

한국철도관광의 어제와 오늘



서주환

코레일관광개발(주)
경영학박사

juwhan63@hanmail.net

1. 서론

한국철도는 1899년 9월 18일 노량진~제물포의 경인철도 개통을 시작으로 육상교통의 가장 대표적인 수송수단으로 자리 매김 해왔다.

철도는 증기기관과 탄생과 더불어 기관차를 이용 인간의 이동이나 물류 수송의 초기목적과 가지고 국가기간 산업으로 발달되어 왔으며 오늘날 산업사회에서 없어서는 안 될 도시의 중요한 교통수단이다.

철도의 역사는 올해로 116년이 된다. 2004년 정부기관의 철도청에서 공기업인 한국철도공사로 출발 시대변화의 트렌드에 부합되는 21세기 세계초일류 철도, 세계제일의 철도가 되기 위해 한국철도는 고객가치를 경영에 중심에 두고 철도서비스를 제공하고 있다.

현세 산업사회는 정보통신산업, 환경산업과 더불어 21세기를 주도할 유망한 성장산업으로 철도관광산업을 들고 있다.

철도관광 사업은 최첨단의 기술과 많은 자본이 필요한 놀이테마파크와 달리 철도인프라를 활용한 추억과 감성을 소재로 저비용 고효율 지속가능 사업이다. 철도는 육상교통의 가장 대표적인 수송수단으로 다른 어떤 교통수단보다도 관광지 형성 및 그 운영과 관광교통수단으로서 인식되고 있다.

오늘날 교통수단 중 자동차이용이 많은 시대에서도 철도는 안전하고 대량의 고객들에게 빠른 시간에 경제적 이득을 제공하며 친환경으로 이동시키는 장점 때문에 관광산업 발전의 원동력이 되었고, 현재 KTX의 경부선, 호

남선 완전 개통을 앞두고 있으며, 전국이 1일 생활권이 되었다.

한국철도관광은 2004년 한국철도공사출범 전 철도인프라거점의 여행사를 통한 자연적 관광 상품과 인문적 관광 상품에서 이후 코레일관광개발(주)의 설립과 더불어 시대적 니드와 고객욕구 및 트렌드에 맞는 철도연계관광 상품을 한국철도공사가 구심점이 되어 개발 다양한 관광 열차 출시와 테마파크(곡성, 정선, 화천) 및 레저시설을 출시 조성 발전시켜오고 있다. 그 예로 정동진 해돋이, 눈꽃 열차의 성공에 이어 최근에는 레일 크루즈 해랑, 와인, 인삼, 바다, S-train, O-train, V-train, A-train, G-train(서해 금빛열차), 등. 전국 5대 철도관광벨트가 모두 완성되었다. 철도의 특성을 살려 독특한 추억의 감성을 바탕으로 감동과 낭만 등을 제공함으로써 철도관광 상품을 이용하는 고객이 점차증가하고 있다. 이러한 시점에 한국철도관광의 어제와 오늘을 살펴봄으로서 내일의 한국철도관광의 방향을 살펴보고자 한다.

2. 철도관광의 이론

2.1 관광열차의 개념

관광열차(Tourist Train)란 열차(Train)의 개념인 정거장 외의 본 선로를 운전할 목적으로 안전하게 조성된 차량이나 차량 군으로써 기관차에 객차 등을 연결하여 이룬 줄진 차량을 기본으로 하여 관광객을 관광목적까지 열차로 신속·쾌적·안전하게 이동시키는 중간매체로서 역할과

〈표 2-1〉 철도관광 상품의 구성요소

외적구성요소	내적 구성요소	
	유형요소	무형요소
관광지 관광지와의 연계교통편 안내시설 등	매표, 대합실, 열차승강장, 기타 편의시설 (매점, 대합실과 분리된 휴식공간 등)	인적서비스(승무원 및 가이드) 편의시설(식음료판매코너, 자판기, 식수대 등) 이동시간내 이벤트(공연, 게임 등) 관광상품의 안내물(상품안내책자, 관광지 안내책자등)

자료 : 이준호 "철도관광상품개발에관한연구", 경기대학교대학원석사논문2005,p.28.

