



2017. 2.

2016 제주특별자치도 방문 관광객 실태조사 요약



제주관광공사
JEJU TOURISM ORGANIZATION

목 차

제1부. 조사 개요

제2부. 내국인 관광객 실태조사 결과

제3부. 외국인 관광객 실태조사 결과

제4부. 크루즈 관광객 실태조사 결과

- 01. 조사 목적 및 연혁
- 02. 조사 범위 및 항목
- 03. 조사 방법 및 절차
- 04. 표본 설계
- 05. 최종 유효 표본

01 조사의 목적 및 연혁

■ 조사 목적

- 관광객의 여행 실태와 특성을 파악하고 수용태세 측면에서 개선점 도출
- 관광 송출시장의 이해를 위한 지역/국적별 통계자료 생산 및 기초자료 제공
- 관광시장 동향 및 만족도 파악을 통한 관광정책 수립 근거자료 활용
- 연도별 변화추이를 비교 분석함으로써 관광 정책의 기초자료 제공

■ 조사 연혁

- 2014년 : 작성기관 제주특별자치도, 위탁기관 제주관광공사, 국가승인 통계 지정
- 2015년 : 제주특별자치도 방문관광객 실태조사 실시(7월~12월)
- 2016년 : 제주특별자치도 방문관광객 실태조사 실시(연간 조사로 확대)

■ 조사의 법적 근거

- 통계법에 의한 정부승인통계(승인번호: 제21807호)

02 조사 범위 및 항목

■ 조사 주기 및 규모

- 조사 주기 : 12개월(1월~12월, 국가승인통계 지정 : 2014년 7월 2일)
- 조사 규모 : 월 약 1,000부 연간 12,000부

■ 조사 대상

- 제주도를 방문한 후 출국 또는 출도하는 내,외국인 및 크루즈 방문 관광객
- 만15세 이상으로 1일 이상, 1년 이하 체류객(단 크루즈 관광객은 관광시간 1시간 이상)
- 환승을 위해 방문하는 경우는 제외
- 기장, 승무원, 군인 제외. 단, 관광목적 입도의 경우 조사 대상 포함
- 2인 이상 동반 시 1명만 조사 대상 포함
- 10인 이상 동반자는 2명까지 조사. 단, 성/연령별 차등 조사
- 단체여행은 동일 패키지 상품에서 4명까지 조사

02 조사 범위 및 항목

■ 조사 대상 국가 구분

- 일본, 중국, 홍콩, 싱가포르, 대만, 태국, 말레이시아, 호주, 미국, 캐나다, 영국, 독일, 프랑스, 러시아, 중동, 인도, 기타
- 일본권(일본), 중국권(중국), 중화권(대만, 홍콩), 동남아시아권(싱가포르, 말레이시아, 인도네시아, 베트남), 북미권(미국), 기타권(나머지 국가) 6개 권역별로 분류
- 크루즈의 경우, 일본권(일본), 중국권(중국), 북미권(미국), 기타권(나머지 국가)로 4개 권역으로 분류

■ 조사 시기

- 매월 10일 ~ 20일간(주중 4일, 주말 3일 이상)

■ 조사 장소

- 제주국제공항(국내선, 국제선), 제주여객터미널(연안부두, 6부두), 제주 크루즈 전용부두

02 조사 범위 및 항목

■ 조사 항목

- 관광객 성향 : 최근 3년간 제주 방문횟수, 체류기간, 여행목적, 여행목적지 제주 선택 시 비교 국가 또는 국내도시, 여행 목적지 제주 선택시 고려요인, 여행정보 입수 채널, 인터넷 정보탐색 채널
- 제주관광 실태 : 여행 동반유형 및 동반인원, 여행형태, 숙박시설, 주 이용 교통수단, 제주 여행지 선택, 재방문 의사가 있는 관광지, 제주에서의 활동, 기억에 남는 활동, 쇼핑 품목, 쇼핑 장소, 쇼핑 횟수(패키지), 여행 지출경비
 - 2016년 추가 조사 항목 : 만 15세 미만 동반인원 수
 - 2016년 보완된 보기
 - 정보 수집 경로 보기 : '제주도내 기관(도청, 제주관광공사, 제주관광협회 등)'추가
 - 이용 숙박시설 보기 : '숙박하지 않음'추가, '관광호텔'과 '호텔'로 분리되었던 것을 '호텔'로 통합
 - 이용 교통수단 보기 : '대절택시(또는 가이드 동반 차량)'로 수정
 - 제주 여행지 보기 : '서귀포매일올레시장'추가
- 제주여행평가 : 제주여행 불편, 제주여행 만족, 제주여행 평가
- 일반사항 : 거주 지역, 성별, 학력, 출생연도, 연평균 가구소득, 직업

03 조사 방법 및 절차

■ 조사 방법

- 조사대상 응답자가 직접 종이에 설문지를 작성하는 자기기입식 채택

■ 자료수집 도구

- 한국어, 영어, 일어, 중국어(간체/번체), 인도네시아어, 베트남어 등 7종의 설문지 중 응답자의 국적 및 언어권을 고려하여 1개 사용

■ 조사 절차

- 면접원 선정(외국어 회화 가능자, 조사 경험이 풍부한자 등 고려)
- 면접원 교육(본 조사 투입 전 비표본 오차 최소화를 위한 교육 실시)
- 현장실사(조사 장소에서 조사 취지 설명 후 설문지 배부)
- 관리감독(모든 조사는 연구진이 직접 인솔하여 현장에서 검수 실시)

04 표본 설계

■ 모집단 정의 및 현황

- 2016 제주특별자치도 방문관광객 실태조사의 목표 모집단은 2016년 제주도를 방문하여 관광활동을 영위하는 내국인 및 외국인 관광객임

■ 표본 규모

- 내국인 방문 관광객 연간 6,000부(표본오차 $\pm 1.27\%$ 포인트 95% 신뢰수준)
- 외국인 방문 관광객 연간 4,000부(표본오차 $\pm 1.55\%$ 포인트 95% 신뢰수준)
- 크루즈 방문 관광객 연간 2,000부(표본오차 $\pm 2.19\%$ 포인트 95% 신뢰수준)

04 표본 설계

■ 내국인 관광객 표본 배분

거주지	모집단(명)	최소표본수(명)	제공근비례할당(명)	최종배분(명)
서울시	2,806,354	120	936	936
부산시	804,882	120	501	501
대구시	418,538	120	361	361
인천시	440,002	120	371	371
광주시	466,831	120	382	382
대전시	397,075	120	352	352
울산시	252,196	120	281	281
경기도	2,264,400	120	841	841
강원도	343,416	120	327	327
충청도	622,442	120	441	441
전라도	885,370	120	526	526
경상도	976,589	120	552	552
기타(국외)	53,659	120	129	129
계	10,731,754	1,560	6,000	6,000

04 표본 설계

■ 외국인 관광객 표본 배분

국가	2014 제주특별자치도 입도 외국인(%)	2015 제주특별자치도 입도 외국인(%)	국적별 관광객 수 (추정)	
			관광객 수(명)	점유율(%)
일본	2.90	2.50	76,790	2.70
중국	85.90	86.15	2,445,206	86.03
홍콩	0.85	0.83	23,875	0.84
대만	0.97	0.62	22,483	0.79
싱가포르	1.39	0.81	31,290	1.10
말레이시아	1.92	1.15	43,711	1.54
인도네시아	1.11	0.78	26,799	0.94
베트남	0.96	1.03	28,329	1.00
태국	0.97	1.55	35,786	1.26
미국	0.60	0.67	17,940	0.63
기타	2.43	3.91	90,220	3.17
계	100	100	2,842,429	100

04 표본 설계

■ 크루즈 관광객 표본 배분

국가	모집단	최소표본수	제공근 비례할당	최종배분
일본	15,876	120	234	234
중국	596,590	120	1,437	1,437
기타	31,290	120	329	329
계	643,756	360	2,000	2,000

05 최종 유효 표본

■ 최종 유효 표본

구분		표본설계 내역	유효표본 확보치	목표대비 차이	달성율
내국인	내국인	6,000	6,003	3	100.1%
외국인	일본	318	315	- 3	99.1%
	중국	1,794	1,933	139	107.7%
	홍콩	177	167	- 10	94.4%
	대만	172	182	10	105.8%
	싱가포르	203	201	- 2	99.0%
	말레이시아	240	253	13	105.4%
	인도네시아	188	178	- 10	94.7%
	베트남	193	146	- 47	75.6%
	태국	217	176	- 41	81.1%
	미국	154	138	- 16	89.6%
	기타	344	363	19	105.5%
	소계	4,000	4,052	52	101.3%
크루즈	중국	1,437	1,656	219	115.3%
	일본	234	269	35	115.0%
	기타	329	81	- 248	24.6%
	소계	2,000	2,006	6	100.4%
전체		12,000	12,061	61	100.5%

제 2부

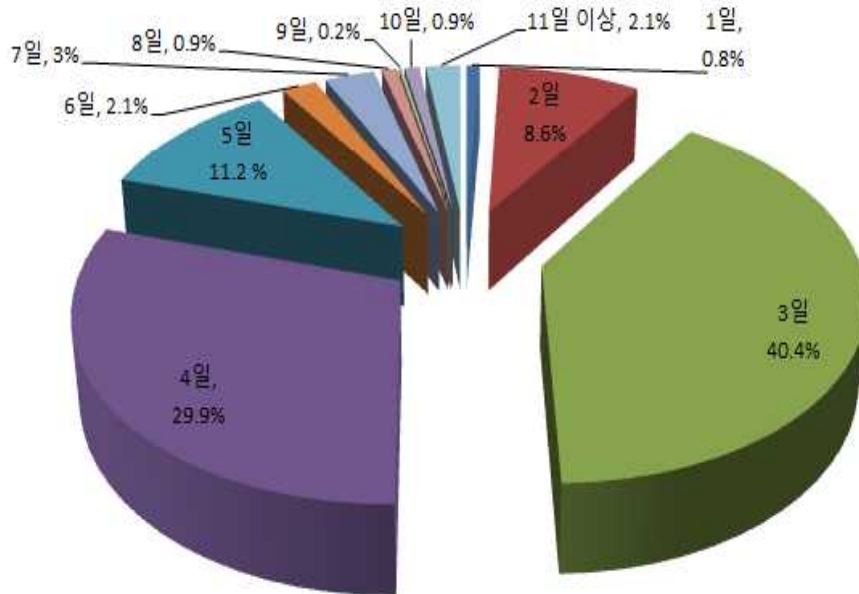
내국인 관광객 실태조사 결과

- 01. 제주 여행 실태
- 02. 제주 여행 소비실태
- 03. 제주 여행 평가

01 제주 여행 실태

■ 체류 기간

- 제주 총 체류기간은 평균 4.12일로 나타남



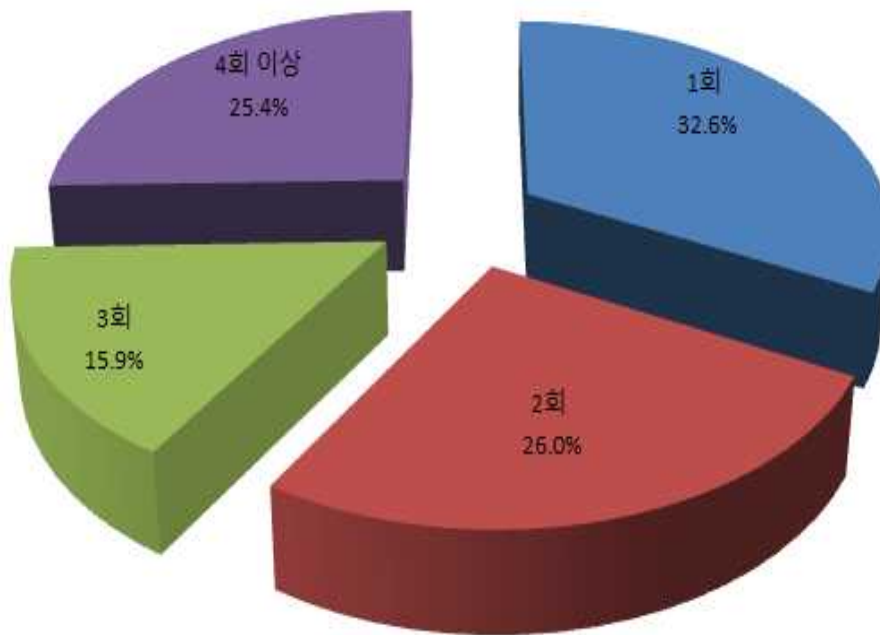
구분	2014년	2015년	2016년
평균체제일	5.06일	5.08일	4.12일
2일 이하	9.6	10.3	9.4
3일	35.7	36.1	40.4
4일	27.7	31.3	29.9
5일	12.2	10.8	11.2
6일 이상	14.6	11.5	9.2

※ 총 제주체류기간 365일까지 포함하였음

01 제주 여행 실태

■ (최근 3년간) 제주방문 횟수

- (최근 3년간) 제주방문 횟수는 1회가 32.6%로 가장 높게 나타남

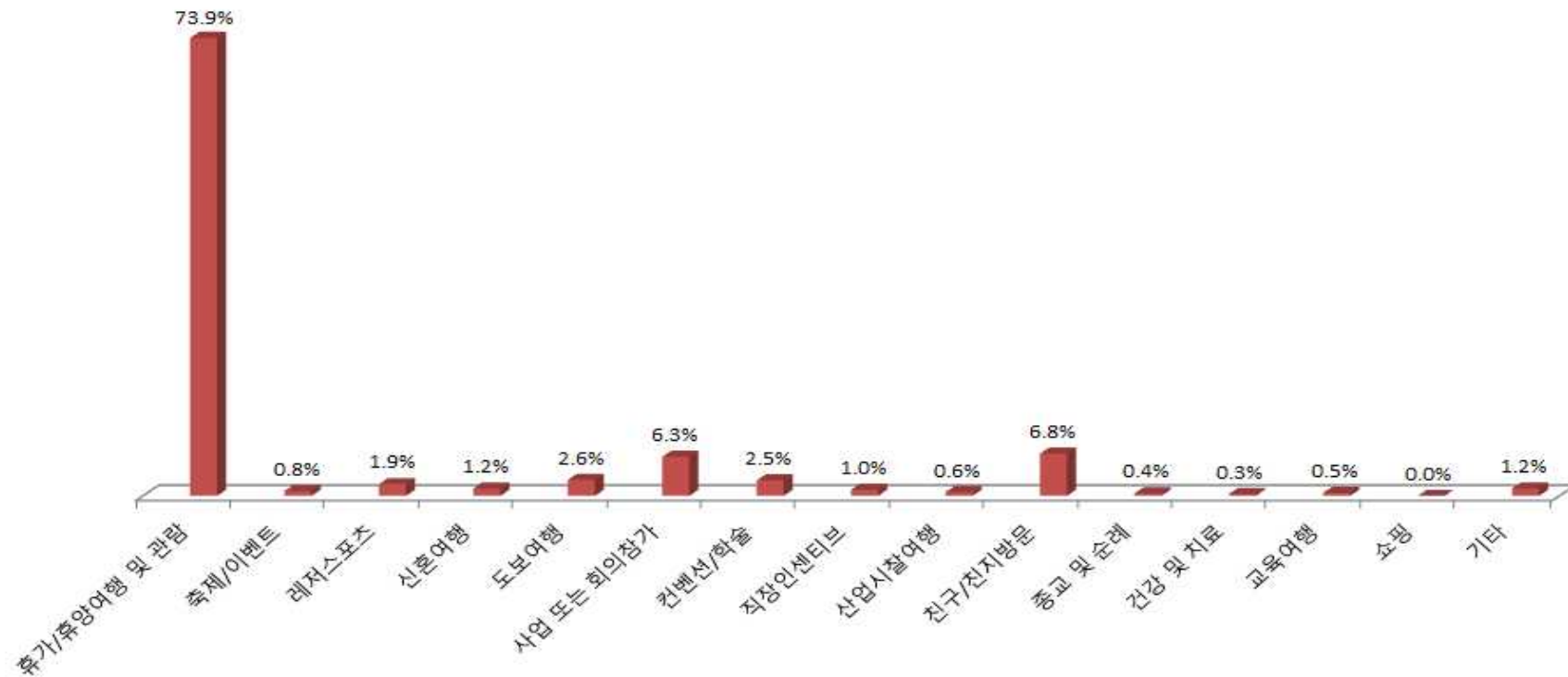


구분	2014년	2015년	2016년
처음 방문	28.6	36.3	32.6
2회	26.2	27.2	26.0
3회	16.4	14.5	15.9
4회 이상	28.5	22.0	25.4

01 제주 여행 실태

■ 여행 목적

- 제주 여행목적은 휴가/휴양 여행 및 관람 목적이 73.9%로 가장 높게 나타남



01 제주 여행 실태

■ 여행 목적

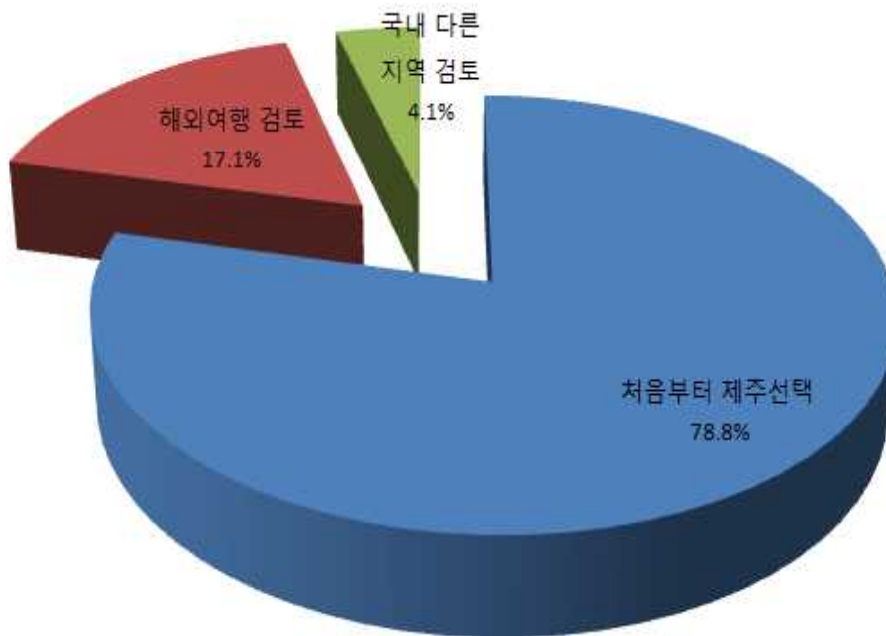
- 연도별로 휴가/휴양 여행 및 관람 목적이 매년 증가하고 있음

구분	2014년	2015년	2016년
휴가/휴양 여행 및 관람	65.5	68.4	73.9
축제 및 이벤트	0.8	0.4	0.8
레저스포츠	5.2	2.8	1.9
신혼여행	1.2	1.3	1.2
도보여행(올레길 등)	3.2	2.3	2.6
사업 또는 회의 참가	9.9	7.0	6.3
컨벤션/학술세미나 참가	3.0	3.2	2.5
직장 인센티브 여행	1.3	1.3	1.0
산업시찰여행	0.8	0.6	0.6
친구/친지 방문	5.2	6.5	6.8
종교 및 순례 여행	0.5	0.4	0.4
건강 및 치료	0.2	0.2	0.3
교육여행(수학 여행 등)	0.5	3.2	0.5
쇼핑	0.0	0.1	0.0
기타	2.7	2.4	1.2

01 제주 여행 실태

■ 고려여행 목적지

- 처음부터 제주 선택 항목이 78.8%로 가장 높게 나타남

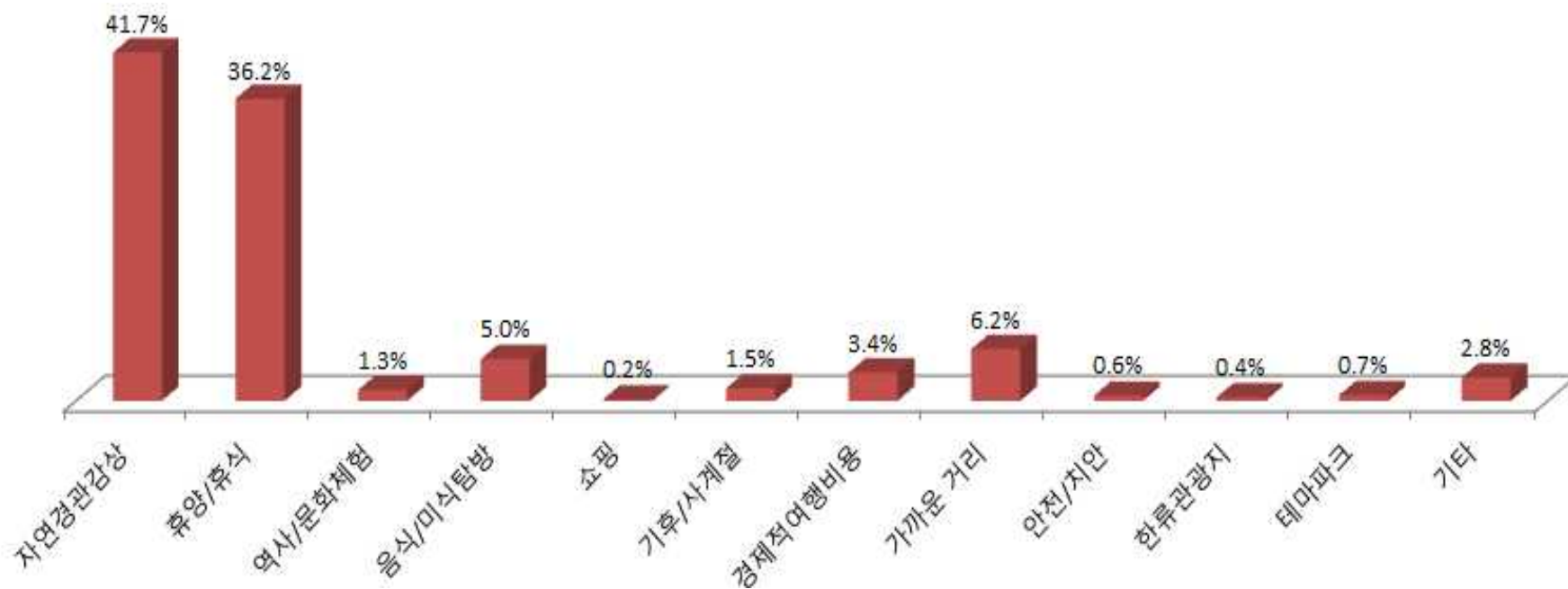


구분	2014년	2015년	2016년
처음부터 제주선택	78.9	80.8	78.8
해외여행 검토	16.6	14.3	17.1
국내 다른 지역 검토	4.6	4.9	4.1

01 제주 여행 실태

■ 제주 여행 고려요인

- 제주 여행 고려요인으로 자연경관감상이 41.7%로 가장 높게 나타남



01 제주 여행 실태

■ 제주여행 고려요인

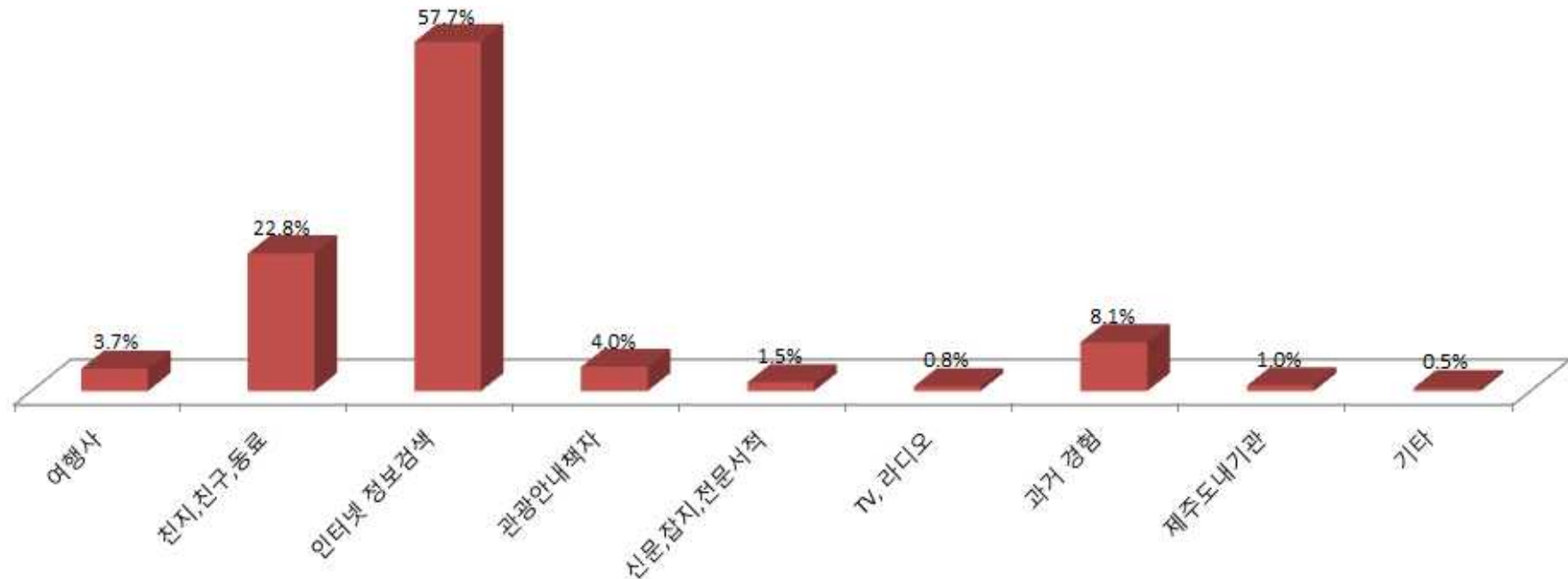
- 연도별로 휴양/휴식 항목은 꾸준히 증가하는 추세를 보임

구분	2014년	2015년	2016년
자연경관 감상	47.9	39.4	41.7
휴양 / 휴식	34.1	35.1	36.2
역사 / 문화체험	1.1	1.7	1.3
음식 / 미식탐방	3.0	4.4	5.0
쇼핑	0.2	0.4	0.2
기후 / 사계절	1.3	1.8	1.5
여행 비용	3.2	4.3	3.4
가까운 거리	4.2	5.6	6.2
안전 / 치안	0.8	0.8	0.6
한류 관광지 방문	0.4	0.6	0.4
테마파크	0.8	1.3	0.7
기타	2.6	4.6	2.8

01 제주 여행 실태

■ 여행정보(지식) 수집경로

- 여행정보(지식) 수집경로는 인터넷 정보검색이 57.7%로 가장 높게 나타남



※ 2016년 조사에 '제주도내 기관(도청, 제주관광공사, 제주관광협회 등)'의 보기가 추가됨

01 제주 여행 실태

■ 여행정보(지식) 수집경로

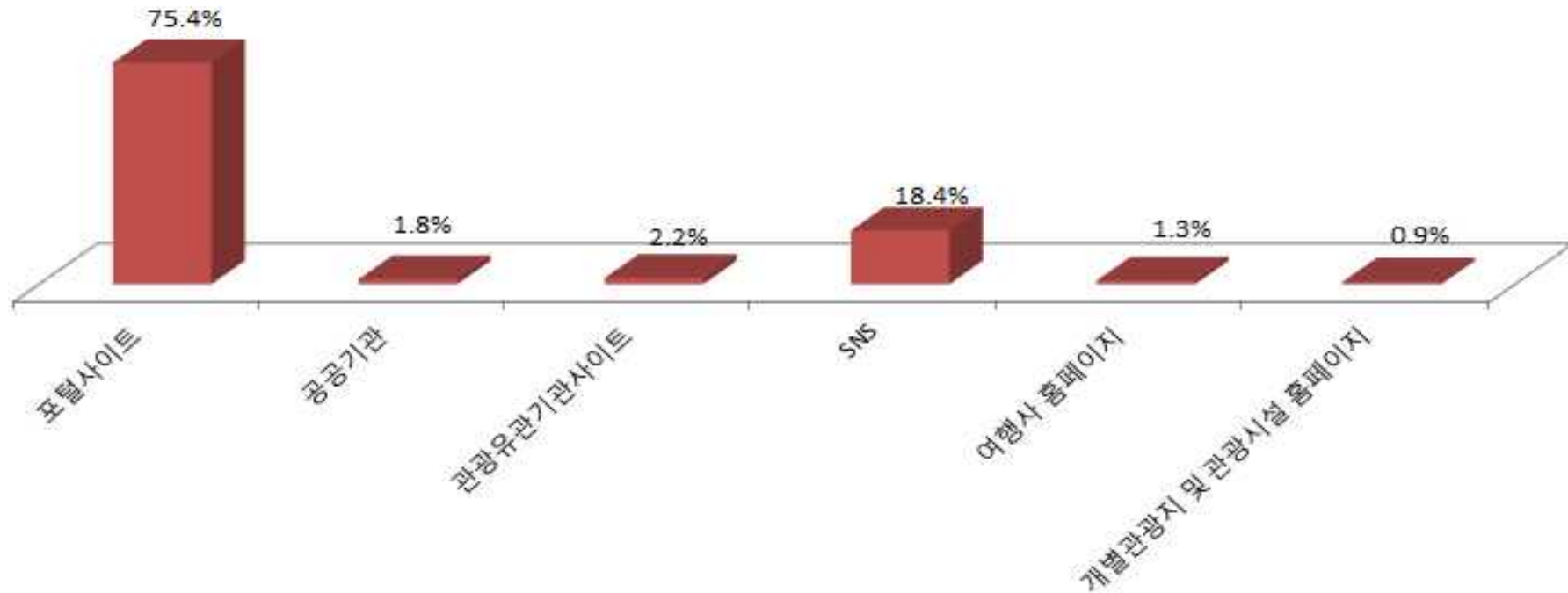
- 최근 3년간 큰 차이는 없으나 2015년 대비 인터넷 정보검색 비율이 4.1% 증가함

순위	2014년	2015년	2016년
1	인터넷 정보 검색 (58.1)	인터넷 정보 검색 (53.6)	인터넷 정보 검색 (57.7)
2	친구/친지/동료 (22.0)	친구/친지/동료 (23.2)	친구/친지/동료 (22.8)
3	과거여행경험 (8.4)	과거여행경험 (9.1)	과거여행경험 (8.1)
4	여행사 (4.7)	여행사 (5.7)	관광 안내책자 (4.0)
5	관광 안내책자 (3.8)	관광 안내책자 (4.7)	여행사 (3.7)

01 제주 여행 실태

■ 인터넷 정보(지식) 수집경로

- 인터넷 정보(지식) 수집경로는 포털사이트가 75.4%로 가장 높게 나타남



01 제주 여행 실태

■ 인터넷 정보(지식) 수집경로

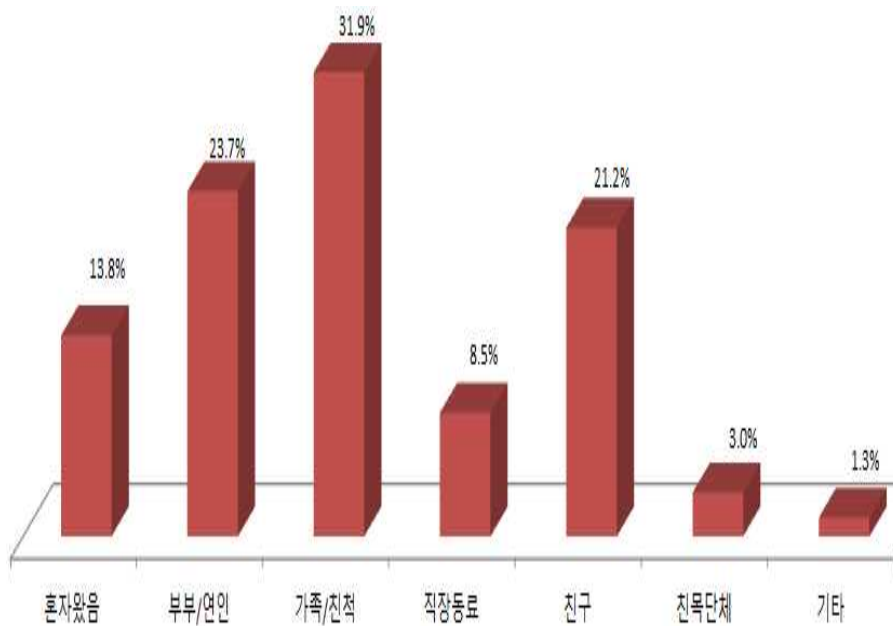
- 최근 3년간 큰 차이는 없으나 2015년 대비 SNS 이용 비율이 소폭 감소함

구분	2014년	2015년	2016년
포털사이트 검색(구글 등)	80.4	74.8	75.4
공공기관 사이트(문체부, 제주특별자치도 등)	2.3	1.5	1.8
관광유관기관 사이트(관광공사, 관광협회 등)	3.1	1.6	2.2
SNS(페이스 북 등)	11.3	20.1	18.4
여행사 홈페이지	1.7	0.3	1.3
개별 관광지 및 관광시설 홈페이지	1.3	1.2	0.9

01 제주 여행 실태

동반자 유형

- 동반자 유형은 가족/친척이 31.9%로 가장 높게 나타남



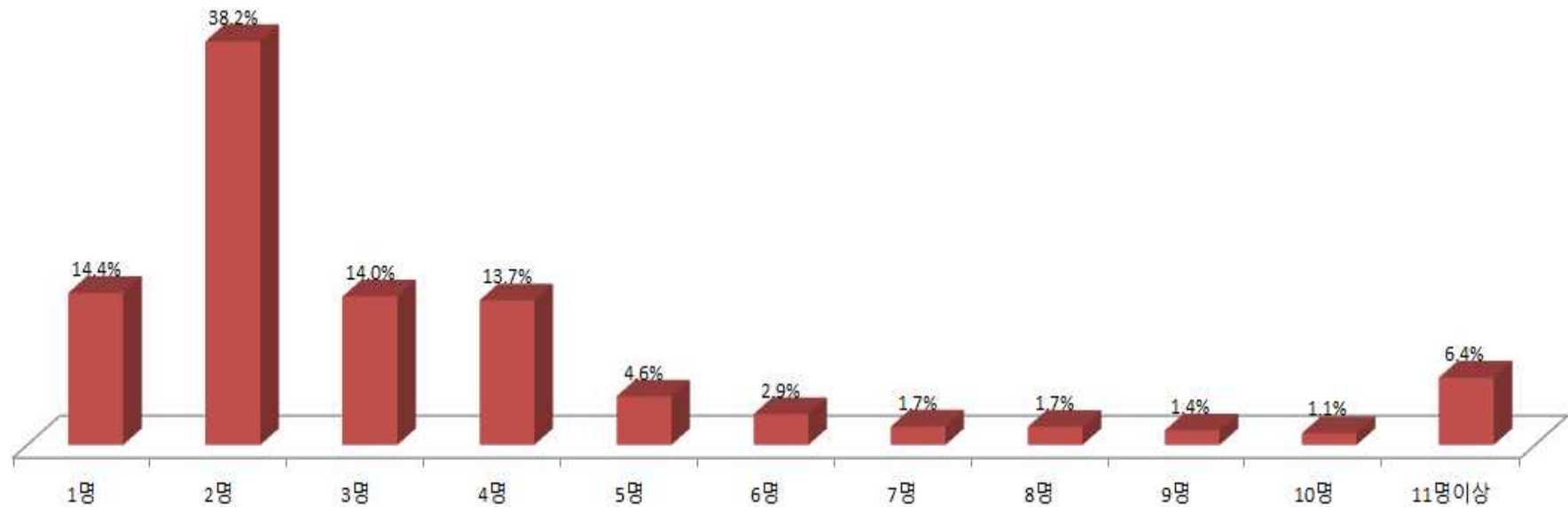
구분	2014년	2015년	2016년
혼자	16.2	19.1	13.8
부부/연인	20.7	16.7	23.7
가족/친척	29.2	22.4	31.9
직장동료	12.2	9.9	8.5
친구	16.8	26.0	21.2
친목단체	3.3	3.4	3.0
기타	1.7	2.5	1.3

