

주요 경쟁시장 관광정책동향

제19-2호(2019.07.09)



제주관광공사
JEJU TOURISM ORGANIZATION

문의 : 제주관광공사 연구조사센터

목 차

I. 중화권시장	1
1-1. 중국	1
1-2. 대만	2
1-3. 홍콩	3
1-4. 마카오	4
II. 일본시장	5
III. 동남아시아	5
3-1. 베트남	5
3-2. 인도네시아	6
3-3. 싱가포르	6
3-4. 말레이시아	7
3-5. 태국	8

I. 중화권시장

1-1. 중국

○ 중국 관광산업, 5G와 손잡고 혁신 및 업그레이드 추진

- China Unicom 작년 말, 5세대 기술을 기반으로 한 최초 스마트 관광 어플리케이션 출시, 올해 5월 선전(深圳)시에 있는 세계의 창(世界之窗)과 협력하여 중국 최초 대규모 5G 문화 테마파크 건설
- 저장성(浙江省)의 후저우(湖州) 「5G + 스마트문화관광」 플랫폼을 열고, 「One-Click 스마트관광 후저우」를 출시
- 5G는 인공지능, 고화질 영상, AR, VR 등 선진기술과 융합하여 관광지 문화내용 전달, 체험, 혁신 등을 지원하며 관광관리능력을 제고하고 관광판매수단을 다양하게 하며, 관광서비스 수준을 제고하는데 큰 기여를 할 것임

<출처 : 人民网-人民日报海外版, 05/24>

○ 문화관광부 「패키지여행상품 설명서 편집 기준」 발표, 8월 1일부터 실시

- 중국 패키지여행상품에 대한 정보가 통일되어 있지 않고 여행사별

로 제각각 제공하고 있어 소비자들의 피해가 속출

- 이로 인한 피해를 줄이기 위해 문화관광부 「패키지여행상품 설명서 편집 기준」을 발표
- 여행하는 국가명, 여행 일수(1일에 근거하여 계산, 24시간 미만인 경우 1일로 간주), 여행 일정표, 집합 및 해산 장소와 시간, 교통편, 숙박, 식사, 쇼핑, 관광일정, 비용(가이드 서비스 비용 포함) 등을 명확히 제시할 것을 담고 있음

<출처 : sohu.com, 06/05>

○ 중국 상하이 「온라인여행플랫폼 여행사 상품 환불 서비스 규범(이하, 규범)」을 발표, 8월 1일부터 실시

- 상하이 씨트립, 뤼마마, 투니우, 등 12개 온라인 여행사 기업이 연합하여 제정
- 규범은 여행으로 인해 발생하는 분쟁 처리를 위해 민간기업이 연합하여 제정한 기준으로, 정부에서 규정하는 규범과 달리 법적 구속력은 없음

<출처 : 中国旅游报, 06/11>

○ 「장시성 관광산업 3개년 액션플랜(2019-2021年)」 발표

- 2021년까지 장시성 관광객 수 9억

명, 여행 총 수입 1조 5천억 위안 달성

- 루산(庐山), 산칭산(三清山), 룡후산(龙虎山), 우공산(武功山) 등 과도한 입장료 의존 등의 경영관리시스템을 개혁하여 세계적인 관광지로 조성
- 루산시하이(庐山西海), 셴뉘후(仙女湖), 양밍후(阳明湖) 등 호수를 이용한 수상관광을 발전
- 2021년까지, 자산규모 100억 위안의 대형 관광기업 3-5개, 50억 위안의 관광기업 5-8개를 육성 등의 내용을 담고 있음

<출처 : 江西日报, 06/25>

○ 2018년 중국 「문화관광발전」 통계 발표

- 2018년 말 기준, 문화관광 기관 및 사업체 수와 종사자 각각 31만 8200개, 375만 7백 명으로 집계
- 2018년 국내 여행객수 55억 3900만 명, 전년대비 10.8% 증가, 총 수입 5조 97억 원으로 전년대비 10.5% 증가, 입국 관광객 수 1억 4120만 명으로 전년대비 1.2% 증가, 출국 관광객 수 1억 4982만 명으로 전년대비 14.7% 증가