〈표 3-1〉 철도관광 상품 운영실적

구 분	1998년		1997년		대 비			
	인원	수입	인원	수입	인원	수입		
패 키 지	신혼열차	678	23,311	440	14,959	154	156	
	여름열차	3,360	112,776	5,166	186,566	65	60	
	운천열차	5,507	179,558	4,396	148,394	125	121	
	충주·수안보	602	12,351	285	3,805	211	325	
	단양관광	-	-	397	7,454			
	대전바다여행	9	232	-	-			
	기 타*	-	-	422	21,722			
소 계	10,156	328,228	11,106	382,900	91	86		
열 차 단 위	등산열차	8,100	156,081	17,945	349,040	46	45	
	증기 관광열차	6,112	42,513	11,041	77,745	55	55	
	정동진 해돋이	124,782	2,905,099	71,601	1,659,391	174	175	
	신기환선굴	95,945	1,251,056					
	에버랜드	4,471	110,259					
	모세의 기적	18,080	279,409					
	벚꽃	10,297	276,603					
	영덕·주왕산	18,142	151,103					
	하계휴양	8,866	320,048					
	정선등산	814	9,772					
	전주지구	3,826	72,365					
	남원지구	513	13,364					
	백제문화탐방	3,638	45,921					
	저갈(강경·광천)	1,417	21,945					
	단풍열차	2,825	54,377					
	풍기인삼	642	8,482					
	금강산관광	546	20,951					
	영화열차	2,580	22,669					
	환상선눈꽃열차	3,396	83,100					
	신년해돋이	2,719	84,164					
기 타**	200,579	3,402,353	226,859	3,961,771	88	86		
소 계	480,290	9,331,634	327,446	8,047,947	149	154		
외 국 인	일본인백제문화	624	14,477					
	코레일 팩	161	5,770	255	5,289	63	109	
	한일 공동	한국	1,247	18,404	4,040	31,295	32	60
		일본	1,669	39,956	1,995	44,438	84	90
		소계	3,056	61,542	6,035	75,733	116	150
	소 계	3,841	81,789	6,290	81,022	50	80	
합 계	502,287	9,741,631	344,842	6,511,869	145	149		

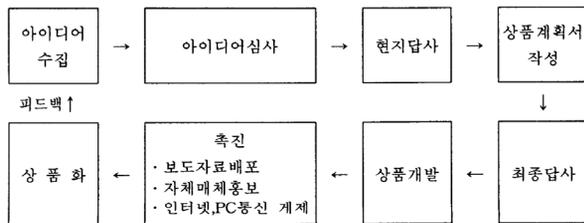
자료 : 철도청영업국, 업무현황, 1999년

열차 그 자체 관광객에게 일차적 매력물로서 역할을 담당하는 속성을 포함하고 있으면서, 관광객에 포괄운임을 적용하여 전 여행 일정을 모두 책임지는 패키지상품으로 기능을 수행하는 열차를 의미한다.

2.2 철도관광의 구성요소

철도관광의 구성은 철도시설의 주체 여하에 따라 외적구성과 내적구성으로 나누어지며, 내적구성은 무형, 유형으로 구분된다. 먼저 외적구성은 철도를 이용해 관광하려는 관광객, 철도와 연관된 관광지를 들 수 있다. 철도관광의 내적구성은 철도관련 경영자, 종업원, 승무, 안내원 등의 고객과 보이지 않는 인적서비스와 철도를 이용한 관광상품을 무형의 철도관광 구성요소며 철도의 매표, 대합실 환경, 차량설비, 승강장, 각종 편의시설 소모품 등을 물적인 유형의 철도관광 구성요소라 한다.

(표 2-2) 철도관광 상품 개발절차



3. 한국철도관광의 어제

한국철도에서의 관광 상품은 별도로 운영되는 것이 없이 철도 인프라를 이용 여행사가 봄이면 꽃 관광, 여름이면 산, 바다, 섬 등 하계휴양, 가을이면 단풍, 겨울이면 눈꽃관광 상품을 만들어 일명 보따리 관광 행태를 유지해오다가 한국철도관광의 최초의 관광 상품은 여행사에서 주관하여 철도청과 운영한 패키지 상품으로 1985년 05월 2박 3일 일정의 서울·경주·제주간의 신혼열차로 시작되어 운행되었고, 3박 4일 일정의 경주·제주코스가 한때 임시열차를 운행 선풍적인 인기를 얻은 후 다양한 철도관광 상품이 개발되었으나, '93년 해외여행 자유화 이후 해외 신혼여행이 붐을 이루면서 철도관광 상품은 사양화의 길을 걷기 시작하였고 점차 철도관광이라는 용어는 퇴색되어가는 듯하였으나 '97년 02월 27일 최초로 운행된 정

동진 해돋이 관광열차의 등장으로 철도관광의 새로운 전기를 마련할 수 있었다.

3.1 2004년 이전 철도청 철도관광 상품

봄



여름



가을



겨울



4. 한국철도관광의 오늘

올해 2015년은 한국철도가 국가기관 철도청에서 공기업인 한국철도공사출범과 함께 한국형 고속철도인 KTX가 개통한지 만 10년이 되는 해이다.

KTX 개통 초기에는 하루 이용객이 7만여 명에 불과했지만 경부선과 호남선 완전 개통을 앞둔 현재는 15만 명이 넘는 두 배 이상이 되었다. 간선여객 전체이용객은 2013년 기준 연간 1억3,439만 명에 이르고 있다.

