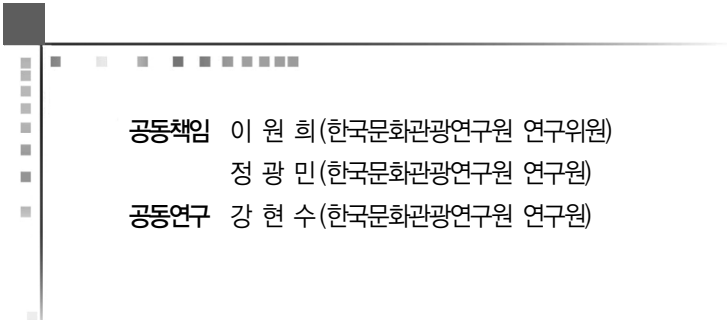


국제관광 정책지표 개발 연구

이원희 · 정광민





공동책임 이 원 희 (한국문화관광연구원 연구위원)

정 광 민 (한국문화관광연구원 연구원)

공동연구 강 현 수 (한국문화관광연구원 연구원)

서 문

인바운드 관광은 외화 수입의 중요한 수단일 뿐 아니라 고용 창출, 개발 기회 제공을 통해 국가 경제발전에 크게 기여하고 있습니다. UNWTO에 따르면 우리나라를 포함한 아시아태평양 지역이 향후 국제관광 성장을 주도할 것으로 예측되고 있습니다. 또한 OECD는 관광객 수요의 변화, 지속가능한 관광의 성장, 여행 이동성, 기술의 발전 등 메가트렌드가 미래 관광에 많은 영향을 미칠 것으로 전망하고 있습니다.

한편 우리나라 인바운드 관광은 양적인 측면에서 꾸준한 향상을 보여 왔으나, 질적인 측면에서는 여전히 많은 문제점이 지적되고 있습니다. 신정부는 기존의 양적·경제적 성과 중심에서 국민, 지역주민, 방한외래객 등 사람 중심의 질적 성장으로 관광정책 방향을 전환하였으며, 국정과제 목표와 연계된 지표를 적극 개발할 필요가 있습니다.

본 연구에서는 기존의 단위사업별 성과지표가 아닌 인바운드 관광정책의 거시적이고 중장기적인 목표 달성여부를 가늠할 수 있는 정책지표를 개발하고자 하였습니다. 본 연구에서 제시된 11개 핵심지표와 19개 일반 지표 뿐 아니라 새롭고 다양한 후보지표들이 문화체육관광부와 한국관광공사, 지방자치단체, 민간업계에서도 적극 활용될 수 있기를 기대합니다. 마지막으로 본 연구의 수행과정에서 좋은 자문 의견과 많은 도움을 주신 전문가 여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

2018년 10월
한국문화관광연구원
원 장 김 정 만

연구개요 ● ●



1. 서론

가. 연구 배경 및 목적

1) 연구 배경

- 신정부는 제1차 국가관광 전략회의(2017.12.18)를 통해 ‘쉽표가 있는 삶, 사람이 있는 관광’의 관광정책 방향을 제시하였으며, 양적·경제적 성과 중심에서 국민, 지역주민, 방한외래객 등 사람 중심의 질적 정책으로 추진 방향을 전환함
- 방한 외래관광객 재방문을, 한국 방문 선택 시 고려요인, 체재기간, 방문지역, 1인 지출경비, 1일 지출경비, 전반적인 만족도 등 기존의 ‘7대 인바운드 질적 성장 지표’는 대부분 외래관광객 실태조사 자료에 기반하고 있고, 신정부의 관광정책 방향 전환에 따라 정책지표로서의 적정성을 재검토할 필요성이 있음
- 또한, 국제적인 관광동향 및 메가 트렌드 분석, 주변 경쟁국과의 비교 등을 고려한 상대평가 요소를 발굴하고, 신정부의 관광정책 가치와 목표를 반영한 정책지표를 개발할 필요성이 있음

2) 연구 목적

- 본 연구의 목적은 기존의 단위사업별 성과지표가 아닌 인바운드 관광정책의 ‘거시적·중장기적 목표’ 달성 여부를 가늠할 수 있는 정책지표를 개발하는 것임
- 또한 기존의 정책지표가 인바운드 관광의 양적 성장에 치중해온 문제점을 인식하고, ‘양과 질’의 균형적 발전을 도모할 수 있는 정책지표를 개발하고자 함

나. 연구 범위 및 방법

1) 연구의 범위

- 본 연구에서 국제관광 정책지표 개발을 위해 고려하는 시간적 범위는 2018년부터 2022년까지(향후 5년간)임
- 연구의 내용적 범위는 다음과 같음
 - 국제관광 수요 및 지출 전망, 관광트렌드 변화에 관한 자료 검토, 우리나라 인바운드 관광 현황 진단 등을 통한 국제관광 동향 분석
 - 정책지표의 개념과 유형을 정리하고 정부의 기존 관광정책 목표와 지표를 확인하는 한편, 해외 주요국가의 유사사례를 조사함
 - 국제관광 정책지표의 개발 체계와 지표 선정기준을 마련하고 주요 정책영역별로 도출된 후보지표(pool)에 대한 적정성 및 타당성 검토를 토대로 최종지표를 선정함
 - 양적 성장 지표와 질적 성장 지표의 측정가능성을 검토하고, 정책 지표의 사후활용 및 관리방안을 제시함

2. 세계관광 동향 및 한국 인바운드 현황

가. 세계관광 동향 분석

- 전 세계적으로 주요 성장산업인 관광은 국제 서비스무역 분야에서도 큰 비중을 차지하고 있으며, 국제관광은 방문지역에서의 수입 뿐 만 아니라, 국제여객 교통 서비스를 통해 많은 수출을 유발시키고 있음
- UNWTO의 자료에 따르면, 우리나라를 포함한 아시아·태평양 지역이 향후 국제관광 성장을 주도할 것으로 전망됨
 - 전 세계 국제관광은 역내관광이 대다수를 차지하고 있으며 중국과

미국, 독일이 지역의 아웃바운드 송출시장을 주도하고 있음

- OECD 메가 트렌드 전망에 따르면 신흥경제의 부의 증가로 글로벌 중산층이 빠르게 확대되고 있으며, 특히 개도국의 중산층이 늘면서 관광산업의 주된 시장으로서 역할이 커질 것으로 예측됨
- 최근 들어 국제관광객들의 항공 교통수단에 대한 선호와 이용이 빠르게 증가하고 있으며, 특히 저가항공사(LCC)의 여객시장 점유율이 확대될 것으로 전망됨
- 또한 새로운 기술의 개발과 업계 혁신으로 온라인 여행사(OTA) 및 전자상거래 플랫폼 등을 통한 공급 채널 확대가 예측되고, FIT 여행 트렌드가 확산되면서 해외 자가운전이나 관광지 내 와이파이(wifi) 서비스 등에 대한 수요도 늘어날 것으로 예상됨

나. 한국 인바운드 현황

- 우리나라 인바운드 관광의 현황을 양과 질 관점에서 분석한 결과, 연간 입국자 수 통계에 기반한 방한 관광시장의 규모는 최근 10년간 연평균 8.4%의 양호한 성장을 보인 반면, 전체 관광수입 규모는 동기간 연평균 3.4%의 증가에 머물고 있음
 - 따라서 인바운드 관광의 진흥을 통해 실질적인 경제성과를 높이기 위한 개선책이 요구되며, 융복합 관광산업을 육성함으로써 고부가가치를 창출하는 전략을 한 예로 들 수 있음
- 방한 외래관광객들의 관광소비액을 늘리기 위해서는 평균 체재기간을 연장시킬 필요가 있으나, 최근 10년간 가시적인 성과나 긍정적인 변화가 보이지 않고 있음
 - 외래관광객의 평균 체재기간은 한국 여행 시 방문지역과도 깊은 관련이 있는데, 외래관광객이 서울·수도권 외 지역을 방문하는 비율은 여전히 미미한 수준임

- 양적으로 외연이 성장해 온 방한 인바운드 관광은 시장의 안정성이 나 다양성 측면에서 적지 않은 한계와 위험요인을 안고 있는데 특히, 아시아의 최대 아웃바운드 송출 국가인 중국 시장에 대한 높은 의존도를 개선할 필요가 있음
- 단기적으로는 비중국 중화권 및 동남아 시장 유치를 강화할 수 있으나, 중장기적으로 구미주 지역 등 비아시아권 시장의 비중을 점차 확대해나가기 위한 마케팅 전략이 필요함
- 또한 최근 트렌드를 고려하여 FIT 여행객 수용태세를 정비하고, 방한 관광의 품격과 질을 높임으로써 재방문객 유치 성과를 제고하여야 함

3. 국제관광 정책목표 및 정책지표 현황

가. 정책지표의 이해

- 정책지표는 정책문제를 정의하고 정책대안을 선택하는데 유용한 지표로서, 정책목표를 설정하고 정책의 효과를 평가하는데 중요한 기준 역할을 수행함
- 정책지표는 단순한 통계라기보다는 가치 지향적, 정책 지향적 특성을 가지며 정책이 추구하는 궁극적인 목표와 방향을 반영하고 있음
- 한편 성과관리란 “기관의 임무, 중장기 목표, 연도별 목표 및 성과지표를 수립하고, 그 집행과정 및 결과를 경제성·능률성·효과성 등의 관점에서 관리하는 일련의 활동”을 의미함
- 현재까지는 부처가 개별사업 단위 수준의 성과를 관리함에 따라 기관 차원의 총체적인 성과를 제시하는데 많은 한계가 있으며, 각 부처에서는 포괄적·종합적 정책지표의 개발이 요구됨

나. 국제관광 정책지표

- 국제관광 부문의 정부 정책목표와 성과지표를 정책적 중요도와 위계에 따라 구분하여 검토한 결과, 국정과제 목표와 관련하여 방한 관광시장 다변화 및 고부가가치 관광산업 육성, 관광경쟁력 제고 등이 중요하게 강조되고 있음
- 제1차 국가관광전략회의(17.12.18)에서는 기존의 양적 성과가 아닌 질적 성과 중심의 관광정책의 방향 전환을 공표하고, 재방문 외래 관광객 유치 확대를 위한 성과지표를 제시함
- 문체부 내 담당부서에서는 비중국 전략시장 유치 강화를 위해 비중국 중화시장, 일본시장, 아시아 및 중동시장으로 목표시장을 세분화하고 각 시장별 유치 목표를 설정하여 보다 전략적인 마케팅을 추진하고 있음
- 한편, 관광진흥개발기금을 통한 관광부문 재정사업의 성과관리를 위한 자체평가에서는 국제관광 분야와 관련하여 총 외래관광객 수, 전체 관광수입 외에 한국여행에 대한 전반적인 만족도, MICE 외국인 참가자 수, 방한 의료관광객 수 등의 지표를 활용하고 있음

4. 국제관광 정책지표 해외사례

가. 아시아 경쟁국

1) 일본

- 일본은 인바운드 관광과 관련된 정책지표로 방일 외국인 여행자 수, 방일 외국인 여행 소비액, 방일 외국인 여행 재방문객 수, 방일 외국인 여행 지방부 숙박객 수, 아시아 주요국 국제회의 개최 건수 점유율 등을 제시하고 있음

- 일본 정부는 단순히 방일 외국인 여행자 수 확대가 아니라, 방일 외국인 여행자의 체류 기간을 늘리고, 1인당 지출액을 높임으로써 관광을 통한 경제적 효과 증대 전략을 강조하고 있음
- 일본은 관광의 매력과 질을 향상시켜 방일 외국인 여행자들의 만족도를 높이는 것을 중요한 정책 방향으로 삼고 있으며, 방일 외국인 여행 재방문 비율이 아닌 재방문객 수를 지표로 설정하여 관리하고 있음
- 또한 관광을 통한 지역 창생을 위해 방일 외국인 여행자들의 지방방문을 촉진하고 있는데, 숙박업 관련 기초통계 자료에 근거하여 지방부의 외국인 총 숙박객 수를 정책지표로 활용함

2) 싱가포르

- 싱가포르는 ‘질적 관광(Quality Tourism)’이라는 정책 목표를 중요한 경제 동력으로서의 관광, 생산적인 산업·혁신적인 기업·좋은 일자리, 시민의 참여 등 세 개 구성 요소로 개념화함
- 싱가포르 정부는 수익률 위주의 마케팅 접근 전략 중요성을 강조하고, 구미주 등 비아시아권 관광객 유치 강화를 통해 인바운드 시장의 다변화 및 시장의 안정화를 위한 마케팅 정책을 추진하고 있음
- 싱가포르 관광청은 분기별 관광 부문의 성과 평가를 실시하고 있으며, 이때 활용되는 주요 지표는 관광수입 및 외래관광객 수, 등록 호텔의 객실 수익 등임

나. 유럽 선진국

1) 프랑스

- 관광은 프랑스 국가 경제 성장의 핵심 동력으로서 관광산업의 활성화 정책 수립 및 정부 차원의 로드맵 마련을 위해 총리 주재의 관광

산업 각료회의(CIT)가 반기별로 개최되고 있음

- 프랑스 정부는 향후 2020년까지 외래관광객 1억 명 유치, 관광수입 500억 유로 달성이라는 정책 목표를 제시하고 있음
- 프랑스 관광의 경제적 성과는 전체 GDP에 대한 관광의 기여도 및 신규 일자리 창출 측면에서 중요하게 고려됨
- 프랑스 정부는 관광산업의 지속가능한 발전을 보장하고 관광산업의 질적 향상을 도모하기 위하여 공공부문의 서비스 질을 개선하고, 양질의 관광상품 공급을 장려하며, 관광인프라를 현대화하기 위한 정책을 추진하고 있음
 - 구체적으로는 교통체계 및 시설, 비자발급 및 면세제도, 숙박시설 투자, 관광객 환대, 치안 유지, 해외 홍보, 디지털 정보화, 장애인 관광시설, 사회복지 등과 관련된 대책을 강구하고 있음

2) 스페인

- 스페인은 관광 2020 중장기 계획에서 관광을 통한 국민 삶의 질 향상 및 사회복지 개선, 국가 및 지역에 미치는 경제적 편익을 강조함
- 관광산업의 경쟁력을 강화하고 환경 친화적이며 지속가능한 관광을 정착시키기 위한 정책을 촉구하고 있으며, 관광산업 육성을 통해 양질의 일자리를 창출하고, 국내 지역 간 균형적 발전을 도모하는데 기여하는 것을 관광정책의 중요한 방향으로 삼고 있음
- 최근 들어 스페인 내에서도 외래관광객 수 증가가 반드시 관광산업의 성장을 의미하지 않는다는 인식이 점차 늘고 있으며, 새롭고 다양한 지표 개발의 필요성을 언급하고 있음
 - 외래관광객 수 뿐 만 아니라 전체 관광수입, GDP 성장 및 일자리 창출 효과, 외래관광객 1인당 지출액, 관광 1인당 지출액 등이 정책에 중요한 참고지표가 되고 있음

5. 국제관광 정책지표 개발 방안

가. 정책지표 개발 체계

1) 정책지표 개발 단계

- 본 연구에서는 기존의 국무조정실(2018)의 『정부업무 성과관리 운영지침』 및 기획재정부·한국조세연구원(2012)의 『재정사업 성과지표 개발 매뉴얼』 등의 지표 개발 절차 및 기준을 토대로 정부의 국제관광 정책 목표와 여건 등을 고려하여 국제관광 정책지표 개발을 위한 단계를 설정함

구분	단계	세부 과정
STEP 1	국제관광 환경분석 및 정책목표 설정	1. 국제관광 정책 여건 검토 2. 정부의 임무와 비전 검토 3. 국제관광정책의 목표와 내용 분석
	↓	
STEP 2	기존 국제관광 정책지표 특징 및 한계점 검토	1. 국제관광 정책 영역 및 지표 검토 2. 기존 지표 항목 및 문제점 분석
	↓	
STEP 3	1차 후보 지표군(pool) 구성	1. 국내외 국제관광 지표 검토 2. 기존 국제관광 지표 검토
	↓	
STEP 4	정책지표 선정기준 도출	1. 기존의 지표 선정기준 검토 2. 지표 점검기준 및 타당성 검토기준 도출
	↓	
STEP 5	2차 후보 지표군(pool) 도출	1. 1차 후보지표에 대한 적정성 검토 - SMART 기준 및 전문가 회의
	↓	
STEP 6	2차 후보 지표의 타당성 검증 및 상대적 중요도 분석	1. 후보지표의 타당성 검토 2. 상대적 중요도 우선순위 분석
	↓	
STEP 7	최종 국제관광 정책지표(핵심/일반지표) 선정	1. 전문가 설문조사 결과 등을 토대로 최종 국제관광 정책지표(핵심/일반지표) 도출
	↓	
STEP 8	지표 활용 및 관리 방안 제시	1. 지표별 측정방안 및 활용방안 2. 지표의 관리방안 제시

[그림 1] 국제관광 정책지표 개발 체계

2) 정책지표 선정 기준

- 본 연구에서는 국제관광 정책지표의 선정 기준을 마련하기 위해 ‘기관대표 성과지표 선정기준(국무조정실, 2018)’ 및 ‘국가정책지표 선정기준(한국행정연구원, 2012)’, ‘성과목표별·관리과제별 성과지표 선정 시 고려사항(국무조정실, 2018)’, ‘재정사업 성과지표 점검기준(기획재정부·한국조세연구원, 2012)’ 등에서 공통적으로 언급·활용되고 있는 기준 항목을 도출함
- 국제관광 정책지표의 선정 기준은 크게 두 가지 유형 혹은 단계로 구분될 수 있는데 첫째, 성과지표로서 반드시 갖추어야 할 공통적인 요건을 점검하는 기준 및 둘째, 기관(부처) 전체의 총체적인 업무 성과를 측정할 수 있는 지표를 선정하기 위한 기준으로 나뉨

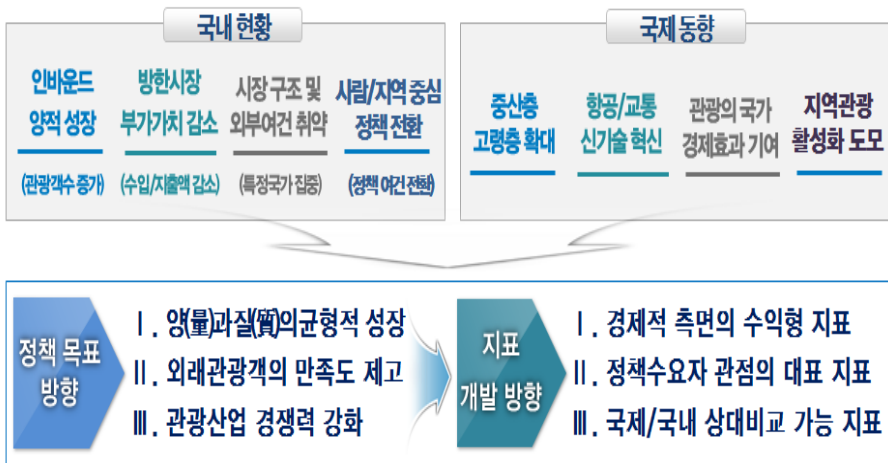
〈표 1〉 국제관광 정책지표 점검 및 선정 기준

구분	항목	세부 내용
1단계: 점검 기준	명확성	- 성과지표는 명확하고 구체적으로 알기 쉽게 제시되어야 함
	측정가능성	- 성과지표는 측정을 위한 데이터가 존재해야 하며 사용에 제약이 크지 않아야 함
	원인성	- 해당정책 성과의 변화가 성과지표의 변화를 가져와야 함
	신뢰성	- 성과지표는 제3자가 검토하더라도 일관된 결과가 나올 수 있어야 하고, 가급적 공식적이고 객관적인 통계정보를 활용할 수 있도록 함
	적시성	- 성과측정 대상 년도의 성과정보가 성과측정 전에 나와야 함
2단계: 선정 기준	정책 대표성	- 정책목표의 핵심적인 내용이 포함되어야 하며, 총체적인 업무성과를 측정할 수 있는 지표여야 함
	국정현안 관련성	- 범정부적 차원의 국정목표 및 국정전략과 연계되고, 시의성이 있는 지표여야 함
	수요자 공감성	- 국민의 관심사항을 반영하고, 외래객들의 방한여행 경험과 관련이 있는 지표여야 함
	정책 효과성	- 궁극적인 사업의 효과나 정책이 미치는 영향력을 측정할 수 있는 지표여야 함

나. 국제관광 정책지표 개발

1) 정책지표 개발 방향

- 국내현황에 대한 진단과 현 정부의 국제관광 정책 목표 및 국제동향 분석을 통한 시사점을 종합해 볼 때, 향후 국제관광 정책의 거시적·중장기적인 목표는 다음의 세 가지 방향으로 재정립될 수 있음
 - 첫 번째 목표는 인바운드 관광의 양(量)과 질(質) 균형 있는 성장을 도모하는 것임
 - 두 번째 목표는 방한 외래관광객의 만족도를 지속적으로 개선 관리하는 것임
 - 세 번째 목표는 국제적으로 경쟁력 있는 관광산업을 육성해나가는 것임
- 국제관광 정책목표 방향에 따라 정책의 달성 여부를 평가할 수 있는 정책지표를 개발하기 위해 1) 실질적인 경제적 측면에서 수익을 측정할 수 있는 지표, 2) 정책 수요자 측면에서 공감·체감할 수 있는 정책 대표지표, 3) 객관성이 확보된 데이터를 토대로 국가 간 상대 비교와 평가가 가능한 지표의 개발 방향을 설정함



[그림 2] 국제관광 정책 방향 및 지표 개발 방향

2) 후보 지표군(Pool) 발굴

- 본 연구에서는 후보지표의 발굴을 위한 핵심영역을 1) 경제적 효과 증대, 2) 방한시장 다변화, 3) 관광수용태세 개선, 4) 관광산업 경쟁력 강화, 5) 지역관광 활성화로 크게 구분함
- 각 영역별로 기존 지표 및 최근의 정책 동향을 검토하고 새로운 지표들을 추가적으로 발굴하여 1차 후보군(pool)을 마련함

〈표 2〉 국제관광 정책지표 1차 후보군(pool)

경제적 효과 증대(9)	방한시장 다변화(8)	관광수용태세 개선(14)
- 외래관광객 수(순위) - 외래객 1인당 지출액 - 외래객 평균 체재기간 - 외래객 총 숙박일수 - 관광수입(순위) - 관광수지 - 관광 직·간접 국내총생산 - 관광 직·간접 총부가가치 - 관광사업체 종사자 수	- 비아시아 지역의 시장 점유율 - Top3 이하 국가들의 시장 점유율 - 비수기 방한 외래객의 시장 점유율 - 한국 방문 선택 시 고려요인 - 재방문 외래관광객 수 - FIT 여행유형 비율 - 방한 중국인 FIT 비율 - FIT 방한관광 만족도	- 외래관광객 만족도 - 항공 수용능력 - 크루즈항 수용능력 - 렌터카 업체 수 - 비지발급 간소화 - 출입국 심사 소요시간 - 외래객 부가세 환급 - 관광통역안내원 수 - 관광안내서비스 만족도 - 와이파이 서비스 - 무장애 관광인프라 - 관광경찰 배치 - 테러 대응 - 통합품질인증 사업체 수
관광산업 경쟁력 강화(14)	지역관광 활성화(5)	
- WEF 관광경쟁력 순위 - 관광호텔 객실 수 - 관광호텔 객실 가격 - 관광호텔 객실 이용률 - 인바운드 여행업체 수 - 여행사 외국인 유치 실적 - 여행업 온라인 거래 비율 - 관광벤처기업 수 - 국제회의 개최 건수(순위) - 방한 의료관광객 수 - 공연관광객 수 - 카지노 외국인 입장객 수 - 카지노 매출액 - 크루즈 입항객 수	- 외래객 지역 방문 비율 - 외국인 지방공항/항만 입국 비율 - 주요 관광지점 외국인 입장객 수 - 지방 관광호텔 객실 수 - 지방 외국인 숙박객 수	

3) 후보 지표의 적정성 검토

- 본 연구에서는 총 50개의 후보지표를 대상으로 후보지표의 적정성 검토를 위해 원내·외 전문가로 구성된 자문회의를 개최하였음
- 후보지표에 대한 적정성 여부 점검 기준으로는 ① 명확성, ② 측정 가능성, ③ 원인성, ④ 신뢰성, ⑤ 적시성 등 5개의 SMART 기준 항목을 활용하였으며, 전문가 검토 결과 국제관광 정책지표 개발을 위한 2차 후보군(pool)은 총30개의 지표로 압축됨

〈표 3〉 국제관광 정책지표 2차 후보군(pool)

경제적 효과 증대(5)	방한시장 다변화(5)	관광수용태세 개선(5)
- 외래관광객 수(순위) - 관광수입(순위) - 관광사업체 종사자 수 - 외래객 1인당 지출액 - 외래객 평균 체재기간	- Top3 01하국기들의시장 점유율 - 비아시아 지역의 시장 점유율 - 재방문 외래관광객 수 - FIT 여행유형 비율 - 한국 방문 선택 시 고려요인	- 외래관광객 만족도 - 항공 수용능력 - 비자발급 간소화 - 관광안내서비스 만족도 - 통합품질인증 사업체 수
관광산업 경쟁력 강화(10)	지역관광 활성화(5)	
- WEF 관광경쟁력 순위 - 관광호텔 객실 수 - 관광호텔 객실 가격 - 여행사 외국인 유치 실적 - 여행업 온라인 거래 비율 - 관광벤처기업 수 - 국제회의 개최 건수(순위) - 방한 의료관광객 수 - 카지노 매출액 - 크루즈 입항객 수	- 외래객 지역 방문 비율 - 외국인 지방공향/향만 입국 비율 - 주요 관광자점 외국인 입장객 수 - 지방 관광호텔 객실 수 - 지방 외국인 숙박객 수	

4) 전문가 설문조사 분석

- 전문가 조사 대상은 관광 및 평가 분야 전문가 총32명으로, 2018년 7월 25일부터 8월 3일까지 이메일을 통한 설문조사를 실시함

- 국제관광 정책지표 개발과 관련하여 정책지표로서의 타당성을 검토하기 위해 2차 후보군(Pool)을 대상으로 정책지표의 선정기준에 따른 점검을 수행하였음
- 국제관광 정책지표 후보군에 대한 타당성 점검 결과 정책지표로서의 타당성은 전체 평균 3.80으로 전반적으로 적정한 것으로 나타남
 - 정책지표 선정 기준별로는 정책 대표성(3.89)과 정책 효과성(3.85) 측면에서 평균 보다 높은 타당성을 보였고, 국정현안 관련성(3.74), 수요자 공감성(3.71)등의 기준도 비교적 타당성이 높은 것으로 확인됨
- 국제관광 정책지표 개발을 위한 핵심영역의 상대적 중요도 분석 결과, 5가지의 핵심영역 중 경제적 효과 증대가 가장 중요한 영역으로 나타남
 - 다음으로는 방한시장 다변화, 관광수용태세 개선, 관광산업 경쟁력 강화의 순으로 나타났으며, 지역관광 활성화는 가장 낮은 순위로 나타남
- 즉, 국제관광 정책지표의 핵심영역 가운데 경제적 효과 증대와 방한시장 다변화가 중요한 것으로 나타나, 이와 관련된 지표의 우선적인 관리가 필요한 것으로 판단됨

5) 최종 핵심지표 선정

- 전문가 설문조사 결과를 토대로 원내·외 전문가 등이 참석하는 자문회의를 개최하여 국제관광 정책지표 중 핵심지표를 선정함. 복합가중치(global weight) 분석 결과를 토대로 상대적 중요도와 우선순위가 가장 높은 10개의 지표가 핵심지표로 도출됨
- 한편 복합가중치 분석에서는 상대적 중요도와 우선순위가 낮게 나타났으나, 국제관광 정책지표로서 타당성 평가에서는 전체 평균(3.80)에 비해 높게 평가되었던 WEF 관광경쟁력 순위(4.02)도 핵심지표에 추가적으로 포함되었음

〈표 4〉 국제관광 정책지표 최종 핵심지표 도출

핵심영역	세부지표	핵심지표	일반지표
1. 경제적 효과 증대	① 외래관광객 수(순위)	★	
	② 관광수입(순위)	★	
	③ 관광사업체 종사자 수		✓
	④ 외래객 1인당 지출액	★	
	⑤ 외래객 평균 체재기간		✓
2. 방한시장 다변화	⑥ Top3 이하 국가들의 시장점유율	★	
	⑦ 비(非)아시아 지역의 시장 점유율	★	
	⑧ 재방문 외래관광객 수	★	
	⑨ FIT 여행 유형 비율		✓
	⑩ 한국 방문 선택 시 고려요인		✓
3. 관광수용태세 개선	⑪ 외래관광객 만족도	★	
	⑫ 항공 수용능력		✓
	⑬ 비자발급 간소화		✓
	⑭ 관광안내서비스 만족도		✓
	⑮ 통합품질인증 사업체 수		✓
4-1. 관광산업 경쟁력 강화A	⑯ 관광호텔 객실 수	★	
	⑰ 관광호텔 객실 가격		✓
	⑱ 여행사 외국인 유치 실적		✓
	⑲ 여행업 온라인 거래비율(OTA)		✓
	⑳ WEF 관광경쟁력 순위	★	
4-2. 관광산업 경쟁력 강화B	㉑ 국제회의 개최 건 수(순위)	★	
	㉒ 방한 의료관광객 수		✓
	㉓ 카지노 매출액		✓
	㉔ 크루즈 입항객 수		✓
	㉕ 관광벤처기업 수		✓
5. 지역관광 활성화	㉖ 외래객 지역방문 비율	★	
	㉗ 외국인 지방공항/항만 입국 비율		✓
	㉘ 주요 관광지점 외국인 입장객 수		✓
	㉙ 지방 관광호텔 객실 수		✓
	㉚ 지방 외국인 숙박객 수		✓

6. 정책지표 측정 및 관리 방안

가. 국제관광 정책지표 측정방안

- 본 연구에서는 국제관광 분야의 정책목표와 국제관광 동향 등 국제 관광정책이 지닌 특성을 고려하여, 인바운드 관광의 양(量)과 질(質) 균형 있는 성장을 통해 국제적으로 경쟁력 있는 관광산업을 육성하기 위한 국제관광분야의 11개 핵심지표와 19개 일반지표를 제시함
- 지표의 활용 및 관리의 용이성을 제고하기 위해 최종 선정된 11개 핵심지표를 양적 성장 지표와 질적 성장 지표로 구분하여 측정 방안을 구체적으로 제시하였음
- 양적 성장 지표는 외래관광객 수(순위), 관광수입(순위), 관광호텔 객실 수, 국제회의 개최 건 수(순위) 등 4개 지표이며, 질적 성장 지표는 외래객 1인당 지출액, Top3 이하 국가들의 시장점유율, 비(非)아시아 지역의 시장 점유율, 재방문 외래관광객 수, 외래관광객 만족도, WEF 관광경쟁력 순위, 외래객 지역방문 비율 등 7개 지표임
- 정책지표의 측정방안은 측정산식, 근거자료 뿐만 아니라 정책목표 설정을 위한 고려사항을 포함하고 있으며, 최근 5년간의 추세 및 평균값을 함께 제시함으로써 정책목표 설정 시 참고하도록 함

나. 지표의 관리방안

- 본 연구를 통해 도출된 국제관광 정책지표는 향후 인바운드 정책 수립을 위한 방향 및 근거를 제공하고, 정책 추진의 성과를 체계적으로 평가·관리하는데 활용될 수 있음
- 또한, 핵심적인 국제관광 정책지표를 활용한 정책성과의 평가결과는 문체부의 인바운드 정책 및 사업 우선순위 결정과정에서 중요하

게 고려될 필요가 있으며, 관련 기관의 조직과 예산, 인사 편성에 반영함으로써 보다 실효성 있는 평가 환류체계를 구축할 필요가 있음

- 국제관광 정책지표를 지속적이고 안정적으로 관리해나가는 동시에 인바운드 정책 추진 환경의 변화에 대한 폭넓은 사전 분석을 토대로 정책지표의 수정 및 보완을 위한 후속 작업이 요청됨
- 객관적이고 국제적으로 공신력 있는 자료를 활용하고, 외국의 정책 지표 및 통계와 비교 분석함으로써 상대적·경쟁적 관점에서 인바운드 정책성과를 관리해나갈 필요가 있음
- 시의성 있는 인바운드 정책성과 평가를 위해서는 현재 생산되고 있는 관광통계의 생산주기를 분기별 또는 월별로 단축할 수 있는 방안 에 대한 검토가 필요함
- 타 부처에서 생산되는 관련 통계의 획득과 활용을 위한 부처 간 협 력이 이루어져야 하며, 국제관광산업의 규모와 기여도를 보다 정확 히 측정하기 위해서는 관광위성계정(TSA)의 구축을 통한 관련통계 산출이 요구됨
- 특히, 타국가들에서 관광산업 규모 추정을 위해 주요한 지표로 사용 되고 있는 관광 직·간접 국내총생산, 관광 직·간접 총부가가치 등 경제 관련 일부 지표의 경우 향후 관련 조사통계 체계가 갖추어질 경우 국제관광분야에 있어 주요한 지표로 활용될 수 있을 것임
- 본 연구에서 제시된 지표 중 관광사업체 종사자 수, 관광수입, 한국 관광 인지도 등에 대한 지표의 경우 관광산업 전반을 대변하고 있지 못하는 한계가 있어 향후 관련 기관과의 협력 및 산출방법 개선 등 을 통해 해당통계 집계에 대한 개선이 요구됨
 - 외래관광객 입국 관문인 지방 공·해항의 활성화 정도 측정을 위해 ‘교통수단별 외래객 입국 통계’ 등을 활용하여 수도권공항을 제외 한 지방의 공항과 해항의 이용 현황 산출이 가능하며 한국호텔업

- 협회 연도별 ‘호텔업 운영현황’의 숙박인원수 실적 등을 서울과 지역을 구분하여 지역분산 지표로도 활용방안도 검토될 수 있음
- 현재의 관광 인지도와 선호도 지표와 실제 외래관광객의 방한 만족도 등을 활용·연계하여 마케팅의 효율성 등에 대한 성과측정 지표로 활용될 수 있을 것임

- 본 연구를 통해 도출된 국제관광 정책지표를 활용하여 인바운드 정책성과에 관한 시계열 자료들을 구축해나간다면 향후 국제관광 정책 수립 및 추진 개선에 기여할 수 있을 것임

〈표 5〉 국제관광 정책지표 개선

구분	산출방법(예시)	비고(관련 통계 등)
관광산업 규모	- 관광위성계정 작성을 통해 관광 직·간접 국내 총생산, 직·간접 총부가가치 산출에 따른 GDP 기여도 추정	- 국내/국민/국제관광지출 별도 추정 - 국민여행실태조사, 한국은행 등
관광수입	- 운송 등에 대한 관광 관련 지출 세분화 - 서비스 분류 확장에 따른 관광 유형별 지출 세분화를 통한 여행수지 정교화	- 여행수지(외환수급통계 및 신용카드 실적) - (자료) 한국은행 국제수지
관광 고용	- 타분야 고용통계와 연계하여 관광 관련 분야 범위 확대 - 관광위성계정에 따른 고용 유형별 통계 추정	- 7개 관광사업체 조사 - (자료) 관광사업체 기총통계 조사
외래객지역 분산	1) 외래관광객 지방 공·해항 입국 비율 검토: 교통수단별 외래객 입국 통계를 활용, 수도권 공항(인천 김포)을 제외한 지역 공·해항 이용 실적 산출 2) 지역 관광숙박업 외국인 숙박객수 및 비율 검토	- (자료) 외래관광객 실태조사 한국호텔업협회 ‘호텔업 운영현황’
관광 인지도 /선호도	- 한국관광 해외광고 및 브랜드 홍보를 위한 SNS 채널 및 O2O 캠페인 등에 대한 성과 측정 - 관광목적지로서의 국가별 인지도/선호도 항목 분석	- 총 20개국 12,000명 해외관광소비자 조사 - (자료) 한국관광 브랜드 마케팅 커뮤니케이션 효과조사

제1장 서론	1
제1절 연구 배경 및 목적	3
1. 연구 배경	3
2. 연구 목적	4
제2절 연구 범위 및 방법	5
1. 연구 범위	5
2. 연구 방법	6
3. 연구 흐름도	7
제2장 세계관광 동향 및 한국 인바운드 현황	9
제1절 세계관광 동향 분석	11
1. 국제관광 동향 및 전망	11
2. 국제관광 트렌드 변화	17
제2절 한국 인바운드 현황	24
1. 인바운드 양적 측면	24
2. 인바운드 질적 측면	28
제3절 요약 및 시사점	34
제3장 국제관광 정책목표 및 정책지표 현황	37
제1절 정책지표의 이해	39
1. 정책지표 개념과 유형	39
2. 정부의 성과관리 제도	41
3. 중앙행정기관 자체 평가	43
제2절 국제관광 정책지표	45
1. 중장기 정책 목표	45
2. 성과지표 및 자체평가	50
제3절 요약 및 시사점	54

제4장 국제관광 정책지표 해외 사례	55
제1절 아시아 경쟁국	57
1. 일본	57
2. 싱가포르	60
제2절 유럽 선진국	64
1. 프랑스	64
2. 스페인	68
제3절 요약 및 시사점	72
제5장 국제관광 정책지표 개발 방안	75
제1절 정책지표 개발 체계	77
1. 정책지표 개발 단계	77
2. 정책지표 선정 기준	79
제2절 국제관광 정책지표 개발	85
1. 정책지표 개발 방향	85
2. 후보 지표군(pool) 발굴	87
3. 후보 지표의 적정성 검토	93
4. 전문가 설문조사 분석	96
5. 최종 핵심지표 선정	112
제6장 정책지표 측정 및 관리 방안	115
제1절 국제관광 정책지표 설정(안)	117
제2절 지표의 측정방안	119
1. 양적 성장 지표	119
2. 질적 성장 지표	127
제3절 지표의 관리방안	141
1. 정책지표의 활용	141
2. 정책지표의 개선	142
3. 정책지표의 관리	145

CONTENTS

참고문헌	147
ABSTRACT	149
부록 : 전문가 설문지	151

표 목차

〈표 2-1〉 국제관광객 수 변화 추이	12
〈표 2-2〉 국제관광 수입 변화 추이	13
〈표 2-3〉 아웃바운드 송출시장 변화 추이	14
〈표 2-4〉 국제관광 지출액 순위	15
〈표 2-5〉 국제관광 장기 수요예측	16
〈표 2-6〉 미래관광에 영향을 미치는 메가트렌드	21
〈표 2-7〉 2008~2017년 주요 국가별 방한 관광시장 현황	26
〈표 2-8〉 방한 관광시장 관리 체계화 방안	30
〈표 2-9〉 방한 외래관광객 평균 체재기간	32
〈표 2-10〉 한국 여행에 대한 항목별 만족도	33
〈표 3-1〉 측정방법에 따른 지표 유형	40
〈표 3-2〉 자체평가 분야 및 주요 내용	43
〈표 3-3〉 자체평가 분야 평가 방법	44
〈표 3-4〉 제1차~제4차 관광진흥 5개년 계획 개요 및 성과	47
〈표 3-5〉 국제관광 관련 국정과제 지표	49
〈표 3-6〉 2016 관광부문 성과지표와 측정산식	50
〈표 3-7〉 2017년 문화체육관광부 자체평가 ‘관광’ 부문 결과	52
〈표 3-8〉 관광부문 정책목표 및 지표 체계	53
〈표 4-1〉 일본 관광입국추진계획의 목표	59
〈표 5-1〉 기관대표 성과지표 선정기준	79
〈표 5-2〉 국가정책지표 선정기준	80
〈표 5-3〉 성과목표별, 관리과제별 성과지표 선정 시 고려사항	81
〈표 5-4〉 재정사업 성과지표 점검기준	82
〈표 5-5〉 유사사례 (성과)지표 선정기준 체크리스트	83
〈표 5-6〉 국제관광 정책지표 점검 및 선정 기준	84
〈표 5-7〉 국제관광 정책지표 1차 후보군(pool)	88
〈표 5-8〉 국제관광 정책지표 1차 후보군 상세내용	89
〈표 5-9〉 국제관광 정책지표 2차 후보군(pool)	95
〈표 5-10〉 경제적 효과 증대에 대한 국제관광 정책지표 평가	96

CONTENTS

〈표 5-11〉 방한시장 다변화에 대한 국제관광 정책지표 평가	97
〈표 5-12〉 관광수용태세 개선에 대한 국제관광 정책지표 평가	98
〈표 5-13〉 관광산업 경쟁력 강화(A)에 대한 국제관광 정책지표 평가	99
〈표 5-14〉 관광산업 경쟁력 강화(B)에 대한 국제관광 정책지표 평가	99
〈표 5-15〉 지역관광 활성화에 대한 국제관광 정책지표 평가	100
〈표 5-16〉 국제관광 정책지표에 대한 종합평가	101
〈표 5-17〉 국제관광 정책지표 핵심영역에 대한 상대적 중요도	104
〈표 5-18〉 경제적 효과 증대 영역에 대한 가중치 도출 결과	105
〈표 5-19〉 방한시장 다변화 영역에 대한 가중치 도출 결과	105
〈표 5-20〉 관광수용태세 개선 영역에 대한 가중치 도출 결과	106
〈표 5-21〉 관광산업 경쟁력 강화(A) 영역에 대한 가중치 도출 결과	106
〈표 5-22〉 관광산업 경쟁력 강화(B) 영역에 대한 가중치 도출 결과	107
〈표 5-23〉 지역관광 활성화 영역에 대한 가중치 도출 결과	107
〈표 5-24〉 국제관광 정책지표에 대한 가중치 및 우선순위 도출 결과	109
〈표 5-25〉 국제관광 정책지표 최종 핵심지표 도출	113
〈표 6-1〉 외래관광객 수 지표의 측정방안	120
〈표 6-2〉 외래관광객 수 지표의 최근 5년간 추세	120
〈표 6-3〉 관광수입 지표의 측정방안	122
〈표 6-4〉 관광수입 지표의 최근 5년간 추세	123
〈표 6-5〉 관광호텔 객실 수 지표의 측정방안	124
〈표 6-6〉 관광호텔 객실 수 지표의 최근 5년간 추세	124
〈표 6-7〉 국제회의 개최 건 수 지표의 측정방안	126
〈표 6-8〉 국제회의 개최 건 수 지표의 최근 5년간 추세	126
〈표 6-9〉 외래관광객 1인당 지출액 지표의 측정방안	128
〈표 6-10〉 외래관광객 1인당 지출액 지표의 최근 5년간 추세	128
〈표 6-11〉 Top3 이하 국가들의 시장 점유율 지표의 측정방안	129
〈표 6-12〉 Top3 이하 국가들의 시장 점유율 지표의 최근 5년간 추세	130
〈표 6-13〉 비(非)아시아 지역의 시장 점유율 지표의 측정방안	131
〈표 6-14〉 비(非)아시아 지역의 시장 점유율 지표의 최근 5년간 추세	131
〈표 6-15〉 재방문 외래관광객 수 지표의 측정방안	132
〈표 6-16〉 재방문 외래관광객 수 지표의 최근 5년간 추세	133

〈표 6-17〉 외래관광객 만족도 지표의 측정방안	134
〈표 6-18〉 외래관광객 만족도 지표의 최근 5년간 추세	135
〈표 6-19〉 WEF 관광경쟁력 순위 지표의 측정방안	137
〈표 6-20〉 WEF 관광경쟁력 순위 지표의 최근 7년간 추세	137
〈표 6-21〉 외래객 지역방문 비율 지표의 측정방안	140
〈표 6-22〉 외래객 지역방문 비율의 최근 5년간 추세	140
〈표 6-23〉 국제관광 정책지표 개선	144

그림 목차

[그림 1-1] 연구 수행체계	7
[그림 2-1] 국제관광 수요 장기 전망	16
[그림 2-2] 방한 외래관광객 수 및 관광수입 추이	24
[그림 2-3] 인바운드 관광수입 변화	27
[그림 2-4] 방한 인바운드 3대 시장 관광객 수 추이	28
[그림 2-5] 2013~2017년 관광수입 · 고용증가율 추이	29
[그림 2-6] 한국 여행 중 방문 권역	31
[그림 2-7] 방한 외래관광객 전반적 만족도	32
[그림 2-8] 방한 외래관광객 재방문 의향 · 타인 추천 의향	33
[그림 3-1] 성과관리 체계	41
[그림 3-2] 성과목표 요소	42
[그림 3-3] 정부 국정과제-73 개요	46
[그림 3-4] 문화관광산업 경쟁력 강화 회의(2016.6.17.) 7대 질적 지표	48
[그림 3-5] 관광진흥기본계획 정책 목표(2017.12.18.)	49
[그림 4-1] 싱가포르 관광의 질적 성장 전략	61
[그림 4-2] 싱가포르의 관광 부문 성과 분석	63
[그림 4-3] 스페인 관광 2020의 핵심 요인	71
[그림 5-1] 국제관광 정책지표 개발 체계	78
[그림 5-2] 국제관광 정책 방향 및 지표 개발 방향	86
[그림 5-3] 후보 지표의 적정성 검토 절차	93
[그림 5-4] 국제관광 정책지표 의사결정 계층도	103
[그림 5-5] 국제관광 정책지표 복합가중치 및 종합 우선순위	108
[그림 5-6] 국제관광 정책지표 의사결정 계층에 따른 가중치	110
[그림 6-1] 국제관광 정책지표 구성(안)	118
[그림 6-2] 2017년 관광경쟁력지수 부문별(Pillar) 순위	138

제1장 ●●

서론



제1절

연구 배경 및 목적

1. 연구 배경

가. 관광정책 방향 전환에 따른 기존지표 검토 요구

신정부는 제1차 국가관광 전략회의(2017.12.18)를 통해 ‘쉽표가 있는 삶, 사람이 있는 관광’의 관광정책 방향을 제시하였으며, 그동안의 양적·경제적 성과 중심에서 국민, 지역주민, 방한외래객 등 사람 중심의 질적 정책으로 추진 방향을 전환하였다. 특히 방한 주요국을 관광객 규모 등에 근거하여 주력·도약·신흥·고부가 시장으로 구분하고, 맞춤형 마케팅 등 새로운 시장 관리 전략을 제시하였다.