<출처 : 中国经济网-《经济日报》, 06/27>

1-2. 대만

○ 작은 마을 서비스 향상을 위한 「ask me」 신청 결과 발표

- 대만 관광중 발생하는 모든 문제에 대하여 전문적으로 정보를 제공하는 ask me 실시. 올해로 6년 차, 여행객의 정보 편의를 위해 각 지방정부 산하의 관광지에 400개 이상을 설치함
- 관광서비스체계의 서비스 범위를 확대하고 여행객의 편의 증대를 위해 ask me 신청 접수를 받음
- 상점, 민박, 음식점, 렌터카, 편의점, 관광공장 등의 122개 업체가 신청 112개가 선정, 이중 25개가 작은 마을에 해당되는 업체로 향후 이 지역의 여행을 더 편리하게 이용할 수 있게 됨

<출처 : 교통부관광국, 04/25>

○ 산업혁신을 위해 2019년 관광산업 핵심인재 육성 프로그램 실시

- 관광에 대한 소비행태가 빠르게 변화하면서 시장구조 역시 빠르게 변화하고 있음
- 변화하는 시장에 빠르게 대처할 수 있는 핵심 인재를 육성하기 위해 해외 유학 학비, 생활비, 교통비, 건강보험, 출국 수수료, 항공료

등 교통부관광국에서 50%를 지원

<출처 : 교통부관광국, 05/07>

○ 교통부 관광국 4월 「여관등급평가작업요점」 수정·발표

- 대만 2009년도부터 여관등급제 실시
- 수정된 여관등급제도에 대한 숙박업 관계자의 이해를 증진시키고자 6월 4일 여관등급제 설명회를 실시
- 등급제를 통해 국내외 여행객이 안전, 위생, 서비스품질에 대해 잊지 못하는 숙박체험을 하게 될 것이라며 업계 관계자의 서비스품질 향상을 독려

<출처 : 교통부관광국, 06/04>

○ 교통부관광국 관광 및 휴양의 전반적인 수준 향상을 위해 지방정부 관광 및 휴양품질 개선에 보조금 지원

- 2019년 「체험관광-지역관광환경건설 4개년 프로젝트」 실시, 자연경관의 아름다움을 유지
- 실질적인 여행 서비스 기능이 아닌 시설 및 일회성 시설에는 보조금 지급하지 않음

<출처 : 교통부관광국, 06/19>

○ 여름 성수기 소비자의 이익을 보호하고자 「관광발전조례」 제43조에 근거하여 여행객을 위한 주의 사항을 발표

- 합법적인 여행사와 계약을 진행하며, 품질보증협회사이트에 올라온 판매가격을 참고할 것
- 여행사와 계약 진행 시 계약 내용, 여행사의 영업상황, 여행자보험 등을 잘 살필 것
- 여행자가 여행사로부터 여행상품 구매 시 출발이나 사용일이 명확해야 하며, 국내외 여행에 공식화된 계약서를 이용할 것
- 국내여행상품 구매 시, 가격만 보지 말고 신중히 선택하며, 안전한 여행을 위해 교통수단, 호텔, 식사, 관광, 보험, 여행일정 등을 잘 파악할 것
- 외국여행상품 구매 시, 외교부영사사무국의 사이트를 방문하여 방문지의 여행안전 정보를 수집하고, 여행자의 안전 확보를 위해 출국 전 외교부영사사무국의 사이트에 개인정보를 등록할 것 등을 권유하는 내용이 담겨 있음

<출처 : 교통부관광국, 06/27>

1-3. 홍콩

- 중국 대륙인의 마카오 방문 제약 해제에 따라 2019년 4월 1일부터 홍콩 출입국 사무국에서 마카오 및 대만 여행출입증 발급 시작

- 중국 대륙인이 마카오 출입증 발급을 위해 자신의 호적지로 돌아가 출입증을 발급받아야 했음

<출처 : 마카오데일리타임즈, 04/01>

○ 미중 무역전쟁 홍콩 관광업 타격, 홍콩 방문관광객의 체류기간과 지출금액을 늘리기 위해 노력

- 홍콩관광이사회는 4월 숙박관광객 수가 전년대비 2.1% 늘었으나, 증가세가 둔화되고 있다고 발표, 이는 3월 당일방문 포함 관광객 수가 전년대비 17.3% 증가한 것과 극명한 대조를 보임
- 홍콩을 방문하는 중국 대륙 관광객들은 경제가 불확실한 상황에서, 홍콩의 비싼 숙박시설에 체류하지 않고 주변지역의 상대적으로 저렴한 숙박시설을 이용하고 있음
- 홍콩은, 방문관광객의 체류기간을 늘리고 보다 많은 소비를 유도하기 위해 노력 중임

