

테마파크 에버랜드의 수명주기 특성

박양춘* · 최정수**

The Characteristics of a Life Cycle of a Theme Park

- A Case Study of Everland in Yongin, Korea -

Yang-Choon Park* · Jeong-Su Choi**

요약 : 본 연구는 우리나라의 대표적인 테마파크인 에버랜드를 사례로 급격한 관광수요 및 환경 변화에 대응하는 과정에서의 관광목적지 수명주기별 특성을 분석하였다. 에버랜드의 수명주기 단계는 일반적 지표(이용객수와 매출액)와 보조 지표(이용객수 속성과 이용객 유형)를 기준으로, 농원에서 위락공원으로의 변화가 진행된 초기개발기(1976년~1980년대 중반까지), 위락공원적 성격의 강화와 함께 테마파크로의 변화가 시작된 성장기(1980년대 중반~1990년대 초반), 테마파크의 기반을 다졌으나 자원의 진부화가 진행되어 복합테마파크화로의 변화를 계획한 성숙기(1990년대 초반~1990년대 중반), 복합테마파크화의 실천 및 테마리조트파트로의 도약을 지향하는 재활성기(1990년대 중반이후)로 구분된다. 에버랜드는 새로운 시설 및 이벤트의 도입 또는 개선을 통하여 끊임없이 혁신을 행함으로써 현재 시장권도 서울 중심에서 경기, 인천, 충북, 대전 등 전국으로 확대되고 외국방문객도 급증하고 있다.
주요어 : 테마파크, 에버랜드, 관광목적지 수명주기, 제품수명주기, 혁신

Abstract : The purpose of this study is to analyze the characteristics of a life cycle of a theme park through looking at Everland in Yongin, Korea. The life cycle of Everland is divided into four stages. In "initial development" stage(1976 — the mid-80's), Everland become inclined the characteristics of an amusement park by constructing the amusement facilities in the Flower Center(botanical garden). In "growth" stage(the mid-80's — the early 90's), Everland had full grown to the amusement park and inclined to a theme park. In "maturity" stage(the early 90's — the mid-90's), many visitors were not motivated to re-visit Everland because the facilities and events did not change often. Therefore, Everland makes plans for multiple theme park. In "rejuvenation" stage(after the mid-90's), Everland has practiced the plans for multiple theme park and has become the family and accommodating-oriented theme resort park. Since 1976 when Everland was opened, it has evolved from an amusement park to a theme park by creating various and continuous innovations in facilities and events.

Key Words : Theme Park, Everland, Tourism Destination Life Cycle, Product Life Cycle, Innovation

1. 머리말

우리나라는 그 동안 고도경제성장에 따른 생활 수준의 향상으로 관광수요가 증가하여 1980년대 이후 대중관광시대를 맞이함과 동시에 관광행태도 개별관광, 사계절 관광, 참여지향적인 형태로 변화하고 있다. 이러한 과정에서 최근 각광받고 있는 관광목적지들 중의 하나가 바로 테마파크이다(최정수, 2001, 1).¹⁾ 테마파크는 『특정 테마하에 어트랙션, 식음 및 상품시설 등의 하드웨어와 축제, 쇼나 퍼레이드 등의 소프트웨어가 통일되게 운영되어 비일상적인 환경을 창출하여 이용객에게 감동 및

즐거움을 제공하는 장소로서, 그리고 보다 나아가 지역진흥 및 활성화에 기여하는 곳』이며, 테마성, 통일성, 비일상성, 복합성, 엔터테인먼트성의 특성을 지닌다(최정수, 2001, 15-19).

관광목적지는 자연발생적으로 형성·발생하는 것은 아니며, 관광자원의 존재를 기반으로 시대의 사회경제적 조건을 반영하면서 관광객 속성 및 관광시설도 변화하게 된다(이철우·최정수, 2000, 47). 우리나라의 경우, 1989년 롯데월드의 개장으로 인해 탑승시설 위주의 기존 파크산업에 대한 의식이 변화하기 시작하였고(이준남, 1991, 21-23), 이로 인해 본격적인 테마파크 시대가 시작되었다.

* 경북대학교 사회과학대학 지리학과 교수(Professor, Department of Geography, Kyungpook National University) (parkyc@knu.ac.kr)

** 경북대학교 지리학과 시간강사(Part-time Lecturer, Department of Geography, Kyungpook National University) (blackpig@hanmail.net)

우리나라의 테마파크는 아직까지 독자적인 테마를 설정한 다음 그 테마에 입각하여 하드웨어와 소프트웨어간의 조화를 추구하는 본연의 테마파크에는 미치지 못하고 있으나, 종래의 위락공원에 테마를 결합시킨 형태에서 국민여가활동을 위한 휴양적·위락적 기능이 부가된 종합형 관광목적지를 거쳐 현재 테마리조트파크로 변화하고 있다. 이처럼 테마파크는 일반 관광목적지와는 달리 역동적인 변화과정을 겪어 왔다. 이는 테마파크가 단일기업형 관광목적지로서 일반 관광목적지와는 달리 관광수요의 변화에 적극 대응할 수 있었기 때문이다. 이러한 진화과정에는 관광수요의 변화라는 거시적인 요소가 영향을 미쳤고, 또한 테마파크는 각각의 고유한 특성에 따라 이용객의 이용행태가 상이하게 나타나고 역으로 이용객의 이용행태는 테마파크에 영향을 미쳐 테마파크는 변화 및 진화를 겪게 된다.

따라서 테마파크의 특성 규명이나 발전방향 제시를 위해서는 테마파크의 변화·진화과정에 대한 연구가 전제되어야 하며, 이의 연구를 위해서는 거시적 측면뿐만 아니라 미시적 측면에서의 관광수요의 변화와 이에 대한 대응으로서의 관광공급의 변화를 함께 살펴 봐야 한다.²⁾

이러한 관광목적지의 변화·진화과정을 설명하는 이론으로는 관광목적지 수명주기 이론이 있다. 이 이론에 기반한 연구들은 일반 관광목적지를 대상으로 하여 관광목적지의 발전·진화과정을 분석한 것이 대부분이다(Meywer-Arendt, 1985; Cooper and Jackson, 1989; Goncalves and Aguas, 1997; Butler, 1985; Hovinen, 1981; Weaver, 1981; 이영희, 2000). 그러나 관광목적지 수명주기는 일반 관광목적지보다 테마파크가 더욱 역동적으로 변화되고 있다. 따라서 관광목적지 수명주기의 일반화를 위해서, 나아가서 테마파크의 특성이나 발전방향 제시를 위해서도 테마파크의 수명주기 연구는 절실하다.

이에 본 연구는 우리나라의 대표적인 테마파크인 에버랜드를 사례로 급격한 관광수요 및 환경변화에 대응하는 과정에서의 관광목적지 수명주기 단계별 특성을 분석하고자 한다. 이를 위해 자연농원(에버랜드의 전신)과 에버랜드에 관한 문헌을 수집하고, 현지조사 및 심층면담조사와 에버랜드 이

용객의 특성과 이용행태에 대한 설문조사를 실행하였다.³⁾ 에버랜드에 대한 현지조사는 2001년 1월 29일, 문헌수집 및 심층면담조사는 2월 9~10일, 24일, 27일과 5월 22일에 걸쳐 시행하였고, 설문조사는 1월 29일과 2월 25일부터 3월 1일에 걸쳐 실시하였다.

2. 에버랜드의 발달과정과 수명주기 단계 구분

1) 에버랜드의 발달과정

에버랜드의 전신인 자연농원은 용인종합개발계획의 일환으로 시작되었다. 전체적인 개발방향은 농림축산사업과 관광문화사업으로 설정하여, 농림축산사업은 조립장, 양어장, 유실수 등 경제성이 있는 조립사업에 주력한 반면, 관광문화사업은 조립지로는 부적합한 20여만평의 지역에 현재의 테마파크의 기원이 되는 식물원, 동물원과 놀이동산으로 이루어진 가족동산을 개발하여 1976년 4월 17일 '자연농원'을 개장하였다. 자연농원은 단순한 위락공원이 아니라 휴식처인 동시에 산교육장의 개념에서 조성되었으며, 식물원은 장미원(Rose Garden), 플라워센터(Flower Center), 沈床園(Sunken Garden)의 3개 구역으로 구분된다.⁴⁾ 동물원은 어린이동물원과 사파리로 구성되어 있으며 원내에서는 자연방사식으로 설계하고 동물쇼도 행하여 교육적 효과를 높였다(중앙개발, 1993, 165·363-365). 가장 늦게 완공된 놀이동산은 경사가 심해 식물원으로 활용하기에 부적합한 위치에 식물원과 동물원을 분리해주고 상호보완적인 역할을 할 수 있도록 설계되었으며, 요술집을 중심으로 제트열차, 우주여행, 회전목마 등의 어린이용 탑승시설이 배치되었다(중앙개발, 1993, 358-359).

1980년대초까지는 동물원과 식물원 위주로 운영되었으나, 당시 국민소득의 증가와 문화수준의 향상으로 인한 소비자 욕구의 변화로 인해 1981년에 가족동산의 기능을 레저공간으로 확대하는 계획과 운영체계 재정비에 착수하였다. 따라서 플라워센터의 후롤라이드(1981년)를 시작으로 매년 1기종씩 놀이시설을 설치하고, 1981년에는 어린이캠핑촌을 개장하였다(중앙개발, 1993, 383-385). 이후 장미축제⁵⁾와 야간개장 및 지구마을을 통해 자연농원은

테마파크 에버랜드의 수명주기 특성

1985년 200만명의 입장객이 입장하여 국민의 여가 공간으로 자리잡음과 동시에, 개장이래 최초의 흑자를 기록하면서 흑자경영으로 전환되었다(이유재, 1999, 221-223; 중앙개발, 1993, 435).

이후 자연농원의 고객은 매년 증가하였고, 이에 가족동산과 주차장의 협소와 놀이시설 증설공간의 부족으로 10만평을 확장하여 주차장을 대폭 증설하고, 젊은이들이 선호하는 환상특급 등의 대형 놀이시설을 설치하였다(중앙개발, 1993, 439). 그리고, 겨울철 비수기 타개책으로 1988년 눈썰매장을 설치하였으며, 이는 이후 자연농원의 4계절 영업을 가능하게 한 원동력이었다(중앙개발, 1993, 439-440; 이유재, 1999, 221-223).

1980년대말 경쟁 테마파크가 서울 및 수도권에 개장함에 따라, 자연농원은 캐릭터 파미와 랜디를 만들고, 상품판매시설 및 전시시설을 강화하였다.

이에 따라 종래의 기념품 위주의 판매에서 일용품 위주의 판매로 상품판매패턴이 바뀌었으며, 공룡전시회(1989년)를 시작으로 산호조개전시회 및 중국 고대과학전(1990년), 세계미이라전(1991년), 밀림문명전(1992년), 세계밀림 대탐험전 및 마야·잉카문명전(1993년) 등의 전시회가 개최되어 교육현장으로서의 역할도 수행하였다(중앙개발, 1993, 444). 그리고 1993년에는 모터파크가 개장되어 자동차 경주 및 자동차 안전교육 등의 복합기능을 수행하였다(에버랜드, 2000, 20).

한편, 1980년대 후반부터 전세계적인 불황으로 기업의 수익성은 급격히 악화되기 시작했고, 위기를 느낀 기업들은 생존의 차원에서 수익을 증대시키기 위한 혁신활동을 전개했다(이범일, 1997, 20). 즉 경영개선팀 신설(1989년), 팀제 도입(1991년), 여성인력활용(1991년), 전산정보시스템 개선(1992~

· 주 : C씨 인터뷰에 의거 작성.

그림 1. 에버랜드의 세부 테마파크 및 시설의 배치도

93년), 사업부별 혁신활동 등을 추진하였고, 그 결과 1995년부터 고객만족경영혁신 대상을 연속 수상하고 있다.

