

목차

01 연구개요	2
1_연구배경 및 목적	2
2_연구내용 및 방법	5
02 쇼핑관광이란?	10
1_왜 쇼핑관광인가?	10
2_쇼핑관광 경쟁력	15
3_해외 쇼핑관광 도시들의 특징	21
03 서울시 쇼핑관광 환경의 변화	28
1_서울시 관광정책과 쇼핑관광	28
2_서울시 쇼핑관광객의 특징	35
3_서울시 쇼핑관광 정책	47
04 서울시 쇼핑관광 실태조사	54
1_실태조사 개요	54
2_서울시 쇼핑관광객 구매 행태	59
3_서울시 쇼핑시설별 쇼핑 행태	81
4_서울시 쇼핑관광 정책	158
5_서울시 쇼핑관광 환경 경쟁력	168
6_서울시 쇼핑관광객 심층면접	173

05 결론 및 정책적 시사점	188
1_서울시 쇼핑관광 시장의 특징	188
2_쇼핑관광 실태의 정책적 시사점	194
참고문헌	199
부록	200
Abstract	281



표

[표 1-1] 관광객 불편신고 주요 유형(2011-2014)	3
[표 2-1] 관광객의 쇼핑활동이 발생할 수 있는 쇼핑시설 유형	11
[표 2-2] 쇼핑관광 환경 평가 지표(Globe Shopper Index)	16
[표 2-3] 아시아 지역 쇼핑관광 환경 평가-1	19
[표 2-4] 아시아 지역 쇼핑관광 환경 평가-2	20
[표 2-5] 기타 국가 주요 쇼핑 정책	26
[표 3-1] 서울 방문 목적 상위 5순위(2010-2014)	32
[표 3-2] 2000-2008 서울 주요 방문지 상위 5순위	33
[표 3-3] 서울 주요 방문지 상위 10순위(2010-2014)	34
[표 3-4] 서울 주요 방문지 상위 5순위(1985-2000)	35
[표 3-5] 서울 주요 방문지(2001-2014)	36
[표 3-6] 국적별 서울 주요 방문지(2014)	37
[표 3-7] 외래관광객 1인 평균 및 1일 평균 지출경비(2010-2014)	39
[표 3-8] 외래관광객 쇼핑비 지출금액(2010-2014)	39
[표 3-9] 국적별 개별관광객 1인 쇼핑비 지출 변화(2010-2014)	40
[표 3-10] 쇼핑품목 변화(1960~2014년)	41
[표 3-11] 연도별 주요 쇼핑품목(2010-2014)	42
[표 3-12] 서울시 쇼핑 환경 만족도(2010-2014)	43
[표 3-13] 관광불편신고 접수현황(2014년)	43
[표 3-14] 서울시 관광특구 불편사항 분석	45

[표 3-15] 서울시 주요 관광지 쇼핑환경 분석	46
[표 3-16] 서울썸머세일 운영 현황(2010-2015)	47
[표 3-17] 사전면세점 및 사후면세점 비교	49
[표 4-1] 서울시 쇼핑관광 실태조사의 조사설계	55
[표 4-2] 서울시 쇼핑관광 실태조사의 응답자 국적 비율	56
[표 4-3] 서울시 쇼핑관광 실태조사의 설문지 구성(정량조사)	57
[표 4-4] 서울시 주요 쇼핑시설 구분	58
[표 4-5] 서울시 주요 쇼핑품목 구분	58
[표 4-6] 응답자 특성	59
[표 4-7] 서울 방문 쇼핑관광객의 서울 방문 목적	61
[표 4-8] 서울 방문 외래관광객의 국적별 서울 방문 횟수(최근 3년간)	62
[표 4-9] 서울 방문 외래관광객의 서울 체류 일수	63
[표 4-10] 쇼핑장소 사전계획 여부	63
[표 4-11] 단체관광객의 관광상품 선택 시 쇼핑장소 영향도	65
[표 4-12] 단체관광객 쇼핑장소 지정 여부	65
[표 4-13] 쇼핑정보 인지 여부	66
[표 4-14] 쇼핑정보 구득 경로	68
[표 4-15] 쇼핑활동 시 국적별 스마트폰 활용도	69
[표 4-16] 서울시 쇼핑관광 실태조사 쇼핑시설 구분	70
[표 4-17] 서울시 주요 쇼핑시설 국적별 방문율	71
[표 4-18] 쇼핑시설 방문 우선순위 비교	72
[표 4-19] 쇼핑시설별 구매율	74
[표 4-20] 쇼핑품목 구분	74
[표 4-21] 국적별 쇼핑품목 상위 5순위	76
[표 4-22] 쇼핑시설별 재방문	77

