Journal of Korea Port Economic Association
Vol.31, No.4, 2015, pp.227-240

부산의 크루즈 중심지로 발전 가능성에 대한 연구

최정규*

Development Possibility of Busan as a Cruise Center

Choi, Jung-Kyu

Abstract

Asia's cruise industry is growing rapidly with the number of tourists increasing every year. This growth has encouraged intense competition among leading port cities in Asia to retain cruise tourists and cruise lines. The purpose of this study is to analyze the development of the cruise industry around Busan as a hybrid port city and propose new strategies for improving Busan's competitiveness. To achieve these goals, factor analysis and Importance-performance analysis (IPA) are used. The analyses results suggest that the development possibility of Busan as a cruise center is dependent on the improvement of certain factors, including the variety of inland tour options, unique experience, direct service infrastructure, tourist attractions, wide accessibility to other modes, and strong connection to attraction. In addition, the city needs to meet other requirements, including developing various tours, tourist products, and fly & cruise packages and hosting international festivals that can represent Busan and cater to potential cruise customers. Moreover, the city desperately needs to expand its commercial and cultural space by redeveloping its cruise terminals.

Key words: Cruise industry, Hybrid port, Competitiveness, Strategy, Importance-performance analysis

▷ 논문접수: 2015. 11. 20. ▷ 심사완료: 2015. 12. 09. ▷ 게재확정: 2015. 12. 14.

* 동서대학교 국제학부 국제물류학전공 조교수, jkchoi@gdsu.dongseo.ac.kr

Ⅰ. 서 론

크루즈 산업은 지속적인 성장세를 유지하며, 관광산업 중 가장 빠르게 성장하는 분야로 부상하고 있다. 세계관광기구(WTO, 2012)는 크루즈를 21세기 최고의 관광상품으로 선정했고, 이를 증명하듯 세계 크루즈 관광객은 2003년 1,202만 명에서 2014년 2,170만 명으로 연평균 5.5%씩 증가하고 있다. 또한 향후에도 지속적인 성장세가 유지되어 2020년에는 2,970만 명, 2025년에는 3,640만 명으로 증가할 것으로 전망되고 있다(국제크루즈선사협회; CLIA, 2011). 특히 중국시장을 기반으로 한 아시아지역은 지속적인 경제성장과 인구의 증가, 관광목적지로서의 매력 등의 이유로 새로운 크루즈 시장으로 급부상할 것으로 예측된다(Ocean Shipping Consultants, 2005).

한국에서도 크루즈에 대한 관심이 늘어나고 있으며 경제 활성화를 위한 크루즈 산업의 중요성이 부각되고 있다. 한국을 기항하고 있는 해외 크루즈 선박의 입항은 늘어나고 있는 추세이며 이는 중국시장이 성장함에 따라 동북아시아 크루즈시장에 다양한 선사들이 중국-한국-일본을 연계하는 상품의 개발과 공급을 늘리고 있기 때문이다(Baek, 2014). 한국의 크루즈시장은 2012년 한국 국적을 보유한 최초의 선사가 취항하면서 본격적인 크루즈 시장이 열리게 되었지만 출범 1년 만에 임시 휴항을 결정했다. 이는 항만 주변 관광 인프라의 부족 등 모항지로서의 역할을 수행하지 못하여 관광수요 창출에 실패했기 때문이다. 이에 한국정부는 2015년 2월 크루즈산업 육성 및 지원에 관한 법률을 제정하였고 2015년 8월 국제크루즈포럼 개최 등 크루즈산업 육성을 위한 강한 의지를 보이고 있다. 이와 같은 상황 속에서 전국의 많은 지자체에서는 크루즈산업 발전방안을 모색하고, 크루즈 선박 유치를 위한 대책을 모색하고 있다.

따라서 본 논문의 목적은 한국 크루즈산업의 중심 역할을 하고 있는 부산의 경쟁력 분석을 통하여 모항지로서의 발전 가능성을 제시하고자 한다. 이를 위하여 크루즈 이용객을 국적별로 분류하여 부산에 대한 기대치와 만족도를 통하여 새로운 전략을 모색하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 크루즈시장의 현황

크루즈는 위락을 추구하는 여행자들에게는 다수의 매력적인 항구도시를 방문하도록 하는 체험형 관광으로 주목받고 있다(Kendall & Buckley, 2001). 현재 세계 크루즈 시장은 체험형 여가문화의 확산과 더불어 여가시간의 증대에 따라 향후 지속적 성장세를 나타낼 것으로 전망되고 있다(Hong & Jeong, 2013). 특히나 다양한 경험과 새로운 목적지에 대한 관광객의 욕구로 인하여 아시아지역은 새로운 크루즈시장으로 떠오르고 있다(Qu & Ping, 1999). 아시아 크루즈 시장은 크게 동남아시아와 동북아시아로 나뉘며, 상해를 모항으로 중국, 한국, 일본을 포함하는 코스와 싱가포르를 모항으로 말레이시아, 태국을 기항하는 코스 및 홍콩에서 베트남을 거쳐서 오는 코스가 대표적이다(Kim, 2008). 특히 상해를 중심으로 한 중국시장은 무한한 잠재력을 가진 크루즈 중심지로 성장하고 있다. 이를 반영하듯 2002년부터 중국을 기항하는 해외 선사들은 연평균 30%의 증가율을 보이고 있으며 중국을 모항으로 사용하는 선사들도 2006년부터 연평균 40%의 증가율을 보이고 있다(Sun et al., 2014).