한편, 기존 정부는 방한 외래관광객 재방문율, 한국 방문 선택 시 고려 요인, 체재기간, 방문지역, 1인 지출경비, 1일 지출경비, 전반적인 만족도 등을 ‘7대 인바운드 질적 성장 지표’로 선정·관리하여 왔다. 그러나 대부분이 외래관광객 실태조사 자료에 기반하고 있고, 정부의 관광정책 방향 전환에 따라 정책지표로서의 적정성을 재검토할 필요가 있다.

또한, 과거의 정책지표가 투입요소 위주의 절대평가 중심이었다면 국제적인 관광동향 및 메가트렌드 분석, 주변 경쟁국과의 비교 등을 고려한 상대평가 요소를 발굴하고, 신정부의 관광정책 가치와 목표를 반영한 정책지표를 개발할 필요가 있다.

나. 정부부처별 기관대표 성과지표 개발 필요

‘성과관리’란 “기관의 임무, 중장기 목표, 연도별 목표 및 성과지표를 수립하고, 그 집행과정 및 결과를 경제성·능률성·효과성 등의 관점에서

관리하는 일련의 활동”을 의미한다(정부업무평가기본법 제2조 제6호). 국무조정실(2018)에서 수립한 『정부업무 성과관리 운영지침』에 따르면, 올해부터는 부처별로 ‘기관대표 성과지표’를 개발·관리하여야 한다.

이는 현재 부처에서 개별부서 사업단위 수준의 성과를 관리함에 따라 기관차원의 종합적인 성과를 제시하지 못한 문제점을 보완하기 위해 기관 전체의 총체적인 업무성과를 측정할 수 있는 포괄적·종합적 성과지표(기관별 5개 내외)를 개발·관리하도록 지침을 마련한 것이다. 또한 이들 지표 선정 시 국민의 관심사항을 반영하고, 국민들이 부처 성과를 쉽게 알 수 있도록 하여 부처 활동에 대한 책임성과 효과성을 강조하고 있다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 기존의 단위사업별 성과지표가 아닌 인바운드 관광 정책의 ‘거시적·중장기적 목표’ 달성 여부를 가늠할 수 있는 정책지표를 개발하는 것이다. 이를 위해 문화체육관광부의 고유 임무와 중장기 목표, 기존 정책지표 등을 면밀히 검토하고, 향후 인바운드 관광정책의 추진 방향을 제시할 필요가 있다. 또한 기존의 정책지표가 인바운드 관광의 양적 성장에 치중해온 문제점을 인식하고, ‘양과 질’의 균형적 발전을 도모할 수 있는 정책지표를 개발하고자 한다.

제2절

연구 범위 및 방법

1. 연구 범위

가. 시간적 범위

본 연구에서 국제관광의 거시적·중장기적 정책지표 개발을 위해 고려하는 시간적 범위는 2018년부터 2022년까지(향후 5년간)이다.

나. 내용적 범위

본 연구는 국제관광 동향 분석을 위해 국제관광 수요 및 지출 전망, 미래의 관광트렌드 변화에 관한 자료를 검토하였다. 우리나라 인바운드 관광 현황을 ‘양과 질’ 측면에서 진단하기 위해 외래관광객 수, 관광수입, 인바운드 시장구성, 방한여행 실태 등 관련 자료를 분석하였다.

다음으로 정책지표의 개념과 유형을 정리하였으며, 정부업무 성과관리 및 정책평가 관련 지침을 살펴보았다. 정부의 기존 관광정책 목표와 지표를 확인하기 위해 국정과제 목표, 문체부의 관광부문 정책목표 및 지표, 관광진흥개발기금 사업의 성과지표 등으로 구분하여 검토하였다. 또한 국제관광 정책지표 개발을 위해 일본, 싱가포르 등 아시아 경쟁국 및 프랑스, 스페인 등 유럽 선진국의 유사사례를 조사하였다.

본 연구에서는 선행연구와 유사지침을 토대로 국제관광 정책지표의 개발 체계와 지표 선정기준을 마련하였다. 국제관광의 주요 정책영역별로 도출된 후보지표(pool)에 대한 적정성 및 타당성 검토를 토대로 최종지표를 선정하였다. 끝으로 본 연구에서는 양적 지표와 질적 지표의 측정가능성을 검토하고, 정책지표의 사후활용 및 관리방안을 제시하였다.

2. 연구 방법

가. 문헌자료 수집 분석

주요 국제기구의 세계관광 동향자료를 수집 정리하고, 출입국 통계 및 외래관광객 실태조사 등 인바운드 관광 현황 자료를 분석하였다. 또한 해외 주요국의 인바운드 정책관련 문헌을 조사하고, 국무조정실 및 기획재정부 성과지표 개발 매뉴얼, 정부업무평가 관련자료 등을 검토하였다.

나. 연구 자문회의

본 연구의 수행과정에서 향후 인바운드 정책 추진방향, 기존 정책지표의 장·단점 분석, 바람직한 정책지표 개발체계, 지표의 측정 가능성 및 관리방안에 관한 전문가 의견 수렴을 위해 자문회의를 개최하였다.

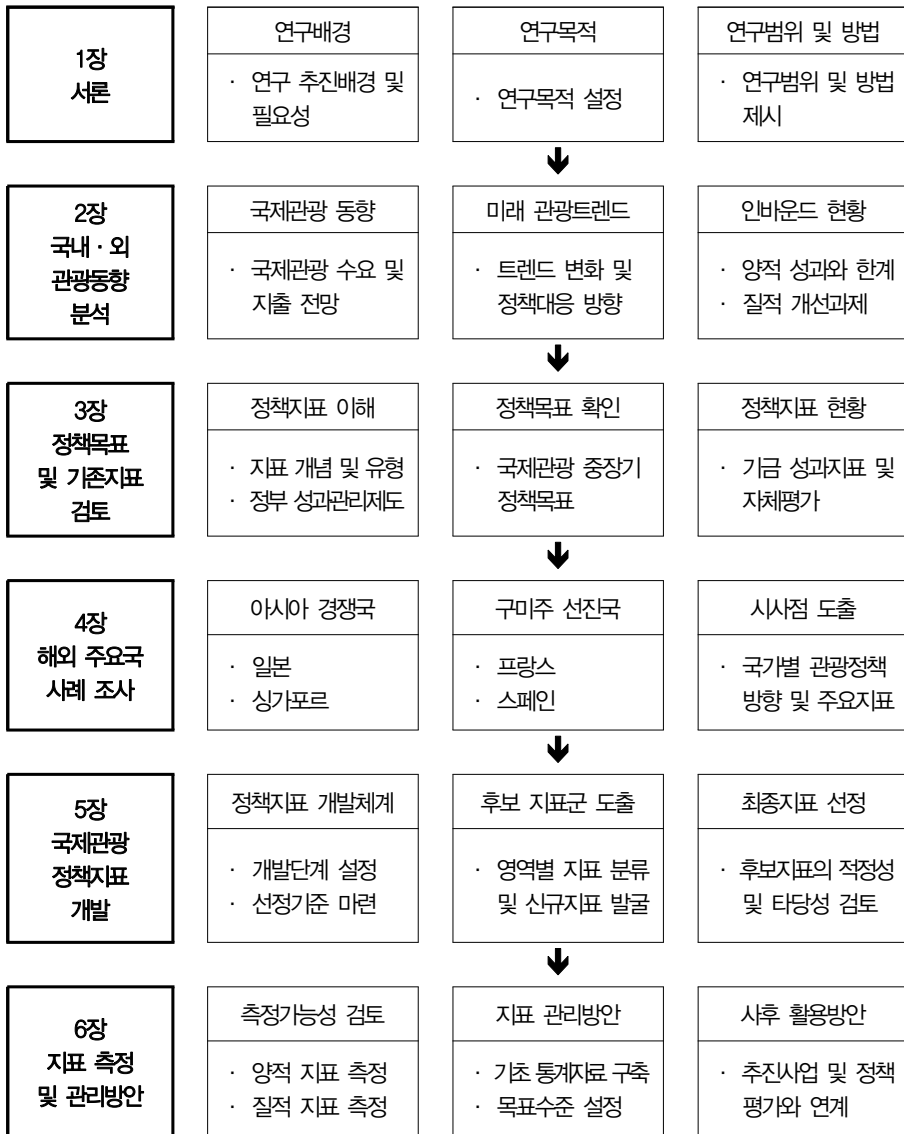
다. 전문가 의견조사

국제관광 및 관광정책, 정책평가 및 성과관리 분야 전문가를 대상으로 의견조사를 실시하여 후보 지표에 대한 타당성 및 적용가능성, 정책적 우선순위 등을 분석하였다. 국제관광 정책지표의 선정기준을 활용하여 각 후보 지표의 타당성을 검토하고, 객관적인 결과의 도출을 위해 AHP (Analytic Hierarchy Process)방법을 병행하여 조사 분석하였다.

라. 신규 정책지표 발굴

타 부처의 성과지표 사례와 관련하여 국무조정실의 『정부업무 성과관리 운영지침』, 기획재정부의 『재정사업 성과지표 개발 매뉴얼』 등을 참고하였으며, 관광경쟁력 지수(WEF), 관광위성계정(TSA), 무역특화지수 등의 검토를 통해 신규 정책지표를 발굴하고자 하였다.

3. 연구 흐름도



[그림 1-1] 연구 수행체계

제2장 ●●

세계관광 동향 및 한국 인바운드 현황



제절

세계관광 동향 분석

1. 국제관광 동향 및 전망¹⁾

가. 주요 성장산업인 관광

지난 60년간 관광은 확장과 다양화를 지속하면서 세계 경제의 가장 크고 빠른 성장 부문의 하나로 발전하였다. 전통적으로 선호하는 유럽과 북미 지역 뿐 만 아니라 많은 새로운 관광목적지들이 부상하였다. 간혹 충격에도 불구하고 관광산업은 해당 분야의 강점과 회복력을 입증하듯 시간이 흐르면서 끊임없는 성장추세를 보이고 있다. 전 세계적으로 국제 관광객 수는 1950년 2천5백만 명에서 1980년 2억 7천 8백만 명, 2000년 6억 7천 4백만 명, 2016년 12억 3천 5백만 명으로 성장하였다.

또한 전 세계 목적지의 국제관광 수입은 1950년 20억 불에서 1980년 1,040억불, 2000년 4,950억 불, 2016년 1조 2,200억 불로 급증하였다. 관광은 국제서비스무역의 주요 분야로 국제관광은 방문지역에서의 수입 뿐 만 아니라 국제여객 교통서비스를 통해 2,160억불의 수출을 유발시켰다. 이로 인해 전체 관광수출 규모는 1조 4천억 불에 이르며, 하루 평균 40억 불에 달하고 있다.

지난 2016년 기준, 국제관광은 전 세계 상품 및 서비스 수출의 7%를 차지하면서 전년대비 1% 증가를 보였다. 관광은 지난 5년 동안 세계 무역 대비 빠른 성장을 기록하고 있다. 전 세계 수출 부문 가운데 관광은 화학약품 및 연료에 이어 3위에 해당하며, 이는 자동차 제품 및 식품에 앞선 순위이다. 많은 개발도상국에서 관광은 최상위 수출 분야이기도 하다.

1) UNWTO(2018), Tourism Highlights, 2017 Edition을 바탕으로 연구자 재구성

나. 2016년 국제관광 동향

전 세계적으로 국제관광객(숙박여행) 수는 2016년에 전년대비 3.9% 증가하여 총12억 3천5백만 명을 달성하였다. 국제관광은 지난 2009년 글로벌 경제 위기 이후 7년 연속 꾸준한 성장을 보이고 있다. UNWTO의 지역 구분에 따르면, 아시아·태평양의 국제관광객 수가 2016년 9% 증가하며 성장을 주도하고 있으며 아프리카(8%), 미주(3%) 등이 그 뒤를 잇고 있다. 국제관광객들이 가장 방문을 선호하는 유럽 지역은 2% 성장에 머물렀으며 중동은 -4% 감소를 나타냈다.

〈표 2-1〉 국제관광객 수 변화 추이

구분	국제관광객 수(백만)				성장률(%)	점유율(%)
	2005	2010	2015	2016*	16*/15	2016*
전 세계	809	953	1,189	1,235	3.9	100
유럽	453.2	489.0	603.7	616.2	2.1	49.9
아시아태평양	154.1	208.1	284.0	308.4	8.6	25.0
미주	133.3	150.1	192.7	199.3	3.5	16.1
아프리카	34.8	50.4	53.4	57.8	8.1	4.7
중동	33.7	55.4	55.6	53.6	-3.7	4.3

자료: UNWTO 통계 *2016년은 잠정치

전 세계 국제관광 숙박여행객의 절반가량은 목적지까지 이동을 위한 교통수단으로 항공(55%)을 이용하였으며, 나머지는 도로(39%), 철도(2%), 수상(4%) 등을 선택하였다. 최근 들어 지상교통 보다는 항공교통을 선호하는 경향이 더 빠르게 늘고 있다. 전체 국제관광객의 약53%는 휴가나 휴양, 여가 목적의 방문이었으며, 약13%는 사업 또는 전문적 활동 목적, 그 밖의 27%는 친구나 친지 방문(VFR), 종교순례, 건강치료 등의 목적으로 여행한 것으로 나타났다.

2016년 기준, 국제관광 수입은 환율변동과 인플레이션을 감안할 때 2.6%의 실질 증가율을 보이며, 전 세계 목적지에서 총 1조 2,200억 불의 수입을 올린 것으로 추정된다. 이는 관광객들이 그들의 목적지에서 숙박,

식음료, 엔터테인먼트, 쇼핑, 기타 상품 및 서비스에 지출한 비용에 근거하고 있다. 지역별 국제관광 수입의 실질 증가율은 아프리카 8%, 아시아·태평양 5%, 미주 3%, 유럽 1% 등의 순으로 나타났다. 세계 많은 국가들에서 인바운드 관광은 외화수입의 필수적 수단일 뿐 아니라, 고용창출과 개발기회 제공을 통해 경제에 큰 기여를 하고 있다.

〈표 2-2〉 국제관광 수입 변화 추이

구분	국제관광 수입(US\$)				성장률(%)	점유율(%)
	전체 (십억)			1인당		
	2014	2015	2016*	2016*	16*/15	2016*
전 세계	1,252	1,196	1,220	990	2.6	100
유럽	513.7	449.6	447.3	730	0.9	36.7
아시아태평양	359.0	349.4	366.7	1,190	4.8	30.1
미주	288.9	305.6	313.2	1,570	2.7	25.7
아프리카	36.5	32.8	34.8	600	8.3	2.9
중동	53.6	58.2	57.6	1,080	-1.6	4.7

자료: UNWTO 통계 * 2016년은 잠정치

국제관광객 수 기준 세계 상위 국가는 프랑스 1위, 미국 2위, 스페인 3위, 중국 4위 등이며 영국과 멕시코, 태국은 각각 6위와 8위, 9위로 상승하였다. 한편 국제관광 수입 기준으로는 미국, 스페인이 세계 1위와 2위를 유지하고 있으며, 3위 태국과 4위 중국이 뒤를 따르고 있다. 프랑스와 이탈리아는 국제관광 수입 세계 순위 5위와 6위로 상승하였다.

전 세계 국제관광의 약 4/5는 역내지역에서 이루어지고 있으며, 전통적으로 유럽과 미주, 아시아·태평양 지역의 선진 국가들이 아웃바운드 송출시장의 주를 이루고 있다. 유럽(48%)은 현재도 여전히 세계에서 가장 큰 아웃바운드 시장 송출지역이며, 아시아·태평양(26%)과 미주(17%), 중동(3%), 아프리카(3%)가 그 뒤를 잇고 있다. 중국과 미국, 독일은 각각 아시아 및 미주, 유럽 지역에서 아웃바운드 송출시장을 주도하며 국제관광 지출에서도 세계 상위를 기록하고 있다.

〈표 2-3〉 아웃바운드 송출시장 변화 추이

구분	송출지역별 국제관광객 수(백만)				성장률(%)	점유율(%)
	2005	2010	2015	2016*	16*/15	2016*
전 세계	809	953	1,189	1,235	3.9	100
유럽	452.3	496.7	583.8	596.1	2.1	48.3
아시아태평양	152.8	206.0	293.6	316.5	7.8	25.6
미주	136.5	155.6	200.2	209.9	4.9	17.0
중동	21.4	33.5	37.4	34.8	-6.9	2.8
아프리카	19.3	28.3	36.0	39.2	9.0	3.2
미확인	26.8	33.0	38.5	38.8		3.1
역내	632.3	728.3	907.0	946.8	4.4	76.6
역외	149.9	191.8	244.0	249.7	2.3	20.2

자료: UNWTO 통계 *2016년은 잠정치

국가별 국제관광 지출액의 경우, 중국이 지난 2012년 세계 1위로 올라선 이후 두 자릿수 성장을 지속하면서 전 세계 아웃바운드 여행을 주도하고 있다. 중국인 여행객들이 소비한 지출액은 2016년에 2,610억 달러를 기록하며 전년대비 12% 성장하였다. 같은 해 중국인 해외여행자수는 1억 3천5백만 명으로 집계되었으며 전년대비 6% 증가하였다.

한편, 세계 2위 송출시장인 미국의 국제관광 지출액은 1,240억 달러를 기록하며 전년대비 8% 성장을 보였다. 유럽의 주요 송출시장인 독일과 영국, 프랑스는 각각 세계 3위와 4위, 5위를 차지하였다. 독일의 국제관광 지출액은 2016년 800억 달러로 전년대비 3% 증가를 나타냈다. 영국은 브렉시트(Brexit)로 인한 환율 영향에도 불구하고 640억 달러를 지출하며 14% 성장하였고, 프랑스는 400억 달러로 3% 증가를 보였다.

반면에 러시아는 국제관광 지출규모가 감소하면서 세계 순위 10위권 밖으로 밀려났으며, 우리나라는 해외여행자 수가 급증하면서 세계 6위를 기록한 캐나다에 이어 7위로 올라섰다. 이탈리아와 호주, 홍콩(중국)은 각각 8위와 9위, 10위를 차지하였다. 그 밖의 국가들 가운데 스페인, 인도, 아르헨티나, 카타르, 태국, 이스라엘, 아일랜드, 우크라이나, 베트남, 이집트 등은 해외여행자 소비액이 두 자릿수 증가를 보였다.

〈표 2-4〉 국제관광 지출액 순위

순위	국제관광 지출 (US\$10억)		점유율 (%)	인구 수 (백만)	1인당 지출 (US\$)
	2015	2016*	2016*	2016	2016*
1. 중국	249.8	261.1	21.4	1,383	189
2. 미국	114.7	123.6	10.1	323	382
3. 독일	77.5	79.8	6.5	83	964
4. 영국	63.3	63.6	5.2	66	970
5. 프랑스	39.3	40.5	3.3	65	627
6. 캐나다	30.1	29.1	2.4	36	802
7. 한국	25.3	26.6	2.2	51	520
8. 이탈리아	24.4	25.0	2.0	61	411
9. 호주	23.8	24.9	2.0	24	1,026
10. 홍콩	23.1	24.2	2.0	7	3,284

자료: UNWTO 통계 *2016년은 잠정치

다. 국제관광 장기 전망

UNWTO의 장기예측 보고서 『Tourism Towards 2030』에 따르면, 전 세계 국제관광객 수는 2010년부터 2030년까지 연평균 3.3% 증가하여 향후 2020년에 14억 명, 2030년에 18억 명에 달할 것으로 전망되고 있다. 아시아, 남미, 중부 및 동유럽, 동부 지중해 유럽, 중동 및 아프리카의 개발도상국을 방문하는 국제관광객 수(연 평균 +4.4%)는 선진국을 방문하는 국제관광객 수(연 평균 +2.2%) 보다 두 배 빠르게 성장할 것으로 예측된다. 향후 2030년에는 개발도상국을 방문한 국제관광객 수가 57%, 선진국을 방문한 국제관광객 수가 43%를 차지할 것으로 예상된다.

UNWTO의 지역구분을 기준으로 볼 때, 가장 큰 성장이 예측되는 지역은 아시아·태평양으로 국제관광객 수가 매년 4.9%씩 증가하여 향후 2030년에는 3억3천1백만 명이 늘어난 5억3천5백만 명을 기록할 것으로 전망된다. 중동과 아프리카 지역은 같은 기간 국제관광객 수가 두 배 이상 증가하면서 2030년에 각각 1억4천9백만 명, 1억3천4백만 명을 기록할 것으로 예측된다. 한편, 유럽(7억4천4백만 명)과 미주(2억4천8백만 명)

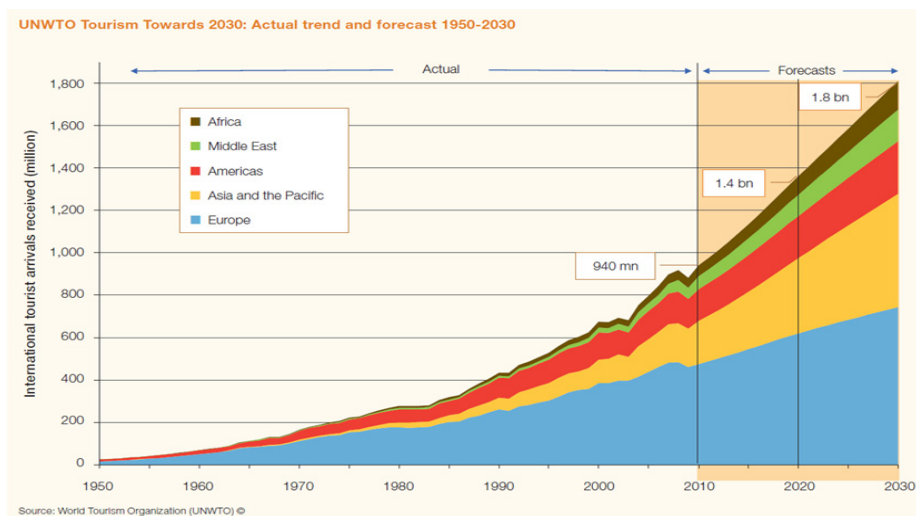
는 다른 지역에 비해 상대적으로 느린 성장률이 예상된다.

빠른 성장률에 힘입어 아시아·태평양 지역의 국제관광 시장 점유율은 2010년 22%에서 2030년 30%로 증가할 것으로 전망되고 있다. 중동과 아프리카 지역 역시 각각 6%에서 8%, 5%에서 7%로 증가가 예상된다. 결과적으로, 유럽과 미주 지역의 국제관광 시장 점유율은 각각 51%에서 41%, 16%에서 14%로 감소할 것으로 예측된다.

〈표 2-5〉 국제관광 장기 수요예측

구분	국제관광객 수(백만)			연평균 성장률(%)	시장 점유율(%)	
	실측	전망				
	2010	2020	2030	'10~'30	2010	2030
전 세계	940	1,360	1,809	3.3	100	100
선진국	498	643	772	2.2	53	43
개도국	442	717	1,037	4.4	47	57
아프리카	50.3	85	134	5.0	5.3	7.4
미주	149.7	199	248	2.6	15.9	13.7
아시아태평양	204.0	355	535	4.9	21.7	29.6
유럽	475.3	620	744	2.3	50.6	41.1
중동	60.9	101	149	4.6	6.5	8.2

자료: UNWTO 통계



[그림 2-1] 국제관광 수요 장기 전망

2. 국제관광 트렌드 변화

가. 관광을 변화시키는 메가트렌드 전망²⁾

향후 수십 년 동안 관광산업은 대규모 사회, 경제, 정치, 환경, 기술적인 변화의 영향을 받을 것으로 예상된다. 메가트렌드는 예상치 못한 도전, 위협, 기회를 가지고 올 것이며, 경제 전반 및 개별 산업에 미칠 그 영향의 정도가 다를 수 있다. 메가트렌드가 관광산업에 어떻게 영향을 미칠 것인지 현재로서는 확신할 수 없지만, 방문객 경제 구조가 2040년까지 크게 진화할 것이라는 점은 확실하며 그 이유는 다음과 같다: 1) 신흥경제의 소득/교육 수준이 높아지고, 글로벌 인구가 계속해서 노령화되며, 새로운 소비자층이 부상한다; 2) 글로벌 경제의 저탄소, 자원 효율성으로의 전환이 지속된다; 3) 새로운 기술과 P2P/공유 플랫폼 확대로 새로운 관광시장과 비즈니스 모델이 창출된다; 그리고 4) 방문객의 지속적인 증가, 안전/보안 우려, 여행 활성화 정책의 변화, 수송 혁신, 접근 인프라, 항공 규정 등이 여행 이동성에 영향을 미친다. 이러한 메가트렌드의 다차원적 영향을 분석하고 이해함으로써 정부와 업계가 적절한 정책을 모색하고 관광산업의 미래에 대비할 수 있을 것이다.

1) 관광객 수요의 변화

향후 수십 년 동안 신흥경제의 높아진 소득과 교육수준, 남녀 불균형 해소, 글로벌 인구의 노령화, 새로운 소비자층의 출현으로 방문객 경제 구조는 진화할 것으로 전망된다. 이러한 요소의 복합적인 작용으로 인해 여행 트렌드 및 관광객의 기대치가 달라질 수 있다. 특히 글로벌 중산층이 지속 증가하고 인구가 노령화되고 있기 때문에 앞으로 수십 년 동안은 세계 인구가 더 부유해지고 노령화될 것이다. 또한 이머징 세대의 성장으

2) OECD(2018), OECD Tourism Trends and Policies 2018을 바탕으로 연구자 재구성

로 관광시장의 현재 고려사항들이 재검토되어야 할 것이다. 실제로 밀레니얼(Millennials)과 Z세대(Generation Z)의 이동성이 가장 두드러질 것이며, 이들의 여행행태가 관광시장에 큰 변화를 야기할 것으로 전망된다.

신흥경제의 부의 증가로 글로벌 중산층이 크고, 빠르게 확대되고 있다. 또한 중산층은 기술발전으로 전 세계의 상품과 서비스에 더 많은 접근을 누리게 될 것이다. 선진국보다 개도국의 중산층이 늘면서 개도국이 글로벌 관광산업의 주된 시장으로 그 역할이 증대될 것으로 예측된다. 중산층 외에도 노령인구가 증가하고 있다. 이러한 경향은 수명 연장과 출산율 저하에 따른 것이다. 인구 노령화로 60세가 넘는 인구 비중이 향후 35년간 거의 두 배로 늘어날 것으로 예상되며, 일부 지역에서는 더 두드러진 증가세가 예상된다. 그렇게 되면 늘어나는 관광수요를 충족할 수 있는 노동력 공백이 초래될 수도 있다. 노동 인구의 노령화는 장기성장에 악영향을 미치고 소비와 투자흐름을 크게 변화시킬 수 있다.

앞으로 여행 등 고령인구가 소비할 상품과 서비스의 범위와 양이 크게 확대될 것이다. 늘어나는 수요와 변화하는 방문객 니즈/성향을 충족할 수 있도록 맞춤형 인프라와 지원서비스가 제공되어야 한다. 가령, 노인 여행객에게는 무엇보다 접근성(신체적 접근 및 정보 제공 모두)이 큰 관심사항이 될 것이다.

이머징 세대란 새로 부상하는 인구층을 의미한다. Z세대(1990년대 후반과 2010년대 초반 출생)와 밀레니얼(1980년대 초와 1990년대 중반 출생) 모두 2040년이 되면 관광시장에 많은 기회를 제공할 것이다. 또한 이들이 다양한 관광상품과 서비스에 접근하고 선택하는 데 인터넷이 큰 역할을 하게 될 것이다. 아울러 개별 여행이나 교통/숙박 등의 상품과 서비스를 소유하기보다는 빌려 쓰는데 주저하지 않을 것이다. 인구구성의 변화와 각 소비층의 뚜렷한 여행 선호로 인해 정책과 업계에서는 다양한 변화 압박이 예상된다.

2) 지속가능한 관광의 성장

관광은 천연자원에 의존하는 인간 활동이자, 이러한 자원의 고갈을 야기하는 활동으로 알려져 있다. 다른 여러 분야가 그렇듯이 관광산업은 에너지 소비와 온실가스 발생의 요인이다. 또한 민물과 토지 남용, 환경오염, 지속가능하지 않은 음식 소비를 야기하기도 한다. 관광산업은 전 지구의 생물다양성에도 많은 영향을 끼친다.

하지만 이와 동시에 관광은 문화와 환경의 가치를 알리고, 보호지역의 보전 및 관리를 지원하며, 이들의 경제적인 가치와 중요성을 제고할 수 있다. 관광이 많은 이해관계자를 참여시키고 지속가능한 개발의 원칙을 근간으로 추진되었을 때, 도시지역과 지방에 고용과 경제개발의 기회를 제공하고 사회통합을 증진함으로써 포용적 성장에 기여할 수 있다.

또한 관광산업은 저탄소, 자원 효율성 경제로의 전환에 큰 역할을 할 수 있다. 관광은 타 분야와 보완성 및 밀접한 연계성이 있기 때문에 작은 개선도 큰 영향을 가져올 수 있다. 자원 효율적인 지속가능한 소비와 생산 패턴 증진을 통해 경제, 사회, 환경 개선에 기여할 수 있는 가능성을 고려하여 유엔은 2017년을 지속가능한 관광의 해로 선포하였다.

3) 기술의 발전

새로운 기술의 출현으로 전 세계 시장과 경제활동 산업의 형태가 지속적으로 변하고 있으며, 변화의 속도와 범위가 더욱더 빨라지고 있다. 공유 경제에서 IoT까지, 자율주행차에서 AI, 블록체인 기술에서 빅데이터 분석에 이르기까지 다양한 혁신이 새로운 기회를 제공해 줄 것으로 보인다.

이러한 기술이 합쳐지면 여행의 비용 및 효율성, 접근성 등이 개선될 것이다. 여행자가 호텔이나 예약업체, 전문 여행사 등을 거치지 않고도 기술을 이용해 직접 서비스 제공자와 연결되면서 중개인의 정의가 새롭게 정립되면 숙박업, 여행사 등 전통적인 관광산업 모델이 급격한 구조조정

을 거치게 될 것이다.

여행자를 다양한 사업체와 목적지에 쉽게 연결해 주는 혁신을 위한 환경 조성은 정책적으로 지원되어야 한다. 한편 새로운 기술 발전으로 기존의 관광종사자들은 상당한 영향을 받게 될 것이다. 즉, 기계학습이나 AI로 인간이 하던 일이 자동화되면 일하는 방식, 일의 내용, 더 나아가 인간에게 가용한 일자리가 완전히 변화될 수 있다. 따라서 이로 인한 부정적인 영향을 완화하기 위한 정책적 고려가 이루어져야 한다.

최근 몇 십 년간의 기술 발전으로 여행의 비용, 접근성이 개선되고 여행이 더 간단해졌다. 미래 기술은 관광의 개념을 완전히 바꿀 수 있는 잠재력을 갖고 있다(통합 예약, 모바일 결제 시스템 등). 예컨대, 가상현실 기술이 발전하면 일부 여행객들은 움직이지 않고 여행을 즐길 수 있을 것이다. 이처럼 패러다임을 변화시킬 기술로 사람들의 여행 행태가 어떻게 변화할 지 현재로서는 정확히 알 수 없다. 그러나 정책적인 측면에서 기술의 발전은 향후 2040년에 자국의 국가 경제와 지역 경제가 관광의 세계에서 번창할 수 있는 기회임과 동시에 도전과제가 될 수 있다.

4) 여행 이동성

교통은 관광시스템에 있어서 중요한 요소이며, 관광객을 거주지에서 여행 목적지와 관광지로 효율적으로 이동시키는 데 중요한 역할을 한다. 또한 그 자체만으로도 관광지와 여행체험의 중요한 요소가 되기도 한다. 교통의 위치, 운송 능력, 효율성, 연결성에 따라서 관광지의 개발과 여행자의 이동성, 관광지 내 여행자 경험의 연결성이 영향을 받게 된다.

교통과 관광정책 간에는 상당히 명백한 시너지가 존재하며, 정부는 이러한 연계성을 충분히 활용할 수 있어야 한다. 교통정책은 경제의 단기, 장기 니즈를 충족하기 위한 연계성과 유기적인 수송 개선을 목표로 하지만, 이러한 정책은 여행객의 이동에도 영향을 미친다. 따라서 도시 간, 국경을 넘는 통합된, 다중의 교통체계를 제공하기 위하여 다양한 이해관

제자 간 기술적, 제도적, 재정적 현안 등이 종합적으로 다루어져야 한다.

교통은 국제관광을 가능하게 하는 주된 요소로서 소비자를 상업시설과 연결시키고, 상품/서비스 제공자를 글로벌 시장과 연결시켜 주는 역할을 한다. 국제관광 관점에서 항공은 관광객을 목적지로 이동시키는 데 가장 큰 역할을 한다는 것은 분명하다. 해외여행에 있어서 항공과 도로 수송이 주된 수단이지만 철도와 해상 수송, 더 나아가 크루즈 터미널과 국제기차역은 여행객을 분산시키는 데 중요한 역할을 한다.

관광산업의 성장과 성공 여부는 안전한 여행과 자유로운 국경 간 이동이 관건이다(WEF, 2016). 여행 이동성은 다양한 내·외부적 요소의 영향을 받고 있으며, 이는 업계와 정책입안자에게 기회와 도전과제를 동시에 제공하게 될 것이다. 관광산업의 지속 가능한 성장을 위해서는 이러한 모든 요소들이 관광정책과 전략에 반영될 필요가 있다.

통관, 출입국 정책, 비자 요건 등 여행 자유화 조치는 관광지 간 쉬운 이동성을 보장하는 주된 요소이다. 이러한 절차에 소요되는 시간과 돈, 행정 등이 효율적으로 간소화될 때 해당 관광지의 매력력이 더 커지게 된다. 국경 조치와 한 국가의 안전/안보는 지정학적인 불안정과 테러공격 위험 등의 외부적인 요소의 영향을 받는다. 보호주의 정서가 확대되고 국가들이 내부지향적이 되면서 세계는 상당한 불확실성 시대에 돌입했다. 여행 이동성은 이러한 지정학적인 정세 변화와 불가분한 관계가 있으나 어떠한 분야도 이를 예측하고 대비한다는 것은 본질적으로 어렵다.

〈표 2-6〉 미래관광에 영향을 미치는 메가트렌드

관광객 수요의 변화 (Evolving Visitor Demand)	지속가능한 관광 성장 (Sustainable Tourism Growth)
글로벌 중산층, 인구 고령화, 新부상 세대	탄소배출, 수자원, 식품 생산, 웰빙
여행 이동성 (Travel Mobility)	가능하게 하는 기술 (Enabling Technologies)
승객 성장, 보안, 자연재해, 정치적 불안정	디지털화, 자동화, 블록체인, 가상·증강현실

자료: OECD 관광위원회 주제발표, 2017 국제관광 협력포럼 자료집(문화체육관광부, 한국문화관광연구원)

나. 트렌드 변화에 따른 관광정책 대응전략

통합적인 정책적 접근을 위해 연관된 정책 분야와의 균형/보완성을 고려한 장기적인 전략을 개발하고 주요 이해관계자의 역할/기능, 상호관계를 명확히 식별할 필요가 있다. 또한 개발, 실행, 감독 단계에서 정부, 산업, 시민사회 간 밀접한 대화의 중요성을 인지해야 한다.

메가트렌드에 대비하여 더욱더 빠른 속도로, 상호 연계되어 급변하는 환경에 적응할 수 있는 체계적이고 전략적인 방안 강구가 요구된다. 규제/법 제도를 현대화하고, 이 과정에 주요 이해관계자를 참여시키며, 정책/규제 개발과정에 예측 가능한 메커니즘 구축이 필요하다. 업계, 기타 정부기관, 시민사회와의 협력체계를 구축하여 메가트렌드의 영향에 대처하고, 서비스 전달을 위한 새롭고 혁신적인 비즈니스 방식을 반영한 대응방안을 마련할 필요가 있다. 미래에도 경쟁력이 있는 관광정책을 수립하고 정부 내 혁신/변화 관리 문화를 조성하여 체계적인 데이터 분석과 시나리오 발전을 통해 장기적인 메가트렌드가 반영될 수 있도록 해야 한다.

지속가능한 관광산업에 대한 투자와 재정지원 측면에서는 공공재정과 투자지원에 환경/지속가능성 기준을 포함시키고, 관광프로젝트에 민간투자 등 그린(green) 재정지원 수단의 활용을 장려해야 한다. 관광정책과 사업에 환경적, 사회적인 기준 반영, 그린(green) 투자자 동원, 사업체의 지속가능한 실천 등 더 책임감 있는 비즈니스 실행을 장려할 필요가 있다.

또한 역량 강화, 여러 수준의 정부와 정책분야 간(관광, 환경, 혁신 포함) 조치 협조, 지속가능한 관광 투자와 재정지원 실행 정착 노력이 요구된다. 지속가능한 관광 개발을 위한 그린(green) 재정과 투자 관련 데이터 확보 및 분석을 제고하고, 이를 통해 관광 파이낸싱/투자 결정에 환경적인 위험이 더 정확하게 반영되도록 하며 관광투자의 경제적, 사회적, 환경적 결과에 대한 이해를 제고할 필요가 있다.

다. 중국 아웃바운드 관광 트렌드³⁾

중국의 아웃바운드 시장은 21세기로 전환 후 급성장하기 시작했으며, 이는 관련 정책의 지속적인 완화, 관광 소비 수요의 다양화, 시장의 체질 변화 등에 따른 것이다. 지난 2002년부터 2013년까지 중국인 해외 여행객 수는 매년 두 자리 수의 성장세를 유지했으며, 2014년에는 처음으로 해외 여행객 수가 총1억 명을 돌파했다.

중국 아웃바운드 시장이 급성장하면서 새로운 추세도 나타나고 있다. 중국 국민들의 소비 성향이 단순히 먹고 사는 데 그치지 않고 삶의 질을 추구하게 되면서 여행을 삶의 질의 중요한 척도로 점차 인식하게 되었다. 더 많은 중국인들이 연휴를 보내기 위해 해외여행을 선택하고 있으며, 다양한 연령대의 소비자층이 해외 여행상품의 다양화와 내실화에 기여하고 있다. 아직까지는 관광이 주된 여행상품이지만, 테마여행이나 현지 라이프스타일을 체험하는 여행상품이 많은 인기를 끌고 있다.

또한 새로운 기술의 개발과 적용이 중국 해외여행 시장의 판도를 변화시키고 있다. 온라인 여행사와 전자상거래 플랫폼이 기존의 공급채널에 변화를 가져왔고, 중국의 무선인터넷, 모바일 앱, 모바일 간편 결제서비스의 성장으로 관광시장의 모습이 크게 바뀌었다.

중국의 FIT 시장은 지난 10년 간 크게 확대되었고 동남아, 북미, 남미 지역 뿐 만 아니라 극지방까지 방문이 증가하고 있다. 해외에서 자가운전 여행도 급속히 늘고 있다. 중국인 FIT 관광객들은 다양한 곳을 여행하기 위해 와이파이(wifi)에 의존하며, 여행의 편의성을 더 중요시하기 때문에 간소화된 비자신청과 직항로가 개설된 여행지를 선호하는 경향이 있다.

3) UNWTO(2017), Penetrating the Chinese Outbound Tourism Market-Successful Practices and Solutions을 바탕으로 연구자 재구성

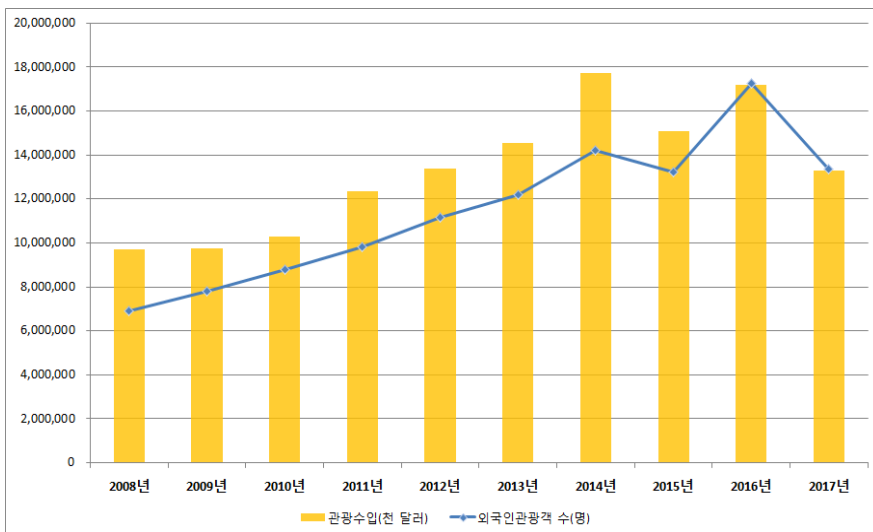
제2절

한국 인바운드 현황

1. 인바운드 양적 측면

가. 입국자 수

방한 인바운드 관광시장은 최근 10년간(2008년~2017년) 연평균 8.4%씩 성장해 왔고, 지난 2016년에는 우리나라를 방문한 외국인관광객 수가 약 1,724만 명을 기록하는 등 괄목할만한 성장을 이어오고 있다.



[그림 2-2] 방한 외래관광객 수 및 관광수입 추이

한편 2017년에는 한·중 간 사드배치를 둘러싼 외교 갈등으로 방한 중국인관광객 수가 48.3% 감소하면서, 전체 방한 외래관광객 수 또한 22.7% 감소한 약 1,334만 명을 기록하였다. 그러나 2018년 3월 기준 방한 중국인관광객 수는 지난 2017년 3월 이후 처음으로 전년 동기 대비 11.8%

증가를 나타냈다. 2018년 7월 말 기준 방한 중국인관광객 수는 전년 동기 대비 1.8% 성장한 2,580,935명으로 나타났으며, 같은 기간 방한 일본인 관광객 수는 20% 이상 큰 증가를 보였다.

나. 주요 국가별 입국 현황

중국은 2013년 이전까지 일본에 이어 제2의 방한 관광시장이었으나, 2008년부터 2016년까지 연평균 27.3%의 가파른 성장률이 지속되면서 현재 제1의 방한 관광시장으로 그 비중이 커지고 있다. 그러나 2017년 3월 15일 이후, 중국의 방한 단체관광 금지조치 영향으로 인해 4월부터 8월까지 방한 중국인관광객 수는 약 60~70% 가량 급감하였다. 동년 9월 이후 방한 중국인관광객 수 감소세가 점차 완화되었으나, 2017년은 전년 대비 48.3% 감소한 417만 명이 방문하는데 그쳤다.

제2의 방한 관광시장인 일본은 2008년 238만 명에서 2012년 352만 명에 이르기까지 큰 폭의 성장을 기록했으나, 2013년 마이너스 성장으로 돌아선 이후 지난 2015년에는 184만 명까지 감소하였다. 일본 방한시장 축소 배경으로는 일본의 장기불황과 더불어 북한의 미사일 발사 및 핵실험 등 지정학적 리스크, 독도 영유권 및 위안부 문제를 둘러싼 한·일간의 지속적인 외교 갈등 등의 영향요인을 꼽을 수 있다. 하지만 2016년부터 일본 방한시장은 회복세로 접어들었으며 지난해 소폭 성장을 이어가는 등 향후 일본 방한시장의 반등이 기대되고 있다.

