



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](#)

석사학위논문

크루즈객 기항지관광 활동유형별
특성에 따른 만족도 연구
- 제주방문 중국인 대상으로 -

제주대학교 대학원

관광개발학과

허 유 순

2016년 8월

크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 연구

- 제주방문 중국인 대상으로 -

지도교수 최 용 복

허 유 순

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2016年 8月

허유순의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 이 진 희 
委 員 임 화 순 
委 員 최 용 복 

濟州大學校 大學院

2016年 8月



A Study on the Satisfaction of Cruise Tourists
According to the Characteristics of Port of Call
Tourist Activity Types

- Focusing on Chinese Tourists Visiting Jeju -

You-soon, Heo

(Supervised by professor Yong-bok, Choi)

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

2016. 8.

Department of Tourism Development

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

제 1 장 서 론	1
제1절 연구의 배경	1
제2절 연구의 목적	4
제3절 연구의 범위 및 방법	5
제 2 장 이론적 고찰	7
제1절 크루즈 관광의 개념과 특성	7
1. 크루즈 관광의 개념적 정의	7
2. 크루즈 관광의 특성	12
제2절 크루즈객 기항지관광 활동의 유형 및 특성	17
1. 관광유형의 분류	17
2. 크루즈 기항지관광 활동의 유형	19
3. 크루즈 기항지관광 활동의 특성	21
제3절 만족도	25
1. 관광만족도	25
2. 크루즈객 만족도	26
제4절 사례대상지 개관	30
1. 제주 크루즈 관광 시장 현황	30
2. 제주 크루즈 관광 운영 현황	33
3. 제주 중국인 크루즈객 특성	38
4. 제주 크루즈객 기항지관광 활동유형 및 유형별 특성	39
제 3 장 연구모형과 조사설계	44
제1절 연구모형과 가설의 설정	44
1. 연구모형	44
2. 변수의 조작적 정의	45
3. 가설의 설정	48

제2절 조사설계 및 분석방법	49
1. 표본대상 선정	49
2. 조사대상지 현황	51
3. 설문문의 구성과 자료수집	57
4. 분석방법	61
제 4 장 실증분석	62
제1절 표본의 일반적 특성	62
1. 인구통계학적 특성	62
2. 중국인 크루즈객 방문 및 활동특성	63
3. 중국인 크루즈객 기항지관광 활동 만족도 차이	66
제2절 신뢰성 및 타당성 검증	73
1. 변수의 신뢰성	73
2. 변수의 타당성 측정	75
제3절 가설의 검증	78
1. 각 집단 간 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이 검증	78
2. 인구통계학적 특성과 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이 검증	79
3. 기항지관광 활동유형별 머문 시간과 활동유형별 특성 만족도 차이 검증	84
제4절 분석결과 및 시사점	89
1. 분석결과 요약	89
2. 시사점	91
제 5 장 결 론	92
제1절 연구결과	92
제2절 연구의 한계 및 제언	94
참고문헌	96
부 록	104
ABSTRACT	110

표 목차

〈표 2-1〉 정기여객선과 크루즈선의 차이	8
〈표 2-2〉 크루즈의 정의 및 개념	10
〈표 2-3〉 크루즈 관광의 특성	13
〈표 2-4〉 크루즈 관광과 일반 패키지 여행의 특성 비교	14
〈표 2-5〉 크루즈 관광의 구성	16
〈표 2-6〉 관광유형의 분류	18
〈표 2-7〉 크루즈 기항지관광 활동유형 분류	21
〈표 2-8〉 크루즈 기항지관광 활동 특성	24
〈표 2-9〉 크루즈객 만족도에 관한 국내 선행연구 동향분석	28
〈표 2-10〉 지역별 특색있는 기항지관광 상품 개발	30
〈표 2-11〉 연도별 제주 크루즈 입항 횟수 및 관광객 현황	31
〈표 2-12〉 국내 주요 지역별 크루즈 입항 횟수 및 관광객 현황	31
〈표 2-13〉 연도별 제주 크루즈 관광객 국적 분포	32
〈표 2-14〉 제주 기항지관광 활동유형별 주요방문지	35
〈표 2-15〉 한국관광공사 홍보 제주 기항지관광 대표상품	36
〈표 2-16〉 크루즈 선사 및 여행사 운영 제주 기항지관광 프로그램	37
〈표 2-17〉 제주 크루즈객 기항지관광 활동유형 분류	41
〈표 2-18〉 제주 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성	43
〈표 3-1〉 연도별 중화권 제주 크루즈 관광객 국적 분포	50
〈표 3-2〉 제주 크루즈 항만 기반시설 현황	51
〈표 3-3〉 제주 크루즈 주요 선사별 입항 현황	56
〈표 3-4〉 설문지 항목별 구성	57
〈표 3-5〉 예비조사 및 현장조사 주요내용	59
〈표 3-6〉 본 조사 주요내용	60
〈표 4-1〉 표본의 인구통계학적 특성	62

〈표 4-2〉 표본의 방문특성	63
〈표 4-3〉 표본의 기항지관광 활동유형별 머문 시간	64
〈표 4-4〉 크루즈객이 인지하는 주된 기항지관광 활동유형	64
〈표 4-5〉 크루즈객 기항지관광 활동유형별 머문 시간에 따른 차이분석	65
〈표 4-6〉 크루즈객 기항지관광 활동유형별 각 집단 간의 만족도 차이	66
〈표 4-7〉 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도가 높은 항목	67
〈표 4-8〉 크루즈객 기항지관광 활동 총체적 만족도와의 차이	68
〈표 4-9〉 크루즈객 기항지관광 활동 세부항목별 만족도 비교 항목	70
〈표 4-10〉 크루즈객 기항지관광 활동 세부항목별 만족도와의 차이	71
〈표 4-11〉 만족도 측정항목별 신뢰도 분석결과	73
〈표 4-12〉 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 요인분석	76
〈표 4-13〉 각 집단 간 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이분석	78
〈표 4-14〉 성별에 따른 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이분석	80
〈표 4-15〉 연령에 따른 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이분석	81
〈표 4-16〉 직업에 따른 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이분석	82
〈표 4-17〉 소득에 따른 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이분석	83
〈표 4-18〉 자연경관 감상을 위해 머문 시간에 따른 만족도 차이분석	84
〈표 4-19〉 문화·역사장소 방문을 위해 머문 시간에 따른 만족도 차이분석	85
〈표 4-20〉 체험활동을 위해 머문 시간에 따른 만족도 차이분석	86
〈표 4-21〉 쇼핑활동을 위해 머문 시간에 따른 만족도 차이분석	87
〈표 4-22〉 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 영향을 미치는 만족도 요인	89

그림 목차

[그림 2-1] 중국 크루즈 관광상품 유통구조	34
[그림 3-1] 연구모형	44
[그림 3-2] 가설 I 의 연구모형	48
[그림 3-3] 가설 II 의 연구모형	48
[그림 3-4] 가설 III 의 연구모형	48
[그림 3-5] 크루즈객 기항지관광 활동 참여과정	49
[그림 3-6] 제주외항 및 강정 민군복합항 조성도	52
[그림 3-7] 제주신항 조감도 및 평면도	53
[그림 3-8] 연도별 제주 크루즈 입항 및 관광객 현황	54
[그림 3-9] 국내 주요 지역별 크루즈 관광객 추이	55
[그림 3-10] 최근 5년간 제주 기항 크루즈 선사 현황	55
[그림 4-1] 중국인 크루즈객 기항지관광 활동 세부항목별 만족도	70

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경

21세기 관광산업의 새로운 총아로 떠오른 크루즈 관광은 조선, 해운, 교통 등 연관된 산업의 부가가치를 창출하는 융복합 산업 중의 하나로 크루즈 입항 지역 경제뿐만 아니라 지속적인 국가 발전에 긍정적 영향을 미친다(김철웅·장성수, 2008; 김천중, 2012; 이진희, 2016). 크루즈 관광은 국가 전략 산업, 해양관광의 꽃이라는 표현을 쓰는 학자들이 있을 만큼 관광사업 중에서 주목의 대상이자 지속적인 성장세를 보이며, 전 세계 관광산업 중 가장 빠르게 성장하는 분야로 급부상하고 있다(류기환, 2013).

이러한 크루즈 관광은 승객 및 승무원의 욕상지출, 선박용품의 공급 등 부가가치가 아주 높은 관광형태인데, 세계적으로 MICE산업 및 의료관광 등과 더불어 고부가가치 관광산업으로 크게 주목 받고 있다(김철웅·장성수, 2008; 최도석, 2013; 이진희, 2016). 크루즈 관광은 대표적인 융복합 산업으로 여행과 레저, 해상교통 등 복합적인 관광활동이 결합되어, 일반적인 운송 수단에서 선박이 리조트 시설을 갖춘 유람선으로 운송과 숙박수단을 비롯하여 위락수단으로 작용하는 매커니즘이다(윤주, 2015; 김철웅·장성수, 2008).

세계관광기구(World Tourism Organization, 2012)에서는 21세기 최고의 관광상품으로 크루즈를 선정했으며, 최근 5년간(2009~2014) 크루즈 관광객은 연평균 5.1% 증가하였다. 더불어, 한국해양수산개발원(KMI)에서는 세계 크루즈 관광객 추이를 2015년 2,400만명에서 2020년 3,110만명으로 연평균 5.3%이상 성장세가 지속될 것으로 전망하였다.

이에 동북아 지역을 비롯한 아시아시장은 지리적·문화적·입지적 조건이 비교적 우수하고, 비약적인 경제성장과 함께 크루즈 상품에 대한 수요가 늘어나고 있는 추세에 따라 많은 크루즈 선사들이 앞 다투어 아시아 시장에 진출하고 있다(오정규, 2013). 특히 지속적인 인구 증가와 경제성장, 이국적인 관광목적지로서 매력을 보유한 중국과 아시아 지역은 신규 크루즈 시장으로 급부상 중이며(Ocean Shipping Consultants, 2005), 중국의 새로운 소비층으로 부상한 신흥 부유층은 독특하고 고품질의 여행상품에 대한 욕구로 크루즈 관광의 잠재적 고객으로

인식되고 있다(최정규, 2015).

또한 국제크루즈선사협회(CLIA)에서는 2013년 크루즈 산업으로 인해 약 1,170억 달러의 수입과 89만명의 고용효과가 창출되었다고 발표함에 따라 국내 주요지역에서는 이러한 경제적 효과로 인해 크루즈 유치에 적극적으로 참여하고 있는 실정이다(윤주, 2015).

우리나라의 크루즈 관광산업은 아시아 최대 크루즈 기항지로 본격적인 부흥기로 접어들 것이라는 전망과 함께 2004년 크루즈선의 첫 입항을 시작으로 2015년 410회 입항하여 88만 6,100명의 크루즈 관광객을 유치하였으며, 2016년에는 2배 이상 성장한 914회 입항하여 173만 1,000명의 크루즈 관광객이 방문할 예정이다(김승섭, 2016). 이에 따라 2015년 1월 중앙정부 차원에서 다각적인 크루즈 산업 발전을 위한 정책을 모색하기 위하여 ‘크루즈산업의 육성 및 지원에 관한 법률’을 제정하였으며, 2015년 5월 제9차 경제관계장관회의를 통한 ‘크루즈산업 활성화 대책’을 발표하였다. 2016년 3월 해양수산부는 국내 주요 기항지에 크루즈 관광객 유치와 국적 크루즈선 취항 및 크루즈 인프라 확충을 위한 ‘2016년 크루즈산업 활성화 추진계획’을 발표하며 지방자치단체와 함께 급격히 변화하는 동북아 크루즈 시장에 선제적으로 대응하고자 하였다. 하지만 국내 크루즈 관광은 매년 성장을 거듭하며 크루즈산업 활성화를 위한 논의가 활발히 진행되고 있음에도 현재 크루즈 전용 접안시설은 제주, 인천 및 부산 등에만 마련되어 있어 크루즈 관광의 성장속도에 비해 조성된 여건은 미비하다(김근영, 2014).

크루즈와 관련된 국내연구는 크루즈 선박 내 관광행동과 크루즈 현황 및 환경분석 등 초점을 두고 있으며, 크루즈객 기항지 관광상품과 관광형태에 대한 연구는 최근에야 활발하게 이루어지고 있다(곽대영, 2009; 신동찬, 2010; 정승훈 외 2010; 김현지·손수민, 2012; 윤여현, 2013; 홍장원·정병욱, 2013; 장운재·노창균, 2014; 오훈성·최서우, 2015; 최정규, 2015). 대부분의 선행연구들은 크루즈 산업의 역사가 길지 않기에 크루즈 시장의 외연 확대를 위해 크루즈객 충성도 확보의 중요성을 공통적으로 주장하고 있다(이현주·이경모, 2015).

하지만 크루즈 일정 구성이 크루즈 선사에 의해 이루어지는 고유의 역할이기 때문에 크루즈 선사의 항구선택과 특정 관광목적지 매력은 크루즈 관광객들의 만족도에 미치는 영향은 미미하다(Rodrigue&Notteboom, 2013). 이에 따라 거시적인 차원의 기초 인프라 구축 등의 정책에서 벗어나 미시적 차원의 크루즈객들의 방문특성을 고려한 전략적 정책이 필요한 시점이다(홍장원·정병욱, 2013). 이는 크루즈객의 국적과 관광활동 특성에 기반하여 각종 편의 제공이나 서비스 개선 등 관광활동에 대한 만족도 제고, 외국인 크루즈객들이 인지하는 방한 관광에 대한 인식 연구가 필요하다는 것이다(오훈성·최서우, 2015).

즉, 크루즈를 통해 한국을 방문한 외국인 크루즈객들이 만족하여 향후 다른 관광 형태 및 일정으로 재방문과 주변의 긍정적인 구전효과를 통해 신규 크루즈 관광 수요가 창출될 수 있는 방향의 연구가 필요하다는 것이다(이현주·이경모, 2015). 특히, 일반적인 관광시장과 차별화 되는 크루즈 산업의 중요성에 대한 인식을 바탕으로 크루즈 관광 시장의 특화를 도모하는 노력이 이루어져야 할 필요가 있으며, 한국을 방문하는 크루즈객들의 시장별 방문특성을 분석하고 기항지 관광활동 품질에 대한 심층적인 조사를 통하여 크루즈 기항지별 관광수용태세 개선 방안 마련에 관한 연구가 시급히 진행되어야 할 것이다(김현지·손수민, 2012; 오훈성·최서우, 2015).

한편, 국내 주요 크루즈 관광목적지에서는 외래 크루즈 관광객을 대상으로 매년 기항지 관광 활동에 대한 실태조사를 진행하고 있다. 이를 통하여 높은 성장 잠재력을 보유한 크루즈 관광 시장의 주요 수요층인 크루즈객들의 특성에 따른 대응전략 수립, 차별적인 요구사항 파악, 기항지 수용태세 개선 등 크루즈 관광 수요의 지속적인 증가에 대응하는 적절한 방안을 마련하고 있다. 그러나 외래 크루즈 관광객 실태조사는 크루즈객들의 기항지 관광 행태와 관광 경험 및 체험활동에 대한 전체적인 만족도를 조사하는 것에 머무르고 있는 실정이다.

본 연구에서는 크루즈 관광객 구성의 다양화, 고급화, 그리고 관광경험에 대한 기대심리의 상승을 동반하여 크루즈 관광 활동유형의 다변화를 요구하는 고객욕구에 선제적 대응이라는 점에서 현재 한국에서 운영되고 있는 기항지관광 활동유형을 분류하고자 한다. 이는 현재까지 선행연구에서 크루즈 육상활동으로 기항지관광을 하나의 여행상품 또는 프로그램으로 인식되었던 점과 비교하여 다양한 관광매력물과 관광활동이 복합적으로 구성되어 운영되는 측면에서 크루즈 기항지관광 시장의 세분화를 위한 연구를 진행하고자 하는 것이다.

이를 위하여 포괄적인 관광유형으로서 크루즈 관광에 포함되어 크루즈객들에게 제공되는 육상에서의 기항지 관광 활동유형과 각 유형별 특성을 파악하고 크루즈객이 인지하는 기항지 관광 활동유형별 특성에 따른 만족도에 직접적으로 영향을 미치는 요인을 확인하고자 한다. 특히, 매력적인 동북아 크루즈 기항지로 떠오른 제주지역은 국내 타 기항지와 다른 섬이라는 독특한 문화를 바탕으로 아름다운 자연경관 감상과 다양한 체험활동이 가능하다는 점에서 제주 기항지관광 활동유형별 만족도에 영향을 미치는 특성을 파악하는 것이 중요하다고 사료된다. 이를 기초자료로 현재 제주에서 운영되고 있는 기항지관광 활동유형별 정책적이고 실무적인 시사점의 도출과 제주가 가진 장점을 최대한 활용하여 기항지관광 활동이 구성되어 제주를 방문한 크루즈객들에게 만족을 느낄 수 있는 경험과 체험이 제공될 수 있는 연구가 필요하다.

제 2 절 연구의 목적

본 연구의 목적은 앞서 제시한 연구배경을 바탕으로 크루즈객들이 육상활동을 위하여 관광 목적지에서 선택적으로 경험하게 되는 기항지관광 활동유형을 구분과 각 관광 활동유형별 특성을 파악하여, 크루즈객들의 기항지관광 활동유형별 특성에 따라 만족도에 직접적으로 영향을 미치는 요인을 파악하고자 한다.

이를 통하여 육상에서의 기항지관광 활동유형별 관광 경쟁력 강화 요인을 관광목적지 측면에서 검토해 보고, 최근 동북아 크루즈 관광 시장의 성장에 따라 급격히 증가하고 있는 중국인 크루즈객들의 만족도 향상 및 기항지관광 활동유형별 크루즈 관광 경쟁력 제고방안의 시사점을 도출하고자 한다.

따라서 본 연구는 위와 같은 측면에서 구체적인 목적을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 크루즈 관광의 개념과 특성에 대한 선행연구의 고찰을 통해 크루즈 관광의 일반적인 특징을 파악하고, 크루즈객들의 기항지관광 활동유형을 분류하기 위한 기준을 일반적인 관광 유형 분류기준에 적용하여 분류가 적합한지 선행연구를 통하여 확인하고자 한다.

둘째, 크루즈 관광에 포함되어져 운영되는 육상에서의 기항지관광 활동유형을 선행연구에 근거하여 분류하고 이를 토대로 크루즈객들의 제주 기항지관광 활동유형 및 각 유형별 특성을 선행연구를 바탕으로 도출하고자 한다.

셋째, 본 연구는 육상에서 크루즈 관광이라는 측면에서 연구의 대상을 제주를 방문한 크루즈객들의 기항지관광 활동으로 한정하고 제주 크루즈객 중 많은 비중을 차지하고 있는 중국인 크루즈객을 중심으로 실증적으로 분석하고자 한다. 이를 통해 제주를 방문한 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도를 측정할 요인을 탐색적으로 추출한다.

넷째, 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 간의 유의한 차이가 있는지를 확인하고, 이를 통하여 제주 기항지관광 활동유형별 특성 요인 중 중국인 크루즈객들의 만족도에 직접적으로 영향을 준 요인과 각 요인들 간의 차이를 규명한다. 이를 바탕으로 중국인 크루즈객들을 고려한 제주 기항지관광 활동유형별 경쟁력 강화 방안의 시사점을 도출하여 제시하고자 하는 것이다.

제 3 절 연구의 범위 및 방법

1. 연구 범위

1) 시간적 범위

본 연구의 시간적 범위로 기준연도를 2016년으로 하되, 실증분석을 위한 조사기간은 2016년 4월 11일부터 5월 4일까지로 하고 있다. 우선 현장에서의 기항지관광 활동 및 프로그램의 운영사항, 관련 담당자들의 의견 수렴 등을 위하여 2016년 4월 11일부터 4월 19일까지 현장조사와 예비조사를 각각 2차례 병행하였다.

특히 중국에서 노동절은 춘절과 국경절을 포함하여 3대 연휴기간 중 하나로 2008년부터 연휴기간이 기존 5일에서 3일로 단축되었으며, 상당수의 중국 관광객들은 인접한 한국 방문을 선호하는 경향이 두드러지고 있다. 또한 중국 노동절 연휴에 맞추어 초대형 크루즈선의 제주 기항, 다양한 계층의 중국인 크루즈객들의 제주 방문이 예상됨에 따라 본 조사기간은 2016년 중국 노동절 연휴(4월 30일부터 5월 2일까지) 전후를 기점으로 진행하고자 2016년 4월 21일부터 5월 4일까지 실시하였다.

한편 사례대상지와 관련된 주요 현황은 2001년부터 2015년까지의 통계자료를 기준으로 검토하였으나, 동북아 크루즈 시장이 급성장하기 시작한 최근 5년간(2011~2015)의 선행 연구 및 통계자료를 중심으로 파악하고자 하였다. 다만, 방한 크루즈객들에 대한 실태조사 자료는 2015년을 기준으로 검토하여 연구를 진행하였다.

2) 공간적 범위

본 연구에서의 공간적 범위는 제주특별자치도의 제주항공국제여객선터미널(크루즈터미널)과 제주를 방문한 크루즈객들의 기항지 육상관광으로 해당 관광 활동유형별로 방문한 제주지역 주요 관광목적지이다. 연구의 대상은 제주로 입항한 크루즈 선박에 탑승하여 제주지역에서 기항지관광 활동에 참여한 중국인 크루즈객들로 설정하였다.

다만 연구 목적의 달성을 위하여 실증분석을 위한 표본 확보는 제주항 국제여객선터미널 출국장 내부에서 진행하고자 한다. 이는 크루즈객들이 크루즈선에서 하선하여 기항지관광 활동을 모두 마치고 난 후에 느끼는 만족에 대한 경험적 판단을 측정하기 위함이다.

3) 내용적 범위

본 연구에서는 크루즈객이 크루즈 육상활동으로 기항지에서의 관광 활동유형과 각 유형별 특성을 파악하고 이를 바탕으로 크루즈객들이 인지하는 관광활동 유형별 특성에 따른 만족도에 직접적으로 영향을 미치는 요인을 도출하는 것을 내용으로 하며, 구체적인 사항은 다음과 같다.

우선, 이론적 고찰을 통해 크루즈 관광에 대한 개념을 정립하고 크루즈 관광의 특성을 파악한다. 또한 일반적인 관광유형 분류 기준에 대한 이론 및 선행연구들을 검토하여, 크루즈객 기항지관광 활동유형의 분류가 크루즈객 활동에 의해 분류가 가능한지 판단한다.

둘째, 크루즈 관광은 해상과 육상에서의 관광활동을 모두 포괄하기 때문에 본 연구에서는 크루즈객들의 육상관광으로 크루즈 기항지관광 활동유형 분류와 각 특성을 도출하는 것으로 연구내용을 제한하였다.

셋째, 크루즈객이 기항지관광 활동에서 경험하는 만족의 정도를 측정하기 위하여 명확한 정의 및 측정방법과 관련된 선행연구들의 동향을 분석하였다.

넷째, 본 연구의 대상지인 제주지역 크루즈 관광 시장 및 운영 현황을 각종 통계자료, 연구자료, 실태조사 보고서 등을 참조하여 확인한다. 또한 연구대상자인 크루즈를 이용하여 제주를 방문한 중국인 크루즈객 특성을 크루즈객을 대상으로 진행된 실태조사 자료로 파악한다. 이를 바탕으로 제주 크루즈객 기항지관광 활동유형을 분류하고 각 유형별 특성 요인을 도출한다.

다섯째, 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 실증분석을 통하여 제주 방문 중국인 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성의 각 요인에 따른 크루즈객들의 만족도에 영향을 미치는 관계를 분석한다. 이를 통하여 제주를 방문하는 중국인 크루즈객들의 기항지관광 활동유형별 정책적이고 실무적인 시사점을 도출하여 제시한다.

2. 연구 방법

본 연구에서는 연구목적에 효율적으로 달성하기 위하여 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행하여 수행하였다. 이를 본 연구에서 제시한 연구문제와 연구모형에 대한 이론적 근거로 제시하고 실증분석을 위한 연구를 설계하였다. 또한 문헌연구에서 추출한 특성 및 요인을 기준으로 구조화되어 작성한 설문지를 조사도구로 활용하여 설문조사를 진행하였다. 실증적 연구는 응답자들이 직접 설문 문항에 기입하는 자기기입형의 설문지법을 실시하고, 이를 토대로 교차분석, 분산분석 및 집단 간 차이 검증을 통하여 분석결과와 시사점을 제시하였다.

제 2 장 이론적 고찰

제 1 절 크루즈 관광의 개념과 특성

1. 크루즈 관광의 개념적 정의

크루즈(Cruise)는 네덜란드의 선원들이 건너다(Cross) 또는 횡단하다(Traverse)는 뜻의 'Kruisen'에서 영국식으로 표현된 것이며, 사전적 의미에서 여러 항구를 방문하여 항해하는 것(to sail about touching at a series of ports) 또는 여행의 목적이나 목적지 없이 여행하는 것(to travel without destination or purpose)을 의미한다(Gold, 1990; 이경모, 2004).

크루즈는 일반적으로 보통 승객들을 출발항구로 다시 되돌려 보내는 왕복여행 항해 형태이나 특정구간의 편도 선박여행을 하기도 하며, 비교적 장거리 여행이 가능한 시설을 갖추고 명승지가 많은 강이나 호수, 만, 연안 등을 항해하는 선박으로 오락과 숙박 및 여가활동을 동시에 즐기는 관광을 목적으로 운행하는 여객선이라고 할 수 있다(Gold, 1990; 한국관광연구원, 1999).

여객선(Passengers ships)은 정기여객선 또는 페리, 유람선, 크루즈로 분류되는데, 여객 운송을 총칭하며 법 규정상 13인 이상의 여행객을 태울 수 있는 선박을 의미하고 '정기여객선'과 '주유여객선'으로 구분한다. 정기여객선은 같은 구간을 동일한 시간표에 따라 항해하는 선박을 지칭하며, 주유여객선은 항해의 출발점과 도착점이 같은 것으로 전 세계의 주요 항구를 항해하는 것으로 크루즈와 유사한 개념이다(이경모, 2004; 한국관광공사, 2012).

최근 크루즈라는 명칭을 다수의 유람선에서 사용하고 있으나 이는 크루즈와 일반적인 운영 형태가 상이한 경우가 대부분이며, 크루즈 선박은 선박의 내부시설, 객실의 등급 수, 상품의 예약과 판매, 승무원 구조, 운항의 정기성에 있어 정기여객선 혹은 페리와 차이가 있다(한국관광공사, 2012).

크루즈는 일반적으로 관광형태의 하나로 학자 및 용어의 사용과 해석에 따라 다소 상의한 의미를 내포하고, 크루즈 관광은 법적·산업적·학술적으로 다양하게 정의되어 통용하고 있다.

〈표 2-1〉 정기여객선과 크루즈선의 차이

구 분	정기여객선	크루즈선
운항의 정기성	정기 운항	부정기 운항이나 일부는 정기운항
객실 등급	적은 등급 수	다양한 등급 수
선박 시설	기본적인 숙박·식사시설 중심	호텔, 리조트 등과 같은 다양한 편의시설
예약 관리	단순한 예약관리	장기적이고 복잡한 예약관리
승무원 서비스	승객운송, 안정을 위한 기본적인 서비스	다양한 승객활동 위한 서비스 지향

자료 : 이경모(2004), 『크루즈산업의 이해』, 대왕사.

국내의 크루즈에 대한 법적 정의를 살펴보면, 해운법상 ‘크루즈’로 명시된 법 규정은 없으나, “해당 선박 안에 숙박, 식음료, 위락시설 등 편의시설을 갖춘 여객선(총톤수 2천톤 이상)을 이용하여 관광을 목적으로 해상을 순회하며 운항(국내외의 관광지에 기항하는 경우를 포함)하는 해상 여객운송사업”이라고 명시하고 있으며, 관광진흥법 시행령에서는 관광객 이용시설업 중 ‘관광유람선업’을 ‘일반관광 유람선업’과 ‘크루즈업’으로 구분하여, “해운법에 따른 순항(順航) 여객운송사업이나 복합 해상여객운송사업의 면허를 받은 자가 해당 선박 안에 숙박시설, 위락 시설 등 편의시설을 갖춘 선박을 이용하여 관광객에게 관광을 할 수 있도록 하는 업”이라고 ‘크루즈업’을 규정하고 있다. 한편 출입국관리법상에 “관광을 목적으로 대한민국과 외국 해상을 국제적으로 순회하여 운항하는 여객 운송선박”으로 명시하고, 크루즈산업의 육성 및 지원에 관한 법률상에서 “크루즈선이 관광 등의 목적으로 특정 항만에 잠시 들리는 것”을 기항으로 규정한다.

관광 산업적 측면에서 세계관광기구(UNWTO, 2010)에서는 21세기 최고의 관광상품으로 크루즈 관광을 “숙박과 수송이 결합된 형태로 선박에 상점, 영화관, 극장, 카지노, 스파 등의 리조트 시설을 겸비한 바다의 리조트(marine resorts)”로 다양한 경험을 최단 시간에 즐길 수 있다고 하였으며, “크루즈에 탑승한 사람들이 한 국가나 지역에 도착하여 몇 시간 또는 며칠 간의 기항지관광 활동을 마무리하고 숙박을 위하여 매일 크루즈 선박으로 돌아가는 여행”이라고 정의하였다. 국제크루즈선사협회(CLIA, 1995)에서는 ‘떠다니는 리조트’로 여객 운송의 의미보다 움직이는 호텔의 개념으로 정의하였다.

한편, 한국관광공사(1987)에서는 “순수관광 목적의 선박여행으로 운송보다는 숙박, 음식, 위락 등 탑승객을 위한 시설을 갖추고 수려한 관광지를 안전하게 순항하며 수준 높은 관광상품을

제공하는 여행”이며, 한국문화관광연구원(1999)은 “수준 높은 서비스 제공과 함께 오락과 숙박 및 여가활동을 즐길 수 있는 시설을 갖추고 2개국 또는 2개 이상의 기항지를 연결하여 관광을 목적으로 비교적 장거리 일정에 따라 운항하는 선박여행”이라고 크루즈 관광을 정의하고 있다.

크루즈 관광의 정의를 내린 기존 연구를 살펴보면, 국외에서는 Ritter & Schafer(1998)의 “유영성(遊泳性)의 여가환경 구조에 적합하게 만들어진 선상여행”이라고 했으며, Showker & Sehlinger(1998)는 “관광활동을 위한 항구 정박과 육상에서의 활동이 혼합된 패키지여행”이라고 크루즈 관광을 정의하였다. 또한 Wild(2000)는 “승선객의 숙박을 위한 선박으로 다양한 목적지를 방문하는 유료의 여가여행”으로 크루즈 관광을 설명하였고, Dowling(2006)은 크루즈를 “다양한 시설을 구비하고 승객을 관광지에서 관광지로 수송할 부유(浮遊)하는 리조트(floatiog resorts)”로 정의 하였다.

한편, 국내 크루즈 관광의 정의에 대한 선행연구를 살펴보면, 김천중(1999)은 크루즈여행을 “유람선을 이용한 독특한 관광여행으로 비교적 숙박이 필요한 원거리를 운항하면서 쾌적한 선상 생활을 즐기면서 매력적인 항구도시나 유명한 관광목적지에 상륙하여 관광을 즐기는 항해여행”이라고 정의하였다. 하인수(2004)는 크루즈 관광을 “SIT(Special Interest Tour)성격이 강한 위락 선박 여행으로, 선내에서의 다양한 여가활동과 다수의 매력적인 항구 방문 및 해안에서의 수상 레크리에이션 활동 등을 통해 관광욕구를 충족시키는 여행”이라고 설명하였으며, 이경모(2004)는 “운송보다 순수관광목적의 여행으로 선박에서 다양한 등급의 숙박·음식 및 식당시설, 다양한 위락활동 등에 필요한 시설을 갖추고, 수준 높은 관광서비스를 제공하면서 기항지를 안전하게 순항하는 여행”이라고 하였다.

김창기(2007)는 크루즈 관광을 “정기적인 운항보다는 선박회사에서 일정금액으로 관광객을 모집한 후 크루즈 선을 이용하여 운항하는 해안관광”으로 김병일·김홍섭(2012)은 “매력적인 기항지를 여행하며, 선박의 편의시설과 위락시설에서 여가를 즐기는 해안관광”이라고 정의하였다.

크루즈 관광의 핵심 요소들을 종합해 보면, 크루즈 관광은 ‘위락추구 여행자’를 대상으로 하는 관광으로, ‘해상에서 이동할 때는 선실 내 숙박시설을 포함하는 여러 호텔기능(편의시설)을 갖춘 크루즈의 다양한 서비스를 이용’하고, ‘육상에 내려서는 역사도시, 항구도시, 휴양지, 자연 경관이 뛰어난 곳 등 관광적인 요소가 내재되어 관광지에서의 관광’을 포괄하는 개념으로 볼 수 있다(한국문화관광연구원, 2013 : 재인용). 즉, 크루즈 관광은 ‘다수의 매력적인 항구를 위락 추구 여행자가 방문하는 해안항해’이며, ‘관광을 목적으로 선박을 이용한 주요 항해’로 “크루즈 선박에 숙박시설, 식당시설, 부대시설, 편의시설 등을 갖추고 스포츠, 해양 레크리에이션 등

다양한 활동을 즐기며, 다른 지역의 명소를 방문하거나 쇼핑활동을 할 수 있는 총체적 관광”이라고 정의할 수 있다(Kendall, 1986; Holloway, 1985; 이재곤, 2003).

이러한 크루즈 및 크루즈 관광의 개념을 요약하여 정리하면, <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 크루즈의 정의 및 개념

구 분		세부내용
사전적 정의		· 여러 항구를 방문하여 항해하고 여행목적이나 목적지 없이 여행하는 것 · 신속하고, 평온하게 또는 힘들이지 않고 움직이는 것
법적 정의 (국내)	해운법	· 순항(巡航) 여객운송사업 : 해당 선박안에 숙박시설, 식음료시설, 위락 시설 등 편의시설을 갖춘 총 톤수 2천톤이상의 여객선을 이용하여 관광을 목적으로 해상을 순회하여 운항(국내·외의 관광지에 기항하는 경우를 포함한다)하는 해상 여객운송사업 · 복합 해상여객운송사업: 내항 정기 여객운송사업, 내항 부정기 여객운송사업, 외항 정기 여객운송사업, 외항 부정기 여객운송사업 중 하나의 사업과 순항 여객운송사업을 함께 수행하는 해상여객운송사업
	관광진흥법	· 크루즈업 : 관광유람선업에 해당하며, 해운법에 따른 순항(巡航) 여객운송사업이나 복합 해상여객운송사업의 면허를 받은 자가 해당 선박 안에 숙박시설, 위락시설 등 편의시설을 갖춘 선박을 이용하여 관광객에게 관광을 할 수 있도록 하는 업
	출입국관리법	· 관광을 목적으로 대한민국과 외국 해상을 국제적으로 순회(巡廻)하여 운항하는 여객 운송선박 중 법무부령으로 정하는 선박으로 대한민국을 포함하여 3개국 이상의 국가를 기항하는 국제 총 톤수 2만톤 이상의 선박
	크루즈산업의 육성 및 지원에 관한 법률	· 기항 : 크루즈선이 관광 등의 목적으로 특정 항만에 잠시 들르는 것
관광 산업적 정의	세계관광기구 (UNWTO)	· 크루즈 관광 : 숙박과 수송이 결합된 형태로 선박에 국장, 도서관, 상점, 미술관, 비즈니스 센터, 영화관, 카지노, 스파 등 리조트의 여가시설을 갖춘 바다의 리조트로 크루즈선에 승선하여 한 국가나 지역에 도착한 사람들이 몇 시간 또는 몇 일간의 기항지 관광활동을 마치고 매일 숙박을 위하여 크루즈 선박으로 돌아가는 여행
	국제크루즈선사협회 (CLIA)	· 크루즈 : 움직이는 호텔의 개념으로 ‘떠다니는 리조트’
	한국관광공사	· 크루즈 관광 : 운송보다는 순수관광 목적의 선박여행으로 숙박, 음식, 위락 등 관광객을 위한 시설을 갖추고 수준 높은 관광상품을 제공하며 수려한 관광지를 안전하게 순항하는 여행
	한국문화관광연구원	· 크루즈 관광 : 숙박과 오락 및 여가활동을 할 수 있는 시설을 가지고 수준 높은 서비스를 제공하면서 2개국, 2개 기항지 이상을 연계하며 비교적 장거리 일정에 다라 관광을 목적으로 운항하는 선박여행
학문적 정의	Holloway (1985)	· 선박을 이용한 관광을 목적으로 하는 주요 항해
	Kendall (1986)	· 위락 추구 여행자에게 다수의 매력적인 항구를 방문하도록 하는 해안항해

〈표 계속〉

구 분	내 용
Ritter&Schafer (1998)	· 유명성(遊泳性)의 여가환경 구조에 맞게끔 만들어진 선상여행
Showker&Sehlinger (1998)	· 관광을 위한 항구 정박과 육상활동이 혼합되어 있는 패키지 여행
김친중 (1999)	· 유람선을 이용한 독특한 관광여행으로 비교적 숙박이 필요한 원거리를 운항하면서 쾌적한 선상생활을 즐기면서 매력적인 항구나 유명한 관광 목적지에 상륙하여 관광여행을 즐기는 항해여행
Wild (2000)	· 다양한 목적지를 방문하여, 승선객의 숙박을 위한 선박으로 항해하는 유료의 여가여행
이재곤 (2003)	· 선내의 숙박, 음식, 부대시설, 편의시설을 갖추고 스포츠, 해양 레크리에이션 활동을 즐길 수 있으며, 타 지역의 명소관광 및 쇼핑을 할 수 있는 총체적 관광
하인수 (2004)	· SIT(Special Interest Tour)성격이 강한 위락 선박 여행으로, 선내에서의 다양한 여가활동과 다수의 매력적인 항구 방문 및 해안에서의 수상 레크리에이션 활동 등을 통해 관광욕구를 충족시키는 여행
이경모 (2004)	· 운송보다 순수관광목적의 여행으로 국내외항을 정기 또는 부정기적으로 운항하는 선박에서 다양한 등급의 숙박·음식 및 식당시설, 다양한 위락 활동 등에 필요한 시설을 갖추고, 수준 높은 관광서비스를 제공하면서 기항지를 안전하게 순항하는 여행
Dowling (2006)	· 다양한 시설을 구비하고 승객을 관광지에서 관광지로 수송하는 부유(浮游)하는 리조트
김창기 (2007)	· 크루즈 선을 이용한 관광으로 정기적인 운항보다는 선박회사에서 일정 금액으로 관광객을 모집하여 운항하는 해안관광
Babkin (2008)	· 해안지역 방문, 항만도시 구경과 해상과 하천 정기선에서 이뤄지는 오락을 포함하는 선박여행
김창기 (2007)	· 크루즈 선을 이용한 관광으로 정기적인 운항보다는 선박회사에서 일정 금액으로 관광객을 모집하여 운항하는 해안관광
김병일·김홍섭 (2012)	· 선박의 편의시설과 위락시설에서 여가를 즐기며 매력적인 기항지를 여행하는 해안관광

자료 : 기존 연구를 바탕으로 연구자 재작성

본 연구에서는 크루즈 관광을 '관광활동을 목적으로 숙박, 식음료 등 편의시설과 쇼핑, 레저·레크리에이션 등 위락시설을 갖춘 선박에서 해상의 관광활동과 다수의 매력적인 관광목적지를 방문하는 육상의 관광활동을 포괄하는 관광'으로 정의하고자 한다. 특히, 크루즈일정 구성은 크루즈선사의 고유 역할이며 선사들이 일정을 계획함에 있어 크루즈 승객들의 특정 기항지에 대한 만족도 자체가 결정적인 영향을 미치지 않는다는 점(Rodrigue&Notteboom, 2013)과 크루즈 관광 참여자들에게 해양과 육지를 아우르며 다양한 관광형태의 활동이 제공된다는 점, 2개 이상의 관광목적지를 연계하여 운영된다는 점에서 '경유형 해상·육상 패키지 관광'이라는 측면으로 육상의 관광목적지로 크루즈객의 기항지관광 활동을 중심으로 연구를 수행하였다.