한국 크루즈시장의 경우, 국내 크루즈 선사의 부재에도 불구하고 해외 크루즈선의 국내 기항은 급격히 증가하고 있다. 해외 크루즈선의 국내 기항은 2005년 40회, 3만 명 수준에서 2014년에 461회, 106만 명으로 증가했다(그림 1). 2012년부터

해외 크루즈선의 국내 기항이 급증한 것은 정부-지자체-항만공사의 적극적인 크루즈선박 유치 및 해외 마케팅, 한국 관광수요의 지속적 증가, 스타 크루즈 및 HNA 크루즈사의 신규 크루즈선박 확보, 중국과 일본 사이에 위치한 지정학적 요인 등이 크게 작용한 것으로 분석된다. 특히 부산을 중심으로 한 크루즈 시장이 급성장하고 있으며 부산은 상해, 천진(중국)과 후쿠오카, 나가사키(일본)를 잇는 기항지로 중요한 역할을 하고 있다. 하지만 부산에 기항하는 대부분의 크루즈선들은 오전에 입항하여 당일 오후에 출항하는 스케줄로, 부산에 기항하는 시간은 평균 8.5시간 밖에 안 되는 실정이다. 크루즈 이용객들은 기항시간 동안 크루즈 터미널 주변 및 부산 지역을 돌아보고 있으나 관광활동이 인근지역 면세점 쇼핑 및 주요 관광지 방문 등으로 단조롭게 구성되어 있어 실질적인 부가가치 창출이 어려운 실정이다.

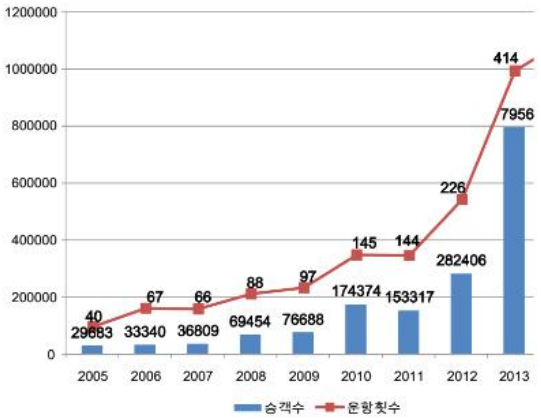


그림 1. 국내 크루즈방문객 추이

2. 크루즈항의 기능

Lekakou et al.(2009)는 크루즈항을 3가지 형태로 분류하고 있으며 이는 'ports of call', 'homeports', 그리고 'Hybrid ports'이다. Ports of call의 경우 선사가 크루즈 중 기항하는 항이며, homeports의 경우 크루즈가 시작 또는 끝나는 항을 말한다. 마지막으로 Hybrid ports의 경우 ports of call과 homeports의 기능을 모두하고 있는 항으로 정의하였다. Leslie(2009)는 모항지의 경우 기항지에 비하여 6~7배의 수익이 창출되며 수익 창출의 주요 원인으로 (1) 크루즈 이용객과 선원들의 소비(크루즈 시작 전 또는 후에 발생하는 관광 및 숙박, 모항지로 입출국하기 위한 타 교통수단) (2) 크루즈선에 실리는 음식, 음료, 연료 및 기타 선용품 등 구매 (3) 항 이용료 (4) 고용창출 (5) 설비투자 등을 들고 있다. 이렇듯 크루즈선의 입항으로 창출되는 경제적 효과가 지역경제에 상당한 영향을 미치나 현재 부산은 기항지로서의 역할만을 하고 있어 실질적인 수익 창출은 미비한 수준이다. 특히 부산항의 경우 짧은 체류시간과 단순 관광 프로그램제공 등 매력도가 낮아 승객 하선율이 북미 및 유럽의 크루즈와 비교하면 매우 낮은 수준이다(Kim, 2008). 이러한 이유로 부산항은 모항지로 발전을 꾀하고 있으며 나아가 Hybrid항으로 발전하고자 노력 중이다. 이러한 방안으로 부산 북항을 개발하여 국제여객터미널 건설을 추진하고 있으며, 일부 완공되어 현재 운영 중이다. 또한 크루즈 산업의 발전을 위해 친수공간 확보 및 물류 중심의 항만 기능을 상업, 문화 중심의 항만으로 개발하고 있다.

3. 크루즈항의 경쟁력 요인

SeaConsult Report(2012)의 설문 결과에 따르면 크루즈 항의 지리적 위치, 인바운드 여행사의 서비스 수준, 대중 교통수단의 발달 등 12개 요인들이 크루즈 이용객의 목적지 선택에 영향을 미치는 요인들로 분석하였다. 관광지 매력도 및 목적지의 정치적 안정성의 경우 다수의 논문에서 목적지 선택에 중요한 영향을 미치고 있는 것으로 분석하고 있으며 목적지의 기후적 조건과 출입국 절차의 편리성 또한 중요한 영향을 미치고 있는 요인들로

분석됐다.

표 1. 크루즈항의 경쟁력 요인

요인	기존 문헌
다양한 관광 옵션	Kim & Son(2012)
독특한 경험	Lekakou et al.(2009)
인바운드 여행사	SeaConsult(2012)
직접 서비스인프라	Kim & Son(2012)
대중 교통수단	SeaConsult(2012), Wang et al.(2014)
간접 서비스인프라	Kim & Son(2012)
기후	Greenwood & Barron(2005), Lekakou et al.(2009), Wang et al.(2014)
활동 매력도	SeaConsult(2012)
지리적 위치	SeaConsult(2012)
관광 매력도	Ritchie & Crouch(2000), Dwyer & Kim(2003)
물가 수준	SeaConsult(2012)
목적지의 인지도	SeaConsult(2012)
타 교통수단과의 연계성	SeaConsult(2012)
중심지와의 근접성	SeaConsult(2012)
관광명소와의 연결성	Robert(1998), Greenwood & Barron(2005), Wang et al.(2014)
터미널 시설	SeaConsult(2012)
출입국 절차의 편리성	Lee(2002), Tally(2009), Brida et al.(2012)
비자 규제	Wang et al.(2014)
정보 접근 용이성	SeaConsult(2012)
안전과 보안	SeaConsult(2012)
정치적 안정성	Lekakou et al.(2009), Wang et al.(2014), Leslie(2009)

Kim & Son(2012)의 연구에 의하면 직·간접 서비스인프라의 중요성에 대하여 분석하였으며 직접 서비스인프라는 호텔, 쇼핑몰, 면세점 등 관광에 직접적으로 영향을 미치는 서비스 시설을 말하는 반면 간접 서비스인프라는 병원, 우체국 등 관광에 직접적인 영향을 미치진 않지만 필요한 편의 서비스 시설을 말한다. 기존 연구에서는 선사의 크루즈항 선택에 영향을 주는 요인들에 대하여 많은 분석들이 이루어지고 있으나 본 연구에서는 크루즈 이용객의 크루즈 목적지 선택에 영향을 미치는 요인들에 대하여 분석하였다. 이는 이용객의 수요가 발생하면 선사의 공급이 유발되기 때문이다. 표 2는 기존 연구에서 사용된 요인들 중 본 연구의 특성을 파악할 수 있는 21개의 요인들을 추출하여 정리하였다.