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

01 제주 여행 실태

동반 인원 수

- 동반 인원 수는 평균 4.10명으로 나타남



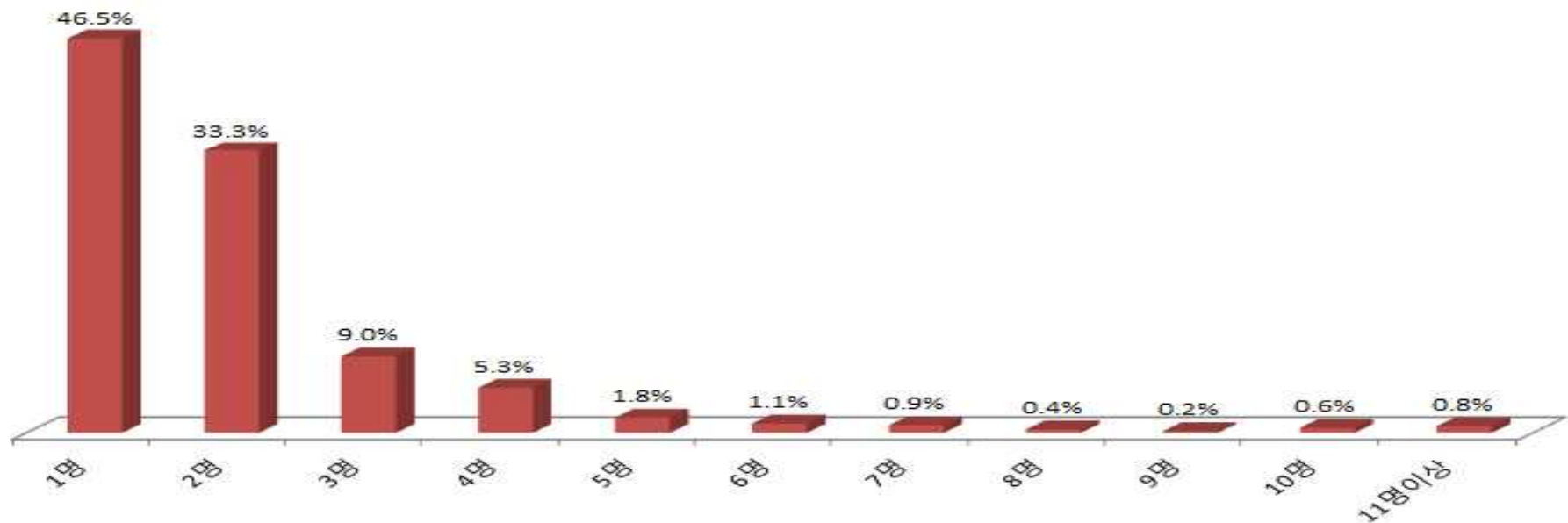
구분	2014년	2015년	2016년
평균 동반인원 수	4.76	4.07	4.10

※ 동반인원 수가 100명 이상일 경우, 평균분석에서는 제외하였고, 제주여행 동반인원 수 구간 '11명 이상'에는 포함하였음

01 제주 여행 실태

15세 미만 동반 인원 수

- 15세 미만 동반 인원 수는 평균 2.43명으로 나타남



※ 2016년 조사부터 새롭게 추가된 항목임

01 제주 여행 실태

■ 여행 형태

- 2016년 조사대상자의 여행 형태는 개별여행객이 92.8% 가장 높게 나타남

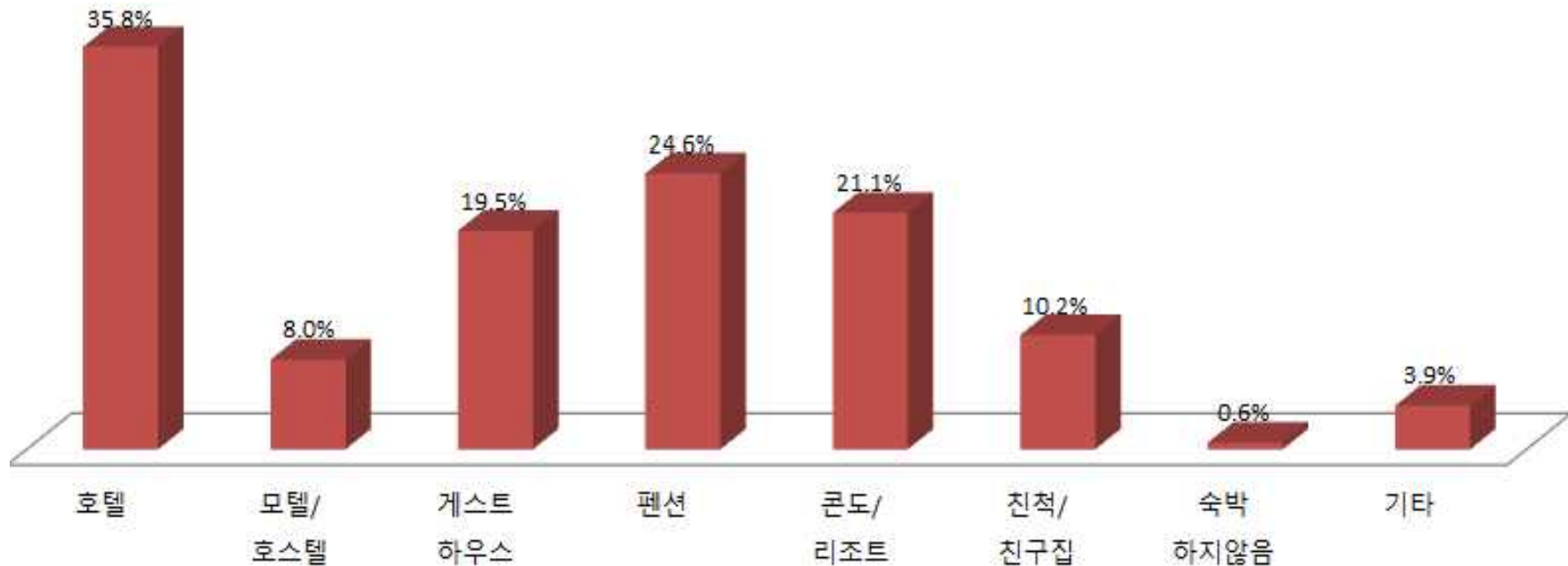


구분	2014년	2015년	2016년
개별여행	93.5	89.0	92.8
패키지 여행	4.1	8.7	5.0
Air-tel 여행	2.3	2.3	2.2

01 제주 여행 실태

■ 이용 숙박 시설

- 이용 숙박시설은 호텔이 35.8%로 가장 높게 나타남



※ 2016년 조사에는 '관광호텔'과 '호텔'을 합쳐 '호텔'로 조사되었으며 '숙박하지 않음'이 보기에 추가됨

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

01 제주 여행 실태

■ 이용 숙박 시설

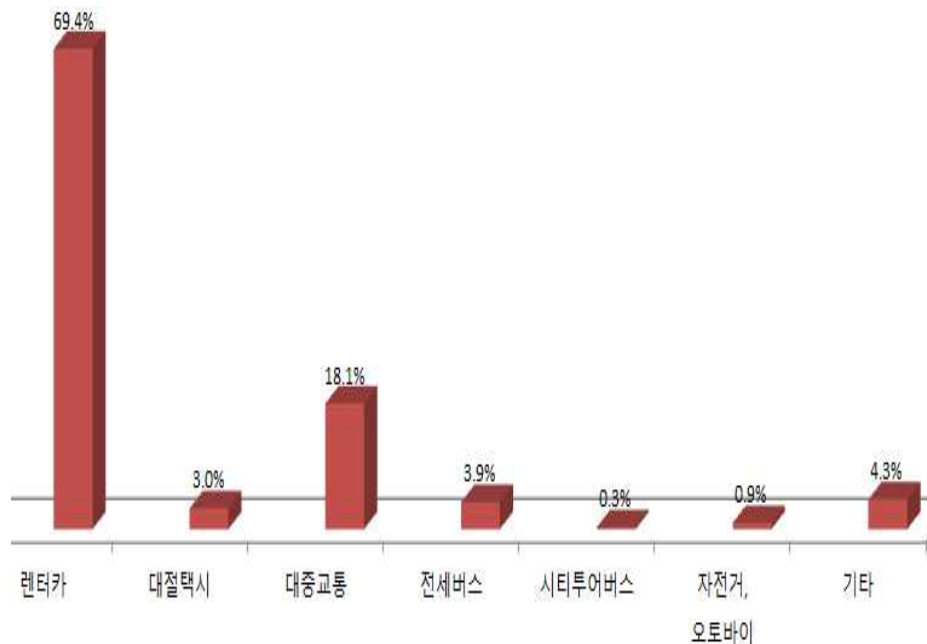
- 2015년 대비 호텔과 펜션 이용 비율이 증가하였음

구분	2014년	2015년	2016년
관광호텔	3.5	7.9	35.8
호텔	17.6	18.7	
모텔/호스텔	8.5	7.0	8.0
게스트하우스	14.6	20.8	19.5
펜션	22.3	17.8	24.6
콘도/리조트	19.1	14.5	21.1
친척/친구집	9.7	8.3	10.2
숙박하지 않음	-	-	0.6
기타	4.8	4.9	3.9

01 제주 여행 실태

주요 교통 수단

- 주요 교통 수단으로 렌터카가 69.4%로 가장 높게 나타남



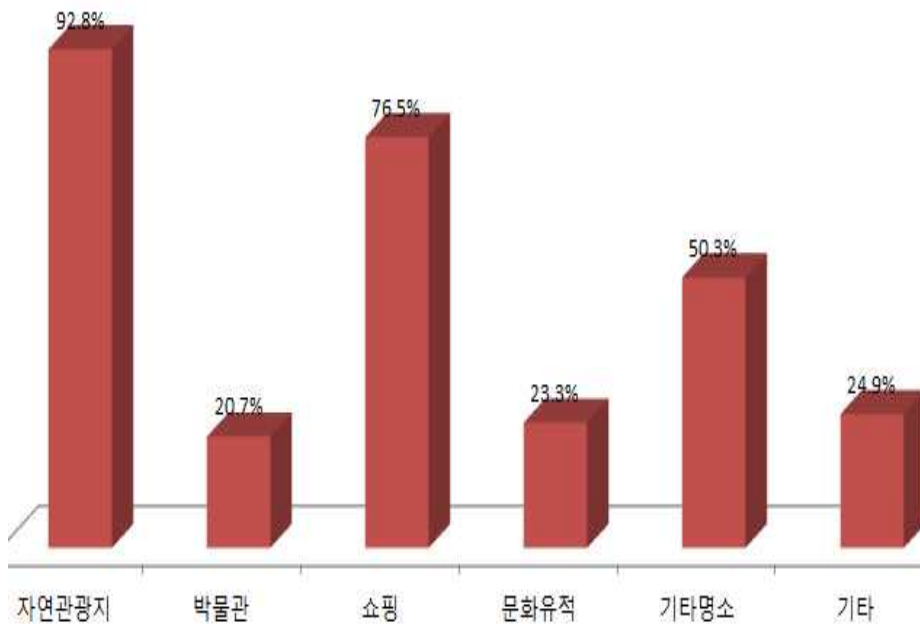
구분	2014년	2015년	2016년
렌터카	62.6	58.6	69.4
대절택시(또는 가이드 동반 차량)	3.1	3.3	3.0
대중교통(버스, 택시)	19.4	25.0	18.1
전세버스	3.3	6.3	3.9
시티투어버스	0.4	0.7	0.3
자전거/오토바이	2.4	2.3	0.9
기타	8.8	3.8	4.3

※ 2015년에는 '가이드를 동반한 렌터카 또는 대절택시'로 조사되었고, 2016년에는 '대절택시(또는 가이드 동반 차량)'로 조사됨

01 제주 여행 실태

■ 제주여행 주요 방문지

- 제주여행 주요 방문지로 자연관광지가 92.8%로 가장 높게 나타남



구분	2014년	2015년	2016년
자연 관광지	50.2	48.7	92.8
박물관	4.9	5.0	20.7
쇼핑	16.0	17.7	76.5
문화유적	5.4	5.0	23.3
기타 명소	23.5	23.7	50.3
기타	-	-	24.9

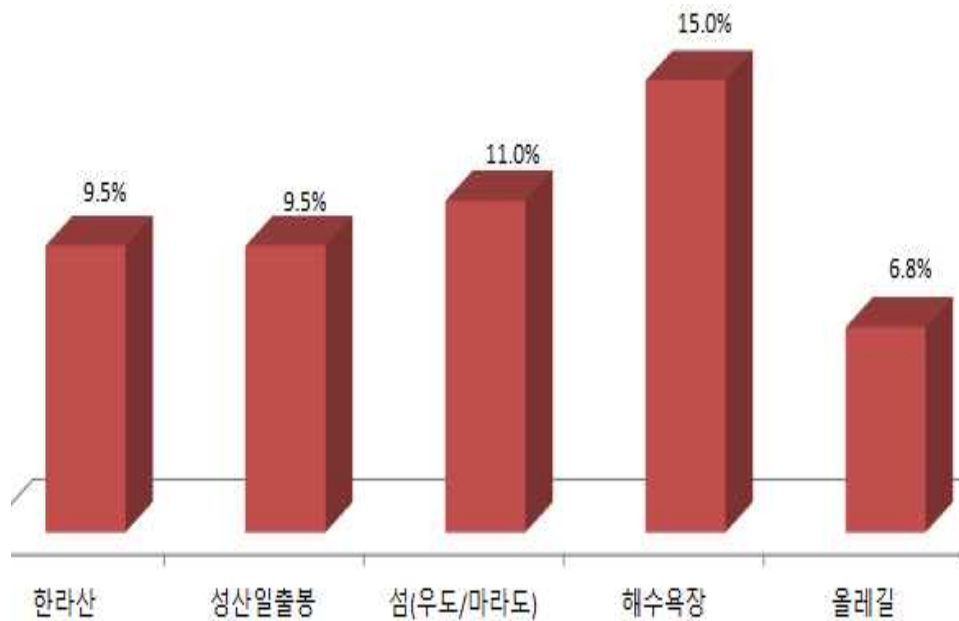
※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

※ 2016년 조사에는 쇼핑에 '서귀포매일올레시장'이 추가됨

01 제주 여행 실태

다시 찾고 싶은 제주여행 방문지

- 다시 찾고 싶은 방문지로 해수욕장이 15.0%로 가장 높게 나타남

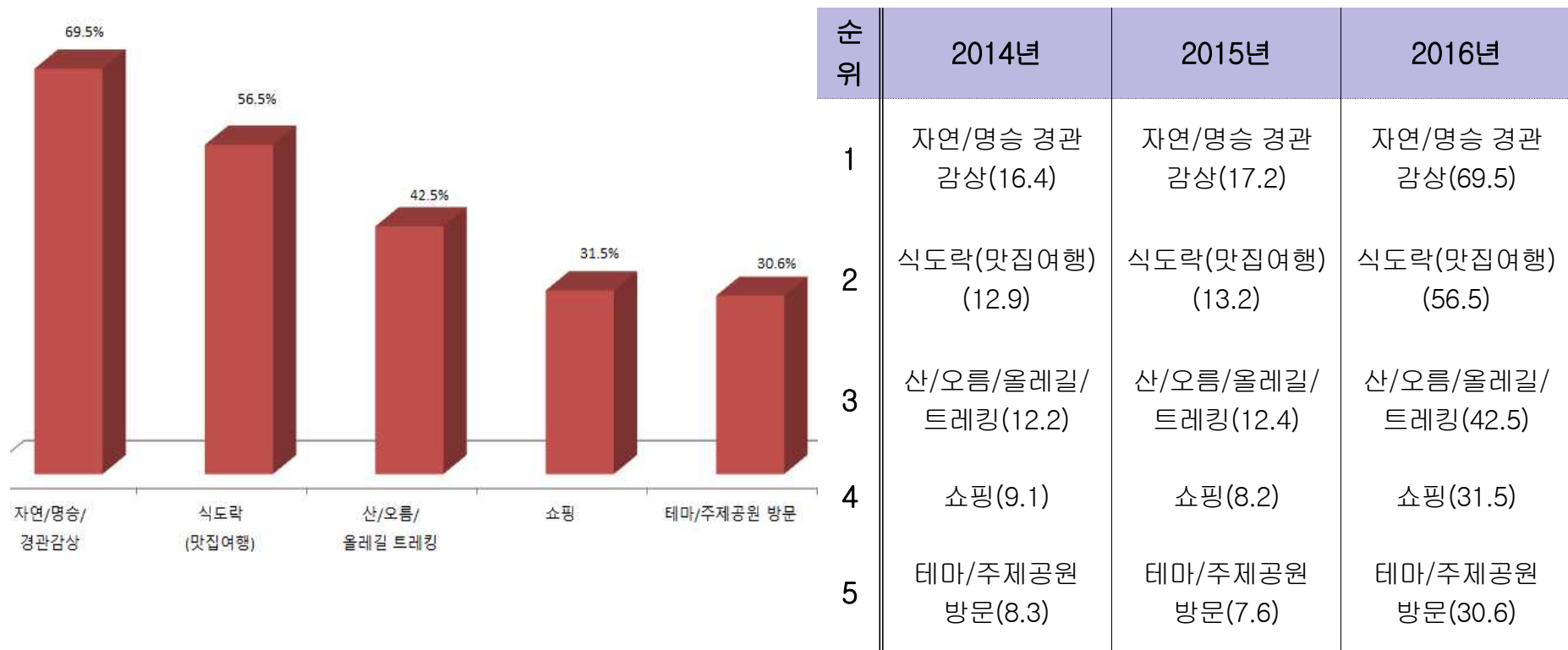


순위	2014년	2015년	2016년
1	한라산(13.4)	섬(11.2)	해수욕장(15.0)
2	섬(10.6)	해수욕장(10.4)	섬(11.0)
3	성산일출봉(9.7)	성산일출봉(8.4)	성산일출봉(9.5)
4	해수욕장(8.2)	한라산(8.3)	한라산(9.5)
5	올레길(8.2)	올레길(6.3)	올레길(6.8)

01 제주 여행 실태

■ 제주여행 활동

- 제주여행 참여활동으로 자연/명승경관 감상이 69.5%로 가장 높게 나타남

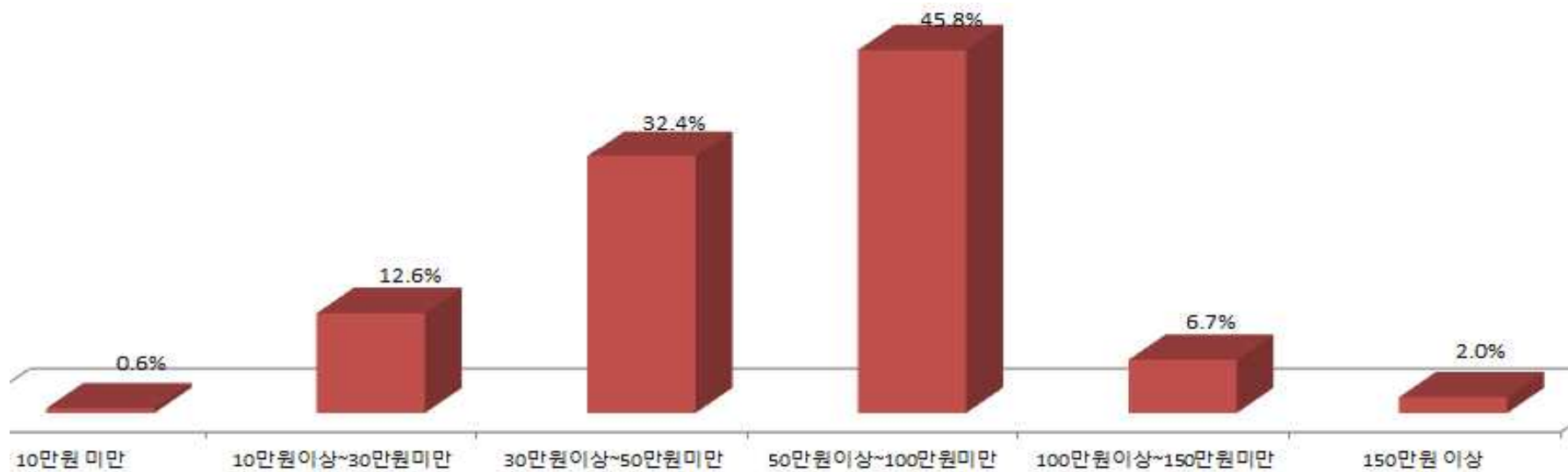


※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

02 제주 여행 소비 실태

■ 내국인 관광객 1인당 지출 경비

- 내국인 관광객의 1인 평균 지출경비는 592,461원으로 나타남



구	분	2014년	2015년	2016년
평	균	652,521	572,285	592,461

02 제주 여행 소비 실태

■ 개별 여행객 1인당 지출 경비

- 개별 여행객의 1인 평균 지출경비는 594,576원으로 나타남



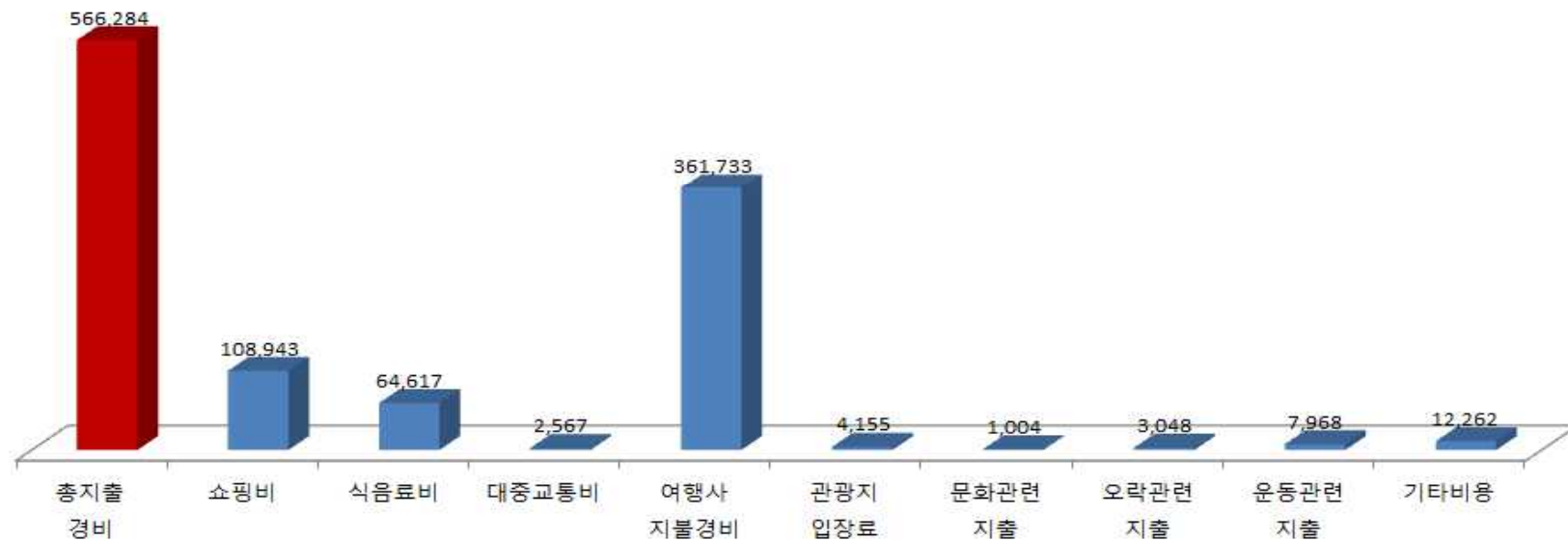
구	분	2014년	2015년	2016년
평	균	666,996	571,866	594,576

※ 개별 여행객의 지출경비는 국내선 항공료(선박료)를 포함한 제반비용이 모두 포함됨

02 제주 여행 소비 실태

패키지 여행객 1인당 지출 경비

- 패키지 여행객의 1인 평균 지출경비는 566,284원으로 나타남



구	분	2014년	2015년	2016년
평	균	623,174	508,081	566,284

※ 패키지 여행객의 지출경비는 여행사지불경비를 포함한 제반비용이 모두 포함됨

02 제주 여행 소비 실태

Air-tel 여행객 1인당 지출 경비

- Air-tel 여행객의 1인 평균 지출경비는 563,334원으로 나타남



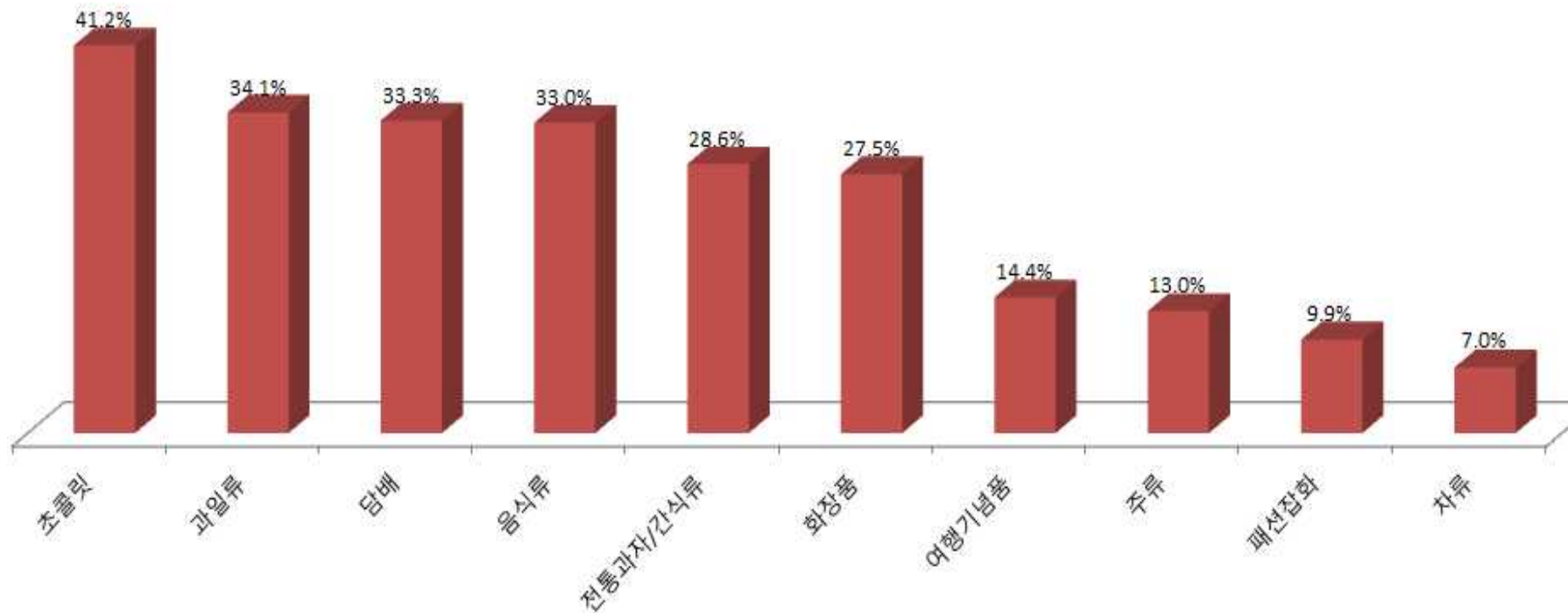
구	분	2014년	2015년	2016년
평	균	687,462	725,401	563,334

※ Air-tel 여행객의 지출경비는 여행사지불경비를 포함한 제반비용이 모두 포함됨

02 제주 여행 소비 실태

■ 주요 쇼핑 품목

- 주요 쇼핑 품목은 초콜릿이 41.2%로 가장 높게 나타남



02 제주 여행 소비 실태

■ 주요 쇼핑 품목

- 최근 3년간 초콜릿 구매가 가장 높았으며, 2016년에 담배 구매 비율이 상승하였음

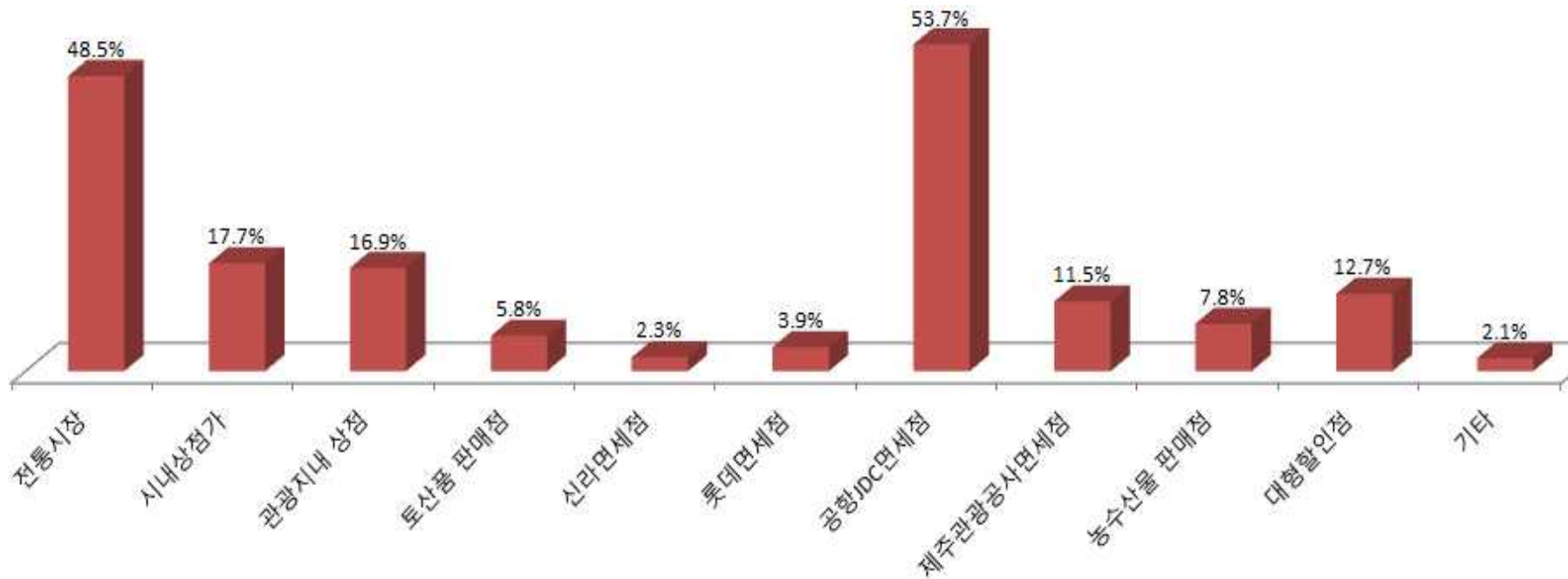
순위	2014년	2015년	2016년
1	초콜릿 (18.5)	초콜릿 (16.2)	초콜릿 (41.2)
2	과일류 (16.7)	음식류 (14.0)	과일류 (43.1)
3	음식류 (12.3)	과일류 (11.6)	담배 (33.3)
4	화장품 (11.6)	담배 (11.3)	음식류 (33.0)
5	과자/간식류 (9.6)	과자/간식류 (10.4)	과자/간식류 (28.6)
6	담배 (7.3)	화장품 (9.7)	화장품 (27.5)
7	주류 (5.6)	여행기념품 (7.0)	여행기념품 (14.4)
8	여행기념품 (5.1)	주류 (5.2)	주류 (13.0)
9	패션잡화 (4.5)	패션잡화 (4.5)	패션잡화 (9.9)
10	건강식품 (2.3)	의류 (2.7)	차류 (7.0)

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

02 제주 여행 소비 실태

■ 쇼핑 장소

- 쇼핑 장소로 공항 JDC 면세점이 53.7%로 가장 높게 나타남



02 제주 여행 소비 실태

■ 쇼핑 장소

- 쇼핑장소는 최근 3년간 상위 4순위까지 동일한 것으로 나타남

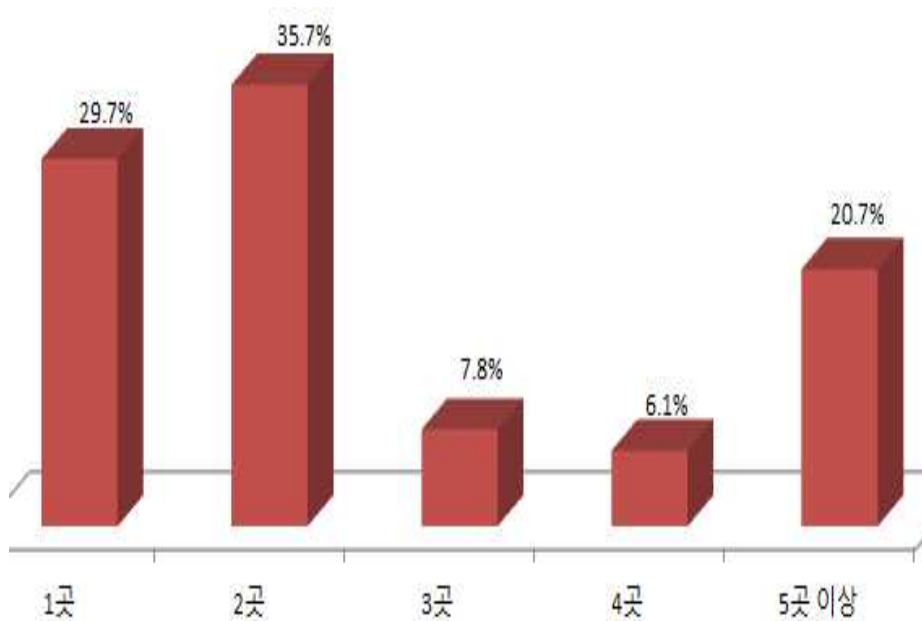
순위	2014년	2015년	2016년
1	공항 JDC 면세점 (26.4)	공항 JDC 면세점 (26.9)	공항 JDC 면세점 (53.7)
2	전통시장 (23.3)	전통시장 (24.6)	전통시장 (48.5)
3	관광지내 상점 (10.1)	시내 상점가 (12.5)	시내 상점가 (17.6)
4	시내 상점가 (8.8)	관광지내 상점 (9.6)	관광지내 상점 (16.9)
5	대형 할인점 (8.3)	JTO 면세점 (7.5)	대형 할인점 (12.7)
6	JTO 면세점 (6.9)	대형 할인점 (6.9)	JTO 면세점 (11.5)
7	농수산물 판매점 (6.2)	농수산물 판매점 (4.0)	농수산물 판매점 (7.8)
8	토산품 판매점 (5.2)	토산품 판매점 (3.4)	토산품 판매점 (5.8)
9	롯데 면세점 (2.5)	롯데 면세점 (2.4)	롯데 면세점 (3.9)
10	기타(1.2)	기타(1.2)	신라 면세점 (2.3)

