라 제주도외 지역과 제주도로 구분하여 선택속성의 차이를 연구한다. 그리고 MICE개최장소 선택속성에 대해 IP분석을 실시하고 ICC Jeju와 특급호텔의 평균Ratio를 T-test하여 MICE개최장소로서 ICC Jeju와 특급호텔의 경쟁력을 비교한다.

설문조사는 2014년 3월 11일부터 4월 22일까지 43일간 국내 PCO 및 PEO, MICE관련 기관(여행사, 호텔 내 MICE관련 직원) 등 MICE산업 종사자들을 대상으로 이메일 수집 방법을 통해 진행하였다. 조사한 자료에 대한 통계처리를 위해 통계분석 프로그램 IBM SPSS Statistics 21.0으로 빈도분석, 분산분석, IP분석, 평균Ratio 분석 등을 사용한다.

제 1장은 본 연구의 문제제기 및 필요성을 중심으로 연구목적과 연구범위 및 방법을 제시하였다.

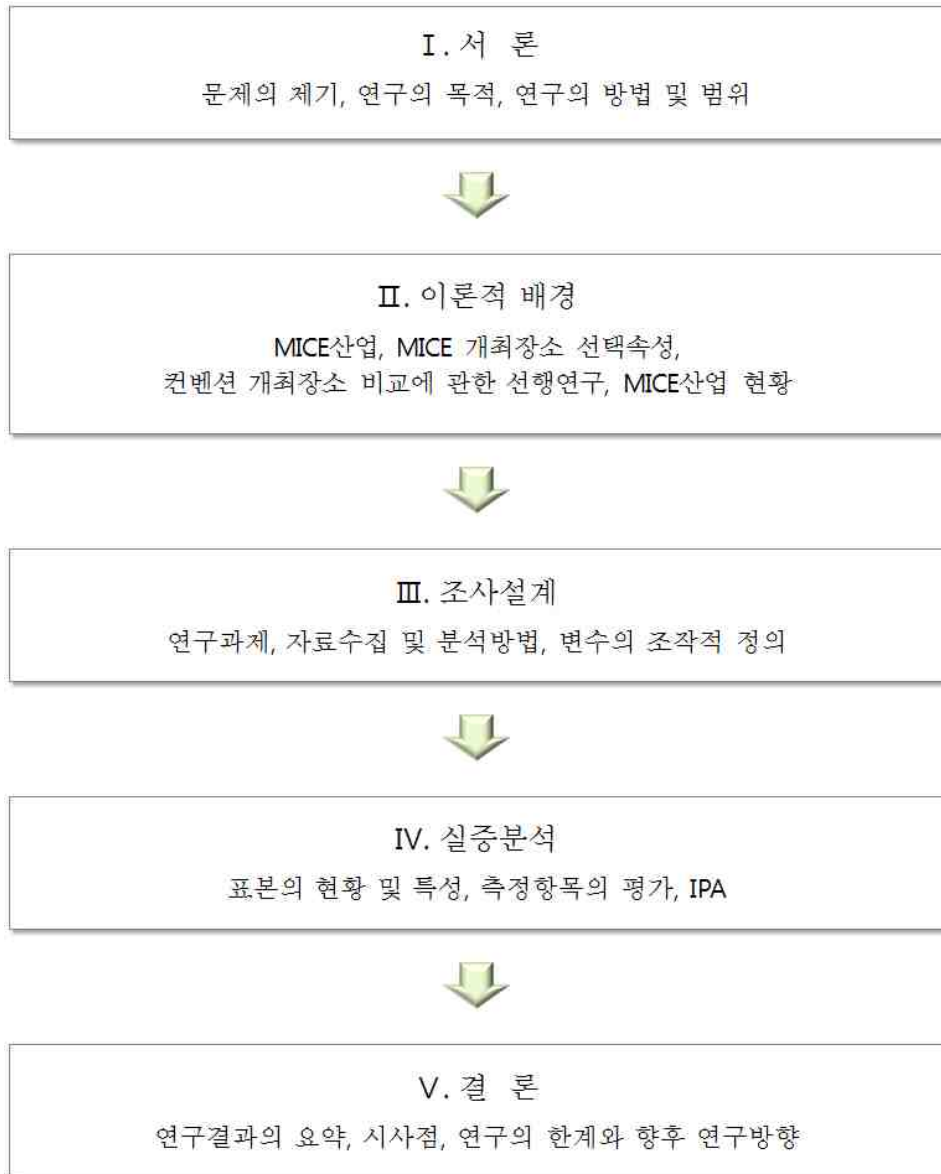
제 2장은 연구배경의 핵심인 MICE산업, 개최장소와 개최지의 차이, MICE개최장소 선택속성, 컨벤션 개최장소를 비교한 선행연구, MICE산업 현황에 대해 고찰한다.

제 3장은 이론적 배경을 바탕으로 분석할 대상과 선택속성을 선정하고, 구체적인 분석방법과 조사 설계 계획을 제시한다.

제 4장은 연구의 실증 분석 및 통계 분석을 통해, 본 연구의 목적 달성을 위한 세부적인 항목별 검증 결과를 탐색한다.

제 5장에서는 분석결과를 바탕으로 본 연구를 요약하고 결론 및 연구 한계성 그리고 향후 연구방향을 제시한다.

<그림 1-1> 연구의 흐름도



II. 이론적 배경

1. MICE산업의 이론적 고찰

1) MICE산업의 정의

MICE는 전시와 컨벤션을 포함하는 넓은 의미로 사용되고 있으며, Meeting(회의), Incentive(포상여행), Convention(컨벤션), 그리고 Exhibition(전시)의 약어이다. MICE라는 용어는 학계에서 먼저 사용되기 보다는 홍콩, 싱가포르 등 동남아시아 지역의 호텔 관광업계에서 주로 사용된 용어로 알려져 있다.¹²⁾ MICE라는 용어가 알려지기 이전에는 라틴어 ‘함께 모임(con+venire)’에서 유래한 컨벤션(Convention)이라는 단어를 사용해 주로 국제회의와 전시 그리고 파생되는 상거래 또는 관광활동 등을 통칭하여 컨벤션 또는 전시·컨벤션 산업으로 불리었으나, 이제는 상품, 지식, 정보 등을 교류하기 위한 각종 국제적 모임, 회의, 이벤트, 관광, 전시회 등 모두를 보다 구체적으로 포함하는 한편, 최근 각각의 행사가 분리되어 나타나는 것이 아닌 동시에 복합적으로 발생하는 개념으로 확대된 MICE산업을 추진하는 추세이다.¹³⁾

‘MICE’는 UNWTO(유엔국제관광기구)와 UIA(국제협회연합) 등의 국제기구에서도 널리 통용되고 있으나,¹⁴⁾ 그 개념에 대한 정의는 국가 및 국제기관마다 통일되지 못하고 있다. 캐나다는 MC&T(Meeting, Convention and Incentive Travel), 싱가포르는 BTMICE(Business Travel & MICE), 호주는 회의산업이 Business Events에 내포되어 있다.¹⁵⁾ 태국은 국제기업회의를 Meeting으로 국제비기업회의를 Convention으로 분류하고 있다.¹⁶⁾

12) 안경모(2008). 『한국의 MICE산업 발전방안』, 경희대학교 관광산업대학원 국제관광전략연구소, pp.11-13

13) 김철원(2008). 『한국관광정책 제32호』, 한국문화관광연구원, p.11

14) 한국컨벤션전시산업연구원(2008). 『컨벤션통계 개선방안 연구용역』, 한국컨벤션전시산업연구원

15) 김병관(2007). 국제회의 유형별 기획숙성에 관한 회의기획가 인식차이 연구: 협회 회의 기획가와 기업 회의 기획가를 대상으로, 『경희대학교 대학원 석사 학위논문』

16) 한국컨벤션전시산업연구원(2008). 전계서

국내·외에서 규정하는 MICE산업의 정의를 살펴보면,

(1) 국내의 정의

한국관광공사는 컨벤션을 “아이디어의 교환 및 사회적 네트워크의 형성, 토론, 정보교환, 사업 등을 위해 MICE(Meeting(회의), Incentive Travel(포상여행), Convention(컨벤션), Exhibition(전시)의 약자)를 목적으로 설립된 유료 시설을 사용하는 회의로서 UIA(Union of International Association) 기준에 부합하는 정부/공공, 협회/학회, 기업회의를 말하며, Meeting 보다 규모가 크며 국제적 성격을 띤 회의”라고 규정한다.

MICE의 Meeting은 국제회의뿐만 아니라 국내회의까지의 회의산업을 포함하는 포괄적인 의미를 지니고 있으며, Incentive tour는 기업회의에서 파생된 보상관광을 의미하는 고수익 고효율의 부문이고, 컨벤션과 인센티브가 통합된 컨센티브(Convention and Incentive)의 형태이다. Convention은 기존의 의미와는 약간 다른 차원에서 전시를 수반한 국제회의를 의미하며, Exhibition은 무역전시를 포함하고 잠재적으로 회의를 유발할 수 있는 다양한 산업전시를 의미하며 넓은 의미로 해석할 때는 메가 이벤트, 박람회 등도 포함된다.¹⁷⁾

백은희(2011)는 MICE에서 Meeting은 국·내외 주최의 기업회의로, Incentive는 포상관광 및 우수사원에 대한 표창식과 리셉션을 포함하는 것으로, Convention은 국내·외 정부, 공공기관, 국제단체, 협회, 학회가 주최하는 총회 및 학술회의로, Exhibition은 전시회, 이벤트 박람회를 포함한 것으로 규정하였다.¹⁸⁾

Meeting, Incentive, Convention, Exhibition이 상호 연관성을 가지고 있는 MICE산업은 대규모 회의장이나 전시장 등 전문시설을 갖추고 국제회의, 전시회, 인센티브 투어와 이벤트를 유치하여 회의 진행관련 각종 서비스를 제공하는 경제적 이익을 실현하는 산업으로 숙박, 교통, 관광, 유통 등 관련되는 각종 산업과 유기적으로 결합되어 있는 고부가가치 산업으로 정의할 수 있다.¹⁹⁾

17) 김철원(2008). 전개논문

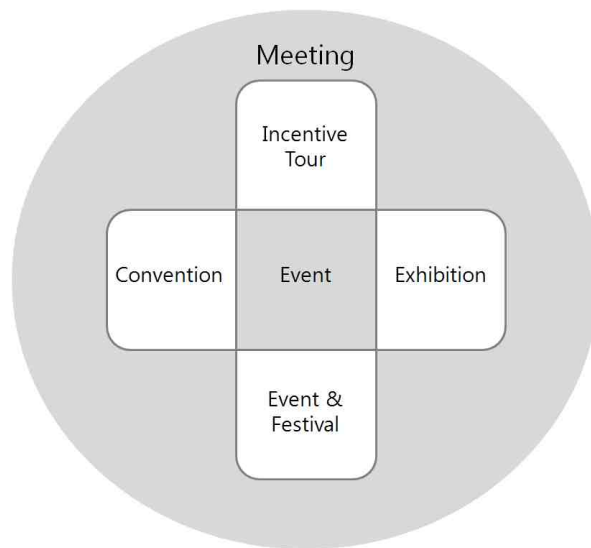
18) 백은희·허정옥(2011). MICE 선택속성의 중요도와 만족도간 차이가 재선택에 미치는 영향, 『한국마케팅관리학회』, 16(3), pp.53-54

19) 왕영(2012). MICE산업의 구성요소가 개최지 이미지에 미치는 영향에 관한 연구, 『공주대학교 대학원 석사 학위논문』

MICE 유형의 특징으로 Meeting은 세계가 글로벌화, 정보화 등으로 급속히 변화됨에 따라 발생하는 사회변화의 속도에 대응하기 위하여 정부, 지방자치단체, 각종 이익단체, 기업 등에서 많이 개최하는 형태이다. 이와 같은 형태의 미팅은 세미나, 심포지엄, 포럼 등의 형태로 개최되고 있다. Incentive Tour는 각종 국내·외 회의 및 행사에 참여한 사람들이 행사기간 동안 회의 및 미팅에만 참여하지 않고 공식적인 행사가 끝난 후 다양한 유형의 관광을 하는 형태이다. Convention은 학계, 업계, 기업 등이 개최하는 회의로 MICE 중에서 가장 참가자가 많으며 가장 많이 개최되는 경향이다. Exhibition은 기업들이 대외적인 홍보로 활용하고 있는 수단으로 주로 경제적인 측면에서 파급효과가 큰 형태이다.²⁰⁾

MICE산업은 관광, 무역 및 이벤트 분야와 산업적, 학문적으로 밀접하게 연관되어 있고 최근 들어 컨벤션, 전시회, 인센티브 투어 프로그램 등 MICE산업 전반에 축제를 포함한 이벤트가 MICE에 포함된다.²¹⁾

<그림 2-1> MICE의 구성



자료: 박의서·오성환(2010)

20) 강봉조(2014). IPA를 이용한 제주지역 전시산업 선택속성 연구, 『제주대학교 경영대학원 석사학위논문』

21) 박의서·오성환(2010). 『사례 중심의 MICE기획과 운영』, 세림출판, pp.12-13

한국관광공사(2008)는 MICE산업의 전문가 회의를 통해 5개의 정의를 도출하고 전문가·실무자를 대상으로 개방식 설문을 진행하였다. 조사 결과에 따르면, 첫 번째로 43.3%의 대다수가 ‘회의, 인센티브관광, 컨벤션, 전시 등 글로벌 마케팅을 선도하는 회의체산업’의 정의를 선택하였고, 39%의 응답자가 ‘광의의 개념의 컨벤션산업의 일환으로서 회의, 인센티브관광, 이벤트를 포함’한다는 정의를 선택하였다. 그 외에도 ‘외국인의 참여가 많은 Business Travel(BT)’, ‘Business Event를 포함하는 미래형 지식기반 산업’, ‘교역 및 지식의 교환을 주목적으로 하나, 일반관광의 성격 또한 띄는 B2B, B2C 형태의 관광산업’의 순으로 선택하였다.²²⁾ 주영민(2010)은 아래 <표 2-1>과 같이 정의하였다.

<표 2-1> MICE의 개념²³⁾

MICE	내 용	사 례
Meeting	기업 주최 회의 등	그룹기업의 임원회의, 해외투자가 대상 금융 세미나
Incentive	기업이 직원 대상 표창과 연수 등의 목적으로 실시하는 여행	영업성적 우수자에 대한 본사임원에 의한 리셉션, 포상식
Convention	국제단체, 학회, 협회 주최 총회, 학술회의 등	G20, APEC, ASEM
Exhibition	전시회, 박람회, 스포츠이벤트 등	부산국제영화제, 영암F1그랑프리, 서울모터쇼

자료: 주영민(2010)

(2) 국제기구 및 해외연구의 정의

Rogers(2003)은 MICE산업을 하나의 산업으로 보지 않고 주최기관을 기업조직, 국내협회, 국제협회, 공공부문 등 4개로 구분하고 주최기관별 Meeting, Incentive, Convention, Exhibition의 정의를 정립하였다. 그 내용은 <표 2-2>와 같다.

22) 한국관광공사(2008). 『한국의 MICE산업 발전 방안』

23) 주영민(2010). MICE산업의 기회와 도전, 『삼성경제연구소 경제포커스』, 281, p.24

<표 2-2> Rogers의 MICE Matrix

구분	기업조직	국내협회	국제협회/ 정부 간 기관	공공부문/정부
Meeting	사전에 홍보되어 대개 1-2일 동안 지속되는 공식 프로그램. 대표자들은 꼭 참석해야함.	2-3일간 지속되는 연간 회의/의회, 컨벤션 .	개별의 도시에서 신청 받은 입찰을 바탕으로 선정하여 다른 국가나 대륙을 순회하며 개최하는 연간(또는 더 자주) 회의나 컨벤션. 일반적으로 3-5일간 개최함.	다른 지역에서나 지방에서 대표자들을 초청하여 하루(또는 2일)동안 개최.
Incentive	회의적 요소를 포함하며, 직원들과 판매업체들에게 동기부여와 보상을 하기 위한 비즈니스 관광 여행.	-	-	-
Convention	전문 전시 주최자들이나 무역협회들이 주최하여 전시회와 소비자 전시회에 전시업체로서 참가하거나 제품 출시. 또한 전시회에 기업 방문객(구매자)로서 참가.	회의와 함께 운영하기 위해 전시의 조직을 포함할 수 있음. 또한 전시업체로 다른 산업 전시회에 참가. 전시 협회는 전시 주최자들이 중요함.	회의와 함께 운영하기 위해 전시 조직을 포함할 수 있음. 다른 전시회에 전시업체로 가끔 참여.	정보/지역 전시 행사.
Exhibition	주요 스포츠 이벤트, 콘서트, 그리고 다른 행사를 주최하거나 스포츠나 야외 오락 활동에 참가.	일반적이진 않지만, 몇몇 전문 그리고 무역 협회가 회원들을 위해 골프 행사나 다른 행사들을 개최.	-	-

자료: 한국관광공사(2008). 『한국의 MICE산업 발전 방안』 발췌인용

국제협회연합(Union of International Association, UIA)은 국제회의를 다음과 같이 정의한다. ①국제기구가 주최하거나 후원하는 회의로서 참가자 수가 50명

이상이거나 ②국제기구에 소속된 국내지부가 주최하는 회의 가운데 전체 참가자 수가 300명 이상이거나 전시회를 동반하는 경우, 참가자 중 외국인이 40% 이상, 참가국 수 5개국 이상, 회의기간이 3일 이상인 경우

세계국제회의전문협회(International Congress and Convention Association, ICCA)는 국제회의를 정기적인 회의로서 최소 4개국 이상을 순회하면서 개최되고 참가자가 50명 이상인 회의로 규정하며, 아시아국제회의협회(Asian Association of Convention & Visitor's Bureau)는 국제회의를 2개 대륙 이상에서 참가하는 회의로 규정하고 있다.

인센티브투어전문가협회(Society of Incentive Travel Executives, SITE)는 인센티브투어를 목적이나 목표를 달성한 종업원(특히 판매직), 거래상, 거액 구매 고객들에게 여행이라는 형태로 보상을 함으로써 그 동기를 유발하기 위한 경영 도구로 정의하고 있다.

Astroff & Abbey(1998)는 컨벤션을 각종 회의에 사람들이 모여 서로 이야기하거나 또는 참가자들이 상품·지식·정보 등의 교류를 위한 모임, 회합의 장소를 갖춘 각종 이벤트·전시회로 정의하고 있다.²⁴⁾

세계관광기구(United Nations World Tourism Organization, UNWTO)의 「The Measuring Economic Importance of Meetings Industry」에서는, “회의산업(Meeting Industry)”의 범주에 국제회의와 컨퍼런스, 전시와 인센티브를 포함하고 있어 MICE산업과 그 범위를 유사하게 규정하고 있다.²⁵⁾

미국 국제전시경영협회(International Association for Exhibition Management, IAEM)는 전시회라는 의미로 ‘exhibition’을 사용하면서 ‘전시회(exhibition)란 구매자(buyer)와 판매자(seller)가 진열된 상품과 서비스를 서로 간의 상호작용을 통해 현재 혹은 미래의 시점에 구매할 수 있도록 개인이나 기업이 조성해주는 일시적이고 시간에 민감한 시장’이라고 정의한다.

24) Astroff, M. T., & Abbey, J. R.(1998). Convention Sales and Services, 5th edition, New York: Waterbury Press

25) 신동일(2011). 『제주지역 컨벤션 개최에 따른 지역경제파급효과 분석』, 제주발전연구원 재인용

2) MICE산업의 파급효과

MICE산업은 사람과 사람이 모여 정보를 교류하고 가치를 창출해나가는 산업의 속성상 유관 산업과의 전후방 연계효과가 크며, 서비스와 장치산업이 결합된 융합산업으로 일자리 창출에도 크게 기여한다.²⁶⁾

<표 2-3> MICE산업의 유관 산업

회의진행	회의, 숙박, 음식	수송	관광	기타
국제회의전문업	회의장	항공사	관광시설	은행
통역·번역·숙기업	전시장	여행사	오락시설	병원
인쇄·출판·사진업	건본시회의장	철도회사	미술관	약국
전시·장식업	호텔	선박회사	박물관	우체국
회의용품대여업	모텔	버스회사	유원지	통신회사
그래픽디자인	여관	택시회사	동문원	메스컴
경비청소업	스포츠센터	화물운송회사	수족관	
전기·배관업	문화센터	통관업	안내소	
모형제작업	극장	창고업	안내원	
광고기획	레스토랑	배달업	문화시설	
예능업	음식산업			
나레이터모델	커피숍			
기념품문구업	바			
꽃판매업				

자료: 송래헌·선종갑(2005). 『컨벤션 경영과 기획』, 서울: 대왕사

최근 MICE산업의 부가가치를 인식하여 세계 각국에서 MICE산업을 국가 전략 산업으로 육성하고 있으며 동 산업의 국가 경제 기여도도 지속적으로 증가하고 있다. 최근 한국 정부가 MICE를 포함한 6대 관광·레저산업의 집중 육성 계획을 발표하면서 국내에서도 MICE산업에 대한 관심이 증가하고 있다.²⁷⁾

26) 최용민(2010). 『MICE산업의 현 주소와 육성 전략』, 한국무역협회

27) KB금융지주 경영연구소(2013). MICE 산업에 대한 이해, 『KB금융지주 경영연구소』

<표 2-4> MICE산업의 경제효과 사례

구분	내 용
미국	2011년 기준 2,634억 달러의 생산 유발, 165만 명의 고용 유발 등 경제적 효과를 창출. 이에 따른 GDP 기여액이 1,061억 달러에 달하며 미국의 주요 제조업 중 하나인 자동차 산업(780억 달러)을 상회
독일	2009년 기준 235억 유로의 생산 유발, 22만 6천명의 고용 유발 등 경제적 효과를 창출

자료: KB금융지주 경영연구소(2013) 논자 재구성

소비자주의(Consumerism)의 확산과 더불어 소비자의 욕구가 매우 다양화 되고 있는 후기산업사회에서, MICE산업은 ‘사람중심의 비즈니스’라는 환대산업으로 계절적인 영향을 덜 받을 뿐만 아니라,²⁸⁾ 한국관광공사 산업통계조사 연구에 따르면 2012년 국내에서 개최된 국제회의에 참가한 외국인의 지출비용은 2,496달러로 지출비용이 1,201달러인 일반관광객의 2.08배 이상 지출하는 것으로 나타났다.

MICE산업의 파급효과를 경제·사회·관광의 3가지 측면에서 정리하자면,

먼저, 경제적 측면에서 MICE산업은 종합적인 서비스산업으로 회의장, 숙박시설, 음식점, 운송업체, 관광업체 등을 비롯한 사회 각 산업분야에 미치는 경제적 파급효과가 매우 크기 때문에 개최국가나 개최지역 및 도시의 소득증대, 고용증대, 세수증대를 유발하여 경제전반의 활성화에 기여할 수 있다. 이는 MICE 방문객들은 지출금액이 레저목적의 일반여행자들보다 훨씬 높고, 행사의 규모가 커서 경제적 파급효과가 크기 때문이다. 또한, 관광비수기에 숙박업, 항공업, 회의개최시설, 식·음료업 등 관련 서비스제공업체에 수익을 발생시키는 장점을 가지고 있다.²⁹⁾

사회문화적 측면에서 MICE산업은 외국인과의 직접적인 교류를 통한 개최지역 주민의 글로벌감각 함양은 국가브랜드 이미지를 향상시키는 국제화의 중요한 수

28) Liping A. Cai, Billy Bai, Alastair M. Morrison(2001). *Meeting and Conventions as Segment of Rural Tourism: The Case of Rural Indiana*, Journal of Convention & Exhibition Management, 3(3)

29) Johnson, L.(1999). *MICE - Size and Economic impact of the meeting sector*, BTR Tourism Research Report

단으로 활용할 수 있다.³⁰⁾ 또한, 개최지의 기반시설 확충 및 복합적 기능향상, 개최국의 브랜드 이미지향상 및 국제적 위상의 제고에도 크게 기여할 수 있으며, MICE 행사의 지방자치단체 분산개최를 통해 지방의 국제화(Globalization)와 국토의 균형발전에도 기여하기 때문에 개최국가와 개최지자체(도시)들이 컨벤션 뷰로(Convention Bureau)를 설치하여 MICE산업 유치증대 활동과 회의주최자에 대한 각종 지원활동을 강화하고 있다.³¹⁾

마지막으로 문화관광 분야에서도 개최기간 동안 양질의 관광객(참가자 포함)을 대량으로 유치할 수 있고 계절을 불문하고 관광비수기에도 개최가 가능하기 때문에 관광업계의 비수기 타개책으로 활용될 수 있다. 특히 본 행사개최의 전·후 기간 동안 관광, 쇼핑활동을 통하여 국가 이미지 홍보효과를 제고시킴과 동시에 교통, 항공, 숙박, 유흥업, 관광 등 연관분야의 발전을 도모함으로써 경제성장효과 창출에도 크게 기여하고 있다는 점이다.³²⁾

MICE산업의 파급효과를 요약하면 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> MICE산업의 효용성

경제적 효과	정치적 효과	사회·문화적 효과	관광진흥 효과
- 고용유발 효과	- 국제적 지위 향상	- 도시화·근대화 등의	- 관광 비수기 극복
- 세수의 확충	- 문화 및 외교 교류의	지역 문화 발달	- 관광 소구력 획득
- 국제수지 개선 등	확대	- 국민성의 자부심과	
	- 국가홍보의 극대화	공지 획득	
		- 기반시설 확충	

자료: 이호길 외(2012). 『MICE산업과 국제회의』 논자 재구성

30) 이동훈 외(2010). 『서울 G20 정상회의의 기대효과』, 삼성경제연구소

31) 안경모·주현식·김수정(2008). 『한국 MICE산업 발전요인이 중앙정부 전담기구의 역할 및 산업파급효과에 미치는 영향』, 국제지역연구, 12(3)

32) 최병춘(2010). MICE 산업 동향 연구, 『한국콘텐츠학회』, 8(4), p.48

본 연구에서는 주영민(2010)이 제시한 MICE의 정의를 채택하고, Meeting과 Convention의 개념을 통합하여 Convention으로 칭한다. Convention, Incentive, Exhibition의 조작적 정의는 <표 2-6>과 같다.

<표 2-6> 본 연구의 MICE 조작적 정의

구 분	내 용
Convention (Meeting)	기업 주최 회의, 국제단체, 학회, 협회 주최 총회, 학술회의 등
Incentive	기업이 직원 대상 표창과 연수 등의 목적으로 실시하는 여행
Exhibition	전시회, 박람회, 스포츠이벤트 등

2. MICE개최장소 선택속성

1) MICE개최지와 개최장소

개최지(Destination)는 광의의 개념으로 MICE 행사가 개최되는 지역이나 도시를 의미하고³³⁾, 이와 달리 개최장소(Venue)는 개최지 내에서 MICE 행사가 개최되는 건물로 개최지보다 협의의 개념으로 사용된다.³⁴⁾ 개최장소로는 컨벤션센터나 호텔, 회의시설 등이 있으며, MICE 행사를 개최하는데 중요한 역할을 한다.³⁵⁾

Weirich(1992)는 컨벤션 개최장소(venues)를 컨벤션 개최지보다 협의의 개념이라고 정의하면서 컨벤션이 개최되는 구체적인 장소로 호텔이나 리조트를 제시하였다.³⁶⁾ 즉, 컨벤션 개최장소는 개최지보다 협의의 개념으로 개최지가 국제회의를 개최하는 광의적 개념의 지역이나 도시를 말한다면, 개최장소는 일반적으로 실제행사가 개최되는 장소로서³⁷⁾ 호텔이나 리조트, 컨벤션센터 등을 의미한다.³⁸⁾

컨벤션 개최지는 컨벤션이 개최되는 도시 또는 지역으로서,³⁹⁾ 컨벤션 개최에 필요한 회의시설과 호텔, 전문인력, 부대시설, 서비스 등의 기반시설을 갖추고 있다.⁴⁰⁾ 용선중(2010)은 컨벤션 개최지는 컨벤션 개최에 필요한 유·무형의 시설과 서비스를 갖추고 있는 도시, 지역 또는 국가를 말하며, 지역의 독특한 매력과 함께 컨벤션 관련 서비스를 충칭하는 개념으로 정의하였다.⁴¹⁾

노용호(1998)는 회의특성과 형태에 따른 회의시설 선택요인에 관한 연구에서 개최지와 개최장소의 속성을 구분하고 있다.

33) Rogers, T.(2003). *Conference and Conventions-aGlobal Industry*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
34) Swarbrooke, J. and Horner, S.(2001). *Business Travel and Tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
35) Davidson, R. and Rogers, T.(2006). *Marketing destinations and venues for conferences, conventions and business events*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
36) Weirich, M. L.(1992). *Meetings and Conventions Management*, NY: Delmar Publishers
37) 김은하(2003). 『매력적인 컨벤션 개최 장소로서의 활성화 방안에 대한 탐색적 고찰』, 컨벤션연구, 4, pp.31-48
38) 홍성화(2008), 『컨벤션 개최지와 개최장소 이미지의 상호관계 연구』, 32(1), pp.31-52
39) 김철원·이태숙(2007). 『컨벤션 개최지의 브랜드 개성 측정항목 개발』, 관광학 연구, 31(1), pp.99-116
40) 김철원·박유미·이향정(2005). 『컨벤션 개최지의 이미지가 만족도 및 사후 반응에 미치는 영향』, 관광학 연구, 28(4), pp.273-294
41) 용선중(2010). 컨벤션 開催地의 이미지 形成과 混沌의 解消 過程, 『한양대학교 대학원 박사 학위논문』

<표 2-7> 개최지와 개최장소의 속성⁴²⁾

개최지 속성	개최장소(회의시설) 속성
회의 개최에 필요한 호텔 및 시설	회의실의 수, 규모, 질
교통수단 이용의 편리성	식음료 및 객실요금의 할인
교통요금	식사의 질
참가자들의 여행거리	객실의 수, 질, 규모
기후	대금절차의 간편화
레크레이션시설의 이용 가능성	체크인·아웃의 편리성
관광문화와 기타 매력물	회의 전달자의 능력
이미지와 평판	과거 호텔 이용 경험
	쇼핑·레스토랑·유흥시설 접근성
	교통수단의 편리성
	공항과의 접근성
	시설물의 최신성

자료: 노용호(1998).

이에 Roger(1998)는 컨벤션 개최지를 “컨벤션 유치에 도움이 되는 다양한 회의 시설, 관광시설, 적절한 보조서비스 및 기반시설을 갖추고 있는 도시, 또는 한 국가의 지역을 총칭”한다고 정의하였다.⁴³⁾

한편, Astroff & Abbey(1998)는 컨벤션 개최지 선택에는 개최지역으로서 도시와 개최장소로서 회의시설이라는 두 가지 요소가 개입된다고 하였고⁴⁴⁾, 전채구(2007)는 컨벤션 개최지를 컨벤션 목적지로서 “개최지역”과 구체적인 컨벤션 개최장소로서 “개최호텔”이라는 두 가지 차원으로 정의하였으며, 컨벤션 선택속성을 개최지의 선택속성과 개최호텔의 선택속성으로 나누어 연구를 수행하였다.⁴⁵⁾

42) 노용호(1998). 『회의 기획자의 회의장소 선택 특징』, 관광학연구, 22(2)

43) Roger T(1998). *Conferences: A Twenty-First Century Industry*. England: Addition Wesley Longman Limited

44) Astroff, M. T., & Abbey, J. R. (1998). 전개서.

45) 전채구(2007). 컨벤션 개최지역 및 개최호텔의 선택속성에 대한 중요도와 성취도 연구, 『배재대학교 대학원 박사 학위논문』

김성혁(1995)은 컨벤션 개최지 선택속성을 행선지속성과 호텔속성(회의시설속성)으로 구분하였고, 행선지속성에는 호텔과 회의시설, 교통의 편리성, 교통요금, 기후와 날씨, 접근성, 관광문화자원 등 지역 인프라에 관한 속성들을 포함하고, 회의시설속성에는 시청각시설, 방음시설, 천장높이, 소규모회의실, 이동식 벽, 공조와 조명의 통제 등 시설 내부의 적합성에 관한 속성들을 포함하였다.⁴⁶⁾

컨벤션 개최지를 선택하는데 영향을 미치는 요인으로는 행선지 속성과 회의시설 속성이 있으며, 행선지 속성은 여행경비, 교통의 편리성 안전 등과 같이 회의참가자들과 직접적으로 관련된 속성들을 인지하며, 회의시설 속성에는 음식의 질, 가격의 융통성, 객실의 수, 규모, 질 등과 같은 속성들을 중요하게 포함하고 있는 것으로 나타났다.⁴⁷⁾

송평기(2000)는 국제회의 개최지 선택속성별 중요도에 관한 연구에서 개최지 선택속성을 행선지 속성, 호텔 속성, 회의시설 속성, 인적 속성 등 4가지로 분류하여 조사하였다. <표 2-8>과 같이 제시한 속성들을 살펴보면, 행선지 속성은 광범위한 여러 가지 사항을 포괄하는 변수들이 포함되어 있으며 회의시설 속성에는 회의운영과 직접적으로 관련된 변수들이 포함되어 있다.

<표 2-8> 국제회의 개최지 속성변수⁴⁸⁾

속성	내 용
행선지	교통의 편리성, 여행경비, 회의개최에 필요한 호텔 및 회의시설의 확보여부, 개최도시의 이미지, 공항과의 접근성, 개최도시의 물가수준, 개최지의 안전도, 관광문화활동, 관광적 매력물, 관세&출입국 수속의 편리성, 개최지의 기후, 개최지와와의 거리, 주민들의 환대, 비자요구 여부, 이벤트 행사, 야간활동, 광고, 쇼핑센터
회의시설	회의장 규모, 방음시설, 시청각시설, 화상회의시설, 동시통역시설, 소회의실 수, 전시시설의 확보여부, 조명시설 및 실내온도의 통제, 시설물의 최신성, 회의장과 호텔의 접근성, 휴게실과 회의장소와의 분리여부, 천장의 높이, 디스플레이 상태, 주차시설의 확보 여부, 계단식 강당 유무, 이동칠판, 전자칠판, 프로젝터, 위락시설의 접근성

(표 계속)

46) 김성혁(1995), 『회의기획가의 호텔선택에 관한 실증적 연구』, 호텔경영학연구, 3, pp.188-189

47) 남궁의용(1994). 회의개최지 속성에 관한 연구, 『세종대학교 대학원 석사학위논문』

48) 송평기(2000), 국제회의 개최지 속성변수의 차원별 분류에 따른 개최지 선정의 중요도에 관한 연구, 『경희대학교 대학원 석사학위논문』

속성	내 용
호텔 속성	객실의 수와 규모, 서비스의 질, 식음료와 객실요금, 식사의 질, 회의장소와의 접근성, 공항과의 근접성, 대금결제와 간편화, 특별서비스의 유무, 부대시설의 유무, 교통수단의 이용편리성, 스위트룸의 수와 규모, 체크인-아웃의 간편화, 예약시스템의 편리성, 쇼핑센터와의 근접성, 비즈니스 센터, 전시공간, 주차시설의 확보, 실내장식과 분위기
인적속성	과거회의 개최경험, 전문인력 확보유무, 회의진행에 관한 해박한 지식, 회의진행 대응력, 진행요원들의 이미지, 행사프로그램 작성능력, 회의관련자료 작성, 관련 산업과의 연계능력, 회의 후의 조치, 회의의 준비성, 홍보활동, 통역·번역수준, 안내시스템 확보, 의사소통능력

자료: 송평기(2000).

