제3차 제주특별자치도 관광진흥계획수립 용역 보고서

(2019~2023)

2019. 1

제주특별자치도
Jeju Special Self-Governing Province

사단법인 제주관광학회

제 출 문

제주특별자치도지사 귀하

본 보고서를 '제3차 제주특별자치도관광진흥계획' 용역의 최종보고서로 제출합니다.

2018년 12월

사단법인 제주관광학회
회장 신 왕 근

목 차

제1장 계획의 개요 ····· 1

제1절 계획의 배경 및 목적 ····· 3

제2절 계획의 개괄 ····· 6

제3절 계획의 수립 진행 절차 ····· 13

제2장 관광환경 및 동향 분석 ····· 15

제1절 환경변화와 관광시장 동향 ····· 17

제2절 주요 국제 관광시장 동향 ····· 30

제3절 국민 국내관광시장 동향 ····· 36

제4절 제주 관광시장 동향 ····· 41

제3장 제주관광 여건 분석 ····· 49

제1절 제주 관광현황 및 지원체계 ····· 51

제2절 제주 관광경쟁력 평가 ····· 86

제3절 제주 관광정책의 성과평가 ····· 115

제4절 종합분석 및 대응 방향 ····· 130

제4장 제주관광의 비전과 목표 ····· 139

제5장 세부 추진과제 ····· 147

제1절 관광 수용 태세의 개선과 혁신 ····· 149

1. 여행업 ····· 149

2. 숙박업 ····· 161

3. 외식업 ····· 170
4. 관광지 경쟁력 강화 ····· 177
5. 카지노업 선진 관광환경 조성 ····· 185
6. 공항, 항만 등 지역 간 연계교통 개선방안 ····· 194

제2절 청정 환경의 지속 가능성 향상 ····· 209
1. 지역주민 주도형 문화 관광육성 ····· 209
2. 제주형 공연 관광 활성화 ····· 216
3. 제주형 글로벌 네트워크 강화 ····· 227
4. 도내 교통체계 개선 ····· 238

제3절 지식기반의 마케팅 체계 및 경쟁력 강화 ····· 251
1. 중국시장관리 및 시장다변화 전략 ····· 251
2. 제주 관광브랜드가치 향상 ····· 262
3. 개방형플렛폼을 활용한 관광비즈니스 모델 창출 ····· 267
4. 4차산업혁명과 연계한 지능형 관광활성화 ····· 274
5. 빅데이터 활용 관광정보체질개선 ····· 279
6. 남북교류 확대에 따른 제주관광의 중장기 대응전략 ····· 284

제4절 고부가가치 청정휴양 관광상품 개발과 수익증대 ····· 294
1. 고부가가치 관광상품 개발 ····· 294
2. 제주 MICE 산업의 선진 환경조성 ····· 303
3. 웰니스관광 ····· 313
4. 레저스포츠 관광 활성화 ····· 325
5. 관광산업 투자유치 활성화 및 개선 ····· 334
6. 제주지역 크루즈관광 기반구축 전략 ····· 345
7. 쇼핑관광 ····· 357

제5절 관광진흥 가치 재정립 ····· 367
1. 제주특별자치도 관광분야 제도개선 ····· 367
2. 제주관광 산업 성장 지원 ····· 381
3. 관광교육 및 전문인력 양성 ····· 386
4. 관광정책의 환류체계 활성화 ····· 407

제6절 사업투자 계획 ····· 412
1. 재원별 사업투자 계획 ····· 412
2. 연도별 사업투자 계획 ····· 417

제6장 정책제언 ····· 419

참고문헌 ····· 428

■ 공통자료 ····· 428

■ 제1장~제4장 관련 참고 문헌 목록 ····· 428

■ 제5장 세부 추진과제 ····· 430

【부록】

1. 『제3차 제주특별자치도 관광진흥계획』 관련 비전 설정을 위한 설문조사 ··· 441

2. 『제3차 제주특별자치도 관광진흥계획』 관련 제주 관광 경쟁력 의견 조사 ·· 445

3. 『제3차 제주특별자치도 관광진흥계획』 참여 연구진 ····· 449

[표 목 차]

<표 2-1> 국민 국내여행총량 ····· 36
<표 2-2> 여행 횟수 ····· 38
<표 2-3> 여행 일수 ····· 38
<표 2-4> 여행 경험자 1회 평균 숙박여행 일수 ····· 39
<표 2-5> 여행 하지 않는 이유 ····· 39
<표 2-6> 제주방문 내·외국인 관광객 수 ····· 41
<표 2-7> 제주방문 외래관광객 국적별 현황 ····· 42
<표 2-8> 방한 외국인 주요 방문 지역 ····· 43
<표 2-9> 방한 외국인의 제주지역 주요 방문 지역 ····· 43
<표 3-1> 한라산 국립공원구역 현황 ····· 51
<표 3-2> 제주도 세계지질공원 기본현황 ····· 52
<표 3-3> 제주도 생물권보전지역 기본현황 ····· 53
<표 3-4> 제주도 문화재 ····· 54
<표 3-5> 제주도지정 보물 문화재 ····· 54
<표 3-6> 제주도의 대표적인 의복문화 ····· 55
<표 3-7> 제주도의 대표적인 음식문화 ····· 55
<표 3-8> 제주도의 대표적인 주거문화 ····· 56
<표 3-9> 제주도의 대표적인 신앙문화 ····· 57
<표 3-10> 공공 관리 관광지 및 시설 ····· 58
<표 3-11> 제주시 사설관광지 현황 ····· 60
<표 3-12> 서귀포시 사설관광지 현황 ····· 61
<표 3-13> 관광개발사업 시행승인 현황 ('18. 6 기준) ····· 67
<표 3-14> 유원지 개발사업 시행승인 현황 ('18. 6 기준) ····· 71
<표 3-15> 제주특별자치도 관광 담당부서 인력현황 ····· 80

<표 3-16> 제주관광공사 인력현황 ····· 82
<표 3-17> 제주컨벤션뷰로 인력현황 ····· 84
<표 3-18> 제주특별자치도관광협회 인력현황 ····· 85
<표 3-19> STB의 시장세분 지표 ····· 88
<표 3-20> 제주관광 경쟁력 평가 조사 설계 ····· 95
<표 3-21> 제주관광 경쟁력 평가 조사 항목 ····· 95
<표 3-22> 전체 역량 평균 ····· 96
<표 3-23> 제주지자체 역량 평가 ····· 97
<표 3-24> 인적자원 역량 평가 ····· 97
<표 3-25> 매력도/특산물 역량 평가 ····· 98
<표 3-26> 관광인프라 역량 평가 ····· 98
<표 3-27> 주민의식 역량 평가 ····· 99
<표 3-28> 관광성과 역량 평가 ····· 99
<표 3-29> 2018년 월별 내국인 관광객 현황 ····· 102
<표 3-30> 2018년 월별 외국인 관광객 현황 ····· 103
<표 3-31> 2018년 9월 기준 관광객 내도현황 비교 ····· 104
<표 3-32> 단위근 검정결과 ····· 106
<표 3-33> 공적분 검정결과 ····· 107
<표 3-34> VECM 측정결과 ····· 107
<표 3-35> VECM 모형 예측결과1 ····· 108
<표 3-36> VECM 모형 예측결과2 ····· 108
<표 3-37> ARIMA 모형 적용 예측결과(제주관광 수용력 연구, 2017) ····· 109
<표 3-38> GAM 모형 적용 예측결과(제주관광 수용력 연구, 2017) ····· 110
<표 3-39> 제주방문 수요 추정(제2차 제주국제자유도시종합계획, 2011) ····· 110
<표 3-40> 제주도 관광자원 및 시설의 품질평가 항목(안) ····· 114
<표 3-41> 제2차 제주특별자치도 관광진흥계획(2014~2018)의 계량적 목표 ···· 127
<표 3-42> 제2차 제주특별자치도 관광진흥계획(2014~2018)의 계량적 성과 ···· 127
<표 3-43> 여행업 경쟁력 강화 추진계획 및 성과 ····· 128

<표 3-44> 숙박업의 안정화 추진계획 및 성과 ····· 128
<표 3-45> 관광교육 및 전문인력 강화 추진계획 및 성과 ····· 128
<표 3-46> 야간관광 활성화 추진계획 및 성과 ····· 129
<표 3-47> 제주공항 인프라 확충 추진계획 및 성과 ····· 129
<표 5-1> 연도별 제주 여행 행태 ····· 151
<표 5-2> 제주 여행 목적(내국인) ····· 152
<표 5-3> 제주 여행 목적(외국인) ····· 152
<표 5-4> 제주 여행정보 습득 경로 ····· 152
<표 5-5> 2017년 제주여행중 주요 참여활동(중복응답) ····· 153
<표 5-6> 도내 여행업 형태 ····· 153
<표 5-7> 제주·일본 여행업 관련 주요 법규의 차이점 ····· 156
<표 5-8> 도내숙박시설현황 ····· 162
<표 5-9> 연도별 관광숙박시설 사업승인 및 시설 등록 현황 ····· 163
<표 5-10> 관광숙박시설 수요 공급 분석 ····· 163
<표 5-11> 제주지역 외식업체 ····· 171
<표 5-12> 제주 카지노업 현황 ····· 186
<표 5-13> 제주 카지노업 매출 및 방문객 수 (‘10~‘17년) ····· 186
<표 5-14> 전국 대비 제주 카지노업 비중 (‘10~‘17년) ····· 186
<표 5-15> 제주공항 시설현황 ····· 195
<표 5-16> 2017년도 항공운송실적 ····· 196
<표 5-17> 제주공항 5년간 이용객 및 운항횟수 ····· 197
<표 5-18> 제주지역 항만 현황 ····· 197
<표 5-19> 제주지역 여객선 운송실적 ····· 198
<표 5-20> 제주지역 관광객 현황 ····· 198
<표 5-21> VECM 모형 예측결과 1 ····· 200
<표 5-22> VECM 모형 예측결과 2 ····· 200
<표 5-23> 제주국제공항 공항능력에 따른 항만수요 확보 요청분 예측(현재 슬롯 기준) ···· 202
<표 5-24> 제주국제공항 공항능력 개선(슬롯 40회로 조정) ····· 204

<표 5-25> 2017년 공항 및 기종별 운항현황 ····· 206
<표 5-26> 제주항 및 서귀포항 항만선석 현황 ····· 207
<표 5-27> 2016년 제주도내 문화예술 단체 현황 ····· 217
<표 5-28> 2016년 제주도내 문화예술 활동 현황 ····· 218
<표 5-29> 제주도내 주요 공연장 현황 ····· 219
<표 5-30> 제주특별자치도 자매·우호협력 체결 현황 ····· 228
<표 5-31> 제주특별자치도 환태평양평화공원도시협의체 현황 ····· 229
<표 5-32> 제주특별자치도 해외시장개척 추진실적 ····· 230
<표 5-33> 2017년 제주특별자치도 국제교류 주요사업 ····· 231
<표 5-34> 제주특별자치도 국제교류 세부추진현황(2017년 기준) ····· 232
<표 5-35> 실천네트워크 회원기관과 주요 협력 내용 ····· 235
<표 5-36> 해외 트램 도입목표 및 기능 ····· 239
<표 5-37> 연도별 제주시 주간선 평균속도와 렌터카수 관계 분석 ····· 240
<표 5-38> 제주형 관광트램 설치 및 운행구조안 ····· 242
<표 5-39> 운행실적 ····· 243
<표 5-40> 시티투어버스 이미지 ····· 249
<표 5-41> 시티투어버스 내부구성이미지 ····· 249
<표 5-42> 중국 외 관광객 입도 실적 비교 ····· 253
<표 5-43> 제주 외국인관광객 입도경로 현황 ····· 254
<표 5-44> 국제선 운항 편수, 이용객 현황 ····· 254
<표 5-45> 해외 관광 시장 특성에 따른 주요 콘텐츠 및 홍보 채널 ····· 260
<표 5-46> 제주 브랜드 자산 현황 ····· 263
<표 5-47> 경쟁지 대표 브랜드 및 관광정보 홈페이지 슬로건 ····· 264
<표 5-48> 해외 및 한국 관광브랜드 사례 ····· 265
<표 5-49> 남북 교류 현황(1988~2018) ····· 285
<표 5-50> 남북 교류 관광협력 사업 단계별 추진(안) ····· 290
<표 5-51> 제주관광산업 부가가치 현황 ····· 295
<표 5-52> 제주올레 탐방객 수를 통해 본 제주생태관광 시장규모 ····· 296

<표 5-53> 기존 계획상의 야간관광 활성화 시책 ····· 298
<표 5-54> 문광부 지원 제주특별자치도 문화관광축제 선정현황 ····· 299
<표 5-55> 제주지역 주요 지역축제 현황 ····· 300
<표 5-56> 2017년 제주특별자치도 국제회의 유치건수 순위 ····· 305
<표 5-57> 연도별 개최순위('05~'17) ····· 305
<표 5-58> 연도별 외국인 10명이상 국제회의 개최 현황 ····· 306
<표 5-59> 양평 헬스투어 주요 건강 프로그램 ····· 316
<표 5-60> 방문관광객 연도별 여행목적 ····· 316
<표 5-61> 제주도 외국인환자 유치실적 ····· 317
<표 5-62> 관광객의 치료 목적에 따른 헬스투어리즘 유형 구분 ····· 318
<표 5-63> 제주도 중점육성사업 현황 ····· 320
<표 5-64> 웰니스관광 활성화를 위한 지원체계(안) ····· 321
<표 5-65> 제주형 웰니스관광 산업생태계 육성 로드맵(안) ····· 322
<표 5-66> 주민주도 제주형 웰니스 마을(공원) 콘셉트 ····· 323
<표 5-67> 2017년/2018년 제주도내 골프장 이용객 증감 현황 ····· 327
<표 5-68> 제주관광사업 및 투자진흥지구 투자현황 ('17. 12.31 기준) ····· 336
<표 5-69> 제주지역 외국인투자사업 현황('17. 12.31 기준) ····· 337
<표 5-70> 투자이민제에 따른 외국인 휴양체류시설콘도 분양현황('17. 12.31 기준) ···· 338
<표 5-71> 세계 크루즈관광객 추이 및 전망 ····· 346
<표 5-72> 아시아지역 크루즈관광객 추이 및 전망 ····· 347
<표 5-73> 입출항 크루즈 및 관광객 수 (2008~2017)> ····· 347
<표 5-74> 입출항 크루즈 및 관광객 추이 (2008~2017) ····· 347
<표 5-75> 국내 주요 기항지별 크루즈 입항 현황(2015~2017) ····· 348
<표 5-76> 2016년도 국내 입항 크루즈 선박 크기 ····· 348
<표 5-77> 제주항 입출항 크루즈 및 관광객 수(2008~2017) ····· 350
<표 5-78> 제주항 입출항 크루즈 및 관광객 추이(2008~2017) ····· 350
<표 5-79> 제주에서의 활동(중복응답) ····· 358
<표 5-80> 제주에서의 활동(중복응답) ····· 358

<표 5-81> 쇼핑을 위해 방문한 장소(중복응답)…… 359
<표 5-82> 제주여행 중 인상 깊은 활동…… 359
<표 5-83> 제주여행 중 주요 쇼핑 품목(내국인)…… 359
<표 5-84> 제주여행 중 주요 쇼핑 품목(외국인)…… 359
<표 5-85> 제주 여행 중 쇼핑 만족도…… 360
<표 5-86> 제주도내 쇼핑 시설(센터)…… 360
<표 5-87> 제주도 쇼핑 홍보 방법 …… 361
<표 5-88> 제주방문 관광객 현황(17년말 기준)…… 379
<표 5-89> 관광사업체별 사업체수와 종사자수…… 387
<표 5-90> 도내 역내 수송 전담 관광관련 종사자수…… 388
<표 5-91> 관광종사원 자격증 취득자 활동현황…… 388
<표 5-92> J-Academy 교육과정…… 389
<표 5-93> 주최기관별 친절서비스 교육 진행 현황…… 390
<표 5-94> 관광협회 관광종사원 교육현황…… 390
<표 5-95> 도민 교육기관 2018년 교육과정 현황…… 391
<표 5-96> 2015년 지역문화 전문인력 양성사업 수강생 현황…… 392
<표 5-97> 도내 교육기관 관광인력 배출 현황…… 393
<표 5-98> 학교관광교육 진행현황…… 394
<표 5-99> 관광산업분야 인력양성사업…… 395
<표 5-100> 일반고용허가제와 특례고용허가제 비교…… 396
<표 5-101> 서비스업 외국인력 고용허용 인원(신규고용 한도)…… 397
<표 5-102> 업종별 외국인 고용 현황…… 397

[그 림 목 차]

[그림 1-1] 제3차 제주특별자치도 관광진흥계획의 목적 ····· 5
[그림 1-2] 제3차 제주특별자치도 관광진흥계획의 진행절차 ····· 13
[그림 2-1] 2018년 국내외 10대 경제 트렌드 도출 ····· 18
[그림 2-2] 분기 경제성장률/경기 동행 및 선행 지수 순환변동치 ····· 19
[그림 2-3] 남북간 사회문화협력 현황 ····· 21
[그림 2-4] 세계 국제 관광객 수 ····· 26
[그림 2-5] 지역별 국제 관광객 증가율 ····· 27
[그림 2-6] 연도별 제주관광 조수입 ····· 44
[그림 3-1] 제4차 국토종합계획 비전, 목표, 추진전략 ····· 75
[그림 3-2] 제주특별자치도 관광행정조직 ····· 79
[그림 3-3] 제주관광공사 조직도 ····· 81
[그림 3-4] 제주국제컨벤션센터 조직도 ····· 83
[그림 3-5] 제주컨벤션뷰로 조직도 ····· 83
[그림 3-6] 제주관광협회 조직도 ····· 84
[그림 3-7] 제주 관광경쟁력 도출 개념도 ····· 86
[그림 3-8] 제주관광경쟁력 전문가조사 개념도 ····· 94
[그림 3-9] 제주관광경쟁력 부문별 우수평가 항목 ····· 100
[그림 3-10] 입도 내국인 관광객 추이 ····· 102
[그림 3-11] 입도 외국인 관광객 추이 ····· 103
[그림 3-12] 내·외국인 관광객 증가율 ····· 104
[그림 3-13] 제주도 관광통합품질 관리 모형 ····· 113
[그림 3-14] 정부의 관광정책 기조 ····· 115
[그림 3-15] 제주관광정책 비전 ····· 121
[그림 4-1] 관광진흥계획의 비전, 목표, 추진전략 체계 ····· 146

[그림 5-1] 입도 외국인 관광객 ····· 199
[그림 5-2] 내·외국인 관광객 증가율 ····· 199
[그림 5-3] 제주일주 저속형 트램 구상도 ····· 244
[그림 5-4] 제주형 공항간 연결 고속트램 구상도 ····· 245
[그림 5-5] 제주 관광브랜드 개발 프로세스 ····· 266
[그림 5-6] 제주형 스마트관광 통합센터(JSTC) 인프라 구축(안) ····· 268
[그림 5-7] 제주관광 플랫폼 예시 ····· 269
[그림 5-8] 제주관광정보 표준화 단계별 추진과정(안) ····· 270
[그림 5-9] 한국관광공사 관광정보 서비스 개념도 ····· 271
[그림 5-10] 맞춤형 원스톱 관광정보 마이 대시보드[9] ····· 272
[그림 5-11] 스마트관광 빅데이터 구축·활용 예시 ····· 273
[그림 5-12] 스마트관광객 관광 목정지 식별 DIT용 예시 ····· 275
[그림 5-13] 제주지역 빅데이터 분석 및 민간데이터 활용 사례 ····· 276
[그림 5-14] 스마트투어가이드 플랫폼 사례[11] ····· 281
[그림 5-15] 스마트관광 종합플랫폼 사례[11] ····· 282
[그림 5-16] 제주신항만 기본 계획안 평면도 ····· 351
[그림 5-17] 빅데이터 기반 관광정책 공유플랫폼 ····· 408
[그림 5-18] 관광정책가치평가흐름도 ····· 409

제1장 계획의 개요

제1절 계획의 배경 및 목적

1. 계획의 배경

○ 제주특별자치도 관광진흥조례 제69조(관광진흥계획의 수립)에 근거하여 제주도는 제3차 제주특별자치도 관광진흥계획(2019~2023)을 수립하고 있음

○ 이는 향후 5년간 제주도의 중장기 목표를 설정하기 위하여 국내외 관광환경변화 요인들을 검토하고, 이에 대응하는 구체적 실행방안을 마련하는데 목적이 있음

○ 메가투어리즘시대 이후 발생할 수 있는 오버투어리즘에 대한 수용력문제를 진단하고, 현재 이슈가 되고 있는 질적 성장으로 관광패러다임을 전환하기 위한 중장기 관광정책을 수립하고자 함

○ 유네스코 3관왕과 세계7대 자연경관으로 인정받은 제주의 가치를 보전하면서 제주지역에 터전을 마련한 지역주민들의 만족을 고려하는 관광정책이 필요하며, 이로 인한 지역민과 사업자의 갈등을 관리할 수 있는 방안이 요구되고 있음

○ 이를 위해 세계, 아시아, 국내 등 제주를 둘러싸고 있는 환경 변화를 분석하고 이를 토대로 제주의 현재 및 미래에 대한 체계적인 예측으로 향후 5년간 양적·질적 성장을 꾀할 수 있는 비전 및 목표, 이를 구체화할 수 있는 추진과제가 필요함

○ 청정과 공존이라는 제주의 정책기조에 따른 대규모개발사업의 추진상황 및 계획이행도를 면밀히 분석하여, 이의 추진에 필요한 제도개선을 통하여 행정의 투명성 및 신뢰를 회복하고, 정책추진에 대한 도민공감대를 형성해나가야 함

○ 한편으로는 다양한 관광주체들 간의 협치를 강화하고, 관광을 통한 경제적 효과가 도민의 삶의 질 향상에 기여하며, 이를 통해 지역 통합의 가치가 실현될 수 있는 제주형 관광진흥계획 수립이 필요함

○ 마지막으로 문재인정부의 경제적 성과중심에서 사람중심, 4차산업혁명 등의 혁신형 관광산업육성 정책에 연계한 민선7기 제주 도정의 종합적인 정책수립이 요구됨

2. 계획의 목적

○ 중장기 제주관광의 목표설정 및 대응방안 강구

- 변화하는 국내외 환경 변화요인에 대해 능동적이고 체계적인 대응방안을 마련하기 위한 관광정책 목표 및 추진방향 설정
- 관광객의 욕구충족 및 트렌드를 선도하는 수요를 창출하고 글로벌 경쟁력을 제고함

○ 도민이 행복한 관광지로서 제주관광정책 방향 설정

- 관광객, 도민, 관광사업자, 관광종사원 모두가 행복이 커지는 행복 중심으로의 관광정책방향 전환
- 관광객수요증가로 발생하는 각종 문제점들에 대한 현황을 파악하고 부작용 최소화 방안 등 향후 도민과 상생하는 관광산업의 비전을 설정하기 위한 체계적인 발전계획 정립

○ 양적성장과 질적성장의 균형적 가치제고

- 건전 관광질서 확립을 위한 저가관광 개선 및 대 중국 의존도 탈피를 위한 관광시장 다변화 추진
- 개별관광객 편의 확대와 관광친절 수용태세 확립을 통한 관광경쟁력 강화
- MICE산업 육성 및 일자리 창출을 통한 고부가가치 관광산업 육성
- 지역관광활성화로 도민들에게 혜택이 돌아가는 관광산업의 선순환 구조 확립

○ 정부의 관광정책과 연계방안 마련

- 한국 관광정책 목표 및 추진방향에 입각하여 향후 5년간 추진하여야 할 주요 사업의 방향 및 내용 구체화
- 문재인정부 「관광진흥기본계획」(쉼표가 있는 삶, 사람이 있는 관광)에 따른 중앙정부의 관광정책과 연계하여 '2019~2023' 기간의 제주관광정책 방향을 설정함

○ 지역 상위계획 및 관광진흥계획 사업의 연계로 지속가능한 관광정책 수립

- 국제자유도시종합계획, 제주미래비전 등 지역 상위계획과 제주특별자치도 관광진흥계획 사업의 연계성을 제고하여 제주 실정에 맞는 실천적 관광정책을 수립함

[그림 1-1] 제3차 제주특별자치도 관광진흥계획의 목적

제2절 계획의 개괄

1. 계획의 성격

○ 본 계획은 제주특별자치도법, 제주특별자치도 관광진흥조례 제69조(관광진흥 계획의 수립)에 근거한 법정계획임

○ 제주특별자치도 민선7기 도정의 방향에 따라 그 목표의 실현과 제주의 지속가능한 관광환경조성을 위한 중장기적 사업계획임

- 도정의 방향 및 목표에 부합하는 관광산업의 진흥을 위해 관광분야의 5개년 정책방향과 목표를 설정하고, 이에 따르는 사업추진방안을 제시함

○ 본 계획은 국토기본법에 의한 '국토종합계획', 관광진흥법에 의한 '관광 개발기본계획' 등의 정부계획에 대한 분석과 제2차 제주국제자유도시 종합계획 (수정계획 포함), 관광진흥 5개년계획, 제주미래비전, 제주관광 질적성장 기본계획 등에 대한 내용분석을 통해 시사점을 도출함

○ 본 계획의 관련법규는 제주특별자치도 설치 및 국제자유도시조성을 위한 특별법, 국제자유도시종합계획, 제주특별자치도 관광진흥조례, 제주관광진흥 기금운용 및 관리조례, 제주특별자치도 개발사업 시행 승인 등에 관한 조례, 제주특별자치도 제주투자진흥지구의 지정 및 해제에 관한 조례, 해양산업육성 종합계획 등으로 이에 대한 내용분석을 통해 시사점을 도출함

○ '제2차 제주특별자치도 관광진흥계획(2014~2018)'의 실태를 평가하여 계획의 수립 및 추진상의 문제점을 파악하고, 종합적으로 분석하여 계획기간 내 중점적으로 추진해야 할 과제들을 도출하는 계획임

2. 계획의 범위

○ 공간적 범위

- 제주특별자치도 전 지역

○ 시간적 범위

- 2019년~2023년

○ 내용적 범위

- 여건 분석 : 국내외 관광환경 변화 및 전망, '제2차 제주특별자치도 관광진흥 5개년계획' 분석을 포함함
- 기본방향 도출 : 관광정책 비전 및 목표, 추진전략을 도출함
- 사업계획 수립 : 각 부문별 세부 추진사업 세부내용을 기술함
- 추진계획 수립 : 연도별, 사업 추진계획을 수립함
- 제주특별자치도 관광진흥조례 제 69조 내용을 포함함
  - 관광진흥의 비전과 목표
  - 관광객 및 관광산업 수요 및 공급에 관한 사항
  - 관광객 유치촉진 및 관광수지 확대에 관한 사항
  - 관광서비스 품질 향상과 전문인력 양성에 관한 사항
  - 관광교육 활성화에 관한 사항
  - 관광기반시설 확충 및 여건 개선에 관한 사항
  - 관광산업에 대한 투자유치 및 촉진에 관한 사항
  - 관광상품·이벤트 개발 및 지속가능한 관광 발전에 관한 사항
  - 국가 및 제주도의 정책변화에 따른 대응전략에 관한 사항
  - 관광산업 발전을 위한 글로벌 네트워크 강화에 관한 사항
  - 과학적 접근을 통한 관광정책의 시스템구축 및 발전에 관한 사항
  - 그 밖에 제주관광 경쟁력 향상을 위하여 필요한 사항

3. 계획의 주요 내용

1) 대내외 관광환경 및 관광시장 동향 분석

(1) 관광환경 분석

○ 세계경제, 국제관광 환경, 국내관광 환경, 제주관광 환경 등에 대한 분석
- 세계, 아시아, 동북아시아, 한·중·일 3국의 관광환경에 대한 영향요인 도출
- 정치, 경제, 사회, 문화, 환경 등 다양한 분야에서 발생하고 있는 제반현상들 중에서 국내 관광환경에 대한 영향요인을 도출
- 제주지역의 자연적 여건, 인문·사회적 특성, 지역보유 관광자원 및 시설, 경제·문화·사회적 특성 등을 중심으로 기술
- 이러한 요인들로 인해 발생할 것으로 예상되는 향후 관광행태 및 특징 등을 도출

○ 방한 외래관광시장 및 국민 국내관광시장 및 제주 외래관광시장, 제주 국민 국내관광시장에 대한 동향을 분석하고, 향후 예상되는 관광시장의 특징을 도출함
- 관광객 및 관광산업의 동향을 파악하고, 관광목적, 관광유형, 관광정보 원천 등의 변화에 따른 관광시장 트렌드를 분석하여 시사점을 도출함

(2) 도내 관광자원 개발 현황 분석

○ 제주특별자치도의 관광개발 현황, 관광자원 현황, 관광교통 기반시설 현황 등 현재 계획되어 진행되고 있는 관광자원·시설 등의 현황을 파악하여 문제점을 파악하고 시사점을 도출함

○ 현재 추진된 각종 관광개발 사업과 계획기간 내 추진되고 있는 관광개발 사업들에 대한 분석을 통해 시사점을 도출함

(3) 관광동향 및 트렌드 분석

○ 관광시장 동향 및 트렌드를 파악하여 시사점을 도출함
- 관광객 및 관광산업의 동향파악
- 관광목적, 관광유형, 관광정보 원천 등의 변화에 따른 관광시장 트렌드를 분석

하여 시사점을 도출함

(4) 관광 관련 계획 및 관련 법규

○ 관련계획은 국토기본법에 의한 '국토종합계획', 관광진흥법에 의한 '관광 개발기본계획' 등의 정부계획에 대한 분석과 제2차 제주국제자유도시 종합계획 (수정계획 포함), 관광진흥 5개년계획, 제주미래비전, 제주관광 질적성장 기본계획 등에 대한 내용분석을 통해 시사점을 도출함

○ 관련법규는 제주특별자치도 설치 및 국제자유도시조성을 위한 특별법, 국제자유도시 종합계획, 제주특별자치도 관광진흥조례, 제주 관광진흥기금운용 및 관리조례, 제주특별자치도 개발사업 시행 승인 등에 관한 조례, 제주특별자치도 제주투자진흥지구의 지정 및 해제에 관한 조례, 해양산업육성 종합계획 등에 대한 내용분석을 통해 시사점을 도출함

(5) 관광수요 분석

○ 관광객 수요예측은 적정한 예측모형을 통하여 적정수요를 산정하되, 수요예측 결과가 적절히 산정될 수 있도록 제2차 제주국제자유도시 종합계획 등 기존계획의 수요예측결과와 비교분석을 통하여 객관적이고 현실적인 수요를 제시

2) 관광정책의 성과평가

(1) 제주관광정책의 총체적 평가

○ 정책추진에 대한 전반적인 평가

○ 정책추진 단계별 평가

(2) '제2차 제주특별자치도 관광진흥계획(2014~2018)' 평가

○ '제2차 제주특별자치도 관광진흥계획(2014~2018)'의 실태를 평가하여 계획의 수립 및 추진상의 문제점 및 시사점 파악

- 평가는 사업주체의 합리성, 사업내용의 명확성, 사업시기의 적절성 등을 고려하며, 기본적으로 계량화가 가능한 분석을 중심으로 하되 계량화하기 어려운 부분에 대하여는 정성적인 분석을 실시

○ 정책과제 중 개발, 정비 및 조성 등의 과제들은 해당 단위사업별 진행정도, 계획대비 투자실적(총 투자비 및 사업주체별 투자비 등), 재원조달실적 등을 중심으로 추진현황을 분석하며, 육성, 개선, 확대 및 지정 등의 과제들은 단위사업별 사업내용을 중심으로 분석 실시

(3) 정책과제 성과분석

○ 개발, 정비 및 조성 등의 물리적 추진사업과 육성, 개선, 확대 및 지정 등의 제도적 추진사업으로 구분하여 성과분석 실시

○ 집행실적은 연도별 투자 사업비, 추진일정, 사업주체 등을 검토하여 분석

(4) 종합분석

○ 사업별 추진현황을 종합하여 '제2차 제주특별자치도 관광진흥계획' 사업 전체에 대한 추진현황을 각 부문별로 분석하고, 사업별 집행실적 평가결과 및 추진상의 문제점을 유형별로 정리하여 계획수립에 참조

○ 관광환경 및 동향분석 등을 통해 제주지역이 갖는 강점과 약점, 외부적 환경에 의한 기회요인과 위협요인을 종합적으로 분석 (SWOT분석)하고, 계획과제를 도출

○ 종합분석의 결과를 토대로 제주가 갖는 강점을 살리면서 외부적 기회요인을 적극적으로 활용하고, 약점과 한계성을 극복하기 위해 계획기간 내 중점적으로 추진해야 할 과제들을 도출

3) 계획의 비전 및 목표 설정

(1) 관광산업 발전을 위한 정부의 비전과 목표

○ 정부 관광정책의 비전

○ 정부 관광정책의 목표

(2) 제주관광의 비전과 목표

○ 질적·양적 동반성장을 위한 제주관광의 비전을 설정하고 이를 달성하기 위한 구체적 목표와 지표를 설정

○ 도민과 관광객 행복 중심 관광지로서의 역할과 기능을 수행하기 위한 기본방향과 이를 구체화하는 전략을 기초로 계획의 비전 설정

4) 관광진흥 정책과제 도출

(1) 부문별 정책과제

○ 계획의 비전을 구현하고 목표를 달성하기 위한 최적의 정책 수단으로서 다음의 세부 사업을 세분화하여 작성함

- 관광산업(여행업, 숙박업, 카지노, 외식업, 교통, 관광지 등)발전을 위한 추진과제 및 관광 수용태세 측면
- 국내외 마케팅 측면(스포츠, 의료 관광 등 특화분야 포함)
- MICE 및 크루즈 산업 활성화 측면(국가계획과 연계한 SOC 등 인프라, 마케팅 구분)
- 관광교통 측면(공항, 항만, 도내 대중교통, 지역 간 연계교통망 개선)
- 스마트관광 활성화(제주관광 콘텐츠 확보, 국가별 온라인 SNS 마케팅 및 제주 스마트관광 인프라구축 등)
- 적정 관광객 수용력 및 관광위기관리시스템 구축
- 관광 일자리창출 및 외국인고용허가제
- 관광사업을 통한 도민 행복증대 방안(지역커뮤니티사업 등)
- 지역관광 활성화(주민주도 지역·문화관광 사업 등)
- 관광관련 국내외 네트워크구축 현황 및 참여확대방안 제시
  - 자매결연도시 운영현황 및 활용·활성화방안
  - 섬관광정책포럼, 아시아 크루즈리더스 네트워크 등 관광관련 네트워크 활용 현황 및 활성화방안 등
- 관광정책의 시스템구축 및 발전에 관한 사항
  - 각종 연구결과를 관광정책에 반영한 과학적 관광정책 수립방안 제시

○ 세부 사업들의 필요성, 주요 사업 내용, 경쟁력 제고방안, 추진일정 등 구체적인 사업화 방안을 제시함

○ 사업의 원활한 추진을 위해 필요시 관련법 등의 제도개선 방안을 제시함

○ 각종 세부사업들의 추진에 따른 도민소득 증대 및 참여확대 방안을 제시함

○ 거점별 관광자원 특성, 지역여건 등을 고려하여 차별화 될 수 있는 기능을 부여하고 이에 따른 관광개발 기본방향을 제시하고, 관광산업의 도심권 재정비와 연계방안을 제시함

(2) 투자계획

○ 부문별 정책과제의 추진에 소요될 것으로 예상되는 개략적인 투자비는 공공부문과 민간부문 등 사업비 분담 기관별로 구분하여 제시함

○ 공공부문의 재정여건을 검토하여 민간투자가 가능한 사업에 대해서는 가급적 민간참여를 추진하며, 일부 사업에 대해서는 민관 공동투자 방안을 모색함
- 2019년, 2020년, 2021년, 2022년, 2023년

(3) 사업추진 방안

○ 본 과업에서 제시된 사업을 체계적으로 추진하기 위한 사업 추진방안을 제시함

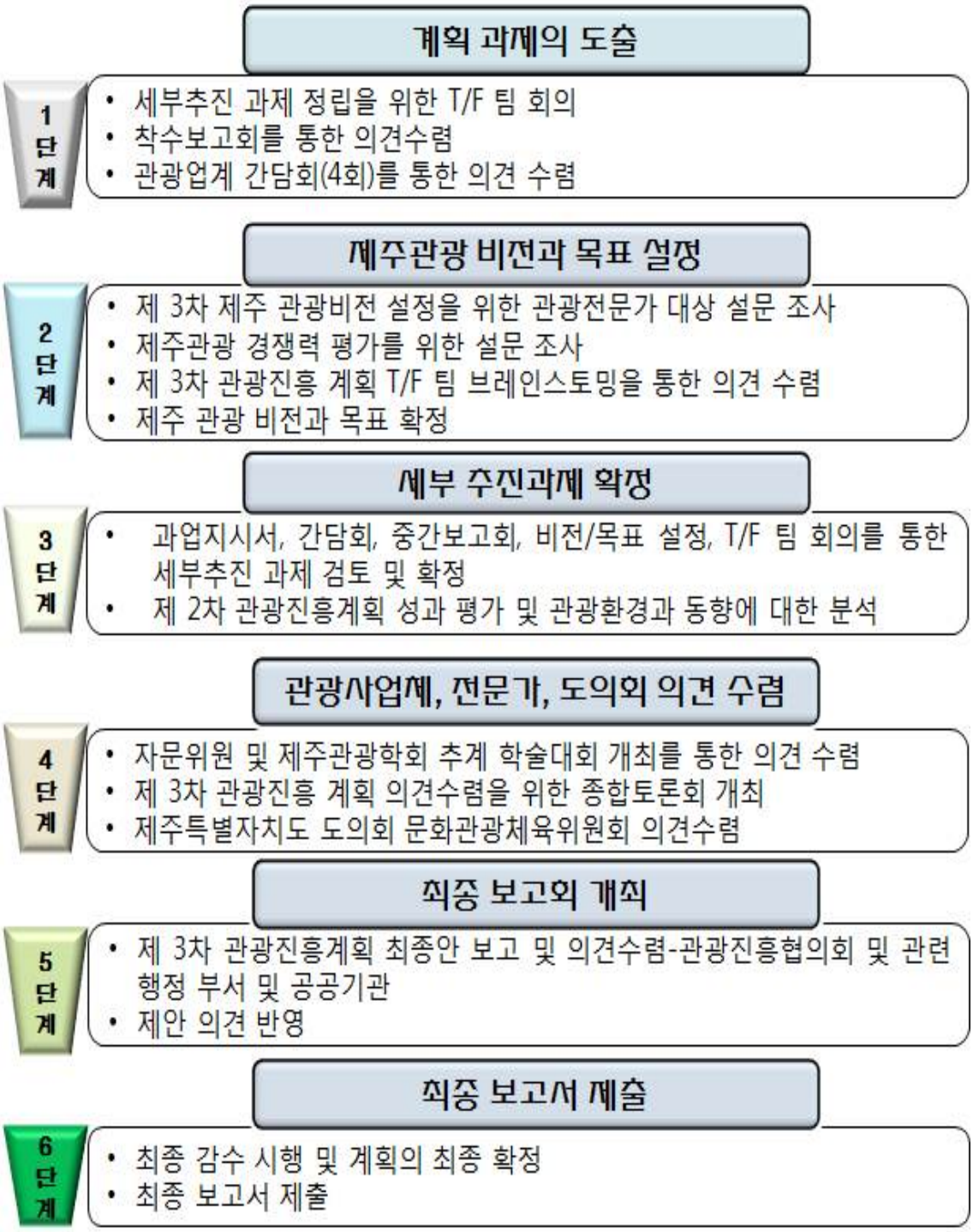
○ 사업 추진방안에서는 관련 기관별 업무분담 방안 및 사업 참여범위 등을 제시함

5) 정책적 제언 제시

○ 본 과업에서 제시된 사업의 추진과 관련된 결언을 제시함

○ 본 과업의 한계점 및 후속과제를 제시함

제3절 계획의 수립 진행 절차



[그림 1-2] 제3차 제주특별자치도 관광진흥계획의 진행절차

제2장 관광환경 및 동향 분석

제1절 환경변화와 관광시장 동향

1. 일반 환경의 변화

1) 경제환경

(1) 세계경제의 흐름

○ 2017년 세계경제는 2016년의 불황기에서 벗어나 뚜렷한 회복세를 보이고 있으며, 아시아 최대 글로벌 비즈니스 포럼인 세계지식포럼 WKF 2017(World Knowledge Forum)에 따르면 2017년에서 2018년으로 진입하는 현시점의 경제환경을 '변곡점(inflection point)'으로 표현했음[1)]

○ 국제유가 및 원자재 가격이 회복되면서 물가상승률도 지속되고 있는 실정

○ 하지만 IMF는 최근 한국경제가 2018년 2.8% 성장률을 기록할 것으로 전망했고, 무디스는 2019년 한국경제성장률을 2.3%로 올해 보다 더 낮게 전망하고 있음

(2) 2018 국내외 10대 경제 트렌드 도출

○ IMF 등의 주요 경제 기구 및 경제 연구기관들은 세계경제의 주요한 트렌드를 다음과 같이 5가지로 선정

- 미국을 시작으로 주요 선진국들이 기준 금리를 인상하는 등 긴축정책을 도입할 전망임
- 긴축정책 도입 속도는 신흥국 자본 유출입에도 상당한 영향을 주고, 한국 기준금리 인상속도에서 간접적인 영향을 줄 것임
- 그림자 금융을 비롯한 중국 경제의 3대 리스크와 유로존 결속력 약화 가능성은 한국 경제의 위협요인으로 작용할 전망임
- 마지막으로 미국을 중심으로 한 FTA폐기 및 재협상이 가속화되고, RCEP 등의 권역별 FTA협상이 진행됨에 따라 수출입 여건변화에 큰 영향을 미칠 전망

1) 삼성KPMG경제연구원(2017), Issue Monitor, 제74호

○ 국내의 가장 큰 경제이슈는 북핵 리스크로 꼽히는데 국가 신용도 및 해외 투자 유치 등의 측면에서 2018년 한해 중요한 이슈로 부각되고 있음

○ 그 밖에 기준금리 인상 여부, 부동산 정책 후속조치에 따른 영향, 가계부채 이슈 등이 중요한 경제 이슈가 될 것이며, 마지막으로 'J-nomics'가 어떻게 본격적으로 한국경제 성장에 주춧돌이 될 것인지는 매우 중대한 사안임

세계	(1) 미국 보유자산 축소, 긴축의 시대로 전환	미국을 시작으로 주요 선진국들의 긴축정책 도입
	(2) 신흥국 자본 유출입 향방	세계 긴축정책 도입에 따라 신흥국 자본 유출 영향
	(3) 중국 경제 '회색 코뿔소'가 온다	그림자금융을 비롯한 중국경제의 3대 불안요인
	(4) 유럽의 결속력 약화 가능성	브렉시트의 경과 및 카탈렉시트(Catalecit) 등의 영향
	(5)글로벌 교역환경의 지각변동	FTA 폐기 및 재협상, RCEP 등 권역별 FTA 협상
한국	(6) 북핵리스크 고조와 국가신용도 유지	전쟁가능성이 고조됨에도 한국 국가신용도 지속
	(7) 기준금리 인상할 것인가?	경제회복세 지속 등으로 기준금리 인상가능성 고조
	(8) 부동산 시장 잡힐 것인가?	부동산 정책 후속조치 등이 부동산 시장에 영향
	(9) 2018년 이슈들로 돌러 쌓인 가계부채	기준금리, 부동산 정책, 인터넷전문은행 등의 핫이슈와 밀접
	(10) 'J-nomics'의 본격화	소득주도성장, 4차 산업혁명 기반 미래산업 육성 등 본격화

[그림 2-1] 2018년 국내외 10대 경제 트렌드 도출

자료 : 삼성KPMG경제연구원, Issue Monitor 제74호, 2017

(3) 최근 국내 경제 동향[2)]

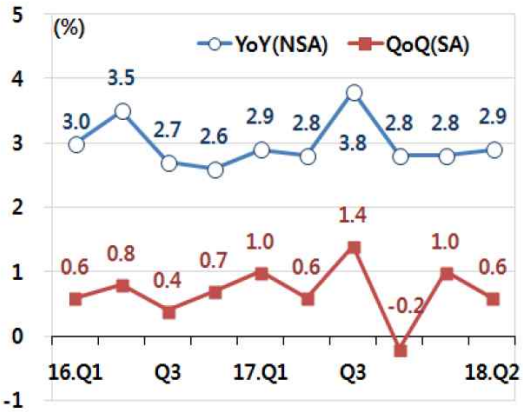
○ 최근 경제성장 속도가 완연한 회복 국면을 보여주고 있으나, 경기 동행지수와 선행지수의 방향성은 불확실한 것으로 판단함

- 2017년 4분기 경제성장률은 직전 분기인 3분기의 전기대비 1.5%의 '깜짝 성장'에 대한 기저효과로 인해 전기대비 △0.2%의 감소세를 시현
  - 부문별로 보면 4분기 수출증가율이 전기대비 △5.4%, 수입증가율이 △4.1%로 외수 부문이 침체되는 모습
  - 내수 부문의 경우 민간소비가 전기대비 1.0% 증가하며 상승세를 이어갔으나 건설투자와 설비투자 증가율이 각각 △3.8%와 △0.6%의 침체를 시현
- 한편 경기 동행 및 선행지수가 1월 중 반등이 있었으나 추세상으로는 여전히 경기 하강 중으로 보여 전반적인 경기 회복력은 취약한 것으로 판단

2) 현대경제연구원(2018), 2018년도 한국 경제 수정 전망, 경제주평 통권 786호

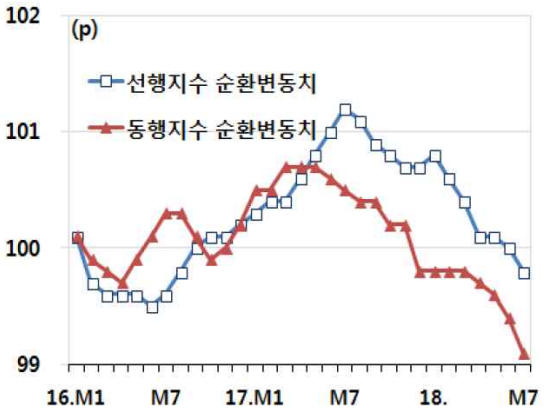
- 현 경기상황을 보여주는 동행지수 순환변동치가 1월에 들어 소폭 상승
  * 동행지수 순환변동치 : ′17년 11월 100.2%, 12월 99.8%, ′18년 1월 99.9%
- 경기 방향성을 예고해 주는 선행지수 순환변동치도 지난 8월 이후 하락세에서 벗어나 소폭 반등하는 모습
  * 선행지수 순환변동치 : ′17년 11월 100.7%, 12월 100.7%, ‘18년 1월 100.8%
- 다만 경기 동행 및 선행지수가 추세상으로는 여전히 경기하강 중으로 보여 전반적인 경기 회복력은 취약한 것으로 판단

<분기 경제성장률>



자료 : 한국은행.

<경기 동행 및 선행 지수 순환변동치>



자료 : 통계청.

[그림 2-2] 분기 경제성장률 / 경기 동행 및 선행 지수 순환변동치

자료 : 한국은행(2018), 통계청(2018)

2) 사회 · 문화 환경

(1) 세계 인구의 증가[3)]

○ 2011년 유엔 미래보고서(State of the Future)는 향후 전 지구적 15대 과제를 언급하며, 그 중 하나로 인구증가를 제시하였음

○ 현재 지구상에 존재하고 있는 70억 인구는 2050년 경 약 93억 명에 이를 것으로 전망되며, 인구의 양적팽창 뿐만 아니라 출산율이 저하되고 인간의 수명이 연장되면서 나타나는 고령화의 문제 또한 인구증가 문제와 더불어 핵심적인 전 지구적 과제가 될 것임을 지적하고 있음

3) 과학기술정책연구원(2018), 고령사회 진입에 따른 미래 환경변화 양상 및 정책 과제

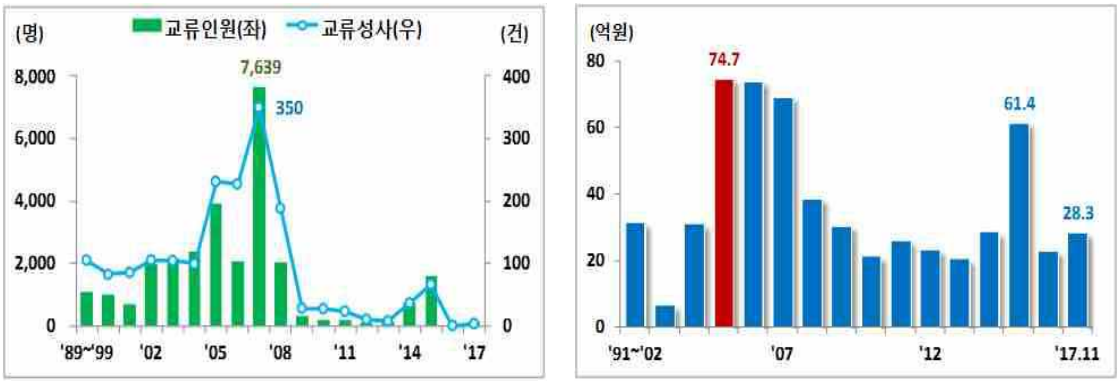
○ 일반적으로 전체 인구 중 65세 이상의 고령인구 비중이 7% 이상인 경우는 고령화 사회, 14% 이상인 경우는 고령사회, 그리고 20% 이상인 경우는 초고령 사회라 부르는데 한국의 경우, 2000년에 이미 고령인구 비중이 7% 이상인 고령화 사회로 전환된 것으로 판단하며, 2018년에는 고령인구 비중이 14%가 넘는 고령사회로, 2026년에는 그 비중이 20% 이상인 초고령 사회로 변모할 것으로 예상됨

○ 한국의 고령화 속도는 세계적으로 보아도 매우 빠른 것으로 나타나고 있는데, 고령화 사회에서 고령사회로 변모하는데 소요된 시간을 살펴보면, 프랑스는 115년, 미국은 73년, 일본은 24년인 반면 한국은 18년으로 추계되었음
- 또한, 고령사회에서 초고령 사회로 변모하는데 소요되는 시간을 살펴보면, 프랑스는 39년, 미국은 21년, 일본은 12년인 반면 한국은 단 8년으로 추계되었음

(2) 남북 사회문화협력 증가[4)]

○ 북한의 평창동계올림픽 참가를 계기로 한반도 긴장완화 가능성 확대
- 2018년 평창동계올림픽에 북한이 참가하면서 남북 사회문화협력 재개 및 한반도 긴장완화 가능성 확대에 대한 기대감 제기
  • 남북 사회문화협력은 2007년 남북 간 교류 건수 350건, 교류인원 7,639명을 기록했으나, 2008년 남북관계 경색 이후 급감
  • 2008년 이후 남북협력기금의 사회문화협력 지원도 급감(2005년 74.7억 원에서 2017년 28.3억 원으로 크게 감소)
  • 그러나 2018년 북한의 평창동계올림픽 참가로 남북 사회문화협력 확대 가능성 고조
- 남북 사회문화협력은 여타 남북협력 사업에 비해 상대적으로 사회적 갈등을 유발할 가능성이 낮을 뿐 아니라, 평화적 남북관계 형성과 남북한 사회통합의 기초를 제공할 수 있으며, 장기적으로는 통일비용 절감에 주효함
  • 남북 사회문화협력이란 남한과 북한의 주민이 합의 또는 계약에 의하여 공동으로 행하는 문화, 체육, 학술 등에 관한 제반 활동을 말함
  • 남북 사회문화협력은 분단으로 인한 이질화를 극복하고 민족 동질성을 회복하는데 도움이 되며, 나아가 평화통일의 기반구축에도 도움이 됨

4) 현대경제연구원(2018), 남북 사회문화협력의 비전과 과제



[그림 2-3] 남북간 사회문화협력 현황

자료 : 통일부(2018), 통계청(2018)

(3) 여행트렌드 변화[5)]

○ 여행의 일상화(Staycation)

- '당일치기' 또는 '1박 2일 여행지'로 '부산', '제주', '서울'이 가장 많이 언급되었는데 이는 KTX보다 저렴한 항공권 확대 등 저비용항공 시장 확대와 2018 평창올림픽에 맞춰 개통되는 KTX(경강선), 서울~양양 고속도로 확충에 힘입어 18년도에도 '여행의 일상화'트렌드가 지속될 전망임
- 특히, 최근 다이빙, 서핑, 패러글라이딩 등과 같은 레저 활동에 대한 높아진 관심을 올림픽 시설을 활용한 다양한 동계 스포츠 체험상품 개발로 이어가는 것과 평창~강릉~정선을 잇는 '올림픽 아리바우길'의 홍보 등이 관광업계가 주목해야 할 것으로 언급되었음

○ 여행스타그램(Travelgram)

- 국내 월간 활동 사용자가 1,000만 명에 달하는 '인스타그램'이 대세 SNS로 급부상 하면서 여행의 행위는 즉각적으로 사진 이미지로 편집·기록되고, 여행자 개개인은 자신만의 스토리를 갖게 되었음

○ 혼행의 증가(Alone)

- 1인 가구 500만 시대, '혼밥'과 '혼술'에 이어 '혼행'까지 혼자라서 누릴 수 있는 즐거움의 트렌드 확장이 두드러졌음
- 특히 최근 '욜로라이프(현재 자신의 행복을 가장 중시하자)'에 이어 '휘게라이프(편안하게 함께 따뜻하게)'에 대한 인식이 젊은 층을 중심으로 급격히 확산되면서,

5) 한국관광공사(2017), 빅데이터로 살펴본 17/18 여행트렌드

아름다운 풍경 감상과 맛집 탐방, 레포츠 활동 등 다양한 힐링 체험이 가능한 '제주도'가 나홀로 여행자들의 성지로서 가장 많이 언급되었음

○ 도시재생(Regeneration)

- 익히 알려진 유명 여행지가 아닌, 우리가 일상적으로 거니는 거리, 골목, 시장으로 이어지는 구도심에 문화·예술·역사가 적절히 배합된 지역밀착형 도시재생 모델인 '감천문화마을(부산)', '동피랑마을(통영)'등이 가장 많이 언급됨

○ 인기 드라마 촬영지(Tourist sites in TV programs)

- 인기 드라마 촬영지가 된 지역이 관광객 방문이 급증하였고, 이외 '먹방', '역사', '교양' 등 다양한 테마들이 결합된 프로그램의 증가로 인해 전문가가 인솔하는 전문테마여행 상품이 소비자 맞춤형 상품으로서 큰 인기를 끌 것으로 예상됨

3) 정치환경

(1) 미국의 '아시아 중시' 정책 지속[6)]

○ 2018년 도널드 트럼프 행정부는 중동 및 유럽에서의 관여를 자제하고 아시아를 중시하는 기존의 정책 기조를 유지할 것으로 보이며, 다자주의적 지역경제 통합에는 소극적이겠지만, 새로운 '자유롭고 개방된 인도·태평양(free and open Indo-Pacific)'비전을 통해 아시아로의 재균형을 지속할 것으로 예상함

○ 2018년에는 미국의 대(對) 중국 견제 강화와 무역 압력으로 인해 미·중 간 경쟁이 점차 증가할 가능성이 높음에도 불구하고, 현상유지에 전략적 이익을 공유한 양국은 갈등 수준을 관리하고 협력기조를 유지할 것으로 예상함

○ 2018년 아시아지역 구도는 여전히 유일 강대국으로 남아있는 미국의 '역외균형자' 역할을 기초로 전반적인 안정을 유지할 것으로 전망함

(2) '시진핑 지도부 2기'의 리더십 강화 속 개혁 추진 본격화

○ 시진핑 지도부 2기의 첫 해가 되는 2018년 중국은 이전보다 강화된 시진핑 주석의 권위와 지도력을 중심으로 반부패와 정치 개혁, '공급측 구조개혁'과 '신(新) 시대'의 '신(新)모순'을 극복해 나가는 경제 개혁, 그리고 중국 특색의 현대화 강군

6) 국립외교원 외교안보연구소(2018), 2018 국제정세전망

건설을 위한 군 개혁이 지속되는 한 해가 될 것으로 전망함

○ 시진핑 지도부 2기가 시작되는 2018년의 중국 경제는 '제13차 5개년 계획' (13.5계획, 2016~2020)과 '공급측 구조개혁'의 정책 방향에서 근본적으로 크게 벗어나지 않을 것으로 전망함

(3) 아베내각의 안정적인 정국운영 지속

○ 총선거 압승을 바탕으로 정책 추진동력 및 정국운영 주도권을 확보한 아베신조 내각은 2018년 개헌 논의를 가속화할 것이나, 개헌 관련 각 당의 입장차를 극복하고 폭넓은 합의안을 도출하기에는 어려움이 따를 것으로 예상함

○ 2018년 일본경제는 무역자유화 전략을 바탕으로 한 '아베노믹스'의 지속적인 추진에도 불구하고 대내외적 불안정 요인 때문에 디플레이션에서 벗어나기 쉽지 않아 보이며, 재정 부양책 효과 소멸 및 임금 개선부진에 따른 소비 여력 약화로 인해 성장세는 다소 둔화될 것으로 전망함

4) 기술 환경[7)]

(1) 지능(Intelligent)

○ 인공지능 강화 시스템(AI Foundations)
- 최소 2020년까지 자율적으로 학습, 적응, 행동하는 시스템은 업체 간 가장 심한 각축전이 벌어질 분야일 것으로 예상됨
- 2025년까지 의사 결정 향상, 비즈니스 모델, 생태계 · 고객 경험 재형성을 위한 AI 능력이 디지털 이니셔티브를 성공으로 이끄는 주 원동력으로 작용할 전망임

○ 지능형 앱 · 분석(Intelligent Apps and Analytics)
- 향후 몇 년간 사실상 모든 애플리케이션, 서비스들이 일정 수준의 AI를 포함하게 될 전망됨
- 일부 앱들은 AI와 머신러닝을 필수 포함하는 명백한 지능형 앱이며, 또 다른 일부 앱들은 드러나지 않게 지능을 제공하는 방식으로 AI를 활용할 것임
- 지능형 앱은 인간과 시스템 간 새로운 지능적 매개층을 형성할 것이며, 업무 본질과 현장 구조를 변화시킬 잠재력을 가짐

7) Gartner(2018), '10대 전략 기술 트렌드'

○ 지능형 사물(Intelligent Things)

- 지능형 사물은 융통성 없는 프로그래밍 모델의 실행력을 넘어 AI를 통한 고급 기능을 선보이며 인간, 주변 환경과 한층 자연스러운 상호작용을 하는 사물을 의미함
- AI는 자율주행차, 로봇, 드론 등 새로운 지능형 사물의 발전을 주도하고 있으며 IoT나 연결형 소비자, 산업 시스템 등 수많은 사물의 역량을 발전시키고 있음

(2) 디지털(Digital)

○ 디지털 트윈(Digital Twin)

- 디지털 트윈은 '현실 세계에 존재하는 대상이나 시스템의 디지털 버전'을 말함
- 디지털 트윈은 향후 3~5년간 특히 IoT 프로젝트에서 유망할 것으로 이는 오늘날 디지털 트윈이 주목받는 이유임
- 체계적으로 설계된 디지털 트윈은 기업의사 결정을 대폭 향상시키며, 현실 세계에 존재하는 실제 모델과 연결되어 물체나 시스템의 현 상태 이해와 변화 대응, 운영 개선, 가치 증진에 활용함
- 조직은 디지털 트윈을 단순 구현 차원에서 시작해 이를 점차 발전시키고, 데이터 수집, 가시화하는 능력을 개선시키며, 올바른 분석기법과 규칙을 적용하며 효과적으로 사업 목표에 대응함

○ 클라우드에서 에지로(Cloud to the Edge)

- 에지 컴퓨팅은 정보 처리와 콘텐츠 수집, 전달이 해당 정보소스와 인접한 곳에서 처리되는 컴퓨팅 토플로지로 연결과 대기시간 문제, 대역폭 제약과 에지에 내장된 다양한 기능 차원에서는 분산 모델이 유리하며, 기업은 인프라 아키텍처 내 특히 주요 IoT 패턴 설계 시 컴퓨팅을 사용해야 함

○ 대화형 플랫폼(Conversation Platforms)

- 대화형 플랫폼은 디지털 세계와 인간 상호작용 방식 간 차세대 패러다임 전환을 야기할 것으로 예측되며, 이제 해석 역할은 인간이 아닌 컴퓨터의 몫으로 플랫폼은 사용자에게 질문이나 명령을 받은 후 기능을 수행, 콘텐츠를 제시, 추가 인풋을 요청하는 방향으로 일을 처리함

○ 몰입경험(Immersive Experience)

- 대화형 인터페이스가 인간의 디지털 제어 방식을 변화시킨다면, 가상 · 증강 · 혼합

현실은 인간의 디지털 인식과 상호작용 방식을 변화시키고 있음
- 가상현실과 증강현실 시장은 현재 성장기인 동시에 해체되는 중으로 이에 대한 높은 관심은 고급 엔터테인먼트 기능은 뛰어나지만, 실질적 비즈니스 가치는 떨어지는 새로운 VR어플리케이션의 등장으로 이어짐

(3) 메시(Mesh)

○ 블록체인(Blockchain)
- 블록체인은 디지털 통화 인프라에서 디지털 혁신 플랫폼으로 진화중임
- 이는 현재의 중앙 집중 거래 방식과 기록 관리 메커니즘을 탈피할 수 있는 기존 기업과 스타트업을 위한 혁신적 디지털 비즈니스의 기초 토대를 제공함

○ 이벤트 기반 모델(Event-Driven)
- 디지털 비즈니스의 핵심은 매 순간 이벤트를 감지하고, 매 순간을 활용하는 것으로 비즈니스 이벤트는 상품 구매 주문과 완료, 항공기 이착륙 등 주목할 만한 상태나 그 변화를 발견해 디지털적으로 반영될 수 있는 모든 것으로, 이벤트 브로커, IoT, 클라우드 컴퓨팅, AI 등을 활용해 신속히 추적하고 자세히 분석할 수 있음

○ 지속적이며 적응할 수 있는 리스크 및 신뢰 평가(CARTA)접근법
- 한층 정교한 타깃 공격이 가능해진 세상에서 디지털 비즈니스 이니셔티브를 안전하게 추진할 수 있도록, 보안과 리스크 관리 담당자는 적응 가능한 대응으로 실시간으로 위협과 신뢰기반의 의사결정을 하기 위한 지속적이며 적응할 수 있는 리스크 및 신뢰평가 접근법을 택해야 함
- 보안 인프라는 디지털 비즈니스와 같은 속도로 움직이는 보안 제공을 통한 기회 포착과 위험관리를 위해 어디서든 적응 가능해야 함

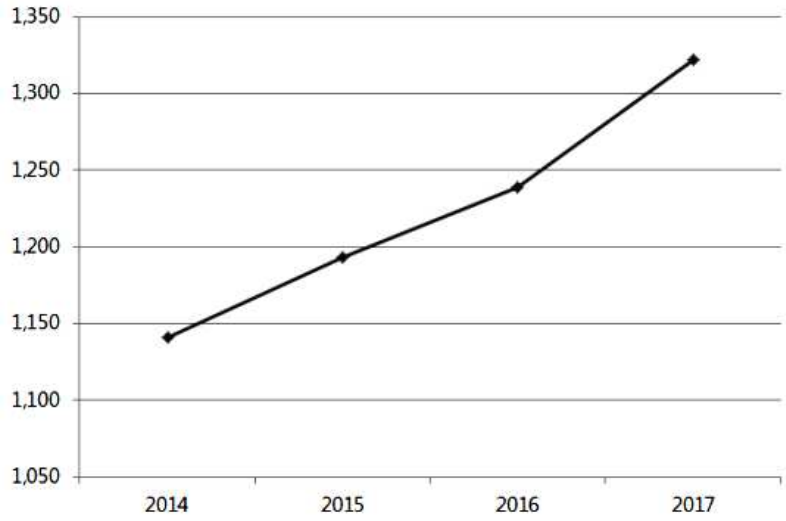
2. 국제관광시장 동향

1) 국제관광시장의 변화

(1) 지속적인 관광시장의 성장

○ 국제연합 세계관광기구(United Nations World Tourism Organization)는 최근 2017년 세계 관광인구가 2016년 12억 3,900만 명 대비 7% 대폭 성장한 13억 2,200만 명에

달한다는 통계를 발표하였음



[그림 2-4] 세계 국제 관광객 수

자료 : UNWTO(2017)

○ UNWTO는 원래 2010~2020년 사이 세계 관광인구가 평균 3.8% 정도 성장할 것으로 예측했지만 실제 2017년 성장세는 이를 훌쩍 뛰어넘은 결과로 나타났음

○ 더불어 UNWTO는 2018년에 세계 각 지역별 성장세를 예측하며 유럽과 미국이 3.5~4.5%, 아시아-태평양 지역이 5~6% 성장할 것이며, 아프리카 지역이 5~7%, 중동 지역이 4~6% 성장하는 등 2018년 세계 평균 약 4~5%가 성장할 것으로 기대된다고 밝혔음

○ UNWTO가 발표한 2016년과 2017년의 성장세를 비교한 구체적인 자료를 보면 2017년 세계 관광의 성장세는 유럽과 아시아, 그리고 중동이 주도한 것으로 나타났음

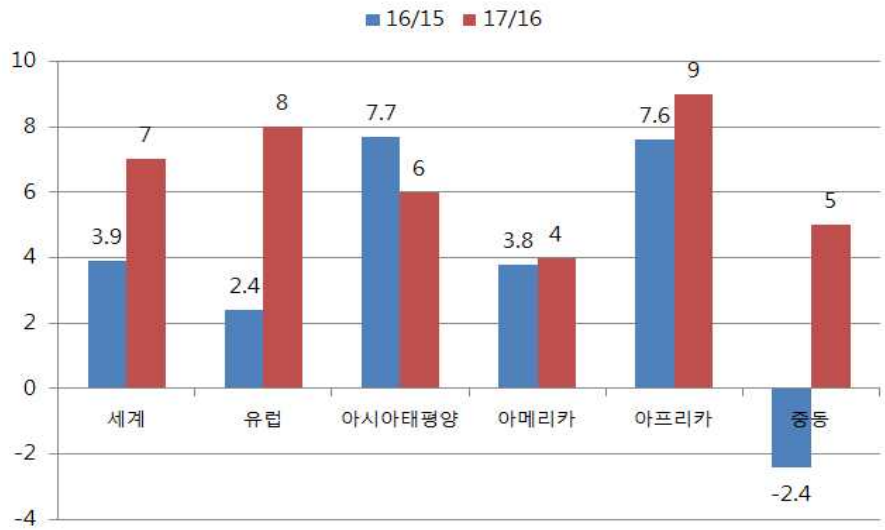
○ 먼저 유럽의 경우 2015년 대비 2016년에 불과 2.4% 성장했지만, 2017년에는 16년 대비 8% 성장한 6억 7,100만 명의 여행객이 방문한 것으로 나타났음

○ 핵심지역은 16년 대비 17년에 13% 성장한 남부 및 지중해 연안지역과 서유럽이 7% 증가한 것 때문으로 풀이되는데 북유럽은 전년대비 1% 하락한 5%, 중부 및 동유럽은 1% 성장한 5%로 평균치에는 미치지 못하는 것으로 나타났음

○ 또한 수치상으로 3억 2,400만 명이 방문한 아시아 지역 역시 세계 두 번째 관광시장을 대표하듯 전년 대비 2017년 평균 6% 성장을 달성하였음

○ 아시아 지역 최고 성장률은 남부 아시아 지역이 전년 대비 10%, 남동아시아 지역이 8%, 오세아니아 지역이 7%, 북동 아시아가 3% 성장한 것으로 나타났음

○ 중동지역은 2015년 대비 16년에 -2.4%의 역성장을 했지만 2017년 5% 성장한 5,800만 명의 방문자를 기록 성장세에 힘을 보탰으며, 전체 세계 관광시장에서 비중은 적지만 성장세로 돌아선 기폭제가 된 것으로 평가됨



[그림 2-5] 지역별 국제 관광객 증가율

자료 : UNWTO(2017)

(2) 미국과 중국의 무역전쟁으로 인한 시장 위축

○ 도널드 트럼프 대통령의 중국과의 무역전쟁은 중국 여행객들에게 올해 미국관광산업에 큰 영향을 줄 것으로 전망됨

○ 포워드 키(Forwardkeys)의 최신 연구결과에 따르면 하루 1,700만 건의 예약 거래를 분석하여 중국에서 미국으로의 주간 예약은 2월 마지막 주(구정연휴 이후) 부터 첫 번째 관세가 발효된 3월 23일까지 약 2% 증가하였으나, 그 이후의 데이터는 8월에 전년대비 8.4% 하락한 것으로 나타났으며, 새로운 라운드의 관세가 발표됨에 따라 더 하락하였음

○ 관세가 도입된 이후 미국달러에 대해 7.5% 하락한 중국통화에 대한 부정적인 영향과 베이징으로부터 미국여행 보안위험에 대한 경고가 그 추세에 더 영향을 미쳤을 가능성을 예측하였음

○ Forwardkeys의 데이터에 따르면 올해 남은 기간 동안 미국으로 향하는 출국 예약은 작년 같은 시기에 비해 9.6% 감소한 반면 전 세계 중국 출국 예약은 5.5% 증가한 것으로 나타났음

(3) 오버투어리즘 지역 증가

○ 지난 4월 보라카이는 6개월간 잠정 폐쇄를 결정하게 되었는데 필리핀정부는 보라카이의 환경오염이 심각해 관광객을 받지 않고 환경 정화 활동에 힘쓰겠다는 처방을 내렸음

○ 보라카이는 에메랄드빛 바다와 아름다운 산호 백사장이 눈부신 광경을 연출해 세계 3대 해변으로 불렸으나, 지금 바다에는 정화되지 않은 하수가 그대로 들어가 악취가 진동하고, 백사장에는 관광객들이 버린 쓰레기가 방치되어 훼손이 심각한 수준에 이르게 되면서 필리핀 정부에서 관광 중단을 선언하였음

○ 이처럼 수용할 수 있는 범위 이상으로 관광객이 몰려들어 주민들의 삶을 침범하는 현상을 '오버투어리즘(Over Tourism)'이라고 하는데 이러한 오버투어리즘이 지속되면서 주민들은 집값이나 전세값, 사생활 침해를 감당하지 못하고 지역을 떠나는 '투어리스티피케이션(Touristification)'을 겪고 있는 실정임

○ 이와 같은 오버투어리즘 현상은 이제 더 이상 외국의 일만이 아니라 국내에서도 서울의 북촌한옥마을, 제주특별자치도 등 여러 지역이 오버투어리즘 지역으로 꼽히고 있음

○ 제주의 경우 지난 4월 영국 BBC가 발표한 세계 5대 오버투어리즘 관광지 가운데 하나로 꼽히게 되었는데 지난 10년간 제주도 방문 관광객은 3배 가까이 늘어났으며, 작년 기준 1,600만 명이 방문하는 명실상부한 거대 관광지가 되었고, 관광소득 역시 4조 7천억 원으로 추정되었음

○ 북촌한옥마을 역시 오버투어리즘으로 인해 주거권을 침해받고 있는데 이곳은 조선시대부터 현재까지 약 600년간 보존된 아름다운 한옥들과 서울에서 느낄 수 없었던 고즈넉한 분위기에 매일 7,000명이 찾는 유명 관광지로 발전하면서 이른 아침부터 찾아온 관광객들이 주택가를 가득 채우고, 쓰레기 투기, 불법 주정차, 무단침입 등의 문제까지 발생하면서 주민들은 불편을 호소하고 있음

(4) 공정여행의 이슈화

○ 생산자와 소비자가 대등한 관계를 맺는 공정무역(fair trade)에서 따온 개념으로, 착한여행이라고도 하는데 즐기기만 하는 여행에서 초래된 환경오염, 문명 파괴, 낭비 등을 반성하고 어려운 나라의 주민들에게 조금이라도 도움을 주자는 취지에서 2000년대 들어서면서 유럽을 비롯한 영·미권에서 추진되고 있음

○ 관광산업은 전 세계적으로 매년 10%씩 성장하지만 관광으로 얻어지는 이익은 대부분 G7국가에 속한 다국적 기업에 돌아가기 때문에 공정여행을 통해 현지인이 운영하는 숙소를 이용하고, 현지에서 생산되는 음식을 구입하는 등 지역사회를 살리자는 취지를 담고 있으며, 국내에서도 봉사와 관광을 겸하는 공정여행 상품이 등장해 인기를 끌고 있음

3. 시사점

○ 세계 관광인구의 지속적인 증가에 대비하여 제주도가 목표로 하고 있는 국제관광시장에 특화된 관광상품 개발 및 수용태세 확충이 필요함

○ 아시아 지역의 관광시장 확대로 인한 경쟁이 불가피하기 때문에 이를 극복하고, 지역을 방문하는 관광객들을 위하여 획일화된 기존의 관광패턴에서 벗어나 다양한 관광객들의 수요를 충족시킬 수 있는 프로그램 및 콘텐츠가 마련되어야 함

○ 기존의 1차원적인 콘텐츠를 지양하고 보다 복합화된 콘텐츠제공을 통하여 일본, 중국, 싱가포르 등 아시아 시장들과의 경쟁에서 우위를 점할 수 있는 방안이 요구됨

○ 기존 중국 위주의 국제 관광정책에서 다양한 국가의 관광객들의 수요를 충족시킬 수 있는 프로그램 및 콘텐츠 개발이 필요함

○ 현재 새로운 이슈로 부상하고 있는 오버투어리즘에 대한 대응방안 마련이 필요함
- 오버투어리즘 해소를 위한 공정관광이 지속적으로 증가하는 추세이나 제주지역에서는 아직까지 논의와 해결책 제시가 다소 부족한 실정이므로 이를 촉진할 수 있는 분위기 조성이 필요함

제2절 주요 국제관광시장 동향[8)]

1. 중화권

1) 중국

○ 새로운 「관광가이드 법규」 2018년부터 시행

- 관광가이드에 대한 규정인 「가이드관리방법」이 2018년 1월 1일부터 시행함
- 관광가이드 임의로 관광 중 쇼핑 및 옵션 항목 등의 변경이 불가함. 구타, 방치, 협박, 모욕, 욕설 등으로 관광객으로 하여금 쇼핑이나 옵션 항목을 강제하거나 또는 쇼핑점 및 옵션항목 업주들로부터 중개 수수료, 인건비 등의 부당 이득 획득이 불가하게 되었음. 규정 위반 시 〈여유법〉에 따라 해당 가이드 및 소속 여행사에게 위법에 의한 소득몰수, 벌금 부과, 영업허가 정지, 영업허가 취소 자격증 정지, 자격증 취소 등 처벌이 가능함
- 또한, 가이드 자격증은 전자증명 사용 규정화. 전자데이터 형식으로 가이드 개인 휴대폰 등에 저장이 가능하여, 관광객 및 관련 공무원과 관광지 출입문 등에서 가이드 자격증에 있는 코드 스캔을 통해 가이드 신분 식별이 가능함

○ 중국관광산업 GDP, 취업공헌도 10%초과

- 11월은 전통적인 관광산업의 비수기이나, 중국판 온라인 블랙프라이데이인 11월 11일 광군절이 있어서, 관광시장은 성수기와 비슷하게 활기를 띄고 있음. 금년 광군절에는 각 대형온라인 여행사에서는 대폭 할인 행사를 진행하였으며, 숙박 무료, 1+1 혜택 행사 등의 다양한 경품이벤트를 실시하고 있음. 최근 소비수준의 성장으로 관광산업은 관광경제가 빠르게 성장하는 것을 촉진하고 있음. 국가여유국 최근 통계에 따르면, 작년 관광 총수입은 4.69조 위안으로 전년대비 13.6% 증가하였으며, 전국 관광산업의 GDP 종합 공헌도는 8.19조 위안으로 전체 GDP의 11.01%를 점유함
- 국가여유국이 발표한 〈2016년 중국 관광산업 통계 공보〉에 따르면 2016년 전역 관광으로 관광경제의 빠른 성장을 촉진하였음. 국내 관광시장은 고속성장을

8) 한국관광공사(2017), 관광시장 정보

지속하였고, 인바운드 시장은 완만하게 성장하였으며, 아웃바운드 시장의 증가 속도는 주춤하였음. 국내여행자수는 44억 4천만여 명, 관광수입은 3.94조 위안으로 각각 전년대비 11%, 15.2% 증가함

- 인바운드 관광객 수는 1억 3천 8백만여 명으로 국제관광수입 1,200억 달러를 달성하여 각각 전년대비 3.5%, 5.6% 증가하였음. 중국 국민의 해외여행객수는 1억 2천 2백만여 명으로 해외관광소비는 1,098억 달러로 각각 전년대비 4.3%, 5.1% 증가하였음. 전년 관광 총수입은 4조 6천 9백만 달러로 전년대비 13.6% 증가하였음. 전국 관광산업의 GDP 종합 공헌도는 8.19조 위안으로 전체 GDP의 11.01%를 점유함. 관광 직접 취업인구는 2,813만여 명, 직·간접 취업인구를 합하면, 7,962만여 명으로 전체 취업인구의 10.26%를 점유함

○ 중국아웃바운드관광의 새로운 변화

- 중국여유연구원 〈중국아웃바운드관광 발전 연차보고 2017 (中国出境旅游发展年度报告2017)〉 발표. 중국 아웃바운드시장과 소비성장 속도가 둔화될 것으로 예상되지만 중국아웃바운드시장의 발전 잠재력이 크고 중국인 관광객들 또한 점차 성숙하고 이성적인 방향으로 발전중이라고 분석함
- 2016년 중국아웃바운드시장 총량 및 성장률이 모두 둔화되는 추세. 아웃바운드 시장규모 1.22억 명, 아웃바운드 관광지출 1,098억 달러로 동기대비 각각 4.3%, 5.1% 증가, 아웃바운드 관광비중이 증가함
- 출발도시를 보면 경제성장이 아웃바운드관광의 중요한 요소임을 알 수 있는데, 서부지역 및 새로운 1선도시 시장이 빠르게 발전하고 있음. 서부지역의 관광소비 잠재력이 크고, 윈난, 쓰촨성의 관광소비가 빠르게 증가하고 있음. 국제항공편 증편 및 비자센터 증설에 따라 항저우, 광저우 등 신1선도시의 아웃바운드 관광객도 증가함
- 관광목적지 소비지출을 보면 중국관광객들의 소비방식이 “쇼핑”에서 “관광”으로 전환되는 것을 알 수 있음. 해외관광에서 순수관광 및 레저·휴가가 아웃바운드 관광의 주요 목적이 되었음. 여성이 남성보다 많고, 가족과 친구와 함께 하는 여행방식이 더 많이 선호되며 반 자유여행 및 맞춤형 단체관광객의 비중이 상승하고 있음. 아웃바운드 관광소비는 주로 쇼핑, 단체 상품 구입, 음식, 관광지 입장료 등임. 쇼핑은 가장 큰 소비지출 항목이지만 비중은 감소하는 추세임
- 관광객 만족도를 보면 분기별 아웃바운드 관광객 만족도는 모두 “만족” 수준임. 2016년 국가별 만족도 지수는 모두 증가세이며, 중국인 관광객이 싱가포르, 뉴질랜드, 미국, 일본 등 국가에 대한 만족도가 높고(한국은 기사에는 빠졌으나,

일본에 이은 5위임), 베트남, 캄보디아, 남아메리카 등 국가에 대한 만족도도 상승추세임. 중국인 아웃바운드 시장이 국제적으로 점차 주목을 받고 있고, 거시경제, 인프라시설, 시장정책 등 환경의 개선에 따라 아웃바운드 관광에 대한 중국인의 수요가 계속 증가할 것으로 전망됨

2) 홍콩

○ 8년 연속 세계에서 가장 방문객이 많은 도시로 선정

- Euromonitor International이 선정하는 2017년 판 Top 100 여행지에서 홍콩이 방콕과 런던을 제치고 1위를 차지함. Euromonitor International은 거침없이 성장하고 있는 중국아웃바운드 시장이 순위에 크게 영향을 미쳤다고 밝힘. 홍콩은 지리적 이점과 중국과의 관계 등의 영향으로 1위 자리를 지킬 수 있었으며, 2017년 중국과의 관계경색으로 성장이 다소 주춤하였으나 2018년부터 2025년까지 다시 성장세를 보일 것으로 전망됨

○ 2022년 게이게임즈(Gay Games)유치

- 홍콩이 멕시코 과달라하라, 미국 워싱턴 DC를 제치고 2022 Gay Games 유치에 성공하여 홍콩은 아시아 최초 개최 도시가 되었음. 홍콩 유치 팀에 따르면 동 이벤트는 2022년 11월에 9일 동안 개최되며 15,000명이 참가하고 40,000명이 관람할 예정임
- Gay Games는 지난 32년 동안 매 4년마다 개최되었음. 이는 세계에서 가장 큰 LGTB스포츠 이벤트로 동 행사는 평등(equality), 다양성(diversity), 포용(inclusion)을 모토로 하며 크게 스포츠, 예술&문화, 아카데미 컨퍼런스 등 3개 부분으로 구분됨
- 홍콩은 동 행사 유치를 위해 지난 2년간 공을 들여왔음. Gay Games 주최 측은 지난 6월 후보지 답사를 위해 홍콩을 방문했으며, 세계적인 수준의 스포츠 인프라와 아시아 후보지라는 점을 고려하여 홍콩을 최종 개최지로 결정함
- 유치 팀은 행사 유치과정에서 홍콩관광공사, 평등위원회 등의 기관의 지원을 받았으며, 향후 홍콩정부와 협업하여 동 행사를 준비할 예정임

○ 40% 이상 홍콩인이 필요시 동일 여행지 재방문

- 여행 검색 엔진 KAYAK은 지난 10월 아시아 태평양 7개 도시 2,100명의 여행객들을 대상으로 각 지역 여행객의 여행 '중독' 정도를 분석함

- 홍콩 응답자의 약 50%가 직장에서 여행예약을 한다고 답했으며 44%는 집에서 자기 전에 예약한다고 밝혔고, 또한 홍콩인들이 여행예약을 위해 틈새시간을 잘 이용하는 것으로 나타났는데, 30%는 차를 타고 이동하면서, 15%는 화장실에서 호텔과 비행기 표를 예약한다고 응답함
- 응답자 중 42%는 여행지에서 계획했던 것을 다 하지 못한 경우, 동일 여행지를 다시 한 번 예약한다고 답하기도 함
- 이외에도 31%의 홍콩 응답자가 취소 가능 마지막 날에 가장 적합한 호텔을 선정할 때 무료 취소가 가능한 여러 개의 호텔을 동시에 예약한다고 응답하였는데 이는 오세아니아(23%), 한국(21%), 싱가포르(19%)과 일본 (17%) 등에 비해 높은 비율로 34%는 가격이 더 싼 호텔을 발견했을 경우 예약을 취소하는 것으로 나타나, 홍콩인들이 상품 가격에 매우 민감함을 보여줌

3) 대만

○ 대만교통부 일본처럼 출국세 징수 여부 논의

- 대만입법원의원회에서 지난 해 관광국 예산 심사를 진행하며 출국세 징수에 대해 제의함
- 그러나 대만 현행 공항이용요금 절반이 관광부문에 쓰이고 있어 이 부분도 고려하여 출국세 수취 목적 및 수요에 대해 전체적으로 검토하고 토론하겠다는 방침을 보임
- 타이베이시여행업협회(台北市旅行商業同業公會) ; “관광산업발전의 지원증가는 반가운 일이지만, 출국세 용도는 각계와 엄중한 토론을 거쳐 실행되어야 할 것이다.”
- 대만 역시 관광세를 징수하기 위해서는 구체적인 관광시장 성장지표 및 정책이 수반 되어야 함
- 관광국 통계에 따르면 2014년부터 2016년까지 관광국이 벌어들인 공항이용요금은 각각 36.47억, 47.82억, 58.89억 대만달러. 사용 용도는 관광마케팅 투자, 관광산업 지도 및 관리, 관광운수서비스 개선, 국가지정 관광지 및 지방 정부 관광지 건설 임

○ 타이베이 ‘꼭 가봐야 할 곳’ 12위 선정

- 온라인매체 미국판의 블로그이자 여행안내서 출판사 포도스(Fodor’s)는 ‘2018년 꼭 가봐야 할 곳(2018 Go List)’을 발표함

- 타이베이시는 52곳의 장소 중 12위를 차지해 일본, 한국을 제치고 아시아 여행지에서는 몽골의 뒤를 이어 2위를 차지함
- Fodor's는 타이베이를 아시아 도시 중 가장 발전되고 번영된 도시 중 하나로 자연과 현대, 과거와 미래가 공존하고 있으며, 또한 도심 곳곳에 있는 작은 사당들을 쉽게 찾아볼 수 있어 전통문화가 융합된 도시라 소개함
- Fodor's는 여행부문에서 취두부 등 특색 있는 대만음식을 먹어볼 수 있는 대만 야시장을 놓쳐서는 안 될 여정으로 추천함

2. 일본

○ 도쿄·오사카에 이어 교토·홋카이도도 외래객 대상 세금 부과 계획

- 日 정부는 현재 도쿄, 오사카 방문 외래객을 대상으로 숙박세를 부과하고 있으나, 교토, 홋카이도까지 세금 부과지역을 확대하는 것을 검토 중임
- 도쿄시는 숙박세를 부과한 이후 매년 20억 엔의 세수가 증대되었으며, 증가분을 관광홍보 및 가이드교육, 호텔시설 개선 등 방면에 지출하고 있음
- 교토시는 세금 징수 초안을 제출하여 의회의 비준을 기다리고 있는 상황임
- 교토시는 5천여 개에 달하는 민박에 대해서도 세금을 부과할 예정으로, 숙박비가 1박당 1만 엔 미만이라 할지라도 세금을 부과하며, 2만 엔 이상의 경우 1박당 500엔 부과, 5만 엔 이상 고급 객실일 경우 1박에 1천 엔 부과할 계획임
- 홋카이도는 올해 7월 세금 징수 관련 연구조직을 설립, 카나자와시도 올해 5월 세금 징수연구를 시작해 8월에 200개 숙박시설 대상으로 조사를 실시한 것으로 알려짐

○ JNTO 2017년 10월 출입국 통계 발표, 10월까지 누적 외래객 수는 2,379만 명

- 10월 방일객은 전년 동월대비 21.5% 성장한 259만 명
- 10월까지 누계치는 전년대비 18.3% 증가한 2,379만 명으로 역대 최다치 갱신
- 中 춘절, 韓 추석 등 10월 장기 연휴 효과로 중화권 및 한국의 방일객 대폭 증가함
- 태국, 필리핀 등 동남아 국가는 추계 상품 인기로 방일 수요 증가함
- 비자 완화 및 관련 프로모션 효과로 러시아 시장이 전년대비 43.9% 증가함
- 10월 방일 러시아인 수 9,300명(+43.9%), 1~10월 63,700명(+40.2%)임

○ 2018년 7월 오픈카지노(내국인 출입 가능 카지노) 설립을 허용하는 '카지노복합

리조트(Integrated Resort) 시행법안 통과'

- 입장료는 회당 6,000엔, 또 주 2회, 월(28일기준) 10회로 방문횟수 제한
- 미국을 대표하는 투자금융회사 모건 스탠리는 "2025년까지 일본의 첫 카지노 매장이 오픈되면 시장 규모가 110억 달러에서 220억 달러가 될것으로 기대한다"고 밝혔음
- 우리나라 사행산업통합감독위원회의 통계에 따르면 2017년 내·외국인 카지노 매출은 2조 7,302억 원(24억 3,767만 달러)으로 영세한 우리나라 카지노 산업이 일본의 카지노에 잠식될 우려를 나타내고 있음

3. 시사점

○ 중국아웃바운드 관광 발전 연차보고서(2017)에 따르면 중국아웃바운드 시장은 소비성장 속도가 둔화될 것으로 예측하고 있지만 중국아웃바운드 시장의 발전 잠재력이 크고 중국인 관광객들 또한 점차 성숙하고 이성적인 방향으로 발전중이라는 분석 결과를 토대로 중국인 단체 재방문에 대비한 대응방안이 필요함

○ 중국의 경제성장은 아웃바운드관광의 중요한 요소로 작용하고 있기 때문에 최근 급속히 발전한 서부지역의 관광객유치를 위한 홍보마케팅 정책 및 다양한 프로그램 마련이 필요함

- 서부지역의 관광소비 잠재력이 크고 원난, 쓰촨성의 관광소비가 빠르게 증가중이며, 국제항공편 증편 및 비자센터 증설에 따라 항저우, 광저우 등 도시의 아웃바운드 관광객이 증가하는 추세임
- 따라서 다양한 수요에 부응하기 위하여 지역별 맞춤형 콘텐츠 제작을 통해 관광객 유치를 도모하고, 체재기간의 연장이나 만족도 제고를 위한 정책추진이 필요함

○ 제주와 접근성이 높은 대만, 홍콩, 일본 등은 현재까지 아시아지역에서 비교우위를 점하고 있는 유명 관광 국가이기 때문에 이러한 나라들의 관광정책 및 프로그램에 대한 지속적인 벤치마킹을 추진할 필요가 있음

- 대만, 홍콩, 일본 등에서 제주에 대한 인지도와 인식이 다소 낮은 실정이기 때문에 다양한 채널을 통한 제주지역에 대한 홍보 및 관광프로그램 안내 등 공격적인 마케팅으로 관광객 유치를 적극 추진해야 함

제3절 국민 국내관광시장 동향

1. 국민 국내관광시장 현황

1) 국민여행총량

○ 국민여행총량은 우리나라 국민의 여행행태를 나타내는 주요 항목들을 수치로 계량화한 것임

- '경험률', '참가자수', '참가횟수', '총비용', '이동총량' 등으로 구성되었으며, 만 15세 이상 국민들의 2017년 여행총량을 의미함

<표 2-1> 국민 국내여행총량

구분		단위	계			관광여행		
			2017년	2016년	2015년	2017년	2016년	2015년
경험률	국내여행	%	90.1	89.5	87.9	75.5	75.0	74.8
	성장률	%	0.6	1.8	1.7	0.7	0.3	3.0
	숙박여행	%	75.7	73.7	73.6	56.5	56.2	55.8
	성장률	%	2.7	0.1	1.0	0.6	0.7	0.5
	당일여행	%	71.2	69.6	69.3	51.4	51.1	50.2
	성장률	%	2.3	0.4	-0.7	0.6	1.8	0.8
참가자수	여행국내	명	40,483,997	39,293,235	38,307,303	33,959,033	32,948,059	32,586,226
	성장률	%	3.0	2.6	-0.7	0.6	1.8	0.8
	숙박여행	명	34,041,456	32,372,386	32,084,253	25,414,305	24,676,709	24,336,586
	성장률	%	5.2	0.9	-0.2	3.0	1.4	-0.5
	당일여행	명	32,007,790	30,540,218	30,202,196	23,102,726	22,440,361	21,873,941
	성장률	%	4.8	1.1	-1.9	3.0	2.6	-0.3
참가횟수	국내여행	회	284,966,001	241,749,955	238,297,311	130,951,780	117,685,318	115,330,975
	성장률	%	17.9	1.4	4.6	11.3	2.0	5.9
	숙박여행	회	112,784,481	101,067,931	99,775,795	54,715,862	50,994,206	50,013,394
	성장률	%	11.6	1.3	1.7	7.3	2.0	5.5
	당일여행	회	172,181,521	140,682,024	138,521,516	76,235,918	66,691,112	65,317,581
	성장률	%	22.4	1.6	6.8	14.3	2.1	6.2

구분		단위	계			관광여행		
			2017년	2016년	2015년	2017년	2016년	2015년
총비용	국내여행	백만원	29,455,943	25,748,487	25,395,649	17,165,558	15,383,337	15,160,937
	성장률	%	14.4	1.4	1.8	11.6	1.5	5.0
	숙박여행	백만원	19,171,376	17,204,166	16,983,064	12,597,303	11,287,790	11,130,142
	성장률	%	11.4	1.3	0.8	11.6	1.4	4.2
	당일여행	백만원	10,284,566	8,544,322	8,412,585	4,568,255	4,095,546	4,030,795
	성장률	%	20.4	1.6	4.0	11.5	1.6	7.0
이동총량	국내여행	일	479,673,688	412,738,155	406,818,700	221,393,902	201,804,847	197,825,692
	성장률	%	16.3	1.4	2.1	9.7	2.0	3.5
	숙박여행	일	307,492,167	271,696,131	268,297,184	145,157,984	135,113,735	132,508,111
	성장률	%	13.2	1.3	-0.1	7.4	2.0	2.3
	당일여행	일	172,181,521	140,682,024	138,521,516	76,235,918	66,691,112	65,317,581
	성장률	%	22.4	1.6	6.8	14.3	2.1	6.2

자료 : 문화관광연구원(2017), 2017 국민여행실태조사

○ 2017년 국민 국내여행 총량 국내여행 경험률은 90.1%로 2016년 89.5%, 2015년 87.9%에서 지속적으로 증가하는 추세를 보이고 있음

- '참가자수'는 40,483,997명으로 2016년에 비해 성장률은 3.0%로 나타났음
- '참가횟수'는 284,966,001회로 2016년에 비해 17.9%의 성장률을 보이는 것으로 분석되었음
- '총비용'은 29,455,943백만 원으로 2016년에 비해 14.4% 성장한 것으로 조사되었음

2) 여행 횟수

○ 국민 국내여행 횟수는 만 15세 이상 전 국민 1인 평균 5.89회 숙박여행 2.43회, 당일여행 3.58회로 조사되었음

- 관광여행은 1인 평균 2.79회, 기타여행은 1인 평균 3.27회 조사되었고, 2016년 관광여행 1인 평균 2.68회, 기타여행 1인 평균 2.83회 보다 증가한 것으로 조사되었음

<표 2-2> 여행 횟수

(단위 : 회/인)

구분			2017년			2016년			2015년		
			전체	숙박 여행	당일 여행	전체	숙박 여행	당일 여행	전체	숙박 여행	당일 여행
국내여행	만 15세 이상 전국민		5.89	2.43	3.58	5.51	2.30	3.20	5.47	2.29	3.18
	여행 경험자		6.54	3.22	5.03	6.15	3.12	4.61	6.22	3.11	4.59
	관광 여행	만 15세 이상 전국민	2.79	1.21	1.63	2.68	1.16	1.52	2.65	1.15	1.50
		여행 경험자	3.69	2.14	3.18	3.57	2.07	2.97	3.54	2.06	2.99
	기타 여행	만 15세 이상 전국민	3.27	1.25	2.03	2.83	1.14	1.69	2.82	1.14	1.68
		여행 경험자	4.47	2.48	3.93	3.98	2.31	3.34	4.03	2.32	3.37

자료 : 문화관광연구원(2017), 2017 국민여행실태조사

3) 여행 일수

○ 1인 연평균 여행 일수는 10.67일로 2016년 9.39일, 2015년 9.34일보다 증가한 것으로 조사되었음

- 관광여행은 1인 평균 4.92일, 기타여행은 1인 평균 5.75일로 조사되었음

<표 2-3> 여행 일수

(단위 : 일/인)

구분			2017년			2016년			2015년		
			전체	숙박 여행	당일 여행	전체	숙박 여행	당일 여행	전체	숙박 여행	당일 여행
국내여행	만 15세 이상 전국민		10.67	6.84	3.83	9.39	6.19	3.20	9.34	6.16	3.18
	여행 경험자		11.85	9.03	5.38	10.49	8.39	4.61	10.62	8.36	4.59
	관광 여행	만 15세 이상 전국민	4.92	3.23	1.70	4.60	3.08	1.52	4.54	3.04	1.50
		여행 경험자	6.52	5.71	3.30	6.12	5.48	2.97	6.07	5.44	2.99
	기타 여행	만 15세 이상 전국민	5.75	3.61	2.13	4.80	3.11	1.69	4.80	3.12	1.68
		여행 경험자	7.84	7.16	4.13	6.76	6.30	3.34	6.85	6.33	3.37

자료 : 문화관광연구원(2017), 2017 국민여행실태조사

○ 여행 경험자 1회 평균 숙박여행일수는 1.68일로 관광여행 1.69일, 기타여행 1.68일로 조사되었음

<표 2-4> 여행 경험자 1회 평균 숙박여행 일수

(단위 : 일/회)

구분		2017년		2016년		2015년	
		전체	숙박여행	전체	숙박여행	전체	숙박여행
국내여행	계	1.68	2.73	1.71	2.69	1.71	2.69
	관광여행	1.69	2.65	1.71	2.65	1.72	2.65
	기타여행	1.68	2.80	1.70	2.73	1.70	2.73

자료 : 문화관광연구원(2017), 2017 국민여행실태조사

4) 여행 하지 않는 이유

○ 여행 하지 않는 이유로는 2015년부터 3년 연속으로 '여가시간 및 마음의 여유 부족'이라는 응답이 1순위로 꼽혔고, 2017년 새로운 이유로 '이동수단이 불편해서'라는 응답이 3.5%로 조사되었음

<표 2-5> 여행 하지 않는 이유

(단위 : %)

구분	2017년	2016년	2015년
1위	여가시간 및 마음의 여유 부족(39.9)	여가시간 및 마음의 여유 부족(46.5)	여가시간 및 마음의 여유 부족(48.5)
2위	경제적 여유 부족(22.5)	경제적 여유 부족(27.0)	경제적 여유 부족(20.1)
3위	건강상의 이유(18.4)	건강상의 이유(15.2)	건강상의 이유(17.6)
4위	선호하는 목적지 및 여행에 관심이 없어서(8.2)	선호하는 목적지 및 여행에 관심이 없어서(2.9)	선호하는 목적지 및 여행에 관심이 없어서(3.3)
5위	이동수단이 불편해서(3.5)	집안에 돌봐야 하는 가족이 있어서(2.7)	같이 갈 사람 없음 / 혼자 여행하기 싫음(3.3)

자료 : 문화관광연구원(2017), 2017 국민여행실태조사

5) 여행 트렌드의 변화

○ 한국관광공사에 따르면 지난 해 1~12월 누적 기준으로 해외를 방문한 우리 국민 여행객 수는 26,496,477명인데 이는 지난 2016년 보다 18.4%, 2015년 보다 37.2% 늘어난 수치로 최근 해외 여행객들이 증가한 이유로는 크게 주당 법정 근로시간의 단축과 함께 일과 삶의 균형을 뜻하는 '워라벨'열풍이 주도한 것으로 분석하고 있음

○ 또한, 음식을 소재로 한 여행 프로그램과 해외여행을 소재로 한 TV프로그램이 시청자들의 해외여행에 대한 욕구를 지속적으로 자극하고 있는 것으로 분석하였음

○ 최근까지 단연 이슈였던 키워드는 '욜로'였는데 이는 "인생은 한 번뿐이다(you only live once)"라는 뜻으로 지난 해 2030 세대의 행동과 심리를 대변하는 핵심 키워드로 자리 잡으면서 '힘든 현실에 치일지라도 한 번뿐인 인생을 포기할 수 없다'라는 젊은 세대의 심리를 크게 반영하여 사회전반에 다양한 영향을 끼쳤고, 여행시장 역시 이러한 영향으로 'YOLO여행'이라는 새로운 트렌드가 형성되었음

○ 하지만 올해 들어 '욜로'의 열풍이 점점 식어가며 '소확행(小確幸)'이라는 새로운 키워드가 부상하기 시작하면서, '작지만 확실한 행복'이라는 뜻으로 욜로와는 다소 상반된 개념으로 볼 수 있는 트렌드가 등장하면서 화려하고 자극적인 행복보다 일상에서 얻는 소소한 행복을 찾는 것이 그 핵심으로 볼 수 있음

2. 시사점

○ 최근 새로운 키워드로 불리고 있는 '워라벨'은 지난 해 까지 국내에서 열풍이었던 '욜로'와 다소 다른 형태로 경제시장 및 관광시장에 반영되고 있음

○ 지난해까지 '욜로'라는 키워드를 토대로 소비적 성향의 패턴이 관광시장에도 옮겨와 호화로우면서 즐길 수 있는 프로그램을 탄생시켰다면, 워라벨은 지극히도 단순하면서 우리 삶 주변에서 흔히 즐길 수 있는 패턴으로 변화시켰음

○ 워라벨은 다양한 소비자들의 성향을 잘 나타내주는 것으로 일과 삶의 균형을 중시하는 20대와 30대를 위주로 주로 나타나는 현상으로, 이를 추구하는 집단은 자신만의 밸런스를 위하여 투자하기 때문에 이러한 Needs를 겨냥한 콘텐츠제작 및 프로그램을 마련하기 위한 노력이 필요함

- 워라벨은 일상과 멀지 않은 가까운 도심 속 호텔에서 휴식을 취하거나 자신만의 시간을 보낼 수 있는 커피숍 방문, 인스타그램 등 SNS에서 유명한 지역을 방문하는 다양한 형태로 나타나고 있음
- 또한 기존의 호화로운 소비패턴보다는 소소하지만 자신들이 중요하다고 여기는 상품에 대해서는 확실한 소비를 가져가고 있기 때문에 이러한 신규 트렌드에 대한 분석도 필요함

○ 최근 들어 음식을 소재로 하는 여행 프로그램과 여행을 소재로 한 TV프로그램이 시청자들의 여행에 대한 욕구를 지속적으로 자극함에 따라 이러한 다양한 계층의 소비자를 유인할 수 있는 다양한 분야의 관광프로그램 및 정책마련이 필요함

제4절 제주관광시장 동향

1. 제주 외래관광시장 동향

1) 지속적 성장세 제동

○ 제주방문 외국인 관광객은 2017년 말 기준 123만 명으로 전년대비 65.8% 감소함

○ 제주방문 관광객 가운데 외국인 관광객의 점유율은 8.3%로 2016년 22.7%보다도 훨씬 밑도는 수치로 그동안 꾸준히 증가해오던 성장 가속화에 제동이 걸렸음

○ 가장 많은 감소세를 기록한 외국인 관광객은 전년대비 75.6%의 감소를 보이는 중국으로 한국 방문 관광객 감소 48.3%보다도 더 높은 수치로 지난 해 사드배치 이후 급격히 감소하였음

<표 2-6> 제주방문 내・외국인 관광객 수

(단위 : 명)

구분	2014		2015		2016		2017	
	관광객 수	%	관광객 수	%	관광객 수	%	관광객 수	%
내국인	8,945,601	72.9	11,040,135	80.8	12,249,959	77.3	13,522,632	91.7
외국인	3,328,316	27.1	2,624,260	19.2	3,603,021	22.7	1,230,604	8.3
합계	12,273,917	100.0	13,664,395	100.0	15,852,980	100.0	14,753,236	100.0

자료 : 제주특별자치도관광협회(2017), 월별통계

2) 중국인 관광객 감소, 타 국가 지속적 증가

○ 제주방문 중국인 방문객은 사드배치 여파로 2014년 285만 명, 2015년 223만 명, 2016년 306만 명으로 2016년까지 꾸준한 증가세를 이어오던 것이 2017년 74만 명으로 급격한 감소를 보임

○ 일본인 관광객은 감소추세를 보이다 2017년 전년대비 15.3% 증가한 것으로 조사되었음

○ 동남아 기타 지역과 유럽 등 기타 지역은 각각 5.8%, 3.1% 증가하였음

<표 2-7> 제주방문 외래관광객 국적별 현황

(단위 : 명)

구분	2014	2015	2016	2017
	관광객 수	관광객 수	관광객 수	관광객 수
일본	96,519	59,233	47,997	55,359
중국	2,859,092	2,237,363	3,061,522	747,315
대만	32,189	17,839	38,046	28,994
홍콩	28,405	22,732	44,757	48,952
싱가폴	46,307	29,620	50,566	33,732
말레이시아	63,953	39,892	66,207	49,524
인도네시아	36,850	22,707	33,707	23,065
베트남	31,914	26,806	25,008	24,306
아시아 기타	62,467	75,956	46,960	49,694
미국	19,812	16,898	33,605	32,651
기타	50,808	75,214	109,837	113,222

자료 : 제주특별자치도관광협회(2017), 월별통계

3) 방한 관광객의 제주방문 비율 감소

○ 방한 관광객의 제주방문 비율은 2014년 18.0%, 2015년 18.3%, 2016년 20.2%를 기점으로 2017년 10.8%로 급감하였음

- 가장 많이 방문한 지역은 서울로 78.8%이고, 제주는 4번째 순위로 나타남

<표 2-8> 방한 외국인 주요 방문 지역

(단위 : 명)

구분	서울	경상	경기	제주	인천	강원	충청	전라	기타
2017	78.8	18.1	15.6	10.8	10.0	6.8	3.9	3.0	0.2
2016	78.0	12.5	13.1	20.2	6.2	6.4	2.5	2.2	0.1
2015	78.7	13.0	13.3	18.3	6.8	6.4	3.0	3.4	0.1
2014	80.4	10.8	13.0	18.0	5.0	7.1	2.4	2.8	0.2

자료 : 한국문화관광연구원(2018), 2017 외래관광객 실태조사

○ 제주지역 방문지 중 '성산일출봉'(63.5%)의 방문 비율이 가장 높고, 다음은 '중문관광단지/서귀포'(47.7%), '한라산'(42.4%) 등의 순으로 나타남

- 2016년 대비 '테디베어박물관'(61.2%→39.6%), '제주민속촌'(55.5%→ 32.3%) 방문 비율이 큰 폭으로 감소한 반면, '오설록(박물관)' (5.3%→31.8%) 방문 비율은 큰 폭으로 증가함

<표 2-9> 방한 외국인의 제주지역 주요 방문 지역

(단위 : 명)

구분	성산 일출봉	중문 관광 단지/ 서귀포	한라산	우도/ 마라도/ 추자도	용두암	테디 베어 박물관	제주 민속촌	오설록 (박물관)	섭지 코지	제주 올레길
2017	63.5	47.7	42.4	41.8	39.9	39.6	32.3	31.8	31.4	23.3
2016	70.9	37.6	36.8	31.3	53.0	61.2	55.5	5.3	22.5	13.3
2015	78.3	45.1	51.5	22.7	66.4	69.8	62.7	6.6	33.2	19.8
2014	81.3	51.7	55.2	31.2	53.8	70.3	62.7	17.2	39.7	16.6

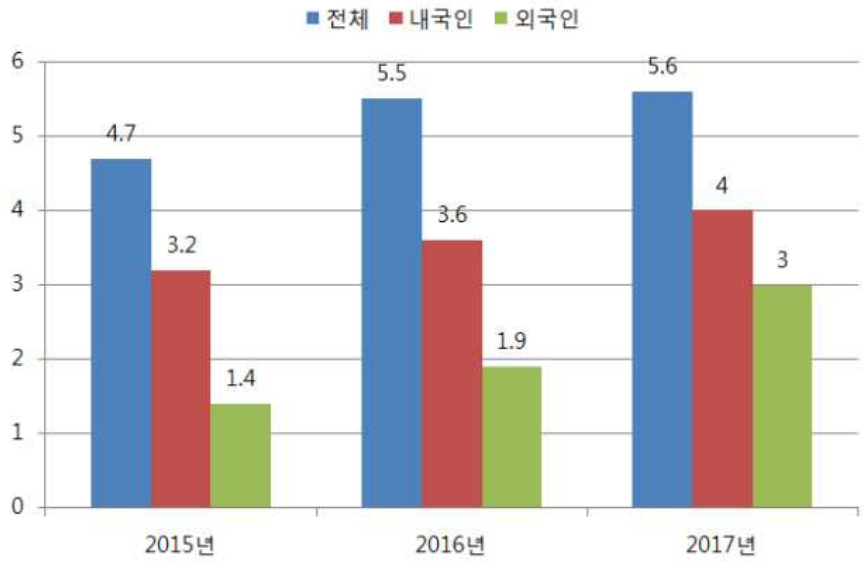
자료 : 한국문화관광연구원(2018), 2017 외래관광객 실태조사

4) 제주관광 조수입 추계[9)]

○ 제주관광 조수입은 2016년 5조 4,923억 원, 2017년 5조 5,718억 원(잠정)으로 제주관광공사는 분석하였으며, 구성은 내국인에 의한 제주관광 조수입+외국인에 의한 제주관광 조수입을 토대로 소매업, 숙박업, 음식점업, 운수업, 예술·스포츠·여가, 기타 항목을 측정하였음

9) 제주관광공사(2018), 제주관광 조수입(2017년) 추계결과

○ 내국인의 조수입은 2016년 3조 6,043억 원, 2017년 4조 174억 원(잠정), 외국인의 조수입은 2016년 1조 8,880억 원, 2017년 1조 5,544억 원(잠정)으로 사드여파에 따른 외국인 조수입 감소에도 불구하고 내국인 조수입 증가로 인해, 2017년 전체 조수입은 전년대비 약 0.1조 원 증가한 것으로 분석하였음



[그림 2-6] 연도별 제주관광 조수입

자료 : 제주관광공사(2017)

2. 관광환경

○ 제주특별자치도는 2002년 UNESCO 생물권보전지역 지정을 시작으로 2007년 세계 자연유산 등재, 2010년 세계지질공원 인증까지 3관왕을 달성함으로써 제주의 가치를 전 세계에 알리고 인정받게 되었음

○ 제주의 가치는 증가하는 관광객 수에서도 알 수 있는데 2011년 874만 명 이었던 관광객 수가 2017년 1,475만 명으로 68.7% 증가한 것으로 조사되었으며, 외국인 관광객 수 역시 2011년 104만 명 이었던 것이 2017년 123만 명으로 18.2% 증가하였음

○ 제주를 방문하는 방문객들은 매년 증가하는 추세이며, 세계자연유산으로 등재된 한라산 천연보호구역, 성산일출봉, 거문오름 용암동굴계를 방문한 방문객은 지난 2017년 말 기준으로 방문자수는 각각 100만 명, 216만 명, 10만 명을 기록하였음

○ 제주특별자치도는 유네스코 3관왕을 바탕으로 하여 꾸준한 성장세를 보이고 있으며, 제주를 찾는 방문객들 역시 다양한 관광자원을 경험하고자 제주를 찾고 있다고 볼 수 있음

○ 한국은행제주본부는 지난 5월 「제주지역 내국인 관광객 증가세 둔화 요인 및 시사점」을 발표하였는데, 보고서에는 제주지역 내국인 관광객이 지난 2010년부터 2017년까지 연평균 10.3% 증가하면서 제주경제 성장을 견인해 왔으나 올해 3~4월 중에는 증가율이 전년 동기 대비 1.5%에 그치는 등 크게 둔화하고 있는 것으로 분석하였음

- 해외여행 비용이 낮아지면서 해외로 눈길을 돌리는 사람이 늘고 있고 이미 제주를 여행한 내국인이 많아 수요가 많지 않다는 전망을 하고 있으며, 내국인 관광객 수요요인이 악화된 가운데 제주항공노선 축소 등 공급 여건도 제한적이어서 내국인 관광객 증가세 둔화는 당분간 이어질 전망이어서 관광객 수 증가보다는 질적성장에 초점을 맞추는 것이 바람직 할 것이라는 전망이 나오고 있음[10)]
- 경영여건이 열악한 업체에 대해 구조조정을 실시하는 한편 과당경쟁이 심하게 발생하는 업종에 대해서는 진입장벽을 높이는 등 경영여건 개선 대책의 마련이 필요한 시점임
- 신용카드, 휴대폰 활용 사례 등 빅데이터를 통해 관광객의 트렌드를 분석하고 이에 따른 맞춤형 마케팅을 실시, 또한 최근 여행 관련 방송 프로그램의 영향력이 확대되고 있는 점을 감안하여 이를 활용한 마케팅도 적극적으로 검토할 필요성이 제기됨
- 최근 도내관광객 증가로 투어리스피케이션 현상이 심화되는 반면 관광객 증가에 따른 효과는 체감하지 못하는 경우가 많기 때문에 지역주민이 관광산업에 직접 참여하고 이익을 얻는 비즈니스 모델을 구축하고, 공정여행 관련 캠페인 등을 통해 관광객의 지역 사회를 위한 인식을 개선할 필요성이 있음

○ 지난 5월 중국 방한관광 재개 대비 대응전략 보고회에서는 최근 한·중 관계 개선으로 중국의 방한관광 재개 움직임과 관련해 중국전담여행사 제도의 문제, 제주형 중국전담여행사 제도 도입 검토 등 변화하는 한·중 관계에 대한 전략을 마련하고자 하고 있음[11)]

10) 한국은행 제주본부(2018).「제주경제브리프」

11) 제주특별자치도관광협회(2018). JTIM 제주관광정보매거진 Vol10. 여름호

○ 동남아 관광객 유치를 위하여 2018년 5월 베트남 현지에서 베트남 민영항공사 2개사와 전세기 운항 활성화에 대해 논의 후 2019년 상반기 중에 제주도의 무비자 입국제도를 적극 활용할 수 있는 제주-베트남 직항노선 개설을 위해 상호 협력하기로 하였음

- 이를 위해 제주도는 현지 주력 5대 여행사인 비엣트래블(Vietravel), 사이공 투어리스트(Saigon Tourist), 티에스티 투어리스트(TST Tourist), 트랜스비엣 트래블(Trans Viet Travel), 벤탄 투어리스트(Benthanh Tourist)와 체결한 MOU를 토대로 앞으로 인센티브 단체를 포함하여 베트남 시장 공략을 가속화해 나갈 계획을 수립하였음

○ 크루즈시장에서는 중국의 사드보복으로 중국발 국제 크루즈선 제주 입항이 중단된 가운데 올해 7월까지 제주에 입항한 크루즈선은 제주항에 9차례 그친 것으로 조사되었음[12)]

- 2018년도 제주 크루즈항 선석배정계획에서는 7월까지 제주항 164항차, 서귀포 크루즈항 158항차 등 총 322항차가 예정되어 있었으나 이 가운데 97.2%인 313항차가 취소되었음

○ 일본인 관광객은 다시 완만한 회복세를 보이는 것으로 조사되었음

- 제주관광공사에 따르면 5월까지 제주를 찾은 일본인 관광객은 모두 25,145명으로 지난 해 같은 기간 방문한 14,432명 보다 74.2% 늘었다고 밝혔으며, 6월과 7월에도 이 같은 증가 추세가 이어지고 있는데 이는 그 동안 침체에 빠졌던 일본 관광시장이 점차 회복세에 접어들고 있는 것으로 판단하고 있음
- 이러한 이유로 대한항공과 티웨이항공의 제주~일본 신규 직항노선 취항, 한·일 관계 개선에 따른 한국 방문 심리적 장벽 감소, 제주~일본 간 전세기·크루즈 취항 증가, 제주 인지도 상승 등을 주요 요인으로 분석하였음

○ 연안 여객선 가운데 제주와 전남 장흥을 오가는 여객선이 3년 만에 재개를 결정한 가운데 정박항이 기존의 성산항에서 제주항으로 결정되었음

- ㈜장흥고속해운은 오는 9월부터 제주~장흥을 오가는 뉴오렌지호 운항을 재개하기로 결정하였고, 지난 1월 전남 장흥군과 제주~장흥 여객선 운항을 위한 협약을 체결한데 이어 130억 원을 투입해 요르단에서 2,500t급 (가칭) 뉴오렌지호(2003년 건조)를 도입중임

12) 제주신보(2018.07.08)

4. 시사점

○ 그동안 제주지역의 관광성장을 이끌었던 외국이 관광객 증가추세가 중국과의 관계 악화로 인한 중국인 관광객 급감으로 인하여 2017년 말 기준 123만 명으로 전년 동기 대비 65.8% 감소하였음

○ 2016년 까지 외국인 관광객 점유율은 22.7%로 꾸준한 증가세를 이어오며 제주관광의 양적성장을 주도해왔으나, 지난 해 관광객 점유율이 8.3%에 그치는 등 지속적 성장세에 제동이 걸린 양상임

- 이는 사드배치 문제로 인한 중국인 관광객이 급격히 줄어든 데에 따른 것이나, 새로운 정부가 들어서면서 중국과의 관계가 조금씩 개선됨에 따라 중국의 방한관광 재개 움직임이 있는 실정임
- 기존 중국인 관광객들이 선호했던 관광상품의 재출시와 중국인 관광객을 대상으로 하는 콘텐츠를 확보하여 제공할 필요가 있음

○ 기존의 대형 여행사 위주로 이루어 오던 관광시장 개편을 위한 제주도의 노력과 관광업체들의 경쟁력 강화를 위한 지원방안 마련이 필요하다고 사료됨

- 중국전담여행사 제도의 문제, 제주형 중국전담여행사 제도 도입 검토 등 변화하는 한·중 관계에 대한 전략을 마련하고자 하는 노력들이 필요한 시점임

○ 중국인 관광객의 감소로 동남아 시장 확대를 위한 노력으로 다양한 국가와의 직항노선을 개설하기 위한 노력들이 시도되고 있는데 이와 병행한 각 국가별 맞춤형 프로그램 전략 마련이 필요함

○ 마지막으로 다시 회복세를 보이고 있는 일본인 관광객들을 대상으로 하는 전략과 기존의 관광패턴을 수정하여 다양한 볼거리 및 즐길 거리, 제주만이 지니고 있는 먹거리 여행을 마련하여 재방문의 비중을 높이고, 일본인 관광객들의 만족도를 제고하기 위한 노력이 필요함

제3장 제주관광 여건 분석

제1절 제주관광 현황 및 지원체계

1. 자연생태자원

1) 세계자연유산

○ 제주는 2002년 생물권보전지역 지정, 2007년 세계자연유산 등재, 2010년 세계지질공원 인증 등 UNESCO 3관왕을 달성함

○ 한라산국립공원

- 한라산국립공원에서 91,654km² 면적이 천연보호구역으로 지정됨

<표 3-1> 한라산 국립공원구역 현황

구 분		면 적	비 율(%)
지정면적	제주시	91.609㎢	59.7
	서귀포시	61.723㎢	40.3
용도지구별	공원자연보존지구	89.060㎢	58.1
	공원자연환경지구	64.272㎢	41.9
총면적		153.332㎢	100
천연보호구역: 천연기념물 제182호(1966.10.12)		91.654㎢	-
공원이용시설	관리사무소	5동/5개소	
	탐방안내소	3동/3개 지구	
	대피소	7동/5개 지구	
	화장실	45동/5개 지구	
	주차장	6개소	
	탐방로	7개 탐방로	
	야영장	1개소	
백록담	위치	동경 126°32′31″, 북위 33°21′31″	
	소재지	제주특별자치도 서귀포시 토평동 산 15번지	
	분화구면적	210,230m2	
	담수면적	11,460m2	

자료: 한라산국립공원 홈페이지

○ 성산일출봉

- 높이 180m의 성산일출봉은 약 5천 년 전 수성화산 활동으로 형성된 응회구로서, 이 곳의 해 뜨는 장면은 영주십경 중 첫 번째이며, 매년 12월 31일에는 성산일출 축제가 개최됨

○ 거문오름 용암동굴계

- 거문오름 용암동굴계란 거문오름에서 수차례 분출한 용암이 13㎞ 떨어진 해안까지 흘러가는 동안 만들어낸 용암동굴 무리로, 거문오름, 만장굴, 용천동굴, 당처물동굴과 상류동굴군인 웃산전굴, 북오름굴, 대림굴을 포함하여 구성되어 있음. 각 동굴은 각기 다른 용암동굴의 특징을 가지고 있어서 제주가 세계자연유산으로 지정되는데 결정적 역할을 하였으며, 특히 거문오름은 '곶자왈'이라는 생태계의 보고를 품어 생태학적으로 가치가 높음

2) 세계지질공원

○ 지질학적으로 뛰어난 가치를 지닌 자연유산 지역을 보호하면서 이를 토대로 관광을 활성화하여 주민소득을 높이는 것을 목적으로 만들어진 유네스코 프로그램임. 제주도는 2010년 10월 유네스코 세계지질공원으로 인증 받음

- 대표적 명소는 한라산, 성산일출봉, 우도, 산방산, 용머리해안, 서귀포 패류화석층, 수월봉, 비양도, 천지연폭포, 주상절리대, 만장굴, 선흘곶자왈, 교래 삼다수 마을을 포함함

<표 3-2> 제주도 세계지질공원 기본현황

구 분	내용
명칭	제주도 세계지질공원
인증 신청	2009. 11. 24(제주특별자치도)
인증일	2010. 10. 1(인증결정일 2010. 10. 4)
대상지역	제주도 전체, 대표명소: 13개소

자료: 한라산국립공원 홈페이지

3) 생물권보전지역

○ 생물권보전지역은 유네스코 인간과 생물권 계획(MAB, man and the biosphere programme)[13]에 따라 생물다양성 보전과 자연자원의 지속가능한 이용을 결합시킨 육지 및 연안(해양생태계) 지역임

- 제주도 생물권보전지역은 섬 중앙에 위치한 한라산국립공원과 천연보호 구역으로 지정된 2개의 하천(영천과 효돈천), 3개의 부속섬(문섬, 섶섬, 법섬)으로 이루어져 있음

<표 3-3> 제주도 생물권보전지역 기본 현황

구 분	세부 지역
명칭	제주도 생물권보전지역
지정 신청	2002. 5. 30(환경부, MAB한국위원회, 제주특별자치도)
지정일	2002. 12. 16
지정지역	총 830.94km^2
핵심지역(151.58km^2)	육상 : 한라산국립공원, 영천·효돈천 천연보호구역
	해상 : 섶섬, 문섬·범섬 천연보호구역
완충지역(146.01km^2)	육상 : 한라산국립공원 인접 국유림 및 국립공원 북측 일부
	해양 : 서귀포 해양도립공원 일부지역
전이지역(533.35km^2)	중산간 지역(해발 고도 200~600m, 도시계획구역 제외) 효돈천·영천 양측 500m 지역 서귀포 해양도립공원(완충지역 제외) 및 효돈천 하구 앞 해상

자료: 제주도 생물권보전지역 홈페이지

13) 인간과 생물권 계획(MAB; Man and the Biosphere program)이란 1971년 인간과 자연환경과의 상호작용에 대한 이해를 넓히고자 국가 간 연구 프로그램임

2. 인문자원

1) 문화재 현황

○ 제주도 문화재

- 제주도는 섬이라는 독특한 지리환경과 옛 탐라국의 역사가 깃든 특이한 민속문화로 다른 곳에서는 볼 수 없는 고유한 문화가 산재함

<표 3-4> 제주도 문화재

(단위 : 건)

구분	계	보물	사적	천연기념물	명승	국가 민속문화재	국가 무형문화재	등록문화재	합계
국가지정 문화재	110	7	7	49	9	9	5	24	387

구분	계	시도유형 문화재	시도무형 문화재	시도기념물	시도민속 문화재	문화재 자료
도지정 문화재	277	36	21	128	82	10

자료: 2018년 세계유산본부 내부자료

- 이밖에 중요민속자료 8건, 문화재 주변 행위기준 105건이 등록되어 있음

<표 3-5> 국가지정 보물 문화재

명칭	번호
제주 관덕정	보물 제322호
제주 불탑사 오층석탑	보물 제1187호
안중근의사유묵-천여불수반수기앙이	보물 제569-24
김정희 종가 유물 일괄	보물 제547-2호
제주향교 대성전	보물 제1902호
이익태 지영록	보물 제2002호
최익현 초상	보물 제1510호
동여비고	보물 제1596호

자료: 국가문화유산포탈 홈페이지

2) 대표적인 민속/문화 자원[14)]

(1) 의복문화

<표 3-6> 제주도의 대표적인 의복문화

구분	**정당모자** : 댕댕이 줄기로 만든 모자	**물옷** : 제주 해녀들이 입던 옷
특징	야산에서 자생하는 댕댕이 줄기로 만든 모자로서 주로 목자나 농부들이 사용함	1970년대 초기 제주해녀들이 입던 해녀옷임. 상의를 물적삼, 하의를 소중이, 머리에 쓴 물수건을 포함함
구분	**우장** : 비를 가리는 비옷	**봇태창옷(소중이)** : 영아에게 1개월 동안 입히는 옷
특징	비를 가리는 비옷의 하나로, 띠를 곱게 손질하고 띠로 가늘게 새끼를 꼬아 지정된 틀에 맞게 제작함	영아에게 약1개월 동안 입히는 옷으로서 홑겹이며 삼배를 이용함. 이 옷은 첫아이가 입고 나면 동생이 입기도 하고 동네에서 빌려 입기도 함
구분	**대패랭이** : 대나무를 세공하여 만든 모자	**갈옷** : 풋감 즙으로 염색한 옷
특징	제주에서 생산되는 대나무를 세공하여 만든 모자로서 주로 하절에 이용하는데 통풍이 잘되도록 되었으며 무게가 가벼워서 남녀노소가 즐겨 이용함	풋감을 즙으로 만들어 옷에 염색을 한 것으로, 남녀노소가 가리지 않고 입는 활동적인 옷이며, 땀이 묻지 않는 것이 특징임

