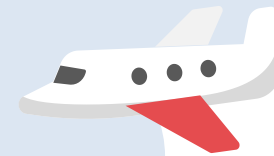


# ‘18-19 추천 웰니스 관광지 이용자 만족도 조사 보고서

2019. 12



# CONTENTS

## 제1장 조사 개요

- 01. 조사 목적 및 설계 4
- 02. 응답자 특성 5

## 제2장 조사 결과 요약

- 01. 웰니스 관광 현황 11
- 02. 웰니스 시설 이용 현황 12
- 03. 웰니스 시설 만족도 평가 13

## 제3장 시사점

- 01. 시사점 17

## 제4장 주요 조사 결과

- I. 웰니스 시설 방문 행태
  - 01. 웰니스 시설 인지 경로 22
  - 02. 웰니스 시설 이용 경험 23
  - 03. 웰니스 시설 선택 시 주요 고려 요인 24
  - 04. 웰니스 시설 동반자 25
  - 05. 웰니스 시설 이용 시 체류 기간 26
  - 06. 웰니스 시설 내 참여 활동 27
  - 07. 웰니스 시설 이용 시 지출 비용 28
- II. 프로그램 및 시설 만족도
  - 01. 웰니스 시설 만족도 30
  - 02. 웰니스 시설 재방문 의향 34
  - 03. 웰니스 시설 추천 의향 35
- III. '18-19 추천 웰니스 관광지 평가
  - 01. '18-19 추천 웰니스 관광지 선정 여부 인지도 37
  - 02. '18-19 추천 웰니스 관광지 선정 여부 인지 시점 38
  - 03. '18-19 추천 웰니스 관광지 시설 적합도 39
  - 04. '18-19 추천 웰니스 관광지 시설 향후 방문 의향 40
  - 05. '18-19 추천 웰니스 관광지 시설 관심 테마 41



## 조사 개요



## 조사 목적



본 조사는 문화체육관광부와 한국관광공사가 지정한 추천 웰니스 관광지의 인지도 확인과 동시에 이용객 특성 및 사용 현황을 파악하여 향후 추천 웰니스 관광지 인지도 확대를 위한 홍보 마케팅 전략 수립에 필수 자료를 제공하는 것을 목적으로 함

## 조사 설계

### 조사 방법

- 개별 면접 조사

### 조사 대상

- 문체부·한국관광공사 지정 추천 웰니스 관광지 이용객

### 표본 구성

- '18-19 웰니스 관광지 31개소 중 총 23개소 이용객 2,149명

시설명	샘플 수
아쿠아필드 고양	173
리조트 스파밸리	169
순천만국가정원&순천만습지	162
청라 스파렉스	161
산청 동의보감촌	154
정남진 편백숲 우드랜드	108
진안홍삼스파	92
허브아일랜드 허브힐링센터	92
스파라쿠아 전주온천	90
리솜 해브나인 힐링스파	85
팜카밀레	85

시설명	샘플 수
제주허브동산	80
하늘호수	80
동해무릉건강숲	75
깊은산속옹달샘	75
파크로쉬리조트&웰니스	72
힐리언스 선마을	71
국립산림치유원	70
서귀포 치유의 숲	70
태평염전 해양힐링스파	65
한화리조트 스파테라피센터	60
편백숲 힐링토피아	48
비스타워커히	12

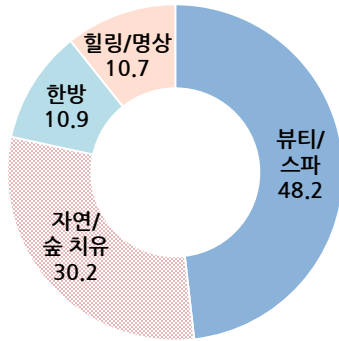
### 조사 길이

- 5분 내외



(n=2,149, %)

## 관광 테마

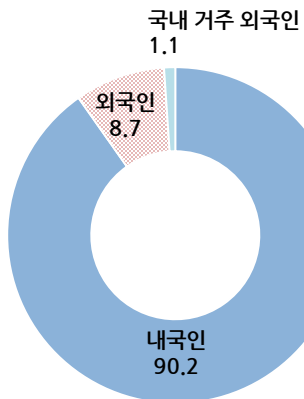


## 시설명

관광 테마	세부 시설명	사례수	%
뷰티/스파	아쿠아필드 고양	(173)	8.1
	리조트 스파밸리	(169)	7.9
	청라 스파렉스	(161)	7.5
	진안홍삼스파	(92)	4.3
	허브아일랜드 허브힐링센터	(92)	4.3
	스파라쿠아 전주온천	(90)	4.2
	리솜 해브나인 힐링스파	(85)	4.0
	태평염전 해양힐링스파	(65)	3.0
	한화리조트 스파테라피센터	(60)	2.8
	편백숲 힐링토피아	(48)	2.2
한방	산청 동의보감촌	(154)	7.2
	하늘호수	(80)	3.7

관광 테마	세부 시설명	사례수	%
자연/숲 치유	순천만국가정원&순천만습지	(162)	7.5
	정남진 편백숲 우드랜드	(108)	5.0
	팜카밀레	(85)	4.0
	제주허브동산	(80)	3.7
	동해무릉건강숲	(75)	3.5
	서귀포 치유의 숲	(70)	3.3
	국립산림치유원	(70)	3.3
힐링/명상	깊은산속옹달샘	(75)	3.5
	파크로쉬리조트&웰니스	(72)	3.4
	힐리언스 선마을	(71)	3.3
	비스타워커킨	(12)	0.6

## 국적



## 외국인 세부 국적

외국인 국적	국가	사례수	%
외국인 국적	홍콩	(58)	27.6
	대만	(47)	22.4
	중국	(26)	12.4
	일본	(15)	7.1
	미국	(14)	6.7
	말레이시아	(13)	6.2
	싱가포르	(8)	3.8
	독일	(3)	1.4
	러시아	(3)	1.4
	캐나다	(1)	0.5
	프랑스	(1)	0.5
	영국	(1)	0.5
	기타	(20)	9.5

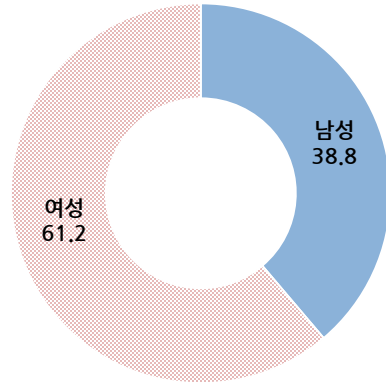
## 국내 거주지

국내 거주지	국가	사례수	%
국내 거주지	서울	(322)	16.4
	경기/인천	(501)	25.5
	대전/세종/충청	(122)	6.2
	광주/전라	(382)	19.5
	대구/경북	(242)	12.3
	부산/울산/경남	(241)	12.3
	강원/제주	(152)	7.7

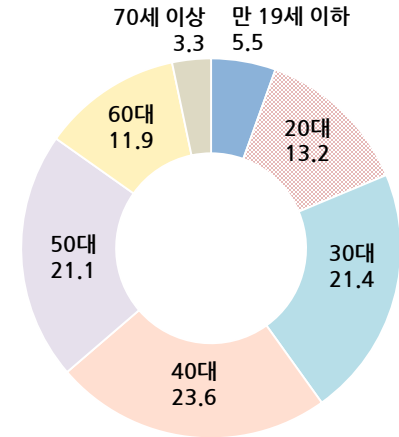


(n=2,149, %)

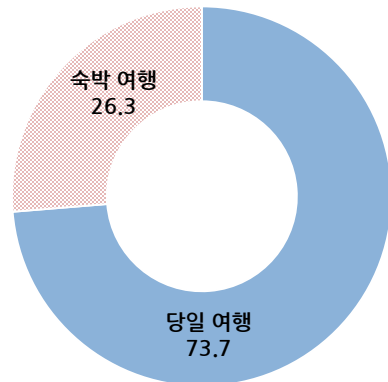
성별



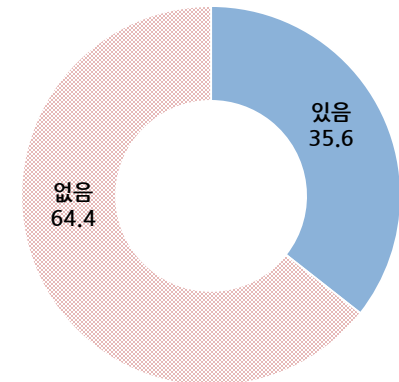
연령



체류기간



해당 시설 이전 방문 경험





▶ 내국인 전체

(n=1,939)

		%
관광 테마	뷰티/스파	48.0
	자연/숲 치유	32.8
	한방	7.4
	힐링/명상	11.8
성별	남성	38.9
	여성	61.1
연령	20대 이하	17.4
	30대	20.7
	40대	24.0
	50대	21.8
	60대 이상	16.0
체류 기간	당일 여행	73.0
	숙박 여행	27.0

▶ 외국인 전체

(n=210)

		%
관광 테마	뷰티/스파	49.5
	자연/숲 치유	6.7
	한방	42.9
	힐링/명상	1.0
성별	남성	37.6
	여성	62.4
연령	20대 이하	30.0
	30대	27.6
	40대	20.0
	50대	14.8
	60대 이상	7.6
체류 기간	당일 여행	79.5
	숙박 여행	20.5



관광 테마	세부 시설명	사례수	성별		연령대					국적별		
			남성	여성	20대 이하	30대	40대	50대	60대 이상	내국인	외국인	국내 거주 외국인
뷰티/스파	뷰티/스파 전체	(1,035)	40.9	59.1	27.1	28.6	22.1	13.8	8.3	90.0	9.8	0.3
	아쿠아필드 고양	(173)	45.7	54.3	35.3	31.8	20.2	7.5	5.2	69.9	30.1	0.0
	리조트 스파밸리	(169)	43.8	56.2	24.9	54.4	14.8	4.1	1.8	94.1	5.3	0.6
	청라 스파렉스	(161)	41.6	58.4	23.6	29.8	26.7	11.2	8.7	97.5	2.5	0.0
	진안홍삼스파	(92)	33.7	66.3	12.0	23.9	18.5	18.5	27.2	65.2	34.8	0.0
	허브아일랜드 허브힐링센터	(92)	40.2	59.8	26.1	17.4	37.0	14.1	5.4	93.5	4.3	2.2
	스파라쿠아 전주온천	(90)	44.4	55.6	51.1	6.7	13.3	23.3	5.6	100.0	0.0	0.0
	리솜 해브나인 힐링스파	(85)	43.5	56.5	24.7	25.9	23.5	17.6	8.2	100.0	0.0	0.0
	태평염전 해양힐링스파	(65)	47.7	52.3	21.5	26.2	27.7	15.4	9.2	100.0	0.0	0.0
	한화리조트 스파테라피센터	(60)	25.0	75.0	31.7	16.7	33.3	10.0	8.3	100.0	0.0	0.0
	편백숲 힐링토피아	(48)	25.0	75.0	10.4	16.7	10.4	47.9	14.6	100.0	0.0	0.0
한방	한방 전체	(234)	47.0	53.0	12.8	14.5	20.5	29.1	23.1	61.5	32.5	6.0
	산청 동의보감촌	(154)	51.3	48.7	11.0	12.3	17.5	31.8	27.3	92.2	5.8	1.9
	하늘호수	(80)	38.8	61.3	16.3	18.8	26.3	23.8	15.0	2.5	83.8	13.8
자연/숲치유	자연/숲치유 전체	(650)	34.2	65.8	10.0	10.3	26.0	30.6	23.1	97.8	1.5	0.6
	순천만국가정원&순천만습지	(162)	44.4	55.6	4.3	6.2	18.5	30.9	40.1	100.0	0.0	0.0
	정남진 편백숲 우드랜드	(108)	33.3	66.7	4.6	6.5	11.1	45.4	32.4	99.1	0.0	0.9
	팜카밀레	(85)	28.2	71.8	22.4	9.4	20.0	32.9	15.3	96.5	1.2	2.4
	제주허브동산	(80)	37.5	62.5	26.3	22.5	20.0	25.0	6.3	87.5	11.3	1.3
	동해무릉건강숲	(75)	17.3	82.7	6.7	9.3	61.3	16.0	6.7	100.0	0.0	0.0
	서귀포 치유의 숲	(70)	37.1	62.9	7.1	8.6	38.6	24.3	21.4	100.0	0.0	0.0
	국립산림치유원	(70)	30.0	70.0	4.3	15.7	30.0	32.9	17.1	100.0	0.0	0.0
힐링/명상	힐링/명상 전체	(230)	33.9	66.1	10.9	27.4	27.0	19.1	15.7	99.1	0.0	0.9
	깊은산속웅달샘	(75)	28.0	72.0	12.0	18.7	42.7	17.3	9.3	97.3	0.0	2.7
	파크로쉬리조트&웰니스	(72)	43.1	56.9	12.5	48.6	13.9	13.9	11.1	100.0	0.0	0.0
	힐리언스 선마을	(71)	29.6	70.4	5.6	15.5	22.5	26.8	29.6	100.0	0.0	0.0
	비스타워커히	(12)	41.7	58.3	25.0	25.0	33.3	16.7	0.0	100.0	0.0	0.0





(%)





