



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)



碩士學位論文

전시컨벤션센터 참가자가 인지하는
속성의 중요도와 만족도 차이 연구

-부산 BEXCO 의료학술대회
내국인·외국인 참가자를 중심으로-

濟州大學校 大學院

觀光經營學科

具 省 慧

2012年 2月

전시컨벤션센터 참가자가 인지하는
속성의 중요도와 만족도 차이 연구

-부산 BEXCO 의료학술대회
내국인·외국인 참가자를 중심으로-

指導教授 박 시 사

구 성 혜

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2012年 2月

具省慧의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 _____
委 員 _____
委 員 _____

濟州大學校 大學院

2012年 2月

A Study on Importance and Satisfaction of Convention and Exhibition Center Attributes

-Focused on Busan BEXCO's Korean and Foreigner Participants
for Attending at the Medical Conference-

Sung-Hae Koo

(Supervised by Professor Si-Sa Park)

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

2012. 2

This thesis has been examined and approved.

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

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서 론	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	4
3. 연구의 방법과 범위	5
II. 이론적 고찰	7
1. 전시컨벤션센터와 학술대회	7
1) 전시컨벤션센터 개념, 유형 및 기능	7
2) 전시컨벤션센터 시설 및 현황	11
3) 의료국제학술대회	16
2. 전시컨벤션센터 속성에 관한 선행연구	19
1) 컨벤션 서비스 속성	19
2) 컨벤션 개최지 속성	23
3) 전시컨벤션센터 속성	24
3. 중요도-만족도	27
1) 중요도-만족도 분석	27
2) 중요도-만족도 분석에 관한 선행연구	29
III. 연구 설계	31
1. 연구의 모형	31
2. 연구의 가설 설정	32
3. 변수의 조작적 정의	33

4. 연구조사 설계	34
1) 제10차 아시아·태평양 에이즈 학술대회 개요	34
2) 설문지의 구성과 측정방법	36
3) 자료수집 및 분석방법	36
IV. 실증 분석	38
1. 표본의 특성과 자료의 검증	38
1) 표본의 특징	38
2) 변수의 신뢰성 및 타당성 검증	41
2. 가설의 검증	44
1) 연구가설 1의 검증	44
2) 연구가설 2의 검증	48
3) 연구가설 3의 검증	49
4) 연구가설 4의 검증	50
3. 중요도-만족도(IPA) 분석	53
1) 내국인 참가자 전시컨벤션센터 속성의 중요도-만족도 분석	53
2) 외국인 참가자 전시컨벤션센터 속성의 중요도-만족도 분석	56
4. 분석결과 요약 및 시사점	58
1) 분석결과의 요약	58
2) 분석결과의 시사점	61
V. 결 론	63
1. 연구결과의 요약	63
2. 연구의 한계점 및 향후 연구 방향	65
<참고문헌>	67
<설문지(국문)>	73



<설문지(영문)>	76
<ABSTRACT>	79

〈표 차 례〉

<표 2-1> 전시컨벤션센터 기능	10
<표 2-2> 전시컨벤션센터 시설	12
<표 2-3> 국내 전시컨벤션센터 현황	13
<표 2-4> 국내 시도별 국제회의 개최현황	14
<표 2-5> 시설 유형별 국제회의 개최현황	15
<표 2-6> 주요 장소별 국제회의 개최현황	16
<표 2-7> 전시컨벤션센터 속성요소에 관한 선행연구	26
<표 2-8> 중요도-만족도(IPA)기법을 이용한 국내 선행연구	30
<표 3-1> 역대 행사 개최지 및 주요인사	35
<표 3-2> 설문지의 내용과 구성	36
<표 4-1> 내국인·외국인 참가자 일반적인 사항	40
<표 4-2> 전시컨벤션센터 속성의 중요도에 대한 신뢰도 및 타당성 검증	43
<표 4-3> 전시컨벤션센터 속성의 만족도에 대한 신뢰도 및 타당성 검증	44
<표 4-4> 측정항목별 전시컨벤션센터 속성의 중요도 만족도 차이	45
<표 4-5> 요인별 전시컨벤션센터 서비스 속성의 중요도 만족도 차이	46
<표 4-6> 내국인·외국인 전시컨벤션센터 속성의 중요도 분석 순위	47
<표 4-7> 내국인·외국인 전시컨벤션센터 속성의 만족도 분석 순위	48
<표 4-8> 전시컨벤션센터 속성의 내국인 외국인 중요도 차이분석	49
<표 4-9> 전시컨벤션센터 속성의 내국인 외국인 만족도 차이분석	50
<표 4-10> 전시컨벤션센터 속성의 중요도가 전반적인 만족도에 미치는 영향	51
<표 4-11> 내국인 참가자 속성의 중요도가 전반적인 만족도에 미치는 영향	52
<표 4-12> 외국인 참가자 속성의 중요도가 전반적인 만족도에 미치는 영향	53
<표 4-13> 내국인 참가자 속성의 중요도-만족도 평균값	54
<표 4-14> 전시컨벤션센터 내국인 참가자 속성의 중요도-만족도 분석결과	55
<표 4-15> 외국인 참가자 속성의 중요도-만족도 평균값	56
<표 4-16> 전시컨벤션센터 외국인 참가자 속성의 중요도-만족도 분석결과	57
<표 4-17> 가설검증 결과 요약	61

[그림 차례]

<그림 2-1> 중요도-만족도(IPA) 분석 모형	28
<그림 3-1> 연구모형	31
<그림 4-1> 내국인 참가자 전시컨벤션센터 속성의 중요도-만족도 분석	55
<그림 4-2> 외국인 참가자 전시컨벤션센터 속성의 중요도-만족도 분석	57

I. 서론

1. 문제의 제기

컨벤션산업은 세계적으로 관광과 환대산업에서 막대한 이익을 가져오는 ‘블루칩(blue chip)’으로 인식되고 있다.¹⁾ 컨벤션산업은 정보교환 장소뿐만 아니라 국제교류의 증개인 역할을 하고 있는 지식기반으로 된 관광산업²⁾의 한 유형이다. 오늘날 컨벤션은 지속적으로 높은 성장률을 보이며 가장 빠르게 성장해온 관광세분시장의 하나이다.³⁾ 컨벤션이 산업으로서 성장·발전하는 이유는 세계화 및 개방화의 추세에 따라 컨벤션산업에 대한 수요 증가와 그 규모 또한 대형화되어 가고 있으며 다른 산업에 비해 21세기의 고부가가치 산업으로 각광 받고 있기 때문이다. 북미, 유럽을 포함한 선진국에서는 컨벤션산업의 중요성을 미리 인식하고 각종 국제회의뿐만 아니라 학술 세미나, 전시회 등의 유치에 총력을 기울여 왔으며 유치된 각종 행사를 원활히 개최 할 수 있도록 수용환경의 정비 및 확충을 위해서도 노력을 아끼지 않고 있다.⁴⁾

컨벤션산업은 국제회의·전시회와 관련된 설비와 서비스, 전시관련산업의 영역에 그치지 않고 관광·레저, 숙박업, 교통·통신, 식·음료 산업 등 다양한 산업에 연관효과를 나타낸다.⁵⁾ 컨벤션은 관광산업에서 가장 왕성하고 성장지향적인 산업으로 간주되고 있다. 뿐만 아니라 컨벤션산업은 비수기 타개책으로 활용이 가능하며 관광업계의 마케팅 및 신시장 개척⁶⁾에 기여한다.

1) V. S. McCabe(2008). Strategies for career planning and development in the Convention and Exhibition industry in Australia, *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), pp.222-231.

2) 이현정(2005). 컨벤션센터의 서비스 품질과 지각된 가치가 고객 만족에 미치는 영향, 『Tourism Research』, 제 20호, 39-54.

3) Oppermann, Martin & Kye-Sung, Chon(1997). Convention Participation Decision-Making Process. *Annals of Tourism Research*, 24(1), pp.178-191.

4) 주상건(1999). 『한국 관광산업 육성전략』, 문지사, p.183.

5) 석재민(2001). 컨벤션 서비스 중요 속성 및 만족도 연구: COEX 컨벤션센터를 중심으로, 한양대학교 경영대학원 석사학위논문.

6) 서승진·윤은주(2002). 『컨벤션 산업론』, 영진닷컴, p.58.

우리나라에서도 1996년 12월 30일에 ‘국제회의산업 육성에 관한 법률’을 제정하고 2000년 아시아·유럽 정상회의(ASEM)를 시작으로 최초의 전문 회의시설인 서울 코엑스 전시컨벤션센터가 갖추어지게 되었고 2001년 대구와 부산 지역을 계기로 고양, 제주도, 창원 등 각 지방도시에서도 전문 컨벤션센터를 설립하였다.

국내 지방 도시에 건립되는 전시컨벤션센터는 컨벤션산업이 서울과 수도권에 집중되는 것에서 벗어나 지방 컨벤션시대를 열어간다는 점에서 바람직한 모습으로 보여 진다. 지방화 시대의 컨벤션 개최는 지역 도시로의 관광객 유치, 지역의 이미지 향상, 지역주민의 의식 및 삶의 질 향상에 기여 하는 등 많은 긍정적인 측면을 가지고 있다. 이러한 전시컨벤션센터의 양적인 성장과 긍정적 효과 이면에는 여러 가지 문제점들이 나타나고 있다. 전시컨벤션센터의 지속적인 컨벤션 유치가 이루어지지 않으면 수익성 부족으로 재정적 압박을 받을 수 있는 큰 약점뿐만 아니라⁷⁾ 무엇보다 막대한 국세와 지방세로 건립된 대부분의 전시컨벤션센터가 누적되는 적자를 보이고 있으며 충분한 수의 전문 인력을 확보하고 있지 못한 이유로 서비스 제공 측면에서도 미숙한 운영을 보이고 있다.⁸⁾

전시컨벤션센터가 많은 컨벤션을 개최하기 위해서는 효율적인 운영뿐만 아니라 유형서비스와 무형서비스의 결합 또한 필수적이다. 전시컨벤션센터도 이제는 하나의 상품이자 서비스로 취급되고 있으며 소비자에게 어떻게 하면 차별적이고 매력적으로 인지되어 컨벤션을 개최하고 방문객들과 참가자들에게 만족을 창출할 수 있는지에 대한 관심이 높아지고 있다.

현재 전시컨벤션센터가 경쟁기업과 차별화하기 위해서는 다른 기업과 마찬가지로 상품, 가격, 촉진, 유통은 물론 사람, 물리적 환경과 프로세스를 제대로 관리해야 한다. 전시컨벤션센터 운영 주체는 유능하고 신뢰할만한 인력을 확보하고 우수한 물리적 환경을 개발해야 하며 효율적인 서비스를 전달하는 프로세스를 설계해야 한다.⁹⁾ 컨벤션 시장을 구성하는 실질적인 요소 즉 최종소비자인 참가자들의 전시컨벤션센터 대하여 인식하는 속성을 파악하는 것이 무엇보다 중요하

7) 홍성화(2003). 제주지역 컨벤션산업 경쟁력에 대한 컨벤션기획사와 컨벤션 참가자 집단간 인식차이분석, 『觀光研究』, 18(2), pp.275-287.

8) 하창인(2005). SERVPERT를 이용한 부산전시컨벤션센터의 서비스품질 평가에 관한 연구, 한양대학교 대학원 석사학위논문.

9) P. Kotler, J. T. Bowen & J. C. Makens(2006). *Marketing for Hospitality and Tourism* (4th ed), Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.

다.

최근 몇 년간의 컨벤션 시장의 흐름을 살펴보면 국제회의 개최 수, 평균 개최 기간 및 평균 참가자 수가 증가하는 현상을 보이고 있으므로 전시컨벤션센터에서 고객유치 경쟁은 더욱 심화 될 것으로 예상하고 있다. 컨벤션에 참가하는 참가자와 컨벤션센터를 방문하는 방문자들이 선호하는 속성이 어떤 것인지를 파악하여 이를 집중적으로 개발 및 관리하는 것이 성공적인 컨벤션 경영의 밑거름이 될 것이다.¹⁰⁾

전시컨벤션센터 관한 선행연구는 주로 전시컨벤션센터 활성화와 발전에 관한 연구(한진영·고재윤,2005; 윤정현,2006; 박준수,2007)와 컨벤션 참가자와 기획가들을 대상으로 컨벤션 개최장소를 선정하기 위하여 컨벤션 서비스 요소를 파악하였다.(석재민,2001; 이해련·김정만, 2003; Baloglu & Love, 2005; Severt, Wang, Shen & Breiter, 2007) 또한 동북아시아 전시컨벤션센터의 포지셔닝(고재윤,2006) 연구와 전시컨벤션센터의 조직 효율성(여호근,2003)에 관한 연구들이 있다. 기존 전시컨벤션센터에 대한 속성 연구에서는 전시회와 회의 참가자들의 컨벤션센터 서비스케이프에 대한 영향과 평가(이은수·오지은, 2006; 이해련, 2008; Siu, Wan & Dong, 2011)에 대하여 연구하였으며 M. J. Lee & K. M. Lee(2008), Boo & Kim(2009)과 L. K. Andrew(2008)은 컨벤션센터의 지역적·사회적 영향에 관하여 설명하였다. 하지만 컨벤션산업에서 컨벤션센터가 차지하는 중요성과 경쟁력을 고려했을 때 전시컨벤션센터 속성에 관한 연구는 부족할 실정이다. 또한 기존 전시컨벤션센터 속성과 관련된 연구들은 내국인 대상에 관한 연구들이 대부분이며 내국인과 외국인 대상으로 한 비교연구는 미흡한 실정이다.

내국인과 외국인 참가가 대상으로 전시컨벤션센터 속성의 관한 중요도와 만족도 차이를 이해하는 것은 참가자들이 인식하는 속성을 파악함으로써 내국인 참가자들의 컨벤션 참가를 유도하고 컨벤션산업의 실질적인 요소인 외국인 참가자들의 중요 속성을 이해하여 향후 전시컨벤션센터를 발전시키는 것에 도움을 줄 것이다.

본 연구는 컨벤션산업과 컨벤션센터에 관한 선행연구를 바탕으로 전시컨벤션

10) 이해련(2006). 컨벤션 참가동기와 관광활동 선호도에 관한 비교 연구: 아시아와 서구 참가자들 중심으로, 『관광연구저널』, 20(3), pp.17-24.

센터 속성을 도출하고 전시컨벤션센터에서 개최하는 컨벤션에 참가하는 내국인과 외국인들을 대상으로 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도 차이를 파악하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 컨벤션산업과 관련된 행사를 유치하기 위하여 건립되고 관광산업에서 큰 역할을 차지하고 있는 전시컨벤션센터의 속성 중 어떠한 속성이 내국인과 외국인 참가자들에게 중요하게 인식하고 있는지를 규명함과 동시에 만족도를 분석하고자 한다. 이를 통하여 전시컨벤션센터의 현주소를 객관적으로 파악하고 연구 결과를 토대로 향후 전시컨벤션센터를 이용하는 참가자들과 방문자들에게 만족을 극대화 할 수 있는 방향을 제시하고자 한다. 이를 위한 본 연구의 세부 목적은 다음과 같다.

첫째, 기존 선행연구를 바탕으로 전시컨벤션센터 중요 속성들을 추출하고 이를 컨벤션에 참가하기 위하여 전시컨벤션센터를 방문하는 내국인·외국인들에게 조사하여 중요도와 만족도에 관한 실증분석의 근거를 마련한다.

둘째, 이론적 배경을 토대로 추출한 전시컨벤션센터 속성들을 내국인과 외국인 참가자들을 대상으로 실증조사를 실시함으로써 내국인·외국인들의 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도 관계와 차이에 대하여 비교분석한다.

셋째, 이론연구와 실증분석의 결과를 바탕으로 전시컨벤션센터 속성에 관한 중요도와 만족도의 연구결과를 도출하고 시사점을 제시하여 향후 전시컨벤션센터 운영에 있어 발전적인 방향을 제시한다.

이와 같은 연구를 토대로 전시컨벤션센터 마케팅 전략수립에 활용할 수 있는 기초 자료 제공과 국내 전시컨벤션센터의 경쟁력 강화를 위한 시사점을 제시하는 목적을 두고자 한다.

3. 연구의 방법과 범위

본 연구에서 연구하고자 하는 대상지는 '2010년 컨벤션도시 세계 순위'에서 아시아 4위, 세계17위로 세계적인 국제회의 도시 반열에 우뚝 선 부산지역으로 부산 해운대구에 위치하고 있는 벅스코(BEXCO) 전시컨벤션센터를 선정하였다. 부산은 지리적으로 중국과 일본을 연계하는 전략적인 위치로서 적극적으로 국제적인 컨벤션 허브(hub)로 활성화 시켰으며¹¹⁾ 세계적인 공인기관 UFI(세계연맹인증 전시회)에서 인증한 전시회 건수는 개장 초기에는 전무하였으나 2007년 부산국제철도물류전을 시작으로 2010년까지 4년 연속 총 6건의 전시회를 인정받는 성과를 올림으로서 벅스코에서 개최되는 행사들이 세계적인 기준의 최적임을 공인받았다.¹²⁾ 뿐만 아니라 지난해 부산지역에서 유치한 천명이상의 국제회의 건수가 13건으로 서울 9건보다 많았으며 그 중 9건은 2천명 이상 참석회의로 역시 서울 7건 보다 2건 많았다.¹³⁾

따라서 지방도시 중에서 비약적인 성장을 한 벅스코 전시컨벤션센터를 연구 대상으로 삼고 2011년 8월 26일부터 30일까지 벅스코에서 개최하는 '아시아·태평양 지역 에이즈 학술 대회'에 참가하는 내국인과 외국인들을 대상으로 중요도와 만족도를 조사하여 활용도 높은 전시컨벤션센터 마케팅 전략을 제시하고자 한다.

본 연구의 내용은 총 5장으로 구성하였다. 제 1장은 서론으로 문제제기, 연구의 목적, 연구의 방법과 범위에 대하여 서술하였으며, 제 2장은 이론적 고찰로 전시컨벤션센터의 개념, 유형 및 기능, 전시컨벤션센터 시설 및 현황과 의료국제 학술대회에 대해서 살펴보았다. 또한 전시컨벤션센터 속성을 도출하고자 컨벤션 서비스 속성과 개최지 속성의 선행연구를 살펴보았다. 제 3장은 연구설계로서 연구가설을 설정하고 설문지 구성 및 자료수집에 관하여 기술하였다. 제 4장은 조사자료 분석과 가설검정을 실시하였으며 마지막으로 제 5장은 결론으로 연구결

11) M. J. Lee & K. M. Lee(2008). Convention Exhibition Center Development in Korea, *Journal of Convention & Event Tourism*, 8(4), pp.101-120.

12) 부산발전연구원. <http://www.bdi.re.kr>

13) 이오상(2011.01.10). 부산경남 대표방송 KNN, 자료검색일 2011.11.27, 자료출처 <http://news.knn.co.kr>

과 요약과 시사점, 연구의 한계 및 향후 연구 방향에 관해 제시하였다.

본 연구에서 수집된 자료를 처리하기 위하여 SPSS 17.0 통계프로그램을 사용하였으며 응답자의 일반적인 사항을 알아보기 위해 빈도분석을 하였다. 전시컨벤션센터 속성 변수들 간의 신뢰도와 타당성은 요인분석을 실시하여 검증하였고 전시컨벤션센터 속성에 대한 참가자들의 중요도 만족도 차이를 알아보기 위해 대응표본 t-검정을 실시하였다. 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도에 대한 내국인과 외국인 참가자들의 차이를 위해 독립표본 t-검정(t-test)을 사용하였으며 전시컨벤션센터 속성의 중요도가 전반적인 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 내국인과 외국인 참가자들에 대한 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도를 비교하여 파악하고자 중요도-만족도 분석(Importance Performance Analysis: IPA)을 적용하였다.

II. 이론적 고찰

1. 전시컨벤션센터

1) 전시컨벤션센터 개념, 유형 및 기능

(1) 전시컨벤션센터 개념과 유형

세계적으로 컨벤션센터 건립의 역사적 측면에서 살펴보면 컨벤션산업이 태동하게 된 지역이라 할 수 있는 유럽에서 회의, 전시사업이 발전했다. 1950년대부터 유럽은 컨벤션 시설 확장 및 관리시설의 수용을 통하여 복합적인 전문컨벤션센터로서 단계적인 성장을 도모하였다.¹⁴⁾

전시컨벤션센터는 세계 각국에서 컨벤션센터(Convention Center), 컨벤션전시센터(Convention & Exhibition Center), 전시장(Exhibition Center), 메세(Messe) 등과 같은 명칭을 사용한다.¹⁵⁾

컨벤션 또는 컨벤션센터가 우리나라에서 익숙하게 사용되기 시작한 것은 1990년대에 들어서면서 부터이고 2000년 ASEM 회의의 개최를 계기로 우리에게 소개되었다.¹⁶⁾ 컨벤션이란 대내외적으로 참가자들이 어떤 상호적인 공통 관심사항을 협의하고 의사소통하며 정보를 교류하기 위한 모임을 의미한다. 전문적으로는 회의분야에서 가장 일반적으로 쓰이는 용어로서 정보전달을 주목적으로 하는 정기집회를 수반하는 경우가 많다.¹⁷⁾ 컨벤션에 대한 정의와 범위는 각종 회의나 사교행사가 포함 될 수 있으므로 매우 포괄적이라 할 수 있다.¹⁸⁾

14) 이은성(2009). 지방컨벤션센터의 운영현황과 발전방향에 대한 연구: 창원컨벤션센터(CECO)를 중심으로, 『한국컨벤션학회』, 9(3), pp.51-73.

15) 이태규(2009). 전시컨벤션센터 확장에 대한 예비타당성 고찰의 비판적 고찰, 경희대학교 대학원 석사학위논문.

16) 이정록·이건철(2000). 미국 도시의 컨벤션센터 운영실태와 지역경제, 『지역개발연구』, 32(1), pp.215-233.

