

2013. 8. 30.

내포지역(홍성 · 예산)

관광서비스 1 · 2차 실태조사 분석

선임연구위원
이 인 배

충남발전연구원

【 목 차 】

I . 현장실태조사 결과 및 개선과제

- ① 숙박부문 실태조사 1
- ② 음식부문 실태조사 2
- ③ 음식·숙박부문 실태조사에 따른 개선과제 3

II . 설문조사 결과 및 개선과제

- ① 설문조사 개요 4
- ② 서비스 평가결과 4
- ③ 설문분석에 따른 개선과제 8

III . 환대서비스 개선정책 추진방안

- ① 환대서비스 개선 시범사업 추진 12
- ② 충남 관광서비스 부문별 사업추진 12

내포지역(홍성·예산)관광서비스

1·2차 실태조사 분석

I 현장실태조사 결과 및 개선과제

① 숙박부문 실태조사

① 개 요

- 기 간 : 2013. 4월 ~ 5월
- 방 법 : 현장방문 및 인터뷰

② 실태조사 의견

구 분	관광호텔/콘도미니엄	모텔/여관
실내장식과 분위기	청결하고 깨끗한 분위기	어둡고, 입구 쪽 프런트의 환경개선 필요
서비스와 이용가격	서비스는 친절하 편이나 시설 간 편차가 있음.	대전 중부권에 비해 약간 높은 이용가격
안내정보 표시 (한국어, 외국어)	외국어로 된 간판이나 안내표지판 없음. 프런트에 한국어와 외국어로 안내 및 요금 병행 표기	요금에 대한 한국어, 외국어 병행 표기 미흡
사업장 위생 시설	전반적으로 위생상태 양호	구(舊) 사업체의 시설 위생 개선 필요
종사원 위생 상태와 유니폼	관광호텔 등 대규모 사업체만 유니폼 착용	개인위생에 대한 교육 필요
객실 및 화장실의 청결 등 관리실태	청결하고 관리도 양호	사업체마다 관리실태가 차이가 많아 청결 교육이 요구됨.
종사원 서비스 태도	평이(平易)한 편이나 관광객을 위해서는 친절서비스에 대한 교육이 필요.	
종사원 외국어 소통	외국어 능력 종사원 배치	간단한 외국어 소통에 대한 교육 필요
접근성과 주차시설 구비	안내표지와 주차시설 양호	시내지역 업소 : 주차 공간 협소 시외지역 업소 : 안내표지판 설치, 주차 공간 정비 필요
실내조명, 환기, 냉 난방 등	관리상태 양호	조명, 환기 등에 대한 개선 필요
비상구, 소화기 등 비상사태 대비	적정 대비	비상사태 대비를 위한 개선과 교육 필요

② 음식부문 실태조사

① 개 요

- 기 간 : 2013. 4월 ~ 5월
- 방 법 : 현장방문 및 인터뷰

② 실태조사 의견

구 분	대규모 음식점(관광호텔 등)	소규모 음식점(일반음식점 등)
지역의 특색 있는 메뉴 제공	지역대표 토속음식 발굴과 제공, 밑반찬 등의 식단 개발 필요	
제공음식의 품질 및 가격	음식가격이 약간 높은 수준으로 판단됨. 음식가격 조정과 음식점 외부에 메뉴와 가격 제시가 요구됨.	
안내표지판, 메뉴의 한국어 (외국어) 표기	식당의 간판이나 안내표지판에 대한 외국어 표지판이 없음.	
	메뉴에 한국어와 외국어로 병행 표기	메뉴에 대한 외국어 병행표기 업소 매우 부족
식당내부 환경과 식사도구 청결	업소에 따라 차이가 있고, 일부 업소는 개선이 필요함.	
	시설정비보다 관리, 청소, 쓰레기 처리 등 위생에 대한 의식개선이 요구됨.	
주방 청결도와 종사원 위생 상태	일부업소의 주방의 경우 청소와 음식물 관리 등에 대한 개선이 필요하고, 음식점 대표자와 종사자에 대한 개인위생 교육이 요구됨.	
화장실 청결도와 관리상태	청결하고 관리도 양호한 편임.	업소마다 청소와 관리상태가 차이가 커서 개선 교육이 필요함.
종사원 서비스 태도	비교적 친절하게 맞이하고 있으나 외부 관광객을 위해서는 관광객 맞이 서비스 교육이 요구됨.	
종사자의 메뉴지식 등 의사 소통 능력	음식메뉴에 대한 교육이 필요하고, 외국인 관광객을 위한 표준화된 기초 회화 매뉴얼 배포와 교육이 요구됨.	
접근성과 주차시설	주차시설 양호	시내업소 : 주차공간 협소
		시외업소 : 환경정비 필요
식당내부시설 및 관리상태	업소에 따라 차이가 있으며, 전반적으로 환경 개선 및 관리에 대한 교육과 의식변화가 필요함.	
비상구, 소화기 등 비상사태 대비	소방안전규정에 맞게 대비	일부업소의 경우, 소화기 구비 등 개선이 필요함.