## 조사 결과 요약

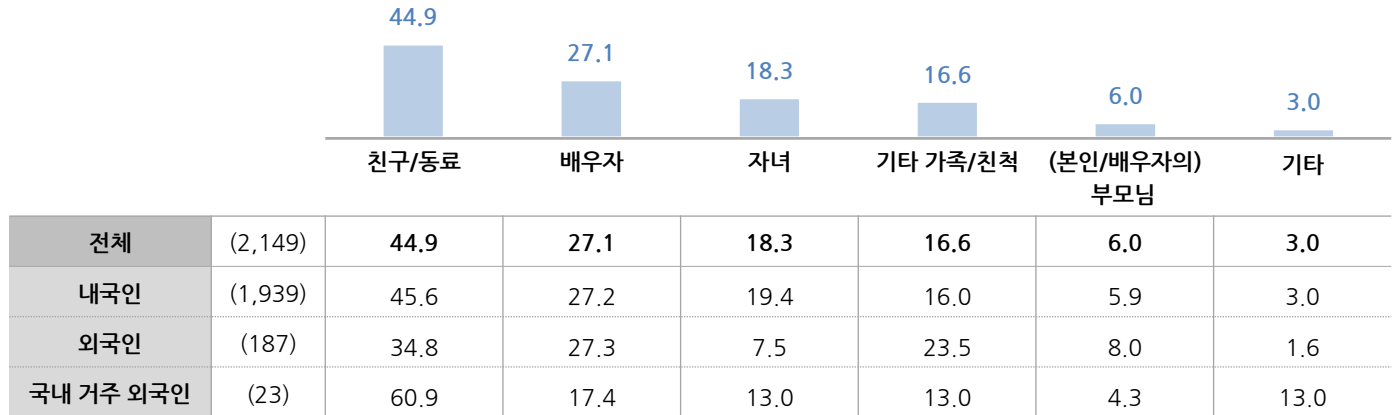
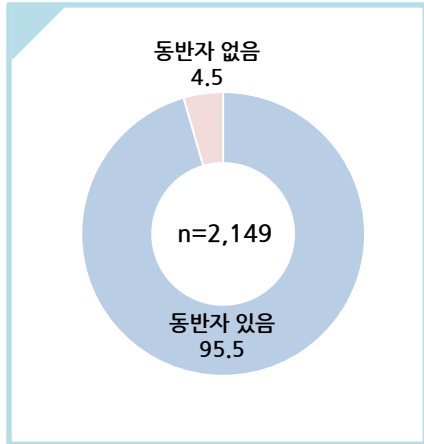
# 01 웰니스 관광 현황

추천 웰니스 관광지 이용 시 '친구/동료' 동반 비율이 가장 높고, '당일 여행' 비율이 73.7%로 높은 편임

- 추천 웰니스 관광지를 찾은 이용객 중 '동반자 있음' 비율은 95.5%로 대부분 응답자가 '친구/동료'(44.9%), '배우자'(27.1%), '자녀'(18.3%) 등을 동반해 방문하는 것으로 나타남
- 웰니스 관광 시설 내 체류 기간은 '당일 체류' 비율이 73.7%로 가장 많았고, 외국인 이용객은 당일 체류 비율이 80.2%로 더욱 높게 나타남 - 1박2일 이상 체류 비율은 내국인 또는 국내 거주 외국인 이용객이 상대적으로 높은 편임

## 동반자 현황 및 유형

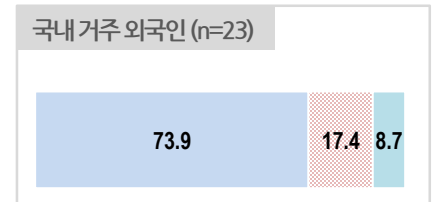
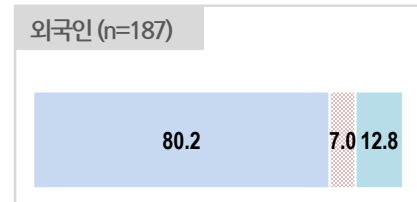
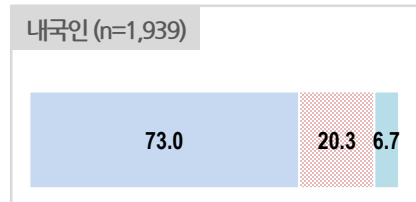
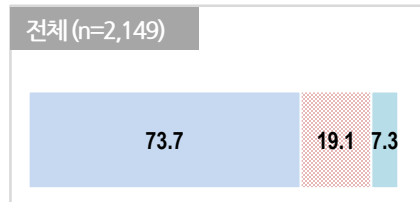
(%)



구분	총 인원	친구/동료	배우자	자녀	기타 가족/친척	(본인/배우자의) 부모님	기타
전체	(2,149)	44.9	27.1	18.3	16.6	6.0	3.0
내국인	(1,939)	45.6	27.2	19.4	16.0	5.9	3.0
외국인	(187)	34.8	27.3	7.5	23.5	8.0	1.6
국내 거주 외국인	(23)	60.9	17.4	13.0	13.0	4.3	13.0

## 여행 기간(시설 내 체류 기간)

(%)



■ 당일 여행 ■ 1박 2일 ■ 2박 3일 이상

■ 당일 여행 ■ 1박 2일 ■ 2박 3일 이상

■ 당일 여행 ■ 1박 2일 ■ 2박 3일 이상

■ 당일 여행 ■ 1박 2일 ■ 2박 3일 이상

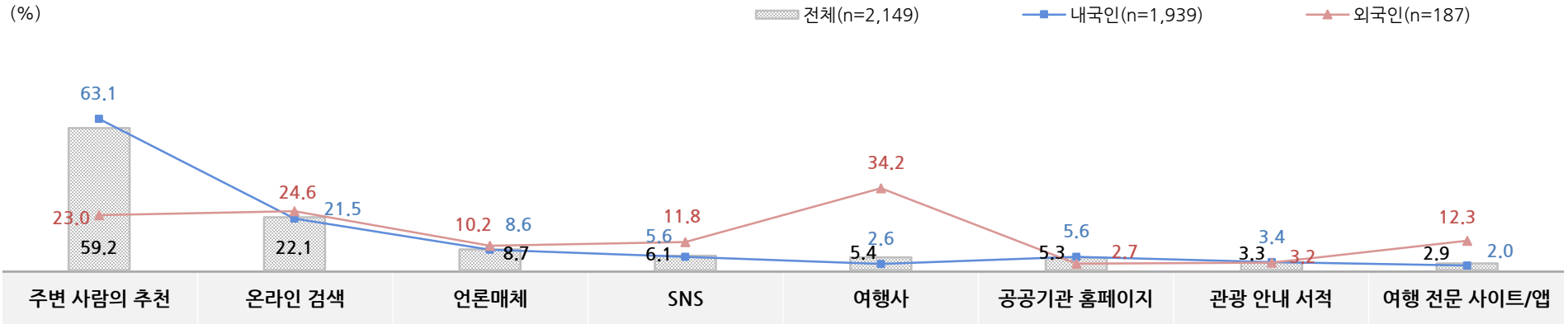
## 02 웰니스 시설 이용 현황

추천 웰니스 관광 시설 인지 경로는 '주변 사람의 추천'이 가장 많은 한편, 외국인 이용객은 '여행사' 추천 비율이 높은 편임

- 웰니스 관광 시설 선택 시 주요 고려 요인은 '우수한 시설/장비' 69.6%, '시설 위치/접근성' 45.0%, '수준 높은 서비스' 42.5%, '프로그램 전문성' 34.2% 순으로 나타남
  - 외국인 이용객은 '시설 위치/접근성' 대비 '수준 높은 서비스', '프로그램 전문성/다양성', '시설 인지도' 등을 더욱 중요하게 고려하는 편임

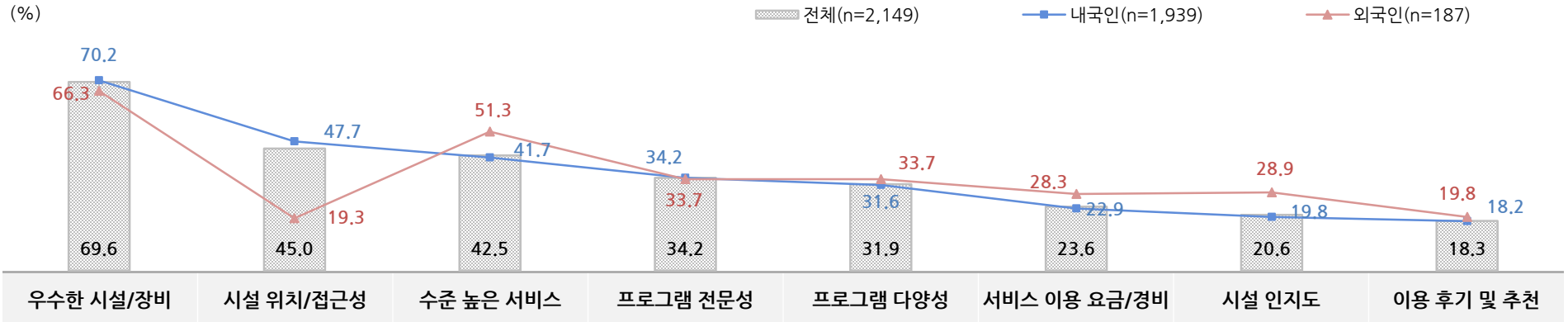
### 시설 인지 경로

(%)



### 주요 고려 요인

(%)

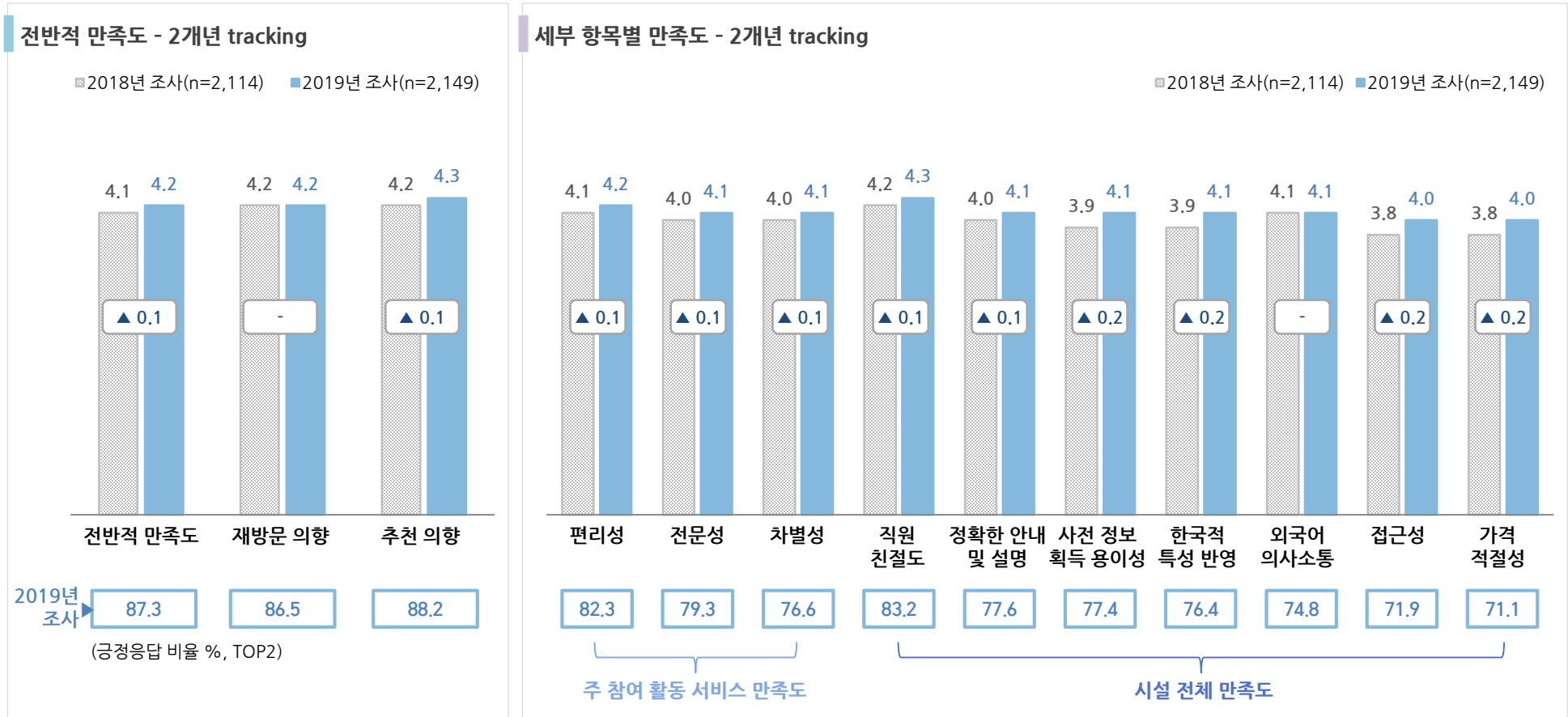


# 03 웰니스 시설 만족도 평가

추천 웰니스 관광 전반적 만족도는 전년 대비 소폭 증가한 평균 4.2점으로 집계됨

- ➔ 웰니스 관광 시설에 대한 전반적 만족도(4.2점), 추천 의향(4.3점) 모두 전년 대비 소폭 증가함
- ➔ 세부 항목별 만족도 역시 대체로 전년 대비 상승한 결과를 보이며, '직원 친절도'에 대한 평가가 4.3점으로 가장 높은 편임