17) 정민자(2007). 컨벤션센터 선택속성과 경쟁력 결정요인에 관한 연구-대전컨벤션센터 사례를 중심으로, 한림국제대학원 컨벤션이벤트경영학과 석사학위논문.

18) 한국관광학회(2009). 『관광학총론』, 백산출판사, p.467.

컨벤션 산업은 기본적으로 컨벤션센터의 운영과 관련된 설비 및 서비스관련 산업, 전시관련 산업을 지칭한다.¹⁹⁾ 그러므로 전시컨벤션센터란 전시회, 박람회, 국제회의, 이벤트, 학술대회 등을 동시다발적으로 개최할 수 있는 시설 장소를 갖추고 있으며²⁰⁾ 공간 영업활동은 문화관광부 산하 CVB(Convention & Visitor's Bureau)의 도움과 컨벤션센터 자체 영업 인력에 의해 이루어진 곳을 말한다.²¹⁾

컨벤션산업에서 가장 중요한 역할을 하는 것은 컨벤션센터라고 말할 수 있다. 컨벤션 및 관련활동이 이루어지는 공간인 전시컨벤션센터는 도시와의 관계에서 시설이 위치하는 지역, 도심 교통과 서비스의 관계를 기준으로 도심 입지형, 도심 인접지 입지형, 도시외곽 입지형, 신도시 및 신 개발지 입지형으로 구분 할 수 있다.²²⁾

도시 입지형은 현존 업무 및 경제활동이 집약된 입지로서 잠재적 사용자 및 시설 활용 수용층이 두터우며 교통 접근성이 우수하다. 또한 도시 기능과 시설을 연계하여 기존 도심 서비스 기능을 활용할 수 있다.

도시 인접지 입지형은 도심의 중앙에 입지한 것이 아니라 도심과 인접한 지역에 위치하여 도시의 기존 서비스 기능과 시설을 연계 활용할 수 있다. 다수의 해외시설 사례에서 볼 수 있는 입지형으로 도심 진입부에 위치하여 시설에 의해 유발되는 교통이 도심으로 유입되는 것을 방지하는 장점이 있다.

도시 외곽지 입지형은 도심 인구 및 기능 분산, 지역의 균형 발전이라는 정책적 요인에 의하여 도시 외곽지역이나 신도시에 입지를 선정하는 경우로 나타낼 수 있다. 도시 외곽에 위치할 경우 고속도로 등의 주요 교통 네트워크와 인접하는 것이 필수적 일뿐만 아니라 도시 외곽의 기존 신항 개발지일 경우 인근 숙박 시설 등의 서비스 시설을 연결하여 활용한다.

신도시 개발지 입지형은 신규 개발지역이나 대도시 주변의 신도시에 위치하는

19) 도재운(2006). 컨벤션센터의 기능과 시설구성에 관한 연구: 대전 컨벤션센터 개발과 관련하여, 한남대학교 사회문화대학원 석사학위논문.

20) 이정학(2004). 『경영실무론』, 기문사, p.286.

21) 박혜연·윤선영(2008). 호텔 컨벤션과 전문 컨벤션 시설의 참가자 만족도 연구, 『외식경영학회』, 11(4), pp.397-418.

22) 한진영·고재운(2005). 전시·컨벤션센터 운영 활성화 방안에 관한 탐색적 연구-KINTEX 사례 중심으로-, 『호텔경영학연구』, 14(2), pp.239-259 재인용.

경우를 설명한다. 개발이 미진한 지역의 경우에는 주변의 기존 시설과 연계하여 활용할 수 없다는 단점을 가지고 있다. 하지만 향후 지역개발의 중심적인 역할로서 시설의 중요성이 증폭된다. 고속도로, 간선도로, 철도와 지하철, 항만 운송 등 교통 기반시설을 적극 활용하여 시설로의 근성을 제고하며 시설의 개발과 함께 필요한 교통기반 시설의 확충을 병행하여 개발할 필요가 있다. 또한 인근의 대도시를 시설 잠재시장으로 활용하는 방안과 대도시의 시설활용 여력을 유도하는 마케팅이 필요하다.²³⁾

(2) 전시컨벤션센터 기능

역사적으로 컨벤션센터는 지역사회에 주요한 공헌을 하는 것으로 나타났다.²⁴⁾ 컨벤션 개최지를 선정하고 컨벤션 기획가들과 참가자들에게 가장 중요한 존재라고 할 수 있는 요소가 컨벤션센터이다. 컨벤션센터는 그 자체가 컨벤션 행사를 유치하는 차별적인 매력을 가진다고 볼 수 있다.

지역사회에 막대한 영향을 가져오는 큰 규모와 특별한 회의나 컨벤션 산업은 컨벤션센터를 이용하게 된다.²⁵⁾ 즉 전시컨벤션센터는 규모가 크고 다양한 연회장소, 국제적 이벤트를 개최하기 위한 장소를 제공한다. 전시컨벤션센터에 도입되는 컨벤션홀, 회의장, 전시장은 다양한 규모와 성격의 국제 및 국내 행사를 수용하는 시설로서²⁶⁾ 국제적 이벤트를 개최하기 위하여 장소를 제공하는 역할을 한다. 하지만 이외에도 전시컨벤션센터는 여러 가지 기능을 가지고 있다.

첫째, 국제적, 지역적으로 문화 정보 교류의 기능을 한다. 컨벤션홀 및 전시장에서 개최되는 각종 학술, 문화행사, 이벤트, 체험행사 등은 통하여 다른 지역과 국가들의 참가자들이 정보를 교환하며 교역 및 무역, 연구개발 뿐만 아니라 지역민의 문화 수준을 증대시킬 수 있는 좋은 기회로 작용할 수 있다.

둘째, 지역 및 도시의 이미지 제고를 위한 관광시설물의 상징적 기능을 수행한다. 전시컨벤션센터의 컨벤션 홀과 전시장은 시설의 건축적 특징, 행사내용과 제

23) 윤정현(2006). 지방 전시·컨벤션 센터의 발전 방안 연구: 김대중 컨벤션 센터를 중심으로, 호서대학교 벤처전문대학원 석사학위논문 재인용.

24) 주현식(2003). 『컨벤션 실무기획과 마케팅』, 학문사, p.19.

25) G. F. George(2001). Towards a Conceptual Framework for Assessing Community Attractiveness for Conventions, *Journal of convention & exhibition management*, 3(1), pp.45-64.

26) 이태규(2009). 전개논문.

품의 기술수준, 시설 서비스의 질 등 그 자체가 지역의 문화적 위상을 대변²⁷⁾할 수 있을 뿐만 아니라 매스미디어를 통하여 국가 홍보효과 기능도 가질 수 있다.

셋째, 전시컨벤션센터는 지역관광산업의 활성화²⁸⁾하여 편의시설, 상점, 식음료 서비스, 케이터링 사업, 호텔들을 포함한 지역의 물리적, 환경적인 개선으로 도시 재건을 위한 촉매역할²⁹⁾ 기능을 한다고 할 수 있다.

넷째, 전시컨벤션센터의 설립을 통하여 새로운 고용창출을 할 수 있다. 전시컨벤션센터는 호텔, 레스토랑, 소매업, 오락시설들의 건설하고 개보수 함으로서 자본개선을 활발하게 할 뿐만 아니라 각 지역에서 특히 경제적 측면에서 컨벤션, 전시회를 개최함으로서 지역인력의 고용효과를 창출하는데 주요한 공헌을 하고 있다.³⁰⁾

<표 2-1> 전시컨벤션센터 기능

기능	주요내용
유치기능	컨벤션센터 자체가 컨벤션 행사 유치
장소제공	연회, 회의, 리셉션, 국제적 이벤트, 전시회 등
문화, 정보 교류	교역 및 무역, 연구개발, 문화, 정보교환 등
상징적 기능	건축물, 행사내용, 시설 서비스의 질, 홍보효과 등
관광산업 촉매역할	편의시설, 상점, 식음료 서비스, 케이터링 사업, 호텔 등
고용창출	호텔, 레스토랑, 소매업, 오락시설 건설과 개보수 등

자료: 선행연구 바탕으로 연구자 재작성

27) 고영훈(2001). 컨벤션센터(Convention Center) 복합화 계획방향에 관한 연구, 충남대학교 대학원 석사 학위논문.

28) 윤정현(2006). 전개논문.

29) C. M. Law(1992). Urban tourism and its contribution to economic regeneration, *Urban studies*, 29(3/4), pp.599-618.

30) 정주영(2001). 『국제회의 경영론』, 학문사, p.58.

2) 전시컨벤션센터 시설 및 현황

(1) 전시컨벤션센터 시설

초기의 컨벤션센터는 콘크리트 블록과 철제 골조로 이루어져 기능만을 위하여 설계되었다.³¹⁾ 하지만 현재의 전시컨벤션센터는 여러 단체와 다목적 용도에 적합하도록 설계되어 있으며 대규모 회의와 전시 즉 호텔이나 컨퍼런스 센터에 부적합한 행사를 수용할 수 있는 다양한 규모의 회의실을 구비하고 있다. 또한 전시컨벤션센터는 대형 전시회와 같이 기술적인 요구들을 지원할 수 있도록 건설된 1개 또는 그 이상의 전시장을 갖추고 있다.

전시컨벤션센터와 직접적인 관련을 가지고 있는 호텔을 비롯하여 레스토랑 등의 식음료 시설은 컨벤션센터에 속해있거나 인접해있는 경우도 있으며³²⁾ 케이터링 업체와 계약을 맺고 식음료 서비스를 제공하면서 많은 센터들이 휴게시설, 판매시설, 안내서비스 등과 같은 부대시설³³⁾과 편의시설을 갖추고 있는 경우도 있다.

전시컨벤션센터의 시설을 자세히 살펴보면 주 시설, 지원시설, 관련시설로 구분되어진다. 주 시설은 회의장, 전시장, 이벤트 홀로 이루어져 있으며 지원시설은 관리유지시설, 식음료서비스시설, 공공서비스시설 그리고 관련시설로는 숙박시설, 쇼핑·위락 시설, 업무시설 등이 있다. 또한 대규모의 컨벤션센터에서는 호텔 또는 오피스텔, 이벤트 행사가 가능한 실내의 경기장 또는 스타디움, 백화점, 면세품 판매점, 기념품 판매점 등의 쇼핑시설, 놀이시설·녹지·야외공원을 비롯한 야외 휴식 공간 등의 위락시설을 동시에 갖추고 있는 사례도 있다.³⁴⁾ 전시컨벤션센터 시설을 종합·정리하면 <표 2-2>과 같다.

31) 이광우(2001). 『국제회의 기획경영론』, 백산출판사, p.13.

32) 홍성화·김의근(2006). 『컨벤션경영론』, (주)제주넷, p.80.

33) 이태규(2009). 전계논문.

34) 홍성화·김의근(2006). 전계서, p.80.

<표 2-2> 전시컨벤션센터 시설

구분	주요시설	세부시설
주 시 설	회의장	총회의장, 대회의장, 중소기업회의장, 연회장, 기타 대표단사무국 지원공간
	전시장	상설전시장, 기획전시장, 야외전시장, 전시준비 작업공간, 기타 지원시설
	이벤트홀	다목적 이벤트 행사장, 복합영화관, 수공예 및 기타 기념품 판매 센터 등
지 원 시 설	관리유지시설	행정관리시설(음향, 조명, 동시통역, 냉난방, 자동통제 시스템), 시설 및 인력관리 설비, 관리운영 총괄부
	식·음료서비스시설	대형주방, 식당, 스낵바 등
	공공서비스시설	옥내외 주차시설, 교통터미널, 컨벤션 지원 서비스시설 (은행, 우체국, 국제통신센터 등)
관 리 시 설	숙박시설	특급 및 중급호텔, 시설운영요원, 오피스텔, 한국전통호텔 등 특성화 숙박시설
	쇼핑·위락 시설	관광기념품 쇼핑몰, 관광음식점, 민속촌, 면세점, 종합휴양업, 상징타워, 광장, 녹지 등
	업무시설	국제업무단지(International Office Park)

자료: 서승진, 윤은주(2002), 도재운(2006), 김지훈(2009), 양운호(2003) 재인용

(2) 전시컨벤션센터 현황

컨벤션 개최시설에서 전문시설인 전시컨벤션센터는 건설과 운영이 대부분 정부나 지방자치단체에 의해 주도되는데 그 이유는 컨벤션센터의 엄청난 건설비용과 대규모 참가자들이 참가하는 국제회의나 전시회를 유치할 수 있어야 하기 때문이다.³⁵⁾

국제회의산업 육성에 관한 법률 시행령 제3조에 의하면 컨벤션 시설은 전문회의시설·준 회의시설·전시시설 및 부대시설로 구분하며 전문회의시설의 요건은 2천명을 수용 할 수 있는 대회의실과 30인 이상 수용 할 수 있는 중·소회의실 10곳 이상, 2천 제곱미터 이상의 옥내 전시면적을 확보해야 한다고 규정하고 있다.

현재 전국 주요도시에서 2천석 이상 수용할 수 있는 대형 전문 컨벤션센터가

35) 하유진(2008). 컨벤션 개최지로서 국내 컨벤션센터 선정에 관한 연구-다속성 태도모형 중심으로, 경희대학교 대학원 석사학위논문.

건립, 설립을 추진하고 있다. 7천명을 한꺼번에 수용할 수 있는 대회의실을 비롯하여 53개의 회의실로 방대한 규모와 시설을 갖춘 코엑스(COEX)와 전시·컨벤션 역사상 가장 단기간 정상 궤도에 진입하고 흑자를 달성한 대형 전시장 중 하나로 평가되는 부산전시컨벤션센터(BEXCO)를 비롯하여 대구전시컨벤션센터(EXCO), 제주국제컨벤션센터(ICC Jeju), 킨텍스(KINTEX), 김대중컨벤션센터(Kimdaejung Convention Center), 창원컨벤션센터(CECO), 대전컨벤션센터(Daejeon Convention Center)와 송도컨벤시아(Songdo Convensia)가 건립되었다.

현재 김대중컨벤션센터는 3천명을 수용할 수 있고 3만3천㎡의 제2컨벤션 부지를 확대하는 방안을 추진할 계획이며³⁶⁾ 내년 6월 확장공사 완공 목표인 백스코는 공사 완료시 전시장 규모 4만6540㎡으로 서울의 코엑스(3만6027㎡)보다 1만533㎡를 앞지르게 된다. 또한 부지면적 4만3364㎡, 건축연면적 30만100㎡의 규모로 3500명석의 대회의장 등 에너지소비형 친환경시설을 갖춘 경주 컨벤션센터가 2014년 내 준공을 목표로 건립예정에 있다.³⁷⁾

<표 2-3> 국내 전시컨벤션센터 현황

시설명	지역	규모(연면적)	전시 면적
코엑스(COEX)	서울	447,370㎡	36,027㎡
백스코(BEXCO)	부산	92,786.19㎡	26,508㎡
엑스코(EXCO)	대구	87,294㎡	11,616㎡
제주 국제컨벤션센터(ICC JEJU)	제주	62,125㎡	7,940㎡
킨텍스(KINTEX)	경기 고양시	274,381㎡	53,541㎡
김대중 컨벤션센터	광주	39,558㎡	9,072㎡
창원 컨벤션센터(CECO)	창원	59,920㎡	10,627㎡
대전 컨벤션센터	대전	29,228.85㎡	2,520㎡
송도컨벤시아	인천	57,196㎡	8,426㎡

자료: 한국관광공사(2008) 연구자가 제작성

한국관광공사(KTO)의 기준에 따르면 국내에서 개최되는 국제회의는 서울에서 많은 개최를 하고 있다. 하지만 지방 도시들의 국제회의 개최여건 개선 및 유치

36) 양동민(2011.07.17). 광남일보, 자료검색일 2011.08.20, 자료출처 <http://www.gwangnam.co.kr>

37) 이종찬(2011.07.26). NEWSIS 대구/경북, 자료검색일 2011.08.20, 자료출처 <http://www.newsis.com>

능력의 향상으로 점차 지방의 개최비중이 증가하면서 서울에서의 개최비중이 감소되고 있는 실정이다.

서울 외 지역 중에서는 부산 및 제주가 가장 선호되는 지역으로 나타났으며 국내 전체 국제회의의 80% 내외가 서울, 부산, 제주 도시에서 개최되고 있다.³⁸⁾

<표 2-4> 국내 시도별 국제회의 개최현황 (KTO기준 2006-2008)

구분	2006		2007		2008		'06-'08 개최비중 증감률
	비 중	건수	비 중	건수	비 중	건수	
서울	191	45.5%	171	37.5%	193	30.4%	▼ 33.2%
부산	82	19.5%	78	17.1%	143	22.5%	▲ 15.3%
제주	79	18.8%	105	23.0%	133	20.9%	▲ 11.4%
Big 3 도시 소계	352	83.8%	354	77.6%	469	73.9%	▼ 11.9%
대구	15	3.6%	20	4.4%	16	2.5%	▼ 29.4%
대전	18	4.3%	18	3.9%	53	8.3%	▲ 94.8%
경남	3	0.7%	17	3.7%	21	3.3%	▲363.0%
경기	5	1.2%	14	3.1%	7	1.1%	▼ 7.4%
광주	9	2.1%	11	2.4%	35	5.5%	▲157.2%
인천	4	1.0%	6	1.3%	5	0.8%	▼ 17.3%
강원	2	0.5%	6	1.3%	5	0.8%	▲ 65.4%
울산	-	0.0%	4	0.9%	2	0.3%	-
전북	2	0.5%	2	0.4%	4	0.6%	▲ 32.3%
충북	1	0.2%	2	0.4%	4	0.6%	▲164.6%
충남	-	0.0%	1	0.2%	-	0.0%	-
경북	9	2.1%	1	0.2%	12	1.9%	▼ 11.8%
전남	-	0.0%	-	0.0%	2	0.3%	-
합계	420	100.0%	456	100.0%	635	100.0%	-

자료: 한국관광공사(2010). 『세계 국제회의 개최현황』

2009년 우리나라에서 개최된 국제회의를 시설 유형별로 살펴보면 <표 2-5>과 같다. 국제회의 1,057건 중 481건이 컨벤션센터/전문전시장에서 개최되었고 전체 대비 48.51%의 높은 비중을 차지하였다. 또한 컨벤션산업의 활성화 추세에 따라

38) 한국관광공사. <http://www.visitkorea.or.kr>

전문 컨벤션센터가 아닌 호텔/휴양콘도미니엄의 준 회의시설에서도 기업회의 위주의 컨벤션 개최가 활성화 되고 있다.³⁹⁾ 따라서 컨벤션센터와 호텔이 주요한 국제회의 개최장소로 확인되었다.

<표 2-5> 시설 유형별 국제회의 개최현황(2009)

(단위: 건, 명)

시설유형별	건수	구성비	외국인 참가자수	전체 참가자수
컨벤션센터/전문전시장	481	48.51%	90,593	379,116
호텔/휴양콘도미니엄	395	37.37%	44,069	147,783
대학교/연구기관	129	12.20%	8,428	29,040
기타	29	2.74%	8,755	77,858
정부 관공서	23	2.18%	1,061	6,493
계	1,057	100.00%	120,011	640,290

자료: 한국관광공사(2009). 『국제회의 개최현황』

주요 장소별 국제회의 개최현황을 살펴보면 <표 2-6>에서 볼 수 있듯이 코엑스 175건, 백스코 87건, 제주국제컨벤션센터 47건, 김대중컨벤션센터 39건, 대전 컨벤션센터 34건 순으로 전문 컨벤션센터가 주요 국제회의 개최장소로 나타났다. 외국인 참가자수를 살펴보면 킨텍스 28,411명으로 가장 많은 외국인이 참가 하였으며 코엑스 16,465명, 제주국제컨벤션센터 12,865명, 백스코 12,160명 순으로 확인되었다. 하지만 전체 참가자수는 코엑스가 108,769명으로 가장 많은 참가자들이 참가한 것을 알 수 있다.

39) 윤승현(2009). 컨벤션센터의 평가속성 도출과 한중일 컨벤션전문가들의 중요도 인식에 관한 연구, 『호텔관광연구』, 11(1), pp.70-90.

<표 2-6> 주요 장소별 국제회의 개최현황(2009)

(단위: 건, 명)

주요장소별	건수	구성비	외국인 참가자수	전체 참가자수
코엑스	175	16.28%	16,465	108,769
백스코	87	8.09%	12,160	40,536
제주국제컨벤션센터	47	4.37%	12,865	29,170
김대중컨벤션센터	39	3.63%	1,681	12,217
대전컨벤션센터	34	3.16%	3,966	32,526
송도컨벤시아	33	3.07%	8,235	41,416
파라다이스호텔부산	24	2.23%	2,270	4,310
롯데호텔	24	2.23%	4,462	12,058
창원컨벤션센터	22	2.05%	1,267	17,235
킨텍스	21	1.95%	28,411	74,350
쉐라톤그랜드위커히호텔	21	1.95%	5,438	22,272
호텔신라	16	1.49%	1,108	7,007
제주KAL호텔	16	1.49%	2,171	6,355
부산대학교	16	1.49%	476	1,381
해비치호텔&리조트제주	15	1.40%	1,308	6,668
전남대학교	13	1.21%	203	3,246
대구전시컨벤션센터	13	1.21%	481	15,946
서울대학교	12	1.12%	1,151	3,792
호텔신라제주	12	1.12%	331	2,730
그랜드하얏트호텔	12	1.12%	1,019	3,123
라마다플라자호텔제주	12	1.12%	1,616	5,183

자료: 한국관광공사(2009). 『국제회의 개최현황』

3) 의료국제학술대회

컨벤션산업의 성장은 회의의 다양성과도 연관이 있으며 최근에는 컨벤션 개최 조직, 즉 기업, 협회, 학회, 정부조직, 비영리조직 등이 특정한 목적을 추구하며 다양한 이유로 회의를 개최하고 있다.⁴⁰⁾ 회의시장의 대부분을 점유하는 것이 기

업, 협회, 학회 회의이다.