2. 크루즈 관광의 특성

크루즈는 호텔과 선박이라는 특수성을 내포하고 있어 다양한 상품들의 종합으로 구성되며, 항만시설과 같은 인프라 뿐만 아니라 관광 자원이 풍부한 지역과의 연계가 필수적이며, 기후 및 날씨 등의 환경요인을 고려해야 하는 복잡한 요인들이 작용하여 운송수단에 한정되어지는 선박이 유람선으로 업그레이드되어 운송 및 숙박수단은 물론 위락수단으로 작용하는 매커니즘이다(김성국, 2012; 이충배 외, 2013; 김철웅·장성수, 2008).

크루즈 관광은 일반여행과 달리 위락을 위한 선박여행으로 단순한 수송의 의미보다는 숙박, 음료, 위락시설 등 다양한 시설을 갖추고 관광객들에게 수준 높은 서비스를 제공하면서 안전하게 수려한 관광지를 순항하는 선박여행이며(이경모, 1994), 다른 해상관광교통과 비교하였을 때 특급호텔 수준의 식사, 최고급의 선내시설, 화려한 쇼와 이벤트, 서비스의 질 등에서 오히려 저렴한 여행이며, 낮과 밤이 다른 형태의 여행을 즐길 수 있는 독특한 구조적 여행상품으로 육상여행과 항공여행과는 전혀 다른 이미지를 가지고 있다(이재곤 2003).

이경모(1994)는 크루즈 관광의 특성을 선박의 운항목적이 수송이 아니라 순수관광목적이며, 대부분의 선박 운항이 정기적이지 않은 경우가 많으며, 운항기간은 대부분 장기적인 경우가 많다고 하였다. 더불어 수려한 관광자원을 보유한 항구 및 관광지만을 운항하면서, 선실의 식당과 각종 편의시설은 특급호텔과 같은 수준급으로 서비스가 최고의 수준이라고 하였다.

또한 크루즈관광은 관광객들에게 선상에서 고급 식음료 서비스 및 독특한 분위기를 제공하여 만족을 증대시키고, 관광객들이 다양한 서비스를 경험할 수 있도록 카지노, 리조트, 테마파크 및 시티투어 기능을 동시에 수행한다(Moscardo et al, 1996).

한국관광연구원(1999)에서는 크루즈 관광의 특징을 다양하고 편리한 선내 서비스와 관광 활동, 상품 및 가격의 다양성, 편리한 이동과 숙박, 다양한 관광지 문화체험으로 설명하였다.

김정옥(2003)은 크루즈여행 상품만이 갖는 매력적인 특성을 다른 여행상품과 비교하여 선내에서의 편리하고 다양한 서비스를 받을 수 있고 다양한 관광활동 및 관광지 문화체험의 기회를 제공하며, 크루즈 여행상품과 가격이 다양하고, 기항지로의 편리한 이동과 숙박은 물론, 일반 여행과는 달리 출입국 수속시간 단축으로 불편함을 적게 느낀다고 하였다.

특히 크루즈 관광은 승객들에게 색다른 체험이 연출될 수 있는 환경을 제공하는 대표적인 관광형태 중 하나로 선상에서 최고급 호텔수준의 숙박과 서비스, 위락을 즐기며 있어 여행일정 동안 시간에 대한 제약이 없으며, 육상관광도 함께 즐길 수 있다는 특징이 있다(Hyun&Kim,

2015; 김창수, 2011).

즉, 크루즈 관광은 다양하고 편리한 시설 및 서비스를 갖추고 승객들의 색다른 체험을 위한 폭넓은 활동을 제공하는 것이 가장 큰 특징이며, 다양한 관광활동 경험의 복합체로서 하나의 관광상품으로 구성되어져 있다.

〈표 2-3〉 크루즈 관광의 특성

연구자	주요내용
이경모 (1994)	<ul style="list-style-type: none"> · 운항목적이 화물이나 여객수송이 아닌 순수관광목적임 · 선박의 운행은 정기적인 경우보다 대부분 부정기적 운항이 경우가 많음 · 수려한 관광자원을 보유한 항구 및 관광지만을 운행함 · 특급 호텔 수준급의 선실, 식당 및 각종 편의시설과 서비스 수준이 높음 · 수일에서 수개월에 이르는 운항기간은 대부분 장기적인 경우가 많음
Moscardo, Morrison, Nadlkarni & O'Leary (1996)	<ul style="list-style-type: none"> · 선상에서 고급의 식음료 서비스 제공 · 독특한 분위기와 다양한 서비스를 경험할 수 있는 기회 제공
한국관광연구원 (1999)	<ul style="list-style-type: none"> · 다양하고 편리한 선내 서비스와 관광활동 · 편리한 이동과 숙박 상품 및 가격의 다양함 · 다양한 관광지 문화체험
김정옥 (2003)	<ul style="list-style-type: none"> · 다양하고 편리한 선내 서비스를 받을 수 있고 다양한 관광활동이 가능 · 크루즈 여행상품 및 가격의 다양 · 기항지로의 편리한 이동과 숙박이 가능 · 다양한 관광지 문화체험의 기회 제공 · 일반여행과 달리 출입국 수속시간 단축, 개인별 수속이 간편
김창수 (2011)	<ul style="list-style-type: none"> · 최고급 호텔수준의 숙박을 제공 · 시간의 제약이 없는 위탁의 기회 확보 · 해상관광과 더불어 육상관광을 함께 즐길 수 있는 기회 제공
Hyun&Kim (2015)	<ul style="list-style-type: none"> · 승객들에게 색다른 체험이 연출될 수 있는 환경을 제공

자료 : 기존 연구를 바탕으로 연구자 재작성

이와 같은 특성으로 크루즈 관광은 떠있는 호텔로서의 기능을 지니고 있으며, 크루즈 관광에 부합하는 특수한 기능의 시설을 갖추고 내용면에서도 고객의 만족에 부응할 수 있는 다채로운 다양성을 지니고 있다. 또한, 크루즈 관광은 목적지를 향해 순항하며 대부분 야간을 이용하여 세계적인 유명 관광목적지로 향해가기 때문에 대륙 또는 국가 간의 이동이 자유롭고, 일반적인 관광에 비해 상대적으로 관광목적지에 머무는 시간이 짧아 관광목적지에서의 출입국 등과 관련한 제반 사항을 신속히 끝마쳐 여행시간을 확보하기 위한 노력이 필요하다(이재곤, 2003; 신동찬, 2010; 강해상, 2014).

한편, 김창수(2011)는 크루즈 관광의 특성을 관광지 교통수단, 식음료, 자유시간 및 위락 시설의 이용, 육상에서의 관광, 건강과 안정 등 일반 패키지 여행과 비교하여 다음과 같이 <표 2-4>으로 설명하였다.

<표 2-4> 크루즈 관광과 일반 패키지 여행의 특성 비교

구 분	크루즈 관광	일반 패키지 여행
관광지 교통수단	<ul style="list-style-type: none"> · 기항지 이동시 항해는 주로 야간항해를 하므로 지루함이 없는 여행을 즐길 수 있음 · 버스를 이용한 지상관광시 짐을 자기 객실에 놔두고 간단한 복장으로 다양한 관광을 즐기고, 저녁에는 내 집처럼 귀가 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 항공, 버스, 기차, 자동차를 이용하여 여정에 따라 가는 곳마다 짐을 사고, 풀고, 운반하는 불편함이 있음
식음료	<ul style="list-style-type: none"> · 크루즈 내에서 최고급 호텔수준의 객실과 동일한 캐빈을 사용하게 되고, 새벽부터 자정 늦게까지 최고의 식음료가 제공되어 사교의 공간을 가질 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> · 관광지마다 호텔을 예약, 확인, 체크인-체크아웃 등 번거로움이 있음 · 관광식당 등에서 제한된 식음료를 하게 될 경우가 많으며, 추가비용의 발생 예상
자유시간과 위락시설의 이용	<ul style="list-style-type: none"> · 지상관광을 원하지 않을 경우 선상의 최고급 편의시설(수영장, 사우나, 헬스클럽, 도서실, 영화관, 오락게임장, 디스코텍, 바, 교양강좌, 레저스포츠 등)을 이용할 수 있고, 갑판 위에서 일광욕과 충분한 휴식을 즐길 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> · 모든 프로그램은 여정표에 따라 바쁘게 진행 · 원하지 않은 프로그램에도 참여해야 하므로 피곤을 느낄 수 있음
육상관광	<ul style="list-style-type: none"> · 도착되는 항구마다 다양한 지상관광코스가 있으며, 각자의 시간과 컨디션, 취향에 맞추어 관광코스 선택 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 계획된 여정표에 따라 고정된 관광활동 만이 일반적으로 허용
건강과 안정	<ul style="list-style-type: none"> · 크루즈 내에서 질병에 걸렸을 경우 선내 병원에서 응급치료와 간병의 편의를 받고 큰 병원으로 이송 가능 · 선내에서는 완벽한 방법과 질서가 유지되고, 승객의 편의를 위해 안전금고가 마련되어 귀중품의 보관 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 질병에 걸렸을 경우 병원을 찾아야 하며, 언어 소통의 어려움이 있음 · 강도나 절도 등의 불의의 안전사고를 당할 수 있음

자료 : 김창수(2011), 『관광교통의 이해』, 대왕사. p.286.

크루즈 관광은 선상 활동과 관광목적지인 기항지 활동을 포함하며, 크루즈 관광 상품은 선박, 선상 서비스 및 프로그램, 선박시설, 관광지 서비스 등으로 구성되고 상품에 따라 크루즈 관광활동의 전체 가치를 유지하게 된다(Arthur, 1997).

산업적 측면에서 이경모(2004)는 크루즈 관광의 주요구성요소를 크루즈 수요시장, 크루즈 선박, 크루즈 활동 및 크루즈 기항지로 구분하였다. 크루즈 수요시장은 크루즈관광산업의 기본동력으로 크루즈 관광객을 포함한 여행업체 등 전반적인 관광관련 업체들을 지칭한다. 크루즈 선박은 크루즈선을 운영하는 선사, 크루즈선을 건조하는 업체를 말한다. 크루즈

활동은 크루즈 관광 참가자들의 선상과 기항지에서의 모든 활동을 지칭하며, 크루즈 기항지는 크루즈터미널, 관광매력물, 해운대리점 등으로 구성된다.

또한 크루즈 산업의 범위는 사업의 특성에 의해 크게 크루즈선의 건조와 수리, 크루즈선의 운항, 크루즈의 기항 또는 정박 시 관련되는 다양한 산업들로 나뉘게 되며, 여타의 산업과 마찬가지로 크루즈 시장에 상품을 제공하는 공급자가 존재한다(한국문화관광연구원, 2013; 한국해양수산개발원, 2006). 즉, 크루즈 공급과 관련된 선박, 선사, 항만 인프라 등도 산업적 측면에서 크루즈 관광의 구성요소로 포함되어야 한다. 이는 크루즈 선박은 공급측면에서 크루즈 관광의 핵심지원 요소이며, 그 자체가 크루즈 상품으로의 역할도 하기 때문이다.

상품적 측면에서 김천중(1999)은 크루즈 관광을 선박, 선상 서비스 및 프로그램, 상륙 서비스 등으로 구성된다고 하였다. 곧 선박의 규모나 아름다운 선체의 모습과 선상에서의 특별한 시간을 보내기 위한 다양한 편의시설, 양질의 서비스 제공이 크루즈여행의 선택에 결정적인 역할을 한다. 더불어, 크루즈여행 중 상륙여행은 유명한 관광지를 방문하거나 아름다운 항구에 기항하는 등 크루즈상품의 중요한 매력요소로 작용한다.

한편, 이경모(2004)는 크루즈상품의 구성요소를 크루즈 승객이 기대하는 편익을 제공하는 일정, 선박, 서비스, 활동, 시설로 설명하였다. 크루즈일정은 기항지와 여행의 전체기간 및 항해기간으로 구분할 수 있으며, 크루즈 선박에 있어 선박의 안전도와 지명도 및 선박구조 등이 중요하다. 크루즈상품의 품질수준이 결정되는 선내 서비스는 식사 서비스나 승무원의 친절함 정도 등이 있으며, 크루즈 활동은 주요항구 및 관광목적지의 기항지 활동과 선상에서 다양한 활동이 지루할 틈이 없는 여행상품이라는 이미지를 구축한다. 마지막으로 객실시설, 식당시설, 스포츠시설, 기타 편의시설 등이 탑승객들의 상품편익을 인식시키며, 크루즈 항해의 지루한 이미지를 해소시켜 주는 구성요소이다.

크루즈 여행의 선택에 결정적인 영향을 미칠 수 있는 크루즈 선박은 규모나 아름다운 선체, 크루즈 관광에서의 오랜 경험과 독자적인 브랜드 이미지를 가진 크루즈 선사의 경우에는 상품가치에서 유리한 위치를 점할 수 있다. 또한 크루즈에서 제공되는 친절함 직원 서비스, 관광객의 욕구를 충족시킬 목적으로 여러가지 프로그램의 진행을 위한 다양한 시설 구비 여부가 고객만족에 중요하게 작용할 것이다. 즉 크루즈 상품의 가치를 높일 수 있는 핵심은 크루즈 선박 자체의 특별한 시설과 서비스 제공이라고 할 수 있다(박현숙, 2005).

이와 같이 선행연구를 검토한 결과 크루즈 관광의 주요 구성요소는 산업적 측면과 상품적 측면으로 구분할 수 있으며, 다음 <표 2-5>와 같다.

〈표 2-5〉 크루즈 관광의 구성

구 분	구성요소	내용	비 고
산업적 측면	크루즈 수요시장	크루즈 관광객, 여행업체, 관광업체 등	이경모 (2004)
	크루즈 선박	선사(ship's owner), 조선사(shipbuilder)	
	크루즈 기항지	크루즈터미널, 관광매력물, 해운대리점	
	크루즈 활동	선상 활동, 기항지 활동	
	크루즈 공급시장	선박, 선사, 항만 인프라 등	한국해양 수산개발원 (2006)
상품적 측면	크루즈 일정	기항지, 여행기간, 항해기간	김천중 (1999) 이경모 (2004)
	크루즈 선박	안전도, 지명도, 선박구조(아름다운 외형)	
	크루즈 서비스	승무원 친절도 및 전문성 등 인적서비스	
	크루즈 활동(프로그램)	선상과 기항지에서 제공되는 다양한 활동 및 프로그램	
	크루즈 시설	객실시설, 식당시설, 기타 편의시설 등 시설서비스 기항지 항구의 미관, 전용접안시설 및 터미널, 주요관광지 시설 등	

자료 : 김천중(1999); 이경모(2004) 전게서; 한국해양수산개발원(2006)를 참조하여 연구자 재작성

이상 크루즈 관광의 특성과 주요 구성요소에 대한 선행연구를 통하여, 크루즈 관광이 해상과 육상에서 색다르고 독특한 체험이 가능하고 여행 과정의 전반에서 편리하며, 다양한 관광활동과 문화체험의 기회가 제공된다는 점에서 크루즈 관광의 특성은 여타의 관광과 구분하여 독특성, 편리성, 다양성, 체험성을 중요시 한다고 판단된다. 또한 크루즈 관광의 주요 구성요소를 수요 시장인 크루즈 참가자, 선박제조사 및 선사, 크루즈 관광상품 판매 여행사 등 공급시장과 크루즈 선내 및 기항지에서의 활동·프로그램·서비스로 구성되며, 크루즈 관광 활동은 각각의 요소들이 복합적으로 연결되어 크루즈 관광이 이루어지는 것이기에 총체적인 관광활동이 가능한 특성도 내포하고 있다고 사료된다. 따라서 크루즈 관광의 특성을 주요 구성요소에서 제시한 일정, 서비스, 활동 또는 프로그램, 시설 측면에서 독특성, 편리성, 다양성, 체험성이 내재되어, 전체적인 크루즈 관광 활동에 영향을 미친다고 판단하고 본 연구를 진행하였다.

제 2 절 크루즈객 기항지관광 활동의 유형 및 특성

1. 관광유형의 분류

오늘날 관광객들은 정형화된 관광상품에서 벗어나 개인의 특별한 관심을 가진 내용중심으로 관광하고 전문적인 여가활동이나 개인이 선택한 활동에 참여하기를 원하며, 특정한 관심분야에 대한 강한 욕구를 나타내고 있다(최윤근, 2010; Poon, 1994; Mckercher&Can, 2005).

이렇듯 방문지에 대한 관광객의 활동이 개인별로 상이하며, 사회구조의 다양한 변화와 관광 욕구 및 동기의 다변화로 관광 활동의 분야를 넓히고 있어, 과거의 획일적인 관광에서 벗어나 다양한 관광활동 유형의 상품이 세분화되어 만들어지고 있다(당신, 2014; 김영우, 2004).

관광지는 방문객의 관광욕구를 충족시키는 점에서 관광자원의 이용가치를 제고하기 위해 매력성과 유인성을 가지고 관광자로 하여금 관광행동을 유발하는 것으로 여러 구성요소의 복합체로서 하나의 완성된 관광 상품이기에 때문에 관광의 형태는 다차원적 속성을 지니고 있다(박석희, 2003; 이장춘, 1997).

Weiler&Hall(1992)은 자연관광, 건강관광, 교육관광, 모험관광, 예술·유적관광, 종족생활 관광, 스포츠관광 등 7가지로 관광유형을 구분 하였으며, Littell(1994)은 관광 시장의 세분화 중요성을 연구하기 위해 관광유형을 민족·윤리·교양형 관광, 역사형 관광, 도시·환락형 관광, 야외스포츠형 관광으로 분류하였다.

UNWTO(2001)는 미래 성장 유망시장으로 예측되는 10개 세분시장을 자연관광, 문화관광, 해양관광, 스포츠관광, 농촌관광, 크루즈관광, 테마파크, 컨벤션, 도시관광, 모험관광으로 설정 하였다. 이는 관광자원 중심의 유형 구분에서 벗어나 관광자 중심의 활동적인 측면으로 관광 유형을 세분화 한 것이다(UNWTO, 2001; 최윤근, 2010 : 재인용).

박석희(2003)는 관광지 유형을 매력물 성격에 따라 크게 자연관광자원 의존형, 인문관광 자원 의존형, 관광시설자원 의존형으로 관광유형을 분류하였고, 김영우(2004)는 여행자의 관광지 활동과 참가목적을 기준으로 20가지 선택유형을 구분하여 관광유형을 나누고 관광시장을 세분화하였다.

이경모(2005)는 활동적 측면에서 문화관광, 교육관광, 건강관광, 환경관광, 비즈니스관광, 기타관광 등으로 관광유형을 구분하였으며, Trauer(2007)는 문화관광, 건강관광, 환경관광,

모험관광, 스포츠관광 등으로 관광자 활동적 측면에서 유형을 구분하고 문화관광의 범주에 자연관광과 생태관광 그리고 야생관광을 포함시키고 있다.

이현중(2007)은 자연·휴양형, 사회형, 역사·문화형, 위락형으로 관광자원의 매력성과 유인성 측면에서 관광유형을 구분하였으며, 김종은(2009)은 관광자원 유형을 유·무형으로 크게 분류하여 자연적 관광자원과 인문적 관광자원으로 분류하였다. 그리고 인문적 관광자원을 사회적 관광자원, 문화적 관광자원, 산업적 관광자원, 위락적 관광자원으로 세분화하였다.

위와 같은 내용을 근거로 관광유형을 분류하면 <표 2-6>와 같다.

〈표 2-6〉 관광유형의 분류

연구자	관광유형	분류기준
Weiler&Hall(1992)	자연관광, 건강관광, 교육관광, 모험관광, 예술·유적관광, 종족 생활관광, 스포츠관광	관광자 활동
Littell(1994)	민족·윤리·교양형, 역사형, 도시·환락형, 야외스포츠형	관광자원
UNWTO(2001)	자연관광, 문화관광, 해양관광, 스포츠관광, 농촌관광, 크루즈 관광, 테마파크, 컨벤션, 도시관광, 모험관광	관광자 활동
박석희(2003)	자연관광자원 의존형, 인문관광자원 의존형, 관광시설자원 의존형	관광자원
김영우(2004)	자연관광, 휴양관광, 생태관광, 테마관광, 학술/회의관광, 비즈니스/상용관광, 종교관광, 이벤트관광, 전시회관광, 레저관광, 스포츠관광, 도시·건축물관광, 쇼핑관광, 체험(모험)관광, 크루즈 관광, 유흥관광, 인센티브관광, 배낭여행, 역사기행, 어학연수	관광자 활동
이경모(2005)	문화관광, 교육관광, 건강관광, 환경관광, 비즈니스관광, 기타관광	관광자 활동
Trauer(2007)	문화관광, 건강관광, 환경관광, 모험관광, 스포츠관광	관광자 활동
이현중(2007)	자연·휴양형, 사회형, 역사·문화형, 위락형	관광자원
김종은(2009)	자연관광, 인문관광(문화관광, 사회관광, 산업관광, 위락관광)	관광자원

자료: 기존 연구를 바탕으로 연구자 재구성

관광유형의 분류와 관련한 선행연구를 종합해보면, 관광유형의 분류는 관광시장을 세분화 하기 위하여 크게 참가자의 활동과 참가목적, 관광자원이 가진 매력성에 따라 구분되고 있다. 또한 관광유형의 분류기준에 따라 관광유형이 구분되어도 세부적인 분류유형에서 유사성을 띄는데, 이는 기본적으로 관광목적지(관광자원)에서 관광자의 활동에 의해 관광 참여가 발생 되기 때문에 관광유형의 분류기준을 구분하지 않고 동일시 할 수 있다고 판단된다. 이에 따라서 크루즈 관광도 일반적인 관광유형이 통합적으로 구성된 포괄적인 관광의 한 유형으로 크루즈 관광 활동유형도 크루즈객의 활동에 의해 분류될 수 있다고 판단하고 연구를 진행하였다.

2. 크루즈 기항지관광 활동의 유형

크루즈 관광의 유형은 장소와 활동범위, 운항유형에 따라 크게 구분할 수 있지만, '크루즈'라는 단어에서 다의적 의미를 지니는 만큼(이현주·이경모, 2015) 학자들의 시각과 분류기준에 따라 크루즈 성격별, 항해지역별, 선박크기별, 크루즈 운항 목적별로 일반적인 크루즈 관광의 분류와 동일한 맥락에서 다양하게 구분된다.

박중환·여호근(1998)은 공간적 범위와 주제에 따라 크루즈관광 유형을 분류하였다. 공간적 범위에 의한 분류는 항구 연계성에 의한 분류로서 항내 크루즈 관광과 항간 크루즈 관광이 있으며, 주제에 의한 크루즈관광 유형은 해안 크루즈 관광, 하천형 크루즈 관광, 주제·탐방형 크루즈 관광, 범선형 크루즈 관광 등이 있다.

하인수(2000)는 현대 크루즈 상품의 구성 요소를 선박과 선내시설, 서비스의 질, 기항지 및 항구, 엔터테인먼트의 범위와 종류로 파악하고, 외국의 크루즈선상에서 제공되는 크루즈 상품의 유형을 분석하여 6가지 유형인 목적지 중심의 여정, 선상활동 중심의 여정, 자연역사/생태관광 상품, 해변 이벤트 중심의 상품, 미스터리 상품, 크루즈 전·후 여행 패키지로 제시하였다.

김창수(2011)는 크루즈 관광을 취향해역, 목적, 시간 등에 의해 다양하지만 기본적으로 분류하면 대양 크루즈 관광(ocean cruise), 여가 크루즈 관광(leisure cruise), 하천 크루즈 관광(river cruise), 전세 크루즈 관광(charter cruise)으로 분류하였다.

한편 크루즈의 특징 중 하나는 목적지가 없더라도 선상의 생활만을 즐기며 항해하는 여행(cruise to nowhere)이 가능하다는 것이지만, 크루즈객은 다양한 나라를 비교적 짧은 기간에 방문하고 기항지에서 지역 관광프로그램을 참여하며 해당 지역의 다양한 관광매력물에 관심을 가지며 지역의 문화를 경험할 수 있다는 점도 크루즈 관광을 선택하는 기준의 하나이다(이경모, 2004; 조미혜·이봉희, 2010; 윤주, 2015; 정승훈·양성수, 2014). 따라서 크루즈 관광은 선상 활동과 기항지에서 이루어지는 다양한 모든 활동이 포함되는 점(Kendall, 1986; Showker&Sehlinger, 1998; 김천중, 1999; 이재곤, 2003; 하인수, 2004; 김병일·김홍섭, 2012; 인천발전연구원, 2013)에서 크루즈관광 유형은 크게 해상에서의 선상 활동과 육상에서의 기항지관광 활동으로 구분할 수 있다.

하지만 크루즈객들에게 훨씬 매력적인 특정 선상활동 또는 프로그램을 크루즈 선사가 제공한다면 기항지 매력이 감소하겠으나, 기항지마다 가지고 있는 매력에 따라 기항지에서의 관광 활동은 크루즈객에 의해 선택되고 대부분의 크루즈객들은 크루즈 여행 중 매력있는 항구에

기향하는 것을 희망한다(이경모; 2004; 김도영, 2006; 광대영, 2009, 정승훈 외, 2010).

즉, 기항지관광(Shore Excursion)이란 크루즈관광 상품의 중요한 구성요소로 전 일정에 포함된 하나의 여정이며, 크루즈 여행 중 각 기항지를 방문하여 해당 기항지의 명소나 대표적인 관광매력물을 크루즈 선사에서 제공되는 관광 프로그램 등을 이용하여 참여하는 활동이다 (Victor&Denis, 1998; 윤여현, 2013). 다시 말해서 육상에서의 관광활동으로 기항지관광은 크루즈 관광의 모든 일정에 포함된 하나의 구성요소로 크루즈객의 관광활동을 위하여 항구에 정박하고 독특한 매력 또는 역사적 명성이 있는 다양한 목적지를 방문하는 것이다(이경모, 2004; Showker&Sehlinger, 1988; Victor&Denis, 1998; Wild, 2000).

일반적인 관광유형의 구분은 참가자의 활동과 참가 목적, 관광자원이 가진 매력성에 따라 분류되며(Weiler&Hall, 1992; Littell, 1994; UNWTO, 2001; 박석희, 2003; 김영우, 2004; 이경모, 2005; Trauer, 2007; 이현중, 2007; 김종은, 2009), 육상활동으로 기항지 관광의 경우에도 독특한 관광매력물과 다양한 크루즈객의 활동이 이뤄지는 점에서 기항지관광 활동유형을 기항지가 가지고 있는 매력적인 관광자원과 기항지에서의 다양한 크루즈객 활동에 의해 분류될 수 있다고 판단된다.

크루즈 기항지의 관광자원에 대한 매력성과 기항지관광 활동에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

이경모(2004)는 크루즈 관광 속에 다양한 관광유형이 존재한다고 판단하고, 크루즈승객이 느끼는 주요매력은 경치, 생활양식, 쇼핑, 문화, 활동이라고 하였다.

정승훈 외(2010)은 제주지역 중국인 관광객을 대상으로 기항지관광 활동과 관광만족과의 관계를 파악하기 위해 관광활동을 아름다운 경관, 매력적인 자연자원 등 환경요인과 질 좋은 식당과 음식, 쇼핑 등 식사·휴식·쇼핑요인으로 구분하였다.

신동찬(2010)은 크루즈기항지의 매력요인 중 하나로 관광자원을 문화적 특성, 문화자원, 쇼핑시설, 문화행사 및 이벤트로 구분하였다.

윤여현(2013)은 여러 선사들의 기항지관광 운영 실태를 조사하고, 하인수(2000)의 연구를 참고하여 크루즈 기항지관광 상품을 생태관광, 지역명소관광, 역사·문화 매력물 관광, 문화 이벤트 관광, 스포츠·레크레이션 관광, 경관감상 관광, 쇼핑관광, 체험관광으로 분류하였다.

양정철(2015)은 한·중·일 주요 기항지 평가 요인을 추출하기 위하여 크루즈와 관련된 선행 연구와 전문가조사를 거쳐 7개의 상위요인과 72개의 하위요인을 도출하였다. 그 중 배후지 관광 하위요인으로 독특한 지역문화관광, 생태관광, 자연경관 감상관광, 지역명소관광, 역사/

문화관광, 식도락 또는 모험 등 체험형 관광으로 구성하였다.

이상으로 크루즈 기항지의 관광자원에 대한 매력성과 기항지관광 활동에 관한 선행연구들을 요약·종합하고 크루즈 기항지관광 활동유형을 구분하여 <표 2-7>와 같이 제시하였다.

<표 2-7> 크루즈 기항지관광 활동유형 분류

구 분	주요내용	연구자
자연관광	자연관광자원 의존형으로 아름답고 매력적인 자연 경관을 감상하거나 야생 동·식물 등 생태계를 관찰하며, 자연을 대상으로 야외활동과 휴식이 이루어지는 형태	이경모(2004) 정승훈 외(2010) 신동찬(2010) 윤여현(2013) 양정철(2015)
문화·역사관광	인문관광자원 의존형으로 다양하고 독특한 지역문화를 접할 수 있는 지역명소나 역사적 유적지 시설 등 방문, 문화행사 또는 이벤트, 공연 등을 관람하며 지역의 문화를 경험할 수 있는 기회가 제공되는 형태	
체험관광	관광시설자원 의존형으로 낚시, 골프, 수영, 승마 등 신체적 활동과 지식과 경험의 폭을 넓힐 수 있는 학습 활동, 특별한 주제를 바탕으로 운영되는 주제공원(테마파크)을 방문하는 형태	
소비관광	지역 특산품 또는 기념품 등의 쇼핑활동, 지역의 독특하고 기억할 만한 식도락(음식) 경험활동, 휴게시설 방문 등 소비활동이 중심이 되는 형태	

자료 : 기존 연구를 바탕으로 연구자 재구성

하지만 각 기항지마다 다양한 관광매력물이 존재하고, 기항지관광에 참여하는 크루즈객의 활동 행태에도 차이가 있음에 따라 기항지관광은 다양한 관광매력물과 관광활동이 복합적으로 이루어져 몇 가지 관광유형의 조합으로 구성된 하나의 프로그램이 크루즈객들에게 제공되어 진다. 본 연구에서는 크루즈 육상관광의 목적지로 크루즈 기항지관광 활동유형을 중심으로 연구를 진행하고자 하다. 선행연구를 바탕으로 일반적인 관광유형의 분류기준이 되는 관광매력물인 관광자원과 관광자 활동을 중심으로 크루즈 기항지관광 활동유형을 4가지로 분류하고 각 유형에 대한 주요내용을 정리하였다. 또한 크루즈 관광은 해상에서의 선상 활동과 다양한 육상에서의 기항지관광 활동이 총체적으로 이루어진다는 점에서 본 연구에서는 크루즈객들의 육상관광으로 크루즈 기항지관광 활동유형에 한정하여 연구를 진행하였다.

3. 크루즈 기항지관광 활동의 특성

관광객은 관광지 내에서 보고, 느끼고, 체험하는 모든 활동에 보다 만족할 수 있다고 판단 되는 곳을 선택하는데, 관광객이 개별 관광지가 가지고 있는 선택속성 중 선호하는 속성을 비교

평가하여 관광지를 방문하며, 이는 관광객 만족과 밀접한 관계가 있다(최용복 외, 2012a; 이진희, 2013; 김향자·엄서호, 1997). 즉, 관광지 선택의 결정인자인 관광지 속성은 관광과 관련된 물리·사회적 특징이며, 관광시설 등의 물리적 특성과 지역주민 등의 사회적 특성 그리고 전체적인 관광지의 자연환경과 같은 환경적 특성과 서비스들로 구성된 다차원적인 속성들을 지니고 있다(최용복 외, 2012b; 김민철 외, 2008).

따라서 관광지(Tourism Destination)는 관광상품의 핵심적 구성요소가 되는 복합적 개념으로 관광매력물과 관광 서비스를 갖추고 관광객의 관광욕구를 충족시켜 주며, 자연관광자원, 인문관광자원, 관광시설자원 가운데 어느 한 가지 이상의 가치 있는 관광자원과 이들의 이용 가치를 제고시키기 위한 제반시설로 이루어져 있다(이진희, 2013; 박석희, 2003).

이처럼 하나의 관광지가 지니고 있는 긍정적인 요소나 매력적인 요소를 관광지 속성이라고 하며, 일반적으로 관광지는 이들 요소들의 결합에 의해 특정 관광객에게 제공되는 다차원의 많은 속성들로 이루어진다(고동우; 1998; 이윤섭, 2005; 광노엽, 1998).

한편 크루즈 관광은 선상에서의 고급 식음료 서비스와 독특한 분위기, 다채로운 활동의 기회를 제공하기에 상품 자체가 상대적으로 고가의 구매비용을 요구한다(임철수·고동우, 2015). 이는 완벽한 서비스에 대한 기대 심리가 높다고 할 수 있다. 즉, 선내시설, 숙박시설, 음식, 서비스 품질, 여행일정, 관광지에서의 계획이 차질 없이 진행되어야 하며 다양한 요인으로 구성된 서비스는 크루즈 관광에 중요한 영향을 미친다(박명섭 외, 2012).

기항지는 여정 중 잠시 크루즈 선박이 정박하는 항구에 입지한 지역으로(이경모, 2004), 크루즈 관광은 관광객의 크루즈 탑승이 전제 되어야 관광활동이 발생된다는 점에서 크루즈 기항지 여행상품은 크루즈객이 크루즈 선사에서 제공되는 상품을 기준으로 선택하고 육상에서 관광활동을 한다(정승훈·양성수, 2014).

크루즈 기항지로서의 요건은 특정 지역만이 갖고 있는 역사적 명성 또는 독특한 매력이 보유하고 있어야 하며 기항지의 물류와 운송, 상업적인 측면, 표적시장 선호도 등 크루즈 선사의 기항지 선정에 중요한 고려요인이 된다(오훈성·최서우, 2015). 더불어 특정지역의 관광객 수용력도 기항지 선정을 위한 중요한 요인이다(이경모, 2004). 이러한 기항지는 좋은 기후를 갖춘 항만으로 이색적인 문화를 보유하고 대체로 역사적으로 중요했던 장소여야 하며, 크루즈 선이 대부분 짧은 시간동안 정박하기 때문에 항만에서 시내가 근접하고 주요 관광지와 교통수단의 연결도 원활해야 한다(Marti, 1990; 오훈성·최서우, 2015).

크루즈 기항지관광과 관련된 선행연구를 살펴보면, 광대영(2009)은 부산, 인천, 제주로

입항하는 크루즈선 크루즈객을 대상으로 기항지의 주요 요인 만족도 평가가 기항지 전체만족도에 영향을 미친다고 규명하였다. 이 연구에서는 기항지 만족도 속성을 7개 요인으로 입국심사, 대중교통, 관광명소·매력물, 음식과 쇼핑, 관광정보서비스, 전체만족도로 구성하였다.

조미혜·이봉희(2010)는 기항지 속성을 기존 선행연구의 관광지 속성에서 사용되는 측정변수를 활용하여 19개 요인변수로 구성하고, 이를 통하여 기항지의 관광속성 및 관광행태에 따라 세분화된 만족도 및 사전지식의 이론에 적용하여 기항지로서 관광지 역할에 대한 실무적인 시사점을 제시하였다. 특히 분석결과에서 크루즈객들은 기항지에서의 관광자원, 관광속성에 대한 인지도가 낮은 반면에 선호도는 매우 높은 것으로 나타났다.

김현지·손수민(2012)는 선행연구를 통하여 크루즈객이 인지하는 관광목적지로서의 기항지의 중요요인과 만족요인을 파악하기 위해 각 요인을 20개 세부항목으로 구성하였다. 각 요인은 운영적 요인과 상품적 요인, 시설적 요인으로 항목화되어 중요도와 만족도의 전체적 차이 분석의 결과를 도출하였다. 이를 바탕으로 크루즈객들이 인지하는 기항지에 대한 중요도와 만족도 파악을 통해 기항지관광의 활성화 방안과 시사점을 제시하였다.

장운재·노창균(2014)의 연구에서는 특정기항지를 대상으로 기항지 세부속성만족을 자연자원 다양성, 도시이미지, 인공자원 다양성, 정보제공 다양성으로 구성하고, 크루즈객을 대상으로 기항지 및 크루즈 부두의 만족도를 조사하였다. 연구결과 각 요인이 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

오훈성·최서우(2015)는 크루즈 기항지에서 소비되는 경비속성이 크루즈객의 행동의도에 영향을 미친다는 기존 연구결과를 반영하여 7개 요인(비자취득 및 출입국절차, 관광지·관광 일정, 교통, 쇼핑, 음식, 가이드·안내원, 경비)으로 구성하였다. 특히, 크루즈객의 만족도를 국내 주요 기항지의 특성에 따라 비교 분석하였다. 이를 통하여 크루즈객들의 국적 및 기항지 관광활동 특성에 기반한 편의제공이나 서비스 개선을 통한 기항지관광 만족도 제고를 위한 시사점을 제시하였다.

최정규(2015)는 크루즈 기항지 선택속성이 크루즈객의 의사 결정과정에서 대상 기항지가 가진 특성에 기인한다고 판단하고, 방한 중국인 크루즈객을 대상으로 기항지 선택속성을 선정하기 위하여 SeaConsult(2012)의 델파이 분석 결과를 인용하여 12개의 요인을 추출하였다. 또한 선행연구를 바탕으로 9개의 요인을 추가하였다. 이에 따라 크루즈 목적지 선택요인의 측정항목을 기후, 지리적 위치, 목적지 인지도, 물가수준, 다양한 관광 옵션, 관광 매력도, 쇼핑, 음식, 인바운드 여행사, 대중교통수단, 터미널 시설, 독특한 경험, 활동 매력도, 출입국 절차,

비자규제, 정보접근 용이성, 타 교통수단과의 연계성, 중심지의 근접성, 관광명소와의 연계성, 안전과 보안, 정치적 안정성으로 구성하였다. 그리고 탐색적 요인분석 결과를 바탕으로 크루즈 목적지 선택요인을 자연적 인프라, 인공적 인프라, 편리성, 연계성, 안정성으로 구분하였다. 이를 통하여 중국인 크루즈객의 기항지관광 활동 기대치와 만족도 간의 차이를 평가하였다. 크루즈 기항지관광 활동의 특성을 선행연구를 바탕으로 제시하면 다음 <표 2-8>와 같다.