한편, 1996년 3월에 개장 20주년을 맞아 '21세기 체제형 복합리조트'로 발전시키고자 '자연농원'을 '에버랜드'로 변경하고 전 단지를 테마별로 페스티발월드(Festival World), 캐리비안베이(Caribbean Bay), 스피드웨이로 구분하였다<그림 1>. 이후 삼성에버랜드(주)로의 CI 변경, 유스호스텔, 글렌로스 골프클럽 등을 개장하여 종합리조트로 재탄생하였다(김문기, 1999, 35-37). 이러한 하드웨어적 자원의 개발과 함께 기존의 꽃축제 이외에 레인보우축제 및 불과 빛의 축제, 레이저 쇼 등의 소프트웨어적 자원도 개발하였다. 따라서 에버랜드는 동식물 공원, 워터파크, 모터파크가 복합되어 있는 복합테마파크이며, 휴양지적 성격이 강한 테마리조트파크이다.

이상에서 살펴본 바와 같이, 자연농원은 산지개발의 모범을 보이기 위해 개발되었으나 이용객의 요구에 부응하기 위해 옥외테마파크의 장점을 잘 활용한 여러 가지 시설과 이벤트 등을 도입함으로써 계속 변화를 거듭해 왔다. 그 결과 현재 국내 최대의 테마파크이자 디즈니계열 테마파크, 유니버설 스튜디오에 이어 세계 3대 테마파크로 성장하였다(에버랜드, 2000, 21). 그러므로 에버랜드는 테마파크의 진화과정을 고찰하기에 아주 적합하다(최정수, 2001, 5).

2) 수명주기 단계 구분

관광목적지 수명주기 이론은 관광목적지가 역동적임을 인지하고 진화중인 시장이 양적·질적 측면에서 시설과 접근의 공급을 변화시키면서 서로 조화시켜 가는 것을 분석하기 위한 틀을 제공한다. 따라서 관광목적지 수명주기 이론에 근거하여 에버랜드의 출생에서 현재에 이르기까지의 발전과정을 고찰하고자 한다.

(1) 단계구분을 위한 지표 선정

관광목적지 수명주기 단계는 관광목적지에 따라, 관광자원 및 대상에 따라, 그리고 숙박형태 등에 따라 상이하게 나타났으나(최정수, 2001, 47), 일반

적으로 관광목적지의 수명주기단계는 탐험, 주민개입, 발전, 강화, 정체, 쇠퇴 및 재활성화의 6단계가 받아들여지고 있다(Goncalves & Aguas, 1997). 그러나 처음부터 대규모의 자본이 투자되어 계획적으로 건설된 인공자원의존형 관광목적지의 경우 탐험 단계는 있을 수 없다. 그리고 주민개입단계는 테마파크의 개발 성격상 지역주민의 관광산업 진입은 찾아볼 수 없고 개발초기에 해당하므로 초기 개발단계라 할 수 있다. 한편 에버랜드의 역사가 그다지 길지 않아 세부적으로 구분하는 것은 무리가 따르므로, 제품수명주기이론에 따라 발전단계는 성장단계로, 그리고 강화 및 정체단계는 성숙단계라 규정한다.⁶⁾ 따라서 본 연구에서는 수명주기 단계를 초기개발기, 성장기, 성숙기, 그리고 쇠퇴/재활성화기의 4단계로 구분하고 월별 및 시장별 자료의 구득이 어렵기 때문에 연별 자료를 이용하며 모든 시장을 대상으로 한다.

수명주기 단계 구분⁷⁾은 일반적 지표를 기준으로 시기를 구분하고, 이를 보완하기 위해 각 단계별 특성을 명확히 해주는 보조지표를 기준으로 각 단계의 시기를 재구분한다. 이를 통해 일반적 지표를 기준으로 행한 시기구분에 대한 신뢰도 및 논리성을 보완할 수 있다. 일반적 지표는 이용객수와 매출액을 이용한다. 그리고 단계별 특성을 명확히 해주는 보조지표는 선행연구에서 가장 많이 꼽혔던 관광객수 속성, 관광시설 및 관광산업의 속성, 관광객 유형을 들 수 있다. 그러나 테마파크는 일반적인 관광목적지와는 그 성격이 상이하기 때문에 보조지표 선정에 세심한 주의가 요구된다. 테마파크는 본래 관광객에게 제공하기 위해 건설되고, 테마파크 건설시에는 대규모의 자본이 투하되어야 하기 때문에 지역의 자본인 대기업이 운영주체인 경우가 많다. 그러므로 관광시설이나 관광산업의 속성을 살펴보는 것은 무의미하다. 또한 대부분의 테마파크의 경우 이용객수를 제한하지 않으므로 수용력⁸⁾을 살펴보는 것도 무의미하다. 그리고 테마파크는 대규모의 부지를 필요로 하므로 대체적으로 기존 시가지와 떨어진 지역에 건설되는 경향을 보인다. 그러므로 이용객수를 지역거주민수와 비교하는 것도 의미가 없다. 따라서 관광목적지 수명주기 단계구분 지표에 따른 단계별 특성을 테마파크의 성격을 고려하여 재정리하면, <표 1>과 같다.

표 1. 일반 관광목적지와 테마파크의 수명주기 단계구분 지표에 따른 단계별 특성

· 주 : 테마파크의 수명주기 단계와 그 특성을 나타내는 지표는 음영으로 표시하였음.

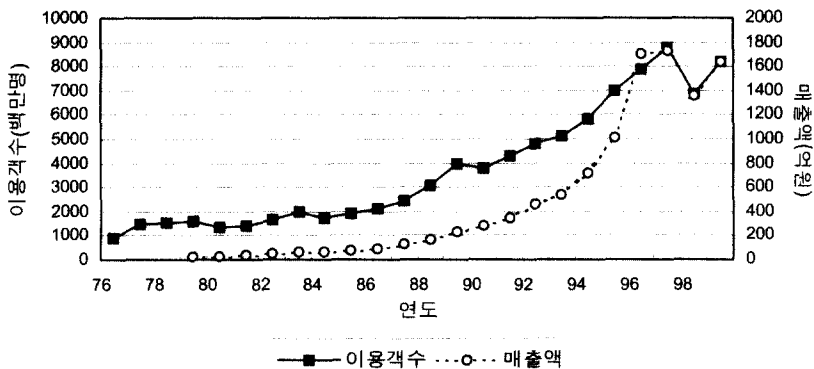
본 연구에서는 일반지표외에 단계별 특성을 명확하게 나타내는 보조지표로 이용객수 속성, 이용객 유형을 이용한다.⁹⁾

(2) 수명주기 단계 구분

에버랜드의 수명주기 단계를 구분하기 위해 일반적 지표와 보조지표를 살펴본다. 먼저 일반적 지표인 이용객수와 매출액의 성장추이를 보면, 이용객수는 자연농원 개장후 사회·정치적 혼란, 경쟁 테마파크의 출현, 해외여행 선호 및 IMF사태 등으로 인해 일시적 감소도 있었으나 바로 이용객수를 회복하였다.¹⁰⁾ 반면, 테마파크를 관장하고 있는 에

버랜드 리조트사업부의 매출액을 살펴보면, 매출액은 이용객수의 증감과는 달리 지속적으로 증가하고 있다. 1980년대 중반까지는 뚜렷한 증가는 보이지 않지만, 이후부터 1980년대 말까지 성장세가 뚜렷하게 나타나기 시작한다. 1990년대 들어서 성장세는 보다 분명해지고 있고 특히 1990년대 중반에는 급격한 성장을 보이고 있다. 그러나 1990년대 후반에 들어서는 이용객수 감소와 함께 IMF사태 등의 시대적 상황으로 매출액도 감소세를 보이고 있다<그림 2>.

따라서 이용객수를 기준으로 시기를 구분하면, 1976년 개장~1983년, 성장기 1984년~1989년, 성숙



· 자료: 에버랜드 내부자료; 용인시 문화공보담당관실 내부자료; 이두희·윤희숙, 1998, 105.

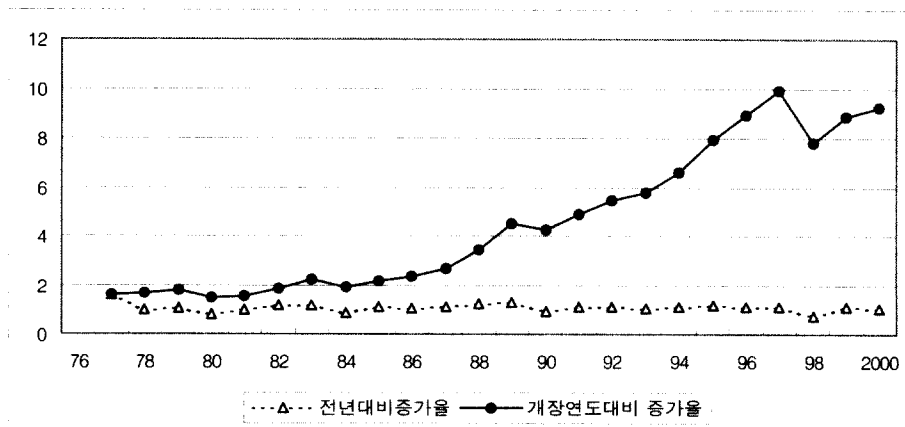
그림 2. 에버랜드 이용객수와 매출액 변화추이

기 1990년~1997년, 쇠퇴/재활성화기 1998년 이후부터이며, 매출액에 의해서는 초기개발기 1976년 개장~1985년, 성장기 1986년~1992년, 성숙기 1993년~1996년, 쇠퇴/재활성화기 1997년 이후부터이다.

일반적 지표에 의한 시기구분에 대한 신뢰도 및 논리성을 보완하기 위해 단계별 특성을 명확히 해 주는 보조지표를 사용하여 에버랜드의 수명주기 단계를 재구분한다. 먼저, 이용객수 속성을 살펴보면, 「1987년 12월 눈썰매장이 개장하기 이전까지는 에버랜드는 동계에 동면에 들어가야 했다(중앙개발, 1993, 439)」에서 알 수 있듯이 1987년 이전까지는 봄, 가을, 여름이 관광시즌이었다. 따라서 '관광시즌이 나타난다'는 『초기개발기』의 특성을 보인다. 그리고 전년대비 증가율은 별다른 차이를 보이지 않으므로, 개장연도대비 증가율을 기준으로 살펴보면<그림 3>, 1980년대 중반부터 증가율이 높아지기 시작하여 1990년대 들어서 증가폭이 약간 주춤한다. 그리고 1990년대 중반이후부터 다시 증가폭이 커지기 시작하였다가 IMF사태로 인하여 급속히 하락한 이후 차츰 회복세를 보이고 있다. 이를 기준으로 개장이후~1983년, 1984년~1989년, 1990년~1997년, 1998년 이후로 시기를 구분할 수 있다. 개장이후~1983년의 증가율은 125%, 1984년~1989년은 132%로 계속 증가하나, 1990년~1997년은 131%로 증가율의 쇠퇴 기미를 보이고 1997년이 이용객수가 피크인 해이므로, 이 시기는 '이용객수 증가율이 쇠퇴하고 이용객수가 피크를 이룬다'는 『성

숙기』의 특성을 보인다. 그리고 1998년 이후부터 현재까지는 19%로 나타나 『쇠퇴단계』에 접어든 것으로 보인다.

