

공무 국외 출장 결과 보고서

**<제주특별자치도 크루즈산업 육성을 위한 일본·중국
크루즈 운영실태 조사>**

2025. 8

< 목 차 >

I. 출장 개요	1
1. 출장 배경 및 목적	1
2. 출장 기간	1
3. 대상국가 및 방문지	1
4. 출장자 인적 사항	2
5. 출장 주요 일정	2
II. 출장 주요내용	3
1. 크루즈(아도라 매직시티) 개요	3
2. 제주 출국 절차 파악	3
3. 일본·중국, 입출국 절차 및 수용태세 파악	5
4. 기항프로그램 참여	9
5. 선내 프로그램	12
6. 우송코항 관계자 면담	12
7. 아도라 크루즈 선사 관계자 면담	15
III. 시사점	17
1. 입·출국 절차 간소화 및 교통약자 서비스 제공 필요	17
2. 지역경제 활성화를 위한 기항프로그램 연계 강화	17
3. 준모항 확대시 한국인 대상 선내 콘텐츠 및 수용태세 강화	18
4. 제주 기항 수용태세 강화	18
5. 지속가능 크루즈 기항지를 위한 친환경 항만 인프라 구축	19
IV. 첨부자료	20
1. 제주 준모항 크루즈 이용객 의견 조사	20

1. 출장 배경 및 목적

- 크루즈는 관광, 숙박, 쇼핑, 카지노 등 여가 활동을 즐길 수 있는 공간으로 다양한 산업이 유기적으로 결합된 고부가가치 산업으로 주목받고 있음
- 크루즈산업은 기항지에서 크루즈 관광객에 의해 발생하는 입장료, 교통비, 식음료, 기념품 구매 등의 개별 소비와 항만 이용료, 급유·급수, 식자재 공급과 같은 크루즈선 자체 운영을 통해 부가가치를 창출하고 있음
- 제주 크루즈산업의 경우에는 중국의 사드(THAAD) 반발 및 코로나19 팬데믹으로 장기간 침체에 빠졌었으나 2023년 3월부터 크루즈 운항 재개와 중국발 크루즈가 입항을 재개함으로써 크루즈산업이 지속적으로 성장할 것으로 전망되고 있음
- 그러나 기항 위주의 제주 크루즈 관광은 짧은 체류시간과 쇼핑 위주의 관광으로 인해 관광객의 만족도 저하 및 지역경제 효과가 미비함
- 크루즈 모항으로 운영되고 있는 일본과 중국의 입국 절차 및 수용태세, 기항지 프로그램 체험 등 실태 조사를 통해 현실성 있는 크루즈 육성 종합계획을 수립하고자 함
- 또한, 최근 제주에서 준모항으로 운영하고 있는 서귀포시 강정항에 입항하는 아도라 매직시티 선사와 중국 최대 크루즈 항구의 우송코 항만 관계자 면담을 통해 제주 크루즈산업의 발전을 논의하고자 함

2. 출장 기간

- 2025. 7. 20(일) ~2025. 7. 25(금), 5박 6일

3. 대상 국가 및 방문지

- 일본
- 중국(우송코 항만, 아도라 선사)

4. 출장자 인적 사항

연번	성명	소속	직위
1	좌민석	제주연구원 지속성장연구실	연구위원
2	고선영	제주연구원 지속성장연구실	부연구위원
3	박주영	제주연구원 지속성장연구실	부연구위원

5. 출장 주요 일정

날짜	이동 및 방문기관	주요 내용
7. 20(일)	일본 (후쿠오카)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제주출발(18:00)→후쿠도착 7.21(12:00)/아도라 매직시티 ▪ 제주 출국 절차 및 수용태세 파악
7. 21(월)	일본 (후쿠오카)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 후쿠오카 입국 절차 및 수용태세 파악 ▪ 후쿠오카 기항지 프로그램 체험
7. 22(화)	일본 (사세보)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 일본 후쿠오카 출발 7.21(21:00)→사세보 도착 7.22(08:00) ▪ 사세보 크루즈 입국 절차 및 수용태세 파악 ▪ 사세보 기항지 프로그램 체험 ▪ 사세보 출발(17:00) → 중국 상해로 이동/아도라 매직시티
7. 23(수)	공해	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 아도라 매직시티 크루즈 내부 시찰
7. 24(목)	중국 (상해)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상해 도착(06:30) ▪ 우송코 항만 방문(관계자 면담) ▪ 아도라 선사 방문(제주 담당 관계자 면담) ▪ 상해 출발(16:30) → 제주 도착 7.25(14:00)
7. 25(금)	제주 (강정항)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제주 입항(14:00) → 제주시 이동 (14:30~)/셔틀버스

II

출장 주요 내용

1. 크루즈(아도라 매직시티) 개요

- 중국 국적의 아도라 매직시티호는 중국에서 가장 큰 크루즈임
 - 제주특별자치도와 아도라 선사가 협의하여 2025년 5월 1일 제주 서귀포 강정항에서 준모항 체계를 가동하고, 제주에서는 처음으로 모객 후 운항을 시작함
- 총톤수는 약 135,000톤급, 약 5,200여명이 승선이 가능하고 총 16층으로 구성됨
 - 1~2층 : 기계실, 크루 숙소 등, 3층 : 프론트 데스크, 하선 대기실 등, 4층 : 면세점, 식당, 일반상점 등 5층 : 면세점, 일반상점, BAR 등, 6층~9층 : 객실, 10층 : 실내수영장, 실외수영장, 키즈존 등, 11층 : 농구장 및 스포츠 시설, 12층 : 스파(유료), 헬스장, 워터파크(슬라이드 12~15층 연결), 16층 선장실
- 이번 출장시 한국인 38명, 중국인 약 5,000여명이 탑승함

<표 1> 크루즈(아도라 매직시티) 개요

구분	주요내용
크루즈명	- 아도라 매직시티호
국적	- 중국
총톤수	- 135,000톤급
총탑승 승객가능 수	- 약 5,200여명
총층수	- 16층
출장시 탑승인원	- 한국 38명, 중국 약 5,000여명