컨벤션 개최지가 결정되면 회의장 시설 유형으로 선택의 범위를 좁힌 후, 해당 회의에 가장 적합한 회의시설을 선택한다.⁴⁹⁾ 이로써 고찰한 이론적 배경을 바탕으로 컨벤션 개최장소가 개최지의 하위 개념임을 확인하였다.

<그림 2-2> 컨벤션 개최지 선정 시 고려사항



자료: 이호길 외(2012). 『MICE산업과 국제회의』 논자 재구성

본 연구에서는 개최지를 제주 지역으로 정하고, 개최장소를 ICC Jeju와 특급호텔로 설정하여 조사하고자 한다.

49) 박의서·오성환(2010). 전계서

2) 컨벤션 개최장소 선택속성

선행연구에서는 컨벤션 개최지 선택요인으로 회의 시설 관련 요인, 부대시설 관련 요인, 인적자원 관련 요인, 시설 환경 관련 요인 등으로 제시하고 있다.⁵⁰⁾ 이렇듯 컨벤션 개최지 선택요인에 시설부문(개최장소)에 관한 선택요인도 포함되어 있기 때문에 개최장소 뿐만 아니라 고찰의 범위를 확장하여 개최지의 선택요인에 관한 선행연구까지 알아 본 후 본 연구에 필요한 개최장소의 선택속성의 구성개념을 도출하고자 한다.

회의시설 관련 요인에는 회의장 규모, 소회의장 등의 회의 보조공간, 방음·조명·AV시설·통역시설 등의 회의 지원시설, 회의시설 이용비용 등을 포함하고, 부대시설 관련 요인에는 연회장 규모, 식음료 관련 서비스, 숙박시설, 전시공간, 휴게시설, 레크리에이션 시설 등을 포함한다. 인적자원 관련 요인에는 회의, 연회, 숙박 등과 관련된 인적자원의 양과 질을 포함하고 있으며, 시설환경 관련 요인에는 경관, 접근성, 교통 편리성, 쇼핑 등을 포함하고 있다.(김의근, 2010)

박경순(2004)은 컨벤션 시장에서 컨벤션호텔들이 경쟁우위를 차지하기 위한 전략 연구에서 컨벤션호텔의 선택속성을 추출하고 선택속성과 만족도, 재선택/추천의도 간의 영향관계를 분석하였다. 컨벤션호텔의 선택속성을 접근성, 지역사회 지원, 비용, 회의시설, 숙박시설, 회의외적인 요소, 개최지환경, 정보, 보안안전으로 9개의 항목으로 분류하고 52개의 변수를 제시하였다.

50) 김의근(2010). 국제회의 개최지 선택요인을 고려한 경쟁력 평가 연구, 『관광·레저연구』, 22(3), pp.501-520

<표 2-9> 컨벤션호텔의 선택속성⁵¹⁾

속성	내 용
회의시설	회의장 규모의 적합성, 회의장 시설 수준, 회의장 내의 종업원의 전문적 서비스, 시설 배치의 적절성, 적절한 회의 분위기 조성, 필요시 회의장 시설 사용 가능여부, 동시통역시설, 첨단정보통신시설, 방음/조명/온도/AV시설, 편리한 동선
숙박시설	객실 수, 주변에 필요한 객실 수 및 이용호텔 수, 호텔 종업원 서비스, 필요시 이용가능성, 호텔 이미지, 호텔 명성, 음식의 맛과 질
접근성	공항이용의 편리성, 개최지의 교통의 편리성, 개최지까지의 거리, 개최지까지의 시간, 교통연계의 편리성, 개최지까지의 배차간격
지역사회 지원	협회지부의 각종지원, CVB·KNTO의 각종지원, 개최지의 기획/숙박/마케팅지원, 개최지의 지원금 및 가격할인
비용	개최지까지의 교통비, 회의장 임차비, 회의장 재배치 비용, 시청각 장비 대여료, 결제방법의 다양성, 호텔 숙박비용, 주변 숙박시설의 가격, 식음료 가격, 별도 행사장 임대료
회의 외적인 요소	스포츠/오락/레저활동/엔터테인먼트, 쇼핑, Night-Life, 관광/문화적 매력성, 지역고객방문/협상/거래/판매 등
개최지 환경	지역의 인프라 수준, 기후, 지역사회의 호의 정도, 주변환경의 아름다움, 파업/자연재해/그외 불의의 사고
정보	과거 이용 경험, 이용경험이 있는 다른 주최자의 평판, 개최지의 마케팅 활동에 대한 효율성
보안/안전	회의장 안전도, 호텔 안전도, 지역사회의 안전도, 식음료의 위생

자료: 박경순(2004).

미국협회임직원단체(American Society of Association Executive, ASAE)는 개최시설 선택요인으로 서비스의 질, 회의장시설, 호텔객실 시설, 개최지 이미지, 연회/오락, 항공운송, 전시시설, 고속도로 접근성, 지리적 순환, 레크리에이션 시설, 기후 등을 제시했다.⁵²⁾

51) 박경순(2004), 컨벤션호텔 선택속성에 대한 만족도와 재선택에 관한 연구, 『한림대학교 국제대학원 석사학위논문』

52) American Society of Association Executives(1992). *Association meeting trends 1992*. Washington: ASAE

Crouch and Ritchie(1998)는 컨벤션 개최지의 선택속성으로 다음과 같이 제시하였다.

<표 2-10> 컨벤션 개최지 선택속성⁵³⁾

선택요인	속성
접근성	이동경비, 이동거리(소요시간), 직항노선, 이동의 편리성, 비자발급 및 세관통과의 간편성
현지지원	지역사회의 보조, CVB협조, 개최 보조금
엔터테인먼트 요소	유흥시설(바, 나이트클럽 등), 쇼핑, 관광요소, 비즈니스 기회
숙박시설	시설 규모, 숙박비, 서비스 품질, 안전, 편리한 동선
회의시설	시설 규모, 시설의 적합성, 임차비, 시설 분위기, 서비스 품질, 안전, 편리한 동선, 과거 개최 경험
이미지/명성	개최지의 명성, 홍보효과
지역 환경	기후, 매력물, 현지 인프라, 환대성
기타	위험여부, 수익성, 협회 유치능력, 독특한 분위기

자료: Crouch and Ritchie(1998).

Hu and Hiemstra(1996)는 호텔컨벤션의 선택속성으로 임차비, 식음료서비스 품질, 회의시설 기능, 체크인·체크아웃의 간편성, 사무기기 이용가능성, 시청각장비의 이용가능성, 화상회의시설, 무료셔틀버스 운행, 엔터테인먼트 시설, 안전성, 접근성, 계절성, 안락함 등을 제시하였고,⁵⁴⁾ Ladkin and Spiller(2000)는 회의기획가의 컨벤션 개최지 선택속성으로 개최비용, 개최지 접근성, 이동거리 및 시간, 회의시설의 규모, 개최지 이미지 등을 제시하였다.⁵⁵⁾

53) Crouch, G. I. and Ritchie J.R.(1998). *Convention Site Selection Research: A Review, Conceptual Model, and Propositional Framework*. Journal of Convention & Exhibition Management, 1(1), 49-69

54) Hu, C. and Hiemstra, S.J.(1996). *Hybrid Conjoint Analysis as a Research Technique to Measure Meeting Planners' Preferences in Hotel Selection*. Journal of Travel Research, 35 (fall), 62-69

55) Ladkin, A. and Spiller, J.(2000). *The Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions Industry*. Lon-don: Travel and Tourism Intelligence

하유진(2008)은 컨벤션 개최지 및 컨벤션센터 선정에 관한 연구에서 컨벤션 선택속성을 다음과 같이 제시하였다.

<표 2-11> 컨벤션 개최지·센터 선택속성⁵⁶⁾

컨벤션센터 시설속성	컨벤션 개최지 속성
회의장 청결상태	위락시설 접근성
회의장 크기 및 수용능력	호텔 서비스의 질과 가격
회의장 음향과 방음	숙박시설 선택의 다양성
회의장 온도와 조절여부	도시 이미지 및 문화적 매력
회의장 조명과 조절여부	주변 경치 및 관광의 기회
회의실/ 전시장의 수	대회 홍보 및 유치 노력
회의장 /전시장 시설 첨단성	정부 협조 및 지원
동시통역 시설	개최지의 안전과 보안
충분한 천장 높이	CVB지원
연회장 및 그룹 식사장소	현지 주민의 환대성
이동의 편리성(동선, 교통)	기후 및 환경
소규모회의실 및 부대시설 활용성	
주차의 편리성	
현장 지원 서비스	
비즈니스 센터 유무	
전시 공간 활용 가능성	
인터넷 이용가능성	
회의장 set-up	
휴게공간의 규모 및 위치	
실내·외 장식 및 디자인	
식음료의 질과 가격	
기자재 수급 가능여부와 가능성	
센터 홈페이지 운영	

자료: 하유진(2008).

이애주·최웅(2003)은 서울지역의 컨벤션기획자를 대상으로 호텔컨벤션 개최장소의 선택속성에 관한 연구에서 회의장 비용, 지원시설, 종사원 서비스, 부대시설, 회의장 규모, 회의장 시설 등 6개 요인으로 분류하여 17개의 선택속성을 제시하였다.

56) 하유진(2008), 컨벤션 개최지로서 국내 컨벤션센터 선정에 관한 연구, 『경희대학교 대학원 석사학위논문』

<표 2-12> 호텔컨벤션의 개최장소 선택속성⁵⁷⁾

속성	선택속성
회의장 비용	회의장 임차비용 시청각 장비의 임차요금 회의장 재설치 비용 다양한 결제 방법
지원시설	동시통역시설 첨단 정보통신 시설 방음, 조명, 온도, 시청각시설
종사원 서비스	종사원의 외국어 구사능력 적당한 수의 종사원 훈련된 종사원(컨벤션 업무)
부대시설	회의장과 분리된 휴게실 비즈니스 시설 활용 레크리에이션 시설 활용
회의장 규모	회의장 면적(좌석 수) 소규모 회의실
회의장 시설	전시공간 확보 충분한 천장높이 확보

자료: 이애주·최웅(2003).

남궁의용(1994)은 컨벤션 개최지의 선택요인을 행선지 속성과 회의시설 속성으로 구분하였다. 행선지 속성은 여행경비, 교통의 편리성, 안전 등과 같이 회의 참가자들과 직접적으로 관계가 있는 속성들을 중요하게 인지하고 있으며, 회의시설 속성은 음식의 질, 가격의 유통성, 객실의 수·규모·질 등과 같은 속성을 중요하게 인지하고 있다.⁵⁸⁾

Oppermann(1996)는 회의기획가들이 고려하는 컨벤션개최지 선택속성으로 회의시설, 호텔서비스 품질, 객실이용 가능성, 청결, 지역 매력성, 안전, 접근성(항공노선), 가격의 적절성, 식음료 비용, 숙박비용, 도시 이미지, 교통비, 식음료 시설, 전시시설, 관광콘텐츠, 기후, 야간활동 등을 제시하였다.⁵⁹⁾

57) 이애주·최웅 (2003). 『호텔 컨벤션 선택 속성에 관한 연구: 서울지역 컨벤션기획가를 중심으로』 호텔경영학연구, 12(2), pp.81-82

58) 남궁의용(1994), 회의개최지 속성에 관한 연구, 『세종대학원 석사학위논문』

59) Oppermann(1996). Convention Cities - Images and Changing Fortunes, The Journal of Tourism Studie, 7(1)

<표 2-13> 회의 개최지의 선택속성⁶⁰⁾

행선지 속성	회의시설 속성	숙박시설 속성
호텔과 회의시설 구비	시청각시설	종사원의 태도
교통의 편리성	방음시설	식사의 질
교통요금	공조와 조명의 통제	객실의 수·규모·질
기후와 날씨	분과위원회실 위치	가격 할인율
개최지역과의 거리	천장 높이	종사원 회의처리 능력
개최지역의 이미지	소규모 회의실	교통 편리성
관광문화자원	분리된 휴게실	지불절차의 간소화
레크리에이션 시설	이동식 벽, 칠판	체크인·아웃 절차
	계단식 회의실	공항 접근성
		과거 이용 경험
		쇼핑 용이성
		야간 유흥시설
		이벤트 행사

자료: 김성혁(1995).

Hailin Qu, Lan Li, Gilder Kei Tat Chu(2000)는 회의참가자, 회의기획가, 장소 마케팅 팀장을 대상으로 싱가포르와 홍콩에서 국제회의의 만족도를 조사하고 홍콩이 국제회의 개최지로서 어느 수준의 경쟁력을 갖고 있는지 평가하였다. 국제회의 개최지 선정기준을 크게 세 개 부문으로 분류하였다. 첫 번째로 숙박부문에는 현대적인 시설, 서비스, 숙박료를, 두 번째로 컨벤션 시설부문에서는 현대적인 AV시설, 부대서비스, F&B서비스, 대규모컨벤션의 이용가능성, 임대료, 전시시설 이용가능성, 첨단 화상회의 이용가능성, 동시통역시설을, 마지막으로 그 외 요소에서는 접근성, 안정성과 위생, 기반시설, 정치적·경제적 이미지, 전문회의 기획가, 기후와 주변 환경, 교통비 등으로 구성하였다.⁶¹⁾

60) 김성혁(1995), 『회의기획가의 호텔선택에 관한 실증적 연구』, 호텔경영학연구, 3, pp.188-189

61) Hailin Qu, Lan Li, Gilder Kei Tat Chu(2000). *The comparative analysis of Hong Kong as an International conference destination in Southeast Asia*, Tourism Management

전채구(2007)는 수도권 소재의 컨벤션기획자를 대상으로 컨벤션개최지역과 개최호텔의 선택속성의 중요도와 성취도를 비교하였으며, 컨벤션개최지역과 개최호텔의 선택속성을 다음과 같이 도출하였다.

<표 2-14> 컨벤션개최지·개최호텔의 선택속성⁶²⁾

개최지역 선택속성	개최호텔 선택속성
지역의 이미지	컨벤션홀의 규모
경관과 매력물	컨벤션 보조 공간
지역물가수준	컨벤션 지원시설
개최소요비용	컨벤션홀 대여료
대중교통편리성	컨벤션 인적서비스
자가용이용편리성	연회장 규모
교통비용	연회장시설과 분위기
거리와 소요시간	식음료 할인율
회의전후관광	식음료 품질수준
유물과 사적지	식음료 인적서비스
야외여가활동	이용가능 객실 수
구내여가활동	객실료 할인율
쇼핑편리성	객실 품질수준
쇼핑물가수준	컨벤션 홀과의 연계성
유흥활동	객실부문 인적서비스
야간활동편리성	휘트니스시설의 이용
컨벤션수용력	비즈니스센터의 이용
연회장수용력	휴식공간의 이용
숙박시설수용력	유흥시설의 이용
부대시설수용력	부대시설 인적서비스
	전담직원의 배치
	관광지와 연계성
	주차 편리성
	호텔 주변의 경관
	전반적 이미지와 등급

자료: 전채구(2007).

62) 전채구(2007), 컨벤션 개최지역 및 개최호텔의 선택속성에 대한 중요도와 성취도 연구, 『배재대학교 대학원 박사학위논문』

홍성화(2003)는 제주지역의 컨벤션 경쟁력을 평가하기 위해 컨벤션기획자와 참가자 간에 컨벤션 속성의 중요도 차이를 연구하였으며, 컨벤션 개최지 선택속성을 5개의 요인으로 분류하고 17개의 속성을 도출하였다.

<표 2-15> 호텔컨벤션의 개최장소 선택속성⁶³⁾

속성	선택속성
수용태세	회의장 보안상태
	개최장소의 안정성 및 청결성
	시청각 기자재 보유
	동시통역 시설
관광연계성	회의장의 규모와 수
	다양한 쇼핑기회
	야간관광
	회의와 관광매력물의 연계성
도시이미지	개최지의 예술 및 문화공간
	개최지의 기후
참가비용	국제회의 개최지로서의 도시 이미지
	회의 개최기간 전반적인 체재비용
	회의 개최를 둘러싼 지역차원의 협력
참가 편의	호텔 객실 가격
	회의장과 숙소간의 이동거리
	항공 접근성
	지역차원의 환대성

자료: 홍성화(2003).

Reneghan & Kay(1987)는 회의기획자를 대상으로 회의 개최장소 선택 시 중요하게 여기는 선택속성에 관해 연구하였다. 회의시설의 선택속성으로 회의실 크기, 회의실 방음시설, 조명시설의 관리, 가격, 분과시설의 위치, 18시간용 의자, 천정의 높이, 오락시설, 휴게실과 회의장소의 위치, 이동식 칠판, 계단식 회의장, 시청각 시설을 제시하였고, 연구 결과 회의기획자들은 회의장소를 선택할 때 참가자 수 이상 수용 가능한 회의실과 AV시설의 보유 여부, 조명시설의 용이한 통

63) 홍성화(2003), 『제주지역 컨벤션산업 경쟁력에 대한 컨벤션기획자와 컨벤션 참가자 집단간 인식차이 분석』, 관광연구, 18(2), pp.275-287

제, 저렴한 회의장 임대료 등을 고려하는 것으로 나타났다.⁶⁴⁾

Meetings & Convention(1996)은 기업회의 및 협회회의의 회의장소 선택속성의 차이를 조사하였고, 조사 결과, 기업회의 기획가는 음식서비스의 질, 회의장의 수·규모와 품질, 객실 및 식음료 가격, 객실의 수·규모와 품질 등을 중요하게 고려하는 반면, 협회회의 기획가는 회의장의 수·규모와 품질, 객실 및 식음료 가격, 음식서비스의 질 등을 중요하게 여기는 것으로 확인되었다.⁶⁵⁾

<표 2-16> 기업회의·협회회의 선택속성

속성	중요도(%)		
	기업회의	협회회의	
		중요한 회의	일반 회의
음식서비스의 질	77	79	70
회의장의 수·규모와 품질	69	88	63
객실가격, 식음료가격의 협상가능성	67	82	68
객실의 수·규모와 품질	58	78	47
회의 지원 서비스 및 시설	54	57	40
계산절차의 효율성	54	57	49
체크인/아웃의 편리성	51	57	42
회의 전반을 담당하는 책임자의 임무	43	52	38
호텔이나 담당자들의 풍부한 컨벤션 유치 경험	39	43	32
호텔내 레크리에이션 시설	27	22	9
교통의 편리성	25	23	19
공항의 근접성	24	18	22
전시시설의 이용가능성	21	47	9
쇼핑, 식당, 엔터테인먼트 센터의 근접성	18	24	13
사전 등록, 특수한 시설, 공간 등의 특별서비스	17	16	7
스위트룸의 크기와 품질	17	26	12
시설의 건축연수	11	6	5

자료: Meetings & Conventions(1996).

64) Leo M. Renaghan, Michael Z. Kay(1987). What Meeting Planners Want : The Conjoin Analysis Approach, The Cornell H.R.A. Quarterly, pp.67-76

65) Meetings & Conventions(1996). *The Meetings Market Study*, Seccaucaus, NJ: Cahners Business Information, p.169

이범열(1995)은 컨벤션 서비스의 속성변수를 시설(회의장, 시청각기자재, 기타 시설)과 서비스(직원, 커뮤니케이션, 서비스)로 구분하였고 <표2-17>과 같이 제시하였다.

<표 2-17> 컨벤션 서비스의 속성변수⁶⁶⁾

속성	변수	세부속성
시설 (Facility)	회의장	회의장 규모, 수, 조명상태
	시청각기자재	시청각기자재 보유상태, 운용능력
	기타시설	전시장, 휴게실
서비스 (Service)	직원	서비스태도 및 접근성, 컨벤션 서비스매니저의 업무능력과 경험
	커뮤니케이션	사전회의준비, 대화채널유지 및 정확성, 세부사항 점검
	서비스	회의실 정리정돈상태, 휴식시간 서비스, 계산의 정확 및 신속성, 연회메뉴, 연회서비스의 질, 회의실 set-up 상태

자료: 이범열(1995).

최지애(2002)는 국제회의기획 진흥에 관한 연구에서 국제회의 기획가가 중요시 여기는 국제회의 선택속성을 확인하였으며, 회의장 규모, 소규모회의실, 전시공간 확보, 동시통역 시설, 첨단정보통신 시설, 방음, 조명, 온도, AV시설, 충분한 테이블과 의자, 회의장과 분리된 휴게실, 비즈니스센터 시설 활용, 레크리에이션 시설 활용, 회의장 보안상태, 회의장 임차비, 시청각 장비의 임대요금, 회의장 재설치 비용, 다양한 결제방법, 종사원의 외국어 구사능력, 적당한 수의 종사원, 훈련된 종사원, 수용 가능한 객실 수, 객실의 가격, 연회 시 충분한 규모의 식음료 시설, 연회 시 식음료 적정가격과 질, 국제회의 관련 정보제공 및 관광안내 센터의 운영, 충분한 주차시설, 접근성, 터미널과 회의장 간의 셔틀버스 운행, 회의장과 숙소와의 거리 등 27개의 속성으로 도출하였다.⁶⁷⁾

66) 이범열(1995). 호텔컨벤션 서비스 만족도에 관한 실증적 연구: 행사주최자 중심으로, 『세종대학교 경영대학원 석사학위논문』

67) 최지애(2002). 국제회의기획 진흥에 관한 연구 : 국제회의기획가로서의 접근, 『세종대학교 대학원 석사학위 논문』

Oppermann(1996)은 국제회의 개최지 선정에 영향을 미치는 요인을 Fortin & Ritchie(1977), ASAE(1992), Edelstein & Benini(1994)의 선행연구와 비교하여 제시하였다.

<표 2-18> 호텔컨벤션의 개최장소 선택속성⁶⁸⁾

Oppermann	Fortin & Ritchie(1977)	ASAE(1992)	Edelstein & Benini(1994)
회의실/시설	회의전용시설	회의전용시설	참가자의 거리
호텔 서비스의 질	호텔서비스	항공노선의 접근성	지역 이미지
객실 이용가능성	객실	조달능력	접근성
항공노선의 접근성	항공노선의 접근성	지리적 순환성	시설의 이용가능성
지역 청결성/매력성	호텔정보/지원	전시시설	법률상 강제여부
조달능력	환대성	숙박시설	레크레이션 시설
전시시설	지리적인 위치	식음료/위탁	교통비
식음료/숙박비용	지리적 관심도	서비스의 질	관광자원
식음료시설	과거의 경험	레크레이션 시설	기후
안전성/보안성	안정성	고속도로 접근성	
도시 이미지	식음료시설	기후	
Night-life	개최능력		
교통비	교통수단		
관광	관광자원성		
기후	가격		

자료: Oppermann, M. (1996).

68) Oppermann, M. (1996). *Convention destination images: analysis of association meeting planners' perceptions*. *Tourism Management*, 17(3), 177.

<표 2-19> 컨벤션 개최지 선택속성에 관한 연구동향

연구자(년도)	선택속성
이재성(2014)	<p>개최지 접근성, 개최지 기후, 개최지 자연경관, 개최지 기반시설, 개최지 이미지, 개최지 매력도(관광, 문화, 역사), 개최지 안전, 개최지 교통 편리성, 개최지 항공노선 접근성, 출입국 관리의 신속성/편리성, 회의장 규모의 적합성, 회의장소 및 접근성, 첨단 정보통신 및 커뮤니케이션 시설, 방음/조명/온도/음향 시설, 식음료시설, 회의장 시설, 안전과 보안시설, 본회의장 면적, 소규모 회의실, 레저 및 스포츠시설, 전시장시설, 숙박시설 수용능력, 호텔의 명성/이미지, 비즈니스센터시설 활용, 주차시설 편리성, 회의서비스 질, 호텔서비스 질, 식음료 서비스 질, 컨벤션 운영능력, 컨벤션 관련 식음료 행사, 프로그램 유용성, 컨벤션뷰로 서비스, 동시통역시설, 전문인력 확보유무, 컨벤션 종사원 서비스 수준, 적절한 스텝 수, 스텝의 어학능력, 스텝의 친절성, 개최지 주민의 환대, 개최지 당국의 협조(비용지원 등), 호텔이용료(음식, 숙박료 등), 컨벤션시설이용료, 교통비용, 전반적인 여행비용, 쇼핑용이성 및 다양성, 여가 및 오락활동, 회의 전후 관광프로그램, 동반자 프로그램, 웹사이트의 콘텐츠와 운영의 적절성</p>
이태숙·김철원 (2009)	<p>국제회의시설환경(본 회의장 시설, 분과회의장 시설, 음향시설, 커뮤니케이션 시설, 안전 및 보안시설), 국제회의운영수준(안내자료 제공, 홈페이지 운영, 공항면접, 등록데스크 운영효율성, 외국어서비스, 장애인시설 및 서비스, 직원친절성 및 정확성, 행사계시판 및 안내표지), 회의관련 특별프로그램 6항목(사교 행사, 동반자 프로그램, 포스트투어, 전시회, 개막식 행사, 식음료 행사)</p>
선종갑(2005)	<p>호텔컨벤션 시설(분과위원회실의 위치, 이동식 벽과 칠판, 회의시설 AV시설, 회의시설 온도 및, 조명시설의 통제, 소규모 회의실의 여부, 회의장과 분리된 휴게실, 계단식 회의실, 회의실의 충분한 천정 높이), 호텔시설(종업원의 회의 처리 능력, 식음료의 질, 객실의 수·규모·질, 회의시설 및 호텔), 유흥활동(레크리에이션 시설, 관광문화활동, 이벤트 행사, 비자의 요구, 주민의 환대, 쇼핑, 관세통과의 간소함, 개최지의 이미지, 광고), 안전성(참가자의 신분보호, 기밀유지, 응급구조 서비스, 회의시설과 주변 환경과의 차단, 호텔 일반고객과의 차단, 운영사무국의 진담직원 배치, 회의개최 후 관리에 대한 지원서비스, 종사원의 외국어 능력), 가격(대금/지불절차의 간소, 가격수준, 체크인/체크아웃의 간소, 교통 편리성(교통의 편리성, 개최지와의 거리, 회의장소의 접근성)</p>

(표 계속)

연구자(년도)	선택속성
김철원·박유미·이향정(2005)	국제회의시설 및 환경(컨벤션 센터의 안전과 보안시설, 기반시설(관광인프라 포함), 개최지의 안전과 보안, 현지주민의 환대, 전반적인 이미지와 매력성, 본 회의장의 시설수준, 충분한 크기/다수의 분과회의장, 방음/조명/음향시설, 자연 경관), 개최지 매력도(엔터테인먼트&나이트라이프, 현지식당, 스포츠&레크레이션 활동, 개최지 물가(가격수준), 사업관련 기회(고객방문, 사업협상 등), 관광, 문화역사 유적지), 국제회의 운영(공항영접 및 호텔이동, 회의등록의 효율성, 국제회의 홈페이지 운영, 행사장 이동 교통편, 장애인 시설 및 서비스, 행사 게시판과 안내표시, 예약의 효율성), 회의관련 특별 프로그램(사교행사, 문화 프로그램, 동반자 프로그램, 전시 프로그램, 포스트 투어, 식음료 행사, 국제항공 접근성)
김시중(2005)	컨벤션시설(방음/조명/온도/AV시설, 커뮤니케이션시설, 회의장과 분리된 휴게실, 충분한 천정높이, 동시통역시설), 접근성 및 환경(교통 편리성, 개최지 이미지, 공항이용의 편리성, 지역주민의 환대성과 안전성), 컨벤션 이용비용(객실 가격, 시청각 장비 임차비용, 회의장 임차비용), 컨벤션 종사원(외국어 구사능력, 훈련된 종사원 수), 컨벤션 공간(본 회의장 면적, 소회의장 확보, 연회장 공간), 숙박(숙박시설, 예약가능 객실 수), 이용편의성(주차시설의 편리성, 다양한 결제방법)
강정은(2002)	접근성(교통편리성, 거리 또는 여행시간, 공항이용의 편리성, 물가 또는 여행 경비), 회의장 시설(회의장 시설수준, 회의장 시설의 보안성 또는 안전성), 회의장 규모의 적합성, 회의장 가격, 회의장 이미지, 현장지원(서비스) 정도, 각 회의장, 전시장, 부대사무실 간의 편리한 동선, 전시장 시설, 주차시설의 편리성, 숙박시설(숙박시설 선택용이성, 예약가능 객실 규모, 객실 가격, 서비스 수준, 숙박시설의 보안성 또는 안전성), 회의 외 기회제공 및 주위환경(식당 및 식음료 시설, 관광과 문화적 매력성, 쇼핑의 용이성과 다양성, 야간활동, 레크레이션과 레저스포츠, 회의전후 관광, 주위환경의 아름다움)

자료: 선행연구를 토대로 정리함

이상 문헌 고찰을 통해 제시된 컨벤션 개최장소 선택속성 항목에 대한 주요 연구 결과를 정리하면 <표 2-20>과 같다.

<표 2-20> 본 연구에서 채택한 컨벤션 개최장소 선택속성

구분	컨벤션 개최장소 선택속성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	합계
1	회의장 규모의 적합성	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
2	소규모 회의실	0	0		0	0			0	0	0		7
3	회의장 음향과 방음	0	0	0	0	0			0		0		7
4	인터넷 통신망				0				0				2
5	동시통역 시설	0	0	0	0	0		0	0		0		8
6	센터·호텔의 명성/이미지	0		0			0		0				4
7	이동의 편리성	0		0	0			0	0	0	0	0	8
8	회의장 시설의 첨단성	0	0	0	0	0			0			0	7
9	회의장 보안상태	0		0					0	0			4
10	회의장 임차비	0		0		0	0		0	0	0		7
11	시청각 장비의 임대요금	0		0		0				0	0		5
12	실내, 외 인테리어 장식과 분위기		0		0		0						3
13	회의장과 숙소와의 거리	0	0							0			3
14	종사원들의 경험과 서비스 수준	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	10
15	종사원들의 어학능력	0	0			0			0	0	0		6
16	연회장의 규모와 수용능력	0			0	0	0				0		5
17	비즈니스 센터 유무	0	0		0	0							4
18	식음료 가격 수준	0	0	0	0		0	0		0		0	8
19	식음료 품질수준		0		0		0	0		0		0	6

주 : 0 선택속성을 연구에 포함시킨 경우

자료 : ①Oppermann(1996), ②송평기(2000), ③박경순(2004), ④하유진(2008), ⑤이애주·최웅(2003), ⑥전채구(2007), ⑦Meetings&Conventions(1996), ⑧이재성(2014), ⑨신종갑(2005), ⑩김시중(2005), ⑪노용호(1998) 자료를 기초로 도출하였음.

3) 전시 개최장소 선택속성

김시중(2005)의 전시컨벤션 개최지의 선택속성 차이와 선호도 분석에 관한 연구에서 42개의 전시컨벤션 개최지 선택속성을 도출하였다. 전시컨벤션을 개최하는 데 있어서 ‘방음, 조명, 온도, AV시설’, ‘본 회의장 및 전시장 면적’, ‘호텔객실 수용성’ 등 전시컨벤션센터의 시설과 비용에 관한 요인을 중요시하는 것으로 나타났다.⁶⁹⁾

<표 2-21> 전시컨벤션 개최지 선택속성

중요도 순위	컨벤션 개최장소 선택속성	중요도 순위	컨벤션 개최장소 선택속성
1	방음, 조명, 온도, AV시설	22	비즈니스센터 시설
2	본 회의장/전시장 면적	23	소회의장 확보
3	호텔객실 수용성	24	관광·문화·역사적 매력물
4	전시·회의장 임차비용	25	개최지의 관세 절차
5	숙박·식음료 비용과 협상 가능성	26	시청각 장비 임차비용
6	첨단 커뮤니케이션 시설	27	개최지 스포츠시설
7	전시컨벤션 종사원 서비스 능력	28	주차시설의 편리성
8	전시컨벤션 개최지 호텔 시설	29	개최지 주변 환경
9	전시시설 이용가능성과 공간 확보	30	기후
10	컨벤션센터 연회장 공간	31	개최지 쇼핑 가능성
11	개최지의 거리 또는 여행시간	32	전시·회의장 재설치 비용
12	지역주민 환대성 및 안전성	33	전시컨벤션 참여 교통비용
13	동시통역시설	34	충분한 천정 높이 확보
14	종사원의 외국어 구사능력	35	컨벤션 관련 식음료 행사
15	안전과 보안시설	36	야간활동
16	개최지의 교통편리성	37	개최지 레크리에이션 시설
17	전시·회의장 부대비용	38	개최지 자연경관
18	개최지 이미지 및 매력적 경관 위치	39	기타 전시컨벤션 이외 기회
19	공항이용의 접근성 및 편리성	40	적절한 종사원 수
20	숙박시설 선택 용이성·다양성	41	다양한 결제방법
21	회의장과 분리된 휴게실	42	개최지 여가시설

자료: 김시중(2005).