이어서 이용객 유형, 즉 관광시장, 개인/패키지형, 재방문/습관적 이용객의 3측면에서 시기별 특성을 살펴본다. 먼저, '관광시장' 측면에서 살펴보면, 1976년 개장이전 산지개발의 꿈을 실현할 시범장으로 용인지역이 선정된 이유는 「서울인근지역이어서 많은 사람들이 쉽게 찾아올 수 있는 곳」이었기 때문이다. 여기서 초창기의 목표시장은 서울인근지역임을 알 수 있다(중앙개발, 1993, 333). 즉 개장이후부터는 관광시장을 어느 정도 가늠할 수 있으므로 『초기개발기』에 해당된다. 그리고 「1990년 현재 1차 시장권은 서울 및 경기지역, 2차 시장권은 충청지역, 3차 시장권은 강원, 경상, 전라 및 제주권으로 분류할 수 있고 가장 중요한 시장은 물론 서울근교인 수도권이다(엄서호, 1991, 20)」에서 관광시장을 명확하게 규정하고 있으므로 『성장기』에 해당된다. 1996년 현재에는 서울(51.2%), 경기(43.3%), 기타 지방(1.6%)으로 서울 및 경기(98.4%)로 나타났고(임영수, 1996, 41), 2001년 현재 경기(50.0%) 및 서울(26.9%)이 대부분을 차지하고 있다(설문조사결과). 여기서 1990년대 들어 관광시장이 확대되었으며, 따라서 1991년 이후부터는 『성숙기』에 해당된다. '개인/패키지형' 측면에서 살펴보면, 「개장첫날 고객들은 삼삼오오 가족들끼리 친구들끼리 몰려들었다(중앙개발, 1993, 365)」에서 얼마



• 자료: 에버랜드 내부자료

그림 3. 에버랜드 이용객수 증가율

표 2. 에버랜드의 지표별 수명주기단계 구분

지 표	초기개발기	성장기	성숙기	쇠퇴/재활성화기	
일반적 지표	이용객수	1976~1983	1984~1989	1990~1997	1998~
	매출액	1976~1985	1986~1992	1993~1996	1997~
보조지표	이용객수 속성	1976~1987	—	1990~1997	1998~
	이용객 유형	1976~	~1990	1990/1991~	—

간의 조직화를 보이므로 개장초기에는 『초기개발기』의 특성을 보인다. 1990년까지는 개인비중은 감소추세를, 단체비중은 증가추세를 보이고 있어 『성장기』의 특성을 보이고 있다. 그러나 1990년 초반 이후부터는 개인비중이 증가하고 단체비중이 감소하여 다시 『초기개발기』의 특성을 보이고 있다<표 2>. 이는 처음에는 단체로 방문하였다가 나중에는 개인적으로 방문하는 재방문객의 비율이 높은 것에 기인한다. 테마파크는 재방문율에 의존도가 높아 일반적인 관광목적지의 수명주기 단계특성과는 상이할 수밖에 없으므로 이는 제외하기로 한다. ‘재방문/습관적 이용객’ 측면에서, 1991년 첫방문객과 재방문객의 비율은 22.6%, 77.3%로 재방문객이 약 3.5배정도 높게 나타나고(이준남, 1991, 68), 1994년과 1996년의 조사¹¹⁾에서도 방문회수가 많을 수록 그 비중이 높아져 재방문율이 높음을 알 수 있다. 그리고 2001년 현재 첫방문객과 재방문객의 비율은 8.2%, 91.8%로 재방문객이 압도적으로 많다(설문조사결과). 습관적 방문객이라 할 수 있는 연간회원제는 1990년도부터 시행되었으며, 회원수는 1994년 12만명, 1995년 39만명, 1997년 93만8천명, 1998년에는 114만명으로 비약적인 증가를 보이고 있다(에버랜드 내부자료; 서천범, 1997, 119; 엄서호·서천범, 1999, 237). 따라서 1990년대 초부터 『성숙기』의 특성을 보인다.

보조지표에 의해 수명주기 단계를 시기구분하면,

이용객수 속성에 의해서는 초기개발기 1976년부터 1987년까지, 성숙기 1990년부터 1997년까지, 그리고 1998년부터는 쇠퇴기미를 보이고 있다. 그리고 이용객 유형에 의하면, 초기개발기 1976년부터, 성장기 1990년까지, 성숙기 1990년 혹은 1991년 이후부터이다.

이상의 결과를 종합하면, 『초기개발기』는 1976년 개장부터 1980년대 중반까지, 『성장기』는 1980년대 중반부터 1990년대 초반까지, 『성숙기』는 1990년대 초반부터 1990년대 중반까지, 『쇠퇴/재활성화기』는 1990년대 중반이후로 구분할 수 있다<표 3>. 그러나 현재 이용객수도 점차 회복세를 보이고 있고 1998년 IMF사태로 인한 영향을 감안하면, 쇠퇴기로 단정짓기에는 무리가 있다. 게다가 1996년 이후 페스티벌월드, 캐리비안베이, 스피드웨이 등의 복합테마파크화를 추진하고 있으므로 이 시기를 앞으로의 가능성을 고려하여 재활성화기로 규정한다.

3. 수명주기 단계별 특성

관광목적지는 시장과 물리적 개발간의 상호작용에 의해 성장하므로 관광목적지의 특성을 살펴보기 위해서는 사회경제적 환경, 관광객, 관광시설 및 관광자원의 특성을 살펴보아야 한다. 테마파크의 관광자원은 시설이나 캐릭터 상품과 같은 하드웨어적 자원과 축제나 쇼 등의 소프트웨어적 자원

표 3. 에버랜드의 이용객 유형별 이용객수 추이

단위: 천명 (%)

연도 유형	1988	1989	1990	1992	1993	1994	1995	1997	1998
개인	1,990 (65)	2,490 (63)	2,330 (61)	3,110 (65)	3,554 (69)	3,938 (68)	4,905 (72)	4,187 (67)	3,038 (72)
단체	1,090 (35)	1,490 (37)	1,460 (39)	1,699 (35)	1,568 (31)	1,864 (32)	1,945 (28)	2,034 (33)	1,205 (28)
합계	3,080(100)	3,980(100)	3,790(100)	4,809(100)	5,113(100)	5,802(100)	6,977(100)	6,221(100)	4,243(100)

• 주: 단체에서 어른은 일반, 청소년은 학생단체, 어린이는 유치원을 말하고, 1997년과 1998년은 회원과 기타 입장객수는 제외된 수치임.
• 자료: 엄서호, 1991, 21; 서천범, 1997, 119; 엄서호·서천범, 1999, 237을 재구성.

으로 크게 구분할 수 있다. 에버랜드는 하드웨어적 자원으로는 어트랙션, 편의시설, 기념품점, 식당 및 식음시설 등이 있고, 소프트웨어적 자원으로는 축제, 퍼레이드, 쇼 등의 이벤트가 있다.

에버랜드의 수명주기 단계별 특성변화를 고찰하기 위해 우리나라의 사회경제적 변화, 경쟁 관광목적지의 진출과 전국민의 관광행태 및 에버랜드 이용자의 관광행태 등과 관련지어 에버랜드의 시설 및 이벤트의 변화를 살펴보고, 수명주기 단계에 따라 이용자의 행태가 에버랜드의 시설 배치 등에 어떻게 투영되었는지를 통해 에버랜드의 수명주기 단계별 공간성을 규명한다.¹²⁾

1) 초기개발기(1976년 ~ 1980년대 중반)

우리나라에 있어 대중여가의 시대는 1970년대부터이다. 1971년 경부고속도로의 개통으로 수도권 중심의 관광이 지방으로 확산되었고, 전국의 관광목적지를 10대 관광권으로 설정함으로써 관광목적지 조성사업이 본격적으로 추진되었다. 그러나, 1970년대 전반기까지의 관광정책은 외래관광객 중심이었다(김홍운, 1994, 35; 이연택, 1993, 69-80). 한편, 1970년대 후반부터 국민의 생활수준 향상과 더불어 국민관광의 분위기가 고조되어 관광이 대중화되었다. 이에 따라 1970년에 3,872만명에 불과하던 국민관광객이 1985년에는 1억 5,319만명으로 약 4배가량 증가하였으며(김홍운, 1994, 36), 당일 관광/위락활동 참여율은 1976년 19.3%에서 1980년 58.6%로 급격한 증가를 보였다(국토개발연구원, 1988, 72).

자연농원은 이러한 추세에 힘입어 거리상 대도시와 떨어져 있었지만 개장 이후 입장객수는 꾸준히 증가하여 1976년 88만3천명이던 이용객이 1979년 160만2천명으로 두배 정도 증가하였다. 그러나 위락공원의 성격을 띤 창경원이나 어린이대공원의 입장객수의 절반정도에 불과했다(이유재, 1999, 220).¹³⁾ 이는 1976년 현재 당일관광의 목적이 유원지·소풍(41.0%)과 유희·오락(26.7%)으로(국제관광공사, 1977, 123) 이용객들은 휴식여가공간을 자연농원에서 찾고자 했으나, 자연농원은 1980년대 초반까지 산지개발의 모범을 보이면서 자연교육을 겸한다는 개장초기의 개발방향을 고수하여 식물원

(온실 및 꼬마기차 등), 동물원(사파리와 어린이동물원 개조) 위주로 투자를 행하였기 때문이다.¹⁴⁾

1980년대로 들어와서는 1970년대 후반의 국내 불안정의 여파로 관광여건이 악화되었으나, 국내경제의 활성화, 수출호조 등에 힘입어 발전의 전기를 마련하였으며, 정부는 1980년대 국민관광진흥시책으로서 전국민의 관광기회의 평준화, 국민관광의 대중화·대량화에 따른 생활권중심의 관광목적지 개발, 관광형태의 개성화·다양화에 따른 관광시설의 질적 수준 향상, 청소년을 위한 여가이용시설의 대폭확장 등을 추진하였다(김홍운, 1994, 35-36). 게다가 국민소득이 2,047\$(1985년)에 달하고 여가시간은 1984년 44.7시간에서 1986년 47.4시간으로 증가하여 당일 관광/위락활동 참여율은 1984년 65.1%에서 1986년 71.7%로 계속 증가하였다(국토개발연구원, 1988, 66·72; 엄서호, 1998, 53). 그리고 1980년 이후 관광/위락활동도 인위적인 시설의 지속적인 확충과 함께 스포츠 활동과 수영·낚시 등의 수변활동은 1980년 18.6%에서 1984년 23.7%로 증가추세를 보여 동적인 여가행태로 변화하였다(국토개발연구원, 1988, 47). 일일관광의 동반자 형태는 여전히 가족 및 친구가 가장 우세하였다(국토개발연구원, 1988, 47).

따라서 1980년대에 들어서부터 자연농원의 어트랙션은 고객의 동선 유도 개념에서 설치되었다. 이용이 뜸한 플라워센터(식물원)에 고객을 유치하기 위해 1981년부터 어트랙션이 집중적으로 설치하였다. 즉 1981년 후롤라이드를 시작으로 하여 슈퍼드래곤, 1982년 우주관람차, 바둑이열차, 팽이놀이, 1984년 정글마우스, 미러하우스, 사격장 등과 같은 탐험이나 모험 위주의 어트랙션과 경관을 위한 어트랙션이 도입되었다. 그리고 동물원은 기존 동물원과 달리 자연방사식인데다가 동물쇼도 행해져 어린이들뿐만 아니라 어른들의 흥미도 끌었으며, 자연학습이라는 측면에서 식물원보다는 더 많은 효과를 거두었다. 한편, 1981년에는 어린이캠프장을 조성하고 학습관광을 실시하였다. 이리하여 개장 이후 성장률은 계속 떨어져 1980년에는 마이너스성장을 보였으나 1981년부터 점차 증가하기 시작하였다<그림 2>.

이처럼 용인자연농원은 사회경제적 환경과 이용자 행태의 변화로 인하여 다양한 시설이 도입되었

다<그림 4>. 이 시기에는 식물원의 플라워센터에 까지 어트랙션이 들어서게 된 것이 가장 큰 변화로서, 이후 식물원의 위락공원화를 촉진시키는 계기가 되었다.

2) 성장기(1980년대 중반 ~ 1990년대 초반)

1980년대 석유파동, 정치·사회적 소요에도 불구하고 국민의 소득수준이 증가함에 따라 문화수준도 향상되었고, 생활의식도 '양' 위주에서 '질' 위주의 개념으로 변모하였다. 이에 따라 여가와 일에 대한 우리나라 국민들의 의식구조는 일 중시사회에서 여가 중시사회로 전환되어(경기개발연구원, 1998, 13-14) 당일 관광/위락활동 참여율은 1984년 65.1%, 1986년 71.7%, 1988년 73.4%로 계속 증가하였고(국토개발연구원, 1988, 72), 가족동반형태가 1984년 28.6%에서 1988년 32.0%로 증가경향을 보였다. 한편, 여가목적지의 활동에 있어서 농원·과수원은 그 중요성이 줄어들고 당일관광의 목적지로 유원지/대공원 등의 종합위락시설의 선호도가 가장 높았다(한국관광공사, 1991). 이러한 변화는 자연농원으로 하여금 새로운 변화를 모색하지 않을 수 없게 만들었다.