학회는 같은 분야를 연구하는 사람들이 모여서 만든 학술연구단체이다. 주요 사업은 학술회의 개최, 학술지 발간, 학술자료 수집 및 보관, 국내외 학문적 교류 증진 등의 활동을 통하여 학문발전과 사회발전에 기여한다.⁴¹⁾ 국제회의를 개최함으로써 해당 학회에 미치는 가장 중요한 효과는 회원들 간의 정보제공과 지식교류를 가능하게 하여 회원들 개개인의 경쟁력을 재고해 준다. 또한 학회 회원들 간의 단합심을 공고히 해주고 소속감을 형성시킬 뿐만 아니라 회원들 간의 네트워킹을 강화시켜줄 수 있는 시스템으로서의 효과도 기대할 수 있다.

학회는 등록비, 전시부스 판매비를 통하여 이익을 창출하고 회의 참가결정 여부는 자발적이며 참가비는 참가자 본인이 부담하는 경우가 대부분이다.⁴²⁾ 학회에서는 주기적으로 학술회의를 개최하기 때문에 학회회의는 최근 급성장 하고 있는 시장으로⁴³⁾ 회의산업에서 중요한 비중을 차지한다.

학술회의 중에서 21세기 사회발전에 긍정적인 영향을 미칠것으로 예상하는 의료, 의학 분야의 국제회의가 국내외를 막론하고 압도적으로 많이 개최되어지고⁴⁴⁾ 있다. 의학, 의료 학술대회는 공통의 관심사에 지식을 공유하거나 새로운 연구결과를 발표하는 장이 되기도 하며⁴⁵⁾ 의료인 간의 의학정보를 공유하고 전달하는 중요한 모임이다.⁴⁶⁾ 참가자의 대부분은 각 분야의 전문가나 연구자⁴⁷⁾, 국내 의료 전문단체이므로 전공의 교육과 전문의들의 재교육 등에 중요한 역할을 한다.

의료 분야 학술대회의 학회 참가자들은 호텔에서의 숙박 등 직접적인 비용 이외에도 지역 홍보 효과와 관광 등의 간접적인 수익으로 경제적 가치가 크며 일반 시민들이 참여하는 다채로운 행사에 시민들이 질환에 대한 경각심을 갖게 하

40) 이태숙·김철원(2009). 컨벤션 개최 목적에 따른 회의유형별 컨벤션 참가자의 선택속성 및 만족도에 관한 인식차이 연구, 『관광연구』, 24(5), pp.85-105.

41) 정은주(2007). 컨벤션 유형에 따른 서비스 중요도와 만족도에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.

42) 서승진·윤은주(2002). 전게서, p.51.

43) 정은주(2007). 전게논문.

44) 이정학(2004). 전게서 p.304.

45) 임선제, 정유석, 박일환, 최은영, 이사라, 이 샘, 송빛누리, 김희정, 성화연(2009). 대한가정의학회 학술대회 주제영역과 참가자의 추이, 『가정의학회지』, 30(10), pp.805-812.

46) 송윤미(2001). 해외 학술대회 및 선정방법, 『가정의학회지』, 22(5), pp.304-305.

47) 상게서.

는 지역 보건적 측면과 해당 국가 의료진들의 위상 상승⁴⁸⁾ 등의 많은 장점을 가지고 있다. 학술대회 기간 중에는 의료에 관련된 전시회를 개최함으로써 첨단 의료기기, 관련용품, 제약회사 등의 많은 기업들이 참가하여 국내, 국제적으로 기업의 상품을 홍보할 수 있는 좋은 기회를 가진다. 뿐만 아니라 국제전시회 및 국제 학술대회에 참가하는 해외참가자들을 대상으로 의료관광을 체험하게 함으로서 국제의료학술대회 유치는 중요한 대안이 될 수 있으며 최근 국내 유치 또한 점차 증가하는 추세다. 이미 개최된 국제위암학술대회(참석자 2000명)를 비롯하여 2013년 세계신경외과학회 학술대회(참석자 5000명), 세계중환자의학회 학술대회(참석자 4000명), 세계이비인후과학회 학술대회(참석자 4000명) 등의 대형 의료계 국제회의의 유치가 확정되었으며⁴⁹⁾ 2018년까지 개최를 확정된 국제회의의 31개 중에서 17개가 의료 분야 학술대회이다.

국제의료학술대회의 대표적인 예로 2011년 5월 서울 코엑스에서 개최된 세계 피부과학술대회는 122년의 역사를 가지고 있으며 국제피부과학회 연맹(ILDS: International League of Dermatological Societies) 후원아래 4년마다 개최되는 ‘피부과 올림픽’으로 불리고 있다. 피부과 전문의, 의료산업 관계자 등 100여 개국 1만 2천명이 참석한 대규모 행사로서 세계와 학술적 교류뿐만 아니라 회원국 상호간의 친선을 도모해 국가적 위상을 높일 수 있었으며 서울을 비롯한 한국의 관광자원을 널리 홍보하여 국제도시로서의 위상을 높일 수 있었다.⁵⁰⁾

이와 같이 긍정적인 영향을 미치는 의료, 의학 분야의 국제학술대회는 황금알을 낳는 거위로 인식되어 국내뿐만 아니라 세계적으로 의료와 관련된 학회행사 유치경쟁이 심화될 것으로 예상하고 있다.

48) 박기택(2010.10.11). 헬스로그, 자료검색일 2011.12.02, 자료출처 <http://www.koreahealthlog.com>

49) 은희철(2011.05.24). 동아일보, 자료검색일 2011.12.02, 자료출처 <http://www.donga.com>

50) 세계피부과학술대회. <http://www.wcd2011.org>

2. 전시컨벤션센터 속성에 관한 선행연구

1) 컨벤션 서비스 속성

컨벤션 서비스란 컨벤션 제공 장소의 시설, 인적서비스, 프로그램 내용 및 진행과 같이 참가자에게 제공되는 컨벤션 전반적 과정으로서 최상 혹은 최고의 수준의 서비스와 품질을 제공하는 것이 아니라 참가자 및 컨벤션 주최 측에 알맞은 수준의 서비스를 제공하여 충족시키는 것을 의미한다.⁵¹⁾

컨벤션 서비스는 크게 개최장소, 설비와 숙박시설에 관련된 개최시설의 유형적, 장소적 조건 등의 하드웨어적인 서비스와 컨벤션의 진행요원의 전문성이나 문제해결능력 또는 태도와 일관된 인적서비스를 설명한다. 또한 식음료, 등록절차, 진행관련 서비스, 안전 및 보안서비스, 장애인 서비스, 정보제공서비스 등의 물리적 서비스를 포함한 소프트웨어적인 서비스 등으로 다를 수 있다.⁵²⁾

(1) 회의시설

컨벤션센터의 회의시설에서 영상기기와 같은 설비는 회의와 컨벤션 성공과 참가자의 만족을 결정짓는 중요한 요소 중의 하나이다.⁵³⁾ 컨벤션센터 시설, 속성과 서비스를 연구한 Wu & Weber(2005)는 컨벤션장소에서 참가자들이 지각하는 가장 중요한 속성은 환기장치, 최신식 기기, 편안한 좌석, 충분한 화장실 등이라고 설명했으며 잘 관리된 시설은 컨벤션센터에서 두 번째로 중요한 속성이라고 주장했다.⁵⁴⁾ 컨벤션센터의 시설에 관한 품질, 기술적 장비, 편리성과 안락함은 고객들에게 강한 영향을 미칠 것이라고 설명했다.⁵⁵⁾

51) 주현식·이미란(2005). 컨벤션의 서비스 품질, 참가자의 관여, 만족, 재참가 의도에 관한 연구, 『호텔경영학연구』, 14(1), pp.237-252.

52) 윤선영(2006). 전시·컨벤션 서비스와 프로그램에 대한 참가자 만족도 연구, 『관광경영학회』, 3(28), pp.65-91.

53) G. I. Crouch & J. J. Louviere(2004). The determinants of convention site selection: a logistic choice model from experimental data, *Journal of Travel Research*, 43(2), 118-130.

54) Breiter Deborah & Milman Ady(2006). Attendees' needs service priorities in a large convention center: Application of the importance-performance theory. *Tourism Management*, 27, 1364-1370.

55) K. L. Wakefield & J. G. Blodgett(1996). The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings, *Journal of Service Marketing*, 10(6), 45-61.

이은수·오지은(2006)⁵⁶⁾은 국내 및 해외 참가자들 대상으로 회의장, 전시장, 편의시설, 부대시설 등의 다양한 요소로 구성된 컨벤션센터의 복합적인 물리적 환경인 서비스스케이프의 중요도와 실행도 차이를 분석하였다. 서비스스케이프 요인으로 ‘숙박 편의성, 쾌적성, 공간배치, 지원시설 가능성, 장비 기능성, 안내표지판, 환경조건, 외관 심미성, 접근성’ 등의 9가지를 도출하였고 국내 참가자와 해외 참가자가 유의한 차이를 나타낸 요인들은 숙박 편의성, 접근성, 안내표지판, 장비 기능성 등으로 나타났다. 중요도 순위를 비교해보면 국내 참가자는 접근성과 환경조건 순으로 높게 평가한 반면 해외 참가자는 접근성과 숙박 편의성 그 다음으로 환경조건 순으로 높게 평가한 것으로 확인되었다. 또한 대전컨벤션센터 이용자들을 대상으로 그들이 컨벤션센터를 이용하기 전·후의 컨벤션서비스 속성에 대한 중요도와 만족도 인식 변화를 분석한 윤승현(2010)의 연구⁵⁷⁾에서는 컨벤션센터의 선택속성 혹은 평가속성 항목들 중에서 컨벤션 서비스 관련항목과 업계전문가들의 의견을 반영하여 19개의 속성항목들을 도출하였다. 컨벤션센터를 이용하기 전 중요하게 생각한 컨벤션서비스 속성 ‘냉·난방, 전기, 통신 등 서비스, 고객요구에 대한 신속한 반응, 각종 회의기자재 및 설비, 고객을 위한 특별한 시설, 주차장 이용의 편리’ 등이 컨벤션서비스를 경험한 후에도 높은 성취도가 나타났으며 ‘컨벤션지원시설, 임차료 및 부대시설 사용료의 적절성, 참가자 및 방문자들을 위한 안전장치 확보’ 등의 속성에 대해서는 참가자들이 상대적으로 덜 중요하게 생각했지만 실제 경험 후의 성취도는 높게 나타났다고 설명하였다.

(2) 부가시설

대규모 컨벤션센터 전시회에 참가하는 참가자들의 욕구(needs)와 서비스 우선 순위에 관한 연구에서⁵⁸⁾ 컨벤션센터의 시설 서비스 속성과 시설 특징 속성들에 대하여 26개 변수들을 도출하였다. 컨벤션센터의 시설 서비스와 관련하여 ‘컨벤션센터의 전반적인 청결, 잘 관리된 시설과 고객에게 도움 되는 종사원의 서비

56) 이은수·오지은(2006). 컨벤션센터의 서비스스케이프에 대한 회의참가자의 평가: KINTEX의 학술대회 참가자를 중심으로, 『관광·레저연구』, 18(4), pp.191-208.

57) 윤승현(2010). 신축 컨벤션센터 참가자들의 컨벤션서비스 인식에 대한 연구: 대전컨벤션센터를 중심으로, 『관광·레저연구』, 22(6), pp.45-62.

58) Breiter Deborah & Milman Ady(2006). *op.cit.* 1364-1370.

스'가 참가자들에게 우선순위 속성으로 나타났으며 컨벤션 시설 특징 속성에 관련하여 '컨벤션센터내의 방향 표지판, 컨벤션센터와 근접한 고품질 숙박시설 능력, 충분한 휴식공간과 휴대폰 수신 용이성'이 참가자들에게 높은 중요도로 나타났다. 그리고 컨벤션센터의 시설 서비스와 특징 속성들의 중요도와 만족도 사이에 유의한 차이가 있다고 분석했다.

(3) 인적 서비스

인적 서비스는 고객과의 상호 관계에서 발생할 수 있는 컨벤션을 비롯한 여러 서비스산업의 특성으로 인한 문제점을 해결해 주기도 하고 고객과의 접점에서 고객의 필요를 파악하고 충족시켜 줄 수 있는 매개체이다.⁵⁹⁾ 컨벤션센터의 경우 어떠한 기업보다도 참가자와 종사원간의 접촉빈도가 높으므로 인적 서비스 향상을 위한 노력이 요구된다.

석재민(2001)은 컨벤션 기획자들 대상으로 컨벤션 서비스 품질의 중요 속성을 파악하고 고객 만족도에 영향을 미치는 특성의 중요 속성 요인을 도출하여⁶⁰⁾ 컨벤션 기획자들은 '인적 서비스 속성'을 매우 중요하게 지각한다고 나타났다. 그리고 컨벤션 산업의 서비스 중요성 증가를 고려하여 내국인 컨벤션 기획자와 외국인 참가자들의 대상으로 컨벤션 서비스 요소들의 중요성을 파악한 연구는⁶¹⁾ 컨벤션 서비스를 서비스 개념을 기초로 하여 '시스템 서비스, 시설과 직원 서비스, 호텔 서비스' 4가지로 구분하였다. '시스템 서비스' 속성에는 교통, 예약, 숙박 등 17가지 항목들과 '시설과 직원 서비스' 속성은 기술, 프로그램 처리 능력, 전문적인 컨벤션 직원 등 12가지 항목들을 포함하였으며 식·음료 질과 서비스 속성, 관광 서비스 질, 숙박 편의시설, 숙박시설의 위치와 가격의 6가지 항목들은 '호텔 서비스' 속성으로 분류하였다. 그 결과 국내 컨벤션 기획자들은 컨벤션 직원 서비스가 가장 중요한 서비스 요소로 나타났고 외국인 참가자들은 호텔과 식·음료 서비스가 가장 중요하다고 판단했다. 그리고 '시설과 직원 서비스' 2가지 요소

59) 노경희·김창수(2006). 컨벤션 인적 서비스품질이 참가자 만족과 행동의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 21(2), pp.125-140.

60) 석재민(2001). 전제논문.

61) Tae-Hee, Lee & Ji-Yon. Park(2002). Study on the Degree of Importance of Convention Service Factors: Focusing on the Differences in Perception Between Convention Planners and Participants. *Journal of Convention & Exhibition Management*, 3(4), 69-85.

에서 기획가와 참가자들 사이에 유의한 차이가 있다고 밝혔다.

이 밖에도 컨벤션 서비스에 대하여 컨벤션 유형에 따른 중요도와 만족도 차이에 관한 연구로서⁶²⁾ 컨벤션의 유형은 ‘기업회의, 협회회의, 합회회의, 비영리단체회의’로 분류하고 컨벤션 서비스의 요인은 ‘회의프로그램, 기타프로그램, 개최시설, 개최도시, 정보제공, 인적서비스’ 등 6가지로 도출하였다. 컨벤션 유형에 따라 컨벤션 서비스의 중요도와 만족도 간에는 유의한 차이가 있음을 설명하였고 그중 ‘개최시설’ 요인을 제외한 모든 요인에서 컨벤션 서비스의 중요도와 만족도 간에 유의한 차이가 있음을 검증했다.

이현정(2005)의 연구에서는 전시회를 방문하는 방문객과 관람객에게 직·간접적으로 관련된 서비스 품질에 대한 조사를 함으로서⁶³⁾ 컨벤션센터의 서비스 품질이 지각된 가치와 전반적 만족에 미치는 영향과 컨벤션센터 이용 후의 행동의도에 대하여 분석하였다. 전시자들이 서비스 품질을 평가하는데 있어서 ‘절차서비스’를 가장 높게 평가하였으며 다음으로 ‘직접서비스, 인적서비스, 접근성, 부가서비스’ 순으로 서비스 품질을 평가하고 있는 것으로 나타났다. 또한 컨벤션 참가자들의 참가동기(push-pull)요인과 서비스에 대한 중요도 및 만족도의 관계는 김대관·조연·김학준(2010)⁶⁴⁾ 연구에서 분석하였다. 추진 요인(push factor)은 일상탈출, 소속감 향상, 리더십 개발 등의 7개 요인과 개최지의 저렴한 물가, 기후, 서비스 질, 접근성, 이미지 등의 7개 유인요인(pull factor)으로 구성하였다. 추진요인(push factor) 참가동기는 컨벤션 서비스 중요도에 영향을 미치지 않는 반면, 유인요인(pull factor) 동기는 컨벤션 서비스 중요도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 컨벤션 서비스 중요도, 만족도 영향관계 모두 정(+)의 영향관계로 확인되었으며 컨벤션 참가자의 전반적인 만족도에 미치는 영향을 연구 하는데 있어 컨벤션 서비스 중요도와 만족도의 역할의 중요성을 밝혔다. 컨벤션 서비스 중요도가 컨벤션 서비스 만족도에 미치는 영향을 통하여 전체 만족에 미치는 간접적인 영향도 함께 고려해야 한다고 설명하였다.

62) 정은주(2007). 전계논문.

63) 이현정(2005). 전계논문.

64) 김대관·조연·김학준(2010). 컨벤션 참가자 참가동기와 컨벤션 서비스 중요도 만족도에 관한 연구, 『관광·레저연구』, 22(5), pp.263-281.

2) 컨벤션 개최지 속성

컨벤션 개최지 속성은 시설이라는 유형적 상품뿐만 아니라 인적 서비스라는 무형의 상품이 결합되어 있으며 일반 소비제품에 비해 그 종류가 다양하고 복합적으로 상호 작용을 하고 있다.⁶⁵⁾ 컨벤션 개최지는 컨벤션 상품을 구성하는데 있어서 일차적으로 고려되는 중요한 요소이며 참가자들이 지불하게 될 등록비 그리고 참가자들이 개최지에서 소비하게 될 개인적 비용도 직접적인 영향을 준다.⁶⁶⁾

(1) 외부환경

하동현(2006)⁶⁷⁾은 컨벤션 연구에서 매력적인 컨벤션 개최지는 주위환경들과 조화를 이루는 것이 국제회의 시장에서 성공적인 필수요건이라고 설명했다. 컨벤션 센터는 호텔, 공항, 중심업무지역에서의 대중교통과 민영교통과 같은 입지적 요소와 컨벤션센터 건축학적 표현의 기능성 빌딩, 혁신적인 디자인과 구조에서부터 관광 아이콘(icon)으로 변형되어 컨벤션센터의 외관 또한 중요하다고 설명했다.⁶⁸⁾

아시아에서 서울을 회의 개최지로 발전하기 위하여 마케팅 전략에 관하여 연구한 M. H. Kang, S. J. Suh & D. H. Jo(2005)⁶⁹⁾는 개최지 선택속성을 접근성, 매력, 환경 등 9개의 속성으로 분류하여 회의기획가와 구매 센터(buying centers)를 대상으로 주요 속성을 조사하였다. 회의기획가는 시설, 접근성, 서비스, 안전 등의 순으로 속성의 중요성을 인식하였으며 구매 센터(buying centers)는 안전, 시설, 환경 등의 순이었다.

65) 김철원·김유현·이태숙(2008). AHP를 이용한 주최자의 컨벤션 개최지 선택요인에 관한 연구, 『관광연구저널』, 22(3), pp.113-127.

66) 윤은주·김수빈(2009). 컨벤션 개최지 속성에 대한 지각된 가치가 도시 이미지 형성에 미치는 영향, 『한국컨벤션학회』, 9(3), pp.75-100.

67) 하동현(2006). 『관광학원론』, 한울출판사, p.242.

68) Jack Carlsen(2005). Issues in Dedicated Convention Center Development with a Case Study of the Perth Convention and Exhibition Center, Western Australia, *Journal of Convention & Event Tourism*, 6(1-2), pp.45-61.

69) M. H. Kang, S. J. Suh & D. H. Jo(2005). The competitiveness of International Meeting Destinations in Asia: Meeting Planner's Versus Buying Centers' Preception, *Journal of Convention & Event Tourism*, 7(2), pp.57-85.

컨벤션센터의 브랜드자산, 지불가치, 경쟁우위의 구조적 관계를 연구⁷⁰⁾에서는 컨벤션센터 경쟁우위로서 지역인프라를 충분히 갖추어 컨벤션센터의 시설수준 뿐만 아니라 접근성, 지원시설 및 서비스가 조화를 이루어야 하며 관광자원으로서의 자연경관과 다양한 관광매력성을 연계하고 지원 할 수 있어야 한다고 설명했다.

이밖에도 컨벤션 개최지 속성에 관한 선행연구로는 컨벤션개최지가 제공하는 서비스에 대하여 해외컨벤션 참가자가 인식하는 중요도와 성취도 차이 파악하고 분석한 이혜련·김정만(2003) 연구가 있다.⁷¹⁾ 컨벤션개최지 서비스항목으로 ‘물리적 환경, 접근성·커뮤니케이션, 고객응대, 안전성, 회의프로그램, 특별행사, 회의운영·네트워킹’ 등 7개 차원 40개 속성으로 확정하였다. 컨벤션개최지 서비스차원의 중요도는 안전성, 접근성·커뮤니케이션, 물리적 환경, 회의프로그램, 회의운영·네트워킹, 특별행사 순으로 나타났으며 컨벤션서비스에 대한 성취도는 안전성, 고객응대, 물리적 환경, 회의운영·네트워킹, 접근성·커뮤니케이션, 회의프로그램, 특별행사 순이었다. 또한 국제회의 개최지 선택속성을 고려하여 16개 시·도의 국제회의 개최지 경쟁력을 연구한 김의근(2010)⁷²⁾은 개최지 선택요인을 컨벤션산업 기반(회의시설, 부대시설, 인적자원), 개최지의 환경적 기반(접근성, 관광자원, 자연자원, 도시 이미지), 개최지의 행정적 기반(지방자치단체의 유치노력, 지방자치단체의 재정지원)으로 구분하였다. 국제회의 개최지를 선정할 때 가장 중요시 고려되는 요인으로는 ‘회의시설, 부대시설, 지방자치단체의 재정지원, 접근성, 인적자원, 관광시설’ 순으로 나타났다고 설명했다.