[표 4-23] 1인 기준 여행 지출 총경비	78
[표 4-24] 1인 기준 쇼핑 지출 총경비	79
[표 4-25] 국적별 방문 쇼핑시설 쇼핑지출 평균 비용	80
[표 4-26] 백화점 방문 비율	82
[표 4-27] 백화점 쇼핑 지출금액	83
[표 4-28] 국적별 백화점 구매품목-1	84
[표 4-29] 국적별 백화점 구매품목-2	85
[표 4-30] 국적별 백화점 상품 만족도	87
[표 4-31] 국적별 백화점 시설 만족도	88
[표 4-32] 백화점 이용 만족도 및 재방문 의사	90
[표 4-33] 시내면세점 방문 비율	91
[표 4-34] 시내면세점 쇼핑 지출금액	92
[표 4-35] 국적별 시내면세점 구매품목-1	93
[표 4-36] 국적별 시내면세점 구매품목-2	94
[표 4-37] 국적별 시내면세점 상품 만족도	96
[표 4-38] 국적별 시내면세점 시설 만족도	97
[표 4-39] 시내면세점 이용 만족도 및 재방문 의사	100
[표 4-40] 시내 사후면세점 방문 비율	101
[표 4-41] 시내 사후면세점 쇼핑 지출금액	102
[표 4-42] 국적별 시내 사후면세점 구매품목-1	103
[표 4-43] 국적별 시내 사후면세점 구매품목-2	104
[표 4-44] 국적별 시내 사후면세점 상품 만족도	106
[표 4-45] 국적별 시내 사후면세점 시설 만족도	107
[표 4-46] 시내 사후면세점 이용 만족도 및 재방문 의사	109
[표 4-47] 대형할인마트 방문 비율	110

[표 4-48] 대형할인마트 쇼핑 지출금액	111
[표 4-49] 국적별 대형할인마트 구매품목-1	112
[표 4-50] 국적별 대형할인마트 구매품목-2	113
[표 4-51] 대형할인마트 상품 만족도	115
[표 4-52] 대형할인마트 시설 만족도	116
[표 4-53] 대형할인마트 이용 만족도 및 재방문 의사	119
[표 4-54] 재래시장 방문 비율	120
[표 4-55] 재래시장 쇼핑 지출금액	121
[표 4-56] 국적별 재래시장 구매품목-1	123
[표 4-57] 국적별 재래시장 구매품목-2	124
[표 4-58] 국적별 재래시장 상품 만족도	126
[표 4-59] 국적별 재래시장 시설 만족도	127
[표 4-60] 재래시장 이용 만족도 및 재방문 의사	130
[표 4-61] 로드숍 방문 비율	131
[표 4-62] 로드숍 쇼핑 지출금액	133
[표 4-63] 국적별 로드숍 구매품목-1	134
[표 4-64] 국적별 로드숍 구매품목-2	135
[표 4-65] 국적별 로드숍 상품 만족도	137
[표 4-66] 로드숍 시설 만족도	138
[표 4-67] 로드숍 이용 만족도 및 재방문 의사	141
[표 4-68] 복합쇼핑몰 방문 비율	142
[표 4-69] 복합쇼핑몰 쇼핑 지출금액	143
[표 4-70] 국적별 복합쇼핑몰 구매품목-1	145
[표 4-71] 국적별 복합쇼핑몰 구매품목-2	146
[표 4-72] 국적별 복합쇼핑몰 상품 만족도	148

[표 4-73] 국적별 복합쇼핑몰 시설 만족도	149
[표 4-74] 복합쇼핑몰 이용 만족도 및 재방문 의사	152
[표 4-75] 공항면세점 물품 구매 의향	153
[표 4-76] 공항면세점 쇼핑 예상 지출금액	154
[표 4-77] 국적별 공항면세점 구매계획 품목-1	155
[표 4-78] 국적별 공항면세점 구매계획 품목-2	156
[표 4-79] 공항면세점 구매 예정 이유(1순위)	157
[표 4-80] 관광기념품 구입 시 고려사항	159
[표 4-81] 관광기념품 만족도	160
[표 4-82] 관광기념품 비구매 이유	161
[표 4-83] 사후면세점 인지도	161
[표 4-84] 사후면세점 환급절차 편리성	164
[표 4-85] 사후면세점 환급절차의 불편한 점	165
[표 4-86] 서울썸머세일 정보 경로	167
[표 4-87] 서울 이외 방문했던 아시아 관광지	168
[표 4-88] 쇼핑환경 항목별 비교 평가(5점 만점)	172
[표 4-89] 심층면접 응답자 기본 특성	173
[표 4-90] 서울시 쇼핑장소별 특징	181

그림

[그림 1-1] 쇼핑관광 실태조사 단계	6
[그림 1-2] 연구방법	7
[그림 2-1] 여가로서의 쇼핑관광 활동에 대한 영향 요인	12
[그림 2-2] 여가로서의 쇼핑경험 구조(framework of the leisure shopping experience)	13
[그림 2-3] 쇼핑관광 세계도시 순위	17
[그림 2-4] 일본 쇼핑 축제(Japan Shopping Festival)	22
[그림 2-5] 홍콩 QTS 마크(좌), 10년 연속 QTS 인증마크(우)	24
[그림 2-6] 중국 광군제 할인행사	25
[그림 2-7] 중국 쌍12절 할인행사	25
[그림 3-1] 한국 쇼핑관광 시장 환경의 변화	30
[그림 3-2] 주요 국적별 서울 방문 외래관광객 비중 변화(2000-2014)	31
[그림 3-3] 외래관광객 방문 목적(2010-2014)	32
[그림 3-4] 국적별 총지출경비	38
[그림 3-5] 방문 목적별 지출경비(2001-2014)	40
[그림 3-6] 사후면세제도 환급 절차	51
[그림 3-7] 사후면세 환급 청구(좌: 김해공항, 우: 인천공항)	51
[그림 3-8] 롯데백화점 즉시환급 전용 계산대	52
[그림 4-1] 외래관광객의 서울 방문 목적	60
[그림 4-2] 쇼핑정보 구득 경로	67
[그림 4-3] 쇼핑활동 시 스마트폰 활용도	69

