

목 차

제1장 연구의 개요	3
제1절 연구 배경 및 목적	3
1. 연구 배경	3
2. 연구목적	4
제2절 연구 방법	4
1. 주요 연구내용	4
2. 연구 방법	5
제2장 서울시 인바운드 관광진흥정책 분석	9
제1절 인바운드 관광객 유치 현황	9
제2절 서울시 인바운드 관광진흥 시책 현황	11
제3절 서울시 관광산업 진흥을 위한 전문가 제언 검토	20
1. 국제관광 진흥을 위한 전문가 제언	21
2. 전문가 제언 분석	25
제4절 서울시 인바운드 관광객 여행소감 조사	28
1. 조사개요	28
2. 조사 결과	31
제3장 서울시 인바운드 관광진흥 효과 분석	51
제1절 분석의 틀	51
1. 갭분석(Gap analysis)	51
2. 포트폴리오 매트릭스 분석(Portfolio matrix analysis)	52

제2절 서울 방문객 관광소감 분석 결과	53
1. 서울 주요 관광지 인지도 vs. 선호도	53
2. 서울 관광어메니티 요소별 기대도 vs. 만족도	55
3. 서울 관광서비스 세부 요소별 중요도 vs. 경험도 분석	59
제3절 시차틀 이용한 서울 관광소감 비교 분석 결과	62
1. 조사대상 외국인 관광객 특성의 시간적 변화	62
2. 서울 주요 관광지 인지도 vs. 선호도 시간적 변화 분석	77
3. 서울 관광 기대도 vs. 만족도 시간적 변화	85
제4장 서울시 인바운드 관광진흥정책 효과성 개선 방안	97
제1절 서울시 관광진흥정책의 효과성 논의	97
1. 서울시 관광정책 효과성 조사결과 해석	97
2. 서울시 관광진흥정책의 효과성 증진을 위한 논의	105
제2절 결론	110
참고문헌	115
영문요약	119

표 목 차

〈표 2-1〉	외래방문객 입국 현황 및 증가율	10
〈표 2-2〉	관광자원 조성 관련 시책 현황	11
〈표 2-3〉	관광상품 개발 관련 시책 현황	13
〈표 2-4〉	서울 관광 마케팅 관련 시책 현황	14
〈표 2-5〉	관광객 수용태세 개선 관련 시책 현황	16
〈표 2-6〉	축제, 이벤트, 국제대회 관련 시책 현황	18
〈표 2-7〉	서울의 글로벌화 사업 관련 시책 현황	19
〈표 2-8〉	컨벤션 산업 육성 관련 시책 현황	20
〈표 2-9〉	관광인프라 확충 관련 전문가 제언 주요 내용	21
〈표 2-10〉	관광상품 개발 관련 전문가 제언 주요 내용	22
〈표 2-11〉	서울 관광 마케팅 관련 전문가 제언	23
〈표 2-12〉	관광객 수용태세 개선 관련 전문가 제언	24
〈표 2-13〉	축제 및 이벤트 관련 전문가 조언	24
〈표 2-14〉	설문지 문항 구성	29
〈표 2-15〉	가중치 부여	30
〈표 2-16〉	출신지별 응답자	31
〈표 2-17〉	출신권역별 응답자	32
〈표 2-18〉	여행 형태별 응답자	32
〈표 2-19〉	성별 응답자	33
〈표 2-20〉	출신지별 서울 방문목적	35
〈표 2-21〉	출신지별 서울 체재기간	36
〈표 2-22〉	출신지별 이용 숙박시설	37
〈표 2-23〉	서울 관광지의 여행 전 인지와 여행 시 방문지 선택 비교	39

