

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 충

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 음식부분이 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 식사부문은 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·예산을 환대서비스 개선 시범지역으로 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 음식점소, 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 홍성·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 메뉴얼 책자 제작 배부 등

■ 고객만족도 조사

- 기간 및 횟수 : '13. 3월 ~ 11월, 3회 실시
- 조사대상 : 홍성·예산지역 음식점업, 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 홍성·예산군 공무원(일반인 포함) 대상
※ 공무원 대상 설문은 경우, 각 기관별 내부 행정망 활용 방안 추진
 - ③ 설문 결과(평가) : 환대서비스 개선계획 수립에 반영

■ 기타 교육

- ① 홍성·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"> • 관광업종사자 환대서비스 개선계획 등 수립 • 강사비, 교재·매뉴얼·플래카드 제작비 등 지원 • 고객 만족도 조사 결과 등 분석, 피드백 활용
홍성·예산	<ul style="list-style-type: none"> • 사전(실태)조사 및 사후 평가 등 협조 • 교육 계획 수립을 위한 교육일정(안), 도에 통보 - 음식점, 숙박업 등 관련 단체 등과 일정 협의 • 교육일정에 따른 교육대상자 선발 및 참여 유도
한국방문의해위원회	<ul style="list-style-type: none"> • 환대서비스 개선 사업비 지원 : 20,000천원 • 점점별 서비스 매뉴얼 및 리플릿 개발 • 강사진 인력풀 구성, 교육 강의 지원
충청남도관광협회	<ul style="list-style-type: none"> • 위탁사업 추진 및 위탁사업비 정산 등
충남발전연구원	<ul style="list-style-type: none"> • 사전 실태조사 및 고객 만족도 조사 실시

2. 숙박·음식부문 실태조사 분석과 과제

① 숙박부문 현장 실태조사

① 현장 답사 실태개요

- 기 간 : '13. 4월 ~ 5월
- 방 법 : 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 친절하든 편이든 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 · 모텔과 여관의 경우 어둡고, 입구쪽 프론트의 환경개선 필요
숙박시설의 서비스와 이용가격	· 각 숙박시설의 서비스는 친절한 편이나 시설간 편차가 있어 보임 · 모텔과 여관의 경우 대전중부권에 비해 약간 높은 이용가격임
안내정보 한국어와 외국어로 표시	· 간판이나 안내표지판에 대한 외국어 표지판이 없음 · 관광호텔은 프론트에 한국어와 외국어로 안내 및 요금 병행표기 · 모텔과 여관은 요금에 대한 한국어·외국어 병행표기 업체수 미흡
사업장 시설 위생	· 관광호텔과 콘도미니엄의 경우 전반적으로 위생상태가 양호함 · 신규 사업체보다 구사업체에 대한 시설의 위생에 개선이 요구됨
종사원 위생상태와 유니폼	· 관광호텔 등 대규모 사업체를 제외하고는 유니폼 미착용 · 모텔과 여관 등 소규모 업체에 대한 개인위생에 대한 교육이 필요
객실 및 화장실의 청결도와 관리상태	· 관광호텔과 콘도미니엄의 경우 청결하고, 관리도 양호함 · 모텔과 여관은 업체마다 청소상태와 관리의 차이가 많아 청결교육이 요구됨
종사원 서비스 태도	· 종사원의 서비스 태도는 충청도의 손님맞이형으로 평이함 · 관광호텔이나 모텔 등 친절서비스에 대한 교육이 필요함.
종사원의 안내지식, 외국어 등 의사소통 능력	· 관광호텔과 콘도미니엄의 경우 외국어 능력 종사원을 배치함 · 모텔과 여관 등은 간단한 외국어 소통에 대한 교육이 필요함
접근성과 주차시설 구비	· 대규모 숙박시설은 안내표지와 주차시설 구비가 양호함 · 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 · 모텔 등 소규모 시설은 조명 및 환기에 대한 개선이 요구됨
비상구, 소화기 등 비상사태 대비	· 관광호텔과 콘도미니엄은 소방안전규정에 맞는 대비가 이루어짐 · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 한우, 오리, 회, 백반, 중식 등 다양한 음식유형을 제공중임 · 지역대표 토속음식 발굴 · 제공과 밀반찬 등의 식단 개발이 필요함
제공음식의 품질 및 가격	<ul style="list-style-type: none"> · 서해안도시(홍성, 예산포함)의 음식가격이 약간 높은 수준으로 판단됨 · 가격의 조정과 업체 외부에 메뉴와 가격의 제시가 요구됨
메뉴표기의 한국어와 외국어로 표시	<ul style="list-style-type: none"> · 식당의 간판이나 안내표지판에 대한 외국어 표지판이 없음 · 관광호텔과 콘도는 한국어와 외국어로 메뉴에 병행 표기 실시 · 일반음식점은 메뉴에 대한 외국어 표기 병행업소가 매우 부족함.
식당 내부환경과 식사도구 청결	<ul style="list-style-type: none"> · 식당내부환경과 식사도구는 업체에 따라 차이가 있어 일부 업소는 개선필요 · 시설위생의 환경개선 보다 관리 및 청소 등에 대한 개선이 요구됨
주방청결도와 종사원 위생상태	<ul style="list-style-type: none"> · 주방은 청소와 음식물 관리 등에 대한 개선이 일부 업소에 필요함 · 일반 음식점 업소대표자와 종사자에 대한 개인위생에 대한 교육이 필요
화장실의 청결도와 관리상태	<ul style="list-style-type: none"> · 관광호텔 등 대규모 업체의 음식점은 청결하고, 관리도 양호함 · 일반음식점은 업소마다 청소상태와 관리의 차이가 많아 개선에 대한 교육이 필요함.
종사원의 서비스 태도	<ul style="list-style-type: none"> · 음식점종사원의 서비스는 비교적 친절하게 맞이함 · 외부 관광객을 위한 고객맞이 서비스 교육이 요구됨
종사원의 메뉴지식 등과 외국어 의사소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> · 음식점 종사자에 대한 음식메뉴에 대한 교육 실시 필요 · 외국인 관광객을 위한 표준화된 기초회화 매뉴얼 및 교육 실시
접근성과 주차시설 구비	<ul style="list-style-type: none"> · 대규모 음식점 시설은 주차시설 구비가 양호함 · 일반음식점의 시내업소는 주차공간이 협소하고, 시외지역 업소는 주차공간의 확보나 정비가 필요함
식당내부시설 및 관리상태	<ul style="list-style-type: none"> · 음식점내 시설 환경개선과 관리가 업소에 따라 실시가 요구됨 · 환경개선 및 관리에 대한 교육과 의식변화가 필요함
비상구, 소화기 등 비상상태 대비	<ul style="list-style-type: none"> · 대규모 업소의 경우 소방안전규정에 맞는 대비가 이루어짐 · 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 : 홍성예산지역의 환대서비스 교육 이전의 서비스 수준을 분석하여 단계별 조사로 서비스 개선에 대한 효과과약을 위한 현재 실태조사.
- 기 간 : '13. 4월
- 방 법 : 인터뷰
- 조사매수 : 300매(숙박업소 100부, 음식점 200부)
- 조사지역 : 홍성군, 예산군 숙박업소 및 음식점(홍성군 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

