부산광역시
BUSAN METROPOLITAN CITY

2019년 부산방문 관광객 실태조사



2019. 12.

SOUTHERN POST
RESEARCH COMPANY
㈜서던포스트

`

<목 차>

Ⅰ. 조사개요

1. 조사배경 및 목적 ····· 3
2. 조사설계 ····· 3
3. 조사내용 ····· 3
4. 응답자 특성 ····· 4

Ⅱ. 조사결과요약

A. 부산 관광 만족도 ····· 9

1. 부산 관광 전반적 만족도 ····· 9
2. IPA 분석 ····· 9
3. 시계열 분석 ····· 10
4. 부산 재방문 의향 ····· 11

B. 부산 관광 실태 ····· 12

1. 부산 방문 목적 ····· 12
2. 부산 관광 중 주로 이용한 교통수단 ····· 12
3. 부산을 관광지로 선택 시 주 고려요인 ····· 13
4. 부산 관광에 대한 정보 획득 경로 ····· 13
5. 동반자 유형 ····· 14
6. 부산 방문 지역 ····· 14
7. 경험한 음식 ····· 15
8. 쇼핑 품목 ····· 15
9. 쇼핑 장소 ····· 16
10. 숙박시설 만족도 ····· 16
11. 체류 기간 ····· 18
12. 지출 경비 ····· 18
13. 제안사항 및 기타의견 ····· 20

Ⅰ.
조사개요

1. 조사배경 및 목적

○ 부산 방문 관광객의 방문실태 및 관광 만족수준을 조사하여, 관광정책 수립 및 관광업계 마케팅 방안 기획에 활용할 기초자료 제공

○ 부산 방문 관광객의 지출 경비 및 현금 지출 경비를 조사하여, 부산관광산업동향분석 빅데이터(카드사용 등)에 대한 보완자료 제공

2. 조사설계

○ 조사대상 : 부산 방문 내/외국인 관광객
○ 조사방법 : 일대일 개별면접조사
○ 조사장소 : 김해공항, 해운대, 서면일원, 남포동, 벡스코, 영화의 전당 일대
○ 조사기간 : 2019년 7월~8월, 10월~11월
○ 유효표본 : 총 2,031표본 (외국인 1,006표본, 내국인 1,025표본)
○ 신뢰수준 : 95% 신뢰수준에서 표본오차 ± 3.08%
○ 조사기관 : ㈜서던포스트

3. 조사내용

구 분	내 용	
부산 관광 실태	▪ 부산 방문 목적	▪ 동반자 유형별 동반인원
	▪ (외국인만) 최초 입국 지점	▪ 부산 관광 지출경비 – 숙박비
	▪ 부산 관광 형태 / 부산 방문 형태	▪ 부산 관광 지출경비 – 식사비
	▪ 부산여행을 위한 정보 획득 경로	▪ 부산 관광 지출경비 – 교통비
	▪ 부산을 관광목적지로 선택시 고려요인	▪ 부산 관광 지출경비 – 쇼핑비
	▪ 부산 관광 이용 교통수단	▪ 부산 관광 지출경비 – 문화오락예술비
	▪ 부산 방문 경험 여부	▪ 부산 관광 지출경비 – 의료/미용비
	▪ 부산 재방문자의 방문 경험 횟수	▪ 부산 관광 지출경비 – 기타
	▪ 부산 체류 기간	▪ 부산 관광 쇼핑품목 / 쇼핑장소
	▪ 숙박 장소 및 숙박 일수	▪ 부산 방문 지역
	▪ (외국인만) 휴대전화 로밍 여부	▪ 부산관광 중 경험한 맛집 및 음식
부산 관광 만족도	▪ (외국인만) 출입국 절차	▪ 관광지 매력도
	▪ 쇼핑만족도	▪ 부산시민 친절도
	▪ 음식만족도	▪ 모바일/인터넷 이용 편의 만족도
	▪ 즐길거리(축제, 공연) 만족도	▪ 여행경비(관광지 물가) 만족도
	▪ 대중교통 만족도	▪ 부산관광 전반적 만족도
	▪ 관광정보(안내표지판 등) 만족도	▪ 향후 부산 재방문 의향 및 의향이 없는 이유
	▪ (자국어) 안내서비스 만족도	▪ 치안(안정성) 만족도
	▪ (외국인만) 언어소통 만족도	
자유의견	▪ 제안사항	

4. 응답자 특성

1) 외국인

(단위 : 명, %)

구 분		사례수	비율(%)
전 체		**(1,006)**	**100.0**
구분	상반기	(501)	49.8
	하반기	(505)	50.2
성별	남성	(380)	37.8
	여성	(626)	62.2
국적	일본	(252)	25.0
	중화권	(316)	31.4
	기타 아시아	(180)	17.9
	중동.대양주	(53)	5.3
	미주.구주	(205)	20.4
연령대	20대	(426)	42.3
	30대	(275)	27.3
	40대	(159)	15.8
	50대	(98)	9.7
	60대	(37)	3.7
	70세 이상	(11)	1.1
부산 방문경험	처음 방문	(724)	72.0
	재방문	(278)	27.6
	무응답	(4)	0.4
여행형태	개별관광	(869)	86.4
	Air-tel Package Tour	(50)	5.0
	패키지 단체관광	(87)	8.6
월평균 가구소득	USD 1,000 미만	(449)	44.6
	USD 1,000~1,999	(268)	26.6
	USD 2,000~2,999	(89)	8.8
	USD 3,000~3,999	(85)	8.4
	USD 5,000~5,999	(115)	11.4
직업	화이트칼라	(240)	23.9
	블루칼라	(146)	14.5
	자영업	(85)	8.4
	농업/임업/어업	(112)	11.1
	가정주부	(46)	4.6
	학생	(62)	6.2
	무직	(5)	0.5
	기타	(264)	26.2
	무응답	(46)	4.6

2) 내국인

(단위 : 명, %)