③ 음식·숙박부분 실태조사에 따른 개선과제

① 지역특성을 반영한 메뉴개발과 가격조정 필요

- 전통·향토음식 적극 발굴·육성
- 향토음식점 및 유명음식점을 관광식당으로 지정·운영 지원, 서비스 교육 추진
- 다른 지역의 음식가격조사를 통해 자율적인 가격조정 유도

② 청결하고 위생적인 환경개선 추진

- 객실 및 식당 실내분위기, 외부환경개선 운동 실시
 - － 환경개선사업은 시설개선보다는 청소와 청결 등에 대한 교육과 실천으로 추진
- 주방 및 화장실 등 청결 의식변화 교육 추진
 - － 냉장고와 쓰레기처리, 식기류 소독 등에 대한 위생교육 실시
 - － 화장실 청소와 소독 등 위생관리 교육 실시

③ 종사자 서비스 의식변화 교육 실시

- 숙박 및 음식업 사업자 대표에 대한 의식변화 교육 우선 추진
- 숙박 및 음식업 종사자 서비스 태도와 의식교육 실시
 - － 친절함 마음가짐, 고객을 대하는 방법, 업소 내에서의 품행 등에 중점

④ 주차장 등 편의시설 구비

- 시내지역은 주차시설 확충, 시외지역은 환경 정비 필요
 - － 공공주차장 및 이면도로 활용방안 모색, 주차장 안내 및 주차선 등의 환경정비

⑤ 외국어 메뉴와 간판 등 병행 표기 실시

- 도로명 및 안내표지판에 대한 외국어 표기 강화사업 추진
- 숙박 안내 및 식당 메뉴에 대한 외국어 표기 병행

II 설문조사 결과 및 개선과제

1 설문조사 개요

- 목 적
 - 홍성·예산지역의 환대서비스 교육 이전의 서비스 수준을 분석하여 단계별로 조사
 - 서비스 개선에 대한 효과 파악을 위한 현재 실태조사
- 기 간 : 2013. 4월 중(1차), 7월(2차)
- 방 법 : 인터뷰
- 조사매수

1차(4월 중)	2차(7월 중)
300매 (숙박업소 100, 음식점 200매)	300매 (숙박업소 100, 음식점 200매)

※ 홍성·예산군 숙박업소 각 50, 음식점 각 100매

○ 응답대상자 분석

1차(4월 중)	2차(7월 중)
<ul style="list-style-type: none"> - 성 별 : 남 58.0%, 여 42.0% - 연령별 : 30대 41.0%, 40대 24.3%, 20대 18.0%, 50대 13.3% 순 - 거주지 : 충남지역 57.3%, 충남지역외 거주자 42.7% 	<ul style="list-style-type: none"> - 성 별 : 남 62.3%, 여 37.7% - 연령별 : 40대 29.3%, 50대 27.2%, 30대 26.7%, 20대 7.7% 순 - 거주지 : 충남지역 38.0%, 충남지역외 거주자 62.0%