이에 자연농원은 1985년 지구마을¹⁵⁾을 도입하고 장미축제와 함께 야간개장을 시작하였다. 장미축제의 성공에 힘입어 기타 계절마다 새로운 축제를 벌여 이용객을 유인하였으며, 주된 내용은 공연 및 퍼레이드, 주대상은 가족 및 연인이었다. 그러므로 이용객의 동반자 구성은 친구나 가족 및 친지(82.8%)가 대부분으로 단체비중이 낮다. 그리고 야간개장은 1980년대 중반 여름철 야간의 갈비집이 문전성시를 이루는 것에 착안하였으며, 당시 가족단위나 연인들이 안심하고 즐길 수 있는 야간의 오락공간이 전무하였고, 게다가 자동차 보급이 일반화되어 기동성이 증대되었기 때문에 야간개장은 가능하였다(중앙개발, 1993, 440-442). 따라서 자연농원 이용객의 주된 교통수단은 1990년 현재 대개 승용차, 봉고 등의 자가용이나 서울 주요 관광사나 기타 인천, 성남, 수원 등에서 출발하는 관광버스이며, 주된 시장은 접근성이 좋은 서울을 중심으로 한 수도권이다(엄서호, 1991, 20).

이 시기의 가장 대표적인 시설은 1987년 여름부

터 사슴방목장이 있던 자리에 4,500여평, 2,000명을 수용할 수 있는 규모로 조성된 눈썰매장으로, 4계절 영업을 가능케 하였다(중앙개발, 1993, 439-440). 눈썰매는 스키와 스케이트에 비해 안전도가 높으면서 저렴한 비용으로 즐길 수 있는 스포츠라는 장점을 지녀 개장초기부터 이용객들이 많이 찾아 비수기 타개책으로서 큰 역할을 수행하였다. 그리고 스키가 대중화되기 이전이어서 어른들도 눈썰매를 선호하였으며, 자연농원 눈썰매장을 시작으로 하여 전국 각지에 눈썰매장이 들어서게 되었고(1씨 인터뷰), 용인시에서 관광개발을 통한 지역문화의 창달을 위하여 눈썰매 축제를 계획할 정도로 눈썰매는 그 영향력이 컸다(용인시, 1998, 86).

이리하여 성장기에는 자연농원의 이용객수는 1986년 209만명, 1987년 241만명, 1988년 308만명으로 계속 증가하였고, 이용객도 첫이용객에 비해 재이용객이 월등히 높으며, 대체적으로 방문을 거듭할수록 재방문객 비율은 높아지고 있어 자연농원의 재방문유인력이 매우 뛰어나다(이준남, 1991, 68). 따라서 자연농원은 국내 당일관광 희망목적지로 1984년에는 내장산, 경주, 속리산 등에 이어 6위를 차지하였으나 1988년에는 내장산, 설악산에 이어 3위를 차지하였다(한국관광공사, 1991, 149).

한편, 이용객의 급증으로 인한 가족동산의 협소, 주차장난, 탑승시설 증설의 여유공간 부족문제에 의해 가족동산을 확장(현재의 글로벌페어와 아메리칸 어드벤처)하여 주차장을 대폭 증설하고 환상특급, 무지개여행, 풍선타기, 브레이크댄스 등의 탑승시설을 설치하였다.¹⁶⁾ 이로써 이전의 동식물원 위주에서 벗어나 탑승시설 중심의 하드웨어적 자원이 강화되었고, 이는 식물원으로서의 고객동선 유도책으로서의 하드웨어가 아니라 하드웨어 그 자체가 고객을 유인하는 매력물로서 기능한다는 측면에서 이전과 그 의미를 달리한다. 이는 1988년 롯데월드, 1989년 서울랜드 등 경쟁 테마파크의 등장으로 인해 어쩔 수 없는 변화였다.

1990년 현재 자연농원(가족동산)의 총면적은 15만평(주차장 7만평 별도)이며, 놀이동산 5만평, 동물원 5만평, 식물원 3만평, 운동장 2만평으로 구성되어 있다. 1990년 현재 자연농원 가족동산 중 놀이동산(Amusement Zone)의 시설은 총 33개로, 이중 가족용이 42.4%로 가장 많고 이어서 성인용

30.3%, 어린이용 27.3%이다(엄서호, 1991, 21-22). 그러므로 가족 및 친구나 친구 동반(82.8%)의 비중이 크다(이준남, 1991, 68). 동물원의 경우, 총 170여종, 3,000여마리의 동물들이 있으며, 크게 사파리, 어린이동물원, 기타 동물사로 구성된다. 그리고 물개쇼 및 동물스타쇼가 행해지고, 직접 시승하는 포니승마가 있다. 식물원의 경우, 장미원, 침상원, 온실, 자연학습원으로 구성되어 있다. 그의 기획전시관, 공연장 등의 관람시설이 있어 각종 중국공룡전(1989), 중국고대과학전(1990) 등이 행해졌다(엄서호, 1991, 21-22). 이처럼 학습관광에 중점을 두었음에도 불구하고 자연농원의 이용객들은 교육성을 크게 기대하지 않는 것으로 나타났다. 이는 자연농원의 방문동기가 주로 오락 및 기분전환(57.2%)이며, 테마파크의 기능중 교육적 기능(5.6%)은 거의 수행하지 못하고 있기 때문이다(이준남, 1991, 68). 그리고 이는 성숙기에 전시행사의 축소로 이어진다.

성장기의 축제행사로는 계절별 축제가 행해졌다. 봄에는 꽃봄(4~5월중)과 장미축제(5~6월중)가, 여름에는 한여름밤의 축제(7~8월), 가을에는 가을맞이대잔치(9~11월), 그리고 겨울에는 눈썰매잔치(12~2월)를 행하였다. 주요대상은 가족과 연인이었으며, 프로그램으로는 주로 공연 및 퍼레이드가 펼쳐졌다(엄서호, 1991, 22). 그러나 프로그램의 내용이 다양하지는 않았으며, 따라서 자연농원의 혁신성(2.75)은 롯데월드(3.0)에 비해 낮게 나타났다(이준남, 1991, 70).

이상과 같이, 자연농원은 사회경제적 환경과 이용객 행태의 변화로 인하여 다양한 시설이 도입되었다<그림 4>. 초기개발기와 비교해보면, 동물원의 일부였던 사슴방목장이 눈썰매장으로 바뀌었으며, 가족동산을 확장하여 환상특급 등의 대형놀이기구와 주차장을 도입하였다. 그리고 기존의 식물원에 속했던 장미원은 장미축제의 장소로 이용됨으로써 단순한 학습기능에 유희의 성격이 가미되었다. 이로서 기존의 자연학습장으로서의 역할을 수행하였던 공간이 축소되었고 보다 위락공원의 성격이 강화되었다.

3) 성숙기(1990년대 초반 ~ 1990년대 중반)

1990년대 전반기의 당일관광여행에 대해 살펴보

면, 당일관광여행의 경험율은 국민소득의 성장에 따른 교양오락비의 지출 증가에 의해 1991년 56.6%에서 1995년 80.1%로 크게 증가하였다(에버랜드 내부자료; 통계청 통계자료). 그러나 낚시터, 온천, 스키장 등의 관광목적지 방문율은 1991년 13.1%에서 1995년 18.6%로 증가한 반면, 유원지나 대공원 등의 종합위락시설의 방문율은 25.7%에서 24.0%로 감소하여(한국관광공사, 1991·1997) 테마파크가 기타 관광목적지와 경쟁에서 열세를 보이고 있다. 게다가 기타 테마파크와의 경쟁이 더욱 심화되어 자연농원의 시설다양성(3.4)은 롯데월드(3.64)에 비해 낮다(이준남, 1991, 70). 따라서 자연농원은 경쟁력 강화를 위해 하드웨어와 소프트웨어 양 측면에서 복합테마파크화와 서비스 강화에 초점을 맞추었다.

먼저 하드웨어적 측면에서 1992년 현재 어트랙션수는 41종으로, 성숙기에 설치된 어트랙션은 첨단기능을 갖춘 스릴감 넘치는 최첨단 시설로 특징지을 수 있다.¹⁷⁾ 그리고 탑승시설 일변도에서 탈피하여 체험형 어트랙션을 도입하여 시설의 다양화를 추구하였다. 뿐만 아니라 선형상가 및 주차장을 확장하여 이용객의 편의를 도모하였으며, 이로 인해 편의시설에 대한 만족도가 가장 높다.¹⁸⁾ 그리고 1992년에는 모터파크(카레이싱장)를 설치하여 자연농원 이용객들에게 박진감 넘치는 자동차경기를 즐길 수 있도록 하였고, 이는 1996년 현재 이용객의 여가활동이 스포츠(29.4%)와 여행이나 드라이브(13.1%)임을 감안할 때 여가성향을 잘 예측한 것이다.

소프트웨어 측면에서, 에버랜드의 이벤트는 축제 행사, 전시 및 극장 등의 기획행사로 구성되어 있다. 축제행사는 톨립축제(1992), 국화큰잔치(1993), 백합축제(1994) 등이 있으며, 자연농원의 꽃축제는 완전하게 뿌리를 내려 명실상부한 상품으로 자리잡게 되었다. 1995년 현재 각 축제의 주요내용은 음악 및 무용 공연 그리고 외국풍물 및 문화를 접할 수 있는 문화적 내용이 풍부한 프로그램이 주를 이루고 있으며, 성장기에 비해 프로그램이 보다 다양해졌다.¹⁹⁾ 전시행사, 초청/매스컴 행사 등의 기획행사는 정기적으로 이루어지는 것이 아니라 그때 그때 실시된다. 전시행사로는 세계미이라전(1991년), 밀림문명전(1992년), 마야·잉카문명전(1993년) 등을 들 수 있으며, 1990년 3건에서 1991년 4건으

테마파크 에버랜드의 수명주기 특성

로 증가하다가 이용률 저하에 따른 순이익 감소로 1995년에는 1건으로 감소하였다. 이는 이용객들의 47.8%가 대졸이상으로 성장기(29.4%)에 비해 고학력화되었고(이경환, 1994, 60), 이로 인해 전시물/쇼상영물의 만족도(0.94)는 놀이/편의시설(1.0)에 비해 낮게 나타났다. 그리고 초청/매스컴 행사는 1993년 40건, 1994년 65건, 1995년에는 76건으로 증가하였으며, 매스컴행사보다는 초청행사의 비중이 점점 더 커지고 있다(에버랜드 내부자료).

이상과 같은 하드웨어와 소프트웨어의 강화로 인해 자연농원의 이용객은 서울(55.2%)과 경기도(43.3%)에 거주하는 재방문객의 비중이 높다(이경환, 1994, 61). 결국 높은 재방문율로 인한 진부화의 가속화로 인해 많은 변화가 있었다. 이중에서도 가장 큰 변화는 자연농원의 물리적 기반에 있다. 성장기와 비교해보면, 자연농원 가족동산내에서는 상가가 들어서고 주차장이 확대되었다. 이용객 증

가에 따라 이용객의 편의를 도모하면서 상품판매 시설의 강화를 통하여 쇼핑도 즐길 수 있는 공간으로 탈바꿈하고 있다. 그리고 동물원에는 아마존 익스프레스, 우주탐험 등의 놀이시설이 들어서 동물원의 유희오락화가 시작되었다. 한편, 기존의 식물원에 속했던 침상원(現포시즌스가든)은 튜립축제의 장소로 이용됨으로써 단순한 학습기능에 유희의 성격이 가미되어 식물원의 테마화가 가속화되었다. 한편, 가족동산을 벗어나서는 모터파크가 건립되어 우리나라에서 최초로 카레이싱을 즐길 수 있게 되었다. 이처럼 성숙기에는 놀이동산의 기능 확대, 식물원의 테마화, 그리고 동물원의 위락공원화가 진행되었고 가족동산을 벗어난 외연적 확대가 나타나기 시작함으로써 전 공간의 변화가 두드러지게 나타났다<그림 4>.

