

2013. 6.

# 내포지역(홍성 · 예산) 관광서비스 실태조사

선임연구위원  
이 인 배

충남발전연구원

## 【 목 차 】

### 1. 관광서비스 실태조사의 개요

- ① 홍성 · 예산의 관광객 현황 ..... 1
- ② 환대서비스 실태조사의 필요성과 환경변화 전망 ..... 2
- ③ 충남 환대서비스 개선계획(안) ..... 4

### 2. 숙박 · 음식 부문 현장 실태조사 분석과 과제

- ① 숙박부문 현장 실태조사 ..... 7
- ② 음식부문 현장 실태조사 ..... 10
- ③ 개선과제 ..... 13

### 3. 숙박 · 음식 부문 설문조사 분석과 과제

- ① 설문조사 개요 및 대상자 분석 ..... 15
- ② 서비스 실태분석 ..... 17
- ③ 설문분석의 과제 ..... 26

### 4. 환대서비스 개선정책의 추진방안

- ① 환대서비스 개선 시범사업 추진 ..... 30
- ② 충남 관광서비스 부문별 사업추진 ..... 31
- ③ 느낌 여행충남 관광서비스 운동 전개 ..... 32

# 1. 관광서비스 실태조사의 개요

## ① 홍성·예산의 관광객 현황

### ① 홍성군·예산군 관광객 현황

- 홍성군의 관광객 수는 2007년 2,661,954명에서 2012년에는 3,016,396명으로 증가를 하고 있음
- 반면, 예산군의 관광객 수는 2007년 7,031,249명에서 2012년에는 9,541,559명으로 증가를 하고 있음
- 홍성군과 예산군에 방문하는 관광객 수가 충청남도에서 차지하는 비율은 2007년에 11.3%에서 2012년에는 13.5%로 증가하였음.

홍성군·예산군 관광객 방문현황

(단위 : 명, %)

| 구분    | 2007년      | 2008년      | 2009년      | 2010년       | 2011년      | 2012년      |
|-------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|
| 충청남도  | 85,631,187 | 74,290,283 | 88,456,011 | 103,835,019 | 98,778,091 | 92,999,092 |
| 홍성군   | 2,661,954  | 2,185,425  | 2,546,024  | 3,000,588   | 2,861,418  | 3,016,396  |
| 예산군   | 7,031,249  | 7,528,721  | 8,550,111  | 9,490,720   | 9,521,330  | 9,541,559  |
| 소 계   | 9,693,203  | 9,713,146  | 11,096,135 | 12,491,308  | 12,382,748 | 12,557,955 |
| 비율(%) | 11.3       | 13.1       | 12.5       | 12.0        | 12.5       | 13.5       |

자료 : 한국문화관광연구원, 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr)

### ② 홍성군·예산군 음식·숙박업소 현황

- 홍성군의 음식 및 숙박업소 사업체 수는 2010년 1,337개 업체로서 3,179명이 종사를 하고 있는 것으로 나타남
- 예산군의 음식 및 숙박업소 사업체 수는 2010년 1,291개 업체로서 2,924명이 종사를 하고 있는 것으로 나타남
- 홍성군과 예산군에 있는 음식 및 숙박업소 사업체 수는 2010년 총 2,628개 업체로서 충남에서 8.6%를 차지하고 있으며, 종사자는 6,103명이 종사를 하여 총

남에서 8.1%를 차지하고 있는 것으로 나타남

홍성군·예산군 음식 및 숙박업소 사업체과 종사자 현황

(단위 : 개소, 명, %)

| 사업체   | 사업체수 (개소) |        | 종사자수(명) |        |        |
|-------|-----------|--------|---------|--------|--------|
|       | 전 체       | 여성대표자  | 전 체     | 남자     | 여자     |
| 충청남도  | 30,556    | 19,734 | 75,738  | 25,689 | 50,049 |
| 홍성군   | 1,337     | 880    | 3,179   | 983    | 2,196  |
| 예산군   | 1,291     | 935    | 2,924   | 940    | 1,984  |
| 소 계   | 2,628     | 1,815  | 6,103   | 1,923  | 4,180  |
| 비율(%) | 8.6       | 9.2    | 8.1     | 7.5    | 8.3    |

자료 : 충청남도, 홍성군, 예산군(2012), 통계연보

## ② 환대서비스 실태조사의 필요성과 환경변화 전망

### ① 관광에서 숙박 및 음식의 중요성

#### ■ 관광에서 차지하는 비중이 높은 숙박과 음식

- 어느 특정지역이 관광객을 원활히 수용하기 위해 최소한으로 제공되는 시설 또는 서비스가 바로 관광수용여건(관광인프라)이 되는데 그 중 숙박과 음식부문이 차지하는 비중이 제일 높음
- 일반적으로 관광인프라(관광수용여건)의 구성요소로서는 숙박 및 식음료 서비스를 시작으로 교통, 안내정보, 자원여건, 환대정도 등 유·무형이 결합하여 형성

#### ■ 관광진흥법상 전업종이 숙박과 음식부문에 밀접한 관련

- 현재 국내의 관광진흥법상에서는 7종 26개 사업을 언급하고 있는데 거의 전업종이 숙박과 음식부문과 밀접한 관련성을 맺고 있음
- 관광객을 위하여 운송·숙박·음식·운동·오락·휴양 또는 용역을 제공하거나 기타 관광에 부수되는 시설을 갖추어 이를 이용하게 하는 업을 관광사업이라 정의하고 있기에 숙식(宿食)부문은 관광을 위한 핵심사항

### ■ 공급자는 관광객 수용 기본요소, 수요자는 방문지의 첫인상

- 공급자 입장에서는 관광객을 수용하기 위한 기본적인 수용여건이자 수요자 입장에서는 방문지에 대한 첫인상과 만족을 결정짓는 기본요소
- 실제적으로 관광체험에 대한 품질을 보장받기 위해서라도 숙박과 식사부문에 대한 기본사항은 항상 관리되고 점검되어야 하며 이를 바탕으로 관광수용여건이 결정

## ② 숙박 및 음식부문의 변화전망

### ■ 숙박 및 음식의 서비스 표준화 및 관광수요에 대처

- 관광숙박 및 음식부문은 중저가 숙박시설 및 예약망을 확충하고 제공되는 서비스를 표준화, 세계화함과 동시에 보다 다양한 유형개발에 주력하여 팽창하는 수요에 대처하고자 노력
- 최근 지방중저가 숙박시설의 확충과 지원강화, 일반호텔의 숙박시설인증제 도입, 세계수준의 중저가 체인호텔의 적극 유치, 다양한 전통숙박시설의 발굴지원 정책에 관심이 집중되고 있음.

### ■ 고객만족을 위한 숙박과 음식부문 서비스 관리 중요성 부각

- 관광에서 숙박과 음식부문은 여전히 서비스 산업이 지니는 고유의 본질 즉, 고객만족을 통한 적정이윤추구에서 크게 벗어나지 못한다 하겠기에 향후에는 이러한 품질 제고와 서비스제공이 필요
- 고객만족을 통한 이윤확보는 서비스 산업의 출발점이기에 급격한 환경변화에 적응하면서 동시에 즐거움, 위생, 분위기, 맛 등과 같은 전통요소의 관리도 매우 중요

## ③ 충남 환대서비스 개선계획(안)

### ① 필요성

- 충남이 다른 지역보다 환대서비스의 질이 낮다는 여론
  - 관광객 유치와 지역이미지 개선 차원에서 환대서비스 교육의 필요성 제기
- 도청이전지인 홍성·예산을 시범지역으로 선정 중점 실시

### ② 기본방침

- 현 주소를 진단하는 **사전 실태조사** 실시, 교육계획 반영
- 교육효과를 분석하고 평가하는 **고객 만족도 조사** 실시
- **홍성·예산**을 **환대서비스 개선 시범지역**으로 선정, 중점 추진
- 집합교육, 방문교육, 통합교육 등 병행 추진, 교육효과 제고
- 道, 한국방문위, 홍성·예산군, 충발연, 道관광협회 협력 추진