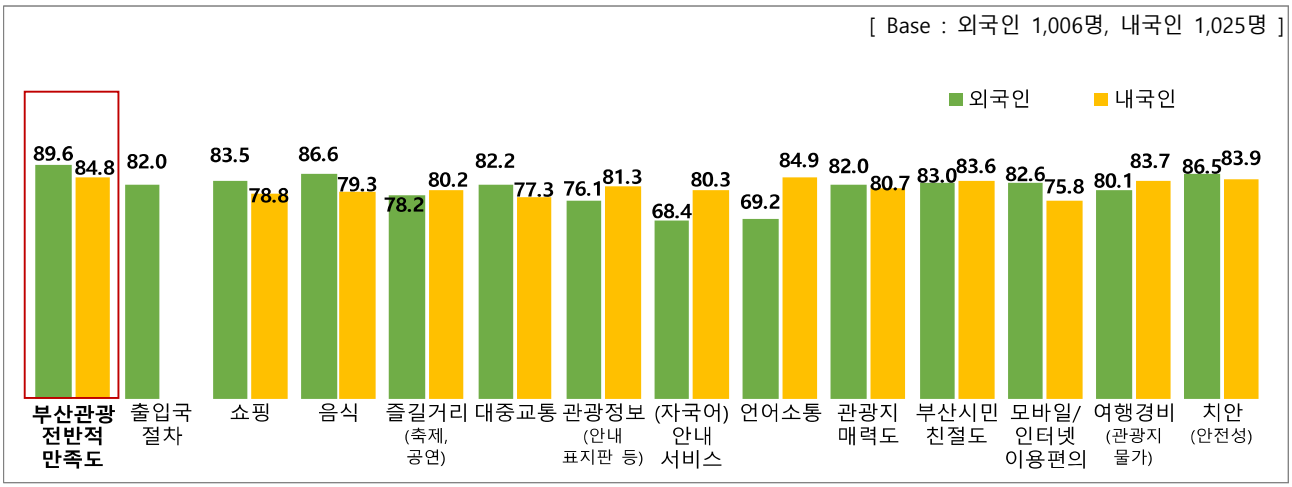
구 분		사례수	비율(%)
전 체		**(1,025)**	**100.0**
구분	상반기	(510)	49.8
	하반기	(515)	50.2
성별	남성	(590)	57.6
	여성	(435)	42.4
거주지	서울/경기/인천	(353)	34.4
	영남권	(511)	49.9
	호남권	(59)	5.8
	충청권	(72)	7.0
	강원/제주	(30)	2.9
연령대	20대	(246)	24.0
	30대	(253)	24.7
	40대	(210)	20.5
	50대	(157)	15.3
	60대	(112)	10.9
	70세 이상	(47)	4.6
부산관광 경험	처음 방문	(224)	21.9
	재방문	(801)	78.1
월평균 가구소득	100만원 미만	(17)	1.7
	100~300만원 미만	(154)	15.0
	300~500만원 미만	(385)	37.6
	500~700만원 미만	(349)	34.0
	700만원 이상	(110)	10.7
	무응답	(10)	1.0
직업	화이트칼라	(442)	43.2
	블루칼라	(224)	21.9
	자영업	(116)	11.3
	농업/임업/어업	(11)	1.1
	가정주부	(131)	12.8
	학생	(64)	6.3
	무직	(24)	2.3
	기타	(1)	0.1
	무응답	(11)	1.1

Ⅱ.
조사결과 요약

A 부산 관광 만족도

1. 부산 관광 전반적 만족도

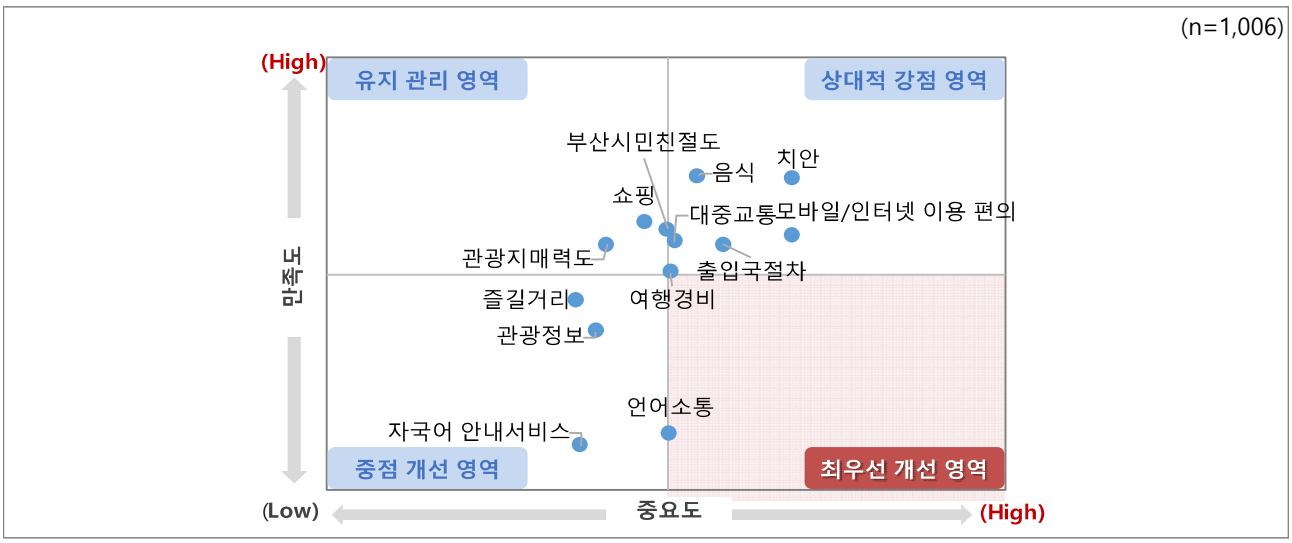
- 19년 부산 관광 전반적 만족도를 조사한 결과, 외국인 89.6점, 내국인 84.8점으로 조사됨



2. IPA 분석

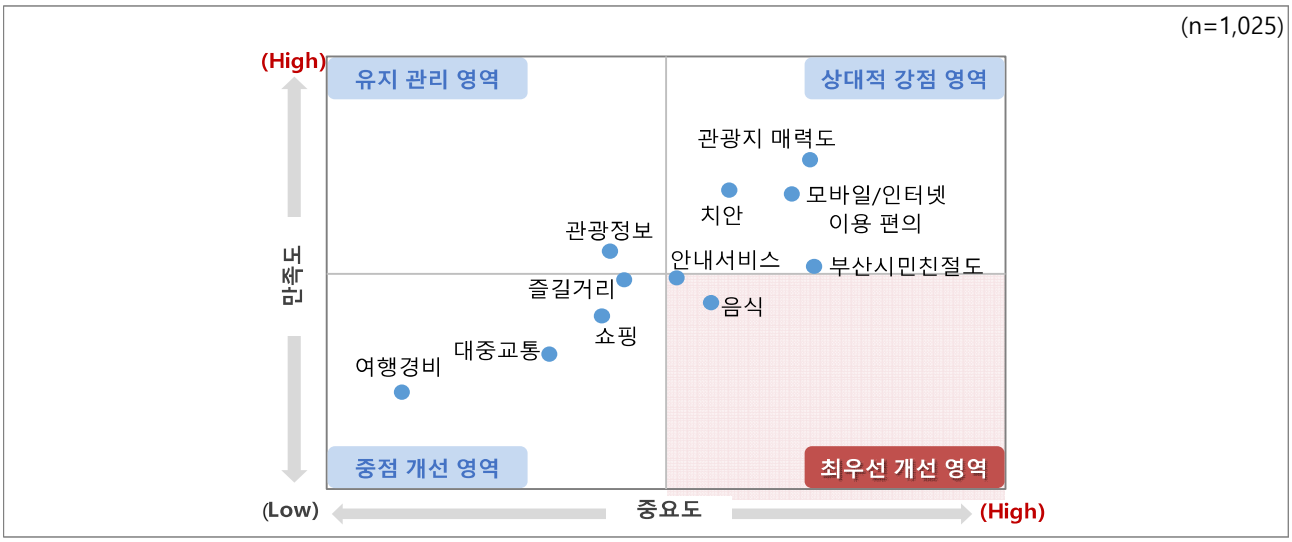
1) 외국인

- 외국인 관광객 대상으로 중요도와 만족도를 모두 고려한 IPA 분석을 실시한 결과, '치안', '음식', '모바일/인터넷 이용편의', '출입국절차' 항목은 중요도와 만족도가 모두 높아 상대적 강점 영역으로 분석됨