미국 시장은 2008년 61만 명에서 2017년에는 87만 명으로 연평균 4.0%의 꾸준한 성장을 이어오고 있으나 중국, 동남아시아 등 신흥시장이 더 빠르게 성장함에 따라 전체 방한 인바운드 시장에서 차지하는 비중은 서서히 줄어드는 추세를 보이고 있다. 2018년에는 평창동계올림픽 개최 기간 중에 미주지역 관광객이 전년대비 35.8% 성장하였고, 한국관광에 대한 인지도와 선호도가 상승함에 따라 평년 이상의 양호한 성장이 기대되고 있다.

〈표 2-7〉 2008~2017년 주요 국가별 방한 관광시장 현황

구분		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	계
중국	인원(명)	1,167	1,342	1,875	2,220	2,837	4,327	6,127	5,984	8,068	4,169	38,117
	성장률 (%)	9.3	14.9	39.7	18.4	27.8	52.5	41.6	-2.3	34.8	-48.3	-
	구성비 (%)	17.0	17.2	21.3	22.7	25.5	35.6	43.1	45.2	46.8	31.3	33.3
대만	인원(명)	2,378	3,053	3,023	3,289	3,519	2,748	2,280	1,838	2,298	2,311	26,738
	성장률 (%)	6.4	28.4	-1.0	8.8	7.0	-21.9	-17.0	-19.4	25.0	0.6	-
	구성비 (%)	34.5	39.1	34.4	33.6	31.6	22.6	16.1	13.9	13.3	17.3	23.3
미국	인원(명)	610	611	653	662	698	722	770	768	866	869	7,229
	성장률 (%)	3.9	0.2	6.8	1.3	5.5	3.5	6.6	-0.3	12.8	0.3	-
	구성비 (%)	8.9	7.8	7.4	6.8	6.3	5.9	5.4	5.8	5.0	6.5	6.3
대만	인원(명)	320	381	406	428	548	545	644	518	833	926	5,549
	성장률 (%)	-4.5	18.9	6.8	5.4	28	-0.7	18.2	-19.5	60.8	11.1	-
	구성비 (%)	4.7	4.9	4.6	4.4	4.9	4.5	4.5	3.9	4.8	6.9	4.8
홍콩	인원(명)	160	216	229	281	360	400	558	523	651	658	4,036
	성장률 (%)	14.4	34.6	5.9	22.9	28.2	11.2	39.4	-6.3	24.3	1.1	-
	구성비 (%)	2.3	2.8	2.6	2.9	3.2	3.3	3.9	4.0	3.8	4.9	3.5
베트남	인원(명)	775	797	970	1,157	1,307	1,462	1,697	1,515	2,107	2,027	13,813
	성장률 (%)	8.3	2.9	21.8	19.3	12.9	11.9	16.1	-10.7	39.0	-3.8	-
	구성비 (%)	11.2	10.2	11.0	11.8	11.7	12.0	12.0	11.5	12.2	15.2	12.1

주 : 동남아시아는 필리핀, 태국, 말레이시아, 싱가포르, 인도네시아, 베트남 등 6개국

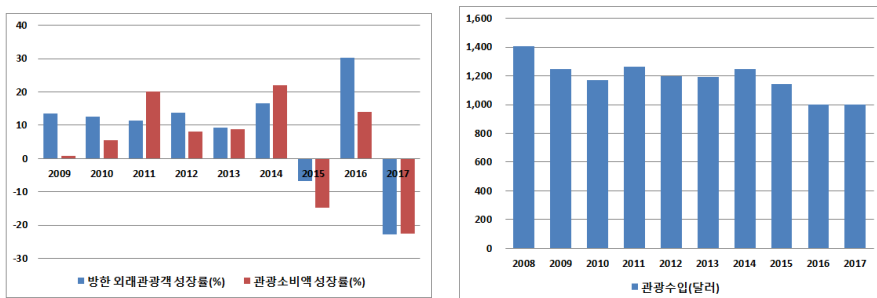
대만시장은 지난 10년 간 연평균 12.5% 성장하면서 지난 2008년과 비교할 때 약 3배(289.4%) 규모로 확대되었다. 또한 홍콩은 같은 기간 동안 연평균 17.0% 성장하였으며, 2008년 대비 약 4배(411.3%) 규모의 시장으로 성장하였다. 대만과 홍콩은 비(非)중국 중화권 시장의 핵심지역으로서 향후 지속적인 성장이 예상되고 있다.

동남아시아 시장은 지난 10년간 연평균 11.3% 성장해왔으며, 2017년에는 동남아시아가 전체 방한 인바운드 시장의 15.2%를 차지하면서 그 성장세와 규모면에서 주목해야 할 전략시장으로 떠오르고 있다. 특히, 동남아시아 지역은 풍부한 인구를 바탕으로 높은 경제성장이 기대되고 있어 향후 주요 방한 관광시장으로 부상할 것으로 기대된다.

다. 관광수입의 감소

연간 방한 외래관광객 수는 2008년 689만 명에서 2017년 1,334만 명으로 최근 10년간(2008년~2017년) 106.8% 성장했으며, 더불어 방한 외래관광객의 관광소비액은 2008년 9,696,100천 달러에서 2017년 13,323,700천 달러로 37.4% 성장하였다.

그러나 방한 외래관광객 수가 지난 10년간 연평균 8.4% 증가해 온 반면에 관광수입은 연평균 3.4% 증가에 그치고 있으며, 특히 외래관광객 1인당 평균 관광소비액은 2008년 1,407달러에서 2017년 999달러로 29.0% 감소한 것으로 나타나, 방한 외래관광객 수 증가에 비해 이로 인한 부가가치의 규모는 지속적인 감소 추세를 보이고 있다.

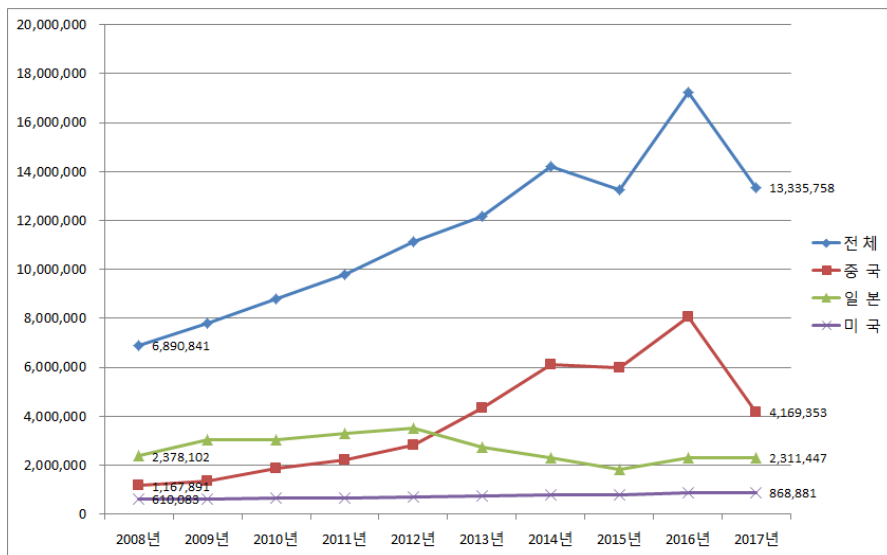


[그림 2-3] 인바운드 관광수입 변화

2. 인바운드 질적 측면

가. 단일 국가 시장에 편중

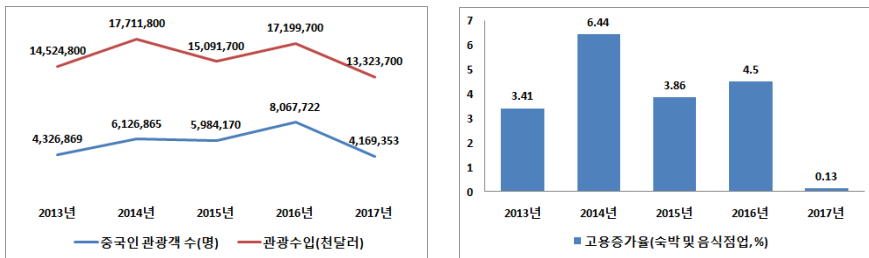
최근 10년간 우리나라를 방문한 외국인관광객을 국적별로 살펴보면 중국(33.3%), 일본(23.3%), 미국(6.3%) 등 상위 3개 국가의 비중이 전체 방한시장의 약62.9%에 달하고 있다.



[그림 2-4] 방한 인바운드 3대 시장 관광객 수 추이

특히, 방한 중국인관광객 수는 최근 10년간 연평균 15.2%씩 성장해왔고, 이에 따라 방한 중국시장의 비중은 2007년 17.0%(117만 명)에서 2016년 46.8%(807만 명)까지 크게 확대되어 왔다. 방한 중국인관광객의 증가는 전체 방한 인바운드 시장의 성장을 견인하면서 우리나라 관광수입을 증대시키고 관광산업 분야의 새로운 일자리를 창출하는 등 긍정적인 효과를 가져왔으나 반면에, 저가·저품질 관광, 무자격 가이드, 중국 자본에 의한 관광수입 역외 유출 등의 우려 또한 지속적으로 제기되어 왔다.

또한 중국 단일시장에 대한 높은 의존도는 중국 내 경기변동, 중국의 아웃바운드 정책 변화, 한·중 간 외교 갈등과 같은 외부적 요인에 의한 방한 인바운드 시장의 불안정성을 고조시켜왔으며, 2017년 국내 사드 배치를 둘러싼 갈등을 통해 이러한 우려가 현실화 되면서 전체 방한 인바운드 시장에 큰 충격을 주었다.⁴⁾ 방한 외래관광객의 급격한 감소는 관광 수입의 감소로 이어질 뿐만 아니라 관광 유관산업의 고용을 위축시킴으로써 국민경제의 변동성을 증대시키는 것으로 나타났다.



[그림 2-5] 2013~2017년 관광수입 · 고용증가율 추이

이를 계기로 방한 인바운드 시장 관리 체계화 및 국제관광 기반 조성을 통한 안정적인 시장 발전 필요성이 지속적으로 제기되고 있으며, 정부는 2017년 12월 국무총리 주재로 개최된 <국가관광전략회의(관광진흥기본계획, 관계부처합동)>를 통해 ‘방한시장의 전략적 다변화’를 핵심과제로 제시하였다. 특히, 기존 중국과 일본 주력시장 이외 인도네시아, 베트남, 필리핀, 태국 등 최근 빠르게 성장하고 있는 동남아시아 시장과 대만 등 비중국 중화권 국가를 도약시장으로 분류하고 방한 인바운드 시장의 특정 국가에 대한 지나친 의존도를 낮추며 주력시장 대체 가능성이 높은 시장을 집중 관리해나갈 계획이다.

4) 방한 중국인 관광객 수는 2008년 1,167,891명에서 2016년 8,067,722명으로 연평균 27.3%씩 성장해 왔으나, 2017년에는 4,169,353명으로 48.3% 감소하였다. 또한 2017년 전체 방한 외래관광객 수는 22.7% 감소한 13,335,758명으로 집계되었으며 이는 최근 10년 내 가장 큰 폭의 역성장을 기록한 것이다.

〈표 2-8〉 방한 관광시장 관리 체계화 방안

시장 그룹	주요 20개 국가	특성	주요 전략
주력시장	중국, 일본	- 현재 방한객 수, 관광수입 측면에서 안정적인 상위권이나, 계속적인 관리 필요	- 틈새시장(가족, 미식) 확대 - 2선시장 등 신규시장 개척
도약시장	대만 베트남 인니 필리핀 태국 말레이시아	- 현재 방한객 수는 중규모이나, 주력시장을 대체할 정도의 미래성장 기대	- 비자 제도 완화 등 편의제고 - 국가별 맞춤형 대표상품 (겨울관광 등) 신규개발
신흥시장	인도 몽골 카자흐 독일 영국 캐나다 호주	- 정책 대상에서 소외되어 왔으나, 주요 계기로 새롭게 확장되었거나 국제 관광시장에서의 관심이 높고, 폭발적 성장이 전망	- 거점중심 시장조사 네트워크 - 한국관광인지도 제고 위한 다채널 홍보 강화
고부가시장	러시아 홍콩 중동 싱가포르 미국	- 시장 규모 대비 관광수입 증대 측면에서 중요한 의미 보유	- 고부가상품 개발 및 항공·은행 VIP 대상 특화 마케팅

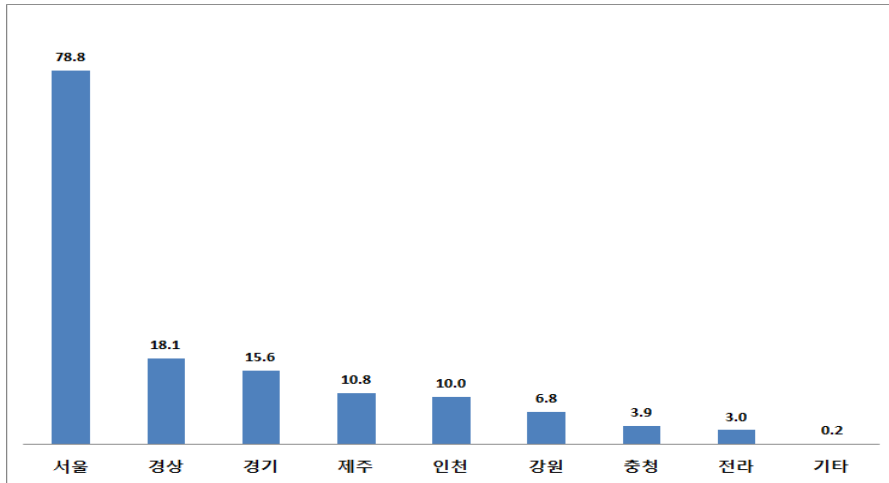
자료 : 관광진흥기본계획(2017.12.18. 관계부처합동발표 이후 관련 시장 세부 내용 재구성)

나. 서울·수도권 방문 집중

『2017년 외래관광객 실태조사』 보고서에 따르면 방한 외래관광객의 지방 방문율(수도권 제외, 중복응답)은 49.3%로 2016년(48.3%) 대비 1.0%p 증가한 것으로 나타났다. 그러나 한국 여행 시 방문지역(17개 시도) 가운데 여전히 ‘서울’ 방문 비율이 78.8%로 가장 높았으며, 그 다음으로 경기(15.6%), 부산(15.1%), 제주(10.8%) 등의 순서로 나타났다.

또한 권역별로 살펴보면, 서울(78.8%), 경상(18.1%), 경기(15.6%), 제주(10.8%), 인천(10.0%)을 제외한 타 지역은 10% 미만의 방문 비율을 보이고 있어 방한 외래관광객의 수도권 집중 현상이 매우 심각한 것으로 분석된다. 특히, 제주의 경우 2017년 외래관광객 방문 비율이 10.8%로 전년의 20.2% 대비 큰 폭의 하락을 보였는데, 이는 사드 배치에 따른 방한 중국인 단체관광객 감소가 영향을 미친 것으로 판단된다.

(중복응답, 단위: %)



[그림 2-6] 한국 여행 중 방문 권역

자료 : 문화체육관광부(2018), 2017 외래관광객 실태조사 보고서

그동안 지역 간 관광인프라 및 인지도 격차로 인해 방한 외래관광객의 수도권 방문 집중 현상이 지속되어 왔는데, 지역별 편중은 관광산업의 지역균형 발전 및 지역경제 성장을 저해하는 주요 요인으로 지적되고 있다. 특히, 방한 외래관광객의 수도권 집중은 관광 활동의 공간적 범위를 특정지역에 한정함으로써 지역 간 연계관광을 통한 숙박 체류기간 확대 정책에도 부정적인 영향을 미치고 있다.⁵⁾

그러나 2018년 평창동계올림픽 개최를 계기로 KTX 경강선, 서울-양양 간 고속도로가 개통되고 관광숙박시설 확충 및 대형 국제행사 유치 경험 등으로 강원지역의 관광수용태세가 획기적으로 개선되면서 올림픽 이후 방한 외래관광객 지방 분산의 주요 거점으로 역할이 기대되고 있다. 한편 문재인 정부는 관광분야 국정과제의 주요 내용으로 지역 특화관광명소 집중 육성, 관광두레의 지속적 확대, 외국인이 많이 찾는 ‘글로벌’ 관광지 육성 등 관광을 통한 지역경제 활성화를 명시하고 있다.

5) 2017년 방한 외래관광객의 평균 체재기간은 7.0일이며, 세부적으로는 ‘5일’(19.5%), ‘4일’(19.2%), ‘3일’(17.6%) 등의 순서로 나타남. 2017년 평균 체재기간은 2016년 대비 0.6일 증가(6.4일→7.0일)함.

〈표 2-9〉 방한 외래관광객 평균 체재기간

(단위: %일)

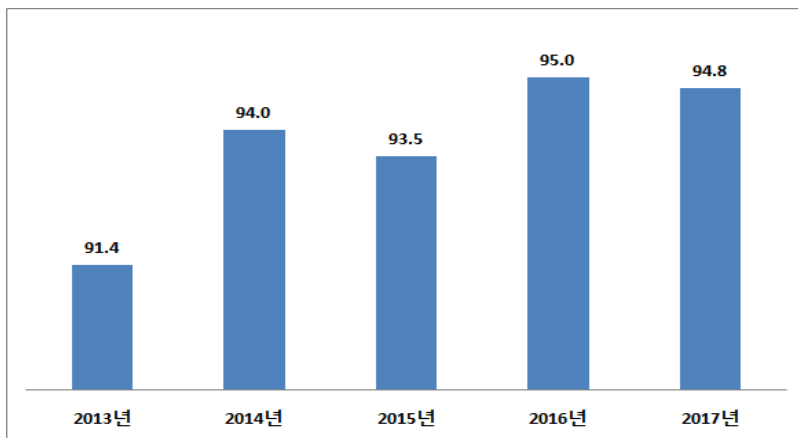
구분	1일	2일	3일	4일	5일	6일	7일	8일	9일	10일	11~60일	61일 이상	평균
2017년	0.3	4.2	17.6	19.2	19.5	8.8	6.8	4.0	1.5	2.1	10.9	5.0	7.0
2016년	1.0	2.7	12.8	18.2	30.7	9.6	6.3	3.1	1.7	2.1	8.2	3.5	6.4
2015년	0.1	3.8	13.5	19.1	28.0	9.2	6.9	2.8	1.3	2.4	8.7	4.1	6.6
2014년	0.0	3.8	14.8	24.3	24.2	9.1	7.2	3.0	1.1	1.9	7.4	3.3	6.1
2013년	0.2	4.1	18.4	17.6	24.2	6.8	6.3	2.2	1.2	2.7	10.1	6.2	6.8

자료: 문화체육관광부(2018), 2017 외래관광객 실태조사 보고서

주: 평균 체재기간에는 61일 이상 체류자는 제외함

다. 외래관광객 만족도 개선

한국 여행에 대한 전반적 만족도는 94.8%로 2016년(95.0%)와 비슷한 수준으로 나타났고, 최근 5년간 평균 9점 이상으로 매우 높은 수준을 유지하고 있다(한국관광공사, 2018).



[그림 2-7] 방한 외래관광객 전반적 만족도

자료: 문화체육관광부(2018), 2017 외래관광객 실태조사 보고서

그러나 한국 여행에 대한 만족도를 세부항목별로 살펴보면 ‘치안(안전성)’(93.3%), ‘숙박’(89.7%), ‘대중교통’(89.0%) 등은 높게 나타난 반면 ‘언어소통’(66.2%), ‘여행경비’(77.3%) 등의 항목은 상대적으로 낮은 것

으로 나타났다. 특히 2016년 대비 만족도가 감소한 ‘언어소통’(68.1% → 66.2%) 항목에 대한 정밀한 진단과 개선이 필요한 것으로 판단된다.

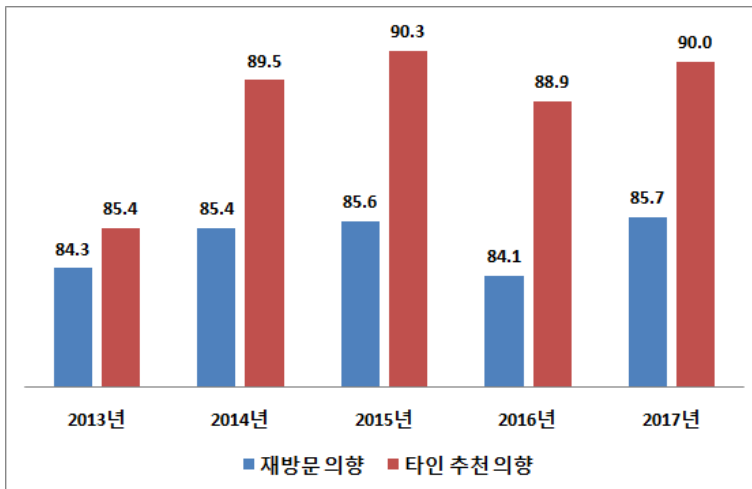
〈표 2-10〉 한국 여행에 대한 항목별 만족도

(단위: %)

구분	출입국 절차	대중 교통	숙박	음식	쇼핑	관광지 매력도	관광 안내 서비스	언어 소통	여행 경비	치안 (안전성)
2017년	88.3	89.0	89.7	87.1	88.1	87.0	83.5	66.2	77.3	93.3
2016년	87.2	87.3	89.8	86.6	88.2	85.7	80.8	68.1	77.2	92.5
2015년	87.7	87.5	90.1	85.8	87.0	84.0	79.2	65.8	71.7	90.9
2014년	87.7	86.9	88.6	85.5	86.6	82.1	75.9	62.4	73.9	90.0
2013년	82.4	82.3	83.1	81.1	81.8	75.9	69.3	55.4	70.8	87.2

자료 : 문화체육관광부(2018), 2017 외래관광객 실태조사 보고서

향후 3년 내 관광 목적 재방문 의향은 85.7%로 2016년(84.1%) 대비 1.6%p 증가하였고, 타인 추천 의향 역시 2016년 대비 소폭 증가(88.9% → 90.0%)한 것으로 확인되었는데, 방한관광의 질을 향상시키기 위한 지속적인 노력이 요구된다.



[그림 2-8] 방한 외래관광객 재방문 의향·타인 추천 의향

자료 : 문화체육관광부(2018), 2017 외래관광객 실태조사 보고서

제3절

요약 및 시사점

전 세계적으로 주요 성장산업인 관광은 국제 서비스무역 분야에서도 큰 비중을 차지하고 있다. 국제관광은 방문지역에서의 수입 뿐 만 아니라, 국제여객 교통 서비스를 통해 많은 수출을 유발시키고 있다. 또한 여러 국가들에서 인바운드 관광은 외화 수입의 중요한 수단일 뿐 아니라, 고용 창출 및 개발기회 제공을 통해 국가 경제발전에 기여하고 있다.

UNWTO의 자료에 따르면, 우리나라를 포함한 아시아·태평양 지역이 향후 국제관광 성장을 주도할 것으로 전망된다. 전 세계 국제관광은 역내 관광이 대다수를 차지하고 있으며 중국과 미국, 독일이 지역의 아웃바운드 송출시장을 주도하고 있다. 국제관광 지출액 규모에서는 중국이 지난 2012년 세계 1위를 기록한 이후 두 자릿수 성장을 지속하고 있다.

OECD 메가 트렌드 전망에 따르면 신흥경제의 부의 증가로 글로벌 중산층이 빠르게 확대되고 있다. 특히 선진국보다는 개도국의 중산층이 늘면서 관광산업의 주된 시장으로서 역할이 커질 것으로 예측된다. 또한 글로벌 인구가 계속 노령화되면서 새로운 소비층으로 부상하고 있으며, 접근성 개선 및 맞춤형 서비스에 대한 요구가 증가할 것으로 전망된다.

최근 들어 국제관광객들의 항공 교통수단에 대한 선호와 이용이 빠르게 증가하고 있으며, 특히 저가항공사(LCC)의 여객시장 점유율이 확대될 것으로 전망된다. 또한 새로운 기술의 개발과 업계 혁신으로 온라인 여행사(OTA) 및 전자상거래 플랫폼 등을 통한 공급 채널 확대가 예측되고 있다. FIT 여행 트렌드가 확산되면서 해외 자가운전이나 관광지 내 와이파이(wifi) 서비스 등에 대한 수요도 늘어날 것으로 예상된다.

우리나라 인바운드 관광의 현황을 양과 질 관점에서 분석한 결과, 연간 입국자 수 통계에 기반한 방한 관광시장의 규모는 최근 10년간 연평균

8.4%의 양호한 성장을 보인 반면, 전체 관광수입 규모는 동기간 연평균 3.4%의 증가에 머물고 있다. 또한 최근 들어 방한 외래관광객 1인당 평균 지출액은 오히려 감소하는 경향을 보이고 있어 인바운드 관광의 진흥을 통해 실질적인 경제성과를 높이기 위한 개선책이 요구된다. MICE나 의료 관광, 카지노, 크루즈 등 융복합 관광산업을 육성함으로써 고부가가치를 창출하는 전략을 한 예로 들 수 있다.

방한 외래관광객들의 관광소비액을 늘이기 위해서는 평균 체재기간을 연장시킬 필요가 있으나, 최근 10년간 가시적인 성과나 긍정적인 변화가 보이지 않고 있다. 외래관광객의 평균 체재기간은 한국 여행 시 방문지역 과도 깊은 관련이 있다. 전체 방한 외래관광객의 약80%가 수도 서울을 방문하고 있지만, 최근 약진하고 있는 제주를 포함한 타 지역을 방문하는 비율은 여전히 미미한 수준이다. 따라서 향후 외래관광객들의 지방 방문을 촉진하고 지방에서의 숙박 체류기간을 늘이는 전략이 요구된다.

양적으로 외연이 성장해 온 방한 인바운드 시장은 시장의 안정성이나 다양성 측면에서 적지 않은 한계와 위험요인을 안고 있다. 특히, 아시아의 최대 아웃바운드 송출 국가인 중국 시장에 대한 높은 의존도를 개선할 필요가 있다. 단기적으로는 비중국 중화권 및 동남아 시장 유치를 강화할 수 있으나, 중장기적으로 구미주 지역 등 비아시아권 시장의 비중을 점차 확대해나가기 위한 마케팅 전략이 필요하다. 또한 최근 트렌드를 고려하여 FIT 여행객 수용태세를 정비하고, 방한관광의 품격과 질을 높임으로써 재방문객 유치 성과를 제고하여야 한다. 외래관광객들의 한국여행에 대한 전반적인 만족도는 꾸준히 향상되어 왔으나, 여전히 언어소통이나 여행경비, 관광안내서비스 등에 관한 개선 요구가 있는 것으로 파악된다.

제3장 ●●

국제관광 정책목표 및 정책지표 현황



재질

정책지표의 이해

1. 정책지표 개념과 유형

가. 정책지표 개념

지표(indicator)는 한 체제의 경제적·사회적·환경적 상황(condition) 변화에 대한 계량적 측정 방법으로 정의되는 것이 일반적이며, 지표가 측정하고자 하는 영역을 기준으로 흔히 경제지표와 사회지표로 구분할 수 있다. 정부에서 지표를 활용하는 경우는 정책 또는 계획사업의 성과의 측정이나 관리를 위해 활용되고 있으며 성과지표(performance indicator)와 정책지표(policy indicator)로 구분될 수 있다.

성과지표(performance indicator)는 정책을 수행하였을 때 이루고자 하는 목표인 성과목표의 달성도를 양적, 질적으로 제시하는 지수이며(국무조정실, 2015), 성과목표 또는 관리과제가 추구하는 목적 달성여부를 측정하는 도구(기획재정부, 2012)로 정의되고 있다. 보다 구체적으로 성과지표란 조직의 임무, 전략목표, 성과목표의 달성여부를 측정하는 척도로서 성과를 측정할 수 있도록 계량적 혹은 질적으로 나타낸 것을 말한다.

정책지표는 영역별 지표체계와 달리 지표 구성에 있어서 가치판단과 정책관련성의 측면을 강조하기 위해 차별적으로 제시되며, 윤리적 가치에 비추어 정책문제를 정의하고 정책대안을 선택하는데 필요한 지표로 정의될 수 있다(남궁근, 2001; Duncan, 1985). 정책지표(Policy Indicator)는 구체적인 정책사업이나 계획사업을 평가하고 그 효과를 판단할 수 있는 기준 역할을 하며, 목표 설정과 정책 개발에 도움을 주고 정책의 영향을 효과적으로 측정할 수 있는 역할을 한다(김희수, 2015). 특히, 정책지표

는 정책환경의 변화과정과 추세에 대한 과학적 설명의 근거를 제공하는 사회통계의 기능을 담당하기 위해 개발되며 가치지향적, 정책지향적 성격을 가진다.

즉, 정책지표는 단순한 통계지표라기 보다는 사회복지나 삶의 질과 같이 ‘정책적 소망성’이 반영된 지표로서, 정책문제를 정의하고 정책대안을 선택하는 과정에서 활용될 수 있는 지표라 할 수 있다(김희수, 2015). 한편 지표와 통계의 차이점은 통계가 단순히 자료를 계수화 시켜 정리한 것인데 반해, 지표는 계수적(양적)인 측면뿐만 아니라 비계수적(질적) 측면도 함께 고려되어야 할 필요가 있다(이수일·이승중, 1993).⁶⁾

나. 정책지표 유형

정책지표는 측정방식에 따라 정량(계량)지표와 정성(비계량)지표로 구분할 수 있다. 즉 정량지표는 관광객 수처럼 구체화된 양적 수치로 측정이 가능한 지표를 말하며, 정성지표는 만족도와 같이 양적 수치로 측정이 어려운 지표를 의미한다. 정량지표와 정성지표 구분은 측정 주체와 빈도수로 구분되며 정량지표의 경우 측정주체, 횟수 등과 관계없이 결과가 동일하여 평가자의 주관이 개입될 수 없으나, 정성지표는 평가자의 주관에 개입될 가능성이 있다.

〈표 3-1〉 측정방법에 따른 지표 유형

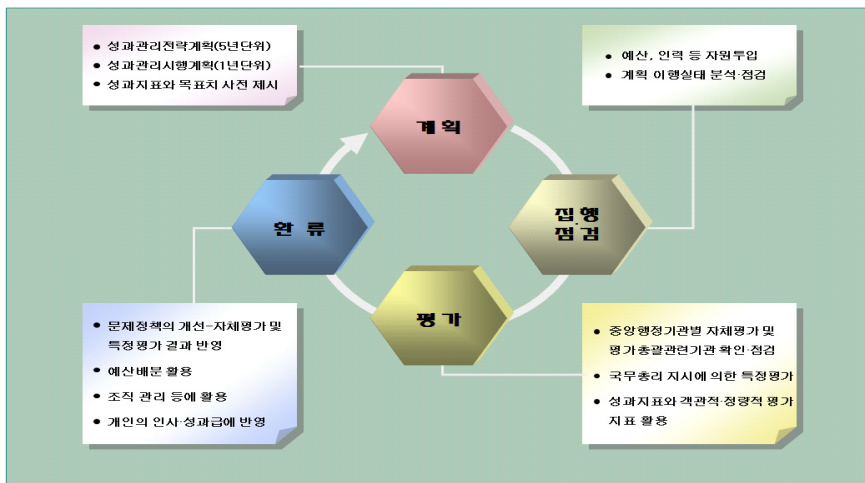
구분	정량지표(계량지표)	정성지표(비계량지표)
정의	구체화된 양적 수치로 측정이 가능한 지표	양적 수치로 측정이 불가능한 지표
특성	평가자의 주관에 개입될 수 없음	평가자의 주관에 개입될 수 있음
기타	측정주체 및 횟수와 관계없이 결과가 동일한 경우만을 정량지표로 봄	-

6) 한국지방행정연구원(1993), 「지방자치단체의 조직진단지표의 개발 및 검증」에서 재인용

2. 정부의 성과관리 제도

정부의 ‘성과관리’란 기관의 임무, 중·장기 목표, 연도별 목표 및 성과지표를 수립하고, 그 집행과정 및 결과를 경제성·능률성·효과성 등의 관점에서 관리하는 일련의 활동을 의미한다(정부업무평가기본법 제2조 제6호). 정부업무 성과관리를 위해 '06년 이후 정부업무평가기본법 (이하 ‘기본법’)에 의한 통합 성과관리체계를 구축·운영하고 있으며 중앙행정기관은 ‘성과관리 전략계획’ 및 ‘성과관리 시행계획’(이하 ‘성과관리계획’)을 수립토록 의무화 하고 있다.

2018년도부터는 부처에서 개별부서 사업단위 수준의 성과를 관리함에 따라 기관차원의 종합적인 성과를 제시하지 못하고, 지표선정 시 국민의 의견수렴 부족한 문제점을 보완하기 위해 각 부처는 기관전체의 총체적인 업무성과를 측정할 수 있는 포괄적·종합적 성과지표를 개발·관리(기관별 5개 내외)토록 하였다. 특히, 국제평가지수 등 객관성이 확보된 데이터를 포함, 기관 전체의 총체적인 업무성과를 측정할 수 있는 종합적 성과지표 설정하여 추진하고 있다.



[그림 3-1] 성과관리 체계

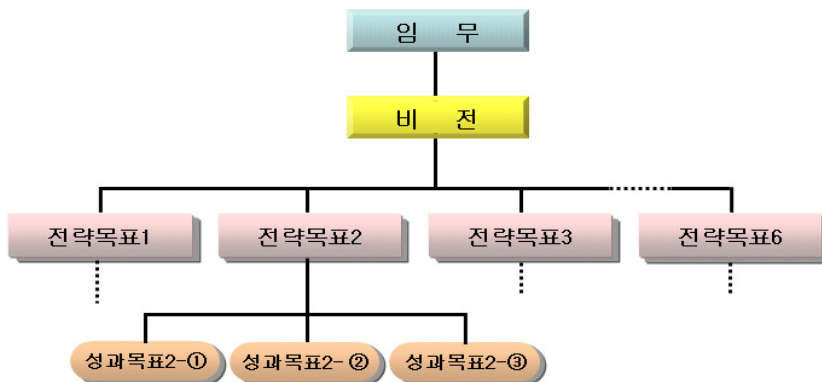
자료: 국무조정실(2018), 2018년도 정부업무 성과관리 운영지침

성과관리 계획 작성을 위한 기본방향으로 첫째, 기관 임무와 전략목표를 명확히 제시하여야 하며, 둘째, 계획수립 과정에서 타 기관 및 이해관계자들과 충분한 협의를 거치며 셋째, 환경적 요인에 대한 폭넓은 사전 분석을 실시하여야 함을 기본방향으로 설정하고 있다.

기본방향에 따라 해당 기관의 중장기적 전략목표와 중·장기 성과목표를 제시하며 각각의 요소는 임무와 비전, 전략목표, 성과목표 3가지로 [그림3-2]와 같이 구분될 수 있다.

전략목표는 국정지표, 국정전략, 기관의 임무와 비전 등을 감안하여 해당 기관이 중점을 두고 지향하거나 추진해야 할 내용으로 제시할 수 있다. 전략목표는 기관의 임무와 논리적 연계성을 가져야 하며, 성과관리 전략계획에 이러한 연계성을 명확히 기술하여야 하며 일반적이거나 추상적 표현이 아닌 구체적인 내용으로 작성하며, 표현방식은 국민이 정책을 쉽게 이해할 수 있도록 표어 형태로 작성되어야 한다.

성과목표는 전략목표를 구체화하는 하위목표로서 전략목표 실현을 위해 계획기간 내에 달성하고자 하는 내용으로 설정하고 수는 제한이 없으나 전반적인 업무를 고려하여 지나치게 많은 성과목표를 설정하여 균형을 상실하지 않도록 주의해야한다.



[그림 3-2] 성과목표 요소

자료: 국무조정실(2018), 2018년도 정부업무 성과관리 운영지침

중앙행정기관은 자원을 효율적으로 배분하여 정책을 추진하고 과제의 추진과정과 실적 등 이행상황을 점검하여 목표달성에 차질이 없도록 관리하고 있다. '05년부터 정책품질관리제도 도입으로 사회적 파급효과가 큰 주요 정책에 대해서는 계획 → 집행 → 산출·결과 → 활용의 정책 단계별 점검을 통해 정책실패를 사전에 예방하고 정책의 품질제고를 도모하고 있다(박경열·김향자, 2012). 성과평가는 정부업무평가제도에 따라 중앙행정기관에서 실시하는 자체평가와 국무총리가 실시하는 특정평가로 구분된다.

3. 중앙행정기관 자체 평가

중앙행정기관의 경우 12.4 국무총리실에서는 '12년 중앙행정기관 자체평가 세부시행계획을 수립하여 시행하고 있으며 정부업무평가 대상은 장관급 기관(22), 차관급 기관(20) 등 총 42개 중앙행정기관이 평가 대상이다. 자체평가 분야는 주요 정책, 재정 사업 및 행정관리역량(조직, 인사 및 정보화 등) 부문으로 구분하고 있다.

〈표 3-2〉 자체평가 분야 및 주요 내용

구 분	주요 내용
주요정책부문	- 성과관리시행계획의 관리과제 - 성과관리시행은 매년 수립하는 업무계획으로서 소관기관의 주요 정책·사업의 목표 및 추진일정, 목표 달성도를 측정할 수 있는 성과지표를 포함
재정사업부문	- 성과계획서의 관리과제 - 성과계획서는 재정사업을 통해 달성하고자 하는 향후 전략 및 성과목표를 제시하고, 목표 달성도를 판단할 수 있는 지표 및 지표별 목표치를 포함
행정관리역량 부문	- 조직, 인사, 정보화 등 행정관리 과제

자료 : 박경열·김향자(2012), 관광자원개발사업 성과지표 개발

중앙행정기관의 자체평가 분야별 평가 방법은 주요정책 부문, 재정사업 부문 및 행정관리역량 부문에 따라 사업대상 등을 달리 정하여 평가를 진행하고 있다.

〈표 3-3〉 자체평가 분야 평가 방법

특징	주요 내용																		
주요정책 부문	〈 평가 방법 〉 - 평가대상 과제별로 정량평가와 정성평가를 병행 · 정량적 평가가 어려운 과제는 파급효과, 문제점 진단 및 성과부진 원인분석 및 대안 제시 등 질적 측면에서 서술적으로 평가 · 정성평가를 통해 정책 개선에 실질적으로 활용할 수 있도록 정량평가 결과(매우 우수, 미흡, 부진과제 등)를 중심으로 실시 - 평가결과의 상대적 등급화 추진 · 평가결과를 상대평가 7개 등급(매우우수, 우수, 다소우수, 보통, 다소 미흡, 미흡, 부진) 적용 ※ 평가등급 분포 기준 <table><tr><th>순위 누적 %</th><th>등급</th><th>비 고</th></tr><tr><td>~상위 5% 이내</td><td>매우우수</td><td rowspan="7">- 20개 정책의 경우 상대적 순위</td></tr><tr><td>5% 초과~20%이내</td><td>우수</td></tr><tr><td>20%초과~35%이내</td><td>다소 우수</td></tr><tr><td>35%초과~65%이내</td><td>보통</td></tr><tr><td>65%초과~80%이내</td><td>다소 미흡</td></tr><tr><td>80%초과~95%이내</td><td>미흡</td></tr><tr><td>95%초과~</td><td>미진</td></tr></table>	순위 누적 %	등급	비 고	~상위 5% 이내	매우우수	- 20개 정책의 경우 상대적 순위	5% 초과~20%이내	우수	20%초과~35%이내	다소 우수	35%초과~65%이내	보통	65%초과~80%이내	다소 미흡	80%초과~95%이내	미흡	95%초과~	미진
	순위 누적 %	등급	비 고																
	~상위 5% 이내	매우우수	- 20개 정책의 경우 상대적 순위																
5% 초과~20%이내	우수																		
20%초과~35%이내	다소 우수																		
35%초과~65%이내	보통																		
65%초과~80%이내	다소 미흡																		
80%초과~95%이내	미흡																		
95%초과~	미진																		
	〈 평가지표 및 측정방법 〉 - 평가지표, 지표별 배점 및 측정방법 등은 자율적으로 선정 · 평가지표 및 측정방법 수립 시 필요할 경우 예시 Pool 활용 - 전년도 자체평가 결과를 정책개선에 반영하였는지 여부를 평가지표에 포함 - 평가과제 점수가 적절히 분포되어 결과의 변별력이 강화되도록 평가지표 및 측정 방법 설계																		
재정사업 부문	- 평가 대상사업은 일반재정, R&D 및 정보화사업 중 기획재정부·국가과학기술위원회와 협의하여 선정 - 평가는 계획·관리·성과 환류 단계별 공통지표 및 측정기준을 적용하여 평가																		
행정관리역량 부문	- 평가분야(조직·인사·정보화)별 공통지표 및 측정기준을 적용하여 중앙행정기관이 행정기관역량을 진단 - 객관적 평가시행을 위해 각 부처가 정량지표 중심으로 평가할 수 있도록 평가지표 구성																		

자료: 기획재정부(2012), 2012년도 자체평가 세부시행계획

박경열·김형차(2012), 관광자원개발사업 성과지표 개발, 한국문화관광연구원

제2절

국제관광 정책지표

1. 중장기 정책 목표

정부의 관광관련 정책목표와 지표는 정책적 중요도와 위계에 따라서 국정과제 목표, 문화체육관광부 관광부문·국제관광 관련지표, 관광진흥개발기금 사업 성과지표 등으로 구분해볼 수 있다. 본 연구에서는 국정과제 목표로부터 관광진흥개발기금 사업 성과지표까지 다양한 수준의 지표 검토를 통해 상호 연계성을 강화하고, 국제관광 분야의 정책목표 실현을 도모할 수 있는 정책지표를 개발하고자 한다.

가. 국정과제 목표

문재인정부 국정운영 5개년 계획 중 관광분야 국정과제(73.관광복지 확대와 관광산업 활성화)의 경우 과제와 관련된 목표와 기대효과를 연계하여 제시하고 있다. 이에 따른 기대효과로 '22년까지 모든 공휴일을 대체공휴일로 지정하고 국민관광 여건의 신장, 방한 관광시장 다변화로 '21년 관광경쟁력평가 15위권 진입을 제시하고 있다.

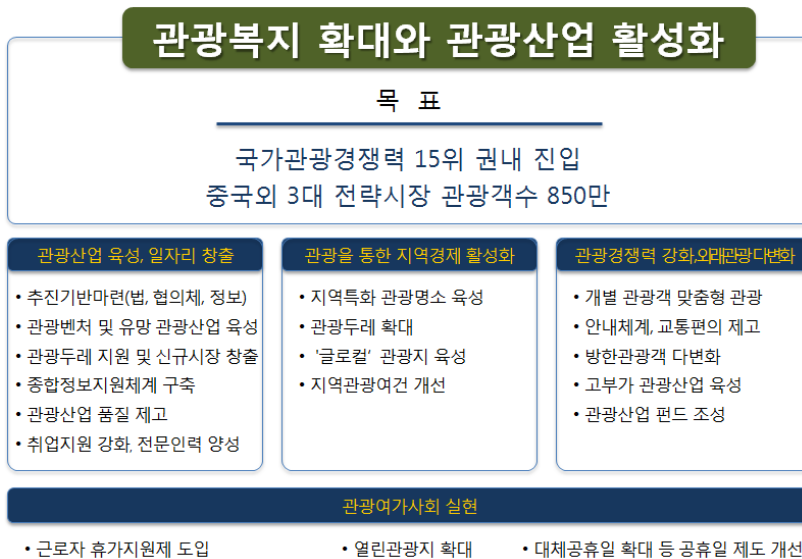
세부적으로 살펴보면 관광여가 사회실현을 위해 노동자 휴가지원제 도입('18 제도설계 추진 등), 열린 관광지 확대(5년간 100개 조성 지원), 대체공휴일 확대 등 공휴일제도 개선('18년부터 적용)을 목표로 설정하고 있다.

관광산업 경쟁력 강화를 위해 2017년에 개별관광객 맞춤형 관광코스 개발 확대 및 온라인 플랫폼 운영 및 개선 지속, 관광품질인증제 법적근거 마련을 통한 체계적 관리('18년~)과제를 제시하고 있다.

관광산업 육성측면으로는 국가관광전략회의 신설·운영, '22년까지

800개 관광벤처기업 발굴·지원, 융합관광산업 육성(VR·AR 콘텐츠 제작 등)을 제시하고 있다. 관광을 통한 지역경제 활성화를 위해 지역 특화 관광명소 집중 육성('21년까지 테마여행 10선 추진), 관광두레 지속 확대, 외국인이 많이 찾는 '글로벌' 관광지 육성 과제를 제시하였다.

