

濟州道 觀光客에 對한 設問調查研究

- 觀光不滿要因을 中心으로 -

張 聖 洙*

目	次
I. 序 言	
II. 調查方法	
III. 調查結果 分析	
IV. 要約 및 結論	

I. 序 言

관광이란 소비행위의 一種이며, 관광객은 하나의 소비자로서 관광여행 비용을 代價로 지불하면서 관광지에서의 소비만족감을 향유한다고 할 수 있다. 그런데 어떤 소비자가 상품의 구매·소비시에 받은 경험 내지 인상은 소비자 자신의 다음의 소비태도와 활동에 결정적인 영향을 미치게 마련이다.¹⁾

그러므로, 관광객이 스스로 방문했던 관광지에서 관광 소비시에 실망 또는 불만, 심지어 기만의 확신까지를 느끼게 된다면 그에 수반할 소비행위의 否定的 反作用은 견잡을 수 없이 클 수 밖에 없으며, 同時에 관광소비를 誘導해야 할 관광지의 입장에서는 “관광객이 경험에 만족하지 않는 한 관광매력으로서의 기능은 결코 완수될 수 없다.”²⁾ 고 단언되는 바와 같이 본연의

* 社會科學大學 觀光學科 專任講師

- 1) J. H. Myers & W. H. Reynolds (共著) \李宗夏(譯), 「消費者行動과 마케팅 管理」, 博英社, 1975, PP. 166~169.
- 2) Clare A. Gunn, *Vacationscape - Designing Tourist Regions*, Asla, Studies in Tourism-Recreation No. 1, Bureau of Business Research The University of Texas at Austin, 1972. P. 38.

기능의 유지·확대에 커다란 지장이 초래될 것임에 틀림없다.

이와 같이 볼 때 어떤 관광지를 방문한 관광객을 대상으로 관광불만을 중심으로 한 관광동향을 조사하는 일은 관광소비촉진 내지 관광지개발을 위해서 매우 필수적인 작업이 아닐 수 없다.

본 조사연구는 적극적인 善의 창출보다 우선 必要惡의 제거를 추구하는 부분적 점진주의(disjointed incrementalism)에 입각한 思考下에 건전한 관광소비환경조성에 필요한 보다 합리적이고 과학적인 기초자료를 구하려는 목적과 더불어 여태까지의 제주도 관광객에 대한 旅行性向 및 소비형태연구에서 비교적 등한시돼 왔던 관광불만요인을 규명해 보고자 하는 목적에서 이루어진 것이다.

本考는 제주도 관광의 바람직한 정책방향을 탐구하는 데 있어서 광범위하게 널려진 자료수집의 一環으로서 주목해 본 局部的 관심사에 불과한 것이나, 尙後 제주도 관광소비불만의 동향파악 또는 餘他관광지와 비교연구에 있어서 객관적 준거로서 응용될 가치가 충분히 있다고 생각하는 바이다.

Ⅱ. 調 査 方 法

1. 조사내용

본 조사연구는 총 32개의 설문항목을 정하고 그 중 1문항을 제외한 나머지 全 問項을 폐쇄식 질문(Closed Questions)으로 설계한 設問紙에 의해 이루어졌는데, 이는 다음과 같은 점들을 자세히 고찰·정리하기 위해서였다.

- 1) 관광여행비용
- 2) 숙박시설 이용에 대한 불만
- 3) 교통수단 이용에 대한 불만
- 4) 음식점 이용에 대한 불만
- 5) 기념품 구매에 대한 불만
- 6) 공중위생시설 및 휴게시설 이용에 대한 불만
- 7) 지역주민의 친절도에 대한 느낌
- 8) 관광종사원에 대한 불만
- 9) 관광여행계약준수에 대한 불만
- 10) 한라산 등반시 느끼는 불만

濟州道 觀光客에 對한 設問調査研究

- 11) 제주도의 물가수준 및 지정관광지 입장요금에 대한 느낌
- 12) 제주도 관광에 대한 전반적인 만족도
- 13) 제주도 관광의 가장 돋보이는 매력
- 14) 제주도 관광에서 가장 인상깊은 관광명소
- 15) 제주도 관광시 느끼는 가장 큰 애로점
- 16) 관광불편의 신고기관에 대한 지식 및 이용

2. 조사대상

본 조사는 조사기간 중 제주도를 방문했던 만 18세 이상의 내국인 관광객 284명과 일본인 관광객 120명을 대상으로 하여 실시되었다.

3. 조사기간

본 조사는 肥大한 요구의 설문내용을 감안하여 우선 조사원의 조사편의를 위해 관광성수기를 피한 시기에 행했으며 아울러 충분한 크기의 사례수를 얻고자 가급적 시간적 여유를 두고 실시하였는 바, 모든 조사는 1985. 8. 24~1985. 9. 15 사이에 진행되었다.

4. 현지조사장소

제주국제공항 및 여객선터미널, 제주시내 몇몇 숙박업소

5. 조사방법

본 조사는 훈련된 조사원³⁾이 조사대상자들에게 조사목적 및 설문 내용에 대한 설명을 하고 설문지를 배부하여 응답자가 직접 기입하는 自己記述法 (Self-Administrative Method)을 사용하였으며, 설문지는 國文版과 日文版을 각각 사용하였다.

6. 표본구성

본 조사연구의 標本은 내국인 관광객 278명, 일본인 관광객 91명으로 확정하였는 바, 이는 조사 대상자들로부터 회수된 설문지 가운데 記載內容이 不實하다고 판단된 것들을 전부 제외한 숫자이다. <表-1 참조>

3) 조사원으로는 사단법인 전국주부교실 제주도지부 소비자개발센터의 모니터요원 11명이 동원되었음.

〈表一〉 標本の 構成

區 分	內 國 人		日 本 人	
	事例數(名)	構成比(%)	事例數(名)	構成比(%)
全 體	278	100.0	91	100.0
性 別				
男	172	61.9	79	86.8
女	106	38.1	12	13.2
年 齡 別				
19歲 以下	5	1.8	3	3.3
20歲 ~ 29歲	137	49.3	12	13.2
30歲 ~ 39歲	77	27.7	37	40.7
40歲 ~ 49歲	40	14.4	27	29.7
50歲 ~ 59歲	17	6.1	7	7.7
60歲 ~ 69歲	2	0.7	5	5.5
70歲 以上	—	—	—	—
性 · 年 齡 別				
(男 子)				
19歲 以下	4	1.4	2	2.2
20歲 ~ 29歲	67	24.1	9	9.9
30歲 ~ 39歲	59	21.2	33	36.3
40歲 ~ 49歲	27	9.7	24	26.4
50歲 ~ 59歲	13	4.7	6	6.6
60歲 ~ 69歲	2	0.7	5	5.5
70歲 以上	—	—	—	—
(女 子)				
19歲 以下	1	0.4	1	1.1
20歲 ~ 29歲	70	25.2	3	3.3
30歲 ~ 39歲	18	6.5	4	4.4
40歲 ~ 49歲	13	4.7	3	3.3

濟州道 觀光客에 對한 設問調査研究

區 分	內 國 人		日 本 人	
	事例數(名)	構成比(%)	事例數(名)	構成比(%)
50歲 ~ 59歲	4	1.4	1	1.1
60歲 ~ 69歲	—	—	—	—
70歲 以上	—	—	—	—
<u>教育水準別</u>				
國 卒 以 下	2	0.7	3	3.3
中 卒	15	5.4	11	12.1
高 卒	141	50.7	42	46.2
大 卒	120	43.2	35	38.5
<u>職 業 別</u>				
農 · 漁 業	11	4.0	4	4.4
公 務 員	27	9.7	8	8.8
會 社 員	114	41.0	43	47.3
商 業	42	15.1	21	23.1
製 造 業	9	3.2	2	2.2
學 生	25	9.0	5	5.5
主 婦	42	15.1	7	7.7
無 職	8	2.9	1	1.1
<u>訪問目的別</u>				
觀 光	216	77.7	66	72.5
商 用	20	7.2	4	4.4
文 化	2	0.7	4	4.4
宗 教	1	0.4	1	1.1
公 務	5	1.8	1	1.1
調 查 · 視 察	14	5.0	2	2.2
親 知 訪 問	11	4.0	8	8.8
其 他	9	3.2	5	5.5
<u>訪問回數別</u>				
1 回	161	57.9	44	48.4

이데올로기 研究論叢

區 分	內 國 人		日 本 人	
	事例數(名)	構成比(%)	事例數(名)	構成比(%)
2 回	70	25.2	20	22.0
3 回	26	9.4	14	15.4
4 回 以上	21	7.6	10	11.0
無 應 答	—	—	3	3.3
<u>滯在日數別</u>				
1 泊 以下	6	2.2	12	13.2
2 泊	125	45.0	29	31.9
3 泊	109	39.2	27	29.7
4 泊	19	6.8	9	9.9
5 泊 以上	19	6.8	10	11.0
無 應 答	—	—	4	4.4
<u>旅行形態別</u>				
個 人	51	18.3	25	27.5
新婚 또는 夫婦 同伴	109	39.2	11	12.1
家 族 同 伴	41	14.7	9	9.9
親舊 또는 親知 同伴	42	15.1	7	7.7
職場 또는 社會 團體	25	9.0	21	23.1
旅行社 募集 團體	10	3.6	18	19.8

Ⅲ. 調查結果分析

1. 관광여행비용

관광객 1인을 기준으로 할 때 내국인 관광객은 대부분 10만원 이상의 관광비용을 소비하고 있다. 즉, <表-2>에서 보듯이 10~20만원대가 전체의 26.3%, 20~30만원대가 29.1%, 30만원 이상이 25.2%를 차지하는 가운데 10만원 이하의 관광비용을 소비하는 관광객은 전체의 20%에 못