2) 내국인

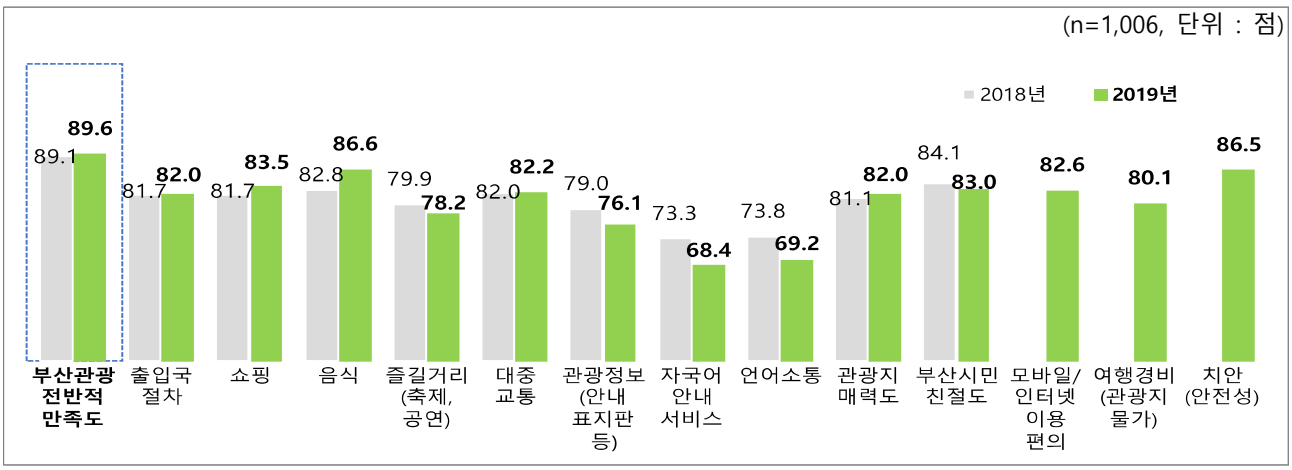
- 내국인 관광객 대상으로 중요도와 만족도를 모두 고려한 IPA 분석결과, '치안', '관광지 매력도', '부산시민 친절도', '모바일/인터넷 이용편의' 항목은 중요도와 만족도가 모두 높아 상대적 강점 영역으로 분석됨
- '음식', '안내 서비스 항목은 중요도는 높으나 만족도는 낮아 최우선 개선 영역으로 분석됨



3. 시계열 분석

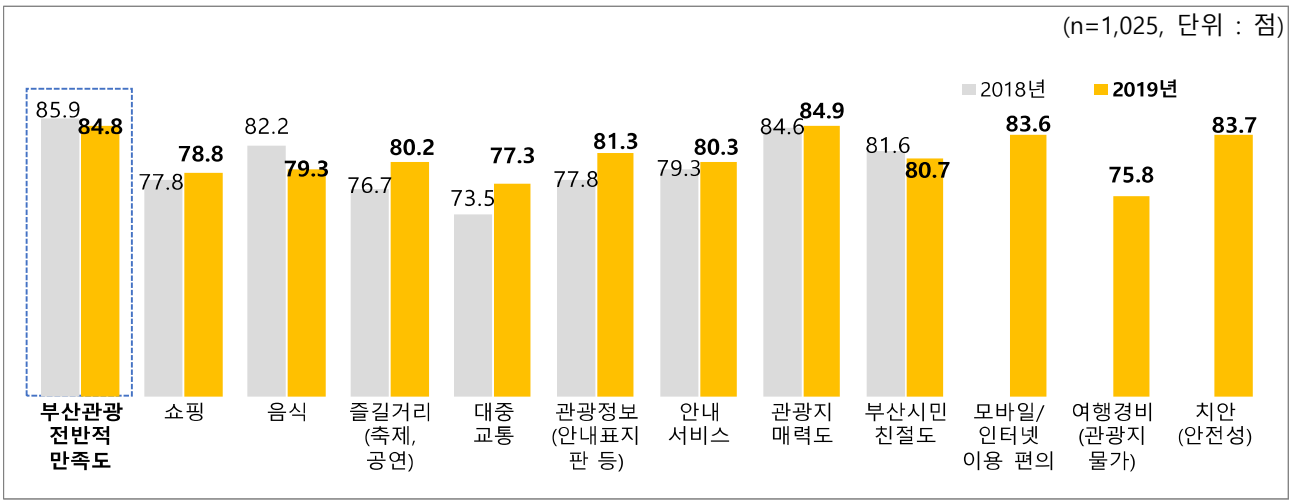
1) 외국인

- 2018년 대비 2019년 외국인 관광객의 부산관광 전반적 만족도는 0.5점 상승한 89.6점으로 분석됨
- 만족도 세부 항목 중, '즐길거리(축제, 공연)', '관광정보(안내 표지판 등)', '언어소통', '부산시민 친절도', '자국어 안내 서비스'를 제외한 모든 세부항목은 2018년 대비 만족도가 상승한 것으로 분석됨