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

02 제주 여행 소비 실태

■ (패키지 여행객)쇼핑 장소 수

- 패키지 여행객의 쇼핑장소 수는 2개소가 35.7%로 가장 높게 나타남



구분	2014년	2015년	2016년
1개소	13.3	13.8	29.7
2개소	9.6	8.1	35.7
3개소	6.0	3.5	7.8
4개소	1.8	1.1	6.1
5개소 이상	4.2	1.8	20.7

03 제주 여행 평가

■ 제주 여행 불만족 요인

- 제주 여행 불만족 요인으로 물가가 비싸다는 응답이 57.6%로 가장 높게 나타남

순위	2014년	2015년	2016년
1	높은 물가(29.01)	높은 물가(32.56)	높은 물가(57.64)
2	대중교통 불편(12.57)	대중교통 불편(15.99)	대중교통 불편(22.46)
3	쇼핑품목 다양성 부족(11.67)	쇼핑품목 다양성 부족(9.96)	쇼핑품목 다양성 부족(17.01)

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

03 제주 여행 평가

■ 공항/항만 이용 절차

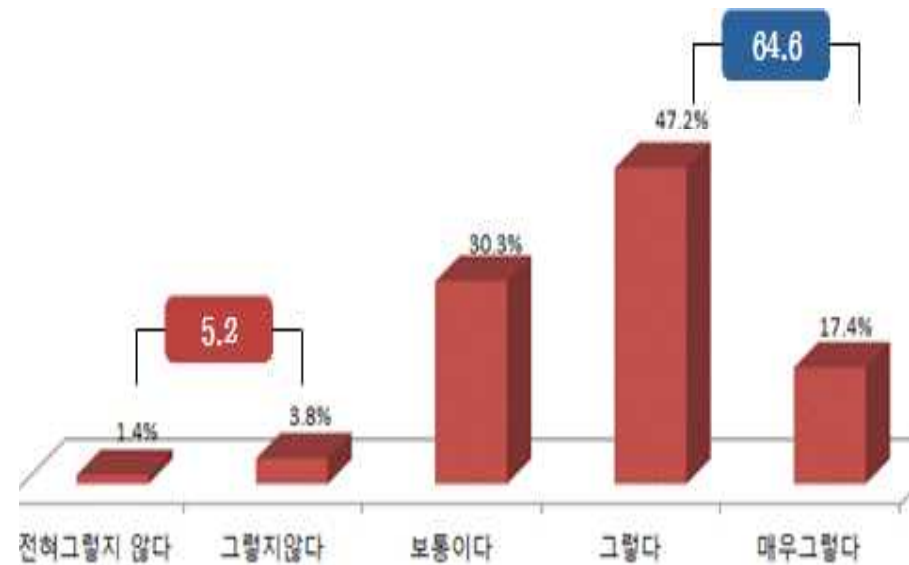
- 공항 항만 이용절차 만족도 3.76점



구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.68	3.81	3.76

■ 공항/항만 시설 및 서비스

- 공항/항만 시설 및 서비스 만족도 3.75점



구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.71	3.84	3.75

03 제주 여행 평가

대중교통

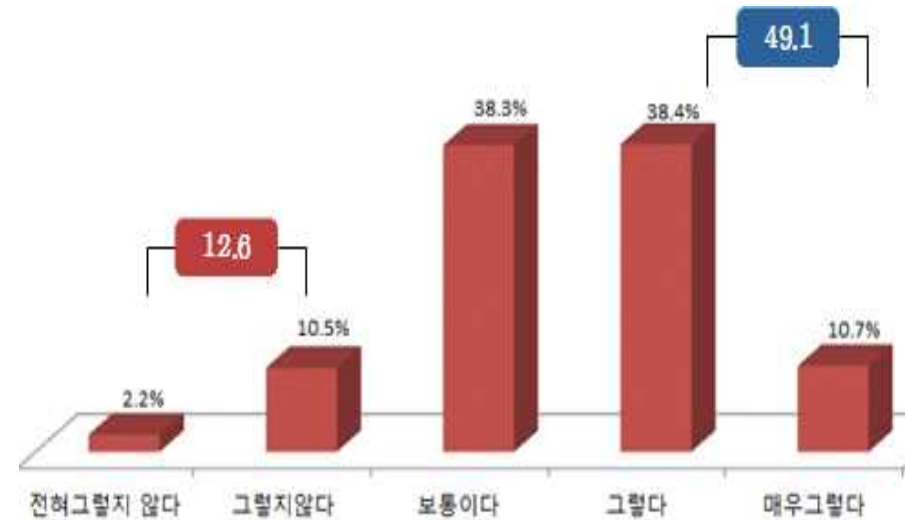
- 대중교통 만족도 3.18점



구분	2014년	2015년	2016년
평균	2.37	3.26	3.18

교통안내 표지판

- 교통안내 표지판 만족도 3.45점

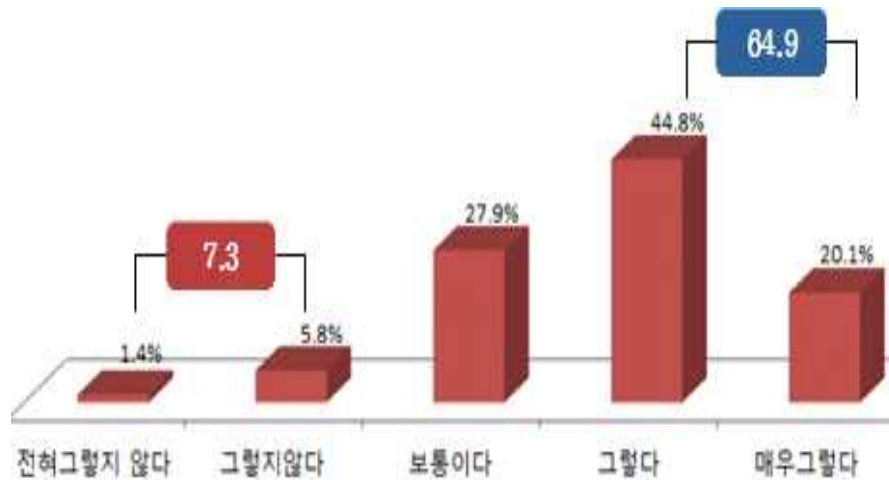


구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.18	3.52	3.45

03 제주 여행 평가

■ 볼거리 및 즐길거리

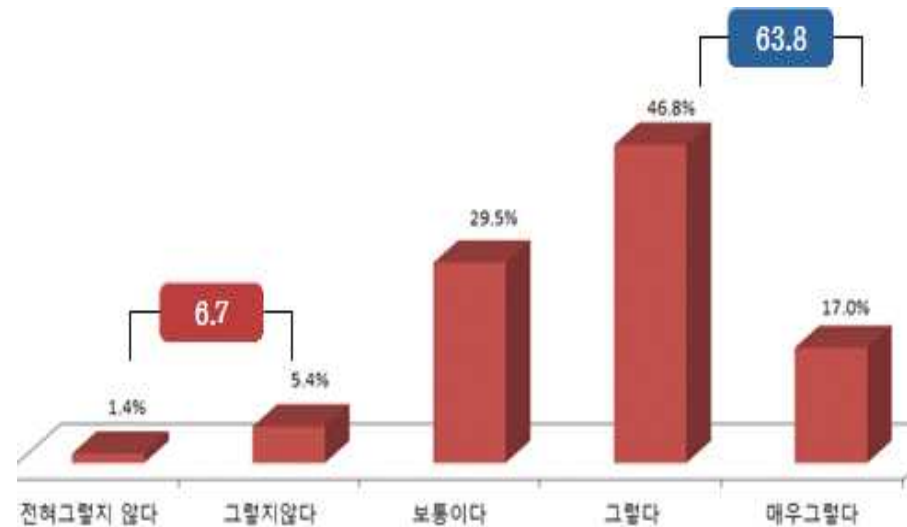
- 볼거리 및 즐길거리 만족도 3.76점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.54	3.82	3.76

■ 관광지 만족도

- 관광지 시설 및 서비스 만족도 3.73점

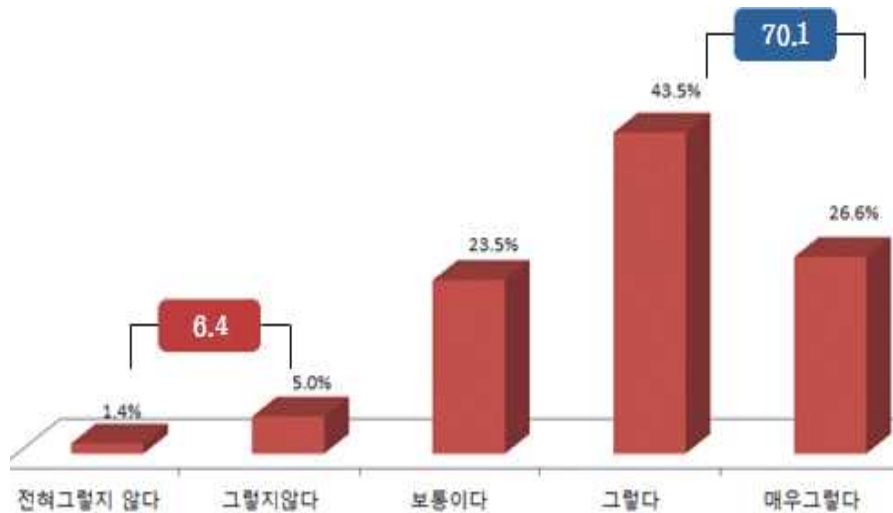


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.51	3.77	3.73

03 제주 여행 평가

■ 숙박 시설

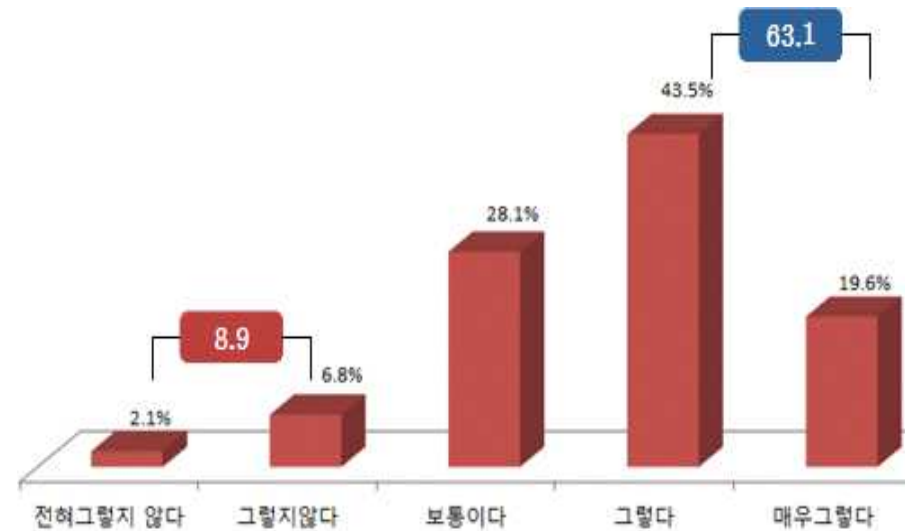
- 숙박시설 이용 만족도 3.89점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.62	3.87	3.89

■ 음식 만족도

- 음식 만족도 3.72점

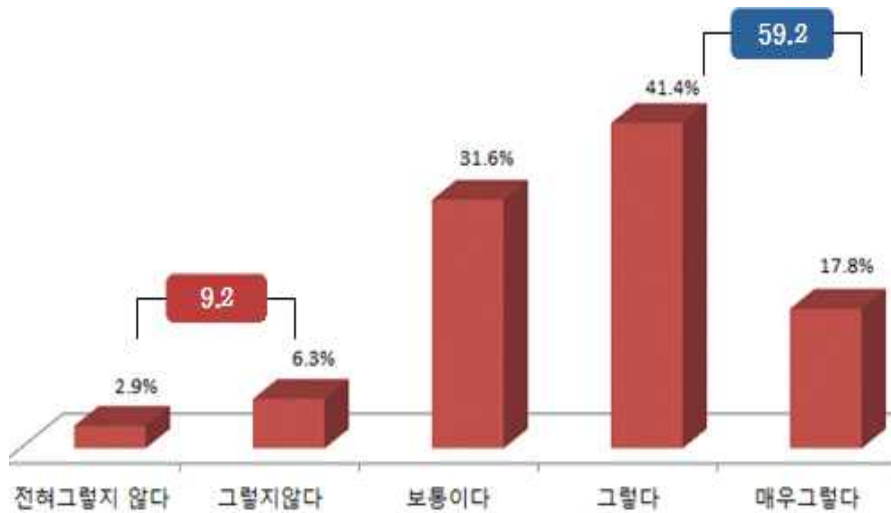


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.56	3.77	3.72

03 제주 여행 평가

렌터카 및 전세버스

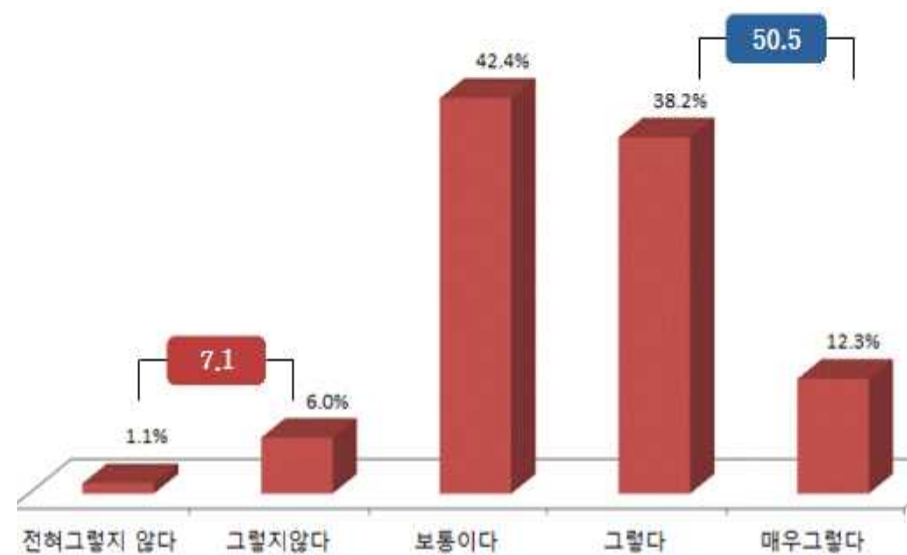
- 렌터카 및 전세버스 만족도 3.65점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	2.93	3.66	3.65

쇼핑 만족도

- 쇼핑 만족도 3.55점

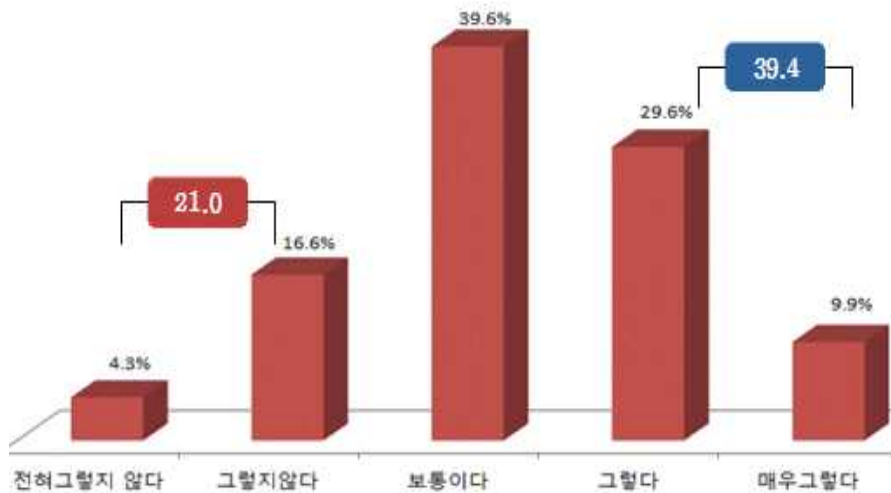


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.20	3.62	3.55

03 제주 여행 평가

여행 비용

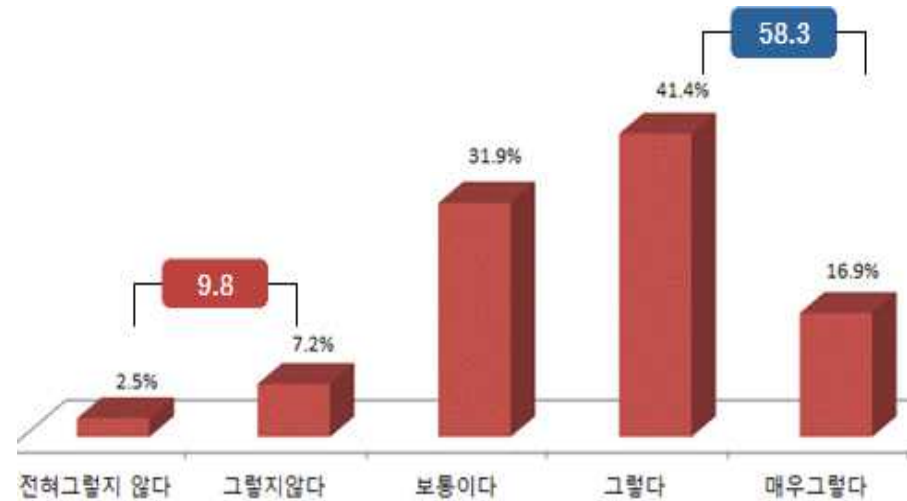
- 여행 비용 만족도 3.24점



구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.08	3.40	3.24

지역주민 친절

- 지역주민 친절 3.63점

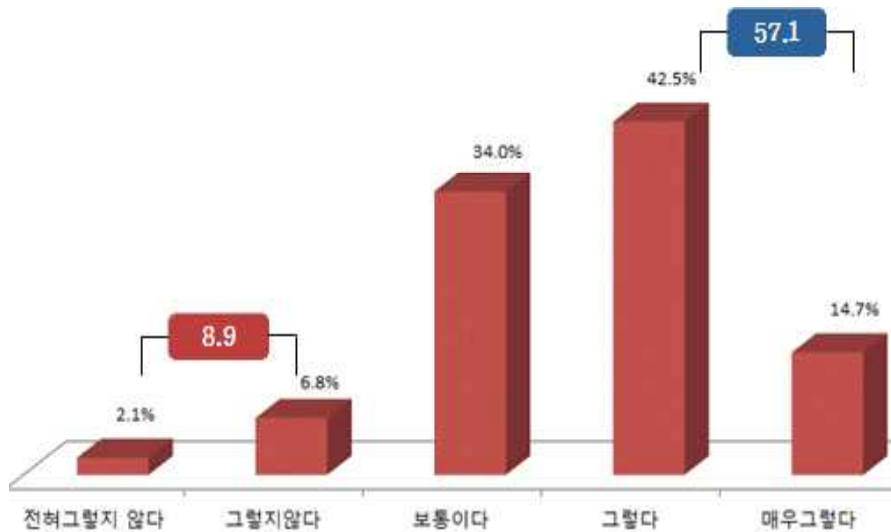


구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.33	3.70	3.63

03 제주 여행 평가

■ 관광지 종사원 친절

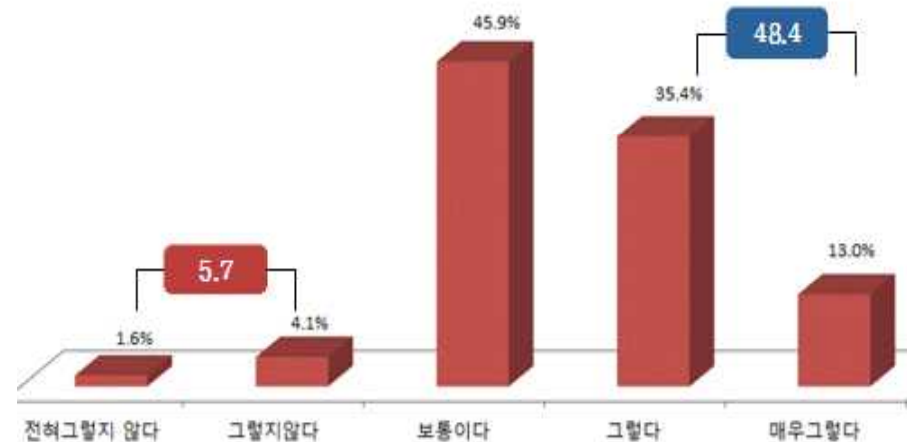
- 관광지 종사원 만족도 3.61점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.34	3.69	3.61

■ 관광가이드 서비스

- 관광 가이드 서비스 만족도 3.54점

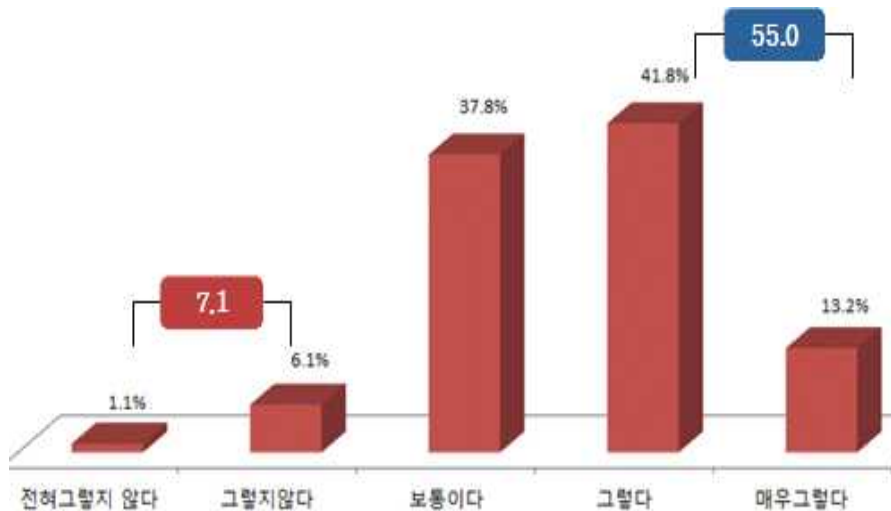


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	2.47	3.62	3.54

03 제주 여행 평가

■ 관광정보 안내

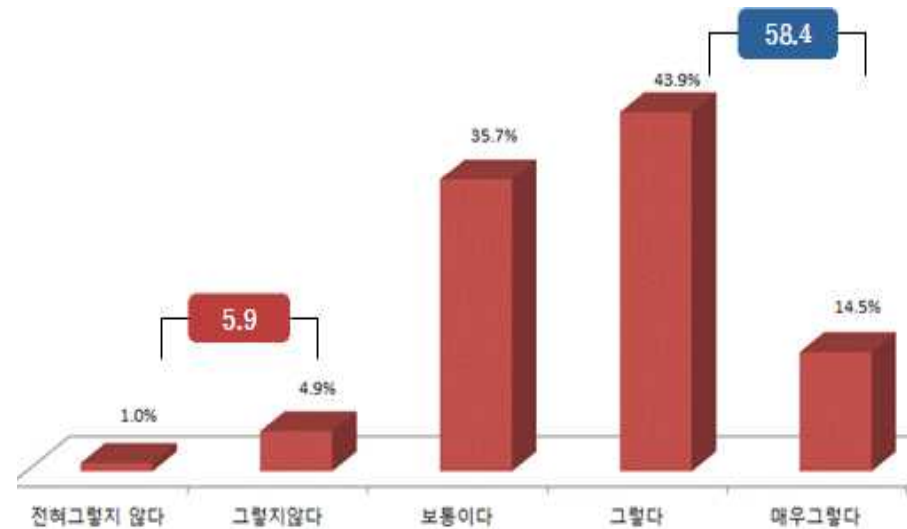
- 관광정보 안내 만족도 3.60점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.24	3.63	3.60

■ 관광안내 지도

- 관광안내 지도 만족도 3.66점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.29	3.67	3.66

03 제주 여행 평가

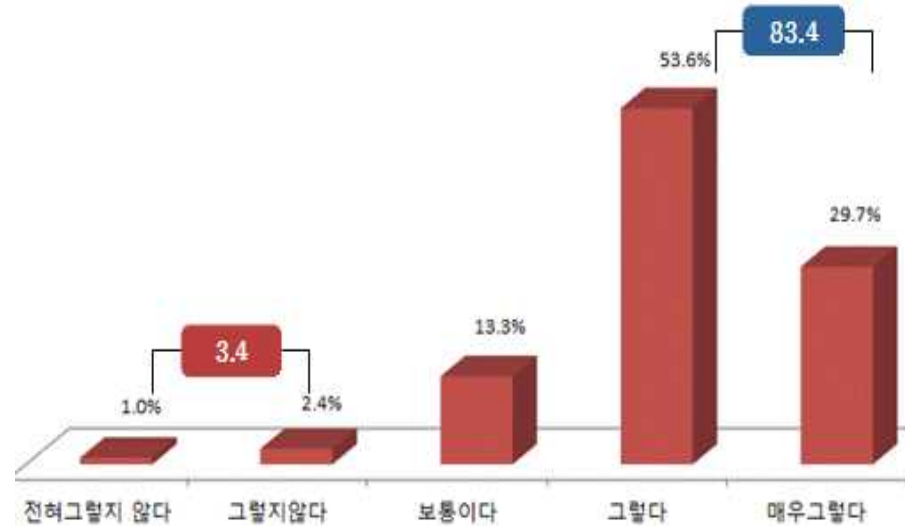
■ 제주 여행 전반적 만족

- 제주여행 전반적 만족도 3.94점



■ 제주 재방문 의향

- 제주 재방문 의향 4.09점



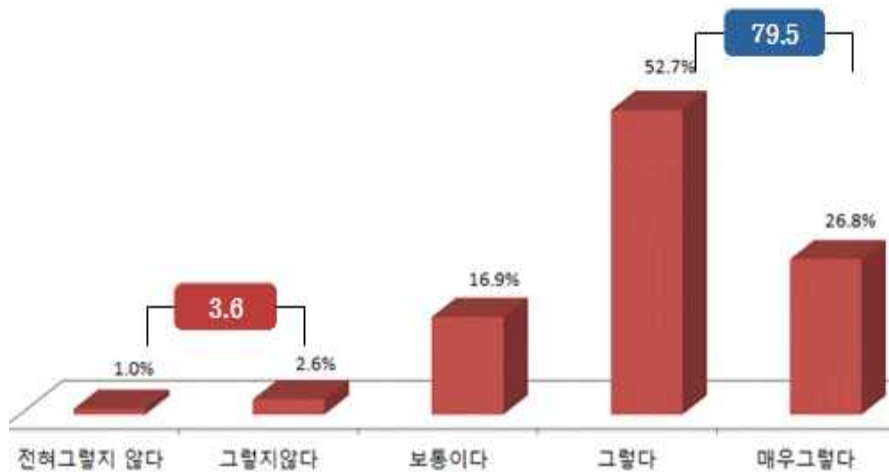
구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.85	3.99	3.94

구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	4.01	4.13	4.09

03 제주 여행 평가

타인 추천 의향

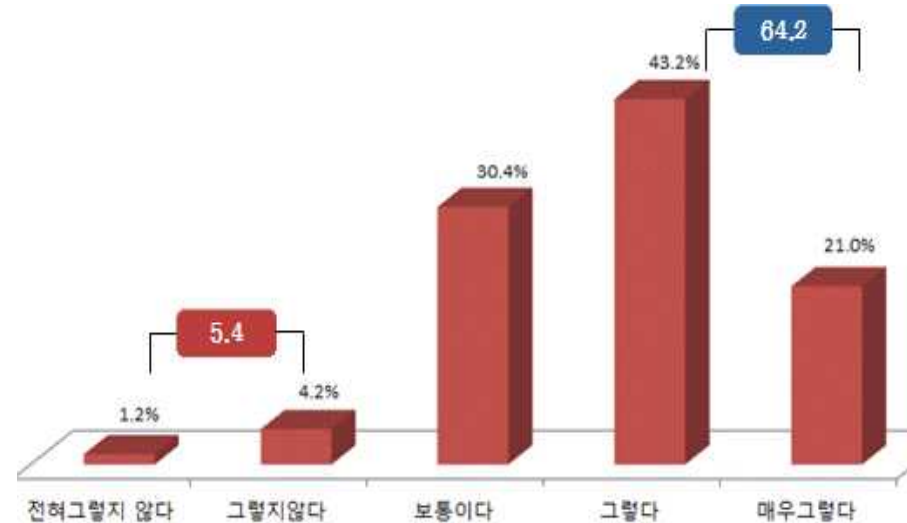
- 타인 추천 의향 4.02점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.94	4.07	4.02

제주 이미지 개선

- 제주 이미지 개선 3.79점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.71	3.87	3.79

제 3부

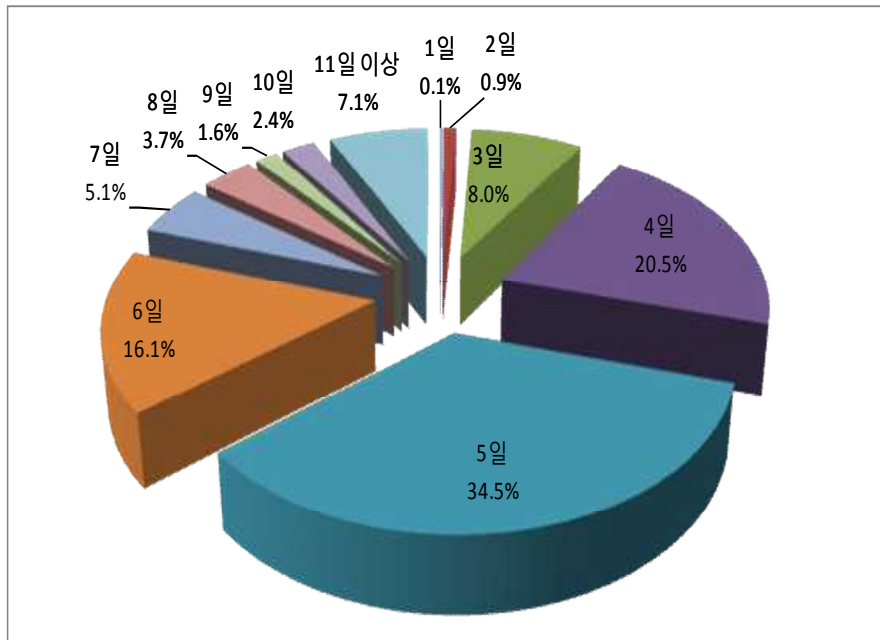
외국인 관광객 실태조사 결과

- 01. 제주 여행 실태
- 02. 제주 여행 소비실태
- 03. 제주 여행 평가

01 제주 여행 실태

■ 한국 체류 기간

- 한국 체류기간은 평균 6.55일로 나타남



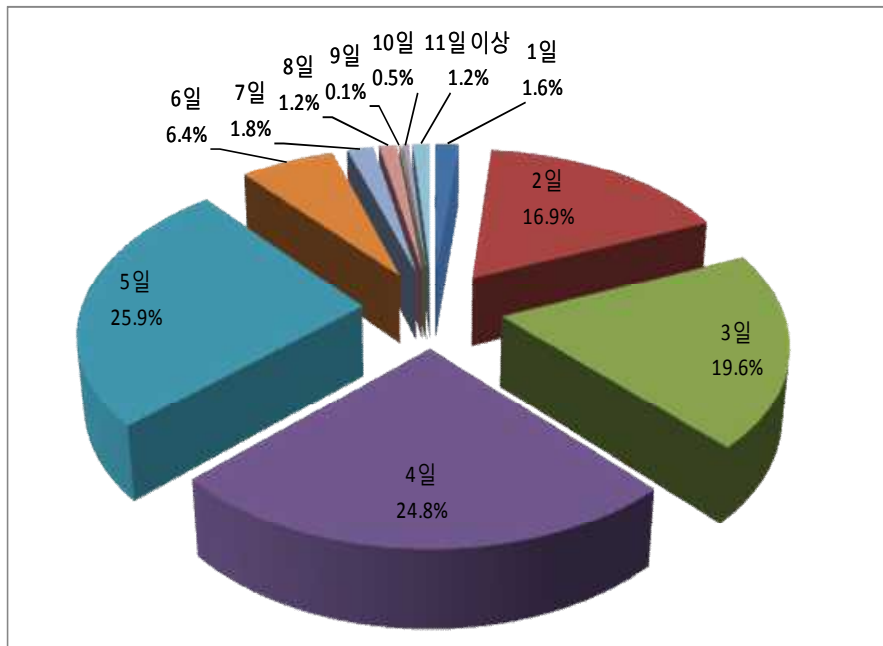
구분	2014년	2015년	2016년
평균체제일	7.17일	12.0일	6.55일
2일 이하	1.0	1.5	1.0
3일	1.5	7.2	8.0
4일	19.6	18.9	20.5
5일	40.3	36.1	34.5
6일 이상	37.6	36.2	36.0

