

# 제주와 중국을 말하다 현장 조사 연구 프로젝트에 따른 관광부문 해외 사례조사 결과 보고서

2014. 7

제주발전연구원 정승훈  
선임연구위원

## I. 해외 사례조사 개요

### 1. 배경 및 목적

- 한라일보 창간 25주년과 한·중 수교 22주년을 맞아 G2 국가로 부상하는 중국과 국제자유도시 제주의 공동 관심사인 교류, 관광, 경제, FTA, 물류, 중국 소비시장, 투자유치 등 분야별 주요 의제를 정하고 실태 파악을 통해 도민들에게 정확한 정보를 알리고자 함
- 상해여유업협회 관계자, 중국 현지 여행사 관계자, 한국관광공사 해외지사 관계자 등과의 간담회를 통해 중국관광시장의 동향과 제주관광의 과제를 중심으로 현지 관계자들의 의견을 수렴함
- 중국 현지 주요 관광지 및 주요 거리를 방문하여 중국인 관광객들이 선호하는 관광지의 특색을 파악

### 2. 출장계획

- 출장기간 : 2014. 7. 7.(월) - 2014. 7. 10(목) (3박4일)
- 출장국가 : 중국 상해, 소주, 항주
- 출장자 : 정승훈(제주발전연구원 선임연구위원)
  - 김성훈(한라일보 차장), 장재호(제주관광공사 기획전략처 팀원), 한승재(제주특별자치도관광협회 팀장) 동행

### 4. 주요 수행사항

- 중국여유법 시행 이후 중국 관광동향 조사
- 현지 관광관련 기관 및 업계와의 간담회
- 중국인 선호 대표관광지와 제주관광 경쟁력 비교 취재 지원

## 5. 출장일정

일 자	시 간	일 정	비 고
7. 7 (월)	12:00	○ 제주국제공항 3층 집결	
	13:40	○ 제주 - 상해 (MU5060) / 1:50분 소요	
	14:00	○ 상해 푸둥공항 도착 (시차 : -1시간)	
	15:00	○ 상해여유협회 방문 간담회	
	19:00	○ 중국 여행업자 만찬 간담회	
	22:00	○ 호텔 투숙 및 휴식 (정지 하워드 존슨)	
7. 8 (화)	09:00	○ 호텔조식후 소주로 이동	
	11:00	○ 소주 도착 (제주관광과 비교 취재)	
	15:00	○ 항주로 이동	
	18:00	○ 항주 도착 (제주관광과 비교 취재)	
	20:00	○ 호텔 투숙 및 휴식 (고원호텔)	
7. 9 (수)	09:00	○ 호텔조식후 제주관광 비교취재	
	11:00	○ 중국 여행업자 간담회	
	13:00	○ 상해로 이동	
	16:00	○ 한국관광공사 상해지사장 간담회	
	20:00	○ 호텔 투숙 및 휴식 (정지 하워드 존슨)	
7. 10 (목)	09:00	○ 호텔조식후 공항으로 이동	
	12:35	○ 상해 - 제주 (MU5037) / 1:15분 소요	
	14:50	○ 제주도착	

## II. 현지 인터뷰 주요 내용

### 1. 상해시 여유업협회 관계자 인터뷰

#### □ 개요

- 일시 : 2014년 7월 7일(월), 15:00~
- 장소 : 상해시여유업협회 사무실
- 면담자 : 陳雪羽(천쉐위) 비서장, 孫卜偉(손부웨이) 주임