3) 전시컨벤션센터 속성

속성은 제품이나 서비스 상품의 특징이나 본질적인 성질로서 제품과 서비스 상품에 영향을 미치는 요인들의 집합체를 의미하기도 한다. 즉 일반적으로 상품

70) 백효기(2010). 컨벤션센터의 브랜드자산이 경쟁우위에 미치는 영향, 동의대학교 경영학박사학위논문.

71) 이혜련·김정만(2003). 컨벤션참가자의 개최지서비스에 대한 인식: 중요도와 성취도, 『觀光研究』, 18(1), pp.79-94.

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

이 가진 유형 및 무형의 특징을 의미하므로 상품이란 이러한 속성들의 묶음(bundle of attribute)으로 볼 수 있다.⁷³⁾ 그러므로 전시컨벤션센터 속성 역시 전시컨벤션센터가 가지고 있는 특징 및 차별성을 의미하며 국제회의나 전시회 기획자들이 적합한 컨벤션센터를 선택하는데 있어 중요하게 판단되고 영향을 주는 요소들이라 할 수 있다.

컨벤션의 성공적인 개최여부와 관련하여 가장 중요한 역할을 하는 것이 컨벤션센터라고 할 수 있듯이 어떠한 컨벤션센터에서 컨벤션을 개최 하느냐가 중요하다.⁷⁴⁾ 컨벤션 참가자들은 컨벤션에 참가하기 전부터 개최장소 뿐만 아니라 컨벤션 개최지의 투숙예정인 호텔과 주변 관광지에 대해서도 온라인 또는 방문경험이 있는 사람으로부터 정보를 얻고 조사를 한다. 그 이유는 그들이 컨벤션에 효율적으로 참가하고 좋은 환경 및 서비스를 제공받기 위해서라고 할 수 있을 것이다. 즉 컨벤션센터를 성공적으로 운영하기 위해서는 컨벤션을 개최하는 주최자, 참가자 및 참가기업들에게 인터넷 홈페이지나 컨벤션 개최 현장에서 효율적인 서비스를 정확하게 제공하여 그들의 만족도를 높이는 것이 매우 중요하다고 할 수가 있다.⁷⁵⁾

따라서 컨벤션 산업의 핵심적인 역할 뿐만 아니라 지역의 랜드마크적 역할을 하는 전시컨벤션센터의 속성에 관하여 컨벤션 개최지 선택속성과 컨벤션 서비스 속성의 선행연구를 바탕으로 종합하고 분류하여 본 연구의 전시컨벤션센터 속성을 <표 2-7>에 정리하였다.

73) P. Kotler & J. T. Bowen & J. C. Makens(2006). *op.cit.*

74) 윤승현(2009). 전계논문.

75) 윤승현(2010). 전계논문.

<표 2-7> 전시컨벤션센터 속성요소에 관한 선행연구

컨벤션센터 속성	선행 연구									선행 연구 논문 수	본 연구에서 선택
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
컨벤션홀 크기 및 다양성		○	○			○	○	○		5	○
컨벤션홀 온도	○	○			○	○				4	○
컨벤션홀 방음시설		○		○	○	○				3	○
컨벤션홀 좌석	○								○	2	
컨벤션홀 조명	○	○		○	○	○		○		6	○
컨벤션홀 음향시설					○	○				2	○
컨벤션홀 청결성	○	○		○		○			○	5	○
전시장 유무 및 이용 가능성						○	○	○		3	
컨벤션센터내 편리한 동선		○						○	○	3	○
중앙 안내데스크 유무 및 역할	○	○		○		○		○		5	○
참가자 및 방문자 위한 안전	○	○	○	○			○			5	○
냉난방, 전지, 통신 등 서비스			○						○	2	
각종 기자재 설비 및 사용	○	○	○	○		○	○	○		7	○
비즈니스센터, VIP실, 휴게시설 등 편의시설	○	○	○	○	○	○	○	○	○	9	○
주차장 이용의 편리성		○	○			○	○		○	5	○
특별한 시설(응급실, 장애인 시설 등)			○			○		○		3	○
불만사항 접수 및 처리 시스템			○				○	○		3	
예약절차 시스템								○		1	
등록절차 시스템								○		1	
효율적인 안내체계			○							1	
컨벤션센터 이용자 위한 행정체계			○							1	
컨벤션센터 웹 사이트(홈페이지)				○						1	○
레스토랑, 은행 등 부대시설		○	○	○	○	○	○	○		7	○
컨벤션센터내 식음료 질 및 다양성	○		○	○	○		○	○	○	7	○
직원들의 신속성	○		○		○	○	○	○		6	○
직원들의 책임감								○	○	2	○
직원들의 전문성	○			○	○	○	○	○		6	○
직원들의 정직성					○					1	○
직원들의 친절성	○					○	○			3	○
직원들의 자세 및 태도	○							○		2	
직원들의 원활한 의사소통 능력	○			○	○	○		○		5	○
직원들의 사려 깊은 보조	○			○						2	
직원들의 책임감 및 집착용이						○				1	
안내표지판 명확한 위치 및 표시		○		○		○			○	4	○
안내표지판 내용		○								1	○
안내표지판 사용된 언어		○								1	
안내표지판 디자인		○								1	
비상구 표시		○								1	
사전 준비 회의						○	○			2	
적시에 회의장 Set-up						○				1	

컨벤션센터 내부 색깔		○									1	
컨벤션센터 내부 향기		○									1	
컨벤션센터 내부 공기	○	○									2	
컨벤션센터 내부 장식 및 분위기	○				○			○			3	
컨벤션센터 전반적인 시설	○									○	2	
컨벤션센터 접근성		○	○		○	○					4	○
컨벤션센터 교통 편의성	○		○	○	○	○	○	○	○	○	8	○

* 1. 이해련, 김정만(2003), 2. 이은수, 오지은(2006), 3. 윤승현(2010), 4. 김대관, 조연, 김학준(2010), 5. 정은주(2007), 6. 석재민(2001), 7. 이현정(2005), 8. Lee, T. H. & Park, J. Y.(2002), 9. Breiter, D. & Milman, A.(2006)

<표 2-7>은 선행연구들의 바탕으로 전시컨벤션센터 속성요소들을 정리한 것이다. <표 2-7>로부터 선행연구의 속성요소 항목들 중 해당 항목이 5항목 이상 해당되는 사항들을 분석해 본 결과 회의시설인 컨벤션홀과 관련된 항목 3건, 컨벤션센터의 부가시설 관련 항목 7건, 컨벤션 관계 직원들 및 종사원의 인적서비스에 대한 항목이 2건 그리고 외부환경과 관련된 항목 1건으로 나타났다.

이러한 사항들을 참조하여 본 연구는 5항목 이상 해당되는 항목과 연구자가 추가할 필요가 있다고 판단되는 항목들 더하여 전시컨벤션센터 속성을 도출하였다.

3. 중요도-만족도

1) 중요도-만족도 분석

중요도-만족도 분석(Importance-Performance Analysis: IPA)은 1970년대 다속성 모델(multi-attribute Model)을 기초로 경영분야에서 최초로 소개되었다. IPA는 비교적 분석 결과가 해석하기 쉽고 현재 대처한 문제에 대한 개선 사항을 빠르고 쉽게 접근 할 수 있는 장점이 있다. 특히 중요도와 만족도를 상대적으로 비교하여 분석하는 기법으로 소비자의 의견을 토대로 그 분석 결과를 추후 경영기법에 사용하기 위함이다. 또한 제한된 자원과 인력을 가진 상황에서 우선적으로 해결되어야 할 문제를 해결할 수 있는 좋은 분석 방법으로 많은 기업들이 선호

하는 방식이기도 하다.⁷⁶⁾

IPA의 격자(grid) 또는 매트릭스(matrix) 무늬는 IPA분석에서 가장 두드러지는 특징이며⁷⁷⁾ IPA의 분석단계는 4단계로 나누어 설명 할 수 있다.

첫 번째 단계는 대중의 흥미를 반영하거나 문헌연구를 바탕으로 중요한 속성을 도출하는 것이며 두 번째 단계는 도출된 주요 속성을 토대로 작성된 설문항목을 이용자에게 배포하여 각 속성항목에 대한 중요도와 만족도 판단 정도를 5단계에서 7단계 척도를 이용하여 평가하게 하는 것이다.⁷⁸⁾ 세 번째 단계는 선택 속성에 대한 평균값 또는 중앙값을 토대로 실행격자(action grid)에서 각 속성의 위치를 표기하는 단계이며 마지막 단계에서는 평균값 또는 중앙값을 바탕으로 4분면을 나누어 “중요도”와 “만족도”에 따라 4분면 내에서 속성들을 배치하는 단계이다.⁷⁹⁾

<그림 2-1> 중요도-만족도(IPA) 분석 모형

<p>QUADRANT II(제 2 사분면) Concentrate Here(집중) -높은 중요도, 낮은 성취도-</p>	<p>QUADRANT I(제 1 사분면) Keep Up the Good Work(유지) -높은 중요도, 높은 성취도-</p>
<p>QUADRANT III(제 3 사분면) Low Priority(낮은 우선순위) -낮은 중요도, 낮은 성취도-</p>	<p>QUADRANT IV(제 4 사분면) Possible Overkill(과잉노력 지양) -낮은 중요도, 높은 성취도-</p>

참조: 고미영·박시사·양성수(2010). “제주지역 MICE 참가자 이벤트 프로그램 활성화 방안, 『한국관광·레저학회』, 22(6), pp.159-175 재인용

IPA는 SWOT(strength-weakness-opportunity-threat analysis)분석의 매트릭스와 유사한 형태를 띠고 있으며 각 4분면에 해당하는 ‘집중’은 ‘위협’, ‘유지’는 ‘기회’, ‘과잉’은 ‘강점’, ‘저 순위’는 ‘약점’으로 유사한 측면이 있다.⁸⁰⁾

76) 신흥철·최연희·손수진(2004). 국제회의 유치에 따른 고려사항 중요도 연구, 『관광연구저널』, 18(2), pp.139-152.

77) T. J. Tyrrell & M. J. Okrant(2004). Importance-Performance Analysis: Some recommendations from an economic planning perspective. *Tourism Analysis*, vol.9.

78) 서정아(2007). IPA를 이용한 전시컨벤션 개최지 경쟁력 평가: 대구광역시를 중심으로, 계명대학교 경영대학원 석사학위논문.

79) T. J. Tyrrell & M. J. Okrant(2004). *op.cit*.

80) 이형래(2005). 호텔 연회서비스의 중요도-성취도에 관한 연구, 대구대학교 대학원 석사학위논문.

실행격자 4분면의 의미를 살펴보면 제 1분면은 이용자들도 중요하게 생각하고 실제로도 만족하는 속성으로 중요도와 만족도가 높은 항목들이 위치하여 계속 좋은 성과를 내도록 유지해야 한다. 제 2분면은 이용자들이 중요하게 여기고 있지만 실제로 만족스럽게 반영되지 않는 속성으로 낮게 나타나는 만족도에 대하여 집중 노력해야 한다. 제 3분면은 이용자들이 평가속성과 만족도 모두 낮게 평가하고 있는 상태고 현재 이상의 노력은 불필요하다. 제 4분면은 이용자들이 중요하게 생각하고 있지 않는 속성이나 만족도는 높은 항목에 위치하여 현재 활동이 과잉 판단되므로 노력을 다른 평가 속성에 투입하는 것이 타당하다는 의미이다.

2) 중요도-만족도 분석에 관한 선행연구

IPA는 1977년 자동차 서비스 분야에서 Martilla 와 James가 처음 사용한 기법으로 현재에는 마케팅, 심리학, 의료, 교육, 스포츠 등 많은 분야에 적용되어 유용성이 입증되었다.

관광분야에서의 IPA는 관광 상품이나 관광서비스가 지니고 있는 속성들 중에서 관광자가 이용한 것을 바탕으로 그 중요속성을 도출해 내고 그 중요성에 대해 어느 정도 만족하고 있는가를 평가·비교 분석하는 기법으로⁸¹⁾ 서비스 품질, 관광지평가, 지역축제평가, 이미지분석, 컨벤션, 여행상품 등 다양한 관광분야에서 활용되고 있다.

IPA를 이용한 국내 선행연구를 살펴보면 다음 <표 2-8>과 같다.

81) 김성우(2008). 중요도-성취도 분석(IPA)을 이용한 관광지 매력성 평가-금강산 관광을 대상으로, 『관광연구논총』, 20(1), pp.101-115.

<표 2-8> 중요도-만족도(IPA)기법을 이용한 국내 선행연구

연구자	관련연구
석재민(2001)	컨벤션 서비스 중요 속성 및 만족도 연구 : COEX 컨벤션센터를 중심으로
이혜련·김정만(2003)	컨벤션참가자의 개최지서비스에 대한 인식: 중요도와 성취도
홍성화·허향진·송재호(2005)	IPA를 이용한 관광목적지로서 평양의 경쟁력 평가
이형래(2005)	호텔 연회서비스의 중요도-성취도에 관한 연구
이은수·오지은(2006)	컨벤션센터의 서비스스케이프에 대한 회의참가자의 평가 : KINTEX의 학술대회 참가자를 중심으로
윤선영(2006)	전시·컨벤션 서비스와 프로그램에 대한 참가자 만족도 연구
조문수·고승익·오상운(2007)	IPA를 활용한 한국음식의 중요도와 만족도 분석
김성우(2008)	중요도-성취도 분석(IPA)을 이용한 관광지 매력성 평가- 금강산 관광을 대상으로
고미영·박시사·양성수(2010)	제주지역 MICE 참가자 이벤트 프로그램 활성화 방안
김대관·조연·김학준(2010)	컨벤션 참가자 참가동기와 컨벤션 서비스 중요도 만족도에 관한 연구

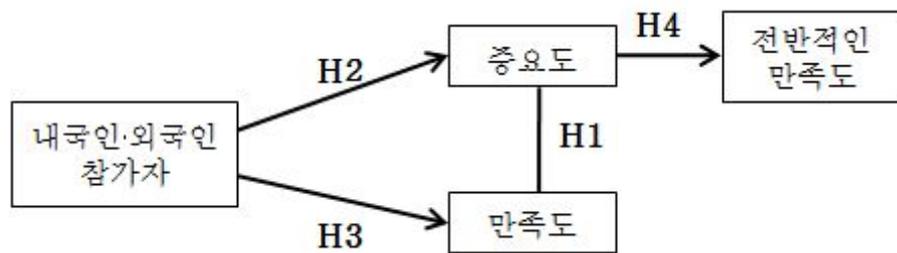
자료: 선행연구를 토대로 연구자 작성

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구의 모형

과학적 연구를 수행하는데 있어 연구모형은 연구문제에 대한 인식의 도구로서 개념간의 관계를 간접적으로 설명하고 사용될 때 이론적 기능을 수행할 수 있다.⁸²⁾ 본 연구에서는 컨벤션 서비스 속성과 개최지 속성에 대한 선행연구를 바탕으로 전시컨벤션센터 속성을 도출하였고 도출된 속성을 바탕으로 내국인과 외국인이 인식하는 중요도와 만족도를 분석하고자 하였다. 또한 향후 전시컨벤션센터를 이용하는 참가자들에게 만족을 극대화 할 수 있는 방향을 제시하는데 목적이 있다. 이러한 내국인과 외국인 참가자에 따른 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도 간에 차이검증을 위하여 <그림 3-1>과 같이 연구모형을 설정하였다.

<그림 3-1> 연구모형



82) 김규영(2006). 컨벤션센터 이용자의 지각된 환경단서, 내적반응, 행동의도와 의 관계, 동아대학교 대학원 박사학위논문.

2. 연구가설의 설정

기존 컨벤션에 관한 연구는 주로 컨벤션 기획사 또는 전시자 관점에서 이루어졌으며 국제회의에 참가하는 내국인 중심으로 호텔 및 회의장의 서비스와 컨벤션 개최지 선정에 관한 선택속성의 연구만을 활용하였다. 따라서 컨벤션센터의 경쟁력과 효율적인 서비스 속성을 파악하기에는 한계가 있었다. 본 연구에서는 내국인과 외국인을 대상으로 IPA를 적용하여 전시컨벤션센터 속성에 관한 중요도와 만족도를 비교하여 향후 발전적인 컨벤션센터의 운영에 있어 참가자들이 중요시하는 속성과 만족도 관계를 이해하고자 한다. 지금까지 살펴본 선행연구를 토대로 다음과 같은 연구가설이 설정되었다.

[가설 1] 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도간에는 유의한 차이가 있을 것이다.

[가설 2] 전시컨벤션센터 속성의 중요도는 내국인·외국인 참가자에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

[가설 3] 전시컨벤션센터 속성의 만족도는 내국인·외국인 참가자에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

[가설 4] 전시컨벤션센터 속성의 중요도는 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<세부가설 4-1> 내국인 참가자 전시컨벤션센터 속성의 중요도는 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<세부가설 4-2> 외국인 참가자 전시컨벤션센터 속성의 중요도는 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

가설에 포함된 변수를 측정하기 위해 추상적인 개념을 구체적 현상과 연결시키는 변수의 조작적 정의는 반드시 필요하다. 특히 사회과학분야는 추상적 개념에 대항되는 변수가 많으므로 실증적 검증을 위해 구체적인 정의가 필요하다.⁸³⁾ 따라서 본 연구에서 선행연구를 바탕으로 전시컨벤션센터 속성의 조작적 정의를 전시컨벤션센터 ‘외부환경’, ‘회의시설’, ‘부가시설’, ‘인적 서비스’로 구분하였다.

(1) 전시컨벤션센터 외부환경

전시컨벤션센터 외부환경은 컨벤션센터의 위치, 컨벤션센터 주위 경관, 컨벤션센터의 교통 접근성으로 구분하여 조작적 정의를 하였다.

(2) 전시컨벤션센터 회의시설

전시컨벤션센터 회의시설이란 회의에 관련된 시설과 서비스를 의미하며 컨벤션홀 규모 및 다양성, 컨벤션홀 온도 및 조명, 컨벤션홀 청결성, 컨벤션홀 방음 및 음향시설 그리고 회의에 필요한 각종 기자재 설비로 구분하였다.

(3) 전시컨벤션센터 부가시설

전시컨벤션센터 부가시설은 전시컨벤션센터 내에서 회의시설을 제외한 편의시설 및 부대시설을 의미하며 컨벤션센터내 동선 편리성, 휴식 공간 및 화장실 편의성, 식음료 질 및 다양성, 컨벤션센터내 레스토랑 서비스, 비상시의 시설 유무와 매점에서의 기념품 판매, 중앙안내데스크 편리성, 참가자 및 방문자 위한 안전, 비즈니스센터, VIP실 등의 편의시설, 주차장 이용 편리성, 안내표지판 위치 그리고 컨벤션센터 웹 사이트(홈페이지)로 조작적 정의를 하였다.

83) 김지은(2010). 외식업체 사회교육훈련 프로그램의 IPA분석 및 평가에 미치는 영향에 관한 연구, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.

(4) 전시컨벤션센터 인적 서비스

인적 서비스란 컨벤션센터와 관련된 직원들과 종사자들의 서비스 기여도로서 직원들의 의사소통 능력, 예의 및 친절, 회의에 관한 전문성, 고객의견에 대한 진지성과 참가자들의 요구에 대한 신속성을 포함하여 인적 서비스로 조작적 정의를 하였다.

4. 연구조사 설계

1) 제10차 아시아·태평양 에이즈 대회⁸⁴⁾

‘제10차 아시아·태평양 에이즈 대회(ICAAP10)’는 유엔에이즈(UNAIDS)와 아시아·태평양 에이즈 학회(ASAP)가 주최하고 ICAAP10 조직위원회가 주관하며 보건복지부가 후원하는 전 세계 두 번째로 큰 규모의 포럼이다. 또한 HIV/AIDS에 관한 이슈들에 전 지구적 차원의 대응을 위해 과학적, 계획적, 정책적 발전을 위한 주제 설정과 토론을 목표로 2년에 한 회씩 개최하고 있다.

ICAAP1은 1990년에 처음 호주 캔버라를 시작으로 현재는 아시아·태평양 지역에서 손꼽히는 HIV 관련 대회가 되었을 뿐만 아니라 광범위한 아시아·태평양 지역 정부, 공동체, 시민사회단체, 학계, 기업들이 일상의 도전에 대한 논의와 경험을 공유하고 협력관계를 강화할 장소를 제공하는 효과적인 집결지라는 것을 입증하였다.

84) 아시아태평양 에이즈대회. www.icaap10.org/

<표 3-1> 역대 행사 개최지 및 주요인사

개최 년도		개최장소(국가, 도시)	주요인사
1회	1990년	호주, 캔버라	호주 총리
2회	1993년	인도, 뉴델리	인도 총리
3회	1995년	태국, 차잉마이	태국 총리
4회	1997년	필리핀, 마닐라	필리핀 대통령
5회	1999년	말레이시아, 쿠알라룸푸르	말레이시아 대통령
6회	2001년	호주, 멜버른	호주 총리
7회	2005년	일본, 고베	-
8회	2007년	스리랑카, 콜롬보	스리랑카 대통령
9회	2009년	인도네시아, 발리	인도네시아 대통령

www.icaap10.org/

부산 벡스코에서 개최한 10차 아시아·태평양 에이즈 대회는 한국에서 최초로 개최된 에이즈 관련 국제회의이며 “다양한 목소리, 하나된 행동(Diverse Voices, United Action)”라는 주제로 70여개 이상의 국가에서 4천여명의 참가자와 2,000장이 넘는 부착형 게시물, 실질적인 장학 프로그램, AIDS관련 기구 대표, 대변인 및 장관급 회의 등의 특징을 가지고 있다.