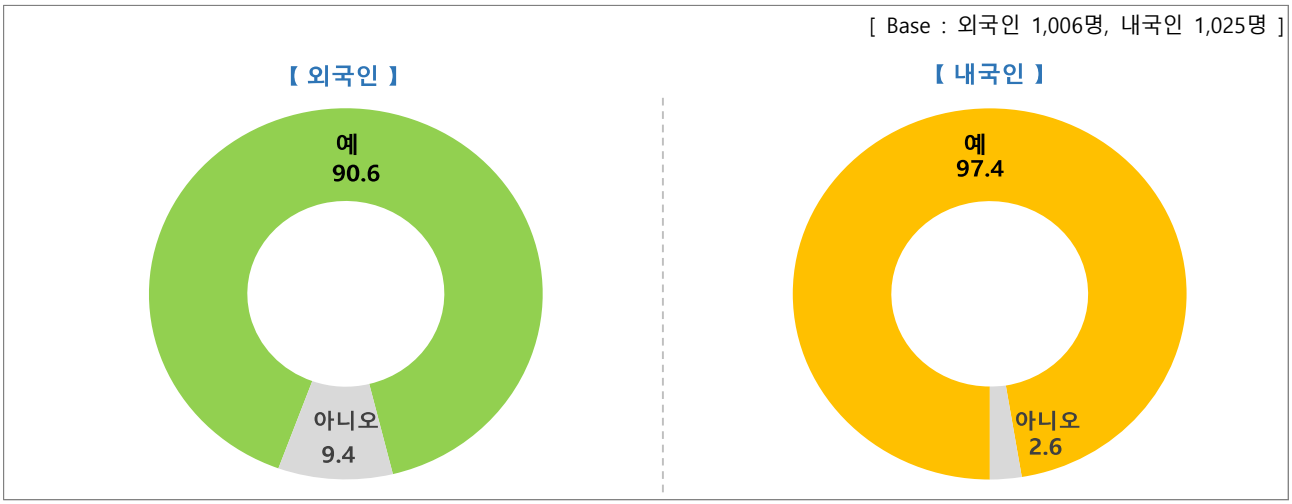
2) 내국인

- 2018년 대비 2019년 내국인 관광객 부산관광 전반적 만족도는 1.1점 하락한 84.8점으로 조사됨
- 만족도 세부 항목 중, '음식', '부산시민 친절도'를 제외한 모든 세부항목은 2018년 대비 만족도가 상승한 것으로 분석됨



4. 부산 재방문 의향

- 향후 부산에 재방문할 의향이 있는지 조사한 결과, 외국인의 90.6%, 내국인의 97.4%가 재방문 의향이 있는 것으로 조사됨



B 부산 관광 실태

1. 부산 방문 목적

- 부산 관광객을 대상으로 부산 방문 목적을 조사한 결과, '관광, 여가, 위락, 휴식'을 위해서 방문했다는 응답은 외국인(91.7%)과 내국인(98.8.%) 모두 가장 높게 나타남

[Base : 외국인 1,006명, 내국인 1,025명, 단위 : %]

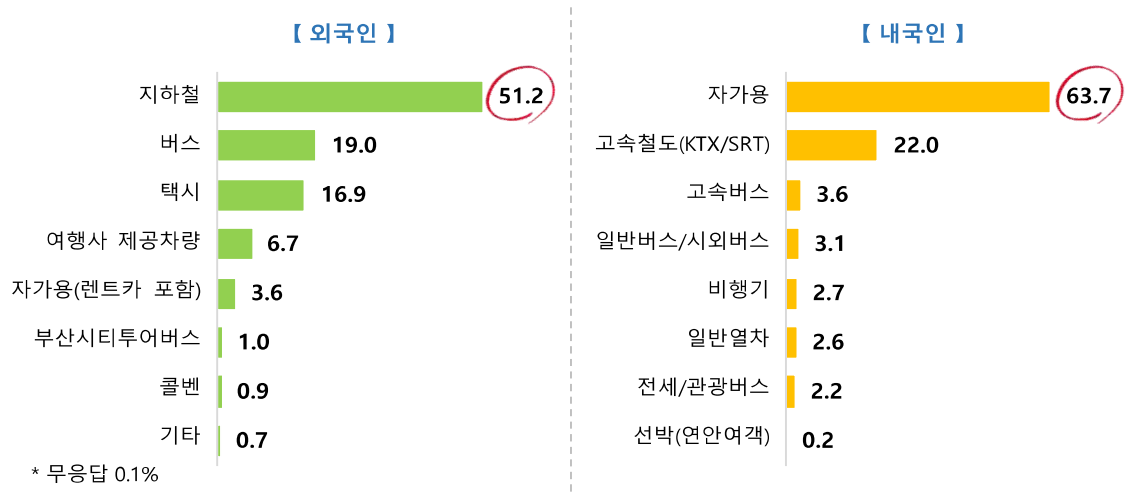


*기타 및 무응답 제외

2. 부산 관광 중 주로 이용한 교통수단

- 관광 중 주로 이용한 교통수단으로는 외국인은 '지하철'(51.2%), 내국인은 '자가용'(63.7%)인 것으로 조사됨

[Base : 외국인 1,006명, 내국인 1,025명, 단위 : %]

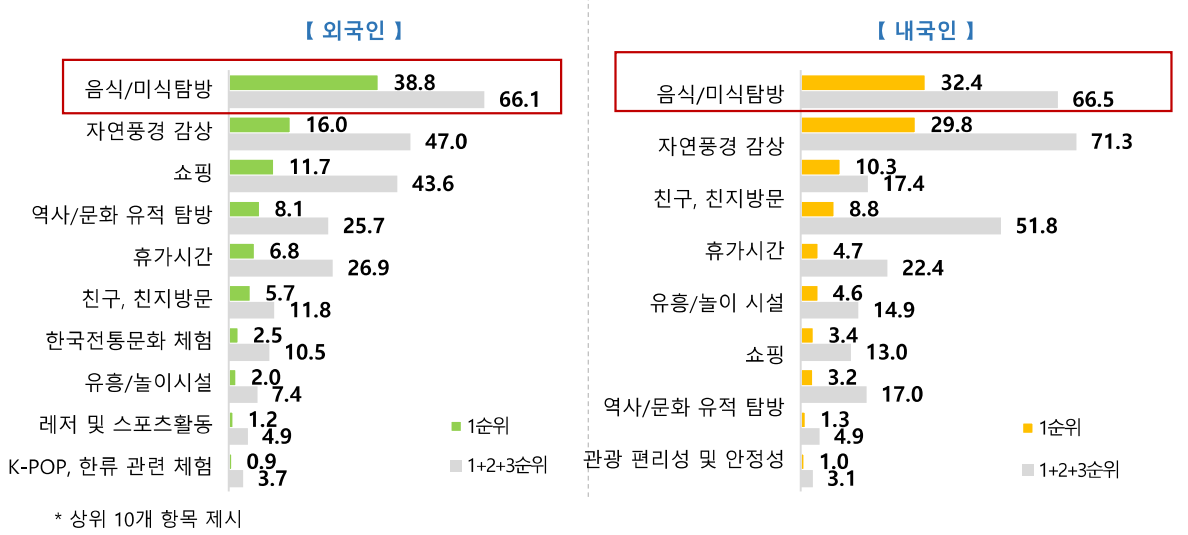


* 무응답 0.1%

3. 부산을 관광지로 선택 시 주 고려요인

- 부산을 관광지로 선택할 때 고려한 주요 요인을 조사한 결과, 외국인과 내국인 모두 '음식/미식탐방'(외국인 39.0%, 내국인 32.4%)을 가장 많이 고려했다고 응답함