이상과 같이, 성숙기의 자연농원은 시설 및 이벤트는 이전보다 다양해졌다. 그러나 새로운 시설도

• 자료 : 에버랜드 내부자료 및 C씨 인터뷰.

그림 4. 에버랜드(페스티벌월드)의 수명주기 단계별 시설배치 변화

입이나 이벤트 등의 상품개발활동에 대한 이미지 평가를 살펴보면, 롯데월드나 서울랜드에 비해 부정적인 평가를 받고 있다.²⁰⁾ 따라서 자연농원은 보다 획기적인 변화를 필요로 했고, 이것이 재활성화

기로의 진입을 가능케했던 이유이다.

4) 재활성화가(1990년대 중반이후)

표 4. 페스티발월드와 캐러비안베이의 주요시설

테마파크	시설	어트랙션	편의시설	기념품점	식사 및 음료
페스티발월드	Global Fair	네이버 플라자	페스티발월드 회원발급소, 단체매표소, 손님서비스센터, 테마극장 빅토리아, 음악분수, 휴먼스카이, 글로벌스테이지	에버마트, 웨미리마트, 기념품점 I, 기념품점 II, 필름타워, [킹코프라자, 보물섬, 북스토아, 뮤직&비디오], [유리성, 하비샵, 캐릭터애프orium, 토이랜드, 쿠키&캔디, 오아시스, 콜비프라자, 비잔틴]	에버랜드 베이커리, 베네치아, 오리엔탈
	American Adventure	디지털 어드벤처, 허리케인, 무지개여행, 브레이크댄스, 독수리요새, 클럼버스대탐험, 환상특급, 샤크, 풍선타기	전시관매표소, 포토갤러리, 피크닉 에어리어, 스페이스스카이(리프트)	패션갤러리	스카이스넥, 구디스(아메리칸점), 레인보우, 보난자, 하겐다즈
	Magic Land	지구마을, 후름라이드, 후레쉬 팡팡, 로보트카, 나는 코끼리, 피터팬, 헬리싸이클, 오즈의 성, 춤추는 비행기, 자동차왕국, 스카иден싱, 회전목마, 우주관람차, 봉봉카, 범퍼카, 사격게임, 모험여행, 스포츠 카니발플라자, 포토갤러리, 우주전투기, 동물경주, 꼬마자동차, 꼬마순찰대, 꼬마우주선, 고스트맨션, 비룡열차, 디스코라운드, 젯트열차		스핑크스, 로즈기프트	지구마을스택, 헬리스넥, 오아시스
	European Adventure	장미원, 포시즌스가든, 페스티발트레인, 게임센터, 우주탐험(드래곤플래닛), 스노우버스터(스키썰매, 가족썰매, 유아썰매, 화이트썰매, 튜브·스노우 봅슬레이)	만남의 집, 그랜드 스테이지, 유러피언 광장, 스페이스스카이, 타임스카이, 홈브리지 캐빈 호스텔	투모로우 샵, 테디 갤러리, 알프스 샵	구디스(회전목마점), 글로리아진스카페, 비지비, 플란더즈, 암스텔담, 한가람, 구디스(유러피안점), 카페테리아, 레드벨룬, 알파인, 파미스넥
	Equatorial Adventure	침팬지쇼장, 호랑이사, 북극곰사, 펭귄·바다사자, 물개쇼장, 어린이동물원, 공작쇼장, 원숭이사, 회색캥거루사, 사파리월드, 가족동산, 동물타기, 유인원사, 홍학쇼장, 아마존 익스프레스	휴먼스카이(리프트)		휴먼스넥, 물개쇼장 휴게실, 아마존 음료점, 엘도라도
캐러비안베이	야외	파도풀, 워터 봅슬레이, 튜브 라이더, 유수풀, 서핑 라이더, 어드벤처풀, 키디풀, 야외무대	종합정산소, 락커, 의무실, 유아방, 기타(미아보 호소, 습득물 보관함, 귀중품 보관소, 도시락 보관소)	나비오, 마카도	바바리안, 마드리드, 구디스,
	아쿠아틱센터	실내파도풀, 킥 라이더, 실내유수풀, 샌디풀, 키디풀, 유아풀, 발한실, 스파			

• 자료 : 에버랜드가이드맵 및 현지조사에 의한.

테마파크 에버랜드의 수명주기 특성

1990년대 중반이후 관광수요가 다양화됨에 따라 여가활동패턴도 보다 다양해졌다. 이에 부응하기 위해 자연농원은 획기적인 변화를 지향하였다. 1996년 CI를 에버랜드로 변경하고, 기존의 가족동산과 모터파크를 개조하고, 세계 최대의 실내의 워터파크를 건립함으로써 복합테마파크로 재탄생하였다. 현재 각종 놀이, 쇼팽, 축제가 펼쳐지는 페스티발월드(365일 축제의 나라), 파도풀, 유수풀 등 차세대 레저공간 워터파크인 캐리비안베이(세계적 물의 나라), 그리고 대규모 자동차 경주시설인 에버랜드 스피드웨이(자동차문화의 선두주자)로 구성되어 있다. 이처럼 테마를 다양화함으로써 에버랜드이용객은 연령층이 다양한 가족이용객(37.5%)이 가장 높은 비중을 차지하고, 주된 동기는 시설(40.3%)로 나타났다(설문조사에 의함).

에버랜드의 3개 테마파크중 이용객이 제한되어 있는 스피드웨이를 제외한 페스티발월드와 캐리비안베이를 중심으로 이용시설에 대해 살펴보면, 페스티발월드는 세계적 규모의 바자지구인 「글로벌 페어(Global Fair)」를 비롯해 각종 놀이시설과 공간의 특성에 따라 「아메리칸 어드벤처(American Adventure)」, 「매직랜드(Magic Land)」, 「유러피언 어드벤처(European Adventure)」, 「이퀴토리얼 어드벤처(Equatorial Adventure)」 등 5개의 테마지역으로 나뉘어 있다.²¹⁾ 세부테마지역별로 다양한 어트랙션이 있으며, 이외에도 각 테마지역에 따라 편의시설, 기념품점과 식음료시설이 갖춰져 있다. 그러나, 식음료시설 및 기념품점이 테마에 맞게 구성되어 있지 않아 뚜렷한 특색을 찾아볼 수 없다. 캐리비안베이의 시설은 크게 야외이용시설과 아쿠아틱센터(실내이용시설), 그외 이용객의 편의를 위한 부대시설, 기념품점, 식당 등으로 이루어져 있다. 야외이용시설은 여름시즌에만 오픈하며, 파도풀·워터 봅슬레이 등 이외에도, 야외무대에서는 시간별로 썸머 스피클래쉬 댄스, 레크레이션, 포쿠션 타악기 연주, 제트스키쇼(실외파도풀), 신나는 서핑 여행(서핑라이더) 등의 각종 이벤트가 실시되고 있다. 그리고 아쿠아틱센터에는 어린이만을 위한 키디풀과 유아풀, 그리고 건강을 위한 발한실과 스파가 있는 것이 특징적이다<표 4>.

이상과 같이 에버랜드는 재활성화기에 관광시설의 재구조화가 급격하게 진행되었다<그림 4>. 예

를 들어, 페스티발월드에서만도 재탄생이후 글로벌 페어 개장, 어린이용인 꼬마우주선, 꼬마자동차 등의 어린이용 탑승물과 콜롬버스대탐험이나 고스트 맨션 등의 체험 어트랙션이 도입되었고 퍼레이드와 레이저쇼가 시작되었다. 성숙기와 비교해 보면, 가장 큰 변화는 에버랜드의 복합테마파크 추구로 인한 워터파크 캐리비안베이의 개장, 모터파크의 리뉴얼, 그리고 기존의 가족동산을 페스티발월드로 재단장한 것이다. 따라서 이전 단계의 변화가 현재의 페스티발월드내에서 주로 일어났다면, 재활성화기에는 페스티발월드를 벗어난 외연적 확장이 뚜렷하게 나타났다.

테마파크에서는 어트랙션 이외에도 퍼레이드 및 쇼 등의 이벤트가 항상 개최되고 있다. 에버랜드의 이벤트로는 축제행사, 전시 및 극장 등의 기획행사, 자체공연, 퍼레이드 및 레이저쇼 등이 행해진다. 먼저 페스티발월드와 캐리비안베이의 주요 축제와 그 프로그램²²⁾을 보면 <표 5>와 같다. 그 특징으로는 1년내내 축제가 끊이지 않고, 과거의 공연이나 퍼레이드 위주의 관람형이 아닌 참여형 이벤트가 많은 것을 들 수 있다. 이는 과거의 정적인 관광형태에서 역동적이고 생동감있는 체험과 학습을 경험할 수 있는 참여지향의 레저관광으로 변하고 있는 레저관광의 전세계적 추세(엄서호·서천범, 1997, 127)와 일치한다. 그러나 이벤트의 역할²³⁾ 중 어트랙션의 역할과 관광유발 효과의 기능수행에만 치중되어 있어 지역사회에 대한 기여도가 낮다.

기획행사를 보면, 전시행사의 비중은 줄어드는 추세였으나 1998년 이용율은 최고치(25.3%)를 기록하였다(에버랜드 내부자료). 이는 다행히도 IMF사태의 영향이 미치지 전인 상반기에 전시행사가 펼쳐졌고 전시비용이 적게 들었기 때문이다. 초청/매스컴 행사는 1996년 95건에서 1997년 124건으로 증가하였다가 1998년 67건으로 급감하였다. 이중 초청행사는 1996년 60건(63%)에서 1998년 28건(42%)으로 급감하고, 매스컴행사는 1996년 35건(37%)에서 1998년 39건(58%)으로 증가하였다. 이는 IMF사태로 인해 비용이 드는 초청행사를 줄인 결과이다. 그리고 1998년 극장 실적을 보면, 공연·영화·판촉행사 등의 총건수는 37건으로 총 96,729명이 이용하였다. 그외에 시네마 뮤지컬, 화려한 민속공연, 카니발 퍼레이드 캐릭터쇼, 캐릭터

표 5. 에버랜드의 축제행사 계획(재활성화기)

축제명		기간(1999년)	주요행사	
페스 티발 월드	운수대통	1월	신정행사 행운의 광장	타임캡슐 편지 도전! 1999초
	미리봄	2월	설날행사 정원대보름 행사	미리봄 새싹전 팬클럽행사
	캠퍼스	3월	에버랜드 유니버시아드 통기타 경연대회	Meeting in EVERLAND Camping
	튤립 & 광대	4월	광대거리 공연 유로댄스 공연	유로카니발 페인팅 분장쇼
	풍선 & 만화	5월	풍선 엑스포 워킹벌룬 시범	풍선불기 챔피언 소원풍선 날리기
	장미 & 사랑	6월	각태일가든파티 사랑의 수기 모집	베스트커플 선발대회 사랑의 메신저
	반딧불이	7월	반딧불이 전시	반딧불이 조성
	섬머뮤직	8월	대형콘서트 맥주콘서트	짱콘서트 Horror 콘서트
	귀뚜라미	9월	귀뚜라미 및 수서곤충	허수아비 전시
	연간회원	10월	연간회원 음악회 연간회원 예술제	20C 명화 걸작전 21C 상상화 그리기
	스폰서	11월	밀레니엄 트리 설치	스폰서 박람회
	성탄절	12월	대형 모래작품 전시회 아듀! 1999	산타콘서트 2000년 기원제
캐리 비안 베이	캐리비안투어	5~6월 매주 토·휴일	직장인연인대상 주·휴일 디너파티	선착순 식음이벤트
	허리케인 (Hurricane)	7월~9.5	비치발리볼 도전 타이타닉	철인3종경기 캐리비안베이 가요제
	버뮤다 (Bermuda)	9.6~11.30	베스트포토제닉 페인팅 쇼	퀴즈 삼각지대 행운을 잡아라
	아로마 (Aroma)	12.1~2월말	아로마테라피 향전시관	레크레이션 통기타 공연

· 주 : 야간/우천시의 이용객 증대를 위해 2001년 현재 불과 빛의 축제 및 레인보우축제 실시중.
· 자료 : 에버랜드 내부자료.