2. 제주 출국 절차 파악

- 아도라 크루즈 탑승을 위해 여행자는 서귀포 크루즈터미널 1층 대기실에 16시 50분까지 집합함
- 대기실에서 제주 크루즈 여행사 가이드가 입국심사에 대한 안내와 개인 신상이 저장된 바코드 카드를 전달함
- 18시에 1층 대기실에서 탑승 수속을 위해 2층 출국장으로 이동함

- 보안검색대는 총 10대가 구축되어 있으며 이번 출장시 1대로 검색 진행함
 - 중국인이 많을 경우에는 최대 8대까지만 검색 진행함
 - 캐리어 및 소지품을 검색하는 검색대의 높이는 약 1m 내외임
- 보안검색대를 통과하면 출국심사가 이루어지는데 이번 출장시에는 2대로 진행되었고, 약 1분 내외로 진행됨
 - 출국 심사대는 총 12대 구축됨
- 출국심사를 마치면 2층에서 도보로 1층으로 이동하고, 1층에서 크루즈까지는 약 1,200m이며 무빙워크로 이동함(약 15분 내외 소요)
- 크루즈 앞에 도착하면 캐리어는 한곳에 보관하고, 보관된 캐리어는 크루가 개인 객실로 이동시켜 줌
- 이후 개인 인식표 바코드를 바코드기에 인식하고 탑승함
- 제주에서 출국하는 절차는 <표 1>과 같음

<표 2> 제주 출국 절차

구분	주요 내용
1. 집합	- 서귀포 크루즈터미널 1층 대기실에 집합(16:50)
2. 안내 및 이동	- 제주 크루즈 여행사 가이드가 입국심사에 대해 안내 - 가이드 개인 인식표 전달(개인신상 바코드 카드) - 1층 대기실에서 2층 출국장 이동(18:00) * 가이드는 동행함
3. 보안검색	- 보안검색대는 10대, 출장시 1대로 검색 진행 * 중국인이 많을경우 최대 8대까지 검색 진행(4명 1개조) - 캐리어 및 소지품 X레이 검색(검색대 높이는 약 1m 내외)
4. 출국심사	- 출국심사 대수는 총 12대, 출장시 2대로 심사진행(1분 내외로 진행) * 중국인의 경우에도 일부만 사용
5. 이동	- 2층에서 출국심사를 마친 후 도보로 1층 이동 - 1층에서 도보로 크루즈선까지 약 1,200m 무빙워크로 이동(약 15분 소요, 캐리어는 본인이 직접이동)
6. 탑승	- 크루즈선 앞에 도착 후 캐리어 한곳에 보관(크루가 객실로 이동시켜줌) - 크루즈선 앞 도착 후 개인인식표 바코드 카드 인식 후 탑승

- 「국제항해선박 및 항만시설의 보안에 관한 법률」에 따라 출국장 내부부터의 모습은 사진 및 동영상 촬영이 금지됨



<그림 1> 서귀포 강정크루즈 터미널 전경 및 내부

- 한국인이 승선할 때 중국인들은 기항프로그램을 체험중이며, 기항프로그램을 마치고 돌아오는 순서대로 다시 크루즈에 재 승선함
 - 여권 및 보안검색을 통해 크루즈에 재 승선함
 - 버스가 동시에 들어오는 것이 아니기 때문에 하선 할 때 보다는 승선 속도가 빠르게 진행됨

3. 일본·중국, 입출국 절차 및 수용태세 파악

3-1. 일본 후쿠오카

- 입국전 가이드가 입국심사에 대해 안내하고 이탈자 방지를 위해 여권사본을 나누어줌
 - 여권은 크루즈 선사에서 보관함
- 크루즈에서 하선 후 입국 심사를 위해 터미널까지 이동하며, 크루즈에서 터미널까지의 거리는 약 100m 내외이고 빛을 가리기 위한 천장 가림막이 설치되어 있음
- 입국 심사대는 총 19대로 이번 출장시 6대의 심사대에서 심사하였으며, 입국 관리관이 여권 사본을 확인 후, 스티커를 부착하면 통과됨
 - 중국인도 동일함
- 입국심사 완료 후 입국장 터미널로 나오면 여행사 가이드가 대기하고 있음

- 일본 후쿠오카에 관광객들을 위한 특별한 수용태세는 갖춰져 있지 않음
- 입국 후 기항프로그램을 마치고 돌아오면, 출국 관리관이 스티커가 부착된 여권 사본을 확인 후 통과함(1분 내외 소요)
 - 크루즈에는 개인인식표 바코드를 바코드기에 인식 후 승선
 - 중국인들도 기항프로그램을 마치고 돌아오는 순서대로 크루즈에 재 승선함

〈표 3〉 일본 후쿠오카 입국 절차

구분	주요 내용
1. 입국전 준비	<ul style="list-style-type: none"> - 가이드가 입국심사에 대해 안내 - 여권은 이탈자 방지를 위해 사본을 나누어줌(여권은 크루즈 선사에서 보관)
2. 이동	<ul style="list-style-type: none"> - 크루즈에서 하선 후 입국심사를 위해 도보로 터미널까지 이동(크루즈에서 터미널까지는 약 100m 내외, 천장 가림막 설치됨)
3. 입국심사	<ul style="list-style-type: none"> - 입국 심사대는 19개로, 입국시 6개의 심사대에서 심사함(중국인 동일) - 입국 관리관이 여권 사본을 확인 후, 입국 심사를 진행하고 입국 스티커를 여권 사본에 부착후 통과함(1분 내외 소요)
4. 입국완료	<ul style="list-style-type: none"> - 심사 완료 후 터미널 입국장으로 이동
5. 기항 후 재승선	<ul style="list-style-type: none"> - 입국 후 기항프로그램을 마치고 돌아오면, 출국 관리관이 스티커가 부착된 여권 사본을 확인 후 통과함(1분 내외 소요) - 크루즈에는 개인인식표 바코드를 바코드기에 인식 후 승선 - 중국인들도 기항프로그램을 마치고 돌아오는 순서대로 크루즈에 재 승선함

3-2. 일본 사세보

- 크루즈 하선 후 입국심사를 위해 도보로 터미널까지 이동하였고, 입국 심사대에서는 여권사본에 부착한 스티커를 확인함
- 입국 심사대는 14개로, 입국 시 4개의 심사대에서 심사하였고 1분 내외가 소요됨