[Base : 외국인 1,006명, 내국인 1,025명, 단위 : %]

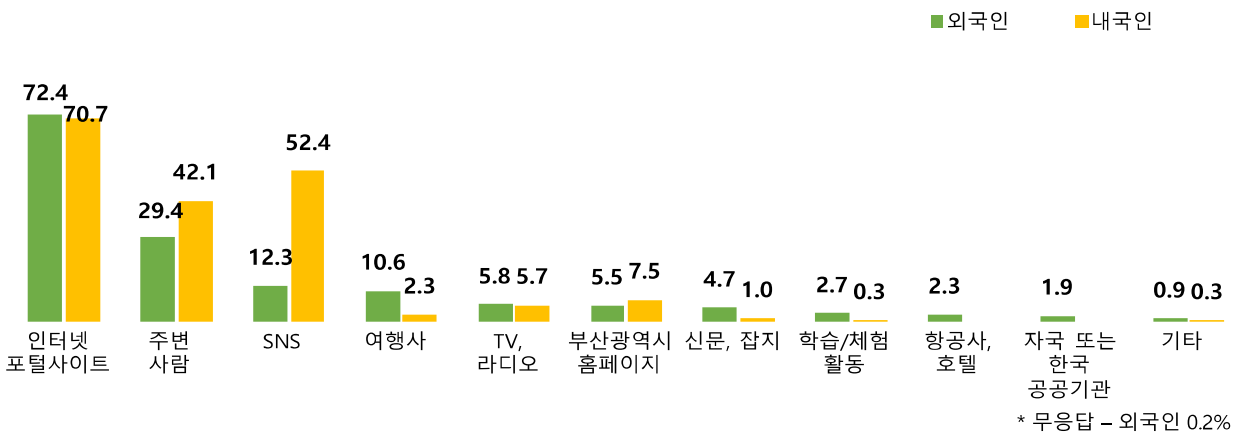


* 상위 10개 항목 제시

4. 부산 관광에 대한 정보 획득 경로

- 부산 관광에 대한 정보를 획득한 경로를 조사한 결과, '인터넷 포털사이트'가 외국인 72.4%, 내국인 70.7%로 가장 높게 조사됨

[Base : 외국인 1,006명, 내국인 1,025명, 단위 : %]

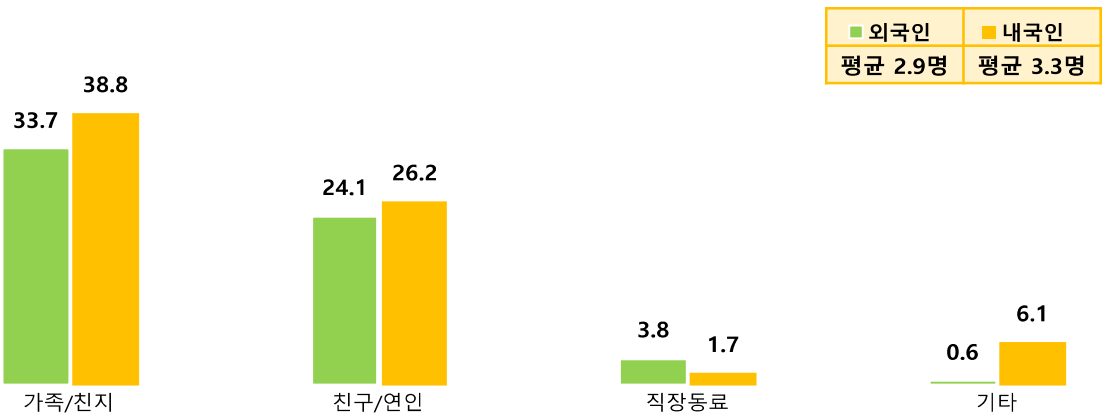


* 무응답 – 외국인 0.2%

5. 동반자 유형

- 부산 관광 동반자 유형을 살펴본 결과, '가족/친지'가 외국인 33.7%, 내국인 38.8%로 가장 높게 나타남
- 동반한 평균 인원수는 외국인 2.9명, 내국인 3.3명인 것으로 조사됨

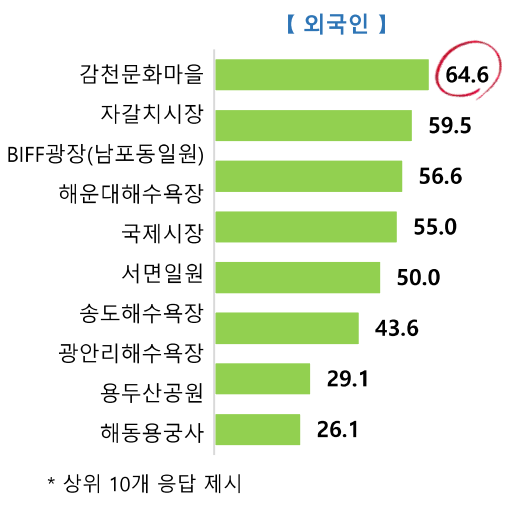
[Base : 외국인 1,006명, 내국인 1,025명, 단위 : %]

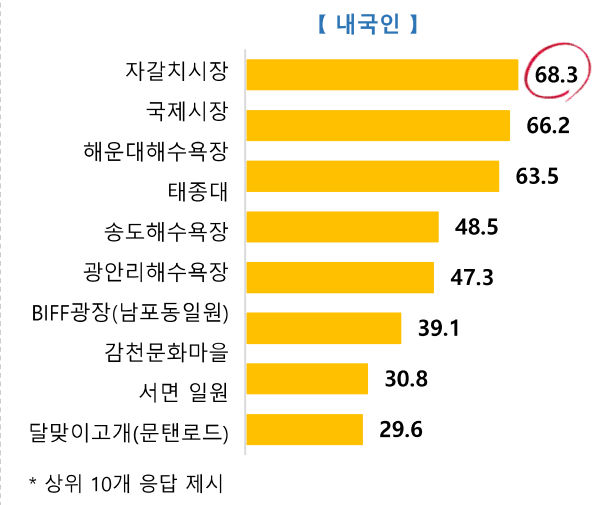


6. 부산 방문 지역

- 부산 방문 지역을 조사한 결과, 외국인은 '감천문화마을'(64.6%), '자갈치 시장'(59.5%), 'BIFF광장(남포동 일원)'(56.6%) 등의 순으로 나타남
- 내국인은 '자갈치 시장'(68.3%), '국제시장'(66.2%), '해운대해수욕장'(63.5%), '태종대'(48.5%) 등의 순으로 조사됨

[Base : 외국인 1,006명, 내국인 1,025명, 단위 : %]