※ 한국체류기간에는 365일 이상도 포함하였음

01 제주 여행 실태

■ 제주 체류 기간

- 제주 체류기간은 평균 4.13일로 나타남



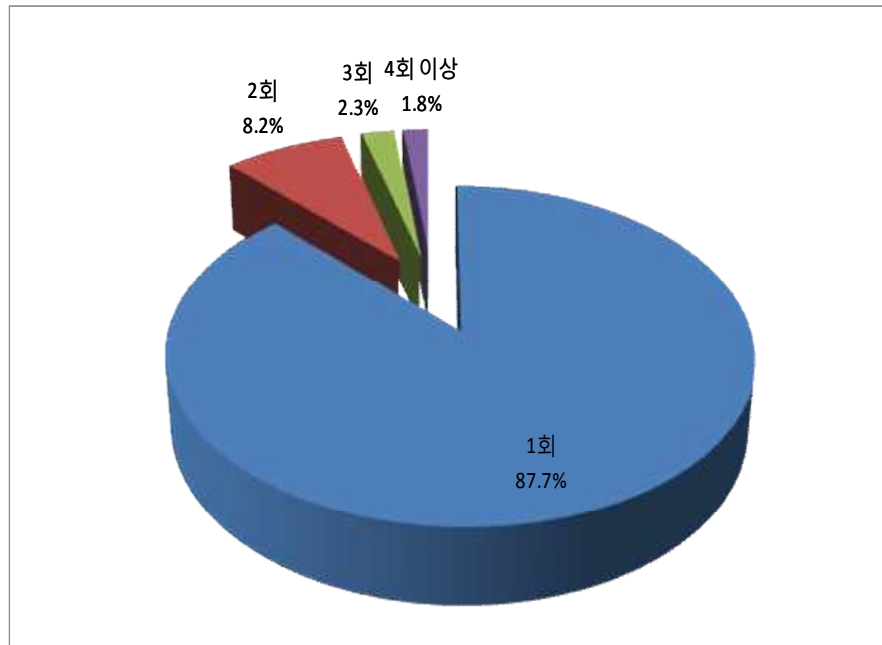
구분	2014년	2015년	2016년
평균체제일	3.02일	4.45일	4.13일
2일 이하	54.9	16.2	18.5
3일	16.5	17.1	19.6
4일	17.2	22.9	24.8
5일	7.8	29.3	25.9
6일 이상	3.6	14.5	11.2

※ 제주 체류기간에는 365일까지 포함하였음

01 제주 여행 실태

■ (최근 3년간) 제주방문 횟수

- (최근 3년간) 제주방문 횟수는 1회가 87.7%로 가장 높게 나타남

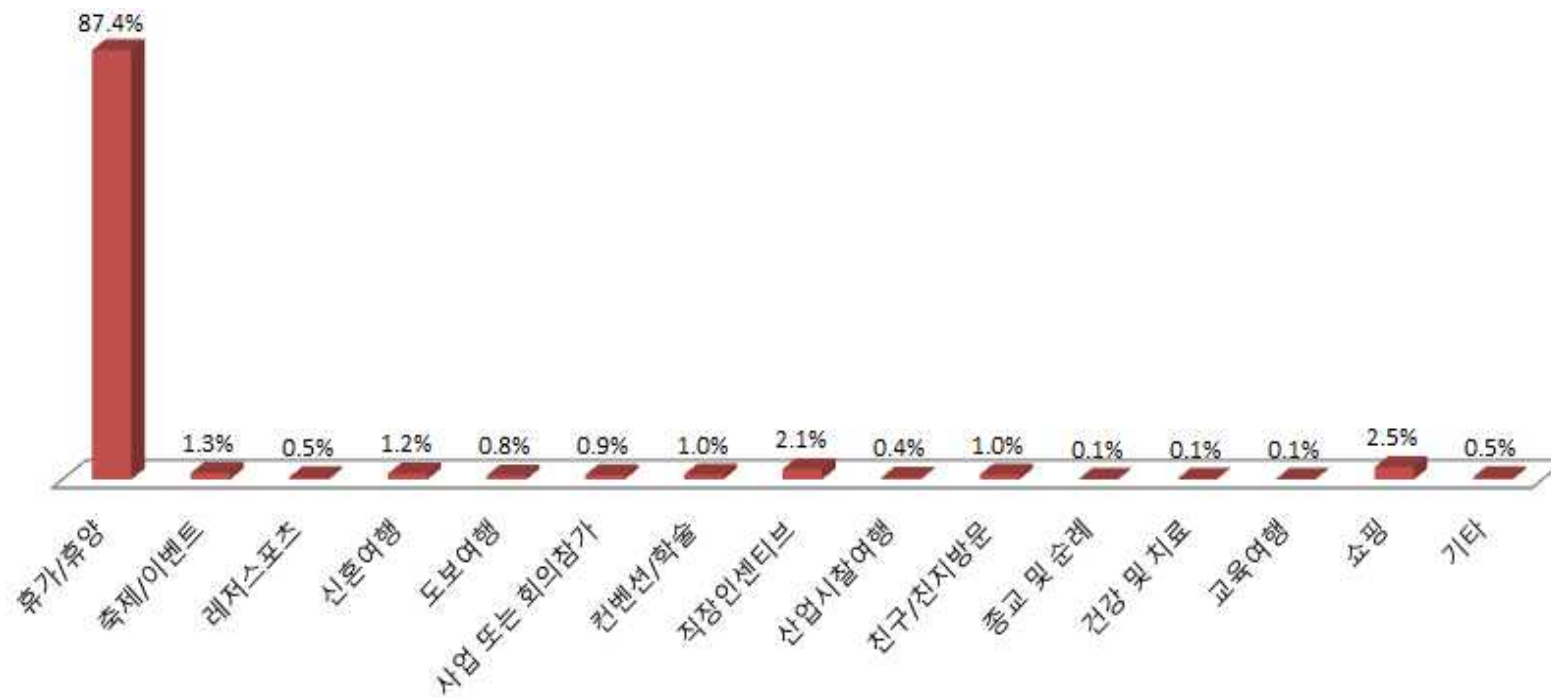


구분	2014년	2015년	2015년
처음 방문	89.3	86.6	87.7
2회	7.5	7.1	8.3
3회	1.2	2.5	2.3
4회 이상	1.9	3.8	1.8

01 제주 여행 실태

■ 여행 목적

- 제주 여행목적은 휴가/휴양 여행 및 관람 목적이 87.4%로 가장 높게 나타남



01 제주 여행 실태

■ 여행 목적

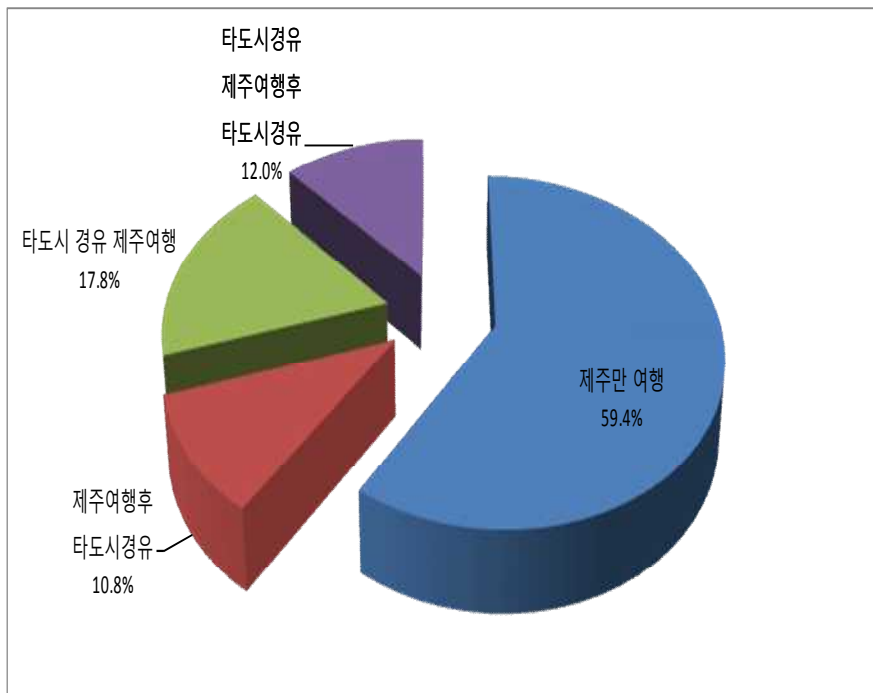
- 연도별로 휴가/휴양 여행 및 관람 목적이 증가하였으며, 쇼핑 목적도 소폭 증가함

구분	2014년	2015년	2016년
휴가/휴양 여행 및 관람	85.0	84.4	87.4
축제 및 이벤트	2.7	2.4	1.3
레저스포츠	0.5	0.7	0.5
신혼여행	2.2	1.0	1.2
도보여행(올레길 등)	0.6	1.0	0.8
사업 또는 회의 참가	0.5	0.9	0.9
컨벤션/학술세미나 참가	0.9	1.8	1.0
직장 인센티브 여행	2.4	2.8	2.1
산업시찰여행	0.5	0.4	0.4
친구/친지 방문	0.8	1.1	1.0
종교 및 순례 여행	0.0	0.2	0.1
건강 및 치료	0.0	0.1	0.1
교육여행(수학여행 등)	1.4	0.4	0.1
쇼핑	1.1	2.3	2.5
기타	1.4	0.7	0.5

01 제주 여행 실태

■ 여행 경로

- 여행 경로는 제주만 여행이 59.4%로 가장 높게 나타남

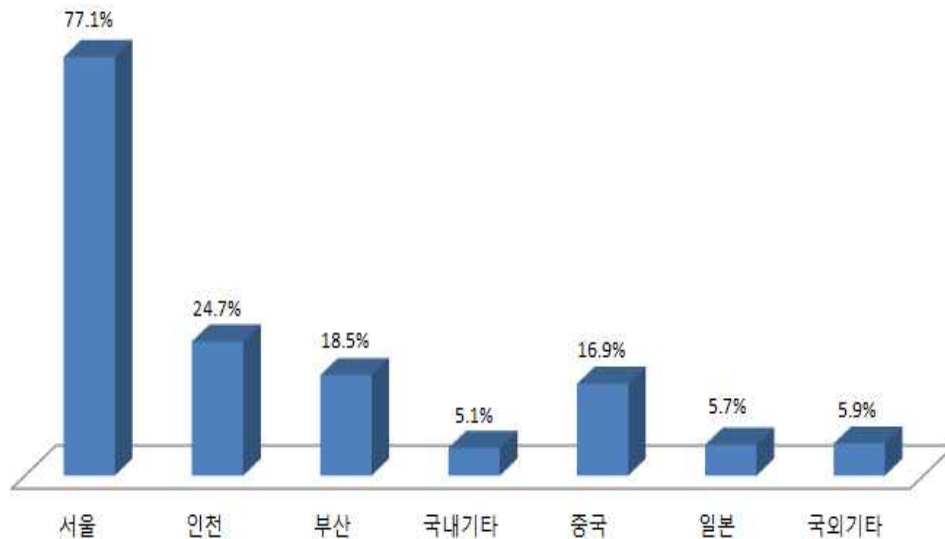


구분	2014년	2015년	2016년
제주만 여행	12.9	62.5	59.4
제주여행 후 타도시 경유	32.2	11.2	10.8
타 도시 경유 제주여행	22.4	13.6	17.8
타도시 경유 제주여행 후 타 도시 경유	32.5	12.7	12.0

01 제주 여행 실태

■ 제주 이외 방문지

- 제주 이외 방문지는 서울이 77.1%로 가장 높게 나타남



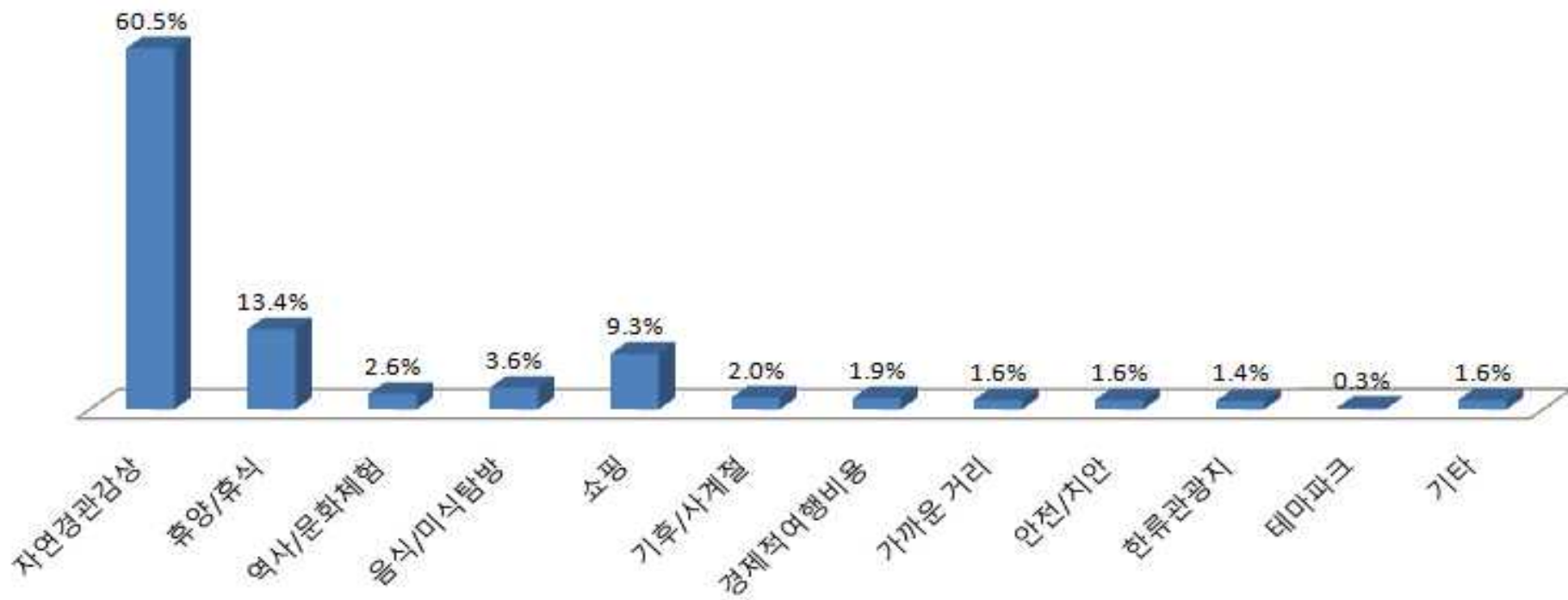
구분	2014년	2015년	2015년
서울	59.3	44.2	77.1
인천	14.8	12.5	24.6
부산	7.4	9.4	18.5
국내 기타	2.8	4.9	5.1
중국	11.0	16.4	16.9
일본	3.0	6.5	5.7
국외 기타	1.9	6.1	5.9

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

01 제주 여행 실태

■ 제주 여행 고려요인

- 제주 여행 고려요인으로 자연경관감상이 60.5%로 가장 높게 나타남



01 제주 여행 실태

■ 제주여행 고려요인

- 연도별로 휴양/휴식과 쇼핑 항목은 증가하는 추세를 보임

구분	2014년	2015년	2016년
자연경관 감상	63.3	61.3	60.5
휴양 / 휴식	12.8	12.9	13.4
역사 / 문화체험	3.9	2.9	2.6
음식 / 미식탐방	3.1	4.0	3.6
쇼핑	6.7	7.7	9.3
기후 / 사계절	2.6	2.0	2.0
여행 비용	0.8	1.6	1.9
가까운 거리	0.6	1.6	1.6
안전 / 치안	2.7	2.0	1.6
한류 관광지 방문	2.2	1.5	1.4
테마파크	0.2	0.3	0.3
기타	0.9	2.0	1.6

01 제주 여행 실태

■ 여행정보(지식) 수집경로

- 여행정보(지식) 수집경로는 인터넷 정보검색이 38.6%로 가장 높게 나타남



※ 2016년 조사에 '제주도내 기관(도청, 제주관광공사, 제주관광협회 등)'의 보기가 추가됨

01 제주 여행 실태

■ 여행정보(지식) 수집경로

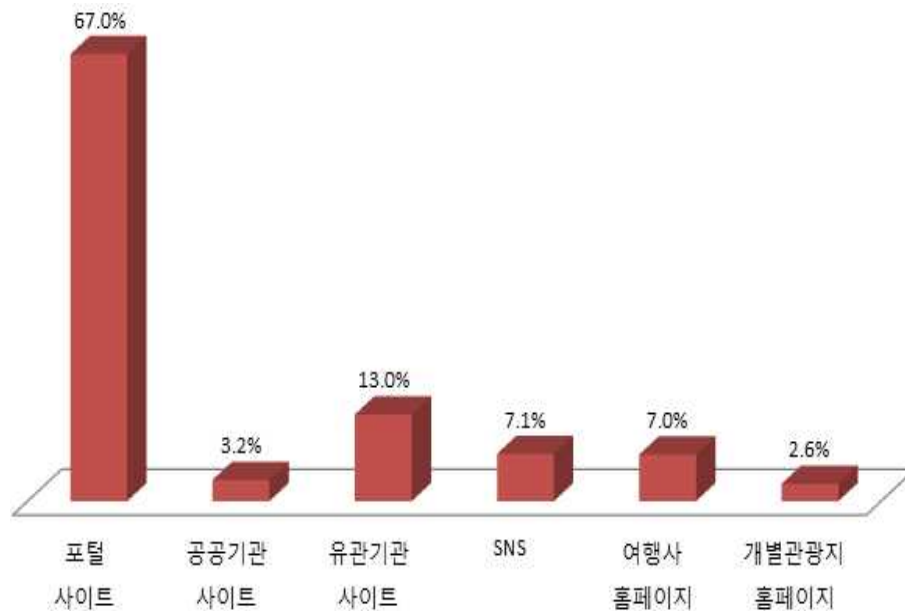
- 2015년 대비 인터넷 정보검색, 여행사 이용 비율은 소폭 증가함

순위	2014년	2015년	2016년
1	여행사 (49.0)	인터넷 정보 검색 (37.2)	인터넷 정보 검색 (38.7)
2	친구/친지/동료 (12.7)	여행사 (32.2)	여행사 (34.4)
3	인터넷 정보 검색 (27.7)	친구/친지/동료 (18.3)	친구/친지/동료 (15.4)
4	관광 안내책자 (5.0)	관광 안내책자 (5.6)	관광 안내책자 (4.2)
5	신문/잡지/전문서적 (2.1)	과거여행경험 (3.4)	과거여행경험 (3.4)

01 제주 여행 실태

인터넷 정보(지식) 수집경로

- 인터넷 정보(지식) 수집경로는 포털사이트가 67.0%로 가장 높게 나타남

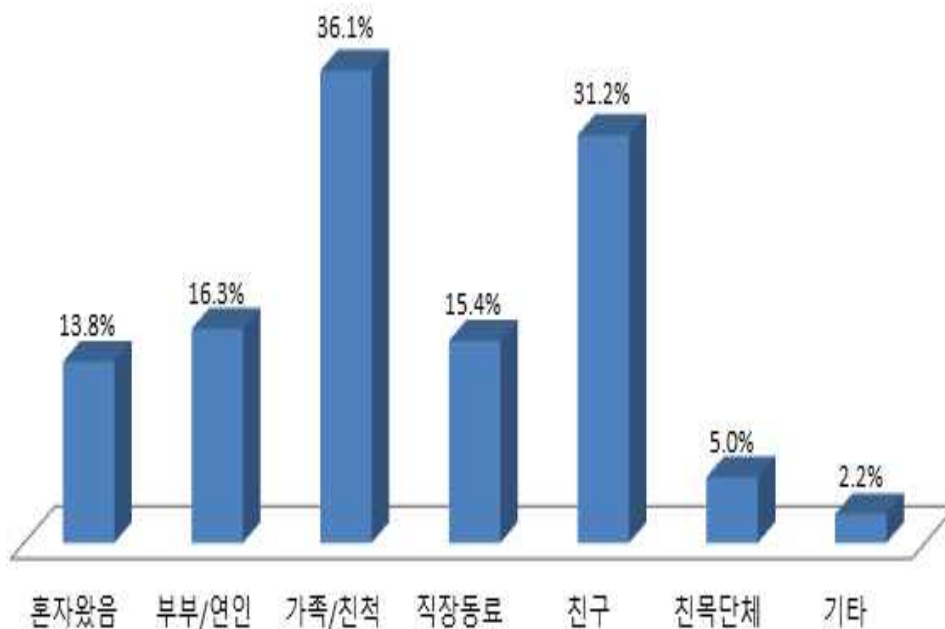


구분	2014년	2015년	2016년
포털사이트 검색(구글 등)	69.6	53.2	67.0
공공기관 사이트(문체부, 제주특별자치도 등)	4.9	1.7	3.2
관광유관기관 사이트(관광공사, 관광협회 등)	12.3	6.2	13.0
SNS(페이스 북 등)	5.1	3.7	7.1
여행사 홈페이지	6.5	4.1	7.0
개별 관광지 및 관광시설 홈페이지	1.6	1.8	2.6

01 제주 여행 실태

동반자 유형

- 동반자 유형은 가족/친척이 36.1%로 가장 높게 나타남



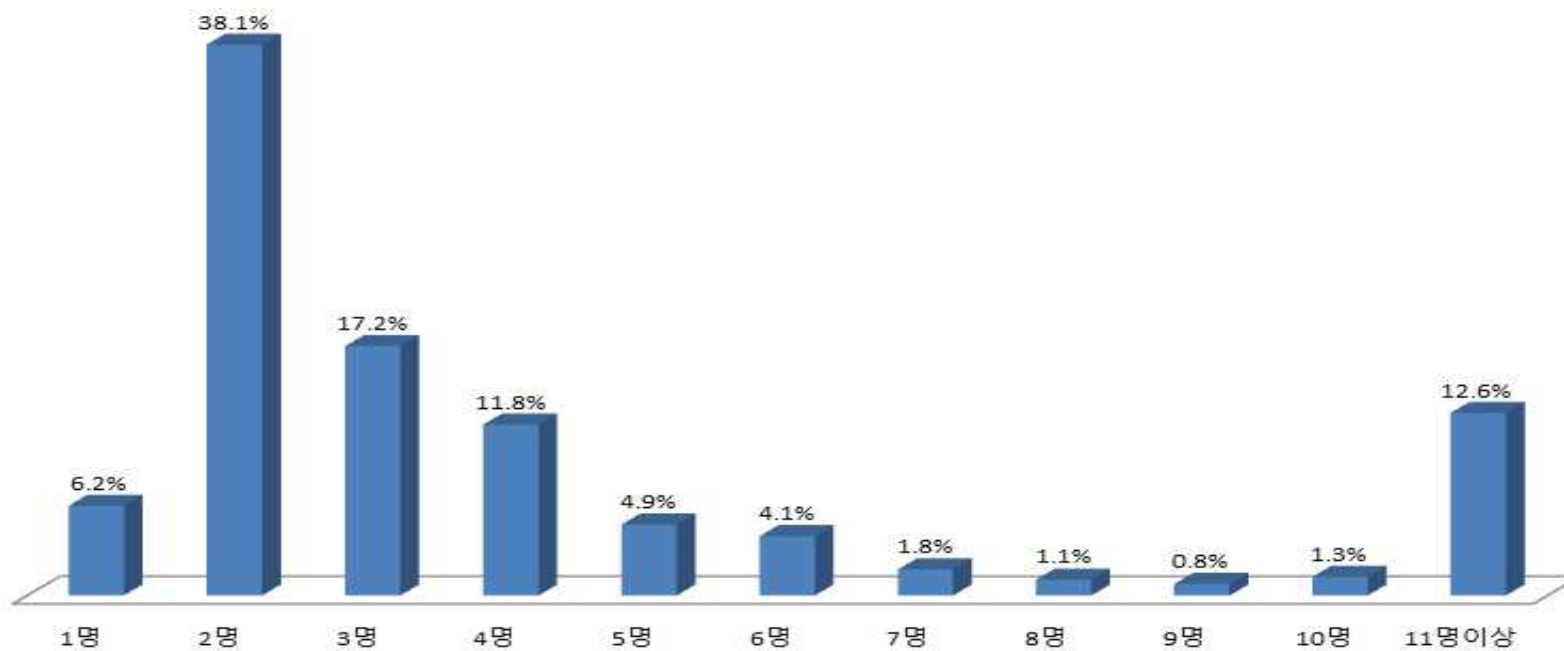
구분	2014년	2015년	2016년
혼자	3.9	11.5	13.8
부부/연인	10.7	19.9	16.3
가족/친척	27.7	24.4	36.1
직장동료	17.5	17.4	15.4
친구	23.5	27.4	31.2
친목단체	11.5	3.5	5.0
기타	5.2	2.8	2.2

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

01 제주 여행 실태

동반 인원 수

- 동반 인원 수는 평균 5.55명으로 나타남

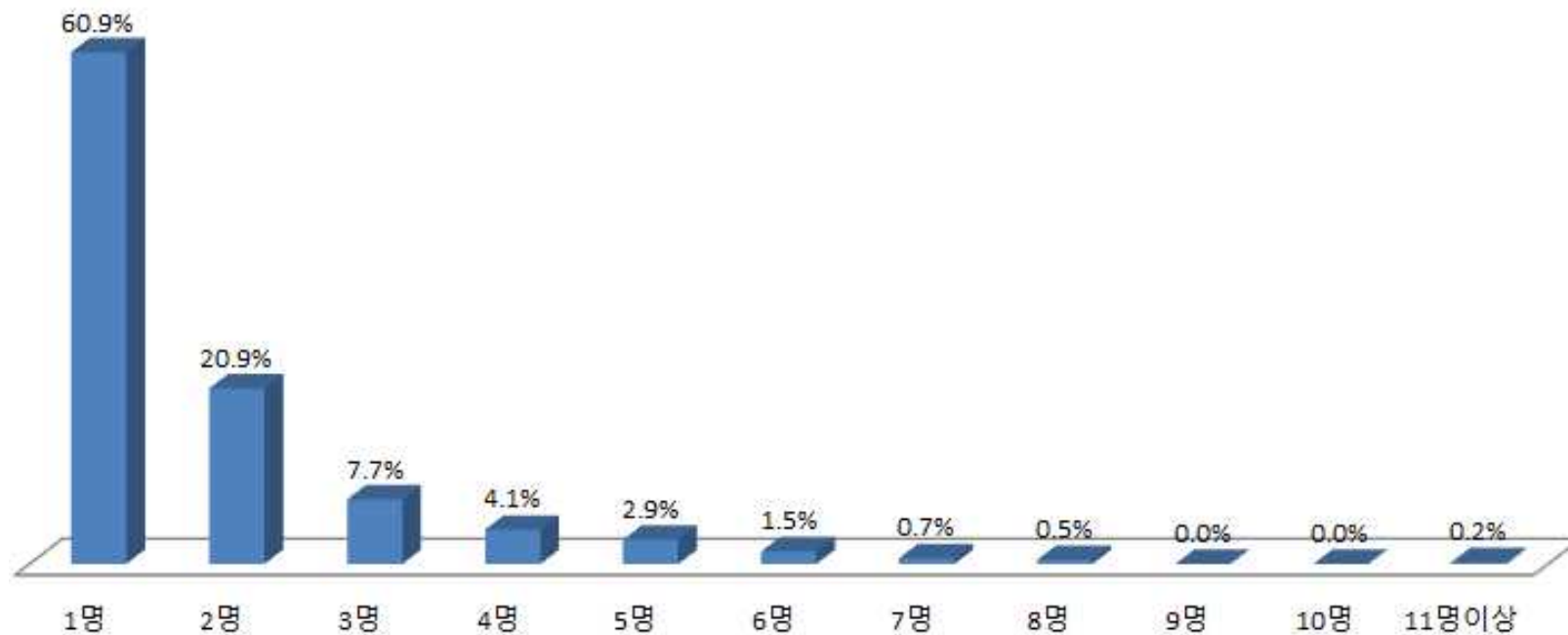


구분	2014년	2015년	2016년
평균 동반인원 수	9.86	6.21	5.55

01 제주 여행 실태

■ 15세 미만 동반 인원 수

- 15세 미만 동반 인원 수는 평균 1.85명으로 나타남

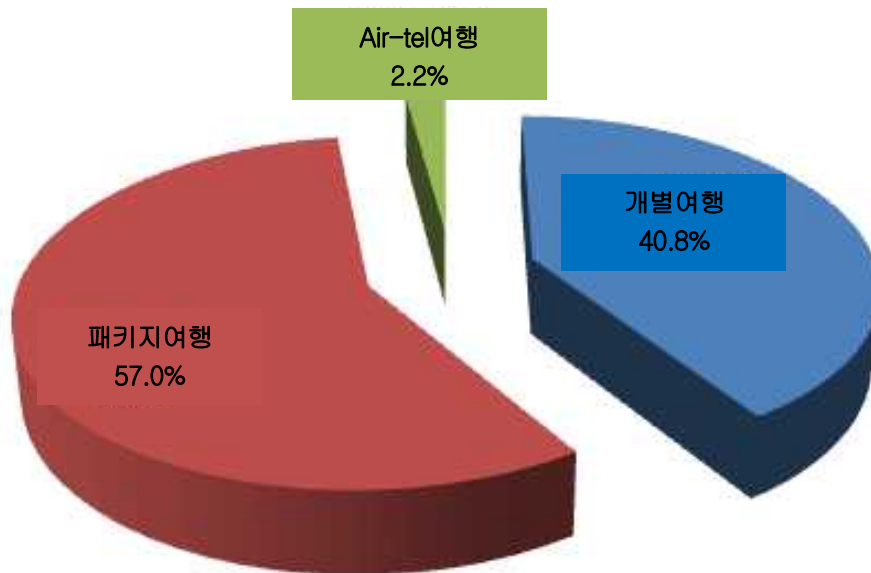


※ 2016년 조사부터 새롭게 추가된 항목임

01 제주 여행 실태

■ 여행 형태

- 2016년 외국인 조사대상자의 여행 형태는 개별여행객이 57.0% 가장 높게 나타남

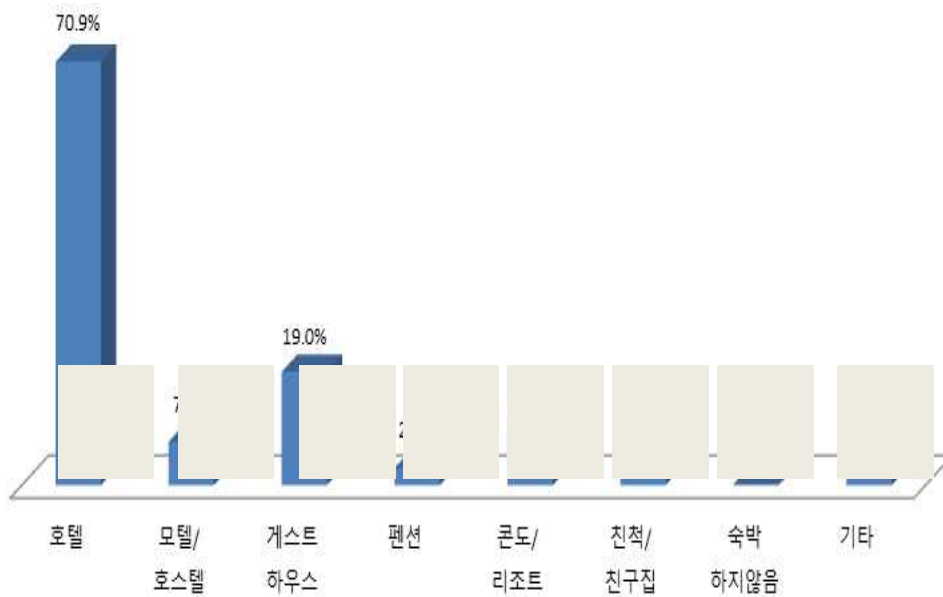


구분	2014년	2015년	2016년
개별여행	24.6	46.7	40.8
패키지 여행	70.9	50.2	57.0
Air-tel 여행	4.5	3.1	2.2

01 제주 여행 실태

■ 이용 숙박 시설

- 이용 숙박시설은 호텔이 70.9%로 가장 높게 나타남



구분	2014년	2015년	2016년
호텔	62.9	73.4	70.9
모텔/호스텔	6.5	8.0	7.3
게스트하우스	11.2	12.8	19.0
펜션	5.9	3.7	2.9
콘도/리조트	10.1	7.1	8.6
친척/친구집	1.3	1.7	1.3
숙박하지않음	-	-	0.2
기타	2.2	1.2	1.4

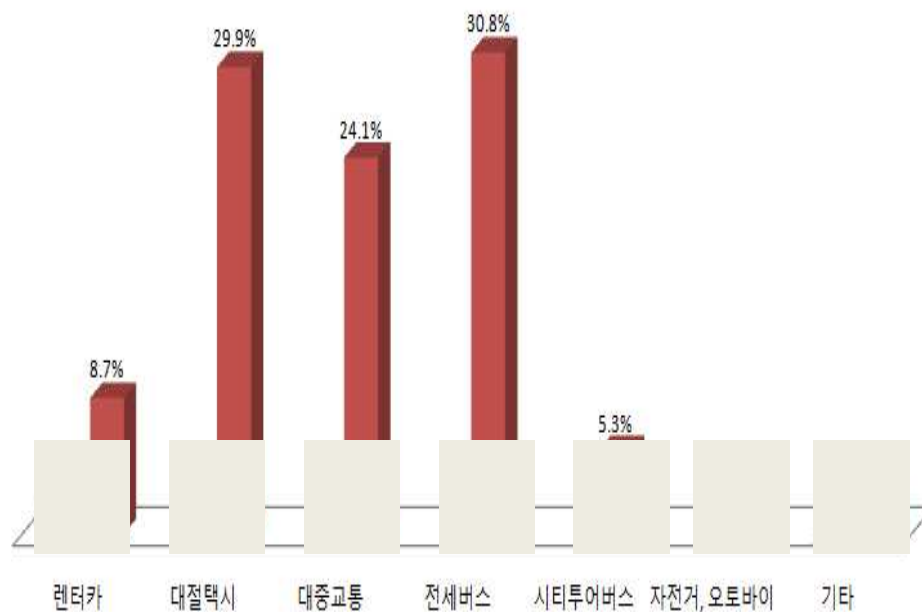
※ 2016년 조사에는 '관광호텔'과 '호텔'을 합쳐 '호텔'로 조사되었으며 '숙박하지 않음'이 보기에 추가됨

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

01 제주 여행 실태

주요 교통 수단

- 주요 교통 수단으로 전세버스가 30.8%로 가장 높게 나타남



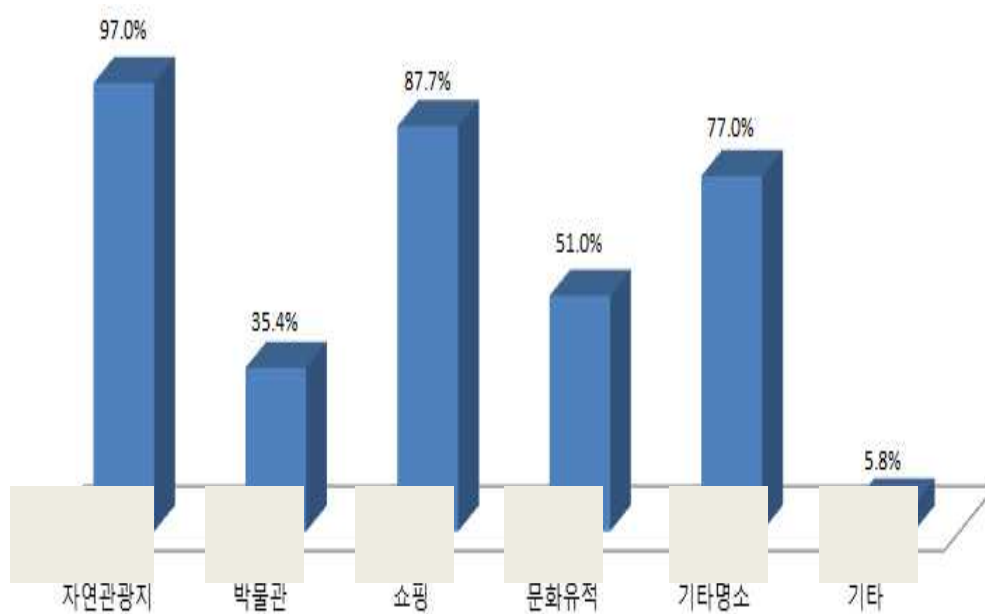
구분	2014년	2015년	2016년
렌터카	6.2	10.0	8.7
가이드동반 렌터카, 전세차량(대절택시)	46.2	38.1	29.9
대중교통(버스, 택시)	10.3	27.1	24.1
전세버스	25.8	17.1	30.8
시티투어버스	9.0	6.3	5.3
자전거/오토바이	0.3	0.4	0.2
기타	2.4	1.0	1.0