## 추천 웰니스 시설 만족도 평가



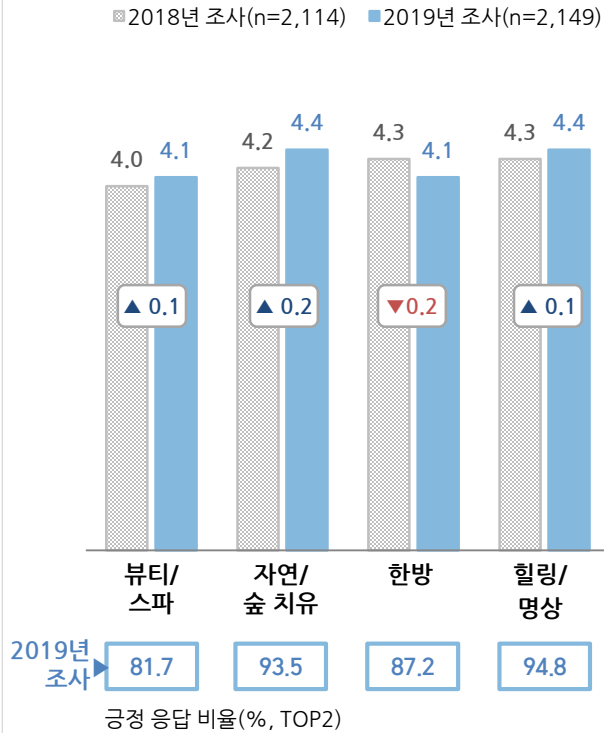
# 03 웰니스 시설 만족도 평가

웰니스 시설 테마 중 '자연/숲 치유'에 대한 만족도가 가장 높은 편임

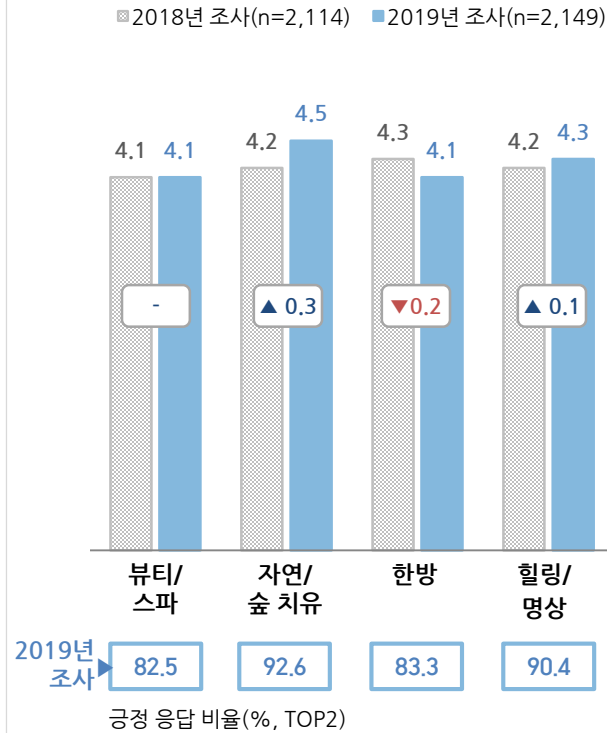
➔ 추천 웰니스 시설 만족도에 대한 테마 별 분석 결과 '자연/숲 치유' 테마 시설이 전반적 만족도 4.4점, 재방문 의향 4.5점, 추천 의향 4.5점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 이는 전년 대비 모두 상승한 것으로 나타남

## 추천 웰니스 시설 만족도 평가 - 테마 별 분석

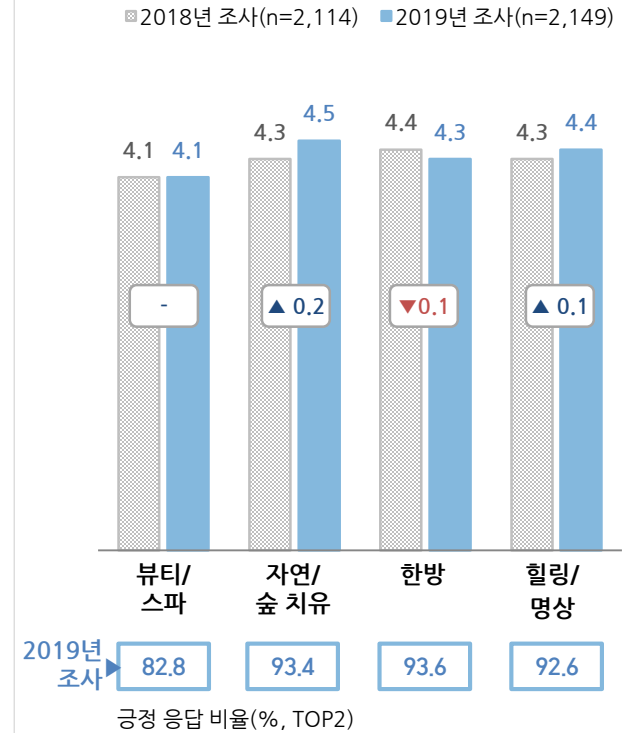
### 전반적 만족도



### 재방문 의향



### 추천 의향



### 03 웰니스 시설 만족도 평가

#### 시설별 만족도 평가

#### 시설 별 만족도

테마	시설명	사례수	전반적 만족도	재방문 의향	추천 의향
뷰티/스파	아쿠아필드 고양	(173)	4.3	4.4	4.4
	리조트 스파밸리	(169)	4.1	4.1	4.1
	청라 스파렉스	(161)	3.9	4.1	4.0
	진안홍삼스파	(92)	3.8	4.0	4.0
	허브아일랜드 허브힐링센터	(92)	3.8	3.8	4.0
	스파라쿠아 전주온천	(90)	4.0	4.0	4.0
	리솜 해브나인 힐링스파	(85)	4.3	4.3	4.4
	태평염전 해양힐링스파	(65)	4.1	4.1	4.1
	한화리조트 스파테라피센터	(60)	4.3	4.2	4.2
	편백숲 힐링토피아	(48)	3.6	3.7	3.6

테마	시설명	사례수	전반적 만족도	재방문 의향	추천 의향
한방	산청 동의보감촌	(154)	4.0	3.9	4.2
	하늘호수	(80)	4.5	4.4	4.5
자연/숲 치유	순천만국가정원&순천만습지	(162)	4.5	4.6	4.6
	정남진 편백숲 우드랜드	(108)	4.5	4.6	4.5
	팜카밀레	(85)	4.2	4.2	4.4
	제주허브동산	(80)	4.3	4.2	4.4
	동해무릉건강숲	(75)	4.3	4.3	4.3
	서귀포 치유의 숲	(70)	4.5	4.6	4.6
	국립산림치유원	(70)	4.6	4.7	4.7
	깊은산속옹달샘	(75)	4.4	4.4	4.5
힐링/명상	파크로쉬리조트&웰니스	(72)	4.2	4.0	4.2
	힐리언스 선마을	(71)	4.5	4.5	4.5
	비스타워커히	(12)	4.5	4.4	4.5



## 시사점



# 01 시사점



## 추천 웰니스 관광 시설 인지도 관련 제안사항

### 긍정적 요소

- 1 '18~19 추천 웰니스 관광 시설 인지도 소폭 상승
  - 본 조사에 참여한 전체 응답자 중 20.5%가 추천 웰니스 관광 시설임을 인지하고 있는 것으로 나타남
  - 이는 전년 17.2%의 인지도 대비 3.3%p 상승한 수치임
- 2 외국인이 추천 웰니스 시설 방문 전 인지 비율 높음
  - 추천 웰니스 관광 시설임을 인지하는 이용객 중 49.0%가 방문 이전에 해당 사실을 인지하고 있었던 것으로 나타나며 특히 외국인의 '방문 전 인지' 비율이 57.5%로 더욱 높은 편임

### 부정적 요소

- 1 웰니스 시설 정보원 매우 한정적
  - 웰니스 시설 인지 경로가 여전히 '주변 사람의 추천'이나, 외국인은 '여행사'에 의존하는 경우가 많아서 추천 웰니스 시설에 대한 정보를 얻는 것이 제한적인 상황임
- 2 외국인 이용객 타 웰니스 시설 관심도 낮은 편
  - 이용 시설 외 여타 추천 웰니스 시설에 대한 이용 의향이 전체적으로는 83.7%로 매우 높은 가운데, 외국인은 65.8%로 내국인 대비 낮은 이용 의향을 보임

- ✓ 추천 웰니스 관광 시설에 대한 인지도 제고 노력과 더불어, 외국인 이용객 대상 온·오프라인 채널을 활용한 적극적 홍보 노력이 필요함
- ✓ 특히, 외국인 이용객의 인지도 및 방문 비율을 높이기 위해 주요 정보원인 여행사 대상 홍보 및 정보 제공이 효과적일 것으로 기대됨



# 01 시사점



## 외국인 이용객 추천 웰니스 시설 이용 관련 불만족/개선 요인 분석

테마

### 웰니스 테마 이용 경험 확대 필요

- 본 조사에 참여한 외국인 응답자는 '뷰티/스파' 및 '한방' 테마 시설에서 주로 조사가 진행되었으며, 향후 이용 의향 웰니스 관심테마 질문 결과에서도 '뷰티/스파'와 '한방'에 응답이 보다 집중되는 결과를 보였음

서비스

### 웰니스 시설 내 서비스 수준 개선 및 양질의 프로그램 개발 노력 필요

- 외국인 이용객이 웰니스 시설 선택 시 주요 고려 사항으로 '우수한 시설' 외에 '서비스 수준', '프로그램 전문성', '프로그램 다양성' 등이 보다 중시되는 경향이 나타남
- 또한, '시설 인지도'에 대한 고려 정도 역시 평균 이상으로 나타나 우수한 환경, 서비스 수준, 프로그램 품질 등이 긍정적 구전을 통해 전달될 경우 이용 의사가 더욱 높아질 것으로 예상됨

편의성

### 예약 및 이용절차 편의성 제고 필요

- 국내 거주 외국인의 경우 웰니스 시설 이용 시 '예약 및 이용절차 편의성' 고려 비율이 매우 높은 편으로 나타남
  - 이는 한국어 의사소통이 불편한 국내 거주 외국인 또는 방한 개별여행 외국인 여행객에게 웰니스 시설 이용 시 불편/장애 요소로 작용할 수 있음

✓ '자연/숲 치유', '힐링/명상'과 같은 다양한 웰니스 테마에 대한 이용 경험 확대 노력과 더불어, 시설 별로 서비스 수준 향상, 프로그램 개발 노력을 진행해 외국인 이용객의 기대수준을 충족하고, 더불어 외국인 이용객 대상 편의성 제고를 위한 예약 시스템 및 이용 절차 개선 노력이 수반되어야 할 것임



# 01 시사점



## 세부 국적별 웰니스 시설 이용 현황에 따른 차별적 접근 노력

### 중국, 대만, 홍콩 중화권 주요 결과

#### 01 1회차 방문객 비율 높은 편, 여행사 통한 섭외 경향

- ➔ 본 조사에 참여한 중국, 대만, 홍콩 이용객은 해당 웰니스 시설을 처음 방문한 비율이 70% 이상으로 1회차 방문객의 비율이 매우 높은 편임
- ➔ 또한 시설 인지 계기로 여행사 응답 비율이 높은 편임

#### 02 '시설/서비스'에 대한 높은 기대 & 웰니스 수용도 높음

- ➔ 중화권 이용객은 웰니스 시설 이용 시 시설 환경과 서비스에 대한 고려 정도가 높은 편임
- ➔ 한편, 홍콩인을 제외한 중국인, 대만인은 타 웰니스 시설에 대한 이용 의향 70% 이상으로 높게 나타남

### 일본인 이용객 주요 결과

#### 01 재방문객 비율이 높고, '전문성/비용'에 민감함

- ➔ 일본인 이용객은 사례수가 과소한 편이나 이용 웰니스 시설 재방문 비율이 높은 편으로 나타남
- ➔ 웰니스 시설 이용 시 '프로그램 전문성', '경비'에 대한 고려 수준이 다른 국적 이용객 대비 높은 편임

#### 02 추천 웰니스 시설 인지도 낮은 편

- ➔ 한편, 조사에 참여한 일본인 이용객 중 추천 웰니스 시설임을 인지하고 방문한 응답자는 없는 상황
- ➔ 단, 추천 웰니스 시설 적합도 질문 결과 높은 수용도를 보임



✓ '우수한 시설' 및 '수준높은 서비스'를 제공하는 웰니스 시설에 대한 적극적 홍보를 통해 다양한 테마의 웰니스 시설 이용 경험을 확대할 수 있도록 유도해 나가야 할 것임

✓ 검증된 시설, 이용해 본 시설에 대한 재방문 성향을 고려할 때 추천 웰니스 시설의 '전문적 프로그램'을 중심으로 한 적극적 홍보를 통해 일본인 이용객의 관심을 유도해야 할 것임



## 주요 조사 결과

---



# I. 웰니스 시설 방문 행태

---





- 웰니스 시설 인지 경로로 '주변 사람의 추천'으로 시설을 인지한 경우가 59.2%로 가장 높게 응답됨
- 관광테마 중 이용객 연령대가 상대적으로 낮은 편인 '뷰티/스파' 시설은 '온라인 검색'을 통해 인지한 비율이 상대적으로 높으며, 외국인 이용객은 '여행사'를 이용해 웰니스 시설 정보를 습득한 비율이 상대적으로 높은 편임
  - 한편, 국내 거주 외국인은 주변 추천보다는 '온라인 검색'을 통한 비율이 과반수 정도로 나타남

문) 귀하께서는 본 시설에 대한 정보를 처음 어떻게 알게 되셨습니까? 해당되는 정보원을 모두 선택해 주십시오.