(2) 음식문화

<표 3-7> 제주도의 대표적인 음식문화

구분	**갈치호박국**	**꿩토렴 / 꿩메밀국수**
특징	갈치호박국은 갈치를 토막토막 썰어 펄펄 끓는 물에 넣은 후 늙은 호박과 풋고추, 배추 등을 넣고 여기에 마늘을 약간 넣어 소금간을 하고 나서 먹는데, 고운 고춧가루를 뿌려 약간 매운듯하게 먹어야 제 맛을 느낄 수 있음	'꿩토렴'은 꿩의 가슴살을 얇게 저며 샤브샤브식으로 먹는 요리이며, 꿩메밀국수는 꿩고기 육수에 제주산 메밀로 만든 국수를 넣어 끓인 후 갖은 양념을 친 것임
구분	**자리회 / 자리물회**	**옥돔구이**
특징	자리는 자리돔이라 불리는 바다 고기로, 물회, 강회, 자리젓, 소금구이 조림 등 다양하게 요리하고 있으며, 자리물회는 비린내가 없고 시원하며 여름철 제주사람들에게 인기가 높음	11월~3월중에 잡은 옥돔을 넓적하게 펴서 햇볕에 반쯤 말린 후 참기름을 발라 구워먹는데 영양가가 높고 단백질이 풍부하여 허약 체질이나 병후 회복기 환자들이 죽으로 끓여 많이 먹음
구분	**몸국**	**성게국**
특징	모자반과에 속하는 바닷말인 몸을 된장에 무쳐먹거나 신김치에 버무려 먹기도 하지만 돼지 접작뼈를 달인 국물에 파를 썰어 넣고 신김치를 넣어 끓인 요리임	성게국은 미역과 함께 참기름으로 살짝 볶은 후 오분자기를 넣고 국을 끓이면 성게알은 노란빛을 더하며 순두부처럼 엉키어 담백한 맛이 남

14) 제주특별자치도 홈페이지 참조

(3) 주거문화

<표 3-8> 제주도의 대표적인 주거문화

구분	초가	올레
특징	돌과 진흙, 그리고 새로 지어진 제주 초가(草家)는 제주 특유의 건축양식으로 험한 자연조건을 이겨낸 제주 사람들의 지혜와 소박한 정서를 반영하고 있음. 한 울 안에 안거리와 밖거리 두 채의 집이 평등하게 배치된 '두거리집'은 제주 초가의 대표양식으로 꼽히는데 안거리는 부모세대가, 밖거리는 출가한 자녀가 거처하였음. 각 채에 부엌과 창고가 별도로 마련된 것은 부모와 출가한 자녀의 독립된 경제생활을 인정해 온 풍습에서 기인한 것임	'올레'는 주택의 진입로를 말하는데, 특이한 것은 제주에서는 집터가 한길과 접해 길을 향해 바로 문을 틀 수 있어도, 굳이 올레 공간을 만들어 그 안쪽에 집을 지었음. 올레는 2m 내외의 폭과 9~15m 혹은 그 이상의 길이를 가졌는데, 긴 올레를 갖춘 집을 격이 있는 집으로 평했음. 그만큼 올레는 제주 민가 건축의 실용성과 심미성을 갖춘 필수 건축요소였음을 알 수 있음
구분	돗통시	물통(우물)
특징	제주의 '돗통시'는 변소와 돼지우리가 결합된 공간으로, 돼지는 인분(人糞)처리 뿐 아니라 거름생산의 주역이라 할 수 있음. 제주는 화산분출로 만들어진 섬이라 농토에 자갈함량이 많고, 흙의 함량은 한반도의 반에도 미치지 못해 메마르고 척박한 밭을 기름지게 하기 위한 다양한 방법으로 고안함	땅속으로 스며든 물이 솟아나는 해안가에 마을이 형성되었으며, 용천수가 나지 않는 산간지역에서는 물통을 만들어 빗물을 받아뒀다 음용수로 이용함. 고이는 곳에 만들어진 돌담 두른 '물통' (우물)은 늘 깨끗하게 유지됐으며, 물통마다 쓰임새를 달리하는 등 물통에도 엄격한 질서가 있었음
구분	신구간	
특징	-『신구간』은 大寒 後 5일에서 立春 前 3일간으로, 이 기간을 보통 일주일 정도가 됨. 신구간은 보통 新舊歲官이 交承하는 과도 기간을 뜻하는데, 이 기간에는 대체로 제반神格이 천상에 올라가서 지상에는 신령이 없는 것으로 관념되고 있는 것으로 추정됨. 따라서 이 기간에 이사를 하는 풍습이 있음	

(4) 신앙문화

<표 3-9> 제주도의 대표적인 신앙문화

구분	포제단	당
특징	마을의 안녕을 기원하는 마을제인 포제를 봉행하는 장소로 장방형으로 돌담을 두르고 그 안에 현무암으로 된 장방형의 반석 제단(상석)을 설치해 놓은 것, 반월형 병풍 모양으로 돌담을 쌓고 그 가운데 제단을 설치해 놓은 것, 혹은 두 가지 형이 복합된 것의 형태가 있음	제주의 당은 신목을 신체로 삼거나 당집을 지어 신앙생활을 하는 것임. 제주에서 가장 일반적인 당의 형태는 고목(古木)이나 궤, 커다란 바위 등을 신체로 삼아 성소(聖所)화 한 경우이며, 당집을 지어 그 안에 제단을 마련한 경우도 있음
구분	방사탑	돌하르방
특징	마을에 불길한 징조가 비친다거나 어느 한 지형이 비교적 虛(허)하다면 그러한 허한 방위를 막아야 마을이 평안하게 된다는 속신에서 쌓아 올린 탑	제주의 현무암으로 만들어진 돌하르방은 제주의 상징물로서 '돌하르방'이라는 명칭은 1971년 제주도문화재위원회에서 문화재명칭으로 채택됨. 돌하르방은 마을의 수호신으로서 마을의 풍요를 기원하는 신앙의 대상물임

3. 관광지

1) 공공기관이 관리하는 관광지 현황

○ 2017년 12월 기준, 공공기관에서 관리하는 관광지는 총 63개소임

- 관리주체별로 살펴보면, 문화체육관광부 1개소, 제주특별자치도교육청 1개소, 제주해양관리단 1개소, 제주특별자치도 27개소, 제주시 8개소, 서귀포시 25개소임
- 집계가 가능한 공영관광지 입장객 수는 2017년 기준 총 16,148,947명으로, 이 중 내국인이 15,273,438명이고 외국인은 875,509명으로 집계됨

<표 3-10> 공공 관리 관광지 및 시설

관 리	명 칭	주 소
문화체육관광부(1)	국립제주박물관	일주동로 17(건입동)
제주특별자치도교육청(1)	교육박물관	오복4길 25(이도이동)
제주해양관리단(1)	우도등대	우도면 우도봉길 105
제주특별자치도 (27)	국제평화센터	중문관광로 227-24(중문동)
	제주4·3평화공원	명림로 430(봉개동)
	김만덕기념관	산지로 9-1
	김만덕객주터	제주시 임항로 68
	제주도립미술관	1100로 2894-78(연동)
	민속자연사박물관	삼성로 40(일도이동)
	한라산국립공원	1100로 2070-61(해안동)
	한라수목원	수목원길 72(연동)
	만장굴	구좌읍 만장굴길 182
	비자림	구좌읍 비자숲길 62
	제주돌문화공원	조천읍 남조로 2023
	교래자연휴양림	조천읍 남조로 2023
	제주해녀박물관	구좌읍 해녀박물관길 26
	항일기념관	조천읍 신북로 303
	현대미술관	한경면 저지14길 35
	김창열미술관	한림읍 용금로 883-5
	성산일출봉	성산읍 일출로 284-15
	갓전시관	조천읍 남조로 1904
	한라생태숲	516로 2596(용강동)
	사려니숲길	조천읍 교래리 일원
	제주세계자연유산센터	조천읍 선교로 569-36
	제주목관아	관덕로 25(삼도이동)
	삼양동선사유적	선사로2길 13(삼양일동)
	항몽유적지	애월읍 항파두리로 50
	제주추사관	대정읍 추사로 44
	성읍민속마을	표선면 성읍리 일대

관 리	명 칭	주 소
제주시 (8)	용연, 용두암	서해안로 687-1 일원(용담이동)
	수월봉	한경면 고산리 일원
	신비의도로(도깨비도로)	1100로 2894-63(노형동)
	제주별빛누리공원	선돌목동길 60(오등동)
	노루생태관찰원	명림로 520(봉개동)
	절물자연휴양림	명림로 584(봉개동)
	우도해양도립공원	-
	추자해양도립공원	-
서귀포시 (25)	서귀포자연휴양림	1100로 882(대포동)
	서귀포시립이중섭미술관	이중섭로 27-3(서귀동)
	기당미술관	남성중로 153번길 15(서홍동)
	외돌개	남성로 57일원(서홍동)
	제주추사관	대정읍 추사로 44
	성읍민속마을	표선면 성읍리 일대
	큰엉(남원관광지구)	남원읍 남원리 일대
	송악산	대정읍 상모리 일대
	섭지코지	성산읍 신양리 일대
	마라해양도립공원	상모리, 하모리, 가파리, 마라리, 사계리, 화순리, 대평리, 형제섬과 송악산 일대
	서귀포해양도립공원	문섬, 섶섬, 범섬 및 보목~강정동 일대
	성산일출해양도립공원	성산리, 고성리, 오조리, 신양리해상 일대
	돈내코	돈내코로 114(상효동)
	안덕계곡	안덕면 감산리 일원
	천제연폭포	색달로 189번길 27(색달동)
	천지연폭포	칠십리로 14(서귀동)
	정방폭포	서귀동, 동홍동 일원
	주상절리대	중문관광로 224 일원
	서복전시관	칠십리로 156-8(서귀동)
	산방산(용머리, 하멜상선)	안덕면 사계리 일원
	서귀포감귤박물관	효돈순화로 441(신효동)
	소암현중화기념관	소암로 15(서귀동)
	서귀포천문과학문화관	1100로 506-1(하원동)
	붉은오름자연휴양림	표선면 남조로1487-73

자료: 제주특별자치도(2018) 내부자료

2) 사설관광지 현황

○ 제주도의 사설관광지는 2018년 기준 총 125개소임

- 이 중 제주시 55 개소, 서귀포에 70개소임

<표 3-11> 제주시 사설관광지 현황

관리주체	명 칭	주 소
제주시 (55)	김녕미로공원	구좌읍 만장굴길 122
	그리스신화박물관	한림읍 광산로 942
	난타	선돌목동길 56-26(오등동)
	다희연 (구.경덕홈스프링스)	조천읍 선교로 117
	더마파크	한림읍 월림7길 155
	도깨비공원	조천읍 번영로 1488
	돌거북이수석박물관	한경면 명이2길 66
	로케디오월드	애월읍 화전길 3
	매직아일랜드 (구.삼국지랜드)	조천읍 남조로 2064
	메이즈랜드	구좌읍 비자림로 2134-47
	명도암관광목장	명림로 226-42(봉개동)
	무병장수테마파크	애월읍 어음13길 196
	미라클아트뮤지엄	한경면 녹차분재로 639-7
	방림원	한경면 용금로 864
	돌하르방공원	조천읍 북촌서1길 70
	산굼부리	조천읍 비자림로 768
	삼성혈	삼성로 22(이도일동)
	생각하는정원	한경면 녹차분재로 675
	선녀와나무꾼테마공원	조천읍 선흘리 1997
	셰프라인월드	구좌읍 비자림로 1181
	수목원테마파크	제주시 은수길 69(연동)
	아라리오뮤지엄	제주시 탑동로 14(삼도이동)
	에코랜드테마파크	조천읍 번영로 1278-169
	유리의성	한경면 녹차분재로 462
	전쟁역사박물관 (구,평화박물관)	한경면 청수서5길 63
	제주경마공원	애월읍 평화로 2144
	제주공룡랜드	애월읍 광령평화2길 1
	제주돌마을공원 (수석박물관)	한림읍 금능남로 421
	제주러브랜드	1100로 2894-72(연동)
	제주미니미니랜드	조천읍 비자림로 606
	제주민속박물관	제주시 일주동로 293-1(삼양동)

관리주체	명 칭	주 소
제주시 (55)	제주요	애월읍 평화로 2847
	제주티파크	신광로 16(연동)
	초콜릿체험장	오남로 247-5(오라이동)
	캐릭월드제주	조천읍 선교로 264
	퀸즈하우스	애월읍 평화로 2157
	펀테마파크	조천읍 선교로 266-4
	프시케월드	애월읍 평화로 2157
	한림공원(협재·쌍용굴)	한림읍 한림로 300
	넥슨컴퓨터박물관	1100로 3198-8(노형동)
	우도등대박물관	우도면 연평리
	제주레일바이크	구좌읍 용눈이오름로 641
	탐라신화공원	조천읍 선교로 474
	테지움	애월읍 평화로 2159
	환상숲	한경면 녹차분재로 594-1
	빅볼랜드	제주시 애월읍 녹고메길 152-1
	솔트리감성수목원	제주시 구좌읍 번영로 2063
	아시아미술관	제주시 1100로 3047
	왓썹인제주	제주시 애월읍 산록서로 18
	테마파크에코피아	제주시 애월읍 평화로 2157
	페인터즈히어로	제주시 한라대학교 38
	한울랜드(화석·연박물관)	동백로 458(구좌읍 덕천리)
	비체올린	판조로 253-6(한경면 판포리)
	엘리펀시아	1100로 3124, 1층(노형동)
	제주장미불빛축제	평화로 2346(유수암리 1083)

<표 3-12> 서귀포시 사설관광지 현황

관리주체	명 칭	주 소
서귀포시 (70)	건강과성박물관	안덕면 일주서로 1611
	김영갑갤러리	성산읍 삼달로 137
	노리매(매화테마공원)	대정읍 중산간서로 2260-15
	다빈치뮤지엄	안덕면 산록남로 776
	닥종이인형박물관	이어도로 914(법환동)
	대유랜드	상예로 381(상예동)
	마린파크	안덕면 화순중앙로 132
	뮤지엄몸	일주서로 532(대포동)
	믿거나말거나박물관	중문관광로 110번길 32(색달동)
	박물관은살아있다	중문관광로 42(색달동)
	백록담흰사슴테마파크	안덕면 화순서동로 347
	본태뮤지엄	안덕면 산록남로 762번길 69
	비엘바이크파크	표선면 세성로 474
	석부작박물관	일주동로 8941(호근동)

관리주체	명 칭		주 소
서귀포시 (70)	성산포조가비박물관		성산읍 시흥하동로 112
	설문대할망테마공원		성산읍 신풍리 1292(신주소미부여)
	세계성문화박물관		이어도로 914(법환동)
	세계자동차박물관		안덕면 중산간서로 1610
	세계조가비박물관		태평로 284(서홍동)
	세리월드	SOS박물관	월드컵로 31(법환동)
		동화속미로공원	법환상로2번길 97-17(법환동)
	플레이케이팝제주		중문관광로 110번길 15(색달동)
	소인국테마파크		안덕면 중산간서로 1878
	신영영화박물관		남원읍 태위로 536
	아프리카박물관		이어도로 49(대포동)
	아쿠아플라넷		성산읍 섭지코지로 95
	오설록녹차박물관		안덕면 신화역사로 15
	올인하우스		성산읍 섭지코지로 261
	워터월드		이어도로 914(법환동)
	이상한나라의앨리스		안덕면 중산간서로 1881
	일출랜드		성산읍 중산간동로 4150-30
	자연사랑갤러리		표선면 가시리 613번길 46
	점보빌리지		안덕면 평화로 319번길 31-11
	정석항공관		표선면 녹산로 554
	제주다원		산록남로 1258(색달동)
	제주도예촌		대정읍 암반수마농로 433
	제주민속촌		표선면 민속해안로 631-34
	제주서커스월드		안덕면 동광로 214
	제주여미지식물원		중문관광로 93(색달동)
	제주옹기박물관		대정읍 중산간서로 2345
	제주유리박물관		중산간서로 1403(상예동)
	제주조각공원		안덕면 일주서로 1836
	제주조랑말타운		표선면 번영로 2564-21
	제주허브동산		표선면 돈오름로 170
	제주화석박물관		표선면 하천로 11
	조안베어박물관		대포로 113(대포동)
	초콜릿박물관		대정읍 일주서로 3000번길 144
	카멜리아힐		안덕면 병악로 166
	테디베어뮤지엄		중문관광로 110번길 31(색달동)
	다이나믹메이즈		표선면 번영로 2644
	토이파크		안덕면 동광로 267-7
	퍼시픽랜드		중문관광로 154-17(색달동)
	한국야구명예전당		중산간서로 97-1(강정동)
	황금륭골든힐허브팜		대정읍 칠전로 434
	휴애리(생활공원)		남원읍 신례동로 256
	동춘서커스 제주		중문관광로 227-24

관리주체	명 칭	주 소
서귀포시 (70)	오백년이야기	성산읍 난고로 336-20
	제주휴먼박물관	성산읍 난산로 293
	포니밸리	표선면 번영로 2564-21
	헬로키티 아일랜드	안덕면 한창로 340
	번개과학체험관	토평공단로 78-27(토평동)
	베니스랜드	서성일로 474(성산읍 난산리)
	상효원수목원	산록남로 2847-37(상효동)
	세계술박물관	표선면 한마음초등로 431
	신세계쇼앤서커스	중문관광로 227-24
	제주항공우주박물관	안덕면 녹차분재로 218
	백년초박물관	태평로 200(호근동)
	제주공룡휴게소박물관	난산로 293(성산읍 난산리)
	아이디어생활과학관(제주돔레저)	보성구억로 119(대정읍 보성리)
	블루마운틴 커피테마파크	중산간동로 4255(성산읍 삼달리)
	아트파우제	인정오름로86번길 2(토평동)
	제주허브동산	표선면 돈오름로 170
	제주화석박물관	표선면 하천로 11
	조안베어박물관	대포로 113(대포동)
	초콜릿박물관	대정읍 일주서로 3000번길 144
	카멜리아힐	안덕면 병악로 166
	테디베어뮤지엄	중문관광로 110번길 31(색달동)
	트릭아트뮤지엄	표선면 번영로 2644
	토이파크	안덕면 동광로 267-7
	퍼시픽랜드	중문관광로 154-17(색달동)
	한국야구명예전당	중산간서로 97-1(강정동)
	황금륭골든힐허브팜	대정읍 칠전로 434
	휴애리(생활공원)	남원읍 신례동로 256

자료: 제주특별자치도(2018), 문화관광스포츠 분야

4. 관광개발

1) 관광개발 추진 과정

○ 1963년 제주도 자유지역설정 구상, 1964년 제주도 건설종합개발계획, 1966년 제주도 특정지역 지정 등을 비롯해서 1971년 제1차 국토종합개발계획이 확정·공포됨에 따라 제주도는 1개 권역 구획으로 확정되었으며, 이의 보조적 성격의 제주도종합개발 10개년계획이 수립됨

○ 1973년 제주도특정지역 관광종합개발계획(1973~1981) 수립
- 제주도 관광을 종합적으로 다룬 최초의 계획으로 국제수준의 관광지 조성을 목표로 함
- 특히 거점식 개발방식을 통하여 파급효과를 제고하며 관광자원을 조화롭게 개발하여 국제수준의 관광지로 조성하고 모든 산업을 관광 주도형으로 육성·발전시킴으로써 도민소득 증대와 국민경제 발전에 기여하도록 하는 것을 발전방향으로 설정함

○ 1985년 특정지역 제주도종합개발계획 확정
- 건설부 주도하에 1985년~1991년(7년간)을 목표연도로 총 6,357억 원을 투자함
- 국민관광을 기반으로 국제관광의 기반 조성 및 관광개발을 통한 지역사회개발을 목표로 함
- 중문, 표선, 성산포 등 3개 관광단지의 중점 개발 및 13개 관광지구 개발 및 도로, 항만 등 지역개발사업을 시행함

○ 1985년 제주도종합개발계획(1985~1991) 수립
- 3개 관광단지와 27개 관광지구를 지정하여 총 6,367억 원의 사업비를 투자함
- 관광개발을 통한 지역 경제기반의 강화 등 관광개발과 지역개발의 조화를 도모함

○ 1994년 제주도종합개발계획 수립
- 제주도개발특별법에 의한 제주도종합개발계획에서 기존의 3개 관광단지 및 27개 관광지구를 재조정함
- 3개 단지 및 10개 관광지로 지정함
- 1997년에는 제주도종합개발계획 보완계획에 의거하여 지역균형개발 차원에서 서부지역에 10개 관광지구를 추가로 지정함

○ 2000년 제주도 국제자유도시 개발타당성 및 기본계획 수립
- 제1단계로서 정책형성 과정, 제2단계로서 전략개발, 제3단계로서 법률 및 제도적 문제를 고려한 투자 홍보 및 유치계획을 수립함
- 2003년 국제자유도시 종합계획이 확정되면서 23개 관광단지와 관광지구에 대한 보완·정비를 위한 관광진흥계획제도 도입을 제안함

○ 2008년 11월 제주국제자유도시종합계획심의회에서 3개 관광단지 20대 관광지구 지정에 대한 해제 의결

- 관광지구 지정의 해제 이유는 수요자 중심의 개별 허가 방식으로 관광지 개발이 진행되고 있으며 지역주민들의 사유재산권 제약 문제, 개발방식의 일원화 등의 문제를 해결하기 위함

○ 1차 국제자유도시 종합계획이 제주국제자유도시특별법에 의거하여 2002년부터 2011년까지 계획년도로 수립
- 기본방향은 제주를 국제적인 관광·휴양, 첨단지식산업, 물류, 금융 등이 결합된 복합기능을 갖춘 동북아 중심도시로의 육성에 있음

○ 2011년 12월 제2차 국제자유도시종합계획 수립
- 대중국 공략을 기조전략으로 하였으며, 국제적 경제가치의 극대화, 관광·휴양 경쟁력 강화, 지역사회 개방성 제고 등 1+3전략과 제주의 성장기반 강화 등 다양한 영역에 폭넓은 효과를 낼 것으로 예상되는 12대 전략사업을 추진함

○ 2016년 2월 제주 미래비전 수립
- “청정”과 “공존”을 핵심가치로 휴양 · 관광 관련해서는 제주의 고유한 자연환경 가치를 보전하고 굴뚝 없는 청정산업인 관광의 지속가능성을 제고하며, 다양한 문화유입 속 오염되지 않는 청정한 공동체 정신의 함양을 바탕으로 제주관광의 목표를 지향하고 있음
- 또한 제주자연과 도민 · 관광객의 상생과 공존의 조화, 제주 산업간 융복합 및 공존을 통한 신규가치의 창출, 외부문화 · 자본들의 무조건적인 수용보다, 원칙적 공존으로 제주관광의 포용적 번영을 추구함

○ 2017년 제2차 제주국제자유도시 종합계획 수정계획
- MI웰니스 프로그램을 생산 · 제공하는 6차산업 특화지역을 조성함
- 기 문화, 관광자원 기반의 AR · VR 콘텐츠개발 및 문화 · 관광 프로그램화를 통한 기 관광사업자의 부가가치를 창출함
- 지역 경제 · 사회 · 환경 분야의 공공서비스 개선을 위한 스마트시티 인프라구축 및 시범사업 추진, 확대 사업을 추진함
- 전기자동차 보급 확대, 충전인프라 구축, 전기자동차산업 인프라를 조성함
- 지역 사회문제 해결의 주체가 되는 인적 · 물적 자원을 유동화하기 위한 플랫폼을 구축함

○ 2025년 제주특별자치도 도시기본계획
- 천혜의 청정 자연 · 휴양관광 활용 및 새로운 관광산업을 육성함

- 문화·예술·환경 특화를 통해 환경 및 지역경제가 공생하는 체류·휴양관광의 중심지를 육성함
- 세부전략으로는 지속가능한 관광개발 체계 확립, 고부가가치 융·복합 관광산업 육성, 제주 문화예술 세계화 등을 추진함

2) 관광지 개발

○ 2018년 6월 말 기준 관광개발사업 시행승인 사업은 총 24개 사업, 면적 21,140천㎡, 총사업비는 5조 5,393억 원임
- 제주시권은 15개 사업으로 라온더마파크, 아덴힐리조트, 봉개휴양림관광지, 돌문화공원, 묘산봉관광지(세인트포), 에코랜드, 제주폴로승마리조트, 세프라인 체험랜드, 제주여성테마파크, 제주동물테마파크, 엠버리조트, 열해당리조트, 애월 스마트테마파크, 애월국제문화복합단지, 프로젝트 ECO 등임
- 서귀포시권은 9개 업으로 토산관광지, 미천굴관광지, 수망관광지, 용머리 관광지, 한라힐링파크, 핀크스비오토피아, 백통신원제주리조트, 팜파스 종합휴양 관광단지, 록인제주복합관광단지 등임

○ 공사 중인 사업은 22개 사업으로 제주시권 13개 사업, 서귀포시권 9개 사업임
- 제주시권은 셰프라인 체험랜드, 봉개휴양림관광지, 돌문화공원, 묘산봉관광지, 에코랜드, 폴로승마 리조트, 제주여성테마파크, 동물테마파크, 엠버리조트, 열해당리조트, 애월 스마트테마파크, 애월국제문화복합단지, 프로젝트 ECO 등임
- 서귀포시권은 토산관광지, 수망관광지, 용머리관광지, 한라힐링파크, 핀크스비오토피아, 백통신원제주리조트, 팜파스 종합휴양관광단지, 록인제주복합관광단지, 미천굴 관광지 등임

○ 완료사업은 2개 사업으로 라온더마파크, 아덴힐리조트임

○ 2018년 6월 말 기준 관광개발사업 절차이행 중인 사업은 7개 사업으로 7조 7,432억 원 예정임
- 제주시권은 5개 사업으로 6조 8,374억 원 투자 예정임
- 서귀포권은 2개 사업으로 9,058억 원 투자 예정임

<표 3-13> 관광개발사업 시행승인 현황 ('18. 6 기준)

(단위 : 개소/ 억원)

사업명	위치	사업시행자 사업기간	면적 (천m²)	투자규모	추진상황
계	24개소		21,140	55,393	-
라 온 더마파크	제주시 한림읍 월림리 산 8번지 일원	라온랜드㈜ '06.12~'14.07	203	239	• '07. 12. 31 : 승인 • '08. 02. 05 : 착공 • '08. 11. 26 : 공연장, 승마경기장 등 준공 • '14. 04. 10 : 변경승인(시설) • '17. 03. 22 : 완료
아덴힐 리조트 (그랑블)	제주시 한림읍 금악리 산32번지 외 7필지	그랑블제주 R&G㈜ '04.08~'17.6	1,050	2,800	• '04. 08. 30 : 승인 • '06. 02. 15 : 착공 • '10. 09. 10 : 골프장(18홀), 클럽하우스 준공 • '13. 06. 17 : 변경승인 • '15. 11. 09 : 변경승인(시설) • '16. 01. 12 : 변경승인 (회원제 → 대중18홀) • '17. 10. 09 : 완료
봉 개 휴양림 관광지	제주시 회천동 3-16번지 일원	한화호텔 앤드리조트㈜ '96.12~'20.12	1,346	1,776	• '96. 12. 28 : 승인 • '97. 07. 04 : 착공 • '03. 10. 29 : 한화콘도(397실)개장 • '16. 12. 29 : 변경신고(기간) • '17. 12. 29 : 변경신고(기간)
토 산 관광지	서귀포시 표선면 토산리 17번지 일원	㈜대명레저 제주 '97.08~'18.12	156	2,225	• '97. 08. 29 : 승인 • '02. 12. 04 : 1차(310실), 2차(104실)완공 • '13. 06. 13 : 변경승인 • '16. 12. 29 : 변경신고(기간) • '17. 12. 29 : 변경신고(기간, 상호 및 대표자)
미천굴 관광지	서귀포시 성산읍 삼달리 1010번지 일원	㈜삼영관광 '98.05~'16.12	97	242	• '98. 05. 08 : 승인(착공) • '02. 04. 22 : 관광지 개장 • '10. 10. 23 : 민속촌(초가 5동) 완료 • '15. 12. 30 : 변경신고 (기간)
수 망 관광지	서귀포시 남원읍 수망리 628-11번지 일원	㈜부영CC '00.03~'18.12	2,394	3,060	• '00. 03. 15 : 승인 • '01. 12. 28 : 착공 • '09. 07. 03 : 호텔(74실) 준공 등록 • '16. 12. 30 : 변경신고 (기간)
용머리 관광지	서귀포시 안덕면 사계리 114번지	서귀포시장, 민간 '05~'20	164	236	• '00. 05. 01 : 승인 • '05. 08. 24 : 지구단위계획결정 (변경) 고시 • '15. 12. 28 : 변경신고(기간)

사업명	위치	사업시행자 사업기간	면적 (천m²)	투자규모	추진상황
돌문화 공 원	조천읍 교래리 2023번지	제주특별 자치도지사 '99~'20	969	1,536	• '04. 03. 16 : 승인 • '06. 06. 03 : 개원 • '11. 02. 21 : 2단계 1차사업 완료 • '15. 07. 22 : 변경승인
묘산봉 관광지 (세인트포)	제주시 구좌읍 김녕리 5160-1번지 일원	㈜제이제이 한라 '06.05~'20.12	4,296	11,402	• '06. 05. 04 : 승인 • '06. 06. 30 : 착공 • '07. 11. 05 : 골프장(36홀) 준공 • '07. 12. 21 : 연립콘도(52실) 준공 • '12. 02. 10 : 변경승인 • '16. 07. 07 : 변경신고(대표자) • '16. 12. 29 : 변경신고 (기간) • '17. 04. 14 : 변경신고 (대표자)
에코랜드	제주시 조천읍 대흘리 1221-1 일원(수당목장)	㈜더원 '06.05~'18.12	3,349	3,678	• '06. 05. 26 : 승인 • '06. 09. 01 : 착공 • '10. 10. 23 : 생태관광농원 개장 • '15. 12. 30 : 변경승인(기간, 시설) • '18. 01. 30 : 변경신고 고급호텔 6동 250실→1동 200실
폴로승마 리조트	제주시 구좌읍 행원리 3260번지일원	㈜한국폴로 컨트리클럽 '08.06~'20.12	213	535	• '08. 06. 04 : 승인 • '08. 11. 18 : 착공 • '14. 11. 25 : 변경승인 • '15. 05. 07 : 변경승인(경기장) • '16. 01. 24 : 변경신고(대표자) • '17. 01. 24 : 변경신고(대표자) • '17. 12. 29 : 변경신고 (기간, 대표자)
한라힐링 파 크	서귀포시 안덕면 상천리 산 70번지 일원	㈜휘찬 '09.05~'18.12	132	584	• '09. 05. 28 : 승인 • '11. 04. 07 : 다빈치박물관 개관 • '15. 12. 30 : 변경신고 (기간) • '16. 12. 30 : 변경신고 (기간)
셰프라인체험 랜드	제주시 구좌읍 송당리 2635-3번지 일원	㈜우삼개발 '09.10~'12.03	102	273	• '09. 10. 06 : 승인 • '09. 12. 30 : 착공 • '11. 05. 18 : 셰프라인월드 개장 • '11. 08. 26 : 변경승인(공연장) • '12. 08. 24 : 변경신고(대표자)
핀크스 비오토 피아	서귀포시 안덕면 상천리 400번지 일원	SK핀크스㈜ '13.07~'18.12	145	1,180	• '13. 07. 01 : 승인 • '13. 10. 24 : 착공 • '15. 01. 19 : 변경 신고 (대표자) • '15. 12. 31 : 변경 신고(기간) • '16. 06. 14 : 변경 승인 • '17 01. 04 : 변경승인 (건축 및 연면적)

사업명	위치	사업시행자 사업기간	면적 (천m²)	투자규모	추진상황
백통신원 제 주 리조트	서귀포시 남원읍 위미리 산69번지 일원	백통신원㈜ '12.12~'18.12	553	2,432	• '12. 11. 29 : 승인 • '13. 05. 7 : 착공 • '14. 12. 12 : 변경승인(면적) • '16. 08. 17 : 변경신고(기간)
제주여성 테마파크 (금악 관광지)	한림읍 금악리 81-8번지 일원	탐나라 상상그룹㈜ '04.1~'20.12	100	321	• '04. 01. 12 : 승인 • '06. 12. 26 : 착공 • '14. 02. 17 : 남이섬 주관 착공식 • '14. 07. 02 : 변경신고(시행자) • '16. 01. 27 : 변경승인 • '17. 12. 29 : 변경신고 (기간, 시행자)
제주동물테마 파크	조천읍 선흘리 4159번지 일원	㈜제주동물 테마파크 '07.01~'20.12	581	863	• '07. 01. 19 : 승인 • '07. 05. 29 : 착공 • '10. 10. 12 : 장애인 연수원 등 준공 • '16. 12. 29 : 변경신고 (기간, 대표자) • '17. 12. 29 : 변경신고(기간)
팜파스 종합휴양관광 단지	서귀포시 표선면 성읍리 3196-2번지 일원	남영산업㈜ '08.12~'18.12	3,000	8,775	• '08. 12. 31 : 승인 • '10. 07. 26 : 착공 • '17. 10. 11 : 변경신고 (면적, 대표자)
엠 버 리조트	노형동 산13번지 일원	사합㈜ '10.10~'20.12	129	600	• '10. 10. 11 : 승인 • '12. 10. 5 : 착공 • '14. 05. 21 : 변경신고(대표자) • '16. 12. 29 : 변경신고 (기간) • '17. 12. 29 : 변경신고 (사업명, 기간)
록인제주복합 관광 단 지	서귀포시 표선면 가시리 622번지 일원	㈜록인제주 '13.12~'18.12	523	2,736	• '13. 12. 31 : 승인 • '15. 5. 13 : 변경신고 (대표자) • '15. 11. 24 : 착공 • '16. 5. 25 : 변경신고(대표자) • '16. 9. 5 : 변경신고(건축)
열해당 리조트	애월읍 유수암리 2960-7	㈜열해당 '16.1~'20.12	222	1,280	• '16. 01. 11 : 승인 • '16. 06. 28 : 착공 • '16. 07. 27 : 변경신고 • '17. 03. 08 : 변경신고 • '17. 12. 29 : 변경신고(기간)
애월 스마트 테마파크	애월읍 어음리 산 131번지일원	㈜모노리스 '17.5~18.12	139	418	• '17. 05. 17 : 승인 • '17. 07. 03 : 착공
애월 국제문화	애월읍 어음리	㈜애월국제	587	4,934	• '18. 05. 30 : 승인

사업명	위치	사업시행자 사업기간	면적 (천m²)	투자규모	추진상황
복합단지	산 70-11번지 일원	문화복합단지 '18년~'23년			
프로젝트 ECO	애월읍 봉성리 산35	㈜제주대동 '18년~'22년	698	3,268	• '18. 05. 30 : 승인

자료: 제주특별자치도 내부자료(2018)

3) 유원지 개발

○ 2018년 6월말 기준 유원지개발사업장은 총 24개 사업, 면적 17,323천㎡, 총사업비는 14조 965억 원임

- 제주시권은 8개 사업으로 함덕, 산천단, 협재, 재릉, 김녕, 무수천, 곽지, 이호 유원지 개발사업 등임
- 서귀포시권은 16개 사업으로 테디벨리, 중문, 성산포, 표선, 남원, 신화역사공원, 롯데리조트, 강정, 돈내코, 정방, 우리들메디컬, 헬스케어, 삼매봉, 예래, 송악산, 오렌지파크 유원지개발사업임

○ 공사 중인 사업은 20개 사업으로 제주시권 7개소, 서귀포시권 13개 사업임

- 제주시권은 함덕, 산천단, 협재, 재릉, 김녕, 무수천, 곽지 등임
- 서귀포시권은 중문, 성산포, 표선, 남원, 신화역사공원, 롯데리조트, 강정, 돈내코, 정방, 우리들메디컬, 헬스케어, 삼매봉, 테디밸리 등임

○ 2018년 6월 말 기준 유원지 절차이행 중인 사업은 2개 사업으로 1조 3,860억 원 예정임

- 제주시권은 1개 사업으로 1조 641억 원 투자 예정임(이호)
- 서귀포권은 1개 사업으로 3,219억 원 투자 예정임(송악산)

○ 공사중단 사업장과 사업자가 지정되지 않은 사업은 서귀포시권 2개 사업임

- 공사중단 사업장: 예래 유원지
- 사업자 미지정 사업장: 오렌지 파크

<표 3-14> 유원지 개발사업 시행승인 현황 ('18. 6 기준)

(단위 : 개소/ 억원)

유원지명	사 업 시행자	사업자 (예정) 지정일	면적 (천㎡)	투자 규모 (억원)	사업 기간	추진상황 및 향후계획
협 재 (관광지)	제주시장	1985. 09.13	214	51	1985 ~	- '78.04.26 유원지 결정 - '85.06.21 관광지 지정 - '85.09.13 조성사업 착수 - '08.12월 공공부문 완료
김 녕 (관광지)	제주시장	1993. 10.21	161	52	1993 ~	- '71.05.20 관광지 지정 - '86.02.24 유원지 결정 - '93.11.01 조성계획 승인 - '93.12.03 조성사업 착수 - '07.12월 공공부문 완료
함 덕 (관광지)	함덕리, ㈜대명 레저산업	1996. 11.21	379	1,216	1996 ~ 2019	- '74.09.11 유원지 결정 - '81.10.07 관광지 지정 - '96.11.21 개발사업승인 - '96.11.23 착공 - '13.03. 콘도(2차) 준공
산천단	(2차) ㈜부건 외 7인	2002. 07.19	439	2,260	2004 ~ 2018	- '86.06.27 유원지 결정 - '04.08.09 개발사업승인 - '06.07.19 착공 - '10.03.05 휴양콘도(50실) - '13.11.25 개발사업변경 - '13.11.25 개발사업변경 - '16.12.26 난타호텔,공연장 준공
재 릉	라온레저 개발(주)	2003. 07.10	782	3,900	2005 ~ 2019	- '05.10.19 유원지 결정 및 개발사업승인 - '08.07.30 착공 - '11.04.11 투자진흥지구 지정 - '11.11.24 1차사업 준공 - '17.06.14 3단계 사업변경 - '18.08.20 개발사업 변경승인
무수천 (해안동)	㈜제주 중국성개발	2013. 05.07	305	2,362	2013 ~ 2018	- '86.06.27 유원지 결정 - '13.05.07 개발사업승인 - '14.07.18 환경영향평가(의회) - '14.08.28 개발사업변경 - '14.09.23 착공 - '17.06.31 콘도151실 준공 - '18.02.19 사업계획 변경 및 행정처분(유원지 축소)
곽지 유원지	제주시장	-	235	-	2004 ~	- '03.04.10 관광지지정 - '04.07.19 관광지개발승인 - '17.04.10 유원지 지정 - '17.04.29 조성계획 세부시설 결정(변경) 현행화

유원지명	사 업 시행자	사업자 (예정) 지정일	면적 (천㎡)	투자 규모 (억원)	사업 기간	추진상황 및 향후계획
중 문 (관광단지)	한국관광 공사	-	3,562	34,000	1978 ~ 2018	- '71.05.20 관광단지 지정 - '75.06.17 유원지 결정 - '78.06.10 개발사업승인 (1단계-중부) - '96.08.12 개발사업승인 (2단계-동부) - '97.01.31 2단계사업 착공 - '16.08.11 개발사업 변경승인 - '16.12.09 개발사업 변경승인 - '17.06.21 개발사업 변경승인 - '17.10.20 개발사업 변경승인
강 정	㈜이랜드 파크	1995. '08..6	39	579	1995 ~ 2008	- '87.09.15 유원지 결정 - '95.12.15 개발사업승인 - '98.04.30 준공 - '10.03.08 유원지 결정(변경) · 면적축소 39,200㎡ - '14. 4 : 소유자 변경 (주)풍림산업⇒(주)이랜드파크)
남 원 (1차,2차) (관광지)	(1차) (주)한주홀 딩스코리아	1995. 11.30	100	354	2001 ~ 2018	- '87.01.13 관광지 지정 - '88.01.26 유원지 결정 - '01.06.26 개발사업승인 - '96.12.24 착공 - '13.03.30 코코몽 에코파크 개관 - '14.12.22 개발사업 변경승인(사업 기간 변경) - '16.12.29 개발사업 변경승인 (총사업비, 사업기간 변경) - '17.12.28 개발사업 변경승인 (사업기간 변경)
	(2차) 금호 리조트(주)		65	1,384	1996 - 2018	- '87.01.13 관광지 지정 - '88.01.26 유원지 결정 - '96.12.24 개발사업승인 - '15.07.20 콘도3단계 준공 - '16.06.27 개발사업 변경승인 (사업기간 변경) - '17.12.22 개발사업 변경승인 (사업기간 변경)
정방	서귀포시, 칼호텔 등	-	154	-	1999 ~	- '93.11.16 유원지 결정 - '10.03.08 유원지 결정(변경) · 면적축소 154,260㎡
돈내코 (관광지)	서귀포시	-	118	115	1995 ~ 2020	- '71.05.20 관광지 지정 - '78.06.24 개발사업 승인 - '86.10.20 공사시행 - '08.05.15 민간부분 사업 승인 - '10.05.15 민간부분사업실효 - '17.04.10 민간부분 해제 - '18.12.24 변경신고

유원지명	사 업 시행자	사업자 (예정) 지정일	면적 (천㎡)	투자 규모 (억원)	사업 기간	추진상황 및 향후계획
표 선 민 속 (관광지)	·서귀포사기업협동 -㈜한국공항 -㈜해비치	-	377	3,257	2001 ~ 2020	- '80.12.18 유원지 결정 - '85.03.17 관광지 지정 - '94.06.02 표선민속단지 지정 - '01.05.10 개발사업승인 - '01.08.06 착 공 - '08.12.24 관광지 축소(376,970㎡) - '10.03.08 : 도시관리계획 유원지 축소 (335,280㎡) - '16.06.21 개발사업 변경승인 (사업기간 변경)
롯데 리조트	㈜롯데 호텔	2002. 12.23	413	2,078	2005 ~ 2019	- '05.06.07 개발사업승인 - '08.05.13 착공 - '10.03.08 유원지 결정 (당초 지구단위계획) - '11.11.19 투자진흥지구 지정 - '12.03.30 콘도미니엄 완공 - '12.05.07 개발사업 변경승인 - '12.11.27 개발사업 변경승인 (사업기간 변경) - '13.12.10 개발사업 변경승인 (사업시행자, 사업기간 변경) - '15.12.31 개발사업 변경승인 - '18.6.29 개발사업 변경승인
우리들 메디컬	(주)우리들 리조트 제주	2003. 12.16	1,267	2,350	2005 ~ 2018	- '05.12.23 유원지 결정 및 개발사업 승인 - '06.04.17 착공 - '14.1월 골프텔 준공 - '14.12.5 개발사업 변경승인 (사업기간 변경) - '15.12.17 개발사업 변경승인 (사업시행자 변경) - '16.04.08 개발사업 변경승인 - '16.12.19 개발사업 변경승인 (사업기간 변경)
성산포 해 양 (관광단지)	(주) 휘닉스중앙 제주	2003. 04.22	748	3,870	2006 ~ 2018	- '77.02.08 유원지 결정 - '91.06.17 관광단지 지정 - '06.01.12 개발사업승인 - '06.09.12 착공 - '08.04.02 투자진흥지구 지정 - '14.12.31 콘도(오션스타)준공 - '16.02.03 개발사업 변경승인 (사업시행자 변경) - '16.06.14 개발사업 변경승인 - '17.12.26 개발사업 변경승인 (사업기간 변경)

유원지명	사 업 시행자	사업자 (예정) 지정일	면적 (천㎡)	투자 규모 (억원)	사업 기간	추진상황 및 향후계획
테디밸리	(주)JSNF 차이나 테디(주)	2004. 09.30	1,115	2,276	2006 ~ 2015	- '06.05.15 유원지 결정 및 개발사업승인 - '06.05.26 착공 - '15.08.05 유원지 공사완료
신화역사 공 원 (관광단 지)	JDC	2005. 01.10	3,986	24,129	2006 ~ 2018	- '06.12.26 유원지 결정, 관광단지 지정 및 개발사업승인 - '07.12.21 착공 - '09.12.30 투자진흥지구 지정 - '14.4월 항공우주박물관 개관 - '15.12.04 외국인투자지역 지정 - '16.06.08 개발사업 변경승인 - '17.0120. R지구 건축물 사용승인 (콘도 716실, 매점, 레스토랑) - '17.02.27 개발사업 변경승인 (R지구 콘도 730실→181실) - '17.04.04 개발사업 변경승인 (R지구 숙박시설 면적 변경) - '17.07.31 A지구 테마파크 사용승인 - '17.08.18 R지구 기숙사 사용승인 - '17.10.24 A지구 호텔 임시사용승인 (호텔 1,326실, 위락및관광휴게시설)
삼매봉	삼매봉 개발(주)	2008. 11.20	110	2,514	2008 ~ 2019	- '02.04.24 유원지 결정 - '08.11.20 개발사업 승인 - '10.11.05 착공 - '11.04.11 투자진흥지구 지정 - '15.12.31 사업기간 연장 및 사업자 대표 변경 - '17.05.26 2단계 사업변경
헬스케어 타운 (관광단지)	JDC	2009. 12.30	1,539	15,214	2009 ~ 2018	- '08.12.22 유원지 결정 - '09.12.30 개발사업 승인 및 관광단지 지정 - '10.11.03 투자진흥지구 지정 - '12.04.17 착공 - '14. 8월 콘도400실 준공 - '15.12.30 외국인투자지역 지정 - '16.04.06 개발사업 변경승인 - '16.11.11 개발사업 변경승인 - '16.12.30 힐링타운 준공(255실) - '17.07.28 녹지국제병원 사용승인
예 래 (관광단 지)	버자야 제주 리조트	2005. 11.	741	25,144	2005 ~ 2018	- '97.11.05 유원지 결정 - '05.10.05 사업승인 - '05.11. 실시계획 인가 및 착공 - '07.12.31 투자진흥지구 지정 - '09.11.12 외국인투자지역 지정 - '10.11.03 관광단지 지정 - '13.9월 1단계 건축공사 착공 - '15.3.20 대법원판결(토지수용) - '17.9.13 행정소송 1심 패소

자료: 제주특별자치도 내부자료(2018)

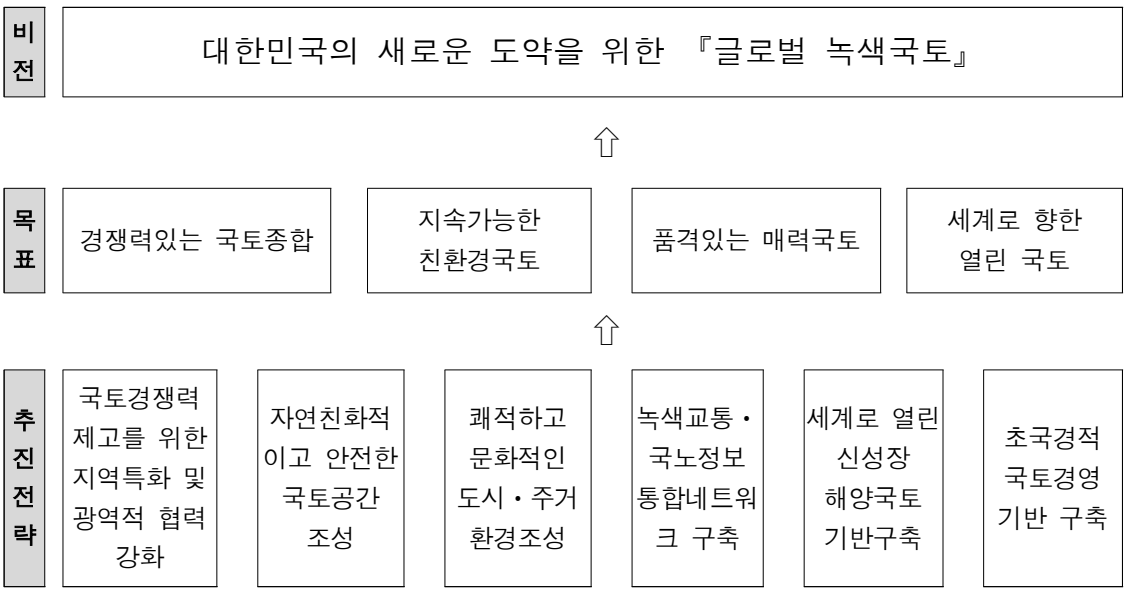
5. 지원체계

1) 관광 관련 계획 및 법규

(1) 관광관련 계획

가. 중앙정부계획

■ 제4차 국토종합계획 수정계획(2011~2020)



[그림 3-1] 제4차 국토종합계획 비전, 목표, 추진전략

○ 제4차 국토종합계획 수정계획(2006~2020) 수립 이후 진행되고 있는 국내외 여건 변화와 새로운 국가발전전략 및 정책기조 대두에 능동적인 대응이 필요함

○ 기후변화 대응 및 저탄소 녹색성장을 위한 새로운 국토발전전략을 국토계획에 반영함

○ 글로벌 경쟁체제의 심화에 대응한 개방적 국토기반 형성전략을 국토계획에 반영함

○ 저출산 · 고령화 등 다양한 사회 · 경제적 환경변화에 부합하는 새로운 국토전략을 국토계획에 반영

나. 제주권 계획의 비전 및 기본목표

○ 비전

- 대한민국의 성장 동력, 국제자유도시

○ 기본목표

- 국제교류 · 관광 · 문화 중심의 관광휴양지역화
- 국제자유도시 전략산업 및 성장동력산업 확보 지역
- 청정환경, 세계자연유산 및 녹색성장의 모범지역

■ 권역의 발전방향

○ 권역별 특성화와 지역 공간구조 개편

- 제주시는 국제교류, R&D 및 교육중심지, 서귀포시는 관광휴양중심지로 집중 육성
- 제주혁신도시, 영어교육도시, 중문관광단지, 평화연구센터 등을 통한 국제교류 증진 및 국제교류 클러스터 구축을 통한 도내 균형발전 도모
- 도시지역 및 비도시지역의 정주여건 고도화 및 도시·농어촌 간 연계 강화로 정주기반 구축
- 제주다운 경관 관리 및 명품 디자인도시 육성
- 다문화 · 다민족 사회를 대비한 사회복지서비스 체계 구축
- 국제자유 · 관광 · 안전도시의 기반 구축 및 도민이 안전한 재난방재시스템 운영
- 광역교통망의 연계 강화로 네트워크형 공간구조 형성을 유도하고 도시와 주요 읍 · 면 간 기능과 역할 분담 강화
- 전통문화의 보전 및 산업 기반 구축

○ 국제자유도시 기반 육성

- 고부가가치형 관광상품 개발과 서비스산업 경쟁력 강화
- 국제자유도시의 원활한 교류 지원을 위한 미래형 교통 · 정보 인프라 확충
- 한 · 중 · 일 연계 크루즈 기반 확충, 제주항 크루즈터미널 완성, 남해안선벨트와 크루즈 연계 추진

○ 국제자유도시 전략산업 및 신성장동력산업 육성

- 고부가가치 국제휴양관광산업 육성

- 국제 비즈니스산업 육성
- 해양강국을 선도하는 해양산업 육성
- FTA에 대비한 친환경 1차 산업의 국제경쟁력 강화 및 해외시장 개척
- 향토자원과 지역특성 · 문화가 융합된 신성장동력산업 육성

○ 청정환경 보전 및 녹색성장도시 실현
- 세계자연유산 등 국제적 환경자산의 보전 및 가치 증진
- 차별화된 세계환경수도 조성
- 자연환경의 체계적 보전 및 관리
- 제주형 녹색성장도시 기반 구축

○ 모범적 자치시스템 구축
- 제주특별자치도의 법적 지위를 강화하고 이를 토대로 지역 잠재적 가치를 극대화하여 아시아 최고 수준의 국제자유도시 건설
- 도민과 기업이 경제활동을 저해하는 각종 행정규제 완화로 주민활동이 편리하고 기업하기 좋은 수요자 중심의 일괄 행정서비스 시스템 구축
- 제주국제자유도시가 추구하는 사람, 상품, 자본이 국제적 이동과 기업활동의 편의가 보장되도록 글로벌 수준으로 규제 완화

다. 제3차 관광개발 기본계획(2012~2021)

■ 계획배경

○ 관광개발 분야의 통합적 법정계획 수립
- 관광개발기본계획은 관광진흥법에 의해 수립하는 법정계획으로서, 우리나라 관광자원 개발 분야의 10년 중장기 계획이며 관광개발의 근간이 되는 계획임

○ 미래 비전을 제시하는 국가관광개발 기본계획 수립
- 제2차 관광개발기본계획의 성과에 기초하고 미래지향적 관광개발 패러다임을 바탕으로 경제 · 사회 · 문화적 파급효과를 극대화하기 위해, 관광개발의 비전과 관광권역의 방향성을 제시하는 국가단위 계획임
- 전 지구적 기후변화에 대응하고 저탄소 녹색성장을 유도하기 위해 관광개발 측면의 새로운 대응방향을 모색함

○ 국제경쟁력을 갖춘 관광발전 기반 구축

- 관광개발에 대한 국제적 투자 · 관심 · 경쟁 심화에 대응하여 글로벌 경쟁력을 갖춘 관광발전 기반을 구축함

○ 국민 삶의 질 향상과 지역발전을 위한 관광개발계획 수립

- 지역특성을 고려하고 지역민의 소득증대에 기여하며 지역과 상생발전 할 수 있는 관광개발계획을 수립함

○ 급변하는 환경변화와 관광행태에 대응

- 우리나라는 인구구조, 소득 및 생활양식, 가치관 등 사회 전반적으로 급격한 환경 · 관광수요 · 행태 변화가 예상되므로 이에 대응한 관광개발 정책방향을 체계적으로 모색할 필요성이 있음

■ 계획목적

○ 국가 관광개발의 비전 및 미래상 제시

- 관광개발의 비전과 방향을 제시하고 바람직한 관광개발의 미래상을 구현하며 각 시 · 도 권역별 관광개발계획의 방향성을 제시함

○ 관광자원의 보호 · 개발 · 이용 · 관리에 관한 효율적 추진전략 제시

- 관광개발의 기본방향과 관광자원의 보호 · 개발 · 이용 · 관리에 관한 전략계획 및 추진 방안을 제시함
- 관광개발 수단을 정비하고, 지역의 관광개발 및 관리운영 방향과 연동함으로써 국가 관광개발체계를 합리적으로 정비함

○ 국민 삶의 질 향상과 지역성장의 목표 제시

- 생활관광 여건조성으로 국민의 삶의 질 향상과 여가향유권의 확보, 지역경제 및 국제관광에 기여함을 목적으로 함

○ 목표 및 전략

- 목표 : “글로벌 경쟁력을 갖춘 자연유산관광 및 MICE산업의 중심”
- 전략 : ① 유네스코 자연 · 문화유산 관광자원화
  ② 제주 고유의 자연과 문화를 활용한 관광콘텐츠 개발
  ③ MICE 등 고부가가치 관광산업 육성 및 지역 고유산업 복 · 융합
  ④ 지역 고유 농수산물을 활용한 음식 · 쇼핑관광의 육성

○ 전략별 주요 내용

- 유네스코 자연 · 문화유산 확대 및 관광자원화
- 제주 고유의 자연환경과 문화를 활용한 관광콘텐츠 개발
- 고부가가치 관광산업 육성과 핵심산업과의 융복합
- 지역 고유 농수산물을 활용한 음식 · 쇼핑관광 육성

3) 관광 관련 조직체계

(1) 관광행정조직

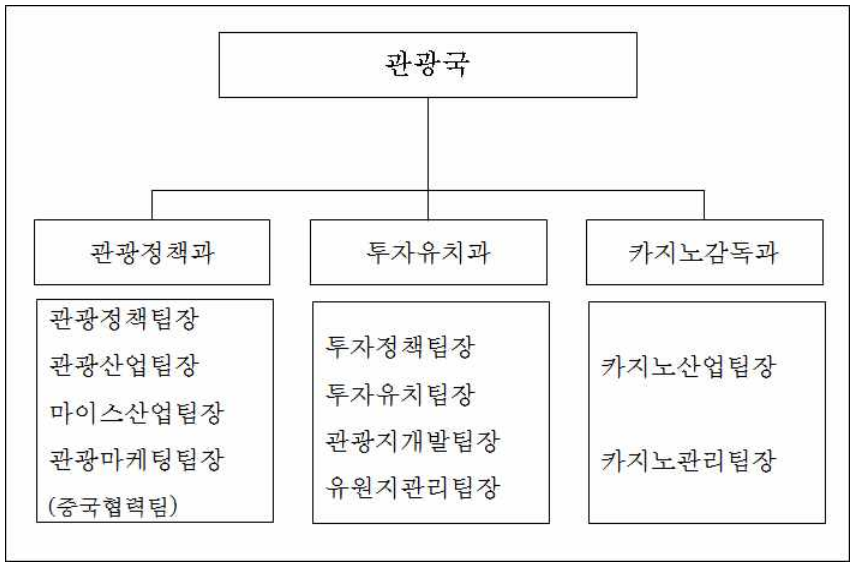
가. 현황

○ 제주특별자치도의 관광행정을 담당하는 조직은 관광국으로 관광정책과, 투자유치과, 카지노감독과로 구성됨

○ 과별로 인력구성을 보면, 관광정책과에는 관광정책, 관광산업, 마이스산업, 관광마케팅 등 총 4개의 업무를 담당하고 있음

○ 투자유치과에는 투자정책, 투자유치, 관광지개발, 유원지관리 등 총 4개의 업무 담당으로 구분됨

○ 카지노감독과에는 카지노산업, 카지노관리 등 2개의 업무로 구분하여 담당함



[그림 3-2] 제주특별자치도 관광행정조직

나. 주요 업무

<표 3-15> 제주특별자치도 관광 담당부서 인력현황

구분		총계	일반직							
			3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급	전문경력관
정원		55	1	3	11	17	20	2	-	1
현원		53	1	3	10	15	19	1	3	1
관광정책과	정원	22	1	1	5	6	8	1	-	-
	현원	21	1	1	4	6	7	-	2	-
투자유치과	정원	17	-	1	4	6	5	-	-	1
	현원	17	-	1	4	5	5	-	1	1
카지노감독과	정원	16	-	1	2	5	7	1	-	-
	현원	15	-	1	2	4	7	1	-	-

○ 관광정책과

- 관광국 소관 행정의 종합 기획 및 조정
- 관광정책의 종합 기획 조정
- 관광진흥기금 운영 관리
- 관광종사원 교육 및 관광사업체 육성 시책 추진
- 마이스(MICE)산업 육성 지원
- 국내외 시장별 전략적 마케팅 전개
- 대(對)중국 전략적 대응(기관/부서 협업시스템 구축, 네트워크 확대)

○ 투자유치과

- 투자계획 수립 시행 및 투자실적 분석
- 제주투자진흥지구 지정 및 효율적 관리
- 해외 잠재투자가 발굴 및 자본유치·지원
- 외국교육기관 및 의료기관 유치 추진
- 수도권 기업 등 국내기업 유치 및 지원
- 관광개발사업 시행 승인 및 지원
- 유원지개발시업 시행 승인 및 관리

○ 카지노감독과

- 카지노업 종합계획 수립 및 시행

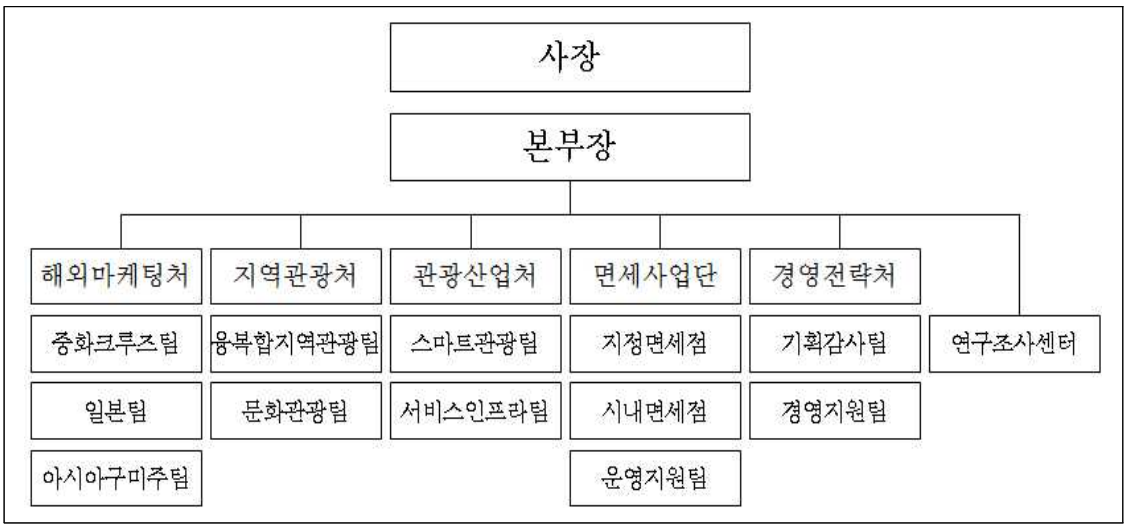
- 카지노산업 건전발전을 위한 제도정비 추진
- 카지노업 인허가 업무
- 카지노업 감독위원회 운영
- 카지노업 관리 및 지도·감독
- 카지노 종사원 등록 및 관리
- 카지노 전문모집인 등록 및 관리

(2) 관광 관련 주요 조직

가. 제주관광공사

○ 조직도

- 제주관광공사의 조직은 사장, 본부장, 4개 처, 1개 사업단, 1개 센터로 구성됨
- 해외마케팅처, 지역관광처, 관광산업처, 경영전략처 등 4개의 처와 1개의 면세사업단, 1개의 연구조사센터로 구분되어 있음



[그림 3-3] 제주관광공사 조직도

○ 주요기능

- 제주관광 인지도 제고를 위한 이미지 마케팅
- 관광콘텐츠 개발(트레킹코스 등)
- 관광산업 경쟁력 강화를 위한 조사연구
- 웰컴센터의 관리 및 운영, 통합관광 정보시스템 운영 등의 관광안내시스템
- 도민 관광친절 교육과 관광업계 경쟁력 강화 교육

- 관광종사원 인력양성, 외국어 교육, 관광기업 컨설팅
- 시내 내국인 면세점 설치·운영 등 수익사업 추진

○ 인력현황

<표 3-16> 제주관광공사 인력현황

(단위 : 명, 2018. 5월 말 현재)

구분	임원	일반직							전문직							무기계약직	계
		1급	2급	3급	4급	5급	6급	소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	소계		
정원	2	-	2	4	13	24	35	78	-	-	2	9	29	42	82	30	192
현원	2	-	2	3	8	25	23	61	-	-	-	7	28	31	66	20	149

주: 1) 정원 외 인력(19명): 프로젝트 계약직 9명, 한시계약직 7명, 일본홍보사무소 3명 제외

나. 제주국제컨벤션센터

○ 조직도

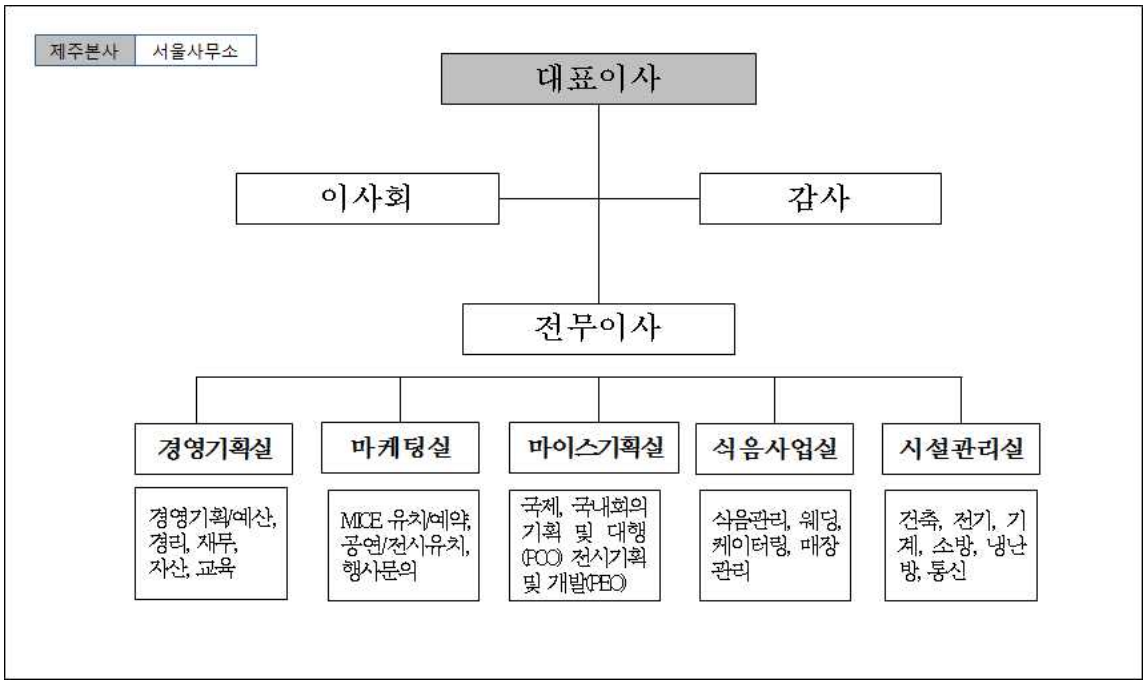
- 대표이사를 중심으로 이사회, 감사, 전무이사, 그리고 경영기획실, 마케팅실, MICE기획실, 식음사업실, 시설관리실로 구성됨

○ 인력현황

- 정원 45명, 현원 5실 42명 (임원 2, 직원 40)

○ 주요기능

- 컨벤션 기획사업(PCO사업)
- 컨벤션·전시 시설 임대사업
- 식음료 운영
- 문화, 이벤트 사업(기획, 유치)
- 행사 대행

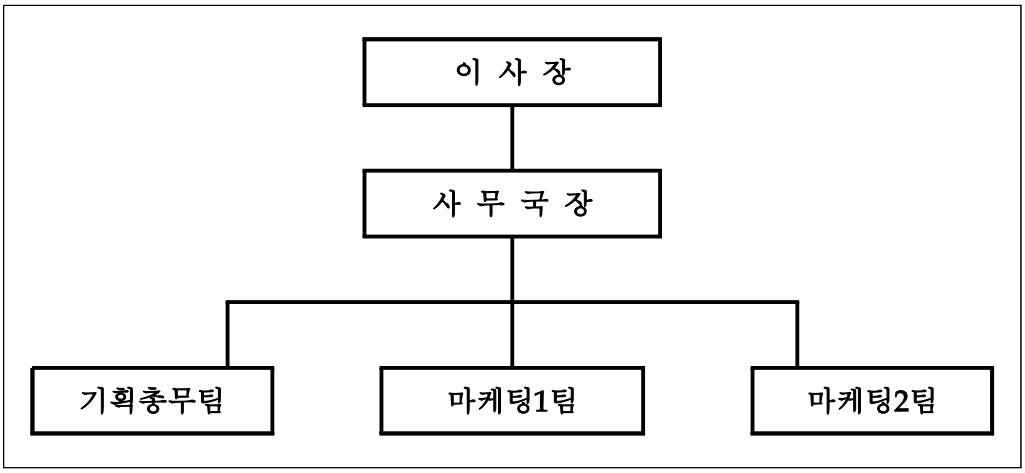


[그림 3-4] 제주국제컨벤션센터 조직도

다. 제주컨벤션뷰로

○ 조직도

- 이사장, 사무국장 밑에 기획총무팀, 마케팅1팀, 마케팅2팀으로 구성됨



[그림 3-5] 제주컨벤션뷰로 조직도

○ 인력현황

- 정원 일반직 9명, 현원 3팀 7명(이사장, 사무국장 제외)

<표 3-17> 제주컨벤션뷰로 인력현황

(단위 : 명)

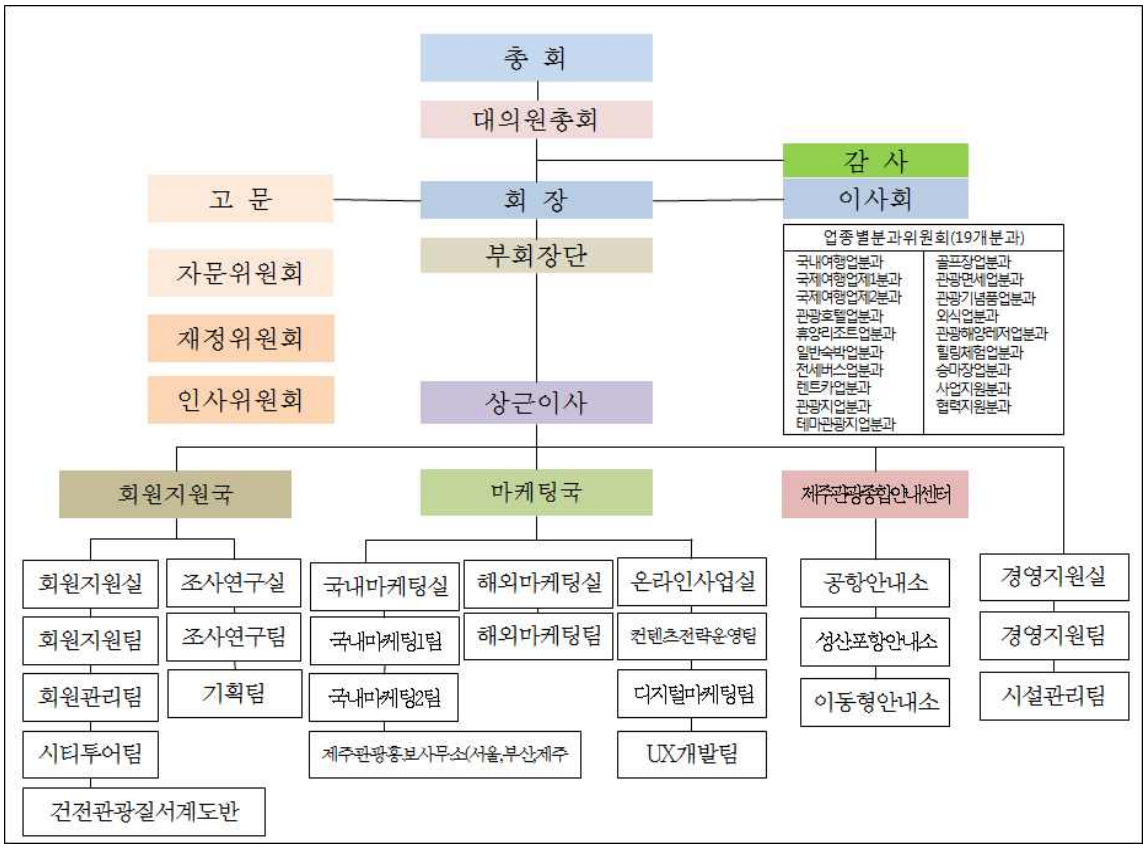
구 분	계	이사장	사무국장	기획총무팀	마케팅1팀	마케팅2팀
정원	11	1	1	3	4	2
현원	9	1 (도 관광국장 겸직)	1 (도 파견)	2	3	2

○ 주요기능

- 마이스 유치를 위한 유치업무지원
- 마이스의 참가자 증대를 위한 홍보업무지원
- 마이스행사 주최자 만족도 제고를 위한 개최업무지원
- 제주현지 답사 및 팸투어 진행
- 마이스에 관한 조사, 연구 및 각종 자료제공

라. 제주특별자치도관광협회

○ 조직도



[그림 3-6] 제주관광협회 조직도

○ 인력현황

<표 3-18> 제주특별자치도관광협회 인력현황

(단위 : 명)

부서	합계	상근이사	국 장	회원지원실	조사연구실	국내마케팅실	해외마케팅실	종합관광안내센터	홍보사무소	경영지원실
정원	70	1	2	8	5	5	5	28	10	6
현원	67	1	2	7	5	4	4	28	10	6

○ 주요 역할

- 관광객 유치를 위한 비즈니스 마케팅 총괄
- 관광객 수용시설 및 서비스의 질 개선
- 관광종사원 교육 및 사후관리
- 정부 또는 지방자치단체로부터의 수탁업무
- 관광사업체 발전 지원 및 조정
- 관광윤리 확립 및 관광질서 지도

제2절 제주 관광경쟁력 평가

1. 관광경쟁력 평가의 의의 및 방법

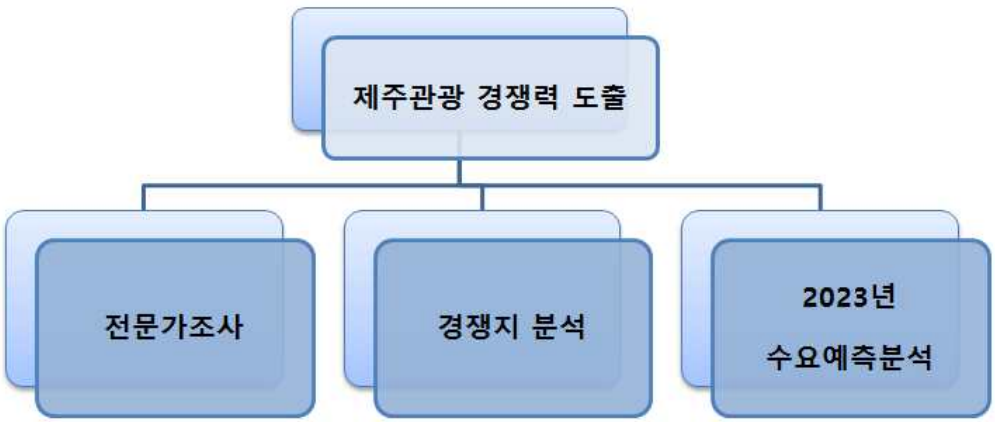
○ 관광경쟁력이란 경쟁지역과 비교하여 경쟁우위를 확보하고 관광 생산성을 지속적으로 창출함으로써 관광지 활성화는 물론 지역주민의 삶의 질을 개선할 수 있는 총체적 능력으로 정의됨

- 관광경쟁력 평가는 경제적 역량뿐만 아니라 자연적 가치와 역사·문화, 지역주민의 생활문화, 지역의 관광 여건 등 인문·사회적 역량을 종합적으로 분석하는 개념임

○ 본 계획에서는 관광도시로서 경쟁력에 대한 선행연구를 종합하여 제주의 여건에 부합하는 총 6개의 영역과 1개의 경쟁지 선정을 포함하여 평가하고 분석함

- 지자체 역량, 인적자원 역량, 매력도 및 특산물 역량, 관광인프라 역량, 주민의식 역량, 관광성과 등 6개 영역에 대해 평가하고, 이와 더불어 경쟁지 선정과 이에 대한 근거를 제시하도록 함
- 조사대상자는 제주의 주요 관광정책 및 현안 등 제주의 관광에 대한전문성을 가지고 있는 행정, RTO, 학계 등의 전문가로 선정함

○ 이와 함께 본 계획의 목표연도인 2023년 제주방문 관광객의 수요예측 결과를 종합하여 제주관광의 경쟁력을 도출함



[그림 3-7] 제주 관광경쟁력 도출 개념도

2. 경쟁지 관광정책 분석

○ 제주관광이 경쟁력 있는 휴양지로 성장하기 위해서는 경쟁관계에 있는 지역들이 추진하고 있는 관광정책을 분석하여 제주의 관광정책에 적극 활용할 필요가 있음

○ 이를 위해 제주 경쟁지역을 행정, RTO, 학계 등 제주관광 관련 전문가조사 분석 결과를 통해 선정함

○ 선정된 경쟁지로는 해외의 경우 싱가포르, 하와이, 오키나와 등이고, 국내의 경우 강원도임

- 하와이, 오키나와의 경우 섬이라는 지리적 공통점과 이로 인해 파생된 섬 문화 요소들이 제주와 유사성이 높기 때문에 제주의 현황에 맞게 접목하여 효율적으로 관광정책을 구현할 수 있고 검증된 위험요소를 사전에 제거할 수 있음
- 싱가포르의 경우 관광중심적 정책실현으로 관광목적지 브랜드 마케팅 또는 도시 개발 측면에서 괄목할만한 성과가 도출되고 있어 제주가 지향할 지역으로 선정함
- 국내의 경우, 강원도는 대표적인 국민관광지이면서 자연적 매력성 뿐만 아니라 전통과 현대가 잘 어우러진 문화콘텐츠를 보유하고 있어 경쟁지로 선정함

1) 싱가포르(Singapore Tourism Board; STB)

○ 매력적인 스토리텔링

- 스토리텔링을 위한 브랜드 구축
- 세계시장에 대해 스토리텔링을 지속적이고 집중적 홍보
- 콘텐츠 강화 및 다양화를 통한 스토리텔링 마케팅 전략 보완

○ 정확한 시장 타겟팅

- 마케팅 목표 대상을 명확한 기준으로 재정립
- 아시아에서 기반을 강화하고 아시아를 넘어선 시장으로 다양화를 모색해 보다 균형 잡힌 시장포트폴리오를 목표로 함

<표 3-19> STB의 시장세분 지표

분류	정의
밀레니엄 세대의 직업계층	미혼 또는 자녀가 없는 기혼으로 일반적으로 20~34세로 구성되며 직업을 가지고 있음
어린 자녀가 있는 가족형태	12세 이하의 자녀가 있는 가족
활동적인 실버계층	은퇴하거나 일반적으로 60세 이상의 대상
MICE 목적의 비즈니스 계층	비즈니스를 목적으로 하는 소비자

○ 홍보 전달력 강화

- 세 번째 전략적 계획은 마케팅 활동이 적절한 장소, 시기, 목표 대상에 맞춰서 알맞은 정보와 콘텐츠 제공에 초점을 둔 종합적인 마케팅 강화에 있음
  ① 정보의 수집, 관리 및 분배
  ② 현지인과 방문객의 진실성 있는 스토리텔링을 통한 구전효과
  ③ 싱가포르의 시장 발전을 위한 새로운 시도

2) 하와이(Hawaii Tourism Authority; HTA)

○ 방문객의 지속적인 성장 관리

- HTA의 전략적 계획들은 하와이의 관광산업 발전방향을 제시하기 위해 문제점들을 찾아내고 기회를 만들어내는 것을 주요 목적으로 함
- 기본적으로 하와이의 방문객 수요 증가를 목적으로 하지만, 동시에 하와이 원주민의 문화와 주민의 생활을 중시하며, 또한 관광산업이 어떻게 발전되어야 하는지에 대한 강력한 원칙과 비전으로 구성된 목표를 제시함
- 건실한 경제, 환경 지속 가능성, 문화적 진정성, 시장 지식, 주민과 방문객의 만족도, 협업 및 책임 등의 7가지 기본원칙을 중심으로 함

○ 전략의 목표

- 관광목적지의 진실성 유지
- 고정적인 경제 수익 유지
- 하와이 가치 인식 제고
- HTA 권위 강화

○ 관광목적지의 진실성 유지, 고정적인 경제 수익 유지, 하와이 가치 인식 제고, HTA 권위 강화로 구성된 전략목표를 위한 세부계획

- 관광목적지의 진실성 유지 계획

분류	세부계획
지역사회 지원 증대	– 지역사회의 요구사항 및 핵심 이슈 모니터링, 사전 대응(3년) – 관광 가치에 대한 주민의 이해를 높이기 위한 계획 수립(3년) – 조직과의 협력을 통해 미래의 관광 전문가들을 위한 다양한 진로 제안(1년) – 지역사회를 기반으로 한 프로그램을 확장하여 방문객과 주민 간의 상호작용 및 경제적 편익 강화(3년)
관광목적지 관리인 자질 강화	– 하와이 자연환경 및 방문객이 자주 방문하는 지역에 대한 관리, 개선, 보호 프로그램에 대한 지원 확대(1년) – 독특하고 진정성 있는 방문자의 경험을 통해 하와이 원주민문화와 지역사회의 고유성을 널리 홍보하여 관광목적지로서의 차별화를 강조(1년)

- 고정적인 경제 수익 유지 계획

분류	세부계획
방문객 수요 유지를 위한 마케팅 집중	– 하와이제도를 기업 회의, 컨벤션 및 인센티브(MCI)의 목적지로 마케팅하고 하와이 컨벤션센터(HCC) 관리(1년) – HCC에 기업회의 및 컨벤션 사업팀을 배치하고 사업 역량강화(3년) – 마케팅을 활용하여 하와이의 브랜드를 온전히 구현(1년) – 오아후 섬 이외의 다른 섬들을 북미시장에 홍보 확대(1년 이내) – 국제관광객을 위한 주변 섬 인프라시설 개발(3년) – 아시아 태평양 지역의 경쟁우위를 활용하여 새로운 아시아시장 개척(5년) – 크루즈 선박수요 증가 및 증가된 크루즈선박 정박 지원(3년)
고부가가치 방문객 유치 및 지출 기회 확대	– 성수기와 비수기 사이에 지출을 늘리기 위한 제품개발 집중(3년) – 방문객의 활동들과 체험 프로그램에 대한 마케팅강화(3년) – 장기적인 여행 트렌드, 고부가가치 세분시장 및 차세대 여행객에 대한 통찰을 중심으로 한 연구 확장(3년) – 차세대 여행객을 대상으로 하는 프로그램 및 활동 재구축(5년)

- 하와이 가치 인식 제고 계획

분류	세부계획
항공 접근성 유지	- 항공수송의 유지 및 증가(3년) - 방문객의 분포를 위한 섬 간의 연결성 개선(3년) - 국제시장을 위한 연방 수준의 사전확인 승인요청(3년) - 호놀룰루 공항을 넘어서는 하와이국제공항 확장(3년) - 비자면제 프로그램, 세관 및 국경 보호, 공항 방문객 경험, 인터라인 효율성 등과 같은 접근성 문제해결(3년)
경쟁력 유지를 위한 브랜드 가치 보호	- 브랜드마케팅을 위해 하와이의 속성 및 소비자의 필요와 인식을 파악하기 위한 지속적인 연구수행(1년) - 방문객을 목적지로 이끄는 문화 및 기타 중요한 속성(다양한 경험, 안전 및 보안 등) 강조(3년) - 세계 최고 수준의 방문객 경험 개발(5년) - 방문객 안전 프로그램, 목적지에 따른 재난 계획 및 기타 안전 조치 개선(3년) - 환대, 서비스 및 문화에 대한 인력교육 지원(1년) - 품질인증프로그램 개발 및 지원(3년)
숙박시설 및 인프라 욕구 충족	- 여행트렌드, 소비자 행동 및 선호도를 분석하여 숙박시설의 선택요인 및 중요도에 대한 연구 확대(3년) - 숙박시설의 품질을 개선하고 인프라 문제를 해결하는 방법 파악 및 실행(5년)

- HTA 권위 강화 계획

분류	세부계획
조직능력의 지속적인 개선	- 지속적인 교육을 통해 HTA 이사회 및 직원의 리더십 역량 제고(5년) - 하와이의 경제발전을 위해 정부와 다른 산업, 지역사회, 관광 연결(3년) - 매년 조직구조와 프로그램을 분석하고 시장상황에 맞게 수정(1년) - 새로운 기술 및 혁신 사례를 활용하여 관광목적지 관리 및 마케팅 계획 개선(3년)
HTA의 관광 마케팅 노력에 대한 투명성과 책임성 강화	- HTA 목표와 전략적 계획에 부합하는 단일 통합 마케팅 계획(브랜드 관리 계획: 공식 관광마케팅 계획) 유지(1년) - 모든 HTA 프로그램에 대한 평가시스템구축(1년) - 계약서 승인 및 실행 추적, 지급 시스템과 연결, 자동 알림 등의 전자 계약관리 시스템구현(1년) - 내부 정책, 규제 요건 및 계약이 법령 및 시행령과 일치하는지 확인하기 위한 준수 기능 구축(1년)

3) 오키나와

○ 관광개발 관련법규 및 계획

- 오키나와현 관광진흥계획
  - 계획기간을 10년으로 하는 관광진흥계획은 관광객 유치, 관광지의 매력 증진, 관광객 수용체제 확보, 오키나와 홍보, 국제회의 등의 유치, 관광객의 이동 원활화, 공공시설의 정비 등을 목적으로 하고 있으며 건강 · 휴양 · 체험 체류형 관광 추진, 국제관광 추진을 위한 관광객 유치활동 전개 등의 활동을 진행함

○ 'Visit 오키나와 계획'수립

- 현행 '오키나와현 관광진흥 기본계획'과 '오키나와현 관광진흥계획'하에서 구체적인 연간 관광객 유치를 위한 행동계획으로 2007년에 수립됨
- 이 계획에서는 '중장년층 시장의 확대', '외국인관광객 유치촉진', '컨벤션 유치촉진', '리조트 웨딩의 추진'등 4개 항목을 중심으로 각 시책을 전개함

○ '오키나와현 관광도시만들기 지침'작성

- 지역특성을 살린 '관광도시조성'에 기여할 목적으로 민간사업자 등과의 의견교환, 오키나와현 관광 · 리조트 · 컨벤션추진본부 등에서 협의를 거쳐 '지침의 기본적인 사고', '관광도시조성의 현황과 과제', '관광도시조성의 기본방향', '관광도시조성에 영향을 미치는 시책 등의 전개' 및 '향후의 대응'으로 구성된 지침을 2008년에 작성함
- '윤택함과 활력이 넘치는 오키나와스타일의 친절한 사회 구축', '일본과 세계의 가교가 되는 강하고 유연한 자립형 경제 구축'이라는 두 가지 행정 개요를 중심으로 사회와 경제의 선순환 관계를 구축하여 오키나와가 자립적이고 지속적인 발전을 할 수 있도록 노력함

○ 오키나와에서는 지역관광정책을 추진하는 전문 공무원을 배치하여 장기적으로 일률적인 정책추진이 가능하고, 다양한 지역전문가와 민간단체 등과 관광정책 추진 협의를 진행함

○ 관광입국추진법을 기반으로 '외국인 관광객 및 여객 방문지역의 정비 등의 촉진에 의한 국제관광 진흥에 관한 법률'을 '외국인 관광객 및 여객의 여행 용이화 등의 촉진에 의한 국제관광의 진흥에 관한 법률'로 개정

4) 강원도

○ 강원도정의 역점시책은 동계올림픽 이후, “국제강원”으로의 질적 도약을 목표로 하고 있음

○ 관광 부분에서 역점시책은 지속가능한 강원관광산업의 육성 및 특색 있는 관광자원 개발을 통해 명품화, 브랜드화를 추진하여 도민의 소득과 직접 연결하여 도민의 소득향상에 중심을 둠

○ 국내에서 국제관광으로, 자연 중심에서 문화 콘텐츠 중심의 관광으로, 단체에서 개별관광으로, 성수기에서 4계절 관광으로, 아날로그에서 모바일 관광으로, 저부가가치에서 고부가가치 관광으로 패러다임 전환을 통해서 관광산업의 전반적인 질적향상을 목표로 함

○ 국제강원을 실현하기 위한 세부전략
- 강원도 종합상황실을 운영하여 올림픽 기간 동안 총괄운영, 안전운영, 숙식운영, 환경관리, 교통대책, 소방운영, 시설지원, 보도지원 등을 주요 업무로 함
- 재난 관리, 방문객의 예약 접근성 강화, 바가지요금 근절 등 숙박편의 제공, 한식체험 ‘K-FOOD PLAZA’운영과 전통음식 관광상품화 등 식음대책 추진, 교통편의 제공, 방한대책 추진 등을 통해 전반적인 올림픽 관광객의 안전확보 및 편의제공
- CNN(미주), TVBS(대만) 등 해외 주요 방송사를 통해 기획프로그램을 제작 및 방영하여 강원도의 글로벌 홍보를 극대화
- 경기장 · 관광지 · 교통안내, 통역봉사 등의 자원봉사자와 응원 서포터즈를 운영하여 도민의 올림픽 붐업 및 참여 활성화

○ 문화 · 관광 · ICT 올림픽 구현을 위한 세부전략
- 감동의 ‘문화올림픽’추진(대회기간 도내 전역 40여개 프로그램 운영)
  강원도의 정체성 전파, 도 전역에 걸친 축제분위기 조성과 문화예술 진흥 가속화를 목표로 공연, 전시, 교류, 이벤트 등 다양한 프로그램을 운영
- 최첨단 ICT 올림픽 구현

○ 트렌드를 반영한 관광마케팅 추진
- 사람 · 문화 중심의 관광콘텐츠 육성

- 외국인관광객 유치 특화 관광상품 개발
- 도내 전역의 차별화된 관광자원 개발
- 경쟁력 있는 관광산업 기반 조성

5) 시사점

○ 경쟁지로 선정된 지역의 경우 각각의 관광환경에 적합한 정책방향을 설정하고 이에 대한 지원을 강화하고 있음
- 싱가포르의 경우 과학적이고 시대 트렌드를 반영한 체계적인 마케팅 정책을 추진하여 특화된 브랜드이미지를 축적해나가고 있음
- 하와이 경우에는 섬이라는 한계성을 감안하여 관광객 주도 정책에서 주민과의 상생 정책으로 전환함으로써 주민의 삶의 질을 제고하는 정책우선순위를 보이고 있음
- 오키나와의 경우 양적성장을 기본으로 지역민의 삶과 문화, 그리고 미래에 대한 발전을 진흥계획의 목표로 설정하고 있음
- 강원도의 경우 '평창동계올림픽'을 기점으로 이를 관광정책에 적극 반영 · 활용하여 글로벌 관광지로 구축하기 위한 정책수립에 역점을 두고 있음

○ 이상의 경쟁지역의 관광정책을 종합해 볼 때, 대부분의 관광지가 기본적으로 방문객을 안정적으로 유지하는 한편, 관광비용을 제고함으로써 질적성장을 꾀하고자 노력하고 있음

○ 또한 뚜렷한 관광정책의 비전을 세우고 이를 바탕으로 기본원칙을 설정하여 구체화하고 있음

○ 제주와 지리적 특성이 유사한 하와이와 오키나와 섬의 경우 오버투어리즘 문제에서 발생하는 부정적 영향을 최소화하기 위해 지역민의 삶과 조화를 이룰 수 있는 관광정책을 추진하고 있음
- 한편으로는 섬이라는 한계상황을 극복하고자 개방성을 강조하여 타 지역과의 접근성 강화를 통한 상호작용 효과를 촉진하고 있음

○ 제주의 관광정책은 이상에서 제시한 시사점을 바탕으로 주민, 관광객, 행정당국, 관광종사원 등 다양한 관광주체들이 서로 공진화할 수 있는 모델을 개발하여 이를 중장기적으로 실천해 나갈 수 있는 로드맵이 요구되고 있음

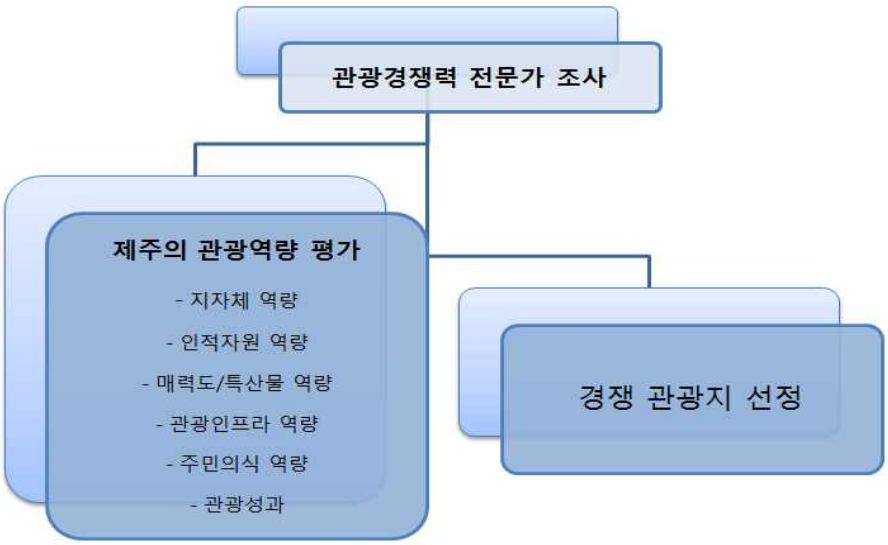
3. 관광산업 경쟁력에 대한 전문가 조사

1) 분석 체계

○ 제주관광에 대한 현황 및 향후 전망에 대한 인식을 조사하고, 이를 토대로 도출된 관광진흥 목표에 따른 전략과제 및 개선방안을 평가하여 세부 추진과제를 선정함

○ 설문내용은 관광경쟁력에 대한 선행연구와 제주관광과 관련된 보고서, 미디어, 문헌 등을 통하여 도출하였으며, 이를 토대로 전문가조사를 실시함

○ 또한 본 계획의 목표연도인 2023년의 관광수요예측, 목표를 달성했을 시 예상되는 문제, 이 밖에 제주관광의 선진화를 위한 제언을 수렴함



[그림 3-8] 제주관광경쟁력 전문가조사 개념도

2) 조사 설계

○ 조사대상은 제주도내외의 관광정책과 관련된 행정, RTO, 학계, 관광기업 등의 전문가로서 도내 20명, 도외 20명 등 총 100명을 대상으로 함

○ 구조화된 설문지를 이용하였으며, 직접 대면 방식으로 진행함

○ 평가지표는 관광경쟁력 관련 선행연구를 토대로 제주지역의 여건에 부합하도록 수정 및 보완하여 구성함

<표 3-20> 제주관광 경쟁력 평가 조사 설계

구 분	주요 내용
조사 대상	관광 관련 행정, RTO, 기업, 학계 등의 관광전문가
조사 방법	구조화된 설문지를 이용한 대면조사 방법
조사 시기	2018년 9월 12일부터 14일까지 회신
유효표본	총 100부(100%)
측정 척도	5점 리커트 척도(1점, 매우 낮음; 5점 매우 높음) 및 명목척도, 개방형 질문

○ 주요 조사 내용

- 제주특별자치도 역량
- 인적자원 역량
- 매력도/특산물 역량
- 관광인프라 역량
- 주민의식 역량
- 관광성과
- 제주관광의 경쟁지 선정

<표 3-21> 제주관광 경쟁력 평가 조사 항목

범주	조사 항목
제주특별자치도 역량	• 예산 • 조직구성 • 관광육성정책 • 기반여건
인적자원 역량	• 종사자 • 관광고용
매력도/특산물 역량	• 매력도 • 특산품/향토음식 • 축제/문화자원 활용
관광인프라 역량	• 숙박/음식점 • 쇼핑 • 편의시설 • 안전/접근성
주민의식 역량	• 주민의식
관광성과	• 정량적 평가 • 관광투자
제주관광의 경쟁지 선정	개방형 질문

3) 조사 결과

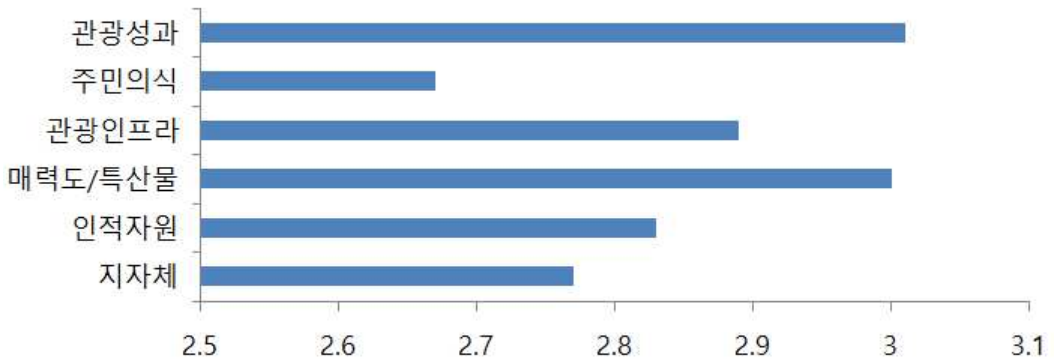
(1) 전체 분석결과

○ 제주관광의 경쟁력 전문가조사결과에서 가장 높은 평가는 '관광성과'로 3.01로 나타남

- 다음으로 매력도/특산물 역량으로 3.00을 보였으며, '관광인프라' 2.89, '인적자원' 2.83, '지자체 역량' 2.77, '주민의식' 2.67이 그 다음을 차지함

<표 3-22> 전체 역량 평균

구분	지자체 역량	인적자원 역량	매력도/특산물 역량	관광인프라 역량	주민의식 역량	관광성과
평균	2.77	2.83	3.00	2.89	2.67	3.01



주, 5점 만점 기준

(2) 항목별 분석결과

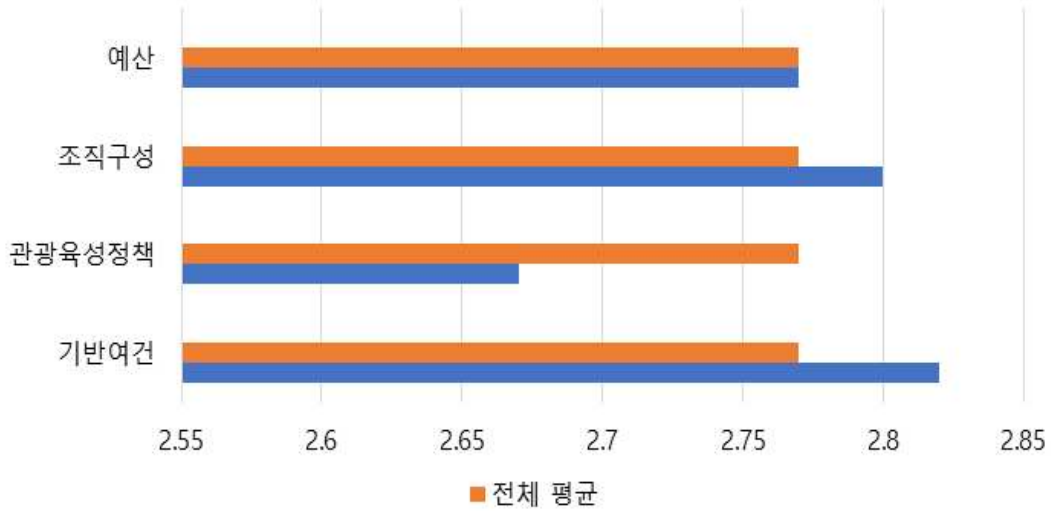
가. 제주지자체 역량

○ 제주지자체 역량평가 결과 '기반여건'(2.82)이 가장 높은 평가를 받음

- 다음으로'조직구성'(2.80), '예산'(2.77), '관광육성정책'(2.67) 순으로 평가됨

<표 3-23> 제주지자체 역량 평가

구 분	예산	조직구성	관광육성정책	기반여건	전체평균
평균	2.77	2.80	2.67	2.82	2.77



주, 5점 만점 기준

나. 인적자원 역량 평가

○ 제주지자체 인적자원 역량 평가 결과 '관광고용' 2.89, '종사자' 2.77로 나타남

<표 3-24> 인적자원 역량 평가

구 분	종사자	관광고용	전체평균
평균	2.77	2.89	2.83

주, 5점 만점 기준

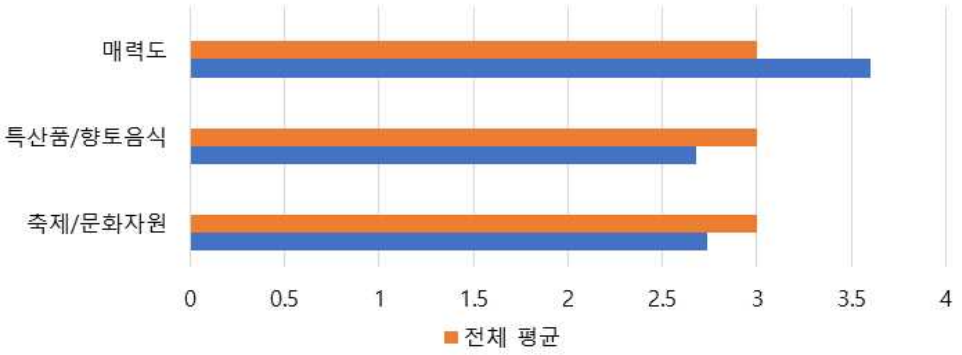
다. 매력도/특산물 역량평가

○ 제주특별자치도 매력도/특산물 역량평가의 전체평균은 3.00으로 나타났으며, 이중 가장 높은 평가는 '매력도'(3.60)에서 나타남

- 다음으로 '축제/문화자원' 2.74, '특산품/향토음식' 2.68 순으로 평가됨

<표 3-25> 매력도/특산물 역량 평가

구 분	매력도	특산품/향토음식	축제/문화자원	전체평균
현 여건	3.60	2.68	2.74	3.00



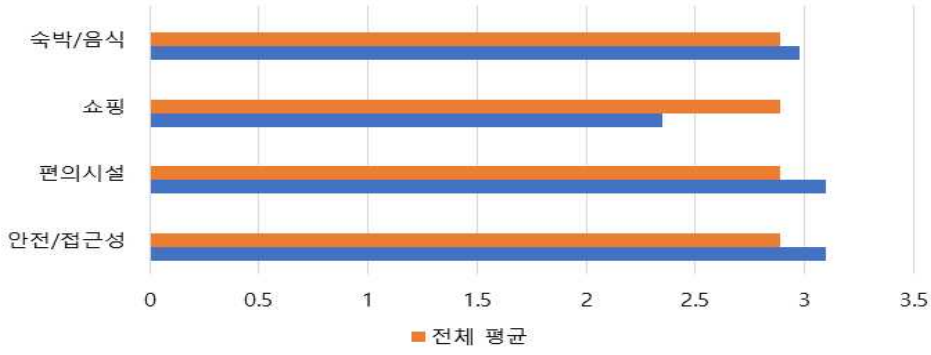
주, 5점 만점 기준

라. 관광인프라 역량 평가

○ 관광인프라 역량 평가에서'편의시설'과 '안전/접근성'이 각각 3.10로 높게 평가되었으며, 다음으로 '숙박/음식'(2.98), '쇼핑'(2.35) 순으로 나타남

<표 3-26> 관광인프라 역량 평가

구 분	숙박/음식	쇼핑	편의시설	안전/접근성	전체평균
현 여건	2.98	2.35	3.10	3.10	2.89



주, 5점 만점 기준

마. 주민의식 역량 평가

○ 제주특별자치도 '주민의식' 역량에 대한 평가에서는 평균 2.67로 나타남

<표 3-27> 주민의식 역량 평가

구 분	주민의식	전체평균
현 여건	2.67	2.67

주, 5점 만점 기준

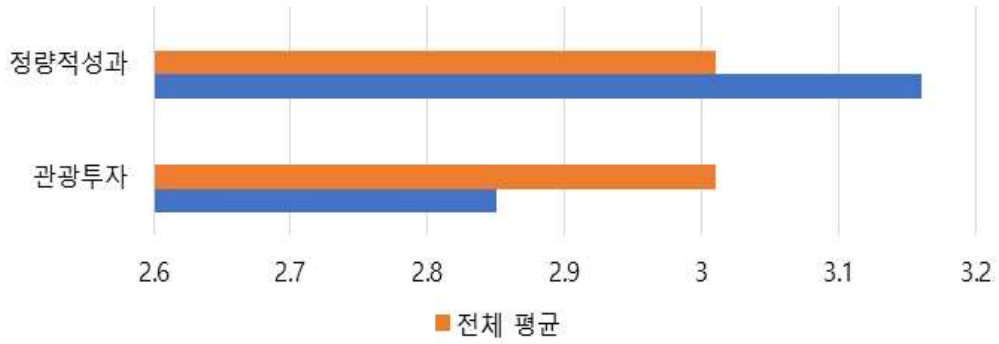
바. 관광성과 역량 평가

○ 제주특별자치도 '관광성과' 평가는 평균 3.01로 나타남

- '정량적 성과'는 3.16이고 '관광투자'는 2.85로 평가됨

<표 3-28> 관광성과 역량 평가

구 분	정량적성과	관광투자	전체평균
현 여건	3.16	2.85	3.01

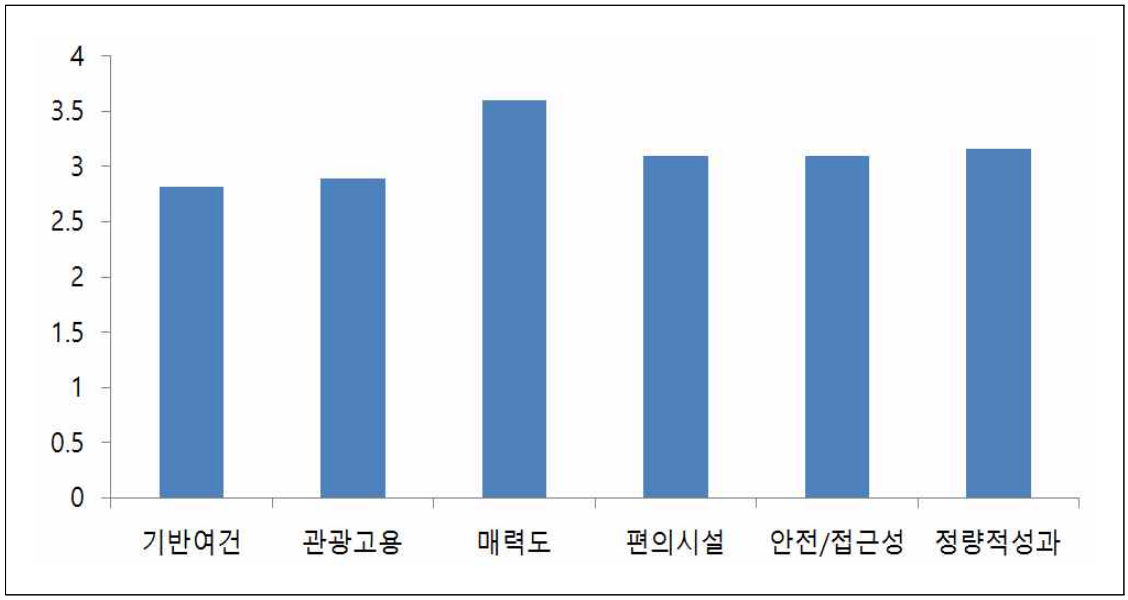


(3) 분석결과 요약

○ 제주의 관광경쟁력은 관광성과와 매력도 부문에서 높게 평가됨

○ 상대적으로 낮게 평가된 주민의식은 시급하게 개선해야 할 사안으로 평가됨

○ 세부항목별 평가에서 제주지자체 역량에서는 '기반여건', 인적자원 역량에서는 '관광고용', 매력도/특산물 역량에서는 '매력도', 관광인프라 역량에서는 '편의시설'과 '안전/접근성', 관광성과 역량에서는 '정량적 성과' 등에서 상대적으로 높은 경쟁력을 가지고 있는 것으로 나타남



[그림 3-9] 제주관광경쟁력 부문별 우수평가 항목

4. 제주 관광수요 예측

1) 관광 수요예측 기법

○ 관광수요예측을 위한 기법은 크게 시계열모형, 인과관계 분석법과 같은 정량적인 방법(quantitative technique)과 델파이기법, 시나리오기법, 사례분석법과 같은 정성적인 방법(qualitative technique)으로 나뉘며, 경우에 따라 각 개별 기법들을 결합한 형태의 방법(combined technique)이 이용되기도 함

○ 예측기법에 따라 각각의 장단점을 지니지만 수요예측에 필요한 적절한 데이터를 이용할 수 있다면 일반적으로 정량적인 방법이 우선적으로 고려되고 있음

○ 정량적인 방법은 설명변수들을 모형에 반영하여 변수들 간 인과관계를 통해 미래 수요를 예측하는 인과모형과 과거 데이터를 분석하여 앞으로도 같은 추세가 유지될 것이라는 가정 하에 미래수요를 예측하는 시계열모형이 대표적임

○ 2000년 이후 제주 관광객 수요를 예측한 연구사례를 살펴보면, 시계열모형을 사용하여 분석한 경우가 주를 이루고 있음

○ 송준모(2016)는 계절형 ARIMA-Intervention 모형을 이용하여 2017년 3월까지의 여행목적별 관광객 수를 예측하였으며, 박두용 외(2011)는 계절 ARIMA 모형을 이용하여 제주도 레저스포츠 관광객의 수요를 예측하였음. 김상원(2011)은 윈터스 지수평활법을 이용하여 제주도 관광객 수요를 예측하였으며, 허향진과 김희철(2001)은 ARIMA 개입모형을 이용하여 제주도 관광수요를 예측하였음. 현수영 외(2015)는 시계열분석 결과 제주도 관광수요가 2003년 이후 구조적 변화가 있었음을 밝히고, 예측력을 높이기 위해서는 2003년 이후 자료만을 이용하여 예측할 것을 제안하고 있음. 김형기 외(2013)는 시계열분석과 관광수요 결정모형을 각각 적용하여 내국인, 중국인, 기타 국가로 구분하여 제주 관광객 수요를 예측하였는데 시계열분석에서의 예측값이 관광수요 결정모형에 의한 예측값 보다 높게 추정되었음

○ 2017년까지 입도 관광객 수에 대한 연간 자료가 발표된 현시점에서 이 연구의 결과를 실제 통계자료와 비교해보면 사드 문제의 영향을 받지 않은 내국인을 기준으로 시계열분석에 의한 예측값이 관광수요 결정모형보다 예측오차가 적었음을 알 수 있음

○ 이와 같이 최근 관광수요예측을 위해 사용되는 기법은 시계열분석이 주를 이루고 있으며, 특히 VAR모형과 VECM모형이 대표적임(김성태, 2014). 모수원(2007)의 연구 에서도 또한 여러 예측방법을 비교 분석한 결과 VAR모형의 예측오차가 가장 적었다고 하였음

○ 제주도의 경우 국내 타지역에 비해 입도 관광객 수를 집계하는 것이 비교적 용이하여 정량적 분석을 위한 통계자료의 활용이 가능하므로 본 연구의 목적에 따라 여러 연구를 통해 예측오차가 비교적 적은 것으로 알려진 시계열분석을 이용하는 것이 우선적으로 고려될 수 있음

2) 분석자료

○ 제주 관광객 수요예측 기간은 2019년부터 2023년까지이며, 분석을 위해 사용된 자료는 2000년 1분기부터 2018년 1분기까지의 분기별 제주 입도 관광객 통계자료(제주특별자치도관광협회 제주관광통계)임

○ 예측의 정확도를 높이기 위하여 관광수요를 내외국인으로 구분하여 각각을 분석한 후 이를 합산하여 전체 관광수요 예측값을 도출하고자 함

○ 조장희 외(2018)의 연구에서도 내국인 관광객과 외국인 관광객의 특성이 본질적으로 다르다는 점을 강조하며 내외국인 관광객에 대하여 각각 다른 모형을 적용할 것을 제안하고 있음

(1) 내국인 관광객 변화 추이

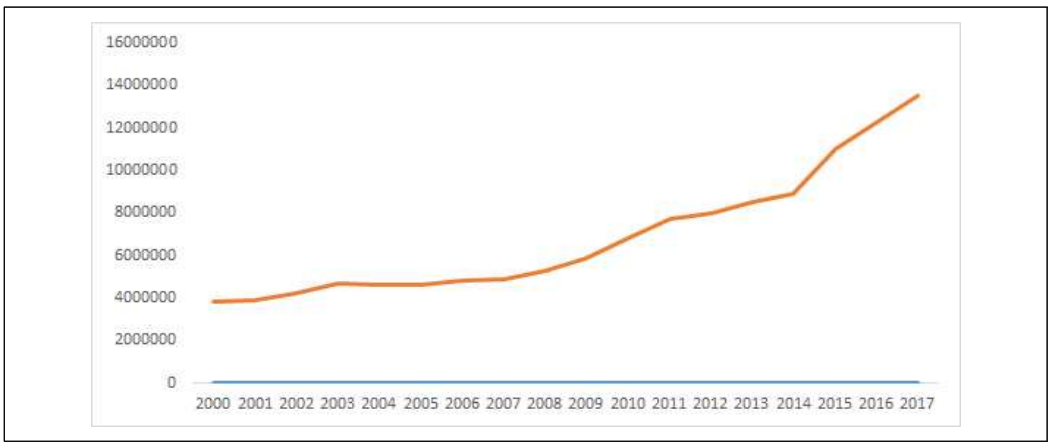
○ 제주도를 방문하는 내국인 관광객은 2000년 이후 지속적인 증가세를 나타내고 있으며 큰 폭의 변동 없이 비교적 완만한 상승세를 보이고 있음

○ 2017년까지는 완만한 상승세를 유지해 왔지만 2018년의 월별 내국인 관광객 현황을 살펴보면 다소 감소세를 나타내고 있으며, 경기둔화, 항공 슬롯 포화, 공급좌석 감소, 선박 운항중단 등이 원인이 되고 있음

<표 3-29> 2018년 월별 내국인 관광객 현황

(단위 : 천명)

구 분	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월
내국인	9,948	1,045	893	1,034	1,224	1,206	1,178	1,123	1,147	1,098
증감률	-2.0%	3.9%	-1.4%	3.3%	0.8%	-1.1%	-0.8%	-5.7%	-7.5%	-7.4%



[그림 3-10] 입도 내국인 관광객 추이

(2) 외국인 관광객 변화 추이

○ 제주도를 찾는 외국인 관광객 수요는 짧은 기간 동안 급증하거나 급감하는 등 변화폭이 매우 큰 양상을 나타내는데, 이는 주로 사회적 이슈와 관련이 있음

○ 2003년 SARS로 전년대비 약 23.7% 감소, 2015년 메르스 사태로 전년대비 약 21.2% 감소, 2017년 사드 보복조치로 전년대비 약 65.8%가 감소하는 등 외국인 관광객 수요는 전염병이나 정치·외교적 문제 등에 매우 민감하게 반응하기 때문임

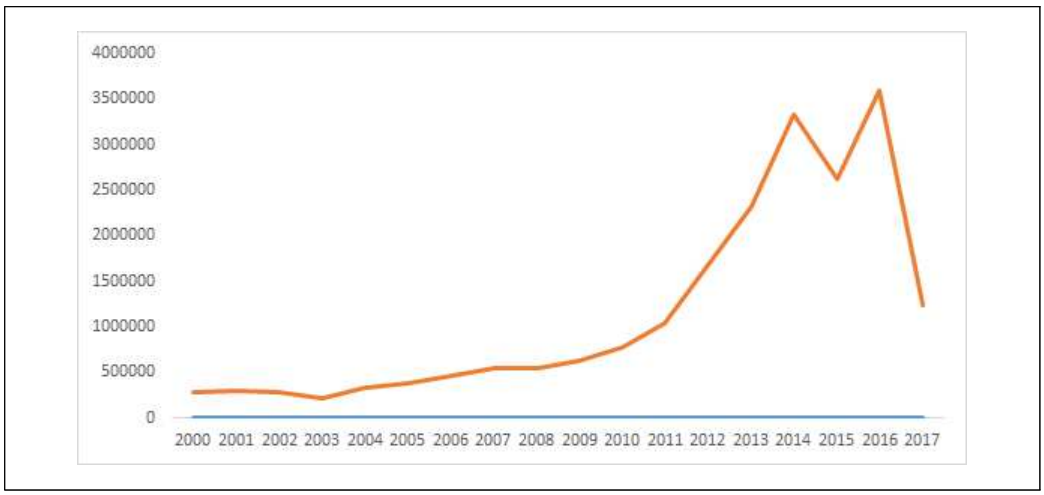
○ 2018년 월별 외국인 관광객 현황의 증감률을 보면 사드배치 이후 급격히 감고 하였던 외국인 관광객이 일부 완화되고 있는 것으로 나타났고, 직항노선 복항 등 전반적으로 회복세를 보이고 있음. '18. 5월부터 12.4% 증감률을 보이면서 증가세로 전환되었고 9월까지 87.6%로 확대됨

<표 3-30> 2018년 월별 외국인 관광객 현황

(단위 : 천명)

구 분	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월
외국인	858	57	57	81	87	91	116	114	132	123
증감률	-17.6%	-73.4%	-72.1%	-32.5%	-9.8%	12.4%	33.6%	21.5%	68.1%	87.6%

○ 일본 61천명(52%), 말련 48천명(20%), 태국 36천명(106%), 대만 34천명(58%)으로 위의 4개 국가에서 오는 외국인 관광객은 증가함. 반면, 중국 471천명(-28%), 서구 등 78천명(-34%), 홍콩 36천명(-12%), 싱가폴 20천명(-28%)으로 감소함



[그림 3-11] 입도 외국인 관광객 추이

(3) 내 · 외국인 관광객 증가율

○ 내 · 외국인 관광수요의 변화율을 살펴보면, 내국인의 변화율은 주로 0보다 큰 증가 추이를 나타내며 그 폭은 비교적 안정된 수준에서 유지되고 있는 것으로 보임

○ 반면 외국인 수요는 큰 폭으로 증가와 감소가 교차하고 있음

○ 특징적으로는 외국인 관광객이 큰 폭으로 증가할 때 내국인 수요는 성장률이 둔화되거나 감소하고 외국인 관광객이 감소하면 내국인 관광객은 반대로 증가율이 커지는 모습도 보이고 있음

○ 즉, 외국인 관광객 수요의 변동폭을 내국인 수요가 보완해주면서 제주도 전체 관광수요의 불안정성을 다소 낮춰주는 역할을 하고 있다고도 볼 수 있음

○ 현재 2018년 9월까지 집계된 관광객의 내도현황을 살펴보면, '18. 9월말 기준으로 총관광객 10,806천명(전년대비 -3.5%, -386천명)이고, 그 중 내국인 관광객은 9,948천명(전년대비 -2.0%, -203천명), 외국인 관광객은 858천명(전년대비 -17.6%, -183천명)으로 전반적으로 전년대비 감소하였음

〈표 3-31〉 2018년 9월 기준 관광객 내도현황 비교

(단위 : 천명)

구 분	총관광객	내국인	외국인
2018. 1.~9월	10,805,752	9,948,271	857,481
2017.1.~9월	11,192,025	10,151,191	1,040,834
2017 대비 증감율	-3.5%	-2.0%	-17.6%

[그림 3-12] 내·외국인 관광객 증가율

(4) 향후 예상되는 변화추이와 영향요인들

○ 최근 제주관광 외국인 수요에 커다란 영향을 미치고 있는 사드 문제가 조만간 해결될 것이라는 긍정적인 전망이 조금씩 나오고 있음

○ 만일 사드 문제가 해결되어 중국인 관광객 수요가 회복세를 나타내게 되면 외국인 관광객 수요는 다시 증가세로 돌아서게 될 것으로 보임

○ 반면 외국인 수요가 증가하게 되면 지난 2년간 약 10% 성장률을 보이던 내국인 관광객 수요의 증가세는 다소 둔화될 것으로 예상됨

○ 한편, 사드 사태 직전까지 급격한 성장률을 보여 온 중국인 관광객은 중국시장을 집중 공략한 정책적 노력의 결과라 할 수 있음

○ 그러나 사드 사태로 인한 위기를 겪으며 제주도는 중국인 관광객에 대한 높은 의존도를 낮추고 외국인 방문객 시장을 다변화시켜야 한다는 인식이 높아졌음

○ 또한 제주관광의 양적성장에 대한 끊임없는 비판과 수용력 개념 도입에 대한 필요성이 제기되면서 제주도는 현재 질적성장에 대한 강한 요구가 일고 있음

○ 이러한 제주관광의 정책목표의 변화가 실효성을 나타내기 시작한다면 제주도 관광의 양적성장은 향후 억제될 가능성이 높음

3) 분석자료 분석모형 및 추정결과

(1) 관광수요 결정요인

○ 관광수요에 영향을 미치는 변수로 가장 많이 검증되어 온 변수는 소득과 가격임

○ 관광수요 분석에서 소득과 가격은 주로 대리변수를 이용하게 되는데 예측조사에서는 국내총생산(GDP)와 유가지수(WTI)를 이용하였음

○ 그 동안 소득의 대리변수로는 주로 GDP, GNI 등이, 가격의 대리변수로는 주로 환율, 소비자물가지수 등이 많이 이용되어 왔음

○ 최근에는 관광객의 특성상 항공료에 영향을 미치는 유가변수를 가격 변수로 이용한 연구(김성태, 2014; 박은경 외, 2011)도 있었음

○ 본 예측조사에서는 모형의 적합도를 고려하여 GDP와 WTI를 관광수요모형에 포함하였음

○ 즉, 제주 관광객 수요함수는 다음과 같음. Y_t는 분기별 제주 방문 관광객 수를 나타내며, I_t는 소득(GDP), W_t는 유가(WTI)를 각각 나타냄

○ 내국인의 경우 한국의 GDP를 사용하였고, 외국인의 경우 출발국이 다양하기 때문에 방문객 가운데 가장 큰 시장을 차지하는 중국과 일본의 GDP를 각각의 시장 크기에 따라 가중치를 두어 계산하였음

$$Y_t = f(I_t, W_t)$$

(2) 단위근 검정

○ 시계열 자료를 이용하는 경우 먼저 각 변수들의 안정성을 확인해야 함

○ 단위근 검정에는 ADF(augmented dickey-fuller) 검정법을 사용하였음

○ 단위근 검정은 단위근이 있다는 것을 귀무가설로 하며 대립가설은 단위근이 없다는 것임

○ 검정 결과, 모든 변수가 수준변수에서 단위근을 갖는다는 귀무가설을 기각할 수 없는 것으로 나타났으며, 1차 차분 후에는 모든 시계열이 유의수준 1% 이내에서 귀무가설을 기각하였음. 즉, 모든 시계열이 I(1) 시계열임을 확인하였음

<표 3-32> 단위근 검정결과

변수	수준변수	차분변수
내국인 관광객 수(Yd)	-1.105	-9.900***
외국인 관광객 수(Yi)	-2.586	-8.455***
한국 GDP($GDPd$)	-1.636	-18.903***
관광 발생국 GDP($GDPi$)	-0.417	-13.518***
유가(WTI)	-2.236	-7.518***

(3) 공적분 검정

○ 단위근 검정결과 시계열이 불안정적인 것으로 판명되면 각 불안정 시계열들 간에

장기적 균형관계가 존재하는지를 검정해 볼 수 있음

○ 공적분 검정에는 일반적으로 널리 이용되는 Johansen의 공적분 검정 방법을 이용하였음

○ 적정시차는 AIC 및 SBC 기준으로 결정할 수 있으며, 내·외국인 모두 4차가 가장 적정한 것으로 나타났음

○ 공적분 검정 결과, trace 통계량을 기준으로 내국인 수요모형과 외국인 수요모형에서 모두 1개의 공적분이 존재하는 것으로 나타났으며 이에 따라 내·외국인 모두 벡터오차수정모형(Vector Error Correction Model)을 적용하여 예측하였음

<표 3-33> 공적분 검정결과

	공적분 벡터 수	Trace 통계량	5% 임계치
내국인	None	32.09	29.68
	At most1	5.67	15.41
외국인	None	122.13	29.68
	At most1	15.03	15.41

(4) VECM모형 추정결과

<표 3-34> VECM 추정결과

내국인	$\Delta Yd_t = -0.3740ECT_{t-1} - 0.1560\Delta Yd_{t-1} - 0.2001\Delta Yd_{t-2} - 0.2602\Delta Yd_{t-3}$ (-3.91) (-1.3) (-1.53) (-2.14) $-15.1824GDPd_{t-1} - 8.1575GDPd_{t-2} - 0.5320GDPd_{t-3}$ (-6.65) (-2.43) (-0.21) $+3246.807WTI_{t-1} + 3067.402WTI_{t-2} - 346.9334WTI_{t-3} - 116.6881$ (2.33) (2.35) (-0.26) (-0.01)
	장기균형식: $Yd = -2186582 + 16.9920GDPd - 13745.53WTI$ (-24.38) (10.93)
외국인	$\Delta Yi_t = -0.1813ECT_{t-1} + 0.0091\Delta Yi_{t-1} - 0.0973\Delta Yi_{t-2} + 0.0008\Delta Yi_{t-3}$ (-2.57) (0.07) (-0.73) (0.01) $-607.453GDPi_{t-1} - 475.2248GDPi_{t-2} + 22.9040GDPi_{t-3}$ (-4.51) (-2.51) (0.16) $-699.2261WTI_{t-1} + 902.7746WTI_{t-2} + 940.9295WTI_{t-3} - 0.1301$ (-0.51) (0.69) (0.67) (-0.01)
	장기균형식: $Yi = -409740.9 + 362.9263GDPi + 6331.8WTI$ (-17.75) (-8.52)

* ( )안의 숫자는 t값임

○ 위 추정결과에 따라 2019년부터 2023년까지 제주 관광수요를 예측하면 다음과 같음

○ 아래 결과는 분기별로 추정된 예측치를 합산하여 연단위로 나타낸 것임

<표 3-35> VECM 모형 예측결과1

(단위 : 명)

년도	내국인 관광객 수	외국인 관광객 수	전체 관광객 수
2019	14,158,755	2,388,142	16,546,897
2020	14,725,056	2,878,671	17,603,727
2021	15,298,447	3,285,244	18,583,691
2022	15,877,994	3,636,485	19,514,479
2023	16,457,550	3,951,499	20,409,049

○ 중국의 사드 보복 문제가 제주관광에 직접적인 영향이 나타나기 시작한 2017년 이후부터 2018년 현재까지 외국인 방문객 수는 2016년 대비 현저하게 감소한 상태임

○ 중국의 사드보복 문제는 현재까지 해결되지 않은 상태이며 외국인 방문객 수의 회복 시점은 매우 불투명함

○ 따라서 외국인 방문객 수의 예측치는 사드 문제가 해소되는 시점에 크게 좌우될 수 있음

<표 3-36> VECM 모형 예측결과2

(단위 : 명)

년도	내국인 관광객 수	외국인 관광객 수	전체 관광객 수
2019	14,158,755	3,654,557	17,813,312
2020	14,725,056	3,836,488	18,561,544
2021	15,298,447	4,040,265	19,338,712
2022	15,877,994	4,254,591	20,132,585
2023	16,457,550	4,473,807	20,931,357

○ 만일 본 예측조사의 시작년도인 2019년 이전에 사드문제가 해소되고 외국인

방문객 수가 사드 문제 이전 상태로 완전히 회복된다면 이후 예측치는 달라질 수 있음

○ 따라서 이를 가정하여 외국인 수요모형에 사드 문제가 발생하기 이전인 2016년까지의 자료만을 이용하여 외국인 방문객 수를 다시 예측해 보면 다음과 같음

○ 본 연구의 결과를 요약하면, 제주 관광수요는 내·외국인을 모두 포함하여 2019년 약 1,655만 명 ~ 2023년 약 2,041만 명으로 예측되었으며, 추정사드 문제를 포함하지 않은 2016년까지의 자료를 이용한 모형에서는 2019년 약 1,781만 명 ~ 2023년 약 2,093만 명으로 예측되었음

(5) 예측결과의 비교

○ 본 연구의 결과를 다른 연구에서 도출된 결과와 비교해 볼 수 있음

○ 동기간 제주도 관광수요를 예측한 연구로 먼저 2017년에 작성된 「제주관광 수용력 연구」가 있음

○ 「제주관광 수용력 연구」에서는 정량적 수요예측 기법을 사용하여 2046년까지의 제주도 관광수요를 예측하였음

○ 이 연구에서는 1962년부터 2016년까지의 연간 데이터를 사용하여 분석하는 한편, 1980년대 이후 자료만을 이용하여 분석하기도 하였음

○ 아래 예측 결과는 이 가운데 1980년대 이후 자료만을 이용하여 분석한 결과 가운데 본 연구의 분석기간인 2019년부터 2023년까지의 예측결과를 발췌한 것임

<표 3-37> ARIMA 모형 적용 예측결과(제주관광 수용력 연구, 2017)

(단위 : 명)

년도	내국인 관광객 수	외국인 관광객 수	전체 관광객 수
2019	14,437,310	2,974,767	17,412,077
2020	15,191,838	3,070,138	18,261,976
2021	15,915,247	3,150,781	19,066,028
2022	16,610,392	3,235,054	19,845,446
2023	17,279,866	3,318,432	20,598,298

○ 본 연구의 결과와 비교해 보면, 「제주관광 수용력 연구」 예측 결과 가운데 ARIMA 모형을 적용한 결과 값과 유사하고 나타나고 있으며 GAM 모형을 적용한 예측 결과보다는 높게 나타나고 있음

○ 단, 전체 관광객 수는 「제주관광 수용력 연구」의 ARIMA 모형 적용 결과와 유사하지만 내·외국인 비율에서는 다소 차이가 있는데 본 연구의 결과에서 외국인 관광객 수의 증가율이 더 높게 추정되고 있음

<표 3-38> GAM 모형 적용 예측결과(제주관광 수용력 연구, 2017)

(단위 : 명)

년도	내국인 관광객 수	외국인 관광객 수	전체 관광객 수
2019	11,908,656	2,363,894	14,272,550
2020	12,411,336	3,239,870	15,651,206
2021	12,589,631	2,609,997	15,199,628
2022	12,979,914	3,485,973	16,465,886
2023	13,878,591	2,856,100	16,734,691

○ 다음은 2011년에 작성된 「제2차 제주국제자유도시종합계획」에서 분석한 제주도 관광객 수요예측 결과로 아래 표 에서는 본 연구의 분석기간인 2019년 이후의 예측 값만을 정리하였음

○ 「제2차 제주국제자유도시종합계획」에서는 과거 성장률 및 사례분석을 적용하여 2021년까지의 제주관광수요를 예측하였는데, 2013년 이후 예측치는 실측치와 비교하여 과소추정된 것으로 나타나고 있음

○ 본 연구의 결과와 비교하여도 대략 300만~400만 명 이상의 차이를 보이고 있음

<표 3-39> 제주방문 수요 추정(제2차 제주국제자유도시종합계획, 2011)

(단위 : 천명)

년도	내국인 관광객 수	외국인 관광객 수	전체 관광객 수
2019	9,925	2,791	12,716
2020	9,975	2,967	12,942
2021	10,189	3,155	13,344

(6) 예측조사의 한계

○ 관광수요는 경제, 사회, 정치 등 훨씬 다양한 요인들에 의해 영향을 받으며 그 반응속도도 매우 빠르게 나타남

○ 또한 관광정책 목표와 관리적 대응에 따라 수요를 조절하는 것이 가능하여 계량적인 분석만으로 미래수요를 판단하는 것은 매우 어려움

○ 더욱이 현재는 중국의 사드보복으로 인한 중국인 단체관광객 입국이 제한을 받는 상황이며 이 문제가 언제 완전히 해소될 수 있을지 그 시기는 불투명함

○ 사드 문제는 제주 관광수요에 일시적인 영향이 될 것이지만 이 문제가 해결되는 시점에 따라 관광수요가 원래의 패턴을 따라 회복되어 가는 시기가 달라질 것임

○ 따라서 아직 문제 상황에 놓여있는 현 시점에서 단기 예측치는 사드 문제 해결 여부에 따라 그 오차가 매우 크게 나타날 가능성이 있음

4) 제주도 관광수요 관리방안

○ 관광수요는 경제적 · 사회적 · 정치적 요인 등 다양한 요인들에 의해 영향을 받으며 그 반응 또한 매우 민감함. 관광수요의 이러한 속성은 관광정책 목표와 관리적 대응에 따라 관광수요를 조절하는 것이 가능하며 계량적인 분석만으로 도출된 미래수요만을 자료로 관광산업을 관리하는 것은 한계가 있음을 그리고 동시에 관광수요가 지닌 커다란 불확실성 또는 불안정성을 시사하고 있음. 이는 최근 제주관광산업을 강타하고 있는 사드사태의 부정적 영향으로도 쉽게 파악될 수 있음

○ 관광수요에 내재하고 있는 불확실성을 예측하여 효과적으로 관리하는 것은 현실적으로 거의 불가능함. 그럼에도 불구하고 이러한 불확실성은 해당 산업이 어떠한 기초 체질을 갖추고 있느냐에 따라 그 영향의 정도가 달라질 수 있음. 따라서 본 절에서는 제주관광산업이 포괄적 발전을 통해 지속가능성을 담보하기 위한 기초적 수요 관리방안을 중심으로 기술하고자 함. 아래 제시되는 제주관광 산업에 대한

수요 관리방안은 제주도 관광수요가 지닌 불확실성을 줄여줄 수 있는 방안인 동시에 제주도 지역경제와 제주도민의 삶의 질 개선에 중장기적으로 그리고 거시적으로 보다 큰 순편익을 전달해 줄 수 있는 도구가 될 수 있음.