※ 2015년에는 '가이드를 동반한 렌터카 또는 대절택시'로 조사되었고, 2016년에는 '대절택시(또는 가이드 동반 차량)'로 조사됨

01 제주 여행 실태

■ 제주여행 주요 방문지

- 제주 여행 주요 방문지로 자연관광지가 97.0%로 가장 높게 나타남



구분	2014년	2015년	2015년
자연 관광지	39.7	43.6	97.0
박물관	8.2	7.2	35.4
쇼핑	20.2	23.9	87.7
문화유적	8.7	7.0	51.0
기타 명소	23.2	18.2	77.0
기타	-	-	5.8

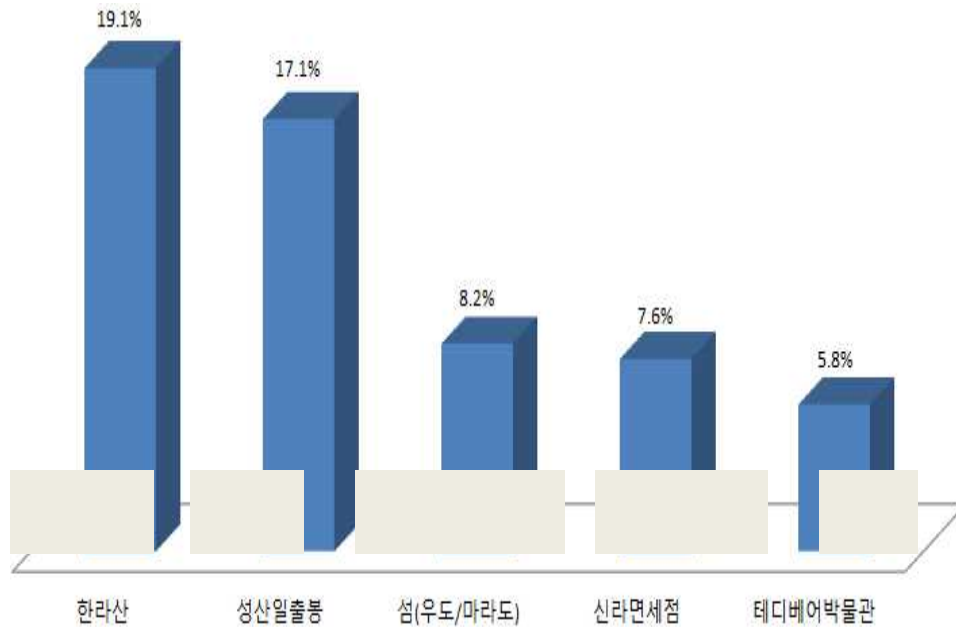
※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

※ 2016년 조사에는 쇼핑에 '서귀포매일올레시장'이 추가됨

01 제주 여행 실태

다시 찾고 싶은 제주여행 방문지

- 다시 찾고 싶은 방문지로 한라산이 19.1%로 가장 높게 나타남

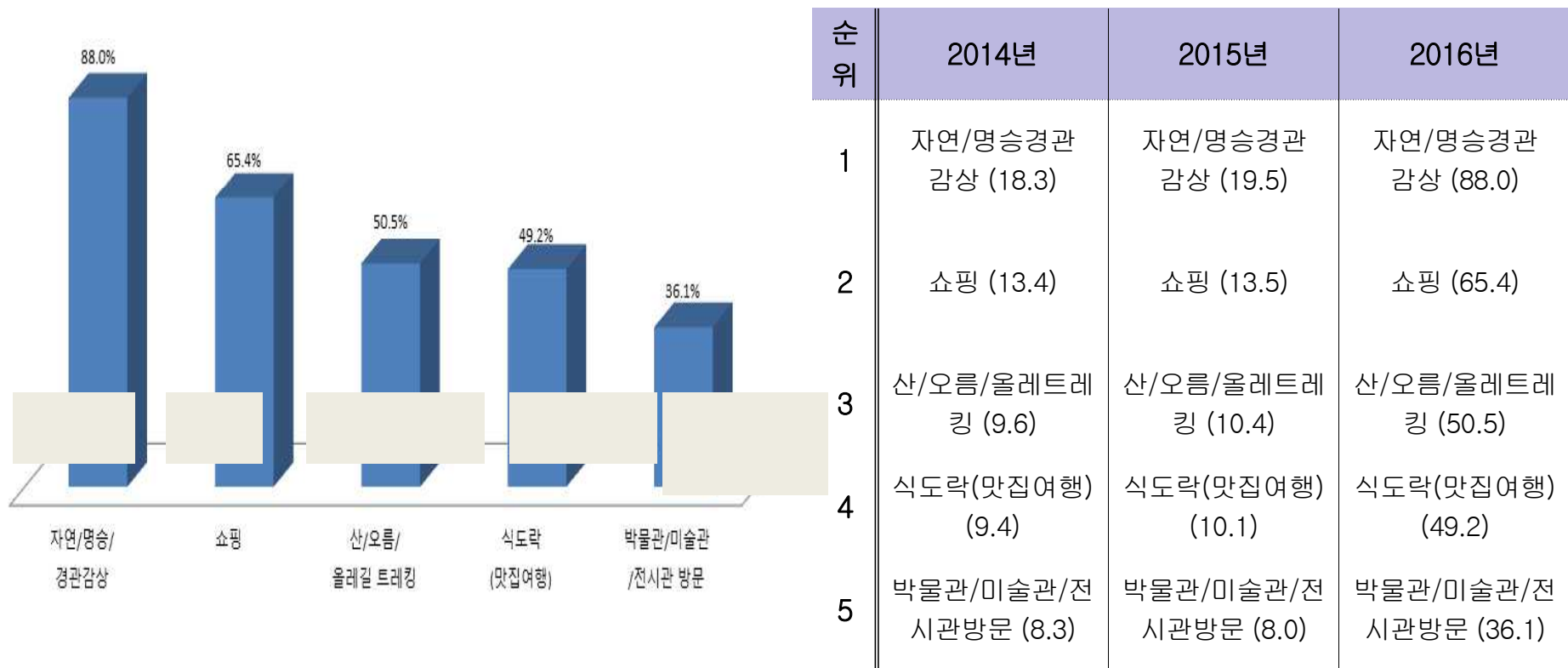


순위	2014년	2015년	2016년
1	성산일출봉 (21.9)	한라산 (10.2)	한라산 (19.1)
2	한라산 (12.5)	성산일출봉 (8.9)	성산일출봉 (17.1)
3	테디베어 박물관 (9.5)	신라면세점 (3.6)	섬(우도,마라도 등) (8.2)
4	해수욕장 (5.0)	섬(우도,마라도 등) (2.7)	신라면세점 (7.5)
5	신라면세점 (4.8)	해수욕장 (2.7)	테디베어 박물관 (5.8)

01 제주 여행 실태

■ 제주여행 활동

- 제주여행 참여활동으로 자연/명승경관 감상이 88.0%로 가장 높게 나타남

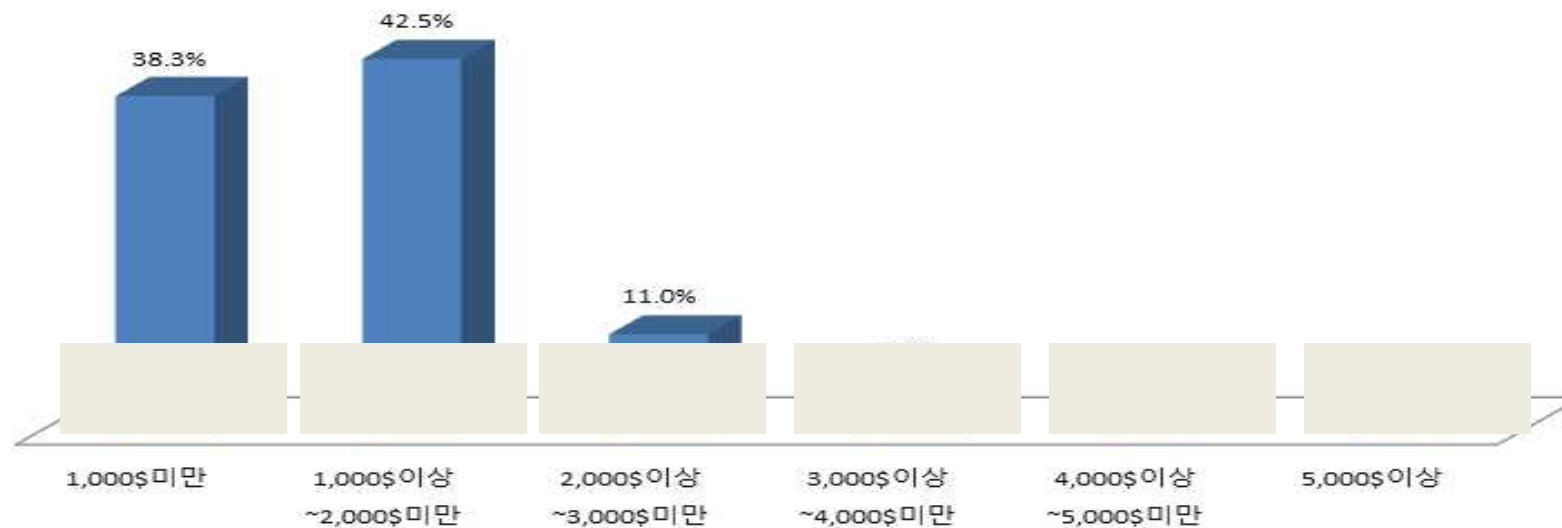


※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

02 제주 여행 소비 실태

■ 외국인 관광객 1인당 지출 경비

- 외국인 관광객의 1인 평균 지출경비는 US \$ 1,466.5 로 나타남



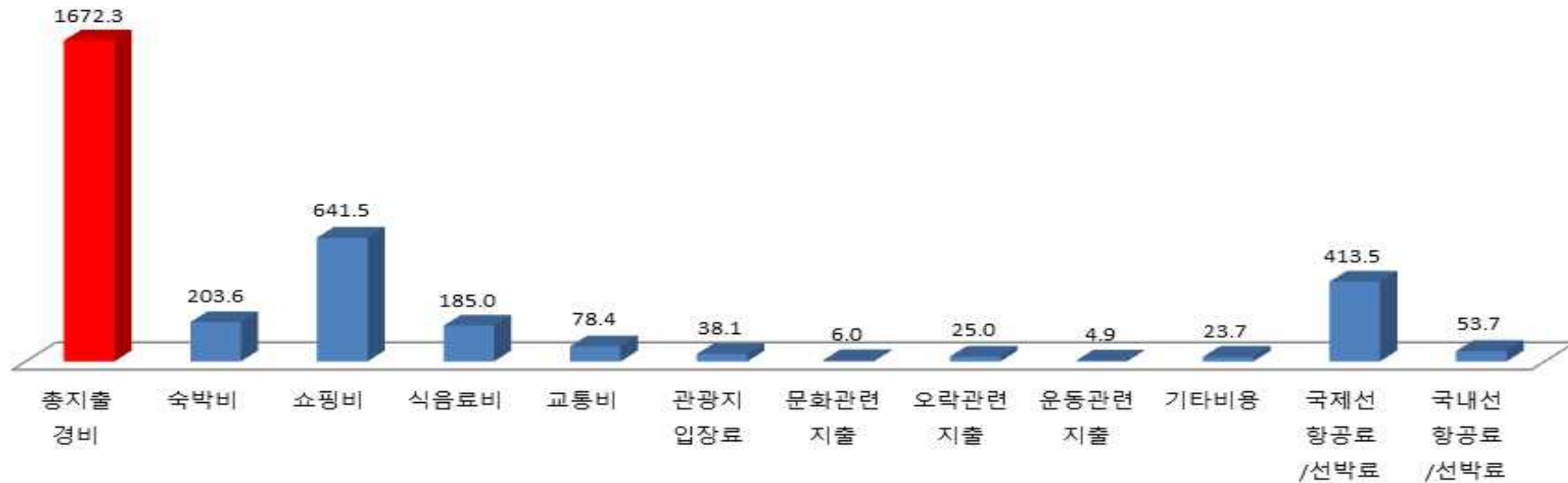
구	분	2014년	2015년	2016년
평	균	1,782.7 \$	1,520.3 \$	1,466.5 \$

※ US \$10,000 이상인 경우 평균계산에서 제외하였으나, 1인 지출 경비 구간 US \$5,000 이상 응답자수로 포함하였음

02 제주 여행 소비 실태

■ 개별 여행객 1인당 지출 경비

- 개별 여행객의 1인 평균 지출경비는 US \$ 1,672.3 로 나타남



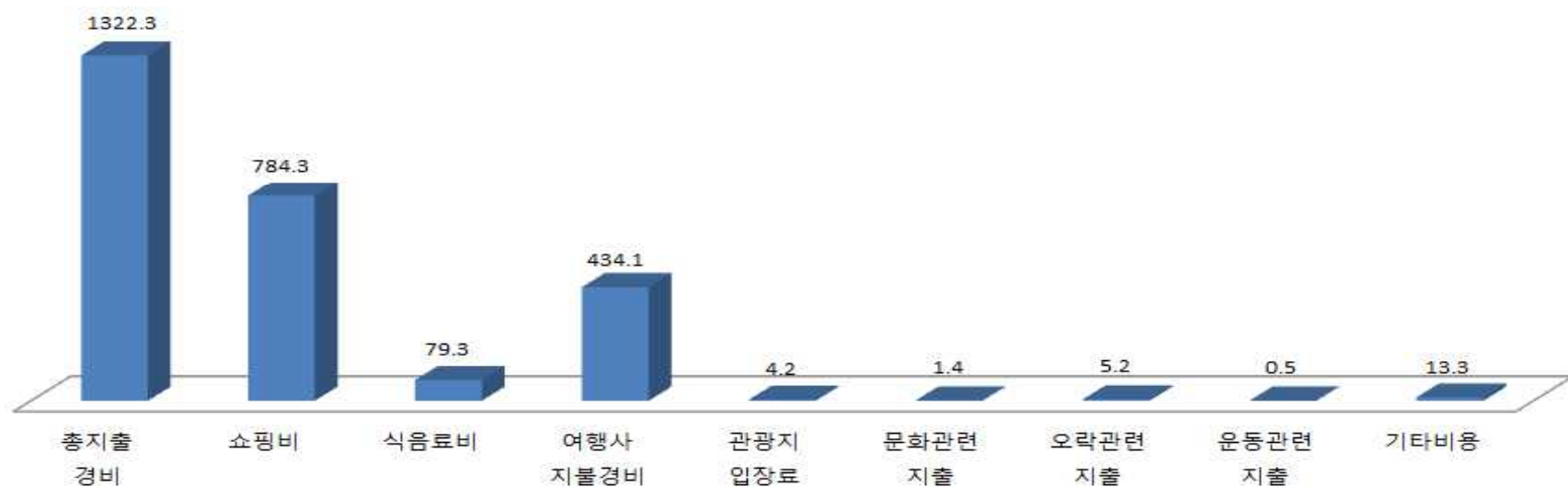
구	분	2014년	2015년	2016년
평	균	2,015.7 \$	1,732.1 \$	1,672.3 \$

※ 개별 여행객의 지출경비는 국제선 및 국내선 항공료(선박료)를 포함한 제반비용이 모두 포함됨

02 제주 여행 소비 실태

패키지 여행객 1인당 지출 경비

- 패키지 여행객의 1인 평균 지출경비는 US \$ 1,322.3 로 나타남



구	분	2014년	2015년	2016년
평	균	1,709.0 \$	1,304.7 \$	1,322.3 \$

※ 패키지 여행객의 지출경비는 여행사지불경비를 포함한 제반비용이 모두 포함됨

02 제주 여행 소비 실태

■ Air-tel 여행객 1인당 지출 경비

- Air-tel 여행객의 1인 평균 지출경비는 US \$ 1,372.3 로 나타남



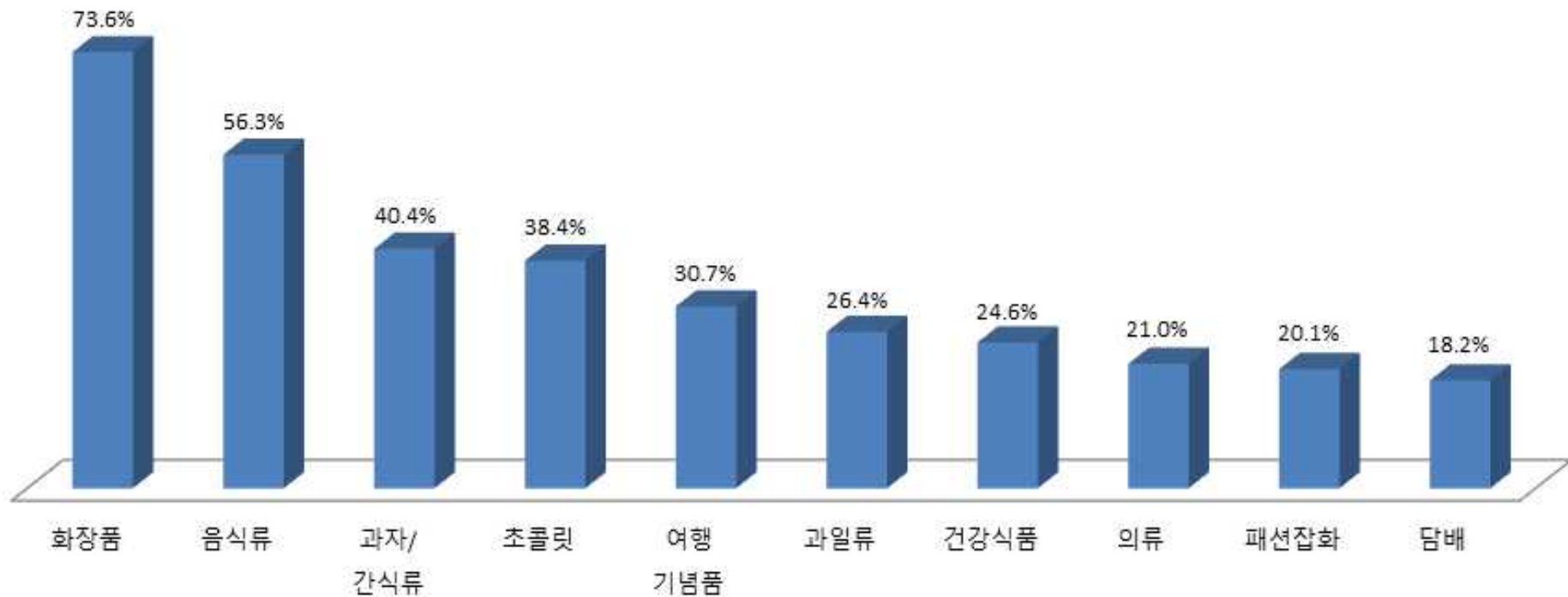
구	분	2014년	2015년	2016년
평	균	1,677.8 \$	1,861.3 \$	1,372.3 \$

※ Air-tel 여행객의 지출경비는 여행사지불경비를 포함한 제반비용이 모두 포함됨

02 제주 여행 소비 실태

■ 주요 쇼핑 품목

- 주요 쇼핑 품목은 화장품이 73.6%로 가장 높게 나타남



02 제주 여행 소비 실태

주요 쇼핑 품목

- 최근3년간 꾸준히 화장품과 음식류 비율이 높았고, 2016년에는 과자/간식류가 높게 나타남

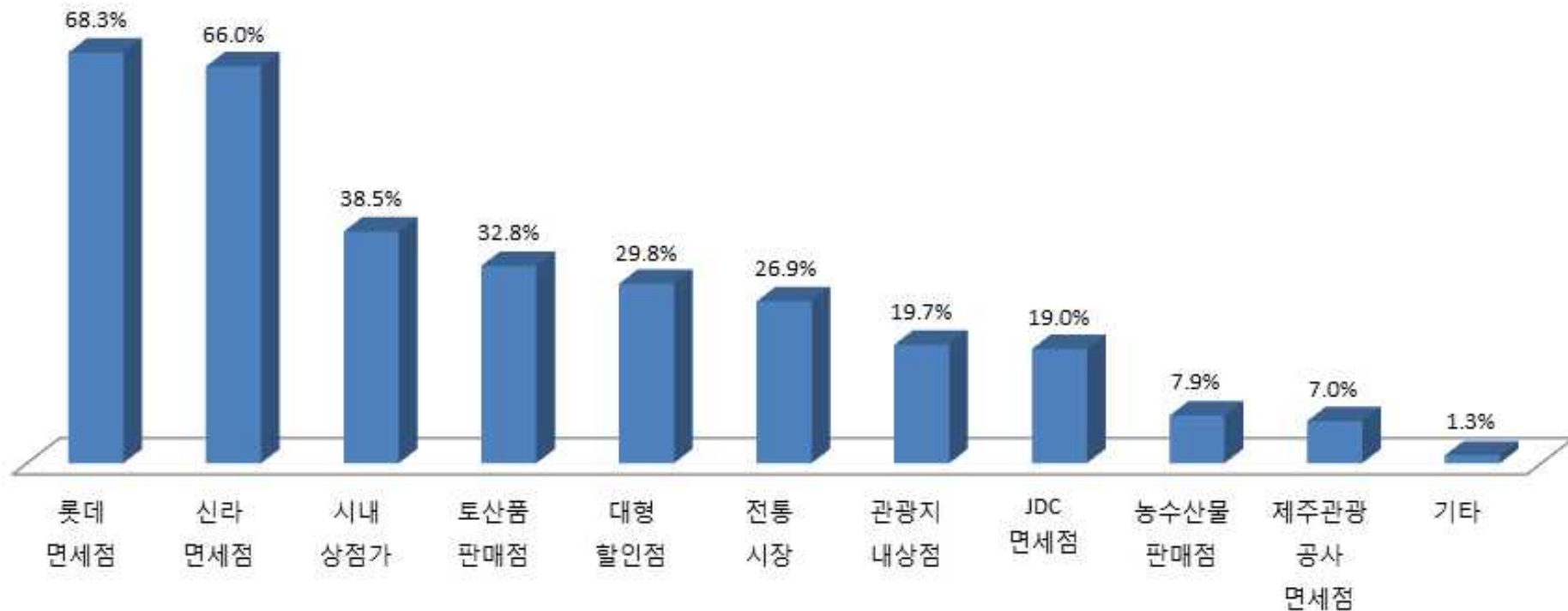
순위	2014년	2015년	2016년
1	음식류 (14.6)	화장품 (19.4)	화장품 (73.6)
2	화장품 (14.2)	음식류 (14.1)	음식류 (56.3)
3	초콜릿 (12.2)	초콜릿 (11.1)	과자/간식류 (40.4)
4	과자/간식류 (11.0)	과자/간식류 (10.0)	초콜릿 (38.4)
5	여행기념품 (9.8)	여행기념품 (6.7)	여행기념품 (30.7)
6	과일류 (8.5)	과일류 (6.4)	과일류 (26.4)
7	건강식품 (5.8)	건강식품 (6.2)	건강식품 (24.6)
8	의류 (4.9)	담배 (5.5)	의류 (21.0)
9	주류 (4.4)	의류 (5.3)	패션잡화 (20.1)
10	담배 (4.2)	패션잡화 (5.3)	담배 (18.2)

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

02 제주 여행 소비 실태

■ 쇼핑 장소

- 쇼핑 장소로 롯데 면세점이 68.3%로 가장 높게 나타남



02 제주 여행 소비 실태

■ 쇼핑 장소

- 최근 3년간 꾸준히 면세점이 높게 나타났으며, 전반적으로 비슷한 수준을 보임

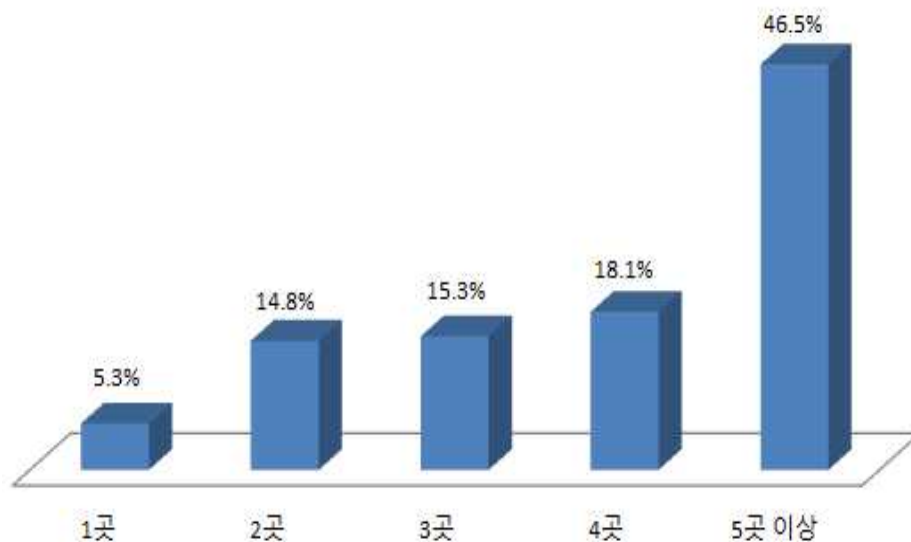
순위	2014년	2015년	2016년
1	신라 면세점 (15.2)	신라 면세점 (21.1)	롯데 면세점 (68.3)
2	롯데 면세점 (14.7)	롯데 면세점 (20.6)	신라 면세점 (66.0)
3	토산품 판매점 (13.5)	시내 상점가 (12.1)	시내 상점가 (38.5)
4	시내 상점가 (13.4)	토산품 판매점 (12.1)	토산품 판매점 (32.8)
5	관광지내 상점 (11.8)	대형 할인점 (9.5)	대형 할인점 (29.8)
6	전통시장 (9.8)	전통시장 (8.3)	전통시장 (26.9)
7	JDC 면세점 (8.8)	관광지내 상점 (6.6)	관광지내 상점 (19.7)
8	대형 할인점 (7.4)	JDC 면세점 (5.6)	JDC 면세점 (19.0)
9	JTO 면세점 (2.9)	JTO 면세점 (2.1)	농수산물 판매점 (7.9)
10	농수산물 판매점 (1.9)	농수산물 판매점 (1.7)	JTO 면세점 (7.0)

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

02 제주 여행 소비 실태

■ (패키지 여행객)쇼핑 장소 수

- 패키지 여행객의 쇼핑장소 수는 5곳 이상이 46.5%로 가장 높게 나타남



구분	2014년	2015년	2016년
1개소	13.2	8.5	5.3
2개소	21.3	11.6	14.8
3개소	24.6	20.9	15.3
4개소	19.0	16.2	18.1
5개소 이상	21.8	42.8	46.5

03 제주 여행 평가

■ 제주 여행 불만족 요인

- 불만족 요인은 주로 언어소통, 높은 물가, 음식 비선호, 대중교통 불편으로 나타남

구분	2014년	2015년	2016년
1순위	언어소통 (31.0)	언어소통 (34.9)	언어소통 (46.4)
2순위	높은 물가 (19.3)	높은 물가 (25.9)	높은 물가 (41.9)
3순위	음식 비선호 (15.0)	음식 비선호 (19.0)	음식 비선호 (28.3)
4순위	여행정보획득 (6.7)	대중교통불편 (10.2)	대중교통불편 (14.3)

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

03 제주 여행 평가

출입국 절차

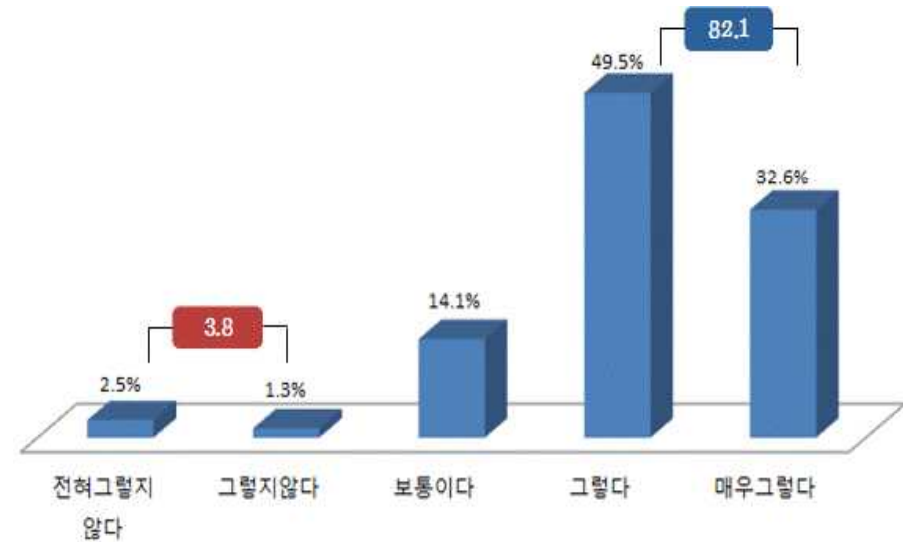
- 출입국 절차 만족도 3.99점



구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.68	3.81	3.99

(한국 도착 후) 제주 접근성

- 한국도착 후 제주 접근성 4.09점

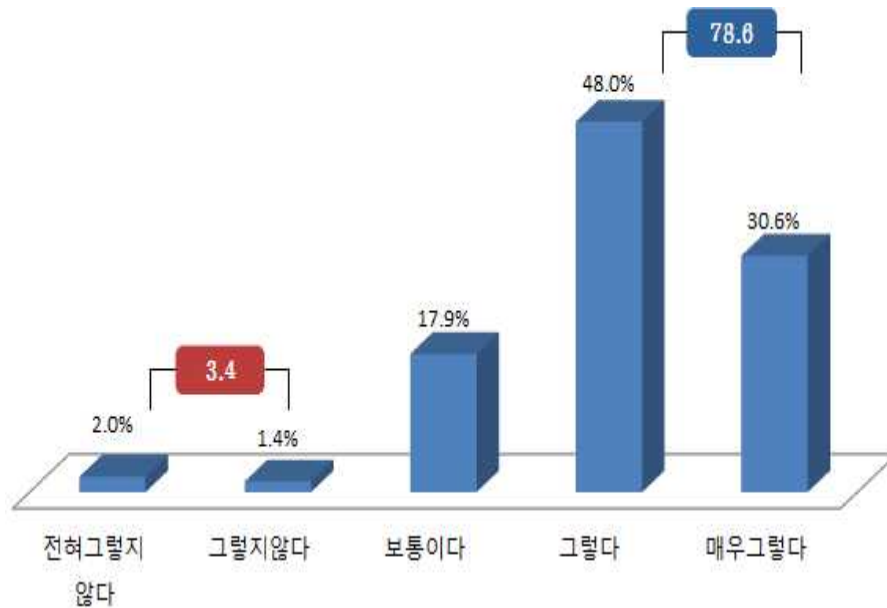


구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.89	4.08	4.09

03 제주 여행 평가

■ 공항/항만 시설 및 서비스

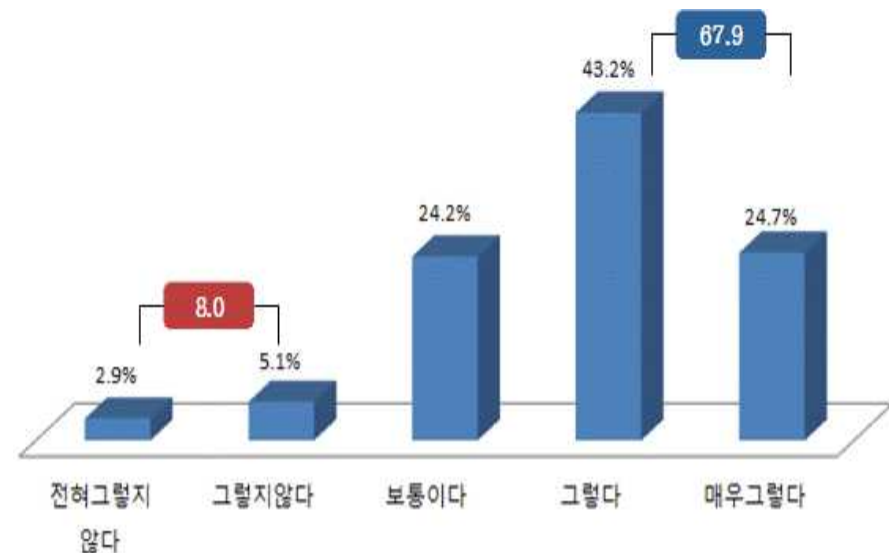
- 공항/항만 시설 및 서비스 만족도 4.04점



구분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.96	4.03	4.04

■ 대중교통

- 대중교통 만족도 3.82점

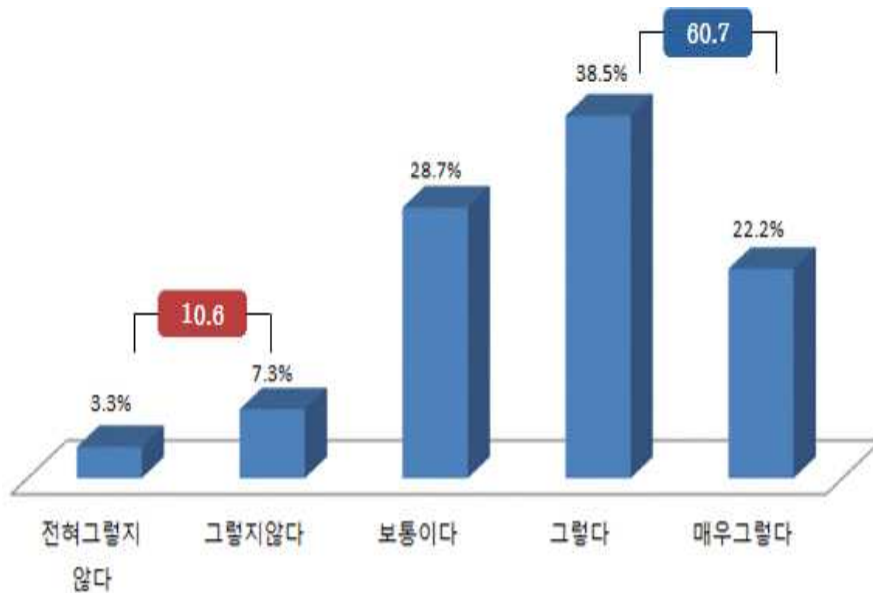


구분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.51	3.79	3.82

03 제주 여행 평가

■ 교통안내 표지판

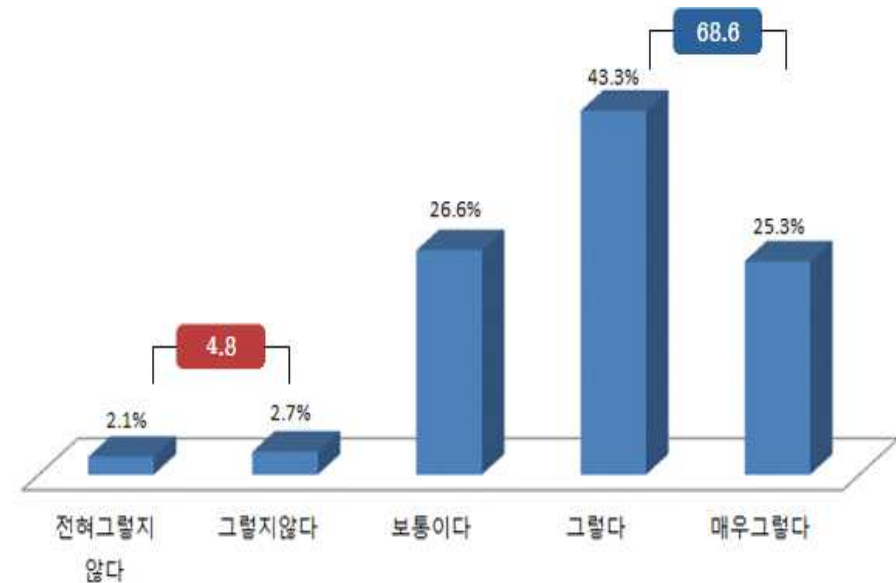
- 교통안내 표지판 만족도 3.69점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.46	3.62	3.69