Ⅲ. 방법론

1. Importance-performance analysis(IPA)

중요도-성취도 분석(IPA)은 다양한 연구 분야에서 이용되고 있으며 특히 방문객의 관광지 선정에 있어 사용도가 높은 분석 방법이다(Bacon, 2003). IPA는 이용자가 기대하는 서비스 수준의 중요도와 실질적으로 인식한 만족도 간 상관관계를 근거로 서비스 수준의 경쟁력 및 개선 필요도를 파악하는 효과적인 방법으로 알려져 있다(Duke & Persia, 1996). 또한 IPA는 평가 항목들의 중요도와 만족도에 대한 평균값 차이만으로 분석하기 때문에 실무자들이 결과해석이 용이하고 한정된 비용 및 시간 속에서 우선순위를 두고 경쟁력 제고를 가능케 할 수 있다는 장점이 있다.

IPA는 중요도를 수직축(Y축), 만족도를 수평축(X축)으로 한 2차원 격자를 기준이 되는 접점을 바탕으로 4분면의 영역을 구분하고 그 위치별 의미를 부여하게 된다(그림. 2). 1사분면은 '집중'으로 중요도는 높으나 만족도가 낮게 나타나고 있어 시급한 개선이 필요한 항목이다. 2사분면은 '유지'로 중요도, 만족도 모두 높게 나타나고 있어 현 상태를 유지해야 하는 항목이다. 3사분면은 '저 순위'로 중요도, 만족도 모두 낮게 나타나고 있어 개선이 필요하나 우선순위가 낮은 항목이다. 마지막

으로 4사분면은 '과잉'으로 중요도는 낮으나 만족도가 높게 나타나고 있어 투자가 과잉되고 있는 항목이다(Martilla & James, 1977).

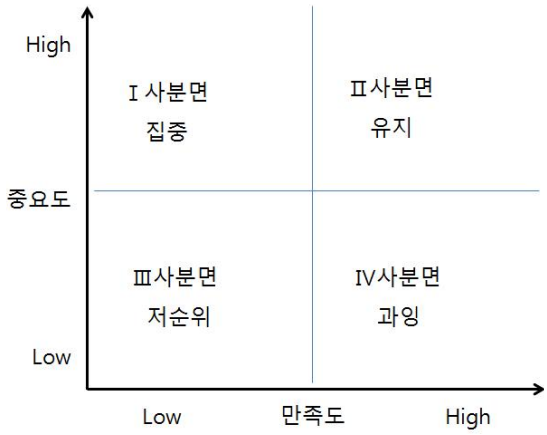


그림 2. IP matrix

2. 자료수집 및 분석

설문조사는 크루즈가 기항하는 부산국제크루즈터미널에서 이루어졌으며, 부산 관광을 마치고 승선하는 승객을 대상으로 진행되었다. 설문조사 기간은 2015년 5월 1일부터 2015년 8월 30일까지 실시하였으며, 총 회수된 402부의 설문 중 결측치가 발생한 응답지 23부를 제외하고 최종적으로 379부의 설문지를 분석에 활용하였다. 설문지는 크게 3개의 부분으로 구성되었으며 첫 번째 부분은 응답자의 인구통계학적 문항으로 구성되었고, 두 번째 부분은 크루즈 기항지 선택속성의 중요도, 세 번째 부분은 크루즈 기항지 선택속성의 만족도로 구성되었다.

크루즈 승객의 인구통계학적 조사 결과에 따르면 여성 이용객이 51.2%로 남성 이용객(48.8%)보다 근소한 차이로 높았다. 부산을 방문하는 크루즈 이용객의 국적을 살펴보면 중국 방문객이 34.3%로 가장 높은 비중을 차지하고 있었으며 뒤를 이어 일본(26.9%), 동남아시아(14.5%), 미주(11.1%), 오세아니아(7.9%), 유럽(5.3%) 순으로 나타났다. 이는 중국인들이 크루즈 여행에 대한 관심도가 높아지고 있으며 또한 한국을 방문하는 여행객 중 중국관광객의 비중이 가장 높은 것과 일치하는 결과를 나타내고 있다. 연령별로는 50대가 34.6%, 40대가 33.2%를 나타내고 있었으며 이는 크루즈 여행의 경우 젊은 여행객보다는 중년층을 중심으로 이루어짐을 확인할 수 있었다. 소득 부분에서는 3000$이하가 31.1%로 가장 높은 비중을 차지하였는데, 이는 크루즈 이용객의 범위가 넓어졌다고 볼 수도 있지만 크루즈 이용객의 경우 기혼자의

표 2. 인구 통계적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	185	48.8
	여성	194	51.2
국적	중국	130	34.3
	일본	102	26.9
	동남아	55	14.5
	미주	42	11.1
	오세아니아	30	7.9
	유럽	20	5.3
연령	40대 미만	74	19.5
	40대	126	33.2
	50대	131	34.6
	60대 이상	48	12.7
수입 ($/월)	3000 이하	118	31.1
	3001~4000	85	22.4
	4001~5000	89	23.5
	5001~6000	63	16.6
	6001 이상	24	6.3
크루즈기간	1~5일	200	52.8
	6~10일	89	23.5
	11~15일	69	18.2
	16일 이상	21	5.5
이용 횟수	1회	288	76.0
	2회	61	16.1
	3회 이상	30	7.9