濟州道 觀光客에 對한 設問調査研究

< 表-2 > 내국인 관광객의 1인당 관광여행비용

구 분		내 국 인 관 광 여 행 비 용					
		계	5만원 이하	5만원~10만원	10만원~20만원	20만원~30만원	30만원 이상
전 체		278(100.0)	14(5.0)	40(14.4)	73(26.3)	81(29.1)	70(25.2)
성 별	남	172(100.0)	8(4.7)	23(13.4)	36(20.9)	61(35.5)	44(25.6)
	녀	106(100.0)	6(5.7)	17(16.0)	37(34.9)	20(18.9)	26(24.5)
연령별	19세 이하	5(100.0)	3(60.0)	2(40.0)	-	-	-
	20세~29세	137(100.0)	9(6.6)	20(14.6)	42(30.7)	32(23.4)	34(24.8)
	30세~39세	77(100.0)	2(2.6)	9(11.7)	18(23.4)	31(40.3)	17(22.1)
	40세~49세	40(100.0)	-	4(10.0)	9(22.5)	14(35.0)	13(32.5)
	50세~59세	17(100.0)	-	5(29.4)	4(23.5)	2(11.8)	6(35.3)
	60세 이상	2(100.0)	-	-	-	2(100.0)	-
방 문 목적별	순수관광	216(100.0)	6(2.8)	25(11.6)	58(26.9)	66(30.6)	61(28.2)
	겸목적관광	62(100.0)	8(12.9)	15(24.2)	15(24.2)	15(24.2)	9(14.5)
방 문 횟수별	처음	161(100.0)	8(5.0)	25(15.5)	39(24.2)	46(28.6)	43(26.7)
	2회	70(100.0)	5(7.1)	11(15.7)	19(27.1)	18(25.7)	17(24.3)
	3회	26(100.0)	1(3.8)	3(11.5)	10(38.5)	9(34.6)	3(11.5)
	4회 이상	21(100.0)	-	1(4.8)	5(23.8)	8(38.1)	7(33.3)
체 재 일수별	1박 이하	6(100.0)	1(16.7)	3(50.0)	1(16.7)	1(16.7)	-
	2박	125(100.0)	2(1.6)	22(17.6)	40(32.0)	39(31.2)	22(17.6)
	3박	109(100.0)	5(4.6)	12(11.0)	24(22.0)	34(31.2)	34(31.2)
	4박	19(100.0)	2(10.5)	1(5.3)	4(21.1)	4(21.1)	8(42.1)
	5박 이상	19(100.0)	4(21.1)	2(10.5)	4(21.1)	3(15.8)	6(31.6)
여 행 형태별	개인	51(100.0)	5(9.8)	13(25.5)	10(19.6)	12(23.5)	11(21.6)
	신혼·부부동반	109(100.0)	1(0.9)	4(3.7)	26(23.9)	41(37.6)	37(33.9)
	가족동반	41(100.0)	2(4.9)	5(12.2)	10(24.4)	6(14.6)	18(43.9)
	친구·친지동반	42(100.0)	2(4.8)	12(28.6)	17(40.5)	11(26.2)	-
	직장·사회동반	25(100.0)	4(16.0)	2(8.0)	7(28.0)	9(36.0)	3(12.0)
	여행사모집단체	10(100.0)	-	4(40.0)	3(30.0)	2(20.0)	1(10.0)

이대올로지 研究論叢

〈表-3〉 일본인 관광객의 1인당 관광여행비용

구 분		일 본 인 관 광 여행 비용					
		계	5 만엔 이 하	5 만엔~ 10 만엔	10 만엔~ 20 만엔	20 만엔~ 30 만엔	30 만엔 이 상
전 체		91(100.0)	3(3.3)	15(16.5)	41(45.1)	22(24.2)	10(11.0)
성 별	남	79(100.0)	3(3.8)	13(16.5)	35(44.3)	20(25.3)	8(0.1)
	녀	12(100.0)	-	2(16.7)	6(50.0)	2(16.7)	2(16.7)
연령별	19세 이하	3(100.0)	-	1(33.3)	2(66.7)	-	-
	20세 ~ 29세	12(100.0)	1(8.3)	2(16.7)	7(58.3)	2(16.7)	-
	30세 ~ 39세	37(100.0)	1(2.7)	7(18.9)	18(48.6)	6(16.2)	5(13.5)
	40세 ~ 49세	27(100.0)	1(3.7)	2(7.4)	11(40.7)	10(37.0)	3(11.1)
	50세 ~ 59세	7(100.0)	-	1(14.3)	2(28.6)	3(42.9)	1(14.3)
	60세 이상	5(100.0)	-	2(40.0)	1(20.0)	1(20.0)	1(20.0)
방 문 목적별	순 수 관 광	66(100.0)	3(4.5)	11(16.7)	32(48.5)	14(21.2)	6(9.1)
	겸 목 적 관 광	25(100.0)	-	4(16.0)	9(36.0)	8(32.0)	4(16.0)
방 문 횟수별	처 음	44(100.0)	1(2.3)	8(18.2)	28(63.6)	6(13.6)	1(2.3)
	2 회	20(100.0)	1(5.0)	3(15.0)	6(30.0)	7(35.0)	3(15.0)
	3 회	14(100.0)	1(7.1)	2(14.3)	4(28.6)	3(21.4)	4(28.6)
	4 회 이 상	10(100.0)	-	1(10.0)	2(20.0)	5(50.0)	2(20.0)
	무 응 답	3(100.0)	-	1(33.3)	1(33.3)	1(33.3)	-
체 재 일수별	1 박 이 하	12(100.0)	-	1(8.3)	10(83.3)	1(8.3)	-
	2 박	29(100.0)	-	5(17.2)	19(65.5)	4(13.8)	1(3.4)
	3 박	27(100.0)	3(11.1)	3(11.1)	6(22.2)	11(40.7)	4(14.8)
	4 박	9(100.0)	-	4(44.4)	2(22.2)	2(22.2)	1(11.1)
	5 박 이 상	10(100.0)	-	-	3(30.0)	4(40.0)	3(30.0)
	무 응 답	4(100.0)	-	2(50.0)	1(25.0)	-	1(25.0)
여행 형태별	개 인	25(100.0)	1(4.0)	2(8.0)	8(32.0)	9(36.0)	5(20.0)
	신혼·부부동반	11(100.0)	-	4(36.4)	4(36.4)	1(9.1)	2(18.2)
	가족동반	9(100.0)	1(11.1)	2(22.2)	4(44.4)	-	2(22.2)
	친구·친지동반	7(100.0)	-	1(14.3)	3(42.9)	2(28.6)	1(14.3)
	직장·사회동반	21(100.0)	-	5(23.8)	11(52.4)	5(23.8)	-
여행사모집단체	18(100.0)	1(5.6)	1(5.6)	11(61.1)	5(27.8)	-	

미치고 있다. 4)

관광여행비용을 관광객의 구성별로 一見해서 살펴보면 성별로는 남자가 여자보다, 방문목적별로는 순수관광이 겸목적관광보다 다소 많은 비용을 소비하는 것으로 보여지며, 방문횟수에 따른 차이는 뚜렷이 찾아보기 어렵다고 할 수 있다. 그리고 확연히 드러나지는 않지만 연령별로는 30세 이상이 그 이하의 연령층에 비해 보다 관광소비가 많다고 파악되며, 체재일수증가에 따르는 상응한 관광비용의 증가현상도 엿보이고 있다. 여행형태별로는 개인여행이 단체여행보다 각 비용수준별로 고른 비용분포를 나타내고 있으며, 단체여행의 경우 가족단위여행이 기타의 단체여행보다 관광비용소비가 한층 높은 것으로 나타나고 있다.

한편, 일본인 관광객의 1인당 관광여행비용은 <表-3>에서 보는 바와 같이 10~20만엔대가 전체의 45.1%로서 가장 많고, 그 다음 20~30만엔대의 24.2%, 5~10만엔대의 16.5%의 順이며, 30만엔 이상이 11.0%, 5만엔 이하가 3.3%로서 나타나고 있다.

2. 숙박시설 이용에 대한 불만

주로 이용했던 숙박시설로서 내국인 관광객은 56.5%가 호텔, 30.2%가 여관을 들고 있다. 또한 극히 일부이기는 하나 젊은 연령층에서는 여인숙·민박·캠프 등을 주로 이용했다는 사례도 있다. 이에 비해 일본인 관광객은 73.6%가 호텔을, 그리고 14.3%가 여관을 주로 이용했다고 답해 내국인 관광객보다 고급시설을 이용하고 있음을 짐작할 수 있다. <表-4 참조>

이용했던 숙박시설에 대해서는 대부분 만족하고 있다고 보아지나, 「나쁜 편이다」라고 응답한 경우도 내국인 관광객 중 4.0%, 일본인 관광객 중 5.5%를 짐하고 있다. <表-5 참조>

이러한 가운데 숙박시설 이용시 불만스러운 점으로서 지적되고 있는 것은 내국인의 경우 비싼요금(조사대상자중 25.5%), 불결 및 시설미비(18.7%), 주위환경 소란(13.6%) 등이며, 일본인의 경우 불결 및 시설미비(23.1%), 비싼요금(18.7%), 불친절(11.0%) 등의 順으로 불만을 지적하고 있다. <表-6 참조>

4) 1982년의 경우 제주도의 내국인 관광객의 1인당 소비지출액은 평균 13만여원(제주도 설문조사)으로 전국평균 24,500원의 5배가 넘는 수준이었음.

高南旭, "濟州地域의 觀光産業振興方案", 「耽羅文化」, 第4號, 濟州大學校 耽羅文化研究所, 1985, P. 95. 參照

< 表-4 > 주로 이용한 숙박시설

구분	내						국						일본인
	계	성		별	연			령			별		
		남	녀		19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이상			
호텔	157 (56.5)	104 (60.5)	53 (50.0)	-	76 (55.5)	48 (62.3)	24 (60.0)	8 (47.1)	1 (50.0)	67 (73.6)			
여관	84 (30.2)	51 (29.7)	33 (31.1)	3 (60.0)	35 (25.5)	21 (27.3)	15 (37.5)	9 (52.9)	1 (50.0)	13 (14.3)			
여인숙	9 (3.2)	8 (4.7)	1 (0.9)	1 (20.0)	6 (4.4)	1 (1.3)	1 (2.5)	-	-	1 (1.1)			
민박	7 (2.5)	1 (0.6)	6 (5.7)	-	7 (5.1)	-	-	-	-	4 (4.4)			
캠프	8 (2.9)	4 (2.3)	4 (3.8)	-	5 (3.6)	3 (3.9)	-	-	-	2 (2.2)			
기타	13 (4.7)	4 (2.3)	9 (8.5)	1 (20.0)	8 (5.8)	4 (5.2)	-	-	-	4 (4.4)			
합계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)			

濟州道 觀光客에 對한 設問調査研究

<表-5> 숙박시설에 대한 만족도

구분	국 내 인											일본인
	계	성 별		연 령					별			
		남	녀	19세 이 하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이 상	연 령	성 별	
아주 좋다	56 (20.1)	34 (19.8)	22 (20.8)	-	27 (19.7)	16 (20.8)	7 (17.5)	6 (35.3)	-	16 (17.6)	-	16 (17.6)
좋은편이다	124 (44.6)	85 (49.4)	39 (36.8)	2 (40.0)	59 (43.1)	39 (50.6)	20 (50.0)	3 (17.6)	1 (50.0)	35 (38.5)	1 (50.0)	35 (38.5)
보통이다	78 (28.1)	46 (26.7)	32 (30.2)	2 (40.0)	36 (26.3)	21 (27.3)	12 (30.0)	6 (35.3)	1 (50.0)	35 (38.5)	1 (50.0)	35 (38.5)
나쁜편이다	11 (4.0)	4 (2.3)	7 (6.6)	1 (20.0)	7 (5.1)	-	1 (2.5)	2 (11.8)	-	5 (5.5)	-	5 (5.5)
아주나쁘다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
無 應 答	9 (3.2)	3 (1.7)	6 (5.7)	-	8 (5.8)	1 (1.3)	-	-	-	-	-	-
합 계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)

< 表-6 > 숙박시설 이용시 불만스러운 점 (있는대로 지적)