<표 2-8> 크루즈 기항지관광 활동 특성

구 분	주요내용	연구자
교통/시설	대중교통의 접근 및 이용 편리성, 항구에서 도시 중심지까지의 근접성, 항구에서 관광지까지의 교통시설 유무와 관광명소와의 인접성, 청결하고 편리한 크루즈 터미널 시설과 선박접안 용이, 휴식공간 및 전망대 유무	광대영 (2009) 조미혜·이봉희 (2010) 김현지·손수민 (2012) 장운재·노창균 (2014) 오훈성·최서우 (2015) 최정규 (2015)
쇼핑/음식	쾌적한 쇼핑시설, 쇼핑센터 다양 및 인접, 기념품 등 판매상품 다양성, 청결한 음식, 위생적이고 편리한 식당, 다양하고 특색있는 먹을거리	
활동/프로그램	새롭고 독특한 볼거리 및 경험, 관광패키지의 다양성, 해당지역 역사문화 반영, 지역문화의 이해의 기회제공	
비용	물가 수준, 기념품/관광패키지의 가격	
관광명소/매력물	다양하고 매력적인 자연경관/자연자원/전통문화/역사유적 보유, 관광명소/매력물의 항구와의 인접성	
환경/이미지	쾌적한 기후, 지리적 위치, 청결하고 위생적인 도시환경과 이미지, 정치적·사회적 안정성, 주민태도	
출입국	출입국 절차의 신속성, 비자취득 용이	
서비스/일정	관광정보/서비스 이용용이, 관광홍보내용 다양, 다양한 관광코스, 관광스케줄 준수, 가이드(안내원)의 언어능력/충실한 해설	

자료 : 기존 연구를 바탕으로 연구자 재구성

크루즈 기항지관광은 육상 활동의 관광목적지로 물리적, 사회적, 환경적 특성 및 서비스 등에서 다양하고 매력적인 요소가 포함되어 있으며, 수많은 속성들이 다차원적으로 구성된다. 본 연구에서는 다양한 기항지에서의 관광활동이 크루즈객에게 제공되는 점에서 관광지 속성의 개념을 바탕으로 기항지관광 활동 자체를 하나의 상품으로 파악할 수 있다고 본다. 이에 따라 기항지관광 활동이 지니고 있는 개별속성을 경험적으로 분류하면 기항지관광 활동유형별 특성이 도출될 수 있다고 판단하고 본 연구를 진행하였다.

제 3 절 만족도

1. 관광만족도

소비자의 만족과 관련된 대부분의 선행연구에서는 Oliver(1980)의 기대불일치 모델(expectancy disconfirmation model)을 토대로 연구되고 있으며, 이러한 소비자의 만족과 불만족은 소비자의 실제 제품 사용 성과와 사용 전에 가졌던 기대를 상호 비교하여 해당 제품에 대한 긍정적이거나 부정적인 반응을 보이게 되는 것이다(황용철·김동훈, 2011). 한편 관광객들의 만족은 관광목적지의 선택과 관광상품 및 서비스의 소비에 중요한 영향을 주기에 관광산업에서 경쟁력을 확보하는 중요한 변수의 하나로 간주되고 있다(Kozak&Rimington, 2000).

관광만족도는 관광활동에 있어서 관광객들이 관광상품 및 서비스를 선택하여 제공받은 후 지불한 비용에 대한 주관적인 효용이라고 할 수 있으며, 관광객들은 비교적 짧은 시기에 유·무형의 자원을 간접적으로 구매함으로써 최대만족을 기대하기 때문에 관광객 만족을 경험에 대한 전반적인 느낌이라고 할 수 있다(김효윤, 2015; Buchanan, 1983). 즉, 관광만족도는 여러 욕구가 관광활동을 통하여 충족된 정도를 의미하는 것으로 관광객이 방문하거나 경험하였던 모든 것에 대한 종합적이며 총체적인 긍정의 평가이며, 관광활동 이전에 갖고 있던 기대보다 관광활동 이후 기대 이상의 만족이나 성취를 달성했을 때의 느낌이다(김이향, 2007).

또한, 관광만족도란 관광목적지, 관광상품 등 여러 속성들에 대한 편익의 총합이며, 관광활동 선택과 참여 결과로 형성된 경험과 상황에 대한 즐거운 감정과 인식이라는 점에서 관광자의 관광활동 이후에 형성된 긍정적인 감정과 인지정도의 표현이라 할 수 있다(진영재, 2010).

특히, 관광만족은 관광객들의 관광활동에 있어 최종적인 목적으로 핵심적인 개념이며 관광활동의 결과로 관광객의 긍정적인 지각이나 심적 상태를 형성하는 것이다(박창규·엄서호, 1998; 김계섭·최나리, 2005). 이러한 관광만족은 일반적인 제품과 비교하여, 개인적 경험과 태도, 교육수준 등 개인적인 특성에 따라 다양하게 해석되어지기 때문에 관광객 만족을 연구하기 위해서는 그 주제에 적합한 정의가 필요하다(김태희, 2003).

따라서 관광활동의 모든 과정에서 관광객들의 만족과 불만족에 대한 체험과 인식에 대한 평가를 위해서는 관광만족도가 적합하게 측정되어야하며, 이를 위해서 연구의 주제에 대한 명확한 정의 및 측정방법이 중요하다(Ozturk&Hancer, 2009; 김효윤, 2015).

2. 크루즈객 만족도

국내외에서 크루즈 만족도에 관한 연구는 다양한 측면에서 진행되고 있으며, 국내에서는 2006년 이후 활발히 연구되고 있다. 대부분 크루즈객을 대상으로 크루즈 관광에 대한 전반적인 만족도에 영향을 미치는 요인들을 기항지에서의 관광활동과 관광목적지로서 매력성을 중심으로 실증적으로 규명하고 있다.

김도영·김맹선(2006)은 크루즈 참가객의 선택속성에 대한 만족도를 분석하여 전체만족도와 재 참가 및 타인추천의사에 미치는 영향을 실증분석 하였다. 크루즈 여행 참가 선택속성의 만족 변수 23개 항목을 '크루즈 여행 서비스', '크루즈 여행문화 관리', '경로 및 상품속성' 요인으로 구분하였으며, 크루즈 여행 참가고객 만족도 변수에 따라 매우 만족, 보통 만족, 불만족 군으로 분류하였다. 이 연구에서는 크루즈 여행 참가 선택속성에 만족한 집단이 전반적 만족도에도 긍정적 영향을 미치는 것을 검증하였다.

곽대영(2009)은 국내로 기항하는 크루즈에 탑승한 외국인 크루즈객들의 기항지별 만족도 차이를 확인하고 전체만족도와 영향관계를 규명하기 위하여 크루즈객의 기항지 만족도에 직접적으로 영향을 미치는 주요요인을 도출하였다. 크루즈객은 '음식'에 대한 만족도가 상대적으로 낮았던 반면에, '쇼핑', '관광명소/매력물', '관광정보서비스', '대중교통', '입국심사' 요인에 대체로 만족하는 것으로 확인되었다. 특히 '쇼핑'과 '관광정보서비스'에 대한 만족도가 제주의 경우 상대적으로 인천, 부산의 평균 만족 수준보다 낮은 것으로 조사되었다.

조미혜·이봉희(2010)는 동해안 강원도 지역을 중심으로 크루즈객이 인식하는 기항지에서의 관광행태를 관광속성과 관광자원으로 유형화하여 조사하고 크루즈객의 기항지관광 만족도에 영향을 미치는 요인을 제시하였다. 이 연구에서는 기항지 관광경험 만족도를 다차원적인 구성 개념으로 접근하여, '기대 만족'과 '욕구 만족', '이용만족'의 3가지 차원으로 구성하였다. 또한 크루즈객의 선박시설과 기항지 방문에 따른 만족도를 별도로 측정하였다.

신동찬(2010)은 제주를 방문한 중국인 크루즈객을 대상으로 크루즈 기항지로 관광목적지 매력성에 대한 만족을 조사하였다. 이 연구에서는 기항지 매력속성을 '관광자원', '종사원', '하부구조', '시설', '주민'으로 구성하고 중요도와 성취도를 비교 분석하였다. 또한 재방문 및 구전 의도, 기항지관광의 전반적 만족에 대한 행동의도와의 영향관계도 실증적으로 분석하였다.

김현지·손수민(2012) 연구에서는 크루즈에 탑승하여 부산을 방문한 일본인 크루즈객을 대상으로 기항지에서의 관광에 대한 중요요인과 만족요인을 도출하여 중요도-만족도 분석기법을

활용하여 실증분석 하였다. 이 연구는 크루즈객의 부산 기항지 관광에 대한 중요도와 만족도 요인을 부산의 이미지, 부산관광홍보내용 등으로 구성된 '운영적 요인', 기념품 및 관광패키지의 다양성, 가격, 품질 등 '상품적 요인', 출입국, 교통시설, 도심지와 접근성 등 '시설적 요인'으로 명명하고 요인간의 차이를 분석하였다.

윤여현(2013)은 크루즈 기항지로 제주와 후쿠오카를 비교하여 기항지별 크루즈객의 평가 요인과 전반적인 기항지관광 만족도의 상호 영향관계를 파악하고 만족도 차이를 연구하였다. 이 연구에서는 기항지관광 평가요인을 '관광콘텐츠 및 운영만족', '가격과 기념품만족', '인프라만족'으로 구성하고, 제주의 경우 '관광콘텐츠 및 운영만족', '인프라만족', '가격과 기념품만족' 순으로 전반적 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

장운재·노창균(2014)은 목포항을 방문한 크루즈객을 대상으로 크게 크루즈 부두와 기항지를 구분하여 각각 만족도 요인을 4가지로 구성하였다. 크루즈 부두에 대한 만족도는 '출입국의 편리성', '시설의 편리성', '관광자원과의 인접성' 및 '정보제공의 편의성'으로 요인을 구분하고, 기항지에 대한 만족도는 '다양한 자연자원·인공자원·정보제공', '도시의 이미지'로 만족 요인을 구분하였다.

김진실(2014)은 크루즈객을 6가지 라이프스타일 유형으로 구분하고 크루즈상품의 선택 속성과 관광만족에 어떠한 영향관계가 있는지를 분석하였다. 이 연구에서는 크루즈객의 만족을 개인 차원의 지각된 평가로 합리적 선택, 지불할 만한 가치, 전반적인 상품 및 서비스에 대한 만족으로 정의하였다. 크루즈상품의 선택속성은 '비용', '관광', '크루즈등급', '시설과 부대활동', '서비스', '선상활동' 요인으로 구성하여 영향관계를 실증적으로 분석하였다.

정승훈·양성수(2014) 연구에서는 제주를 방문한 외래 크루즈객을 대상으로 크루즈 기항지 서비스 요인을 기항지 인프라, 기항지 여행, 기항지 선택속성 등 유형별로 구분하여 여행만족과 충성도와의 영향관계를 확인하였다. 이 연구에서는 크루즈객 만족을 전반적인 기항지 만족, 비용적 측면, 기대적 측면으로 구분하여 측정하였다. 크루즈객의 기항지 여행만족도는 인프라 서비스 요인을 제외한 기항지 서비스 요인이 크루즈객의 관광만족에 영향을 미친다고 분석하고, 크루즈객들이 기항지 인프라 시설보다 기항지 활동 프로그램인 여행상품에 큰 의미를 가지고 있다고 주장하였다.

강해상(2014)은 국내 크루즈객을 대상으로 크루즈 만족도와 관련하여 '크루즈 내부시설', '프로그램', '승무원의 친절 및 전문성', '기항지 인프라' 등 각 항목별로 만족에 관한 중요도와 성취도를 연구하였다. 특히, 크루즈 여행 중 선상에서의 '안전'에 대한 만족 요인도 함께 측정

하였다. 이를 통하여 각 항목별 크루즈객의 만족요인을 전반적 만족도와 향후 행동 의도와의 영향관계를 실증적으로 분석하여 시사점을 도출하였다.

노철민(2014)은 기항지관광을 마친 크루즈객을 대상으로 기항지관광 선택속성에 따른 중요도와 성취도의 차이를 분석하고, 기항지관광에서 선택속성 요인의 성취도와 전체적인 만족도와의 영향관계를 확인하였다. 이 연구에서는 기항지 관광의 선택속성을 매력요소, 운영요소, 시설요소로 구분하여 조사하였다.

오훈성·최서우(2015)는 곽대영(2009) 연구와 비교하여 크루즈객의 기항지관광 활동에서 개별적인 요인들의 만족도가 전체 관광만족도에 영향을 미친다고 전제하였다. 특히, 크루즈객들이 기항지에서 지출하는 비용에 대한 '경비' 만족도 요인을 추가하여 측정하였지만, 분석 결과는 전반적인 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이현주(2015) 연구에서는 중국과 일본의 4개 크루즈 항만에서 출발한 크루즈를 대상으로 크루즈객들의 크루즈 관광 경험 특성과 만족도에 영향을 미치는 서비스 항목을 연구하였다. 특히, 크루즈객들의 가장 솔직하고 정확한 정보를 담고 있다고 파악한 온라인상에서의 이용 후기 등의 리뷰를 수집하여 실증분석에 활용하였다. 이 자료에서는 '크루즈 선내', '기항지 등 지상', '선박시설', '인지된 가치'로 구성된 각 서비스 항목별 만족도와 전반적인 만족도를 구분하여 평가되었다. 분석결과 각 서비스 항목별 만족요인이 전체만족도와 상관관계가 있으며, 크루즈객이 지불하는 크루즈상품의 비용과 비교하여 가치가 높고 크루즈 선내에서의 식사와 대중장소에서의 만족도가 높을수록 전반적인 만족도에 긍정의 영향을 미친다고 시사하였다.

최정규(2015)는 부산에서의 기항지 관광을 마친 중국인 크루즈객을 대상으로 기항지 선택 요인에 대한 기대치와 만족도 간의 차이를 분석하였다. 이 연구에서 크루즈객의 기항지 선택 요인을 '자연적·인공적 인프라', '편리성', '연계성', '안전성' 으로 구성하고 크루즈 기항지로서 부산의 경쟁력 강화와 도출된 문제점에 대한 개선방안을 연구하였다.

이상 선행연구를 바탕으로 크루즈객 만족도에 관한 주요사항을 정리하면 <표 2-9>와 같다.

<표 2-9> 크루즈객 만족도에 관한 국내 선행연구 동향분석

연구자	만족 측정요인	연구대상
김도영·김맹선 (2006)	· 크루즈 여행 참가 선택요인 만족(여행 서비스, 여행문화 관리, 경로 및 상품) · 크루즈 여행 만족(참가 결정 만족, 전반적 만족, 재참여 및 타인 추천)	크루즈 여행 경험이 있는 내국인 크루즈객

〈표 계속〉

연구자	만족 측정요인	연구대상
곽대영 (2009)	· 기항지 만족도(관광정보, 관광명소/매력물, 쇼핑, 음식, 대중교통, 입국심사, 전체만족)	부산, 인천, 제주를 방문한 외국인 크루즈객
조미혜·이봉희 (2010)	· 만족도(기대만족, 욕구만족, 이용만족) · 선박시설 만족, 기항지 만족	강원도(속초, 동해)를 방문한 국내외 크루즈객
신동찬 (2010)	· 기항지 매력 만족(관광자원, 종사원, 하부구조, 시설, 주민) · 기항지 전반적 만족	제주 방문 중국인 크루즈객
김현지·손수민 (2012)	· 만족요인(상품적 측면, 운영적 측면, 시설적 측면)	부산 방문 일본인 크루즈객
윤여현 (2013)	· 기항지 만족요인(관광 콘텐츠 및 운영, 가격과 기념품, 인프라) · 기항지별 전반적 만족도	제주, 후쿠오카 방문 외국인 크루즈객
장운재·노창균 (2014)	· 크루즈 부두 만족도(출입국 편의, 시설 편의, 관광자원 인접, 정보제공 편의) · 기항지 만족도(자연자원 다양, 인공자원 다양, 정보제공 다양, 도시 이미지)	니폰마루 크루즈 탑승객 (승무원 포함)
김진실 (2014)	· 크루즈 여행 상품 만족요인(비용, 관광, 크루즈등급, 시설과 부대활동, 서비스, 선상활동) · 고객만족(전반적 만족, 합리적 선택, 지불할 가치)	크루즈 여행 경험이 있는 내국인 크루즈객
노철민 (2014)	· 기항지 선택속성 만족(매력요소, 운영요소, 시설요소) · 기항지 전반적 만족	인천 방문 중국인 크루즈객
정승훈·양성수 (2014)	· 기항지 서비스 만족요인(인프라, 여행, 선택속성) · 기항지 여행 만족요인(전반적 만족, 비용 만족, 기대 만족)	제주 방문 외국인 크루즈객
강해상 (2014)	· 크루즈 만족요인(크루즈 내부시설, 프로그램, 승무원 친절 및 전문성, 기항지 인프라, 안전) · 크루즈 여행 전반적 만족도	팬스타 크루즈 탑승 내국인 크루즈객
오훈성·최서우 (2015)	· 기항지 항목별 관광만족(비자취득 및 출입국절차, 가이드 및 안내원, 교통, 쇼핑, 음식, 경비, 관광지 및 관광일정) · 기항지 전반적 만족도	인천, 부산, 제주, 여수를 방문한 외국인 크루즈객
이현주 (2015)	· 크루즈 서비스 항목별 만족(선내에서의 서비스, 육상에서의 서비스, 선박시설, 인지된 가치) · 크루즈 여행 전반적 만족도	크루즈 여행경험이 있는 크루즈객으로 온라인 리뷰 작성자
최정규 (2015)	· 기항지 만족요인(자연/인공 인프라, 안전, 연계, 편리)	부산 방문 중국인 크루즈객

자료 : 기존 연구를 바탕으로 연구자 재작성

크루즈객들의 육상활동으로 기항지관광은 다양한 관광매력물과 관광활동이 총체적으로 구성되어 다차원적인 수많은 개별속성들로 이루어져 있다. 따라서 크루즈객 만족도를 기항지에서 크루즈객이 경험하는 각각의 기항지관광 활동유형별 특성에 따라 느끼는 만족에 대한 경험적 판단으로 개별적인 특성들에 대한 편익의 총합이라고 판단하고 본 연구를 진행하였다.

제 4 절 사례대상지 개관

1. 제주 크루즈 관광 시장 현황

크루즈 관광은 승객과 승무원의 육상지출, 선박에서 필요한 용품 구입 및 지출 등 부가가치가 아주 높은 관광형태이며(김철웅·장성수, 2008), 2014년 105만명이 입국하여 1조원 이상의 소비지출 효과를 발생시켰다. 또한 2020년 300만 명이상(한국해양수산개발원 예측) 해외 크루즈 관광객을 유치할 계획이며, 국내 크루즈 관광객은 최근 5년간(2009~2014) 연평균 69%로 급성장하였다. 제주지역의 경우 연평균 81.3%라는 전국 평균성장률을 웃돌며 성장하고 있다. 하지만 2015년 중동호흡기증후군(메르스) 여파로 국내의 방한 크루즈 관광객은 전년 대비 17만명 감소하였던 반면에 제주의 경우 전년대비 3만명이 증가하였다.¹⁾

중앙정부에서는 기항지의 자연환경, 전통문화, 세계문화유산, 음식, 쇼핑, 축제 등과 연계한 특색 있고 차별화된 기항지별 관광상품 개발을 위하여 지자체, 한국관광공사, 전문기관 등과 협력하여, 제주는 '자연경관과 체험중심', 부산은 '해양·쇼핑 중심', 인천은 '한류공연과 역사 중심'으로 관광상품을 개발해 나갈 예정이며, 주요내용은 <표 2-10>와 같다.

<표 2-10> 지역별 특색있는 기항지관광 상품 개발

지역구분	주요내용
제 주	청정한 자연, 섬의 독특한 문화, 세계자연유산 지정, 잠수정 등 해양체험, 쇼핑 등의 강점을 활용한 자연경관과 체험 중심으로 개발
부 산	자갈치 수산시장 등 먹거리, 범어사 역사체험, 국제영화제 등 다양한 축제, 힐링산책 코드 등 강점으로 해양·쇼핑 중심으로 개발
인 천	수도권(인천, 서울, 경기)의 풍부한 문화유산, 인천의 섬, 다양한 콘텐츠(한류공연) 등 활용한 한류공연과 역사 중심으로 개발
전 남	다양한 한식 문화, 여수박물관과 순천정원박물관 등 국제행사장, 순천만 해양보호구역 등 강점을 활용한 한류음식과 환경 중심으로 개발
강 원	2018년 동계올림픽과 청정 이미지, 언어·송이 등 다양한 지역축제, 설악산 가을 단풍 등 강점을 활용한 다양한 체험 중심으로 개발

자료 : 해양수산부(2016). '제1차 크루즈산업 육성 기본계획'을 참조로 연구자 재작성

1) 해양수산부(2016). 제1차 크루즈산업 육성 기본계획

제주 크루즈 관광은 2005년 퍼시픽 비너스호의 입항을 시작으로 입항 횟수가 점진적으로 증가하기 시작하였으며(한국해양수산개발원, 2013), 특히 최근 5년(2011~2015)동안 크루즈 입항 횟수 및 관광객은 급격히 성장하고 있다. 이는 2011년 제주외항에 크루즈 전용부두가 본격적으로 조성됨에 따라 크루즈 기항지로서 기본적인 인프라 구축과 아시아 지역의 크루즈 단기 상품 수요 증대에 따른 것이다. 이와 더불어 신규 기항지를 포함하는 상품의 출시, 중국 크루즈 관광객의 급성장에 따른 중국 출발 크루즈 상품 구성을 위한 지리적 경쟁우위 등으로 국내 기항지로서 최대 입항실적 및 2014년 한국 크루즈 관광객 100만 시대를 견인하였다.

〈표 2-11〉 연도별 제주 크루즈 입항 횟수 및 관광객 현황

년도	입항	관광객	증감율	년도	입항	관광객	증감율	년도	입항	관광객	증감율
2001	28회	12,805명	-	2006	23회	11,265명	251.5%	2011	69회	64,995명	17.3%
2002	56회	9,953명	-22.3%	2007	24회	17,285명	53.4%	2012	80회	140,496명	116.2%
2003	4회	1,445명	-85.5%	2008	39회	30,523명	76.6%	2013	184회	386,139명	174.8%
2004	2회	753명	-47.9%	2009	37회	38,147명	25.0%	2014	242회	590,400명	52.9%
2005	6회	3,205명	325.6%	2010	49회	55,423명	45.3%	2015	285회	622,068명	5.4%

자료: 제주특별자치도(2015a). '해양수산현황' 및 '문화·관광스포츠현황'을 참조로 연구자 재작성

이후 제주는 크루즈 전용부두 확보에 따른 입항 크루즈선의 대형화 및 다양화로 크루즈 관광 시장의 가파른 성장세를 이어갔으며, 2011년부터 크루즈 관광객이 국내 주요 기항지인 부산과 인천보다 앞서 나가게 되었다.

〈표 2-12〉 국내 주요 지역별 크루즈 입항 횟수 및 관광객 현황

구분		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
제주	입항횟수	37회	49회	69회	80회	184회	242회	285회
	관광객	38,147명	55,423명	64,995명	140,496명	386,139명	590,400명	622,068명
부산	입항횟수	33회	71회	40회	116회	109회	110회	71회
	관광객	26,744명	88,351명	50,429명	113,534명	196,890명	244,935명	162,967명
인천	입항횟수	15회	13회	31회	8회	95회	92회	53회
	관광객	7,197명	7,536명	36,653명	6,538명	172,420명	183,909명	88,503명

자료: 제주특별자치도(2015a) '해양수산현황', '부산해운공사 항만운영 통계', '인천해운공사 여객통계'를 참조로 연구자 재작성

특히 2013년 한류관광 수요가 지속되는 가운데 중·일 관계 악화에 따라 중국을 모항으로 출발하는 대부분의 크루즈 선사에서는 일본으로의 기항 보다는 한국 기항을 선택하였으며, 스타크루즈와 HNA 크루즈 같은 신규 크루즈가 입항하면서 제주는 국내 최대 크루즈 기항지로 아시아 지역에서 싱가포르 다음으로 크루즈선이 많이 기항하는 관광지로 부상하였다(한국문화관광연구원, 2013). 더불어 제주외항의 크루즈 예비선석 확보에 따른 안정적 선석확보와 해외 기업의 인센티브 관광객들이 크루즈를 이용하여 제주로 방문하였던 점도 제주 크루즈 관광 시장의 성장에 기여하였다.

제주의 경우, 지속적으로 성장하는 중국 크루즈 시장을 선점하기 위한 서구 선사들의 경쟁이 치열한 가운데, 항만시설의 편리성 여부와 관계없이 지리적으로 크루즈 유치에서 경쟁우위를 선점하고 있다(한국해양수산개발원, 2006; 윤주, 2015). 이에 따라 제주는 크루즈 선박의 입항 수 및 크루즈객은 지속적인 증가세를 보일 것이며, 2016년 제주는 557회 입항, 100만명 크루즈 관광객을 유치할 예정이다(김승섭, 2016).

제주 크루즈 관광객 국적 분포는 중국, 일본, 미국 순으로 최근 5년간(2011~2015) 중국인 크루즈 관광객이 91.6%로 가장 많은 비중을 차지하고 있다. 한국관광공사에서 제공되어지는 크루즈통계에 따르면, 2015년 크루즈 방한객 중 중국인 크루즈 방한객의 비중이 88.4%인 점과 국내 주요 기항지인 부산, 인천과 비교할 때에도 제주 크루즈 관광은 중국 크루즈 시장에 크게 의존하고 있는 것으로 파악된다.

〈표 2-13〉 연도별 제주 크루즈 관광객 국적 분포

구 분		소계	2015	2014	2013	2012	2011
중 국	크루즈객(천명)	1,641.5	584.1	553.8	349.3	104.2	49.8
	(구성비, %)	(91.6)	(94.0)	(94.1)	(90.8)	(75.8)	(82.6)
일 본	크루즈객(천명)	57.5	13.9	10.8	15.1	13.4	4.0
	(구성비, %)	(3.2)	(2.3)	(1.8)	(3.9)	(9.8)	(6.8)
홍콩/대만	크루즈객(천명)	25.2	6.5	3.2	6.9	6.8	1.5
	(구성비, %)	(1.4)	(1.1)	(0.6)	(1.8)	(5.0)	(2.6)
아시아 기타	크루즈객(천명)	11.9	2.4	2.8	3.1	2.2	1.2
	(구성비, %)	(0.7)	(0.4)	(0.5)	(0.8)	(1.6)	(2.1)
미 국	크루즈객(천명)	17.4	3.7	6.5	2.5	3.2	1.3
	(구성비, %)	(1.0)	(0.6)	(1.1)	(0.7)	(2.4)	(2.3)
서구권 기타	크루즈객(천명)	38.6	10.5	11.0	7.3	7.4	2.2
	(구성비, %)	(2.2)	(1.7)	(1.9)	(1.9)	(5.4)	(3.7)

자료: 제주특별자치도, '해양개발과 내부자료'를 바탕으로 연구자 제작성

2. 제주 크루즈 관광 운영 현황

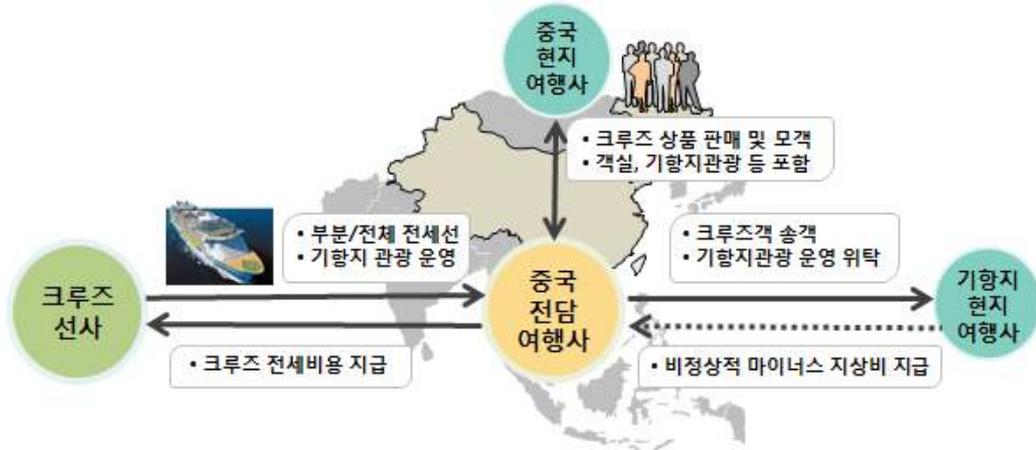
제주의 육상관광으로 크루즈 여행상품은 상당수가 크루즈객들에게 쇼핑활동 위주로 관광지 2~3곳을 방문하는 형태로 운영 중이다. 이는 제주도의 섬이라는 지리적으로 독특한 자연, 문화, 역사 등을 짧은 체류시간 동안 크루즈객들이 경험하기에는 한계가 있기에 쇼핑, 단순 경관감상 등 단조로운 관광활동이 이루어지고 있는 것이다.

대부분의 제주 크루즈 관광 활동은 선사 또는 여행사에서 제공하는 여행상품을 구입하여 단체관광으로 참여하는 형태인 점(제주특별자치도, 2015b)에서 다양한 육상에서의 관광활동 프로그램 구성이 어렵다고 판단된다. 특히, 최근 들어 중국인 크루즈 관광객들이 급격히 증가함에 따라 크루즈 여행상품 전담여행사는 단체 크루즈객들을 중국 현지에서 모집하여 전세 크루즈선(Cruise ship charter)을 통하여 제주로 입항하는데 이러한 경우 선사별로 공식적으로 판매되는 제주 기항지 여행상품과는 관계없이 전세선에서 별도로 제공되는 여행상품을 이용하고 있는 중이다(한국문화관광연구원, 2013).

이러한 중국 크루즈 관광 시장은 중국 여행사에서 단체 관광객을 모객하고 전세 크루즈선을 이용하여 한국의 현지 여행사에 육상의 관광활동을 위탁하는 형태이며, 이는 항공기가 아닌 크루즈를 이용하는 차이만 존재할 뿐, 제로 또는 마이너스 단체 관광객 지상비로 관광객들을 위탁하는 기존 저가형 패키지 관광상품의 구조와 흡사하다(인천발전연구원, 2013). 중국에서는 크루즈 관광 상품의 기획과 모객행위 등의 유통, 판매의 전 과정을 중국 현지 여행사에 의해 주도적으로 추진되며, 크루즈 육상관광도 역시 중국 크루즈 여행사가 한국 현지 여행사에게 직접 의뢰하는 형태로 추진되어 일반적으로 독점적인 인바운드 패키지관광 구조와 유사한 것으로 보여 진다(양정철 외, 2015).

또한 문화체육관광부와 한국관광공사에서 공동으로 수립한 '크루즈 관광 중장기 사업전략' 보고서에서는 최근 중국인 크루즈객들을 유치하기 위하여 관광객 1인당 300위안에서 500위안 까지 인두세 형태의 마이너스 투어피가 크루즈 관광 시장에 형성되어 운영되고 있는 것으로 파악되었다. 이는 제주에서의 육상관광 프로그램을 운영하는 국내 여행사들이 과잉경쟁으로 중국 모객여행사 측에 낮은 원가의 여행상품을 제시하기 때문인 것으로 비정상적인 현지에서의 지상비를 지불하면서까지 중국인 크루즈객들을 유치하는 실정이다. 이에 기항지 현지 여행사들은 관광 프로그램 운영에 따른 적자 수익구조의 보전을 위하여 기항지 관광프로그램 운영에 있어 수수료를 높게 확보할 수 있는 면세점이나 특정 쇼핑센터 방문에 대부분의 시간을 배정

하고 있다. 이에 따라, 쇼핑활동에 집중된 크루즈 육상에서의 관광이 내용적인 면에서도 부실하여 제주 크루즈 관광활동은 크루즈객들의 불만족으로 이어지고 제주에 대한 이미지를 실추시키는 요인이 되고 있는 것이다(문화체육관광부·한국관광공사, 2015).



[그림 2-1] 중국 크루즈 관광상품 유통구조

자료 : 한국문화관광연구원(2013), 문화체육관광부·한국관광공사(2015) 참조하여 연구자 재구성

2013년 10월부터 중국 정부의 여유법(旅遊法) 시행에 따라 중국 크루즈 시장과 관광상품의 구조에 변화가 있을 것으로 전망되었으나(인천발전연구원, 2013), 현재 중국의 크루즈 여행 상품은 저가상품이 주류이며 육상에서의 쇼핑활동을 위주로 무료 관광지를 단순히 방문하는 형태로 구성되어져 운영되고 있다. 하지만 제주의 크루즈 관광 상품에 대한 현지 일정 및 주요 프로그램, 활동 등의 구성에 대해서는 정확한 파악이 어려운 실정이다.

2015년 기준 중국인 크루즈객 탑승 크루즈선은 당일 기항의 경우 5시간에서 15시간 범위로 평균 7.2시간, 1박 동안 기항의 경우는 22시간에서 27시간 범위에서 평균 22.8시간 체류하는 것으로 나타났다²⁾. 크루즈관광객 소비지출 행태분석 보고서³⁾에 따르면, 크루즈객이 제주에서 느낀 체감 체류시간은 5시간에서 7시간이 가장 높게 조사되었다. 제주도에서 조사한 크루즈 방문관광객 조사결과에서도 제주 크루즈 여행 평균 체류시간이 5.94시간으로 나타났다. 즉 대부분의 제주를 방문한 크루즈객들은 기항지에서 하선하여, 출입국 심사를 제외한 평균적으로 5~6시간 동안 제주에 머무르는 것으로 파악된다.

2) 제주특별자치도 해양개발과 내부자료를 참조하여 연구자가 2015년 제주 기항 크루즈선 269대를 분석한 내용이다.
3) 크루즈객 소비지출실태를 조사·분석하여 향후 합리적인 크루즈객 수용태세 확충을 위한 기초데이터로 활용하고자 제주한라대학교에서 연구를 수행하고 제주특별자치도와 제주씨그랜트센터에서 공동 발간한 보고서이다.

또한 크루즈관광객 소비지출 행태분석 보고서의 크루즈 관광객 동행조사 결과 중국인을 포함한 중화권 관광객의 경우 첫 번째 방문지는 대부분 크루즈터미널에 인접한 용두암과 제주민속자연사 박물관, 관덕정으로 조사되었으며, 네 번째 이후 방문지는 쇼핑활동을 위한 장소로 이동하는 것으로 조사되었다. 특히, 크루즈 관광객들이 식사를 위해 식당을 방문하는 형태의 관광 상품은 상대적으로 적었는데, 이는 상당수의 크루즈가 오전 7시 이후 입항하여 13시에 출항하거나, 13시 이후에 입항하여 19시 이후에 출항하기 때문인 것으로 분석되었다. 한편, 대부분의 제주 크루즈 육상관광 중 쇼핑활동은 면세점과 동문시장 및 지하 상점들이 위치한 제주 구도심, 화장품 및 건강식품 등을 판매하는 외국인전용기념품점을 방문하는 것으로 파악되었으며, 이곳에서의 평균 체류시간은 면세점이 77분으로 가장 많은 시간 크루즈객들이 머무르는 것으로 조사되었다.

2015년도 제주특별자치도 방문관광객 실태조사에서는 제주 크루즈객들이 방문하는 관광지 유형별 현황을 용두암 및 성산일출봉, 한라수목원 등의 자연관광지와 관덕정, 성읍민속마을 등 문화관광지, 민속자연사박물관과 테지움 등 공연장 및 박물관, 도깨비 도로 등 기타 관광지가 포함되어 있는 것으로 파악되었다. 특히 크루즈객들의 쇼핑지는 신라·롯데 면세점, 구도심의 동문시장 및 지하상가, 화장품 및 식품을 판매하는 외국인전용기념품점으로 조사되었다. 본 실태조사에서는 크루즈객의 제주여행 방문지가 쇼핑지(40.7%), 자연관광지(32.1%), 박물관(11.9%), 기타명소(11.6%), 문화유적지(3.7%) 순으로 나타났다.

〈표 2-14〉 제주 기항지관광 활동유형별 주요방문지

구 분		주요방문지
자연관광		용두암, 한라수목원, 한라산, 성산일출봉, 주상절리대, 한림공원, 폭포(정방폭포 등)
문화·역사 관광	문화유적	성읍민속마을, 제주목관아, 항몽유적지, 관덕정, 제주추사관, 삼양동선사유적
	박물관	민속자연사박물관, 국립제주박물관, 제주돌문화공원, 도립미술관, 이중섭미술관
체험관광		테디베어박물관, 신비의 도로, 에코랜드, 아쿠아플라넷, 미로공원, 제주경마공원
쇼핑관광		신라면세점, 롯데면세점, 동문시장, 바오젠거리, 중앙로 지하상가, 제주5일장

자료 : 제주특별자치도(2015b), '2015 제주특별자치도 방문객 실태조사 보고서'를 참고하여 연구자 재작성

한국관광공사에서 발행한 'Cruise Tour Guide KOREA(2015)'에서는 제주지역 크루즈 기항지 대표상품을 4가지로 제시하여 홍보하고 있다. 화산경관코스는 크루즈객들이 화산경관을 중심으로 자연관광지를 방문하고 동문재래시장과 중앙로 지하상가에서의 쇼핑활동을 참가하는 일정으로 동쪽코스와 서쪽코스로 구성된다. 올레트레일코스는 크루즈객들이 서귀포와 중문

지역의 자연경관 감상과 체험활동을 동시에 즐기며, 서귀포매일올레시장에서 쇼핑활동에 참가하는 일정으로 구성된다.

4가지 일정 모두 제주지역 재래시장 방문을 연계한 쇼핑활동을 크루즈객들에게 제공하고 있다. 세부적인 일정 구성은 <표 2-15>와 같다.

<표 2-15> 한국관광공사 홍보 제주 기항지관광 대표상품

구 분	내 용	소요시간
화산경관 1코스 (동쪽)	만장굴 ▷ 성산일출봉 ▷ 동문시장 ▷ 중앙로 지하상가 ※ 주변 관광매력물 : 거문오름, 산굼부리	5시간
화산경관 2코스 (서쪽)	한림공원 ▷ 수월봉 ▷ 용두암 ▷ 동문시장 ▷ 중앙로 지하상가 ※ 주변 관광매력물 : 용머리해안, 송악산	5시간
올레트레일 1코스 (중문)	중문관광단지 ▷ 천지연 폭포 ▷ 서귀포매일올레시장 ※ 주변 관광매력물 : 테디베어박물관, 주상절리	5시간
올레트레일 2코스 (서귀포)	천지연 폭포 ▷ 이중섭문화거리 ▷ 서귀포매일올레시장 ※ 주변 관광매력물 : 정방폭포, 외돌개	5시간

자료 : 한국관광공사, '2015 Cruise Tour Guide KOREA 홍보책자(영문판)'을 참고하여 연구자 재작성

크루즈 선사에서 제공하는 공식 제주 관광 프로그램의 경우, 관광지 2~3개소를 방문하고, 면세점 등에서 쇼핑체험을 제공하는 활동으로 구성되어 운영되고 있다. 제주지역에 입항한 크루즈 선박은 체류시간이 제한될 경우 용두암, 민속자연사박물관 등 제주항에서의 이동이 용이한 주변 관광지를 둘러보고 쇼핑을 하는 관광 활동이 일반적이며, 체류시간에 여유가 있을 경우 성산일출봉, 중문관광단지 등 서귀포 지역을 돌아보는 기항지관광 상품이 구성되어 있다.

중국 출항 전세선박의 경우 단일 기항지관광 프로그램만을 주로 운영하나 프리미엄 등급의 호화 크루즈선박은 상대적으로 다양한 기항지관광 프로그램을 제공하고 있다. 코스타 세레나호의 경우 중국 현지 여행사가 전세 크루즈선을 임대하여 기항지 프로그램을 자체적으로 구성하고 크루즈 여행상품 비용에 포함시켜 판매하는 형태이므로 비록 다수의 프로그램이 마련되어 있음에도 불구하고 크루즈객들은 이미 크루즈 관광상품에 포함되어 있는 기항지 프로그램에 참여하고 있는 실정이다(문화체육관광부·한국관광공사, 2015).