69) 김시중(2005). 『전시컨벤션 개최지 선택속성의 차이 및 선호에 관한 연구』, 산업경제연구, 18(6), pp.2791-2816

서병철(2013)은 국내 전시주최사업자를 대상으로 전시장 개최지 선택속성의 중요도를 연구하였다. 전시장 개최지의 선택속성으로 20개의 속성을 도출하였으며, 연구 결과, ‘방문객(관람객) 접근성’, ‘교통수단 다양성’ 등 전시장 접근성 요인이 가장 중요시되고 있음이 밝혀졌고 ‘전시장임차비’, ‘전시장 규모(면적)’, ‘주차장 이용 편리성’, ‘부대시설 임차비’ 등 비용과 시설 관련 속성에서도 중요도가 높게 나타났다.⁷⁰⁾

<표 2-22> 전시장 개최지 선택속성

중요도 순위	전시장 선택속성	중요도 순위	전시장 선택속성
1	방문객(관람객)접근성	11	방음, 조명, AV시설
2	교통수단다양성	12	전시장주변편의점과서비스
3	전시장 임차비	13	행정지원(자문, 컨설팅지원 등)
4	전시장규모(면적)	14	전시장 지정 협력업체 다양성
5	주차장 이용 편리성	15	전시장 주변 휴게시설
6	부대시설 임차비	16	전시장 주변 숙박시설(호텔 등)
7	전시장 지정 협력업체 가격 수준	17	전시장 주변 쇼핑, 엔터테인먼트 시설
8	전시장지정협력업체서비스수준	18	전시 주최자 사무실의 위치
9	전시장중사원서비스수준	19	관광·문화·역사매력도
10	전시장 재설치 비	20	자연경관 및 주변환경

자료: 서병철(2013).

강봉조(2014)는 국내 전시산업 주최자들을 대상으로 전시회 개최지 선택속성의 중요도를 확인하고 제주지역의 성취도를 비교·분석하는 연구를 실시하였으며, 전시장 구조(전시장 총면적, 전시장 공간분할 가능여부, 전시장 홀 개수, 전시장 최대 높이, 전시장 최대 하중), 전시장 편의시설(장애인 편의시설, 친환경설비 여부, 쇼핑 공간 여부, 주차장 크기, 시설 내 레스토랑), 전시장 미관(전시장 외관 디자인, 전시장 내부 인테리어, 전시장 주변 경관), 전시장 접근성(전시장 주변 편리

70) 서병철(2013), 『전시주최사업자의 전시장 개최지 선택속성 연구』, 산업경제연구, 26(3), pp.1449-1469

한 대중교통, 전시장-부대시설 간 접근성), 전시장 내부시설(소회의장 여부, 극장 식 회의장, 대회의장 여부, 비즈니스 센터 여부), 전시 행사비용(행사장 임대비용, 전시부스 임대비용, 전시물품 운송 및 설치비용, 케이터링 비용, 개최지 참가교통 비용, 임대료-숙박-식음료 비용협상) 등 6개 요인을 중심으로 25개의 선택속성을 제시하였다.⁷¹⁾

권창희(2003)는 국내에서 개최하는 국제 전시회의 참가업체 및 참관객을 대상으로 주최자의 전시서비스 속성에 대한 만족도를 연구하였으며, 참가업체와 참관객의 설문응답내용을 비교·분석하여 연구 결과의 정확도를 높였다.⁷²⁾

먼저 참가업체를 대상으로 조사한 전시서비스의 속성으로는 편리한 주차시설, 전시장 내 휴식공간, 참관객 및 구매자 유치, 전시장 행사에 대한 대외홍보, 전시장 내 환기/냉난방시설, 전시장 내 안내원 서비스, 전시장 사전 설명회, 소방 안전, 전시회 참가비, 전시장 내외 안내지도, 전시회 안내 책자(브로셔 등), 전시장 청결상태, 전시장 내 음향시설, 계약사항 이행, 국내외 참가업체 유치, 전시장 내 이동의 편리성, 용역 지정업체 서비스, 전시회 홈페이지 운영, 전시장 내 조명시설, 질서 및 보안 유지, 전시장 주변의 교통 편리성, 개·폐막 및 부대 행사내용, 전시장 주변의 식당서비스 등 24개 항목으로 구분하였다.

두 번째로 참관객을 대상으로 조사한 전시서비스의 속성으로는 전시장 내 휴식공간, 소방안전, 전시장 내 환기/냉난방 시설, 전시장 내 다양한 편의시설, 전시회 안내책자(브로셔 등), 질서 및 보안유지, 편리한 주차시설, 참가업체 및 구매자 유치 내용, 통신망(인터넷, 팩스, 전화 등), 전시장 내 안내원 서비스, 전시회 홈페이지 운영, 화장실, 전시장 행사에 대한 대외홍보, 전시장 주변의 음식 가격, 부스(칸막이)의 배치형태, 개·폐막 및 부대행사 내용, 관광관련 편의시설, 전시장 수용규모, 전시장 내 조명시설, 전시회 입장료, 전시회 기간 체류 비용, 전시장 내 음향시설, 전시장 주변의 식당 서비스, 인접지역의 관광지 등 24개 항목을 제시하였다.

71) 강봉조(2014). IPA를 이용한 제주지역 전시산업 선택속성 연구, 『제주대학교 경영대학원 석사학위논문』

72) 권창희(2003). 국제전시회 서비스 속성이 주최자의 중요도 지각과 참가업체·참관객 만족도에 미치는 영향, 『세종대학교 대학원 박사학위논문』

김돈유(2004)는 전시 주최자를 대상으로 전시장 선택속성의 중요도를 조사하였으며, 전시장을 많이 이용하는 업체와 기관, 전문회사 등 다양한 전시주최자들의 임직원들을 대상으로 의견을 수렴하여 가장 연관 관계가 높은 항목들을 중심으로 41개의 속성 도출하였다. 선택속성으로는 전시장 등록업체의 서비스 수준, 전시장 등록업체의 가격수준, 전시장 등록업체의 다양성, 전시장 규모, 전시장의 음향시설, 전시장의 조명시설, 전시장의 냉난방시설, 전시장 내부 안내정보, 안내원의 고객요구에 대한 반응정도, 주최자 사무실의 위치, 전시장의 전력공급 용량, 전시장내의 급배수·가스시설, 회의장 시설, 비즈니스센터 유무, VIP라운지 유무, 전시장의 안전시설, 소방시설, 프레스 센터 유무, 창고, 통역서비스 지원업체 유무, 전시장 임차료, 부대시설 임차료, 다른 전시장과 비교한 상대적 가격, 주차장 시설, 식음료 시설, 분실물 보관소, 의무실, 공중전화, 화장실, 금융기관, 인터넷 통신망, 전시장의 위치, 전시장 확보의 용이성, 전시장의 행정지원, 방문객 접근성, 작업차량의 접근성, 전시장 주변의 안내표지, 전시장 주변의 숙박시설, 전시장 주변의 편의점과 서비스, 전시장 주변의 휴게시설, 전시장 주변 주민들의 친절도 등이 채택되었다.⁷³⁾

서정아(2007)는 컨벤션도시 경쟁력 평가척도를 이용하여 전시컨벤션 개최지 선택속성의 중요도와 실행도를 비교·분석하였다. 전시컨벤션 개최지의 경쟁력 평가는 전시회의 기획가나 주최자의 개최지 선택속성에 의해 이루어지는 경우가 많으며, 이는 전시회의 기획가나 주최자가 회의 참가자의 참여 극대화를 목표로 각 도시간의 경쟁력을 비교 평가하여 가장 적합한 장소를 개최지로 선정하기 때문이다. 도시들의 경쟁력은 시설, 접근성, 서비스, 가격, 이미지, 매력, 기후, 환경과 같은 다양한 요소들을 통해 평가가 이루어지며, 장소요인 외에도 개최장소의 결정에 실질적인 영향을 미치는 요인들에는 컨벤션의 목표, 과거의 개최경험, 주관자의 정책 및 의사결정과 관련된 조직요인 등 다양한 요인들이 있다.⁷⁴⁾

73) 김돈유(2004). 전시장 선택 속성에 관한 연구: 전시주최자를 중심으로, 『세종대학교 관광대학원 석사학위논문』

74) 서정아(2007). IPA를 이용한 전시컨벤션 개최지 경쟁력 평가, 『계명대학교 경영대학원 석사학위논문』

윤승현(2011)은 전시컨벤션센터의 물리적 환경에 대하여 전시컨벤션 주최자와 참가자, 참관자들이 인식하는 만족도의 차이를 분석하였다. 전시컨벤션센터의 물리적 환경 속성으로는 시설관리, 시설쾌적성, 주차시설, 부대시설 등 4개의 요인으로 구분하고 21개의 항목을 제시하였다.

<표 2-23> 전시컨벤션센터 물리적 환경의 선택요인⁷⁵⁾

요인	속성
시설관리	고객편의시설(안내데스크, 엘리베이터 등)의 안내표시 전시장 및 회의실의 안내표시 고객편의시설의 수 고객편의시설의 배치 회의장비(빔 프로젝터, 마이크, 스크린 등)의 배치 회의실의 외부소음차단 및 음향수준 충분한 휴게 공간
시설쾌적성	전시장 및 회의실의 밝기 전시장 및 회의실의 온도 전시장 및 회의실의 환기상태 전시장, 회의실, 부대사무실의 청결유지 화장실의 청결유지 화장실 비품(화장지, 비누 등)의 비치
주차시설	주차장 공간의 여유 주차장 환경의 청결 주차장의 안내표시 주차장내 근무요원의 응대태도
부대시설	센터내의 적절한 판매시설 센터내의 적절한 식음시설 센터내의 적절한 지원시설 주변의 적절한 부대시설

자료: 윤승현(2011).

75) 윤승현(2011). 『전시컨벤션센터의 물리적 환경에 대한 전시컨벤션 주체의 인식 차이에 관한 연구』, 관광·레저연구, 23(1), pp.483-296

서헌(2011)은 PCO 및 호텔에서 회의기획을 담당하고 회의기획에 3회 이상 참여 경력이 있는 회의기획가를 대상으로 전시컨벤션센터의 선택속성 중에 중요하다고 인식하는 요인들과 그에 따른 성취도를 분석하였다. 전시컨벤션센터의 선택속성을 ‘내부요소’와 ‘외부요소’로 구분하고, ‘내부요소’에는 접근성, 지역의 관광매력물(자원), 숙박시설 등 컨벤션센터가 직접 통제할 수 있는 요소들을, ‘외부요소’에는 외부에서 영향을 받는 요인들을 포함시켰으며, <표 2-24>와 같이 12개의 속성을 제시하였다.

<표 2-24> 전시컨벤션센터의 선택속성⁷⁶⁾

요인	속성
내부요소	시설 편의성(공공장소, 휴식, 주차)
	회의, 전시실 물리적 능력(공간 활용, 기능)
	전문 인력 가용
	임대 비용
	음향, 영상 기능
	통역 기능
	시설 내 이동 동선 용이
	인터넷 기반
외부요소	관광매력물(자원)
	접근성
	숙식
	유흥, 쇼핑

자료: 서헌(2011).

오정학(2007)은 우리나라에 근무하는 컨벤션기획사(협회회의기획자, 기업회의기획자, 정부회의기획자, 독립회의기획자)와 PCO(Professional Convention Organizer), 컨벤션시설 실무담당자를 대상으로 선호하는 전시컨벤션시설의 선택요인을 조사하고 각 주최유형별로 어떤 차이가 있는지 분석하였다. 전시컨벤션시설의 선택속성으로는 기후, 개최지 이미지, 관광/문화/역사매력도, 환율, 개최지 안전, 숙박시설 수용능력, 호텔서비스 질, 식음료서비스의 질, 회의시설과 숙박시설 패키지,

76) 서헌(2011). 『회의기획자(Meeting Planner)의 전시컨벤션센터 선택속성에 대한 중요도-성취도 분석 연구: 인천지역 S전시컨벤션센터를 대상으로』, 관광·레저연구, 23(3), pp.393-407

회의장 규모의 적합성, 첨단커뮤니케이션 시설, 방음/조명/음향 시설, 회의장 시설, 전시장 시설, 동시통역시설, 교통 편리성, 거리 또는 여행시간, 항공노선접근성, 세관절차, 컨벤션 운영능력, 프로그램내용과 형태, 컨벤션홍보, 컨벤션 뷰로서비스, 전문인력의 확보 유무, 컨벤션 종사원 서비스 수준, 종사원의 어학능력, 종사원의 친절성, 지역의 협조, 호텔이용료, 컨벤션시설이용료, 교통비용, 기타비용(개최지물가, 여행경비), 쇼핑의 용이성과 다양성, 야간활동, 이벤트, 회의전·후관광, 아동 및 동반자 활동 등 총 37개 요인을 도출하였다.⁷⁷⁾

이상 문헌 고찰을 통해 도출한 전시 개최장소의 선택속성 항목을 정리하면 <표 2-25>와 같다.

<표 2-25> 본 연구에서 채택한 전시 개최장소 선택속성

구분	컨벤션 개최장소 선택속성	①	②	③	④	합계
1	전시장 규모(면적)	0	0	0	0	4
2	전시장 공간분할 가능여부			0		1
3	전시장 홀 개수			0		1
4	전시장 최대 높이	0		0		2
5	전시장 최대 하중			0		1
6	작업 차량의 접근성				0	1
7	방문객(관람객) 접근성		0		0	2
8	전시장 입차비	0	0	0	0	4
9	소회의장 여부	0		0	0	3
10	비즈니스 센터 여부	0		0	0	3
11	전시장 내 환기·냉난방 시설				0	1
12	전시장의 전력공급 용량				0	1
13	전시장 내의 급배수·가스 시설				0	1
14	전시장의 안전시설	0				1
15	창고 유무				0	1
16	인터넷 통신망				0	1
17	대형 주차장	0	0	0		3

주 : 0 선택속성을 연구에 포함시킨 경우

자료 : ①김시중(2005), ②서병철(2013), ③강봉조(2014), ④김돈유(2004) 자료를 기초로 도출하였음.

77) 오정학(2007). 컨벤션 주최유형에 따른 선택속성과 시설선호도에 대한 연구, 『계명대학교 대학원 석사학위논문』

4) 인센티브 투어 개최장소 선택속성

골드 스타인(Goldstein)은 기업회의·인센티브매거진(Corporate Meetings and Incentive Magazine)에서 인센티브 관광 상품을 개발하는 기업들이 중요시하는 요인들로 가격과 가치, 기후와 관련된 활동, 즉, 관광, 유희 및 레크리에이션을 제시하였으며, 성공적인 인센티브여행 상품을 위해서는 흥미롭고 독특한 목적지 선택과 특별한 숙박시설, 참가자들을 흥분시킬 수 있는 다양한 체험 프로그램, 양질의 식음료 제공, 그리고 적절한 가격 등이 고려되어야 한다고 했다.⁷⁸⁾

Meetings & Convention Magazine은 인센티브여행의 장소를 선정함에 있어 고려해야 할 속성들로 레크리에이션의 유무, 기후조건, 목적지의 경치와 문화적 매력물, 목적지 이미지, 회의시설 유무, 교통비, 이동의 편리성, 접근성 등을 제시하였다.⁷⁹⁾

<표 2-26> 인센티브여행 선택속성

인센티브여행 장소의 선택요인	중요 정도(%)
골프, 수영, 테니스와 같은 레크리에이션 시설	72
기후	67
경치, 문화 및 기타 매력 요소	62
목적지의 매력적인 이미지 혹은 대중적인 이미지	60
회의에 적합한 호텔 혹은 기타 시설	49
교통비	47
이동의 편리성	44
접근성	22

자료: Meetings & Convention Magazine(2000).

78) 이용주(2010). 크루즈 인센티브여행 선택속성에 관한 연구, 『경희대학교 관광대학원 석사학위논문』 재인용

79) Meetings & Conventions Magazine(2000), Meetings Market Study

홍성화·임하정(2008)은 중국기업 인센티브 투어 참가자들이 행사 참가 결정 시 중요하게 인식하는 속성들을 도출하고 이에 제주지역이 갖는 기업 인센티브 목적지로서의 수용태세를 평가하였다. 가격수준, 기후, 접근성, 엔터테인먼트, 관광 기반시설, 시간제약, 숙박비용, 항공비용, 메뉴, 안전성, 위생, 야간관광, 쇼핑, 청결성, 지역환대, 인터넷이용편의, 객실샤워편의, 사우나, 마사지, 컨시어지 서비스, 회의장 시설, 호텔직원언어능력, 동시통역시설, 직원의 서비스 질, 불평처리능력, 자연관광, 바다관광, 역사문화관광, 옵션투어, 골프, 여가프로그램, 자유시간, 카지노 등 33개의 속성을 제시하였으며, 연구 결과, 안전성, 위생, 메뉴, 숙박비용, 호텔직원언어능력 등은 중요하게 여기는 항목으로 채택되었고, 카지노, 골프, 사우나, 마사지, 인터넷 이용 편의는 중요하지 않은 항목으로 채택되었다.⁸⁰⁾

인센티브 투어의 목적지를 잘 선택한다면 그 여행의 성공 확률은 배가될 것이다. 인센티브 투어의 목적지는 여행의 결과에 영향을 미칠 만큼 중요한 역할을 한다. 인센티브 투어의 목적지를 선정하는 기준으로는, 첫 번째로, 근접성이다. 아무리 좋은 여행지라도 이동에 불편함과 번거로움이 있다면 그 여행지를 선택하는 것을 꺼릴 것이다. 두 번째로, 여행지의 관광자원이다. 여행 대상자들이 남녀노소, 각자 다른 기호를 갖고 있기 때문에 다양한 시설이 갖춰져야 한다. 이를테면, 스포츠 애호가들에게는 골프코스, 승마 등 레저시설이 될 것이다. 세 번째로, 현지인프라이다. 여기에는 교통의 편리성, 기후, 호텔 서비스의 수준, 가격의 적정성, 안전성, 현지 서비스제공업체 등이 포함된다.⁸¹⁾

한국관광공사(2013)는 인센티브여행 전문가 및 방한 인센티브여행 참가자를 대상으로 인센티브여행 목적지 선택 시 고려하는 사항들을 1순위부터 3순위까지 조사하였다. 조사 결과, 인센티브여행 목적지 선택 시 고려사항으로 1순위는 ‘여행상품의 가격’이 가장 중요한 고려사항으로 나타났으며, 그 다음으로 ‘안전’, ‘지리적 거리’, ‘자연경관’, ‘문화적 매력’ 등의 순으로 나타났다. 2순위에 있어서 ‘문화적 매력’, ‘숙박시설’, ‘자연경관’, ‘지리적 거리’, ‘기후’ 등으로 나타났으며, 3순위로는 ‘안전’, ‘여행상품의 가격’, ‘문화적 매력’, ‘숙박시설’, ‘쇼핑’ 등의 순으로 파악되었다.⁸²⁾

80) 홍성화·임하정(2008). 『중국 기업 인센티브 투어 유치를 위한 제주특별자치도의 수용태세 개선방안』, 한국관광·레저학회, 20(2), pp.189-208

81) 박의서·오성환(2005). 전계서, pp.144-148

82) 한국관광공사(2013). ‘방한 인센티브여행 실태조사’

<표 2-27> 인센티브여행 시 목적지 고려사항

1순위			2순위			3순위					
항목	빈도	%	항목	빈도	%	항목	빈도	%			
1	여행상품의 가격	131	42.1	1	문화적 매력	43	13.9	1	안전	36	11.7
2	안전	29	9.3	2	숙박시설	38	12.3	2	여행상품의	31	10.1
3	지리적 거리	28	9	3	자연경관	37	12	3	문화적 매력	31	10.1
4	자연경관	27	8.7	4	지리적 거리	32	10.4	4	숙박시설	28	9.1
5	문화적 매력	26	8.4	5	기후	28	9.1	5	쇼핑	27	8.8
6	숙박시설	13	4.2	6	여행상품의	26	8.4	6	행사장 시설	24	7.8
7	행사장 시설	12	3.9	7	문화활동	19	6.1	7	지리적 거리	23	7.5
8	문화활동	10	3.2	8	안전	17	5.5	8	기후	22	7.1
9	산업시설	10	3.2	9	음식	16	5.2	9	유관기관의 지원	21	6.8
10	기후	9	2.9	10	행사장 시설	15	4.9	10	음식	20	6.5
11	스포츠레저활동	4	1.3	11	쇼핑	13	4.2	11	문화활동	18	5.8
12	음식	4	1.3	12	스포츠레저활동	10	3.2	12	자연경관	13	4.2
13	쇼핑	3	1	13	언어소통	7	2.3	13	스포츠레저활동	6	1.9
14	유관기관의 지원	3	1	14	산업시설	5	1.6	14	산업시설	5	1.6
15	언어소통	2	0.6	15	유관기관의 지원	3	1	15	언어소통	3	1

자료: 한국관광공사(2013).

인센티브투어의 개최장소 선택속성과 관련한 연구는 현재 부족한 실정이다.

본 연구에서는 인센티브투어의 개최장소에 대한 선택속성으로 홍성화·임하정 (2008)이 제시한 33개의 요인과 한국관광공사(2013)의 ‘방한 인센티브여행 실태조사’에서 사용한 15개의 항목 중에 본 연구와 맞는 속성들을 일부 채택하였고, 가격수준, 옵션 투어 운영 여부(카지노), 옵션 투어 운영 여부(골프), 숙박시설과의 접근성, 안전성, 위생, 청결성, 인터넷 이용편의, 컨시어지 서비스, 회의장 시설, 연회장의 이벤트·활동 등 적합여부, 종사원의 외국어 구사 능력, 종사원의 불평처리 능력, 부대시설 이용 가능성(사우나), 부대시설 이용 가능성(마사지), 부대시설 이용 가능성(쇼핑), 식음료 가격 수준(또는 할인율), 식음료 품질수준, 편의시설 유무 등 총 19개의 요인을 도출하여 분석하였다.

3. 컨벤션 개최장소 비교 관련 선행연구

홍경완(2007)은 국내 컨벤션시설의 경쟁적 위치관계를 알아보기 위해 2004년도 기준 국제회의 유치실적이 가장 높은 14개 컨벤션시설을 선정(한국관광공사, 2005)하여 컨벤션 주최유형별 컨벤션기획경험이 있는 전국의 컨벤션기획사를 대상으로 조사하였다. 컨벤션기획사의 컨벤션시설 선호도를 분석한 결과, 기업회의에서는 ‘코엑스’, ‘롯데호텔’, ‘신라호텔’, ‘인터콘티넨탈호텔’, ‘쉐라톤워커히호텔’이 경쟁력을 보유하고 있는 것으로 나타났다. 반면 협회회의에서는 ‘코엑스’, ‘롯데호텔’, ‘ICC Jeju’가 경쟁력 있는 시설로 입지를 구축하고 있으며, 정부회의에서는 ‘인터콘티넨탈호텔’, ‘신라호텔’, ‘ICC Jeju’가 선호되었다. 기타회의에서는 ‘코엑스’, ‘신라호텔’, ‘쉐라톤워커히호텔’, ‘롯데호텔’, ‘인터콘티넨탈호텔’이 경쟁력을 갖춘 시설로 자리하고 있는 반면 제주지역 호텔과 ‘엑스코’, ‘백스코’, ‘ICC Jeju’와 같은 지방소재 컨벤션전문시설은 선호되지 않는 것으로 나타났다.⁸³⁾

하유진(2008)은 컨벤션개최지로서 컨벤션 개최시설의 속성을 도출하고 PCO (Professional Convention Organizer)의 관점에서 서울과 부산, 대구, 제주에 위치한 4개의 컨벤션센터의 속성별 경쟁력을 비교·분석하였다. 연구 결과, COEX는 크기와 수용능력, 회의실/전시장의 수, 이동의 편리성 순으로 높게 나타났고, BEXCO는 회의실/전시장의 수와 크기와 수용능력, EXCO는 크기와 수용능력과 현장지원 서비스, ICC JEJU는 크기와 수용능력, 호텔 서비스의 질과 가격이 높게 나타났다. COEX에 비해 다른 컨벤션센터들은 이동의 편리성에서 낮게 평가된 반면, COEX는 다른 컨벤션센터들에 비해 호텔 서비스의 질과 가격이 낮게 평가 되었다.⁸⁴⁾

김유현(2008)은 컨벤션주최자를 대상으로 컨벤션개최지 선택요인에 관한 연구를 실시하였으며, 서울과 부산, 대구, 제주를 중심으로 컨벤션개최지 선택요인별 경쟁력을 비교·분석하였다. 연구 결과, 서울의 경우 ‘접근성’과 ‘회의장부대시설’

83) 오정학(2007). 컨벤션 주최유형에 따른 선택속성과 시설선호도에 대한 연구. 『계명대학교 대학원 석사학위논문』

84) 하유진(2008). 컨벤션 개최지로서 국내 컨벤션센터 선정에 관한 연구, 『경희대학교 대학원 석사학위논문』

부분에서 가장 높은 점수를 획득하였고, 제주는 비록 ‘접근성’은 떨어지지만 ‘개최지 매력성’, ‘여가활동의 기회’ 요인이 매우 높은 것으로 나타났다. 부산은 ‘식음료 및 현지환경’, ‘회의장부대시설’, ‘회의장시설’, ‘공공기관의 지원’ 요인이 제주도와 비슷하게 높은 수준으로 나타났으며, 대구의 경우 다른 국제회의 도시와 비교했을 때 전반적으로 경쟁력이 낮은 것을 확인하였다. 종합적으로 비교했을 때, 국제회의도시간의 컨벤션개최지 선택순위는 서울, 제주, 부산, 대구 순으로 나타났다.⁸⁵⁾

전채구(2007)는 컨벤션기획사 및 회의주관자를 대상으로 지역별(수도권, 대전, 경주, 부산, 제주도) 컨벤션 개최지와 컨벤션호텔에 대한 성취도를 비교 분석하였다. 검증 결과, 개최지역 선택속성 중 ‘지역 쇼핑·유흥활동’의 성취도는 수도권이 높고 그 밖의 지역에서는 낮게 나타났으며, ‘지역 관광·여가활동’에 대한 성취도는 대전과 부산은 낮고, 그 밖의 지역에서는 높게 나타났다. ‘지역 접근성’에 대한 성취도는 수도권과 대전이 상대적으로 높게 나타났다. 개최호텔의 선택속성요인 중 ‘부대시설과 서비스’와 ‘편의시설과 호텔등급’에 대한 성취도는 제주도가 상대적으로 낮게 나타났다.⁸⁶⁾

강정은(2002)은 국제회의 개최지 결정에 영향을 미치는 회의주최자(조직위원, PCO)들을 대상으로 국내 2개의 전문회의시설과 4개의 컨벤션호텔에 대한 컨벤션 개최시설로서의 중요도와 만족도를 파악하고 향후 국제 학술대회 개최장소로 재선택 여부와 추천 의향을 확인하였다. 연구 결과, 회의주최자들은 컨벤션시설이 중요도에 비해 만족 수준이 낮더라도 일단 시설에서 회의를 개최한 경험을 통해 해당 장소가 익숙하기 때문에 향후 회의 개최 시 같은 장소를 재선택하거나 제3자에게 추천할 확률이 높다는 결과를 제시하였다.⁸⁷⁾

권영진(2011)은 MICE산업 경쟁력 평가를 위한 연구에서 제주, 서울, 부산 3개 지역의 MICE산업 경쟁력을 비교·평가하고 도출된 결과를 통해 제주의 MICE산업 발전 방향을 모색하였다. 연구 결과, 기업회의, 보상여행, 컨벤션, 전시산업과

85) 김유현(2008). AHP를 이용한 주최자의 컨벤션개최지 선택요인에 관한 연구: 국제회의도시를 대상으로, 『경희대학교 대학원 석사학위논문』

86) 전채구(2007). 컨벤션 개최지역 및 개최호텔의 선택속성에 대한 중요도와 성취도 연구, 『배재대학교 대학원 박사학위논문』

87) 강정은(2002). 국제회의 주최자의 국내 컨벤션시설 선택속성 중요도 및 만족도 연구, 『한림대학교 국제대학원 석사학위논문』

관련하여 3개 지역 중 서울이 가장 경쟁력이 높은 것으로 나타났다. 특히 관광을 주 일정으로 삼는 기업회의와 컨벤션/전시의 부대행사인 Pre & Post 투어의 경쟁력이 제주가 서울보다 낮게 평가되면서, 향후 제주 MICE산업의 발전을 위해서는 관광자원의 활용 및 관광산업에 대한 새로운 시각이 필요하다는 시사점을 제시하였다.⁸⁸⁾

이단미(2012)는 컨벤션 개최지의 경쟁력을 평가하는 연구에서 전국 16개 도시에 대한 컨벤션 경쟁력을 5개의 컨벤션 요인으로 구분하여 비교하였다. 컨벤션 수요촉진 및 지속가능성(컨벤션 산업의 중요성 인식, 컨벤션 산업의 다양성 증대 노력, CVB, NTO 및 RTO 간의 협력, 컨벤션 개최지 브랜드 마케팅, 지역주민의 컨벤션 산업 지지 및 우호, 그린 컨벤션에 대한 의지 등), 컨벤션 물리적 품질(컨벤션 개최시설의 적정성과 우수성, 컨벤션 개최시설 주변 경관의 우수성, 호텔 및 숙박시설의 다양성, 컨벤션 개최시설 내 AV시설의 우수성, 컨벤션 개최시설의 장애인 이용 편리성, 컨벤션 개최시설의 케이터링 서비스 우수성 등), 컨벤션 내용적 품질(컨벤션 사교행사/문화프로그램의 매력성, 지역의 적극적인 컨벤션 개최 지원, 컨벤션 개최시설과-부대시설간 접근성, 공항과의 접근성 및 교통 편리성, 컨벤션 지원 인력의 우수성 등), 컨벤션 개최도시의 관광매력(관광자원의 풍부성 및 매력성, 도시 경관미의 우수성, 야간 나이트 라이프의 다채로움, 쇼핑 기회의 다양성, 관광 안내센터의 이용 편리성, 관광안내 표지판 외국어 표기의 적합성, 관광업 종사자의 외국어 구사 수준 등), 컨벤션 성과 평가(개최 후 만족 수준, 참가자의 기대대비 만족 수준, 주최측의 투입한 시간·노력 대비 만족 수준, 참가자의 투입·시간·노력 대비 만족 수준, 재개최 의사, 참가자 추천 의사, 주최자 추천 의사 등) 등 5개의 요인으로 구분하여 평가하였다. 컨벤션 도시의 경쟁력을 비교 분석한 결과, 전체 29개 속성 중에 서울이 24개 항목에서 1위로 나타나 컨벤션 산업의 총괄 경쟁력이 가장 높게 나타났으며 그 다음으로는 제주가 3개 항목에서 1위로 나타났다.⁸⁹⁾

김기영(2002)은 전시/컨벤션 개최지 경쟁력 방안에 관한 연구에서 전시/컨벤션

88) 권영진(2011). MICE산업 경쟁력 평가에 관한 연구: 제주, 서울, 부산의 비교평가를 중심으로, 『제주대학교 경영대학원 석사학위논문』

89) 이단미(2012). 컨벤션 개최지 경쟁력 평가 연구: PCO 인식을 중심으로, 『경희대학교 관광대학원 석사학위논문』

담당 실무자와 경영진을 대상으로 일대일 심층면접을 실시하여 국내 3개 전시/컨벤션센터의 경영성과 및 성공요인, 문제점 등을 서로 비교분석하였다.⁹⁰⁾

송평기(2000)는 국제회의 개최지 선택요인을 행선지, 회의시설, 호텔, 인적요인으로 구분하여 개최지 선정의 중요도에 관한 연구를 실시하였으며, 가상으로 서울과 제주를 회의 개최지로 가정하고 개최지 선택요인을 기준으로 두 도시의 경쟁력을 비교·평가하고 회의개최지로서 적합여부와 향후 개최의향을 확인하였다. 연구 결과, 서울이 국제회의 개최지 적합도 평가에서 높은 점수를 받았으며, 제주도는 관광문화 활동의 가능성과 관광매력물이 타 지역에 비해 우월하지만 공항과의 접근성과 교통의 편리성의 부족이 지적되었다.⁹¹⁾

김의근(2010)은 PCO 종사자를 대상으로 국제회의 개최지 선택요인의 중요도를 분석하고 16개 시·도를 중심으로 개최지 선택요인별 성취도와 만족도를 비교·분석하여 각 지역의 국제회의 개최지로서 경쟁력을 평가하였다. 국제회의 개최지 경쟁력이 높은 지역은 서울, 제주, 부산, 경기, 대구, 인천, 대전, 광주, 강원, 경북, 울산, 전남, 경남, 전북, 충북, 충남순으로 나타났다. 국제회의 개최지 경쟁력 평가에서 2위를 차지한 제주는 1위를 차지한 서울에 비해 회의시설, 인적자원, 접근성 등은 경쟁력이 낮지만, 관광자원, 자연자원, 지방자치단체의 재정지원, 도시 이미지 등은 비교우위인 것으로 나타났다.⁹²⁾

최정자·주현식(2002)은 서울 COEX, 대구 EXCO, 부산 BEXCO에서 개최한 컨벤션의 참가자들을 대상으로 해당 컨벤션센터와 개최도시의 만족도를 조사하여 종합 평가한 뒤 개최도시 간의 경쟁력을 비교·분석하였다. 서울은 컨벤션센터 주변 편의시설, 도시와 컨벤션센터의 접근용이, 개최도시의 이미지 면에서 다른 두 도시보다 만족도가 높았던 반면, 회의요인, 회의장소요인, 도시/주민노력요인은 도시 간에 유의한 차이가 없었다. 개최도시별 관광 매력물, 컨벤션센터 주변의 편의시설, 도시와 컨벤션센터의 접근성, 개최도시의 이미지 등의 속성에서는 서울이 가장 경쟁력이 높은 것으로 나타났으며, 다음은 부산, 대구 순으로 평가되었다.⁹³⁾

90) 김기영(2002). 전시/컨벤션 개최지 경쟁력 방안에 관한 연구, 『경기대학교 대학원 석사학위논문』

91) 송평기(2000). 국제회의 개최지 속성변수의 차원별 분류에 따른 개최지 선정의 중요도에 관한 연구, 『경희대학교 경영대학원 석사학위논문』

92) 김의근(2010). 『국제회의 개최지 선택요인을 고려한 경쟁력 평가 연구: 16개 시·도를 대상으로』, 관광·레저연구, 22(3), pp.501-520

93) 최정자·주현식(2002). 『전시참가자의 동시와 만족에 관한 연구: 국내 서울, 부산, 대구 컨벤션센터 방

Kozak(2004)는 MICE개최지 벤치마킹은 서로의 경쟁력 강화를 위한 방법 중 하나라고 하였으며, 협력관계 구축을 통해 서로의 강·약점을 비교·분석하고 이를 통해 상호 강점을 공유하고 약점을 서로 보완해줌으로써 동반성장의 가능성을 제시하였다.⁹⁴⁾

<표 2-28> 컨벤션 개최장소 비교 관련 국내 연구동향

연구자(연도)	연구 내용
홍경완(2007)	전국의 컨벤션기획사를 대상으로 국내 14개 컨벤션시설의 경쟁력을 비교·분석하여 컨벤션 유형별로 선호하는 장소를 파악함
하유진(2008)	PCO(Professional Convention Organizer)의 관점에서 4개 지역(서울, 부산, 대구, 제주) 컨벤션센터의 컨벤션개최지 경쟁력을 비교·분석함
김유현(2008)	컨벤션주최자를 대상으로 서울, 부산, 대구, 제주를 중심으로 컨벤션 개최지 선택요인별 경쟁력을 비교·분석함
전체구(2007)	컨벤션기획사 및 회의주최자를 대상으로 지역별(수도권, 대전, 경주, 부산, 제주) 컨벤션개최지와 컨벤션호텔에 대한 성취도를 비교·분석함
강정은(2002)	회의주최자인 조직위원과 PCO를 대상으로 국내 2개의 전문회의시설과 4개의 컨벤션호텔의 개최시설로서 중요도와 만족도를 파악하여 향후 재선택 여부와 추천 의향을 확인함
권영진(2011)	제주, 서울, 부산 3개 지역의 MICE산업 경쟁력을 비교·평가함
이단미(2012)	‘컨벤션 수요촉진 및 지속가능성’, ‘컨벤션 물리적 품질’, ‘컨벤션 내용적 품질’, ‘컨벤션 개최도시의 관광매력’, ‘컨벤션 성과 평가’ 등 5개의 컨벤션개최지 속성을 기준으로 전국 16개 도시의 컨벤션 경쟁력을 비교·분석함
송평기(2000)	서울과 제주를 회의 개최지로 가정하여 국제회의 개최지 선택속성별 경쟁력을 평가하고 회의개최지 적합여부와 향후 개최의향을 확인함.
김의근(2010)	PCO 종사자를 대상으로 16개 시·도를 중심으로 국제회의 개최지 선택속성별 성취도와 만족도를 비교·분석하고 각 지역의 경쟁력을 평가함
최정자·주현식 (2002)	컨벤션 참가자를 대상으로 서울COEX, 대구EXCO, 부산BEXO와 개최도시의 만족도를 조사하여 개최도시 간의 컨벤션개최지 경쟁력을 비교·분석함

자료 : 선행연구를 토대로 요약 정리함.