표 3. 탐색적 요인분석 결과

요인	측정항목	1	2	3	4	5
인위적 인프라	다양한 관광 옵션	.709	.185	-.048	.213	.043
	독특한 경험	.685	.227	-.029	.205	-.046
	인바운드 여행사	.569	.282	.200	.267	-.175
	직접 서비스 인프라	.546	.145	.441	.122	.113
	대중 교통수단	.499	.162	.465	.160	-.199
	간접 서비스 인프라	.456	.165	.060	.327	.335
자연적 인프라	기후	.214	.721	.119	.122	.019
	활동 매력도	.268	.696	.089	.086	-.050
	지리적 위치	.190	.679	.103	.125	-.032
	관광 매력도	.233	.623	.118	.259	-.077
	물가 수준	-.053	.556	.108	.119	.269
	목적지의 인지도	.308	.469	.338	.001	.230
연계성	타 교통수단과의 연계성	.076	.083	.770	.081	.061
	중심지와의 근접성	-.052	.104	.726	.273	.093
	관광 명소와의 연결성	.151	.283	.469	.057	.141
편리성	터미널 시설	.333	.062	-.011	.659	.062
	출입국 절차의 편리성	.145	.163	.216	.626	.136
	비자 규제	.056	.156	.192	.613	.019
	정보 접근 용이성	.328	.200	.042	.467	.253
안전성	안전과 보안	.168	-.005	.125	.038	.812
	정치적 안정성	-.076	.028	.096	.298	.708
Eigen values		3.230	2.871	2.226	2.195	1.776
Cumulative Variance (%)		14.044	26.525	36.202	45.745	53.466
Cronbach's alpha		.817	.777	.722	.771	.714

비중이 높아 소득이 없는 동반자의 이용이 늘었다는 것을 확인 할 수 있었다. 크루즈 이용 경험에 대한 질문에서는 크루즈를 처음 이용하는 여객이 76%로 높은 비중을 차지하고 있었다. 이는 크루즈에 관한 여행객들의 호기심과 관심이 증가함을 알 수 있었고 또한 지속적으로 승객이 증가 할 가능성이 높음을 예측할 수 있어 크루즈 산업 성장이 긍정적임을 유추할 수 있다.

위의 결과는 CLIA의 시장조사 결과와 비슷하게 나타난 것을 확인할 수 있었다. CLIA의 조사에 따르면 최근 크루즈 이용객은 자녀를 동반하는 경우가 많고, 남녀 구성비가 비슷해졌으며 2011년 기준 49세 이하의 승객이 51%에 달하는 등, 크루즈의 대중화가 두드러지고 있다고 분석하였다.

IV. 실증분석 결과

1. 탐색적 요인분석

표 3는 크루즈 이용객의 목적지 선택에 중요도

항목들이 동일 개념을 측정하였는지를 확인하기 위해 실시된 탐색적 요인분석 결과로서, 요인추출은 정보 손실 최소화를 바탕으로 요인 수를 줄이는 주성분분석과 요인들 간 상호독립성을 유지하여 회전하는 직각회전 방식의 베리맥스를 사용하였다. 요인추출과정에 있어서는 요인적재량과 공통성은 0.4 이상, 고유값은 1.0 이상인 변수들만을 요인에 포함시켰다. 분석결과, 전체 표본적합도(KMO) 값은 0.885, Bartlett의 구형성 검정 X^2의 값이 2657.720(p〈.000)로 요인분석에 사용된 변수들은 서로 독립적이지 않고 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타나 요인분석을 실시하는데 적합함을 알 수 있다. 이러한 과정을 거쳐 5개의 요인이 도출되었으며, 신뢰계수(α)는 0.714~0.817로 0.7 이상의 적합한 신뢰수준을 가지고 있으며, 총 분산 설명력은 53.466%로 나타났다. 이후 추출된 5개 요인은 요인 내 측정항목의 성질을 반영하여 요인 1은 '인위적 인프라', 요인 2는 '자연적 인프라', 요인 3은 '연계성', 요인 4는 '편리성', 요인 5는 '안전성'으로 명명하였다.

2. 아시아권 방문객의 중요도-만족도 분석

표 4는 아시아 국가에서 크루즈관광을 통하여 부산을 방문한 이용객들의 IPA 결과를 나타내고 있다. 아시아권 국가들은 중국, 일본 그리고 동남

표 4. 아시아 이용자의 IPA 결과

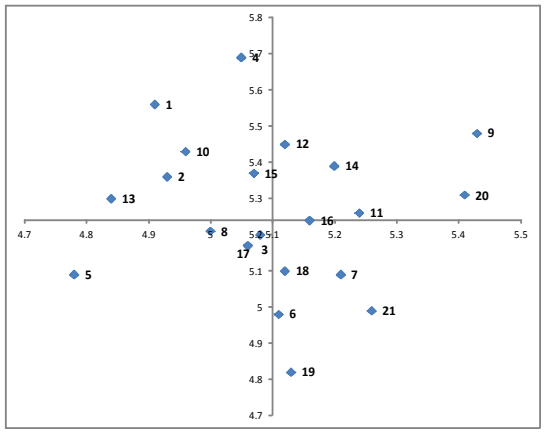
요인		I	P	G	t값	개선순위
인위적 인프라	다양한 관광 옵션	5.56	4.91	-0.65	2.950**	1
	독특한 경험	5.36	4.93	-0.43	6.094***	5
	인바운드 여행사	5.20	5.08	-0.12	7.454***	11
	직접 서비스 인프라	5.69	5.05	-0.64	5.806***	2
	대중 교통수단	5.09	4.78	-0.31	5.049***	7
	간접 서비스 인프라	4.98	5.11	0.13	3.775***	-
자연적 인프라	기후	5.09	5.21	0.12	2.892**	-
	활동 매력도	5.21	5.00	-0.21	8.844***	9
	지리적 위치	5.48	5.43	-0.05	4.038***	14
	관광 매력도	5.43	4.96	-0.47	6.184***	3
	물가 수준	5.26	5.24	-0.02	2.256*	15
	목적지의 인지도	5.45	5.12	-0.33	4.260***	6
연계성	타 교통수단과의 연계성	5.30	4.84	-0.46	2.187*	4
	중심지와의 근접성	5.39	5.20	-0.19	2.820**	10
	관광 명소와의 연결성	5.37	5.07	-0.30	2.615**	8
편리성	터미널 시설	5.24	5.16	-0.08	8.949***	13
	출입국 절차의 편리성	5.17	5.06	-0.11	2.627**	12
	비자 규제	5.10	5.12	0.02	4.051***	-
	정보 접근 용이성	4.82	5.13	0.31	4.825***	-
안전성	안전과 보안	5.31	5.41	0.10	8.637***	-
	정치적 안정성	4.99	5.26	0.27	2.215*	-

아시아에서 온 크루즈 이용객들이 포함되어있다. 각 분석 요인별 중요도(I), 만족도(P), 그리고 만족도와 중요도의 차이(G)를 분석하였다. 또한 중요도와 만족도 간에 통계적 차이가 있는가를 살펴보기 위하여 대응표본 t-검증을 실시하였다. 마지막으로 만족도와 중요도 간의 차이를 근거로 개선이 필요한 우선순위를 정리하였다.

