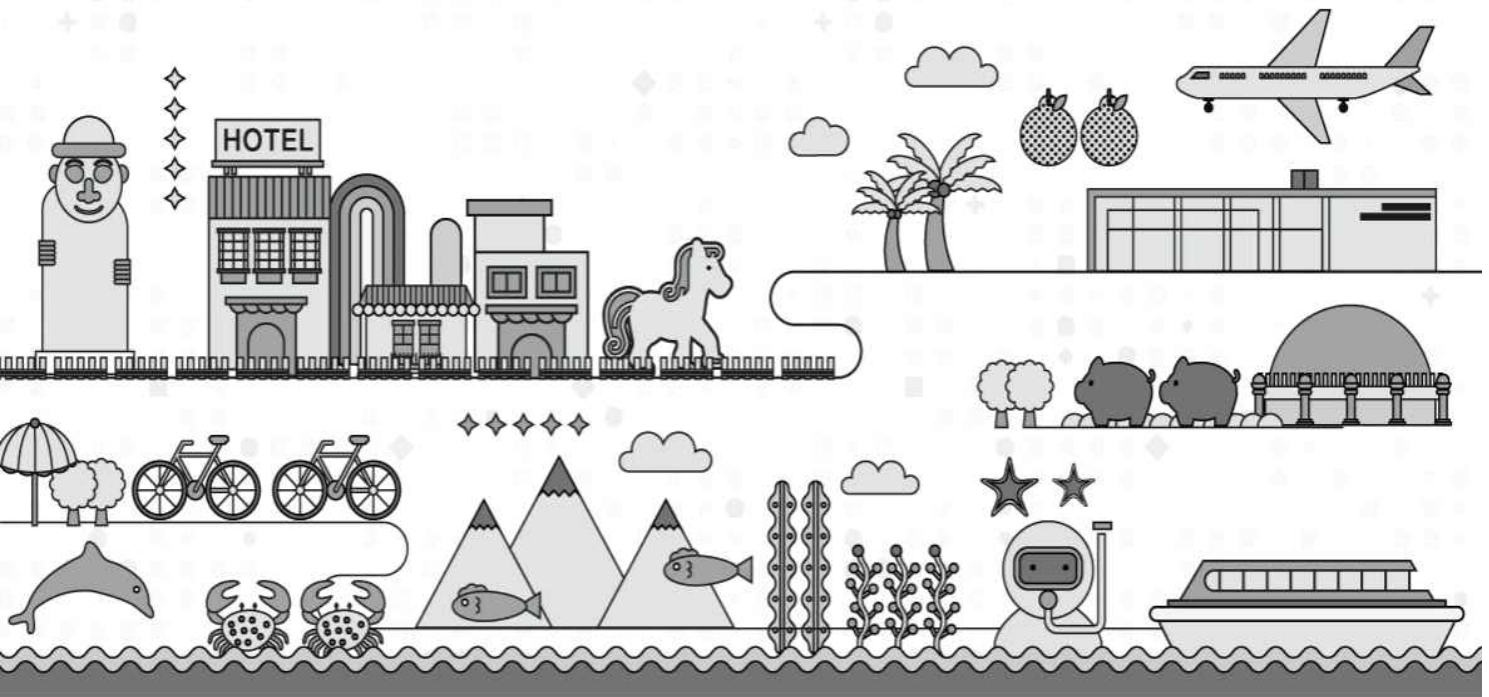


# Jeju

2020 JEJU VISITOR SURVEY

## 제주특별자치도 방문관광객 실태조사 6개년 통합분석 결과보고서





# 목 차

## 제1장. 제주 여행 실태

1. 제주도 체류 기간 .....	1
2. 외국인 관광객의 한국 체류 기간 .....	5
3. 제주도 방문 횟수 .....	6
4. 여행의 목적(1순위) .....	10
5. 여행 고려 목적지(경로 형태) .....	12
6. 제주 여행 고려 요인(1순위) .....	13
7. 제주 여행 정보 수집 경로(1순위) .....	15
8. 제주 여행 정보 수집 경로 - 인터넷(1순위) .....	18
9. 제주 여행 필요 정보(1순위) .....	20
10. 여행상품 예약시기 .....	22
11. 동반 인원 .....	24
12. 동반 인원 - 만15세 미만 .....	25
13. 동반 유형 .....	26
14. 제주에서의 활동 .....	28
15. 인상 깊은 활동(1순위) .....	31
16. 숙박 시설 .....	34
17. 교통 수단 .....	35
18. 여행 행태 .....	37

## 제2장. 제주 여행 소비실태

1. 1인당 지출 경비 - 요약 .....	41
2. 1인당 지출 경비 - 세분 그룹별 .....	42
3. 쇼핑 장소 .....	45
4. 쇼핑 장소 수 .....	48
5. 구매 쇼핑 상품 .....	49

### 제3장. 제주 여행 평가

1. 제주 여행 전반적 만족도 - 요약 .....	55
2. 제주 여행 전반적 만족도 - 세분 그룹별 .....	56
3. 제주 여행 세부항목별 만족도 .....	59
4. 제주 여행 불만족 사항 .....	62
5. 재방문 의향 .....	65
6. 타인 추천 의향 .....	66
7. 여행 전 제주 이미지 .....	67
8. 제주 여행 후 이미지 개선도 .....	67
9. 크루즈 여행 제주 관광 시간 .....	68
10. 크루즈 여행 횟수 .....	69
11. 제주도 기항 횟수 .....	70
12. 기항지 선택관광 구매 여부 .....	71
13. 기항지 선택관광 구매 행태 .....	72
14. 기항지 선택관광 만족도 .....	72

### 제4장. 요약 및 결론

1. 요약 및 결론 .....	75
------------------	----

# 표 목 차

## 제1장 제주 여행 실태

<표 1-1> 제주도 체류 기간 - 요약 .....	1
<표 1-2> 제주도 체류 기간 - 내국인 배너별 분석 .....	2
<표 1-3> 제주도 체류 기간 - 외국인 배너별 분석 .....	3
<표 1-4> 제주도 체류 시간 - 크루즈 .....	4
<표 1-5> 한국 체류 기간 .....	5
<표 1-6> 제주도 방문 횟수 (평균) .....	6
<표 1-7> 제주도 방문 횟수 - 내국인 .....	7
<표 1-8> 제주도 방문 횟수 - 외국인 .....	8
<표 1-9> 제주도 방문 횟수 - 크루즈 .....	9
<표 1-10> 여행의 목적 - 내국인 .....	10
<표 1-11> 여행의 목적 - 외국인 .....	11
<표 1-12> 여행의 목적 - 크루즈 .....	11
<표 1-13> 여행 고려 목적지 (경로 형태) - 내국인 .....	12
<표 1-14> 여행 고려 목적지 (경로 형태) - 외국인 .....	12
<표 1-15> 제주 여행 고려 요인 - 내국인 .....	13
<표 1-16> 제주 여행 고려 요인 - 외국인 .....	14
<표 1-17> 제주 여행 고려 요인 - 크루즈 .....	14
<표 1-18> 제주 여행 정보 수집 경로 - 내국인 .....	15
<표 1-19> 제주 여행 정보 수집 경로 - 외국인 .....	16
<표 1-20> 제주 여행 정보 수집 경로 - 크루즈 .....	17
<표 1-21> 제주 여행 정보 수집 경로 (인터넷) - 내국인 .....	18
<표 1-22> 제주 여행 정보 수집 경로 (인터넷) - 외국인 .....	18
<표 1-23> 제주 여행 정보 수집 경로 (인터넷) - 크루즈 .....	19
<표 1-24> 제주 여행 필요 정보 - 내국인 .....	20
<표 1-25> 제주 여행 필요 정보 - 외국인 .....	20
<표 1-26> 제주 여행 필요 정보 - 크루즈 .....	21
<표 1-27> 여행상품 예약시기 - 내국인 .....	22
<표 1-28> 여행상품 예약시기 - 외국인 .....	22

<표 1-29> 여행상품 예약시기 - 크루즈 .....	23
<표 1-30> 동반 인원 .....	24
<표 1-31> 동반 인원 - 만15세 미만 .....	25
<표 1-32> 동반 유형 - 내국인 .....	26
<표 1-33> 동반 유형 - 외국인 .....	26
<표 1-34> 동반 유형 - 크루즈 .....	27
<표 1-35> 제주에서의 활동 - 내국인 .....	28
<표 1-36> 제주에서의 활동 - 외국인 .....	29
<표 1-37> 제주에서의 활동 - 크루즈 .....	30
<표 1-38> 인상 깊은 활동 - 내국인 .....	31
<표 1-39> 인상 깊은 활동 - 외국인 .....	32
<표 1-40> 인상 깊은 활동 - 크루즈 .....	33
<표 1-41> 숙박 시설 - 내국인 .....	34
<표 1-42> 숙박 시설 - 외국인 .....	34
<표 1-43> 교통 수단 - 내국인 .....	35
<표 1-44> 교통 수단 - 외국인 .....	35
<표 1-45> 교통 수단 - 크루즈 .....	36
<표 1-46> 여행 행태 - 내국인 .....	37
<표 1-47> 여행 행태 - 외국인 .....	37

## 제2장. 제주 여행 소비 실태

<표 2-1> 1인당 지출 경비 - 요약 .....	41
<표 2-2> 1인당 지출 경비(개별여행) - 내국인 .....	42
<표 2-3> 1인당 지출 경비(개별여행) - 외국인 .....	43
<표 2-4> 1인당 지출 경비 - 크루즈 .....	44
<표 2-5> 쇼핑 장소 - 내국인 .....	45
<표 2-6> 쇼핑 장소 - 외국인 .....	46
<표 2-7> 쇼핑 장소 - 크루즈 .....	47
<표 2-8> 쇼핑 장소 수 .....	48
<표 2-9> 구매 쇼핑 상품 - 내국인 .....	49
<표 2-10> 구매 쇼핑 상품 - 외국인 .....	50
<표 2-11> 구매 쇼핑 상품 - 크루즈 .....	51

### 제3장. 제주 여행 평가

<표 3-1> 제주 여행 전반적 만족도 - 요약 .....	55
<표 3-2> 제주 여행 전반적 만족도 - 내국인 .....	56
<표 3-3> 제주 여행 전반적 만족도 - 외국인 .....	57
<표 3-4> 제주 여행 전반적 만족도 - 크루즈 .....	58
<표 3-5> 제주 여행 세부항목별 만족도 - 내국인 .....	59
<표 3-6> 제주 여행 세부항목별 만족도 - 외국인 .....	60
<표 3-7> 제주 여행 세부항목별 만족도 - 크루즈 .....	61
<표 3-8> 제주 여행 불만족 사항 - 내국인 .....	62
<표 3-9> 제주 여행 불만족 사항 - 외국인 .....	63
<표 3-10> 제주 여행 불만족 사항 - 크루즈 .....	64
<표 3-11> 재방문 의향 .....	65
<표 3-12> 타인 추천 의향 .....	66
<표 3-13> 여행 전 제주 이미지 .....	67
<표 3-14> 제주 여행 후 이미지 개선도 .....	67
<표 3-15> 크루즈 여행 제주 관광 시간 .....	68
<표 3-16> 크루즈 여행 횟수 .....	69
<표 3-17> 제주도 기항 횟수 .....	70
<표 3-18> 기항지 선택관광 구매 여부 .....	71
<표 3-19> 기항지 선택관광 구매 행태 .....	72
<표 3-20> 기항지 선택관광 만족도 .....	72



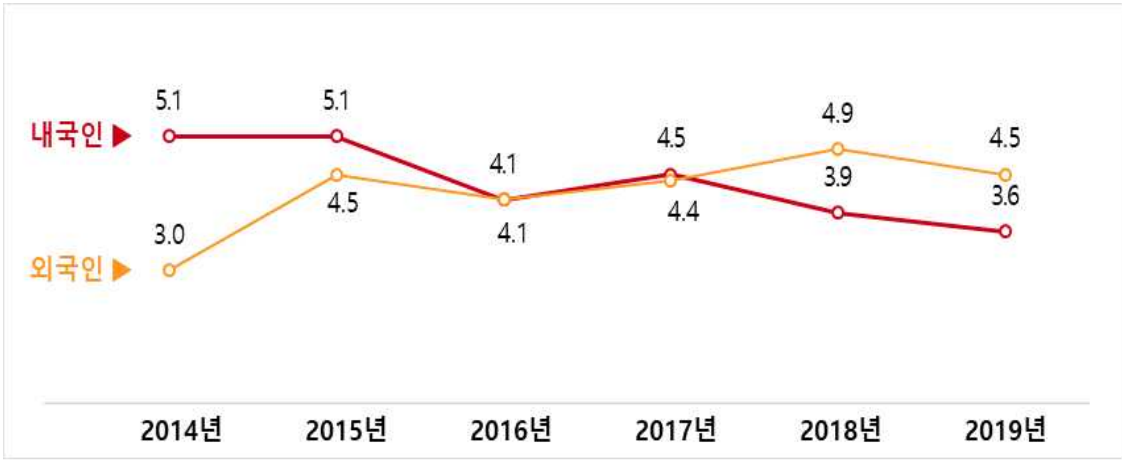


## 제1장 제주 여행 실태



# 1. 제주도 체류 기간

- ▶ 2019년 기준, 내국인 관광객은 제주도를 3박 4일 일정(평균 3.6일)으로 방문하며, 외국인 관광객은 제주도를 4박 5일(평균 4.5일) 일정으로 방문함
- ▶ 내국인 관광객의 제주도 체류 기간은 지속적으로 감소하는 경향을 보이고 있으며, 외국인 관광객의 경우 일정 수준 편차는 있으나 예년과 유사하거나 소폭 증가하는 경향을 보임
- ▶ 2018년부터 외국인 관광객의 체류 기간이 내국인 관광객보다 길어짐



<표 1-1> 제주도 체류 기간 - 요약

(Base : 전체, 단위 : 일)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
내국인	5.1	5.1	4.1	4.5	3.9	3.6
외국인	3.0	4.5	4.1	4.4	4.9	4.5

## 1) 내국인 관광객

<표 1-2> 제주도 체류 기간 - 내국인 배너별 분석

(Base : 전체, 단위 : 일)

구분		2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
전체		5.1	5.1	4.1	4.5	3.9	3.6
거주지	서울특별시	5.0	4.9	4.1	4.5	4.0	3.5
	부산광역시	4.9	5.0	4.3	4.4	3.8	3.6
	대구광역시	5.1	4.8	4.4	4.0	3.6	3.4
	인천광역시	4.9	4.5	4.2	4.2	3.9	3.6
	광주광역시	4.2	6.8	4.0	5.5	3.7	3.5
	대전광역시	5.4	4.3	3.8	3.9	3.6	3.5
	울산광역시	4.3	4.4	3.6	4.7	3.6	3.7
	세종자치시	-	-	-	3.7	3.7	3.4
	경기도	5.8	5.4	4.0	4.5	4.0	3.7
	강원도	5.1	4.7	4.1	4.1	3.9	3.5
	충청도	6.3	4.9	4.2	4.2	4.0	3.4
	전라도	4.3	4.7	4.6	4.3	4.2	3.3
	경상도	4.3	5.7	4.2	4.9	4.5	3.9
	기타	4.1	4.5	4.3	5.0	9.6	4.3
성별	남성	5.4	5.4	4.1	4.7	3.9	3.5
	여성	4.6	4.7	4.2	4.3	4.0	3.6
연령	15세~20세	6.8	5.7	4.0	5.2	4.3	3.4
	21세~30세	5.3	5.3	4.1	4.2	4.0	3.6
	31세~40세	4.6	5.1	4.2	4.5	4.0	3.7
	41세~50세	5.1	4.0	4.1	4.6	3.8	3.5
	51세~60세	5.0	5.0	4.3	4.5	3.9	3.4
	61세 이상	6.1	4.4	4.3	5.5	4.1	3.5
방문목적	휴가/순수여행	4.4	4.3	3.9	4.2	3.7	3.5
	비즈니스 여행	5.8	6.6	4.6	5.5	5.4	3.2
	기타여행	9.2	8.5	5.2	6.2	7.1	4.5
여행형태	개별여행	5.2	5.2	4.2	4.5	4.0	3.6
	부분패키지여행	4.3	3.9	3.6	4.0	3.5	3.2
	완전패키지여행	3.4	4.0	3.6	3.8	3.4	3.0
방문횟수	1회	4.2	4.5	3.9	4.1	3.7	3.5
	2회	4.6	4.4	4.0	4.1	3.7	3.4
	3회	5.1	5.0	3.9	4.3	4.0	3.6
	4회 이상	6.3	6.8	4.8	5.4	5.2	3.9

## 2) 외국인 관광객

<표 1-3> 제주도 체류 기간 - 외국인 배너별 분석

(Base : 전체, 단위 : 일)