문객들을 중심으로』, 관광연구, 18(2), pp.235-256
 94) Lennon, J.J., Smith, H., Cockerell, N. and Trew, J.(2006). Benchmarking National Tourism Organizations and Agencies, Understanding Best Practice. Amsterdam: Elsevier, p.184

이상과 같이 컨벤션 개최장소 비교와 관련한 선행연구로는 지역 간의 비교, 혹은 센터 간의 비교 등을 다룬 연구는 있지만 컨벤션센터와 특급호텔 간의 경쟁력을 비교·분석한 연구는 거의 부재한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 컨벤션센터와 특급호텔의 비교 연구를 위해 제주지역의 컨벤션센터와 특급호텔을 비교 대상으로 선정하고, 두 장소의 MICE산업의 경쟁력을 비교·분석하고 상호 보완·협력관계의 가능성을 모색하여 제주MICE산업의 경쟁력 강화를 위한 시사점을 제시하고자 한다.

4. MICE산업의 현황

국제협회연합(Union of International Associations, UIA)의 통계에 따르면, 한국이 ‘2012년 세계 국제회의 개최 순위’에서 5위를 차지하였다. 한국관광공사는 전 세계에서 총 1만498건의 국제회의가 개최되었으며, 이 중 한국은 총 563건의 국제회의를 개최하여 세계 5위, 세계시장 점유율 5.6%를 차지해 전년 대비 개최건수 및 점유율에서 모두 20%가 넘는 증가율을 기록했다고 밝혔다. 특히 2010년 8위(464건), 2011년 6위(469건)에 이어 올해도 한 단계 상승하면서 세계 국제회의 주요 개최지로서 위상을 보여주었으며, 아시아에서는 싱가포르, 일본에 이어 3위를 기록하였다.⁹⁵⁾

국제컨벤션협회(International Congress and Convention Association, ICCA)에 의하면 ‘2011년 도시별 국제회의 개최순위’에서 제주도는 56위를 차지하였다. 2008년 65위(24건), 2009년 60위(28건), 2010년 59위(31건)에 이어 올해도 세 개 단계 상승하였다. 국내 도시를 비교하자면, 서울(13위)에 이어 제주(56위), 부산(76위), 대전(197위), 대구(197위), 인천(312위) 순으로 많은 국제회의를 개최하였다.⁹⁶⁾

95) 한국관광공사 보도자료(2013.06.05.) ‘2012년 한국 국제회의 개최건수 세계 5위’ 발췌

96) International Congress and Convention Association(2012). Statistics Report 2002-2011

1) 국내 MICE산업 현황

한국관광공사(2012)의 ‘MICE산업통계 조사연구 보고서’에 따르면 2012년 국내 MICE산업의 개최 건수는 2011년 대비 14,441건이 상승한 39,331건으로 집계되었으며, 특히 Convention 분야에서 높은 상승이 일어난 것으로 조사되었다. 참가자수의 경우, MICE 행사에 참가한 인원이 전년대비 약 267.1만 명이 증가한 것으로 나타났으며, Convention, Incentive, Meeting, Exhibition 순으로 참가자 증가율이 높은 것으로 나타났다.⁹⁷⁾

<표 2-29> 연도별 국내 MICE행사 개최실적 비교

구 분	2012년				증가율		2011년			
	개최 건수	외국인 참가자수	내국인 참가자수	전체 참가자수	개최 건수	전체 참가자수	개최 건수	외국인 참가자수	내국인 참가자수	전체 참가자수
Meeting	27,856	48,600	3,917,956	3,966,556	49.4	46.2	18,647	27,960	2,684,985	2,712,945
Incentive	9,518	602,412	-	602,412	89.5	64.7	5,024	365,856	-	365,856
Convention	1,380	246,621	1,004,674	1,251,295	107.2	73	666	192,783	530,702	723,485
Exhibition	557	203,913	14,049,329	14,253,242	4.3	4.8	553	200,488	13,399,855	13,599,855
합 계	39,331	1,101,546	18,971,959	20,073,505	57.9	15.4	24,890	787,087	16,615,054	17,402,141

자료: 한국관광공사(2012).

컨벤션 분야에서 시설 유형별 개최 현황을 보면, 전문회의시설에서 개최된 행사가 455건으로 가장 많았으며, 호텔(특1급) 389건, 기타시설 188건, 준회의시설 167건으로 나타났다. 참가자 현황은 전문회의시설 66.8만 명(외국인 13.7만 명), 호텔(특1급) 21.9만 명(외국인 5.5만 명), 기타시설 17.8만 명(외국인 2.1만 명) 등의 순으로 나타났다.

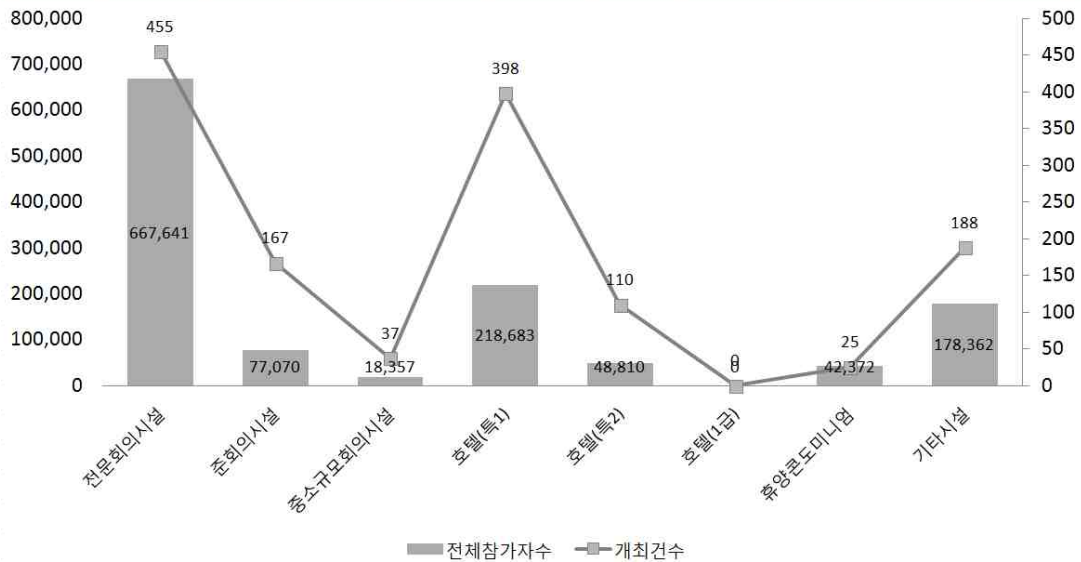
97) 한국관광공사(2012). 『2012 MICE산업통계 조사연구 보고서』

<표 2-30> Convention 분야의 시설 유형별 개최 현황

구 분	개최건수	외국인 참가자수	내국인 참가자수	전체 참가자수
전문회의시설	455	136,657	530,984	667,641
준회의시설	167	14,756	62,314	77,070
중소규모회의시설	37	4,200	14,157	18,357
호텔(특1)	398	54,884	163,799	218,683
호텔(특2)	110	11,179	37,631	48,810
호텔(1급)	-	-	-	-
휴양콘도미니엄	25	3,850	38,522	42,372
기타시설	188	21,095	157,267	178,362
합계	1,380	246,621	1,004,674	1,251,295

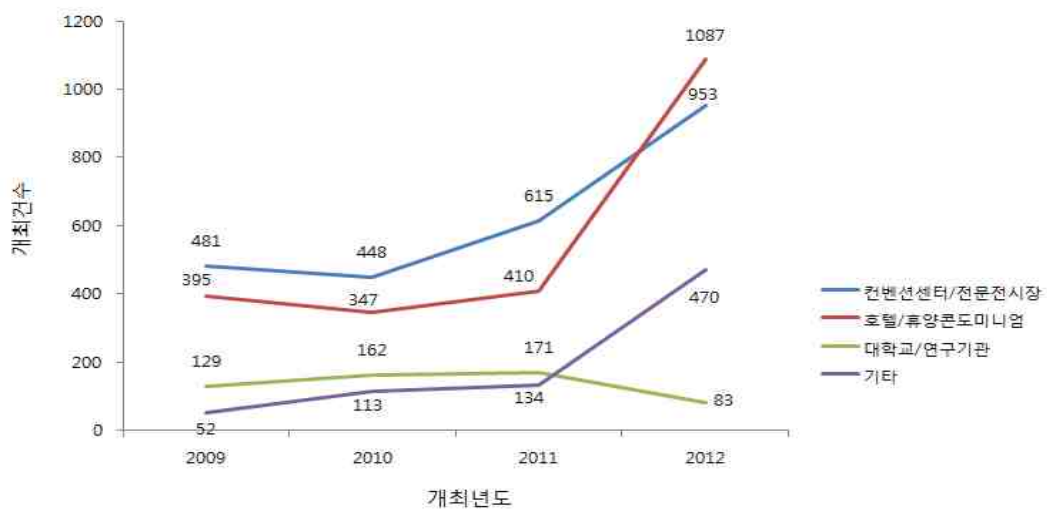
자료: 한국관광공사(2012).

<그림 2-3> Convention 분야의 시설 유형별 개최 현황



국제회의 부문에서 시설 유형별 개최 건수를 보면, 2009년 컨벤션센터/전문전시장에서 481건, 호텔/휴양콘도미니엄에서 395건이 개최되면서 컨벤션센터/전문전시장이 MICE개최장소로서 1위를 차지하였고, 2010년 역시 컨벤션센터/전문전시장에서 448건, 호텔/휴양콘도미니엄에서 347건 개최되면서 컨벤션센터/전문전시장이 국제회의 최다 개최시설로서 1위를 차지하였다. 2011년부터 호텔/휴양콘도미니엄의 국제회의 개최건수가 급격히 증가하면서 2012년에는 호텔/휴양콘도미니엄이 1087건, 컨벤션센터/전문전시장이 953건의 국제회의를 개최하면서 호텔/휴양콘도미니엄이 국제회의 개최장소로 1위를 차지하였다.⁹⁸⁾

<그림 2-4> 개최장소 유형별 국제회의 개최건수(2009-2012)



자료: 한국관광공사(2009-2012).

98) 한국관광공사. MICE산업통계조사연구(2009-2012)

2) 제주 MICE산업 현황

한국관광공사는 2012년 국내에서 개최된 Meeting, Convention 행사의 실적을 지역별로 집계하였다. 제주에서 Meeting은 총 6,470건, 컨벤션은 총 221건 개최되었다.

<표 2-31> 제주 Meeting·Convention 개최실적 비교

구 분	2012년				증가율		2011년			
	개최 건수	외국인 참가자수	내국인 참가자수	전체 참가자수	개최 건수	전체 참가자수	개최 건수	외국인 참가자수	내국인 참가자수	전체 참가자수
Meeting	6,470	9,722	783,555	793,277	26.4	38.5	4,762	3,413	484,744	488,157
Convention	221	40,750	87,704	128,454	6.3	9.8	207	33,387	82,442	115,829
합 계	6,691	50,472	871,259	921,731	33	48	4,969	36,800	567,186	603,986

자료: 한국관광공사. 'MICE산업통계 조사연구 보고서' 논자 재구성

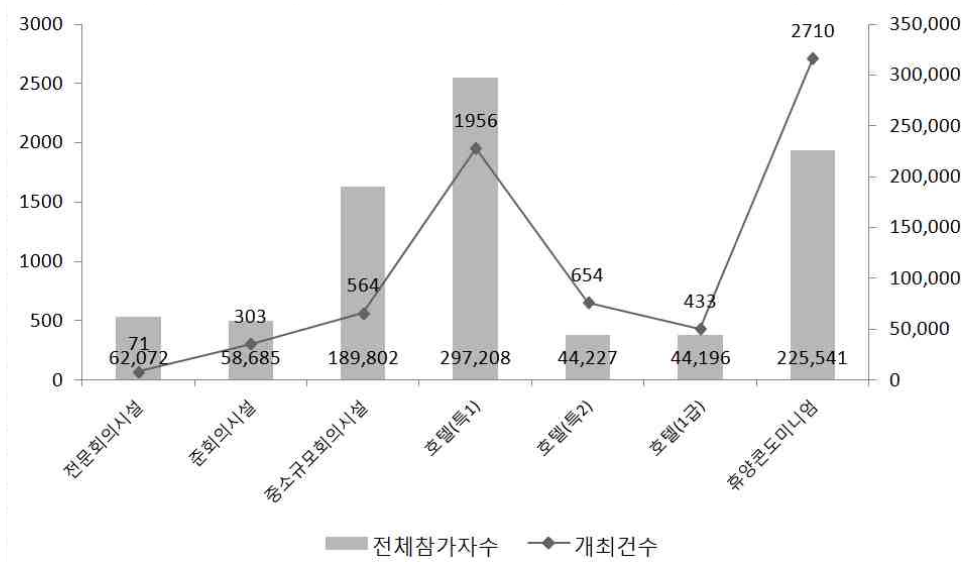
제주지역의 시설 유형별 미팅·컨벤션 개최 현황을 살펴보면, 휴양콘도미니엄에서 개최된 행사가 2,710건으로 가장 많았으며, 호텔(특1급) 1,956건, 호텔(특2급) 654건, 중소규모회의시설 564건으로 나타났다. 참가자 현황은 호텔(특1급) 29.7만 명(외국인 2.5만 명), 휴양콘도미니엄 22.5만 명(외국인 0.5만 명), 중소규모회의시설 18.9만 명(외국인 0.6만 명) 등의 순으로 나타났다.

<표 2-32> 제주 Meeting·Convention 분야의 시설 유형별 개최 현황

구 분	개최건수	외국인 참가자수	내국인 참가자수	전체 참가자수
전문회의시설	71	10,408	51,664	62,072
준회의시설	303	1,690	56,995	58,685
중소규모회의시설	564	6,271	183,531	189,802
호텔(특1)	1956	25,726	271,482	297,208
호텔(특2)	654	545	43,682	44,227
호텔(1급)	433	925	43,271	44,196
휴양콘도미니엄	2710	4,907	220,634	225,541
합계	6691	50,472	871,259	921,731

자료: 한국관광공사. 'MICE산업통계 조사연구 보고서' 논자 재구성

<그림 2-5> 제주 Meeting·Convention 분야의 시설 유형별 개최 현황



자료: 한국관광공사. 'MICE산업통계 조사연구 보고서' 논자 재구성

<표 2-32>에서 시설유형 별 미팅·컨벤션 개최현황에 포함된 모집단을 정리하면 <표 2-33>과 같다.

<표 2-33> 제주 지역의 MICE개최시설 유형

구 분	개 수	시 설
전문회의시설	1	제주국제컨벤션센터
준회의시설	3	제주국제컨벤션센터제주대학교 국제교류회관, 국토해양부개발원, 새마을금고 제주연수원&리조트
중소규모회의시설	4	제주관광대학 컨벤션홀, 제주특별자치도 중소기업종합지원센터, 제주특별자치도 문예회관, 제주한라대학교 한라아트홀
호텔(특1급)	13	라마다프라자제주호텔, 제주신라호텔, 롯데호텔제주, 제주오리엔탈호텔, 서귀포KAL호텔, 제주퍼시픽호텔, 스위트호텔제주, 하얏트 리젠시 제주, 씨에스호텔 앤 리조트, 해비치호텔&리조트, 제주KAL호텔
호텔(특2급)	7	뉴크라उन관광호텔, 트래블러스호텔제주, 오션스위즈제주호텔, 호텔네이버후드, 제주로얄호텔, 호텔하나, 제주선샤인호텔
호텔(1급)	10	로베로호텔, 제주마리나관광호텔, 블랙스톤리조트, 제주팔래스호텔, 선비치호텔, 제주하니크라उन관광호텔, 오션그랜드호텔, 필관광호텔, 제주 크리스탈 호텔, 하와이관광호텔
휴양콘도미니엄	16	금호제주리조트, 일성비치콘도, 나인브릿지콘도, 제주 동양콘도, 네쥬얼파크리조트, 제주금강산콘도, 누가빌리지, 제주발리리조트, 대명리조트제주, 제주토비스콘도, 라온호텔&리조트, 제주풍림리조트, 라헨스 리조트, 제주휘트니스타운, 레이크힐스 골프텔 제주, 제주힐리조트, 사이프러스 골프&리조트, 캐슬렉스제주휴양콘도미니엄, 사조리조트 제주, 켄싱턴리조트제주마리나, 샤인빌 럭셔리 리조트, 크라운컨트리클럽골프빌리지, 세인트포 골프&리조트, 타미우스빌리지, 스위트콘도미니엄, 푸른콘도, 에버리스골프리조트, 한국콘도 제주, 엘리시안 제주, 한화리조트제주, 유로리조트, 휘닉스아일랜드
합 계	54	

자료: 한국관광공사. 'MICE산업통계 조사연구 보고서' 논자 재구성

2012년 제주특별자치도에 등록된 국제회의기획업은 23개 업체이며, 국제회의 가능시설은 국제회의시설업으로 등록된 제주국제컨벤션센터를 비롯하여 총 13개 시설이 운영 중에 있다.

<표 2-34> 제주 지역의 국제회의 가능시설 현황

구분	연회장		동시통역 가능시설수
	면적(m ²)	수용가능인원(명)	
제주국제컨벤션센터	탐라홀 4,597	4,300	8개 국어
	한라홀 812	660	
	삼다홀 398	300	
	(소) 219/10실	실별 55-200	
	이벤트홀 2,503	2,450	
호텔신라 제주 (특1, 429실)	(대) 810-724(2)	800	6개 국어
	(중) 254-452 (2)	실별 250-450	
	(소) 46-130 (5)	실별 15-100	
롯데호텔 (특1, 500실)	(대) 1,022	1,000	7개 국어
	(중) 147-270 (5)	실별 90-250	
제주그랜드 호텔 (특1, 512실)	(대) 486	700	5개 국어
	(중) 399 (2)	470	
	(소) 66	60	
라마다프라자 (특1, 380실)	(대) 966.9	1,400	5개 국어
	(중) 264-400 (4)	실별 150-500	
	(소) 82-189 (8)	실별 60-250	
하얏트리젠시제주 (특1, 224실)	(중) 308	400	5개 국어
	(소) 76-178 (3)	실별 65-185	
제주오리엔탈 (특1, 313실)	(대) 475-558 (2)	실별 350-450	통역시설 임대시 5개 국어 가능
	(중) 111-228 (4)	실별 100-150	
	(소) 46	20	
제주KAL호텔 (특1, 282실)	(대) 608	500	5개 국어
	(중) 273-615 (2)	실별 180-200	
	(소) 83-162 (4)	실별 20-187	
제주스위트호텔 (특1, 90실)	(대) 234	180	통역시설 임대시 5개 국어 가능
	(중) 145	60	
	(소) 34	60	
서귀포KAL호텔 (특2, 225실)	(대) 435	200	통역시설 임대시 5개 국어 가능
	(중) 218-333 (2)	실별 100-150	
	(소) 35-95 (4)	실별 14- 50	
제주퍼시픽 (특1, 177실)	(대) 668	800	통역시설 임대시 5개 국어 가능
	(중) 273	150	
해비치 호텔	(대) 1,068	1,320	통역시설 임대시 5개 국어 가능
	(중) 188-863(5)	실별 150-1,060	
더호텔	(대) 289	270	통역시설 임대시 5개 국어 가능
	(중) 170	100	

자료: 제주특별자치도(2013). 문화 · 관광 · 스포츠현황

Ⅲ. 조사설계

1. 연구방법

본 연구는 MICE산업 종사자들을 대상으로 MICE개최장소를 선택함에 있어서 중요시하는 속성에 관한 우선순위를 확인하고, MICE개최지로서 제주의 현 주소를 파악하여 향후 경쟁력 강화를 위한 마케팅 전략 수립에 도움이 되고자 다음의 연구 과제를 설정하였다.

연구과제 1. MICE산업 종사자의 MICE개최장소 선택속성의 중요도와 MICE 선택속성에 대한 ICC Jeju와 특급호텔의 만족도를 조사하고자 한다.

연구과제 2. 인구통계학적 특성에 따라 MICE개최장소 선택속성의 중요도의 차이를 조사하고자 한다.

연구과제 3. 중요도-실행도(Importance-Performance Analysis, IPA) 분석기법을 이용하여 ICC Jeju와 특급호텔의 MICE선택속성의 중요도와 실행도 차이를 확인하고, ICC Jeju와 특급호텔의 평균Ratio를 T-test로 비교하여 MICE개최장소로서 ICC Jeju와 특급호텔의 경쟁력을 비교분석한다.

설문조사의 진행은 2014년 3월 11일부터 4월 22일까지 43일간 국내 PCO 및 PEO, 여행사 및 호텔(MICE산업 관련 부서) 등의 종사자들을 대상으로 이루어졌다. 설문조사의 방식은 이메일 발송을 통한 온라인 설문으로 시행되었으며 220명을 대상으로 배포하였으며 131부(59.5%)를 회수하였다. 온라인 설문임에도 불구하고 회수율이 높았던 이유는 본 연구자는 컨벤션기획사(PCO)로 5년 이상 근무하였으며 그 동안에 쌓아온 네트워크를 중심으로 설문조사를 실시한 것이 설문지의 회수율을 높이는 데 기여했을 것으로 생각된다. 데이터의 신뢰성확보를 위해 소정의 선물을 증정하였으며 응답이 부실한 결측치가 있는 8부(6.1%)를 제외

하고 총 123부(93.9%)를 분석에 사용하였다.

실증분석은 IBM SPSS Statistics 21.0, MS EXCEL 프로그램을 사용하여 분석을 진행하였다. 인구 통계학적 특성을 확인하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 인구통계적 특성에 따른 MICE개최지 선택속성의 차이가 있는지 파악하기 위해 일원배치 분산분석을 이용하였다. 마지막으로 MICE개최장소로서 ICC Jeju와 특급호텔의 성과를 비교하기 위해 MICE개최장소 선택속성에 대해 중요도-만족도 분석(Importance-Performance Analysis)을 이용하였으며, MICE개최장소로서의 ICC Jeju와 특급호텔의 평균Ratio를 T-test로 비교분석하였다.

2. 변수의 조작적 정의와 측정변수

설문항목은 MICE산업 종사자들의 일반적인 특성과 MICE(컨벤션, 전시, 인센티브) 각각의 개최장소 선택속성에 대한 중요도와 MICE개최장소로서 ICC Jeju와 특급호텔의 만족도에 대한 문항에 답변하도록 만들어 졌다. 일반적인 MICE산업 종사자 특성은 성별, 소속, 관련 산업 근무경력, 직위, 학력, 연간 소득, 근무 소재지로 구성하였다.

MICE산업은 Meeting(회의), Incentive(포상여행), Convention(컨벤션), 그리고 Exhibition(전시)을 광범위하게 포괄하는 용어로 사용되나, 본 연구에서는 Meeting과 Convention의 개념을 통합하여 Convention으로 칭하고, MICE산업을 컨벤션, 전시, 인센티브 투어 등 3개의 분야로 축소하여 연구하고자 한다.

MICE산업 중 컨벤션 개최장소 선택속성의 설문문항은 송평기(2000), 박경순(2004), 하유진(2008), 이애주·최웅(2003), 전채구(2007), 이재성(2014), 신종갑(2005), 김시중(2005), 노용호(1998) 등의 선행연구를 토대로 회의장 규모의 적합성, 소규모 회의실, 회의장 음향과 방음, 인터넷 통신망, 동시통역 시설, 센터·호텔의 명성/이미지, 이동의 편리성, 회의장 시설의 첨단성, 회의장 보안상태, 회의장 임차비, 시청각 장비의 임대요금, 실내·외 인테리어 장식과 분위기, 회의장과 숙소와의 거리, 종사원들의 경험과 서비스 수준, 종사원들의 어학능력, 연회장의

규모와 수용능력, 비즈니스 센터 유무, 식음료 가격 수준, 식음료 품질수준 등 19개의 속성을 선택하였다.

전시 개최장소 선택속성의 설문문항은 김시중(2005), 서병철(2013), 강봉조(2014), 김돈유(2004) 등의 선행연구를 토대로 전시장 규모(면적), 전시장 공간분할 가능 여부, 전시장 홀 개수, 전시장 최대 높이, 전시장 최대 하중, 작업 차량의 접근성, 방문객(관람객) 접근성, 전시장 임차비, 소회의장 여부, 비즈니스 센터 여부, 전시장 내 환기·냉난방 시설, 전시장의 전력공급 용량, 전시장 내의 급배수·가스 시설, 전시장의 안전시설, 창고 유무, 인터넷 통신망, 대형 주차장 등 17개 속성을 선택하여 사용하였다.

인센티브투어의 개최장소에 대한 설문문항은 홍성화·임하정(2008), 한국관광공사(2013)의 선행연구를 토대로 가격수준, 옵션 투어 운영 여부(카지노), 옵션 투어 운영 여부(골프), 숙박시설과의 접근성, 안전성, 위생, 청결성, 인터넷 이용편의, 컨시어지 서비스, 회의장 시설, 연회장의 이벤트·활동 등 적합여부, 종사원의 외국어 구사 능력, 종사원의 불평처리 능력, 부대시설 이용 가능성(사우나), 부대시설 이용 가능성(마사지), 부대시설 이용 가능성(쇼핑), 식음료 가격 수준(또는 할인율), 식음료 품질수준, 편의시설 유무 등 총 19개의 속성을 선택하여 사용하였다.

각 항목은 5점 리커트 척도로 측정하였다. 5점은 '매우 중요하다', '매우 만족한다'의 긍정적인 반응을 의미하고, 1점은 '중요하지 않다', '만족하지 않다'로 내용에 대한 부정적인 반응을 의미한다.

<표 3-1> 설문지의 구성

구분	문항수	구성 요인	비고
인구통계학적	7	성별, 소속, 경력, 직위, 학력, 소득, 근무지	명목척도
'컨벤션' 속성	57 (19*3)	회의장 규모의 적합성	등간척도 (5점)
		소규모 회의실(회의실 이용의 다양성)	
		회의장 음향과 방음	
		인터넷 통신망	
		동시통역 시설	
		센터·호텔의 명성/이미지	
		이동의 편리성(교통, 접근성)	
		회의장 시설의 첨단성	
		회의장 보안상태	
		회의장 입차비	
		시청각 장비의 임대요금	
		실내, 외 인테리어 장식과 분위기	
		회의장과 숙소와의 거리	
		종사원들의 경험과 서비스 수준	
		종사원들의 어학능력	
		연회장(그룹 식사장소)의 규모와 수용능력	
		비즈니스 센터 유무	
		식음료 가격 수준(또는 할인율)	
		식음료 품질수준	
'전시' 속성	51 (17*3)	전시장 규모(면적)	등간척도 (5점)
		전시장 공간분할 가능여부	
		전시장 홀 개수	
		전시장 최대 높이	
		전시장 최대 하중	
		작업 차량의 접근성	
		방문객(관람객) 접근성	
		전시장 입차비	
		소회의장 여부	
		비즈니스 센터 여부	
		전시장 내 환기·냉난방 시설	
		전시장의 전력공급 용량	
		전시장 내의 급배수·가스 시설	
		전시장의 안전시설	
		창고 유무	
		인터넷 통신망	
		대형 주차장	
		가격수준	
		'인센티브투어' 속성	
옵션 투어 운영 여부(골프)			
숙박시설과의 접근성			
안전성			
위생			
청결성			
인터넷 이용편의			
컨시어지 서비스			
회의장 시설			
연회장의 이벤트·활동 등 적합여부			
종사원의 외국어 구사 능력			
종사원의 불평처리 능력			
부대시설 이용 가능성(사우나)			
부대시설 이용 가능성(마사지)			
부대시설 이용 가능성(쇼룸)			
식음료 가격 수준(또는 할인율)			
식음료 품질수준			
편의시설 유무			
합계	172		

IV. 실증분석

1. 인구통계적 특성 분석

응답 표본의 인구 통계적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 이용하여 분석하였다. 분석대상은 PCO, PEO, MICE관련 기관(여행사, 호텔 내 MICE관련 직원) 등 MICE산업 관련 업무를 담당하는 실무자를 대상으로 진행하였다. 인구 통계적 특성은 성별과 소속, 근무경력, 직위, 학력, 소득, 근무 소재지에 대해 분석하였으며, 분석결과는 다음의 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 조사 대상자의 인구통계적 특성

변 인	측정항목	빈도(명)	비율(%)
성 별	남성	56	45.5
	여성	67	54.5
소속	PCO	81	65.9
	PEO	24	19.5
	MICE 관련 기관	18	14.6
MICE 근무경력	1년 미만	9	7.3
	1~3년	56	45.5
	4~9년	53	43.1
	10~14년	5	4.1
직위	사원	20	16.3
	대리(급)	53	43.1
	과장(급)	31	25.2
	팀장(급) 이상	19	15.4
학력	전문대학 졸업 이하	13	10.6
	대학교 졸업	91	74.0
	대학원 재학 이상	19	15.4

(표 계속)

변 인	측정항목	빈도(명)	비율(%)
연간 소득	2천만 원 이하	23	18.7
	3천만 원 이하	56	45.5
	4천만 원 이하	38	30.9
	4천만 원 이상	6	4.9
근무 소재지	제주도외	72	58.5
	제주도	51	41.5
계		123	100

성별로는 남성이 56명(45.4%)으로 여성 67명(54.5%)에 비해 적게 표집 되었다. 소속별로는 PCO 집단이 81명(65.9%)으로 가장 많이 표집 되었고, 다음으로 PEO 집단이 24명(19.5%), 그 외 MICE관련 기관(여행사, 호텔 내 MICE관련 직원)은 18명(14.6%) 순으로 나타났다.

MICE산업 관련 업종 근무 경력은 1년 이상에서 3년 이하의 종사자가 56명(45.5%)으로 가장 많았으며, 4년 이상에서 9년 이하의 종사자가 53명(43.1%), 1년 미만의 종사자가 9명(7.3%), 10년 이상에서 14년 이하의 종사자가 5명(4.1%) 순으로 나타났다.

그리고 직위별로는 대리급이 53명(43.1%)으로 가장 많았으며, 과장급이 31명(25.2%), 사원이 20명(16.3%), 팀장급 이상이 19명(15.4%)으로 나타났다.

학력별로는 대학교 졸업자가 91명(74%), 대학원 재학 이상이 19명(15.4%), 전문대학 졸업 이하가 13명(10.6%)으로 나타났다.

연간소득 별로는 3천만 원 이하가 56명(45.5%), 4천만 원 이하가 38명(30.9%), 2천만 원 이하가 23명(18.7%), 4천만 원 이상이 6명(4.9%)으로 나타났다.

마지막으로 응답자의 근무 소재지로는 제주도가 51명(41.5%), 제주도외 지역이 71명(58.5%)로 나타났다.

2. 신뢰성 검증

신뢰성(reliability)이란 동일한 개념에 대하여 반복적으로 측정하였을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미하는 것으로, 신뢰성은 안정성(stability), 일관성(consistency), 예측가능성(predictability), 정확성(accuracy), 의존가능성(depend-ability) 등으로 표현될 수 있는 비체계적 오차와 관련된 개념이다. 이러한 신뢰성 의미는 어떤 조사 결과에 대해서 이 조사 결과가 부정확한 측정자료에서 우연히 발견된 것이 아니라는 것에 대해 확신성을 줄 수 있다는 것이다.⁹⁹⁾

본 연구에서는 문항 간에 어느 정도 일관성을 갖는지를 측정하는 방법으로는 크론바하의 알파값(cronbach's alpha)으로 측정하는 내적일관성법을 사용하였다.

<표 4-2> 컨벤션 개최장소 선택속성에 관한 신뢰도 분석

항 목	항목제거시 평균값	항목제거시 평균분산	수정전 항목 상관관계	항목제외시 알파값	신뢰도
회의장 규모의 적합성	65.171	58.241	.038	.850	.844
소규모 회의실	65.927	53.249	.387	.839	
회의장 음향과 방음	66.154	52.919	.570	.832	
인터넷 통신망	66.447	49.512	.576	.829	
동시통역 시설	66.764	48.116	.558	.831	
센터·호텔의 명성/이미지	66.163	57.432	.089	.851	
이동의 편리성(교통, 접근성)	65.317	56.792	.162	.847	
회의장 시설의 첨단성	66.333	53.585	.474	.835	
회의장 보안상태	66.480	50.448	.671	.825	
회의장 입차비	65.650	55.508	.234	.846	
시청각 장비의 임대요금	66.593	49.833	.574	.829	
실내 외 인테리어 장식과 분위기	66.057	56.710	.190	.846	
회의장과 숙소와의 거리	65.837	54.154	.482	.836	
종사원들의 경험과 서비스 수준	66.057	53.743	.465	.836	
종사원들의 어학능력	66.699	52.065	.466	.835	
연회장의 규모와 수용능력	65.797	54.114	.492	.835	
비즈니스 센터 유무	67.008	51.697	.522	.832	
식음료 가격 수준	66.163	52.432	.563	.831	
식음료 품질수준	65.870	52.196	.667	.828	

99) 한아름(2002). 국제회의 개최지 선택속성에 대한 만족이 재방문 의도에 미치는 영향, 『경기대학교 대학원 석사학위논문』

<표 4-2>에서 보는 바와 같이 컨벤션 개최장소 선택속성의 신뢰도 검증결과 Cronbach's α 가 0.844로 측정척도의 신뢰성은 높은 것으로 나타났다.