아시아·태평양 에이즈 대회의 주된 목적은 자문단의 정치적, 사회적인 강화 및 기업 리더십 강화와 아시아·태평양지역의 다양한 관계자들의 통일된 행동으로 변화할 수 있도록 하는 다리역할 제공, 성과물의 교환 및 최상의 실현책 공유와 감염자 및 그의 가족들이 겪는 불명예 및 집단으로부터의 소외해소 그리고 정치적, 사회적, 경제적, 문화적 장벽에 의한 차별대우의 폐지 및 인권 보장 등이 주요 목적이라 할 수 있다.

제10차 아시아·태평양 에이즈 학술대회는 우리나라 국제회의산업 육성에 관한 법률에 근거한 국제회의 기준 ‘국제기구에 가입한 기관이나 국내 단체가 주관하는 회의로서, 참가자가 300명 이상이고 참가자 중 외국인이 100명 이상, 참가국수 5개국 이상, 3일 이상 진행되는 회의’에 적합하며 회의규모와 연혁, 세계 각국의 학자들과 연구원, 성소수자 등의 참가자들이 참가하는 의료국제학술대회로서 기존의 연구에서 다루어진 국제회의 참가자들과는 차별화되고 세부적인 결과

를 도출 할 것이라고 판단된다.

2) 설문지의 구성과 측정방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 컨벤션 속성에 관한 선행연구를 바탕으로 부산 벡스코에서 개최하는 의료국제학술대회의 내국인과 외국인 참가자들에게 자기입식 설문지법(self-administered questionnaire)에 의한 조사를 실시하였다.

본 연구를 위한 설문지 구성은 크게 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도를 묻는 질문으로 각각 25문항으로 구성하였다. 일반적인 사항은 인구 통계적 특성 부분을 포함하여 벡스코와 다른 지역 컨벤션센터 방문경험에 관한 질문 7문항, 컨벤션센터의 전반적인 만족도에 관한 질문 1문항으로 구성하였다. 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도 항목은 ①='전혀 그렇지 않다'에서 ⑤='매우 그렇다'로 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였으며 설문지 내용과 구성을 살펴보면 <표 3-2>과 같다.

<표 3-2> 설문지의 내용과 구성

측정변수		척도	문항 수
전시컨벤션센터 속성	외부환경	등간척도	25 (중요도-만족도 문항 전체 50문항)
	회의시설		
	부가시설		
	인적 서비스		
일반적인 사항	성별, 연령, 학력, 거주지, 직업, 방문경험	명목척도	7
만족도	전반적인 만족도	등간척도	1
합계			58

3) 자료수집 및 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행하였다. 실증분석을 위한 표본은 부산 벡스코에서 개최한 '아시아·태평양 지역 에이즈 학

술 대회'에 참가하는 내국인과 외국인들을 대상으로 편의표본을 추출하였다. 조사기간은 2011년 8월 26일부터 30일까지 주말과 평일에 실시되었으며 내국인 150부 외국인 150부, 총 300부를 배포하여 회수하였다. 회수한 설문지 중 응답이 불성실 하거나 응답을 거른 설문지 44부를 제외한 내국인 127부, 외국인 129부, 총 256부 유효 표본을 최종분석에 사용하였다.

본 연구에서 결과를 도출하기 위하여 SPSS 17.0 통계프로그램을 활용하였으며 수집한 자료를 처리하는 통계기법으로 참가자들의 일반적인 사항 및 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 그리고 전시컨벤션센터 속성 변수들 간의 신뢰도와 타당성 검증을 위하여 요인분석을 실시하였으며 참가자들의 전시컨벤션센터 속성의 중요도 만족도 차이를 알아보기 위해 대응표본 t-검정을 사용하였다. 내국인과 외국인 참가자들에 따르는 중요도와 만족도 차이점을 파악하기 위해 독립표본 t-검정(t-test)과 전시컨벤션센터 속성의 중요도가 참가자들의 전반적인 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 사용하였다. 끝으로 내국인과 외국인 참가자들의 중요도-만족도 분석(Importance Performance Analysis: IPA)을 적용하여 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도 차이를 파악하고자 하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 특성과 자료의 검증

1) 표본의 특성

(1) 내국인·외국인 참가자의 일반적인 사항

‘아시아·태평양 지역 에이즈 학술 대회’의 내국인·외국인 참가자를 대상으로 표본의 일반적인 사항을 분석하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 4-1>와 같다.

전체 내국인 응답자 127명 중에 남성이 73명(57.5%), 여성이 54명(42.5%)으로 남성이 여성보다 많은 것으로 나타났다. 연령의 경우 20대 49명(38.6%)과 30대 41명(32.2%)으로 젊은 층인 20대와 30대가 총 90명으로 표본전체의 약 70.8%를 차지하고 있는 것을 알 수 있으며 40대가 25명(19.7%), 50대 이상의 연령층이 12명(9.4%)으로 나타났다. 조사 대상자들의 교육 수준으로는 대학교 졸업이상 38명(29.9%), 대학교 졸업 48명(37.8%), 대학교 재학 40명(31.5%), 고등학교 졸업 이하 1명(0.8%) 순으로 조사되었다. 의료학술대회에 참가하는 대다수가 고학력자인 것으로 확인되었으며 거주지의 경우 대부분의 응답자가 부산과 그 주변에 위치하는 경남지역 84명(66.1%)이며 서울 및 경기도 33명(26.1%), 대구와 경북지역 5명(3.9%), 기타지역 5명(3.9%)로 나타났다. 직업구분으로서는 전문직 및 자유직 39명(30.7%), 사무직 18명(14.2%), 기술직 14명(11%), 판매 및 서비스직과 자영업은 각각 3명씩(2.4%), 학생 35명(27.5%) 그리고 기타 15명(11.8%)로 조사되었다.

백스코 방문경험의 경우 3회 이상이 61명(48%)로 가장 높게 나타났으며 국내 다른 지역의 컨벤션센터 방문경험이 없는 응답자가 31명(24.4%), 1회 36명(28.3%), 2회 19명(15.0%), 3회 이상 41명(32.3%)으로 조사되었다.

외국인 참가자들의 특성을 살펴보면 성별은 남성 71명(55.0%), 여성 54명

(41.9%), 기타 4명(3.1%)로 남성의 비율이 높은 것으로 나타났다. 성별 중 기타는 레즈비언, 게이, 양성애자, 성전환자를 포함하고 있다. 연령에 있어서는 20대 19명(14.7%), 30대 51명(39.5%), 40대 39명(30.2%), 50대 이상 20명(15.6%)으로 30대와 40대가 69.7%로 높은 비중을 차지하였다. 학력의 경우 대학교 졸업 이상이 58명(45.0%), 대학 졸업자가 57명(44.2%), 대학교 재학생 13명(10.1%), 고등학교 졸업이하 1명(0.8%)로 대부분의 응답자가 높은 수준의 학력을 가지고 있는 것으로 확인되었다. 거주지별로 살펴보면 태국 28명(21.7%), 인도네시아 12명(9.3%), 중국 11명(8.5%), 베트남과 인도 각각 10명(7.8%), 호주 9명(7.0%), 기타 49명(37.9%)의 순으로 나타났으며 직업의 경우 전문직 및 자유직 35명(27.1%), 사무직 33명(25.6%), 기술직 14명(10.9%), 판매 및 서비스직 2명(1.6%), 자영업 7명(5.4%), 학생 8명(6.2%), 기타 30명(23.3%)로 전문직 및 자유직과 사무직이 비슷한 비율로 조사되었다. 이전의 백스코 방문경험이 없는 응답자가 91명(70.5%), 한국의 다른 지역 컨벤션센터 방문경험 역시 없다고 조사된 응답자가 111명(86.0%)으로 가장 높게 나타났다.

<표 4-1> 내국인·외국인 참가자 일반적인 사항

항목	구분		빈도(명)		비율(%)	
	내국인	외국인	내국인	외국인	내국인	외국인
성별	남성	남성	73	71	57.5	55.0
	여성	여성	54	54	42.5	41.9
	-	기타	-	4	-	3.1
연령	20대		49	19	38.6	14.7
	30대		41	51	32.3	39.5
	40대		25	39	19.7	30.2
	50대 이상		12	20	9.4	15.6
학력	대졸이상		38	58	29.9	45.0
	대졸		48	57	37.8	44.2
	대재		40	13	31.5	10.1
	고졸이하		1	1	0.8	0.8
거주지	서울/경기도	태국	33	28	26.1	21.7
	부산/경남	인도네시아	84	12	66.1	9.3
	대구/경북	중국	5	11	3.9	8.5
	기타	베트남	5	10	3.9	7.8
	-	인도	-	10	-	7.8
	-	호주	-	9	-	7.0
	-	기타	-	49	-	37.9
직업	전문직/자유직		39	35	30.7	27.1
	사무직		18	33	14.2	25.6
	기술직		14	14	11.0	10.9
	판매/서비스직		3	2	2.4	1.6
	자영업		3	7	2.4	5.4
	학생		35	8	27.5	6.2
	기타		15	30	11.8	23.2
백스코 방문경험	없다		19	91	15.0	70.5
	1회		22	30	17.3	23.3
	2회		25	5	19.7	3.9
	3회 이상		61	3	48.0	2.3
국내 다른 지역 컨벤션센터 방문경험	없다		31	111	24.4	86.0
	1회		36	11	28.3	8.5
	2회		19	5	15.0	3.9
	3회 이상		41	2	32.3	1.6
합계			127(명)	129(명)	100(%)	100(%)

2) 변수의 신뢰도 및 타당성 검증

신뢰도란 동일한 개념에 대하여 응답자들에게 반복적으로 측정하였을 경우 시간이나 상황에 영향을 받지 않고⁸⁵⁾ 측정하고자 하는 개념이 정확하고 일관적으로 측정되었는지를 알아보기 위한 것이다. 이와 같이 동일한 개념을 측정하고 여러 개의 항목들의 일치성을 추정하고자 할 때 신뢰도 계수(Cronbach' α)를 이용하여⁸⁶⁾ 내적 일관성을 검증한다. 신뢰도 계수는 0에서 1사이의 값을 가지며 그 값이 높을수록 바람직하나 그에 따르는 기준은 학자마다 다르다. 일반적으로 신뢰도 0.8이상이면 거의 완벽한(almost perfect) 신뢰도라고 설명할 수 있으며 0.6~0.8사이의 값이 나오면 신뢰도가 상당히(substantial)높다고 할 수 있다. 0.4~0.6는 적당하며(moderate) 0.2~0.4사이의 값은 괜찮은(fair) 신뢰도라고 설명할 수 있고 0.2이하이며 약한(slight) 신뢰도가 있다고 판단 할 수 있다.⁸⁷⁾

타당성이란 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가에 대한 개념으로 내용 타당성, 예측 타당성, 개념 타당성의 종류로 분류할 수 있다. 내용 타당성이란 측정 도구를 구성하고 있는 항목들이 측정하고자 하는 개념을 대표하는 정도를 의미하며 예측 타당성이란 한 속성이나 개념에 대한 측정값이 다른 속성의 변화를 예측하는 정도에 의해 평가되는 것을 의미한다. 마지막으로 개념 타당성은 측정 도구가 연구하고자 하는 개념 즉 구성을 측정하였는지를 검증하는 방법이다.⁸⁸⁾ 이러한 타당성을 검증하기 위해 이용되는 것이 요인분석이며 각 변수와 요인간의 상관관계 정도를 나타내는 요인적재량은 보수적인 기준으로 0.4 이상이면 유의성을 가지는 것으로 본다.⁸⁹⁾

본 연구에서는 내적 일관성법으로 Cronbach' α 를 이용하여 신뢰도를 측정하였으며 타당성을 검증하기 위하여 요인분석의 추출방법은 주성분분석(principle component analysis)과 요인의 독립성 유지와 각 요인의 적재치를 단순화하기

85) 정충영·최이규(2006). 『SPSSWIN을 이용한 통계분석』, 무역경영사, p.162.

86) 황애익·송연숙·최혜진·손원경(2008). 『영유아·아동연구에서의 SPSS 자료분석』, 창지사, p.303.

87) M. A. Rodger, Elana Maser, Ian Stiell, Heather E. A. Howley & Philip S. Wells(2005). The interobserver reliability of pretest probability assessment in patients with suspected pulmonary embolism, *Thrombosis Research*, 116(2), pp.101-107.

88) 강병서·김계수(2005). 『SPSS 17.0 사회과학 통계분석』, 한나래아카데미, p.315.

89) 정충영·최이규(2006). 전제서, p.141.

위한 회전방법으로 직각회전방식인 베리맥스(varimax)방식을 사용하였다. 요인수의 결정은 고유값 1.0 이상인 요인을 추출하였으며 요인적재량은 0.4 이상인 것을 유의한 것으로 판단했다.

(1) 전시컨벤션 속성의 중요도에 대한 신뢰도 및 타당성 검증

전시컨벤션센터 속성의 중요도에 대한 신뢰도 및 타당성을 검증한 결과는 <표 4-2>과 같다. 선행연구를 통해 도출된 25문항의 전시컨벤션센터 속성 중 요인적재량이 0.4에 미치지 못하는 10개 항목(회의관련 각종 기자재 설비, 컨벤션센터 내 동선, 휴식공간 및 화장실 편의성, 부대시설, 안내데스크, 안전, 편의시설, 주차장, 안내표지판, 웹 사이트)을 제외한 15개 항목으로 4개의 요인이 추출되어 외부환경, 회의시설, 부가시설, 인적 서비스로 명명하였다. 각각의 고유치를 살펴보면 인적 서비스 4.989, 회의시설 2.191, 외부환경 1.221, 부가시설 1.192로 나타났으며 총 분산설명력은 63.961%로 나타났다. 신뢰도 분석결과 신뢰도는 0.68~0.86의 신뢰도 계수(Cronbach' α)로 확인되어 신뢰성에 문제가 없는 것으로 확인되었다. 각 요인별 신뢰도 계수는 인적 서비스(.861)가 가장 높았으며 회의시설(.762), 외부환경(.724), 부가시설(.685)순으로 나타났다. KMO값은 .846로 매우 우수한 수준이며 15개 항목에 대한 Bartlett의 구형성 검정치도 1391.725로 나타나 요인분석 적용이 매우 타당함을 보여주고 있다.

<표 4-2> 전시컨벤션센터 속성의 중요도에 대한 신뢰도 및 타당성 검증

요인명	변수	중요도					
		요인적재량	공통성	항목 제거시 신뢰도 계수	분산 설명력 (%)	고유치	신뢰도 계수
인적 서비스	회의전문성	.832	.726	.817	33.263	4.989	.861
	신속대처성	.810	.684	.823			
	예의 및 친절	.784	.690	.826			
	외국어 능력	.729	.569	.854			
	고객의견 진지성	.711	.589	.840			
회의시설	컨벤션홀 방음 및 음향시설	.809	.708	.658	14.608	2.191	.762
	컨벤션홀 온도 및 조명	.697	.618	.702			
	컨벤션홀 규모 및 다양성	.683	.527	.746			
	컨벤션홀 청결성	.659	.584	.710			
외부환경	컨벤션센터 주위경관	.834	.709	.638	8.140	1.221	.724
	컨벤션센터 위치	.778	.673	.612			
	컨벤션센터 교통접근성	.726	.595	.661			
부가시설	매점에서 기념품 판매	.788	.663	.634	7.950	1.192	.685
	컨벤션센터내 레스토랑 서비스	.718	.701	.503			
	식음료 질 및 다양성	.699	.556	.640			

총 분산설명력 = 63.961% KMO = .846 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 1391.725$ 유의확률 = .000

(2) 전시컨벤션센터 속성 만족도에 대한 신뢰도 및 타당성 검증

전시컨벤션센터 속성의 만족도에 대한 요인분석 결과 <표 4-3>과 같이 4개의 요인으로 추출되었으며 각각의 요인명을 외부환경, 회의시설, 부가시설, 인적 서비스로 명명하였다. 고유치를 살펴보면 인적서비스 5.648, 회의시설 1.700, 부가시설 1.244, 외부환경 1.071로 나타났으며 총 분산설명력은 65.073%로 측정항목의 타당성을 보여주고 있다. 신뢰도 계수는 모두 0.6이상으로 인적 서비스가 .833으로 신뢰도 계수가 높았으며 부가시설은 .657로 4개의 요인 중 가장 낮게 확인되었다. KMO값은 .880로 나타났다. 요인분석 모형의 적합성 테스트인 Bartlett의 구형성 검정치에서도 유의한 것으로 확인되었다.

<표 4-3> 전시컨벤션센터 속성의 만족도에 대한 신뢰도 및 타당성 검증

요인명	변수	만족도					
		요인적재량	공통성	항목 제거시 신뢰도 계수	분산 설명력 (%)	고유치	신뢰도 계수
인적 서비스	회의전문성	.790	.721	.772	37.650	5.648	.833
	고객의견 진지성	.763	.693	.782			
	예의 및 친절	.736	.688	.780			
	신속대처성	.709	.665	.785			
	외국어 능력	.595	.410	.867			
회의시설	컨벤션홀 방음 및 음향시설	.785	.685	.762	11.993	1.700	.813
	컨벤션홀 규모 및 다양성	.728	.620	.774			
	컨벤션홀 청결성	.695	.628	.750			
	컨벤션홀 온도 및 조명	.693	.588	.772			
부가시설	컨벤션센터내 레스토랑 서비스	.757	.730	.675	8.293	1.244	.801
	식음료 질 및 다양성	.750	.710	.737			
	매점에서 기념품 판매	.747	.678	.771			
외부환경	컨벤션센터 위치	.815	.709	.410	7.137	1.071	.657
	컨벤션센터 주위경관	.812	.719	.577			
	컨벤션센터 교통접근성	.630	.515	.676			

총 분산설명력 = 65.073% KMO = .880 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 1540.661$ 유의확률 = .000

2. 가설검증

1) 연구가설 1의 검증

전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도간에는 유의한 차이가 있다는 연구가설을 검증하기 위해 대응표본 t검증(paired t-test)을 실시하였다. <표 4-4>에서 보는바와 같이 전시컨벤션센터 속성 15개 변수 모두 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. ‘매점에서 기념품 판매’ 변수는 $p < 0.01$ 수준에서 유의하며 나머지

변수들은 $p < 0.001$ 수준에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다.

전시컨벤션센터 속성의 중요도는 종사자들의 예의 및 친절(4.3477)이 가장 중요한 것으로 조사되었으며 컨벤션홀 청결성(4.2695), 직원들의 신속대처성(4.1953), 직원들의 회의전문성(4.1719), 직원들의 외국어능력(4.0859)과 컨벤션홀 방음 및 음향시설(4.0859)의 순이었다. 만족도는 컨벤션센터 교통접근성(4.3711)이 가장 만족도가 높은 것으로 나타났으며 컨벤션센터 위치(4.2656), 컨벤션센터 주위경관(3.9805), 종사자들의 예의 및 친절(3.7305), 컨벤션홀 청결성(3.7266) 순으로 나타났다.

<표 4-4> 측정항목별 전시컨벤션센터 속성의 중요도 만족도 차이

측정항목	중요도			만족도			t값	유의확률
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위		
컨벤션센터 위치	3.6289	.88947	13	4.2656	.79196	2	-11.089	.000***
컨벤션센터 주위경관	3.5313	.91555	14	3.9805	.79927	3	-7.020	.000***
컨벤션센터 교통접근성	3.7695	1.00079	10	4.3711	.81589	1	-9.035	.000***
컨벤션홀 규모 및 다양성	4.0508	.83628	8	3.6563	.94090	7	6.412	.000***
컨벤션홀 온도 및 조명	3.9844	.86758	9	3.6172	.87780	8	6.333	.000***
컨벤션홀 청결성	4.2695	.77814	2	3.7266	.91364	5	9.494	.000***
컨벤션홀 방음 및 음향시설	4.0859	.84970	5	3.6602	.84814	6	7.569	.000***
식음료 질 및 다양성	3.7305	.94641	11	3.1094	1.02314	13	9.347	.000***
컨벤션센터내 레스토랑 서비스	3.6680	.89174	12	2.9922	.95791	14	10.317	.000***
매점에서 기념품 판매	3.0469	1.09085	15	2.8750	.97418	15	2.820	.005**
외국어 능력	4.0859	.84042	5	3.2109	.89137	12	12.657	.000***
예의 및 친절	4.3477	.78730	1	3.7305	.98698	4	9.416	.000***
회의전문성	4.1719	.81755	4	3.5234	.92006	10	10.963	.000***
고객의견 진지성	4.0703	.79886	7	3.4648	.85791	11	10.088	.000***
신속대처성	4.1953	.82660	3	3.5508	.89298	9	10.279	.000***

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

전시컨벤션센터 속성의 중요도 만족도 차이를 요인별로 나타내면 <표 4-5>과 같다. 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도간의 차이를 확인하기 위해 대응표본 t검증을 한 결과 4개의 속성요인 모두 $p < 0.001$ 수준에서 유의한 차이가 있는

것으로 확인되었다. t값을 살펴보면 회의시설, 부가시설, 인적 서비스의 t값이 정(+)
의 값을 나타내고 있어 중요도가 만족도 보다 높은 것으로 나타났으며 외부환
경 요인은 음(-)의 값으로 만족도가 중요도 보다 높게 나타났다. 컨벤션센터 속
성 중에서 중요도와 만족도간의 차이가 가장 큰 속성은 인적서비스이며 외부환
경, 부가시설, 회의시설 순으로 확인되었다.