(n=2,149, %)

		사례수	주변 사람의 추천	온라인 검색	언론매체	SNS	여행사	공공기관 홈페이지	관광 안내 서적	여행 전문 사이트/앱	개별 시설 홈페이지	관광 안내소	기타
관광 테마	뷰티/스파	(1,035)	53.7	29.1	8.7	8.1	3.3	3.1	3.1	3.5	2.6	0.7	4.5
	자연/숲 치유	(650)	67.2	16.0	9.8	5.4	6.0	8.0	2.9	2.9	3.1	.8	4.5
	한방	(234)	58.1	14.1	9.8	1.3	17.9	6.4	7.7	1.3	1.3	1.7	4.3
	힐링/명상	(230)	62.2	15.7	3.9	4.3	0.0	6.5	.9	2.2	3.9	0.0	8.7
국적별	내국인	(1,939)	63.1	21.5	8.6	5.6	2.6	5.6	3.4	2.0	2.8	0.8	5.2
	외국인	(187)	23.0	24.6	10.2	11.8	34.2	2.7	3.2	12.3	2.7	0.5	1.1
	국내 거주 외국인	(23)	26.1	52.2	0.0	4.3	4.3	0.0	0.0	4.3	0.0	0.0	13.0
외국인 세부 국적	홍콩	(58)	19.0	22.4	8.6	5.2	51.7	1.7	0.0	5.2	5.2	0.0	0.0
	대만	(47)	23.4	23.4	12.8	14.9	34.0	4.3	4.3	12.8	2.1	0.0	0.0
	중국	(26)	11.5	30.8	7.7	15.4	50.0	0.0	3.8	11.5	0.0	3.8	3.8
	일본	(15)	6.7	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0	0.0
	미국	(14)	35.7	50.0	7.1	7.1	0.0	0.0	0.0	21.4	0.0	0.0	0.0

주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함

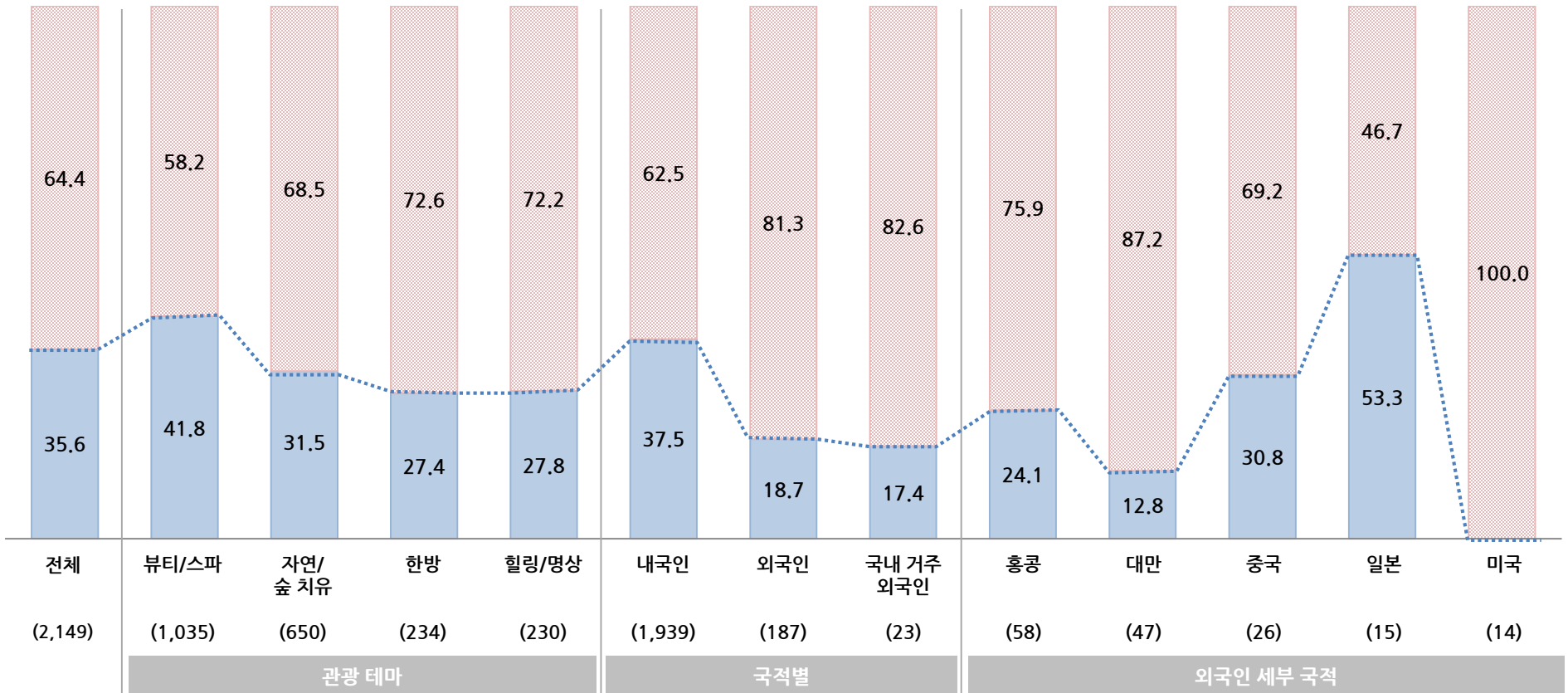


- 조사 대상 이용객의 35.6%가 본 시설 이용 경험이 있다고 응답한 가운데, '뷰티/스파' 시설에서 재이용자 비율이 41.8%로 가장 높은 편임
- 외국인 응답자는 해당 웰니스 시설을 처음 방문한 비율이 높은 편인 반면, 일본인 이용객은 재방문 비율이 높은 특징을 보임

문) 귀하께서는 이번 방문 이전에 본 시설을 이용하신 경험이 있으십니까?

(%)

■ 있음 ■ 없음 (첫 방문)



주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함

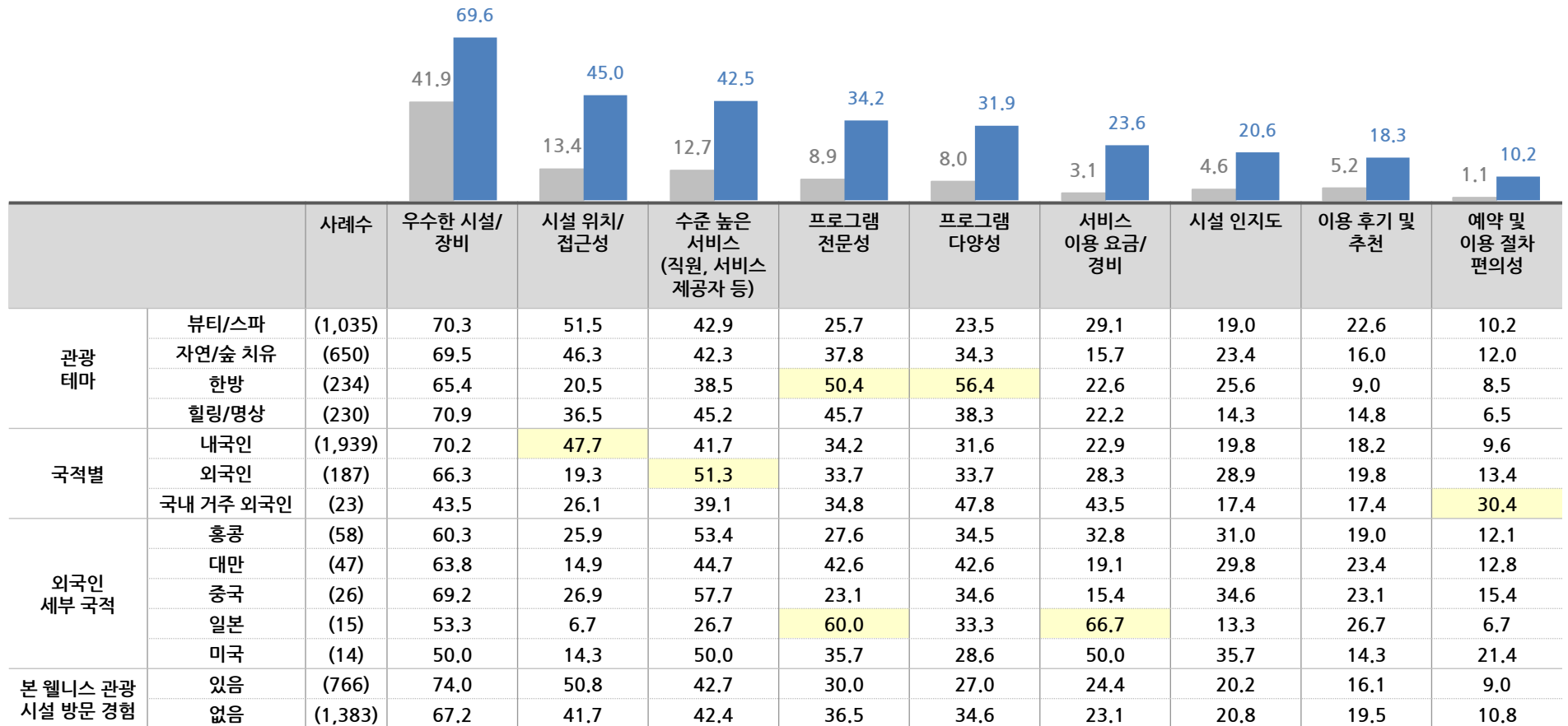


- 조사 대상 웰니스 시설 방문 결정 요인으로 '우수한 시설/장비' (69.6%)가 가장 중요하게 고려되는 편이며, '시설 위치/접근성' (45.0%), '수준 높은 서비스' (42.5%) 등 순으로 고려하는 편임
- '한방' 테마 시설 이용객은 프로그램 '전문성' 및 '다양성'을 고려하는 비율이 상대적으로 높고, 내국인 이용객은 '시설 위치/접근성', 외국인 이용객은 '수준 높은 서비스', 국내 거주 외국인은 '예약 및 이용 절차 편의성' 고려 정도가 보다 높은 편으로 나타남

문) 귀하께서 본 시설 방문을 결정하실 때, 가장 중요하게 고려한 사항은 무엇이었습니까? 주요한 순서대로 3개까지 선택해주세요.

(n=2,149, %)

■ 1순위 ■ 전체



주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함





- 웰니스 시설 동반자로 '친구/동료'가 44.9%로 가장 높게 응답된 가운데, '배우자(27.1%)', '자녀(18.3%)', '기타 다른 가족/친척(16.6%)' 등 가족을 동반한 비율도 비교적 높게 나타남
- '자연/숲 치유', '한방' 테마 시설은 '친구/동료'와, '뷰티/스파'와 '힐링/명상' 시설은 배우자 및 자녀와 방문한 비율이 보다 높음

문) 귀하께서는 본 시설을 누구와 함께 방문하셨습니다? 모두 선택해 주십시오.

(n=2,149, %)

		사례수	친구/동료	배우자	자녀	기타 다른 가족/친척	본인 또는 배우자의 부모님	기타	혼자서
			44.9	27.1	18.3	16.6	6.0	3.0	4.5
관광 테마	뷰티/스파	(1,035)	33.4	34.6	27.3	18.6	8.7	3.1	4.5
	자연/숲 치유	(650)	61.8	16.8	9.1	12.8	3.5	2.9	3.5
	한방	(234)	54.3	16.2	3.4	21.4	2.1	4.7	5.6
	힐링/명상	(230)	38.7	33.5	19.1	13.5	5.2	0.9	6.1
국적별	내국인	(1,939)	45.6	27.2	19.4	16.0	5.9	3.0	4.3
	외국인	(187)	34.8	27.3	7.5	23.5	8.0	1.6	7.0
	국내 거주 외국인	(23)	60.9	17.4	13.0	13.0	4.3	13.0	4.3
외국인 세부 국적	홍콩	(58)	25.9	34.5	1.7	19.0	3.4	1.7	19.0
	대만	(47)	38.3	31.9	8.5	17.0	6.4	0.0	4.3
	중국	(26)	23.1	38.5	19.2	19.2	15.4	3.8	3.8
	일본	(15)	53.3	0.0	0.0	46.7	0.0	0.0	0.0
	미국	(14)	35.7	50.0	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0
체류 기간	당일 여행	(1,583)	44.9	27.0	19.5	16.3	5.1	3.0	4.5
	숙박 여행	(566)	44.9	27.4	15.0	17.5	8.8	3.0	4.6

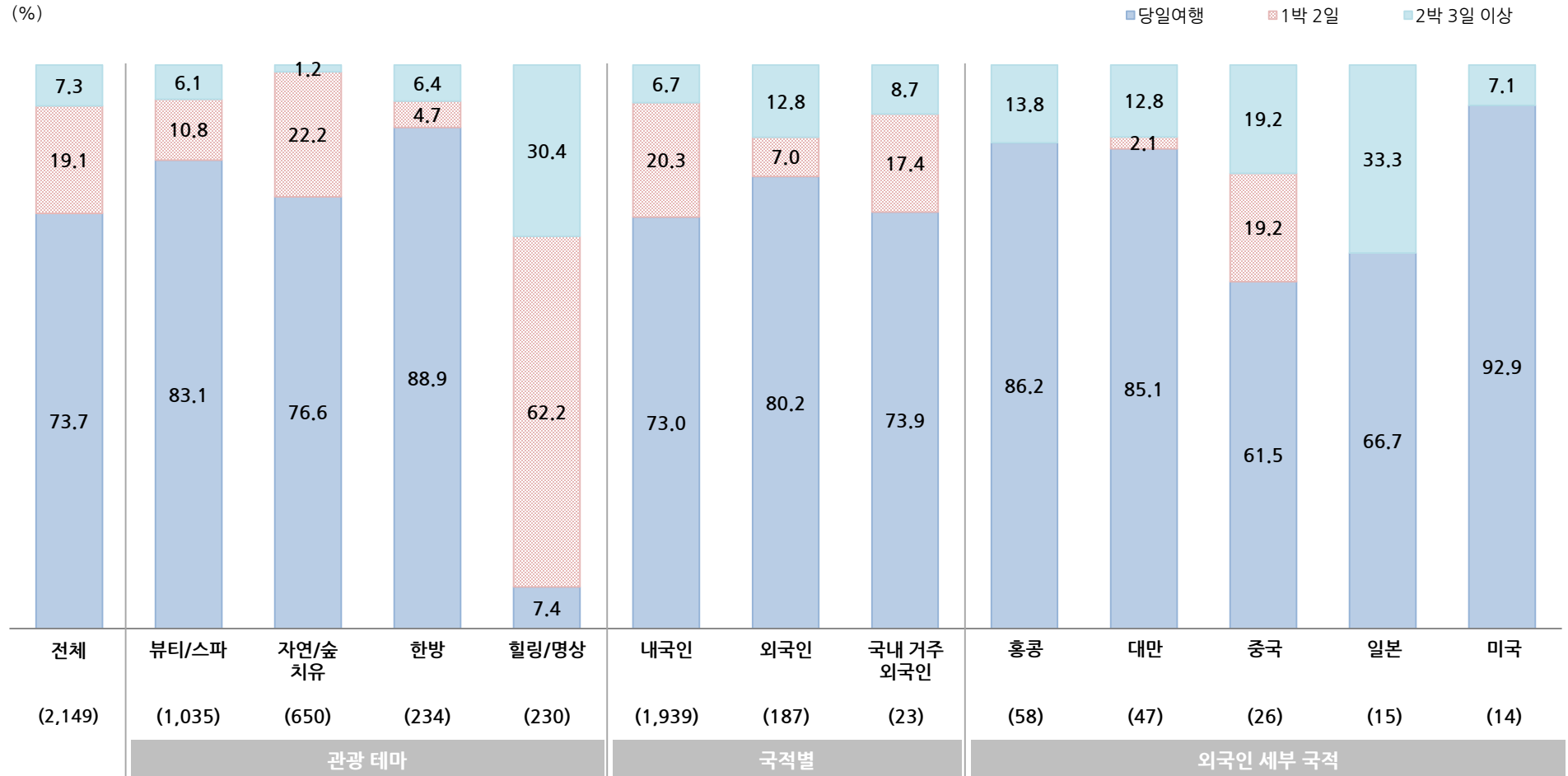
주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함



- 조사 대상 이용객의 73.7%가 당일 여행으로 해당 시설을 방문한 것으로 나타남
- 리조트 시설이 다수인 '힐링/명상' 테마 시설은 1박 이상 체류 비율이 92.6%(1박2일 62.2%, 2박3일 이상 30.4%)로 집계됨
- 외국인 이용객은 당일 여행으로 방문한 비율이 상대적으로 높은 편임

문) 귀하께서는 본 시설에 총 얼마 동안 머무르실 예정입니까?