■ 환전 절차 및 서비스

- 환전 절차 및 서비스 만족도 3.87점

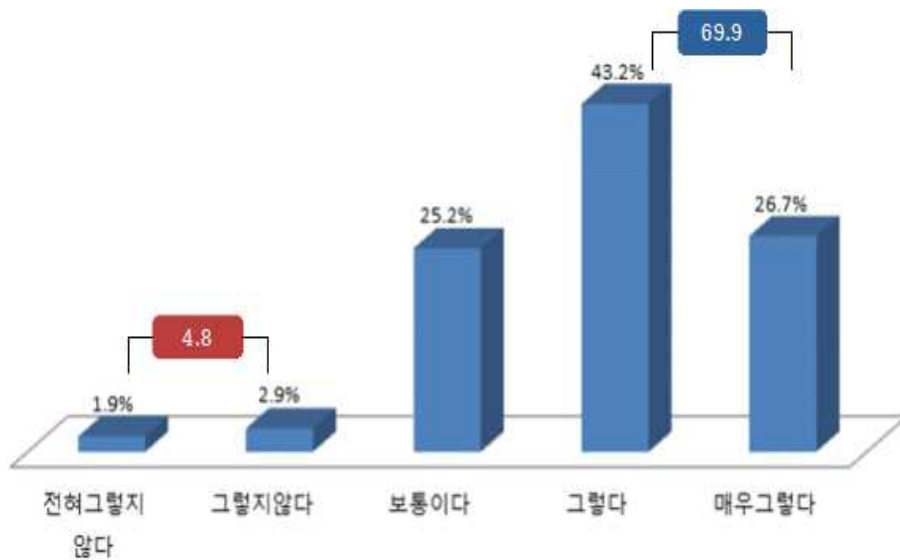


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.41	3.89	3.87

03 제주 여행 평가

■ 볼거리 및 즐길거리

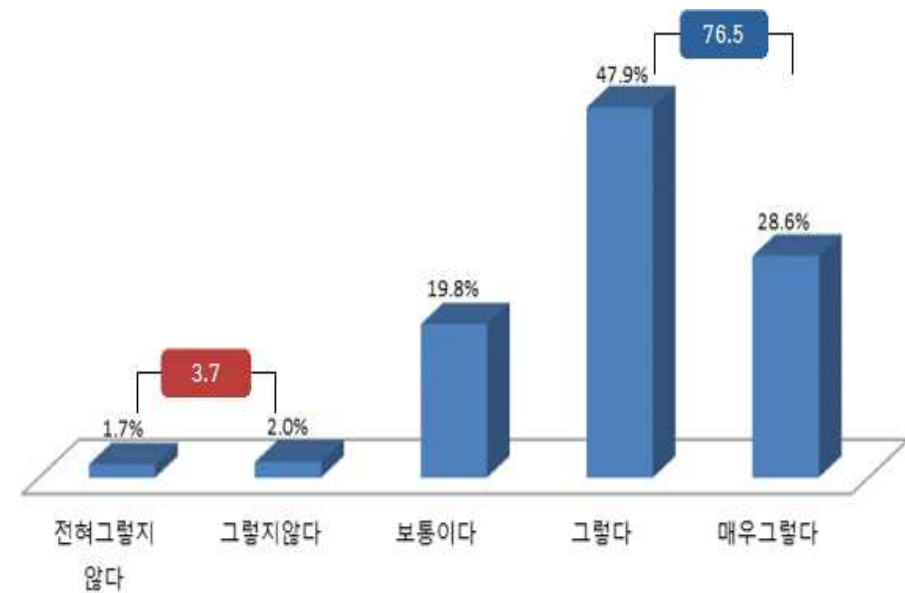
- 볼거리 및 즐길거리 만족도 3.90점



구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.73	3.89	3.90

■ 관광지 만족도

- 관광지 시설 및 서비스 만족도 4.00점

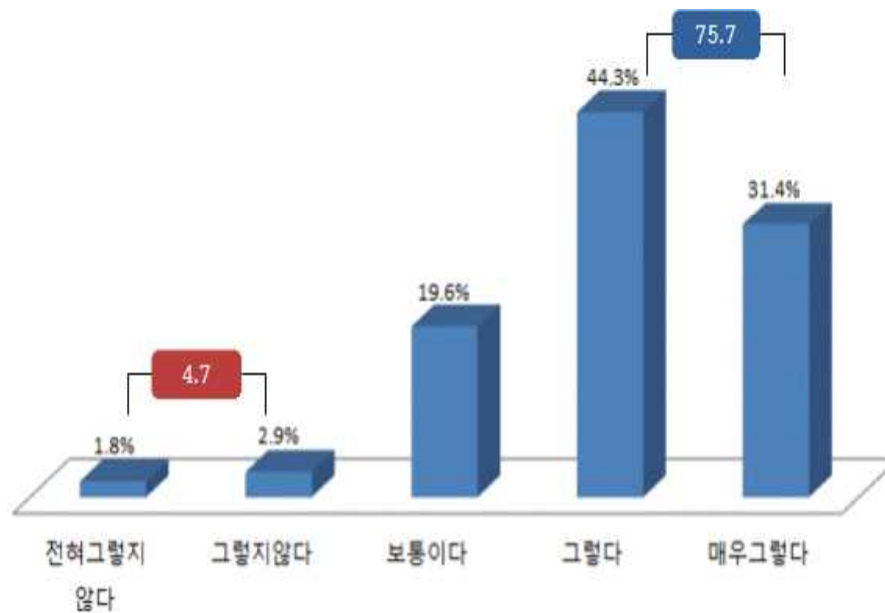


구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.88	4.00	4.00

03 제주 여행 평가

■ 숙박 시설

- 숙박시설 이용 만족도 4.01점



■ 음식 만족도

- 음식 만족도 3.79점



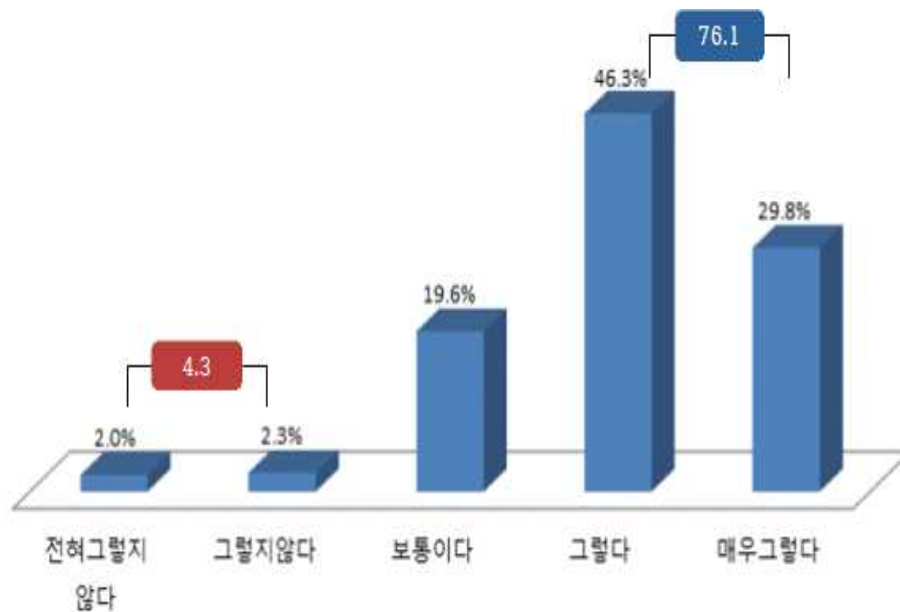
구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.79	3.98	4.01

구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.65	3.80	3.79

03 제주 여행 평가

렌터카 및 전세버스

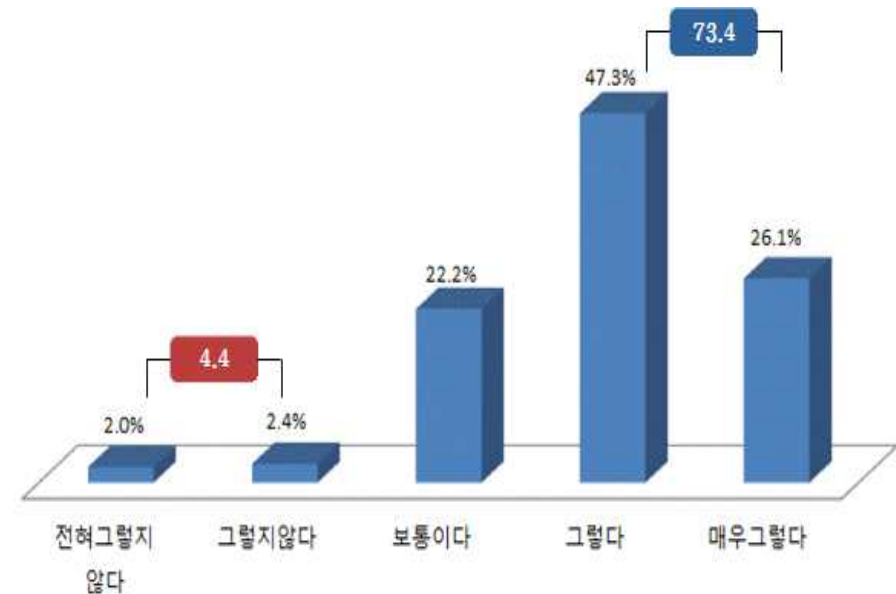
- 렌터카 및 전세버스 만족도 4.00점



구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.74	4.02	4.00

쇼핑 만족도

- 쇼핑 만족도 3.98점

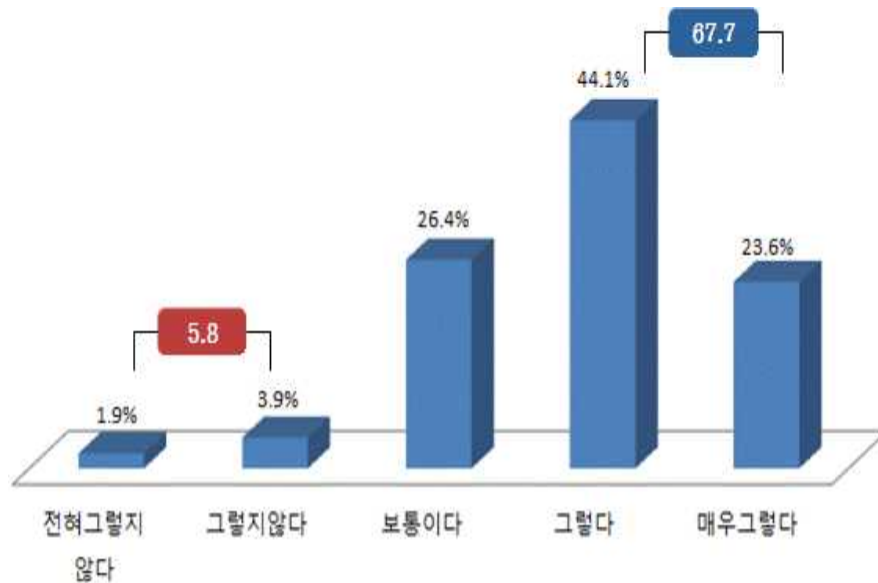


구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.73	3.98	3.93

03 제주 여행 평가

여행 비용

- 여행 비용 만족도 3.84점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.70	3.89	3.84

지역주민 친절

- 지역주민 친절 4.04점

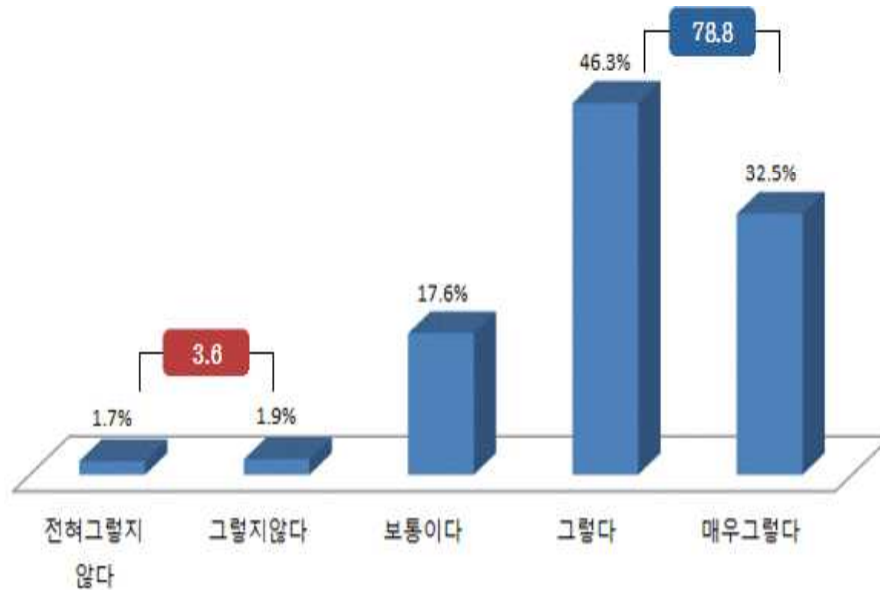


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.93	4.10	4.04

03 제주 여행 평가

■ 관광지 종사원 친절

- 관광지 종사원 만족도 4.06점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.99	4.10	4.06

■ 관광가이드 서비스

- 관광 가이드 서비스 만족도 4.02점

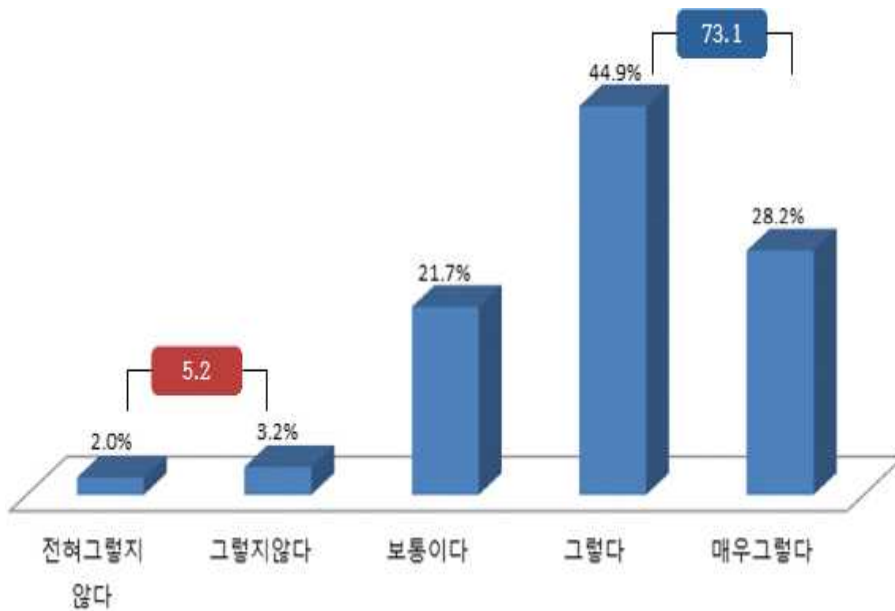


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	4.04	4.07	4.02

03 제주 여행 평가

■ 관광정보 안내

- 관광정보 안내 만족도 3.94점



구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.84	3.97	3.94

■ 관광안내 지도

- 관광안내 지도 만족도 3.97점

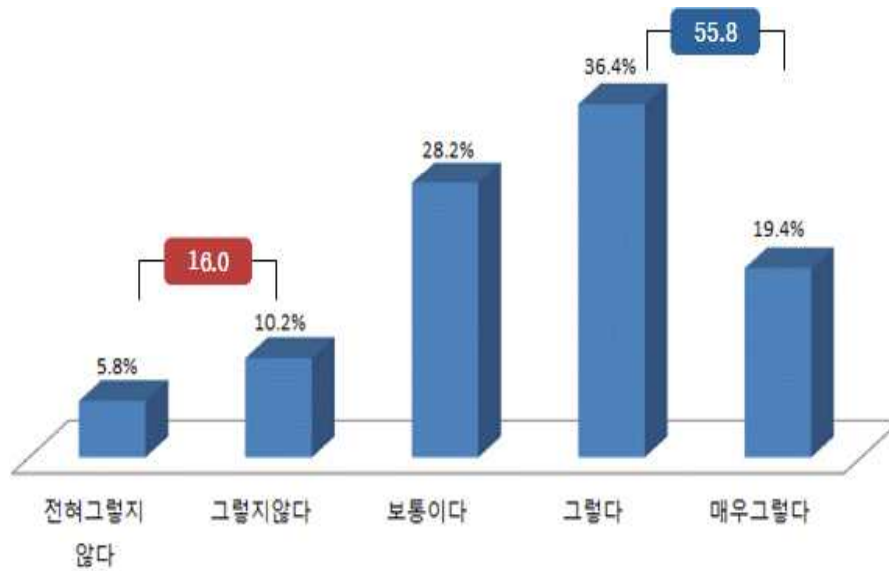


구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.67	3.92	3.97

03 제주 여행 평가

■ 의사 소통

- 의사소통 만족도 3.53점

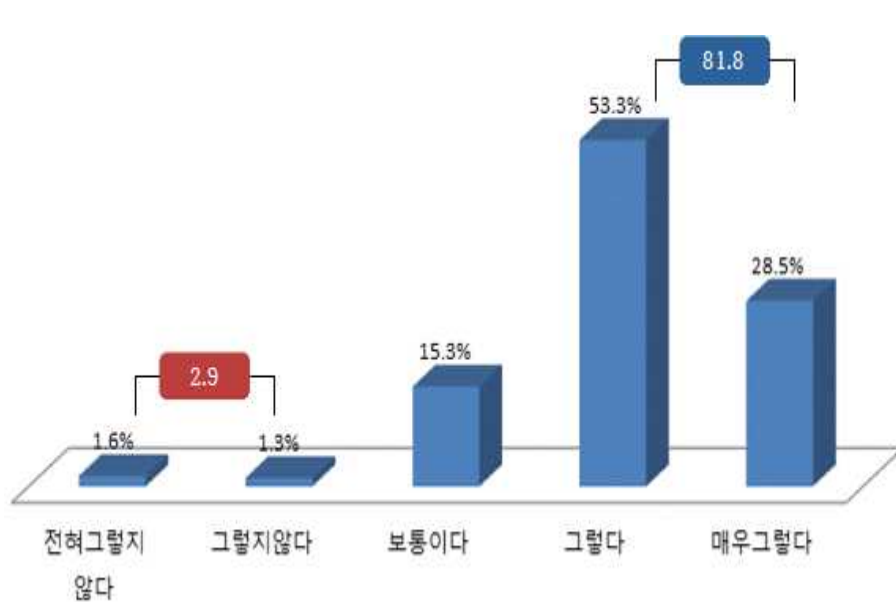


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.37	3.46	3.53

03 제주 여행 평가

■ 제주 여행 전반적 만족

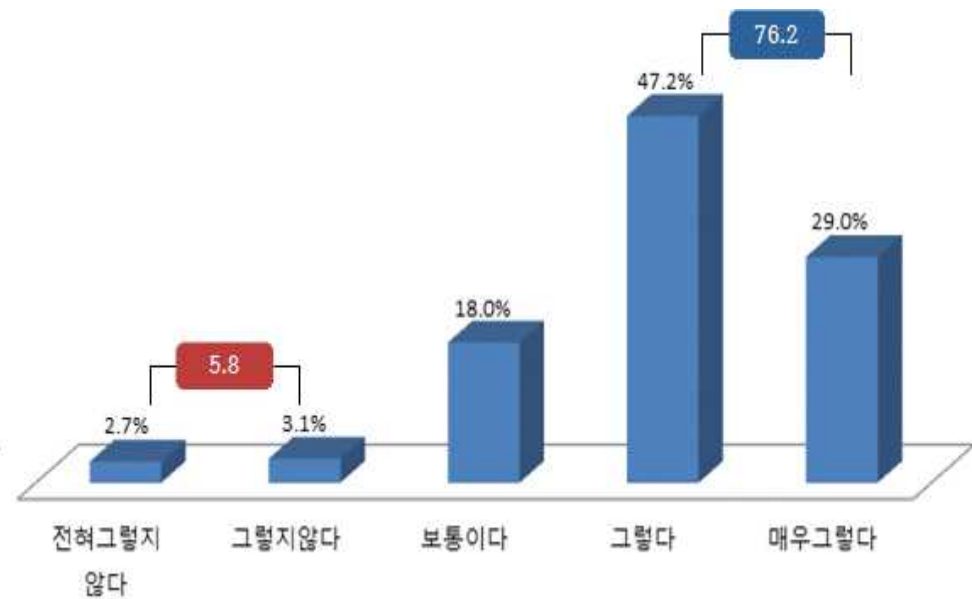
- 제주여행 전반적 만족도 4.06점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.94	4.10	4.06

■ 제주 재방문 의향

- 제주 재방문 의향 3.97점

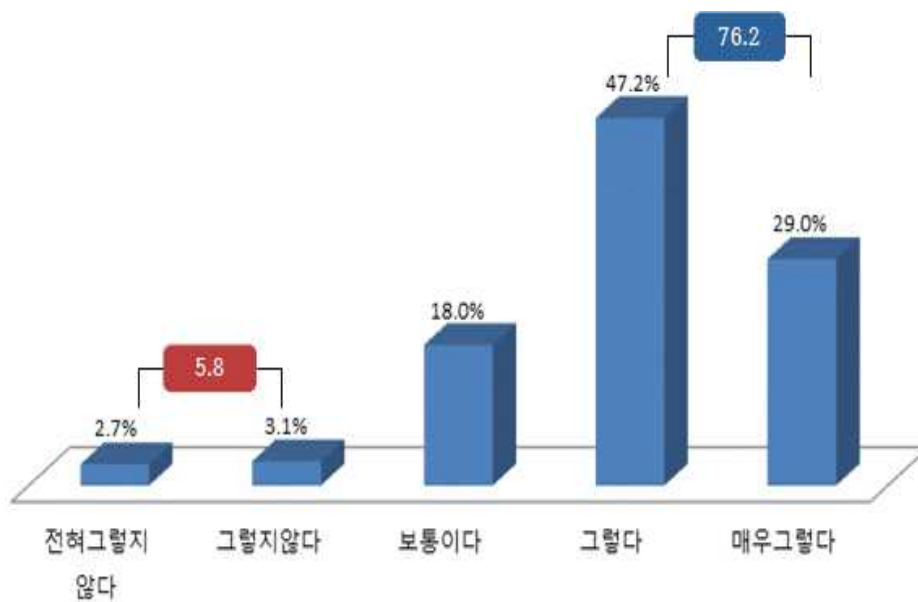


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.83	3.97	3.97

03 제주 여행 평가

타인 추천 의향

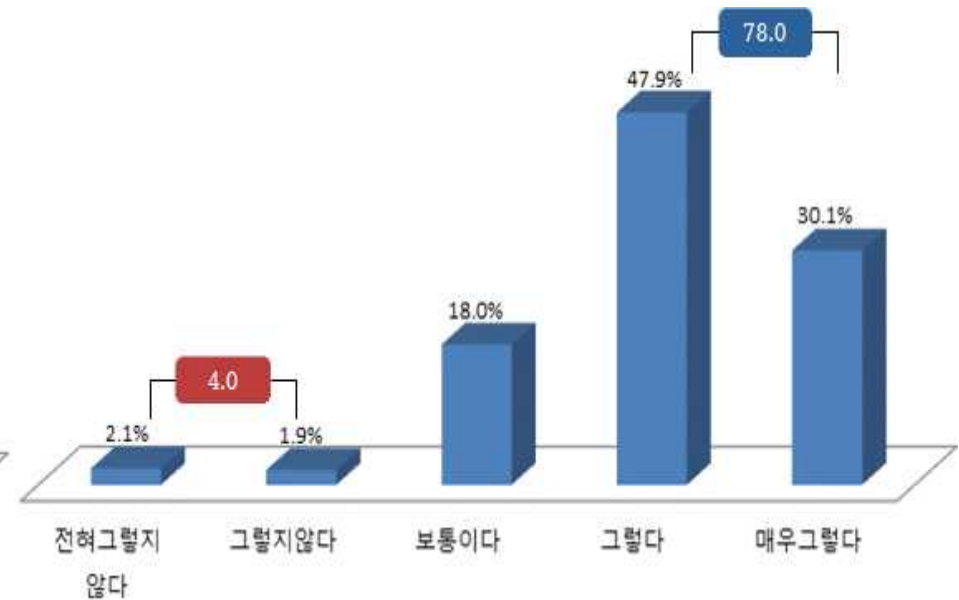
- 타인 추천 의향 4.04점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.90	4.07	4.04

제주 이미지 개선

- 제주 이미지 개선 4.02점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.89	4.06	4.02

제 4부

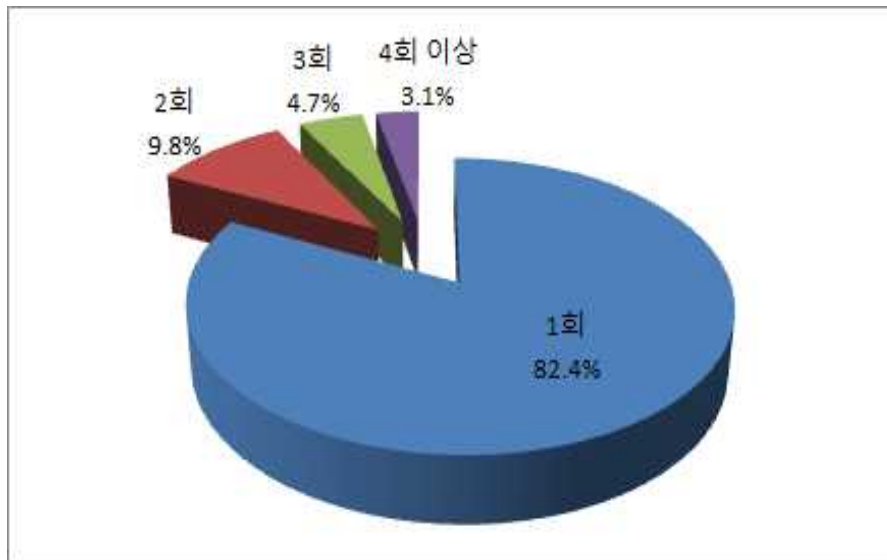
크루즈 관광객 실태조사 결과

- 01. 제주 여행 실태
- 02. 제주 여행 소비실태
- 03. 제주 여행 평가

01 제주 여행 실태

■ 크루즈 여행 횟수

- 크루즈 여행 횟수는 1회가 82.4%로 가장 높게 나타남



구분	2014년	2015년	2016년
1회	70.0	75.2	82.4
2회	13.9	10.1	9.8
3회	4.8	4.7	4.7
4회 이상	11.3	9.9	3.1

01 제주 여행 실태

■ 제주 여행 방문 횟수

- 제주방문 횟수는 평균 1.14회로 나타남

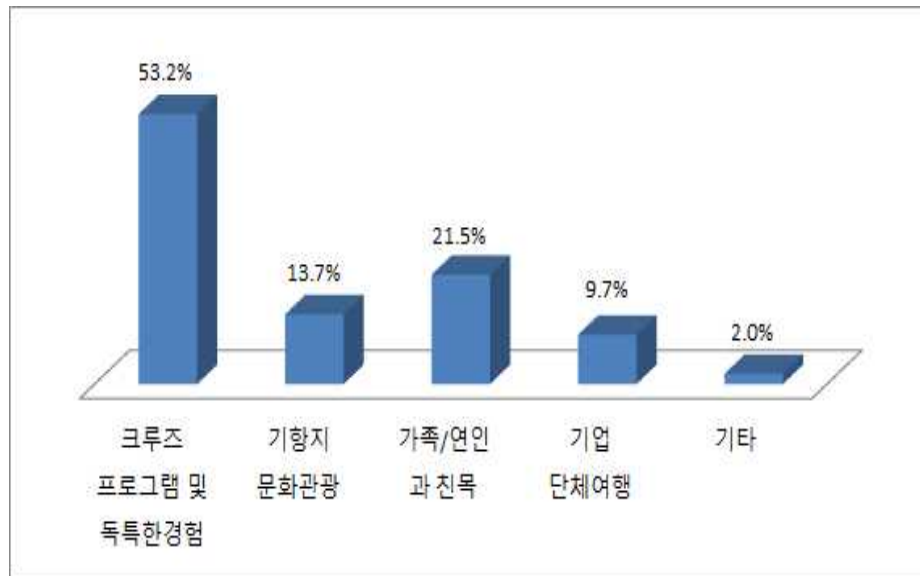


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	1.43회	1.37회	1.14회
처 음 방 문	82.7	85.8	90.6
2 회	11.0	7.9	6.6
3 회	1.8	2.2	2.0
4 회 이 상	4.5	4.1	0.8

01 제주 여행 실태

■ 크루즈 여행 목적

- 여행목적으로 크루즈 프로그램 및 독특한 경험이 53.2%로 가장 높게 나타남

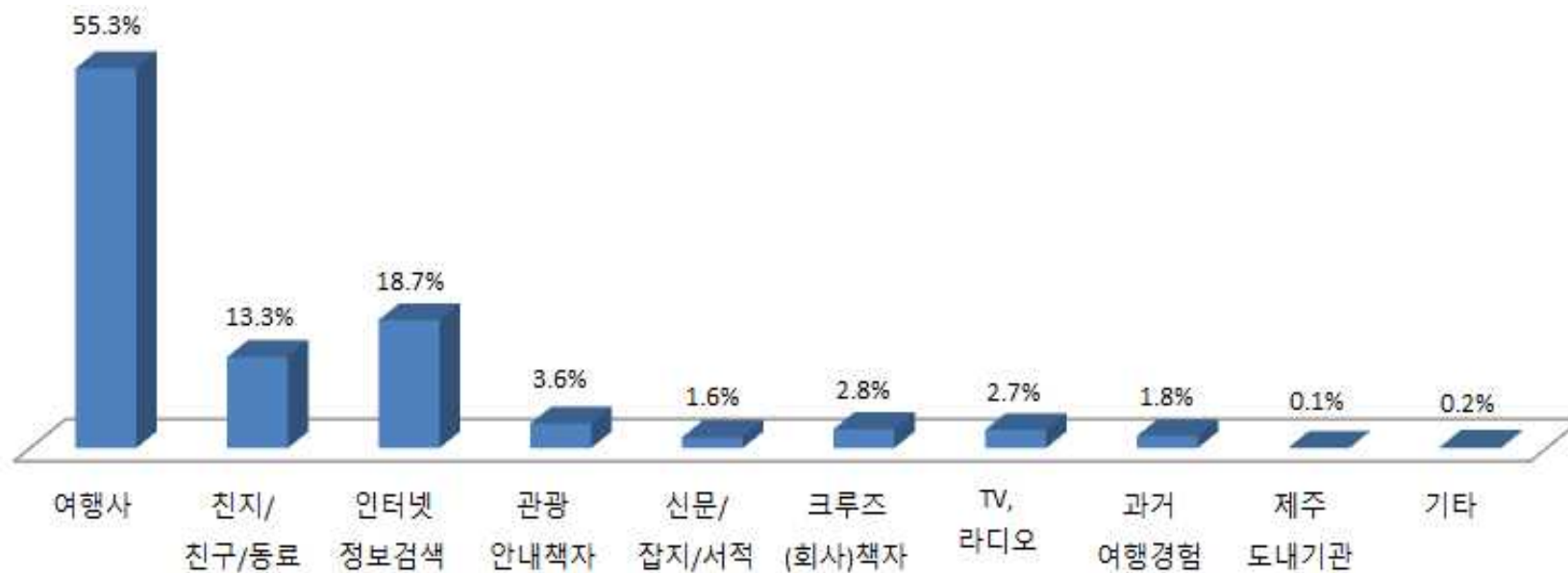


구분	2015년	2016년
크루즈 프로그램 및 독특한 경험	52.5	53.2
기항지 문화관광	12.7	13.7
가족 / 연인과 친목	17.0	21.5
기업 단체여행 (인센티브)	11.1	9.7
기타	6.8	2.0

