

국제회의장소로서 서울의 수행능력에 관한 연구

Performance ability to Seoul as an international meeting destination

최승국

세명대학교 교수

Choi Seung-Kuk

Prof. of Semyung Univ.

요약

국제회의를 성공적으로 개최하기 위해서는 개최지의 매력적 환경과 질적 서비스를 제공하는 시설 및 수행능력이 필요하다. 이 논문은 국제회의의 개최장소로서 서울의 환경적 조건과 수행능력에 대한 측정을 통하여 우리나라 국제회의 산업의 경쟁력 증진을 위한 방안을 제시하였다.

Abstract

For an successful performance of conference destination, assessment can be considered into two categories. The first is concerned with the meeting site's environment that covers a city's capability to host international meeting, while the second includes those criteria that deal with the meeting facility offering quality service. The purpose of this article is to contribute to this methodological literature by applying the environment factor and performance technique to the international meeting industry of Seoul.

I. 서론

우리나라 국제회의 산업은 최근 괄목할만한 성장을 하여왔다. UIA(국제협회연합)의 공식 통계자료에 의하면 전세계적으로 2003년 한해 동안 총 9,445건의 국제회의가 개최되었으며 이는 전년도(9,124건)에 비해 3.52%가 증가하였다. 이중 한국의 개최건수는 160건으로 세계18위, 아시아에서 2위이고 도시별 개최순위에서 서울은 세계15위, 아시아에서는 싱가포르에 이어 2위를 기록하였다. 흔히 국제회의 산업은 관광산업의 꽃"이라고 부른다. 이는 국제회의 산업이 관광·레저, 숙박·유흥·식음료, 교통·수송 등 관광기반시설을 활용한 다양한 관광관련서비스를 수반함은 물론 국제회의의 참가자가 지출하는 경제적소비액이 일반관광객보다 높을 뿐만 아니라 (Bailey 1991), 식음료 공

급업체, 수송업체, 통번역업체, 인쇄업자, 전시업체와 같은 유관 관련업체에 미치는 유발효과와 파급효과가 커서 성장지향적인 고부가가치산업으로 간주되고 있기 때문이다(Frank & Go 1997). 이렇게 국제회의 산업이 고부가가치²⁴를 창출하는 신중 관광산업으로 부상하면서 세계 각국은 경쟁적으로 자국에 더 많은 국제회의를 유치하기 위하여 국가적 차원에서 각종 지원책을 강구하고 있는바 이러한 추세에 따라 국내에서도 정책적지로서 국제회의 산업의 적극육성을 표명한 바도 있으며[1], 특히 아·태지역에서는 지난 10년간 회의 시설이나 기반시설이 확충되면서 개최

1) 한국무역협회(2003) 자료에 의하면 2001년 국제회의 산업의 경제적 효과는 3,062억원의 생산유발효과와 약 15,900명의 고용효과 및 1,582억원의 부가가치를 유발하는 효과가 있었으며 순 간접세 유발효과도 121억원으로 정부의 세수 증대에 기여하는 바가 큰 것으로 나타났다.

장소의 공급증가를 가져와 더욱 뜨거운 유치경쟁을 벌이게 되었고 민관합동의 지속적인 유치캠페인 등을 통하여 적극적 마케팅활동을 추진하고 있다. 따라서 개최지역에서 활용 가능한 매력적 환경을 찾아내고, 행사를 성공적으로 수행하기 위한 동원 가능한 자원을 분석하는 일이 필요(Heath & Wall 1992)하게 되었으며 이에 따라 개최지역의 매력적 환경과 국제회의의 수행 능력이 개최목적지를 선택하는 중요한 요인으로 대두되게 되었다(Dotson 1994).

이러한 관점에서 이 논문은 서울에서 개최되었던 국제회의의 참가자들을 대상으로 국제회의의 목적지로서 서울의 환경적 조건과 수행능력을 연구하게 되었다. 연구의 내용은 고객들이 중요하게 생각하는 요인들을 찾아내고 서울의 환경조건이 이러한 속성들을 얼마나 잘 수행하는지를 측정하는 방법으로 진행되었다. 서울은 국제회의산업의 수행능력을 개선함으로써 개최지로서 경쟁력을 향상시킬 수 있다는 가정을 설정하였다. 이러한 연구의 수행에는 국제회의의 관련된 제기관의 문헌연구도 병행되었다. 따라서 당 연구의 시간적 범위는 당 연구가 시작된 2004년을 기준으로 전후 10년으로 하며 공간적 범위는 국제회의가 열리는 서울지역에 국한하여 연구되었다.