구분		2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
전체		3.0	4.5	4.1	4.4	4.9	4.5
거주국	일본권	6.4	5.2	3.7	4.1	4.1	3.5
	중화권	2.8	4.5	4.2	4.6	4.9	4.6
	비중국중화권	-	4.5	4.7	4.5	5.0	5.0
	동남아권	2.8	3.5	3.1	3.6	4.4	4.1
	북미권	4.5	4.8	4.7	5.0	5.8	4.0
	기타	4.0	4.4	5.0	4.3	6.1	4.9
	성별						
성별	남성	3.1	4.3	4.2	4.3	5.2	4.9
	여성	3.0	4.5	4.1	4.4	4.8	4.4
연령	15세~20세	2.5	4.7	3.8	3.9	6.4	4.8
	21세~30세	3.3	4.5	4.2	4.5	4.7	4.6
	31세~40세	2.9	4.4	4.1	4.4	5.1	4.3
	41세~50세	3.0	4.2	4.3	4.2	5.1	4.5
	51세~60세	3.1	4.3	4.0	4.3	4.8	4.6
	61세 이상	3.3	4.3	3.9	4.3	4.4	4.9
	방문목적						
방문목적	휴가/순수여행	2.8	4.3	4.1	4.2	4.7	4.3
	비즈니스 여행	6.6	4.8	4.6	5.0	8.8	7.5
	기타여행	3.3	7.8	5.6	5.5	5.6	4.6
여행행태	개별여행	4.3	4.8	4.6	4.6	5.0	4.6
	부분패키지여행	2.6	4.6	4.2	4.3	4.4	3.9
	완전패키지여행	2.9	4.1	3.8	3.6	4.3	4.0
방문횟수	1회	3.0	4.3	4.0	4.3	4.9	4.5
	2회	3.0	5.8	4.2	4.4	4.7	4.3
	3회	3.1	4.8	7.3	5.0	4.8	4.1
	4회 이상	2.8	4.5	5.3	6.1	5.1	4.9

### 3) 크루즈 관광객

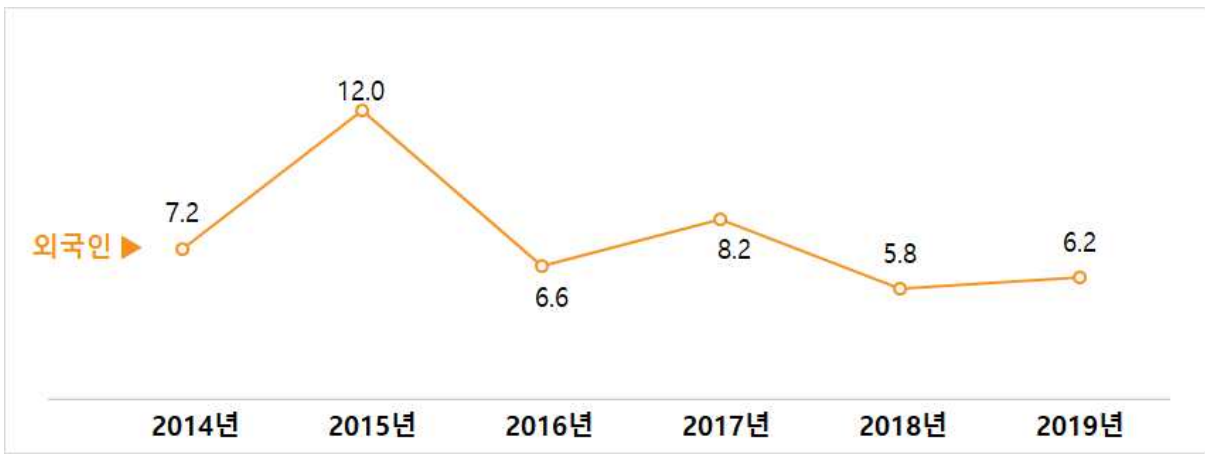
<표 1-4> 제주도 체류 시간 - 크루즈 배너별 분석

(Base : 전체, 단위 : 시간)

구분		2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
전체		7.1	5.9	5.6	6.2	4.4	4.3
거주국	일본권	6.5	6.5	4.4	6.2	4.2	4.2
	중화권	7.1	6.1	5.6	6.2	4.9	4.3
	아시아 기타	-	-	-	-	3.8	5.6
	서구권	-	3.8	-	-	4.7	4.3
	기타	8.4	3.7	5.2	5.5	-	-
성별	남성	7.4	6.1	5.7	8.0	4.3	4.3
	여성	6.8	5.9	5.5	12.8	4.4	4.3
연령	15세~20세	4.1	5.5	5.5	18.4	5.5	3.6
	21세~30세	6.9	6.0	5.6	22.8	3.5	4.1
	31세~40세	8.4	6.0	5.4	14.1	4.3	4.4
	41세~50세	6.6	6.0	5.3	7.9	4.3	4.5
	51세~60세	6.4	6.0	5.8	7.9	4.7	4.3
	61세 이상	5.4	5.7	5.8	3.3	4.4	4.3
크루즈 여행 횟수	1회	7.1	6.0	5.5	9.9	4.5	4.4
	2회	6.2	6.1	5.6	12.0	3.4	4.2
	3회	4.1	5.9	5.6	23.0	3.2	4.3
	4회 이상	10.3	5.1	5.4	0.4	4.6	4.0

## 2. 외국인 관광객의 한국 체류 기간

- ▶ 외국인 관광객의 한국 체류 기간은 2015년 이후 감소 추세를 보이고 있으며, 한국 체류 기간 중 제주도 체류 비율은 증가하는 경향을 보이고 있음
- ▶ 제주도 방문이 한국 방문의 주요 목적이 되어가고 있는 것으로 판단됨



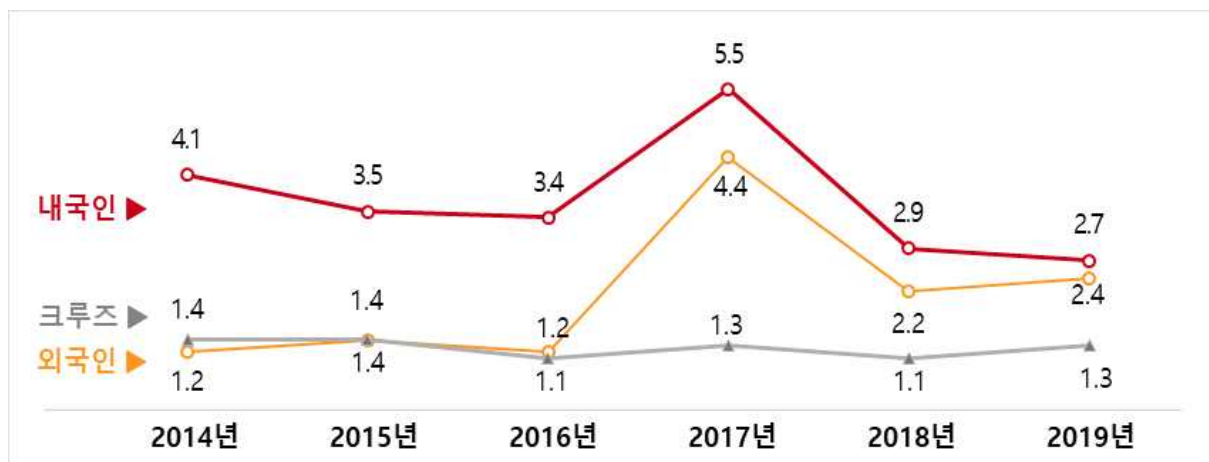
<표 1-5> 한국 체류 기간

(Base : 전체, 단위 : 일)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
한국 체류 기간 (일)	7.2	12.0	6.6	8.2	5.8	6.2
제주도 체류 비율 (%)	41.7%	37.1%	63.1%	53.8%	84.5%	73.1%

### 3. 제주도 방문 횟수

- ▶ 내국인의 경우 기존 최근 3년간 제주도 방문 횟수는 줄어드는 경향을 보이며, 외국인의 경우 소폭 증가하는 경향을 보임



<표 1-6> 제주도 방문 횟수 (평균)

(Base : 전체, 단위 : 회)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
내국인	4.1	3.5	3.4	5.5	2.9	2.7
외국인	1.2	1.4	1.2	4.4	2.2	2.4
크루즈	1.4	1.4	1.1	1.3	1.1	1.3

## 1) 내국인 관광객

<표 1-7> 제주도 방문 횟수 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : 회)

구분		2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
전체		4.1	3.5	3.4	5.5	2.9	2.7
거주지	서울특별시	4.5	3.4	3.9	3.9	3.0	3.0
	부산광역시	4.6	3.8	3.3	3.6	2.8	3.2
	대구광역시	3.3	3.9	3.1	3.6	2.9	2.3
	인천광역시	4.3	3.0	2.9	3.7	2.6	2.4
	광주광역시	5.1	4.5	4.4	3.6	4.6	4.0
	대전광역시	4.9	3.6	3.1	3.3	2.3	2.6
	울산광역시	2.4	5.4	2.3	3.5	2.4	2.3
	세종자치시	-	-	-	-	2.1	2.3
	경기도	4.1	3.7	3.2	3.4	2.8	2.4
	강원도	4.1	2.8	3.0	2.9	2.6	2.1
	충청도	3.9	2.5	3.0	3.3	2.8	2.7
	전라도	3.3	3.0	3.2	3.8	2.9	2.7
	경상도	3.1	3.0	2.9	3.1	2.7	2.5
	기타	1.7	1.9	14.7	3.0	3.3	1.9
성별	남성	4.8	4.1	3.7	4.1	3.5	3.3
	여성	3.0	2.9	3.1	3.1	2.4	2.3
연령	15세~20세	2.2	2.2	2.3	2.3	2.1	2.3
	21세~30세	2.4	2.4	2.7	2.9	2.3	2.2
	31세~40세	3.6	3.7	3.3	3.7	2.8	2.7
	41세~50세	5.5	5.0	4.0	3.9	3.3	2.6
	51세~60세	5.8	6.2	4.9	5.3	3.3	3.3
	61세 이상	5.7	6.0	4.1	6.7	2.9	2.8
방문목적	휴가/순수여행	3.0	2.7	2.8	3.1	2.4	2.5
	비즈니스 여행	8.4	7.3	6.5	6.7	8.9	7.8
	기타여행	6.4	4.2	5.4	5.0	4.5	6.8
여행형태	개별여행	4.1	3.6	3.4	3.6	2.9	2.7
	부분패키지여행	4.3	2.3	2.5	3.6	2.4	3.0
	완전패키지여행	3.3	2.5	3.1	2.7	2.6	2.7
방문횟수	1회	1.0	1.0	1.0	-	1.0	1.0
	2회	2.0	2.0	2.0	-	2.0	2.0
	3회	3.0	3.0	3.0	-	3.0	3.0
	4회 이상	9.6	9.6	8.1	-	8.9	8.0

## 2) 외국인 관광객

<표 1-8> 제주도 방문 횟수 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : 회)

구분		2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
전체		1.2	1.4	1.2	4.4	2.2	2.4
거주국	일본권	1.9	2.5	1.9	4.1	2.0	1.9
	중화권	1.2	1.4	1.2	4.6	2.9	3.1
	비중국중화권	-	1.1	1.3	4.5	1.2	1.2
	동남아권	1.2	1.2	1.2	3.6	1.2	1.3
	북미권	1.1	1.4	1.3	5.0	1.1	1.2
	기타	1.1	1.1	1.1	4.3	1.2	1.3
성별	남성	1.3	1.4	1.3	4.3	1.8	2.4
	여성	1.2	1.4	1.2	4.4	2.4	2.4
연령	15세~20세	1.1	1.2	1.1	3.9	1.4	1.3
	21세~30세	1.2	1.4	1.3	4.5	2.4	2.6
	31세~40세	1.2	1.4	1.2	4.4	2.3	2.6
	41세~50세	1.1	1.4	1.2	4.2	1.4	1.7
	51세~60세	1.2	1.4	1.2	4.3	1.5	1.7
	61세 이상	1.7	1.4	1.5	4.3	1.4	2.0
방문목적	휴가/순수여행	1.2	1.3	1.2	4.2	2.0	2.1
	비즈니스 여행	1.2	1.7	1.4	5.0	1.8	2.0
	기타여행	1.6	2.5	2.3	5.5	4.9	6.4
여행행태	개별여행	1.3	1.5	1.4	4.6	2.4	2.7
	부분패키지여행	1.1	1.4	1.2	4.3	1.8	1.4
	완전패키지여행	1.2	1.2	1.2	3.6	1.3	1.2
방문횟수	1회	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
	2회	2.0	1.9	2.0	2.0	2.0	2.0
	3회	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
	4회 이상	6.3	7.0	6.9	7.3	8.7	9.6

### 3) 크루즈 관광객

<표 1-9> 제주도 방문 횟수 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : 회)

구분		2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
거주국	전체	1.4	1.4	1.1	1.3	1.1	1.3
	일본권	1.8	1.9	1.2	1.3	1.2	1.5
	중화권	1.4	1.4	1.1	1.3	1.0	1.5
	아시아 기타	-	-	-	-	1.2	1.3
	서구권	-	1.3	-	-	1.1	1.2
	기타	1.3	1.2	1.0	1.1	-	-
성별	남성	1.5	1.4	1.2	1.3	1.2	1.2
	여성	1.3	1.3	1.1	1.3	1.1	1.3
연령	15세~20세	1.3	1.1	1.0	1.4	1.0	1.0
	21세~30세	1.4	1.5	1.2	1.4	1.4	1.8
	31세~40세	1.6	1.4	1.2	1.3	1.1	1.2
	41세~50세	1.4	1.2	1.1	1.3	1.0	1.2
	51세~60세	1.3	1.4	1.1	1.2	1.1	1.2
	61세 이상	1.1	1.2	1.0	1.1	1.2	1.2
크루즈 여행 횟수	1회	1.0	1.0	1.0	-	1.0	1.0
	2회	1.4	1.5	2.0	-	2.0	2.0
	3회	1.4	1.9	3.0	-	3.0	3.0
	4회 이상	4.1	2.5	5.4	-	5.7	5.6

## 4. 여행의 목적(1순위)

### 1) 내국인 관광객

- ▶ 내국인 관광객의 대부분은 '여가, 위락, 휴식'을 목적으로 제주도를 방문하고 있음
- ▶ '여가, 위락, 휴식' 여행을 목적으로 제주도를 방문하는 비율은 매년 증가하고 있으며, 기존에 주요 목적 중 하나였던 '사업'이나 '학술' 관련 등 기타 목적의 비율은 1%대로 매우 낮아짐

<표 1-10> 여행의 목적 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
여가, 위락, 휴식	65.5	68.4	73.9	75.0	89.8	95.2
사업/산업시찰 활동	10.7	7.6	6.9	5.4	4.2	1.5
학술 및 세미나 활동	3.0	3.2	2.5	2.0	1.9	1.2
친구/친지 방문	5.2	6.5	6.8	5.3	1.8	1.0
레저 스포츠	5.2	2.8	1.9	2.7	-	-
도보여행(올레길 등)	3.2	2.3	2.6	2.7	-	-
직장 인센티브 여행	1.3	1.3	1.0	1.6	0.4	0.5
신혼여행	1.2	1.3	1.2	0.9	0.3	0.1
종교 및 순례	0.5	0.4	0.4	0.2	0.3	0.1
뷰티, 의료 관광	-	-	-	-	0.1	0.1
쇼핑	0.0	0.1	0.0	0.4	-	0.1
기타	2.7	2.4	1.2	0.7	0.9	0.4

## 2) 외국인 관광객

- ▶ 외국인 관광객 역시 대부분은 '여가, 위락, 휴식'을 목적으로 제주도를 방문하고 있음
- ▶ 2017년 이후 '쇼핑' 여행을 목적으로 제주도를 방문하는 비율은 지속 증가

<표 1-11> 여행의 목적 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
여가, 위락, 휴식	85.0	84.4	87.4	72.5	85.4	85.1
쇼핑	1.1	2.3	2.5	0.7	6.4	5.7
직장 인센티브 여행	2.4	2.8	2.1	2.1	1.2	2.6
신혼여행	2.2	1.0	1.2	2.1	1.9	2.0
학술 및 세미나 활동	0.9	1.8	1.0	2.4	1.4	1.5
사업/산업시찰 활동	1.0	1.3	1.3	2.5	0.8	1.1
친구/친지 방문	0.8	1.1	1.0	2.9	1.3	0.8
뷰티, 의료 관광	-	-	-	-	0.8	0.6
종교 및 순례	0.0	0.2	0.1	0.1	0.2	0.1
축제 및 이벤트	2.7	2.4	1.3	1.3	-	-
기타	1.4	0.7	0.5	0.3	0.5	0.5

## 3) 크루즈 관광객

- ▶ 크루즈 선상 프로그램/독특한 경험의 중요도는 유지되는 가운데, '기항지에서의 문화 관광'이 증가

<표 1-12> 여행의 목적 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
크루즈 선상 프로그램/독특한 경험	52.5	53.2	56.0	47.7	56.4
기항지에서의 문화 관광	12.7	13.7	20.3	25.6	29.4
가족/연인과의 친목	17.0	21.5	8.5	19.4	10.1
기업 단체여행(인센티브 여행)	11.1	9.7	13.1	3.7	2.7
기타	6.8	2.0	2.0	3.6	1.3