### ③ 추진계획(안)

#### ■ 사전 실태조사

- 기 간 : '13. 3-5월 중
- 방 법 : 충남발전연구원에 현안과제로 부여, 실태조사 실시
- 주요내용
  - (대상) 홍성·예산지역의 음식점업, 숙박업소 등
  - (내용) 친절, 위생, 메뉴, 화장실, 가격, 기타 서비스 등
  - (추진) 현 실태 및 문제점 도출, 개선방안 제시 등

#### ■ 시범지역 집합교육

- 기 간 : '13. 3월 ~11월
- 방 법 : 지역 실정 및 교육 일정에 따라 별도 선정
- 대 상 : 홍성·예산지역 음식점, 숙박업 등 관광업종사자
- 강 사 : 지역 실정에 밝은 친절서비스 강사 섭외
- 교육진행
  - 업종별, 읍면 단위별, 관광지별로 구분 시행
  - 인원 수, 시간(오전, 저녁 등)에 구애됨이 없이 수요자 중심

※ 양군(兩郡)의 의견을 들어, 세부 교육계획(월별, 단계별) 수립 추진

### ■ 시범지역 현장방문 교육

- 기 간 : '13. 6월 ~10월
- 방 법 : 방문교육을 희망하는 흥성·예산 소재 업소(※ 별도 선정)
- 강 사 : 도내 소재 대학 관광학과 교수 등 전문 인력 활용
- 주요내용
  - 종사자의 언행, 용모와 자세, 고객 응대요령 등 1:1 코칭 형식(실습 병행)으로 1개 업소 당 30분 정도 진행
  - 환대서비스 실천 매뉴얼 책자 제작 배부 등

### ■ 고객만족도 조사

- 기간 및 횟수 : '13. 3월 ~ 11월, 3회 실시
- 조사대상 : 흥성·예산지역 음식점업소, 숙박업소 등
- 조사 주요 내용
  - 종업원 서비스 및 의사소통, 제공음식의 품질과 가격 적정성
  - 메뉴판 표기, 식당 내부 및 식사도구의 청결
  - 종사원 위생상태, 주방 및 화장실 청결도 등
- 방 법
  - ① 설문서 별도 작성 : 충남발전연구원 협조
  - ② 설문 실시 : 도청과 흥성·예산군 공무원(일반인 포함) 대상  
※ 공무원 대상 설문외의 경우, 각 기관별 내부 행정망 활용 방안 추진
  - ③ 설문 결과(평가) : 환대서비스 개선계획 수립에 반영

### ■ 기타 교육

- ① 흥성·예산지역 이외의 집합교육
  - 시군의 요청에 따라 별도 수립 교육 실시  
※ 강사는 시범지역 교육 강사 중에서 선발, 지원
- ② 관광업무담당 공무원 직무향상 워크숍
  - 때와 곳 : '13. 11월 중(1박 2일), 장소 추후 선정
  - 대 상 : 50여명(도 및 시군 공무원, 관계전문가 등)
  - 주요 내용 : 특강, 전문가 강의, 분임토의, 현장방문 등  
※ 융복합, 거너번스 행정 추진과 워크숍의 효과를 높이기 위해 민간자율관광조직과 합동 워크숍 검토

## ④ 시행계획 및 역할분담

### ■ 시범지역 집합교육

- 사 업 비 : 60,000천원
  - 도비 40,000천원 / 한국방문의해위원회 기금 20,000천원  
※ (재) 한국방문의해위원회와 2013년 관광서비스 개선 공동사업으로 추진
  - 강사비, 사전 실태조사 및 고객 만족도 평가(※ 교육계획 수립 및 교재 제작에 반영), 교재비, 매뉴얼 제작비 등
- 예산과목 : 관광산업진흥 - 관광기반 확충 및 육성 - 관광산업 자생력 강화 - 민간이전 - 민간위탁금
- 시 행 : 충청남도 관광협회 위탁

### ■ 역할분담

- 기관별 역할 및 협조사항

|           |   |
|-----------|---|
| 충청남도      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광업종사자 환대서비스 개선계획 등 수립</li> <li>• 강사비, 교재·매뉴얼·플래카드 제작비 등 지원</li> <li>• 고객 만족도 조사 결과 등 분석, 피드백 활용</li> </ul>                                  |
| 흥성·예산     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사전(실태)조사 및 사후 평가 등 협조</li> <li>• 교육 계획 수립을 위한 교육일정(안), 도에 통보<br/>- 음식점, 숙박업 등 관련 단체 등과 일정 협의</li> <li>• 교육일정에 따른 교육대상자 선발 및 참여 유도</li> </ul> |
| 한국방문의해위원회 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 환대서비스 개선 사업비 지원 : 20,000천원</li> <li>• 점점별 서비스 매뉴얼 및 리플릿 개발</li> <li>• 강사진 인력풀 구성, 교육 강의 지원</li> </ul>  |
| 충청남도관광협회  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 위탁사업 추진 및 위탁사업비 정산 등</li> </ul>  |
| 충남발전연구원   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사전 실태조사 및 고객 만족도 조사 실시</li> </ul>  |

## 2. 숙박·음식부문 실태조사 분석과 과제

### 1 숙박부문 현장 실태조사

#### ① 현장 답사 실태개요

- 기간 : '13. 4월 ~ 5월
- 방법 : 현장 방문 및 인터뷰
- 현장조사 내용

| 현장조사 내용             |                          |
|---------------------|--------------------------|
| 실내장식과 분위기           | 종사원 서비스 태도               |
| 숙박시설의 서비스와 이용가격     | 종사원의 안내지식, 외국어 등 의사소통 능력 |
| 안내정보 한국어와 외국어로 표시   | 접근성과 주차시설 구비             |
| 영업장 시설 위생           | 실내의 조명, 환기 및 냉난방 등       |
| 종사원 위생상태와 유니폼       | 비상구, 소화기 등 비상상태 대비       |
| 객실 및 화장실의 청결도와 관리상태 |                          |

#### ② 실태조사 의견

##### ■ 실내장식과 분위기

- 숙박업소는 관광호텔 및 콘도미니엄은 청결하고, 깨끗한 분위기이나 모텔과 여관의 경우 어둡고, 입구쪽 프론트의 환경개선이 필요함

##### ■ 숙박시설의 서비스와 이용가격

- 각 숙박시설의 서비스는 친절하 편이나 시설간 편차가 있어 보이며, 모텔과 여관의 경우 대전중부권에 비해 약간 높은 이용가격을 나타내고 있음

##### ■ 안내정보 한국어와 외국어로 표시

- 숙박시설의 간판이나 안내표지판에 대한 외국어 표지판이 없고, 관광호텔과 콘도미니엄은 프론트에 한국어와 외국어로 안내 및 요금 병행표기를 하고 있으며, 모텔과 여관은 요금에 대한 한국어·외국어 병행 표기 업체수가 미흡함

##### ■ 사업장 시설 위생

- 숙박시설 관광호텔과 콘도미니엄의 경우 전반적으로 위생상태가 양호하며, 모텔 등은 신규 사업체보다 구사업체에 대한 시설의 위생에 개선이 요구됨

##### ■ 종사원 위생상태와 유니폼

- 관광호텔 등 대규모 사업체를 제외하고는 유니폼을 미착용하였고, 모텔과 여관 등 소규모 업체에 대한 개인위생에 대한 교육이 필요한 것으로 사료됨.

##### ■ 객실 및 화장실의 청결도 관리상태

- 관광호텔과 콘도미니엄의 경우 청결하고, 관리도 양호하며, 모텔과 여관은 업체마다 청소상태와 관리의 차이가 많아 청결에 대한 교육이 요구됨

##### ■ 종사원 서비스 태도

- 숙박시설 종사원의 서비스 태도는 충청도의 손님맞이형으로 평이하나 관광객을 위해서는 관광호텔이나 모텔 등 친절서비스에 대한 교육이 필요함.