외래관광 다변화 측면으로 2022년까지 중국 외 방한 관광객 850만 명 등 관광시장 다변화, 고부가 관광산업 육성(웰니스 관광클러스터 지원 등), 관광산업 펀드 조성 과제를 제시하고 있다.



[그림 3-3] 정부 국정과제-73 개요

자료: 국정기획자문위원회(2017), 문재인정부 국정운영 5개년 계획 내용 재구성

나. 관광부문 정책목표

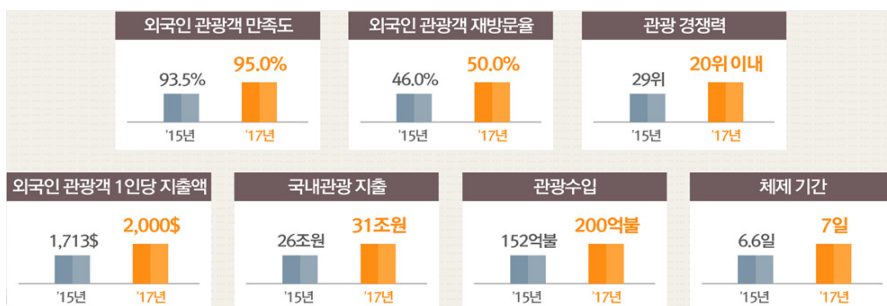
정부에서 5년을 주기로 수립되고 있는 관광 진흥 5개년 계획 수립을 통해 우리나라 관광의 제반 환경여건에 대한 조사·분석과 미래 전망을 토대로 관광정책이 지향해야 할 향후 5년간의 관광 진흥 정책 목표를 제시하고 있으며 최근 5번째 관광 진흥 기본계획을 수립하여 관련 정책을 추진하고 있다.

〈표 3-4〉 제1차~제4차 관광진흥 5개년 계획 개요 및 성과

구분	추진배경	정책목표		
제1차(1999~2003)	- 기존 관광진흥 10개년 계획의 하위 실천계획 ‘국민의 정부’ 출범과 동시에 관광을 획기적으로 개선하고자 함	구분	목표	성과
		외래관광객	700만명	475만명
		고용창출	11.6만명	—
		관광수입	120억\$	53.4억\$
		해외관광객	450만명	709만명
		관광GDP	8%	—
		관광지출	50억\$	82.4억\$
		관광수지	+70억\$	-29억\$
제2차(2004~2008)	- 관광의 중요성은 사회·경제적으로 점차 증대 - 유인력·경쟁력 저하, 관광인프라 부실, 지역관광 자율적 성장역량 개선	구분	목표	성과
		외래관광객	1,000만명	689만명
		고용창출	330만명	—
		관광수입	100억\$	90억\$
		관광GDP	8%	—
		관광총량	6.5억일	4.1억일
		관광회수	12회	6.1회
제3차(2009~2013)	- 외래관광객 700만 명이 초과되고 지역별 관광개발사업 추진 - 외래관광객 증대, 관광수지 개선, 국민 삶의 질 개선 및 지역경제 활성화 등 요구	구분	목표	성과
		외래관광객	1,100만명	475만명
		고용창출	170만명	—
		관광수입	150억\$	53.4억\$
		관광일수	16일	8.9일
		관광소비액	24조원	23조원
		경쟁력(WEF)	21위	25위
		관광브랜드	29위	27위
제4차(2014~2018)	- 국정기조 수립(문화융성) - 관광산업 재도약을 위한 선순환 구조의 확립, 관광산업 질적 제고를 위한 정책 재정비	구분	목표	성과
		외래관광객	2,200만명	1724만명
		고용창출	150만개	—
		관광수입	330억\$	170억\$
		관광일수	15일	9.4일
		관광소비액	32조원	25조원

자료: 김상태 외(2018), 제5차 관광진흥 5개년 계획 수립 연구, 한국문화관광연구원

정부는 2016년 ‘문화관광산업 경쟁력 강화 회의’를 개최하고, 7대 질적지표 중점관리 등 2017년까지 ‘다시 찾고 싶은 문화관광국, 대한민국’의 초석을 다지기 위한 문화관광산업 경쟁력 강화대책을 발표했다. 주목할 점은 그동안 외국인 관광객 수가 점증하면서 저가관광과 외래관광객 만족도 정체 등의 문제를 개선하기 위하여 기존 양적성장목표(외래관광객 수)에 더하여, 방한 외래관광객 재방문율, 한국 방문 선택 시 고려요인, 체재기간, 방문지역, 1인 지출경비, 1일 지출경비, 전반적인 만족도 등 7대 질적지표를 제시하였다. 이를 기초로 관광콘텐츠 다양화와 숙박·교통 등 서비스 인프라 확충, 관광기업 체질 개선 등 우리 관광산업의 질적 성장을 위한 정책을 집중적으로 추진하였다.



[그림 3-4] 문화관광산업 경쟁력 강화 회의(2016.6.17.) 7대 질적 지표

이에 맞춰 문화체육관광부의 국제관광 정책목표는 2016년 이전까지는 외래관광객 수, 관광수입 등을 국정과제의 성과를 2017년도부터 주요 시장별 유치목표를 설정하여 방한관광시장 다변화를 위한 정량지표를 정책지표로 전환하여 설정(목표연도 2022년)하였다. 특히, 특정국가에 대한 의존도를 낮추기 위한 새로운 시장 전략 수립을 위해 개별시장 방한객 수, 1인당 GDP, 성장 전망 등에 따른 그룹을 재분류하고 이에 따른 국가별 관리전략을 수립하였다. 이에 따라 중국·일본 등을 대체 가능한 도약·신흥시장에 역점을 두고 균형 성장 도모를 위해 주력시장(중국·일본) 및 도약시장(인니·대만·베트남·필리핀 등), 신흥시장(인도·몽골·카

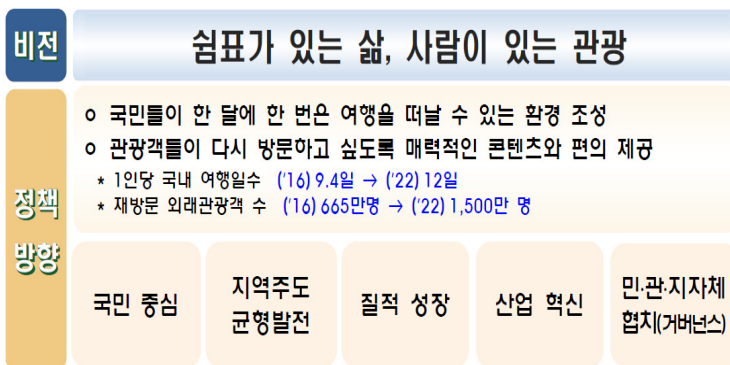
자흐스탄 등), 고부가시장(러시아·홍콩·중동 등)으로 구분하여 시장별 유치 목표를 설정하였으며 이에 따른 정책을 추진하고 있다.

〈표 3-5〉 국제관광 관련 국정과제 지표

(단위: 만명)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
비중국 전략시장	639	690	740	790	840	850
1) 비중국 중화	164	179	194	213	234	237
2) 일본	222	235	240	245	248	250
3) 아시아 및 중동	253	276	306	332	358	363

이후 새정부 출범에 따라 국무총리 주재로 제1차 국가관광전략회의(2017.12.18.)을 개최하고 관광 유관부처의 정책을 종합한 첫 ‘관광진흥기본계획’을 마련한 새 정부 관광정책 방향을 제시하였다. 양적·경제적 성과중심에서 국민, 지역주민, 방한관광객 등 사람 중심의 질적 정책으로 방향을 전환하여, 국민이 한 달에 한 번은 여행을 떠날 수 있고 관광객이 다시 방문하고 싶도록 매력적인 콘텐츠와 편의를 제공하는 “쉽표가 있는 삶, 사람이 있는 관광”을 비전으로 제시하였다. 이후 제2차 국가관광전략회의(2018.07.11.) 1차 회의(‘17. 12. 18) 시 발표한 「관광진흥기본계획」의 추진현황을 점검하고, 「지역관광 활성화 방안」과 「해양레저관광 활성화 추진계획」 등 지역관광 거점 육성, 해양관광 등 지역관광 활성화를 위한 방안을 마련하여 추진하고 있다.



〔그림 3-5〕 관광진흥기본계획 정책 목표(2017.12.18.)

2. 성과지표 및 자체평가

문화체육관광부는 관광부문 재정사업의 전략목표와 성과목표를 체계적으로 달성하기 위해 성과관리시행계획 자체평가를 시행하고 있다. 관광부문의 성과목표 3개, 성과목표에 따른 개별 5개 성과지표로 구성되어 있으며, 7개 관리과제와 14개 성과지표로 구성하여 개별과제의 성과지표를 관리하고 있다.

이중 국제관광과 관련된 성과지표는 외래관광객의 한국여행에 대한 전반적 만족도(점), 총 외래관광객 수(만명), 총 관광수입(억불), 방한 일본·중국·동남아 외래관광객 수(천명), 한국관광인지도(%), MICE 해외 참가자 수(만 명), 해외 의료관광객 수(만 명), 크루즈 기항지 전반적 만족도 7개의 성과지표가 해당한다. 양적인 지표 5개가 관광객 수와 관련된 지표에 해당하며 그 외 전반적인 만족도와 크루즈 기항지 만족도는 질적인 지표에 해당한다.

〈표 3-6〉 2016 관광부문 성과지표와 측정산식

부 문	관리과제	성과지표(19개)	측정산식(또는 측정방법)
일 반 재 정	성과목표 IV-1 관광서비스 기반 선진화 실현	① 외래관광객의 한국여행에 대한 전반적 만족도(점)	- $\Sigma\{\text{매우만족, 만족, 보통, 불만, 매우불만 (5점척도)} \times 20\} \div \text{전체응답자}$
		② 여행주간 인지도(%)	- CATI 시스템을 이용한 전화조사(조사규모: 사전(2,000명) 및 사후조사(사전조사자의 50%))
	관광객 수용 인프라 개선	① 전국 야영장 등록 수(개)	- 지자체 야영장 등록현황 조사
		② 호텔업 등급평가 실사(건)	- 등급 평가 실적
		③ 올림피아쿠 관광인프라 공정률(%)	- 각 조성사업의 공정률 종합 평균
	선진국형 국내관광 수요관리	① 여행주간 기간 국민이동 총량(만명)	- 모집단 $\times$ 여행의향 비율 $\times$ 국내여행 비율 $\times$ (당일여행 $\div$ 숙박여행)
	성과목표 IV-2 지속가능한 지역관광 활성화	① 주요 관광지 관광객 수(백만명)	- 객관적 증빙이 가능한 주요 관광지 입장객 집계결과

부 문	관리과제	성과지표(19개)	측정산식(또는 측정방법)
일 반 재 정	지속가능한 관광개발 추진	① 관광두레사업 만족도(누적)	- 관광두레 조직에서 활동하는 주민 및 지자체 담당자 사업만족도 설문조사(10점 만점 기준 평균값)
		② 지역관광개발사업 기획평가 만족도(점)	- 지자체 공무원 대상 만족도 설문조사 - (5점 만점 기준 평균값)
	한국형 생태 녹색 관광 육성	① 생태관광 만족도(점)	- 생태녹색관광사업지 13개소×각 50명 설문조사 보고서 - (100점 만점×50명)÷100
	역사, 전통생활 문화의 관광명품화	① 문화관광축제 관람객 만족도(점)	- 축제기간동안 축제장 방문관광객 만족도 측정
		② 올림픽특구 대표 겨울축제 방문객 수(천명)	- 축제장 방문객 수
	성과목표 IV-3 전략적인 외래관광객 유치 확대	① 총 외래관광객 수(만명)	- 한국관광통계(법무부 집계 총 입국자 수에서 - UNWTO 권고사항을 반영하여 가공)
일 반 재 정	전략적 해외홍보 관광마케팅 실현	① 방한 일본, 중국, 동남아 외래 관광객 수(천명)	- 한국관광공사의 외래객 입국현황 - (일본, 중국, 동남아 주요 6개국)
		② 한국관광인지도(%)	- 한국관광 브랜드 마케팅 커뮤니케이션 효과 조사에서 한국관광인지도 관련 설문문항 응답 값의 Top 2(약간 알고 있음 + 매우 알고 있음) 응답값으로 실적 측정
	고부가가치 융복합 관광산업 육성	① MICE 해외 참가자 수(만명)	- 한국관광공사 조사 - (MICE 산업통계조사 연구)
		② 해외 의료관광객 수(만명)	- 한국보건산업진흥원의 의료법에 의한 - 의료기관 보고 자료
		③ 크루즈 기항지 전반적 만족도	- 외래 크루즈 관광객 실태조사 - (한국관광공사)

자료: 문화체육관광부(2017), 2017년 기금준치보고서.

국정과제와 성과관리시행계획 간 상호 연계를 통한 국정과제의 성공적인 정책성과 창출 지원을 위해 「성과관리 전략계획(2017~2021)」(’17.8월)에서 제시한 6대 전략 목표를 바탕으로, 국정과제, ’17년 주요업무계획, 대통령 지시사항 등 핵심적인 업무를 반영하여 자체평가계획을 수립·매년 시행중에 있다. 문체부의 2017년도 성과관리시행계획상 67개 관리 과제를 대상으로 하고 있으며 관광의 경우 ‘쉽표가 있는 관광여가 사회 실현 및 관광사업체 육성지원’, ‘한국형 관광콘텐츠 육성’ 등 총8개의 과제에

대하여 자체평가를 시행중에 있다.

‘쉽표가 있는 관광여가 사회 실현’ 과제의 경우 여행주간 사업을 통한 국내관광 활성화, 열린 관광지 조성으로 관광취약계층 접근성 제고 및 근로자 휴가지원 사업 제도 도입 및 예산 확보 등 국민 관광복지 확대에 기여하였다고 평가하고 있으며 ‘관광사업체 육성지원’ 과제는 혁신적 관광벤처기업 육성 및 관광두레 사업을 통한 관광산업 일자리 창출에 기여한 것으로 판단되어 ‘우수’ 평가를 받았다.

반면에 ‘한국형 관광콘텐츠 육성’ 과제의 경우 성과지표인 ‘핵심관광지 지역 대표 관광자원 입장객수’가 실적이 24.3백만 명(추정)으로 목표치(44.5백만 명) 대비 54.6%로 목표치에 미치지 못한 것으로 나타났다. 단, 상기 지표에 대한 실적은 지자체 보고 통계로서 조사 당시(‘17.12월) 누락된 수치가 있는 것으로 파악되어, 사업의 부진이 아닌 성과지표 설정 및 집계 방식의 문제가 원인 것으로 파악되었다. 향후 성과 지표 개선 및 실적 집계 방식의 보완이 필한 것으로 나타났으며 또한, 테마여행10선 권역별 중장기 실행계획(‘17.10월)에 대한 본격적인 사업 수행 및 적극적인 온·오프라인 홍보를 통한 관광객 확보 노력 필요 한 것으로 나타났다.

〈표 3-7〉 2017년 문화체육관광부 자체평가 ‘관광’부문 결과

연번	관리과제명	자체평가결과
41	쉽표가 있는 관광여가 사회 실현	우수
42	관광객 수요자 맞춤형 인프라 개선	다소우수
43	한국형 관광콘텐츠 육성	미흡
44	방한시장 경쟁력 강화	다소미흡
45	지역관광활성화를 위한 올림픽 유산 창출	보통
46	관광사업체 육성지원	우수
47	고부가가치 융복합 관광산업 육성	보통
48	지속가능한 관광개발 추진	보통

자료: 문화체육관광부(2017), 2017년 자체평가 결과보고서

〈표 3-8〉 관광부문 정책목표 및 지표 체계

구 분		주요 지표(목표)	비 고
국정과제		① 관광여가 사회 실현 → 열린관광지 확대 5년간 100개 ② 관광산업 경쟁력 강화 ③ 관광산업 육성 → '22년까지 800개 관광벤처기업 발굴·지원 ④ 관광을 통한 지역경제 활성화 ⑤ 외래관광 대변화 → 2022년까지 중국외 방한 관광객 850만 명 → '22년까지 모든 공휴일을 대체공휴일로 지정, 관광시장 다변화로 '21년 관광경쟁력평가 15위권 진입	문재인정부 국정운영 5개년 계획
문화체육관광부	관광 부문	- (관광산업 전반) 국제 관광경쟁력 순위 - (인바운드 시장) 외국인관광객 재방문율, 체류기간, 지역방문 비율, 외국인관광객 1인당 지출액, 외국인관광객 만족도 - (국내 관광) 국내관광 지출	문화경쟁력강화회의 (2016.06.17.)
		① 1인당 국내 여행일수 ('16)9.4일 → ('22)12일 ② 재방문 외래관광객 수 ('16)665만 명 → ('22)1,500만 명	관광진흥기본계획 (2017.12.18.)
	국제 관광 관련	- 비중국 전략시장 관광객 수 → ('22)852만명 · 비중국 중화시장 관광객 수 → ('22)237만명 · 일본시장 관광객 수 → ('22)250만명 · 아시아 및 중동시장 관광객 수 → ('22)363만명	문화체육관광부 국정과제 국제관광분야 지표
관광진흥개발기금사업 (5개 성과목표 성과지표, 14개 관리과제 성과지표)		① 외래관광객의 한국여행에 대한 전반적 만족도(점) ② 여행주간 인지도(%) ③ 전국가영장 등록 수(개) ④ 호텔업 등급평가 실시(건) ⑤ 올림픽특구 관광인프라 공정률(%) ⑥ 여행주간 기간 국민이동 총량(만일) ⑦ 주요관광지 관광객 수(백만명) ⑧ 관광두레사업 만족도(누적) ⑨ 지역관광개발사업 기획평가 만족도(점) ⑩ 생태관광 만족도(점) ⑪ 문화관광축제 관람객 만족도(점) ⑫ 올림픽특구 대표 겨울축제 방문객 수(천명) ⑬ 총 외래관광객 수(만명) ⑭ 총 관광수입(억불) ⑮ 방한 일본, 중국, 동남아 외래관광객 수(천명) ⑯ 한국관광인지도(%) ⑰ MICE 해외 참가자 수(만명) ⑱ 해외 의료관광객 수(만명) ⑲ 크루즈 기항지 전반적 만족도	2017년 기금추진보고서 관광진흥개발기금

제3절

요약 및 시사점

정책지표는 정책문제를 정의하고 정책대안을 선택하는데 유용한 지표로서, 정책 목표를 설정하고 정책의 효과를 평가하는데 중요한 기준 역할을 한다. 또 정책지표는 단순한 통계라기보다는 가치 지향적, 정책 지향적 특성을 가지며 정책이 추구하는 궁극적인 목표와 방향을 반영하고 있다. 성과관리란 “기관의 임무, 중장기 목표, 연도별 목표 및 성과지표를 수립하고, 그 집행과정 및 결과를 경제성·능률성·효과성 등의 관점에서 관리하는 일련의 활동”을 의미한다. 현재까지는 부처가 개별사업 단위 수준의 성과를 관리함에 따라 기관 차원의 총체적인 성과를 제시하는데 많은 한계가 있었다. 따라서 각 부처에서는 정책에 대한 책임성과 효과성을 강조할 수 있는 포괄적·종합적 정책지표의 개발이 요구된다.

국제관광 부문의 정부 정책목표와 성과지표를 정책적 중요도와 위계에 따라 구분하여 검토한 결과, 국정과제 목표와 관련하여 방한 관광시장 다변화 및 고부가가치 관광산업 육성, 관광경쟁력 제고 등이 중요하게 강조되고 있다. 또한 제1차 국가관광전략회의(’17.12.18)에서는 기존의 양적 성과가 아닌 질적 성과 중심의 관광정책의 방향 전환을 공표하고, 재방문 외래관광객 유치 확대를 위한 성과지표를 제시하였다.

문체부 내 담당부서에서는 비중국 전략시장 유치 강화를 위해 비중국 중화시장, 일본시장, 아시아 및 중동시장으로 목표시장을 세분화하고 각 시장별 유치 목표를 설정하여 보다 전략적인 마케팅을 추진할 계획이다. 한편, 관광진흥개발기금을 통한 관광부문 재정사업의 성과관리를 위한 자체평가에서는 국제관광 분야와 관련하여 총 외래관광객 수, 전체 관광 수입 외에 외래관광객의 한국여행에 대한 전반적인 만족도, MICE 외국인 참가자 수, 방한 의료관광객 수 등의 지표를 활용하고 있다.

제4장 ●●

국제관광 정책지표 해외 사례



재질

아시아 경쟁국

1. 일본

지난 2015년 아베총리는 제1회 ‘일본의 미래를 지원하는 관광비전(明日の日本を支える観光ビジョン) 구상회의’를 개최하였으며, 2016년 3월에 ‘2020년 방일 외국인 여행자수 4000만 명, 방일 외국인 여행소비액 8조 엔’, ‘2030년 방일 외국인 여행자수 6000만 명, 방일 외국인 여행소비액 15조 엔’을 목표로 제시하고 있는 ‘일본의 미래를 지원하는 관광비전’을 책정하였다.

또한, 일본의 ‘관광입국추진기본법’에 근거하여 수립되는 「관광입국추진기본계획(2012~2016)」이 새롭게 개정되어 2017년 3월 내각회의에서 결정되었다. 본 계획의 기본방침은 첫째 국민경제의 발전, 둘째 국제 상호이해의 증진, 셋째 국민 생활의 안정 향상, 넷째 재해, 사고 등의 위험 대비이다. 일본의 「관광입국추진기본계획(2017~2020)」에서는 <표4-1>과 같이 7가지 정책목표와 참고지표를 제시하고 있다.

가. 국내관광의 확대

일본 여행소비액에서는 일본인의 국내여행에 의한 소비액이 차지하는 비율이 높다. 그렇기 때문에 지역경제 효과, 고용창출 효과를 높이기 위해 국내여행을 촉진하는 것이 중요함을 강조하고 있다. 향후 일본 인구감소가 예상되는 가운데 국내여행이 축소될 우려가 있지만, 체류기간과 국내 여행 횟수를 늘려나감으로써 국내여행 소비액을 유지하고, 최근 5년간 평균(약 20조 원)에서 약 5% 증가를 목표로 삼고 있다.

나. 국제관광의 확대

전 세계 국제관광시장은 앞으로도 성장이 기대되고 있으며, 이를 일본의 원동력으로 삼기 위해서는 세계 관광객으로부터 선정되는 여행지가 되는 것이 중요하다. 관광선진국이라는 새로운 단계로 나아가기 위해 2015년 방일 외국인 여행자 수의 약 2배를 목표로 설정하였다.

또한, 관광을 통해 일본의 경제 성장에 기여하기 위해서는 방일 외국인 여행 소비액을 증대시켜 지역경제 효과를 높이는 것이 중요하다. 방일 외국인 소비를 증가시키기 위해서는 체류 기간을 늘리고, 1인당 단가를 20만 엔 선으로 높임으로써, 방일 외국인 여행 소비액을 2015년의 2배 이상(2.3배)으로 달성하는 것을 목표로 삼고 있다.

향후에도 방일 외국인 여행자 유치를 확대하기 위해서는 일본 관광의 매력과 질을 향상시킴으로써 방일 외국인 여행자의 만족도를 높여 재방문을 촉진하는 것이 중요하다. 2015년 기준 재방문 비율은 전체의 60%를 차지하고 있지만, 방일 외국인 여행자 수 전체의 증가에 필적하는 성장을 달성하기 위해 2015년의 약 2배를 목표로 제시하고 있다.

또한, 방일 외국인 여행 소비 효과를 홍보하고 관광을 지역 창생으로 이어가기 위해서는 지방을 방문하는 외국인 여행객을 증가시키는 것이 중요하다. 따라서 외국인 총 숙박객 수에 대한 지방의 비율을 높이고, 지방의 총 숙박객 수를 2015년의 약 3배로 늘이는 것을 목표로 하였다.

방일 외국인 여행자의 증가를 도모하기 위해서는 관광 여행객 뿐 만 아니라 국제회의 등 MICE 목적으로 방문하는 외국인 여행객을 늘리는 것도 중요하다. 현재 일본의 국제회의 개최 건수는 아시아 주요 국가들 중에서 가장 많지만, 아시아 주요국의 국제회의 개최 건수에서 차지하는 비율을 높임으로써 아시아 최대 개최국의 지위를 유지하고, 이를 보다 확고히 하는 것을 목표로 삼고 있다.

다. 국제 상호교류의 추진

일본인의 해외여행 촉진은 국제관광의 향상 뿐 만 아니라 외국과의 쌍방향 교류 활성화를 통한 인바운드 확대에도 기여할 수 있다. 이러한 점에서 국민들이 해외여행을 가기 쉬운 환경을 조성하고, 국제 상호교류의 추진을 도모할 필요가 있음을 언급하고 있다.

〈표 4-1〉 일본 관광입국추진계획의 목표

정책지표		목표치 2020년까지	실적치 2015년
1. 국내여행자 소비액		21조엔	20.4조엔
[참고지표]	① 국내숙박관광여행의 연간 평균 숙박 수	2.5박 (젊은층* 3박)	2.27박 (젊은층 3.18박)
	② 국내숙박관광여행을 하지 않는 국민의 비율	40%정도 (젊은층 40%정도)	46.8% (젊은층 40.2%)
	③ 지방부**에서 일본인 총 숙박자 수 및 국내여행소비액 (여행 중 지출만)	3억 1,000만명박 12조엔	2억 9,447만명박 10.6조엔
2. 방일 외국인 여행자 수		4,000만명	1,974만명
3. 방일 외국인 여행 소비액		8조엔	3.5조엔
4. 방일 외국인 여행 재방문객 수		2,400만명	1,159만명
[참고지표]	① 방일 외국인 여행자의 재방문 의향(방일 외국인 소비동향 조사의 응답비율)	“꼭 재방문하고 싶다”, “재방문하고 싶다” 합계 : 현행 수준 유지	“꼭 재방문하고 싶다”, “재방문하고 싶다” 합계 : 93.3%
5. 방일 외국인 여행 지방부 숙박객 수		7,000만명박***	2,514만명박
6. 아시아 주요국 국제회의 개최 건수 점유 비율		아시아 최대 개최국 (3할 이상)	26.1%
[참고지표]	① MICE 등 비즈니스 목적****의 방일 외국인 여행자 수	650만명	403만명
7. 일본인 해외여행자 수		2,000만명	1,621만명
[참고지표]	① 일본인 젊은층의 해외여행자 수	350만명	254만명

* 젊은층은 20~29세를 의미함

** 지방부는 3대 도시권(사이타마, 차바, 도쿄, 가나가와, 아이치, 교토, 오사카, 효고) 이외 지역

*** 외국인 총 숙박객 수에 대한 지방의 비율을 50%로 목표를 설정함

**** 이전 기본계획에서 목표로 하고 있던 국제회의, 전시회, 교육, 인센티브 투어, 이벤트, 사내회의 목적의 방일 외국인 여행자에 덧붙여 기타 사업 목적의 방일 외국인 여행자도 대상에 포함

2. 싱가포르

가. 관광산업의 질적 성장 목표

싱가포르 정부는 2013년 관광산업 컨퍼런스에서 “관광 성장의 다음 단계로의 탐색(Navigating the Next Phase of Tourism Growth)”(Singapore Tourism Board, 2013)이라는 주제의 회의 자료를 발표하였다. 본 자료에서는 싱가포르 관광산업의 중장기 전망을 예측하고, 관광산업의 질적 성장을 담보하기 위한 핵심 전략을 제시하고 있다. 여기서 말하는 ‘질적 관광(Quality Tourism)’이란 다음 세 가지 차원의 성공 요소로 구성된다.

첫째, 관광이 싱가포르의 경제성장 동력으로서 지속적으로 발전하고, 전체 GDP에 중요한 기여를 해야 한다. 보유한 자원의 한계를 감안할 때 외래관광객 수 증가보다는 관광수입 확대에 우선순위를 두어야 한다.

둘째, 관광개발이 싱가포르 국민에게 좋은 일자리를 제공할 수 있는 생산적이고 혁신적인 산업과 기업으로 귀결되어야 한다. 관광업계의 경쟁력을 강화함으로써 자본, 토지, 노동력 등 생산요소를 향상시켜야 한다.

셋째, 관광개발의 추진 과정에서 공공의 연대와 참여를 촉진해나가야 한다. 싱가포르에 거주하는 모든 사람들이 잠재적인 관광의 대변인이며, 현지에서의 협력 활동은 시민들의 자부심과 열정을 발휘하게 할 수 있다.

싱가포르 정부는 이러한 ‘질적 관광(Quality Tourism)’ 개념 정의를 토대로 향후 관광산업의 질적 성장을 도모하기 위한 중장기 전략을 1) 수익률 위주의 마케팅 접근, 2) 관광목적지의 매력도 제고, 3) 업계의 경쟁력 강화 지원, 4) 현지의 협력체계 구축 등 크게 네 가지로 구분하여 제시하고 있다.

트렌드 변화			
식별력 있는 여행자 증가	지역의 경쟁 심화	둔화된 인력 성장	거주민에 미치는 영향
질적 관광			
1.	중요한 경제 동력으로서의 관광		
2.	생산적인 산업, 혁신적인 기업, 좋은 일자리		
3.	시민의 참여		
질적 관광 추진 전략			
1.	수익률 위주의 마케팅 접근		
2.	관광목적지의 매력도 제고		
3.	업계의 경쟁력 강화 지원		
4.	현지의 협력체계 구축		

[그림 4-1] 싱가포르 관광의 질적 성장 전략

나. 인바운드 시장 다변화 추진

싱가포르 관광청은 최근의 마케팅 전략(2016) 보고서에서 향후 5년간 인바운드 시장 포트폴리오의 균형을 위해 아시아 기초시장을 강화하는 동시에 비아시아권 시장을 확대하는 전략을 제시하고 있다. 이러한 전략은 현재 아시아·태평양지역 방문객들이 전체 인바운드 시장의 약80%를 차지하고 있는 싱가포르가 향후 방문 유치 대상을 넓히고 인바운드 시장의 안정화를 통해 지속가능한 관광 성장을 도모하기 위함이다.

보다 구체적으로 싱가포르는 중국, 인도네시아, 말레이시아, 인도, 호주, 일본 등 주요 핵심시장에 대한 투자 및 인도네시아, 중국, 인도의 2선 도시에 대한 투자 강화를 통해 아시아의 전략시장을 유지시키고 확대해나갈 계획이다. 또한 한국과 대만, 홍콩, 베트남, 미얀마 같은 고성장 아시아 시장에 대한 마케팅 활동을 늘일 계획이다. 아울러 싱가포르는 미국, 영국, 독일, 프랑스 등 전통적인 장거리 시장에 대한 투자 효율을 높이고, 러시아와 스위스 같은 고성장 시장 유치를 강화해나갈 계획이다.

다. 관광 부문의 성과 지표

싱가포르 관광청은 매 분기마다 관광 부문의 성과에 대한 평가 보고서(Singapore Tourism Board, 2018)를 발표하고 있다. 싱가포르 관광 부문의 전반적인 성과 측정을 위해 활용되는 주요 지표는 ‘관광수입(Tourism Receipts)’과 ‘외래관광객 수(International Visitor Arrivals)’, ‘등록 호텔의 객실 수익(Gazetted Hotel Room Revenue)’이다.

이러한 세 가지 지표를 기준으로 관광 부문의 매 분기별, 연간 성과를 측정하고 전년 동기대비 변화 여부를 분석하고 있다. 관광 부문의 성과 분석은 승선/양륙(출입국) 카드, 해외 방문객 조사, 등록 호텔로부터의 월간보고 등 다양한 조사 자료와 통계에 기초하고 있다.

보다 구체적으로, 싱가포르의 전체 관광수입(Tourism Receipts)은 쇼핑, 숙박, 식음, 관광·엔터테인먼트·게이밍, 기타 등 주요 지출요소별로 구분하여 제시된다. 이때 관광·엔터테인먼트·게이밍 관련 지출은 관광지와 야간명소 입장료, 당일관광 비용, 레저이벤트와 복합리조트 내 엔터테인먼트 등을 포함하고 있다.

기타에 해당하는 지출은 싱가포르에 기반하고 있는 운항사의 항공료 지불, 항만세, 현지 교통비, 사업이나 의료, 교육, 환승 목적의 방문객을 포함한다. 또한 싱가포르의 전체 관광수입(Tourism Receipts)은 Top 10 시장 국가에 따라 쇼핑, 숙박, 식음, 기타 등 네 가지 지출요소별로 구분하여 보다 정밀하게 분석된다.

싱가포르의 외래관광객 수(International Visitor Arrivals)는 월 단위로 전년 동기대비 변화를 분석하며, Top 15 시장 국가의 통계를 관리하고 있다. 한편, 싱가포르의 호텔 산업과 관련된 성과 지표로는 등록 호텔의 객실 수익(Gazetted Hotel Room Revenue) 뿐 아니라 평균 객실 점유율(Average Occupancy Rate: AOR), 평균 객실 요금(Average Room Rate: ARR), 사용가능한 객실 당 수익(Revenue Per Available Room:

RevPAR) 등 지표를 참고로 활용하고 있으며, 싱가포르의 호텔등급제와 연계하여 각 등급별 호텔업체의 성과를 측정하여 제시하고 있다.



[그림 4-2] 싱가포르의 관광 부문 성과 분석

제2절

유럽 선진국

1. 프랑스⁷⁾

가. 정부의 관광정책 목표

프랑스 정부는 경제성장의 핵심 동력인 관광산업을 정책 우선순위로 삼고 있으며, 지난 해 2017년 7월 프랑스 총리 주재 하에 관광산업 각료회의(CIT)가 처음으로 출범하였다. 본 회의는 관광업계에 새로운 활력을 줄 수 있는 구체적인 정책을 개발하고, 정부 차원의 관광산업 로드맵을 제시하기 위하여 관계부처 장관 및 국회의원, 관광업계 전문가 등이 참석한 가운데 6개월마다 반기별로 개최되고 있다.

지난 2016년 프랑스를 방문한 외국인 관광객 수는 약 8천 3백만 명으로 집계되었다. 프랑스 정부의 목표는 세계 1위 관광대국의 입지를 확고히 다지는 동시에, 향후 2020년에는 외국인 관광객 1억 명을 유치하고, 현재 400억 유로인 관광수입을 500억 유로로 증대시키는 것이다. 이와 같은 목표를 달성하기 위해서는 외국인 관광객들의 평균 체류 기간을 연장시킬 필요가 있음을 강조하고 있다.

위의 목표가 실현될 경우, 프랑스 본토와 해외 영토를 모두 포함하여 30만 개의 일자리가 추가적으로 창출될 것으로 전망되고 있다. 참고로, 프랑스 관광산업은 전체 GDP의 약 8%를 차지하고 있으며, 관광분야에 직·간접적으로 고용된 근로자의 수는 200만 명이다.

프랑스 정부가 제시하는 명확한 정책 목표는 바로 관광업계에 종사하는 모든 근로자들에게 공정하고 우호적인 근무환경을 조성하고, 공공서비

7) Conseil Interministeriel du Tourisme(관광 관계부처 회의/ 2017.7.26., 2018.1.19.)를 바탕으로 연구자 재구성

스를 질적 측면에서 향상시키며, 양질의 관광상품 공급을 장려하고, 관광 인프라를 꾸준히 현대화하면서, 향후 전 세계적으로 성장이 예측되는 관광산업을 통해 실질적 이익을 도모하는 것이다.

프랑스가 관광지로서 인기가 높은 이유는 전 분야에 걸쳐 풍부한 관광 자원을 보유하기 있기 때문이며 특히 문화와 문화유산, 활발한 예술 활동, 창조적인 문화산업, 언어, 삶의 방식 등이 매력으로 꼽힌다. 프랑스 정부는 이러한 매력을 더욱 강화하기 위해 우선 다음 여섯 가지 측면에서 구체적인 정책을 시행·지원하기로 결정하였다.

- ① 관광객의 만족도와 재방문율을 높이는 데 중요한 요소인 관광객 환대 및 관광지 치안 유지
- ② 관광상품의 체계화를 통해 더 많은 외국인 관광객 유치
- ③ 정부 관광산업 전략의 핵심인 관광산업 투자를 국가적으로 지원
- ④ 직업 교육과 일자리 확대를 통한 양질의 관광서비스 제공
- ⑤ 관광산업의 경쟁력 강화를 위해 정보의 디지털화 및 정보의 공유 지원
- ⑥ 모든 국민에게 휴가 기회 부여

나. 프랑스의 관광 선호도 제고 전략

- ① 새로운 10개 국가에서 48시간 내 비자 발급

48시간 내 비자 발급 정책은 2014년부터 지속된 프랑스 관광 활성화 정책의 일환이다. 한 예로 중국에서는 2016년 1월 1일부터 24시간 이내 프랑스 비자 발급이 가능해졌다. 또한 여행사에서 바로 지문 등록이 가능한 이동식 지문 등록 시스템을 통해 비자 발급 절차가 더욱 빠르고 간편해졌다. EU규율을 준수하면서 프랑스 관광을 활성화하기 위해 2017년 하반기부터 새로운 10개 국가(러시아, 태국, 필리핀, 인도네시아, 캄보디아, 라오스, 미얀마, 인도, 사우디아라비아, 베트남)에서도 48시간 내 비자 발급 정책을 순차적으로 확대 시행할 예정이다.

② 입국심사 대기시간 단축

2018년 1월 1일부터 공항에서 입국심사 시 대기 시간을 EU국가 국민의 경우 최대 30분, 비EU국가 국민의 경우 45분을 넘기지 않도록 보장한다.

③ 해수욕장 및 산림욕장 등 관광지 숙박시설 투자 계획 마련

낙후된 숙박시설 또는 불충분한 숙박 서비스 제공으로 인한 관광지의 침체를 막기 위해 숙박시설 개보수 작업을 지원하고, 다양한 종류의 숙박시설 공급을 유도하는 정책을 강구함으로써 관광산업의 국제적 경쟁력을 높일 수 있다.

④ 공항 면세점 내 면세제도 완화

면세점에 길게 늘어선 줄은 관광대국이라는 프랑스의 이미지를 훼손할 수 있으며 이를 해결하기 위해 다음과 같은 대책을 제시하고 있다: 세금환급 명세서 형식 통일 및 단순화, 명세서 처리 시 요구되는 추가 정보 처리기술 역량 확보, 면세사업자 여론 조성 및 관광객 관련 지속적인 커뮤니케이션을 통한 민관 파트너십 강화

⑤ 프랑스 문화·관광산업 진흥을 위한 부처간 업무협약 서명

이 협약을 통해 문화부 및 관광산업을 담당하는 유럽-외교부와 재정경제부, 그리고 업계 전문가들이 모여 문화산업 진흥을 위한 목표를 설정하고 방법을 강구한다. 이는 문화자원 가치를 기반으로 프랑스 관광산업 발전을 도모하는 것이 목적이며 구체적인 내용은 다음과 같다.

문화관광 분야를 더욱 전문화하여 문화계와 관광업계 사이에 시너지 효과를 창출하며, 관광지 접근성을 높이고 관광객 환대 서비스를 향상시킨다. 누구나 문화공간에 자유로이 오갈 수 있도록 하고, 문화산업 분야의 발전을 위한 디지털 서비스를 향상시킨다. 접근이 어려운 관광지의 활성화 방안 및 장애인 시설 제공·관리 방안을 강구한다.

다. 프랑스 관광산업의 잠재적 이익 실현을 위한 총체적 전략

프랑스 정부는 2020년 외국인 관광객 1억 명 유치와 500억 유로의 관광수입 달성이라는 야심찬 정책목표를 설정하였다. 2016년에 테러가 발생하면서 위축됐던 프랑스 관광산업이 2017년에는 뚜렷한 상승세를 보였으나, 이는 단순히 회복에 따른 호조일 뿐이라는 것이 현지 관광업계 대다수의 의견이다.

관광산업의 발전 가능성을 보장하고, 관광산업의 질적 향상을 촉진하기 위하여 프랑스 총리 및 관계부처 장관이 참석하는 관광산업 각료회의(CIT)는 교통시설, 치안 유지, 해외 홍보, 경제적 규제, 장애인시설, 사회복지 정책 등에 관한 대책을 강구하고 있다. 2018년 1월에 열린 본 회의에서는 특히 아래와 같은 정책을 강력히 추진하기로 결정하였다.

- 민·관 협력 및 국가의 지속적인 지원과 협력을 통한 프랑스의 방문 수요 촉진(홍보)
- 관광서비스의 지속적인 개선을 위해 관광산업 프로젝트에 필요한 자금 지원 및 연구역량 강화(투자)

우선, 첫 번째로 전체 관광업계가 참여하는 프랑스 관광 홍보 및 관광수요자 맞춤형 홍보를 추진할 계획이다. 특히 향후 2022년에는 외국인 관광객 1인당 해외 홍보비용 1유로 투자 목표를 제시하고 있다. 프랑스 관광 홍보를 위한 자원 조달 정책은 정부 및 지자체, 민간기업 세 주체가 공동으로 자금을 출자하는 기존 모델을 더욱 발전시킬 것으로 기대하고 있다. 프랑스 정부는 자금 지원의 안정화를 위해 2019년부터 비자 발급을 통한 수익의 3%를 고정적으로 홍보예산에 투입하기로 결정하였다.

두 번째로 관광서비스의 향상 및 건축, 재개발을 위한 투자 도모를 위해 프랑스 관광산업에 대한 투자 규모를 현재 연간 약 125억 유로에서 향후 2022년까지 연간 150억 유로로 확대해나갈 방침이다.

2. 스페인⁸⁾

가. 중장기 계획 목표 및 전략 방향

『스페인 관광 2020』 계획에서 제시된 궁극적인 정책 목표는 최고의 사회복지(bienestar social, social welfare)를 제공하기 위한 가장 경쟁력 있고, 지속가능한 관광 시스템을 구축하는 것이다. 이는 전 세계 국제관광에서 주도적인 위치를 차지하고 있는 스페인 여행업체들의 활동을 촉진하고, 관광을 통해 스페인 경제 및 사회의 성장과 발전에 기여할 수 있는 사회경제적 혜택을 극대화하며, 자연 및 문화 환경의 품질을 보장하고 환경에 미치는 영향을 최소화하기 위함이다.

또한 『스페인 관광 2020』 계획에서는 다음과 같은 세부 목적을 구체적으로 언급하고 있다:

- 양질의 일자리를 창출하고 삶의 여건을 향상시킴으로써 사회 전체로 파급되는 관광의 사회적 혜택을 증가시킨다.
- 계절성 문제의 개선을 통해 자산의 수익성을 키움으로써 관광산업으로 인해 유발되는 경제적 혜택을 증가시킨다.
- 새로운 관광지에 사회/경제적 혜택을 증대시킴으로써 관광사업의 추진을 통한 사회/지역의 균형을 달성한다.
- 관광으로 인해 지역의 자연환경 및 사회/문화에 미치는 부정적 영향을 최소화하고, 기후변화 대응을 위한 국제협약을 이행함으로써 자연 및 문화 환경의 품질을 향상시킨다.
- 번영의 보장 및 삶의 여건 향상에 기여하는 관광 산업에 대한 지원의 중요성에 관한 사회 및 공공기관의 인식을 증가시킨다.

8) Plan del Turismo Español Horizonte 2020(스페인 관광 2020 계획)을 바탕으로 연구자 재구성

이와 같은 목적을 달성하기 위해서는 공공 및 민간의 의사결정과 투자를 주관하는 새로운 전략 방향에 적응해나갈 필요가 있다.

향후 2020년 관광산업이 전개되는 새로운 환경 속에서 관광산업이 갖추어야 할 주요 요건인 경쟁력은 상호의존적이고 매우 역동적인 개념임을 인식해야 한다. 가치를 창출하고 생산력을 증가시킬 수 있어야 경쟁력이 있는 경제라고 할 수 있다. 이는 제로섬 개념이 아니라 모든 경제 분야의 발전을 추진함과 동시에 관광시장이 전체적으로 성장할 수 있는 경쟁력을 의미한다.

또한 공동의 노력으로 모든 스페인 관광지의 성장을 지원할 수 있을 것이다. 모두의 이익을 더하고 이를 수 있는 합의로 공통의 목표를 지향할 수 있도록 해야 한다. 이는 성장 가능성이 높고 견고하지만 불확실한 미래 환경 속에서 활동을 전개하는 산업의 경우 특히 중요하다. 다른 분야와 마찬가지로 관광산업을 둘러싼 주요 환경 변화는 경쟁의 심화, 새로운 특징의 고객 출현, 지속가능성에 민감한 수요, 빠른 기술 변화 등이다.