[그림 4-4] 구매품목 순위	75
[그림 4-5] 이용한 백화점 순위	81
[그림 4-6] 백화점 구매물품 순위	83
[그림 4-7] 백화점 구매품목 상위 5순위 연령별 분석	86
[그림 4-8] 백화점 상품 만족도	87
[그림 4-9] 백화점 시설 만족도	88
[그림 4-10] 백화점 이용 시 좋았던 점	89
[그림 4-11] 백화점 이용 시 불편한 점	90
[그림 4-12] 시내면세점 구매물품 순위	92
[그림 4-13] 시내면세점 구매품목 상위 5순위 연령별 분석	95
[그림 4-14] 시내면세점 상품 만족도	95
[그림 4-15] 시내면세점 시설 만족도	96
[그림 4-16] 시내면세점 이용 시 좋았던 점	98
[그림 4-17] 시내면세점 이용 시 불편한 점	99
[그림 4-18] 시내 사후면세점 구매물품 순위	102
[그림 4-19] 시내 사후면세점 구매품목 상위 5순위 연령별 분석	105
[그림 4-20] 시내 사후면세점 상품 만족도	105
[그림 4-21] 시내 사후면세점 시설 만족도	106
[그림 4-22] 시내 사후면세점 이용 시 좋았던 점	107
[그림 4-23] 시내 사후면세점 이용 시 불편한 점	108
[그림 4-24] 대형할인마트 구매물품 순위	111
[그림 4-25] 대형할인마트 구매품목 상위 5순위 연령별 분석	114
[그림 4-26] 대형할인마트 상품 만족도	115
[그림 4-27] 대형할인마트 시설 만족도	116
[그림 4-28] 대형할인마트 이용 시 좋았던 점	117

[그림 4-29] 대형할인마트 이용 시 불편한 점	118
[그림 4-30] 재래시장 구매물품 순위	122
[그림 4-31] 재래시장 구매품목 상위 5순위 연령별 분석	125
[그림 4-32] 재래시장 상품 만족도	125
[그림 4-33] 재래시장 시설 만족도	127
[그림 4-34] 재래시장 이용 시 좋았던 점	128
[그림 4-35] 재래시장 이용 시 불편한 점	129
[그림 4-36] 서울 방문에 따른 로드숍 이용률	132
[그림 4-37] 로드숍 구매물품 순위	133
[그림 4-38] 로드숍 구매품목 상위 5순위 연령별 분석	136
[그림 4-39] 로드숍 상품 만족도	136
[그림 4-40] 로드숍 시설 만족도	138
[그림 4-41] 로드숍 이용 시 좋았던 점	139
[그림 4-42] 로드숍 이용 시 불편한 점	140
[그림 4-43] 복합쇼핑몰 구매물품 순위	144
[그림 4-44] 복합쇼핑몰 구매품목 상위 5순위 연령별 분석	147
[그림 4-45] 복합쇼핑몰 상품 만족도	147
[그림 4-46] 복합쇼핑몰 시설 만족도	149
[그림 4-47] 복합쇼핑몰 이용 시 좋았던 점	150
[그림 4-48] 복합쇼핑몰 이용 시 불편한 점	151
[그림 4-49] 공항면세점 예상 구매물품 순위	154
[그림 4-50] 공항면세점 구매 예정 이유(1순위)	157
[그림 4-51] 국적별 관광기념품 구입 여부	158
[그림 4-52] 방문 목적별 분석	159
[그림 4-53] 서울 방문횟수별 구매 성향	159

[그림 4-54] 사후면세점 국적별 이용 여부	162
[그림 4-55] 사전계획 여부에 따른 환급경험	163
[그림 4-56] 방문 쇼핑시설 수에 따른 환급경험	163
[그림 4-57] 환급창구 이용장소	163
[그림 4-58] 환급창구 접근성	163
[그림 4-59] 서울썸머세일 인지도 국적별 분석	166
[그림 4-60] 서울썸머세일 정보 구득 경로	167
[그림 4-61] 아시아 도시 쇼핑환경 만족도 순위(서울 제외)	169
[그림 4-62] 아시아 도시 쇼핑환경 평가 순위	170
[그림 4-63] 아시아 도시 쇼핑 만족도 비교	171
[그림 4-64] 쇼핑도시로서 서울 추천의향	171
[그림 4-65] 코네스트(좌), 서울나비(우)	174
[그림 4-66] 외래관광객의 주요 쇼핑장소 권역 구분	181
[그림 4-67] 서울 쇼핑환경 SWOT 분석	185