##### ■ 종사원 안내지식, 외국어 등 의사소통 능력

- 관광호텔과 콘도미니엄의 경우 외국어 능력 종사원을 배치하고 있는 반면, 모텔과 여관 등은 간단한 외국어 소통에 대한 교육이 필요함

##### ■ 접근성과 주차시설 구비

- 대규모 숙박시설은 안내표지와 주차시설 구비가 양호하나 모텔과 여관은 시내 지역은 주차공간이 협소하고, 시외지역 업소는 안내표지판 설치와 주차공간의 정비가 필요함

##### ■ 실내의 조명, 환기 및 냉난방 등

- 관광호텔과 콘도미니엄은 조명과 환기 등의 관리가 양호하나 모텔 등 소규모 시설은 조명 및 환기에 대한 개선이 요구됨

##### ■ 비상구, 소화기 등 비상상태 대비

- 관광호텔과 콘도미니엄은 소방안전규정에 맞는 대비가 이루어지고 있는 반면, 소규모 숙박업소는 비상구, 소화기 등은 일부 업체의 경우 비상사태 대비 개선과 교육이 필요함

□ 실태조사 의견

| 현장조사 내용                  | 의견제시 내용   |
|--------------------------|---|
| 실내장식과 분위기                | · 관광호텔 및 콘도미니엄은 청결하고, 깨끗한 분위기임<br>· 모텔과 여관의 경우 어둡고, 입구쪽 프론트의 환경개선 필요  |
| 숙박시설의 서비스와 이용가격          | · 각 숙박시설의 서비스는 친절한 편이나 시설간 편차가 있어 보임<br>· 모텔과 여관의 경우 대전중부권에 비해 약간 높은 이용가격임                                  |
| 안내정보 한국어와 외국어로 표시        | · 간판이나 안내표지판에 대한 외국어 표지판이 없음<br>· 관광호텔은 프론트에 한국어와 외국어로 안내 및 요금 병행표기<br>· 모텔과 여관은 요금에 대한 한국어·외국어 병행표기 업체수 미흡 |
| 사업장 시설 위생                | · 관광호텔과 콘도미니엄의 경우 전반적으로 위생상태가 양호함<br>· 신규 사업체보다 구사업체에 대한 시설의 위생에 개선이 요구됨                                    |
| 종사원 위생상태와 유니폼            | · 관광호텔 등 대규모 사업체를 제외하고는 유니폼 미착용<br>· 모텔과 여관 등 소규모 업체에 대한 개인위생에 대한 교육이 필요                                    |
| 객실 및 화장실의 청결도와 관리상태      | · 관광호텔과 콘도미니엄의 경우 청결하고, 관리도 양호함<br>· 모텔과 여관은 업체마다 청소상태와 관리의 차이가 많아 청결교육이 요구됨                                |
| 종사원 서비스 태도               | · 종사원의 서비스 태도는 충청도의 손님맞이형으로 평이함<br>· 관광호텔이나 모텔 등 친절서비스에 대한 교육이 필요함.   |
| 종사원의 안내지식, 외국어 등 의사소통 능력 | · 관광호텔과 콘도미니엄의 경우 외국어 능력 종사원을 배치함<br>· 모텔과 여관 등은 간단한 외국어 소통에 대한 교육이 필요함                                     |
| 접근성과 주차시설 구비             | · 대규모 숙박시설은 안내표지와 주차시설 구비가 양호함<br>· 모텔과 여관은 시내지역은 주차공간이 협소하고, 시외지역 업소는 안내표지판 설치와 주차공간의 정비 필요함               |
| 실내의 조명, 환기 및 냉난방 등       | · 관광호텔과 콘도미니엄은 조명과 환기 등의 관리가 양호함<br>· 모텔 등 소규모 시설은 조명 및 환기에 대한 개선이 요구됨                                      |
| 비상구, 소화기 등 비상사태 대비       | · 관광호텔과 콘도미니엄은 소방안전규정에 맞는 대비가 이루어짐<br>· 소규모 숙박업소는 비상구, 소화기 등은 일부 업소의 경우 비상사태 대비 개선이 필요함                     |

## ② 음식부문 현장 실태조사

### ① 현장 답사 실태개요

- 기 간 : '13. 4월 ~ 5월
- 방 법 : 현장 방문 및 인터뷰
- 현장조사 내용

| 현장조사 내용            |                     |
|--------------------|---------------------|
| 지역의 특색있는 메뉴 제공     | 종사원의 서비스 태도         |
| 제공음식의 품질 및 가격      | 종사원의 메뉴지식 등 의사소통 능력 |
| 메뉴표기의 한국어와 외국어로 표시 | 접근성과 주차시설 구비        |
| 식당 내부환경과 식사도구 청결   | 식당내부시설 및 관리상태       |
| 주방청결도와 종사원 위생상태    | 비상구, 소화기 등 비상상태 대비  |
| 화장실의 청결도와 관리상태     |                     |

### ② 실태조사 의견

#### ■ 지역의 특색있는 메뉴를 제공

- 내포지역의 음식점은 한우, 오리, 회, 백반, 중식 등 다양한 음식유형을 제공중이나 관광객을 위해서는 지역대표 토속음식 발굴·제공과 밑반찬 등의 식단 개발이 필요함

#### ■ 제공음식의 품질 및 가격

- 서해안도시(홍성, 예산포함)의 음식가격이 약간 높은 수준으로 판단되므로 전반적으로 음식가격의 조정과 음식점 외부에 메뉴와 가격의 제시가 요구됨

#### ■ 메뉴의 표기가 한국어와 외국어로 표시

- 식당의 간판이나 안내표지판에 대한 외국어 표지판이 없으며 관광호텔과 콘도미니엄은 한국어와 외국어로 메뉴에 병행 표기 실시하고 있으나 일반음식점은 메뉴에 대한 외국어 표기 병행업소가 매우 부족함.

#### ■ 식당 내부환경과 식사도구 청결

- 식당 내부환경과 식사도구는 업체에 따라 차이가 있어 일부 업소는 개선이 필요한데, 시설의 정비 보다 관리 및 청소, 쓰레기 처리 등 위생에 대한 의식개선이 요구됨

■ 주방청결도와 종사원 위생상태

- 음식점 주방은 청소와 음식물 관리 등에 대한 개선이 일부 업소에 필요하고, 특히, 음식점 업소대표자와 종사자에 대한 개인위생에 대한 교육이 요구됨

■ 화장실의 청결도와 관리상태

- 관광호텔 등 대규모 업체의 음식점은 청결하고, 관리도 양호한 반면, 일반음식점은 업소마다 청소상태와 관리의 차이가 많아 개선에 대한 교육이 필요함.

■ 종사원 서비스 태도

- 음식점종사원의 서비스는 비교적 친절하게 맞이하고 있으나 외부 관광객을 위해서는 관광객 맞이 고객서비스 교육이 요구됨

■ 종사원의 메뉴지식 등 의사소통 능력

- 음식점 종사자에 대한 음식메뉴에 대한 교육 실시가 필요하고, 외국인 관광객을 위한 표준화된 기초회화 매뉴얼 배포와 교육 실시가 요구됨

■ 접근성과 주차시설 구비

- 대규모 음식점 시설은 주차시설 구비가 양호하나 일반음식점의 시내업소는 주차공간이 협소하고, 시외지역 업소는 주차공간의 확보나 환경정비가 필요함