『스페인 관광 2020』 계획의 전략을 마련하기 위한 토론을 통해 모든 관광지가 이익을 얻을 수 있는 공통의 목표를 찾을 수 있을 것이다. 이를 위해서는 “더 많은 관광객의 입국이 언제나 성장을 의미한다”는 잘못된 이론을 타파해야 함을 이해하고 수용해야 한다. 한 경제 활동의 성장은 수입 규모와 생산량, 양질의 일자리를 제공하는 복지로 결정된다.

차후에는 관광 분야의 성공을 측정할 수 있는 새로운 지표에 관심을 집중해야 한다. ‘관광객의 입국’도 이 지표들 중의 하나지만, 유일하거나 가장 중요한 지표는 아니다. ‘관광객 1인당 수익’과 ‘관광 1일당 수익’, ‘총 수익’, ‘GDP 성장’ 및 ‘일자리’가 제일 중요한 참고 지표가 되고 있다.

따라서 다음과 같은 새로운 방향에서 관광산업을 전개해 나가야 한다:

- 수익성에 성장 목표를 두고 기존 관광지들을 다시 공급해야 하며, 관광사업의 계절성 한계 타파를 위해 새로운 소비 패턴을 고려하

고, 기존 인프라를 최대한 활용해야 하며, 관광가치를 향상시키기 위한 평균 차지수준과 상품 가치를 높여야 한다.

- 성장 단계에 있는 관광지와 새로운 관광지에 대한 선택적인 계획을 실시하고, 더 높은 경제적 이익과 사회적 가치를 얻기 위하여 품질과 균형 관점에서 공급의 성장을 합리적인 행정으로 관리해야 한다.

이 새로운 방향은 다음과 같은 주요 원리에 근거하고 있다.

① 계획

시장의 관점에서 지역 발전 및 환경의 품질, 안전, 관광 서비스 및 사회 복지의 품질, 전문성을 우선적으로 고려하는 방향으로 전략적 비전을 통합하고 성장 잠재력이 있는 관광개발 계획안을 설계, 승인 및 추진해야 한다.

② 균형과 재평가

지역적으로, 전 지구적으로 지속가능한 발전 전략을 실천하기 위한 책임 규명을 통해 관광 산업과 기타 관련된 분야를 더욱 성장시킬 수 있는 균형을 추구하고, 환경에 미치는 영향은 최소화하는 동시에 사회경제적 혜택과 관광의 품질은 최적화해야 한다.

③ 차별화

경쟁자와 차별될 수 있는 새로운 가치를 지속적으로 창출하여 획일화에서 벗어나야 한다. 가장 효과적인 차별화 전략은 관광지의 자체적이고 고유한 특징과 콘텐츠에 기반을 두는 것이다. 지식과 재능, 혁신을 통해 무형자산에서부터 개발되는 스페인의 문화 및 자연자원은 세계 관광시장에서 경쟁력을 확보할 수 있다.

④ 전문화

특정 분야와 고객의 특징을 고려하여 국제적 수준의 최고의 서비스를

제공해야 하며, 수요의 변화와 경쟁 환경에 따라 가치가 있는 제안을 지속적으로 업데이트해야 한다.

⑤ 단순화

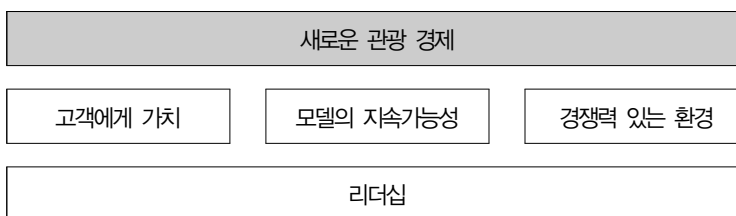
관광사업체의 지속적인 설립 및 성장, 향상을 촉진시킬 수 있는 적합한 공간과 환경을 제공하고, 사업 활동의 경쟁력과 효율성을 개선하는 물리적 자산 및 기술, 인프라를 강화시켜야 한다.

⑥ 약속

스페인 관광 시스템에 포함되어 있는 여러 주체들이 지속적인 책임과 협력적인 태도로 새로운 경쟁 환경에 부응하는 공공 및 민간 분야의 역할을 확립해나가야 한다.

설정된 목표의 달성을 위해 새로운 전략의 방향 및 현재 스페인 관광 시스템의 장단점, 2020년까지 실천해나가야 하는 도전을 고려하여 다음과 같은 다섯 가지 핵심 요인을 제시하였다.

[추진의 핵심 요인]



[그림 4-3] 스페인 관광 2020의 핵심 요인

각 요인은 한 목표의 달성에 해당되고, 스페인 관광 시스템에서 일어나야 하는 중요한 변화를 의미하며, 이 요인의 수행 여부에 따라 설정된 목표가 달성될 수 있다.

다음에서는 각 핵심 요인마다 해당 목표를 제시하고, 2020년 스페인 관광 시스템이 추진해야 하는 전략을 설명하고 있다.

제3절

요약 및 시사점

일본은 인바운드 관광과 관련된 정책지표로 방일 외국인 여행자 수, 방일 외국인 여행 소비액, 방일 외국인 여행 재방문객 수, 방일 외국인 여행 지방부 숙박객 수, 아시아 주요국 국제회의 개최 건수 점유율 등을 제시하고 있다. 일본 정부는 단순히 방일 외국인 여행자 수 확대가 아니라, 방일 외국인 여행자의 체류 기간을 늘리고, 1인당 지출액을 높임으로써 관광을 통한 경제적 효과 증대 전략을 강조하고 있다.

일본은 관광의 매력과 질을 향상시켜 방일 외국인 여행자들의 만족도를 높이는 것을 중요한 정책 방향으로 삼고 있으며, 방일 외국인 여행 재방문 비율이 아닌 재방문객 수를 지표로 설정하여 관리하고 있다. 또한 관광을 통한 지역 창생을 위해 방일 외국인 여행자들의 지방 방문을 촉진하고 있는데, 숙박업 관련 기초통계 자료에 근거하여 지방부의 외국인 총 숙박객 수를 정책지표로 활용하고 있다.

싱가포르는 ‘질적 관광(Quality Tourism)’이라는 정책 목표를 중요한 경제 동력으로서의 관광, 생산적인 산업·혁신적인 기업·좋은 일자리, 시민의 참여 등 세 개 구성 요소로 개념화하였다. 싱가포르 정부는 질적 관광의 실현을 위해 수익률 위주의 마케팅 접근 전략 중요성을 강조하고, 구미주 등 비아시아권 관광객 유치 강화를 통해 인바운드 시장의 다변화 및 시장의 안정화를 위한 마케팅 정책을 추진하고 있다.

싱가포르 관광청은 분기별 관광 부문의 성과 평가를 실시하고 있으며, 이때 활용되는 주요 지표는 관광수입 및 외래관광객 수, 등록 호텔의 객실 수익이다. 전체 관광수입은 Top 10 국가별로, 쇼핑과 숙박 등 세부 지출 항목별로 분석하여 성과 관리에 유용한 정보를 제공하고 있다. 특히, 싱가포르의 호텔산업 관련 다양한 성과지표를 활용하고 있는데 등록 호텔의

객실 수익 외에 평균 객실 점유율(AOR), 평균 객실 요금(ARR), 사용가능한 객실당 수익(RevPAR) 등을 보조지표로 참고하고 있다.

관광은 프랑스 국가 경제 성장의 핵심 동력으로서 관광산업의 활성화 정책 수립 및 정부 차원의 로드맵 마련을 위해 총리 주재의 관광산업 각료 회의(CIT)가 반기별로 개최되고 있다. 프랑스 정부는 향후 2020년까지 외래관광객 1억 명 유치, 관광수입 500억 유로 달성이라는 정책 목표를 제시하고 있다. 프랑스 관광의 경제적 성과는 전체 GDP에 대한 관광의 기여도 및 신규 일자리 창출 측면에서 중요하게 고려된다.

프랑스 정부는 관광산업의 지속가능한 발전을 보장하고 관광산업의 질적 향상을 도모하기 위하여 공공부문의 서비스 질을 개선하고, 양질의 관광상품 공급을 장려하며, 관광인프라를 현대화하기 위한 정책을 추진하고 있다. 보다 구체적으로는 교통체계 및 시설, 비자발급 및 면세제도, 숙박시설 투자, 관광객 환대, 치안 유지, 해외 홍보, 디지털 정보화, 장애인 관광시설, 사회복지 등과 관련된 대책을 강구하고 있다.

한편 스페인은 관광 2020 중장기 계획에서 관광을 통한 국민 삶의 질 향상 및 사회복지 개선, 국가 및 지역에 미치는 경제적 편익을 강조하고 있으며, 스페인 관광산업의 경쟁력을 강화하고 환경 친화적이며 지속가능한 관광을 정착시키기 위한 정책을 촉구하고 있다. 또한 관광산업 육성을 통해 양질의 일자리를 창출하고, 국내 지역 간 균형적 발전을 도모하는데 기여하는 것을 관광정책의 중요한 방향으로 삼고 있다.

최근 들어 스페인 내에서도 외래관광객 수 증가가 반드시 관광산업의 성장을 의미하지 않는다는 인식이 점차 늘고 있는 것으로 파악된다. 스페인 정부는 관광 분야의 성과를 기능할 수 있는 새롭고 다양한 지표 개발의 필요성을 언급하고 있다. 예를 들어 외래관광객 수 뿐 만 아니라 전체 관광수입, GDP 성장 및 일자리 창출 효과, 외래관광객 1인당 지출액, 관광 1일당 지출액 등이 정책에 중요한 참고지표가 되고 있다.

제5장 ●●

국제관광 정책지표 개발 방안



제절

정책지표 개발 체계

1. 정책지표 개발 단계

본 연구에서는 기존의 국무조정실(2018)의 『정부업무 성과관리 운영 지침』 및 기획재정부·한국조세연구원(2012)의 『재정사업 성과지표 개발 매뉴얼』 등의 지표 개발 절차 및 기준을 토대로 정부의 국제관광 정책 목표와 여건 등을 고려하여 국제관광 정책지표 개발을 위한 단계를 [그림 5-1]과 같이 설정하였다.

우선 1단계는 정부의 국제관광 비전과 정책목표를 확인하고, 현재 설정되어 있는 국정과제 목표 등을 고려하여 상위정책과 연계한 정책지표의 개발 방향을 설정하는 것이다. 2단계에서는 기존 국제관광정책과 관련된 정책지표의 특징 및 문제점 등을 분석하고, 주요한 영역과 지표 유형에 따라 정량지표, 정성지표 등을 구분한다.

3단계는 기존 국제관광 관련 정책지표 이외 아시아, 유럽 주요국 및 타 분야의 정책 사례를 참고하여 기존 지표 외에 새롭고 다양한 지표를 발굴함으로써 국제관광과 관련된 1차 후보 지표군(pool)을 구성하는 것이다.

4단계에서는 기존 성과지표 개발을 위한 필수적인 공통요건에 대한 점검기준 및 후보 정책지표의 타당성 검증을 위한 국제관광 정책지표의 선정기준을 마련한다.

5단계는 성과지표의 필수요건을 토대로 1차 후보 지표군(pool)의 적정성 점검을 위한 절차로 SMART 5개 기준에 따라 지표로서의 적정성을 검토하고, 내·외부 전문가 회의를 개최하여 2차 후보 지표를 설정한다. 6단계에서는 2차 후보 지표 결과에 대해서 외부 전문가 설문조사를 통해 국제관광 정책지표로서 후보 지표의 타당성 검증 및 지표들 간의 상대적

중요도에 따른 우선순위를 분석한다.

7단계는 전문가 설문조사를 통해 선정된 지표들 간 중복 또는 상충 여부를 검토하고, 지표의 타당성과 중요도 결과를 토대로 국제관광 정책 핵심지표와 일반(보조)지표를 최종 선정한다. 마지막으로 선정된 지표에 대해서 양적 지표 및 질적 지표로 항목을 구분하고 구체적인 측정방식을 검토하며, 국제관광 분야의 정책평가 및 성과관리와 연계성을 고려하여 정책지표의 활용 및 관리방안을 제시한다.

구분	단계	세부 과정
STEP 1	국제관광 환경분석 및 정책목표 설정	1. 국제관광 정책 여건 검토 2. 정부의 임무와 비전 검토 3. 국제관광정책의 목표와 내용 분석
	↓	
STEP 2	기존 국제관광 정책지표 특징 및 한계점 검토	1. 국제관광 정책 영역 및 지표 검토 2. 기존 지표 항목 및 문제점 분석
	↓	
STEP 3	1차 후보 지표군(pool) 구성	1. 국내외 국제관광 지표 검토 2. 기존 국제관광 지표 검토
	↓	
STEP 4	정책지표 선정기준 도출	1. 기존의 지표 선정(성과관리/국가정책지표/성과지표) 기준 검토 2. 지표 점검기준 및 타당성 검토기준 도출
	↓	
STEP 5	2차 후보 지표군(pool) 도출	1. 1차 후보지표에 대한 적정성 검토 - SMART 기준 및 전문가 회의
	↓	
STEP 6	2차 후보 지표의 타당성 검증 및 상대적 중요도 분석	1. 후보지표의 타당성 검토 2. 상대적 중요도 우선순위 분석
	↓	
STEP 7	최종 국제관광 정책지표(핵심/일반지표) 선정	1. 전문가 설문조사 결과 등을 토대로 최종 국제관광 정책지표(핵심/일반지표) 도출
	↓	
STEP 8	지표 활용 및 관리 방안 제시	1. 지표별 측정방안 및 활용방안 2. 지표의 관리방안 제시

[그림 5-1] 국제관광 정책지표 개발 체계

2. 정책지표 선정 기준

국무조정실(2018)의 『정부업무 성과관리 운영지침』에 따르면 기관대표 성과지표 선정 시, 기관차원의 성과를 측정할 수 있는 지표를 선정하고, 개별정책이나 사업의 성과를 측정하는 지표는 지양할 필요가 있다. 본 지침에서는 기관대표 성과지표 선정을 위한 기준으로 ① 기관을 대표하는 지표, ② 국민의 삶과 밀접한 지표, ③ 국정목표 및 국정전략과 연계된 지표, ④ 결과를 측정하는 지표 등 네 가지를 제시하고 있다.

〈표 5-1〉 기관대표 성과지표 선정기준

선정기준	세부 내용
기관을 대표하는 지표	- 기관의 비전과 목표를 반영하여 기관 전체의 총체적인 업무성과를 측정할 수 있는 포괄적·종합적 지표
국민의 삶과 밀접한 지표	- 국민의 삶과 직접적으로 관련되고 국민의 관심사항을 측정할 수 있는 지표
국정목표 및 국정전략과 연계된 지표	- 국정 핵심내용을 대표하는 범정부적 차원의 국정목표 및 국정전략과 연계된 지표를 포함
결과를 측정하는 지표	- 국민과 직결되는 성과를 측정할 수 있는 결과지표여야 하며, 국제평가 지수 등 객관성이 확보된 데이터를 포함

자료: 국무조정실(2018.4.2), 2018년도 정부업무 성과관리 운영지침

또한, 한국행정연구원(2012)에서 수행한 『국가정책지표체계 구축방안 연구』에서는 국가정책지표 선정을 위한 평가기준으로 ① 국정 현안 관련성, ② 부서 기능의 연계성, ③ 국민 관심도, ④ 정책 개입 가능성, ⑤ 정책 환경변화 대응성, ⑥ 결과 중심성(결과 지향성), ⑦ 정책의 대표성, ⑧ 측정가능성(객관성), ⑨ 달성가능성 등을 〈표 5-2〉와 같이 제시하고 있다.

〈표 5-2〉 국가정책지표 선정기준

선정기준	세부 내용
국정 현안 관련성	- 정책지표의 내용이 국정현안이나 시의적인 사항과 관련성이 있는지
부서 기능의 연계성	- 각 부서의 핵심적·총괄적인 기능과의 연계성을 의미하고 있는지 (부서별 지표 선정과정에서 해당부서의 핵심기능과 필수적으로 연계된 항목을 선정했는지)
국민 관심도	- 정책지표의 내용이 국민들의 이해관계가 크고 관심도가 높은 경우에 대한 적합성
정책 개입 가능성	- 해당 소관부서의 정책/사업 수행을 통해 정책지표의 변화가 발생할 수 있는 가능성
정책 환경변화 대응성	- 정책지표를 통해 파악하고자 하는 대상 환경의 변화가 수시로 정책지표를 통해 확인될 수 있는지
결과중심성 (결과지향성)	- 정책지표가 객관적 측정이 가능하고, 정책의 성과 수준 파악이 용이하며, 과제의 난이도를 반영하고 있는지(고객·국민관점에서 의미 있는 결과나 효과를 측정할 수 있는지)
정책의 대표성	- 정책 성과목표의 핵심내용이 포함되어 있는지
측정가능성 (객관성)	- 목표 달성 여부를 쉽게 파악하고 정책성적을 객관화하기 위해 가급적 정량적 지표 중심으로 설정하고 있는지
달성가능성	- 노력과 결과간의 인과관계가 명확하고, 해당조직이 영향력을 미칠 수 있는 범위내의 성과를 측정하고 있는지

자료: 한국행정연구원(2012), 국가정책지표체계 구축방안 연구

성과지표의 선정을 위한 기본원칙은 정책이나 사업의 목표 달성도를 측정할 수 있도록 가능한 한 객관적·정량적으로 설정하되, 객관적·정량적 설정이 곤란한 경우는 최대한 이를 담보할 수 있는 형태로 설정하여야 한다(정부업무평가기본법 제6조2항).

국무조정실(2018)의 『정부업무 성과관리 운영지침』에서는 부처의 성과목표별 또는 이의 달성을 위한 관리과제별 성과지표 선정 시 고려사항으로 ① 정책 대표성, ② 목표치 수준의 적절성, ③ 목표와 결과 간 인과성, ④ 명확성 및 구체성, ⑤ 측정가능성, ⑥ 기한성, ⑦ 비교가능성 등을 〈표 5-3〉과 같이 제시하고 있다.

〈표 5-3〉 성과목표별, 관리과제별 성과지표 선정 시 고려사항

고려사항	세부 내용
정책 대표성	- 해당 성과목표나 관리과제의 핵심적인 내용이 포함될 수 있도록 하고, 지표개발 용이성만을 고려하여 지엽적인 내용으로 설정하지 않도록 주의해야 함
목표치 수준의 적절성	- 목표치는 과거 3년간의 추세치 및 전년도 성과에 근거하여 적극적인 업무 수행 관점에서 도전적으로 설정하고, 구체적으로 어떠한 근거와 논리를 통해 목표치를 설정하였는지 명확히 제시해야 함
목표와 결과 간 인과성	- 결과에 영향을 미칠 수 있는 외부요인의 통제가 가능하고, 정책 목표 달성을 위한 기관의 직접적인 노력과 역량이 포함된 지표를 설정해야 함
명확성 및 구체성	- 성과목표 또는 사업의 핵심적인 내용을 대상으로 명확하고 구체적인 성과지표를 개발해야 함. 조직 구성원 모두가 쉽게 이해할 수 있도록 구체적인 내용을 명확히 제시해야 함
측정가능성	- 성과지표의 측정방법 및 근거 등은 공식적인 자료를 활용하며 출처를 명확히 제시하는 등 성과측정 자료의 신뢰성을 확보할 수 있는 방법을 제시해야 함
기한성	- 사업 종료 후 산출까지 많은 시간이 소요되지 않아 해당 연도의 성과를 평가할 수 있는 지표여야 함
비교가능성	- 예산 편성 등에서 활용할 수 있도록 과거의 성과 및 유사사업의 성과와 비교 가능하도록 설정해야 함

자료: 국무조정실(2018.4.2), 2018년도 정부업무 성과관리 운영지침

한편 기획재정부·한국조세연구원(2012)의 『재정사업 성과지표 개발 매뉴얼』에 따르면 ‘SMART 점검’이란 도출된 성과지표의 후보 풀(pool)을 대상으로 ① 명확성(Specific), ② 측정가능성(Measurable), ③ 원인성(Attributable), ④ 신뢰성(Reliable), ⑤ 적시성(Timely) 등 기준에 따라 점검하는 과정을 의미한다.

〈표 5-4〉 재정사업 성과지표 점검기준

점검기준	세부 내용
명확성 (Specific)	- 일관성 있는 성과 데이터의 수집 및 공정한 비교를 위해 성과지표는 명확하고 알기 쉽게 정의되어야 함
측정가능성 (Measurable)	- 성과지표는 측정을 위한 데이터가 존재해야 하며 사용에 제약이 크지 않아야 함
원인성 (Attributable)	- 해당사업 성과의 변화가 성과지표의 변화를 가져와야 함
신뢰성 (Reliable)	- 성과지표는 제3자가 검토하더라도 일관된 결과가 나올 수 있어야 하고, 기금적 공식적이고 객관적인 통계정보를 활용할 수 있도록 함
적시성 (Timely)	- 성과측정 대상 년도의 성과정보가 성과측정 전에 나와야 함

자료: 기획재정부·한국조세연구원(2012), 재정사업 성과지표개발 매뉴얼

본 연구에서는 국제관광 정책지표의 선정 기준을 마련하기 위해 앞서 살펴본 ‘기관대표 성과지표 선정기준(국무조정실, 2018)’ 및 ‘국가정책지표 선정기준(한국행정연구원, 2012)’, ‘성과목표별·관리과제별 성과지표 선정 시 고려사항(국무조정실, 2018)’, ‘재정사업 성과지표 점검기준(기획재정부·한국조세연구원, 2012)’ 등에서 공통적으로 언급·활용되고 있는 기준 항목을 도출하기 위한 체크리스트를 작성하였다.

〈표 5-5〉의 체크리스트 분석 결과, 기관 차원의 총체적인 업무 성과를 측정할 수 있는 정책지표를 선정하기 위한 기준으로는 ‘정책 대표성’, ‘국정 현안 관련성’, ‘국민 관심도’, ‘결과 중심성’ 등 4가지 기준 항목이 가장 적합한 것으로 나타났다. 또한, 일반적인 성과지표로서의 적정성 여부를 점검하는 기준으로는 ‘명확성/구체성’, ‘측정가능성’, ‘원인성’, ‘신뢰성’, ‘적시성/기한성’ 등 기준의 SMART 기준 항목이 가장 많이 고려되고 있는 것으로 파악되었다.

〈표 5-5〉 유사사례 (성과)지표 선정기준 체크리스트

기준항목	기관대표 성과지표 선정기준	국가정책지표 선정기준	성과목표 및 관리과제별 성과지표 선정기준	재정사업 성과지표 점검기준
정책 대표성	✓	✓	✓	
국정현안 관련성	✓	✓		
국민 관심도	✓	✓		
결과 중심성	✓	✓		
목표치 수준의 적절성			✓	
목표와 결과 간 인과성			✓	
부서기능의 연계성		✓		
정책개입 기능성		✓		
정책 환경변화 대응성		✓		
명확성/구체성			✓	✓
측정가능성		✓	✓	✓
원인성			✓	✓
신뢰성			✓	✓
적시성/기한성			✓	✓
달성가능성		✓		
비교가능성			✓	

결론적으로 국제관광 정책지표의 선정 기준은 크게 두 가지 유형 혹은 단계로 구분될 수 있으며 첫째, 성과지표로서 반드시 갖추어야 할 공통적인 요건을 점검하는 기준 및 둘째, 기관(부처) 전체의 총체적인 업무 성과를 측정할 수 있는 지표를 선정하기 위한 기준으로 나뉜다.

우선 성과지표로서의 적정성 여부 점검 기준은 ① 명확성(명확하고 구체적으로 알기 쉽게 제시되어야 함), ② 측정가능성(측정을 위한 데이터가 존재해야 하며 사용에 제약이 크지 않아야 함), ③ 원인성(정책성과의 변화가 성과지표의 변화를 가져와야 함), ④ 신뢰성(제3자가 검토하더라도 일관된 결과가 나올 수 있어야 하고, 가급적 공식적이고 객관적인 통계정보를 활용할 수 있도록 함), ⑤ 적시성(성과측정 대상 년도의 성과정보가 성과측정 전에 나와야 함) 등 5개 항목을 포함하고 있다.

또한, 정책지표로서의 타당성 검토 기준은 ① 정책 대표성(정책목표의 핵심적인 내용이 포함되어야 하며, 총체적인 업무성과를 측정할 수 있는 지표여야 함), ② 국정현안 관련성(범정부적 차원의 국정목표 및 국정전략과 연계되고, 시의성이 있는 지표여야 함), ③ 수요자 공감성(국민의 관심사항을 반영하고, 외래객들의 방한여행 경험과 관련이 있는 지표여야 함), ④ 정책 효과성(궁극적인 사업의 효과나 정책이 미치는 영향력을 측정할 수 있는 지표여야 함) 등 4개 항목으로 <표 5-6>과 같이 구성된다.

〈표 5-6〉 국제관광 정책지표 점검 및 선정 기준

구분	항목	세부 내용
1단계: 점검 기준	명확성	- 성과지표는 명확하고 구체적으로 알기 쉽게 제시되어야 함
	측정가능성	- 성과지표는 측정을 위한 데이터가 존재해야 하며 사용에 제약이 크지 않아야 함
	원인성	- 해당정책 성과의 변화가 성과지표의 변화를 가져와야 함
	신뢰성	- 성과지표는 제3자가 검토하더라도 일관된 결과가 나올 수 있어야 하고, 가급적 공식적이고 객관적인 통계정보를 활용할 수 있도록 함
	적시성	- 성과측정 대상 년도의 성과정보가 성과측정 전에 나와야 함
2단계: 선정 기준	정책 대표성	- 정책목표의 핵심적인 내용이 포함되어야 하며, 총체적인 업무성과를 측정할 수 있는 지표여야 함
	국정현안 관련성	- 범정부적 차원의 국정목표 및 국정전략과 연계되고, 시의성이 있는 지표여야 함
	수요자 공감성	- 국민의 관심사항을 반영하고, 외래객들의 방한여행 경험과 관련이 있는 지표여야 함
	정책 효과성	- 궁극적인 사업의 효과나 정책이 미치는 영향력을 측정할 수 있는 지표여야 함

제2절

국제관광 정책지표 개발

1. 정책지표 개발 방향

앞서 우리나라 인바운드 관광의 현황을 진단한 결과 외래관광객 수, 관광수입 등 양적인 측면에서는 꾸준한 향상을 보여 왔으나 외래관광객 1인당 지출액, 방한 체재기간, 한국 여행 시 방문지역 등 질적인 측면에서는 여전히 많은 한계와 문제점이 노출되고 있다. 특히, 방한시장의 다변화와 외래객 친화환경 조성이 가장 시급한 개선과제라 할 수 있다.

신정부는 기존의 양적·경제적 성과 중심에서 국민, 지역주민, 방한외래객 등 사람 중심의 질적 성장으로 관광정책 방향을 전환하고 있다. 따라서 방한 관광시장의 다변화, 고부가가치 관광산업 육성, 관광경쟁력 제고 등 국정과제 목표와 연계한 정책지표를 적극 개발할 필요가 있다.

국제관광 트렌드 분석에 따르면 신흥경제의 중산층이 빠르게 증가하고 글로벌 인구가 계속 노령화되면서 새로운 소비층으로 부상할 것으로 전망된다. 또한 항공교통의 비중이 확대되고 있으며, 신기술의 발달로 인해 관광업계의 지속적인 혁신 노력이 요청된다. 아시아 주변 경쟁국과 유럽 주요국에서는 질적 관광의 중요성을 인식하고, 경제효과 증대 측면의 정책과 관광산업의 경쟁력 강화 및 지역관광 활성화를 위한 전략과 대책을 강구하고 있다.

위와 같이 국내현황에 대한 진단과 현 정부의 국제관광 정책 목표 및 국제동향 분석을 통한 시사점을 종합해 볼 때, 향후 국제관광 정책의 거시적·중장기적인 목표는 다음의 세 가지 방향으로 재정립될 수 있다. 첫 번째 목표는 인바운드 관광의 양(量)과 질(質) 균형 있는 성장을 도모하는 것이며, 두 번째 목표는 방한 외래관광객의 만족도를 지속적으로 개선

관리하는 것이며, 세 번째 목표는 국제적으로 경쟁력 있는 관광산업을 육성해나가는 것이다.

이러한 국제관광 정책목표 방향에 따라 이러한 정책의 달성 여부를 평가할 수 있는 정책지표를 개발하기 위해서는 1) 실질적인 경제적 측면에서 수익을 측정할 수 있는 지표, 2) 정책 수요자 측면에서 공감·체감할 수 있는 정책 대표지표, 3) 객관성이 확보된 데이터를 토대로 국가 간 상대비교와 평가가 가능한 지표의 개발 방향을 아래 [그림 5-2]와 같이 설정하였다.

최종 선정된 지표는 정책의 중요도와 대표성 등을 고려하여 핵심지표와 일반지표로 구분하여 정책지표로 활용한다. 핵심지표란 정책의 궁극적 목적 달성을 측정할 수 있는 주지표로서 정책성과의 대표성을 지닌 핵심성으로 정책의 궁극적인 목적 달성을 측정할 수 있는 경우에 사용한다. 일반지표는 정책의 궁극적 목적 달성을 간접적으로 측정할 수 있는 보조지표로서 정책의 핵심성과는 아니지만 사업의 궁극적 목적 달성을 위해 지원·보조하는 경우에 활용될 수 있다.



[그림 5-2] 국제관광 정책 방향 및 지표 개발 방향

2. 후보 지표군(pool) 발굴

본 연구에서는 “인바운드 관광의 양과 질 균형 성장”, “방한 외래객의 만족도 관리”, “국제경쟁력을 갖춘 관광산업 육성”이라는 정책목표를 고려하여 후보지표의 발굴을 위한 핵심영역을 1) 경제적 효과 증대, 2) 방한시장 다변화, 3) 관광수용태세 개선, 4) 관광산업 경쟁력 강화, 5) 지역관광 활성화로 크게 구분하였다. 다음 단계로 “실질 수익형 지표”, “수요자 체감형 지표”, “상대 평가형 지표”라는 개발 방향을 감안하여 각 영역별로 기존 지표 및 최근의 정책 동향을 검토하고 새로운 지표들을 추가적으로 발굴하여 1차 후보군(pool)을 마련하였다.

우선, 경제적 효과 증대와 관련된 후보 지표로는 ‘외래관광객 수(세계 순위)’, ‘외래관광객 1인당 지출액’, ‘외래관광객 평균 체재기간’, ‘외래관광객 총 숙박일 수’, ‘관광수입(세계 순위)’, ‘관광수지’, ‘관광 직·간접 국내총생산’, ‘관광 직·간접 총부가가치’, ‘관광사업체 종사자 수’ 등 9개의 지표를 포함하고 있다. 방한시장의 다변화 정책과 관련 있는 후보 지표는 ‘비(非)아시아 지역의 시장 점유율’, ‘Top3 이하 국가들(중국, 일본 제외)의 시장 점유율’, ‘비수기(겨울) 방한 외래관광객의 시장 점유율’, ‘한국 방문 선택 시 고려요인’, ‘재방문 외래관광객 수’, ‘방한 중국인 FIT 여행 비율’, ‘FIT 방한관광 만족도’ 등 8개로 구성된다.

관광수용태세 개선에 관한 후보 지표로는 ‘외래관광객 만족도’, ‘항공 수용능력(LCC 중심)’, ‘크루즈항 수용능력’, ‘렌터카 업체 수’, ‘비자발급 간소화’, ‘출입국 심사 소요시간’, ‘외래관광객 대상 부가세 환급’, ‘관광통역안내원 수’, ‘관광안내서비스 만족도’, ‘와이파이(wifi) 서비스’, ‘무장애 관광인프라’, ‘관광경찰 배치’, ‘테러 대응’, ‘통합품질인증 사업체 수’ 등 14개의 지표를 포함하고 있다.

관광산업 경쟁력 강화와 관련 있는 후보 지표는 ‘WEF 관광경쟁력 순위’, ‘관광호텔 객실 수’, ‘관광호텔 객실 가격’, ‘관광호텔 객실 이용률’, ‘인바운드

여행업체 수’, ‘여행사 외국인 유치 실적’, ‘여행업 온라인 거래 비율(OTA)’, ‘관광벤처기업 수’, ‘국제회의 개최 건수(세계 순위)’, ‘방한 의료관광객 수’, ‘공연관광객 수’, ‘카지노 외국인 입장객 수’, ‘카지노 매출액’, ‘크루즈 입국객 수’ 등 14개이다. 지역관광 활성화 정책에 관한 후보 지표로는 ‘방한 외래관광객의 지역 방문 비율’, ‘외국인 지방공항/항만 입국 비율’, ‘주요 관광지점의 외국인 입장객 수’, ‘지방 관광호텔 객실 수’, ‘지방 외국인 숙박객 수’ 등 5개 지표로 구성되어 있다.

〈표 5-7〉 국제관광 정책지표 1차 후보군(pool)

경제적 효과 증대(9)	방한시장 다변화(8)	관광수용태세 개선(14)
- 외래관광객 수(순위) - 외래객 1인당 지출액 - 외래객 평균 체재기간 - 외래객 총 숙박일수 - 관광수입(순위) - 관광수지 - 관광 직·간접 국내총생산 - 관광 직·간접 총부가가치 - 관광사업체 종사자 수	- 비아시아 지역의 시장 점유율 - Top3 이하 국가들의 시장 점유율 - 비수기 방한 외래객의 시장 점유율 - 한국 방문 선택 시 고려요인 - 재방문 외래관광객 수 - FIT 여행유형 비율 - 방한 중국인 FIT 비율 - FIT 방한관광 만족도	- 외래관광객 만족도 - 항공 수용능력 - 크루즈항 수용능력 - 렌터카 업체 수 - 비자발급 간소화 - 출입국 심사 소요시간 - 외래객 부가세 환급 - 관광통역안내원 수 - 관광안내서비스 만족도 - 와이파이가 서비스 - 무장애 관광인프라 - 관광경찰 배치 - 테러 대응 - 통합품질인증 사업체 수
관광산업 경쟁력 강화(14)	지역관광 활성화(5)	
- WEF 관광경쟁력 순위 - 관광호텔 객실 수 - 관광호텔 객실 가격 - 관광호텔 객실 이용률 - 인바운드 여행업체 수 - 여행사 외국인 유치 실적 - 여행업 온라인 거래 비율 - 관광벤처기업 수 - 국제회의 개최 건수(순위) - 방한 의료관광객 수 - 공연관광객 수 - 카지노 외국인 입장객 수 - 카지노 매출액 - 크루즈 입항객 수	- 외래객 지역 방문 비율 - 외국인 지방공항/항만 입국 비율 - 주요 관광지점 외국인 입장객 수 - 지방 관광호텔 객실 수 - 지방 외국인 숙박객 수	

〈표 5-8〉 국제관광 정책지표 1차 후보군 상세내용

핵심영역	후보지표	측정방법	근거자료
경제적 효과 증대	외래관광객 수 (순위)	- 연간 외국인 입국자 수 집계 (비여행자 제외, 해외거주 교포 및 승무원 포함)	- 법무부 출입국 통계, 관광지식 정보시스템 출입국 관광통계
	외래객 1인당 지출액	- 한국은행 여행수입 금액÷외래 관광객 수	1) 한국은행 여행수입 2) 외래관광객 실태조사(1인당 지출금액)
	외래객 평균 체재기간	- 방한 외래관광객 체류일수 평균 - (단, 61일 이상 체류자 제외)	- 외래관광객 실태조사
	외래객 총 숙박일수	- 방한 외래관광객 국내 숙박 일수 합계	- 한국문화관광연구원 '관광사업 체 기초통계조사', 한국관광 호텔업협회 '호텔업 운영현황' * 관련 기초통계 구축 필요
	관광수입 (순위)	- 국제수지 중 일반여행수입 - (유학연수 금액 제외) - 장기적으로 항공·해상 운송 여객 수입 포함 검토	- 한국은행 국제수지 일반여행 수입
	관광수지	- 한국은행 여행수지의 수입(收 入)과 지급(支給) 기준 산출 - 외환수급 통계 활용, 신용카드 사용실적은 카드사로부터 거주 자의 해외사용 금액 및 비거주자 의 국내사용 금액을 조사 반영	- 한국은행 여행수지
	관광 직·간접 국내총생산	- 관광 TSA에 따라 규모와 기여도 산출	- 한국문화관광연구원 TSA 연구 자료 등 활용 * 관련 기초통계 구축 필요:
	관광 직·간접 총부가가치	- 관광객에게 제공하는 관련 산업으로 인한 부가가치 산출	국내 수요(관광지출액)와 공 급부문(공급사용표)과 연계 하여 계산
	관광사업체 종사자 수	1) 관광사업체 기초통계조사 종사 자 현황 (* 관광사업체 중심) 2) '전국사업체조사', '고용표' 등 을 종합, 산업별 취업 및 파용 자 유발계수 산정하고 이를 최종수요와 연계하여 고용규모 추정 (관광사업체 이외 관련 분야 범위 확장)	- 한국문화관광연구원 - '관광사업체 기초통계조사' 통계청, 고용노동부, 한국은행 관련 통계 활용

(표 계속)

핵심영역	후보지표	측정방법	근거자료
방한시장 다변화	비아시아 지역의 시장 점유율	- 전체 방한시장에서 아시아 이외 지역의 시장 점유율	- 법무부 출입국 통계, 관광자식 정보시스템 출입국 관광통계
	Top3 이하 국가 들의 시장 점유율	- 전체 방한시장에서 Top1+ Top2 국가를 제외한 나머지 국가들의 시장 점유율	- 법무부 출입국 통계, 관광자식 정보시스템 출입국 관광통계
	비수기(겨울) 방한 외래객의 시장 점유율	- 전체 방한시장에서 1월, 2월, 12월에 방문한 외래객이 차지하는 비율	- 법무부 출입국 통계, 관광자식 정보시스템 출입국 관광통계
	한국 방문 선택 시 고려요인	- 한국 방문 선택 시 ‘소평’을 제외한 다른 요인들을 고려한 응답 비율의 합계	- 한국관광공사 공표 ‘외래 관광객 실태조사’ 결과
	재방문 외래관광객 수	- 연간 총 외래관광객 수× “한국 재방문” 응답 비율	- 법무부 출입국 통계, - 외래관광객 실태조사
	FIT 여행유형 비율	- 방한 시 여행유형을 “개별 여행”으로 응답 비율	- 한국관광공사 공표 ‘외래관광 객 실태조사’ 결과
	방한 중국인 FIT 비율	- 한국 방문 시 단체관광/개인 (일반)관광 비자발급 비율	- 법무부 비자관련 통계
	FIT 방한관광 만족도	- 방한 FIT 관광객의 “전반적인 만족도+재방문의향+타인 추천의향”(5점 척도)	- 한국관광공사 공표 ‘외래관광 객 실태조사’ 결과
관광 수용태세 개선	외래관광객 만족도	- 한국 여행에 대한 10개 세부 항목별 만족도 점수 합산 - (Net Promoter Score: 순추천 고객지수 산출방식 고려)	- 한국관광공사 공표 ‘외래관광 객 실태조사’ 결과
	항공 수용능력	- 국제선 공급좌석 수, 노선/취항 국가 수(LCC 중심)	- 항공진흥협회 공표 ‘항공통계’
	크루즈항 수용능력	- 크루즈항만 수용인원 기항지 수	- 한국관광공사 제공 ‘크루즈 관광 통합정보’
	렌터카 업체 수	- 렌터카 업체 등록 수 - 7개 국제 대형 렌터카 등록 유무	- 국내 렌터카 업체 통계 * WEF 지표중 관련 통계 활용
	비자발급 간소화	- 비자 종류에 따른 입국 비자 면제 및 도착/전자 비자 발급 비율 계산(32점)	- UNWTO의 비자 개방성 보고서 (Visa Openness Report)
	출입국 심사 소요시간	- 출입국 심사 평균 소요시간	- 한국공항공사 공항별 출도착 - 평균 소요시간

(표 계속)

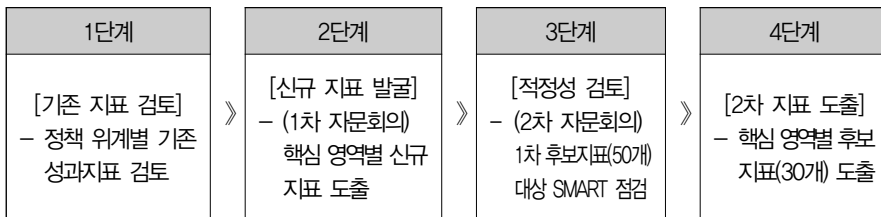
핵심영역	후보자표	측정방법	근거자료
관광수용 태세개선	부가세 환급	- 외국인 관광객 대상 부가세 (즉시)환급 건수, 구매 금액	- 관세청 관련 통계자료 - (반출기준)
	관광통역 안내원 수	- 관광통역안내사 자격 취득자 수	- 한국관광공사 통계 활용
	관광안내서비스 만족도	- 외래관광객의 관광안내서비스 에 대한 만족도(5점 만점)*20	- 한국관광공사 통계 활용
	와이파이 서비스	- 주요 관광지내 와이파이(wifi) 제공 비율	- 한국관광공사 통계 활용
	무장애 관광인프라	- 'Barrier Free(장애물 없는 생활 환경)인증'을 획득한 외국인 관광시설 · 관광지	- 한국관광공사 통계 활용, - 한국장애인개발원 인증교부 - 현황자료
	관광경찰 배치	- 경찰인력, 활동장소, 관광관련 범죄 단속건수	- 관광경찰대 집계자료
	테러 대응	- 테러 위협 및 의심 사건 수, 테러 발생 건 수, 테러대응 구조대 - 설치 지자체 수	- 소방청 집계자료
	통합품질인증 사업체 수	- 통합품질인증 획득 사업체 수	- 한국관광공사 통계 활용
관광산업 경쟁력 강화	WEF 관광경쟁력 순위	- 4개 분야, 14개 항목, 90개 세부 지표에 대한 평가(통계 및 설문조사)에 따른 점수 및 순위	- WEF(2017), The Travel & Tourism Competitiveness Report
	관광호텔 객실 수	- 관광호텔 객실 수 총계	- 한국관광호텔업협회 통계자료
	관광호텔 객실 가격	- 관광호텔 객실 가격 지수	- WEF(2017), The Travel & Tourism Competitiveness Report
	관광호텔 객실 이용률	- 관광호텔 객실 이용률	- 한국관광호텔업협회 통계자료
	인바운드 여행업체 수	- 국내 인바운드 여행업체 수	- 한국여행업협회(KATA) 회원사 실적보고 자료
	여행사 외국인 유치 실적	- 인바운드 여행업체를 통한 외국 인 관광객 유치 인원 전체 외국 인 입국자 수 대비 점유율	- 한국여행업협회(KATA) '여행사 국제관광객 유치 · 송출 통계
	여행업 온라인 거래비율(OTA)	- 여행업 온라인매출/여행업 전체 매출	- 한국문화관광연구원 공표 '관광사업체 기초통계조사'

(표 계속)

핵심영역	후보지표	측정방법	근거자료
관광산업 경쟁력 강화	관광벤처 기업 수	- 관광벤처기업 인증업체 수	- 한국관광공사 통계자료
	국제회의 개최 건 수(순위)	- 1) 국제회의연합(UIA): 국제기 구가 주최하거나 후원하는 회의 와 관련 지부가 주최하는 회의 - 2) 국제컨벤션협회(ICC): 50명 이상 3개국 순회 정기 개최 회의	- 국제회의연합(UIA) - 국제컨벤션협회(ICC)
	방한 의료 관광객 수	- 연간 방한 의료관광객 수	- 한국보건산업진흥원 의료법에 의한 의료기관 보고자료
	공연관광객 수	- 국내 공연을 관람한 외국인 관광객 수	- 한국공연관광협회 관람객 현황 자료
	카지노 외국인 입장객 수	- 연간 카지노 외국인 입장객 수	- 관광자식정보시스템 '카지노업 현황'
	카지노 매출액	- 관광진흥개발기금 부과 대상 - 매출액	- 문화체육관광부 자체 통계 (상반기)
	크루즈 입항객 수	- 연간 크루즈 외국인 입항객 수	- 한국관광공사 '크루즈 외래객 입국통계'
지역관광 활성화	외래객 지역방문 비율	- 서울을 제외한 타 시·도를 방문한 비율 합계	- 한국관광공사 공표 '외래관광 객 실태조사'
	외국인 지방공항/항만 입국 비율	- 인천 김포공항 외 지방공·해 항 이용 입국객 비율의 총계	- 법무부 출입국통계
	주요 관광지점 외국인 입장객 수	- 객관적 증빙이 가능한 주요 관광 지점의 외국인 (유료)입장객 수 측정 합계	- 한국문화관광연구원 주요관광 지점 입장객통계
	지방 관광호텔 객실 수	- 지방 관광호텔 객실 수 합계	- 한국관광호텔업협회 통계자료
	지방 외국인 숙박객 수	- 지방 관광호텔 외국인 숙박객 수 합계	- 한국문화관광연구원 '관광사업 체 기초통계조사, 한국관광 호텔업협회 '호텔업 운영현황' * 관련 기초통계 구축 필요

3. 후보 지표의 적정성 검토

본 연구에서는 국제관광 정책지표 개발을 위해 기존 지표 및 신규 발굴된 지표 등을 포함하여 1차적으로 총50개의 후보지표를 마련하였다. 그 다음 단계로 후보지표의 적정성 검토를 위해 원내·외 전문가로 구성된 자문회의를 개최하였으며, 후보지표에 대한 적정성 여부 점검 기준으로는 ① 명확성, ② 측정가능성, ③ 원인성, ④ 신뢰성, ⑤ 적시성 등 5개의 SMART 기준 항목을 활용하였다.