반면에 호화 크루즈 선사 중 하나인 실버시 크루즈(Silversea Cruise)는 직접 선사에서 기항지관광 프로그램 일정을 구성하고 고객에게 제공하는 형식을 취하므로 고객들의 만족도와 특성을 고려한 상품성 있는 프로그램을 판매하고 있다. 또한 월드크루즈 선사 중 하나인 리젠트

세븐시즈의 경우에도 기항지관광 프로그램을 선사에서 직접 구성하며, 관광일정 및 활동적인 면에서 더욱 다양화되어 있다(문화체육관광부·한국관광공사, 2015).

〈표 2-16〉 크루즈 선사 및 여행사 운영 제주 기항지관광 프로그램

구 분	내 용	소요시간
로얄 캐리비안 크루즈	용두암 ▷ 한림공원(재암민속마을) ▷ 신비의 도로 ▷ 쇼핑(신라면세점)	3시간 45분
	성산일출봉 ▷ 성읍민속마을 ▷ 쇼핑	4시간
	약천사 ▷ 여미지식물원 ▷ 주상절리 ▷ 점심 ▷ 오설록차박물관 ▷ 신비의 도로	6시간 30분
	약천사 ▷ 주상절리 ▷ 테디베어박물관	4시간 30분
코스타 세레나호	민속자연사박물관 ▷ 롯데면세점 ▷ 용두암	4시간 30분
	롯데면세점 ▷ 테지움 ▷ 용두암	5시간
	에코랜드 ▷ 롯데면세점 ▷ 한라수목원	5시간
	제주러브랜드 ▷ 수목원테마공원 ▷ 롯데면세점	5시간
실버 세도우호	제주동문 시장 ▷ 제주시 바오젠 거리	4시간
	용연다리 ▷ 용두암 ▷ 민속자연사박물관 ▷ 제주목관아지 ▷ 동문시장	4시간
	생각하는 정원 ▷ 오설록(차 박물관 등)	4시간
세브시즈 보이저호	산굼부리 ▷ 성읍민속마을	4시간
	용두암 ▷ 민속자연사박물관 ▷ 동문재래시장	3시간 15분
	생각하는 정원 ▷ 한수풀해녀학교(해녀 물질 체험)	3시간 45분
	산굼부리 ▷ 만장굴	3시간 45분
	제주향교(다도체험) ▷ 자연사박물관 ▷ 동문재래시장	3시간 15분
	성산일출봉 ▷ 성읍민속마을	4시간
한림공원 ▷ 오설록박물관	4시간	

자료 : 로얄캐리비안 크루즈 홈페이지(<http://www.royalcaribbean.com>), 크루즈 관광 중장기 사업전략 보고서(문화체육관광부·한국관광공사, 2015), 한라일보(「中의존 제주 크루즈시장 전환점 맞다」, 2016.2.29.일자) 보도자료 등 참조하여 연구자 재작성

제주지역의 경우는 관광, 쇼핑, 휴양이 모두 가능한 크루즈 기항지로서 최적의 조건을 갖고 있는 것으로 판단되나, 짧은 기항시간으로 인하여 육상에서의 활동시간이 제한되어 있다. 또한 중국에서 출발하는 전세 크루즈선의 경우에는 대부분의 시간을 쇼핑활동에 집중하는 상황이다. 이에 관광목적지로서 제주를 감상할 시간이 절대적으로 부족하고 쇼핑활동에 치중하여 육상 관광을 마치고, 크루즈 선박으로 돌아가는 경우가 대부분인 관계로 상당수의 크루즈객들은 제주에서의 관광활동을 쇼핑관광으로 인지할 수 있다고 판단된다. 따라서 본 연구는 성산일출봉, 용암동굴 등 유네스코가 지정한 세계자연유산을 보유하고 있으나 이러한 관광매력물을 활용한 기항지관광 프로그램의 운영이 거의 전무한 실정에서 제주 기항지관광 활동을 크루즈객들이 어떻게 인식하고 있는지, 각 활동유형별 특성에 따른 만족도 차이를 파악하고자 한다.

3. 제주 중국인 크루즈객 특성

한국관광공사의 '2015년 크루즈 관광객 실태조사'에 의하면⁴⁾, 중국 크루즈객의 여행 목적은 크루즈 선상에서의 독특한 경험과 가족 또는 연인과의 친목을 도모하는 시간으로 인식하는 반면에 기항지에서의 관광활동에 대한 관심은 다른 국가보다 상대적으로 낮게 나타나고 있다. 이는 크루즈 관광을 4인 이상 부모와 자녀가 함께 동반한다고 응답한 비율이 중국시장에서 가장 높게 나타나고 있는 점과 선사를 통해 공식적으로 구입한 기항지 상품보다 개별적으로 여행사를 통해 구입한 기항지 상품의 비율이 높은 점에서 동반한 가족과의 안전하고 정형화된 관광 형태를 즐기는 것으로 보인다.

최근 크루즈 여행을 중심으로 증가하는 중국인 크루즈객을 모집하여 전세 크루즈선 운영이 활발히 이루어지고 있으며, 선사에서 제공되는 기항지 상품과 관계없이 참가자들은 전세선 기항지 프로그램을 이용하고 있다(한국문화관광연구원, 2013). 이에 따라 대부분의 참가자들은 크루즈 육상관광으로 기항지관광 활동에 대해 백화점이나 면세점 등이 포함된 쇼핑 활동을 기항지관광의 주요 활동으로 인지하고 있다.

특히, 중국인의 기항지 체류 시간이 다른 국가보다 상대적으로 고르게 분포하고 긴 편으로 나타났지만, 기항지관광에서 불편한 사항 중 관광 시간 부족, 흥미로운 관광지 부족을 응답한 비율이 타 국가보다 높으며, 개선사항으로도 체류 시간 확대를 가장 많이 응답하여 기항지의 자연과 문화를 충분히 접할 기회와 체험 프로그램이 부족한 것으로 보인다. 그러나 중국인의 경우 모든 세부 항목과 전반적인 만족도가 타 국가보다 높는데, 이는 중국 크루즈 관광이 초기 단계로 처음 크루즈 관광을 접하여, 상대적으로 타 국가보다 기항지관광 활동 및 프로그램의 참여에 소극적이라고 할 수 있다. 그러나 다른 측면에서는 이차적이면서도 포괄적인 관광활동 경험으로 기항지관광을 인식하고 전체적인 기항지관광 일정과 쇼핑 환경에 만족하지 못하고 있는 것으로 볼 수 있다(양정철 외, 2015; 인천발전연구원, 2013).

또한 방한 중국인 크루즈객들은 가족이나 친구를 통해서 크루즈 관광에 대한 정보를 접한 후 여행을 통해 크루즈 관광 상품을 구입하는 비중이 높으나, 희망하는 기항지관광은 선사 또는 여행사에서 제공하는 프로그램보다 기항지에서의 자유여행이다. 특히 전통·역사유적, 테마파크·아쿠아리움, 쇼핑, 자연경관 방문 등 다양하게 구성된 기항지 활동을 원하는 것으로 나타났다.

4) '2015년 외래 크루즈 관광객 실태조사' 보고서에서는 국적에 따른 기항지로서 제주 크루즈객 특성이 구분되어 있지 않으나, 연구목적의 달성을 위해 방한 중국인 크루즈객에 대한 특성을 파악하는 자료로 활용하였다.

재방문에 대한 응답으로 향후 의향은 전 연령대에서 고르게 재방문할 의사를 나타내어 다른 국가와 비교하여 상당히 높은 한국 기항지에 대한 호감을 비추었다. 이에 따라 특색있는 기항지 관광 상품 발굴 및 운영이 필요한 시점이라고 판단된다.

제주로 기항하는 중국인 크루즈객의 구체적인 특징⁵⁾은 제주특별자치도의 '2015 제주특별자치도 방문관광객 실태조사'에 따라 다음과 같이 조사되었다.

대부분이 제주로의 방문 및 크루즈 여행이 처음이며, 기항지 문화관광을 위한 목적보다는 가족·친척과 독특한 선상에서의 경험과 친목도모를 위하여 크루즈 여행에 참여하였고, 직장 동료와의 기업 단체 인센티브 여행도 일부 존재한다. 평균 동반인원은 5.92명으로 다른 국가에 비해 가장 높았으며, 평균 제주 체류시간은 5~6시간이 대부분을 차지하고 있다. 기항지관광 상품 구입은 대부분이 선사와 여행사에서 제공하는 상품을 구매하고, 제주여행 수집경로는 여행사와 인터넷 정보검색을 이용한다. 하지만 일부는 친지·친구·동료 등 주변의 지인을 통해 제주여행 정보를 얻고 있는 것으로 나타났다. 제주에서 이동수단은 주로 전세버스를 이용하고, 일부는 시티투어버스도 활용한다. 하지만 대중교통은 거의 이용하지 않는 것으로 나타났다. 제주에서 기항지관광 활동은 주로 면세점 등을 방문하여 화장품을 구입하고 주요 자연관광지나 박물관, 전시관 등을 방문하고 있는 것으로 확인되었다.

4. 제주 크루즈객 기항지관광 활동유형 및 유형별 특성

제주지역은 지정학적으로 동북아 중심에 위치, 한류 영향, 세계자연유산자원, 무사증 입국이라는 출입국 절차의 편리 등으로 중국인에게 매력적인 크루즈 기항지이나(윤주, 2015), 대부분 반나절 일정으로 쇼핑활동 중심의 관광지 방문, 식도락(음식)을 목적으로 크루즈객들이 제주의 자연과 문화, 역사를 느끼기에는 한계가 있다(한국문화관광연구원, 2013; 제주발전연구원, 2009).

그러나 제주지역은 국내 타 기항지와 다른 섬이라는 독특한 민속 문화를 가지고 있으며, 해양 레저스포츠 체험이 가능한 여건이 마련되어 있다(한국문화관광연구원, 2013). 하지만 독특하고 매력적인 관광자원과 다양한 관광활동이 가능한 제주지역은 기항지관광 상품 개발 및

5) 중국인 크루즈객의 제주에서 기항지 활동에 대한 특성을 파악하기 위해서 제주특별자치도와 제주관광공사에서 공동으로 실시한 '2015 제주특별자치도 방문관광객 실태조사' 보고서 중 '크루즈 방문객 조사결과'를 자료로 활용하였다.

유통과정의 폐쇄적 메커니즘과 짧은 체재시간, 쇼핑에 치중된 관광활동으로 특색있는 관광활동이 기항지관광 프로그램에 반영되지 못하고 있는 실정이며, 다른 지역에서도 관람이 가능한 공연 코스도 포함되어 있다(한국문화관광연구원, 2013; 제주발전연구원, 2009). 이는 크루즈 관광의 특성상 상대적으로 고가의 여행상품이라는 인식보다는 전형적인 기존 저가형 패키지 관광과 매우 유사한 형태이다(인천발전연구원, 2013; 양정철 외, 2015).

기항지관광은 기항 도시가 보유한 관광 프로그램과 기항지 사정에 의존하므로 상품의 구성과 종류가 매우 다양하다(윤여현, 2013; 이경모; 2004). 과거의 기항지관광은 시티투어, 명소 방문, 공연관람 등 비교적 단조로운 편이었으나, 오늘날 크루즈는 다양한 계층과 연령을 포괄함에 따라 그 종류가 더욱 다양해지고 있다(이경모, 2004; 김도영·김맹선, 2006).

크루즈객이 느끼는 기항지의 주요 매력은 경치·야생동물·생활양식·쇼핑·문화·활동이라고 할 수 있고 모든 크루즈 기항지는 나름대로의 매력을 지니고 있으며, 기항지 도시들은 방문하는 크루즈객들에게 특색 있는 여행상품의 제공을 위하여 정책적 지원을 강화하고 이러한 독특한 매력을 중심으로 크루즈 선박유치에 노력을 기울이고 있다(이경모, 2004; 윤여현, 2013; 정승훈·양성수, 2014). 따라서, 제주 기항지관광 활동유형도 관광자원이 보유하고 있는 매력성과 참가자들의 활동유형에 따라 구분될 수 있다고 사료된다.

김홍렬·윤설민(2006)은 제주를 방문한 관광객들의 집단별 가치에 따른 관광목적지 매력성을 평가하기 위하여, 기존 관광지 매력 연구에서 중요하다고 판단되는 요인들을 16가지 도출하였다. 그 중 제주도가 자연적 매력에 바탕이 되는 관광목적지로서 다양한 가치를 추구하는 관광객 집단은 제주의 특색 있는 다양한 유물 및 유적 관람, 독특한 예술 및 문화 등 육지 관광지에서 볼 수 없는 제주만의 고유한 특성에 대한 기대가 높다고 조사되었다.

임화순·강영순(2008)은 제주지역의 관광지를 자연관광자원, 문화관광자원, 위락관광자원, 산업관광자원으로 관광자원에 따라 유형화하고, 방문관광객의 관광행태별과 계절별 관광자원 선호도를 분석하였다. 이 연구에서 제주지역의 관광객들은 자연관광자원과 위락관광자원 중심으로 방문한다는 연구결과가 도출되었다. 이에 따라 문화관광자원, 산업관광자원의 확충으로 제주의 관광자원의 다양화가 요구된다고 시사하였다.

제주발전연구원(2009), 인천발전연구원(2013), 한국문화관광연구원(2014)에서는 제주 크루즈 기항지관광 운영현황을 파악하기 위하여 제주를 기항하는 크루즈 선사에서 공식적으로 판매하는 기항지관광 상품과 여행사에서 직접 판매하는 기항지관광 상품을 조사하였다. 이 조사에서 제주 기항지관광 상품과 프로그램에 포함되어 있는 주요 관광지를 제시하면서, 체류

시간이 대체적으로 짧은 만큼 대부분 쇼핑활동을 중심으로 체험요소가 부족한 관광 프로그램으로 기항지관광 상품이 구성되어 있는 것으로 판단하였다.

또한, 국내 주요 크루즈 관광객 실태조사에서도 기항지에서의 관광행태를 조사하기 위한 기항지관광 활동유형을 세부적으로 구분하여 제시하였다. 한국관광공사(2015)에서는 제주를 포함한 국내 주요 기항지에 방문한 외래 크루즈객을 대상으로 기항지에서 참여한 관광활동 유형과 향후 참여의향이 있는 기항지관광 활동유형 등 기항지에서의 관광 경험을 조사하였다. 구체적으로 테마파크·아쿠아리움, 전통·역사유적, 야외스포츠, 박물관·미술관 방문, 재래시장 등에서의 토산품·특산품 구입, 백화점·면세점 등 쇼핑, 산업관광, 드라마·영화 촬영지 방문, 자연경관·해변·명승지 방문, 공연 관람 등 10가지 항목으로 제시하였다. 제주특별자치도(2015b)에서는 제주를 방문한 외래 크루즈객을 대상으로 참여한 기항지관광 목적지를 자연관광지, 박물관, 쇼핑, 문화유적, 기타명소로 유형화하고, 53개의 세부항목으로 구분하여 조사하였다. 이상 선행연구에서 확인된 제주 크루즈객 기항지관광 활동유형을 분류하면 <표 2-17>와 같다.

<표 2-17> 제주 크루즈객 기항지관광 활동유형 분류

구 분	관광활동	주요장소 및 활동
자연 관광	자연경관감상	성산일출봉, 주상절리대, 용두암, 폭포, 동굴, 섬(우도/마라도 등)
	산/오름/올레길 트레킹	한라산, 산방산, 오름, 올레길, 제주세계자연유산센터(거문오름)
	해변활동	해수욕장(해수욕 등), 용머리해안
	생태계 관찰	수목원, 식물원, 자연휴양림, 비자림, 잠수함(서귀포 등), 한림공원, 생각하는 정원
문화 · 역사 관광	문화/역사유적지 방문	제주목관아지, 관덕정, 삼성혈, 향몽유적지, 하멜기념비, 성읍민속마을
	종교시설 방문	관음사, 약천사 등
	박물관/미술관/전시관 방문	국립제주박물관, 민속자연사박물관, 이중섭미술관, 서복전시관, 제주추사관, 제주 돌문화공원
	공연/축제/이벤트 관람	난타공연, 공연/축제/이벤트 참가
	도보여행(시티투어)	바오젠거리 등 시티투어
체험 관광	촬영지 방문	영화/드라마 촬영지
	테마/주제공원 방문·체험	미로공원, 에코랜드, 아쿠아플라넷, 테디베어박물관, 소인국테마파크, 신비의 도로 등 주제가 있는 관광지
소비 관광	쇼핑	동문시장, 중앙로 지하상가, 제주오일장, 기타 시장, 대형할인점, 시내면세점, 외국인전용 기념품판매점
	유흥/오락	경마공원, 제주도내 카지노 등
	식도락(맛집여행)	향토음식점, 관광식당, 시내상점 등
	미용	온천/스파/마사지 등

자료 : 기존 연구를 바탕으로 연구자 재구성

최근 국내 크루즈 기항지와 관련된 연구들은 기항지 혹은 기항지관광 프로그램의 만족도를 파악하는 연구에 집중되고 있다. 특히 제주, 부산, 인천 등의 국내 주요 크루즈 항만을 방문하는 외국인 크루즈객을 대상으로 연구가 진행되었으며, 연구 주제는 기항지, 기항지관광 활동, 기항지관광 자원에 대한 매력성 평가 등이 대부분을 차지하고 있다(이현주·이경모, 2015).

신동찬(2010)은 크루즈 기항지의 매력성과 제주지역을 방문한 중국인 크루즈 관광객들의 인식을 조사하기 위하여, 선행연구를 바탕으로 19가지 기항지의 매력속성을 도출하고 관광자원, 시설, 종사원, 주민, 하부구조 등 5가지 요인으로 구분하였다.

김현지·손수민(2012)은 부산지역을 관광목적지로 기항지 관광을 하나의 관광상품으로 판단하고, 부산을 방문한 일본인 크루즈 관광객들의 기항지관광에 대한 중요도와 만족도를 분석하였다. 선행연구를 통한 크루즈 관광객들이 인지하는 관광목적지의 중요요인과 만족요인에 대한 측정항목을 20개 도출하고 최종 3가지 요인(운영적 요인, 상품적 요인, 시설적 요인)으로 분류하였다. 한편 노철민(2014)은 인천지역에서 중국인 크루즈 관광객들을 대상으로 기항지 관광 선택속성에 관련된 중요도와 만족도를 분석하였다. 이 연구에서는 기항지 선택속성을 기항지관광의 매력요인, 운영요인, 시설요인으로 구분하였다.

윤여현(2013)은 아시아 주요 크루즈 기항지인 일본의 후쿠오카와 제주지역의 기항지관광 만족도를 비교 분석하기 위하여 크루즈 기항지관광 상품을 8가지로 유형화하였다. 기항지관광 평가요인을 관광콘텐츠 및 운영 만족, 가격과 기념품 만족, 인프라 만족으로 나누어 기항지관광 선호 유형과 선호 이유를 확인하였다.

정승훈·양성수(2014)는 제주도를 방문한 크루즈 관광객들을 대상으로 기항지 서비스 중 크루즈 관광객의 관광만족도에 영향을 주는 요인을 파악하고자 기항지관광을 여행상품으로 판단하고, 기항지 서비스 유형을 도출하여 관광객 만족과 충성도와의 영향 관계를 연구하였다. 특히 기존 선행연구에서 도출된 기항지 인프라 시설, 기항여행 서비스, 기항지 선택속성 등 기항지 서비스 구성에 대표성을 갖고 있음을 도출하였다.

장운재·노창균(2014)의 연구에서는 크루즈 부두와 기항지 배후지역을 구분하여, 목포항을 방문한 일본 크루즈 관광객을 대상으로 만족도를 분석하였다. 기항지 만족에 영향을 미치는 주요인을 자연자원 다양, 기항지 이미지, 인공자원 다양, 정보제공 다양으로 선정하였다.

최정규(2015)는 크루즈 기항지 선택속성이 대상 기항지가 가진 특성에 기인한다고 보고, SeaConsult(2012)의 델파이 분석 결과와 문헌고찰을 통하여 21개의 크루즈 목적지 선택 요인을 도출하였다.

이상 선행연구에서 살펴본 결과, 크루즈객의 기항지관광 활동에 따른 만족도 평가요인을 토대로 제주 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성을 정리하면 <표 2-18>와 같다.

<표 2-18> 제주 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성

구분	특성 요인	연구자
자연 관광	매력적인 자연경관 새롭고 독특한 자연감상 기회 제공 자연자원의 접근 용이성 자연경관 관람을 위한 안전한 시설물 비치 자연자원에 대한 안내시설 비치 자연자원에 대한 가이드의 설명 충실 자연자원에서의 여행시간 충분	신동찬 (2010)
문화·역사 관광	다양한 문화·역사 자원 지역의 문화·역사를 반영 지역의 문화·역사에 대한 가이드 설명 충실 크루즈터미널과 문화·역사자원으로 접근 용이 문화·역사자원 관람을 위한 편리한 시설물 비치 문화·역사자원에 대한 안내시설 비치 문화·역사자원에서의 여행시간 충분	김현지·손수민 (2012) 윤여현 (2013) 노철민 (2014)
체험 관광	기억에 남을 만한 체험 장소 방문 흥미로운 체험활동 제공 체험활동에 대한 가이드 설명 충실 체험장소와 크루즈터미널과의 접근 용이 체험장소에서의 안전하고 편리한 관람시설 체험장소에서의 안내시설 비치 체험장소에서의 여행시간 충분	장운재·노창균 (2014) 정승훈·양성수 (2014) 최정규 (2015)
쇼핑 관광	다양한 쇼핑품목(기념품 포함), 기념품의 품질, 쇼핑품목의 가격 관광종사원의 친절한 고객서비스, 의사소통 용이 쇼핑활동 장소와 크루즈터미널과의 접근 용이성 쇼핑활동 장소에서의 안전하고 청결한 시설물(휴식공간, 화장실 등) 설치 쇼핑활동 장소에서의 여행시간 충분	

자료 : 기존 연구를 바탕으로 연구자 재작성

제주 크루즈객 기항지관광 활동유형을 본 연구에서는 육상관광 목적지로 앞서 구분한 크루즈 기항지관광 활동유형을 바탕으로 자연 관광, 문화·역사 관광, 체험 관광으로 구분하고 소비 관광은 쇼핑활동으로 한정하여 쇼핑관광으로 분류하고자 한다. 또한 크루즈 기항지관광 활동과 관련된 선행연구를 토대로 각각의 크루즈 기항지관광 활동유형에 따른 개별적인 특성 만족도 요인을 도출하고 제주 크루즈객의 기항지관광 활동유형별 특성 요인을 구분하여 본 연구를 진행하였다. 한편, 크루즈 기항지로서 제주에서의 관광활동에 대한 전반적인 만족도와 세부적인 관광활동 특성에 대한 만족도는 기존의 실태조사 분석결과를 활용하고, 이를 크루즈객 기항지 관광 활동유형별 특성에 따른 만족도와의 차이를 확인하고자 한다.

제 3 장 연구모형과 조사설계

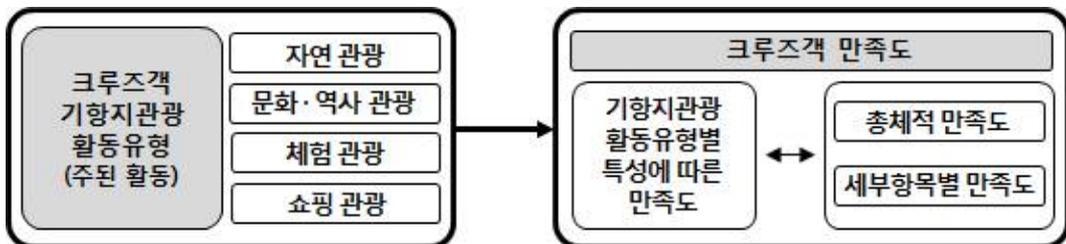
제 1 절 연구모형과 가설의 설정

1. 연구모형

본 연구에서의 크루즈객 기항지관광 활동유형은 포괄적인 관광유형으로 크루즈 관광에 포함되어 크루즈객들에게 제공되는 육상에서의 관광활동이다. 선행연구를 바탕으로 기항지 관광 활동유형을 분류하고, 활동유형별 특성을 구분할 수 있는 만족도 속성을 도출하였다. 이를 바탕으로 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도와 각 기항지 관광 활동유형별 집단 간 만족도에 영향을 미치는 요인을 실증연구를 통하여 제시하고자 한다.

즉 크루즈 관광은 해상과 육상에서 다양한 관광활동이 복합적으로 이루어져 전체 크루즈 관광을 구성하며(Kendall, 1986; Showker&Sehlinger, 1998; 김천중, 1999; 이재곤, 2003; 하인수, 2004; 김병일·김홍섭, 2012; 인천발전연구원, 2013), 육상에서의 관광 활동의 경우 각 목적지마다 관광매력물인 관광자원과 관광자의 활동이 다양하다는 점에서 관광 활동유형의 구성도 다양하다. 또한 육상에서 일련의 관광활동 과정에서 유형별로 개별적인 매력성을 지니고 있으며(곽대영, 2009; 조미혜·이봉희, 2010; 김현자·손수민, 2012; 장운재·노창균, 2014, 오훈성·최서우, 2015; 최정규, 2015), 크루즈 여행의 전 과정에서 각 관광 활동유형별 특성에 따른 매력속성들이 참가자들의 만족도에 영향을 미칠 것이다.

이에 본 연구와 관련된 선행연구를 고찰하여 [그림 3-1] 와 같은 연구모형을 제시하였다.



[그림 3-1] 연구모형

2. 변수의 조작적 정의

본 연구에서 사용되는 변수의 조작적 정의는 다음과 같다.

1) 크루즈객

본 연구에서 크루즈객이란 크루즈를 이용하여 제주를 방문한 중국인 크루즈 관광객으로, 육상에서의 관광활동을 위하여 크루즈에서 하선하여 다양한 기항지관광 활동유형에 참여한 자들을 말한다.

2) 기항지관광 활동유형

본 연구에서 기항지관광 활동유형이란 포괄적인 관광유형으로 크루즈 관광에 포함되어져 크루즈객들에게 제공되는 육상의 관광목적지인 제주에서의 관광활동을 말한다. 즉, 기항지 관광 활동유형은 관광자원과 크루즈객의 활동에 의해 분류되는 관광형태이며, 참가자가 인지하는 주된 활동에 따라 자연 관광, 문화·역사 관광, 체험 관광, 쇼핑 관광으로 분류한다.

① 자연 관광

자연 관광이란 자연관광자원 의존형으로 아름답고 매력적인 자연 경관을 감상하거나 야생 동·식물 등 생태계를 관찰하며, 자연을 대상으로 야외활동과 휴식이 이루어지는 형태의 제주 기항지관광 활동유형이다.

② 문화·역사 관광

문화·역사 관광이란 인문관광자원 의존형으로 다양하고 독특한 지역문화를 접할 수 있는 지역명소나 역사적인 유적지 시설 등 방문하거나 문화행사 또는 이벤트, 공연 등을 관람하며 지역의 문화를 경험할 수 있는 기회가 제공되는 형태의 제주 기항지관광 활동유형이다.

③ 체험 관광

체험 관광이란 관광시설자원 의존형으로 낚시, 골프, 수영, 승마 등 신체적 활동이나 지식과 경험의 폭을 넓힐 수 있는 학습 활동과 특별한 주제를 바탕으로 운영되는 주제공원(테마파크)을 방문하는 형태의 제주 기항지관광 활동유형이다.

④ 쇼핑 관광

쇼핑 관광이란 대형할인점, 면세점, 시장, 외국인전용 기념품판매점 등을 방문하여 지역의 독특하고 기억할 만한 특산품 또는 기념품, 면세품 등을 구입하는 소비활동이 중심이 되는 형태의 제주 기항지관광 활동유형이다.

3) 크루즈객 만족도

본 연구에서는 크루즈객들 만족도는 크루즈를 이용하여 제주를 방문한 중국인 크루즈객들의 육상활동으로 기항지에서 경험하는 각각의 관광 활동유형별 특성에 따라 느끼는 만족에 대한 경험적 판단으로 개별적인 특성들에 대한 편익의 총합을 말한다. 이러한 크루즈객 만족도는 '기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도', '총체적 만족도', '세부항목별 만족도'로 구분한다.

① 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도

본 연구에서 기항지관광 활동유형별 특성은 크루즈 관광에서 육상 활동의 관광목적지로 물리적, 사회적, 환경적 특성 및 서비스 등에서 다양하고 매력적인 요소가 내포되어 관광명소/매력물, 활동/프로그램, 교통/시설, 서비스/일정 등의 수많은 속성들로 구성되어 진다. 각각의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족요인은 김현지·손수민(2012), 노철민(2014), 신동찬(2010), 윤여현(2013), 장운재·노창균(2014), 정승훈·양성수(2014), 최정규(2015)의 연구를 토대로 리커트 5점 척도를 활용하여 크루즈객들이 해당 제주 기항지관광 활동유형별 특성에 따라 느끼는 만족에 대한 경험적 판단으로 개별적인 특성들에 대한 편익의 정도를 측정한다.

가) 기항지 자연 관광 특성 만족도

기항지 자연 관광 특성 만족도 요인은 매력적 자연경관, 새롭고 독특한 자연경관 감상 기회 제공, 자연경관으로 이동 용이, 자연경관 감상을 위한 시설물 편리, 자연자원에 대한 가이드 설명 충실, 자연경관 감상 시간 충분 등을 말한다.

나) 기항지 문화·역사 관광 특성 만족도

문화·역사 관광 특성 만족도 요인은 문화·역사 자원의 다양, 지역 문화·역사를 반영, 문화·역사에 대한 가이드 설명 충실, 문화·역사 방문지까지 이동 용이, 문화·역사의 관람을 위한 편리한 시설물 비치, 문화·역사 관람 시간 충분 등을 말한다.

다) 기항지 체험 관광 특성 만족도

체험 관광 특성 만족도 요인은 기억에 남을 체험장소, 흥미로운 체험활동 제공, 체험활동에 대한 가이드 설명 충실, 체험장소까지 이동 용이, 체험시설의 편리성, 체험활동 시간 충분 등을 말한다.

라) 기항지 쇼핑 관광 특성 만족도

쇼핑 관광 특성 만족도 요인은 다양한 쇼핑품목과 쇼핑장소, 판매원과 의사소통 용이, 쇼핑 장소까지 이동 용이, 편리한 쇼핑시설, 쇼핑시간 충분 등을 말한다.

② 총체적 만족도

총체적 만족도는 제주를 방문한 크루즈객이 기항지에서의 관광활동에 대하여 전반적으로 만족한 정도를 말하며, 한국관광공사(2015), 제주특별자치도(2015b)의 외래 크루즈 관광객 실태조사 자료에서 '한국 기항지 전반적 만족도'와 '제주 여행에 대한 전반적 만족도'를 활용한다.

③ 세부항목별 만족도

세부항목별 만족도는 제주를 방문한 크루즈객이 기항지에서의 관광활동 과정에서 세부 구성항목별로 만족한 정도이다. 한국관광공사(2015)의 실태조사에서 '관광지 매력', '교통', '관광 정보 및 관광안내소 등', '가이드 및 안내원', '관광일정', '쇼핑'에 대한 세부항목별로 중국인 크루즈객 만족도를 활용하며, 제주특별자치도(2015b)의 실태조사에서 '볼거리 및 즐길거리', '대중교통', '관광지 시설 및 서비스', '관광가이드', '쇼핑', '의사소통'에 대한 중국인 크루즈객 만족도를 활용한다.

4) 크루즈객의 일반적 특성

제주를 방문한 중국인 크루즈객들의 일반적 특성은 한국관광공사(2015)와 제주특별자치도(2015b)의 실태조사를 바탕으로 성별, 연령, 직업, 학력, 월 평균소득 등 5개 문항으로 인구통계학적 특성을 구성하고, 제주 방문 횟수, 동반자 유형, 총 체류시간, 기항지에서의 관광활동유형별 머문 시간, 관광형태, 지출 여행경비에 대한 방문특성을 6개 문항으로 구성하여 측정한다.

3. 가설의 설정

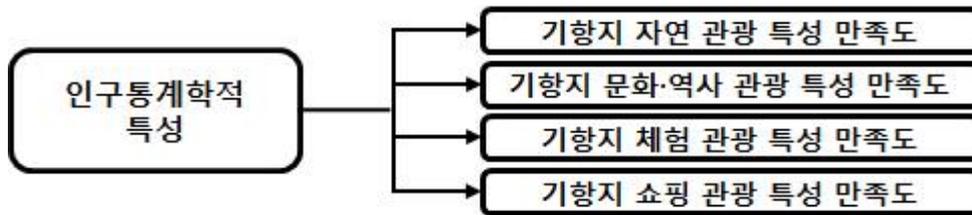
본 연구는 앞서 고찰한 선행연구의 내용을 바탕으로 연구모형을 설정하고, 연구의 모형을 실증적으로 분석하기 위하여 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 I. 크루즈객 기항지관광 활동유형별 각 집단 간에는 ‘기항지관광 활동유형별 특성’에 따른 만족도의 차이가 있을 것이다.



[그림 3-2] 가설 I의 연구모형

가설 II. 크루즈객 인구통계학적 특성은 ‘기항지관광 활동유형별 특성’에 따른 만족도의 차이가 있을 것이다.



[그림 3-3] 가설 II의 연구모형

가설 III. 크루즈객 기항지관광 활동유형별 머문 시간은 ‘기항지관광 활동유형별 특성’에 따른 만족도의 차이가 있을 것이다.



[그림 3-4] 가설 III의 연구모형

제 2 절 조사설계 및 분석방법

1. 표본대상 선정

본 연구의 실증분석을 위한 표본은 크루즈를 이용하여 제주를 방문한 크루즈 관광객들을 모집단으로 보고, 크루즈 승무원을 포함한 중국인 크루즈객을 표본으로 선정하였다.

크루즈 관광의 육상활동으로 관광목적지에서 주요 관광 수요시장은 관광객과 승무원으로 구분하고, 관광객 시장은 다시 참여 관광 행태에 따라 상품 관광객과 개별 관광객으로 분류할 수 있다(인천발전연구원, 2013). 상품관광객은 관광목적지 관광상품을 여행사 또는 크루즈 선사에서 별도로 구입하여 단체관광 프로그램에 참여한다. 반면 개별 관광객과 승무원은 직접 관광정보를 수집하여 현지 셔틀버스 또는 대중교통을 이용하여 사전에 계획한 장소를 따라 기항지관광 활동에 참여한다. 이에 따라 본 연구의 실증분석을 위한 대상 표본은 구체적으로 크루즈객 중 개별 관광객과 단체 상품 관광객, 승무원을 표본으로 선정하였다. 승무원의 경우 사전 예비조사에서 제주로의 방문경험이 일반 크루즈객보다 많으며, 다양한 기항지관광 활동을 즐기고 있는 것으로 확인되어 표본에 포함하였다.

크루즈 관광 출발전		크루즈 선사	기항지 도착
개별관광객 / 승무원 (자유관광)	정보	개별 정보 탐색	선사 안내데스크 제공 정보 탐색
	교통		셔틀버스/ 대중교통 (개별이동)
상품 관광객 (패키지관광)	정보	여행사 제공 정보 탐색	
	상품	패키지 상품 / 공식 옵션 프로그램 구매	공식 옵션 프로그램 구매
	교통		관광버스(단체이동)

[그림 3-5] 크루즈객 기항지관광 활동 참여과정

자료 : 인천발전연구원(2013), '부평구 크루즈 관광객 유치를 위한 정책과제'을 참조하여 연구자 재구성

또한 제주 크루즈객 국적 분포는 중국, 일본 등의 순으로 최근 5년간(2011~2015) 중국인 크루즈객이 91.6%로 매우 큰 비중을 차지하고 있으며, 홍콩·대만을 포함하면 중화권 시장 비중이 93%로 제주 크루즈 수요 시장은 중화권 시장에 편중되어 있다. 따라서 제주를 방문하는 크루즈객의 상당수를 차지하는 중국인 크루즈객을 표본으로 선정하였다.

〈표 3-1〉 연도별 중화권 제주 크루즈 관광객 국적 분포

구 분		소계	2015	2014	2013	2012	2011
중화권	크루즈객(천명)	1,666.7	590.7	557.1	356.3	111.1	51.3
	(구성비, %)	(93.0)	(95.1)	(94.7)	(92.7)	(80.8)	(85.2)
중 국	크루즈객(천명)	1,641.5	584.1	553.8	349.3	104.2	49.8
	(구성비, %)	(91.6)	(94.0)	(94.1)	(90.8)	(75.8)	(82.6)
홍 콩	크루즈객(천명)	11.5	4.0	2.1	2.1	1.9	1.2
	(구성비, %)	(0.6)	(0.7)	(0.4)	(0.5)	(1.4)	(2.1)
대 만	크루즈객(천명)	13.7	2.4	1.1	4.8	4.9	0.2
	(구성비, %)	(0.8)	(0.4)	(0.2)	(1.3)	(3.6)	(0.5)

자료 : 제주특별자치도, '해양개발과 내부자료'를 바탕으로 연구자 재작성

한편 표본대상인 중국인 크루즈객들이 탑승하여 제주로 기항하는 크루즈선의 경우, 코스타 크루즈, 로얄캐리비안 크루즈, 보하이 크루즈, 프린세스 크루즈, 스카이씨 크루즈 등 선사의 크루즈선을 이용하고 있다. 특히 코스타 크루즈, 로얄캐리비안 크루즈 선사 소속의 크루즈선을 탑승한 크루즈객들은 제주에서 짧은 시간동안 다양한 관광 활동유형을 경험하고 있으며, 쇼핑 활동 위주로 주요 관광목적지 2~3곳을 방문하는 형태이다. 이는 현재 일반적으로 제주에서 운영되고 있는 중국인 크루즈객들의 기항지관광 활동 및 프로그램을 대표해 준다고 판단한다.

제주의 경우, 기항하는 크루즈선 중 호화 및 프리미엄 크루즈 등 고급 크루즈선도 소규모 존재하고 있다. 특히 2~3주에서 6개월에 이르는 크루즈 일정으로 세계 주요 기항지를 방문하는 월드크루즈의 경우, 일부가 제주로 기항하고 있다. 이러한 월드크루즈에 탑승한 크루즈객들은 비교적 평균연령이 높으며, 은퇴자들이 대부분을 차지하고 있다. 따라서 고가의 크루즈 상품으로 이들 크루즈선에서는 일반적인 중저가의 크루즈 상품과 비교하여, 탑승한 크루즈객들에게 기항지에서의 만족도를 고려한 상품성 있는 기항지관광 활동유형을 제공한다.

따라서 본 연구에서는 중국인 크루즈객이 인지하는 제주에서의 주된 기항지관광 활동유형과 유형별 특성에 따른 만족도 차이를 확인하고자 현재 중국인 크루즈객을 대상으로 일반적으로 운영되고 있는 기항지관광 활동 및 프로그램을 제공하는 크루즈선으로 연구대상을 한정하였다.

또한 크루즈 모항은 일반적으로 크루즈객들이 최초로 크루즈선에 탑승하여 크루즈 여행기간 동안 모든 일정을 마치고 최종적으로 하선하는 항구가 동일한 항만이다. 따라서 중국인 크루즈 탑승객이 대부분을 차지하고 있는 크루즈선의 출항지(모항)를 중국 상해와 텐진으로 제한하고 이곳에서 출발하는 크루즈 선박으로 조사 대상을 제한하였다.