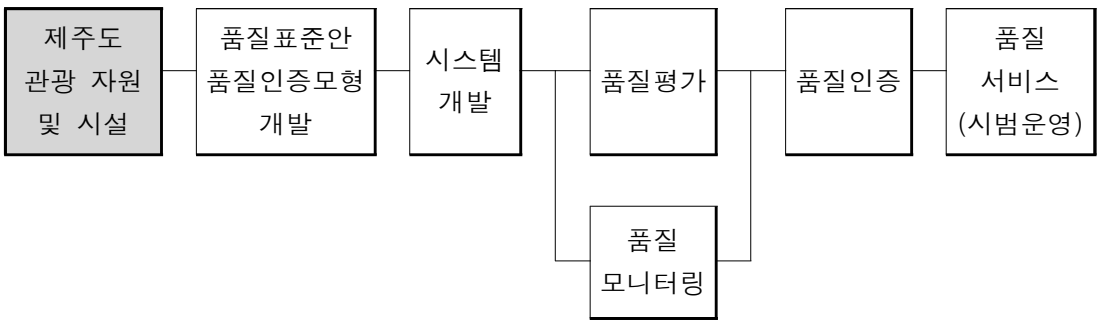
가) 사회적 수용력을 바탕으로 한 제주관광수용력 설정

- 그동안의 관련 연구에도 불구하고 제주도의 관광수용력에 대한 명확한 정의는 아직 많이 미흡함. 이는 관광수용력의 개념이 추상적이고 광범위하다보니 실제 자료를 바탕으로 이를 측정하는 것은 한계가 있기 때문임. 이를 극복하기 위해서는 제주도만의 관광수용력에 대한 조작적 정의가 필요함
- 현실적으로 단일 시설이나 자원이 아닌 제주도 지역 전체를 대상으로 관광수용력을 측정하고자 할 때는 관광객보다는 지역주민에 초점을 둔 사회적 수용력이 더욱 중요함. 즉 '일정 수준의 질과 만족을 유지할 수 있는' 혹은 '변화의 허용수준'을 지역주민 입장에서 측정하는 것이 요구됨.
- 이를 위해서는 철저히 지역주민의 입장에서 지역 내로 유입되는 관광객으로 인해 삶의 질에 영향을 주는 교통, 물가, 안전(범죄), 소음, 혼잡도 등의 변수들이 고려된 사회적 수용력 개념이 도입되어 관광수용력을 설정하는 것이 필요함
- 관광수용력은 관리 목표와 정도에 따라 달라지는 것이므로 수용력을 '최적 관광객 수'와 같이 단일 수치로 표현하는 것은 매우 어려움. 또한 만일 관리 수준이 현재와 같다는 전제조건을 두고 분석을 한다 하더라도 여러 제약조건으로 인해 도출된 결과의 신뢰도는 매우 낮을 수 있음. 그럼에도 불구하고 명확한 조작적 정의에 기초한 제주관광수용력의 파악은 제주 관광수요의 지속적 품질우위를 결정할 수 있는 중요한 현안과제임

나) 제주관광 통합 품질 관리 시스템 개발 · 운영

- 제주도 관광수요는 지속적으로 증가하는 추세를 보이고 있으나 관광객들의 소비지출 성향이 줄어들면서 '저가형 방문지'로 유도되는 성향을 보이고 있으므로, 고품질 · 고소비의 관광자원을 개발 · 관리하기 위한 체계적인 '관광품질관리시스템'의 도입이 필요함.
- 현재 제주도는 다양한 경로를 통해 관광 관련 정보를 제공하고 있으나 관광객의 단순 흥미를 유발 할 수 있는 1차 정보가 대부분을 차지하고 있음. 이로 인해 제주지역의 관광객은 관광자원의 공식적 · 비공식적 정보의 범람 속에서 어떤 정보가 신뢰성이 있는지, 어떤 자원의 품질이 우수한지, 혹은 방문할 가치가 있는지를 판단할 수 있는 명확한 근거가 부족한 실정임

- 따라서 제주도는 지역의 관광자원의 품질을 통합적으로 관리함은 물론 평가·모니터링·인증·대시장 서비스(정보제공)할 수 있는 통합적 '관광품질관리시스템'을 도입하여 제주지역 관광자원의 정보 신뢰도를 높이고, 장기적 자원관리시스템 구축의 기초로 활용할 필요가 있음. 또한 이를 통해 제주도는 주요 관광자원에 대한 DB를 구축하여 자원관리를 용이하게 수행할 수 있는 발판을 마련할 수 있음.
- '제주관광 통합 품질관리시스템'을 위해서는 단기적으로 제주도 관광 자원 및 시설에 대한 품질표준안 및 품질인증모형의 개발이 우선되어야 함. 각 품질표준 항목은 크게 기본 속성, 프로그램 속성, 서비스 속성, 접근성, 상품성, 입지성(주변 환경)으로 구분하여 제시할 수 있음. 그리고 장기적으로는 개발된 품질관리모형을 근간으로 시스템 개발·품질 평가 및 모니터링·인증 등이 이루어져야 함. 이러한 관광 자원 및 시설의 품질을 조사·분석·인증·서비스하는 체계적 품질관리시스템의 도입은 장기적으로 제주지역 관광자원의 품질 향상과 방문객의 소비지출 증대를 도모하는 한편, 제주도에서 공식적으로 인증하는 관광 자원 및 시설에 대한 정보를 시장에 제공함으로써 제주지역 관광산업의 신뢰성 확보 및 해외관광시장 다변화를 위한 효과적 시장포트폴리오 개발에 기여할 수 있음 또한 이를 통해 제주지역 관광산업의 품질을 일정한 수준으로 유지하고 지속 가능한 자원관리의 토대를 구축할 수 있음
- 국외의 경우 생태관광 인증프로그램(호주)이나 관광품질관리제도(스페인) 등을 통해 국가단위에서 체계적으로 관광품질을 관리하고 있음. 그러나 국내의 경우 굿스테이, 우수여행상품 인증제 등을 도입하고 있으나 대부분 단일 상품이나 시설에 대한 단편적 인증제도로 지역경제라는 거시적 측면에서 그 효과는 미미함. 따라서 호주, 스페인의 사례에서처럼 제주도 광역자치단체 수준에서 통합적으로 관광자원의 품질을 관리하고 인증하기 위한 시스템 도입이 요구됨



[그림 3-13] 제주도 관광통합품질관리모형

<표 3-40> 제주도 관광자원 및 시설의 품질평가 항목(안)

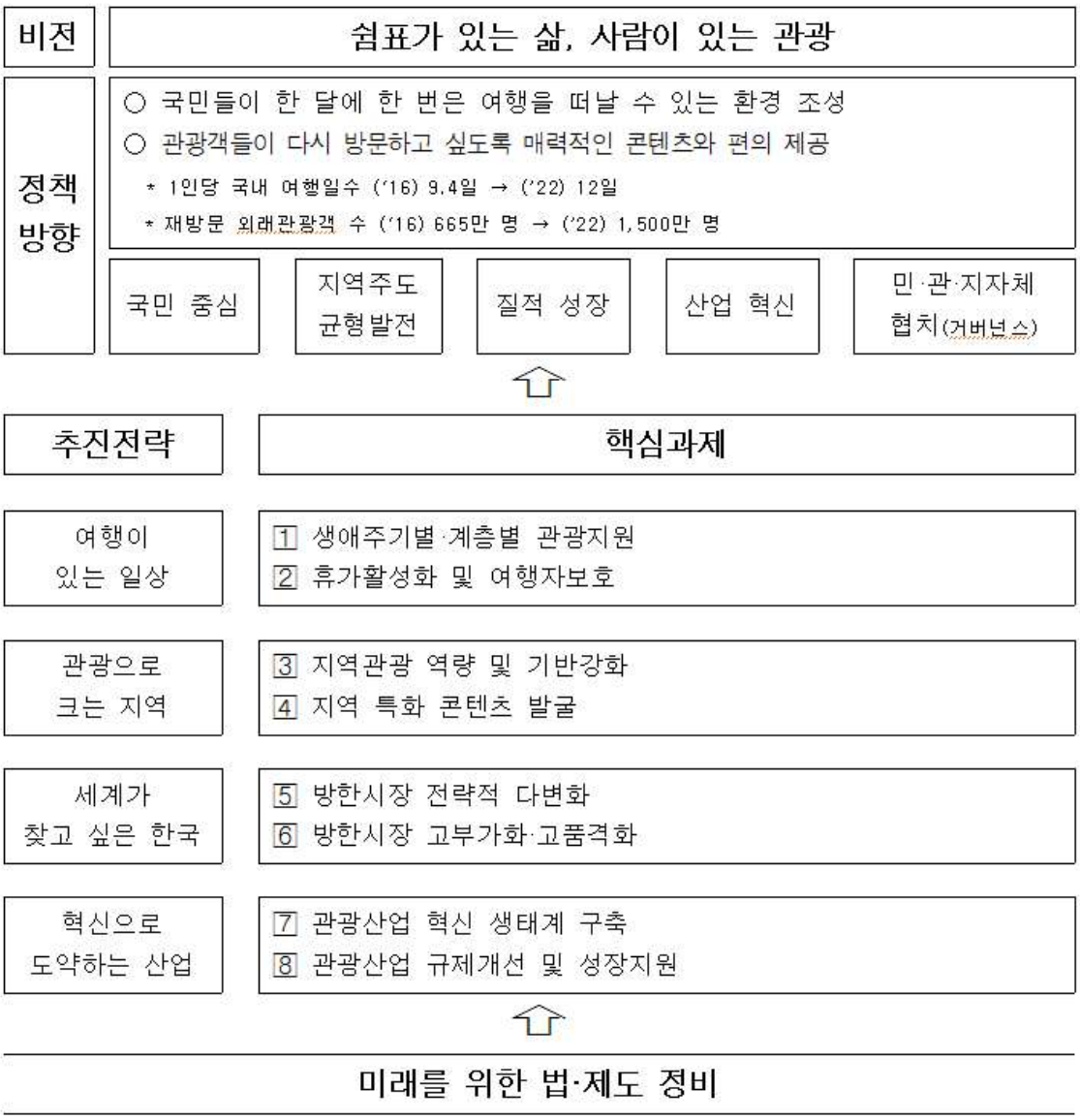
구 분	정 의	품질평가 항목(안)
기본 속성	관광 자원 및 시설의 기초속성	- 좌표값, 위치, 규모 등 - 연간방문객수
물리적 속성	관광 자원 및 시설의 물리적 속성	- 입지 적절성 - 숙박시설 편리성(쾌적성) - 휴식시설 편리성(쾌적성)
프로그램 속성	비물리적 관광자원의 속성	- 프로그램 다양성 - 프로그램 운영의 정기성
서비스 속성	종사원의 서비스정도	- 친절성 - 신속성 - 서비스 지식
접근성	인근 거점도시에서 관광자원 및 시설까지의 접근성	- 거점도시로부터의 소요시간 - 대중교통이용 편리성 - 안내시스템 편리성 - 주차편리성
상품성	제공하는 상품의 가격 및 예약시스템	- 상품별 가격의 적합성 - 예약시스템의 편리성 - 차별성
입지성	관광 자원 및 시설을 둘러싼 환경속성	- 경관매력도(주변환경 매력도) - 인근지역과의 교류정도 - 연계관광지의 다양성

제3절 제주 관광정책의 성과평가

1. 관광정책추진 개요

1) 중앙정부의 관광정책

(1) 정책기조



[그림 3-14] 정부의 관광정책 기조

○ 문재인정부는 '쉼표가 있는 삶, 사람이 있는 관광'을 표방하고 있음

○ 정부가 추구하는 국민 중심 정책추진, 국가의 책임성 강화, 지역균형발전이라는 국정 원리를 반영한 관광 중장기 정책을 수립함

○ 관광은 문화, 자연환경, 교통, 숙박, 출입국 등 다분야 융합산업으로, '관광진흥 기본계획'을 통해 관광 유관부처의 정책을 종합한 새 정부 5년('18년~'22년)의 관광정책 기본 방향을 제시함

(2) 관광진흥계획

가. 여행이 있는 일상

■ 생애주기별·계층별 관광지원

○ 생애주기별·계층별 관광지원체계 구축

○ '관광교통패스' 도입(문체부-코레일 협업)

○ 취약계층 관광지원

■ 휴가활성화 및 여행자보호

○ 휴가사용 및 국내관광 활성화

○ 가족휴가 활성화 기반조성

○ 국내관광 활성화 캠페인 추진

■ 국내외 여행자 보호 강화

○ 합리적인 관광상품 선택을 위한 정보제공

○ 여행 안전성 제고

○ 여행자 불편사항에 대한 사후관리를 통해 개선 추진

○ 위기관리 체계 강화

나. 관광으로 크는 지역

■ 지역관광 역량강화

○ 지역 주도형 관광산업 생태계 조성

○ 관광개발 평가 및 환류기능 강화

○ 관광 부작용 완화방안 마련

■ 지역관광 품질향상

○ 다양한 숙박 경험 제공

○ 지역관광 서비스 품질개선

■ 지역관광 접근성제고

○ 교통연계망 구축

○ 대중교통 이용 편의제고

○ 대중교통 관광활성화

■ 특색 있는 관광자원 발굴

○ 체계적 지역 관광자원 육성

○ 문화적 지역재생을 통해 도심관광 및 지역경제 활성화 지원

○ 숨은 관광지 발굴 및 개방(문체부, 환경부, 문화재청 등)

■ 매력적인 지역관광 콘텐츠 육성

○ 세계적 문화관광축제 육성

○ 테마별 관광콘텐츠 발굴

■ 농 · 산 · 어촌관광 활성화

○ 농촌관광 활성화를 통해 도농 균형발전 도모(농식품부)

○ 어촌마을 역량 강화 (해수부)

○ 산림관광 생태계 조성 (산림청)

○ 해양관광 활성화 기반 조성 (해수부)

다. 세계가 찾고 싶은 한국

■ 방한관광시장 관리 체계화 및 국가별 홍보 · 마케팅 효율화

○ 특정국가 의존도를 낮추기 위한 새로운 시장전략 수립

○ 전략적 해외광고 및 계기별 교류행사 추진

■ 방한관광객 출입국편의 제고(법무부)

○ 비자제도 개선

○ 출입국심사 간소화(법무부)

■ 중국시장 질적 관리 및 고부가화

○ 방한 중국시장 조기 안정화

○ 방한 중국 단체관광시장 대상 엄격한 質관리제도 실시

○ 개별여행객 유치 및 고품질 단체상품 개발 · 지원

■ 국가 간 관광 교류 기반 조성

○ 동북아 관광 활성화로 신시장 창출

○ 전략적 다자 협력 및 한국형 관광개발 협력 모델 추진

■ 고부가 관광산업 지속 육성

○ 한류 연계 관광상품 개발

○ 마이스산업 유치 다양화 및 지원 확대

○ 외국인환자 유치 확대 및 의료관광 신뢰도 제고 (문체부 · 복지부)

○ 특색 있는 웰니스관광 콘텐츠 개발(문체부 해수부)

○ 크루즈관광 고부가화 및 국적크루즈 취항기반 조성 (해수부, 문체부)

○ 마리나산업 육성 및 수요확대 (해수부)

■ 고부가 관광 신규영역 발굴

○ 고급 관광시장 신규 육성

라. 혁신으로 도약하는 산업

■ 사업 유형 공통 지원 체계 구축

○ 공공-민간 역할체계 수립 및 협업 강화

○ 관광기업 발굴 · 지원

○ 일자리 · 기업지원 허브 조성

○ 금융지원 및 인력양성 강화

○ 여행업계 불공정행위 근절을 위해 '관광통역안내사 애로 신고센터' 설치

○ 관광정보 측정 고도화를 위한 통계 개선

■ 사업유형별 특화 지원

○ 관광콘텐츠 기업 지원 기반 조성

○ 관광플랫폼 활성화

○ 스마트관광 활성화

■ 관광산업 규제개선 및 성장지원

○ 관광호텔 부가세 환급제도 개선 (기재부)

○ 외국인력 고용 특례 (고용부 · 문체부)

○ 관광기금 융자제도 개선

○ 관광지·관광단지 개발절차 개선

○ 관광특구 실효성 제고

■ 신산업 활성화를 위한 제도개선

○ 승합차 운송서비스 확대 (국토부)

○ 공유민박업 도입

○ 지역생생 관광활성화 규제 발굴·개선 추진 (행안부, 관련부처)

마. 미래를 위한 법제도정비

■ 관광법제 개편

○ (관광기본법) 관광기본법에 진흥조항 강화, '(가칭)관광진흥기본법'으로 확대

○ (관광사업) 기존 관광사업 업종 분류체계 개선 추진

○ (관광개발) 개발 관련사항을 별도로 분리, 개발절차 체계화 및 효율화

○ (관광숙박) 숙박산업 진흥, 공유민박업 도입 등을 내용으로 하는 '(가칭)관광숙박 진흥법' 제정 추진

■ 관광진흥 협력체계 구축

○ (국가관광전략회의) 부처간 정책조정을 통해 관광산업 경쟁력을 강화하기 위하여 국무총리 주재 '국가관광전략회의' 설치

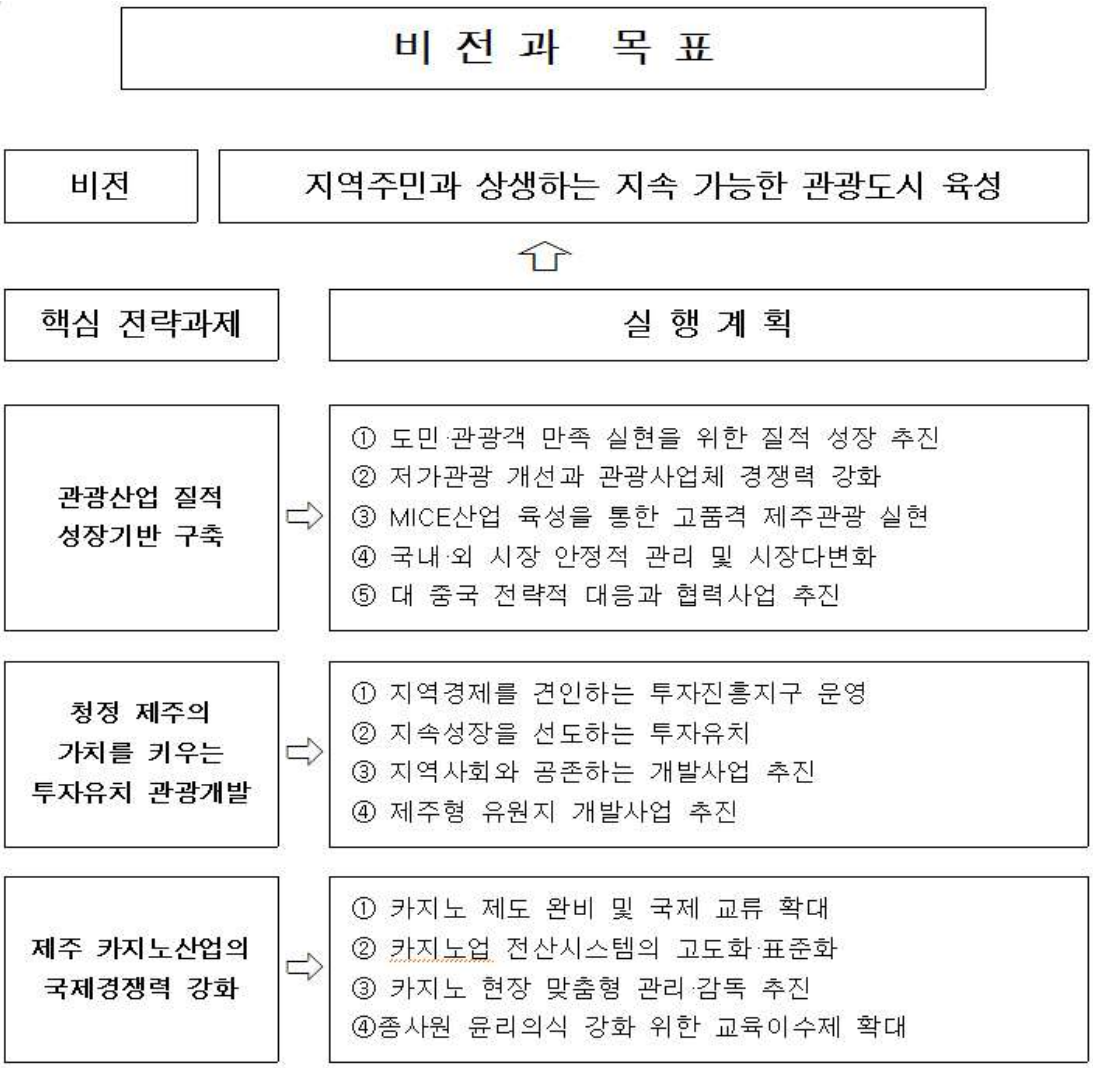
○ (지자체 협력시스템) 지방자치단체와의 소통 및 협력을 강화하기 위해 문체부 - 지자체 간 협력시스템 구축 (문체부 장관 - 부단체장 정례회의 추진)

○ (민관 상시소통채널) 업계 및 전문가와 정책 협력을 강화하기 위해 관련 협회, 단체 및 민간 기업과의 소통채널 구축 (문체부 차관 주재)

2) 제주특별자치도의 관광정책[15)]

(1) 정책기조

○ 제주특별자치도의 관광비전은 '지역주민과 상생하는 지속가능한 관광도시 육성'으로 설정함



[그림 3-15] 제주관광정책 비전

15) 2018년 기준으로 작성함

○ 비전을 달성하기 위한 핵심 전략과제로는 관광산업 질적성장 기반구축, 청정제주의 가치를 키우는 투자유치 관광개발, 제주 카지노산업의 국제경쟁력 강화 등으로 선정함

- 핵심 전략과제에 따른 실행계획은 ① 도민 · 관광객 만족 실현을 위한 질적 성장 추진, ② 저가관광 개선과 관광사업체 경쟁력 강화, ③ MICE산업 육성을 통한 고품격 제주관광 실현, ④ 국내외 시 장 안정적 관리 및 시장다변화, ⑤ 대중국 전략적 대응과 협력사업추진

(2) 제주관광 질적성장지표 관리 내실화

○ 체류일수, 지출비용, 만족도 등 5대 지표를 향상시켜 나가고 지역주민 관점의 만족도 등 새로운 지표 관리 방안을 강구함

○ 지속가능한 제주관광을 위한 관광진흥 5개년 계획, 제주관광 수용력 관리 방안 연구 용역 등을 추진함

가. 추진계획

○ 민간에 지원하는 마케팅 활동이나 보조금 등은『질적지표』를 개선하는 상품 등에 우선 지원하여 질적 성장을 도모함

○ 질적성장 성과지표에 대한 관리 방안을 강구함

○ 지속가능한 미래 제주관광을 대비한 연구사업을 추진함

○ 관광산업 동향조사 호남지방통계청과 협업을 추진함

(3) 도민·관광객 만족실현을 위한「질적성장」추진

○ 개별관광객 불만족 요인 개선과 관광객 중심의 콘텐츠를 개발함

○ 관광약자 불편요인 개선 등 복지관광을 선도적으로 추진함

○ 새로운 관광산업 생태계를 조성함

○ 관광분야 일자리 창출을 지원함

(4) 관광친절 수용태세 확립과 관광사업체 경쟁력 강화

○ 관광사업체 관광친절 수용태세 확립 및 관광종사원 교육을 내실화함

○ 도내 관광사업체의 경쟁력 제고를 위한 지원을 내실화함

○ 불공정한 저가 단체관광 개선을 위한 다각적인 노력과 단속을 실시함

(5) MICE산업 육성 및 인프라 확충

○ 지역 MICE산업 경쟁력 강화 및 양질의 MICE 행사를 유치함

○ 지역특성에 맞는 전시회 개발 및 육성을 지원함

○ MICE 인프라(MICE 다목적 복합시설) 확충을 본격적으로 추진함

○ 중문관광단지 국제회의복합지구 지정을 추진함

(6) 국내외시장 안정적 관리 및 시장다변화

○ 해외 주요 시장별 특성을 감안한 맞춤형 마케팅을 추진함

○ 제주기점 직항노선 확대를 통한 관광객 접근성을 강화함

○ 스마트관광 시대에 대응한 온라인 시스템 및 홍보를 강화함

○ 도내 관광업계 해외 경쟁력 강화 및 시장 진출을 지원함

(7) 대중국 전략적 대응과 협력사업 추진

○ 중국 정치, 경제동향 분석 및 대응과제를 도출함

○ 중국 기관과의 협력사업을 추진함

○ 중국 바로알기를 지속적으로 추진함 : 차이나 知포럼, 해상실크로드 개최

○ 유학생 참여를 통한 제주관광홍보를 추진함 : 도내 4개 대학, SNS홍보

(8) 제주관광진흥기금 운영 · 관리 내실화

가. 기금개요

○ 설치년도 : 2006년 4월(2007년부터 운용 개시)

○ 설치근거 : 제주특별법 제246조, 제주관광진흥기금 운용 관리 조례

○ 재 원 : 카지노납부금(매출액의 1~10%), 출국납부금(1만원), 기타 수입

○ 용 도 : 관광사업체 융자지원, 마케팅, 콘텐츠 개발 등 보조사업

나. 추진계획

○ '18년도 기금운용 계획

○ '18년도 상 하반기 융자지원 추진

○ 도민 및 지역사회 수혜확대를 위한 제도개선을 지속적으로 추진함

(9) 지역경제를 견인하는 투자진흥지구 운영

○ 제주경제에 도움이 되고 부합하는 투자진흥지구를 지정하고 유치함

○ 도민이 공감하는 체계적인 투자진흥지구로 관리함

○ 투자진흥지구의 효율적 운영을 위한 지속적인 제도개선을 추진함

(10) 지속 가능한 성장을 선도하는 투자유치

○ 성장유망 및 신증설 기업유치로 양질의 일자리를 창출함

○ 신성장 산업 및 도내 유망기업 성장을 위한 외국인 투자 유치추진계획 실시함

○ 도민 일자리창출을 위한 유치 대상기업을 다변화함

○ 고용창출을 위한 인센티브를 설계 및 활용함

○ 기업이 참여하는 유치활동을 통한 유망산업 중심으로 외국인투자를 유치함

(11) 지역사회 공존을 통한 개발사업 경제순환시스템 확립

○ 개발사업 시행승인 등에 관한 조례 개정 등 규정을 재정비함

○ 대규모 개발사업 사업자·투자계획 적정성 등 심사로 양질의 기업을 유치함

○ '개발사업 승인조건 이행상황' 확인 점검(분기 1회)

(12) 도민이익과 부합된 제주형 유원지 개발사업 추진

○ 유원지 개발사업 승인 시(신규, 변경 등) 가이드라인을 엄격히 적용함

○ 유원지 개발사업의 정상 추진을 위한 협의회를 운영함(반기1회)

○ 신화역사공원 개발사업 시행승인 조건 관리 T/F를 지속적으로 운영함(반기1회)

○ 유원지 개발사업장 운영상황에 대한 점검 및 평가를 실시함(분기 1회)

(13) 카지노 제도 완비 및 국제 교류 확대

○ 카지노 회계기준 표준화를 위한 세부기준을 마련하고 연구용역을 추진함

○ 카지노업 관리 및 감독에 관한 조례·시행규칙을 개정하고 정비함

○ 특별법 7단계 제도개선 과제를 추진함(관광진흥법 개정과 병행추진)

○ 싱가포르 카지노규제청과 MOU 체결 후속조치 교류사업을 추진함

○ 해외 감독규제기관과 업무협약 체결 및 교류를 확대함

○ 2018 제주 국제카지노정책 포럼을 개최함

(14) 고도화·표준화된 카지노업 전산시스템 구축·검수

가. 사업개요

○ 사업기간 : 2018. 1월 ~ 8월

○ 검수대상 : 도내 8개 카지노업체 전산시스템

○ 소요예산 : 250백만원

○ 주요내용 : IT 관련 기본요건, 운영투명성 및 적합성 여부 중점 점검

나. 추진계획

○ 종합검사 관련 기초자료 조사 및 분석

○ 전산시스템 종합검사 전문업체 선정 및 계약

○ 종합검사 시행

○ 검수 결과 보고 및 시정조치

(15) 카지노 현장 맞춤형 관리 · 감독 시스템 구축

○ 현장 맞춤형 감독반 편성 · 운영 및 감독기능을 강화함

○ 국과수 협약사항을 이행함

○ 과학수사기법에 의한 CCTV 영상분석실을 운영함(연중)

○ 자금세탁 감독 및 검사 권한 이양을 추진함(연중)

○ 카지노 현장전문가 초청 교육(8회) 및 업무연찬회를 개최함(2회)

○ 카지노업무 현장 관리감독을 위한 규정을 정비함

2. '제2차 제주특별자치도관광진흥5개년계획'의 성과와 평가

○ '제2차 제주특별자치도관광진흥5개년계획'에서 제시되었던 사업에 대해 계량적 성과 및 부문적 성과를 중심으로 평가함

○ 현재 정책평가에 대한 신뢰성·타당성이 검증된 이론적 틀이 미비한 상황으로, 본 계획에서는 계량적 성과를 중심으로 평가함
- 현재까지 추진된 것으로 확인된 사업을 중심으로 평가함

1) 계량적 성과 요약

<표 3-41> 제2차 제주특별자치도 관광진흥계획(2014~2018)의 계량적 목표

구 분	2014년	2014년 목표치	2017년 성과치	달성치(%)
관 광 객	12,273,917	17,306,693	14,753,236	85.25%

○ 제2차 제주특별자치도 관광진흥계획의 계량적 목표는 2018년 기준 관광객 1,730만 명이며, 2017년의 관광객은 내국인 관광객 13,522,632명, 외국인 관광객 1,230,604명으로 총 14,753,236명이 유치됨으로써 목표대비 약 85%를 달성함[16)]

<표 3-42> 제2차 제주특별자치도 관광진흥계획(2014~2018)의 계량적 성과

(단위: 천명, 억원)

구 분		2014년	2015년	2016년	2017년
관광객	계	12,273	13,664	15,852	14,753
	내국인	8,945	11,040	12,249	13,522
	외국인	3,328	2,624	3,603	1,230

2) 부문별 성과 분석

(1) 여행업 경쟁력 강화

○ 제주의 여행업 경쟁력 강화 관련 추진계획은 적극적인 정책추진으로 높은 성과가 나타나고 있음

16) 목표연도인 2018년의 결과 수치가 추정 불가하여 2017년의 수치와 비교함

<표 3-43> 여행업 경쟁력 강화 추진계획 및 성과

사 업 명	평 가		
	확 대	개 선	육 성
지역별, 테마별 전문여행사 육성	○		
직접모객 서비스 구축	○		
해외 인바운드 시장 개척 지원	○		
우수여행상품인증제를 통한 관광상품 품질 혁신	○		
컨소시엄구성 지원 등 여행업 협동화			○
우수여행사 인센티브 지원	○		
무등록 영업행위 근절	○		
대형여행업 구축			○
추진예산	5,150백만원		

주: 확대(고 성과), 개선(중 성과), 육성(저 성과)

(2) 숙박업의 안정화

<표 3-44> 숙박업의 안정화 추진계획 및 성과

사 업 명	평 가		
	확 대	개 선	육 성
숙박업 적정수요조사 및 분양형 호텔 법령재정비	○		
숙박시설 종사자 및 경영자 교육	○		
숙박업 인력공급 계획 및 외국인종사자 채용 용역			○
제주브랜드 중·저가 체인호텔 조성			○
노후 숙박시설 보수지원사업	○		
추진예산	270백만원		

주: 확대(고 성과), 개선(중 성과), 육성(저 성과)

(3) 관광교육 및 전문인력 강화

<표 3-45> 관광교육 및 전문인력 강화 추진계획 및 성과

사 업 명	평 가		
	확 대	개 선	육 성
유네스코 세계유산 교육 (관광자원 특성화 교육)	○		
청소년 향토역사문화 교육 (지역인재 육성 교육)	○		
우수관광사업체 서비스 교육 강화	○		
도내 관광산업체 종사원 접객서비스 교육 강화	○		
지역관광종사원 제도 개선	○		
추진예산	300백만원		

주: 확대(고 성과), 개선(중 성과), 육성(저 성과)

(4) 야간관광 활성화

<표 3-46> 야간관광 활성화 추진계획 및 성과

사 업 명	평 가		
	확 대	개 선	육 성
야간 시티투어버스 운영			○
대표 공연상품 개발	○		
야간조명을 활용한 도심경관 연출	○		
야시장 도입	○		

주: 확대(고 성과), 개선(중 성과), 육성(저 성과)

(5) 제주공항 인프라 확충

<표 3-47> 제주공항 인프라 확충 추진계획 및 성과

사 업 명	평 가		
	확 대	개 선	육 성
슬롯 증대사업		○	
활주로 점검로 신설	○		
계류장 및 유도로 정비	○		
여객터미널 시설 확충	○		
국제선 여객터미널 확장	○		
주차시설 확충	○		
추진예산	2,466억원		

주: 확대(고 성과), 개선(중 성과), 육성(저 성과)

제4절 종합분석 및 대응 방향

1. SWOT 분석

1) 내부여건

(1) 강점

○ 자연자원의 뛰어난 매력성 보유
- 유네스코 세계자연유산, 세계지질공원, 생물권 보전지역 등 화산섬의 특징이 살아있는 자연환경으로 세계적 인증을 확보함
- 바다와 산이 조화롭게 어우러진 천혜의 자연조건을 보유함
  • 지리·지질학적으로 화산섬 고유의 보전적 가치가 높은 자연적 특성 존재
  • 2011년 세계7대 자연경관 선정으로 자연자원의 우월성 입증

○ 동북아의 요충지로 풍부한 배후시장 형성
- 제주도를 중심으로 2시간 비행거리 이내에 인구 1,000만 명 이상의 5대도시와 500만 명 이상의 13개 도시가 배후시장으로 위치함
- 중국, 일본 등 잠재 관광인구가 많은 국가들이 배후에 입지함
  • 2020년 기준 중국은 세계 4위 수준의 아웃바운드 시장으로 성장하며, 일본은 아웃바운드 관광객이 1.4억 명에 도달할 것으로 예상됨

○ 관광목적지로서 관광역량 상승
- 제주방문객이 2017년 기준 약 1,500만 명에 이르고, 관광인프라, 관광기반 등 관광여건이 성숙되어 있음
- 지속적인 양적성장에 힘입어 관광주체들의 관광실행 역량 또한 신장되어 있음

○ 관광인프라 및 관광인재 육성기관 보유
- 숙박, 교통, 관광지 등 안정적으로 관광수용태세가 구축되어 있음
- 제주대학교 등 4년제 대학 2교와 전문대 2교 등에서 관광전문 인력을 육성하여 배출하고 있음

(2) 약점

○ 도시개발, 관광개발, 성장관리 등의 연계성 취약

- 각종 계획의 타당성, 지속성, 파생효과 등에 대한 유기적 추진 및 사후 피드백 관리가 취약함
- 관광정책에 대한 거시적 아젠다와 미시적 사후관리에 대한 통합적 관리를 약화시키는 결과를 초래하고 있음

○ 섬이라는 지리적 여건에 따른 관광수용력의 한계 노출

- 제주는 육지와 고립되어 육상교통이 배제된 지리적 특성으로 인해 항공 또는 선박을 이용해야 하는 접근성의 한계가 있음
- 하절기 휴가기간에 관광객 유입이 편중되는 높은 시즌성으로 안정적 경영관리에 어려움이 발생함

○ 저비용 관광객의 편중

- '2017 제주방문 관광객 실태조사 및 관광통계방법 개선연구'에 따르면, 2017년 내국인관광객 도내 관광지출비용은 개별여행 53만 원, 패키지여행 55만 원으로 추정되어 아직도 저비용 관광객이 주를 이루고 있음
- 외국인관광객의 제주관광 지출비용은 평균 $1,214로 추정되며, 개별여행객의 경우 중국인관광객이 $1,553로 가장 높고, 그다음이 북미권으로 $1,417, 일본은 $943로 가장 낮은 지출비용을 보이고 있음

○ 지역문화에 기반한 브랜드가치화 미비

- 제주문화와 역사자원을 기반으로 하는 관광콘텐츠가 부재함
- 콘텐츠의 독창성을 창조해내는 개발부문의 인력 또한 부족함

2) 외부여건

(1) 기회요소

○ 관광의 대중화 · 일상화에 따른 관광객 증가 추세

- 한국관광공사 조사에 따르면, 빅데이터로 본 2017/2018년 여행트렌드는 START로 나타나고 있음
  - S(Stacation)여행의 일상화, 근거리여행이 활성화됨
  - T(Travelgram) 1,000만명 사용자의 '인스타그램'이 대세 SNS로 급부상하면서 여행의 행위는 즉각적으로 사진 이미지로 편집 · 기록되었고, 여행자 개개인은 자신만의 스토리를 갖게 됨
  - A(Alone) 1인 가구 500만 시대, '혼밥'과 '혼술'에 이어 '혼행'까지 혼자라서 누릴 수 있는 즐거움의 트렌드 확장이 두드러짐
  - R(Regeneration) 유명 여행지가 아닌 일상적으로 거니는 거리, 골목, 시장으로 이어지는 구도심에 문화 · 예술 · 체험 증가
  - T(Tourist sites in TV programs) 인기 드라마 〈도깨비〉가 촬영된 강릉 '주문진'과 힐링 여행프로그램이 촬영된 제주도 '애월'의 인기가 두드러짐

○ 중앙정부의 관광분야 중점 지원 정책추진

- 관광은 국민 여가 활동 중 가장 선호도가 높아 삶의 질에 영향을 미칠 뿐만 아니라 고용창출효과가 제조업에 2배에 이르는 등 저성장시대를 돌파할 수 있는 성장 동력으로 접근함
- 국민이 즐길 수 있는 문화 · 여가 정책의 일환으로서 장기적인 문화비전의 틀 하에 '사람이 있는 관광정책'을 추진하고 있음

○ 동북아 지역의 관광잠재시장으로 부상

- UNWTO에 따르면 2010년부터 2030년까지 세계 관광객 수는 연평균 3.3%씩 증가해 2010년에 9억4천만 명이던 외국여행객이 2030년에는 18억 명이 될 것으로 전망됨
- 신흥경제국은 2015년을 기점으로 선진 지역보다 더 많은 관광객을 받게 되며 2030년에는 동북아가 2억9천300만 명을 유치해 남부 및 지중해 연안의 유럽(2억6천400만 명)을 따라잡을 것으로 예측됨

(2) 위협요소

○ 관광개발에 따른 지역주민의 피로감 확대

- 관광개발에 따른 환경훼손, 쓰레기 문제, 교통 혼잡 등 오버투어리즘으로 인한 주민불만이 심화되고 있는 상황임

○ 남북긴장완화 분위기에 따라 북한 지역이 새로운 관광지로 부상할 가능성 농후

- 최근의 남북화해 분위기가 지속되어 이에 따른 남북교류가 확대될 경우 북한 관광이 새로운 관광목적지로 부상할 가능성이 높음

○ 중국관광객에 편중된 인바운드 시장의 리스크 상존

- '2017년 제주관광실태조사'에 따르면 제주를 방문하는 외국인관광객 중 중국인 비중이 다수를 차지함
- 중국의 정치적 환경에 따라 제주방문 중국인 관광객의 양태가 지대한 영향하에 있게 됨으로써 이에 대한 중장기 예측불확실성이 존재함

○ 내국인관광객 감소세 지속

- 경기둔화, 항공 슬롯 포화, 공급좌석 감소, 선박 운항 중단 등에 따라 내국인 감소세가 지속되고 있음

○ 세계적인 개별 여행객 확대 추세에 대한 대응 미흡

- 개별관광객 증가에 따른 SNS 등 온라인 마케팅 추진 미흡
  - 내국인 FIT 변화 추이 : ('16) 92.8% → ('17) 92.5% → ('18.9.) 94.9%
  - 외국인 FIT 변화 추이 : ('16) 40.8% → ('17) 75.5% → ('18.9.) 86.0%
- 국내외 박람회 참가 등 오프라인 중심 마케팅 추진으로 새로운 관광트렌드 변화에 대응 한계
- 글로벌 관광시장 개별여행객 대상 편의서비스 미흡

○ 체험 및 레저스포츠 등 고부가가치 관광 상품 부족

- 욜로, 가족형 등 새로운 유형에 맞는 체류형 콘텐츠 개발 및 상품화 한계
  - 제주 특성을 살린 해양레저, 농어촌, 역사문화 관광 등 체험상품 미흡
- 제주의 고유성을 살린 대표축제 및 킬러 콘텐츠 부족
  - 타지역과 유사한 프로그램으로 제주의 정체성 상실
- 도내 골프장에 대한 개별소비세 부과로 골프관광객 유치 제약

○ 제주 안전, 안심 관광 이미지 약화

- 난민문제, 살인사건 등 제주관광 이미지 훼손에 따른 심리적 불안 요인
  - 난민 대량 유입 및 범죄위험 불안 심리에 따른 여론 확산

(3) 기회와 위협의 공존 요소

○ 여행의 일상화

- 여행이 일상화면서 여행정보 및 목적지에 대한 이해가 확대되어 새로운 관광지에 대한 호기심이 증가하고 있음
- 그동안 제주가 국내 최고의 관광지로 포지셔닝되어 왔지만 지속적으로 국내는 물론 해외의 새로운 경쟁관광지가 등장하고 있어 최근의 여행트렌드를 따라가지 못할 경우 경쟁력이 약화될 수 있음

○ 빅데이터를 활용한 스마트관광 대세

- 스마트관광에 대응하는 관광환경 정비를 강화해야 함
- 시대 트렌드를 선도하는 관광상품개발이 필요하지만, 이에 대한 리스크 발생 시 파급력 또한 빠르기 때문에 이에 대한 체계적인 관리도 병행되어야 함

○ 남북관계 등 국내외 정세변화에 적극적 대응

- 남북관계 개선으로 DMZ 등 접경지역 관광활성화
- 타 지자체 및 일본 등 인접국가와 관광객 유치경쟁 가열

2. 제주관광 종합분석

내부환경 / 외부환경	강 점(Strength)	약 점(Weakness)
	• 자연자원의 뛰어난 매력성 보유 • 동북아 요충지로 풍부한 배후시장 형성 • 관광목적지로서 관광역량 상승 • 관광인프라 및 관광 육성기관 보유	• 도시개발, 관광개발, 성장관리 등의 연계성 취약 • 섬의 취약성에 따른 관광수용력의 한계상황 • 저비용 관광객의 편중 • 지역문화에 기반한 브랜드 가치화 미비
기 회(Opportunity)	**강 화(S-O)**	**보 완(W-O)**
• 관광의 대중화·일상화에 따른 관광객 증가추세 • 중앙정부의 관광분야 중점 지원 정책추진 • 동북아 지역의 관광잠재시장으로 부상	• 자연자원 활용 극대화를 위한 웰니스상품 개발 • 동북아시장의 만족도 제고를 위한 모델개발 • 관광인프라 및 인력에 대한 체계적인 수급관리 • 관광인력양성에 ICT교육 강화	• 주민, 행정, 사업체, 학계 등의 네트워크를 통한 콘트롤타워 구축 • 장기 수요예측을 통한 방문객 조정 필요 • 만족도 제고 및 체류일수 증가를 통한 관광소비 유도 • 상류층 관광객을 겨냥한 고품격 관광상품 개발 • 마을단위 킬러콘텐츠의 관광자원화 • 주민주도 공정관광 활성화
위 협(Threat)	**극 복(S-T)**	**방 어(W-T)**
• 관광개발에 따른 지역주민의 피로감 고조 • 남북긴장완화 분위기로 북한 지역의 새로운 관광지로 부상 • 중국 중심의 인바운드 시장 리스크 • 내국인 관광객 감소세 지속 • 세계적인 개별 여행객 확대 추세에 대한 대응 미흡	• 지역주민주도형 관광사업 발굴 • 제주도-북한지역 연계 관광상품 개발 • 지역특화산업 연계한 스마트 MICE 도시 • 제주도-북한 관광지식 교류 실시	• 도민에 대한 관광수혜 기회 확대 • 제주형 6차산업 모델개발 • 관광위기 관리시스템 구축 • 기존 관광지 재생 모델개발 • 남북관계 등 국내외 정세 변화에 적극적 대응

3. 대응 방향

(1) 강화(S-O)

○ 자연자원 활용 극대화를 위한 웰니스상품 개발
- 제주의 최대 강점인 자연자원을 활용하여 웰니스 관광자원화를 모색함

○ 동북아시장의 만족도 제고를 위한 모델개발
- 중국시장에 편중된 외국인 관광객 시장을 동북아시아 시장으로 확대하기 위한 마케팅 전략을 강구함
- 특히 관광잠재력이 높은 러시아 시장에 대한 표적마케팅 활동이 필요함

○ 관광인프라 및 인력에 대한 체계적인 수급관리
- 여행업, 숙박업, 교통업, 관광인력 등의 적절한 공급계획을 수립하기 위한 사업체, 당국, 주민 간의 합의·조정을 통한 공감대를 형성함

○ 관광인력양성에 ICT교육 강화
- 스마트관광의 확대에 따른 인력양성 교육프로그램에 ICT 분야 비중을 높일 필요가 있음
- 단순 지식 습득뿐만 아니라 윤리, 매너 등에 대한 학습을 통해 생산적인 ICT 문화를 주도해 나감

(2) 극복(S-T)

○ 지역주민주도형 관광사업 발굴
- 자연자원 기반 웰니스상품 개발에 1차산업 뿐만 아니라 가공(2차), 판매(3차) 등에 이르기까지 6차산업화를 구축하기 위한 지역주민 중심의 사업을 적극 추진함

○ 제주도-북한지역 연계 관광상품 개발
- 향후 전망되는 남북관계의 화해모드에 따른 북한지역으로의 관광유출을 억제하기 위해 제주와 북한을 연계한 중기 관광상품을 개발함(예, 한라산-금강산 트레킹 상품)

○ 지역특화 산업 육성과 스마트 기술을 활용한 MICE산업 활성화
- 지역 특화산업 발굴 및 육성을 위한 회의, 전시 박람회 개최와 스마트 기술을

활용한 MICE 목적지로 차별화 추진

○ 제주도-북한 관광지식 교류 실시
- 제주의 관광정책 추진 경험 및 인적자원에 대한 지식을 북한의 관광분야에 제공하고 교류하기 위한 민·관·학 교류기회를 확대함

(3) 보완(W-O)

○ 주민, 행정, 사업체, 학계 등의 네트워크를 통한 통합적인 관광관리능력 신장
- 주민 대상으로는 정책추진에 대한 이해를 강화할 수 있는 정책홍보, 사업체 대상으로는 적정의 수익을 유지하는 기업의 사회적 역할, 학계 대상으로는 관광현안에 대한 아젠더 관리 등 관광주체들이 서로 공진화할 수 있는 모델개발이 필요함

○ 장기 수요예측을 통한 방문객 조정 필요
- 제주의 자연조건, 주민의 생활여건, 관광객의 만족도 등을 총체적으로 고려한 적정 수준의 관광객 유입을 유도하여 오버투어리즘에 대한 리스크를 사전 관리함

○ 만족도 제고 및 체류일수 증가를 통한 관광소비 유도
- 섬이라는 한계상황을 고려하여 활발한 관광객 유입의 관점에서 벗어나 중장기 체류형 휴양지로 포지셔닝 할 수 있는 관광인프라 및 제도개선 등 정비가 필요함

○ 상류층 관광객을 겨냥한 고품격 관광상품 개발
- 청정제주의 이미지를 극대화하고 더불어 쇼핑의 고급화를 구현하여 지출잠재력이 높은 상류층 관광객을 적극 유입함

○ 마을단위 킬러콘텐츠의 관광자원화
- 마을의 전승문화를 스토리텔링하고 이를 현대적 의미로 재해석하여 콤팩트한 문화관광상품을 개발함

○ 주민주도 지역(공정) 관광 활성화를 위한 전략 필요
- 특정 관광지 중심의 관광산업 구조로 인한 지역(공정) 관광 추진의 한계를 극복함
- 제주지역 관광 수입은 증가한 반면, 관광 부가가치는 감소하는 현상을 억제할 필요 있음
  - 관광수입 : 5.5조('16) → 5.6조('17) / 관광 부가가치 : 1.7조('16) → 1.6조('17)
  - 기업체 위주의 관광수익 편중으로 파급효과에 대한 도민 체감도 부족

(4) 방어(W-T)

○ 도민에 대한 관광수혜 기회 확대

- 관광개발에 따른 위화감, 상대적 박탈감 등 도민의 부정적 정서를 경감시킬 수 있는 사회적 관광기업모델 개발 및 이에 대한 지속적인 피드백이 필요함

○ 제주형 6차산업 모델개발

- 섬이라는 지리적 환경, 관광이 근간이 되는 산업환경, 독특한 전통문화가 전승되고 있는 문화환경, 특별자치도라는 제도적 환경 등 통합적 환경여건을 고려한 6차산업 모델을 창출할 필요가 있음

○ 관광위기 관리시스템 구축

- 정치적 환경에 대한 영향이 중대한 관광분야에서 이를 사전에 감지하고 발 빠른 대응체계를 완비할 수 있는 관리시스템을 구축함

○ 기존 관광지 재생 모델개발

- 관광상품의 수명주기를 기반으로 성숙기와 쇠퇴기에 접어든 관광시설과 관광자원에 대한 재생 정책추진을 위한 모델개발이 요구됨

제4장 제주관광의 비전과 목표

1. 비전 설정 배경

○ 2016년 연간 입도관광객 1,500만 명을 정점으로 제주관광의 양적팽창에 따른 폐해와 우려에 대한 사회적 담론이 급속히 비등해지면서, 제주특별자치도는 관광정책의 기조를 양적성장에서 질적성장으로 전환하였고, 이어 민선 7기 도정에서도 제주관광의 질적성장 정책기조를 유지하고 있음

○ 현 시점에서 제주관광의 질적성장을 위한 정책은 아직 초기단계로 제주관광이 추구해야 할 가치관, 이념, 목표는 물론 효율적 측정과 평가 도구, 관리체계 개발 등이 미흡한 실정임을 부인할 수 없음

○ 이에 제3차 제주관광진흥계획은 제주특별자치도가 향후 5년간 추구해야 할 제주관광의 정책방향을 새로이 구체화하여 설정할 필요성이 높아졌음

2. 비전 설정의 과정

○ 관광전문가, 주민, 관광객대상으로 제주관광의 향후 비전에 대한 설문조사(155명) 분석결과 제주관광의 매력요인은 청정 자연환경, 미래가치는 힐링 · 휴양 · 관광에 있는 것으로 나타났으며, 관광전문가 대상 '제주관광경쟁력 조사' 설문 결과도 비전 설정에 반영함

○ 제주특별자치도 민선 7기 관광정책 기조인 '질적 성장' 기본계획 등 도민이 행복한 제주를 표방하는 도정슬로건을 비전에 반영함

○ 문재인정부의 포용적 성장기조 및 관광정책 기조인 '쉼표가 있는 삶, 사람이 있는 관광'의 기조를 참고하여 사람(주체)을 비전에 반영함.

○ 관련 상위계획 '2017년 제2차 제주국제자유도시 종합계획 수정계획'과 연계

○ 대한민국 헌법에 명시된 국민의 기본적 권리로 행복추구권을 참고하여 제주관광이 추구해야 할 보다 높은 가치를 비전에 반영함

○ 제2차 제주관광진흥계획의 비전 '글로벌 고품격 관광지, 제주'의 맥락과 해외사례를 검토하여 새롭게 추구해야 할 목표와 전략을 보다 발전적으로 구체화함

○ 이상의 내용과 의미에 대해 연구진의 브레인스토밍(brain storming)을 거쳐 계획의 비전을 최종적으로 설정함

3. 비전의 설정과 의미 해설

1) 비전

비전 : 행복을 키우는 청정 휴양관광도시, 제주

2) 비전의 의미 해설

○ 총괄적 의미

- 제주관광의 모든 주체들(players)의 행복을 키우는 데 기여하는 청정한 환경 속의 휴양관광도시를 건설하자는 의미

○ 세부적 의미

- 주체(사람) : 제주관광의 역할자로서 구성 주체를 중심에 두고, 제주도민, 관광객, 관광사업자(종사원포함), 정책당국 등을 동등한 주체로 인식하고 있음. 사람이 있는 관광에서 '사람'이 근본이고 이들은 제주관광을 통하여 행복을 키워나갈 수 있어야 함을 재인식 함
- 행복(삶의 가치) : 모든 국민은 행복을 추구할 권리를 가진다(헌법 제10조). 도민이 행복한 제주를 만들겠습니다(도정 슬로건). 행복이란 개별 구성 주체들에게 만족과 기쁨이 충분한 상태로서 각 주체(사람들)의 행복을 촉진하는 요인은 서로 다를 수 있음. 제주관광을 통하여 지역주민은 소득증가 및 삶의 질 향상, 관광객은 관광체험의 만족, 관광사업자는 적정한 이윤확보 및 관광종사원은 직장의 안정과 성장, 정책당국은 정책의 긍정적 효과 증대 등이 행복증진에 기여하게 될 것임
- 키우는 : 행복을 키울 수 있는 질적인 성장(growth)을 의미하나, 특정한 주체가 소외됨 없이 가능한 모든 구성 주체(사람)의 행복지수를 높이는 적극적 능동적 전략의 필요성을 강조함. 예컨대 대규모 관광사업체의 수익은 증가하나 영세 관광사업체의 경영은 어려워지고, 관광객은 증가하나 도민의 생활환경이 나빠지

거나 관광경제체감이 낮아지는 상황이라면 '(사람의) 행복을 키우는' 이상(理想)에 부적합한 것임. 모든 주체들의 기본권적 가치인 행복을 키우는데 기여하는 형평성 · 공정성 · 창의성, 지속성이 높은 전략적 정책의 방향을 의미함

- 청정(성) : 도정의 슬로건 '사람과 자연이 공존하는 청정제주', 지역주민과 관광객이 가장 높게 평가하는 제주의 최대 매력요인 '청정성'과 미래 가치 '휴양', 웰니스와 행복을 추구하는 현대인의 삶의 가치를 융복합시켜 청정환경 속의 휴양 · 관광 · 삶을 공존시켜, 휴양 콘텐츠의 청정성(cleanliness)을 제주관광의 대표적 성격으로 특화하였음. 현대사회의 트렌드인 힐링, 웰니스, 생태, 문화, 스포츠, 게임, 쇼핑, 교류 등 다양한 휴양 및 관광 시장의 스펙트럼을 지속적으로 포용할 수 있음
- 휴양관광도시 : 다양하고 고품격의 휴양관광활동에 적합한 인프라, 소프트웨어, 휴먼웨어를 구비한 청정한 휴양관광도시, 이러한 생태계 속에서 관광주체들의 행복을 키우는데 기여할 휴양관광도시(resort tourism city)로 특화시켜, 상업관광도시나 역사관광도시 등 다른 관광도시와 선명하게 차별화시킴으로써 향후 제주관광의 전략적 발전방향으로 설정하였음

4. 목표와 추진전략

1) 목표(Goals)

○ 관광진흥의 가치 재정립

○ 관광수용태세의 개선과 혁신

○ 청정환경의 지속가능성 향상

○ 지식기반의 마케팅 체계 및 경쟁력 강화

○ 고부가가치 청정휴양 관광상품 개발과 수익증대

2) 추진전략(strategies)

○ 제주관광진흥의 궁극적 목표는 제주관광체계를 구성하는 사람들의 '행복'을 공정하게 키워 가는데 있음을 공유하고 정책가치로 수용하고 지속 반영

○ 제주관광의 아메바식 확산으로 인한 부정적 폐해를 사전에 제어할 수 있도록 관광진흥의 계획과 관리의 중요성을 재인식하고 목표 지향적으로 '관리되는 관광'(managed tourism)이 정착하도록 정책의 책임성(accountability) 강화

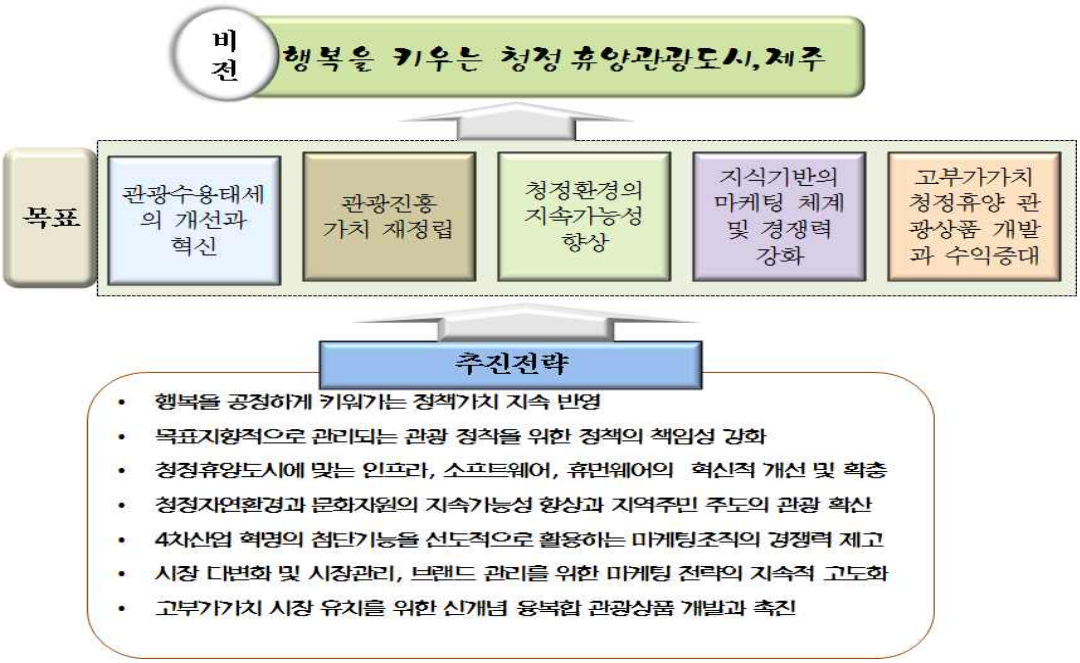
○ 개별 청정 휴양관광도시의 품격과 이미지에 맞는 인프라, 소프트웨어, 휴먼웨어를 구축하기 위한 수용태세의 혁신적 개선 및 확충

○ 제주의 최강매력, 미래가치로서 청정 자연환경의 보호와 투자, 개발에 있어서 자연환경 및 문화자원의 지속가능성과 지역주민 주도의 관광 사업 확산을 위한 체계 강화

○ 과학적, 체계적 시장조사, 고부가가치 시장 확대와 관리, 4차 산업혁명의 첨단 기능을 선도적으로 활용하는 마케팅 조직의 전문성 및 경쟁력 제고로 새로운 정책방향에 부응하는 마케팅활동 강화

○ 과학적, 전문적 마케팅조사, 시장변화 전망에 근거한 시장개척(다변화) 및 시장관리, 브랜드 이미지 향상, 지역주민의 지지 강화를 위한 마케팅 전략의 획기적 고도화

○ 무분별한 저가 대중관광시장 중심에서 휴양, 힐링, 웰니스, MICE, 스포츠, 생태, 문화, 쇼핑, 크루즈, 카지노 등 고부가가치 시장 유치를 위한 신개념 융복합 휴양관광상품의 R&D 강화



5. 세부추진과제

비전	행복을 키우는 청정 휴양관광도시, 제주

목표	• 관광수용태세의 개선과 혁신 • 관광진흥의 가치 재정립 • 청정환경의 지속가능성 향상 • 지식기반의 마케팅 체계 및 경쟁력 강화 • 고부가가치 청정휴양 관광상품 개발과 수익증대

추진전략	• 제주관광진흥의 궁극적 목표는 관광체계를 구성하는 사람들의 '행복'을 공정하게 키워 가는데 있음을 공유하고 정책가치로 지속 반영 • 관광진흥의 계획과 관리의 중요성을 재인식하고 목표 지향적으로 '관리되는 관광'(managed tourism)이 정착하도록 정책의 책임성 강화 • 청정휴양도시의 품격과 이미지에 맞는 인프라, 소프트웨어, 휴먼웨어의 혁신적 개선 및 확충 • 제주의 최강매력, 미래가치로서 청정자연환경의 보호와 투자, 개발에 있어서 자연환경 및 문화자원의 지속가능성과 지역주민 주도의 관광 확산을 위한 체계 강화 • 과학적 체계적 시장조사, 고부가가치 시장 확대와 관리, 4차산업혁명의 첨단기능을 선도적으로 활용하는 마케팅 조직의 전문성 경쟁력 제고 • 과학적 전문적 시장변화 전망에 근거하여 시장개척(다변화) 및 시장관리, 브랜드 이미지 향상을 위한 마케팅 전략의 지속적 고도화 • 무분별한 저가 대중관광시장 중심에서 휴양, 힐링, 웰니스, MICE, 스포츠, 생태, 문화, 쇼핑, 크루즈, 축제 등 고부가가치 시장 유치를 위한 신개념 융복합 관광상품의 개발과 촉진 강화

세부 추진과제	• 관광업종별 수용태세 개선(여행업, 숙박업, 관광지, 외식업, 카지노업, 교통 등) • 중국시장관리 및 시장다변화 전략 • 제주관광브랜드가치 향상 • 지역산업육성전략과 연계한 MICE산업 경쟁력 강화 방안 • 중장기 크루즈산업육성전략 • 역내 교통체계 개선을 통한 관광교통편의 증대 방안 • 공항, 항만, 지역 간 연계교통개선방안 • 개방형플랫폼을 활용한 관광 비즈니스 모델 활성화전략 • 4차산업혁명과 연계한 지능형 관광활성화방안 • 빅테이터 기반형 관광정보 및 서비스 개선전략 • 5개년 관광수요예측 및 관리방안 • 관광교육 및 서비스인력 양성방안 • 제주 관광산업 제도개선방안 • 관광산업 성장 지원 방안 • 지역주민 주도형 문화관광 육성 방안 • 제주형 공연관광 활성화 방안 • 제주형 글로벌 네트워크 강화 • 관광정책의 공유 및 환류체계 활성화 방안 • 관광산업 투자유치 활성화 및 개선 • 고부가가치 관광상품 개발 • 남북교류 확대 상황별 제주관광의 대응전략

[그림 4-1] 관광진흥계획의 비전, 목표, 추진전략 체계

제5장 세부 추진과제

제1절 관광수용태세의 개선과 혁신

1. 여행업

가. 기본방향

여행업 난립 해소와 전문성 강화를 위한 제도개선

○ 제주특별자치도 방문객 실태조사(2017, 2018)에 따르면 2013년 내국인 개별여행객은 78.4%에서 2017년 92.5%로 급격히 증가하고 있는 반면 패키지(부분 패키지 포함)는 21.6%에서 9.5%로 크게 감소하였음. 외국인시장 역시 개별여행객이 빠르게 증가하는 것으로 나타나고 있음

○ 관광객 소비 측면에서 제주관광의 자원 매력은 높지만 소비 콘텐츠는 매우 빈약함. 2016년 미국 하와이를 찾은 방문객은 모두 890만 명이었으며 관광매출은 156억 달러(약 16조)에 달했지만 제주는 2016년 1,500만 명에 관광수입 약 6조 원으로 매우 낮음

○ 2017년 입도 관광객들의 여행정보 수집 경로를 보면 내국인, 외국인 모두 인터넷을 통한 정보 수집이 높게 나타나 여행업 역시 온라인채널을 통한 홍보 및 상품 판매를 위한 대응방안이 요구됨

○ 2011년을 기점으로 내국인, 중국인 관광객이 빠르게 증가하면서 도내 여행업 수는 2017년 12월 기준 1,078개이지만 신규 진입과 함께 폐업하는 여행사가 많을 뿐만 아니라 여행사 간 과당 경쟁과 함께 무자격 여행업자들로 인해 제주 여행시장의 유통 질서는 매우 혼란스러운 상황임

○ 따라서 제주 여행업체도 개별관광으로의 여행 형태의 변화와 함께 여행 소비자들의 구매패턴 변화에 대응할 수 있는 홍보, 마케팅 방법의 개선 노력이 요구되며, 제주특별자치도는 여행업체들의 등록요건강화 그리고 무자격 여행업체들의 난립을

제어할 수 있는 제도적 장치를 마련하여 제주 여행 서비스 품질을 보장할 수 있도록 해야 함

나. 현황과 문제점

1) 현황

○ 관광통역안내사 근로조건 공론화

- 2017년 10월 더불어 민주당이 주관한 '대한민국 관광산업발전을 위한 연속토론회'에서 '관광통역안내사 자격제도 개선 및 법령개정 필요사항' 논의. 주요 내용은 통역안내사의 표준근로계약 체결 및 4대 보험 의무가입 등과 관련된 법령 개정 근거의 필요성, FIT 중심의 여행이 확대되고 있는 상황에서 1인 관광안내가 가능하도록 관광진흥법 시행령 개정 필요성
- 김영훈 더불어민주당 정책위원회 전문위원은 관광통역안내사 질적 수준 향상을 위해 자격증 응시요건을 영주권 소지자 이상으로 법령을 개정하고 무자격자에 대한 제재를 강화할 필요가 있으며, "관광통역안내사 표준근로 계약서체결"과 "4대 보험 의무 가입"을 위해 관계부처와 협의할 계획

○ 문화체육관광부와 한국관광공사 주관하는 프리미엄 가이드 양성 교육 실시

- 한국관광 안내 서비스의 질을 제고하고 고부가가치 관광산업 시장을 확대하기 위하여 2012년 11월부터 문화체육관광부와 한국관광공사는 "프리미엄 가이드" 교육을 실시하고 있음. 교육 과정은 VIP 안내 서비스 기법, 의전교육 등의 프리미엄 가이드 필요역량에 관한 교육, 방한객의 실제 관심사항을 중심으로 하는 역사·문화 비교해설 교육(한국/일본)과, 의료관광, 한류관광 등 선택 전문분야별 관광마케팅 교육으로 구성됨. 이와 함께 교육생들이 직접 외국어 가이드 시나리오를 개발해 보는 과정을 운영하여 실무 능력을 제고시키는 계획
- 대상은 한국의 관광·문화·역사에 조예가 깊고 서비스 마인드가 뛰어난 사람으로 관광통역안내사 자격증 취득자로 한정하며, 선발은 일반 공모를 통하여 실시하고 서류전형, 일반면접 및 외국어 면접을 거쳐 선발함. 교육비는 기본적으로는 관광공사에서 지원하나, 개인 부담금도 일부 있음. 교육을 통해 배출된 프리미엄 가이드들은 향후 국제행사, 고부가가치 관광상품, VIP 관광객 가이드로 활동하게 되며, 한국관광공사도 네트워크를 활용하여 프리미엄 가이드의 활동을 지원함

○ 제주 방문 여행객의 여행 행태

- 연도별로 내국인 여행행태를 살펴보면, 개별여행객은 2013년 78.4%에서 2014년 93.5%의 비율로 증가했다가 2015년 89%로 감소, 2016년 92.8%로 증가하였으며, 2017년 92.5%를 나타내고 있음. 패키지여행은 2013년 21.6% 에서 점점 감소하여 2017년 7.5%로 나타남
- 외국인의 경우를 살펴보면, 개별여행객은 2013년 34.64%에서 2014년 24.6%의 비율로 감소했다가 2015년 46.7%로 증가, 2016년 40.8%로 감소 후, 2017년 75.5%를 나타내고 있음. 패키지여행은 2013년 65.4%에서 점점 감소 2017년 24.5%로 나타남

<표 5-1> 연도별 제주 여행 행태

(단위 : %)

구 분		2013	2014	2015	2016	2017
내국인	개별	78.4	93.5	89	92.8	92.5
	패키지	21.6	6.4	11	7.2	7.5
외국인	개별	34.6	24.6	46.7	40.8	75.5
	패키지	65.4	75.4	53.3	59.2	24.5

출처: 제주특별자치도 관광협회 (2018). 제주특별자치도 관광협회 홈페이지.

○ 제주 방문 여행객 주요 트렌드[17]

- 제주 여행 목적
  - 관광객들의 제주 방문 목적을 살펴보면 내국인은 휴가/휴양/여행 목적이 75%, 외국인도 72.5%로 절대적으로 높아 주로 관람형 관광을 즐기고 있는 것으로 나타남
  - 제주 방문 여행 목적 2순위를 보게 되면 제주를 방문하는 내국인은 도보여행, 휴가/휴양/관람, 레저스포츠, 외국인은 쇼핑, 레저스포츠, 휴가/휴양/관람 순으로 다양하게 나타남
  - 따라서 휴가/휴양/관람을 제외하고 내국인들에게는 건강 및 레저스포츠에 관심이 많으며, 외국인은 쇼핑과 레저스포츠에 관심이 많은 것으로 분석됨. 다만 외국인은 쇼핑목적으로 들어오는 중국인들의 비중이 매우 크다는 점도 통계조사에 반영 되었을 것으로 풀이됨

17) '2017 제주특별자치도 방문관광객 실태조사, 제주관광공사

<표 5-2> 제주 여행 목적(내국인)

(단위 : %)

구 분	1순위			2순위		
	휴가/휴양/관람	사업/회의참가	친구/친지 방문	도보여행(올레길등)	휴가/휴양/관람	레저스포츠
내국인	75.0	5.4	5.3	23.0	16.6	18.5

<표 5-3> 제주 여행 목적(외국인)

(단위 : %)

구 분	1순위			2순위		
	휴가/휴양/관람	교육여행(수학영행)	레저스포츠	쇼핑	레저스포츠	휴가/휴양/관람
내국인	72.5	5.3	3.9	37.7	23.5	14.7

○ 제주 여행 정보습득경로

- 제주를 방문하는 관광객들의 정보습득경로를 살펴보면, 내국인은 인터넷 정보검색이 56%, 친구/친지/동료, 과거 여행 경험 순으로 인터넷 정보검색이 절대적으로 높았음. 외국인은 인터넷 정보검색이 36.6%, 친구/친지/동료 26.1%, 여행사가 22.4%임. 내국인은 개별관광이 대세를 이루면서 인터넷 정보검색이 절대적으로 높으며, 외국인도 인터넷 정보 검색이 높게 나타났지만 여행사를 통한 정보습득도 상대적으로 높게 나타났음. 이 결과를 보면 인터넷 정보습득에 대한 의존도가 내국인, 외국인 모두 높아질 것으로 전망되며, 친구/친지/동료를 통한 정보습득도 매우 높다는 점을 고려할 때 인터넷을 통한 홍보강화 그리고 제주관광의 인지도 및 만족도가 주변 사람들에게 영향을 주고 있음을 알 수 있음

<표 5-4> 제주 여행정보 습득 경로

(단위 : %)

구 분	인터넷 정보검색	친구/친지/동료	과거여행경험	여행사	관광 안내책자
내국인	56.0	23.8	10.6	4.4	2.8
외국인	36.6	26.1	3.4	22.4	6.7

○ 제주여행 중 주요 참여 활동

- 2017년 입도 관광객들의 주요 참여 활동을 보면 내국인, 외국인이 각각 69.5%, 88%로 자연/명승 경관 감상이 가장 높았으며, 그 다음으로 내국인은 식도락 여행, 산/오름 트레킹이 높았고, 외국인은 쇼핑, 산/오름 트레킹, 식도락 여행 순이었음.

이는 제주도가 아직도 자연 관광에서 강점을 보이고 있으며, 식도락 여행과 함께 트레킹 여행도 매력적으로 인식하고 있음을 알 수 있음. 역사/문화 유적지, 전통문화 체험은 내국인에 비해 외국인이 상대적으로 높게 참여하고 있으며, 쇼핑도 외국인이 더 높게 나타났음

<표 5-5> 2017년 제주여행중 주요 참여활동 (중복응답)

(단위 : %)

구 분	자연/명승경관감상	식도락(맛집여행)	산/오름/올레길/트레킹	박물관/테마공원방문	해변활동	쇼핑	테마/주제공원방문	자동차/운전여행	역사/문화유적지방문	전통문화체험
내국인(%)	69.5	56.5	42.5	27.5	26.7	31.5	30.6	29.0	11.4	3.5
외국인(%)	88.0	49.2	50.5	36.1	10.9	65.4	28.7	4.3	24.8	19.4

○ 여행업 현황

- 제주지역 현황을 보면(2018년 10월말 기준) 일반여행업 343개, 국외여행업 143개 국내여행업 632개 등 총 1,118개의 여행업이 운영되고 있음. 2013년(12월 31일 기준)과 비교할 때 약 5년 동안 전체 여행업체 수는 27.3% 증가하였으며, 특히 일반여행업은 2013년에 비해 83.4%의 증가를 보여 중국인 관광객의 빠른 증가가 직접적인 영향을 주었다고 볼 수 있음
- 2018년 여행업 형태를 보면 국내 여행업이 632개로 전체의 56.5%를 차지하고 있으며, 일반여행업 30.6%, 국외 여행업 12.7%를 보이면서 국내 여행업이 절대 과반수를 차지하고 있음을 알 수 있음

<표 5-6> 도내 여행업 형태

	2018년 10월		2013년 12월 말		2013년 대비 2018년 증감(%)
	개수	%	개수	%	
합 계	1,118	100	878	100	27.3
일반여행업	343	30.6	187	21.2	83.4
국외여행업	143	12.7	104	11.8	37.5
국내여행업	632	56.5	587	66.8	7.6

출처: 제주특별자치도 관광정책과, 2018년 10월말 기준

2) 문제점

○ 여행업체의 난립과 저가 관광에 따른 제주관광 부정적 이미지 확산

- 2010년 이후 중국인 관광객뿐만 아니라 내국인 관광객이 빠르게 증가하면서 도내 여행업체 수는 급격하게 증가하였음. 여행업체 수가 난립하게 된 배경에는 여행업이 허가제에서 등록제로 전환되어 소규모의 자본만 있으면 창업을 할 수 있는 용이성 때문이라고 볼 수 있음. 더불어 온라인 관광수요가 증가하면서 무등록 여행업체들도 시장에 진입함에 따라 결국 제주 도내여행사의 난립은 과당 경쟁을 심화시키면서 저가관광을 촉진하게 되고 이러한 상황은 여행업체의 수익 감소로 이어져 결국은 부도로 문을 닫는 결과를 초래하여 해마다 폐업하는 여행사들이 속출하고 있으며 제주 관광이미지를 흐리게 하는 주요인이 되고 있음
- 더불어 제주특별자치도 관광진흥조례 제6조는 관광사업의 등록기준에 따라 자본금은 항상 유지하여야 하며, 자본금이 잠식되었음이 확인되면 등록기준 미달로 행정처분 받을 수 있다고 하고 있지만 실질적으로 행정적 제도가 미치지 못하고 있으며, 일정기간 매출 미발생 업체의 사후관리 방안이 없다보니 여행사의 난립, 시장경쟁력 약화, 여행사 서비스 품질의 저하로 경영 환경이 악화되면서 지역 청년들이 취업을 기피하는 현상이 발생하고 있음

○ 개별 여행시장으로 변화에 대한 지역 여행업체의 대응 미흡

- 개별여행객은 2013년 78.4%에서 2017년 92.5%로 증가하여 제주 방문 여행객은 거의 개별여행 형태를 보이고 있는 반면 패키지여행은 2013년 21.6%에서 점점 감소하여 2017년 7.5%로 나타남. 외국인은 개별여행객이 2013년 34.64%에서 2017년 75.5%로 나타나 외국인 관광객도 개별여행이 더욱 증가할 것이라 전망되고 있음. 하지만 도내 여행업체는 기존의 여행 시장의 유통 체계에 안주하여 국내 또는 중국 대형 여행사에서 송객한 관광객을 대상으로 영업하는 형태를 취하고 있어 도내 여행업체들의 경영 환경은 더욱 악화되고 있는 상황임

○ 온라인 홍보마케팅 역량 부족

- 2017년 제주여행 정보 습득 경로를 살펴보면, 내국인은 인터넷 정보검색이 56%, 여행사가 4.4%, 외국인은 인터넷 정보검색이 36.6%, 여행사가 22.4%로 내국인, 외국인 모두 인터넷을 통한 정보검색이 많아지고 있어 관광객들이 여행 상품 구매 패턴도 오프라인에서 온라인으로 빠르게 이동하고 있음을 예상할 수 있음

- 더욱이 국내 대형여행사인 하나투어, 모두투어, 롯데투어 등도 온라인을 통해 여행 상품 판매에 집중하고 있을 뿐만 아니라 국내 대형 포털사이트인 네이버, 다음뿐만 아니라 11번가, G마켓 등 다양한 온라인 쇼핑몰들이 시장에 진입하고 있어 관광객들의 온라인 채널에서의 구매 비중은 더욱 커지는 상황임. 하지만 도내 대부분의 여행업체들은 규모가 작고 영세할 뿐만 아니라 온라인 여행 시장 환경에 대응할 수 있는 온라인 운영 및 홍보마케팅 역량이 부족하여 이러한 변화에 적절하게 대응하지 못하고 있음

○ 관광통역사의 불안정한 근무여건에 따른 여행사와의 갈등

- 제주관광이 단체관광에서 개별여행으로 변화됨에 따라 일본, 중국인 단체 관광객을 대상으로 관광안내를 담당했던 도내 관광통역안내사들의 근무환경이 열악해지고 있음
- 특히 관광통역안내사는 여행업체를 통해 단체관광객을 안내하므로 여행사와의 관계에서 을의 관계에 놓이기 때문에 관광통역안내사의 안정적 수입을 보장받기 위해서는 표준계약서 작성이 권고사항이 아니라 의무사항으로 제도가 변경되어야 한다고 주장하고 있음

○ 소수언어 관광통역안내사 부족

- 최근 제주를 방문하는 베트남, 인도네시아, 이슬람 문화권 관광객들의 증가함에 따라 이들을 안내할 수 있는 관광통역안내사가 필요하지만 가능한 인력이 거의 전무하여 제주 방문 외국인 분포를 고려한 소수언어 관광통역안내사 육성이 요구되고 있음

3) 제주 · 일본 여행업체의 등록 요건 비교

<표 5-7> 제주·일본 여행업 관련 주요 법규의 차이점

비교기준(법규항목)	제주도	일본
등록요건(자본금)	• 일반여행업 : 3억5천만 • 국외여행업 : 1억원 • 국내여행업 : 5천만원	• 1종 여행업 : 3,000만엔 • 2종 여행업 : 700만엔 • 3종 여행업 : 300만엔 • 지역한정여행업 : 100만엔
등록요건(보증금)	없음	• 1종 여행업 : 7,000만엔 • 2종 여행업 : 1,100만엔 • 3종 여행업 : 300만엔 • 지역한정여행업 : 100만엔
여행업 등록, 변경등록, 등록거부, 유효기간	• 해당주무관청에 등록 (특별시, 광역시, 행정시) • 등록 유효기간 없음	• 국토교통대신, 등록신청 시 기획여행 업무형태 유무 명기 • 등록거부조항의 상세한 내용 표기 • 등록유효기간 등록일 기준 5년
의무 고용	없음	• 여행업무취급 관리자의 여행사 또는 대리점 의무 고용
관광종사원자격	• 자격증제도 운영 - 관광통역안내사 - 국내여행안내사 • 자격제도 운영 - 국외여행인솔자	• '여행업무취급 관리자'의 여행사 또는 대리점 의무 고용 - 여행상품 총괄관리 차원의 여정관리업무 전문가 역할 • 종합여행업무 취급관리자와 국내여행업무 취급관리자로 구분

출처: 제주여행업 등록요건과 일본 홈페이지(Https://minipaku.yokozeki.net/ryokougyou-tourku/), 여행업 등록신청 방법 해설)을 인용하여 표로 재정리

- 제주 · 일본 여행업체의 여행업 관련 주요 법규의 차이점을 보면 제주도는 일반, 국외, 국내 여행업으로 구분하여 등록 요건(자본금, 사무실 면적 등)만 충족하면 여행사 등록을 할 수 있으나 일본은 등록요건에 자본금뿐만 아니라 영업 보증금을 포함하여 여행 상품에 따른 여행객 피해 보상을 할 수 있도록 하고 있음. 하지만 일본 여행업체들이 영업 보증금 액수가 너무 크다는 업계의 의견을 반영하여 영업보증금을 준비하지 못하는 여행업체는 자본금의 20%를 분납금으로 JATA (일본 여행업 협회)에 예치하도록 하고 있음 (일본 여행업법 개정 2018년 1월 4일)

- 여행업 등록에 있어서 한국은 여행업 등록요건만 충족되면 여행업을 할 수 있으며 등록 유효기간은 없는 반면 일본은 여행업무 형태를 명확히 하고, 등록 거부 상세조항을 명시하고 있으며, 등록 유효기간을 등록일 기준 5년으로 하고 있음
- 그리고 일본은 여행업의 전문성 강화를 위하여 여행업무 취급 주임자 국가자격 제도를 두고 있음. 여행업무 취급담당자는 일정한 시험을 의무적으로 치르도록 하고 있으며, 여행사경력 5년 이상 되는 사람에 한하여 시험의 일정 과목을 면제하고 있음. 여행업무 취급 주임자는 일반여행업 취급 주임, 국내여행업 취급 주임으로 구분하며, 여행업무와 관련되는 여행 서비스 제공과 관리 및 감독 업무를 담당하고 있음. 해외여행을 취급할 경우 여행업무 취급대상자의 선임을 의무화하고 있음

다. 세부 추진과제

○ 지역 여행업체의 등록요건 강화를 통한 여행업체의 전문성 강화

- 우리나라의 여행업은 등록제로 운영되고 있으며, 등록 시 요구하는 자본금 규모가 다른 산업에 비해 매우 적기 때문에 여행사를 쉽게 창업할 수 있는 구조임. 제주도는 관광객 증가에 따라 여행사가 급증하면서 이에 따른 부작용이 많이 발생하여 등록제에서 허가제로 전환해야 한다는 의견도 많지만 중앙정부의 자율 시장 경쟁 취지에 배치된다는 점에서 현실적 어려움이 있음. 따라서 등록요건을 강화하는 방향에서 무능력, 무자격 여행업체의 시장 진입을 제어할 수 있는 방안이 마련되어야 함

① 여행관리자 자격 제도 신설을 위한 제도개선 필요

- 여행업체들의 전문성을 강화하는 방향에서 제주특별자치도 조례로 “여행관리자 자격제도” 신설이 필요함. “여행관리자 자격제도”의 기본 목적은 도내 여행업체의 전문성 강화에 둠
- 신규 여행사를 설립하고자 하는 사람은 반드시 “여행관리자 자격증”을 취득하고 여행사 경영과 관련한 일정 시간의 보수 교육을 이수해야만 여행사 등록요건을 충족하는 것으로 함. 그리고 기존 여행사들은 정해진 시간의 여행사 경영 보수 교육을 의무적으로 받는 것으로 함
- 자격증 시험은 대학에서 관광관련학과를 졸업한 자는 면접시험을 통과하는 경우 자격증을 발급하는 것으로 하고, 일반인들 중 여행업 근무 경험이 5년 이상인

경우 업무 관련 과목을 면제하는 것으로 하여 관광 관련 필기시험 및 면접을 통해 자격증을 취득하는 것으로 함

- 더불어 인바운드 여행에 초점을 두어 일반여행업은 관광 통역안내사 1인, 국내여행사는 국내여행 안내사 1인을 의무적으로 고용하는 것을 등록 요건으로 하여 여행업체들의 전문성 강화와 함께 일자리 창출을 도모할 수 있도록 함. 국외여행사는 아웃바운드 여행을 함으로 안내사를 별도로 고용할 필요가 없으며 국외여행 인솔자 자격증을 취득한 사람이 있으면 충족됨

② 여행업 등록 유효기간 명시

- 제주특별자치도 관광진흥 조례 제6조는 관광사업의 등록기준에 따라 자본금은 항상 유지하여야 하며, 자본금이 잠식되었음이 확인되면 등록기준 미달로 행정처분 받을 수 있다고 하고 있지만 실질적으로 행정적 제도가 미치지 못하고 있는 상황임. 따라서 일본 여행업 등록 규정 사례처럼 등록 유효기간을 5년으로 명시하여 매출 미발생 업체에 대한 사후관리, 여행업 등록 시 의무 고용 이행 등에 관한 행정 요건을 확인하여 부실 여행업체들을 퇴출시킬 수 있도록 함

③ 여행업 등록 시 영업보증금 기탁

- 여행상품은 여행객이 사전에 여행사에 여행상품 구매에 따른 비용을 선 지급해야 상품을 구매할 수 있는 구조임. 이런 이유로 여행 상품 계약 내용과 다른 상품, 여행사의 갑작스런 폐업 등으로 여행 소비자 피해가 발생하고 있지만 이를 배상할 수 있는 제도적 장치가 매우 허술함. 일본 사례에서처럼 여행업 등록 시 등록 자본금의 2배 이상 제주특별자치도 관광협회 또는 제주특별자치도 조례가 정하는 기관에 납부하는 것으로 하여 여행소비자의 상품 구매에 따른 안전장치 확보와 함께 부실 여행사들의 여행업 시장진입을 사전에 제어할 필요가 있음

○ 개별여행객에 맞춘 “제주 체험형 관광상품 공모전” 실시

- 제주관광이 개별여행 시장으로 확산됨에 따라 개별여행객들이 선호할 수 있는 관광상품 개발이 중요해지고 있음. 개별여행은 관광객들이 주도적으로 관광일정을 계획하고 자율적으로 여행한다는 점에서 상품 판매가 어렵다고 볼 수 있으나 개별관광객들이 접하지 못한 제주의 자연·문화 체험, 학습, 스토리가 동반되는 여행상품이 구성된다면 개별관광객들의 구매 욕구를 충분히 자극할 수 있다고 봄
- 이를 위하여 “제주 체험형 관광상품 공모전”를 실시하여 선정된 여행상품에 대한 개발비 및 홍보를 지원할 수 있도록 하여 개별관광시장으로 변화에 따른

여행상품 개발을 촉진할 수 있는 분위기 조성이 필요함

○ 지역 여행업체의 온라인 홍보·마케팅 역량강화 지원

- 단체관광에서 개별여행 시장으로의 전환에 따라 도내 여행업체들의 온라인 홍보, 마케팅 역량 강화를 지원할 수 있는 프로그램이 요구됨. 제주특별자치도는 이 교육을 전담할 수 있는 기관을 지정하여 여행시장에서 요구되는 온라인 홍보 마케팅 채널 및 직무 분석을 기초로 교육과정을 구성하여 여행사들의 교육 신청을 받아 온라인 홍보마케팅 역량을 갖추도록 교육 지원

○ 제주관광안내사 전문성 강화

① 관광통역안내사 대상 프리미엄 가이드 프로그램 운영

- 문화체육 관광부와 한국관광공사 공동으로 실시하고 있는 프리미엄 가이드 프로그램을 제주에도 도입할 필요가 있음. 우선 관광통역안내사를 대상으로 하며, 안내의 전문성을 강화하는 방향에서 제주 문화, 레저스포츠, 식도락, 웰니스 등으로 안내 분야를 구분하여 교육을 이수하고 교육을 통과한 안내사들에게 프리미엄 가이드 자격을 부여하여 프리미엄 가이드 홍보 전문 사이트(예: 마이리얼트립)를 통해 개별여행객들과 연결할 수 있는 네트워킹 구축으로 고품격 관광 안내 환경조성

② 국내 가이드 대상 에듀투어(edu-tour)가이드 프로그램 운영

- 제주는 수학여행단이 많이 방문하는 관광지로 교육관광에 대한 수요가 많음. 최근 문화관광해설사가 양성되면서 관련 관광지에 배치되어 관광객들의 지적 요구를 충족하고 있음
- 현재 제주에서 활동하고 있는 국내가이드들은 단체를 대상으로 여행 일정 및 방문 관광지에 대한 일반적인 설명을 하고 있어서 수학여행단과 같이 교육 관광을 목적으로 하는 관광객들을 대상으로 한 전문적인 안내는 한계가 있음. 따라서 국내 가이드들의 자격조건을 기준으로 신청자를 선발하여 제주의 역사, 문화, 지질 등 관광객들이 기대하는 테마별 교육 프로그램을 이수한 국내 가이드에게 에듀투어 가이드 자격을 부여하여 수학여행단등과 같이 교육관광을 요구하는 단체들에 대해서 우선 배정하도록 하여 국내가이드의 전문성을 강화해야 함

○ 소수언어 관광통역안내사 양성 사업

- 영어, 일본어, 중국어가 가능한 관광통역안내사는 많이 확보하고 있지만 최근 제주를 방문하는 베트남, 인도네시아, 이슬람 문화권 관광객들의 안내를 위한

관광통역사들은 매우 부족함으로 우선 도내에 합법적으로 거주하고 있는 소수 언어권 외국인 중에서 결격사유가 없는 사람들에 대하여 제주관광 안내 교육 프로그램을 참여할 수 있는 기회를 부여하여 소수 언어 관광통역안내사 양성을 추진할 필요가 있음

○ 여행안내 매뉴얼 표준화 및 자료 업데이트

- 관광통역안내사, 국내 여행안내사들이 관광객 대상 안내 시 동일한 주제에 대하여 안내 내용이 다르거나, 잘못된 정보를 제공하는 경우들이 있어 여행안내 매뉴얼을 표준화 할 필요가 있음
- 그리고 기존에 관광안내에 활용했던 내용들이 제주의 현 상황에 부적합하거나 관광객들의 흥미를 끌 수 있는 내용이 부족하다는 관광가이드들의 의견이 있으므로 관광안내에 활용할 수 있는 가이드용 자료집을 제작하여 공급할 필요가 있음

라. 추진계획

단위:백만원

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
지역 여행업체의 등록 요건 강화	지방비	-	100	-	-	-	100	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	-	100	-	-	-	100	
제주 체험형 관광상품 공모전 개최	지방비	-	100	100	100	100	400	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	-	100	100	100	100-	400	
온라인 홍보·마케팅 역량 강화 지원	지방비	-	100	100	100	100	400	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	-	100	100	100	100	400	
제주관광안내사 전문성 강화	지방비	-	100	100	100	100	400	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	-	100	100	100	100	400	
소수언어 관광통역안내사 양성	지방비	100	100	100	100	100	500	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	100	100	100	100	100	500	
여행 안내 메뉴얼 표준화 및 자료 업데이트	지방비	-	200				200	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	-	200				200	
합계	지방비	100	700	400	400	400	2,000	
	민자							
	소계	100	700	400	400	400	2,000	

2. 숙박업

가. 기본방향

숙박업 정비를 위한 제도개선과 서비스 품질향상

○ 제주관광의 트렌드 변화와 질적관리 관광정책을 실행하기 위해 먼저 제주입도 관광객 수, 숙박시설 이용형태, 체류일수, 객실당 이용인원 등에 따라 적정한 숙박시설의 종류, 객실 수 총량을 산정해야 할 것임

○ 숙박시설 계획, 통제, 관리 등 과잉공급 통합적 정책실패를 진단하고 이에 따른 차단 방안이 제시되어야 함
- 숙박시설 과잉공급에 따른 인허가 규제방안과 퇴로 마련
- 과잉공급으로 객실 가동률이 하락하면서 도내숙박업소 동종업종 간 무분별한 객실요금 덤핑억제 방안

○ 숙박업종별 전담부서를 통합 일원화하여 신규 인허가를 통제하여야 할 것임
- 현행 관광정책과에서는 관광숙박업, 휴양펜션업, 보건건강위생과에서는 일반숙박업, 생활숙박업, 친환경농정과에서는 농어촌민박, 복지청소년과에서는 유스호스텔 각각의 관리업무를 담당하고 있음

○ 새로운 관광트렌드 변화에 따라 관광수요에 부응할 수 있는 숙박시설의 다양화와 관광목적에 걸맞은 질적관리가 필요함

○ 숙박업 종사자 인력공급 부족 대책으로 외국인 근로자 합법적인 채용방안이 논의되어야 하며, 글로벌 수준의 숙박종사자 양성을 위하여 지속적인 호텔위생과 안전평가, 친절서비스 교육과 어학교육이 강화될 필요가 있음

나. 현황 및 문제점

1) 현황

○ 제주도 내 숙박시설 현황 (2018.7.31.기준)

<표 5-8> 도내숙박시설현황

■ 총괄

구분	계		관광숙박업		휴양펜션업		일반숙박업		생활숙박업		농어촌민박		유스호스텔	
	개소	객실수	개소	객실수	개소	객실수	개소	객실수	개소	객실수	개소	객실수	개소	객실수
7월	5,102	71,112	417	32,236	98	872	662	20,095	130	5,426	3,776	11,642	19	841

■ 세부내역

구분			계		제주시		서귀포시	
			개소	객실수	개소	객실수	개소	객실수
숙박시설총계			5,102	71,112	3,081	40,124	2,021	3,0988
관광숙박업소계			417	32,236	208	16,608	209	15,628
관광숙박업	호텔업소계		356	23,316	179	12,849	177	10,467
	호텔업	관광호텔	127	15,211	87	8,966	40	6,245
		전통호텔	1	26	-	-	1	26
		가족호텔	62	3,933	31	2,261	31	1,672
		호스텔	162	4,054	61	1,622	101	2,432
		소형호텔	4	92	-	-	4	92
	휴양콘도미니엄업		61	8,920	29	3,759	32	5,161
휴양펜션업			98	872	30	258	68	614
일반숙박업			662	20,095	487	13,010	175	7,085
생활숙박업			130	5,426	71	3,079	59	2,347
농어촌민박			3,776	11,642	2,274	6,637	1,502	5,005
유스호스텔			19	841	11	532	8	309

출처: 제주특별자치도 관광정책과

<표 5-9> 연도별 관광숙박시설 사업승인 및 시설 등록 현황

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
사업 승인	17개소 (867실)	31개소 (1,782실)	94개소 (6,686실)	137개소 (7,551실)	111개소 (10,016실)	94개소 (8,533실)	31개소 (1,903실)	13개소 (473실),	3개소 (159실)
시설 등록	5개소 (345실)	7개소 (156실)	28개소 (1,007실)	48개소 (2,039실)	81개소 (4,705실)	65개소 (4,375실)	52개소 (2,579실)	21개소 (3,705실)	5개소 (312실)

출처: 제주특별자치도 관광정책과 자료,2018.5

<표 5-10> 관광숙박시설 수요 공급 분석

구분	관광숙박시설 수요 공급 분석
제주발전 연구원 (2015)	2018년 8월 극성수기 1일 평균 관광객수 5만1,927명(내국인 43,099명, 외국인 8,228명). 당일방문객 제외한 1일 총 숙박객수를 5만1,465명으로 산정했을 때 1일 필요 특급호텔 객실수 8,099실, 1급이하 관광호텔 5,058실 (총13,158실)이 예측됨
제주 관광공사 (2017,12)	제주지역에는 총4,488개소(객실수67,999실)의 숙박시설이 있으며, 정승훈 등(2015)의 연구결과를 토대로 객실당 평균 투숙객수를 2.5명으로 단순 고려해도 1일 기준 169,997명의 수용할 것으로 판단됨. 제주시의 경우 총2,677개소(객실수39,819실)로 관광객 99,547명(1일) 수용가능. 서귀포의 경우 총1,811개소(객실수28,180실)로 관광객 70,450명(1일) 수용가능

출처: 관광숙박시설 수요공급분석 기초연구, 제주발전연구원(2015), 제주관광수용력 연구, 제주관광공사 (2017.12)

- 제주관광 수용력 연구(제주관광공사, 2017,12)에서 발표한 제주지역 총 객실 수 67,999실과 내방객의 유형에 따라 차등적용한 각 객실 수별 투숙인원 (2.0 -4.1명)을 기준으로 제주관광실태 조사결과 도출된 평균 투숙일수를 적용하는 경우 연간 24,182,321명 규모로 숙박기준 물리적 수용력 규모가 도출되었음. 단, 성수기 특급호텔 수요는 1일 20,000실을 상회하는 것으로 분석되고 있어 특급 호텔의 숙박시설 규모는 성수기 기준으로 다소 부족한 상황이나, 여행문화와 관광 패턴의 변화에 따라 숙박시설에 대한 선호와 선택이 지속적으로 변동하고 있어 제주도 전역의 총 숙박가능 시설규모에 대한 고려가 우선되어야 할 것임

○ 숙박시설 공급과잉의 배경

- 외국인관광객이 처음으로 1,000만 명을 넘은 2012년 객실부족현상이 문제가 되자 중앙정부가 '관광숙박시설 확충을 위한 특별법'을 제정해 호텔 수를 대폭 늘렸기 때문임. 이 법은 당시 국책연구원 등의 "2018년에 외국인관광객이 2,000만 명 온다." 는 전망을 근거로 하였음

○ 개별관광객의 숙박행태 변화

- 2015년 대비 2016년 입도관광객 수는 16% 증가한데 비해 2016년 총 숙박일수는 전년대비 70% 늘어 제주에 머무는 날짜는 늘어난 반면 한 숙박업소에서 투숙하는 기간은 평균 1.7일로 짧아졌음. 하루 투숙하는 방문객은 33%, 이틀 투숙하는 방문객은 32%이며, 일주일 이상 투숙하는 방문객은 2%임

○ 호텔 위생과 안전평가 강화

- 문체부는 '호텔업 등급결정 업무 위탁 및 등급결정에 관한 요령'을 개정해 호텔 등급평가 시 객실, 욕실, 식음료업장 등의 청결관리 상태, 비상상황 대피시설 구비에 대한 배점을 확대함. 문체부는 등급 유효기간 내 중간점검을 해 호텔 사업자가 결정등급에 걸맞은 서비스 수준을 지속해서 유지관리 하도록 유도하며, 중간점검은 호텔업 등급결정 수탁기관인 한국관광공사가 진행하며, 점검결과는 필요시 시정권고를 하거나 차기등급평가를 할 때 반영함

○ 관광숙박시설 적정공급 종합대책 수립

- 2015년 하반기 제주관광진흥기금 융자지원계획에 따르면 제주특별자치도는 관광 숙박업시설의 과잉공급문제 해소를 위하여 장기미착공(준공) 관광숙박업 사업계획 승인취소, 신규숙박시설에 대하여 지원 및 중단하는 것으로 하여 2015년 하반기에는 대기업 및 특급호텔, 2016년에도 신규숙박시설에 대하여 지원을 전면 중단하는 것으로 제도개선 하였음

○ 관광숙박업 등급결정

- 제주특별자치도는 관광호텔업 서비스수준을 관리하기 위하여 호텔업 등급제도를 운영하고 있으나 등급이 없는 호텔에 대한 행정처분 및 사후관리가 미흡하고

등급이 없는 호텔업이 등급결정을 받을 수 있도록 유도하여 호텔이용자의 편의를 도모하고 등급제도의 신뢰성을 제고한다는 측면에서 등급결정 미신청 호텔업 등급결정 시행으로 제주관광호텔 산업의 환경변화에 대응하고 있음

○ 관광숙박업 등급 대상 등급결정

- 제주특별자치도는 2017년 3차에 걸쳐 관광숙박업 등급결정이 이루어졌으며, 1차는 5성 5개소, 4성 1개소, 3성 3개소, 1-2성 8개소, 등급보류 6개소였으며, 2차는 4성 4개소, 3성 1개소, 등급보류 4개소, 3차는 5성 1개소, 3성 1개소, 1-2성 4개소, 등급취소 1개소가 결정되었으며, 등급결정 비율은 79%임

2) 문제점

○ 관광객 수요에 적정한 객실 공급이 필요하나 인허가 제재할 수 있는 법제도의 미비로 인하여 차단책이 없음

- 최대성수기 1일 총 숙박객 수 5만1465명이 평균 3박 4일 체류할 시 필요 객실 수는 154,395실이며, 현재 1일 177,780명 수용할 수 있는 객실을 보유하고 있기 때문에 단순 계산으로도 23,385실(1일 7,795실) 과잉 공급되고 있음
- 현재 개발사업 시행승인 절차 중이거나 착공 및 일부 준공한 관광단지를 보면 대부분 숙박시설을 계획하고 있음
- 관광숙박업은 관련법령에 따른 일정한 기준만 갖추면 사업체를 등록해 운영할 수 있어 행정당국의 숙박시설 난립에 대해 적극적으로 대응하지 못하고 있음
- 포함되지 않은 유사 숙박시설인 연수원, 야영장, 오피스텔, 레지던스, 등을 감안하면 과잉공급 객실 수는 최소 1만 실 이상으로 추정됨

○ 숙박업 과잉공급에 따른 업체 간 과당경쟁

- 기하급수적으로 늘어나는 숙박시설로 인해 도내숙박업계가 과잉공급에 따른 영업난에 직면하고 있음. 더구나 인허가된 도내전체 숙박업도 매해 증가하고 있어 공실이 더 많아질 수밖에 없는 구조임
- 과잉공급으로 객실 가동률이 떨어지면서 도내숙박업소 동종업종 간 객실요금 깎기 출혈경쟁이 심화되고 있음
- 실제 소셜커머스에서는 특2급 호텔이 조식포함 4만 원에 판매되고 있고 오프라인 시장에서도 5만 원 상품이 등장하고 있음
- 비상경영에 들어간 신화월드는 20만원대 리조트의 1박 요금을 최대 8만 원까지 할인하고 1박 예약 시 추가 1박을 제공하는 '1+1서비스'내국인 모시기 정책시행

- 5스타급 초대형 호텔이 요금을 덤핑하면 순차적으로 요금 덤핑경쟁이 벌어지면서 소형 숙박업소는 적자 영업할 수밖에 없는 구조

○ 숙박앱이 주도하는 숙박예약시장
- 객실판매 상당수가 숙박앱에 의존하며 객실료의 10%를 숙박앱 회사에 지불하고 있음
- 숙박앱 상단에 광고하려면 월 200만 원 추가 지불해야 하며, 부담스럽지만 숙박앱을 활용할 수밖에 없음

○ 분양형 호텔의 문제
- 분양형 호텔은 개인투자자에게 객실을 분양한 후 위탁업체에서 호텔을 운영하면서 수익금을 배분하는 방식임
- 선 분양에 나선 업체들은 저금리 시대를 틈타 5-10년 확정수익율 10%대 제시하며 도외 투자자에게 분양됨
- 건축물은 일반 숙박업인데 관광호텔로 포장되어 투자자 피해 우려와 함께 이에 대한 대책이 요구됨

○ 아파트, 빌라 등 주택에서의 무허가 숙박업
- 숙박업 영업신고를 하지 않고 아파트나 빌라에서 주택을 이용하여 숙박업을 하는 행위가 증가되고 있음
- 미분양 주택들이 임대수요는 없고 팔지는 못하고 결국 숙박업으로 수익을 얻으려 하고 있음
- 인스타그램, 에어비앤비, 쿠팡 등 온라인을 활용한 불법영업행위가 증가됨에 따라 불법숙박영업행위에 대한 지속적인 단속이 필요함

○ 규제 프리존 특별법과 공유민박 도입에 따른 문제
- 거주하는 방5개 이하 주택(단독, 다가구, 다세대, 아파트, 연립주택)을 이용하여 연 180일간 숙박서비스를 제공할 수 있음
- 제도가 본격적으로 시행되면 60대 이후 은퇴한 노년층이 남는 집 공간을 활용하여 새로운 수입원을 창출할 수 있음
- 현재 과잉공급숙박시설로 인하여 공실률이 심각한데 이 제도가 시행되면 숙박업자간 과당경쟁이 심화될 것임

○ 도내 숙박시설 현황 통계구축
- 숙박시설 통합시스템 구축 완료 2016.6(완료)

- 총괄 숙박업소 현황관리
- 숙박업소 이용실적(투숙객, 판매객실, 매출 등)관리
- 관광숙박업 사업계획 승인 사업장 통계관리
  (숙박시설 통합관리시스템 업체 참여부족으로 운영이 어려워 2018.4 폐쇄)

다. 세부 추진과제

○ 숙박시설 통합 통계시스템 구축
- 지속적인 숙박시설 전수 월별 객실당 이용객수, 평균실료, 이용률, 숙박일수, 예약방법, 동반자 형태 등 통계조사 및 분석 자료가 필요함
- 객실 수요공급관리를 위한 업종별 전수조사와 1일 객실수 적정량 분석방법 개선
- 적정한 객실 필요 수를 산정하기 위해서는 8월 성수기 중 최대 항공기 도착날짜 기준을 정하여 1일 필요 객실 수와 평균 체류일수를 곱하여 산정해야 함
- 관광숙박시설 수요분석은 일반적으로 관광객 수요예측에 근거하여 숙박수요를 추정하며 결과적으로 추정된 객실수요에 맞는 공급계획 수립이 요구됨

○ '가칭 숙박업법'제정 등 환경변화에 따른 숙박 전담부서 신설 검토
- 관광숙박업, 일반숙박업, 휴양펜션, 민박, 게스트하우스, 유스호스텔 등 관련 법령을 통합하여 관리되어야 할 것임
- 민박, 펜션 호스텔 등이 게스트하우스로 사용되는 용어는 관광진흥법상 호스텔업으로 통일시키고 법 규정대로 관리되어야 함

○ 과잉공급 숙박업의 대응대책
- 숙박시설 미착공 및 공사 중단 업체에 대한 인허가취소
- 숙박시설 인허가 억제를 위한 대책마련과 기존 인가제에서 허가제로 법제도전환
- 객실 과잉공급으로 인한 숙박시설을 타 용도 전환 등 퇴로 마련이 시급함
  (복지부, 지역사회 돌봄계획, 어르신들 오순도순 노후 보내는 '케어안심주택' 4만 호 추가공급 계획임)

○ 아파트, 빌라, 타운하우스 등 주택에서 무허가 불법숙박 영업행위 단속 및 점검
- 숙박업, 농어촌민박으로 신고하지 않고 불법(미신고)숙박영업
- 농어촌민박을 신고하고 신고 규모 이외의 다수의 주택에서 불법영업
- 인터넷사이트 주기적 모니터링 결과 공유

○ 숙박시설 내 관광안내시스템
- 숙박시설 내 관광안내 통합정보시스템 구축
- 숙박앱이 주도하는 숙박예약시장 개혁
- 숙박업 과잉공급으로 경영자들이 너무 많이 숙박앱에 의존해 영업을 하고 있음. 쉽게 객실을 판매하여 의존도가 더욱 높아지는 반면에 비용은 증가하는 악순환이 반복되고 있으므로 이에 따른 대책이 필요함
- 숙박앱 업체와 제주도 간의 업무협약과 제주숙박전문 앱 개발
- 에어비앤비 등 공유숙박 플랫폼 문제에 따른 관련법령 제도개선 추진
- 정보통신망 이용 광고 시 업소정보(신고등록증, 요금표) 등록하도록 요구

○ 호텔서비스품질관리를 위해 등급이 없는 호텔에 대한 행정처분 및 사후관리 철저
- 국내외 관광객 또는 여행사업자들이 제주지역 관광호텔의 등급에 불신이 확산되고 있는 상황에서 등급이 없는 호텔들을 등급결정 받을 수 있도록 유도해야 함

○ 호텔위생과 안전평가
- 호텔 등급평가 시 객실, 욕실, 식음료 업장 등의 청결 관리상태, 비상상황 대피시설 구비에 대한 배점을 확대하고 제주도는 이에 따른 지원이 필요함
- CCTV 설치 확대 및 관제강화로 범죄예방 환경조성
- 농어촌민박 인증제 운영 내실화로 관광제주, 안전제주 이미지 형성

○ 숙박 객실청소 인력(룸메이드)난에 따른 양성교육 지원
- 과잉 숙박시설 공급이 되면서 제주지역 숙박업 전체가 객실청소 인력을 구하지 못해 영업에 막대한 지장을 초래하고 있음
- 노령자 또는 외국인 근로자 룸메이드 양성교육을 통해 인력공급이 필요함

○ 분양형 호텔 확산과 확정수익금 지급문제 관리대책
- 분양형 호텔을 둘러싼 갈등의 핵심은 공급과잉과 수요 감소로 인한 수익률 저조로 압축됨. 분양형 호텔이 분양 당시 약속했던 수익금을 제대로 배분하지 못하는 등의 부작용 있음
- 확정수익금 지급문제 개선을 위해서는 분양형 호텔 인허가 절차를 규제하고 적정수익금을 환산하도록 법적제도 마련이 필요함

○ 지역주민 소득향상 위한 (가칭 '제주숙박업조합') 제주브랜드 중저가 체인호텔 지원육성

- 5스타급 초대형 호텔이 객실요금 덤핑하면 소규모 호텔은 영업적자가 발생하는 구조임
- 지역주민이 운영하는 소규모 호텔들을 조합형으로 토종 제주브랜드 체인호텔로 조직하여 지역주민 소득향상 도모
- 조합형 리미티드 호텔체인, 리퍼럴 설립본부(가칭 '제주숙박업조합')에 관광진흥기금 지원

라. 추진계획

(단위 : 백만원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
숙박시설통합통계 시스템 구축	지방비		500	100	100	100	800	
	민자		–	–	–	–	–	
	소계		500	100	100	100	800	
숙박시설 관광안내 통합정보시스템 구축	지방비		100	100	100	100	400	
	민자		–	–	–	–	–	
	소계		100	100	100	100	400	
호텔위생과 안전평가	지방비		50	50	50	50	200	
	민자		–	–	–	–	–	
	소계		50	50	50	50	200	
객실(룸메이드) 인력양성	지방비		200	200	200	200	800	
	민자		–	–	–	–	–	
	소계		200	200	200	200	800	
제주브랜드 중저가 체인 호텔지원 육성	지방비		5,000	5,000	5,000	5,000	20,000	
	민자							
	소계		5,000	5,000	5,000	5,000	20,000	
합계	지방비		5,850	5,450	5,450	5,450	22,200	
	민자							
	소계		5,850	5,450	5,450	5,450	22,200	

3. 외식업

외식업체 경쟁력강화 및 제주향토음식의 세계화

가. 기본방향

○ 제주지역 외식업체의 경쟁력강화 : 제주지역 외식업체는 〈표 5-11〉과 같이 지속적으로 증가하고 있으나 영업수익이 낮고 업종 변경 등이 빈번하므로 이에 대한 대책이 필요함. 따라서 중소상인이 대부분인 외식업체의 경쟁력강화 방안 모색이 시급함

○ 제주향토음식의 브랜드화와 세계화 : 제주향토음식의 가치가 제대로 인식되지 못하고 있어 이에 대한 보완 대책으로 제주향토음식을 문화재청 대표 목록으로 등재하고 나아가 UNESCO 인류무형문화유산으로 등재할 필요가 있음

○ 제주관광의 경쟁력 있는 대표 콘텐츠로 음식관광 육성 : 음식은 허기 해소를 위한 필수적 요구에서 삶을 향유하는 자존의 요구로 변화해 가고 있으나 제주지역 음식은 관광객에게 대표적으로 상품으로 아직 인식되지 못하고 있는 실정이므로 제주음식이 관광객을 유치할 수 있는 음식관광(gastronomia)으로 질적성장을 해야 함

○ 제주지역 외식업체와 제주향토음식을 체계적이고 종합적으로 관리할 수 있는 시스템 구축 : 기후변화, 새로운 트렌드에 대한 소비자 욕구의 다양화에 부응하는 외식사업 발전 방안을 지속적으로 강구하기 위하여 산·관·학이 함께하는 시스템 구축이 요구됨

○ 제주지역 1차산업을 근간으로 하는 융복합산업으로써의 외식산업 체질 개선 : 제주지역에서 생산되는 식재료를 사용하는 즉석요리(HMR) 및 제주음식을 적극 개발하여 외식산업이 지역 경제를 선도하는 산업으로 발전할 계기를 마련하여야 함

나. 현황과 문제점

○ 제주지역 외식업체는 지속적으로 증가하고 있으나 증가 폭은 감소

- 〈표 5-11〉과 같이 제주지역 외식업체가 지속적으로 증가하고 있으나 증가 폭은 소폭 감소하고 있으므로 제주지역 외식업체의 현황은 양적 성장에서 질적 성장으로 변화하고 있는 것으로 판단됨
- 특히, 소자본으로 창업이 가능한 휴게음식점, 제과점의 상승 폭은 큰 반면 단란주점과 유흥주점은 소폭으로 감소하고 있음

<표 5-11> 제주지역 외식업체

연도별	식품접객업						
	총 계	휴게음식점	일반음식점	제과점	단란주점	유흥주점	위탁급식영업
2009	11,989	1,344	8,709	256	889	753	38
2010	12,308	1,460	8,941	287	818	763	38
2011	12,530	1,625	8,994	311	784	776	40
2012	12,791	1,793	9,069	336	762	784	47
2013	13,262	1,929	9,447	347	712	775	52
2014	14,111	2,194	10,121	363	669	764	56
2015	14,937	2,281	10,792	371	653	778	62
2016	16,025	2,597	11,520	417	643	787	61
2017	17,447	3,010	12,506	445	631	785	70
2018	17,662	3,043	12,665	469	631	783	71

자료 : 제주특별자치도 홈페이지, 통계, 2018. 3. * 2018년 3월 기준임.