<표 4-1> 관광열차의 분류

분류기준	열차종류	내 용
운영 방식	임시열차	관광전용객차 또는 유류객차를 활용해 수요에 따라 일정, 구간 등을 임시로 운영하는 열차
	정기열차	정해진 시간에 규칙적으로 운행하고 고시된 열차의 여유좌석을 활용한 패키지 상품
	특별단체	40명이상의 단체가 관광을 목적으로 철도를 이용할 경우 임시 또는 정기열차
차량 종류	관광전용열차	관광목적에 적합하게 차량을 개조 또는 디자인하여 관광객 수송에 전용으로 사용하는 열차
	정기열차 상품	정기열차에 사용하는 KTX, 새마을호, 무궁화호 객차를 이용해 관광객을 수송하는 열차
상품 주제	계절열차	봄, 여름, 가을, 겨울
	테마열차	해돋이, 시티투어, 섬/바다, 산/계곡/온천, 장터 등
	체험열차	생태체험, 문화체험 등

자료 : 이주형, 관광열차의 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한연구, 서울대 교대학원석사논문 2014.p.9.

<표 4-2> 철도관광 상품 현황

(2015년 현재)

구 분	상 품 명	
계절별	봄 꽃(6)	섬진강매화, 구례 산수유, 벚꽃(진해, 경주, 쌍계사, 금산사, 월출산, 제천청풍), 충주복사꽃, 철쭉지리산, 소백산, 태백산, 보성 일림 산) 동백꽃(여수, 선운사)
	하계피서(7)	해운대, 송정, 망상, 경포대, 대천, 춘장 대, 만리포
	가을단풍(9)	설악산, 내장산, 지리산, 주황산, 강천산, 소요산, 오대산, 적상산, 가야산
	겨울눈꽃(5)	태백산, 환상선순환, 대관령, 소백산, 덕유산
	소계	27개
테마별	해돋이(6)	정동진, 추 암, 영덕, 포항 호미 꽃, 해운대, 경주 감포
	성지순례(3)	강경, 구화, 제천
	섬/바다(10)	홍도/흑산도, 울릉도/독도, 거문도/백도, 제주도, 보길도, 청산도, 소매물도, 선유도, 외도/해금강, 삼천포
	정선5일장(1)	정선 5일장(레일바이크)
	새만금방조제(2)	김제, 군산
	기타(7)	항일암, 땅끝마을, 대관령, 안동하회마을, 보성차밭, 변산반도/내소사, 기타
소계	35개	
축제별	1~3월 (1)	화천 산천어(1월)
	4~6월 (4)	오수의 건 축제(4월, 함평나비(5월), 옥천 지용 제(5월), 강릉단오제(6월)
	7~9월 (3)	영동포도(8월), 북천 코스모스(9월), 안동국제탈춤(9월)
	10~12월(5)	풍기인삼(10월), 남강유등(10월), 강경젓갈(10월), 광천젓갈(11월), 기타
	소계	13개
관광 전용 열차	레일크루즈 해랑	매주 화(2박3일), 토(1박2일) 운행
	와인인삼	와인인삼트레인(서울~영동간, 매주 4회 운행)
	바다열차	바다열차(강릉~삼척간, 매일 3왕복 운행)
	O-Train	중부내륙 순환열차
	V-Train	백두대간 협곡열차
	S-Train	남도해양열차
	A-Train	정선 아리랑열차
	G-Train	서해 금빛열차
소계	8개	

자료 : 코레일 내부자료를 재구성

이러한 성장과 더불어 국민소득 증대와 주5일 근무의 안착 등 이용객의 성숙된 욕구와 시대적 변화에 의해 오늘날 한국철도관광은 많은 발전을 해왔다. 한국철도공사인 코레일은 기존의 레일크루즈 해랑 열차, 경북관광 순환

테마열차, 영화처럼 떠나는 꿈의 여행 Wine& Cinema 관광열차 운행과 더불어 2013년부터 지역과 상생하는 코레일형 창조경영 실현을 위해 5대 관광벨트 프로젝트를 추진 중부내륙 순환열차 O-Train, 백두대간 협곡열차

V-Train, 남도해양열차S-Train, 강원 아리랑열차 A-Train, G-train(서해 금빛열차)를 완료했다.

또한 기존 열차와는 차별화된 디자인과 서비스로 고객들의 다양한 니즈를 충족시키고 있으며, 기존운영열차의 빈 좌석을 활용한 정기열차관광 상품을 운영 기차여행의 즐거움을 선사하고 있다.

5. 맺음말

급변하는 현대사회에서 한국철도관광은 아나로그 시대를 거쳐 디지털 시대와 함께하면서 철도인프라 연계상의 단순 자연적 관광자원과 인문적 관광자원을 주로 하는 철도관광 상품에서 최첨단 IT기술을 이용한 인터넷과 스마트폰을 활용 다양하면서 다채로운 볼거리, 먹을거리, 할거리의 철도관광 상품으로 변모하고 있다.