II. 이론적 배경

1. 국제회의의 개념과 정의

국제회의는 통상적으로 공인된 단체나 조직이 세계 여러 나라에서 그들과 관련된 사람들이 참가하는 모임을 정기 또는 부정기적으로 개최하는 것으로서 일반적으로 컨벤션(Convention)으로 불리워진다[2]. 국제회의에 대한 정의도 학자별로 조금씩 다르다. Croll(1980)은 새로운 지식의 발표, 정보와 경험, 교육과 훈련, 그리고 진보된 상품과 기술의 소개 같은 하나 또는 그 이상의 기본적 목적을 갖고 여러 나라에서 참가하는 회의, 워크숍 및 전시회 등을 의미한다고 하였고, Dun & Brooks(1990)는 특별한 목적을

달성하기 위한 사회단체, 정당, 회원들간의 회의, 사업이나 무역에 관한 회의, 통상적으로 공인된 단체가 개최하는 3개국이상의 대표가 참가하는 정기적 혹은 비정기적회의라고 정의하였으며, Astroff & Abbey (1998)은 "특별한 문제를 토론하기 위하여 2개국이상의 국가에서 참가하는 회의"라고 하였다.

반면 우리나라에서 법률이 정한 정의는 "상당수의 외국인이 참가하는 회의(세미나, 토론회, 전시회 등을 포함)로서 대통령령이 정하는 종류와 규모에 해당하는 것"[3]으로 되어 있으며, 관광진흥법 시행령 제18조에서는 "대통령령이 정하는 국제회의라 함은 참가국이 2개국 이상으로서 참가예상 외국인이 1백명 이상의 국제회의 또는 행사주최가 문화관광부장관의 지원을 요청하는 국제회의"라고 정의하였다.

세계적인 국제회의의 기구인 UIA(국제협회연합, Union of International Association)에서는 국제기구가 주최하거나 후원하는 회의 또는 국내단체가 주최하는 회의 가운데 다음의 4가지 기준을 만족시키면 국제회의로 인정하였는데 그 내용은 ①참가국 5개국 이상 ②전체참가자수가 300명이상, ③전체참가자중 외국인이 40%이상, ④회의기간이 3일 이상 으로서, 대규모 범(汎)정부간 국제기구가 소재한 뉴욕, 제네바 등에서 개최한 회의는 제외한다고 하였다. 또한 영국관광공사(British Tourist Authority)에서 내린 국제회의의 정의는 우선 회합을 할 수 있는 일정한 장소와 회의시간이 최소한 6시간이상, 회의참가자는 25명이상이며, 사전에 안전이 마련되어야 한다[4]고 하였고, 한국관광공사에서는 통상 공인된 단체가 정기적으로 주최하고 3개국이상의 대표가 참가하는 회의를 의미한다고 하였다[5].

이러한 국제회의의 일반적 용어는 Convention으로서 이는 상호 협의하기 위해 만나는 회합을 의미하며, 일반적으로 2개국 이상에서 참가하는 회의를 국제회의라고 정의하였다. Convention과 유사한 개념으로는 독일의 見本市에서 발달한 'Messe', 서구에서 원래 회의를 의미하는 'Congress'와 'Conference'

가 있다. 이와 같은 'Conventi- on,' 'Messe' 'Congress,' 'Conference'란 용어의 공통점은 비일상적인 사람들이 모여서 물품, 지식, 정보를 중심으로 교류를 위해서 모이는 것으로서, 어느 국가, 지역에 사람, 지식, 정보 등을 모으는 시스템을 의미한다는 점이다[6].

이러한 여러 의견을 종합하여보면 국제회의란 "최소한 3개국이상의 국가에서 동일한 혹은 공통적인 관심을 갖고서 정기적 혹은 비정기적으로 개최되는 회의성격의 모임으로 새로운 지식의 발표, 진보된 상품 정보와 기술의 소개 등의 목적으로 통상 300인 이상의 참가와 참가자의 40% 이상이 외국인인 경우"를 국제회의라고 정의할 수 있다.