2. 조사대상지 현황

1) 제주 크루즈 시설 현황

국제 크루즈 선박이 최초로 제주항으로 입항하였던 것은 1983년 121명의 관광객을 태운 일본 국적의 HIKARI MARU(히카리 마루)이다. 2006년 8월 전까지 제주항을 통하여 입항하는 국제 크루즈선은 초대형 크루즈가 접안하기에는 적절치 않은 규모의 국제여객터미널이 위치하는 제7부두나 화순항 등에 입항하였다. 이 당시에는 일반부두를 이용하여 국제 크루즈 선박을 접안시켰다. 2011년 10월 제주외항에 8만 톤급 크루즈 1선식이 입항 가능한 크루즈 전용부두가 조성된 이후 제주를 찾는 크루즈가 대형화, 다양화되어 갔다.

제주특별자치도는 크루즈 항만 시설 인프라 확보를 통한 크루즈 기항율을 높이기 위해 14만 톤급 크루즈 접안이 가능한 크루즈 전용선석을 만들고, 2013년 7월부터 추가로 대형 크루즈선의 접안을 위해 제주외항에 예비선석을 크루즈 접안부두로 활용하였다(양정철, 2015). 이에 따라 제주외항은 대형 크루즈선 2척의 동시접안이 가능해졌으며, 2016년 2월에는 서귀포 강정 제주민군복합항의 크루즈 접안시설이 완성되어 15만 톤급 크루즈 2척을 더 접안할 수 있는 시설을 확보하고, 크루즈부두 운영지원 시설 공사가 마무리 되는 2017년 7월부터 운영할 예정이다.⁶⁾

〈표 3-2〉 제주 크루즈 항만 기반시설 현황

구 분	전용부두	터미널
제주외항	<ul style="list-style-type: none"> · 크루즈 전용부두 <ul style="list-style-type: none"> - 14만 톤급 초대형 크루즈 입항 가능 - 수심 : 12m, 길이 : 360m · 제주항 8부두 서방파제(예비선석) <ul style="list-style-type: none"> - 8.5만 톤급 크루즈 입항 가능 - 수심 : 11.5m, 길이 : 306m 	<ul style="list-style-type: none"> · 국제여객터미널 1동(지상 2층) 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 부지 60,727㎡, 건축 전체면적 9,885㎡ - 근린공원, 수변공원, 지원시설 등 - 주차시설 194대(승용 156대/대형 38대) - 터미널 부지 외 주차시설: 대형버스 100대 - 대형버스 50대 추가 주차시설 조성(예정)
강정항	<ul style="list-style-type: none"> · 크루즈 접안시설 <ul style="list-style-type: none"> - 총 2,500m(서방파제 420m/남방파제 690m) - 15만 톤급 크루즈 2척 동시 접안·수용 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 현재 조성 중 <ul style="list-style-type: none"> - 부지 40,000㎡, 지상 3층, 전체면적 6,457㎡ - 이동시설 및 승강시설

자료: 제주발전연구원(2013), '제주지역 크루즈관광 육성을 통한 지역경제 활성화 방안', p.40. 참고로 연구자 재작성

또한 제주특별자치도는 제주외항으로 크루즈선이 입항 시 대형관광버스 주차장 부족으로 인한 이용객들의 불편과 인근 지역의 무질서한 주차문제를 해소하고자 제주외항 2단계 개발 공사 준공에 따라 조성된 항만부지 중 비포장 부지 17,200㎡에 대형관광버스 100여대를 수용

6) 제주특별자치도, 「민군복합형 관광미항 크루즈터미널 공사 재개」, 2015년 9월 15일자 보도자료.

할 수 있는 약 8,600㎡의 주차장을 조성하였다.⁷⁾

더불어, 1988년에 신축되어 27년간 사용되어진 제주항공국제여객터미널은 2013년 11월에 신축공사를 시작하여, 2015년 7월에 완공하고 같은 해 10월 국제선 터미널이 정상적인 운영을 시작함에 따라 국내외 관광객에 대한 입출국 수속, 세관검사 등의 역할을 수행하는 크루즈 터미널 시설도 확보하였다. 신축된 제주항공국제여객터미널은 60,727㎡ 부지에 지상 2층, 건축 전체면적 9,885㎡ 규모로 지어졌으며, 승용차 156대와 대형 버스 38대를 동시 수용이 가능한 주차장도 갖추어 졌다.⁸⁾ 이전까지 사용된 제주항공국제여객터미널은 철거하고 주변 일부 대지 (총 3,200㎡)와 함께 재포장되어 크루즈관광객 및 국내연안여객 이용객들을 위한 주차장으로 조성될 계획이다.⁹⁾



[그림 3-6] 제주외항 및 강정 민군복합항 조성도

자료 : 해양수산부, 제주특별자치도 '해양개발과 내부자료'

한편, 제주특별자치도는 대한민국 관문으로서 제주의 외연을 확대하고 크루즈 관광의 비약적인 발전에 대비하기 위해서 '제주신항' 개발 추진도 병행할 예정이다.¹⁰⁾ 제주특별자치도는 2030년까지 제주항 서측 전면 해상에 2조 4000억원을 투입해 22만 톤급의 초대형 크루즈 부두와 여객 및 마리나 부두 등을 개발할 계획을 수립하고 '제3차 전국 항만개발계획'에 반영하였다. 이 계획은 최근 들어 제주로 기항하는 크루즈 선박의 급격한 증가와 대형화, 크루즈 관광객과 해양관광 레저 수요의 증가에 능동적으로 대처할 필요성이 제기됨에 따라 추진되는 것이다.

7) 제주특별자치도, 「크루즈 관광의 관문 '제주외항' 주차공간 넓어진다」, 2014년 4월 4일자 보도자료.

8) 제주특별자치도, 「제주항 국제여객터미널 내 연안여객터미널 개장」, 2015년 9월 30일자 보도자료, 「제주항 국제여객터미널 국제선 개장」 2015년 10월 19일자 보도자료.

9) 한국일보, 「옛 제주항 국제여객터미널 '역사 속으로」, 2016년 2월 17일자 보도자료.

10) 제주특별자치도, '2016년 주요업무계획'.

현재 제주외항은 항내 수면적이 협소해 대형 크루즈 선박의 입출항 시 이용에 한계를 드러내고 있으며, 항내수역 협소로 15만톤 이상 초대형 크루즈선이 이용하지 못하는 한계를 보이고 있다. 이와 함께 제주내항의 경우 재래식 시설이 운영되고 있으며, 운영사별 고정 선석이 부재하여 여유선석이 발생되면 임시로 접안하기 때문에 여객선과 화물부두가 섞여져 포화상태로 운영되고 있다. 또한 친수공간이 절대적으로 부족한 실정이며, 탐동의 경우는 항내 수면적이 적을 뿐만 아니라 지속적인 율과 피해 등 해양관광레저시설 확장의 한계를 보이고 있다.¹¹⁾

이에 따라 제주특별자치도는 기존 탐동지역에 계획된 '제3차 전국 항만기본계획'이 장기적인 관점에서 항만개발 수요에 대응한 개발에는 한계가 있다고 판단하여, 앞으로의 추가 항만개발 수요에 적극 대응하고자 '제주신항 기본계획'을 구상하였다. 본 계획에 따르면 제주항을 제주신항과 내항, 외항으로 나누고, 제주신항에는 크루즈 부두와 국내여객부두를 이전해 초대형 크루즈터미널, 국내여객터미널, 워터프론트, 비즈니스 호텔 등 '해양관광허브지구'로 구성된다. 내항은 '해양친수문화지구'로 마리나시설, 워락시설, 오션파크, 컨벤션, 면세점, 아쿠아리움 등이 건설되며, 외항은 화물부두와 관공선, 해경 부두 등 '물류복합지구'로 조성되어질 계획이다.¹²⁾



[그림 3-7] 제주신항 조감도 및 평면도

자료 : 제주특별자치도(2015), '제주신항 기본계획 구상'

최근 발표된 '제주특별자치도 크루즈산업 5개년 육성종합계획'에서는 2020년까지 제주 외항에 크루즈선석을 추가로 1개 확보하여 총 5개의 크루즈선석을 운영할 예정이며, 제주항 크루즈부두 인근에 크루즈선용품 물류센터 건립도 추진할 예정이다.¹³⁾

11) 해양수산부(2016), '제3차 전국 무역항 기본계획 수정계획(제주항) 전략환경영향평가서 재협의(초안)'.

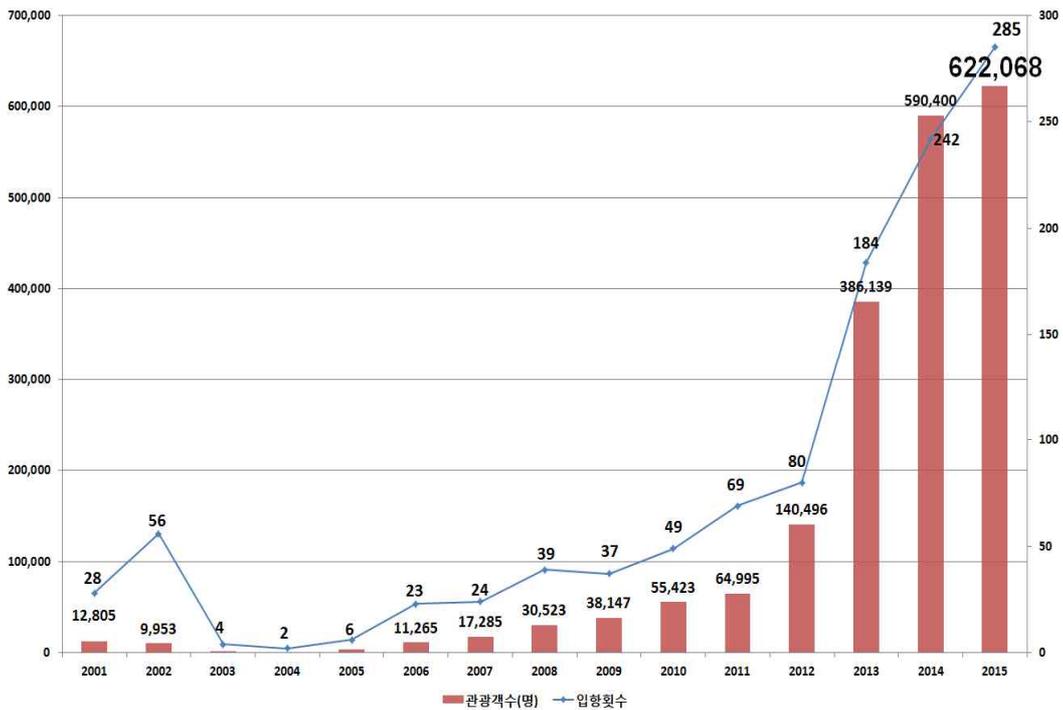
12) 제주특별자치도(2015), '제주신항 기본계획 구상 개요', 2015.6.9.

13) 제주특별자치도, 「크루즈 관광객 230만명 유치, 질적성장 견인」, 2016년 6월 1일자 보도자료.

2) 제주 크루즈 입항 현황

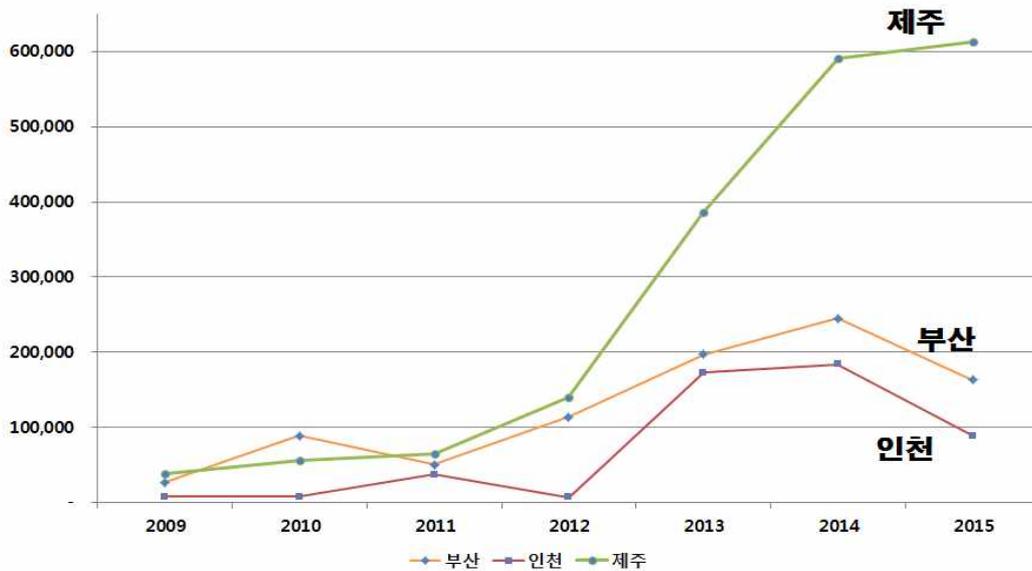
제주 크루즈 관광객은 2005년 세계일주 중이던 Amsterdam(암스테르담)호가 입항하여 성장세를 회복하였고, 2006년 Costa Allegra(코스타 알레그라)호가 총 20회 입항하면서 성장세를 이어갔다. 2007년은 지속적인 코스타 알레그라호의 입항(총19회)가 세계일주 중인 암스테르담호의 입항(1회)으로 성장세를 소폭 유지하였으며, 2008년에는 Rhapsody of the seas(랩소디)호가 화순항으로 중국-일본-제주 노선을 신규로 기항하면서 크루즈 관광객수가 전년대비 76.6%가 급증하였다. 2009년 제주 크루즈 시장은 항만 인프라 부족으로 입항횟수는 전년대비 소폭 감소하였으나, 중대형 선박 Costa Classica(코스타 클래식)호의 신규 입항으로 전년대비 관광객은 증가하였다. 2010년 이후 부터 제주지역으로 기항하는 크루즈 선박 가운데 중·대형 선박의 입항이 늘면서 크루즈 관광객은 지속적으로 증가하였다.

제주 크루즈 관광은 2011년 제주의항에 전용부두가 조성됨에 따라 크루즈 관광목적지로서의 기본 인프라가 구축되어 최근 5년(2011~2015)동안 크루즈 입항 횟수 및 관광객은 급격히 성장하였고, 국내에서 가장 많은 크루즈 관광객이 찾는 크루즈 관광의 목적지가 되었다.



[그림 3-8] 연도별 제주 크루즈 입항 및 관광객 현황

자료 : 제주특별자치도(2015a). '해양수산현황' 및 '문화·관광스포츠현황'을 참조하여 연구자 재구성

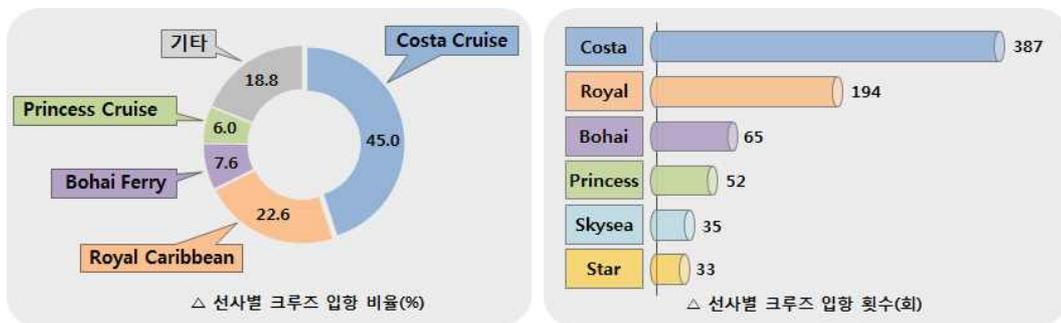


[그림 3-9] 국내 주요 지역별 크루즈 관광객 추이

자료 : 제주특별자치도(2015a) '해양수산현황', '부산해운공사 항만운영 통계', '인천해운공사 여객통계'를 참조하여 연구자 재구성

2015년은 일본의 '선박관광상륙허가제' 시행과 중일관계 개선, 국내 중동호흡기증후군(메르스) 사태 이후 중국 출항 크루즈선의 일부가 후쿠오카와 나가사키에 기항을 늘리고, 중국 크루즈 관광객의 일본 여행 선호가 두드러지면서 제주 크루즈 입항횟수와 관광객 증가폭이 감소하였다.

2001년부터 2015년까지 제주로 입항한 크루즈선박은 55종의 총 1,128회 기항하였으며, 제주로 기항하는 크루즈 선사는 최근 5년간(2011~2015) 코스타 크루즈, 로얄캐리비안 크루즈, 보하이 크루즈, 프린세스 크루즈 소속의 선박이 전체 81.2%를 차지하고 있다.



[그림 3-10] 최근 5년간 제주 기항 크루즈 선사 현황

자료 : 제주특별자치도, '해양개발과 내부자료' 참조하여 연구자 재구성

또한 제주를 기항하는 크루즈가 다양화되고 제주기항이 확대되고 있으며(정승훈, 2014), 보하이 크루즈, 천해 크루즈 등 신규로 취항하는 중국 크루즈 선사들도 제주지역으로 입항을 지속적으로 증가시키고 있다.

제주항을 가장 많이 기항한 크루즈 선박은 중국에서 출발하는 코스타 크루즈 소속의 Costa Atlantica(코스타 아틀란티카)호, Costa Victoria(코스타 빅토리아)호이다. 2006년부터 지속적으로 제주로 기항하는 코스타 크루즈는 급격히 증가하는 중국 크루즈 시장의 수요에 맞추어 대형 크루즈선을 투입하고 있다.

특히 2015년 초대형 선박인 Costa Serena(코스타 세레나)호를 투입하면서 2015년 제주 크루즈 관광객의 59.6%가 코스타 크루즈 선사 소속의 크루즈를 이용하여 제주지역으로 방문하였다. 또한 2016년 4월부터 10만 톤급의 Costa Fortuna(코스타 포츨나)호의 추가 투입으로 급격히 성장하는 중국 크루즈 시장의 수요에 대응하고 있다.

〈표 3-3〉 제주 크루즈 주요 선사별 입항 현황

구분		소계	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Costa Serena (11.4만 톤급)	입항수	55	55									
	(관광객/천명)	(179.8)	(179.8)									
Costa Atlantica (8.5만 톤급)	입항수	162	45	80	37							
	(관광객/천명)	(367.9)	(96)	(192.8)	(79)							
Costa Victoria (7.5만 톤급)	입항수	139	45	32	32	30						
	(관광객/천명)	(278.6)	(94.8)	(68.4)	(59.1)	(56.2)						
Costa Classica (5.2만 톤급)	입항수	68					31	15	22			
	(관광객/천명)	(87.7)					(38.6)	(19.9)	(29.1)			
Costa Romanitica (5.3만 톤급)	입항수	21						21				
	(관광객/천명)	(26.3)						(26.3)				
Costa Allegra (2.8만 톤급)	입항수	67							7	21	19	20
	(관광객/천명)	(48.6)							(5.6)	(17.5)	(14.9)	(10.4)
Mariner of the Seas (13.8만 톤급)	입항수	97	20	51	26							
	(관광객/천명)	(331.4)	(69.2)	(190.3)	(90.3)							
Voyager of the Seas (13.7만 톤급)	입항수	69	3	20	29	17						
	(관광객/천명)	(222.9)	(9.6)	(66.5)	(92.8)	(53.9)						
Legend of the Seas (6.9만 톤급)	입항수	31				13	15	3				
	(관광객/천명)	(48.3)				(22.5)	(20.6)	(5)				

자료 : 제주특별자치도, '해양개발과 내부자료'를 참조하여 연구자 재구성

3. 설문지의 구성과 자료수집

1) 설문지의 구성

본 연구에서 측정도구로 활용된 설문지는 선행연구를 바탕으로 각 변수들에 대한 설문측정 항목을 크루즈객 기항지관광의 주된 활동, 기항지관광 활동유형별 특성 만족도를 측정할 24개 항목, 방문특성 6개 문항, 인구통계학적 특성에 대한 5개 문항으로 구성하였다. 척도는 명목 척도와 리커트 5점 척도를 활용하였으며, 본 연구 설문지의 세부항목은 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 설문지 항목별 구성

구분	선행연구	세부항목	척도	문항
크루즈객 기항지관광의 주된 활동	이경모(2004) 김홍렬·윤설민(2006) 임화순·강영순(2008) 정승훈 외(2010) 한국관광공사(2015) 제주특별자치도(2015b)	자연관광(제주의 자연경관 감상, 야외활동과 휴식) 문화·역사관광(지역명소, 역사적 유적지 시설 등 방문하거나 문화행사 관람) 체험관광(주제공원을 방문하여 체험활동) 쇼핑관광(면세품, 기념품 구입 등 쇼핑활동)	명목 척도	1
기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도	신동찬(2010) 김현지·손수민(2012) 윤여현(2013) 장운재·노창균(2014) 노철민(2014) 정승훈·양성수(2014) 최정규(2015)	① 매력적 자연경관 ② 새롭고 독특한 자연경관 ③ 자연경관 접근 용이 ④ 자연경관 감상을 위한 편리한 시설물 ⑤ 자연자원에 대한 가이드 설명 충실 ⑥ 자연경관 감상시간 충분 ⑦ 다양한 문화·역사 자원 ⑧ 지역의 문화·역사를 반영 ⑨ 문화·역사에 대한 가이드 설명 충실 ⑩ 문화·역사자원의 접근 용이 ⑪ 문화·역사자원 관람을 위한 편리한 시설물 ⑫ 문화·역사 관람시간 충분 ⑬ 기억에 남는 체험장소 ⑭ 흥미로운 체험활동 ⑮ 체험활동에 대한 가이드 설명 충실 ⑯ 체험장소까지 접근 용이 ⑰ 편리한 체험시설 비치 ⑱ 체험시간 충분 ⑲ 다양한 쇼핑품목 ⑳ 쇼핑장소의 다양성 ㉑ 판매원과의 의사소통 용이 ㉒ 쇼핑장소까지 접근 용이 ㉓ 쇼핑장소에 편리한 시설물 비치 ㉔ 쇼핑시간 충분	리커트 5점 척도	24
크루즈객 방문특성	한국관광공사(2015) 제주특별자치도(2015b)	제주방문횟수, 동반자 유형, 총 체류시간, 기항지 관광 활동유형별 머문 시간, 여행형태, 지출 여행경비	명목 척도	6
인구통계학적 특성	한국관광공사(2015) 제주특별자치도(2015b)	성별, 연령, 직업, 학력, 월 평균소득	명목 척도	5

본 조사의 설문지는 사전에 한국어로 작성되어 제주관광마케팅 전문기관의 크루즈실무자와 제주의 중국인 대상 여행사 담당자의 의견수렴 후 제주대학교 중국인 관광학도를 통하여 중국어로 번역되었으며, 2차례의 예비조사를 진행하였다.

예비조사 결과와 제주에서 실질적으로 기항지관광을 운영 중인 여행사 담당자와 가이드 등 제주 크루즈 관광 현장에서 직접적으로 관여하고 있는 실무자들의 현장대면조사를 종합하여 본 연구와의 적합성, 설문항목과 내용구성을 고려하여 설문지를 일부 보완하였다. 특히 조사 대상인 응답자의 특성을 고려하기 위하여 한국해운조합 제주지부 터미널팀, 제주동부경찰서 외사계, 제주 출입국관리사무소 등 크루즈객들의 출입국과 관련된 기관 담당자와의 현장대면 조사를 추가 실시하였다. 이를 바탕으로 크루즈 선박의 짧은 체류시간과 출입국 절차에 소요되는 시간의 부족으로 응답자들의 충실하지 못한 조사가 이루어질 것이라고 판단하여, 설문 문항을 비교적 이해하기 쉽고 신속한 응답을 이끌어 낼 수 있게 최종적으로 설문지를 수정 보완하였다. 이후 제주대학교 중국인 관광학도를 통하여 다시 번역된 설문지는 최종적으로 번역 전문기관을 통하여 감수를 거쳐 구조화된 설문지를 완성하였다.

2) 자료수집

본 연구에서의 실증분석을 위한 조사 대상지는 제주특별자치도의 제주항국제여객터미널(크루즈터미널)과 육상관광으로 해당 기항지관광 활동유형에 따라 방문한 제주지역 주요 관광 목적지로 하였다. 설문조사는 크루즈를 이용하여 제주관광을 목적으로 육상에서의 관광 활동을 마친 중국인 크루즈객들을 대상으로 제주항국제여객터미널(크루즈터미널) 출국장 내부에서 진행되었다. 설문지는 명목 및 등간척도로 구성된 폐쇄형 설문으로 2016년 4월 11일과 4월 14일 양일에 걸쳐 제주관광마케팅 전문기관과 제주 현지 중국인 대상 여행사 담당자의 개별적인 인터뷰와 현장조사를 진행하였다. 이후, 일부 수정된 설문지를 활용하여 2016년 4월 15일과 4월 18일 양일에 걸쳐 제주항국제여객터미널 등에서 사전 예비조사를 수행하였다.

이와 함께, 4월 15일부터 4월 19일까지 제주에서 실질적으로 기항지관광을 운영 중인 전담 여행사 관계자와 가이드 등을 대상으로 현장 인터뷰를 진행하여 응답설문에 대한 현장 의견을 수렴하였다. 또한, 크루즈 관광객들의 출입국과 관련된 기관 담당자와의 인터뷰를 통하여 제주 크루즈 관광의 현장의견을 최종 수렴하여, 쇼핑관광 활동 항목에서 '쇼핑품목의 품질 및 가격', 기타 활동 항목으로 구성된 '특색있는 음식', '음식점의 청결 상태', '관광종사원의 친절' 문항을 제거하였다. 그리고 기항지관광 활동 항목 문항별로 '안전한 시설물'과 '안내시설 비치 여부'에

대한 각 문항을 '편리한 시설물' 문항으로 수정하였다. 마지막으로 주된 활동에 대해 '자연관광', '문화·역사관광', '체험관광', '쇼핑관광'을 응답자들이 비교적 이해하기 쉽고, 응답하기 편한 문장으로 변경하였다.

특히, 크루즈객들의 출입국과 관련된 기관에서 공통적으로 제주항공국제여객터미널에서 짧은 시간동안 대규모 크루즈객들이 출국하여 크루즈 선에 탑승하고 있음에 따라 출국심사 전에 설문조사 진행시 충실하지 못한 응답과 설문응답에 협조하는 크루즈객이 소규모일 것이라는 의견을 확인하였다. 이에 따라, 제주에서의 기항지관광 활동을 모두 마친 크루즈객을 대상으로 설문 응답을 받기 위해서 상대적으로 크루즈객들에게 시간적 여유가 있는 출국심사가 종료된 이후 크루즈 선박에 탑승하기 전 이동하는 출국장 내부에서 설문조사를 진행하였다.

〈표 3-5〉 예비조사 및 현장조사 주요내용

구 분	조사일자	조사대상(조사지)	주요내용
현장조사 (1차)	4월 11일	제주관광마케팅전문기관 크루즈마케팅 담당자	· 현재 제주에서 운영되고 있는 기항지관광 활동 상품 및 프로그램 운영사항에 대한 인터뷰를 진행함
	4월 14일	중국인 대상 여행사 **트래블 담당자	· 제주 크루즈객 주요 방문지에 대한 정보 확인함 · 1차 작성된 설문조사지에 대한 의견을 수렴함
예비조사 (1차)	4월 11일	중국인 크루즈객 (제주 **면세점, 동문시장 및 중앙로지하상가)	· 1차 작성된 설문지를 활용 실질 조사하였으나, 응답 문항이 어렵고, 응답에 상당히 오랜시간이 소요됨 · 중국인 크루즈객의 면세점에서의 쇼핑활동을 관찰 조사한 결과, 상당수가 면세점 보다는 주변 약국(건강 식품 구입), 편의점, 일반상점(화장품 등)에서 쇼핑 활동을 즐기고 있는 것을 확인함. 또한 일부는 인근 음식점(치킨집 등)에서 간단한 식도락을 즐김
현장조사 (2차)	4월 15일 ~ 4월 19일	크루즈 전담여행사 관계자 및 가이드	· 2차 보완된 설문조사지에 대한 의견을 수렴함 · 현재 운영되는 크루즈객 기항지관광 활동 인터뷰함
		제주동부경찰서 외사계 제주출입국관리사무소 해운조합 제주터미널팀	· 2차 보완된 설문조사지에 대한 의견을 수렴함 · 설문조사 진행시 발생하는 문제점 등 확인함 · 설문응답 장소에 대한 의견 확인 및 협조 요청함
예비조사 (2차)	4월 15일	중국인 크루즈객 (제주항공국제여객터미널, 관덕정, 용두암, 민속자연사박물관)	· 2차 보완된 설문지를 활용하여 조사하였으나, 설문에 어려움을 표현하는 응답자가 상당수 있었음
	4월 18일	중국인 크루즈객 (제주항공국제여객터미널, 한라수목원, 수목원테마파크)	· 개별 크루즈객들에게 설문 응답 및 인터뷰가 가능 하였지만, 단체상품 크루즈객들은 관광일정 준수 및 가이드 비협조, 출항시간이 임박하여 터미널에 도착, 출국장 혼잡 등으로 설문응답에 소극적임 · 승무원의 경우, 제주방문 경험이 일반 크루즈객들 보다 많으며 다양한 기항지관광 활동을 즐기고 있음

본 조사는 2016년 중국 노동절 연휴(4월 30일부터 5월 2일까지) 전후를 기점으로 4월 21일부터 5월 4일까지 진행하였으며, 다양한 크루즈 선박의 중국인 크루즈객을 대상으로 설문 응답을 받기 위해서 1박 2일 정박하는 선박과 오전 및 오후 입항 선박을 구분하여 조사하였다.

구체적으로 제주에 기항한 총 6종의 크루즈 선박 7척에 탑승하여 제주 기항지관광 활동을 위하여 하선한 중국인 크루즈객을 대상으로 모든 기항지관광 활동을 마치고 크루즈 선박에 승선 전 반드시 거치는 제주항공제여객터미널 출국장 내부에서 표본을 확보하였다. 본 조사에서 조사대상 크루즈선과 표본의 주요내용은 <표 3-6>와 같다.

<표 3-6> 본 조사 주요내용

조사일자	크루즈선명 /진 출항지	입출항시간	크루즈객	수집자료	비 고
4월 21일	MARINER OF THE SEAS (13만8천톤급) /중국 상해	입항14:00	·총원 4,796명 ·선원 1,223명 (중국인 309명) ·승객 3,573명 (중국인 3,301명)	·설문응답 38명 ·최종표본 31명	
		출항21:30			
4월 23일	COSTA FORTUNA (10만2천톤급) /중국 상해	입항13:00	·총원 3,758명 ·선원 982명 (중국인 105명) ·승객 2,776명 (중국인 2,759명)	·설문응답 35명 ·최종표본 29명	
		출항21:00			
4월 28일	COSTA FORTUNA (10만2천톤급) *1박2일 정박 /중국 상해	입항13:30	·총원 4,269명 ·선원 994명 (중국인 110명) ·승객 3,275명 (중국인 3,240명)	·설문응답 43명 ·최종표본 39명	
4월 29일		출항12:00			
5월 1일	COSTA ATLANTICA (8만5천톤급) /중국 댜진	입항09:00	·총원 3,289명 ·선원 842명 (중국인 120명) ·승객 2,447명 (중국인 2,430명)	·설문응답 63명 ·최종표본 51명	
		출항18:00			
	COSTA SERENA (11만4천톤급) /중국 상해	입항13:00	·총원 4,764명 ·선원 1,038명 (중국인 130명) ·승객 3,726명 (중국인 3,683명)	·설문응답 72명 ·최종표본 63명	
		출항21:00			
5월 2일	MSC LIRICA (5만8천톤급) /중국 상해	입항14:00	·총원 2,777명 ·선원 721명 ·승객 2,056명 (중국인 1,695명)	·설문응답 45명 ·최종표본 39명	
		출항22:00			
5월 4일	SKYSEA GOLDEN ERA (7만2천톤급) /중국 상해	입항15:00	·총원 1,612명 ·선원 812명 (중국인 164명) ·승객 800명 (중국인 783명)	·설문응답 43명 ·최종표본 37명	
		출항21:00			

세부적으로 4월 21일 조사한 로얄캐리비안 크루즈 선사의 마리너호는 중국 상해에서 출발하여 제주로 기항하였으며, 제주에서의 체재시간은 7시간 30분이었다. 4월 23일 현장조사를 진행한 코스타 크루즈 선사의 포츄나호는 중국 상해를 출발하여 제주를 거쳐 일본 후쿠오카를 차항지로 제주에서 8시간 체재하였다. 4월 28일과 4월 29일 양일간 조사를 진행한 크루즈선은 중국 상해에서 출발한 포츄나호이며, 제주에서 1박 2일 정박하고 다시 중국 상해로 돌아가는 일정으로 22시간 30분을 제주에 머물렀다. 중국의 노동절 연휴기간인 5월 1일 제주에 입항한 코스타 크루즈 선사의 아틀란티카호는 중국 텐진에서 출발하여 제주를 거쳐 일본 후쿠오카 일정으로 제주에서 9시간 체재하였으며, 같은 날 제주로 입항한 세레나호는 중국 상해에서 출발하고 8시간 제주에 체재하고 부산으로 출항하였다. 다음날인 5월 2일 제주로 입항한 MSC 리리카호는 글로벌 크루즈 선사 중 하나인 MSC 크루즈 선사의 선박으로 제주에 처음으로 입항하여 8시간 동안 머물렀다. 5월 4일 조사한 스카이씨 크루즈 선사의 골든에라호는 제주에 6시간 동안 기항하고 차항지인 부산으로 출항하였다.

설문대상의 선정은 크루즈터미널 출국장 내부에서 편의표본추출을 통하여 실시하였으나, 설문응답자 선정에 인구통계학적 특성이 적절하게 분포하도록 신중을 기하였다. 조사기간 동안 총 400부 설문지를 배포하여 회수된 369부 가운데 응답 문항에 누락된 응답이 있거나 불성실한 응답으로 사료된 56부를 제외한 313부를 확보하여 최종적으로 분석을 실시하였다.

4. 분석방법

본 연구 자료의 효과적인 분석을 위하여 1, 2차의 과정을 거쳐 수집된 자료를 활용하고 이를 통계 패키지 프로그램인 SPSS WIN 22.0을 이용하여 분석 실시하였다. 먼저, 본 연구에서 활용된 조사도구의 양호도를 판단하기 위하여 신뢰도 분석과 타당도 검증을 실시하였다. 신뢰도 검증은 각 항목별 크론바하 알파 계수(α)를 활용하여 판단하였으며, 타당도 검증은 해당 변수의 각 항목에 대한 요인분석을 활용하여 측정하고자 하는 개념과 속성을 정확하게 측정하는가를 판단하였다. 요인의 추출에 있어 정보 손실의 최소화를 위해 요인추출 모델 중 주성분 분석(PCA)을 사용하였으며, 요인의 회전은 직각회전 방식 중에서 단일 요인에 높게 적재되는 변수를 줄여 요인의 해석에 중점을 둔 Varimax 방법을 선택하였다. 또한 조사대상자의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하고, 본 연구의 가설을 검증하기 위한 분석방법은 기술통계 방법과 독립표본 T검정, 분산분석, 신뢰성분석, 요인분석을 사용하였다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 일반적 특성

1. 인구통계학적 특성

크루즈를 이용하여 제주를 방문한 중국인 크루즈객 표본을 대상으로 성별, 연령, 직업, 학력, 월 평균소득에 대한 빈도분석을 실시한 결과 인구통계학적 특성은 <표 4-1>와 같다.

구체적으로 응답자의 성별을 살펴보면 여성은 173명으로 55.3%로 나타났고, 남성은 140명으로 44.7%로 나타났다. 연령은 30대(26.5%), 50대(25.6%), 20대(20.1%), 40대(16.6%) 등의 순이며, 직업은 회사원이 43.8%, 무직(은퇴자 포함)이 16.6%, 전문직이 12.8%, 자영업 및 주부 각 7.7% 등의 순으로 나타났다. 학력은 대학졸업 73.8%, 고졸 이하 17.6%, 대학원 졸업 이상 6.4% 등의 순으로 나타났으며, 월 평균소득은 5,001~7,000위안 30.0%, 5,000위안 이하 24.9%, 7,001~10,000위안 21.1% 등의 순으로 나타났다.

〈표 4-1〉 표본의 인구통계학적 특성

구분	항목	빈도(명)	비율(%)	구분	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남 성	140	44.7	직업	회사원	137	43.8
	여 성	173	55.3		전문직	40	12.8
	소 계	313	100.0		자영업	24	7.7
연령	20대	63	20.1		공무원	12	3.8
	30대	83	26.5		학 생	7	2.2
	40대	52	16.6		주 부	24	7.7
	50대	80	25.6		무직(은퇴자 포함)	52	16.6
	60대 이상	35	11.2		크루즈승무원	9	2.9
	소 계	313	100.0		기 타	8	2.6
	월 평균 소득	5,000위안 이하	78		24.9	소 계	313
5,001~7,000위안		94	30.0	학력	고졸 이하	55	17.6
7,001~10,000위안		66	21.1		대학생(휴학생 포함)	7	2.2
10,001~15,000위안		54	17.3		대학졸업	231	73.8
15,001위안 이상		21	6.7		대학원 졸업 이상	20	6.4
소 계		313	100.0		소 계	313	100.0

2. 중국인 크루즈객 방문 및 활동 특성

조사대상자의 제주 기항지 관광 방문특성을 제주방문 횟수, 동반자 유형, 제주에서 총 머문 시간, 제주 관광 형태, 제주여행 지출경비에 대한 일반적인 사항과 관련하여 빈도를 분석한 결과는 <표 4-2>와 같다.

제주를 처음 방문하는 응답자는 전체 72.8%로 대부분을 차지하고 있으며, 2회 방문은 17.3%, 4회 이상 방문은 6.1% 등의 순으로 나타났으며, 동반자는 가족/친척이 53.4%, 부부/연인 15.7%, 친구 11.5%, 직장동료 10.5% 등의 순으로 조사되었다.

제주에서 총 머문 시간은 4~6시간이 37.4%로 가장 많은 수가 응답하였으며, 다음으로 6~8시간이 36.1%, 4시간 미만이 21.7% 순으로 조사되었다. 응답자들의 제주에서 관광 형태는 여행사 판매 제주여행 상품을 이용하였다는 응답이 55.0%로 가장 많았으며, 다음으로 크루즈 선사 판매 제주여행 상품을 이용 32.5%, 자유여행 12.5% 순으로 나타났다.

제주여행 지출경비는 500위안 이하가 22.7%, 501~1000위안 19.8%, 2001~3000위안 16.3%, 1501~2000위안 11.5% 등의 순으로 조사되었으며, 조사대상자는 평균적으로 1,911위안(약 34만원)을 지출하며 지출비용이 없는 응답도 8.3%(26명)로 나타났다.

<표 4-2> 표본의 방문특성

구분	항목	빈도(명)	비율(%)	구분	항목	빈도(명)	비율(%)
제주 방문	1회	228	72.8	총 머문 시간	4시간 미만	68	21.7
	2회	54	17.3		4~6시간	117	37.4
	3회	12	3.8		6~8시간	113	36.1
	4회 이상	19	6.1		8시간 이상	15	4.8
	소 계	313	100.0		소 계	313	100
동반자	혼 자	28	8.9	제주 여행 지출 경비	지출비용 없음	26	8.3
	부부/연인	49	15.7		500위안 이하	71	22.7
	가족/친척	167	53.4		501~1000위안	62	19.8
	직장동료	33	10.5		1001~1500위안	16	5.1
	친 구	36	11.5		1501~2000위안	36	11.5
	소 계	313	100.0		2001~3000위안	51	16.3
제주 관광 형태	여행사 판매 제주여행 상품	172	55.0		3001~4000위안	28	8.9
	선사 판매 제주여행 상품	102	32.5		4001~5000위안	19	6.1
	자유여행	39	12.5		5001위안 이상	4	1.3
	소 계	313	100.0		소 계	313	100.0

한편 조사 대상자들의 제주에서 참가한 기항지관광 활동유형별 머문 시간은 자연 관광, 문화·역사 관광, 체험 관광 활동에서는 대부분 30분 이내와 1시간 이내로 응답한 비율이 높았다. 반면에 쇼핑 관광 활동의 경우, 1시간 이내, 1시간 30분 이내, 2시간 이상으로 응답한 비율이 고르게 분포하고 있으며, 크루즈객의 참가 기항지관광 활동유형별 머문 시간은 <표 4-3>와 같다.