구분	내						국						일본인
	계	성		별	연			령	별				
		남	녀		19세 이하	20세 ~29세	30세 ~39세		40세 ~49세	50세 ~59세	60세 이상		
응답여부	198 (71.2)	113 (65.7)	85 (80.2)	4 (80.0)	96 (70.1)	54 (70.1)	30 (75.0)	13 (76.5)	1 (50.0)	67 (73.6)			
무응답	80 (28.8)	59 (34.3)	21 (19.8)	1 (20.0)	41 (29.9)	23 (29.9)	10 (25.0)	4 (23.5)	1 (50.0)	24 (26.4)			
합	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)			
응답지체내역													
비싼요금	71 (25.5)	40 (23.3)	31 (29.2)	1 (20.0)	36 (26.3)	19 (24.7)	10 (25.0)	4 (23.5)	1 (50.0)	17 (18.7)			
불결·시설미비	52 (18.7)	29 (16.9)	23 (21.7)	3 (60.0)	24 (17.5)	14 (18.2)	9 (22.5)	1 (5.9)		21 (23.1)			
불친절	19 (6.8)	12 (7.0)	7 (6.6)		8 (5.8)	8 (10.4)	2 (5.0)	1 (5.9)		10 (11.0)			
팁강요	4 (1.4)	3 (1.7)	1 (0.9)		2 (1.5)	2 (2.6)				5 (5.5)			
주위환경소란	38 (13.6)	24 (14.0)	14 (13.2)		16 (11.7)	12 (15.6)	8 (20.0)	2 (11.8)		8 (8.8)			
기타	29 (10.4)	14 (8.1)	15 (14.2)		20 (14.6)	4 (5.2)	1 (2.5)	5 (29.4)		11 (12.1)			

3. 교통수단 이용에 대한 불만

주로 이용했던 교통수단으로서 내국인 관광객은 택시대절 34.9%, 정기관광버스 27.7%, 전세버스 14.7%의 順으로 응답한 반면, 일본인 관광객은 전세버스 31.9%, 정기관광버스 28.6%, 택시대절 23.1%의 順으로 응답해 서로간 이용패턴상 차이를 보이고 있다. <表-7 참조>

여하간 이용했던 교통수단에 대해서는 대부분 만족하고 있다고 보아지나, 상당한 불만을 느끼는 경우도 내국인 관광객 중 5.7%, 일본인 관광객 중 9.9%가 되고 있다.<表-8 참조>

이러한 가운데 교통수단 이용시 불만스러운 점으로서 지적되고 있는 것은 내국인의 경우 교통안내 및 정보미흡(조사대상자중 25.5%), 비싼 요금(15.5%), 차량노후 및 불결(14.0%) 등이며, 일본인의 경우 교통안내 및 정보미흡(27.5%), 난폭운전(20.9%), 비싼요금(15.4%) 등의 順으로 불만을 지적하고 있다. <表-9 참조>

4. 음식점 이용에 대한 불만

주로 이용했던 음식점으로서 내국인 관광객은 일반 대중음식점 50.7%, 호텔 및 고급레스토랑 20.9%, 숙박업소 및 여행사지정업소 18.0%의 順으로 응답한 반면, 일본인 관광객은 호텔 및 고급레스토랑 44.0%, 숙박업소 및 여행사지정업소 24.2%, 일반 대중음식점 23.1%의 順으로 응답하고 있다. <表-10 참조>

숙박시설 및 교통수단에서와 마찬가지로 이용했던 음식점에 대해서도 대부분 만족하고 있다고 보아지나, 상당한 불만을 느끼는 경우도 내국인 관광객 중 6.2%, 일본인 관광객 중 11.0%가 되고 있다. <表-11 참조>

이러한 가운데 음식점 이용시 불만스러운 점으로 지적되고 있는 것은 내국인의 경우 향토음식의 不在(조사대상자중 34.2%), 입맛없는 요리(24.1%), 비위생적인 시설 및 운영(14.7%) 등이며, 일본인의 경우도 향토음식의 不在(30.8%), 입맛없는 요리(28.6%), 비위생적인 시설 및 운영(15.4%), 비싼요금(15.4%) 등의 順으로서 大同小異한 지적을 보이고 있다. <表-12 참조>

〈表-7〉 주로 이용한 교통수단

구 분	국 내										인				일 본 인
	계	성 별		연 령						별		60세 이 상			
		남	녀	19세 이 하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이 상						
전 세 버 스	41 (14.7)	20 (11.6)	21 (19.8)	1 (20.0)	15 (10.9)	7 (9.1)	11 (27.5)	5 (29.4)	2 (100.0)	29 (31.9)					
정기관광버스	77 (27.7)	47 (27.3)	30 (28.3)	1 (20.0)	47 (34.3)	15 (19.5)	9 (22.5)	5 (29.4)		26 (28.6)					
시 외 버 스	25 (9.0)	14 (8.1)	11 (10.4)	1 (20.0)	18 (13.1)	4 (5.2)	2 (5.0)			3 (3.3)					
택 시 대 결	97 (34.9)	65 (37.8)	32 (30.2)		47 (34.3)	36 (46.8)	11 (27.5)	4 (23.5)		21 (23.1)					
임대자가운전	20 (7.2)	17 (9.9)	3 (2.8)	2 (40.0)	3 (2.2)	8 (10.4)	4 (10.0)	2 (11.8)		1 (1.1)					
기 타	14 (5.0)	6 (3.5)	8 (7.5)		7 (5.1)	5 (6.5)	2 (5.0)			8 (8.8)					
無 應 答	4 (1.4)	3 (1.7)	1 (0.9)			2 (2.6)	1 (2.5)	1 (5.9)		3 (3.3)					
합 계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)					

〈表-8〉 交通수단에 대한 만족도

구 분	내 국 인										일 본인
	계	성 별		연 령					별		
		남	녀	19세 이 하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이 상		
아 주 좋 다	36 (12.9)	18 (10.5)	18 (17.0)	-	18 (13.1)	12 (15.6)	4 (10.0)	2 (11.8)	-	12 (13.1)	
좋은 편 이 다	133 (47.8)	85 (49.4)	48 (45.3)	2 (40.0)	66 (48.2)	37 (48.1)	20 (50.0)	6 (35.3)	2 (100.0)	37 (40.7)	
보 통 이 다	87 (31.2)	57 (33.1)	30 (28.3)	2 (40.0)	41 (29.9)	21 (27.3)	15 (37.5)	8 (47.1)	-	32 (35.2)	
나쁜 편 이 다	14 (5.0)	10 (5.8)	4 (3.8)	1 (20.0)	8 (5.8)	4 (5.2)	-	1 (5.9)	-	9 (9.9)	
아주 나쁘다	2 (0.7)	-	2 (1.9)	-	2 (1.5)	-	-	-	-	-	
無 應 答	6 (2.2)	2 (1.2)	4 (3.8)	-	2 (1.5)	3 (3.9)	1 (2.5)	-	-	1 (1.1)	
합 계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)	

〈表-9〉 교통수단 이용시 불만스러운 점 (있는대로 지적)

구분	국										일본인	
	성	내		연				령		별		
		남	녀	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이상			
응답여부	계											
응답	216 (77.7)	135 (78.5)	81 (76.4)	3 (60.0)	110 (80.3)	57 (74.0)	31 (77.5)	14 (82.4)	1 (50.0)	79 (86.8)		
무응답	62 (22.3)	37 (21.5)	25 (23.6)	2 (40.0)	27 (19.7)	20 (26.0)	9 (22.5)	3 (17.6)	1 (50.0)	12 (13.2)		
합	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)		
응답지적내역												
비싼요금	43 (15.5)	27 (15.7)	16 (15.1)	-	20 (14.6)	14 (18.2)	7 (17.5)	1 (5.9)	1 (50.0)	14 (15.4)		
차량노후·불결	39 (14.0)	27 (15.7)	12 (11.3)	2 (40.0)	20 (14.6)	11 (14.3)	6 (15.0)	-	-	7 (7.7)		
불친절	12 (4.3)	5 (2.9)	7 (6.6)	-	8 (5.8)	2 (2.6)	1 (2.5)	1 (5.9)	-	9 (9.9)		
난폭운전	19 (6.8)	11 (6.4)	8 (7.5)	-	9 (6.6)	9 (11.7)	1 (2.5)	-	-	19 (20.9)		

〈表-9〉 계속

구 분	국 인										일본인
	내					연 령					
	성	별	19세 이 하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이 상	남	녀	
계	28 (10.1)	18 (10.5)	10 (9.4)	—	12 (8.8)	11 (14.3)	3 (7.5)	2 (11.8)	—	11 (12.1)	
불필요한정차·안내	14 (5.0)	9 (5.2)	5 (4.7)	—	4 (2.9)	4 (5.2)	4 (10.0)	2 (11.8)	—	8 (8.8)	
은근히 팁 강요	71 (25.5)	50 (29.1)	21 (19.8)	1 (20.0)	39 (28.5)	15 (19.5)	12 (30.0)	4 (23.5)	—	25 (27.5)	
교통안내·정보미흡	25 (9.0)	17 (9.9)	8 (7.5)	—	13 (9.5)	8 (10.4)	2 (5.0)	2 (11.8)	—	7 (7.7)	
지나친 호객행위	25 (9.0)	12 (7.0)	13 (12.3)	—	14 (10.2)	6 (7.8)	1 (2.5)	4 (23.5)	—	4 (4.4)	
기 타											

<表-10> 주로 이용한 음식점

구 분	내 국 인										일 본 인
	계	성 별		연 령					별		
		남	녀	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이상		
호텔·고급 레스토랑	58 (20.9)	39 (22.7)	19 (17.9)	—	30 (21.9)	14 (18.2)	12 (30.0)	2 (11.8)	—	40 (44.0)	
숙박업소및여행사지정업소	50 (18.0)	28 (16.3)	22 (20.8)	2 (40.0)	23 (16.8)	11 (14.3)	6 (15.0)	7 (41.2)	1 (50.0)	22 (24.2)	
일반대중음식점	141 (50.7)	93 (54.1)	48 (45.3)	3 (60.0)	64 (46.7)	47 (61.0)	20 (50.0)	6 (35.3)	1 (50.0)	21 (23.1)	
토속·향토음식점	19 (6.8)	9 (5.2)	10 (9.4)	—	11 (8.0)	4 (5.2)	2 (5.0)	2 (11.8)	—	3 (3.3)	
기 타	10 (3.6)	3 (1.7)	7 (6.6)	—	9 (6.6)	1 (1.3)	—	—	—	4 (4.4)	
無 應 答	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1 (1.1)	
합 계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.7)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)	

濟州道 觀光客의 對한 設問調査研究

〈表-11〉 음식점에 대한 만족도

구분	내국인										일본인	
	계	성별		연령					별			
		남	녀	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이상			
아주 좋다	14 (5.0)	10 (5.8)	4 (3.8)	-	5 (3.6)	7 (9.1)	1 (2.5)	1 (5.9)	-	10 (11.0)		
좋은편이다	107 (38.5)	66 (38.4)	41 (38.7)	2 (40.0)	51 (37.2)	30 (39.0)	15 (37.5)	8 (47.1)	1 (50.0)	28 (30.8)		
보통이다	137 (49.3)	86 (50.0)	51 (48.1)	2 (40.0)	69 (50.4)	35 (45.5)	22 (55.0)	8 (47.1)	1 (50.0)	42 (46.2)		
나쁜편이다	16 (5.8)	9 (5.2)	7 (6.6)	1 (20.0)	8 (5.8)	5 (6.5)	2 (5.0)	-	-	10 (11.0)		
아주 나쁘다	1 (0.4)	-	1 (0.9)	-	1 (0.7)	-	-	-	-	-		
無應答	3 (1.1)	1 (0.6)	2 (1.9)	-	3 (2.2)	-	-	-	-	1 (1.1)		
합계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)		