2. 국제회의의 수행능력 측정요인.

국제회의의 개최지로서 수행능력을 향상시키기 위한 측정요인에 대하여 많은 논문들이 발표되어 있다 (Renaghan 1997, Pizam and Manning 1992, Leo and Levire 1996, Read Travel Group 1998, Heath 1997). 이러한 연구들이 제시하는 측정요인들을 살펴보면 Ken W. Mcleary(1998)는 회의 장소의 접근성과 우수한 시설, 음식의 가격 및 쇼핑지역의 접근성이라고 하였고, Long & Tan(1990)은 회의장 운영스텝 및 경영진들의 전문성, 개최지역의 항공접근성, 호텔 및 숙소의 편의성, 현장에서의 적절한 서비스와 대처능력 등으로 보았다. Abraham Pizam and Peter Manning(1997)은 회의장시설의 가격과 개최도시의 물가, 개최지의 지정학적 위치와 매력성, 회의장밖의 엔터테인먼트 이용가능성, 시내에서 회의장 접근성, 교통상황 등이라 하였고, Hall(1995)는 국제회의에 필요한 시설, 개최지역이 주는 첫인상과 이미지, 기후와 풍토, 레저활동의 가능성이었다. Bowen(1994)은 회의장 시설 운영인력의 전문성, 과 회의장의 부가적 서비스, 회의장과 레저시설과의 거리, 개최지역이 주는 이미지, 안정성과 보안문제 등을 측정요인으로 보았으며, Bloom(2002)는 호텔시설의

편의성, 회의 현장과 시내와의 거리 및 접근성, 리크리에이션시설과의 거리와 사용의 편의성, 보안과 안전 등을 꼽았다. 세계적 여행사그룹인 Reed Travel Group(2002)는 호텔과 숙소의 편안성, 공항과 회의장과의 거리 및 영접 송영의 편리성, 입출국의 제한 여부, 개최지역 관광지의 매력성, 기타 관광지로의 이동성 편의성 등이었다. 이러한 여러 내용들을 구분하여 보면 성공적인 국제회의의 수행을 위하여는 크게 두 가지 부문으로 나누어 측정된다고 볼 수 있는데 그 첫 번째 측정요인에는 국제회의의 개최도시의 이미지와 그 지역의 환경적 조건이며 두 번째 요인으로는 국제회의장의 우수한 시설 및 수준 높은 운영능력에 관한 것이다. 그러나 이러한 두부문도 실제로는 상호 연관된 내용이다. 그 이유는 개최도시의 지역적 매력성과 우수한 회의 운영시설이 국제회의를 개최하기 위한 필수 불가결한 조건이기 때문이다.

그러므로 성공적인 유치를 위하여는 이러한 여러 상황을 기준으로 하여 효과적인 전략의 수립이 선행되어야한다. 이러한 전략은 우선 개최지의 환경에 대한 내용과 실제 회의 진행시에 이용 가능한 조건들에 대한 사전 검토로 부터 시작되어야 한다. 특히 개최지의 환경분석은 정치, 사회, 경제, 기술, 생태적 요인 등에 대한 조사이며 이러한 요인을 전략적으로 배합하여 활용해야하며 또한 실제 회의개최시에 이용 가능한 훌륭한 장비와 기자재시설의 준비는 물론 컨벤션을 실질적으로 움직이는 인력의 전문화는 필수적이다.

3. 서울 국제회의의 산업의 개관.

서울은 500년 이래 한국의 수도로서 인구 1200만 명이 거주하는 대도시이며 한국의 정치, 경제, 사회, 문화의 중심지이다. 20세기 후반에 들어 한국경제의 급속한 성장은 기업활동의 성장과 더불어 국제회의 시장의 증가를 유도하였으며, 국제회의산업에서도 2002년 한국에서 개최된 국제회의총수(182건)의 61.49%(111건)가 서울에서 수행되어 서울 집중 현상

을 보이고 있다.