■ 식당내부시설 및 관리상태

- 음식점내 시설 환경개선과 관리가 업소에 따라 차이가 있어 전반적으로 환경개선 및 관리에 대한 교육과 의식변화가 필요함

■ 비상구, 소화기 등 비상상태 대비

- 대규모 업소의 경우 소방안전규정에 맞는 대비가 이루어지고 있으나 소규모 음식점은 소화기 구비 등 일부 업소의 경우 개선이 필요함

□ 실태조사 의견

| 현장조사 내용                  | 의견제시 내용  |
|--------------------------|--|
| 지역의 특색있는 메뉴 제공           | · 한우, 오리, 회, 백반, 중식 등 다양한 음식유형을 제공중임<br>· 지역대표 토속음식 발굴·제공과 밑반찬 등의 식단 개발이 필요함                                   |
| 제공음식의 품질 및 가격            | · 서해안도시(홍성, 예산포함)의 음식가격이 약간 높은 수준으로 판단됨<br>· 가격의 조정과 업체 외부에 메뉴와 가격의 제시가 요구됨                                    |
| 메뉴표기의 한국어와 외국어로 표시       | · 식당의 간판이나 안내표지판에 대한 외국어 표지판이 없음<br>· 관광호텔과 콘도는 한국어와 외국어로 메뉴에 병행 표기 실시<br>· 일반음식점은 메뉴에 대한 외국어 표기 병행업소가 매우 부족함. |
| 식당 내부환경과 식사도구 청결         | · 식당내부환경과 식사도구는 업체에 따라 차이가 있어 일부 업소는 개선필요<br>· 시설위생의 환경개선 보다 관리 및 청소 등에 대한 개선이 요구됨                             |
| 주방청결도와 종사원 위생상태          | · 주방은 청소와 음식물 관리 등에 대한 개선이 일부 업소에 필요함<br>· 일반 음식점 업소대표자와 종사자에 대한 개인위생에 대한 교육이 필요                               |
| 화장실의 청결도와 관리상태           | · 관광호텔 등 대규모 업체의 음식점은 청결하고, 관리도 양호함<br>· 일반음식점은 업소마다 청소상태와 관리의 차이가 많아 개선에 대한 교육이 필요함.                          |
| 종사원의 서비스 태도              | · 음식점종사원의 서비스는 비교적 친절하게 맞이함<br>· 외부 관광객을 위한 고객맞이 서비스 교육이 요구됨   |
| 종사원의 메뉴지식 등과 외국어 의사소통 능력 | · 음식점 종사자에 대한 음식메뉴에 대한 교육 실시 필요<br>· 외국인 관광객을 위한 표준화된 기초회화 매뉴얼 및 교육 실시   |
| 접근성과 주차시설 구비             | · 대규모 음식점 시설은 주차시설 구비가 양호함<br>· 일반음식점의 시내업소는 주차공간이 협소하고, 시외지역 업소는 주차공간의 확보나 정비 필요함                             |
| 식당내부시설 및 관리상태            | · 음식점내 시설 환경개선과 관리가 업소에 따라 실시가 요구됨<br>· 환경개선 및 관리에 대한 교육과 의식변화가 필요함  |
| 비상구, 소화기 등 비상상태 대비       | · 대규모 업소의 경우 소방안전규정에 맞는 대비가 이루어짐<br>· 소규모 음식점은 소화기 구비 등 일부 업소의 경우 개선이 필요함                                      |

### 3 개선과제

#### ① 지역특성 반영의 메뉴와 가격조정 필요

##### ■ 음식메뉴와 가격의 자율 조정 실시

- 내포지역의 음식가격이 다른 지역보다 약간 높은 수준으로 파악되고 있어 다른 지역의 음식가격 조사를 통한 가격조정을 자율적으로 실시토록 유도
- 특히, 자율적인 음식 가격의 조정을 위해 타지역 음식가격 정보제공 및 계도와 교육을 실시

##### ■ 전통음식의 특화와 관광식당 육성 추진

- 내포지역(홍성군, 예산군 포함)은 전통적인 향토음식이 다양하나 특화가 부족하므로 전통음식을 선정하여 육성이 필요
- 특히, 향토음식점 및 유명음식점은 관광식당으로 지정하고 운영할 수 있도록 지원 및 서비스 교육을 추진

#### ② 청결하고 위생적인 환경개선 추진

##### ■ 객실 및 식당 실내분위기 및 외부환경개선 운동 실시

- 관광호텔이나 콘도미니엄 등 대규모 숙박업소·식당뿐만 아니라 모텔·여관 및 일반음식점을 대상으로 하는 객실 및 식당 실내와 외부환경 개선 운동전개
- 환경개선 사업은 시설개선보다는 청소와 청결 등에 대한 교육과 실천운동 추진

##### ■ 주방 및 화장실 등 청결 의식변화 교육 추진

- 주방 및 화장실 등의 청결은 시설개선이나 외부적인 지원보다는 자율적인 청소와 위생관리의 사업이므로 의식변화를 위한 교육을 집중적으로 실시
- 특히, 주방은 냉장고와 쓰레기처리, 식기류의 소독 등에 대한 위생관리를 집중적으로 실시하고, 화장실의 경우 청소와 소독 등의 위생관리에 대한 교육을 실시해야함.

#### ③ 종사자 서비스 의식변화 교육 실시

##### ■ 숙박 및 식당 사업자 대표에 대한 의식변화 교육 실시

- 도청이전의 이미지 제고와 서해안 관광활성화를 위해서는 내포지역(홍성군, 예산군 포함)의 숙박업소와 음식점의 환대서비스에 대한 의식변화가 필요
- 따라서, 숙박 및 식당사업자 대표에 대한 의식변화 교육이 우선적으로 추진되어야할 것임

##### ■ 숙박 및 식당 종사자 서비스 태도와 의식교육 필요

- 전체적으로 숙박업소와 식당의 서비스 개선을 위해서는 실질적으로 그 곳에 근무하는 종사자들의 의식과 태도변화가 중요하므로 서비스 교육을 실시
- 특히, 종사자 서비스 태도 교육은 친절한 마음가짐, 고객을 대하는 방법, 업소 내에서의 품행 등에 대한 의식교육 실시

#### ④ 주차장 등 편익시설 구비

##### ■ 시내지역에 부족한 주차시설에 대한 공공주차장 확보

- 시내지역의 숙박업소나 음식점은 주차공간이 부족한 편이므로 공공주차장 이용과 이면도로 활용방안을 모색하여 주차공간을 확보

##### ■ 시외지역에 대한 주차공간 확보와 환경 정비 실시

- 시외지역은 대부분 주차장이 구비되어 있으나 주차공간이 없는 업소는 주차공간의 확보와 주차장 안내 및 주차선 등의 환경정비를 실시

#### ⑤ 외국어 메뉴와 간판 등 병행 표기 실시

##### ■ 도로명 및 안내표지판에 대한 외국어 표기 강화

- 공공에서는 시내지역과 주요관광지의 도로명과 안내표지판에 외국어 표기 병기를 강화하는 사업 추진

##### ■ 숙박 안내 및 식당메뉴에 대한 외국어 표기 병기 실시

- 숙박업소의 안내정보와 식당메뉴에 대한 외국어 병기에 대한 개선사업 추진 필요

### 3. 숙박·음식부문 설문조사 분석과 과제

#### 1 설문조사의 개요 및 대상자 분석

##### ① 설문조사의 개요

- 조사목적 : 흥성예산지역의 환대서비스 교육 이전의 서비스 수준을 분석하여 단계별 조사로 서비스 개선에 대한 효과파악을 위한 현재 실태조사.
- 기간 : '13. 4월
- 방법 : 인터뷰
- 조사매수 : 300매(숙박업소 100부, 음식점 200부)
- 조사지역 : 흥성군, 예산군 숙박업소 및 음식점(흥성군 150부, 예산군 150부)

조사대상 현황

| 구 분  | 응답자수(명) | 응답률(%) |
|------|---------|--------|
| 음식점  | 200     | 66.7   |
| 숙박시설 | 100     | 33.3   |
| 합계   | 300     | 100.0  |

##### ② 응답대상자 분석

###### ■ 성별

- 성별로 남자는 58.0%, 여자는 42.0%를 차지하였음.

성별 분석

| 구 분 | 응답자수(명) | 응답률(%) |
|-----|---------|--------|
| 남   | 174     | 58.0   |
| 여   | 126     | 42.0   |
| 합계  | 300     | 100.0  |

###### ■ 연령

- 연령별로는 30대가 41.0%, 40대가 24.3%, 20대가 18.0%, 50대가 13.3%의 순으로 나타남

연령별 분석

| 구 분    | 응답자수(명) | 응답률(%) |
|--------|---------|--------|
| 20대 이하 | 5       | 1.7    |
| 20대    | 54      | 18.0   |
| 30대    | 123     | 41.0   |
| 40대    | 73      | 24.3   |
| 50대    | 40      | 13.3   |
| 60대    | 4       | 1.3    |
| 60대 이상 | 1       | 0.3    |

###### ■ 거주지

- 거주지역별 분석은 충남지역이 57.0%, 충남지역 외에 거주자가 42.7%를 차지하였음

거주지별 분석

| 구 분     | 응답자수(명) | 응답률(%) |
|---------|---------|--------|
| 충남 지역   | 172     | 57.3   |
| 충남이외 지역 | 128     | 42.7   |
| 합계      | 300     | 100.0  |

###### ■ 학력

- 학력별 분석은 대졸이 63.3%, 고졸이하 18.3%, 대학생 11.0%, 대학원 이상 5.3%로 나타남.