01 제주 여행 실태

■ 여행정보(지식) 수집경로

- 여행정보(지식) 수집경로는 인터넷 정보검색이 57.7%로 가장 높게 나타남



※ 2016년 조사에 '제주도내 기관(도청, 제주관광공사, 제주관광협회 등)'의 보기가 추가됨

01 제주 여행 실태

■ 여행정보(지식) 수집경로

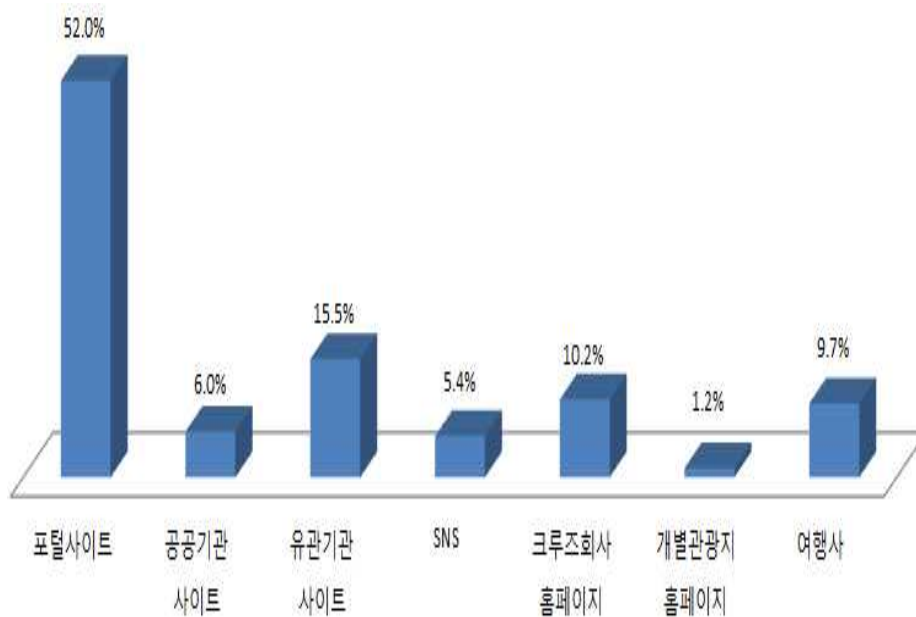
- 최근 3년간 여행사를 통한 정보 수집 비율이 꾸준히 증가하고 있음

순위	2014년	2015년	2016년
1	여행사 (53.1)	여행사 (53.5)	여행사 (55.3)
2	친구/친지/동료 (15.7)	인터넷 정보 검색(19.1)	인터넷 정보 검색(18.7)
3	인터넷 정보 검색(14.6)	친구/친지/동료 (13.3)	친구/친지/동료 (13.3)
4	크루즈선박(회사) 안내책자 (6.9)	관광안내책자 (4.0)	관광안내책자 (3.6)
5	관광안내책자 (4.5)	크루즈선박(회사) 안내책자 (3.2)	크루즈선박(회사) 안내책자 (2.8)

01 제주 여행 실태

인터넷 정보(지식) 수집경로

- 인터넷 정보(지식) 수집경로는 포털사이트가 52.0%로 가장 높게 나타남

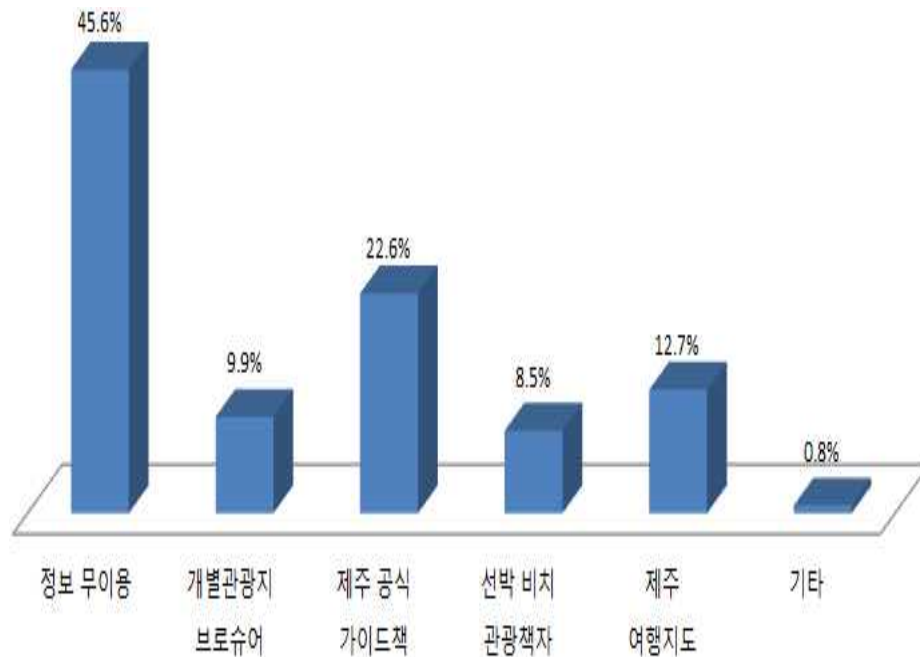


순위	2014년	2015년	2016년
1	포털사이트 (65.7)	포털사이트 (67.2)	포털사이트 (52.0)
2	관광유관기관 사이트 (13.5)	관광유관기관 사이트 (14.9)	관광유관기관 사이트 (15.5)
3	크루즈선박(회사) 홈페이지 (11.6)	SNS (6.2)	크루즈선박(회사) 홈페이지 (10.2)
4	공공기관 사이트 (4.1)	여행사 홈페이지 (5.8)	여행사 홈페이지 (9.7)
5	SNS (3.4)	크루즈선박(회사) 홈페이지 (2.9)	SNS (5.4)

01 제주 여행 실태

■ 제주 도착 이후 이용한 여행 정보

- 도착 이후 여행 정보로 아무런 정보도 이용하지 않음이 45.6%로 가장 높게 나타남

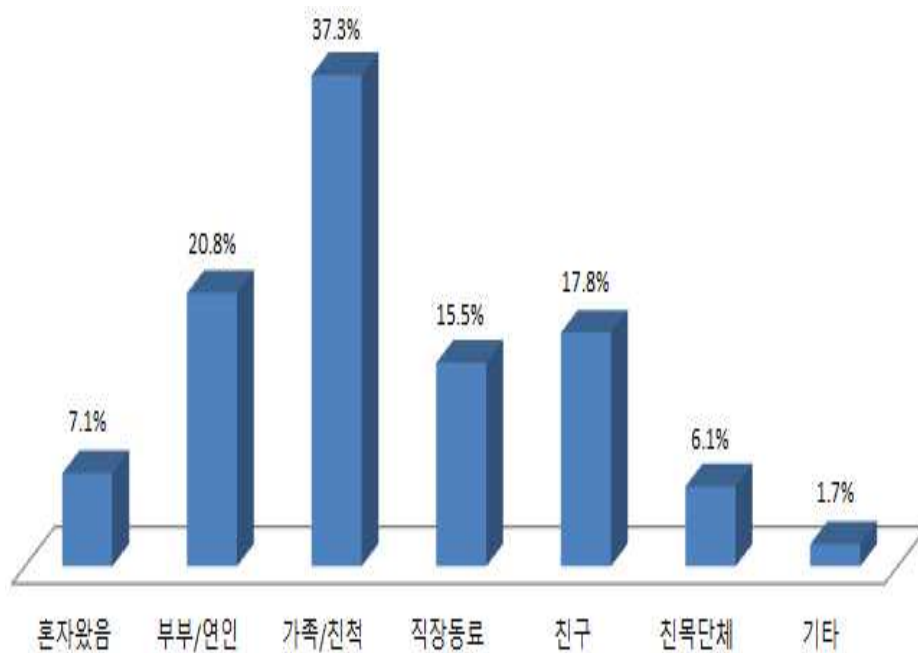


구	분	2015년	2016년
정	보 무 이 용	34.1	45.6
개	별 관광 지 브로슈어	10.8	9.9
제	주 공 식 가 이 드 책	21.5	22.6
선	박 비 치 관 광 책 자	13.5	8.5
제	주 여 행 지 도	9.4	12.7
기	타	3.0	0.8

01 제주 여행 실태

동반자 유형

- 동반자 유형은 가족/친척이 37.3% 로 가장 높게 나타남



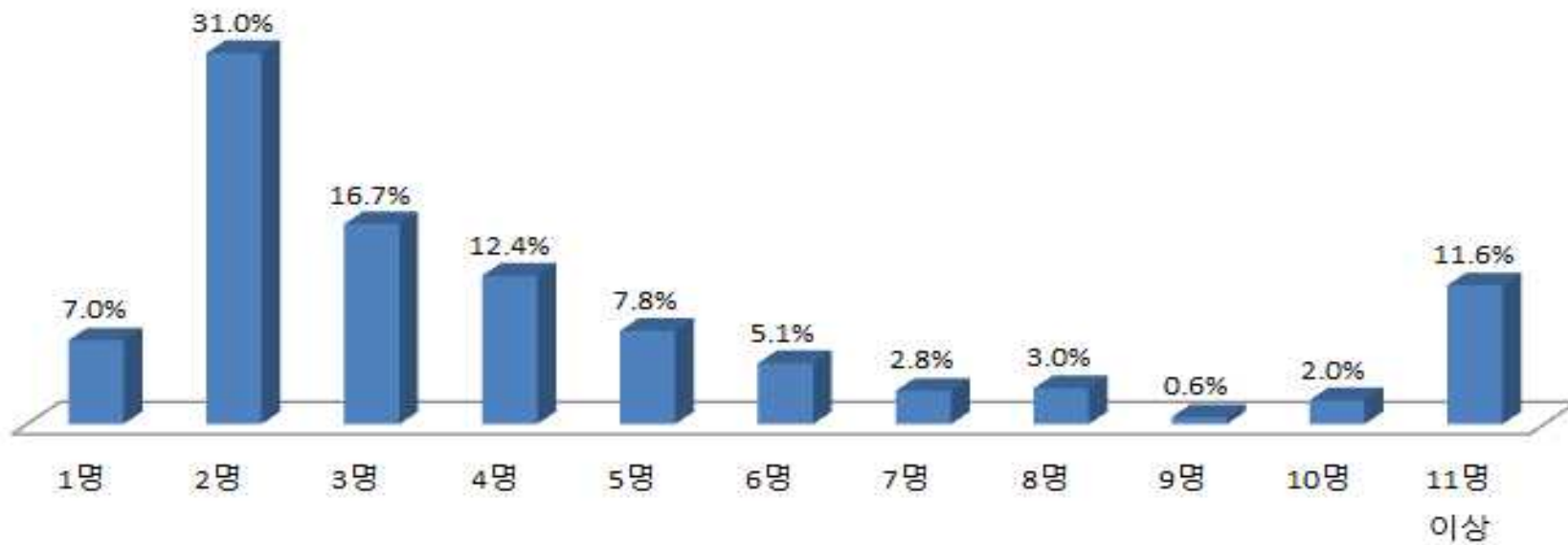
구분	2014년	2015년	2016년
혼자	10.4	6.2	7.1
부부/연인	21.5	18.8	20.8
가족/친척	25.4	40.6	37.3
직장동료	23.5	15.3	15.5
친구	13.9	14.5	17.8
친목단체	4.4	3.3	6.1
기타	0.9	1.3	1.7

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

01 제주 여행 실태

동반 인원 수

- 동반 인원 수는 평균 5.48명으로 나타남

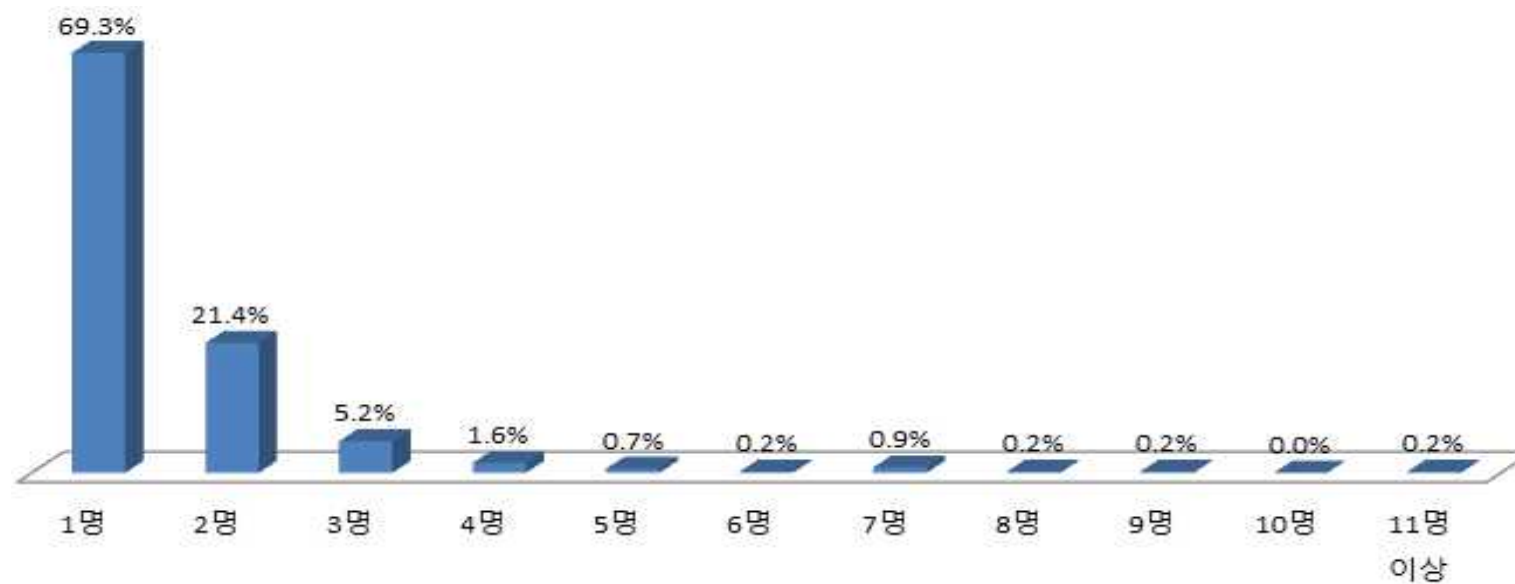


구분	2014년	2015년	2016년
평균 동반인원 수	5.89	5.65	5.48

01 제주 여행 실태

■ 15세 미만 동반 인원 수

- 15세 미만 동반 인원 수는 평균 1.43명으로 나타남

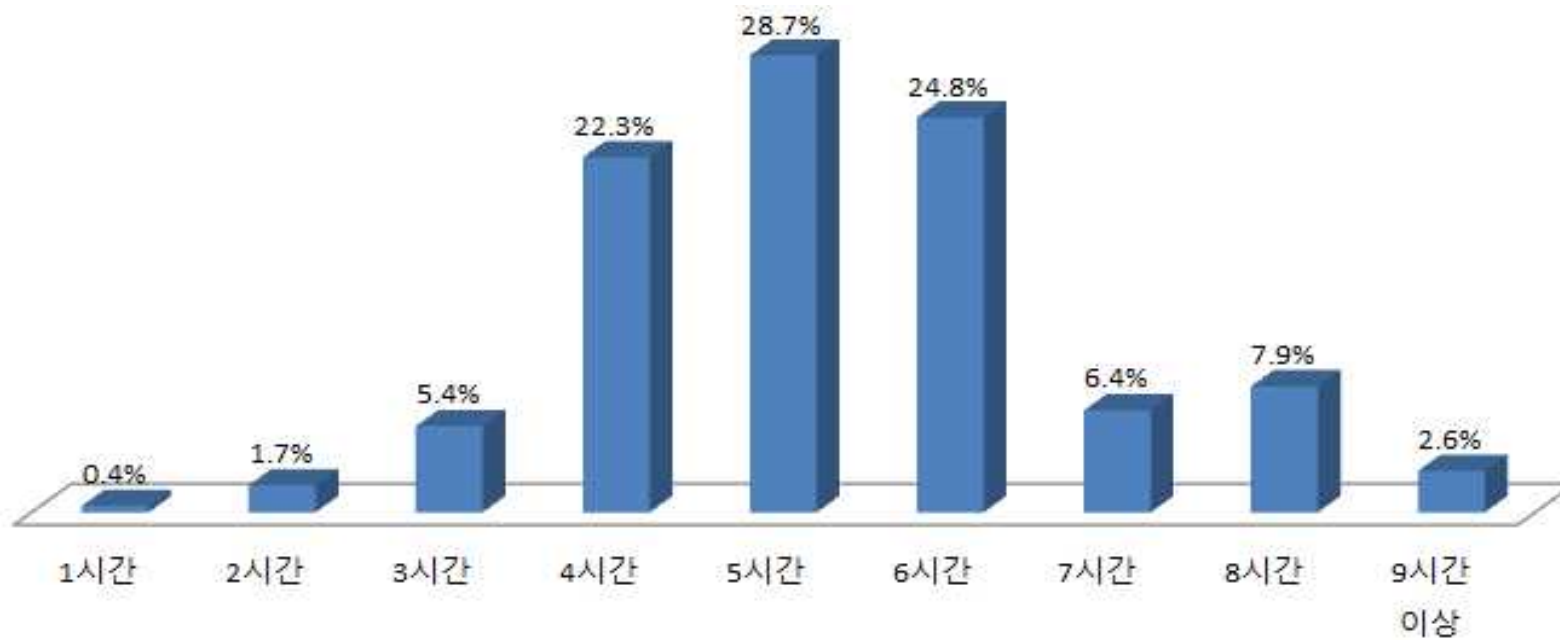


※ 2016년 조사부터 새롭게 추가된 항목임

01 제주 여행 실태

■ 제주 관광시간

- 제주 관광시간은 5.55시간으로 나타남



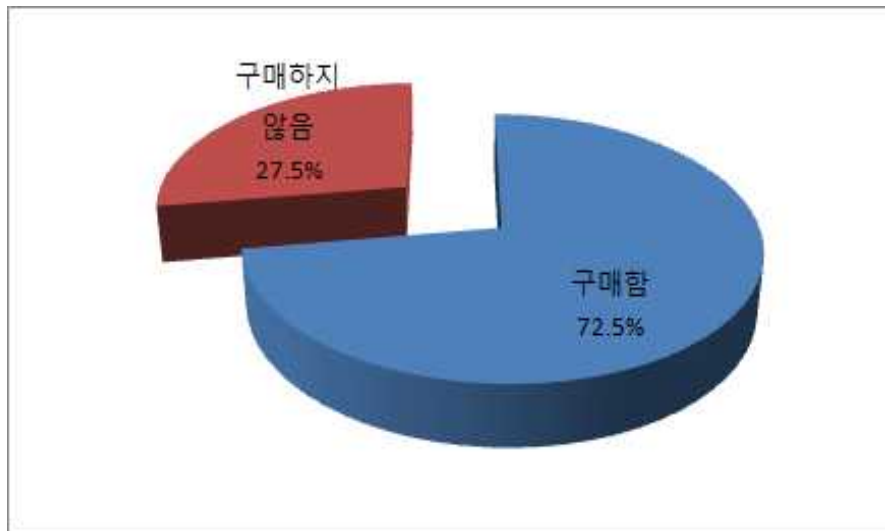
구	분	2014년	2015년	2016년
평	균	7.12	5.94	5.55

※ 제주 관광 시간은 응답자의 설문응답 내용을 반영한 것으로 실제 입출항시간과 다를 수 있음

01 제주 여행 실태

Organized shore excursion 구매 여부

- 크루즈 여행객의 Organized shore excursion 구매 비율은 72.5%로 나타남

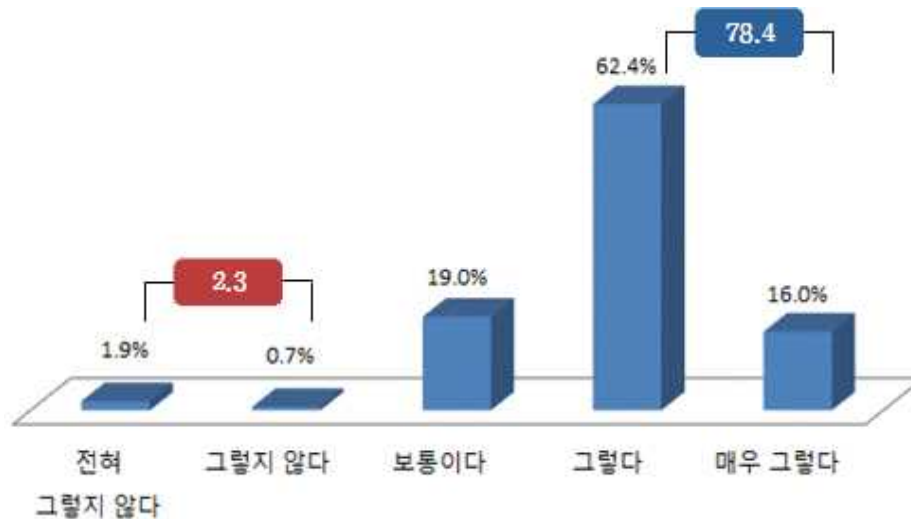


구분	2014년	2015년	2016년
구매함	49.3	70.2	72.5
구매하지 않음	50.7	29.8	27.5

01 제주 여행 실태

Organized shore excursion 만족도

- 크루즈 여행객 Organized shore excursion 만족도는 3.90점으로 나타남

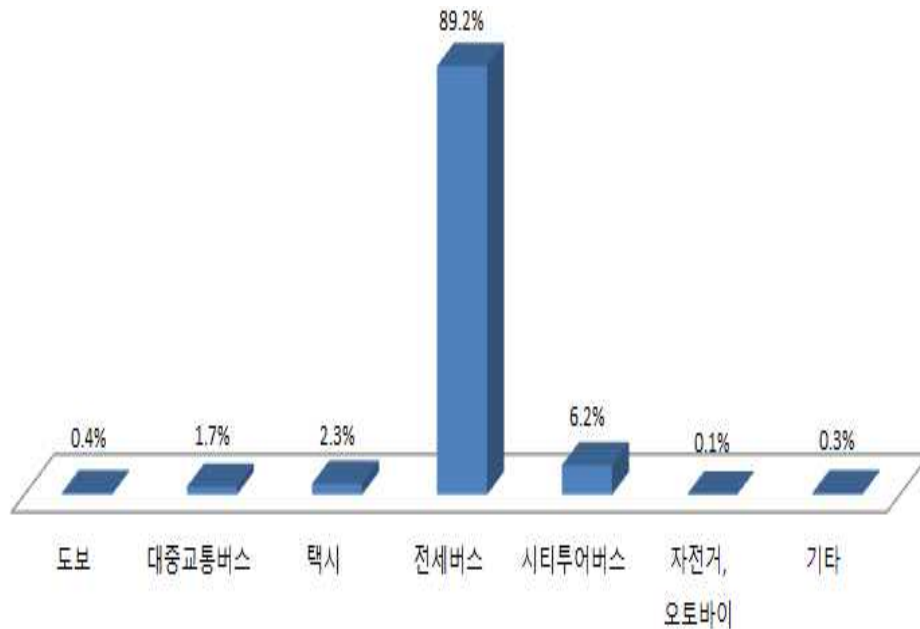


구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.80	3.86	3.90

01 제주 여행 실태

주요 교통 수단

- 주요 교통 수단으로 전세버스가 89.2%로 가장 높게 나타남

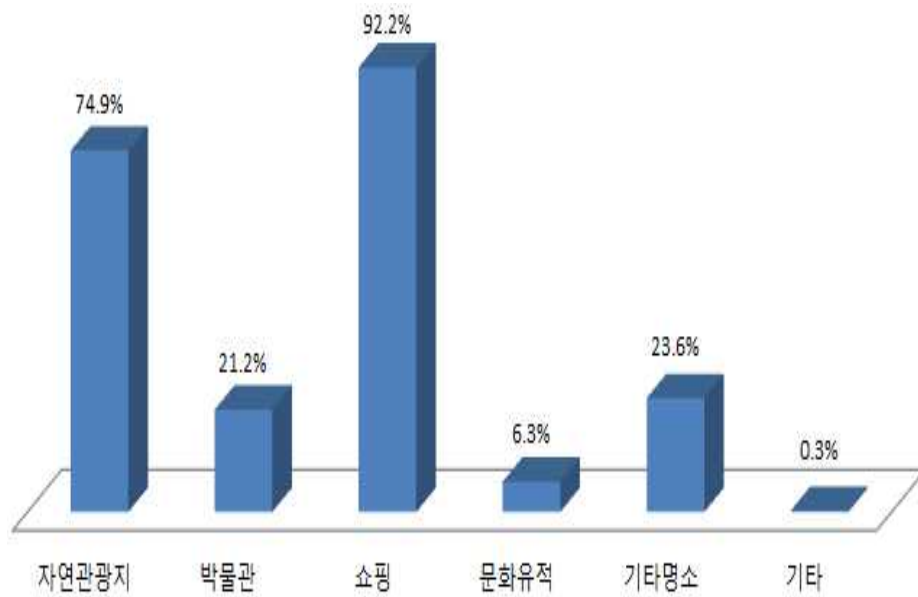


순위	2014년	2015년	2016년
1	가이드 동반한 렌터카 또는 전세차량(대절택시) (60.6)	전세버스 (71.5)	전세버스 (89.2)
2	전세버스 (22.2)	시티투어버스 (14.0)	시티투어버스 (6.2)
3	대중교통(버스, 택시) (6.4)	택시 (5.5)	택시 (2.3)

01 제주 여행 실태

■ 제주여행 주요 방문지

- 제주 여행 주요 방문지로 쇼핑이 92.2%로 가장 높게 나타남



순위	2014년	2015년	2016년
1	자연관광지 (41.1)	자연관광지 (31.7)	쇼핑 (92.2)
2	쇼핑 (27.9)	쇼핑 (41.5)	자연관광지 (74.9)
3	기타명소 (13.1)	박물관 (11.7)	기타명소 (23.6)
4	박물관 (12.1)	기타명소 (11.3)	박물관 (21.2)
5	문화유적 (5.9)	문화유적 (3.8)	문화유적 (6.3)

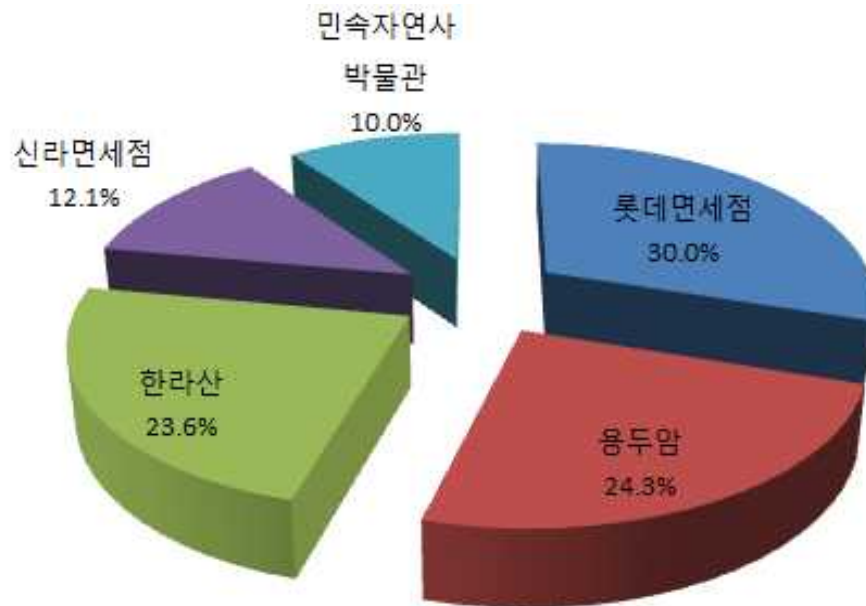
※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

※ 2016년 조사에는 쇼핑에 '서귀포매일올레시장'이 추가됨

01 제주 여행 실태

다시 찾고 싶은 제주여행 방문지

- 다시 찾고 싶은 방문지로 롯데면세점이 30.0%로 가장 높게 나타남

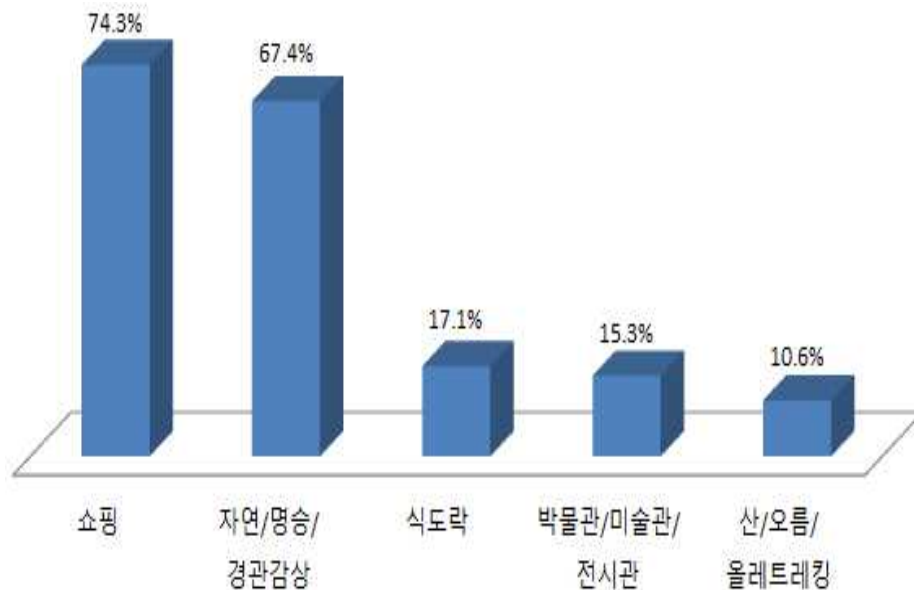


순위	2014년	2015년	2016년
1	용두암 (34.6)	신라면세점 (18.4)	롯데면세점 (30.0)
2	한라산 (17.7)	한라산 (16.5)	용두암(24.3)
3	신라면세점 (10.8)	용두암 (12.2)	한라산(23.6)
4	롯데면세점 (6.7)	롯데면세점 (9.2)	신라면세점 (12.1)
5	성산일출봉 (5.3)	테디베어 박물관 (9.5)	민속자연사박물관(10.0)

01 제주 여행 실태

■ 제주여행 활동

- 제주여행 참여활동으로 쇼핑이 74.3%로 가장 높게 나타남



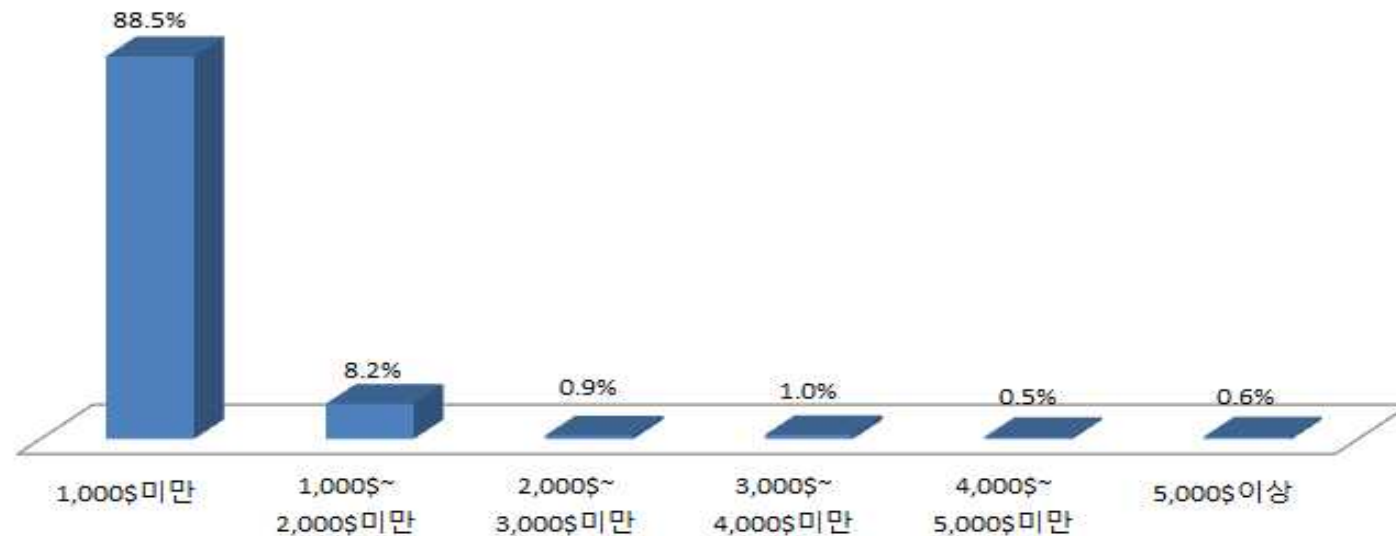
순위	2014년	2015년	2016년
1	쇼핑 (26.2)	쇼핑 (33.2)	쇼핑 (74.3)
2	자연/명승 경관감상 (24.7)	자연/명승 경관감상 (25.2)	자연/명승 경관감상 (67.4)
3	도보여행 (9.2)	박물관/미술관 /전시관 방문 (10.8)	식도락(맛집여행) (17.1)
4	박물관/미술관/전시관 방문 (8.9)	식도락(맛집여행) (6.4)	박물관/미술관 /전시관 방문 (15.3)
5	식도락(맛집여행) (6.4)	테마/주제공원 방문 (4.8)	산/오름/올레트레킹 (10.6)

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

02 제주 여행 소비 실태

■ 크루즈 관광객 1인당 지출 경비

- 크루즈 관광객의 1인 평균 지출경비는 US \$ 491.9 로 나타남



구분	2014년	2015년	2016년
평균	724.1 \$	802.1 \$	491.9 \$

※ US \$10,000 이상인 경우 평균계산에서 제외하였으나, 1인 지출 경비 구간 US \$5,000 이상 응답자수로 포함하였음

02 제주 여행 소비 실태

■ 주요 쇼핑 품목

- 주요 쇼핑 품목은 화장품이 80.0%로 가장 높게 나타남



02 제주 여행 소비 실태

■ 주요 쇼핑 품목

- 3년간 꾸준히 화장품과 음식류 비율이 높았고, 2016년에는 건강식품 비율이 높게 나타남

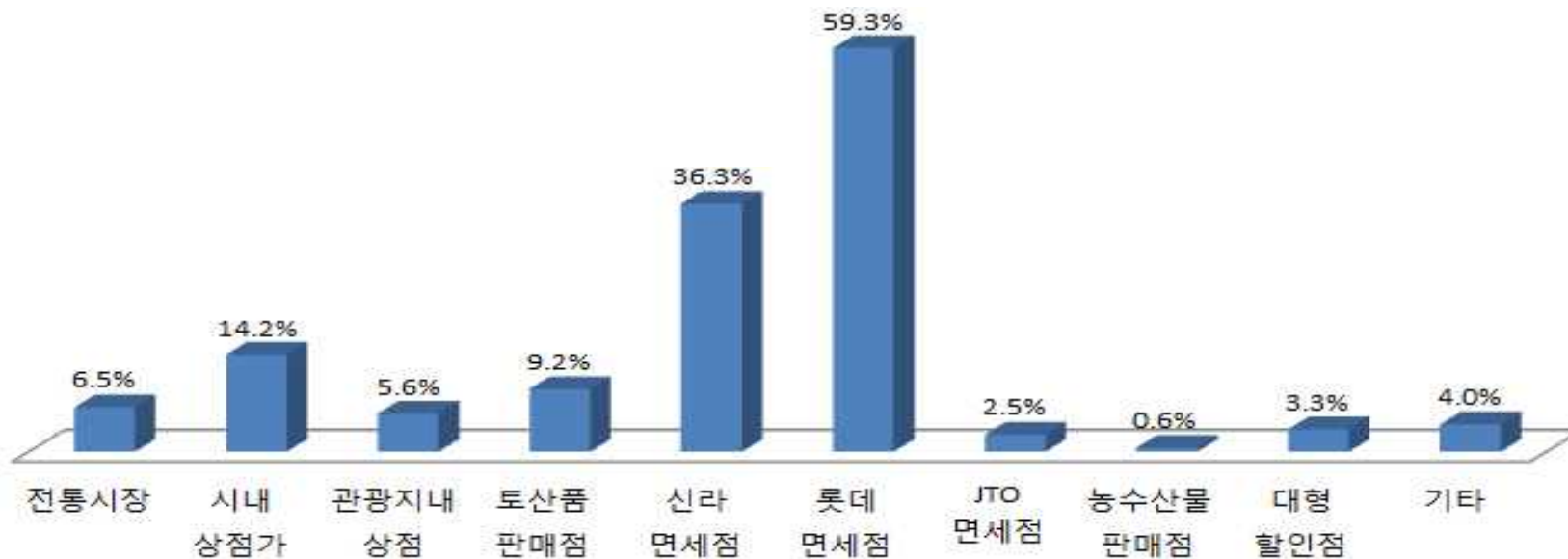
순	위	2014년	2015년	2016년
1		화장품 (25.8)	화장품 (34.1)	화장품 (80.0)
2		음식류 (17.7)	음식류 (14.0)	음식류 (25.6)
3		과자/간식류 (9.6)	초콜릿 (8.7)	건강식품 (19.8)
4		의류 (8.4)	패션잡화 (6.6)	초콜릿 (19.4)
5		여행기념품 (7.3)	담배 (6.4)	여행기념품 (17.0)
6		패션잡화 (5.5)	과자/간식류 (6.1)	과자/간식류 (14.4)
7		보석/액세서리 (5.2)	건강식품 (5.2)	패션잡화 (14.4)
8		초콜릿 (5.2)	여행기념품 (5.1)	전자제품 (10.3)
9		건강식품 (3.7)	전자제품 (3.3)	담배 (9.4)
10		담배 (3.3)	의류 (2.8)	과일류 (8.6)