[그림 5-3] 후보 지표의 적정성 검토 절차

전문가 검토 결과, ‘외래객 총 숙박일수’, ‘관광 직·간접 국내총생산’, ‘관광 직·간접 총부가가치’, ‘외래객 부가세 환급’, ‘관광경찰 배치’, ‘공연관광객 수’ 등은 성과 측정에 필요한 기초통계 데이터가 부족하고 사용에 제약이 많아 배제되었다. ‘관광수지’, ‘비수기 방한 외래객의 시장 점유율’, ‘방한 중국인 FIT 비율’, ‘크루즈항 수용능력’, ‘렌터카 업체 수’, ‘출입국 심사 소요 시간’, ‘관광통역안내원 수’, ‘카지노 외국인 입장객 수’, ‘테러 대응’ 등은 인바운드 정책성과 변화를 반영하는 지표로서 원인성이 부족한 것으로 판단되었다. ‘와이파이(wifi) 서비스’, ‘무장애 관광인프라’, ‘인바운드 여행업체 수’, ‘FIT 방한관광 만족도’ 등 후보 지표는 제3자가 검토할 경우 일관된 결과를 기대하기 어려워 신뢰성이 떨어지는 것으로 평가되었다. ‘관광호텔 객실 이용률’ 후보 지표의 경우, 성과측정 대상 년도의 성과정보가 성과측정 전에 산출되기 어려워 적시성이 부족한 것으로 판단되었다.

따라서 국제관광 정책지표 개발을 위한 2차 후보군(pool)은 총30개의 지표로 압축되었다. 경제적 효과 증대와 관련된 후보 지표는 ‘외래관광객 수(세계 순위)’, ‘관광수입(세계 순위)’, ‘관광사업체 종사자 수’, ‘외래관광객 1인당 지출액’, ‘외래관광객 평균 체재기간’ 등 5개의 지표를 포함하고 있다. 방한시장의 다변화 정책과 관련 있는 후보 지표는 ‘Top3 이하 국가들(중국, 일본 제외)의 시장 점유율’, ‘비(非)아시아 지역의 시장 점유율’, ‘재방문 외래관광객 수’, ‘방한 외래객 FIT 여행유형 비율’, ‘한국 방문 선택 시 고려요인’ 등 5개의 지표로 구성되어 있다.

관광수용태세 개선에 관한 후보 지표는 ‘외래관광객 만족도’, ‘항공 수용능력(LCC 중심)’, ‘비자발급 간소화’, ‘관광안내서비스 만족도’, ‘통합품질인증 사업체 수’ 등 5개의 지표를 포함한다. 관광산업 경쟁력 강화와 관련 있는 후보 지표는 ‘WEF 관광경쟁력 순위’, ‘관광호텔 객실 수’, ‘관광호텔 객실 가격’, ‘여행사 외국인 유치 실적’, ‘여행업 온라인 거래 비율(OTA)’, ‘관광벤처기업 수’, ‘국제회의 개최 건수(세계 순위)’, ‘방한 의료관광객 수’, ‘카지노 매출액’, ‘크루즈 입항객 수’ 등 10개이다. 지역관광 활성화에 관한 후보 지표는 ‘방한 외래관광객의 지역 방문 비율’, ‘외국인 지방 공항/항만 입국 비율’, ‘주요 관광지점의 외국인 입장객 수’, ‘지방 관광호텔 객실 수’, ‘지방 외국인 숙박객 수’ 등 5개로 구성된다.

〈표 5-9〉 국제관광 정책지표 2차 후보군(pool)

경제적 효과 증대(5)	방한시장 다변화(5)	관광수용태세 개선(5)
- 외래관광객 수(순위) - 관광수입(순위) - 관광사업체 종사자 수 - 외래객 1인당 지출액 - 외래객 평균 체재기간	- Top3 이하 국가들의 시장 점유율 - 비아시아 지역의 시장 점유율 - 재방문 외래관광객 수 - FIT 여행유형 비율 - 한국 방문 선택 시 고려요인	- 외래관광객 만족도 - 항공 수용능력 - 비지발급 간소화 - 관광안내서비스 만족도 - 통합품질인증 사업체 수
관광산업 경쟁력 강화(10)	지역관광 활성화(5)	
- WEF 관광경쟁력 순위 - 관광호텔 객실 수 - 관광호텔 객실 가격 - 여행사 외국인 유치 실적 - 여행업 온라인 거래 비율 - 관광벤처기업 수 - 국제회의 개최 건수(순위) - 방한 의료관광객 수 - 카지노 매출액 - 크루즈 입항객 수	- 외래객 지역 방문 비율 - 외국인 지방공항/항만 입국 비율 - 주요 관광지점 외국인 입장객 수 - 지방 관광호텔 객실 수 - 지방 외국인 숙박객 수	

4. 전문가 설문조사 분석

가. 조사 개요

본 조사 대상은 관광 및 평가 분야 전문가 총 32명으로, 2018년 7월 25일부터 8월 3일까지 이메일을 통한 설문조사가 실시되었다. 국제관광 정책지표 개발과 관련하여 정책지표로서의 타당성을 검토하기 위해 2차 후보군(Pool)을 대상으로 정책지표의 선정기준에 따른 점검을 수행하였다. 또한, 국제관광 정책지표의 최종 선정을 위한 상대적 중요도를 파악하였다. 후보지표의 정책지표로서의 타당성을 5점 척도로 조사·분석하고, 질적이고 객관적 자료 도출을 위해 AHP(Analytic Hierarchy Process) 방법을 병행하여 조사·분석하였다.

나. 후보지표의 타당성 점검 결과

1) 경제적 효과 증대 관련 지표

국제관광 정책지표의 경제적 효과 증대 영역에 대한 전문가 조사 결과 3.50~4.63 사이로 비교적 타당한 것(전체 평균 4.12)으로 나타났다. 정책지표 선정기준에 따른 경제적 효과 증대 영역의 평균값에서는 정책 대표성이 가장 높은 것(4.30)으로 나타났으며, 다음으로 국정현안 관련성, 정책 효과성, 수요자 공감성 순으로 국제관광 정책지표의 타당성에 대한 평균값이 높은 것으로 도출되었다.

〈표 5-10〉 경제적 효과 증대에 대한 국제관광 정책지표 평가

구분	정책 대표성	국정현안 관련성	수요자 공감성	정책 효과성	평균
1. 경제적 효과 증대					
① 외래관광객 수(순위)	4.47	4.22	3.88	4.34	4.23
② 관광수입(순위)	4.56	4.41	3.88	4.38	4.30
③ 관광사업체 종사자 수	3.75	4.16	3.50	3.63	3.76
④ 외래객 1인당 지출액	4.63	4.31	4.09	4.41	4.36
⑤ 외래객 평균 체재기간	4.09	3.78	3.97	4.03	3.97
평균	4.30	4.18	3.86	4.16	4.12

경제적 효과 증대 영역의 세부지표 별 순위에서는 외래객 1인당 지출액이 4.36으로 가장 높은 평균값을 보였으며, 다음으로 관광수입(순위), 외래관광객 수(순위), 외래객 평균 체재기간, 관광사업체 종사자 수의 순으로 정책지표 타당성에 대한 평균값이 높았다.

2) 방한시장 다변화 관련 지표

국제관광 정책지표의 방한시장 다변화 영역에 대한 전문가 조사 결과 3.44~4.16 사이로 비교적 타당한 것(전체 평균 3.78)으로 나타났다. 정책지표 선정기준에 따른 방한시장 다변화 영역의 평균값에서는 정책 효과성의 평균값이 가장 높은 것(3.84)으로 나타났으며, 다음으로 정책 대표성, 국정현안 관련성, 수요자 공감성 순으로 국제관광 정책지표의 타당성에 대한 평균값이 높은 것으로 도출되었다. 방한시장 다변화 영역의 세부지표 별 순위에서는 Top3 이하 국가들의 시장점유율이 3.98로 가장 높은 평균값을 보였으며, 다음으로 재방문 외래관광객 수, 비(非)아시아 지역의 시장 점유율, 한국 방문 선택 시 고려요인, FIT 여행 유형 비율의 순으로 정책지표 타당성에 대한 평균값이 높았다.

〈표 5-11〉 방한시장 다변화에 대한 국제관광 정책지표 평가

구분	정책 대표성	국정현안 관련성	수요자 공감성	정책 효과성	평균
2. 방한시장 다변화					
⑥ Top3 이하 국가들의 시장점유율	4.16	4.09	3.66	4.03	3.98
⑦ 비(非)아시아 지역의 시장 점유율	3.78	3.91	3.47	3.88	3.76
⑧ 재방문 외래관광객 수	3.88	3.94	3.97	4.06	3.96
⑨ FIT 여행 유형 비율	3.56	3.44	3.59	3.63	3.55
⑩ 한국 방문 선택 시 고려요인	3.63	3.47	3.84	3.59	3.63
평균	3.80	3.77	3.71	3.84	3.78

3) 관광수용태세 개선 관련 지표

국제관광 정책지표의 관광수용태세 개선 영역에 대한 전문가 조사 결과 3.34~4.69 사이로 비교적 타당한 것(전체 평균 3.80)으로 나타났다.

정책지표 선정기준에 따른 관광수용태세 개선 영역의 평균값에서는 정책 대표성과 수요자 공감성이 가장 높은 것(3.86)으로 나타났으며, 다음으로 정책 효과성, 국정현안 관련성 순으로 국제관광 정책지표의 타당성에 대한 평균값이 높은 것으로 도출되었다. 관광수용태세 개선 영역의 세부지표 별 순위에서는 외래관광객 만족도가 4.46으로 가장 높은 평균값을 보였으며, 다음으로 관광안내서비스 만족도, 비자발급 간소화, 항공 수용능력, 통합품질인증 사업체 수의 순으로 나타났다.

〈표 5-12〉 관광수용태세 개선에 대한 국제관광 정책지표 평가

구분	정책 대표성	국정현안 관련성	수요자 공감성	정책 효과성	평균
3. 관광수용태세 개선					
⑪ 외래관광객 만족도	4.69	4.28	4.44	4.44	4.46
⑫ 항공 수용능력	3.59	3.50	3.41	3.59	3.52
⑬ 비자발급 간소화	3.75	3.66	3.84	3.81	3.77
⑭ 관광안내서비스 만족도	3.78	3.66	4.22	3.78	3.86
⑮ 통합품질인증 사업체 수	3.47	3.34	3.38	3.44	3.41
평균	3.86	3.69	3.86	3.81	3.80

4) 관광산업 경쟁력 강화 관련 지표

① 관광산업 경쟁력 강화(A)

국제관광 정책지표의 관광산업 경쟁력 강화(A) 영역에 대한 전문가 조사 결과 3.16~4.34 사이로 비교적 타당한 것(전체 평균 3.56)으로 나타났다. 정책지표 선정기준에 따른 관광산업 경쟁력 강화(A) 영역의 평균값에서는 정책 대표성의 평균값이 가장 높은 것(3.68)으로 나타났으며, 다음으로 수요자 공감성, 정책 효과성, 국정현안 관련성 순으로 국제관광 정책지표의 타당성에 대한 평균값이 높은 것으로 도출되었다. 관광산업 경쟁력 강화(A) 영역의 세부지표 별 순위에서는 WEF 관광경쟁력 순위가 4.02로 가장 높은 평균값을 보였으며, 다음으로 관광호텔 객실 수와 관광호텔 객실 가격, 여행사 외국인 유치 실적, 여행업 온라인 거래비율(OTA)의 순으로 정책지표 타당성에 대한 평균값이 높았다.

〈표 5-13〉 관광산업 경쟁력 강화(A)에 대한 국제관광 정책지표 평가

구분	정책 대표성	국정현안 관련성	수요자 공감성	정책 효과성	평균
4-1. 관광산업 경쟁력 강화(A)					
⑩ 관광호텔 객실 수	3.66	3.31	3.66	3.53	3.54
⑪ 관광호텔 객실 가격	3.53	3.25	4.00	3.38	3.54
⑫ 여행사 외국인 유치 실적	3.47	3.25	3.16	3.59	3.37
⑬ 여행업 온라인 거래비율(OTA)	3.41	3.16	3.63	3.22	3.35
⑭ WEF 관광경쟁력 순위	4.34	4.06	3.56	4.13	4.02
평균	3.68	3.41	3.60	3.57	3.56

② 관광산업 경쟁력 강화(B)

국제관광 정책지표의 관광산업 경쟁력 강화(B) 영역에 대한 전문가 조사 결과 3.09~4.16 사이로 비교적 타당한 것(전체 평균 3.65)으로 나타났다. 정책지표 선정기준에 따른 관광산업 경쟁력 강화(B) 영역의 평균값에서는 정책 효과성의 평균값이 가장 높은 것(3.87)으로 나타났으며, 다음으로 정책 대표성, 국정현안 관련성, 수요자 공감성 순으로 국제관광 정책지표의 타당성에 대한 평균값이 높은 것으로 도출되었다. 관광산업 경쟁력 강화(B) 영역의 세부지표 별 순위에서는 국제회의 개최 건 수(순위)가 3.89로 가장 높은 평균값을 보였으며, 다음으로 방한 의료관광객 수, 관광벤처기업 수, 크루즈 입항객 수, 카지노 매출액의 순으로 정책지표 타당성에 대한 평균값이 높았다.

〈표 5-14〉 관광산업 경쟁력 강화(B)에 대한 국제관광 정책지표 평가

구분	정책 대표성	국정현안 관련성	수요자 공감성	정책 효과성	평균
4-2. 관광산업 경쟁력 강화(B)					
① 국제회의 개최 건 수(순위)	3.91	3.88	3.63	4.16	3.89
② 방한 의료관광객 수	3.84	3.66	3.63	4.00	3.78
③ 카지노 매출액	3.47	3.16	3.09	3.56	3.32
④ 크루즈 입항객 수	3.75	3.50	3.31	3.84	3.60
⑤ 관광벤처기업 수	3.78	3.84	3.22	3.78	3.66
평균	3.75	3.61	3.38	3.87	3.65

5) 지역관광 활성화 관련 지표

국제관광 정책지표의 지역관광 활성화 영역에 대한 전문가 조사 결과 3.38~4.41 사이로 비교적 타당한 것(전체 평균 3.88)으로 나타났다. 정책지표 선정기준에 따른 지역관광 활성화 영역의 평균값에서는 정책 대표성의 평균값이 가장 높은 것(3.97)으로 나타났으며, 다음으로 정책 효과성, 수요자 공감성, 국정현안 관련성 순으로 국제관광 정책지표의 타당성에 대한 평균값이 높은 것으로 도출되었다. 지역관광 활성화 영역의 세부 지표 별 순위에서는 외래객 지역방문 비율이 4.36으로 가장 높은 평균값을 보였으며, 다음으로 지방 외국인 숙박객 수, 외국인 지방공항/항만 입국 비율, 주요 관광지점 외국인 입장객 수, 지방 관광호텔 객실 수의 순으로 정책지표 타당성에 대한 평균값이 높았다.

〈표 5-15〉 지역관광 활성화에 대한 국제관광 정책지표 평가

구분	정책 대표성	국정현안 관련성	수요자 공감성	정책 효과성	평균
5. 지역관광 활성화					
㉖ 외래객 지역방문 비율	4.41	4.41	4.22	4.41	4.36
㉗ 외국인 지방공항/항만 입국 비율	3.97	3.81	3.66	3.84	3.82
㉘ 주요 관광지점 외국인 입장객 수	3.94	3.69	3.84	3.78	3.81
㉙ 지방 관광호텔 객실 수	3.47	3.38	3.44	3.44	3.43
㉚ 지방 외국인 숙박객 수	4.06	3.75	4.13	3.94	3.97
평균	3.97	3.81	3.86	3.88	3.88

〈표 5-16〉 국제관광 정책지표에 대한 종합평가

구분	정책 대표성	국정현안 관련성	수요자 공감성	정책 효과성	평균
1. 경제적 효과 증대					
① 외래관광객 수(순위)	4.47	4.22	3.88	4.34	4.23
② 관광수입(순위)	4.56	4.41	3.88	4.38	4.30
③ 관광사업체 종사자 수	3.75	4.16	3.50	3.63	3.76
④ 외래객 1인당 지출액	4.63	4.31	4.09	4.41	4.36
⑤ 외래객 평균 체재기간	4.09	3.78	3.97	4.03	3.97
2. 방한시장 다변화					
⑥ Top3 이하 국가들의 시장점유율	4.16	4.09	3.66	4.03	3.98
⑦ 비(非)아시아 지역의 시장 점유율	3.78	3.91	3.47	3.88	3.76
⑧ 지방문 외래관광객 수	3.88	3.94	3.97	4.06	3.96
⑨ FIT 여행 유형 비율	3.56	3.44	3.59	3.63	3.55
⑩ 한국 방문 선택 시 고려요인	3.63	3.47	3.84	3.59	3.63
3. 관광수용태세 개선					
⑪ 외래관광객 만족도	4.69	4.28	4.44	4.44	4.46
⑫ 항공 수용능력	3.59	3.50	3.41	3.59	3.52
⑬ 비지발급 간소화	3.75	3.66	3.84	3.81	3.77
⑭ 관광안내서비스 만족도	3.78	3.66	4.22	3.78	3.86
⑮ 통합품질인증 사업체 수	3.47	3.34	3.38	3.44	3.41
4-1. 관광산업 경쟁력 강화A					
⑯ 관광호텔 객실 수	3.66	3.31	3.66	3.53	3.54
⑰ 관광호텔 객실 가격	3.53	3.25	4.00	3.38	3.54
⑱ 여행사 외국인 유치 실적	3.47	3.25	3.16	3.59	3.37
⑲ 여행업 온라인 거래비율(OTA)	3.41	3.16	3.63	3.22	3.35
⑳ WEF 관광경쟁력 순위	4.34	4.06	3.56	4.13	4.02
4-2. 관광산업 경쟁력 강화B					
㉑ 국제회의 개최 건 수(순위)	3.91	3.88	3.63	4.16	3.89
㉒ 방한 의료관광객 수	3.84	3.66	3.63	4.00	3.78
㉓ 카지노 매출액	3.47	3.16	3.09	3.56	3.32
㉔ 크루즈 입항객 수	3.75	3.50	3.31	3.84	3.60
㉕ 관광벤처기업 수	3.78	3.84	3.22	3.78	3.66
5. 지역관광 활성화					
㉖ 외래객 지역방문 비율	4.41	4.41	4.22	4.41	4.36
㉗ 외국인 지방공항/항만 입국 비율	3.97	3.81	3.66	3.84	3.82
㉘ 주요 관광지점 외국인 입장객 수	3.94	3.69	3.84	3.78	3.81
㉙ 지방 관광호텔 객실 수	3.47	3.38	3.44	3.44	3.43
㉚ 지방 외국인 숙박객 수	4.06	3.75	4.13	3.94	3.97
평균	3.89	3.74	3.71	3.85	3.80

다. 국제관광 정책지표 간 상대적 중요도(AHP) 분석 결과

1) AHP 방법에 의한 분석 개요

국제관광 정책지표 2차 후보군(pool)을 대상으로 전문가 의견 조사를 통해 질적이고 객관적인 자료 도출을 위한 AHP 방법을 병행하여 지표들 간 가중치(weight)를 통해 평가를 수행하였다. AHP 방법 적용을 통한 가중치 산출 이유는 정책지표에 대한 서열정보에 의한 가중치(weight by rank order)는 적용이 용이하나 의사결정자로부터 받은 선호순위로부터 가중치를 산출하기 때문에 정책지표 간 선호도 차이가 정확하지 못하기 때문이다.

즉, AHP 방법은 평가기준이 다른 여러 가지 평가 요소에 대하여 전문가들의 의견을 반영하여 각 평가요소에 대한 가중치를 결정하여 의사결정을 선택하는 방법으로 비교적 객관적인 관점에서 각 성과 지표에 대한 가중치를 제공할 수 있는 이점이 있기 때문이다. AHP 방법을 사용하는 경우 의사결정계층(decision hierarchy)의 설정, 의사결정 요소들 간 쌍대비교로 판단자료 수집, 고유 값 방법을 사용하여 상대적 가중치 추정 및 종합순위를 얻기 위한 의사결정 요소들의 상대적 가중치를 종합화하는 단계로 수행된다.

다음의 [그림 5-4]에서 보는 바와 같이, AHP를 위하여 먼저 계층구조모형을 설정하였다. 계층구조모형의 최종목표를 위하여 <Level 1>은 국제관광 정책지표 도출로 설정하였고, 목표달성을 위하여 <Level 2>는 국제관광 정책지표 도출을 위한 핵심영역으로 설정하였으며, 평가기준을 위하여 <Level 3>는 각 핵심영역의 평가요소를 비교할 수 있도록 세부지표들로 설정하였다. <Level 2>는 핵심영역으로 경제적 효과 증대, 방한시장 다변화, 관광수용태세 개선, 관광산업 경쟁력 강화 및 지역관광 활성화를 포함하여 총 5개의 영역으로 구성되었으며, <Level 3>는 각 핵심영역 내 평가요소로 총 30개의 세부지표로 구성되었다.

설정된 각 영역 및 세부지표의 상대적 중요도 및 우선순위를 도출하기 위하여 AHP 설문지를 토대로 요인 간, 요인 내 평가요소 간 쌍대비교를 실시하였다. 계층의 각 요소 간 쌍대비교로 상위계층에 기여하는 정도를 측정하기 위해 Saaty(1990)에 의해 제안된 9점 척도를 사용하였다.

목 표	핵심영역	세부지표
국 제 관 광 정 책 지 표	1. 경제적 효과 증대	① 외래관광객 수(순위) ② 관광수입(순위) ③ 관광사업체 종사자 수 ④ 외래객 1인당 지출액 ⑤ 외래객 평균 체재기간
	2. 방한시장 다변화	⑥ Top3 이하 국가들의 시장점유율 ⑦ 비(非)아시아 지역의 시장 점유율 ⑧ 재방문 외래관광객 수 ⑨ FIT 여행 유형 비율 ⑩ 한국 방문 선택 시 고려요인
	3. 관광수용태세 개선	⑪ 외래관광객 만족도 ⑫ 항공 수용능력 ⑬ 비지발급 간소화 ⑭ 관광안내서비스 만족도 ⑮ 통합품질인증 사업체 수
	4-1. 관광산업 경쟁력 강화A	⑯ 관광호텔 객실 수 ⑰ 관광호텔 객실 가격 ⑱ 여행사 외국인 유치 실적 ⑲ 여행업 온라인 거래비율(OTA) ⑳ WEF 관광경쟁력 순위
	4-2. 관광산업 경쟁력 강화B	㉑ 국제회의 개최 건 수(순위) ㉒ 방한 의료관광객 수 ㉓ 카지노 매출액 ㉔ 크루즈 입항객 수 ㉕ 관광벤처기업 수
	5. 지역관광 활성화	㉖ 외래객 지역방문 비율 ㉗ 외국인 지방공항/항만 입국 비율 ㉘ 주요 관광지점 외국인 입장객 수 ㉙ 지방 관광호텔 객실 수 ㉚ 지방 외국인 숙박객 수

[그림 5-4] 국제관광 정책지표 의사결정 계층도

2) Level 2 : 핵심영역의 상대적 중요도 분석

국제관광 정책지표 도출을 위한 요인들의 상대적 중요도를 평가하기 위하여 AHP 분석결과를 살펴보면 다음과 같다. 〈Level 2〉인 핵심영역의 일관성 비율⁹⁾은 임계치(10%) 이하인 0.055로, 응답자의 논리적 일관성이 충분히 확보된 것으로 판단할 수 있다. 〈표 5-17〉에서 보는 바와 같이, 5가지의 핵심영역 중 경제적 효과 증대가 가장 중요한 영역으로 나타났다. 다음으로는 방한시장 다변화, 관광수용태세 개선, 관광산업 경쟁력 강화의 순으로 나타났으며, 지역관광 활성화는 가장 낮은 순위로 나타났다. 즉, 국제관광 정책지표의 핵심영역인 경제적 효과 증대와 이를 위한 방한시장 다변화가 중요한 것으로 나타나 이와 관련된 지표의 우선적인 관리가 필요한 것으로 판단된다.

〈표 5-17〉 국제관광 정책지표 핵심영역에 대한 상대적 중요도

구분	가중치	순위	
1. 경제적 효과 증대	0.363	1	0.363
2. 방한시장 다변화	0.222	2	0.222
3. 관광수용태세 개선	0.156	3	0.156
4. 관광산업 경쟁력 강화	0.152	4	0.152
5. 지역관광 활성화	0.107	5	0.107

주: CI = 0.062, CR = 0.055

3) Level 3 : 세부지표 별 상대적 중요도 분석

〈Level 3〉의 세부지표들 간의 상대적 중요도를 평가하기 위하여 우선 각 핵심영역별 일관성 지수를 검토하였다. 그 결과 CR값이 모두 10% 이하로 나타나 일관성이 유지되는 것으로 확인되었다.

국제관광 정책지표의 세부지표 별 상대적 중요도 분석을 위한 경제적

9) 일관성지수(CI)=(λ_{max} -1)/(n-1), 일관성비율(CR)=(CI×R(난수지수))×100%

효과 증대 영역의 상대적 중요도에서는 관광수입(순위)이 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 외래관광객 수(순위), 외래객 1인당 지출액, 관광사업체 종사자 수, 외래객 평균 체재기간의 순으로 상대적 중요도가 높은 것으로 나타났다.

〈표 5-18〉 경제적 효과 증대 영역에 대한 가중치 도출 결과

구분	가중치	순위	
① 외래관광객 수(순위)	0.279	2	0.279
② 관광수입(순위)	0.333	1	0.333
③ 관광사업체 종사자 수	0.110	4	0.110
④ 외래객 1인당 지출액	0.185	3	0.185
⑤ 외래객 평균 체재기간	0.092	5	0.092

주: Q = 0.071, CR = 0.063

국제관광 정책지표의 세부지표 별 상대적 중요도 분석을 위한 방한시장 다변화 영역의 상대적 중요도에서는 Top3 이하 국가들의 시장점유율이 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 재방문 외래관광객 수, 비(非)아시아 지역의 시장 점유율, FIT 여행 유형 비율, 한국 방문 선택 시 고려요인의 순으로 상대적 중요도가 높은 것으로 나타났다.

〈표 5-19〉 방한시장 다변화 영역에 대한 가중치 도출 결과

구분	가중치	순위	
⑥ Top3 이하 국가들의 시장 점유율	0.353	1	0.353
⑦ 비(非)아시아 지역의 시장 점유율	0.226	3	0.226
⑧ 재방문 외래관광객 수	0.253	2	0.253
⑨ FIT 여행 유형 비율	0.096	4	0.096
⑩ 한국 방문 선택 시 고려요인	0.073	5	0.073

주: Q = 0.065, CR = 0.058

국제관광 정책지표의 세부지표 별 상대적 중요도 분석을 위한 관광수용태세 개선 영역의 상대적 중요도에서는 외래관광객 만족도가 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 항공 수용능력, 비자발급 간소화와 관광안내서

비스 만족도, 통합품질인증 사업체 수의 순으로 상대적 중요도가 높은 것으로 나타났다.

〈표 5-20〉 관광수용태세 개선 영역에 대한 가중치 도출 결과

구분	가중치	순위	
⑪ 외래관광객 만족도	0.515	1	0.515
⑫ 항공 수용능력	0.186	2	0.186
⑬ 비지발급 간소화	0.119	3	0.119
⑭ 관광안내서비스 만족도	0.119	4	0.119
⑮ 통합품질인증 사업체 수	0.061	5	0.061

주: Q = 0.066, CR = 0.059

국제관광 정책지표의 세부지표 별 상대적 중요도 분석을 위한 관광산업 경쟁력 강화(A) 영역의 상대적 중요도에서는 관광호텔 객실 수가 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 관광호텔 객실 가격, 여행사 외국인 유치 실적, WEF 관광경쟁력 순위, 여행업 온라인 거래비율(OTA)의 순으로 상대적 중요도가 높은 것으로 나타났다.

〈표 5-21〉 관광산업 경쟁력 강화(A) 영역에 대한 가중치 도출 결과

구분	가중치	순위	
⑯ 관광호텔 객실 수	0.317	1	0.317
⑰ 관광호텔 객실 가격	0.243	2	0.243
⑱ 여행사 외국인 유치 실적	0.176	3	0.176
⑲ 여행업 온라인 거래비율(OTA)	0.112	5	0.112
⑳ WEF 관광경쟁력 순위	0.152	4	0.152

주: Q = 0.051, CR = 0.045

국제관광 정책지표의 세부지표 별 상대적 중요도 분석을 위한 관광산업 경쟁력 강화(B) 영역의 상대적 중요도에서는 국제회의 개최 건 수(순위)가 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 방한 의료관광객 수, 카지노 매출액, 크루즈 입항객 수, 관광벤처기업 수의 순으로 상대적 중요도가 높은 것으로 나타났다.

〈표 5-22〉 관광산업 경쟁력 강화(B) 영역에 대한 가중치 도출 결과

구분	가중치	순위	
㉑ 국제회의 개최 건 수(순위)	0.427	1	0.427
㉒ 방한 의료관광객 수	0.247	2	0.247
㉓ 카지노 매출액	0.138	3	0.138
㉔ 크루즈 입항객 수	0.100	4	0.100
㉕ 관광벤처기업 수	0.088	5	0.088

주: Q = 0.053, CR = 0.047

국제관광 정책지표의 세부지표 별 상대적 중요도 분석을 위한 지역관광 활성화 영역의 상대적 중요도에서는 외래객 지역방문 비율이 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 외국인 지방공항/항만 입국 비율, 주요 관광지점 외국인 입장객 수, 지방 관광호텔 객실 수, 지방 외국인 숙박객 수의 순으로 상대적 중요도가 높은 것으로 나타났다.

〈표 5-23〉 지역관광 활성화 영역에 대한 가중치 도출 결과

구분	가중치	순위	
㉖ 외래객 지역방문 비율	0.460	1	0.427
㉗ 외국인 지방공항/항만 입국 비율	0.166	2	0.247
㉘ 주요 관광지점 외국인 입장객 수	0.156	3	0.138
㉙ 지방 관광호텔 객실 수	0.084	5	0.100
㉚ 지방 외국인 숙박객 수	0.134	4	0.088

주: Q = 0.043, CR = 0.039

마지막으로 〈Level 2〉 핵심영역과 〈Level 3〉 세부지표에서 도출된 가중치(local 중요도)를 종합하여 각 하위요인의 상대적 중요도와 우선순위를 최종적으로 도출한 결과는 다음과 같다.

국제관광 정책지표의 종합순위를 얻기 위한 복합가중치 분석 결과 관광수입(순위), 외래관광객 수(순위), 외래관광객 만족도, Top3 이하 국가들의 시장점유율, 외래객 1인당 지출액, 국제회의 개최 건 수(순위), 재방

문 외래관광객 수, 비(非)아시아 지역의 시장 점유율, 외래객 지역방문 비율, 관광호텔 객실 수 등의 순으로 나타났다. 즉, 국제관광 정책지표로서 관광수입(순위), 외래관광객 수(순위), 외래관광객 만족도, Top3 이하 국가들의 시장점유율, 외래객 1인당 지출액 등이 다른 지표와 비교하여 상대적 중요도 및 우선순위가 높은 것으로 판단된다.

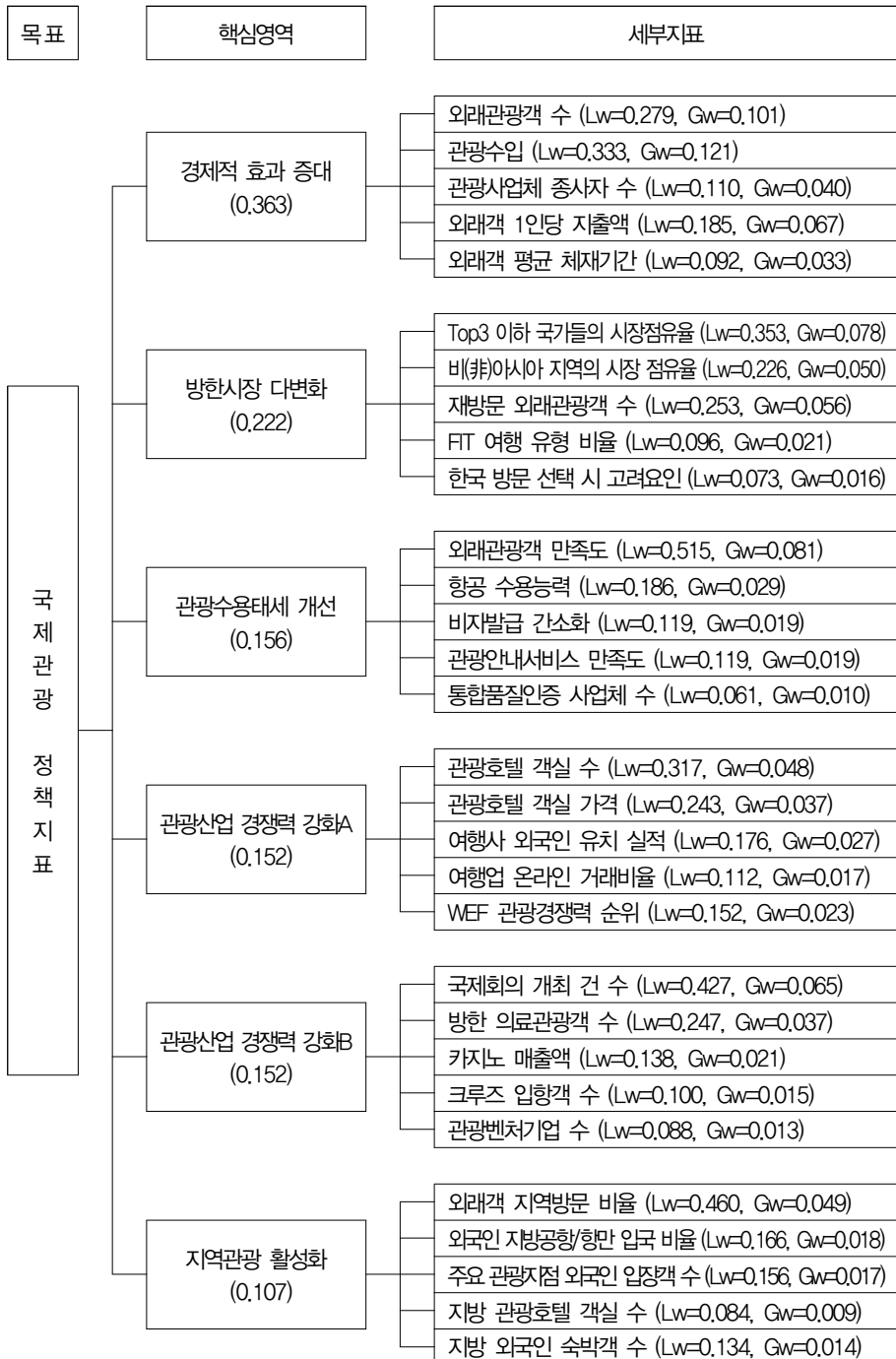


[그림 5-5] 국제관광 정책지표 복합가중치 및 종합 우선순위

〈표 5-24〉 국제관광 정책지표에 대한 가중치 및 우선순위 도출 결과

	구분	상대적중요도	복합가중치
1. 경제적 효과 증대 가중치 = 0.363	① 외래관광객 수(순위)	0.279 (2)	0.101 (2)
	② 관광수입(순위)	0.333 (1)	0.121 (1)
	③ 관광사업체 종사자 수	0.110 (4)	0.040 (11)
	④ 외래객 1인당 지출액	0.185 (3)	0.067 (5)
	⑤ 외래객 평균 체재기간	0.092 (5)	0.033 (14)
2. 방한시장 다변화 가중치 = 0.222	⑥ Top3 이하 국가들의 시장점유율	0.353 (1)	0.078 (4)
	⑦ 비(非)아시아 지역의 시장 점유율	0.226 (3)	0.050 (8)
	⑧ 재방문 외래관광객 수	0.253 (2)	0.056 (7)
	⑨ FIT 여행 유형 비율	0.096 (4)	0.021 (18)
	⑩ 한국 방문 선택 시 고려요인	0.073 (5)	0.016 (25)
3. 관광수용태세 개선 가중치 = 0.156	⑪ 외래관광객 만족도	0.515 (1)	0.081 (3)
	⑫ 항공 수용능력	0.186 (2)	0.029 (15)
	⑬ 비지발급 간소화	0.119 (3)	0.019 (20)
	⑭ 관광안내서비스 만족도	0.119 (4)	0.019 (21)
	⑮ 통합품질인증 사업체 수	0.061 (5)	0.010 (29)
4-1. 관광산업 경쟁력 강화A 가중치 = 0.152	⑯ 관광호텔 객실 수	0.317 (1)	0.048 (10)
	⑰ 관광호텔 객실 가격	0.243 (2)	0.037 (13)
	⑱ 여행사 외국인 유치 실적	0.176 (3)	0.027 (16)
	⑲ 여행업 온라인 거래비율(OTA)	0.112 (5)	0.017 (23)
	⑳ WEF 관광경쟁력 순위	0.152 (4)	0.023 (17)
4-2. 관광산업 경쟁력 강화B 가중치 = 0.152	㉑ 국제회의 개최 건 수(순위)	0.427 (1)	0.065 (6)
	㉒ 방한 의료관광객 수	0.247 (2)	0.037 (12)
	㉓ 카지노 매출액	0.138 (3)	0.021 (19)
	㉔ 크루즈 입항객 수	0.100 (4)	0.015 (26)
	㉕ 관광벤처기업 수	0.088 (5)	0.013 (28)
5. 지역관광 활성화 가중치 = 0.107	㉖ 외래객 지역방문 비율	0.460 (1)	0.049 (9)
	㉗ 외국인 지방공항/항만 입국 비율	0.166 (2)	0.018 (22)
	㉘ 주요 관광지점 외국인 입장객 수	0.156 (3)	0.017 (24)
	㉙ 지방 관광호텔 객실 수	0.084 (5)	0.009 (30)
	㉚ 지방 외국인 숙박객 수	0.134 (4)	0.014 (27)

주 ()는 우선순위를 의미함



[그림 5-6] 국제관광 정책지표 의사결정 계층에 따른 가중치

라. 요약 및 시사점

국제관광 정책지표 후보군에 대한 타당성 점검 결과 정책지표로서의 타당성은 전체 평균 3.80으로 전반적으로 적정한 것으로 나타났다. 정책 지표 선정 기준별로는 정책 대표성(3.89)과 정책 효과성(3.85) 측면에서 평균 보다 높은 타당성을 보였고, 국정현안 관련성(3.74), 수요자 공감성(3.71)등의 기준도 비교적 타당성이 높은 것으로 확인되었다.

다만 카지노 매출액(3.32), 여행업 온라인 거래비율(OTA)(3.35), 여행사 외국인 유치 실적(3.37) 등 일부 후보지표의 경우 전체 평균과 비교할 때 타당성이 다소 낮은 것으로 나타남에 따라 정책지표로서의 타당성 제고를 위한 일부 개선이 필요한 것으로 판단된다.

국제관광 정책지표 개발을 위한 핵심영역의 상대적 중요도를 분석한 결과, 5가지의 핵심영역 중 경제적 효과 증대가 가장 중요한 영역으로 나타났다. 다음으로는 방한시장 다변화, 관광수용태세 개선, 관광산업 경쟁력 강화의 순으로 나타났으며, 지역관광 활성화는 가장 낮은 순위로 나타났다. 즉, 국제관광 정책지표의 핵심영역 가운데 경제적 효과 증대와 방한시장 다변화가 중요한 것으로 나타나, 이와 관련된 지표의 우선적인 관리가 필요한 것으로 판단된다.

세부지표의 상대적 중요도는 관광수입(0.121), 외래관광객 수(0.101), 외래관광객 만족도(0.081), 외래객 1인당 지출액(0.067) 등 기존에 활용되어 왔던 주요 지표들에서 높게 나타났으나, Top3 이하 국가들의 시장점유율(0.078), 국제회의 개최 건 수(0.065), 재방문 외래관광객 수(0.056), 관광호텔 객실 수(0.048) 등 새로운 지표후보군이 함께 부각되었다. 따라서 기존 주요 지표와 더불어 국제관광 정책목표의 달성 여부를 가늠할 수 있는 새로운 지표에 대한 지속적인 개발 및 관리 노력이 요구된다.

5. 최종 핵심지표 선정

본 연구에서는 전문가 설문조사 결과를 토대로 원내·외 전문가가 참석하는 자문회의를 개최하여 국제관광 정책지표 중 핵심지표를 선정하였다. <표 5-24>와 [그림 5-5]에 제시된 복합가중치(global weight)를 토대로 상대적 중요도와 우선순위가 높은 10개의 지표가 핵심지표로 도출되었다.

종합순위별로 1) 관광수입(순위), 2) 외래관광객 수(순위), 3) 외래관광객 만족도, 4) Top3 이하 국가들의 시장점유율, 5) 외래객 1인당 지출액, 6) 국제회의 개최 건 수(순위), 7) 재방문 외래관광객 수, 8) 비(非)아시아 지역의 시장 점유율, 9) 외래객 지역방문 비율, 10) 관광호텔 객실 수 등이 핵심지표로 선정되었다. 한편 복합가중치 분석에서는 상대적 중요도와 우선순위가 낮게 나타났으나, <표 5-16>의 국제관광 정책지표로서 타당성 평가에서는 전체 평균(3.80)에 비해 높게 평가되었던 11) WEF 관광경쟁력 순위(4.02)도 핵심지표에 추가적으로 포함되었다.

위의 결과를 종합해보면 경제적 효과 증대 영역과 관련이 있는 3개 지표, 방한시장 다변화 영역과 관련이 있는 3개 지표, 관광수용태세 개선 영역과 관련이 있는 1개 지표, 관광산업 경쟁력 강화 영역과 관련이 있는 3개 지표, 지역관광 활성화 영역과 관련이 있는 1개 지표 등 총 11개의 지표가 국제관광 정책지표 중 핵심지표로 최종 선정되었다.

핵심지표에서 제외된 나머지 19개의 지표, 즉 관광사업체 종사자 수, 방한 의료관광객 수, 관광호텔 객실 가격, 외래객 평균 체재기간, 항공 수용능력, 여행사 외국인 유치 실적, FIT 여행 유형 비율, 카지노 매출액, 비자발급 간소화, 관광안내서비스 만족도, 외국인 지방공항/항만 입국 비율, 여행업 온라인 거래비율(OTA), 주요 관광지점 외국인 입장객 수, 한국 방문 선택 시 고려요인, 크루즈 입항객 수, 지방 외국인 숙박객 수, 관광벤처기업 수, 통합품질인증 사업체 수, 지방 관광호텔 객실 수 등은 일반(보조)지표로서 활용할 필요가 있다.