학력별 분석

| 구 분   | 응답자수(명) | 응답률(%) |
|-------|---------|--------|
| 중졸이하  | 6       | 2.0    |
| 고졸이하  | 55      | 18.3   |
| 대학생   | 33      | 11.0   |
| 대졸    | 190     | 63.3   |
| 대학원이상 | 16      | 5.3    |
| 합계    | 300     | 100.0  |

###### ■ 소득

- 소득별 분석은 300만원대가 31.7%로 가장 많고, 200만원대 27.0%, 100만원대가 23.0%를 차지하고 있음.

소득별 분석

| 구 분       | 응답자수(명) | 응답률(%) |
|-----------|---------|--------|
| 100만원이하   | 27      | 9.0    |
| 101-200만원 | 69      | 23.0   |
| 201-300만원 | 81      | 27.0   |
| 301-400만원 | 95      | 31.7   |
| 401-500만원 | 19      | 6.3    |
| 501만원 이상  | 9       | 3.0    |

방문횟수 분석

| 구 분   | 응답자수(명) | 응답률(%) |
|-------|---------|--------|
| 1회    | 124     | 41.3   |
| 2회    | 69      | 23.0   |
| 3회    | 34      | 11.3   |
| 4회    | 6       | 2.0    |
| 5회 이상 | 67      | 22.3   |
| 합계    | 300     | 100.0  |

## ② 서비스 실태분석

### 1) 방문객 이용특성

#### ① 방문성향

##### ■ 방문목적

- 방문목적 분석은 관광이 61.7%, 근무지가 15.7%, 출장이 12.0%, 기타 10.7%의 순으로 나타남.

방문목적 분석

| 구 분 | 응답자수(명) | 응답률(%) |
|-----|---------|--------|
| 관광  | 185     | 61.7   |
| 근무지 | 47      | 15.7   |
| 출장  | 36      | 12.0   |
| 기타  | 32      | 10.7   |
| 합계  | 300     | 100.0  |

##### ■ 방문횟수

- 방문횟수 분석은 1회가 41.3%, 2회는 23.0%, 5회 이상이 22.3%, 3회는 11.3%의 순으로 나타남

#### ■ 동반형태

- 동반형태 분석은 친구(연인포함) 31.3%, 가족/친지 29.7%, 직장(직장, 학교, 종교단체 등) 15.3%, 혼자 14.0%를 차지하고 있음

동반형태 분석

| 구 분              | 응답자수(명) | 응답률(%) |
|------------------|---------|--------|
| 혼자               | 42      | 14.0   |
| 친구(연인포함)         | 94      | 31.3   |
| 가족/친지            | 89      | 29.7   |
| 여행사단체 모집         | 9       | 3.0    |
| 직장(직장, 학교, 종교단체) | 46      | 15.3   |
| 단체(동호회 및 계모임)    | 18      | 6.0    |
| 이웃주민             | 1       | 0.3    |
| 합계               | 300     | 100.0  |

#### ■ 동반자수

- 동반자수 분석은 2명이 28.0%, 3명은 19.3%, 4명이 14.7%, 혼자 14.0%, 5명이 12.9%의 순으로 나타남.

동반자수 분석

| 구 분   | 응답자수(명) | 응답률(%) |
|-------|---------|--------|
| 1명    | 42      | 14.0   |
| 2명    | 84      | 28.0   |
| 3명    | 58      | 19.3   |
| 4명    | 44      | 14.7   |
| 5명 이상 | 70      | 12.9   |
| 합계    | 298     | 100.0  |

## ■ 교통수단

- 교통이용수단은 자가용이 75.0%, 버스( 시내/시외버스)가 8.0%, 기차 6.3%, 전세 차량 5.0%의 순으로 나타남.

교통이용수단 분석

| 구 분          | 응답자수(명) | 응답률(%) |
|--------------|---------|--------|
| 자가용          | 225     | 75.0   |
| 버스( 시내/시외버스) | 24      | 8.0    |
| 기차           | 19      | 6.3    |
| 전세차량         | 15      | 5.0    |
| 택시           | 3       | 1.0    |
| 기타           | 13      | 4.3    |
| 합계           | 299     | 100.0  |

## ② 전반적인 서비스 평가

### ■ 서비스 부문별 만족도

- 숙박업소와 음식점의 서비스 부문별 만족도 평가에서는 5점 만점을 기준으로 하였을 때
  - 두 업소 내부환경에 대한 청결도가 3.88점, 객실 및 화장실 청결도 3.86점, 종사원 서비스 태도 3.83점, 내부시설 관리상태 3.80점 등으로 두 업소의 청결도와 종사원 서비스에 있어도 높은 점수로 나타남.
  - 반면, 낮은 만족도를 나타내는 서비스부문은 안내 및 메뉴의 외국어 표지 2.83점, 주차시설 구비 3.50점, 이용가격 적정성 3.61점, 종사원 외국어 능력 3.65점이었음.

서비스 부문별 만족도 분석

| 구 분          |             | 응답자수(명) | 평균(5점 만점) |
|--------------|-------------|---------|-----------|
| 숙박업소         | 음식점         |         |           |
| 실내분위기 쾌적성    | 특색메뉴제공      | 300     | 3.73      |
| 숙박시설 이용가격 적정 | 품질 및 가격적정   | 300     | 3.61      |
| 안내정보 외국어 표기  | 메뉴의 외국어 표기  | 300     | 2.83      |
| 영업장 청결도      | 내부환경 청결도    | 300     | 3.88      |
| 종사원 위생상태     | 종사원 위생상태    | 300     | 3.74      |
| 객실 및 화장실 청결도 | 화장실 청결 관리상태 | 300     | 3.86      |
| 종사원 서비스태도    | 종사원 서비스태도   | 300     | 3.83      |
| 종사원 외국어 능력   | 종사원 외국어 능력  | 300     | 3.65      |
| 주차시설 구비      | 주차시설 구비     | 300     | 3.50      |
| 내부시설 관리상태    | 식당내부시설 관리상태 | 300     | 3.80      |
| 비상상태 대비상태    | 비상상태 대비상태   | 300     | 3.77      |

## ■ 전체적인 이용 서비스 만족도

- 숙박업소와 음식점을 이용하는 전체적인 서비스 만족도와 향후 이용여부에 대한 응답은 3.63점 이상의 비교적 높은 만족도를 나타내고 있음.
  - 전체적인 서비스 만족도는 3.63점을 나타내고 있는 반면, 재방문 여부에는 3.79점, 다른 사람에 방문 추천은 3.74점의 높은 점수를 나타내고 있음

전체적인 이용서비스 만족도 분석

| 구분          |     | 응답자수(명) | 평균(5점 만점) |
|-------------|-----|---------|-----------|
| 숙박업소        | 음식점 |         |           |
| 전체 서비스 만족도  |     | 300     | 3.63      |
| 해당업소의 추천가치  |     | 300     | 3.69      |
| 명성에 적합한 서비스 |     | 300     | 3.66      |
| 다른사람 방문 추천  |     | 300     | 3.74      |
| 재방문 여부      |     | 300     | 3.79      |

## 2) 서비스 만족도 차이분석

### ① 숙박업소와 음식점간 차이비교 분석

- 숙박업소와 음식점간 서비스 만족도 차이로는 전체적으로 유의미한 차이가 있으나 종사원 위생상태와 종사원의 의사소통능력에는 차이가 많지 않은 것으로 나타남
- 숙박업소와 음식점을 이용하면서 서비스가 차이가 비교적 많은 항목은 실내분위기와 특색메뉴제공, 안내정보외국어 표기, 영업장위생 청결도, 화장실 청결, 종사원 서비스 태도, 실내냉난방 적정, 비상상태 대비양호, 재방문 등이었음
  - 실내분위기와 특색메뉴 제공에서는 숙박시설의 4.01점 보다 음식점이 3.59점으로 낮아 특색메뉴 제공을 위한 노력이 필요함
  - 안내정보의 외국어 표기에서도 숙박시설의 3.64점 보다 음식점이 2.43점으로 2.5점 인 중간 점수보다 낮아 음식점 간판이나 메뉴에 대한 외국어 표기가 요구됨
  - 영업장 위생 청결도에 있어서는 숙박시설의 4.11점 보다 음식점이 3.77점으로 낮아 위생상태에 대한 제고 노력이 필요함
  - 화장실 청결도에서도 숙박시설의 4.22점 보다 음식점이 3.68점으로 낮아 화장실의 청결관리가 요구되고 있음