- 입국 시 관광객들을 위한 수용태세는 지역에서 생산된 상품을 판매하고 있었음
- 입국 후 기항프로그램을 마치고 출국하기 위해 터미널로 돌아온 이후 출국 절차는 입국 시 스티커를 부착하였던 여권 사본을 제출함
- 이후 수화물 검사, 검역 절차가 이루어졌으며, 심사 완료 후 크루즈에 승선함

〈표 4〉 일본 사세보 입·출국 절차

구분	주요 내용
1. 입국	<ul style="list-style-type: none"> - 크루즈에서 하선 후 입국심사를 위해 도보로 터미널까지 이동 (크루즈에서 터미널까지는 약 50m 내외) - 입국 심사대에서는 여권사본에 부착된 스티커를 확인함 - 입국 심사대는 14개로, 입국 시 4개의 심사대에서 심사하였고 1분 내외 소요(중국인 동일) - 입국심사가 통과 된 후 입국장을 터미널 내에는 지역에서 생산된 상품을 판매하고 있음
2. 출국	<ul style="list-style-type: none"> - 입국 시 스티커를 부착하였던 여권 사본을 제출함(1분 내외 소요) - 터미널에서 수화물 검사, 검역 절차가 이루어졌으며, 심사완료 후 크루즈에 승선함

3-3. 중국

- 중국 입국전에는 크루즈 선사에서 보관 중인 여권을 가이드에게 배포하며, 가이드가 개인별로 여권을 배포함
- 우송코항은 터미널과 갱웨이를 연결되어 있으며, 갱웨이를 통해 하선 한 후 도보로 약 500m를 이동함
- 입국 심사대는 35개로, 개인당 안면인식 및 지문 인식 등 약 5~10이 소요되며, 외국인 전용 심사대는 3개임
- 이후 X레이 보안 검색이 이루어지며, 통과되면 터미널 밖으로 이동함
- 출국시에는 외국인 전용이 따로 1개소가 있으며, 소지품 X레이 검사만 진행한 후 크루즈에 탑승할 수 있도록 되어있음

<표 5> 중국 입·출국 절차

구분	주요 내용
1. 입국전 준비	- 가이드가 입국을 위해 여권을 배포함
2. 이동	- 우송코항 터미널에는 갱웨이가 설치되어 크루즈와 연결됨 - 갱웨이를 통해 하선한 후 도보로 입국심사대까지 약 500m를 이동함 (5~10분 소요)
3. 입국심사	- 입국 심사대는 35개로, 5~10분이 소요됨(안면인식 및 지문인식) - 외국인에게는 3개의 심사대에서 심사가 이루어짐
4. 보안검색	- 보안 검색은 개인 소지품 X레이 검사를 진행하고, 통과되면 터미널 밖으로 이동
5. 출국심사	- 외국인의 출국심사대는 1개소가 마련됨. 개인 소지품의 X레이 검사만 이루어지고 있으며, X레이 검사가 통과되면 도보로 500m를 이동하여 크루즈에 승선함



<그림 2> 크루즈에 연결된 갱웨이 및 출국 심사 과정

4. 기항프로그램 참여

○ 기항지별 기항프로그램 개요

기항지	기항프로그램	비고
일본 후쿠오카	중식 - 테제부 천만궁 - 하카타포트 타워 - 면세점	
일본 사세보	이즈미야마 자석장 - 이리타세라 - 도잔 신사 - 중식 - 온천	
중국 상해	예원 정원 - 중식 - 와이탄	항만 선사 관계자 미팅으로 기항 프로그램 미참여

○ 일본 후쿠오카 기항프로그램

- 후쿠오카 하카타항 입국 심사 후 터미널 집결지 집합
- 제주 스텝(제주 출발 그룹 38명과 전일정 동행)과 일본 현지 가이드가 터미널 내 일부 공간에 깃발을 들고 서있어 집결지를 안내함
- 중국 출발 관광객들은 그룹별 해당 번호 가이드를 찾아 집결함
- 전원 집합 확인후 버스 주차장으로 도보 이동함. 터미널 밖 이동경로는 가림막이 설치된 야외 공간으로, 약 10분 도보 이동 후 정해진 버스를 차례로 탑승함
- 제주 출발 그룹은 총 38명으로 버스 1대로 전체가 이동하였고 그의 중국 출발 관광객은 5,000여명으로, 그룹번호를 표기한 100여대의 버스가 대기중임(버스 주차장에 주차가 가능한 수는 약 50대이며, 밖에서 대기 하고 있다가 탑승한 버스가 출발하면 비어있는 버스가 주차장으로 들어오는 구조임)
- 버스 탑승후에는 당일 기항프로그램에 대한 현지 가이드의 설명을 들으며 이동
- 후쿠오카 전체 기항프로그램은 총 6시간 정도 소요되었음

〈표 6〉 일본 후쿠오카 기항프로그램 개요

구분	내용	소요시간 (분)	이동방법
터미널 집결	제주 스텝과 현지가이드(깃발) 중심 그룹별 집결	10	도보
버스 탑승	터미널을 빠져나와 야외 가림막을 따라	10	도보

	버스주차장 이동 및 탑승		
	이 동	40	버스
중식	일본 가정식 중식 제공(약 30,000원 상당. 크루즈 가격 포함)	60	
테제부 텐만궁	자율 관람(무료)	60	
	이 동	30	버스
하카타포트	자율 관람(무료)	60	
	이 동	10	버스
면세점	자율 쇼핑	30	
터미널 이동	면세점에서 터미널까지 도보 이동	10	도보



<그림 3> 후쿠오카 크루즈센터 전경(좌)과 기항 대기

○ 일본 사세보 기항프로그램

- 사세보항 터미널 집결지 집합. 제주 스태프와 일본 현지 가이드가 터미널 내 일부 공간에 깃발을 들고 서있어 집결지를 안내함. 중국 관광객들은 그룹별 번호가 사전 공지되고 그룹 번호별로 집결함(그림4 참조)
- 그룹별로 터미널을 빠져나와 버스 주차장으로 이동하였으며, 이동시간은 도보 5분 이내임
- 그룹별 버스 탑승후 현지 가이드가 당일 기항프로그램에 대해 설명하면서 기항프로그램이 시작됨. 사세보 기항프로그램의 전체 소요시간은 6시간 내외임
- 사세보항의 특징은 출국에 따른 긴 소요 시간을 활용하여 터미널 내부 대기 라운지에서 지역 특산물을 판매하여 크루즈 관광객에게 볼거리와 살거리를 제공하는 한편, 지역주민에게 소득창출 기회를 제공하고 있음