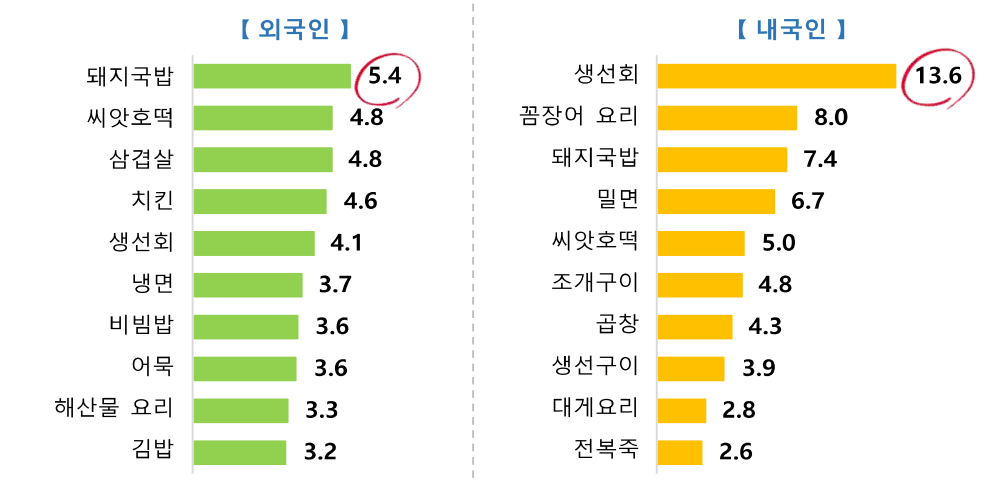




7. 경험한 음식

- 부산 관광 중 경험한 음식에 대해 조사한 결과, 외국인은 '돼지국밥'(5.4%), '씨앗호떡', '삼겹살'(각 4.8%) 등의 순으로 높았음
- 내국인은 '생선회'(13.6%), '꼼장어 요리'(8.0%), '돼지국밥'(7.4%) 등의 순으로 조사됨

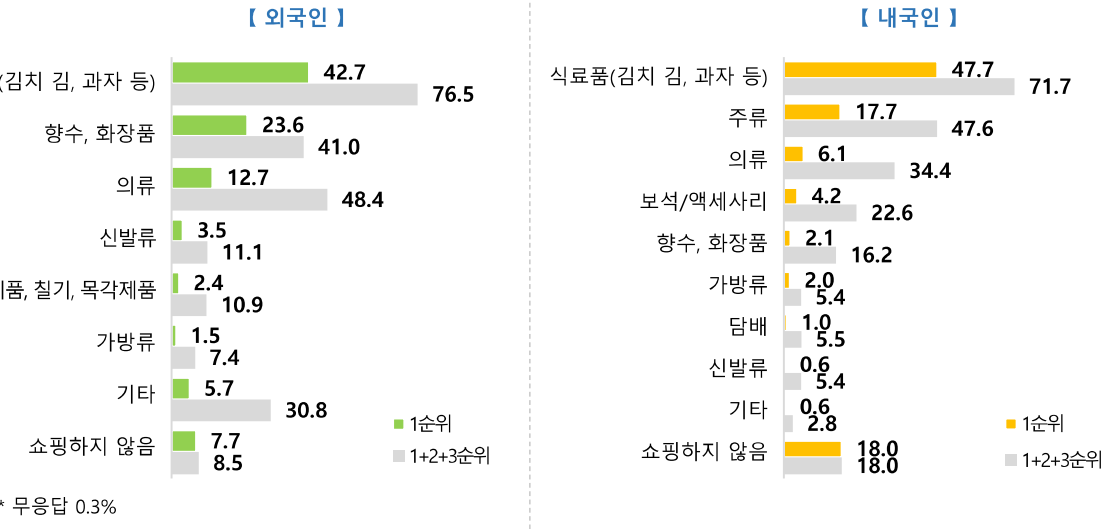
[Base : 외국인 1,006명, 내국인 1,025명, 단위 : %]



8. 쇼핑 품목

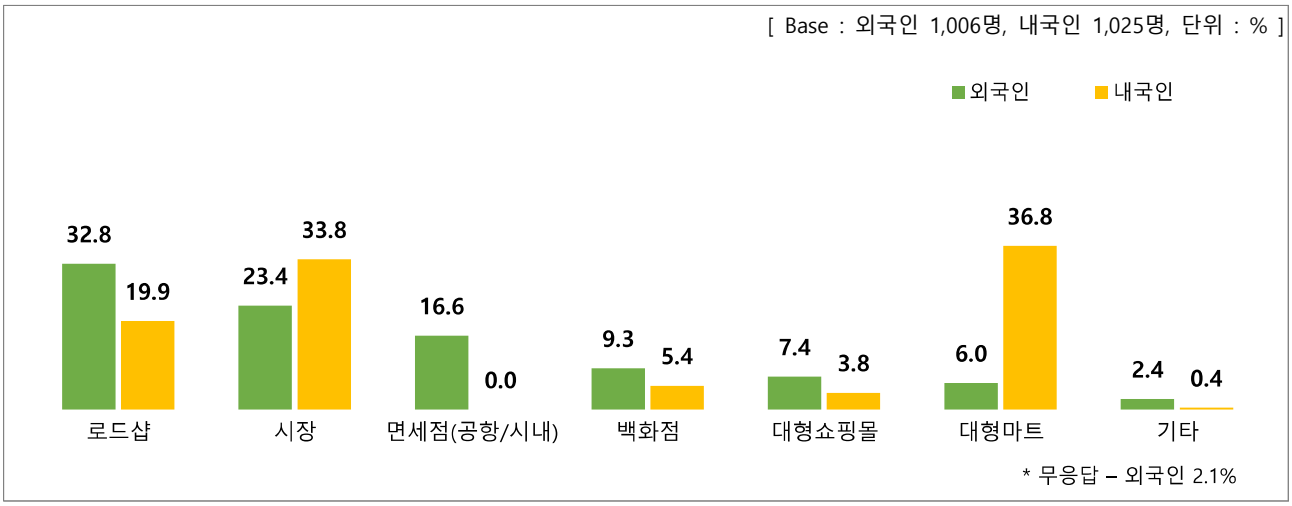
- 부산 관광 중 쇼핑한 품목에 대해 조사한 결과, '식료품(김치, 김, 과자 등)'이 외국인 42.7%, 내국인 47.7%로 가장 높게 나타남

[Base : 외국인 1,006명, 내국인 1,025명, 단위 : %]