<표 4-3> 표본의 기항지관광 활동유형별 머문 시간

구 분	자연 관광		문화·역사 관광		체험 관광		쇼핑 관광	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
30분 이내	141	45.0	158	50.5	178	56.9	42	13.4
1시간 이내	135	43.1	116	37.1	111	35.5	94	30.0
1시간 30분 이내	23	7.3	31	9.9	16	5.1	92	29.4
2시간 이상	14	4.5	8	2.6	8	2.6	85	27.2
소 계	313	100.0	313	100.0	313	100.1	313	100.0

제주 기항지관광의 4가지 활동유형 중 면세품, 지역 특산품 또는 기념품 등의 쇼핑활동을 즐겼다는 쇼핑 관광에 대한 응답이 40.3%로 가장 높게 나타났으며, 제주의 자연경관을 감상하거나 야외활동과 휴식을 즐겼다는 자연 관광에 대한 응답이 29.7%, 지역명소나 역사적 유적지 시설 등을 방문하거나 문화행사를 관람하였다는 문화·역사 관광에 대한 응답이 18.8%, 주제공원을 방문하여 체험활동을 즐겼다는 체험 관광에 대한 응답이 11.2% 순으로 조사되었다.

크루즈객의 기항지관광 활동유형에서 인지하는 주된 활동은 <표 4-4>와 같다.

<표 4-4> 크루즈객이 인지하는 주된 기항지관광 활동유형

구 분	자연 관광		문화·역사 관광		체험 관광		쇼핑 관광		소 계	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
주된활동	93	29.7	59	18.8	35	11.2	126	40.3	313	100.0

크루즈를 이용하여 제주를 방문한 중국인 크루즈객들은 관광목적지로 제주 기항지관광 활동 유형 중 쇼핑 관광과 자연 관광을 주된 활동으로 인식하고 있으며, 문화·역사 관광과 체험 관광을 주된 활동으로 인식하고 있는 관광객들의 비중은 상대적으로 낮게 조사되었다.

또한 제주 중국인 크루즈객들의 기항지관광 활동유형에 따라 각 참가 활동별 머문 시간과의 관련성이 있을 것으로 판단하고, 교차분석을 실시하였다. 분석에 앞서 응답자의 기항지관광

활동유형별 각 참가활동에서 머문 시간 중 5 이하의 낮은 빈도를 보이는 항목을 확인하고, 카이 지승에 의한 가설 검정을 실시할 때 교차표에서 한 셀의 기대빈도가 5이하이면 객관적인 사실을 왜곡시킬 수 있는 결과를 도출할 수 있음에 유의하여(정충영·최이규, 2011) 낮은 빈도를 나타내는 항목을 줄이기 위하여 재분류(Recoding) 과정을 수행하였다.

재분류(Recoding) 과정은 기존에 측정된 '30분 이내', '1시간 이내', '1시간 30분 이내', '2시간 이상'의 항목을 '1시간'을 기준으로 구분하여 진행하였으며, 교차분석을 실시한 결과는 <표 4-5>와 같다.

<표 4-5> 크루즈객 기항지관광 활동유형별 머문 시간에 따른 차이분석

구 분		자연 관광 (n=93)	문화·역사 관광 (n=59)	체험 관광 (n=35)	쇼핑 관광 (n=126)	X ² (p)
자연경관 감상	1시간 이내	82	51	29	114	1.760(.624)
	1시간 이상	11	8	6	12	
문화·역사장소 방문	1시간 이내	84	48	26	116	10.730(.013)*
	1시간 이상	9	11	9	10	
체험활동	1시간 이내	92	53	24	120	35.644(.000)***
	1시간 이상	1	6	11	6	
쇼핑활동	1시간 이내	56	22	13	45	15.185(.002)**
	1시간 이상	37	37	22	81	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

문화·역사장소 방문에서는 p <.05 수준, 쇼핑활동에서는 p <.01 수준, 체험활동에서 p <.001 수준에서 각 관광 활동유형별 집단 간에 유의한 차이가 있음으로 나타났다. 그러나 분석결과를 확인해보면 크루즈객들이 인식하는 주된 활동이 각 활동별로 머문 시간과는 직접적인 관계가 없음을 단적으로 보여준다. 이는 크루즈객 기항지관광 활동의 상당수가 쇼핑활동에 치중하여 진행되고 있음에 따라 쇼핑활동 시간이 길어진다고 크루즈객들이 제주에서의 인지하는 주된 활동이 쇼핑 관광으로 인식되지 않을 수 있다는 것이다. 다만, 크루즈객들이 1시간 이내의 활동유형별 기항지관광을 경험하고도 주된 활동에 대한 만족도 여부에 따라 크루즈객들이 인식하는 기항지관광 활동유형은 구분될 수 있다고 볼 수 있을 것이다.

3. 중국인 크루즈객 기항지관광 활동 만족도 차이

1) 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 차이

본 연구에서 가설 검증에 앞서 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도를 구성 속성별로 파악해 보기 위해 기술통계분석을 활용하여 크루즈객 기항지관광 활동유형별 각 집단 간의 특성에 따른 만족도 차이를 <표 4-6>와 같이 확인하였다.

<표 4-6> 크루즈객 기항지관광 활동유형별 각 집단 간의 만족도 차이

구 분		자연 관광 (n=93)	문화·역사 관광 (n=59)	체험 관광 (n=35)	쇼핑 관광 (n=126)
자연 만족	매력적 자연경관***	4.42	3.69	3.63	3.32
	새롭고 독특한 자연경관***	4.17	3.81	3.69	3.47
	자연경관 접근 용이***	3.96	3.63	3.69	3.38
	자연경관 감상을 위한 편리한 시설물***	3.92	3.78	3.66	3.44
	자연자원에 대한 가이드 설명 충실***	4.02	3.44	3.63	3.60
	자연경관 감상시간 충분***	3.68	3.29	3.26	3.10
문화·역사 만족	다양한 문화·역사 자원	3.58	4.15	3.66	3.75
	지역의 문화·역사를 반영*	3.43	4.07	3.60	3.73
	문화·역사에 대한 가이드 설명 충실*	3.59	4.12	3.71	3.65
	문화·역사자원의 접근 용이**	3.59	4.31	3.89	3.75
	문화·역사자원 관람을 위한 편리한 시설물	3.60	4.07	3.83	3.75
	문화·역사 관람시간 충분***	2.76	3.86	3.11	3.00
체험 만족	기억에 남는 체험장소	3.35	3.31	3.86	3.34
	흥미로운 체험활동***	3.25	3.27	3.89	3.29
	체험활동에 대한 가이드 설명 충실	3.46	3.46	3.89	3.50
	체험장소까지 접근 용이	3.47	3.61	3.89	3.60
	편리한 체험시설 비치	3.56	3.59	3.89	3.70
	체험시간 충분**	3.10	3.14	3.86	3.24
쇼핑 만족	다양한 쇼핑품목	4.18	4.25	4.26	4.46
	쇼핑장소의 다양성	4.01	4.19	4.29	4.36
	판매원과의 의사소통 용이	4.18	4.41	4.29	4.44
	쇼핑장소까지 접근 용이	4.06	4.29	4.20	4.39
	쇼핑장소에 편리한 시설물 비치*	4.17	4.31	4.29	4.42
	쇼핑시간 충분**	3.77	4.15	4.34	4.36

주1) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

주2) 평균점수는 '그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '다소 그렇지 않다' 2점, '그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

응답자의 기항지관광 활동유형별 집단 간의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 요인은 자연 관광, 문화·역사 관광, 체험 관광, 쇼핑 관광에 따라 유의수준에 차이를 보이는 것으로 나타났다. ‘매력적 자연경관’, ‘새롭고 독특한 자연경관’, ‘자연경관 접근 용이’, ‘자연경관 감상을 위한 편리한 시설물’, ‘자연자원에 대한 가이드 설명 충실’, ‘자연경관 감상시간 충분’, ‘문화·역사자원의 접근 용이’, ‘문화·역사 관람시간 충분’, ‘흥미로운 체험활동’, ‘체험시간 충분’, ‘쇼핑시간 충분’ 항목은 P값이 0.01보다 작아 각 집단 간의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 차이를 보였다. 또한 P값이 0.05보다 작은 ‘지역의 문화·역사를 반영’, ‘문화·역사에 대한 가이드 설명 충실’, ‘쇼핑장소에 편리한 시설물 비치’ 등의 3가지 항목에서도 역시 각 집단 간의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도에 유의한 차이를 보였다.

세부적으로 자연만족을 구성하는 각 항목은 자연 관광을 주요 활동으로 인식한 응답자 집단에서 가장 높은 만족도를 보였으며, 문화·역사 관광을 기항지 주된 활동으로 인식한 집단은 ‘지역의 문화·역사를 반영’, ‘문화·역사에 대한 가이드 설명 충실’, ‘문화·역사자원의 접근 용이’, ‘문화·역사 관람시간 충분’ 항목에서 체험 관광 집단은 ‘흥미로운 체험활동’, ‘체험시간 충분’ 항목에서 다른 집단보다 높은 만족도를 보였다.

한편 ‘쇼핑장소에 편리한 시설물 비치’, ‘쇼핑시간 충분 항목’에서는 쇼핑 관광 집단에서 가장 높은 만족도 점수가 나타났으나, 모든 집단에서 쇼핑만족에 해당하는 항목들에 대한 만족도가 상당히 높게 나타났다.

〈표 4-7〉 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도가 높은 항목

구 분	만족도가 높은 항목
자연 관광	매력적 자연경관, 새롭게 독특한 자연경관, 자연경관 접근 용이, 자연경관 감상을 위한 편리한 시설물, 자연자원에 대한 가이드 설명 충실, 자연경관 감상시간 충분
문화·역사 관광	지역의 문화·역사를 반영, 문화·역사에 대한 가이드 설명 충실, 문화·역사자원의 접근 용이, 문화·역사 관람시간 충분
체험 관광	흥미로운 체험활동, 체험시간 충분
쇼핑 관광	쇼핑장소에 편리한 시설물 비치, 쇼핑시간 충분

2) 크루즈객 기항지관광 활동 총체적 만족도와의 차이

본 연구에서 중국인 크루즈객들의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도와 기항지관광 활동에서 전반적으로 느낀 만족도와의 차이를 확인하기 위하여 국가승인통계인 한국관광공사

에서 발간된 '2015년 외래 크루즈 관광객 실태조사' 보고서의 방한 중국인 크루즈객 기항지 관광 전반적 만족도와 제주특별자치도에서 발간된 '2015년 제주특별자치도 방문관광객 실태조사' 보고서의 중국인 크루즈객들의 제주 크루즈 여행에 대한 전반적 만족도를 비교하였다. 본 연구에서 조사된 크루즈객들의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도와 국가승인통계에서 조사된 총체적 만족도와의 차이는 <표 4-8>과 같다.

<표 4-8> 크루즈객 기항지관광 활동 총체적 만족도와의 차이

구 분		본 연구 ¹⁾				실태조사	
		자연 (n=93)	문화·역사 (n=59)	체험 (n=35)	쇼핑 (n=126)	A ²⁾ (n=1,574)	B ³⁾ (n=1,198)
자연 만족	매력적 자연경관	4.42	3.69	3.63	3.32	4.28	4.07
	새롭고 독특한 자연경관	4.17	3.81	3.69	3.47		
	자연경관 접근 용이	3.96	3.63	3.69	3.38		
	자연경관 감상을 위한 편리한 시설물	3.92	3.78	3.66	3.44		
	자연자원에 대한 가이드 설명 충실	4.02	3.44	3.63	3.60		
	자연경관 감상시간 충분	3.68	3.29	3.26	3.10		
문화 역사 만족	다양한 문화·역사 자원	3.58	4.15	3.66	3.75		
	지역의 문화·역사를 반영	3.43	4.07	3.60	3.73		
	문화·역사에 대한 가이드 설명 충실	3.59	4.12	3.71	3.65		
	문화·역사자원의 접근 용이	3.59	4.31	3.89	3.75		
	문화·역사자원 관람을 위한 편리한 시설물	3.60	4.07	3.83	3.75		
	문화·역사 관람시간 충분	2.76	3.86	3.11	3.00		
체험 만족	기억에 남는 체험장소	3.35	3.31	3.86	3.34		
	흥미로운 체험활동	3.25	3.27	3.89	3.29		
	체험활동에 대한 가이드 설명 충실	3.46	3.46	3.89	3.50		
	체험장소까지 접근 용이	3.47	3.61	3.89	3.60		
	편리한 체험시설 비치	3.56	3.59	3.89	3.70		
	체험시간 충분	3.10	3.14	3.86	3.24		
쇼핑 만족	다양한 쇼핑품목	4.18	4.25	4.26	4.46		
	쇼핑장소의 다양성	4.01	4.19	4.29	4.36		
	판매원과의 의사소통 용이	4.18	4.41	4.29	4.44		
	쇼핑장소까지 접근 용이	4.06	4.29	4.20	4.39		
	쇼핑장소에 편리한 시설물 비치	4.17	4.31	4.29	4.42		
	쇼핑시간 충분	3.77	4.15	4.34	4.36		

주¹⁾ 본 연구의 평균점수는 '그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '다소 그렇지 않다' 2점, '그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

주²⁾ A 실태조사는 한국관광공사에서 실시한 '2015년 외래 크루즈 관광객 실태조사'로 평균점수는 '매우 만족' 5점, '어느정도 만족' 4점, '보통' 3점, '별로 만족하지 않음' 2점, '전혀 만족하지 않음' 1점이 부여된 산술평균임

주³⁾ B 실태조사는 제주특별자치도에서 실시한 '2015년 크루즈 방문관광객 실태조사'로 의 평균점수는 '매우 그렇다' 5점, '그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '그렇지 않다' 2점, '전혀 그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

크루즈객들의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 항목 중 자연만족에서 '매력적 자연 경관', '새롭고 독특한 자연경관' 항목에서 자연 관광을 기항지관광에서의 주된 관광활동으로 인지한 집단에서 총체적 만족도보다 높게 나타났다. 또한 문화·역사만족에서는 '문화·역사 관람 시간 충분' 항목을 제외한 모든 항목에서 문화·역사 관광을 주된 활동으로 인지한 집단에서 총체적 만족도보다 높거나 동일한 만족도를 보였다.

한편 쇼핑만족은 자연 관광을 주된 관광활동으로 인지한 집단에서 '쇼핑장소의 다양성', '쇼핑 장소까지 접근 용이', '쇼핑시간 충분' 항목이 총체적 만족도 보다 낮게 나타났지만, 다른 기항지 관광 활동유형별 각 집단에서는 모든 항목에서 총체적 만족도 보다 높은 만족도를 보였다. 그러나 체험만족에서는 모든 기항지관광 활동유형별 각 집단의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 모든 항목이 총체적 만족도 보다 매우 큰 차이로 낮게 나타났다.

중국인 크루즈객들의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도와 기항지관광 활동에서 전반적으로 느낀 만족도와의 차이를 확인한 결과, 쇼핑만족을 구성하는 요인들을 제외하고 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 요인들 모두가 총체적 만족도 보다 낮게 나타났다.

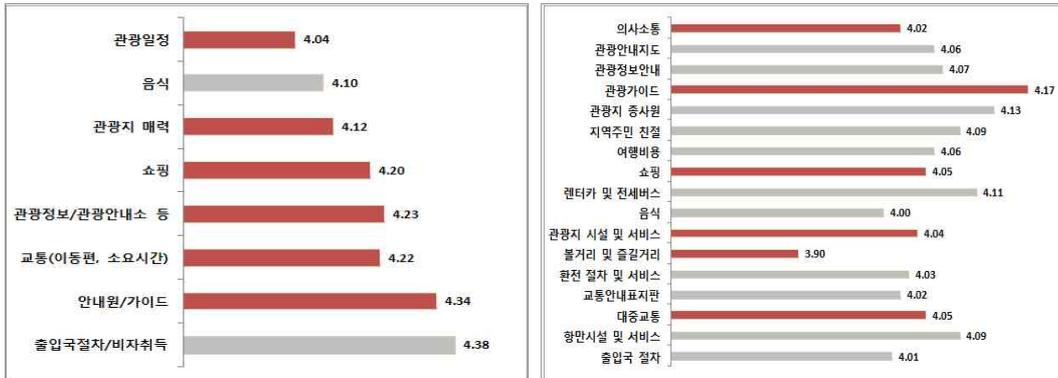
이는 총체적인 관광만족도가 관광 참여자들이 경험하는 여러 유형의 관광활동에 포함된 여러 속성들에 대한 편익의 총합이며, 관광 참여자들이 방문하거나 경험하였던 모든 경험에 대한 종합적이며 총체적인 긍정의 평가이기 때문일 것이다(진영재, 2010; 김이향, 2007). 즉, 크루즈객들이 경험하는 다양한 기항지에서의 관광 활동 자체가 하나의 관광상품 또는 프로그램이며, 각각의 기항지관광 활동유형별로 느낀 만족은 전체적인 기항지관광 활동 만족에 영향을 미친다고 판단된다. 따라서 제주를 방문한 중국인 크루즈객들의 기항지관광 활동은 쇼핑활동에 치중하여 운영되고 있는 점에서 쇼핑활동에 만족한 크루즈객은 다른 기항지관광 활동에 대한 만족 여부와 관계없이 전반적인 만족도를 높게 평가하고 있는 것이라고 할 수 있다.

3) 크루즈객 기항지관광 활동 세부항목별 만족도와의 차이

본 연구의 중국인 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도와 기항지에서의 관광 활동에 따른 세부항목별 만족도 간의 차이를 확인하기 위하여 국가승인통계인 앞서 비교·분석에 활용된 실태조사 자료에서 제시된 세부항목별 만족도를 활용하고자 한다.

중국인 크루즈객 기항지관광 세부항목별 만족도는 '2015년 외래 크루즈 관광객 실태조사'에서는 관광일정, 음식, 관광지 매력, 쇼핑, 관광정보/관광안내소 등, 교통, 안내원/가이드, 출입국 절차/비자취득 등의 항목으로 구성하였으며, '2015년 제주특별자치도 방문관광객 실태

조사'에서는 의사소통, 관광안내지도, 관광정보안내, 관광가이드, 관광지 종사원, 지역주민 친절, 여행비용, 쇼핑, 렌터카 및 전세버스, 음식, 관광지 시설 및 서비스, 볼거리 및 즐길거리, 환전 절차 및 서비스, 교통안내표지판, 대중교통, 항만시설 및 서비스, 출입국 절차 등의 17개 항목으로 만족도를 조사하였다. 각 실태조사의 세부적인 항목별 만족도는 [그림 4-1] 과 같다.



△ 2015년 외래 크루즈 관광객 실태조사

△ 2015 제주특별자치도 방문관광객 실태조사

[그림 4-1] 중국인 크루즈객 기항지관광 활동 세부항목별 만족도

자료 : 한국관광공사(2015), 제주특별자치도(2015b)를 참조하여 연구자 재구성

본 연구에서는 '2015년 외래 크루즈 관광객 실태조사' 보고서에서 제시된 '관광지 매력', '교통', '관광정보/관광안내소 등', '안내원/가이드', '관광일정', '쇼핑' 항목과 '2015 제주특별자치도 방문 관광객 실태조사' 보고서에서 조사된 '볼거리 및 즐길거리', '대중교통', '관광지 시설 및 서비스', '관광가이드', '쇼핑', '의사소통'에 대한 세부항목별 만족도를 비교하였다.

<표 4-9> 크루즈객 기항지관광 활동 세부항목별 만족도 비교 항목

구 분	본 연구의 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 항목
관광지 매력 /볼거리 및 즐길거리	매력적 자연경관, 새롭고 독특한 자연경관, 다양한 문화·역사 자원, 지역의 문화·역사를 반영, 기억에 남는 체험장소, 흥미로운 체험활동
교통 /대중교통	자연경관 접근 용이, 문화·역사자원의 접근 용이, 체험장소까지 접근 용이, 쇼핑장소까지 접근 용이
관광정보·안내소 등 /관광지 시설 및 서비스	자연경관 감상을 위한 편리한 시설물, 문화·역사자원 관람을 위한 편리한 시설물, 편리한 체험시설 비치, 쇼핑장소에 편리한 시설물 비치
안내원·가이드 /관광가이드	자연자원에 대한 가이드 설명 충실, 문화·역사에 대한 가이드 설명 충실, 체험활동에 대한 가이드 설명 충실
관광일정	자연경관 감상시간 충분, 문화·역사 관람시간 충분, 체험시간 충분, 쇼핑시간 충분
쇼핑	다양한 쇼핑품목, 쇼핑장소의 다양성
의사소통	판매원과의 의사소통 용이

중국인 크루즈객들의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도와 기항지관광 활동 세부 항목별 만족도와의 차이를 상호 비교한 결과는 <표 4-10>과 같다.

<표 4-10> 크루즈객 기항지관광 활동 세부항목별 만족도와의 차이

구 분		본 연구 ¹⁾				실태조사	
		자연 (n=93)	문화·역사 (n=59)	체험 (n=35)	쇼핑 (n=126)	A ²⁾ (n=1,574)	B ³⁾ (n=1,198)
자연 만족	매력적 자연경관	4.42	3.69	3.63	3.32	4.12	3.90
	새롭고 독특한 자연경관	4.17	3.81	3.69	3.47	4.12	3.90
	자연경관 접근 용이	3.96	3.63	3.69	3.38	4.22	4.05
	자연경관 감상을 위한 편리한 시설물	3.92	3.78	3.66	3.44	4.23	4.04
	자연자원에 대한 가이드 설명 충실	4.02	3.44	3.63	3.60	4.34	4.17
	자연경관 감상시간 충분	3.68	3.29	3.26	3.10	4.04	-
문화·역사 만족	다양한 문화·역사 자원	3.58	4.15	3.66	3.75	4.12	3.90
	지역의 문화·역사를 반영	3.43	4.07	3.60	3.73	4.12	3.90
	문화·역사에 대한 가이드 설명 충실	3.59	4.12	3.71	3.65	4.34	4.17
	문화·역사자원의 접근 용이	3.59	4.31	3.89	3.75	4.22	4.05
	문화·역사자원 관람을 위한 편리한 시설물	3.60	4.07	3.83	3.75	4.23	4.04
	문화·역사 관람시간 충분	2.76	3.86	3.11	3.00	4.04	-
체험 만족	기억에 남는 체험장소	3.35	3.31	3.86	3.34	4.12	3.90
	흥미로운 체험활동	3.25	3.27	3.89	3.29	4.12	3.90
	체험활동에 대한 가이드 설명 충실	3.46	3.46	3.89	3.50	4.34	4.17
	체험장소까지 접근 용이	3.47	3.61	3.89	3.60	4.22	4.05
	편리한 체험시설 비치	3.56	3.59	3.89	3.70	4.23	4.04
	체험시간 충분	3.10	3.14	3.86	3.24	4.04	-
쇼핑 만족	다양한 쇼핑품목	4.18	4.25	4.26	4.46	4.20	4.05
	쇼핑장소의 다양성	4.01	4.19	4.29	4.36	4.20	4.05
	판매원과의 의사소통 용이	4.18	4.41	4.29	4.44	4.34	4.02
	쇼핑장소까지 접근 용이	4.06	4.29	4.20	4.39	4.22	4.05
	쇼핑장소에 편리한 시설물 비치	4.17	4.31	4.29	4.42	4.23	4.04
	쇼핑시간 충분	3.77	4.15	4.34	4.36	4.04	-

주¹⁾ 본 연구의 평균점수는 '그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '다소 그렇지 않다' 2점, '그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

주²⁾ A 실태조사는 한국관광공사에서 실시한 '2015년 외래 크루즈 관광객 실태조사'로 평균점수는 '매우 만족' 5점, '어느정도 만족' 4점, '보통' 3점, '별로 만족하지 않음' 2점, '전혀 만족하지 않음' 1점이 부여된 산술평균임

주³⁾ B 실태조사는 제주특별자치도에서 실시한 '2015년 크루즈 방문관광객 실태조사'로 의 평균점수는 '매우 그렇다' 5점, '그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '그렇지 않다' 2점, '전혀 그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

크루즈객들의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 중 자연만족 항목에서는 ‘매력적 자연경관’, ‘새롭고 독특한 자연경관’ 항목에서 자연 관광을 기항지관광에서의 주된 활동으로 인정한 집단에서 각 해당 세부항목별 만족도 보다 높게 나타났다. 또한 문화·역사만족 항목에서는 ‘다양한 문화·역사 자원’, ‘지역의 문화·역사를 반영’, ‘문화·역사자원의 접근 용이’, ‘문화·역사자원 관람을 위한 편리한 시설물’ 항목에서 문화·역사 관광을 주된 활동으로 인정한 집단에서 각 해당 세부항목별 만족도 보다 만족하는 정도가 높았다.

한편 쇼핑만족 항목은 자연 관광을 기항지관광 활동유형 중 주된 활동으로 인정한 집단에서 ‘쇼핑장소의 다양성’, ‘쇼핑시간 충분’ 항목이 해당 세부항목별 만족도 보다 낮게 나타났으며, 나머지 기항지관광 활동유형별 각 집단에서는 모든 항목에서 해당 세부항목별 만족도와 비교하여 높은 만족도를 보였다. 그러나 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 중 체험만족 항목들은 모두 해당 세부항목별 만족도 보다 낮은 만족도를 나타냈다.

중국인 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도와 기항지에서의 관광 활동에 따른 세부항목별 만족도 간의 비교에서도 크루즈객 기항지관광 활동 총체적 만족도와와의 차이를 비교·분석한 결과와 상당히 동일한 결과가 도출되었다.

크루즈 기항지관광이 육상 활동의 관광목적지로 물리적, 사회적, 환경적 특성 및 서비스 등에서 다양하고 매력적인 요소가 포함된 수많은 속성들이 다차원적으로 구성됨에 따라 크루즈객들은 기항지관광 활동 자체를 하나의 관광 상품 및 프로그램으로 파악한다. 더불어 중국인 크루즈객들은 기항지관광을 이차적이면서도 포괄적인 크루즈 전체 관광활동 경험으로 인식하고 전체적인 기항지관광 일정과 쇼핑환경에 만족하지 못하고 있는 것(양정철 외, 2015)으로 판단할 수 있다.

따라서 중국인 크루즈객들은 기항지관광 활동 및 프로그램의 참여가 소극적이며 만족하지 못하고 있지만, 제주에서의 쇼핑활동에 치중된 기항지관광 활동만을 경험하고 쇼핑 관광에 대한 세부항목별 만족도를 높게 평가하는 것이다. 이는 제주 기항지관광에 참여한 크루즈객들이 다른 기항지관광 활동유형에 대한 세부항목별 만족도를 판단함에 있어 쇼핑활동에 치중하여 느낀 만족의 정도를 다른 기항지관광 활동유형에 대한 만족과 상관없이 동일하게 판단하는 것으로 보여진다. 또한 기항지관광 활동이 지니고 있는 개별적인 속성을 경험적으로 분류하여 도출된 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도와 비교하였을 때도 쇼핑만족에 대한 항목을 제외하고 대부분 항목에서는 세부항목별 만족도보다 낮은 만족도를 보이고 있는 반면에 쇼핑만족 항목만 상대적으로 높은 만족도를 나타내고 있기 때문이다.

제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증

1. 변수의 신뢰성

신뢰성(reliability)은 둘 이상의 관찰자를 대상으로 측정을 반복하였을 때 그 결과를 관찰하여 동일한 결과를 얻는 정도를 말하며(이봉석 외, 2001), 연구자가 해당 응답자들에게 동일한 측정방법을 사용하여 반복적으로 측정하여도 시간적, 공간적 등 다양한 상황에 영향을 받지 않고 유사한 결과를 나타내는 것이다(정충영·최이규, 2011). 즉 측정의 신뢰성이란 측정 도구인 척도 일관성(Consistency of measurement)을 지칭하며, 동일한 연구자 또는 동일한 측정수단으로 다수의 연구를 수행한 결과가 유사하게 나타나 일관성이 있는 것을 의미한다(신민철, 2007; 이봉석 외, 2001).

일반적으로 동일한 개념을 측정하기 위하여 다양한 항목을 사용하는 경우 신뢰도를 검정하는 통계기법으로 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하며, 측정도구의 신뢰도를 확보하기 위하여 크론바하 알파(Cronbach 's alpha)의 계수를 이용한 내적일관성을 검증한다(채서일, 2006). 사회과학분야에서는 신뢰도 계수인 알파(α)값이 0.6이상이면 비교적 신뢰도를 확보하였다고 본다(정충영·최이규, 2011).

본 연구에서는 신뢰성을 검증하기 위하여, 내적 일관성을 검정하는 크론바하 알파(α) 값을 확인하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도에 대한 측정항목별 신뢰도를 분석한 결과 <표 4-11>과 같다.

<표 4-11> 만족도 측정항목별 신뢰도 분석결과

구 분		척도 평균 (항목 삭제시)	척도 분산 (항목 삭제시)	Cronbach α (항목 삭제시)	Cronbach α (N=24)
자연 만족	매력적 자연경관	86.33	100.034	.863	.857
	새롭고 독특한 자연경관	86.31	96.548	.855	
	자연경관 접근 용이	86.44	97.626	.855	
	자연경관 감상을 위한 편리한 시설물	86.40	97.991	.856	
	자연자원에 대한 가이드 설명 충실	86.38	96.845	.856	
	자연경관 감상시간 충분	86.75	99.233	.860	

<표 계속>

구 분		척도 평균 (항목 삭제시)	척도 분산 (항목 삭제시)	Cronbach α (항목 삭제시)	Cronbach α (N=24)
문화·역사 만족	다양한 문화·역사 자원	86.31	94.580	.852	.857
	지역의 문화·역사를 반영	86.39	93.757	.849	
	문화·역사에 대한 가이드 설명 충실	86.35	92.580	.849	
	문화·역사자원의 접근 용이	86.25	93.894	.849	
	문화·역사자원 관람을 위한 편리한 시설물	86.30	91.116	.845	
	문화·역사 관람시간 충분	86.97	91.105	.852	
체험만족	기억에 남는 체험장소	86.68	93.128	.847	
	흥미로운 체험활동	86.73	95.208	.850	
	체험활동에 대한 가이드 설명 충실	86.55	93.594	.848	
	체험장소까지 접근 용이	86.48	92.859	.846	
	편리한 체험시설 비치	86.42	92.552	.846	
	체험시간 충분	86.83	92.430	.847	
쇼핑만족	다양한 쇼핑품목	85.76	96.080	.852	
	쇼핑장소의 다양성	85.86	95.439	.851	
	판매원과의 의사소통 용이	85.74	96.194	.853	
	쇼핑장소까지 접근 용이	85.82	94.491	.850	
	쇼핑장소에 편리한 시설물 비치	85.77	95.442	.851	
	쇼핑시간 충분	85.93	95.877	.853	

크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도를 측정하기 위한 24개의 항목 전체에 대한 알파(α) 값은 .857로 높게 나왔으며, 요인분석을 실시하여 각 요인별로 신뢰도가 0.5 이하로 낮은 신뢰도를 보인 ‘매력적 자연경관’ 항목을 제외하고 다시 신뢰도를 분석한 결과 제거된 요인 이외의 모든 요인에서 0.6이상의 신뢰도를 보였다. 각각의 요인별로 신뢰도를 판단하는 알파(α) 값은 ‘요인1’에서 .802, ‘요인2’는 .877, ‘요인3’은 .888, ‘요인4’는 .869로 나타났다.

2. 변수의 타당성 측정

타당성(Validity)이란 측정하고자 하는 실제내용을 정확하게 측정해 내는 정도를 말하며(이봉석 외, 2001), 연구자가 측정하고자 하는 개념, 속성을 측정하기 위한 측정도구가 측정하는 현상을 얼마나 정확하게 측정해 주는 정도를 의미한다(채서일, 2006; 신민철, 2007).

본 연구에서는 각각의 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 차원을 규명하기 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하여 측정항목들을 동질적인 요인으로 차원을 축소하여 묶어 구분하였다. 요인추출에는 주성분분석(principle component analysis, PCA)을 이용하고, 초기 고유값(eigenvalue) 기준으로 1보다 큰 요인으로 요인수를 결정하였다. 요인적재량은 0.4이상인 것을 유의한 변수로 간주되어지기 때문에(이봉석 외, 2001; 채서일, 2006; 신민철, 2007), 각 변수와 요인간의 상관관계가 0.5이상이 되는 값을 사용하였다. 요인회전방식은 직각회전방식인 베리맥스(VARIMAX)를 이용하고 추출된 요인의 내적 일관성을 확인하기 위한 신뢰도 분석에는 크론바하 알파계수(α)를 이용하였다.

표본의 상관행렬이 요인분석이 가능한지 여부를 판단하기 위해서 표본적합도검사(Kaiser-Meyer-Olkin, KMO)와 Bartlett의 구형성 검정(Bartlett test of sphericity)을 실시하였다. 대개 요인분석에 적절한 KMO측정치는 0.7 이상으로(신민철, 2007; 정충영·최이규, 2011) 0.8이상이 되어 좋은 것으로 판단하였으며, 요인분석모형의 적합성 여부를 Bartlett의 구형성 검정으로 근사 카이제곱(X^2)값과 유의수준($p < .05$)을 기준으로 확인하였다.

크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 변수에 대한 타당도와 신뢰도를 검증하기 위한 탐색적 요인분석의 실시 결과는 <표 4-12>와 같다.

크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성 만족도에 대한 요인분석은 자연 관광과 문화·역사 관광, 체험 관광, 쇼핑 관광 요인을 각각 6개로 총 24개의 측정항목으로 구성하였다. 측정항목 중 요인적재치가 0.5미만으로 요인 내 상관관계가 적어 수렴타당성(convergent validity)을 저해하는 '매력적 자연경관' 항목을 제거하고 최종적으로 같은 요인으로 묶어 내기 위하여 0.5 이상의 23개의 항목을 사용하여 분석을 실시하였으며, 분석결과 4가지 요인으로 추출되었다. 요인분석 결과 표본적합도검사 KMO값이 .863이며, Bartlett의 단위행렬 검정 근사 카이제곱(X^2)값이 3540.530(유의수준=.000)으로 변수들 간의 상관이 존재하는 것으로 판단하였다. 또한 다 항목 척도의 내적 일관성을 나타내는 신뢰도 계수는 .802에서 .888로 나타났다. 총 분산 설명력은 62.282%로 통계적 신뢰성과 타당성을 확보하고 있다.

〈표 4-12〉 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 요인분석

내 용	요인 적재량	공통성	평균	신뢰도 계수	고유치	분산 설명력
요인1. 자연 관광 만족						
새롭고 독특한 자연경관	.731	.549	3.77	.802	6.205	16.743
자연경관 접근 용이	.786	.642	3.63			
자연경관 감상을 위한 편리한 시설물	.754	.571	3.67			
자연자원에 대한 가이드 설명 충실	.733	.551	3.70			
자연경관 감상시간 충분	.718	.542	3.33			
요인2. 문화·역사 관광 만족						
다양한 문화·역사 자원	.804	.653	3.77	.877	2.998	16.604
지역의 문화·역사를 반영	.836	.739	3.69			
문화·역사에 대한 가이드 설명 충실	.787	.675	3.73			
문화·역사자원의 접근 용이	.819	.687	3.82			
문화·역사자원 관람을 위한 편리한 시설물	.692	.604	3.77			
문화·역사 관람시간 충분	.708	.548	3.11			
요인3. 체험 관광 만족						
기억에 남는 체험장소	.796	.665	3.40	.888	2.922	16.476
흥미로운 체험활동	.784	.647	3.34			
체험활동에 대한 가이드 설명 충실	.796	.669	3.52			
체험장소까지 접근 용이	.777	.674	3.60			
편리한 체험시설 비치	.719	.632	3.66			
체험시간 충분	.770	.646	3.25			
요인4. 쇼핑 관광 만족						
다양한 쇼핑품목	.769	.600	4.32	.869	2.200	12.459
쇼핑장소의 다양성	.761	.601	4.21			
판매원과의 의사소통 용이	.753	.577	4.34			
쇼핑장소까지 접근 용이	.798	.664	4.25			
쇼핑장소에 편리한 시설물 비치	.804	.670	4.31			
쇼핑시간 충분	.702	.520	4.14			

총 분산 설명력(%) = 62.282%, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) = .863
 Bartlett의 단위행렬 검정 근사 카이제곱(X^2) = 3540.530 (자유도 = 253, 유의수준 = .000)

주) 평균점수는 '그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '다소 그렇지 않다' 2점, '그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

제1요인은 자연 관광 특성 만족도에 대한 측정항목으로 5개 문항으로 내용을 구성하였으며, 요인적재량은 .718에서 .786까지로 나타났다. 고유값은 6.205, 분산설명력은 16.743%, 신뢰도계수는 .802로 나타났다. 자연 관광 특성 만족도에 대한 5개의 측정항목들은 하나의 차원으로 추출되어, 새롭고 독특한 자연경관, 자연경관 접근 용이, 자연경관 감상을 위한 편리한 시설물, 자연자원에 대한 가이드 설명 충실, 자연경관 감상시간 충분 등의 문항이 묶여 '자연 관광 만족'으로 요인을 명명하였다.

제2요인은 문화·역사 관광 특성 만족도에 대한 측정항목으로 요인적재량이 .692에서 .836까지로 나타났으며, 고유값 2.998, 분산설명력 16.604%, 신뢰도계수 .877로 나타나 높은 신뢰도를 확인하였다. 6개 질문으로 구성된 측정항목은 다양한 문화·역사 자원, 지역의 문화·역사를 반영, 문화·역사에 대한 가이드 설명 충실, 문화·역사자원의 접근 용이, 문화·역사자원 관람을 위한 편리한 시설물, 문화·역사 관람시간 충분 등으로 구성되어 '문화·역사 관광 만족'으로 요인을 명명하였다.

제3요인은 체험 관광 특성 만족도에 대한 측정항목으로 기억에 남는 체험장소, 흥미로운 체험활동, 체험활동에 대한 가이드 설명 충실, 체험장소까지 접근 용이, 편리한 체험시설 비치, 체험시간 충분 등의 6개 문항을 '체험 관광 만족' 요인으로 명명하였다. 고유값은 2.922, 분산 설명력은 16.476%였으며, 신뢰도계수는 .888로 비교적 높게 나타났다.

제4요인은 쇼핑 관광 특성 만족도에 대한 측정항목으로 고유값 2.200, 분산설명력 12.459%, 신뢰도 .869로 나타났으며, 다양한 쇼핑품목, 쇼핑장소의 다양성, 판매원과의 의사소통 용이, 쇼핑장소까지 접근 용이, 쇼핑장소에 편리한 시설물 비치, 쇼핑시간 충분 등의 6개 문항으로 '쇼핑 관광 만족' 요인으로 명명하였다.