<표 7> 일본 사세보 기항프로그램 개요

구 분	내 용	소요시간 (분)	이동방법
터미널 집결	제주 스텝과 현지가이드(깃발) 중심 그룹별 집결	10	도보
버스 탑승	터미널을 빠져나와 야외 가림막을 따라 버스주차장 이동 및 탑승	10	도보
	이 동	30	버스
이즈미야마 자석장	가이드의 간단한 안내 후 자을 관람	30	
	이 동	10	버스
이리타세라	자을 관람	30	
	이 동	20	버스
도잔신사	자을 관람	30	
	이 동	10	버스
중식	중식 : 일본 가정식 (약 30,000원 상당. 크루즈 가격 포함)	30	
온천	식당 내 온천 자을 이용(개별 비용 지불)	100	도보
터미널 이동	이 동	50	버스



<그림 4> 크루즈 터미널 대기 전경

5. 선내 프로그램

- 크루즈 여행은 단순한 기항지로의 이동 수단이 아니라, 선내에서 다양한 문화·여가·체험 프로그램을 즐길 수 있는 하나의 관광 콘텐츠로 선내 프로그램이 중요한 요소로 작용함
- ‘아도라 매직 시티호’는 중국 국적의 크루즈로 탑승객 대부분이 중국인으로 선내 프로그램 또한 중국인 대상이 주를 이루었음
 - 마작, 중국 전통무용 공연, 탁구 게임 등 전통 문화 기반 활동이 주를 이루며, 음악 공연도 중국의 대중적 취향을 반영함
 - 프로그램 안내를 위한 해설, 자막 등도 중국어 중심으로 되어 있음
- 모든 프로그램은 무료 또는 유료 형태로 구분되어 운영되며, 유료 프로그램의 경우 현장 예약 또는 사전 신청 시스템으로 운영됨
- 여름 휴가철 탑승 수요를 고려하여 어린이 대상의 놀이·교육 프로그램이 활발히 운영되고 있으며, 어린이 동반 가족의 참여율이 높았음
- 한국인 승객을 위한 별도 프로그램도 일부 마련되어 있었으나, K-POP 댄스, 만들기 체험, 요가 등은 한국어가 아닌 중국어 또는 영어로 진행되어 참여에 불편함이 있었음
 - 진행자 역시 한국인이 아니었고, 한국어 공지가 부족하여 프로그램 홍보가 충분하지 않았으며, 실제 참여율도 저조했음
 - 전체 승객 중 한국인의 비중이 1% 내외에 불과하여, 한국인 대상 프로그램은 부차적으로 운영된 것으로 파악됨
- 특히, 4일차 공해상 일정 중에는 외부 관광이 불가능하여 선내 프로그램의 참여율이 전반적으로 높았으며, 이에 따라 프로그램의 품질과 구성의 중요성이 더욱 강조됨
- 선내에서는 매일 ‘선상신문’이 각 객실로 배달되며, 한국인 객실의 경우 한국어 번역본이 제공되기도 함
 - 한편, 객실로 배달되는 프로그램 안내지는 매일 한국어로 제공되기보다는, 한국인 대상 프로그램이 포함되어 있거나 참여 만족도가 높은 프로그램이 운영되는 경우에만 선택적으로 번역본이 제공되었음



爱达·魔都号日报
Adora Magic City Daily

Weather: Shower/Service/02/02/Annets/19:24/1420°C/2°C Sea: 102/10° Overcast Time: 23:30/08:00:00

Welcome Onboard!
Gangneung, Seogwipo

Sunday 16th August 2025
Welcome aboard Adora Magic City!
Our captain, Mr. NIELS J. PEDERSEN and his team are ready for an unforgettable journey. We thank you for getting the most out of your cruise. All crews of the Magic City warmly welcome you again!

Passenger Drill
Your cabin is equipped with some very important safety features, please do the following:
• Check your muster list and see which muster station you belong to.
• Check the sign at the back of your cabin door. It will show you two alternative ways to your muster station.
• Locate your lifeboat in the cabin area by sign.
• Listen to safety instructions being given on your TV. If you have any questions regarding the safety onboard, please contact your cabin steward.
The cabin steward will ask for your signature of confirmation that you have completed above instructions. Thank you for your understanding and cooperation.
• Passenger Drill Time: 17:00
• Location: Main Club Deck 4-01

Wi-Fi Network Instruction
• Turn off mobile signal on your phone and connect to Wi-Fi Adora Magic City.
• The browser automatically pops up. Now do connect to the internet.
• If you can't automatically pop up the page, please open the browser and enter the URL: <http://logon.com>
• In the upper right corner of the pop-up page, click "Log On" → click the lower button of "Connect to the internet" → input personal information "register" → select a package to connect.

Gentle Reminder
Dear guests, if your cabin is identified as 1402, please share your personal credit card purchase, you may proceed to the Shore Excursion Counter located on Deck 4 AT to enquire and obtain this benefit. Please note this credit is applicable exclusively to tourists whose excursion-related expenses.

Key Ship Team Members
CAPTAIN: NIELS J. PEDERSEN
CHIEF ENGINEER: MARINE FOLKE
STAFF CAPTAIN: ANDREW GRANHAM
HOTEL DIRECTOR: ANDREW GRANHAM
FLIGHTY: CHIEF

Cash Deposit
• After boarding the ship, you can visit us at Cafe 1000 cash counter located on Deck 4-01 of the ship from 09:00-20:00, or use the self-service machine located on Deck 4 of Adora Magic City to activate your account by depositing your cash. The deposit or pre-activation amount is returned 1000000 per guest to cover the fuel, service charges and other expenses. In all cases, the amount will be shown on the receipt issued with your confirmation, please take their cabin key prior to use as supplementary card.

Important Notice
• Due to sanitation rules, it is forbidden to take food from the buffet and restaurant to the cabin.
• According to Chinese, Korean and Japanese Quarantine and inspection laws, guests are forbidden to bring any food items on board, including processed or cooked, dried, fresh, seafood, meat.
• If you are using a needle to take insulin, please inform your cabin steward who will provide a special container to dispose of the needles.