크루즈 이용객의 모항지 선택속성별 중요도는 연계성이 평균 5.35로 가장 중요한 항목으로 나타났으며 다음으로 자연적 인프라(5.32), 인위적 인프라(5.31), 안전성(5.15), 그리고 편리성(5.08) 순으로 나타났다. 세부 요인별로는 직접 서비스 인프라가 5.69로 가장 중요한 요인으로 나타났으며, 다음으로 다양한 관광 옵션(5.61), 지리적 위치(5.48), 목적지의 인지도(5.48), 관광 매력도(5.43) 순으로 나타났다. 반면 중요하게 판단하지 않는 요인들은 정보 접근 용이성(4.82), 간접 서비스 인프라(4.98), 정치적 안정성(4.99), 대중 교통수단(5.09) 순으로 나타났다. 이는 크루즈 이용객들의 경우 소득 수준이 상대적으로 높고 특히 중국을 비롯한 아시아 국가들의 경우 면세점 쇼핑 등을 즐기는 것으로 나타나 직접 서비스 인프라가 중요한 요인으로 분석된다. 또한 크루즈 여행의 특성상 새로운 경험과 재미를 요구하는데 기인하여 다양한 관광 옵션과 관광 매력도에 높은 기대를 하고 있다고 판단된다. 반면 여유있고 안락한 여행을 추구하는 크루즈 이용객들은 목적지의 온라인 정보 및 대중교통 수단에는 큰 중요성을 느끼지 않는 것으로 판단된다.

다음으로 만족도에 대한 결과를 살펴보면 안전성이 평균 5.36으로 가장 만족도가 높게 나타났다. 다음으로 자연적 인프라(5.16), 편리성(5.12), 연계성(5.04), 인위적 인프라(4.98) 순으로 나타났다. 세부 요인별로는 지리적 위치가 평균 5.43으로 가장 만족도가 높았으며 안전과 보안(5.41), 정치적 안정성(5.26), 물가 수준(5.24), 기후(5.21) 순으로 만족도가 나타났다. 반면 가장 불만족스러운 요인은 평균 4.78의 대중 교통수단이었으며 다음으로 타 교통수단과의 연계성(4.84), 다양한 관광 옵션(4.91), 독특한 경험(4.93), 관광 매력도(4.96) 순으로 나타났다.

크루즈를 이용하여 부산을 방문한 관광객의 방문 전 기대치와 방문 후 실질적으로 인지한 만족도간의 차이가 가장 큰 개선이 요구되는 순위로는 다양한 관광 옵션(-0.65), 직접 서비스 인프라(-0.64), 관광 매력도(-0.47), 타 교통수단과의 연계성(-0.46), 독특한 경험(-0.43) 순으로 나타났다.



분면	요인
I	1.다양한 관광 옵션, 2.독특한 경험, 4.직접 서비스인프라, 10.관광 매력도, 13.타 교통수단과 연계성, 15.관광명소의 연결성
II	9.지리적 위치, 11.물가수준, 12.목적지의 인지도, 14.중심지의 근접성, 20.안전과 보안
III	3.인바운드 여행사, 5.대중 교통수단, 8.활동 매력도, 17.출입국 절차
IV	6.간접 서비스인프라, 7.기후, 16.터미널시설, 18.비자규제, 19.정보접근, 21.정치적 안정성

그림 3. 아시아권 방문객의 IP Matrix

그림 3은 IP Matrix 결과를 나타내고 있으며 중심값은 (5.10, 5.26)로 분석되었다. 1사분면에 포함된 6개의 요인들은 '다양한 관광 옵션', '독특한

경험', '직접 서비스 인프라', '관광 매력도', '타 교통수단과의 연계성', '관광 명소와의 연계성'으로 중요도는 높으나 만족도가 낮게 평가되어 시급한 개선이 필요한 것으로 나타났다. 특히 6개의 요인 중 '다양한 관광 옵션', '독특한 경험', '관광 매력도'들은 크루즈 이용의 주요 원인인 관광 상품과 직접적으로 연관이 있어 다양하고 차별화된 관광 상품의 개발로 방문객의 만족도를 향상시킬 필요가 있다. 또한 '타 교통수단과의 연계성'의 경우 부산을 모항지로 발전시키기 위한 필수 요인으로 북미지역의 경우 대부분의 크루즈 관광상품은 항공교통연계형의 형태로 판매되고 있으며 영국의 크루즈 수요 또한 항공연계 크루즈상품의 수요가 크루즈 상품에서 많은 부분을 차지하고 있다.

특히나 우리나라의 경우 3면이 바다로 이루어져 육로 교통의 제한으로 부산이 국제적인 크루지 모항지로 거듭나기 위하여는 국제공항의 활성화 및 다양한 항공 노선확장이 절대적으로 필요하고 Fly & cruise 연계상품의 개발에 주력해야 한다. 뿐만 아니라 부산 시내 교통수단의 활성화를 통하여 관광지와 크루즈 터미널과의 연계성을 높일 필요가 있다.