백스코 전시컨벤션센터의 물리적 환경을 측정한 최주호(2004)의 선행연구를 살
펴보면 전시컨벤션센터의 요인구성에 있어서 접근/분위기 요인이 우선적으로 구
성되어 입지측면인 외부환경이 무엇보다 중요하다고 설명하였다. 따라서 본 연구
의 결과와는 차이를 나타내고 있었으며 참가자들의 만족에 가장 강한 영향을 미
치는 것은 접근/분위기 요인으로 본 연구의 결과와 동일하다는 것을 확인할 수
있었다.

<표 4-5> 요인별 전시컨벤션센터 속성의 중요도 만족도 차이

요인	중요도		만족도		중요도 만족도 차이	t값	유의확률
	평균	순위	평균	순위			
외부환경	3.6432	3	4.2057	1	-.5625	-11.327	.000***
회의시설	4.0977	2	3.6650	2	.43262	10.598	.000***
부가시설	3.4818	4	2.9922	4	.48958	10.377	.000***
인적 서비스	4.1742	1	3.4961	3	.67812	13.449	.000***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

참가자에 따라 전시컨벤션센터 속성의 중요도 만족도 순위를 분석한 결과는
<표 4-6>와 같다. 내국인과 외국인 참가자 모두 종사자의 예의 및 친절을 가장
중요한 요소로 인식하였다. 내국인 참가자의 경우 컨벤션홀 청결성, 직원들의 신
속대처성, 직원들의 외국어 능력 등의 순으로 나타났으며 외국인 참가자의 경우
직원들의 회의 전문성, 직원들의 식속대처성과 컨벤션홀 청결성의 순으로 확인되
었다. 매점에서의 기념품 판매는 참가자들 모두에게 가장 낮은 중요도로 인식되
었다. 참가자들의 전시컨벤션센터 요소들은 외국인 참가자가 내국인 참가자 보다
더 중요하게 고려하고 있음을 확인할 수 있었다.

<표 4-6> 내국인·외국인 전시컨벤션센터 속성의 중요도 분석 순위

측정항목	내국인			외국인		
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위
컨벤션센터 위치	3.3307	.84567	14	3.9225	.83491	12
컨벤션센터 주위경관	3.3465	.93756	13	3.7132	.85872	14
컨벤션센터 교통접근성	3.5591	1.06647	10	3.9767	.88799	11
컨벤션홀 규모 및 다양성	3.8976	.88043	8	4.2016	.76424	5
컨벤션홀 온도 및 조명	3.7795	.76546	9	4.1860	.91658	7
컨벤션홀 청결성	4.2205	.78592	2	4.3178	.77039	3
컨벤션홀 방음 및 음향시설	3.9685	.89031	6	4.2016	.79431	5
식음료 질 및 다양성	3.4331	1.02810	11	4.0233	.75483	10
컨벤션센터내 레스토랑 서비스	3.4173	.86777	12	3.9147	.84808	13
매점에서 기념품 판매	2.7795	.98330	15	3.3101	1.13053	15
외국어 능력	4.0157	.88178	4	4.1550	.79500	9
예의 및 친절	4.2598	.89276	1	4.4341	.65960	1
회의전문성	4.0079	.84041	5	4.3333	.76376	2
고객의견 진지성	3.9606	.81066	7	4.1783	.77510	8
신속대처성	4.0709	.89248	3	4.3178	.73935	3

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

내국인 참가자와 외국인 참가자의 전시컨벤션센터 속성 만족도 순위를 분석한 결과 <표 4-7>와 같이 확인되었다. 내국인·외국인 참가자들은 컨벤션센터의 교통 접근성, 컨벤션센터 위치에서 가장 높은 만족도를 나타내고 있었으며 그 다음 만족하는 요소로는 내국인은 컨벤션센터 주위경관이었으며 내국인은 종사자들의 예의 및 친절로 차이를 보이고 있었다. 매점에서 기념품 판매는 중요도와 같이 가장 낮은 만족도로 확인되었다.

<표 4-7> 내국인·외국인 전시컨벤션센터 속성의 만족도 분석 순위

측정항목	내국인			외국인		
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위
컨벤션센터 위치	4.1339	.82001	2	4.3953	.74392	2
컨벤션센터 주위경관	3.8898	.85661	3	4.0698	.73086	4
컨벤션센터 교통접근성	4.3228	.88982	1	4.4186	.73631	1
컨벤션홀 규모 및 다양성	3.3307	.90899	7	3.9767	.86119	6
컨벤션홀 온도 및 조명	3.3307	.70210	7	3.8992	.94244	10
컨벤션홀 청결성	3.4173	.84928	4	4.0310	.87445	5
컨벤션홀 방음 및 음향시설	3.3937	.78838	5	3.9225	.82550	7
식음료 질 및 다양성	2.8740	.99994	13	3.3411	.99606	12
컨벤션센터내 레스토랑 서비스	2.7165	.89883	14	3.2636	.93974	13
매점에서 기념품 판매	2.5827	.92102	15	3.1628	.94200	14
외국어 능력	3.2913	.86474	9	3.1318	.91327	15
예의 및 친절	3.3465	.96262	6	4.1085	.85914	3
회의전문성	3.1339	.80042	12	3.9070	.87000	9
고객의견 진지성	3.1417	.81381	11	3.7829	.78024	11
신속대처성	3.1732	.77761	10	3.9225	.84421	7

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

2) 연구가설 2의 검증

전시컨벤션센터 속성의 중요도는 내국인·외국인 참가자에 따라 유의한 차이가 있다는 연구가설의 검증은 <표 4-8>에서 보이는 바와 같이 독립표본 t검증 분석을 실시하였다. 그 결과 외부환경과 부가시설이 p<0.001 유의수준에서 차이가 있는 것으로 나타나 [가설 2]는 부분채택 되었다. 전시컨벤션센터 속성 중 외부환경 속성은 외국인이 평균 3.8708로 내국인 평균 3.4121보다 높게 나와 내국인 보다 외국인 참가자들이 외부환경을 중요하게 고려하는 것으로 나타났으며 부가시설 속성도 외국인 평균 3.7494, 내국인 평균 3.2100으로 외국인이 부가시설을 더 중요하게 고려함을 확인할 수 있었다.

<표 4-8> 전시컨벤션센터 속성의 내국인 외국인 중요도 차이분석

구분		표본수	평균	표준편차	t값	유의확률
외부환경	내국인	127	3.4121	.73757	-4.228	.000***
	외국인	129	3.8708	.69636		
회의시설	내국인	127	3.9665	.59208	-1.378	.169
	외국인	129	4.2267	.65434		
부가시설	내국인	127	3.2100	.70997	-5.186	.000***
	외국인	129	3.7494	.72891		
인적 서비스	내국인	127	4.0630	.68299	-1.600	.111
	외국인	129	4.2837	.60451		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

3) 연구가설 3의 검증

전시컨벤션센터 속성의 만족도는 내국인·외국인 참가자에 따라 유의한 차이가 있다는 [가설 3]을 확인하기 위하여 독립표본 t검증을 실시하였다. 그 결과 <표 4-9>에서 확인할 수 있듯이 회의시설과 인적 서비스는 p<0.001 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 부가시설은 p<0.05 유의수준에서 차이가 있는 것으로 확인되었으며 외부환경은 내국인과 외국인 참가자에 따라 유의한 차이가 없다고 나타나 [가설 3]은 부분채택 되었다. 회의시설은 외국인 평균 3.9574, 내국인 평균 3.3681로 확인되었고 인적 서비스 외국인 평균 3.7705, 내국인 평균 3.2173으로 외국인이 내국인보다 만족도가 높은 것으로 조사되었다. 부가시설 또한 외국인 평균 3.2558과 내국인 평균 2.7244로 외국인의 만족도가 내국인에 비해 더 높은 것을 확인할 수 있었다.

<표 4-9> 전시컨벤션센터 속성의 내국인 외국인 만족도 차이분석

구분		표본수	평균	표준편차	t값	유의확률
외부환경	내국인	127	4.1155	.63465	-1.252	.212
	외국인	129	4.2946	.59018		
회의시설	내국인	127	3.3681	.58233	-6.120	.000***
	외국인	129	3.9574	.71815		
부가시설	내국인	127	2.7244	.77105	-2.375	.018*
	외국인	129	3.2558	.81064		
인적 서비스	내국인	127	3.2173	.64588	-4.515	.000***
	외국인	129	3.7705	.65388		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4) 연구가설 4의 검증

전시컨벤션센터 속성의 중요도는 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미친다는 [가설 4]를 검증하기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 <표 4-10>와 같이 인적 서비스, 회의시설, 외부환경, 부가시설 속성 모두 $p < 0.001$, $p < 0.05$ 유의수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 [가설 4]는 채택되었다. 회귀모형의 F값은 27.987 으로 유의수준 $p < 0.001$ 에서 통계적으로 유의한 결과를 보이고 있으며 수정된 R^2 은 .297로 29.7%의 설명력을 보이며 약한 상관관계를 가지고 있다. t값이 높은 변수일수록 종속변수를 예측하는 공헌도가 높다고 할 수 있으므로 전반적인 만족도에 영향을 미치는 독립변수 중에서 외부환경($t=9.100$), 회의시설($t=3.896$), 인적 서비스($t=2.794$), 부가시설($t=2.388$) 순으로 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-10> 전시컨벤션센터 속성의 중요도가 전반적인 만족도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 회귀계수(B)		표준화계수	t값	유의확률
		B	표준오차	Beta		
전반적인 만족도	상수	3.660	.043		84.181	.000
	인적 서비스	.122	.044	.147	2.794	.006**
	회의시설	.170	.044	.205	3.896	.000***
	외부환경	.396	.044	.478	9.100	.000***
	부가시설	.104	.044	.125	2.388	.018*

R²=.308 , 수정된 R²=.297 , F=27.873 , p=.000 , Durbin-Watson=1.903

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

(1) 세부가설 1의 검증

내국인 참가자 전시컨벤션센터 속성 중요도는 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미친다는 <세부가설 4-1>을 검증하기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 <표 4-11>에서 보는바와 같이 내국인 참가자는 외부환경이 p<0.001 유의수준에서 베타값이 .265를 나타냈으며 회의시설은 p<0.05 수준에서 .133 베타값을 나타내 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석 되었다. 회귀모형의 F값 7.114 으로 유의수준 p<0.001에서 통계적으로 유의한 결과를 보이고 있으며 독립변수가 종속변수인 전반적인 만족도를 16.3% 설명력으로 낮은 설명력과 적은 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다.

<표 4-11> 내국인 참가자 속성의 중요도가 전반적인 만족도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 회귀계수(B)		표준화계수	t값	유의확률
		B	표준오차	Beta		
전반적인 만족도	상수	3.409	.058		58.588	.000
	인적 서비스	.078	.058	.109	1.332	.185
	회의시설	.133	.058	.186	2.277	.025*
	외부환경	.265	.058	.370	4.537	.000***
	부가시설	.056	.058	.078	.955	.341

$R^2=.189$, 수정된 $R^2=.163$, $F=7.114$, $p=.000$, Durbin-Watson=2.015

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

(2) 세부가설 2의 검증

외국인 참가자의 전시컨벤션센터 속성의 중요도는 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 <세부가설 4-2>의 결과는 <표 4-12>과 같은 결과로 나타났다. 외국인 참가자는 외부환경 서비스 $p<0.001$ 유의수준에서 유의한 영향을 미치는 것을 제외하고 인적 서비스, 회의시설 서비스, 부가시설 서비스는 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 회귀식에 대한 통계적 유의성을 검증하는 F통계량 값은 13.023으로 $p<0.001$ 유의수준에서 유의성이 있다고 볼 수 있으며 수정된 R^2 은 .273로 27.3%의 설명력을 보이고 있다. 그러므로 외국인 참가자가 전반적인 만족에 미치는 정도가 내국인 참가자 보다 더 큰 영향을 미치고 있었다.

<표 4-12> 외국인 참가자 속성의 중요도가 전반적인 만족도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 회귀계수(B)		표준화계수	t값	유의확률
		B	표준오차	Beta		
전반적인 만족도	상수	.624	.546		1.143	.255
	인적 서비스	.128	.143	.095	.894	.373
	회의시설	.132	.128	.100	1.032	.304
	외부환경	.587	.102	.475	5.751	.000***
	부가시설	-.024	.121	-.021	-.201	.841

$R^2=.296$, 수정된 $R^2=.273$, $F=13.023$, $p=.000$, Durbin-Watson=1.842

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

3. 중요도-만족도(IPA) 분석

1) 내국인 참가자 전시컨벤션센터 속성의 중요도-만족도 분석

중요도-만족도 분석에 있어서 X축과 Y축의 중심점은 평균값, 중앙값, 피어슨 상관계수, 스페어만 순위상관계수 등을 이용하여 값을 도출 할 수 있다. 본 연구에서는 관광분야 대부분 연구에서 주로 사용하는 X축과 Y축의 평균값으로⁹⁰⁾ 내국인 참가자들의 전시컨벤션센터 속성에 대한 중요도-만족도를 분석하였다. 그 결과 <표 4-13>와 같은 결과로 나타났다. 내국인 참가자의 중요도 평균값 3.74, 만족도 평균값 3.34를 이용하여 중요도 만족도 분석을 실행하였다.

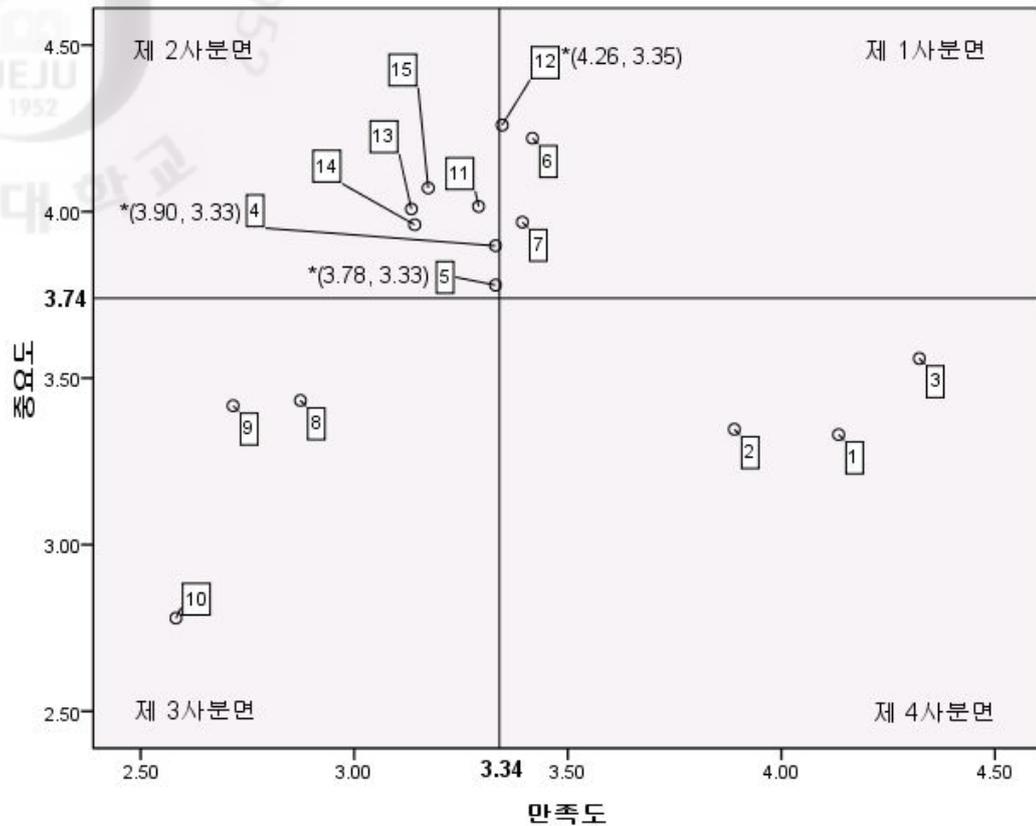
90) 고미영·박시사·양성수(2010). 전계논문.

<표 4-13> 내국인 참가자 속성의 중요도-만족도 평균값

	N	최소값	최대값	평균	표준편차
중요도	15	2.75	4.26	3.74	.41
만족도	15	2.58	4.32	3.34	.48

<그림 4-1>과 <표 4-14>에서 제시된 바와 같이 1사분면에 위치한 전시컨벤션센터 속성들은 컨벤션홀 청결성, 컨벤션홀 방음 및 음향시설, 종사자들의 예의 및 친절 이며 2사분면에 속한 항목들은 컨벤션홀 규모 및 다양성, 컨벤션 온도 및 조명, 직원들의 외국어 능력, 직원들의 회의 전문성, 고객의견 진지성, 직원들의 신속 대처성의 문항들이다. 3사분면에는 식음료 질 및 다양성, 컨벤션센터내 레스토랑 서비스, 매점에서의 기념품 판매로 나타났으며 4사분면에는 컨벤션센터 위치, 컨벤션센터 주위경관, 컨벤션센터 교통 접근성의 외부환경 속성들이 위치하고 있다.

<그림 4-1> 내국인 참가자 전시컨벤션센터 속성의 중요도-만족도 분석



<표 4-14> 전시컨벤션센터 내국인 참가자 속성의 중요도-만족도 분석결과

구분	전시컨벤션센터 속성 중요도-만족도
제 1사분면(유지)	⑥ 컨벤션홀 청결성 ⑦ 컨벤션홀 방음 및 음향시설 ⑫ 종사자들의 예의 및 친절
제 2사분면(집중)	④ 컨벤션홀 규모 및 다양성 ⑤ 컨벤션 온도 및 조명 ⑪ 직원들의 외국어 능력 ⑬ 직원들의 회의 전문성 ⑭ 고객의견 진지성 ⑮ 직원들의 신속 대처성
제 3사분면(저 순위)	⑧ 식음료 질 및 다양성 ⑨ 컨벤션센터내 레스토랑 서비스 ⑩ 매점에서의 기념품 판매
제 4사분면(과잉)	① 컨벤션센터 위치 ② 컨벤션센터 주위경관 ③ 컨벤션센터 교통 접근성

2) 외국인 참가자 전시컨벤션센터 속성의 중요도-만족도 분석

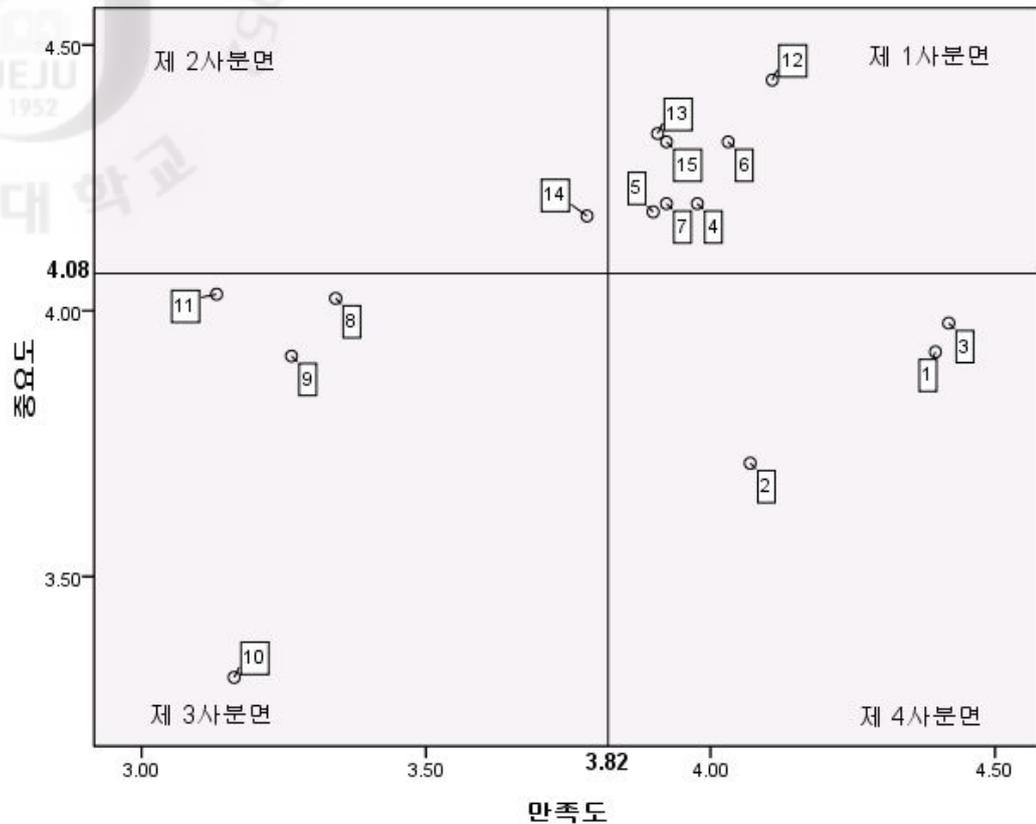
외국인 참가자들을 대상으로 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도를 분석한 결과 <그림 4-2>와 <표 4-16>과 같이 나타났으며 외국인 중요도 평균값과 만족도 평균값은 <표 4-15>에서 제시된 것처럼 4.08, 3.82로 X축과 Y축의 중심값으로 이용하였다.

<표 4-15> 외국인 참가자 속성의 중요도-만족도 평균값

	N	최소값	최대값	평균	표준편차
중요도	15	2.67	4.93	4.08	.50
만족도	15	2.07	4.93	3.82	.53

중요도-만족도 분석결과를 살펴보면, 1사분면에 위치한 전시컨벤션센터 속성들은 컨벤션홀 규모 및 다양성, 컨벤션홀 온도 및 조명, 컨벤션홀 청결성, 컨벤션홀 방음 및 음향시설, 종사자들의 예의 및 친절, 직원들의 회의 전문성, 직원들의 신속 대처성이며 2사분면에 속한 항목들은 직원들의 외국어 능력과 직원들의 고객 의견 진지성 문항이다. 3사분면에는 식음료 질 및 다양성, 컨벤션센터내 레스토랑 서비스, 매점에서의 기념품 판매로 나타났으며 4사분면에는 컨벤션센터 위치, 컨벤션센터 주위경관, 컨벤션센터 교통 접근성의 속성들이 위치하고 있다.