국제회의 시설에는 호텔, 컨벤션센터, 전시장뿐만 아니라 역사적인 건물, 대학교, 오락시설이나 스포츠 시설도 포함된다. 우리나라의 경우 2000년 국내 최초로 국제규모의 국제회의 시설인 코엑스 컨벤션센터가 신축 개관되기 전까지 전문회의장이 없어 주로 호텔에서 회의가 개최되었고, 세계라이온스대회 등 대규모 회의를 개최할 곳이 없어 체육관에서 개최되기도 하였다. 이에 따라 2000년 ACEM 회의 개최를 계기로 세계정상들이 참여하는 회의를 수용할 수 있는 컨벤션센터 건립의 필요성이 제기 되었으며 이에 따라 서울에서 COEX가 2000년 5월 개관하게 되었다. 서울의 규모별 시설과 개최현황은 다음과 같다.

[표 1] 서울의 규모별 국제회의 시설현황(2002년)

구분	1000명 이하	1,001-2000명	2,001명 이상	계
장소	21	15	6	42

*자료: 문화관광부 종합관광정보센터 홈페이지

[표 2] 장소별 국제회의 개최현황(2002년)

장소	개최건수	외국인참가수	총참가인수
COEX	25	6,008명	27,543명
서울대학교	14	804	5,272
연세대학교	11	292	1,228
롯데호텔	11	2,675	5,588
인터콘티호텔	10	2,121	4,582
신라호텔	9	554	2,601
웨라톤호텔	9	1,039	2,037
이화여대	5	570	1,651
그랜드힐튼	4	544	1,783
기타	13	2,895	4,689
TOTAL	111	17,502명	56,974명

*자료: 문화관광부 종합관광정보센터, 홈페이지

III. 실증분석

1. 조사 설계

본 연구의 설문들은 주제관련 문헌연구를 통하여 관련성이 높은 내용을 선택하여 작성되었으며, 질적 수준을 높이기 위하여 예비조사를 실시하였다. 동시에 항목의 정확성을 기하기 위하여 관광과 국제회의

와 호텔분야의 전문가들로 하여금 검토작업을 실시하였다. 또한 국제회의 전문가희자들을 조사 대상으로 하였으며, 측정을 위한 중요항목 선정과 수행능력 척도를 같은 항목으로 구성하고, 단지 중요도의 척도만 서열화시켰다. 25개의 예비조사용 설문지는 서울에서 설문조사 기간 동안에 전화 및 직접 면접을 통하여 작성되었고 신뢰도 분석을 위하여 크롬바 알파를 조사하였으며 통계적으로 0.05 이하의 상관관계를 나타내는 항목은 제외 시켰다. 그 결과 최종 22개의 목록이 설문조사에 사용되었다(표3). 설문지는 5점 척도에 따라 응답자들이 각각 속성의 중요도에 표시하도록 구성되었으며, 1은 매우 중요하지 않음, 2는 다소 중요함, 3은 중요함, 4는 매우 중요함 5는 아주 중요함으로 나타내었고, 응답자들은 1=매우 나쁨, 2=나쁨, 3=보통, 4=좋음, 5=매우 좋음과 같은 5점척도를 갖고 똑같은 속성으로 구성되어있는 서울의 수행능력을 평가하였다.

[표 3] 최종 22개 설문지 목록

설문 내용	연번
개최도시의 심리적 매력성	1
자연경관의 매력성	2
회의장시설내 장비의 우수성	3
이용가능한 엔터테인먼트 시설	4
호텔의 편의시설	5
회의시설의 편의성	6
개최지역의 기후	7
회의장 접근의 편리성	8
국제회의 운영관리 능력	9
국제회의 운영인력 전문성	10
현지주민의 환대	11
시내교통상황	12
현지인들의 외국어 구사능력	13
공황영점과 송영	14
도시의 일반적 이미지와 매력	15
음식의 맛과 질	16
호텔 및 숙소의 품질	17
음식과 주류가격의 적정성	18
호텔방값의 적정성	19
회의장 임대시설의 가격	20
역사와 문화적 매력성	21
사회 정치적 안정성	22

또한 정량적 분석을 보완하기 위하여, 서울에서 국제회의를 실시하였을시 회의기획자들이 접한 많은

문제점들을 식별하기 위한 특별히 고안된 자유응답형 설문조사도 실시하였다. 조사 응답자들은 2003년과 2004년 동안에 서울에서 국제회의와 관광박람회를 실시한 국제회의 기획업체들의 임직원들이었다. 설문조사는 2004년 8월에 서울에서 약 4주간에 걸쳐 실시되었다. 이 기간 동안 서울에서 국제회의와 관광박람회를 실시하였던 22개국 147명의 국제회의 기획자들을 대상으로 기초자료를 구축하였으며 자기 기업식 설문지를 이들에게 우편으로 발송하여, 응답률 57%인 84개의 설문지를 회수하였다.

