

다중집단분석을 통한 일본 관광객의 관광유형별 관광만족 구조분석

송영민*
songymin@anyang.ac.kr

한수영**
syhan@anyang.ac.kr

이홍재***
hongjaelee@anyang.ac.kr

<目次>

- | | |
|----------------------|---------------------|
| 1. 서론 | 3.3 변수의 구성 및 측정 |
| 2. 이론적 정리 | 4. 분석결과 |
| 2.1 일본 관광객의 한국방문 특성 | 4.1 표본특성 |
| 2.2 관광만족에 영향을 주는 변인들 | 4.2 신뢰도 및 타당도 검증 |
| 3. 연구방법 | 4.3 관광유형별 차이분석 |
| 3.1 연구모형 | 4.4 관광유형별 관광만족 구조분석 |
| 3.2 분석자료 및 분석방법 | 5. 결론 및 시사점 |

主 題 語: 일본관광객(Japanese Tourist), 관광유형(Type of Tourism), 관광만족도(Tourism Satisfaction), 재방문 의도(Intention of Revisit), 추천의도(Intention of Recommendation)

1. 서론

일본 관광객은 국내 관광시장의 주요한 고객이었다. 하지만 최근 한일 양국 간 관계 악화 속에 2013년 상반기 한국을 찾은 일본인 관광객은 26.3% 감소한 반면 일본을 찾은 한국인 관광객은 38.2% 늘었다(한국관광공사, 2013). 방한 일본 관광객이 감소한 이유로는 80년대부터 일본 아웃바운드 시장의 증가율이 지속적으로 확대되어 왔지만, 2000년대에 들어와서는 경제적인 불황과 자연재해로 인한 사회적 불안감으로 인하여 이러한 증가율이 주춤한 단계라

* 안양대학교 관광경영학과 조교수

** 안양대학교 문리과학대학 조교수, 교신저자

*** 안양대학교 공공행정학과 조교수

고 할 수 있다(이미순, 2013).

이러한 감소세에도 불구하고 방한 일본 관광객은 아직까지 국내 인 바운드 시장에서 많은 비중을 차지하고 있어 이들의 한국 방문을 높이려는 노력들이 지속적으로 이루어질 필요가 있다. 이를 위해서는 방한 일본 관광객의 만족을 높이기 위해 다양한 요인들을 복합적으로 고려할 필요가 있다. 특히 한국의 치안과 안전 그리고 대중교통과 숙박과 같이 여행에서 기본적인지만 만약 충족되지 않을 경우 관광객의 불만족을 야기 시키는 요인들과 더불어 일본 관광객들의 만족을 높일 수 있는 요인들 즉, 쇼핑, 음식, 관광지 매력도 등에 대한 통합적인 고찰을 통해 방한 일본 관광객이 감소를 줄일 수 있는 방법을 모색해야 할 시점이라 하겠다.

한편, 관광연구에서는 개별여행과 단체여행은 그 경험에 대해서 큰 차이를 보이고 있음에도 불구하고 몇몇 연구를 제외하고 이들의 특성을 각각 규명하려는 시도는 매우 부족해 보인다. 하나의 조사 분석에서 두 집단의 특성을 비교한 연구는 한 집단의 특성을 각기 다른 연구에서 분석하여 비교할 때보다 더 많은 시사점을 얻을 수 있다. 특히 다중집단분석(multi-group analysis)은 구조모델에서 한 집단과 다른 집단을 비교 분석하는데 매우 유용한 분석방법으로 최근 다양한 분야(김중인·최용주, 2013; 이미순·조태영, 2012; 임현주·이대균, 2013; 최정자, 2011; 현용호·홍경완, 2011)에서 성격이 다른 집단 간의 특성을 비교 설명할 경우에 매우 유용하게 사용되고 있는 분석기법이라고 할 수 있다.

본 연구에서는 관광 유형별 방한 일본 관광객의 관광만족도와 그 영향요인, 그리고 재방문 의도와 추천의도 간의 구조적 관계를 다중집단분석을 통해서 분석하고자 한다. 특히 본 연구에서는 기존 연구에서 관심 있게 다루어지지 못했던 방한 일본 관광객의 관광유형(개별과 단체)에 따른 관광만족 구조를 분석함으로써 방한 일본 관광객의 한국 방문을 증가시킬 수 있는 방안을 제시하는 것이 본 연구의 목적이라고 할 수 있다.