(%)



주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함



- ‘뷰티/스파’ 시설은 ‘찜질방/사우나’, ‘온천탕’ 이용 비율이 높은 편이며, ‘자연/숲 치유’ 시설은 ‘산책로/트레킹 코스 체험’, ‘힐링/명상’ 시설 이용객은 ‘숙박시설 이용’ 비율이 높은 편임

문) 귀하께서 현재 이용하신 시설에서 참여하신 활동은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오.

(n=2,149, %)



■ 주 참여 활동  
■ 참여 활동 전체

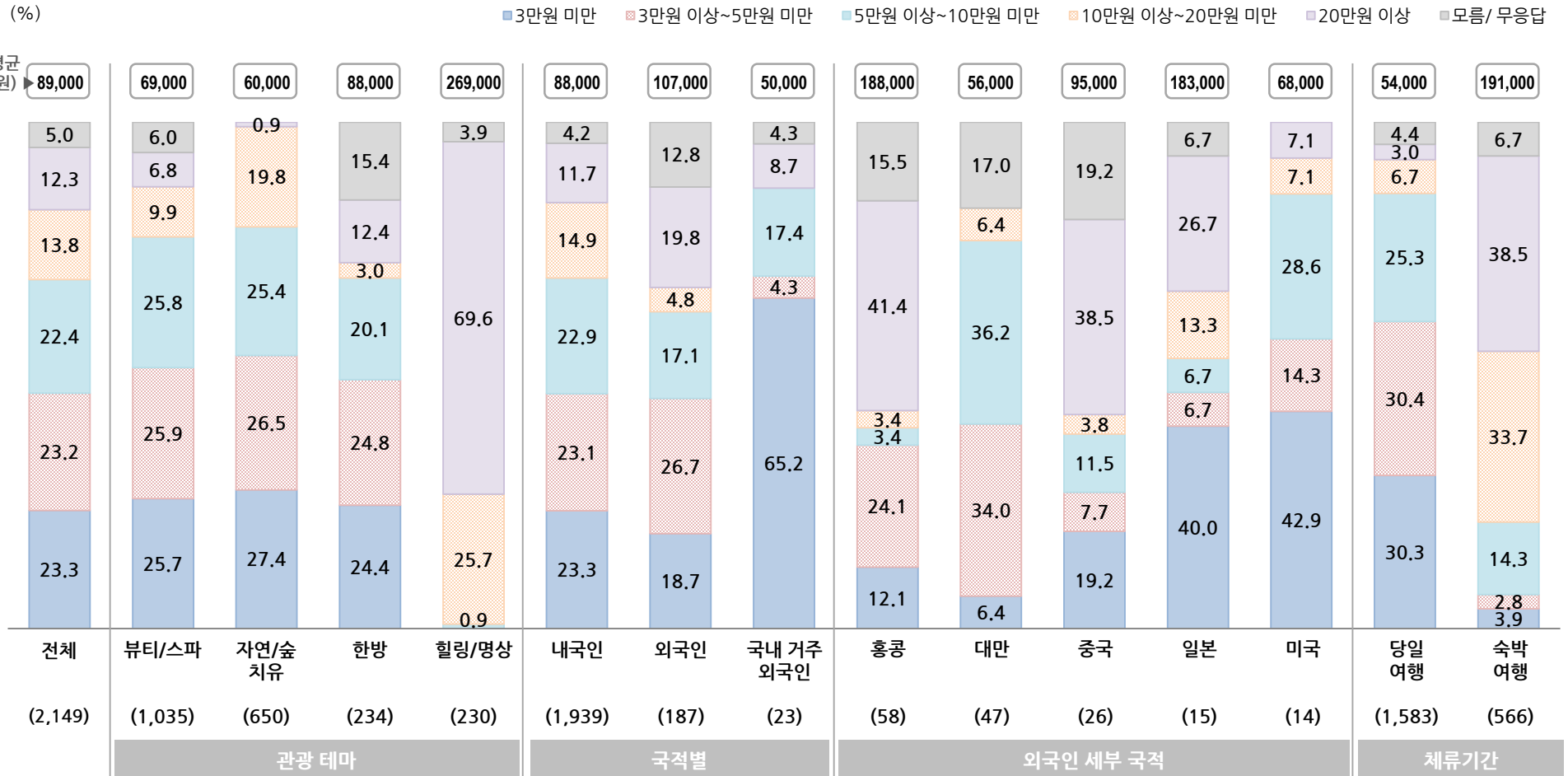
		사례수	산책로/트레킹 코스 체험	레스토랑/카페 이용	찜질방/사우나	삼림욕	온천탕	숙박시설 이용	명상	티 테라피/티 클래스	공예/만들기 체험 (비누, 향초 등)	수영장/워터파크	요가/필라테스 등 피트니스 체험	에스 테틱/마사지	공연 관람 음악회 등	화장품 체험	라이프 스타일 케어/상담
관광 테마	뷰티/스파	(1,035)	27.2	42.4	70.1	26.3	44.2	16.9	9.2	9.8	3.3	12.4	2.7	8.6	2.9	1.5	2.6
	자연/숲 치유	(650)	86.8	49.1	11.7	42.6	4.3	23.4	9.4	17.5	15.4	4.2	2.6	2.0	2.8	1.8	1.4
	한방	(234)	56.4	30.8	3.0	5.6	0.9	11.1	2.6	3.0	29.9	0.4	1.3	3.8	1.7	12.0	1.7
	힐링/명상	(230)	62.2	81.3	55.7	39.6	44.8	92.6	49.1	11.3	5.2	13.5	45.7	6.5	13.0	9.6	7.0
국적별	내국인	(1,939)	55.0	49.0	44.5	32.1	26.9	27.0	13.1	12.1	7.2	9.2	7.5	5.7	3.8	2.5	2.6
	외국인	(187)	23.5	33.7	39.0	12.3	36.4	19.8	9.1	6.4	34.8	4.3	3.2	8.0	4.8	14.4	3.2
	국내 거주 외국인	(23)	43.5	17.4	8.7	30.4	4.3	26.1	17.4	8.7	47.8	4.3	4.3	4.3	0.0	8.7	0.0
외국인 세부 국적	홍콩	(58)	5.2	12.1	24.1	0.0	15.5	13.8	5.2	6.9	67.2	1.7	1.7	8.6	5.2	24.1	1.7
	대만	(47)	8.5	48.9	76.6	12.8	59.6	14.9	10.6	6.4	19.1	6.4	2.1	8.5	0.0	8.5	2.1
	중국	(26)	50.0	53.8	30.8	46.2	57.7	38.5	15.4	15.4	19.2	3.8	15.4	7.7	7.7	23.1	3.8
	일본	(15)	13.3	6.7	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	60.0	0.0	0.0	20.0	0.0	26.7	0.0
	미국	(14)	50.0	35.7	14.3	50.0	0.0	7.1	35.7	7.1	35.7	14.3	7.1	0.0	7.1	0.0	0.0

주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함



- 웰니스 시설 이용 시 지출 비용은 약 89,000원 정도로 나타나며, 관광 테마 별로는 숙박 여행 비율이 높은 ‘힐링/명상’ 시설에서 지출한 비용이 가장 높은 편임
- 내국인은 평균 88,000원, 외국인은 107,000원, 국내 거주 외국인은 평균 50,000원을 지출한 것으로 집계됨

문) 이번에 본 시설을 방문하시면서 지출하신 비용을 다음 각 항목 별로 응답해 주십시오. 비용은 전체 체류 기간 동안 본인 1인 사용 기준으로 답해 주십시오. (천 원 단위)



주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함

---



## II. 프로그램 및 시설 만족도

---

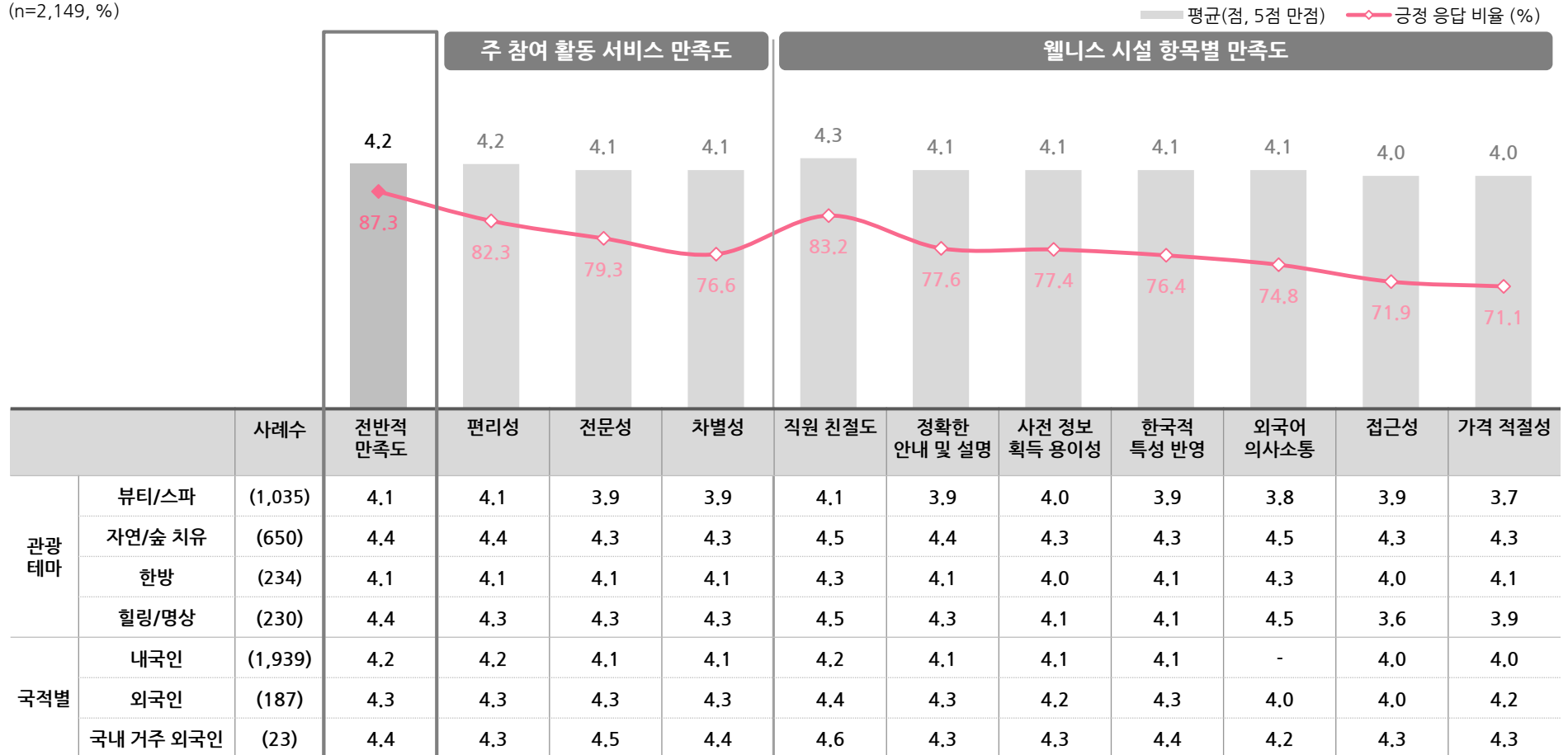




- 이용 웰니스 시설에 대한 전반적 만족도는 전체의 87.3%가 긍정적으로 응답해, 5점 만점에 평균 4.2점으로 평가됨
- 내국인 대비 외국인 이용객의 만족도가 근소한 차이로 높게 나타남

문) 귀하께서 이번에 방문하신 본 시설에 대해 다음 각 항목 별로 평가해 주십시오.