#### □ 주요내용

- 상해시 여유업협회는 1,700여개의 회원업체들이 있으며, 여행사, 호텔, 관광지 등 다양
- 7개 지회가 있으며, 여행사협회(1,300개 업체), 호텔협회(280개 업체), 관광지협회(80개 업체), 유람선협회(11개 업체), ON-LINE여행협회(30개 업체), 교육협회(40개 업체), 기념품협회
- 중국인 부유층은 유럽, 호주 등으로 여행하는 사람들이 많으며, 노인이나 경제적으로 부유하지 않은 계층은 동남아 국가, 한국 등으로 여행
- 중국인들이 제주를 방문하는 이유에 대해 지리적으로 인접해 있으며, 여행상품 가격이 비싸지 않으며, 관광서비스가 좋고, 자연환경이 우수하다는 의견
- 화산용암, 현무암 등 제주의 지질관광에 관심있는 중국인도 있음
- 제주와 중국 도시간 항공노선은 어느 정도 개설되었으며, 크루즈선을 이용하여 제주를 방문하는 중국인 관광객이 많기 때문에 항공노선을 더 많이 증설하더라도 관광객이 더 많이 증가한다고 단언할 수는 없음
- 제주와 중국간 인적·물적 교류를 활성화하는 방안 마련이 필요
- 상해시 여유협회에서 매년 4월에 주최하는 '레저관광전시회(푸둥 EXPO전시관에서 개최)'에 참여하면 골프, 승마 등 중국의 레저스포츠 동향과 중국인의 선호도 등을 파악할 수 있을 것임



## 2. 중신 국제여행사, C-Trip 여행사 관계자 등 인터뷰

### 1) 개요

- 일시 : 2014년 7월 7일(월), 오후 7시~9시
- 장소 : 현지 식당
- 면담자 : 徐良(쉬량)<상해 중신 국제여행사 유한공사 출장부 운영센터 경리>, 蔡藹菴(차이아이니) 상해 씨트립 국제여행사 유한공사 여유사업부 상품경리, 한국관광공사 상해지사 정각진 차장

### 2) 주요내용

- 徐良(쉬량) 경리
  - 상해에는 150개 여행사가 크루즈 여행상품을 판매하고 있음
  - 상해 중신 국제여행사에서는 2014년에 10회 정도 크루즈선을 차터하여 모객예정이며, 모객이 쉽지는 않은 상황
  - 동북아 크루즈노선에 크루즈선을 더 투입한다고 크루즈 수요가 증가할 것으로 생각하지는 않음
  - 제주는 크루즈선석이 부족하기 때문에 1박 2일 체재 상품을 개발하기 쉽지 않음
  - 동문시장 등 재래시장을 코스로 했을 경우 크루즈 관광객 통제가 쉽지 않기 때문에 코스에 포함하지 않음
  - 개별관광객이 선호하는 활동은 등산(한라산 등반), 박물관(테드베어 박물관 등) 방

문, 카지노, 야간 유흥(돔 나이트 방문) 등임. 돔 나이트는 중국인에게 매우 큰 인기가 있음

- 개별관광객들은 사전에 관광목적지의 관광정보를 취득하는 성향이 있으며, 예를 들어 어느 노래방에 가면 중국노래를 부를 수 있는지도 파악하고 있음
- 제주에는 면세점외에 쇼핑할 수 있는 장소(백화점 등)가 매우 부족함
- 제주도 이마트에 가면 10명중 7-8명이 중국인이며, 이중 4명은 상해 사람임
- 제주도를 방문했다가 서울로 가고자 하는 경우 서울을 가지 못하는 경우도 발생
- 제주관광에서 개선해야 할 사항은 호텔은 가격이 고가이면서 객실이 없음. 항공기 수송능력은 증가하였으나 호텔 객실은 부족. 특급호텔 객실 가격은 고가
- 제주특별자치도에서 제주도에 대한 홍보는 잘 하고 있는 것으로 판단