9. 쇼핑 장소

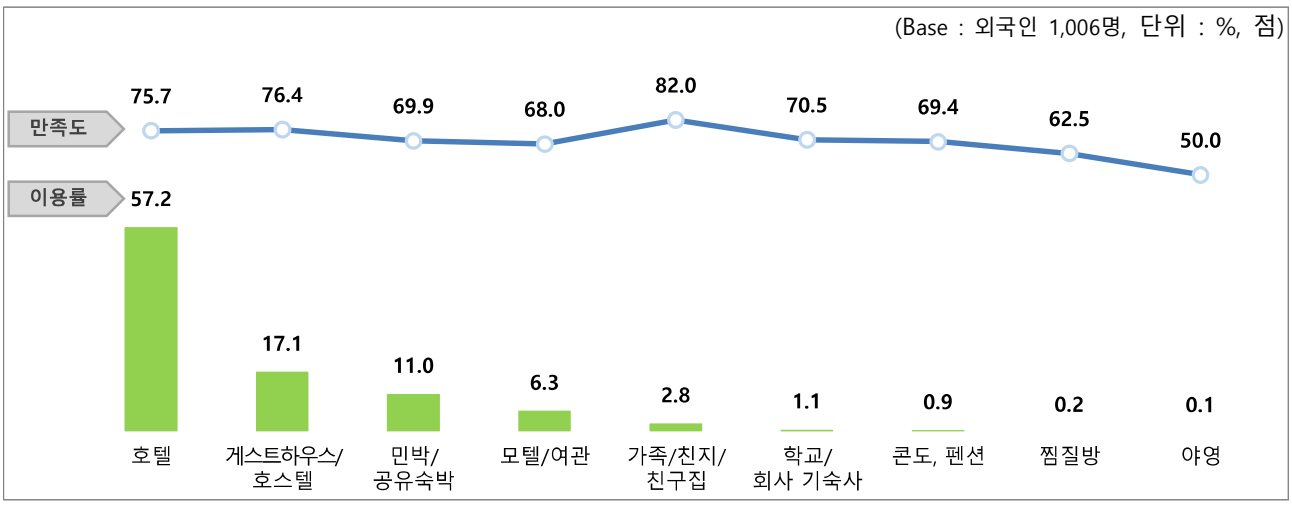
- 쇼핑한 장소에 대해 조사한 결과, 외국인은 '로드샵'(32.5%), '시장'(23.4%) 등의 순으로 높게 조사됨
- 내국인은 '대형마트'(36.8%), '시장'(33.8%), '로드샵'(19.9%) 등의 순으로 높게 조사됨



10. 숙박시설 만족도

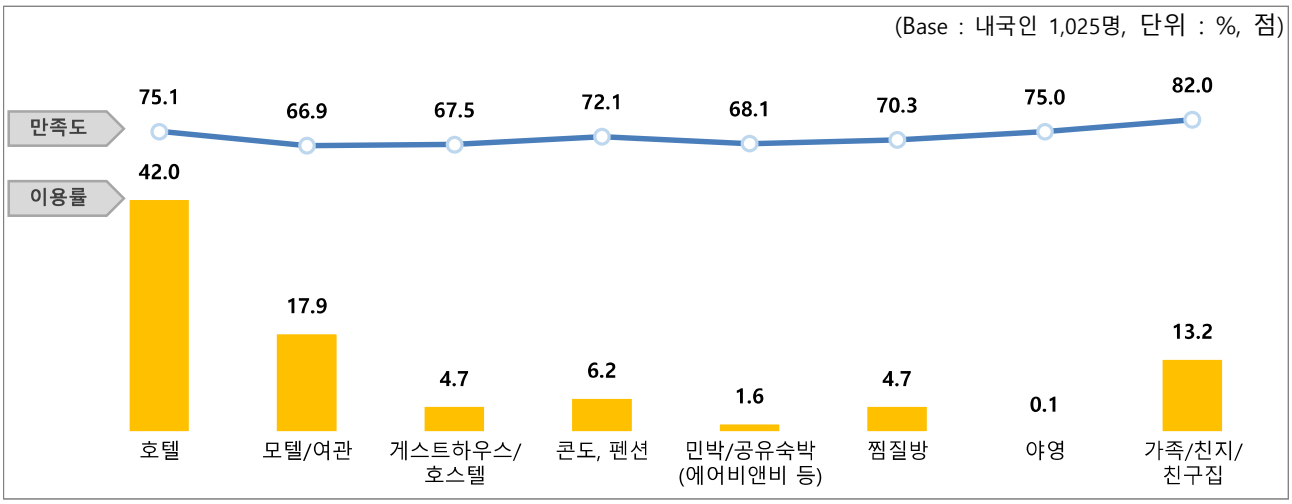
1) 외국인

- 이용한 숙박시설과 그에 대한 만족도를 조사한 결과, 외국인은 '호텔'(57.2%)을 가장 많이 이용한 것으로 조사됨
- 숙박시설에 대한 만족도는 '가족/친지/친구집'(82.0점), '게스트하우스/호스텔'(76.4점), '호텔'(75.7점) 등의 순으로 높게 나타남



2) 내국인

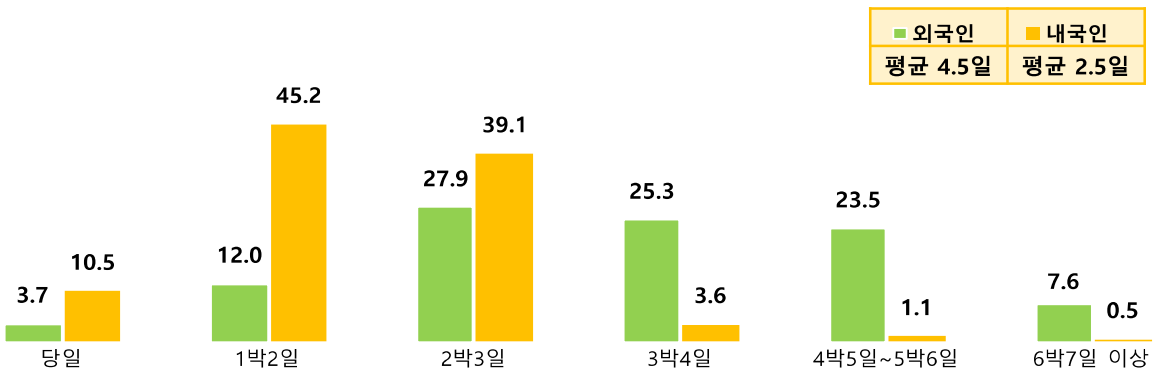
- 이용한 숙박시설과 그에 대한 만족도를 조사한 결과, 내국인은 '호텔'(42.0%)을 가장 많이 이용한 것으로 조사됨
- 숙박시설에 대한 만족도는 '가족/친지/친구집'(82.0점), '호텔'(75.1점) 등의 순으로 조사됨



11. 체류 기간

- 부산 관광 중 체류 기간에 대해 조사한 결과, 외국인의 경우 '2박 3일'이 27.9%, 내국인의 경우 '1박 2일'이 45.2%로 가장 높게 조사됨
- 평균 체류 일수를 조사한 결과, 외국인은 평균 4.5일, 내국인은 평균 2.5일 체류하는 것으로 나타남