〈表-12〉 음식점 이용시 불만스러운 점 (있는데로 지적)

구	분	국										인	본인			
		내		연					령					별		
		성	별	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이 상							
	계		남	녀												
	응답여부															
	응답	240 (86.3)	148 (86.0)	92 (86.8)	4 (80.0)	114 (83.2)	67 (87.0)	38 (95.0)	15 (88.2)	2 (100.0)	86 (94.5)					
	무응답	38 (13.7)	24 (14.0)	14 (13.2)	1 (20.0)	23 (16.8)	10 (13.0)	2 (5.0)	2 (11.8)	—	5 (5.5)					
	합	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)					
	응답지적내역															
	비싼요금	35 (12.6)	25 (14.5)	10 (9.4)	—	14 (10.2)	13 (16.9)	6 (15.0)	2 (11.8)	—	14 (15.4)					
	비위생적시설·운영	41 (14.7)	23 (13.4)	18 (17.0)	2 (40.0)	16 (11.7)	13 (16.9)	8 (20.0)	1 (5.9)	1 (50.0)	14 (15.4)					
	불친절	21 (7.6)	15 (8.7)	6 (5.7)	1 (20.0)	13 (9.5)	3 (3.9)	4 (10.0)	—	—	12 (13.2)					
	인파로혼잡	24 (8.6)	13 (7.6)	11 (10.4)	—	12 (8.8)	4 (5.2)	5 (12.5)	2 (11.8)	1 (50.0)	9 (9.9)					
	입맛없는요리	67 (24.1)	41 (23.8)	26 (24.5)	1 (20.0)	35 (25.5)	22 (28.6)	6 (15.0)	3 (17.6)	—	26 (28.6)					
	향토음식의不在	95 (34.2)	54 (31.4)	41 (38.7)	1 (20.0)	57 (41.6)	28 (36.4)	13 (32.5)	6 (35.3)	—	28 (30.8)					
	기타	10 (3.6)	7 (4.1)	3 (2.8)	—	4 (2.9)	2 (2.6)	1 (2.5)	3 (17.6)	—	4 (4.4)					

5. 기념품 구매에 대한 불만

〈表-13〉에서 보는 바와 같이 내국인 관광객 중 84.5%, 일본인 관광객 중 52.7%가 한가지 이상의 기념품을 구매했다.

이를 제품유형별로 살펴보면 내국인 관광객은 주로 토속음식품(조사 대상자 중 42.8%), 목각제품(32.7%), 산호 및 조개껍질제품(24.5%), 말총 또는 죽제품(11.9%), 박제품(1.4%) 등의 順으로 구매선호가 나타나며, 일본인 관광객의 경우는 '산호 및 조개껍질제품(28.6%), 목각제품(13.2%), 말총 또는 죽제품(6.6%), 박제품(6.6%) 등의 順이 되고 있다.

기념품 구매자를 대상으로 한 구입후의 소감은 내국인의 경우 만족 52.7%, 보통 42.1%, 불만 4.7%로, 일본인의 경우는 만족 37.6%, 보통 52.1%, 불만 8.3%로서 나타나 대체로 만족한 가운데 내국인에 비해 일본인의 불만이 조금 더 높은 것으로 파악되어 진다. 〈表-14 참조〉

기념품 판매업소 이용시 불만스러운 점으로서 지적되고 있는 순서는 내국인 관광객의 경우 특색없는 상품전시(조사대상자 중 32.4%), 상점간의 가격차(26.6%), 정찰제의 不備(20.5%), 조악한 제품(18.0%) 등의 順이다. 또한 일본인 관광객의 경우는 특색없는 상품전시(37.4%), 상점간의 가격차(33.0%), 정찰제의 不備(28.6%), 조악한 제품(20.9%) 등의 順으로 내국인 관광객과 똑같은 양상을 보이나 불만도는 다소 높은 것으로 나타나고 있다. 〈表-15 참조〉

6. 공중위생시설 및 휴게시설 이용에 대한 불만

화장실, 휴지통, 소각장, 급배수시설 등의 공중위생시설에 대한 불만을 질문한 결과 〈表-16〉에서 보는 바 대로 내국인 관광객 중 24.5%, 일본인 관광객 중 41.8%가 대체로 만족한다고 응답했으며, 각각 70.1% 및 56.0%라는 높은 비율의 관광객이 한가지 이상의 불만스러운 점을 지적하고 있다.

이를 내역별로 살펴보면 내국인 관광객의 불만은 시설부족(조사대상자 중 43.2%), 위생불결 및 관리상태소홀(18.0%), 안내표지未備(12.9%),

5) 日語版 설문지의 경우 「토속음식품」 및 「기타」의 란은 인쇄잘못으로 누락되어 조사되지 못했음.

〈表-13〉 기념품의 구매여부 및 구매유형 (있는데로 지적)

구분	국										일본인	
	내	성					년					
		남	녀	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이상	별		
구매여부	계	남	녀	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이상	별		일본인
구매여부	235 (84.5)	140 (81.4)	95 (89.6)	3 (60.0)	116 (84.7)	64 (83.1)	35 (87.5)	16 (94.1)	1 (50.0)			48 (52.7)
불구매	39 (14.0)	29 (16.9)	10 (9.4)	1 (20.0)	20 (14.6)	11 (14.3)	5 (12.5)	1 (5.9)	1 (50.0)			31 (34.1)
무응답	4 (1.4)	3 (1.7)	1 (0.9)	1 (20.0)	1 (0.7)	2 (2.6)	—	—	—			12 (13.2)
합	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)			91 (100.0)
구매지적내역												
목각제품	91 (32.7)	54 (31.4)	37 (34.9)	3 (60.0)	45 (32.8)	26 (33.8)	11 (27.5)	6 (35.3)	—			12 (13.2)
산호·조개껍질제품	68 (24.5)	34 (19.8)	34 (32.1)	—	32 (23.4)	21 (27.3)	9 (22.5)	6 (35.3)	—			26 (28.6)
박제품	4 (1.4)	3 (1.7)	1 (0.9)	—	2 (1.5)	1 (1.3)	1 (2.5)	—	—			6 (6.6)
말총또는죽제품	33 (11.9)	16 (9.3)	17 (16.0)	—	15 (10.9)	6 (7.8)	8 (20.0)	4 (23.5)	—			6 (6.6)
토속음식품	119 (42.8)	70 (40.7)	49 (46.2)	—	58 (42.3)	36 (46.8)	17 (42.5)	7 (41.2)	1 (50.0)			—
기타	10 (3.6)	8 (4.7)	2 (1.9)	—	9 (6.6)	1 (1.3)	—	—	—			—

註) 日語版 설문지의 경우 本問項의 응답란 가운데 「토속음식품」 및 「기타」의 란은 인쇄 잘못으로 누락되어 파악·집계되지 못했음.

濟州道 觀光客에 對한 設問調査研究

〈表-14〉 기념품 구입후의 소감

구분	내국인										일본인	
	계	성별		연령					별			
		남	녀	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이상	연령		성별
아주만족한다	5 (2.1)	3 (2.1)	2 (2.1)	—	4 (3.4)	1 (1.6)	—	—	—	—	3 (6.3)	
만족한다	119 (50.6)	70 (50.0)	49 (51.6)	1 (33.3)	54 (46.6)	39 (60.9)	15 (42.9)	9 (56.3)	1 (100.0)	—	15 (31.3)	
그저그렇다	99 (42.1)	58 (41.4)	41 (43.2)	2 (66.7)	50 (43.1)	23 (35.9)	18 (51.4)	6 (37.5)	—	—	25 (52.1)	
후회한다	10 (4.3)	7 (5.0)	3 (3.2)	—	7 (6.0)	—	2 (5.7)	1 (6.3)	—	—	4 (8.3)	
아주후회한다	1 (0.4)	1 (0.7)	—	—	1 (0.9)	—	—	—	—	—	—	
無應答	1 (0.4)	1 (0.7)	—	—	—	1 (1.6)	—	—	—	—	1 (2.1)	
구매자합계	235 (100.0)	140 (100.0)	95 (100.0)	3 (100.0)	116 (100.0)	64 (100.0)	35 (100.0)	16 (100.0)	1 (100.0)	—	48 (100.0)	

< 表-15 > 기념품 판매업소 이용시 불만스러운 점 (있는데로 지적)

구	분	국												일본인
		내						인						
		성	별		연		령		별		60세 이 상			
계	남	녀	19세 이 하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이 상						
응답여부	응답	222 (79.9)	132 (76.7)	90 (84.9)	5 (100.0)	115 (83.9)	56 (72.7)	31 (77.5)	15 (88.2)	-	83 (91.2)			
	무응답	56 (20.1)	40 (23.3)	16 (15.1)	-	22 (16.1)	21 (27.3)	9 (22.5)	2 (11.8)	2 (100.0)	8 (8.8)			
합	계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)			
응답지적내역	특색없는상품전시	90 (32.4)	49 (28.5)	41 (38.7)	2 (40.0)	50 (36.5)	24 (31.2)	9 (22.5)	5 (29.4)	-	34 (37.4)			
	조악한제품	50 (18.0)	37 (21.5)	13 (12.3)	2 (40.0)	23 (16.8)	13 (16.9)	7 (17.5)	5 (29.4)	-	19 (20.9)			
	상점간의가격차	74 (26.6)	48 (27.9)	26 (24.5)	-	38 (27.7)	19 (24.7)	10 (25.0)	7 (41.2)	-	30 (33.0)			
	정찰제의不備	57 (20.5)	33 (19.2)	24 (22.6)	1 (20.0)	36 (26.3)	13 (16.9)	5 (12.5)	2 (11.8)	-	26 (28.6)			
	판매원의불친절	9 (3.2)	3 (1.7)	6 (5.7)	-	7 (5.1)	2 (2.6)	-	-	-	3 (3.3)			
	强賣행위	6 (2.2)	4 (2.3)	2 (1.9)	-	4 (2.9)	-	2 (5.0)	-	-	7 (7.7)			
	기타	4 (1.4)	4 (2.3)	-	-	1 (0.7)	-	2 (5.0)	1 (5.9)	-	2 (2.2)			

濟州道 觀光客에 對한 設問調査研究

<表-16> 公중위생시설 이용시 불만스러운 점 (있는데로 지적)

구	분	내						국						인	
		계	성		연		령		계	성		령			인
			남	녀	19세 이 하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세		50세 ~ 59세	60세 이 상				
만족여부	대체로만족	68 (24.5)	42 (24.4)	26 (24.5)	34 (24.8)	23 (29.9)	5 (12.5)	3 (17.6)	1 (50.0)	38 (41.8)					
	불만	195 (70.1)	122 (70.9)	73 (68.9)	95 (69.3)	50 (64.9)	32 (80.0)	14 (82.4)	1 (50.0)	51 (56.0)					
	무응답	15 (5.4)	8 (4.7)	7 (6.6)	8 (5.8)	4 (5.2)	3 (7.5)	—	—	2 (2.2)					
합	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)						
불만 지적 내역															
[시 실 부 족 비 현 대 적 인 시 설 위 생 불 결 · 관 리 소 홀 주 변 경 관 과 의 부 조 화 안 내 표 지 未 備 타 기	시	120 (43.2)	71 (41.3)	49 (46.2)	55 (40.1)	33 (42.9)	18 (45.0)	11 (64.7)	1 (50.0)	27 (29.7)					
	실	31 (11.2)	15 (8.7)	16 (15.1)	18 (13.1)	9 (11.7)	4 (10.0)	—	—	17 (18.7)					
	부	50 (18.0)	34 (19.8)	16 (15.1)	24 (17.5)	15 (19.5)	8 (20.0)	2 (5.0)	2 (11.8)	15 (16.5)					
	족	24 (8.6)	16 (9.3)	8 (7.5)	14 (10.2)	7 (9.1)	2 (5.0)	—	1 (5.9)	4 (4.4)					
	비	36 (12.9)	28 (16.3)	8 (7.5)	18 (13.1)	12 (15.6)	4 (10.0)	—	1 (5.9)	7 (7.7)					
현	11 (4.0)	7 (4.1)	4 (3.8)	8 (5.8)	2 (2.6)	1 (2.5)	—	—	2 (2.2)						

이데올로기 研究論叢

비현대적인 시설(11.2%), 주변경관과의 부조화(8.6%) 등의 順이고, 일본인 관광객의 불만은 시설부족(29.7%), 비현대적인 시설(18.7%), 위생불결 및 관리상태소홀(16.5%), 안내표지 未備(7.7%), 주변경관과의 부조화(4.4%) 등의 順으로 나타나고 있다.