- 2014년부터 2017년까지 약 7% 증가하다가 2017년부터 약 1.2% 증가하면서 증가폭이 감소하는 것은 사드 등으로 인한 중국관광객의 감소에 기인한 것으로 판단됨
- 따라서 업종 전환, 휴업, 폐업 등으로 기회비용이 증가하고 있어 제주지역 외식업체 영업수익률이 감소하고 경쟁력이 약화되고 있음
- 제주로 이주해 오는 다른 지역 이주민들이 새로운 형태의 외식업체를 운영하여 기존 제주지역 토종 외식업체의 경쟁력이 약화되고 있음

○ 제주향토음식의 가치에 대한 재평가가 필요

- 제주향토음식은 자연친화적이고 건강식임에도 불구하고 관광객들이 이에 대한 가치를 제대로 평가하지 못함
- UNESCO 3관왕, 진시황의 불로초 섬 등 청정이미지가 제주음식과 식재료 부분에서 제대로 활용되지 못하고 있음
- 제주향토음식 가치 재평가를 통하여 제주향토음식의 가치를 제고해야 함
- 기후변화 등의 생태계 환경변화로 인하여 지역 식재료와 음식(Local food)이 있으며, 특히 농수산자원의 생태환경 변화와 고갈은 제주향토음식의 정체성(identity) 변화를 초래하고 있음

○ 음식관광 메카로서의 제주관광 위상 강화가 요구

- 중앙정부의 국내관광 활성화의 혜택을 저가관광, 항공 노선 확충의 어려움으로 인하여 제주도가 제대로 흡수하고 있지 못하고 있음
- 최근 외식 트렌드가 '가격지향'에서 '가치지향'으로 변화하고 있으나 제주지역 외식업체는 이를 반영하지 못하고 있음
- 변화하는 외식 소비트렌드에 부합하는 메뉴 개발 및 경영형태 변화가 모색되어야 함
- 제주지역 외식업체 홍보가 체계적이지 못하고, 일부 홍보 업체의 불성실한 홍보로 인하여 관광객들의 불만 및 불편 사항이 되고 있음

○ 제주지역 외식업체 및 제주향토음식 육성을 위한 방안 모색

- 다른 지역에서 성공한 외식업 브랜드들이 새로운 프랜차이즈 형태로 제주지역에 전략적으로 침투함으로써 기존 외식업체들의 경영이 악화됨
- 부정부패방지법(일명 김영란법) 시행으로 인하여 외식업체의 매출이 감소하고 있으며 경쟁력이 약화되고 있음
- 외식에 관한 소비자의 기호와 트렌드를 변화하고 있으나 제주지역 외식업체와 제주음식은 소비자의 이러한 요구를 반영하지 못하고 있음
- 외식업체에 대한 불만 조사에서 1위는 불친절, 2위는 위생상태 불량으로 지적됨. 제주지역에서도 가끔 집단 식중독이 발생하고, 가격이 비싸다는 관광객의 불만이 제기되고 있음

○ 4차산업혁명에 대비한 제주지역 외식업체의 융복합화 기반 마련

- 제주지역 1차산업을 근간으로 하는 고부가가치상품의 개발이 이루어지지 않고

있음

- 제주지역 외식업체의 인력난에 대비한 전문인력 양성 및 지속적인 재교육이 필요함
- 제주지역 식재료 판로 개척을 위한 유통체계를 확립할 필요가 있음
- 제주지역 식재료의 청정이미지의 활용과 시장 변화에 따른 새로운 가치 상품을 적극 개발할 필요가 있음
- '수족관 비가림' 시설의 현대화가 요구됨[18)]

다. 세부 추진과제

○ 제주지역 외식업체의 경쟁력강화

- 제주지역 외식업체의 애로사항을 청취하고 경쟁력을 강화하기 위하여 (사)한국외식업중앙회 및 제주도지회와 연계하여 현장 중심 정책을 시행함[19)]
- 일반음식점 사업자 시설개선자금 융자 확대 방안 및 미소금융 복지사업 지속적인 추진 방안
- 주류전용구매카드 사용 개선 및 신용카드가맹점 수수료의 합리적인 개선
- 환경오염의 주요 원인이 되는 음식물 쓰레기 줄이기 지원 사업과 '남은 음식 제로 운동' 실천 방안 모색[20)]
- 소상공인 외식사업자 세액부담 완화를 위한 방안 모색
- 제주지역 외식업계 인력난 타개를 위한 전문인력 양성 및 외식도우미 제도 활성화, 무료직업소개소 운영 및 활성화[21)]
- 외식산업 선진화를 위한 사업 : 외식업체의 식품위생 및 식품 안전관리 사업 확대, 신규 영업자 위생교육 전문화, 기존 영업자 위생교육(집합교육, 온라인 교육) 강화
- 식중독 및 질병 예방을 위한 위생관리 모니터링 시스템 구축
- 품위와 신뢰도 향상을 위한 제주향토음식점 창업 및 경영 컨설팅 지원
- 1인 가구와 혼밥·혼술족의 증가 등 외식소비 트렌드에 맞춘 외식사업체 시설 개선 자금 지원 및 융자제도 확대

18) '관광업계와의 간담회' 사안인 '수족관 비가림' 시설은 '도로 사유화' 등의 민원이 야기될 수 있으므로 중장기정책으로 고려하여야 함

19) '관광업계와의 간담회' 사안인 '현장 목소리의 반영' 방안으로 '민관산협의체' 구성이 요구됨

20) '관광업계와의 간담회' 사안인 '음식물감량기' 사업에 시설개선자금 융자 확대가 필요함

21) '관광업계와의 간담회' 사안인 '외국인 고용 확대'는 법무부와의 협의 사안으로 지속적인 검토가 요구됨

- 제주지역 외식업체의 경쟁력강화를 위하여 '외식업 등급제'를 실시함으로써 고객의 변화에 능동적으로 대처할 수 있음
- 제주관광 이미지를 실추시키고 도민사회의 불안을 야기시키는 "불량고객(black consumer)"에 대한 방안으로 도위생계에 전담인력 1명을 배치하고 불량고객에 대한 정보 공유가 필요함 22)

○ 제주향토음식의 브랜드화와 세계화

- 제주향토음식을 최고 가치의 청정 음식임을 부각하기 위하여 문화재청의 대표목록으로 등재하고 이를 발전시켜 UNESCO 인류무형문화유산으로 등재하기 위한 사업계획 수립 및 추진
- 이를 위한 관련 조례의 제정 또는 현재 시행중인 제주향토음식 관련 조례의 개정이 시급함
- 제주향토음식의 우수성과 학술적 가치를 세계적으로 알리기 위한 가칭 "제주향토음식 세계화를 위한 국제학술대회"를 지속적으로 개최
- 제주향토음식의 분야별 명인 및 스타세프를 양성 및 발굴하고 이들을 지속적으로 지원하고 육성하는 방안
- 제주지역에서 개최되고 있는 축제를 재평가하고 이를 축제에서 이루어지는 음식과 관련 행사를 통폐합하는 사업
- 생태계 환경변화에 대비한 제주 고유의 식재료 보호 및 보존을 위한 시스템의 구축(고유 종자보존 및 등록 등)
- 기후변화 등의 자연환경 변화로 인하여 고갈되어 가는 제주지역 농수축산 자원 현황을 파악하고 대비하는 사업이 시급함

○ 제주관광의 경쟁력있는 대표 콘텐츠로 음식관광 육성

- 국내관광 활성화 정책에 부응하는 관광지원 시스템의 확충
- 외국인관광객 시장의 다양화에 대비하여 다양한 외국인의 입맛에 맞추는 맞춤형 제주 음식관광 프로그램의 개발
- 해외여행이 확대되고 있는 무슬림(이슬람교인의 총칭) 시장을 대비한 외식업계의 의식 변화가 필요하며 이들을 위한 할랄푸드(Halal Food)를 생산할 수 있는 생산시설 및 조리시설 확충을 위한 지원 정책23)
- 세계적인 스타쉐프를 초청하여 제주 식재료를 이용한 제주음식을 만들고 이를

22) "4차 관광업계와의 간담회"에서 제기된 사안

23) '관광업계와의 간담회' 사안으로 '할랄푸드 도입과 전문음식점'에 관한 정책 수립이 필요함

홍보하는 행사를 지속적으로 추진(스타쉐프의 레시피를 일반화하는 방안 모색)

○ 제주지역 외식업체와 제주향토음식을 체계적이고 종합적으로 관리할 수 있는 시스템 구축

- 제주 고유의 브랜드로 창업하는 프랜차이즈사업 발굴 및 지원 사업
- 세계 최고 요리 가이드북인 '미쉐린가이드'에 등재 정도의 재능 있는 '스타쉐프' 양성 및 발굴
- 제주지역 식재료와 음식의 안정성을 보장하기 위한 체계 구축 : 국립농산물품질관리원 음식점 원산지표시 정착 지원 사업, 생산자 이력추적시스템 확립, 식재료안전관리인증기준(HACCP; Hazard Analysis and Critical Control Points) 정착

○ 제주지역 1차산업을 근간으로 하는 융복합산업으로써의 외식산업 체질 개선

- 제주지역 1차산업에서 생산되는 청정 농축수산물 공동 구매사업 기반 구축을 위하여 직거래장터, 수송수단 확보, 유관기관과의 협력 사업이 필요함
- 1·2·3차 산업의 융복합화를 통한 6차 산업의 지속가능한 발전을 위한 공모사업 확대
- 산학연계를 통하여 제주향토음식과 관련이 있는 6차 산업체 육성 및 체험 프로그램개발 및 지원
- 1인 가구 및 혼밥족을 위한 간이식(HMR)을 제주향토음식의 고부가가치 상품으로 개발하기 위한 지원 사업

라. 추진계획

단위 : 백만원

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
외식업시설개선 지원사업	지방비	100	100	100	100	100	500	
	민자	100	100	100	100	100	500	
	소계	200	200	200	200	200	1,000	
외식업체 전자지도제작 GPS작업	지방비	200	100	50	50	50	450	
	민자							
	소계	200	100	50	50	50	450	
제주지역 1차농축산물 직거래 시스템구축	지방비	100	100	100	100	100	500	
	민자	100	100	100	100	100	500	
	소계	200	200	200	200	200	1,000	
제주 고유 브랜드 발굴 및 지원사업	지방비	100	100	100	100	100	500	
	민자	100	100	100	100	100	500	
	소계	200	200	200	200	200	1,000	
스타쉐프발굴사업	지방비	100	100	100	100	100	500	
	민자							
	소계	100	100	100	100	100	500	
제주향토음식 유네스코 인류무형유산 등재	지방비	200	200	100	100	100	700	
	민자		100	200	200	200	700	
	소계	200	300	300	300	300	1,400	
할랄푸드 도입 및 인증 사업	지방비	100	150	200	250	300	1,000	
	민자	100	150	200	250	300	1,000	
	소계	200	300	400	500	600	2,000	
합계	지방비	900	850	750	800	850	4,150	
	민자	400	550	700	750	800	3,200	
	소계	1,300	1,400	1,450	1,550	1,650	7,350	

4. 관광지 경쟁력강화

가. 기본방향

제주관광 시장 변화에 맞춘 콘텐츠 발굴 및 공정관광 환경조성

○ 최근 도내 특정 관광지의 지속적인 관광객 증가로 투어리스피케이션 현상이 심화되는 반면 관광객 증가에 따른 효과는 체감하지 못하는 경우가 많기 때문에 지역주민이 관광산업에 직접 참여하고 이익을 얻는 비즈니스 모델을 구축하고, 공정여행 관련 캠페인 등을 통해 관광객에 대한 지역사회의 인식 개선 및 환원 노력 대두

○ 이와 더불어 현재 새로운 이슈로 부상하고 있는 공정관광에 대한 관심이 지속적으로 증가하는 추세이나 제주지역에서는 아직까지 해결책 제시가 다소 부족한 실정이므로 이를 위한 보완노력이 필요함

○ 최근의 여행 형태는 과거의 패러다임에서 벗어나 젊은 층 위주의 키워드를 통해 확산되는 분위기의 여행 형태를 띄고 있기 때문에 이를 적극 공략하여 새로운 유형의 콘텐츠를 제시하고 이를 통한 제주관광의 경쟁력 강 및 지속성 확보

○ 천편일률적인 콘텐츠 및 과거의 단순 관람형에서 벗어나 관람객의 지속적 Needs 분석과 트렌드 분석을 통한 콘텐츠 개발로 변화하는 시장에 선제적으로 대응하고, 관광객의 만족도 제고를 통한 제주관광의 건강한 질적성장 유도

나. 현황 및 문제점

1) 관광지 선택 패러다임의 변화

○ 지금까지 제주관광에 있어서 관광지 선택 기준은 저렴한 관광지 입장료, 볼거리, 즐길거리 위주의 항목들에서 최근에 들어서는 관광지에서 다양한 체험과 스마트

기기와의 융복합 관광지 선택이 증가하는 추세임

○ 최근 제주관광공사에서 진행한 '2018 상반기 제주관광 트렌드 분석' 자료에 따르면 제주여행 패턴이 충분한 기간 동안 제주에 살면서 직접 체험하고, 지역문화를 즐기는 휴양형으로 바뀌고 있다고 하였으며, 특정 관광지를 순회하는 것이 아니라 특정 지역에 체류하는 방식으로 여행 추세가 바뀌고 있다고 분석하였음

○ 이처럼 최근의 관광지들은 기존의 관광객들이 단순히 관광지를 들러 관광자원을 둘러보면서 사진촬영을 하는 시대에서 벗어나 관광지 자체의 매력과 더불어 그곳에서 특별한 추억이 담긴 체험을 원하는 시대로 변화하고 있는 실정임

○ 이러한 이유로 새로이 생겨나는 관광지들 역시 관광객들의 Needs를 반영하여 관광지에서 직접 즐기고 체험하는 형태와 스마트기기와의 접목을 통해 관광객들의 눈높이를 맞추기 위해 증강현실 콘텐츠와 IoT서비스를 제공하는 등 다양한 시도들을 시작하였음

2) 자연자원 관광지의 꾸준한 관광객 증가

○ 관광객들이 즐겨 찾는 관광객 정보제공 온라인 사이트에 따르면 제주도의 경우 노출빈도와 검색어가 '한라산 국립공원', '함덕 서우봉 해변', '우도', '절물자연 휴양림', '비자림' 등과 같은 대부분의 자연관광지라는 것을 알 수 있음

○ '2017년 공영관광지 방문객 통계조사'를 살펴보면 가장 많은 관광객이 찾은 곳은 성산일출봉 215만 명, 우도 200만 명, 천지연 폭포 180만 명 등 공영관광지 방문객 수에서도 자연관광지에 많은 관광객들이 찾는 것을 알 수 있음

3) 특수목적(SIT) 관광의 증가

○ 기존 관광이 단순한 볼거리 위주의 관광이었다면 최근의 추세는 특정한 목적이 있거나 테마, 이야기가 있는 관광 위주의 형태로 흘러가고 있음

○ 다크투어리즘, 농촌체험관광 등 다양한 형태의 테마를 즐기고자 하는 관광객들이 늘어나고 있으며, 기존 수학여행 단체와 접목하여 제주관광지를 방문하는 목적들이 변화하고 있는 실정임

○ 더불어 관광의 트렌드가 여행자들은 지역주민의 고유성을 느끼기 위해 제주를 찾는다는 점을 감안하여 관광지 환경 및 프로그램 개발을 유도

○ 이에 따라 다양한 상품들이 개발되고 있고, 관광지에 이야기를 전개하는 스토리텔링이 각광받고 있음

4) 여행트렌드의 변화

○ 여행의 일상화(Staycation)

- 최근의 여행패턴은 기존의 고급스럽고 화려함에서 벗어나 자신만의 만족을 추구하는 '여행의 일상화'가 젊은 층을 중심으로 급속도로 확산되고 있으며, 이는 과거의 체류 중심형 여행에서 '당일치기' 또는 '1박 2일' 형태의 근거리 위주, 소소하지만 확실한 행복을 누릴 수 있는 패턴으로 변화하고 있음

○ 여행스타그램(Travelgram)

- 국내 월간 활동 사용자가 1천만 명에 달하는 'Instagram'이 새로운 대세 SNS로 급부상하면서 여행의 행위는 즉각적으로 사진 이미지로 편집 · 기록되기 시작하였고, 여행자 개개인은 자신만의 스토리를 갖는 걸 즐기게 되었음
- 제주지역 역시 기존 제공되는 관광지 홍보물의 단편적 정보제공에서 벗어나 타인의 영역에서 들여다보는 관광지 사진과 홍보물들을 쉽게 접할 수 있게 되면서 이를 적극적으로 활용한 관광지와 그렇지 못한 관광지의 관광객 방문 비중이 큰 차이를 보이는 것으로 나타남

○ 인기 드라마 촬영지(Tourist sites in TV programs)

- 기존의 제주지역 관광객들의 관광지 선택 유형을 보면 한라산, 성산일출봉, 오름 등 다양한 자연자원 위주로 이루어지던 것들이 최근 들어 TV드라마 및 예능 프로그램을 통해 노출된 카페, 숲길, 오름, 식당 등 매체 중심으로 이루어지고 있는 경향임
- 또한, 인기 드라마 촬영지가 된 지역이 관광객 방문이 급증하였고, 이외 '먹방', '역사프로', '교양프로' 등 다양한 컨셉들이 결합된 프로그램의 증가로 인해 전문가가 인솔하는 전문테마여행 상품이 '커스터마이징 여행플래너'라는 이름으로 새로이 등장하게 되었음

5) 변화하는 중국인 관광객 시장

○ 그동안 제주지역의 관광성장을 이끌었던 외국인 관광객 증가 추세가 중국과의 관계 악화로 인하여 중국인 관광객 급감으로 2017년 말 기준 123만 명으로 전년

동기 대비 65.8% 감소하였음

○ 2016년까지 외국인 관광객 점유율은 제주관광객 시장에서 22.7%로 꾸준한 증가세를 이어오며 제주관광의 양적성장을 주도해 왔으나, 지난해 관광객 점유율이 8.3%에 그치는 등 지속적 성장세에 제동이 걸린 모양새임

○ 이는 사드배치 문제로 인한 중국인 관광객이 급격히 줄어든 데에 따른 것이나, 새로운 정부가 들어서면서 중국과의 관계가 조금씩 개선됨에 따라 중국의 방한관광 재개 움직임이 있는 실정임

○ 따라서 기존 중국인 관광객들이 선호했던 관광상품의 재출시와 더불어 중국인 관광객을 대상으로 하는 콘텐츠를 확보하여 제공할 필요가 있음

6) 제주지역 관광지 운영 현황 및 문제점

○ 제주특별자치도에 따르면 도내 유료 공영관광지 33곳(제주도 18, 제주시 3, 서귀포시 12-2016년 기준) 가운데 적자를 내는 곳은 66.7%인 22곳에 이르는 것으로 나타나면서 해마다 적자에 시달리고 있음

○ 도내 사설관광지는 2017년 기준으로 총 125개소(제주시 55개소, 서귀포시 70개소)로 매년 증가하는 추세이며 대부분이 특정 주제를 다루는 공원 및 박물관임

○ 사설관광지는 대부분의 콘텐츠가 유사한 실정이며, 업체간 과당경쟁과 제 각각의 이벤트 진행 및 프로모션 등으로 제주관광의 질적성장을 저해하는 요소로 지적되고 있음

○ 또한, 대부분의 제주지역 사설관광지가 제주의 역사 · 문화와 관련된 것 보다는 제주의 특성과 관련없는 단순 관람형 위주의 박물관 형태로 개발되거나 운영되면서, 제주를 방문하는 관광객들의 재방문을 유도하거나 제주의 특성에 대해 알리는데 미흡한 실정

- 대부분의 사설관광지는 박물관이나 주제공원으로 이루어져 있어 육지부의 유사한 관광지가 존재하는 실정임
- 공영관광지가 제주의 역사와 문화, 예술을 반영하고 있는 위주로 개발 · 운영되고 있다고 할지라도 사설관광지와의 균형 있는 조화를 위해 향후 관광지 개발에 있어 제주와 직접적 관련이 있는 콘텐츠의 조성은 아니더라도 제주의 역사 · 문화, 예술에 긍정적 시너지를 발휘할 수 있는 관광지 조성을 유도할 필요가 있음

○ 제주장애인인권포럼은 제주지역 관광지 관련 홈페이지를 대상으로 웹 접근성 실태조사를 실시하여 조사 대상 관광지 102개 홈페이지 중 장애인이 접근하기에 용이한 A · B등급은 15개 홈페이지로 전체 가운데 10%에 불과하고, 반면 접근성이 낮은 E · F등급 사이트는 65개로 63%에 달하며, 특히 가장 낮은 F등급 홈페이지가 43개로 조사 대상 가운데 가장 많은 비중을 차지한 것으로 나타남 (A등급 매우 우수, F등급 매우 심각)

○ 한국관광공사에서 실시한 '장애물 없는 관광환경조성을 위한 실태조사 및 개선 방향(2014)'에 따르면 장애인의 주요 관광 정보원 중 인터넷을 통한 정보습득이 1순위로 나타난 것과 비교하면 정보 접근에 큰 불편이 있다는 것을 알 수 있음

다. 세부 추진과제

1) SNS매체를 활용한 관광지에 대한 관광 정보 제공

○ 최근의 관광객들은 기존의 단순 정보 접촉 경로에서 벗어나 관광객 스스로가 적극적으로 정보를 검색하고 채택하는 단계에 이르면서 기존 오프라인 구전이나, 정보 매체 등을 통해서 이루어지던 형태에서 타인의 관광 평가에 대한 SNS자료를 통해 이루어지고 있음

○ 대표적인 것이 최근 들어 음식을 소재로 하는 여행 프로그램과 여행을 소재로 한 TV프로그램들이 시청자들의 여행에 대한 욕구를 지속적으로 자극하고 이 관광지를 다녀온 방문객들이 SNS에 공유한 자료를 통해 방문을 고려하는 것으로 나타났음

○ 또한, 지난해까지 선풍적인 인기를 끌었던 키워드 '욜로'가 올해 들어 '워라벨'이라는 새로운 키워드로 변화하게 되면서 소비적 성향의 패턴이 강하게 나타났던 관광시장에서도 호화로우면서도 즐길 수 있는 프로그램을 유도하였지만, 워라벨은 지극히도 단순하면서 우리 삶 주변에서 흔히 즐길 수 있는 패턴으로 변화시켰음

○ 이러한 트렌드는 관광시장에서 매우 중요하다고 할 수 있으며, 이를 분석하여 적극 반영할 필요가 있음

- 워라벨은 일상과 멀지 않은 가까운 도심 속 호텔에서 휴식을 취하거나 자신만의 시간을 보낼 수 있는 커피숍 방문, 인스타그램 등 SNS에서 유명한 지역을 방문하는 다양한 형태로 나타나고 있기 때문에 기존의 획일화된 관광지의 단순

관람형에서 벗어나 젊은 층의 Needs를 파악하고, 이를 활용한 형태의 프로그램 도입이 필요함

- 또한, 기존의 호화로운 소비패턴보다는 소소하지만 자신들이 중요하다고 여기는 상품에 대해서는 확실한 소비를 가져가고 있기 때문에 이러한 신규 트렌드를 반영하여 관광상품 구성이 필요함
- 따라서, 만성 적자를 기록하고 있는 공영관광지들을 중심으로 인스타그램을 적극 활용하여 관광객들에게 정보를 제공하고, 이를 활용한 공격적 마케팅 프로그램 및 이벤트 진행을 통하여 관광객을 유인할 수 있도록 하는 노력이 필요함

○ 세부 추진 사업으로 젊은 층의 Needs를 파악할 수 있도록 인스타그램을 개설하여 제주관광에 대한 이벤트(설문)를 실시하여 홍보효과의 극대화 및 수요파악을 통해 관광객들이 원하는 프로그램을 관광지에 제공할 수 있도록 함

2) 지역주민과 함께하는 관광지 인증 사업 실시

○ 오버투어리즘은 이미 전 세계적으로 문제가 되고 있는 관광지의 현실이며, 이러한 문제의 해결을 위해 각 관광지에서 다양한 시도가 이루어지고 있음

○ 오버투어리즘은 관광지 주민들과 관광객들 간의 단순한 갈등구조에서 벗어나 이제는 관광지 자체의 매력성 저하, 안전문제, 쓰레기 문제 등 다양한 부정적인 영향들이 나타나고 있기 때문에 이를 해소하기 위한 노력이 필요한 실정임

○ 우선 대부분의 오버투어리즘 지역에서 시행하고 있는 공정여행 활성화를 대표적인 활용방안으로 제시할 수 있으며, 이러한 공정여행 분위기 조성이 처음으로 시도해 볼 수 있는 노력이라 할 수 있음

- 이를 위해 공정여행 패키지 관광을 도입하여 제주지역의 역사, 문화, 체험 등 다양한 테마를 위주로 하는 프로그램 구성을 통해 지역주민들과의 교류를 높일 수 있도록 하는 상품의 출시가 필요함
- 또한 기존의 관광지에서 이루어지고 있는 해설프로그램은 대부분 지역주민들이 참여하고 있는 형태이기 때문에 이러한 관광지들을 중심으로 공정여행 패키지를 구성하고, 인스타그램 등 SNS를 활용하여 공정여행에 대한 입소문을 유도함
- 그리고 공정여행의 성공을 위해서는 지역주민들의 적극적인 참여가 필수적인 요소이기 때문에 마을 안내사, 관광지 해설사 등 다양한 형태로 지역주민을 참여시킬 수 있는 방안을 마련하고, 관광객과의 교류, 각 관광지와의 연계를 통한

건강한 제주관광이 될 수 있도록 지역주민의 의식변화를 위한 협의체 등을 구성하여 운영할 필요가 있음

○ 세부 추진사업으로 (가칭) '지역주민과 함께하는 관광지'인증 사업을 통해 지역주민들의 자기 지역 관광지 이미지와 인식을 긍정적으로 유도하고, 지역에 대한 자긍심을 불러일으킬 수 있도록 함

3) 국내 여행 TV 프로그램을 벤치마킹한 도내 관광지 체험 프로그램 홍보

○ 중국과의 관계가 조금씩 개선됨에 따라 중국의 방한 관광 재개 움직임이 보이고 있기 때문에 기존 중국인 관광객들이 선호했던 관광상품의 재출시와 중국인 관광객들의 만족도가 높았던 콘텐츠를 재구성하여 제공할 필요가 있음

○ 여기에 최근 다시 회복세를 보이고 있는 일본인 관광객들을 대상으로 관광지에서의 다양한 볼거리 및 즐길거리, 관광지 각각의 특색을 살릴 수 있는 프로그램을 마련해 나가야 함

○ 이에 대한 홍보 수단으로 해외에서 인기 있는 국내 여행 방송 프로그램 및 유튜브 등을 벤치마킹한 도내 관광지 체험프로그램을 도내 방송사와 협업하여 제주관광 욕구를 자극해 나가야 함

4) 관광 약자의 관광 참여를 촉진하는 관광지 환경개선

○ 비장애인들은 여행 전 비용에 맞게 멋있는 곳과 맛있는 곳, 잠잘 곳 등만 생각하면 되지만 관광약자의 경우 비행기 탑승 현지에서의 이동, 화장실 이용 등 모든 것이 힘겨운 것이 현실임

- 2015년 한국소비자원에 따르면 우리나라 장애인 250만 중 93%가 여행을 희망하는 것으로 나타났으나 실제 여행을 경험해 본 비율은 9.3%에 불과한 것으로 조사되었음

○ 장애인은 여행 욕구가 큰 소비계층임에도 그에 맞춘 관광 서비스는 활성화되지 않고 있다는데 문제의식을 갖고 장애 유형에 맞는 관광코스를 개발하고, 관광지 내에서 프로그램을 마련하여 장애인들의 만족도를 높일 수 있는 환경조성이 필요함

- 타 도시의 관광약자 전문여행사 등과 연계하여 제주지역을 방문하는 관광약자들을 위한 인프라를 확충하고, 건강한 제주관광의 질적성장을 위하여 장애인의 시각에서 관광지 인프라를 보완하는 노력이 요구됨

- 또한, 제2차 제주특별자치도 관광진흥계획에서 제시되었던 유니버설 디자인의 사례처럼 정책분야의 담당부서에서 관광약자를 위한 정보의 접근, 물리적 접근 등 접근성 개선을 위한 방안의 적극적 검토가 요구되어짐

○ 세부 추진사업으로 '(가칭)건강한 제주관광플랫폼' 구축 및 지원을 통하여 관광약자가 원하는 관광지 및 숙박, 음식점 등을 DB화하여 온라인 접근성을 강화하고, 다양한 사람들이 쉽게 접근할 수 있는 정보매체 수단을 제공함

라. 추진계획

(단위: 백만원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
SNS매체를 통한 관광지에 대한 관광정보 제공	지방비		100	30	30	30	190	
	민자							
	소계		100	30	30	30	190	
지역주민과 함께하는 관광지 인증사업 실시	지방비		140	70	70	70	350	
	민자							
	소계		140	70	70	70	350	
국내 여행 방송을 벤치마킹한 도내 관광지 체험 프로그램 홍보	지방비		200	200	200	200	800	
	민자							
	소계		200	200	200	200	800	
관광 약자를 위한 관광지 환경개선	지방비	130	200	100	100	100	630	
	민자							
	소계	130	200	100	100	100	630	
합계	지방비	130	640	400	200	200	1,570	
	민자							
	소계	130	640	400	400	400	1,570	

5. 카지노업 선진 관광환경 조성

가. 기본방향

카지노업과 지역사회와의 상생, 개발과 보존의 균형

○ 제주 카지노업이 선진국 수준의 경쟁력을 갖추기 위해 필요한 지원활동 강화로 제주 카지노 공동마케팅 지원 방안을 모색함

○ 제주 카지노업으로 인해 발생할 수 있는 부작용들을 사전에 예방하고 저감시키기 위해 도박중독 예방 교육 및 홍보 활동 강화를 추진함

○ 제주 카지노의 이용객 증가 및 지역 관광 활성화를 위해 문화관광 연계 프로그램 개발·운영을 추진함

○ 제주 카지노업의 지속가능 발전의 기반이 되는 공동체 구축을 위해 도민 공감대 형성 및 의식전환을 위한 활동 강화를 추진함

○ 사회적 부작용 최소화를 위한 윤리경영 및 국제적 수준의 인적자원관리를 위해 카지노 종사원 등록제 도입을 추진함

나. 현황과 문제점

○ 제주 카지노업 현황[24)]

- 2018년 4월을 기준으로 전국적으로 17개 카지노가 운영되고 있는데 강원랜드를 제외한 16개 카지노는 외국인 전용 카지노로 이 중 8개 카지노가 제주에서 운영중임

24) 관광정보지식시스템(www.tour.go.kr) 〈 통계 〈 카지노업현황

<표 5-12> 제주 카지노업 현황

(단위: 백만원, 명, ㎡)

이름	허가일	직원수	'17 총매출	이용객	면적	매출/ 이용객	매출/ 면적	이용객/ 면적
공지	'75.10.15	347	32,764	21,447	2,328.47	1.53	14.07	9.21
파라다이스	'90.09.01	249	33,647	59,427	2,756.76	0.57	12.21	21.56
마제스타	'91.07.31	149	11,197	7,971	2,886.89	1.40	3.88	2.76
로얄팰러스	'90.11.06	162	19,816	15,232	1,353.18	1.30	14.64	11.26
파라다이스롯데	'85.04.11	170	15,972	19,390	1,205.41	0.82	13.25	16.09
제주 썬	'90.09.01	137	8,136	19,081	2,802.09	0.43	2.90	6.81
랜딩	'90.09.01	288	40,544	10,982	5,581.27	3.69	7.26	1.97
메가럭	'95.12.28	155	16,727	12,461	1,528.58	1.34	10.94	8.15

<표 5-13> 제주 카지노업 매출 및 방문객 수 ('10~'17년)

(단위: 백만원)

연도	매출액(백만원)	방문객 수(명)	연도	매출액(백만원)	방문객 수(명)
'10	101,771	161,073	'14	224,880	359,298
'11	101,493	180,989	'15	209,579	227,851
'12	143,897	226,477	'16	176,030	214,620
'13	216,920	347,776	'17	178,803	165,991

- 제주에 소재한 8개 카지노의 2017년 총매출은 178,803백만 원으로 2016년 176,030백만 원에 비해 1.5% 증가하였으나, 총 이용객 수는 2017년 165,991명으로 2016년 214,620명에 비해 22.6% 감소함
- 한편 홍콩의 란딩그룹 자회사인 람정제주개발이 신화역사공원부지에 약 2조원을 투자하여 제주신화월드를 개발하고 있는데, 지난 2018년 2월 하얏트호텔 내에 소재하던 랜딩카지노를 제주신화월드 단지 내로 확장·이전함

<표 5-14> 전국 대비 제주 카지노업 비중 ('10~'17년)

연도	매출액(%)	방문객(%)	연도	매출액(%)	방문객(%)
'10	10.1	8.3	'14	16.3	12.1
'11	9.0	8.6	'15	16.9	8.7
'12	11.5	9.5	'16	13.8	9.1
'13	15.9	12.8	'17	14.81	7.4

- 제주의 카지노 매출은 전국 카지노 매출의 약 15%를 차지하고, 이용객 수는 약 7% 수준임

○ 국내 복합리조트 개발 활성화

- 국내 카지노 복합리조트 신규투자를 위한 인천 영종도 카지노 사업자 허가신청과 정부의 2015년 7차 투자활성화 대책 발표 이후 국내 카지노에 대한 투자와 관심도가 크게 증가하고 있는 가운데, 정부는 2014년 3월에는 경제자유구역인 인천 영종도에 외국인 투자자의 카지노 사업을 허용함
- 2013년 12월 정부의 카지노 사전심사 신청 후 2014년 3월 적합통보를 얻어 국내 1호 복합리조트카지노 사업자로 승인된 리포&시저스(LOCZ) 코리아는 2014년 12월 29일 영종도 미단시티 내 사업부지 전체 89,171.4㎡에 대하여 약 1억 달러에 달하는 토지매매계약을 체결하고 본격적인 사업추진을 시작하여 2018년 상반기에 1단계로 카지노 리조트를 개장을 계획 중임[25)]
- 일본 게임업체 세가사미와 국내 레저기업 파라다이스그룹의 합작사 파라다이스 세가사미는 2014년 11월 영종도 국제업무지역(IBC-I)에서 '파라다이스시티'를 착공함. 이 복합리조트에는 사업비 1조 5,000억 원이 투입되며 국내 최초 스카이 카지노가 도입될 예정임[26)]

○ 카지노업에 대한 정부의 정책 기조

- 정부 규제 완화에 따른 외국인 전용 카지노 증가로 국내 카지노 업체 간 경쟁 심화 가능성이 예상되며, 필리핀, 일본, 대만, 러시아 등 아시아권 국가들의 복합리조트 카지노 증설 국가 간 경쟁도 가중될 것으로 예상됨
- 카지노산업에 대한 정부의 정책기조는 수요보다 공급규제 중심으로 이루어져 왔는데, 최근 외국인 카지노 사업자 최초 허용, 사전심사제의 공모제 전환 추진, 외국인 선상카지노 허가를 위한 크루즈산업육성법 제정, 제7차 투자활성화 대책 등으로 신규 사업자 추가 허용이 가능해지면서 공급 통제는 이전보다는 완화된 수준임. 그러나 사행산업통합감독위원회 운형, 카지노사업자의 행정처분 기준 강화, 개별소비세 부과, 오픈카지노 불허 등 관광산업보다는 사행산업으로서의 정부규제는 계속될 것임

○ 카지노업의 기회 및 위험 요인

- 중국의 부패 척결 정책기조에 따른 카지노 관광소비의 일시적 위축, 엔저로 인한 일본 고객의 감소 등은 국내 카지노산업의 성장을 저해하는 위협요소로

25) 인천경제자유구역 보도자료 (2015) 리포&시저스, 미단시티개발(주)와 카지노복합리조트 부지 정식 매매계약 체결

26) 한국신용평가 (2015) 카지노 신용도 주요 결정요인: 정부규제, 중국, 신규투자

작용하고 있음. 국내 카지노산업의 중국시장에 대한 성장 잠재력은 유효하나 중국정부의 정책 변화 등에 따른 리스크가 우려됨

- 중국 관광수요의 본원적인 잠재력 자체가 크기 때문에 중장기적인 관점에서 국내카지노 관광수요의 회복이 예상되나, 국내 카지노업계의 단일 국가에 대한 의존도가 높아지는 점과 중국정부의 통제 리스크에 의한 사업 불확실성은 카지노 업계의 불안요인으로 작용하게 될 것으로 예상됨
- 국내카지노 복합리조트에 대한 투자는 기회와 위협요인이 상존하는데 복합 리조트 신규투자의 경우 최소 7천억 원 이상인 반면 투자 회수에는 비교적 장기간이 소요될 것으로 예상되므로 신규투자에 대한 불확실성을 동반하고 있음
- 또한 마카오, 싱가포르의 사례를 볼 때 중국 북동지역 카지노 관광객 수요 흡수는 가능할 것으로 예상되나, 필리핀, 러시아, 대만, 일본 등 주변국들이 복합리조트 카지노 사업을 추진함에 따라 국내 카지노들의 자체 경쟁력 확보가 중요할 것으로 판단됨

○ 일본의 카지노 합법화

- 특히 제주와 인접한 일본은 카지노산업을 통한 세수 증대와 고용창출 등 경제 활성화를 기대하며 카지노 합법화를 통해 복합리조트 도입을 단계별로 추진하고 있는 상황임[27)]
  - 2018년 IR 증진법을 통과시켰으며, 2019년 중 카지노관리위원회 창설, 근본·실행 방침 수립 후, 2019년 말 RFP 승인 투자자·운영자를 선정할 예정임
  - 2021년 중순 경쟁을 통해 3개의 지역을 지정하고, 장소와 민간사업자(운영자)를 결정하여 복합리조트를 도입한다는 계획임
- 일본 IR정비법의 주요 내용[28)]
  - 카지노관리위원회 설치
  - 구역 설치 : 3개소(7년 후 재검토), 구역승인: 10년(매5년 갱신)
  - 사업면허 : 3년(갱신 가능), 민간사업자 위탁 건설 및 운영
  - 입장횟수 제한 : 주3회·4주 10회(내국인), 입장료: 6천엔(내국인)
  - 납부금 : 게임수입(GGR)의 30%(국가와 지자체 절반)
  - 특정자금 대출 업무 : 2년 간 무이자
- 일본 복합리조트 개장 시 우리나라 카지노 방문객이 유출 될 우려만 대두되고

27) Toru Mihara(2018.10), Japan's Initiative in Integrated Resort, 2018 제주 국제카지노정책포럼 자료집

28) (사)한국카지노업관광협회(2018.8), 일본 복합리조트 카지노 도입에 따른 국내 카지노산업 및 관광산업에 미치는 영향 분석

있으나, 우리나라 카지노가 대체재보다 보완재의 역할이 커질 경우 새로운 니치 마켓이 형성될 가능성도 있으므로 이에 대한 전략적 접근도 필요함

○ 제주 카지노의 특수성에 따른 문제점

- 제주의 경우 타 지역에 비해 다수의 스몰 카지노가 영업을 하고 있어, 과다 경쟁 및 매출 악화 등의 이유로 불법적인 사건들에 연루되는 경우가 종종 발생함

  예) 내부직원 횡령, 종사원 해외 카지노 출입, 고객과 종사원 간 사기도박 불법도박행위, 성희롱, 내국인의 외국인전용카지노 출입 등

- 사건사고의 유형 중 카지노 임직원 및 종사원과 관련된 경우가 종종 있으며, 최근에는 상당수의 카지노가 외국기업 소유로 전환되고 있는 추세임에도 불구하고 외국인 주주에 대한 재무 건전성, 도덕 및 윤리 측면의 관리방안이 부재함

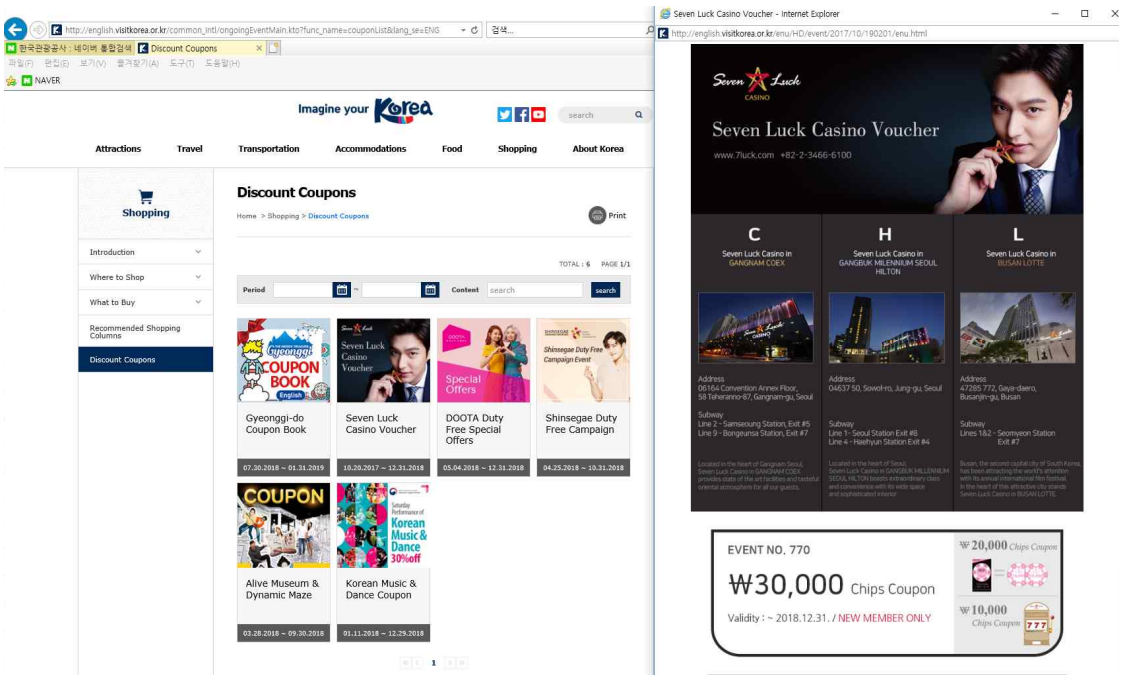
다. 세부 추진과제

○ 제주 카지노 공동마케팅 지원

- 복합리조트 건설 등 국내외적으로 경쟁이 심화되고 있는 상황에서 제주 카지노의 지속가능한 발전을 위해서는 외국인 방문객 유인을 위한 개발·운영 전략이 필요한 상황임
- 제주 카지노의 경우 모두 외국인 전용 카지노로 관광진흥법을 바탕으로 허가된 관광 진흥을 위한 외래 방문객 유치 방안의 하나임에도 불구하고, 사행산업이라는 특성상 규제에 초점이 맞춰져 관리·감독되어 오고 있음
- 그러나 현재 국내외 카지노산업의 경쟁이 치열해지고 제주 카지노의 영업 실적 등의 성과가 부진한 점을 감안하면, 카지노산업의 지속가능한 발전을 위해서는 산업 진흥에 대한 지원 활동도 강화할 필요가 있음
- 관광진흥법에서 규정하는 카지노를 제외한 대부분의 관광사업체, 특히 컨벤션 등의 경우 관광공사, 컨벤션뷰로, 지자체별 관광과 등을 통해 활발한 공동 마케팅이 추진되어 오고 있으며, 지자체 차원에서는 특산품/전통 시장 등과 지역 관광을 연계한 공동마케팅을 지원하고 있음
- 이에 제주관광공사와 한국카지노업관광협회 등이 포함된 산·관 협의체를 구성하여 외래 방문객의 카지노 이용률을 높이고, 특히 VIP 이용객 대비 일반 이용객의 비중을 높여 제주 카지노업이 안정적이고 정상적인 운영을 지속하는데 도움이 될 수 있는 공동 마케팅 계획을 수립·실행하는 지원이 필요한 시점임

- 세부 추진방안으로는 인바운드 여행사, MICE 주최자 등을 대상으로 한 정기적인 카지노 fam trip 및 설명회 지원, MICE 참가자들에게 바우처 제공, 제주관광공사 등의 해외 홍보활동 시 카지노 공동홍보관을 마련하여 해외 홍보 활동 참여 지원, 외국인 관광객을 대상으로 한 관광홍보 책자 제작 또는 기존 제주관광 온, 오프라인 홍보 자료에 제주 외국인 전용 카지노 공동 홍보 지원, 공동 프로그레시브 잭팟 또는 연계 토너먼트 등 프로그램 개발·운영 등을 고려해 볼 수 있음

※ 국내 카지노마케팅 사례로 한국관광공사는 영문 홈페이지에 세븐럭 바우처를 게재함



○ 도박중독 예방 교육 및 홍보 활동 강화

- 합법 카지노에서 불법 행위가 종종 발생되고 있으며, 탈세 및 사기도박 등이 불법 경영 실태가 적발됨에 따라 제주 카지노에 대한 신뢰 및 인식에 부정적인 영향을 미침
- 불법 행위를 예방하고, 카지노산업의 건전화 및 투명성을 제고를 위해서는 사업자·이용객·종사원의 측면에서 불법 행위 및 책임 도박 등에 대한 교육과 관리·감독 체계 정비 및 강화가 필요함
- 카지노와 연루된 외국인 범죄가 종종 발생하고 있음에도 불구하고, 외국인 전용 카지노의 경우 이용객에 대한 도박중독 및 불법 영업행위 등 예방 교육이 부재한 실정임
- 외국인 전용 카지노라는 점을 감안하더라도 책임경영의 측면에서 이용객에게

기본적인 교육 기회를 제공하고 홍보활동을 강화할 필요가 있음

- 한편 카지노 종사자를 대상으로 제공되는 고객서비스 교육 등에 비하면 책임도박 및 도박중독 예방에 대한 공급자 측면에서의 교육이 미흡한 상황임. 종사자들은 이용객들의 불법행위를 묵인할 뿐만 아니라 사기도박 등 비윤리적인 행위를 자행하기도 함
- 이에 종사자들에게 올바른 게임 운영 방법뿐만 아니라 이에 따른 책임과 의무에 대한 교육을 책임도박 실천을 위해 필요한 행동강령 및 정보 제공을 위한 매뉴얼 개발이 필요함
- 세부 추진방안으로는 외국인 카지노 이용객 및 종사원 대상 교육 및 홍보, 최초 및 단체 이용객을 위한 사전 교육 프로그램 개발 운영, 전문적인 예방 교육 및 홍보 활동을 위해 사감위와 협력 체계 구축, 이상의 예방 교육 및 홍보 활동에 대한 지원 및 사업자의 도입 의무화 등을 고려해 볼 수 있음

○ 문화 · 관광 연계 프로그램 개발 · 운영

- 레저활동에 대한 관광객들의 욕구가 다양해짐에 따라 체험형 레저활동과 휴양(웰빙)형 레저활동이 확산되었으며, 이러한 경향에 따라 카지노산업도 오락 · 스포츠 · 문화 · 예술이 결합된 복합문화적 성격을 띠기 시작함. 이러한 시대적 흐름에 발맞춰 세계적 카지노 호텔을 보유한 라스베이거스를 시작으로 최근에 신설된 싱가포르, 마카오, 필리핀 등 세계 유수의 호텔 카지노들이 가족과 함께 할 수 있는 고품격 복합문화공간을 조성하고 있음
- 따라서 제주 카지노의 이용객 증가를 위해서는 카지노 단일 시설만을 운영하기보다는 최근 추세에 맞춘 복합문화공간을 조성하고, 숙박 · 골프 · 워터파크 · 카지노 등을 상호 연계한 다양한 상품 기획을 통해 일반 관광객 유치 증대를 모색할 필요가 있음
- 이러한 복합문화 부대시설 조성이 어려운 경우, 제주에서 개최되는 MICE 및 문화관광, 나이트 투어 프로그램 등과의 연계 방안을 모색할 필요가 있음
- 세부 추진방안으로는 고객 유인을 위한 관람 편의시설 확충 및 이벤트 도입, MICE 및 관광객 연계 프로그램의 개발 · 운영, 야간 관광과 카지노 관람을 연계한 심야 관광 프로그램 기획·홍보·운영, 카지노 영업장 내 안내판에 지역관광 상품 소개, 주변 유료 관광지와 연계하여 카지노 이용객에게 입장료 할인 쿠폰 제공 등, 카지노의 지역사회 기여 및 공동 마케팅 차원에서 불꽃 축제 등 문화 프로그램 개발 · 운영을 고려해 볼 수 있음

○ 도민 공감대 형성 및 인식 전환을 위한 활동 강화

- 카지노산업은 직접적으로 뿐만 아니라 간접적으로 지역사회에 영향을 미치기 때문에 다양한 이해관계자들이 있으며, 카지노산업의 특성상 민감하고 복잡한 문제들이 빈번하게 대두됨
- 현재 제주 카지노에 대한 도민의 인식은 긍정적이지 않은 편으로 평가되고 있는데, 산업에 대한 정확한 이해과 도민과의 상생 노력에 대한 커뮤니케이션을 통해 도민들의 인식을 전환하고 공감대를 형성하는 것이 제주 카지노산업이 발전하기 위한 전제 조건임
- 즉, 다양한 이해관계자들 간의 이견을 좁히고, 카지노산업의 건전발전과 지역사회와의 상생을 위해서는 지역사회 각계의 다양한 의견을 구체적으로 수렴 할 필요성이 있음
- 현재 도내에는 카지노산업과 관련된 공식적이고 전문적인 소통이 부재한 바, 각종 실태조사, 건전화 평가, 산업 발전 및 지역 기여 방안 등을 논의하기 위해 산·관·학 및 전문기관 등이 참여할 수 있는 간담회 등의 소통의 장을 마련할 필요가 있음
- 세부 추진방안으로는 도민 의견 수렴을 위한 정기적인 도민 인식조사 실시, 도민 자문단과 업계·감독기구의 정례 간담회 개최, 내부 종사원을 대상으로 한 인식 조사 및 내부마케팅 활동 강화 등을 고려해 볼 수 있음

○ 카지노 종사원 등록제 도입

- 카지노 종사원은 서비스 뿐만 아니라 도덕성 및 윤리성이 필요한 직종으로, 공정한 게임 진행과 불법 영업 행위 및 도박 중독 등의 사회적 부작용을 최소화 하기 위한 핵심 요소임
- 특히 내부 직원이 연루된 사건사고를 방지하기 위해 이를 예방하고 관리할 근본적인 대응방안이 필요함
- 해외에서도 은행과 정부기관 외에 게이밍 산업과 같이 종사원의 신상을 확인하는 산업은 거의 없는데, 이와 같은 관리제도는 현금에 대한 위험 최소화, 품위 있고 매력적인 종사원 고용, 영업장 안전성 향상의 3가지 측면에서 그 필요성이 특히 강조됨
- 세부 추진방안으로는 국제적 기준에 부합하는 제도 구축과 엄격하고 효율적인 관리체계 구축을 고려해 볼 수 있음
- 국제적 기준에 부합하는 제도 구축은 대다수의 해외 사례와 같이 카지노산업에

종사하는 인력의 특징을 고려하여 관리 대상과 수준을 결정하고, 조사항목들도 국제적 표준안으로 간주될 수 있는 유사한 내용으로 구성하는 방안임

- 엄격하고 효율적인 관리 체계 구축은 종사원 관리제도 도입 시 필요한 행정적 처리와 개인 정보에 대한 철저한 보완이 가능한 관리 조직을 구축하는 방안임

라. 추진계획

단위 : 백만원

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
제주 카지노 공동 마케팅 지원	지방비		200	200	200	200	800	
	민자							
	소계		200	200	200	200	800	
도박중독 예방교육 및 홍보활동	지방비		100	100	100	100	400	
	민자							
	소계		100	100	100	100	400	
문화·관광 연계 프로그램 개발·운영	지방비		100	100	100	100	400	
	민자							
	소계		100	100	100	100	400	
도민 공감대 형성 및 의식전환을 위한 활동 강화	지방비		100	100	100	100	400	
	민자							
	소계		100	100	100	100	400	
합계	지방비		500	500	500	500	2,000	
	민자							
	소계		500	500	500	500	2,000	

6. 공항, 항만 등 지역 간 연계교통 개선방안

가. 기본방향

국제자유도시 품격과 수요에 맞춘 항공과 항만 서비스체계 구축

○ 최근 자연생태관광이 활성화됨에 따라 천혜의 자연환경을 자랑하는 제주특별자치도의 관광잠재력이 확대되고 이에 따라 저비용 항공사들의 급성장 등 제주 항공수요가 급격히 증가하고 있음

○ 제주지역은 2002년 무사증 제도시행으로 외국인 관광객이 증가하고, 내국인 관광객을 포함하여 제주공항 이용객은 2017년 현재 2,960만 명으로 제주공항 수용능력의 범위 2,591만 명을 넘어서고 있음

○ 이에 따라 단기대응방안을 마련하여 항공수요 대비에 효율성을 높이고 시설확장 및 개선을 통하여 터미널개선, 시설별 용량산정, 슬롯을 증대하기 위한 방안을 수립할 필요성이 있음

○ 이를 위해 단기적인 제주공항의 항공 좌석난 해소를 위하여 유관기관 협력을 강화하고 대형항공기 취항을 위한 세금감면제도 운영으로 편당 좌석수를 극대화하는 방안을 모색할 필요성이 있음

○ 제주공항이 여객청사 이용률은 2013년부터 매년 11%씩 가파르게 성장하고 있고 성장률에 비례해 편당 탑승률 또한 2017년 기준으로 제주노선은 90.2%를 기록하는 등 높은 수준을 유지하고 있음

○ 동시에 활주로와 여객터미널인 경우 2017년 기준으로 제주공항의 경우 활주로 이용률 97.3%, 여객터미널 활용률은 121.8%로 나타나 이미 포화상태에 있다고 할 수 있음

○ 제주 항공수요조사 연구용역(국토부, '14.9.12)에 따르면 2018년에는 수용능력의 한계가 오고, 2030년에는 연간 4,424만 명의 항공수요가 발생할 것으로 예상하고 있음

○ 한국공항공사의 자료를 살펴보면 2017년 한해 세계에서 가장 바쁜 노선은 제주 - 김포 노선으로 약 69,441회가 운행되었음

○ 제주공항의 혼잡상황에 근본적으로 대처하기 위해 제주공항의 인프라 확충을 통한 슬롯확대 및 현실에 맞는 수용능력을 증가시킬 수 있는 방안을 모색해야함

나. 현황 및 문제점

(1) 제주공항 현황

○ 제주공항의 시설현황은 활주로 수용능력은 172천 회/년, 계류장은 43대, 국내선 여객터미널은 2,327만 명/년, 국제여객터미널은 264만 명/년이고, 주차장은 3,195대임

○ 2017년 이용현황을 살펴보면 국내선 여객터미널 이용객은 2,833만 명으로 122%의 이용률을 보이고 있고, 국제선 여객터미널 이용객은 127만 명으로 48%의 이용률을 보이고 있음

<표 5-15> 제주공항 시설현황

구분		시설규모	현재 수용능력	2017년 실적 (이용률)
활주로(m)		3,180×45(주) 1,900×45(보조)	172천회/년	162천회/년(96.8%)
계류장(㎡)		449,113	43 (경항공기 3대 포함)	-
여객터미널(㎡)	계	97,446	2,591만명/년	2,960만명(114%)
	국내	68,471	2,327만명/년	2,833만명(122%)
	국제	28,975	264만명/년	127만명(48%)
화물터미널(㎡)	계	17,830	33만톤/년	27.5만톤(83%)
	국내	15,908	31.3만톤/년	26.0만톤(83%)
	국제	1,922	1.7만톤/년	1.5만톤(88%)
주차장(㎡)		133,712	3,195대	-

(2) 취항항공사 및 정기편노선

○ 제주공항에 정기편 국내선 노선은 11개소이고, 7개의 국적선사가 일평균 약 423편을 운항시키고 있음

- 정기편 운항 노선은 김포, 김해, 청주, 사천, 군산, 광주, 무안, 여수, 대구, 울산, 원주, 인천이고, 취항 항공사는 대한항공, 아시아나, 제주항공, 진에어, 에어부산, 이스타, 티웨이임

○ 제주공항에 정기편 국제선 노선은 5개국 22개 노선이고 일평균 약 43편이 운항하고 있음. 항공기 운항은 4개의 국적선사 및 11개의 외항사가 운항하고 있음

- 정기편 운항 노선은 중국(북경, 홍콩 등 17개 도시), 일본(도쿄, 오사카), 대만(타이페이), 태국(방콕), 말레이시아(쿠알라룸푸르)임

(3) 제주공항 항공운송실적

○ 제주공항의 2017년도 운송시설은 국내선 157,545편, 국제선 9,735편이고, 이용객은 국내선 2,833만 명, 국제선 127만 명임

- 이는 전년동기 대비 운항편수는 3.2% 감소, 이용객은 3.5% 감소한 수치이고, 세부이용객 수치를 살펴보면 국내선 5.1% 상승, 국제선 53.4% 감소로 국내선 이용객은 꾸준히 증가하고 있음

<표 5-16> 2017년도 항공운송실적

구분	운항(편수)	이용객(만명)	화물(톤)
계	167,280	2,960	275,128
국내선	157,545	2,833	260,301
국제선	9,735	127	14,827

※ 전년 동기대비 운항편수 3.2%↓ 이용객3.5%↓(국내선5.1%↑, 국제선 53.4%↓), 화물 5.6%↓

○ 제주공항의 최근 5년간 이용객은 2013년 2,006만 명, 2014년 2,320만 명, 2015년 2,623만 명, 2016년 2,971만 명, 2017년 2,960만 명으로 나타남. 또한, 제주공항의 항공기 운항횟수는 2013년 130천 회, 2014년 145천 회, 2015년 159천 회, 2016년 172천 회, 2017년 167천 회임

<표 5-17> 제주공항 5년간 이용객 및 운항횟수

구분	2013	2014	2015	2016	2017
이용객(만명)	2,006	2,320	2,623	2,971	2,960
운항편수(천회)	130	145	159	172	167

자료 : 제주도 통계연보, 각 년도.

(4) 제주지역 항만 현황 및 실적

○ 제주지역 항만은 총 7개 항으로 무역항은 제주항, 서귀포항 2개소이고, 연안항은 한림항, 애월항, 추자항, 성산포항, 화순항 5개소 임

○ 이 중 항만의 여객운송을 담당하는 항만은 무역항인 제주항, 서귀포항과 연안항인 성산포항이 대표적인 여객운송담당 항만임

<표 5-18> 제주지역 항만 현황

구분	무역항	연안항	계
제주시	1	3	4
서귀포시	1	2	3
계	2	5	7

자료 : 제주도 통계연보

○ 제주지역 항만의 여객선 운항 현황은 2017년 현재 제주-완도 구간, 목포-제주 구간, 제주-우수영 구간, 녹동-제주 구간, 여수-제주 구간, 부산-제주 구간임

○ 제주지역 여객선 터미널의 총 운항실적은 2016년에 1,591,442명이고, 2017년은 1,693,049명으로 106%로 증가하였음

○ 제주지역 여객운송이 가장 높은 구간은 목포-제주 구간이 2016년 680,251명이고, 2017년 693,918명으로 102% 증가하였음

○ 제주지역 여객운송이 전년대비 가장 높은 구간은 부산-제주 구간으로 2016년 대비 230%가 증가하였음

<표 5-19> 제주지역 여객선 운송실적

항로	2016년	2017년	전년대비
	여객(명)	여객(명)	여객
제주-완도	530,144	527,078	99%
목포-제주	680,251	693,918	102%
제주-우수영	84,609	97,120	115%
녹동-제주	109,930	115,491	105%
여수-제주	161,395	201,631	125%
부산-제주	25,113	57,811	230%
제주터미널	1,591,442	1,693,049	106%

자료: 제주특별자치도 항만과

(5) 제주특별자치도 관광객 수요예측

○ 제주도를 찾는 외국인 관광객 수요는 짧은 기간 동안 급증하거나 급감하는 등의 변화 폭이 매우 큰 양상을 나타냄. 이는 주로 사회 이슈와 깊은 연관이 있음

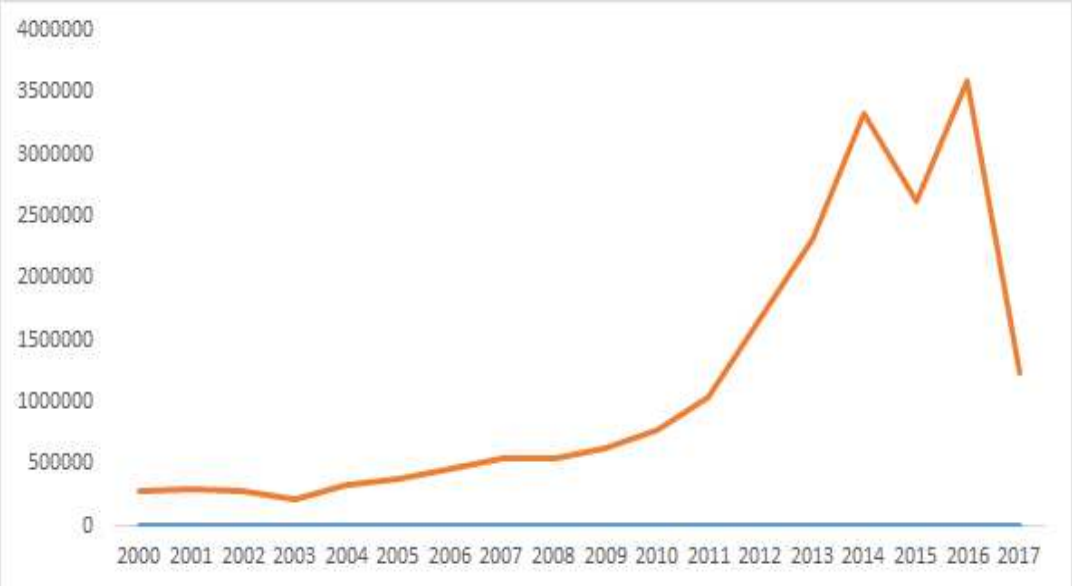
○ 내국인 관광객은 2013년 이후 꾸준하게 증가하고 있고, 외국인 관광객은 2016년 3,603,021명에서 사드 이후 2017년에는 1,230,604명으로 현저하게 감소하고 있음을 알 수 있음

<표 5-20> 제주지역 관광객 현황

(단위 : 명, %)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년
계	10,851,265	12,273,917	13,664,395	15,852,980	14,753,236
(증가율)	12.0	13.1	11.3	16.0	-6.9
내국인	8,517,417	8,945,601	11,040,135	12,249,959	13,522,632
외국인	2,333,848	3,328,316	2,624,260	3,603,021	1,230,604

○ 2003년 SARS 전년대비 약 23.7% 감소, 2015년 메르스 사태로 전년대비 약 21.2% 감소, 2017년 사드 보복조치로 전년대비 약 65.8%가 감소하는 등 외국인 관광객 수요는 전염병이나 정치·외교적 문제 등에 매우 민감하게 반응하기 때문임



[그림 5-1] 입도 외국인 관광객

○ 내국인 관광객은 증감률은 안정적이나 외국인 관광객이 큰 폭으로 증가할 때 내국인 수요는 성장률이 둔화되는 양상을 보이고, 외국인 관광객이 감소하면 내국인 관광객은 반대로 증가하는 양상을 보이고 있음

[그림 5-2] 내·외국인 관광객 증가율

○ 다음 표에서 예측하고 있는 관광객 수는 본 관광진흥계획에서 예측한 내용임. 기존의 관광객 국내적 여건에 따라 변화하는 양상까지 포함하여 작성한 관광객 예측결과는 내국인 관광객은 2023년 16,457,550명, 외국인 관광객은 3,951,499명으로 보고 있음. 총 제주지역을 방문하는 관광객은 20,409,049명이 될 것으로 예측함

<표 5-21> VECM 모형 예측결과 1

(단위: 명)

년도	내국인 관광객 수	외국인 관광객 수	전체 관광객 수
2019	14,158,755	2,388,142	16,546,897
2020	14,725,056	2,878,671	17,603,727
2021	15,298,447	3,285,244	18,583,691
2022	15,877,994	3,636,485	19,514,479
2023	16,457,550	3,951,499	20,409,049

※ 본 관광진흥 계획에서 관광객 수요예측모델 VECM모형을 활용하여 관광객 증가현황을 예측함.

○ 제주를 방문하는 외국인 관광객 비율 중 중국이 차지하는 비중이 매우 높음. 그리하여 2019년 사드 보복이 완전히 해소될 것으로 가정하여 2016년 외국인 방문객 수를 기본 값으로 본다면 예측치는 달라짐

○ 사드보복 회복 기준을 가정하여 예측한 결과는 2023년에 내국인 관광객은 16,457,550명이고 외국인 관광객은 4,473,807명으로 나타나고 제주를 방문하는 총 관광객 수는 20,931,357명으로 예측함

<표 5-22> VECM 모형 예측결과 2

(단위: 명)

년도	내국인 관광객 수	외국인 관광객 수	전체 관광객 수
2019	14,158,755	3,654,557	17,813,312
2020	14,725,056	3,836,488	18,561,544
2021	15,298,447	4,040,265	19,338,712
2022	15,877,994	4,254,591	20,132,585
2023	16,457,550	4,473,807	20,931,357

※ 본 관광진흥 계획에서 관광객 수요예측모델 VECM모형을 활용하여 관광객 증가현황을 예측함

○ 본 연구에서 예측결과를 종합해보면 제주관광수요는 내·외국인을 모두 포함하여 2019년 약 1,655만 명 ~ 2023년 약 2,041만 명으로 예측되었으며, 사드 문제를 포함하지 않은 2016년까지의 자료를 이용한 모형에서는 2019년 약 1,781만 명 ~ 2023년 약 2,093만 명으로 예측함

(6) 문제점

○ 제주공항의 활주로는 2본을 보유하고 있으나 한 개의 활주로는 활용실적이 많지 않아 시설용량에서 한계성을 보이고 있음

○ 2016년 항기기 운항시각 조정업무 세부운영지침에 의하여 조정된 슬롯은 시간당 35회로 최대 수용능력 172천 회/년으로 산정하였으나, 2018년 162천 회/년 (96.8%)의 이용률을 보이고 있어 관광객이 증감될 경우 2019년부터는 관광객 수용능력에 문제가 있을 것으로 사료됨

※ 2013년 개정 전 시간당 슬롯은 34회, 1회 늘어남

※ 법적기준에 의하여 국제행사 항공기 · 임시편 · 전세편 등 부정기 항공편 수요를 위하여 시간당 슬롯 중 1회를 유보해야 함

○ 시설수용능력의 한계성 현재 CIQ 수용능력은 국내선의 경우 시간당 7,760명, 국제선의 경우 시간당 각각 도착 1,351명, 출발 1,230명으로 되어 있으나 국내선 여객터미널의 경우 2017년 2,833만 명으로 이용률은 122%로 상승하여 이미 수용능력을 초과하고 있는 실정임

- 2017년 제주관광수용능력 연구에서 분석된 제주의 최대 수용능력은 1,686만 명으로 항공이용객 1,485만 명과 선박이용객 약 201만 명으로 예상하고 있음. 이를 본다면 제주도민과 관광객이 함께 제주공항을 이용한다면 2019년부터는 전체 수용능력이 초과되어 제주로 오려던 관광객이 다른 지역으로 갈 것으로 예상됨
- 현재 제주공항의 최대 슬롯 한계치는 35회인데 항공기 피크 시간대에는 이를 넘어서는 현상도 발생하여 항공기 지연운항이 빈번함

○ 현재 항공사들의 대형기는 주로 국제노선에 배치하여 제주노선은 소형기 중심으로 여러 회 운항하는 방식을 채택하고 있음

- 소형 항공기를 통한 인원수송은 슬롯이 과다 이용으로 제주공항의 운영에 차질을 주고 있음. 이를 개선하기 위하여 중대형 항공기 조정이 필요한 실정임

다. 세부 추진과제

○ 공항, 항공서비스와 관련한 정책들은 공급과 수요관리 차원에서 다양하게 이루어지고 있음. 저가항공사를 활용한 요금부담 저감까지 그 정책들이 다양한 만큼 이해관계의 문제도 노정되고 있는 실정임

○ 본 연구에서는 2023년까지를 목표연도로 하고 있어서 제2공항 건설 이전의 상황을 전제로 추진과제를 제안하고 있음

○ 저가항공사의 접근을 향상시켜서 요금부담을 줄이는 정책이 적극 고려되어야 하지만 전체적인 용량차원에서는 대형여객기의 투입이 우선적으로 고려되어야 한다는 맥락에서 대안을 제안하게 되었음. 저가항공이면서 대형여객기의 투입을 적극적으로 추진하는 것을 전제로 다음과 같은 안을 제안하고 있음. 저가항공이 대형항공기로 투입하지 못할 경우에는 저가항공은 기존과 동일한 배정과 함께 오전 이른 시간대와 오후 늦은 시간대, 즉 슬롯에 큰 영향을 미치지 않을 때 집중적으로 배치하는 것도 바람직하다고 제안함

(1) 제주공항 슬롯 조정 추진

○ 현재 제주공항의 최대 슬롯 한계치는 35회인데 항공기 피크 시간대에는 이를 넘어서는 현상도 발생하여 항공기 지연운항이 빈번함

○ 현재 김포공항의 경우 슬롯이 시간당 41회인 점을 감안한다면 수용량 검토를 통해 최대 40회 배정을 요구해도 가능할 것임

① 제1 시나리오 (현재 슬롯 기준)

○ 현재 본 관광진흥계획에서 예측한 결과보고서를 토대로 확인하여 본다면 2019년 기준으로 공항에서 처리하지 못하고 항만에서 관광객 운송을 담당해야 하는 부분은 1,960,341명이고, 2023년에는 5,078,377명으로 증가함

<표 5-23> 제주국제공항 공항능력에 따른 항만수요 확보 요청분 예측(현재 슬롯 기준)

구분	관광객증가현황 (총관광객)	항만이용	공항이용 관광객	공항수용능력 부족분	항만수요확보 요청분
기준2016년	15,852,980	2,015,000	13,837,980	0	0
2019년	17,813,312	2,015,000	15,798,321	1,960,341	1,960,341
2020년	18,561,544	2,015,000	16,546,544	2,708,564	2,708,564
2021년	19,338,712	2,015,000	17,323,712	3,485,732	3,485,732
2022년	20,132,585	2,015,000	18,117,585	4,279,605	4,279,605
2023년	20,931,357	2,015,000	18,916,357	5,078,377	5,078,377

※ 본 관광진흥계획에서 관광객 수요예측모델 VECM모형을 활용하여 관광객 증가현황을 예측함

※ 2017년 제주관광수용능력 연구에서 제주국제공항의 활주로에는 연가 17.2만 회의 항공기 이·착륙이 가능하며 2016년 기준 수용능력인 2,547만 명을 초과해서 2,970만 명을 실제로 처리 현재수준 편도 입도 기준이 1,485만 명 ~ 1,500만 명 수준이 공항 교통편 최대 수용능력

① 제주특별자치도 관광협회 관광객 내도 현황자료에서는 2016년 관광객 입도현황 총 15,852,980명(내국인 12,249,959명, 외국인 3,603,021명)으로 조사됨

② 2017년 제주관광수용능력 연구에서 제시한 2016년 선박편을 통한 관광객 규모는 13척의 정기여객선 편도 입도 규모 81.5만 명이고, 크루즈 입항현황은 120만 명으로 총 관광객 규모는 201.5만 명임

③ 추정 : 총 관광객 15,852,980명 - 선박이용 관광객 2,015,000명 = 13,837,980명이 관광객이 제주공항을 이용하여 들어온 관광객 현황임

④ 최대 제주공항 수용능력 도민포함 1,500만 명 - 13,837,980명(이용 관광객) = 1,162,020명(제주도민 이용객)
- 도민은 별도의 증가 없이 고정으로 사용하여 계산함

○ 현재의 제주공항 수용능력으로 관광객은 1500만 명 수용이 가능할 것으로 예상하고 있어, 2017년 수요예측에서 제시된 2019년부터는 200만 명 이상이 항만으로 수송해야 할 것으로 예상되고 있음

○ 또한 항만을 통해 수용해야하는 인원이 2023년경에는 500만 명 이상으로 확대되어 선박운항노선의 다변화와 KTX와 공동마케팅을 통한 상품을 구성할 필요성이 있음

○ 기존의 항만시설을 개선하기 위하여 항만의 효율적인 관리를 위해 여객부분과 화물부분을 분리하여 항만을 운영할 필요성이 있음
- 항만시설을 개방하여 해양공원으로 확대하여 항만의 편리성을 증대시키고 시민들의 여가활용공간으로 만들어낼 필요성이 있음

○ 연육교통의 확대를 위해 기차와 항만을 연결하는 노선을 시간별 변화를 고려하여 운영하는 다각적인 방법을 택하는 것이 필요함

○ 현재운행하고 있는 녹동, 여수, 우수영, 목포, 완도 노선 이외에 운항지역 및 노선을 확대할 필요성이 있음
- 추가적으로 ①인천-제주 노선, ②군산-제주 노선, ③부산-제주 노선 등의 운항선사에 인센티브를 제공하여 운항노선을 다변화 할 필요성이 있음
  ※ (기준치) 녹동-제주 운항 카페리 승선인원 818명 × 3개 노선 × 항공운항 최대 빈도 289일 = 709,206명 운송가능
- 이를 위해 KTX와 공동마케팅을 통하여 연결교통의 서비스 확대를 통한 인센티브를 제공하여 항공인원 수요를 분산시킬 필요성이 있음

○ 바다 수변 1~5m 위를 비행하는 항공 선박 위그선을 도입하여 항공수요를 분산시킬 필요성이 있음

- 현재 제주지역 운항 조건부 허가(2011년 및 2012년)를 받은 군산-제주 노선, 여수-애월 노선, 완도-애월 노선을 운행할 수 있도록 행정지원을 할 필요성이 있음

※ 현재 허가 일 3회 운항계획 중 최대탑승인원 50명

- 50명(운항회사 최대 수용능력)× 3개 노선 × 일 최대운항 3회 × 항공운항 최대빈도 289일 = 130,050명 수송가능

○ 현재 제주지역의 선박 증가분 최대 수용인원은 선박 연평균 709,206명, 위그선 130,050명으로 총 839,256명 수송 가능할 것으로 예상됨

- 이후는 선박 운항회수 증가 및 노선다변화, 위그선 운항횟수 증가 및 위그선 기종 대형변화를 해야 함

② 제2 시나리오 (슬롯을 40회로 증가시킬 경우)

<표 5-24> 제주국제공항 공항능력 개선(슬롯 40회로 조정)

(단위 : 명)

구분	관광객증가 현황 (총관광객)	항만이용	공항이용 관광객	공항수용 능력 부족분	공항능력개선 (슬롯 5회 추가 개선)	항만수용 요청분
기준2016년	15,852,980	2,015,000	13,837,980	0	0	0
2019년	17,813,312	2,015,000	15,798,321	1,960,341	4,642,785	0
2020년	18,561,544	2,015,000	16,546,544	2,708,564	4,642,785	0
2021년	19,338,712	2,015,000	17,323,712	3,485,732	4,642,785	0
2022년	20,132,585	2,015,000	18,117,585	4,279,605	4,642,785	0
2023년	20,931,357	2,015,000	18,916,357	5,078,377	4,642,785	435,592

※ 관광객 수요예측모델 VECM모형을 활용하여 관광객 증가를 예측함

※ 2017년 제주관광수용능력 연구에서 제주국제공항의 활주로에는 연가 17.2만 회의 항공기 이·착륙이 가능하며 2016년 기준 수용능력인 2,547만 명을 초과해서 2,970만 명을 실제로 처리 현재수준 편도 입도 기준이 1,485만 명 ~ 1,500만 명 수준이 공항 교통편 최대 수용능력

① 제주특별자치도 관광협회 관광객 내도 현황자료에서는 2016년 관광객 입도현황 총 15,852,980명(내국인 12,249,959명, 외국인 3,603,021명)으로 조사됨

② 2017년 제주관광수용능력 연구에서 제시한 2016년 선박편을 통한 관광객 규모는 13척의 정기여객선 편도 입도 규모 81.5만 명이고, 크루즈 입항현황 120만 명으로 총 관광객 규모는 201.5만 명임

③ 추정 : 총 관광객 15,852,980명 - 선박이용 관광객 2,015,000명 = 13,837,980명이 관광객이 제주공항을 이용하여 들어온 관광객 현황임

④ 최대 제주공항 수용능력 도민포함 1,500만 명 - 13,837,980명 = 1,162,020명(제주도민 이용객)
- 도민은 별도의 증가 없이 고정한다고 전제하여 계산함
- 172,000회 ÷ 일평균 595회(시간당 35회 × 17시간) = 289일(계산식에 의한 공항이용일)
- 슬롯 5회 개선 : 일평균 85회(5회 ×17시간) 증가 × 289일 = 24,565회 증감
- 189석 × 24,565회 = 4,642,785명 수용가능

※ 가장 많은 운항빈도를 보이는 기종 B737(189석) 수송능력 고정으로 계산함

○ 제주국제공항 슬롯이 시간당 5회 증가할 경우 연간 항공기 운항 횟수가 24,565회 증가가 예상됨
- 2017년 현황자료를 토대로 보면, 단기적으로 유도로 19본을 22본(고속탈출 유도로 3본 증가)으로 증가시키고, 계류장 및 주기장 36면을 44면으로(주기장 7면) 신설하여 기반시설을 정비할 필요성이 있음. 터미널 개선사업을 통하여 수용 능력을 향상시키는 방향을 검토할 필요성이 있음

○ 2023년 슬롯 최대 증가에도 부족한 435,592명은 항만의 선박운항 빈도를 높이고 선사의 운항 인센티브제도를 통하여 인원을 흡수하는 것이 바람직함

(2) 대형항공사 투입 운항사 인센티브 확대 시행

○ 2016년 9월 국토교통부에서 시범적으로 대형기에 대한 착륙료 감면을 10%에서 20%로 비중을 높여 적용한 결과 대형기 운항이 김해는 13.1%, 제주는 23.3%가 증가하고 연간 공급좌석은 92만 석이 증가함

○ 2017년 기준 제주공항을 취항하는 항공사 대부분이 소형항공기 A320, B737 기종을 제주노선에 투입하고 있고, 이들 항공기 운항비중은 90%로 나타나고 있음

○ 제주특별자치도와 국토부는 제주공항 대형항공기 착륙료 감면 인센티브를 시행하여 제주노선에 취항하는 항공사의 운항기종을 D급, E급 항공기 기종으로 개선을 할 필요성이 있음

○ 운항편수가 가장 빈번한 B737 기종 189석을 기준으로 B737 운항시간대에 A330 기종으로 대체할 경우 1.46배의 수송능력 증가, B777 대체할 경우 2.1배 증가할 것으로 예상됨

※ 대형항공기 기준으로 취항할 경우 연간 500만 명 ~ 700만 명의 항공 좌석이 발생할 것으로 예상됨

<표 5-25> 2017년 공항 및 기종별 운항현황

구분		C급		D급	E급				계
		A320 (150석)	B737 (189석)	B737 (270석)	B787 (269석)	A330 (276석)	B777 (393석)	B747 (376석)	
김해	편수	20,740	26,876	-	-	1,187	40	-	48,843
	점유율	42.50%	55.00%	-	-	2.40%	0.10%	-	100%
제주	편수	38,136	102,846	6,665	638	2,497	4,629	2,134	157,545
	점유율	24.20%	65.30%	4.20%	0.40%	1.60%	2.90%	1.40%	100%

자료 : "좌석수 키워서 슬롯 부족 우회 모색"(여행신문, 2018.03.19.)

(3) 허브공항과의 접근성 강화

○ 제주도 인접 국가와 도시에는 세계적으로도 유명한 허브공항들이 있음. 제주와 그 외의 허브공항과의 접근이 가능하도록 시스템 개선에 관심을 가질 필요가 있음

○ 국내의 인천공항과의 접근성을 가장 우선 추진해야 할 상황임

○ 일본과 중국, 홍콩, 대만 등과의 허브공항과의 연결노선에 관심 가져야 할 것임

(4) 항만으로의 접근성 강화

○ 제주항과 서귀포항의 화물기능을 애월항과 연계하여 항만 물동량을 조정해야할 필요성이 있음. 이는 효율적인 항만 운영을 통한 항만여객을 증가시키기 위함

○ 제주지역의 항만 현황은 국내여객선 기준으로 제주항은 7개 선석, 서귀포항은 2개 선석으로 총 9개 선석임. 국제크루즈 선석은 제주항 2개 선석, 서귀포항 2개 선석으로 총 4개 선석임. 제주지역의 국내 및 국제를 포함한 항만여객선선석은 총 13개소임

<표 5-26> 제주항 및 서귀포항 항만선석 현황

위치	부 두 명		선석 번호	길이 (m)	계획수심(m)	접안능력 (DWT·척)	하역능력 (천톤)	주사용 선박	비 고
제주및서귀포 내항 상항구	제2부두 (안벽 410m)		22	85		250 (1)	-	여객선	
			23	105	6.0	3,000 (1)	-	여객선	램프25m
			24	120	6.5	3,000 (1)	-	여객선	램프30m
	제3부두 (안벽 230m)		31-32	230	6.5	3,000 (2)	-	여객선	램프15m
	제4부두 (안벽 605m)		44	180	8	8,000 (1)	-	여객선	램프35m
	제6부두 (안벽 305m)		61	100	5	1,000 (1)	-	여객선	램프35m
	제7부두 (안벽 195m)		71	195	11	20,000 (1)	-	여객선	
	서귀포항 제3부두		31-33	180	6.0	5,000 (1)	-	여객선	
	서귀포항 제4부두		41-42	150	6.0	3,000 (1)	-	여객선, 화물선	
제주및서귀포 외항	제주항 제8부두 (안벽 390m)		81	390	12	G/T 80,000(1)	-	크루즈선	램프30m
			82	310	11.5	G/T 50,000 (1)	-	크루즈선	예비선석
	서귀포 강정지구	1부두	11-12	420	15.8	G/T 150,000 (1)	-	크루즈선	
		2부두	21-22	690	17.4	G/T 150,000 (1)	-	크루즈선	

○ 항만의 기능을 다각적으로 분석할 필요성이 있음. 이를 통하여 인터모달리즘(intermodalism) 교통체계의 개념을 도입하여 통합적인 교통체계를 완성할 필요성이 있음

○ 인터모달리즘 교통체계는 각각의 교통수단 간 환승 · 환적을 다양한 운영자와 관련 서비스 간 연결성을 확보시키고 이를 통한 사회적 비용을 감소시키는 효과가 있을 것임. 이는 다양한 교통시스템의 연결로 인하여 제주지역 관광이 증대될 것임

- 육상교통(철도를 이용한 대중교통 수단 간 연결)과 항만교통의 연결성 확보 및 항만의 기능성 재배치를 통하여 항만의 여객의 기능을 강화할 필요성이 있음
- 국내 여객노선은 육상교통과 연계하여 기존의 노선을 포함한 8개 노선을 만들어 낼 수 있음. 이는 인천과 제주를 연결하는 노선, 군산과 제주를 연결하는 노선, 목포와 제주를 연결하는 노선, 여수와 제주를 연결하는 노선, 녹동과 제주를 연결하는 노선, 울산과 제주를 연결하는 노선, 속초와 제주를 연결하는 노선 등임
- 국제 여객노선은 일본을 중심으로 한 5개 노선은 제주와 나가사키, 제주와

구마모토, 제주와 가고시마, 제주와 오키나와, 제주와 오사카 등을 신설할 수 있음. 중국을 중심으로한 3개 노선은 제주와 상하이, 제주와 타이저우, 제주와 타이베이 등을 포함하여 총 8개의 국제여객 노선을 신설하여 운영할 수 있음

- 인터모달리즘의 개념을 도입하여 항만 이용을 최적화할 경우 수송할 수 있는 여객 추정치는 국내선 1,636,000명, 국제선 652,500명으로 총 2,288,500명을 운송할 수 있음

※ (국내여객 기준치)녹동-제주운항 카페리 승선인원 818명 × 8개 노선 ×항만운항 최대빈도 250일(기준) = 1,636,000명 운송가능

※ (국제여객 기준치)부산-후쿠오카 카페리 승선인원 522명 × 5개 노선 ×항만운항 최대빈도 250일(기준) = 652,500명 운송가능

※ 단, 운송조건은 국내 항만 노선이 최적화되고 국제 여객의 활성화된다는 점을 가정하여 산정함

- 항만이용 최적화를 통해 항공 수용부분에서 처리 못하는 부분(overflow)을 항만을 통하여 흡수하고 공급하는 전략이 가능함

라. 추진계획

단위:백만원

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
제주공항 시설확장	국비	50,000	30,000	10,000			90,000	국토부
	지방비	10,000	10,000	5,000			25,000	지방비
	민자							
	소계	60,000	40,000	15,000			115,000	
대형항공기 인센티브 지원	국비	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	25,000	국토부
	지방비	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	10,000	
	민자							
	소계	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	35,000	
연육교통 활성화	국비	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	100,000	해양수산부
	지방비	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	25,000	
	민자	50,000	50,000	100,000	200,000	200,000	600,000	민간투자
	소계	75,000	75,000	125,000	225,000	225,000	725,000	
해상교통 활성화	국비	200	50,000	200,000	100,000	50,000	400,200	해수부,국토부
	지방비	100	10,000	50,000	30,000	10,000	100,100	
	민자		30,000	50,000	50,000	50,000	180,000	민간투자
	소계	300	90,000	300,000	180,000	110,000	680,300	
합계	국비	75,200	105,000	235,000	125,000	75,000	615,200	
	지방비	17,100	27,000	62,000	37,000	17,000	160,100	
	민자	50,000	80,000	150,000	250,000	250,000	780,000	
	소계	142,300	212,000	447,000	412,000	342,000	1,555,300	

제2절 청정 환경의 지속 가능성 향상

1. 지역주민 주도형 문화 관광육성

가. 기본방향

마을형 문화관광사업 육성으로 공동체 강화 및 일자리·소득 창출

○ 마을의 역사·문화자원 활용을 통해 마을문화관광 사업을 육성하여 주민들이 지역에 대한 자긍심 고취 및 일자리 및 소득 창출에 기여함

○ 주민공동체 기반의 지속가능한 관광사업체 창업 및 육성을 목적으로 하는 문화관광 사업체(예, 마을문화 PD)를 개발하고 확대함

○ 주민주도형 문화관광 콘텐츠 및 융복합 관광상품 개발을 통한 차별화되고 특색 있는 지역관광 활성화

○ 주민주도형 관광사업체의 역량강화를 위한 지역관광전문가 및 골목안내사(해설사)를 양성

○ 주민주도형 관광사업체의 역량강화를 위한 글로벌 네트워크 확대 및 지속적인 관광사업체 모니터링을 통한 적절한 피드백 제공

나. 현황 및 문제점

○ 주민주도형 마을 문화자원 보전 및 관리의 취약성

- 2018년 12월 기준 관광지는 184개소(국공영 60, 사설 134), 문화재 387개소 (국가지정 110, 도지정 277)이며, 무형문화재 기·예능 보유자 89명(국가지정 19, 도지정70), 문화공간으로 박물관 61개소, 미술관 19개소, 공연시설 32개소로 구성됨[29)]

29) 제주특별자치도 세계유산본부 (2018. 12)「문화재현황」

- 제주의 전통문화 및 역사자원을 문화재 지정을 통해서 일부 보존되고 있으나, 비등록문화재는 방치되고 있음
- 마을의 역사문화자원 현황 조사가 미흡하며, 보존에 대한 관심과 활용에 대한 의지 미약
  - (사례) 제주 근대 군사시설 유적지(알뜨르 비행장, 격납고, 등)나 해양문화자원 유적지, 등 마을형 역사문화관광 콘텐츠 보전 및 활용 가능하나 방치되고 있음[30]
- 읍·면·동(리) 지역별 역사문화유산, 생활문화자원, 전통문화자원, 생태자원 등 마을형 관광자원의 데이터베이스(DB) 구축이 필요함[31]

○ 주민주도로 마을 관광사업체 수의 확대 및 효율적인 운영 필요

- 문화체육관광부는 2013년부터 '관광두레' 지역을 선정하여 총 40지역 198개의 주민사업체에 약 1,400명 주민 참여(2017년 12월 기준)하고 있으며[32], 행정안전부의 관광형 마을기업, 사회적기업, 협동조합 등의 사회적 경제조직에서 지역공동체의 이익 또는 비영리적인 목표 실현을 위해 관광사업에 참여하고 있음
- 2017년 기준 마을형기업 16업체 중에서 관광분야의 기업은 3개 업체(일간제주, 2018. 1. 3)[33], 사회적 기업 48업체 중에서 문화·예술 및 관광분야는 4업체, 농어촌체험·휴양 마을은 조성된 26마을(2018. 6)중에서 16마을 지정[34], 협동조합 228업체 중에서 예술·스포츠·여가서비스 분야는 28업체로 나타남
- 주민주도형 관광형기업으로 사단법인 올레에서 인큐베이팅한 사회적기업인 유한회사 퐁낭 또는 제주생태관광이 해당됨
- 문화체육관광부의 '관광두레' 프로젝트와 유사한 '삼촌PD'제도를 2017년부터 운영[35]하고 있으나 관광뿐만 아닌 마을사업 부분에서 행해짐

○ 마을역사문화자원을 활용한 특화되고 차별화된 콘텐츠 부족[36]

- 마을 역사·문화자원을 활용한 특화된 상품을 개발하여 판매하기 보다는 타마을에서 사용되는 콘텐츠를 유사하게 활용함으로써 마을축제, 생태관광, 마을사업 등에서 내용이 중복되거나 독특한 매력이 부족함
- 마을의 전통문화, 역사문화유산, 생활문화, 농축산업자원, 해양문화자원 등을

30) 제주특별자치도 (2015. 12)「제주특별자치도 마을특성 및 실태조사」
31) 문순덕·조현성 (2017)「서귀포시 역사문화자원의 실태와 활용방안」
32) 문화체육관광부 (2018)「관광두레조성현황」
33) 일간제주(2018. 1. 3.)「마을기업지정현황」
34) 제주특별자치도(2018)「농어촌 체험 휴양마을 조성현황 」
35) 제주특별자치도 (2018)「2017 제주관광질적성장 기본계획 추진실적 」
36) 위와 같음

활용한 테마별 또는 마을별 콘텐츠 발굴을 통한 상품개발이 필요함

○ 마을형 특색있는 음식콘텐츠 부재[37)]

- 주민 주도형 마을 식음료업체에서의 경쟁력강화를 위해 운영상 개선방안이 필요함
  - 제주도에서 대표적인 관광객 대상 주민 주도형 식음료 업체는 마을 해녀들에 의해 운영되는 '해녀의집'이라 할 수 있으나, 최근 '해녀의집'의 해녀의 노령화 및 감소, 식음료업체의 경쟁 증가, 음식메뉴의 유사성 등의 어려움으로 운영을 포기함
  - '해녀의집'의 통합 운영시스템을 형성하여 마케팅을 비롯한 식재료 유통부분을 지원하며, '해녀의집' 업체마다 차별화된 음식메뉴개발 및 운영방안 제안이 요구됨

○ 마을 미술관 또는 박물관 부재[38)]

- 제주도내의 등록된 박물관은 61개소이며, 미술관 19개소로 나타지만 마을주민 주도로 만들어진 문화 공간은 거의 찾기 어려움
- 마을에 거주하는 작가 및 예술가들의 공감대 및 작품 활동 지원을 위해 그림, 사진, 공예품, 등의 작품을 상시 전시할 수 있는 작은 문화공간으로서의 갤러리 및 박물관이 필요함

○ 마을 관광사업을 육성할 전문인력 부재

- 제주는 관광을 토대로 한 민간 사업체의 증가로 인해 주민 주도형 문화관광사업을 추진하기 위해서는 제주도 내의 많은 관광기업들과의 경쟁이 불가피함
- 마을형 문화관광을 육성하기 위해서는 특화된 콘텐츠 발굴이 필요하고, 관광상품을 디자인하고 경영할 혁신적인 리더형 전문인력이 필요함
- 마을자원을 활용한 차별화된 지역여행상품 발굴 및 개발을 위한 공정여행가 필요

○ 제주관광공사, 제주관광협회, 제주여행사들과의 협력관계 미흡

- 2018년 6월 기준 제주도내 농어촌 체험·휴양마을이 26마을 조성되었으나 홍보의 부재 및 운영상의 어려움을 겪고 있음
- '해녀의집'또는 '마을사업'등이 마케팅의 부재로 어려움

○ 마을만의 독특한 역사·문화자원 및 예술작품 등을 효과적으로 소개할 안내사 부재

- 마을 테마형 문화자원을 효과적으로 안내 가능한 골목안내사 필요

37) 신동일(2016)「제주지역 음식관광 활성화 방안」제주발전연구원

38) 문순덕 외 7인 (2016)「제주 문화예술의 섬 조성 전략」제주발전연구원

다. 세부 추진과제

○ 체계적인 주민 주도형 관광 여건 조성 및 리더형 관광전문가 양성

- 마을의 역사 · 문화 · 생활자원을 토대로 하여 '문화관광PD' 또는 '관광수눌음' 프로젝트를 개발하여 확대함
- '문화관광PD' 또는 '관광수눌음' 프로젝트는 단계별 인큐베이팅, 맞춤형지원, 마을자원연계(타기관연계 · 협력)에 기반을 둔 모델임
  - 읍 · 면 · 동(리) 지역의 역사·문화자원, 생태자원, 생활문화자원, 등 마을자원 조사 및 지역진단
  - 현지밀착형 멘토링
  - 마을 특화수익모델개발
  - 네트워크 구축 및 관리
  - 인력지원 서비스 및 홍보
- '문화관광PD' 또는 '관광수눌음' 프로젝트는 마을자원의 테마에 따라 지역 공정관광 상품 개발에 기반
  - 마을 생활문화자원 – 마을의 농업문화, 섬문화 체험, 섬체험 또는 제주농촌관광
  - 마을 역사문화자원 – 다크투어자원, 유배문화자원, 해양문화자원 등 지역역사문화관광
  - 마을 생태자원 – 곶자왈·오름 특화 사업 생태관광

○ 제주 주말형 플리마켓 거리 조성[39]

- 지역의 예술가 및 단체가 주체가 되어 주말형 해안가 근처 플리마켓 거리 조성
  - 세화지역을 중심으로 형성된 관광객 대상으로 관광기념품을 비롯한 수공예품을 판매, 공예작가와의 만남, 공연 등을 제공하는 플리마켓(벨농장)이 자연스럽게 활성화 되었으나, 비정기적으로 열리고 있으며, 장소도 불가피하게 변경되는 사례가 자주 발생함
  - 지역예술가와 단체가 협력 · 지원하는 협의체를 구성하여 버스킹, 미니콘서트, 전시장 등을 활성화시킬 필요성이 요구됨
  - 플리마켓이 여러 장소에서 동시에 오픈되면 플리마켓에 대한 매력도가 감소되기 때문에, 민속오일장처럼 조합을 통한 플리마켓 관리의 필요성이 요구됨

39) 제주특별자치도 (2015)「창작여건 개선을 위한 문화생태지도 구축사업보고서」

○ 통합적인 주민주도형 문화관광 사업체 지원 시스템 및 '제주다움' 특화상품 발굴 육성

- 기관별 사업 추진에 따른 효율성이 저하됨
  - 환경자산보전과(생태관광), 해양산업과(어촌해양관광, 크루즈), 해녀문화유산과(해녀박물관, 해녀축제, 및 해녀관련 문화관광), 지역균형발전과(농촌체험관광), 축정과(마필산업), 식품산업과(6차산업), 제주관광공사(지오 등), 제주도관광협회(마을 6차산업)[40]
  - 대부분의 마을사업인 커뮤니티 비즈니스는 지역공동체발전과에서 「특별자치마을 만들기」에서 진행하고 있음
- 사업주체간 협의체계 미흡에 따른 추진 역량의 한계가 있음으로, 통합적인 주민주도형 마을관광사업 육성 및 관리 시스템 구축이 요구됨
- "제주다움"을 키울 수 있는 상품 개발 및 육성
  - 마을자원을 기반으로 한 융복합 콘텐츠 개발 및 상품화
  - 주민 주도형 마을 관광사업체 상품개발 및 홍보 지원
    예) 마을의 역사자원을 통한 스토리텔링을 통한 상품개발 – 예)'김녕사굴'과 같이 마을 문화자원의 스토리텔링을 토대로 지역주민 주도형 마을 캐릭터 개발
    예) 마을자원을 통한 지역 브랜드 개발을 통한 체험관광 상품 개발 – 예) 당근당근당근 마을 제주평대, 우도땅콩

○ 마을관광을 선도할 스토리텔러 골목해설사 양성

- 제주도내의 문화관광해설사는 총 33개소(도 관광지 20개소, 제주시 2개소, 서귀포시 11개소)에 148명이 배치(2017. 6. 30기준)되어 활동하고 있으며[41], 109명의 세계자연유산 해설사 및 자연환경 해설사[42]가 있음
- 하지만 마을 역사·문화자원 및 마을 주민의 생활문화에 대한 스토리를 설명하거나 마을을 효과적으로 안내할 해설사 양성이 필요
- 마을안내사인 골목해설사는 다른 마을과 차별화를 위해 마을만의 스토리를 개발하여 설명할 수 있어야 함
  - 예) 마을 다크투어리즘 문화유산(예, 알뜨르 비행장, 제주4·3유적 등)의 체험을 높이기 위해 해당 지역의 다크투어리즘 유적과 관련된 인물을 선정하여 그 시대에 있었던 사건들을 스토리처럼 안내할 수 있는 안내사 양성이 요구됨

40) 제주특별자치도, 제주관광공사, 제주도 관광협회 공식 웹사이트
41) 제주특별자치도 관광정책과 (2017)「2017년 문화관광해설사 근무지 배치현황」
42) 제주특별자치도 (2018)「2018년 예산의 성과계획서」

- 예) 마을 해양문화유적 체험상품 안내 필요 - 예) 제주시 화북지역의 해안가에는 화북진성, 연북정과 해신사, 화북포구, 화북비석거리, 산지등대, 곤을동, 별도봉 등 다양한 마을문화자원이 있는데, 이를 활용한 마을해양문화를 소개할 안내사 필요
- 예) 추자도를 비롯한 3개의 섬(마라도, 가파도, 비양도)에 섬의 자연경관 및 문화를 안내할 섬안내사 필요

○ 전통시장(야시장) 활성화를 위한 전통시장 및 상점가별 활성화 연구용역 실시

- 2018. 3. 30일에 동문시장 야시장 개장하였으며, 32개의 매대에서 음식조리 판매
- 운영시간은 연중 매일(18:00 ~ 24:00)이며, 하절기에 한하여 19시부터 개장
- 동문재래시장상인회 야시장 관리팀이 운영관리하고 있음

○ 해녀문화홍보마켓 운영

- 노후 해녀탈의장(공동 작업장 등) 시설 개선 및 해녀가 직접 채취한 활소라 등 수산물 직접 판매를 통해 해녀문화 체험과 수산물 판매를 겸한「해녀문화 홍보마켓」운영으로 새로운 어촌 소득 창출과 관광자원화를 꾀함
- 현재 2개소(성산(연중), 대평(매년 7~8월, 2개월)) 등에서 해녀 상설공연 중에 있음
- 2018년 12월 중에 해녀문화홍보마켓 개장할 것이며, 2019년에는 2개소로 확대할 예정

○ 주민주도형 관광사업체 역량 강화

- 현재 진행되는 주민주도형 마을관광사업체 실태 조사를 통해 문제점에 대한 개선안 제시
- 창업하는 마을 관광사업체는 사업지원 및 지속적인 모니터링을 통해 운영상의 문제점 해결을 위한 개선안 제시
- 지역관광 활성화 방안 연구를 통한 로드맵 마련
- 제주형 글로벌 네트워크 구축 및 강화
  - 글로벌 네트워크 강화를 통해 마을 사업체의 창업 및 경영에 대한 현장체험가능
  - 마을사업체의 경영 및 관리 방안에 대한 현장 체험
  - 마을사업체의 지속적인 성장 및 경영을 위한 비전 제시

라. 추진계획

단위:백만원

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
문화관광PD 또는 관광수눌음 프로젝트	지방비							
	민자	450	450	450	450	450	2,250	
	소계	450	450	450	450	450	2,250	
주말형 플리마켓 거리 조성지원	지방비	200	200	200	200	200	1,000	
	민자							
	소계	200	200	200	200	200	1,000	
주민주도형 특화상품 발굴 육성 “제주다움”	지방비	750	750	750	750	750	3,750	
	민자							
	소계	750	750	750	750	750	3,750	
마을형 문화관광사업체 인력양성	지방비	200	200	200	200	200	1,000	
	민자							
	소계	200	200	200	200	200	1,000	
주민주도형 관광사업체 역량강화	지방비	200	200	200	200	200	1,000	
	민자							
	소계	200	200	200	200	200	1,000	
전통시장 및 상점가별 활성화 연구용역	국비	400	400	400	400	400	2,000	
	지방비	600	600	600	600	600	3,000	
	민자							
	소계	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	5,000	
해녀문화홍보마켓 운영	지방비							
	민자							
	소계							
합계	국비	400	400	400	400	400	2,000	
	지방비	1,950	1,950	1,950	1,950	1,950	9,750	
	민자	450	450	450	450	450	2,250	
	소계	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800	14,000	

2. 제주형 공연 관광 활성화

가. 기본 방향

제주관광과 문화예술을 접목한
공연관광 상품 개발

○ 제주의 고유하고 독특한 전통문화 및 다양한 문화콘텐츠 발굴

○ 제주의 문화콘텐츠를 기반으로 다양한 신화, 전설 등의 이야기를 접목하여 스토리텔링을 통한 제주의 고유한 이야기 창작

○ 창작된 이야기를 바탕으로 전통공연, 연극, 뮤지컬, 오페라, 클래식(서양음악) 등 다양한 장르의 공연으로 제작

○ 제작된 제주브랜드 공연상품의 국내외 마케팅과 상설공연을 통한 지역경제 활성화 및 국내외 대상의 지역마케팅

나. 현황 및 문제점

1) 현황

○ 우리나라 문화정책의 흐름

- 우리나라 19대 정부의 문화정책은 '문화비전 2030-사람이 있는 문화'의 기조로 3대 핵심가치로는 자율성, 다양성, 창의성으로 설정하였음. 선진외국의 문화정책 흐름을 보면, 국가간 장벽이 없어지고 고유한 지역문화를 기반으로 한 다양한 공연상품개발 제작을 통한 지역의 홍보 및 네트워크 확대에 대한 중요성이 부각되고 있음
- 지역의 문화콘텐츠를 기반으로 제작된 공연문화상품은 지역의 정체성을 내포할 뿐 아니라 지역민의 공동체 의식 함양을 바탕으로 관광객의 방문을 유도하여 지역경제에 지대한 파급효과를 주고 있음
- 특히 중국의 항주에서는 그 지역역사와 신화를 바탕으로 웅장하고 화려한 볼거리의 무대공연으로 제작한 상설공연(송성천고정, 宋城千古情)을 통해 항주를 찾는 관광객을 만족시키고 있으며 이로 인한 수천의 관람입장료만으로도 지역민의

일자리를 창출하고 있음

- 제주브랜드 공연상품은 관광객을 체류케하고 제주의 문화를 접하게 할 수 있는 프로그램임. 제주의 무궁무진한 역사적, 문화적 소재를 바탕으로 제주의 특징이자 장점인 수려한 자연풍광과 전통문화를 접목한 다양한 장르의 브랜드 공연상품을 개발 제작하여 지역브랜드 마케팅으로 다양한 시너지 효과를 얻을 수 있음

○ 제주의 공연단체 및 활동

- 우리 정부조사[43]에 의하면, 2016년 우리나라 전체 문화예술활동은 4만 6천 101건으로 2015년의 4만 2,968건에 비해 7.3% 증가하였고, 제주지역 문화예술 활동 건수는 전 년도에 비해 24.3%나 늘었음
- 또한, 인구 10만 명당 문화예술 활동건수를 보면 제주가 133.3건, 서울(124,4건), 강원(93.1건), 광주(87.4건), 대구(87.1건), 전북(79.3건), 부산(74.0건), 대전(65.9건), 울산(60.1건), 전남(54.5건), 경남(50.1건), 세종(49.0건), 충남(45.4건), 충북(43.2건) 순이고, 전국 평균은 66.4건으로 조사됨. 통계상으로 보면, 제주는 서울을 넘어선 공연예술의 도시로 성장 중임
- 이러한 원인을 살펴보면, 도내 3개의 대학에서 음악학과를 비롯한 공연예술 학과가 운영 중이고 약 487개의 문화예술단체에서도 음악과 연극 등 공연분야가 활발하게 활동 중임. 제주도내 문화예술단체현황은 아래와 같음

<표 5-27> 2016년 제주도내 문화예술 단체 현황

구 분	분야	단체 수	비 고
전시	미술	81	
	서예	34	
	사진	43	
	건축	0	
공연	음악	155	
	연극	21	
	무용	22	
	전통예술	50	
	도립예술단(무용, 음악)	5	공립
	다원	23	
다원 및 일반	영상	5	
	종합	3	
문학	문학	45	
합계		487	

43) 문화체육관광부 '2017 문예연감' 조사결과

- 또한 도립예술단 5개 단체(도립무용단, 제주교향악단, 제주합창단, 서귀포관악단, 서귀포합창단)에 약 270명의 전문 예술가가 활동하고 있고, 매해 약 3백 회의 공연활동이 개최되고 있음. 도내 문화예술활동은 아래와 같음

<표 5-28> 2016년 제주도 내 문화예술 활동 현황

구분	분야	활동 건수			합계
		제주시	서귀포	기타	
문학 일반	문학	107			107
	문화축제	68	24		92
전시	미술	271	93	9	373
	서예	39	13	4	56
	사진	71	12	5	88
	건축	1	1	1	3
공연	음악	332	139		471
	연극	115	20		135
	무용	16	17	2	35
	전통예술	53	13		66
합계		1,073	332	21	1,426

※ 출처 : 2017 제주문예연감 자료 재정리

○ 제주의 공연시설 현황 및 특징

- 제주의 공연시설을 보면 공연, 전시 활동이 종합적으로 이루어지는 종합공연장[44]이 9개소(제주시 6개소, 서귀포시 3개소), 실내외 공연장을 포함한 일반공연장이 18개소(제주시 12개소, 서귀포시 6개소), 연극 공연 등이 개최되고 있는 300석 이하의 소공연장이 약 18개소(제주시 14개소, 서귀포시 4개소) 총 45개소가 운영되고 있음
- 이 중 종합문예회관으로 구분되는 제주도문예회관(대극장 892석, 소극장 100석), 제주아트센터(대극장 1184석), 서귀포예술의전당(대극장802석, 소극장 190석)은 공연기획자 및 전문 공연예술감독(무대감독, 음향감독, 조명감독)을 채용하여 전문영역을 담당하고 있어 전문 분업화가 이루어지고 있음
- 특이한 점은, 2010년에 들어서면서 제주 원도심 활성화 정책의 일환으로 버스킹 공연(거리공연)이 매우 많아지면서 원도심 내 거리 및 야외공연장이 조성과 함께

44) 문화예술진흥법 시행령 제2조 제2항 <문화시설의 상세분류> : 제주도문화진흥원(도문화예술회관), 제주아트센터(제주시), 서귀포예술의전당(서귀포시), 제주학생문화원, 서귀포학생문화원, 설문대여성문화센터, 한라아트홀, 제주관광대컨벤션홀, 제주국제컨벤션센터

다양한 공연활동이 개최되고 있음. 특히, 칠성로 야외무대, 연동 누웨마루 야외공연장, 서귀포이중섭거리, 탐라문화광장 및 산지천 북수구광장 야외공연장, 연동삼다공원 야외공연장 등 야외공연장에서의 공연활동이 대폭 증가하고 있음

- 또한, 세이레 아트센터, 간드락 소극장, 미예랑 소극장, 예술공간 오이 등을 중심으로 소규모 연극활동도 활발하게 진행되고 있음. 다만, 공립극단과 공립중극장의 부재로 전문적인 연극공연과 관객에 대한 공연서비스 차원에서는 부족한 현실임

<표 5-29> 제주도내 주요 공연장 현황[45)]

시설 및 공연장명		개관일	규모	객석수	운영	주요장르
종합 공연장 7(12)	제주도문화예술회관	1988. 08. 25	대극장	828	공립	공연, 복합
		1990. 01. 18	소극장	200	공립	공연, 복합
	제주아트센터	2010. 05. 19	대극장	1,184	공립	공연, 복합
	서귀포예술의전당	2014. 06. 19	대극장	802	공립	공연, 복합
		2014. 06. 19	소극장	190	공립	공연, 복합
	제주학생문화원	1996. 01	대극장	848	공립	공연, 복합
		1996. 01	소극장	201	공립	공연, 복합
	한라아트홀	2001. 09.11	대극장	831	공립	공연, 복합
		2001. 09.11	소극장	240	공립	공연, 복합
	설문대여성문화센터	2010. 01. 13	중극장	405	공립	공연, 복합
	제주해변공연장	1995. 03.28	대규모	1,234	공립	공연, 복합
		2018년	소극장	180	공립	공연, 복합
일반 공연장 11	제주문화콘텐츠진흥원	1997. 07.28	중극장	350	공립	영상, 공연
	서귀포학생문화원	1993. 03.15	중극장	700	공립	공연, 행사
	김정문화회관	2004. 02.28	중극장	383	공립	공연, 복합
	아라 뮤즈홀	2008.12.22	중극장	450	공립	공연, 음악
	칠십리 야외공연장	2002.	중규모	500	공립	공연, 행사
	천지연 야외공연장	2000.	중규모	505	공립	공연, 행사
	제주도립미술관야외공연장	1999년	중규모	400	공립	공연, 콘서트
	난타 공연장	2016년	중극장	660	사립	공연, 연극
	제주아트리움공연장	2005년	대극장	1,100	사립	공연, 쇼
	제주관광대 컨벤션홀	2010. 04.30	중극장	492	사립	회의, 공연
	제주국제컨벤션센터	2002.	대극장	2,000	공립	회의, 공연

45) 제주특별자치도 2017 문화기반시설 현황 재정리

시설 및 공연장명		개관일	규모	객석수	운영	주요장르
소 공연장 14	세이레 아트센터	2007.12.01	소극장	99	사립	공연, 연극
	간드락 소극장	2004. 9.	소극장	100	사립	공연, 연극
	미예랑 소극장	2007.09.07	소극장	80	사립	공연, 연극
	예술공간 오이	2014년	소극장	80	사립	공연, 연극
	두근두근 씨어터	2017년	소극장	60	사립	공연, 연극
	국립제주박물관	2001년	소극장	200	공립	공연, 행사
	칠성로 야외무대	2012년	소규모	300	공립	공연, 콘서트
	연동 누웨마루	2011년	소규모	300	공립	공연, 콘서트
	탐라문화광장 야외공연장	2017년	소규모	300	공립	공연, 콘서트
	삼다공원 야외공연장	2017년	소규모	300	공립	콘서트(야간)
	김만덕 기념관	2008년	소극장	300	공립	공연, 행사
	제주돌문화공원	2006년	소극장	200	공립	공연, 행사
	제주도민속자연사박물관	1984년	소극장	200	공립	공연, 회의
	제주아프리카박물관	2005년	소극장	200	사립	공연, 전시

- 제주도 내의 공립문예회관을 제외한 대부분의 공연장은 공연기획 및 운영비 및 유지관리비용 등의 어려움으로 활성화 되고 있지 않음. 또한, 공연시설의 규모와 운영예산은 공립문예회관을 제외하고는 매우 편차가 크고, 운영 프로그램 또한 각양각색으로 다양하게 운영되고 있어 제주도의 공연시설은 공공기관의 영역으로 운영되는 것이 바람직함
- 공연장은 매우 전문적인 분야로 현재의 시스템보다는 진보적이고 전문화된 공연시설로 운영되어져야하고 이를 위해서는 전문가 채용확대와 공연장 운영방식을 민간과 행정이 공존하는 거버넌스형 운영조직으로 변화해야 함. 특히 기획팀의 구성을 통해 보다 전문적인 조직으로 운영되어져야함

○ 우리나라 공연관광의 유형

- 우리나라 공연관광의 시작은 1999년 서울 정동극장에서의 '난타'로 시작되면서 이후 '점프', '사춤' 등 넌버벌 퍼포먼스가 대세를 이루고 있음. 또한, 뮤지컬 명성황후 및 연극의 장르도 공연관광을 선도하고 있음
- 이는 우리나라를 방문하는 외국인 관광객의 관광패턴을 변화시키는 계기가 되면서 야간 공연관광상품 개발에 대한 필요성이 제기됨
- 우리나라를 찾는 공연관광 개별관람객 비율은 꾸준히 증가하고 있으며(16년 12.6%, 15년 14.9%, 14년 11.2%), 단체관람객에 비해 단가도 높아 관광이나 공연업계

에서도 매우 환영하고 있는 상황임

- 또한, 2017년 상설공연을 관람한 외국인은 약 108만 명으로 전체 방한객의 8.1%에 해당하며, 이중 개별관람객은 약 22만 명으로 전체 외국인 관람객의 20%를 넘어섰음
- 이러한 상설공연이나 공연관광의 활성화로 인한, 파급효과로 문화체육 관광부(한국관광공사)는 공연관광 개별관람객 유치를 강화하는 정책을 추진하고 있음. 반면, 제주는 단순 관광에서 벗어나 제주의 문화를 접목한 야간공연 관광상품 또는 상설공연 등의 관람객 유치에 대한 필요성이 부각되고 있음
- 이미 제주에는 매해 약 1,800회의 다양한 공연이 개최되고 있고, 문화예술 단체가 470여 개가 활동하고 있으며 도립무용단 및 제주교향악단과 합창단 등 5개 단체 약 270명의 전문가가 활동하고 있어, 공연인프라는 양호한 편임
- 공연인프라가 양호한 반면, 수많은 공연중에 제주의 고유한 문화와 접목된 공연은 거의 전무한 상황으로 제주를 브랜드 할 수 있는 공연작품 제작이 필요함

2) 문제점

○ 조직 및 시설 분야

- 조직 : 도내 3개의 공립 문예회관은 제주도(문화예술진흥원), 제주시 (제주아트센터), 서귀포시(서귀포예술의전당)가 직영하여 운영하고 있음. 공무원 중심의 문화공간 운영은, 지속적인 예산지원 및 공무원 조직을 활용한 홍보 및 관객 모객은 장점이나, 예산 규모의 비효율성, 다양한 프로그램 적용 불리, 회원제 운영 및 탄력적인 다양한 운영의 부재 등은 단점임
- 시설 : 제주도 내에는 종합공연장 및 다양한 실내외 공연장 약 40여개가 운영되고 있고, 사설로서 호텔 및 리조트 등 다양한 시설에 약 30여개의 크고 작은 공연장이 운영되고 있음. 지역브랜드공연 제작 및 운영을 하기에 공연시설은 문제가 없음. 다만 중국의 특화된 야외공연일 경우 일부 야외시설은 필요함
- 공간규모는 300석 소극장에서 1200석 대극장의 다양한 규모의 공연장이 운영되고 있으므로, 공간규모의 문제는 없음. 다만 야외공연의 경우 시설 신축 및 보강 등이 필요함

○ 인력 및 프로그램 분야

- 인력 : 도내 3개의 공립 문예회관에 각 3~4명의 전문인력(공연기획자, 무대감독, 음향감독, 조명감독)이 채용되어 운영되고 있음. 사립시설에는 전문인력이 부족한

상황으로 공립의 전문성과 사립의 재원, 운영시스템 등 각 기관의 장점이 접목된 협업 프로그램이 필요함

- 프로그램 : 제주는 매해 약 1,800회의 다양한 공연이 개최되고 있으나 제주의 고유한 문화가 접목된 공연은 전무한 상황임. 또한, 공립 문예회관은 모두 다목적 공연장 및 다목적 문화공간으로서 오페라나 오케스트라 및 합창단 공연 등 전문 영역의 문화예술 활동에는 부족한 면이 있음

○ 언론에서 다루어진 문제점

- 몇 년 전부터 제주의 신화나 전통 및 역사를 소재로 제작한 상설공연의 필요성을 제기하면서 일부 문예회관에서 상설공연을 추진하는 상황임. 또한, 행정기관이 제주의 역사와 문화를 기반으로 하여 기획 제작하는 오페라, 뮤지컬, 연극 등이 제작되고 있음
- 제주대표 문화예술상품육성(제주의소리 2017. 11. 29.) : 제주도의회 문화관광스포츠위원회, 김만덕 뮤지컬·이중섭 오페레타 상설공연 주문. 예산 10억 원 가까이 투입되는 '김만덕 창작 뮤지컬'과 '이중섭 창작 오페레타' 공연을 제주를 대표하는 문화예술 상품으로 육성하기 위한 중장기 로드맵이 필요하다는 지적이다. 제주도의회 문화관광스포츠위원회(위원장 김희현)는 29일 제356회 제2차 정례회를 속개해 양 행정시 소관 2018년 예산안을 심사하고 있다. 이날 심사에서는 양 행정시가 주관하는 대표적인 공연예술인 김만덕 뮤지컬과 이중섭 오페레타의 지속 가능성에 대한 문제 제기가 집중됐다.
- '제주형 문화예술관광' 육성 필요(제민일보 2014. 6. 12) : 제주도 관광산업 활성화를 위해서는 현재 자연경관 위주 관광에서 벗어나 '제주형 문화예술관광'을 육성해야 한다는 주장이 제기됐다. 제주도관광협회는 12일 오후 4시 제주그랜드 호텔 1층 컨벤션홀에서 관광업계와 유관기관 등 300여 명이 참석한 가운데 '창조관광 구현을 위한 제주형 문화예술관광 육성방안'을 주제로 제8차 제주관광포럼을 개최했다. 이날 박양우 중앙대학교 교수는 '제주 문화예술관광의 활성화'란 주제발표를 통해 "제주관광객 1000만 시대를 맞아 제주관광산업의 변화가 필요하다"며 "창조관광으로서의 문화예술관광과 문화예술관광으로서의 공연관광 등을 조성해야 한다"고 강조했다. 박교수는 이어 "현실성 있는 공연상품에 주목해 야간관광 활성화를 위한 킬러 공연상품을 개발해야 한다"며 "특히 문화예술관광 활성화를 위한 전용관 멀티플렉스를 만들어 쇼핑관광을 비롯한 다른 관광상품들과 연계, 문화관광 클러스터를 형성해야 한다"고 설명했다.
- 관광공사, K-뮤지컬 콘텐츠로 일본 관광객 모은다(연합뉴스 2018. 5.21.)

: 한국관광공사는 24일부터 27일까지 도쿄 주일한국문화원 및 마루노우치홀에서 현지 소비자와 여행업계 관계자 등 2천여 명이 참석하는 '2018 도쿄 공연관광 페스티벌'을 개최한다고 21일 밝혔다. 이번 행사는 문화관광콘텐츠 구매력과 한국공연관광 잠재수요가 높은 일본을 대상으로 공연관광 영역을 확대하고 신규 수요를 창출하고자 마련됐다. 정진수 한국관광공사 테마상품팀장은 "일본에서 한국 뮤지컬투어 고가상품이 등장하는 등 한국 뮤지컬에 대한 관심이 커지고 있다"며 "이번 행사를 계기로 고부가 지속관람형 공연상품 개발과 대학로 장소 마케팅에 노력하겠다"고 밝혔다.