<표 4-3> 전시 개최장소 선택속성에 관한 신뢰도 분석

항 목	항목제거시 평균값	항목제거시 평균분산	수정된 항목 상관관계	항목제외시 알파값	신뢰도
전시장 규모(면적)	57.463	59.136	.082	.884	.878
전시장 공간분할 가능여부	58.463	51.939	.603	.867	
전시장 홀 개수	58.423	56.180	.347	.877	
전시장 최대 높이	58.309	54.560	.495	.872	
전시장 최대 하중	58.886	49.790	.722	.861	
작업 차량의 접근성	58.228	52.456	.662	.865	
방문객(관람객) 접근성	57.585	59.359	.066	.884	
전시장 입차비	58.114	57.348	.212	.882	
소회의장 여부	58.902	55.843	.377	.876	
비즈니스 센터 여부	59.382	53.713	.550	.870	
전시장 내 환기·냉난방 시설	58.675	51.844	.667	.865	
전시장의 전력공급 용량	58.415	53.228	.586	.868	
전시장 내의 급배수·가스 시설	59.154	49.951	.662	.864	
전시장의 안전시설	58.593	51.391	.683	.864	
창고 유무	59.057	49.792	.647	.865	
인터넷 통신망	58.740	53.407	.496	.872	
대형 주차장	58.341	53.653	.594	.868	

<표 4-3>에서 보는 바와 같이 전시 개최장소 선택속성의 신뢰도 검증결과 Cronbach's α 가 0.878로 측정척도의 신뢰성은 높은 것으로 나타났다.

<표 4-4> 인센티브투어 개최장소 선택속성에 관한 신뢰도 분석

항 목	항목제거시 평균값	항목제거시 평균분산	수정전 항목 상관관계	항목제외시 알파값	신뢰도
가격수준	66.618	56.845	.324	.883	
옵션 투어 운영 여부(카지노)	67.780	53.533	.527	.877	
옵션 투어 운영 여부(골프)	67.626	54.367	.468	.879	
숙박시설과의 접근성	66.732	58.165	.268	.884	
안전성	66.520	55.957	.395	.881	
위생	66.577	56.279	.453	.879	
청결성	66.683	55.972	.488	.878	
인터넷 이용편의	67.333	55.191	.493	.878	
컨시어지 서비스	67.366	55.168	.597	.875	
회의장 시설	67.455	54.414	.474	.879	.883
연회장의 이벤트·활동 등 적합여부	66.813	54.957	.526	.877	
종사원의 외국어 구사 능력	67.325	52.943	.595	.874	
종사원의 불평처리 능력	66.927	54.593	.539	.876	
부대시설 이용 가능성(사우나)	67.724	51.284	.664	.871	
부대시설 이용 가능성(마사지)	67.789	51.857	.620	.873	
부대시설 이용 가능성(쇼핑)	66.772	56.620	.398	.881	
식음료 가격 수준	67.049	56.588	.392	.881	
식음료 품질수준	66.618	53.992	.621	.874	
편의시설 유무	67.073	54.019	.678	.872	

<표 4-4>에서 보는 바와 같이 인센티브투어 개최장소 선택속성의 신뢰도 검증결과 Cronbach's α 가 0.883로 측정척도의 신뢰성은 높은 것으로 나타났다.

3. 인구통계별 MICE개최장소 선택속성의 차이

다음은 조사대상자의 특성에 따른 MICE개최장소 선택속성의 차이를 분석한 것이다.

1) 지역별 MICE개최장소 선택속성의 차이

조사대상자의 근무소재지에 따라 제주도의 지역과 제주도로 구분하고 MICE개최장소 선택 시 중요시하는 선택속성이 달라지는지 알아보기 위한 것이다.

<표 4-5> 지역별 컨벤션 개최장소 선택속성의 차이

컨벤션 개최장소 선택속성	지역별	N	평균	표준편차	t	p
회의장 규모의 적합성	제주도외	72	4.778	.4510	12.401	.001**
	제주도	51	4.431	.6405		
소규모 회의실	제주도외	72	4.056	.7671	7.725	.006**
	제주도	51	3.627	.9372		
회의장 음향과 방음	제주도외	72	3.597	.6850	1.111	.294
	제주도	51	3.725	.6349		
인터넷 통신망	제주도외	72	3.264	.9928	1.460	.229
	제주도	51	3.490	1.0653		
동시통역 시설	제주도외	72	2.806	1.1825	6.946	.010*
	제주도	51	3.373	1.1655		
센터·호텔의 명성/이미지	제주도외	72	3.681	.6463	.513	.475
	제주도	51	3.588	.7791		
이동의 편리성(교통, 접근성)	제주도외	72	4.569	.5772	2.614	.109
	제주도	51	4.373	.7736		
회의장 시설의 첨단성	제주도외	72	3.347	.6535	5.803	.018*
	제주도	51	3.647	.7162		
회의장 보안상태	제주도외	72	3.167	.7691	6.892	.010**
	제주도	51	3.549	.8322		
회의장 임차비	제주도외	72	4.208	.7108	.807	.371
	제주도	51	4.078	.8909		
시청각 장비의 임대요금	제주도외	72	3.139	.9539	.923	.339
	제주도	51	3.314	1.0486		

(표 계속)

컨벤션 개최장소 선택속성	지역별	N	평균	표준편차	t	p
실내, 외 인테리어 장식과 분위기	제주도외	72	3.722	.6330	.296	.587
	제주도	51	3.784	.6104		
회의장과 숙소와의 거리	제주도외	72	4.000	.5307	.486	.487
	제주도	51	3.922	.7167		
종사원들의 경험과 서비스 수준	제주도외	72	3.667	.5307	2.478	.118
	제주도	51	3.863	.8490		
종사원들의 어학능력	제주도외	72	2.889	.7971	11.039	.001 **
	제주도	51	3.412	.9418		
연회장의 규모와 수용능력	제주도외	72	3.986	.5690	.227	.635
	제주도	51	4.039	.6621		
비즈니스 센터 유무	제주도외	72	2.653	.8584	5.045	.027*
	제주도	51	3.000	.8246		
식음료 가격 수준(또는 할인율)	제주도외	72	3.625	.6805	.098	.755
	제주도	51	3.667	.7916		
식음료 품질수준	제주도외	72	3.944	.6026	.037	.848
	제주도	51	3.922	.7167		

* p<0.05, ** p<0.01

<표 4-5>의 결과를 살펴보면, 근무 소재지(제주도외 지역, 제주도) 별 컨벤션 개최장소 선택속성은 ‘회의장 규모의 적합성’, ‘소규모 회의실’, ‘회의장 보안상태’, ‘종사원들의 어학능력’은 p<0.01 수준에서 유의한 차이를 보였으며, ‘동시통역 시설’, ‘회의장 시설의 첨단성’, ‘비즈니스센터 유무’는 p<0.05 수준에서 유의한 차이를 보였다. 즉, 제주도외 지역의 MICE산업 종사자들은 회의장 규모의 적합성, 소규모 회의실(회의장 이용의 다양성) 등을 보다 중요시하고, 제주도내 MICE산업 종사자들은 동시통역시설, 회의장 시설의 첨단성, 회의장 보안상태 등을 중요시하는 것으로 나타났다.

제주도외 지역의 종사자들은 회의장 규모, 회의장 이용의 다양성 등 시설 부문을 좀 더 고려하고, 제주도내 지역의 종사자들은 회의시설의 첨단성, 및 비즈니스 센터 등 부대시설 부문을 더 많이 고려하는 것으로 분석된다.

<표 4-6> 지역별 전시 개최장소 선택속성의 차이

전시 개최장소 선택속성	지역별	N	평균	표준편차	t	p
전시장 규모(면적)	제주도외	72	4.750	.5241	.930	.337
	제주도	51	4.647	.6580		
전시장 공간분할 가능여부	제주도외	72	3.569	.8363	4.530	.035*
	제주도	51	3.902	.8776		
전시장 홀 개수	제주도외	72	3.764	.6816	.093	.761
	제주도	51	3.725	.6951		
전시장 최대 높이	제주도외	72	3.833	.6500	.281	.597
	제주도	51	3.902	.7812		
전시장 최대 하중	제주도외	72	3.222	.8757	.767	.383
	제주도	51	3.373	1.0190		
작업 차량의 접근성	제주도외	72	3.875	.7494	1.437	.233
	제주도	51	4.039	.7473		
방문객(관람객) 접근성	제주도외	72	4.667	.4747	4.002	.048*
	제주도	51	4.471	.6117		
전시장 임차비	제주도외	72	4.153	.6203	3.065	.083
	제주도	51	3.922	.8448		
소회의장 여부	제주도외	72	3.250	.6869	.121	.729
	제주도	51	3.294	.7013		
비즈니스 센터 여부	제주도외	72	2.667	.6920	8.042	.005**
	제주도	51	2.961	.7736		
전시장 내 환기·냉난방 시설	제주도외	72	3.278	.6965	4.889	.029*
	제주도	51	3.804	.8490		
전시장의 전력공급 용량	제주도외	72	3.639	.7181	14.187	.000**
	제주도	51	3.922	.7705		
전시장 내의 급배수·가스 시설	제주도외	72	2.944	.8703	4.354	.039*
	제주도	51	3.118	1.1428		
전시장의 안전시설	제주도외	72	3.389	.7609	.910	.342
	제주도	51	3.843	.8573		
창고 유무	제주도외	72	2.917	.9307	9.574	.002**
	제주도	51	3.392	1.0969		
인터넷 통신망	제주도외	72	3.333	.8049	1.890	.172
	제주도	51	3.569	.8776		
대형 주차장	제주도외	72	3.764	.6606	6.713	.011*
	제주도	51	3.922	.7441		

* p<0.05, ** p<0.01

<표 4-6>의 결과를 살펴보면, 근무 소재지(제주도외 지역, 제주도) 별 전시 개최장소 선택속성은 ‘비즈니스 센터 여부’, ‘전시장의 전력공급 용량’, ‘창고유무’는 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 차이를 보였으며, ‘전시장 공간분할 가능여부’, ‘방문객(관람객) 접근성’, ‘전시장 내 환기·냉난방 시설’, ‘전시장 내의 급배수·가스 시설’, ‘대형 주차장’은 $p < 0.05$ 수준에서 유의한 차이를 보였다. 제주도 지역의 MICE산업 종사자들이 전시장 공간분할 가능여부, 전시장 내 환기·냉난방 시설, 전시장의 전력공급 용량, 전시장 내의 급배수·가스 시설, 창고 유무, 대형 주차장 등을 보다 중요시하는 것으로 분석되었다. 이는 제주도 지역에 전시 전문시설이 없기 때문에 일반 회의시설 및 호텔에서 전시를 개최하는 경우가 많을 것으로 판단되고, 이로써 전시장에 당연히 구축되어 있는 설비에 대해 더 많이 고려하는 것으로 분석된다.

<표 4-7> 지역별 인센티브투어 개최장소 선택속성의 차이

컨벤션 개최장소 선택속성	지역별	N	평균	표준편차	t	p																																																																																																
가격수준	제주도외	72	4.167	.6920	.471	.494																																																																																																
	제주도	51	4.255	.7167			옵션 투어 운영 여부(카지노)	제주도외	72	3.056	.7852	.054	.817	제주도	51	3.020	.9272	옵션 투어 운영 여부(골프)	제주도외	72	3.222	.7358	.185	.667	제주도	51	3.157	.9460	숙박시설과의 접근성	제주도외	72	4.125	.5291	.703	.403	제주도	51	4.039	.5987	안전성	제주도외	72	4.278	.6330	.175	.677	제주도	51	4.333	.8406	위생	제주도외	72	4.167	.5814	2.872	.093	제주도	51	4.353	.6269	청결성	제주도외	72	4.014	.5932	7.738	.006**	제주도	51	4.314	.5828	인터넷 이용편의	제주도외	72	3.347	.5853	7.509	.007**	제주도	51	3.686	.7872	컨시어지 서비스	제주도외	72	3.417	.5241	.742	.391	제주도	51	3.510	.6745	회의장 시설	제주도외	72	3.208	.7680	6.839	.010*	제주도
옵션 투어 운영 여부(카지노)	제주도외	72	3.056	.7852	.054	.817																																																																																																
	제주도	51	3.020	.9272			옵션 투어 운영 여부(골프)	제주도외	72	3.222	.7358	.185	.667	제주도	51	3.157	.9460	숙박시설과의 접근성	제주도외	72	4.125	.5291	.703	.403	제주도	51	4.039	.5987	안전성	제주도외	72	4.278	.6330	.175	.677	제주도	51	4.333	.8406	위생	제주도외	72	4.167	.5814	2.872	.093	제주도	51	4.353	.6269	청결성	제주도외	72	4.014	.5932	7.738	.006**	제주도	51	4.314	.5828	인터넷 이용편의	제주도외	72	3.347	.5853	7.509	.007**	제주도	51	3.686	.7872	컨시어지 서비스	제주도외	72	3.417	.5241	.742	.391	제주도	51	3.510	.6745	회의장 시설	제주도외	72	3.208	.7680	6.839	.010*	제주도	51	3.588	.8289								
옵션 투어 운영 여부(골프)	제주도외	72	3.222	.7358	.185	.667																																																																																																
	제주도	51	3.157	.9460			숙박시설과의 접근성	제주도외	72	4.125	.5291	.703	.403	제주도	51	4.039	.5987	안전성	제주도외	72	4.278	.6330	.175	.677	제주도	51	4.333	.8406	위생	제주도외	72	4.167	.5814	2.872	.093	제주도	51	4.353	.6269	청결성	제주도외	72	4.014	.5932	7.738	.006**	제주도	51	4.314	.5828	인터넷 이용편의	제주도외	72	3.347	.5853	7.509	.007**	제주도	51	3.686	.7872	컨시어지 서비스	제주도외	72	3.417	.5241	.742	.391	제주도	51	3.510	.6745	회의장 시설	제주도외	72	3.208	.7680	6.839	.010*	제주도	51	3.588	.8289																			
숙박시설과의 접근성	제주도외	72	4.125	.5291	.703	.403																																																																																																
	제주도	51	4.039	.5987			안전성	제주도외	72	4.278	.6330	.175	.677	제주도	51	4.333	.8406	위생	제주도외	72	4.167	.5814	2.872	.093	제주도	51	4.353	.6269	청결성	제주도외	72	4.014	.5932	7.738	.006**	제주도	51	4.314	.5828	인터넷 이용편의	제주도외	72	3.347	.5853	7.509	.007**	제주도	51	3.686	.7872	컨시어지 서비스	제주도외	72	3.417	.5241	.742	.391	제주도	51	3.510	.6745	회의장 시설	제주도외	72	3.208	.7680	6.839	.010*	제주도	51	3.588	.8289																														
안전성	제주도외	72	4.278	.6330	.175	.677																																																																																																
	제주도	51	4.333	.8406			위생	제주도외	72	4.167	.5814	2.872	.093	제주도	51	4.353	.6269	청결성	제주도외	72	4.014	.5932	7.738	.006**	제주도	51	4.314	.5828	인터넷 이용편의	제주도외	72	3.347	.5853	7.509	.007**	제주도	51	3.686	.7872	컨시어지 서비스	제주도외	72	3.417	.5241	.742	.391	제주도	51	3.510	.6745	회의장 시설	제주도외	72	3.208	.7680	6.839	.010*	제주도	51	3.588	.8289																																									
위생	제주도외	72	4.167	.5814	2.872	.093																																																																																																
	제주도	51	4.353	.6269			청결성	제주도외	72	4.014	.5932	7.738	.006**	제주도	51	4.314	.5828	인터넷 이용편의	제주도외	72	3.347	.5853	7.509	.007**	제주도	51	3.686	.7872	컨시어지 서비스	제주도외	72	3.417	.5241	.742	.391	제주도	51	3.510	.6745	회의장 시설	제주도외	72	3.208	.7680	6.839	.010*	제주도	51	3.588	.8289																																																				
청결성	제주도외	72	4.014	.5932	7.738	.006**																																																																																																
	제주도	51	4.314	.5828			인터넷 이용편의	제주도외	72	3.347	.5853	7.509	.007**	제주도	51	3.686	.7872	컨시어지 서비스	제주도외	72	3.417	.5241	.742	.391	제주도	51	3.510	.6745	회의장 시설	제주도외	72	3.208	.7680	6.839	.010*	제주도	51	3.588	.8289																																																															
인터넷 이용편의	제주도외	72	3.347	.5853	7.509	.007**																																																																																																
	제주도	51	3.686	.7872			컨시어지 서비스	제주도외	72	3.417	.5241	.742	.391	제주도	51	3.510	.6745	회의장 시설	제주도외	72	3.208	.7680	6.839	.010*	제주도	51	3.588	.8289																																																																										
컨시어지 서비스	제주도외	72	3.417	.5241	.742	.391																																																																																																
	제주도	51	3.510	.6745			회의장 시설	제주도외	72	3.208	.7680	6.839	.010*	제주도	51	3.588	.8289																																																																																					
회의장 시설	제주도외	72	3.208	.7680	6.839	.010*																																																																																																
	제주도	51	3.588	.8289																																																																																																		

(표 계속)

컨벤션 개최장소 선택속성	지역별	N	평균	표준편차	t	p
연회장의 이벤트·활동 등 적합여부	제주도외	72	3.986	.7020	.179	.673
	제주도	51	4.039	.6621		
종사원의 외국어 구사 능력	제주도외	72	3.347	.8077	5.889	.017*
	제주도	51	3.706	.8073		
종사원의 불평처리 능력	제주도외	72	3.806	.6422	2.747	.100
	제주도	51	4.020	.7872		
부대시설 이용 가능성(사우나)	제주도외	72	3.181	.9243	1.453	.230
	제주도	51	2.980	.8830		
부대시설 이용 가능성(마사지)	제주도외	72	3.097	.9063	.887	.348
	제주도	51	2.941	.9036		
부대시설 이용 가능성(쇼핑)	제주도외	72	4.111	.5705	1.736	.190
	제주도	51	3.961	.6917		
식음료 가격 수준(또는 할인율)	제주도외	72	3.778	.5366	.012	.911
	제주도	51	3.765	.7639		
식음료 품질수준	제주도외	72	4.236	.6389	.393	.532
	제주도	51	4.157	.7582		
편의시설 유무	제주도외	72	3.667	.6280	2.891	.092
	제주도	51	3.863	.6331		

* p<0.05, ** p<0.01

<표 4-7>의 결과를 살펴보면, 근무 소재지(제주도외 지역, 제주도) 별 인센티브 투어 개최장소 선택속성은 ‘청결성’, ‘인터넷 이용편의’는 p<0.01 수준에서 유의한 차이를 보였으며, ‘회의장 시설’, ‘종사원의 외국어 구사 능력’은 p<0.05 수준에서 유의한 차이를 보였다. 제주도 지역의 MICE산업 종사자들이 청결성, 인터넷 이용편의, 회의장 시설, 종사원의 외국어 구사 능력을 보다 중요시하는 것으로 분석되었다.

2) 소속별 MICE개최장소 선택속성의 차이

MICE를 주로 유치하고 기획하는 PCO와 PEO를 구분하여 MICE개최장소 중 어떠한 선택속성을 중요시 생각하는지 차이를 알아보기 위한 것이다.

<표 4-8> 소속별 컨벤션 개최장소 선택속성의 차이

컨벤션 개최장소 선택속성	소속별	N	평균	표준편차	t	p
회의장 규모의 적합성	PCO	81	4.741	.5191	2.747	.100
	PEO	24	4.542	.5090		
소규모 회의실	PCO	81	4.000	.8515	.787	.377
	PEO	24	3.833	.6370		
회의장 음향과 방음	PCO	81	3.617	.7171	.002	.962
	PEO	24	3.625	.5758		
인터넷 통신망	PCO	81	3.383	.9819	1.513	.221
	PEO	24	3.083	1.2482		
동시통역 시설	PCO	81	3.025	1.1935	.042	.838
	PEO	24	3.083	1.3486		
센터·호텔의 명성/이미지	PCO	81	3.667	.7246	.000	1.000
	PEO	24	3.667	.7020		
이동의 편리성(교통, 접근성)	PCO	81	4.531	.6724	.208	.649
	PEO	24	4.458	.7211		
회의장 시설의 첨단성	PCO	81	3.432	.7235	.459	.499
	PEO	24	3.542	.5882		
회의장 보안상태	PCO	81	3.284	.8099	1.798	.183
	PEO	24	3.542	.8836		
회의장 임차비	PCO	81	4.222	.7246	.006	.940
	PEO	24	4.208	.9771		
시청각 장비의 임대요금	PCO	81	3.247	.9941	.139	.710
	PEO	24	3.333	1.0072		
실내, 외 인테리어 장식과 분위기	PCO	81	3.704	.6412	3.267	.074
	PEO	24	3.958	.4643		
회의장과 숙소와의 거리	PCO	81	4.062	.6393	6.326	.013*
	PEO	24	3.708	.4643		
종사원들의 경험과 서비스 수준	PCO	81	3.790	.6268	1.208	.274
	PEO	24	3.625	.7109		
종사원들의 어학능력	PCO	81	3.074	.8913	.317	.574
	PEO	24	2.958	.8587		
연회장의 규모와 수용능력	PCO	81	4.062	.5989	.541	.463
	PEO	24	3.958	.6241		
비즈니스 센터 유무	PCO	81	2.753	.9156	.681	.411
	PEO	24	2.917	.5836		
식음료 가격 수준(또는 할인율)	PCO	81	3.704	.7322	.048	.827
	PEO	24	3.667	.7020		
식음료 품질수준	PCO	81	4.025	.6320	1.004	.319
	PEO	24	3.875	.6797		

* p<0.05, ** p<0.01

<표 4-8>은 PCO와 PEO 간에 컨벤션 개최장소를 선택하는데 있어서 중요시 여기는 선택속성의 차이가 있는지 F검정으로 검증한 결과이다. 분석결과, 회의장과 숙소와의 거리를 제외하고는 유의한 차이가 발견되지 않았다($p>0.05$). 즉, PEO/PCO 간에는 컨벤션 개최장소 선택 시 중요시하는 선택속성이 크게 다르지 않은 것으로 분석되었다.

<표 4-9> 소속별 전시 개최장소 선택속성의 차이

전시 개최장소 선택속성	소속별	N	평균	표준편차	t	p
전시장 규모(면적)	PCO	81	4.778	.5477	1.407	.238
	PEO	24	4.625	.5758		
전시장 공간분할 가능여부	PCO	81	3.691	.9034	.255	.615
	PEO	24	3.792	.6580		
전시장 홀 개수	PCO	81	3.815	.6729	.440	.509
	PEO	24	3.708	.7506		
전시장 최대 높이	PCO	81	3.938	.6393	.018	.895
	PEO	24	3.958	.6903		
전시장 최대 하중	PCO	81	3.432	.9074	1.987	.162
	PEO	24	3.125	1.0347		
작업 차량의 접근성	PCO	81	3.975	.7241	.153	.697
	PEO	24	4.042	.7506		
방문객(관람객) 접근성	PCO	81	4.642	.5077	.021	.885
	PEO	24	4.625	.4945		
전시장 임차비	PCO	81	4.198	.7318	2.751	.100
	PEO	24	3.917	.7173		
소회의장 여부	PCO	81	3.259	.7032	.003	.954
	PEO	24	3.250	.6079		
비즈니스 센터 여부	PCO	81	2.790	.7368	.057	.812
	PEO	24	2.750	.6757		
전시장 내 환기·냉난방 시설	PCO	81	3.420	.7884	2.455	.120
	PEO	24	3.708	.8065		
전시장의 전력공급 용량	PCO	81	3.741	.7710	1.028	.313
	PEO	24	3.917	.6539		
전시장 내의 급배수·가스 시설	PCO	81	3.049	.9206	.044	.834
	PEO	24	3.000	1.2854		
전시장의 안전시설	PCO	81	3.543	.8374	1.189	.278
	PEO	24	3.750	.7372		
창고 유무	PCO	81	3.111	1.0840	.003	.955
	PEO	24	3.125	.8999		
인터넷 통신망	PCO	81	3.407	.8628	.136	.713
	PEO	24	3.333	.8681		
대형 주차장	PCO	81	3.864	.7027	.034	.853
	PEO	24	3.833	.7614		

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

<표 4-9>는 PCO와 PEO 간에 전시 개최장소 선택 시 중요시하는 선택속성이 달라지는지를 F검정으로 검증하였다. 분석결과, PCO/PEO 간에 전시 개최장소 선택 시 중요시하는 선택속성에 관해서는 통계적으로 유의한 차이가 발견되지 않았다($p>0.05$). 즉, PCO/PEO 간에는 전시 개최장소 선택 시 중요시하는 선택속성이 다르지 않은 것으로 분석된다.

<표 4-10> 소속별 인센티브투어 개최장소 선택속성의 차이

인센티브 개최장소 선택속성	소속별	N	평균	표준편차	t	p
가격수준	PCO	81	4.235	.7292	.163	.687
	PEO	24	4.167	.7020		
옵션 투어 운영 여부(카지노)	PCO	81	3.049	.8789	.217	.642
	PEO	24	2.958	.6903		
옵션 투어 운영 여부(골프)	PCO	81	3.185	.8233	.015	.903
	PEO	24	3.208	.7790		
숙박시설과의 접근성	PCO	81	4.136	.5646	1.192	.277
	PEO	24	4.000	.4170		
안전성	PCO	81	4.333	.7246	.000	1.000
	PEO	24	4.333	.7020		
위생	PCO	81	4.259	.5869	.269	.605
	PEO	24	4.333	.7020		
청결성	PCO	81	4.123	.5996	.337	.563
	PEO	24	4.208	.7211		
인터넷 이용편의	PCO	81	3.395	.6058	3.013	.086
	PEO	24	3.667	.8681		
컨시어지 서비스	PCO	81	3.432	.5229	.719	.398
	PEO	24	3.542	.6580		
회의장 시설	PCO	81	3.370	.7656	.479	.490
	PEO	24	3.500	.9325		
연회장의 이벤트·활동 등 적합여부	PCO	81	4.062	.7474	.411	.523
	PEO	24	3.958	.4643		
종사원의 외국어 구사 능력	PCO	81	3.469	.8673	.025	.874
	PEO	24	3.500	.7223		
종사원의 불평처리 능력	PCO	81	3.840	.7493	3.016	.085
	PEO	24	4.125	.5367		
부대시설 이용 가능성(사우나)	PCO	81	3.222	.9354	2.027	.158
	PEO	24	2.917	.8805		
부대시설 이용 가능성(마사지)	PCO	81	3.123	.9271	.920	.340
	PEO	24	2.917	.9286		
부대시설 이용 가능성(쇼핑)	PCO	81	4.148	.5940	.615	.435
	PEO	24	4.042	.5500		
식음료 가격 수준(또는 할인율)	PCO	81	3.852	.5725	.954	.331
	PEO	24	3.708	.8065		
식음료 품질수준	PCO	81	4.321	.6676	2.940	.089
	PEO	24	4.042	.8065		
편의시설 유무	PCO	81	3.778	.6519	.035	.853
	PEO	24	3.750	.6079		

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

<표 4-10>은 PCO와 PEO 간에 인센티브 투어 개최장소 선택 시 중요시하는 선택속성이 달라지는지를 F검정으로 검증하였다. 분석결과, PCO/PEO 간에 인센티브 투어 개최장소 선택 시 중요시하는 선택속성에 관해서는 통계적으로 유의한 차이가 발견되지 않았다($p>0.05$). 즉, PCO/PEO 간에는 인센티브 투어 개최장소 선택 시 중요시하는 선택속성이 다르지 않은 것으로 분석된다.

4. 중요도-만족도 차이 분석 : MICE개최장소 선택속성에 대한 IP분석

MICE개최장소 선택속성에 대한 중요도의 평균값과 만족도의 평균값을 산출하여 그 차이의 값을 통하여 속성들을 분석하기 위해서 대응표본 t-test를 실시하였다.

1) ICC Jeju의 컨벤션 개최장소 선택속성에 대한 IP분석

<표 4-11> 컨벤션 개최장소로서의 ICC Jeju의 중요도(I)와 성취도(P)

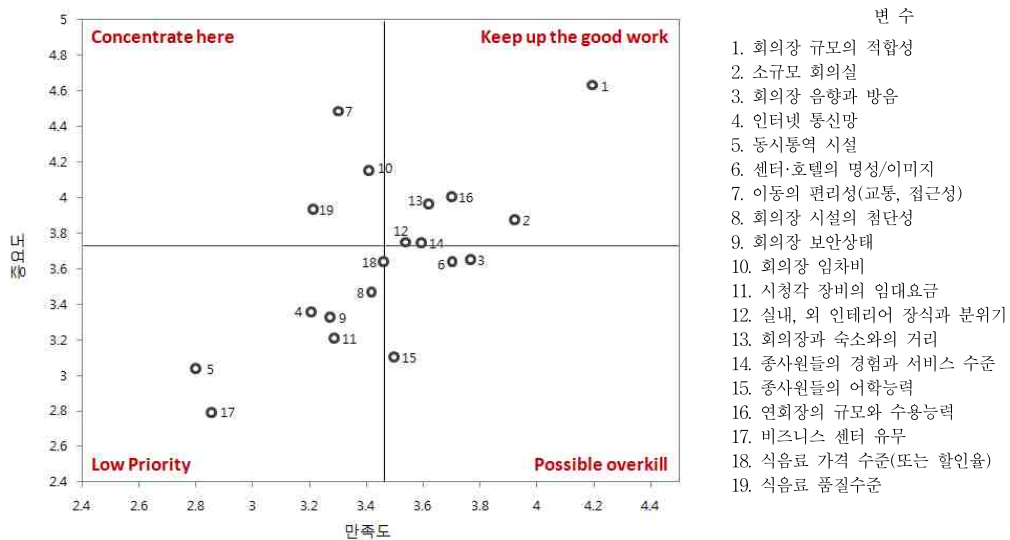
컨벤션 개최장소 속성	중요도			성취도(ICC Jeju)			t	p
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위		
회의장 규모의 적합성	4.634	0.562	1	4.195	0.6228	1	7.044	.000**
소규모 회의실	3.878	0.8645	7	3.919	0.6219	2	-.461	.646
회의장 음향과 방음	3.65	0.6651	10	3.764	0.6785	3	-1.518	.132
인터넷 통신망	3.358	1.0253	14	3.203	0.7238	17	1.685	.094
동시통역 시설	3.041	1.2038	18	2.797	0.8867	19	2.088	.039*
센터·호텔의 명성/이미지	3.642	0.7028	11	3.699	0.6645	4	-.669	.505
이동의 편리성(교통, 접근성)	4.488	0.6698	2	3.301	0.7459	13	12.528	.000**
회의장 시설의 첨단성	3.472	0.6934	13	3.415	0.712	11	.741	.460
회의장 보안상태	3.325	0.8148	15	3.268	0.6411	15	.646	.520
회의장 임차비	4.154	0.7896	3	3.407	0.6508	12	8.612	.000**
시청각 장비의 임대요금	3.211	0.9939	16	3.285	0.6957	14	-.712	.478
실내, 외 인테리어 장식과 분위기	3.748	0.6219	8	3.593	0.6633	7	1.873	.063
회의장과 숙소와의 거리	3.967	0.6132	5	3.618	0.7413	6	3.910	.000**
종사원들의 경험과 서비스 수준	3.748	0.6847	9	3.537	0.7498	8	-1.534	.128
종사원들의 어학능력	3.106	0.8945	17	3.496	0.7172	9	-3.512	.001**
연회장의 규모와 수용능력	4.008	0.6073	4	3.699	0.7121	5	-.592	.555
비즈니스 센터 유무	2.797	0.8585	19	2.854	0.6614	18	18.544	.000**
식음료 가격 수준(또는 할인율)	3.642	0.7258	12	3.455	0.7709	10	.170	.866
식음료 품질수준	3.935	0.6496	6	3.211	0.6684	16	8.428	.000**

* p<0.05, ** p<0.01

컨벤션 개최장소 선택속성의 중요도 19개 문항과 ICC Jeju의 만족도 19개 문항에 대한 기술통계와 대응표본 t-test 결과는 <표 4-11>과 같다. ‘회의장 규모의 적합성’, ‘이동의 편리성(교통, 접근성)’, ‘회의장 임차비’, ‘회의장과 숙소와의 거리’, ‘종사원들의 어학능력’, ‘비즈니스 센터 유무’, ‘식음료 품질수준’ 등은 유의수준 $p < 0.01$ 에서, ‘동시통역 시설’은 유의수준 $p < 0.05$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

위의 결과를 토대로 ICC Jeju의 컨벤션산업 선택속성의 실질적인 관리방안을 제시하기 위하여 중요도-만족도 분석을 적용하였다. IP 분석 격자의 X축 기준은 중요도의 평균값 3.674를 이용하고, Y축 기준은 만족도의 평균값 3.459로 설정하고 사분면을 분할하여 <그림 4-1>에 표시하였다.

<그림 4-1> ICC Jeju 컨벤션 선택속성 IP분석 결과



제 1사분면인 유지 영역은 중요도와 만족도가 모두 높은 영역으로 회의장 규모의 적합성, 소규모 회의실, 실내·외 인테리어 장식과 분위기, 회의장과 숙소와의 거리, 종사원들의 경험과 서비스 수준, 연회장 규모와 수용능력 등이 이에 해당된다.

제 2사분면인 노력집중 영역은 중요도에 비해 만족도가 낮은 집중 영역으로 이동의 편리성(교통, 접근성), 회의장 임차비, 식음료 품질수준으로 나타났다. 이

는 MICE산업 종사자들이 중요하다고 생각하고 있으나, ICC Jeju는 이 요인들을 충분히 만족시키지 못하고 있다는 의미이다.