<그림 4-2> 외국인참가자 전시컨벤션센터 속성의 중요도-만족도



<표 4-16> 전시컨벤션센터 외국인 참가자 속성의 중요도-만족도 분석결과

구분	전시컨벤션센터 속성 중요도-만족도
제 1사분면(유지)	④ 컨벤션홀 규모 및 다양성 ⑤ 컨벤션 온도 및 조명 ⑥ 컨벤션홀 청결성 ⑦ 컨벤션홀 방음 및 음향시설 ⑫ 종사자들의 예의 및 친절 ⑬ 직원들의 회의 전문성 ⑮ 직원들의 신속 대처성
제 2사분면(집중)	⑪ 직원들의 외국어 능력 ⑭ 고객의견 진지성
제 3사분면(저 순위)	⑧ 식음료 질 및 다양성 ⑨ 컨벤션센터내 레스토랑 서비스 ⑩ 매점에서의 기념품 판매
제 4사분면(과잉)	① 컨벤션센터 위치 ② 컨벤션센터 주위경관 ③ 컨벤션센터 교통 접근성

4. 분석결과의 요약 및 시사점

1) 분석결과의 요약

본 연구는 컨벤션산업에서 핵심 역할을 하는 전시컨벤션센터의 속성에 관한 연구로서 의료국제학술대회에 참가하는 내국인과 외국인들을 대상으로 실시하였다. 또한 전시컨벤션센터 속성에 관한 중요도와 만족도를 측정하고 비교분석함으로써 부산 벅스코 전시컨벤션센터 서비스에 관하여 평가를 하기 위함이다. 문헌 연구를 통하여 전시컨벤션센터의 속성에 대한 이론을 정립하였으며 경험연구를 통해 내국인·외국인 참가자들이 중요하게 인식하는 속성과 만족도에 대한 차이를 확인 할 수 있었다.

경험연구를 위해 2011년 8월 26일부터 2011년 9월 30일까지 벅스코에서 개최한 ‘아시아·태평양 지역 에이즈 학술 대회’에 참가하는 내국인과 외국인들을 대상으로 내국인 150부 외국인 150부, 총 300부의 설문지를 배포하였고 응답이 불성실한 설문지를 44부를 제외한 내국인 127부, 외국인 129부를 분석에 사용하였다. 실증분석에서 수집된 표본의 일반적인 사항을 파악하기 위해 빈도분석과 전시컨벤션센터 속성의 신뢰도 및 타당성을 측정하기 위하여 요인분석을 하였다. 본 연구의 가설을 검증하기 위해 대응표본 t-test, 독립표본 t-test, 다중 회귀분석, 그리고 마지막으로 IPA분석을 실시하였으며 분석내용 및 결과는 다음과 같다.

첫째, 내국인 표본의 성별은 남성이 73명(57.5%), 여성이 54명(42.5%)으로 남성이 여성보다 많았으며 연령은 20대와 30대가 높은 비율로 확인되었다. 조사 대상자들의 학력은 주로 대학교 재학 중이거나 대학교 졸업이상의 고학력으로 나타났다. 거주지의 경우 부산과 경남지역이 절반 이상을 차지하였으며 직업은 전문직 및 자유직 그리고 학생이 높은 비율을 차지하고 있었다. 내국인 표본의 일반적인 사항 중 방문경험을 분석한 결과 벅스코 방문경험과 국내 다른 지역 컨벤션센터 방문경험은 3회 이상이라는 응답자가 61명(48%), 41명(32.3%)으로 조사되었다.

외국인 참가자의 일반적인 사항을 분석한 결과 성별에서는 남성이 높았으며 연령은 30대와 40대가 높은 비율을 차지하고 있었다. 교육수준의 경우 대부분의 응답자가 대학 졸업과 대학 졸업 이상으로 높은 수준의 학력을 가지고 있었으며 거주지별로는 태국 28명(21.7%)으로 가장 높게 조사되었다. 직업의 경우 전문직 및 자유직 35명(27.1%), 사무직 33명(25.6%)이 비슷한 비율을 나타내고 있었다. 이전의 벅스코 방문경험과 한국의 다른 지역 컨벤션센터의 방문경험에 대한 응답은 없다가 91명(70.5%), 111명(86.0%)로 가장 높게 나타났다.

둘째, 선행연구를 바탕으로 설정한 연구가설의 검증한 결과를 살펴보면 연구가설 1인 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도간에는 유의한 차이가 있을 것인가에 대하여 알아보기 위해 대응표본 t검증을 실시하였다. 전시컨벤션센터 속성 15개 변수 모두 $p < 0.01$ 과 $p < 0.001$ 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 전시컨벤션센터 속성의 중요도는 내국인·외국인 참가자에 따라 유의한 차이가 있다는 가설 2의 검증을 위해 독립표본 t검증 분석을 실시하였으며 그 결과 외부환경과 부가시설에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연구가설 3인 전시컨벤션센터 속성의 만족도는 내국인·외국인 참가자에 따라 유의한 차이가 있을 것인가에 대하여 알아본 결과 외부환경을 제외한 회의시설, 부가시설, 인적 서비스가 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 참가자의 전시컨벤션센터 속성의 중요도가 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미친다는 연구가설 4를 분석한 결과 전시컨벤션센터 속성의 중요도(외부환경, 회의시설, 부가시설, 인적 서비스) 모두 전반적인 만족도에 영향을 주었다. 또한 내국인 외국인 참가자들의 전반적인 만족도에 미치는 영향관계에서 수정된 R^2 이 낮은 설명력을 보이고 있었으며 외국인이 내국인 참가자 보다 전반적인 만족도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

마지막으로 내국인과 외국인 참가자들의 IPA를 분석한 결과 내국인의 경우 ‘컨벤션홀 청결성’, ‘컨벤션홀 방음 및 음향시설’, ‘종사자들의 예의 및 친절’의 속성에 대해서는 비교적 높은 중요도와 높은 만족도를 나타내고 있었다. 하지만 ‘컨벤션홀 규모 및 다양성’, ‘컨벤션 온도 및 조명’, ‘직원들의 외국어 능력’, ‘직원들의 회의 전문성’, ‘고객의견 진지성’, ‘직원들의 신속 대처성’의 문항들은 중요도는 높게 나타났지만 만족도는 낮은 것으로 확인되었으며 전체적으로 인적 서비스

스에 대한 개선과 노력이 필요한 것으로 나타났다. 외국인의 경우 높은 중요도와 만족도를 나타낸 속성으로 ‘컨벤션홀 규모 및 다양성’, ‘컨벤션홀 온도 및 조명’, ‘컨벤션홀 청결성’, ‘컨벤션홀 방음 및 음향시설’, ‘종사자들의 예의 및 친절’, ‘직원들의 회의 전문성’, ‘직원들의 신속 대처성’이 지속적으로 유지 및 관리해야할 문항으로 제시되었으며 ‘직원들의 외국어 능력’과 ‘직원들의 고객의견 진지성’ 문항은 높은 중요도라고 인식되지만 낮은 만족도가 나타나 신속히 개선되어야 할 사항으로 확인되었다. 3사분면에 포함된 속성들로는 ‘식음료 질 및 다양성’, ‘컨벤션센터내 레스토랑 서비스’, ‘매점에서의 기념품 판매’로 낮은 중요도와 만족도의 항목들이며 마지막으로 4사분면에의 낮은 중요도와 높은 만족도를 나타내는 속성으로는 컨벤션센터 위치, 컨벤션센터 주위경관, 컨벤션센터 교통 접근성이 도출되었다.

전시컨벤션센터 속성 중 ‘회의시설’과 ‘인적 서비스’에서 내국인과 외국인 참가자간에 차이를 보였으며 내국인 참가자가 외국인 참가자보다 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도를 낮게 인식하고 만족하는 것으로 나타났다. 이는 전시컨벤션센터 속성을 평가하는데 있어서 내국인 참가자들이 자문화의 서비스에 관하여 더욱 비판적 사고를 가지고 있으며 이와 반대로 외국인 참가자들은 전시컨벤션센터 속성에 관하여 포용(包容)적인 사고와 시각을 가지고 있다고 할 수 있을 것이다.

이상 본 논문에서 설정한 연구가설들의 검증결과를 요약하면 <표 4-12>과 같다.

<표 4-17> 가설검증 결과 요약

연구가설	내용	채택여부	
가설1	전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도간에는 유의한 차이가 있을 것이다.	채택	외부환경, 회의시설, 부가시설, 인적서비스
가설2	전시컨벤션센터 속성의 중요도는 내국인·외국인 참가자에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.	채택	외부환경, 부가시설
		기각	회의시설, 인적서비스
가설3	전시컨벤션센터 속성의 만족도는 내국인·외국인 참가자에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.	채택	회의시설, 부가시설, 인적서비스
		기각	외부환경
가설4	전시컨벤션센터 속성의 중요도는 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택	외부환경, 회의시설, 부가시설, 인적서비스
세부가설 4-1	내국인 참가자 전시컨벤션센터 속성 의 중요도는 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택	외부환경, 회의시설
		기각	부가시설, 인적서비스
세부가설 4-2	외국인 참가자 전시컨벤션센터 속성 의 중요도는 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택	외부환경
		기각	회의시설, 부가시설, 인적서비스

2) 분석결과의 시사점

컨벤션산업의 급격한 성장과 함께 국가들 간의 컨벤션 유치 경쟁이 치열해지고 있으며 국가 내 지역의 컨벤션센터들 또한 고객유치를 위해 높은 경쟁을 하고 있는 실정이다. 전시컨벤션센터 속성을 이해하는 것은 벅스코 뿐만 아니라 다른 지역 컨벤션센터의 발전 방향과 마케팅 관점에서의 참가자 경향을 파악하여 참가자들의 만족을 극대화시키고 소비촉진을 하는데 중요한 요소가 될 것이다. 따라서 전시컨벤션센터에서 제공하는 서비스는 필수적이며 동시에 참가자들이 중요하게 고려하는 속성과 만족도를 확인할 필요가 있다. 이에 본 연구는 검증된 내용을 바탕으로 구체적인 시사점을 살펴보면 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 전문 컨벤션센터에서 회의시설과 같은 하드웨어 측면은 국제회의를 개최하는 컨벤션센터에서는 기본적으로 갖추어야 하는 중요한 요소이다. 또한 의료국제 학술대회와 같은 특정 학회의 외국인과 내국인들은 전문직·고학력 참가자로

서 많은 컨벤션 참가 경험과 높은 기대수준 가지고 있다. 따라서 내국인과 외국인들 모두 중요하게 인식하는 회의시설에 있어서 불편함을 초래하지 않고 최대한의 지원 가능한 시설을 갖추고 있어야 한다. 또한 내국인 참가자의 경우 회의 시설 속성 중 ‘컨벤션홀 규모 및 다양성’, ‘컨벤션 온도 및 조명’ 요소는 낮은 만족도를 나타내고 있으므로 국내 참가자들이 원하는 회의시설에 맞는 기본적인 욕구를 충족시켜야 할 것이다.

둘째, 인적 서비스의 중요도는 내국인과 외국인들 모두 중요한 속성으로 인지하고 있었으며 약간의 차이를 보였지만 낮은 만족도를 가지고 있었다. 컨벤션센터는 국가적으로나 지역적 그리고 더 세부적인 특정집단에서도 인정받을 수 있는 서비스를 제공해야 한다. 국제회의 즉 의료국제학술대회는 상당한 능력과 전문지식을 요구하는 국제학회이다. 그러므로 인적 서비스에 대한 만족도를 높이기 위해서는 관련 업계에 종사하는 직원 채용과 국제회의 개최하기 전 종사원들에 대한 사전교육이 무엇보다 필요하다. 또한 향상된 인적 서비스를 위하여 컨벤션센터 자체만의 서비스 매뉴얼, 교육 프로그램, 전문 인력육성등 양질의 서비스를 개발하고 조직하여야 할 것이다.

셋째, 부가시설은 내국인 외국인 참가자들에게 낮은 중요도와 낮은 만족도로 나타났다. 대부분의 참가자들은 20-40대 연령의 고학력자들로 이들이 만족시킬 수 있는 부가시설을 마련할 필요가 있다. 식음료, 레스토랑, 기념품 판매와 같은 수익성제고의 시설뿐만 아니라 행사 후 프로그램 활성화 또한 필요하다. 전시컨벤션센터는 컨벤션센터가 위치한 지역문화를 조합하여 고유한 벅스코만의 문화를 창출해야하며 참가자에게 차별화된 연계 프로그램과 이벤트를 개발함으로써 한국문화의 다양한 면을 체험할 수 있는 노력이 필요할 것이다. 따라서 내국인과 외국인 참가자들에게 부가적인 가치를 줄 수 있는 물리적 서비스와 차별화된 프로그램이야말로 컨벤션센터의 경쟁우위를 확보할 수 있을 것이다.



V. 결론

1. 연구결과의 요약

컨벤션산업은 다양한 분야와 관련된 사업과 서비스가 통합된 종합산업이자 지식과 정보 공유 그리고 소비를 촉진하는 지식기반산업이다. 그중에서 전시컨벤션센터는 컨벤션에 참가하는 참가자들을 위하여 기반시설 뿐만 아니라 식음료 및 여러 특별서비스를 제공하는 핵심공간으로 컨벤션산업에서 중요한 역할을 담당한다.

본 연구에서는 한국에서 최초로 개최한 ‘제10차 아시아·태평양 지역 에이즈 학술 대회’라는 특별한 의료학술 대회의 내국인·외국인 참가자를 대상으로 전시컨벤션센터 속성의 중요도를 파악하고 만족도와의 차이점을 검증하고자 하였다.

연구목적을 수행하고자 선행연구들에 근거하여 구체적인 연구 단위들을 도출하였으며 설문조사를 통하여 실증분석을 위한 자료를 수집하였다. 이를 바탕으로 도출된 분석 결과는 다음과 같다.

내국인과 외국인 조사 응답자의 인구 통계학 사항에서 성별의 비율은 남성이 여성보다 많았으며 연령은 20대, 30대, 40대가 가장 높은 비율을 보이고 있었다. 내국인 조사 대상자들의 학력은 대학교 재학 중과 대학교 졸업이상이 높은 비율을 차지하고 있었으며 외국인 경우 대부분의 응답자는 대학졸업과 대학 졸업 이상의 학력을 가지고 있었다. 내국인 대상의 절반 이상이 부산과 경남지역에 거주하였으며 외국인은 태국의 비율이 높은 것으로 나타났다. 직업은 내·외국인 모두 전문직 및 자유직 비율이 높은 것으로 조사되었다. 조사 응답자의 일반적인 사항인 이전의 백스코 방문경험과 한국의 다른 지역 컨벤션센터의 방문경험에 대한 응답에 내국인은 ‘3회 이상’, 외국인은 ‘없다’가 가장 높게 나타났다.

전시컨벤션센터 속성에 있어 중요하게 고려하는 항목으로는 종사자들의 예의 및 친절, 컨벤션홀 청결성, 직원들의 신속대처성 순으로 나타났으며 전시컨벤션

센터 속성의 만족도는 컨벤션센터 교통접근성이 가장 높은 것으로 나타났다. 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도간에는 유의한 차이를 검증하기 위하여 실시한 대응표본 t검증의 결과에 따르면 모든 측정항목이 유의한 차이를 보이는 것으로 확인되었다.

내국인·외국인 참가자에 따른 전시컨벤션센터 속성의 중요도 차이를 위해 독립표본 t검증 분석을 실시한 결과 내국인·외국인 참가자의 외부환경과 부가시설에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 전시컨벤션센터 속성의 만족도는 회의시설, 부가시설, 인적 서비스가 유의한 차이가 있는 것으로 조사되었다. 또한 내국인과 외국인 참가자의 중요도와 만족도를 비교한 결과에 의하면 내국인보다 외국인 참가자들이 중요도와 만족도 모두 높은 평균값을 나타냈다.

참가자의 전시컨벤션센터 속성의 중요도가 전반적인 만족도에 영향을 미치는 항목으로는 외부환경, 회의시설, 부가시설, 인적 서비스 모두 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 내국인과 외국인 참가자별로 전시컨벤션센터 속성의 중요도가 전반적인 만족도에 미치는 영향을 살펴본 결과 내국인은 회의시설, 외부환경이 영향을 미쳤으며 외국인 참가자는 외부환경 항목만 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

내국인과 외국인 참가자들의 IPA를 분석한 결과, 내국인의 경우 ‘컨벤션홀 청결성’, ‘컨벤션홀 방음 및 음향시설’, ‘종사자들의 예의 및 친절’의 속성들은 높은 중요도와 만족도를 나타냈다. 국제회의 개최지 경쟁력 연구에서 개최지를 선정시 고려되는 중요요인으로 회의시설, 부대시설, 등을 설명한 김의근(2010)과 회의시설과 ‘종업원의 친절’등의 인적서비스가 제1사분면에 위치하고 있는 이해련·김정만(2003)의 연구에서도 유사한 결과를 보인다고 할 수 있다.

하지만 ‘컨벤션홀 규모 및 다양성’, ‘컨벤션 온도 및 조명’, ‘직원들의 외국어 능력’, ‘직원들의 회의 전문성’, ‘고객의견 진지성’, ‘직원들의 신속 대처성’은 중요도에 비해 낮은 만족도로 조사되었다. 외국인의 경우 ‘컨벤션홀 규모 및 다양성’, ‘컨벤션홀 온도 및 조명’, ‘컨벤션홀 청결성’, ‘컨벤션홀 방음 및 음향시설’, ‘종사자들의 예의 및 친절’, ‘직원들의 회의 전문성’, ‘직원들의 신속 대처성’이 높은 중요도와 만족도로 조사되었으며, ‘직원들의 외국어 능력’과 ‘직원들의 고객의견 진지성’ 문항은 높은 중요도라고 인식되지만 낮은 만족도로 나타났다. 컨벤션 참가동

기(push-pull)요인과 컨벤션 서비스에 대한 중요도 만족도 관계를 분석한 김대관·조연·김학준(2010)의 선행연구에서는 회의시설과 인적 서비스 속성들이 높은 중요도와 만족도의 결과를 나타내어 본 연구와는 차이를 보이고 있었다.

제 3사분면에 위치하는 ‘식음료 질 및 다양성’, ‘컨벤션센터내 레스토랑 서비스’, ‘매점에서의 기념품 판매’ 속성의 부가시설은 윤승현(2010)연구와 일치하였으나 4사분면에는 컨벤션센터 위치, 컨벤션센터 주위경관, 컨벤션센터 교통 접근성의 외부환경 속성은 제 4분면에 위치하여 윤승현(2010)연구결과와는 차이를 보이고 있었다. 이와 같은 연구결과를 토대로 내국인과 외국인 참가자들은 전시컨벤션센터의 속성 중 ‘회의시설’과 ‘인적 서비스’ 부분을 중요성하게 인식하고 있음을 확인할 수 있었다.

본 연구는 의료국제학술대회에 참가하는 내국인과 외국인을 대상으로 그들이 중요하게 인식하는 전시컨벤션센터 속성과 그에 따른 만족도 차이에 관한 연구를 목적으로 수행되었다. 도출된 연구결과를 통해 벅스코 전시컨벤션센터를 포함한 국내 전문 컨벤션센터 마케팅계획에 유용한 정보를 제공함으로써 내국인과 외국인 참가자의 만족수준을 극대화하기 위해 구체적이고 실행 가능한 계획을 마련하고 컨벤션센터 운영 활성화에 유용한 전략적 시사점을 도출했다는 것에 중요한 역할을 할 것으로 기대한다.

2. 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구의 한계점과 이에 따른 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 외국인 연구대상이 아시아와 태평양 지역의 외국인 참가자 위주로 이루어 졌기 때문에 조사대상에 대한 연구결과를 일반화하는 것에 한계를 가진다. 또한 의료학회인 특정 학술회의 참가자에게 국한되어 벅스코 전시컨벤션센터 속성을 평가하였으므로 향후 연구에서는 상이한 목적으로 컨벤션센터를 이용하거나 참가하는 조사대상과 다른 지역의 컨벤션센터 서비스 속성을 비교분석 한다면 의미 있는 연구가 될 것이다.

둘째, 벅스코 전시컨벤션센터 속성의 중요도와 만족도 측정을 컨벤션센터 이용하기 전·후의 시점으로 나누어 실시하여야 타당성이 높은 결과를 얻을 수 있으나 조사상의 제약으로 회의 중간의 휴식시간과 마치는 시점에 두 가지를 동시에 실시하였다. 따라서 컨벤션센터를 이용하기 전과 후로 나누어 조사를 한다면 후속 연구에서는 정확한 연구결과를 도출할 수 있을 것이다.

따라서 향후연구는 앞에 언급되어진 연구의 한계점을 보완하고 문제점들을 개선하여 지속적인 연구를 바탕으로 국내 컨벤션센터의 세계화를 위해 끊임없이 노력하고 발전시켜나가야 할 것이다.



