

 대한상공회의소 報 道 資 料	‘중국인 관광객의 유치실태와 개선과제’ 조사
弘報室 : (02) 6050-3602~5	* 이 자료는 <u>4/13(月)자 夕刊부터</u> 보도해 주시기 바랍니다. - 통신, 인터넷 등은 <u>4/13(月) 06:00부터</u>
※ 문의 : 산업정책팀 최규중 팀장(6050-3381), 최용석 과장(6050-3383)	

요우커 600만 시대 ... 내실있는 관광상품 개발로 수익성 개선해야

- 商議 여행업체 300개사 조사 ... 10곳중 6곳 “中 관광객 증가보다 경쟁심화 더 빨라”
- ‘지난 1년간 원가이하 영업경험’ 43% ... ‘쇼핑·옵션 확대’(55%), ‘다른상품에 비용전가’(27%)로 보충
- “中관광객 증가, 지속가능하지 않아”(56%) > “지속가능”(44%)
- 10곳중 1곳만 관광인프라 수준 “충분” ... 향후 유망관광상품은 ‘소바·레저 등 복합관광’
- 한중FTA 체결로 ‘비자제도 개선’ 가장 기대 ... 정부 최우선 정책과제는 “관광자원 개발”

#1. “중국인 관광객 유치가 유통업계는 좋을지 몰라도 여행사는 단가 낮추기식 외형 확대경쟁에 빠져 남는 게 별로 없다. 관광객을 모집한 중국 현지 여행사로부터 경비를 받기는커녕 오히려 모집인원당 커미션을 지급해야 하는 실정이라 쇼핑이나 선택관광을 강요하게 된다” (서울 소재 A여행사)

#2. “관광객 모집은 중국 현지 여행사가 담당하고 국내 여행사는 프로그램 운영을 맡았는데 중국 자본이 점차 국내의 호텔, 음식점, 쇼핑센터 운영까지 나서다보니 수익이 쪼그라들까 걱정이다” (제주 소재 B여행사)

지난해 우리나라를 찾은 중국인 관광객(요우커) 수가 600만명을 넘어서며 사상 최고치에 달했지만 국내 관광업계의 표정이 밝지만은 않다. 늘어나는 요우커로 인한 이익보단 경쟁심화로 인한 출혈이 더 크기 때문이다.

대한상공회의소(회장 박용만)가 최근 중국인 관광상품을 취급하는 국내여행업체 300사를 대상으로 ‘중국인 관광객의 유치실태와 개선과제’를 조사한 결과, 응답기업의 57.6%가 ‘요우커 증가보다 경쟁심화가 더 크다’고 답했다. ‘요우커 증가와 경쟁심화 속도가 거의 같다’는 응답도 41.2%였고, ‘요우커 증가 속도가 더 빠르다’는 응답은 1.2%에 그쳤다.

이같은 경쟁심화의 원인으로는 가장 많은 기업들이 ‘시장내 공격적 마케팅 전개’(45.4%)를 꼽았고, 이어 ‘신규진입업체 급증’(32.6%), ‘개별여행 증가에 따른 일감축소’(15.6%) 등을 차례로 꼽았다. <중국측의 요구나 규제강화’(5.7%), 기타(0.7%)>

‘지난 1년간 원가이하 영업경험’ 43% ... ‘쇼핑·옵션 확대’(55%), ‘다른상품에 비용전가’(27%)로 보충

경쟁심화로 인해 수익성도 좋지 않았다. 요우커 유치에 따른 수익성에 대해 과반수의 기업이 ‘낮다’(51.5%)고 답했고<‘보통’ 40.8%, ‘높다’ 7.7%> 지난 1년간 원가 이하로 요우커를 유치한 적이 있는지 대해서도 ‘경험이 있다’는 기업이 43.3%에 달했다. <‘전혀 없음’ 13.1%, ‘거의 없었다’ 43.6%>

손실분을 보충하는 방법으로는 ‘쇼핑·옵션 확대’(54.8%)를 가장 많이 꼽았고, 이어 ‘다른 여행상품에 비용 전가’(27.0%), ‘미래투자로 손해감수’(11.9%), ‘품질수준 하향조정’(6.3%) 등을 하고 있다고 답했다.

대한상의는 “요우커 증가보다 경쟁심화가 더 빠르게 이뤄지다보니 수익성이 떨어지고, 이를 만회하기 위해 중국 현지 여행사에 모집인원당 커미션을 주고 데려와 쇼핑, 옵션관광으로 비용을 뽑는 악순환이 만연하고 있다”며 “이는 관광객의 불만과 방문기피로 이어질 수 있는 만큼 관광업계는 과다한 경쟁은 자제하고, 내실 있는 상품을 개발해 나가야 한다”고 말했다.

요우커 증가세 ‘지속가능하지 않다’ 56% ... 韓관광 만족도 최하위 수준

요우커 1천만 시대 도래가 예상되고 있지만 관광업계는 우리나라를 방문하는 요우커의 재방문율이 낮은 것을 우려하고 있는 것으로 나타났다.

한국문화관광연구원 ‘외래관광객 실태조사’(2014.2)에 따르면 중국인 관광객의 만족도가 조사대상 16개국 가운데 14위로 최하위 수준을 차지했고, 재방문율은 25.7%에 그쳤다. 지리적 거리가 먼 미국인 관광객(32.6%)의 만족도보다 낮으며, 일본인 관광객(69.1%)에는 절반도 못 미치는 수준이다.