거리공연, 브라스밴드 등의 자체공연(1998년)이 매일 적게는 1회에서 많게는 6회까지 행해지며, 퍼레이드 및 레이저쇼도 행해진다. 레이저쇼 실적(1998년)을 보면, 총 130회가 실시되었으며 관람인원은 총 203,506명으로 회당 평균 1,565명이 관람하였다(에버랜드 내부자료).

그러나 이용객들의 주된 활동은 여전히 탑승물타기(41.0%)이며 탑승물타기(1.0)에 대한 만족도도 가장 높게 나타났다. 따라서 하드웨어적 자원도 간과해서는 안될 매력물임을 알 수 있다. 한편, 소프트 자원의 종류도 다양해지고 참여성이 강화되어 이용객들의 전시회 관람 및 축제나 프로그램 참가의 활동비중(20.2%)이 낮지는 않지만, 축제나 프로그램 참가(0.69)와 쇼나 퍼레이드 관람(0.79)의 활

동에 대한 만족도는 낮게 나타났다(설문조사에 의함). 그러므로 소프트웨어적 자원의 활성화에도 보다 중점을 두어야 할 것이다.

테마파크의 성공포인트는 보다 많은 사람들을 대상으로 하여 입장객의 만족을 최대화함으로써 평균소비단가를 높이고 재방문을 촉진하는 것이다(機械振興協會經濟研究所, 1994, 29-30). 테마파크에서 소비단가를 높이기 위해서는 식음부문과 상품구매투부를 강화해야 한다. 그러나 에버랜드 이용객의 경비지출내역은 입장료 및 시설이용료(39%), 식음비용(52%), 상품구매투비용(9%)로, 식음부문의 지출이 가장 많다. 이는 이용객들의 대부분(75.0%)이 에버랜드내에서 식사를 해결하기 때문이다. 이용객들은 식음시설(10.1%)은 편리하다고 생

각하나, 식도락(6.1%)활동은 미약하다. 이는 에버랜드내 테마구역별로 식음시설이 있어 불편을 느끼지는 않으나, 식도락활동을 유발하는 동기형성에 이르지 못하기 때문이다. 그리고 상품·게임시설을 편리하다고 생각하는 이용객은 3.8%에 불과하고, 상품구입활동(2.3%)도 낮게 나타나고 있다. 따라서 기념품 구입 및 쇼핑(0.62)에 대한 만족도도 낮다. 이러한 식음 및 상품시설의 불만족은 하드웨어보다는 소프트웨어에서의 불만족에 기인한다. 반면, 에버랜드내의 위생시설, 청결상태 그리고 종업원의 친절성에 가장 큰 만족을 느끼는 것으로 나타났다(설문조사에 의한).

입장객의 만족을 최대화하여 재방문을 촉진하기 위해서는 입장객의 기분을 고양시켜야 하고 이를 위해 어트랙션이 도입된다. 이때 소형보다는 대형 어트랙션이 보다 효과적이다. 그러나 대형 어트랙션에 의존하지 않고 기분고양을 지속시키기 위해서는 소프트웨어적 자원으로 연출된 분위기나 퍼레이드·퍼포먼스가 필요하고, 하드웨어적 자원으로 상품판매시설이나 식음시설의 적절한 내용과 배치 등이 필요하다(機械振興協會經濟研究所, 1994, 29-30). 즉, 소프트웨어와 하드웨어적 자원의 적절한 조화가 필수적이다. 그러므로 앞으로 이용객의 요구에 부응하기 위해서 소프트 자원의 활성화, 적절한 이용요금체계, 이용예약제²⁴⁾의 실시, 식음시설의 개선에 중점을 두어야 할 것이다. 특히 식음부문이 가격에 비해 맛과 종류가 다양하지 못한 점과 원하는 탑승시설을 제때 이용하지 못한 관계로 상대적으로 이용요금이 높다고 생각하는 경향이 강하다.

4. 요약 및 결론

본 연구에서는 에버랜드의 출생에서 현재에 이르기까지의 발전과정을 관광목적지 수명주기 이론에 근거하여 고찰하였다. 이는 관광목적지 수명주기 이론이 관광목적지가 역동적임을 인지하고 진화중인 시장이 양적·질적 측면에서 시설과 접근의 공급을 변화시키면서 서로 조화시켜 가는 것을 분석하기 위한 틀을 제공하기 때문이다.

에버랜드는 1976년 4월 17일 '자연농원'이라는 이름으로 경기도 용인군 포곡면 전대리 일대 450

만평에 개장하였다(김문기, 1999, 35). 개장초기에는 동물원, 식물원과 소형 놀이시설을 중심으로 자연학습장의 성격이 강했으나(에버랜드, 2000, 18), 이용객의 요구에 부응하기 위해 여러 가지 시설과 이벤트 등을 도입함으로써 계속 변화를 거듭해왔다. 1996년 자연농원에서 에버랜드로 CI(Corporate Identity)를 변경함과 동시에 복합리조트테마파크를 지향하여 현재는 동식물공원, 워터파크, 모터파크가 복합되어 있고, 휴양지적 성격을 강화하고 있다.

에버랜드의 수명주기단계를 구분하기 위하여 일반적 지표(이용객수와 매출액)에 의해 시기를 구분하고, 이를 보완하기 위해 단계별 특성을 명확히 해주는 보조지표(이용객수 속성과 이용객 유형)에 의해 다시 시기구분하였다. 그 결과를 종합하면, 초기개발기는 1976년 개장부터 1980년대 중반까지, 성장기는 1980년대 중반에서 1990년대 초반까지, 성숙기는 1990년대 초반부터 1990년대 중반까지, 쇠퇴/재활성화기는 1990년대 중반이후이다. 그러나 쇠퇴/재활성화기는 IMF사태의 영향을 감안하고 앞으로의 발전가능성을 고려하여 재활성화기로 규정하였다.

에버랜드는 초기개발기에는 유흥/오락을 추구하는 이용객의 욕구를 무시하고 개장초기의 개발취지를 고수하면서 산지개발의 모범을 보이기 위해 계속적으로 식물원에 투자하였고 어린이캠프를 열어 학습관광을 시도하였다. 그러나 점차 식물원 이용객들의 수가 줄어들자 식물원에 놀이시설을 도입하였고, 이로 인해 이용객수는 증가하기 시작하였다. 이 시기에 모든 계층이 선호한 것은 사파리였으며, 동물쇼도 인기를 끌었다. 이 초기개발기의 특징은 어린이위주의 탑승시설은 부수적인 것이고, 식물원 중심의 자연학습장의 성격을 추구하였으나, 결과적으로는 위락공원화가 진행되었다.

성장기를 살펴보면, 1980년대 후반에는 전반적으로 여가를 중시하는 경향이 강해져 당일 관광/위락 참여율이 높아졌고, 핵가족화로 인해 가족동반형태가 증가하였다. 그리고 주로 유흥 및 오락의 욕구가 강해지고 종합위락시설의 선호도가 높아졌다. 이에 부응하기 위해 에버랜드는 장미축제, 야간개장과 함께 계절별 축제를 강화하여 자연농원의 이용객수는 급증하였다. 이용객 급증으로 인한 유효공간의 부족으로 가족동산(현 글로벌페어와 아메리

컨어드벤처)을 확장하여 이곳에는 20~30대 이용객들이 주로 오락 및 기분전환을 위해 자가용으로 자연농원을 방문하고 있기 때문에 대형 탑승시설 도입 및 주차장을 확장하였다. 그러나 여전히 가족용시설이 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 가족 및 연인 대상의 계절별 축제를 확립하고 눈썰매장을 도입함으로써 4계절 영업이 가능해졌다. 이와 같이 이용객의 욕구에 잘 부응하여 자연농원은 성장기를 구가하게 되었다. 이 성장기의 특징은 친구동반의 오락 및 유희를 중시하는 위락공원적 성격이 강화되고, 소프트웨어적 자원을 개발하기 시작하여 테마파크로의 가능성을 제시하였다는 점이다.

성숙기에는 당일관광여행은 증가하였으나 유원지/대공원 등 종합위락시설의 방문율은 감소하였다. 그리고 기타 관광목적지 및 경쟁테마파크와의 경쟁이 심화되어 자연농원은 하드웨어와 소프트웨어 양 측면에서 복합테마파크화를 추진하였다. 하드웨어 측면에서는 기존의 놀이시설을 보다 첨단화시키고, 이용객의 편의를 위해 상가 및 주차장을 확장하고 모터파크를 개장하였다. 그리하여 놀이/편의시설에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. 그러나 재방문율이 높아지면서 시설이나 프로그램의 진부화는 가속화되고, 이리하여 이용객수는 계속 증가하나 그 증가율은 저하되는 성숙기의 특성을 띠게 되었다. 그러나 에버랜드의 경우 이러한 진부화를 예측하고 시설로의 승부는 한계가 있으므로 보다 소프트웨어적인 자원, 즉 서비스 확립을 목표로 점차적으로 서비스확립계획을 추진하였다. 즉 툴립, 국화, 백합 등의 꽃축제 확립과 함께 퍼레이드, 초청 및 매스컴행사를 개시하였다. 그리고 서울과 경기지역 거주이용객이 각각 절반가량을 차지하여 시장권은 경기지역으로 보다 확대되었다. 이 성숙기의 특징으로는 놀이동산의 상품판매기능의 강화, 식물원과 동물원의 위락공원화 본격화, 그리고 가족동산을 벗어난 외연적 확대가 나타나기 시작한 점을 들 수 있다. 그러나 무엇보다도 이벤트나 서비스 등의 소프트웨어적 자원이 강화되어 테마파크의 형태를 갖추었다는 점이 가장 특징적이다.

재활성화기의 경우, 에버랜드는 개장 20주년이 되는 1996년 페스티벌월드, 캐리비안베이, 스피드베이를 갖추고, 이후 유스호스텔, 글렌로스골프클럽

등의 개장으로 테마리조트파크를 추구하고 있다. 그리고 현재로서는 정체 및 쇠퇴단계의 특성이 없지는 않으나 이용객수가 점차 회복세를 보이고 있고 시장권도 경기, 서울, 인천, 충북 등 전국으로 확대되고 있다. 뿐만 아니라 외국방문객의 수도 급격하게 증가하고 있다. 이 단계의 특징은 관광시설의 재구조화가 급격히 진행된 점과 기존의 계절별 축제를 월별 축제로 강화하고, 축제, 자체공연, 퍼레이드, 레이저쇼 등 다양한 이벤트와 참여형 이벤트가 증가한 점을 들 수 있다. 그러나 축제나 프로그램 참가에 대한 만족도가 낮게 나타났고, 식음부문에 대한 지출이 가장 많음에도 불구하고 식음부문에 대한 만족도는 낮게 나타났으므로 보다 소프트웨어적인 자원을 개발해야 한다. 이처럼 자원의 진부화를 막기 위해서는 끊임없는 변화와 혁신이 필요하고 이러한 혁신은 학습에 토대를 둔다. 따라서 에버랜드는 현재 지식의 창출, 공유, 보상에 초점을 둔 지식경영을 추진하고 있다. 그러나 이는 기업내부에 한정되어 있어 그 성과를 극대화하기 위해서는 기업 외부와의 학습네트워크를 창출·발전시켜야 할 것이다.