〈표 5-25〉 국제관광 정책지표 최종 핵심지표 도출

핵심영역	세부지표	핵심지표	일반지표
1. 경제적 효과 증대	① 외래관광객 수(순위)	★	
	② 관광수입(순위)	★	
	③ 관광사업체 종사자 수		✓
	④ 외래객 1인당 지출액	★	
	⑤ 외래객 평균 체재기간		✓
2. 방한시장 다변화	⑥ Top3 이하 국가들의 시장점유율	★	
	⑦ 비(非)아시아 지역의 시장 점유율	★	
	⑧ 재방문 외래관광객 수	★	
	⑨ FIT 여행 유형 비율		✓
	⑩ 한국 방문 선택 시 고려요인		✓
3. 관광수용태세 개선	⑪ 외래관광객 만족도	★	
	⑫ 항공 수용능력		✓
	⑬ 비자발급 간소화		✓
	⑭ 관광안내서비스 만족도		✓
	⑮ 통합품질인증 사업체 수		✓
4-1. 관광산업 경쟁력 강화A	⑯ 관광호텔 객실 수	★	
	⑰ 관광호텔 객실 가격		✓
	⑱ 여행사 외국인 유치 실적		✓
	⑲ 여행업 온라인 거래비율(OTA)		✓
	⑳ WEF 관광경쟁력 순위	★	
4-2. 관광산업 경쟁력 강화B	㉑ 국제회의 개최 건 수(순위)	★	
	㉒ 방한 의료관광객 수		✓
	㉓ 카지노 매출액		✓
	㉔ 크루즈 입항객 수		✓
	㉕ 관광벤처기업 수		✓
5. 지역관광 활성화	㉖ 외래객 지역방문 비율	★	
	㉗ 외국인 지방공항/항만 입국 비율		✓
	㉘ 주요 관광지점 외국인 입장객 수		✓
	㉙ 지방 관광호텔 객실 수		✓
	㉚ 지방 외국인 숙박객 수		✓

제6장 ●●

정책지표 측정 및 관리 방안



제1절

국제관광 정책지표 설정(안)

본 연구에서는 국제관광 분야의 정책목표와 국제관광 동향 등 국제관광정책이 지닌 특성을 고려하여, 인바운드 관광의 양(量)과 질(質) 균형 있는 성장을 통해 국제적으로 경쟁력 있는 관광산업을 육성하기 위한 국제관광분야 정책 핵심지표와 일반지표를 [그림 6-1]과 같이 최종적으로 제시하였다.

핵심지표의 경우 지표의 적정성과 타당성 기준에 따라 국제관광분야를 대표함에 있어 분야별 핵심 내용을 포함하고 업무성과를 측정할 수 있는 정책의 대표 지표로서, 현재 기초통계의 확보와 측정이 가능하며 국제적으로 비교 가능한 4개 분야·11개의 지표를 제시하였다. 일반지표의 경우 정책분야의 핵심성과는 아니지만 관련 분야와 연계성이 높으며 정책추진에 있어 지원·보조하는 경우에 활용되는 지표로서 4개 분야·19개의 지표를 제시하였다.

경제효과 증대 분야의 경우 국제수지 등 국가경제와 연계성이 높은 지표로서 ‘외래관광객 수(세계 순위)’, ‘관광수입(세계 순위)’지표와 ‘외래관광객 1인당 지출액’으로 구성되며, 이와 연계한 일반지표로서 ‘관광사업체 종사자 수’, ‘외래관광객 평균 체재기간’지표를 제시하였다.

방한시장의 다변화 정책과 관련 있는 핵심지표는 ‘Top3 이하 국가들(중국, 일본 제외)의 시장 점유율’, ‘비(非)아시아 지역의 시장 점유율’, ‘재방문 외래관광객 수’ 3개의 질적 성장 지표를 제시하였으며, 이와 연계하여 ‘FIT 여행 비율’, ‘한국 방문 선택 시 고려요인’ 2개의 일반지표를 제시하였다.

관광수용태세 개선 분야에서는 ‘외래관광객 만족도’를 핵심지표로 제시하였으며, ‘항공 수용능력’, ‘비자발급 간소화’, ‘관광안내서비스 만족

도, '통합품질인증 사업체 수' 4개의 일반지표를 제시하였다.

관광산업 경쟁력 강화 분야의 경우 관광사업체와 연계성이 있는 분야로 'WEF 관광경쟁력 순위', '관광호텔 객실 수', '국제회의 개최 건수(세계 순위)' 3개의 핵심지표와 '관광호텔 객실 가격', '여행사 외국인 유치 실적', '여행업 온라인 거래 비율(OTA)', '방한 의료관광객 수', '카지노 매출액', '크루즈 입국객 수', '관광벤처기업 수' 7개의 일반지표를 제시하였다.

지역관광 활성화 정책에 관해서는 '방한 외래관광객의 지역 방문 비율'이 핵심지표로 선정되었으며 '외국인 지방공항/항만 입국 비율', '주요 관광지점의 외국인 입장객 수', '지방 관광호텔 객실 수', '지방 외국인 숙박객 수' 등 5개의 일반지표를 제시하였다.

정책 방향	I. 양(量)과 질(質)의 균형적 성장 II. 외래관광객의 만족도 제고 III. 관광산업 경쟁력 강화				
	경제적 효과 증대	방한시장 다변화	관광수용태세 개선	관광산업 경쟁력 강화	지역관광 활성화
	핵심 지표	핵심 지표	핵심 지표	핵심 지표	핵심 지표
	- 외래관광객 수 (순위) - 관광수입(순위) - 외래객 1인당 지출액	- Top3 이하 국가 시장점유율 - 비(非)아시아 지역 시장 점유율 - 재방문 외래관광객 수	- 외래관광객 만족도	- 관광호텔 객실 수 - WEF 관광경쟁력 순위 - 국제회의 개최 건수(순위)	- 외래객 지역방문 비율
일반 지표	- 관광사업체 종사자수 - 외래관광객 평균 체재기간	- FIT 여행 유형 비율 - 한국 방문 선택 시 고려요인	- 항공 수용능력 - 비자발급 간소화 - 관광안내서비스 만족도 - 통합품질인증 사업체 수	- 관광호텔 객실 가격 - 여행사 외국인 유치 실적 - 여행업 온라인 거래비율(OTA) - 방한 의료관광객 수 - 카지노 매출액 - 크루즈 입국객 수 - 관광벤처기업 수	- 외국인 지방공항/항만 입국 비율 - 주요 관광지점 외국인 입장객 수 - 지방 관광호텔 객실 수 - 지방 외국인 숙박객 수
관광 직·간접 국내총생산 기여			관광 관련 분야 일자리 창출		

[그림 6-1] 국제관광 정책지표 구성(안)

제2절

지표의 측정방안

1. 양적 성장 지표

가. 외래관광객 수(순위)

국제관광 정책지표 중 핵심지표로 선정된 외래관광객 수(순위)는 경제적 효과 증대 영역과 관련이 있는 정량지표이다. 우선, 외래관광객 수 지표를 측정하기 위해서는 법무부 출입국 통계를 재가공하여 한국문화관광연구원 관광지식정보시스템에서 제공하고 있는 출입국 관광통계를 활용할 수 있다. 현재까지 공표되고 있는 연간 외래관광객 수는 전체 외국인 입국자 수 집계에서 비여행자는 제외하고, 해외거주 교포 및 승무원은 포함하는 수치이다.

참고로 관광통계 국제권고안(IRTIS, 2008)에 따르면 방문객(visitor)은 “거주자가 사업, 여가 또는 기타 개인 목적을 위해 일상생활 범위 밖의 목적지로 1년 미만 여행하는 여행자”로 정의되고 있다. 또한 국경을 넘나드는 정기 및 비정기 대중교통수단의 승무원은 그들의 일상 생활환경 내에 있는 것으로 간주되어야 하며, 따라서 방문객에서 제외할 것을 권장하고 있다. 일본 등 몇몇 국가들의 경우 외래관광객 수 산출 시 승무원 입국자 수를 제외하고 있는 점을 고려할 때 기존의 측정방식에 대한 타당성을 점검할 필요가 있다.

최근 3년간 우리나라를 방문한 외래관광객 수는 2015년 13,231,651명, 2016년 17,241,823명, 2017년 13,335,758명으로 나타났으며, 특히 지난 2017년도의 경우 사드 배치에 따른 방한 중국시장 감소가 큰 영향을 미친 것으로 판단된다. 한편, 연간 외래관광객 수를 기준으로 비교한 국가

별 순위는 UNWTO의 World Tourism Barometer 등의 자료를 활용할 수 있다. 최근 우리나라의 세계 순위는 2014년 20위, 2015년 25위, 2016년 21위를 기록하였다.

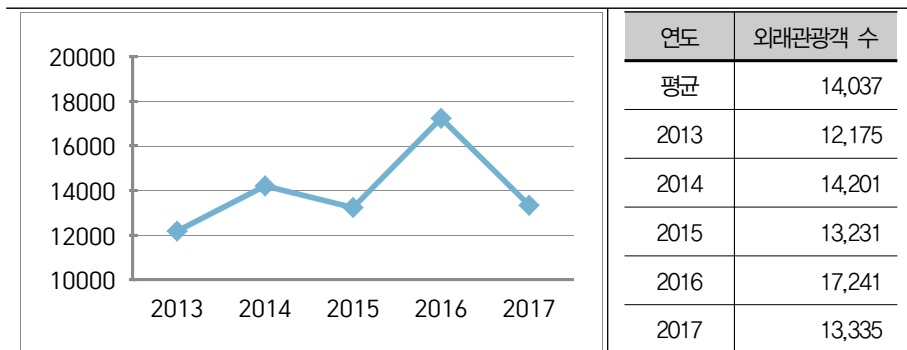
객관성이 확보된 데이터를 토대로 국가 간 상대비교가 가능한 지표를 발굴한다는 측면에서 외래관광객 수 기준 세계 순위도 국제관광 정책지표로서 고려해볼 수 있다. 다만 프랑스, 미국, 스페인, 이탈리아, 영국, 독일, 멕시코 등 구미주의 주요 국가들은 숙박기초통계 자료에 근거하여 숙박방문객(overnight visitors)과 당일방문객(same-day visitors)을 구분하여 산출하고 있으나, 우리나라의 경우 구분하고 있지 않다는 점을 유의할 필요가 있다.

〈표 6-1〉 외래관광객 수 지표의 측정방안

정책지표	지표유형	측정산식	근거자료
외래관광객 수 (순위)	정량지표	- 외국인 입국자 수 - 비여행자 수 (해외거주 교포 및 승무원 포함)	- 출입국 관광통계(관광지식 정보시스템, 월별)
정책목표 설정 및 고려사항		- 관광통계 국제권고안에 따라 외래관광객 수 산출 시 승무원을 제외하는 방안 검토 - 향후 숙박기초통계가 구축될 경우 숙박방문객과 당일방문객을 구분하여 집계	

〈표 6-2〉 외래관광객 수 지표의 최근 5년간 추세

(단위: 천명)



자료: 출입국 관광통계

나. 관광수입

우리나라 관광수입 항목은 관광정책 추진에 있어 국가의 경제 기여도를 측정하는데 있어 가장 중요한 정량지표 중 하나이다. 관광수입 통계는 한국은행에서 매월 작성·공표하고 있는 국제수지표 서비스 수지 항목 중 여행수지 항목을 활용하고 있다.

여행 수입은 비거주자가 해당 경제권을 방문하는 동안 본인 사용 또는 선물 목적으로 취득한 상품과 서비스를 포함하며, 여행 지급은 거주자가 다른 경제권을 방문하는 동안 본인 사용 또는 선물 목적으로 취득한 상품과 서비스를 계상하는데 숙박, 음식, 음료, 오락, 기념품구입 등이 해당된다(한국은행, 2017). 여행수지는 일반여행과 유학연수로 구분하여 편제되며 이 중 유학연수 금액을 제외한 일반여행 항목을 활용하고 있다.

편제 방법은 기본적으로 외환수급통계를 이용하며 외환수급통계상 신용카드 사용액은 주로 카드사간 차액결제에 따른 금액으로 총액계상을 위해 카드사를 대상으로 신용카드 사용실적에 대한 조사를 하고 있다. 잠정 편제 시에는 카드사로부터 거주자의 해외사용금액 및 비거주자의 국내사용금액을 조사하여 반영하고, 이듬해 확정 편제 시에는 총 전체 확정된 여신금융협회 자료를 이용한다. 카드사의 신용카드 사용액에는 여행자의 이동 없이 인터넷 등을 통한 상품 구입(전자상거래 수출입)만 이루어지는 경우도 포함되어 있기 때문에 신용카드 사용액에서 관세청의 통관통계의 전자상거래 수출입 금액을 차감한다. 마지막으로 거주자가 여행지에서 사용하고 남은 외화를 원화로 바꾸었거나, 비거주자가 우리나라 여행 기간 중 사용하고 남은 원화를 매도하여 바뀌간 외화 역시 관련 항목에서 차감하여 외환수급통계 기록을 조정한다.

방한 외국인 관광객의 관광지출에 의한 관광수입은 2001년부터 2007년까지 50~60억 달러 수준이었으나, 방한 외국인 관광객의 점진적인 증

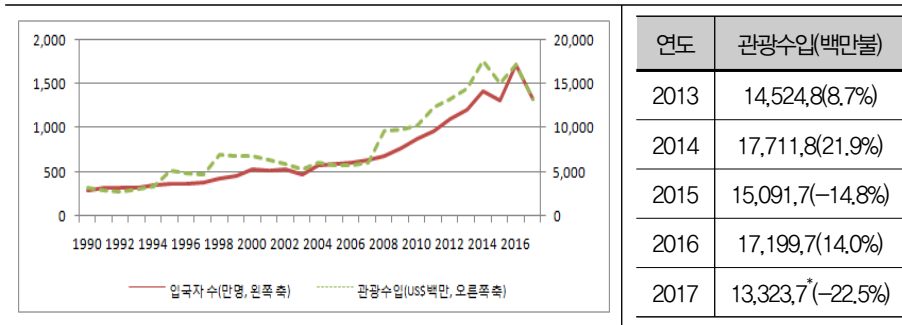
가와 함께 쇼핑관광의 활성화에 의해 2008년 관광수입은 전년 대비 59.7% 증가하며 처음으로 90억 달러를 넘어섰다. 2010년에는 100억 달러를 초과하였으며, 2014년에는 전년 대비 21.9% 증가한 177억 달러로 사상최고치를 기록하였다. 2017년 잠정 관광수입은 전년대비 22.5% 감소한 133억 달러로 추산된다.

현재 관광수입의 경우 한국은행 편제상 국제 여객운임에 대한 금액은 미포함 되고 있어 실제 관광객 이동에 따라 발생하는 지출 등이 빠져 있어 향후 국제수지 통계와는 별도로 정책지표와 연계하여 관련 금액을 포함시키는 방안도 검토되어야 할 것이다. 또한 UNWTO에서 발표하는 International Tourism Receipts 결과를 활용하여 국가 간 관광수입에 대한 순위 비교 활용도 가능하다.

〈표 6-3〉 관광수입 지표의 측정방안

정책지표	지표유형	측정산식	근거자료
관광수입	정량지표	· 한국은행 국제수지 여행수입	
		① 외환수급통계: 외국환은행을 통해 이루어지는 외환 결제 내역 (외국환 전산망 보고서 분석)	- 한국은행(foreign exchange receipts and payments) · 잠정 : 익월 중순경 · 확정 : 익년 11월경
		② 신용카드 사용실적	- 개별카드사 조사 결과(익월 20일 경, 잠정 편제시 활용) - 여신금융협회(익년 2월말경, 확정 편제시 활용)
		③ 전자상거래수출입 금액	- 관세청(익월 중순경)
정책 목표설정 및 고려사항		- 5년간 평균 및 증감률을 고려하여 목표를 설정 - 향후 정책지표 설정 시 유학연수금액 및 국제여객운임에 대한 포함 검토와 외래관광객 실태조사 지출액 통계에 대한 연계 활용	

〈표 6-4〉 관광수입 지표의 최근 5년간 추세



자료: 한국관광공사 「한국관광통계」 / * 2017년 관광수지는 잠정치

다. 관광호텔 객실 수

국제관광 정책지표 중 핵심지표로 선정된 관광호텔 객실 수는 관광산업 경쟁력 강화 영역과 관련이 있는 정량지표이다. 관광호텔 객실 수 지표를 측정하기 위해서는 한국관광호텔업협회 데이터센터에서 제공하고 있는 전국 관광숙박업 등록현황 자료를 활용할 수 있다. 외래관광객 실태조사 보고서에 의하면 2017년 방한 외래관광객들의 호텔 이용 비율은 68.2%로 2016년의 71.0%와 비교하여 소폭 감소하였으나 여전히 방한 외래관광객들의 주요 숙박시설로서 역할을 수행하고 있다. 따라서 관광산업 경쟁력 강화 정책의 성과 제고를 위하여 관광호텔 객실 수 지표를 지속적으로 관리해나갈 필요가 있다.

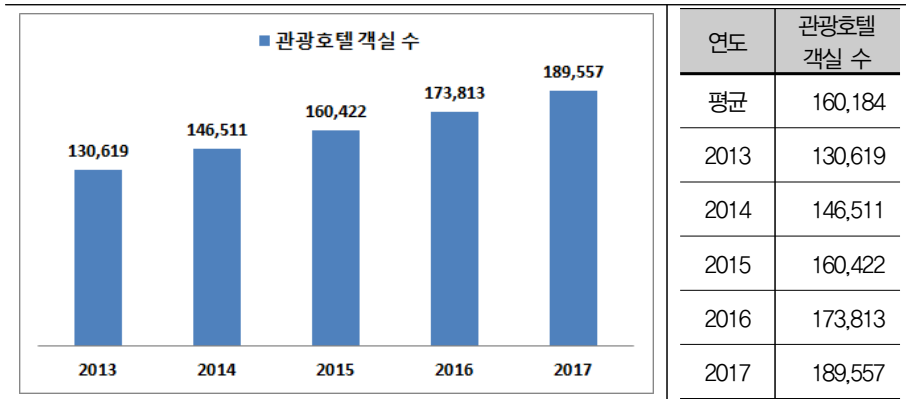
최근 3년간 우리나라 관광호텔 객실 수는 2015년 160,422실, 2016년 173,813실, 2017년 189,557실로 나타났는데, 방한 관광시장의 지속적인 성장 추세에 따라 객실 수도 꾸준히 증가하고 있는 것으로 보인다. 한편 본 연구에서는 관광호텔 객실 수 지표와 더불어 관광호텔 객실 가격 지표(일반지표)를 제안하였는데 관광숙박 수용력 확대 및 합리적인 객실가격을 통해 방한 외래관광객 유치를 강화하는 전략의 필요성을 강조하고자 한다.

〈표 6-5〉 관광호텔 객실 수 지표의 측정방안

정책지표	지표유형	측정산식	근거자료
관광호텔 객실 수	정량지표	- 관광호텔 객실 수 총계	- 한국관광호텔업협회 '전국 관광숙박업 등록현황' 통계자료
정책목표 설정 및 고려사항	- 관광숙박 수용력 확대 및 합리적인 객실가격 유지를 통한 경쟁력 강화정책 반영 - 전년도 관광호텔 객실 수에 최근 5년간의 평균 증감률을 고려하여 목표를 설정하되 관광호텔 객실가격 지표(일반지표) 및 객실 가동률 등을 참고하여 정책목표 설정		

〈표 6-6〉 관광호텔 객실 수 지표의 최근 5년간 추세

(단위: 실)



자료: 한국관광호텔업협회, 「전국 관광숙박업 등록 현황」

라. 국제회의 개최 건 수(순위)

국제회의 개최건수는 관광산업 분야 중 국제회의 참가자와 관련된 지표로서 관광산업 경쟁력 강화와 관련된 정량지표이다. 국제회의와 관련된 국제순위는 국제협회연합(UIA)과 국제컨벤션협회(ICC) 2개의 국제기구 통계 활용이 가능하며 현재 정부는 2가지 통계를 정책적으로 활용하고 있다.

UIA(Union of International Association, 국제협회연합) 통계는 국제기구의 주최나 후원 및 참가자 50인 이상을 기준으로 하는 A-Type과

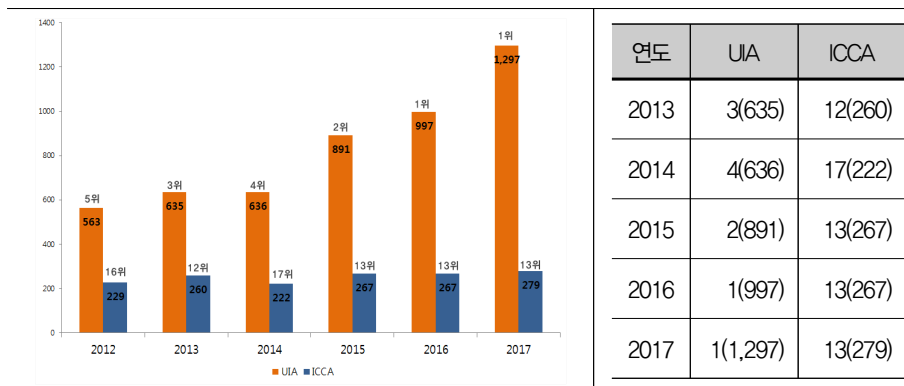
일정 정도 이상의 규모를 기준으로 하는 B-Type(참가자 300명 이상, 외국인이 40% 이상, 참가국 5개국 이상, 회의기간 3일 이상) 2가지 항목으로 조사하며 순위는 A+B Type으로 규모를 합산하여 매년 6월 전년도 국가별·도시별 국제회의 실적을 집계하여 발표하고 있다. 순위를 살펴보면 2017년 세계적으로 10,786건의 회의가 개최되었으며 한국은 1,297건 개최, 시장 점유율 12.6% 차지하며 세계 1위를 기록하였으며 지역별로는 서울 688건 세계 3위, 부산 212건 세계 8위를 기록하였다.

ICCA(International Congress and Convention Association, 국제컨벤션협회) 통계는 50명 이상 참가하는 회의로 3개국 이상 돌아가며 정기적으로 개최하는 회의를 기준으로 매년 5~6월 국가별·도시별 국제회의 실적을 집계, 발표하고 있다. 2017년 세계적으로 12,636건의 회의가 개최되었으며 한국은 279건 개최, 세계시장 점유율 2.2% 기록하며 세계 13위를 기록하였다. 지역별로는 서울이 142건으로 세계 10위를 기록하였다. ICCA 통계의 경우 국제기구가 개최하더라도 정기적 회의가 아니거나, 3개국 이상을 순회하여 열리는 회의가 아닌 경우 집계하지 않고 있다. 두 국제통계의 차이는 UIA 통계는 협회가 개최하거나 다수의 외국인이 참여하는 회의를 집계하여 실적을 검토하는 반면, ICCA 통계는 정기적으로 개최되는 회의를 집계하는 차이를 가지고 있다. 정책지표 활용 시 국내 국제회의 관련 산업통계인 MICE산업통계와 2개 국제기구의 통계와의 연계를 통한 목표설정이 요구되며 실적의 경우 2개의 타입(A+B Type)을 기준으로 순위를 집계하고 있어 국제회의기준과 연계한 유형별 목표 설정 및 관리가 요구된다.

〈표 6-7〉 국제회의 개최 건 수 지표의 측정방안

정책지표	지표유형	측정산식	근거자료
국제회의 개최 건 수 (순위)	정량지표	- UIA 관련 해당 실적 제출 · (A-type) ① 국제기구가 주최하거나 후원하고 ② 최소 50명 이상이 참석하거나 참석자 수가 알려지지 않은 회의 · (B-type) ① 국제기구가 주최하거나 후원하지는 않으나 국가조직 혹은 국제기구의 국내지부가 주최하는 회의로 ② 해외 참가자 비율이 40% 이상이며 참가자 출신지역은 5개국 이상 ③ 최소 3일 이상 개최되거나 개최일수가 알려지지 않으며 ④ 300명 이상이 참가하거나 전시회를 동반하는 회의 · (C-type) B-type을 포함하되 최소 2일 이상 개최되거나 개최일수가 알려지지 않으며 200명 이상 참가 전시회를 동반 회의	- UIA, International Meetings Statistics Report (매년 6월 발표자료 기준)
		- ICCA 관련 해당 실적 제출(100개국 1,143 개의 가입한 회원사) · 참가자수 50명 이상, 3개국 이상을 순회하며 정기적으로(2년에 한 번, 3년에 한 번 등) 개최되는 회의 실적	- ICCA(국제컨벤션협회), Statistics Report Country & City Rankings 5~6월 국가별·도시별 국제회의 실적을 집계, 발표
정책목표 설정 및 고려사항		- 해당 통계의 5년간 평균 및 증감률과 아시아 증감률을 고려하여 목표를 설정 - 향후 정책지표 설정 시 관련 법 상 '국제회의' 기준과 연계한 관련 통계 설정과 이에 따른 목표 설정이 필요하며 'MICE 산업통계' 미팅, 컨벤션 통계와 연계 활용	

〈표 6-8〉 국제회의 개최 건 수 지표의 최근 5년간 추세



주: () 안은 개최 건 수

자료: UIA, International Meetings Statistics Report; ICCA, Statistics Report Country & City Rankings

2. 질적 성장 지표

가. 외래관광객 1인당 지출액

외래객 1인당 지출액 지표는 관광정책 추진에 있어 국가의 경제 기여 항목에 질적인 측면을 대변하고 있는 정량지표 중 하나이다. 산출방법은 한국은행 여행수입 금액을 기반으로 해당년도에 방문한 외래관광객 수로 나누어 외래관광객 1인당 지출금액을 산출할 수 있다. 또한 우리나라를 방문한 외래관광객의 한국 여행실태, 한국 내 소비실태 및 한국 여행평가와 관련된 항목을 조사하고 있는 외래관광객 실태조사 결과에 따라 1인 지출금액 추정하여 정책에 활용하고 있다.

관광수입에 따른 1인당 지출액의 경우 비거주자가 해당 경제권을 방문하는 동안 본인 사용 또는 선물 목적으로 취득한 상품과 서비스를 계상한 금액으로 외환수급통계와 신용카드 사용실적의 합을 통해 산출되며 이를 외래관광객 수로 나누어 산출하게 된다. 외래관광객 실태조사의 경우 한국을 방문한 후 출국하는 만15세 이상의 총13,841명(월 평균 1,153명)의 출국 외국인 대상으로 국제공항/국제항에서 여행유형별 1인 지출경비에 대한 조사를 통해 산출하고 있다.

그러나 통계 특성상 한국은행 관광수입에는 해당 경제권에서 발생한 운임은 포함되나 국제운임지불은 제외되며 외래관광객 실태조사의 경우 단체/에어텔 여행객은 거주국 여행사에 지불한 경비를 포함하고 있어 외항사 국제선항공료와 여행사 수수료가 포함되는 반면 개별여행객은 국제선 항공/선박료 등 국적기 국제선항공료가 누락되고 있는 등 조사 항목이 다르게 설정되어 있다.

현재 관광수입의 경우 8개 지역별(중국, 일본, 미국, EU, 동남아, 중동, 중남미, 기타) 여행수지 통계가 익년 상반기 1회 발표되고 있어 지역별 수입을 토대로 국가별 1인당 지출액을 정책지표로 활용하는 방안도 검토 될 수

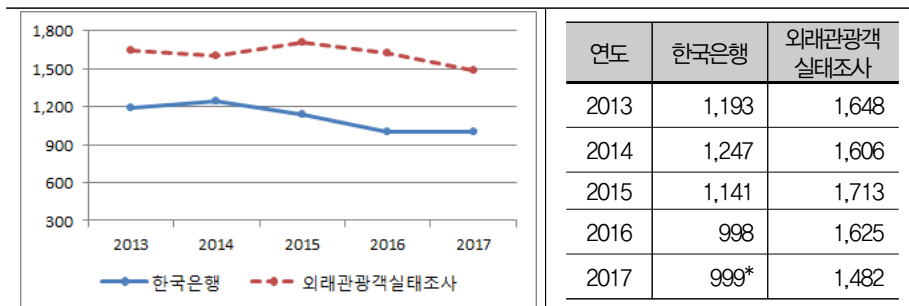
있다. 외래관광객 실태조사의 한국여행 소비 실태조사에서는 1인 평균 지출 경비 이외 9개 항목과 국가별 지출금액 및 신용카드/체크카드/스마트폰 수단별 지출내역이 조사되고 있어 이에 대한 활용도 고려되어야 할 것이다.

〈표 6-9〉 외래관광객 1인당 지출액 지표의 측정방안

정책지표	지표유형	측정산식	근거자료
외래관광객 1인당 지출액	정량지표	- 여행수입 금액÷외래관광객 수	- 한국은행 국제수지 여행수입
		- 외래관광객 실태조사 1인당 지출액 · 단체/에어텔 지출경비 · 개별여행객 지출경비	- 한국관광공사 · 총 13,841명/월 평균 1,153명/분기별 발표
정책목표 설정 및 고려사항		- 한국은행 관광수입을 토대로 1인당 지출액 5년간 평균 및 증감률과 국가별 외국인 관광객수 등을 고려하여 목표를 설정 - 향후 정책지표 설정시 8개 지역별 여행수지 통계와 외래관광객 실태조사 1인당 지출액에 대한 연계 활용 고려	

〈표 6-10〉 외래관광객 1인당 지출액 지표의 최근 5년간 추세

(단위 : 달러)



자료: 한국관광공사 「한국관광통계」 / * 2017년 1인당 지출액은 잠정치

나. Top3 이하 국가들의 시장 점유율

국제관광 정책지표 중 핵심지표로 선정된 Top3 이하 국가들의 시장 점유율은 방한시장 다변화 영역과 관련이 있는 정량지표이다. Top3 이하 국가들의 시장 점유율 지표를 측정하기 위해서는 법무부 출입국 통계를 재가공하여 한국문화관광연구원 관광지식정보시스템에서 제공하고 있는

출입국 관광통계를 활용할 수 있다. 기존에는 전체 방한 외래관광객 시장에서 중국 시장이 차지하는 비중을 초점을 두고 방한시장의 다변화를 위해 중국 시장에 대한 높은 의존도를 낮추는 네거티브 방식의 성과 관리를 검토해왔다. 그러나 본 연구에서는 현재 제1의 방한시장인 중국과 제2의 방한시장인 일본을 제외하고, 나머지 국가들로부터 방한 외래관광객 유치율 확대하는 전략의 필요성을 강조하고자 한다.

지난 2017년 기준 국적별 외국인 관광객 입국 현황을 보면 중국 4,169,353명(31.3%), 일본 2,311,447명(17.3%), 대만 925,616명(6.9%), 미국 868,881명(6.5%), 홍콩 658,031명(4.9%), 태국 498,511명(3.7%), 필리핀 448,702명(3.4%), 베트남 324,740명(2.4%), 말레이시아 307,641명(2.3%), 러시아 270,427명(2.0%) 등의 순으로 나타났다. 최근 대만, 홍콩 등 비중국 중화시장과 태국, 필리핀, 베트남 등 동남아시아가 빠른 성장을 보이고 있다.

최근 3년간 우리나라 Top3 이하 국가들의 시장 점유율은 2015년 40.9%, 2016년 39.9%, 2017년 51.4%로 나타났으며, 특히 2017년도의 경우 사드 배치에 따른 방한 중국시장 감소가 많은 영향을 미친 것으로 판단된다. 한편 일본의 경우 Top3 이하 국가들의 시장 점유율이 2015년 54.4%, 2016년 52.3%, 2017년 49.5%로 우리나라에 비해 다소 높은 것으로 파악된다(JNTO 방일 외국인 통계). 따라서 방한 관광시장 다변화 정책의 성과 제고를 위해 Top3 이하 국가들의 시장 점유율 지표를 지속적으로 관리해나갈 필요가 있다.

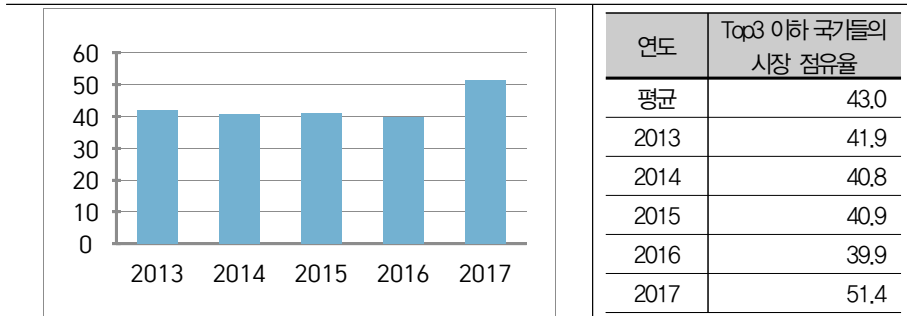
〈표 6-11〉 Top3 이하 국가들의 시장 점유율 지표의 측정방안

정책지표	지표유형	측정산식	근거자료
Top3 이하 국가들의 시장 점유율	정량지표	$- 100\% - CR2^*$	- 출입국 관광통계(관광자식 정보시스템, 월별)
정책목표 설정 및 고려사항		- 역내시장 의존도를 낮추기 위한 비중국 중화권, 동남아 등 전략시장 유치정책 반영 - 최근 추세 뿐 아니라 일본, 중국 등 주변 경쟁국과 비교 검토하여 정책목표 설정	

*주: CR(Concentration Ratio), CR2= Top1 국가의 시장 점유율 + Top2 국가의 시장 점유율

〈표 6-12〉 Top3 이하 국가들의 시장 점유율 지표의 최근 5년간 추세

(단위: %)



자료: 출입국 관광통계

다. 비(非)아시아 지역의 시장 점유율

국제관광 정책지표 중 핵심지표로 선정된 비(非)아시아 지역의 시장 점유율은 방한시장 다변화 영역과 관련이 있는 정량지표이다. 비(非)아시아 지역의 시장 점유율 지표를 측정하기 위해서는 법무부 출입국 통계를 재가공하여 한국문화관광연구원 관광지식정보시스템에서 제공하고 있는 출입국 관광통계를 활용할 수 있다. 경제 및 금융위기, 질병 및 위생, 정치 및 외교 갈등, 재난 및 테러, 남북관계 등 인바운드 관광에 영향을 미치는 내·외부 환경 요인에 대한 대응력을 높이고 방한 관광시장의 안정성을 도모하기 위해서는 중장기적으로 아시아 이외 타 지역 국가들로부터 외래관광객 유치를 확대하기 위한 전략이 요구된다.

최근 3년간 우리나라의 비(非)아시아 지역의 시장 점유율은 2015년 18.4%, 2016년 16.1%, 2017년 20.8%로 나타났으며, 지난 2017년도의 경우 사드 배치에 따른 방한 중국시장 감소가 적지 않은 영향을 미친 것으로 판단된다. 한편 일본의 경우도 비(非)아시아 지역의 시장 점유율이 2015년 15.7%, 2016년 15.0%, 2017년 13.9%로 감소 추세를 보이고 있다 (JNTO 방일 외국인 통계).

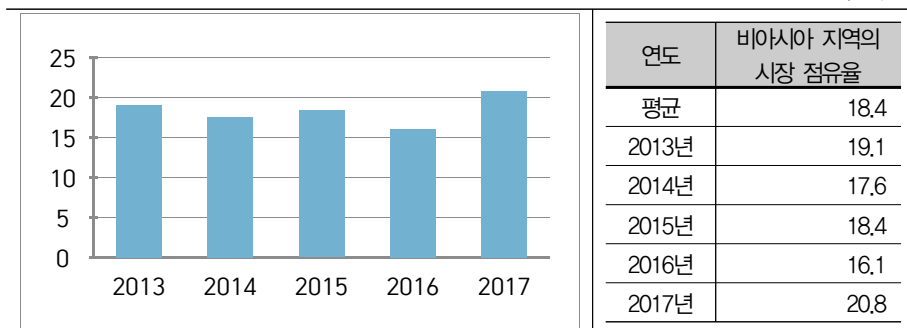
참고로 싱가포르는 최근 마케팅 전략(2016) 보고서에서 향후 5년간 인바운드 시장 포트폴리오의 균형을 위해 비(非)아시아 시장을 확대하는 전략을 제시한 바 있다. 구체적으로 미국, 영국, 독일, 프랑스 등 장거리 시장에 대한 투자 효율을 높이고 러시아, 스위스 등 고성장 시장 유치를 강화해나갈 계획이다. 따라서 우리나라도 향후 방한 관광시장 다변화 정책의 성과 제고를 위해 비(非)아시아 지역의 시장 점유율 지표를 지속적으로 관리해나갈 필요가 있다.

〈표 6-13〉 비(非)아시아 지역의 시장 점유율 지표의 측정방안

정책지표	지표유형	측정산식	근거자료
비(非)아시아 지역의 시장 점유율	정량지표	- 100% - ∑ 아시아 지역 국가들의 시장 점유율	- 출입국 관광통계(관광지식 정보시스템, 월별)
정책목표 설정 및 고려사항		- 아시아의 비중을 낮추기 위한 중동, 구미주, 대양주 등 잠재시장 유치정책 반영 - 최근 추세 뿐 아니라 일본, 싱가포르 등 아시아 주요국과 비교하여 정책목표 설정	

〈표 6-14〉 비(非)아시아 지역의 시장 점유율 지표의 최근 5년간 추세

(단위: %)



자료: 출입국 관광통계

라. 재방문 외래관광객 수

국제관광 정책지표 중 핵심지표로 선정된 재방문 외래관광객 수는 방한시장 다변화 영역과 관련이 있는 정량지표이다. 재방문 외래관광객 수는 한국문화관광연구원 관광지식정보시스템에서 제공하고 있는 출입국 관광통계를 기초자료로 하여 한국관광공사에서 발간하는 외래관광객 실태조사의 방한 외래관광객 재방문 비율을 곱하여 가공한 후 활용할 수 있다. 기존에는 외래관광객 재방문을 제고에 초점을 두고 전체 외래관광객 중 재방문객의 비율에 의미를 부여해 왔으나, 신규시장 창출 및 최초 방문객 증가 효과에 의해 상쇄되는 한계가 문제점으로 지적되어 왔다. 따라서 본 연구에서는 전체 재방문 외래관광객 수를 지표로 제안함으로써 방한 외래관광객 재방문 촉진 전략의 필요성을 강조하고자 한다.

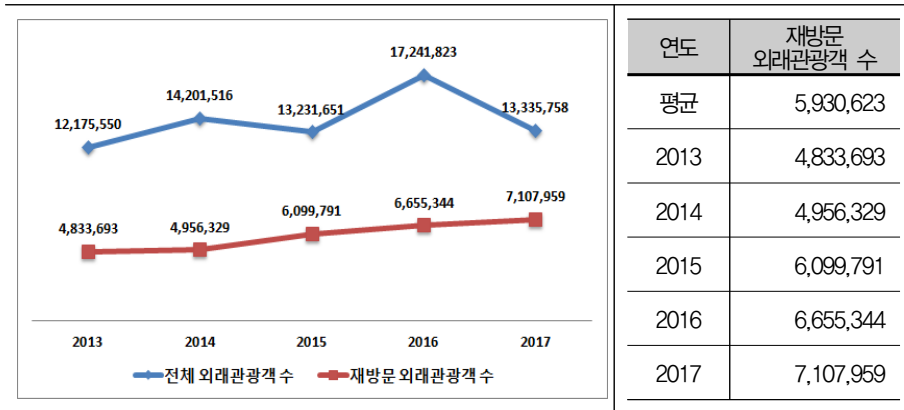
〈표 6-15〉 재방문 외래관광객 수 지표의 측정방안

정책지표	지표유형	측정산식	근거자료
재방문 외래관광객 수	정량지표	- 연간 총 외래관광객 수 × “한국 재방문” 응답 비율	- 출입국 관광통계(관광지식 정보시스템), 한국관광공사 ‘외래관광객실태조사’
정책목표 설정 및 고려사항		- 재방문 관광객 유치를 통해 방한 관광시장을 안정적으로 관리하고, 2선 관광지를 활성화하기 위한 방한 관광시장 다변화 정책 반영 - 정책목표는 최근 추세를 고려하여 도전적으로 설정하되 정확한 지표산출을 위해 외래관광객 실태조사의 신뢰도를 제고하기 위한 지속적 노력 병행	

최근 3년간 우리나라를 재방문한 외래관광객 수는 2015년 6,099,791명, 2016년 6,655,344명, 2017년 7,107,959명으로 나타났으며, 특히 2017년도의 경우 사드 배치에 따른 방한 중국시장 감소의 영향에도 불구하고 재방문 외래관광객 수가 지속적으로 증가하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 방한 관광시장 다변화 정책의 성과 제고 및 안정적인 시장 관리를 위해 재방문 외래관광객 수 지표를 지속적으로 관리해나갈 필요가 있다.

〈표 6-16〉 재방문 외래관광객 수 지표의 최근 5년간 추세

(단위: 명)



자료: 문화체육관광부(2018), 2017 외래관광객 실태조사

주: 2013년~2014년 결과는 '최근 3년간 방한 횟수'에 의한 재방문율을 적용한 결과이므로, 연도별 비교 시 주의가 필요함

마. 외래관광객 만족도

국제관광 정책지표 중 핵심지표로 선정된 외래관광객 만족도는 관광 수용태세 개선 영역과 관련이 있는 정성지표이다. 방한 외래관광객 만족도 지표를 측정하기 위해서는 매년 문화체육관광부에서 실시하는 외래관광객 실태조사 결과 자료를 활용할 수 있다. 기존의 측정방식은 외래관광객들의 한국 여행에 대한 전반적인 만족도를 5점 척도로 평가하고, '매우 만족'과 '만족' 응답 비율의 합계를 산출하였다. 그러나 최근 3년 동안 한국 여행에 대한 전반적인 만족도가 2015년 93.5%, 2016년 95%, 2017년 94.8%로 높게 나타나고 있어 향후 성과관리 목표 설정에 어려움이 있으며 보다 세밀한 측정방식을 검토할 필요가 있다.

한 가지 대안은 외래관광객 실태조사 내에 한국 여행에 대한 10개 세부 항목별(출입국절차·대중교통·숙박·음식·쇼핑·관광지매력도·관광 안내서비스·언어소통·여행경비·치안/안전성) 만족도 평가 점수를 합산하여 평균값을 구하는 방식이다. 이때 각 항목에 대한 만족도 평가 점수는 1) '매우 만족'과 '만족' 응답 비율의 합계 2) '매우 만족'과 '만족' 응답 비율

에서 ‘매우 불만족’과 ‘불만족’ 응답 비율을 제외한 값 3) ‘매우 만족’ 응답 비율만을 고려하는 방법 등이 있다. 특히 두 번째 방법은 순추천고객지수(Net Promoter Score) 산출방식을 활용한 예이다.

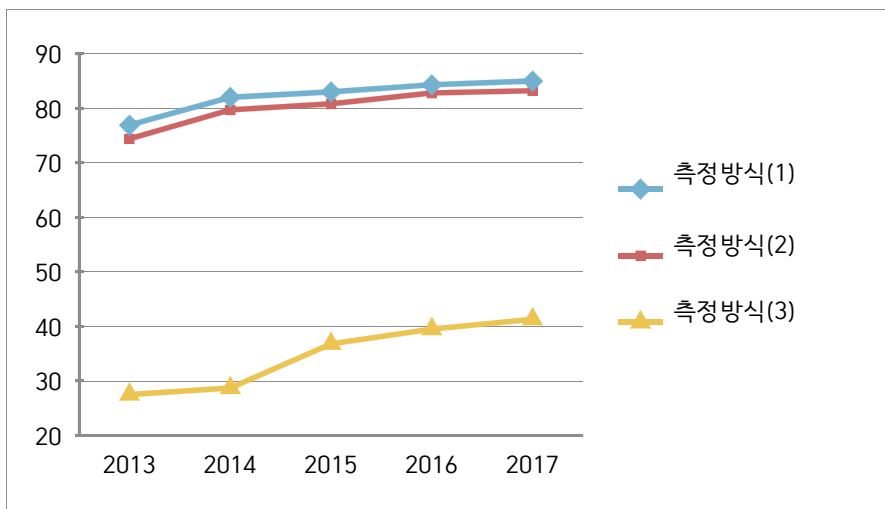
국제관광기구의 미래 트렌드 전망에 따르면 단체패키지 여행객 보다는 개별여행(FIT) 형태의 방문객이 점차 증가할 것으로 예상됨에 따라, 향후 인바운드 정책의 추진 방향을 FIT 방한 외래관광객 유치 확대 및 재방문 촉진에 초점을 두고, 외래관광객 실태조사 자료에서 FIT 여행유형에 해당하는 응답자들의 만족도 평가 점수를 산출하여 성과를 측정·관리하는 방안도 제안해볼 수 있다.