## 5. 여행 고려 목적지(경로 형태)

### 1) 내국인 관광객

- ▶ 내국인 관광객은 '처음부터 제주를 선택'한 비율 증가, 2018년 이후 90% 이상
- ▶ 해외여행이나 국내 다른 지역의 대안으로 제주를 선택하는 비율은 2017년 이후 급격하게 줄어들고 있음

<표 1-13> 여행 고려 목적지 (경로 형태) - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
처음부터 제주 선택	78.9	80.8	78.8	76.1	93.7	92.7
해외여행 검토	16.6	14.3	17.1	18.6	5.3	6.2
국내 다른 지역 검토	4.6	4.9	4.1	5.3	1.5	1.5

### 2) 외국인 관광객

- ▶ 외국인 관광에서도 '처음부터 제주를 선택'한 비율이 지속적으로 증가 2018년 이후 80% 이상을 차지

<표 1-14> 여행 고려 목적지 (경로 형태) - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
제주만 여행	12.9	62.5	59.4	50.5	83.9	81.4
제주 후 타도시 여행	32.2	11.2	10.8	15.1	5.0	5.1
타도시 후 제주 여행	22.4	13.6	17.8	14.3	6.2	3.7
타도시, 제주, 타도시 여행	32.5	12.7	12.0	20.2	4.8	9.8

## 6. 제주 여행 고려 요인(1순위)

### 1) 내국인 관광객

- ▶ 제주도를 여행 목적지로 선택할 때 '자연경관 감상'을 가장 중요하게 고려하는 것으로 나타남
- ▶ '휴양/휴식'에 대한 고려는 지속적으로 낮아지고 있음

<표 1-15> 제주 여행 고려 요인 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년 <sup>1)</sup>	2018년	2019년
자연경관 감상	47.9	39.4	41.7	-	58.5	75.1
휴양/휴식	34.1	35.1	36.2	-	28.5	17.4
음식/미식 탐방	3.0	4.4	5.0	-	4.8	3.5
이동 거리	4.2	5.6	6.2	-	1.5	1.5
숙박/교통 등 관광편리성	-	-	-	-	3.5	1.1
역사/문화/전통문화 체험	1.1	1.7	1.3	-	1.3	0.8
여행비용	3.2	4.3	3.4	-	1.0	0.5
안전 및 치안	0.8	0.8	0.6	-	0.2	0.1
쇼핑	0.2	0.4	0.2	-	0.1	0.1
기타	2.6	4.6	2.8	-	0.7	0.1

<sup>1)</sup> 2017년 제주 여행 고려요인 조사하지 않음

## 2) 외국인 관광객

- ▶ '자연경관 감상'이나 '휴양/휴식'의 중요도는 유지되는 가운데, '음식/미식 탐방'이나 '쇼핑', '자국과의 이동 거리' 등의 다양한 요인에 대한 고려가 중요해지고 있음

<표 1-16> 제주 여행 고려 요인 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년 <sup>2)</sup>	2018년	2019년
자연경관 감상	63.3	61.3	60.5	-	58.2	57.2
휴양/휴식	12.8	12.9	13.4	-	12.1	11.1
음식/미식 탐방	3.1	4.0	3.6	-	7.8	9.5
쇼핑	6.7	7.7	9.3	-	7.4	8.4
자국과의 이동 거리	0.6	1.6	1.6	-	4.2	4.3
숙박/교통 등 관광편리성	-	-	-	-	2.4	2.3
여행 비용	0.8	1.6	1.9	-	2.8	2.1
역사/문화/전통문화 체험	3.9	2.9	2.6	-	1.5	1.8
안전 및 치안	2.7	2.0	1.6	-	1.6	1.5
기타	0.9	2.0	1.6	-	2.1	1.7

## 3) 크루즈 관광객<sup>3)</sup>

- ▶ 크루즈 관광객에 있어 '자연경관 감상'은 가장 중요한 고려요인이며, '음식/미식 탐방'의 중요도가 커짐

<표 1-17> 제주 여행 고려 요인 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2018년	2019년
자연경관 감상	43.9	48.2
음식/미식 탐방	8.7	16.9
휴양/휴식	14.8	12.7
역사/문화/전통문화체험	13.0	10.5
여행비용	1.5	2.8
쇼핑	5.4	2.7
숙박/교통 등 관광 편리성	2.8	2.0
자국과의 이동 거리	2.8	1.6
안전 및 치안	0.8	0.7
기타	6.5	1.8

<sup>2)</sup> 2017년 제주 여행 고려요인 조사하지 않음

<sup>3)</sup> 2018년부터 제주 여행 고려요인 조사

## 7. 제주 여행 정보 수집 경로(1순위)

### 1) 내국인 관광객

- ▶ 제주 여행에 대한 정보(지식) 수집 경로로 '인터넷 사이트'의 중요도는 매우 커짐
- ▶ '여행사(오프라인)'와 '관광 안내 책자'의 중요도는 매우 낮아짐

<표 1-18> 제주 여행 정보 수집 경로 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
인터넷 사이트/앱	58.1	53.6	57.7	56.0	60.1	76.2
친지, 친구, 동료	22.0	23.2	22.7	23.8	21.1	15.7
과거 여행 경험	8.4	9.1	8.1	10.6	13.8	5.0
여행사(오프라인)	4.7	5.7	3.7	4.4	0.5	1.4
주요 언론 매체 <sup>4)</sup>	2.1	2.5	2.2	1.7	0.5	0.4
관광 안내 책자	3.8	4.7	4.0	2.8	0.5	0.3
항공사, 호텔	-	-	-	-	0.1	0.1
공공기관 및 박람회	-	-	-	-	-	0.1
기타	0.6	1.2	0.5	0.5	0.1	0.1
정보 얻지 않음	-	-	-	-	1.2	0.8

<sup>4)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (신문, 잡지, 전문서적, TV, 라디오 ⇨ 주요 언론매체)

## 2) 외국인 관광객

- ▶ 외국인 관광객에게도 '인터넷 사이트/앱(인터넷 정보 검색)'은 가장 중요한 가운데 '친지, 친구, 동료' 등의 구전 채널과 '자국 여행사(오프라인)' 채널 역시 중요

<표 1-19> 제주 여행 정보 수집 경로 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
자국의 인터넷 사이트/앱	-	-	-	-	42.5	43.0
친지, 친구, 동료	12.7	18.3	15.4	26.1	20.0	26.4
자국 여행사(오프라인)	49.0	32.2	34.4	22.4	5.1	8.4
한국의 여행 관련 사이트/앱	-	-	-	-	9.3	6.4
과거 여행 경험	1.3	3.4	3.4	3.4	6.2	6.4
주요 언론 매체 <sup>5)</sup>	4.0	2.9	3.1	3.6	2.9	3.6
관광 안내 책자	5.0	5.6	4.2	6.7	5.8	2.1
항공사, 호텔	-	-	-	-	0.8	1.0
현지 한국공공기관/박람회	-	-	0.5	-	0.5	0.3
인터넷 정보 검색 <sup>6)</sup>	27.7	37.2	38.7	36.6	-	-
기타	0.2	0.0	0.4	0.3	0.2	0.4
정보 얻지 않음	-	-	-	-	6.9	1.9

<sup>5)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (신문, 잡지, 전문서적, TV, 라디오 ⇨ 주요 언론매체)

<sup>6)</sup> 2017년 이후 '인터넷 정보 검색'을 '자국의 인터넷 사이트/앱'과 '한국의 여행 관련 사이트/앱'으로 구분하여 조사

### 3) 크루즈 관광객

- ▶ '자국의 인터넷 사이트/앱(인터넷 정보 검색)'은 가장 중요한 채널이며, '한국의 여행관련 사이트/앱'의 중요도가 최근 커지고 있음
- ▶ '자국 여행사(오프라인)'의 중요도가 낮아지고 있지만 아직은 중요한 채널임

<표 1-20> 제주 여행 정보 수집 경로 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
자국의 인터넷 사이트/앱	-	-	-	-	43.7	37.2
자국 여행사(오프라인)	53.1	53.5	55.3	42.8	12.2	21.2
한국의 여행관련 사이트/앱	-	-	-	-	3.1	13.7
친지, 친구, 동료	15.7	13.3	13.3	10.4	14.5	7.2
관광안내책자	4.5	4.0	3.6	6.9	11.5	4.4
과거 여행 경험	1.5	2.2	1.8	2.6	1.9	2.3
항공사, 호텔	-	-	-	-	0.6	2.1
주요 언론매체 <sup>7)</sup>	3.4	2.7	4.2	18.8	3.6	1.8
현지 한국공공기관/박람회	-	-	0.1	-	1.5	0.7
인터넷 정보 검색 <sup>8)</sup>	14.6	19.1	18.7	16.6	-	-
기타	0.4	0.5	0.2	0.1	3.4	9.4
정보를 얻지 않음	-	-	-	-	4.1	7.4

7) 2017년 이후 분류 기준 변경 (신문, 잡지, 전문서적, TV, 라디오 ⇨ 주요 언론매체)

8) 2017년 이후 '인터넷 정보 검색'을 '자국의 인터넷 사이트/앱'과 '한국의 여행 관련 사이트/앱'으로 구분하여 조사

## 8. 제주 여행 정보 수집 경로 - 인터넷(1순위)

### 1) 내국인 관광객

- ▶ 인터넷 정보 수집 경로로 '포털사이트 검색'과 '소셜미디어'의 중요도는 지속되고 있음

<표 1-21> 제주 여행 정보 수집 경로(인터넷) - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
포털사이트 검색	80.4	74.8	75.4	73.0	83.7	79.6
소셜미디어	11.3	20.1	18.4	21.8	14.1	18.3
여행전문사이트 또는 앱	-	-	-	-	1.1	1.0
개별관광지 홈페이지	1.3	1.2	0.9	1.1	0.3	0.5
동영상 사이트	-	-	-	-	0.2	0.4
공공기관 사이트	2.3	1.5	1.8	2.6	0.4	0.1
관광유관기관 사이트	3.1	1.6	2.2	-	-	-
여행사 홈페이지	1.7	0.3	1.3	1.2	0.2	-
기타	-	-	-	0.4	0.1	0.1

### 2) 외국인 관광객

- ▶ 외국인 관광객에게 '포털사이트 검색'과 '소셜미디어' 외에 '여행 전문사이트/앱' 역시 중요한 채널 역할을 하고 있음

<표 1-22> 제주 여행 정보 수집 경로(인터넷) - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
포털사이트 검색	69.6	75.3	67.0	69.4	52.8	54.5
소셜미디어	5.1	5.2	7.1	13.4	19.4	19.2
여행 전문사이트 또는 앱	-	-	-	-	18.0	16.7
개별관광지 홈페이지	1.6	2.5	2.6	5.3	4.3	3.4
여행사 홈페이지	6.5	5.8	7.0	6.1	2.9	2.3
동영상 사이트	-	-	-	-	1.4	1.7
공공기관 사이트	4.9	2.4	3.2	5.0	0.9	1.0
관광유관기관 사이트	12.3	8.8	13.0	-	-	-
기타	-	-	-	0.7	0.3	1.2

### 3) 크루즈 관광객

- ▶ 크루즈 관광객에게 '소셜미디어'의 정보 수집 채널 역할이 큰 폭으로 증가하고 있으며, '관광 유관기관의 사이트'나 '크루즈 선박사의 홈페이지' 중요도는 낮아지고 있음

<표 1-23> 제주 여행 정보 수집 경로(인터넷) - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
포털사이트	65.7	67.2	52.0	45.9	74.0	67.5
소셜미디어	3.4	6.2	5.4	9.0	3.0	20.9
여행전문사이트 또는 앱	-	-	-	-	8.2	5.9
여행사 홈페이지	-	0.4	9.7	19.2	3.7	2.6
개별 관광지 홈페이지	1.7	2.9	1.2	7.0	5.6	1.4
동영상 사이트	-	-	-	-	1.7	0.8
공공기관 사이트	4.1	2.5	6.0	5.9	0.6	0.3
관광유관기관 사이트	13.5	14.9	15.5	-	-	-
크루즈선박(회사) 홈페이지	11.6	2.9	10.2	13.0	-	-
기타	-	-	-	0.0	2.5	0.6

## 9. 제주 여행 필요 정보(1순위)

### 1) 내국인 관광객

- ▶ 제주 여행 시 필요한 정보로 '방문지 정보(개장시간, 입장료, 여행코스 등)', '교통 정보', '음식 및 맛집 정보' 등을 중요하게 응답함

<표 1-24> 제주 여행 필요 정보 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2018년	2019년
방문지 정보	33.0	35.1
이동 거리 및 교통편	24.6	27.9
음식 및 맛집 정보	28.2	27.7
숙박시설	11.6	7.3
역사/문화/전통문화 체험 정보	1.1	0.8
지역 축제 및 행사정보	0.5	0.5
쇼핑 장소	0.3	0.4
무료 WI-FI	0.2	0.1
기타	0.5	0.2

### 2) 외국인 관광객

- ▶ 외국인 관광객에게는 '방문지 정보(개장시간, 입장료, 여행코스 등)'가 압도적으로 높게 나타남

<표 1-25> 제주 여행 필요 정보 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2018년	2019년
방문지 정보	41.9	48.7
음식 및 맛집 정보	21.7	17.8
이동 거리 및 교통편	13.4	10.3
숙박 시설	8.1	7.6
쇼핑 장소	6.5	6.9
무료 WI-FI	3.3	3.6
역사/문화/전통문화 체험관련 정보	3.5	3.0
금융 정보(ATM, 환전소 등)	0.5	0.8
치안, 응급상황(병원, 경찰 등)	-	0.6
지역 축제 및 행사정보	0.7	0.5
기타	0.4	0.2

### 3) 크루즈 관광객

- ▶ '방문지 정보'와 '음식 및 맛집 정보'의 필요도는 증가한 반면, '이동 거리 및 교통편'에 대한 필요도는 소폭 감소 경향을 보임

<표 1-26> 제주 여행 필요 정보 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2018년	2019년
방문지 정보	48.2	53.7
음식 및 맛집 정보	13.0	21.3
이동 거리 및 교통편	15.0	10.5
역사/문화/전통문화체험 관련 정보	9.7	4.5
무료 WI-FI	3.4	3.9
쇼핑 장소	7.3	3.9
금융정보(ATM, 환전소 등)	0.6	0.9
숙박시설	1.3	0.3
지역 축제 및 행사 정보	0.8	0.3
기타	0.7	0.7

## 10. 여행상품 예약시기

### 1) 내국인 관광객

- ▶ 내국인의 제주 여행상품 예약 시기는 '출발 1~2주 전'이 증가하여 조금 앞당겨지고 있음

<표 1-27> 여행상품 예약시기 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2018년	2019년
출발하기 1주 이내	9.4	9.5
출발하기 1-2주 전	18.1	23.8
출발하기 3-4주 전	25.7	23.5
출발하기 1-2개월 전	40.8	39.6
출발하기 3-6개월 전	5.9	3.4
기타	0.1	0.1

### 2) 외국인 관광객

- ▶ 외국인 관광객의 예약 시기는 '출발 3~4주 전'으로 집중되는 경향을 보임

<표 1-28> 여행상품 예약시기 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2018년	2019년
출발하기 1주 이내	15.0	13.9
출발하기 1-2주 전	19.1	18.9
출발하기 3-4주 전	25.9	29.8
출발하기 1-2개월 전	28.4	24.1
출발하기 3-6개월 전	11.2	12.0
기타	0.4	1.2

### 3) 크루즈 관광객

▶ 크루즈 관광객은 제주 여행 직전에 여행상품을 예약하는 경향이 강화됨

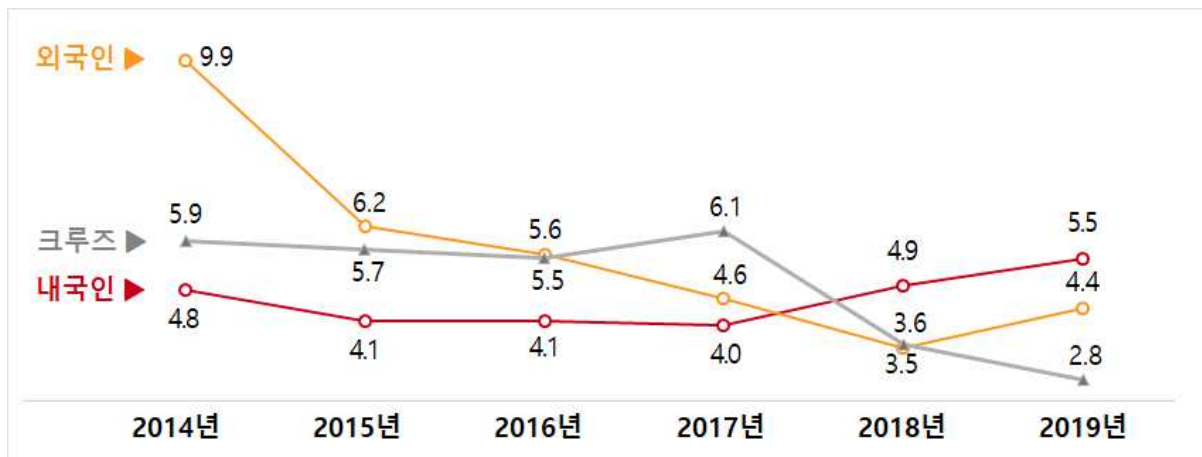
<표 1-29> 여행상품 예약시기 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2018년	2019년
출발하기 1주 이내	37.9	44.2
출발하기 1-2주 전	17.3	19.7
출발하기 3-4주 전	15.9	10.3
출발하기 1-2개월 전	11.0	8.7
출발하기 3-6개월 전	13.6	15.6
기타	4.3	1.6