### □ 蔡藹菴(차이아이니) 경리

- 서울보다는 작지만 제주에도 개별관광객이 증가하고 있는 추세. 제주는 2013년까지만 해도 개별관광객이 거의 없었지만 2014년부터 증가 추세
- 관광호텔 객실 가격이 너무 비싼 것이 문제임. 예를들어 여름 성수기에 신라호텔 객실 가격은 1일 기준 4,000위안 수준
- 신제주 이마트에서 한림공원까지 택시비가 5만원이 소요되는 경우도 있었음
- 중국인 관광객이 제주도를 선호하는 이유는 무비자 지역, 박물관 등 볼거리가 다양하고, 카지노도 보유. 최근 중국에서 마카오를 방문하는 것을 자제하는 분위기
- 제주에서 해양테러스포츠 활동(스킨스쿠버 등)을 할 수 있다는 점을 홍보하는 것도 필요
- 제주는 개별관광객에 있어 교통이 불편하며, 택시외에는 이용하기 불편
- C-Trip은 제주에서 시티투어버스를 운행중에 있음. 이 상품은 중국 현지 시트립 사이트에서만 사전 예약이 가능. 개별관광객이 증가하고 있으나, 단체관광객보다 절대적으로 수요자 작기 때문에 이러한 상품이 언제 활성화될지는 현 시점에서 판단하기 곤란
- 제주도의 세계중요농업유산 등재에 대한 인지도는 없으며 여행상품 개발에 큰 관심은 없음
- 성수기 개별관광객에 대한 적정한 호텔 객실 가격은 1,000위안~1,500위안이며, 비수기는 700~800위안 정도임. 서울은 성비수기 객실 가격이 큰 차이 없음

- 용두암 부근 해안가를 중국인 관광객들이 선호함
- 중국인들은 여행가기 몇달전부터 미리 결정해서 여행을 떠나지 않으므로 객실을 예약하기 쉽지 않음
- 정각진 차장
- C-Trip은 애플이 잘 개발되어 있으며, 교통, 숙박시설, 관광지 등을 애플을 이용하여 찾아갈 수 있음
- 제주도는 관광객의 심리적 수용력도 고려해야 할 시기임



<여행업자 관계자 간담회 모습>

<여행업자 관계자 간담회 모습>

### 3. 절강신세계 국제여유 유한공사 관계자 인터뷰

#### 1) 개요

- 일시 : 2014년 7월 9일(수), 오전 11시~
- 장소 : 절강신세계 국제여유 유한공사 사무실
- 면담자 : 戴順彪(다이순뻬아오) 부총경리

#### 2) 주요내용

- 2014년부터 크루즈 관광객 모객을 시작(4,000여명 규모). 프린세스 크루즈선사와 거래를 하고 있음. 중국인들이 현재 크루즈관광에 대한 선호도가 높으나 향후 항공기를 이용한 여행보다 높지는 않을 것임
- 2013년 기준 절강성에서 345만여명이 해외여행(홍콩, 마카오 포함)을 함. 태국으로

- 해외여행을 가장 많이 가고, 그 다음은 한국임. 한국은 서울, 제주도 순임.
- 자연풍경도 우수하나 제주도의 가장 큰 장점은 무비자 지역이라는 점임. 또한 관광코스가 서울 다음으로 잘 개설되어 있음. 대량관광객을 유치하더라도 수용태세가 갖추어져 있음. 다만, 쇼핑관광이 취약
- 시진핑 주석이 한국을 방문하여 한중간 관광활성화도 논의. 청주, 무안 등이 무비자지역이 된다면 제주관광에도 영향을 미칠 수 있음
- 제주관광의 개선점으로는 공공버스, 도로표지판 등에 중국어 표기 필요
- 제주에 장기체류하면서 중국인이 국제운전면허증을 취득할 수 있는 여건 조성 필요
- 제주에 단체관광객 비중이 개별관광객 비중보다 훨씬 많음
- 제주도는 중국인들에게 많이 알려져 있으며, 5월-10월에는 성수기인 반면, 11월-3월까지는 거의 모객이 안됨. 겨울철에는 서울, 강원도를 선호함. 겨울철에 중국인 관광객을 유인할 수 있는 상품개발 필요
- 현재 골프, 자전거 체험 등을 관광상품으로 개발하고자 하고 있음
- 중국인에게 레저스포츠가 선풍적 인기가 있는 것은 아님. 해산물 요리, 쇼핑 등 선호
- 숙박시설이 시내 외곽에 위치할 경우 관광객의 안전문제로 야간관광을 권장하지 않음
- 신라, 롯데 면세점과 거래하고 있기 때문에 칠성통 등을 관광코스로 선정하지 않음