참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

- 강병서·김계수(2005). 『SPSS 17.0 사회과학 통계분석』, 한나래아카데미
- 서승진·윤은주(2002). 『컨벤션 산업론』, 영진닷컴
- 이광우(2001). 『국제회의 기획경영론』, 백산출판사
- 이정학(2004). 『경영실무론』, 기문사
- 정주영(2001). 『국제회의 경영론』, 학문사
- 정충영·최이규(2006). 『SPSSWIN을 이용한 통계분석』, 무역경영사
- 주상건(1999). 『한국 관광산업 육성전략』, 문지사
- 주현식(2003). 『컨벤션 실무기획과 마케팅』, 학문사
- 하동현(2006). 『관광학원론』, 한울출판사
- 한국관광학회(2009). 『관광학총론』, 백산출판사
- 홍성화·김의근(2006). 『컨벤션경영론』, (주)제주넷
- 황애익·송연숙·최혜진·손원경(2008). 『영유아·아동연구에서의 SPSS 자료 분석』, 창지사

2) 논문

- 고미영·박시사·양성수(2010). 제주지역 MICE 참가자 이벤트 프로그램 활성화 방안, 『한국관광·레저학회』, 22(6), pp.159-175.
- 고영훈(2001). 컨벤션센터(Convention Center) 복합화 계획방향에 관한 연구, 충남대학교 대학원 석사학위논문.
- 김규영(2006). 컨벤션센터 이용자의 지각된 환경단서, 내적반응, 행동의도와의

- 관계, 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 김대관·조연·김학준(2010). 컨벤션 참가자 참가동기와 컨벤션 서비스 중요도 만족도에 관한 연구, 『관광·레저연구』, 22(5), pp.263-281.
- 김성우(2008). 중요도-성취도 분석(IPA)을 이용한 관광지 매력성 평가-금강산 관광을 대상으로, 『관광연구논총』, 20(1), pp.101-115.
- 김의근(2010). 국제회의 개최지 선택요인을 고려한 경쟁력 평가 연구: 16개 시·도를 대상으로, 『한국관광·레저학회』, 22(3), pp.501-520.
- 김지은(2010). 외식업체 사회교육훈련 프로그램의 IPA분석 및 평가에 미치는 영향에 관한 연구, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김철원·김유현·이태숙(2008). AHP를 이용한 주최자의 컨벤션 개최지 선택요인에 관한 연구, 『관광연구저널』, 22(3), pp.113-127.
- 노경희·김창수(2006). 컨벤션 인적 서비스품질이 참가자 만족과 행동의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 21(2), pp.125-140.
- 도재운(2006). 컨벤션센터의 기능과 시설구성에 관한 연구-대전 컨벤션센터 개발과 관련하여, 한남대학교 사회문화대학원 석사학위논문.
- 박혜연·윤선영(2008). 호텔 컨벤션과 전문 컨벤션 시설의 참가자 만족도 연구, 『외식경영학회』, 11(4), pp.397-418.
- 백효기(2010). 컨벤션센터의 브랜드자산이 경쟁우위에 미치는 영향, 동의대학교 경영학박사학위논문.
- 서정아(2007). IPA를 이용한 전시컨벤션 개최지 경쟁력 평가: 대구광역시를 중심으로, 계명대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 석재민(2001). 컨벤션 서비스 중요 속성 및 만족도 연구: COEX 컨벤션센터를 중심으로, 한양대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 송윤미(2001). 해외 학술대회 및 선정방법, 『가정의학회지』, 22(5), pp.304-305
- 신홍철·최연희·손수진(2004). 국제회의 유치에 따른 고려사항 중요도 연구, 『관광연구저널』, 18(2), pp.139-152.
- 윤선영(2006). 전시·컨벤션 서비스와 프로그램에 대한 참가자 만족도 연구, 『관광경영학회』, 3(28), pp.65-91.
- 윤은주·김수빈(2009). 컨벤션 개최지 속성에 대한 지각된 가치가 도시 이미지

- 형성에 미치는 영향, 『한국컨벤션학회』, 9(3), pp.75-100.
- 윤승현(2009). 컨벤션센터의 평가속성 도출과 한중일 컨벤션전문가들의 중요도 인식에 관한 연구, 『호텔관광연구』, 11(1), pp.70-90.
- 윤승현(2010). 신축 컨벤션센터 참가자들의 컨벤션서비스 인식에 대한 연구: 대전컨벤션센터를 중심으로, 『관광·레저연구』, 22(6), pp.45-62.
- 윤정현(2006). 지방 전시·컨벤션 센터의 발전 방안 연구, 호서대학교 벤처전문대학원 석사학위논문.
- 이은수·오지은(2006). 컨벤션센터의 서비스스케이프에 대한 회의참가자의 평가: KINTEX의 학술대회 참가자를 중심으로, 『관광·레저연구』, 18(4), pp.191-208.
- 이은성(2009). 지방컨벤션센터의 운영현황과 발전방향에 대한 연구: 창원컨벤션센터(CECO)를 중심으로, 『한국컨벤션학회』, 9(3), pp.51-73.
- 이정록·이건철(2000). 미국 도시의 컨벤션센터 운영실태와 지역경제, 『지역개발연구』, 32(1), pp.215-233.
- 이태숙·김철원(2009). 컨벤션 개최 목적에 따른 회의유형별 컨벤션 참가자의 선택속성 및 만족도에 관한 인식차이 연구, 『관광연구』, 24(5), pp.85-105.
- 이태규(2009). 전시컨벤션센터 확장에 대한 예비타당성조사의 비판적 고찰, 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 이현정(2005). 컨벤션센터의 서비스 품질과 지각된 가치가 고객 만족에 미치는 영향, 『Tourism Research』, 제 20호, 39-54.
- 이형래(2005). 호텔 연회서비스의 중요도-성취도에 관한 연구, 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 이혜련(2006). 컨벤션 참가동기와 관광활동 선호도에 관한 비교 연구: 아시아와 서구 참가자들 중심으로, 『관광연구저널』, 20(3), pp.17-24.
- 이혜련·김정만(2003). 컨벤션참가자의 개최서비스에 대한 인식: 중요도와 성취도, 『관광연구』, 18(1), pp.79-94.
- 임선제, 정유석, 박일환, 최은영, 이사라, 이 샘, 송빛누리, 김희정, 성화연(2009). 대한가정의학회 학술대회 주제영역과 참가자의 추이, 『가정의학회

지』, 30(10), pp.805-812.

정민자(2007). 컨벤션센터 선택속성과 경쟁력 결정요인에 관한 연구-대전컨벤션센터 사례를 中心으로-, 한림국제대학원 컨벤션이벤트경영학과 석사학위논문.

정은주(2007). 컨벤션 유형에 따른 서비스 중요도와 만족도에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.

주현식·이미란(2005). 컨벤션의 서비스 품질, 참가자의 관여, 만족, 재참가의 의도에 관한 연구, 『호텔경영학연구』, 14(1), pp.237-252.

하유진(2008). 컨벤션 개최지로서 국내 컨벤션센터 선정에 관한 연구-다속성 태도모형 중심으로, 경희대학교 대학원 석사학위논문.

하창인(2005). SERVPERF를 이용한 부산전시컨벤션센터의 서비스품질 평가에 관한 연구, 한양대학교 대학원 석사학위논문.

한진영·고재윤(2005). 전시·컨벤션센터 운영 활성화 방안에 관한 탐색적 연구-KINTEX 사례 중심으로-, 『호텔경영학연구』, 14(2), pp.239-259 재인용.

홍성화(2003). 제주지역 컨벤션산업 경쟁력에 대한 컨벤션기획사와 컨벤션 참가자 집단간 인식차이분석, 『觀光研究』, 18(2), pp.275-287.

2. 국외문헌

1) 서적

Kotler, P. & Bowen, J. T. & Makens, J. C.(2006). *Marketing for Hospitality and Tourism (4th ed)*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.

2) 논문

Carlsen, Jack.(2005). Issues in Dedicated Convention Center Development

- with a Case Study of the Perth Convention and Exhibition Center, Western Australia, *Journal of Convention & Event Tourism*, 6(1-2), pp.45-61.
- Crouch, G. I. & Louviere, J. J.(2004). The determinants of convention site selection: a logistic choice model from experimental data, *Journal of Travel Research*, 43(2), 118-130.
- Deborah Breiter, Ady Milman(2006). Attendees' needs service priorities in a large convention center: Application of the importance-performance theory. *Tourism Management*, 27, 1364-1370.
- George, G. F.(2001). Towards a Conceptual Framework for Assessing Community Attractiveness for Conventions, *Journal of convention & Exhibition management*, 3(1), pp.45-64.
- Kang, Min Hwi, Suh, Seung Jin & Jo, Deok Hyun(2005). The competitiveness of International Meeting Destinations in Asia: Meeting Planner's Versus Buying Centers' Perception, *Journal of Convention & Event Tourism*, 7(2), pp.57-85.
- Law, C. M.(1992). Urban tourism and its contribution to economic regeneration, *Urban studies*, 29(3/4), pp.599-618.
- Lee, M. J. & Lee, K. M.(2008). Convention Exhibition Center Development in Korea, *Journal of Convention & Event Tourism*, 8(4), pp.101-120.
- Lee, T. H. & Park, J. Y.(2002). Study on the Degree of Importance of Convention Service Factors: Focusing on the Differences in Perception Between Convention Planners and Participants. *Journal of Convention & Exhibition Management*, 3(4), 69-85.
- Martin, Oppermann & Chon, Kye-Sung(1997). Convention Participation Decision-Making Process. *Annals of Tourism Research*, 24(1), pp.178-191.
- McCabe, V. S.(2008). Strategies for career planning and development in the Convention and Exhibition industry in Australia, *International*

Journal of Hospitality Management, 27(2), pp.222-231.

Rodger, M. A., Elana Maser, Ian Stiell, Heather E. A. Howley & Philip S. Wells(2005). The interobserver reliability of pretest probability assessment in patients with suspected pulmonary embolism, *Thrombosis Research*, 116(2), pp.101-107.

Tyrrell, T. J. & Okrant, M. J.(2004). Importance-Performance Analysis: Some recommendations from an economic planning perspective. *Tourism Analysis*, vol.9.

Wakefield, K. L. & Blodgett, J. G.(1996). The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings, *Journal of Service Marketing*, 10(6), 45-61.

3. 기타문헌

박기택(2010.10.11). 헬스로그, 자료검색일 2011.12.02,
자료출처 <http://www.koreahealthlog.com>

부산발전연구원. <http://www.bdi.re.kr>

세계피부과학술대회. <http://www.wcd2011.org>

아시아태평양 에이즈대회. <http://www.icaap10.org/>

양동민(2011.07.17). 광남일보, 자료검색일 2011.08.20,
자료출처 <http://www.gwangnam.co.kr>

은희철(2011.05.24). 동아일보, 자료검색일 2011,12.02,
자료출처 <http://www.donga.com>

이오상(2011.01.10). 부산경남 대표방송 KNN, 자료검색일 2011.11.27,
자료출처 <http://news.knn.co.kr>

이종찬(2011.07.26). NEWSIS 대구/경북, 자료검색일 2011.08.20,
자료출처 <http://www.newsis.com>

한국관광공사. <http://www.visitkorea.or.kr>

설문지

안녕하십니까?

본인은 제주대학교 대학원 관광경영학 석사과정의 대학원생 구성해입니다.

본 설문조사는 본인의 논문 "전시컨벤션센터 참가자가 인지하는 속성의 중요도와 만족도 차이 연구-부산 BEXCO 의료학술대회 내국인·외국인 참가자 중심으로-"를 위해 컨벤션 센터 서비스 속성에 대한 여러분의 의견을 수렴하기 위한 과정으로서 여러분의 고견이 본 연구에 귀중한 자료가 될 것입니다.

응답해 주신 의견과 소중한 정보는 본 조사연구의 (순수 통계처리) 이외의 다른 목적으로는 절대 이용되지 않을 것임을 약속드리며 성심껏 협조해 주신데 대해 깊이 감사드립니다.

조사관련 문의처

지도교수 : 제주대학교 관광경영학 박사사 교수

조사자 : 제주대학교 대학원 관광경영학 석사과정 구성해

(HP: 010-9399-3567, E-mail : koosunghae@daum.net)

I. 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상

3. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 대학 졸업이상 ② 대학 졸업 ③ 대학 재학 ④ 고등학교 졸업이하

4. 귀하께서는 어디에 거주하고 계십니까? _____

5. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ① 전문직/자유직 ② 사무 ③ 기술직 ④ 판매/서비스직
⑤ 자영업 ⑥ 학생 ⑦ 기타

6. 귀하께서는 이전에 부산 컨벤션센터를 방문해 보신 경험이 있습니까?
 ① 없다 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 이상
7. 귀하께서는 다른 지역의 컨벤션센터를 방문해 보신 경험이 있습니까?
 ① 없다 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 이상

II. 다음은 전시컨벤션센터 속성에 관한 질문입니다. 전시컨벤션센터 속성은 컨벤션센터가 가지고 있는 특징이나 차별성을 의미하는 것입니다. 해당 번호에 체크(√) 해 주시기 바랍니다.

구분	설문항목	중요도					만족도				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	컨벤션센터 위치	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	컨벤션센터 주위 경관	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	컨벤션센터의 교통 (택시, 지하철, 등) 접근성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	컨벤션홀 규모(크기) 및 다양성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	컨벤션홀 온도 및 조명	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6	컨벤션홀 청결성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
7	컨벤션홀 방음 및 음향시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
8	회의관련 각종 기자재 설비	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
9	컨벤션센터내의 동선 편의성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
10	휴식공간 및 화장실 편의성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
11	식음료의 질 및 다양성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

12	컨벤션센터내 레스토랑 서비스	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
13	부대시설(매점, 은행, 약국, 응급실 등), 비상시의 시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
14	매점에서 기념품 판매	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
15	중앙안내데스크 편리성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
16	참가자 및 방문자 위한 안전	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
17	비즈니스센터, VIP실, 휴게실시설 등 편의시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
18	주차장 이용 편리성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
19	안내표지판 위치	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
20	컨벤션센터 웹 사이트(홈페이지)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
21	직원들의 외국어 능력	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
22	종사자들의 예의 및 친절	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
23	직원들의 회의 관련 전문성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
24	고객의견에 대한 진지성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
25	직원들의 불편사항 신속 대처성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 컨벤션센터 서비스의 전반적인 만족도에 관한 질문입니다. 해당 번호에 체크(✓) 해 주시기 바랍니다.

1. 벅스코 컨벤션센터 서비스에 대하여 전반적으로 만족한다.
 ① 전혀 그렇지않다 ② 그렇지않다 ③ 그렇다 ④ 약간그렇다 ⑤ 매우그렇다

* 마지막까지 설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다! *

QUESTIONNAIRE

Dear respondent:

I am a graduate student, majoring in Tourism management in Jeju University.

This survey is an important part of the gathering your opinions process about "A study on Importance and Satisfaction of Convention and Exhibition Center Attributes" for master's degree thesis. Your response will be valuable research materials for improving BEXCO's service as a world-wild convention center. **You may be assured of complete anonymity and confidentiality.**

Thank you very much for your time and effort.

Guidance Professor : Si-Sa Park, Ph. D.
Department of Tourism management, Jeju University

Researcher : Sung-Hae Koo, Master's course
Department of Tourism management, Jeju University

Mobile Phone : **010-9399-3567**
E-mail : koosunghae@daum.net

I. The followings are questions about **yourself**.

1. What is your gender?

- ① Male ② Female ③ Others

2. What is your age?

- ① 20's ② 30's ③ 40's ④ 50's and older

3. What is your educational background?

- ① over university graduate ② University graduate
③ Undergraduate ④ Under high school graduate

4. What is your nationality? _____

5. What is your occupation or your work field?

- ① Professional/Free-lancer ② Office ③ Technical
④ Sales/Service worker ⑤ Private active ⑥ Student
⑦ Others _____

6. Have you ever visited Convention Center(BEXCO) in Busan ?
 ① None ② once ③ twice ④ More than 3 times
7. Have you ever visited another Convention Center in Korea?
 ① None ② once ③ twice ④ More than 3 times

II. The following questions are regarding Importance and Satisfaction level of the **Convention and Exhibition Center Attributes**. Convention and Exhibition Center Attribute means feature or distinction of Convention Center. Please tick(✓) the best number which you may think appropriate.

	Factors	Importance					Satisfaction				
		N e v e r	L e s s	A v e r a g e	M o r e	V e r y	N e v e r	L e s s	A v e r a g e	M o r e	V e r y
1	The convention center location	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	The surroundings landscape of the convention center	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	Convenient accessibility of transportation service of the convention center	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	Size and diversity of convention hall	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	Temperature and lighting of convention hall	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6	Cleanliness of convention hall	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
7	Sound and soundproof of convention hall	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
8	Various of equipment facilities about conference	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
9	Convenient movement within the convention center	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
10	Convenience of restroom and relaxation area	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤



11	High quality and diversity of food and beverage	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
12	Restaurant service within the convention center	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
13	Availability of additional facilities (cafeteria, bank, pharmacy, emergency room etc.)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
14	Various souvenir sale in booth	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
15	Convenience of information desk	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
16	Safety for visitors and participants	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
17	Convenient facilities (business center, VIP room, relaxation room etc.)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
18	Convenient of parking	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
19	Location of directional sign	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
20	The convention center web site (homepage)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
21	Staff's language fluency	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
22	Staff's kindness and good manner	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
23	Staff's professionalism about conference	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
24	Staff's serious-mindedness of customer's opinion	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
25	Staff's prompt response for visitors and participants	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

III. The following question is about **the overall satisfaction of BEXCO convention center.**

1. I am generally satisfied with BEXCO's convention center service.

① Never ② Less ③ Average ④ More ⑤ Very

- I am very thankful to answer this survey ! -

The logo of Jeju National University is located in the top left corner. It features a stylized flame or 'J' shape with the text 'JEJU NATIONAL UNIVERSITY 1952' around it and 'JEJU 1952' inside the shape.

ABSTRACT

A Study on Importance and Satisfaction of Convention and Exhibition Center Attributes

-Focused on Busan BEXCO's Korean and Foreigner participants for
attending at the medical conference-

by Koo, Sunghae

Department of Tourism Management

The Graduate School of Jeju National University

Worldwide, convention industry is being recognized as a 'blue chip' to bring huge profits to the tourism and hospitality industry. Convention industry is variously involved not only in facilities and services for international conference and exhibition, but also in tourism, leisure, lodging, transportation, communication and food and beverage industry.

Convention is being considered as the most vigorous and growth-oriented part of tourism industry, can be used as a solution of off-season and makes a contribution to marketing and development of new markets of tourism industry. For these reasons, many domestic regions are planning to build convention centers. Especially, convention and exhibition center is being regarded as one of commodities and services, and thus many regions are highly interested in opening differentiated and attractive conventions and satisfying visitors and participants, currently.

Convention and exhibition center manager needs to attract capable and reliable manpower, develop an excellent physical environment and design a process to deliver efficient services. But the more important thing is to

understand substantial elements of the convention market, that is, convention and exhibition center's attributes perceived by participants who are the final consumers.

The purpose of this study is to analyze the Importance and Satisfaction of the convention and exhibition center attributes between Korean and Foreigner participants for attending at the medical conference. For the purpose, this study conducted both literature review and empirical research.

Literature review examined the concept, role, type, function, main facilities and present condition of the convention and exhibition center and studied the medical conference, convention service attributes and convention destination attributes. Convention and exhibition center's attributes were derived four factors, which were 'external environment', 'meeting facilities', 'supplementary facilities' and 'employee services'.

In the empirical research, a questionnaire survey was conducted in BEXCO convention center with 150 Korean and 150 Foreigner participants in the 10th International Congress on AIDS in Asia and the Pacific that was held in Busan during the period from the 26th to 30th of August, 2011. Collected data were analyzed using SPSS 17.0 for Windows. Frequency analysis, factor analysis were performed, and paired t-test, independent samples t-test, multiple regression and IPA were utilized in analysis. The results of analysis based on the hypotheses are as follow.

The items considered as important in the attribution of a convention and exhibition center in order of priority were 'staff's kindness and good manner', 'cleanliness of convention halls', and 'staff's prompt response for visitors and participants'. The item of 'convenient accessibility of transportation service of the convention center' was demonstrated as the highest satisfaction in the attribution of the convention and exhibition center. According to paired t-test undertaken to verify differences between the importance and satisfaction of the attribution of the convention and exhibition center, it was identified that

all the measured items showed significant differences.

The result of the independent sample t-test analysing the differences in the importance of the convention and exhibition center among Korean and foreign participants showed that there were significant differences in the external environment and supplementary facilities perceived by Korean and foreign participants. In the satisfaction of the convention and exhibition center attribution, it was investigated that there were significant differences in the meeting facilities, supplementary facilities and employee services. Besides, according to the result of comparison of the importance and satisfaction between Korean and foreign participants, it showed that the foreign participants responded with higher mean values in both importance and satisfaction than the Korean participants.

The items influencing the overall satisfaction by the participants' importance and satisfaction of convention and exhibition center attributions were external environment, meeting facilities, supplementary facilities, and employee services, all of which influenced to the overall satisfaction.

The result from analysing IPA of Korean and foreign participants showed that, in case of Korean participants, the attributions of 'cleanliness of convention halls', 'sound and soundproof of convention hall', and 'staff's kindness and good manner' were in the high importance and satisfaction.

However, 'size and diversity of convention halls', 'temperature and lighting of convention halls', 'foreign language skills of employees', 'staff's professionalism about conference', 'staff's serious-mindedness of customer's opinions', and 'staff's prompt response for visitors and participants' were shown to be in the low satisfaction compared to the importance. In case of foreigners, they responded with high importance and satisfaction in the items of 'size and diversity of convention halls', 'temperature and lighting of convention halls', 'cleanliness of convention halls', 'sound and soundproof of convention hall', 'staff's kindness and good manner', 'staff's professionalism

about conference', and 'staff's prompt response for visitors and participants'. And although the foreigners recognized the high importance of 'foreign language skills of employees' and 'staff's serious-mindedness of customer's opinions', they showed low satisfaction in the items.

Attribution placed in the third quadrant are 'high quality and diversity of food and beverage', 'restaurant service within the convention center', and 'various souvenir sale in booth'. In the fourth quadrant, external environmental attributions of 'location of the convention center', 'surrounding landscape of the convention center', and 'convenient accessibility of transportation of the convention center' are placed.

Based on the findings, it is demonstrated that the Korean and foreign participants perceive the importance of 'meeting facilities' and 'employee services' among the attributions of convention and exhibition centers.

In conclusion, this study can be used as an important material in the way that it provides useful information about marketing of domestic convention centers including the BEXCO convention and exhibition center, establishes concrete and practical plans to maximize satisfaction of local and foreign participants and gives strategical implications to revitalize convention centers.