한편, 휴식·휴게시설에 대하여는 <表-17>에서 보듯이 내국인 관광객 중 19.4%, 일본인 관광객 중 24.2%가 대체로 만족한다고 응답한 반면, 각각 64.7% 및 75.8%에 달하는 관광객이 한가지 이상의 불만스러운 점을 지적하고 있다.

이들 불만지적을 내역별로 살펴보면 내국인 관광객은 시설부족 또는 장소협소(조사대상자 중 39.9%), 주위환경과의 부조화(13.7%), 안내표지 未備(8.6%), 행상인의 자리점거(7.9%) 등의 順으로 불만을 나타내고 있으며, 일본인 관광객은 시설부족 또는 장소협소(36.3%), 안내표지 未備(16.5%), 주위환경과의 부조화(15.4%), 잘못된 위치선택(12.1%) 등의 順으로 불만을 나타내고 있다.

7. 지역주민의 친절도에 대한 느낌

관광객으로서 느끼는 제주도민들에 대한 인상은 내국인 관광객의 경우 친절 80.2%, 보통 15.5%, 불친절 2.5%로서 나타나고 있어 전반적으로 지역주민에 대해 좋은 인상을 느끼고 있다고 할 수 있다. <表-18 참조>

이에 비해 일본인 관광객의 경우는 친절 49.5%, 보통 37.4%, 불친절 13.2%로서 나타나고 있는 바, 전반적인 경향은 좋은 편이나 내국인 관광객의 경우보다 한층 저조한 면이 엿보이고 있다.

8. 관광종사원에 대한 불만

관광여행 도중 접촉했던 관광종사원들의接客 서비스 태도에 대해서는 <表-19>에서 보듯이 내국인 관광객 중 3.9%, 일본인 관광객 중 8.8% 정도가 불만족을 나타내고 있다.

이와 함께 관광종사원들에 대해 느끼는 불만점을 열거해 보면 <表-20>에서 보는 바대로 내국인 관광객에게서는 주로 서비스 지체 또는 소홀(조사대상자 중 24.1%), 위생관리 부주의(18.0%), 정통하지 못한 안내(15.5%) 등이 손꼽히고 있고, 일본인 관광객에서는 정통하지 못한 안내

濟州道 觀光客에 對한 設問調査研究

<表-17> 휴식·휴게시설 이용시 불만스러운 점 (있는데로 지적)

구	분	내				국						일본인
		계	성		별	연		령		별		
			남	녀		19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이상	
만족여부	대체로만족	54 (19.4)	37 (21.5)	17 (16.0)	22 (16.1)	20 (26.0)	6 (5.0)	3 (17.6)	1 (50.0)	22 (24.2)		
	불만	180 (64.7)	113 (65.7)	67 (63.2)	90 (65.7)	44 (57.1)	29 (72.5)	13 (76.5)	1 (50.0)	69 (75.8)		
	무응답	44 (15.8)	22 (12.8)	22 (20.8)	—	13 (16.9)	5 (12.5)	1 (5.9)	—	—		
합	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)		
불만 지적내역												
기	시설부족·장소협소	111 (39.9)	67 (39.0)	44 (41.5)	2 (40.0)	50 (36.5)	26 (33.8)	23 (57.5)	9 (52.9)	1 (50.0)	33 (36.3)	
	잘못된 위치선정	17 (6.1)	14 (8.1)	3 (2.8)	1 (20.0)	6 (4.4)	7 (9.1)	2 (5.0)	1 (5.9)	—	11 (12.1)	
	주위환경과의부조화	38 (13.7)	23 (13.4)	15 (14.2)	—	19 (13.9)	12 (15.6)	5 (12.5)	2 (11.8)	—	14 (15.4)	
	행상인의 자리점거	22 (7.9)	12 (7.0)	10 (9.4)	—	12 (8.8)	6 (7.8)	4 (10.0)	—	—	9 (9.9)	
	안내표지未備	24 (8.6)	20 (11.6)	4 (3.8)	1 (20.0)	15 (10.9)	5 (6.5)	1 (2.5)	2 (11.8)	—	15 (16.5)	
	타	9 (3.2)	5 (2.9)	4 (3.8)	—	7 (5.1)	1 (1.3)	1 (2.5)	—	—	5 (5.5)	

〈表-18〉 제주도민들에 대한 인상

구분	내국인						외국인				
	계	성별		연령			19세 이하	연령			일본인
		남	녀	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세		60세 이상			
아주친절하다	57 (20.5)	31 (18.0)	26 (24.5)	1 (20.0)	32 (23.4)	15 (19.5)	7 (17.5)	1 (5.9)	1 (50.0)	16 (17.6)	
친절하다	166 (59.7)	110 (64.0)	56 (52.8)	1 (20.0)	77 (56.2)	50 (64.9)	25 (62.5)	12 (70.6)	1 (50.0)	29 (31.9)	
그저그렇다	43 (15.5)	24 (14.0)	19 (17.9)	3 (60.0)	20 (14.6)	11 (14.8)	7 (17.5)	2 (11.8)	-	34 (37.4)	
불친절하다	7 (2.5)	4 (2.3)	3 (2.8)	-	5 (3.6)	-	-	2 (11.8)	-	8 (8.8)	
아주불친절하다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4 (4.4)	
無應答	5 (1.8)	3 (1.7)	2 (1.9)	-	3 (2.2)	1 (1.3)	1 (2.5)	-	-	-	
합계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)	

〈表-19〉 관광종사원들의 接客 서비스 태도

구 분	내 국 인										일 본 인
	계	성 별		연 령					별		
		남	녀	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이 하		
아주 훌륭하다	36 (12.9)	22 (12.8)	14 (13.2)	1 (20.0)	18 (13.1)	12 (15.6)	3 (7.5)	2 (11.8)	—	18 (19.8)	
훌륭한편이다	129 (46.4)	81 (47.1)	48 (45.3)	1 (20.0)	62 (45.3)	44 (57.1)	14 (35.0)	6 (35.3)	2 (100.0)	21 (23.1)	
그저 그렇다	96 (34.5)	56 (32.6)	40 (37.7)	2 (40.0)	44 (32.1)	19 (24.7)	22 (55.0)	9 (52.9)	—	36 (39.6)	
나쁜편이다	9 (3.2)	7 (4.1)	2 (1.9)	1 (20.0)	6 (4.4)	2 (2.6)	—	—	—	5 (5.5)	
아주 나쁘다	2 (0.7)	2 (1.2)	—	—	2 (1.5)	—	—	—	—	3 (3.3)	
無 應 答	6 (2.2)	4 (2.3)	2 (1.9)	—	5 (3.6)	—	1 (2.5)	—	—	8 (8.8)	
합 계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)	

<表-20> 관광종사원에 대한 불만스러운 점 (있는대로 지적)

구	분	내						국						일	본	인					
		계	성		연	령			계	성		연	령								
			남	녀		19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세		40세 ~ 49세	50세 ~ 59세		60세 이 상				남	녀	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세
응답여부	응답	199 (71.6)	122 (70.9)	77 (72.6)	4 (80.0)	93 (67.9)	55 (71.4)	31 (77.5)	15 (88.2)	1 (50.0)	71 (78.0)	79 (28.4)	50 (29.1)	29 (27.4)	1 (20.0)	44 (32.1)	22 (28.6)	9 (22.5)	2 (11.8)	1 (50.0)	20 (22.0)
합	무응답	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)
응답 지적내역	합	21 (7.6)	14 (8.1)	7 (6.6)	3 (60.0)	8 (5.8)	9 (11.7)	-	1 (5.9)	-	10 (11.0)	50 (18.0)	30 (17.4)	20 (18.9)	1 (20.0)	18 (13.1)	16 (20.8)	11 (27.5)	4 (23.5)	-	15 (16.5)
	불친절한 언동	67 (24.1)	43 (25.0)	24 (22.6)	1 (20.0)	22 (16.1)	21 (27.3)	18 (45.0)	5 (29.4)	-	9 (9.9)	50 (18.0)	30 (17.4)	20 (18.9)	1 (20.0)	18 (13.1)	16 (20.8)	11 (27.5)	4 (23.5)	-	15 (16.5)
	위생관리 부족의	5 (1.8)	2 (1.2)	3 (2.8)	-	4 (2.9)	-	-	1 (5.9)	-	9 (9.9)	50 (18.0)	30 (17.4)	20 (18.9)	1 (20.0)	18 (13.1)	16 (20.8)	11 (27.5)	4 (23.5)	-	15 (16.5)
	써비스지체·소홀	43 (15.5)	29 (16.9)	14 (13.2)	-	23 (16.8)	15 (19.5)	2 (5.0)	22 (24.2)	-	22 (24.2)	50 (18.0)	30 (17.4)	20 (18.9)	1 (20.0)	18 (13.1)	16 (20.8)	11 (27.5)	4 (23.5)	-	15 (16.5)
	팀 강요	14 (5.0)	10 (5.8)	4 (3.8)	-	10 (7.3)	1 (1.3)	2 (11.8)	2 (11.8)	-	19 (20.9)	50 (18.0)	30 (17.4)	20 (18.9)	1 (20.0)	18 (13.1)	16 (20.8)	11 (27.5)	4 (23.5)	-	15 (16.5)
	정중하지 못한 안내	29 (10.4)	12 (7.0)	17 (16.0)	-	18 (13.1)	8 (10.4)	2 (5.0)	5 (5.9)	-	11 (12.1)	50 (18.0)	30 (17.4)	20 (18.9)	1 (20.0)	18 (13.1)	16 (20.8)	11 (27.5)	4 (23.5)	-	15 (16.5)
	의사소통의 답답함	29 (10.4)	12 (7.0)	17 (16.0)	-	18 (13.1)	8 (10.4)	2 (5.0)	5 (5.9)	-	11 (12.1)	50 (18.0)	30 (17.4)	20 (18.9)	1 (20.0)	18 (13.1)	16 (20.8)	11 (27.5)	4 (23.5)	-	15 (16.5)
	기	29 (10.4)	12 (7.0)	17 (16.0)	-	18 (13.1)	8 (10.4)	2 (5.0)	5 (5.9)	-	11 (12.1)	50 (18.0)	30 (17.4)	20 (18.9)	1 (20.0)	18 (13.1)	16 (20.8)	11 (27.5)	4 (23.5)	-	15 (16.5)

濟州道 觀光客에 對한 設問調査研究

(24.2%), 의사소통의 답답함(20.9%), 위생관리 부주의(16.5%) 등이 지적되고 있다.