3. 비 아시아권 방문객의 중요도-만족도 분석

표 5는 아시아 국가가 아닌 미주, 오세아니아, 유럽에서 방문한 크루즈 이용객들의 IPA 결과를

표 5. 비 아시아 방문객의 IPA 결과

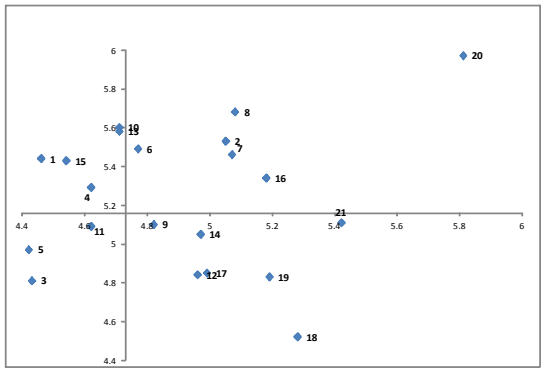
요인		I	P	G	t값	개선순위
인위적 인프라	다양한 관광 옵션	5.44	4.46	-0.98	3.669***	1
	독특한 경험	5.53	5.05	-0.48	2.366*	9
	인바운드 여행사	4.81	4.43	-0.38	2.070*	12
	직접 서비스 인프라	5.29	4.62	-0.67	3.134**	6
	대중 교통수단	4.97	4.42	-0.55	3.205**	8
	간접 서비스 인프라	5.49	4.77	-0.72	6.920***	5
자연 인프라	기후	5.46	5.07	-0.39	8.121***	11
	활동 매력도	5.68	5.08	-0.60	8.568***	7
	지리적 위치	5.10	4.82	-0.28	2.277*	13
	관광 매력도	5.60	4.71	-0.89	3.763***	2
	물가 수준	5.09	4.62	-0.47	3.215**	10
	목적지의 인지도	4.84	4.96	0.12	4.817***	-
연계성	타 교통수단과의 연계성	5.58	4.71	-0.87	3.304**	4
	항과 시내 중심지와의 근접성	5.05	4.97	-0.08	2.277*	16
	관광 명소와의 연결성	5.43	4.54	-0.89	3.786***	2
편리성	터미널 시설	5.34	5.18	-0.16	2.905**	14
	출입국 절차의 편리성	4.85	4.99	0.14	2.710**	-
	비자 규제	4.52	5.28	0.76	3.799***	-
	정보 접근 용이성	4.83	5.19	0.36	3.428***	-
안전성	안전과 보안	5.97	5.81	-0.16	4.624***	14
	정치적 안정성	5.11	5.42	0.31	2.821**	-

나타내고 있다. 각 분석 요인별 중요도(I), 만족도(P), 만족도와 중요도 간의 차이(G)를 분석하였고 대응표본 t-검증을 통하여 신뢰도를 확인하였다.

크루즈 이용객의 모항지 선택속성별 중요도는 안전성이 평균 5.54로 가장 중요한 항목으로 나타났으며 다음으로 연계성(5.35), 자연적 인프라(5.30), 인위적 인프라(5.26), 그리고 편리성(4.89) 순으로 나타났다. 세부 요인별로는 안전과 보안이 5.97로 가장 중요한 요인으로 나타났으며, 다음으로 활동 매력도(5.68), 관광 매력도(5.60), 타 교통수단과의 연계성(5.58), 독특한 경험(5.53) 순으로 나타났다. 반면 중요하게 판단하지 않는 요인들은 비자 규제(4.52), 인바운드 여행사(4.81), 정보 접근 용이성(4.83), 목적지의 인지도(4.84), 출입국 절차의 편리성(4.85) 순으로 나타났다. 이는 아시아 국가에서 온 방문객들과 많은 차이를 보이고 있었으며 특히 비자 규제와 출입국 절차에 대한 중요도가 상대적으로 적게 나타났다. 또한 목적지의 인지도의 경우도 타인의 취향보다는 본인이 직접 체험하며 평판을 판단하려는 경향이 강하게 나타났다.

다음으로 만족도에 대한 결과를 살펴보면 안전성이 평균 5.62로 가장 만족도가 높게 나타났다. 다음으로 편리성(5.16), 자연적 인프라(4.88), 연계성(4.74), 인위적 인프라(4.63) 순으로 나타났다. 세부 요인별로는 안전과 보안이 5.81로 가장 만족도가 높았으며 정치적 안정성(5.42), 비자 규제(5.28), 정보 접근 용이성(5.19), 터미널 시설(5.18) 순으로 만족도가 나타났다. 반면 가장 불만족스러운 요인은 평균 4.42의 대중 교통수단이었으며 다음으로 인바운드 여행사(4.43), 다양한 관광 옵션(4.46), 관광 명소와의 연결성(4.54) 순으로 나타났다.

관광객의 방문 전 기대치와 방문 후 실질적으로 인지한 만족도간의 차이가 가장 큰 개선이 요구되는 순위로는 다양한 관광 옵션(-0.98), 관광 매력도(-0.89), 관광 명소와의 연계성(-0.89), 타 교통수단과의 연계성(-0.87) 순으로 나타났다.



분면	요인
I	1.다양한 관광 옵션, 4.직접 서비스인프라, 10.관광 매력도, 13.타 교통수단과 연계성, 15.관광명소의 연결성
II	2.독특한 경험, 6.간접 서비스인프라, 7.기후, 8.활동 매력도, 16.터미널시설, 20.안전과 보안
III	3.인바운드 여행사, 5.대중 교통수단, 11.물가수준
IV	9.지리적 위치, 12.목적지의 인지도, 14.중심지의 근접성, 17.출입국 절차, 18.비자규제, 19.정보접근, 21.정치적 안정성

그림 4. 비 아시아권 방문객의 IP Matrix

그림 4는 IP matrix 결과를 나타내고 있으며 중심값은 (4.91, 5.24)로 분석되었다. 1사분면에 포함된 5개의 요인들은 '다양한 관광 옵션', '직접 서비스 인프라', '관광 매력도', '타 교통수단과의 연계성', '관광 명소와의 연결성'으로 중요도는 높으나 만족도가 낮게 평가되어 시급한 개선이 필요한 것으로 나타났다. 특히 5개의 요인 중 '다양한 관광 옵션', '독특한 경험', '관광 매력도'들은 관광 상품의 부재에 따른 결과로 아시아권 방문객들이 체감하는 결과와 같게 나타나 시급한 개선이 요구되고 있다. 4사분면에 포함된 7개의 요인들은 '지리적 위치', '목적지의 인지도', '중심지와의 근접성', '출입국 절차', '비자 규제', '정보 접근 용이성', '정치적 안정성'으로 중요도는 낮으나 만족도가 높게

평가되는 요인들로 과잉투자가 되었다고 볼 수도 있다. Rho & Kwon (2014)에 의하면 법무부(출입국관리사무소)의 경우 2012년 1월 크루즈 관광객 유치 활성화를 위해 출입국관리법의 '관광상륙허가제 시행령'을 개정하였고 5월부터 관광상륙허가제를 시행하였다. 법무부는 크루즈 승객 관광 편의를 제공하기 위해 일정요건을 갖춘 승객에 대하여 무사증 입국을 허용하는 등 크루즈 관광객에 대한 신속한 출입국심사서비스를 제공함으로서 크루즈 관광 활성화에 기여하고 있다. 이는 관광상륙허가제가 효과가 있었음을 유추할 수 있다.