[Base : 외국인 1,006명, 내국인 1,025명, 단위 : %]

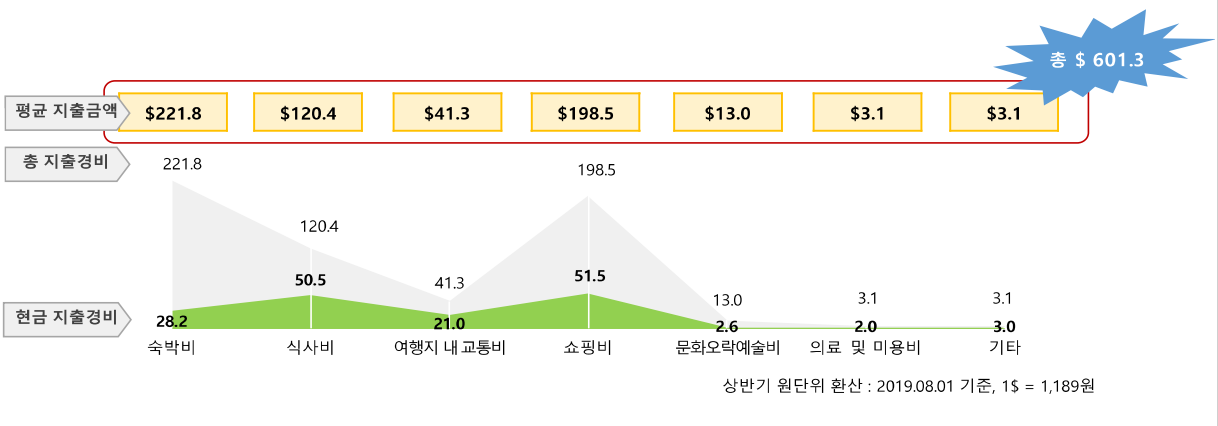


12. 지출 경비

1) 외국인

- 외국인 관광객을 대상으로 부산 관광 중 사용한 경비를 조사한 결과, 숙박비(221.8USD)를 가장 많이 지출한 것으로 조사됨
- 1인당 부산 여행 중 사용한 총 금액 평균은 601.3 USD로 조사됨

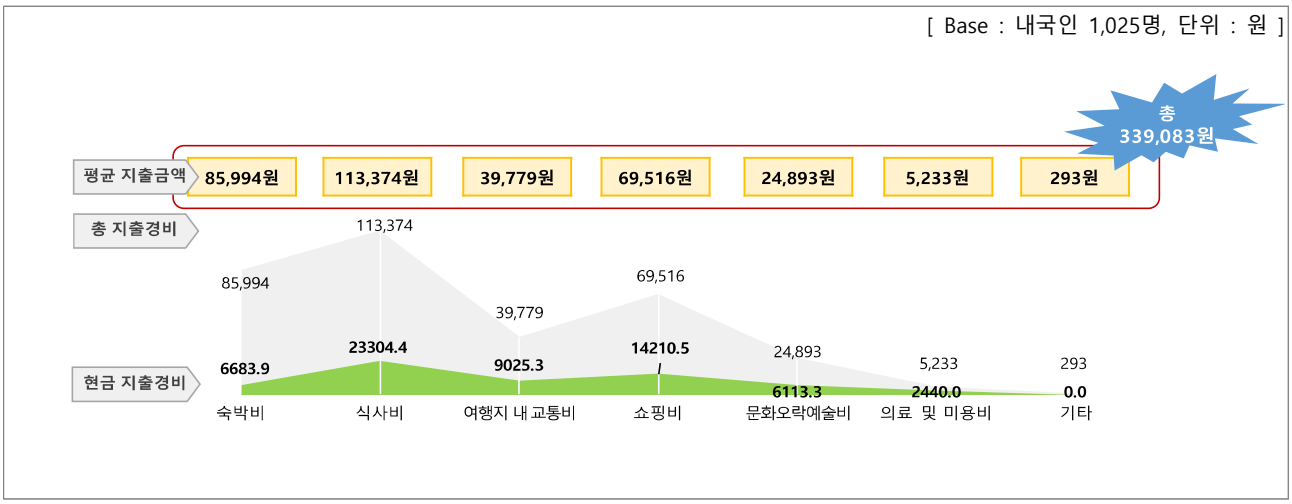
[Base : 외국인 1,006명, 단위 : $]



상반기 원단위 환산 : 2019.08.01 기준, 1$ = 1,189원

2) 내국인

- 내국인 관광객을 대상으로 부산 관광 중 사용한 경비를 조사한 결과, 식사비(113,374원)를 가장 많이 지출한 것으로 조사됨
- 1인당 부산 여행 중 사용한 총 금액 평균은 339,083원으로 조사됨



13. 제안사항 및 기타의견

1) 외국인

- 외국인 관광객의 제안사항 및 기타의견으로는 '외국어 안내판이 부족함'(42건), '외국어 교통편 안내서비스 및 안내 앱이 있었으면 함'(16건) 등의 의견이 수집됨

응 답 내 용(N=140)	사례수	%
외국어 안내판이 부족함	**(42)**	**7.5**
외국어 교통편 안내서비스 및 안내 앱이 있었으면 함	(16)	2.9
영어/중국어 등 다양한 외국어 안내 강화해야함	(14)	2.5
와이파이 서비스가 확대되었으면 함	(12)	2.2
상인 및 식당종업원 친절도 강화	(8)	1.4
관광지 및 거리 청결 유지	(7)	1.3
외국어 메뉴판이 있었으면 함	(5)	0.9
관광비용 가격책정을 물가보다 높게 함	(3)	0.5
도로환경 개선	(3)	0.5
할랄푸드 레스토랑 생겼으면 함	(3)	0.5

※ 상위 10개 응답 제시

2) 내국인

- 내국인 관광객의 제안사항 및 기타의견으로는 '관광비용 가격책정을 물가보다 높게 함'(120건), '대중교통 이용 및 연계 불편함'(49건) 등이 있었음

응 답 내 용(N=624)	사례수	%
관광비용 가격책정을 물가보다 높게 함	**(120)**	**12.0**
대중교통 이용 및 연계 불편함	(49)	4.9
관광지 교통 혼잡 및 체증 완화	(48)	4.8
관광정보 안내 서비스 향상 및 안내책자 배포	(44)	4.4
난폭운전 단속 필요함	(40)	4.0
쇼핑할만한 특산품이 부족함	(35)	3.5
시민들의 배려 필요함	(31)	3.1
관광지 안내표지판 강화	(28)	2.8
먹거리 맛품질 개선 필요함	(22)	2.2
맛집 다양화	(22)	2.2

※ 상위 10개 응답 제시