9. 관광여행계약준수에 대한 불만

호텔, 여행사 또는 대절택시 등의 이용시 계약준수에 대한 불만에 대해서는 <表-21>에서 보듯이 내국인 관광객 중 43.9%, 일본인 관광객 중 40.7%만이 전혀 문제가 없다고 응답했으며, 각각 41.0% 및 54.9%에 달하는 관광객이 한가지 이상의 불만스러운 점을 지적하고 있다.

이들 불만지적을 내역별로 살펴보면 내국인 관광객은 특정업소에 소비강요(조사대상자 중 14.0%), 계약시간 또는 장소위반(9.7%), 별도요금이나 팁 강요(7.9%) 등의 順으로 불만을 나타내고 있고, 일본인 관광객은 별도요금이나 팁 강요(18.7%), 특정업소에 소비강요(16.5%), 계약시간 또는 장소위반(13.2%) 등의 順으로 불만을 나타내고 있다.

10. 한라산 등반시 느끼는 불만

<表-22>에서 보는 바와 같이 내국인 관광객 중 45.3%, 일본인 관광객 중 45.1%가 이번 여행에서 한라산을 등반한 적이 없다고 응답한 가운데, 각각 37.4%와 33.0%에 달하는 관광객이 등반시 느끼는 불만점을 한가지 이상 지적하고 있다.

불만지적자 및 무응답자를 대상으로 하여 불만지적을 내역별로 살펴 보면 <表-23>에서 보는 대로 내국인 관광객의 경우 휴게시설의 미비(36.2%), 자연훼손의 심화(23.0%), 불충분한 안내표지(11.8%) 등의 順으로 불만이 나타나며, 일본인 관광객의 경우 인파로 인한 멧 감소(18.0%), 휴게시설의 미비(16.0%), 자연훼손의 심화(14.0%), 불충분한 안내표지(10.0%) 등의 順으로 불만이 나타나고 있다.

11. 제주도의 물가수준 및 지정관광지 입장요금에 대한 느낌

<表-24>에서 보는 바 대로 관광여행비용 지출시 느꼈던 제주도의 전반적인 물가수준에 대해서 내국인 관광객은 비싸다는 느낌 65.8%, 보통 24.8%, 싸다는 느낌 5.8%로서 응답했고, 일본인 관광객은 비싸다는 느낌 40.7%, 보통 39.6%, 싸다는 느낌 18.7%로서 응답했다.

〈表-21〉 계약위반 내지 부실이행 (있는대로 지적)

구분	국										일본인
	계	내		면			령			별	
		성	남	녀	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세		
계약준여부	문체없음	122 (43.9)	85 (49.4)	37 (34.9)	—	55 (40.1)	40 (51.9)	18 (45.0)	8 (47.1)	1 (50.0)	37 (40.7)
	불만	114 (41.0)	63 (36.6)	51 (48.1)	4 (80.0)	55 (40.1)	28 (36.4)	19 (47.5)	7 (41.2)	1 (50.0)	50 (54.9)
	부응담	42 (15.1)	24 (14.0)	18 (17.0)	1 (20.0)	27 (19.7)	9 (11.7)	3 (7.5)	2 (11.8)	—	4 (4.4)
합계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)	
불만지적내역											
별도요금·팁강요	22 (7.9)	13 (7.6)	9 (8.5)	1 (20.0)	8 (5.8)	6 (7.8)	6 (15.0)	1 (5.9)	—	—	17 (18.7)
계약시간·징수위반	27 (9.7)	14 (8.1)	13 (12.3)	—	13 (9.5)	8 (10.4)	6 (15.0)	—	—	—	12 (13.2)
불친절한접대·안내	14 (5.0)	9 (5.2)	5 (4.7)	1 (20.0)	7 (5.1)	5 (6.5)	—	1 (5.9)	—	—	7 (7.7)
특정업소예소비강요	39 (14.0)	16 (9.3)	23 (21.7)	—	19 (13.9)	9 (11.7)	7 (17.5)	3 (17.6)	1 (50.0)	—	15 (16.5)
기타	26 (9.4)	14 (8.1)	12 (11.3)	2 (40.0)	15 (10.9)	5 (6.5)	2 (5.0)	2 (11.8)	—	—	6 (6.6)

濟州道 觀光客에 對한 設問調査研究

〈表-22〉 한라산 등반유무와 등반시의 불만지적여부

구분	내						국						일본인
	계	성		연	령		연	령		연	령		
		남	녀		19세 이하	20세 ~ 29세		30세 ~ 39세	40세 ~ 49세		50세 ~ 59세	60세 이상	
등반한적없음	126 (45.3)	77 (44.8)	49 (46.2)	1 (20.0)	60 (43.8)	42 (54.5)	15 (37.5)	7 (41.2)	1 (50.0)	41 (45.1)			
불만지적	104 (37.4)	63 (36.6)	41 (38.7)	3 (60.0)	55 (40.1)	25 (32.5)	14 (35.0)	7 (41.2)	—	30 (33.0)			
無應答	48 (17.3)	32 (18.6)	16 (15.1)	1 (20.0)	22 (16.1)	10 (13.0)	11 (27.5)	3 (17.6)	1 (50.0)	20 (22.0)			
합계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)			

〈表-23〉 한라산등반을 했을시 불만스러운 점 (있는대로 지적)

구	분	국										일본인		
		내					인							
		계	성	별	연					령			별	
	남	녀	19세 이 하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이 상						
자연	훼손의	35	22	13	1	16	12	5	1					7
	심화	(23.0)	(23.2)	(22.8)	(25.0)	(20.8)	(34.3)	(20.0)	(10.0)					(14.0)
휴게	시설의	55	35	20	3	27	13	7	5					8
	미비	(36.2)	(36.8)	(35.1)	(75.0)	(35.1)	(37.1)	(28.0)	(50.0)					(16.0)
인파로	인한	6	2	4	-	5	-	1	-					9
	멋	(3.9)	(2.1)	(7.0)		(6.5)		(4.0)						(18.0)
불충분한	안내표지	18	14	4	-	12	1	3	2					5
		(11.8)	(14.7)	(7.0)		(15.6)	(2.9)	(12.0)	(20.0)					(10.0)
어울리지	않는	9	6	3	-	4	3	2	-					2
	標識과	(5.9)	(6.3)	(5.3)		(5.2)	(8.6)	(8.0)						(4.0)
기	타	7	5	2	-	6	1	-	-					4
		(4.6)	(5.3)	(3.5)		(7.8)	(2.9)							(8.0)
등	반	152	95	57	4	77	35	25	10					50
	자	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)					(100.0)
	합													
	계													

(註) 등반자합계는 불만지적자와 무응답자를 합한 總數임.

〈表-24〉 제주도의 전반적인 물가수준에 대한 느낌

구분	국										일본인	
	내	연					령					
		성	별	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이상			
	계	남	녀									
나라울만큼비싸다	27 (9.7)	15 (8.7)	12 (11.3)	-	16 (11.7)	6 (7.8)	2 (5.0)	3 (17.6)	-	3 (3.3)		
생각보다비싼편이다	156 (56.1)	89 (51.7)	67 (63.2)	4 (80.0)	79 (57.7)	40 (51.9)	26 (65.0)	5 (29.4)	2 (100.0)	34 (37.4)		
그저그렇다	69 (24.8)	50 (29.1)	19 (17.9)	1 (20.0)	28 (20.4)	26 (33.8)	10 (25.0)	4 (23.5)	-	36 (39.6)		
생각보다싼편이다	16 (5.8)	12 (7.0)	4 (3.8)	-	7 (5.1)	3 (3.9)	2 (5.0)	4 (23.5)	-	14 (15.4)		
아주싸다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3 (3.3)		
無應答	10 (3.6)	6 (3.5)	4 (3.8)	-	7 (5.1)	2 (2.6)	-	1 (5.9)	-	1 (1.1)		
합계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)		

즉, 제주도의 전반적인 관광지 물가수준은 관광객의 예상보다 대체로 높은 편이라고 할 수 있는 가운데, 일본인 관광객에 비해 내국인 관광객이 느끼는 비용부담감이 상대적으로 높게 나타나고 있는 것이다.

한편, 다른 관광지와 비교한 제주도내 지정관광지 입장요금에 대한 느낌을 살펴보면 내국인 관광객의 경우 비싸다는 느낌이 44.6%, 비슷하다는 느낌이 32.7%, 싸다는 느낌 5.0%로서 나타나고 있으며, 일본인 관광객의 경우 비싸다는 느낌 27.5%, 비슷하다는 느낌 38.5%, 싸다는 느낌 16.5%로서 나타나고 있다. <表-25 참조>

이와같이 볼 때 지정관광지 입장요금은 관광지 물가수준에 비해서는 덜하지만 여하간 비싸게 인식되는 편이 많다고 분석되어지며, 특히 내국인 관광객에서 그러한 점이 더 두드러지다고 할 수 있다.

12. 제주도 관광에 대한 전반적인 만족도

다른 관광지와 비교한 제주도 관광의 전반적인 인상 내지 만족도를 살펴보면 <表-26>에서 보듯이 내국인 관광객의 경우 좋은 편 73.0%, 보통 21.9%, 나쁜 편 2.9% 등으로 나타나고 있고, 일본인 관광객의 경우 좋은 편 42.9%, 보통 38.5%, 나쁜 편 14.3% 등으로 나타나고 있다.

그러므로, 제주도 관광에 대한 전반적인 인상 내지 만족도는 다분히 肯定的인 것으로 평가되어진다. 다만 일부나마 일본인 관광객의 否定的인 평가가 무시 못할 정도의 비율을 보이고 있는 것은 주목할 만한 점이 아닐 수 없다.