V. 결 론

아시아를 중심으로 한 크루즈산업은 매년 관광객의 지속적인 증가로 인하여 급성장하고 있다. 이러한 이유로 아시아의 대표 항만 도시들간에는 크루즈 관광객 및 크루즈선을 유치하기 위하여 심한 경쟁을 하고 있는 실정이다. 한국도 예외는 아니며 부산을 중심으로 크루즈산업을 성장시키기 위하여 많은 노력들을 하고 있다. 따라서 본 연구는 부산의 Hybrid항으로 발전하기위한 방안 모색을 위하여 선행연구를 통하여 총 21개의 요인들을 추출하였다. 추출된 21개의 요인들은 탐색적 요인분석을 통하여 5개의 항목으로 정의하였으며 5개의 항목은 '인위적 인프라', '자연적 인프라', '연계성', '편리성', 안전성'이다.

또한 부산을 방문하는 크루즈 이용객들을 대상으로 부산의 자체 경쟁력을 분석하기 위하여 IPA를 실시하였다. IPA는 크루즈 이용객의 국적별로 2개의 그룹으로 세분화 시켰으며 첫 번째 그룹은 중국, 일본, 동남아시아에서 부산을 방문한 아시아 국가들로 구성하였으며 두 번째 그룹은 미주, 오세아니아, 유럽에서 방문한 비 아시아 국가들로 구성하였다. 국적별로 구성된 그룹 간에는 확연한 차이를 확인할 수 있었다. 아시아국가에서 온 방문객의 경우 직접 서비스 인프라를 크루즈 목적지 선정에 있어 가장 중요한 요인으로 뽑았으며 다음으로 다양한 관광 옵션, 지리적 위치, 목적지의 인지도, 관광 매력도 순으로 나타났다. 이는 아시아 국가에서 온 방문객들의 경우 관광의 목적과 함께 쇼핑이 차지하는 비중이 큰 것으로 나타나 면세점, 쇼핑몰 등의 인프라 시설을 원하고 있는 것으로 분석되었다. 또한 목적지의 인지도가 선택의 중요하게 작용하고 있었으며 이는 타인의 추천 및 취향에 큰 영향을 받고 있다고 유추되어 진다. 이는 아시아권에 위치한 나라들에 적극적인 마케팅을 통하여 부산의 인지도 확산 및 이미지 개선이 필요함을 확인할 수 있었다. 미주, 오세아니아, 유럽의 국가에서 온 방문객들은 안전과 보안을 가장 중요한 요인으로 판단하였고 다음으로 활동 매력도, 관광 매력도, 타 교통수단과의 연계성, 독특한 경험 순으로 나타났다. 이는 비 아시아권에서 아시아를 방문한 방문객의 경우 새로운 문화 및 독특한 경험을 요구하고 있는 것으로 분석되었다. 다양한 관광 상품개발은 물론 관광객이 직접 참여할 수 있는 체험형 관광상품 개발이 필요하다고 판단된다. 위의 결과를 통하여 유추할 수 있듯 각 국적별 크루지 방문지 선택에 미치는 요인들은 차이가 있었으며 이는 민족의 문화 및 특색이 반영된 결과로 분석되며 부산시와 항만공사는 국적별 마케팅 전략을 별도로 준비해야만이 성공적인 결과가 도출될 것으로 분석되었다.

IPA 결과를 통하여 부산이 크루즈 중심지로 발전하기 위해 우선적으로 개선이 필요한 요인들을 확인할 수 있었다. 개선이 필요한 요인은 '다양한 관광 옵션', '독특한 경험', '직접 서비스 인프라', '관광 매력도', '타 교통수단과의 연계성', '관광 명소와의 연계성' 등으로 분석되었다. 특히 이들 요인들은 크루즈 이용의 주요 원인인 관광 상품과 직접적으로 연관이 있어 다양한 관광 상품의 개발 및 부산만의 차별화된 체험형 관광상품 개발로 이

용객의 만족도 향상이 시급한 것으로 분석되었다. 또한 미국과 영국의 사례에서도 알 수 있듯 모항지가 되기 위한 절대적인 요인으로 타 교통수단과의 연계성을 강조하고 있다. 이는 부산이 국제적인 크루지 모항지로 거듭나기 위하여는 국제공항의 활성화 및 다양한 항공 노선확장이 절대적으로 필요하고 Fly & cruise 연계상품의 개발에 주력해야 한다. 뿐만 아니라 부산 시내 교통수단의 활성화를 통하여 관광지와 크루즈 터미널과의 연계성을 높일 필요가 있는 것으로 분석되었다.

부산이 동북아 경쟁 항만들을 뛰어넘는 세계적인 크루즈 중심지로 발전시키기 위해서는 지속적으로 관광상품 개발 및 다양한 투어 옵션이 필요하며, 부산을 대표할 수 있는 국제적인 페스티벌을 유치하여 잠재적 승객들의 이목을 주목시킬 수 있어야 한다. 또한 크루즈 승객들은 크루즈 특성상 선내와 터미널 주변에서 많은 시간을 소비하고 있어 부산 북항 재개발 사업을 통해, 오페라 홀 건설, 친수 공간, 레저 스포츠 공간 등 상업적이며 문화적인 공간 확장이 절실하다. 뿐만 아니라 향후 크루즈 여행객 증가에 대비하여 배후도로 건설 및 타 교통운송수단과의 연계성을 개선하여야 한다. 이는 부산이 크루즈 중심지로 성장할 수 있으며 부가가치 창출을 가능케 하는 원동력이 될 것으로 판단된다.