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

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

■ 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 외국어표지 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 실내분 위기와 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 (명)	평균점수 (5점만점)	표준편차	F	유의확률
실내분위기와 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 비상사태 에 대한 준비대책이 요구됨
- 이상의 숙박시설과 음식점 이용의 서비스가 차이가 비교적 많은 이유는 숙박 시설은 일정한 사업규모가 있지만 음식점의 경우 개인사업자 중심의 영세규모 이기 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 숙박시설 에 대한 재방문 의사가 높게 나타남
- 또한, 전체적인 서비스 만족도, 업소의 추천가치, 명성 적합서비스, 방문추천 등 에서는 약간의 차이를 보이고 있는 것으로 분석되었음

② 홍성군과 예산군 지역간 차이비교 분석

- 홍성군과 예산군간 서비스 만족도 차이로는 유의미한 차이가 있는 항목은 이 용가격 적정, 안내정보외국어 표기, 화장실 청결 등이고, 나머지 항목은 차이가 많이 않은 것으로 나타남
- 이용가격의 적정에서 예산군의 3.71점 보다 홍성군이 3.50점으로 낮아 홍성군의 숙 박시설과 음식점의 이용가격에 대한 관심을 가질 필요가 있음
- 안내정보의 외국어 표기에서는 홍성군의 3.04점 보다 예산군의 2.62점으로 낮아 예 산군에서는 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 (명)	평균점수 (5점만점)	표준편차	F	유의확률
실내분위기와 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 (명)	평균점수 (5점만점)	표준편차	F	유의확률
실내분위기와 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 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 홍성군과 예산군의 이용만족도 차이에 의한 개선과제

■ 예산군의 안내정보 외국어 표기의 강화 필요

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

■ 홍성군의 적절한 이용가격에 대한 조정이 요구

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

■ 홍성군의 화장실 청결에 대한 개선이 필요

- 홍성군과 예산군에서 화장실 청결에 대한 양 지역간의 만족도 점수 차이는 1.9점으로 홍성군의 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