제 3사분면인 저순위 영역은 중요도와 성취도 모두 낮은 영역으로 인터넷통신망, 동시통역시설, 회의장 시설의 첨단성, 회의장 보안상태, 시청각 장비의 임대요금, 비즈니스 센터 유무, 식음료 가격수준(또는 할인율) 등으로 나타났다.

제 4분면은 과잉노력 지양 영역으로 중요도는 낮으나 성취도가 높은 영역으로 이에 해당하는 속성은 회의장 음향과 방음, 센터의 명성/이미지, 종사원들의 어학능력으로 나타났다.

이상의 컨벤션 개최장소 선택속성에 대한 ICC Jeju의 중요도-만족도 분석결과는 다음 <표 4-12>에 제시되어 있다.

<표 4-12> ICC Jeju의 컨벤션 개최장소 선택속성 IP 분석표

구 간	속 성
I 사분면(유지)	1.회의장 규모의 적합성, 2.소규모 회의실, 12.실내, 외 인테리어 장식과 분위기, 13.회의장과 숙소와의 거리, 14.종사원들의 경험과 서비스 수준, 16.연회장의 규모와 수용능력
II 사분면(집중)	7.이동의 편리성(교통, 접근성), 10.회의장 임차비, 19.식음료 품질수준
III 사분면(저순위)	4.인터넷 통신망, 5.동시통역 시설, 8.회의장 시설의 첨단성, 9.회의장 보안상태, 11.시청각 장비의 임대요금, 17.비즈니스 센터 유무, 18.식음료 가격 수준(또는 할인율)
IV 사분면(과잉)	3.회의장 음향과 방음, 6.센터·호텔의 명성/이미지, 15.종사원들의 어학능력

2) 특급호텔의 컨벤션 개최장소 선택속성에 대한 IP분석

<표 4-13> 컨벤션 개최장소로서의 특급호텔의 중요도(I)와 성취도(P)

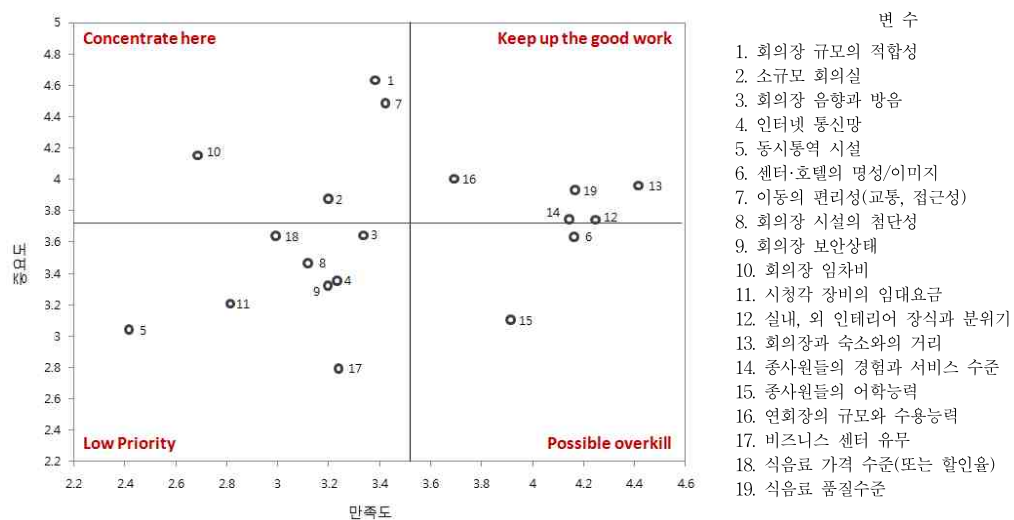
컨벤션 개최장소 속성	중요도			성취도(특급호텔)			t	p
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위		
회의장 규모의 적합성	4.634	0.562	1	3.382	0.6468	9	16.426	.000**
소규모 회의실	3.878	0.8645	7	3.195	0.6734	13	7.376	.000**
회의장 음향과 방음	3.65	0.6651	10	3.333	0.7429	10	3.797	.000**
인터넷 통신망	3.358	1.0253	14	3.228	0.7768	12	1.319	.190
동시통역 시설	3.041	1.2038	18	2.415	0.809	19	6.245	.000**
센터·호텔의 명성/이미지	3.642	0.7028	11	4.163	0.6321	3	-6.171	.000**
이동의 편리성(교통, 접근성)	4.488	0.6698	2	3.423	0.8099	8	11.741	.000**
회의장 시설의 첨단성	3.472	0.6934	13	3.114	0.5463	15	4.774	.000**
회의장 보안상태	3.325	0.8148	15	3.195	0.7317	14	1.310	.193
회의장 임차비	4.154	0.7896	3	2.683	0.6314	18	16.549	.000**
시청각 장비의 임대요금	3.211	0.9939	16	2.813	0.6817	17	4.224	.000**
실내, 외 인테리어 장식과 분위기	3.748	0.6219	8	4.244	0.6695	2	-6.241	.000**
회의장과 숙소와의 거리	3.967	0.6132	5	4.415	0.6392	1	-5.698	.000**
종사원들의 경험과 서비스 수준	3.748	0.6847	9	4.138	0.5481	5	-5.060	.000**
종사원들의 어학능력	3.106	0.8945	17	3.911	0.5433	6	-8.414	.000**
연회장의 규모와 수용능력	4.008	0.6073	4	3.691	0.5886	7	4.496	.000**
비즈니스 센터 유무	2.797	0.8585	19	3.236	0.7252	11	-4.945	.000**
식음료 가격 수준(또는 할인율)	3.642	0.7258	12	2.992	0.741	16	8.133	.000**
식음료 품질수준	3.935	0.6496	6	4.163	0.645	4	-3.125	.002*

* p<0.05, ** p<0.01

컨벤션 개최장소 선택속성의 중요도 19개 문항과 특급호텔의 만족도 19개 문항에 대한 기술통계와 대응표본 t-test 결과는 <표 4-13>과 같다. ‘회의장 규모의 적합성’, ‘소규모 회의실’, ‘회의장 음향과 방음’, ‘동시통역 시설’, ‘센터·호텔의 명성/이미지’, ‘이동의 편리성(교통, 접근성)’, ‘회의장 시설의 첨단성’, ‘회의장 임차비’, ‘시청각 장비의 임대요금’, ‘실내·외 인테리어 장식과 분위기’, ‘회의장과 숙소와의 거리’, ‘종사원들의 경험과 서비스 수준’, ‘종사원들의 어학능력’, ‘연회장의 규모와 수용능력’, ‘비즈니스 센터 유무’, ‘식음료 가격 수준(또는 할인율)’은 유의수준 $p < 0.01$ 에서, ‘식음료 품질수준’은 유의수준 $p < 0.05$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

위의 결과를 토대로 특급호텔의 컨벤션산업 선택속성의 실질적인 관리방안을 제시하기 위하여 중요도-만족도 분석을 적용하였다. IP 분석 격자의 X축 기준은 중요도의 평균값 3.674를 이용하고, Y축 기준은 만족도의 평균값 3.460으로 설정하고 사분면을 분할하여 <그림 4-2>에 표시하였다.

<그림 4-2> 특급호텔 컨벤션 선택속성 IP분석 결과



제 1사분면인 유지 영역은 실내·외 인테리어 장식과 분위기, 회의장과 숙소와의 거리, 종사원들의 경험과 서비스 수준, 연회장의 규모와 수용능력, 식음료 품질수준 등으로 중요도와 만족도가 모두 높은 것으로 나타났다.

제 2사분면인 노력집중 영역은 회의장 규모의 적합성, 소규모 회의실, 이동의 편리성(교통, 접근성), 회의장 임차비 등 회의 운영과 직접적으로 연관된 시설 부분의 요인들이 위치하고 있어 우선적으로 회의 시설투자가 시급한 것으로 나타났다.

제 3사분면인 저순위 영역은 중요도와 성취도 모두 낮은 영역으로 회의장 음향과 방음, 인터넷통신망, 동시통역시설, 회의장 시설의 첨단성, 회의장 보안상태, 시청각 장비의 임대요금, 비즈니스 센터 유무, 식음료 가격수준(또는 할인율) 등으로 나타났으며, 19개의 속성 중 가장 많은 속성들이 이 영역에 해당되는 것으로 나타났다.

제 4사분면인 과잉노력 지양 영역은 호텔의 명성/이미지, 종사원들의 어학능력으로 나타났다.

이상의 특급호텔의 컨벤션 개최장소 선택속성에 대한 중요도-만족도 분석결과는 다음 <표 4-14>에 제시되어 있다.

<표 4-14> 특급호텔의 컨벤션 개최장소 선택속성 IP 분석표

구 간	속 성
I 사분면(유지)	12.실내, 외 인테리어 장식과 분위기, 13.회의장과 숙소와의 거리, 14.종사원들의 경험과 서비스 수준, 16.연회장의 규모와 수용능력, 19.식음료 품질수준
II 사분면(집중)	1.회의장 규모의 적합성, 2.소규모 회의실, 7.이동의 편리성(교통, 접근성), 10.회의장 임차비
III 사분면(저순위)	3.회의장 음향과 방음, 4.인터넷 통신망, 5.동시통역 시설, 8.회의장 시설의 첨단성, 9.회의장 보안상태, 11.시청각 장비의 임대요금, 17.비즈니스 센터 유무, 18.식음료 가격 수준(또는 할인율)
IV 사분면(과잉)	6.센터·호텔의 명성/이미지, 15.종사원들의 어학능력

3) ICC Jeju의 전시 개최장소 선택속성에 대한 IP분석

<표 4-15> 전시 개최장소로서의 ICC Jeju의 중요도(I)와 성취도(P)

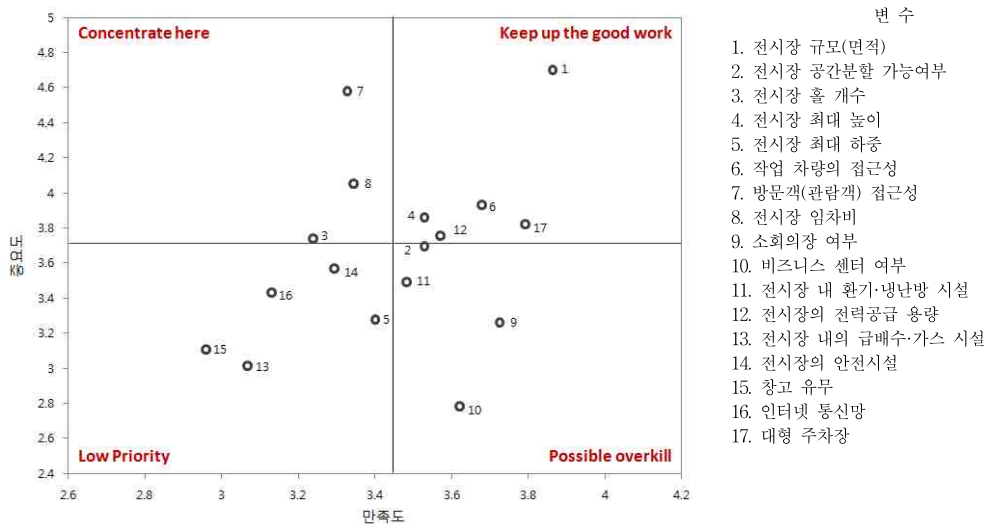
전시 개최장소 속성	중요도			성취도(ICC Jeju)			t	p
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위		
전시장 규모(면적)	4.707	0.583	1	3.862	0.7926	1	9.873	.000**
전시장 공간분할 가능여부	3.707	0.8659	10	3.528	0.8131	7	1.624	.107
전시장 홀 개수	3.748	0.6847	9	3.236	0.7584	15	5.618	.000**
전시장 최대 높이	3.862	0.7051	6	3.528	0.6693	8	3.738	.000**
전시장 최대 하중	3.285	0.9367	14	3.398	0.6368	11	-1.194	.235
작업 차량의 접근성	3.943	0.7499	5	3.675	0.6073	4	2.950	.004**
방문객(관람객) 접근성	4.585	0.5421	3	3.325	0.7186	13	16.678	.000**
전시장 임차비	4.057	0.7277	4	3.341	0.6632	12	8.101	.000**
소회의장 여부	3.268	0.6904	15	3.724	0.669	3	-5.563	.000**
비즈니스 센터 여부	2.789	0.7383	19	3.618	0.6468	5	-9.219	.000**
전시장 내 환기·냉난방 시설	3.496	0.8034	12	3.48	0.6187	10	.195	.845
전시장의 전력공급 용량	3.756	0.7503	8	3.569	0.6412	6	2.582	.011*
전시장 내의 급배수·가스 시설	3.016	0.9916	18	3.065	0.7099	17	-.525	.601
전시장의 안전시설	3.577	0.8299	11	3.293	0.6863	14	3.022	.003**
창고 유무	3.114	1.0259	16	2.959	0.6453	18	1.496	.137
인터넷 통신망	3.431	0.8404	13	3.13	0.689	16	3.651	.000**
대형 주차장	3.829	0.6979	7	3.789	0.7493	2	.449	.654

* p<0.05, ** p<0.01

전시 개최장소 선택속성의 중요도 17개 문항과 ICC Jeju의 만족도 17개 문항에 대한 기술통계와 대응표본 t-test 결과는 <표 4-15>와 같다. ‘전시장 규모(면적)’, ‘전시장 홀 개수’, ‘전시장 최대 높이’, ‘작업 차량의 접근성’, ‘방문객(관람객) 접근성’, ‘전시장 임차비’, ‘소회의장 여부’, ‘비즈니스 센터 여부’, ‘전시장의 안전시설’, ‘인터넷 통신망’은 유의수준 p<0.01에서, ‘전시장의 전력공급 용량’은 유의수준 p<0.05에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

위의 결과를 토대로 ICC Jeju의 전시산업 선택속성의 실질적인 관리방안을 제시하기 위하여 중요도-만족도 분석을 적용하였다. IP 분석 격자의 X축 기준은 중요도의 평균값 3.657을 이용하고, Y축 기준은 만족도의 평균값 3.442로 설정하고 사분면을 분할하여 <그림 4-3>에 표시하였다.

<그림 4-3> ICC Jeju 전시 선택속성 IP분석 결과



제 1사분면에는 전시장 규모(면적), 전시장 최대 높이, 작업 차량의 접근성, 전시장의 전력공급 용량, 대형 주차장 요인의 속성들이 위치하고 있다.

제 2사분면인 노력집중 영역은 중요도에 비해 만족도가 낮아 집중이 필요한 영역으로 전시장 홀 개수, 방문객(관람객) 접근성, 전시장 임차비가 이에 해당된다.

제 3사분면인 저순위 영역은 중요도와 성취도 모두 낮은 영역으로 전시장 최대 하중, 전시장 내의 급배수·가스 시설, 전시장의 안전시설, 창고 유무, 인터넷 통신망 등으로 나타났다.

제 4사분면인 과잉노력 지양 영역은 중요도는 낮으나 성취도가 높은 영역으로 전시장 공간분할 가능여부, 소회의장 여부, 비즈니스 센터 여부, 전시장 내 환기·냉난방 시설로 나타났다.

이상의 ICC Jeju의 전시 개최장소 선택속성에 대한 중요도-만족도 분석결과는 다음 <표 4-16>에 제시되어 있다.

<표 4-16> ICC Jeju의 전시 개최장소 선택속성 IP 분석표

구 간	속 성
I 사분면(유지)	1.전시장 규모(면적), 4.전시장 최대 높이, 6.작업 차량의 접근성, 12.전시장의 전력공급 용량, 17.대형 주차장
II사분면(집중)	3.전시장 홀 개수, 7.방문객(관람객) 접근성, 8.전시장 임차비
III사분면(저순위)	5.전시장 최대 하중, 13.전시장 내의 급배수·가스 시설, 14.전시장의 안전시설, 15.창고 유무, 16.인터넷 통신망
IV사분면(과잉)	2.전시장 공간분할 가능여부, 9.소회의장 여부, 10.비즈니스 센터 여부, 11.전시장 내 환기·냉난방 시설

4) 특급호텔의 전시 개최장소 선택속성에 대한 IP분석

<표 4-17> 전시 개최장소로서의 특급호텔의 중요도(I)와 성취도(P)

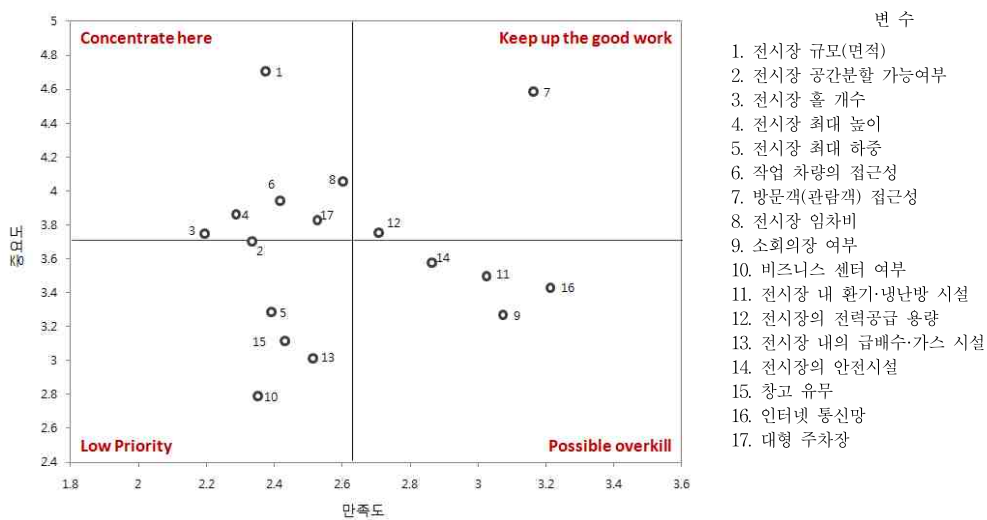
전시 개최장소 속성	중요도			성취도(특급호텔)			t	p
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위		
전시장 규모(면적)	4.707	0.583	1	2.374	0.8721	15	21.344	.000**
전시장 공간분할 가능여부	3.707	0.8659	10	2.333	0.8747	17	13.616	.000**
전시장 홀 개수	3.748	0.6847	9	2.195	0.7646	19	18.984	.000**
전시장 최대 높이	3.862	0.7051	6	2.285	0.7738	18	16.213	.000**
전시장 최대 하중	3.285	0.9367	14	2.39	0.836	14	9.271	.000**
작업 차량의 접근성	3.943	0.7499	5	2.415	0.8582	13	14.960	.000**
방문객(관람객) 접근성	4.585	0.5421	3	3.163	0.8625	2	15.404	.000**
전시장 임차비	4.057	0.7277	4	2.602	0.8071	9	14.436	.000**
소회의장 여부	3.268	0.6904	15	3.073	0.7033	4	2.558	.012*
비즈니스 센터 여부	2.789	0.7383	19	2.35	0.9916	16	5.216	.000**
전시장 내 환기·냉난방 시설	3.496	0.8034	12	3.024	0.9185	5	4.906	.000**
전시장의 전력공급 용량	3.756	0.7503	8	2.707	0.9472	8	10.643	.000**
전시장 내의 급배수·가스 시설	3.016	0.9916	18	2.512	0.9948	11	5.485	.000**
전시장의 안전시설	3.577	0.8299	11	2.862	0.9173	7	7.901	.000**
창고 유무	3.114	1.0259	16	2.431	0.7691	12	6.225	.000**
인터넷 통신망	3.431	0.8404	13	3.211	0.8708	1	2.551	.012*
대형 주차장	3.829	0.6979	7	2.528	0.9262	10	13.571	.000**

* p<0.05, ** p<0.01

전시 개최장소 선택속성의 중요도 17개 문항과 특급호텔의 만족도 17개 문항에 대한 기술통계와 대응표본 t-test 결과는 <표 4-17>과 같다. ‘전시장 규모(면적)’, ‘전시장 공간분할 가능여부’, ‘전시장 홀 개수’, ‘전시장 최대 높이’, ‘전시장 최대 하중’, ‘작업 차량의 접근성’, ‘방문객(관람객) 접근성’, ‘전시장 임차비’, ‘비즈니스 센터 여부’, ‘전시장 내 환기·냉난방 시설’, ‘전시장의 전력공급 용량’, ‘전시장 내의 급배수·가스 시설’, ‘전시장의 안전시설’, ‘창고 유무’, ‘대형 주차장’은 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의한 차이를 보였으며, ‘소회의장 여부’, ‘인터넷 통신망’은 유의수준 $p < 0.05$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

위의 결과를 토대로 특급호텔의 전시산업 선택속성의 실질적인 관리방안을 제시하기 위하여 중요도-만족도 분석을 적용하였다. IP 분석 격자의 X축 기준은 중요도의 평균값 3.657을 이용하고, Y축 기준은 만족도의 평균값 2.615로 설정하고 사분면을 분할하여 <그림 4-4>에 표시하였다.

<그림 4-4> 특급호텔 전시 선택속성 IP분석 결과



제 1사분면에는 방문객(관람객 접근성), 전시장의 전력공급 용량이 위치하고 있다.

제 2사분면에는 전시장 규모(면적), 전시장 홀 개수, 전시장 최대 높이, 작업 차량의 접근성, 전시장 임차비, 대형 주차장 등이 위치하고 있다. 전시를 개최하

는데 있어 중요한 요소인 전시장 시설부문과 작업환경이 취약하다고 해석되며 향후 적극적인 전시 유치를 위해서는 시설부문의 투자가 시급한 것으로 보인다.

제 3사분면에는 전시장 공간분할 가능여부, 전시장 최대 하중, 비즈니스 센터 여부, 전시장 내의 급배수·가스 시설, 창고 유무 등이 위치하고 있다.

제 4사분면에는 소회의장 여부, 전시장 내 환기·냉난방 시설, 전시장의 안전시설, 인터넷 통신망이 포함되는 것으로 나타났다.

이상의 특급호텔의 전시 개최장소 선택속성에 대한 중요도-만족도 분석결과는 다음 <표 4-18>에 제시되어 있다.

<표 4-18> 특급호텔의 전시 개최장소 선택속성 IP 분석표

구 간	속 성
I 사분면(유지)	7.방문객(관람객) 접근성, 12.전시장의 전력공급 용량
II 사분면(집중)	1.전시장 규모(면적), 3.전시장 홀 개수, 4.전시장 최대 높이, 6.작업 차량의 접근성, 8.전시장 임차비, 17.대형 주차장
III 사분면(저순위)	2.전시장 공간분할 가능여부, 5.전시장 최대 하중, 10.비즈니스 센터 여부, 13.전시장 내의 급배수·가스 시설, 15.창고 유무
IV 사분면(과잉)	9.소회의장 여부, 11.전시장 내 환기·냉난방 시설, 14.전시장의 안전시설, 16.인터넷 통신망

5) ICC Jeju의 인센티브 투어 개최장소 선택속성에 대한 IP분석

<표 4-19> 인센티브투어 개최장소로서의 ICC Jeju의 중요도(I)와 성취도(P)

인센티브 투어 개최장소 속성	중요도			성취도(ICC Jeju)			t	p
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위		
가격수준	4.203	0.7008	3	3.455	0.6174	6	8.464	.000**
옵션 투어 운영 여부(카지노)	3.041	0.8435	18	1.821	0.9324	17	13.807	.000**
옵션 투어 운영 여부(골프)	3.195	0.8264	16	2.057	1.0504	16	11.360	.000**
숙박시설과의 접근성	4.089	0.5582	6	3.309	0.8009	9	8.762	.000**
안전성	4.301	0.7235	1	3.626	0.6578	3	8.067	.000**
위생	4.244	0.6052	2	3.39	0.5816	7	12.379	.000**
청결성	4.138	0.605	5	3.382	0.634	8	11.342	.000**
인터넷 이용편의	3.488	0.6938	13	3.114	0.7597	12	4.276	.000**
컨시어지 서비스	3.455	0.5902	14	2.805	0.8164	15	7.336	.000**
회의장 시설	3.366	0.8125	15	3.797	0.5115	1	-5.075	.000**
연회장의 이벤트·활동 등 적합여부	4.008	0.6835	8	3.675	0.7071	2	3.870	.000**
종사원의 외국어 구사 능력	3.496	0.8236	12	3.553	0.7037	5	-.625	.533
종사원의 불평처리 능력	3.894	0.7107	9	3.024	0.7837	14	11.238	.000**
부대시설 이용 가능성(사우나)	3.098	0.9091	17	1.683	0.9261	19	14.653	.000**
부대시설 이용 가능성(마사지)	3.033	0.9048	19	1.707	0.9385	18	14.077	.000**
부대시설 이용 가능성(쇼핑)	4.049	0.6253	7	3.593	0.8948	4	4.774	.000**
식음료 가격 수준(또는 할인율)	3.772	0.6378	10	3.293	0.662	10	6.038	.000**
식음료 품질수준	4.203	0.689	4	3.098	0.6944	13	12.820	.000**
편의시설 유무	3.748	0.635	11	3.138	0.6184	11	8.089	.000**

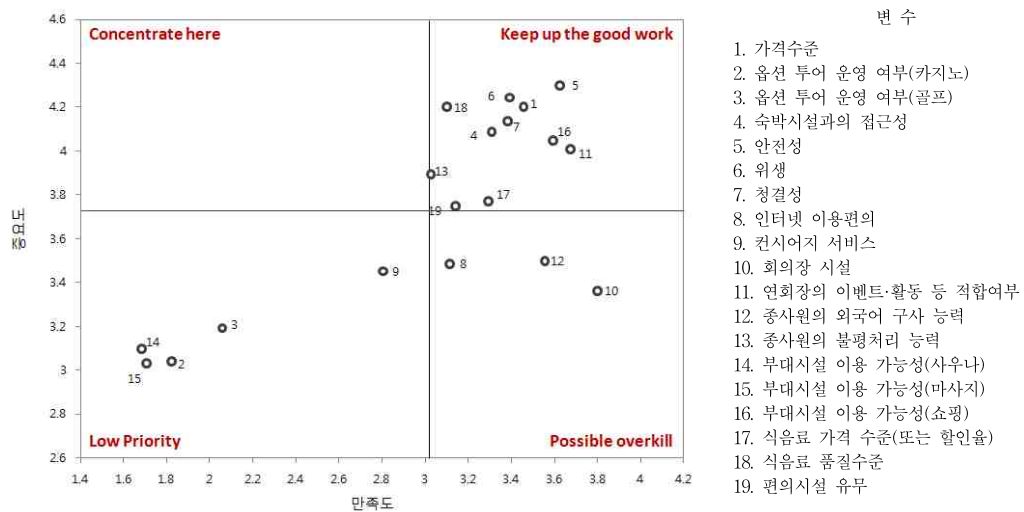
* p<0.05, ** p<0.01

인센티브 투어 개최장소 선택속성의 중요도 19개 문항과 ICC Jeju의 만족도 19개 문항에 대한 기술통계와 대응표본 t-test 결과는 <표 4-19>와 같다. ‘가격 수준’, ‘옵션 투어 운영 여부(카지노)’, ‘옵션 투어 운영 여부(골프)’, ‘숙박시설과의 접근성’, ‘안전성’, ‘위생’, ‘청결성’, ‘인터넷 이용편의’, ‘컨시어지 서비스’, ‘회의장 시설’, ‘연회장의 이벤트·활동 등 적합여부’, ‘종사원의 불평처리 능력’, ‘부대시설

이용 가능성(사우나), ‘부대시설 이용 가능성(마사지)’, ‘부대시설 이용 가능성(쇼핑)’, ‘식음료 가격 수준(또는 할인율)’, ‘식음료 품질수준’, ‘편의시설 유무’는 유의수준 $p < 0.01$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

위의 결과를 토대로 ICC Jeju의 인센티브 투어 선택속성의 실질적인 관리방안을 제시하기 위하여 중요도-만족도 분석을 적용하였다. IP 분석 격자의 X축 기준은 중요도의 평균값 3.727을 이용하고, Y축 기준은 만족도의 평균값 3.027로 설정하고 사분면을 분할하여 <그림 4-5>에 표시하였다.

<그림 4-5> ICC Jeju 인센티브투어 선택속성 IP분석 결과



제 1사분면에는 가격수준, 숙박시설과의 접근성, 안전성, 위생, 청결성, 연회장의 이벤트·활동 등 적합여부, 종사원의 불평처리 능력, 부대시설 이용 가능성(쇼핑), 식음료 가격 수준(또는 할인율), 식음료 품질수준, 편의시설 유무 등의 요인이 위치하고 있다.

제 2사분면에 위치한 요인은 없는 것으로 나타났다.

제 3사분면에는 옵션 투어 운영 여부(카지노), 옵션 투어 운영 여부(골프), 컨시어지 서비스, 부대시설 이용 가능성(사우나), 부대시설 이용 가능성(마사지) 등이 포함되어 있는 것으로 나타났다.

제 4분면에는 인터넷 이용편의, 회의장 시설, 종사원의 외국어 구사 능력이 위

치하고 있다.

이상의 ICC Jeju의 인센티브투어 개최장소 선택속성에 대한 중요도-만족도 분석결과는 다음 <표 4-20>에 제시되어 있다.

<표 4-20> ICC Jeju의 인센티브투어 개최장소 선택속성 IP 분석표

구 간	속 성
I 사분면(유지)	1.가격수준, 4.숙박시설과의 접근성, 5.안전성, 6.위생, 7.청결성, 11.연회장의 이벤트·활동 등 적합여부, 13.종사원의 불평처리 능력, 16.부대시설 이용 가능성(쇼핑), 17.식음료 가격 수준(또는 할인율), 18.식음료 품질수준, 19.편의시설 유무
II사분면(집중)	-
III사분면(저순위)	2.옵션 투어 운영 여부(카지노), 3.옵션 투어 운영 여부(골프), 9.컨시어지 서비스, 14.부대시설 이용 가능성(사우나), 15.부대시설 이용 가능성(마사지)
IV사분면(과잉)	8.인터넷 이용편의, 10.회의장 시설, 12.종사원의 외국어 구사 능력

6) 특급호텔의 인센티브 투어 개최장소 선택속성에 대한 IP분석

<표 4-21> 인센티브투어 개최장소로서의 특급호텔의 중요도(I)와 성취도(P)

인센티브 투어 개최장소 속성	중요도			만족도(특급호텔)			t	p
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위		
가격수준	4.203	0.7008	3	3.675	0.6714	16	14.117	.000**
옵션 투어 운영 여부(카지노)	3.041	0.8435	18	4.309	0.7144	4	-10.067	.000**
옵션 투어 운영 여부(골프)	3.195	0.8264	16	3.179	0.7792	18	-7.199	.000**
숙박시설과의 접근성	4.089	0.5582	6	3.878	0.5055	13	-6.432	.000**
안전성	4.301	0.7235	1	3.984	0.4788	11	.407	.685
위생	4.244	0.6052	2	4	0.4435	8	-1.400	.164
청결성	4.138	0.605	5	3.984	0.543	10	-2.752	.007**

(표 계속)

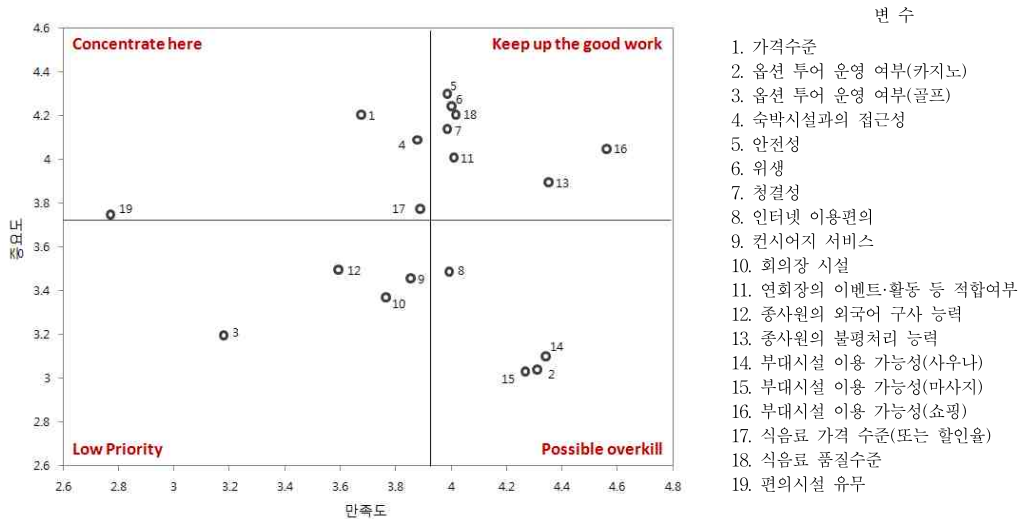
인센티브 투어 개최장소 속성	중요도			만족도(특급호텔)			t	p
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위		
인터넷 이용편의	3.488	0.6938	13	3.992	0.5936	9	-1.297	.197
컨시어지 서비스	3.455	0.5902	14	3.854	0.6489	14	-8.439	.000**
회의장 시설	3.366	0.8125	15	3.764	0.5593	15	-4.707	.000**
연회장의 이벤트·활동 등 적합여부	4.008	0.6835	8	4.008	0.5936	7	1.931	.056
종사원의 외국어 구사 능력	3.496	0.8236	12	3.593	0.7337	17	-5.880	.000**
종사원의 불평처리 능력	3.894	0.7107	9	4.35	0.6651	2	-1.168	.245
부대시설 이용 가능성(사우나)	3.098	0.9091	17	4.341	0.6754	3	-11.599	.000**
부대시설 이용 가능성(마사지)	3.033	0.9048	19	4.268	0.7363	5	-11.333	.000**
부대시설 이용 가능성(쇼핑)	4.049	0.6253	7	4.561	0.6421	1	2.510	.013*
식음료 가격 수준(또는 할인율)	3.772	0.6378	10	3.886	0.7037	12	6.942	.000**
식음료 품질수준	4.203	0.689	4	4.016	0.6651	6	-1.272	.206
편의시설 유무	3.748	0.635	11	2.772	0.7662	19	.943	.348

* p<0.05, ** p<0.01

인센티브 투어 개최장소 선택속성의 중요도 19개 문항과 특급호텔의 만족도 19개 문항에 대한 기술통계와 대응표본 t-test 결과는 <표 4-21>과 같다. ‘가격 수준’, ‘옵션 투어 운영 여부(카지노)’, ‘옵션 투어 운영 여부(골프)’, ‘숙박시설과의 접근성’, ‘청결성’, ‘컨시어지 서비스’, ‘회의장 시설’, ‘종사원의 외국어 구사 능력’, ‘부대시설 이용 가능성(사우나)’, ‘부대시설 이용 가능성(마사지)’, ‘식음료 가격 수준(또는 할인율)’은 유의수준 p<0.01에서, ‘부대시설 이용 가능성(쇼핑)’은 유의수준 p<0.05에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

위의 결과를 토대로 특급호텔의 인센티브 투어 선택속성의 실질적인 관리방안을 제시하기 위하여 중요도-만족도 분석을 적용하였다. IP 분석 격자의 X축 기준은 중요도의 평균값 3.727을 이용하고, Y축 기준은 만족도의 평균값 3.917로 설정하고 사분면을 분할하여 <그림 4-6>에 표시하였다.