## 11. 동반 인원

- ▶ 외국인과 크루즈 관광객의 동반 인원은 지속적으로 줄어드는 반면, 내국인 관광객의 동반 인원은 지속적으로 증가하여, 2018년 이후 동반 인원은 내국인 관광객이 가장 많아짐



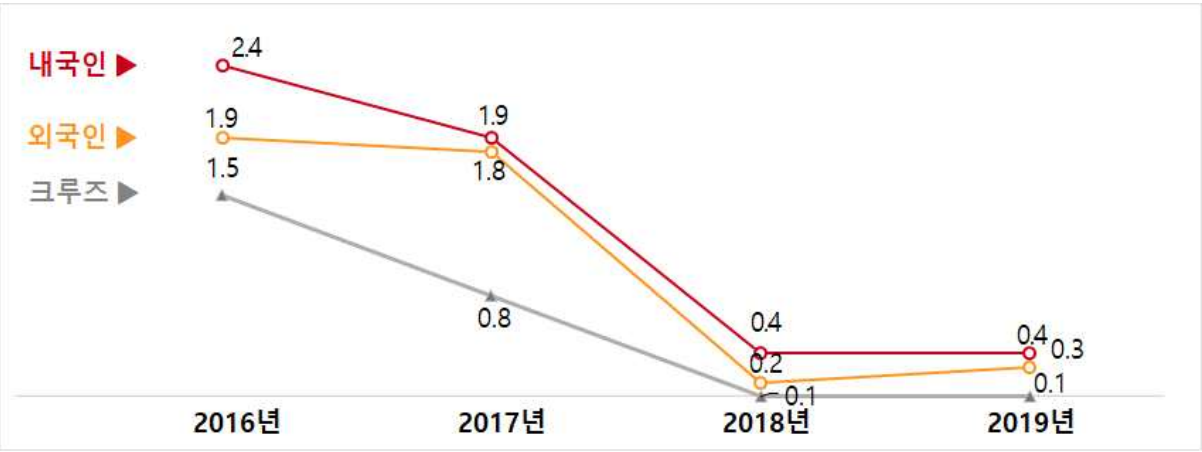
<표 1-30> 동반 인원

(Base : 전체, 단위 : 명)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
내국인	4.8	4.1	4.1	4.0	4.9	5.5
외국인	9.9	6.2	5.6	4.6	3.5	4.4
크루즈	5.9	5.7	5.5	6.1	3.6	2.8

## 12. 동반 인원 – 만 15세 미만

▶ 내국인, 외국인, 크루즈 관광객 모두 만 15세 미만 동반은 줄어들고 있으며, 평균 0.5명 이하로 매우 낮은 수준임



<표 1-31> 동반 인원 – 만 15세 미만

(Base : 전체, 단위 : 명)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년
내국인	2.4	1.9	0.4	0.4
외국인	1.9	1.8	0.2	0.3
크루즈	1.5	0.8	0.1	0.1

## 13. 동반 유형

### 1) 내국인 관광객

- ▶ 제주 여행 시 '가족/친지' 또는 '친구/연인'과 동반하는 경향은 유지 강화되고 있으며, '혼자 여행'하는 비율은 큰 폭으로 줄어들

<표 1-32> 동반 유형 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
가족/친지 <sup>9)</sup>	29.2	22.4	31.9	32.6	51.6	47.7
친구/연인	-	-	-	-	36.5	42.0
직장동료	12.2	9.9	8.5	9.4	6.3	8.0
혼자 여행	16.2	19.1	13.8	12.6	6.6	3.7
부부/연인	20.7	16.7	23.7	23.5	-	-
친구	16.8	26.0	21.2	23.0	-	-
친목단체	3.3	3.4	3.0	3.1	-	-
기타	1.7	2.5	1.3	1.0	1.4	1.0

### 2) 외국인 관광객

- ▶ '가족/친지', '친구/연인'과 동반하는 경향은 유지되고 있는 가운데, '혼자 여행'하는 비율도 지속 증가하고 있음

<표 1-33> 동반 유형 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
친구/연인 <sup>10)</sup>	-	-	-	-	44.6	43.7
가족/친지	27.7	24.4	36.1	27.0	35.0	34.6
혼자왔음	3.9	11.5	13.8	13.1	14.5	14.2
직장동료	17.5	17.4	15.4	8.4	6.2	8.8
부부/연인	10.7	19.9	16.3	25.4	-	-
친구	23.5	27.4	31.2	30.5	-	-
친목단체	11.5	3.5	5.0	2.1	-	-
기타	5.2	2.8	2.2	2.7	2.0	1.0

9) 2017년 이후 분류 기준 변경 (친구, 부부/연인 ⇨ 친구/연인, 가족/친지)

10) 2017년 이후 분류 기준 변경 (친구, 부부/연인 ⇨ 친구/연인, 가족/친지)

### 3) 크루즈 관광객

- ▶ '가족/친지'와 동반하는 비율은 증가하고 있으며, '친구/연인' 동반 비율은 큰 폭으로 낮아지고 있음

<표 1-34> 동반 유형 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
가족/친지 <sup>11)</sup>	25.4	40.6	37.3	37.7	70.0	57.4
친구/연인	-	-	-	-	24.6	17.9
혼자 왔음	10.4	6.2	7.1	10.3	4.8	17.4
직장동료	23.5	15.3	15.5	9.4	2.3	11.7
부부/연인	21.5	18.8	20.8	18.2	-	-
친구	13.9	14.5	17.8	20.6	-	-
친목단체	4.4	3.3	6.1	9.3	-	-
기타	0.9	1.3	1.7	3.0	0.8	0.5

11) 2017년 이후 분류 기준 변경 (친구, 부부/연인 ⇨ 친구/연인, 가족/친지)

## 14. 제주에서의 활동

### 1) 내국인 관광객

- ▶ 제주 여행 시 활동의 개수가 증가하고 있으며, '자연경관 감상' 외에 '식도락', '쇼핑', '해변활동' 등 다양한 활동이 증가하고 있음

<표 1-35> 제주에서의 활동 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
자연경관 감상	16.4	17.2	69.5	83.6	96.1	99.2
식도락(맛집 여행)	12.9	13.2	56.5	74.6	96.3	97.0
쇼핑	9.1	8.2	31.5	27.6	78.5	87.5
해변활동(해수욕장)	5.7	6.3	26.7	28.8	69.8	75.2
박물관/테마공원 <sup>12)</sup>	15.3	15.1	58.1	38.4	64.9	73.3
산/오름/올레길 트레킹	12.2	12.4	42.5	48.0	51.9	61.1
역사/문화유적지방문	3.1	2.7	11.4	14.2	24.7	23.6
레포츠(승마, 골프, ATV 등)	1.2	1.2	4.1	16.7	10.8	15.9
공연/축제/이벤트	1.3	1.5	5.1	6.8	15.0	10.3
전통문화체험	0.9	0.8	3.5	5.5	7.7	6.1
미용(온천, 스파, 마사지)	1.1	1.0	5.5	5.3	6.4	4.1
회의/업무/컨벤션/세미나	2.6	2.2	7.8	8.4	6.9	3.9
유흥/오락/경마 <sup>13)</sup>	1.4	1.5	6.0	6.9	3.8	3.5
영화/드라마촬영지방문	2.5	2.7	9.2	5.2	6.0	2.7
종교/순례활동	0.4	0.4	1.7	1.4	0.8	0.6
기타	1.2	1.1	2.5	1.5	1.5	0.7

<sup>12)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (박물관/미술관/전시관 방문, 테마/주제공원 방문 ⇨ 박물관/테마공원)

<sup>13)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (유흥/오락, 경마/카지노 ⇨ 유흥/오락/경마)

## 2) 외국인 관광객

- ▶ '식도락'과 '쇼핑', '해변활동' 등이 매우 큰 폭으로 증가하였으며, '산/오름/올레길 트레킹'과 '박물관/테마공원 방문 활동'은 줄어드는 경향을 보임

<표 1-36> 제주에서의 활동 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
쇼핑	13.4	13.5	65.4	59.1	92.0	93.4
식도락(맛집 여행)	9.4	10.0	49.2	65.7	92.0	90.3
자연경관 감상	18.3	19.4	88.0	89.7	89.9	89.6
산/오름/올레길 트레킹	9.5	10.4	50.5	48.8	27.1	28.0
박물관/테마공원 <sup>14)</sup>	81.4	13.9	64.8	41.4	31.5	24.8
해변활동(해수욕장)	3.1	3.2	10.9	29.5	25.0	23.4
역사/문화유적지방문	6.7	6.0	24.8	26.3	17.6	17.4
전통문화체험	4.7	4.3	19.4	21.3	13.4	11.6
유흥/오락/경마 <sup>15)</sup>	3.2	3.3	11.3	12.5	10.2	9.2
영화/드라마촬영지방문	4.2	2.9	11.6	8.4	5.8	6.0
미용(온천, 스파, 마사지)	1.3	1.1	6.2	6.8	5.6	4.6
회의/업무/컨벤션/세미나	0.7	1.1	3.5	7.3	3.9	3.7
공연/축제/이벤트	3.9	3.1	17.0	5.2	2.9	2.8
레포츠(승마, 골프, ATV 등)	0.7	0.8	2.8	5.7	1.5	1.7
종교/순례활동	0.3	0.4	1.3	2.1	1.0	1.0
기타	0.0	0.2	0.7	0.3	0.8	0.7

<sup>14)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (박물관/미술관/전시관 방문, 테마/주제공원 방문 ⇨ 박물관/테마공원)

<sup>15)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (유흥/오락, 경마/카지노 ⇨ 유흥/오락/경마)

### 3) 크루즈 관광객

- ▶ '자연경관 감상'이 가장 중요한 가운데, '쇼핑', '식도락', '역사/문화 유적지 방문' 등의 활동이 증가하고 있음
- ▶ '박물관/테마공원'과 '트레킹' 등의 활동은 줄어드는 경향을 보임

<표 1-37> 제주에서의 활동 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
자연경관 감상	24.7	25.5	67.4	84.7	75.9	83.7
쇼핑	4.1	33.2	74.3	53.5	76.3	80.2
식도락(맛집 여행)	26.2	8.1	17.1	57.8	74.6	69.4
역사/문화유적지방문	4.1	3.8	8.9	9.7	21.9	22.6
유흥/오락/경마 <sup>16)</sup>	8.8	1.4	2.7	2.2	0.7	11.0
박물관/테마공원 <sup>17)</sup>	12.4	15.6	23.5	20.6	21.1	8.9
전통문화체험	1.9	1.7	3.6	4.2	18.7	8.0
산/오름/올레길 트레킹	1.9	2.3	10.6	35.6	14.2	7.3
해변활동(해수욕)	2.9	0.3	1.0	7.6	8.2	2.8
공연/축제이벤트참가	0.3	1.0	2.4	4.0	4.6	1.8
종교/순례활동	0.8	-	-	0.5	1.1	1.5
회의/업무/컨벤션/세미나	1.5	-	-	0.3	0.5	1.2
영화/드라마촬영지방문	0.8	0.8	1.1	3.7	2.8	0.1
미용(온천/스파/마사지)	0.6	0.3	0.4	5.4	0.3	0.1
레포츠	0.5	0.8	1.9	1.2	0.2	0.1
기타	0.9	0.2	0.1	1.0	2.1	0.7

<sup>16)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (유흥/오락, 경마/카지노 ⇨ 유흥/오락/경마)

<sup>17)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (박물관/미술관/전시관 방문, 테마/주제공원 방문 ⇨ 박물관/테마공원)

## 15. 인상 깊은 활동(1순위)

### 1) 내국인 관광객

- ▶ 제주 여행 후 가장 인상 깊었던 활동으로 '박물관/테마공원'으로 응답한 비율이 최근 큰 폭으로 증가하고 있는 반면, '자연경관 감상'을 응답한 비율은 2017년 이후 낮아지고 있음

<표 1-38> 인상 깊은 활동 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
박물관/테마공원 <sup>18)</sup>	8.3	7.3	8.4	5.1	14.3	31.0
자연경관 감상	33.8	33.6	33.7	45.9	32.3	20.7
산/오름/올레길 트레킹	21.8	17.5	15.6	12.0	12.9	16.7
해변활동(해수욕 등)	5.4	6.2	8.0	5.8	13.4	11.4
식도락(맛집 여행)	8.7	12.5	14.7	18.2	13.1	8.4
레포츠(승마, 골프, ATV 등)	1.9	2.1	1.2	5.4	4.9	7.3
역사/문화유적지방문	0.9	0.6	1.1	0.7	1.3	1.4
회의/업무/컨벤션/세미나	2.6	2.4	1.7	2.3	1.7	0.9
공연/축제/이벤트 참여	0.9	1.5	0.9	0.7	1.8	0.9
쇼핑	0.8	1.4	1.6	1.2	0.7	0.3
전통문화체험	0.2	0.2	0.4	0.5	0.5	0.2
유흥/오락/경마 <sup>19)</sup>	0.5	0.9	1.2	0.7	0.2	0.2
미용(온천/스파/마사지)	0.5	0.5	0.6	0.4	0.8	0.2
종교/순례활동	0.3	0.4	0.3	0.3	0.3	0.1
기타	2.2	2.3	0.9	0.7	0.7	0.4

<sup>18)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (박물관/미술관/전시관 방문, 테마/주제공원 방문 ⇨ 박물관/테마공원)

<sup>19)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (유흥/오락, 경마/카지노 ⇨ 유흥/오락/경마)

## 2) 외국인 관광객

- ▶ '자연경관 감상'과 '쇼핑', '식도락' 등이 인상 깊었다는 응답이 증가하고 있으며, '트레킹'과 '해변활동'이 인상 깊었다는 비율은 감소

<표 1-39> 인상 깊은 활동 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
자연경관 감상	44.7	46.5	42.9	51.2	54.1	52.2
쇼핑	8.7	12.7	14.0	7.9	14.1	17.7
식도락(맛집 여행)	5.8	7.2	8.6	11.0	15.9	15.6
산/오름/올레길 트레킹	9.3	9.1	10.5	8.4	3.8	3.4
해변활동(해수욕장)	2.8	3.5	1.5	5.0	3.9	3.1
박물관/테마공원 <sup>20)</sup>	8.7	5.3	5.0	4.8	2.8	2.0
회의/업무/컨벤션/세미나	0.3	0.4	0.2	2.6	0.9	1.3
역사/문화유적지방문	3.1	1.7	1.6	1.9	0.8	1.1
전통문화체험	2.4	1.7	2.4	1.8	0.8	0.8
유흥/오락/경마 <sup>21)</sup>	2.1	1.9	2.0	0.7	0.7	0.6
영화/드라마촬영지방문	2.0	0.9	1.1	0.6	0.1	0.5
미용(온천,스파,마사지)	1.5	0.4	0.6	1.1	0.4	0.5
공연/축제/이벤트	4.4	2.5	3.9	0.8	0.3	0.4
레포츠(승마,골프,ATV 등)	0.2	0.2	0.3	1.3	0.4	0.3
종교/순례활동	0.1	0.3	0.4	0.7	0.3	0.2
기타	0.2	0.2	0.2	0.2	0.5	0.2

<sup>20)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (박물관/미술관/전시관 방문, 테마/주제공원 방문 ⇨ 박물관/테마공원)

<sup>21)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (유흥/오락, 경마/카지노 ⇨ 유흥/오락/경마)

### 3) 크루즈 관광객

- ▶ '자연경관 감상'이 인상 깊었다는 응답이 큰 폭으로 증가하면서 '쇼핑', '식도락' 등에 대한 응답은 감소함
- ▶ '박물관/테마공원 방문'에 대한 응답은 2015년 17.8%에서 2019년에는 1.7%까지 큰 폭으로 감소