※ 1차조사(300매), 2차조사(300매) 각각 300매의 분석결과임

2 서비스 평가결과

1 서비스 부문별 만족도 : 5점 만점

- 1차 조사의 숙박업소와 음식점의 평균 서비스 만족도는

- 영업장(내부환경) 청결도가 3.88점으로 가장 높았고, 객실 및 화장실 청결도 3.86점, 종사원 서비스 태도 3.83점 순이었음.
 - 반면, 안내정보(메뉴) 외국어 표기가 2.83점으로 가장 낮았음.
- 2차 조사의 숙박업소와 음식점의 평균 서비스 만족도는
- 객실 및 화장실 청결도가 3.46점으로 가장 높았고, 종사자 서비스태도와 내부시설 관리상태 3.40점, 영업장 청결도 3.37점 순이었음.
 - 반면, 안내정보(메뉴) 외국어 표기가 2.97점으로 1차 조사결과와 마찬가지로 가장 낮았음.

〈서비스 부분별 만족도 분석〉

구 분		평균(5점 만점)		
숙박업소	음식점	1차	2차	비고
실내분위기 쾌적성	특색메뉴 제공	3.73	3.20	
숙박시설 이용가격 적정	품질 및 가격 적정	3.61	3.20	
안내정보 외국어 표기	메뉴의 외국어 표기	2.83	2.97	
영업장 청결도	내부환경 청결도	3.88	3.37	
종사원 위생상태		3.74	3.34	
객실 및 화장실 청결도	화장실 청결 관리상태	3.86	3.46	
종사자 서비스 태도		3.83	3.40	
종사자 외국어 능력		3.65	3.35	
주차시설 구비		3.50	3.12	
내부시설 관리상태	식당내부시설 관리실태	3.80	3.40	
비상사태 대비상태		3.77	3.35	

※ 1·2차조사의 만족도 점수에 차이가 있는 것은 조사대상자가 다르기 때문임.

② 전체적인 이용 서비스 만족도

- 1차 조사의 숙박업소와 음식점을 이용하는 전체 서비스 만족도는 3.63점으로 비교적 높은 만족도를 나타내고 있음.
 - 재방문 여부, 다른 사람에게 방문 추천 의사는 각각 3.79점, 3.74점으로 전체적인 이용서비스 만족도보다 높게 나타나고 있음.
- 2차 조사의 숙박업소와 음식점을 이용하는 전체 서비스 만족도는 3.20점으로 1차조사 보다는 낮은 만족도를 나타냄.
 - 재방문 여부와 다른 사람에게 방문 추천 의사도 각각 3.40점, 3.34점으로 1차조사 보다는 낮아졌으나 전체적인 이용서비스 만족도보다 높게 나타나고 있음.

〈전체적인 이용서비스 만족도 분석〉

구 분		평균(5점 만점)		
숙박업소	음식점	1차	2차	비 고
전체 서비스 만족도		3.63	3.20	
해당업소의 추천 가치		3.69	3.29	
명성에 적합한 서비스		3.66	3.30	
다른 사람에게 방문 추천		3.74	3.34	
재방문 여부		3.79	3.40	

※ 1·2차조사의 만족도 점수에 차이가 있는 것은 조사대상자가 다르기 때문임.

- 1·2차 조사결과에서는 재방문에 대한 만족도가 각각 3.79점, 3.40점으로 높은 만족도를 나타냄.
 - 1·2차조사에서의 차이가 있는 만족도는 1차조사에서는 해당업소의 추천 가치 3.69점, 2차조사에서는 명성에 적합한 서비스가 3.30점으로 차이가 있었음.

③ 서비스 만족도 차이 분석

〈숙박업소와 음식점간 차이 비교〉

구 분	평균점수(5점 만점)					
	음식점		비교		숙박시설	
	1차	2차	1차	2차	1차	2차
실내 분위기와 특색메뉴 제공	3.59	3.22	<	>	4.01	3.17
이용가격 적정	3.45	3.17	<	<	3.93	3.28
안내정보 외국어 표기	2.43	2.86	<	<	3.64	3.19
영업장 위생 청결도	3.77	3.38	<	>	4.11	3.35
종사자 위생상태	3.74	3.43	<	>	3.75	3.18
화장실 청결	3.68	3.44	<	<	4.22	3.50
종사자 서비스 태도	3.75	3.40	<	=	4.00	3.40
종사자 의사소통 능력	3.60	3.46	<	>	3.74	3.14
주차시설 구비	3.30	3.30	<	<	3.92	3.36
실내 냉난방 적절	3.67	3.43	<	>	4.06	3.36
비상사태 대비	3.63	3.34	<	<	4.05	3.37
서비스 만족도	3.52	3.19	<	<	3.86	3.23
업소의 추천 가치	3.56	3.34	<	>	3.95	3.20
명성 적합 서비스	3.58	3.33	<	>	3.83	3.25
방문 추천	3.62	3.37	<	>	3.97	3.28
재방문	3.66	3.45	<	>	4.06	3.30