〈표 2-24〉 출신지별 서울 여행 방문지	40
〈표 2-25〉 출신지별 인상 깊은 방문지	44
〈표 2-26〉 출신지별 불만·불편사항	46
〈표 2-27〉 출신지별 개선 시급한 불만·불편사항	47
〈표 3-1〉 서울시 주요 관광지 인지도-선호도의 Gap analysis 결과(2009)	54
〈표 3-2〉 도시 관광어메니티 기대도-만족도 Gap분석(2009)	56
〈표 3-3〉 서울 관광서비스 세부요소의 중요도와 여행 경험도	59
〈표 3-4〉 출신지별 서울시 방문목적 시차 비교	64
〈표 3-5〉 출신지별 서울시 관광객 체재기간 시차 비교	65
〈표 3-6〉 출신지별 서울시 이용 숙박시설 시차 비교	67
〈표 3-7〉 출신지별 주요 서울여행 방문지 비교	70
〈표 3-8〉 출신지별 서울시 Best 관광지 선호도 시차 꺾분석	73
〈표 3-9〉 출신지별 서울관광 불만·불편사항 시간적 변화	76
〈표 3-10〉 서울 관광지 인지도의 시간 변화	78
〈표 3-11〉 서울 관광지 선호도의 시간적 변화	80
〈표 3-12〉 서울 관광지 C-P 차이의 시간적 변화	84
〈표 3-13〉 서울시 관광어메니티 기대도의 시간적 변화	86
〈표 3-14〉 서울 여행 만족도의 시간적 변화	88
〈표 3-15〉 서울 관광어메니티 E-S갭의 시간적 변화	92
〈표 4-1〉 서울시 주요 관광지 인지도 및 방문선호도 요약	101
〈표 4-2〉 서울시 관광편의요소 기대도 및 만족도 변화 요약	103

그림목차

〈그림 2-1〉	서울시 외래관광객 방문 추이	10
〈그림 2-2〉	서울방문 외래관광객의 여행 유형	32
〈그림 2-3〉	서울방문 외래관광객의 성별	33
〈그림 2-4〉	외래방문객의 서울 방문목적	34
〈그림 2-5〉	외래방문객의 서울 체재기간	35
〈그림 2-6〉	외래방문객의 이용 숙박시설	37
〈그림 2-7〉	외래방문객들의 여행 전과 여행 시 방문지 변화	38
〈그림 2-8〉	여행자 유형에 따른 관광지 선택	41
〈그림 2-9〉	인상 깊은 방문지(응답합계, 1순위)	42
〈그림 2-10〉	인상 깊은 방문지(순위가중치)	43
〈그림 2-11〉	외래방문객 불만·불편사항(중복선택)	45
〈그림 2-12〉	개선이 시급한 불만·불편사항(응답합계, 1순위)	48
〈그림 2-13〉	개선이 시급한 불만·불편사항(순위가중치)	48
〈그림 3-1〉	Portfolio Chart 분석의 개념	53
〈그림 3-2〉	서울시 주요 관광지 인지도-선호도 Portfolio Matrix	55
〈그림 3-3〉	도시 관광서비스 기대도-만족도 Radar chart	57
〈그림 3-4〉	도시 관광서비스 기대도-만족도 Portfolio Matrix	58
〈그림 3-5〉	서울 관광서비스 세부요소별 중요도-경험도 차이	60
〈그림 3-6〉	서울 관광서비스 세부요소 중요도/경험도 Portfolio matrix	61
〈그림 3-7〉	서울 방문목적의 시차 비교	63
〈그림 3-8〉	서울시 관광객 체재기간의 시차 비교	65
〈그림 3-9〉	서울시 관광객 이용 숙박시설의 시차 비교	66
〈그림 3-10〉	서울시 외래관광객 주요 방문 관광지 시차 비교	68
〈그림 3-11〉	외국인이 선정한 서울시 Best 관광지 시간적 변화	71

〈그림 3-12〉 서울시 외래관광객 불편·불만사항 시간적 변화	74
〈그림 3-13〉 서울 관광지 인지도의 시차적 갭	78
〈그림 3-14〉 서울 관광지 선호도의 시차적 갭	80
〈그림 3-15〉 서울 관광지 인지도-선호도 비교 portfolio matrix	82
〈그림 3-16〉 서울시 관광어메니티 기대도의 시차적 갭	86
〈그림 3-17〉 서울 관광어메니티 만족도의 시차적 갭	88
〈그림 3-18〉 서울 관광어메니티 기대도-만족도 비교 portfolio matrix	90
〈그림 3-19〉 서울 관광어메니티 E-S 갭 비교	93