<출처 : South China Morning Post, 05/15>

○ 관광품질서비스협회 창립 25주년 기념식 진행

- 협회 및 QTS(Quality Tourism Service) 인증업체 등 700여명의 회원을 초청하여 창립 25주년 기념식 진행
- 더불어 2019년 한 해 동안 QTS 업

주와 직원들의 성과 인정을 위해 ‘우수 QTS 업주상, 우수 QTS 서비스 직원상, 장기 QTS 업주상’을 표창함

<출처 : 홍콩관광청, 05/20>

1-4. 마카오

○ 마카오, 중국 광저우(广州)시와 관광산업 협력 발전 추진

- 마카오 관광레저산업 육성을 핵심으로 한 관광산업 발전전략 수립
- 마카오의 문화, 레저관광자원을 적극 개발하고 마이스산업 적극 육성
- 중국 대륙인의 관광편의를 위해 입국절차 간소화 정책 실시
- 마카오 관광의 상품과 내용의 다양성을 위해 광저우시와 협력 발전을 추진

<출처 : dynamicmacau, 05/15>

○ 2019년, 마카오특별행정구 20주년(중국 반환 20주년), 관광산업 포함 「사회문화전략」을 발표

- 「마카오관광업발전총규획」에 근거, 마카오 관광산업의 지속가능한 발전을 위해 “맛있는 도시 건설 강화, 관광목적지 적극 조성, 스마트 관광 및 다

양한 문화관광 상품 개발” 등을 주요 전략으로 제시함

<출처 : 澳门特别行政区政府旅游局, 05/17>

II. 일본시장

○ 외국인 여행자에 대한 정보 제공 체제 강화 : 일본 관광국(JNTO) 콜센터 기능 강화

- 「비상시 외국인 여행자에 대한 안전 확보를 위한 긴급 대책」(2018.9.28)에 따라 일본 관광국(JNTO)은 관광안내 콜센터(365일, 24시간, 일어, 영어, 중국어, 한국어)를 운영 중
- 외국인에 대한 정보체계 강화의 주요내용은, 콜센터 자동 음성안내 및 챗봇 기능의 강화(3/29), 모바일 앱의 재해에 대한 정보, 피난 장소 검색 기능의 강화(3/26)
- 재해 발생 등 비상시에는 JNTO 글로벌 사이트, 트위터 재해정보 계정, 국내 관광안내소와 해외사무소 네트워크 등을 활용하여 종합적인 정보를 제공할 예정

<출처 : 일본 관광국, 04/03>

○ 지속가능한 관광선진국 공표

- 일본 관광청은 2018년 6월 「지속 가능한 관광 추진 본부」를 청 내에 신설하고, 최근 관광객 증가로 인한 오버투어리즘 문제를 분석함. 그

결과를 지난 6월 10일에 발표

- 분석결과, 전국 지자체의 주요 관광지에서는 여행객 증가로 인한 혼잡과 비매너로 인한 문제가 발생하고 있으나, 전국수준의 오버투어리즘은 아직 이른 것으로 판단
- 이에 따라, 대표 관광지를 중심으로 혼잡과 비매너에 대한 시범사업을 실시하고, 국제기준에 부합하는 「지속 가능한 관광 지표」 개발 추진

<출처 : 일본관광청, 6/12>

III. 동남아시장

3-1. 베트남

○ 2019년 1분기, 한국이 베트남 해외방문객 수 전체 1위 차지

- 1분기 한국관광객 수는 약 1백 1십 만 명으로 전년대비 24.4% 증가, 이 추세가 지속될 시 2019년 한국인 방문객수는 4백만을 넘을 전망
- 한국관광객 수는 2015년 처음으로 1백만을 넘은 이후, 2017년 2백 42만 명, 2018년 3백 44만 명으로 가파른 성장세를 보이고 있음