이번 조사에서도 중국인의 한국관광에 대한 이미지를 묻자 ‘나빠지고 있거나 그저 그렇다’는 기업이 81.6%로 대다수를 차지했고, <줄아지고 있다 18.4%> 요우커 증가 추세에 대해서도 ‘지속가능하지 않다’(56.3%)는 기업이 ‘지속될 수 있다’(43.7%)는 기업보다 많았다.

그리고 요우커가 갖는 불만사항으로는 ‘관광자원 부족’(41.6%)을 첫손에 꼽았고, 이어 ‘단조로운 일정과 자율성 부족’(22.1%), ‘중국인에 대한 부정적 인식’(20.0%), ‘유행을 쫓는 상품 난립 및 급격한 가격인상’(11.4%) 등이 차례로 꼽혔다. <기타 4.9%>

10곳중 9곳 관광인프라 수준 “불충분” ... 향후 유망관광상품은 ‘소비·레저 등 복합관광’

요우커를 수용하기 위한 국내 관광인프라 수준에 대해서 ‘충분하다’는 의견은 9.4%에 불과했고, <겨우 수용가능한 수준 45.3%, ‘부족해 서비스저하가 우려됨’ 45.3%> 가장 부족한 인프라 부분은 ‘불거리’(29.0%)였으며, 이어 ‘한류체험·즐길거리’(19.2%), ‘숙박시설’(15.9%), ‘관광가이드 등 인력’(13.5%)의 순이었다. <먹거리 6.1%, ‘불친절 교통혼잡’ 6.1%, ‘중국어 안내언어소통 부족 5.3%, ‘기타 4.9%>

향후 요우커 유치를 위해 강화되어야 할 관광상품으로는 ‘소비, 레저와 건강관리가 결합된 복합관광’(46.9%)을 가장 많이 꼽았고, ‘개별 맞춤형 자유여행’(25.3%), ‘산업관광, MICE, 인센티브 관광을 비롯한 기업연계 관광’(17.6%) 등이 필요하다고 답했다. <기타 10.2%>

또한 관광산업 발전을 위해 집중 육성해야 할 여행 콘텐츠로는 과반수 기업이 ‘한류·문화체험’(49.4%)을 꼽았고, 이어 ‘자연·휴양’(15.5%), ‘쇼핑상품’(15.1%), ‘의료·뷰티’(11.8%) 등을 차례로 답했다. <식도락 5.3%, ‘카지노·위락단지’ 2.9%>

대한상이는 “요우커 1천만 시대를 열기에는 지금과 같은 쇼핑 위주나 서울, 제주에 편중된 관광프로그램만으로는 한계가 있다”며 “한류 특화형 상품, 휴양림·문화자원을 활용한 지역관광상품 등 변화하는 요우커의 수요를 사로잡을 수 있는 다양한 프로그램 개발이 필요하다”고 말했다.

한중FTA 체결로 ‘비자제도 개선’ 가장 기대 ... 정부 최우선 정책과제는 “관광자원 개발”

한중FTA 체결로 가장 기대하는 사항으로는 '비자발급 절차 간소화, 단계적 비자면제'(53.9%)라는 답변이 가장 많았고 '중국인의 한국에 대한 친밀도 고조'(33.1%), '중국인 상대 아웃바운드 사업 허용'(6.5%) 순으로 꼽았다. <복합리조트, 면세점 등 정부지원 확대 5.7%, '기타' 0.8%>

여행사가 중국 현지에 진출하는데 애로사항으로는 '요우커의 빠른 수요 변화'(37.1%)를 가장 많이 꼽았고 '내부역량 부족'(28.2%), '중국의 관시문화'(20.4%) 등의 순으로 답변했다. <'중국시장에 대한 정보 부족' 9.8%, '기타' 4.5%>

중국인관광객 유치확대를 위한 정책과제로는 '관광자원 개발'(39.6%), '지방관광 활성화'(18.8%)와 '여행편의시설 확충'(15.5%), '관광산업에 대한 지원확대 및 규제완화'(9.0%) 등을 차례로 꼽았다. <관광안내서비스 제고'(6.5%), 국가이미지 홍보'(5.3%), 기타'(5.3%)>

박광무 한국문화관광연구원 원장(대한상의 관광산업위원회 자문위원)은 “요우커의 소득과 요구수준 향상에 따라 우리 관광도 단순쇼핑을 넘어 품격 높은 관광으로 질적 업그레이드가 필요한 상황”이라며 “중국인의 감성과 가치관을 이해하려는 노력과 함께 감동있는 환대서비스, 한국문화를 체험하는 한옥체류·한류콘텐츠 결합상품, 카지노와 쇼핑·컨벤션시설이 집적된 복합리조트, 고급휴양을 위한 크루즈여행·해양레포츠 등의 관광상품과 자원 개발이 시급하다”고 지적했다.

전수봉 대한상의 경제조사본부장은 “최근 엔화약세를 등에 업은 일본은 비자유건 완화, 면세점 추가설치 등 과감한 규제완화에 나서고, 중국은 하이난에 세계 최대규모의 면세점을 설치해 내국인까지 이용을 허용하고 있다”며 “작년에 사상 최대의 중국인 관광객이 방한했지만 증가추세 지속과 수익성 제고를 위해서는 다양한 관광 아이템 발굴과 제반 인프라 구축은 물론이고 요우커 소비의 타분야 확산, 의료관광 관련규제 완화를 비롯한 정책적 지원이 뒷받침되어야 할 것”이라고 말했다. 🇺🇸

<조사 개요>

- ☐ 조사기간 : 3/5(목)~3/11(수)
- ☐ 조사대상 : 중국인 인바운드 여행업 300개 기업 (응답률 81.7%)
- ☐ 조사방법 : 전화 및 팩스