숙박업소와 음식점간 서비스 차이분석

| 구분               | 업소별  | 응답자수<br>(명) | 평균점수<br>(5점만점) | 표준편차  | F       | 유의확률 |
|------------------|------|-------------|----------------|-------|---------|------|
| 실내분위기와<br>특색메뉴제공 | 음식점  | 200         | 3.59           | 0.717 | 3.7666  | 0.00 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 4.01           | 0.745 |         | 0.00 |
| 이용가격 적정          | 음식점  | 200         | 3.45           | 0.721 | 0.2487  | 0.00 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 3.93           | 0.807 |         | 0.00 |
| 안내정보외국어 표기       | 음식점  | 200         | 2.43           | 0.865 | 1.0137  | 0.00 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 3.64           | 0.938 |         | 0.00 |
| 영업장위생 청결도        | 음식점  | 200         | 3.77           | 0.607 | 1.9819  | 0.00 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 4.11           | 0.723 |         | 0.00 |
| 종사원 위생상태         | 음식점  | 200         | 3.74           | 0.646 | 22.6086 | 0.87 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 3.75           | 0.880 |         | 0.88 |
| 화장실 청결           | 음식점  | 200         | 3.68           | 0.715 | 2.8944  | 0.00 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 4.22           | 0.786 |         | 0.00 |
| 종사원서비스태도         | 음식점  | 200         | 3.75           | 0.634 | 4.0581  | 0.00 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 4.00           | 0.804 |         | 0.01 |
| 종사원의사소통능력        | 음식점  | 200         | 3.60           | 0.770 | 8.3622  | 0.17 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 3.74           | 0.939 |         | 0.20 |
| 주차시설구비           | 음식점  | 200         | 3.30           | 0.950 | 1.0671  | 0.00 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 3.92           | 0.939 |         | 0.00 |
| 실내냉난방적절          | 음식점  | 200         | 3.67           | 0.764 | 0.0925  | 0.00 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 4.06           | 0.789 |         | 0.00 |
| 비상사태 대비양호        | 음식점  | 200         | 3.63           | 0.725 | 0.4562  | 0.00 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 4.05           | 0.744 |         | 0.00 |
| 서비스만족도           | 음식점  | 200         | 3.52           | 0.634 | 4.3110  | 0.00 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 3.86           | 0.865 |         | 0.00 |
| 업소의 추천가치         | 음식점  | 200         | 3.56           | 0.677 | 1.3726  | 0.00 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 3.95           | 0.821 |         | 0.00 |
| 명성적합서비스          | 음식점  | 200         | 3.58           | 0.645 | 19.3621 | 0.01 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 3.83           | 0.900 |         | 0.01 |
| 방문추천             | 음식점  | 200         | 3.62           | 0.654 | 1.4896  | 0.00 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 3.97           | 0.797 |         | 0.00 |
| 재방문              | 음식점  | 200         | 3.66           | 0.631 | 0.0198  | 0.00 |
|                  | 숙박시설 | 100         | 4.06           | 0.736 |         | 0.00 |

주 : p>0.05

- 종사원서비스 태도에서는 숙박시설의 4.00점 보다 음식점이 3.75점으로 친절서비스 개선이 이루어져야함

- 주차시설 구비에 있어서도 숙박시설이 3.92점 보다 음식점이 3.30점으로 낮아 주차 시설 확보가 요구됨
- 실내 냉난방시설에서는 숙박시설의 4.06점 보다 음식점이 3.67점으로 낮아 냉난방 시설에 대한 개선이 필요함
- 비상사태 대비에서는 숙박시설의 4.05점 보다 음식점이 3.63점으로 낮아 비상사태에 대한 준비대책이 요구됨
- 이상의 숙박시설과 음식점 이용의 서비스가 차이가 비교적 많은 이유는 숙박 시설은 일정한 사업규모가 있지만 음식점의 경우 개인사업자 중심의 영세규모이기 때문에 나타나는 현상으로 사료됨
- 반면, 두 업소간에 서비스 차이가 별로 크지 않은 항목은 이용가격 적정성, 종사원 위생상태, 조사원 의사소통 능력 등으로 분석되었음
- 전체적인 서비스 차이의 만족도 분석은 재방문 여부에서 숙박시설과 음식점의 차이가 가장 많이 나타나고 있음.
- 재방문 여부에서는 숙박시설의 4.06점 보다 음식점의 3.66점으로 나타나 숙박시설에 대한 재방문 의사가 높게 나타남
- 또한, 전체적인 서비스 만족도, 업소의 추천가치, 명성 적합서비스, 방문추천 등에서는 약간의 차이를 보이고 있는 것으로 분석되었음

② 홍성군과 예산군 지역간 차이비교 분석

- 홍성군과 예산군간 서비스 만족도 차이로는 유의미한 차이가 있는 항목은 이용가격 적정, 안내정보외국어 표기, 화장실 청결 등이고, 나머지 항목은 차이가 많이 않은 것으로 나타남
- 이용가격의 적정에서 예산군의 3.71점 보다 홍성군이 3.50점으로 낮아 홍성군의 숙박시설과 음식점의 이용가격에 대한 관심을 가질 필요가 있음
- 안내정보의 외국어 표기에서는 홍성군의 3.04점 보다 예산군의 2.62점으로 낮아 예산군에서는 숙박시설과 음식점에 외국어 표기에 대한 개선이 요구됨
- 화장실 청결에서는 예산군의 3.95점 보다 홍성군의 3.76점으로 낮아 홍성군에서는 화장실 관리에 대한 관심이 요구됨

홍성군과 예산군간 서비스 차이분석

| 구분               | 조사장소 | 응답자수<br>(명) | 평균점수<br>(5점만점) | 표준편차  | F       | 유의확률 |
|------------------|------|-------------|----------------|-------|---------|------|
| 실내분위기와<br>특색메뉴제공 | 홍성군  | 150         | 3.69           | 0.867 | 21.2982 | 0.40 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.77           | 0.618 |         | 0.40 |
| 이용가격 적정          | 홍성군  | 150         | 3.50           | 0.865 | 14.4876 | 0.02 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.71           | 0.679 |         | 0.02 |
| 안내정보 외국어 표기      | 홍성군  | 150         | 3.04           | 1.117 | 0.6100  | 0.00 |
|                  | 예산군  | 150         | 2.62           | 0.953 |         | 0.00 |
| 영업장위생 청결도        | 홍성군  | 150         | 3.82           | 0.795 | 46.6488 | 0.10 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.95           | 0.502 |         | 0.10 |
| 종사원 위생상태         | 홍성군  | 150         | 3.69           | 0.845 | 29.3986 | 0.21 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.79           | 0.594 |         | 0.21 |
| 화장실청결            | 홍성군  | 150         | 3.76           | 0.939 | 65.1696 | 0.03 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.95           | 0.572 |         | 0.03 |
| 종사원서비스태도         | 홍성군  | 150         | 3.76           | 0.800 | 29.6439 | 0.09 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.90           | 0.588 |         | 0.09 |
| 종사원의사소통능력        | 홍성군  | 150         | 3.69           | 0.934 | 11.0825 | 0.33 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.60           | 0.714 |         | 0.33 |
| 주차시설구비           | 홍성군  | 150         | 3.43           | 1.120 | 16.4443 | 0.22 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.57           | 0.838 |         | 0.22 |
| 실내냉난방적절          | 홍성군  | 150         | 3.77           | 0.942 | 35.1834 | 0.56 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.83           | 0.610 |         | 0.56 |
| 비상사태 대비양호        | 홍성군  | 150         | 3.74           | 0.870 | 22.8378 | 0.49 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.80           | 0.624 |         | 0.49 |
| 서비스만족도           | 홍성군  | 150         | 3.55           | 0.840 | 26.8827 | 0.05 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.71           | 0.606 |         | 0.05 |
| 업소의 추천가치         | 홍성군  | 150         | 3.55           | 0.886 | 54.4218 | 0.00 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.83           | 0.553 |         | 0.00 |
| 명성적합 서비스         | 홍성군  | 150         | 3.50           | 0.857 | 38.5561 | 0.00 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.82           | 0.580 |         | 0.00 |
| 방문추천             | 홍성군  | 150         | 3.61           | 0.866 | 72.5646 | 0.00 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.87           | 0.514 |         | 0.00 |
| 재방문              | 홍성군  | 150         | 3.70           | 0.841 | 70.4380 | 0.02 |
|                  | 예산군  | 150         | 3.88           | 0.490 |         | 0.02 |

주 : p>0.05

□ 홍성군과 예산군간의 비교에서 전체적인 서비스 만족도에 대한 서비스 차이는 전체 부문에서 차이가 많지 않은 것으로 나타나지 않은 최소 1.4점에서 2.8점의 점수 차이가 있었음.