EVENT			EVENT		
TIME	ACTIVITY	LOCATION	TIME	ACTIVITY	LOCATION
13:00-14:45	Welcome Back With Pastures	Adora Plaza Deck 3-04D	19:00	Final Performance Music	Adora Plaza Deck 3-04D
15:00-16:45	Adora Music With Pastures	Adora Plaza Deck 3-04D	19:00-20:45	Adora Music With Pastures	Adora Plaza Deck 3-04D
16:45	Welcome Back with Pastures Live Performance	Adora Plaza Deck 3-04D	19:20-22:15	Adora Music With Pastures	Adora Plaza Deck 3-04D
17:15	Swing Dance Class	Main Club Deck 4-01D	19:50-22:05	International Music With Pastures	Main Club Deck 4-01D
17:30-18:15	Chinese Folk Music With Pastures	Adora Plaza Deck 3-04D	20:10-21:05	Pipa Classic Music	Swing Dance Bar Deck 4-01D
17:30	Free Health Screening for All Passengers	Adora Plaza Deck 3-04D	20:30	Free Health Screening for All Passengers	Adora Plaza Deck 3-04D
18:00	Big Game: KBC Competition	Main Club Deck 4-01D	20:45	House Of Sea: ETNA Heavens Heavens	International Theater Deck 4, 11-01D
18:00	Adora City (Shanghai City, 4 Loop Play)	International Theater Deck 4, 11-01D	21:00	Parade Party	Adora Plaza Deck 3-04D
18:15-19:00	Swing and Modern Dance Class	Main Club Deck 4-01D	21:00	Pipa Classic Music	Adora Plaza Deck 3-04D
18:15	Shanghai Style Ballroom	Adora Plaza Deck 3-04D	22:10	Dance Time	Swing Dance Bar Deck 4-01D
18:30-21:00	International Music With Pastures	Swing Dance Bar Deck 4-01D	23:00	Pipa Classic Music	Adora Plaza Deck 3-04D
18:45	Parade Party	Main Club Deck 4-01D			

〈그림 5〉 선내 프로그램(음악공연) 및 선상신문

6. 우송코항 관계자 면담

○ 면담자

- 제주연구원 : 좌민석, 고선영, 박주영
- 우송코 항만 : 가오연휘(高艳辉) 부사장, 리하이페(李海飞) 주임, 리징징(李晶婧) 대리외 1명

○ 일 시 : 2025. 7. 24(목)

○ 장 소 : 우송코 항만 내 사무실

○ 내 용

- (우송코항 운영 주체) 초기에는 기업에서 투자하였으나 현재는 국영기업(국제크루즈항발전유한공사)에서 운영중임. 우리나라로 따지면 인천항만공사나 부산항만공사와 비슷한 곳임
- (크루즈 선박을 위한 시설규모, 접안 능력, 선박 수용 가능 톤수) 최고 10만톤 이상 4대가 접안 가능하며 최고 출입국은 4만명까지 가능함. 크루즈선이 많이 입항할 때는 3대가 들어오며, 보통은 2대가 입항함
- (항만 내 승객을 위한 교통 연결성) 항만에 셔틀버스 30대를 운영중(무료)이며, 승객이 다음 목적지까지 이동이 가능한 곳(버스, 지하철)까지 이동 시켜주고 있음
- (CIQ 및 승객 처리시스템) 승객들이 크루즈에 빠르게 탑승하고 하선하기 위해서는 정책개발이 필요함. 올해 10월 우송코항에는 안면인식 기계를 설치할 예정. 현재는 하선 시간은 총 2시간, 탑승은 3시간이 소요되기 때문에 크루즈가 4시에 출항할 경우 12시부터 탑승을 시작하고 있음. 향후 국가간에 협약(크루즈 탑승 카드 개발)을 통해서 입출항 시스템을 간소화할 필요가 있음. 크루즈는 항공기와 다른점이

크루즈 여행기간동안 기항프로그램 등을 마치고 다시 돌아오기 때문에 승객의 하선과 탑승 시간은 줄일 수 있음

- (지역관광 및 경제 연계) 우송코 항 주위에는 허우커우 습지공원, 사찰, 호텔, 상업 구역 등이 5km 이내에 위치해 있음. 이를 통해 지역관광이 활성화되고 있으며 경제적 효과도 발생하고 있음. 과거에는 관광객들의 목적이 쇼핑 위주였다면, 현재는 관광을 목적으로 방문하고 있음
- (우송코 항만 내 크루즈 선박 전기공급장치 견학) 크루즈 선박에 전기를 공급 하기 위해 전기를 생산하는 발전기와 전기를 공급할 수 있는 이동형 전기공급 장치를 확인하기 위해 관계자의 출입금지 구역을 견학함
- (제주의 크루즈산업의 발전 방향) 제주를 찾는 중국인들의 과거에는 쇼핑이 위주 였다면 이제는 관광으로 변화되고 있어 맛있는 음식점, 문화체험 등을 하고 있음. 이에따라 여행사의 기항프로그램을 음식점 방문 및 문화를 체험할 수 있는 방향으로 개선이 필요하다고 제안함



〈그림 6〉 우송코항 전경 및 관계자 면담 모습



크루즈 터미널 이동식 갱웨이



크루즈 내 전기를 공급하기 위한 발전기



이동형 크루즈 전기 공급 장비



전기 공급을 위한 장비

<그림 7> 전기공급을 위한 발전기 및 공급장치

7. 아도라 크루즈 선사 관계자 면담

○ 면담자

- 제주연구원 : 좌민석, 고선영, 박주영
- 아도라 선사 : Ashlee Sun (수석관리자)

○ 일 시 : 2025. 7. 24(목)