<표 1-40> 인상 깊은 활동 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
자연경관 감상	60.2	33.0	32.2	57.4	43.0	63.5
쇼핑	16.0	31.9	35.7	12.8	19.0	15.3
식도락(맛집여행)	1.1	4.3	10.2	10.3	15.8	9.2
역사/문화유적지방문	0.5	2.5	4.5	1.8	5.4	6.1
박물관/테마공원 <sup>22)</sup>	16.0	17.8	10.4	3.7	6.9	1.7
전통문화체험	0.6	1.6	0.8	0.4	2.6	1.5
산/오름/올레길 트레킹	0.6	1.8	1.2	7.7	1.8	1.4
공연/축제/이벤트 참가	0.0	1.4	0.6	1.0	2.7	0.3
종교/순례활동	-	-	-	0.3	0.2	0.2
유흥/오락/경마 <sup>23)</sup>	1.7	0.7	0.8	1.0	-	0.1
회의/업무/컨벤션/세미나	-	-	-	0.0	0.1	0.1
기타	1.7	0.2	0.0	0.9	1.1	0.5

<sup>22)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (박물관/미술관/전시관 방문, 테마/주제공원 방문 ⇨ 박물관/테마공원)

<sup>23)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (유흥/오락, 경마/카지노 ⇨ 유흥/오락/경마)

## 16. 숙박 시설

### 1) 내국인 관광객

- ▶ 내국인의 '호텔' 이용 비율은 지속적으로 증가 50.5%까지 증가
- ▶ 이에 따라 '펜션', '게스트하우스', '모텔' 등 다른 숙박 시설 이용 비율은 계속 감소하고 있는 가운데 '콘도/리조트' 이용률은 20% 수준을 유지하고 있음

<표 1-41> 숙박 시설 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
호텔 <sup>24)</sup>	21.0	26.6	35.8	39.9	48.8	50.5
콘도/리조트	19.1	14.5	21.1	13.2	17.5	20.0
펜션	22.3	17.8	24.6	16.2	18.6	18.5
게스트하우스	14.6	20.8	19.5	13.6	6.0	5.4
모텔/호스텔	8.5	7.0	8.0	5.4	2.4	1.4
친척/친구집	9.7	8.3	10.2	9.7	0.5	0.1
기타	4.8	4.9	3.9	1.7	1.3	1.7
숙박하지 않음	-	-	0.6	0.4	4.9	2.6

### 2) 외국인 관광객

- ▶ 외국인의 경우 '호텔' 이용률이 70% 내외로 유지되는 가운데 '게스트하우스'와 '펜션' 이용률은 감소

<표 1-42> 숙박 시설 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
호텔 <sup>25)</sup>	62.9	73.4	78.2	68.1	72.3	74.8
모텔/호스텔	6.5	8.0	19.0	6.2	7.3	8.1
게스트하우스	11.2	12.8	2.9	12.6	7.3	5.9
콘도/리조트	10.1	7.1	1.3	5.8	3.4	5.8
펜션	5.9	3.7	8.6	2.4	1.1	1.2
친척/친구집	1.3	1.7	0.2	3.6	0.7	0.5
기타	2.2	1.2	1.4	1.1	1.5	1.0
숙박하지 않음	-	-	-	0.4	6.4	2.7

<sup>24)</sup> 2016년 이후 분류 기준 변경 (호텔, 관광호텔 ⇨ 호텔)

<sup>25)</sup> 2016년 이후 분류 기준 변경 (호텔, 관광호텔 ⇨ 호텔)

## 17. 교통 수단

### 1) 내국인 관광객

▶ '렌터카' 이용률은 지속 증가, 2019년 기준 86.2%에 이름

<표 1-43> 교통 수단 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
렌트카	62.6	58.6	69.4	65.4	80.0	86.2
전세버스(여행사제공)	3.3	6.3	3.9	4.9	3.7	3.3
버스	-	-	-	11.9	4.2	3.2
택시	-	-	-	8.9	4.2	2.5
친구 및 지인 차량	-	-	-	-	2.9	1.7
자전거, 오토바이	2.4	2.3	0.9	1.0	0.5	0.5
시티투어버스	0.4	0.7	0.3	0.3	0.5	0.4
대중교통(버스, 택시) <sup>26)</sup>	19.4	25.0	18.1	-	-	-
대절택시(가이드 동반 차량)	3.1	3.3	3.0	0.7	-	-
기타	8.8	3.8	4.3	6.7	4.0	2.1

### 2) 외국인 관광객

▶ '전세버스' 이용률은 감소하고 있으며, '택시'나 '버스' 등의 대중교통 이용률 증가

<표 1-44> 교통 수단 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
택시	-	-	-	26.2	34.7	29.0
버스	-	-	-	25.2	20.0	21.1
전세버스(여행사 제공)	25.6	17.1	30.8	16.1	12.9	15.3
렌트카	6.2	10.0	8.7	15.4	15.0	12.6
친구 및 지인 차량	-	-	-	-	7.1	8.2
시티투어버스	9.0	6.3	5.3	1.7	2.1	2.4
자전거, 오토바이	0.3	0.4	0.2	0.2	0.1	0.4
가이드 동반한 렌트카 또는 대절택시	46.2	38.1	29.9	13.9	-	-
대중교통(버스/택시) <sup>27)</sup>	10.3	27.1	24.1	-	-	-
기타	2.4	1.0	1.0	1.5	8.1	11.0

<sup>26)</sup> 2016년까지 대중교통에 택시/버스 포함

<sup>27)</sup> 2016년까지 대중교통에 택시/버스 포함

### 3) 크루즈 관광객

- ▶ 크루즈 관광객의 '전세버스' 이용률은 큰 폭으로 감소한 가운데 '시티투어버스', '택시', '버스' 등 대중교통 이용이 증가하고 있음

<표 1-45> 교통 수단 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
시티투어버스	8.0	14.0	6.2	4.8	8.3	28.5
전세버스(여행사 제공)	22.2	71.5	89.2	63.7	28.4	23.9
택시	-	5.5	2.3	19.0	29.7	20.7
버스	-	3.2	1.7	5.1	26.6	15.0
렌트카	3.4	-	-	7.3	0.3	0.2
자전거, 오토바이	0.0	0.0	0.1	0.0	-	0.2
친구 및 지인 차량	-	-	-	-	-	0.2
가이드 동반 렌트카	60.0	-	-	-	-	-
대중교통(버스/택시) <sup>28)</sup>	6.4	-	-	-	-	-
도보	-	2.8	0.4	-	-	-
기타	0.0	0.7	0.3	0.1	6.7	11.3

<sup>28)</sup> 2016년까지 대중교통에 택시/버스 포함

## 18. 여행 행태

### 1) 내국인 관광객

- ▶ 내국인의 여행 행태는 큰 변화 없이 개별 여행 중심인 가운데 부분 패키지 여행은 감소하여 2019년은 0.3% 수준임

<표 1-46> 여행 행태 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
개별여행(자유여행)	93.5	89.0	92.8	92.5	95.2	96.3
완전 패키지 여행	4.1	8.7	5.0	5.4	4.0	3.3
부분 패키지 여행(Air-tel)	2.3	2.3	2.2	2.1	0.8	0.3

### 2) 외국인 관광객

- ▶ 외국인 관광객의 패키지 비율은 매년 큰 폭으로 감소하고 있으며, 개별 여행이 증가, 2019년에는 82.6%로 주류를 이룸

<표 1-47> 여행 행태 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
개별여행(자유여행)	24.6	46.7	40.8	75.5	86.8	82.6
완전 패키지 여행	70.9	50.2	57.0	22.3	10.8	16.5
부분 패키지 여행(Air-tel)	4.5	3.1	2.2	2.2	2.4	0.9





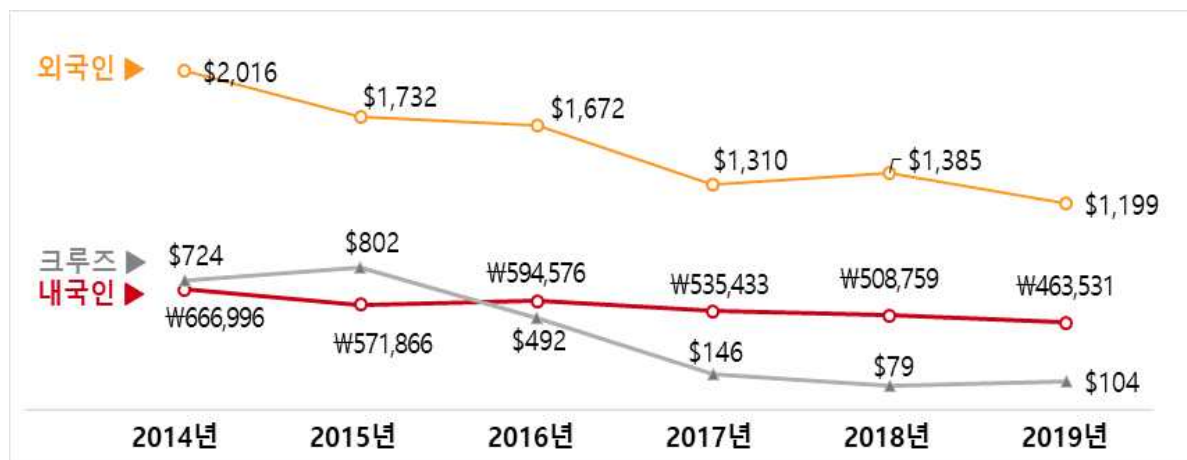
## 제2장

# 제주 여행 소비실태



## 1. 1인당 지출 경비 - 요약<sup>29)</sup>

- ▶ 내국인 관광객과 외국인 관광객은 여행형태에서 많은 비중을 차지하는 개별 여행의 1인당 지출 경비를 보고, 크루즈 관광객은 전체 1인당 지출 경비로 살펴봄
- ▶ 제주 여행 시 인당 지출 경비는 지속적으로 감소하는 경향을 보이고 있으며, 특히 크루즈 여행객에서 감소폭이 큼



<표 2-1> 1인당 지출 경비 - 요약

(Base : 전체, 단위 : KRW/USD)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
내국인 (KRW)	666,996	571,866	594,576	535,433	508,759	463,531
외국인 (USD)	2,016	1,732	1,672	1,310	1,385	1,199
크루즈 (USD)	724	802	492	146	79	104

<sup>29)</sup> 내국인 관광객과 외국인 관광객은 여행형태 비율이 높은 개별여행의 1인당 평균 지출 비용으로 작성하고, 크루즈 이용 여행객은 1인당 평균 지출 비용으로 작성

## 2. 1인당 지출 경비 - 세분 그룹별

### 1) 내국인 관광객

<표 2-2> 1인당 지출 경비(개별여행) - 내국인

(Base : 전체, 단위 : KRW)

구분		2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
전체		666,996	571,866	594,576	535,433	508,759	463,531
거주지	서울특별시	664,227	599,338	577,990	522,184	520,915	469,232
	부산광역시	637,526	525,477	594,224	573,821	531,552	502,690
	대구광역시	700,746	570,280	595,642	512,545	484,347	442,914
	인천광역시	653,083	503,236	602,476	473,684	496,903	425,577
	광주광역시	665,836	583,031	578,986	543,759	529,504	520,482
	대전광역시	654,103	570,049	600,543	568,483	537,385	456,699
	울산광역시	743,839	704,574	613,739	565,206	502,261	480,235
	세종자치시	-	-	-	-	537,104	465,860
	경기도	680,966	536,903	572,797	509,217	478,085	448,697
	강원도	734,916	639,230	617,023	558,753	530,195	577,273
	충청도	711,877	608,456	681,281	536,465	503,224	479,301
	전라도	612,257	603,215	640,466	502,587	531,727	442,299
	경상도	629,972	575,837	610,883	558,895	503,626	470,056
	기타	1,067,765	863,714	855,819	609,427	991,040	566,239
성별	남성	691,204	611,547	606,970	539,025	536,061	480,891
	여성	634,598	534,435	584,425	532,174	489,203	452,429
연령	15세~20세	469,201	422,490	438,456	482,446	425,000	447,994
	21세~30세	575,155	506,520	534,402	510,509	458,519	410,131
	31세~40세	696,974	666,997	645,523	543,751	514,455	461,050
	41세~50세	712,948	694,178	639,516	552,235	522,570	463,837
	51세~60세	736,343	592,264	647,604	608,469	546,814	511,537
	61세 이상	698,112	677,190	588,225	567,483	520,510	498,257
방문목적	휴가/순수여행	663,224	576,927	602,130	538,278	505,553	463,592
	비즈니스 여행	723,990	601,764	590,384	562,571	548,112	451,790
	기타여행	612,930	503,246	531,383	475,682	523,841	482,794
방문횟수	1회	619,616	576,927	568,379	509,611	489,299	447,728
	2회	630,133	601,764	569,619	517,875	492,395	452,207
	3회	663,129	503,246	602,125	522,569	519,012	485,925
	4회 이상	749,573	533,527	648,156	585,909	582,000	508,602

## 2) 외국인 관광객

<표 2-3> 1인당 지출 경비(개별여행) - 외국인

(Base : 전체, 단위 : USD)

구분		2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
전체		2,016	1,732	1,672	1,310	1,385	1,199
거주국	일본권	1,618	1,136	1,289	943	730	753
	중화권	2,111	2,051	1,886	1,429	1,593	1,350
	비중국중화권	-	974	1,152	1,032	1,125	1,225
	동남아권	1,361	1,017	978	989	981	828
	북미권	2,374	1,371	1,636	1,418	1,464	806
	기타	1,867	960	1,390	1,367	1,167	816
성별	남성	2,052	1,690	1,744	1,313	1,325	1,201
	여성	1,995	1,756	1,637	1,308	1,406	1,198
연령	15세~20세	1,936	1,563	1,937	1,063	1,490	900
	21세~30세	2,008	1,638	1,625	1,370	1,372	1,205
	31세~40세	1,935	2,015	1,657	1,230	1,448	1,256
	41세~50세	2,076	1,867	1,805	1,439	1,384	1,155
	51세~60세	2,203	1,559	1,565	1,251	1,019	866
	61세 이상	2,119	1,271	1,888	1,082	948	1,192
방문목적	휴가/순수여행	2,035	1,695	1,610	1,281	1,329	1,154
	비즈니스 여행	1,908	2,001	2,162	1,306	1,456	1,483
	기타여행	1,787	2,036	2,242	1,533	1,878	1,539
방문횟수	1회	2,027	1,609	1,660	1,216	1,244	1,056
	2회	1,913	2,039	1,700	1,503	1,490	1,343
	3회	2,235	2,739	1,746	1,697	1,585	1,330
	4회 이상	2,016	2,380	1,860	1,890	1,818	1,589

### 3) 크루즈 관광객<sup>30)</sup>

<표 2-4> 1인당 지출 경비 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : USD)

구분		2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
전체		724	802	492	146	79	104
거주국	일본권	442	109	215	59	79	92
	중화권	772	864	505	375	101	97
	아시아 기타	-	-	-	-	111	161
	서구권	-	36	-	-	67	107
	기타	503	73	36	83	-	-
성별	남성	723	827	553	153	76	102
	여성	725	785	456	141	82	106
연령	15세~20세	642	596	565	58	45	42
	21세~30세	712	964	516	208	55	76
	31세~40세	746	778	487	289	135	146
	41세~50세	707	938	501	129	177	121
	51세~60세	738	717	499	89	59	80
	61세 이상	696	416	400	73	54	106
크루즈 여행 횟수	1회	749	788	482	134	82	96
	2회	566	960	591	232	59	111
	3회	880	673	517	81	30	316
	4회 이상	597	870	809	191	104	178

<sup>30)</sup> 크루즈는 여행형태 구분이 없어 1인당 평균 지출 비용으로 작성

### 3. 쇼핑 장소

#### 1) 내국인 관광객

- ▶ '전통시장'에서 쇼핑하는 비중은 큰 폭으로 증가하는 경향성을 보이는 반면 '면세점' 이용률은 감소함

<표 2-5> 쇼핑 장소 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
전통시장	23.3	24.6	48.5	48.4	60.2	58.8
면세점 <sup>31)</sup>	-	-	-	57.8	20.3	39.6
시내상점가(로드샵)	8.8	12.5	17.7	17.8	10.9	13.4
토산품 판매점	5.2	3.4	5.8	7.4	13.3	7.4
대형마트	8.3	6.9	12.7	13.3	5.4	4.6
관광지내 상점	10.1	9.6	16.9	23.0	-	-
공항JDC면세점	26.4	26.9	53.7	-	-	-
JTO면세점	6.9	7.5	11.5	-	-	-
농수산물 판매점	6.2	4.0	7.8	9.6	-	-
롯데면세점	2.5	2.4	3.9	-	-	-
신라면세점	1.0	1.0	2.3	-	-	-
기타	1.2	1.2	2.1	0.9	0.9	0.6
쇼핑하지 않음	-	-	-	-	21.5	12.5

<sup>31)</sup> 2017년 이후 면세점 통합

## 2) 외국인 관광객

- ▶ 외국인 관광객의 '면세점' 이용률은 유지되고 있는 가운데 ' 시내 상점가(로드샵)', '대형마트', '전통시장' 등 쇼핑 장소 비율이 증가하는 모습을 보여 쇼핑 장소가 다양화 되고 있는 것을 알 수 있음