※ 1·2차조사의 만족도 점수에 차이가 있는 것은 조사대상자가 다르기 때문임.

〈홍성군과 예산군 간 서비스 차이 비교〉

구 분	평균점수(5점 만점)					
	홍성군		비 교		예산군	
	1차	2차	1차	2차	1차	2차
실내 분위기와 특색메뉴 제공	3.69	3.29	<	>	3.77	3.12
이용가격 적정	3.50	3.37	<	>	3.71	3.04
안내정보 외국어 표기	3.04	3.14	>	>	2.62	2.80
영업장 위생 청결도	3.82	3.47	<	>	3.95	3.27
종사자 위생상태	3.69	3.45	<	>	3.79	3.24
화장실 청결	3.76	3.60	<	>	3.95	3.32
종사자 서비스 태도	3.76	3.60	<	>	3.90	3.20
종사자 의사소통 능력	3.69	3.53	>	>	3.60	3.18
주차시설 구비	3.43	3.18	<	>	3.57	3.06
실내 냉난방 적절	3.77	3.58	<	>	3.83	3.23
비상사태 대비	3.74	3.52	<	>	3.80	3.17
서비스 만족도	3.55	3.26	<	>	3.71	3.14
업소의 추천 가치	3.55	3.35	<	>	3.83	3.23
명성 적합 서비스	3.50	3.39	<	>	3.82	3.21
방문 추천	3.61	3.39	<	>	3.87	3.29
재방문	3.70	3.41	<	>	3.88	3.39

※ 1·2차조사의 만족도 점수에 차이가 있는 것은 조사대상자가 다르기 때문임.

〈충남과 충남 이외 지역 간 서비스 차이〉

구 분	평균점수(5점 만점)					
	충남지역		비 교		충남이외 지역	
	1차	2차	1차	2차	1차	2차
실내 분위기와 특색메뉴 제공	3.73	3.32	<	>	3.74	3.13
이용가격 적정	3.59	3.31	<	>	3.63	3.14
안내정보 외국어 표기	2.66	2.82	<	<	3.06	3.06
영업장 위생 청결도	3.94	3.52	>	>	3.82	3.28
종사자 위생상태	3.82	3.48	>	>	3.63	3.26
화장실 청결	3.91	3.47	>	>	3.79	3.45
종사자 서비스 태도	3.88	3.56	>	>	3.77	3.30
종사자 의사소통 능력	3.68	3.60	>	>	3.59	3.20
주차시설 구비	3.39	3.04	<	<	3.65	3.17
실내 냉난방 적절	3.82	3.64	>	>	3.77	3.26
비상사태 대비	3.77	3.49	=	>	3.77	3.26
서비스 만족도	3.71	3.22	>	>	3.52	3.19
업소의 추천 가치	3.74	3.43	>	>	3.63	3.21
명성 적합 서비스	3.73	3.45	>	>	3.56	3.21
방문 추천	3.78	3.43	>	>	3.67	3.28
재방문	3.85	3.53	>	>	3.71	3.32

※ 1·2차조사의 만족도 점수에 차이가 있는 것은 조사대상자가 다르기 때문임.