13. 제주도 관광의 가장 돋보이는 매력

제주도 관광에서 가장 돋보이는 매력에 대해서는 내국인 관광객 및 일본인 관광객이 다같이 천혜의 자연경관(각각 58.6%, 37.4%)을 우선 손꼽고 있으며 다음으로 특이한 문화 및 주민생활(각각 21.2%, 23.1%)을 지적하고 있는 바, 그 이외의 매력인자는 이 兩者에 비해 미미한 選好度를 나타내고 있다. <表-27 참조>

14. 제주도 관광에서 가장 인상깊은 관광명소

제주도의 관광명소 중 가장 인상 깊었던 곳 두 군데를 자유로이 직접 기재하라고 요구한 설문을 집계한 결과는 <表-28>에서 보듯이 내국인 남자관

濟州道 觀光客에 對한 設問調査研究

< 表-25 > 다른 관광지와의 비교한 제주도내 지정관광지 입장요금에 대한 느낌

구 분	내 국 인										일 본인
	계	성 별		연 령					별		
		남	녀	19세 이 하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이 상		
아 주 비 싸 다	32 (11.5)	22 (12.8)	10 (9.4)	1 (20.0)	19 (13.9)	8 (10.4)	3 (7.5)	1 (5.9)	—	6 (6.6)	
약간비싼편이다	92 (33.1)	55 (32.0)	37 (34.9)	3 (60.0)	39 (28.5)	24 (31.2)	17 (42.5)	8 (47.1)	1 (50.0)	19 (20.9)	
거의 비슷하다	91 (32.7)	60 (34.9)	31 (29.2)	—	51 (37.2)	25 (32.5)	12 (30.0)	2 (11.8)	1 (50.0)	35 (38.5)	
약간 싼 편이다	14 (5.0)	11 (6.4)	3 (2.8)	—	4 (2.9)	4 (5.2)	2 (5.0)	4 (23.5)	—	11 (12.1)	
아 주 싸 다	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4 (4.4)	
모 르 겠 다	45 (16.2)	22 (12.8)	23 (21.7)	1 (20.0)	22 (16.1)	16 (20.8)	5 (12.5)	1 (5.9)	—	11 (12.1)	
無 應 答	4 (1.4)	2 (1.2)	2 (1.9)	—	2 (1.5)	—	1 (2.5)	1 (5.9)	—	5 (5.5)	
합 계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)	

〈表-26〉 다른 관광지와 비교한 제주도관광의 전반적인 인상 내지 만족도

구분	국내										외국				일본인
	계	성별		연령					연령			계			
		남	녀	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이상						
아주 좋다	42 (15.1)	25 (14.5)	17 (16.0)	-	26 (19.0)	9 (11.7)	2 (5.0)	4 (23.5)	1 (50.0)	12 (13.2)					
좋은편이다	161 (57.9)	100 (58.1)	61 (57.5)	4 (80.0)	75 (54.7)	51 (66.2)	24 (60.0)	6 (35.3)	1 (50.0)	27 (29.7)					
보통이다	61 (21.9)	39 (22.7)	22 (20.8)	1 (20.0)	29 (21.2)	13 (16.9)	13 (32.5)	5 (29.4)	-	35 (38.5)					
나쁜편이다	8 (2.9)	5 (2.9)	3 (2.8)	-	6 (4.4)	1 (1.3)	-	1 (5.9)	-	9 (9.9)					
아주 나쁘다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4 (4.4)					
모르겠다	3 (1.1)	1 (0.6)	2 (1.9)	-	-	2 (2.6)	1 (2.5)	-	-	1 (1.1)					
無應答	3 (1.1)	2 (1.2)	1 (0.9)	-	1 (0.7)	1 (1.3)	-	1 (5.9)	-	3 (3.3)					
합계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.2)	91 (100.0)					

濟州道 觀光客에 對한 設問調査研究

< 表-27 > 제주도관광에서 가장 돋보이는 매력

구 분	내 국 인										일 본인	
	계	성 별		연 령					별			
		남	녀	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이상			
천체의 자연경관	163 (58.6)	91 (52.9)	72 (67.9)	2 (40.0)	79 (57.7)	46 (59.7)	24 (60.0)	10 (58.8)	2 (100.0)	34 (37.4)		
특이한문화·주민생활	59 (21.2)	41 (23.8)	18 (17.0)	1 (20.0)	28 (20.4)	18 (23.4)	9 (22.5)	3 (17.6)	—	21 (23.1)		
주민의 환대정신	10 (3.6)	9 (5.2)	1 (0.9)	—	7 (5.1)	1 (1.3)	2 (5.0)	—	—	9 (9.9)		
야외에서의 활동성	13 (4.7)	9 (5.2)	4 (3.8)	1 (20.0)	5 (3.6)	4 (5.2)	2 (5.0)	1 (5.9)	—	7 (7.7)		
은화한 기 후조건	15 (5.4)	11 (6.4)	4 (3.8)	—	8 (5.8)	4 (5.2)	1 (2.5)	2 (11.8)	—	7 (7.7)		
관광개발의 독자성	10 (3.6)	7 (4.1)	3 (2.8)	—	7 (5.1)	2 (2.6)	1 (2.5)	—	—	5 (5.5)		
기 타	1 (0.4)	—	1 (0.9)	1 (20.0)	—	—	—	—	—	3 (3.3)		
無 應 答	7 (2.5)	4 (2.3)	3 (2.8)	—	3 (2.2)	2 (2.6)	1 (2.5)	1 (5.9)	—	5 (5.5)		
합 계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)		

〈表-28〉 제주도관광에서 가장 인상깊은 관광명소 (두군데 자유기제)

구분 순위	내				국				인				일				본				인									
	남		자		자		여		자		자		자		자		자		자		자		자		자		자		자	
	자 원 명	지 적 수	지 적 빈 도(%)	자 원 명	지 적 수	지 적 빈 도(%)	자 원 명	지 적 수	지 적 빈 도(%)	자 원 명	지 적 수	지 적 빈 도(%)	자 원 명	지 적 수	지 적 빈 도(%)	자 원 명	지 적 수	지 적 빈 도(%)	자 원 명	지 적 수	지 적 빈 도(%)	자 원 명	지 적 수	지 적 빈 도(%)	자 원 명	지 적 수	지 적 빈 도(%)	자 원 명	지 적 수	지 적 빈 도(%)
1	일 출 봉	46	26.7	일 출 봉	44	41.5	만 장 굴	16	17.6	만 장 굴	16	17.6	만 장 굴	16	17.6	만 장 굴	16	17.6	만 장 굴	16	17.6	만 장 굴	16	17.6	만 장 굴	16	17.6	만 장 굴	16	17.6
2	만 장 굴	37	21.5	만 장 굴	22	20.8	일 출 봉	14	15.4	일 출 봉	14	15.4	일 출 봉	14	15.4	일 출 봉	14	15.4	일 출 봉	14	15.4	일 출 봉	14	15.4	일 출 봉	14	15.4	일 출 봉	14	15.4
3	정 방 폭 포	29	16.9	정 방 폭 포	14	13.2	정 방 폭 포	11	12.1	정 방 폭 포	11	12.1	정 방 폭 포	11	12.1	정 방 폭 포	11	12.1	정 방 폭 포	11	12.1	정 방 폭 포	11	12.1	정 방 폭 포	11	12.1	정 방 폭 포	11	12.1
4	천 지 연	22	12.8	산 곰 부 리	14	13.2	산 곰 부 리	8	8.8	천 지 연	8	8.8	천 지 연	8	8.8	천 지 연	8	8.8	천 지 연	8	8.8	천 지 연	8	8.8	천 지 연	8	8.8	천 지 연	8	8.8
5	북 석 원	15	8.7	산 방 산	11	10.4	산 방 산	7	7.7	북 석 원	7	7.7	북 석 원	7	7.7	북 석 원	7	7.7	북 석 원	7	7.7	북 석 원	7	7.7	북 석 원	7	7.7	북 석 원	7	7.7
6	협 재 굴	15	8.7	한 라 산	10	9.4	한 라 산	6	6.6	협 재 굴	6	6.6	협 재 굴	6	6.6	협 재 굴	6	6.6	협 재 굴	6	6.6	협 재 굴	6	6.6	협 재 굴	6	6.6	협 재 굴	6	6.6

註) 지적빈도는 각 조사대상자 총수에 대한 지적수의 百分率임.

濟州道 觀光客에 對한 設問調查研究

광객의 경우 일출봉 (26.7%), 만장굴 (21.5%), 정방폭포 (16.9%)의 順으로, 내국인 여자관광객의 경우 일출봉 (41.5%), 만장굴 (20.8%), 정방폭포 (13.2%), 산굼부리 (13.2%)의 順으로, 그리고 일본인 관광객의 경우 만장굴 (17.6%), 일출봉 (15.4%), 천지연 (12.1%) 등의 順으로 지적빈도가 나타나고 있는 바, 제주도내 관광명소 가운데서도 일출봉과 만장굴이 단연 인기가 높은 것으로 나타나고 있다.

15. 제주도 관광시 느끼는 가장 큰 애로점

제주도 관광에서 느끼는 가장 큰 애로점을 내역별로 비교해 보면 <表-29>에서 보는 대로 내국인 관광객의 경우 비싼 여행경비 (29.1%), 관광홍보자료의 부족 (15.1%), 활동적 위락시설의 부족 (12.9%), 도서지방으로서의 여행불편 (12.2%), 관광기반시설 未備 (11.2%) 등의 順으로 지적율이 높으며, 일본인 관광객의 경우 관광기반시설 未備 (22.0%), 활동적 위락시설의 부족 (16.5%), 비싼 여행경비 (14.3%), 관광홍보자료의 부족 (8.8%), 여행사의 무리한 여행일정 (8.8%) 등의 順으로 지적율이 높게 나타나고 있다.

이와같은 지적분포로 미루어 볼 때 각자가 보는 애로점이 꽤 다양하다는 것을 짐작할 수 있는데, 여하간 내국인 관광객에게는 여행비용의 過重이 그리고 일본인 관광객에는 관광수용시설의 未備 내지 不足이 가장 큰 문제거리로서 대두중임을 추측할 수 있다.

16. 관광불편의 신고기관에 대한 지식 및 이용

관광여행시의 불편을 접수·처리해 주는 기관 (관광불편 종합신고센터, 소비자 고발센터 등)에 대해서는 전혀 모르는 경우가 내국인 관광객 중 12.6%, 일본인 관광객 중 34.1%나 되고 있으며, 반면 과거 이용한 적이 있는 경우는 내국인 관광객 중 4.7%, 일본인 관광객 중 8.8%가 되는 것으로 나타나고 있다.

<表-30>에서 보는 바와 같이 내국인 관광객은 지식은 어느 정도 갖고 있으나 실제 이용한 적은 드물다고 보아지며, 이에 비해 일본인 관광객은 대부분 뚜렷이 알지 못하는 가운데 소수가 이용했던 것으로 파악되어진다.