<표 2-6> 쇼핑 장소 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
면세점 <sup>32)</sup>	-	-	-	63.7	68.6	68.8
시내 상점가(로드샵)	13.4	12.1	38.5	49.1	52.6	56.9
대형마트	7.4	9.5	29.8	30.4	33.3	32.4
전통시장	9.8	8.3	26.9	35.0	24.9	26.2
토산품 판매점	13.5	12.1	32.8	22.1	20.0	24.2
관광지내 상점	11.8	6.6	19.7	29.4	-	-
농수산물 판매점	1.9	1.7	7.9	4.1	-	6.6
신라면세점	15.2	21.1	66.0	-	-	-
롯데면세점	14.7	20.6	68.3	-	-	-
공항JDC면세점	8.8	5.6	19.0	-	-	-
JTO면세점	2.9	2.1	7.0	-	-	-
기타	0.6	0.2	1.3	0.1	0.6	1.5
쇼핑하지 않음	-	-	-	-	8.0	6.6

<sup>32)</sup> 2017년 이후 면세점 통합

### 3) 크루즈 관광객

- ▶ 크루즈 관광객의 '면세점' 이용률은 큰 폭으로 떨어졌으며, ' 시내 상점가'와 '토산품 판매점'이 주 이용 장소로 나타남
- ▶ 쇼핑을 전혀 하지 않는다는 비율도 20% 내외로 나타남

<표 2-7> 쇼핑 장소 - 크루즈

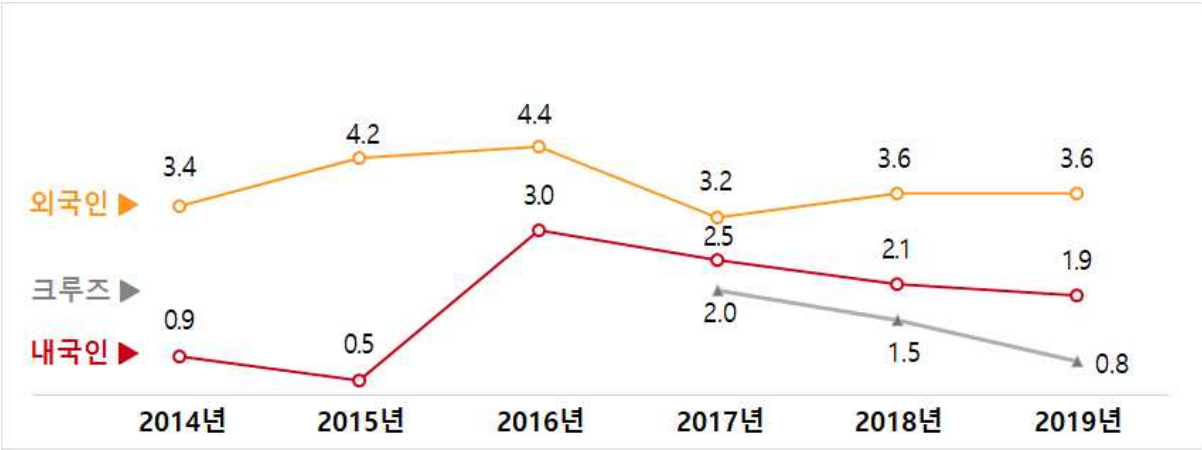
(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
시내 상점가	7.0	6.6	14.2	32.6	36.6	29.5
토산품 판매점	2.9	7.8	9.2	32.8	12.2	29.2
대형마트	9.8	4.4	3.3	5.1	8.9	24.9
전통시장	12.3	4.1	6.5	41.2	31.5	24.1
면세점 <sup>33)</sup>	-	-	-	40.7	15.7	6.6
관광지내 상점	5.2	4.9	5.6	13.2	-	-
농수산물 판매점	0.3	0.4	0.6	3.1	-	-
롯데면세점	31.2	31.4	59.3	-	-	-
신라면세점	23.1	39.2	36.3	-	-	-
JTO면세점	-	-	2.5	-	-	-
기타	8.3	1.2	4.0	1.0	1.8	0.6
쇼핑하지 않음	-	-	-	-	23.7	19.8

<sup>33)</sup> 2017년 이후 면세점 통합

#### 4. 쇼핑 장소 수

- ▶ 쇼핑 장소 수는 2016년 이후 감소하는 경향을 보임
- ▶ 내국인은 약 2곳, 외국인은 3~4곳, 크루즈 관광객은 1곳 이하로 나타남



<표 2-8> 쇼핑 장소 수

(Base : 패키지 여행객, 단위 : 장소)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
내국인	0.9	0.5	3.0	2.5	2.1	1.9
외국인	3.4	4.2	4.4	3.2	3.6	3.6
크루즈	-	-	-	2.0	1.5	0.8

## 5. 구매 쇼핑 상품

### 1) 내국인 관광객

▶ '식료품', '향수/화장품', '담배' 중심의 쇼핑 행태는 유지되고 있음

<표 2-9> 구매 쇼핑 상품 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년 <sup>34)</sup>	2019년
식료품	12.3	14.0	33.0	-	71.0	72.6
향수, 화장품 <sup>35)</sup>	11.6	9.7	27.5	23.8	13.7	24.9
담배	7.3	11.3	33.3	30.7	10.5	23.5
가방류	-	-	-	-	2.3	3.0
보석/악세사리	1.3	1.6	3.4	2.6	2.8	2.9
전통 민예품	-	-	-	4.6	3.3	2.3
의류	1.9	2.7	4.6	4.6	0.9	1.0
인삼, 한약재	-	-	-	-	0.9	0.4
신발류	-	-	-	-	0.3	0.3
한류스타 관련 상품	-	-	-	-	-	0.1
육류/수산물	-	-	-	15.7	-	-
초콜릿	18.5	16.2	41.2	-	-	-
과일류	16.7	11.6	34.1	31.4	-	-
과자/간식	9.6	10.4	28.6	57.7	-	-
주류	5.6	5.2	13.0	13.3	-	-
기념품	5.1	7.0	14.4	31.7	-	-
패션 잡화	4.5	4.5	9.9	8.5	-	-
건강식품	2.3	2.3	5.2	8.0	-	-
차류	1.9	2.5	7.0	9.4	-	-
전자제품	0.1	0.2	0.3	0.3	-	-
기타	1.3	0.7	1.1	0.8	1.3	1.5
쇼핑하지 않음	-	-	-	-	21.5	12.5

<sup>34)</sup> 2018년 분류 기준 변경

<sup>35)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (화장품 ⇨ 향수/화장품)

## 2) 외국인 관광객

▶ '향수, 화장품' 구입이 가장 많은 가운데 '의류', '패션잡화' 쇼핑이 증가

▶ 식료품 구입은 2016년 이후 60% 내외의 비율 유지

<표 2-10> 구매 쇼핑 상품 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년 <sup>36)</sup>	2019년
향수, 화장품 <sup>37)</sup>	14.2	19.3	73.6	60.4	68.1	67.3
식료품(차, 과자, 과일 등)	14.6	14.1	56.3	-	59.3	60.4
의류	4.9	5.3	21.0	17.9	29.9	39.3
신발류	-	-	-	-	19.8	21.1
가방류	-	-	-	-	12.1	11.6
인삼, 한약재	-	-	-	-	12.8	10.5
전통 민예품	-	-	-	12.5	8.9	9.1
보석/액세서리	1.8	2.6	9.9	5.4	10.0	8.7
담배	4.2	5.5	18.2	14.2	9.2	7.4
한류 스타 관련 상품	-	-	-	-	5.1	3.5
초콜릿	12.2	11.1	38.4	-	-	-
과일류	8.5	6.4	26.4	23.9	-	-
과자/간식	11.0	10.0	40.4	51.1	-	-
주류	4.4	3.2	10.3	10.6	-	-
기념품	9.8	6.7	30.7	49.1	-	-
건강식품	5.8	6.2	24.6	23.8	-	-
차류	3.4	2.4	10.2	14.2	-	-
패션잡화	3.6	5.3	20.1	16.8	-	-
전자제품	1.3	1.7	8.7	3.7	-	-
육류/수산물	-	-	-	10.5	-	-
기타	0.3	0.2	0.8	0.0	0.6	1.1
쇼핑하지 않음	-	-	-	-	8.0	6.6

<sup>36)</sup> 2018년 분류 기준 변경

<sup>37)</sup> 2017년 이후 분류 기준 변경 (화장품 ⇨ 향수/화장품)

### 3) 크루즈 관광객

- ▶ '식료품' 구입이 가장 많은 가운데, '의류' 구입 비율은 증가
- ▶ 쇼핑하지 않는 비율이 다른 내국인, 외국인 관광객 대비 높음

<표 2-11> 구매 쇼핑 상품 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년 <sup>38)</sup>	2019년
식료품(차, 과자, 과일 등)	17.7	14.0	25.6	-	60.1	68.6
향수, 화장품	25.8	34.1	80.0	41.3	23.7	21.4
전통 민예품	-	-	-	21.1	14.2	14.8
의류	8.4	2.8	6.6	2.8	12.4	11.5
신발류	-	-	-	-	6.0	2.9
가방류	-	-	-	-	2.3	2.6
보석/액세서리	5.2	2.2	5.1	6.4	2.7	2.1
인삼, 한약재	-	-	-	-	3.6	1.6
담배	3.3	6.4	9.4	4.8	0.2	0.2
한류스타 관련 상품	-	-	-	-	1.1	0.2
과자/간식	9.6	6.1	14.4	45.5	-	-
기념품	7.3	5.2	17.0	34.9	-	-
패션 잡화	5.5	6.6	14.4	6.5	-	-
초콜릿	5.2	8.7	19.4	-	-	-
건강식품	3.7	5.2	19.8	21.2	-	-
차류	1.7	1.1	2.5	15.7	-	-
전자제품	2.8	3.3	10.3	3.1	-	-
주류	1.3	1.5	3.3	2.8	-	-
과일	2.3	2.4	8.6	9.7	-	-
육류/수산물	-	-	-	13.8	-	-
기타	0.3	0.4	0.3	1.2	2.6	2.0
쇼핑하지 않음	-	-	-	-	23.7	19.8

<sup>38)</sup> 2018년 분류 기준 변경





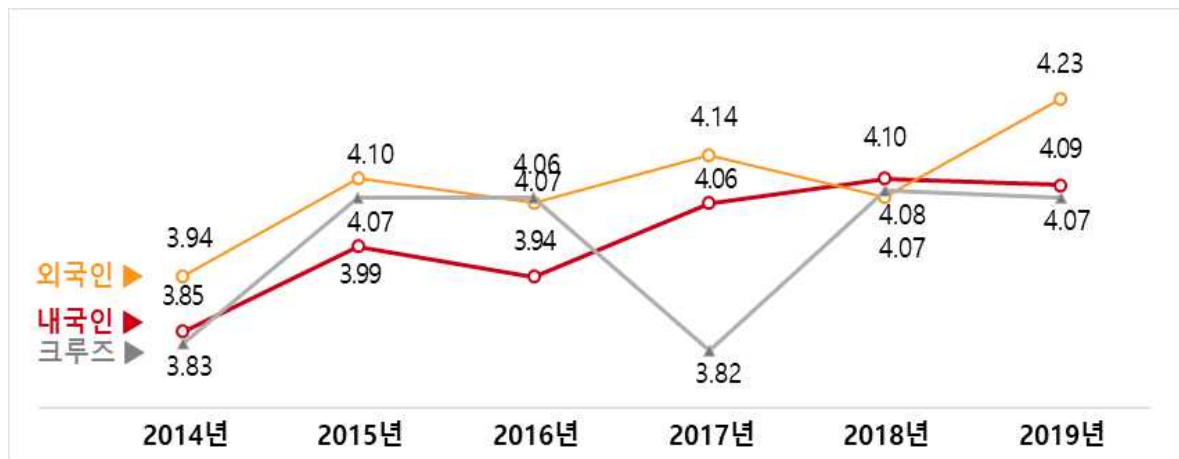
## 제3장

# 제주 여행 평가



## 1. 제주 여행 전반적 만족도 - 요약

- ▶ 내국인, 외국인, 크루즈 관광객 모두 제주 여행에 대한 전반적 만족도가 증가하는 경향을 보임
- ▶ 3개 집단 중 외국인 관광객의 만족도가 가장 높은 경향도 유지되고 있음



<표 3-1> 제주 여행 전반적 만족도 - 요약

(Base : 전체, 단위 : 5점 척도 평균)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
내국인	3.85	3.99	3.94	4.06	4.10	4.09
외국인	3.94	4.10	4.06	4.14	4.07	4.23
크루즈	3.83	4.07	4.07	3.82	4.08	4.07

## 2. 제주 여행 전반적 만족도 - 세분 그룹별

### 1) 내국인 관광객

<표 3-2> 제주 여행 전반적 만족도 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : 5점 척도 평균)

구분		2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
전체		3.85	3.99	3.94	4.06	4.10	4.09
거주지	서울특별시	3.89	4.00	3.96	4.06	4.11	4.10
	부산광역시	3.80	3.97	3.95	4.03	4.13	4.16
	대구광역시	3.82	3.97	3.83	4.03	4.15	4.05
	인천광역시	3.82	3.93	3.89	4.02	4.10	4.08
	광주광역시	3.80	3.95	3.93	4.10	4.09	4.02
	대전광역시	3.86	4.00	3.94	4.20	4.13	4.20
	울산광역시	3.91	3.82	4.01	3.99	4.03	4.23
	세종자치시	-	-	-	4.03	4.38	4.07
	경기도	3.88	4.06	3.93	4.09	4.07	4.04
	강원도	3.85	3.90	3.96	3.96	3.92	3.94
	충청도	3.77	4.07	3.88	4.08	4.12	4.13
	전라도	3.80	3.89	3.94	4.05	4.19	4.08
	경상도	3.85	4.00	3.97	4.03	4.06	4.09
	기타	3.73	4.00	3.49	3.91	4.11	4.00
성별	남성	3.82	3.94	3.87	4.00	4.08	4.09
	여성	3.88	4.04	3.99	4.11	4.11	4.09
연령	15세~20세	4.04	4.01	4.12	4.16	4.00	4.12
	21세~30세	3.98	4.07	4.03	4.18	4.08	4.08
	31세~40세	3.86	3.98	3.93	4.03	4.10	4.06
	41세~50세	3.81	3.89	3.86	3.96	4.10	4.07
	51세~60세	3.65	3.81	3.76	3.87	4.11	4.13
	61세 이상	3.66	3.88	3.76	3.80	4.16	4.12
방문목적	휴가/순수여행	3.87	4.02	3.95	4.09	4.12	4.10
	비즈니스 여행	3.72	3.86	3.80	3.79	3.93	3.96
	기타여행	3.85	3.91	4.01	3.98	3.94	4.01
여행형태	개별여행	-	4.00	3.94	4.07	4.10	4.09
	부분패키지여행	-	3.99	3.89	3.96	3.78	4.13
	완전패키지여행	-	3.95	3.97	3.87	4.15	4.14
방문횟수	1회	3.86	4.02	3.98	4.05	4.13	4.11
	2회	3.91	4.00	3.94	4.11	4.11	4.08
	3회	3.85	4.00	3.95	4.08	4.08	4.10
	4회 이상	3.79	3.92	3.87	4.00	4.04	4.06

## 2) 외국인 관광객

<표 3-3> 제주 여행 전반적 만족도 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : 5점 척도 평균)

구분		2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
전체		3.94	4.10	4.06	4.14	4.07	4.23
거주국	일본권	3.90	3.94	3.95	4.09	4.06	4.20
	중화권	3.95	4.07	4.04	4.12	4.08	4.24
	비중국중화권	-	3.77	4.04	3.99	3.91	4.17
	동남아권	3.86	4.18	4.06	4.13	4.02	4.18
	북미권	4.09	4.34	4.17	4.44	4.07	4.36
	기타	3.89	4.27	4.30	4.25	4.15	4.31
성별	남성	3.91	4.13	4.04	4.13	4.05	4.26
	여성	3.95	4.08	4.06	4.15	4.07	4.22
연령	15세~20세	4.06	4.08	4.13	4.33	4.15	4.25
	21세~30세	3.94	4.09	4.05	4.15	4.05	4.26
	31세~40세	3.92	4.14	4.01	4.08	4.09	4.24
	41세~50세	3.88	4.00	4.08	4.14	4.09	4.09
	51세~60세	3.85	4.07	4.18	4.10	4.03	4.16
	61세 이상	4.06	4.33	4.04	4.25	3.88	4.23
방문목적	휴가/순수여행	3.93	4.10	4.05	4.16	4.08	4.24
	비즈니스 여행	4.04	4.04	4.05	3.98	4.07	4.21
	기타여행	3.98	4.11	4.15	4.11	3.93	4.14
여행형태	개별여행	-	4.13	4.10	4.15	4.06	4.23
	부분패키지여행	-	4.20	4.12	4.00	4.12	4.17
	완전패키지여행	-	4.06	4.03	4.10	4.11	4.25
방문횟수	1회	3.93	4.09	4.06	4.16	4.05	4.21
	2회	4.04	4.22	4.01	4.13	4.11	4.23
	3회	3.44	4.13	4.21	4.02	4.10	4.34
	4회 이상	4.20	4.08	4.18	3.99	4.07	4.30