<출처 : 베트남 문화체육관광부, 05/17>

○ 꽝빈(Quang Binh)성, 지역관광 홍보를 위해 구글과 파트너십 체결

- 꽝빈성 관광국은 지역내 관광지

홍보물을 유튜브와 구글 예술문화 플랫폼(Art & Culture Platform)에 탑재하기로 결정함

- 안퐁(Anh Phong) 국장은 꽝빈, 투아 티엔후(Thua Thien-Hue), 다낭(Da Nang), 꽝남(Quang Nam)의 명승지와 뛰어난 문화예술작품 등을 담은 1,000여장의 사진을 2019년 3분기부터 공개할 예정이라고 밝힘

<출처 : 베트남 문화체육관광부, 06/26>

○ 베트남 문화체육관광부와 러시아 연방관광청간 관광협력에 대한 양해각서(MOU) 체결

- 이 양해각서에 따라, 양국은 상호 관광협력을 위한 프로그램을 개발 및 실행하기로 함. 또한 이를 위한 행정절차를 상호지원하고, 양국 간 정보를 공유하기로 함
- 협력기간은 2019년부터 2024년까지 5년간임

<출처 : 베트남 문화체육관광부, 06/28>

3-2. 인도네시아

○ 인도네시아 관광부, 틱톡(TikTok)과 관광홍보를 위한 협력 추진

- 인도네시아 관광부는 인도네시아 관광 10선을 홍보하기 위해 쇼트 클립(Short clip) 플랫폼인 틱톡과 팀을 구성한다고 밝힘

- 인도네시아 정부는 2018년 7월부터 틱톡의 자국내 사용을 금지하고 있었으나, 틱톡이 유해콘텐츠를 모두 삭제한 후 조치를 해제함

<출처 : kr-asia.com, 04/30>

○ 세계은행(World Bank)의 국제금융 공사(IFC), 인도네시아 관광자금 3억 달러 출연

- 인도네시아 관광산업 민간분야를 촉진하기 위해 2019년 7월부터 2020년 6월까지 3억 달러를 출연(기부)하기로 결정함
- 국제금융공사는 인도네시아의 자카르타와 발리 외의 관광목적지 개발을 위해서 노력해 왔음

<출처 : TheJakartaPost, 06/13>

3-3. 싱가포르

○ 싱가포르관광청, 알리바바 그룹과 MOU 체결

- 관광객 모객과 지출비용 확대를 위해 싱가포르관광청과 알리바바 그룹 간 양해각서(MOU) 체결
- 중국관광객 입국 통계 분석을 통한 콘텐츠 발굴과 마케팅 캠페인 공동개발을 포함
- 우선적으로 중국의 젊은 부부, 젊은 가족, 90년대생 사회초년생을 겨냥한 관광콘텐츠 개발

- 이번 기회를 통해 싱가포르관광청은 알리바바 생태계 내 다양한 사업체와의 콜라보레이션이 가능할 것으로 예상

<출처 : 싱가포르관광청 , 04/16 >

○ 싱가포르관광청, 「싱가포르관광 액셀러레이터」 전개

- 싱가포르관광청은 국내외 기업을 대상으로 「싱가포르 관광 액셀러레이터」를 시작하고 지원자를 모집 중
- 해당 프로그램은 2년 동안 진행되며 싱가포르 관광의 고질적인 문제점을 해결하고 관광업계의 변혁을 도모하고자 추진됨
- 2019 관광 산업 컨퍼런스에서 싱가포르 관광 인큐베이터 프로그램으로 처음 소개됨
- 선정된 12개의 기업은 워크숍, 비공식세션 등을 통해 싱가포르 관광산업의 방향성을 파악함과 동시에 익스피디아, 싱가포르항공, 마리나 베이 샌즈 호텔과 같은 대기업과의 협업기회도 주어짐
- 최종 선발된 사업체는 업체당 최대 2만 5천 달러의 재정적 지원을 받게 됨