2. 조사결과

본 연구의 데이터 분석은 설문지를 기초로 한 속성 분석, 환경요인의 중요도와 수행능력(importance-performance) 분석, 자유응답형 설문 분석과 같이 크게 3단계로 구성되었다.

2.1 설문지를 기초로 한 속성분석

속성분석의 주요목표는 심도있는 중요도-수행능력(importance-performance)분석을 위한 척도의 차원을 결정하는데 있다. 데이터에서 중요한 요인수를 알아내고, 각각의 요인에 대한 요인 적재치를 산출해 내기 위하여 요인분석과 직각회전방식인 VARIMAX 방법을 사용하였다. 0.5보다 큰 요인적재량을 갖고 있는 속성들만이 요인에 포함시킨 결과, 1보다 큰 아이겐값을 갖고 있는 6개의 요인을 추출하였다. 이러한 결론에 의하여 설명된 변량은 78.2%이다. 또 내적 신뢰도를 측정하기 위하여 요인별로 계산을 실시하였으며, 6개의 요인들의 크론바 알파 값이 모두 0.5보다 높은지를 결정하기 위한 탐색적 분석이 실시되었다.

그 결과, 요인 1은 숙박과 회의시설의 질, 요인2는 상품가격, 요인3은 도시의 매력 및 접근성, 요인4는 이용가능한 관광대상물, 요인5는 회의 운영요원의 전문성, 요인6은 개최지의 안정성과 친근한 환경으로 명명 하였다.

[표 4] 요인별 신뢰성 분석

요인	설문번호	요인 적재치	신뢰계수 (Alpha)
① 숙박, 회의시설의 품질	17	0.88	0.83
	16	0.76	
	6	0.76	
	5	0.62	
	14	0.59	
	3	0.58	
② 상품가격	19	0.86	0.82
	18	0.83	
	20	0.80	
③ 도시의 매력 및 접근성	15	0.73	0.80
	2	0.72	
	12	0.72	
	8	0.67	
④ 이용가능한 관광대상물	4	0.86	0.71
	21	0.68	
	7	0.65	
	1	0.60	
⑤ 회의운영요원의 전문성	9	0.88	0.70
	10	0.75	
⑥ 안전성과 친근한 환경	22	0.84	0.57
	11	0.53	
	13	0.58	

이러한 요인들은 다음과 같이 폭넓은 두 개의 범주로 분류되었다. 첫째, 요인③,④,⑥을 포함한 환경적 요인 범주, 둘째, 요인①,②,⑤를 포함한 관광산업요인 범주이다. 국제회의의 산업은 환경적 요인을 의도적으로 조정하지 못하므로, 국제회의 실무자들은 유치대상인 조직체를 환경적 변화에 적응 시킬 수 있어야 한다. 그러나 관광산업적 여러 요인들은 국제회의 실무자들에 의해 조정이 가능하다. 표4에 열거된 요인 분석의 최종결과는 국제회의 유치전략 수립을 위한 합리적 관점을 제공하고 성공적인 회의업무 수행을 위한 요인을 결정하는데 유용하게 고려될 수 있다.

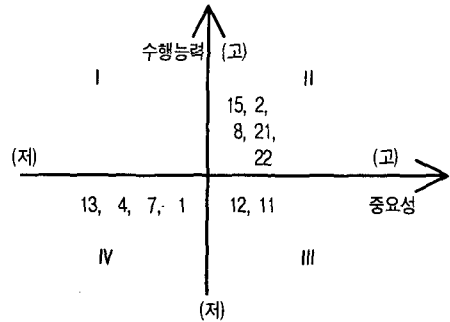
2.2 중요도-수행능력(importance-performance)분석

본 연구에서 언급된 환경의 중요도-수행능력(importance-performance)의 분석방법은 전략적 계획의 성공과 실패에 영향을 미치는 속성요인과 결과들을 분류하는데 도움이 된다. 이는 속성의 중요도 차원과, 가장 중요하게 선택된 속성의 수행능력 차원