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

02 제주 여행 소비 실태

■ 쇼핑 장소

- 쇼핑 장소로 롯데 면세점이 59.3%로 가장 높게 나타남



02 제주 여행 소비 실태

■ 쇼핑 장소

- 최근 3년간 꾸준히 면세점이 높게 나타났으며, 전반적으로 비슷한 수준을 보임

순 위	2014년	2015년	2016년
1	롯데면세점 (31.2)	신라면세점 (39.2)	롯데면세점 (59.3)
2	신라면세점 (23.1)	롯데면세점 (31.4)	신라면세점 (36.3)
3	전통시장 (12.3)	토산물 판매점 (7.8)	시내 상점가 (14.2)
4	대형 할인점 (9.8)	시내 상점가 (6.6)	토산물 판매점 (9.2)
5	기타 (8.3)	관광지내 상점 (4.9)	전통시장 (6.5)
6	시내 상점가 (7.0)	대형 할인점 (4.4)	관광지내 상점 (5.6)
7	관광지내 상점 (5.2)	전통시장 (4.1)	대형 할인점 (3.3)
8	토산물 판매점 (2.9)	기타 (1.2)	JTO면세점 (2.5)
9	농수산물 판매점 (0.3)	농수산물 판매점 (0.4)	농수산물 판매점 (0.6)

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

03 제주 여행 평가

■ 제주 여행 불만족 요인

- 불만족 요인은 주로 언어소통, 높은 물가, 음식 비선호, 대중교통 불편으로 나타남

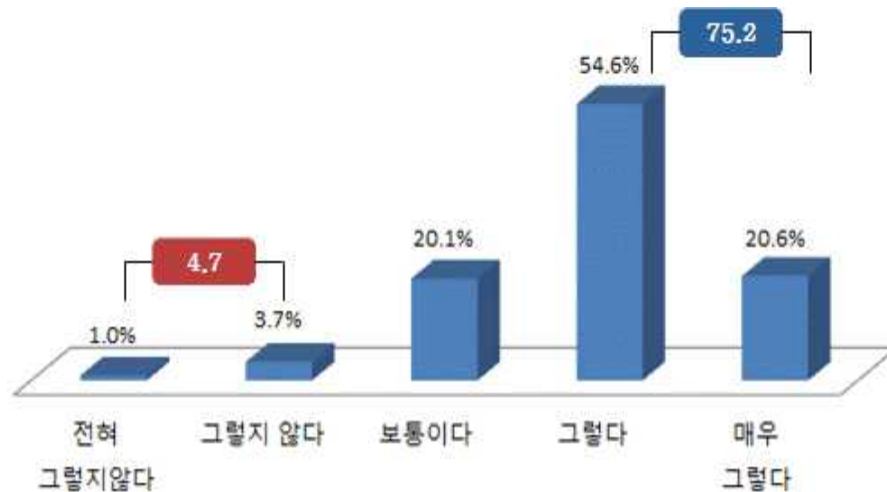
구분	2014년	2015년	2016년
1순위	언어소통 (22.6)	언어소통 (22.8)	높은 물가 (28.8)
2순위	출입국수속절차 (18.9)	높은 물가 (13.5)	언어소통 (24.6)
3순위	높은 물가 (9.4)	음식비선호 (10.9)	출입국수속절차 (23.9)
4순위	쇼핑품목 다양성 부족 (9.4)	출입국수속절차 (9.9)	음식비선호 (11.3)

※ 2014년과 2015년에는 '사례 수'로 분석되었고, 2016년에는 '응답자 수'로 분석되어 연도별 비교 시 주의가 필요함

03 제주 여행 평가

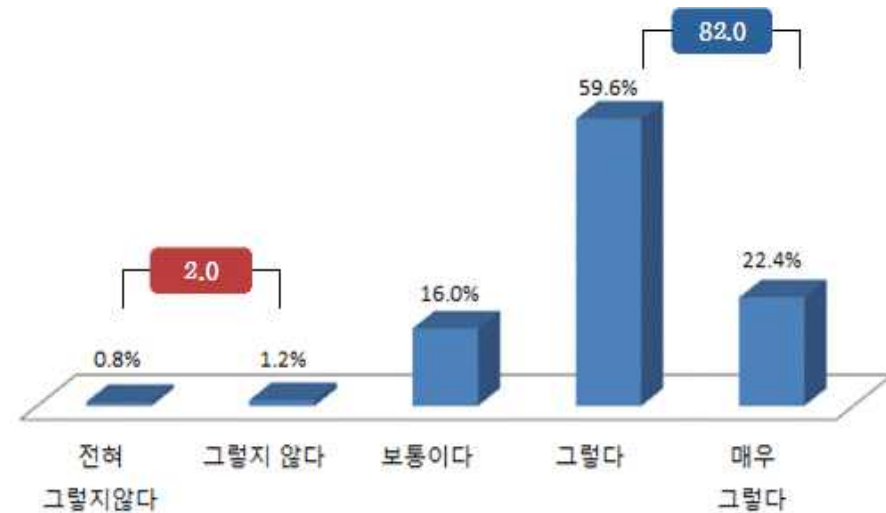
■ 출입국 절차

- 출입국 절차 만족도 3.90점



■ 항만 시설 및 서비스

- 항만시설 및 서비스 만족도 4.02점



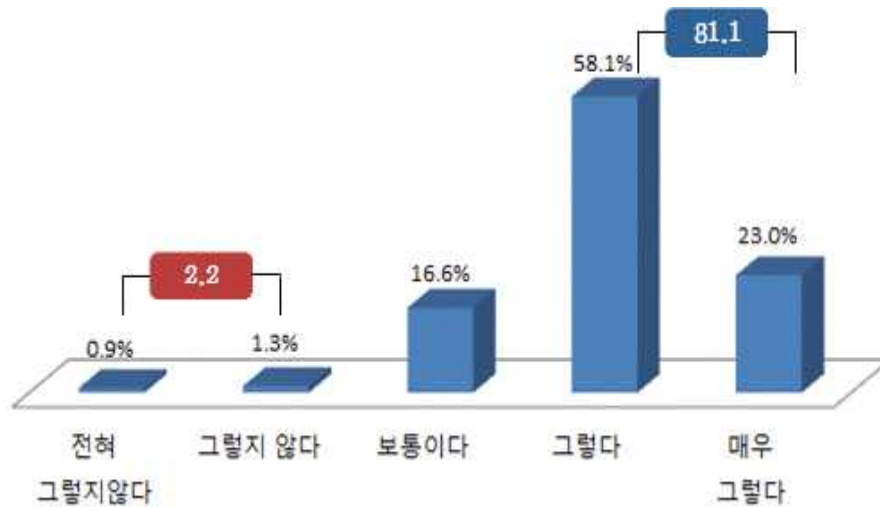
구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.68	3.81	3.90

구분	2014년	2015년	2016년
평균	3.99	4.08	4.02

03 제주 여행 평가

■ 대중교통

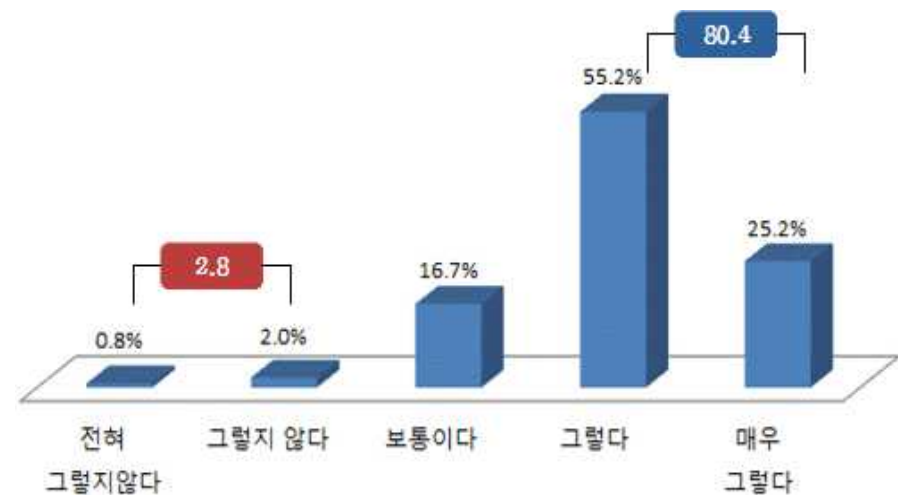
- 대중교통 만족도 4.01점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.69	4.03	4.01

■ 교통안내 표지판

- 교통안내 표지판 만족도 4.02점

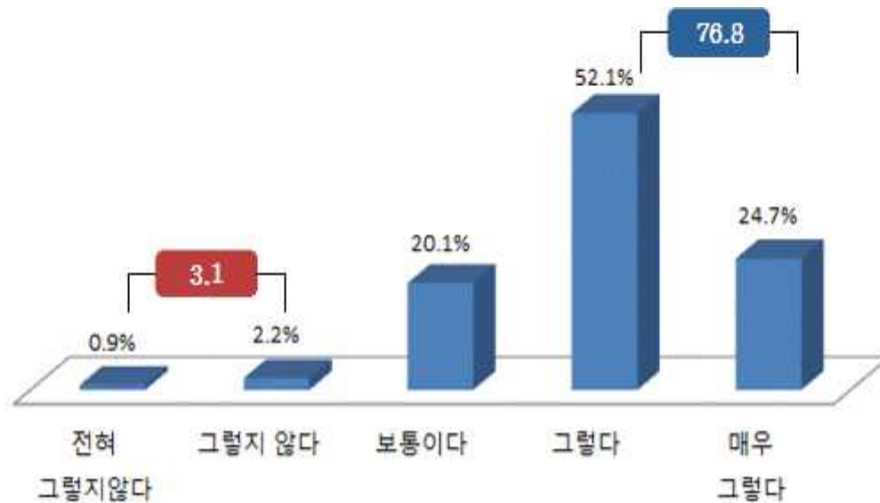


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.72	3.98	4.02

03 제주 여행 평가

■ 환전 절차 및 서비스

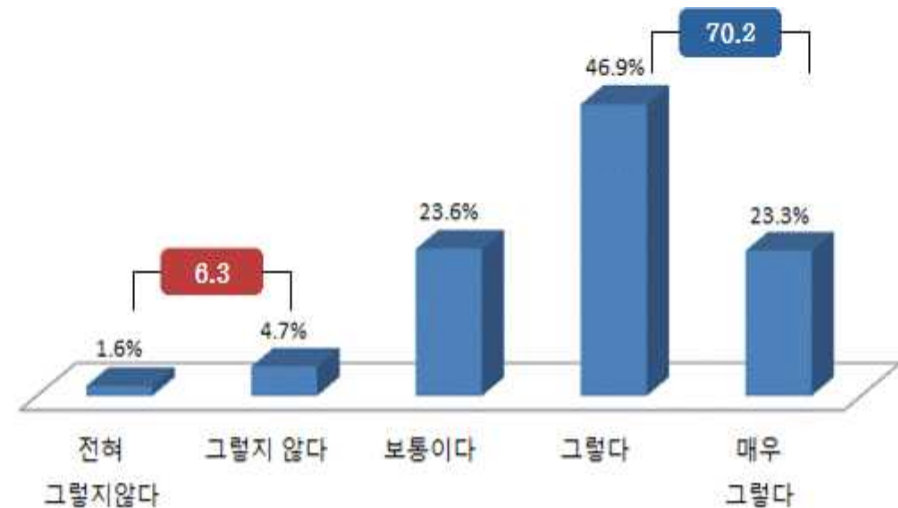
- 환전 절차 및 서비스 만족도 3.97점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.49	4.00	3.97

■ 볼거리 및 즐길거리

- 볼거리 및 즐길거리 만족도 3.86점

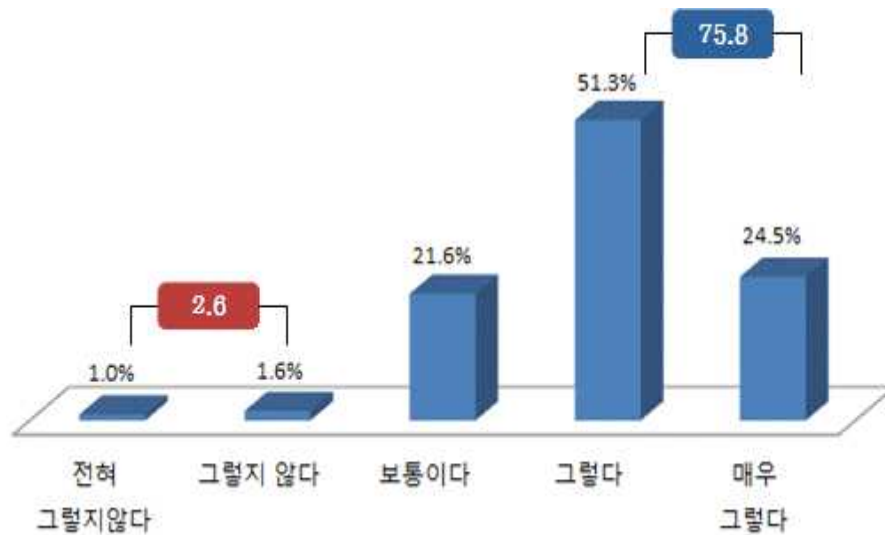


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.61	3.88	3.88

03 제주 여행 평가

■ 관광지 만족도

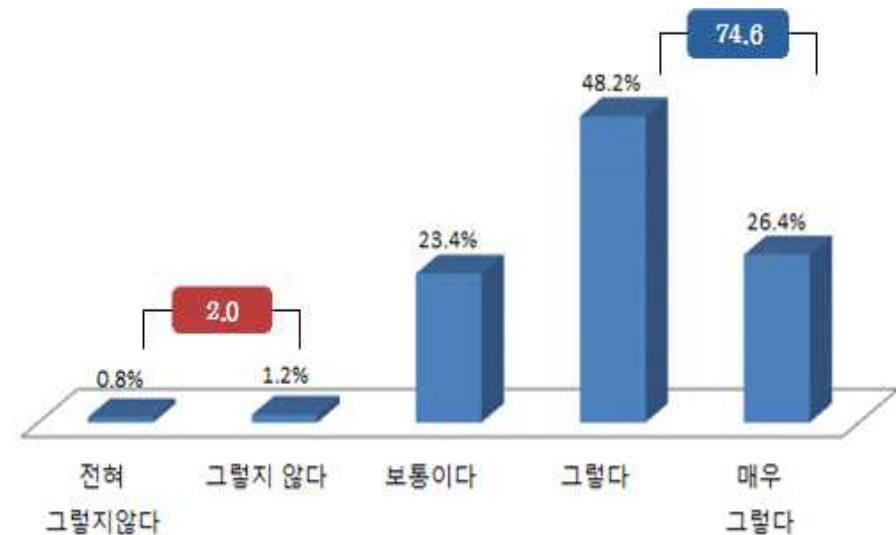
- 관광지 시설 및 서비스 만족도 3.97점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.77	4.01	3.97

■ 음식 만족도

- 음식 만족도 3.98점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.68	3.98	3.98

03 제주 여행 평가

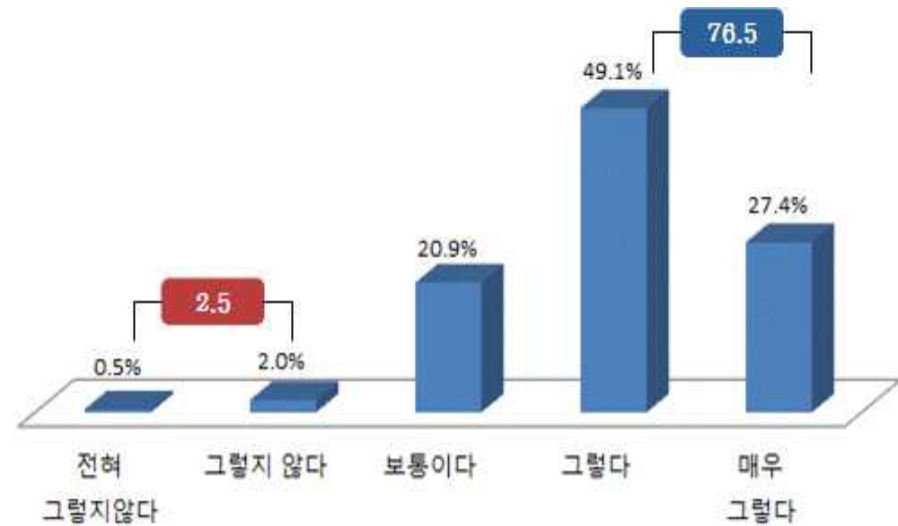
렌터카 및 전세버스

- 렌터카 및 전세버스 만족도 4.04점



쇼핑 만족도

- 쇼핑 만족도 4.01점



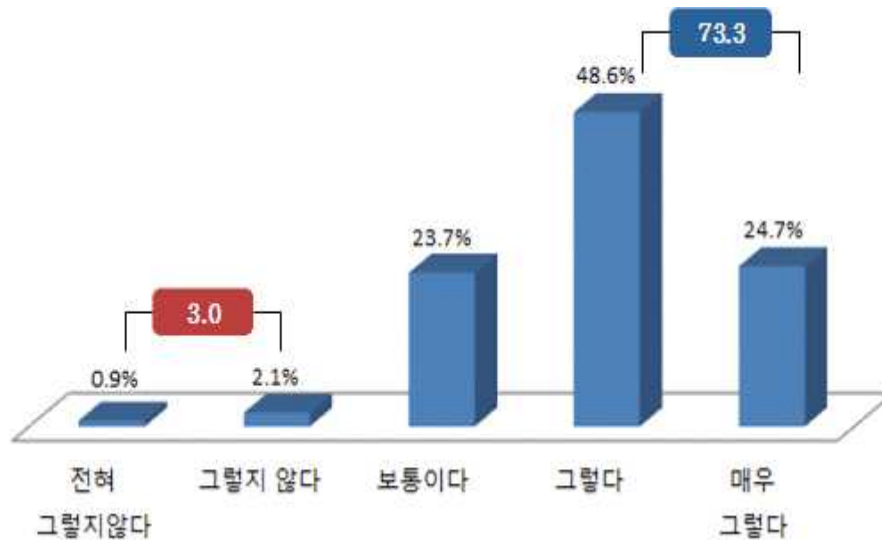
구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	4.00	4.10	4.04

구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.88	4.03	4.01

03 제주 여행 평가

여행 비용

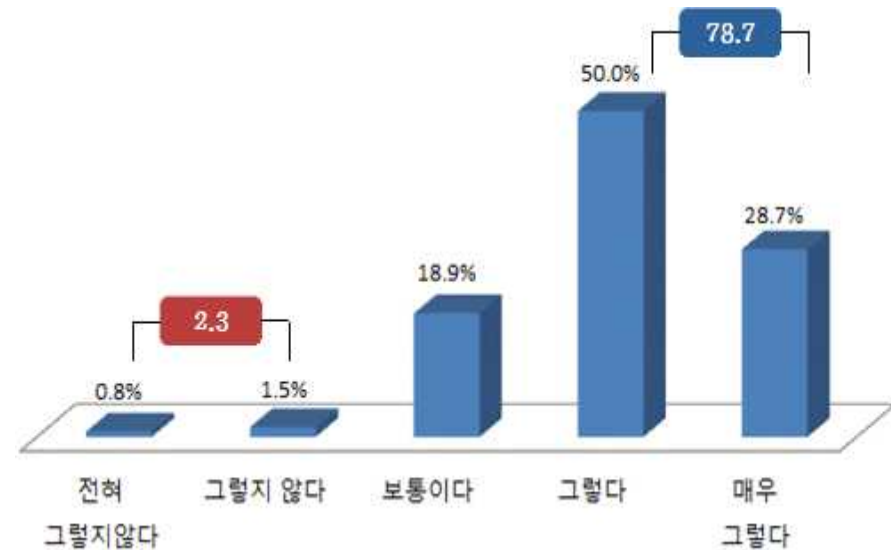
- 여행 비용 만족도 3.94점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.79	4.05	3.94

지역주민 친절

- 지역주민 친절 4.04점

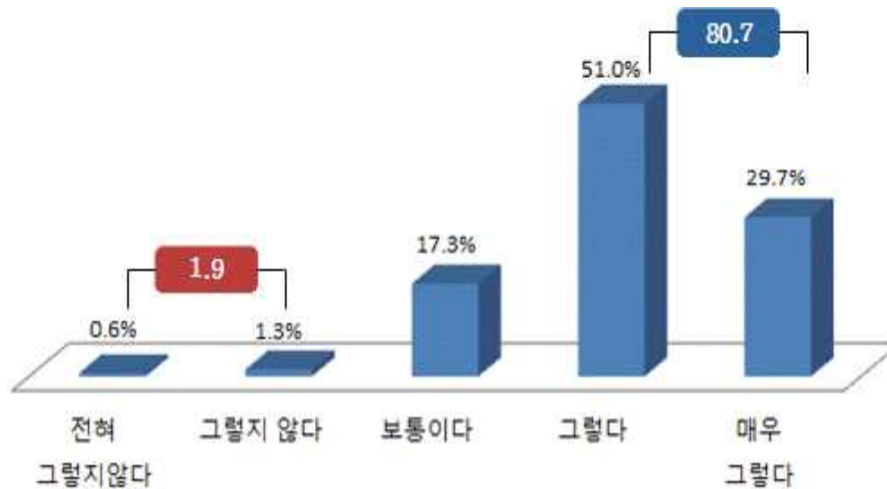


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	4.00	4.08	4.04

03 제주 여행 평가

■ 관광지 종사원 친절

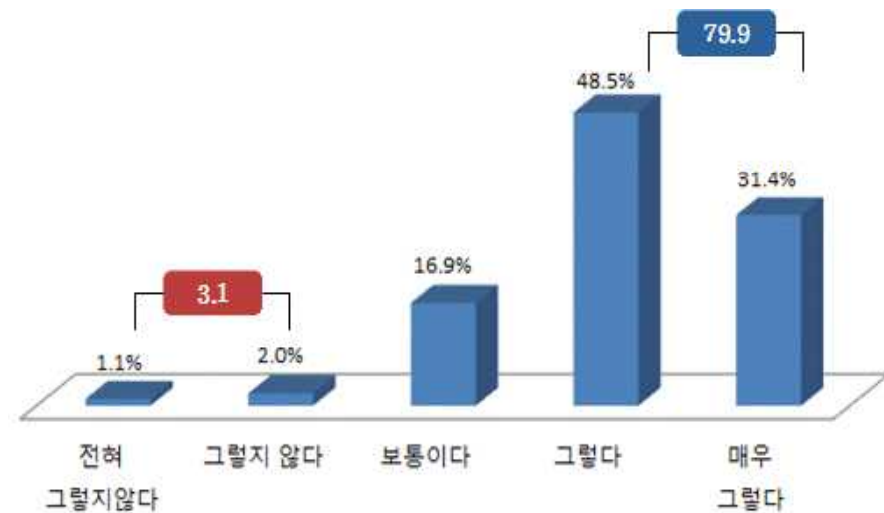
- 관광지 종사원 만족도 4.08점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.93	4.13	4.08

■ 관광가이드 서비스

- 관광 가이드 서비스 만족도 4.07점

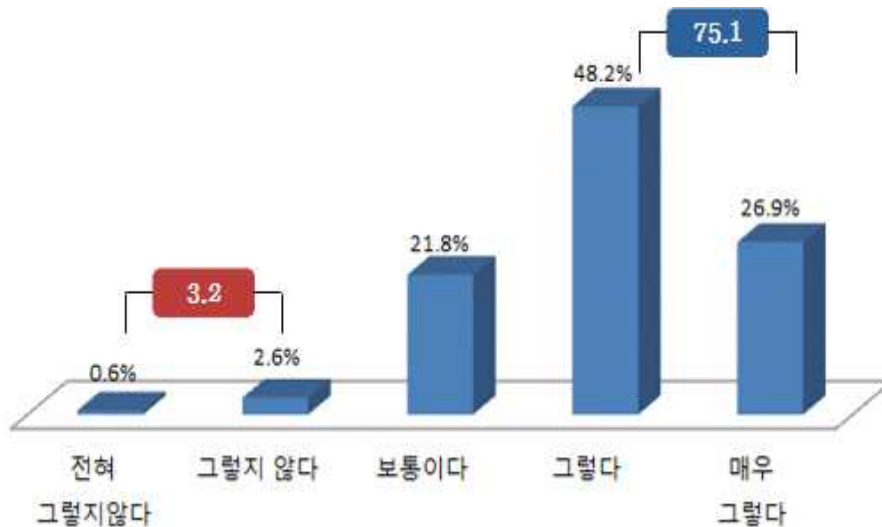


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.91	4.17	4.07

03 제주 여행 평가

■ 관광정보 안내

- 관광정보 안내 만족도 3.98점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	4.00	4.05	3.98

■ 관광안내 지도

- 관광안내 지도 만족도 3.99점

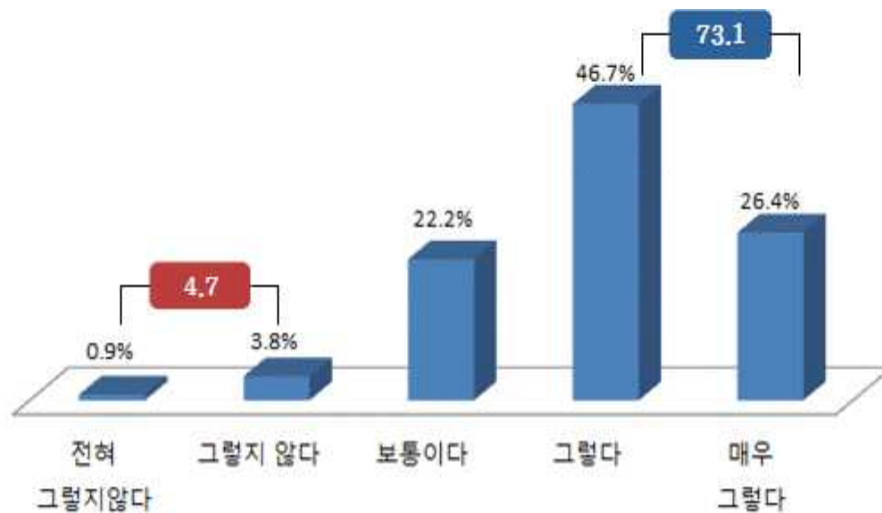


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.85	4.04	3.99

03 제주 여행 평가

■ 의사 소통

- 의사소통 만족도 3.94점

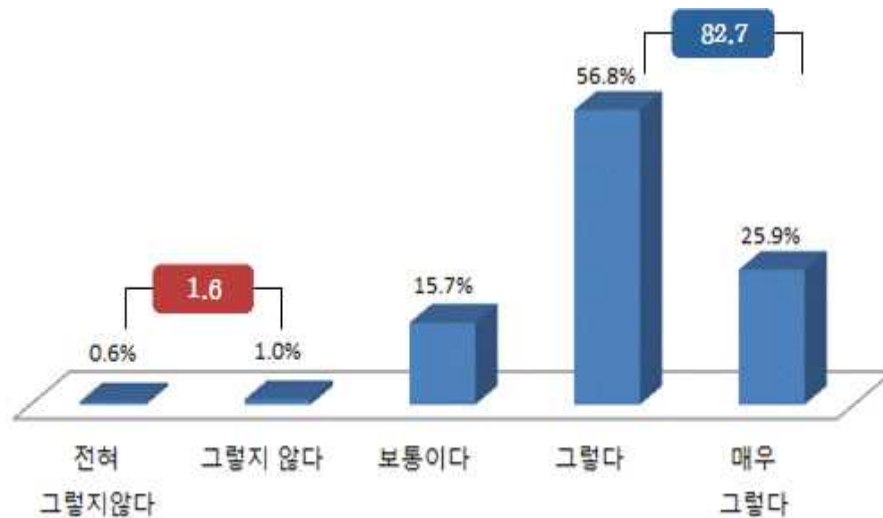


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.64	3.96	3.94

03 제주 여행 평가

■ 제주 여행 전반적 만족

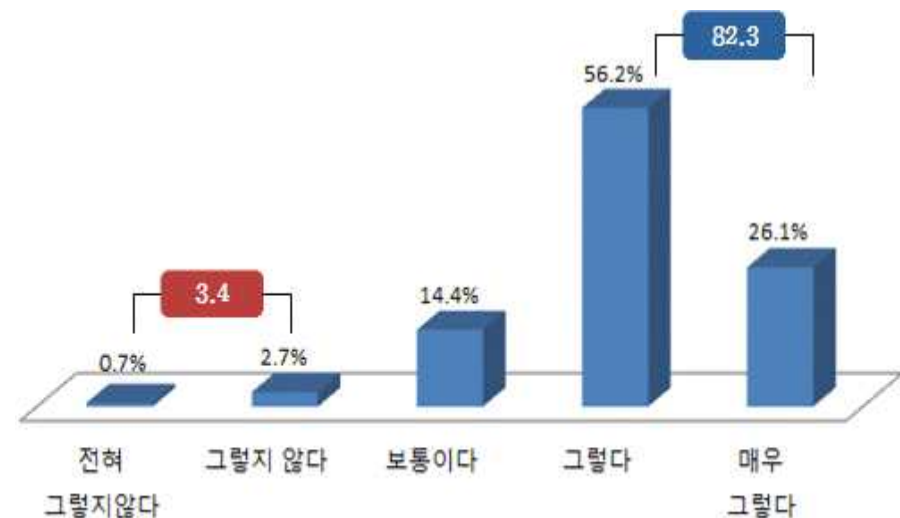
- 제주여행 전반적 만족도 4.07점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.83	4.07	4.07

■ 제주 재방문 의향

- 제주 재방문 의향 4.04점

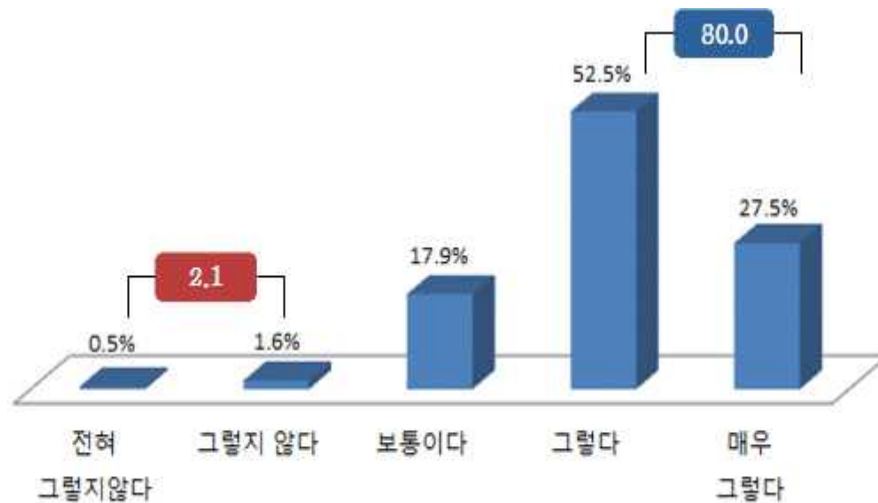


구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.90	4.04	4.04

03 제주 여행 평가

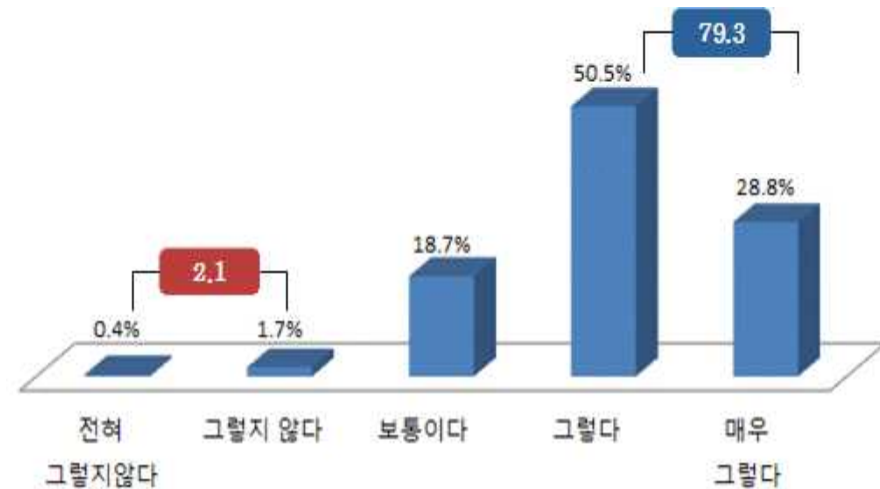
타인 추천 의향

- 타인 추천 의향 4.05점



제주 이미지 개선

- 제주 이미지 개선 4.05점



구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.84	4.06	4.05

구 분	2014년	2015년	2016년
평 균	3.86	4.03	4.05