### 3) 크루즈 관광객

<표 3-4> 제주 여행 전반적 만족도 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : 5점 척도 평균)

구분		2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
전체		3.83	4.07	4.07	3.82	4.08	4.07
거주국	일본권	3.95	3.85	3.71	3.73	3.80	3.87
	중화권	3.81	4.08	4.07	4.02	3.81	3.99
	아시아 기타	-	-	-	-	3.93	4.21
	서구권	-	3.67	-	-	4.28	4.15
	기타	3.88	3.90	4.19	4.01	-	-
성별	남성	3.87	4.08	4.06	4.28	4.05	4.09
	여성	3.79	4.06	4.07	4.12	4.10	4.07
연령	15세~20세	3.57	4.14	4.16	4.28	4.16	4.49
	21세~30세	3.89	4.08	4.10	4.12	3.84	3.99
	31세~40세	3.90	4.10	4.00	4.08	4.15	4.05
	41세~50세	3.83	4.02	4.06	3.79	4.24	4.09
	51세~60세	3.77	4.09	4.09	3.63	4.21	4.09
	61세 이상	3.61	3.97	4.15	3.48	4.00	4.09
크루즈 여행 횟수	1회	3.82	4.04	4.07	3.84	4.11	4.09
	2회	3.87	4.23	4.06	3.78	3.84	4.00
	3회	4.17	4.21	3.97	3.69	3.73	3.94
	4회 이상	3.82	4.25	4.03	3.18	3.86	4.10

### 3. 제주 여행 세부항목별 만족도

#### 1) 내국인 관광객

- ▶ 대부분의 항목에서 만족도가 소폭 감소한 가운데, 숙박 시설, 음식의 만족도는 소폭 증가

<표 3-5> 제주 여행 세부항목별 만족도 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : 5점 척도 평균)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
제주 내 대중교통	2.37	3.26	3.18	-	3.26	3.18
교통 정보 서비스	3.18	3.52	3.45	-	4.09	4.01
관광지 매력도	-	-	-	-	4.47	4.46
방문 관광지 편의성	3.51	3.77	3.73	3.87	4.31	4.28
숙박 시설	3.62	3.87	3.89	-	4.37	4.39
음식	3.56	3.77	3.72	3.82	4.20	4.22
쇼핑	3.20	3.62	3.55	-	4.06	4.03
교통수단	2.93	3.66	3.65	-	4.14	4.13
관광 정보 서비스	-	-	-	-	4.19	4.17
지역 주민 친절	3.33	3.70	3.63	3.78	4.06	3.93
여행 경비	3.08	3.40	3.24	-	3.71	3.51
치안	-	-	-	-	4.17	4.11

## 2) 외국인 관광객

- ▶ 외국인 관광객의 만족도는 모든 항목에서 소폭 증가
- ▶ 특히, 쇼핑과 언어소통의 만족도가 다른 세부 항목과 비교하여 크게 증가

<표 3-6> 제주 여행 세부항목별 만족도 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : 5점 척도 평균)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
출입국 절차	3.78	3.94	3.99	-	4.24	4.32
제주 내 대중교통	3.51	3.79	3.82	-	3.91	4.00
교통 정보 서비스	3.46	3.62	3.69	-	3.99	4.04
관광지 매력도	-	-	-	-	4.22	4.27
방문 관광지 편의성	3.88	4.00	4.00	4.08	4.14	4.20
숙박 시설	3.79	3.98	4.01	-	4.23	4.25
음식	3.65	3.80	3.79	4.00	4.11	4.15
쇼핑	3.73	3.98	3.98	-	4.03	4.13
교통수단	3.74	4.02	4.00	-	3.97	4.05
관광 정보 서비스	-	-	-	-	4.05	4.11
지역 주민 친절	3.93	4.10	4.04	4.06	4.14	4.22
언어소통(의사소통)	3.37	3.46	3.53	3.55	3.65	3.82
여행 경비	3.70	3.89	3.84	-	3.90	3.97
치안	-	-	-	-	4.34	4.40

### 3) 크루즈 관광객

▶ 대부분 항목에서 만족도가 증가한 것으로 보이거나 관광지 매력도는 소폭 하락

<표 3-7> 제주 여행 세부항목별 만족도 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : 5점 척도 평균)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
출입국 절차	4.10	4.01	3.90	-	4.25	4.37
제주 내 대중교통	3.69	4.03	4.01	-	3.61	3.88
교통 정보 서비스	3.72	3.98	4.02	-	3.82	3.82
관광지 매력도	-	-	-	-	4.03	3.98
방문 관광지 편의성	3.77	4.01	3.97	3.81	3.95	3.96
음식	3.68	3.98	3.98	3.72	3.93	4.07
쇼핑	3.88	4.03	4.01	-	3.79	4.02
교통수단	4.00	4.10	4.04	-	3.54	3.65
관광 정보 시스템	-	-	-	-	3.91	4.01
지역 주민 친절	4.00	4.08	4.04	3.74	4.00	4.17
언어소통(의사소통)	3.64	3.96	3.94	3.37	3.30	3.72
여행 경비	3.79	4.05	3.94	-	3.76	3.94
치안	-	-	-	-	4.20	4.21

4. 제주 여행 불만족 사항

1) 내국인 관광객

- ▶ 비싼 물가에 대한 불만이 지속적으로 가장 높은 수준임
- ▶ 불만족 사항이 없다는 비율이 60% 수준

<표 3-8> 제주 여행 불만족 사항 - 내국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년 <sup>39)</sup>	2018년	2019년
물가가 비쌌	29.0	32.6	57.6	-	22.9	29.1
대중교통 이용이 불편함	12.6	16.0	22.5	-	5.3	3.9
쇼핑 품목이 다양하지 못함	11.7	10.0	17.0	-	2.8	3.7
관광종사원이 불친절함	4.8	4.1	10.9	-	3.1	3.1
관광 정보가 정확하지 않음	5.4	5.1	7.7	-	2.2	2.1
음식 비쌌	4.5	3.9	6.9	-	1.4	1.8
안내표지 부정확	6.1	4.9	8.3	-	1.8	1.7
식당 음식 불결	4.9	4.1	7.2	-	1.6	1.6
여행 정보 획득 어려움	6.1	5.8	8.5	-	2.1	1.5
택시 서비스 불편	3.1	3.1	5.0	-	1.5	1.0
상품 구입 강요	1.7	1.9	2.5	-	0.6	0.5
가이드 서비스 불편	0.9	0.6	1.7	-	0.3	0.4
기타	7.9	6.9	13.7	-	7.1	4.0
불만족 사항 없음 <sup>40)</sup>	-	-	-	-	63.6	60.0

39) 2017년 불만족 사항 조사하지 않음  
40) 2018년부터 '불만족 사항 없음' 보기 추가

## 2) 외국인 관광객

- ▶ 언어소통의 불편함에 대한 불만이 가장 크지만 감소하는 경향을 보임
- ▶ 비싼 물가와 여행 정보 획득의 어려움 등도 불만족률이 감소하고 있음

<표 3-9> 제주 여행 불만족 사항 - 외국인

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년 <sup>41)</sup>	2018년	2019년
언어소통이 불편함	31.0	34.9	46.4	-	23.6	21.2
물가가 비쌌	19.3	25.9	41.9	-	18.2	15.5
대중교통 이용이 불편함	5.4	10.2	14.3	-	13.8	12.7
여행 정보를 얻기 어려움	6.7	9.5	10.5	-	12.8	8.3
쇼핑 품목이 다양하지 못함	5.5	6.5	8.9	-	10.1	8.2
음식이 입에 맞지 않음	15.0	19.0	28.3	-	9.2	6.6
관광종사자 불친절	1.5	3.1	7.2	-	6.1	4.4
안내표지 부정확	1.1	2.1	4.4	-	5.0	3.9
택시 서비스 불편	0.6	3.4	6.1	-	4.3	3.7
관광정보 부정확	2.9	3.5	7.7	-	4.0	2.7
상품 구입 강요	1.3	3.7	6.9	-	2.8	2.4
가이드 서비스 불편	1.0	2.3	5.7	-	1.5	2.1
식당 음식 불결	2.0	2.4	4.2	-	2.2	1.5
출입국수속 절차	5.3	7.5	10.4	-	-	-
기타	1.6	2.8	4.0		1.9	4.0
불만족 사항 없음 <sup>42)</sup>	-	-	-		38.4	45.0

41) 2017년 불만족 사항 조사하지 않음

42) 2018년부터 '불만족 사항 없음'보기 추가

### 3) 크루즈 관광객

▶ 언어소통의 불편함이 가장 크지만 2019년 큰 폭의 감소를 보임

▶ 불만족 사항이 없다는 비율이 70% 이상을 보임

<표 3-10> 제주 여행 불만족 사항 - 크루즈

(Base : 전체, 단위 : %)

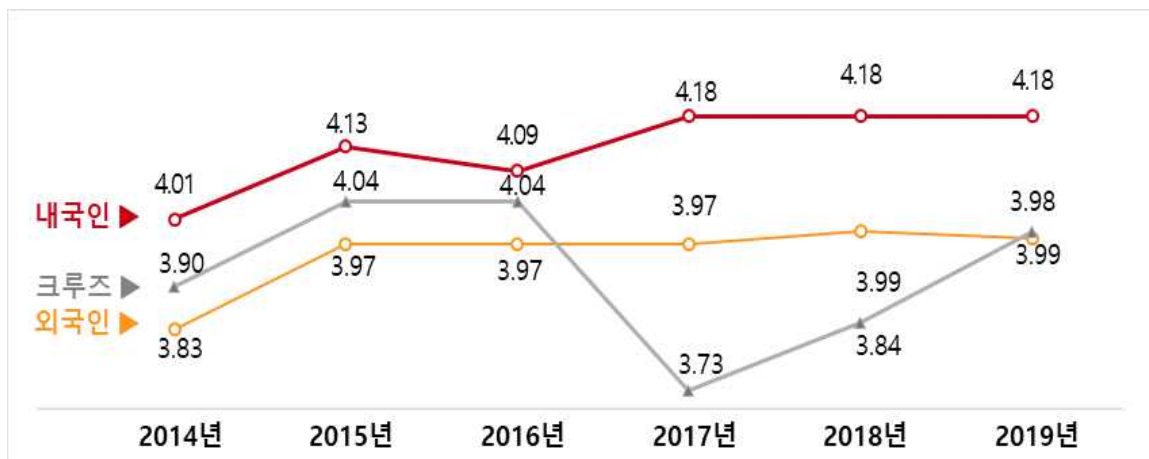
구분	2014년	2015년	2016년	2017년 <sup>43)</sup>	2018년	2019년
언어소통이 불편함	22.6	22.8	24.6	-	24.9	12.2
여행 정보를 얻기 어려움	9.4	8.2	7.1	-	6.7	5.0
대중교통 이용이 불편	6.9	3.1	3.8	-	3.9	4.4
택시 서비스 불편	2.5	1.5	2.2	-	2.1	4.4
안내 표지판 부정확	1.3	1.0	4.3	-	3.6	3.9
관광정보 부정확	2.5	2.4	6.7	-	4.6	2.8
물가가 비쌈	9.4	13.5	28.8	-	6.2	2.5
쇼핑 품목이 다양하지 못함	9.4	8.8	9.4	-	1.3	2.1
가이드 서비스 불편	0.6	2.0	5.9	-	0.3	1.6
상품 구입 강요	1.3	2.3	3.0	-	0.9	0.7
식당 음식 불결	1.3	0.8	1.3	-	3.5	0.6
음식 비선호	2.5	10.9	11.3	-	1.7	0.4
관광종사원 불친절	8.2	2.4	5.1	-	2.3	0.2
출입국 수속절차	18.9	9.9	23.9	-	-	-
기타	3.1	10.4	3.5		2.9	3.4
불만족 사항 없음 <sup>44)</sup>	-	-	-		56.4	71.2

43) 2017년 불만족 사항 조사하지 않음

44) 2018년부터 '불만족 사항 없음' 보기 추가

## 5. 재방문 의향

- ▶ 내국인과 외국인 관광객의 재방문 의향은 증가 또는 유지 경향을 보임
- ▶ 크루즈 관광객의 재방문 의향은 2017년 감소 이후 다시 증가하고 있음



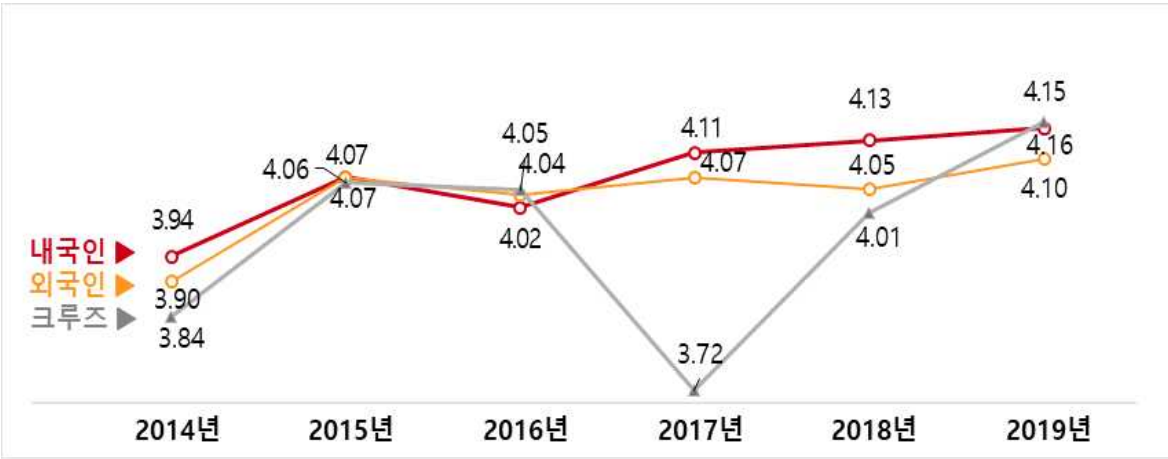
<표 3-11> 재방문 의향

(Base : 전체, 단위 : 5점 척도 평균)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
내국인	4.01	4.13	4.09	4.18	4.18	4.18
외국인	3.83	3.97	3.97	3.97	3.99	3.98
크루즈	3.90	4.04	4.04	3.73	3.84	3.99

## 6. 타인 추천 의향

▶ 내국인, 외국인, 크루즈 관광객 모두에서 타인 추천 의향은 증가하는 경향을 보이고 있음



<표 3-12> 타인 추천 의향

(Base : 전체, 단위 : 5점 척도 평균)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
내국인	3.94	4.07	4.02	4.11	4.13	4.15
외국인	3.90	4.07	4.04	4.07	4.05	4.10
크루즈	3.84	4.06	4.05	3.72	4.01	4.16

## 7. 여행 전 제주 이미지

- ▶ 제주도 여행전 제주의 이미지는 4점 내외로 높은 수준이지만 내국인과 외국인 관광객 그룹에서 2018년 대비 소폭 하락을 보임

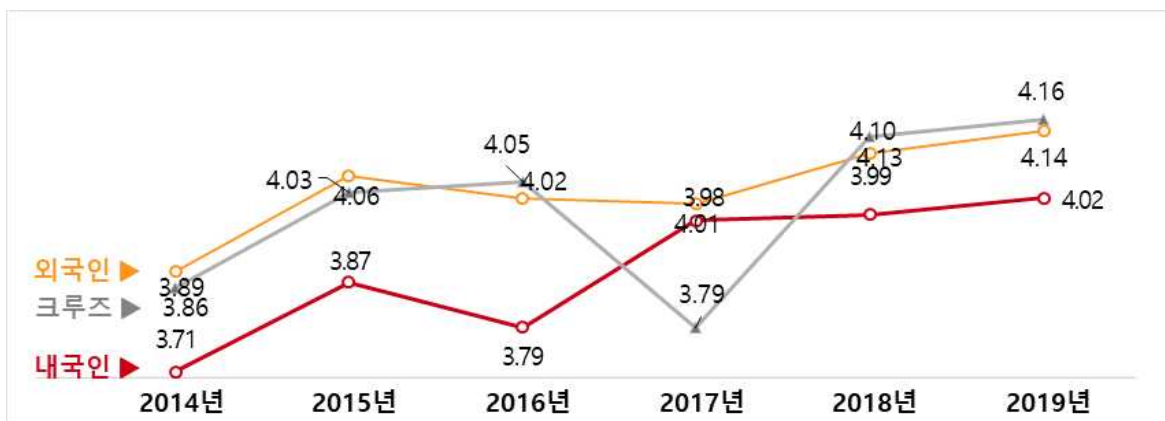
<표 3-13> 여행 전 제주 이미지

(Base : 전체, 단위 : 5점 척도 평균)