〈표 6-17〉 외래관광객 만족도 지표의 측정방안

정책지표	지표유형	측정산식	근거자료
외래관광객 만족도	정성지표	- Σ 한국 여행에 대한 10개 항목별 만족도 $\div$ 10	- 외래관광객 실태조사(한국 관광공사, 분기별)
		각 항목별 만족도 산출방식 ① ‘매우만족’+‘만족’ ② (‘매우만족’+‘만족’) - (‘매우불만족’+‘불만족’) ③ ‘매우만족’	
정책목표 설정 및 고려사항	- 한국 여행에 대한 전반적인 만족도 지표는 실적 포화상태로 정책목표 설정이 어려움 따라서 세부항목별, 여행유형별 외래관광객 만족도 평가 항목으로 대체방안 검토		

〈표 6-18〉 외래관광객 만족도 지표의 최근 5년간 추세

구분		2013	2014	2015	2016	2017	연평균
한국 여행에 대한 10개 세부 항목별 만족도 평균	① '매우만족'+ '만족'	76.9%	82.0%	83.0%	84.3%	85.0%	82.2%
	② ('매우만족'+ '만족')- ('매우불만족'+ '불만족')	74.4%	79.7%	80.8%	82.8%	83.2%	80.2%
	③ '매우만족'	27.5%	28.7%	36.8%	39.5%	41.3%	34.8%



자료: 각 연도별 외래관광객 실태조사

바. WEF 관광경쟁력 순위

관광경쟁력지수(Travel & Tourism Competitiveness Index: TTCI) 순위는 관광정책 및 산업 지표에 대한 국가 간 비교가 가능한 지표로써 세계경제포럼(WEF)에서는 전 세계 140여개 국가를 대상으로 평가·분석하여 2007년 이후 격년으로 발표하고 있다. WEF(2009, 2011)에서는 관광경쟁력을 ‘한 나라의 관광시장 환경 및 여건이 국제 관광시장에서 지속적으로 부가가치를 창출하여 국가의 부를 증대시켜 나가는 능력’, ‘국가의 관광생산성과 관련된 총체적 능력’으로 정의한다. 즉, WEF 관광 경쟁력(Competitiveness)은 국가 간 상대적 위치와 순위를 나타내는 비교의

개념으로 가장 경쟁력이 높은 상위 국가와의 차이를 계량적인 점수로 나타내고 이에 따른 순위(Rank)를 부여하는 것이라고 할 수 있다.

관광경쟁력 종합순위 산정을 위한 평가 방법은 통계 및 설문 데이터에 기반, 총 90개로 구성된 세부지표(Indicator)의 결과를 종합하여 산출한다. 전체 지표는 4대 분야(subindex), 14개 부문(pillar), 총 90개 지표(indicator)로 구성되며 90개 지표 중 문체부 관련 직접관광지표는 19개, 환경, 교통 등 간접관광지표(타부처)는 40개, 국가경쟁력지수(GCI) 측정 지표와 동일한 32개로 구성되어 있다. 종합 순위 산정을 위해 원데이터 값이 그대로 반영된 통계 데이터 등 90개(Indicator)별 결과를 설문조사의 1점-7점 척도의 점수기준에 맞춰 표준화하여 해당 부문/분야 비가중 평균(산술평균)을 기반으로 순위를 산출한다.

2017년 TTCI의 전체 90개 지표 중 약 2/3가량인 59개의 정량 지표는 유엔세계관광기구(UNWTO), 세계여행관광협회(WTTC) 등 국제전문기구의 통계데이터와 보고서를 수집·활용하였고, 나머지 1/3에 해당하는 31개의 지표는 WEF의 국가경쟁력지수 산정을 위해 세계 유수 기업의 CEO와 Top Business Leader를 대상으로 실시한 2015~2016년 고위경영자설문조사(World Economic Forum's Annual Executive Opinion Survey) 항목 중 관광과 직·간접적으로 관련 있는 분야의 설문 지표를 활용하고 있다.

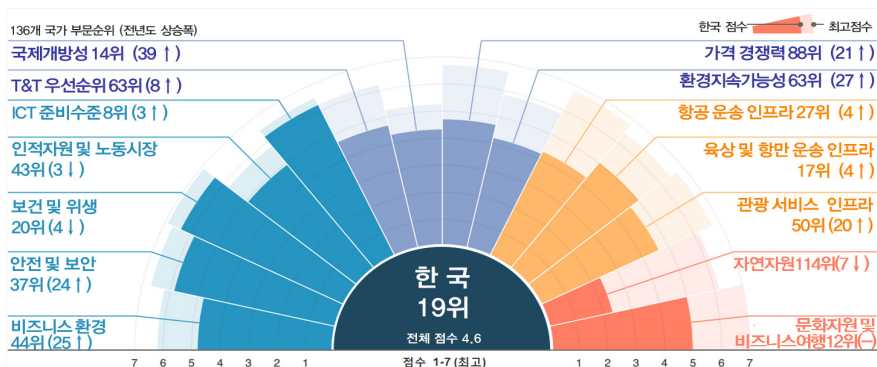
우리나라의 관광경쟁력지수 순위는 19~42위를 기록해 왔다. 2007년에 42위를 기록한 이래 2013년 25위까지 지속적으로 상승하였으나, 2015년은 29위(4.37점)로 하락하였다. 하지만 2017년에는 10단계가 상승한 19위(4.6점)를 기록하면서 사상 최고의 순위를 나타냈다. 정책목표 설정 시 관광분야와 직접적으로 관련된 관광정책 및 기반조성 분야와 자연·문화 자원에 대한 부문별 목표 설정 및 직접관광분야 세부지표를 고려하여 정책목표를 설정해야 할 것이다.

〈표 6-19〉 WEF 관광경쟁력 순위 지표의 측정방안

정책지표	지표유형	측정산식	근거자료
WEF 관광경쟁력 순위	정성지표 (세부 지표의 경우 정성/정량)	- WEF 관광경쟁력 순위 및 점수 ① 90개 지표 결과 측정(설문/통계)→ ② 7점 척도로 점수 표준화→ ③ 14개 부문(Pillar) 점수/순위 도출→ ④ 4개 분야(Subindex) 점수/순위 도출→ ⑤ 최종점수 도출에 따른 전체 순위 결정 - 통계 59개 - 설문 31개: 설문조사(Executive Opinion Survey, EOS)	- WEF 관광경쟁력지수 (Travel & Tourism Competitiveness Index, TTCI) 보고서 결과 - 세계경제포럼 2년 간격 4~5월 중 발간
목표설정 및 고려사항		4년 평균 및 국가경쟁력(GCI) 중복 지표 변화를 고려하여 목표 설정 - 향후 정책지표 설정시 4대 분야 및 직접관광분야 세부 지표 19개에 대한 세부 목표를 설정하여 정책지표 관리 및 목표 설정	

〈표 6-20〉 WEF 관광경쟁력 순위 지표의 최근 7년간 추세

관광경쟁력순위 (WEF)				연도	순위	점수
				2011	32	4.71
				2013	25	4.91
				2015	29	4.37
				2017	19	4.60



[그림 6-2] 2017년 관광경쟁력지수 부문별(Pillar) 순위

자료: 정광민(2017), 2017년 한국관광경쟁력 10단계 상승의 의미와 시사점 한국문화관광연구원

분야(4개)	부문(14개)	순위(위)	점수(점)
환경 조성 24위(4 ↑) - 5.6점	비즈니스 환경	44(25 ↑)	4.7
	안전 및 보안	37(24 ↑)	5.8
	보건 및 위생	20(4 ↓)	6.4
	인적 자원 및 노동 시장	43(3 ↓)	4.9
	정보통신기술(ICT) 준비수준	8(3 ↑)	6.2
관광정책 및 기반조성 47위(35 ↑) - 4.4점	관광 우선순위	63(8 ↑)	4.6
	국제 개방성	14(39 ↑)	4.3
	가격 경쟁력	88(21 ↑)	4.7
	환경 지속가능성	63(27 ↑)	4.2
인프라 27위(13 ↑) - 4.6점	항공 운송 인프라	27(4 ↑)	4.3
	육상 및 항만 운송 인프라	17(4 ↑)	5.0
	관광서비스 인프라	50(20 ↑)	4.6
자연 및 문화 자원 22위(-) - 3.6점	자연 자원	114(7 ↓)	2.3
	문화 자원 및 비즈니스 여행	12(-)	4.9

자료: WEF(2017), The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017 재구성

사. 외래객 지역방문 비율

국제관광 정책지표 중 핵심지표로 선정된 외래객 지역방문 비율은 지역관광 활성화 영역과 관련이 있는 정량 지표이다. 외래객 지역방문 비율 지표를 측정하기 위해서는 한국관광공사에서 매년 발간하고 있는 외래관광객 실태조사 보고서를 활용할 수 있다. 지역관광 활성화는 인구감소, 고령화, 산업구조 변화 등으로 침체된 지역경제를 부양하기 위한 수단으로 부상하고 있으며, 지역 내 서비스업 일자리 창출에도 크게 기여하는 것으로 알려져 있다. 또한, 주요 관광 선진국에서도 지역관광 활성화의 중요성이 지속적으로 강조되고 있는데 특히, 스페인은 스페인관광 2020 계획을 통해 관광을 통한 지역의 균형적 성장에 기여, 일자리 창출 등 사회·경제적 혜택 증대를 정책목표로 설정하기도 하였다.

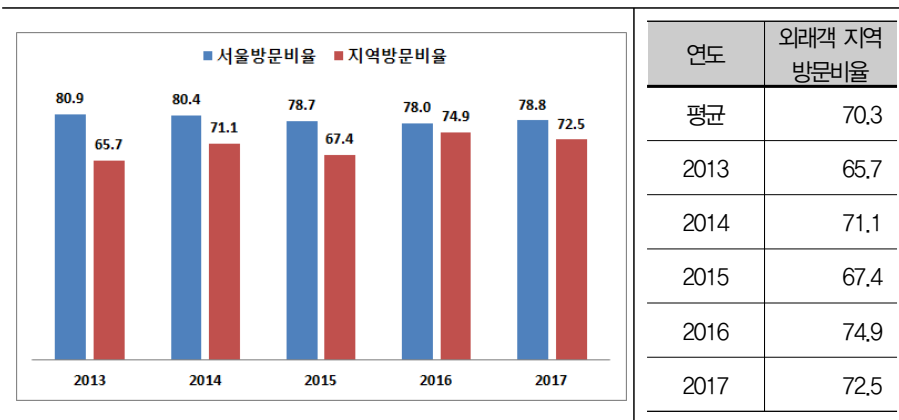
최근 3년간 방한 외래객의 지역방문 비율은 2015년 71.1%, 2016년 67.4%, 2017년 74.9%로 나타나 서울 및 수도권을 중심으로 한 외래관광객 편중 현상이 지속되고 있는 것으로 판단된다. 반면에 일본의 경우 도쿄도를 방문한 외래관광객이 46.2%로 가장 많은 비중을 차지하나, 오사카부(38.7%), 지바현(36.0%) 등 주요 지역 거점을 중심으로 방일 외래관광객의 지역분산이 이루어지고 있는 것으로 파악된다. 따라서 최근 추세 뿐 아니라 일본, 중국 등 주변 경쟁국과 비교 검토를 통하여 정책목표를 설정할 필요성이 있으며, 외래객 지역방문 비율 지표를 지속적으로 관리해 나감으로서 지역관광 활성화 정책의 성과 제고를 위한 노력을 강화할 필요가 있다. 특히, 현재의 외래객 지역방문 비율은 외래관광객 실태조사(중복응답) 결과를 활용한 가공지표로서 정확한 지역방문 실태 파악에 한계가 있으므로 추후 숙박통계 고도화 노력을 통해 ‘지역 관광호텔 외국인 숙박객 수’를 활용하기 위한 노력을 병행해야 할 것이다.

〈표 6-21〉 외래객 지역방문 비율 지표의 측정방안

정책지표	지표유형	측정산식	근거자료
외래객 지역방문 비율	정량지표	서울을 제외한 타 시·도를 방문한 비율의 합계	한국관광공사 공표 '외래 관광객실태조사'
정책목표 설정 및 고려사항	- 외래객 지역방문 비율 지표는 지역관광 활성화를 통해 지역의 균형적 성장에 기여하고자 하는 정책의지 반영 - 최근 추세 뿐 아니라 일본, 중국 등 주변 경쟁국과 비교 검토하여 정책목표 설정 - 다만 현재의 외래객 지역방문 비율은 실태조사(중복응답) 결과를 활용한 가공지표로서 정확한 지역방문 실태 파악에 한계. 추후 숙박통계 고도화 노력을 통해 '지역 관광호텔 외국인 숙박객 수'로 전환하기 위한 노력 필요		

〈표 6-22〉 외래객 지역방문 비율의 최근 5년간 추세

(중복응답, 단위: %)



자료: 문화체육관광부(2018), 2017 외래관광객 실태조사.

제3절

지표의 관리방안

1. 정책지표의 활용

정책지표는 정책문제를 정의하고 정책대안을 선택하는데 유용한 참고가 될 수 있으며, 관련 정책 및 사업을 평가하고 그 효과를 판단할 수 있는 기준을 제시할 수 있다. 또한 정책지표는 목표 설정과 정책 개발에 도움을 주고, 정책의 영향을 효과적으로 측정할 수 있는 기준 역할을 한다. 따라서 본 연구를 통해 도출된 국제관광 정책지표는 향후 인바운드 정책 수립을 위한 방향 및 근거를 제공하고, 정책 추진의 성과를 체계적으로 평가·관리하는데 활용될 수 있다.

각 부처에서는 국정운영의 능률성·효과성·책임성 향상을 위한 성과관리 제도의 일환으로 성과관리 전략계획(5년 단위) 및 성과관리 시행계획(1년 단위)을 수립하고 있다. 또한 성과관리 시행계획의 이행상황을 반기별로 자체점검하고, 성과관리 시행계획의 추진실적에 대한 자체평가를 실시하고 있다. 이번 연구에서 제시된 국제관광 정책지표는 인바운드 정책의 총체적인 성과를 지속적으로 점검하고 측정하는데 유용한 수단이 될 수 있다. 또한 국제관광 분야와 관련하여 발굴된 다양한 성과지표는 문체부 뿐 만 아니라 한국관광공사, 지자체, 민간업계 등에서 성과관리를 위한 지표 개발에 참고자료가 될 것으로 기대된다.

핵심적인 국제관광 정책지표를 활용한 정책성과의 평가결과는 문체부의 인바운드 정책 및 사업 우선순위 결정과정에서 중요하게 고려될 필요가 있으며, 관련 기관의 조직과 예산, 인사 편성에 반영함으로써 보다 실효성 있는 평가 환류체계를 구축할 필요가 있다. 실질적인 경제적 수익 측정이 가능하고, 정책 수요자가 공감·체감할 수 있는 성과지표를 개발

하기 위한 노력은 인바운드 관광의 질적 성장을 실현할 수 있는 정책 수립과 성과 관리에 기여할 수 있을 것이다.

2. 정책지표의 개선

본 연구에서는 국제관광의 분야별 정책목표 설정에 따라 후보지표를 설정하고 지표의 적정성과 타당성 검토기준을 적용하여 국제관광 정책지표를 핵심과 일반으로 구분하여 제시하였다. 후보지표 중 정책과의 연계성이 높음에도 불구하고 현 여건에서 관련 통계를 집계할 수 있는 체계가 구축되어 있지 않은 지표의 경우에는 제외하였다. 그러나 타국가들에서 관광산업 규모 추정을 위해 주요한 지표로 사용되고 있는 관광 직·간접 국내총생산, 관광 직·간접 총부가가치 등 경제 관련 일부 지표의 경우 향후 관련 조사통계 체계가 갖추어질 경우 국제관광분야에 있어 주요한 지표로 활용될 수 있을 것이다. 또한 본 연구에서 제시된 지표 중 관광사업체 종사자 수, 관광수입, 한국관광 인지도 등에 대한 지표의 경우 관광산업 전반을 대변하고 있지 못하는 한계가 있어 향후 관련 기관과의 협력 및 산출방법 개선 등을 통해 해당통계 집계에 대한 개선이 요구된다.

특히 관광 직·간접 국내총생산과 관광 직·간접 총부가가치 등의 통계의 경우 전 세계적으로 국가 간 비교 및 해당 국가에서 관광산업에 대한 중요도를 측정할 수 있는 유일한 통계지표이나, 현재 국내에서는 이에 대한 연구와 통계 집계가 미흡한 실정이다. 따라서 국제기구의 권고안(TSA:RMF 2008)과 관련 방법론 등을 검토하고 산업연관표의 공급사용표(Supply and Use Tables)를 적용한 관광위성계정(Tourism Satellite Account) 작성¹⁰⁾을 통해 국가 경제체계 내에서 관광상품 및 서비스의

10) 관광위성계정은 관광분야 전반에 걸친 경제적 규모 및 수요와 공급 측면의 정보를 제공하기 위하여 관광산업 전반에 대한 구조에 대하여 논리적이고 일관된 방법으로 작성된 표를 의미(UNWTO, 1999) 하며 관광의 부가가치 측정을 위해서 국가별 공급사용표(supply-use table)활용을 권고하고 있음(OECD, 2018), 우리나라의 경우 2000년, 2004년, 2008년 산출이후 2017년부터 문화체육관광분야를 통합하여 TSA 방법론을 구축함

수요와 공급 내의 관광산업 규모를 측정 파악하여 향후 정책 수립 및 지표 관리에 활용되어야 할 것이다.

관광산업 내 고용규모의 경우 ‘방문객에 의해 취득되고, 관광산업이나 기타산업에 의해 생산되는 각종 재화 및 서비스와 밀접하게 관련되어 있는 고용(정광민, 2018)’ 등 다양한 산업분야까지 포함하고 있으나, 현재는 관광사업체기초통계조사에서 산출하는 고용자수로만 한정되어 파악되고 있다. 고용의 경우 거시경제 분석과 인력활용 및 개발 정책수립의 기초자료로 활용(이동수, 2012)될 수 있으므로 관광사업체 종사자 이외 관련 산업 분야까지 확대한 측정이 이루어져 할 것이다. 이를 위해 앞서 제시한 관광위성계정과 연계한 관광산업 분류별 고용규모 추정과 ‘경제활동인구조사(산업별 취업자), 전국사업체조사(산업별 종사자), 사업체조사 및 경제총조사(산업별 종사자) 등 일자리 통계 등을 활용한 고용 추계가 이루어져야 할 것이다(이강욱, 2015).

핵심지표로 제시된 관광수입 통계의 경우 방한 외래 관광객이 우리나라에서 지출한 금액(관광수입)으로써 국민 해외여행객이 해외에서 지출한 금액(관광지출)의 차이를 나타내는 관광수지와 연계된다. 관광수지의 주요 변동 요인은 일차적으로 출국자 및 입국자 규모와 그들의 관광지출 규모에 의해 결정되며 자국 관광객의 해외 출국을 통제하는데 한계로 인하여 외국인 관광객 보다 자국인 출국이 상대적으로 클 수밖에 없는 관광산업의 특성(이강욱, 2018)을 고려하여 본 연구에서는 관광수지 지표가 아닌 관광수입 지표를 국제관광 정책지표로 제시하였다. 향후 관광지출에 해당하는 해외 여행수요 증대는 국민의 삶의 질을 측정하는 정책지표로 활용되어야 할 것이며 해외여행 증대로 인한 관광수지 적자의 경제적 손실측면과 여행욕구 실현으로 개개인의 삶의 질 향상 측면의 편익효과를 비교검토 하여 정책적으로 활용해야 할 것이다.

현재 한국은행 국제수지의 경상수지 내 서비스수지의 여행수지의 ‘일반여행수입’에 해당하며 편제방법은 기본적으로 외환수급통계를 이용하

여 편제하며 신용카드 사용실적과 전자상거래 수출입 자료 등을 활용하여 산출되고 있다(정광민, 2018). 그러나 현 체계 내에서는 외국인을 대상으로 하는 항공비 등 운송과 관련된 내역은 포함되어 있지 않고 있어 장기적으로 이를 포함하는 방안에 대하여 검토되어야 할것이다. 또한 국제수지 작성에 있어 관광서비스에 대한 데이터 분류 내역이 UN통계위원회에서 권고하고 있는 서비스 교역 통계 매뉴얼(MSITS: Manual on Statistics of International Trade)방법의 확장서비스분류체계(EBOPS: Extended Balance of Payments Services classification)맞춰 업무여행 및 개인여행과 개인, 건강 등 국가별 특성에 따른 유형별 지출로 세분화하여 집계되어야 할 것이다.

〈표 6-23〉 국제관광 정책지표 개선

구분	산출방법(예시)	비고(관련 통계 등)
관광산업 규모	관광위성계정 작성을 통해 관광 직·간접 국내총생산, 직·간접 총부가가치 산출에 따른 GDP 기여도 추정	- 국내/국민/국제관광지출 별도 추정 - 국민여행실태조사, 한국은행 등
관광수입	- 운송 등에 대한 관광 관련 지출 세분화 - 서비스 분류 확장에 따른 관광 유형별 지출 세분화를 통한 여행수지 정교화	- 여행수지(외환수급통계 및 신용카드 실적) (자료) 한국은행 국제수지
관광 고용	- 타분야 고용통계와 연계하여 관광 관련 분야 범위 확대 - 관광위성계정에 따른 고용 유형별 통계 추정	7개 관광사업체 조사 (자료) 관광사업체 기층통계 조사
외래객 지역분산	1) 외래관광객 지방 공·해항 입국 비율 검토: 교통수단별 외래객 입국 통계를 활용, 수도권 공항(인천, 김포)를 제외한 지역 공·해항 이용 실적 산출 2) 지역 관광숙박업 외국인 숙박객수 및 비율 검토	(자료) 외래관광객 실태조사 한국호텔업협회 '호텔업 운영현황'
관광 인지도/선호도	- 한국관광 해외광고 및 브랜드 홍보를 위한 SNS 채널 및 O2O 캠페인 등에 대한 성과 측정 - 관광목적지로서의 국가별 인지도/선호도 항목 분석	- 총 20개국 12,000명 해외관광소비자 조사 (자료) 한국관광 브랜드 마케팅 커뮤니케이션 효과조사

외래객 지역분산의 경우 현재 ‘외래관광객실태조사’ 외래관광객 지역 방문 비율 항목을 통해 지표로 산출하고 있으며 그 외에 외래관광객 입국 관문인 지방공·해항의 활성화 정도 측정을 위해 ‘교통수단별 외래객 입국 통계’ 등을 활용하여 수도권공항을 제외한 지방의 공항과 해항의 이용 현황 산출이 가능할 것으로 판단된다. 또한 한국호텔업협회 연도별 ‘호텔업 운영현황’의 숙박인원수 실적 등을 서울지역과 지역을 구분하여 지역 분산 지표로도 활용방안도 검토될 수 있다.

한 해 동안 관광목적지로서 한국의 관광 해외 광고홍보 활동 영향력 등을 측정하기 위한 목적으로 조사하고 있는 ‘한국관광 브랜드 마케팅 커뮤니케이션 효과조사’를 통해 관광목적지로서 한국을 인지하고 선호하는지에 대한 분석이 가능하다. 조사결과에 따르면 한국관광 인지도 항목의 경우 한국을 관광목적지로서 ‘알고 있다’(매우+약간)는 응답은 56.5%로, ‘알지 못한다’(전혀+거의)는 응답(24.2%)보다 2배 이상 높게 나타나고 있다. 국가별로는 태국(80.7%)에서 한국을 관광목적지로 인지하는 비율이 가장 높았고, 다음으로 인도네시아(78.0%), 베트남(77.8%) 등의 순으로 대체적으로 한국의 긍정적 국가 이미지 및 인지도와 선호 등은 지리적 거리에 비례하여 나타났다. 따라서 현재의 관광 인지도와 선호도 지표와 실제 외래관광객의 방한 만족도 등을 활용·연계하여 마케팅의 효율성 등에 대한 정책지표로 활용될 수 있을 것이다.

3. 정책지표의 관리

정부는 기존의 단위사업별 성과지표가 아닌 인바운드 정책의 거시적·중장기적 목표 달성 여부를 평가할 수 있는 정책지표를 개발하고 관리해 나갈 필요가 있다. 또한 기존의 정책지표가 인바운드 관광의 양적 성장에 치중해 온 한계를 인식하고, 질적 성장을 위한 정책성과를 반영할 수 있는 지표를 개발하여야 한다. 국제관광 정책지표의 타당성 검증 및 신뢰도

제고를 위해서는 정부 및 공공기관, 민간업체, 학계 전문가 등을 포함하는 정기적 협의체를 구성할 필요가 있다.

중장기적 관점에서 국제관광 정책지표를 지속적이고 안정적으로 관리해나가는 노력과 함께 인바운드 정책 추진 환경의 변화에 대한 폭넓은 사전 분석을 토대로 정책지표의 수정 및 보완을 위한 후속 작업이 요청된다. 가급적이면 객관적이고 국제적으로 공신력 있는 자료를 활용하고, 외국의 정책지표 및 통계와 비교 분석함으로써 상대적·경쟁적 관점에서 인바운드 정책성적을 관리해나갈 필요가 있다. 한편 국제관광 정책지표의 목표는 최근 수년간의 추세와 전년도 성과정보 등에 근거하여 적극적이고 도전적인 달성수준으로 설정될 필요가 있다.

향후 시의성 있는 인바운드 정책성과 평가를 위해서는 현재 생산되고 있는 관광통계의 생산주기를 분기별 또는 월별로 단축할 수 있는 방안에 대한 검토가 필요하다. 또한 법무부, 국토교통부, 고용노동부 등 타 부처에서 생산되는 관련 통계의 획득과 활용을 위한 부처 간 협력이 이루어져야 한다. 국제관광산업의 규모와 기여도를 보다 정확히 측정하기 위해서는 관광위성계정(TSA)의 구축을 통한 관련통계 산출이 요구된다. 본 연구를 통해 도출된 핵심 및 일반 정책지표를 활용하여 인바운드 정책성과에 관한 시계열 자료들을 구축해나간다면 향후 국제관광 정책 수립 및 추진 개선에 기여할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 국무조정실(2006), 「성과지표 개발·관리 매뉴얼」.
- 국무조정실(2016), 「정부업무평가 기본계획(2016-2018)」.
- 국무조정실(2018), 「2018년도 정부업무 성과관리 운영지침」.
- 기획재정부(2017), 「2018-2022 국가재정운용계획 수립 지침」.
- 기획재정부·한국조세연구원(2012), 「재정사업 성과지표개발 매뉴얼」.
- 김덕기(2016), 「관광개발 성과관리 체계 연구」, 서울 : 한국문화관광연구원.
- 김민정·정경옥(2007), 「항공교통 성과지표 개발 및 활용 연구」, 한국교통연구원.
- 김상태 외(2018), 「제5차 관광진흥 5개년 계획 수립 연구」, 서울 : 한국문화관광연구원.
- 김희수(2015), 「관광 정책지표 관리방안 연구」, 서울 : 한국문화관광연구원.
- 문화체육관광부(2018), 「2017 외래관광객 실태조사」.
- 문화체육관광부(2018), 「2017년 자체평가 결과보고서(주요정책부문)」.
- 문화체육관광부(2018), 「세계경제포럼(WEF) 관광경쟁력지수 심층분석 및 제고방안 연구」, 한국문화관광연구원.
- 박경열·김향자(2012), 「관광자원개발사업 성과지표 개발」, 서울 : 한국문화관광연구원.
- 박응경 외(2012), 「국가정책지표체계 구축방안 연구」, 한국행정연구원-KIPA.
- 신동일(2017), 「제주관광 질적 성장 지표 관리방안」, 제주 : 제주연구원.
- 이강욱(2015), 「한국관광위성계정 개발 방법에 관한 연구」, 한국문화관광연구원.
- 이강욱(2012), 「국내관광 활성화 사업의 성과지표 개발」, 서울 : 한국문화관광연구원.
- 이은국·이영범·이창길(2015), 「성과지표 개선방안 연구」, 국무조정실, 한국정책학회.
- 정광민(2018), 관광산업 규모 추정에 있어 관광위성계정(TSA) 작성체계 개발과 공급사용표(SUT) 적용 연구. 박사학위논문. 경희대학교, 서울.
- 한국관광공사(2017), 「2016 주요국 관광기구 현황 및 마케팅 전략」.

- 한국관광공사(2017), 「2017-2021 중장기 인바운드 마케팅 전략」.
- 한국관광공사(2016), 「2015 MICE 산업통계 조사·연구 보고서」.
- 한국행정연구원(2012), 「국가정책지표체계 구축방안 연구」.
- 国土交通省 観光庁(2017), 観光立国推進基本計画(2017-2020).
- European Commission(2016), The European Tourism Indicator System :
ETIS Toolkit for Suitable Destination Management.
- Gobierno de Espana(2007), Plan del Turismo Espanol Horizonte 2020.
- ICCA(2016), 2016 ICCA Statistics Report Country & City Rankings.
- OECD(2018), OECD Tourism Trends and Policies 2018, OECD Publishing,
Paris.
- Republique Francaise Le Gouvernement(2017), Conseil Interministriel du
Tourisme.
- Singapore Tourism Board(2013), Navigating the Next Phase of Tourism
Growth, Tourism Industry Conference Discussion Paper.
- Singapore Tourism Board(2016), Marketing Strategy : Of Stories, Fans
and Channels.
- Singapore Tourism Board(2018), Tourism Sector Performance Q4 2017 Report.
- UIA(2017), International Meetings Statistics Report 58th edition published
June 2017.
- UNWTO(2011), Tourism Towards 2030 : Global Overview, UNWTO, Madrid.
- UNWTO(2017), Penetrating the Chinese Outbound Tourism Market, UNWTO,
Madrid.
- UNWTO(2018), Compendium of Tourism Statistics, Data 2012-2016(2018
Edition), UNWTO, Madrid.
- UNWTO(2018), UNWTO Tourism Highlights(2017 Edition), UNWTO, Madrid.
- WEF(2017), The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017.

ABSTRACT

A Study on Development of Policy Indicators for International Tourism

The new government presented the direction of tourism policy of 'life with a comma and tourism with people' at the first National Tourism Strategy Meeting on 18 December 2017, and changed the direction of tourism policy from focusing on the quantitative and economic performance to focusing on quality policy of the people such as citizens, local residents, inbound tourists and etc.

However, only the quantitative growth related indicators based on the number of inbound tourists and the 'International Visitor Survey' have been used in the field of international tourism policy that targets foreign tourists, and the problem with the frequent changes of the indicators with the change of directions of government tourism policy has been pointed out an issue. In addition, since existing policies have been focused only on the quantitative objectives, the development of various policy indicators for setting and assessing the international tourism goals from the macro-perspective have not been developed continuously.

If the past policy indicators were centered on the input-based absolute evaluation, the purpose of this research is to present the policy indicators for the international tourism sector reflecting the new government's tourism policy values and goals by identifying the relative evaluation factors considering international tourism trends, megatrend analysis, and comparison with neighboring competitors. To do so, this study examined the missions, mid and long term goals, and existing policy indicators of

MCST to seek future directions of the inbound tourism policy. This study also examined the feasibility of the candidate indicators representing key areas of international tourism through the surveys and consultations with the experts, and it suggested the general and key indicators to assess and manage the performance in the international tourism policy area. In addition, considering the linkage with policy evaluation and performance management, this study enhanced the practical usability for the policy management by suggesting a specific measurement method of both quantitative and qualitative growth indicators.

Through the international tourism policy indicators suggested in this study, it is expected that it will contribute to the establishment and performance management of tourism policies promoting the balance between 'quantity' and 'quality' in the future.

Keyword: Policy Indicator, International Tourism, Qualitative Growth

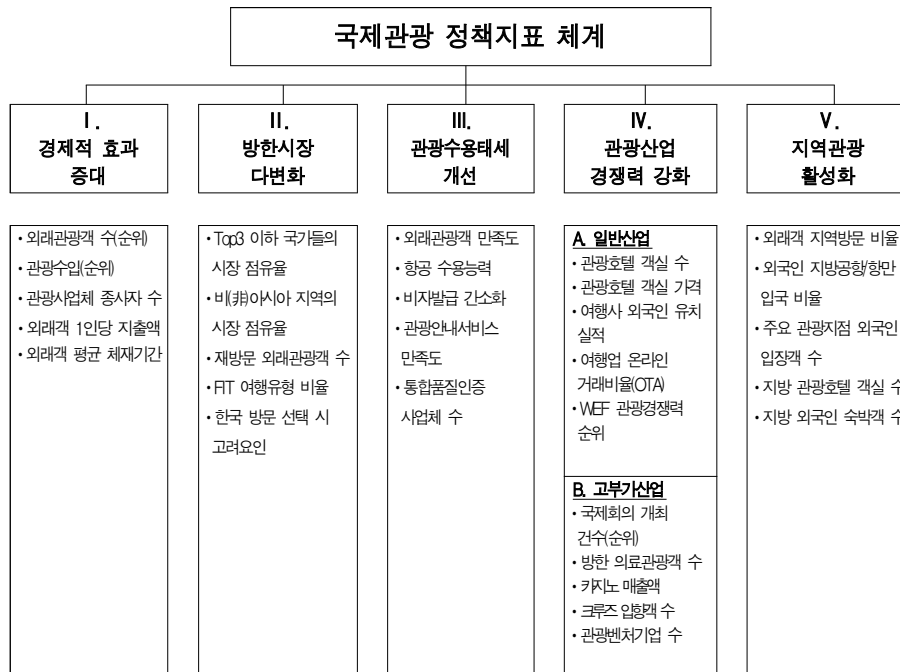
부록



국제관광 정책지표 개발을 위한 전문가 설문 조사

■ 다음은 국제관광 정책지표 후보 Pool의 타당성 검토에 관한 내용입니다. 본 연구에서는 국제관광 정책지표의 개발을 위해 아래와 같은 선정기준을 마련하였습니다.

<참고> 국제관광 정책지표 선정기준	
정책 대표성	• 정책목표의 핵심적인 내용이 포함되어야 하며, 총체적인 업무성과를 측정할 수 있는 지표여야 함
국정현안 관련성	• 범정부적 차원의 국정목표 및 국정전략과 연계되고, 시의성이 있는 지표여야 함
수요자 공감성	• 국민의 관심사항을 반영하고, 외래객들의 방한여행 경험과 관련이 있는 지표여야 함
정책 효과성	• 궁극적인 사업의 효과나 정책이 미치는 영향력을 측정할 수 있는 지표여야 함



1. 다음의 각 후보지표에 관하여 국제관광 정책지표로서의 타당성을 아래 예시와 같이 평가해주시시오.

예시) 다음 각 후보지표의 국제관광 정책지표로서의 타당성(정책 대표성, 국정현안 관련성, 수요자 공감성, 정책 효과성) 대하여 해당 평가점수를 모두 기입하여 주십시오.

		1점 = 매우 부적절	2점 = 부적절	3점 = 보통	4점 = 적절	5점 = 매우 적절
구 분		정책 대표성	국정현안 관련성	수요자 공감성	정책 효과성	
경제적 효과 증대	① 외래관광객 수(순위)	5	4	4	3	
	② 관광수입(순위)	3	4	4	5	
	③ 관광사업체 종사자 수	4	3	4	4	
	④ 외래객 1인당 지출액	5	4	4	5	
	⑤ 외래객 평균 체재기간	5	3	3	4	

구 분		정책 대표성	국정현안 관련성	수요자 공감성	정책 효과성
경제적 효과 증대	① 외래관광객 수(순위)				
	② 관광수입(순위)				
	③ 관광사업체 종사자 수				
	④ 외래객 1인당 지출액				
	⑤ 외래객 평균 체재기간				
방한 시장 다변화	① Top3 이하 국가들의 시장 점유율(중국, 일본 제외)				
	② 비(非)아시아 지역의 시장 점유율				
	③ 재방문 외래관광객 수				
	④ FIT 여행 유형 비율				
	⑤ 한국 방문 선택 시 고려요인				
관광 수용 태세 개선	① 외래관광객 만족도				
	② 항공 수용능력				
	③ 비자발급 간소화				
	④ 관광안내서비스 만족도				
	⑤ 통합품질인증 사업체 수				
관광 산업 경쟁력 강화 A	① 관광호텔 객실 수				
	② 관광호텔 객실 가격				
	③ 여행사 외국인 유치 실적				
	④ 여행업 온라인 거래비율(OTA)				
	⑤ WEF 관광경쟁력 순위				
관광 산업 경쟁력 강화 B	① 국제회의 개최 건 수(순위)				
	② 방한 의료관광객 수				
	③ 카지노 매출액				
	④ 크루즈 입항객 수				
	⑤ 관광벤처기업 수				
지역 관광 활성화	① 외래객 지역방문 비율				
	② 외국인 지방공항/항만 입국 비율				
	③ 주요 관광지점 외국인 입장객 수				
	④ 지방 관광호텔 객실 수				
	⑤ 지방 외국인 숙박객 수				

■ 다음은 국제관광 정책지표로서 각 후보지표들 간의 상대적 중요도에 관한 질문입니다.
아래 예시를 참고하시어 신중히 응답하여 주십시오.

예시) 국제관광 정책지표로서 ‘외래관광객 수(순위)’ 지표가 ‘관광수입(순위)’ 지표보다 중요하다
고 생각하시면 아래와 같이 기입하시면 됩니다.

후보 지표	절 대 중 요		매 우 중 요		중 요		약 간 중 요		같 다		약 간 중 요		중 요		매 우 중 요		절 대 중 요	후보 지표
외래 관광객 수(순위)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	관광수입 (순위)

2. 국제관광 정책지표 개발을 위한 **총 5개의 핵심영역에 대해 상대적 중요도를 평가**해 주십시오.

정책영역	절대 중요		매우 중요		중 요		약간 중요		같 다		약간 중요		중 요		매우 중요	절대 중요	정책영역	
I. 경제적 효과 증대	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	II. 방한시장 다변화
I. 경제적 효과 증대	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	III. 관광수용 태세 개선
I. 경제적 효과 증대	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	IV. 관광산업 경쟁력 강화
I. 경제적 효과 증대	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	V. 지역관광 활성화
II. 방한시장 다변화	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	III. 관광수용 태세 개선
II. 방한시장 다변화	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	IV. 관광산업 경쟁력 강화
II. 방한시장 다변화	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	V. 지역관광 활성화
III. 관광수용 태세 개선	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	IV. 관광산업 경쟁력 강화
III. 관광수용 태세 개선	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	V. 지역관광 활성화
IV. 관광산업 경쟁력 강화	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	V. 지역관광 활성화

3. 귀하께서는 **I. 경제적 효과 증대 관련 후보지표들 간 상대적 중요도**가 어떠하다고 생각하십니까?

후보지표	절대 중요		매우 중요		중 요		약간 중요		같 다		약간 중요		중 요		매우 중요		절대 중요	후보지표
외래 관광객수(순위)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	관광수입 (순위)
외래 관광객수(순위)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	관광사업체 종사자 수
외래 관광객수(순위)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	외래객 1인당 지출액
외래 관광객수(순위)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	외래객 평균 체재기간
관광수입(순위)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	관광사업체 종사자 수
관광수입(순위)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	외래객 1인당 지출액
관광수입(순위)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	외래객 평균 체재기간
관광사업체 종사자 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	외래객 1인당 지출액
관광사업체 종사자 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	외래객 평균 체재기간
외래객 1인당 지출액	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	외래객 평균 체재기간

4. 귀하께서는 **II. 방한시장 다변화 관련 후보지표들 간 상대적 중요도**가 어떠하다고 생각하십니까?

후보지표	절대 중요		매우 중요		중 요		약간 중요		같 다		약간 중요		중 요		매우 중요		절대 중요	후보지표
Top3 이하 국가들의 시장 점유율 (중국, 일본 제외)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	비(非)아시 아 지역의 시장 점유율
Top3 이하 국가들의 시장 점유율 (중국, 일본 제외)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	재방문 외래관광객 수
Top3 이하 국가들의 시장 점유율 (중국, 일본 제외)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	FIT 여행유형 비율
Top3 이하 국가들의 시장 점유율 (중국, 일본 제외)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	한국 방문 선택 시 고려요인
비(非)아시아 지역의 시장 점유율	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	재방문 외래관광객 수
비(非)아시아 지역의 시장 점유율	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	FIT 여행유형 비율
비(非)아시아 지역의 시장 점유율	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	한국 방문 선택 시 고려요인
재방문 외래관광객 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	FIT 여행유형 비율
재방문 외래관광객 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	한국 방문 선택 시 고려요인
FIT 여행유형 비율	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	한국 방문 선택 시 고려요인

5. 귀하께서는 III 관광수용태세 개선 관련 후보지표들 간 상대적 중요도가 어떠하다고 생각하십니까?

후보지표	절대 중요	매우 중요	중 요	약간 중요	같 다	약간 중요	중 요	매우 중요	절대 중요	후보지표
외래관광객 만족도	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	항공 수용능력
외래관광객 만족도	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	비자발급 간소화
외래관광객 만족도	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	관광안내서비스 만족도
외래관광객 만족도	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	통합품질인증 사업체 수
항공 수용능력	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	비자발급 간소화
항공 수용능력	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	관광안내서비스 만족도
항공 수용능력	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	통합품질인증 사업체 수
비자발급 간소화	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	관광안내서비스 만족도
비자발급 간소화	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	통합품질인증 사업체 수
관광안내서비스 만족도	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	통합품질인증 사업체 수

6-1. 귀하는 **IV. 관광산업 경쟁력 강화(A. 일반산업)** 관련 후보지표들 간 상대적 중요도가 어떠하다고 생각하십니까?

후보지표	절대중요	매우중요	중요	약간중요	같다	약간중요	중요	매우중요	절대중요	후보지표
관광호텔 객실 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	관광호텔 객실 가격
관광호텔 객실 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	여행사 외국인 유치 실적
관광호텔 객실 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	여행업 온라인 거래비율(OTA)
관광호텔 객실 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	WEF 관광경쟁력 순위
관광호텔 객실 가격	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	여행사 외국인 유치 실적
관광호텔 객실 가격	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	여행업 온라인 거래비율(OTA)
관광호텔 객실 가격	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	WEF 관광경쟁력 순위
여행사 외국인 유치 실적	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	여행업 온라인 거래비율(OTA)
여행사 외국인 유치 실적	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	WEF 관광경쟁력 순위
여행업 온라인 거래비율(OTA)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	WEF 관광경쟁력 순위

6-2. 귀하는 **IV. 관광산업 경쟁력 강화(B. 고부가산업)** 관련 후보지표들 간 상대적 중요도가 어떠하다고 생각하십니까?

후보지표	절대 중요	매우 중요	중 요	약 간 중요	같 다	약 간 중요	중 요	매우 중요	절대 중요	후보지표
국제회의 개최건수 (순위)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	방한 의료관광객 수
국제회의 개최건수 (순위)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	카지노 매출액
국제회의 개최건수 (순위)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	크루즈 입항객 수
국제회의 개최건수 (순위)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	관광벤처기업 수
방한 의료관광객 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	카지노 매출액
방한 의료관광객 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	크루즈 입항객 수
방한 의료관광객 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	관광벤처기업 수
카지노 매출액	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	크루즈 입항객 수
카지노 매출액	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	관광벤처기업 수
크루즈 입항객 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	관광벤처기업 수

7. 귀하께서는 **V. 지역관광 활성화 관련 후보지표들 간 상대적 중요도**가 어떠하다고 생각하십니까?

후보지표	절대 중요	매우 중요	중 요	약간 중요	같 다	약간 중요	중 요	매우 중요	절대 중요	후보지표
외래객 지역방문 비율	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	외국인 지방공항/항만 입국 비율
외래객 지역방문 비율	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	주요 관광지점 외국인 입장객 수
외래객 지역방문 비율	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	지방 관광호텔 객실 수
외래객 지역방문 비율	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	지방 외국인 숙박객 수
외국인 지방공항/항만 입국 비율	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	주요 관광지점 외국인 입장객 수
외국인 지방공항/항만 입국 비율	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	지방 관광호텔 객실 수
외국인 지방공항/항만 입국 비율	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	지방 외국인 숙박객 수
주요 관광지점 외국인 입장객 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	지방 관광호텔 객실 수
주요 관광지점 외국인 입장객 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	지방 외국인 숙박객 수
지방 관광호텔 객실 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	지방 외국인 숙박객 수

■ 끝으로, 국제관광 정책지표 개발을 위해 추가적으로 제안하실 의견이 있으시면 아래 자유롭게 기재해 주십시오.

참여 연구진

연구책임

이 원 희(한국문화관광연구원 연구위원)

정 광 민(한국문화관광연구원 연구원)

공동연구

강 현 수(한국문화관광연구원 연구원)

외부공동연구

김 재 호(인하공업전문대학 교수)

연구참여

오 민 재(경희대학교 겸임교수)

조 영 백(한국관광공사 국제관광전략팀)

국제관광 정책지표 개발 연구

발 행 인 김 정 만

발 행 처 한국문화관광연구원

서울시 강서구 금남화로 154

전화 02-2669-9800 팩스 02-2669-9880

<http://www.kcti.re.kr>

인 쇄 일 2018년 10월

발 행 일 2018년 10월

인 쇄 인 크리홍보 주식회사

ISBN : 978-89-6035-728-0 93300

www.kcti.re.kr