- 가장 적은 1.4점의 차이가 있는 문항은 업소의 방문 추천에 대한 사항으로 예산군은 3.87점으로 홍성군은 3.61점으로 나타났음

- 가장 많은 2.8점의 차이가 있는 문항은 업소의 추천가치로 예산군의 3.83점 보다 적은 홍성군의 3.55점으로 분석되었음

③ 충남과 충남이외 지역 거주기간 차이비교 분석

□ 충남과 충남이외 지역의 거주기간 서비스 만족도 차이로는 유의미한 차이가 있는 항목은 안내정보 외국어 표기, 종사원 위생상태, 주차시설 구비 등이고, 나머지 항목은 차이가 많이 않은 것으로 나타남

- 안내정보의 외국어 표기에서 충남이외 지역의 3.06점 보다 충남지역이 2.66점으로 낮아 간판과 메뉴 등에 대한 외국어 표기에 대한 관심을 가질 필요가 있음

- 종사원 위생상태에서는 충남지역의 3.82점 보다 충남지역의 지역의 3.63점으로 낮아 충남지역외의 방문객이 종사원 위생상태에 대해 개선이 필요하다고 인식함

- 주차시설 구비에서는 충남이외 지역의 3.65점 보다 충남지역의 3.39점으로 낮아 충남지역에서 주차시설 구비에 대한 요구가 더 크게 나타남

□ 전체적인 서비스 만족도에서는 전반적인 서비스 제공에서 유의미한 차이가 있고, 나머지 항목은 차이가 많지 않은 것으로 나타남.

- 전반적인 서비스 만족도는 충남지역의 3.71점 보다 충남이외 지역의 3.52점으로 낮아 외지에서의 방문객을 위한 서비스 개선이 필요함

- 다른 항목의 업소 추천가치, 명성 적합 서비스 방문 추천과 재방문은 최소 1.1점에서 최대 1.4점의 차이가 있어 많은 차이를 보이지 않는 것으로 분석되었음.

충남과 충남 이외 지역간 서비스 차이분석

| 구분               | 장소     | 응답자수<br>(명) | 평균점수<br>(5점만점) | 표준편차  | F      | 유의확률 |
|------------------|--------|-------------|----------------|-------|--------|------|
| 실내분위기와<br>특색메뉴제공 | 충남지역   | 171         | 3.73           | 0.767 | 0.050  | 0.85 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.74           | 0.734 |        | 0.85 |
| 이용가격 적정          | 충남지역   | 171         | 3.59           | 0.772 | 0.974  | 0.65 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.63           | 0.802 |        | 0.65 |
| 안내정보외국어<br>표기    | 충남지역   | 171         | 2.66           | 1.102 | 7.771  | 0.00 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.06           | 0.954 |        | 0.00 |
| 영업장위생 청결도        | 충남지역   | 171         | 3.94           | 0.605 | 7.938  | 0.14 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.82           | 0.736 |        | 0.15 |
| 종사원 위생상태         | 충남지역   | 171         | 3.82           | 0.657 | 10.237 | 0.03 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.63           | 0.812 |        | 0.03 |
| 화장실 청결           | 충남지역   | 171         | 3.91           | 0.697 | 13.793 | 0.20 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.79           | 0.884 |        | 0.22 |
| 종사원서비스태도         | 충남지역   | 171         | 3.88           | 0.644 | 14.574 | 0.18 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.77           | 0.778 |        | 0.19 |
| 종사원의사소통능력        | 충남지역   | 171         | 3.68           | 0.843 | 0.026  | 0.35 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.59           | 0.818 |        | 0.35 |
| 주차시설구비           | 충남지역   | 171         | 3.39           | 1.008 | 0.796  | 0.03 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.65           | 0.952 |        | 0.03 |
| 실내냉난방적절          | 충남지역   | 171         | 3.82           | 0.765 | 1.801  | 0.63 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.77           | 0.834 |        | 0.63 |
| 비상사태 대비양호        | 충남지역   | 171         | 3.77           | 0.767 | 0.019  | 0.94 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.77           | 0.748 |        | 0.94 |
| 서비스만족도           | 충남지역   | 171         | 3.71           | 0.683 | 5.075  | 0.03 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.52           | 0.793 |        | 0.04 |
| 업소의 추천가치         | 충남지역   | 171         | 3.74           | 0.732 | 2.154  | 0.20 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.63           | 0.774 |        | 0.21 |
| 명성 적합서비스         | 충남지역   | 171         | 3.73           | 0.693 | 8.353  | 0.05 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.56           | 0.811 |        | 0.06 |
| 방문추천             | 충남지역   | 171         | 3.78           | 0.690 | 6.486  | 0.19 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.67           | 0.764 |        | 0.19 |
| 재방문              | 충남지역   | 171         | 3.85           | 0.660 | 8.088  | 0.09 |
|                  | 충남이외지역 | 128         | 3.71           | 0.733 |        | 0.10 |

주 : p>0.05

### ③ 설문분석의 과제

#### ① 방문객과 이용특성을 고려한 개선과제

##### ■ 고객 유형을 고려한 서비스 관리와 제공

- 숙박시설과 음식점을 이용하는 응답자 중 관광목적이 61.7%를 차지하고 있으므로 관광객을 위한 서비스 개선 방안의 모색이 요구됨
- 뿐만아니라 신도청이전과 지역의 기업체가 많아 지역내 근무지로서 이용하는 고객이 15.7%, 출장 등 업무고객이 12.0%를 차지하여 지역내 근로자와 비즈니스 고객을 위한 서비스 대책도 마련되어야함.

##### ■ 동반형태와 동반자수를 고려한 서비스 개선

- 숙박시설과 음식점 이용자 중 친구(연인포함)가 31.3%, 가족·친지가 29.7%를 차지하여 이들 관광객과 직장(학교, 종교단체 등)인을 위한 환대서비스의 준비가 필요함
- 이용객의 동반자수는 2명이 28.0%, 3명 19.3%, 4명이 14.7%로서 대부분이 2~4명이 이용을 하고, 5명이상의 단체도 12.9%를 차지하여 소그룹과 단체그룹을 위한 서비스 수용태세가 요구됨

##### ■ 이용교통수단을 고려한 수용태세 서비스 개선

- 숙박시설과 음식점을 이용하는 교통수단에서도 자가용이 75.0%를 차지하여 대중교통보다는 개인이나 단체 교통편을 이용하는 고객이 많으므로 주차장 및 주차편의시설의 확충이 필요함

## ② 환대서비스 만족도 차이에 의한 개선과제

### ■ 안내정보의 외국어 표기 강화

- 서비스 만족도에서 2.83점으로 가장 낮은 점수가 안내정보의 외국어 표기로 나타나 간판 및 메뉴, 안내표지 등의 외국어 표기 강화가 필요함.

### ■ 자동차 이용객을 위한 주차시설 구비와 환경개선

- 숙박시설과 음식점의 주차시설 구비에 대한 만족도 점수는 3.50점으로 주차장 및 주차편익시설의 확충이 요구됨

### ■ 업소의 이용가격을 적절한 수준으로 자율 조정토록 제도

- 숙박시설 이용료나 음식점 음식 가격에 대한 만족도는 3.61점으로 고객들의 수요에 적합한 이용가격으로 적절하게 개선해야함

### ■ 종사원 외국인 대응 능력 향상 기본 교육 실시

- 두 업소의 종사원 외국어 능력에 대한 만족도는 3.65점으로 중장기 차원에서 외국어 능력 향상을 위한 기초회화의 기본교육이 이루어져야 할 것임.

