
**제주관광 질적 성장 지표 관리방안 관련
일본사례 조사보고**

2017. 10.

관광사회문화연구부 신동일

제주연구원

국외출장 결과보고서

1. 조사 배경

- 제주관광은 내·외국인 관광객의 급속한 증가에 힘입어 내도관광객 1,500만 명 시대를 여는 등 양적인 측면에서는 놀랄만한 성장세를 보여주고 있음에도 질적인 측면에서의 효과가 지역사회의 공감을 얻어내기에는 부족하다는 비판을 받고 있음.
- 특히 소비지출 규모가 가장 크다는 중국인관광객의 증가세가 두드러지게 나타나 2010년 40만 여명에 불과하던 내도 중국인관광객은 2016년 기준으로 3백만 명을 넘어서는 등 비약적인 성장세를 보이고 있지만 지역경제에의 직접적인 파급효과 및 제주관광의 질적 성장과 내실 측면에서는 우려의 목소리와 비판이 제기되는 것도 현실임.
- 제주특별자치도는 2016년을 제주관광 질적 성장의 원년으로 선포하면서 외부 전문가의 도움을 받아 자체적으로 ‘제주관광 질적 성장 기본계획’을 수립하였고, 관련 실행계획을 단계별로 마련하는 등의 다양한 노력을 기울이는 상황임.
- 이에 제주와 유사한 관광환경을 가진 일본 오키나와의 관광지표 관리 사례 조사를 통하여 제주관광에의 적용가능성을 모색해 보고자 함.

2. 조사 개요

- 대 상 : 일본(특히 오키나와)의 관광지표 등
- 위 치 : 일본 도쿄도 및 오키나와현
- 일 시 : 2017년 9월 24일~28일
- 목 적 : 일본의 관광성과지표 관리 사례 조사

- 주요내용 :

- ① 관광 관련 지표 개발 사례분석
- ② 오키나와 관광성과지표 관리 현황 등

3. 주요 조사결과

1) 관광성과지표의 목적과 의의

- 오키나와관광은 2021년의 미래상을 ‘세계수준의 리조트관광지’로 정하고 그 구체적인 성과를 4가지 부문 즉, 관광객, 관광산업, 주민, 관광자원으로 구분하여 시작되었음.
- 성과지표의 설정은 4가지의 부문별로 객관적이고 정량적인 수치로 나타내고 오키나와관광의 미래상을 실현시키기 위한 과제와 연계하는 것을 목적으로 하고 있음.
- 관광성과지표 제도가 시행되면서는 경제(관광산업), 관광객, 주민, 환경(관광자원)이라는 4가지 부문에 관리 부문을 추가하여 지표를 설정하였음.
- 더불어 설정된 성과지표에 대해서는 일정 기간을 측정후에 오키나와관광의 현황을 적절하게 나타내고 있는가를 검토하여 수정하고 개선하는 노력을 지속하고 있음.

2) 관광성과지표의 항목

- 오키나와관광성과지표는 다음의 <표 1>에서 보는 바와 같이 40가지 항목으로 구분되어지고 있고, 분야별로 총괄시트를 작성하여 오키나와 관광현황을 이해하기 쉽도록 하고 있음.