<여행업자 관계자 간담회 모습>

<여행업자 관계자 간담회 모습>

#### 4. 한국관광공사 상해지사장 인터뷰

##### 1) 개요

- 일시 : 2014년 7월 9일(수), 15시 30분 ~
- 장소 : 한국관광공사 상해지사
- 면담자 : 한화준 지사장

##### 2) 주요내용

- 제주도이외에 중국인에 대한 무비자 지역 선포는 쉽지 않을 것임
- 제주도이외에 무비자 지역이 확대될 경우 15% 정도의 관광객 증가가 예상
- 크루즈 관광객은 크루즈선에서 숙박하기 때문에 양적인 성장에는 도움이 되나 지역경제 파급효과에는 미흡
- 제주관광은 질적 성장으로 관광정책이 전환되지 않고는 향후 큰 문제가 발생할 가능성 있음
- 제주관광에 대한 45년 흐름은 매우 좋았으며 양적인 성장에 치중. 현재는 특별한 홍보 마케팅이 없어도 지속적으로 중국인 관광객이 방문하고 있음. 이러한 시기에 질적 성장으로 전환하기 위한 정책 필요
- 중국 관광시장은 향후 몇천만명이 한국과 제주도를 방문할 수 있는 거대 시장임. 장기적으로 중국관광시장에 대한 접근이 필요. 해외여행을 1%도 시작하지 않은 내륙시장의 경우 향후 시장 잠재력이 매우 풍부
- 제주도는 자체적으로 제주도의 희소가치를 낮추고 있다는 것이 가장 큰 문제
- 제주를 방문하는 관광객들이 제주를 홍보하는 구전효과를 누릴 수 정책적 노력이 필요
- 질적 성장으로 전환하는데 있어서 중국인 개별관광시장에 대한 대책 마련이 필요
- 골프, 승마 등으로는 한계가 있으며 가격이 저렴한 편도 아님
- 제주도는 비양도, 영도포포 등 패키지 여행상품 코스에 포함되지 않는 가볼 만한 장소가 많음
- 패키지 상품으로는 제주를 방문하는 중국인들에게 입장권이 없는 해변가에 방문할 기회를 주지 않음
- 상품개발보다는 여행코스관리, 여행사관리, 가이드관리가 선행적으로 체계적으로

이루어져야 함. 태국의 사례를 타산지석으로 삼아야 함. 태국방문 여행상품이 저렴하고, 이국적 경치 등이 장점으로 작용하여 많은 중국인 관광객들이 방문하였으나 패키지 여행상품이 변질되어 부정적 이미지가 심어졌음

- 현재 제주를 방문하는 개별관광객은 많지 않으나 FIT관광객 수용태세를 향후 어떻게 구축할 것인가가 매우 중요
- 제주도 방문한 중국인 관광객들이 쇼핑만 강요당하고 제대로된 제주의 참맛을 느끼지 못한다면 부정적 이미지가 형성될 수 있음
- 제주특별자치도에서 덤핑 여행상품관련 강력한 제재가 필요
- 관광시장에서 형성된 여행상품 가격에 대해 제주특별자치도에서 관여해서는 안됨. 고가상품만 형성되어서도 바람직하지 않으며, 고가상품은 중국 현지 여행사의 이윤만 높아짐. 성수기, 비수기, 평일, 주말 등 항공기 요금이 차이가 나며 기준을 마련하기 어려움.
- 지상비가 마이너스 투여피인 상품에 대해서는 제주특별자치도에서 강력한 관리를 해야함. 제주 여행상품에 대한 유통전문가의 진단이 필요하며, 이를 토대로 대응 방안을 마련해야 할 것임
- 제주특별자치도에서는 중국 관광시장에 대한 수요를 조절해야 할 시기
- 관광객 신변 안전, 식중독 등 음식, 교통사고 등 관광객 안전문제를 중요하게 다뤄야 함
- 우도방문 패키지 상품은 한정되어 있으나 중국인 관광객들이 선호하는 상품
- 중국인 자가운전 허용 문제는 현 시점에서 시행하는 것은 문제가 있음. 제도 개선이 된다면 100% 허용할 것인지, 특정계층에 한해 할 것인지 등 논의 필요.