(n=2,149, %)

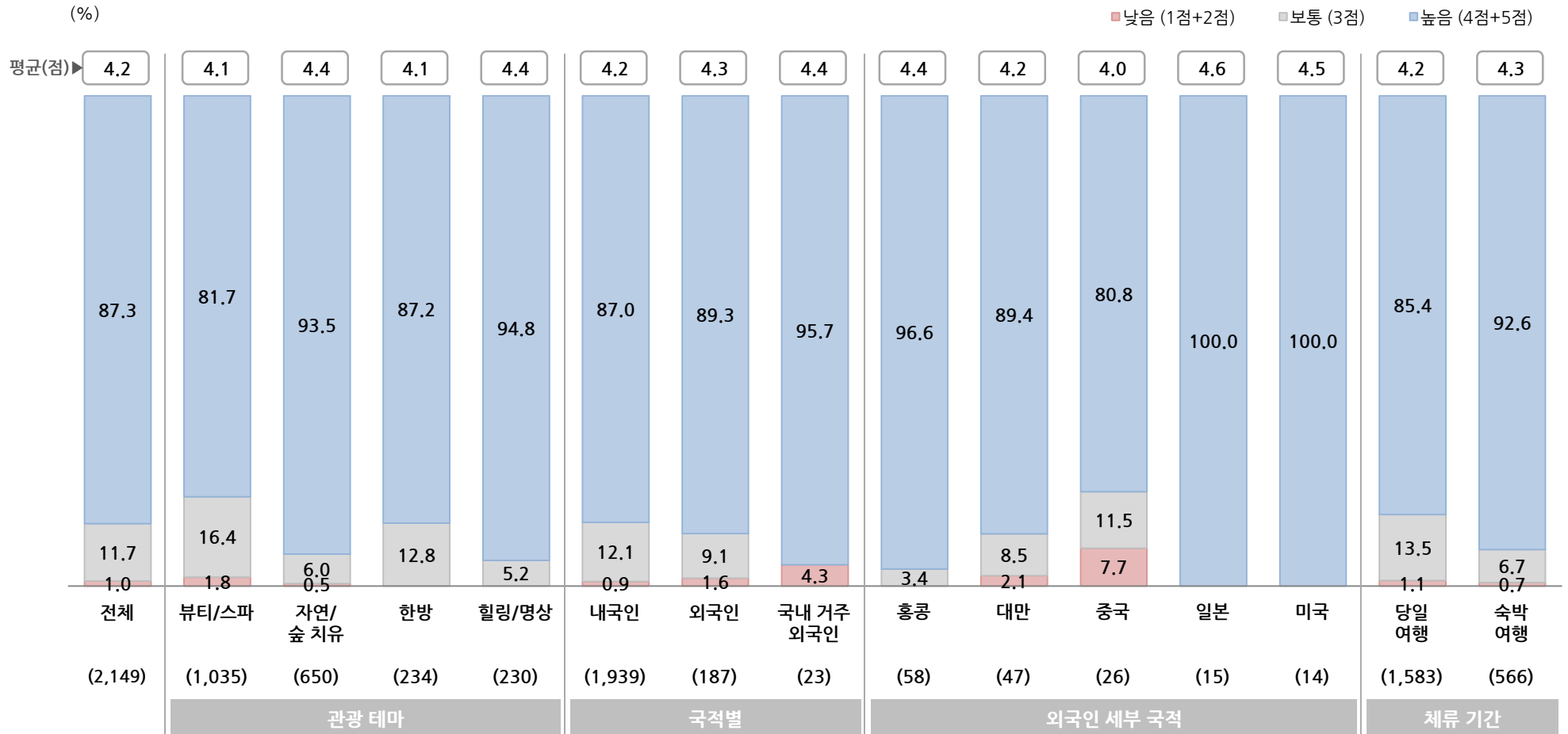


주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함



- 테마별로는 '자연/숲 치유'와 '힐링/명상' 테마 시설의 전반적 만족도가 평균 4.4점으로 보다 높음
- 외국인(4.3점)과 국내 거주 외국인(4.4점)의 전반적 만족도가 내국인 대비 근소한 차이로 높게 나타남

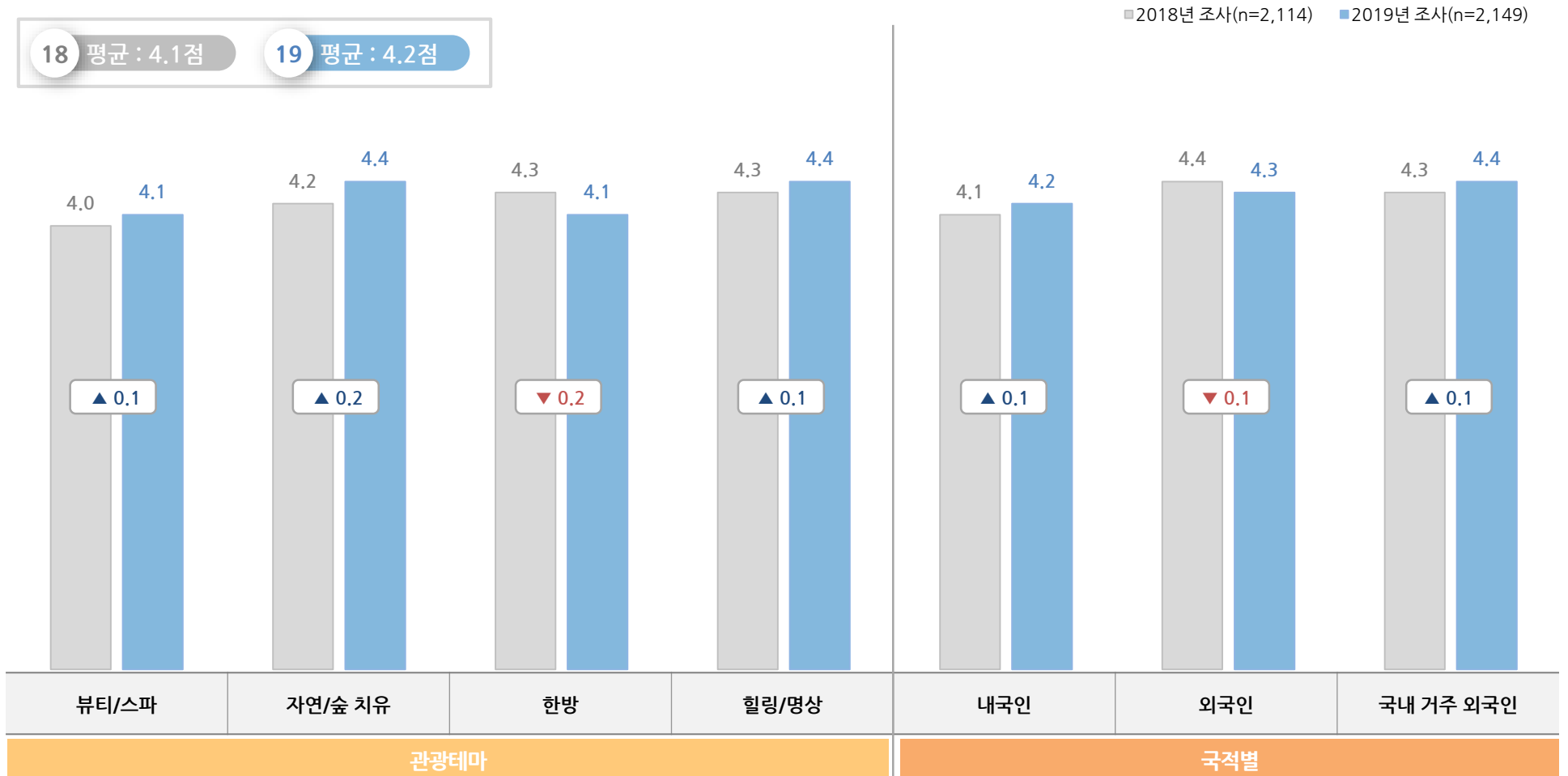
문) 귀하께서 이번에 방문하신 본 시설에 대해 다음 각 항목 별로 평가해 주십시오 - 본 시설에 대해 전반적으로 만족한다



주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함



- 웰니스 시설에 대한 전반적 만족도는 전년도 대비 0.1점 상승함
- 테마별로는 한방 테마를 제외한 모든 시설 유형에서 전반적 만족도가 소폭 상승한 것으로 나타남
- 국적별 전반적 만족도 추이 역시 0.1점 이내의 상승/감소로 유사한 수준을 유지함

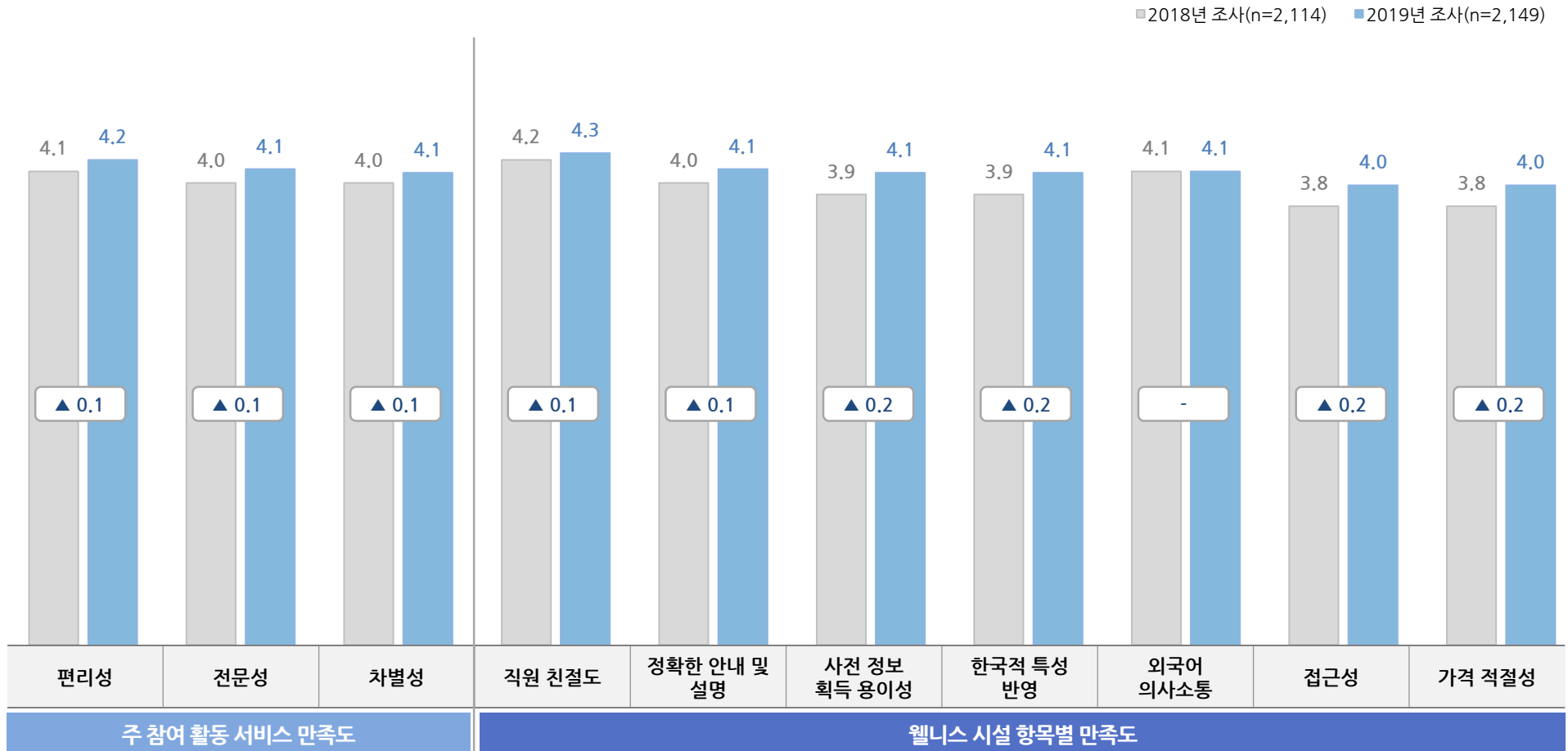






- 주 참여 활동 서비스에 대한 항목별 만족도는 전년 대비 고른 상승폭을 보임
- 웰니스 시설에 대한 항목별 만족도 집계 결과 '사전 정보 획득 용이성', '한국적 특성 반영', '접근성' 및 '가격 적절성' 항목에서 특히 평가가 상승하여 평균 4점 이상의 만족도를 나타냄

문) 귀하께서 이번에 방문하신 본 시설에 대해 다음 각 항목 별로 평가해 주십시오.

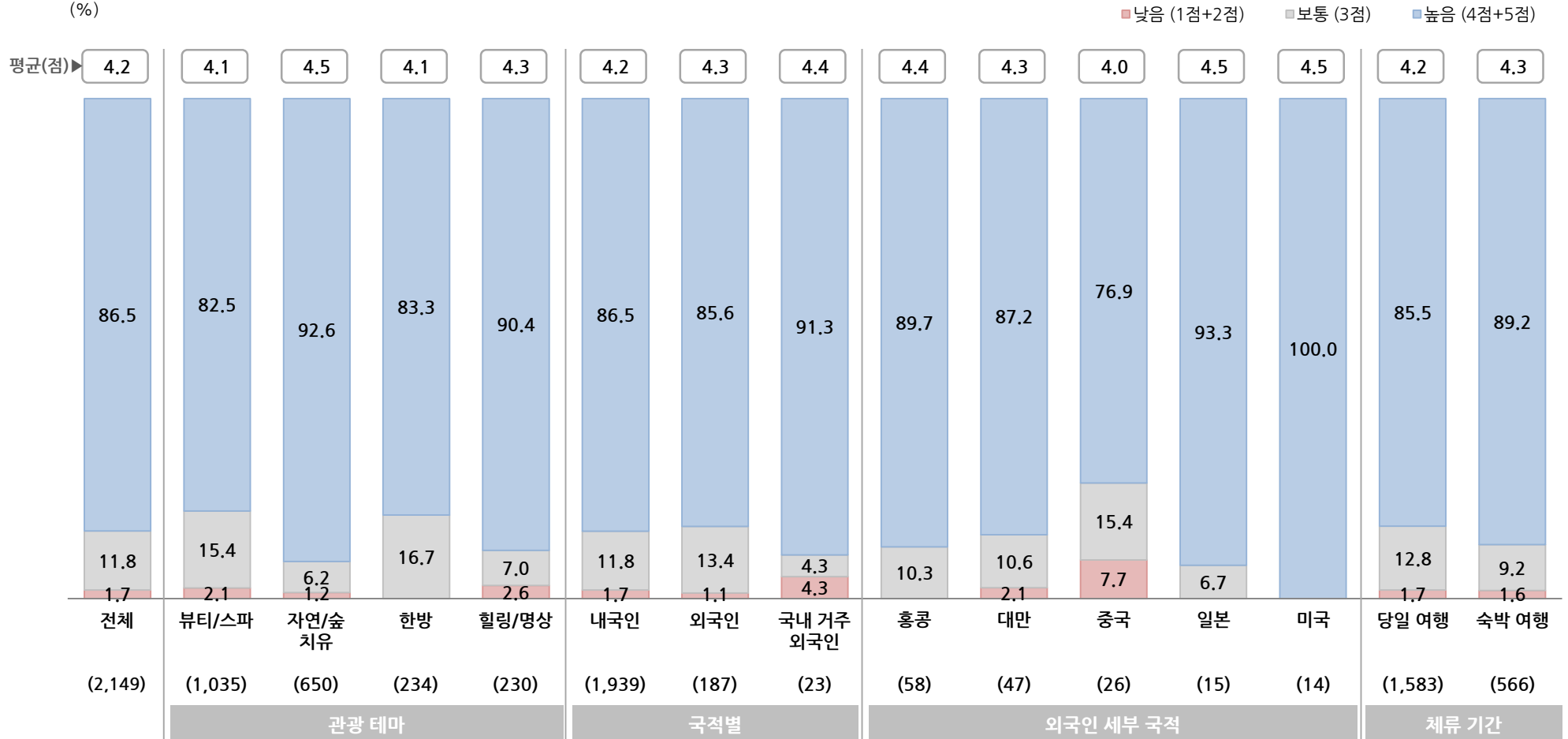




- 조사 대상 이용객의 재방문 의향은 평점 4.2점으로, 86.5%가 재방문 의향이 있다고 응답함
- '자연/숲 치유' 테마 시설 이용객이 평균 4.5점, '힐링/명상' 테마 시설 이용객이 4.3점으로 재방문 의향이 높게 평가됨
- 만족도가 보다 높았던 외국인 응답자의 웰니스 시설 재방문 의향이 또한 높게 집계됨