2. 이론적 배경

2.1 일본 관광객의 한국방문 특성

지금까지 일본 관광객의 특성을 규명하려는 다양한 연구(김영래·구본기, 2012; 김현지, 2012; 송영민·이영진, 2011; 이미순, 2013; 이재곤·고선희, 2010; 정영미·박봉규, 2012)들이 제시되어 오고 있다. 주요 연구들을 간단히 살펴보면 먼저 이재곤·고선희(2010)의 연구에서

는 일본 관광객이 한국 방문 동기 중 가장 중요하게 여기는 것은 ‘한국 음식’, ‘쇼핑’, ‘관광의 안전성’, ‘물가’, ‘청결과 위생’ 등으로 조사되었다고 한다. 이영진 · 송영민(2011)은 이와 관련하여 일본 관광객의 쇼핑 특성을 분석하였는데, 그들의 주요 쇼핑 품목은 ‘향수’, ‘화장품’, ‘식료품’, ‘의류’, ‘김치’ 등이 많은 비중을 차지하고 있었고, 쇼핑 장소는 현대적 장소인 ‘명동’, ‘면세점’ 등을 많이 이용하는 것으로 조사되었다.

일본 관광객의 공간적 특성에 대해서, 김영래 · 구분기(2012)는 일본인 관광객은 강북의 명동과 남대문을 중심으로 형성된 중심지역과 강남의 롯데월드와 코엑스를 중심으로 형성된 지역을 중심으로 이동패턴이 형성되었다고 하며, 이 두 지역을 중심으로 최초방문자보다 재방문자가 공간을 확산하면서 관광을 하고 있다는 연구결과를 제시한 바 있다.

위의 선행연구들을 통해 일본 관광객들의 방문 동기는 주로 쇼핑과 음식을 경험하기 위해서 방문하는 것임을 알 수 있으며, 주요한 방문지는 쇼핑이 발달한 서울에 국한되었던 사실을 알 수 있어 일본 관광객들이 음식과 쇼핑 외에 다양한 경험을 할 수 있도록 해야 하며 특히 서울 이외 지역으로 여행할 수 있는 방안들이 제시되어야 할 것으로 판단된다.

2.2 관광만족에 영향을 주는 변인들

관광만족에 영향을 주는 변인들은 다양하며 또한 이러한 요인들을 규명하려는 연구들도 지속적으로 이루어지고 있다. 만족은 상대적 척도로 보통 기대와 실제 상황의 차이로 정의된다. 기대에 못 미치면 불만족하게 되고, 기대와 유사하거나 더 나은 경우에는 만족을 하게 된다(최석원 · 박석희, 2012). 즉, 관광활동의 궁극적인 목적은 만족에 있으며, 관광만족은 관광 상품 및 서비스의 구매와 관광활동을 통해 얻을 수 있는 행동에 대한 기대 수준과 실제로 얻어진 지각수준과의 비교 · 평가에 의해 생긴 주관적인 심리상태라 할 수 있다(오상훈 · 이유라 · 박영준, 2013).

그렇다면 관광 과정에서 어떠한 요인들이 관광만족에 영향을 줄 수 있는가? 먼저 생각해 볼 문제가 관광목적지의 안전문제이다. 관광지의 치안은 관광객 만족에 큰 영향을 미친다. 관광 도중에 범죄를 당하거나 좋지 못한 일이 생긴다면 관광에 대한 만족은 매우 부정적으로 변할 것이다. 안전에 대한 인식은 기본적인 면서 매우 중요한 요인이며 만약 안전이 보장받지 못한다면 관광만족에 매우 큰 영향을 미치는 변수라고 할 수 있다. 즉, 관광객이 안전하지 않고 위협을 받고 있다고 느낀다면, 그 관광지에 대해서 부정적인 인상을 가질 수 있다(이영식 · 정덕영, 2008).

출입국 절차와 같은 공항 서비스 또한 관광객 만족에 영향을 주는 변인이라고 할 수 있다.