으로 구분될 수 있기 때문이다. 중요도 서열 척도에서 point 3과 수행능력 서열척도 point4는 중요도-실행능력(importanc e~performance) 측정도구의 교차점으로 선택되었다. 이는데 중요도 척도에서 3=중요함(important)을 나타내고, 수행능력 척도에서 4= 좋음(good)을 나타내기 때문이다. 또 인식된 각각의 요인 범주 내에서 속성에 대한 중요도 평균치 및 수행능력의 서열화가 결정되었는바 그 결과는 <표5>와 같았다. 평균값의 계산결과를 기초로 하여 네분면중의 한 분면위에 서로 상관성이 있는 속성들을 위치시켜 본바 그림1(환경요인)과 그림2(산업요인)가 두개의 서로 다른 행렬의 표시로 가능하게 되었다.

[표 5] 요인별 중요도와 수행능력 비교

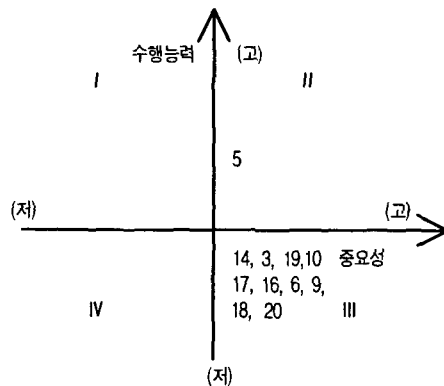
요인	속성번호	중요도 평균치	수행능력 평균치
① 숙박, 회의 시설의 품질	17	3.68	3.97
	16	3.55	3.38
	6	3.80(3)	3.73
	5	3.74(4)	4.00(5)
	14	3.73	3.63
	3	3.75	3.29
② 상품가격	19	3.75	3.47
	18	3.47	3.54
	20	4.02(2)	3.83
③ 도시부근의 매력 및 접근성	15	3.38	4.00(5)
	2	3.53	4.25(2)
	12	3.47	3.59
④ 이용가능한 관광대상	8	4.08(1)	4.22(3)
	4	2.63	3.55
	21	3.02	4.28(1)
	7	2.87	3.22
⑤ 회의 요원 전문성	1	2.87	3.87
	9	3.68	3.44
	10	3.47	3.39
⑥ 안전성과 친근한 환경	22	3.75	4.25(2)
	11	3.18	3.70
	13	2.68	3.12



▶▶ 그림 1. 환경적 요인의 중요도와 수행능력

2.3 자유응답형 설문조사 분석

자유응답형 설문조사 분석의 주요 목표는 첫째, 응답항목을 기초로 한 속성에 포함되어있지 않은 정보를 수집하고, 둘째, 척도화된 속성의 분석에 질적 보조자료를 제공하는데 있다. 응답자들이 한 문제에 그 이상의 답을 함으로써 총 62개 문제의 기재사항을 얻었다. 이것에서 모든 응답 항목들을 다음과 같이 다섯 가지 범주로 분류하였다. 첫 번째 범주는 정부의 지원과 협조의 부족, 둘째, 서비스 및 운영상의 문제, 셋째는 교통, 네 번째는 회의시설과 장비, 다섯 번째, 가격이었으며, 이에 대한 조사의 결과 및 데이터 분석은 응답자의 기초적 자료, 환경에 대한 평가, 산업의 평가 등 세 가지의 주제로 분석되었다.



▶▶ 그림 2. 회의산업 요인의 중요성과 수행능력

(1) 응답자의 기초적 자료

62개의 회수된 설문지는 전세계 15개국의 국제회의 기획자들에 의해 작성되었다. 서울에서 국제회의를 실행한 응답자의 경험은 표6에 제시되었다. 표6의 첫 번째 열은 참석자 수에 따른 국제회의의 규모를 나타내고, 두 번째 열은 국제회의의 참석빈도를 나타내고 있으며, 세 번째 열은 관련된 경험을 갖고 있는 응답자 수를 나타내고 있다.