③ 설문분석에 따른 개선과제

① 방문객과 이용특성을 고려한 개선과제

○ 고객 유형 고려

- 관광객, 지역 내 근무고객, 출장 등 업무고객에 대한 서비스 대책 마련

1차(4월 중)	2차(7월 중)
관광목적(61.7%), 지역 내 근무고객(15.7%), 출장 등 업무고객(12.0%) 순	관광목적(30.0%), 출장 등 업무고객(26.0%), 지역 내 근무고객(20.0%) 순

○ 동반형태와 동반자수 고려

- 친구(연인 포함), 가족·친지 관광객과 직장(학교, 종교단체 등)인에 대한 환대서비스 준비 필요

1차(4월 중)	2차(7월 중)
친구(연인 포함) 31.3%, 가족·친지 29.7% 순	직장동료 34.7%, 가족·친지 22.7%, 친구(연인 포함) 19.0% 순

- 소그룹과 단체그룹을 위한 서비스 수용태세가 요구됨.

1차(4월 중)	2차(7월 중)
동반자수 : 2명(28.0%), 3명(19.3%), 4명(14.7%), 5명 이상 단체(12.9%) 순	동반자수 : 5명 이상 단체(25.2%), 4명(21.3%), 2명(19.7%), 3명(18.7%) 순

○ 이동교통 수단 고려

- 개인이나 단체 교통편이 많으므로 주차장 및 주차편의시설 확충이 필요함.

1차(4월 중)	2차(7월 중)
자가용 이용(75.0%) 순	자가용 이용(81.3%) 순

② 환대서비스 만족도 차이에 따른 개선과제

○ 간판, 메뉴, 안내표지 등의 외국어 표기 강화 필요

1차(4월 중)	2차(7월 중)
안내정보의 외국어 표기가 서비스 만족도에서 2.83점으로 가장 낮은 점수	안내정보의 외국어 표기가 서비스 만족도에서 2.97점으로 가장 낮은 점수

○ 주차장 및 주차편의시설 확충 요구

1차(4월 중)	2차(7월 중)
주차장 및 주차편의시설 만족도 3.50점으로 낮은 점수	주차장 및 주차편의시설 만족도 3.12점으로 낮은 점수

○ 이용가격을 적정 수준으로 자율 조정토록 제도

1차(4월 중)	2차(7월 중)
숙박시설 이용료나 음식점 가격에 대한 만족도는 3.61점으로 낮은편임	숙박시설 이용료나 음식점 가격에 대한 만족도는 3.20점으로 낮은편임

○ 중장기 차원에서 종사자 외국어 능력 향상을 위한 기초회화나 기본교육 실시

③ 숙박·음식업소의 이용 만족도 차이에 따른 개선과제

○ 음식점의 안내정보 제공을 위한 외국어 표기 강화

1차(4월 중)	2차(7월 중)
숙박업소와 음식점의 외국어 표기 만족도는 각각 3.64점, 2.43점으로 1.21점 차이	숙박업소와 음식점의 외국어 표기 만족도는 각각 3.19점, 2.86점으로 0.33점 차이

○ 자동차 이용객을 위한 주차장 확보

1차(4월 중)	2차(7월 중)
숙박업소와 음식점의 주차시설 구비 만족도는 각각 3.92점, 3.30점으로 0.62점 차이	숙박업소와 음식점의 주차시설 구비 만족도는 각각 3.30점, 3.36점으로 0.06점 차이

○ 화장실 청결에 대한 개선

1차(4월 중)	2차(7월 중)
숙박업소와 음식점의 화장실 청결에 대한 만족도는 각각 4.22점, 3.68점으로 0.54점 차이	숙박업소와 음식점의 화장실 청결에 대한 만족도는 각각 3.44점, 3.50점으로 0.06점 차이

○ 적정한 이용가격에 대한 조정 필요

1차(4월 중)	2차(7월 중)
숙박업소와 음식점의 이용가격 적정성에 대한 만족도는 각각 3.93점, 3.45점으로 0.48점 차이	숙박업소와 음식점의 이용가격 적정성에 대한 만족도는 각각 3.17점, 3.28점으로 0.11점 차이

④ 홍성군과 예산군의 이용만족도 차이에 따른 개선과제

○ 예산군의 안내정보 외국어 표기 강화 필요

1차(4월 중)	2차(7월 중)
홍성군과 예산군의 안내정보 외국어 표기에 대한 만족도는 각각 3.04점, 2.62점으로 0.42점 차이	홍성군과 예산군의 안내정보 외국어 표기에 대한 만족도는 각각 3.14점, 2.80점으로 0.34점 차이

○ 홍성·예산군의 적절한 이용가격에 대한 조정이 요구됨.