구분	2018년	2019년
내국인	4.11	4.09
외국인	4.06	4.09
크루즈	3.93	3.87

## 8. 제주 여행 후 이미지 개선도

- ▶ 제주도 방문 후 제주도 이미지가 개선되었다고 응답이 매우 높게 나타남
- ▶ 3개 그룹 모두에서 4.0점 이상으로 높게 나옴



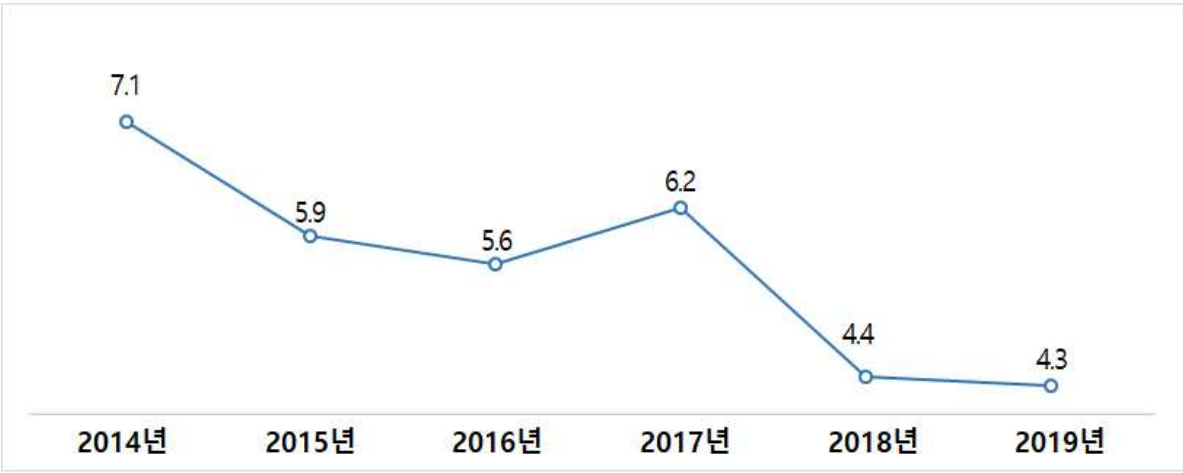
<표 3-14> 제주 여행 후 이미지 개선도

(Base : 전체, 단위 : 5점 척도 평균)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
내국인	3.71	3.87	3.79	3.98	3.99	4.02
외국인	3.89	4.06	4.02	4.01	4.10	4.14
크루즈	3.86	4.03	4.05	3.79	4.13	4.16

9. 크루즈 여행 제주 관광 시간

▶ 크루즈 관광객의 제주 관광 시간은 매년 줄어들어 2014년 7.1 시간에서 2019년에는 4.3시간으로 감소



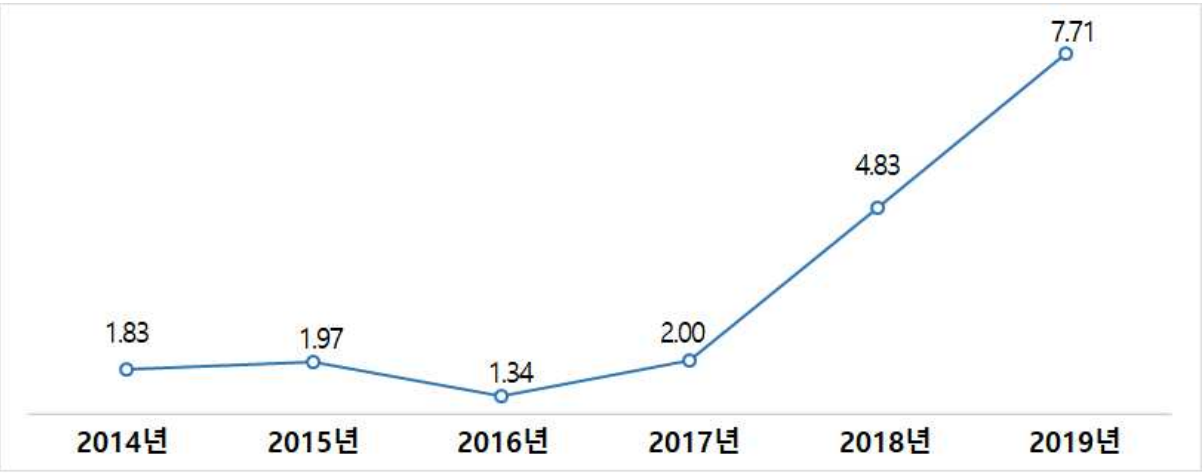
<표 3-15> 크루즈 여행 제주 관광 시간

(Base : 전체, 단위 : 시간)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
관광 시간	7.1	5.9	5.6	6.2	4.4	4.3

## 10. 크루즈 여행 횟수

▶ 크루즈 관광객의 크루즈 여행 횟수는 2017년 이후 급격히 증가하여, 2019년 기준 평균 7.71회의 경험이 있는 것으로 나타남



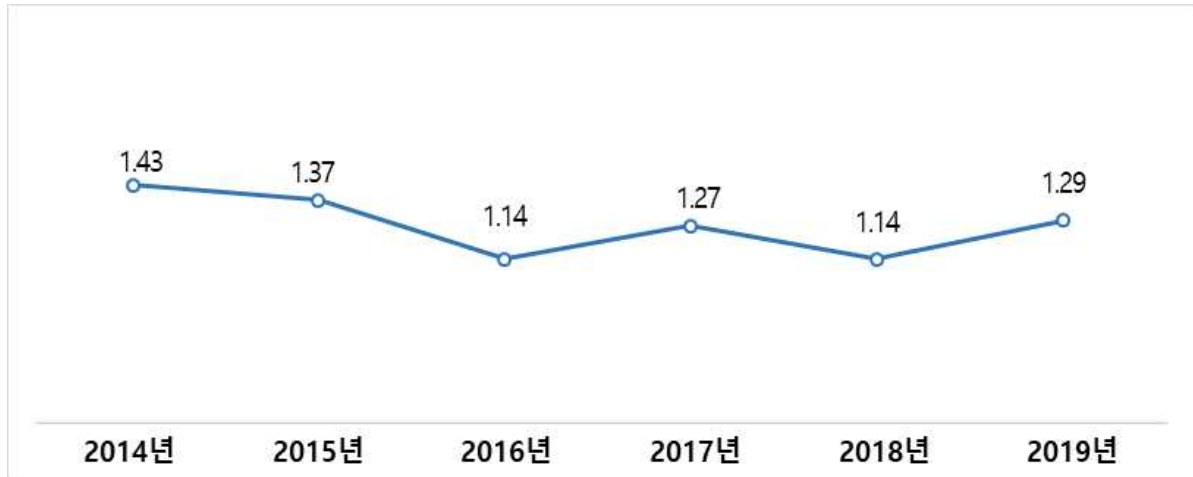
<표 3-16> 크루즈 여행 횟수

(Base : 전체, 단위 : 회/%)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
평균 (회)	1.83회	1.97회	1.34회	2.00회	4.83회	7.71회
1회	70.0	75.2	82.4	59.6	27.7	26.4
2회	13.9	10.1	9.8	19.7	10.3	5.1
3회	4.8	4.7	4.7	6.5	14.4	17.2
4회 이상	11.3	10.0	3.1	14.3	47.5	51.2

## 11. 제주도 기항 횟수

▶ 크루즈 관광객의 제주도 기항 경험은 연도별 큰 차이를 보이지 않음



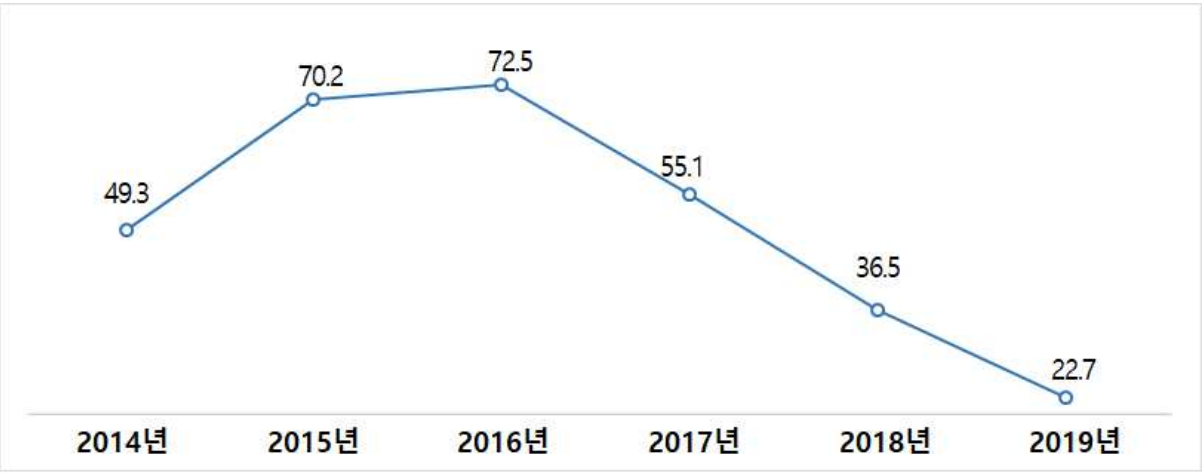
<표 3-17> 제주도 기항 횟수

(Base : 전체, 단위 : 회/%)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
평균 (회)	1.43회	1.37회	1.14회	1.27회	1.14회	1.29회
1회	82.7	85.8	90.6	81.5	89.4	79.3
2회	11.0	7.9	6.6	13.3	8.4	16.9
3회	1.8	2.2	2.0	3.7	1.6	2.2
4회 이상	4.5	4.1	0.8	1.5	0.6	1.7

12. 기항지 선택관광 구매 여부

▶ 크루즈 관광객의 선택관광 구매 경험은 2016년 이후 매년 감소하여 2016년 72.5%에서 2019년에는 22.7%로 줄어듦



<표 3-18> 기항지 선택관광 구매 여부

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
선택관광 구매 여부	49.3	70.2	72.5	55.1	36.5	22.7

### 13. 기항지 선택관광 구매 행태

- ▶ 선택관광 구매 시 도내 여행사를 통한 구매는 줄어드는 반면 크루즈를 통한 구매가 증가하는 경향을 보임

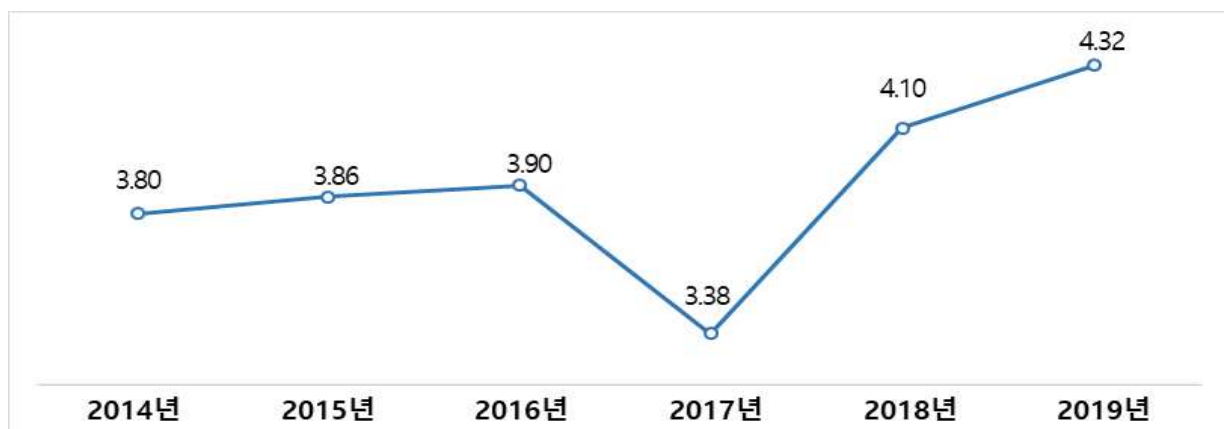
<표 3-19> 기항지 선택관광 구매 행태

(Base : 전체, 단위 : %)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
크루즈를 통한 선택관광	37.6	36.9	43.6	73.8	51.9
여행사를 통한 일괄구매	29.8	40.0	49.2	12.6	30.5
도내 여행사 선택관광	28.9	22.2	5.8	9.0	16.8
기타	4.6	1.0	1.4	4.5	0.9

### 14. 기항지 선택관광 만족도

- ▶ 선택관광에 대한 만족도는 지속적으로 높아져 2019년에는 4.32점까지 올라감



<표 3-20> 기항지 선택관광 만족도

(Base : 전체, 단위 : 5점 척도 평균)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
선택관광 만족도	3.80	3.86	3.90	3.38	4.10	4.32



## 제4장

# 요약 및 결론



## 요약 및 결론

### 1. 제주에 대한 사전 계획이 증가

- ▶ 내국인에서 기존에 해외여행의 대안으로 제주를 선택하는 비중은 점차 줄어들고 처음부터 제주를 여행 목적지로 선택하는 비율이 대부분
- ▶ 외국인도 역시 제주도를 목적으로 한국에 방문하는 경우가 증가하고 있음
  - 한국 체류 기간은 줄어들지만 제주도 방문 기간은 증가
  - 내국인 관광객의 체류기간은 줄어들고 있는 반면 외국인 관광객은 증가

⇒ 여행 의사 결정 시 제주도는 구매 고려군에는 들어가 있는 것으로 판단되며, 제주도를 목적지로 선택할 수 있게 하는 Hooking Point 개발과 전달이 필요

### 2. 개별여행 중심으로 여행 행태 변화

- ▶ 2019년 기준 내국인 관광객의 96.3%가 개별여행이며, 외국인 관광객의 경우 기존의 단체여행은 줄어드는 반면 개별여행이 증가하고 이에 따라 개별화된 정보에 대한 니즈 증가
  - 교통편, 쇼핑, 맛집 등에 대한 정보 강화 필요
  - 외국인 관광객의 경우 개별 여행의 증가로 대중교통과 언어소통에 대한 니즈 증가

⇒ 정보와 이용 편리성 제고를 위한 노력 필요 (스마트폰 앱 등)

### 3. 제주 여행에 대한 만족은 지속 상승

- ▶ 제주 방문 후 만족도, 재방문 의향, 타인 추천 의향, 여행 후 제주에 대한 이미지 개선 등 모든 결과 지표에서 긍정 평가가 지속적으로 상승
  - 항목별 평가에서 외국인에서 의사소통과 대중교통/교통 정보 서비스는 타 세부항목 대비 상대적으로 만족도가 낮아 개선이 필요

⇒ 제주 여행 의사결정과 여행 후 만족에 장애가 되는 큰 문제점들은 대부분 개선된 것으로 판단되며, 이제는 높은 만족도를 활용하여 재방문과 타인 추천 행동을 촉진시킬 수 있는 전략이 필요

#### 4. 인터넷 정보 탐색의 중요도 증대

- ▶ 정보 수집 경로로 인터넷 사이트/앱은 지속적으로 중요하며, 특히 포털검색과 소셜미디어가 절대적으로 중요해지고 있음
  - 외국인(크루즈 포함) 관광객의 경우, 인터넷 사이트/앱이 중요하지만 친구/친인척 등 구전 채널과 자국 여행사(오프라인) 채널 역시 중요

⇒ 기존 방문자의 높은 만족을 SNS 등에서 구전시킬 수 있는 장치 개발 고려

⇒ 외국인/크루즈 고객의 경우 현지 여행사들과 협업도 필요

#### 5. 제주 '방문 유인' 요인과 '만족도 제고' 요인의 별도 관리 필요

- ▶ 여행 관련 의사 결정 시 제주의 '자연경관'과 '여가'가 주요 유인 요인이지만, 실제 만족하는 활동은 다름
  - 내국인 관광객의 경우, 박물관/테마공원 방문이, 외국인/크루즈는 쇼핑과 식도락(맛집 여행) 등을 인상적인 활동으로 응답

⇒ 여행 경험에서 사전에 기대/의도하지 않았던 좋은 경험(Serendipity)은 만족도에 미치는 영향이 큰만큼, 의사결정 시 고려요인 외에 경험 만족을 높일 수 있는 요인 개발 필요

⇒ 기존 경험자의 만족도가 높은 활동을 방문자들이 경험할 수 있게 하는 방안 필요

#### 6. 도내 비용 지출 증대를 위한 방안 고려 필요

- ▶ 외국인, 크루즈 관광객의 여행 경비가 큰 폭으로 줄어들고 있음
  - 현재 식료품과 향수, 화장품 등 특정 아이템 중심 지출

⇒ 패키지화 혹은 Must-buy 아이템 개발에 대한 고려 필요

(최근 구매가 늘고 있는 패션 관련 아이템(의류) 가능)

- ▶ 크루즈 관광객의 경우, 선택관광 구매 여부가 매우 큰 폭으로 줄고 있으며, 제주 내 관광 시간이 줄고 있음

⇒ 여행사나 크루즈를 통해 다양한 활동을 늘려 체류 시간과 지출을 높일 수 있는 프로모션에 대한 고려 필요