이상의 결과, 관광목적지 수명주기를 적용할 때에는 관광목적지가 자연자원의존형 또는 인문자원의존형 관광목적지이냐에 따라 그리고 관광목적지 그 자체가 지니는 특성에 따라 주기 구분 지표를 선별해야 하며, 테마파크는 지속적인 변화와 혁신으로 인하여 이용객의 욕구를 만족시켜 진화·발전되어 왔음을 알 수 있다. 따라서 앞으로 테마파크의 혁신 창출 과정에 대한 고찰이 필요하다. 한편, 본 연구의 공간적 범위를 에버랜드로 한정시켜 인근 지역사회나 지역주민에 끼친 영향에 대해서는 분석하지 못한 한계가 있다.

註

- 1) 새로운 형태의 관광, 즉 대안적 관광을 말한다. 대안 관광은 대중관광과는 뚜렷이 구별되는 고객지향적인 형태로 특징화된다. 그중 문화관광, 유산관광, 테마파크, 모험관광, 생태관광 등이 인기가 높아지고 있다(신용석·정선희 역, 1999, 234-235). 당일 관광여행목적지로 유원지/대공원 등 종합위락시설이 1995년 24.0%, 1997년 24.4%, 1999년 25.6%로 가장 많고 또 점점 증가하는 추세를 보이고 있으며(한국관광공

테마파크 에버랜드의 수명주기 특성

- 사, 1999, 67-69), 1996년 한국관광공사가 시행한 '전 국민 여행동태 조사'에 의하면 서울 시민들이 가장 많이 찾는 당일 야외 나들이의 목적지로는 에버랜드, 서울랜드 등의 테마파크와 기타 위락공원을 포함한 종합오락시설인 것(엄서호, 1998, 230)으로 나타나 테마파크는 사람들에게, 특히 도시민에게 새로운 여가공간으로 부각되었음을 알 수 있다.
- 2) 테마파크에 대한 연구는 주로 마케팅 측면에서 테마파크의 활성화 방안을 제시하기 위해 이용객의 이용행태, 테마파크 선호도 및 만족도에 관한 연구가 주류를 이루고 있다(김문기, 1999; Moutinho, 1988; 권숙희·곽보선, 1998; 김성혁·안대회, 1996; 김두하, 1999; 공윤아, 1998; 이상대, 1999; 김성혁 등, 1995; McClung, 1991). 이 연구들은 테마파크의 관광목적지적 특성과 이용객의 이용행태가 서로 상호관련성을 지니고 있음을 밝혔다(최정수, 2001, 37). 어떤 종류의 관광목적지이든 관광객은 일정한 특성을 지니기 마련이고(김병문, 1984, 98), 관광목적지 특성에 따라 주이용객들의 연령, 지역적 차이와 직업, 소득수준, 교육수준, 동반자 등의 특성이 달라지게 된다(박양춘 외, 1997, 114). 그리고 이러한 주이용객들의 특성에 따라 이용행태 또한 달라지고, 이러한 이용행태는 다시 관광목적지의 관광자원이나 시설에 영향을 미쳐 결국 관광목적지 특성이 달라지게 만든다. 그러나 테마파크 개발에 관한 연구들은 이러한 진화과정에 대한 탐구없이 국내의 테마파크의 현황만을 살펴보아 피상적인 내용에 머물고 있다(백영호·이의철, 1998; 조상필, 1994; 황재민, 1997; 조현숙, 1997).
 - 3) 보다 상세한 조사결과는 박순호·최정수(2001)을 참조하기 바람.
 - 4) 이는 현재의 페스티벌 월드에 해당한다.
 - 5) 장미축제는 이후 에버랜드의 대표적 축제로 자리잡아 튜립축제(1992년), 국화큰잔치(1993년), 백합축제(1994년) 등의 꽃축제의 시발점이 되었다(이유재, 1999, 221-223).
 - 6) 관광목적지 수명주기 단계를 제품수명주기에 대입하면, 탐험단계는 관광목적지로 확립되었다고 볼 수 없기 때문에 이를 제외하고 나머지 단계인 주민개입 단계는 제품수명주기의 초기개발기(initial development), 발전 단계는 성장기(growth), 강화 및 정체 단계는 성숙기(maturity), 안정·재활성화 또는 쇠퇴 단계는 쇠퇴기(decline)에 해당한다(Goncalves and Aguas, 1997).
 - 7) 대부분의 선행연구에서는 관광객수라는 양적 척도만으로 시기구분을 행하였다(Strapp, 1988; Weaver, 1988; Cooper & Jackson, 1989; Meyer-Arendt, 1985; Butler, 1985; Hovinen, 1981; Cooper, 1994 등). 그것은 질적 척도인 매출액을 구하기 어려웠기 때문이다. 이를 극복하기 위해서 관광목적지 성장의 양적 척도인 관광객수 뿐만 아니라 질적 척도인 매출액을 동시에 고려하고, 각 단계마다 나타나는 매출액의 특성은 관광객수의 특성과 동일하게 규정한다. 그리고 이를 보완하기 위해 각 단계의 특성을 명확히 해주는 보조지표를 이용한다. 선행연구에서 가장 많이 나타나는 각 단계별 특성을 보면, 탐험단계의 경우 관광객은 탐험가형이며 관광객수는 소수이고 관광시설 및 관광산업이 전혀 나타나지 않는다. 주민개입단계의 경우 관광객수는 증가하기 시작하고 관광시존이 나타난다. 그리고 관광시장의 규정이 가능해지고, 지역의 시설을 관광객에게만 제공한다. 발전단계의 경우 관광객수가 거주민수를 능가하고, 외부조직에 의한 관광시설의 등장으로 외부노동력이 유입되고 지역내 자본으로 건립된 시설이 소멸한다. 강화단계의 경우 관광객수는 계속 증가하나 증가율은 쇠퇴하고, 지역경제는 관광과 연계되며 위락중심지구가 나타난다. 정체단계의 경우, 관광객수는 피크에 달하고, 수용력은 한계에 다다르거나 초과한다. 주로 물리적 접근성(교통)에 의존하는 재방문객/습관적 방문객이 방문한다. 쇠퇴단계의 경우 관광객수와 관광시설 모두 쇠퇴하고 관광시설이 비관광시설로 대체되며, 재활성화단계의 경우 관광객수는 다시 증가하고 특정 그룹이 방문한다. 한편, Knowles(1996)와 Cooper(1992)는 단일지표를 이용하는 문제를 보완하기 위해 몇 가지 보조지표를 제시하였다. Knowles(1996)는 수명주기 단계 규정을 보조할 수 있는 8가지 요인, 즉 ① 시장성장율, ② 성장잠재력, ③ 생산라인의 범위, ④ 경쟁자수, ⑤ 경쟁자간의 시장점유율의 분배, ⑥ 고객충성도, ⑦ 진입장벽, ⑧ 기술을 제시하였고, Cooper(1992)는 관광목적지의 성장척도(growth indicators)로 ① 양적인 성장률, ② 재방문객과 첫방문객의 비율, ③ 체재기간, ④ 방문객 태도(visitor profile), ⑤ 1인당 지출, ⑥ 방문수배(패키지/개발)를 제시하였다(Cooper, 1997, 86). 즉, 양자 모두 공통적으로 성장률과 재방문객과 첫방문객의 비율을 들고 있다. 따라서 각 단계별 특성을 요약하여 각 단계별 특성을 명확하게 나타내는 보조지표로는 관광객수의 속성, 관광시설 및 관광산업의 속성, 관광객 유형으로 나눌 수 있다. 그리고 보조지표에 성장률과 재방문객과 첫방문객의 비율을 포함시킴으로서 지표상의 문제를 어느 정도 극복할 수 있을 것이다. 보다 상세한 것은 최정수(2001)를 참조하기 바람.
 - 8) 에버랜드는 수용력이 규정되어 있지 않다. 일반적으로 직원들의 경우 10만명의 이용객이 입장하면 고객 서비스에 무리가 있을 정도로 인지하고, 이용객의 경우 3만명 정도면 혼잡하다고 인지한다. 그러므로 6~7만 정도가 적당하다(B씨 인터뷰).
 - 9) 테마파크의 경우 관광의 성격도 가지나 재방문객이 많아 일종의 여가활동으로 볼 수 있기 때문에, 본 연구에서는 관광객이라는 용어보다는 이용객이라는 용어를 사용하기로 한다.
 - 10) 1989년 7월 실테마파크인 롯데월드가 잠실에 세워짐에 따라 수도권내 입장객수 백만이상의 테마파크가 5개소로 증가하게 되었다. 1989년 수도권 5개 테마파크(롯데월드, 자연농원, 서울랜드, 어린이대공원, 드림랜드)의 총입장객수는 11,600,000명, 1990년에는 13,628,000명으로 약 20%정도 증가하였다. 1988년부터

터 3년간의 연평균 증가율은 31.8%로, 과거 자연농원과 어린이대공원 등 2개소의 테마파크만이 있었던 1976년부터 1983년까지의 연평균증가율 5.5%와 비교하면, 거의 6배나 증가한 수치이다(엄서호, 1991, 24). 1989년 1월 1일 국민해외여행이 전면 자유화되었으며, 1989년의 해외여행객수는 1,213,112명에 달했다(이연택, 1993, 69-80; 한국관광공사 통계자료).

- 11) 1994년 현재 2회이상 경험자에 한해 조사한 결과 2회(13.8%), 3회(21.6%), 4회(23.3%), 5회이상(40.5%)으로 대체적으로 방문회수가 많을수록 그 비중이 높아져 재방문율이 높음을 추측할 수 있다(이경환, 1994, 61). 그리고 1996년 현재 2회이하(42.9%), 3회이상(57.4%)로 나타나 방문회수가 많을수록 그 비중이 높다는 것을 알 수 있다(임영수, 1996, 41).
- 12) 에버랜드 발전과정의 중심에 있는 현 페스티벌월드 를 중심으로 살펴본다.
- 13) 자연농원이 일반에게 처음으로 공개된 1976년 4월 18일의 이용객은 개장첫날임에도 불구하고 25,000명에 불과했던 데 비해, 창경원에는 20만, 어린이대공원에는 10만명이 몰렸다(중앙개발, 1993, 365).
- 14) 자연농원이 1976년 개장할 당시의 놀이동산에는 요술집을 중심으로 제트열차, 우주여행, 사파리 등 총 12종의 어트랙션이 도입되었으며, 주로 어린이 위주로 조성되었기 때문에 팽이나 킥 등의 사물과 말, 개 등의 동물 모양의 어트랙션이 많았다. 시설과 투입된 자금 규모로서 대형 놀이시설을 충분히 할 수 있었지만, 식물원 위주로 운영되고 있었기 때문에 1979년에 꼬마기차를 침상원 주위에 설치하여 놀이 시설로서가 아니라 어린이들이 꽃에 쉽게 접근할 수 있는 장치 역할을 하도록 하였고 1980년에는 플라워센터내에 본격 식물원으로서의 모습을 강화하기 위하여 베고니아온실을 설치하였다(중앙개발, 1993, 383-385). 이 당시에는 산지개발의 모범을 많은 사람들에게 보이기 위한 농원순회프로그램이 있었다.
- 15) 이는 종래의 '위기', '매리키' 놀이에 국한되었던 관람객들이 세계 여러나라의 고유 의상, 풍습, 개성적인 분위기를 환상적으로 재현한 지구마을의 코스를 배를 타고 일주하면서 '보고, 듣고, 느낀다'는 것은 전혀 색다른 체험의 즐거움을 주었기 때문에 개장초부터 어린이들의 선풍적인 호응을 받았다(중앙개발, 1993, 102).
- 16) 1988년 현재 시설물수는 34종으로, 1976년의 9종에 비해 4배 가까이 증설되었다(부천시, 1997, 82). 무지개여행(1988년)이나 환상특급(1988년)과 같은 360°회전이 가능한 스릴넘치는 어트랙션 외에도 헬리콥터(1987년), 디스코 라운드(1988년), 꼬마벌퍼카(1990년) 등의 모험·경험용 어트랙션이 도입되었고, 그 외 나는 코끼리(1987년), 꼬마우주선(1987년), 어린이광장(1989), 자동차왕국(1990년), 꼬마벌퍼카(1990년) 등과 같은 어린이용 어트랙션의 도입도 눈에 띄게 증가하였다.
- 17) 기존의 것보다 짜릿한 전율을 경험할 수 있는 독수리요새(1992년), 샤크(1991년), 아마존익스프레스(1994년)와 같은 탐승시설 이외에, 민거나 말거나관(1991

년), 화면따라 우주선이 움직이는 모션 시뮬레이터인 모험여행(1992년), 바닥이 움직이고 길이 없어지는 등 이상한 일이 가득한 오즈의 성(1995년) 등의 기술력의 진보를 확인할 수 있는 어트랙션이 도입되었다.