오정근(2012)의 연구에서는 공항 인프라로서 내부 시설 및 서비스, 접근교통수단은 방문자 만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 분석되었고, 주변 관광자원 및 시설 또한 방문자 만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 조사되었다고 한다.

숙박시설 또한 관광만족에 큰 영향을 주는 요인이다. 방영근·부숙진·조태영(2012)의 연구에서는 고택 숙박시설을 방문한 방문객들의 긍정적인 경험이 관광만족과 행동의도에 긍정적인 영향을 준다는 실증적 연구를 수행한 바가 있다. 또한 윤유식·유예경(2012)은 숙박시설 서비스 제공 속성이 만족도 및 재이용 행동에 대한 실증적 연구를 수행한 바가 있는데, 특히 숙박 시설의 인적 서비스 부분이 만족도와 재방문 의도에 가장 많은 영향을 주는 것으로 나타났다고 한다.

긍정적 쇼핑 경험은 관광만족에 긍정적인 영향을 줄 수 있다. 고미영·양필수·고계성(2011)의 연구에서는 한국을 방문한 외래 관광객들은 쇼핑에서 주로 가격, 상품구성, 디자인과 같은 상품 관련 속성들을 중요시하는 것으로 나타났으며, 만족한 속성으로는 언어소통, 판매원의 친절 등인 것으로 조사되었다고 한다. 또한 오지은(2010)의 연구에서는 한국 재래시장의 의류 쇼핑에 대한 만족도와 경험이 한국에 대한 국가 이미지 및 재방문 의도에 어떠한 영향을 미치는 가를 규명하는 실증분석을 하였다. 연구결과, 다양성, 최신유행, 친절성과 같은 쇼핑 경험들이 국가 이미지와 재방문의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 조사되었다고 한다.

음식이 관광객의 만족에 영향을 주는 주요한 요인이라는 것은 이미 잘 알려진 사실이다. 전효진(2012)의 연구에서는 관광지 음식점의 메뉴선택 요인들이 관광만족과 재방문의도 그리고 추천의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 조사되었다. 특히 음식의 맛, 시각적인 요소 그리고 위생에 대한 요인들이 관광만족과 후속변인들에게 크게 영향을 주고 있음을 알 수 있었다. 또한 최식원·박석희(2012)의 연구에서는 음식 서비스 만족이 관광만족에 유의한 영향을 미치며 또한 방문객 충성도(추천의도, 재방문 의도)에 영향을 미친다는 사실을 통해 음식에 대한 만족이 단순 만족으로 끝나는 것이 아니라 재방문을 이끌어 내는 중요한 변수임을 제시한 바가 있다.

관광지의 매력 또한 관광만족에 영향을 주는 주요한 요인이라고 할 수 있다. 조장현·권종현(2005)의 연구에서는 자연경관의 아름다움, 문화적 색채, 볼거리 등과 같은 관광지 매력 요인들이 관광객들의 만족에 크게 영향을 주며 특히 만족도가 재방문보다는 권유나 구전 같은 추천의도에 더 많은 영향을 주고 있다는 사실을 제시하면서 관광지의 매력요인들은 권유나 경험에 대한 구전 등의 추천의도에 큰 영향을 미친다고 주장한 바가 있다. 또한 이운섭(2005)의 연구에서도 다양한 관광지 매력속성이 관광만족과 재방문 의도에 긍정적인 영향을 준다는 사실을 제시한 바가 있다.

한편, 관광만족에 따른 재방문의도와 추천의도와 같은 후속변인들과의 관계는 관광 연구에서 매우 중요한 주제 중에 하나이다(김현지, 2012; 방영근 등, 2012; 오지은, 2010; 윤유식 · 유예경, 2012; 이운섭, 2005; 임화순 · 고계성, 2013; 전효진, 2012). 관광연구에서 재방문 의도는 재방문 행동의 앞 단계에 위치하는 개념으로서 관광객이 방문 경험이 있는 관광목적지를 반복하여 이용하려는 행동의도라고 정의할 수 있다. 재방문 의도는 실제적인 재방문 행동 및 고객유지와 밀접하게 관련되며, 소비자의 구매 의도는 제품 또는 점포에 대한 재 구매나 재방문 가능성이 있거나 또는 다른 사람들에게 자발적으로 추천할 가능성을 포함한다(방영근 등, 2012).