문) 귀하께서 이번에 방문하신 본 시설에 대해 다음 각 항목 별로 평가해 주십시오 - 본 시설을 다시 방문할 의향이 있다

(%)



주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함

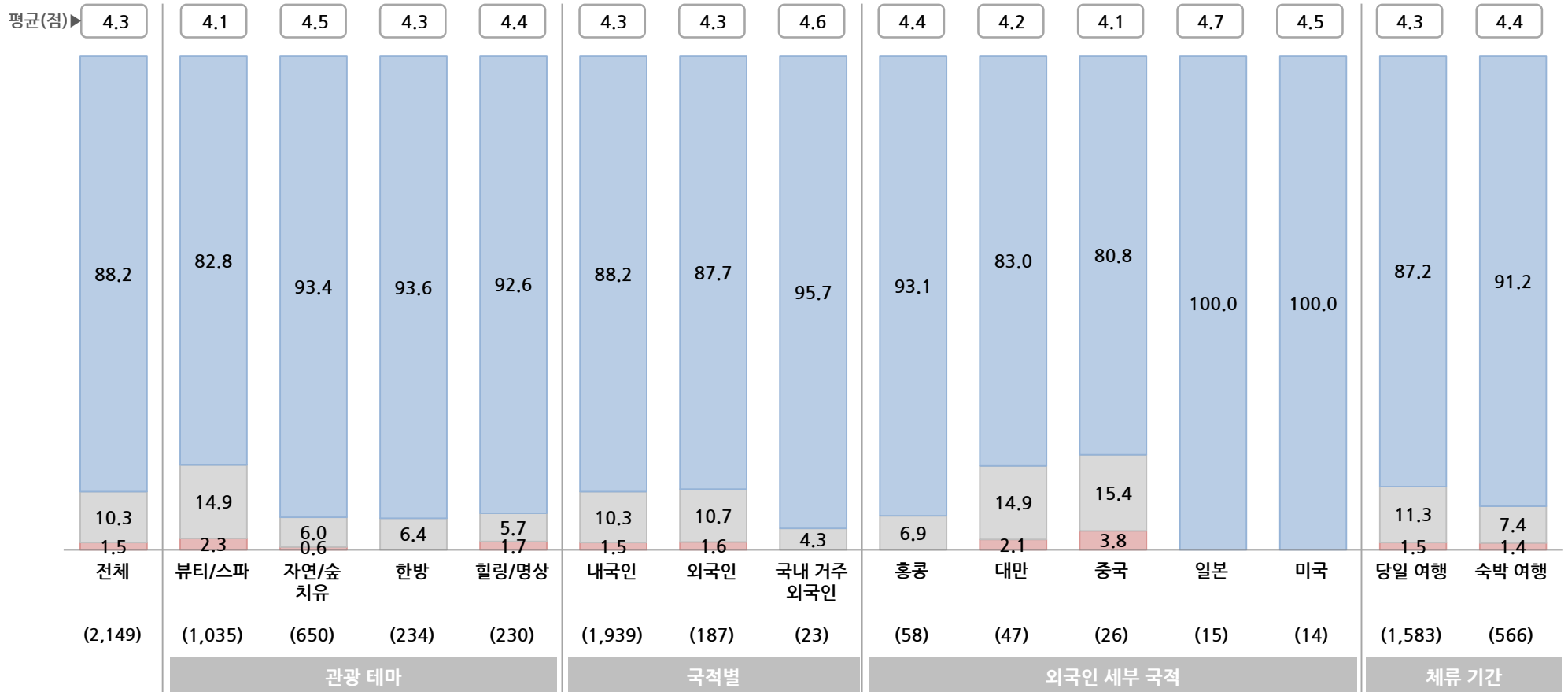


- 조사 대상 이용객의 추천 의향은 평점 4.3점으로, 88.2%가 이용 시설을 주변에 추천할 의향이 있다고 응답함
- 재방문 의향과 동일하게 '자연/숲 치유'(평점 4.5점) 및 '힐링/명상'(평점 4.4점) 테마 시설에서 높은 추천 의향을 보임
- 국내 거주 외국인의 웰니스 시설 추천 의향이 4.6점으로 매우 높게 나타남

문) 귀하께서 이번에 방문하신 본 시설에 대해 다음 각 항목 별로 평가해 주십시오 - 본 시설을 가족/친구/지인에게 추천할 의향이 있다

(%)

■ 낮음 (1점+2점) ■ 보통 (3점) ■ 높음 (4점+5점)



주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함

---

**III. '18-19 추천 웰니스 관광지 평가**

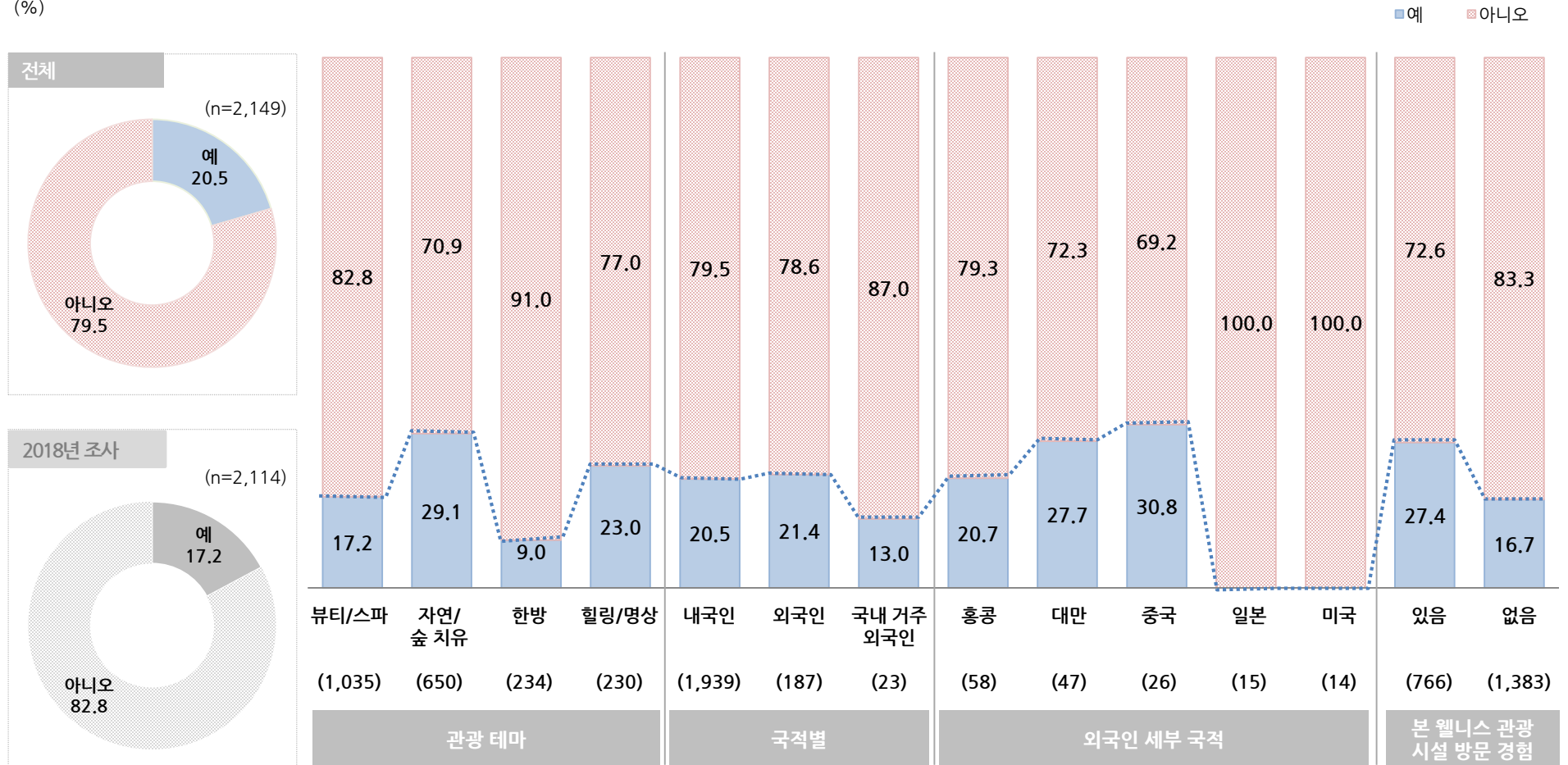
---



- 전체 응답자의 20.5%가 방문한 시설이 추천 웰니스 관광지로 선정되었다는 것을 인지하고 있었다고 응답해, 전년도(17.2%) 대비 인지도는 소폭 상승함
- 재방문객의 경우 27.4%가 추천 웰니스 관광지 선정 여부를 인지한 것으로 나타나, 첫 방문객(16.7%) 대비 높음

문) 귀하께서는 이번에 방문하신 본 시설이 '18-19 추천 웰니스 관광지(웰니스 관광 31선)에 선정되었다는 것을 알고 계셨습니까?

(%)



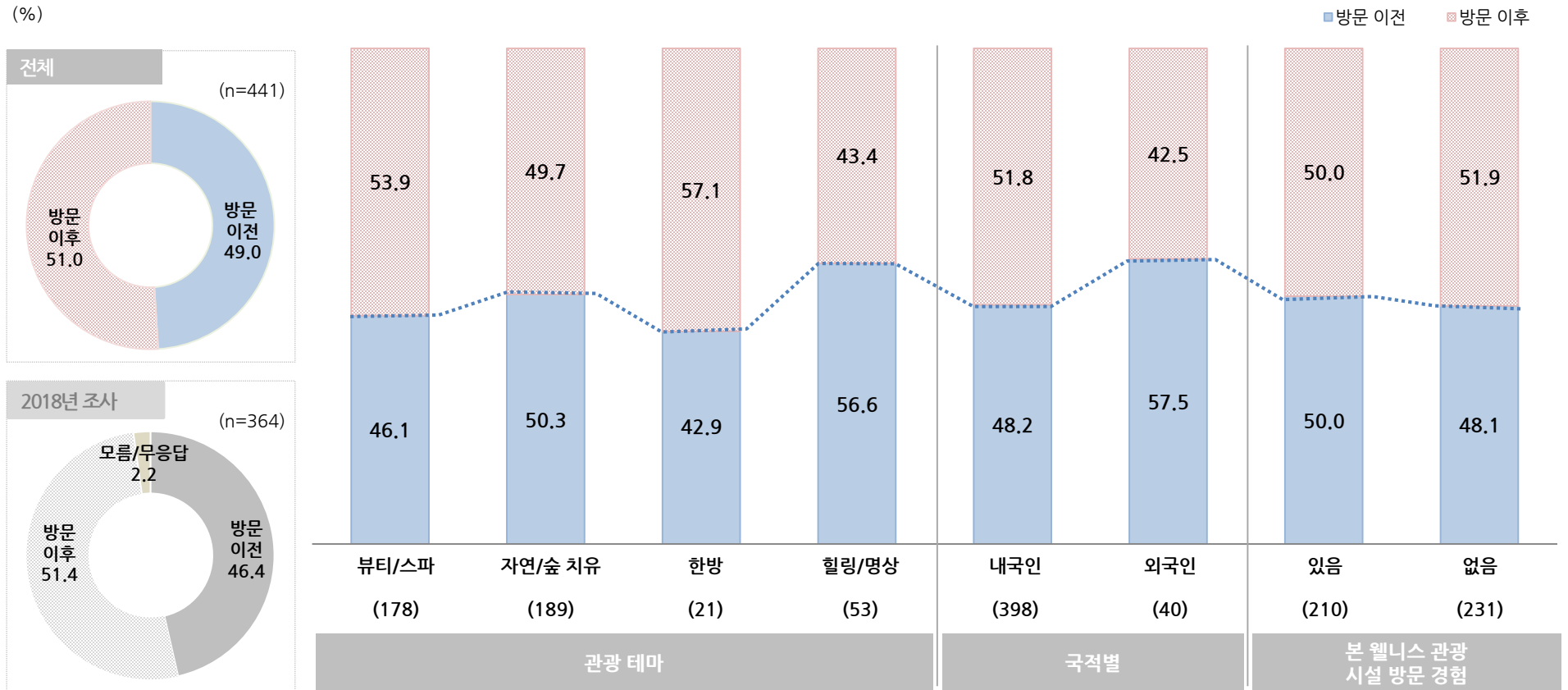
주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함



- 방문 시설이 추천 웰니스 관광지임을 인지하고 있었던 응답자 중, 방문 이전에 알고 있었던 비율은 49.0%로 전년도 조사(46.4%) 대비 높게 나타남
- 추천 관광지임을 알고 있던 외국인 이용객은 과반수인 57.5%가 방문 이전에 인지한 것으로 나타나, 내국인 대비 높은 편으로 나타남

문) 본 시설이 '18-19 추천 웰니스 관광지(웰니스 관광 31선)에 선정되었다는 것을 알게 되신 시점은 언제입니까?