○ 제도적 문제점

- 현재 문화예술진흥법 및 공연법에 의한 법적 제도적 문제점은 없음. 시설이나 인력의 운영은 공립기관에 속한 전문가의 활동이 제약으로 인해, 자유롭지 못한 상황임
- 공립기관의 장점과 사립기관의 정점을 접목하여 거버넌스 조직을 구성하여 법인조직으로 구성하여 조직운영의 탄력성을 기할 수 있으며 전문가 활용을 더욱 높일 수 있음

○ 공연 전문인력(출연진, 제작진, 장비, 관리 운영 등)

- 도립예술단 270명의 전문 예술가와 일반 시민 애호가 예술단체가 4백여 개 단체 약 5천 명이 활동 중으로 예술가의 출연진에 대한 문제는 없는 상황임. 다만, 제작진의 부분은 제주지역의 제작진만으로는 미흡하여 전국 대상의 최고수준의 연출가 또는 총감독을 위촉할 필요가 있음. 다만, 지역민과 외부 전문가의 적절한 조합을 통해 이상적인 추진위원회의 구성이 필요함
- 장비 및 관리 운영부분에서도 기존 공연장 및 지역 유관기관의 장비를 활용하고, 부족한 부분은 외부 지역의 렌탈을 통해 진행한다면 문제가 없음. 대부분의 대형 규모의 공연이 이러한 포맷으로 진행되고 있음

3) 지역문화관광과 공연을 접목한 성공사례

○ 국내외 성공사례

- 선진외국의 주요공연예술축제 : 매해 천만 명 이상이 방문하는 호주시드니 오페라하우스와 브랜드이벤트인 불꽃놀이, 세계 공연예술의 중심인 뉴욕 링컨 센터와 카네기홀, 스코틀랜드 에딘버러성과 군악대 및 지역 문화를 연계한 에딘버러페스티벌, 오페라의 발생지인 이태리에서 여름시즌 오페라 축제로 수천억

원을 벌어들이는 베로나오페라축제, 백년이 넘은 독일과 이탈리아의 전통적인 오페라극장에서 벌어지는 다양한 음악축제들은 지역의 고유한 환경 및 관광과 문화예술을 연계한 지역브랜드 공연상품의 좋은 사례임

- 항저우 송성가무쇼 : 송성가무쇼(송성천고정)는 남송시대 항주의 역사와 신화 전설을 바탕으로 4막으로 이루어진 중국식 오페라 또는 뮤지컬임. 송성테마파크 안에서 2백 명의 배우로 매일 상설 공연하는 항주 최고의 공연이자 중국을 대표하는 공연관광상품임. 첨단기술과 환상적인 무대효과로 중국을 다녀가는 대부분의 관광객이 이 공연을 관람함
- 계림 인상유삼저(실외 수상공연) : 중국 소수민족의 삶과 문화를 구현해 낸 실경산수공연(實景水上公演)은 천혜의 주변환경이 강의 수려한 산수를 배경으로 뗏목을 무대로 해서 마을의 소수민족 전원(약 600명 정도)이 출연하는 중국식 오페라 공연임. 당대 가장 각광받는 공연콘텐츠의 하나로써 장예모 감독이 총 연출하여 중국문화산업 및 지역문화관광산업의 발전을 선도하고 있음
- 중국 경극 : 중국의 3대 전통 연극으로 베이징의 경극, 쑤저우의 곤극(세계 구전 비물질 문화유산으로 지정, 경극의 원류라고 할 수 있음), 쓰촨성의 천극(순식간에 얼굴 가면을 바꾸는 변검이 유명함)이 있음. 경극은 중국의 오페라라고도 불리며 장강 연안 지역에서 시작되어 베이징에서 완성됨. 베이징 관광 시에는 필수 코스로 경극을 관람함
- 일본 가부키 : 짙은 분장과 양식적인 연기로 유명한 일본의 전통 연극. 16세기 후반 여승이었던 오쿠니가 불교도들을 풍자한 형식에서 비롯됨. 천박하고 관능적이라는 이유로 1629년 공연이 금지되었다가 나이든 남자 배우가 역을 맡게 된 이후 남자로만 구성된 가부키 형식을 이루게 되었고, 2008년 유네스코 인류무형문화유산에 등재됨

○ 문화와 관광을 접목한 성공사례

- 난타 : 우리나라의 대표적인 공연물로서 1997년 제작됨. 말없이 소리와 몸짓으로만 공연을 한다는 “비언어적 표현”(non-verbal performance)을 표방하면서 영국의 ‘스톰프(Stomp)’와 미국의 ‘튜브(Tubes)’공연에서 아이디어를 착안하였고, 특히 한국 전통음악인 사물놀이를 현대적으로 새롭게 연출한 한국적 정성의 공연작품. 2014년 12월 기준으로 대한민국 공연계 최초로 1,000만 관객을 달성하였으며, 2015년 8월 기준으로 전 세계 51개국 290개 도시에서 총 1,063만 명이 난타를 관람하였음
- 뮤지컬 명성황후 : 우리나라 공연산업의 시초이고 우리나라 근대역사를 기반으로

제작된 창작뮤지컬, 국내 최초 뉴욕 브로드웨이와 런던 웨스트엔드 공연을 개최하고, 현재에도 국내외에서 지속적으로 진행 중이고, 우리나라를 대표하는 창작뮤지컬 최초로 100만 관객돌파 2009년 공연 1천 회 돌파

- 뮤지컬 점프 : 우리나라의 창작뮤지컬로서 2003년 초연, 2007년에 대한민국 공연 중 처음으로 누적 100만 달러의 흥행을 기록하였음, 기와지붕, 창호지 문, 평상 등 한국적 소품 을 활용한 무대구성과 한국 전통 무술인 태권도와 택견을 활용한 화려한 동작, 한복을 활용한 무대 의상, 배경 음악까지 모두 한국적 스타일인 작품으로 더욱 의미가 있음

다. 세부 추진과제

1) 제주공연관광 추진방향 설정

○ 제주의 고유한 문화콘텐츠를 기반으로 제주브랜드공연상품 제작 및 육성과 글로벌 마케팅을 통한 제주홍보 및 지역경제 활성화라는 기관의 방향설정 및 비전과 미션의 재설정이 필요함

- 행정 및 공연 전문가로 구성된 TF 구성 및 세미나 개최 : 2회
- 세미나를 통한 추진방향 설정 및 종합계획 수립

2) 제주의 고유 문화콘텐츠 발굴

○ 다양한 장르의 공연(오페라, 뮤지컬 등) 제작 및 전통문화 상징 콘텐츠 발굴을 위한 워킹그룹(작가, 연출가, 기획자) 정기회의

- 국내외 공연 전문가(작가 및 연출가, 기획자) 회의 개최 : 4회
- 워킹그룹 회의 결과에 따른 결과자료집 제작을 통한 콘텐츠 발굴

3) 공립예술단 협업의 효율적 공연제작

○ 문화예술단체의 활성화와 문화기관 및 행정에서의 지속적인 지원 및 관리를 통해 제주를 브랜딩하는 공연문화예술상품을 개발 제작할 필요가 있음. 특히 제주도립예술단(5개 단체 약 270명)의 효율적 운영을 통한 공연제작이 필요함

- 공립예술단 공동 공연제작 참여 : 장르별 예술단 참여

4) 제주문화콘텐츠 기반 브랜드공연 제작

○ 제주형 공연관광 모델을 위해서는 관광시장에 고급화된 문화전략이 반드시 필요하고 이러한 사례는 앞서 '난타'나 '점프'와 같은 지역의 고유한 전통문화를 기반으로 제작된 공연상품 등에서 나타나고 있음. 제주의 역사문화 및 관광자원 환경 등을 베이스로 다양한 공연제작

- 오페라(음악), 뮤지컬(연극), 무용(발레) 공연 제작 : 3년 간 3개 작품
- 공연제작 공연완료 후 넥스트 프로젝트(상설공연 등) 추진계획 수립

5) 지속적인 업그레이드 및 상품화 프로세스 활성화

○ 상설공연 및 지속적인 국내외 공연과 공연제작 매뉴얼북 제작

- 상설공연 및 매뉴얼북 제작 : 공연 1년 36회(1년) 매뉴얼북 1건

라. 추진계획

(단위 : 백만원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
제주공연관광 추진방향 설정	지방비	20	20	20	20	20	100	
	민자							
	소계	20	20	20	20	20	100	
제주의 고유 문화콘텐츠 발굴	지방비	40	40	40	40	40	200	
	민자							
	소계	40	40	40	40	40	200	
예술단체 협업을 통한 효율적 공연제작	지방비	40	40	40	40	40	200	
	민자							
	소계	40	40	40	40	40	200	
제주문화콘텐츠 기반 브랜드공연 제작	지방비		300	300	400	500	1,500	
	민자							
	소계		300	300	400	500	1,500	
지속적인 업그레이드 및 상품화 프로세스	지방비		50	50	50	50	200	
	민자							
	소계		50	50	50	50	200	
합계	지방비	100	450	450	550	650	2,200	
	민자							
	소계	100	450	450	550	650	2,200	

3. 제주형 글로벌 네트워크 강화

가. 기본방향

글로벌 네트워크를 통한 제주관광 활성화

○ 세계화에 따른 글로벌 네트워크 강화 필요성

- 과거에는 세계화 및 국제화와 관련하여 중앙정부의 외교창구를 통해 외국과의 관계가 수립되었지만 이제는 지방자치단체나 일선 지방행정기관이 다양한 창구를 통해서 외국의 상대기관과 직접적으로 교류와 협력을 추진하고 있음
- 지방자치단체의 대외관계업무가 증가하면서 글로벌 네트워크의 중요성이 대두되고 있지만 단순 교류를 통해서는 다양한 경제적 효과를 볼 수 없음. 관광분야도 글로벌 네트워크를 통해 지역경제활성화 및 지역 청년들의 일자리를 창출할 수 있는 산업분야라고 할 수 있지만 이를 통한 가시적인 효과를 나타내고 있지는 못함
- 지방자치단체의 글로벌 네트워크 강화를 통해 관광산업의 활성화를 위한 제주관광 홍보, 관광관련기업 간의 연계 강화 및 교차 관광인력 양성화, 관광관련 정책 및 법률의 간소화 등을 위해서는 지속적인 글로벌 네트워크 강화를 위한 정책들이 마련되어야 함
- 이에 따라 제주특별자치도와 다양한 기관에서 시행하고 있는 글로벌 네트워크 사업과 지역 관광산업을 연결하는 새로운 시도가 필요한 시기임

○ 지방자치단체의 국제화를 위한 글로벌 네트워크 강화

- 우리나라는 행정적으로 분권과 자치가 확산되면서 지방자치단체의 역할이 늘어나고 전 세계를 무대로 한 교류와 협력이 증가하고 있음
- 이제 지방자치단체는 지리적인 경계를 뛰어넘어 세계적 수준의 것들(행정제도, 공공서비스, 공공정책 등)을 도모하면서 세계 속에서 스스로의 경쟁력을 강화시켜야 함
- 따라서 지방자치단체의 국제화하는 지방자치단체의 안정적 발전을 위해서 중요한 행정과제로 꼽히고 있음

- 국제화와 정보화라는 거스를 수 없는 시대적 변화 속에서 제주특별자치도도 국제화를 위한 글로벌 네트워크 강화 노력이 필요함
- 제주특별자치도를 둘러싸고 있는 환경은 빠른 속도로 변하고 있을 뿐만 아니라, 세계를 무대로 외국 도시들과 때로는 협력하고 때로는 경쟁해야 함
- 지금까지 중앙정부에 비해 국내외 교류에서 지방자치단체는 스스로 중심적인 역할을 하지 못했지만 앞으로 지방자치단체는 글로벌 네트워크에서 당당한 주역으로 능동적인 정책을 펼쳐 나가야 함
- 제주특별자치도는 특히 글로벌 네트워크와 관광산업을 연계하여 제주의 관광산업이 해외로 진출하고 청년 일자리를 해외 관광산업에서 찾을 수 있는 기회를 마련해야 할 것임

나. 현황 및 문제점

○ 제주특별자치도의 자매 · 우호협력 체결 현황

- 제주특별자치도의 자매결연 체결된 국가는 7개국, 18개 도시이며 아시아의 일본, 중국, 인도네시아가 있고, 미주에는 미국, 유라시아에는 러시아, 유럽 지역에는 포르투갈, 프랑스가 있음
- 우호협력이 체결된 국가는 6개국 19개 도시로 아시아에는 일본, 중국, 대만이 있고 오세아니아에 호주, 유럽에 독일이 있음
- 자매도시와 우호도시 외에도 제주특별자치도는 환태평양평화공원도시협의체를 통하여 세계 평화의 섬 구현을 목적으로 가입되어 있음. 환태평양평화공원 도시협의체는 제주특별자치도를 포함한 7개국 7개 도시로, 멕시코 티후아나, 미국 샌디에고, 러시아 블라디보스토크, 대만 가오슝, 중국 옌타이, 필리핀 팔라완 푸에르토프린세사가 있음

<표 5-30> 제주특별자치도 자매・우호협력 체결 현황

구분	지역별	대상 지역정부
자매결연 체결 7개국 18개 도시	아시아	인도네시아 발리주('89), 중국 하이난성('96), 일본 아오모리현('16) 일본 와카야마시('87), 중국 라이저우시('95), 일본 산다시('97), 중국 구이린시('97), 일본 기노가와시('87), 일본 가라츠시('94), 중국 싱청시('96), 일본 카시마시('03), 중국 항저우시('12)
	미주	미국 하와이주('86), 미국 샌타로사시('96), 미국 살리나스시('18)
	유라시아	러시아 사할린주('92)
	유럽	포루트갈 마데이라주('07), 프랑스 루앙시('04)

구분	지역별	대상 지역정부
우호협력 체결 6개국 19개 도시	아시아	대만 타이베이('97), 일본 시즈오카현('00), 중국 다롄시('01) 베트남 키엔장성('08), 중국 상하이시('09), 중국 헤이룽장성('13), 일본 홋카이도('16) , 중국 양저우시('00), 중국 쿤산시('02), 일본 뱃부시('03), 일본 아라카와구시('06), 중국 훈춘시('07), 중국 이우시('15), 중국 룽커우시('99), 중국 싼야시('99), 중국 친황다오시('09), 중국 상해시 충밍구('18)
	오세아니아	호주 테즈매니아주('97)
	유럽	독일 로렐라이시('09)

* 제주특별자치도 평화대외협력과 내부자료

** 자매도시와 우호도시 차이 : 자매결연은 2003년말까지 행정자치부의 승인이 필요했으나 2004년 1월 이후 각 지방자치단체로 권한이 이양되어 도의회 승인 절차가 필요함. 우호도시는 도의회의 승인을 필요로 하지 않으며 자매결연의 이전 단계로 친선을 전제로 상호협력하는 관계임

- 제주특별자치도는 평화대외협력과, 환경정책과, 관광정책과, 보건위생과에서 국제기구 가입 및 활동 중에 있음
  - 평화대외협력과는 세계지방자치단체연합(UCLG), 동북아자치단체연합(NEAR), 아시아태평양도시회의(APCS)에 가입함
  - 환경정책과는 자치단체국제환경협의회(ICLEI), 세계자연보전연맹(IUCN), 도시환경협약에 가입함
  - 관광정책과는 아태관광협회(PATA)와 미주여행업협회(ASTA)를 가입하였음
  - 보건위생과는 WHO 서태평양지역 건강도시연합 AFHC 가입 및 활동 중임

<표 5-31> 제주특별자치도 환태평양평화공원도시협의체 현황

국가명	도시명	출범일자
한국	제주	2012.6.1
멕시코	티후아나	2012.6.1
미국	샌디에고	2012.6.1
러시아	블라디보스토크	2012.6.1
대만	가오슝	2012.6.1
중국	옌타이	2012.6.1
필리핀	푸에르토프린세사	2012.6.1

* 제주특별자치도 홈페이지(www.jeju.go.kr)

○ 제주특별자치도 국제교류 추진현황(2017년 기준)

- 제주특별자치도 해외시장개척 추진실적은 수출상담회, 해외시장개척, 국제박람회 참가로 구분하여 볼 수 있음
  - 전체적인 해외시장개척 추진실적은 2012년부터 2015년 기간 감소하고 있음
  - 사업 중 국제박람회 참가건수가 가장 높으나, 상담실적은 해외시장개척이 가장 높게 나타남

<표 5-32> 제주특별자치도 해외시장개척 추진실적

(단위 : 건, 개, 천 달러)

연도	수출상담회				해외시장개척				국제박람회참가			
	개최수	참가업체	상담실적	계약실적	건수	참가업체	상담실적	계약실적	건수	참가업체	상담실적	계약실적
2012	3	109	14,884	-	4	35	109,844	-	35	84	46,359	-
2013	3	98	6,556	5,100	4	27	39,969	5,126	21	68	91,424	4,660
2014	2	87	7,304	4,062	4	47	48,949	3,613	27	79	46,385	13,364
2015	2	87	3,581	1,250	3	25	34,492	100	24	55	25,746	2,441

* 통계청(KOSIS) 자료

- 2017년 제주특별자치도 국제교류 관련 주요사업은 관광국, 문화체육대외 협력국, 특별자치행정국, 해양수산국에서 이루어짐
  - 관광국에서는 중국과 관련한 사업을 추진 중이며, 중국과 네트워크 구축 및 관광 협력 시스템을 구축하고자 함
  - 문화체육대외협력국은 제주 문화축제 육성을 통한 제주 문화 브랜드 세계화를 목표로 하며, 국제 평화 교류의 플랫폼을 마련하고자 함
  - 특별자치행정국은 중국어체험학습관 운영 및 대학생 해외대학 연수 확대를 통하여 도민에게 외국어 교육을 제공하고자 하며, 영어사용 활성화를 지원하고자 함
  - 해양수산국은 제주국제크루즈포럼을 개최하고, 제주해녀문화를 국가지정 문화재로 지정하여 세계화 기반을 조성하고자 함

<표 5-33> 2017년 제주특별자치도 국제교류 주요사업

부서	사업명	예산 (백만 원)	주요추진계획
관광국	對중국 전략적 대응과 협업체계 구축	220	중국 지방정부와 주요언론과의 협력 네트워크 시스템 구축 제주관광 현안 국제학술 세미나 개최 중국 바로 알기 사업 지속추진 : 차이나 知 포럼 개최, 전문가 워크숍
	해외 지방정부등과의 협력 시스템 구축	150	싱가포르 카지노규제청과 MOU 체결 IAGR 활동 전개 : 요하네스버그 총회 참가, 워킹그룹 가입 정보공유 국제 카지노 정책포럼 개최
문화 체육 대외 협력국	제주 문화 브랜드 세계화	3,140	제2회 UCLG문화정상회의 개최를 통한 제주 문화 역량확대 세계섬문화축제 육성 추진 제주 문화축제 운영 혁신을 통한 국제화 도모 및 도내 거주 외국인과 교류 활성화 추진
	국제 평화 교류의 플랫폼 마련	6,200	세계평화의 섬 글로벌화
		291	국제교류의 다변화
		515	재외도민 교류 내실화
특별 자치 행정국	通하는 중국어체험학습관 운영으로 제주관광경쟁력강화	530	2017년 중국어체험학습관 운영 협약 체결 (제주평생교육진흥원) 수준별 교육과정 및 특별교육과정 운영
	글로벌 인재양성을 위한 대학생 해외대학 연수 확대	2,000	해외대학 파견 학생 선발 및 연수 파견 2017년도 해외대학 연수지원 사업 만족도 조사 및 사업성과 평가
	효율적 관리를 통한 영어교육도시 안착	1,925,600[46]	통합관리기구 설치방안 인근마을 주민 대상 토론회·공청회 개최 및 관계기관 의견수렴 및 검토
	영어사용 환경조성을 통한 국제적인 영어교육도시 완성	16.5	2017년 영어교육도시 영어사용 환경조성 시행계획 수립 영어사용 활성화 책자 제작 및 영어사용 우수업체 영문 안내문 제작지원
해양 수산국	제5회 제주국제크루즈포럼 개최	500	크루즈포럼 조직위원회 사무국 운영 B2B비즈니스 미팅, 취업박람회, 연계행사 (아시아 크루즈어워즈, ACLN 총회, 세미나 등) 개최 수립
	제주해녀문화 세계화 기반 조성 강화	362	해녀문화 국가지정 문화재 지정 추진 제주해녀어업 FAO 세계중요어업유산 등재 신청 추진

* 제주특별자치도 홈페이지(www.jeju.go.kr)

- 다양한 국제교류 사업이 진행되고 있지만 실질적으로 지역의 관광산업과 연계되어 효과를 보기보다는 다른 지역 대규모 업체들이 국제회의 등을 진행하고 제주지역 업체들은 하도급 형태로 고용되어 지역관광 프로그램 운영 및 행사 진행을 맡고 있어서 국제행사를 통한 지역경제 활성화의 효율성은 떨어지고 있음
- 따라서 국제 교류 사업 진행 시 지역의 관광산업 관계자들이 참여하여 관광산업과 연계할 수 있는 프로그램을 지속적으로 만들어가는 노력이 필요함

<표 5-34> 제주특별자치도 국제교류 세부추진현황(2017년 기준)

순번	교 류 지 역 명		교류일자	내 용
	국가명	도 시 명		
1	중국	하이난성	6.13	한중국제학술세미나,하이난사회과학연구원 참석
2	중국	하이난성	11.17~11.21	제주연합청년회-하이난공산주의청년대표단
3	중국	하이난성	11.20~11.24	제주-하이난 청소년 축구교류 제주도체육회-하이난성교육총국
4	중국	하이난성	11.26	제주-하이난성 양도시 지역자료 교환
5	중국	타이베이시 (우호도시)	2.10~2.13	타이베이 실무회의 방문
6	중국	타이베이시	3.19~3.26	행사명 : 2017년 아시아 무역사절단
7	중국	타이베이시	5.4~5.8	타이베이국제관광박람회 참가 및 세일즈
8	중국	타이베이시	5.10~5.13	UCLG 문화정상회의 참석
9	중국	타이베이시	8.17~8.20	제주-타이베이 20주년 기념 '2017 타이베이 유니버시아드' 개막식 참가
10	중국	타이베이시	10.26~10.30	대만타이베이국제여전 참가 도내업계 공동 홍보
11	중국	다롄시 (우호도시)	5.10~5.13	UCLG 문화정상회의 참석
12	중국	다롄시	11.2~11.6	제8회 제주국제청소년포럼 참가
13	중국	상하이시 (우호도시)	2.17~2.27	행사명 : 2017년 상해식품박람회 참가
14	중국	상하이시	9.11~9.15	상하이시 한국지방정부 공무원 단기연수 참가
15	중국	상하이시	11.2~11.6	제8회 제주국제청소년포럼 참가
16	중국	헤이룽장성 (우호도시)	4.19~4.21	동북아시아지자치단체 연합 실무회의 계기 헤이룽장성 등 중국 참가도시와 교류 추진
17	중국	헤이룽장성	11.2~11.6	제8회 제주국제청소년포럼 참가
18	일본	아오모리현	1.11~1.13	아오모리현 지사 및 의장 일행 제주 공식 방문
19	일본	아오모리현	3.15~3.17	제주-아오모리간 교류관련 실무회의
20	일본	아오모리현	4.17~4.18	제주-아오모리간 교류관련 실무회의

46) 국비 1,997억 원, 지방비 613억 원, 민자 14,183억 원, 기타 2,463억 원으로 구성됨

순번	교 류 지 역 명		교류일자	내 용
	국가명	도 시 명		
21	일본	아오모리현	4.28~4.30	히로사키 벚꽃 축제 제주특별자치도 참가
22	일본	아오모리현	7.19~7.21	제주-아오모리간 교류관련 실무회의
23	일본	아오모리현	8.6~8.9	제주특별자치도 정무부지사 일행 아오모리 공식 방문
24	일본	아오모리현	8.23~8.26	제주-아오모리간 교류관련 실무회의
25	일본	아오모리현	9.9	제주 국제 사이클링 페스티벌 아오모리팀 참가
26	일본	아오모리현	9.9~9.12	아오모리현 부지사 및 의장 일행 제주 공식 방문
27	일본	아오모리현 (자매도시)	9.10	제주-아오모리 간 문화교류 논의 및 '제주비엔날레 2017' 전시 관람
28	일본	아오모리현	10. 1	아오모리 애플 마라톤 제주팀 참가
29	일본	아오모리현	10.6~10.8	「한일문화 카라반 in 아오모리」 참가
30	일본	아오모리현	11.12	제주 국제마라톤 아오모리팀 참가
31	일본	아오모리현	11.6~11.7	제주-아오모리간 교류관련 실무회의
32	일본	아오모리현	11.2~11.6	제주 청소년 포럼 아오모리 참가
33	일본	아오모리현	12.13~12.16	제주특별자치도의회 모범직원 아오모리현 연수
34	일본	홋카이도 (우호도시)	5.23~5.24	제주특별자치도의회 행정자치위원회 홋카이도 방문 벤치마킹
35	일본	홋카이도	10.30~11.2	제주특별자치도 축산진흥원 홋카이도 방문 벤치마킹
36	일본	홋카이도	11.2~11.6	제주국제 청소년포럼 홋카이도 참가
37	일본	홋카이도	11.22~12.1	제네시스 2017 홋카이도 교류사업 제주 참가
38	미국	하와이주 (자매도시)	3.27~3.28	제1회 국제녹색섬서밋 포럼 준비회의
39	미국	하와이주	8.10~8.14	하와이 한인축제 제주공연단 참가
40	미국	하와이주	8.11~8.12	하와이 한인축제 참가
41	미국	하와이주	11.21~11.22	제1회 국제녹색섬서밋 포럼 준비회의
42	호주	태즈매니아주 (우호도시)	9.11~9.13	세계자연유산 등재 10주년 기념 글로벌포럼

* 제주특별자치도 평화대외협력과 내부자료

○ 제주포럼을 통한 글로벌 네트워크 강화

- 2017년에 12회를 맞는 제주포럼을 통해 제주는 해외 네트워크 강화 및 제주를 전 세계에 알리고 홍보하는데 매진하고 있음
- 2017년 기준 전년(69개국) 대비 7개국이 증가한 76개국에서 5,500명(2016년 5,234명)이 참여하여 성공적인 포럼이 개최됨
- '아시아 미래비전 공유'라는 대주제로 개최되었는데 외국인 참가자 목표 1,200명에는 미치지 못해 아쉬움이 있음

- 또한 제주포럼을 통해 제주가 얻어야 할 가치에 대한 명확한 정립을 통해 해외 각국들과 협력 관계를 활용한 다양한 산업들로의 연계가 필요함
- 관광 관점에서는 제주포럼을 통해 제주관광이 기대할 수 있는 구체적 성과를 포럼 조직위와 함께 논의하고 운영되어야 할 것임

○ 제주특별자치도의 글로벌 네트워크의 문제점

- 제도적 차원의 문제로 중앙정부 사무와 지방정부 사무의 차이에서 한계가 발생하고 있음
  - 지방자치단체의 사무는 국가로부터 위임된 위임사무와 자치단체 고유사무로 구분됨
  - 공공외교 사무는 국가 사무로서 지방자치단체는 외국의 중앙정부와 교섭할 수 없으며, 자국의 중앙정부에게만 부여되는 '조약' 체결권이 없음
  - 지방자치단체의 국제교류 활동은 국제법상 주체 간의 권리와 의무관계를 창설하는 조약의 형태로 이루어질 수 없으며, 양자 간의 교류협정은 '대외합의서'나 '기관 간의 약정' 또는 '양해각서' 수준으로 한정됨. 그 내용은 물론 국제법적 구속력이 없으므로 책임이 수반되지 않는 반면 자율성을 지님
- 기능적 차원에서 국제교류 실무 담당자들의 비전문성을 해소해야 함
  - 공공외교의 차원에서 다루어지는 지방자치단체의 국제교류 협력 업무는 국제감각을 지닌 전문직 공무원이 담당해야 함. 중앙정부의 경우 공식적인 절차를 통해 선발된 전문 외교관이 정부의 외교정책을 수행하지만, 지방자치단체는 이와 같은 시스템이 부재하기 때문에 국제교류 협력 업무에 대한 장기 비전과 전략을 갖추는 데 한계가 있음
  - 제주특별자치도의 경우 담당자가 순환 보직으로 배치되거나 계약직으로 채용되어 있어 국제교류 업무 전반의 연속성과 전문성이 활성화될 수 없는 실정임
  - 다른 지역에 비해 국제교류 관련 부서별 인원 규모가 작음(제주 : 16명, 제주 외 전국 16개 도시 평균 : 28.7명)
- 프로그램 차원에서 교류의 다양성과 지속성을 보장해야 함
  - 국제교류를 성공적으로 추진하기 위해서는 체계적인 정보 수집이 필요하고 충분한 사전 교류를 통해 상대 지역과의 유사성 및 상호 보완성이나 향후 발전성을 종합적으로 검토해야 함
  - 그러나 전문인력 부재는 교류 대상 및 교류 형태의 다양성으로 연계되지 못하여, 단기 이벤트성 교류 유형에 그칠 수 있음
- 네트워크 상대국의 다각화 부족
  - 교류국가의 대부분이 아시아 지역에서는 중국, 일본 그리고 미주 지역에서는 미국에 편중되어 있음

• 이런 편중화는 지리적으로 근접하고 있다는 점도 있지만 중장기적 비전과 전문적인 계획 없이 실용적인 국제 네트워크를 확장하지 못하는 데에서 이유를 찾을 수 있음

- 글로벌 네트워크 및 국제교류에 직접 관계가 되는 이해관계자 및 관광기업(여행사, 호텔, 일반관광사업자 등)이 참여하는 합의 과정이 부족함

• 국제교류를 행정 중심이 아닌 제주의 다양한 관광사업자들이 참여할 수 있게 함으로써 실질적인 관광관련 사업의 국제교류가 민간사업자들 간에 활발하게 이뤄질 수 있도록 하는 방안이 마련되어야 함

- 이처럼 글로벌 네트워크와 관련하여 관광산업 연계성이 떨어진다는 점은 앞으로 개선되어야 할 문제하고 할 수 있음

다. 세부 추진과제

○ 제주국제교류재단(센터) 설립을 통한 교차관광 확대 및 관광인력 취업 확대

- 한국국제교류재단과 협력 사업을 진행 중인 지역교류재단(센터)는 총 9곳(전라북도, 평택, 수원, 부산, 대전, 인천 등 지역은 국제교류재단(센터) 관련 조례가 있음)으로 실천네트워크 사업을 추진 중임

<표 5-35> 실천네트워크 회원기관과 주요 협력 내용

	기관	가입시기	협력 내용
1	부산국제교류재단(BFIC)	2013.10	▪ 국제교류, 공공외교 우수사례 등 공동 발굴과 개발 및 확산 ▪ 기관 상호 발전을 위한 인적·물적 자원의 교류 및 협력 ▪ 국제교류 증진, 공공외교 확산 등과 관련 법령, 기타 사항에 대한 공동 대처 ▪ 기타 실천네트워크의 목적 달성을 위한 필요한 사업 등
2	인천관광공사	2013.10	
3	광주국제교류센터 (GIC)	2013.10	
4	한국국제교류재단 (KF)	2013.10	
5	수원시국제교류센터(SWCIC)	2013.12	
6	대구경북국제교류협의회 (DGIEA)	2014.02	
7	대전국제교류센터 (DICC)	2014.03	
8	평택시국제교류재단 (PIFF)	2015.03	
9	전라북도국제교류센터 (JBCIA)	2016.03	

* 한국국제교류재단, "국제교류실천네트워크 개요" , 2016.10.17.

- 다른 지역 재단들은 국제교류 증진과 공공외교에 맞추어져 있지만 제주도는 지역 특성상 상호 관광 및 인적자원 교류 등의 사업을 펼칠 수 있을 것으로 기대됨

- 자매도시와 우호도시와의 상호 교차 관광프로그램 운영
  - 자매도시와 우호도시와의 상호 관광프로그램 교차 운영을 통해 제주의 관광시장을 확장하는 전략을 펼침
  - 복지관광 차원에서 지역의 최상위계층을 대상으로 한 해외 체험프로그램을 만들고 자매도시와 우호도시에서도 제주를 방문할 수 있는 상호 교류 확대
- 자매도시와 우호도시와의 상호 관광인력 취업 프로그램 운영
  - 자매도시와 우호도시와의 상호 관광인력 취업 박람회를 개최하여 제주지역 청년들의 해외 취업을 확대하고 취업 시 청년들에 대한 행정적 지원을 통해 안정적 일자리가 되도록 운영함
  - 고용노동부와의 매칭을 통해 해외 취업에 따른 재원을 확보하고 지속적인 관리가 이뤄지도록 운영함
- 또한 재단으로 통합 된다면 제주지역 글로벌 네트워크를 통합적으로 관리하고 다양한 사업에 관광사업을 결합하는 형태를 취할 수 있을 것으로 기대됨

○ 각종 기관 연계 관광프로그램 개발

- 각종 기관에서 운영하는 외국인 참여 국내 행사 또는 외국에서 이뤄지는 행사에 대한 관광프로그램 개발을 지역 여행사들을 대상으로 공모하여 운영함으로써 제주관광사업자들의 직접적인 수익이 발생하도록 유도함
- 기관에서 공모를 통해 발굴된 여행프로그램에 대한 인센티브를 행정에서 보완함으로써 적극적인 프로그램 개발이 될 수 있도록 유도함

○ 국제교류를 위한 관광사업체 합동워크숍 마련

- 제주에서 개최되고 있는 제주포럼 및 해외에서 개최되는 국제교류 행사에 민간 관광사업자들이 적극적으로 참여할 수 있는 합동 워크숍 및 설명회가 지속적으로 개최되어야 함
- 행정업무 담당자 또는 유관 기관만 참여하는 것이 아니라 민간 관광사업자들의 참여를 통해 해외 행사 및 국제회의에서 다양한 해외 관광사업자와 직접 교류할 수 있는 기회를 제공함
- 해외 관광사업자들과의 다양한 교류를 통해 도내 관광사업자들이 새로운 관광사업모델을 만들어 갈 수 있도록 정책적 지원이 필요함

○ 제주포럼 준비위원회에 민간 관광사업자 참여 확대

- 제주를 대표하는 제주포럼에 지역 이해관계자인 민간 관광사업자를 포함시킴으로써 행사 운영의 내실화 및 지역 관광사업체의 발전에 기여

- 제주특별자치도 관광협회와의 연계를 통해 제주포럼 맞춤형 상품 개발, 주요 참석자와 제주관광사업자들과의 인적 네트워크 연계 사업 등을 실시할 수 있음

○ 목적형 국제교류사업 추진

- 단순 협력 및 네트워크 확대라는 개념이 아닌 제주의 각 산업, 정책, 사업체에서 필요한 해외 네트워크 상대를 찾고 목적성을 가진 자매 · 우호도시 교류가 필요함
- 따라서 다양한 집단의 국제교류의 필요성을 취합하고 이에 맞추어 교류 상대 도시를 확정한 후 행정뿐만 아니라 산업적 교류가 이뤄질 수 있는 전략이 마련되어야 함

○ UNWTO 등 국제기구 교류사업 확대

- 문화체육대외협력국의 국제교류사업을 바탕으로 관광국에서는 UNWTO와 같은 국제관광기구와의 지속적인 교류 사업을 확대해야 함
- 특히 UNWTO와 공동 주최하는 국제회의의 정례화를 추진함으로써 국제회의 도시로서 위상을 확보하고 제주관광의 국제화를 위한 교두보로 충분히 활용할 수 있다고 봄

라. 추진계획

단위 : 백만원

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
상호 교차 관광 프로그램 운영	지방비	200	200	200	200	200	1,000	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	200	200	200	200	200	1,000	
상호 교차 관광인력 취업 프로그램	지방비	150	150	150	150	150	750	
	민자	150	150	150	150	150	750	
	소계	300	300	300	300	300	1,500	
기관 연계 관광프로그램 운영	지방비	200	200	200	200	200	1,000	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	200	200	200	200	200	1,000	
합계	지방비	550	550	550	550	550	2,750	
	민자	150	150	150	150	150	750	
	소계	700	700	700	700	700	3,500	

※ 추진계획 중 교류재단(센터) 건립과 관련해서는 시설 및 조직 구성의 합의가 필요한 내용이기 때문에 예산 계획에서 제외함

4. 도내 교통체계 개선

가. 기본방향

제주형 친환경관광 교통체계 정립

○ 제주지역특성에 맞는 친환경 교통체계 구축을 통하여 청정과 공존의 선진관광 교통체계 확립

○ 지역 경쟁력강화 및 신성장 동력으로 친환경 녹색성장시대를 견인 할 수 있는 교통서비스 체계를 구축

○ 연육 교통수단과 연결할 수 있는 친환경 교통체계 구축을 통한 지속가능한 미래 가치 보존체계 확립

○ 제주의 문화와 자연을 연결하고 도심과 사람을 연결하는 상생과 공존의 지속 가능한 교통체계 확립

○ 렌터카와 전세버스의 경영이 확보되고, 관광객들에게 편의를 제공하면서도 도심 교통에 혼잡을 야기하지 않는 시스템으로 개선 유도

나. 현황

1) 해외 선진국 트램 사례

○ 유럽의 관광도시들은 지속가능한 도시교통 계획을 통하여 광역권과 중거리 이동을 위한 전략을 마련하고 대중교통 네트워크 강화를 위한 방안으로 트램을 도입하여 운영하고 있음

○ 유럽 트램 도입의 역사는 100년 전부터 시작되어 2000년대 초반 저상 차량을 도입하여 도심형 대중교통 수단으로써 그 기능을 다하고 있음

○ 독일 베를린인 경우 노후화된 전차를 복원하여 관광 · 모임용으로 대여 할 수

있도록 노면전차인 Berliner Fahr Bar를 개발하여 운영하고 있음

○ 일본 토야마시인 경우 도시의 외연적 확산, 대중교통의 이용감소로 노면전차 도입을 통해 공공교통중심의 도시로 탈바꿈하여 컴팩트시티(compact city)를 실현하고자 하는 장기적인 목표를 가지고 추진함

<표 5-36> 해외 트램 도입목표 및 기능

기능	사례도시
간선버스로부터 전환·대체	쿠리찌바, 리옹
도시철도의 지선 기능	로마, 마드리드
철도 네트워크의 보완기능	파리, 로마
도심지구의 유람 및 관광기능	달라스, 로마, 보르도, 니스
도시재생의 촉진 수단 기능	더블린, 포틀랜든

자료 : 도로정책연구센터

2) 국내 트램 사례

○ 도시철도법 2016년 12월, 철도안전법 2017년 1월에 개정이 완료가 되고 2018년 2월 28일 트램 3법 도로교통법 개정안이 국회 법제사법위원회 및 국회 본회의 통과로 인하여 트램이 설치근거가 마련됨

○ 도로교통법 개정안 내용은 노면전차(트램)의 도로 통행을 위해 노면 전차 및 노면전차 전용로의 정의 규정, 통행방법 및 운전자의 준수사항과 의무 위반 시 벌칙의 근거 규정 등을 신설함

○ 이를 토대로 전국의 대전 1개소, 서울 1개소, 경기 6개소, 인천 4개소, 부산 4개소로 총 5개시 · 도에서 16개 트램 사업을 추진하고 있음

○ 도로 위에 선로를 달리는 전동열차 트램은 기존 지하철 및 경전철에 비해 공사비가 저렴하고 전기로 운행하는 친환경 교통수단이라는 장점이 있어 각 지자체에서 운행을 추진하고 있음

○ 또한 노약자와 어린이를 포함한 교통약자들이 편리하게 타고 내릴 수 있어 선호하고 있음

3) 렌터카통행의 증가예측과 도로의 혼잡예측

○ 제주특별자치도에서는 렌터카의 경우 2023년에는 4만 5천 대로 증가할 것으로 예측하고 있음

○ 2017년 3만 1천 대의 경우 도심 속도는 26.6km/h이지만 2020년 시점에 렌터카가 3만 7천 대로 예측되며 도심 속도는 18.9km/h로 예측되고 있음. 따라서 관광객을 2019년 정도의 예측치로 관리를 하는 것이 필요할 것임. 그 예측치는 관광객 약 1천 8백만 명이 될 것임

○ 렌터카의 총량도 2023년 수요 예측치 4만 5천 대가 아니라 2019년 수치인 3만 5천 대 미만으로 관리하여 도심 속도를 시속 20km/h는 담보함으로써 도민들의 관광에 대한 부정적 시각을 가지지 않도록 적극적으로 관리할 필요가 있다고 사료됨

<표 5-37> 연도별 제주시 주간선 평균속도와 렌터카수 관계 분석

구분	렌터카 (대)	렌터카통행	전년대비증가	제주시 주간선 평균속도 (첨두시)
2016	29,583	266,247	0	-
2017	31,432	282,888	1,849	26.6
2018	33,396	300,568	1,965	23.1
2019	35,484	319,354	2,087	19.9
2020	37,702	339,314	2,218	18.9
2021	40,058	360,521	2,356	16.9
2022	42,561	383,053	2,504	15.1
2023	45,222	406,994	2,660	13.5

자료 : 제주특별자치도 대중교통과(2018), “차량증가에 따른 수용능력 분석 및 수급관리 계획 법제화 검토,” p.338.

4) 제주형 관광과 연결한 트램

○ 2010년 제주도는 노면전차와 경전철, 모노레일 등 새로운 대중 교통수단으로써 노면전차(트램)를 도입하고자 하였음

○ 이후 기술이 발전하고 교통수단이 다변화됨에 따라 별도의 전선을 설치할 필요성이 없고 일반도로에서도 운행될 수 있는 무가선 저상 트램과 전기버스를 이용한 교통수단이 주목받고 있음

○ 제주형 관광트램은 자동차나 버스 등 다른 대중교통수단처럼 운행 중 대기오염물질인 온실가스를 배출하지 않아 제주의 청정환경과 미래공존 가치에 꼭 필요한 교통수단이 될 것임

○ 제주형 관광트램은 니스나 로마의 경우처럼 제주의 청정환경을 관광하는 목적과 제2공항과 공항을 연결하고 원도심을 연결하여 지역 경제를 활성화 시키려는 두 가지의 목적이 있음

○ 제주형 관광트램은 관광과 대중교통수단역할을 목적으로 하는 트램과 제2공항을 중심으로 운행하는 트램, 두 가지 노선을 제안할 수 있으며, 첫째는 제주를 일주하는 시속 60km 미만의 저속형 트램이고, 둘째는 제2공항에서 제주공항, 또는 서귀포 환승센터를 운행하는 시속 100km 미만의 고속트램임

○ 제주형 트램은 친환경 전기버스로 버스전용차로에 설치된 전자기 또는 광학센서를 따라 주요환승센터를 중심으로 한 대중교통 연계교통수단으로 활용될 것임

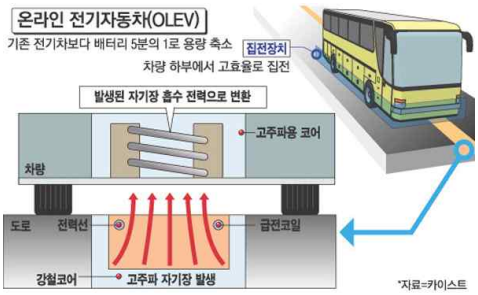
○ 제주형 관광트램의 기본방향은 통행권(right-of-way) : 트램과 자동차가 도로를 공유하는 시스템을 활용하고 도심권 및 고속 트램인 경우 중앙차로제를 이용하여 택시, 버스, 트램이 공유하는 형태로 운영해야 함

○ 제주형 관광트램은 도로에서 트램이 움직이는 동안 무선충전시스템을 활용하여 자유로운 운행이 가능하도록 설치를 하는 것이 타당함

○ 제주형 관광트램은 제주도 전체적인 대중교통수단을 조정하는 효과성을 가지고 있으므로 차후 대중교통 급지조정 및 트램 노선 지역을 공유하고 있는 대중교통의 무선충전형 전기버스 도입으로 인한 친환경 교통체계가 확립될 것임

○ 참고로, “제주특별자치도 도시교통정비 중기계획”안에는 제주도의 경우 바이모달트램과 노면전차가 적합한 것으로 제안하고 있음. 관광과 대중교통수단 역할을 하는 트램의 경우 바이모달트램과 노면전차를 고려하고, 제2공항의 완성될 경우를 대비하여 제공하는 트램의 경우는 속도를 담보할 수 있는 새로운 형태를 고려할 필요가 있음

<표 5-38> 제주형 관광트램 설치 및 운행구조안

제주형 관광트램 무선충전 전용도로 제공안	관광트램 무선충전 원리
	
제주형 관광트램 충전구조 제안	관광 트램 도로 급전레일

5) 제주형 시티투어버스

○ 세계적인 관광도시인 홍콩, 요코하마, 시드니, 바르셀로나, 캐나다, 등은 다양한 방법으로 시티투어버스를 세분화하여 수륙양용자동차를 이용한 시티투어버스, 설상차를 이용한 시티투어버스, 도심형 시티투어버스를 운영함으로 도심과 국가의 관광매력도를 증대시키고 있음

○ 우리나라의 대도시인 경우 서울, 대구, 부산 등에서 시티투어버스를 이용하여 도심지 관광매력도를 높이고 있음

○ 현재 제주에서 이용되고 있는 시티투어버스는 기존에 2개의 노선에서 1개의 노선으로 축소되었으며, 이후 대중교통체계 개편으로 통하여 사려니 숲길 운행버스는 간선 212, 222, 232 버스, 절물자연휴양림은 간선 343, 344 버스, 관광지 순환버스는 동부지역은 810버스, 서부지역은 820버스가 담당하고 있음

<표 5-39> 운행실적

연도별	탑승인원
2017년	35,551명
2016년	35,712명
2015년	33,310명
2014년(11~12월)	1,613명

○ 차량대수 : 4대 (반개방형 2층버스 2대 + 트롤리형 1층버스 2대)

○ 운행차량 : 3대 (반개방형 2층버스 2대 + 트롤리형 1층버스 1대)(1대예비차량)

○ 운행시간 09:00 ~19:00 / 1일 총 9회 / 배차간격 1시간

○ 현재 시티투어버스는 GPS기반을 바탕으로 한 장소제공서비스를 하고 있지 못하는 문제점이 나타나고 있음

○ 제주 도심형 시티투어버스를 운행함으로 인하여 노선의 한계성 및 운행의 한계성이 나타나 관광객의 선택의 폭이 줄어들었음

○ 관광객이 시티투어버스에 대한 만족도가 저하되어 운영상의 어려움을 격고 있음

○ 제주시티투어 활성화를 위해 운행코스를 다변화하고, 설상버스, 수륙양용버스 도입을 통한 콘텐츠 변화가 필요함

○ 제주시티투어버스를 프리미엄 버스를 도입하여 상품구성을 차별화할 필요성이 있고, 민간사업자를 통하여 시티버스 운행노선을 분양할 필요성이 있음

다. 세부 추진과제

1) 제주관광 일주형 트램

○ 버스전용차로에 설치된 전자기 또는 광학센서를 설치하여 주요관광지 및 주요 환승센터를 경유하는 친환경 전기차량임

○ 제주의 문화를 디자인한 친환경 차량은 1132번 도로를 기점으로 제주도 주요 지점을 경유하여 제주의 청정 환경과 문화를 향유할 수 있는 기회를 제공할 것임

○ 제주관광 일주형 트램은 저속형 트램으로 시속 60km 미만으로 운행하여 제주의 청정환경과 문화를 경험할 수 있을 것임

○ 제주관광을 위한 진기성을 부여하여 청정과 공존의 가치를 향유할 수 있음. 또한 버스환승체계와 연동되어 편리성을 추구할 수 있을 것임

○ 이는 다음과 같은 노선을 구성할 수 있음

- 동쪽을 기준으로 공항환승센터 - 원도심 - 만장굴 - 성산 - 제2공항 - 서귀포 환승센터 - 중문 - 화순 - 모슬포 - 고산 - 공항환승센터를 이용하는 노선
- 서쪽을 기준으로 공항환승센터 - 고산 - 모슬포 - 화순 - 중문 - 서귀포환승센터 - 제2공항 - 성산 - 만장굴입구 - 원도심 - 공항관승센터를 이용하는 노선

[그림 5-3] 제주일주 저속형 트램 구상도

2) 공항이용 고속트램

○ 버스전용차로에 설치된 전자기 또는 광학센서를 설치하여 제2공항과 서귀포시, 제주시 도심환승센터를 연결하는 친환경 전기차량임

○ 제주형 고속트램은 시속 100km 미만의 친환경 차량으로 제2공항에서 도심과 공항을 가장 빠른시간 내에 연결할 수 있는 구조를 가지고 있음

○ 제2공항과 제주공항을 연결하는 연결시간은 40분 내외로 하여 이용자의 편리성을 증대시키고, 원도심 환승센터를 연결하여 관광의 편리성도 제공할 수 있을 것임

○ 제2공항에서 제주공항을 연결시키는 트램은 1136번 도로 경유를 중심으로 도심권과 연결시키는 방법을 사용하는 것임

○ 이 트램사업은 재정여건을 고려하고, 공론화 과정을 거치는 등 종합적인 검토를 통해 중·장기 계획을 수립 추진할 필요성이 있는 분야임

[그림 5-4] 제주형 공항간 연결 고속트램 구상도

3) 렌터카 운영 개선방안

○ 렌터카가 도심의 혼잡을 방지하고 경영의 수지도 확보하기 위해 수급관리를 한다면 목표연도인 2023년에 최대 허용수준으로 3만 5천 대 이내로 관리할 필요가 있음

○ 도심혼잡을 예방하여 도민들로 하여금 도시친화력 확보하는 렌터카를 확보하기 위하여 네비게이션 회사들과 협력하여 도심 혼잡구역을 피할 수 있는 정보제공 프로그램을 추가할 필요가 있음. 네비게이션 회사들에게는 제주도내의 교통변화 정보를 제공하고, 네비게이션 회사에서는 제주형 렌트카와 버스 등의 교통수단별

정보를 제공토록 하는 협력관계가 이루어지면 가능함

○ 주차예치금 시스템(PDS, Parking Deposit System)을 도입하여 혼잡통행료를 받고, 혼잡통행료를 받는 도로나 일정 구역 내에서 쇼핑 등을 할 경우, 그 증명 자료와 함께 혼잡통행료를 면제해주는 제도를 통하여 통과교통으로써 렌터카들에 의한 도심혼잡을 막고 인식의 긍정성을 확보할 수 있도록 할 필요가 있음

○ 제주특별자치도의 경우 렌터카도 관광사업의 일환으로 포함되어 진흥기금을 지원받는 절차를 고려할 필요가 있음

○ 렌터카 공동터미널 형식의 공간이 필요하며, 공항인근 복합환승센터가 완성될 경우 렌터카를 위한 일정 공간이 제공되어야 함

○ 렌터카 상행위를 관리하여 관광객에게는 신뢰를 주고, 제주의 관광이미지를 개선하는 노력이 필요함. 요금 할인에 대해서 지방정부가 관심을 가져 합의를 이끌어 냄으로써 할인의 비율과 할인 가격에 대해 관광객들에게 신뢰를 확보할 수 있도록 할 필요가 있음

○ 미성년자와 운전 미경험자 등에 대한 렌터카 대여는 합리적으로 제한하는 제도를 만들 필요가 있음

○ 렌터카 보험체계는 현재의 구조체계를 탈피하여 보험료가 보험사로 귀속되는 체계가 이루어지도록 할 필요가 있음. 기존 체계로 하더라도 도나 보험사가 보증하는 새로운 형태의 보험체계가 이루어져야 할 것임

○ 전기차 신규 등록의 경우도 내연기관 차량 폐기 시에 그에 대응하는 양만큼만 허가하는 체계를 고려할 필요 있음

4) 전세버스업 개선 방안

○ 제주의 경우 전세버스의 차량 연한에 대해 유연한 기준 도입이 필요함. 현 12년을 6개월씩 평가심사 후 연장하는 제도를 고려할 필요가 있음. 무사고, 정비기록 등을 검토하는 방안이 있을 수 있음

○ 제주지역 음성 수수료문제를 해결하는 등 상거래 도덕이 잘 지켜지도록 지도 감독할 필요가 있음. 덤핑, 음성 수수료 등의 문제해결방안을 위한 것임

○ 대중교통 우선차로에서 전세버스 이용은 만족도가 높음. 전세버스관련 부문에서는 대중교통 우선차로를 확대해주기 바라고 있음. 이를 참고할 필요가 있음

○ 직영버스 기사인 경우 서비스마인드에서 주인의식이 다소 떨어지는 상황이 있다고 함. 이러한 문제 해결을 위해 교육제도와 상벌에 대한 방안을 마련할 필요가 있음

5) 시내 · 외 버스의 관광교통차원의 개선

○ 제주도를 찾는 관광객들의 버스이용이 증가하고 있음. 개선된 대중교통 노선에 대한 정보제공 서비스가 외국인들에게는 불편한 점이 많음. 제주도 내의 외국인의 증가현상도 고려하여 점차적으로 외국인들이 다양한 언어로 정보를 얻을 수 있는 모바일 애플리케이션을 만들어나가야 할 것임

○ 제주도 시내버스 기사들은 영어, 일본어, 중국어 등은 기본적으로 알아듣고 말할 수 있는 수준이 되도록 지속적인 관심으로 교육을 진행하며, 다른 장비 등을 통하여 보완서비스가 가능하도록 하는 방안을 고려할 필요가 있음. 버스정류소, 환승센터, 시내 · 외 버스 탑승상황 등에서는 외국인들이 전혀 불편함이 없이 다양한 외국어로 정보를 받을 수 있는 시스템을 구축할 필요가 있음

6) 시티버스 노선 운영방안

○ 시티버스 노선을 관광객 및 도민들의 의견을 수렴하여 세분화하고 구체화하여 운행할 필요성이 있음

○ 시티투어버스는 도심과 해안을 연결하고, 문화와 지역경제를 연결하는 세분화된 운행노선을 확보하여 제주의 문화를 알리고 홍보할 필요성이 있음

○ 이는 다음과 같은 노선을 구성할 수 있을 것임

- 서귀포 시티투어버스는 서귀포시 터미널 - 동명백화점 - 솔동산 - 칠십리 거리 - 서귀포항 - 정방폭포 - 외돌개 - 월드컵 경기장을 연결하는 자연과 도심을 연결하는 도심의 문화와 자연의 조화되는 코스 구상할 필요성이 있음
- 중문 시티투어버스는 월드컵 경기장 – 강정항 - 약천사 - 중문관광단지를 연결하는 제주평화 및 해안지질투어 코스(수륙양용버스)를 구상할 필요성 있음
- 서부권 시티투어버스는 중문관광단지 - 화순금모래 해변 – 산방산 - 송악산 - 모슬포 - 고산 수월봉을 연결하는 제주해양지질투어 코스는 수륙양육버스를

통해서도 바다에서 해안을 관찰할 수 있음

- 제주자연 생태투어버스 봉개동-노루생태관찰원-절물자연휴양림-사려니 숲길 - 한라산 생태 숲-산천단-제주대-봉개동을 연결하는 제주자연관광 코스

※ 겨울철은 설상시티투어버스를 이용하여 1100도로 순환 및 사려니숲길 순환 버스를 운행하여 제주의 생태자원을 활용할 필요성이 있음

- 제주역사문화 투어 코스는 봉개동 - 사라봉 - 제주항 - 김만덕 센터 - 산지천 - 탑동광장 - 용연 - 향교 - 서문시장 - 관덕정 - 중앙로 - 남문 - 삼성혈 - 이도이동 문화의 거리 - 오현단 - 동문시장을 연결하여 제주역사와 제주의 문화를 이해할 수 있는 코스를 만들어 낼 필요성이 있음
- 제주 해안 절경 코스 산지천 - 용연 - 용두암 - 해안도로 - 도두봉 - 이호테우해변 - 제주오일장 - 삼무공원 - 신제주 상가 - 제주도청 - 공항 - 용담 - 산지천을 연결하는 코스는 해안과 도심을 연결하는 자연관광코스를 구성하는 것임

○ 홍콩은 4개의 구역으로 구분하여 BIG BUS를 운영하여 코스 및 상품을 다변화하여 1일권, 2일권, 3일권 등으로 구분하여 시티투어관광의 매력도를 높이고 있음

○ 시티투어버스의 구성을 세분화하여 운영할 필요성이 있으며, 이는 수륙양용버스, 겨울계절형 설상버스 등으로 다변화하여 제주의 해안경관과 자연경관을 감상할 수 있는 코스를 구성해야 함

- 수륙양용버스는 제주지역에 106개의 항만 및 어항에 슬립웨이를 보강한다면 어느 지역에서나 운영이 가능하다는 장점을 가지고 있음
- 도심지 관광 후 항만을 이용하여 해변의 변화와 경관을 감상하는 용도로 사용한다면 시티투어의 색다른 관광 수요를 창출 할 수 있을 것임

※ 요코하마 및 유럽의 수변지역들은 시티투어버스에 수륙양용버스를 도입하여 도심지 관광과 해양관광을 동시에 연결하는 색다른 관광서비스를 제공함

- 겨울철 설상버스 운영은 사려니 숲길, 1100도로를 연결하는 설상버스를 도입하여 제주의 겨울 한라산을 감상할 수 있는 환경을 조성할 필요성 있음

※ 겨울철 설상차는 계절운행차량으로 운행이 종료되는 시점에서는 자치경찰단이 운영하는 어린이 교통학교 교육용 차량으로 관리할 필요성이 있음

<표 5-40> 시티투어버스 이미지

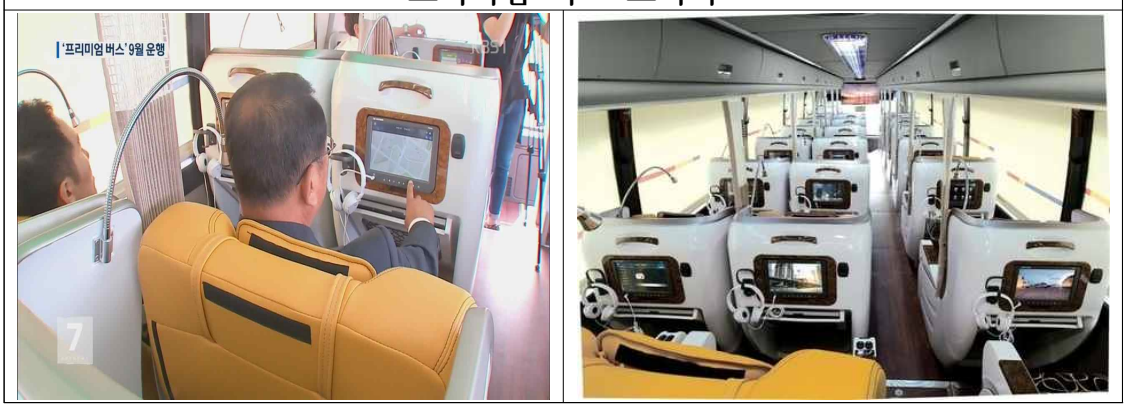
수륙양용버스 및 설상차

○ 현재 시티버스에 위치기반 서비스를 통하여 도심지 각각의 유례와 연결되는 설화 등을 스토리로 구성하여 관광객의 제주문화를 체험할 수 있는 기반서비스를 제공할 필요성이 있음

- 현재 시티투어버스에서 시행하고 있는 VTR서비스를 각각의 좌석에서 감상하고 문화를 향유할 수 있는 서비스를 제공함으로써 제주관광의 매력도를 높일 필요성이 있음
- 버스의 구간별 홍보와 제주문화, 제주자연, 제주의 풍습, 제주의 언어, 제주의 설화 등을 다양한 방법으로 구성하여 스토리화 한다면 시티투어버스는 하나의 문화상품으로써 그 가치를 공유할 수 있음

<표 5-41> 시티투어버스 내부구성이미지

프리미엄 버스 모니터



라. 추진계획

단위 : 백만원

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
트램광센서 설치	국비	2,000	500,000	10,000	5,000		517,000	
	지방비	2,000	50,000	1,000	1,000		54,000	
	소계	4,000	550,000	11,000	6,000		571,000	
저속트램	국비	2,000	20,000	20,000			42,000	
	지방비	1,000	5,000	5,000			11,000	
	소계	3,000	25,000	25,000			53,000	
고속트램	국비	1,000	5,000	5,000			11,000	
	지방비	500	1,000	1,000			2,500	
	소계	1,500	6,000	6,000			13,500	
트램타당성 검토	국비	100					100	
	지방비	100					100	
	소계	200					200	
시티투어 코스개발 및 세분화	국비		5,000				5,000	문화관광체육부
	지방비	100	5,000				5,100	
	민자		10,000	10,000			20,000	버스도입 및 노선운영권분양
	소계	100	20,000	10,000			30,100	
시티투어버스 인프라 구축	국비		1,000	1,000	500	500	3,000	해양수산부
	지방비	500	500	500	500	500	2,500	
	민자		1,000	10,000	1,000	1,000	13,000	투어 및 분양
	소계	500	2,500	11,500	2,000	2,000	18,500	
합계	국비	5,100	531,000	36,000	5,500	500	578,100	
	지방비	4,200	61,500	7,500	1,500	500	75,200	
	민자		11,000	20,000	1,000	1,000	33,000	
	소계	9,300	603,500	63,500	8,000	2,000	686,300	

제3절 지식기반의 마케팅 체계 및 경쟁력강화

1. 중국시장관리 및 시장다변화 전략

가. 기본방향

해외 시장 선별적 마케팅과 국제 직항노선 확대

○ 제주방문 중국관광객은 2016년 306만 명을 기록하여 제주방문 외국인 관광시장의 성장을 주도하여 왔으나, 2017년 중국정부의 방한단체관광, 크루즈, 전세기, 온라인 여행사 상품판매 금지 조치로 중국인 관광객은 급속히 감소하고 있음

○ 2018년부터 한중관계가 급속히 회복되면서 2019년부터는 중국정부의 한국단체관광 및 크루즈관광 등 양국 간 관광교류가 과거처럼 재개될 것으로 전망됨. 특히 중국시장에 대한 새로운 시장 분석을 통해 저가 단체 관광보다는 고부가가치 관광으로의 전환을 위한 노력과 함께 중국인 개별 관광객 유치를 위한 체계적인 마케팅 계획 수립이 요구됨

○ 2016년 한류의 영향과 전세기 및 직항노선의 확대로 중국 외 제주방문 외국인 관광객은 증가하였으나 2017년은 북핵문제, 일본 및 국내 관광도시들과의 경쟁 심화에 따른 개별여행으로의 여행패턴 변화 등으로 감소세를 보임

○ 한편 제주 방문 외국인관광객들의 입도 경로를 살펴보면 제주 직항편을 이용한 관광객이 2017년 555천 명으로 2016년 대비 58.2% 감소했으나 중국인 관광객 감소로 전체 외국인 입도객 중 45.1%를 점유하였음

○ 국내 다른 공항 경유를 통한 입도 외국인 관광객은 2014년 1,315천 명이었으나 2017년 421천 명으로 대폭 감소하였는데, 이는 관광목적지로 제주를 포함하는 경우 관광상품 가격이 상승하고, 국내 다른 관광도시들도 외국인 관광객 유치를 위한 공격적 마케팅과 함께 개별 관광객 수요가 증가한데서 그 요인이 있다고 봄

○ 제주특별자치도는 중국인 저가 단체 관광으로 인한 폐해를 사전에 방지하고 고부가가치 관광객 유치를 위한 중국시장에 대한 선별적 마케팅이 요구되며, 시장 다변화를 위해서는 해외도시들과의 직항노선 확대로 관광 접근성을 개선이 필요함

나. 현황 및 문제점

(1) 중국시장

○ 중국 아웃바운드 관광은 2017년 131백만 명을 기록하였으나, 2017년 방한 중국인 관광객은 4,169천 명으로 '16년 대비 48.3% 감소함

- 아웃바운드시장을 주도하고 있는 시장은 7~80년대생이 48%로 가장 많고, 다음으로는 중·노년층 24%, 90년대생 16%, 00년 이후 출생자가 12%로 나타남.
- 해외여행 형태별로는 패키지여행 44%, 자유여행 42%, 맞춤여행 14%로 개별 여행 증가폭이 높음
- 해외여행 동반유형별로는 자녀 30%, 회사동료 및 친구 23%, 연인 21%, 부모가 10%로 나타남
- 중국인 아웃바운드 시장을 주도하고 있는 7~80년생은 최신 트렌드의 숙박시설, 지역특유의 음식, 지역문화 체험을 즐기며, 레저스포츠 등 다양한 활동을 즐기는 것으로 조사됨

(2) 중국 외 해외시장

○ 중국 외 제주방문 외국인관광객은 2012년 이후 한·일 관계 악화로 인한 일본시장 침체로 2013부터 감소세를 보였으며, 2015년에는 메르스 사태로 급격히 감소함

○ 일본시장은 2017년 7월부터 기존 대한항공 외 티웨이항공[47]의 직항개설 등으로 인해 증가세를 보이고 있음

○ 대만시장은 2017년 23.8% 감소했으나 2018년 원동항공[48]의 직항노선 개설로 2018년 9월까지 346천 명의 입도객으로 전년대비 58.4% 증가함

47) 티웨이항공 2017년 6월 제주-오사카 주7회, 2017. 9월 제주-도쿄 주4회 신규 취항
48) 대만국적 원동항공 2018년 10월 제주-타이베이 주2회 신규 취항

○ 홍콩시장은 지속적 성장세를 보여 왔으나 2018년 9월까지 실적은 367천 명으로 전년대비 11.6% 감소함

○ 싱가포르, 인도네시아시장은 2016년 이후 지속적인 감소를 보이고 있음

○ 말레이시아시장은 2017년 12월부터 에어아시아엑스[49]의 제주직항 개설로 인해 2018년 9월까지 490천 명이 입도하여 전년대비 19.5% 증가함

○ 태국시장은 이스타항공[50]의 제주-방콕 정기노선 취항으로 2018년 9월까지 368천 명의 실적으로 전년 대비 105.8% 증가함

○ 미주 및 구미주 시장은 북핵문제로 인한 안전우려, 교포시장 침체 등의 원인으로 지속적으로 감소추세를 보이고 있음

<표 5-42> 중국 외 관광객 입도 실적 비교

단위 : 명, %

구분	2017년		2016년		2015년		2014		2013	
	입도	증감	입도	증감	입도	증감	입도	증감	입도	증감
일본	55,359	15.3	47,997	-19.0	59,233	-38.6	96,519	-25.1	128,879	-28.5
대만	28,994	-23.8	38,046	113.3	17,839	-44.6	32,189	-17.2	38,890	-23.8
홍콩	48,952	9.4	44,757	96.9	22,732	-20.0	28,405	-28.6	39,761	2.0
싱가포르	33,732	-33.3	50,566	70.7	29,620	-36.0	46,307	-18.2	56,622	-11.3
말레이시아	49,524	-25.2	66,207	66.0	39,892	-37.6	63,953	-14.7	74,956	-1.6
인도네시아	23,065	-31.6	33,707	48.4	22,707	-38.4	36,850	62.3	22,705	-
베트남	24,306	-2.8	25,008	-6.7	26,806	-16.0	31,914	75.7	18,162	-
태국	23,790	-46.9	44,809	-	-	-	-	-	-	-
아시아기타	49,694	5.8	46,960	-38.2	75,956	21.6	62,467	3.0	60,629	-40.3
미국	32,651	-2.8	33,605	98.9	16,898	-14.7	19,812	-7.6	21,439	-14.7
구미주기타	113,222	3.1	109,837	46.0	75,214	48.0	50,808	-14.8	59,633	-1.0
합계	483,289	-10.7	541,499	40.0	386,897	-17.5	469,224	-10.1	521,676	-12.7

자료: 제주관광공사 내부자료.

49) 에어아시아엑스항공사 2017년 12월 제주-쿠알라룸푸르 주4회 신규 취항

50) 이스타항공 제주-방콕 주7회 운항 중

(3) 외국인 관광객 제주 입도 경로 현황

○ 제주입도 외국인관광객의 입도 경로를 살펴보면 제주 직항 편을 이용하여 입도한 관광객이 2017년 555천 명으로 2016년 대비 58.2% 감소했으나 중국인 관광객 감소로 전체 입도객 중 비율은 45.1%를 점유하고 있음

○ 제주항 입도외국인 관광객의 대부분 크루즈관광객으로 2017년 대폭 감소함

○ 국내 다른 공항을 통한 입도 외국인 관광객은 2014년 1,315천 명이었으나 2017년 421천 명으로 대폭 감소함

<표 5-43> 제주 외국인관광객 입도경로 현황

단위 : 명, %

구분	전체	직항	제주항	경유	직항구성비
2017년	1,230,604	555,387	254,074	421,143	45.1
2016년	3,603,021	1,327,513	1,553,772	721,736	36.8
2015년	2,624,260	958,601	1,060,692	604,967	36.5
2014년	3,328,316	1,429,112	584,520	1,314,684	42.9

자료: 제주관광공사 내부자료.

(4) 해외 관광시장 다변화를 위한 제주특별자치도 마케팅 추진 현황

○ 해외시장 다변화 전략 강화 차원에서 국제노선 직항 확충 노력에 따라 교통편의 제공과 접근성 개선, 그리고 직접입도에 따른 시간과 경비절감 등으로 2018년 하계노선 기준 6개국, 18개 노선, 주 평균 290편이 운항되고 있으며, 이에 국제선 이용 외국인 입도 현황은 2018년 9월 기준 58개국 137만 명으로 전년대비 41.2% 증가함

<표 5-44> 국제선 운항 편수, 이용객 현황

단위 : 만 명, %

구 분		2017. 9월	2018. 9월	증감(%)
계	운항편수	7,534	8,786	16.6↑
	이용객(만명)	97	137	41.2↑
정 기	운항편수	7,178	7,881	9.8↑
	이용객(만명)	92	125	35.9↑
부정기	운항편수	356	905	154.2↑
	이용객(만명)	5	12	140.0↑

자료: 제주관광공사 내부자료.

○ 제주관광공사는 2016년부터 질적성장 기본계획을 수립하고, 해외시장 다변화를 위한 마케팅을 추진하고 있음

- 제주관광 이미지 제고를 위해 TV 등 방송매체 광고, 옥외매체, 전문잡지 등을 통한 제주관광 이미지를 높이기 위해 일본, 아시아시장을 중심으로 홍보함
- 온라인 매체, SNS 등을 활용하여 제주관광 이미지 제고 및 개별여행객 활성화를 위한 마케팅을 추진 중이며, 제주의 대표문화인 해녀, 자연경관, 먹거리를 소재로 한 영상은 유튜브 및 페이스북에서 쉽게 접할 수 있음
- 해외홍보사무소[51]를 중심으로 개별관광객 설명회, 온라인 이벤트와 병행한 마케팅, 항공사와의 공동 마케팅을 통한 관광객유치 마케팅을 실시 중임
- 한국관광공사, 타 지역 관광공사, 한국문화원 등 유관기관과의 공동 협력을 통한 상품개발, 개별관광객 유치를 위한 이벤트, 팸 투어 등을 실시, 홍콩 관광청 등 외국 유관기관들과의 협력적 네트워크를 구축하여 마케팅을 진행 중임
- 제주지역 관광업계가 참여하는 특수목적 관광상품 활성화를 위해 해외시장별 선호 콘텐츠를 선정하여 지역 업계 상품개발 지원 및 공동 홍보마케팅을 진행하고 있음
- 대규모 인센티브단 유치를 위해 제주특별자치도 관광국, 제주관광공사, 제주컨벤션뷰로, 한국관광공사가 참여하여 베트남 대표여행사와의 다자간 업무협력을 통해 인센티브단을 유치하고 있음
- 제주지역 관광업체들의 경쟁력강화 지원을 위해 일본, 베트남, 말레이시아, 홍콩, 대만, 두바이 등에서 도내 관광업계의 시장진출을 위한 통합설명회를 개최하는 등의 지원활동을 하고 있음

(5) 해외 마케팅의 문제점

○ 해외 관광객 유치의 성패는 해외 도시들과의 접근성에 절대적으로 의존한다는 점에서 해외 도시들과의 직항노선이 많지 않고, 항공기 슬롯이 최고치에 달한 제주국제 공항의 수용력을 고려할 때 제주관광의 해외 마케팅은 구조적으로 어려운 상황임

51) 제주관광 해외홍보사무소는 총 11개임. 중국 베이징, 상하이, 광저우, 심양, 청두, 대만 타이베이, 말레이시아 쿠알라룸푸르, 베트남 하노이, 일본 도쿄, 오사카, 후쿠오카의 한국관광공사 해외지사 내에 설치되어 있음

○ 최근 국내관광 활성화를 위해 공중파 방송의 지역관광 홍보 집중과 저비용 항공사의 성장에 따른 지방 공항 활성화로 해외 관광객 유치는 더욱 어려워지는 상황임

○ 마케팅의 성패는 현장에서의 대응력, 변화에 부응하는 협상력, 네트워킹 활용 능력이 핵심이 될 수 있지만 현재 제주관광 마케팅요원은 제주에 거주하면서 미시적인 관광정보 전달에 집중된 마케팅을 추진하고 있어 글로벌 경쟁력이 취약함. 선제적 시장대응을 통한 제주관광의 지속가능한 경쟁력 확보를 위해서는 거시적 차원에서 글로벌 역량을 갖춘 현장형 마케팅 전문가가 요구되고 있음

○ 동남아 관광시장도 단체관광에서 개별여행으로 빠르게 전환 중이며, 개별여행 시장은 비용에 민감하기 때문에 제주를 포함하는 관광이 어려워질 수 있음

○ 항공사들의 경쟁적인 할인요금과 동남아 인바운드 여행사들의 '마이너스 상품' 판매로 방한 상품 요금이 하락하고 있으며, 제주를 포함하는 경우 여행 요금 경쟁력이 하락되어 제주를 제외한 상품 판매가 이루어지고 있음

다. 세부 추진과제

(1) 중국

○ 중국시장 개별관광객 유치를 위한 마케팅

- 중국 내 한국관광공사가 개설한 5개 제주관광 홍보사무소 지역(북경, 상해, 광저우, 심양, 청두)을 중심으로 가족여행객과 20~30대의 신세대(일명 밀레니얼 세대) 대상 융합형 관광상품 개발 외에 SNS 인플루언서 등을 활용한 마케팅을 강화함
- 모바일 관광 플랫폼(마펑워, 위챗 등)을 활용한 제주 이미지 제고 및 제주의 차별화된 콘텐츠(쇼핑, 음식, 자연경관, 대중교통, 안전, 자연경관 등)를 집중 홍보하고 제주관광 리얼리티 체험(맛집, 민박, 마을관광 등)을 활용한 유튜브 홍보에 주력함
- 홍보사무소 중심 개별여행객 대상 박람회를 연계한 설명회 개최를 강화함
- 국내·외 유관기관(KTO, RTO, 해외관광청, 해외 주재 한국문화원[52], 대한무역

52) 2016년 10월 기준. 세계 28개국에서 31개의 한국문화원이 운영중임.

투자진흥공사, 타 지자체 등)과의 협력체계를 강화한 효율적 마케팅을 추진함

○ 중국시장 특수목적관광(SIT) 활성화를 위한 마케팅

- 1, 2, 3선 도시별 특수목적 콘텐츠를 발굴하여 세분시장 집중마케팅
- 트레킹, 마라톤, 힐링콘텐츠(베이징, 상하이), 낚시(청두, 심양), 웨딩사진촬영(상하이, 광저우, 청두), 의료웰니스(시안), 자전거(광저우), 골프(상하이, 베이징, 광저우) 등 지역별 특수목적 관광시장을 조사하여 집중 공략

○ 중국 온라인 채널을 통한 마케팅

- 중국인 해외여행객 중 자유여행 비중이 53%를 차지하고 대형온라인 플랫폼(C-Trip) 등을 주로 이용하고 있어 주요 온라인 플랫폼(마펑워, 위챗 등), 여행전문사이트(KLOOK, 씨트립 등), 왕홍 등 주요 인플루언서를 활용한 온라인 마케팅 강화
- 중국의 젊은 층들의 해외여행 예약은 주로 모바일 웹사이트를 활용(43%)하며, 최신 트렌드의 숙박시설 이용과 음식, 체험상품에 관심이 많음. 또한, 중국 요우커의 3대 키워드는 woman, young, FIT이며, 해외여행객 중 여성이 약 60%를 차지하며, 30%이상이 80년대생(2~30대)임. 이에 따라 20~30대, 여성, SIT, 친즈요우(친자여행)를 타깃으로 텐센트(위챗), 마펑워, 씨트립 등 주요 온라인 플랫폼과 연계한 제주관광 신규 콘텐츠를 홍보

(2) 시장다변화

○ 해외 항공사 유치 및 직항노선 확대

● 해외항공사 유치

- 해외 시장다변화를 위해서는 제주와의 직항노선 확대를 통한 관광 접근성 해소가 절대적인 과제임. 최근 에어아시아가 제주-쿠알라룸푸르 직항노선을 개설하면서 특히 주변국가인 싱가포르, 홍콩, 인도, 인도네시아, 베트남 관광객들이 증가하면서 중국 시장 일변도에서 시장 다변화의 가능성을 확인하였음
- 에어아시아는 말레이시아에 국적을 둔 항공사이지만 글로벌 전략의 일환으로 필리핀(에어아시아필리핀), 태국(에어아시아타일랜드), 인도네시아(에어아시아인도네시 아), 인도(에어아시아 인도), 일본(에어아시아 저팬) 등에 본사를 두어 항공시장을 확대하고 있음
- 항공기 보유대수(대한항공 167대, 아시아나 83대, 에어아시아 200대)
- 에어아시아는 이미 2017년 제주-쿠알라룸푸르 직항노선 개설을 통해 시장 가능성을

확인한 만큼 에어아시아 본사를 제주로 유치하기 위한 다각도의 노력이 요구됨. 이를 위해서는 항공사 설립, 슬롯 확보, 항공기 계류장 이용 등과 관련하여 국토부, 한국공항공사와의 협의가 요구되며, 본사 유치를 위한 제주특별자치 도의 에어아시아 항공사 지원 방안 등을 구체적으로 마련할 필요가 있음

● 직항노선 확대

외국 직항노선 확충을 위하여 현재 운영 중인 중국, 일본, 대만, 태국, 말레이시아 19개 노선 외에 최근 제주관광객 수요 성장 잠재력이 높은 베트남, 필리핀으로 직항노선 확대를 추진해야 함. 특히 베트남, 필리핀 노선이 활성화될 시 파급효과는 라오스, 미얀마, 캄보디아, 인도네시아 등 인근 국가로 확대할 수 있는 기회를 모색할 수 있고 현 정부가 추진하는 신(新)남방정책 기조와 보조를 같이 할 수 있고, 동시에 제주라는 브랜드를 끌어올릴 수 있는 기회를 마련할 수 있음

○ 대만, 홍콩시장 활성화를 위한 마케팅 강화

- 대만, 홍콩은 제주와 직항노선이 운항되고 있는 지역으로 중점 마케팅 대상 지역임. 대만시장은 타이베이를 중심으로 개별여행객과 단체여행객 중심, 홍콩시장은 개별여행객과 웨딩사진 촬영 등 특수목적관광 활성화에 초점을 맞출 필요가 있음
- 대만시장은 직항 항공사와의 공동마케팅, 단체 유치를 위한 대형 여행사와의 공동 상품개발 등이 필요하며, 개별여행객 활성화를 위한 설명회, 언론매체 팸투어, 온라인 홍보가 강화되어야 할 것임
- 홍콩시장은 직항 항공사와의 공동마케팅, 웨딩사진 촬영 수요를 자극하기 위한 한 제주웨딩 설명회 등의 이벤트를 대규모로 진행하여 붐업(boom up)시켜야 할 것임

○ 일본시장 활성화를 위한 마케팅 강화

- 엔저현상, 접근성 악화, 관광시장 변화 등으로 제주방문 일본인 방문객은 다소 주춤하거나 감소상태지만, 최근 제주-일본 신규 직항노선 취항확대에 따른 접근성 개선, 한류인기 지속, 제주인지도 상승 등의 여건 개선 등으로 방문객 수는 상승세로 전환되고 있음
- 제주 입도 주요층이 고령층(1946~1950년 사이에 태어난 단카이 세대)에서 젊은층 (20~30대)으로 전환되기 때문에 방문객 증가세 유지를 위한 젊은 층과 가족단위 시장공략에 초점을 맞출 필요가 있음. 특히 한류 분위기에 맞춰진 TV 프로그램 제작, 온라인마케팅 강화, 크루즈이용객 홍보 집중, 식문화가 접목된

현지 이벤트 개최 및 설명회 개최 등을 강화할 필요가 있음

○ 시장별 목표시장 선정에 따른 콘텐츠 개발 및 온라인마케팅 강화

- 기존 제주관광공사에서 추진 중인 셀럽(유명인) 마케팅 활용으로 러시아, 몽골, 카자흐스탄, 중동 등 신규시장 대상으로 의료웰니스, 해양레저 등 특화 체험 콘텐츠를 활용한 상품 개발로 수요 창출 적극 모색
- 필리핀 대상 마케팅 차원에서, 현지 유명 한국출신 방송인 '라이언 방'을 활용하여 필리핀과 제주 지역 방송국 간 국제 공동제작 형태로 제주 콘텐츠와 리얼리티 체험 쇼, 다큐, 오락프로그램 등을 제작 방영을 통하여 2부시장 대상 집중 마케팅에 주력할 수 있고, 기타 신규시장의 경우에도 유사한 형태로 국제 공동제작 방식을 적용할 수 있음
- 아랍에미리트(UAE), 사우디아라비아, 인도네시아, 말레이시아, 터키 등에서 방문하는 무슬림 관광객은 매해 증가하고 있으므로 도내 무슬림 친화 인프라(식당, 숙소 등) 활용 마케팅이 필요함
- 말레이시아의 국제 관광전, 인도네시아의 이슬라믹 엑스포 등 무슬림 국가의 주요 박람회 참석도 적극 고려할 필요가 있으며, 가칭 "무슬림 프렌들리 제주(Muslim Friendly Jeju) 사업 추진도 필요함

<표 5-45> 해외 관광시장 특성에 따른 주요 콘텐츠 및 홍보 채널

구분	주요 타깃	주요 콘텐츠	홍보 채널
중국	2~30대 여성	쇼핑, 미식, 데이투어	마펑워, 위챗 등 유력 온라인 플랫폼 연계 콘텐츠 홍보
	가족단위	제주 전통문화 등 교육 콘텐츠, 스포츠 교류 등	마펑워, 소셜 미디어, 왕홍 등 인플루언서 활용
홍콩	2~30대 여성	사계절여행(꽃), 미식, 체험, 데이투어	페이스북, 블로그, 유튜브 등 SNS
	SIT 선호 층	트레킹, 레포츠, 웨딩	스포츠 전문사이트, 인플루언서 SNS
대만	2~30대 여성	미식, 한류, 전통문화	인스타그램, 페이스북, 블로그 등 SNS
	SIT 선호 층	자전거, 축제·이벤트	동호회 사이트, SNS 등
일본	2~30 FIT	구르메, 사진스팟, 카페	SNS, 웹매거진(패션, 라이프), OTA
	밀레니얼세대	구르메, 한류, 체험	유튜브, 인터넷TV
	4~50 중장년	구르메, 문화, 자연	OTA, 여행사웹페이지
싱가포르	2~30대 여성	미식, 카페, 한류	항공사 HP, SNS
	3~40 SIT 층	레저 (트레킹, 마라톤, 자전거)	OTA, 온라인 Media
말레이시아	2~30 무슬림 여성	무슬림 친화, 카페, 꽃, 과일체험	항공사 HP, 무슬림 전문 Media, SNS
	30대 화교 여성	미식, 카페, 한류	OTA, 항공사 HP
	무슬림 가족 여행	무슬림 친화, 미식, 자가운전	무슬림 전문 Media, OTA
태국	2~30 여성	한류, 미식, 인스타 친화	온라인 Media, SNS
	재방문 FIT	한류, 미식, 카페, 체험	한류 팬클럽
인도네시아	2~30 여성	한류, 미식, 인스타 친화	Facebook, Instagram
베트남	2~30 여성	한류, 미식, 인스타 친화	Facebook, Instagram
필리핀	2~30 여성	한류, 미식, 인스타 친화	Facebook, Instagram
인도	비즈니스 여행객	잠수함, 요트, 자연유산	OTA, Google
	2~30 커플/가족	웨딩	온라인 Media, SNS
구미주	방한 관광객	자연유산, 미식, 문화	OTA, Google
	비즈니스 여행객	트레킹, 자전거, 자연	

자료: 제주관광공사 내부자료.

○ 국내·외 홍보마케팅 거점 확대

- 시장다변화 전략을 실효성 있게 추진하기 위해서는 직접 해외마케팅 강화 차원에서 현재 해외에 소재한 홍보사무소를 직영 지사로의 승격을 모색해야 함. 이를 통해 중기적으로는 다른 제주 상품들의 시장 개척을 위한 홍보도 병행할 수 있음
- 전세기 및 직항노선 확충 가능성이 있는 지역 중 신흥시장으로 부상하는 몽골 지역 등을 대상으로 홍보 사무소 설립을 계획할 수 있음
- 이슬람권, 호주권, 유럽 및 미주권 등은 중장기 차원에서 고려하며, 해양시대 도래에 따른 크루즈시장 선점 차원과 전 세계 인구의 23% 차지하는 무슬림의 할랄 비즈니스 준비 차원에서 해외사무소 설치는 필수적임

라. 추진계획

단위 : 백만 원

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
중국시장 개별여행객 유치 강화	지방비	300	350	400	450	550	2,050	
	민자							
	소계	300	350	400	450	550	2,050	
중국시장 SIT활성화	지방비	200	250	300	350	400	1,500	
	민자							
	소계	200	250	300	350	400	1,500	
중화권 온라인 마케팅 강화	지방비	400	400	400	400	400	2,000	
	민자							
	소계	400	400	400	400	400	2,000	
시장다변화 마케팅	지방비	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	10,000	
	민자							
	소계	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	10,000	
해외 항공사 유치 및 직항노선 확대	지방비	1,000	1,000	2,000	2,000	2,000	8,000	
	민자							
	소계	1,000	1,000	2,000	2,000	2,000	8,000	
국내·외 홍보마케팅 거점 확대	지방비		200	400	600	800	800	
	민자							
	소계		200	400	600	800	800	
합계		3,900	4,200	5,500	5,800	6,150	24,350	

2. 제주 관광브랜드가치 향상

가. 기본방향

제주 대표 관광브랜드 개발 및 성공적 론칭

○ 제3차 제주관광진흥계획의 비전인 '행복을 키우는 청정 휴양관광도시, 제주'의 가치를 구현하는 관광브랜드 제안

- 제주 천혜의 자연과 문화 속성에 기반한 실체와 세계적 수준의 휴양지 방문에 있어 방문객의 체험과 혜택을 최대치로 보장하는 방문객 관점 제고

○ 제주특별자치도 관광비전 '지역주민과 상생하는 지속가능한 관광도시 육성'과 제주의 경제 및 산업구조 측면에서 관광과의 시너지 창출을 강화할 수 있는 포용적 브랜드 구현

- 브랜드 응용을 통한 지역 브랜드노믹스(region brandnomics)로 새로운 부가가치 창출
- 관광산업과 타 산업을 연계한 브랜드확장으로 시너지 효과 극대화

○ 고품격 관광목적지로 도약하기 위한 글로벌 제주 브랜드 가치 구축

- 국제자유도시, 세계적인 관광목적지로서 제주 위상 표현
- 도민을 비롯한 다양한 관광주체들이 자긍심을 느낄 수 있는 가치 지향적 브랜드 구축
- 국제교류 네트워크 확장, 글로벌 제주 실현

○ 새로운 관광브랜드 개발로 일관된 브랜드 이미지 전달 및 경쟁력강화를 통한 상업적 가치 제고

- 기존의 도시 CI와 연계된 관광브랜드로 확장성 제고
- 내국인 및 외국인 방문객의 제주에 대한 긍정이미지 강화, 부정이미지 축소를 지향하는 과학적 분석 기반 브랜드개발 지향

나. 현황과 문제점

○ 제주에서 사용되고 있는 브랜드는 CI, 도시 브랜드, 인증 마크 등으로 각 브랜드가 독립적으로 활용되고 있음

- 제주특별자치도 CI는 제주를 대표하는 브랜드로 사용 중에 있음

<표 5-46> 제주 브랜드 자산 현황

제주특별자치도 CI	도시브랜드	인증마크
Jeju	Only Jeju ISLAND	Quality Certification Mark JQ Made in Jeju

○ 현재까지 대표적인 제주 관광브랜드가 부재한 실정임

- 대표적인 관광브랜드가 없는 상태에서 관광분야에서 노출하고 있는 도시브랜드는 슬로건에 대한 의미적 속성과 가치를 전달하는데 다소 부족하고 공급자 관점을 주로 반영하고 있어 방문객 관점에서 누릴 수 있는 혜택에 대한 설득력 부족함

○ 한편으로는 관광 유관기관별로 다른 브랜드를 사용함으로써 일관성 있는 메시지 전달로 파생될 수 있는 파급효과에 제한적임

- 제주관광공사 'Discover New Jeju', 제주컨벤션뷰로 '아시아대표 휴양형 MICE도시, 제주', 제주특별자치도 관광협회 '관광으로 만들어가는 희망찬 제주' 등으로 분산된 이미지로 전달되고 있음

○ 제주의 경쟁도시들은 대표적인 CI와 함께 관광정보 홈페이지 슬로건을 통해 국가 또는 도시와 관광분야와의 연계성을 높여내고 있음

- 제주도는 기존 제주특별자치도에서 사용하던 "Visit Jeju"를 제주관광공사에서 관광정보 홈페이지 슬로건으로 사용 중에 있음

<표 5-47> 경쟁지 대표 브랜드 및 관광정보 홈페이지 슬로건

경쟁지	대표 브랜드(CI)	관광정보 홈페이지 슬로건
하와이	The HAWAIIAN ISLANDS	go HAWAI'I
싱가포르	YourSingapore.com	SG Passion Made Possible
오키나와	Be. Okinawa	VISIT OKINAWA JAPAN Official Travel and Tourism Information Produced by OCVB
제주	Jeju	VISIT JEJU

○ 2009년에 제주 CI 및 브랜드 슬로건이 개발되어 제주 자산과 가치 전달이 이루어지고 있지만 기대만큼 부각되지 않고 있으며, 일반인의 인식도 매우 낮음

- 여행 시장 트렌드와 제주의 미래상이 접목된 브랜드 공급자 위주의 개발보다는 방문객과 지역주민의 정서적 교감형성에 주안점을 둔 메시지 개발이 요구됨
- 'Only Jeju'가 그동안 사용되면서 무난한 도시브랜드 슬로건으로 인식되고 있지만 제주의 가치와 표시, 메시지 전달하는 데는 한계가 있다는 분석이 지배적임

○ 관광브랜드의 성공조건은 명확성, 차별화, 참여도, 지속된 일관성에 있지만, 이러한 요소들을 충족하지 못하고 있음

- 제주 관광브랜드와 연계한 마케팅은 실행에 있어 지속성과 일관성이 있을 때 성과가 나타날 수 있지만 관광 조직이 재편될 때 마다 신규 사업으로 편성됨으로써 일관성 유지가 힘들고 관리 활동이 위축되고 있음

○ 주변 아시아·태평양권은 물론 유럽 및 구미주권 등의 해외 관광객을 유인하기 위해 브랜드 마케팅 전략 마련과 실행이 요구됨

- 유네스코가 지정한 세계 자연유산, 화산섬이라는 지리적 특성을 차별적 이미지로 부각시키면서 국제적 위상 구축, 지속가능한 브랜드의 가치 실현은 물론 기존

시장과 신규시장 진입을 위한 브랜드 마케팅 전략이 요구됨

다. 세부추진과제

○ 제주 관광브랜드 개발

- 관광목적지로서 제주 가치를 브랜딩하기 위한 대표적 관광브랜드 개발이 필요
- 이를 통해 제주 및 제주관광 이미지를 통합적으로 관리해 나감

<표 5-48> 해외 및 한국 관광브랜드 사례

국가	관광브랜드/슬로건
말레이시아	Malaysia Truly Asia
푸켓	I ♥ PHUKET
대만	Taiwan THE HEART OF ASIA
한국	Imagine your Korea

○ 제주 관광브랜드 성공적 론칭

- 론칭은 시장준비, 표적시장의 선정 그리고 포지셔닝을 거쳐 준비된 시장출시 전략을 실행에 옮기는 단계로서, 일단 론칭 단계에 도달하면 잠재고객과 적극적인 커뮤니케이션 활동을 펼칠 필요성 있음

- 이를 위해 첫 단계로, 제주의 매력도를 증진시키고, 브랜드 채택 위험을 소비자가 어떻게 인식하는지 신속히 파악할 필요가 있음
- 다음 단계로, 관광목적지로서 승자 이미지를 구축하여 브랜드 인지도를 높이고 지배적 디자인임을 상징할 수 있는 전략을 구사해야 함
- 론칭을 위한 구체적인 단계로 다음과 같이 제시함
  - 첫 번째, 제주브랜드 개발을 위한 환경 분석 및 방향성 수립
  - 두 번째, 국내 및 해외 관광브랜드 사례연구(성공사례, 실패사례 조사)
  - 세 번째, 제주 관광브랜드전략 개발
  - 네 번째, 제주 관광브랜드 개발
  - 다섯 번째, 제주 관광브랜드 관리체계 수립

[그림 5-5] 제주 관광브랜드 개발 프로세스

○ 관광브랜드 성과 관리

- 브랜드의 창의성, 독창성, 동기유발 정도 등 커뮤니케이션 자산을 평가하여 단·중기적 차원에서 제주 관광브랜드의 친숙도, 기능적 성과, 이미지 파워 등의 구성요소로 세분화하여 총체적 브랜드 자산을 비교 평가할 필요가 있음
- 제주관광공사 내 통합홍보마케팅팀을 중심으로 주기적인 제주 관광브랜드 성과 평가를 통해 관리할 필요가 있음

라. 추진계획

(단위: 백만 원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
제주 관광브랜드 개발	지방비		500	500			1,000	
	민자							
	소계		500	500			1,000	
제주 관광브랜드 성공적 론칭	지방비			500	500	100	1,100	
	민자							
	소계			500	500	100	1,100	
관광브랜드 성과관리	지방비			50	50	50	150	
	민자							
	소계			50	50	50	150	
합계			1,000	1,050	550	50	2,250	

3. 개방형플랫폼을 활용한 관광 비즈니스 모델 창출

가. 기본방향

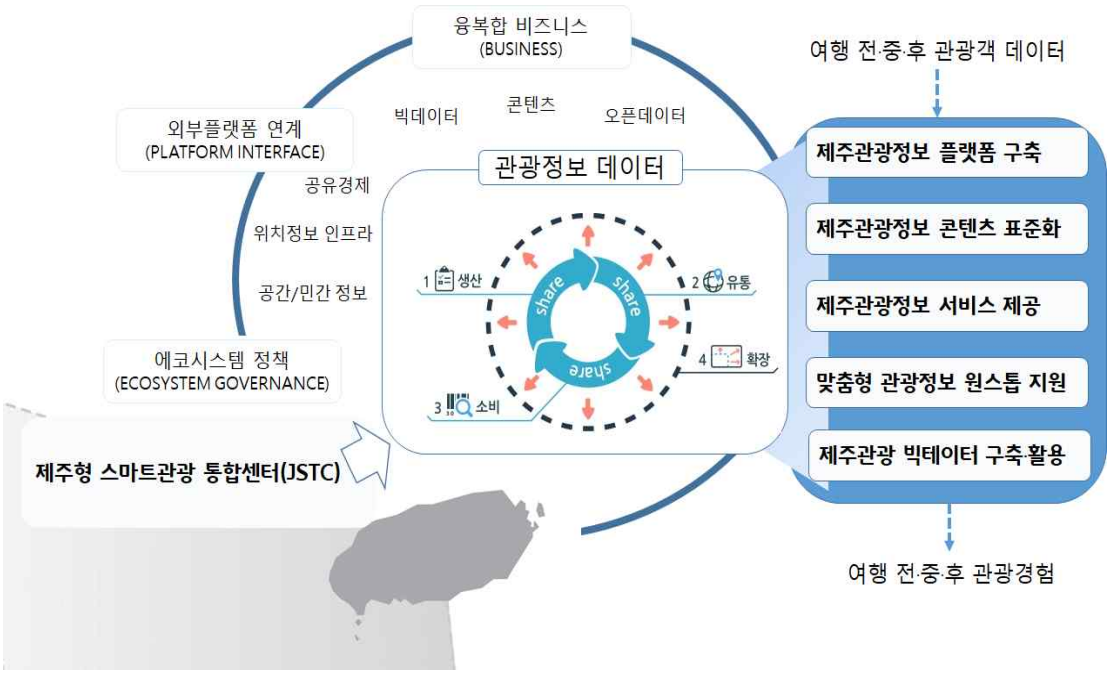
지능형 관광 융복합 산업생태계 구축

○ (스마트 관광) 스마트 기기를 활용한 관광상품의 서비스를 관광객들에게 맞춤형으로 제공하여 관광 비즈니스의 집합체

- 스마트 관광(smart tourism)은 스마트기기(스마트폰 등)를 활용한 눈, 애플리케이션 등의 채널을 통해 관광객의 시간, 위치, 상황에 맞게 실시간으로 정보를 활용하여 이루어지는 관광형태라고 말할 수 있음.
- 스마트 관광은 스마트 관광을 위한 소셜 기반의 수요파악 및 스마트 디바이스를 활용한 FIT 관광객을 위한 관광정보 전달의 효율성 제고 및 다국어 지원 등 관광안내서비스 고도화라고 정의할 수 있음(제주미래비전).
- 스마트 관광산업은 관광객들에게 맞춤형 서비스를 제공하는 일련의 관광정보 서비스이며, 공간적 범위는 제주특별자치도, 시간적 범위는 실시간 정보로 설정
- 관광객들에게 제공되는 맞춤형 서비스는 공공서비스와 민간서비스로 구분할 수 있으며, 전자는 지자체, 대학, 연구원, 관광공사 등 공공영역에서 생성되는 정보서비스이며, 후자는 관광사업체에서 생성되어 제공되는 서비스.

○ (기본방향) 스마트 첨단기기 발달에 대응하기 위한 스마트관광 통합기술을 적용한 서비스 개발을 통한 제주형 스마트 관광통합센터 구축함

- 제주형 ICT 관광정보 통합 플랫폼을 통해 콘텐츠 표준화, 유통체계를 구축하고 이를 통해 관광 빅테이터 기반 원스톱 관광정보 서비스를 제공하는 것임.



[그림 5-6] 제주형 스마트관광 통합센터(JSTC) 인프라 구축(안)

나. 현황과 문제점

○ 선진 국가들은 공공과 민간 부문을 통합하는 플랫폼을 구축하고 단일 인터페이스의 관광정보시스템을 운영하고 있음.

○ 또한 그 지역의 특성이 반영된 스마트 관광의 콘셉트를 설정하고 통합 관리하는 체계로서 관광객 유치 및 홍보마케팅을 전개하고 있음.

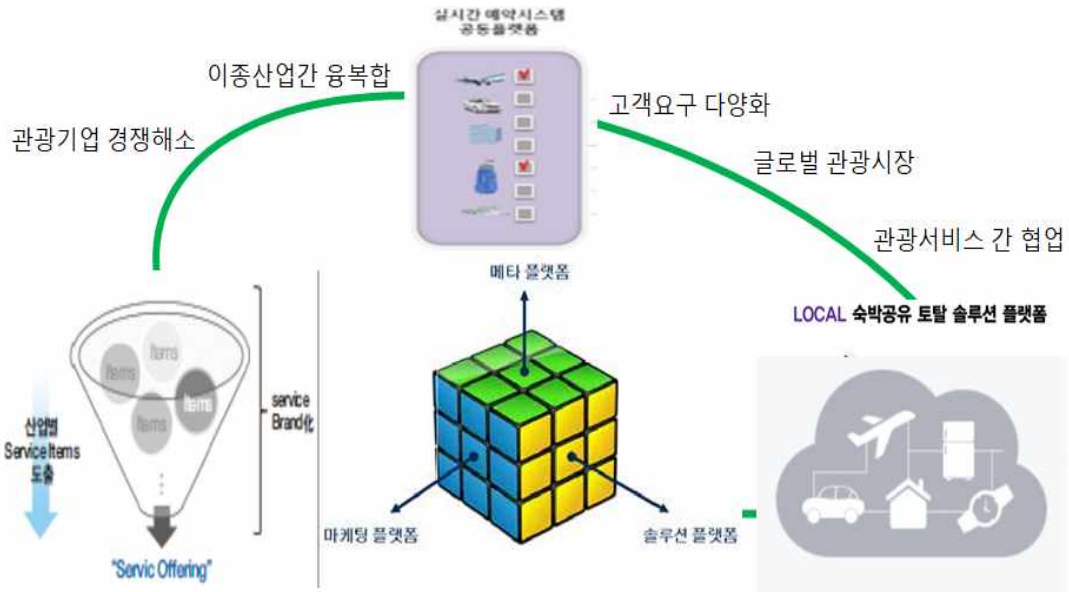
○ 따라서, 제주관광활동에서 발생되는 수많은 관광관련 데이터를 통합하고 관리·운영하며 분석하는 빅테이터 활용이 필요한 실정임.

다. 세부 추진과제

○ 제주관광정보 플랫폼 구축(메타+마케팅+솔루션)

- 제주 관광정보 통합 플랫폼은 메타 플랫폼(meta platform), 마케팅플랫폼(marketing platform), 솔루션 플랫폼(solution platform)의 속성이 어우러진 통합 플랫폼임.
- 메타 플랫폼은 제주 관광정보를 생성, 보급, 분석, 서비스 등 관광 플랫폼 운영하는 업계와 협력해서 가치 사슬(value chain)로 묶어진 플랫폼으로서 관광정보 플랫폼, 예약정보 플랫폼 등이 있음.

- 마케팅 플랫폼은 동일 고객 혹은 시장을 대상으로 함께 마케팅을 하여 비용효율화, 마케팅 오퍼링(offering) 혹은 서비스 오퍼링의 경쟁력을 높일 수 있는 것으로서 통합 CRM, 멤버십, 공동마케팅, 통합 마일리지 등이 있음.
- 솔루션 플랫폼은 공통적으로 필요한 정보기술 자원을 공용화하여 관광정보 서비스의 질 제고와 비용을 절감할 수 있는 플랫폼으로서 콘텐츠, DB, 검색, 멀티미디어, IoT, 지도, 결제, API 등이 있음.
- 이를 구축하기 위해 관광플랫폼 협업을 위한 공통이익 창출을 위한 win-win할 수 있는 관광 플랫폼 네트워크 구축, 공통요소와 킬러 정보서비스, 개발 플랫폼 개발 및 표준화, 관광정보의 부가가치 창출과 생태계 조성 등 제주관광 플랫폼 구축이 필요함.
- 관광정보 콘텐츠의 생성자와 동시에 소비자인 관광객들에게 접근하기 용이하도록 플랫폼 틀(tool)을 개발하고 서비스를 제공하여 사용자 맞춤형 플랫폼 구현.



[그림 5-7] 제주관광 플랫폼 예시

○ 제주관광정보 콘텐츠 표준화

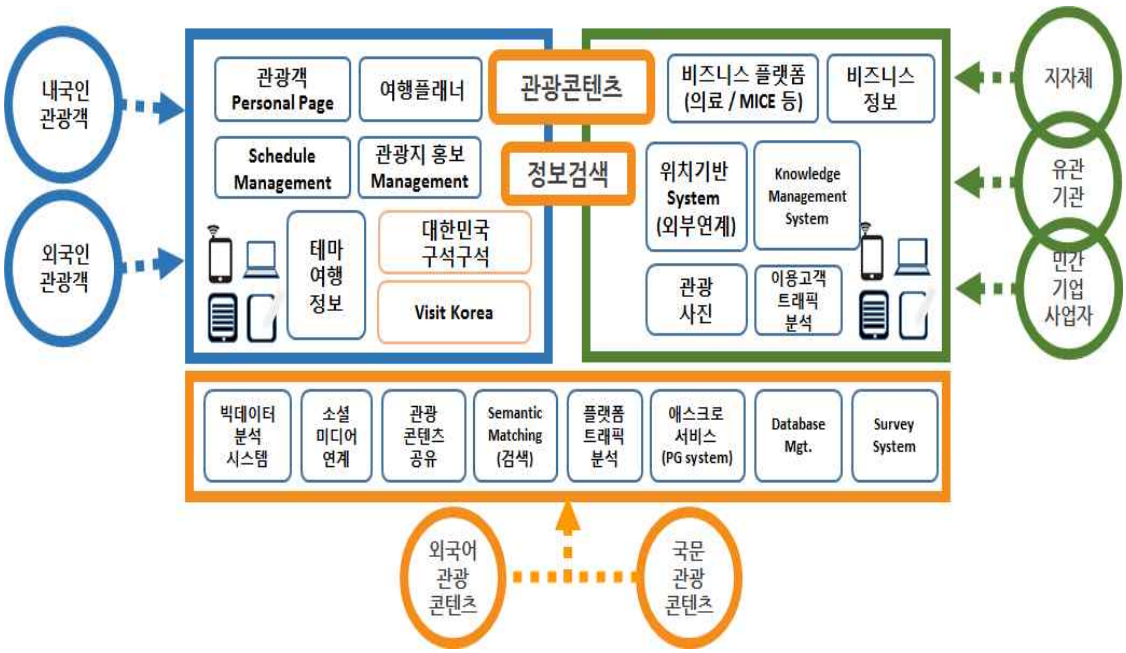
- 관광정보는 상이한 형식·구조로 인해 상호호환이 어렵거나, 중복된 관광정보 생성으로 비효율적인 구조를 가지고 있음.
- 관광콘텐츠 품질 향상과 생성능률 증진을 높이고 균일성 있는 관광정보 제공을 통한 신뢰성 확보가 필요함.
- 특히, IoT, 멀티디바이스 등 첨단기기를 활용한 환경지원이 필수적으로 필요하며, 이를 활용한 공통된 정보가 요구되고 있음.

- 따라서, 제주지역만의 특징을 살린 표준화로서 유통체계 정립하는 과정 순으로 제주관광정보 콘텐츠 표준화를 추진함.
- 이를 위해, 제주 관광 콘텐츠 표준모형 개발(1단계), 콘텐츠 표준화 시범사업(2단계), 콘텐츠 서비스 제공(3단계) 등 단계적으로 실행.
- 세부사업으로는 콘텐츠 체계분석, 콘텐츠 유형분류, 표준화 요소 정의, 표준모형 수립, 상호교환·관리요소와 관리운영 가이드라인 등이 있음.
- 관광정보의 콘텐츠 표준화를 위하여 관광객 측면에서 접근하기 어려운 범위와 기준을 설정하여 보다 편의성을 높일 수 있도록 강구.

[그림 5-8] 제주관광정보 표준화 단계별 추진과정(안)

○ 제주관광정보 서비스 제공

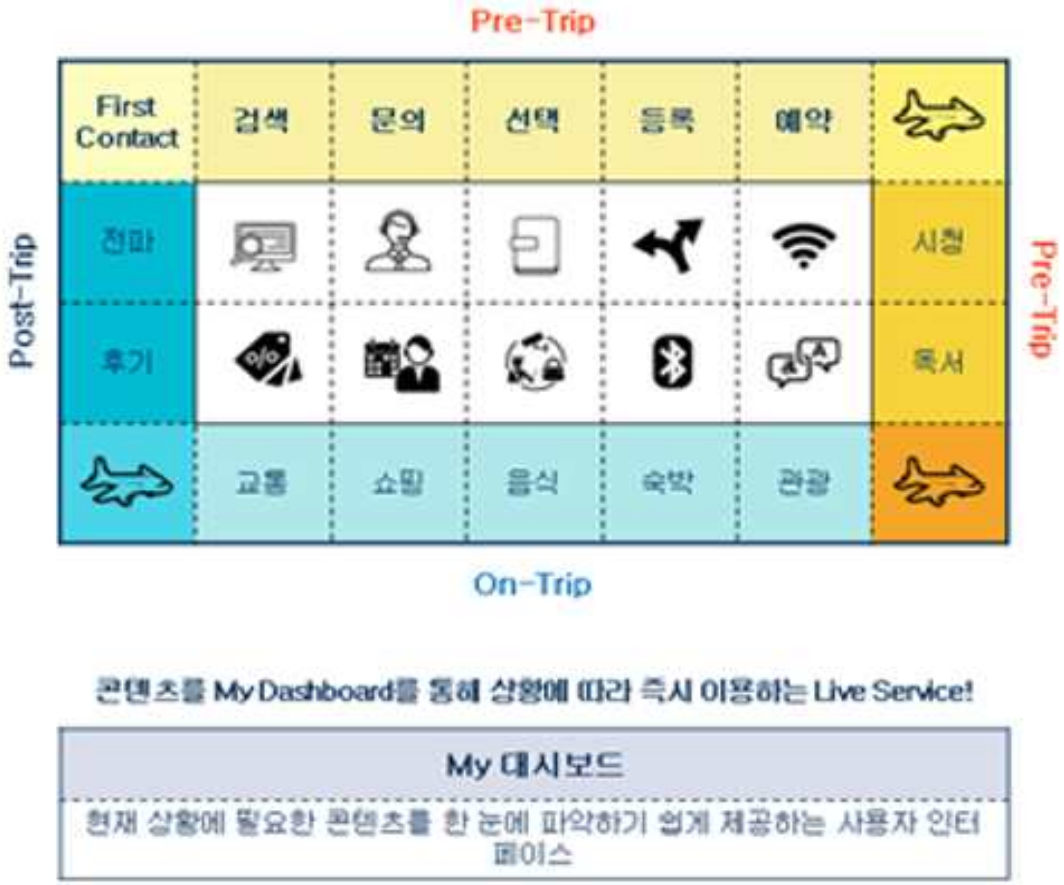
- 관광정보는 관광객이 다양하고 세분화된 관광욕구에 효과적으로 대응하고, 탐색비용 및 시행착오를 줄여 여행경험 증진을 위한 관광정보 서비스 제공이 필요.
- 첨단기기의 발달에 따른 관광객들이 관광지, 관광형태, 관광유형 등 선호하는 관광자원이 달라지고 있으며, 이러한 트렌드에 대응하는 관광 리믹스(remix) 구현을 위한 정보서비스 제공이 요구됨.
- 잠재 관광객 대한 제주 방문욕구를 높이고 무관심을 관심으로 전환하기 위한 정보서비스 제공 및 마케팅 오퍼링에 의한 여행 욕구증진을 위한 정보서비스 제공이 필수적임.
- 따라서, 제주관광정보 서비스는 빅테이터 분석에 의해 분류된 맞춤 관광정보를 추천엔진을 통해 제공하며, 이를 위해 매력적인 고객 혜택을 제시하여 옵트인 방식으로 고객화가 이루어질 수 있도록 제주 관광 CRM 시행임.
- 이를 위해 고객 클러스터를 구축하고, 고객 DB 확보, 고객 혜택 발굴·제공, 맞춤화 방법 개발·시행, 맞춤 콘텐츠 서비스 개발·지원 등을 추진함.



[그림 5-9] 한국관광공사 관광정보 서비스 개념도

○ 맞춤형 원스톱 관광정보 제공

- 관광객들에게 여행에 몰입할 수 있도록 관광 편의를 제고하고 분산되거나 단절된 서비스를 수용자 중심으로 통합하여 맞춤형 서비스를 제고할 필요가 있음.
- 관광객들의 관광 상황에 맞도록 관광 콘텐츠 서비스를 제공해야 하며, 이용 후기, 여행 후기 등 관광경험을 담은 UCC 관광콘텐츠의 효과적인 활용이 필요함.
- 관광객의 편의 증진과 관광만족을 극대화 할 수 있도록 맞춤 서비스 효과를 높을 수 있는 방법 강구가 요구됨.
- 따라서, 제주관광 원스톱 서비스는 콘텐츠를 마이 대시보드(my dashboard)를 통해 여행 전/중/후의 상황에 따라 즉시 이용할 수 있는 Live Service를 구축하며, 이를 위해 현재 상황에 필요한 콘텐츠를 한눈에 파악할 수 있는 서비스 제공.
- 이를 위해, 관광객이 수요분석, 관광객 여행 패턴 및 동선, 상황별 콘텐츠 기능 분류, 맞춤형 서비스 우선순위 개발 · 실행, 간결한 사용자 인터페이스 지원 등을 추진함.



[그림 5-10] 맞춤형 원스톱 관광정보 마이 대시보드[9]

○ 제주관광 빅테이터 구축 활용

- 급변하는 관광환경의 변화와 첨단기기를 활용한 관광활동으로 인한 신속하고 정확한 관광패턴 분석과 이에 대한 대응이 필요함.
- 국내외 관광객이 증가에 따른 다각적 분석이 필요하고 수많은 관광 데이터를 수집, 분석, 활용 등 빅데이터 활용 및 분석이 요구됨.
- 관광산업 관련 공공 데이터에 대한 관리 효율성 제고가 필요하고 여행활동 전반에 대한 관광객 데이터 수집을 통한 관광수용태세 대응 등 관광정책에 활용제고.
- 온라인에서 생산되는 서비스 이용 데이터, SNS를 통한 버즈 데이터, IoT 데이터를 수집·분석하여 플랫폼의 온라인 서비스와 이해관계자에게 관광 인사이트를 제공하는 빅데이터 활용 시스템 구축.
- 볼록체인 기술을 활용한 토큰 이코노미(token economy)를 접목하여 “(가칭)제주관광토큰”을 개발, 연계, 응용, 환류 등 운영관리 체계를 스마트 관광통합센터에서 운영관리 추진.

[그림 5-11] 스마트관광 빅데이터 구축·활용 예시

라. 추진계획

(단위 : 백만 원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
제주형 스마트관광 통합센터 구축	지방비							
	민자							
	소계	500	15,000	15,000	15,000	15,000	60,500	
제주관광정보 센터운영	지방비	1,000	1,200	1,400	1,600	1,800	6,900	
	민자							
	소계	1,000	1,200	1,400	1,600	1,800	6,900	
합계		1,500	16,200	16,400	16,500	16,800	57,400	

○ (재원조달방안) 1차적으로 지역 연관 지원사업과 연계하여 추진할 수 있으며, 지역 연관 산업 지원 사업에서 관련 예산이 있을 경우 우선적으로 추진

- 중소기업벤처기업부, 산업통산자원부, 문화체육관광부 등 정부부처의 유관사업 공모사업으로 추진.

4. 4차 산업혁명과 연계한 지능형 관광활성화

가. 기본방향

제주 스마트 관광의 체계화

○ 스마트 관광의 실제적인 체계를 갖추기 위해서는 표준화 및 체계화, 전문인력 양성, 공공데이터 활용 등 기준설정 및 추진 실행, 4차 산업혁명과 연계한 지능형 관광활성화

나. 현황과 문제점

○ 관광지나 안내에 대한 온라인의 정보는 모호하거나 혼용되어 제공되고 있으며, 민간기업 또는 개인이 제공한 정보의 경우 같은 장소라도 다른 정보를 제공하는 경우가 있어 신뢰도가 매우 낮아 개선이 필요함.

○ 외래 관광객들을 대상으로 한 외국어 지도서비스를 개발할 경우 주소명이나 건물명, 지역 명소 등 일관성 있는 데이터가 필요함.

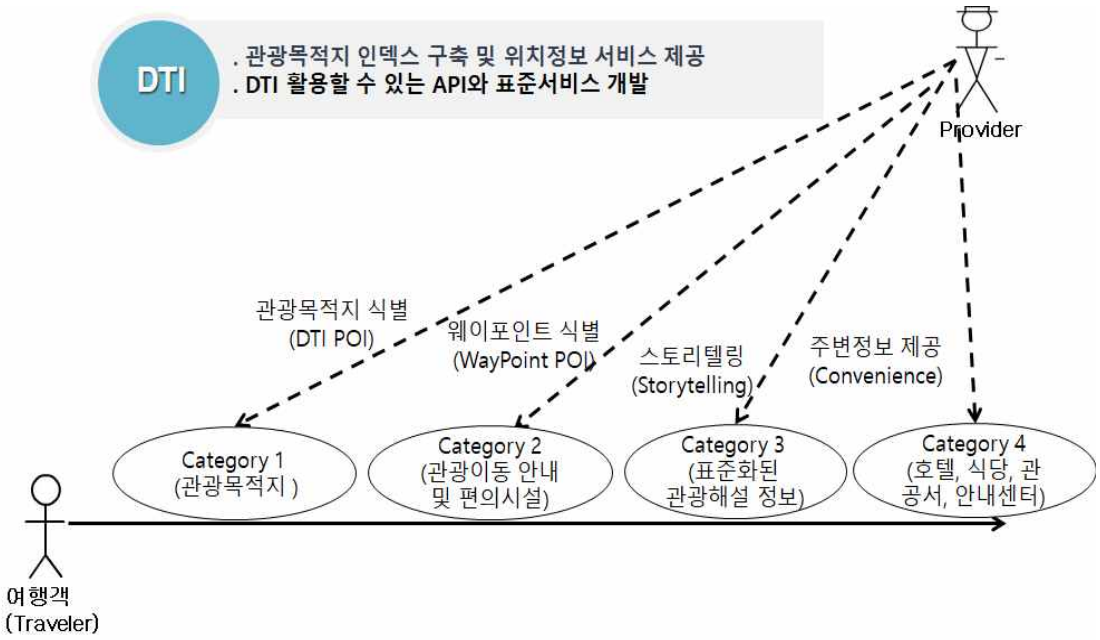
○ 실시간 이동경로에 따른 관광객의 체류시간 및 장소를 파악하는 것이 어려우며, 체계적 수집 관린 방안에 대한 제도적 틀이 필요함.

다. 세부 추진과제

○ DTI(destination travel information)를 활용한 관광안내정보의 체계화

- 온라인 관광안내 정보는 관광대상이 모호하거나 혼돈되어 제공되어 있으며, 민간기업 또는 개인이 제공한 관광정보가 같은 대상일지라도 다른 정보를 제공하고 있어 관광정보의 신뢰성이 낮음.
- 관광정보를 검색할 때 해당 관광 목적지의 위치에 대한 정확한 정보, 통일된 위치 정보, 해당 관광 목적지의 유형에 대한 정보 등 정확하고 표준화된 내용을 확정하여 제공되어야 함.

- 이를 위해 관광목적지 정보의 표준화를 위해 관광 목적지명, 지리적 좌표, 간단 설명, 유형분류의 4가지 속성을 중심으로 한 DB를 구축하고 GPS 좌표의 표준화, 관광콘텐츠 개발·제공 등 관광목적지 인덱스 구축 및 위치정보 서비스를 제공함
- DTI 인덱스를 연결해서 데이터를 활용하거나 비교할 수 있는 API를 개발하여 기존 민간에서 구축한 관광지의 정확한 위치와 간단한 설명을 공유하여 데이터를 구축하고 통합센터(JSTC)에서 관리 운영 및 마케팅에 활용할 수 있도록 서비스를 제공함.



[그림 5-12] 스마트관광객 관광 목적지 식별 DIT용 예시

○ 다양한 외국어 지도서비스 제공을 위한 관광정보 표준화

- 외래 관광객들을 대상으로 한 외국어 지도서비스는 통일된 주소명이나 건물명, 지역 랜드마크, 관광명소 등 일관성 있는 정보제공이 필요하며 이를 위한 표준화된 관광정보 지도가 요구됨.
- 제주 대중교통체계 개편, 도로명 주소, 새로운 숙박시설 등 최신 정보에 대한 표준화된 정보제공이 필요한 실정임.
- 구글, 네이버, 트립어드바이저 등 온라인상에 제공되는 있는 정보들은 위치 오류, 통일되지 않은 명칭 등 관광정보 전달의 정확성이 결여되는 경우도 있어 관광 정보 표준화가 필요함.
- 이를 위해 도내 외국어 지도정보 제공을 하는 행정기관 부서, 기관, 단체 등 협업을 통해 통일된 외국어 지도정보를 제공하도록 함.

- 표준화된 외국어 지도서비스는 영문, 중문, 일문 등 주요 방한 관광객 대상으로 우선적으로 서비스를 제공하고, 미래의 잠재시장 확보를 위한 동남아 대상 외국어 지도정보 서비스를 제공함.
- 또한, 지도 정보를 관광산업에 맞게 세부적으로 수정·제공함으로써 관광객들의 편의성 향상과 민간의 다양한 서비스 개발을 가능하도록 도보, 대중교통, 길찾기, 교통량, 내비게이션 등 관련 서비스를 제공함.

○ 위치기반서비스를 활용한 FIT의 이동패턴 수집, 관리, 분석

- 제주를 방문하는 관광객에 대한 일일 방문객, 월별 방문객, 연간 방문객 등 관광통계를 통해 자료를 제공하고 있지만 실시간 이동경로에 따른 관광객의 체류시간 및 장소를 파악하지 못하고 있음.
- 따라서, 위치정보제공 모바일 앱 개발 및 분석을 통해 FIT 관광객의 이동 동선 정보를 실시간으로 제공해주는 시스템을 구축함.

[그림 5-13] 제주지역 빅데이터 분석 및 민간데이터 활용 사례

- Wi-fi 기반 관광객 이동경로 기초분석(1단계, 2017년)을 시작으로 지속적인 FIT 대응 관광객 패턴 분석을 위해 해당 전문기관이나 빅데이터 전문공무원이 전담하도록 함.
- 제주 스마트 관광통합센터(JSTC)의 빅데이터 R&D 센터 구축과 제주연구원 빅데이터 전담인력 보강하여 잠재수요 등 예측함.

- 또한, FIT 대응 관광객 패턴 분석의 자료들을 활동할 수 있도록 제주연구원, 제주관광공사, 제주관광협회, 관광기업 등 공공정보 제공을 실시간으로 할 수 있도록 FIT 개별정보서비스를 구축함.
- 더불어 관광벤처창업, 1인 관광기업, 중소 관광기업 등 예비 창업자 및 기업들과 연계하여 「빅데이터 관광데이터 활용 경진대회」를 통해 비즈니스 아이디어를 강구함.

○ 제주 관광콘텐츠 관리를 통한 “관광키워드” 제공

- 소셜 네트워크 서비스(SNS)는 해시 기호(#) 뒤에 특정 단어를 쓰면 그 단어에 대한 글을 모아 분류해서 볼 수 있으며, 소셜 네트워크 마케팅 상에서 키워드는 매우 중요함.
- 제주관광콘텐츠에 있어 콘텐츠 자료는 ‘좋다’, ‘나쁘다’ 등의 평가로서 피드백 되어, 이를 활용할 수 있는 체계적인 틀이 필요함.
- 공공영역에서 관광콘텐츠 생산 시 개별 ID 부여 및 이력관리를 통해 가장 많이 유통되고 있는 콘텐츠를 ‘일별, 월별, 올해 등 관광키워드’로 제공하도록 함.
- ‘관광키워드’를 통해 관광관련 민간기업 제품기획, 관광객 여행계획, 공공기관 관광정책 수립 등 기초자료 제공으로 고품질의 핵심 관광콘텐츠 생상 및 효율적 관광정책수립이 가능함.

○ 공공데이터 공개의 범위 확대 및 법제도적 가이드라이 마련

- 관광분야에서의 공공데이터 민간 개방에 대한 포괄적 지침마련으로 민간의 공공데이터 활용 빅데이터 구축을 위한 기본 원칙과 포괄적 지침을 마련.
- 이를 위해 관광분야의 공공데이터의 제공 및 이용 활성화를 위한 가이드 마련 및 공공데이터 개방을 위한 가이드라인 제시함.
- 또한, 공공데이터 민간개발 기반 확충, 공공기관의 외국어 관광정보, 저작물·창작물의 자유이용 허락 표시제도 도입이 필요함.
- 지자체 및 민간 벤처창업 희망자를 대상으로 관광분야 공공데이터 활용을 위한 스마트관광 관련 전문가 아카데미를 개설.

라. 추진계획

(단위 : 백만 원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
제주형 스마트 관광 체계화	지방비	500	2,000	3,000	3,000	5,000	13,500	
	민자							
	소계	500	2,000	3,000	3,000	5,000	13,500	

○ (재원조달방안) 1차적으로 지역 연관 지원사업과 연계하여 추진할 수 있으며, 지역 연관 산업 지원 사업에서 관련 예산이 있을 경우 우선적으로 추진

- 중소기업벤처기업부, 산업통산자원부, 문화체육관광부 등 정부부처의 유관사업 공모사업으로 추진

5. 빅데이터 활용 관광정보 체질개선

가. 기본방향

제주 스마트 관광산업 활성화

○ 스마트 관광 산업을 육성하기 위해서는 산업 생태계의 체계적인 지원과 활성화를 위해 온라인 유통 플랫폼 구축, 소셜커머스 및 지리정보기반의 플랫폼 구축, 공유 플랫폼 구축 등 추진.

○ 4차 산업 기술과의 융합을 통해 새로운 관광콘텐츠 서비스 제공과 도내 예비 창업자의 관광기업 지원을 통한 일자리 창출을 육성하고 확산할 수 있는 4차 산업 기반 스마트관광 아일랜드 구축.

나. 현황과 문제점

○ 국내 관광산업은 온라인시장의 투자부족으로 인하여 자체 예약엔진이나 국산화된 여행마켓을 구축하지 못하고 있으며, 해외 온라인 여행마켓의 한국시장 진입 등 경쟁력이 약화되고 있음.

○ 한국형 스마트관광 플랫폼 개발을 통해 모바일 소셜커머스를 중심으로 오픈 마켓 활성화, 스토리텔링을 결합한 지리정보 기반 서비스 등 플랫폼 구축이 필요함.

○ 역사 · 예술 · 문화가 결합된 관광스토리텔링 콘텐츠 DB를 구축하고 이를 통합적으로 제공 배포할 수 있는 서비스 플랫폼 개발이 필요.

○ 관광상품을 온라인 시장에 출시하길 원하는 여행사는 많지만 기간인프라 구축에 드는 비용이 부족하여 자신의 기회를 대형 여행사에 제공하는 사례가 많고, 중소 여행사들이 해외 여행시장에 종속되는 사례도 발생.

○ 시장에 처음 진입하는 첫 사업자들의 경우 시장에 대한 이해와 사업 진행에 대한 노하우를 공유할 수 있도록 1인 창조기업 육성을 위해 창업자금 지원 및 사업 진행

노하우 공유 등의 지원 방안이 필요함.

○ 급변하는 4차 산업 기반 관광환경과 수용태세를 갖추고 다양한 관광트렌드를 반영한 새로운 관광 콘텐츠를 제공이 필요하며, 새로운 신산업 육성과 일자리 창출을 위한 관광기업 육성지원과 관광교육이 필요함.

다. 세부 추진과제

○ 해외 관광산업 온라인 유통 플랫폼 구축

- 국내 관광산업은 온라인시장의 투자부족으로 인하여 자체 예약엔진이나 국산화된 여행마켓을 구축하지 못하여, 온라인 여행마켓의 경쟁력이 약화.
- 이를 위해 인바운드, 아웃바운드의 온·오프라인의 유통구조 분석하고 유통시스템 구축시스템 구축함.
- 특히, 온라인의 경우 글로벌 온라인 마케팅 사례를 중심으로 유통망의 현황 보고서를 작성하고 온라인 시장에 적합한 유통모듈 가이드라인 개발하고, 온라인 유통 공급사 및 판매사, 1인 창업자 등 관광산업에서 마켓플레이스 기업지원을 실행함.

○ 소셜커머스 및 지리정보기반의 플랫폼 구축

- 한국형 스마트관광 플랫폼 개발을 통해 모바일 소셜커머스(social commerce)를 중심으로 한 오픈 마켓 활성화, 스토리텔링을 결합한 지리정보 기반 서비스(LBS), 정보의 표준화를 기반으로 한 실시간 정보 제공(CCS)을 통해 접근이 필요함.
- 이를 위해 모바일 커머스 중심의 오픈마켓 활성화를 위해 자유개방형 프로토타입의 오픈마켓형 플랫폼을 개발함.
- 또한 LBS 기반의 디지털 스토리텔링, 관광정보 클라우드 서비스(CCS) 등 지리정보 기반의 플랫폼을 구축함.
- 이를 통해 커뮤니티를 형성하고 이를 기반으로 B2B, B2C, C2C간 협업을 진행을 통해 다양한 관광콘텐츠를 생성·보급.

○ 스마트 투어가이드 공유 플랫폼 구축

- 제주의 역사·예술·문화가 결합된 관광스토리텔링 콘텐츠 DB를 구축하고 이를 통합적으로 제공·배포 할 수 있는 서비스 플랫폼 개발.
- 이를 위해 스마트 투어가이드 플랫폼을 구축, 다국어 스토리텔링 콘텐츠 개발·확충함.

[그림 5-14] 스마트투어가이드 플랫폼 사례[11]

○ 중소관광산업 스마트지원 시스템 구축

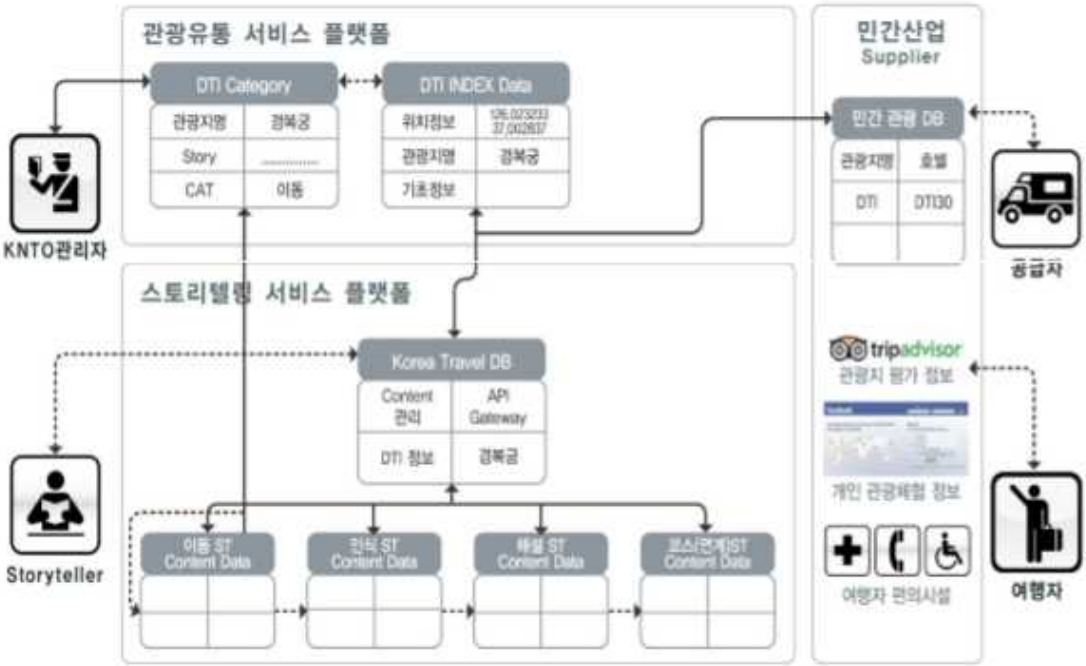
- 관광상품을 온라인 시장에 출시하길 원하는 여행사는 많지만 기간인프라 구축에 소요되어 중소관광기업들이 경쟁력강화가 필요함.
- 이를 위해 제주지역 중소관광산업 시스템 구축 현황조사, 제주여행정보 시스템 현황 분석 등 관광 산업체 조사를 수행함.
- 더불어 여행사 예약결제 시스템, 항공·숙박 시스템 등 예약정보시스템(CRS)의 실태파악 및 표준시스템 구축 및 중소관광산업 예약시스템 모듈 API 구축.
- 관광정보의 글로벌 마케팅을 위한 관광상품 해외 온라인 판매 API 표준 프로세서를 개발.

○ 스마트관광 관련 1인 창조기업 지원

- 스마트관광 산업 내 1인 창조기업 육성을 위한 지원방안 수립하고 사업진행에 대한 노하우 공유, 창업 자금 지원 등 창업기업 지원.
- 스마트관광 1인 창조기업 창업 지원팀의 신설을 통해 사업의 발굴 단계부터 인큐베이팅, 안정화 및 홍보 방안 마련까지 전 단계를 지원하도록 프로세스를 마련
- IT 기업의 융·복합 발전을 위한 창조관광기업 협업 네트워크를 구축하고 「(가칭) 제주관광벤처기업 얼라이언스(smart alliance)」 연합을 구축.

○ 해외 관광시장분석을 통한 스마트 홍보마케팅 수립

- 제주지역 관광산업의 정책방향을 형상화하기 위해서는 정기적인 관광산업 시장 분석이 필요하며, 글로벌 마케팅에 적합한 구조로 변화·관리될 수 있도록 제주형 모델을 제시함.
- 이를 위해 해외 여행시장 현황 분석 및 스마트 홍보 플랫폼 개발하고 공급자, 중개자, 판매자가 소통할 수 있는 관광정보에 대해 정보를 상호교환 할 수 있는 종합 플랫폼을 구축함.



[그림 5-15] 스마트관광 종합플랫폼 사례[11]

○ 스마트관광 아일랜드 구축

- 4차 산업 기술과의 융합을 통해 새로운 관광콘텐츠 서비스 제공과 도내 예비 창업자의 관광기업 육성 지원을 통한 일자리 창출 추진.
- 이를 위해 스마트 제주관광 인프라 고도화를 통한 스마트 관광확대와 도내관광 산업 창업 지원·육성을 도민 일자리 창출을 위한 '스마트 관광 코워킹 스페이스(co-working space)' 협업체계를 갖추고 체계적으로 관리·운영함.
- 스마트관광을 확대하기 위한 스마트 교육관광 콘텐츠 과정을 기초단계(1단계), 심화단계(2단계), 창업·창직 단계(3단계) 등 실질적인 창업·창직으로 일자리 창출이 될 수 있도록 교육과정을 구성하고 실행함.

- 도내 예비창업자 창업캠프 및 관광 비즈니스 기업 육성지원을 교육과정과 연계시켜 실질적이고 단계적 지원을 통한 비즈니스 모델 확장 및 일자리 창출.
- 스마트 관광객을 대응하기 위한 무료통화 서비스, AI를 활용한 챗봇 응대 시스템 등 관광정보안내 시스템을 개선함.
- 관광산업 핵심 경쟁력 선도를 위한 내실 있는 연구조사를 실행하여 관광체질 개선과 관광산업 육성을 위한 자료수집, 분석, 시사점 도출 등 관광정책 빅데이터 기초자료로서 활용함.

라. 추진계획

(단위 : 백만 원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
제주형 스마트 관광 산업 활성화	지방비	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000		
	민자							
	소계	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	14,000	
제주형 스마트 아일랜드 구축	지방비	8,520	8,520	8,520	8,520	8,520	42,600	
	민자							
	소계	8,520	8,520	8,520	8,520	8,520	42,600	
합계		10,520	11,520	11,520	11,520	11,520	56,600	

○ (재원조달방안) 1차적으로 지역 연관 지원사업과 연계하여 추진할 수 있으며, 지역 연관 산업 지원 사업에서 관련 예산이 있을 경우 우선적으로 추진.

- 중소기업 벤처기업부, 산업통산자원부, 문화체육관광부 등 정부부처의 유관사업 공모사업으로 추진.

6. 남북교류 확대에 따른 제주관광의 중장기 대응전략

가. 기본방향

동북아 평화 관광벨트 선도를 통한 제주관광 영역 확장

○ 지방자치단체로서 남북 관광교류를 주도해 온 제주

- 1999년 감귤보내기 운동으로 시작된 제주와 북한 간 교류사업은 지방자치 단체로서는 유일하게 남북 교차관광이라는 성과를 이루어 냄으로서 선구적인 성과를 거두어 냈으며, 다년간에 걸친 우호적인 신뢰관계는 현재도 견고함.

○ 동북아 평화 관광벨트의 출발점으로 자리매김해야 할 시점

- 2010년 이후 경색일로를 걸어왔던 남북관계는 2018년 4·27 남북정상회담 및 6·12 북미정상회담을 계기로 개선 분위기가 확산되고 있으며, 남북 철도 및 도로연결 사업이 착공되는 등 종전에 대한 기대감이 높아지고 있음.
- 정부가 발표한 'H경제벨트 구상'에서도 알 수 있듯이 남북경협 재개 가능성이 높아지고 있으며, 금강산 관광과 개성공단 재개를 시작으로 남북경협의 포문이 열릴 것으로 전망됨.
- 따라서, 교차관광을 선도해 온 제주는 그간 북한과 축적해온 신뢰 및 우호관계의 이점을 살려 백두에서 한라를 연결하는 관광 교류협력을 통해 평화 관광벨트의 시작점이자 종착지로서 자리매김 하기 위한 선제적인 노력이 필요함.

○ 제주 관광산업 영역의 확장을 통한 미래 성장 동력 확보 전략 필요

- 제주와 북한 간 관광협력은 제주관광의 지리적 시장 확장으로서, 현재 도입기에 있는 북한관광의 성장 가능성을 끌어올림으로써 제주가 새로운 성장 동력을 확보하기 위한 전략의 구사가 요구됨.

○ 북한관광 자유화에 따른 대응과 본장의 기술 방향

- 관광자원 유형 측면에서 보면 자연관광이 주를 이루는 북한은 장기적인 관점에서는 제주와 경쟁관계에 놓일 수도 있으나, 기회요인이 더 클 것으로 사료됨. 따라서 북한관광 자유화에 따른 기회 창출 요인에 집중함과 동시에 장기적인 위협요인에

대해 체계적으로 대응하는 것이 바람직함.

- 한편, 위기 대응 전략은 제주관광 전반을 다루는 포괄적이고 체계적인 측면에서의 차별화 전략이어야 한다는 점에서 제3차 관광진흥계획이 지향하는 비전과 분야별 세부전략으로 대체할 필요가 있으며, 본 장에서는 기회요인 창출에 중점을 두고 기술하고자 함.

○ 단계별 추진 전략 필요

- 또한, 그간 추진되어 온 제주-북한 간 교류는 정치적 혹은 군사적 상황에 따라 부침이 존재해 왔으며, 현재도 완전한 비핵화를 전제로 한 대북제재의 해제가 선행되어야 한다는 점에서 대내외적인 환경에 대한 검토와 이에 보조를 맞춘 단계적 사업 추진 전략이 요구됨.