제 3 절 가설의 검증

1. 각 집단 간 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이 검증

크루즈 관광의 육상활동 목적지로서 제주를 방문한 중국인 크루즈객의 기항지관광 유형별 각 집단 간에 활동유형별 특성에 따른 만족도의 차이가 있을 것이란 가설을 검증하기 위하여 요인분석으로 도출된 4가지 기항지관광 활동유형별 특성 만족 요인을 바탕으로 일원분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 구체적으로 요인 만족도에 차이를 보이는 집단을 확인하기 위하여 사후검증법으로 Scheffe 검정을 사용하였으며, 분석결과는 <표 4-13>과 같다.

<표 4-13> 각 집단 간 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이분석

구 분		자연 관광 (n=93)	문화·역사 관광 (n=59)	체험 관광 (n=35)	쇼핑 관광 (n=126)	F(p)
		A	B	C	D	
자연 관광 만족	평균	3.95	3.59	3.58	3.40	15.785(.000)***
	SD	0.57	0.68	0.63	0.52	
	Scheffe	D · C · B < A				
문화·역사 관광 만족	평균	3.43	4.09	3.63	3.61	10.187(.000)***
	SD	0.72	0.73	0.81	0.73	
	Scheffe	A · D · C < B				
체험 관광 만족	평균	3.37	3.40	3.88	3.44	5.532(.001)*
	SD	0.60	0.70	0.70	0.65	
	Scheffe	A · B · D < C				
쇼핑 관광 만족	평균	4.06	4.27	4.28	4.40	5.379(.001)*
	SD	0.65	0.62	0.67	0.56	
	Scheffe	A · B · C < B · C · D				

주¹⁾ *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

주²⁾ 평균점수는 '그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '다소 그렇지 않다' 2점, '그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

분석 결과는 표본의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 요인들은 자연 관광 및 문화·역사 관광 만족 요인은 p <.001 수준에서 체험 관광 및 쇼핑 관광 만족 요인은 p <.01 수준에서 차이가 있는 것으로 모든 집단 간에는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

세부적으로 자연 관광 만족 요인의 경우 자연 관광 집단에서 가장 높은 만족도를 보였으며, 문화·역사 관광 만족 요인은 문화·역사 관광 집단, 체험 관광 만족 요인은 체험 관광 집단, 쇼핑 관광 만족 요인에서는 쇼핑 관광 집단이 다른 집단과 비교하여 만족도가 높았다. 또한 크루즈객들의 기항지관광 활동유형에 따라 해당 활동유형별 만족도 이외의 다른 활동유형별 만족도는 비교적 동일한 만족도 점수가 나타났다. 이를 통하여 크루즈객들의 기항지관광 활동유형별 집단 간에는 주된 활동으로 인식하는 관광 활동유형에 대한 만족도가 상대적으로 부수적인 관광 활동으로 인식되어 참여하는 다른 기항지관광 활동보다 높다는 것을 알 수 있다. 따라서 크루즈객 기항지관광 활동유형별 각 집단 간에는 '기항지관광 활동유형별 특성'에 따른 만족도의 차이가 있을 것이라는 가설 I 은 채택되었다.

그럼에도 불구하고 몇 가지 관광 활동유형의 조합으로 구성된 기항지 육상관광이 하나의 프로그램으로 크루즈객들에게 제공되기 때문에 크루즈객들은 관광목적지에서 관광자원, 관광 활동에 따른 만족 요인에 대한 인지도가 낮은 것으로 사료된다. 이는 쇼핑 관광에 치우친 활동으로 쇼핑 관광에 대한 만족 요인이 모든 관광 활동유형에서 높은 만족도를 보이며, 크루즈객들이 주된 활동으로 인지하고 있는 기항지관광 활동유형과 비교하였을 때도 쇼핑 관광에 대한 만족 요인이 상대적으로 높게 나타나는 것으로 분석되었기 때문이다. 또한 총체적인 관광 활동이 가능한 크루즈 관광의 일반적인 특성에 기인하여 어느 특정 기항지관광 활동유형에 대한 만족이 다른 관광 활동유형의 만족도에 영향을 미친다고 판단된다.

2. 인구통계학적 특성과 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이 검증

표본의 성별, 연령, 직업, 월 평균소득 등 인구통계학적 특성에 따라서 각 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 차이를 확인하기 위하여 자연 관광 만족요인, 문화·역사 관광 만족요인, 체험 관광 만족요인, 쇼핑 관광 만족요인 등 각각의 요인별로 독립표본 T-검정(test) 및 일원분산분석을 실시하였다. 분산분석의 경우, 요인 만족도에 차이가 있는 집단을 확인하기 위하여 사후검증법으로 Scheffe 검정을 사용하였다. 표본의 인구통계학적 특성 중 학력에 대한 부분은 '대학졸업' 항목에 대한 빈도의 수가 편중되어 조사되었기에 분석에서 제외하였다.

1) 성별에 따른 만족도 차이 검증

표본의 성별에 따라 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 차이는 <표 4-14>와 같이

나타났으며, 차이 검증 결과 문화·역사 관광 만족, 체험 관광 만족, 쇼핑 관광 만족 모두 $p < .001$ 수준의 유의한 차이를 보였다. $p < .05$ 수준에서는 자연 관광 만족이 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다.

〈표 4-14〉 성별에 따른 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이분석

구 분		남성 (n=140)	여성 (n=173)	t(p)
자연 관광 만족	평균	3.52	3.71	2.595(.010)**
	SD	.606	.635	
문화·역사 관광 만족	평균	3.46	3.81	4.122(.000)***
	SD	.745	.755	
체험 관광 만족	평균	3.29	3.61	4.231(.000)***
	SD	.645	.660	
쇼핑 관광 만족	평균	4.12	4.39	3.790(.000)***
	SD	.673	.567	

주¹⁾ * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

주²⁾ 평균점수는 '그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '다소 그렇지 않다' 2점, '그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도는 모든 요인에서 여성이 남성들 보다 만족도 점수가 높은 것으로 나타났으며, 특히 제주에서의 기항지관광 활동 중 쇼핑활동을 가장 만족하고 있는 것으로 분석되었다. 남성의 경우에는 자연 관광, 문화·역사 관광, 체험 관광에서 보통의 만족도를 보였으며, 이는 쇼핑활동에 치중된 육상에서의 기항지관광 활동으로 남성들에게 매력적인 활동이 제공되지 못하였다고 추측된다.

한편, 성별에 따른 기항지관광 활동유형별 특성 만족도의 평균 차이는 문화·역사 관광 만족 요인 0.35, 체험 관광 만족 요인 0.32, 쇼핑 관광 만족 요인 0.27, 자연 관광 만족 요인 0.19 등의 순으로 나타났다. 성별에 따라 문화·역사 만족 요인과 체험 관광 만족요인에서 다소 뚜렷한 차이를 보이나, 자연 관광 만족 요인에서 만족도의 차이가 소폭인 것으로 분석되었다.

2) 연령에 따른 만족도 차이 검증

연령에 따라 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 차이를 분석한 결과, 20대와 30대에서 다른 연령대와 비교하여 체험 관광과 쇼핑 관광에 $p < .05$ 수준에서 통계적으로 만족도의

차이를 나타냈다. 이는 육상에서의 기항지관광이 한정된 시간에 다양한 관광 활동을 종합적으로 경험함에 기인하여, 젊은 층에서는 짧은 시간에 다양한 활동을 경험하는 것에 만족하지만 중장년층과 노년층에서는 젊은 층과 비교하여 불만족하는 측면이 존재하는 것으로 추측된다.

반면 연령에 따른 기항지관광 활동유형별 특성 만족도의 차이에서도 쇼핑 관광 만족 요인이 전 연령대에서 높은 만족도를 보이고 있다. 한편 통계적으로 유의적인 차이를 보이지 못하였지만, 자연 관광의 경우 60대에서 가장 높은 만족도를 보이고 있다. 표본의 연령에 따라 기항지 관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 차이는 <표 4-15>와 같다.

<표 4-15> 연령에 따른 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이분석

구 분		20대 (n=63)	30대 (n=83)	40대 (n=52)	50대 (n=80)	60대 (n=35)	F(p)
		A	B	C	D	E	
자연 관광 만족	평균	3.64	3.59	3.60	3.62	3.66	.118(.976)
	SD	.579	.690	.589	.590	.723	
	Scheffe	B · C · D · A · E					
문화·역사 관광 만족	평균	3.72	3.78	3.55	3.57	3.49	1.505(.200)
	SD	.743	.808	.841	.733	.659	
	Scheffe	E · C · D · A · B					
체험 관광 만족	평균	3.65	3.51	3.29	3.38	3.40	2.548(.038)*
	SD	.662	.718	.728	.591	.587	
	Scheffe	C · D · E · B · A					
쇼핑 관광 만족	평균	4.47	4.30	4.12	4.17	4.19	3.117(0.16)*
	SD	.504	.653	.662	.642	.629	
	Scheffe	C · D · E · B · A					

주¹⁾ *p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

주²⁾ 평균점수는 '그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '다소 그렇지 않다' 2점, '그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

3) 직업에 따른 만족도 차이 검증

기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도는 직업에 따라 자연 관광 만족 요인과 체험 관광 만족 요인에서 통계적으로 p < .05 수준에서 유의한 차이를 보였다. 자연 관광 만족의 경우, 전문직에서는 비교적 만족도가 높게 나타났으나, 제주의 방문 경험이 많은 크루즈 승무원 등 개별관광객이 포함된 기타 그룹에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보였다. 체험 관광 만족요인

에서는 전문직 그룹의 만족도가 비교적 높았으나, 타 그룹에서는 상대적으로 낮게 나타났다.

한편 통계적으로 유의한 결과는 아니지만, 은퇴자를 포함한 무직 그룹에서는 각 관광 활동 유형별 만족 요인에서 보통 이상의 평균 만족도 점수를 보이고 있다. 또한 직업에 따라 기항지 관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 역시 쇼핑 관광 만족 요인에 높은 만족을 보였다.

표본의 직업에 따라 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 차이를 분석한 결과는 <표 4-16>과 같이 나타났다.

<표 4-16> 직업에 따른 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이분석

구 분		회사원 (n=137)	전문직 (n=40)	자영업/공무원 (n=36)	주부/학생 (n=31)	무직(은퇴자) (n=52)	기타 (n=17)	F(p)
		A	B	C	D	E	F	
자연 관광 만족	평균	3.68	3.82	3.43	3.47	3.59	3.38	2.524(.029)*
	SD	.630	.636	.632	.621	.648	.295	
	Scheffe	F · C · D · E · A · B						
문화·역사 관광 만족	평균	3.66	3.77	3.60	3.69	3.54	3.55	.505(.772)
	SD	.749	.822	.880	.837	.706	.658	
	Scheffe	E · F · C · A · D · B						
체험 관광 만족	평균	3.45	3.77	3.30	3.29	3.46	3.43	2.647(.023)*
	SD	.640	.766	.631	.706	.608	.712	
	Scheffe	D · C · F · E · A · B						
쇼핑 관광 만족	평균	4.29	4.40	4.16	4.22	4.23	4.05	1.014(.409)
	SD	.590	.673	.770	.624	.574	.684	
	Scheffe	F · C · D · E · A · B						

주1) *p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

주2) 평균점수는 '그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '다소 그렇지 않다' 2점, '그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

4) 월 평균소득에 따른 만족도 차이 검증

월 평균소득에 따라서 표본의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 차이를 분석한 결과는 <표 4-17>과 같이 나타났으며, 자연 관광 만족 요인은 p < .01 수준에서 유의한 차이를 보였으며, 쇼핑 관광 만족 요인은 p < .001 수준에서 유의한 차이를 나타냈다.

쇼핑 관광 만족의 경우 5,001~7,000위안의 소득 계층에서 가장 높은 만족도를 보였으나, 7,001-10,000위안의 소득 계층을 제외한 집단에서 높은 만족도를 나타내고 있다. 이는 소득 수준과 쇼핑 관광 만족 요인과의 상관관계가 적은 것으로 판단된다.

월 평균소득 15,001위안 이상의 고소득층¹⁴⁾에서 자연 관광에 대한 만족도가 다른 집단과 비교하여 상당히 높게 나타났지만, 쇼핑 관광 만족 요인에서는 상대적으로 다른 집단들에 비해 낮게 분석됐다. 이는 고소득층 그룹에서 자연경관을 감상하거나 야외활동과 휴식을 선호하는 경향이 다른 그룹보다 높다는 것으로 추측된다. 또한 자연 관광 만족 요인에 있어서 15,001 위안 이상의 소득 계층을 제외하면 보통 정도의 만족도를 보이고 있으나, 대체적으로 소득수준이 높을수록 자연 관광 활동을 적극적으로 경험해 보고자 하는 것으로 사료된다.

〈표 4-17〉 소득에 따른 기항지관광 활동유형별 특성 만족도 차이분석

구 분		5,000위안 이하(n=78)	5,001-7,000 위안(n=94)	7,001-10,000 위안(n=66)	10,001-15,000 위안(n=54)	15,001위안 이상(n=21)	F(p)
		A	B	C	D	E	
자연 관광 만족	평균	3.51	3.66	3.48	3.66	4.09	4.730(.001)**
	SD	.623	.644	.535	.654	.553	
	Scheffe	C · A · D · B < E					
문화·역사 관광 만족	평균	3.48	3.71	3.64	6.48	3.61	1.525(.195)
	SD	.698	.715	.748	.952	.760	
	Scheffe	A · E · C · B · D					
체험 관광 만족	평균	3.32	3.56	3.44	3.50	3.47	1.431(.224)
	SD	.634	.660	.678	.728	.648	
	Scheffe	A · C · E · D · B					
쇼핑 관광 만족	평균	4.25	4.47	3.95	4.32	4.15	7.596(.000)***
	SD	.571	.467	.727	.634	.761	
	Scheffe	C · E · A · D < E · A · D · B					

주¹⁾ *p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

주²⁾ 평균점수는 '그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '다소 그렇지 않다' 2점, '그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

14) 크루즈 관광상품 자체가 일반적인 관광상품과 비교하여 고가의 구매비용을 요구하기 때문에 크루즈객은 상대적으로 고소득자일 것으로 짐작할 수 있다(임철수·고동우, 2015). 하지만, 현재 제주로 기항하는 대부분의 크루즈 상품은 4박 5일 기준으로 1799~3533위안, 5박 6일 기준으로 2399~31999위안으로 중저가의 크루즈 관광상품이 대부분을 구성하고 있다(문화체육관광부·한국관광공사, 2015). 한편, 중국 구인정보 제공업체인 즈렌자오피(智联招聘)에서 발표한 「2016년 1분기 중국 고용주 수요·사무직 공급 보고서」에 의하면, 중국 현지 주요 32개 도시의 사무직 평균 월급은 7,018위안(약 125만원)으로 나타났으며 제주로 기항하는 상당수 크루즈 선박의 출항지인 상해의 경우 8,825위안(약 157만원)으로 가장 높은 도시로 조사되었다. 또한 중국 온라인 취업 및 생활정보 사이트인 58同城(同城)에서는 현장 근로자의 평균 급여는 월 4,500위안(약 80만원)을 넘어섰으며, 북경과 상해의 경우 5,000위안(약 89만원)을 웃돌고 있는 것으로 발표했다. 이에 따라 본 연구에서는 현재 중국 사무직 평균 임금의 약 2배 상당인 15,001위안 이상 소득자를 고소득층으로 나타내고자 한다(아주경제 2016.4.14일자, 2016.5.2일자 보도자료 참조)

이상으로 가설Ⅱ에 대한 검증결과, 성별에 따라서 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도는 모든 요인에서 차이를 나타냈다. 하지만 연령과 직업, 소득수준에 따라서는 일부 요인에서만 통계적으로 유의한 차이를 나타냈기에 가설Ⅱ는 ‘부분채택’ 하였다.

3. 기항지관광 활동유형별 머문 시간과 활동유형별 특성 만족도 차이 검증

표본의 기항지관광 활동유형별 참가한 활동 장소에 머문 시간은 각 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도에 차이가 있을 것이라는 가설Ⅲ을 확인하고자 사후검증법으로 Scheffe 검정을 활용하여 일원분산분석을 실시하여 요인 만족도에 차이가 있는 집단을 확인하였다.

1) 자연경관 감상을 위해 머문 시간에 따른 만족도 차이 검증

표본의 제주에서 참가한 기항지관광 활동 중 자연경관 감상을 위해 머문 시간에 따라 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 차이는 <표 4-18>과 같이 나타났다.

<표 4-18> 자연경관 감상을 위해 머문 시간에 따른 만족도 차이분석

구 분		30분 이내 (n=141)	1시간 이내 (n=135)	1시간30분 이내 (n=23)	2시간 이상 (n=14)	F(p)
		A	B	C	D	
자연 관광 만족	평균	3.65	3.58	3.63	3.57	.341(.796)
	SD	.620	.635	.610	.705	
	Scheffe	D · B · C · A				
문화·역사 관광 만족	평균	3.53	3.73	3.80	3.67	1.970(.118)
	SD	.771	.747	.841	.755	
	Scheffe	A · D · B · C				
체험 관광 만족	평균	3.41	3.49	3.49	3.55	.476(.699)
	SD	.674	.655	.807	.572	
	Scheffe	A · C · B · D				
쇼핑 관광 만족	평균	4.19	4.30	4.29	4.48	1.356(.256)
	SD	.687	.589	.554	.482	
	Scheffe	A · C · B · D				

주) 평균점수는 ‘그렇다’ 5점, ‘약간 그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘다소 그렇지 않다’ 2점, ‘그렇지 않다’ 1점이 부여된 산술평균임

크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도를 구성하는 각 요인별로 자연경관을 감상하기 위해 머문 시간에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보인 항목은 없었다. 다만 기항지 육상관광으로서 제주에서의 쇼핑 관광을 제외한 기항지관광 활동유형별로 대다수가 30분에서 1시간 이내로 제약된 시간에 운영되는 프로그램이며, 쇼핑활동에 치중된 관광 활동으로 상대적으로 쇼핑 관광에 만족도가 높은 것으로 사료된다.

2) 문화·역사장소 방문을 위해 머문 시간에 따른 만족도 차이 검증

표본이 제주에서 참가한 기항지관광 활동 중 문화·역사 장소를 관람하기 위해 방문하면서 머문 시간에 따라 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 차이는 <표 4-19>와 같이 나타났다.

<표 4-19> 문화·역사장소 방문을 위해 머문 시간에 따른 만족도 차이분석

구 분		30분 이내 (n=158)	1시간 이내 (n=116)	1시간30분 이내 (n=31)	2시간 이상 (n=8)	F(p)
		A	B	C	D	
자연 관광 만족	평균	3.65	3.58	3.52	3.82	.746(.525)
	SD	.606	.659	.574	.817	
	Scheffe	D · A · B · C				
문화·역사 관광 만족	평균	3.51	3.75	3.81	3.97	3.349(.019)*
	SD	.725	.815	.730	.747	
	Scheffe	D · C · B · A				
체험 관광 만족	평균	3.39	3.52	3.45	3.87	1.862(.139)
	SD	.662	.680	.699	.405	
	Scheffe	D · B · C · A				
쇼핑 관광 만족	평균	4.24	4.25	4.38	4.45	.710(.546)
	SD	.635	.672	.457	.434	
	Scheffe	D · C · B · A				

주¹⁾ *p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

주²⁾ 평균점수는 '그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '다소 그렇지 않다' 2점, '그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

문화·역사 장소를 관람하기 위해 방문하면서 머문 시간은 p < .01 수준에서 문화·역사 관광 만족 요인이 유의한 차이가 있음이 나타났다. 만족도는 2시간 이상 3.97점, 1시간 30분 이내

3.81점, 1시간 이내 3.75점, 30분 이내 3.51점으로 충분한 관람 시간이 주어질수록 문화·역사 관광 활동에 대한 만족도가 높아지는 것으로 분석되었다. 이는 크루즈들이 비교적 충분한 시간동안 문화·역사 관광활동을 경험하였을 때 상대적으로 짧은 시간동안의 문화·역사 관광 경험보다는 높은 만족도를 보이는 것으로 판단된다. 또한 유의한 결과는 아니지만, 문화·역사 장소 방문을 위해 머문 시간과 관계없이 쇼핑 관광 만족 요인에서 높은 만족도를 보이고 있다.

3) 체험활동을 위해 머문 시간에 따른 만족도 차이 검증

표본이 제주에서 참가한 기항지관광 활동 중 체험활동을 즐기기 위하여 머문 시간에 따라 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 차이는 $p < .001$ 수준에서 체험 관광 만족 요인이 유의한 차이를 보이고 있다. 또한 $p < .01$ 수준에서 쇼핑 관광 만족에서 유의한 차이를 보이는 것으로 분석되었으며, 분석결과는 <표 4-20>과 같이 나타났다.

<표 4-20> 체험활동을 위해 머문 시간에 따른 만족도 차이분석

구 분		30분 이내 (n=178)	1시간 이내 (n=111)	1시간30분 이내 (n=16)	2시간 이상 (n=8)	F(p)
		A	B	C	D	
자연 관광 만족	평균	3.65	3.56	3.53	3.65	.576(.632)
	SD	.616	.646	.721	.450	
	Scheffe	C · B · D > A				
문화·역사 관광 만족	평균	3.60	3.65	3.81	4.18	1.765(.154)
	SD	.772	.758	.635	.993	
	Scheffe	A · B · C > D				
체험 관광 만족	평균	3.44	3.41	3.42	4.54	7.597(.000)***
	SD	.667	.643	.620	.330	
	Scheffe	C · B · A < D				
쇼핑 관광 만족	평균	4.18	4.30	4.50	4.83	4.097(.007)**
	SD	.653	.595	.547	.178	
	Scheffe	A · B · C < D				

주¹⁾ * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

주²⁾ 평균점수는 '그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '다소 그렇지 않다' 2점, '그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

체험활동을 위해 체험 장소에서 만족은 1시간 30분 이내에서는 평균적인 만족도를 보이고

있으나, 2시간 이상부터 매우 높은 만족도를 나타내고 있음을 확인할 수 있다. 즉, 체험 관광은 참가자들이 직접 체험활동에 충분히 몰입할 수 있는 일정 시간이 필요하다고 판단된다.

또한, 쇼핑 관광 만족 요인의 경우 체험활동을 위해 머문 시간이 늘어날수록 만족도는 높아지고 있는 것으로 나타났다. 이는 크루즈 관광이 일부 활동에 만족함에 따른 영향으로 기항지 관광 활동의 전체 만족도를 향상 시키는데 영향을 미친다고 예측된다.

4) 쇼핑활동을 위해 머문 시간에 따른 만족도 차이 검증

표본이 제주에서 참가한 기항지관광 활동 중 쇼핑활동을 즐기기 위하여 머문 시간에 따라 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 차이는 <표 4-21>과 같이 나타났다.

<표 4-21> 쇼핑활동을 위해 머문 시간에 따른 만족도 차이분석

구 분		30분 이내 (n=42)	1시간 이내 (n=94)	1시간30분 이내 (n=92)	2시간 이상 (n=85)	F(p)
		A	B	C	D	
자연 관광 만족	평균	3.60	3.65	3.61	3.58	.178(.911)
	SD	.667	.579	.574	.718	
	Scheffe	D · A · C · B				
문화·역사 관광 만족	평균	3.58	3.55	3.68	3.73	1.039(.375)
	SD	.767	.725	.741	.843	
	Scheffe	B · A · C · D				
체험 관광 만족	평균	3.42	3.43	3.41	3.55	.749(.523)
	SD	.693	.698	.678	.623	
	Scheffe	C · A · B · D				
쇼핑 관광 만족	평균	4.07	4.16	4.30	4.41	3.761(.011)*
	SD	.730	.618	.562	.630	
	Scheffe	A · B · C < B · C · D				

주¹⁾ *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

주²⁾ 평균점수는 '그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '다소 그렇지 않다' 2점, '그렇지 않다' 1점이 부여된 산술평균임

쇼핑관광 만족 요인만이 p <.05 수준에서 유의한 차이를 보이고 있으며, 만족도는 2시간 이상, 1시간 30분 이내, 1시간 이내, 30분 이내 순으로 높게 나타났다. 즉, 쇼핑 관광 만족 요인의 경우에도 크루즈객들이 일정 시간 쇼핑활동에 참가할 수 있는 여유로운 시간이 주어

질수록 쇼핑 관광에 대한 만족도가 높아질 것이라고 판단된다.

또한, 통계적으로 유의한 결과는 도출되지 않았지만 쇼핑활동을 위해 머문 시간에 따라서 자연 관광 만족, 문화·역사 관광 만족, 체험 관광 만족 요인 간에는 만족도에 어떠한 차이도 보이지 않았다. 이는 쇼핑활동을 위해 머문 시간이 쇼핑 관광 만족 요인에만 영향을 미친다고 볼 수 있다. 즉, 육상에서 기항지관광 프로그램의 대부분이 쇼핑 관광 활동을 가장 마지막 관광 코스로 구성함에 따라 이전에 경험한 활동이나 체험에 대한 만족도 차이에는 어떠한 영향도 미치지 않았다는 것을 예측할 수 있다.

이상으로 가설Ⅲ에 대한 검증결과, 크루즈객 기항지관광 활동유형별 참가한 활동 장소에 머문 시간 중 문화·역사장소 방문, 체험활동, 쇼핑활동을 위해 머문 시간 등에서 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 일부 요인에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 구체적으로 문화·역사장소 방문을 위해 머문 시간에 따라 문화·역사 관광 만족 요인이 유일하게 유의확률이 .019로 나타나 $p < .05$ 수준에서 차이를 보이는 것으로 확인되었다. 체험활동을 위해 머문 시간에 따라서는 $p < .001$ 수준에서 체험 관광 만족 요인이 유의확률 .000로 차이를 나타냈으며, 쇼핑 관광 만족 요인은 유의확률 .007로 나타나 $p < .01$ 수준에서 유의한 차이를 보이고 있었다. 마지막으로 쇼핑활동을 위해 머문 시간에 따라서는 쇼핑 관광 만족 요인이 유의확률 .011로 $p < .05$ 수준으로 유의한 차이가 나타나는 것으로 분석되었다.

그렇지만 자연경관 감상을 위해 머문 시간에 따라서는 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 유의한 차이를 보이지 않았다. 이와 같은 분석결과에 따라 가설Ⅲ은 ‘기각’하였고, 크루즈객 기항지관광 활동유형별 머문 시간에 따라 각 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도에 영향을 미치지 않는다는 결과를 도출하였다.

하지만, 크루즈객들이 1시간 이내의 기항지관광 활동을 경험하고도 주된 활동에 대한 만족 여부에 따라서 크루즈객들이 인지하는 기항지관광 활동유형은 구분된다는 점에서 각 기항지관광 활동유형별 비교적 충분한 시간동안의 관광경험이 상대적으로 짧은 시간동안의 관광경험 보다는 높은 만족을 줄 수 있다고 판단된다.

또한 제주지역은 크루즈의 짧은 기항시간으로 크루즈객들은 기항지에서의 활동시간이 제한되어 있기 때문에, 다른 여타의 관광과 구분되는 독특성, 편리성, 다양성, 체험성을 반영한 기항지관광 활동유형별 관광경험이 제공되었을 때 머문 시간과 관계없이 크루즈객 만족도가 높아질 수 있을 것이다.

제 4 절 분석결과 및 시사점

1. 분석결과 요약

1) 가설검증의 요약

본 연구의 목적에서 제시된 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도에 직접적으로 영향을 미치는 요인을 파악하고자 연구 가설별 연구모형을 실증적으로 검증한 결과는 <표 4-22>와 같이 분석되었다. 구체적으로 연구 가설을 검증하기 위해 크루즈객 기항지관광 활동유형별, 인구통계학적 특성별, 크루즈객 기항지관광 활동유형별 머문 시간 등을 각각 구분하여 분석하였으며, 가설의 검증 전 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 요인을 탐색적 요인 분석방법을 사용하여 추출하였다. 이에 따라 제주에서의 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도는 4가지 요인으로 구성하여 실증분석에 활용하였다.

<표 4-22> 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 영향을 미치는 만족도 요인

구 분		자연 관광 만족	문화·역사 관광 만족	체험 관광 만족	쇼핑 관광 만족	가설채택 여부
기항지관광 활동유형별	자연 관광	◎	△	△	△	채택
	문화·역사 관광	△	◎	△	△	
	체험 관광	△	△	◎	△	
	쇼핑 관광	△	△	△	◎	
인구통계학적 특성별	성별	◎	◎	◎	◎	부분채택
	연령	×	×	◎	◎	
	직업	◎	×	◎	×	
	소득	◎	×	×	◎	
기항지관광 활동유형별 머문 시간	자연감상	×	×	×	×	기각
	문화·역사관람	×	◎	×	×	
	체험활동	×	×	◎	◎	
	쇼핑활동	×	×	×	◎	

주) ◎ : 직접적 영향을 미치는 요인, △ : 간접적 영향을 미치는 요인, × : 영향관계 없음

가설검증 결과를 종합하여, 각각의 관계에 대한 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 가설 I 은 '채택'되었으며, 크루즈객 기항지관광 활동유형별 각 집단 간에는 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도는 차이가 있는 것으로 나타났다. 이를 통하여 크루즈객들이

육상에서 기항지관광 중 주된 활동으로 인지하는 활동유형에 대한 만족도는 해당 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도에 영향을 받는 것으로 분석되었다.

둘째, 가설Ⅱ는 ‘부분 채택’되었으며, 인구통계학적 특성은 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 차이가 부분적으로 나타났다. 성별에 따라 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 모든 요인에서 여성이 남성보다 높은 만족도를 보였으며, 연령에 따라서는 20~30대의 젊은 층에서 체험 관광과 쇼핑 관광 요인에 만족도가 높았다. 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도는 직업에 따라 전문직에서 자연 관광과 체험 관광 만족 요인에 만족도가 높았다. 월 평균소득에 따라서 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도는 15,001위안 이상의 고소득층에서 자연 관광 만족 요인에 대한 만족도가 높게 나타났으나, 쇼핑 관광 만족 요인에서는 상대적으로 다른 소득층 보다 만족도가 낮았다.

셋째, 가설Ⅲ은 자연경관 감상을 위해 머문 시간에 따라 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 차이가 없었으며, 문화·역사장소 방문, 체험활동, 쇼핑활동을 위해 머문 시간 등에서 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 일부 요인에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 따라서 가설Ⅲ은 ‘기각’되었으나, 크루즈객들이 기항지관광 활동 중 문화·역사장소 방문을 위해 머문 시간이 충분할수록 문화·역사 관광에 대한 만족도가 높아지는 것을 확인할 수 있었다. 또한 크루즈객들이 기항지관광 활동 중 체험활동을 위해 머문 시간에 따라 체험 관광 만족 요인의 차이는 2시간 이상부터 매우 높은 만족도를 보였으며, 쇼핑활동을 위해 머문 시간이 충분할수록 쇼핑 관광 만족도가 높아지고 있는 것을 확인할 수 있었다.

2) 크루즈객 기항지관광 활동 만족도 차이분석 요약

본 연구에서 크루즈객이 인지하는 관광 활동 유형에 따라 각각의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도는 크루즈객들이 주된 활동이라고 인식한 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도가 다른 관광 활동유형 특성에 따른 만족도 보다 높게 나타났다. 다만, 쇼핑만족에 해당하는 항목들의 만족도는 모든 기항지관광 활동유형에서 상당히 높았다.

한편, 크루즈객들의 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도와 기항지관광 활동에 따른 총체적 만족도 및 세부항목별 만족도의 차이에서는 자연만족 및 문화·역사만족 일부 요인들을 제외하고, 쇼핑만족을 구성하는 요인들이 총체적 만족도와 세부항목별 만족도보다 높게 나타났다. 이는 쇼핑활동에 만족한 크루즈객은 다른 기항지관광 활동에 대한 만족 여부와 상관없이 기항지관광 활동에 전반적으로 만족하며, 세부항목별 만족도에도 영향을 미치는 것으로 보인다.

2. 시사점

본 연구는 크루즈 관광시장에 대한 다양한 연구가 활발하게 진행되고 있는 시점에서 기존 국내 크루즈 관광시장에 대한 연구동향과 비교하여 육상에서의 기항지관광 활동을 유형별로 세분화하여 각각의 관광 활동유형별 특성에 따른 만족도에 직접적으로 영향을 미치는 요인을 확인하였다. 이를 통하여 양적 성장에만 머무르고 있는 제주 크루즈 관광시장의 질적 성장을 위한 기초가 되는 자료를 제공하고 제주를 방문하는 중국인 크루즈객 기항지관광 활동유형에 따른 정책적이고 실무적인 시사점을 도출하여 다음과 같이 제시하였다.

1) 정책적 시사점

첫째, 제주를 방문하는 중국인 크루즈객들의 체류시간 확보를 위한 노력에 앞서 현재 운영되고 있는 기항지관광 활동 및 프로그램에 대한 정확한 실태를 파악하는 것이 선행되어야 할 것이다. 이는 기존의 실태조사에서 파악된 것과 다르게 중국인 크루즈객들은 시내면세점과 외국인전용 기념품판매점 위주의 쇼핑활동에만 치중하는 것이 아니라 쇼핑활동을 위해 방문한 장소의 주변 지역 상권에서도 쇼핑 및 기타활동이 활발하게 이뤄지고 있는 것이기 때문이다.

둘째, 크루즈 선사 유치 및 인프라 개선 등 거시적인 차원의 정책에 앞서 제주지역을 방문한 크루즈객들의 인구통계학적 특성과 방문특성에 대한 면밀한 조사를 통해 크루즈객들의 만족도 향상과 향후 재방문 유도를 위한 실행 가능한 세부적이고 전략적인 정책이 필요할 것이다.

셋째, 크루즈 관광은 지역의 다양한 산업과 밀접하게 연계되어 있으며, 항만 및 터미널 등 인프라 시설에 대한 체계적인 관리와 수요 및 공급시장에 대한 면밀한 파악 및 긴밀한 협력체계 구축이 중요하기 때문에 제주지역 크루즈 관광에 대한 전문담당기관의 육성이 필요할 것이다.

2) 실무적 시사점

첫째, 제주의 기항지관광 활동 및 프로그램의 구성에 있어 다양성이 포함될 수 있도록 제주만이 보유한 매력적이고 주제가 있는 관광 콘텐츠를 적극 발굴하고 홍보하여야 할 것이다.

둘째, 기항지관광의 특성상 짧은 시간에 많은 관광 활동을 크루즈객들에게 제공하기 보다는 관광 활동유형별로 독특한 경험과 기억에 남을 체험활동을 선별하여 제공하여야 할 것이다.

셋째, 크루즈객들의 기항지관광 중 쇼핑활동은 중요한 부분으로 제주를 대표하는 상품들을 지역 상권과 협력하여 다른 기항지관광 활동유형과 연계된 쇼핑 관광을 구성하여야 할 것이다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과

본 연구는 크루즈 관광객 구성의 다양화, 고급화 그리고 기항지관광 경험에 대한 기대심리의 상승으로 크루즈객 기항지관광 유형의 다변화를 요구하는 크루즈 관광 시장의 골든타임에 선제적으로 대응하기 위해 현재 국내에서 운영되고 있는 기항지관광 활동의 유형을 분류하였다. 이는 지금까지의 국내 선행연구에서 관광목적지로 육상에서의 기항지관광 활동을 하나의 관광 상품 또는 프로그램으로 인식하여 연구가 진행되었던 점과 비교하여 다양한 관광매력물과 관광 활동이 복합적으로 구성되어 참가자에게 제공되는 기항지관광 활동유형별 시장의 세분화를 위한 초기 연구를 수행하고자 한 것이다.

이를 위해 포괄적인 관광유형으로 크루즈 관광에 포함되어 참가자들에게 제공되는 기항지관광 활동유형과 각 유형별 특성을 파악하고 크루즈객들이 실질적으로 인지하고 있는 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도에 직접적으로 영향을 미치는 요인을 확인해 보았다. 특히, 급격하게 성장 중인 제주 크루즈 관광 시장의 중국인 크루즈객들을 대상으로 연구를 진행하였다.

제주 크루즈객 기항지관광 활동유형은 일반적인 관광유형이 통합적으로 구성된 포괄적인 관광의 한 유형으로 크루즈객 활동에 따라 자연 관광, 문화·역사 관광, 체험 관광, 쇼핑 관광으로 구분하였다. 이러한 구분 기준은 기본적으로 관광시장의 세분화를 위하여 일반적인 관광 유형 분류 기준이 참가자들의 활동과 참가목적, 관광자원이 지닌 매력성에 따라 구분된다는 이론적 고찰에 근거하였다. 즉 관광목적지에서 관광자의 활동에 의해 관광 참여가 발생되기 때문에 기항지관광 활동유형도 크루즈객 활동에 의해 분류될 수 있다고 판단하여 일반적인 관광유형 분류 기준을 적용하였다. 또한 제주에서 크루즈객들이 쇼핑활동에 집중된 기항지관광 활동을 어떻게 인식하고 있으며, 기항지관광 활동유형별 집단 간에는 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도에 차이가 있는지에 대해 확인하였다.

크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 요인의 경우, 선행연구를 근거로 하여 크루즈 육상활동의 관광목적지로서 기항지관광이 지니고 있는 개별속성을 경험적으로 분류하여 각각의 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성 요인을 도출하였다. 요인분석을 통하여 최종적

으로 자연 관광 만족, 역사·문화 관광 만족, 체험 관광 만족, 쇼핑 관광 만족 등의 4가지 요인으로 구분하여 연구모형과 가설을 실증적으로 분석하였다.

측정도구인 설문지는 총 36개의 문항으로 구성하고 인구통계학적 특성과 방문 특성을 제외한 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도를 리커드 5점 척도를 활용하여서 측정하였다. 특히, 크루즈객들의 기항지관광 활동유형별 머문 시간은 기항지에서의 총 체류시간과 구분하여 조사하였다. 설문지는 2차례의 예비조사와 관련기관 담당자 및 현장 실무자와의 현장대면조사를 거쳐 설문지를 일부 수정·보완하였으며, 중국 노동절 연휴를 전후하여 제주 기항지관광 활동을 모두 마친 중국인 크루즈객을 대상으로 제주크루즈터미널 출국장 내부에서 표본을 확보하였다. 설문응답 중 미회수, 결측치 설문지 등을 제외한 총 313부를 최종적인 분석에 사용하였고, 크루즈객의 기항지관광 활동에 대한 총체적 만족도 및 세부항목별 만족도는 국가승인통계인 한국관광공사와 제주특별자치도의 외래 크루즈 관광객 실태조사 자료를 활용하였다.

본 연구 문제에 대한 분석결과는 크루즈객 기항지관광 활동유형별 각 집단 간에는 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 차이가 나타났다. 특히 크루즈객들이 인지하는 기항지관광 활동유형에 대한 만족도는 해당 관광 활동유형의 특성 만족도에 직접적인 영향을 받는 것으로 확인되었다. 또한 성별, 연령, 직업, 월 평균소득 등 인구통계학적 특성에 따라 부분적으로 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도에 차이를 보였다. 다만, 기항지관광 활동유형별 머문 시간에 따라 관광 활동유형별 특성에 따른 만족도의 차이는 확연히 나타나지 않았다.

한편, 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도는 크루즈객이 인지하는 기항지관광의 주된 활동에 따라 해당 관광 활동유형별 특성에 따른 만족도가 높게 나타났으며, 쇼핑 만족은 모든 기항지관광 활동 유형에서 상당히 높은 만족도를 보였다. 또한 크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도와 총체적 만족도 및 세부항목별 만족도와의 비교에서는 쇼핑활동에 만족한 크루즈객이 다른 기항지관광 활동에 대한 만족 여부와 관계없이 기항지관광 활동에 전반적으로 만족하며, 이는 기항지관광 활동 세부항목별 만족도에도 영향을 미친다는 결과를 확인하였다.