<출처 : 싱가포르관광청 , 06/21>

3-4. 말레이시아

○ 말레이시아관광청, 뉴질랜드에 무역사절단 파견

- 지난 4월 11일, 말레이시아 관광청장 주도로 뉴질랜드 오클랜드에 무역사절단 파견
- 이번 파견을 통해 인종과 문화적 다양성이라는 말레이시아와 뉴질랜드의 공통점을 통해 말레이시아를 뉴질랜드 관광객이 가장 선호하는 관광지로 만들고자 함
- 말레이시아는 쇼핑 천국인 쿠알라룸푸르에서부터 보르네오 섬의 정글까지 넓은 스펙트럼의 관광콘텐츠 제공이 가능한 점을 강조
- 궁극적으로 경제환경과 관광정책 개발을 통해 양질의 외자를 유치하고 국가발전에 이바지하고자 함

<출처 : 말레이시아관광청 , 04/11>

○ 중동관광객 유치를 위한 새로운 이니셔티브 추진

- 2019 아랍 트래블 마켓(The Arabian Travel Market 2019)과 연계하여 말레이시아 관광예술문화부장관 입회 하에 말레이시아관광청, 말레이시아공항공사, 에어아라비아 간 공동 전략 캠페인 체결

- 해당 캠페인은 공동 국제관광 개발 프로그램(Joint International Tourism Development Programme)의 일환으로 추진됨
- 특히 에어아라비아는 중동과 말레이시아를 연결하는 최초의 저가항공사임. 이번 기회를 통해 중동관광객에게 합리적인 여행옵션을 제공할 수 있을 것으로 예상

<출처 : 말레이시아관광청 , 04/30>

○ 말레이시아 관광산업, 2019년 1/4분기 호조

- 2019 1/4분기 관광수입이 작년 동기 대비 16.9% 상승하여 214억 말레이시아 링깃(약 51억 7천 미국 달러) 달성
- 2019 1/4분기 입국 관광객 2.7% 상승, 이중 아세안지역 등 단거리시장 1.9% 상승, 중국·한국·일본·인도·파키스탄 등 중거리시장 8.6% 상승, 반면 장거리 시장 3.6% 하락
- 평균체류일 수는 4.2박(2018)에서 6박(2019)으로 증가
- 2020 말레이시아 방문의 해(Visit Malaysia 2020) 캠페인 추진으로 상승세가 계속될 것으로 예상

<출처 : 말레이시아관광청 , 05/29>

3-5. 태국

○ 태국관광청-통상부 「무역-관광 연합」 MOU 체결

- 태국관광청(TAT)과 통상부(MOC) 산하 6개 부서(비서실, 대외무역실, 대내무역실, 지적재산권실, 사업개발실, 국제무역진흥실)는 관광과 무역간 연계를 통한 개발전략과 마케팅 프로모션을 위한 협력체계 구축 협의
- 또한 이 협약에 따라 국제무역 확대와 관광 진흥·개발을 위한, 무역관련 서비스인프라 확충과 주요 이익활동을 포함한 국제투자정보를 제공
- 위라삭(Weerasak) 관광체육부장관은, 태국 경제발전에 크게 기여하는 관광에 대해, 지속가능한 관광 개발과 지역사회에 대한 소득 환원에 초점을 맞춰 개발해 나갈 것임을 밝힘

<출처 : tatnews, 04/24>

○ 20개국 대상 무료비자 발급 연장

- 태국 왕실은 2018년 11월 15일부터 2019년 1월 14일까지 2개월간, 20개국에 대한 비자수수료를 면제하고, 이를 4월 30일까지 연장하였으며, 추가로 10월 31일까지 6개월 더 연장함

- 20개국 : 불가리아, 대만, 키프로스, 에티오피아, 피지, 인도, 카자흐스탄, 라트비아, 리투아니아, 몰디브, 몰타, 모리셔스, 파푸아 뉴기니, 루마니아, 산마리노, 사우디아라비아, 우크라이나, 우즈베키스탄, 불가리아

<출처 : Thailand Business News, 05/08>

○ 태국관광청-알리페이 협력 의향서 (LOI) 서명

- 태국관광청(TAT)과 알리페이(Ali ipay)는 태국을 방문한 중국인 관광객에게 더 많은 제품과 서비스를 제공하는 장기적 전략관계를 맺기 위한 의향서에 서명함
- 알리페이는 자사의 플랫폼을 통해 이전보다 효율적이고 편리한 지불 수단을 제공하고, 태국 현지 상인의 서비스 향상과 중국인 관광객의 니즈를 보다 잘 파악할 수 있도록 지원할 예정

<출처 : tatnews, 05/27>