〈表-29〉 제주도관광에서 느끼는 가장 큰 애로점

구분	국										일본인		
	계	내		연						령		60세 이상	
		성	별	19세 이하	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이상				
	남	녀											
비싼 여행경비	81 (29.1)	46 (26.7)	35 (33.0)	2 (40.0)	35 (25.5)	28 (36.4)	9 (22.5)	6 (35.3)	1 (50.0)	13 (14.3)			
도저히 방여행 불편	34 (12.2)	18 (10.5)	16 (15.1)	-	16 (11.7)	8 (10.4)	9 (22.5)	1 (5.9)	-	7 (7.7)			
관광기반시설미비	31 (11.2)	17 (9.9)	14 (13.2)	-	13 (9.5)	10 (13.0)	6 (15.0)	2 (11.7)	-	20 (22.0)			
활동적위락시설부족	36 (12.9)	24 (14.0)	12 (11.3)	1 (20.0)	20 (14.6)	9 (11.7)	3 (7.5)	2 (11.7)	1 (50.0)	15 (16.5)			
바가지상훈의 횡행	8 (2.9)	5 (2.9)	3 (2.8)	-	7 (5.1)	-	1 (2.5)	-	-	2 (2.2)			
불친절한 세어비스	5 (1.8)	3 (1.7)	1 (0.9)	1 (20.0)	2 (1.5)	1 (1.3)	1 (2.5)	-	-	5 (5.5)			
여행사의 무리한旅程	14 (5.0)	8 (4.7)	6 (5.7)	-	11 (8.0)	3 (3.9)	-	-	-	8 (8.8)			
관광홍보자료의 부족	42 (15.1)	33 (19.2)	9 (8.5)	-	25 (18.2)	11 (14.3)	4 (10.0)	2 (11.7)	-	8 (8.8)			
기타	5 (1.8)	3 (1.7)	2 (1.9)	-	2 (1.5)	-	3 (7.5)	-	-	5 (5.5)			
無應答	22 (7.9)	14 (8.1)	8 (7.5)	1 (20.0)	6 (4.4)	7 (9.1)	4 (10.0)	4 (23.5)	-	8 (8.8)			
합계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)			

濟州道 觀光客에 對한 設問調査研究

< 表-30 > 관광불편의 신고·처리기관에 대한 지식 및 이용

구 분	내 국 인										일 본인
	계	성 별		연 령					별		
		남	녀	19세 이 상	20세 ~ 29세	30세 ~ 39세	40세 ~ 49세	50세 ~ 59세	60세 이 상		
전 혀 모 른 다	35 (12.6)	21 (12.2)	14 (13.2)	2 (40.0)	20 (14.6)	12 (15.6)	—	1 (5.9)	—	31 (34.1)	
들어본적이 있다	65 (23.4)	42 (24.4)	23 (21.7)	2 (40.0)	27 (19.7)	23 (29.9)	11 (27.5)	2 (11.8)	—	31 (34.1)	
알지만이용한적없다	147 (52.9)	90 (52.3)	57 (53.8)	1 (20.0)	81 (59.1)	36 (46.8)	19 (47.5)	8 (47.1)	2 (100.0)	15 (16.5)	
이용한적이 있다	13 (4.7)	9 (5.2)	4 (3.8)	—	5 (3.6)	3 (3.9)	4 (10.0)	1 (5.9)	—	8 (8.8)	
無 應 答	18 (6.5)	10 (5.8)	8 (7.5)	—	4 (2.9)	3 (3.9)	6 (15.0)	5 (29.4)	—	6 (6.6)	
합 계	278 (100.0)	172 (100.0)	106 (100.0)	5 (100.0)	137 (100.0)	77 (100.0)	40 (100.0)	17 (100.0)	2 (100.0)	91 (100.0)	

Ⅳ. 要約 및 結論

본 조사연구에서 밝혀진 내용은 다음과 같이 요약될 수 있다.

1. 관광여행 비용

내국인 관광객은 대부분 10만원 이상의 여행비용을 쓰고 있는 가운데 남자가 여자보다, 순수관광이 겸목적관광보다, 30세 이상의 연령층이 그 이하의 연령층에 비해, 그리고 체재일수가 증가할수록, 가족단위여행이 기타의 단체여행보다 관광비용소비가 높은 것으로 나타나고 있다. 한편 일본인 관광객은 대체로 10~20만엔대의 비용소비가 많은 것으로 파악된다.

2. 숙박시설 이용에 대한 불만

주로 호텔과 여관의 이용율이 높은 가운데 내국인 관광객의 4.0%, 일본인 관광객의 5.5% 정도가 불만족하고 있다. 이용시 주요 불만점으로는 「비싼요금」과 「불결 및 시설미비」가 지적되고 있다.

3. 교통수단 이용에 대한 불만

대절택시, 정기관광버스, 전세버스의 이용율이 높은 가운데 내국인 관광객의 5.7%, 일본인 관광객의 9.9% 정도가 불만족하고 있다. 이용시 주요 불만점으로는 「교통안내 및 정보의 미흡」이 우선적으로 지적되고 있으며, 그 외에 내국인 관광객에게서는 「비싼요금」 및 「차량노후·불결」이, 일본인 관광객에게서는 「난폭운전」 및 「비싼요금」이 열거되어지고 있다.

4. 음식점 이용에 대한 불만

내국인 관광객은 일반 대중음식점, 일본인 관광객은 호텔 및 고급레스토랑의 이용율이 높은 가운데 내국인 관광객의 6.2%, 일본인 관광객의 11.0% 정도가 불만족하고 있다. 이용시 주요 불만점으로는 「향토음식의不在」와 「입맛없는 요리」 등이 지적되고 있다.

5. 기념품 구매에 대한 불만

내국인 관광객 중 84.5%, 일본인 관광객 중 52.7%가 한가지 이상의 기념품을 구매하고 있다. 주로 「토속 음식품」, 「목각제품」, 「산호 및 조개껍

濟州道 觀光客에 對한 設問調査研究

질제품」 등의 선호도가 높은 가운데 내국인 구매자의 4.7%, 일본인 구매자의 8.3%가 기념품 구입후 후회감을 나타내고 있다. 이용시 주요 불만점으로는 「특색없는 상품전시」가 우선적으로 지적되고 있으며, 그 외에 「상점간의 가격차」 및 「정찰제의 不備」가 부각되고 있다.

6. 공중위생시설 및 휴게시설 이용에 대한 불만

공중위생시설 이용에 대한 불만으로서 「시설부족」이 단연 손꼽히고 있으며, 휴식·휴게시설 이용에 대한 불만으로서도 「시설부족 내지 장소협소」가 두드러지게 부각되고 있다.

7. 지역주민의 친절도에 대한 느낌

지역주민의 친절도에 대한 느낌은 전반적으로 좋은 편이나, 일본인 관광객의 경우 13.2%가 불친절하다는 느낌을 갖고 있어 내국인 관광객에 비해 저조한 면을 보이고 있다.

8. 관광종사원에 대한 불만

관광종사원들의接客 卞어비스 태도에 대해서는 내국인 관광객 중 3.9%, 일본인 관광객 중 8.8%가 불만을 느끼고 있다. 내국인 관광객의 주요 불만점으로서 「卞어비스 지체 또는 소홀」과 「위생관리 부주의」가 손꼽히는데 반해, 일본인 관광객의 경우는 「정통하지 못한 안내」와 「의사소통의 答答함」이 지적되고 있다.

9. 관광여행계약준수에 대한 불만

관광여행시 계약준수에 대해 전혀 문제가 없다고 한 비율은 내국인 관광객 중 43.9%, 일본인 관광객 중 40.7% 정도이다. 관광여행계약준수에 대해 느끼는 불만점으로서 「내국인 관광객에게서 「특정업소에 대한 소비강요」가, 그리고 일본인 관광객에게서 「별도요금이나 팁 강요」 및 「특정업소에 대한 소비강요」가 주로 지적되고 있다.

10. 한라산 등반시 느끼는 불만

관광객 중 약 절반에 이르는 수가 한라산 등반을 하고 있는 가운데 내국인 관광객은 「휴게시설 미비」와 「자연훼손의 심화」를, 일본인 관광객은 「인파로 인한 등산땀의 감소」 및 「휴게시설의 미비」를 주요 불만점으로 지

적하고 있다.

11. 제주도의 물가수준 및 지정관광지 입장요금에 대한 느낌

제주도내 관광지 물가수준은 대체로 관광객의 예상보다 높은 편이며, 내국인 관광객의 비용부담감이 일본인 관광객에 비해 상대적으로 높게 나타나고 있다. 그리고 지정관광지의 입장요금에 대한 느낌 역시 강도는 덜하지만 이와 비슷한 면을 나타내고 있다.

12. 제주도 관광에 대한 전반적인 만족도

다른 관광지와 비교한 제주도 관광에 대한 전반적인 인상 내지 만족도는 다분히 肯定的인 것으로 평가되어진다. 다만 일본인 관광객 중에서는 否定的인 평가가 14.3%나 되어 무시못할 비율을 점하고 있다.

13. 제주도 관광의 가장 돋보이는 매력

제주도 관광에서 가장 돋보이는 매력으로서는 우선 「천혜의 자연경관」이 손꼽히고 있으며 그 다음으로 「특이한 문화 및 주민생활」이 지적되고 있다.

14. 제주도 관광에서 가장 인상깊은 관광명소

내국인 관광객과 일본인 관광객의 경우를 막론하고 「성산일출봉」과 「만장굴」이 가장 인상깊은 관광명소로서 우선적으로 선정되고 있다.

15. 제주도 관광시 느끼는 가장 큰 애로점

각자가 보는 애로점이 꽤 다양하게 나타나고 있는 가운데 내국인 관광객의 경우 「비싼 여행경비」를, 일본인 관광객의 경우 「관광 수용시설의 未備 내지 부족」을 가장 많이 지적하고 있다.

16. 관광불편의 신고기관에 대한 지식 및 이용

내국인 관광객의 경우 지식은 어느 정도 갖고 있으나 실제 이용한 적은 드물다고 보아지며, 이에 비해 일본인 관광객의 경우는 대부분 뚜렷이 알고 있지 못하는 가운데 소수가 이용하는 것으로 파악된다.

이상과 같은 점을 감안할 때 제주도 관광객의 관광불편은 전체관광객의 일부에 국한하여 나타나고 있다고 할 수 있으나 결코 看過할 만한 비율은 아니라고 생각되어진다. 아울러 示唆되는 것은 내국인 관광객에 비해 일본인관

濟州道 觀光客에 對한 設問調查研究

광객의 관광불만이 다소 높게 나타나고 있는 점으로서 이는 국제수준의 관광지로서의 기반구축을 정책지표로 하고 있는 제주도의 관광정책상 보다 깊은 관심을 두고 대처할 문제가 아닐 수 없다. 그리고 現時點에서 제주도관광객의 관광불만의 要諦는 관광요금체계의 다양화와 관광기반시설의 개선 및 확충에 의해 대부분 해소되어질 것으로 판단되는 데, 이것은 所謂 「바가지」 商魂의 폐해를 근절시키는 동시에 제주도가 자랑하는 천혜의 자연경관미를 해치지 않는 가운데 모색되어져야 하리라 생각한다.

參 考 文 獻

1. 高南旭, “濟州地域의 觀光産業振興方案”, 「耽羅文化」, 第4號, 濟州大學校 耽羅文化研究所, 1985, P.95.
2. 국제관광공사, 「청소년 관광동태조사 설문서」, 1982. 4.
3. 國土開發研究院, 「濟州道 觀光客 性向調查」, 1983.
4. 소비자보호단체 협의회, 「소비자문제에 대한 소비자의식조사」, 1985.11.
5. 李宗夏(譯), 「消費者行動과 마케팅管理」, 博英社, 1975, PP.166~169.
6. 전국주부교실 제주도지부 소비자고발센터, 「이동고발접수부」, 1985.
7. 濟州專門大學 觀光研究會, “제주도 관광에 관한 설문조사”, 「觀光研究」, 創刊號, 1984, PP.67~71.
8. 제주도, 「제주관광에 대한 설문조사서」, 1985. 5.
9. 韓國觀光公社, 「全國民旅行動態調查」, 1984.
10. 韓國觀光公社, 「外來觀光客與論調查」, 1984.
11. Gunn, Clare A., *Vacationscape-Designing Tourist Regions*, Asla, Studies in Tourism -Recreation No. 1, Bureau of Business Research The University of Texas at Austin, 1972. P. 38.