2013년부터 한국철도관광은 O·V·S·A·G-train 그리고 최근 DMZ-train까지 관광이 주목적인 전용 관광열차 개발에 역점을 두고 지역과 연계한 5대 관광벨트 구축 사업 등 인프라 확충에 공격적인 관광열차사업을 추진하여 2015년 올해 완료하였다.

오랫동안 공을 들여 만들어진 철도관광 상품이 성공적인 효과를 발휘하려면 서비스 전달품질요인의 중요성을 인식하고 직원들의 서비스 교육 등 인적서비스 향상을 위한 노력이 필요하다. 남이섬 관광경영 성공사례와 디즈니랜드 경영사례를 거울삼아 관광분야 전문 인력을 양성하는 교육시스템과 관리체계 마련이 미래한국철도관광의 초석이 될 것이다. 철도산업은 장치산업으로 운송수익만으로 수익을 내기가 어려운 구조에 있으며, 특히, 관광열차사업 역시 수익성에는 한계가 있는 것이 사실이다.

이러한 수익성 한계를 극복하기 위해서는 철도관광의

〈표 5-1〉 최근 3년간 철도관광 수입현황

(단위: 억 원)

구 분	2011년	2012년	2013년
정기열차상품	284	289	304
관광전용열차	126	130	172
다원수입	17	19	14
계	427	438	491

자료: 코레일 내부자료 재구성

이론철학인 철도관광 고부가가치사업은 운송수단 하차 후 부터 승차 전 과정임을 유념하고, 국토의 균형발전과 연계된 관광 사업을 추진 항공사의 에어텔 서비스상품처럼 단체여행에서 개인, 가족 및 자유여행 화 되어가는 시대적 관광행태변화에 맞게 철도관광 상품과 연계된 원스톱 레일텔 서비스가 절실히 필요한 현실이며, 레일텔 서비스와 같은 운송서비스와 더불어 체제(숙박)서비스가 제공된다면 철도관광 수익증대에도 큰 도움이 되는 동시에 지속가능한 철도관광사업의 토대를 마련하게 될 것이다.

또한 최근 코레일에 내방한 MGB(Matthorn Gottahard Bahn)는 스위스 마테호른의 대표적인 관광열차인 ‘빙하 특급열차’와 ‘산악열차’를 운행 중인 철도회사다.

코레일은 MGB와 2013년 5월 분천역과 चे르마트역간 자매결연을 하였다. 세계열차관광 성공의 표본인 MGB의 경영 노하우를 한국철도 관광에 맞게 벤치마킹하여, 한국 철도관광의 새로운 변화의 시발점으로 삼아 한국철도관광의 내일을 준비하여야 할 것이다. ☺

♣ 참고문헌

- [1] 김광수(2003), “철도관광상품의 개선방향에 관한 연구” 서울산업대학교 철도기술대학원 석사학위, pp.4-81.
- [2] 김덕현(1998), 우리나라 철도의 서비스 품질에 관한 연구, 경기대학교 경영대학원 석사학위, PP.9-37.
- [3] 김재원(2012), “한국철도관광 상품개발에 관한 연구, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위, pp.6-26.
- [4] 김현구(2007), “철도관광 상품 속성이 고객만족과 행동의도에 미치는 영향 연구”, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위, pp.125-126.
- [5] 문보영(2000), “철도관광 상품 개발에 관한 연구”, 한국호텔관광학회, 학술저널, pp.109-129
- [6] 서주환(2006), 철도 연계관광 활성화방안 연구, 한국철도학회, 학술저널, pp.1-6
- [7] 서주환, 김영택(2013), 코레일 앱 이용자의 서비스편의성이 코레일 앱 고객만족과 재이용 의도에 미치는 영향에 관한 연구「한국철도학회지」, 16(5), p.410-417
- [8] 서주환, 김영택, 서민주, 오하나(2013), 고객참여를 통한 코레일의 가치창조, 「서비스경영학회지」, 14(4), pp.179-194.
- [9] 서주환(2014), 코레일 예약발매 서비스편의성이 서비스가치와 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향, 경기대서비스경영전문대학원 박사학위, pp.10-103
- [10] 손영수(1992), 철도산업의 서비스 마케팅에 관한 연구, 한양대학교 경영대학원 석사논문, pp.5-19.
- [11] 임진산(2002), 철도운영 효율성 및 고객만족에 대한 연구, 인하대학교 국제통상물류대학원 석사학위, PP.66-86.
- [12] 최연혜(1998) “한국철도의 마케팅 컨셉트” 철도전문대학교 학술저널 PP.165-197.
- [13] 코레일 홈페이지
- [14] 코레일관광개발(주) 홈페이지