또한 크루즈객들이 1시간 이내의 기항지관광 활동을 경험하고도 주된 활동에 대한 만족여부에 따라서 크루즈객들이 인지하는 기항지관광 활동유형은 구분된다는 점에서 각 기항지관광 활동유형별로 비교적 충분한 시간동안의 관광경험이 상대적으로 짧은 시간동안의 관광경험보다는 높은 만족을 줄 수 있을 것이다. 하지만 제주지역은 대부분 크루즈의 짧은 기항시간으로 크루즈객들은 기항지에서의 활동시간이 제한되어 있기 때문에, 다른 여타의 관광과 구분되는

크루즈 관광의 특성인 독특성, 편리성, 다양성, 체험성을 반영한 기항지관광 활동유형별 관광 경험의 제공이 현 시점에서 제주를 방문한 크루즈객 만족도의 실질적 향상에 도움을 줄 것이다.

따라서 크루즈객 체류시간 확보를 위한 노력에 앞서 제주 기항지관광 활동 및 프로그램에 대한 정확한 운영현황의 파악과 제주를 방문하는 크루즈객 만족도 향상 및 재방문 유도를 위한 실행 가능한 전략적인 정책이 필요하다. 또한 다양한 지역 산업과 밀접하게 연계된 크루즈 관광은 관련 인프라 시설에 대한 체계적인 관리와 수요 및 공급시장에 대한 면밀한 파악과 긴밀한 협력 체계 구축을 위한 제주지역 크루즈 관광에 대한 전문담당기관의 육성이 필요할 것이다.

더불어, 제주 기항지관광 활동 및 프로그램의 구성에 있어 다양성이 포함된 관광 콘텐츠를 적극 발굴하고 홍보해 나가야 할 것이다. 특히 크루즈객에게 수많은 기항지관광 활동을 짧은 시간에 제공하기 보다는 관광 활동유형별 제주를 대표할 특색있는 활동을 선별하여 제공되어야 할 것이다. 또한 기항지관광에서 쇼핑활동은 중요한 부분을 차지함으로써 다양한 기항지관광 활동유형과 연계된 제주를 대표할 상품에 대한 쇼핑 관광의 구성도 고려되어야 할 것이다.

제 2 절 연구의 한계 및 제언

본 연구를 수행함에 있어 가장 큰 한계점은 표본의 대상이 된 중국인 크루즈객들의 상당수가 크루즈 관광경험이 부족하여 육상에서의 기항지관광 활동유형을 다양한 관광 활동으로 인지하지 못하고 있다는 것이다. 이를 보완하기 위하여 조사도구의 측정항목을 응답자가 최대한 쉽게 이해하도록 수정·보완하여 조사를 진행하였으나, 상당수의 응답자들은 처음 관광 활동과 마지막 관광 활동이 기항지에서의 주된 관광 활동유형으로 응답이 이뤄졌다고 사료된다. 따라서 본 연구 결과의 일반화에는 한계가 존재한다. 또한 본 연구에서 제시한 4가지 크루즈객 기항지관광 활동유형을 모두 경험한 표본을 확보하여 실증적으로 분석하였지만, 제주 기항지 관광 활동의 구조적인 문제로 쇼핑활동을 제외한 모든 관광 활동의 상당수가 30분에서 1시간 이내의 짧은 관광경험으로 이들이 평가한 만족도를 일반화하는 것에도 한계가 존재한다.

이와 함께 현재 제주에서 이뤄지는 기항지관광 활동은 단순하고 내용적인 면에서 부실하며, 크루즈객 출입국시 터미널 포화에 따른 대기시간 증가, 기항지관광 활동을 위한 충분한 시간 부족 등 곳곳에 불만족 요소들이 내재하고 있기 때문에 실질적으로 기항지관광 활동유형별

특성에 따른 만족도는 조사 결과보다 낮을 수 있을 것으로 판단된다.

더불어 본 연구에서 중국인 크루즈객이 인지하는 제주에서의 주된 기항지관광 활동유형과 유형별 특성에 따른 만족도 차이를 확인함에 있어 현재 일반적으로 중국인 크루즈객을 대상으로 운영되고 있는 기항지관광 활동 및 프로그램을 제공하는 크루즈선으로 연구대상을 한정하였으나, 연구시점에 입항 크루즈의 기항지관광 활동이 사전에 구성되어 크루즈객들의 선택에 근본적으로 한계가 존재한다. 이는 제주에서 대부분의 시간을 쇼핑활동에 치중된 기항지관광 활동으로 관광목적지로 제주를 충분히 감상할 시간이 절대적으로 부족하였으며, 크루즈객들의 상당수가 쇼핑활동을 중심으로 체험요소가 부족한 관광 프로그램에 대한 경험만을 한정하여 조사에 응답하였을 것으로 보인다. 따라서, 제주로 기항하는 다양한 크루즈의 기항지관광에 대한 크루즈객의 만족도를 판단하는 점에서도 접근이 어려울 것이다.

그럼에도 불구하고 제주 크루즈 관광의 초기단계에서 수행된 본 연구는 향후 제주를 방문하는 크루즈객의 재방문을 증가 및 국적의 다양화 등을 대비한 시장세분화 연구의 기초자료가 될 것이다. 또한 지속적인 제주 크루즈 관광 시장의 외연을 확대하기 위하여 보다 현실적이고 실용적인 후속연구 진행의 모멘텀으로 작용될 것이라는 의의가 있다.

향후 제주 크루즈 관광은 더욱 활성화될 전망이며, 이에 따라 본 연구의 한계점이 자연스럽게 보완되어 제주 크루즈 시장의 세분화를 위한 다양한 후속연구가 진행될 수 있도록 학술적인 노력과 정책적인 관심이 함께 경주되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강해상(2014). 크루즈이용객의 만족에 대한 중요도-성취도분석(IPA)연구; 팬스타 크루즈 탑승객을 중심으로. 『동북아관광연구』, 10(4); 61-82.
- 고동우(1998). 관광의 심리적 체험과 만족감에 관계. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 곽노엽(1998). 관광지 속성의 선호도에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 곽대영(2009). 외래 크루즈선 승객의 기항지 만족도; 부산, 인천, 제주항 입항 크루즈선 승객을 중심으로. 『한국콘텐츠학회논문지』, 9(10); 389-397.
- 김계섭·최나리(2005). 해수욕장의 관광동기, 관광만족 및 재방문 의도 연구. 『동아대학교 대학원논문집』, 30; 375-390.
- 김광근(2001). 『관광학원론』. 백산출판사.
- 김근영(2014). 광양만권 크루즈 관광 활성화를 위한 연구. 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김도영(2006). 크루즈(Cruise)여행 선택속성에 기초한 마케팅전략에 관한 연구. 『Tourism Research』, 22; 27-47.
- ____·김맹선(2006). 크루즈(Cruise)참가속성 만족도에 따른 재 참가 및 참가추천의사에 관한 연구. 『관광식음료경영연구』, 17(1); 69-84.
- 김민철·김형규·부창산·문성중(2008). 중국관광객의 제주지역 선택속성 분석. 『호텔경영학연구』, 17(4); 229-246.
- 김병일·김홍섭(2012). 크루즈관광에서 기존 - 잠재 고객간 행동의도 결정요인 차이에 관한 연구; 인천 지역을 중심으로. 『한국항만경제학회지』, 28(4); 39-57.
- 김성국(2012). IPA분석을 통한 우리나라 크루즈 관광의 매력성 요인 평가에 관한 연구. 『해양비즈니스』 22; 1-21.
- 김성귀(2007). 『해양관광론』. 현학사.
- 김승섭(2016). 기획점검: “크루즈 르네상스” 시대 열리나? ; 기항·관광객 사상최대.. 국적 크루즈 선사 탄생 예고. 『월간 해양한국』, 2016(2); 71-75.
- 김영우(2004). 관광동기 및 위험지각이 관광유형 선택과 관광후 행동에 미치는 영향. 세종대학교 대학원

박사학위논문.

- 김이향(2007). 방한 중국인의 한류태도, 관광목적지 이미지, 만족의 관계연구. 『컨벤션연구』, 7(1); 143-159.
- 김정옥(2003). 『현대관광경영의 이해』. 대왕사.
- 김종은(2009). 『관광학원론』. 현학사.
- 김진실(2014). Lifestyle이 크루즈여행상품 선택속성과 만족에 미치는 영향 연구. 『서비스산업연구』, 11(1); 31-44.
- 김창기(2007). 국내 카페리 선사의 크루즈 사업 진출방안에 관한 연구. 한국외국어대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김창수(2011). 『관광교통의 이해』. 대왕사.
- 김천중(1999). 크루즈 관광상품 개발방안 연구; 한·중·일 시장을 중심으로. 『산업경영논총』, 5; 95-112.
- _____ (2012). 『해양 관광과 크루즈 산업』. 백산출판사.
- 김철용·장성수(2008). 성공적 크루즈항 건설을 위한 협력적 거버넌스 구축방안; 제주해군기지 후보지 선정사례를 중심으로. 『한국관광학회 학술대회 발표논문집』, 63; 102-123.
- 김태희(2003). 문화관광축제의 방문자만족에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김향자·엄서호(1997). 휴가목적지 선택결정 요인으로서 지각행동 조절에 관한 연구. 『관광학연구』, 21(1); 11-29.
- 김현지·손수민(2012). 국제크루즈선 일본인 관광객의 부산관광에 대한 중요도-만족도 분석, 『일본 근대학연구』, 36; 359-377.
- 김효운(2015). 마케팅믹스 요인에 의한 도시관광 만족도와 태도 연구. 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김홍렬·윤설민(2006). IPA를 이용한 관광객 가치집단별 관광목적지 매력성 평가; 제주도 사례연구. 『관광·레저연구』, 18(3); 273-290.
- 노철민(2014). 크루즈 기항지관광 선택속성 연구; 인천 기항 중국관광객을 중심으로. 경기대학교 대학원 석사학위논문
- 당신(2014). 관광유형이 도시이미지를 통한 관광객 행동에 미치는 영향 연구; 중국 남경시를 대상으로. 경주대학교 대학원 박사학위논문.
- 대구경북연구원(2009). 동해안 크루즈관광 타당성 연구.
- 류기환(2010). 『크루즈여행실무론』. 백산출판사.
- 문화체육관광부·한국관광공사(2015). 크루즈 관광 중장기 사업전략 보고서.
- 박명섭·강용준·조성우(2012). 크루즈 서비스 선택속성이 관광만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한

- 연구. 『한국항만경제학회지』, 28(3): 193-214.
- 박석희(2003). 『신관광자원론』. 일신사.
- 박중환·여호근(1998). 부산항 크루즈 관광의 활성화 방안에 관한 실증적 연구; TEZROC호를 중심으로. 『관광레저연구』, 10(2): 31-48.
- 박창규·엄서호(1998). 주제공원 방문자 만족의 결정경로와 요인; 에버랜드 방문자를 중심으로. 『한국조경학회지』, 26(3): 213-224.
- 박현숙(2005). 추구편익에 따른 크루즈관광객의 시장세분화에 대한 연구. 부경대학교 대학원 석사학위논문.
- 신동찬(2010). 크루즈기항지의 매력성평가 연구; 중국인 관광객 중심. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 신민철(2007). 『사회연구방법의 기초』. 창민사.
- 양정철(2015). 크루즈 모항선택요인에 관한 연구; 한·중·일 주요항만 비교연구를 중심으로. 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- _____. 강숙영·황경수(2015). 동북아 크루즈 관광객 유치를 위한 마케팅 전략 연구; 방한 크루즈 관광객을 대상으로. 『일본근대학연구』, 48: 343-362.
- 오정규(2013). 신해양산업 크루즈를 잡아라. 『한국관광학회 국제학술발표대회』, 2013(2): 7.
- 오훈성·최서우(2015). 방한 크루즈관광객의 기항지별 관광만족도 영향요인분석. 『동북아관광연구』, 11(1): 161-182.
- 윤여현(2013). 크루즈 기항지관광 만족도 연구; 아시아 크루즈 외래 관광객들을 대상으로. 『관광진흥연구』, 1(1): 153-179.
- 윤주(2015). 요우커와 동반성장하는 동북아 크루즈와 국내시장. 『철도저널』, 18(3), p.8-11.
- 이경모(1994). 크루즈여행의 신상품개발에 관한 연구. 서강대학교 경영대학원 석사학위논문.
- _____(2004). 『크루즈산업의 이해』. 대왕사.
- _____(2005). 『SIT : 미래관광의 대안 모색』. 대왕사.
- 이봉석·김용상·정석중·심인보·이미혜(2001). 『관광학연구방법』. 대왕사.
- 이윤섭(2005). 관광자 가치, 라이프스타일, 동기가 관광지선택과 행위의도에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이장춘(1997). 『최신 관광자원학』. 대왕사.
- 이재곤(2003). 국내크루즈관광상품 개발방향에 관한 연구. 『관광경영학연구』, 18(2): 113-133.
- 이진희(2008). 제주해군기지내 크루즈선박 공동활용방안 연구. 제주대학교 관광과경영경제연구소.
- _____(2013). 제주도 관광지의 관광동기유형에 따른 관광만족에 관한 연구; 중문관광단지를 대상으로. 『관광학연구』, 37(7): 11-32.

- _____ (2015). 제주도 농촌마을의 관광동기유형에 따른 관광선택속성에 관한 연구. 『탐라문화』, 50; 153-180.
- _____ (2016). 제주특별자치도 무사증 시행으로 인한 제주지역 해양관광 활성화 방안. 제주대학교.
- 이충배·이종구·노진호(2013). 크루즈 항만의 성공요인에 관한 연구. 『한국항만경제학회지』, 29(2); 81-111.
- 이현중(2007). 체험관광동기에 따른 관광목적지유형에 관한 연구. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- _____ (2015). 동북아 크루즈승객의 크루즈 만족도 분석: Cruisecritic.com 온라인 리뷰의 활용. 『관광연구』, 30(6); 343-362.
- _____·이경모(2015). 국내 크루즈 연구 동향 분석: 체계적 고찰법의 활용. 『관광학연구』, 39(10); 181-199.
- 인천발전연구원(2013). 부평구 크루즈 관광객 유치를 위한 정책과제.
- 인천항만공사(2015). 역사로 읽는 인천항만공사 10년사; 인천항 미래 100년의 항로를 그린다.
- 임철수·고동우(2015). 외래 크루즈 관광객의 소비지출 규모에 영향을 미치는 개인적 영향 요인. 『관광학연구』, 39(2); 85-102.
- 임화순·강영순(2008). 관광행태별 관광자원 선호도에 관한 연구; 제주지역 관광객을 중심으로. 『관광·레저연구』, 20(2); 229-248.
- 장운재·노창균(2014). 목포항 크루즈 부두 및 기항지 만족도 분석에 관한 연구. 『관광연구저널』, 28(2); 171-183.
- 정승훈·양성수·박승영(2010). 크루즈 관광의 기항지 관광활동에 관한 연구; 제주지역 중국인 관광객을 대상으로. 『관광경영연구』, 14(3); 183-203.
- _____·_____ (2014). 크루즈 기항지의 서비스가 크루즈 관광객의 여행만족과 충성도에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 14(10); 306-314.
- 정충영·최이규(2011). 『SPSS WIN을 이용한 통계분석(제5판)』. 무역경영사.
- 제주발전연구원(2009). 제주지역의 크루즈관광 실태 및 활성화 방안.
- _____ (2013). 제주지역 크루즈관광 육성을 통한 지역경제 활성화 방안.
- 제주특별자치도(2015a). 2015 해양수산현황; 2015 문화·관광·스포츠현황.
- _____ (2015b). 2015 제주특별자치도 방문관광객 실태조사 보고서. 제주특별자치도·제주관광공사.
- _____ (2015c). 크루즈관광객 소비지출 행태분석. 제주특별자치도·제주씨그랜드센터.
- 조미혜·이봉희(2010). 강원도 크루즈/페리 기항지의 관광지 역할. 『관광학연구』, 34(2); 77-100.
- 진영재(2010). 템플스테이 동기, 에코스테이형 프로그램 선호도와 만족도의 관계 및 농촌체험관광

- 연계전략 탐색, 『관광연구』, 25(4): 353-376.
- 채서일(2007). 『사회과학조사방법론(제3판)』. 비엔엠북스.
- 최도석(2013). 부산의 크루즈관광 활성화 방안. 『BDI 포커스』, 199
- 최용복·부창산·김민철(2012a). 도서 관광지의 선택속성, 서비스 가치, 만족도 및 행동의도 관계 연구; 추자도를 대상으로. 『수산해양교육연구』, 24(3): 406-415.
- _____: _____. (2012b). IPA에 의한 추자지역의 도서관광 선택 속성 분석. 『수산해양교육연구』, 24(2): 302-310.
- 최윤근(2010). SIT상품 태도와 계획구매행동. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 최정규(2015). 중국 크루즈 이용객의 만족도 분석을 통한 유치전략. 『한국외식산업학회지』, 11(4): 61-69.
- 하인수(2000). 국내 크루즈산업의 개발방안에 관한 연구. 세종대학교 대학원 박사학위 논문.
- _____(2004). 『크루즈산업의 이해』. 현학사.
- 한국관광공사(1987). 해안관광유람선운항타당성분석 보고서.
- _____(1999). 동북아4개국 연계 크루즈관광상품 개발.
- _____(2012). 크루즈 통계 표준화 연구.
- _____(2015). 2015년 외래 크루즈 관광객 실태조사 보고서.
- 한국관광연구원(1999). 한·중·일 연계 크루즈 관광사업 추진방안.
- 한국문화관광연구원(2013). 크루즈 기항지 관광 활성화 및 프로그램 육성 방안 연구.
- 한국해양수산개발원(2006). 크루즈 관광산업 발전기반 조성방안.
- _____(2013). 크루즈 선박 운항 관련 법·제도 발전방안 연구.
- 홍장원·정병옥(2013). 크루즈관광산업 활성화를 위한 관광경쟁력 제고방안 연구; 방한 크루즈관광객의 어권별 관광만족도의 차이를 중심으로. 『한국항해항만학회지』, 37(2): 211-219.
- 황용철·김동훈(2011). 『소비자행동: 이론과 실제』. 형설출판사.

2. 국외문헌

- Arthur, D. Little(1997). Carnival Asia, Mar. 28: 2-13.
- Buchanan(1983). Toward an understanding of variability in satisfactions within activities, *Journal of Leisure Research*, 15(1): 39-51.
- CLIA(1995), The Cruise industry. An Overview. Marketing Edition. New York Cruise Line International Association. p2.
- _____(2005), "The Contriburion of the North American Cruise Industry to the US. Economy in 2004"
- Douglas Ward, Ocean Cruising & Cruise Ship 2005, Berlitz, 2005, pp.22-23.
- Dowling, R. K. (2006). Cruise ship tourism. CABI.
- Gold, H.(1990), 『The Cruise Book』, New York, *Delmar Publishes Inc.*
- Hailin, Qu and Elsa Wong Yee Ping(1998). A Service Performance Model of Hong Kong Cruise Traveler Motivation Factors and Satisfaction, *Tourism Management*, 20: 237-244.
- Hyun, S. S., & M. G. Kim (2015). Negative Effects of Perceived Crowding on Travelers' Identification with Cruise Brand. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 32(3): 241-259.
- Kendall, L.(1986) The business of shipping. Cornell Maritime Press, Centreville, MD.
- Kozak, M. & Rimmington, M.(2000). Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as an Off-Season Holiday Destination. *Journal of Travel Research*, 38(3): 260-269.
- Littell M. A., Balgerman, S., Kean, L., Gharing, S., niemeyer, S., Reilly, R & Stout, J. A.(1994) Souvenirs and tourism style, *Journal of Travel Research*, 33(1): 3-9.
- Marti, B. E.(1990). Geography and the cruise ship port selection process, *Maritime Policy and Management*, 17(3): 158.
- Mckercher, B. & Chan, A.(2005), How Specialis Special Interest Tourism, *Journal of Tourism Research*, 34: 21.
- Moscardo, G., A. M. Morrison, L. Cai & J. T. O'Leary (1996). Tourist perspectives on cruising: Multidimensional scaling analyses of cruising and other holiday types. *The Journal of Tourism Studies*, 7(2): 54-63.

- Ocean Shipping Consultants.(2005). The World Cruise Shipping Industry to 2020: a Detailed Appraisal of Prospects.
- Ozturk, A. & Hancer, M.(2009). Exploring destination satisfaction : A case of Kizkalesi, Turkey, *Tourism Analysis*, 13: 473-484.
- Pizam, A.N.& Reichelm A.(1978). "Dimension of Tourist Satisfaction with a Destination Area", *Annals of Tourism Research*, 5(3): 314-322.
- Poon, A(1994), The New Tourism Revolution, *Tourism Management*, 15(2), Issue2, April, p.92.
- Richard L. Oliver(1980). "A Cognitive Model of The Antecedents and Consequence of Satisfaction Decisions", *Journal of Marketing Research*, 17, November, 460-469.
- Ritter, Wigand & Schafer, Christian.(1998), Cruise-Tourism(A Chance of Sustainability) : *Tourism Recreation Research*, 23(1): 65-71.
- Rodrigue, J. p., & Notteboom, T.(2013). The geography of cruises: Itineraries, not destinations. *Applied Geography*, 38: 31-42.
- SeaConsult(2012). Decision Criteria for Cruise Port Selection in the North Sea Region.
- Showker and Sehlinger(1998), Unofficial Guide to Cruises.
- Trauer, B.(2007), Special Interest Tourism, The Nature of Adventure Tourism Experiences, The University of Queensland, pp.5-6.
- UNWTO(2001), Tourism 2020 Vision, Global Forecasts and Profiles of Market Segments, 7, p.71.
- _____ (2010), Cruise Tourism - Current Situation and Trends, 2010 World Tourism Organization.
- Victor, B. Teye & Denis, Leclerc(1998). Product and Service delivery Satisfaction among North American cruise passengers, *Tourism management*, 19(2): 153-166.
- Weiler, B. & Hall, C. M.(1992), What's Special about Special Interest Tourism, London: Belhaven Press, p.7.
- Wild, P(2000). Development of and prospects for cruising in Europe. *Maritime policy and management*, 27(4): 21-35.

3. 기타자료

- 제주특별자치도(2016). 2016년 주요업무계획.
- 제주특별자치도(2015). 제주신항 기본계획 구상 개요.
- 제주특별자치도(2016). 해양개발과 내부자료(크루즈 입항 및 관광객 현황 등).
- 제주특별자치도. 「크루즈 관광의 관문 '제주외항' 주차공간 넓어진다」, 2014. 4. 4. 보도자료.
- 제주특별자치도. 「민군복합형 관광미항 크루즈터미널 공사 재개」, 2015. 9. 15. 보도자료.
- 제주특별자치도. 「제주항 국제여객터미널 내 연안여객터미널 개장」, 2015. 9. 30. 보도자료.
- 제주특별자치도. 「제주항국제여객터미널 국제선 개장」 2015. 10. 19. 보도자료.
- 제주특별자치도, 「크루즈 관광객 230만명 유치, 질적성장 견인」, 2016. 6. 1. 보도자료.
- 한국관광공사(2015). 2015 Cruise Tour Guide KOREA 홍보책자(영문판).
- 한국일보. 「옛 제주항 국제여객터미널 '역사 속으로」, 2016. 2. 17. 보도자료.
- 해양수산부(2016). 제1차 크루즈산업 육성 기본계획. 관계부처합동.
- 해양수산부(2016). 제3차 전국 무역항 기본계획 수정계획(제주항) 전략환경영향평가서 재협의(초안).

4. 인터넷사이트

- 부산해운공사 항만운영 통계
(<http://www.busanpa.com/kor/Contents.do?mCode=MN0935>)
- 인천해운공사 크루즈 여객통계
(<http://www.icferry.or.kr/content/view.do?menuKey=403&contentKey=232>)
- 로얄캐리비안 크루즈 홈페이지
(<http://www.royalcaribbean.com/findacruise/destinations/shoreExcursions/subGateWayByPort/search.do?LocationCode=CJU>)
- 아주경제. 「중국 하이트칼라 평균 월급 125만원, 상하이 1위」, 2016. 4. 14. 보도자료.
(<http://www.ajunews.com/view/20160414151925881>)
- 아주경제. 「중국 블루칼라 평균 월급 80만원 넘어, 임금 빠르게 상승」, 2016. 5. 2. 보도자료.
(<http://www.ajunews.com/view/20160502102613890>)
- 한라일보. 「中의존 제주 크루즈시장 전환점 맞나」, 2016. 2. 29. 보도자료.
(<http://www.ihalla.com/read.php3?aid=1456671600530573010>)

설문지

크루즈객 기항지관광 활동유형별 특성에 따른 만족도 연구

--	--	--

안녕하세요? 저는 국립제주대학교 관광개발학과 석사과정으로 '크루즈객 기항지관광 활동 유형별 특성에 따른 만족도 연구'를 수행하고 있습니다.

귀하께서 귀중한 시간을 내시어 응답해주신 사항은 연구에 활용되며 무기명으로 처리되어 순수 통계처리 이외의 목적으로는 사용되지 않을 것임을 밝혀 드립니다. 다시 한번 설문에 응답해 주셔서 감사드리며, 남은 크루즈 여행을 즐겁게 보내십시오.

2016년 4월

대한민국 국립 제주대학교 관광개발학과

연구자 : 허 유 순

지도교수 : 최 용 복

(usunyoony@jejunu.ac.kr / 010-****-****)

I. 귀하의 제주 크루즈 관광에서 주된 활동을 해당 번호에 하나만 √표시해 주십시오.

- ① 제주의 자연경관 감상하거나 야외활동과 휴식을 즐김
Ex) 용두암, 한라수목원, 자연휴양림
- ② 지역명소, 역사적 유적지 시설 등 방문하거나 문화행사 관람
Ex) 관덕정, 국립제주박물관, 민속자연사박물관, 성읍민속마을
- ③ 주제공원을 방문하여 체험활동을 즐김
Ex) 신비의 도로, 에코랜드, 아쿠아플라넷, 테디베어박물관
- ④ 면세품, 지역 특산품 또는 기념품 등의 쇼핑활동을 즐김
Ex) 면세점, 시장, 대형마트(E-마트), 관광기념품 판매점

II. 귀하의 제주에서 참가(경험)하신 활동에만 만족하신 정도에 √표시해 주십시오.

예 시	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	다소 그렇지 않다	그렇지 않다
아래의 질문을 읽으시고 옆의 번호에 하나만 √표시로 응답해 주십시오.	√①	②	③	④	⑤
	①	②	√③	④	⑤
	①	②	③	√④	⑤
제주의 자연경관 감상 활동	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	다소 그렇지 않다	그렇지 않다
1. 자연경관이 매력적이다.	①	②	③	④	⑤
2. 새롭고 독특한 자연경관 감상 기회를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
3. 자연경관으로 이동이 편리하다.	①	②	③	④	⑤
4. 자연경관 감상을 위한 시설물이 편리하다.	①	②	③	④	⑤
5. 자연자원에 대한 가이드의 설명이 충실하다.	①	②	③	④	⑤
6. 자연경관을 감상하기 위한 여행시간이 충분하다.	①	②	③	④	⑤
제주의 문화·역사 방문 활동	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	다소 그렇지 않다	그렇지 않다
1. 다양한 문화·역사 자원이 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 지역의 문화·역사를 반영하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 문화·역사에 대한 가이드 설명이 충실하다.	①	②	③	④	⑤
4. 문화·역사 방문지까지 이동이 편리하다.	①	②	③	④	⑤
5. 문화·역사의 관람을 위한 편리한 시설물이 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 문화·역사를 관람할 여행시간이 충분하다.	①	②	③	④	⑤
제주의 체험 활동 항목	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	다소 그렇지 않다	그렇지 않다
1. 기억에 남는 체험장소가 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 체험활동이 흥미롭다.	①	②	③	④	⑤
3. 체험활동에 대한 가이드 설명이 충실하다.	①	②	③	④	⑤
4. 체험장소까지 이동이 편리하다.	①	②	③	④	⑤
5. 편리한 체험시설을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 체험활동을 위한 여행시간이 충분하다.	①	②	③	④	⑤
제주의 쇼핑 활동 항목	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	다소 그렇지 않다	그렇지 않다
1. 쇼핑품목이 다양하다.	①	②	③	④	⑤
2. 다양한 쇼핑장소가 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 쇼핑장에서 판매원과의 의사소통이 용이하다.	①	②	③	④	⑤
4. 쇼핑장소까지 이동이 편리하다.	①	②	③	④	⑤
5. 쇼핑장소에 편리한 시설물이 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 쇼핑 시간이 충분하다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 귀하의 제주 크루즈 관광에 관한 사항입니다. 해당 번호에 √표시해 주십시오.

1. 제주를 방문한 횟수는 어떻게 되십니까?
① 처음 ② (_____)회
2. 제주를 방문하실 때 누구와 함께 오셨습니까?
① 혼자 ② 부부/연인 ③ 가족/친척 ④ 직장동료 ⑤ 친구 ⑥ 기타
3. 제주에서 총 머문 시간은 어떻게 되십니까?
① 4시간 미만 ② 4~6시간 ③ 6~8시간 ④ 8시간 이상
4. 제주에서 참가하신 활동별 머문 시간은 어떻게 되십니까?

자연경관 감상	① 30분 이내	② 1시간 이내	③ 1시간 30분 이내	④ 2시간 이상
문화·역사장소 방문	① 30분 이내	② 1시간 이내	③ 1시간 30분 이내	④ 2시간 이상
체험활동(주제공원 등)	① 30분 이내	② 1시간 이내	③ 1시간 30분 이내	④ 2시간 이상
쇼핑활동	① 30분 이내	② 1시간 이내	③ 1시간 30분 이내	④ 2시간 이상

5. 다음 중 어떤 형태로 제주를 관광을 하셨습니까?
① 여행사 판매 제주여행 상품 ② 선사 판매 제주여행 상품 ③ 자유여행
6. 귀하께서 제주 여행에서 지출한 여행경비는 어떻게 되십니까? (해당 화폐 단위에 응답해 주십시오)

Yuan(元)	_____	USD(\$)	_____	Won(₩)	_____
---------	-------	---------	-------	--------	-------

Ⅳ. 마지막으로 귀하의 일반사항에 관한 질문입니다. 해당 번호에 √표시해 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성
2. 귀하의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
3. 귀하의 직업은? ① 회사원 ② 전문직 ③ 자영업 ④ 공무원 ⑤ 학생
⑥ 주부 ⑦ 무직 ⑧ 은퇴자 ⑨ 크루즈승무원 ⑩ 기타
4. 귀하의 학력은? ① 고졸 이하 ② 대학생(휴학생 포함) ③ 대학졸업 ④ 대학원 졸업 이상
5. 귀하의 월 평균소득은? ① 5,000위안 이하 ② 5,001~7,000위안 ③ 7,001~10,000위안
④ 10,001~15,000위안 ⑤ 15,001위안 이상

- 《 설문에 응답해주셔서 대단히 감사합니다. 》 -

调查问卷

按照邮轮停靠港口观光活动类型特性的满意度研究

--	--	--

您好！本人是国立济州大学观光开发系研究生课程的学生，正在进行【按照邮轮停靠港口观光活动类型特性的满意度研究】的研究。

感谢您抽出宝贵的时间回答这些问题，您的作答都是不记名并且纯粹的只用于统计。再次感谢您进行这次问卷调查，希望您愉快的度过接下来的游轮旅行！

2016年 4月

韩国济州国立大学 观光开发系

研究者：许 菱 淳

指导教授：崔 容 福

(usunyoony@jejunu.ac.kr / +82-10-****-****)

I. 请您在济州游轮观光的主要活动选项上选择一个打√.

- ① 欣赏济州的自然景观或在野外休息
例:) 龙头岩, 汉拿树木园, 自然休养林
- ② 访问济州的地标性建筑, 历史性遗产性的设施, 或参加文化庆典等
例:) 观德亭, 国立济州博物馆, 民俗自然史博物馆, 城邑民俗村
- ③ 访问济州的公园并且体验
例:) 神秘的道路, 森林小火车, 水族馆, 泰迪熊博物馆
- ④ 购买免税品, 特产品, 纪念品等
例:) 免税店, 市场, 大型超市 (易马特), 观光纪念品店

II. 请您在济州参加（体验）活动相应的满意度上打√.

例：	赞成	有点赞成	一般	有点不赞成	不赞成
请阅读以下问题，在旁边相应的号码上 <u>只选择一个</u> 打√	√①	②	③	④	⑤
	①	②	√③	④	⑤
	①	②	③	√④	⑤
欣赏济州的自然景观活动	赞成	有点赞成	一般	有点不赞成	不赞成
1. 自然景观富有魅力	①	②	③	④	⑤
2. 提供了一个欣赏新颖而独特的自然景观的机会	①	②	③	④	⑤
3. 移动到景点很方便	①	②	③	④	⑤
4. 欣赏自然景观的设施很便利	①	②	③	④	⑤
5. 导游对于自然景观的解说很充实	①	②	③	④	⑤
6. 欣赏自然景观的旅行时间很充足	①	②	③	④	⑤
访问济州的文化历史活动	赞成	有点赞成	一般	有点不赞成	不赞成
1. 拥有多样的文化和历史资源	①	②	③	④	⑤
2. 反应折济州特有的文化和历史	①	②	③	④	⑤
3. 导游对于文化和历史的说明和充实	①	②	③	④	⑤
4. 到达文化历史景观处非常方便	①	②	③	④	⑤
5. 拥有观览文化历史资源的便利设施	①	②	③	④	⑤
6. 欣赏文化历史资源的旅行时间很充足	①	②	③	④	⑤
济州的体验活动	赞成	有点赞成	一般	有点不赞成	不赞成
1. 有让您印象深刻的体验场所	①	②	③	④	⑤
2. 体验活动很有趣	①	②	③	④	⑤
3. 导游对于体验活动的说明非常充实	①	②	③	④	⑤
4. 到体验活动的场所非常方便	①	②	③	④	⑤
5. 拥有便利的体验设施	①	②	③	④	⑤
6. 体验活动的旅行时间非常充足	①	②	③	④	⑤
济州的购物活动	赞成	有点赞成	一般	有点不赞成	不赞成
1. 购物品种很多	①	②	③	④	⑤
2. 购物场所很多	①	②	③	④	⑤
3. 与购物场所的销售员交流顺畅	①	②	③	④	⑤
4. 到购物场所很方便	①	②	③	④	⑤
5. 购物场所拥有相应的便利设施	①	②	③	④	⑤
6. 购物活动时间很充足	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 以下是关于您在济州游轮旅游的项目。请在对应的选项上打√.

1. 您是第几次访问济州?
① 第一次 ② (_____)次
2. 您和谁一起访问济州?
① 自己 ② 配偶/恋人 ③ 家人/亲戚 ④ 公司同事 ⑤ 朋友 ⑥ 其它
3. 您在济州岛停留多长时间?
① 不到4小时 ② 4~6小时 ③ 6~8小时 ④ 8小时以上
4. 济州岛上参加的各类活动的停留时间是多少?

欣赏济州的自然景观活动	① 30分钟以内	② 1小时以内	③ 1小时30分钟以内	④ 2小时以上
访问济州的文化历史活动	① 30分钟以内	② 1小时以内	③ 1小时30分钟以内	④ 2小时以上
济州的体验活动 (主题公园等)	① 30分钟以内	② 1小时以内	③ 1小时30分钟以内	④ 2小时以上
济州的购物活动	① 30分钟以内	② 1小时以内	③ 1小时30分钟以内	④ 2小时以上
5. 您是以以下哪种形态参加的济州岛旅游?
① 旅行社销售的济州旅行套餐 ② 船上销售的济州旅行套餐 ③ 自由旅行
6. 您在济州岛的旅行费用是多少? (请选择相应货币作答)

人民币(元)	_____	美金(\$)	_____	韩币(W)	_____
--------	-------	--------	-------	-------	-------

Ⅳ. 最后是关于您一般情况的问题。请在相应的选项上打 √.

1. 您的性别是? ① 男性 ② 女性
2. 您的年龄是? ① 20岁年龄段 ② 30岁年龄段 ③ 40岁年龄段
④ 50岁年龄段 ⑤ 60岁以上
3. 您的职业是? ① 公司职员 ② 专职人员 ③ 个体户 ④ 公务员 ⑤ 学生
⑥ 主妇 ⑦ 无业 ⑧ 退休 ⑨ 游轮职员 ⑩ 其它
4. 您的学历是? ① 高中以下 ② 大学(包括休学) ③ 大学毕业
④ 研究生以上
5. 您的月均收入是? ① 5,000元以下 ② 5,001~7,000元 ③ 7,001~10,000元
④ 10,001~15,000元 ⑤ 15,001元以上

- 《感谢您的合作。祝您旅途愉快。》 -

ABSTRACT

A Study on the Satisfaction of Cruise Tourists According to
the Characteristics of Port of Call Tourist Activity Types
- Focusing on Chinese Tourists Visiting Jeju -

Heo, You soon

Department of Tourism Development

The Graduate School of

Jeju National University

For the purpose of coping with changes in the cruise tourism market that requires diversification of types of cruise tourists' port of call tourist activities resulting from diversification and sophistication of cruise tourists, as well as increase in their expectation for port of call tourist experiences, this study classified the types of port of call tourist activities being offered in our country.

In regards to the types of Jeju cruise tourists' port of call tourist activities, they were divided into nature tour, cultural & historical tour, experiential tour and shopping tour according to the activities of cruise tourists as a type of comprehensive tour integrating general tour types. General tourism type classification criteria were applied based on the notion that the types of port of call tourism activities can also be classified according to the activities of cruise tourists' activities since tour participation occurs through the activities of tourists at tourist destination. This study also examined cruise tourists' perception on shopping-focused port of call tourist activities in Jeju, as well as any differences in satisfaction according to the port of call tourist activity type characteristics among groups.

In the case of satisfaction factor according to the characteristics based on cruise tourist port of call tourist activity types, individual attributes of port of call tourism as tourist destination of cruise inland activities were experientially classified based on previous studies to deduce characteristic factors according to cruise tourists' port of call tourist activity types. The research model and hypotheses were empirically analyzed through factor analysis upon dividing factors into four types of factors namely, nature tourism satisfaction, historical & cultural tourism satisfaction, experiential tourism satisfaction and shopping tourism satisfaction.

In regards to the analysis result of the research problems, differences in satisfaction were shown based on the characteristics according to cruise tourists' port of call tourist activity types among groups. In particular, satisfaction on port of call tourist activity type perceived by cruise tourists was found to be directly influenced by characteristic satisfaction of corresponding tourist activity type. In addition, the result showed partial differences in satisfaction based on characteristics according to port of call tourist activity type depending on the demographical characteristics such as gender, age, occupation and monthly average income. However, differences in satisfaction were not clearly shown based on characteristics according to tourist activity types depending on the time of stay according to port of call tourist activity types.

Meanwhile, satisfaction based on characteristics according to cruise tourists' port of call tourist activity types was found to be high based on characteristics according to corresponding tourist activity types depending on the main activities of port of call tourism perceived by cruise tourists. In addition, shopping satisfaction was found to be significantly high in every port of call tourist activity type. In the comparison of satisfaction between satisfaction based on characteristics according to cruise tourists' port of call tourist activity types, overall satisfaction and satisfaction according to specific items, cruise

tourists satisfied by shopping activities were found to be overall satisfied by port of call tourist activities regardless of satisfaction on other port of call tourist activities, which confirmed the result that it also influences satisfaction according to specific items of port of call tourist activities.

This study that has been conducted at in the early phase of Jeju cruise tourism will be basic data for a study on market segmentation in preparation for the increase in revisit rate of cruise tourists visiting Jeju in the future and the diversification of their nationality.