나. 현황 및 문제점

○ 남북교류 추진 현황

- 1988년부터 시작된 남북 간 경제교류 및 협력(이하 남북 경협)은 일종의 통치 행위로서 양국 간 정치·군사적 요인에 의해 직접적인 영향을 받으며 지난 30년간 부침 속에서 지속되어 왔음.
- 남북 간 교류 현황을 정리해 보면 표와 같음. 최근 열린 남북 및 북미정상회담이 그동안 정체 국면에 있던 남북관계를 전환시키고 있으며, 비핵화 및 종전선언에 대한 기대감을 높이고 있음.

<표 5-49> 남북 교류 현황(1988~2018)

구분	시기	주요 사항
도입기	1988~1997	▪ 1988 7.7선언(남북교역을 민족 내부 거래로 간주) ▪ 1993 북한의 NPT 탈퇴로 북핵 위기 발발, 투자협력사업 중단 ▪ 1995 제네바 합의 이후 남북경협 활성화 조치 발표
성장기	1998~2007	▪ 1998 2차 남북경협 활성화 조치 및 금강산 관광 개시 ▪ 2000 6.15 남북정상회담(6.15 공동선언), 4대 경협합의서 체결 ▪ 2003 개성공단 착공 ▪ 2007 10.4 남북정상회담(10.4 공동선언), 남북경협 확대·발전 합의
정체기	2008~2017	▪ 2008 관광객 피격사건으로 금강산 관광 중단 ▪ 2010 천안함사건 발생으로 5.24. 조치 시행 및 대북제재 ▪ 2013 3차 핵실험으로 남북관계 악화, 개성공단 가동 잠정 중단 및 재가동 ▪ 2016 북한 4차 핵실험, 장거리 미사일 발사로 개성공단 조업 중단

구분	시기	주요 사항
전환기	2018 현재	▪ 2018 4.27 남북정상회담(한반도 평화와 번영, 통일을 위한 판문점 선언) ▪ 2018 6.12 북미정상회담(2018 북미정상회담 합의문)

* 자료 : 현대경제연구원(2018). 현안과 과제, 신 남북경협의 과제와 시사점-남북경협 30년 평가-

○ 한반도 신경제지도 구상(2018. 4.)

- 2018. 4월 정부는 남북경협을 통해 북한의 변화를 견인하고 한국 경제의 신성장동력 창출과 한반도 및 동북아시아의 평화와 번영을 위한 경제 질서를 구축해야 한다는 필요성에 기반을 두어 한반도 신경제지도 구상을 발표함

- 구상의 핵심내용 : 통일이 안 되더라도 이른바 'H경제벨트'인 경제공동체를 우선적으로 구성하자는 것으로, 한반도를 교량국가로 규정하고 환동해경제권, 환황해경제권 양날개를 통해 한국경제의 활동영역을 북한과 대륙으로 확장한다는 내용임.

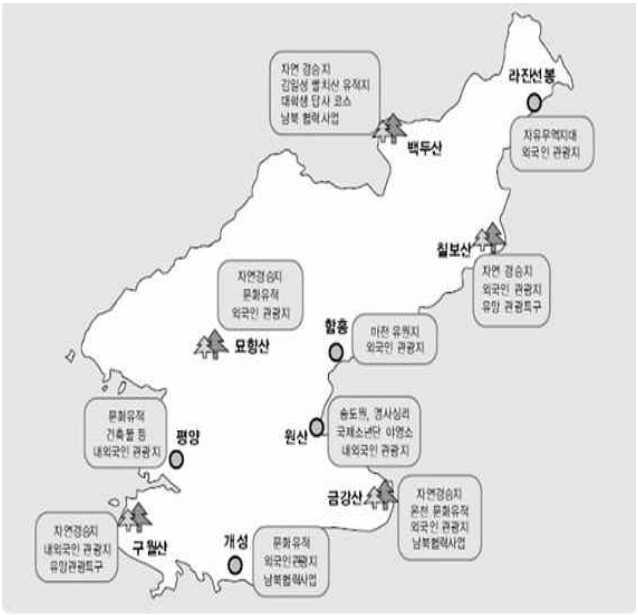
  - 환동해 경제벨트(동해권 에너지 · 자원 벨트) : 금강산, 원산(관광), 단천(자원), 청진, 나선 지역(산업단지, 물류인프라)의 남북 공동개발을 통한 동해안과 러시아를 연결.
  - 환황해 경제벨트(서해권 산업 · 물류 · 교통 벨트) : 수도권(서울-인천-해주-개성), 개성공단, 평양 · 남포 · 신의주를 연결하는 서해안 경협 벨트 건설 및 경의선 개보수, 서울-베이징 고속교통망 건설.
  - 접경지역 평화벨트(생태 · 환경 · 평화 · 관광벨트) : 한강하구부터 DMZ를 가로지르는 경기 북부 접경 지역을 생태 · 환경 · 평화 · 관광벨트로 조성.

○ 북한의 관광개발 현황(최철호, 2018)

- 북한의 4대 관광지구
  - 평양-개성 관광지구 : 평양에는 만수대, 천리마동상, 개선문, 대동강 등이 있고, 개성에는 판문점, 군사분계선, 고려박물관 등이 있음
  - 원산-금강산 국제 관광지구 : 북한 최대의 관광지구로서 원산지구, 통천지구, 마식령 스키장지구, 운림폭포지구, 석왕사지구, 금강산지구를 포함하는 지역임. 142개 역사유적, 7개 해수욕장, 11개 백사장, 9개 천연호수 등 다양한 관광자원을 보유하고 있으며, 호텔, 카지노, 골프장, 컨벤션시설 등이 관광개발이 집중적으로 이루어진 지

역이기도 함.

- 백두산-칠보산 관광지구 : 백두산, 칠보산, 나선특별시, 청진, 해수욕장, 경성온천, 어랑 민속촌 등 다수의 관광자원 보유.
- 묘향산-신의주 관광지구 : 묘향산의 만폭동, 국제우의 전람관, 보현사, 청수관광 개발구



- 북한 관광자원의 특징
  - 풍부한 자연관광자원 vs 제한된 인문관광자원 : 북한은 금강산, 백두산, 칠보산 등 생태적으로 보존이 잘된 다수의 자연관광자원을 보유하고 있는 반면, 인문관광자원은 만수대, 천미라 동상 등과 같이 김일성의 항일투쟁 당시 유적이 대부분으로 제한적임.
  - 단순 관람형 위주의 관광자원 : 대부분의 관광자원들이 단순히 보는 관광에 그치고 있어 체험형 관광을 포함한 다양한 관광자의 니즈를 충족시키는 데는 한계가 있음.
  - 관광개발 초기 단계 : 도로, 통신, 상하수도 등 인프라가 부족할 뿐만 아니라, 숙박, 식음료, 쇼핑 등 관광객의 이용편의성 및 만족도를 높이기 위한 관광시설이 부족한 상태임.

○ 기존 제주도의 남북교류 협력 사업 현황(제주특별자치도, 2018)

- 감귤 · 당근 보내기 운동(1999~2010) : 1999년부터 제주 감귤보내기 운동에서부터 시작된 제주와 북한과의 교류는 지방자치단체의 남북협력사업의 효시가 되고 있으며, 2010년 5.24.조치로 인해 남북 간 교류가 중단되기 전까지 "비타민 C외교"로 국제적으로 인식되면서 가시적인 교류 성과를 거둔 바 있음.
  - 교류 물량 : 총 23,338백만 원(감귤 48,328톤/18,443백만 원, 당근 18,100톤/4,895백만 원)
- 남북 교차관광의 실시(2002~2007) : 남북 교류 사업에 대한 화답으로 제주도민을 대상으로 한 평양 초청 방문이 총 4차례에 걸쳐 실시되었으며, 829명의 도민이 북한을 방문하였음.
  - 1차(2002.5.10) 253명, 2차(2002.10.25) 250명, 3차(2003.8.25) 256명, 4차(2007.11.12.) 70명
- 제주 흑돼지 남북 협력사업(2007~2008) : 평양 돼지농장 방문 및 점검했으며, 2009년 상반기까지 3개동 개보수 지원 및 흑돼지 농장 1개동 신축에 합의한 바 있으나, 2009년 이후 남북 관계 경색으로 인해 분만사 1동에 대한 내부 기자재 18종 공급에 그쳤음.

- 제주 마늘 지원 사업(2006~2008) : 제주산 마늘을 북한에 공급하고, 깐 마늘을 국내로 반입해 옴으로써 외국산 마늘 유입 가속화로 곤란을 겪는 도내 재배 농가를 위한 돌파구 모색.
- 수해복구 및 의약품 지원(2002~2007) : 북한 어린이에게 겨울옷 보내기, 목초종자 지원, 수해복구 지원, 의약품 지원, 자전거 보내기 등 지속적으로 추진.
- 각급 남북회담 제주 개최(2000~2006) : 남북 특사 회담을 비롯해 남북 간 국방장관 회의, 경제협력 추진 위원회 등 주요 간부급 회의가 제주에서 개최.

○ 제주특별자치도 남북교류 5+1 협력사업 제안

- 제주도는 '2014 민족화해 제주포럼'에서 남북교류를 위한 5+1 협력 사업을 제안한 바 있으며, 이들 사업을 추진하기 위해 2023년까지 남북교류협력기금 100억 원 조성을 목표로 매해 10억 원씩 적립해 가고 있음(2018년 현재 52억 원 조성).
- 남북교류를 위한 5+1사업은 아래와 같음
  - 북한 감귤 보내기 사업 재개
  - 제주~북한 간 평화크루즈의 추진
  - 한라산 · 백두산 생태 · 환경보존 공동 협력 추진
  - 한라에서 백두까지 남북한 교차관광 추진
  - 제주포럼 북한 측 인사 초청 사업
  - 남북 에너지 평화협력 사업

○ 남북교류 관광의 문제점

- 위약한 남북 교류협력 사업의 지속가능성
  - 제주가 1999년부터 추진해 왔던 북한과의 교류 협력 사업은 천안함 사건이나 북한 핵실험 등과 같은 정치 · 군사적 요인에 의해 중단되거나 재개되는 상황이 반복되어 왔음.
  - 남북 교류 협력 사업을 안정적으로 추진하기 위해서는 북한의 완전한 비핵화(CVID : 완전하고 검증 가능하며 되돌릴 수 없는 비핵화)와 그에 따른 대북제재 해제가 전제되어야 함.
- 미약한 사업 추진 주도권
  - 현재까지 추진되어 온 제주와 북한 간 교류 협력 사업은 조선아시아태평양평화위원회(관광), 민족화해협의회(사회, 문화교류), 민족경제협력위원회(경제) 등 민간조직을 매개로 실시되어 왔음.
  - 북한 정부 혹은 지방정부와의 직접 교류가 가능한 대화 창구의 부재는 거시적이고 장기적 차원에서의 사업 협의나 안정적인 사업 진행에 장애요인으로 작용 할 것임.

- 정부 정책에서 소외된 제주의 남북 협력 사업
  - 2018년 4월 정부가 발표한 'H경제 벨트'구상에 따르면 제주는 남북 경협 정책에 포함되어 있지 않음.
  - 정부 정책에 보조를 맞추고, 관광을 통한 제주의 교류 협력 사업이 시너지를 창출해 내기 위해서는 '환황해 관광벨트'권 내에 제주를 포함시키기 위한 노력이 요구됨
- 취약한 접근성 및 개발에 따른 과다한 물류비 발생
  - 정부는 'H경제벨트' 구상을 통해 한국을 교량국가로 정의하고, 한국-북한-유라시아를 연결하는 도로 및 철도 건설과 그에 따른 경제적 파급효과 창출을 기대하고 있음.
  - 지리적으로 본토와 떨어져 있는 제주는 물리적으로 H경제벨트에서 분리됨으로써 사람 및 물류 등의 이동에 한계가 있으며, 접근성 면에서 경쟁력 우위를 점하기 어려움.
  - 따라서, 제주와 북한 간 교류 협력 사업은 그간 제주가 축적해 온 관광개발 및 운영 노하우, 인적자원 육성, 국가 및 지방간 네트워크 구축 및 협력 노하우와 같은 소프트웨어 분야에 중점을 두고 분야를 모색할 필요가 있음.

다. 세부 추진과제

○ 전제조건 및 단계별 시나리오

- 제주 북한 간 경협 사업은 UN대북제재 해제라는 정치적 · 군사적 전제조건 선결되어야 한다는 점에서 다소 시간이 소요될 수 있으므로 단계적인 추진이 검토되어야 함.
  - 초기단계 : 대화 국면이 진행되면서 대북제재 분위기가 다소 누그러드는 상황. 협의를 시작하거나 UN 대북제재에 저촉되지 않으면서도 실현가능한 사업 추진 가능.
  - 이행단계 : 대북제재가 부분적으로 완화되는 상황으로, 제재에 저촉되지 않으면서도 실현가능한 사업 추진 가능.
  - 본격화 단계 : 대북제재가 해제됨에 따라 경제협력의 장애요소가 완전히 사라진 상황. 모든 종류와 범위의 사업이 자유롭게 추진 가능.
- 따라서, 현재 제주와 북한 간 경협은 초기단계로 아이디어 교환 및 논의를 시작할 수 있으며, 이행단계로의 점진적인 진전을 통해 단계적으로 실질적인 경협을 추진해야 함.

<표 5-50> 남북 교류 관광협력 사업 단계별 추진(안)

관광 교류 사업	초기단계	이행단계	본격화 단계
제주-북한 연계 평화 크루즈	▪ 워킹그룹 구성 : 아이디어 교환 : 크루즈 운항노선 검토	▪ 1단계 : 중국인이 중국 국적 크루즈를 이용한 평화크루즈 ▪ 2단계 : 중국인이 외국적 크루즈를 이용한 평화크루즈	▪ 3단계 : 중국인/외국인이 외국적 크루즈를 이용한 평화크루즈 ▪ 4단계 : 한국인/외국인을 포함한 평화크루즈 정착
제주-북한 연계 관광상품 개발 (항공 이용)	▪ 워킹그룹 구성 : 아이디어 교환 : 경협 가능 영역 검토 ▪ 제주/북한 간 교차관광 사업 합의서 체결	▪ 사전 준비 : 북한 관광 전문인력 / 관광업 종사자 대상 교육연수 사업 ▪ 1단계 : 중국인 대상 북한-제주 연계 관광상품	▪ 2단계 : 중국인/외국인 대상 북한-제주 연계 관광상품 ▪ 3단계 : 한국인/외국인 대상 북한-제주연계 관광상품
관광개발 프로젝트 협력	▪ 워킹그룹 구성 ▪ 제주/북한 간 공동개발 사업 합의서 체결	▪ 관광 인프라 개발 및 투자유치 관련 컨설팅 ▪ 국제기구(AIIB,ADB 등) 대상 관광인프라 투자 유치 활동 공동 전개	▪ 본격적인 관광개발 프로젝트의 공동 추진 (관광단지 개발, 백두산-한라산 생태관광 등)
MICE 분야 육성 협력	▪ 워킹그룹 구성 ▪ 제주/북한 간 사업 합의서 체결 ▪ 제주포럼 참여 및 남북정상회담 제주개최	▪ 축제/마이스 아이템 발굴 및 기획 컨설팅 ▪ 마이스 인력양성/ 교육연수 ▪ 시범사업 실시 : 축제/마이스 공동개최	▪ 북한지역 내 축제/마이스 공동 개최
관광인력 육성	▪ 워킹그룹 구성 ▪ 제주/북한 간 인력양성 합의서 체결	▪ 도내 대학, 관련 협회 전문가 북한 파견 교육	▪ 제주-북한 간 교환학생 제도 운영
네트워크 구축 및 공동 마케팅 사업	▪ 워킹그룹 구성 (해외 북한전문가 포함) ▪ 제주/북한 간 공동마케팅 합의서 체결	▪ 제주가 주도하는 국제협력 네트워크에 북한 참여 : ITOP, ACLN 등 ▪ 평화크루즈 / 교차관광 등 공동 홍보마케팅 ▪ 관광홈페이지 상호 개방	▪ 제주-북한간 공동마케팅 사무소 교차 운영 및 조직 정례화

○ 사업1 : 제주-북한 연계 평화 크루즈 운영

- 제주와 북한을 연결하는 크루즈관광루트의 개설을 통해 동북아시아 내 평화 관광벨트 조성

• 환황해 루트1 : 텐진-남포(평양)-인천-제주-후쿠오카

• 환황해 루트2 : 상해-후쿠오카-제주-인천-남포(평양)

• 환동해 루트3 : 훈춘-나진-원산-장전(금강산)-속초-제주-후쿠오카-가나자와-니가타

- 단계별 추진 전략

• 1단계 : 중국인이 중국 국적 크루즈선을 이용한 평화크루즈

• 2단계 : 중국인이 외국적 크루즈선을 이용한 평화크루즈

• 3단계 : 중국인/외국인이 외국적 크루즈선을 이용한 평화크루즈

• 4단계 : 한국인/외국인을 포함한 평화크루즈의 정착

○ 사업2 : 제주-북한 연계 관광상품 개발(항공 이용)

- 제주 방문 외국인 관광객 상당수가 서울 등 국내 타 지역을 방문한 후 제주를 방문한다는 점에 착안하여 평양 등 북한을 방문한 외국인 관광객들을 제주로 유치하는 관광상품을 개발함.

- 특히, 북한과의 배타적이고 우호적인 신뢰관계를 활용한다면, 백두산과 한라산과 같이 상징성이 높은 관광자원의 경우 한라산을 방문한 경우에만 백두산을 방문할 수 있는 특화된 관광상품의 개발도 가능함.

• 1단계 : 항공노선을 이용하여 북한을 방문하는 중국인 관광객이 제주를 방문함.

• 2단계 : 중국인을 포함한 외국인 관광객이 항공노선을 이용하여 제주-북한 간 교차 관광.

• 3단계 : 한국인을 포함한 국내외 관광객이 항공노선을 이용하여 제주-북한 간 교차 관광 함.

○ 사업3 : 관광개발 프로젝트 협력 추진

- 북한은 현재 관광개발 초기 단계이며, '원산 · 갈마 해안관광지구' 등 대형 관광리조트를 건설 중임.

- 관광개발에 대한 노하우가 축적되어 있는 제주도가 미래지향적인 관광리조트 아이템 및 콘셉트 발굴에서부터 북한 지역 관광개발에 필요한 외자 유치 및 국제기구와 함께하는 컨설팅 지원에 이르기까지 협력 가능함.

- 현재 북한이 추진 중인 관광단지 개발은 물론' 백두산 및 한라산을 연계하는 생태관광지 개발', '크루즈관광 개발', '대두만강개발 프로젝트'(Great Tumen Inititive) 등이 대상이 될 수 있음.

- 또한, 관광인프라 개발에 필요한 자금을 국제기구인 아시아 인프라 투자은행(AIIB) 및 아시아개발은행(ADB)에서 투자할 수 있도록 공동 협력함.

○ 사업4 : MICE 분야 육성 협력

- MICE산업 부문에서 민간단체와의 협력을 통해 북한의 연관 산업이 육성될 수

있도록 지원함. 이를 통해 민간부문에서 북한 내 MICE 분야에 제주 기업이 진출할 수 있도록 지원함.

○ 사업5 : 관광인력육성 협력

- 관광산업은 인적서비스에 대한 의존도가 매우 높은 산업으로 우수한 관광인력 육성은 관광산업의 성패를 좌우함.
- 북한의 관광인재를 양성하는데 제주도의 대학 및 관련협회의 전문가들이 참여하여 양질의 서비스 인력을 육성시키며, 향후 관광관련 학과에 교환학생 제도를 선제적으로 도입하여 인적교류의 폭을 넓힘.
- 또한, 관광서비스 일반뿐만 아니라, 과거 제주가 비타민C외교로 북한과의 신뢰관계를 돈독히 해 온 것처럼 감귤, 월동채소, 돼지고기 등과 같은 제주의 강점인 1차 산업을 활용할 수 있는 농촌관광 육성을 위한 특화된 인재 양성도 추진 할 필요가 있음.

○ 사업6 : 네트워크 구축 및 공동 마케팅 사업

- 제주 주도 네트워크 및 국제기구와의 네트워크 구축을 통해 공동 사업 추진 기반 마련.
  - 섬관광 정책포럼(ITOP) 및 아시아 크루즈 리더스 네트워크(ACLN) 등 제주 주도 네트워크에 북한을 참여시키고, UNWTO, UNESCO, OECD, UNDP 등 국제기구와의 협력체계 구축.
- 국내외 북한관광 전문가를 포함하는 워킹그룹 운영
  - 국내, 중국, 일본, 러시아 등 지역의 전문가 워킹그룹의 운영을 통해 북한 관광에 관한 실질적인 정보 수집 및 Think Tank 역할 수행.
- 공동 마케팅 사업
  - 마케팅 공동 사무소의 개설 및 정례화, 관광 홈페이지 상호 개방.
  - 평화크루즈 및 교차관광 상품에 대한 공동 홍보마케팅 활동 추진.

라. 추진계획

(단위 : 백만 원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
제주-북한 연계 평화 크루즈	지방비	50	50	100	100	100	400	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	50	50	100	100	100	400	
제주-북한 연계 교차관광 상품 개발 (항공 이용)	지방비	50	50	200	200	200	700	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	50	50	200	200	200	700	
관광개발 프로젝트 협력	지방비	50	50	100	100	100	400	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	50	50	100	100	100	400	
MICE 분야 육성 협력	지방비	50	50	100	100	100	400	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	50	50	100	100	100	400	
관광인력 육성	지방비	50	50	100	100	100	400	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	50	50	100	100	100	400	
공동 관광 마케팅 협력	지방비	50	50	100	100	100	400	
	민자	-	-	-	-	-	-	
	소계	50	50	100	100	100	400	
합계		300	300	700	700	700	2,700	

제4절 고부가가치 청정휴양 관광상품 개발과 수익증대

1. 고부가가치 관광상품 개발

가. 기본방향

주민주도형 청정·휴양 고부가가치 관광상품 개발

○ 제2차 제주특별자치도 관광진흥계획(2014~2018)에서는 MICE, 제주형 뷰티·의료관광, 쇼핑관광, 크루즈관광 등의 융복합 관광을 제주관광의 신 성장 동력으로 설정하여 관광객 수와 관광수입 증가라는 양적성장을 이루었지만 이로 인해 발생하는 경제, 환경, 사회문화적 부정적 영향 관리의 미흡으로 관광성장에 대한 도민체감도가 낮음에 따라 제주관광산업의 양적 성장과 더불어 질적 성장의 조화로운 발전 도모를 위한 고부가가치 시장을 유치함

○ 단순한 장소방문보다는 장소에서의 경험을 중심하고 정신적·심리적 만족, 가치의 획득을 중시하는 체험소비 확산, 공생·상생의 이념과 함께 윤리적 소비성향이 확산과 사회적, 환경적 지속가능성을 추구하는 생태관광, 공정관광 등에 대한 인식이 증대되는 관광수요 패턴 변화에 부응하는 청정과 휴양에 기반을 둔 제주 관광상품의 고부가가치화 방안을 모색함

○ 하드웨어 위주의 물적 관광개발방식에 대한 한계와 부정적 인식이 증대함에 따라 소프트웨어 및 휴먼웨어 개발에 중요성을 제고하고 재생 및 재창조를 통해 새로운 기능과 역할을 부여하는 소규모 개발방식 기조에 부합하는 고부가가치 관광상품 개발을 촉진함

나. 현황과 문제점

○ 제주관광산업의 질적 성장 동력 약화

- 제주관광산업은 관광수입의 증가에도 불구하고 최근 관광 부가가치율과 관광객 1인당 부가가치도 줄어 들어드는 등 질적 성장 동력이 약화되는 모습을 보임.
- 제주관광수입은 2010년 2.4조원에서 2017년 5.6조원으로 2배 이상 성장했음에도 불구하고 제주관관산업의 부가가치율은 2015년 이후 지속적으로 하락하여 2017년에는 29.5%를 기록하였고, 관광객 1인당 부가가치도 2014년 122천원을 기점으로 2017년 112천원으로 감소하는 등 지역경제에 제주관광 산업의 기여도가 낮아지는 추세임
- 또한 제주관광산업 실질성장률도 2015년 이후 지속적으로 둔화되다가 2017년 중에는 -6.1%를 기록하는 마이너스 성장을 보임. 이는 2017년 사드배치 이후 중국인 관광객 감소와 이에 따른 업체 간 과당경쟁이 지속되면서 경영여건이 악화된데 따른 것으로 분석됨
- 한편 2016년 이후 관광객에 의한 신규고용 효과가 줄어들고 있고 관광산업 종사자들의 임금도 저임금이 지속되고 있으며, 증가된 관광객으로 인해 투어리스트피케이션(touristification) 등 제주도민의 삶의 질을 악화시키는 부정적 영향은 심화되고 있어 제주도민들은 관광객 증가로 인한 긍정적 효과를 체감하지 못하고 있음
- 따라서 무분별한 저가 대중관광시장 중심에서 제주도민이 관광산업에 직접 참여하고 관광성장에 따른 이익과 혜택이 실질적으로 분배되는 청정 · 휴양에 기반을 둔 생태관광, 야간관광, 문화 축제 등 고부가가치 시장 유치를 위한 관광상품 개발과 촉진을 강화할 필요가 있음

<표 5-51> 제주관광산업 부가가치 현황

구분	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
관광수입(조원)	2.4	2.9	3.2	3.7	4.2	4.7	5.5	5.6
관광산업 부가가치율(%)	32.5	32.3	35.4	35.6	35.5	34.8	31.3	29.5
관광객 1인당부가가치(천원)	101	107	116	122	122	119	109	112

자료: 한국은행제주본부, 제주지역 관광객의 지역경제 파급효과 분석. 제주경제브리프 2018.6.

○ 생태관광, 경쟁력을 갖춘 인프라와 서비스 부족

- 제주특별자치도는 대한민국 최남단의 화산섬이라는 지리적 특성에 따라 우수한 생태관광 자원을 갖추고 있어 2002년 유네스코 생물권보전지역, 2007년 유네스코 세계자연유산, 2010년 유네스코 세계지질공원으로 선정되었고 동백동산 선흘곶자왈을 비롯한 제주도내 주요 습지도 람사르 습지보호구역으로 지정되는 등 국제적으로 제주생태관광 자원의 가치는 높은 지역임
- 이와 더불어 환경부에서는 동백동산, 효돈천과 하례리, 저지 오름과 저지 곶자왈 등을 생태관광지역으로 지정하여 육성하고 있으며 제주올레, 해녀, 곶자왈, 오름과 습지 등 생태적으로 우수한 문화·자연 환경을 가지고 있음
- 제주특별자치도는 제주의 우수한 생태관광 자원을 활용하여 자연환경 보존과 더불어 지역경제에도 실질적으로 도움이 되는 선 순환적 생태관광생태계를 구축하기 위해 2015년 10월 06일 '제주특별자치도 생태관광 육성 및 지원에 관한 조례'를 제정하였고, 조례에 근거하여 생태관광 육성을 위한 '제주특별자치도 생태관광육성 기본계획'을 수립하여 추진하고 있음
- 하지만 '생태관광 1번지'브랜드는 단순하지만 광활한 순천만 습지에서 억새와 철새 그리고 이와 부응한 순천만 국가정원이라는 하드웨어적 관광개발의 조화를 이룬 순천으로 넘어가고 있는 상태임
- 따라서 제주 생태관광 육성은 부족한 문화·역사·인적·물적 자원에 대한 제주 생태자원 DB 구축 및 연구, 미흡한 생태관광 질적 관리를 위한 생태관광 품질 인증제도(eco labeling)와 같은 제도 도입과 이를 지원하고 상징성을 강화할 수 있는 하드웨어를 보완하여 부가가치를 높일 수 있는 생태관광 상품 개발이 요구됨

<표 5-52> 제주올레 탐방객 수를 통해 본 제주생태관광 시장규모

구분	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
제주올레 탐방객 수	1,090,874	1,108,522	1,193,727	1,176,133	944,644	680,219	643,123

자료: 제주올레

○ 야간관광 활성화 지원 및 연계체계 구축 미흡

- 짧은 시간에 관광지에서의 재미와 매력성을 보여줄 수 있는 야간관광은 관광지 활성화를 위한 주요 요소로 관광의 새로운 부가가치를 높이는 수단으로 주목받고 있음

- 제2차 제주 국제자유도시종합계획에서는 주간관광과 달리 경쟁력이 떨어지는 제주의 야간관광 활성화 방안을 모색하기 위한 야간관광전략지구 지정, 기본계획 수립, 야간관광 육성협의체 구성, 야간광광 명소 베스트 도입, 야간 관광상품 공모제 시행 및 행·재정적 지원체계 구축 등의 내용을 담는 '제주특별자치도 야간관광육성 조례'제정과 야간관광 부진 타개를 위한 기본 인프라 확충과 연계 차원에서 복합리조트 조성, 재래시장과 명품 아울렛 융복합형 쇼핑 엔터테인먼트 클러스터 조성 등을 제시하고 있음
- 민선 6기 공약실천 계획상의 야간관광 활성화 시책은 야간관광지도 제작 및 배포(추진시기 : 2015년 ~2016년)와 야간관광 시티투어버스 운영, 야간관광 지원센터 운영을 통해 주변 상권안내, 관광안내, 제주사랑 상품권 판매 연계 강화, 시내 인근 해수욕장 야간관광 자원화 : 경관조명사업, 야영장 시설 등 기반시설 정비, 문화가 있는 골목상권연계 야간관광지 육성 : 기존(또는 조성 중) 야간관광 인프라 시설 활용하여 쇼핑, 먹거리, 문화가 어우러진 야간 관광지 조성('15년~16년), 문화예술단체와 연계 소규모 공연 및 거리축제, 거리미술 체험장 운영 등이 제시되었음
- 제2차 제주특별자치도 관광진흥계획(2014~2018)에서는 관광패러다임의 변화에 맞춘 야간관광 상품개발을 통한 관광경쟁력 제고와 부가가치 창출을 위해 야간관광 시티투어버스 운용, 야간관광을 위한 대표공연상품 개발, 야간경관 조명을 활용한 도심경관 연출, 야시장 도입방안을 제시하였음
- 2017년부터 야간관광 활성화를 위한 콘텐츠 개발로서 도심지 즐길 거리 활성화 야간문화공연 및 이벤트 개최, 지역상권 연계 인프라 구축 및 야간관광명소 육성의 목적으로 제주시내 원도심에서는 목관아 달빛 콘서트 개최와 동문재래 시장과 연계한 동문시장 야시장을 개설했으며, 신제주권에서는 삼다공원 힐링 야간 콘서트 및 이벤트를 개최하고 있음
- 하지만 지금까지 제주야간관광 활성화를 위한 시책은 한시적 문화공연 위주로 지속성 및 예측성이 떨어져 여행상품화를 위한 연계성이 미흡하고 동문시장 야시장의 경우는 장소적 협소성과 접근성 부족으로 인해 부가적인 콘텐츠 개발 및 확장성이 부족하여 야간관광명소로서 상징성을 갖기 어려운 구조임
- 이외에도 복합리조트 조성 및 명품 아울렛 융복합형 쇼핑 엔터테인먼트 클러스터 조성 등을 통한 야간관광 활성화 사업은 환경에 대한 의식 증대와 관광화에 따른 사회문화적 갈등조장, 개발이익 독점, 대규모 개발에 따른 환경파괴와 지역 소상공인의 반대 등에 의해 체계적으로 추진되고 있지 못하고 있는 실정임

<표 5-53> 기존 계획상의 야간관광 활성화 시책

구분	시책 내용
제2차 제주국제자유도시 종합계획	• 야간관광 활성화를 위한 지원조례 마련 – 주간관광과 달리 경쟁력이 떨어지는 야간관광 활성화 방안을 모색하기 위한 지원체계 마련이 필요 – 야간관광전략지구 지정, 기본계획 수립, 야간관광 육성협의체 구성, 야간관광명소 베스트 도임, 야간관광상품 공모제 시행 및 행·재정적 지원체계 구축 등의 내용을 담은 가칭 '제주특별자치도 야간관광 육성조례' 제정 • 인도어 복합리조트 조성, 재래시장과 명품 아울렛 융복합형의 쇼핑엔터테인먼트 클러스터 조성 등 야간관광 부진 타개를 위한 인프라 확충과 연계 추진
민선 6기 공약실천 계획	• 야간관광지도 제작 및 배포 : 추진시기는 2015년 ~2016년 – 추진내용 : 가능 관광지 발굴(주·야간활용 가능한 용연, 해안도로, 바오젠 거리, 탐라문화광장, 시장 등 야간 관광지 및 주변상권 조사) • 야간관광 시티투어버스 운영 • 야간꽌광 지원센터 운영 : 주변 상권안내, 관광안내, 제주사랑상품권 판매 등 • 시내인근 해수욕장 야간관광 자원화 : 경관조명사업, 야영장 시설 등 기반시설 정비 • 문화가 있는 골목상권연계 야간관광지 육성 : 기존(또는 조성 중) 야간관광 인프라 시설 활용하여 쇼핑, 먹거리, 문화가 어우러진 야간 관광지 조성('15년~16년), 문화예술단체와 연계 소규모 공연 및 거리축제, 거리미술 체험장 운영 등
제2차 제주특별자치도 관광진흥계획	• 야간관광 시티투어버스 운용 • 야간관광을 위한 대표 공연상품 개발 • 야간경관 조명을 활용한 도심경관 연출 • 야시장 도입

자료: 제주연구원, 제주지역의 야간관광 실태와 활성화를 위한 과제, JDI정책이슈브리프, no.209. 2015.1.15.

○ 제주지역축제, 확장가능성의 한계 봉착

- '2017 주요행정총람'에 따르면 제주지역 축제는 광역축제로 제주해녀축제, 제주마축제, 탐라문화제 3개, 제주시 지역 축제로 탐라굿 입춘굿, 제주들불축제, 제주왕벚꽃축제 등 12개, 서귀포시 지역 축제로 제주유채꽃축제 등 13개 등 총 28개 축제가 2일 이상의 기간 동안 개최되는 축제로 보고되고 있음
- 이외에도 1일간 개최되거나 비공식적이지만 '축제'란 명칭으로 개최되는 이벤트를 포함하면 제주도는 강원도와 함께 국내에서 인구 수 대비 지역축제가 가장 많은 지역이지만 축제의 양적 비중에 비해 지역사회에 미치는 경제 및 관광효과와

관련하여 논란이 지속되고 있음

- '2016년 제주특별자치도 방문관광객 실태조사'에 따르면 제주방문의 주된 목적에서 제주축제가 차지하는 비중은 국내 관광객 0.8%, 외래 관광객 1.3%로 매우 낮게 평가되고 있음
- 제주도는 지역축제의 난립과 입증되지 못한 축제효과 효율성을 제고하기 위해 2010년 '제주특별자치도 축제육성 및 지원에 관한 조례'제정과 축제육성위원회를 설치하여 제주특별자치도 지정축제와 대표축제를 마련하여 지역축제의 경쟁력 향상을 도모하고 있음
- 접근성이 제한되어 있는 섬 관광지라는 한계성, 지역축제와 관련한 다양한 이해관계 등의 요인으로 인해 2017년까지 문화관광부 지정 대표축제인 최우수 축제에 선정된 축제를 육성하지 못하는 등 역할의 한계를 보이고 있음
- 또한, 2017년 기준 제주 지역축제의 유형을 보면 총 28개의 축제 중 14개 축제가 생태자원을 기반으로 하는 축제성격을 보이고 있으며, 보목 자리돔 축제와 같은 지역특산물 축제로 구분된 축제도 기본적인 성격은 생태자원형 축제에 가까운 성격을 보여주고 있음
- 이러한 특성은 최근 기후변화의 불안정성으로 환경변화에 대응력이 떨어지고, 예측가능성이 중요한 관광 상품화와 관련하여 연계성, 확장성을 어렵게 만드는 주요문제가 되고 있음
- 따라서 새로운 관점에서 제주 지역축제가 갖는 고유한 의미와 가치를 찾아내고 발전시킬 필요가 있음

<표 5-54> 문광부 지원 제주특별자치도 문화관광축제 선정현황

연도	축제명	축제등급
2010	제주정월대보름축제	유망축제
2011	제주정월대보름축제	유망축제
2012	서귀포 칠십리축제	유망축제
2013	제주정월대보름축제	유망축제
2014	제주들불축제	유망축제
2015	제주들불축제/도두 오래물축제	우수축제/유망축제
2016	제주들불축제	우수축제
2017	제주들불축제	우수축제

<표 5-55> 제주지역 주요 지역축제 현황

구분	축제명(축제유형)
제주특별자치도(3개)	제주해녀축제(전통역사), 제주마축제(지역특성화), 탐라문화제(전통역사)
제주시(12개)	탐라굿입춘굿(전통역사), 제주들불축제(생태자원), 제주왕벚꽃축제(생태자원), 서사라문화거리축제(생태자원), 우도소라축제(생태자원), 방선문축제(전통문화), 삼양검은모래해변축제(생태자원), 이호테우축제(전통역사), 금능원담축제(전통역사), 도두오래물축제(생태자원), 추자도참굴비대축제(지역특산물), 산지천축제(전통역사)
서귀포시(13개)	제주유채꽃축제(생태자원), 가파도청보리축제(생태자원), 한라산청정고사리축제(생태자원), 보목자리돔축제(지역특산물(, 쇠소깍축제(생태자원), 표선해비치해변하양모래축제(생태자원), 한여름밤 솜반천 청소년 영상문화축제(생태자원), 예래생태마을체험축제(생태자원), 서귀포칠십리축제(기타), 덕수리전통민숙축제(전통역사), 정의고을전통민속재현축제(전통역사), 최남단방어축제(지역특산물), 성산일출축제(생태자원)

자료: 제주도. 2017 주요행정총람

다. 세부 추진과제

○ 제주형 생태관광 글로벌 허브 밸리 구축

- 생태관광지로서의 제주의 특성은 순천만이나 우포늪과 같은 대규모의 단일 자원이 아닌 제주도처에 산재되어 있는 오름, 곶자왈 그리고 해양 관광자원을 활용하여 생태관광 효과를 극대화할 수 있어야 함
- 이를 위해서는 주요 생태관광지를 중심으로 한 권역별 제주형 생태관광 허브를 조성하고 이를 연결한 생태관광 밸리를 구축할 필요가 있음
- 신규 수요창출 및 생태관광 거점시설 구축을 위해 제주 생태관광 지원센터 및 권역별 지원센터 건립 및 에코촌을 조성하고, 기존의 생태관광 관련 노후화된 생태관광시설을 재생해야 함
- 유럽, 미주 등 교류행사 및 사이버 활용 생태자원 소개 등 글로벌 경쟁력강화를 위한 생태관광 프로모션을 추진함
- 新융합 생태관광 콘텐츠 발굴 및 프로그램 운영과 관련하여 곶자왈·오름 특화사업, 람사르 습지 문화체험, 생물권보전지역 활성화, 동호인, 외국인, 신혼부부, 욜로족 등 트렌드 변화에 따른 타깃형 생태관광 프로그램을 개발하고, 인문학 스토리를 접목시킨 생태테마 프로그램 발굴하고, 취약계층, 미래세대

대상 무료 생태관광 체험프로그램을 제공할 필요가 있음

- 더불어 제주생태관광 소프트 파워를 업그레이드하기 위해 제주 생태관광 지원센터를 중심으로 생태관광자원조사, 전문인력 양성, 교육 및 홍보사업, 생태관광 사업자의 경쟁력 향상을 위한 경영 컨설팅을 실시하여 지속가능한 생태관광을 통한 고부가 가치창출로 지역 주민의 소득 증대에 기여해야 함

○ 주민참여형 야간관광 콘텐츠 개발

- 야간관광은 야간관광 프로그램과 야간관광 활동 공간, 야간 조명 3가지 요소로 구분할 수 있음
- 야간관광 프로그램은 야간에 관광활동을 유도하고 촉진할 수 있게 하는 동력으로 지역의 특성에 적합한 프로그램을 개발하고 보급하는 것을 의미하며, 야간관광 활동공간은 야간관광이 이루어지는 장소적 요인으로 개장시간의 연장, 관광공간에 조명 요소를 추가하여 형성되며, 야간조명은 야간활동을 가능하게 하는 요인으로 조명을 수단으로 활용하는 것을 의미함
- 따라서 야간관광 매력도를 증진시키기 위해서는 야간관광 프로그램, 활동 공간, 야간조명 3가지 요소를 중심으로 야간관광 활성화 정책을 전략적, 체계적으로 구축할 필요가 높음
- 도심 속 야간 문화공연 및 이벤트 개최 : 목관아 달빛 콘서트, 삼다공원 힐링 야간 콘서트 및 이벤트 개최 외 야간관광 콘텐츠를 발굴함
- 스토리가 있는 테마형 야간 시티투어버스 운행 : 도심 야간 관광명소 중심 체험형 시티 투어버스 운행, 체험 공간(정차지역) 조명 조성 확대 및 스토리텔링을 추진함
- 지역 자원 활용 야간 관광인프라 확대 및 야간관광명소 육성 : 원도심 문화제 야간 조명 및 야간 관광 프로그램 운영, 해수욕장 연계 축제 활성화, 지역하천 활용 주민참여 이벤트 개최, 야시장 및 야간 상점거리 연계 상설 거리 버스킹 공연 개최, 야간관광 특화 사업체 및 야간 체험 프로그램 육성 및 지원함

○ 지역주도형 지역축제 육성 및 상품화

- 기존 축제들에 대한 체계적 평가를 통해 선택과 집중을 통한 관광 상품화 추진할 필요가 있음. 관광지 제주라는 관광객들의 이미지에 부합하면서 제주의 상징성과 정체성 및 계절별 특성을 고려하여 광역(제주해녀축제, 탐라문화제), 제주시(제주들불축제, 제주왕벚꽃축제), 서귀포시(제주유채꽃축제, 서귀포 칠십리축제)로 구분하여 대표축제를 선별하고 관광 상품화를 위한 운영 및 콘텐츠구성, 홍보 및

상품화 전략 등을 포괄하는 전략적 지원체계 구축. 이를 추진하기 위하여 각 축제를 주관하는 단체와 제주축제육성위원회, 제주도 및 제주시 담당자, 제주관광공사 및 관광협회 등이 참여하는 가칭 '제주대표축제육성협의회'를 구성할 필요가 있음

- 축제별 맞춤형 DB형 홈페이지를 구축 : 마을형·지역형 소규모 축제라 하더라도 축제 성격, 이미지 제고, 파급효과 등과 관련한 세세한 정보의 축적을 통해 축제의 역사성을 담보하고 차후 성장가능성, 스토리텔링과의 접목 등을 탐색할 수 있는 맞춤형, DB형 홈페이지를 구축함
- 현재 제주지역 각 축제는 단순 정보만 제공하고 있어 축제의 역사성에 바탕한 이미지 제고, 스토리텔링과의 접목을 통한 성장가능성을 탐색하거나 연계강화를 통한 독자적 관광 상품화, 활용방안에 대한 아이디어를 얻기 어려운 구조임

라. 추진계획

(단위 : 백만 원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
제주형 생태 관광 글로벌 허브밸리 구축	지방비	500	500	500	500	500	2,500	
	민자							
	소계	500	500	500	500	500	2,500	
주민참여형 야간관광 콘텐츠 개발	지방비	1,000	1,000	1,000	500	500	4,000	
	민자							
	소계	1,000	1,000	1,000	500	500	4,000	
지역주도형 지역축제 육성 및 상품화	지방비	500	500	500	500	500	2,500	
	민자							
	소계	500	500	500	500	500	2,500	
합계		2,000	2,000	2,000	1,500	1,500	9,000	

2. 제주 MICE 산업의 선진 환경조성

가. 기본방향

지역 특화산업 육성과 스마트 마이스 환경조성

○ MICE산업 발전을 위한 중앙정부의 3대전략(마이스 산업발전 기반조성, 마이스 산업 육성 및 고도화, 글로벌 경쟁력강화) 및 7대과제와 방향성을 일치시킴

○ 제2컨벤션센터 등 마이스 인프라 확충을 통한 마이스 개최건수 확대와 외화획득을 늘리기 위한 전략적 방안을 도출함

○ 마이스 부문에서 일자리창출 확대를 위한 방안이 필요함

○ 마이스 방문객 매출액 증대와 체류기간 확대를 위한 프로그램 개발이 필요함

○ 마이스 방문객 만족도 증가 및 지역 마이스 관련 업체의 영업이익 확대 그리고 마이스산업 지역 경제발전 기여 비율 확대 방안이 필요함

○ 지역 컨벤션센터, 숙박, 식음료, 쇼핑, 관광지, 항공 등 마이스상품 개발과 연관된 네트워킹 구축 활성화가 필요함

○ 선택과 집중전략 차원에서 인센티브 시장을 표적시장으로 선정하여 집중 공략할 필요성 있음

○ 럭셔리 마이스 관광상품 개발을 통한 고부가가치 창출이 필요함

○ 지역특화 산업과 연계된 마이스 융복합 상품개발이 필요함

○ 관광과 마이스산업의 성공적 접목을 통해 지역 관광산업 부흥을 위한 제주관광산업전 개최가 필요함

○ 세계의 주목을 받는 대규모 국제행사 유치를 위한 사전준비 노력이 필요함

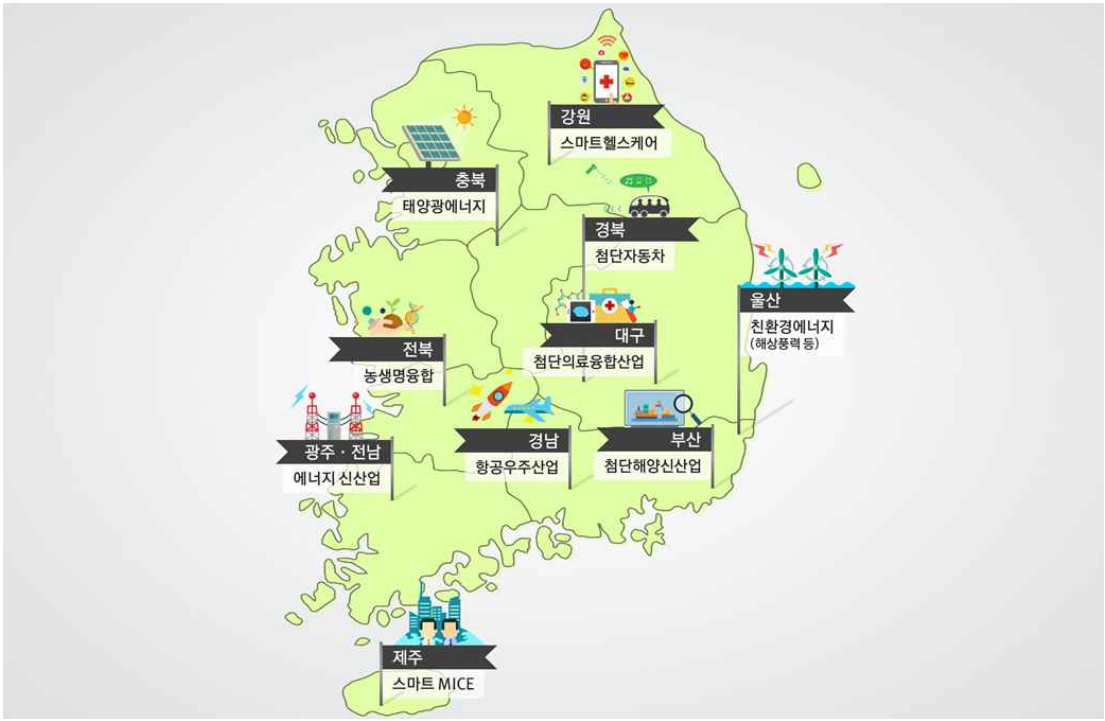
나. 현황 및 문제점

○ 중앙정부의 주요 마이스산업 진흥 계획

- 숙박 · 쇼핑 · 공연 등 연관 산업 집적을 위한 국제회의복합지구 · 집적시설 지정 및 지원확대 관광특구로 간주하여 부담금 감면 · 용적률 완화 · 재정을 지원하며, 해외 거점지사(전담직원/에이전트 배치) 확충, 아시아 대표 마이스 전문 박람회 육성, 그리고 한국 대표 유니크 베뉴 선정 · 홍보 등 해외 마케팅을 강화하는 것을 추진할 계획임

○ 국토교통부 혁신도시 종합 발전 계획

- 국토교통부 혁신도시 발전 추진단 혁신도시 종합 발전 계획(2018-2022)에 따르면 제주 혁신도시는 스마트 MICE 산업 활성화를 통한 글로벌 연수타운을 조성하여 교육 및 연수전문기관(9개 이전공공기관, 823명)과 연계한 스마트 MICE 발전협의체 구성, 회의 · 전시포털 구축, 맞춤형 관광 및 교육 · 연수서비스를 제공하는 것으로 계획하고 있음



○ 제주지역 마이스 산업 현황

<표 5-56> 2017년 제주특별자치도 국제회의 유치건수 순위

세계 순위			아시아 순위		
순위	도시명	개최건수	순위	도시명	개최건수
1	싱가포르	877	1	싱가포르	877
2	브뤼셀	763	2	서울	688
3	서울	688	3	도쿄	269
4	비엔나	515	4	방콕	232
5	도쿄	269	5	부산	212
6	파리	268	6	제주	139
7	방콕	232	7	두바이	120
8	부산	212	8	아부다비	75
9	베를린	198	9	인천	66
10	바르셀로나	193	10	쿠알라룸푸르	54
11	런던	166		이하생략	
15	제주	139			

(출처: 제주특별자치도 제주컨벤션뷰로)

- 2017년 기준 제주지역 국제회의 유치건수(UIA 기준)를 보면 세계도시 순위로는 139건을 유치해 15위를 기록하였고 아시아 순위로는 6위를 기록하고 있음

<표 5-57> 연도별 개최순위('05~'17)

연 도 별	개최건수	개최도시 중 순위			비 고
		세 계	아 시 아	국내	
'17년	139	15 위	6 위	3 위	국제협회연합 (UIA) 통계기준
'16년	116	17 위	7 위	3 위	
'15년	112	19 위	8 위	3 위	
'14년	85	21 위	7 위	3 위	
'13년	82	19 위	7 위	3 위	
'12년	78	22 위	8 위	2 위	
'11년	68	26 위	10 위	3 위	
'10년	67	27 위	7 위	3 위	
'09년	61	29 위	6 위	2 위	
'08년	58	38 위	8 위	3 위	
'07년	57	39 위	9 위	3 위	
'06년	41	48 위	9 위	2 위	
'05년	27	75 위	11 위	2 위	

(출처: 제주특별자치도 제주컨벤션뷰로)

- 연도별 개최순위를 보면 2005년 27건을 유치해 세계75위를 기록한 이후 2017년 139건을 유치하면서 세계 15위에 오르는 빠른 성장을 보여주고 있음

<표 5-58> 연도별 외국인 10명이상 국제회의 개최 현황

년도별	개최 건수	참가자수(명)			지역경제파급효과(억 원)	
		계	내국인	외국인	직접 생산효과	경제적 파급효과
2017	491건	126,696명	79,275명	47,421명	3,158	5,706
2016	475건	147,875명	80,713명	67,162명	3,869	6,991
2015	465건	130,370명	69,908명	60,462명	3,047	5,507
2014	445건	161,764명	72,508명	89,256명	4,207	7,383
2013	407건	117,761명	76,887명	40,874명	2,716	4,765
2012	274건	86,258명	48,954명	37,304명	2,095	3,677
2011	187건	78,625명	39,921명	38,704명	1,978	3,470
2010	186건	51,031명	33,024명	18,007명	1,181	2,072
2009	144건	64,496명	43,646명	20,850명	1,465	2,571

(제주지역 MICE산업 경제적 파급효과 추정 연구에서 제시한 산출법 기준을 적용하였음. 출처: 제주특별자치도 제주컨벤션뷰로)

- 외국인 10명 이상 참가한 회의에서 경제적 파급효과 현황을 보면 2017년 직접 생산효과는 3,158억 원을 기록하였고 경제적 파급효과는 5,706억을 달성하였음

○ MICE 유치마케팅 추진 현황

- 국내외 MICE 유치를 위한 마케팅 활동으로는 마이스 전문박람회 참여(상해 IT&CM China 등)와 해외 및 세일즈 콜(베트남 인센티브 유치활성화 MOU 등)을 실시하였음
- 도내 마이스 업체 마케팅 지원 프로그램으로는 마이스 얼라이언스를 개최하였고 도내 마이스 업체 해외 마케팅 공동 참가를 진행하였음
- 마이스 행사 유치를 위한 사전 잠재수요 개발을 위해서는 답사지원 및 팸투어를 실시하였고 더불어 제주 마이스 행사 수용태세와 지원 관련 설명회를 수시 개최하였음

○ 제주 MICE 홍보전략

- 국내외 마이스 전문지('전시저널'과 'Business Traveller' 등)에 광고를 진행하고

뉴스레터를 포함한 온라인 제주 마이스 소식을 정기적으로 배포하였음
- 국내외 마이스 전문기구와 정보교류를 실시하였고 제주 마이스 통계조사 및 고객만족도 조사를 실시하였음
- 마이스 행사 진행시 관광지를 방문하여 소비 촉진을 위한 마이스 카드 및 홍보물을 배포함
- 도내 마이스 대학생 서포터즈를 운영하면서 지역 마이스산업 홍보활동을 전개함

○ MICE 유치 및 개최지원
- 해외참가자 100명 이상이 포함된 행사 참가자 300명이상 마이스 행사인 경우 1인당 내국인 1만원, 외국인 2만원의 지원을 시행함. 도외 참가자 1000명 이상 행사인 경우 1인당 내국인 5천원 외국인 1만원을 지원함(지원 내용은 행사장 임차료, 기념품 지급 비용 등이 있음)
- 인센티브 투어 지원으로는 외국인 30명 이상 포함된 경우 1인당 내국인 5천원 외국인 1만원을 지원하고 외국인 1000명 이상 행사인 경우 1인당 내국인 5천원 외국인 2만원을 지원함(지원 내용은 행사장 임차료, 공식만찬 그리고 기념품 지원 등이 있음)
- 크루즈를 이용한 인센티브 투어인 경우 외국인 이상 방문하면 2천만 원 한도 내에서 1인당 5천원 상당을 지원함
- 상기 지원 금액은 마이스 행사 성격에 따라 지원 한도액을 설정해 놓고 있고 다만 지역경제 활성화에 크게 기여한다고 판단되면 지원 한도액 상향조정이 가능함

○ 제주 MICE 산업대전 개최
- 제주 마이스산업 육성을 위한 산업전을 개최하여 국내외 마이스 유관기관과 네트워킹을 구축하고 행사유치와 정보공유 등의 성과창출에 노력함
- 국내외 주요 마이스 관련 사업체 바이어를 초청하여 비즈니스 미팅을 진행하고 행사중간 세미나와 취업 박람회를 운영함

○ 제주 MICE 청년인재 양성
- 제주 마이스 아카데미를 개설하여 컨벤션기획사 2급 자격과정 취득을 위한 프로그램을 운영함
- 도내 4개 대학 취업전략실과 연계된 마이스 기업 상담회 및 멘토링 토크 콘서트를 개최함

다. 세부 추진과제

○ MICE 복합시설 확충

- 제주국제컨벤션센터는 회의 중심의 시설로 전시회를 수반하는 대형 마이스 행사를 유치하는데 있어서 추가보완이 필요한 사안임. 제주국제컨벤션센터의 전시 공간의 부족을 보완하고 시설 연계를 통해 양 시설의 시너지 효과를 극대화하여 국내·외 마이스 유치 경쟁에서 우위를 점 할 수 있는 기반을 마련할 필요가 있음
- 특히 2025년 제37차 APEC 정상회의 유치를 포함 대규모 국제행사를 수용할 수 있는지 여부를 신중히 판단하여 내부 회의 및 전시기능을 신중하게 설계해야 함. 치열해지는 국내외 마이스행사 유치시장을 고려할 때 차별화된 마이스 시설 인프라는 매우 중요한 요소로 부각된다고 볼 수 있음
- 복합시설은 회의와 전시공간으로서의 기능에 덧붙여 테마파티와 팀빌딩 그리고 각종 이벤트 및 공연까지 수용할 수 있는 공간으로서 설계되어야 함

○ 마이스 행사 유치 및 지원 강화

- 기존 제주에서 행사를 진행했던 각종 단체에 대한 데이터베이스를 재정리하고 이들 행사를 제주에 재유치하기 위한 마케팅이 필요함
- 특히, 일정규모 이상의 행사에 대해서는 재정적 및 비재정적 지원방안을 강구하여 제주지역 행사에 로열티를 가질 수 있도록 정책적 배려가 필요함
- 마이스 관련 국제기구로의 적극적인 활동을 통해 네트워킹을 강화하고 지속적 협력을 강화할 수 있는 프로그램 마련이 필요함
- 국내외 각종 행사에 홍보부스 설치 및 운영을 통해 새로운 신규 바이어를 발굴하고 네트워킹화해 제주 행사 유치의 지원그룹으로 활용할 수 있어야 함
- 국내외 각종 학회행사를 유치하기 위한 노력이 필요한데 행사 유치를 위한 답사단 방문지원 및 사무국 대상 컨벤션 설명회 개최가 지속되어야 함
- 또한, 학회 회장단 중심의 제주초청 컨벤션 설명회를 지속적으로 진행하고 도내 4개 대학 교수를 중심으로 학회행사 제주유치에 따른 설명회 진행이 필요함

○ 마이스 참가자 체류기간 확대 프로그램 필요

- 독일 슈투트가르트 전시장은 시설 내에 전시회나 회의일 정이 끝난 후 무엇을 할 것인가라는 테마로 'Afterwork' 센터를 운영하고 있고 싱가포르에서는 행사

참가자 체류시간을 늘리기 위한 'Extend Your Stay' 프로그램을 운영하고 있음
- 우리지역에서도 이를 벤치마킹해 제주 마이스 행사 이후 최고수준의 관광경험을 기획하고 제공할 수 있는 프로그램 개발이 필요함

○ 제주를 대표하는 친환경 국제 EXPO 개최
- BIE 기준 일정기간 이상 지속되는 국제규모의 엑스포 행사에 대한 개최 타당성 검토 및 기획안 작성이 필요함
- 제주 청정자연과 연관되는 세계자연유산, 국제 람사르, 청정 헬스푸드, 화장품, 친환경 전기자동차 등 제주가 친환경적으로 강점을 가지고 있는 분야를 모아 친환경 엑스포 개최를 제안함

○ MICE 시설 체계적 관리 및 지원
- 제주도내 마이스 전문회의시설 및 준 회의시설에 대한 체계적인 관리 및 육성이 필요함. 많은 회의 시설이 존재하지만 호텔등급 심사수준으로 체계적 관리를 하여 회의 시설의 수준을 잠재 고객들에게 알릴 필요가 있고 회의시설 운영 주체들에 대해서는 서비스 수준 향상을 위한 정기적인 교육이 필요함
- 마이스 통계에 의하면 실질적인 마이스 개최장소는 호텔, 휴양콘도미니엄, 학교, 기타 중소회의실 등 다양하나 현행 관광진흥법상 마이스시설업은 전문회의시설, 준 회의시설, 전시시설 등을 갖춘 대규모 컨벤션 시설로 제한하고 있어 이에 대한 개선이 필요함
- 마이스산업 개최건수가 늘어나면서 시설업의 노후화가 급격히 진행되고 있어 시설 리모델링에 대한 세제혜택이 필요함
- 세계적 추세인 유니크 베뉴 발굴을 위하여 마이스산업 시설과 연계된 형태로 진행이 되어야 하며, 회의 참가자들을 위한 편의시설 확대와 지역 내 이동 편의성을 확보해야 하며, 이를 위한 역내 교통편 서비스 개선이 필요함

○ 마이스 기획업(PCO)의 안정적 운영 지원
- 대부분의 도내 PCO업계는 규모가 영세하여 자금회수가 제때 되지 않으면 영업을 중단할 정도의 극심한 피해로 이어짐. 특히 민간이 발주한 마이스는 미수금이 빈번하게 발생함
- 경쟁 입찰제하에서 PCO업계의 과당경쟁으로 인해 저가 수주가 빈번히 발생하고 있으며, 이로 인해 PCO업계의 영업이익률은 타 서비스업에 비해 현저히 낮음. 마이스 서비스의 최소한의 품질을 유지하기 위해서는 적정서비스 투입량(시간)과 그에 따른 적정 수준의 대행요율이 보장될 필요가 있음

- 또한 마이스행사는 성수기와 비수기가 뚜렷하여 마이스 기획업체들 입장에서는 안정적 경영을 하는 것이 어려운 상황이므로 관광 진흥 기금 저리 융자와 같은 제도가 필요함
- 마이스행사 개최 시 발생하는 계약 불이행, 브랜드 손실 등 유·무형의 손실을 보상해주는 보험 상품 개발이 필요함

○ 마이스 서비스 인력양성을 통한 일자리 창출
- 제주 마이스행사 개최를 위하여 제주 지역 다양한 취업 사이트 및 박람회에서 채용 정보를 올려 필요한 인력을 충당하고 있으나, 기업이 기대하는 적정 인재를 시의 적절하게 선택하기에는 전문 인력풀이 매우 부족한 상황임
- 마이스행사 기획 및 운영을 위한 전문인력, 행사 안내 및 대형 연회 행사를 지원하는 인력 등으로 구분하여 도내 대학의 관광 학과 및 관광공사에서 전공과정 및 아카데미를 개설하여 인재를 양성하고 온라인 제주 MICE 인재 네트워크를 통해 마이스 기획사 또는 마이스 주관사를 연결하는 시스템을 구축하여 마이스 일자리창출이 필요함

○ 유니크 베뉴 확장사업
- 유니크 베뉴 발굴과 상품화를 위한 지원이 필요함
- 유니크 베뉴는 행사 성공과 부가가치 창출 그리고 참가자 만족을 위한 핵심 요인으로 부각되고 있음
- 제주의 관광자원, 역사문화자원 그리고 자연생태자원 등을 망라하는 매력적 유니크 베뉴 확보가 절실함

○ 통합마케팅을 위한 제주관광 산업전 개최
- 국내외 주요 관광업계 바이어와 셀러가 만나는 관광 산업전 개최가 필요함
- 시대흐름을 따라갈 수 있도록 오프라인뿐만 아니라 온라인 업체를 망라하는 산업전이어야 함
- 산업전을 통해 지역관광사업체의 성공적인 관광 비즈니스 모델을 찾을 수 있는 기회창출이 필요함
- 관광 창업과 청년 일자리 창출과 연계된 박람회 프로그램 기획이 필요함

○ 지역특화산업과 연계되는 마이스행사 개최
- 지역의 특화산업인 청정 헬스푸드, 스마트 그리드, 화장품 뷰티, 지능형 콘텐츠 등 산업과 연계되는 마이스행사 기획이 필요함

- 특화산업의 전문가와 지역 마이스 전문가가 같이 논의하여 각 산업에 최적화된 마이스행사 기획안을 제시할 수 있어야 함
- 중복성이 있다고 판단되는 행사는 과감히 통합을 유도해야 하고 창의적 아이디어가 있는 행사는 과감하게 지원할 수 있는 토대가 마련해야 함
- 마이스행사에 그치지 않고 국내·외 시장 개척의 전진 기지가 될 수 있는 행사로 육성해야 함

○ 2025년 제37차 APEC 정상회의 유치추진
- 아시아 및 태평양 연안 국가들의 경제협력 증대를 위한 협의체 기구인 APEC 행사를 제주로 유치할 수 있도록 준비 필요
- 행사유치를 위한 도민합의를 이룰 수 있도록 사전 노력이 필요하며, 세계적 규모의 행사를 유치하는데 있어 제주의 강점과 약점을 면밀하게 분석하여 대응 전략이 마련되어야 함
- 국내 광역시들도 본 행사 유치에 적극적으로 참여한다는 것을 가정하여 행사 유치 선점효과를 거둘 수 있는 노력이 필요하며, 행사유치를 위한 제주지역 숙박, 교통, 관광, 회의장 등 수용태세를 다시 검토할 필요가 있음

○ 럭셔리 마이스 상품개발 필요
- 럭셔리 상품은 과거 호화상품의 대명사이었으나 최근 흐름이 바뀌고 있음. 명품 같은 호화상품을 구매하는 패턴에서 전문화된 경험을 구매하는 패턴으로 변하고 있음
- 제주지역 마이스행사 이후 제공되는 관광 프로그램은 기존 패키지 관광상품과 큰 차별화가 없어 마이스 참가자에게 매력을 어필하지 못하고 있음
- 럭셔리 관광상품은 전문가이드와 동행하여 목적지의 역사와 문화 그리고 관광자원의 숨겨진 매력을 직접 경험하는 것이 핵심이라 할 수 있음
- 럭셔리 마이스 상품은 특성상 대규모 행사보다는 소규모 그룹을 대상으로 하는 스몰 마이스 럭셔리 상품 패턴으로 구성하여 판매할 필요가 있음
- 기존 상품보다 부가가치 창출과 마이스 참가자의 만족을 배가 시킬 수 있는 상품구성과 프로그램 제시가 핵심이고 관련 업무를 진행할 수 있는 전문가 확보가 필요함

○ 스마트 MICE 구축을 통한 공동 홍보마케팅
- 스마트 마이스 시스템 구축을 위해서는 우선 스마트 마이스 플랫폼을 구축하고 이를 중심으로 지역 마이스 관련 자원과 관광자원을 함께 공유하는 시스템이

구축되어야 함

- 이를 위해서는 스마트 마이스 시스템 구축을 위한 관련 이해집단 혹은 전문가가 참여하는 스마트 마이스 협의체를 구성하여 노하우를 공유하고 공간 서비스 공유 시스템을 구축하여야 함
- 이어 마이스와 관련된 회의, 인센티브, 전시 그리고 이벤트 등의 요소를 포함하는 통합 마이스 플랫폼을 구축하여 통합된 정보를 제공할 수 있어야 함
- 그리고 플랫폼에는 고객 맞춤형 콘텐츠를 수시로 생성할 수 있어야 하고 이를 잠재고객에게 전달 할 수 있는 전달체계도 가지고 있어야 함
- 스마트 마이스 시스템 활용은 제주에서 추진 중인 복합리조트 혹은 혁신도시 그리고 스마트 마을사업을 추진하고 있는 곳에서 활용 가능함
- 최근 도에서 추진하고 있는 블록체인 사업과 연계하여 스마트 마이스 시스템을 구축하면 윈-윈 할 수 있는 아이템을 발굴 할 수 있을 것임

라. 추진계획

(단위 : 백만 원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
제주관광 산업전	지방비	400	500	600	700	800	3000	
	민자	100	100	100	100	100	500	
	소계	500	600	700	800	900	3500	
유니크베뉴 확장사업	지방비	100	200	200	200	200	900	
	민자	100	200	200	200	200	900	
	소계	200	400	400	400	400	1800	
지역특화사업 연계 마이스행사	지방비	300	300	300	300	300	1500	
	민자	200	200	200	200	200	1000	
	소계	500	500	500	500	500	2500	
인센티브투어 유치마케팅	지방비	100	100	200	200	200	800	
	민자	100	100	100	100	100	500	
	소계	200	200	300	300	300	1300	
스마트 마이스 홍보마케팅	지방비	100	100	200	200	200	800	
	민자	100	100	100	100	100	500	
	소계	200	200	300	300	300	1300	
합계	지방비	1,100	1,200	1,500	1,600	1,700	7,100	
	민자	600	800	700	700	700	3,500	
	소계	1,700	2,000	2,200	2,300	2,400	10,600	

3. 웰니스관광

가. 기본방향

주민 주도형 제주 웰니스관광 산업생태계 조성

○ 웰니스관광은 관광을 통해 건강 증진과 삶의 질 향상을 추구하는 새로운 고부가가치 관광산업 분야 중 하나로 지역의 건강, 휴양 등과 관련된 관광자원들을 연계해 국내외 관광객들에게 건강과 관련된 새로운 경험을 제공함

- 웰니스관광은 자신의 정신적, 신체적 건강 증진을 위한 다양한 활동으로 관광객들의 체류기간을 늘릴 수 있어 지역경제 활성화 및 도민 소득증대에 기여함

○ 웰니스관광은 사람 중심의 철학을 기본으로 웰니스관광 산업생태계 조성에 필요한 기본 계획을 수립함

- 웰니스관광은 제주관광의 매력요인인 '청정 자연환경', 미래가치인 '힐링 · 휴양 · 관광'에 부합하며 제주특별자치도의 질적 성장 기본계획 등 도민이 행복한 제주를 표방하는 도정슬로건 및 문재인 정부 관광진흥계획에 나타난 '쉼표가 있는 삶, 사람이 있는 관광'의 정책기조를 반영함
- 웰니스관광은 제주관광산업 경쟁력강화를 위한 민선 7기 주요공약 중 하나로 제주형 웰니스관광 콘텐츠 개발 육성 및 체계적인 지원을 추진할 계획임

○ 웰니스관광 산업생태계 조성은 지역주민들이 참여하고 관광객들과 교류하며 발전시킬 수 있는 지속가능한 주민 주도형 웰니스산업생태계를 조성함

- 주민 주도형 제주 웰니스관광은 고위험 질병에 대응하는 '의료관광' 수요에 대응하기 보다는 초기 질병 상태에 있거나 비교적 건강한 보통사람들을 위한 활동과 친환경먹거리 등으로 건강 유지 및 증진의 기회를 제공함
- 웰니스관광은 지역의 환경가치를 활용하면서 지역주민의 경제적 활동과 연계가 가능한 분야로 대표적인 사례로는 독일에서 운영하는 '크나이프 요법'이 세계적으로 인정받고 있음
- 주민 주도의 자생력 있는 지역관광 웰니스 기반 구축으로 마을·지역별 특성을 살린 지역관광 프로그램으로 개발·운영함

나. 현황과 문제점

(1) 현황

○ 웰니스관광은 시장규모가 점차 커지고 있으며 부가가치가 높은 관광산업분야로 주목받고 있음

- 웰니스관광은 건강과 힐링(치유)을 목적으로 관광을 떠나 스파와 휴양, 뷰티(미용), 건강관리를 위한 피트니스, 요가·명상 등을 즐기는 것을 의미하며 시장규모가 크고 부가가치가 높은 관광산업으로 알려져 이미 전 세계적으로 주목함
- 세계 웰니스협회(wellness economy monitor, 2017, The Global Wellness Institute)에 따르면 2015년 전 세계 '웰니스관광'의 시장 규모는 약 601조 원으로, 전체 관광시장의 16%을 차지하고 있으며 2020년에는 그 규모가 약 864조 원으로 성장할 것으로 전망[53]

○ 세계적인 웰니스관광 모델로 독일 크나이프요법이 주목받고 있음

- 웰니스관광과 관련한 대표적인 사례는 독일의 크나이프요법으로 세브스찬 크나이프 신부가 1849년 '나의 수 치료법(My Water Cure)'라는 본인의 치유 경험을 체계화한 책을 저술하면서 바트뵈리스호펜이라는 도시를 수치유 대표도시로 성장하게 하였음
- 바트뵈리스호펜은 전 세계 사람들이 수치유와 휴양을 위해 방문하고 혜택을 누리는 온천휴양도시로 탈바꿈한 좋은 사례가 되고 있음.
- 크나이프는 수치료를 기본으로 한 대체의학의 한 줄기를 형성하는 동시에, 생태주의 사상의 원류라고 할 수 있음
- 크나이프요법은 수치료 요법, 산림산책을 하는 운동요법, 영양균형을 맞추는 음식요법, 허브나 약초 등을 이용한 요리법이나 입욕법, 아로마 테라피를 가미한 식물요법, 심신과 자연과의 조화를 도모하는 조화요법 5가지로 구성되어 있음.
- 바트뵈리스호펜에 있는 대부분의 호텔은 자체 치유시설과 자연요법 치유사를 확보해 치유프로그램을 제공하고 있으며, 소규모 호텔과 펜션의 경우에도 뵈리스호펜 쿠어하우스(치유사무국)와 연계하여 치유프로그램을 제공하고 있음. 방문객들은 치유프로그램에 참가하고, 숲과 여러 치유시설들이 조성된 쿠어파크를 찾아 노르딕코스를 따라 걷거나 크나이프시설 등을 체험 할 수 있음.

53) Wellness Economy Monitor, The Global Wellness Institute, 2017

- 뵈리스호펜시는 방문객은 물론 직·간접적으로 치유업무와 관련이 있는 지역 주민들로부터 휴양세를 거둬 치유시설 확충 및 관리를 하고 있음. 이 수입이 연간 250만유로(31억4,160만 원)에 달하고 있음. 치유호텔 대부분이 자연요법 치유사를 고용해야하기 때문에 이를 배우는 학생들의 발길이 이어지고 있으며 독일 내에 치유와 요양 분야 종사자만 70만 명에 달하고 있음[54)]

○ 웰니스관광은 문화체육관광부에서 의료관광은 보건복지부에서 관련 산업 발전을 위해 노력하고 있음.

- 문화체육관광부에서는 초기 단계인 우리나라의 웰니스관광이 성공적으로 자리 잡을 수 있도록 우리나라 웰니스관광 자원의 현황을 파악해 웰니스관광지를 선정하여 발표하는 등 관련 산업 발전을 위해 노력 중임
- 현재 전국 33개의 웰니스관광지 중 제주도는 2017년 WE호텔 웰니스센터, 제주 허브동산, 오설록 티뮤지엄 & 이니스프리 제주하우스가 선정되었고 2018년 서귀포 치유의 숲, 한화리조트 스파 테라피센터가 한국형 웰니스 관광시설로 선정되었음[55)]
- 보건복지부에서는 2009년부터 '의료법'개정으로 외국인환자 유치가 허용되면서 외국인 환자 유치를 위해 노력하고 있음. 특히 보건산업진흥원에서는 '외국인 환자유치정보시스템'이라는 의료관광 활성화 플랫폼을 통해 유치기관, 유치업자 등을 관리하고 외국인환자 유치사업 등을 지원하고 있음

○ 우리나라에서는 지역 자연자원을 활용한 건강 프로그램과 지역 식자재를 활용해 주민이 만드는 건강 식단을 연계한 양평헬스투어가 대표적인 웰니스관광 사례임

- 양평헬스투어의 주요 프로그램으로는 지형요법, 호흡요법, 냉자극(크나이프)요법, 기후요법, 횡와외기욕, 온열요법 등이 있으며 건강 식단으로 지역 친환경 식자재를 사용해 마을 부녀회에서 준비하는 식사 등이 제공되고 있음

○ 정신적, 신체적 힐링을 목적으로 여행을 떠나는 웰니스관광은 세계적인 트렌드이며 제주를 찾는 방문객들의 경우에도 웰니스관광에 대한 수요가 많을 것으로 기대됨

54) 한국산림복지진흥원 홍보자료, 세계적인 산림치유 도시, 독일 뵈리스호펜, 2017년 3월 (https://www.fowi.or.kr/user/bbs/bbsView.do?bbsManageId=28&bbsId=420)

55) 문화체육관광부 보도자료, '몸과 마음의 휴식을 찾는 지역 웰니스 관광 거점 육성', 2018년 5월

<표 5-59> 양평 헬스투어 주요 건강 프로그램

- 웰니스관광 방문객에 대한 공식통계를 확인하기는 어려우나, 제주관광공사에서 발행한 2017년 제주특별자치도 방문관광객 실태조사 보고서에 따르면 3,827명을 대상으로 한 설문조사에서 여행목적을'건강 및 치료'라고 응답한 사람들이 0.1%로 나타났음. 이러한 조사결과는 '건강 및 치료'를 중증환자를 대상으로 한 의료관광 개념으로 이해했기 때문이라고 판단됨

<표 5-60> 방문관광객 연도별 여행목적

(단위 : %)

구 분		2015년	2016년	2017년
휴가 및 순수여행	휴가	84.4	87.5	72.5
	축제 및 이벤트	2.4	1.3	1.3
	레저스포츠	0.7	0.5	3.9
	신혼여행	1.0	1.2	2.1
	도보여행(올레길 등)	1.0	0.8	2.5
비즈니스 여행	사업 또는 회의 참가	0.9	0.9	2.5
	컨벤션/학술세미나 참가	1.8	1.0	2.4
	직장 인센티브 여행	2.8	2.1	2.1
기타 여행	친구/친지 방문	1.1	1.0	2.9
	종교 및 순례 여행	0.2	0.1	0.7
	건강 및 치료	0.1	0.1	0.1
	교육여행(수학여행 등)	0.4	0.1	1.3
	쇼핑	2.3	2.5	5.3
	기타	0.7	0.5	0.3

출처 : 2017 제주특별자치도 방문관광객 실태조사, 제주관광공사, 2018년[56]

56) 2017 제주특별자치도 방문관광객 실태조사 보고서, 제주관광공사, 2018년

○ 의료관광과 관련한 공식 통계로 보건산업진흥원에서 외국인 환자유치 현황자료를 매년 발표하고 있으며, 제주는 전국 7위에 랭크되어 있음

- 한국보건산업진흥원에서 발표한 2016년 외국인환자 유치실적 통계보고서에 의하면 입원환자는 286명, 외래환자는 5,516명, 건강검진은 864명으로 전체 6,666명을 유치한 것으로 나타났음[57)]
- 하지만, 외국인환자 유치 경로 등 더욱 세부적인 분석이 있어야 실질적인 경쟁력 분석이 가능 함. 예를 들면, 관광도시라는 특성으로 외국인이 많이 방문하면 응급환자도 늘어날 수 있으며, 최근 체류 외국인 수가 늘어나면서 환자수가 늘어날 수도 있음. 외국인 환자 유치실적과 '의료관광객'실적은 서로 다른 개념임

<표 5-61> 제주도 외국인환자 유치실적

(단위 : 명, %)

구분	입원		외래		건강검진		계	
2016년	286	(4.3)	5,516	(82.7)	864	(13.0)	6,666	(100)
2015년	103	(3.7)	2,364	(83.8)	354	(12.5)	2,821	(100)
2014년	85	(2.6)	2,915	(88.9)	278	(8.5)	3,278	(100)
2013년	78	(2.6)	2,219	(75.2)	655	(22.2)	2,952	(100)
2012년	59	(3.4)	1,689	(96.4)	4	(0.2)	1,752	(100)
2011년	31	(4.2)	709	(95.8)	0	(0.0)	740	(100)
2010년	13	(1.8)	707	(98.2)	0	(0.0)	720	(100)
2009년	19	(8.5)	204	(91.5)	외래	합산	223	(100)

출처 : 각 연도별 외국인환자 유치실적 통계보고서, 한국보건산업진흥원

○ 웰니스관광은 헬스투어리즘의 한 분야로 건강증진·건강유지·건강회복을 위해 이루어지기 때문에 의료관광과 혼재되어 사용되는 경향이 있음

- 웰니스관광의 개념 및 범주를 이해하기 위해서는 의료관광과 구분하여 살펴볼 필요가 있음
- 의료관광은 다양한 의료상의 조건들을 가진 고객이 건강을 개선하거나 회복시키는 치료에 주목적이 있고, 웰니스관광은 일반적으로 관광객들이 현재 시점에서 비교적 건강한 편으로 자신의 건강을 유지하기 위함이 주목적임
- 의료관광 영역에는 물리치료, 수술, 미용 목적의 성형 수술 등 이 포함 될 수

57) 2016 외국인환자 유치실적 통계보고서, 한국보건산업진흥원, 2017년 7월

있으며 전문적인 교육을 받은 의료인의 치료 활동이 이루어지는 반면에 웰니스 영역은 요가, 명상, 미용, 마사지, 운동 등 건강 증진을 위한 활동으로 구분할 수 있음

<표 5-62> 관광객의 치료 목적에 따른 헬스투어리즘 유형 구분

헬스 투어리즘 (Type of Health Tourism) 유형				
웰니스 관광(Wellness)		⇔	의료관광(Medical)	
기치료	레저형 관광	웰빙형의료서비스	테라피형의료서비스	수술형의료서비스
영성치료	미용	치료레크레이션	재활치료(질병)	성형수술
요가, 명상	스포츠치료	재활치료	치유요법	치과수술
음악치료	마사지	직업형치료	회복서비스	기타수술

출처 : 의료관광 산업분류체계 설정 및 경제적 파급효과 분석, 한국관광공사. 2015.

○ 제주특별자치도는 웰니스와 의료관광 분야를 구분하지 않고 웰니스관광과 의료관광 개념을 융합한 웰니스·의료관광을 활성화하기 위해 박람회, 세일즈상담회, 팸투어 진행 등 마케팅 활동을 전개하고 있음

- 2017년 웰니스·의료관광 마케팅 실적을 분석하면 상당수 사업이 치료목적의 의료관광 중심으로 마케팅이 추진되었음
- 외국인 환자 유치 활성화라는 목적으로 현지 박람회 및 대형이벤트와 연계한 의료관광 시장 다변화 사업, 웰니스 연계 융·복합 상품개발 및 홍보, 온·오프라인 매체 활용 제주형 웰니스 브랜드(www.jejumedi.com) 구축, 외국인환자 유치 활성화를 위한 민·관 협력 강화 등 사업을 추진하고 있음

(2) 문제점

○ 제주형 웰니스관광 활성화를 위한 의료관광, 웰니스관광 개념 정립 및 관련 법 제도가 구축되지 않음. 다양한 부서에서 웰니스관련 사업을 추진하다보니 중복적인 요소도 많은 상황임

- 의료관광 및 웰니스관광 활성화를 위해 많은 부문에서 관심을 가지고 있지만 개념이 혼재되어 사용되다보니 체계적인 로드맵 수립 및 관련 법 제도정비에 한계가 있음
- 의료관광은 보건복지여성국이 중심이 되어 '의료관광'활성화 사업을 추진하고 있으며 메디컬코리아 행사 참석 및 팸투어 진행 등 마케팅 사업에 일부 지원하는 형태로 추진되고 있음

- 최근 웰니스, 힐링 이라는 트렌드가 여행에 접목되면서 제주관광공사, 제주특별자치도관광협회에서 언론 및 블로그기자단 팸투어 등 마케팅에 초점이 맞추어진 사업이 추진되고 있음
- 차세대 항노화산업은 미래산업과에서 제주테크노파크와 연계한 '항노화산업 세미나' 등이 개최되고 있음
- 6차 산업분야 감귤 웰니스는 서귀포시 경제산업녹지국 등에서 담당하고 있음

○ 웰니스관광 산업 생태계 구축을 위한 정책지원 시스템 미비
- 웰니스관광에 대한 개념이 건강, 의료, 힐링, 치유, 항노화, 뷰티 등 다양한 용어와 함께 혼재되어 활용되면서 웰니스관광을 지원하고 전담하는 담당기관도 다양하여 산업 초기단계에서 제주형 웰니스관광 브랜드 이미지를 구축하는데 한계가 있음

○ 웰니스관광 진흥과 관련한 많은 계획들이 수립되었지만 주민주도 제주형 웰니스관광 대표 모델 부재
- 2차 관광진흥계획, 제주미래비전 보고서, 질적관광 등 많은 정책수립 보고서에서 웰니스관광의 필요성과 발전가능성을 언급하고 있지만 웰니스관광 산업생태계 조성을 위한 대표 모델이 여전히 부재한 상황임
- 제2차 제주국제자유도시종합계획(2011)은 핵심프로젝트인 헬스케어타운의 의료기능의 세분화·전문화를 통한 의료관광 특구 조성 및 자연치유단지(Natural Healing Complex) 등의 브랜드화 계획을 수립하였으나 현재까지 사업이 원활히 추진되지 못하고 있음. 또한 '헬스케어타운'과 같은 대형 인프라 조성 사업에서는 지역주민이 참여할 수 있는 방안에 대한 제시가 미흡함
- 한국은행 제주본부에서는 2014년 '제주지역 의료관광 경쟁력 분석과 정책과제' 보고서에서 도내 의료 인프라 및 관광산업 기반 고려 시, 레저와 건강관리를 포함하는 웰니스관광이 유망하다는 방향성을 제시하였음
- 하지만, '웰니스관광'라는 개념이 여전히 도민에게 생소하게 느껴지며 대표적인 관광상품으로 기획된 모델도 찾기 어려운 실정이어서 웰니스적 요소를 갖추고 있는 관련 산업 이해관계자들도 웰니스관광과의 접목을 어떻게 추진할지 혼란스러워하는 상황임

○ 지역 산업과 연계한 웰니스관광 상품 개발 및 운영 등 연계 구조 미흡
- 도내 주요 여행사에서 힐링, 웰니스컨셉으로 웰니스관광 상품 판매를 추진하고 있지만 지속적으로 판매되고 있는 제주형 웰니스관광 상품이 많지 않음

- 제주도의 중점육성산업을 살펴보면 웰니스관광과 연관 있는 '뷰티향장산업', '청정헬스푸드'산업이 광역 선도산업으로 추진되었고 지역전략산업으로 '건강뷰티생물산업'이 지역특화산업으로 '한방약초산업' 등이 추진되었으나 웰니스관광과 연계 구조가 미흡하였음

<표 5-63> 제주도 중점육성사업 현황

구 분	기간	세부 구성 산업
광역선도산업	2009-2012	물산업, MICE산업
	2012-2015	풍력서비스산업, 청정헬스푸드, 뷰티향장산업, MICE산업
지역전략산업	2002-2007	건강뷰티생물산업
	2008-2012	건강뷰티생물산업
지역특화산업	2008-2012	해조류 및 수산가공식품, 한방약초산업, 조릿대산업, 승마산업 등

출처 : 제주미래비전 보고서, 제주특별자치도, 2016년

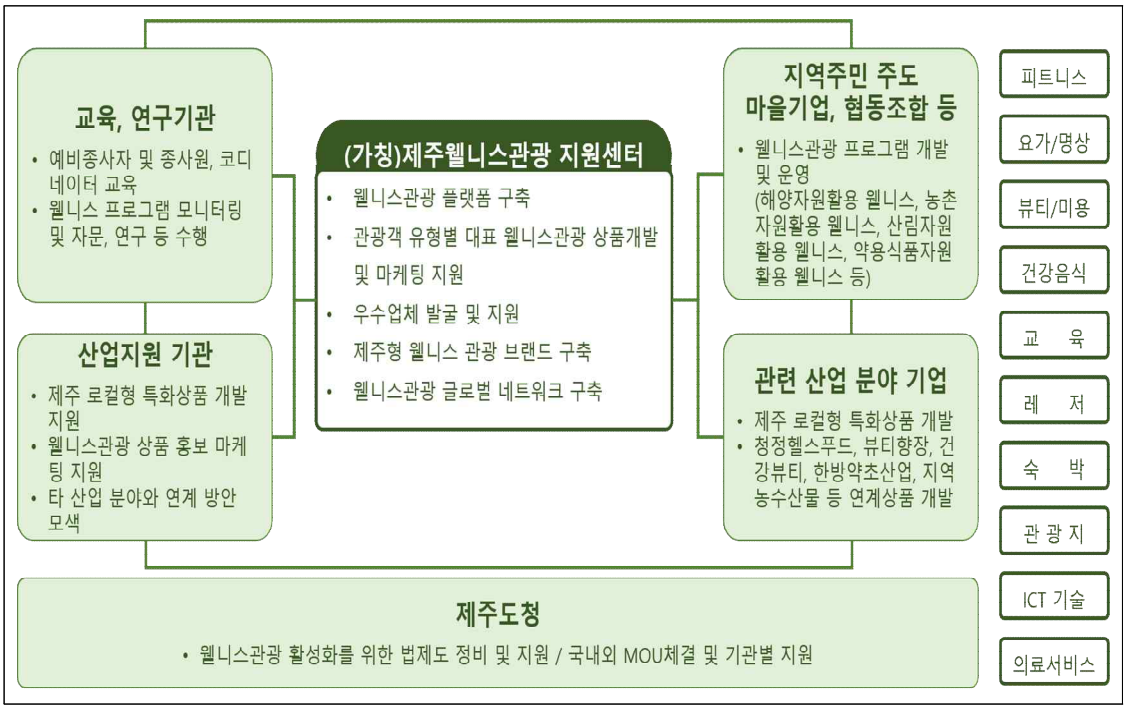
○ 웰니스관광 상품개발 및 운영을 위한 전문인력 확보에 어려움이 있음
- 웰니스관광 활성화를 위해서는 피트니스, 명상, 요가, 미용서비스, 건강영양/식단, 휴식/명상, 정신활동과 교육 등 다양한 분야의 전문인력이 필요함. 또한 이러한 프로그램을 총체적으로 고객의 니즈에 맞게 운영할 수 있는 인력양성 확보가 어려움
- 제주 지역자원과 연계하기 위해서는 지역자원의 웰니스 가치에 대한 연구개발 및 사업화 방안 모색을 위한 지속적인 투자와 이를 전문적으로 연구하는 연구인력 양성이 필요함
- 웰니스관광 상품 기획 및 마케팅이 가능한 코디네이터 인력에 대한 니즈가 많지만 전문성을 갖춘 인재를 영입하는데 어려움이 있음

다. 세부 추진과제

○ 제주형 웰니스관광 생태계 조성을 위한 '웰니스관광 지원센터'구성으로 제주형 웰니스관광 대표모델 조성하고 확산함
- 제주형 웰니스관광 육성에 대한 다양한 논의가 진행된 만큼, 현 시점에서는 제주형 웰니스관광이 무엇인지 지역주민과 관광객들에게 보여줄 수 있는 실체적인 대표모델 조성을 지원할 필요가 있음

- 웰니스관광 지원센터에서는 웰니스관광 상품개발을 위한 컨설팅 및 인프라 지원, 지역주민들의 웰니스관광 분야에서 활동할 수 있는 역량 강화를 위한 교육, 글로벌 네트워크 구축, 웰니스관광 효과 분석 등을 위한 지속적인 연구개발, 웰니스관광 마케팅 지원 등을 수행함

<표 5-64> 웰니스관광 활성화를 위한 지원체계(안)



○ 주민주도 제주형 웰니스관광 기본 개념 수립 및 이행을 위한 로드맵 작성

- 웰니스관광과 의료관광은 유사개념으로 혼용되어 사용되는 측면이 많지만 질병의 경중에 따른 치료여부로 구분할 수 있음. 관광객들의 질병 정도에 따라 웰니스관광과 의료관광으로 구분할 수 있음
- 관광진흥계획의 제주형 웰니스관광 개념에서는 질병의 정도가 경미하거나 건강한 사람들이 참여할 수 있는 웰니스관광 개념을 적용한 생태계 조성이 필요함. 이를 위해서 2017년부터 한국관광공사에서 제안하고 있는 한국형 웰니스 관광시설 활성화 및 도민 중심의 웰니스관광 생태계를 조성하는 것을 목표로 수립함
- 의료관광, 웰니스관광, 뷰티관광 등 다양한 관점에서 개별사업들이 추진되면서 '제주형 웰니스관광'에 대한 개념 정립과 브랜드 육성을 위한 추진체계 구축, 이해관계자들의 협업 구조 구축 등 생태계 조성이라는 관점에게 접근할 필요가 있음

- 지역 웰니스관광 콘텐츠 발굴을 위해 콘텐츠의 우수성, 상품성, 매력성, 실행 가능성 등을 판단하여 마을공동체 우선 지원함
- 주민 주도의 자생력 있는 지역 웰니스 관광 기반 구축으로 마을·지역별 특성을 살린 지역관광 프로그램 개발·운영. 예를 들면, 제주의 지역자원을 활용한 해양자원활용 웰니스, 농촌자원 활용 웰니스, 산림자원활용 웰니스, 약용·식품 자원활용 웰니스 등 지역 강점을 살린 웰니스 상품 개발 및 운영을 지원함
- 지역별 특성 및 웰니스 자원에 따라, 연차별 목표를 수립하여 대표 모델 육성

<표 5-65> 제주형 웰니스관광 산업생태계 육성 로드맵(안)

연도	추진목표	실천계획
2018년	제주형 융복합 웰니스관광 육성 제도 정비	▪ 전문기관과 MOU 체결 및 네트워크 구축 ▪ 제주형 웰니스관광 자원 유형 조사 (예, 해양자원활용 웰니스, 농촌자원활용 웰니스, 산림자원활용 웰니스, 약용식품자원활용 등) ▪ 웰니스관광협의체 구성 ▪ 한국관광공사 지정 웰니스 관광시설(제주는 현재 5곳 지정)과 제주형 웰니스 관광 연계 모색
2019년	제주형 웰니스관광 콘텐츠 개발 및 육성	▪ 매년 웰니스 마을(공원) 및 사업체 육성(2019년 테스트 사업 추진 후 확대 방안 모색, 2022년까지 약20개소) ▪ 웰니스관광 상품개발 및 마케팅 지원 ▪ 웰니스관광 전문인력 양성 ▪ 웰니스관광 육성을 위한 조례 제정
2020년		
2021년		
2022년	제주형 웰니스관광 콘텐츠 활성화	▪ 웰니스관광 전문인력 양성 ▪ 제주형 웰니스관광 홍보마케팅

○ 주민주도 제주형 웰니스관광 개념 정립을 위한 기본 개념 제안

- 주민주도 제주형 웰니스관광은 지역주민의 참여로 마을의 인프라 및 공공시설 등을 활용하여 지역 청정자연환경과 연계한 건강프로그램을 운영함
- 웰니스 마을(공원)은 거점사무소를 중심으로 웰니스존, 온열요법존, 식물요법존, 숙박존 등 지역특성에 맞는 인프라를 조성하고 지역 주민 주도로 건강프로그램을 운영하며 연계 협력이 필요한 분야는 전문가와의 협업으로 활성화 시키는 모델임

<표 5-66> 주민주도 제주형 웰니스 마을(공원) 콘셉트

○ 제주형 웰니스관광 육성을 위한 법률 정비 및 육성 체계 구축

- 제주형 웰니스관광 육성 및 지원조례 등 법률적 검토
- 제주특별자치도는 웰니스와 유사한 개념의 '항노화산업 육성 및 지원에 관한 조례'가 2013년 제정되었으며 관리책임부서는 미래전략과 임. 웰니스 유사개념(의료관광, 웰니스관광, 항노화분야 등)을 정의하고 육성하기 위한 제주형 웰니스관광 육성 및 지원에 관한 조례 제정 방안을 모색함
- 웰니스관광 산업을 총괄적으로 전담 할 수 있는 행정 조직 체계 및 산업 육성 체계를 구축함

○ 제주 웰니스관광 지원센터 도입으로 통합적 상품개발 및 홍보마케팅 시스템 구축

- 웰니스관광 지원센터에서는 웰니스관광 산업 생태계 조성 및 활성화를 위해 과학적, 체계적인 방법으로 웰니스관광 연구개발, 상품화, 마케팅, 인력양성 등을 위한 지원 기능을 수행함
- 제주형 웰니스관광 생태계 조성을 위해 웰니스관광 관련 국내·외 네트워크 및 운영에 핵심역량을 보유하고 있는 경쟁력을 갖춘 민간단체가 운영하는 방안 모색.

- 웰니스관광 상품 홍보마케팅을 위해 국내·외 지역 홀세일러 여행사 상품, 기업체 연수, 인센티브 관광, 감정노동자 스트레스 프로그램 등으로 활용할 수 있는 마케팅 지원 사업 등을 추진함

○ 웰니스관광 지원센터를 중심으로 지역주민들이 교육을 받고 웰니스관광 프로그램을 운영 할 수 있는 제주형 웰니스관광 분야 전문인력 양성

- 웰니스관광 인력양성을 위한 전문기관 및 대학과 MOU를 체결함
- 제주형 웰니스관광 활성화를 위해 지역에서 특화 시킬 수 있는 강점 분야(피트니스, 요가/명상, 미용서비스, 건강영양/식단, 정신활동 등)를 선정하고 지역주민들이 참여하고 활동할 수 있도록 교육하고 프로그램 운영이 가능한 전문인력을 양성함
- 웰니스관광 코디네이터, 신림메디컬 트레이너 등 힐링·치유 전문인력을 양성함
- 인력양성기관과 관련 산업계가 제주형 웰니스관광 분야 전문인력 양성 및 채용과 연계할 수 있는 프로그램을 운영함

마. 추진계획

(단위 : 백만 원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
제주형 웰니스 관광 육성 법률 정비 및 국내외 네트워크 구축	지방비	10	10	10	10	10	50	
	민자							
	소계	10	10	10	10	10	50	
웰니스관광 지원센터 기반 조성	지방비	80	80	80	80	80	400	
	민자							
	소계	80	80	80	80	80	400	
웰니스관광자원 유형조사	지방비	30	0	0	0	0	30	
	민자							
	소계							
제주형 웰니스관광 아카데미 운영	지방비	20	50	50	50	50	220	
	민자							
	소계							
제주형 웰니스 상품개발 지원 (4년간 20개소)	지방비	50	200	200	200	200	850	
	민자							
	소계							
웰니스관광 공동 홍보마케팅	지방비	10	50	50	80	80	270	
	민자							
	소계							
합계		180	390	390	420	420	1,800	

4. 레저스포츠관광 활성화

가. 기본방향

지역주민과 상생·협력을 통한 선진 레저스포츠 관광 환경조성

○ 제주의 대표적 레저 스포츠 관광 산업은 골프, 해양레저, 승마레저 등으로 구분할 수 있지만 이 모든 분야를 다루는 것은 너무 광범위함으로 본 계획에서는 제주 레저스포츠 관광이 발전하기 위해 중점적으로 추진해야 될 분야를 중심으로 계획을 수립하고자 함

○ 정부는 국정 목표 달성을 위한 추진 전략으로 관광산업 경쟁력강화를 위한 고부가가치 6대 관광 · 레저산업 육성을 국정과제로 제시함(MICE, 한류, 크루즈, 역사 · 전통문화 체험 및 레저 · 스포츠 등)

○ 제주는 2002년부터 2015년말 까지 회원제 골프장 이용객들에게 개별 소비세를 완전 면제해오다가 2018년 1월 1일부터 제주지역 소재 회원제 골프장 이용객들에게 개별 소비세가 부과되면서 골프장 이용 요금이 상승하여 골프 관광 방문객이 현저히 감소하는 것으로 나타나고 있음

○ 제주는 사면이 바다로 둘러싸여 있어 해양레저관광을 위한 최적의 환경을 구비하고 있지만 상품화에 있어서 아직도 인프라 구축 및 프로그램이 미흡하며, 특히 관광사업자와 해변 마을들과의 상생 협력 방안이 매우 중요함

○ 제주도는 2014년 말산업 특구로 지정 받아 승마시설 확충과 승마 저변확대에 나서고 있지만 정책지원이 피부에 와 닿지 않고 사업의 효율성이 떨어진다는 지적과 함께 승마 안전을 보증하는 보험사들의 보험 기피 및 과도한 보험료로 인해 승마 관광객들의 안전이 위협받고, 승마장 경영이 어렵다는 문제점들이 나타나고 있음

○ 골프장, 해양레저스포츠, 레저 승마 관광은 제주의 자연자원을 활용하여 관광객에게 관광상품으로 판매하는 사업이므로 사업 공간과 관련하여 지역주민들과의 상생, 협력 환경조성을 통해 제주의 자연 · 지리적 환경에 적합한 선진 레저스포츠 산업을 육성해 나가야 함

나. 현황과 문제점

(1) 제주 방문 레저스포츠 관광객 현황(2018년 9월 기준)

- 2018년 제주를 방문한 관광객 중 레저스포츠 목적 관광객은 1,141,24명으로 2017년 1,055,705명에 비해 8% 증가하였음. 구성비(%)로는 2017년 10%에서 11.5%로 증가하여 레저 스포츠 목적으로 제주방문 관광객이 증가하는 상황임

구 분	방문객 수(명)	구성비(%)
소 계	9,948,271	
레 저 스 포 츠	1,141,243	11.5
회 의 및 업 무	681,413	6.8
휴 양 및 관 람	7,339,455	73.8
친 지 방 문	478,309	4.8
교 육 여 행	198,077	2.0
기 타 방 문	109,774	1.1

출처: 제주방문 입도객 현황, 제주특별자치도, 2018, 9월

(2) 골프 관광의 현황과 문제점

○ 골프장 현황

- 제주도내 골프장은 30개 업체가 등록되어 있으며, 2018년 1월 1일 개별소비세 감면제도가 폐지되면서 골프장 이용요금 상승으로 골프장 입장객 수가 감소하는 데다, 공시지가 증가로 재산세 부담이 증가해 골프장 경영난이 더욱 심화되고 있음. 2018년 10월 기준 세금을 체납하는 골프장은 총 7곳으로 집계되었으며, 체납액은 지난해 말 기준 총 145억 원이었지만, 올해 토지세 등이 증가해 총 180억 원을 기록했음
- 세금 부담 등으로 올해 회원제 골프장에서 대중제로 전체 또는 일부 전환한 골프장은 총 3곳으로 회원제 골프장은 8곳, 대중제 골프장은 11곳이며, 회원제와 대중제를 함께 운영하는 골프장은 총 11곳임. 경영난 해소를 위해 회원제를 대중제로 전환하고 있지만 골프장 업계에서는 이런 노력들이 장기화된 경영난 극복에 큰 도움이 되지 않는다고 하고 있음.

○ 골프장 이용 요금

- 제주는 2002년부터 2015년 말까지 회원제 골프장 이용객들에게 개별소비세를 완전 면제 해오다가, 2016년 1월 1일부터 2017년 12월 31일 까지 2년간 제주지역 회원제 골프장 이용객들은 18홀 기준 개별소비세 3,000원(정액세)1)을 부과(관련세 포함 5,280원)하였으나 2018년 1월 1일부터 회원제 골프장에 개별소비세가 부과되고 있음
- 2017년 제주연구원에서 수행한 「제주 지역 회원제 골프장 이용객 면세 개별소비세 면제 전략 보고서」에 따르면 제주지역 회원제 골프장 이용요금 인상과 이용 횟수의 감소 여부와 관련하여 설문조사 결과 '가격이 인상되면 이용횟수가 줄어든다.'는 응답이 66.3%로 '가격변화는 특별히 이용횟수에 영향을 주지 않는다.'(33.7%)는 응답 보다 2배가량 높게 나타나 결국, 제주지역 골프장 이용객에게 이용료(1인당 부담액)의 부담을 덜어주는 최선의 방법은 개별 소비세 완전 면제라고 하고 있음
- 2017년, 2018년 10월 도내 골프장 이용객 현황을 비교하면 2017년 전체 이용객은 1,797,258명에서 2018년에는 1,557,169명으로 13.4% 감소하였으며, 도외, 도내 이용객 모두 각각 19.9%, 4.3% 감소하면서 특히 도외 이용객이 감소하여 개별소비세 부담이 골프관광객 감소에 직접적인 영향을 주었다고 볼 수 있음

<표 5-67> 2017년/ 2018년 제주도내 골프장 이용객 증감 현황

구분	2017년			2018년			전년대비 증감율/명			비고
	계	도외 및 외국인	도내	계	도외및 외국인	도내	전 체	도외	도내	
계(명)	1,797,258	1,044,221	753,037	1,557,169	836,352	720,817	-13.4%	-19.9%	-4.3%	

출처: 제주특별자치도 홈페이지 , 2018년 11월

○ 2018 국내·외 골프대회 유치 현황

- 2018년 도내에서 21개 골프대회가 개최되었음. KLPGA 투어 국내 개막전인 '롯데 렌터카 여자 오픈', 미국프로골프(PGA)투어 정규 대회인 CJ컵@나인브릿지, '제20회 제주특별자치도지사배 전국 주니어 골프대회', KPGA 주최 '카이도시리즈 카이도 Only 제주 오픈', 한중아마추어 골프대회, 일송배 제36회 한국주니어 골프선수권대회, 제16회 대한골프협회장배 전국 생활체육골프대회, 제3회 한국아시아 투어프로골프협회장배 전국골프대회 등이 개최되면서 도내 개최 골프대회가 증가하고 있음

(3) 해양레저관광의 현황과 문제점

○ 세계해양산업협의회(ICOMIA)는 해양레저 산업의 세계 시장 규모는 2020년까지 2,232억 달러가 될 것이라고 전망. UNWTO는 해양레저 분야를 성장 잠재력이 높은 분야로 선정하였으며, 향후 전 세계 관광시장의 50%를 차지할 것으로 예상함

○ 국내 동향으로는 국민소득의 향상과 여가시간의 증대, 육상 관광지의 포화상태 등으로 국민들의 관광에 대한 관심이 육상에서 해상으로 전환되고 있으며, 해양형 레저로의 여가 트렌드 변화는 해양레저 시장의 규모를 성장시킬 것으로 전망하고 있음. 해양수산부「해양레저 활성화 추진 계획」에 따르면 국내 해양레저관광은 '17년 이용객 580만 명을 기록하였으며, 서핑(10만), 수중레저(108만), 카누·카약(1.5만) 등 다양한 분야로 확대되고 있음

○ 제주지역 해양레저관광 현황

- 올해 해양수산부가 국내 최초로 시행한 해중경관보호 및 해양레저관광 활성화를 도모하는 사업으로 '해중경관지구 지정 및 시범 공모사업'에 제주도 문섬 일대가 최종 선정되었음. 2020년부터 2022년까지 사업비 450억 원(국비 225억, 지방비 225억)을 투자하여 해양레저스포츠종합지원센터 건립과 수중경관 전망 등 해양관광 인프라가 구축될 예정임
- 해양수산부가 발표한 '2016년도 낚시어선업 운영현황'에 따르면 2017년 도내 낚시어선 이용객 수는 29만141명으로 전년 22만5306명 대비 28.7% 증가했음. 특히 지난 2007년 7만506명에서 9년 만에 311.5% 늘어나는 등 30만 명 돌파를 앞두고 있음. 1인 당 평균 이용 금액은 전국 평균 6만5000원의 절반 이하인 2만8000원에 불과해 저렴한 요금이 낚시꾼들의 발길을 이끄는 요인 중 하나로 작용하고 있어 제주관광과 연계한 특수목적 관광상품 개발이 요구되고 있음
- 월파 피해 방지를 위해 매립 중인 탑동 방파제 축조 공사를 해양레저를 즐길 수 있는 공간으로 활용한다는 측면에서 도내 해양레저 전문가들은 내륙과 방파제간 80m 거리에서는 수상스키나 윈드서핑 등 해양레저를 즐기려고 해도 불가능하며, 이격 거리를 80m보다 확대해야 한다는 의견을 보이고 있음.

(4) 레저승마관광의 현황과 문제점

○ 승마관광은 체험, 농촌, 학습, 레저스포츠, 생태, 모험 등 최근의 관광 트렌드에 부합하는 콘텐츠라고 볼 수 있음. 승마관광은 최근의 관광표적이 되고 있는 가족, 유·청소년, 여성들이 선호할 수 있는 상품이므로 도시지역의 유·청소년 승마가 활성화 되면 승마관광 수요도 크게 증가할 수 있을 것으로 전망하고 있음

○ 제주도는 지난 2014년 정부로부터 말산업 특구 1호로 지정됐음. 제주도는 말산업특구 중장기 계획에 따라 2018년까지 엘리트 국산경주마 공급에 181억 원, 승마 수요기반 확충에 426억 원, 마육산업 육상에 103억 원 등 9개 분야 35개 사업에 1,142억 원을 집중 투자한다는 계획임. 제주도는 말 산업을 FTA시대 대표 6차 산업으로 육성하기 위해 말 조련 거점센터 설치, 말 전문병원 건립, 에코힐링마로 조성, 승마장 운영 활성화 등 다양한 고부가가치 사업을 추진해 오고 있음

○ 제주도내에 운영 중인 승마시설은(2018년 3월 기준) 한림읍(2개소), 애월읍(8개소), 구좌읍(3개소), 조천읍(8개소), 한경면(3개소), 동지역(4개소), 남원읍(2개소), 성산읍(7개소), 안덕면(5개소), 표선면(9개소), 예래동(1개소), 중문동(1개소), 대륜동(1개소) 등 총 57개로 2016년 67개에서 감소되었음

○ 2014년 제주대학교 산학협력단에서 조사한 「승마시설 사고발생 예방 개선방안 및 보험활성화 연구」에 따르면 연평균 2회의 사고가 발생하는 것으로 나타났고, 사고발생 주요 원인으로 안전수칙 미 준수(44.4%)와 기승자 능력 및 태도(33.3%), 그리고 말 상태(14.8%), 기타(7.4%)에서 높게 나타났음. 사고발생 시 재무적 영향이나 사업확장 의지에 대한 재고, 고객유지 등 승마산업 발전의 저해요인으로 나타났지만, 반면 안전시설을 강화하고 전문인력을 확보한다면, 승마에 참여하는 정기적인 고객이 늘어날 것이라는 전망이 높음

○ 하지만 제주지역 승마장들은 국내 손해보험회사들의 보험 가입거부 등 보험료율 인상 요구로 승마용에 대한 보험가입에 어려움을 겪고 있음. 지난 2013년 한 보험회사가 두당 200만 원(적립 120만 원)이던 보험상품 판매를 중단하면서 대부분의 보험업계가 승마장 보험 상품 판매에 난색을 표해 신규가입부터 만료계약 갱신 등 보험사의 재계약이 이뤄지지 못하고 있음. 이러한 상황에서 일부 보험회사가 승마장 보험료를 100%이상 인상하면서 승마장 업계의 경영난을 부추기고 있어 제주 지역 승마장의 보험가입여건 개선을 위한 제주특별자치도의 적극적인 대책

마련이 요구되고 있음.

- 제주도에는 승마와 관련된 체험프로그램의 경우 승마장에서 기승하는 것 이외에 특별한 프로그램이 없는 상황이며, 4면의 바다와 함께 368여개의 오름이 있지만, 타 지자체처럼 외승코스가 없어 일부 제주도민들은 위험한 도로 옆에서 기승하는 행위들이 간혹 있지만, 교통사고 등 안전사고에 노출되어 관광객들이 즐기기에는 매우 위험한 상황임

다. 세부 추진과제

(1) 골프장

○ 골프이용객 개별소비세 면제를 위한 설득 논리 개발

- 제주연구원이 「제주지역 회원제 골프장 이용객 개별소비세 면제 전략」 보고서에서 제안하였듯이 개별소비세 면제를 위한 중앙정부 설득을 위한 논리를 꾸준히 개발할 필요가 있음. 개별소비세 감면 해제에 따른 제주골프장 이용 요금의 상승으로 내국인 골퍼들의 해외 골프 관광 증가, 골프관광이 제주관광에 차지하는 비중, 질적 관광을 위한 골프 관광의 중요성, 골프 관광객 수요가 제주 지역 경제에 미치는 파급 효과와 지역 주민 소득 등을 중심으로 지속적으로 설득 논리를 개발해야 함

○ 외국인 골프 관광객 유치를 위한 홍보마케팅 강화 및 서비스 개선

- 개별소비세 감면 해제에 따라 내국인 골프 관광객들의 감소가 현실적으로 나타나고 있으므로 해외 골프 관광객 유치를 위한 홍보마케팅이 강화될 필요가 있음. 특히 제주도와 접근성이 높은 중국은 경제성장에 따라 골프관광객이 증가하고 있으므로 중국 골프 관광시장 수요 분석을 통해 목표 시장을 선정하여 체계적인 마케팅을 추진해야 함.
- 더불어 중국인 골프 관광객들을 위한 도내 골프장 서비스 환경이 개선될 필요가 있으며, 특히 골프장 캐디들의 중국어 안내를 위한 중국어 교육이 요구됨

(2) 해양 레저 관광

○ 상생 협력을 통한 해양레저 비즈니스 성공 모델 확산

- 해양레저를 즐길 수 있는 연안 해역에는 어업권, 해산물 체취 등의 문제가 연결되어 있어 해양레저 사업을 하고자 하는 사업자들과 마을주민들과의 갈등으로

사업추진이 어려운 상황임. 따라서 사업자와 마을이 공동 사업을 추진하는 방향에서 협동조합 등과 같은 공동 사업 조직 결성을 통해 사업 전문가는 사업을 운영하고 수익에 대해서는 지역마을과 공유하는 방향에서 마을 주민들의 협력을 유도하는 상생 비즈니스 성공모델을 만들어 다른 마을에도 확산할 수 있도록 유도해야 함

- 우선 제주특별자치도에서 해양레저 사업을 희망하는 사업가를 공개 모집하여 심도 있는 심의를 통해 한 개의 기업을 선정하고, 해양레저 사업이 가능한 마을들을 대상으로 신청을 받아 심의한 후 한 개의 마을을 선정하여 지정 사업자와 연계하여 파트너십을 할 수 있도록 제주도가 중재하고 해양레저 인프라 구축을 지원하는 것으로 함
- 구체적인 사업으로 해양레저 체험 사업, 수상레저 장비 임대 및 창고 사업, 해양레저스포츠 체험교실 및 아카데미 사업을 운영할 수 있음.