○ 장 소 : 아도라 크루즈 선사 사무실

○ 내 용

- (운항 전략 및 기항지 선정) 제주는 크루즈 운항에 있어 지리적 위치가 가장 좋으며 제주 정부에서 많은 지원을 해주고 있고, 아도라 선사에서 요청을 하면 문제를 빠르게 해결해주기 때문에 제주를 준모항 지역으로 선정함
- (항만 인프라 개선 사항) 크루즈에 승선, 하선할 때 사용되는 사다리인 경우 경사도가 매우 높으며 가림막이 없어서 비가 오거나 바람이 불때는 불편한 점이 있음. 중국과 마찬가지로 탑승객들이 승·하선 할 때 편리하도록 갱웨이 설치를 요청함. 또한 강정항 터미널인 경우에는 크루즈에서 터미널까지 거리가 멀기 때문에 노약자·

어린이가 이동하기에는 어려운 점이 있어서 이동형 셔틀카 설치를 요청함

- (관광 개발 사항) 중국인들이 제주에 기항시 여행사 프로그램 참여(90%), 자유여행(10%) 정도이며, 선사 차원에서 관광 프로그램 및 여행사를 선정하고 있음. 또한 기항프로그램을 마치고 크루즈로 돌아오더라도 출항까지 시간이 남기 때문에 야간 관광 프로그램 개발을 요청함(지역경제 활성화 차원 및 제주가 매력적인 기항지가 되기 위해 필요한 요소)
- (직원 고용 현황) 아도라 매직시티 크루즈에는 약 1,300여명이 승무원이 탑승하고 있으며 국가는 필리핀, 인도, 중국인임. 승무원으로 고용되기 위한 조건은 고등학교 졸업 이상인 자이며, 승무원이 되기 전에 교육을 실시함(특별한 자격증은 필요 없음)
- (한국인 고용시 분야) 한국인을 고용 할 경우에는 룸 매니저, 식당, 프론트 매니저 등이며, 아도라 매직시티 크루즈에 한국인이 2,000명 이상 탑승할 경우에 고용할 예정



<그림 8> 아도라 크루즈 본사 방문 및 면담 모습

1. 입·출국 절차 간소화 및 교통약자 서비스 제공 필요

- 일본의 경우 대면심사 시스템임에도 불구하고 중간 기항지로서 출입국 절차를 최대한 간소화하여 출입국에 소요되는 시간을 최소화하고 있음
- 일본 사세보의 경우에는 관광객이 출국심사를 위해 대기하는 시간을 이용하여 크루즈 터미널 내에 지역주민 상품판매를 위한 플라마켓을 운영하고 있음
- 현재 제주는 법무부와 자동 출입국 심사대 설치를 협의하고 있기 때문에 빠른 시일내에 자동 출입국 심사대를 설치하여 출입국에 소요되는 시간을 최소화 할 수 있도록 할 필요가 있음
- 제주 강정항의 경우에는 하선 후 약 1,200m 정도의 도보 이동(무빙워크)을 해야함에 따라 고령자, 어린이, 장애인, 임산부 등 이동 약자의 불편이 심화될 가능성이 있기 때문에 이를 개선하기 위해서는 이동 약자 대상 카트, 휠체어 등 이동수단 지원이 필요함

2. 지역경제 활성화를 위한 기항프로그램 연계 강화

- 대부분의 기항프로그램은 무료관광지로 구성되어 있으며, 경우에 따라 기념품 등 쇼핑이 불가능한 경우도 있음
- 대규모로 이동하는 크루즈 관광객의 특성상 소규모 관광지나 상권은 수용이 어려운 특성이 있음
- 여름철 고온·다습한 날씨로 인해 실외 관광 프로그램에서 불편을 호소하는 사례가 다수 확인됨에 따라 제주 기항 프로그램 구성 시에는 계절적 요소를 고려한 프로그램 구성이 필요함
- 한편, 중국 출발 크루즈 상품 가격은 제주출발 동일수준 상품의 1/3 수준으로 파악됨. 기항프로그램의 가격을 현지 여행사에 전가하고 있어 기항프로그램 중 중식 미포함, 무료관광지 방문 등 비용을 최소화하고 면세쇼핑 인센티브 최대화로 수익을 창출하는 구조로서, 지역내 파급효과가 미비함

- 일본 기항프로그램은 터미널 내 원활한 이동을 위해 하선 전 그룹별 안내와 이동이 이루어졌으며 버스 탑승까지의 거리는 도보 10분 이내로 신속하게 이동 가능하게하여 기항시간을 연장, 지역경제 소비시간을 최대화하고 있음
- 일본 기항프로그램에서 방문하는 관광지는 무료 관광지를 이용하거나 개별적으로 입장료를 지불하게하여, 제주 기항 관광지의 특징과 다르지 않음. 그러나 기항관광지 인근 기념품샵 등 쇼핑 인프라가 풍부한 관광지를 방문하거나 사세보항 내 지역주민들의 특산물을 판매하는 마켓을 운영하는 등 지역경제에 긍정적 영향을 주고 있음
- 제주의 경우에도 제주 크루즈 터미널 인근에서 지역 특산물을 판매하는 마켓을 운영하여 지역경제를 활성화 할 수 있도록 할 필요가 있음
- 또한, 지역경제를 활성화하기 위해서는 무료 관광지가 아닌 유료 체험도 할 수 있도록 기항프로그램을 마련할 필요가 있음

3. 준모항 확대시 한국인 대상 선내 콘텐츠 및 수용태세 강화

- 크루즈 선내 프로그램은 전체 승객의 다수를 차지하는 중국인을 대상으로 구성되어 있었으며, 한국인을 위한 프로그램은 일부 운영되었으나 형식적인 수준에 그쳤음
- 실제로 해당 프로그램은 언어 지원의 부족, 안내 홍보물의 미흡, 한국어 가능한 진행자의 부재 등으로 인해 참여율과 만족도가 낮았음
- 특히, 안내 언어가 중국어 또는 영어 위주로 구성되어 있어, 한국인 승객이 프로그램의 내용을 충분히 이해하거나 적극적으로 참여하기 어려운 구조였음
- 향후 제주를 준모항으로서의 입지를 확대시키기 위해서는 선내 프로그램 및 수용태세를 강화할 필요가 있음