(%)



주1) 국내 거주 외국인 중 추천 웰니스 관광지 선정 여부를 인지한 경우는 사례수가 3명으로 적어 분석 시 포함하지 않음

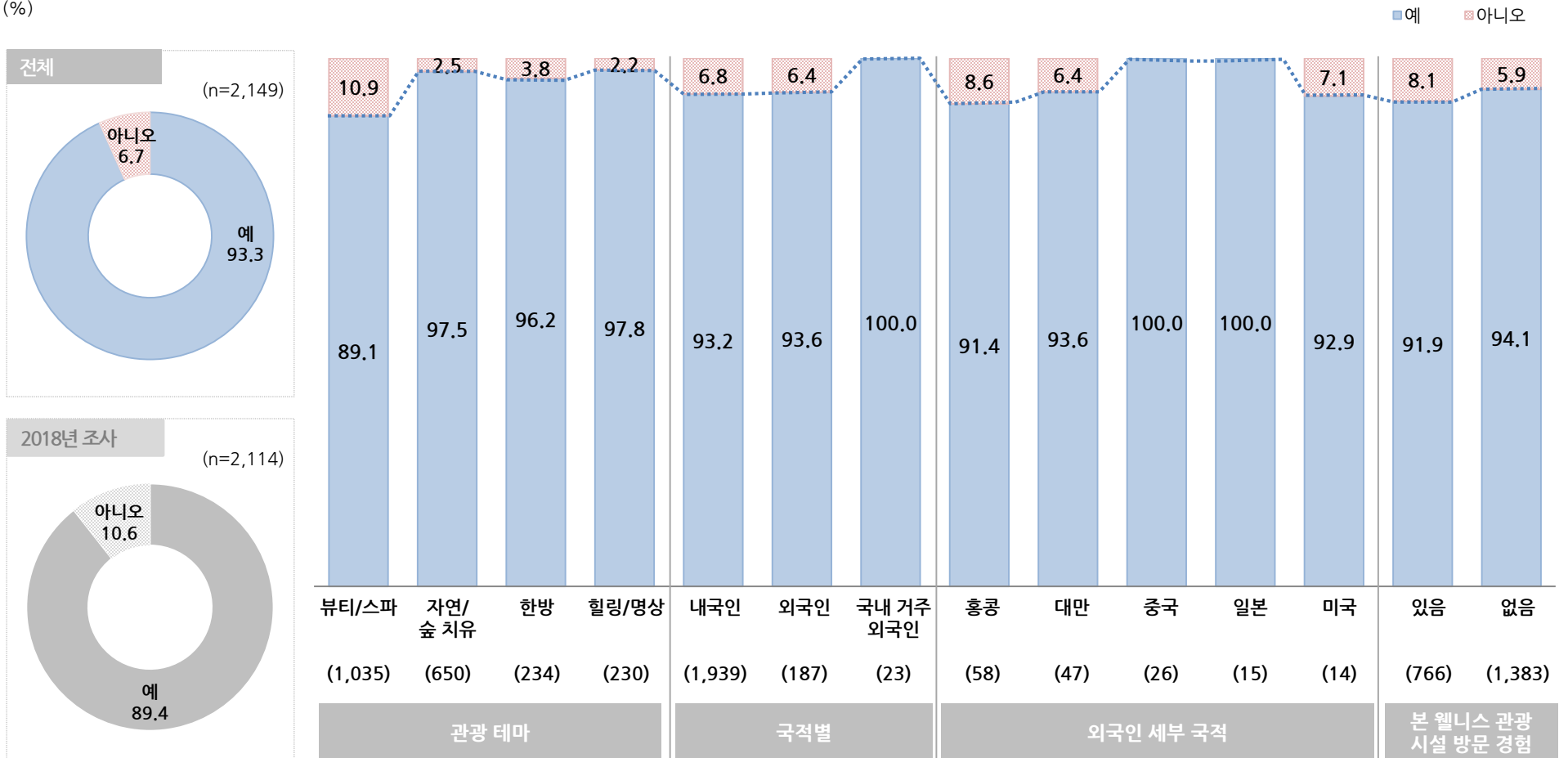
주2) 외국인 국적별 사례수는 10명 내외로 적어 분석 시 포함하지 않음



- 조사 대상 이용객의 93.3%가 방문한 시설이 추천 웰니스 관광지에 적합하다고 응답해, 전년도 조사(89.4%) 대비 높게 나타남
- 추천 웰니스 관광지 시설 적합도에 대한 내/외국인 이용객의 인식은 모두 매우 높은 수준으로 집계됨

문) 귀하께서는 본 시설이 '18-19 추천 웰니스 관광지에 적합한 시설이라고 생각하십니까?

(%)



주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함

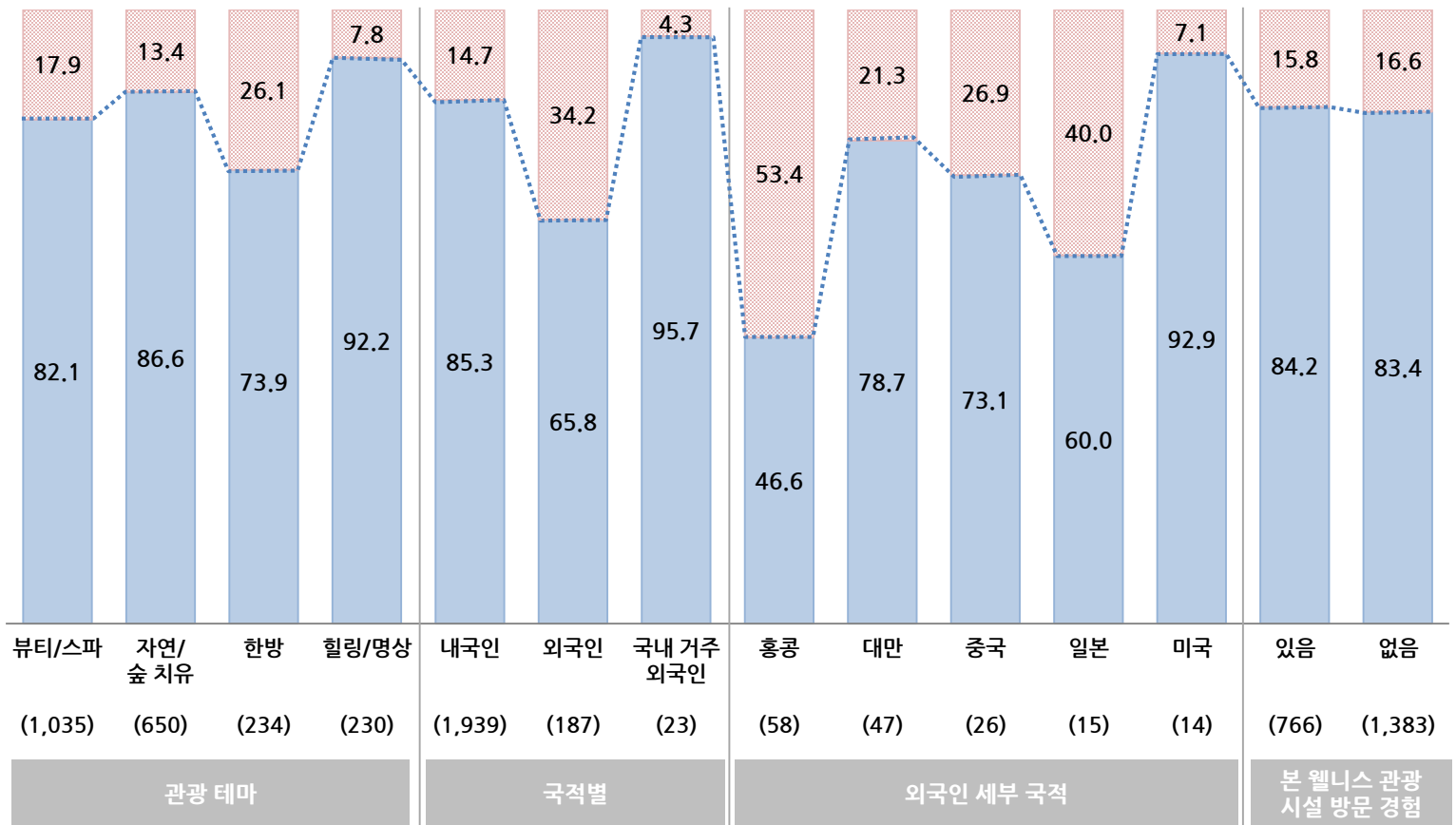
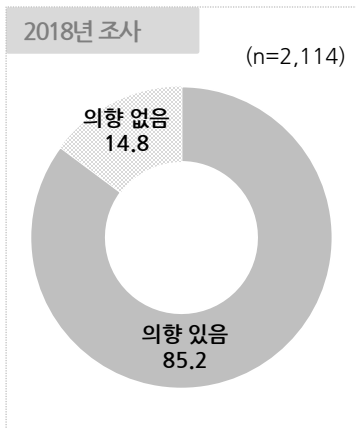
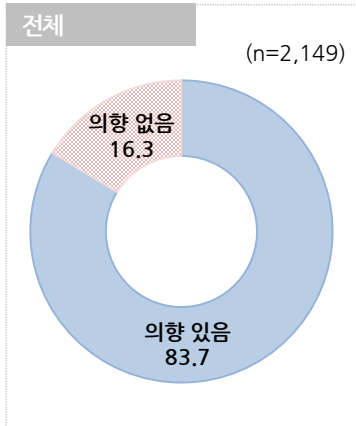


- 조사 대상 이용객의 83.7%가 현재 방문 시설 외 다른 추천 웰니스 관광지도 방문할 의향이 있다고 응답함
- 테마별로는 '힐링/명상' 테마 시설 이용객의 향후 방문 의향 비율이 가장 높게 나타났으며, 외국인 이용객 비율이 상대적으로 높은 '한방' 테마 시설 이용객은 73.9%만 다른 웰니스 시설에 관심을 보였음
  - 같은 맥락으로 외국인 이용객의 65.8%만 다른 추천 웰니스 관광지 방문 의향에 대해 긍정적으로 답변해, 내국인(85.3%) 대비 상대적으로 낮음

문) '18-19 추천 웰니스 관광지에는 방문하신 본 시설 외에도 다양한 시설이 있습니다. 귀하께서는 본 시설 외 다른 '18-19 추천 웰니스 관광지 시설을 방문할 의향이 있으십니까?

(%)

■ 의향 있음 ■ 의향 없음



주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함





- 향후 다른 추천 웰니스 관광지를 이용할 의향이 있는 응답자에 한해 방문 의향이 가장 높은 테마를 질문한 결과, ‘자연/숲 치유’ 테마가 65.5%로 가장 높게 응답되었으며, 다음으로 ‘뷰티/스파(52.9%)’, ‘힐링/명상(43.8%)’, ‘한방(37.8%)’ 순으로 나타남
- 외국인 이용객은 경험 비율이 높은 ‘뷰티/스파’ 및 ‘한방’ 테마에 보다 관심을 보임

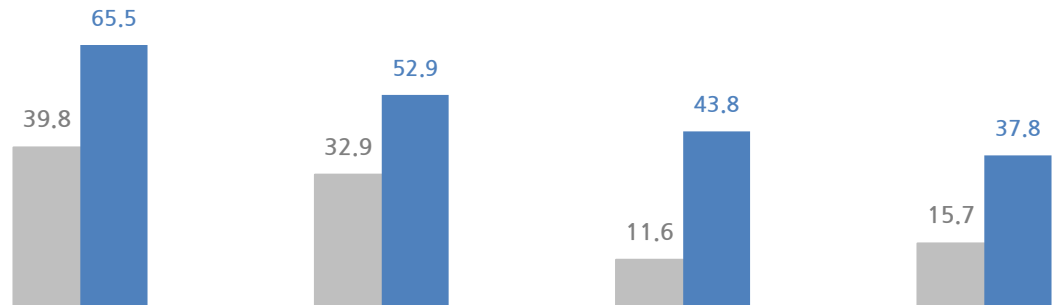
문) ‘18-19 추천 웰니스 관광지’는 다음의 4가지 테마에 따라 분류되어 있습니다. 귀하께서는 다음 중 어떤 테마의 시설에 방문할 의향이 있으십니까?  
방문 의향이 높은 순서대로 순위를 매겨 응답해 주십시오.

(n=1,798, %)

■ 1순위 ■ 1+2순위

참고: 각 테마 별 설명

테마	설명
뷰티/스파	다양한 한국적인 스파와 찜질방 등 한국인의 뷰티 노하우를 체험할 수 있는 곳
한방	몸과 마음에 약이 되는 한방차와 한방 스파를 경험하고 한방 관련 체험을 할 수 있는 곳
자연/숲 치유	거대한 자연 속에서 수준 높은 웰니스 프로그램을 체험할 수 있는 곳
힐링/명상	보다 체계적이고 과학적인 프로그램으로 지친 몸과 마음을 바로잡을 수 있게 도와주는 곳



		사례수	자연/숲 치유	뷰티/스파	힐링/명상	한방
관광 테마	뷰티/스파	(850)	63.8	62.2	38.6	35.4
	자연/숲 치유	(563)	68.6	46.7	44.2	40.5
	한방	(173)	39.9	52.6	38.7	68.8
	힐링/명상	(212)	84.9	32.5	67.9	14.6
응답자 유형	내국인	(1653)	67.3	51.1	45.2	36.4
	외국인	(123)	46.3	75.6	20.3	57.7
	국내 거주 외국인	(22)	36.4	63.6	72.7	27.3

주) 사례수 30 미만일 경우 해석 시 주의를 요함

---

---

## ‘18-19 추천 웰니스 관광지 이용자 만족도 조사 보고서

발행일 : 2019년 12월

발행처 : 한국관광공사  
(26464) 강원도 원주시 세계로 10

담당부서 : 의료웰니스팀

조사기관 : (주)코어마인드

<비매품>

---

---