○ 무동력 해양레저관광 육성을 위한 인프라 시설개선 및 제도개선

- 무동력 해양레저스포츠(보트, 윈드서핑, 카누, 카약 등)는 제주의 기후, 바람, 파도 등 자연 환경에 맞게 강약을 조절하며 즐기는 스포츠임. 특히 윈드서핑은 파도가 있어야만 즐길 수 있는 레저스포츠여서 수상레저 안전법에 명시된 강풍주의보나 풍랑주의보에도 고급 세일러들을 유치할 수 있듯이 제주의 자연환경을 이용한 무동력 레저스포츠관광은 제주형 해양레저 스포츠 관광으로서 충분히 차별화가 가능함
- 무동력 해양레저스포츠를 즐길 수 있는 전문 공간으로서 해양레저 엘리트, 동호인, 관광객들이 4계절 이용이 가능하도록 도내 해수욕장들의 편의시설(화장실, 샤워실, 탈의실 등)을 개선한다면 비수기 관광객 확보에도 크게 기여할 수 있으므로 도내 해수욕장들의 인프라 시설 개선을 위한 재정적 지원 및 관련 공유수면법, 해수욕장 관리법등을 개선할 필요가 있음

(3) 승마레저관광

○ 승마 이용 관광객의 안전을 위한 보험 가입 문제 해소

- 중앙정부는 제주도를 말산업 특구로 지정하여 승마레저 관광 육성을 위한 지원을 해왔음. 하지만 도내 보험사들이 손해율이 높다는 문제점으로 보험료율을 높게 책정하고 있어 승마레저 사업자 입장에서는 경제적으로 상당한 부담을 가지고 있음. 이는 승마레저를 즐기는 관광객들의 안전을 보장하는데 있어서 위협요인이

되기 때문에 제주 승마레저 관광 발전에 큰 장애요인이 되고 있음. 따라서 제주특별자치도는 농림축산식품부, 한국 승마협회, 국내 보험사들과 협의하여 도내 승마장들이 적정 요금에 보험에 가입할 수 있도록 제도화 할 필요가 있음

○ 레저승마와 연계한 웰니스관광 상품개발

- 승마관광은 레저스포츠의 일환으로 건강관리에 효과적이므로 승마와 제주에서 즐길 수 있는 올레 및 오름 트레킹, 휴양림 체험, 맛집 여행, 해양레저스포츠 등과 연계하여 웰니스 상품으로 제주만의 차별적 레저스포츠 관광상품으로 특화시켜 나가야 함

○ 유·청소년 승마 체험 프로그램 개발

- 관광승마 잠재수요자들은 승마를 접할 기회가 많지 않아 승마에 대한 거리감을 갖고 있거나 기승능력이 부족한 실정이고, 또한 시설·승용마·전문인력·프로 그램 등 승마관광 인프라가 구축되어 있지 않아 잠재 관광승마 수요는 현실 수요가 되지 못하고 있음. 따라서 도시지역의 유·청소년들이 승마에 대한 친근감과 기승능력을 가질 수 있도록 특화 승마 프로그램을 개발한다면 승마 관광 수요는 자연스럽게 증가될 수 있음

(4) 국제 레저스포츠 대회 유치

- 제주도가 레저스포츠 목적지로 인지도 확산을 위해서는 국제 스포츠 행사를 유치하거나 개최를 추진해야 함. 이를 통해 국제적 수준의 인프라를 구축하는 계기가 되며, 레저스포츠 목적지로 전문가, 일반 동호인들에게 자연스럽게 홍보가 될 뿐만 아니라 지역주민들도 레저 스포츠 사업에 대한 이해도를 높일 수 있다는 점에서 제주의 차별적 자연환경과 레저스포츠 인프라를 활용할 수 있는 국제레저스포츠 대회(골프, 해상/육상레저 스포츠)를 적극 유치해야 함

라. 추진계획

단위 : 백만 원

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
골프장 캐디 대상 중국어 교육	지방비		50	50	50	50	200	
	민자							
	소계		50	50	50	50	200	
상생협력 비즈니스 사업 추진	지방비		500	500	500	500	2,000	
	민자							
	소계		500	500	500	500	2,000	
무동력 해양레저 시설 및 제도개선	지방비		500	500	500	500	2,000	
	민자							
	소계		500	500	500	500	2,000	
레저승마 연계 상품개발	지방비		100	100	100	100	400	
	민자							
	소계		100	100	100	100	400	
유·청소년 승마프로그램 개발	지방비		100	100	100	100	400	
	민자							
	소계		100	100	100	100	400	
국제레저 스포츠대회 개최	지방비	100	100	100	100	100	500	
	민자							
	소계	100	100	100	100	100	500	
합계		100	1,350	1,350	1,350	1,350	5,100	

5. 관광산업 투자유치 활성화 및 개선

가. 기본방향

관광투자유치의 다양성, 건전성, 지속성 제고를 위한 제도정비

○ 제주 관광산업 투자유치는 부동산 및 숙박시설 개발위주 정책을 통해 투자유치의 양적성장과 더불어 사드 등 관광환경 변화와 고부가가치 시장 확대와 관리, 4차 산업혁명형의 첨단기능을 선도적으로 활용하고 대응하는 지속적인 투자유치 성장 동력 확보를 위한 방안을 강구함

○ 기존 중국자본 중심의 투자유치, 투자이익의 도민공유 미비, 부문별한 난개발과 환경훼손 등 제주관광산업 투자유치의 부작용을 최소화하고 균형 있고 건전한 투자유치 환경조성을 위한 개선 방안을 강구함

○ 제주의 미래가치에 기반한 지역주민과 투자자 모두가 공유할 수 있는 투자기준과 원칙 제고, 균형 있는 투자자본 유치를 통한 관광산업 투자 시너지를 높이는 투자유치 · 관리시스템을 구축함

나. 현황과 문제점

○ 투자에 대한 기준, 원칙에 대한 투자자의 신뢰위기

- 투자환경의 대내·외적 여건 변화에 따른 투자정책의 변동성이 높아짐에 따라 투자 신뢰성의 감소 등 신규투자 유치에 부정적 영향을 미침
- 투자자본의 신용도 및 투자 유익성에 대한 사전검증의 강화는 시대적 요구이기는 하지만 이에 대한 부정적 인식확산으로 신규투자유치 동력 약화를 가져오고 있음
- 이는 투자사업자들이 제출한 사업계획을 면밀하게 평가할 수 있는 기준 부재에 의한 것으로 보임
- 2017년 12말 기준 제주특별자치도 관광개발사업 및 투자진흥지구는 61개소로,

개발사업장 37개소(관광개발 20, 유원지 17), 투지진흥지구 24개소(개발사업 중복 20)임

- 전체 61개 사업장 중 준공 완료되어 운영 중인 사업장은 24개 사업장이며, 일부시설 준공되어 운영 중인 사업장은 27개 사업장으로, 계획대비 투자는 9조 9,894억 원(51.0%)을 차지하고 있으며. 고용은 11,281명(30.4%)으로 이중 도민은 8,822명(78.2%)이며 지역 업체 참여 실적은 2조 2,516억 원(57,2%)으로 나타내고 있음
- 운영 중인 24개 사업장의 경우 투자실적은 계획(9,101억 원)/실적(9,375억 원), 지역 업체 참여부문 지역 업체 참여: 계획(5,190억 원)/실적(3,234억 원)계획대비 100%를 초과하고 있으며, 지역 업체 참여도 계획대비 62%의 실적을 나타냄
- 일부시설 준공 되어 운영 중인 27개 사업장인 경우 계획 대비 투자는 8조 4,723억 원(59%), 고용은 9,626명(36%)의 실적을 보이고 있으나, 신화 역사공원, 헬스케어타운 등 대형공사장 공사 진척도에 따라 실적 증가가 전망되고 예래(소송, 공사중단), 팜파스, 백통신원, 색달동농어촌 등 공사 중 또는 투자자본 확보곤란 등으로 일시 공사 중단된 10개 사업장들은 실적이 미흡한 실정

○ 외국인 투자사업의 중국자본 편중

- 2017년 기준 주요 외국인 투자 사업은 23개 사업, 직접투자액 신고금액 3,905,454천 달러, 도착금액 2,294,647천 달러, 총사업규모 156,447억 원 규모임
- 국가별로 보면 싱가포르, 말레이시아, 일본, 홍콩, 중국 등 주로 인접한 아시아 지역 국가에서 이루어지고, 이중 16개 사업에 총사업규모 101,541억원인 중국에 대한 투자에 편중되어 있음

<표 5-68> 제주관광사업 및 투자진흥지구 투자현황 ('17. 12.31 기준)

구 분		개소	투자금액(억 원)		고 용		지역업체 참여
			계획	실적	계획(전체)	계획(도민)	계획(억 원)
					실적(전체)	실적(도민)	실적(억 원)
합계		61	195,855	99,894	37,142	29,382	39,391
					11,281(30.4%)	8,822(30.0%)	22,516(57.2%)
관광개발사업장	소계	20	45,419	16,249 (36%)	8,066	6,546	7,453
					1,353(16.7%)	1,258(19.2%)	3,507(47.1%)
	준공 완료	2	3,039	3,039 (100%)	209	196	1,424
					191(91.4%)	187(95.4%)	269(18.9%),
	일부 준공 (운영중)	10	24,955	10,329 (41.4%)	2,910	2,594	4,300
					1,064(41.4%)	1,000(94%)	2,096(49%)
	공사 중	8	17,425	2,881 (16.5%)	4,947	3,756	1,729
					98(2.0%)	71(1.9%)	1,142(66%)
유원지개발사업장	소계	17	125,922	63,685 (50.6%)	26,427	20,982	27,955
					7,700(29.1%)	5,940(28.3%)	15,063(53.9%)
	준공 완료	1	1,353	1,353 (100%)	20	17	1,045
					33(16.5%)	24(14.1%)	5(0.5%)
	일부 준공 (운영중)	15	99,425	59,440 (59.8%)	22,467	17,840	25,313
					7,662(34.1%)	5,911(33.1%)	14,991(59.2%)
	공사 중단	1	25,144	2,892 (11.5%)	3,940	3,125	1,597
					5(0.1%)	5(0.2%)	67(4.2%)
투자진흥지구	소계	24	24,514	19,960 (81.4%)	2,649	1,854	3,983
					2,228(84.1%)	1,624(87.6%)	3,946(99.1%)
	완료	21	4,709	4,983 (106%)	1,311	1,150	2,721
					1,326(101%)	1,162(101%)	2,960(109%)
	일부 운영	2	19,484	14,954 (76.8%)	1,278	656	1,077
					900(70.4%)	460(70.1%)	986(91.0%)
	공사중	1	321	23 (7%)	60	48	185
					2(-)	2(-)	0(-)

* 투자진흥지구 44개 지구 중 개발사업 20개소 제외

* 자료: 제주도 투자유치과 내부자료

<표 5-69> 제주지역 외국인투자사업 현황('17. 12.31 기준)

투자사업명		직접투자액(천$)		추진상황	총사업 규모(억 원)
		FDI 신고	FDI 도착		
23개사업		3,906,454	2,294,647		156,447
싱가폴('06)	폴로승마장	6,500	5,021	▪ '10.6. 폴로 경기장 개장	535
말련('08)	예래휴양형주거단지	335,501	117,653	▪ '15.7. 공사중단	25,144
일본 (2개소)	2개 사업	98,971	22,033		2,150
	제주그랜드리조트('12)	64,450	6,947	▪ 절차이행중	2,000
	그랜드메르관광호텔('15)	34,521	15,086	▪ '16 준공	150
중국 (16개소)	16개 사업	1,224,679	543,188		101,388
	제주분마이호랜드('10)	65,450	60,592	▪ 절차이행중	10,641
	제주밸통신원리조트('11)	174,442	25,248	▪ '13 착공	2,432
	차이나비욘드힐관광단지('11)	24,961	23,286	▪ 절차이행중	7,269
	무수천유원지('12)	29,000	21,510	▪ '17 일부운영	2,363
	오션스타('12)	21,405	17,700	▪ '14 준공	1,100
	헬스케이타운('12)	449,480	158,475	▪ '12 착공	13,494
	토평농어촌관광단지('12)	7,067	7,528	▪ '12 일부운영	377
	덕림제주상그릴라호텔('13)	475	143	▪ '14 일부운영	149
	열해당리조트('13)	15,665	10,506	▪ '16 착공	1,280
	상모유원지('13)	91,320	25,588	▪ 절차이행중	4,327
	라헨트리조트('13)	14,075	14,075	▪ 절차이행중	1,000
	테디펠리스('14)	112,860	33,565	▪ '15 준공	1,200
	제주그린벨리관광타운('14)	26,010	19,618	▪ '12 착공 ▪ '14 외투변경	600
	후아다관광호텔('15)	31,141	5,541	▪ '16 공사중단	240
	오라관광단지('15)	105,493	89,548	▪ 절차이행중	52,180
	록인제주체류형관광단지('16)	55,835	30,265	▪ '15 착공 ▪ '16 외투변경	2,736
홍콩 (3개소)	3개 사업	2,240,803	1,606,779		27,230
	보타메디('06)	6,500	6,500	▪ 운영중(식품)	60
	신화역사공원('13)	2,062,909	1,510,657	▪ '15 착공	19,931
	신화련금수산장관광단지('15)	171,394	89,622	▪ 절차이행중	7,239

* 자료: 제주도 투자유치과 내부자료

○ 투자이민제도의 부정적 영향인식 증가

- 부동산투자 이민제는 해외자본 유치를 위해 법무부장관이 고시한 기준에 따라 투자대상 부동산(개발사업 승인을 얻는 관광단지 및 관광지 내 휴양목적 체류시설)에 기준금액(5억 원) 이상을 투자한 외국인에게 거주(F-2)자격을 부여하고, 투자 상태 5년간 유지 등 요건구비 시 영주(F-5) 자격을 부여 제도.
- 투자이민제 시행기간은 2018. 04. 30일까지였으나, 법무부가 '부동산의 투자지역, 투자대상 및 투자금액 등에 관한 기준'을 개정하면서 2023. 04. 30일까지 5년 연장됨.
- 2010년부터 휴양체류시설을 분양받은 뒤 영주권(F-5)을 취득한 외국인 201명 중 190명(94.5%)이 중국인이었으며, 영주권을 받기 전 단계로 거주비자(F-2)를 발급받은 1499명 중 중국인(홍콩 7명 포함)은 1478명으로 98.6%를 차지하고 있음
- 투자 이민제에 따른 거주비자 발급건수는 2014년 566건으로 최고치를 기록한 이후 매년 감소해 2017년 33건으로 대폭 준 것으로 나타남
- 이처럼 제주투자진흥지구제도와 연계된 투자이민제도의 중국시장 편중과 외국인 토지보유 확대에 대한 부정적 인식 증가에 따른 투자 잠재력이 약화됨
- 중국인 투자의 집중은 대체로 투자가 체류요건 확보를 목적으로 진행됨에 따라 도내 부동산 시장 활성화에 기여하고 있으나 무분별한 개발 및 자연경관 훼손 등의 문제를 발생시키고 있고 이로 인해 지역주민과의 갈등 등이 부정적 영향도 발생하고 있음

<표 5-70> 투자이민제에 따른 외국인 휴양체류시설콘도 분양현황('17. 12.31 기준)

연도	분양		외국인 등록
	건수	금액(백만원)	F-2(-8)
2010	158	97,616	3
2011	65	54,440	4
2012	121	73,385	136
2013	667	453,154	308
2014	508	347,279	556
2015	111	101,364	323
2016	220	149,323	136
2017	37	92,632	33
계	1,887	1,369,193	1,499

※ 거주비자(F-2) 발급 : 1,499

- 중국 1,472 이란 2, 몽골 1, 타이 1, 미국 2, 노르웨이 1, 마카오 1, 홍콩 7, 영국 4, 그레나다 1, 세이트 크리스토퍼네비스 1, 바누아트 1, 싱가포르 4, 러시아 1

자료 : 제주도 투자유치과 내부자료

○ 투자진흥지구제도의 사업 및 업종의 획일성

- 투자진흥지구제도 도입 후 국내·외 자본의 투자가 증가한 반면 관광개발 사업이나 숙박업에 편중되거나 투기적으로 제도를 악용하는 도덕적 해이가 발생.
- 투자진흥지구의 투자사업의 일자리창출과 연계한 투자유치 및 일자리 미스매칭에 따른 괴리감이 증가함
- 투자진흥지구 투자 사업을 업종별로 보면 종합 및 전문휴양업과 관광호텔업 등 콘도미니엄과 관광호텔 등의 숙박시설에 치중되면서 숙박시설 과잉공급 논란을 불러일으키고 있으며, 전자 · 전기 · 정보 · 신물질 및 생명공학 분야나 신에너지 · 재생에너지 등의 관광산업과 시너지를 높일 수 있는 첨단기술을 활용한 산업에 대한 투자유치는 미비한 상태임

○ 제주투자진흥지구 인센티브 특혜논란

- 제주투자진흥지구 인센티브 제도는 제주의 지리적 여건과 사업구조의 열악한 환경을 극복하고 제주특별자치도의 핵심 산업 육성 및 신산업에 투자하는 내 · 외국인에게 인센티브 제공을 통하여 제주국제자유도시 구현을 위한 세제 등을 감면해 주는 제도임
- 지정기준은 투자자가 희망하는 지역에 투자하는 개별 형과 투자유치를 촉진하는데 유리한 지역에 투자하는 단지형이 있으며, 구체적인 내용은 국세(법인세와 소득세, 관세) 감면과 지방세(취득세, 재산세) 감면, 개발 부담금 등 각종 부담금 감면, 국 · 공유 재산임대로 구분됨
- 제주투자진흥지구 인센티브 제도는 투자를 유인하기 위한 정책이지만 투자사업이 완료된 시점에 투자진흥지구로 지정된 곳도 많은 만큼 계획대비 투자실적, 일자리창출 등 제도시행의 원칙과 관련하여 보다 엄격한 시행을 통해 특혜논란의 사전차단을 위한 방안이 요구됨

다. 세부 추진전략

○ 관광산업 투자유치의 질 제고를 위한 제도정비

- 2002년 1월 특별법 공포로 출범한 제주국제자유도시의 21세기 동북아 중심도시라는 발전 비전이 제주도의 대규모 관광개발사업에 대한 규제 강화로 국제신인도 하락과 투자매력도가 저하되고 있는 실정임
- 이는 제주도의 일자리창출 정책과 맞물려 투자초기 투자 자본에게 요구되지

않았고 사실상 법적 근거가 없는 자본검증, 사실상 행정절차가 마무리된 사업에 대한 공론조사, 환경규제로 인한 사업규모조정 등과 같이 투자유치 및 촉진에 있어 투자가에 가장 중요한 요소인 제주도 투자유치정책의 예측불가능성이 증가되었기 때문이라 판단됨

- 이러한 현실에서 제주도 관광투자매력도를 높이기 위해서는 관광투자 사업에 대한 불확실성을 제거하여 제주도 관광사업 투자유치 정책에 대한 신뢰도를 회복할 필요가 있고 이는 제주도 관광산업 투자유치의 지속적인 성장 동력 확보를 위해서 중요함
- 따라서 제주도 관광산업 투자유치 정책도 투자유치에만 초점을 맞출 것이 아니라 투자유치사업의 진행과정 상에서 발생하는 문제해결과 같이 투자사업의 유지와 관리를 위한 제도적 안정장치 마련 등 관광산업 투자유치 정책을 지원할 수 있는 제도적 정비 방안 마련이 필요함
  - 관광산업 투자유치의 제도 정비의 기본방향은 관광투자유치 정책목표와 원칙 및 기준의 명확화를 통한 투자불확실성 제거에 두어야 할 것임
- '제주국제자유도시특별법', '제주특별자치도 투자유치촉진조례'에 제주도 관광산업 투자유치의 기준과 원칙 명확화, 투자안정성 강화 관련한 내용적 언급과 같은 제도적 안정장치를 마련을 통해 제주도 투자정책의 신뢰도 제고를 위한 제도적 정비 방안에 대한 지원이 필요함

○ 균형 있는 투자유치 정책 수립

- 관광·휴양·의료 중심의 제주국제자유도시 비전에 따른 관광투자유치는 중국자본에 대한 의존성 증가와 숙박시설 위주의 부동산 개발에 따라 건설업 경기 활황을 이끌어 냈으나 관광개발 사업에서의 내실 있는 관광 일자리창출을 통한 실직적인 기여나 투자이익의 도민공유에서는 미비한 평가를 받고 있음
- 관광산업은 숙박과 여행업과 같은 고전적 분야에서 에어비앤비, Ctrip 등에서 보듯이 ICT에 기반한 신산업, 의료관광, 테마파크 등의 하이테크 기술기반 산업의 중요성이 증대되고 있으나 제주도 관광산업 투자유치는 숙박시설을 위주로 하는 기존 패턴을 답습하고 있고, 이에 따라 투자자본도 중국자본 중심으로 진행되어 투자분야와 산업 다양성이 부족하며 제주관광산업의 미래경쟁력 확보에도 기대에 미치지 못한 실정임
- ICT, 의료, 신재생에너지, BT와 같은 제주의 미래 경쟁력을 강화하는 산업은 그 자체가 산업관광과 같은 새로운 관광사업 영역의 확장과 융복합 관광산업의 성장을 도모할 수 있고, 중국자본 투자유치의 획일성을 극복하고 제주관광

산업을 고도화할 수 있다는 점에서 관광산업 투자유치 정책 수립에 있어 이를 고려할 필요가 있다고 보임

- 이를 위해서는 제주투자진흥지구 지정이 '융복합 관광 투자유치 인센티브' 등의 관광산업 투자유치 정책적 지원 방안 모색이 필요함

○ 제주특별자치도 투자유치촉진조례의 개정

- 제주특별자치도 투자유치촉진조례는 '제주특별자치도설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법' 및 '외국인투자촉진법'에서 위임된 사항을 정하여 제주특별자치도의 국내·외 투자유치 촉진을 목적으로 제정됨
- 지원대상은 제주첨단과학기술단지 또는 제주투자진흥지구 입주기업, 외국인투자비율이 30% 이상 또는 외국인 제1대 주주인 외국인투자기업, 문화산업·정보통신산업·지식기반산업·산업지원 서비스업·고도기술 수반사업·텔레마케팅 서비스업을 대상으로 하며, 지원항목은 입지보조금, 설비투자보조금, 교육훈련보조금, 고용보조금, 기반시설지원 및 대규모 투자기업에 대한 특별지원, 외국인 생활 환경개선 지원, 외국인에 대한 주택공급 등임
- 농업은 제주의 주요한 기반산업임과 동시에 관광과 결합이 지역경제 활성화뿐만 아니라 주민소득 향상에 실질적으로 기여할 수 있는 분야임에도 불구하고 이와 관련한 관광산업 투자유치 실적은 미비한 상태임
- 현재 농업분야는 ICT 기술을 융·복합해 농산품 품질을 향상시키고 농업 생산성을 증대시키는 스마트팜이 주목을 받는 등 ICT 기술, 생명공학 기술 등과 접목한 첨단농업분야가 미래 각광을 받을 것으로 예측됨에 따라 제주특별자치도 투자유치촉진조례 상 지원 대상 업종에 첨단농업분야를 추가 방안에 대한 모색이 필요함

○ 투자이민제도의 안정적 정착을 위한 제도개선

- 제주도내 토지가격은 부동산 투자이민제 도입 이후 대체로 전국 토지가격 평균 상승률을 상회하고 있음
- 그러나 대부분의 투자가 체류 요건 확보를 목적으로 진행됨에 따라 무분별한 개발로 인한 자연환경 훼손 등으로 제도에 대한 부정적 인식이 확산됨에 따라 2015년 11월 11일자로 제도개선을 통해 부동산 투자영주권 대상지역을 관광단지, 관광지, 지구단위계획, 유원지, 농어촌관광휴양단지 등의 거의 모든 개발 사업에서 관광단지와 관광지만으로 제한해 운영하여 콘도분양건수 및 거주비자발급건수의 감소를 이루었음

- 하지만 이는 투자유인이라는 투자이민제도 도입의 기본목적 달성에 대한 의문을 제기할 수 있는 정도라 제도의 존속 이유에 대한 의구심을 높이는 계기로 작용하고 있는 측면도 무시할 수 없음
- 해외에서는 이러한 투자이민제도의 부작용을 최소화시키기 위해 부동산 등의 직접투자를 지양하고 있으며 투자가 과열양상을 보일 경우 홍콩의 경우 투자금액 상향조정, 뉴질랜드나 호주, 싱가포르 등은 (지방)정부의 채권이나 지분투자, 국책사업 참여 등의 간접 투자를 중심으로 운영하는 등 제도적 개선을 통해 시장안정을 유지하려 하고 있음
- 따라서 투자이민제도의 안정적 운영을 위해서는 부동산 직접 투자와 간접투자의 병행과 같은 상품 다양화 및 투자금액수준에 따른 체류조건 차별화 등 다각적인 운영이 가능한 제도 개선에 대한 검토와 같은 개선방안 모색이 가능할 것임

○ 관광투자유치 자본 쿼터제 도입

- 해외자본 관광투자유치부문에서 중국단일자본의 높은 점유율은 정치, 사회문화, 그리고 경제적 측면에서 다양한 문제를 야기하고 있음에 따라 해외자본 관광투자유치의 다양성 확보를 위한 정책 필요성이 요구되고 있음
- 관광투자유치에 있어 해외자본의 다양성 제고는 거시적 관광환경 변화에 따른 투자위험을 분산시키고 투자의 지속성과 다양성을 제고함에 따라 투자유치 자본의 단일 해외시장 의존도를 제어할 수 있는 관광투자유치 해외자본 쿼터제 도입 필요성이 제기됨
- 이는 투자자금의 양적 측면에 더해 질적 측면까지 고려한 통합적인 정책판단이 요구됨에 따라 투자유치 쿼더 기준 설정은 관련 전문가 및 관계자 투자쿼터 자문회의를 통해 투자의 건전성, 지속성, 지역사회 밀착도 검토 등 종합적인 판단을 가능할 것으로 판단됨
- 관광투자유치 자본 쿼터제 도입과 관련하여 일본이나 동남아 등 중국 이외의 투자국 자본 유치에 있어서 투자진흥지구 등의 기존 제도를 활용한 인센티브를 강화하는 등의 대책을 강구할 수 있음

○ 블록체인 신기술 활용 관광사업 분야 민간투자유치 대비방안 마련

- 관광산업의 거래환경은 여행사를 중심으로 하는 고전적 체계에서 에어비앤비, 트립어드바이저, 스카이스캐너 같은 ICT(Information & Communication Technology) 기술 기반 새로운 분야의 성장이 눈에 띄는 상황임

- 이와 같은 상황에서 민선6기는 '블록체인 허브도시 제주' 추진안을 제시하고 정부와 구체적으로 협의하는 등 블록체인과 같은 신기술은 기업 활동은 보장하면서 합리적인 규제책만 마련된다면 민간투자유치의 신 시장으로 기능할 가능성이 높음
- 향후 블록체인 비즈니스 허브도시로서의 제주의 위상이 높아진다면 ICT 기술의 적용가능성이 높은 관광산업의 판도를 변화시키는 중요한 요소로 작용할 것으로 판단됨에 따라 가칭 '블록체인을 활용한 관광산업 투자유치 및 활성화 방안'연구와 같은 기초연구를 수행하고 미래 관광산업 투자 및 촉진에 대비할 필요성이 있음

○ 지식기반 관광서비스산업 투자유치

- 한국은행 제주본부의 '제주지역 관광객의 지역경제 파급효과 분석'(제주경제브리프, 2018-6)에 따르면, 제주 관광산업은 외형적으로 높은 성장세를 지속하였음에도 불구하고 2015년 이후 관광 부가가치율의 감소세는 뚜렷하여 관광객 1인당 부가가치도 감소하는 등 관광객이 지역경제 성장에 미치는 영향은 줄어드는 것으로 나타남
- 이는 온라인 시장에서의 할인판매 급증, 동종업체간 과당경쟁 심화, 일부 관광산업체의 외국인 모객과 관련한 송객수수료 등 인센티브 지급과 사드배치 이후 중국인관광객 감소와 같은 외부의 제도적 환경 변화에 따른 것으로 분석됨
- 관광객에 의해 유발된 관광산업 신규고용도 2017년 908명으로 2015년 3,637명에 비해 1/4 수준으로 감소했고, 1인당 연평균임금도 16.8백만 원으로 건설업이나 제조업에 비해 크게 낮은 저임금 산업으로 나타남
- 한편, 국내외적 관광산업을 둘러싼 환경은 IT와 ICT 기술의 발달로 인한 4차 산업혁명과 초연결 사회의 실현, LCC 등장에 따른 관광이동경비의 감소, 공유경제(sharing economy)의 등장으로 관광을 둘러싼 거리와 시간, 그리고 정보획득 비용 장벽이 제거되고 있고, 전통적인 드라마나 영화와 같은 콘텐츠에서의 관광지 소비에 더해 전통적인 방송 플랫폼에서의 먹방과 여행방으로 통용되는 여행과 관광 콘텐츠의 생산과 소비뿐만 아니라 유튜브, 페이스북, 인스타그램과 같은 새로운 미디어에서 정보전달과 소비가 확산되는 등 혁신적 환경변화를 겪고 있음
- 이에 따라 전통적인 관광산업의 범위에서 벗어나 있는 airBNB, Booking.com, Uber, TripAdvisor, Skyscanner, Kayak, Myrealtrip, 야놀자 등의 IT에 기반한 융복합 기업 등의 등장으로 관광산업을 둘러싼 패러다임이 혁명적으로 변하고 있음
- 관광산업을 둘러싼 급속한 환경변화에 따라 전통적 마케팅적 방법보다 빅데이터를 활용한 타겟형 개인별 마케팅 정보에 대한 요구는 증가할 것으로 예측되며 이와

같은 정보기술과 지식이 결합한 창조적 지식기반 관광서비스업 육성과 관련한 투자유치를 통해 관광의 부가가치를 창출하는 노력을 고도화할 필요가 있음

라. 추진계획

(단위 : 백만 원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
관광산업 투자유치의 질 제고를 위한 제도정비	지방비							
	민자							
	소계							
균형있는 투자유치정책 수립	지방비							
	민자							
	소계							
제주특별자치도 투자유치촉진 조례의 개정	지방비							
	민자							
	소계							
투자이민제도의 안정적 정착을 위한 제도개선	지방비							
	민자							
	소계							
관광투자유치 자본 쿼터제 도입	지방비							
	민자							
	소계							
블록체인 기술활용 관광사업 분야 민간투자유치 대비방안 마련	지방비	200	100	100			400	
	민자							
	소계							
지식기반 관광서비스 산업 투자유치	지방비							
	민자							
	소계							
합 계		200	100	100			400	

6. 제주지역 크루즈관광 기반구축 전략

가. 기본방향

크루즈관광의 질적 성장을 통한 지역경제 기여 향상

○ 아시아 1위 크루즈항으로 성장한 제주

- 2016년 제주는 507회 크루즈가 기항하면서 싱가포르 등 기존 크루즈 강자를 제치고 아시아 1위로 올라섬으로써 아시아를 대표하는 크루즈 기항지로 성장했음
- 대외적으로 보면 2012년 이후 중국 등 동북아시아를 중심으로 하는 크루즈시장이 급성장하면서 크루즈 수요가 증가함
- 대내적으로는 아시아 최대 크루즈 소스마켓(시장)인 상해와 제주가 지리적으로 가깝다는 이점과 풍부한 관광자원 및 관광인프라의 보유, 크루즈 수요에 대응하기 위한 수용태세 개선 및 마케팅 활동의 적극적인 전개 등이 제주 크루즈관광 성장을 이끌었다고 할 수 있음
- 2016년에는 120만 명이 넘는 크루즈관광객이 제주를 방문했으며, 이는 내도 외래 관광객의 24%로서 외래 관광객 시장 성장을 이끄는 동력이 되기도 하였음

○ 양적성장에 따른 한계에 부딪친 제주 크루즈관광

- 제주 크루즈관광이 최근 5년간 압축 성장을 해 오는 동안 양적성장에 따른 그림자도 함께 나타나고 있음
- 차터크루즈를 중심으로 한 중국인 단체관광객 위주의 왜곡된 유통구조는 제주에서의 관광 및 소비활동을 면세점 쇼핑 등으로 한정 짓는 원인이 되었고, 크루즈관광 소비 중 많은 부분이 일부 관광업체에 한정됨으로써 크루즈관광객 증대에 따른 효과를 지역경제가 체감하지 못하고, 이로 인해 크루즈관광에 대한 부정 적인 인식이 형성되고 있음
- 또한, 외부 수요에 의존하는 기항지관광의 경우 사드 보복사태에서도 나타난 바와 같이 급격한 수요 저하로 이어지는 등 구조적인 불안정성을 가지고 있음

○ 크루즈관광의 질적 성장을 통한 지역경제 연계 강화

- 크루즈관광의 편익이 지역경제 활성화로 이어질 수 있도록 개별관광객 확대, 소소마켓 확보를 통한 준모항 크루즈의 육성, 지역 크루즈 산업 생태계 육성 등 크루즈관광 구조의 변화를 통한 질적 성장이 요구됨

나. 현황 및 문제점

○ 세계 크루즈산업의 현황과 전망

- 2017년도 현재 전세계 크루즈관광객은 2,580만 명(CLIA, 2018)
- Ocean Shipping Consultants 등에 따르면 2020년 전 세계 크루즈관광객은 3,110만 명에 이를 것으로 추정되고 있어, 2010~2020년까지 연평균 6%이상의 성장세를 지속될 것으로 전망됨(한국해양수산부, 2016).

<표 5-71> 세계 크루즈관광객 추이 및 전망

(단위 : 만 명)

구 분	2000년	2005년	2010년	2015년	2020년
세 계	960	1,430	1,910	2,400	3,110
북 미	670	1,000	1,100	1,280	1,490
유 럽	200	320	570	750	980
아시아	78	76	91	209	532
오세아니아	11	19	47	83	107
기타	-	0.2	0.9	0.8	1.0

* 자료원 : Ocean Shipping Consultants, Cruise Industry News, KMI(한국해양수산개발원) 예측 / 해양수산부(2016). 제1차 크루즈산업 육성 기본계획에서 재인용

○ 아시아 크루즈관광 동향

- 2015년도 현재 아시아 크루즈관광객은 209만 명
- CLIA Southeast Asia 등에 따르면 2020년 아시아의 크루즈인구는 592만 명으로 추정되며, 2010~2020년 동안 아시아는 연평균 40%이상의 급성장세를 보일 것으로 전망되고 있음
- 특히, 중국과 일본 등 동북아시아 시장은 아시아 크루즈 성장을 이끄는 주요 지역이 될 것임

<표 5-72> 아시아지역 크루즈관광객 추이 및 전망

(단위 : 만 명)

구 분	2000년	2005년	2010년	2015년	2020년
아시아(전체)	78	76	91	209	532~592
중 국	6	14	22	109	400~460
일 본	21	16	16	18	24
기 타	51	46	53	82	108

* 자료원 : CLIA Southeast Asia 2014년 통계, CLIA, KMI(한국해양수산개발원) 예측 / 해양수산부(2016). 제1차 크루즈산업 육성 기본계획에서 재인용

- 2017년 아시아 지역에는 35개 선사가 66척의 크루즈선을 운항하고 있으며, 2016년 대비 10% 성장세를 보였으며, 이 중 66%의 선박이 Mid size 이상으로 대형화 하고 있는 추세임
- 2017년 크루즈 입출항이 가장 많은 국가는 일본으로(1,526회), 2016년(646회) 대비 136%라는 두드러진 성장세를 보이고 있으며, 중국(850회), 한국(745회)이 그 뒤를 잇고 있음(CLIA, Asia Cruise Trends 2016 및 2017)

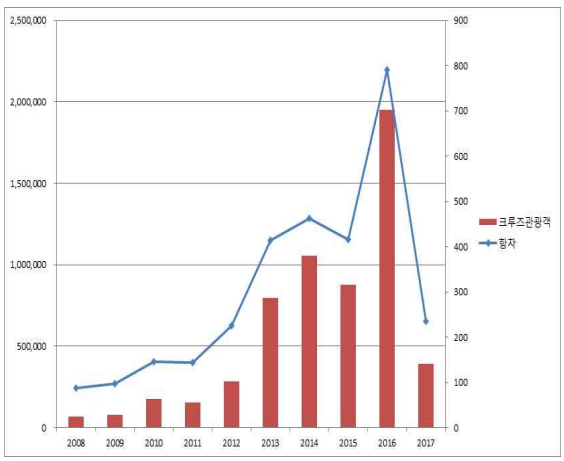
○ 국내 크루즈관광객 동향

- 2017년 사드 조치로 인해 크루즈관광객이 급감하기 전까지 국내 크루즈관광은 우상향의 성장세를 보였으며, 2016년의 경우 2012년 대비 191%성장하는 등 성과를 보이고 있음.

<표 5-73> 입출항 크루즈 및 관광객 수 (2008~2017)>

	항차	크루즈관광객(명)
2008	88	69,000
2009	97	77,000
2010	145	174,000
2011	144	153,000
2012	226	282,000
2013	414	795,000
2014	462	1,057,000
2015	415	875,004
2016	791	1,953,777
2017	236	394,153

<표 5-74> 입출항 크루즈 및 관광객 추이 (2008~2017)



* 자료원 : 해양수산부 크루즈 입출항 현황 자료 각 년도 참조

- 기항지별로는 50% 이상의 크루즈가 제주를 방문하고 있으며, 2015년 및 2016년은 각각 71%, 62%로 제주가 한국의 대표 기항지로 자리매김해 있음

<표 5-75> 국내 주요 기항지별 크루즈 입항 현황(2015~2017)

구 분	2017년		2016년		2015년	
	항차	인원(명)	항차	인원(명)	항차	인원(명)
합 계	236	394,153	791	1,953,777	415	875,004
제주항	98	189,732	507	1,209,327	285	622,683
부산항	100	165,557	209	572,550	71	162,967
인천	17	29,906	62	165,088	53	88,061
동해/속초	9	6,819	1	1,847	-	-
여수/광양	2	889	1	3,319	1	799
울산/포항/마산	10	1,250	11	1,646	5	494

* 자료 : 해양수산부(2017), 2017 크루즈 입항 동향(내부 자료)

- 크루즈선박 크기별로는 10만 톤급 이상 중대형 크루즈선이 주로 입항하고 있음

<표 5-76> 2016년도 국내 입항 크루즈 선박 크기

기항지	합 계	5만톤 미만	5~9만톤	10~14만톤	15만톤 이상
합 계	791	130	272	321	68
제주항	507	89	179	239	-
부산항	209	15	75	68	51
인천항	62	16	16	13	17
기타	13	10	2	1	-

* 자료 : 해양수산부(2017), 2016년 기항지 크루즈관광객 195만 명 유치 경제효과

○ 중앙정부 크루즈산업 육성 정책(2016)

- 해양수산부는 2016년에 「크루즈산업의 육성 및 지원에 관한 법률」(제5조)에 근거하여 '제1차 크루즈산업 육성 기본계획'과 시행계획을 수립하고 추진 중에 있음

- 본 계획의 범위

  • 시간적 범위 : 2016년~2020년(5개년)

  • 공간적 범위 : 대한민국의 주권이 미치는 영해, 관할 해역 및 바다와 인접한 연안 지역

  • 내용적 범위 : 크루즈 기반조성, 해외 크루즈관광객 유치, 국적 크루즈 선사 육성, 연관 산업 활성화 등

- 비전 및 정책목표

비전	아시아 크루즈 허브 육성으로 지역경제 활력 제고
정책 목표	◈ 20년 크루즈관광객 기항지 3백만명 유치, 모항 20만명 확대 ◈ 20년 국적 크루즈 3척 취항 ◈ 전문인력 양성으로 20년까지 청년 일자리 2천개 창출

전 략 과 제	세 부 추 진 과 제
외국 크루즈관광객 유치 확대	▪ 지역별 특색있는 관광상품 개발 ▪ 잠재력 있는 기항지 개발 ▪ 해외 홍보마케팅 강화 ▪ 편리한 입출항 시스템 구축 등
국적 크루즈선사 육성 지원	▪ 국적 크루즈선사 출범 지원 ▪ 국내 크루즈 인구 저변 확대 ▪ 한국형 크루즈 모델 개발 ▪ 항만시설 사용 지원 및 인센티브 제공
크루즈 인프라 조성	▪ 크루즈 항만 운영기능 특화 ▪ 크루즈 인프라 확충 ▪ 관광 인프라 확충 ▪ 교통 인프라 확충
크루즈산업 및 연관산업 활성화	▪ 전문인력 양성으로 청년 일자리 창출 ▪ 해양·농수산·조선·교육산업 연계 ▪ 항만용역 공급업 확충 ▪ 크루즈산업 지원체계 구축

* 자료 : 해양수산부(2016), 신 해양산업 육성과 경제활성화를 위한 제1차 크루즈산업 육성 기본계획, p.9

- 2018년 크루즈산업 육성 시행계획
  - 기본계획 수립 이후 아시아 크루즈산업의 급성장과 2017년 3월 이후 시작된 사드 설치에 따른 중국인 단체관광객 한국여행 금지 조치 등과 같은 국내외 환경변화에 대응하고자 시행계획의 목표 및 주요전략을 일부 수정하였음
  - 2018년도 목표 : ① 크루즈관광객 유치 시장 다변화 및 인프라 적기 확충 ② 국내 크루즈 수요 7만 명(기존 4만 명)으로 확대
  - 세부 전략 변화 핵심 : 국내 크루즈 수요 확대(추가), 국적 크루즈선사 육성 지원(유보)
  - 특징 : 수정된 시행계획을 통해 중국 일변도의 크루즈관광시장을 다변화 하고, 국내 크루즈관광수요 창출을 위한 노력에 집중하고 있음을 알 수 있음

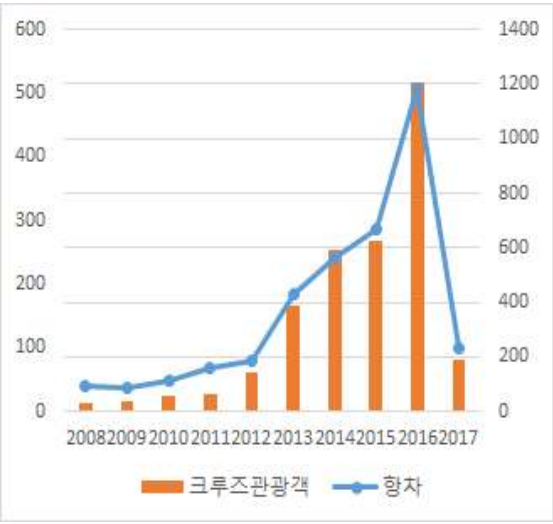
○ 제주지역 크루즈관광 동향

- 2016년 내도 크루즈관광객은 120만 명을 상회하였으며, 지난 5년 동안 연평균 7%의 성장세를 기록함
- 2017년 3월 중순 이후 사드 설치에 따른 중국인 단체관광객의 한국 여행 금지 조치를 중국정부가 시행함으로써 크루즈를 통한 단체관광객의 한국 기항이 전면 유보됨. 이로 인해 2017년에는 3월 이전 입국한 90여회에 그치고 있으며, 2018년 8월 현재까지도 중국 발 크루즈는 중단된 상태임

<표 5-77> 제주항 입출항 크루즈 및 관광객 수(2008~2017)

	항차	크루즈관광객
2008	39	30,523
2009	37	38,147
2010	49	55,423
2011	69	64,995
2012	80	140,496
2013	184	386,139
2014	242	590,400
2015	285	622,068
2016	507	1,204,959
2017	98	189,732

<표 5-78> 제주항 입출항 크루즈 및 관광객 추이(2008~2017)



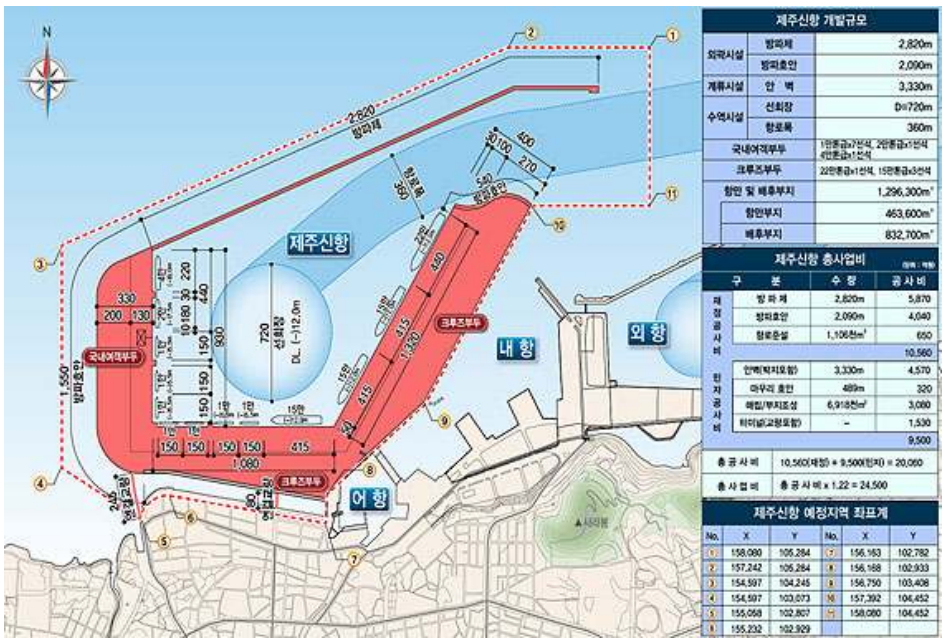
* 자료 : 제주특별자치도 해양수산국(2017), 제주 국제크루즈선 입항 현황(내부자료) 바탕으로 작성

○ 제주특별자치도 크루즈 인프라 현황 및 계획

- 2018년 8월 현재 제주에는 제주항(제주시)과 민군복합항(서귀포시 강정항)에 총 4개 선석과 2개의 크루즈 여객터미널을 보유하고 있음.

구 분	주요 크루즈 인프라			
	접안 능력(GT)	선석	시설현황	비 고
제주항 8부두	14만 톤 8.5만 톤	1 1	안벽 360m / 수심 12m 안벽 306m / 수심 11.5m	전용선석 예비선석
강정민군복합항	22만 톤	2	안벽 1,000m / 수심 15m	2018. 상반기 완공
제주국제 크루즈터미널	• 제주시 건입동 제주외항. 2011. 10. 조성 • 보안검색대(4대), 입국심사(15대), 출국심사(9대)			
서귀포 크루즈터미널	• 서귀포시 강정항에 위치, 2018년 상반기 완공 • 보안검색대(12대), 입국심사(24대), 출국심사(12대)			
제주 크루즈 선용품 지원센터	• 2019년 7월 준공 예정 • 지상 2층, 3,019㎡ 규모, 총예산 78억 원(국비 39억 원, 도비 39억 원) • 냉동창고(2개소), 냉장창고(1개소), 드라이창고(1개소), 화물 엘리베이터, 사무실 등			

- 또한, 해수부의 '신항만 건설 기본 계획'고시에 따르면, 제주 신항만에 2030년까지 총 2조4,520억 원을 투입하여 22만 톤급 크루즈 4척(1,685m)을 동시 접안할 수 있는 크루즈 항만 인프라를 조성하고, 여객부두 9선석과 일원화함으로써 제주를 국제적인 크루즈 허브로 육성한다는 계획임



[그림 5-16] 제주신항만 기본 계획안 평면도

* 자료 : 해양수산부(2016). 신항만건설 기본 계획 중, (참고자료/)제주신항 기본계획(안)

○ 제주특별자치도 크루즈산업 육성 종합계획(2016)

- 제주는 2016년에 「제주특별자치도 크루즈산업 육성 및 지원에 관한 조례」(제4조)에 근거하여 '제주특별자치도 크루즈산업 육성 종합계획'을 수립하고 추진 중에 있음
- 본 계획의 범위
  - 시간적 범위 : 2016년~2020년(5개년)
  - 공간적 범위 : 대한민국의 주권이 미치는 영해, 관할 해역 및 바다와 인접한 연안지역
  - 내용적 범위 : 크루즈 기반조성, 해외 크루즈관광객 유치, 국적 크루즈 선사 육성, 연관 산업 활성화 등
- 비전 및 정책목표

비전	**아시아 크루즈관광 허브 실현**
정성목표	**◈ 「질적성장」 도약을 통한 지역경제 활성화**
정량목표	**◈ 2020년 크루즈관광객 230만명 유치, 1조2,000억원 수입**

전 략 과 제	**세 부 추 진 과 제**
제주 기항지 수용태세 강화	▪ 크루즈 항만 인프라의 지속적 확충 ▪ 출입국 등 절차 개선 ▪ FIT 크루즈관광객 편의 지원 ▪ 승무원 전용·기항지 관광상품 개발
크루즈관광 마케팅 활성화	▪ 해외 크루즈관광객 유치 마케팅 ▪ 크루즈선사 및 여행사 협력체제 강화 ▪ 크루즈 마케팅 시장조사 시스템 구축 ▪ 크루즈관광 마케팅 활성화
크루즈산업 기반구축 및 지역경제 활성화	▪ 크루즈산업 연계형 지역산업 육성 ▪ 국적선사 유치 및 모항으로 발전 ▪ 크루즈인력양성 및 교육기관 육성 ▪ 기항지 우수관광상품 개발 지역경제 활성화 유도

* 자료 : 제주특별자치도(2016), 제주특별자치도 크루즈산업 육성종합계획 수립, p.8

○ 제주지역 크루즈관광의 문제점

- 단체관광 위주의 전세 크루즈로 인한 왜곡된 관광 구조
  - 아시아 지역 최대 크루즈시장은 중국이며, 제주 방문 크루즈관광객 또한 대다수가 중국인 단체관광객임
  - 이로 인해 노투어 fee의 저가관광이 만연하고 있으며, 쇼핑과 무료 관광지로 구성된 저품질의 관광상품 유통, 면세점 등 특정 업체에 편중된 왜곡된 수익구조 등의 폐해가 나타나고 있음. 이는 지역경제 파급효과를 감소시킬 뿐만 아니라 크루즈관광객 만족도 및 재방문율 저하로 이어질 우려가 있음. 또한, 지역 내부에서 양적 크루즈 관광객 증대에 따른 비판 여론 형성의 원인이 되고 있어 크루즈 육성 및 정책 추진에 걸림돌이 되고 있음
  - 따라서, 전세선 위주의 단체관광에서 벗어나 개별관광객을 확대하기 위한 노력과 개별관광객을 위한 수용태세 마련이 선제적으로 요구됨
- 높은 중국시장 의존도
  - 2017년 내도 크루즈관광객은 전년대비 400% 이상 격감했으며, 2018년도 현재도 감소세를 회복하지 못하고 있음. 이는 사드 설치에 따른 중국인 크루즈관광객 한국여행 금지 조치에 기인한 것이며, 중국 일변도의 관광시장 의존도가 초래한 부정적인 결과임
  - 즉, 제주의 크루즈관광은 외부환경 변화에 취약한 구조임을 단적으로 나타내고 있음
  - 따라서, 시장 다변화를 통해 중국 크루즈관광시장을 제1시장으로 하되, 최근 성장세를 보이고 있는 일본, 대만 등 아시아 주변국 시장과 월드와이드 크루즈 등 다양한 시장을 유치하기 위한 마케팅 노력이 요구됨
- 제한적인 지역경제 연계 효과
  - 내도 크루즈관광이 단체 위주의 전세 크루즈관광과 기항형 관광이 주를 이루고, 크루즈 산업 생태계 형성이 초기단계에 머물러 있음으로 인해 지역 경제 파급효과가 제한되고 있으며, 경제적 파급효과에 대한 지역주민 체감도 또한 저하되고 있음
  - 따라서, 크루즈관광으로 인한 지역경제 파급효과를 향상시키기 위해 지속적으로 산업생태계를 확장시키고 준모항으로 도약하기 위한 노력이 요구됨
- 격화되고 있는 아시아 역내 크루즈 유치 경쟁
  - 일본은 2020년까지 크루즈관광객 500만 명 유치를 정책 목표로 내걸고 기항지 인프라 확충 및 해외 선사유치에 심혈을 기울이고 있으며, 2016년 209개소이던 아시아의 기항지는 2017년에는 294개소로 증가하는 등 크루즈 기항지간 유치 마케팅이 격화되고 있음
  - 따라서, 보다 체계적이고 통합적인 크루즈 유치마케팅 시스템이 필요할 뿐만 아니라,

크루즈관광객들의 만족도를 높일 수 있는 다양한 기항지 관광프로그램의 개발이 요구됨

다. 세부 추진과제

○ 개별관광객 수용태세 강화

- FIT를 위한 정보 접근성 강화
  - 크루즈관광객 전용 어플리케이션 개발 : 관광, 쇼핑, 식사 등 주요 관광자원에 대한 검색 기능, 맞춤형 모델 관광코스 제시(시간별, 목적별, 동반자유형별 등), 관광지 해설, 외국어 응대 대화 서비스, 대중교통 이용 검색 및 배차시간 알림 등
  - 도보 크루즈관광객 전용 지도 제작 : 제주시 및 서귀포시 구도심 재래시장 세부 지도, 제주도 주요 관광지 지도 등
- FIT를 위한 교통 접근성 강화
  - 택시서비스 품질 및 신뢰성 강화 : 택시 운전자 서비스 교육(외국어 교육 포함), 택시 승강장의 쾌적한 환경조성(안내요원 배치, 비가림 시설 등)
  - 대중교통 체계의 개선 : 항만과 구도심 및 환승센터를 연결하는 대중교통시스템의 효율화(운행 계통, 배차 간격 등)

○ 해외 크루즈 유치마케팅을 통한 시장 다변화

- 해외 주요국 유치 마케팅 활동
  - 크루즈 국제회의 및 전시박람회 마케팅 : 아시아 각지에서 개최되는 크루즈 국제회의 및 전시박람회(일본, 중국 상해 / 청도 등, 싱가포르), Seatrade Miami, Seatrade Mediterranean 등 참가를 통한 마케팅 활동.
  - 글로벌 주요 선사 대상 마케팅 : RCI, Costa Cruise, Princess Cruise, Star Cruise, Genting Dream Cruise 등 해외 주요 선사 대상 마케팅 및 팸투어 실시로 아시아지역 운행 크루즈는 물론 월드와이드 크루즈 유치
  - 해외 주요 크루즈시장 마케팅 활동 : 한국관광공사 등과 공동으로 일본, 대만, 동남아시아, 북미, 유럽 등에 대한 광범위한 홍보마케팅 전개
  - 동북아 크루즈 기항지 실무협의체 구성 및 운영 : 제주, 상해(중국), 후쿠오카(일본), 오키나와(일본), 기륭(대만) 등 동북아시아 주요 기항지간 실무협의체를 구성하고, 다모항 크루즈 상품의 공동 개발과 공동 마케팅을 실시함으로써 시장 다변화 기반 마련
- 국가별 크루즈 시장조사
  - 주요 타깃 시장별로 관광트렌드, 관광행태 등에 관한 시장 조사를 통해 마케팅 전략 수립

- 체계적인 크루즈관광 통계 수집 및 국가승인 통계화 : 크루즈 마케팅 및 관광 활성화 기초 자료 확보 및 축적

○ 도내 크루즈 소스마켓(내수시장)의 육성

- 도민 크루즈관광 체험단 운영
  - 다모항체제를 통한 준모항으로 도약하기 위해서는 일차적으로 제주 자체의 내수시장을 형성시키기 위한 노력이 수반되어야 함. 아직 크루즈관광에 익숙하지 않은 도민들에게 크루즈관광을 직접 체험할 수 있는 기회를 제공함으로써 도내 크루즈 내수시장(소스 마켓) 확대 기반 마련
- 지역주민 크루즈 쉽 투어
  - 초등학생부터 성인에 이르기까지 도내 각계각층을 대상으로 크루즈 선내 투어의 기회를 제공함으로써 크루즈에 대한 긍정적인 도민 인식 확산.
- 초중고 대상 크루즈 교육 프로그램 운영
  - 초중고생을 대상으로 한 크루즈관광 교육은 내수시장을 형성할 뿐만 아니라, 장기적으로 크루즈 육성 정책에 대한 지지 기반을 형성할 것임
  - 크루즈 교재/프로그램 개발, 크루즈 교육 강사 양성, 초중고 교사/학생 대상 크루즈 교육 등.

○ 지역경제 연계 효과 극대화

- 재래상권 연계 프로그램 개발
  - 크루즈항과 제주시 및 서귀포시 주요 구도심 상권을 연계하는 관광프로그램 개발
  - 구도심 상권 크루즈관광 수용태세 개선(환전, Wi-fi free Zone 설치, 움직이는 관광안내사 운영, 환영 행사 등)
- 준모항 크루즈관광상품 개발 및 운영
  - 다모항 체인크루즈 상품 개발을 통해 소스마켓 확대 및 준모항으로서의 지위를 확보하고, 해외 크루즈관광객 유치 기반을 강화함
  - 상품 개발을 위해 관련 항만과의 협력체계 구축 : 상품 공동 개발, 마케팅, 인센티브 지원.
  - 상품(안) : 제주-상해-후쿠오카(1안), 제주-오키나와-기륭(2안), 제주-남포-텐진(3안)
- 크루즈 전문 여행업 및 인력 육성
  - 도내 크루즈 전문여행사에 대한 인센티브 지원 : 항차당 홍보비 지원 등
  - 크루즈 여행 코디네이터 양성 : 크루즈관광 상품에 대한 폭넓은 이해를 통해 크루즈 여행 상품을 기획하고 판매할 수 있는 역량을 갖춘 여행업 전문인력 양성(크루즈관광, 마케팅, 상품 기획 등에 관한 이해, 영어 등 외국어 교육, 크루즈 승선 실무교육 등)

• 크루즈 여행 인솔자 육성 : 크루즈관광객을 해외로 인솔할 수 있는 전문가이드(크루즈 투어 컨덕터) 육성 프로그램 운영(크루즈관광에 관한 이해, 외국어, 크루즈 승선 교육 등).

- 크루즈 선용품 산업 육성

• 크루즈 선용품 아이템 개발 지원 : 도내 1, 2차 산업을 중심으로 다양한 크루즈 선용품 아이템 개발 및 육성 지원.

라. 추진계획

(단위 : 백만 원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
개별관광객 수용태세 강화	지방비	300	200	200	200	200	1,100	
	민자	–	–	–	–	–	–	
	소계	300	200	200	200	200	1,100	
시장다변화	지방비	300	300	300	300	300	1,500	
	민자	–	–	–	–	–	–	
	소계	300	300	300	300	300	1,500	
소스마켓 육성	지방비	230	180	180	180	180	850	
	민자	–	–	–	–	–	–	
	소계	230	180	180	180	180	850	
지역경제 연계효과 극대화	지방비	400	400	400	400	400	2,000	
	민자	–	–	–	–	–	–	
	소계	400	400	400	400	400	2,000	
합 계		1,230	1,180	1,180	1,180	1,180	5,450	

7. 쇼핑관광

가. 기본방향

제주관광 구매력 제고를 위한 쇼핑환경 개선

○ 제주도는 지난 2010년 이후 내국인과 함께 중국인 관광객을 중심으로 외국인 관광객이 증가하면서 1,000만 관광시대에 진입했지만 면세점을 제외한 쇼핑 매출은 매우 저조한 상황이며, 내국인 관광객들은 제주에서의 쇼핑에 대한 관심이 매우 낮음

○ 선진 관광도시들과 비교할 때 관광지에서 쇼핑이 전체 관광 매출에 차지하는 비중이 매우 크다는 점을 고려할 때 제주 방문 관광 객 수에 비해 관광 매출이 낮다는 점은 제주에서의 쇼핑에 관광객들의 관심이 크지 않다는 것을 반증하기도 함

○ 쇼핑은 관광지에서 체류하는 중에 자연스럽게 이루어지는 행동으로 본다면 “2017 제주특별자치도 방문 관광 실태 조사”에 나타난 내국인, 외국인 관광객들의 제주 방문 목적에 있어서 쇼핑관광이 낮은 것은 당연한 현상이라고 볼 수 있음. 하지만 외국인들은 면세점에서의 쇼핑 비중이 높으며, 내국인 역시 재래시장 비중이 크지만 주로 음식 소비가 크다는 점에서 면세점을 제외한 지역 쇼핑 상권은 관광객 증가에 비해 매출이 크게 발생하지 않다는 것을 의미함

○ 제주관광은 단체관광에서 개별 관광으로 변화되고 있지만 제주 쇼핑관광의 홍보·마케팅 채널은 아직도 오프라인에 의존하고 있다는 문제점도 많이 지적되고 있으므로 쇼핑관광 사업자들의 온라인 홍보 역량 강화와 함께 온라인을 통한 제주 쇼핑 상품의 홍보 강화를 위한 체계적인 시스템 구축이 요구됨

○ 양적관광에서 질적관광으로 전환하기 위해서는 쇼핑관광 활성화가 무엇보다도 중요함으로 관광객들의 쇼핑 구매력 제고를 위한 인프라 확충, 홍보·마케팅, 제도적 지원방안이 마련되어야 할 것으로 보임

나. 제주도 쇼핑의 현황과 문제점

1) 현황

○ 2017 제주특별자치도 방문 관광객 실태조사[58)]

- 제주에서의 활동

관광객들의 쇼핑은 관광 활동 중에 자연스럽게 나타나는 행동으로 제주를 방문한 관광객들의 활동 중에 쇼핑이 차지하는 비중으로 내국인은 27.6%, 외국인은 59.1%로 외국인이 내국인에 비해 매우 높게 나타남. 하지만 외국인 중에는 쇼핑 목적으로 제주를 방문하는 중국인 관광객들이 많다는 점에서 외국인들의 쇼핑 활동이 높게 나타났다고 볼 수 있음

<표 5-79> 제주에서의 활동(중복응답)

(단위 : %)

구분	자연경관 감상	맛집 여행	산/오름/올레	박물관/테마파크	해변활동	쇼핑	레포츠
내국인	83.6	74.6	48	38.4	28.8	27.6	16.7

<표 5-80> 제주에서의 활동(중복응답)

(단위 : %)

구분	자연경관 감상	맛집 여행	쇼핑	박물관/테마파크	산/오름/올레	해변활동	역사/문화 유적지
외국인	89.7	65.7	59.1	41.4	48.8	29.5	26.3

- 쇼핑장소

쇼핑을 위해 방문한 장소 중 내국인 57.8%, 외국인 63.7%는 면세점에서 쇼핑을 하고 있으며, 외국인이 내국인에 비해 면세점 쇼핑이 높게 나타남. 다음으로 내국인은 전통시장(48.4%), 관광지내 상점(23.0%), 시내 상점가(17.8%) 순으로 쇼핑을 많이 하고 있으며, 외국인은 시내 상점가(49.1%), 전통시장(35.0%), 대형 할인점(30.4%) 순으로 쇼핑을 하는 것으로 나타남.

58) 2017 제주특별자치도 방문관광객 실태조사, 제주특별자치도, 제주관광공사

<표 5-81> 쇼핑을 위해 방문한 장소(중복응답)

(단위 : %)

구분	면세점	전통시장	관광지내 상점	시내 상점가	대형 할인점	농수산물 판매점	토산품 판매점
내국인	57.8	48.4	23.0	17.8	13.3	9.6	7.4
외국인	63.7	35.0	29.4	49.1	30.4	4.1	22.1

○ 제주여행 중 인상 깊은 활동

제주여행 중 인상 깊은 활동으로 내국인 45.9%, 외국인 51.2%는 자연/경관감상이라고 한 반면 쇼핑이라고 응답한 내국인은 1.2%, 외국인은 7.9%로 다른 활동들에 비해 매우 낮아 쇼핑관광 매력도를 높이기 위한 체계적인 노력이 요구됨

<표 5-82> 제주여행 중 인상 깊은 활동

(단위 : %)

구분	자연/ 경관감상	식도락	산, 오름 트레킹	해변활동	레포츠	박물관/ 테마공원 방문	쇼핑
내국인	45.9	18.2	12	5.8	5.4	5.1	1.2
외국인	51.2	11	8.4	5	1.3	4.8	7.9

○ 제주여행 중 주요 쇼핑 품목

제주여행 중 주요 쇼핑 품목 선정에서 내국인은 간식류가 57.7%, 여행 기념품 31.7%, 과일류 31.4%, 담배 30.7% 순으로 간식류가 가장 높게 나타났으며, 외국인은 화장품60.4%, 간식류 51.1%, 여행 기념품 49.1% 순으로 화장품이 가장 높게 나타났음. 내국인, 외국인들 모두 간식류와 여행 기념품 쇼핑이 높게 나타나 이에 따른 상품의 고급화, 다양화가 요구됨.

<표 5-83> 제주여행 중 주요 쇼핑 품목(내국인)

(단위 : %)

구분	간식류 (초콜렛, 과자 등)	여행 기념품	과일류	담배	화장품	육류/ 수산물
내국인	57.7	31.7	31.4	30.7	23.8	15.7

<표 5-84> 제주여행 중 주요 쇼핑 품목(외국인)

(단위 : %)

구분	화장품	간식류(초콜렛, 과자 등)	여행기념품	과일류	건강식품	의류(모자/ 스카프 등)
외국인	60.4	51.1	49.1	23.9	23.8	17.9

○ 제주 쇼핑 만족도

제주 여행 중 쇼핑 만족도와 관련하여 시설상태, 종사원친절도, 상품의 다양성으로 구분하여 조사하였으며 전체적으로 만족하다는 응답을 보였음. 내국인(48.6%), 외국인(53.7%) 모두 쇼핑 시설 상태에 대하여 만족한다는 의견이 많았으며, 종사원 친절도는 내국인(48.3%), 외국인(50.1%) 비슷했음. 다만 상품의 다양성에 있어서 내국인은 42.9%, 외국인은 49.8%가 만족한다고 응답하여 외국인이 내국인에 비해 비교적 높게 나타남

<표 5-85> 제주 여행 중 쇼핑 만족도

단위 : (%)

구분		매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족
내국인	시설상태	18.9	48.6	30.2	1.3	1.0
	종사원친절도	20	48.3	28.1	2.4	1.2
	상품의 다양성	19.4	42.9	31.6	4.4	1.6
외국인	시설상태	27	53.7	16.9	0.5	1.8
	종사원친절도	28.3	50.1	17.8	1.6	2.3
	상품의 다양성	27.9	49.8	18.5	1.9	1.9

○ 제주도내 쇼핑 시설 현황

- 제주도내 관광객 대상 쇼핑 시설은 관광면세점, 전통시장, 관광기념품, 대형 할인점 및 쇼핑몰로 구분할 수 있음. 내국인은 제주국제 공항 내 JDC 면세점을 가장 많이 이용하고 있으며, 외국인은 신라/롯데 면세점을 가장 많이 이용함
- 내국인, 외국인 모두 면세점 다음으로 재래시장을 많이 이용하고 있음

<표 5-86> 제주도내 쇼핑 시설(센터)

구분		내용	비고
오프라인	관광면세점(5)	JDC(1), JTO(2), 롯데(1), 신라(1)	
	전통시장	동문, 서문, 서귀포 매일, 오일장 등	
	관광기념품	내국인(제주특산물 및 기념품), 외국인 대상 사후면세점	
	대형 할인점 및 쇼핑몰(6)	이마트(3), 롯데마트(1), 홈플러스(1) 뉴월드(1)	

○ 제주도 온라인 쇼핑 홍보 현황

- 제주에서 생산되는 상품은 제주특별자치도, 제주관광공사, 제주도 관광협회, 그리고 도내 쇼핑시설 자체적으로 오프라인 홍보를 하고 있으며, 최근에는

온라인 홍보를 강화하여 제주특별자치도 관광협회 탐나오, 제주관광공사 비짓제주, 해외 사이트로 중국인민망 왕홍, 마펑원 등 이외에 블로그, 유튜브 등 다양한 온라인 홍보마케팅을 활용하고 있음

<표 5-87> 제주도 쇼핑 홍보 방법

구 분	방 법	비고
온라인 쇼핑 홍보	• 제주특별자치도관광협회: 탐나오(www.tamnao.com) • 제주관광공사 비짓제주(www.visitjeju.net) , • 중국 인민망 왕홍, 마펑원 등	블로그, 유튜브 활용 및 온라인마케팅 확대 중

2) 문제점

○ 쇼핑관광 시설 부족

- 제주를 방문하는 관광객들이 주요 쇼핑 장소로 내국인, 외국인 관광객들은 면세점을 제외하면 모두 재래시장 또는 대형 마트를 주로 이용하고 있어 관광객들이 흥미를 이끌어 낼 수 있는 쇼핑 시설의 다양성이 부족함

○ 쇼핑관광 온·오프라인 홍보 부족

- 제주방문 입도 관광객 수에 비해 관광매출이 싱가포르, 하와이, 홍콩과 같은 선진 관광도시들에 비해 낮다는 것은 구매력이 있는 상품이 적다는 것을 의미하기도 하지만 관광객들은 관광지에서 짧은 시간 여행하는 과정에서 상품을 구매한다는 특성과 최근의 여행 정보 수집 형태가 온라인에 절대적으로 의존한다는 것을 고려하면 제주 쇼핑관광에 대한 접근성이 불편하거나, 온라인을 통한 충분한 정보가 제공되지 않고 있다는 문제점이 있을 수 있으므로 제주 방문 관광객들의 쇼핑에 대한 정보 채널 이용 과정 및 정부 수집 유형에 대한 분석이 필요함.

○ 지역 특화 상품 부족

- 관광객들의 일반적인 쇼핑 목적은 개인적으로 관광지 방문을 기념하거나 지인들에게 선물을 위하여 관광지에서 상품을 구매하므로 관광지를 기억하고 상징할 수 있는 토속성 또는 매력성 그리고 상품의 브랜드 가치는 매우 중요함.
- 현재 제주를 상징하는 토속 기념품들은 제작비용의 부담으로 제주도에서 생산되는 품목들이 매우 제한적이며, 상품의 유형도 여행 소비자들의 욕구를 충족하고 있지 못함. 이런 이유로 제주 방문 내국인들은 제주에서 생산되는 초콜릿이나 맛집 등에 주로 관심이 있으며, 외국인들은 주로 면세점에서

화장품을 구입하거나 식도락에 관심이 많은 것으로 나타남. 따라서 제주 방문 관광객들의 구매 패턴에 맞는 상품 제작 방법에 대한 고민과 함께 제주의 청정자연 재료를 이용한 지역 특화형 상품 개발이 요구됨

○ 쇼핑 특화 공간 및 이벤트 부족

- 해외 선진도시들은 다운타운의 특정한 지역을 쇼핑 중심 공간으로 조성하여 쇼핑관광객들의 접근성과 함께 만족도를 높이고 있음. 제주도는 신제주 누에모르거리 또는 구제주의 중앙로와 함께 재래시장으로서 동문시장을 제외 하면 특화된 쇼핑 공간이 거의 없다고 볼 수 있음. 뿐만 아니라 신제주와 구제주 쇼핑 공간은 주로 국내·외 대형 브랜드 상품들이 입점해 있어 면세점에 입점해 있는 상품들과 중복성이 높다는 점에서 내국인, 외국인들 관광객들에게는 매력이 크지 않을 수도 있음. 더불어 내국인들이 주로 이용하는 재래시장으로서 동문시장 이외에는 대부분 규모가 크지 않아 상품의 다양성이 부족하다는 지적이 있음
- 그리고 관광객들의 쇼핑 접근성을 향상시키고, 구매 욕구를 자극하기 위해서는 매력적인 상품과 함께 관광객들을 쇼핑 공간으로 유도하기 위한 촉매제로서 관광객들의 관심을 이끌어 낼 수 있는 이벤트 연출이 부족하다는 문제점도 있음

○ 쇼핑관광 육성을 위한 중·장기 계획 부재

- 제주도에서 판매하는 기념품들은 전국 관광지에서 판매하는 상품들과 거의 유사하기 때문에 내국인 관광객들의 관심을 끌지 못하고 있음. 감귤/선인장 초콜릿 같은 간식류들은 그래도 제주의 농산물을 이용하여 가공되는 식품이라는 점에서 관광객들이 선호하고 있으며, 외국인들은 내국인에 비해 여행 기념품을 이용한 상품 구매가 높다는 점을 고려한다면 제주의 청정자연 재료를 이용한 특화 상품 개발, 제주를 상징할 수 있는 기념품들을 제작할 수 있는 특화 구역 조성 그리고 전문인력 개발 등을 포함한 종합적이고 체계적인 육성 방안이 미비했다는 점이 지적될 수 있음

3) 홍콩 쇼핑관광 사례 [59]

○ 홍콩은 오랜 세월동안 무역 중심지로 자리 잡아 왔으며, 세계적인 쇼핑메카로 그 위상을 구축해 오면서 다양한 환경 개선 시스템을 구축하였음. 구체적인 내용은 다음과 같음

59)「강원도 쇼핑관광활성화 방안, 강원발전연구원」내용 인용

• 품질관광서비스

- 쇼핑 시 가장 중요한 것은 품질서비스로 인식하여 관광품질 인증제를 매년 실시하고 있음. 관광품질 인증제도는 여행자들이 믿을 수 있는 상점, 식당, 실속 있는 호텔 등을 쉽게 찾을 수 있도록 도와주는 시스템으로 품격 있는 홍콩의 이미지를 강화하는데 일조하였음.
- 홍콩 관광진흥청은 매년 QTS(품질인증시스템) 인증업체를 선정함. 선정평가 기준으로 명확한 가격 표시, 분명한 제품정보 표, 최상의 고객 서비스. 그리고 매년 QTS 인증업소와 직원을 선정하는 시상대회를 운영하여 홍보에 활용중임

• 품질인증제를 통해 명확한 가격 표기가 의무화되어 있어 비교 쇼핑은 물론 쇼핑의 신뢰성을 갖게 함.

• 제품 구입에 대한 소비자 보호법을 강화하고 있음. 공급업체는 상품 판매 후 서비스 및 보증에 대한 책임을 의무화하고 있으며, 고가의 상품에는 상점의 이름과 마크 그리고 정확한 상품의 내용, 구입일 등이 명시된 보증서를 제공하고 있음. 최근에는 소규모 소매업의 판매관행을 개선하기 위하여 소규모 상점까지 법제화하고 있음

• 홍콩 쇼핑의 다양함은 물건의 다양성뿐만 아니라 원하는 물건을 찾아서 사는 방식의 다양함을 제공하고 있으며, 중국의 오랜 전통과 문화를 엿볼 수 있는 상점거리를 비롯하여 대형 복합쇼핑몰과 백화점 밀집 지역, 대형 명품샵 등이 주·야간 볼거리와 살거리를 제공하고 있음

• 지역별, 주제별 다양한 맞춤형 가이드북이 곳곳에 구비되어 있음. 홍콩관광청은 홈페이지를 통해 모바일 및 태블릿 앱과 e-가이드 북, 지도를 비롯하여 다양한 SNS와 연동하여 실시간 정보를 제공하고 있음. e-가이드북은 관광객을 세분화하여 목적별, 그룹형태별 등 맞춤형 시스템을 지원하고 있음

다. 세부 추진 과제

○ 제주 기념품 특화타운 조성을 통한 맞춤형 상품 및 일자리 창출

- 기념품은 제주관광객만을 대상으로 하기 때문에 대량으로 생산하는 것보다는 관광객들의 기호에 맞춘 맞춤형 상품으로 전문화해야 수익성을 유지할 수 있음. 따라서 제주시 원도심 상권(중앙로, 칠성로)의 빈 점포를 제주특별자치도가 일괄적으로 장기 임대하여 제주 기념품 제작 특화 타운으로 조성하여 제주 관광을 기념하고자 하는 관광객들의 욕구를 상품화하면서 원도심 상권 부흥을 위한 촉진수단으로 활용할 수 있음
- 기념품 제작에 따른 전문 직업학교를 특화타운에 설립하여 소수 정예의 학생들을

모집하는 것으로 하며, 학생들의 실험적 작품도 관광객들에게 평가받을 수 있는 기회를 갖게 하는 오픈마켓을 운영함으로서 관광객들이 선호하는 기념품들에 대한 트렌드를 현장에서 느끼고 공유할 수 있는 기회를 갖게 함

- 기념품 제작 및 판매를 위하여 전통 공예, 캐릭터 디자인, 상품 개발, 마케팅 등 관련 분야들을 특화타운에 집적화시킴으로서 기념품들의 상품성, 다양성을 확대하고 점포들 간의 상생 협력을 유도하여 젊은이들의 전문화된 일자리 창출과 함께 미래 명장을 양성하는 요람으로 발전시켜 나갈 수 있음

○ 제주관광 기념품 데이터베이스 구축과 온라인 쇼핑 가이드 맵 홍보

- 제주관광이 단체관광에서 개별여행으로 전환되면서 관광객의 구매행태는 매우 다양한 형태를 보이고 있지만 관광객들의 구매 시점, 구매 장소, 구매 품목, 상품 가격에 대한 실시간 정보 획득의 어려움으로 상품 개발, 홍보마케팅, 적절한 상품 가격 형성 등에 한계가 있음. 따라서 빅데이터 기법을 활용한 제주관광객의 구매행태에 대한 구체적인 데이터를 쇼핑관광사업자들에게 실시간으로 제공할 수 있는 데이터베이스 시스템을 구축하여 제주관광 홈페이지, SNS 등을 통해 실시간 홍보함
- 더불어 제주에서 생산되는 다양한 제품들에 대한 지식과 브랜드 스토리를 도내 여행 콘텐츠와 결합된 가이드 맵 시스템을 확보하여 지역 상권에 대한 소비를 유도함

○ 쇼핑관광 인증제 도입

- 관광객들이 면세점 쇼핑을 선호하는 이유는 상품의 브랜드 가치와 함께 상품의 품질 그리고 신뢰할 수 환경이 충족되기 때문임. 관광객들 입장에서는 지역에서 판매되는 상품들에 대한 품질, 유통 과정, 가격에 대한 신뢰를 담보할 수 없다는 점에서 불안감이 상존함으로 제주특별자치도가 인증하는 쇼핑관광 인증제를 추진할 필요가 있음
- 홍콩관광청은 숙박, 음식, 쇼핑 사업장 등 로드샵이나 관광지의 상가들에 대하여 개별인증제를 부여하여 관광객들에게 안전한 쇼핑 환경을 조성하고 있는 점을 감안하여 제주도도 상품 품질, 영업행태, 서비스 수준 등을 평가 항목으로 정하여 관광객들이 지역 중소기업 및 점포들에 대한 신뢰감 확보가 필요함

○ 쇼핑관광을 촉진하는 재래시장 활성화

- 최근 관광객들의 여행 패턴이 지역민 중심 상권으로 이동하면서 재래시장을 방문하는 관광객들이 크게 늘어나고 있음. 하지만 아직까지는 관광객들이 선호

하는 상품들이 별로 없어 상품 구매보다는 식도락에 많은 소비를 하고 있음. 재래시장 상품의 다양성을 확대하기 위하여 관광객들을 대상으로 구매하고 싶은 상품 품목에 대한 조사를 기초로 시장 상인들이 상품을 구비할 수 있는 방안이 마련되어야 함

- 2018년 3월 30일 동문시장에 개장한 야시장은 "푸드 트럭"이라는 소재로 접근하면서 관광객뿐만 아니라 일반 제주도민들까지 끌어들이는 효과는 있었으나 야시장 음식과 유사한 기존 음식점들은 매출감소 등으로 불만을 제기하고 있으므로 푸드 트럭의 메뉴를 새롭게 구성할 필요가 있음
- 재래시장의 생동감, 접근성을 높이기 위하여 야간 및 주말을 이용하여 관광객들이 관심을 끌 수 있는 공연 또는 퍼포먼스, 빅세일 이벤트를 진행할 필요가 있으며, 이에 대한 홍보가 SNS를 통해 실시간으로 전파될 수 있도록 해야 함

○ 유튜브를 이용한 온라인 쇼핑관광 홍보대회 개최

- 전 세계적으로 유튜브가 온라인 매체로 가장 많이 이용되는 것으로 나타남. 유튜브는 인지도가 매우 낮은 한국 연예인들을 세계적인 스타로 탄생시키는 등용문이 되고 있음. 따라서 제주도를 방문하는 관광객들이 지역 상권에서 쇼핑하는 스토리를 담은 동영상들이 유튜브를 통해 다양하게 확산된다면 제주 쇼핑관광을 자연스럽게 홍보할 수 있음
- 따라서 특정 기간 동안 "유튜브를 이용한 온라인 쇼핑관광 홍보 대회"를 개최하여 접속자 수를 기준으로 성과에 따른 보상을 차등적으로 제공함

○ 제주 쇼핑관광 공동 마케팅 협의체 운영

- 쇼핑관광은 단일 사업체, 사업자 단체보다는 제주도 전체적으로 홍보할 때 이미지 파급효과가 크다고 봄. 면세점, 대형마트, 재래시장, 지역 점포 등 다양한 쇼핑관광 사업체들이 참여하고 있지만 제주 쇼핑관광 홍보를 위한 공통 마케팅 협의체는 없는 상황임
- 협의체를 통해 사업자간 협력 방안, 갈등을 해소할 수 있는 논의의 공간이 될 수 있을 뿐만 아니라 사업체들 간 아이디어 공유를 통해 상생할 수 있는 방안이 마련될 수 있다고 봄
- 따라서 쇼핑관광을 정책적으로 주관하는 제주특별자치도, 홍보마케팅을 전담하는 제주관광공사, 제주특별자치도관광협회 그리고 면세점, 재래시장 상인회, 관광기념품 업체들의 대표가 참여하는 공동 마케팅 협의체를 구성하여 제주도를 쇼핑관광 목적지로 인지도를 확산시켜 나가야 함

라. 추진계획

단위: 백만 원

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
제주기념품 특화타운 조성	지방비		3,000	3,000	1,000	1,000	8,000	
	민자							
	소계		3,000	3,000	1,000	1,000	8,000	
제주관광기념품 데이터베이스 구축	지방비		1,000	100	100	100	1,300	
	민자							
	소계		1,000	100	100	100	1,300	
쇼핑관광 인증제 도입	지방비		100	100	100	100	400	
	민자							
	소계		100	100	100	100	400	
쇼핑관광을 촉진하는 재래시장 활성화	지방비		500	500	500	500	2,000	
	민자							
	소계		500	500	500	500	2,000	
유튜브를 이용한 온라인 쇼핑관광홍보대회 개최	지방비		200	200	200	200	800	
	민자							
	소계		200	200	200	200	800	
제주 쇼핑 공동 마케팅 협의체 운영	지방비		50	50	50	50	200	
	민자							
	소계		50	50	50	50	200	
합계			4,850	3,950	1,950	1,950	12,700	

제5절 관광 진흥 가치 재정립

1. 제주특별자치도 관광분야 제도개선

가. 기본방향

제주관광 산업의 자치 역량 강화

○ 2006년 7월 제주특별자치도의 출범은 지역적 특성에 기초한 국제자유도시의 원활한 추진과 더불어 지방자치의 다양한 제도적 실험을 위한 시범단체로서의 성격을 가지고 지난 10년 동안 지속적으로 추진되어 왔음

○ 제주지역의 자치역량을 제고하여 주민에 의한 행정을 추구하며, 국방, 외교, 사업 등을 제외한 모든 권한이 제주지역에 이양되어 제주의 특수성이 반영된 명실상부한 자립형 국제자유도시를 조성하는데 있음

○ 이를 위해 10년 동안 5차례의 중앙권한 이양을 통해 4,537건의 중앙권한이 이양되어 제주형 자치제도를 만들어 가고 있으며, 차별화된 특례를 통해 관광산업을 비롯한 교육 및 의료산업, 청정 1차 산업, 첨단산업 등 제주 지역 핵심 산업 육성과 친환경 산업발전의 토대가 되고 있음

○ 2016년 제주미래비전 수립과 제주미래비전의 핵심가치로 '청정과 공존'이 제시되어 추진 중에 있으며, 2018년 관광분야에 있어서 제주도정은 "도민의 소득증진과 일자리 창출과 직결되는 제주관광의 질적 성장이라는 공약을 제시하고 제주미래비전의 가치를 반영한 7단계 특별법 제도개선을 추진 중에 있음

○ 그리고 제주를 찾는 내·외국인 관광객들이 비약적으로 늘면서 2013년 제주 방문 관광객 1천만 명 시대가 열렸으며, 2016년 1,500만 명을 돌파 하였지만 국내 사드 배치 문제로 중국인 관광객이 감소하면서 2017년에는 입도 방문객이 전년도에 비해 다소 감소하였음. 하지만 입도 방문객 증가에 따른 제주의 환경, 사회, 경제적

문제가 불거지면서 제주관광 산업을 바라보는 제주도민들의 시각이 부정적으로 변하고 있어 제주도가 지향하는 질적 관광 성장을 위한 실천적 방안을 빠르게 수립함으로서 제주 관광산업 자치 역량을 강화할 필요가 있음

나. 제도개선 추진 현황

(1) 제주특별법의 제정과 권한 이양

○ 제주특별자치도 운영의 제도적 근거인 「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법(이하 “제주특별법”이라 한다)」은 제주지역에 고도의 자치권이 보장되는 제주특별자치도를 설치하고 국제자유도시 조성을 뒷받침하기 위하여 제정되었음

○ 이에 따라 ‘관광3법(관광진흥법, 관광진흥개발기금법, 국제회의산업육성법) 일괄이양을 추진하여 제주특별법에 규정하고 있음. 관광산업분야는 제주특별법 제238조(관광산업의 육성과 진흥)부터 제256조(골프장 입장행위 등에 대한 조세 및 부가금의 면제)까지 규정하고 있음

○ 제주특별자치도는 5차례의 제도개선을 통하여 4,537건의 중앙권한을 이양 받음. 그 중 관광분야는 관광3법을 제주특별법상의 특례로 법률상 권한·규제를 제주특별자치도로 일괄이양 적용하고 있음. 그 외에 관광진흥법 또는 제주특별법의 범위 내에서 관광 진흥에 관한 조례, 제주관광진흥기금 운용·관리 조례 등 관련 조례를 제정하여 적용하고 있음

○ 제주특별법에서 관광분야의 특례규정을 살펴보면 관광진흥법의 특례규정은 제240조 관광숙박업의 등급지정에 관한 특례, 제242조 관광지 등의 조성계획 등에 관한 특례, 제243조 외국인 투자의 촉진을 위한 관광진흥법 적용 특례, 제244조 관광진흥에 관한 특례, 제주특별자치도 관광진흥조례, 제주특별자치도 카지노업 관리 및 감독에 관한 조례이고 국제회의산업육성법의 특례는 제주특별법 제254조 국제회의산업육성을 위한 특례, 국제컨벤션 센터설치 및 출자에 관한 조례. 그리고 관광진흥개발기금법의 특례는 제주특별법 245조 관광진흥개발기금 납부에 관한 특례, 제246조 관광개발기금 등에 관한 특례. 제주관광진흥기금 운용 · 관리 조례임

(2) 제주특별자치도 관광분야 제도개선의 주요 내용

○ 제주특별자치도에 걸 맞는 제도적 기반을 구축하고, 제주특별자치도 체제가 정착되어 지방분권의 선도 지역 및 국제자유도시 조성이라는 설치목적을 구현할 수 있도록, 특별자치도 출범 이후 제주특별법 개정을 통한 관광분야 제도개선을 단계별로 계속 추진하고 있음

○ 1단계는 제주특별법 제정, 관광분야를 포함한 1,062건 제도개선, 제주특별자치도 설치, 조직·인사·재정운영의 자율성 확보, 특별행정기관, 이관, 자치경찰 및 감사위원회 설치, No Visa 입국 확대, 등을 들 수 있음

○ 2단계는 교육, 관광, 의료, 청정1차, 첨단산업 육성을 위한 제도개선 등을 통해 핵심 산업 중심의 규제완화로 국제자유도시 여건을 확대함

○ 3단계는 관광3법 일괄이양, 영어교육도시 지정 등 관광 및 교육 분야 등 관광산업에 대한 고도의 자율성을 확보함

- 관광3법 일괄이양'은 관광산업에 대한 고도의 자율성을 확보함으로써 제주맞춤형 관광산업체계를 마련하고, 관광객 유치를 위한 특례 및 사업자를 위한 제도적 지원을 확대하기 위한 획기적인 과제임

○ 4단계는 119개 법률 일괄이양, 규제 일몰제 등 포괄적 자치권 부여와 규제 자유화 시스템을 구축하였음

○ 5단계는 그동안의 권한이양의 미비점을 보완하면서 투자진흥지구 관리권한의 도지사 이양, 구국도의 국가계획 반영, 낚시어선, 스킨스쿠버 승선허용 등등에 대한 제도개선이 이루어졌음 그리고 유원지시설 범위 확대 및 유원지 시설 결정·설치 기준 도 조례 이양, 관광개발사업의 지구단위계획 결정 의제처리 규정함

○ 제주특별자치도는 2015년 9월 6단계 제도개선안 90건을 정부에 제출했고, 18개 각 부처와 협의를 거치면서 이날 42개 안건을 심의하였음. 하지만 제주도가 꾸준하게 요구해 왔던 핵심 제도개선안은 부처협의에서 아예 탈락해 심의 안건으로 오르지도 못했음

○ 제주 도민사회에서 지속적으로 제기돼 온 관광분야의 제도개선 내용은 외국인전용 면세점 이익의 지역 환원(매출액 1% 이내에 해당하는 금액을 제주관광진흥기금 부과)과 국가공기업인 JDC(제주국제자유도시개발센터)의 도민통제 방안은 등임.

또한 렌터카 총량제 및 속도제한 장치 설치, 차고지 확보명령 위반 시 과태료 부과, 골프장 등 입장행위에 대한 개별소비세 이양 등 조세 · 재정 특례, 카지노 매출이익 지역사회 환원 근거도 제외되었음

(3) 제도개선의 효과

○ 제주특별자치도 출범 후 지금까지 5단계 제도개선을 통해 제주특별자치도에 대한 성과를 평가해보면 행정자치 분야는 자치조직 및 인사권에 대한 특례 등 많은 성과가 있었지만. 국제자유도시 및 핵심 산업과 관련한 관광, 경제자치에 대해서는 체감수준이 낮은 것으로 판단됨

○ 그러나 지금까지 5단계 제도개선과정을 거치면서 4,537건의 많은 권한이 제주에 이양되었고, 특히 관광3법 등에 대한 포괄적 이양, 무비자 입국확대, 영어교육도시 조성, 투자유치 분야 등은 긍정적인 평가를 받고 있음

○ 권한이양에 따른 제주도의 조례 제정을 통한 제도적 틀을 구축 하였으며, 관광분야 3개 법률상 권한 · 규제 일괄이양으로 제주도만의 관광산업 발전의 토대를 마련함

○ 제4단계 제도개선 후 제주특별법에 제주관광객 부가세 환급을 위한 제도적 근거를 마련하였으나 제도를 시행하기 위한 조세특례제한법이 개정되지 않아 시행되지 못함

○ 특히 제도개선의 핵심인 전 지역 면세화, 규제자율화, 재정특례 등의 제도개선 과제는 전국적 차원의 형평성, 국내 조세체계 등의 문제로 원래 제주특별자치도 기본계획상의 취지와 부합하지 않는 방향에서 결정되어 제주특별자치도 입장에서는 정부의 특별한 지원도, 자율도 없이 특별하지 않은 특별자치도라는 부정적 평가도 있음

○ 6단계 제도개선은 제도제주특별자치도의 많은 노력에도 불구하고 제주특별자치도에 대한 중앙정부의 전향적 자세가 부족한 것도 매우 아쉬운 상황임

○ 제주특별자치도는 제주특별법 7단계 제도개선 기본계획을 수립, 추진하고 있음. 이는 제주특별자치도 완성을 위한 제도개선 추진 동력을 확보하고 핵심특례 이양 필요성이 대두됨에 따라 추진되는 것임. 따라서 제주도는 제주 및 중앙정부의 분권 추진 상황에 맞춰 추가 과제를 지속해서 발굴할 예정임

다. 세부 추진과제

1) 여행업의 등록요건 강화

○ 관광사업 등록과 관련하여 제주특별자치도 관광진흥조례 제6조 별표1 여행업등록 기준에 따르면 자본금 보유액은 일반여행업 3억5천만 원 이상, 국외여행업 1억 원 이상, 국내여행업 5천만 원 이상으로 규정되어 있음. 이러한 기준은 관광진흥법 시행령 제5조 별표1 관광사업 등록기준에 따르면 타시도의 경우 일반여행업 1억 원, 국외여행업 3천만 원, 국내여행업 1천 5백만 원보다 등록 기준이 강화된 것임.

○ 그리고 국외여행업 또는 일반여행업을 하는 여행업자 중에서 기획여행을 실시하려는 자는 국외여행업 또는 일반여행업에 따른 보증보험 등에 가입하거나 영업보증금을 예치하고 유지하는 것 외에 추가로 기획여행에 따른 보증보험 등에 가입하거나 영업보증금을 예치하고 유지하여야함

○ 2010년 이후 중국인 관광객들뿐만 아니라 내국인 관광객이 빠르게 증가하면서 제주지역의 여행업은 2018년 10월말 현재 일반여행업 343개, 국외여행업 143개 국내여행업 632개 등 총 1,118개로 과도하게 여행업이 운영되고 있음

○ 여행업의 과도한 증가는 허가제에서 등록제로 전환, 온라인 관광 수요의 증가로 무등록 여행업체의 시장 진입 등으로 제주 도내 여행사의 난립은 과당경쟁을 심화시키고 있음. 이러한 현상은 결국 여행업체의 이익의 감소로 해마다 폐업하는 여행사들이 속출하고 있으며 제주도 관광이미지를 흐리게 하고 있음

○ 또한 제주특별자치도 관광 진흥 조례 제6조는 관광사업의 등록기준에 따라 자본금은 항상 유지하여야 하며, 자본금이 잠식되었음이 확인되면 등록기준 미달로 행정처분 받을 수 있다고 규정하여 규제하고 있지만 실질적으로 행정적 제도가 미치지 못하고 있으며, 일정기간 매출 미 발생 업체의 사후관리 방안이 없다보니 여행사의 난립, 시장경쟁력 약화, 여행사 서비스 품질의 저하로 경영 환경이 악화되면서 지역 청년들이 취업을 기피하는 현상이 발생하고 있음

○ 따라서 여행업의 건전한 육성과 제주관광의 이미지 제고를 위하여 제주특별자치도 관광진흥조례 제6조를 개정하여 등록요건을 강화하고, 무등록 여행업체의 시장 진입을 막기 위하여 그리고 국외여행업 또는 일반여행업에 따른 보증보험 등에

가입하거나 영업보증금을 예치하고 유지하는지의 사후관리에 관하여 제주특별자치도 관광진흥조례 등 법령이 정비가 필요함

2) 여행관리자 자격제도, 관광통역 및 국내여행안내사 의무고용

○ 여행업은 허가제에서 등록제로 전환되면서 비교적 용이하게 설립할 수 있으며, 자본금의 규모도 다른 산업에 비하여 비교적 낮아 시장진입이 쉽기 때문에 급격히 증가하고 있음. 특히 무등록 여행업체의 시장 진입 등으로 제주 도내 여행사의 난립은 과당경쟁을 심화시키고 있음

○ 여행사의 난립으로 시장경쟁력 약화와 여행사 서비스 품질의 저하로 경영 환경이 악화를 해소하기 위하여 무등록 여행업체의 시장 진입을 제어할 수 있는 방안이 마련되어야 함

○ 그러한 방안으로 공론화 되고 있는 제도가 “여행관리자 자격제도“의 도입과 관광통역안내사와 국내여행안내사의 의무적 고용임

○ 따라서 여행업의 등록요건 강화와 전문성을 제고하기 위하여 신규 여행사를 설립하고자 하는 자는 반드시 “여행관리자 자격증”을 취득하고 일정 시간의 교육을 이수해야 하며, 기 설립된 여행사는 매년 일정시간의 보수 교육을 의무적으로 이수하는 등의 내용과 아울러 일반여행업은 관광통역안내사 1인, 국내 여행사는 국내여행안내사 1인을 의무적으로 고용하는 것을 주요 골자로 하여 제주특별자치도 관광진흥조례 제6조 관광사업의 등록기준에 추가하여야 함

3) 면세점 등 송객수수료

○ 쇼핑은 해외관광객이 제주를 방문하는 중요한 목적 중의 하나임. 그런데 현재 일부여행사들이 적자나 다름없는 초저가 상품으로 관광객을 유치한 뒤 쇼핑중심으로 관광일정을 구성하면서 관광객의 불만이 고조되고 있음

○ 이와 같은 쇼핑중심의 관광상품의 구성은 초저가 상품을 내놓고 쇼핑센터에서 받는 20-30%의 송객수수료로 이에 대한 손실을 보전하고 있어 결국 과도한 송객수수료가 저가관광을 야기해 제주관광에 부정적인 영향을 미치고 있는 실정임

○ 따라서 업종·품목별로 송객수수료 최대 상한선을 정하고 여행업자 또는 관광종사원이 면세점으로부터 송객수수료를 받을 경우 과태료 부과 등의 행정처분을 할 수

있도록 하고 과태료 처분을 위한 면세업 관련 자료의 행정기관 자료제출 의무사항을 보완할 필요가 있음. 따라서 관광진흥법에 면세업자 등의 자료제출의무 부과 규정 등을 추가하여 제도의 실효성을 확보해야 함

4) 쇼핑관광활성화를 위한 면세 특례제도 확대추진

○ 제주지역에서는 제주특별법 면세특례에 따라 내국인 면제점이 운영되고 있고 제주국제자유도시 조성을 위한 조세 지원으로 특례제도가 시행되고 있음

○ 제주도는 이러한 면세특례제도를 확대해 쇼핑 등 관광산업의 차별화를 꾀하고 일자리 창출 등 전반적인 산업을 육성하는 정책을 도정 주요 과제로 추진하고 있음

○ 제주도를 전 지역 면세화 혹은 면세특구로 지정할 경우 국내외 관광객들이 편리하게 제주 전역을 관광하며 쇼핑할 수 있는 여건을 마련하고 면세특구를 통해 제주전역이 역외지역으로 간주된다면 국가 차원의 지원과 개발을 통해 우수한 국내외 기업의 유치와 외자자본을 유치하는데 도움이 됨

○ 면세특례제도 확대가 실현될 경우 제주관광과 산업 육성에 상당한 효과가 나타날 것으로 기대됨. 특히 문재인 대통령의 제주공약에서 “국세의 지방세 이양을 조속히 추진하고 면세특례제도를 확대 하겠다”고 밝혀 면제특례제도 확대 실현에 대한 기대감이 그 어느 때보다 높아지고 있음

○ 이에 따라 관광의 질적성장을 위하여 제주 전 지역 면세 확대를 위하여 제주지역에 적합하고 실현 가능성이 큰 면세특례제도 확대 방식을 마련해야 함

○ 아울러 면세특례제도 확대에 따른 효과를 분석하고 면세점의 공공기능 강화와 도민 이익 환원 방안도 명확히 수립해 나갈 수 있도록 관련 법령의 정비가 필요함

5) 렌터카업의 관광사업체 등록

○ 입도관광객의 증가로 인한 렌터카 수요가 증가함에 따라 렌터카 업에 대한 지원 및 관리가 절실히 요구되고 있으나 법적 근거가 마련되어 있지 않음

○ 정부는 관광산업의 진흥을 위하여 관광진흥법을 제정하여 운영하고 있으며 관광과 관련한 사업체 들을 관광사업체로 등록하여 육성하고 있음

○ 관광사업체로 등록한 업체들은 지역관광사업의 주체로 활동하며 관광 사업을

선도하고 있으며 정책자금과 관광기금 등의 자금 지원을 받고 있음

○ 세계적인 관광객 증가와 개별관광 급증 추세에 따라 렌터카업은 관광객의 편의를 위한 산업으로 급성장하고 있어 향후 관광산업의 주요산업으로 발전할 것으로 전망됨

○ 그러나 현행 관광진흥법에는 관광사업 등록대상에 포함되지 않아 정부와 지방자치단체의 관광사업체 육성시책 또는 자금지원 등의 해택에서 제외됨. 또한 렌터카 공급과잉에 따른 렌터카 총량제 도입, 교통사고 감소를 위한 최고속도 제한장치 설치 등의 규제 정책은 지속 추진되고 있으나 렌터카 지원정책은 전무한 실정임

○ 전세버스업의 경우 제주특별자치도 관광진흥조례 제3조 제7호 바에 관광버스업으로 등록할 수 있도록 하고 있다는 점을 감안하여 제주특별자치도 관광진흥조례 제3조 관광사업의 종류에 관광렌터카업을 추가 하여 체계적인 육성 및 관리가 이루어지도록 법령 정비가 필요함

6) 전세버스 차령 연장

○ 제주특별자치도는 타 시도에 비해 주행거리가 짧음에도 불구하고 일정기한이 지나면 차량을 사용할 수 없는 문제가 발생하여 전세버스업계의 부담이 되고 있음

○ 여객자동차운수사업법 시행령 제40조 제1항에 따라 차령의 적용을 받는 타 시도에서는 차령연한이 9년이지만 차량정비조건을 충족하면 최대 2년 기간을 연장할 수 있음

○ 제주특별자치도는 전세버스 차량연한이 12년으로 타 시도에 비하여 3년의 기간이 길지만 정비조건에 따른 연장규정이 없어 타 시도와 비교할 때 1년의 차이로 차령의 기간이 유사함

○ 따라서 제주특별자치도의 교통 환경의 특수성을 고려하여 여객운수사업법 시행령에서 적용되는 차량정비조건 충족에 따른 연장조건을 도 조례로 개정하여야 함

7) 카지노업 제도개선

○ 제주특별자치도는 카지노산업 관련 제도를 국제적 수준으로 정비하고 투명하고 건전한 산업으로 육성하기 위해 카지노업에 대한 관리·감독 강화 등의 제도개선을 추진하고 있음.

○ 제도개선과 관련하여 관광진흥법 개정안에는 카지노업 허가 유효기간 및 갱신허가제 도입, 카지노업 양수 등 사전인가제 도입, 갱신 허가 및 양수 등 사전인가 위반 시 처벌, 보고의무 및 대주주 사전 승인제 도입, 카지노감독위원회 설치 근거 등이 포함돼 있음

○ 카지노산업의 체계적인 관리·감독을 위해서는 우선 카지노업 허가 유효기간 및 갱신허가제 도입과 카지노업 양수 등 사전인가제 도입, 카지노업 지도감독의 실효성 확보, 카지노업 허가취소 등에 관한 특례, 외국환거래 등에 관한 특례, 카지노업자 등에 관한 벌칙 규정, 카지노종사원 및 전문모집인 등록제 도입, 카지노 매출이익의 지역사회 환원 근거 등이 반드시 필요함

○ 현행법에서는 카지노업은 다른 특허·허가와 달리 허가된 영업권에 대한 유효기간이 없어 체계적인 관리가 어렵고, 카지노 양도·양수 또는 합병 시 사후신고제가 적용돼 외국인 등이 기존 카지노의 주식 또는 지분을 매입해 경영에 참여해도 사전 통제를 할 수 없음

○ 또한 기존 카지노를 다른 지역으로 영업장을 확장이전하거나 경매를 통해 카지노업을 인수해도 이를 통제할 법적 근거가 없고, 카지노 종사원과 전문모집인에 대한 관리 근거도 없는 상태임. 더불어 환치기 탈세 등의 행위에 대해 적극적으로 대응할 근거도 미비한 실정임

○ 따라서 카지노업 허가 유효기간 및 갱신허가제 도입과 카지노업 양수 등 사전인가제 도입, 카지노업 지도감독의 실효성 확보, 카지노업 허가취소 등에 관한 특례, 외국환거래 등에 관한 특례, 카지노업자 등에 관한 벌칙 규정, 카지노종사원 및 전문모집인 등록제 도입, 카지노 매출이익의 지역사회 환원 근거를 마련하기 위하여 제주특별자치도 특별법, 관광진흥법의 관련 규정을 개정하여야 함

8) 숙박의 과잉공급 규제와 업종별 심사제도 도입

○ 제주도내 숙박시설의 공급과잉 문제가 우려를 넘어 제주관광 최대 현안으로 떠오르고 있음. 관광객 증가에 맞춰 급속히 늘어난 숙박시설이 이제는 업체 간 과열 경쟁으로 이어져 수익 악화와 서비스 질 저하의 원인이 되고 있음

○ 제주지역 숙박업 공급과잉 문제는 이전부터 꾸준히 제기되어 왔음. 이를 개선하기 위해 제주도에서는 2015년 '관광숙박시설 적정공급 종합대책'을 마련하고 관광숙박시설의 수요공급을 관리하며 어느 정도의 성과를 거두었지만 관광숙박시설을 제외한 분양형 호텔 등 일반 숙박시설이 무분별하게 증가하며 상황은 더욱 악화되었음

○ 이러한 현상은 제주지역 전체 숙박시설의 관리체계가 분산되어 있어 현황을 제대로 파악하기도 어렵다는 문제점을 야기 시키고 있음. 가장 문제가 되고 있는 분양형 호텔의 경우 실제 관광객을 위한 숙박시설로 이용되는 등 관광호텔과 유사한 역할을 수행하고 있으나 공중위생관리법의 적용을 받아 관리 및 감독에 사각지대에 놓이고 있음. 또한 게스트하우스, 펜션, 민박 등의 간판을 내걸고 운영하는 농어촌민박은 사상 첫 1만실을 넘어서며 급증하고 있지만, 이를 관리하기 위한 제도는 미미한 상황임

- 현재 도내 숙박시설은 관광진흥법 상 관광숙박업과 공중위생관리법 상 일반·생활숙박업, 농어촌정비법에 따른 농어촌민박업 등 다양한 숙박시설이 존재하며 이를 관리하는 부서도 제각각이어서 관광진흥법에서 규정하는 관광숙박업 위주의 통계와 이에 따른 관광정책이 수립되어 추진되다 보니 전체 숙박업에 대한 수급 조절은 어려운 실정임

○ 따라서 이러한 문제를 개선하기 위해서는 우선 업종별로 분산되어 있는 관리체계를 일원화하여야 하고, 기존 등록 승인제에서 허가제로의 전환도 고려할 필요가 있음. 그리고 가칭 「관광숙박진흥법」과 「관광숙박진흥조례」를 제정하여 제도권 내에서의 통합 관리가 필요함

- 정부에서는 지난해 관광진흥 기본계획을 통해 관광진흥법을 분법화하여 숙박업 규율을 통합하는 '관광숙박업진흥법(가칭)' 제정을 추진하겠다고 밝힌 바 있음

○ 또한 조례 개정을 통해 업종별 등급심사 제도를 마련한다면 서비스 품질을 유지하고, 숙박업계 무질서를 방지할 수 있는 제도권 내에서의 관리가 가능할 것임

○ 또한 전체 숙박업의 수급조절을 관리할 수 있도록 행정 및 민간단체, 전문가가 참여하는 수급조절위원회를 구성하여 장기적인 숙박 정책을 수립하여야 함

9) 안전관광에 관한 조례 제정

○ 안전관광은 관광수용태세에 있어 관광객의 태도와 관광행동에 중대한 영향을 미치는 요소로 작용하고 있을 뿐만 아니라 관광객의 생명과 재산을 보호함을 목적으로 하고 있으나 이와 관련하여 관광관련 법규에 근거규정이 전혀 없음

○ 관광지의 이미지 제고, 관광객의 수용태세 확보, 관광객의 생명과 재산을 보호하기 위하여 제주특별법의 개정 또는 관광시설의 관리, 지원체계, 치안운영 등의 내용을 담은 가칭 「제주특별자치도 안전관광에 관한 조례」의 제정이 필요함.

10) 야간관광 육성을 위한 조례제정

○ 제주도는 다양한 관광객의 욕구의 충족과 지역주민의 소득 증대 방안의 하나로 야간관광을 제주목관아, 수목원 야시장, 동문야시장, 유리공원 등에서 실시하고 있으며 관광객들로부터 좋은 반응을 얻고 있음

○ 현재 일부지역에서 시행하고 있는 야간관광을 제주도 전 지역으로 확대 실시하는 것이 바람직함. 그런데 야간관광의 활성화 방안을 모색하기 위한 지원체계 등이 필요함에도 불구하고 관광관련 법규에 근거규정이 없음

○ 야간관광의 활성화를 위하여 야간관광전략지구의 지정, 야간관광진흥협의체 구성, 재정적 지원체계, 방범대 설치 등의 내용을 담는 가칭 「제주특별자치도 야간관광 진흥조례」 제정이 필요함.

11) 투자진흥지구 수입물품 관세 면제 신청 시점 개선

○ 제주특별자치도는 투자진흥지구 지정에 따른 세금 · 관세 · 부담금 감면 등 각종 인센티브를 부여하고 있는데, 관세의 경우는 제주특별자치도 특별법 제162조에 따라 “투자진흥지구로 지정된 날로부터 3년 이내에 수입신고 되는 물품”에 대하여 면제 혜택을 부여하고 있음

○ 투자진흥지구는 투자자가 희망하는 지역인 개별형과 투자를 촉진하기 위해 지정하는 단지형으로 구분이 되는데 개별형은 지정일이 되고 단지형은 개발이 이루어진

후 입주기업이 선정되어 인센티브를 받게 되는데 입주일 서로 다르거나 사정에 따라 입주가 늦게 입주하는 경우 관세 면제 혜택을 받지 못하는 사례가 발생 하고 있음

○ 투자자가 지구 지정일 또는 입주일에 따른 실질적 혜택을 받을 수 있도록 관세 면제 기준일을 현실적인 여건에 맞게 조정할 필요가 있음

○ 따라서 투자진흥지구에 입주하는 기업이 형평성 있는 법률적 근거 마련으로 입주기업들에게 실질적인 혜택이 돌아갈 수 있도록 하고, 관세 혜택으로 투자를 촉진하여 고용 증대 등 지역경제 활성화 효과를 가져 올 수 있도록 지정일로부터 3년 이내 수입신고 되는 물품을 지정일 또는 입주일로부터 3년 이내 수입신고 되는 수입물품으로 정하도록 제주특별자치도 특별법, 관세법 시행령의 개정이 필요함

12) 동남아 3개국 단체관광객 환승무사증 입국제도 도입

○ 중국 정부의 방한관광지, 동북아 정세 등으로 제주 관광산업의 위기가 지속되고 있음.
- 제주특별자치도는 대중국 편중해소를 위해 시장다변화 정책 지속적으로 확대하고 있음
- 최근 중국관광 재개가 예상되나 제주는 중국시장 회복에 적극적으로 대응하면서 동남아 시장을 적극적으로 공략함으로서 시장 다변화 정책을 강력하게 추진할 예정임

○ 이러한 상황에서 한시적으로 시행 예정이던 강원도가 5인 이상 단체관광객 15일간 체류(강원, 서울 등 수도권)동남아 3개국 대상으로 무비자 입국이 '18. 12. 31일까지 8개월 연장 시행 발표함
- 계절성이 강한 동남아관광객 성향과 함께 수도권 관광이 가능한 측면에서 제주의 시장다변화에 가장 큰 걸림돌이 되고 있음
- 제주 무사증 메리트 반감, 타깃 시장 중복 등으로 내도 감소 확실시 됨
- 비자가 필요한 국가 대상 마케팅이 무비자는 가장 큰 매력요소로 작용함

○ 제주특별자치도는 제5차 경제관계 장관회의('17.3.22)시 부총리 언급, 문화체육관광부 업무계획에 포함된 '제주방문 환승무비자 제도' 조기 도입 요청하였음

○ 무비자 제도 도입 시 수도권 중심 관광이 지방으로 확대 가능함에 따라 시범적 환승제도(강원→제주) 우선 도입 후 지방으로 단계적 확대를 위하여 동남아 3개국 단체관광객 환승무사증 입국제도 도입과 관련하여 법령의 개정이 필요함

○ 무비자 입국자에 의한 범죄 발생 및 불법체류 등이 증가함에 따라 제주도내 입도한 무비자 입국자의 실태를 체계적으로 관리해 나갈 필요가 있음

- 무비자입국자의 무단이탈을 막기 위해 제주도청, 제주경찰, 제주관광공사, 관광업계 등 유관기관과 긴밀한 네트워크 구축하는 동시에 여행일정, 머무는 숙소 등을 실시간으로 파악할 수 있는 시스템 개발을 하여야 함
- 관련 기관 중 컨트롤타워를 구축하여 업무의 효율성, 효과성을 제고해 나갈 필요가 있음

<표 5-88> 제주방문 관광객 현황(17년말 기준)

(단위 : 명)

구 분	계	내국인	외국인				
			소계	중국인	일본인	동남아*	기타
2017년	14,753,236	13,522,632	1,230,604	747,315	55,359	164,568	263,362
증감률	△6.9%	10.4%	△65.8%	△75.6%	15.3%	△28.2%	△0.3%

* 동남아(6개국): 싱가포르, 말레이시아, 태국, 베트남, 필리핀, 인도네시아

13) 골프장 개별소비세 특례적용 기한 연장

○ 2016년 발효된 조세특례제한법에 따라 2016년도부터 2017년까지 2년 동안 한시적으로 적용된 제주도 회원제 골프장 입장에 대한 개별소비세를 75% 감면해 왔으나 2017년 12.31 일몰로 종료되었음

○ 제주특별자치도에 따르면 올 들어 지난 5월까지 도내 골프장을 찾은 내장객은 67만1442명으로, 지난해 같은 기간(81만2772명)보다 17%(약 14만 명) 감소했으며, 도외 및 외국인 내장객은 36만6126명으로, 작년 동기간(47만6679명)보다 23%(약 11만 명) 줄어들면서 골프 업계의 경영난이 가중되고 있음. 도내 내장객도 30만5316명으로 작년(33만6093명)보다 9%(약 3만 명) 감소했음

○ 지난해까지 제주지역 회원제 골프장의 개별소비세는 75%가 감면돼 1인당 5280원이었지만 올해부터는 2만1120원으로 4배나 급등했음

○ 개별소비세 혜택 폐지로 인해 제주 골프장의 가격 경쟁력이 크게 떨어진 상황으로, 특히 도외에서 찾아오는 골프 관광객 수요가 감소하고 있음

○ 골프장 개별소비세 특례적용 기한 연장과 관련하여 제주지역 국회의원들이 조세

특례제한법, 개별소비세법 등의 개정 활동을 하고 있으나 전국의 형평성과 국부의 증대를 고려하여 통과에 어려움을 겪고 있음

○ 경쟁력 확대를 위해 제주 골프장 입장에 대해 3천원의 세율 적용 특례 기한 5년 연장하는 안을 주요 골자로 한 조세특례제한법, 개별소비세법의 조속한 개정이 필요함

14) 관광진흥개발기금의 정책 방향전환

○ 관광진흥기금은 제주 지역 사회와 도민이 체감할 수 있는 방향으로 제도개선을 해 나가야 함. 지원의 사각지대에 놓여 있는 관광 업종이 관광의 수익을 환원 받을 수 있도록 하고, 지역 자본, 협동조합이 중심이 되는 관광 사업이 우선적으로 지원을 받을 수 있도록 제도개선이 이루어져야 함

○ 앞으로 생태, 해양, 의료, 문화, 스포츠 등의 관광 전 분야에 걸쳐 제주가 독자적 사업을 추진할 수 있을 만큼 제주관광진흥기금은 증가해 나갈 것으로 기대함

○ 아울러 영세 관광사업체의 경영안정 도모 및 기금수혜 대상 확대 등 융자지원 제도개선 등을 지속적으로 발굴해 도민들이 체감할 수 있는 기금운용 정책 등을 추진하여야 함

○ 기금운용심의위원회의 심의 등 기금운용 성과 평가 및 사후관리 등에 있어 문제가 제기되고 있는 만큼 기금운용심의위원회의 심의를 강화하기 위하여 기금운용심의위원회의 심의위원수를 현행 8명에서 9명으로 늘리고 위원의 전문성 확보를 위하여 관련 학계, 전문가 등을 위촉 하여야 하며, 관광공사, 관광협회 등은 기금수혜 대상기관에서 배제하여야 함

○ 그리고 기금운용 성과평가 및 사후관리를 제도화하기 위하여 융자사업인 경우 성과평가 미 시행, 사후관리는 융자취급 금융기관에서 제주관광진흥기금 운용·관리 조례 시행규칙에 의거 실시하고 있으나 보조사업인 경우 기금지원 개별사업들의 성과평가 및 환류 등의 규정이 없어 사업부서에 진행하는 보조사업에 대한 모니터링이 제대로 이루어지지 않고 있음. 따라서 기금지원 사업에 대한 관리체계를 강화하고 운용의 효율성을 도모하기 위하여 사업에 대한 정기적인 평가 시스템을 구축하고 사후관리 규정을 정립하고 명문화해야 함

2. 제주관광 산업 성장 지원

가. 기본방향

제주관광산업의 성장을 위한 지원 사업 개발

○ 제주관광은 양적성장에서 도민소득 증진과 일자리 창출로 연결되는 질적성장 패러다임으로 전환하고 있는 만큼 도민소득 증진과 일자리 창출을 위하여 도내 관광사업체 지원을 통해 제주 관광산업 성장을 지원해야 함

○ 도내 영세 관광사업체 지원 확대, 법인세·소득세 등 세무 관련, 계약·지적재산권 등 법률 관련 경영 컨설팅과 함께 제주관광진흥기금 대출금 상환부담 경감 등에 대하여 종합 조정하고, 담보력이 약해 융자실행이 어려운 영세 사업자 신용대출에 대한 이자보전금리 상향지원, 도내 우수 영세 관광사업체에 대한 인센티브 지원 확대 등도 추진할 필요가 있음

○ 여행시장이 단체 관광에서 개별 관광으로 빠르게 전환되고 있는 상황에서 영세 관광사업자들의 온라인 홍보마케팅은 현실적으로 어려운 만큼 온라인 홍보 교육 지원과 함께 온라인 홍보마케팅 지원 사업을 추진하여 관광 사업체들의 매출 증진을 꾀할 필요가 있음

○ 제주관광의 과거를 재조명하고 현재와 미래를 준비하기 위한 제주관광 역사집 발간과 역사관 상설 운영을 추진할 필요가 있음

나. 현황 및 문제점

1) 관광사업 운영에 대한 전문 컨설팅

○ 관광사업체에 대한 기업진단, 전문컨설팅은 물론 법인세·소득세 등 세무 관련, 계약·지적재산권 등 법률 관련 컨설팅 등 종합적인 지원이 이루어지지 않고 있음

○ 관광진흥개발기금은 지속적으로 관련 제도를 개선하여 왔으나 아직도 특정업체에 대한 지원이 편중 되어 있으며, 특히 영세업체에 대한 운영자금 등의 지원이 제대로 이루어지고 있지 않아 문제가 제기되고 있음

○ 제주관광진흥기금, 대출금 상환부담 경감 등을 종합조정하고, 담보력이 약해 융자실행이 어려운 영세사업자 신용대출에 대한 이자보전금리 상향지원 등이 실행되지 않고 있음

○ 도내 영세 관광사업체 대상 컨설팅 지원을 확대하고 제주관광진흥기금 제도개선을 통한 수혜 접근성 · 편리성 개선 추진. 그리고 도내 우수 영세 관광사업체에 대한 인센티브 지원을 확대하고 관광사업체 경쟁력강화를 위한 “제주관광 종합지원 시스템” 구축 이 필요함

2) 여행자 소비패턴 변화에 대응하는 지역 관광사업체들의 정보력 부족

○ 제주 여행시장은 단체관광에서 개별 여행 시장으로 급격히 변하면서 관광객들의 소비 패턴도 빠르게 변화하고 있음. 2017제주특별자치도 방문객 실태 조사에 따르면 입도 관광객들은 인터넷을 통한 정보 검색 비율이 56%로 나타나고 있으며, 여행사는 4.4%, 관광안내 책자는 2.8%임

○ 20~30대는 동태적 관광, 중년층은 가족관광, 실버계층은 정적인 관광을 선호하고 있으며, 관광소비의 고급화로 고품질, 테마형, 개성형 관광소비가 증가하는 것으로 분석되고 있음. 이처럼 입도 관광객들의 소비 패턴은 빠르게 변화하는 반면 제주 관광사업체들은 정보력이 부재로 적절하게 대응하지 못한다는 문제점들이 지적됨

3) 도내 관광사업체들의 온라인 홍보 역량 부족

○ 연도별 내국인 제주여행 행태(%)를 보면 개별여행은 2013년 78.4%에서 2017년 92.5%로 증가하였으며, 패키지여행(부분 패키지 포함)은 21.6%에서 9.5%로 감소하였음. 외국인 입도 방문객도 2013년 34.6%에서 2017년 75.5%로 증가한 반면 패키지여행(부분 패키지여행)은 2013년 65.4%에서 24.7%로 감소하였음. 하지만 도내 관광사업체들의 홍보채널은 오프라인에서 크게 벗어나지 못하고 있어 온라인을 통한 홍보 교육 및 지원 방안이 요구되고 있음

4) 제주관광의 가치를 재조명하는 작업 부족

○ 1970년대부터 시작한 제주관광의 역사가 반세기를 맞이하고 있지만 이 과정을 세부적으로 정리하는 작업이 부족했음. 지난 50년의 제주관광의 발자취를 기록하고 정리함으로서 미래 제주관광 발전을 위한 지침서로 활용하는 작업이 필요함

다. 세부 추진과제

1) 영세관광사업체 지원을 위한 관광 비즈니스 상담센터 운영

○ 영세관광사업체의 경영진단을 통해 경영상의 문제점을 파악하고 경영컨설팅을 통해 마케팅, 홍보 등을 지원하는 관광 비즈니스 상담 센터를 운영함

○ 관광 비즈니스 민원·상담 창구를 일원화하여 관광사업의 창업, 성장, 해외진출 등 모든 과정에서 숙지되어야 하는 행정 및 법률 지식 서비스와 함께 경영 컨설팅을 원스톱으로 해결하는 지원체계 필요함

○ 개별적으로 분산 · 운영되어온 관광사업체의 지원체계를 개편하여 온 · 오프라인 종합상담창구를 개설하고 통합 컨설팅을 제공함

○ 제주특별자치도 관광협회에 관광 비즈니스 상담센터를 개설하여 관광사업체 운영에 따른 창업, 경영, 법률, 세무 전문가들을 고용하여 관련 서비스 제공함

2) 제주관광 온 · 오프라인 홍보 지원

○ 제주관광 온라인 홍보

- 제주를 방문하는 관광객의 관광형태가 단체에서 개별 관광으로 빠르게 전환되고 있는 만큼 다양한 온라인 채널을 통한 제주관광 홍보가 요구됨. 우선 국내 · 외 관광객들이 관광정보를 입수하는데 있어서 선호하는 온라인 채널이 다르므로 온라인 채널에 대한 분석을 바탕으로 선별적 집중화 홍보를 추진할 필요가 있음
- 해외 관광객들이 주로 이용하는 온라인 채널은 국가에 따라 다양하지만 일반적으로 구글, 유튜브, 페이스북, 인스타그램 등을 많이 이용하는 것으로 조사되고 있으며, 국내는 네이버, 다음, 11번가, 쿠팡 등 대형 포털사이트를 이용하고 있음. 하지만 각 온라인 채널들이 정보를 공유하는 방법이 다르므로 온라인 채널 특성에 맞는

광고, 동영상, 온라인 홍보 경진대회를 추진할 필요가 있음

○ 제주관광 오프라인 홍보

- 제주 방문 관광객이 개별관광으로 전환되면서 온라인을 통한 정보수집이 절대적으로 높게 나타나지만 방송, 신문 등 기존의 매스미디어의 활용도 여전히 클 뿐만 아니라 일반 대중을 대상으로 하기 때문에 전체 제주관광 이미지 홍보에 있어서는 파급력이 높아 매스미디어를 이용한 홍보도 꾸준히 추진될 필요 있음

3) 청년 파워블로거(power blogger) 사업을 통한 우수 관광사업체 홍보지원

- 제주관광이 개별 관광으로 전환됨에 따라 관광객들의 소비행태가 다양화되면서 기존 오프라인에 의존하여 영업을 하던 영세 관광사업체들은 관광객 수가 증가했음에도 불구하고 매출은 오히려 감소하고 있는 현상을 보이고 있음. 이를 타개하기 위하여 특히 음식점, 숙박업소들을 중심으로 국내 파워블로그에 광고를 게재하면서 상당한 광고비를 지불하고 있으며, 이 광고로 관광사업체들의 매출은 일시적으로 상승하는 효과는 있지만 장기적으로 볼 때 업체의 상품 경쟁력 향상보다는 비용 상승에 따른 상품 가격 인상으로 매출이 떨어질 수 있는 불안 요소가 있음
- 온라인 홍보가 어려운 도내 우수 관광사업체들 및 제주관광 홍보를 위한 파워블로그 홍보팀 운영을 추진할 필요가 있음. 파워블로그 홍보팀은 청년 창업과 연계하는 것으로 하여 청년 창업자들의 창의적 아이디어를 활용한 온라인 홍보 역량 강화, 창업을 통한 경영 능력에 대한 자신감을 고취하는 방향에서 공개 공모를 통해 모집해 나가야 함
- 청년 파워블로그 사업의 핵심은 청년 파워블로그 사업팀의 자율적 경영을 보장하고 사업의 성과를 기준으로 성과급을 제시하여 파워블로그 운영에 대한 지속적인 동기부여를 시키는데 있음

※ 공개모집→ 사업제안서 제출→ 심사→ 청년 파워블로그 사업자 선정→ 심화 교육 → 창업→성과에 따른 성과급 지급

4) 제주관광 역사집 발간

○ 제주관광은 중앙정부의 주도로 1970년대에 들어서면서 관광지로서 개발이 되고 외부 세계에 제주도가 알려지기 시작함. 1970년대부터 오늘에 이르기 까지 제주관광의 변천사를 쉽게 이해할 수 있는 자료가 정리되지 않은 상황임

○ 제주관광 역사서를 발간하여 제주관광 변천사를 새롭게 조명하고 제주관광의 문을 열었던 제주관광인들을 발굴하여 그들의 업적을 기억하며 미래 제주관광 발전을 위한 지침서로 활용함

○ 사업내용으로 관광시설, 관광정책, 관광인(제주관광을 열었던 호텔종사자, 관광가이드, 요리사 등), 주요 사건 등 제주관광 역사집 발간을 위한 자료를 수집함

○ 제주관광의 과거와 현재를 회고하고 정리하는 세미나 개최 그리고 제주관광의 발자취를 담은 사료, 사진, 동영상 등을 볼 수 있는 제주관광 역사관을 운영함

라) 추진계획

단위 : 백만 원

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원조달 방안
제주여행 온·오프라인 홍보	지방비	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	20,000	
	민자							
	소계	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	20,000	
청년 파워블로그 홍보 사업	지방비		500	1,000	1,000	1,000	3,500	
	민자							
	소계		500	1,000	1,000	1,000	3,500	
관광 비즈니스 상담센터 운영	지방비		100	200	300	300	900	
	민자							
	소계		100	200	300	300	900	
제주관광 역사집 발간	지방비		100	200	200		500	
	민자							
	소계		100	200	200		500	
합 계		4,100	4,800	5,400	5,500	5,300	25,100	

3. 관광교육 및 전문인력 양성

가. 기본방향

청정관광과 4차 산업혁명 시대를 대비한 전문인력 양성

○ 4차 산업혁명에 관광산업은 전통적인 환대산업에서 개별화된 경제와 첨단산업으로 가치 이동

- 4차 산업혁명으로 인한 관광 산업 환경에 맞는 고용 형태 변화에 따른 일자리 창출 필요
- 데이터를 기반으로 한 개인화된 서비스를 통해 수익을 창출할 수 있는 기회가 관광업계 전체에서 발생함으로써 데이터 기반 개인맞춤형 관광서비스를 제공할 인력양성 필요
- '휴먼 클라우드'를 통해 여행사 등의 대규모 단위의 관광서비스를 각 전문화된 개인이 제공할 수 있는 관광전문가 양성
- 관광사업자가 아닌 관광관련 종사자, 관광부문 관계자, 도민들도 관광관련 정보를 쉽게 활용할 수 있는 기술적 서비스 개발

○ 방문객의 관광 경험과 가치를 증진시킬 수 있는 인적자원의 전문성 강화 교육

- 관광지의 만족도는 관광객의 삶의 질에 관광지가 미치는 영향력으로 작용하는 사이의 연결고리 역할의 관광전문인 통해 관광객의 관광 경험과 가치 증진
- 다른 장소에서 보고 느낀 것이 아닌 제주다움의 가치 전달을 위한 지역맞춤 관광교육을 통해 관광 전문성 강화
- 접객서비스나 외국어 능력 배양 교육에 치중되어 있는 교육과정에서 관광 상식, 국제 관광 등과 같은 직무역량강화 교육을 통한 관광종사자의 직업윤리 고취

○ 지방자치단체가 주도하는 조합형 지역기업 설립으로 전문인력 양성 시스템 구축

- 국내·외 외부 유입인들과의 공동체 형성 및 인적 네트워크 강화와 배타성 극복, 관광산업의 중요성 인식 등 시민의식 함양을 위한 교육을 통한 자부심 고취
- 청년 고용 환경의 미스매치 현상 해결을 위한 고용 보장이 전제된 현장·실무

교육 프로그램 시스템 구축

- 특성화고 · 미래융합대학과의 연계를 통해 차별화된 교육과정 운영과 대학교육의 산업현장 적합성 제고함으로써 관광전문인 인재양성 강화

나. 현황과 문제점

(1) 관광종사원 대상 교육

○ 관광사업체 관광종사원 현황

- 제주특별자치도 '경제활동인구조사'자료에 의하면, 제주의 3차산업 종사자 수는 307,000명으로 전체산업 종사자 수 374,000명의 82.1%를 차지하고 있음
- 관광사업체(여행업, 관광숙박업, 관광객이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업, 관광편의시설업)의 전체 사업체 수는 1,784개로 2014년도 대비 20% 증가 하였으며, 전체 종사자수는 18,267명으로 5% 감소하였음
- 사업체 수는 여행업이 39%, 종사자 수는 유원시설업이 154%로 가장 높은 증가율을 보였으며, 국제회의업 사업체 수가 91%로 가장 높은 감소율을 보였음

<표 5-89> 관광사업체별 사업체수와 종사자수

(단위 : 개, 명)

	2014		2015		2016	
	사업체수	종사자수	사업체수	종사자수	사업체수	종사자수
전체	1,484	19,309	1,439	15,767	1,784	18,267
여행업	888	5,280	919	3,899	1,233	4,306
관광숙박업	269	7,410	319	7,353	320	8,327
관광객이용시설업	48	1,286	48	651	57	920
국제회의업	32	453	4	37	3	28
카지노업	8	1,638	8	1,903	8	1,657
유원시설업	26	683	33	999	31	1,733
관광편의시설업	213	2,558	131	925	132	1,296

자료: 문화관광연구원_관광사업체 기초통계조사

- 2016년까지 관광관련종사자 중 도내 역내 수송 전체현황을 보면 2014년 29,156대 144,069명, 2015년 34,974대 143,457명, 2016년 38,274대 147,361명으로 2014년 대비 등록대수는 23.8% 증가, 수송인원은 2.23% 증가되었음
- 항목별 가장 많이 증가한 운수업은 등록대수는 대여차(렌트카)가 29,583대로 29.9% 증가, 수송인원은 전세버스가 9,342명으로 21.2% 증가한 것으로 조사됨

<표 5-90> 도내 역내 수송 전담 관광관련 종사자수

(단위 : 대, 명)

	2014		2015		2016	
	등록대수	수송인원	등록대수	수송인원	등록대수	수송인원
전체	29,156	144,069	34,974	143,457	38,274	147,361
버스 (시내·외, 농어촌)	473	55,284	489	56,385	513	56,593
택시(업체)	1,471	81,426	1,471	79,889	1,471	81,426
택시(개인)	3,930		3,925		3,919	
전세버스	2,089	7,359	2,262	7,183	2,275	9,342
대여차(렌트카)	20,720	-	26,338	-	29,583	

자료: 2017 제주 통계연보(2016.12.31. 기준), 전체 수송인원은 대여차 제외 인원임.