<그림 4-6> 특급호텔 인센티브투어 선택속성 IP분석 결과



제 1사분면에는 안전성, 위생, 청결성, 연회장의 이벤트·활동 등 적합여부, 종사원의 불평처리 능력, 부대시설 이용 가능성(쇼핑), 식음료 품질수준 등의 요인이 위치하고 있다.

제 2사분면에는 가격수준, 숙박시설과의 접근성, 식음료 가격 수준(또는 할인율), 편의시설 유무 등의 요인이 포함되어 있으며, 인센티브 투어의 고객 유치를 위해서는 가격할인 혹은 부가서비스 무료제공 등의 이벤트로 비싼 가격에 대한 심리적 보상을 느끼도록 하는 것이 필요하다고 판단된다.

제 3사분면에는 옵션 투어 운영 여부(골프), 컨시어지 서비스, 회의장 시설, 종사원의 외국어 구사 능력 등의 요인이 위치하고 있다.

마지막으로 제 4사분면에는 옵션 투어 운영 여부(카지노), 인터넷 이용편의, 부대시설 이용 가능성(사우나), 부대시설 이용 가능성(마사지)이 이에 해당되는 것으로 나타났다.

이상의 특급호텔의 인센티브투어 개최장소 선택속성에 대한 중요도-만족도 분석결과를 다음 <표 4-22>에 제시되어 있다.

<표 4-22> 특급호텔의 인센티브 투어 개최장소 선택속성 IP 분석표

구 간	속 성
I 사분면(유지)	5.안전성, 6.위생, 7.청결성, 11.연회장의 이벤트·활동 등 적합여부, 13.종사원의 불평처리 능력, 16.부대시설 이용 가능성(쇼핑), 18.식음료 품질수준
II사분면(집중)	1.가격수준, 4.숙박시설과의 접근성, 17.식음료 가격 수준(또는 할인율), 19.편의시설 유무
III사분면(저순위)	3.옵션 투어 운영 여부(골프), 9.컨시어지 서비스, 10.회의장 시설, 12.종사원의 외국어 구사 능력
IV사분면(과잉)	2.옵션 투어 운영 여부(카지노), 8.인터넷 이용편의, 14.부대시설 이용 가능성(사우나), 15.부대시설 이용 가능성(마사지)

5. ICC Jeju/특급호텔의 선택속성별 Ratio(P/I) T-test

ICC Jeju와 특급호텔의 MICE 선택속성별 경쟁력을 비교하기 위해 Ratio(P/I) 즉, 개최장소별 MICE선택속성의 평가 점수를 해당 선택속성의 중요도로 나누었다. 각 선택속성별 평가 점수를 구해진 중요도로 나누었을 때, 1이상의 값이 나오면 해당 속성이 중요도에 비해 성취도가 높은 것으로 해석되며, 그 반대의 경우로 1이하의 값이 나오면 중요도에 비해 성취도가 낮은 것으로 해석할 수 있다.

1) 컨벤션 선택속성의 Ratio(P/I) T-test

ICC Jeju와 특급호텔의 컨벤션 개최장소로서 경쟁력을 비교하기 위해 컨벤션 선택속성별 Ratio(P/I) 값에 대한 T검증을 실시하였다. <표 4-23>과 같이 유의수준 $p < 0.01$ 에서 15개의 컨벤션 선택속성에서 유의적인 차이가 검증되었다.

<표 4-23> ICC Jeju/특급호텔 간 컨벤션 선택속성의 Ratio(P/I) T-test

컨벤션 선택속성	ICC Jeju		특급호텔		t	p
	평균Ratio	표준편차	평균Ratio	표준편차		
회의장 규모의 적합성	0.92	0.15	0.74	0.20	10.424	.000**
소규모 회의실	1.07	0.36	0.87	0.31	8.234	.000**
회의장 음향과 방음	1.06	0.26	0.94	0.27	5.495	.000**
인터넷 통신망	1.04	0.41	1.06	0.52	-.607	.545
동시통역 시설	1.08	0.65	0.90	0.47	5.405	.000**
센터·호텔의 명성/이미지	1.07	0.45	1.21	0.46	-6.931	.000**
이동의 편리성(교통, 접근성)	0.77	0.29	0.79	0.29	-1.683	.095
회의장 시설의 첨단성	1.01	0.27	0.93	0.24	4.435	.000**
회의장 보안상태	1.04	0.31	1.02	0.34	.871	.385
회의장 임차비	0.85	0.25	0.68	0.23	8.937	.000**

(표 계속)

컨벤션 선택속성	ICC Jeju		특급호텔		t	p
	평균Ratio	표준편차	평균Ratio	표준편차		
시청각 장비의 임대요금	1.14	0.48	0.96	0.41	6.553	.000**
실내, 외 인테리어 장식과 분위기	0.99	0.28	1.17	0.33	-9.015	.000**
회의장과 숙소와의 거리	0.95	0.30	1.16	0.43	-7.977	.000**
종사원들의 경험과 서비스 수준	0.99	0.38	1.16	0.43	-7.188	.000**
종사원들의 어학능력	1.24	0.49	1.38	0.46	-5.633	.000**
연회장의 규모와 수용능력	0.94	0.21	0.94	0.19	-.072	.942
비즈니스 센터 유무	1.12	0.51	1.27	0.53	-4.993	.000**
식음료 가격 수준(또는 할인율)	1.00	0.34	0.85	0.27	4.642	.000**
식음료 품질수준	0.84	0.23	1.08	0.23	-12.511	.000**

* p<0.05, ** p<0.01

컨벤션 개최장소 선택속성 중 ‘회의장 규모의 적합성’, ‘소규모 회의실’, ‘회의장 음향과 방음’, ‘동시통역 시설’, ‘회의장 시설의 첨단성’, ‘회의장 임차비’, ‘시청각 장비의 임대요금’, ‘식음료 가격 수준(또는 할인율)’에 대한 성취도는 ICC Jeju에서 상대적으로 높게 나타났으며, ‘센터·호텔의 명성/이미지’, ‘실내·외 인테리어 장식과 분위기’, ‘회의장과 숙소와의 거리’, ‘종사원들의 경험과 서비스 수준’, ‘종사원들의 어학능력’, ‘비즈니스 센터 유무’, ‘식음료 품질수준’에 대한 성취도는 특급호텔에서 더 높게 나타났다.

2) 전시 선택속성의 Ratio(P/I) T-test

ICC Jeju와 특급호텔의 전시 개최장소로서 경쟁력을 비교하기 위해 전시 선택속성별 Ratio(P/I) 값에 대한 T검증을 실시하였다. <표 4-24>와 같이 유의수준 $p < 0.01$ 에서 15개, $p < 0.05$ 에서 1개의 전시 선택속성에서 유의적인 차이가 검증되었다.

<표 4-24> ICC Jeju/특급호텔 간 전시 선택속성의 Ratio(P/I) T-test

전시 선택속성	ICC Jeju		특급호텔		t	p
	평균Ratio	표준편차	평균Ratio	표준편차		
전시장 규모(면적)	0.84	0.23	0.53	0.25	16.682	.000**
전시장 공간분할 가능여부	1.03	0.46	0.67	0.40	11.476	.000**
전시장 홀 개수	0.89	0.28	0.60	0.22	12.789	.000**
전시장 최대 높이	0.95	0.27	0.62	0.27	15.882	.000**
전시장 최대 하중	1.13	0.42	0.77	0.32	12.226	.000**
작업 차량의 접근성	0.98	0.29	0.64	0.28	14.661	.000**
방문객(관람객) 접근성	0.73	0.17	0.70	0.21	2.057	.042*
전시장 임차비	0.86	0.25	0.68	0.32	7.836	.000**
소회의장 여부	1.20	0.36	0.98	0.28	8.308	.000**
비즈니스 센터 여부	1.40	0.51	0.86	0.38	11.737	.000**
전시장 내 환기·냉난방 시설	1.05	0.31	0.91	0.35	5.541	.000**
전시장의 전력공급 용량	0.99	0.26	0.76	0.34	8.458	.000**
전시장 내의 급배수·가스 시설	1.15	0.55	0.89	0.42	6.810	.000**
전시장의 안전시설	0.99	0.43	0.83	0.30	4.884	.000**
창고 유무	1.09	0.55	0.91	0.61	6.704	.000**
인터넷 통신망	0.97	0.37	0.99	0.39	-7.64	.446
대형 주차장	1.02	0.27	0.68	0.25	12.504	.000**

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

전시 개최장소 선택속성 중에 ‘인터넷통신망’은 유의한 차이를 보이지 않았으며, 그 외의 속성으로 ‘전시장 규모(면적)’, ‘전시장 공간분할 가능여부’, ‘전시장 홀 개수’, ‘전시장 최대 높이’, ‘전시장 최대 하중’, ‘작업 차량의 접근성’, ‘방문객(관람객) 접근성’, ‘전시장 임차비’, ‘소회의장 여부’, ‘비즈니스 센터 여부’, ‘전시장 내 환기·냉난방 시설’, ‘전시장의 전력공급 용량’, ‘전시장 내의 급배수·가스 시설’, ‘전시장의 안전시설’, ‘창고 유무’, ‘대형 주차장’에 대한 성취도는 ICC Jeju에서 높게 나타났다.

3) 인센티브투어 선택속성의 Ratio(P/I) T-test

ICC Jeju와 특급호텔의 인센티브투어 개최장소로서 경쟁력을 비교하기 위해 인센티브투어 선택속성별 Ratio(P/I) 값에 대한 T검증을 실시하였다. <표 4-25>와 같이 유의수준 $p < 0.01$ 에서 15개, $p < 0.05$ 에서 2개의 인센티브투어 선택속성에서 유의한 차이가 확인되었다.

<표 4-25> ICC Jeju/특급호텔 간 인센티브투어 선택속성의 Ratio(P/I) T-test

인센티브투어 선택속성	ICC Jeju		특급호텔		t	p
	평균Ratio	표준편차	평균Ratio	표준편차		
가격수준	0.85	0.24	0.69	0.26	8.942	.000**
옵션 투어 운영 여부(카지노)	0.62	0.29	1.48	0.70	-13.759	.000**
옵션 투어 운영 여부(골프)	0.66	0.33	1.33	0.55	-12.869	.000**
숙박시설과의 접근성	0.83	0.23	1.14	0.25	-13.271	.000**
안전성	0.88	0.28	1.03	0.34	-9.239	.000**
위생	0.81	0.17	1.04	0.20	-14.104	.000**
청결성	0.83	0.17	1.07	0.23	-12.600	.000**
인터넷 이용편의	0.92	0.27	1.06	0.27	-7.154	.000**
컨시어지 서비스	0.83	0.26	1.18	0.22	-13.435	.000**
회의장 시설	1.20	0.35	1.19	0.34	.869	.387
연회장의 이벤트·활동 등 적합여부	0.95	0.30	0.99	0.26	-2.015	.046*
종사원의 외국어 구사 능력	1.08	0.36	1.21	0.39	-5.105	.000**
종사원의 불평처리 능력	0.80	0.24	1.08	0.40	-8.414	.000**
부대시설 이용 가능성(사우나)	0.57	0.31	1.43	0.53	-18.094	.000**
부대시설 이용 가능성(마사지)	0.59	0.31	1.47	0.61	-16.468	.000**
부대시설 이용 가능성(쇼핑)	0.91	0.30	0.99	0.24	-3.302	.001*
식음료 가격 수준(또는 할인율)	0.90	0.25	0.87	0.27	1.495	.138
식음료 품질수준	0.76	0.23	1.05	0.25	-13.466	.000**
편의시설 유무	0.86	0.21	1.01	0.25	-7.051	.000**

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

인센티브투어 개최장소 선택속성 중에 ‘가격수준’에 대한 성취도는 ICC Jeju에서 높게 나타났으며, 나머지 속성으로 ‘옵션 투어 운영 여부(카지노)’, ‘옵션 투어 운영 여부(골프)’, ‘숙박시설과의 접근성’, ‘안전성’, ‘위생’, ‘청결성’, ‘인터넷 이용편의’, ‘컨시어지 서비스’, ‘연회장의 이벤트·활동 등 적합여부’, ‘종사원의 외국어 구사 능력’, ‘종사원의 불평처리 능력’, ‘부대시설 이용 가능성(사우나)’, ‘부대시설 이용 가능성(마사지)’, ‘부대시설 이용 가능성(쇼핑)’, ‘식음료 품질수준’, ‘편의시설 유무’에 대한 성취도는 특급호텔에서 높게 나타났다.

6. IP분석과 Ratio분석을 통한 ICC Jeju/특급호텔 경쟁력 비교 평가

MICE산업 유형별 선택속성에 대한 ICC Jeju/특급호텔의 IP분석 결과와 ICC Jeju/특급호텔의 Ratio(P/I) 분석 결과를 종합하여 ICC Jeju와 특급호텔의 MICE 개최장소로서 경쟁력을 비교하면 다음과 같다.

<표 4-26> ICC Jeju/특급호텔의 경쟁력 비교 평가

구 분	ICC Jeju	특급호텔
컨벤션	컨벤션 개최장소로서 경쟁력 확보를 위해서는 ‘실내·외 인테리어 장식과 분위기’, ‘회의장과 숙소와의 거리’, ‘종사원들의 경험과 서비스 수준’, ‘식음료 품질수준’이 특급호텔 보다 향상되어야 함.	컨벤션 개최장소로서 ICC Jeju 보다 경쟁우위를 차지하기 위해서는 ‘회의장 규모의 적합성’, ‘소규모 회의실’, ‘회의장 임차비’ 부분의 집중적인 관심과 투자가 필요함.
전시	특급호텔과 비교했을 때 전시 개최장소로서 ICC Jeju는 개선되어야 할 부문이 없는 것으로 확인됨. 따라서 현 상태를 유지하기 위한 지속적인 관리가 필요함.	‘전시장 규모(면적)’, ‘전시장 공간분할 가능여부’, ‘전시장 홀 개수’, ‘전시장 최대 높이’, ‘작업차량의 접근성’, ‘방문객 접근성’, ‘전시장 임차비’, ‘전시장의 전력공급 용량’이 향상되어야 함. 즉, 특급호텔이 전시 개최장소로서 경쟁력을 확보하기 위해서는 위 항목에 대해서 ICC Jeju 보다 향상되어야 함.
인센티브 투어	인센티브 투어 개최장소로서 경쟁력 확보를 위해서는 ‘숙박시설과의 접근성’, ‘안전성’, ‘위생’, ‘청결성’, ‘연회장의 이벤트·활동 등 적합여부’, ‘종사원의 불평처리 능력’, ‘부대시설 이용 가능성(쇼핑)’, ‘식음료 품질수준’, ‘편의시설 유무’이 특급호텔 보다 향상되어야 함.	특급호텔이 인센티브 투어 개최장소로서 경쟁력을 확보하기 위해서는 ‘가격 수준’이 ICC Jeju 보다 향상되어야 함.

7. 중요도를 고려한 ICC Jeju/특급호텔의 MICE속성별 경쟁력 평가

권영진(2011)은 지역별 MICE산업의 경쟁력을 다면적으로 평가하기 위해 각 지표에 대한 중요도를 고려한 가중치를 부여하여 경쟁력평가를 하는 것이 정확한 평가결과 도출을 위해 바람직하다고 제시하였다.¹⁰⁰⁾ 본 연구에서도 ICC Jeju와 특급호텔 각각의 MICE산업의 경쟁력 평가 분석을 위해 구해진 중요도와 ICC Jeju/특급호텔의 MICE 속성별 평가 점수를 곱하였으며, 새로운 가중치가 부여된 점수를 통해 ICC Jeju와 특급호텔의 경쟁력 평가를 실시하였다.

<표 4-27> 중요도를 고려한 ICC Jeju의 MICE산업 경쟁력 평가분석

순위	컨벤션		전시		인센티브투어	
	내용	점수	내용	점수	내용	점수
1	회의장 규모의 적합성	19.44	전시장규모(면적)	18.18	안전성	15.6
2	소규모 회의실	15.2	방문객(관람객)접근성	15.25	연회장이벤트·활동적합여부	14.73
3	연회장의 규모와 수용능력	14.83	대형 주차장	14.51	부대시설(쇼핑)	14.55
4	이동의 편리성	14.81	작업차량의 접근성	14.49	가격수준	14.52
5	회의장과 숙소와의 거리	14.35	전시장 최대 높이	13.63	위생	14.39
6	회의장 임차비	14.15	전시장 임차비	13.55	청결성	13.99
7	회의장 음향과 방음	13.74	전시장의 전력공급 용량	13.41	숙박시설과의 접근성	13.53
8	센터·호텔의 명성/이미지	13.47	전시장 공간분할 가능여부	13.08	식음 품질수준	13.02
9	실내·외인테리어장식/분위기	13.47	소회의장 여부	12.17	회의장 시설	12.78
10	종사원 경험과 서비스 수준	13.26	전시장내환기·냉난방시설	12.17	종사원의 외국어 구사 능력	12.42
11	식음료 품질수준	12.64	전시장 홀 개수	12.13	식음료 가격 수준	12.42
12	식음료 가격 수준	12.58	전시장의 안전시설	11.78	종사원의 불평처리 능력	11.78
13	회의장 시설의 첨단성	11.86	전시장 최대 하중	11.16	편의시설 유무	11.76
14	회의장 보안상태	10.87	인터넷 통신망	10.74	인터넷 이용편의	10.86
15	종사원들의 어학능력	10.86	비즈니스 센터 여부	10.09	컨시어지 서비스	9.69
16	인터넷 통신망	10.76	전시장내급배수·가스시설	9.24	옵션투어(골프)	6.57
17	시청각 장비의 임대요금	10.55	창고 유무	9.21	옵션투어운영(카지노)	5.54
18	동시통역 시설	8.51			부대시설(사우나)	5.21
19	비즈니스 센터 유무	7.98			부대시설(마사지)	5.18
	계	243.33	계	214.79	계	218.54
	평균	12.81	평균	12.63	평균	11.50

100) 권영진(2011). MICE산업 경쟁력 평가에 관한 연구: 제주, 서울, 부산의 비교평가를 중심으로, 『제주대학교 경영대학원 석사학위논문』

<표 4-27>의 분석결과를 살펴보면, ICC Jeju는 MICE산업 분야 중 ‘컨벤션’이 평균 12.81로 가장 높게 나왔으며, ‘인센티브투어’가 11.50으로 가장 낮게 평가되었다.

MICE산업의 각 속성별 평가점수를 살펴보면 ‘컨벤션’ 부문에서는 ‘회의장 규모의 적합성’, ‘소규모 회의실’, ‘연회장 규모와 수용능력’ 등 시설부문에서 비교적 높은 평가를 받았다. ‘전시’ 부문에서도 역시 ‘전시장규모(면적)’, ‘방문객 접근성’, ‘대형주차장’, ‘작업 차량의 접근성’, ‘전시장 최대 높이’ 등 시설과 접근성에 관한 항목에서 높은 평가를 받았고, ‘인센티브투어’ 부문에서는 속성별 평가 점수가 ‘컨벤션’, ‘전시’에 비해 현저히 낮게 평가되었으며 평가 점수가 높은 항목을 살펴보면 ‘안전성’, ‘연회장이벤트·활동적합여부’, ‘쇼핑시설’ 등 시설 내 안전과 연회장의 적합성과 관련된 항목이 비교적 높게 평가되었다.

MICE개최지로서 ICC Jeju의 경쟁력 평가를 정리해보면, ICC Jeju는 회의장과 전시장, 연회장 등의 시설부문과 시설 내 안전성 등 하드웨어 측면에서 높게 평가되었음을 볼 수 있는 반면, ‘종사원들의 어학능력’, ‘종사원의 불평처리 능력’, ‘컨시어지 서비스’, ‘인터넷 이용편의’ 등 종사원의 서비스와 고객편의 제공에 관한 소프트웨어 측면에서는 상대적으로 저평가되었음을 확인할 수 있다.

<표 4-28> 중요도를 고려한 특급호텔의 MICE산업 경쟁력 평가분석

순위	컨벤션		전시		인센티브투어	
	항목	점수	항목	점수	항목	점수
1	회의장과 숙소와의 거리	17.51	방문객(관람객)접근성	14.5	부대시설(쇼핑)	18.47
2	식음료 품질수준	16.38	전시장규모(면적)	11.17	안전성	17.14
3	실내·외인테리어장식/분위기	15.91	인터넷 통신망	11.02	위생	16.98
4	회의장 규모의 적합성	15.67	전시장내환기·냉난방시설	10.57	종사원의 불평처리 능력	16.94
5	종사원 경험과 서비스 수준	15.51	전시장 임차비	10.56	식음료 품질수준	16.88
6	이동의 편리성	15.36	전시장의 안전시설	10.24	청결성	16.49
7	센터·호텔의 명성/이미지	15.16	전시장의 전력공급 용량	10.17	연회장이벤트·활동적합여부	16.06
8	연회장의 규모와 수용능력	14.79	소회의장 여부	10.04	숙박시설과의 접근성	15.86
9	소규모 회의실	12.39	대형 주차장	9.68	가격수준	15.45
10	회의장 음향과 방음	12.17	작업차량의 접근성	9.52	식음료 가격 수준	14.66
11	종사원들의 어학능력	12.15	전시장 최대 높이	8.82	인터넷 이용편의	13.92

(표 계속)

순위	컨벤션		전시		인센티브투어	
12	회의장 임차비	11.15	전시장 공간분할 가능여부	8.65	부대시설(사우나)	13.45
13	식음료 가격 수준	10.9	전시장 홀 개수	8.23	컨시어지 서비스	13.32
14	인터넷 통신망	10.84	전시장 최대 하중	7.85	옵션투어운영(카지노)	13.1
15	회의장 시설의 첨단성	10.81	전시장내급배수·가스시설	7.58	부대시설(마사지)	12.94
16	회의장 보안상태	10.62	창고 유무	7.57	회의장 시설	12.67
17	비즈니스 센터 유무	9.05	비즈니스 센터 여부	6.55	종사원의 외국어 구사 능력	12.56
18	시청각 장비의 임대요금	9.03			편의시설 유무	10.39
19	동시통역 시설	7.34			옵션투어(골프)	10.16
	계	242.74	계	162.72	계	277.44
	평균	12.78	평균	9.57	평균	14.60

<표 4-28>의 분석결과를 살펴보면, 특급호텔은 MICE산업 분야 중 ‘인센티브투어’가 평균 14.60으로 가장 높게 나왔으며, 다음으로 ‘컨벤션’이 12.79, ‘전시’가 9.57로 가장 낮은 경쟁력을 나타냈다.

MICE산업의 각 속성별 평가점수를 살펴보면 ‘컨벤션’ 항목에서는 ‘회의장과 숙소와의 거리’, ‘식음료 품질수준’, ‘실내·외인테리어/분위기’, ‘회의장 규모의 적합성’, ‘종사원 경험과 서비스 수준’ 등의 순으로 높은 점수를 받았으며, 특급호텔은 ICC Jeju와 달리 회의장과 연회장 등의 시설부문 보다는 식음료 품질과 종사원의 경험과 서비스 수준 등의 소프트웨어 측면에서 보다 높은 점수를 받은 것을 확인할 수 있다. ‘전시’ 항목에서는 ‘방문객 접근성’을 제외한 나머지 속성들은 모두 낮게 평가되었다. ‘인센티브투어’ 부문에서는 ‘쇼핑시설’, ‘안전성’, ‘위생’, ‘종사원의 불평처리능력’, ‘식음료 품질수준’ 등의 순으로 높은 점수를 받았으며, 특급호텔은 종사원서비스 및 식음료품질 등의 소프트웨어 측면과 연회장 및 회의시설 부문의 하드웨어 측면 모두 높게 평가되었으나, 소프트웨어 측면이 좀 더 경쟁력이 높은 것으로 확인되었다.

V. 결 론

1. 연구결과 요약 및 시사점

21세기 글로벌화가 급속히 진행되면서 기존의 국제회의와 전시 중심으로 개최되던 컨벤션 산업에서 기업회의, 인센티브투어, 컨벤션, 전시, 이벤트 등 복합적인 성격의 MICE산업으로 확대되었다. 이러한 흐름에 맞춰 컨벤션 개최 시설에도 변화가 생겼다. 기존에는 전문회의시설 위주의 컨벤션 개최를 선호하는 경향을 보였으나, 최근 한국관광공사(2012)의 통계에 따르면 컨벤션 개최시설의 유형 중 호텔(특1급), 전문회의시설, 휴양콘도미니엄 순으로 컨벤션을 많이 개최하고 있음이 확인되었다.¹⁰¹⁾

제주지역에서도 MICE산업의 등장으로 컨벤션센터뿐만 아니라 특급호텔, 휴양콘도미니엄, 대학 등 다양한 곳에서 MICE 행사가 개최되고 있으며, 2011년 제주 국제회의 개최현황을 살펴보면, 롯데호텔제주에서 33건, ICC Jeju에서 32건, 라마다프라자 제주호텔에서 30건, 호텔신라제주에서 28건 개최되는 등 제주에서도 컨벤션센터와 특급호텔이 비슷한 수준으로 MICE 행사를 개최하고 있는 것으로 나타났다.¹⁰²⁾

이렇게 전문회의시설과 특급호텔이 MICE개최장소로서 경쟁구도가 형성되었음에도 불구하고 이에 대한 연구가 거의 부재한 실정이다. 따라서 본 연구는 제주지역의 컨벤션센터와 특급호텔 간의 MICE산업 경쟁력을 비교·분석하여 상호 보완·협력관계의 가능성을 모색하고 나아가 제주MICE산업의 발전에 기여할 시사점과 향후 제주MICE산업의 활성화에 필요한 기초자료를 제공하고자 하였다.

연구목적을 달성하고자 이론적 고찰을 통하여 MICE 선택속성을 도출하였으며, 2014년 국내 PCO 및 PEO, MICE관련 기관(여행사, 호텔 내 MICE관련 직원) 등의 MICE산업 종사자들을 대상으로 자료를 수집, 분석하였다. 분석한 결과를 통

101) 한국관광공사(2013). 2012 MICE산업통계조사연구

102) 한국관광공사(2012). 2011 MICE산업통계조사연구

한 결론 및 시사점은 다음과 같다.

1) MICE산업 종사자의 근무소재지에 따른 MICE 선택속성 차이

첫째, MICE산업 중 ‘컨벤션’ 부문에서는 ‘회의장 규모의 적합성’, ‘소규모 회의실’, ‘회의장 보안상태’, ‘종사원들의 어학능력’, ‘동시통역 시설’, ‘회의장 시설의 첨단성’, ‘비즈니스센터 유무’에서 유의한 차이가 있었다. 제주도외 지역의 MICE산업 종사자들은 ‘회의장 규모의 적합성’, ‘소규모 회의실(회의장 이용의 다양성)’ 등을 보다 중요시하고, 제주도내 MICE산업 종사자들은 ‘동시통역시설’, ‘회의장 시설의 첨단성’, ‘회의장 보안상태’ 등을 중요시하는 것으로 나타났다. IPA 연구에서 ‘회의장 규모의 적합성’과 ‘소규모 회의실’ 등의 ‘컨벤션 수용력’에 대해서는 ICC Jeju와 특급호텔 모두 만족도가 높게 나온 항목이다. 따라서 제주도외 지역의 MICE산업 종사자들을 대상으로 한 마케팅에서 ‘컨벤션 수용력’ 부문을 보다 적극적으로 활용할 필요성이 제기된다.

둘째, ‘전시’ 부문에서는 ‘비즈니스 센터 여부’, ‘전시장의 전력공급 용량’, ‘창고 유무’, ‘전시장 공간분할 가능여부’, ‘방문객(관람객) 접근성’, ‘전시장 내 환기·냉난방 시설’, ‘전시장 내의 급배수·가스 시설’, ‘대형 주차장’에서 유의한 차이가 있었다. 제주도내 MICE산업 종사자들은 ‘전시장 공간분할 가능여부’, ‘전시장 내 환기·냉난방 시설’, ‘전시장의 전력공급 용량’, ‘전시장 내의 급배수·가스 시설’, ‘창고 유무’, ‘대형 주차장’ 등을 보다 중요시하는 것으로 분석되었다. 이는 제주도 지역에 전문전시시설의 부재로 일반 회의장이나 호텔 등 전문전시시설이 아닌 장소에서 전시회를 개최하는 경우가 많을 것으로 판단된다. 이에 전시장에 당연히 구축되어 있어야 하는 설비에 더 많이 신경 쓰는 것으로 분석된다.

셋째, ‘인센티브투어’ 부문에서는 ‘청결성’, ‘인터넷 이용편의’, ‘회의장 시설’, ‘종사원의 외국어 구사 능력’에서 유의한 차이가 있었다. 제주도내 MICE산업 종사자들이 ‘청결성’, ‘인터넷 이용편의’, ‘회의장 시설’, ‘종사원의 외국어 구사 능력’을 보다 중요시하는 것으로 분석되었다.

2) PCO와 PEO의 MICE 선택속성 차이

PCO와 PEO 간에 MICE 개최장소를 선택하는데 있어서 중요시 여기는 선택속성에 차이가 있는지 확인하였으며, ‘컨벤션’ 부문에서 ‘회의장과 숙소와의 거리’를 제외하고는 ‘전시’, ‘인센티브투어’ 부문에서는 유의한 차이가 발견되지 않았다.

PCO와 PEO는 MICE를 개최하는 실무자의 입장에서 공통점을 갖고 있기 때문에 MICE 선택속성의 중요도가 유사하게 나타나는 것으로 분석된다.

3) ICC Jeju / 특급호텔의 컨벤션 속성에 대한 중요도와 성취도

ICC Jeju를 대상으로 컨벤션 개최장소 선택속성에 대한 IP분석을 실행한 결과, ‘회의장 규모의 적합성’, ‘소규모회의실’, ‘실내·외 인테리어 장식과 분위기’, ‘회의장과 숙소와의 거리’, ‘종사원들의 경험과 서비스 수준’, ‘연회장 규모와 수용능력’의 항목에서 높은 중요도와 높은 성취도를 보이고 있음을 확인하였다. 컨벤션수용시설 등의 하드웨어 측면에서 높은 평가를 받아, ICC Jeju가 전문컨벤션시설로서 제기능을 하고 있음을 보여주었으며, 향후 성취도를 유지시키기 위하여 지속적인 관심과 투자가 필요할 것으로 보인다.

‘이동의 편리성’, ‘회의장 임차비’, ‘식음료 품질수준’의 항목은 높은 중요도에 비해 낮은 성취도를 나타내고 있어, 식음료에 대한 품질수준의 제고와 회의장 임차비의 탄력적 적용 등을 적극 추진하여 이 속성들에 대한 성취도의 제고가 시급한 것으로 나타났다.

‘인터넷통신망’, ‘동시통역시설’, ‘회의장 시설의 첨단성’, ‘회의장 보안상태’, ‘시청각장비의 임대요금’, ‘비즈니스 센터 유무’, ‘식음료 가격수준’, ‘회의장 음향과 방음’, ‘센터의 명성/이미지’ 등의 항목은 낮은 중요도를 보이고 있어 투자와 관심면에서 후순위로 돌리고 대신 중요도가 높은 요인들에 우선 배분되어야 함을 지적하고 있다.

특급호텔을 대상으로 컨벤션 개최장소의 선택속성에 대한 분석 결과, ‘실내·외 인테리어 장식과 분위기’, ‘회의장과 숙소와의 거리’, ‘종사원들의 경험과 서비스 수준’, ‘연회장의 규모와 수용능력’, ‘식음료 품질수준’ 등의 항목들이 높은 중요도

와 높은 성취도를 나타내고 있어, 현재의 상태를 지속적으로 유지해야 하는 것으로 분석되고 있으며, ‘회의장 규모의 적합성’, ‘소규모 회의실’, ‘이동의 편리성’, ‘회의장 임차비’ 등 컨벤션수용시설 관련 항목들이 중요도에 비하여 상대적으로 낮은 성취도를 보이고 있다. 이는 회의운영과 직접적으로 연관된 핵심 속성들이므로 호텔에서는 컨벤션수용시설에 대한 성취도의 제고가 시급한 것으로 나타났다.

ICC Jeju와 달리 특급호텔은 식음료와 종사원의 서비스 품질 등의 소프트웨어 측면에서는 경쟁력이 있지만 컨벤션수용시설 등의 하드웨어 측면에서는 ICC Jeju에 비해 취약한 것으로 나타났다. 반면, 낮은 중요도를 보이는 ‘회의장 음향과 방음’, ‘인터넷통신망’, ‘동시통역시설’, ‘회의장시설의 첨단성’, ‘회의장 보안상태’, ‘시청각 장비의 임대요금’, ‘비즈니스 센터 유무’, ‘식음료 가격수준’, ‘호텔의 명성/이미지’, ‘종사원들의 어학능력’ 속성들에 대한 관심과 투자는 품질 개선이 시급한 컨벤션시설 보다 후순위로 돌려야 하는 것으로 나타났다.

4) ICC Jeju / 특급호텔의 전시 속성에 대한 중요도와 성취도

ICC Jeju를 대상으로 전시 개최장소의 선택속성에 대한 분석 결과, ‘전시장 홀개수’, ‘방문객 접근성’, ‘전시장 임차비’ 등의 항목들이 중요도에 비하여 상대적으로 낮은 성취도를 보이고 있는 점을 고려하여 셔틀버스운행을 통한 참가자 편의제공과 전시장 임차비의 탄력적 적용 등의 방안은 ICC Jeju에서 적극적인 전시유치를 위한 마케팅전략 수립에서 의미하는 바가 크다.

‘전시장 규모(면적)’, ‘전시장 최대 높이’, ‘작업 차량의 접근성’, ‘전시장의 전력공급 용량’, ‘대형주차장’의 속성들은 높은 중요도와 높은 성취도를 보이고 있다. 이는 전시 운영과 직접적으로 연관된 핵심적인 속성이므로 앞으로도 성취도를 유지시키기 위한 지속적인 관심과 투자가 요구된다.