## ③ 숙박·음식업소의 이용 만족도 차이에 의한 개선과제

### ■ 음식점의 안내정보의 외국어 표기 강화 필요

- 숙박업소와 음식점 중에서 외국어 표기에 대한 양 업소간의 만족도 점수 차이는 12.1점으로 음식점에서 메뉴의 외국어 표기 강화가 매우 필요함

### ■ 음식점의 자동차 이용객을 위한 주차시설 구비

- 숙박업소와 음식점 중에서 주차시설 구비에 대한 양 업소간의 만족도 점수 차이는 6.2점으로 음식점에서 자동차 이용객을 위한 주차장이 확보되어야 함

## ■ 음식점의 화장실 청결에 대한 개선

- 숙박업소와 음식점 중에서 화장실 청결에 대한 양 업소간의 만족도 점수 차이는 5.4점으로 음식점의 화장실 청결 개선이 이루어져야함

## ■ 음식점의 특색메뉴 제공에 대한 노력 필요

- 숙박업소와 음식점 중에서 실내 분위기와 특색메뉴의 제공에 대한 양 업소간의 만족도 점수 차이는 4.2점으로 음식점의 특색메뉴 제공 노력이 요구됨

## ■ 음식점의 적절한 이용가격에 대한 조정 필요

- 숙박업소와 음식점 중에서 이용가격 적정성에 대한 양 업소간의 만족도 점수 차이는 4.1점으로 음식점의 이용가격의 적절한 조정 노력이 필요함.

## ④ 흥성군과 예산군의 이용만족도 차이에 의한 개선과제

### ■ 예산군의 안내정보 외국어 표기의 강화 필요

- 흥성군과 예산군에서 안내정보의 외국어 표기에 대한 양 지역간의 만족도 점수 차이는 4.2점으로 예산군의 안내정보 외국어 표기 강화가 필요함.

### ■ 흥성군의 적절한 이용가격에 대한 조정이 요구

- 흥성군과 예산군에서 이용가격 적정성에 대한 양 지역간의 만족도 점수 차이는 2.1점으로 흥성군의 이용가격의 적절한 조정 노력이 필요함.

### ■ 흥성군의 화장실 청결에 대한 개선이 필요

- 흥성군과 예산군에서 화장실 청결에 대한 양 지역간의 만족도 점수 차이는 1.9점으로 흥성군의 화장실 청결을 위한 개선이 필요함.

## ⑤ 충남과 충남이외 거주자 이용 만족도 차이에 의한 개선과제

### ■ 충남지역 거주자의 안내정보 외국어 표기의 강화 의견 제시

- 충남지역과 충남이외 거주자의 안내정보 외국어 표기 강화에 대한 양 거주지역간의 만족도 점수 차이는 4.0점으로 안내정보 외국어 표기의 강화가 필요함.

### ■ 충남지역 거주자의 주차시설 구비 필요성 제기

- 충남지역과 충남이외 거주자의 주차시설 구비에 대한 양 거주지역간의 만족도 점수 차이는 2.6점으로 주차시설 구비가 요구됨.

### ■ 충남이외 지역의 종사원 위생상태 개선 요구

- 충남지역과 충남이외 거주자의 종사원 위생상태에 대한 양 거주지역간의 만족도 점수 차이는 2.0점으로써 숙박시설과 음식점 종사원의 위생상태 개선이 필요함.

## 4. 환대서비스 개선정책의 추진방안

### ① 환대서비스 개선 시범사업 추진

#### ① '홍성·예산 환대서비스' 시범교육 사업 실시

##### ■ '홍성·예산 환대서비스' 시범 교육 실시

- 현재의 충남 환대서비스 개선계획에 맞추어 시범 교육 추진
  - 시범지역 집합교육(홍성·예산지역의 숙박업소, 음식점 종사자) : 3월 ~ 11월
  - 시범지역 현장방문 교육(홍성·예산지역의 숙박업소, 음식점 종사자) : 6월 ~ 10월

##### ■ 교육단계별 서비스 실태 조사 및 평가

- 사전 실태조사 : 3월 ~ 5월
- 고객만족도 조사 : 3월 ~ 11월 (※ 교육 후 3회 실시로 개선정도 평가)

#### ② '충남 관광서비스 아카데미' 사업 확대 실시

##### ■ 2014년 충남 관광서비스 아카데미 사업계획서 작성

- 2014년 충남 관광서비스 개선 사업계획서 작성 : 2013년 11월 ~ 12월

##### ■ 충남 환대서비스 아카데미 운영

- 1안 : 충남의 각 시·군별로 신청을 받아 충남 환대서비스 아카데미 운영
- 2안 : 충남 청양도립대학 또는 한국관광공사 교육원을 통한 통합형 충남 환대서비스 아카데미 운영

## ② 충남 관광서비스 부문별 사업추진

### ① 업종별 서비스 개선 사업

#### ■ 숙박업소의 서비스 개선

- 홍성군·예산군의 숙박시설 서비스 실태조사 결과, 전체적으로 음식점 보다 높은 만족도를 나타내고 있으나, 안내정보의 외국어 표기가 3.64점으로 비교적 낮아 이에 대한 개선사업을 실시

#### ■ 음식점의 서비스 개선

- 음식점은 특색메뉴제공과 영업장 위생과 화장실 청결도, 주차시설 구비 등에서 숙박업소보다 낮은 만족도로 나타내어 이에 대한 교육과 개선사업을 실시

### ② 서비스 분야별 개선사업

#### ■ 이용요금 및 서비스 품질

- 숙박업소와 음식점의 이용요금 만족도는 3.61점, 전체 서비스 만족도는 3.63점으로 다른 서비스 항목보다 낮은 점수로 나타나 이용요금과 서비스의 개선사업을 추진

#### ■ 주차시설 구비

- 숙박업소와 음식점의 주차시설 구비에 대한 만족도는 3.50점으로 낮게 나타나 주차시설의 확충이 필요하며, 특히 음식점은 3.30점으로 매우 낮아 이에 대한 개선사업을 추진

#### ■ 안내정보 및 메뉴판

- 안내정보 및 메뉴의 외국어 표기에 대한 만족도는 2.83점으로 최저 점수로 나타나 이에 대한 개선사업을 추진하고, 특히 음식점이 2.43점으로 외국어 병기 메뉴판 개선사업을 추진

### ③ 지역별 서비스 개선사업

#### ■ 행정중심 및 생활권 거점 도시

- 1차 내포신도시 지역인 홍성군·예산군 대상의 환대 서비스 개선사업을 시범적으로 추진
- 2차적으로 하고, 천안시·아산시·서산시 등 생활권 거점 도시로 확대 실시

#### ■ 관광도시 및 관광지

- 2014년에는 보령시·태안군 등 관광도시 또는 관광휴양지가 많은 시군을 대상으로 서비스 개선사업 추진

## ③ 느낌 여행충남 관광서비스 운동 전개

### ① '충남관광협회' 주관 관광서비스 실천대회 개최

#### ■ 충남관광협회 주관 관광서비스 실천대회 개최

- 충남관광협회 주관(중간지원기관 역할) 서비스 교육실시 및 관광서비스 실천대회 개최 추진

#### ■ 충남관광협회 총회시 우수 서비스업체 포상 실시

- 숙박업소 및 음식점 등 관광사업체의 서비스 개선사업 참여 확대를 위하여 연말 서비스업체 포상제 도입 실시.

### ② 우수 관광서비스 시군 선정대회 개최

#### ■ 충남 시군 관광서비스 개선 지원사업 추진

- 시군의 관광서비스 개선사업 지원을 위해 매년 말 관광서비스 개선 지원을 위한 대상 시·군의 응모를 받아서 평가 후 선정

■ **우수 관광서비스 시군 선정대회 개최**

- 관광서비스 개선사업에 적극 참여하고, 실적이 우수한 시·군은 포상을 실시하고, 관광사업 관련 인센티브 제공

③ **‘업소별 관광서비스’ 참여운동 전개**

■ **민간과 단체, 유관기관 등 공동협력체계 구축**

- 충남도가 정책추진기관이 되고, 충남관광협회가 중간지원조직, 사업체가 참여기관이 되는 ‘충남 관광서비스 공동협력체계’ 구축

■ **민간 사업체 중심 관광서비스 운동 참여 촉진**

- 충남관광협회가 총회에서 관광서비스 우수 사업체 포상을 하도록 하고, 참여를 촉진하는 ‘충남 관광서비스 운동’을 전개