[표 6] 국제회의의 참석빈도와 경험자 빈도

회의규모	참석	관련경험응답
100명 이하	1-3	16
	4-6	2
	> 6	2
101-200명	1-3	14
	> 6	7
201-500명	1-3	18
	4-6	1
	> 6	4
501-1,000명	1-3	6
1,000명 이상	1-3	3
	4-6	3
	> 6	3

(2) 환경평가(environment assessment)

요인분석결과 환경적 요인은 11개의 속성으로 구성되었다. 그림 1에 나타나 있는 것처럼 국제회의의 기획자들은 도시의 유명한 이미지, 지리적 위치의 매력성, 접근의 용이성, 풍경 및 문화적 관광대상물 그리고 사회적 정치적 안정이 국제회의의 개최지로 선택되기 위한 중요한 기준으로 고려하였다. 이러한 관점에서 국제회의의 기획자들은 서울에 대하여 만족하였다. 따라서 환경적 요인들은 서울이 국제회의의 산업에 유리하게 작용함을 보여주고 있다. 응답자들은 서울지역 주민들의 외국어 능력, 야외환대시설의 접근성, 서울 부근 관광지의 매력성 및 접근성, 기후에 대하여는 서울을 높게 평가하지 아니하였다.

자유응답형 설문 분석은 서울의 교통상황에 관련하

여 흥미로운 내용을 제공하였는데 조사에 따르면 2003년 서울의 교통은 그해 마지막 행사를 실시한 응답자들 중 38%에 의하여 심각한 문제로 인식되었으나 2004년도에는 응답자의 11%만이 교통문제를 지적하기도 했다.

(3) 국제회의산업 수행능력 측정

이는 국제회의산업의 경영자들이 그들의 목표를 어느 정도까지 달성할 것인지를 평가하기 위하여 사용되어지는 기준이다. 이 연구에서 조사된 산업적 요인들은 그림1과 그림2에 나타나 있는 것처럼 11개의 속성들로 제시되어 있다. 이 연구결과(그림2)에 따르면 응답자들은 11개의 산업적 속성들이 국제회의 개최지선택에 있어서 중요한 기준이라고 생각하고 있으며, 서울은 이러한 기준을 바탕으로 국제회의 산업의 수행능력을 개선할 필요가 있다고 주장하였다.

또한 설문응답자들은 숙박시설의 선택이라는 단 하나의 속성에 대하여만 높은 수행능력 점수를 주었으며 나머지 10가지 중요한 영역(숙박시설의 질, 음식과 음료 서비스의 질, 회의시설의 선택, 호텔과 국제회의의 운영진, 회의 진행에 대한 지원능력, 국제회의 및 전시장 상호지역 접근성, 호텔회의장 운영진의 효율성, 식음료서비스의 가격, 호텔객실의 등급, 회의시설의 등급)에서는 낮은 점수를 주었다. 특히 2003년부터 2004년 사이에 서울에서 이벤트를 개최한 응답자들이 일반적으로 접한 문제점들은 컨벤션을 실질적으로 움직이는 전문인력의 능력과 효율성에 대한 불만이었다. 마지막으로, 응답자들에 의하면 서울의 일부호텔과 회의시설은 명확한 가격정책이 부족하다고 응답하였다.

IV. 결론

국제회의의 기획자들은 회의의 개최지로 어떤 도시를 선정할 때 관련된 요인들을 폭넓게 고려한다. 주요 요인들에는 숙박과 회의시설의 품질과 선택기회, 가

격, 목적지의 매력성 및 접근성, 관광대상물, 회의산업 전문인력의 효율성, 그리고 안정성과 친밀한 도시 환경 등이다. 이러한 요인들은 회의운영상의 요인과 개최도시의 일반적 환경에 대한 검토로서 이루어진다. 국제회의의 수행능력은 다양한 공급요소들의 투입에 의존하고, 국제회의와 박람회장, 그리고 호텔가격 및 물가와 그 지역의 매력성에서부터 국제회의산업 인력의 효율성과 전문성, 그리고 그 지역의 안정성에 이르는 범위까지 다양한 속성들에 의존한다. 중요도-수행능력(importance-performance)분석 결과에 의하면 국제회의의 기획자들은 기후와 현대시설은 약간 덜 중요하게 생각하지만 안정성과 편의성 그리고 편리성은 매우 중요한 요인으로 고려하고 있었다.