1차(4월 중)	2차(7월 중)
홍성군과 예산군의 이용가격 적정성에 대한 만족도는 각각 3.50점, 3.71점으로 0.21점 차이	홍성군과 예산군의 이용가격 적정성에 대한 만족도는 각각 3.37점, 3.04점으로 0.33점 차이

○ 홍성·예산군의 화장실 청결에 대한 개선이 필요함.

1차(4월 중)	2차(7월 중)
홍성군과 예산군의 화장실 청결에 대한 만족도는 각각 3.76점, 3.95점으로 0.19점 차이	홍성군과 예산군의 이용가격 적정성에 대한 만족도는 각각 3.60점, 3.32점으로 0.28점 차이



환대서비스 개선정책 추진방안

① 환대서비스 개선 시범사업 추진

① 홍성·예산 환대서비스 시범교육 실시

- 시범지역 집합교육(숙박업소, 음식점종사자 등) : 3~11월
- 시범지역 현장방문교육(숙박업소, 음식점종사자 등) : 6~12월
- 사전실태조사 실시 : 3~5월(충남발전연구원 현안과제 부여)
- 고객만족도 조사 실시 : 4~11월(총 3회 실시 예정)

② 충남 환대서비스 아카데미 사업 확대 실시

- 2014년 충남 환대서비스 아카데미 사업 검토(2013. 11~12월)
- 충남 환대서비스 아카데미 운영(2014년 신정부사업 연계)
 - 1안) : 각 시·군별로 신청을 받아서 운영
 - 2안) : 지역 교육기관 위탁운영(예 : 청양도립대학 등)

② 충남 관광서비스 부문별 사업 추진

① 업종별 서비스 개선사업

- 숙박업소의 안내정보 외국어 표기 개선사업 실시
- 음식점의 서비스 개선
 - 숙박업소보다 상대적으로 만족도가 낮은 특색메뉴 제공, 영업장 위생, 화장실 청결도, 주차시설 구비 등에 대한 교육과 개선사업 필요.

② 서비스 분야별 개선사업

- 이용요금과 서비스에 대한 개선사업 추진
- 만족도가 비교적 낮게 나타난 주차시설에 대한 확충
- 안내정보 및 메뉴의 외국어 표기에 대한 만족도는 최저점수 (2.83점)로 나타나 이에 대한 개선 사업 추진

③ 지역별 환대서비스 개선사업 추진

- 1차적으로, 내포신도시 지역인 홍성·예산군 대상으로 추진
- 2차적으로, 생활권 거점도시(천안, 아산, 서산 등)와 관광휴양 도시(보령, 태안 등)로 확대 실시

④ 느낌여행 충남 관광서비스 운동 전개

- 충청도관광협회 주관 관광서비스 교육 및 실천대회 개최
- 충청도관광협회 총회 시, 모범 관광사업체 포상 실시
- 시군 공모를 통해 관광서비스 개선 사업 선정, 추진

신정부 제1차 관광진흥확대회의(2013. 7. 17) 자료

☐ 음식관광 안내인력 양성 및 인프라 개선

- 음식관광안내 전문인력 양성('14년~, 관광통역안내사, 문화관광해설사 교육에 음식교육 개설 운영 등 음식관광 전문안내 인력 양성)
- 미술랭 레드가이드 한국판 발간 추진('14년~, 영어·불어), 관광 맛 지도 제작('14년 3개 권역)
- 메뉴판 표기 등 식당문화 개선('13년 표기 통일안 마련, '14년 메뉴판제작 보급, 식당 친절 환대서비스 교육), 한식 콘텐츠 DB구축

☐ 음식관광 활성화를 위한 부처간 협업체계 강화

- '13. 6. 11 체결한 문체부-농식품부 업무협약에 따라 부처 간 공동사업 추진
 - * 그간 문체부는 음식관광 홍보 마케팅, 농식품부는 한식세계화 분야로 분리되어 한식을 포함한 포괄적이고 효율적인 음식관광 추진에 한계

※ 3차 조사 후 성과분석 및 2014년 세부사업계획 수립.