○ 관광사업체 관광종사원 교육 현황

- 관광사업체의 관광종사자 중 관광종사원 자격은 6종으로 구분되고 있으며 자격시험 개편 이후 2009년부터 도내 관광종사원 자격증 소지자는 호텔종사원 23명, 관광통역안내사 2,065명, 국내여행안내사 653명, 컨벤션기획사 44명으로 총 2,785명으로 조사되었음
- 이는 전국 취득자 42,184명 중 제주지역 취득자는 2,785명으로 6.6%에 해당하는 수치이며, 이들 중 현재 활동인원은 더 적을 것으로 추정됨

<표 5-91> 관광종사원 자격증 취득자 활동현황

(단위 : 명, %)

구 분			전국	제주	활동인원
호텔종사원		소 계	1,043	23	
		호텔경영사	7	0	
		호텔관리사	100	3	
		호텔서비스사	936	20	
관광안내사	관광통역안내사	소 계	30,539	2,065	647명
		영 어	7,152	245	37명(15%)
		일본어	10,669	790	237명(30%)
		중국어	11,770	1,022	369명(36%)
		기 타	948	8	인도네시아1, 프랑스2, 러시아1, 총 4명(50%)
	국내여행안내사		7,736	653	
컨벤션기획사(1급, 2급)			2,866	44	

자료: 한국산업인력공단, 한국관광공사제주본부, 한국관광통역안내사협회 제주지부(2018. 3)

- 관광안내사(관광통역안내사, 국내관광안내사) 양성 교육과 역량 향상교육은 J.Academy(제주관광공사 관광아카데미)에서 관광안내사 및 관광종사원 대상으로 신청자에 한 해 진행되며 18년도에는 3개 부분 16과정 32회시행중임
- 관광안내사의 전문성 강화 및 제주관광 안내서비스 만족도 증대를 위해 2015년부터 관광안내실습 및 역량강화 교육, 관광통역안내사 양성과정(소수언어 포함)을 실시하였으며, 교육을 이수한 도내 관광안내사 수는 2015년 217명, 2016년 519명, 2017년 1,443명으로 점차 증가하고 있음
- 관광통역안내사인 경우 초·중급 경력자 실무 역량 향상을 위해 역사·문화 집중교육 및 관광 자원 현장 연수의 형태로 기본과정(주제: 제주 역사·신화·문화·자연), 심화과정(주제 : 근대문화·생태관광·지질관광·유배문화·현장실무), 프리미엄과정(주제 : 다크투어리즘·미식관광·레저스포츠관광)으로 나뉘어 주제별 14~25시간 이수 후 수료증 발급 진행되고 있음

<표 5-92> J-Academy 교육과정

대분류	중분류	소분류
제주관광 아카데미	기본과정	제주의 관광·역사·자연·문화
	전문가과정	상반기(지역관광, 현장학습), 하반기(관광콘텐츠, 현장학습)
	글로벌과정	무슬림 이해, 현장학습
관광안내사 역량강화 과정	기본과정	제주의 역사·자연·문화·스토리텔링
	심화과정	제주 현장실무·역사·자연·문화
	프리미엄	다크투어리즘·미식관광·레저스포츠관광
관광통역안내사 양성과정	필기대비	
	면접대비	
맞춤형 관광 서비스 과정	관광서비스의 이해, 관광서비스 기본, 관광서비스 실무	

자료: 각 기관 제공자료 및 자체조사

○ 찾아가는 친절서비스 교육

- 찾아가는 친절서비스 교육은 2014년 이후 집체교육이나 자체 교육 진행에 어려움을 겪고 있는 관광지, 교통, 숙박, 음식점 등 관광분야 사업체 중 고객응대방법, 업체별 서비스 진단 등 맞춤형 컨설팅을 희망하는 관광사업체(교육인원 5인 이상)의 신청을 받아 업체를 직접 방문하여 실습 위주의 현장 중심 교육을 진행함
- 2014년 이후 상반기와 하반기로 나누어 연 2회 회당 40여개 업체의 신청을 받아 진행하고 있으며, 제주시청과 서귀포시청, 제주관광공사에서 진행되고 있음

- 교육 진행 형태를 보면 제주시청은 서비스교육 · 서비스교육+위생(청결)교육, 서귀포시청은 서비스교육, 제주관광공사는 대상별(외식업, 숙박업, 관광안내사) 서비스교육 진행되고 있음

<표 5-93> 주최기관별 친절서비스 교육 진행 현황

(단위 : 명, 천 원)

연도	주최기관	교육주제내용	예산액	집행액	인 원	비 고
2014	제주시청	친절교육	30,000	28,100	3,830	외식업협회 위생교육 6회, 3,000명
	서귀포시청	친절관광 아카데미	25,000	23,400	1,051	
2015	제주시청	친절교육	20,500	14,652	263	하반기 미실시
	서귀포시청	친절관광 아카데미	14,500	31,251	521	
2016	제주시청	친절교육	28,500	25,650	997	
	서귀포시청	친절관광 아카데미	12,000	10,780	463	
	제주관광공사	친절서비스	240,000	27,900	7,969	
2017	제주시청	친절, 청결교육	28,500	27,000	922	
	서귀포시청	친절관광 아카데미	12,000	10,800	248	
	제주관광공사	사업체별 관광서비스 교육	250,000	9,748	7,566	

자료: 제주관광공사, 제주시청, 서귀포시청 내부자료 (2018)

○ 유관기관의 관광교육 현황

- 관광종사자들의 소양관련 교육과목으로 제주관광협회에서 진행하고 있으며, 수강자는 도내 관광관련 종사자를 망라하는 집체교육의 성격으로 운영되고 있으며, 이수자는 2015년 250명, 2016년 387명, 2017년 146명임

<표 5-94> 관광협회 관광종사원 교육현황

(단위 : 명, 원)

연도	교육주제내용	예산액	집행액	인 원	비 고
2015	현장체험학습 안전과정	20,000,000	11,434,260	207	
	중국어 교육			43	
2016	세무회계과정	50,000,000	47,923,210	124	
	SNS 마케팅			32	
	직장인 재테크			17	
	안전노동교육			12	
	현장체험학습 안전과정			147	
	도민친절서비스			31	
	중국어 교육			24	

연도	교육주제내용	예산액	집행액	인 원	비 고
2017	노동법 실무교육	30,000,000	29,780,980	21	
	공문서 작성법			35	
	대언론 홍보			24	
	SNS 마케팅			30	
	현장체험학습 안전과정			36	
합 계		100,000,000	89,138,450	783	

자료: 제주관광협회 내부자료(2018)

(2) 일반 도민대상 교육 현황

○ 유관기관의 관광교육 현황

- 제주도민의 시민의식 제고와 친절 마인드 향상으로 관광산업의 환경변화에 대응력을 갖춘 관광인 양성 및 제주도민의 관광에 대한 인식 재고를 통한 지속가능한 제주 만들기로 미래가치를 제고함
- 도민을 대상으로 하는 교육기관은 평생교육진흥원과 인재개발원에서 진행되고 있으며 도민의 자기계발 · 소양 교육, 제주의 역사 · 자연 · 문화 교육, 외국어 교육 과정을 운영함
- 2018년 기준으로 평생교육진흥원은 모두의 평생교육 6개 · 더불어 평생교육 3개 · 일상의 평생교육 3개 · 제주인의 평생교육 5개 · 함께 만드는 평생교육 3개 · 성장의 평생교육 2개의 과정이 479개의 도내평생학습 유관기관에서 운영 중이며, 인력개발원은 도민사회교육 49개 · 도민정보화교육 30개 · 도민외국어 교육 23개의 과정이 집체교육(강의식, 콘서트 형식)이나 사이버교육의 형태로 도민이 쉽게 접할 수 있는 방법으로 진행 중임

<표 5-95> 도민 교육기관 2018년 교육과정 현황

기관	대분류	중분류
평생교육진흥원	모두의 평생교육	제주 꿈바당 어린이도서관, 제주시 자기주도학습지원센터 운영, 제주청년센터운영, 일 성장 프로그램 운영, 탐나는 5060프로젝트 운영, 생애전환기 평생학습
	더불어 평생교육	문해교육지원사업, 장애인 평생교육 운영 지원, 교육취약계층 교육지원사업
	일상의 평생교육	학습동아리 활성화 지원, 행복학습센터 운영 활성화, '제주는 삶의 배움터다!' 참여형 프로젝트

기관	대분류	중분류
	제주인의 평생교육	제주인문학당, 도민친절교육 콘텐츠 개발 및 순회교육, 도민중국어교육 사업, 중국어체험학습관 운영, 제주지역혁신프로젝트
	함께 만드는 평생교육	제주평생학습 생태계 조성을 위한 네트워크 구축, 평생교육 관계자 전문연수, 시민자원활동가 양성
	성장의 평생교육	연구조사 사업, 제주평생교육정보망 운영
인재개발원	도민사회교육 (49개, 22,650명)	제주 자연·문화 체험(9개, 660명), 도민 정체성 확립(5개, 280명), 역량 강화(18개, 3,200명), 소양함양(8개, 360명), 법정 보수(6개, 3,150명), 찾아가는 교육(3개, 15,000명)
	도민정보화교육 (30개, 1,860명)	실생활 정보화(12개, 520명), 능력 배양 정보화(7개, 280명), 자격증대비(4개, 100명), 실버정보화(6개, 180명)
	도민외국어교육 (23개, 4,750명)	외국어 아카데미(17개, 3,045명), 사이버교육(4개, 1,705명), 방송(2개)

자료: 각 기관 제공자료 및 자체조사

○ 지역문화 전문인력 양성

- 2014년 “지역문화진흥에 필요한 사항을 정하여 지역 간의 문화격차를 해소하고 지역별로 특색 있는 고유의 문화를 발전시킴으로써 지역주민의 삶의 질을 향상시키고 문화국가를 실현하는 것을 목적으로”「지역문화진흥법」이 제정되어 시행되고 있음
- 지역문화 전문인력은 주민의 고령화와 도시 쇠퇴 등으로 인하여 활력이 저하되는 상황에서 주민 주도의 문화사업 추진과 생활문화의 진흥을 통해서 지역의 재생 및 활성화를 이끄는 핵심인력임

<표 5-96> 2015년 지역문화 전문인력 양성사업 수강생 현황

기관명	전체 수강생 수
광주문화재단	30
경남문화예술진흥원	59
대전문화재단	42
전북대학교	51
제주문화예술재단 / 서울문화재단	23(제주)
	30(서울)

자료: 『지역문화 전문인력 양성사업 발전방안 연구』. 한국문화관광연구원

- 지역문화인력 양성사업에 선정된 각 기관은 지역별 특화된 세부교육계획을 바탕으로 실무 워크숍, 현장 사례 연구, 현장 실습 인턴십 과정 등을 포함해 총 5개월여의 일정으로 진행되며, 이 과정에서 우수한 성적으로 수료한 사람은 한국문화 관광연구원이 진행하는 문화리더과정을 수강할 수 있으며, 문화리더과정은 전문 분야에 대한 수준 높은 강의와 토론 워크숍, 현장교육 등으로 구성·운영됨
- 양성기관은 2년에 한 번 선정되나, 17~18년도 사업에서 경기문화재단, 강원문화재단, 충북문화재단, 전라북도문화관광재단, 광주문화재단, 경남문화예술진흥원, 울산문화재단 이상 7개 기관이 선정되었으며 제주특별자치도는 미 선정됨

(3) 학교 관광교육

○ 도내 대학 관광인력 배출 현황

- 도내 4년제 대학에서는 관광전반에 걸친 관광이론을 교육하며, 기존 2년제 전문대학이 3·4년제까지 확대되면서 기존의 실무·실기교육에 관광이론도 교육과정에 포함시켜 실시하고 있음
- 2017년 도내 교육기관 전체 입학정원은 12,971명(대학원 제외)이며 관광계열 전체 입학정원은 2,531명(19.5%), 입학생수는 6,725명(특성화 고등학교 6개교만 포함)이며 관광계열 전체 입학생수는 1,985명(29.5%)을 차지하고 있음

<표 5-97> 도내 교육기관 관광인력 배출 현황

(단위 : 명)

대학	학 과	관광계열 입학정원	관광계열 입학생수	전체 입학생수	전체 입학정원
제주대학교	관광계열 소계	277	263	2,309	2,473
	미래융합대학	154	99		
제주국제대학교	관광계열 소계	255	241	465	760
제주한라대학교	관광계열 소계	939	590	1,764	2,104
제주관광대학교	관광계열 소계	554	437	1,055	1,286
고등학교	특성화 교육과정 운영학과	352	355	1,132	6,348
합 계		2,531	1,985	6,725	12,971

자료: 각 대학 '17, '18년도 모집요강 및 대학 알리미사이트와 교육청 홈페이지 자료에 의해 재작성(어학계열, 스포츠학과 포함)

- 특성화고교 졸업자의 도내 각 대학 진학률은 제주대학교 입학정원 2,309명 중

139명(6%), 제주국제대학교 입학정원 465명 중 109명(23.4%), 제주한라대학교 입학정원 1,764명 중 519명(29.4%), 제주관광대학교 입학정원 1,055명 중 319명(29.6%)로 전체 입학정원 5,593명 중 1,086명(19.4%)로 조사됨

- 도내 교육기관 관광계열의 취업률은 특성화고등학교 6개교의 18년도 졸업자 1,260명 중 취업 282명(22.4%)이며, 대학교 4개교의 17년도 관광계열 졸업자 1,186명 중 건강보험DB연계 취업자 수는 523명(44.1%)으로 조사되었으나, 이들이 관광산업체로 진출하는 취업자 수는 이보다 더 적을 것으로 추정됨

○ 도내 교육기관 관광교육 현황

- 2017년 4월 제주특별자치도교육청과 제주관광공사는 관광교육 활성화 및 특성화고 취업지원을 위한 업무협약에서 관광교육을 위한 지원 및 정보공유, 특성화고 졸업예정자 채용 기회 확대, 실무 중심의 관광인력 양성 프로그램 개발 및 운영, 교육복지 대상 학생에 대한 프로그램 지원, 협약기관 간 공동사업 발굴 및 시행 진행 중으로 조사됨
- 제주특별자치도 초중고 "2017년 학교별 교육계획"의 학교관광교육 사업내용에 따르면 제주어 보전교육(제주어 교육자료 개발, 보급 등) · 제주 이해 교육(제주이해 교육 프로그램 운영 단체 지원 등) · 인류 무형문화유산 제주해녀문화 이해 교육(제주 해녀 교육 프로그램 운영 단체 지원 등) · 세계자연유산 제주사랑 생태환경 관광교육(교과 및 창의적 체험활동을 통한 환경, 관광교육 운영)으로 구성되어 있음

<표 5-98> 학교관광교육 진행현황

(단위 : 개, %)

	학교 수	제주어 보전 교육	제주 이해 교육	인류 무형문화유산 제주해녀문화 이해 교육	세계자연유산 제주사랑 생태환경 관광 교육
초등학교(제주시)	64	62 (96%)	26 (40%)	12 (18%)	51 (79%)
초등학교(서귀포시)	45	42 (93%)	34 (75%)	20 (44%)	34 (75%)
중학교(제주시)	23	4 (17%)	3 (13%)	2 (8%)	5 (21%)
중학교(서귀포시)	9	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (11%)
고등학교(전체)	24	21 (87%)	5 (20%)	5 (20%)	11 (47%)

자료: 제주교육청 사이버장학실 (http://jh.jje.go.kr/index.jje)

- 제주시 및 서귀포시를 포함하여 제주 전 지역 모든 초등, 중등, 고등학교의 "2017년 학교별 교육계획"을 종합 분석한 결과 학교관광교육 사업에 참여하는 학교

비율은 초·중·고 전체 학교의 53.6%이며 초등학교(44.6%) 〉 고등학교(6.7%) 〉 중학교(2.3%)로 대부분의 초등학교에서는 관광교육이 진행되고 있지만 중학교의 경우 자유학기제 등 다른 교육에 비중이 높이지면서 관광교육에 대한 비중이 줄어들었으며, 고등학교의 경우 특성화고등학교에서 주로 이루어지고 있음

○ 산·학·관 맞춤형 인력양성

- 제주 도내의 관광 관련된 기업은 관련된 전문교육과 실무교육을 직업 제공하여 기업에 대한 접근성을 높이면서 나아가 취업까지 연계한 취업아카데미를 도내 대학의 사업단과 연계하여 진행하고 있음

<표 5-99> 관광산업분야 인력양성사업

(단위 : 명)

사업명	사업기간	프로그램명	참가인원	지원기관
제주 미래전략산업 맞춤형 인력양성사업 (지역맞춤형 일자리 창출 지원사업)	2014.03 ~ 2015.02	문화콘텐츠 디자인 인력양성과정	17명	고용노동부, 제주특별자치도
		휴양의료 복합관광 인력양성과정	17명	
	2015.03 ~ 2016.02	문화레저 융복합 인력양성과정	25명	
		국제항공서비스 인력양성과정	36명	
		중화권 명품관광 마케팅 인력양성	25명	
	2016.03 ~ 2017.02	국제항공서비스 전문인력 양성과정	43명	
		제주투자기업 전문인력 양성과정	24명	
지역선도대학 육성사업	2015.12 ~ 2016.02	국제항공서비스 전문인력 양성과정	50명	교육부
	2016.12 ~ 2017.02	국제항공서비스 전문인력 양성과정	21명	교육부
청년맞춤형 인력양성사업	2017.03 ~ 2017.12	국제항공서비스 전문인력 양성과정	70명	제주특별자치도
	2018.03 ~ 2018.12	국제항공서비스 전문인력 양성과정	30명	제주특별자치도

자료: 제주대학교 Link+사업단 내부자료

- 향후 관광산업분야의 진출을 장려하기 위한 관광인력양성사업에 2014년부터 2018년까지 3개의 사업에서만 358명이 교육을 받았음
- 해당 사업에 참여를 희망하는 학생들의 신청 혹은 신청자들 중 면접을 진행하여 향후 관광산업분야에 취업을 희망하는 학생들을 선별하여 인력양성사업 프로그램에 참여시킴으로써 관광산업분야의 인력양성의 질적 향상을 도모하고 있음
- 신화역사공원은 도내 5개 대학에서 학기 중 비학점 특강으로 진행, 특성화고

에서는 람정클래스의 특강형태로 람정제주개발이 교육을 제공하고 교육생들을 우선 채용하는 채용연계과정을 진행함

- 제주항공은 제주대학교 Link+ 사업과 연계한 '제주항공 아카데미'를 개설하여 면접을 통해 교육생을 모집 이론과 실무교육(승무원 교육)을 수료한 교육생을 대상 서류전형을 면제해주는 혜택을 부여하여 항공전문 인력양성이 이루어짐.
- 현재 제주대학교에서만 운영하고 있는 '제주항공 아카데미'는 차후 도내 전 대학을 대상으로 운영할 계획을 가지고 있음

(4) 외국인고용허가제

○ 외국인고용허가제

- 외국인고용허가제는 순수 외국인을 고용 허가하는 일반고용허가제(비전문취업비자 E-9)와 외국국적 동포를 고용 허가하는 특례고용허가제(방문취업비자 H-2)로 구분되며, 체류(취업)기간은 3년으로 동일함
- 방문취업비자(H-2)는 취업허용업종 내 사업장 이동이 자유롭기 때문에 업종별 규모를 별도 정하지 않음

<표 5-100> 일반고용허가제와 특례고용허가제 비교

구 분	일반고용허가제	특례고용허가제
체류 (취업기간)	3년 (비전문취업비자 E-9)	3년 (방문취업비자 H-2)
대상 요건	한국어 시험 및 건강검진 등 절차를 거쳐 구직등록한 자	중국, 구소련지역에 거주하는 외국인 동포
취업허용업종	제조업, 건설업, 서비스업, 농축산업, 어업으로서 외국인력정책위원회에서 정하는 업종	일반고용허가제 허용업종에 일부 서비스업종 추가
취업절차	한국어시험→근로계약→비전문취업 비자(E-9)로 입국→취업 교육→사업장 배치(사업장변경 제한)	방문취업비자로 입국→취업 교육→고용지원 센터의 알선 또는 자유 구직 선택→근로계약 후 취업 (사업장변경 무제한)
사용자의 고용절차	내국인구인노력→고용지원 센터에 고용허가 신청→고용허가서 발급→근로계약 후 고용 (근로개시 신고의무 불필요)	내국인구인노력→고용센터에 특례 고용 가능 확인서 발급→근로계약→ 근무시작 및 근로 개시 신고 (근로개시 신고 필요)
사업장별 고용허용인원	사업장 규모별로 외국인근로자 고용허용 상한 설정	일반외국인근로자 고용허용인원 만큼 외국국적동포 추가 고용가능 (건설업, 서비스업 제외)

자료: 외국국적동포(H-2) 취업교육 홈페이지(http://eps.hrdkorea.or.kr)

- 2018년 전국의 인력배정 시기와 인력규모는 재입국자의 경우 요건을 갖추어 신청하는 경우 연중 수시 고용허가서 발급하나, 신규인력의 경우 쿼터를 적용 계절적 수요를 반영하여 '제조업'은 1 · 4 · 7 · 10월 32,350+a명, '농축산업'은 1 · 4 · 10월 5,870+a명, '건설업'은 1 · 4 · 7월 2,390+a명, '서비스업'은 1 · 4월 90+a명 배정함
- 관광관련 서비스업종은 특례고용허가제에 해당하며, 업종으로는 육상여객 운송업 · 호텔업 · 여관업 · 한식 음식점업 · 외국식 음식점업 · 기타 간이 음식점업 · 여행사 및 기타 여행보조 서비스업 등이 포함됨

<표 5-101> 서비스업 외국인력 고용허용 인원(신규고용 한도)

내국인피보험자수	고용허용인원	신규고용허가서 발급한도
5명 이하	2명	2명
6명 이상 10명 이하	3명	
11명 이상 15명 이하	5명	
16명 이상 20명 이하	7명	3명
21명 이상	10명	

자료: 공고 제2017-456호 외국 인력정책위원회 결정사항 공고(2107.12.29.)

- 개인 간병인, 가구 내 고용활동은 가구당 1명으로 한정하며, 서비스업 중 음식점업의 경우에는 내국인 피보험자 6~10명시 특례 외국인 근로자 4명까지 고용가능하나, 방문취업동포(H-2)의 경우 신규 고용허가서 발급한도 적용 받지 않음

<표 5-102> 업종별 외국인 고용 현황

(단위 : 명)

년도	사증	지역	계	제조업	건설업	농축산업	서비스업	어업
2015	E-9	전국	212,319	181,167	7,505	18,774	296	4,577
		제주	2,164	682	12	671	5	794
	H-2	전국	50,481	35,258	768	558	13,749	148
		제주	127	29	6	15	62	15
2016	E-9	전국	221,914	186,798	8,488	21,083	279	5,266
		제주	2,555	865	24	788	11	867
	H-2	전국	38,236	26,714	588	268	10,585	81
		제주	136	30	10	8	78	10
2017	E-9	전국	221,578	182,981	9,157	22,802	286	6,352
		제주	2,996	967	108	912	11	998
	H-2	전국	35,653	23,134	595	224	11,624	76
		제주	108	16	5	2	78	7

자료: 한국고용정보원 고용허가제 전산시스템(고용허가제를 통해 근무하고 있는 외국인근로자수)

- 한국고용정보원에 따르면 제주도의 외국인 고용 사업장수는 2015년 1,065개, 2016년 1,221개, 2017년 1,404개로 2015년 대비 31.8% 증가함. 제주도의 외국인고용 수는 2015년 2,291명(전국 262,800명 중 0.87%), 2016년 2,691명(전국 260,150명 중 1.03%), 2017년 3,104명(전국 257,231명 중 1.20%)임

(5) 문제점

○ 관광사업 종사원에만 치중되어있는 교육

- 제주 방문관광객 내국인·외국인 대상 제주 여행 시 불편사항에 대한 실태조사를 보면 매해 관광종사원 불친절, 식당/음식 불결, 택시기사 서비스 불편, 물품강매, 가이드 서비스 불편에 대한 항목이 계속 거론되고 있음
- 관광종사자는 관광사업종사자(여행업·관광숙박업·관광객 이용시설업·국제회의업·카지노업·유원시설업·관광편의시설업의 종사자), 관광관련종사자(예비종사자·일반 숙박업 종사자·일반 외식업 종사자·전세버스 기사·택시 기사·렌트카 사업자·골프장 도우미·공항/부두 근로자·박물관·식물원·해양레저시설·승마장·민박업의 종사자), 관광부문관계자(경찰·공항경찰·공무원·주민자치위원 및 읍면대표)로 분류할 수 있으나, 현재의 관광관련 교육이 관광사업 종사자에만 치중되어 있어 제주관광의 전반적인 의식향상이 어려움
- SNS의 발달로 직접 이색 장소를 찾아다니는 제주 방문관광객들이 가장 많이 접하는 관광종사자는 일반 외식업 종사자 및 택시 기사와 같은 관광관련종사자로 관광객 접객관련 서비스 인식 향상·업종별 불편사항 개선 방향의 서비스개선 교육 반드시 필요

○ 관광안내사관련 교육 참여 미흡

- 관광지 안내에 대한 기본 매뉴얼이 존재하지 않아 동일한 관광지에 대한 안내가 관광안내사마다 상이한 현상 발생되어 정보왜곡의 현상이 나타남
- 이를 보완하기 위해 J.Academy에서 관광안내사 양성과정과 향상과정이 다양하게 제공되고 있지만, 도내 관광안내사들의 참여율이 낮아 지속적인 전문성 향상에 문제로 작용하고 있음

○ 관광종사원의 관광서비스 교육 주최기관 상이 혼란 가중

- '찾아가는 친절 서비스'와 같은 각 지자체나 기관에서 이루어지는 교육들이 각기 다른 명칭으로 진행되고 있어 관광사업체 운영자로 하여금 혼란이 야기됨
- 비슷한 프로그램이 주최기관별 다른 방향으로 진행되고 있어 실질적으로 해당

관광산업체에 미치는 영향력이 크지 않으며(참여 업체 인원이 매해 감소), 각 주최기관마다 중점을 두어야하는 분야 전문성의 성장은 미비한 실정임

- 제주관광공사는 관광사업 종사자 대상, 제주시청 · 서귀포시청 · 관광협회는 관광 관련 종사자와 관광부문 관계자로 기관별 참여대상을 나누어 각 업종별 세부 서비스개선교육으로 프로그램 구성이 이뤄져야 할 것으로 사료됨
- 교육 프로그램별로 나누어보면, 제주관광공사는 관광안내사 양성과정 · 역량강화 교육, 관광협회는 법정교육(성희롱 · 개인정보보호) · 소양교육, 평생교육원과 인재개발원은 외국어교육 · 도민대상 관광교육으로 그 경계를 명확히 하여 중점적으로 진행하여 기관별 전문성 강화가 우선되어야 할 것으로 사료됨

○ 도민 관광교육과 시민의식 함양 교육 필요

- 제주특별자치도 관광교육 종합계획의 도민관광교육에 대한 조사에 의하면 친절교육과 외국어교육 이외에 수강을 원하는 교육에는 제주향토문화 · 관광 상식 · 국제관광에 대한 수요가 존재하나, 관광관련 프로그램은 평생교육원에서는 총 22과정 중 5개(22.7%), 인재개발원에서는 총 49개 중 17개(34.7%)에 불과함.
- 또한, 수강할 의향이 없다는 문항에 대한 이유로는 '시간적 여유 없음(72%)'과 '관심 프로그램이 없어서(66%)'로 가장 큰 비중을 차지함

○ 관광전문 인력양성을 위한 학교 관광교육 연속성 부재

- 학교관광교육 과목인 제주어 보전 교육 · 제주 이해 교육 · 인류 무형문화유산 제주해녀문화 이해 교육 · 세계자연유산 제주사랑 생태환경 관광 교육과정의 대부분이 관광과 환경교육을 연계하여 세계자연유산 탐방, 올레길 청소 등에 치중되어 있으며, 제주관광의 기본적인 소양을 익힐 수 있는 제주 이해 교육의 참여 비율은 매우 낮은 편임
- 다양한 분야에서 관광인력을 배출 할 수 있는 특성화고등학교인 경우 해당 전공과목에 집중되어 있는 교과 편성으로 관광에 대한 이해가 부족한 실정으로 학교관광교육 과목을 선택교과로 지정하여 관광의 근본적인 이해에 대한 내용으로 제구성하여 관광에 대한 기초 지식 확립이 필요함
- 특성화고등학교 대학 진학인원은 1,086명이며, 각 대학 관광계열학과의 취업자 수는 523명이나 이 중 특성화고등학교를 거쳐 대학의 관광계열학과를 졸업하여 관광업계 취업한 인원에 대한 역학조사가 이루어지지 않고 있는 실정임
- 고등학교 · (대학교) · 관광업계 취업까지 어떤 경로를 거쳤을 때 높은 취업률과 안정적인 고용이 이루어지는지에 대한 관리와 조사를 통해 관광인력 양성을 위한

최적의 경로 정비와 지원 필요할 것으로 사료됨

○ 도내기업의 고용을 위한 시스템 구축 필요

- 도내기업과 청년들의 일자리 미스매치의 원인 중 하나는 기업-청년의 정보공유 미흡으로 제주특별자치도에서 운영하고 있는 청년일자리 코너는 구인을 원하는 기업이든 구직을 원하는 청년이든 모두 관리자의 승인을 거친 후 게시글이 업로드 되거나, 관리자가 기업과 청년을 매칭시키는 형태로 진행되고 있어 기업-청년의 자유로운 정보획득이 어려움
- 이 과정에서 장·단기 구인·구직에 대한 정보를 각 대학 생활게시판을 통해서 이루어지고 있어 일자리 미스매치와 고용불안정성이 심화되고 있음

○ 산·학·관 맞춤형 인력선발 기준 필요

- 기업과 연계한 취업아카데미가 다양한 분야에서 운영되고 있는 것은 좋은 현상이지만, 교육생을 선발 할 시에 면접에만 의존하는 경향이 짙어 한 학생이 대학생활 중 비슷한 아카데미를 여러 차례 수료는 했지만 취업과 연계되지 않는 상황 발생하고 있음
- 해당 기업의 관심도가 낮거나 다른 기업의 취업을 목적으로 경력(스펙)을 쌓기 위한 목적으로 면접에 참여하여 선발이 되는 학생들이 취업아카데미 진행 중 참여도가 미흡하거나 중도하차하는 상황 발생하고 있어 다른 학생들의 참여 기회를 빼앗고 있음
- 교육생 선발 시, 블라인드 면접과 인적성 검사, 아카데미를 진행 시 수학계획서에 더 높은 비중을 부여하는 방향으로 변경되어야 할 것으로 사료됨

○ 외국인 고용 규제 개정 필요

- 특례고용허가는 한국계 중국인 등 해외동포에게 H-2(방문취업)으로 주어지는 체류자격으로 관광관련 업종 중 호텔업·여행사 및 기타 여행보조 서비스업·육상여객 운송업 등의 서비스업에 취업 전 직무연수 프로그램을(J-Academy 활용) 이수 후 취업하는 과정을 통하여 바로 현장에 투입될 수 있도록 유도하여 직무 적응 기간을 단축시킬 수 있을 것으로 사료됨
- 관광관련업종에서 여러 분야별 전문성이 요구되어지는 인력에 대한 외국인 고용은 출입국관리법에 따라 취업이 허용되는 체류자격을 취득한 외국인 근로자에 대하여 관계부처의 추천과 법무부장관의 사증발급 인정 등의 절차가 필요할 것임
- 제주특별자치도와 같이 전체 산업 중 제3차 산업의 비중이 높은 지역의 경우 외국인 고용제에서 제외된 제조업 규모의 서비스업(예: 리조트, 4·5성급 호텔

등)을 포함시키고, 업체 규모별로 고용허용인원을 서비스업과 제조업의 비중으로 차등 적용하는 방안을 외국인력정책위원회에서 심의 · 의결 시 고려하여 외국인 고용 인원 증가와 내국인 고용의 질 향상의 방안을 모두 충족시킬 수 있을 것으로 사료됨

다. 세부 추진과제

(1) 산 · 학 · 관 맞춤형 인력 양성사업 운영

○ 학과별이나 아카데미를 통해 인성 및 적성 검사, 취업 가치관 검사와 같은 프로그램들이 다양하게 진행이 되고 있지만, 일회성에 그치는 경향이 있으며 이를 실질적인 취업과 연계될 수 있도록 학생 개개인별 포트폴리오를 제작하여 자신과 취업에 대한 청사진 설계가 필요함

○ 도내 관광사업체와 관련성이 높은 사업들을 진행함으로써 학생들이 취업을 위해서는 필요하지만, 접할 기회가 많이 없는 관광사업 관련 교육들을 지속적으로 늘려가야 할 필요성이 있음

○ 가이드를 대상으로 한 J-Academy의 교육과정의 형식을 적용하여 산학연계 사업 중 취업 연계 사업은 관광관련 기본과정 프로그램을 이수한 학생들에 한해 신청할 수 있게 하여 취업혜택을 부여함으로써 관광인력양성의 질적 향상을 도모할 필요 있음

○ 특성화고 인력 양성사업에 참여 기업인 경우, 개별 취업설명회나 채용박람회, 사회적 공헌 활동 등을 통해 학생과 도민들과의 유대감 형성을 통해 대학을 차후에 선택함에 있어 학생들과 도민들로 하여금 긍정적인 사회적인 인식 형성에 동참하는 자세가 필요함

(2) 학습 고용을 연계한 직업교육 체계 구축

○ 제주지역 청년들의 경우 고용보장에 대한 확실성이 보장되지 않은 교육 · 훈련 프로그램에 대한 참여 수요가 높지 않은데, 이는 현장 경험을 통한 실무능력 함양보다는 고용 보장이 전제된 단순 취업에 대한 욕구에 반영할 필요 있음

○ 청년 고용 환경의 미스매치 현상을 해결하기 위한 고용 보장이 전제되는 현장 · 실무 교육 프로그램을 통해 전문인력을 양성하는 시스템이 필요함

○ 청년뱅크 재단 설립 · 운영

- 제주지역 내 · 외의 청년들 및 특성화고등학교 졸업생을 고용하며, 고용된 청년들에 대한 인건비는 기본적으로 청년희망 프로젝트와 기업 기금을 통해 충당함
- 청년희망프로젝트는 미취업 청년을 고용한 제주지역 중소기업에 대한 인건비 지원 사업으로 이러한 사업 내용을 청년뱅크 프로젝트에 부합하는 방향으로 개선할 필요가 있음
- 청년뱅크 재단에 참여하는 기업의 참여율을 높이기 위해 우선 테크노파크 기업지원단에서 높은 평가를 받는 업체를 우선적으로 참여시키는 방안 마련하여 취업한 청년들이 인건비 지원 사업(2년) 기간이 지난 후에도 지속적인 고용 상태를 유지할 수 있도록 하는 장치가 필요함

○ 도내기업의 고용을 위한 시스템 구축

- 기존의 취업사이트(예: 사람인, 잡코리아)의 형식을 바탕으로 제주에서의 모든 구인 · 구직이 한 곳에서 이루어 질 수 있도록 사이트 또는 앱 구축하여 기업-청년의 자유로운 정보습득이 용이하게 해야 함
- 청년뱅크에 소속되어 있는 기업과 청년들만 접속할 수 있는 비공개 페이지를 통해 미소속 기업과 청년들에 비해 구인 · 구직에 우선권을 부여함으로써 청년뱅크에 기업과 청년의 참여도도 함께 향상시킬 수 있음
- 제주관광의 유형이 단체관광보다 개별관광의 비중이 높아짐에 따라 개별관광객이 도내 관광지 입장권과 숙박, 1일 혹은 단시간 가이드 관광 등을 즐길 수 있도록 휴먼플랫폼(예: 마이리얼트립) 구축이 필요함
- 휴먼플랫폼은 ICT인력양성센터에서 역량강화 교육을 수료하거나 청년뱅크에 소속되어 있는 기업에 한정하여 운영하여 기업의 운영 안정성과 청년 고용 안정성을 동시에 성취할 수 있는 발판이 될 것임

(3) 제주 ICT기반 스마트 관광사업체 맞춤형 일자리 지원

○ 청년뱅크와 연계된 교육 · 훈련프로그램 제공 기관

- 청년뱅크 프로젝트 지원뿐만 아니라, 제주지역 내 ICT 기업에 대한 교육 프로그램 지원, 국내외 ICT 기업 종사자 위탁 교육 등의 사업을 추진함에 있어 제주지역 내에 분산되어 운영되는 ICT 교육 프로그램을 ICT인력양성센터를 통해 통합 운영하여 ICT 교육 전문성을 강화할 필요가 있음

- 청년뱅크 재단에 참여하는 제주지역 중소기업의 경우 첨단과학기술단지에 입주한 기업들을 활용하여 스마트 관광, 스마트 농업, VR · AR 기술 등 제주지역에 특화된 ICT 기술 및 교육 과정을 개발하고 이를 전문적으로 교육하는 시스템 마련함
- 제주지역 고등교육 기관과의 협조체계를 통한 공동 인재 양성을 위해 취업 연계 프로그램 개발 및 통합 시스템을 개발함
- 장기적으로 제주지역 내 ICT 산업 인력(청년)들의 선진 ICT 기술 및 학위 과정에 대한 수요와 교육 · 훈련 프로그램의 전문성 향상을 위해 제주정보기술융합원을 설립하며, 해외 ICT 선진 교육기관과의 연계 협력을 통한 교육 프로그램 및 학위 과정 등을 유치하여 정보기술융합원으로 승격될 필요가 있음

○ 신규 관광인력 뿐만 아니라 기존 관광인력의 역량강화 교육프로그램도 함께 병행함으로써 ICT인력양성센터가 교육 · 훈련의 전문기관으로 도내 교육의 총괄하는 센터로 자리매김 해야 할 것임

(4) 관광안내사 전문성 강화를 위한 심화 프로그램 운영

○ 도내 관광안내사들의 전문성 향상을 위하여 서울시가 시행하는 것처럼 관광통역안내사 대상 프리미엄 가이드 자격 프로그램을 운영할 필요가 있음. 그리고 제주에는 수학여행단과 같이 교육관광을 목적으로 방문하는 단체 및 개인들이 많다는 점에서 국내 가이드들 대상으로 에듀투어 가이드 자격 프로그램을 운영하여 관광안내사들의 전문성과 차별성을 유도하고, 이러한 자격을 인증받은 안내사들의 홍보를 위한 홍보 웹사이트(예: 마이리얼트립)를 지원하고, 관광객들의 관광안내 요청 시 우선권을 부여하는 방안이 요구됨

(5) 제주관광공사와 국내안내사협회 · 관광통역안내사협회와의 협업 필요

○ J.Academy에서 관광안내사 역량강화 교육 접수 시, 제주관광공사 홈페이지에 공지사항 글 등록뿐만 아니라 각 협회에 가입된 관광안내사들에게 개별통보를 통해 참여를 유도함

○ 관광안내사 양성과정을 이수하고 시험을 통해 자격을 부여 받은 안내사는 바로 현장 보조 안내사로 수습기간을 진행하여 청년 신규인력 확보할 수 있도록 제주관광공사, 국내안내사협회 그리고 관광통역안내사협회의 협업이 필요함

(6) 관광종사자 및 도민 친절프로그램 운영

○ '찾아가는 친절 서비스'의 경우 기본 서비스 소양 교육은 기존에도 많이 진행 되어 관광사업체와 관광종사자들의 친절프로그램에 대한 중요성 인식이 저하된 상태임

○ 관광사업체에서 지속적으로 문제점으로 제기되는 관광종사원 불친절과 식당/음식 불결, 물품강매 등을 해결하기 위하여 일괄적인 집체교육보다는 개별 관광사업체에 맞는 교육이 필요함

○ (1차 교육) 개별 관광사업체 교육 전 미스터리 쇼퍼를 통해 문제점과 개선방안을 파악한 뒤 각 관광사업체의 관련 부서(위생과, 시설과, 관광과 등) 담당자와 동행하여 문제점을 시정할 수 있는 방향으로 교육 진행이 필요함

○ (2차 교육) 교육 진행 후 다시 미스터리 쇼퍼를 진행하고, 개선되지 않았을 시 패널티(매 분기별 보수교육 진행)를 부여하는 등의 조치가 마련되어야 지속적으로 제기되는 문제점들이 개선 가능할 것으로 사료됨

○ 교육 대상은 관광사업체의 자체 신청과 주요 관광지 주변의 관광사업체를 선정하는 방법으로 진행하며, 교육 횟수는 기본 1년에 2회로 지속적인 관리·감독을 진행함

(7) 전세버스 관광종사원 교육

○ 전세버스 종사원도 관광안내사이며 제주관광의 일원이라는 관광종사원 마인드 교육과 전세버스 종사원과 관광안내사의 협업이 관광일정의 전체 분위기와 프로그램 진행에 큰 비중을 차지하므로 관광안내사와의 협업의 중요성 인식 교육이 전제되어야 함

○ 관광객 접객관련 서비스 인식 향상·불편사항 개선을 위한 서비스 교육에 따른 기본 고객응대 매뉴얼 마련이 필요함

○ 교육 주최기관은 J.Academy에서 진행하도록 하며, 교육을 이수한 전세버스 관광종사원은 교육 이수증을 스티커로 대체하여 차량에 부착하고 차량 배차시 우선 배차 될 수 있도록 관할 기관과 협업이 필요함

(8) 도민 제주관광 이해 및 체험교육

○ 국제자유도시 선도 주민으로서 제주도민 시민의식 향상을 위한 시티즌십 함양 교육과 제주향토문화·관광 상식·국제관광 등의 관광과 관련된 이론과 체험을 병행한 과목 확대 편성함

○ 제주향토문화 강좌인 경우 역사(선사·중세·조선·근대시대별), 지형(해안·오름), 다크투어리즘(제주4·3관련)등의 다양한 체험프로그램 개발이 필요함

○ 도내 읍·면·동사무소 등 도내 각 평생학습 유관기관별 진행 강좌의 상이함과 시간·공간의 제약을 없애는 온-오프라인의 수강방법의 다양성으로 도민의 접근을 용이하게 하며, 교육의 총괄은 올해 법인화가 진행된 평생교육진흥원에서 총괄하여 필수과목을 이수한 도민들에게는 인센티브(예: 항공권 할인쿠폰, 공용주차장 무료 이용권 등)를 부여하여 도민의 참여촉진 방안 마련이 필요함

○ 도민의 시티즌십 함양을 위해서 2년마다 재 선출되는 도내 읍·면·동의 자치활동의 주축이 되는 주민자치위원회를 우선 교육 대상자로 선정하여 교육을 진행하면서 교육 대상의 범위를 점차 확대하는 방안 검토가 필요함

라. 추진계획

(단위 : 백만 원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
산학관 맞춤형 인력 양성사업운영	지방비	120	120	120	120	120	600	
	민자							
	소계	120	120	120	120	120	600	
대학 역량강화 사업	지방비	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100		
	민자							
	소계	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	5,500	
특성화고 학생 직업 능력 향상	지방비	2,175	2,175	2,175	2,175	2,175		
	민자							
	소계	2,175	2,175	2,175	2,175	2,175		
학습 고용을 연계한 직업교육 체계 구축	지방비	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	12,500	
	민자							
	소계	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	12,500	
제주 ICT기반 스마트 관광사업체 맞춤형 일자리 지원	지방비	150	150	150	150	150	750	
	민자							
	소계	150	150	150	150	150	750	
관광안내사 심화 프로그램 운영	지방비	250	250	250	250	250	1,250	
	민자							
	소계	250	250	250	250	250	1,250	
관광종사자 및 도민 친절프로그램 운영	지방비	200	200	200	200	200	1,000	
	민자							
	소계	200	200	200	200	200	1,000	
전세버스 관광종사원 교육 및 토론회	지방비	50	50	50	50	50	250	
	민자							
	소계	50	50	50	50	50	250	
도민 제주관광 이해 및 체험교육	지방비	50	50	50	50	50	250	
	민자							
	소계	50	50	50	50	50	250	
시티즌십 인력양성	지방비	140	140	140	140	140	700	
	민자							
	소계	140	140	140	140	140	700	
합계		6,735	6,735	6,735	6,735	6,735	31,785	

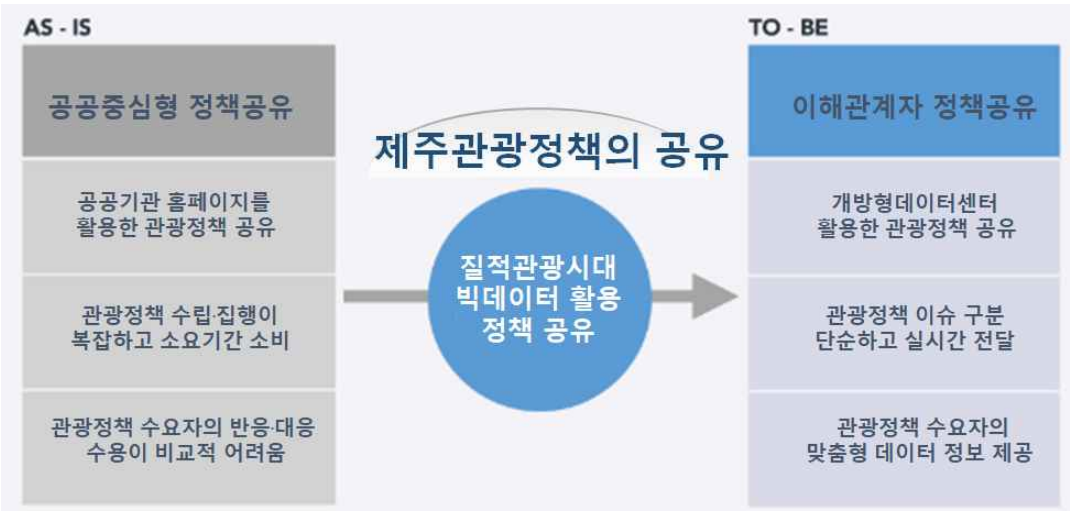
4. 관광정책의 환류체계 활성화

가. 기본방향

체계적인 관광정책의 공유와 공감대 형성

○ 스마트관광 시대에 걸맞은 체계적인 관광정책의 공유와 공감대 형성을 도모

- 제주관광정책은 공공중심형 정책공유 유형으로서 공공기관 홈페이지를 활용한 관광정책 공유를 하며, 관광정책 수립과 집행이 복잡하고 소요기간이 다소 소요되어 관광정책 수요자의 반응과 대응에 대한 수용이 비교적 어려울 실정임.
- 따라서 이를 위해 이해관계자 정책 공유를 위하여 개방형데이터센터를 활용한 관광정책 공유, 관광정책 이슈별 단순하게 실시간으로 전달, 그리고 관광정책 수요자의 맞춤형 데이터 정보 제공을 도모 등 변화가 필요한 실정임
- 기본방향으로 체계적인 관광정책의 공유와 공감대 형성을 제시하고자 함



나. 현황과 문제점

○ 스마트관광 시대에 맞아 빅데이터를 활용한 관광정보가 대두되고 있으며, 통합관광DB에 대한 생성, 유통, 소비, 확장 등 관광정책 정보의 활용이 필요한 실정임

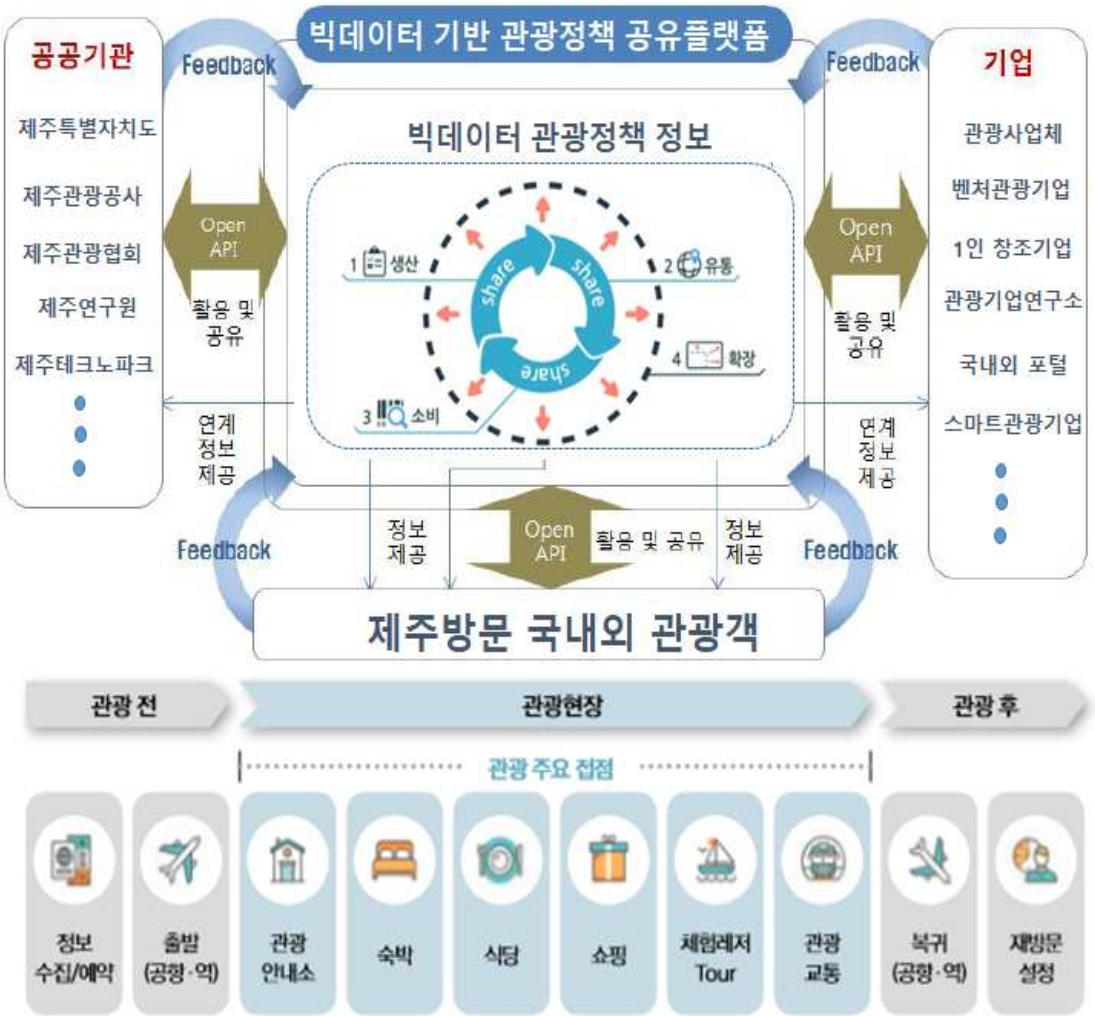
○ 첨단기술의 발달에 따라 스마트 관광객들의 행동변화가 다변화되고 다양화되어 관광정책의 공유와 확산에 대한 관광기업들의 요구가 높아지고 있음

○ 제주관광정책의 양적성장에서 질적 성장으로 변화하면서 고품격 관광정책에 대한 서비스가 요구됨에 따라 보다 합리적이고 효율적인 정책서비스가 요구됨

다. 세부 추진과제

○ 제주형 빅테이터 기반 관광정책 공유플랫폼 구축

- 빅테이터 기반 관광정책 공유플랫폼은 오픈데이터(API) 기준과 범위를 설정하고 표준화하여 공공기관, 기업, 관광객 등 이해관계자들과의 정보공유 및 환류(feed Back)을 통하여 빅데이터 관광정책 정보가 생성되고 공유되는 플랫폼임



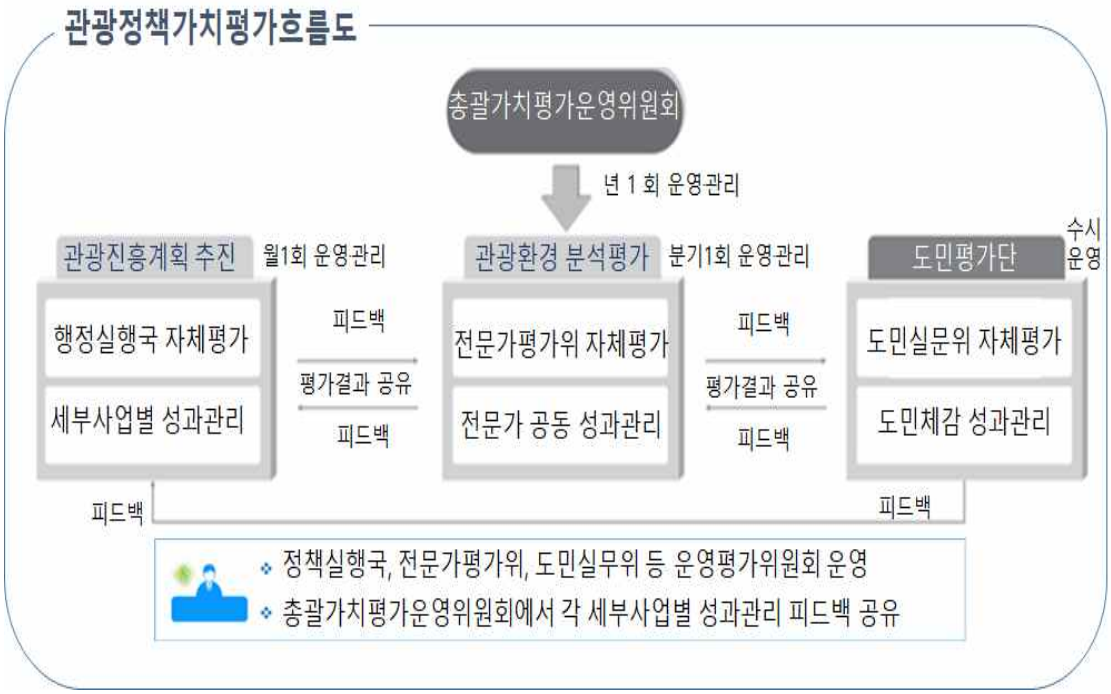
[그림 5-17] 빅데이터 기반 관광정책 공유플랫폼

○ 제주형 관광정책 공유를 위한 거버넌스 체계 구축

- '좋은 거버넌스(good governance)'로서 이해관계인의 참여와 관료들의 윤리적 형태의 확보에 초점을 맞추어 제주형 관광정책 공유를 유한 거버넌스 체계 구축.
- 빅테이터 관광정보의 이해와 구성, 활용 및 확산에 이해가 있는 산관학연 전문가들로 구성하여 관광정책의 의사결정 기구로서 활용하여 추진함

○ '(가칭)총괄가치평가운영위원회' 구성 및 운영

- 정책을 실행하는 행정, 평가하는 전문가 그룹, 체감하는 도민 등 각각 실무 위원회를 운영관리하고 이를 총괄하는 '(가칭)총괄가치평가운영위원회'를 구성하여 정책성과를 정례적으로 관리 운영하도록 실행함
- 행정실행국은 관광진흥계획에서 추진되고 있는 세부사업별 성과를 관리하고 행정지원을 통한 성과를 순차적으로 관리 운영하여 관광진흥계획이 제대로 추진되고 있는지 행정 실무적 차원에서 평가를 수행함
- 제주관광학회를 중심으로 도내 관광정책 전문가 평가위원회를 구성하여 운영하며, 관광환경 변화에 따른 성과평가 및 향후 개선방안 도출을 통한 미래지향적 관광정책을 공유할 수 있도록 전문가 평가위원회를 운영함
- 제주형 관광정책 공유와 소통을 위한 도민평가단을 구성하고 운영하여, 체감형 관광정책에 대한 점검과 의견전달 및 현장의 소리를 담아 성과관리를 제안함



[그림 5-18] 관광정책가치평가흐름도

○ 제주관광 통계관리체계 개선

- 스마트관광 시대를 맞아 빅테이터를 활용한 수요 예측이 가능하며, 대표성 있고 신뢰성 있는 빅데이터를 활용하고 보다 정교화된 모형으로 제시될 수 있음
- 실시간 수요 예측이 가능하도록 시험기간(Test Zone)을 두고 빅데이터 예측 시스템 구현 및 완성도를 높일 수 있도록 플랫폼을 구현함
- 기존 통계관리와 더불어 통계지수를 선별하고 정책에 활용할 수 있는 척도를 개발하여 정책실효성을 높일 수 있도록 도모함

○ 제주관광정책 공감대전 개최

- 제주관광정책은 행정기관, 연구원, 대학교, 관광공사, 관광협회 등 일부기관에 필요한 것으로 인식하며 실질적인 관광정책의 혜택을 도민들이 잘 모르고 있음.
- 제주관광산업의 종합적 홍보 및 비즈니스 모델 창출을 통한 관광사업체 수익 증대 도모를 위한 도민들과의 소통의 자리가 필요한 실정임
- 따라서 관광정책의 1년 동안의 성과를 영역별로 전시하고, 유망한 관광기업을 표창하며(제주관광기업 어워드), 국내외 여행관련 바이어 초청(B2B) 등 종합 대전으로 승화

  ※ 예시) 지역발전박람회 : 대통령직속 지역균형발전위원회 매년 정례적 개최

○ 관광정책 공유플랫폼 비R&D 지원 사업

- 제주지역의 관광산업생태계를 구성하는 주체(산학연관)들의 균형 있는 성장과 참여 활성화를 통한 관광정책 공유플랫폼 성과창출 및 확산이 필요함
- 빅테이터 관광정책 관광DB의 실질적 활용과 확산을 위한 모델 구현과 관광 벤처기어들의 아이들을 통한 공유플랫폼의 완성도를 높일 수 있도록 독려함
- (가칭) 관광정책 공유플랫폼 아이디어 대회를 개최하여 참신하고 잠재력 있는 기업들을 발굴하고, 좋은 아이디어는 관련 정책에 반영될 수 있도록 구성함

라. 추진계획

(단위 : 백만 원)

사업명	재원	2019	2020	2021	2022	2023	계	재원 조달방안
제주형 빅데이터 기반 관광정책 공유플랫폼 구축	지방비	300	300	300	300	300	1,500	
	민자							
	소계	300	300	300	300	300	1,500	
제주형 관광정책 공유 거버너스 구축	지방비	10	10	10	10	10	50	
	민자							
	소계	10	10	10	10	10	50	
제주관광 통계관리체계 개선	지방비	150	150	150	150	150	750	
	민자							
	소계	150	150	150	150	150	750	
제주관광정책 공감대전 개최	지방비	20	20	20	20	20	100	
	민자							
	소계	20	20	20	20	20	100	
관광정책 공유플랫폼 비R&D지원	지방비	100	100	100	100	100	500	
	민자							
	소계	100	100	100	100	100	500	
합 계		580	580	580	580	580	2,800	

○ (재원조달방안) 1차적으로 지역 연관 지원사업과 연계하여 추진할 수 있으며, 지역 연관 산업 지원 사업에서 관련 예산이 있을 경우 우선적으로 추진

- 중소기업벤처기업부, 산업통산자원부, 문화체육관광부 등 정부부처의 유관사업 공모사업으로 추진

마. 기대효과

○ 첨단기기 활용한 스마트 관광객 욕구와 수요에 탄력적 대응으로 관광만족도 증가

○ 관광정보 수집, 운영, 분석, 배포 등 빅테이터를 활용한 관광마케팅 활용성 증가

○ 산발적이고 다원적인 관광정보를 통합 관리하고 관광정책에 활용할 수 있는 체계를 마련

제6절 사업추진 방안

1. 재원별 사업투자 계획

1) 관광수용태세의 개선과 혁신

구분	사업명	추진시기					재원
		19	20	21	22	23	
여행업	지역 여행업체의 등록 요건 강화						지방비
	제주 체험형 관광상품 공모전 개최						지방비
	온라인 홍보·마케팅 역량 강화 지원						지방비
	제주관광안내사 전문성 강화						지방비
	소수언어 관광통역안내사 양성						지방비
	여행 안내 메뉴얼 표준화 및 자료 업데이트						지방비
숙박업	숙박시설통합통계시스템 구축						지방비
	숙박시설 관광안내 통합정보시스템 구축						지방비
	호텔위생과 안전평가						지방비
	객실(룸메이드) 인력양성						지방비
	제주브랜드 중저가 체인 호텔지원 육성						지방비
외식업	외식업시설개선 지원사업						지방비/민자
	외식업체 전자지도제작 GPS작업						지방비
	제주지역 1차농축산물 직거래 시스템구축						지방비/민자
	제주 고유 브랜드 발굴 및 지원사업						지방비/민자
	스타쉐프 발굴사업						지방비
	제주향토음식 유네스코 인류무형유산 등재						지방비
	할랄푸드 도입 및 인증 사업						지방비/민자
관광지	SNS매체를 통한 관광지에 대한 관광정보 제공						지방비
	지역주민과 함께하는 관광지 인증사업 실시						지방비
	국내 여행 방송을 벤치마킹한 도내 관광지 체험 프로그램 홍보						지방비
	관광 약자를 위한 관광지 환경개선						지방비
카지노	제주 카지노 공동 마케팅 지원						지방비
	도박중독 예방교육 및 홍보활동						지방비
	문화·관광 연계 프로그램 개발·운영						지방비
	도민 공감대 형성 및 의식전환을 위한 활동 강화						지방비

구분	사업명	추진시기					재원
		19	20	21	22	23	
교통	제주공항 시설확장						
	대형항공기 인센티브지원						
	연육교통 활성화						
	해상교통 활성화						

2) 청정환경의 지속가능성 향상

구분	사업명	추진시기					재원
		19	20	21	22	23	
지역주민 주도형 문화관광 육성	문화관광PD 또는 관광수눌음 프로젝트						민자
	주말형 플리마켓 거리 조성지원						지방비
	주민주도형 특화상품 발굴 육성 “제주다움”						지방비
	마을형 문화관광사업체 인력양성						지방비
	주민주도형 관광사업체 역량강화						지방비
	전통시장 및 상점가별 활성화 연구용역						국비/ 지방비
	해녀문화홍보마켓 운영						지방비
제주형 공연관광 활성화 방안	제주공연관광 추진방향 설정						지방비
	제주의 고유 문화콘텐츠 발굴						지방비
	예술단체 협업을 통한 효율적 공연제작						지방비
	제주문화콘텐츠 기반 브랜드공연 제작						지방비
	지속적인 업그레이드 및 상품화 프로세스						지방비
제주형 글로벌 네트워크 강화	상호 교차 관광 프로그램 운영						지방비
	상호 교차 관광인력 취업 프로그램						지방비/ 민자
	기관 연계 관광프로그램 운영						지방비
도내 교통체계 개선	트램광센서 설치						국비/ 지방비
	저속트램						국비/ 지방비
	고속트램						국비/ 지방비
	트램타당성 검토						국비/지 방비
	시티투어 코스개발 및 세분화						국비/ 지방비/ 민자
	시티투어버스 인프라 구축						국비/ 지방비/ 민자

3) 지식기반의 마케팅 체계 및 경쟁력강화

구분	사업명	추진시기					재원
		19	20	21	22	23	
중국시장 관리 및 시장 다변화 전략	중국시장 개별여행객 유치 강화						지방비
	중국시장 SIT활성화						지방비
	중화권 온라인 마케팅 강화						지방비
	시장다변화 마케팅						지방비
	해외 항공사 유치 및 직항노선 확대						지방비
	국내외 홍보마케팅 거점 확대						지방비
제주관광브랜드 가치 향상 방안	제주관광브랜드 개발						지방비
	제주관광브랜드 성공적 론칭						지방비
	관광브랜드 성과관리						지방비
개방형 플랫폼을 활용한 관광 비즈니스 모델 창출	제주형 스마트관광 통합센터 구축						지방비
	제주관광정보센터운영						지방비
4차 산업 혁명과 연계한 지능형 관광활성화	제주형 스마트 관광 체계화						지방비
빅데이터 활용 관광정보 체질 개선	제주형 스마트 관광 산업 활성화						지방비
	제주형 스마트 아일랜드 구축						지방비
남북교류 확대에 따른 제주관광의 중장기 대응전략	제주-북한 연계 평화 크루즈						지방비
	제주-북한 연계 교차관광 상품 개발 (항공 이용)						지방비
	관광개발 프로젝트 협력						지방비
	MICE 분야 육성 협력						지방비
	관광인력 육성						지방비
	공동 관광 마케팅 협력						지방비

4) 고부가가치 청정휴양 관광상품 개발과 수익증대

구분	사업명	추진시기					재원
		19	20	21	22	23	
고부가가치 관광산업 육성	제주형 생태관광 글로벌 허브밸리 구축						지방비
	주민참여형 야간관광 콘텐츠 개발						지방비
	지역주도형 지역축제 육성 및 상품화						지방비
제주마이스 산업의 선진 관광환경 조성	제주관광산업전						지방비/ 민자
	유니크베뉴 확장사업						지방비/ 민자
	지역특화사업 연계 마이스행사						지방비/ 민자
	인센티브투어 유치마케팅						지방비/ 민자
	스마트 마이스 홍보마케팅						지방비/ 민자
웰니스 관광	제주형 웰니스관광 육성 법률 정비 및 국내외 네트워크 구축						지방비
	웰니스관광 지원센터 기반 조성						지방비
	웰니스관광자원 유형조사						지방비
	제주형 웰니스관광 아카데미 운영						지방비
	제주형 웰니스 상품개발 지원						지방비
	웰니스관광 공동 홍보마케팅						지방비
레저스포츠 관광활성화 방안	골프장 캐디 대상 중국어 교육						지방비
	상생협력 비즈니스 사업 추진						지방비
	무동력 해양레저 시설 및 제도개선						지방비
	레저승마 연계 상품개발						지방비
	유·청소년 승마프로그램 개발						지방비
	국제레저 스포츠대회 개최						지방비
관광산업 투자 유치 및 촉진	관광산업 투자 유치의 질 제고를 위한 제도 정비						비예산
	균형있는 투자유치정책 수립						비예산
	제주특별자치도 투자유치촉진 조례의 개정						비예산
	투자이민제도의 안정적 정착을 위한 제도개선						비예산
	관광투자유치 자본 쿼터제 도입						비예산
	블록체인 기술활용 관광사업 분야 민간투자 유치 대비방안 마련						지방비
	지식기반 관광 서비스 산업 투자유치						비예산

구분	사업명	추진시기					재원
		19	20	21	22	23	
제주지역 크루즈관광 기반 구축	개별관광객 수용태세 강화						지방비
	시장다변화						지방비
	소스마켓 육성						지방비
	지역경제 연계효과 극대화						지방비
쇼핑관광	제주기념품 특화타운 조성						지방비
	제주관광기념품 데이터베이스 구축						지방비
	쇼핑관광 인증제 도입						지방비
	쇼핑관광을 촉진하는 재래시장 활성화						지방비
	유튜브를 이용한 온라인 쇼핑관광홍보대회 개최						지방비
	제주 쇼핑 공동 마케팅 협의체 운영						지방비

5) 관광진흥 가치 재정립

구분	사업명	추진시기					재원
		19	20	21	22	23	
제주특별 자치도 관광분야 제도개성 내용과 괴제	여행업의 등록요건 강화(신규 등록 자격, 등록유효기간 명시, 영업보증금 예치)						비 예 산
	여행관리자 자격제도 및 관광통역 및 국내여행 안내사 의무고용						
	면세점 등 송객수수료						
	쇼핑관광활성화를 위한 면세 특례제도 확대추진						
	렌터카업의 관광사업체 등록						
	전세버스 차령 연장						
	카지노업 제도 개선						
	숙박업 과잉공급 규제와 업종별 심사제도 도입						
	안전관광에 관한 조례 제정						
	야간관광 육성을 위한 조례제정						
	투자진흥기구 수입물품 관세 면제 신청 시점 개선						
	동남아 3개국 단체관광객 환승무사증 입국제도 도입						
	골프장 개별소비세 특례적용 기한 연장						
	관광진흥개발 기금의 정책방향 전환						

구분	사업명	추진시기					재원
		19	20	21	22	23	
제주관광 산업 성장 지원	제주여행 온·오프라인 홍보						지방비
	청년파워 블로그 홍보 사업						지방비
	관광비즈니스 상담센터 운영						지방비
	제주관광 역사집 발간						지방비
관광서비스 인력 양성 및 확보	산학관 맞춤형 인력 양성사업운영						지방비
	대학 역량강화 사업						지방비
	특성화고 학생 직업 능력 향상						지방비
	학습 고용을 연계한 직업교육 체계 구축						지방비
	제주 ICT기반 스마트 관광사업체 맞춤형 일자리 지원						지방비
	관광안내사 심화 프로그램 운영						지방비
	관광종사자 및 도민 친절프로그램 운영						지방비
	전세버스 관광종사원 교육 및 토론회						지방비
	도민 제주관광 이해 및 체험교육						지방비
	시티즌십 인력양성						지방비
관광정책의 환류체계 활성황	제주형 빅데이터 기반 관광정책 공유플랫폼 구축						지방비
	제주형 관광정책 공유 거버너스 구축						지방비
	제주관광 통계관리체계 개선						지방비
	제주관광정책 공감대전 개최						지방비
	관광정책 공유플랫폼 비R&D지원						지방비

2. 연도별 사업투자 계획

단위 : 백만원

추진분야	총투자액	2019	2020	2021	2022	2023
여 행 업	2,000	100	700	400	400	400
숙 박 업	22,200		5,850	5,450	5,450	5,450
외 식 업	7,350	1,300	1,400	1,450	1,550	1,650
관 광 지	1,970	130	640	400	400	400
카 지 노	2,000		600	600	600	600
교 통	1,555,300	142,300	212,000	447,000	412,000	342,000
지역주민 주도형 문화관광육성	15,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000
제주형 공연관광 활성화방안	2,200	100	450	450	550	650

제주형 글로벌 네트워크 강화	3,500	700	700	700	700	700
도내교통체계 개선	686,300	9,300	603,500	63,500	8,000	2,000
중국시장 관리 및 시장 다변화 전략	25,550	3,900	4,200	5,500	5,800	6,150
제주관광브랜드 가치 향상 방안	2,650		1,000	1,050	550	50
개방형 플랫폼을 활용한 관광비즈니스 모델 창출	67,500	1,500	16,200	16,400	16,500	16,800
4차 산업혁명과 연계한 지능형 관광활성화	13,500	500	2,000	3,000	3,000	5,000
빅데이터 활용 관광정보 체질 개선	56,600	10,520	11,520	11,520	11,520	11,520
남북교류 확대에 따른 제주관광의 중장기 대응전략	2,700	50	50	100	100	100
고부가가치 관광산업 육성	9,000	2,000	2,000	2,000	1,500	1,500
제주마이스산업의 선진 관광환경 조성	10,600	1,600	1,900	2,200	2,300	2,400
웰니스 관광	1,800	180	390	390	420	420
레저스포츠 관광활성화 방안	5,500	100	1,350	1,350	1,350	1,350
관광산업 투자 유치 및 촉진	400	200	100	100		
제주지역 크루즈 관광기반 구축 전략	5,950	1,230	1,180	1,180	1,180	1,180
쇼핑관광	12,700		4,850	3,950	1,950	1,950
제주특별자치도 관광분야 제도개선			비	예	산	
제주관광산업 성장 지원	25,100	4,100	4,800	5,400	5,500	5,300
관광서비스 인력 양성 및 확보	33,675	6,735	6,735	6,735	6,735	6,735
관광정책의 환류체계 활성화	2,900	580	580	580	580	580
계	2,573,945	190,475	887,945	584,905	492,235	418,385
국 비	1,195,300	82,719	638,420	273,421	132,922	77,923
지 방 비	558,945	56,656	157,125	140,084	106,863	87,962
민 자	819,700	51,100	92,250	171,400	252,450	252,500
합 계	2,573,945	190,475	887,945	584,905	492,235	418,385

제6장 정책제언

○ 1970년 단체관광에서 시작한 제주관광은 2000년대 들어 인터넷 네트워킹이 생활화되고 개인별 실시간 커뮤니케이션이 활성화되는 스마트 환경으로 급변하면서 관광공급자가 아닌 관광객이 주도하는 개별 관광시대로 전환되었음

○ 최근 제주관광은 국내경기 악화, 중국인 관광객들의 감소 등으로 큰 어려움을 겪고 있지만, 이 위기를 제주특별자치도가 추진하는 양적 관광에서 질적 관광으로의 패러다임 전환을 모색하는 기회의 동력으로 삼을 필요 있음
- 질적 관광의 성공은 양적 관광이 안정적으로 지탱해주어야 그 동력을 유지할 수 있다는 점에서 관광객 유치를 위한 지속적인 노력이 배가 되어야 함

○ 2018년 4월 판문점 남·북 정상회담 이후 한반도에 평화분위기가 조성되면서 북한관광에 대한 관심이 매우 고조되고 있는 상황임
- 내국인들의 북한 관광에 대한 기대뿐만 아니라 산업적 측면에서 국내·외 투자자들도 깊은 관심을 보이고 있어 제주관광객 감소뿐만 아니라 투자 유치에 있어 상당한 어려움이 예상되고 있음

○ 제주관광의 내부 환경은 여행업체가 빠르게 증가하면서 무등록 여행업체, 무자격 여행가이드의 난립, 저가관광 등으로 제주 여행 시장이 혼탁해지고 있음.
- 정상적인 사업 운영을 통해 제주관광 발전의 버팀목이었던 지역 여행업체들의 경영환경에 심각한 영향을 주고 있음.

○ 숙박시설을 비롯한 관광시설 공급이 관광객 증가세를 추월하면서 이로 인한 대응지체현상으로 유발된 제주관광산업의 불안정성이 제주지역경제에 부정적 영향을 미치고 있음

○ 대내·외적인 급격한 관광환경 변화 속에서 제주는 지역의 근간산업으로서 관광의 중장기 계획을 수립하여 신 성장 사업을 발굴하고, 기존의 우수 사업은 안정적으로 추진할 필요성이 대두되고 있음. 한편으로는 제주관광이 외형적으로는 성장하였지만 이에 따른 과실은 공유하지 못한 채 환경적, 사회문화적 피해는 도민의 몫으로 전가되면서 증폭되는 도민들의 피로감을 해소시킬 방안도 요구되고 있음

○ 이에 본 계획은 관광의 수혜에 따른 기회가 모든 관광주체들(제주도민, 관광사업자, 관광종사원, 관광투자자 등)에게 부여되고, 이를 통해 창출된 경제적 혜택이 사회 전체에 공정하게 분배될 수 있는 포용적 성장의 가치를 표방하여 사람중심의 행복추구에 초점을 두는 방향에서 “ 행복을 키우는 청정 휴양 관광도시, 제주”로 비전을

설정하였음

○ 특히 3차에 접어든 본 관광진흥계획의 세부추진 과제들은 지금까지 관광의 주역이면서도 그 중심에서 다소 소외됐던 주민의 삶을 향상시킬 수 있도록 주민 주도형 사업 추진을 모든 세부 추진 과제에서 중요하게 고려하였음. 더불어 제주관광시장 변화에 적극적으로 대응하기 위해 관광분야 제도 개선 및 관광산업 성장지원 방안을 포함하였음.

○ 제3차 관광진흥계획 수립으로 향후 제주특별자치도가 추진해야 되는 주요 사업들을 국내·외 관광시장의 변화에 적극적으로 대응하고, 지속적인 제주관광 발전을 위한 사업의 시급성을 기준으로 단기, 중기, 장기로 구분하여 제언하고자 함. 이 사업들은 제주관광의 상황 변화에 따라 탄력적으로 기간 내에서 조절하는 것이 바람직하다고 봄

■ 단기과제 : 2년 이내 추진

- 여행업체 등록 요건 강화를 통한 여행업 전문성 강화

  여행업체들의 난립에 따른 제주관광시장의 무질서를 해소하기 위한 특단의 대책이 마련되어야 함. 우선 여행업자들의 무분별한 시장진입을 막기 위한 여행사 등록요건 강화(사업자 등록요건, 등록유효기간 명시, 영업보증금 예치 등)를 위한 제도개선과 전문성 강화를 위한 여행관리자 자격증 제도, 프리미엄 가이드, 국내 가이드 대상 에듀투어가이드 양성 프로그램을 운영하여 관광안내의 전문성을 높여야 함

- 불법 숙박업 문제 해소를 위한 감독 강화

  숙박업 과잉 공급으로 기존 관광 숙박업체들의 경영난이 악화되고 있음. 특히 아파트와 분양형 호텔들의 미분양으로 인한 불법 숙박업 그리고 가격 덤핑 등은 그동안 제도권 안에서 숙박업을 해왔던 사업체들의 경영난을 악화시키고 있어 불법 숙박업의 난립을 해소할 수 있는 자지경찰에 불법숙박업 감시단 운영 등과 같은 특단의 대책이 마련되어야 함

- 미래 제주관광 컨셉과 연계한 관광지 허가 조건 개선

  관광객 증가에 따라 관광지들도 우후죽순 늘어나고 있음. 그 결과 제주라는 컨셉과 연관성이 별로 없는 관광지가 많이 나타나 관광객들의 관광지 선택에 있어서 혼돈을 주고 있으며, 타 관광지들의 경영 악화를 초래하고 있음. 따라서 관광지 허가 조건을 제주관광의 미래 방향과 컨셉을 연관시키는 방향에서 구체화할 필요가 있음. 더불어

복지 관광의 시대적 확산을 고려하여 관광 약자들이 안전하게 관광을 할 수 있는 관광지 기반 인프라가 확충되어야 함

- 마을 주도형 선도 웰니스 관광 사업으로 성공 비즈니스 모델 확산
  웰니스 관광은 마을 주도형으로 운영할 수 있는 사업으로 그 동안 중앙, 지방 정부 차원에서 많은 지원이 이루어졌지만 사업 주체가 되어야 하는 마을 주민들이 웰니스 사업에 대한 이해 부족, 공감대 형성을 위한 시간이 다소 걸리고 있음. 따라서 전문가 그룹 평가를 통해 웰니스 관광에 좋은 입지 조건을 가지고 있는 마을을 선정하여 집중적 투자와 지원을 통해 성공모델을 만들어 다른 마을로 확산시켜 나가는 전략이 요구됨

- 사업자와 마을이 상생하는 해양레저 협력 비즈니스 모델 구축
  제주를 방문하는 레저스포츠 관광객이 증가 추이를 보이고 있지만 제주의 레저 인프라는 매우 미흡한 실정임. 특히 제주는 사면이 바다이면서 해양레저에 가장 적합한 환경을 보유하고 있다는 측면에서 해양레저 활성화를 위한 인프라 구축 및 제도개선이 요구됨. 특히 해양레저 시설에 적합한 해변 마을들과 해양레저 사업자들과의 상생 협력 비즈니스 모델을 성공시킴으로서 다른 마을로 확산 시키는 실천 방안이 요구됨.

- 개별관광 시장에 맞춘 쇼핑관광 중장기 발전 계획 수립
  제주 입도 관광객 수에 비해 제주관광수입은 타 선진 관광도시들에 비해 매우 낮다는 문제점들이 지적되어 왔음. 주요 원인으로 제주를 방문하는 관광객들은 주로 면세점에서 쇼핑을 많이 하고 있으며, 지역 상권은 재래시장, 대형마트 이외에는 매우 낮음. 따라서 지역 상권들의 쇼핑 매력도를 개선하기 위하여 재래시장 활성화, 특화 쇼핑거리 조성, 맞춤형 기념품 특화 타운 조성, 전문인력양성 등 개별 관광시장에 맞춘 제주형 쇼핑관광 환경을 조성하기 위한 “쇼핑관광 중장기 발전 계획”이 마련 되어야 함

- 빅데이터 활용 및 스마트 관광 기반 환경 구축
  관광소비자들의 여행패턴이 개별관광으로 전환되면서 관광객 주도형 관광이 대세를 이루고 있는 상황에서 관광객들은 모바일 환경을 통한 정보 입수, 관광상품 구매 비중이 절대적으로 높아지고 있음. 따라서 실시간으로 관광객들과 소통할 수 있는 스마트 환경은 관광지 선정에 있어 매주 중요한 역할을 하고 있음. 더불어 관광객의 이동 동선, 구매행태 등을 분석할 수 있는 빅데이터 기술은 제주관광상품 개발, 판매, 홍보 등에 있어서 중요한 정보를 제공하고 있으므로 스마트 관광과 빅데이터를 쉽게 활용할 수 있는 인프라 확충이 요구됨

• 대표 관광브랜드 개발

제주관광을 대표하는 브랜드를 개발해야 함. 브랜드는 제주라는 관광목적지를 상징하기도 하지만 관광객들과의 커뮤니케이션 매체가 되기도 함. 현재 제주특별자치도 하면 떠오르는 브랜드가 “Only Jeju”로 연상되는 경우가 많다는 지적들이 있음 따라서 국내외 관광시장에서 제주도의 상징성과 차별성 강화를 위하여 미래 제주관광이 추구하는 가치를 담아낼 수 있는 대표 관광브랜드 개발이 이루어져야 함

• 중국인 관광시장에 대한 관리 및 홍보마케팅 변화

중국시장은 한중관계의 변화에 따라 중국인들의 단체관광 수요가 갑자기 늘 수 있음. 따라서 저가 단체 관광에 따른 폐해를 방지하는 방향에서 제도개선이 이루어져야 하고, 중국인 관광객들의 개별 관광으로의 패턴 변화에 따른 관광상품 개발 및 온라인 홍보를 강화할 필요가 있음

• 남북관계 개선에 따른 시나리오별 대응전략 마련

남북 관계는 남한과 북한뿐만 아니라 미국, 중국, 러시아, 일본 등 관련국들도 직접적인 영향을 미치기 때문에 단적으로 예단할 수 없는 상황으로 제주도가 이에 따른 상황 변화에 직접적인 행동을 취할 수 있는 범위는 매우 제한적임. 하지만 가까운 미래에 북한 관광이 실현되는 경우 국내·외 관광시장에 큰 변화가 예상되고 있어 제주관광에 불안정한 요소들은 최소화하고 기회를 극대화하는 방향에서 가능한 시나리오에 따른 대응방안을 구체적으로 마련할 필요가 있음

• 제주관광 콘트롤타워로서 관광국의 역할이 확대되어야 함

- 현재 제주특별자치도 관광국은 관광정책과, 투자유치과, 카지노감독과로 구성되어 관광정책, 마이스, 관광 마케팅, 투자유치, 관광지개발 및 유원지관리, 카지노 산업 관련 업무를 수행하고 있음. 관광국으로 분리할 때만 하더라도 해외 관광도시들의 관광청처럼 제주관광 콘트롤타워로서의 역할을 기대하였지만 현재는 카지노 감독업무만 추가되었을 뿐 오히려 관광국의 역할이 축소되었다는 지적들이 있음
- 제주관광은 개별관광이 주도하는 관광도시로서 관광 소비자들은 다양한 온라인 정보 매체를 통해 관광정보를 수집하고, 관광상품 구매 결정을 하고 그들이 구매하는 관광상품도 자연감상, 휴양뿐만 아니라 힐링, 즐거움, 교육 등 다양한 목적으로 체험 중심의 관광을 선호하면서 제주의 1차, 2차, 3차 모든 산업 자원들이 관광과 연계되는 융복합 관광시대로 이미 진입하였음
- 이러한 관광시장 변화와는 달리 현재 제주특별자치도의 조직은 업무의 영역을 단편적으로 구분하여 관광객이 소비하는 상품임에도 불구하고 그 상품의 속성

또는 공간이 1차, 2차 산업의 영역에 있다하여 산업적으로 관광을 접근하다보니 관광객들의 욕구 충족 및 관광상품의 고부가치화에 있어서 한계를 보이고 있음

- 제주관광의 시대적 상황을 감안하여 관광국을 콘트롤타워로 하여 제주관광공사, 제주도 관광협회등과 함께 관광과 연계되는 타 부서와의 협업으로 미래 제주관광 패러다임을 선도하고 제주관광산업을 주도적으로 관리할 수 있는 관광국으로의 위상을 갖출 수 있도록 선진 관광도시의 관광청의 운영 체계를 벤치마킹하여 제주관광 운영 조직 체계에 맞게 획기적으로 개선할 필요가 있음

■ 중기과제 : 5년 이내 추진

• 해외 항공사 유치

국제 항공 노선을 많이 확보하고 있는 해외 항공사 유치에 관심을 가져야 함. 말레이시아에 국적을 둔 에어아시아는 필리핀, 태국, 인도네시아, 홍콩, 싱가포르 등 동남아 주요 관광도시에 본사를 가지고 있음. 제주를 방문하는 동남아시아 관광객들의 이동 경로를 보면 홍콩, 싱가포르 관광객들은 제주-쿠알라룸푸르 직항노선을 많이 이용하고 있어 에어아시아 본사를 제주로 유치할 수 있다면 해외 직항노선 확대를 실질적으로 실현할 수 있음. 따라서 에어아시아 제주 설립을 위하여 국토부, 한국공항과 협의와 함께 에어아시아 유치에 따른 인센티브 제공 등 실질적인 유치 방안을 마련할 필요가 있음.

• 4차 산업 혁명과 연계한 관광 전문인력 양성

단체 관광에 초점을 두고 이루어졌던 관광 전문인력 양성이 이제는 개별관광, 온라인, 스마트 관광 그리고 AI로 대변되는 4차 산업 혁명에 맞추어 관광 전문인력 양성이 요구됨. 도내 4개 대학을 중심으로 "4차 산업 관광전문 인력 양성 위원회"를 구성하여 각 대학들의 협력 및 역할 분담을 통해 4차 산업 시대가 요구하는 관광 전문인력 양성을 위한 학과개설, 교육과정 개편 등을 유도해 나가는 중장기 종합 계획 수립이 필요함

■ 장기과제 : 10년 이내 추진

• 친환경 관광교통 체계로 개선

친환경 관광교통 체계를 구축하기 위한 중장기 계획이 마련될 필요가 있음. 올해 중앙정부는 지방자치단체를 대상으로 트램 사업 공모를 하고 있음. 현재 제주도는 대중교통 확대를 통해 관광객들의 이동과 분산으로 교통 체증에 따른 불편함을

해소하고 있지만 공항 및 항만에서 관광객들이 목적지로 빠른 시간에 이동할 수 있는 트램과 같은 새로운 교통수단은 매우 중요함으로 친환경 관광 교통 체계 개선을 위해 공론화 과정을 거쳐 중장기 계획을 수립해야 함

- 블록체인기술 제주형 관광산업에 접목

  현재 제주특별자치도는 중앙정부에 제주를 블록체인 특구로 지정을 요청한 상황임. 향후 블록체인 기술은 인터넷, 모바일 기술처럼 모든 분야에 활용할 수 있는 신기술로 주목받고 있지만 보편화에 있어서 다소 시간이 소요될 것으로 전망하고 있음. 따라서 현재의 블록체인 기술을 관광산업과 접목할 수 있는 방안을 마련하기 위한 중장기 발전계획 수립이 요구됨

- 관광진흥개발기금 공제회 설립 및 운영방안 검토

  관광진흥개발기금은 중앙정부에서 제주특별자치도로 이관되면서 제주의 영세관광사업체의 지원 또는 메르스, 사드 배치 등으로 인한 제주관광사업체들의 어려움 해소를 위한 융자금 상환 유예조치 추진 및 분기별 공모를 통해 선정된 관광사업체들에게 지원되어 왔음. 하지만 그 혜택이 필요한 관광사업자들에게 공정하게 배분되는지 확인이 어렵고, 필요한 시점에 운영자금을 활용하기 어렵다는 문제점들이 지적되어 왔음. 따라서 관광진흥개발기금 공제회를 운영할 수 있는 자본금 확보 시 필요한 관광사업체들에게 필요한 시점에 활용할 수 있도록 제주특별자치도 조례를 개정하여 관광진흥 개발 기금 공제회를 설립·운영하는 것으로 하여 도내 관광사업자들이 필요에 따라 상시적으로 활용할 수 있는 방안이 장기적인 과제로 고려될 필요가 있음

○ 본 계획의 추진 시기를 시급성 기준으로 단기, 중기, 장기 과제로 구분하여 제시하였음. 하지만 이외의 세부과제들도 사업 기간 내에 추진하는 것으로 계획을 수립하였으므로 제주특별자치도는 제주관광의 내·외부 환경 변화에 대한 냉정한 분석을 바탕으로 과제들을 선별하여 실행방안을 구체화해 나가야 할 것임

○ 본 계획은 사업 계획을 수립하는데 있어서 다음의 연구 한계를 가지고 있음

- 제2차 관광진흥계획에서 제시한 세부 추진과제 및 추진 계획들에 대한 별도의 세부적인 평가가 사전에 시행되지 않아 정량적인 사업 결과들 중심으로 분석함으로서 사업의 연속성을 확보하는데 있어서 어려움이 있었음

- 제3차 관광진흥계획이 종료되는 2023년에 맞추어 5년이라는 한정된 사업 기간에 대해 관광객 수요 예측을 하다 보니 중국의 사드 문제, 내국인 관광객 감소와 같은 단기적인 제주관광 시장의 유동성을 반영하는데 있어서 한계가 있음

- 관광진흥계획 수립을 위해 관광전문가, 관광사업자, 제주도민들의 의견을 다방면으로 수렴하였지만 사업 추진의 기본 방향과 연관성이 부족하여 세부과제에 충분히 반영하지 못한 점도 있음

○ 후속 과제로 차기 관광진흥계획은 사업 종료되기 최소 6개월 전에 객관적인 정성적, 정량적 평가를 통해 평가보고서를 작성하여 차기 사업 계획에 반영할 수 있도록 하여 계획과 평가의 선순환 관계를 확보할 수 있어야만 계획의 연속성과 함께 사업의 실행력을 높일 수 있다고 판단되어 이를 중요하게 제언하고자 함

〈참 고 문 헌〉

■ 공통자료

1. 제 2차 제주특별자치도 관광진흥 계획
2. 제주미래비전 정책 보고서
3. 제주관광 미래 전략 워크숍 결과보고서
4. 질적 성장 기본 계획
5. 관광사업체 업계 간담회(1,2,3,4차), 2018년 7월~8월
6. 국무조정실 주관 '2017 제주관광산업 평가
7. 민선 7기 공약실천협의회 관광부분 실천 공약
8. 자문위원 의견, 2018년 10월 중
9. 제주특별자치도, 제주관광진흥 전략회의, 2018년, 11월 8일
10. 제주관광학회 추계학술대회 관광사업체 패널 토론, 2018년 11월 9일
11. 제3차 관광진흥 계획 수립을 위한 종합토론회, 2018년 11월 23일
12. 2019년 핵심정책과제-관광국
13. 최종보고회 의견 수렴 자료, 2018년 12월 17일
14. 제주특별자치도의회 문화관광체육위원회 의견수렴, 2018년 12월 18일

■ 제1장~제4장 관련 참고 문헌 목록

과학기술정책연구원(2018). 「고령사회 진입에 따른 미래 환경변화 양상 및 정책 과제」.

국립외교원 외교안보연구소(2018). 「2018 국제정세전망」.

김상원(2011). 윈터스 지수평활법을 이용한 제주도 관광객 수요예측, 「한국지역경제연구」 제19집, 133-154.

김성태(2014). 관광수요예측에 대한 실증연구 : 패널데이터 분석기법을 중심으로, 「관광레저연구」 26(1), 115-129.

김형기 · 문경종 · 이성호(2013). 제주도의 관광수요 예측과 대응, 「한국지역개발학회지」, 25(2), 131-160

문화관광연구원(2017). 「2017 국민여행실태조사」.

박두용 · 정주혁 · 한정규(2011). 시계열분석을 이용한 제주도 레저스포츠 관광객의 수요 예측분석, 「한국스포츠학회지」, 9(4), 147-159.

박은경 · 금기용 · 이충기(2011). VECM을 이용한 주요 경제변수와 관광수요간 영향관계 분석 : 방한 일본관광객을 중심으로, 「관광레저연구」 23(1), 45-64

삼성KPMG경제연구원(2017). 「Issue Monitor」, 제74호.

송준모 (2016). 계절형 ARIMA-Intervention 모형을 이용한 여행목적 별 제주관광객 수 예측에 관한 연구, 「한국데이터정보과학회지」, 27(3), 725-732.

조장희 · 최돈승 · 이태희(2018). 시계열 자료를 활용한 제주관광수요 예측모형의 비교, 「경영컨설팅연구」, 18(2), 187-194.

제주관광공사(2017). 「제주관광 수용력 연구」

제주관광공사(2017). 「제주관광 조수입」.

제주관광공사(2018). 「제주관광 조수입(2017년) 추계결과」.

제주신보(2018). 「제주에 입항한 크루즈선」, 2018.07.08. 자료 발췌

제주특별자치도(2011). 「제2차 제주국제자유도시 종합계획」

제주특별자치도(2018). 「관광개발사업 시행승인 현황」.

제주특별자치도(2018). 「관광지 현황」.

제주특별자치도(2018). 「문화제 현황」, 제주특별자치도 홈페이지.

제주특별자치도 관광협회(2018). 「JTIM 제주관광정보매거진」. Vol10. 여름호.

제주특별자치도 투자유치과(2018). 「관광지 개발현황」.

통계청(2018). 「남북간 사회문화협력현황」.

한국관광공사(2017). 「관광시장 정보」.

한국관광공사(2017). 「빅데이터로 살펴본 17/18 여행트렌드」.

한국은행(2018). 「분기 경제성장률, 경기 동행 및 선행 지수 순환 변동치」.

한국은행 제주본부(2018). 「제주경제브리프」.

한라산국립공원(2018). 「한라산 국립공원」, 한라산 국립공원 홈페이지.

허향진 · 김희철(2001). 시계열모형을 이용한 제주지역 관광객 수요예측; 개입모형을 중심으로, 「관광학연구」 25(1), 27-42

현대경제연구원(2018). 「2018년도 한국 경제 수정 전망」, 경제주평 통권 786호.

현대경제연구원(2018). 「남북 사회문화협력의 비전과 과제」.

현수영 · 손윤환 · 유상욱(2015). 제주도 관광객 수요 변화와 예측에 관한 연구, 「통계연구」(성균관대학교 응용통계연구소) 19권, 1-24.

Gartner(2018). 「10대 전략 기술 트렌드」.

UNWTO(2017). 「세계 국제 관광객 수」.

■ 제5장 세부 추진과제

제1절 관광수용 태세의 개선과 혁신

1. 여행업

문화관광부(2006). 「여행업 관련 종합적인 법·제도 개선 연구」.
신동일(2012). 제주지역 여행업 경쟁력 강화방안, 「제주발전연구원」.
제주관광학회(2018). 「제주방문관광객의 소비행태변화와 전망」. 제주관광학회 추계학술대회 (2018.11).
제주특별자치도·제주관광공사(2017). 「2017 제주특별자치도 방문 관광객 실태조사」
제주특별자치도 관광협회(2018). 제주특별자치도 관광협회 홈페이지.
한국관광공사(2018). 한국관광공사 홈페이지.
홈페이지: Https://minipaku.yokozeki.net/ryokougyou-tourku/, 여행업 등록신청 방법 해설

2. 숙박업

문화관광체육부(2016). 「관광동향에 관한 연차보고서」, 2017,8.
제주관광공사(2017). 「제주관광수용능력 연구」, 2017.12.
제주발전연구원(2015). 「관광숙박시설 수요공급분석 기초연구」.
제주특별자치도 관광정책과(2018). 2018.7. 자료 발췌
제주특별자치도 관광협회(2017). 2017.12. 자료 발췌
조선일보(2017). 「넘치는 객실에 사드까지, 호텔 위기 속으로」, (2017.12.21.).
한라일보(2017). 「네이버검색 빅데이터 속 제주는?」, (2017.7.6.).
한라일보(2017). 「제주 찾는 개별관광객의 숙박행태는?」, (2017.2.22.).
한라일보(2017). 「호텔위생과 안전평가 강화」, (2018.7.9.).

3. 외식업

제주특별자치도(2018). 「식품접객업 현황 통계」. (2018.03 기준).

4. 관광지 경쟁력 강화

중국여유연구원(2017), 중국아웃바운드관광 발전 연차보고
한국관광공사(2014), 장애물 없는 관광환경조성을 위한 실태조사 및 개선 방향
한국관광공사(2017), 관광시장 정보
한국문화관광연구원(2018), 2017외래관광객실태조사

5. 카지노업 선진 관광환경 조성

관광정보지식시스템(2018). 「제주 카지노업 현황」.
인천경제자유구역 보도자료(2015). 「리포&시저스」, 미단시티개발(주)와 카지노복합리조트 부지 정식 매매계약 체결.
장서영(2008). 고학력 경력단절 여성의 노동시장 재진입 과정에 대한 질적연구, 「한국여성정책연구원」, 74(1), 79-104.
통계청(2014). 「2014년 상반기 지역별고용조사 경력단절여성 통계」.
한국신용평가(2015). 「카지노 신용도 주요 결정요인」: 정부규제, 중국, 신규투자.

6. 공항, 항만 등 지역 간 연계교통 개선방안

제주특별자치도(2018). 「제주지역항만현황」.

제2절 청정 환경의 지속 가능성 향상

1. 지역주민 주도형 문화 관광육성

관계부처합동(2017). 「관광진흥기본계획」.
문순덕 외 7인(2016). 「제주 문화예술의 섬 조성 전략」, 제주발전연구원.
문순덕 · 조현성(2017). 「서귀포시 역사문화자원의 실태와 활용방안」.
문화체육관광부(2013). 「관광두레 조성사업 기본계획」.
문화체육관광부(2018). 「관광두레조성현황」.
신동일(2016). 「제주지역 음식관광 활성화 방안」, 제주발전연구원.
일간제주(2018). 「마을기업지정현황」, (2018. 1. 3.).
제주관광학회(2014). 「제2차 제주특별자치도 관광진흥계획」.
제주특별자치도(2014). 「올레길 해양문화 스토리텔링 개발사업」.
제주특별자치도(2015). 「제주특별자치도 마을특성 및 실태조사」, (2015.12).
제주특별자치도(2015). 「창작여건 개선을 위한 문화생태지도 구축사업보고」.
제주특별자치도(2018). 「2017 제주관광질적성장 기본계획 추진실적」
제주특별자치도(2018). 「2018년 예산의 성과계획서」.
제주특별자치도(2018). 「농어촌 체험 휴양마을 조성현황」.
제주특별자치도 관광정책과(2017). 「2017년 문화관광해설사 근무지 배치현황」.
제주특별자치도 관광정책과(2017). 「2017년 축제제안서 자료집」.
제주특별자치도 문화정책과(2018). 「문화재 및 문화기반시설 현황」.

2. 제주형 공연 관광 활성화

문화체육관광부(2018). 「2017 '문예연감' 조사결과」.
연합뉴스(2018). 「관광공사, K-뮤지컬 콘텐츠로 일본 관광객 모은다.」, 2018.5.21.기사 발췌
제민일보(2018). 「제주형 문화예술관광 육성 필요」, 2014.6.12.기사 발췌
제주의소리(2018). 「제주대표 문화예술상품육성」, 2017.11.29.기사 발췌
제주특별자치도(2017). 「문화기반시설 현황」.

3. 제주형 글로벌 네트워크 강화

공공기관 경영정보 공개시스템(ALIO)(2018). 홈페이지 (www.alio.go.kr).
국토교통인재개발원(2018). 내부자료.
대한민국시도지사협의회(2018). 홈페이지(www.gaok.or.kr).
제주특별자치도(2018). 제주특별자치도 홈페이지(www.jeju.go.kr).
제주특별자치도 평화대외협력과(2018). 내부자료.
통계청(2018). 통계청 홈페이지(kostat.go.kr).
한국교류재단(2016). 「국제교류실천네트워크 개요」.

4. 도내 교통체계 개선

도로정책연구센터(2018). 「해외 트램 도입목표 및 기능」.
제주특별자치도(2018). 「2017 제주특별자치도 방문관광객 실태조사」.
제주특별자치도 대중교통과(2018). 「차량증가에 따른 수용능력 분석 및 수급관리 계획 법제화 검토」, p.338.

제3절 지식기반의 마케팅 체계 및 경쟁력 강화

1. 중국시장관리 및 시장다변화

권병찬 · 윤신(2016). 중국인관광객 유치를 위한 지역별 관광 전략에 대한 고찰, 「한국항공경영학회」 춘계학술논문발표집.
김부용 외(2014). 중국 신흥도시의 소비시장 특성과 기업의 진출전략. 「대외경제정책연구원」.
문화체육관광부(2017). 쉼표가 있는 삶, 사람이 있는 관광, 「국가관광전략회의-관계부처합동 내부자료」.

서민교(2017). 우리나라 무슬림 관광시장 개발에 관한 탐색적 연구, 「동북아관광연구」, 13(1).
서울연구원(2013). 지속가능한 중국관광객의 유치 전략, 「정책리포트」, 143호.
서울연구원(2016). 「해외 주요 방한 관광시장별 변화 특성화 전망」.
신동일(2015). 중국의 국외관광 변화와 전망에 따른 제주의 대응과제, 「제주연구원 정책이슈브리프」, 228.
우석봉(2018). 부산지역 외래관광시장의 다변화 추진 전략, 「부산발전포럼」, 172.
인천발전연구원(2016). 「중국 주요 거점도시의 발전과 제주에의 시사점」.
전국경제인연합회(2016). 「한일관광의 성과 비교와 한국관광에 주는 시사점」, 이슈페이퍼, 228호.
제민일보(2018). 「외국관광객 지출경비 급감---시장다변화 절실, 2018.04.01.
제주관광공사(2016). 「사드(THAAD) 배치에 따른 관광시장동향 조사」.
제주관광공사(2017). 「Post 사드, 제주관광의 나아갈 길, 제13차 워크숍 결과보고서」.
제주관광공사(2018). 「제주관광 이슈포커스」, 3, (2018 상반기 제주관광 트렌드 분석).
제주특별자치도(2014). 「제2차 제주특별자치도 관광진흥계획(2014~2018)」.
제주특별자치도(2016). 「제주관광 질적성장 기본계획, 내부자료(관광정책과)」
제주특별자치도(2018). 홈페이지 (https://www.jeju.go.kr/jeju.)
제주특별자치도 관광협회(2018). 홈페이지(http://www.visitjeju.or.kr).
최경은(2014). 중국 관광시장 동향 및 대응 전략, 「한국관광연구학회」 학술대회 논문집
투어타임즈(2018). 「관광공사, 전세계 밀레니얼세대 겨냥 집중 마케팅으로 방한시장 다변화 박차", 2018.09.16.
한국관광공사(2016). 「2016년 방한무슬림 관광실태조사」.
한국문화관광연구원(2016). 「중국 관광환경 및 시장분석」.
Huang, S. & G. Chen(2015). Tourism Research in China: Themes and Issues, Channel View.
UNWTO(2017). Annual Report 2017.
UNWTO/GTERC(2018). Asia Tourism Trends – 2018 Edition.
Zhao, J.(2018). The Hospitality and Tourism Industry in China: Growth, - Trends, and Developments, Apple Academic Press.

2. 제주관광브랜드가치 향상

강동희 · 최병길 · 박시사(2015). 관광마케팅 커뮤니케이션이 관광목적지 브랜드 자산에 미치는 영향: 제주방문 관광객을 대상으로, 「관광연구저널」, 29(2).
경남발전연구원(2008). 「지역브랜드, 그 성공의 조건은?」.

경남발전연구원(2011). 「모니터링 시스템 구축을 통한 도정 마케팅 제공방안」.

국가브랜드위원회(2018). 홈페이지 (http://17koreabrand.pa.go.kr)

김유경 외(2018). 「디지털 시대의 브랜드 이해」, 서울: 한경사.

김형남 · 한광식(2012). 「농업 4.0시대의 지역브랜드 성공전략」, 서울:백산.

류인평(2014). 관광스토리텔링과 관광목적지 매력, 브랜드 가치 연구, 「대한관광경영학회」, 29(2).

문화체육관광부(2017). 쉼표가 있는 삶, 사람이 있는 관광, 「국가관광전략회의-관계부처합동 내부자료」.

신정미(2016). 「관광목적지 브랜드 이미지 측정의 재이해」, 강원대학교대학원 박사학위논문.

아주경제(2018). 「외래관광객 3000만 시대 열자」. 2018.10.26.

이명식 외(2018). 「전략적 브랜드 마케팅」, 서울: 박영사.

이태희(2005). 「관광브랜드 분석론」, 서울: 대왕사.

제주관광공사(2016). 관광브랜드 조명을 통한 미래전략 방향 모색, 「제5차 제주관광 미래전략워크숍 결과보고서」.

제주관광공사(2017). Post 사드, 제주관광의 나아갈 길, 「제13차 워크숍 결과보고서」.

제주관광공사(2018). 제주관광(2018 상반기 제주관광 트렌드 분석), 「이슈포커스」, 3.

제주연구원(2003). 「제주대표브랜드(슬로건) 개발연구」.

제주특별자치도(2014). 「글로벌 제주 브랜드 마케팅 전략 수립 최종보고서」.

제주특별자치도(2014). 「제2차 제주특별자치도 관광진흥계획(2014~2018)」.

제주특별자치도(2016). 「제주관광 질적성장 기본계획, 내부자료(관광정책과)」

한국관광공사(2014). 「2020한국관광브랜드 마케팅전략」.

한국관광공사(2017). 「한국관광 브랜드 마케팅 커뮤니케이션 효과조사」.

한국관광공사(2018). 홈페이지(http://www.visitkorea.or.kr)

한국문화관광연구원(2016). 「지역문화자원을 활용한 브랜드의 전략적 관리 방안」.

Knapp, D(2008). The Brand Promise, McGraw-Hill Education.

PATA(2016). Designing a Sustainable Tourism Brand, New Tourism Frontiers Forum.

3. 개방형 플랫폼을 활용한 관광 비즈니스 모델 창출, 4. 4차 산업혁명과 연계한 지능형 관광활성화, 5. 빅데이터 활용 관광정보체질개선

구철모 · 신승훈 · 김기헌 · 정남호(2015), 스마트관광 발전을 위한 사례분석연구: 한국관광공사 사례. 한국콘텐츠학회논문지.

구철모 · 정남호(2013), Smart Tourism Ecosystems, 2013 한국경영정보학회 추계학술대회.

김은지 · 김재필(2014). ICT가 열어줄 스마트 관광의 미래, 디지에코 보고서

류기환 · 이명수(2017). 관광객 행동유형 변화에 따른 ICT 기반의 스마트 관광 도시 구축

멕시코투자진흥청(2017). PROMAEXICO(http://www.promexico.gob.mx / documentos/ infograficos/ smart_tourist_destination.

문정욱(2013), 관광서비스 발전을 위한 ICT 활용현황과 시사점: 국내외 사례분석을 중심으로, 제25권 20호

KOZAZA(숙박공유 솔루션 플랫폼), https://www.slideshare.net/ josanku/1-58699262

경기도 관광마케팅 활성화 방안 - 스마트마케팅을 중심으로(2016)

Meiliana, D. I. et.al(2017). Mobile Smart Travelling Application For Indonesia Tourism (2017), 2nd International Conference on Computer Science and Computational Intelligence 2017, ICCSCI 2017, 13-14 October 2017, Bali, Indonesia.

Smart Living Technology & Service Program Office, Taiwan.(2009). i-236 project [Online]. Available: http://www.i236.org.tw/ [Accessed: Dec. 30, 2010

Smart tourism: Traveler, business, and organizational perspectives(2017), Information & Management, Vol.54

6. 남북교류 확대에 따른 제주관광의 중장기 대응전략

현대경제연구원(2018). 경제주평. 2018 남북정상회담 진단과 과제

현대경제연구원(2018). 현안과 과제, 남북 사회문화협력의 비전과 과제

현대경제연구원(2018). 현안과 과제, 신 남북경협의 과제와 시사점-남북경협 30년 평가-

최철호(2018). 북한 관광업의 현황과 중북 관광 협력, 한국관광학회 서울국제학술대회 자료집

제주특별자치도(2018). 제주특별자치도 남북교류 협력사업 현황(내부자료)

제4절 고부가가치 청정휴양 관광상품 개발과 수익증대

1. 고부가가치 관광상품 개발

제주연구원(2015). 제주지역의 야간관광 실태와 활성화를 위한 과제, 「JDI정책이슈브리프」, No.209, (2015.1.15.)

제주올레(2018). 「제주올레 탐방객 수를 통해 본 제주 생태관광시장 규모」.

제주특별자치도(2014). 「제2차 제주특별자치도 관광진흥계획」.

제주특별자치도(2018). 「2017 주요행정총람」.

한국은행제주본부(2018). 제주지역 관광객의 지역경제 파급효과 분석, 「제주경제브리프」. (2018.6)

2. 제주 MICE 산업의 선진 환경조성

국토교통부 혁신도시 발전 추진단, 혁신도시 종합 발전 계획(2018-2022)

제주특별자치도 제주컨벤션뷰로, 2017년 세계 도시별 국제회의 유치현황

3. 웰니스관광

제주관광공사(2018). 「2017 제주특별자치도 방문관광객 실태조사」.

제주특별자치도(2016). 「제주미래비전 보고서」.

한국관광공사(2015). 「의료관광 산업분류체계 설정 및 경제적 파급효과 분석」.

한국보건산업진흥원(2017). 「2016 외국인환자 유치실적 통계보고서」.

한국산림복지진흥원(2017). 「홍보자료, 세계적인 산림치유 도시」, 독일 뵈리스호펜, 2017년 3월 보도자료.

한국은행 제주본부(2014). 「제주지역 의료관광 경쟁력 분석과 정책과제 보고서」.

문화체육관광부(2018). 「몸과 마음의 휴식을 찾는 지역 웰니스 관광 거점 육성」, 2018년 5월 보도자료.

The Global Wellness Institute(2017). 「Wellness Economy Monitor」.

4. 레저스포츠 관광 활성화

제민일보(2018). 개소세 일몰 10개월, 골프장 경영난 심화, 2018년, 10월 16일

제주국제크루즈포럼(2016). 한국 해양관광 활성화를 위한 국제세미나, 제4회 제주국제크루즈포럼

제주연구원(2015). 제주지역 골프장 운영 현황과 향후 과제, 2015년

제주연구원(2016). 제주지역 골프관광 지역 경제 파급효과 분석, 2016년 10월

제주연구원(2017). 제주지역 회원제 골프장 이용객 개별 소비세 면제 전략, 2017년 1월
제주특별자치도(2018). 제주지역 골프장 현황, 2018년 6월
제주특별자치도(2018). 제주승마장 현황, 2018년 3월
제주특별자치도 관광협회(2018). 2018년 9월 입도객 현황
최철영(2017). 말산업 특구 지정에 따른 제주도 레저승마 활성화 방안, 2017년 8월
해양수산부(2018). 해양 레저 관광 활성화 추진계획, 2018.7.11.

5. 관광산업 투자유치 활성화 및 개선

제주특별자치도 내부자료(2018). 제주관광사업 및 투자진흥지구 투자현황
제주특별자치도 내부자료(2018). 제주지역 외국인투자사업 현황
제주특별자치도 내부자료(2018). 투자이민제에 따른 외국인 휴양체류시설콘도 분양현황

6. 제주지역 크루즈관광 기반구축 전략

CLIA(2018). Asia Cruise Trend 2018 edition, Chart Management Consultants PTY LTD
제주특별자치도 해양수산국(2017). 제주 국제크루즈선 입항 현황
제주특별자치도(2016). 제주특별자치도 크루즈산업 육성 종합 계획 수립
제주특별자치도(2018). 『2018 크루즈산업 육성위원회』 회의자료(내부자료)
해양수산부(2016). 신 해양산업 육성과 경제활성화를 위한 제1차 크루즈산업 육성 기본계획
해양수산부(2016). 신항만 건설 기본 계획
해양수산부(2017). 2016년 기항지 크루즈관광객 195만명 유치 경제효과
해양수산부(2017). 2017 크루즈 입항 동향(내부 자료)
해양수산부(2018). 크루즈 관련 인프라 구축 및 확충계획(내부자료)

7. 쇼핑관광

신동일(2018). 「제주지역 쇼핑관광 발전 방안 연구」, 제주연구원.
유영심(2014). 「강원도 쇼핑관광활성화 방안」, 강원 발전 연구원.
제주특별자치도 · 제주관광공사(2017). 「2017 제주특별자치도 방문관광객 실태조사」.

제5절 관광진흥 가치 재정립

1. 제주특별자치도 관광분야 제도개선

제주신보(2018).
제주일보(2018).
제주특별자치도(2014). 「제주특별자치도 관광진흥계획 (2014-2018)」.
제주특별자치도(2016). 「10년 평가 및 향후 전략 (2006-2016)」.
제주특별자치도(2017). 「제주특별법 6단계 제도개선 추진상황 및 제도개선 과제」.
제주특별자치도 관광정책과(2018). 내부자료.
제주특별자치도 관광협회(2018). 내부자료.
제주특별자치도의회(2018). 「제주특별자치도의회 관련 법규집」.
제주특별자치도 추진단(2016). 「제주특별자치도 10년」.

2. 제주관광 산업 성장 지원

제주특별자치도(2016). 「10년 평가 및 향후 전략 (2006-2016)」.

3. 관광교육 및 전문인력 양성

관계부처합동 국가관광전략회의(2017). 「관광진흥기본계획_쉼표가 있는 삶, 사람이 있는 관광」.
문화관광연구원(2017). 「관광사업체 기초통계조사」.
문화관광연구원(2018). 「지역문화전문인력 양성사업 발전방안연구」.
제주특별자치도(2016). 「정책보고서 제주미래비전」.
제주특별자치도(2017). 「관광교육 종합계획」.
제주특별자치도(2017). 「제주국제자유도시 종합계획 수정계획」.
제주특별자치도(2017). 「제주통계연보」.
제주특별자치도 관광정책과(2016). 「제주관광 질적성장 기본계획」.

4. 관광정책의 환류체계 활성화

부 록

1. 『제3차 제주특별자치도 관광진흥계획』 관련 비전 설정을 위한 설문조사

2. 『제3차 제주특별자치도 관광진흥계획』 관련 제주관광 경쟁력 의견 조사

3. 『제3차 제주특별자치도 관광진흥계획』 참여 연구진

No. ☐☐☐

『제3차 제주특별자치도 관광진흥계획(2019~2023) 수립』 관련 비전(vision) 설정을 위한 의견조사

안녕하십니까? 사단법인 제주관광학회는 제주특별자치도의 의뢰를 받아『 제3차 제주특별자치도 관광진흥계획(2019~2023) 수립』용역을 수행하고 있습니다. 본 조사표는 향후 5년 간 제주도민이 함께 공유하며 지향해야 할 제주관광의 미래 발전 방향, 즉 비전(vision)을 탐색하기 위하여 작성된 것입니다.

각 질문에는 정답이 없으며 오직 귀하의 느낌이나 의견을 솔직하게 표현해 주시면 됩니다. 조사결과는 오로지 연구목적으로만 활용하고 개인정보는 철저히 보호될 것입니다.

바쁘신 가운데에도 설문에 응해 주신데 대하여 진심으로 감사드립니다.

사) 제주관광학회 회장 신 왕 근

부문연구책임: 오 상 훈 (전화:010–9838–5323)

Ⅰ. 제주관광에 대한 관심도

☐ 귀하께서는 **제주관광에 대하여 평소 어떻게 생각하고 있는지** 해당되는 곳에 √ 표시 하여주십시오.

문 항	전혀 동의 안함	거의 동의 안함	보통	약간 동의 함	매우 동의 함
관광산업은 지역경제에서 중요한 비중을 차지한다.	①	②	③	④	⑤
관광발전은 제주 사회, 경제의 발전에 기여한다.	①	②	③	④	⑤
관광발전은 제주지역의 환경개선에 기여한다.	①	②	③	④	⑤
관광발전은 나의 사업에 긍정적 영향을 미친다.	①	②	③	④	⑤
관광발전은 제주도민의 사업기회를 확대시킨다.	①	②	③	④	⑤
관광발전은 제주의 청년 일자리를 확대시킨다.	①	②	③	④	⑤
관광발전은 제주 섬의 국제화에 기여한다.	①	②	③	④	⑤
관광발전을 위해 더 혁신적 정책이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
나는 제주관광의 비전과 슬로건을 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
제주관광의 국내·외 경쟁력은 향상되고 있다	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 제주의 매력평가

□ 국내·외 유명한 다른 지역들과 비교하면서, 다음 각 항목에 대해 **제주의 매력을 평가하여** √ 표시 하여 주십시오.

구 분		전혀 우수 안함	약간 우수 안함	보통	약간 우수함	매우 우수함
환경 측면	**자연**	①	②	③	④	⑤
	바다	①	②	③	④	⑤
	생태	①	②	③	④	⑤
	산(오름)	①	②	③	④	⑤
	들판	①	②	③	④	⑤
	계곡	①	②	③	④	⑤
	환경	①	②	③	④	⑤
	물	①	②	③	④	⑤
	농산물	①	②	③	④	⑤
	수산물	①	②	③	④	⑤
	축산물	①	②	③	④	⑤
사회문화 측면	**전통**	①	②	③	④	⑤
	문화	①	②	③	④	⑤
	도시	①	②	③	④	⑤
	농어촌	①	②	③	④	⑤
	음식	①	②	③	④	⑤
	사람	①	②	③	④	⑤
	올레길	①	②	③	④	⑤
	레포츠	①	②	③	④	⑤
	관광	①	②	③	④	⑤
	야경	①	②	③	④	⑤
	역사	①	②	③	④	⑤
	휴양	①	②	③	④	⑤
	경관	①	②	③	④	⑤
국제교류 측면	**동북아**	①	②	③	④	⑤
	회의	①	②	③	④	⑤
	동아시아	①	②	③	④	⑤
	경제	①	②	③	④	⑤
	교육	①	②	③	④	⑤
	글로벌	①	②	③	④	⑤
	중심지(허브)	①	②	③	④	⑤
미래 가치 측면	**평화**	①	②	③	④	⑤
	휴양	①	②	③	④	⑤
	청정환경	①	②	③	④	⑤
	관광	①	②	③	④	⑤
	국제회의	①	②	③	④	⑤
	지속가능한 개발	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 제주방문 관광객 기대

□ 제주를 방문하는 **국내·외 관광객**들은 다음 각 항목에 대해 '**어느 정도 기대하거나 성취(체험)하고 싶어한다'고 생각하는지** 해당되는 곳에 √표시 하여 주십시오.

구 분	전혀 동의 안함	거의 동의 안함	보통	약간 동의함	매우 동의함
맛있는 음식	①	②	③	④	⑤
청정한 음식	①	②	③	④	⑤
즐거운 휴양	①	②	③	④	⑤
조용한 휴양	①	②	③	④	⑤
고품격 휴양	①	②	③	④	⑤
나만의 힐링휴가	①	②	③	④	⑤
고품격 골프휴양	①	②	③	④	⑤
스릴 넘치는 여행	①	②	③	④	⑤
즐거운 가족여행	①	②	③	④	⑤
저렴한 휴가여행	①	②	③	④	⑤
다채로운 관광	①	②	③	④	⑤
안전한 관광	①	②	③	④	⑤
고품격 생태관광	①	②	③	④	⑤
다양한 해양레저	①	②	③	④	⑤
깨끗한 환경	①	②	③	④	⑤
친절한 서비스	①	②	③	④	⑤
다양한 친목 도모	①	②	③	④	⑤
다양한 회의·전시	①	②	③	④	⑤
면세명품 쇼핑	①	②	③	④	⑤
전통상품 쇼핑	①	②	③	④	⑤
다양한 야간유흥	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 제주관광 이미지

□ 국내·외 관광객들은 「관광목적지로서 제주도」에 대해 **어떠한 이미지를 갖고 있다고 생각하는지** 해당되는 곳에 √표시 하여 주십시오.

구 분	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	매우 그렇다
깨끗(청정)하다	①	②	③	④	⑤
지속가능한 개발	①	②	③	④	⑤
생태적이다	①	②	③	④	⑤
파괴적 난개발	①	②	③	④	⑤
빠른 국제화	①	②	③	④	⑤
저가 관광지	①	②	③	④	⑤
다양하다	①	②	③	④	⑤
향토적이다	①	②	③	④	⑤

구 분	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	매우 그렇다
안전하다	①	②	③	④	⑤
문화적이다	①	②	③	④	⑤
국제적이다	①	②	③	④	⑤
가깝다	①	②	③	④	⑤
비싸다	①	②	③	④	⑤
저렴하다	①	②	③	④	⑤
후진지역이다	①	②	③	④	⑤
단조롭다	①	②	③	④	⑤
좁은 지역이다	①	②	③	④	⑤
고품격이다	①	②	③	④	⑤

Ⅴ. 향후 5년간 제주관광의 미래 발전방향, 즉 비전을 표현하는 데 가장 유용한 단어들을 추천하여 주십시오 (5개 이하)

①		②	
③		④	
⑤			

Ⅵ. 지금까지 응답한 결과와 추천한 단어들을 조합하여 비전을 창의적으로 만들어 표현해 주시면 감사하겠습니다. (예: 국제적 꿈의 휴양지 제주, 청정휴양의 메카 제주... 등)

①
②
③

Ⅶ. 일반사항

거주구분	① 제주도민 ② 관광객
성 별	① 남성 ② 여성
연 령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
직 업	( )
직 위	( )
경 력	( ) 년
최종학위	① 고졸이하 ② 대학(학사)졸업 ③ 대학원(석사)졸업 ④ 박사졸업

- 소중한 의견 주셔서 감사합니다. -

No. ☐☐☐

『제3차 제주특별자치도 관광진흥계획(2019~2023) 수립』 관련 제주관광 경쟁력 의견조사

안녕하십니까? 사단법인 제주관광학회는 제주특별자치도의 의뢰를 받아 『 제3차 제주특별자치도 관광진흥계획(2019~2023) 수립』 용역을 수행하고 있습니다. 본 조사표는 제주관광의 경쟁력에 대한 전문가 조사입니다.

각 질문에는 정답이 없으며 오직 귀하의 느낌이나 의견을 솔직하게 표현해 주시면 됩니다. 조사결과는 연구목적으로만 활용하고 개인정보는 철저히 보호될 것입니다.

바쁘신 가운데에도 설문에 응해 주신데 대하여 진심으로 감사드립니다.

(사) 제주관광학회 회장 신 왕 근

부문연구책임: 장 혜 원 (전화:010–3220–3286)

Ⅰ. 지자체 역량 평가

☐ 귀하께서 **제주지자체 역량에 대해 평소 어떻게 생각하고 있는지** 해당되는 곳에 √ 표시 하여 주십시오.

문 항		매우 부족함	부족 함	보통	충분 함	매우 충분 함
예산	지자체 홍보예산	①	②	③	④	⑤
	지자체 관광부문 지출비중	①	②	③	④	⑤
	지자체 관광부문 지출규모	①	②	③	④	⑤
조직구성	제주관광 관련 조직 활동	①	②	③	④	⑤
	관광조직 공무원 수	①	②	③	④	⑤
관광육성정책	지자체 관광계획 수립 및 평가	①	②	③	④	⑤
	관광정책 관리 및 피드백	①	②	③	④	⑤
	관광부문에 대한 행정의 지원의지	①	②	③	④	⑤
기반여건	지역 투자환경	①	②	③	④	⑤
	법적 제도 여건	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 인적자원 역량 평가

□ 귀하께서 **인적자원 역량에 대해 평소 어떻게 생각하고 있는지** 해당되는 곳에 √ 표시 하여 주십시오.

문 항		매우 부족함	부족함	보통	충분함	매우 충분함
종사자	관광인력을 위한 교육프로그램	①	②	③	④	⑤
	관광통역 안내원・해설사 수	①	②	③	④	⑤
	쇼핑 종사자의 전문성・친절도	①	②	③	④	⑤
	관광안내 종사원의 전문성・친절도	①	②	③	④	⑤
	관광해설사의 전문성・친절도	①	②	③	④	⑤
	숙박서비스 종사자의 전문성・친절도	①	②	③	④	⑤
관광고용	관광산업 총 고용인원	①	②	③	④	⑤
	전체산업에서 관광 고용비율	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 매력도 및 특산물 역량 평가

□ 귀하께서 제주 **매력도 및 특산물 역량에 대해 평소 어떻게 생각하고 있는지** 해당되는 곳에 √ 표시 하여 주십시오.

문 항		매우 부족함	부족함	보통	충분함	매우 충분함
매력도	자연 관광자원의 가치	①	②	③	④	⑤
	문화 관광자원의 가치	①	②	③	④	⑤
	관광목적지로서 브랜드 선호도	①	②	③	④	⑤
	관광자원의 브랜드 가치	①	②	③	④	⑤
	관광브랜드 이미지	①	②	③	④	⑤
	타인에게 추천의사	①	②	③	④	⑤
특산품/ 향토음식	향토음식 인지도	①	②	③	④	⑤
	향토음식의 가격대비 만족도	①	②	③	④	⑤
	특산품 인지도	①	②	③	④	⑤
	특산품의 가격대비 만족도	①	②	③	④	⑤
축제/문화 자원 활용	지역축제 수	①	②	③	④	⑤
	지역축제 방문객수	①	②	③	④	⑤
	문화자원 스토리텔링 적용사례	①	②	③	④	⑤
	다른 자원과의 연계/활용	①	②	③	④	⑤
	유・무형 문화재의 관광자원화 사례	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 관광인프라 평가

□ 귀하께서 제주 **관광인프라 역량에 대해 평소 어떻게 생각하고 있는지** 해당되는 곳에 √ 표시 하여 주십시오.

문 항		매우 부족함	부족함	보통	충분함	매우 충분함
숙박/음식점	숙박시설의 가격대비 만족도	①	②	③	④	⑤
	숙박유형의 다양성	①	②	③	④	⑤
	음식점 접근 및 주차편의성	①	②	③	④	⑤
	가격대비 식음료 수준의 만족도	①	②	③	④	⑤
	식음료 판매시설 내 위생수준	①	②	③	④	⑤
쇼핑	쇼핑시설의 다양성	①	②	③	④	⑤
	쇼핑시설의 편의성	①	②	③	④	⑤
	상품의 다양성	①	②	③	④	⑤
	상품의 신뢰성	①	②	③	④	⑤
편의시설	인터넷/스마트폰 이용편의성	①	②	③	④	⑤
	주차 편의성	①	②	③	④	⑤
	화장실 이용 편의성	①	②	③	④	⑤
안전/접근성	관광지 및 도시의 안전 수준	①	②	③	④	⑤
	주변 도시와의 접근성 수준	①	②	③	④	⑤

Ⅴ. 주민의식 역량 기대

□ 귀하께서 제주 **주민의식 역량에 대해 평소 어떻게 생각하고 있는지** 해당되는 곳에 √ 표시 하여 주십시오.

문 항		매우 부족함	부족함	보통	충분함	매우 충분함
주민의식	주민의 친절성	①	②	③	④	⑤
	관광객에 대한 개방성	①	②	③	④	⑤
	주민의 관광산업에 대한 인식	①	②	③	④	⑤
	전시회, 공연 등 국제교류 정도	①	②	③	④	⑤

Ⅵ. 관광성과 역량 기대

□ 귀하께서 **관광성과 역량에 대해 평소 어떻게 생각하고 있는지** 해당되는 곳에 √ 표시 하여 주십시오.

문 항		매우 부족함	부족 함	보통	충분 함	매우 충분 함
정량적 성과	연간 방문객수	①	②	③	④	⑤
	관광객 소비지출 규모	①	②	③	④	⑤
	관광산업의 지역경제 기여도	①	②	③	④	⑤
관광투자	관광관련 투자액	①	②	③	④	⑤
	연간 투자 실질 성장률	①	②	③	④	⑤

Ⅶ. 경쟁지 의견

□ 귀하께서 **평소 생각하시는 제주관광의 경쟁지에** 대해 자유롭게 기술하여 주십시오(예, 하와이, 싱가포르 등).

경쟁지역	선정 이유

Ⅷ. 일반사항

성 별	① 남성 ② 여성
연 령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
직 업	
직 위	
경 력	( ) 년
최종학위	① 고졸이하 ② 대학(학사)졸업 ③ 대학원(석사)졸업 ④ 박사졸업
주소	(기념품 미 수령 시 기입)

- 소중한 의견 주셔서 감사합니다. -

『제3차 제주특별자치도 관광진흥계획』 참여 연구진

【1】 집필진

세 부 과 제		연구자
■ 연구총괄		신왕근 교수
제1장 계획의 개요		송상섭 박사
제2장 관광환경 및 동향 분석		양성수 교수
제3장 관광여건 분석		장혜원 교수
제4장 제주관광 비전과 목표		오상훈 교수
제5장 세부 추진과제		
제1절 관광 수용태세의 개선과 혁신	1. 여행업	이홍규 교수
	2. 숙박업	신왕우 교수
	3. 외식업	김영민 박사
	4. 관광지	조문수 교수
	5. 카지노	서원석 교수
	6. 교통(공항, 항만, 지역간 연계 교통 개선 방안)	황경수 교수
제2절 청정 환경의 지속가능성 향상	1. 지역주민 주도형 문화 관광육성	강은정 박사
	2. 제주형 공연관광 활성화 방안	김태관 박사
	3. 제주형 글로벌 네트워크 강화	오상운 박사
	4. 도내 교통체계개선- 관광교통 편의 증대	황경수 교수
제3절 지식기반의 마케팅 체계 및 경쟁력 강화	1. 중국시장 관리 및 시장다변화 전략	고계성 교수
	2. 제주관광브랜드가치 향상방안	
	3. 개방형 플렛폼을 활용한 관광비즈니스 모델 창출	양성수 교수
	4. 4차 산업혁명과 연계한 지능형 관광활성화	
	5. 빅데이터 활용 관광정보체질개선	
	6. 남북교류 확대에 따른 제주관광의 중장기 대응전략	강숙영 교수
제4절 고부가가치 청정휴양 관광상품 개발과 수익증대	1. 고부가가치 관광상품 개발	강성일 박사
	2. 제주 마이스 산업의 선진 관광환경 조성	홍성화 교수
	3. 웰니스관광	서광용 박사
	4. 레저스포츠관광 활성화 방안	채정숙 교수
	5. 관광산업 투자 유치 및 촉진	강성일 박사
	6. 제주지역 크루즈관광 기반구축 전략	강숙영 교수
	7. 쇼핑관광	장정훈 박사
제5절 관광진흥 가치 재정립	1. 제주특별자치도 관광분야 제도개선 내용과 과제	고헌환 교수
	2. 제주관광 산업 성장 지원	
	3. 관광서비스 인력양성 및 확보	서용건 교수
	4. 관광정책의 환류체계 활성화	양성수 교수
제6절 사업추진 방안	재원별 사업투자 계획	신왕근 교수
	2. 연도별 사업투자 계획	

【2】 자문위원

성 명	소 속
강 덕 윤	제주관광대학교 교수
강 보 식	(전)제주관광대학교 교수
고 선 영	제주관광공사 연구조사센터장
고 승 익	(전)제주도관광협회 마케팅국장
김 영 진	(전)제주국제대학교 교수
김 창 식	(전)제주국제대학교 교수
김 창 효	제주도관광협회 실장
김 화 경	제주국제대학교 교수
방 호 진	제주대학교 교수
장 희 동	제주대학교 산학협력교수
서 정 모	제주한라대학교 교수
송 성 진	제주한라대학교 교수
신 동 일	제주연구원 연구위원
신 정 하	제주한라대학교 교수
안 순 기	블랙스톤골프장 본부장
양 일 용	(전)제주관광대학 교수
오 미 자	씽씽렌트카 대표
우 기 남	(전)제주지역사업평가단장
이 훈	한양대학교 교수
허 대 식	제주대학교 예술디자인대학장

【3】 감수

성 명	소 속
강 승 철	(사) 플러스 생활복지 연구소 실장
고 용 제	제주TP 디지털융합센터장
김 상 태	한국문화관광연구원 선임연구위원
김 상 혁	가천대 관광경영학과 교수
심 원 섭	목포대 관광경영학과 교수
양 필 수	제주관광공사 마케팅 처장
조 선 배	청주대 관광경영학과 교수
주 현 식	(전) 제주 지역산업 개발 연구원장
현 병 주	교통방송 국장

【4】 연구 보조원

김 문 찬	제주관광대학교 겸임교수
박 종 현	제주대학교 일반대학원 관광경영학과
고 성 일	제주대학교 일반대학원 관광개발학과
엽 열	제주대학교 일반대학원 관광경영학과

【5】 보조원

정 지 윤	
김 수 은	