<상해지사장 간담회 모습>



<상해지사장 간담회 모습>

### Ⅲ. 주요 시사점

- 중국인들이 제주 방문을 선호하는 이유는 중국의 대도시와 제주가 지리적으로 인접해 있으며, 섬 지역으로서의 독특한 자연환경, 무비자 지역 등임
- 제주를 방문하는 중국인 관광객들의 성장세는 당분간 지속될 것으로 전망되며, 현 시점에서는 양적 성장에서 발생하고 있는 문제점들을 점검하여 질적 성장으로 나아가기 위한 전략을 수립해야 할 때임
- 질적 성장으로 가기 위해 가장 우선적으로 해결해야 할 과제는 고품격 여행상품 개발, 고급 여행지로서 제주의 이미지 형성에 장애요인으로 작용하는 지상경비 제로 투어피(zero tour fee)와 마이너스 투어피(- tour fee) 여행상품에 대한 관리·감독을 강화해 나가야함. 이러한 여행상품은 질 낮은 음식, 쇼핑강요 등으로 이어질 수 밖에 없어 제주를 방문한 중국인 관광객들의 제주관광에 대한 만족도가 낮아질 수 밖에 없기 때문임
- 해외여행을 경험한 중국인들이 증가하고, 재방문객들이 증가함에 따라 관광시장구조도 단체관광시장에서 개별관광시장으로 일정부분 점진적으로 전환되어 갈 것임
- 해외여행을 경험하지 못한 중국인 관광객들이 아직도 많고, 고령화 사회의 진전, 여행상품 구매로 인한 여행일정의 편리성 등을 고려할 때 단체관광시장도 중요한 시장으로 계속해서 자리매김할 것임
- 개별관광시장으로 전환된다는 것은 다양한 개별관광시장에 알맞은 관광마케팅 전략과 관광수용태세 개선전략이 필요하다는 것을 시사함
  - 첫째, 개별관광시장에도 웨딩시장, 회의시장, 배낭여행시장 등 다양한 세분화된 시장이 존재하며, 이에 대응한 온-오프라인의 다양한 채널들을 통해 관광마케팅 전략을 다르게 적용해야함. 관광상품 개발에 있어서는 농어촌 지역과 개별관광시장을 연계하는 전략이 마련되어야 할 것임.
  - 둘째, 수용태세 측면에서는 숙박, 교통, 안내, 쇼핑, 즐길거리 등 다양한 분야의 관광수용태세를 수요자 입장에서 재점검할 필요가 있음. 예를들어 금번 중국방문시 여행업자 인터뷰에서도 제주를 택시를 제외한 교통편이 매우 불편하다는 의견을 제시함.

- 셋째, 해외여행시 관광객들이 가장 먼저 고려하는 사항중의 하나가 방문도시의 안전성임. 치안이 불안한 국가나 도시는 관광객들에게 외면당하기 마련임. 관광객의 교통사고 증가, 인명피해 사고 등 관광객 안전사고는 해당 관광목적지가 선진 관광지인지 가늠하는 중요한 척도임
- 야간관광을 활성화하기 위해서는 관광객들이 기 조성된 음식거리, 문화의 거리, 해안변 등에서 편안하게 제주의 야간경관과 야간문화를 체험하고 즐길 수 있는 여건조성이 필요함. 관광객들이 즐겨찾는 곳에 자치경찰단의 인력이 있어야 하며, 찾아가는 관광안내서비스요원이 배치되어야함