따라서 연구결과가 시사하는 점은 서울이 첫째, 정부의 지원 특히 국제회의산업을 위한 정부의 법적, 정책적 지원체제와 육성정책이 미흡하고, 둘째, 인력 및 경영문제로서 국제회의산업을 실질적으로 움직이는 인력의 전문화가 시급하며, 셋째, 상품 및 가격과 같은 영역으로 국제회의를 유치하기 위한 전략과 마케팅능력을 개선함으로써 국제회의의 경쟁력을 증진시켜야 한다는 것이었다. 특히 국제회의를 유치하기 위한 지속적인 전략을 꾸준히 전개할 필요가 있는 것으로 나타났다.

본 연구는 아래와 같은 한계를 지닌다. 우선 국제회의 시장의 시장세분화에 대한 노력의 부족과 또한 조사자들의 적절한 응답율을 확보하기 위한 차별화된 접근법을 적용치 못하였다. 특히 서울에서 많은 국제회의의 및 이벤트를 기획한 외국의 중요한 국제회의의 기획자에게 보내진 많은 수의 설문지가 미회수 되었다. 그래서 이들 외국의 국제회의의 기획자들과 여러 번 접촉을 시도했으나 설문지가 회수되지 않아서 그들의 평가는 제외되었다.

그러나 국제회의 시장의 모든 상황과 패러다임은 급변하고 있기 때문에 한층 심도있는 연구는 지속적으로 이루어져야한다. 특히 서울이 목표로 하고 있는 국제회의 시장의 세분화에 대한 인지와 효과적인 마

케팅 전략의 개발, 효율적인 행사의 이행방안 및 이에 대한 평가에 초점을 맞춘 연구가 계속 이루어진다면 국제회의의 장소로서 서울의 전망은 세계 어느 도시보다도 결코 어둡지 않을 것이다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 참여정부 국정비전 중 18대 국정과제(2003)
- [2] 황희곤, 미래형 컨벤션 산업론. p.30, 백산출판사, 2003.
- [3] 국제회의 육성에 관한 법률 제2조1항
- [4] British Tourist Authority, constitution article No.4,
- [5] "2002 국제회의의 개최현황" 한국관광공사, p.125, 2003
- [6] 한광중, 국제회의 산업론, 백산출판사, p.125, 1995.
- [7] Bailey, M.(1991). "Of MICE and Money: Asia's Conference-related Industry is Young, but Growing Fast." Asian Business, May: 64-66.
- [8] Frank & Go. (1997). "The International Convention and Meeting Market. "In World Travel and Tourism Review, pp.176-177
- [9] Heath E., and G. Wall (1992). Marketing Tourism Destinations: A Strategic Planning Approach. New York: John Wiley and Sons. pp.231-232
- [10] Dotson, P. C. (1994). Introduction to Meeting Management. Professional Convention Management Association. pp.120-122
- [11] Croll, R. (1998). Successful Conferences. Melbourne: Csiro.Publishing. pp.324-326
- [12] Dunn, K. D., and D. E. Brooks (1996). "Profit Analysis in convention industry, pp.98-102
- [13] Bowen, C. (1997). "Meeting Planning: Dream vs. Reality." National Underwriter, 91. pp.15-16.
- [14] Bloom, H. (1999). "Marketing to Meeting Planners: What Works?" The Cornell H.R.A. Quarterly, (2): pp.45-50.
- [15] Frank, Go, and D. Frechtling Wallingford(1991), UK : CAB International, pp. 127-28.
- [16] McCleary, K.W.(1998)."the Corporate-Meeting Market: Components of Success in Attracting Group Business. "Cornell H.R.A. Quarterly, (2):p.30
- [17] Heath D.A(1999). "Global Industry Forecast: The International Meeting Market of the 1990s and Beyond. "The Meeting manager , January: p.26.

- [18] Leo, D., and C. Levire (1996). "Choosing a Convention center." Meetings and Conventions, November: pp.58-66
- [19] Pizam, A., and P. B. Manning (1992). "The Impact of Inflation on Convention site Selection." International Journal of Hospitality management, 1(1): pp.65-66.
- [20] Reed Travel Group (1998). "Meeting Market 1997." Meeting & Conventions Magazine, pp.38, 74
- [21] Renaghan, L. M., and M. Z. Kay (1997). "What Meeting Planners Want: The Conjoint-Analysis Approach." Cornell H.R.A Quarterly, May:pp.67-76.