참고문헌

김현지 · 손수민(2012), "국제크루즈선 일본인 관광객의 부산관광에 대한 중요도-만족도 분석", 『일본근대학연구』, 제36집.

김홍섭(2008), "크루즈산업의 활성화를 위한 마케팅 전략에 관한 연구: 인천항의 경우", 『한국항만경제학회지』, 제24집 제4호, 407-441.

노선희 · 권태일(2014), "크루즈 관광객의 형태 및 파급효과 추정에 관한 연구: 기항지별 쇼핑지출 금액에 따른 파급효과 추정을 중심으로", 『호텔리조트연구』, 제13권 제1호, 165-184.

백안젤라(2014), "크루즈여행의 제약요인이 크루즈여행에 대한 태도에 미치는 영향", 『호텔리조트연구』, 제13권 제3호, 113-129.

홍장원 · 정병옥(2013), "크루즈관광산업 활성화를 위한 관광경쟁력 제고방안 연구: 방한 크루즈관광객의 어권별 관광만족도의 차이를 중심으로", 『한국항해항만학회지』, 제37권 제2호, 211-219.

Bacon, D. R.(2003), "A comparison of approaches to importance-performance analysis," *International Journal of Market research,* Vol.45 No.1, 55-71.

Brida, J. G., Pulina, M., and Zapata-Aquirre, S.(2012), "cruise passengers' experience embarking in a Carribean home port. The case study of cartagena de Indias," *Ocean and Coastal Management,* Vol.55, 135-145.

Cruise Lines International Association(2011), *Cruise market overview,* Retrieved from http://www.cruising.org

Duke, C. R. and Persia, M. A.(1996), "Performance-importance analysis of escorted tour evaluation," *Journal of Travel & Tourism Marketing,* Vol.5 No.3, 207-223.

Dwyer, L. and Kim, C.(2003), "Destination competitiveness: Determinants and indicators," *Current Issues in Tourism,* Vol.6 No.5, 369-414.

Greenwood, B. A. and Barron, P. E.(2005), *Issues determining the development of cruise itineraries: A focus on the luxury market, Melbourne,* Australia: Council of Australian University Tourism and Hospital Educators.

Kendall, L. C. and Buckley, J. J.(2001), *The Business of shipping,* 7th eds, Cornell Martime Pr/Tidewater Pub.

Lee, T. W.(2002), "Searching for directions of a dedicated cruise terminal development," *The Korean Association of Shipping and Logistics,* 135-155.

Lekakou, M. B., Pallis, A. A., and Vaggelas, G. K.(2009), "Which homeport in Europe: the cruise industry's selection criteria," *Tourismos: Int. Multidisciplinary J. Tour,* Vol.4 No.4, 215-240.

Martilla, J. A. and James, J. C.(1977), "Importance-performance analysis," *Journal of Marketing,* Vol.41 No.1, 77-79.

Ocean Shipping Consultants(2005), *The World Cruise Shipping Industry to 2020: a Detailed Appraisal of Prospects.*

Qu, H. and Ping, E.(1999), "A service performance model of Hong Kong cruise travelers' motivation factors and satisfaction," *Tourism Management,* Vol.20 No.2, 237-244.

Ritchie, J. R. and Crouch, G. I.(2000), "The competitive destination: A sustainability perspective," *Tourism Management,* Vol.21 No.1, 1-7.

Robert, J. M.(1998), *An investigation into site and situation: cruise ship port,* Tijdschrift Voor Economische en Sociale Geografie.

SeaConsult Report(2012), *Decision Criteria for Cruise Port Selection in the North Sea Region.*

Sun, X., Feng, X., and Gauri, D. K.(2014), "The cruise industry in China: Efforts, progress and challenges," *International Journal of Hospitality Management,* Vol.42, 71-84.

Talley, W. K.(2009), *Port economics,* London and New York: Routledge.

Wang, Y., Jung, K. A., Yeo, G. T. and Chou, C. C.(2014), "Selecting acruise port of call location using the fuzzy-AHP method: A case study in East Asia," *Tourism Management,* Vol.42, 262-270.

World Tourism Organizations(2012), *Special report: cruise tourism current situation and trends in Asia and the Pacific,* UNWTO Asia-Pacifc Newsletter, 28-31.

부산의 크루즈 중심지로 발전 가능성에 대한 연구

최정규

국문요약

아시아를 중심으로 한 크루즈산업은 매년 관광객의 지속적인 증가로 인하여 급성장하고 있다. 이러한 이유로 아시아의 대표 항만 도시들 간에는 크루즈 관광객 및 크루즈선사를 유치하기 위하여 심한 경쟁을 하고 있는 실정이다. 한국도 예외는 아니며 부산을 중심으로 크루즈산업을 성장시키기 위하여 많은 노력들이 이루어지고 있다. 따라서 본 논문의 목적은 부산을 Hybrid항만 도시로서의 발전 가능성을 분석하였고 이를 위하여 크루즈 이용객을 국적별로 분류하여 부산에 대한 기대치와 만족도를 통하여 새로운 전략을 모색하였다. 위의 분석을 위하여 탐색적 요인분석과 IPA가 사용되었다. 부산이 크루즈 중심지로 발전하기 위해 우선적으로 개선이 필요한 요인은 다양한 관광옵션, 독특한 경험, 직접 서비스 인프라, 관광매력도, 타 교통수단과의 연계성, 관광명소와의 연계성으로 분석되었다. 부산이 동북아 경쟁 항만들을 뛰어넘는 세계적인 크루즈 중심지로 발전시키기 위해서는 지속적으로 다양한 관광상품 개발 및 차별화된 체험형 상품 개발이 시급하며 국제공항의 활성화 및 다양한 항공노선 확장을 통하여 Fly & Cruise 연계상품 개발에 주력해야한다. 또한 부산을 대표할 수 있는 국제적인 페스티벌을 유치하여 잠재적 승객 유치가 필요한 것으로 분석되었으며 크루즈 터미널의 재개발을 통한 상업적 문화공간 확충이 절실한 것으로 분석되었다.

주제어: 크루즈산업, Hybrid항만, 경쟁력, 전략, 중요도-만족도 분석