4. 제주 기항 수용태세 강화

- 크루즈 기항지인 제주에서의 언어소통과 정보접근성은 도내 기항프로그램에 대한 크루즈 관광객들의 선택의 폭을 넓히고 여행의 품질을 제고

하는데 중요함

- 전체 관광객 중 소수 비중을 차지하더라도, 해당 언어권 관광객에게 맞춤형 안내와 체험 기회를 제공할 경우, 긍정적 경험은 재방문 유도 및 지역 이미지 개선으로 이어질 수 있음
- 제주 기항지 차원에서 한국인을 포함한 다양한 국적 관광객을 고려한 프로그램 기획, 안내 표지, 홍보물, 가이드 설명 등 다국어 기반 정보 제공 체계의 정비가 요구됨

5. 지속가능 크루즈 기항지를 위한 친환경 항만 인프라 구축

- 최근 글로벌 크루즈 선사 및 항만들은 지속가능 크루즈 산업 육성을 위해 탈탄소화, 해양오염 방지 등에 적극 참여하고 있음
- 상하이 우송코우 항만도 항구 정박 시 탄소 배출을 줄이기 위해 육상전력공급(정박 중인 선박에 육상에서 전기를 공급하는 설비) 설비를 구축해 운영 중임
- 제주항 및 강정항도 친환경 항만 인프라 구축을 통해 지속가능 크루즈 정책에 대응할 필요가 있음

1. 제주 준모항 크루즈 이용객 의견 조사

- 2025년 5월, 중국 국적의 아도라 매직시티호¹⁾가 취항하면서 제주(강정항)에서도 크루즈 승선이 가능해짐
- 이는 제주가 단순 기항지를 넘어 준모항으로의 여건이 형성되었음을 의미하며, 기존 기항형 크루즈 관광과는 달리, 지역 내 소비구조 및 수요 창출 방식의 변화가 예상됨
- 이에 따라 준모항 운영 초기 단계에서 이용객들의 의견을 수렴하고, 향후 발전 방향을 모색할 필요가 있음
 - 당초 공무국외여행계획에는 없었으나 필요성이 제기되어 출장 전 연구진이 설문지를 설계하여 의견 수렴을 실시함
- 따라서 실제 제주(강정항)를 모항으로 크루즈를 탑승한 이용객들을 대상으로 탑승 동기, 여행 목적, 동반 유형, 만족도 및 불편사항 등을 조사·분석함

가. 조사개요

- 본 조사는 연구자 3인이 제주(강정항) 출발 크루즈에 직접 탑승하여 제주 출발 승객 대상 대면 인터뷰 방식으로 진행함
 - 조사기간 중 탑승객은 총 8개 그룹 33명이었으며, 연구진(1개 그룹, 3인)과 여행사 인솔자(1개 그룹, 2인)는 조사 대상에서 제외함
 - 본 조사는 동일 그룹 내 응답 편향 등을 고려하여 각 그룹의 대표 1인을 대상으로 진행하였으며, 총 9개 그룹 중 조사에 응한 6개 그룹의 대표 6인을 대상으로 함
 - 조사 시작 전, 조사목적, 조사내용, 질문 방식(반구조화된 설문지 활용) 등을 설명하였으며, 필요시 녹음에 대한 사전 동의를 구하여 조사를 진행함

1) 중국의 첫 국적선으로 13만 5,500톤급, 최대 승선인원 5,200여명(승무원 포함 6,500명 수요 가능)으로 2025년 총 80항차가 예정되어 있음(2025.7월 기준)

〈표 8〉 제주 준모항 크루즈 탑승객 의견조사 개요

구 분	주요내용	비 고
조사시기	2025.7.20. ~ 7.25	5박 6일 일정
조사장소	크루즈 선내	
조사대상	제주(강정항) 출발 아도라 매직시티호 크루즈 탑승객 6명	총 6개 그룹 대표자
조사방법	반구조화된 설문지 활용 대면 인터뷰	
조사목적	제주 준모항 크루즈 이용객 수요 특성 및 개선 과제 파악	
조사내용	과거 크루즈 경험, 크루즈 여행 목적, 정보 수집 경로, 동반자 유형, 만족도 및 불만족 사항, 개선사항 등	
소요시간	1인당 약 1시간 내외 소요	

○ 조사 응답자의 일반사항은 아래 〈표 8〉과 같음

〈표 9〉 응답자 일반현황

구 분	지 역	성 별	연령대	직 업	동반자(수)
응답자 A	제주	남성	20대	광고회사 근무	회사 동료(1명)
응답자 B	제주	여성	50대	주부	배우자(1명)
응답자 C	제주	남성	50대	건설 관련 사업체 운영	배우자(1명)
응답자 D	제주	남성	70대	농업	배우자, 40대 자녀(1명)
응답자 E	제주	남성	50대	여행사 운영	배우자, 10대 자녀, 지인 부부 및 자녀(8명)
응답자 F	경기도	남성	50대	행사 대행 업체 운영	10대 자녀(1명)

나. 조사결과

○ (여행 목적) 크루즈 여행의 목적은 가족과의 휴양과 휴식 중심

- 크루즈 여행의 주요 목적은 주로 ‘조용한 휴식’, ‘가족과의 시간’, ‘일상에서의 탈출’ 등 대부분 심리적 여유와 재충전을 주된 목적으로 하고 있음
- 일부 응답자는 ‘부모님 효도여행’, ‘아들과 함께 보내는 시간’ 등 세대 간 함께하는

의미있는 시간을 강조하기도 함

- 동반유형은 가족 또는 부부 단위가 대부분이었으며, 친구(직장 동료)와의 여행도 있었음
- 조사 시점 탑승 그룹은 부모와 자녀, 부부, 친지 등으로 구성된 연령대가 다양한 가족 단위 여행객이 다수를 차지함
- 다만, 현재는 제주 준모항 크루즈 운항의 초기 단계로 탑승객 대부분이 제주 지역 거주자였으며, 이에 따라 가족 단위 관광객 비율이 높은 비중을 차지함
- 향후 제주 외 타 지역 관광객 비중(fly & Cruise)이 증가할 경우, 동반유형 및 여행 목적 등의 구조가 달라질 가능성이 있음

○ (정보 습득) 크루즈 여행 정보는 지인 추천을 통한 습득 비중이 높음

- 응답자 6명 중 4명은 ‘지인 추천’을 통해 정보를 얻었으며, 그 외에는 뉴스(1명/50대 여성), 인스타그램(1명/20대 남성)을 통해 정보를 습득함
- 일부 응답자는 SNS, 유튜브 등 온라인에서 제주 출발 크루즈 관련 정보가 충분치 않아 사전 정보 습득에 어려움을 겪었다고 응답함
- 제주 방문 내국인 관광객의 75.1%, 외국인 관광객의 53.5%, 크루즈 관광객의 43.5%가 온라인을 통해 여행 정보를 획득하고 있는 점을 고려할 때, 준모항 크루즈 상품에 대한 온라인 콘텐츠 제공 및 홍보 확대가 요구됨