<표 1> 오키나와 관광성과지표

분류	오키나와		분류	오키나와				
	지표명			지표명				
경제	수용력	항공여객제공좌석수	도민	생활	도민소득			
		숙박시설(수용인원)			체증(주간평균여행속도)			
		2차교통 (렌터카, 전세버스)			관광객비율(정주민구환산)			
	관광수입	주민여행의 실시도						
	관광수입	소비단가	환경	지구환경	의식	거주편의성		
		체재일수				관광시책 중요도 인식		
		숙박자수(인박수)				최종 에너지소비량		
		객수(MICE참가자)					온실가스배출량 (이산화탄소)	
	객수(관광시설입장수)	환경인증사업자수						
	계절변동	경제	자연자원	문화자원	관리	해수욕장 수질		
	지역경제파급효과					생태관광 인증현황		
	고용	종사자수(숙박업, 음식 서비스업)	관광객	인수	환대	자연환경보전지구의 지정현황		
	인수	입도관광객수				의식	관리	관리
		외국인관광객수		관리	관리			
무장애관광대응		세계유산 방문자수						
통역안내사등록자수	문화스포츠 이벤트 참가자 수							
환대	관광택시자격증 소지자수	관리		관리	관리	현 관광예산		
	의식					관광만족도(내국인)	시정촌 관광예산	
						관광만족도(외국인)	시정촌 관광계획의 유무	
재방문율		시정촌 관광협회의 유무						

- 관광성과지표 가운데 경제지표를 중시하는 이유는 관광에 의해 관광산업이 안정적으로 수입을 창출하고 지역경제를 견인하는 산업으로서의 의미는 오키나와 관광을 진흥하는 가장 큰 목적이기 때문임.
- 이를 위해 오키나와는 수용력, 관광수입, 경제, 고용 부문으로 구분하여 향

공여객제공좌석수, 숙박시설 수용인원, 2차 교통 등록대수, 관광객 소비단가, 체재일수, 숙박자수 등과 함께 지역경제파급효과와 고용효과를 주요한 지표로 측정하고 있음.

<표 2> 관광성과지표 경제지표 총괄시트

관광성과지표(경제지표 총괄시트)						
	개별지표	최신통계	측정년도	연도별 변화 (과거 10년)		
				전년대비	과거 3년	과거 10년
수용력	항공여객제공좌석수	955만석	2014	↔	↗	↗
	숙박시설(수용인원)	104,724명	2014	↔	↗	↗
	2차교통 (렌터카, 전세버스)	29,043대	2014	↗	↗	↗
관광수입	관광수입	5,169억엔	2014	↗	↗	↗
	소비단가	73,238엔	2014	↗	↗	↔
	체재일수	3.84일	2014	↔	↔	↔
	숙박자수(인박수)	2,034만인박	2014	↗	↗	↗
	객수(MICE참가자)	148.2천인	2014	↗	↗	↗
	객수(관광시설입장수)	2,489만인	2013	↗	↗	-
	계절변동	0.723포인트	2014	↗	↔	↔
경제	지역경제파급효과	6,767억엔	2012	↔	-	-
고용	종사자수 (숙박업, 음식서비스업)	45만인	2014	↔	↔	↗

- 관광성과지표 가운데 관광객지표를 중시하는 이유는 관광에 대한 인식 및 체험을 통한 관광객의 태도가 오키나와 관광의 지속가능성을 담보하는 중요한 분야이기 때문임.
- 이를 위해 오키나와는 관광객 수, 환대능력, 관광객 의식 등으로 세분하여 입도 관광객 수, 외국인관광객 수, 무장애관광대응 시설 수, 통역안내등록자 수, 내·외국인의 관광만족도, 재방문을 등을 중요한 지표로 측정하고 있음.

<표 3> 관광성과지표 관광객지표 총괄시트

관광성과지표(관광객지표 총괄시트)						
	개별지표	최신통계	측정년도	연도별 변화 (과거 10년)		
				전년 대비	과거 3년	과거 10년
인수	입도관광객수	717만인	2014	↗	↗	↗
	외국인관광객수	99만인	2014	↗	↗	↗
환대	무장애관광대응	31개소	2014	↗	↗	↗
	통역안내사등록자수	421인	2014	↗	↗	↗
	관광택시자격증 소지자수	393인	2014	⇒	⇒	-
의식	전체 관광만족도(내국인)	51.2%	2012	↘	⇒	-
	전체 관광만족도(내국인)	78.5%	2014	⇒	↗	-
	재방문을	74.4%	2014	⇒	⇒	↗

- 관광성과지표 가운데 주민지표를 중시하는 이유는 관광을 진흥시키는 데 있어서 주민들에 미치는 긍·부정적 영향력이 상당하기 때문이고, 주민에 의한 참여와 협조가 아주 중요한 요소이기 때문임.