- 18) 이용객의 만족점수와 만족도(성숙기)를 보면, 놀이/편의시설이 397점(1.0)으로 가장 높다. 이어 전시물/쇼상영물 373(0.94), 종사원의 태도와 서비스 325(0.82), 입장료/시설이용료 309(0.78)이다(이경환, 1994, 62-65를 재구성).
- 19) 1995년의 축제내용을 보면, 톨립축제(4. 1~5. 7)에는 톨립광장과 홀랜드 빌리지에서 푸드페스티벌, 네덜란드 상품기획전, 거리의 화가, 네덜란드 민속공연, 톨립축제 사진콘테스트 등이, 장미축제(5. 20~6. 30)에는 페루 민속공연단 초청무대, 플라멩고공연, 왈츠 한마당, 테너 BIG3 공연 등이, 백합축제(7. 22~8. 31)에는 러시아 민속촌공연, 파미렌디 음악여행, 영화 상영 등이, 국화큰잔치(9. 18~10.22)에는 가곡페스티벌, 마당극 토선생전, 팝과 가요의 만남, 자글리 공연 등이, 눈축제(12. 9~1996. 2. 18)에는 리틀 베들레헴, 러시아 코자크 아크로바틱 공연등의 일일행사 와 불꽃놀이, 얼음조각전 등의 크리스마스 이브 특별행사 및 크리스마스와 새해 특집행사가 펼쳐졌다(유원시설협회, 1996, 71-72).
- 20) 테마파크(자연농원, 서울랜드, 롯데월드)의 상품개발 활동에 대한 이미지이다.

	매우 소극적	소극적	보통	적극적	매우 적극적
자연농원	5 (4.3)	34 (29.3)	29 (25.0)	36 (31.0)	11 (9.5)
서울랜드	5 (4.8)	18 (17.3)	24 (23.1)	43 (41.3)	14 (13.5)
롯데월드	10 (7.8)	26 (20.2)	23 (17.8)	46 (35.7)	24 (18.6)

· 자료 : 이경환, 1994, 68.

- 21) 페스티벌월드는 舊자연농원의 가족동산(동물원, 식물원, 놀이동산)으로써, 장미축제가 열렸던 장미원과 톨립축제가 열리는 포시즌스가든(舊침상원)은 유러 피언 어드벤처(European Adventure)로, 동물원(어린이동물원, 사파리 등)은 이퀴도리얼 어드벤처(Equatorial Adventure)로, 후롤라이드 등 놀이시설을 배치하여 고객의 동선을 유인했던 플라워센터는 매직랜드(Magic Land)로, 성장기때 확장한 지역은 아메리칸 어드벤처(American Adventure)와 글로벌페어(Global Fair)로 재구성되었다.
- 22) 이벤트는 다양한 목적을 달성하기 위해 어떤 사건을 창조·조작·판매하려는 활동으로서 많은 대중의 호응을 받아 그 분위기가 소란스럽고 활력이 넘치는 현상을 말하고, 프로그램이란 이벤트를 구성하고 있는 다양한 요소들을 일컫는 것으로서 물리적 측면과 활동적 측면으로 이루어진다(김계섭, 1995, 163).
- 23) 이벤트의 개최는 지역발전이 있어, 첫째 관광객을 유치하는 매력물의 역할(관광시즌의 연장, 관광목적지의 확장), 둘째 지역민의 자긍심 고양 및 지역사회의 활력소, 셋째 지역사회의 이미지 메이커, 넷째 지역 개발에 있어서 촉매역할(도시재개발, 하부구조 확충, 경제발전), 끝으로 관광유발효과 등의 기능을 수행한

다(엄서호·서천범, 1999, 123).

24) 유니버설 스튜디오 재팬의 경우, 이용시설에 대해 예약제를 실시하고 있다. 이로써 운영자측은 특정시설에의 혼잡을 방지할 수 있고 이용객측은 즉각적이고 쾌적한 이용이 가능하다.

文 獻

경기개발연구원, 1998, 경기도 신규관광지 평가 및 마케팅 전략, 연구보고서 98-02.

공운아, 1998, 테마파크의 혼잡도와 이용만족도에 관한 연구, 청주대 석사학위논문.

국제관광공사, 1977, 전국민여행동태조사(1976년도).

국토개발연구원, 1988, 휴양/위락행태의 변화 및 공간확보 방안연구, 서울.

권숙희·곽보선, 1998, 라이프스타일 유형의 고객만족에 관한 연구: 대구지역 W사 테마파크의 사례를 중심으로, 경영경제, 15, 35-58.

김계섭, 1995, 이벤트관광의 프로그램 개선방안, 관광학연구, 18(2), 159-186.

김두하, 1999, 테마파크 이용자의 만족형성과정에 관한 연구, 서울대 박사학위논문.

김문기, 1999, 테마파크 이용자 행태분석-우리나라 3대 테마파크를 중심으로, 한양대 석사학위논문.

김병문, 1984, 관광지리학, 형설출판사, 일신사, 서울.

김성혁·김상희·안대회, 1995, 테마파크 속성의 고객평가에 관한 연구, 호텔관광경영연구, 10, 45-75.

김홍운, 1994, 관광지리학, 일신사, 서울.

박순호·최정수, 2001, 테마파크 에버랜드의 이용자 행태와 만족도, 관광지리학, 14, 125-150.

박양춘·박순호·최정수, 1997, 도시근교 자연휴양림의 이용객 특성과 이용행태, 사회과학, 9, 107-131.

백영호·이의철, 1998, 선진국의 테마파크 현황 분석 및 개발전략에 관한 연구, 부산대학교 사대논문집, 35, 179-199.

부천시, 1998, 부천 테마파크 컨셉디자인 및 타당성 조사, 부천시.

서천범, 1997, 2000년대의 레저산업, 기아경제연구소, 서울.

신용석·정선희 譯, 1999, 현대관광의 이론과 실제, 한울, 서울(Williams, S., 1998, Tourism Geogra-

phy, Routledge, London).

엄서호, 1991, 테마파크의 월별 입장객수 추이분석과 마케팅 측면의 시사점, 디벨로퍼, 17, 24-26.

엄서호, 1998, 레저산업론, 학현사, 서울.

엄서호·서천범, 1999, 레저산업론, 학현사, 서울.

에버랜드, 2000, 테마파크산업의 성공사례: 에버랜드

용인시, 1998, 21세기를 여는 용인시발전 모델 개발 (요약보고서).

유원시설협회, 1993-1997, 유원산업, 12-16.

이경환, 1994, 한국테마파크의 기업이미지 제고방안에 관한 연구-CI전략을 중심으로-, 한양대 석사학위논문.

이두희·윤희숙, 1998, 에버랜드의 과학적 고객만족 경영, 경영교육연구, 2(3), 89-110.

이범일, 1997, 혁신의 눈, 삼성경제연구소, 서울.

이상대, 1999, 워터파크 캐리비안베이의 이용자 만족 영향요인에 관한 연구, 성균관대학교 석사학위논문.

이연택, 1993, 관광기업환경론-환경이해와 대응전략, 법문사, 서울.

이영희, 2000, 관광지 라이프사이클에 따른 수안보 온천의 활성화방안, 대한지리학회지, 35(3), 473-488.

이왕수, 1998, 테마파크의 최적 보행동선 설정에 관한 연구, 홍익대 석사학위논문.

이유재, 1997, 울고 웃는 고객이야기, 연암사, 서울.

이준남, 1991, 테마파크의 재방문결정요인에 관한 실증적 연구 -롯데월드, 자연농원, 서울랜드를 중심으로-, 한양대학교 석사학위논문.

이철우·박순호·최정수, 1998, 통고산 자연휴양림 이용행태와 개발전략, 한국지역개발학회지, 10(1), 131-151.

이철우·최정수, 2000, 京都府 龜岡市 유노하나(湯の花) 温泉관광지 특성과 지역사회의 변화, 관광지리학, 12, 41-71.

임영수, 1996, 테마파크의 시장 세분화에 관한 연구 -에버랜드를 중심으로-, 고려대 석사학위논문.

조상필, 1994, 국민여가선용을 위한 테마파크 개발, 전남발전, 6, 47-57.

조성호·이경자, 1997, 관광목적지의 수명주기에 관한 연구-경주지역을 중심으로, 교육연구논문집, 5, 133-154.

- 조현숙, 1997, 테마파크의 발전과정과 국내 테마파크의 개발방향, *관광정보연구*, 1, 203-223.
- 중앙개발, 1993, 중앙개발30년사.
- 최정수, 1998, 자연휴양림 이용객 특성과 이용행태, 경북대학교 석사학위논문.
- 최정수, 2001, 테마파크의 수명주기와 혁신체제-에버랜드를 사례로-, 경북대학교 박사학위논문.
- 통계청, 1995, 한국의 사회지표.
- 한국관광공사, 1976·1993·1996·1997·1999, 국민여행실태조사.
- 한국관광공사, 1991, 전국민여행동태조사보고서.
- 황재민, 1997, 테마파크의 개발과 진화, *산업경영*, 97(3), 46-57.
- Butler, R.W., 1980, The concept of a tourist area cycle of evolution: Implication for management of resources, *The Canadian Geographer*, 24(1), 5-12.
- Butler, R.W., 1985, Evolution of Tourism in The Scottish Highlands, *Annals of Tourism Research*, 12, 371-391.
- Cooper, C. & Jackson, S., 1989, Destination Life Cycle: The Isle of Man Case Study, *Annals of Tourism Research*, 16, 377-398.
- Cooper, C., 1994, The destination life cycle: an update, 340-346(In Seaton, A. V.(eds.), 1994, *Tourism: The state of the art*, John Wiley & sons Ltd, West Sussex).
- Cooper, C., 1997, The contribution of life cycle analysis and strategic planning to sustainable tourism, 78-94(In Wahab, S. and Pigram, J.J.(eds.), 1997, *Tourism, Development and Growth : The Challenge of Stsustainability*, Routledge, London and New York).
- Goncalves, V.F.D.C. & Aguas, P.M.R., 1997, The Concept of Life Cycle: an Application to the Tourist Product, *Journal of Travel Research*, 36(2), 12-33.
- Hovinen, G.R., 1981, A Tourist Cycle in Lancaster County, Pennsylvania, *The Canadian Geographer*, 25(3), 283-286.
- McClung, G. W., 1991, Theme park selection: factors influencing attendance, *Tourism Management*(Jun.) : 132-140.
- Meywer-Arendt, K.J., 1985, The Grand Isle, Louisiana Resort Cycle, *Annals of Tourism Research*, 12, 449-465.
- Moutinho, L(1988), 1988, Amusement Parks visitor behavior: *Scottish Attitude, Tourism Management*(Dec.), 291-301.
- Strapp, J.D., 1988, The Resort Cycle and Second Homes, *Annals of Tourism Research*, 15, 504-516.
- Weaver, D. B., 1988, The evolution of a 'plantation' tourism landscape on the Caribbean island of Antigua, *Tijdschrift voor Econ. en Soc. Geografie*, 79(5), 319-331.
- 根本祐二, 1996, 地域活性化とテーマパーク, 95-103 (巖崎忠夫・渡邊貴介・森野美徳 編, 1996, いこい-リゾート, テーマパーク, ぎょうせい, 東京)
- 機械振興協會經濟研究所, 1994, テーマパークと地域活性化に関する調査研究, 東京.

(2002년 1월 7일 접수)