○ (언어 소통) 선내 언어 소통 어려움 및 한국어 안내 인력 배치 요구

- 선내 언어 소통과 관련하여, 응답자들은 영어 구사 능력, 동행자의 지원 여부, 가이드 동행 여부에 따라 불편 정도에 차이가 있었다고 응답함
- 특히 영어 소통이 어려운 승객의 경우, 동반자나 가이드가 없을 경우에는 소통에 상당한 제약이 있었을 것, 일부 선내 직원은 영어조차 원활하지 않아 소통에 불편을 겪었다는 응답도 있었음
- 이에 따라, 안내 데스크 등에 한국어 구사가 가능한 인력 배치가 필요하다는 의견이 제시되었으며, 향후 한국인 탑승객 증가에 대비하여 기본적인 한국어 응대 체계 구축과 전담 인력 확보가 필요하다는 공통된 의견이 제시됨

○ (지출) 기항지 투어 시 소비 기회 부족

- 응답자 대부분은 크루즈 상품 구입 외 별도 지출이 거의 없었다고 응답함
- 선내 지출은 주로 식음료 및 주류 구매에 한정되었으며, 일부 응답자(50대 남성)는 선내 명품샵에서 고가의 악세서리 쇼핑을 하였다고 응답하기도 함
- 기항지에서는 쇼핑 또는 별도 관광 시간 자체가 부족해 별도의 소비도 거의 발생

하지 않은 것으로 나타났으며, 가족 선물용 과자류, 주류 등 구매 물품이 한정됨

- 이는 기항 프로그램 구성 시 쇼핑, 관광, 체험 등 소비 촉진을 위한 기항 프로그램 구성이 필요함을 시사함

○ (출입국 절차) 일본·중국 기항지 출입국 절차에 대한 만족도

- 일본 기항지(후쿠오카, 사세보)의 출입국 절차가 간단하고 신속했다는 점에 대해 공통적으로 긍정적으로 평가함
- 중국(상하이) 또한 출입국 속도가 빠른 편이었으며, 한국인 탑승객들은 별도 대기 없이 우선 승하선이 가능해 편리했다는 의견이 많았음
- 제주와 비교했을 때, 특별히 절차의 불편함이나 차이를 느끼지는 못했지만 공항 출입국과 비교 시 전반적으로 간단하고 빠르다는 점에서 만족도가 높았음

○ (기항 프로그램) 계절적 요소 및 여행객 수요를 반영한 기항 프로그램 구성 필요

- 전반적으로 크루즈 기항지 프로그램에 대한 사전 기대감이 낮았으며, 만족도는 응답자의 과거 여행 경험 여부에 따라 차이가 있었음
- 여행 경험이 많은 응답자의 경우 방문지 구성이 단조롭고 새롭지 않다고 응답하였으며, 상대적으로 여행 경험이 많지 않은 응답자는 만족스럽다고 평가함
- 하지만 기항지 구성에 있어 계절적 요인을 고려하지 못한 점 특히, 폭염 속 신사 방문(2회) 일정은 부담스럽다는 의견이 반복적으로 제기됨
- 식사 구성 또한 두 기항지 모두에서 동일 메뉴가 중복되어 식사 만족도가 낮았으며, 한국인 입맛을 고려해 일정 중 1회 정도는 한식 제공이 필요하다는 공통된 의견을 보임
- 또한, 일정 변경으로 쇼핑물 방문 대신 온천 프로그램이 포함된 것에 대해 아쉬움을 표하는 응답자도 있었으며, 현지 기념품이나 선물 구매 기회를 선호하는 수요도 확인됨
- 전반적으로 기항 프로그램 구성 시, 계절, 지역 특성, 식문화, 소비 기회 등을 종합적으로 고려한 일정 설계가 필요하다는 의견이 다수였음

○ (전반적 만족도) 기대 수준 대비 전반적으로 높은 여행 만족도

- 크루즈 여행 전에는 ‘효도 관광’, ‘고령층 중심’, ‘럭셔리 여행’ 등의 이미지를 가지고 있었으나, 실제 탑승 후에는 ‘가족 여행’, ‘젊음’, ‘어린이 친화적’ 이라는 인식을 갖게 되었다는 반응이 다수였음
- 제주에서 출발할 수 있다는 점에서 이동 부담이 적고 만족감이 높았으며, 항공편

탐승에 비해 여정이 편안해서 만족스러워함

- 다만, 선택 프로그램은 중국인을 중심으로 구성되어 있어 한국인들의 참여가 어려웠으며, 카지노 등 기대했던 프로그램 및 시설이 운영되지 않아 아쉽다는 의견도 있었음
- 선내 식사에 대한 만족도는 비교적 높았으며, 한국인 승객에 대한 우선 배료(식사 장소, 출입국 순서 등)에 대해 긍정적 인식이 있었음
- 이 외에도 선내 와이파이 등 인터넷 연결의 원활하지 않은 점(높은 구매 비용), 강정항 출입국 심사 후 선내까지 긴 이동 동선, 노약자를 위한 이동 카드, 휠체어 등 구비 요구 등에 대한 의견도 제기되었음
- 한 응답자는 기항지 출항 시 항구에서 진행된 공연(노래)이 예상치 못한 감동을 주었다고 응답하였으며, 이는 기항 시 환영 행사보다 오히려 더 인상 깊은 경험이 되었다고 언급함. 이에 따라, 기항지 환송 프로그램과 같이 정서적 만족을 유도할 수 있는 프로그램 구성이 필요하다는 의견도 제시됨
- 전반적으로 ‘예상보다 좋았다’는 평가와 함께, 한국인 승객을 위한 프로그램, 한국어 정보 제공 등 향후 제주 출발 크루즈 상품이 확대를 위한 개선이 필요함



<그림 9> 제주 준모항 크루즈 이용자 대상 의견 조사 모습