- 이를 위해 오키나와는 생활과 환대 영역으로 구분하여 주민소득, 주간 12시간 평균여행속도, 관광객 비율, 주민여행의 실시도, 거주편의성(정주의향도), 관광시책에 대한 주민들의 중요도 인식 정도 등을 주요한 지표로 측정하고 있음.

<표 4> 관광성과지표 주민지표 총괄시트

관광성과지표(주민지표 총괄시트)						
	개별지표	최신통계	측정년도	연도별 변화 (과거 10년)		
				전년대비	과거 3년	과거 10년
생활	주민소득	28,673억엔	2012	⇒	⇒	⇒
	체증 (주간평균여행속도)	30.3km/h	2010	-	-	-
	관광객비율 (정주민구수)	5.3%	2014	↗	↗	↗
	주민여행의 실시도 (숙박여행횟수)	2.16회	2014	↗	↗	-
환대	거주편의성 (정주의향도)	70.5%	2012	⇒	-	-
	관광시책 중요도 인식	10.4%	2012	↘	-	-

- 관광성과지표 가운데 환경지표를 중시하는 이유는 오키나와의 자연과 문화는 매력적인 관광자원임과 동시에 관광의 영향력을 크게 받는 민감한 부분으로 지표를 통해 지속적인 관리가 중요하기 때문임.
- 이를 위해 오키나와는 지구환경, 자연환경, 문화자원으로 구분하여 최종 에너지소비량, 온실가스배출량, 환경인증사업자 수, 해수욕장 수질, 생태관광인증현황, 자연환경보전지구 지정현황, 지정문화재 수, 문화·스포츠 이벤트를 통한 관광객 유치 실적 등을 주요한 지표로 측정하고 있음.

<표 5> 관광성과지표 환경지표 총괄시트

관광성과지표(환경지표 총괄시트)						
	개별지표	최신통계	측정년 도	연도별 변화 (과거 10년)		
				전년 대비	과거 3년	과거 10년
지구 환경	최종 에너지소비량	118,934TJ	2013	⇒	⇒	⇒
	온실가스배출량 (이산화탄소)	1,277만t	2014	⇒	⇒	⇒
	환경인증사업자수	53개		↘	↘	↗
자연 환경	해수용장 수질	32개소	2014	⇒	↗	↗
	생태관광 인증상황	신규 지표				
	자연환경보전지구의 지정현황	신규 지표				
	경관(경관행정단체)	신규 지표				
문화 자원	세계유산 방문자수	297만인	2012	⇒	⇒	↗
	지정문화재 수	신규 지표				
	문화스포츠 이벤트 참가자 수	신규 지표				

- 관광성과지표 가운데 관리지표를 중시하는 이유는 경제, 관광객, 주민, 환경에 미치는 영향을 균형적으로 가져가기 위해서는 관리가 중요한 요소이기 때문임.
- 이를 위해 오키나와는 오키나와 현 전체 관광예산의 규모, 시정촌의 관광예산 규모, 시정촌별 관광계획의 수립 유무, 시정촌별 관광협회(또는 관련 단체)의 유무를 주요한 지표로 측정하고 있음.

<표 6> 관광성과지표 관리지표 총괄시트

관광성과지표(관리지표 총괄시트)						
	개별지표	최신통계	측정년 도	연도별 변화 (과거 10년)		
				전년 대비	과거 3년	과거 10년
관리	현 관광예산	85.1억엔	2015	↔	↗	↗
	시정촌 관광예산	14.2억엔	2013	↗	-	-
	시정촌 관광계획의 유무	18단체	2013	-	-	-
	시정촌 관광협회의 유무	25단체	2013	-	-	-