한편 ‘전시장 공간분할 가능여부’, ‘소회의장 여부’, ‘비즈니스 센터 여부’, ‘전시장 내 환기·냉난방 시설’, ‘전시장 최대 하중’, ‘전시장 내의 급배수·가스 시설’, ‘전시장의 안전시설’, ‘창고 유무’, ‘인터넷 통신망’ 속성들은 낮은 중요도를 보이고 있어 이에 대한 투자는 오히려 투자효율을 저하시킬 수가 있기 때문에 관심과

투자를 가능한 높은 중요도를 보이는 ‘방문객 접근성’, ‘전시장 임차비’, ‘전시장 홀 개수’ 등 전시의 핵심상품 부분에 집중하여야 할 것이다.

특급호텔의 전시 개최장소 선택속성에 대한 분석 결과, ‘방문객(관람객) 접근성’, ‘전시장의 전력공급 용량’ 속성들은 높은 중요도와 높은 성취도를 나타내고 있는 반면, ‘전시장 규모(면적)’, ‘전시장 홀 개수’, ‘전시장 최대 높이’, ‘작업차량의 접근성’, ‘전시장 임차비’, ‘대형 주차장’ 등 전시를 개최하는데 필수적인 전시수용 시설과 작업환경에 관한 항목들이 높은 중요도에 비해 낮은 성취도를 나타내고 있으며, ICC Jeju와 비교해서도 취약한 것으로 나타났다. 따라서 특급호텔은 전시 개최장소로서 경쟁력을 갖추기 위해서는 무엇보다도 전시수용시설 및 작업환경 등 하드웨어 측면에 대한 집중적인 확충이 선행되는 등의 투자가 필요하다.

‘전시장 공간분할 가능여부’, ‘전시장 최대 하중’, ‘비즈니스 센터 여부’, ‘전시장 내의 급배수·가스 시설’, ‘창고 유무’ 속성들은 ICC Jeju와 마찬가지로 낮은 중요도에 대해 낮은 성취도를 보이고 있어 투자 면에서 저순위로 나타났다.

5) ICC Jeju / 특급호텔의 인센티브투어 속성에 대한 중요도와 성취도

ICC Jeju를 대상으로 인센티브투어 개최장소의 선택속성에 대한 분석 결과, ‘가격수준’, ‘숙박시설과의 접근성’, ‘안전성’, ‘위생’, ‘청결성’, ‘연회장의 이벤트·활동 등 적합여부’, ‘종사원의 불평처리 능력’, ‘쇼핑시설’, ‘식음료 가격 수준’, ‘식음료 품질수준’, ‘편의시설 유무’ 속성들이 높은 중요도와 높은 성취도를 나타내고 있어 이에 대한 지속적인 관심과 투자를 통하여 성취도를 계속 유지시켜야 하는 것으로 나타났다.

특급호텔을 대상으로 인센티브투어 개최장소의 선택속성에 대한 분석 결과, ‘가격수준’, ‘숙박시설과의 접근성’, ‘식음료 가격 수준’, ‘편의시설 유무’ 속성들은 높은 중요도에 비해 낮은 성취도를 나타내고 있어 저렴하고 편리하게 즐길 수 있는 부대서비스 및 인센티브투어 할인 패키지 등의 비용적인 부담을 절감시켜주는 마케팅 전략이 필요한 것으로 나타났다. ‘안전성’, ‘위생’, ‘청결성’, ‘연회장의 이벤트·활동 등 적합여부’, ‘종사원의 불평처리 능력’, ‘쇼핑시설’, ‘식음료 품질수준’ 속성들은 높은 중요도와 높은 성취도를 나타내고 있으므로 인센티브투어 개

최장소로서 경쟁력 강화를 위해서는 참가자의 안전과 호텔의 청결성, 우수한 서비스 품질의 속성들을 부각시키는 적극적인 홍보 전략이 필요하다.

한편, ‘골프 운영여부’, ‘컨시어지 서비스’, ‘회의장 시설’, ‘종사원의 외국어 구사 능력’, ‘카지노 운영여부’, ‘인터넷 이용편의’, ‘부대시설 이용 가능성’, ‘부대시설 이용 가능성’ 속성들은 MICE산업 종사자들이 중요도를 높게 고려하고 있지 않음에 유의하여, 인센티브 고객 유치 시 호텔의 전체서비스(프로그램)를 이용하도록 하는 종합형 상품 보다는 실제로 희망하는 서비스(프로그램)만 골라서 이용하도록 하는 선택형 혹은 맞춤형 상품판매를 통해 비용부담을 절감시켜주는 것도 하나의 판매 전략이 될 것이다.

6) ICC Jeju / 특급호텔의 MICE산업 경쟁력 비교

첫째, 컨벤션 부문에서의 ICC Jeju와 특급호텔의 경쟁력을 비교·분석하면, ICC Jeju는 특급호텔 보다 경쟁 우위를 차지하기 위해서는 ‘실내·외 인테리어 장식과 분위기’, ‘회의장과 숙소와의 거리’, ‘종사원들의 경험과 서비스 수준’, ‘식음료 품질수준’이 특급호텔 보다 향상되어야 하는 한다. 반면, 특급호텔이 컨벤션 개최장소로서 경쟁력 확보를 위해서는 ‘회의장 규모의 적합성’, ‘소규모 회의실’, ‘회의장 임차비’ 부문에서 ICC Jeju 보다 개선되어야 한다.

둘째, 전시 부문에서 ICC Jeju와 특급호텔의 경쟁력을 비교하면, ICC Jeju는 특급호텔과 비교했을 때 전시 개최장소로서 향상되어야 할 부문은 없으며, 지속적인 관리를 통해 유지가 필요하다. 특급호텔은 전시 개최장소로서 경쟁력 확보를 위해서는 ‘전시장 규모(면적)’, ‘전시장 공간분할 가능여부’, ‘전시장 홀 개수’, ‘전시장 최대 높이’, ‘작업차량의 접근성’, ‘방문객 접근성’, ‘전시장 임차비’, ‘전시장의 전력공급 용량’이 ICC Jeju 보다 우선적으로 향상되어야 한다.

마지막으로, 인센티브 투어 부문에서 ICC Jeju와 특급호텔의 경쟁력을 비교하면, ICC Jeju는 ‘숙박시설과의 접근성’, ‘안전성’, ‘위생’, ‘청결성’, ‘연회장의 이벤트·활동 등 적합여부’, ‘종사원의 불평처리 능력’, ‘부대시설 이용 가능성(쇼핑)’, ‘식음료 품질수준’, ‘편의시설 유무’ 항목이 특급호텔 보다 향상되어야 하는 반면, 특급호텔은 ‘가격수준’이 ICC Jeju 보다 향상되어야 한다.

MICE산업이 등장하면서 특급호텔의 기능이 단순한 객실 제공에서 MICE개최 장소로 확대되었다. 특급호텔에서 MICE서비스를 제공하더라도 컨벤션산업의 하드웨어라고 할 수 있는 컨벤션전문시설과 비교했을 때, 컨벤션·전시 수용시설 및 규모 등의 하드웨어 측면에서 한계성이 있을 것이다. 반면, 특급호텔은 다양한 고객의 니즈를 충족시키는 등의 서비스를 중요시 여기고 정기적인 서비스교육을 통해 양질의 서비스를 제공하고자 노력한다. 즉, 서비스 품질 등의 소프트웨어 측면에서는 특급호텔이 컨벤션전문시설보다 강화되어 있다.

MICE산업 종사자들을 대상으로 조사한 MICE개최장소 선택속성의 중요도를 보면, 컨벤션과 전시 부문에서는 수용시설 및 장비 등의 하드웨어 측면을 보다 중요시 여기고, 인센티브투어 부문에서는 식음료품질수준, 위생, 청결 등의 서비스 관련 항목들을 중요시하는 것으로 나타났다.

종합해보면, 하드웨어 부문이 보다 중요한 컨벤션과 전시를 개최하기에는 컨벤션전문시설이 보다 적합할 것이고, 서비스, 즉 소프트웨어 측면이 보다 중요한 인센티브투어를 개최하기에는 특급호텔이 적합할 것이다.

이로써, ICC Jeju와 특급호텔은 컨벤션, 전시, 인센티브투어 등 MICE산업의 분야 별 경쟁우위가 다르므로 서로 경쟁하기 보다는 향후 복합적인 MICE 행사 유치 시 윈윈(win-win) 파트너로서 협력하여 공동 유치하는 것도 검토할 수 있다.

ICC Jeju는 하드웨어 측면에서는 비교우위에 있지만 소프트웨어 측면에서는 서비스의 개선을 위한 관심과 투자가 상대적으로 필요한 반면, 특급호텔은 소프트웨어 측면에서는 ICC Jeju 보다 비교적 높은 성취도 수준을 보이고 있지만 MICE 수용시설 등의 하드웨어 측면에서는 매우 부족함이 지적되고 있다.

ICC Jeju와 특급호텔의 부족한 부분을 보완하기 위하여 전략적 제휴(strategic alliance)를 통하여 부족한 시설 보완과 종사원·식음료 서비스를 공동으로 활용하는 등의 상호보완 관계를 구축하는 것도 검토될 수 있다.

즉, 특급호텔의 회의·연회장·전시장 등 MICE지원시설 부족과 ICC Jeju의 종사원·식음료 서비스 부족을 보완하기 위해서는 MICE수용력 공동 활용 및 직원·케이팅링 파견 등의 유기적인 협력체계를 통해 서로의 경쟁력을 강화하고 지속적인 동반 성장을 이루어낼 수 있는 방안의 모색이 필요하다.

2. 연구의 한계 및 제언

본 연구의 한계는 다음과 같다.

첫째, MICE 행사의 시설별, 지역별 개최현황을 조사하기 위한 자료의 탐색에서 통계자료 조사가 가능한 미팅과 컨벤션만을 대상으로 하였으며 MICE산업 분야의 통계현황에 대한 자료 조사에 한계가 있다.

둘째, 설문지 응답 결과에서 컨벤션전문시설과 특급호텔에서 개최한 행사의 규모가 동일할 것이라는 가정 하에 두 개의 장소가 비교·분석이 되었다. 하지만 컨벤션전문시설과 특급호텔에서 개최한 행사의 규모가 다를 수 있으므로 평가된 행사의 규모가 비교·분석에 포함되지 않은 한계가 있다.

셋째, 본 연구에서는 IP분석기법을 이용하였기 때문에 별도의 요인분석을 실시하지 않았으며, 요인별이 아닌 각 변수들로 신뢰도 분석을 실시함에 따라 연구변수의 신뢰성과 타당성을 확보하는데 한계가 있을 수 있다.

마지막으로, MICE 행사의 개최장소 결정에 영향을 미치는 주체로 MICE참가자, 주최기관 등이 포함 될 수 있으나 본 연구에서는 MICE산업 종사자만을 대상으로 MICE개최장소 선택속성에 대한 상대적 중요도와 만족도를 산출하였다. 향후 MICE산업 종사자뿐만 아니라 MICE참가자 및 주최기관을 조사 대상에 포함하여 비교·분석을 시도하는 등 조사의 폭을 넓혀 보다 심도 있는 연구가 필요하다라고 판단되며, 향후 이러한 점을 감안한 후속 연구가 필요하다고 여겨진다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강봉조(2014). IPA를 이용한 제주지역 전시산업 선택속성 연구, 『제주대학교 경영대학원 석사학위논문』
- 강정은(2002). 국제회의 주최자의 국내 컨벤션시설 선택속성 중요도 및 만족도 연구, 『한림대학교 국제대학원 석사학위논문』
- 권상미·이관표(2012). 『IPA(Importance-Performance) 기법을 이용한 생태리조트(Eco Resort)의 매력성 분석』, 관광·레저연구, 24(3), pp.63-81
- 권영진(2011). MICE산업 경쟁력 평가에 관한 연구: 제주, 서울, 부산의 비교평가를 중심으로, 『제주대학교 경영대학원 석사학위논문』
- 권창희(2003). 국제전시회 서비스 속성이 주최자의 중요도 지각과 참가업체·참관객 만족도에 미치는 영향, 『세종대학교 대학원 박사학위논문』
- 김기영(2002). 전시/컨벤션 개최지 경쟁력 방안에 관한 연구, 『경기대학교 대학원 석사학위논문』
- 김돈유(2004). 전시장 선택 속성에 관한 연구: 전시주최자를 중심으로, 『세종대학교 관광대학원 석사학위논문』
- 김병관(2007). 국제회의 유형별 기획속성에 관한 회의기획가 인식차이 연구: 협회 회의 기획가와 기업 회의 기획가를 대상으로, 『경희대학교 대학원 석사 학위논문』
- 김성섭·임재문·이형룡(2001). 『중요도-실행도 분석을 통한 국제회의평가』, 대한관광경영학회 관광연구, 16(2), pp.257-274
- 김성일(1991). 『중요도-성취도 분석에 의한 공원 경영평가』, 한국산림학회, 80(1). pp.103-108
- 김성혁(1995), 『회의기획가의 호텔선택에 관한 실증적 연구』, 호텔경영학연구, 3, pp.188-189

- 김성혁·오재경(2010), 『MICE 산업론』, 서울: 백산출판사
- 김시중(2005). 『전시컨벤션 개최지 선택속성의 차이 및 선호에 관한 연구』, 산업경제연구, 18(6), pp.2791-2816
- 김유현((2008). AHP를 이용한 주최자의 컨벤션개최지 선택요인에 관한 연구: 국제회의도시를 대상으로, 『경희대학교 대학원 석사학위논문』
- 김은하(2003). 『매력적인 컨벤션 개최 장소로서의 활성화 방안에 대한 탐색적 고찰』, 컨벤션연구, 4, pp.31-48
- 김의근(2010). 『국제회의 개최지 선택요인을 고려한 경쟁력 평가 연구: 16개 시·도를 대상으로』, 관광·레저연구, 22(3), pp.501-520
- 김철원(2008). 『한국관광정책 제32호』, 한국문화관광연구원, p.11
- 김철원·박유미·이향정(2005). 『컨벤션 개최지의 이미지가 만족도 및 사후 반응에 미치는 영향』, 관광학 연구, 28(4), pp.273-294
- 김철원·이태숙(2007). 『컨벤션 개최지의 브랜드 개성 측정항목 개발』, 관광학 연구, 31(1), pp.99-116
- 남궁의용(1994). 회의개최지 속성에 관한 연구, 『세종대학교 대학원 석사학위논문』
- 노용호(1998). 『회의 기획자의 회의장소 선택 특징』, 관광학연구, 22(2)
- 류재숙·박연옥(2006). 『IPA를 이용한 항공사 선택속성평가: 국내항공사를 사례로』, 관광연구저널, 20(2), pp.157-171
- 박경순(2004), 컨벤션호텔 선택속성에 대한 만족도와 재선택에 관한 연구, 『한림대학교 국제학대학원 석사학위논문』
- 박의서·오성환(2010). 『사례 중심의 MICE기획과 운영』, 세림출판, pp.12-13
- 백은희·허정옥(2011). MICE 선택속성의 중요도와 만족도간 차이가 재선택에 미치는 영향, 『한국마케팅관리학회』, 16(3), pp.53-54
- 서병철(2013), 『전시주최사업자의 전시장 개최지 선택속성 연구』, 산업경제연구, 26(3), pp.1449-1469
- 서정아(2007). IPA를 이용한 전시컨벤션 개최지 경쟁력 평가, 『계명대학교 경영대학원 석사학위논문』
- 서주환(2013). 『자전거도로 디자인 활성화를 위한 IPA분석』, 한국디자인지식학회
- 서헌(2011). 『회의기획자(Meeting Planner)의 전시컨벤션센터 선택속성에 대한

- 중요도-성취도 분석연구: 인천지역 S전시컨벤션센터를 대상으로』, 관광·레저연구, 23(3), pp.393-407
- 선종갑(2005). 『호텔컨벤션의 개최지 선택 영향요인 연구』, 호텔관광연구, 7(3), pp.42-59
- 송래현·선종갑(2005). 『컨벤션 경영과 기획』, 서울: 대왕사
- 송평기(2000). 국제회의 개최지 속성변수의 차원별 분류에 따른 개최지 선정의 중요도에 관한 연구, 『경희대학교 경영대학원 석사학위논문』
- 신동일(2011). 『제주지역 컨벤션 개최에 따른 지역경제파급효과 분석』, 제주발전연구원
- 안경모(2008). 『한국의 MICE산업 발전방안』, 경희대학교 관광산업대학원 국제관광전략연구소, pp.11-13
- 안경모·주현식·김수정(2008). 『한국 MICE산업 발전요인이 중앙정부 전담기구 의 역할 및 산업파급효과에 미치는 영향』, 국제지역연구, 12(3)
- 오상훈·고계성(2006). 『섬 관광목적지 매력성 비교 연구: 제주와 오키나와를 중심으로』, 관광학연구, 30(2), pp.201-216
- 오정학(2007). 컨벤션 주최유형에 따른 선택속성과 시설선호도에 대한 연구, 『계명대학교 대학원 석사학위논문』
- 왕영(2012). MICE산업의 구성요소가 개최지 이미지에 미치는 영향에 관한 연구, 『공주대학교 대학원 석사 학위논문』
- 용선중(2010). 컨벤션 開催地의 이미지 形成과 混沌의 解消 過程, 『한양대학교 대학원 박사 학위논문』
- 윤승현(2011). 『전시컨벤션센터의 물리적 환경에 대한 전시컨벤션 주체의 인식 차이에 관한 연구』, 관광·레저연구, 23(1), pp 483-296
- 이단미(2012). 컨벤션 개최지 경쟁력 평가 연구: PCO 인식을 중심으로, 『경희대학교 관광대학원 석사학위논문』
- 이범열(1995), 호텔컨벤션 서비스 만족도에 관한 실증적 연구: 행사주최자 중심으로, 『세종대학교 경영대학원 석사학위논문』
- 이애주·최용 (2003). 『호텔 컨벤션 선택 속성에 관한 연구: 서울지역 컨벤션기획가를 중심으로』

- 이용주(2010). 크루즈 인센티브여행 선택속성에 관한 연구, 『경희대학교 관광대학원 석사학위논문』
- 이은주(2011). 대학원 교육서비스 품질과 학생만족, 행동의도와의 관계: 서울 소재 관광관련학과 대학원 학생 대상, 『세종대학교 관광대학원 석사학위논문』
- 이재근·고선희(2010). 『일본관광객의 한국관광지 선택속성의 중요도-성취도 분석』, 한국콘텐츠학회논문지, 10(9), pp.338-347
- 이재성(2014). 컨벤션 개최지 선호도 측정지표 개발을 통한 포지셔닝 비교 연구 : MDS 분석을 중심으로, 『경희대학교 대학원 박사학위논문』
- 이태숙·김철원(2009). 『컨벤션 개최 목적에 따른 회의유형별 컨벤션 참가자의 선택속성 및 만족도에 관한 인식차이 연구』, 대한관광경영학회, 24(5), pp.85-105
- 이호길·문상정·송정선·박성수(2012). 『MICE산업과 국제회의』, 서울: 백산출판사
- 전채구(2007), 컨벤션 개최지역 및 개최호텔의 선택속성에 대한 중요도와 성취도 연구, 『배재대학교 대학원 박사학위논문』
- 주영민(2010). MICE산업의 기회와 도전, 『삼성경제연구소 경제포커스』, 281, p.24
- 최병춘(2010). MICE 산업 동향 연구, 『한국콘텐츠학회』, 8(4), p.48
- 최용민(2010). 『MICE산업의 현 주소와 육성 전략』, 한국무역협회
- 최정자·주현식(2002). 『전시참가자의 동시와 만족에 관한 연구: 국내 서울, 부산, 대구 컨벤션센터 방문객들을 중심으로』, 관광연구, 18(2), pp.235-256
- 최지애(2002). 국제회의기획 진흥에 관한 연구 : 국제회의기획가로서의 접근, 『세종대학교 대학원 석사학위 논문』
- 하유진(2008), 컨벤션 개최지로서 국내 컨벤션센터 선정에 관한 연구, 『경희대학교 대학원 석사학위논문』
- 한국관광공사(2008). 『한국의 MICE산업 발전 방안』
- 한국관광공사(2013). ‘방한 인센티브여행 실태조사’
- 한국관광공사. MICE산업통계조사연구(2009-2012)
- 한국컨벤션전시산업연구원(2008). 『컨벤션통계 개선방안 연구용역』, 한국컨벤

선전시산업연구원

- 한국컨벤션전시산업연구원(2012). 경기도 MICE산업 중장기 육성방안
- 한아름(2002). 국제회의 개최지 선택속성에 대한 만족이 재방문 의도에 미치는 영향, 『경기대학교 대학원 석사학위논문』
- 홍성화(2003), 『제주지역 컨벤션산업 경쟁력에 대한 컨벤션기획자와 컨벤션 참가자 집단간 인식차이분석』, 관광연구, 18(2), pp.275-287
- 홍성화(2008), 『컨벤션 개최지와 개최장소 이미지의 상호관계 연구』, 32(1), pp.31-52
- 홍성화·임하정(2008). 『중국 기업 인센티브 투어 유치를 위한 제주특별자치도의 수용태세 개선방안』, 한국관광·레저학회, 20(2), pp.189-208

2. 국외문헌

- American Society of Association Executives(1992). *Association meeting trends 1992*, Washington: ASAE
- Astroff, M. T., & Abbey, J. R.(1998). *Convention Sales and Services, 5th edition*, New York: Waterbury Press
- Aurélie Girod(2009). An Analysis of the Development of MICE industry, Bournemouth University
- Choi, J. J. (2004). Association Convention Planners' Site Selection and Satisfaction: *A State Association Market*, A Doctoral Dissertation, *Kansas State University*
- Chu, R. K. S. & Choi, T.(2000). An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: A comparison of business and leisure travelers, *Tourism Management*, 21, pp.363-377
- Crouch, G. I. and Ritchie J.R.(1998). Convention Site Selection Research: A Review, Conceptual Model, and Propositional Framework.

- Journal of Convention & Exhibition Management*, 1(1), 49-69
- Davidson, R. and Rogers, T.(2006). *Marketing destinations and venues for conferences, conventions and business events*, Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Hailin Qu, Lan Li, Gilder Kei Tat Chu(2000). The comparative analysis of Hong Kong as an International conference destination in Southeast Asia, *Tourism Management*
- Hu, C. and Hiemstra, S.J., 1996. Hybrid Conjoint Analysis as a Research Technique to Measure Meeting Planners' Preferences in Hotel Selection, *Journal of Travel Research*, 35 (fall), 62-69
- International Congress and Convention Association(2012). *Statistics Report 2002-2011*
- Johnson, L.(1999). MICE - Size and Economic impact of the meeting sector, *BTR Tourism Research Report*
- Ladkin, A. and Spiller, J., 2000. *The Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions Industry*, London: Travel and Tourism Intelligence
- Lennon, J.J., Smith, H., Cockerell, N. and Trew, J.(2006). *Benchmarking National Tourism Organizations and Agencies, Understanding Best Practice*, Amsterdam: Elsevier, p.184
- Leo M. Renaghan, Michael Z. Kay(1987). What Meeting Planners Want : The Conjoin Analysis Approach, *The Cornell H.R.A*, Quarterly, pp.67-76
- Liping A. Cai, Billy Bai, Alastair M. Morrison(2001). Meeting and Conventions as Segment of Rural Tourism: The Case of Rural Indina, *Journal of Convention & Exhibition Management*, 3(3)
- Meetings & Conventions(1996). *The Meetings Market Study*, Seccaucus, NJ: Cahners Business Information, p.169
- Meetings & Conventions Magazine(2000), *The 2000 Meetings Market Study*
- Montgomery, R.J., & Strick, S.K.(1995). *Meetings, Conventions, and*

- Expositions: An Introduction to the Industry*, New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Oppermann, M. (1996). Convention destination images: analysis of association meeting planners' perceptions, *Tourism Management*, 17(3), 177.
- Oppermann(1996). Convention Cities - Images and Changing Fortunes, *The Journal of Tourism Studie*, 7(1)
- Roger T(1998). *Conferences: A Twenty-First Century Industry*. England: Addition Wesley Longman Limited
- Rogers, T.(2003). *Conférence and Conventions-a Global Industry*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Swarbrooke, J. and Horner, S.(2001). *Business Travel and Tourism*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Weirich, M. L.(1992). *Meetings and Conventions Management*, NY: Delmar Publishers

3. 기타문헌

- 김병관(2013). MICE산업을 파헤치다(2013.02.25). SK행복지기 블로그에서 발췌
- 세계여행신문(2012). '韓 관광시장, MICE영역확장 주목' 기사 발췌
- 이다예(2013). 부산국제영화제, 하나의 산업이 되다. 산업융합과신성장동력웹진, 42, 정보통신산업진흥원
- 이동훈 외(2010). 『서울 G20 정상회의의 기대효과』, 삼성경제연구소
- 한국관광공사 보도자료(2013.06.05.) '2012년 한국 국제회의 개최건수 세계 5위'
- KB금융지주 경영연구소(2013). MICE 산업에 대한 이해, 『KB금융지주 경영연구소』

부록 : 조사 설문지

■ 설문조사 ■

제주지역의 국제회의 및 전시, 인센티브투어 개최 장소로서 선택속성 비교 - 제주국제컨벤션센터와 특급호텔 비교를 중심으로 -

안녕하십니까? 바쁘신 데도 불구하고 본 설문조사에 응해주셔서 감사합니다.
저는 제주대학교 경영대학원 관광경영학과 석사과정생인 김나미입니다.
본 설문지는 저의 석사학위 논문자료를 수집하기 위한 것으로, 제주 MICE산업의 발전을 위한 연구 및 학술적 목적으로 쓰일 것입니다.

응답내용은 통계처리에 의한 연구목적으로만 사용될 것임을 약속드립니다.
다시 한 번 본 조사에 협조해 주신데 대하여 진심으로 감사드립니다.

- 연구 총 책임자 : 김나미(제주대학교 경영대학원 관광경영학과 석사과정)
- 지도교수 : 홍성화(제주대학교 관광경영학과 교수)
- 연락처 : sinsia45@nate.com / 010-9267-0409

A. 귀하의 성별은?

- ① 남자 ② 여자

B. 다음 중 귀하가 속한 기관은 어디입니까?

- ① PCO(국제회의대행업체) ② PEO(전시대행업체) ③ 컨벤션전문시설
④ DMO(컨벤션 마케팅 전담기구: KTO, CVB 등) ⑤ 기타()

C. 귀하의 MICE 및 관련분야 경력은 어떻게 되십니까?

- ① 1년 미만 ② 1~3년 ③ 4~9년 ④ 10~14년 ⑤ 15년 이상

D. 귀하의 직위는 어떻게 되십니까?

- ① 사원 ② 대리(급) ③ 과장(급) ④ 팀장(급) ⑤ 부장 이상

E. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 전문대학 졸업 이하 ② 대학교 졸업 ③ 대학원 재학 이상

F. 귀하의 연간 소득은 어떻게 되십니까?

- ① 2천만 원 이하 ② 3천만 원 이하 ③ 4천만 원 이하 ④ 4천만 원 이상
⑤ 그 이상

G. 귀하께서 현재 근무하는 직장은 어느 지역에 있습니까?

- ① 수도권 ② 비수도권(제주도 제외) ③ 제주도

=====

I. 다음은 국제회의 및 전시, 인센티브 투어의 개최장소 속성에 관한 질문입니다. 국제회의 및 전시, 인센티브 투어 개최 시 개최장소를 선택하는데 있어 고려하는 다음의 속성 중 중요하게 여기는 정도를 체크해 주시면 감사하겠습니다.

I-1) 국제회의의 개최장소 선정 시 중요도

국제회의의 개최 시		중요도 낮음 ←			→ 중요도 높음	
1	회의장 규모의 적합성	①	②	③	④	⑤
2	소규모 회의실(회의실 이용의 다양성)	①	②	③	④	⑤
3	회의장 음향과 방음	①	②	③	④	⑤
4	인터넷 통신망	①	②	③	④	⑤
5	동시통역 시설	①	②	③	④	⑤
6	센터·호텔의 명성/이미지	①	②	③	④	⑤
7	이동의 편리성(교통, 접근성)	①	②	③	④	⑤
8	회의장 시설의 첨단성	①	②	③	④	⑤
9	회의장 보안상태	①	②	③	④	⑤
10	회의장 임차비	①	②	③	④	⑤
11	시청각 장비의 임대요금	①	②	③	④	⑤
12	실내, 외 인테리어 장식과 분위기	①	②	③	④	⑤
13	회의장과 숙소와의 거리	①	②	③	④	⑤
14	종사원들의 경험과 서비스 수준	①	②	③	④	⑤
15	종사원들의 어학능력	①	②	③	④	⑤
16	연회장(그룹 식사장소)의 규모와 수용능력	①	②	③	④	⑤
17	비즈니스 센터 유무	①	②	③	④	⑤
18	식음료 가격 수준(또는 할인율)	①	②	③	④	⑤
19	식음료 품질수준	①	②	③	④	⑤

I-2) 전시 개최장소 선정 시 중요도

전시 개최 시		중요도 낮음 ←————→ 중요도 높음				
1	전시장 규모(면적)	①	②	③	④	⑤
2	전시장 공간분할 가능여부	①	②	③	④	⑤
3	전시장 홀 개수	①	②	③	④	⑤
4	전시장 최대 높이	①	②	③	④	⑤
5	전시장 최대 하중	①	②	③	④	⑤
6	작업 차량의 접근성	①	②	③	④	⑤
7	방문객(관람객) 접근성	①	②	③	④	⑤
8	전시장 임차비	①	②	③	④	⑤
9	소회의장 여부	①	②	③	④	⑤
10	비즈니스 센터 여부	①	②	③	④	⑤
11	전시장 내 환기·냉난방 시설	①	②	③	④	⑤
12	전시장의 전력공급 용량	①	②	③	④	⑤
13	전시장 내의 급배수·가스 시설	①	②	③	④	⑤
14	전시장의 안전시설	①	②	③	④	⑤
15	창고 유무	①	②	③	④	⑤
16	인터넷 통신망	①	②	③	④	⑤
17	대형 주차장	①	②	③	④	⑤

I-3) 인센티브투어 개최장소 선정 시 중요도

인센티브투어 개최 시		중요도 낮음 ← → 중요도 높음				
1	가격수준	①	②	③	④	⑤
2	옵션 투어 운영 여부(카지노)	①	②	③	④	⑤
3	옵션 투어 운영 여부(골프)	①	②	③	④	⑤
4	숙박시설과의 접근성	①	②	③	④	⑤
5	안전성	①	②	③	④	⑤
6	위생	①	②	③	④	⑤
7	청결성	①	②	③	④	⑤
8	인터넷 이용편의	①	②	③	④	⑤
9	컨시어지 서비스	①	②	③	④	⑤
10	회의장 시설	①	②	③	④	⑤
11	연회장의 이벤트·활동 등 적합여부	①	②	③	④	⑤
12	종사원의 외국어 구사 능력	①	②	③	④	⑤
13	종사원의 불평처리 능력	①	②	③	④	⑤
14	부대시설 이용 가능성(사우나)	①	②	③	④	⑤
15	부대시설 이용 가능성(마사지)	①	②	③	④	⑤
16	부대시설 이용 가능성(쇼핑)	①	②	③	④	⑤
17	식음료 가격 수준(또는 할인율)	①	②	③	④	⑤
18	식음료 품질수준	①	②	③	④	⑤
19	편의시설 유무	①	②	③	④	⑤

II. 다음 문항은 귀하께서 국제회의 및 전시, 인센티브 투어 참가 시에 느끼셨던 시설 만족과 관련된 문항입니다. 제주국제컨벤션센터(ICC JEJU)와 호텔 컨벤션 시설을 비교하여 만족스러웠던 정도를 체크해 주시면 감사하겠습니다.

(* 호텔 컨벤션 시설은 제주도 중문관광단지 내 소재한 5성급호텔 이상의 시설로 제주신라호텔과 롯데호텔제주가 여기에 속합니다.)

전혀 만족하지
않음 만족하지
않음 보통 만족함 매우 만족함

① ② ③ ④ ⑤

II-1) 국제회의 개최 장소로서 시설 만족에 관한 질문입니다.

항 목		ICC JEJU					호텔				
1	회의장 규모의 적합성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	소규모 회의실(회의실 이용의 다양성)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	회의장 음향과 방음	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	인터넷 통신망	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	동시통역 시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6	센터·호텔의 명성/이미지	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
7	이동의 편리성(교통, 접근성)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
8	회의장 시설의 첨단성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
9	회의장 보안상태	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
10	회의장 임차비	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
11	시청각 장비의 임대요금	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
12	실내, 외 인테리어 장식과 분위기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
13	회의장과 숙소와의 거리	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
14	종사원들의 경험과 서비스 수준	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
15	종사원들의 어학능력	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
16	연회장(그룹 식사장소)의 규모와 수용능력	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
17	비즈니스 센터 유무	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
18	식음료 가격 수준(또는 할인율)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
19	식음료 품질수준	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

II-2) 전시 개최 장소로서 시설 만족에 관한 질문입니다.

항 목		ICC JEJU					호텔				
1	전시장 규모(면적)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	전시장 공간분할 가능여부	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	전시장 홀 개수	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	전시장 최대 높이	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	전시장 최대 하중	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6	작업 차량의 접근성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
7	방문객(관람객) 접근성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
8	전시장 임차비	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
9	소회의장 여부	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
10	전시장 등록업체의 다양성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
11	전시장 내 환기·냉난방 시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
12	전시장의 전력공급 용량	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
13	전시장 내의 급배수·가스 시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
14	전시장의 안전시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
15	창고 유무	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
16	인터넷 통신망	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
17	대형 주차장	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

II-3) 인센티브투어 개최 장소로서 시설 만족에 관한 질문입니다.

항 목		ICC JEJU					호텔				
1	가격수준	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	옵션 투어 운영 여부(카지노)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	옵션 투어 운영 여부(골프)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	숙박시설과의 접근성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	안전성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6	위생	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
7	청결성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
8	인터넷 이용편의	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
9	컨시어지 서비스	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
10	회의장 시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
11	연회장의 이벤트·활동 등 적합여부	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
12	종사원의 외국어 구사 능력	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
13	종사원의 불평처리 능력	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
14	부대시설 이용 가능성(사우나)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
15	부대시설 이용 가능성(마사지)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
16	부대시설 이용 가능성(쇼핑)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
17	식음료 가격 수준(또는 할인율)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
18	식음료 품질수준	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
19	편의시설 유무	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

※ 본 설문에 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다. ※