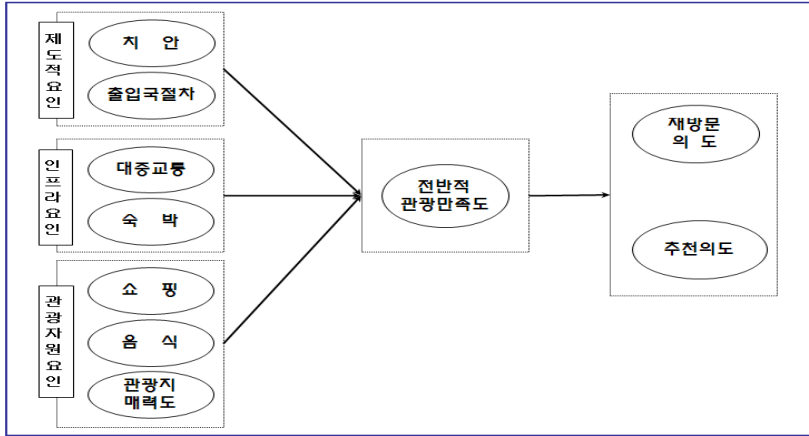
행동의도에 구성요소로는 고객의 재구매, 재방문, 불평행동, 추천, 긍정적 구전, 부정적 구전, 추가비용 지불 의사 등이 있는데 본 연구에서는 행동의도를 재방문 의도와 추천 요인으로 측정하고자 한다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

관광만족도와 그 영향요인, 그리고 관광객의 재방문 의도 및 추천 의도 등에 관한 이론적 논의와 선행연구를 토대로 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다. 연구모형은 외생변수이자 독립변수인 항목별 만족도, 내생변수이자 매개변수인 전반적 관광만족도, 종속변수인 재방문 의도와 추천 의도 등으로 구성된다. 독립변수인 항목별 만족도는 제도적 요인인 출입국 절차와 치안 만족도, 관광인프라 요인인 대중교통과 숙박 만족도, 관광자원 요인인 쇼핑, 음식, 관광지 매력도로 설정하였다. 이들 독립변수들은 전반적 관광만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 가정되며, 전반적 관광만족도는 재방문 의도와 추천의도에 각각 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다. 특히 본 연구에서는 기존 연구에서 관심있게 다루어지지 못했던 방한 일본 관광객의 관광유형에 따른 관광만족도와 그 영향요인, 그리고 재방문 의도와 추천의도 간의 구조적 관계를 분석하고자 한다.

〈그림 1〉 연구모형



3.2 분석자료 및 분석방법

본 논문의 분석에 사용된 자료는 지난 2012년에 실시된 「외래관광객 실태조사」(International Visitor Survey: IVS) 원자료(rawdata)이다. 「외래관광객 실태조사」는 한국을 방문한 후 출국하는 만 15세 이상 외래관광객을 대상으로 하며, 매달 약1,000명씩 12개월에 걸쳐 약 12,000명을 대상으로 조사한다.¹⁾ 「외래관광객 실태조사」는 본 연구의 주된 관심대상인 관광유형과 항목별 만족도, 전반적 관광만족도, 그리고 재방문 의도와 추천의도 등의 정보가 포함되어 있어 방한 일본 관광객의 관광유형별 관광만족도 구조를 분석하기에 적합하다고 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 2012년에 이루어진 「외래관광객 실태조사」에서 일본국적의 관광객 1,766명(개별여행: 1,360명, 단체여행: 406명)을 연구대상으로 선정하였다.

수집된 자료는 SPSS와 AMOS를 통해 분석되었다. 자료분석방법은 기초통계분석, 관광유형에 따른 만족도 차이분석을 위한 독립표본 T-test를 실시하였으며, 신뢰도 및 타당도 검증을 위한 내적 일관성(internal consistency) 및 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 시행하였다. 그리고 관광유형별 관광만족 구조분석을 위해 구조방정식 모형(structural equation modeling) 분석과 다중집단분석(multi-group analysis)을 실시하였다.

1) 「외래관광객 실태조사」 대상은 체류기간 1일 이상~1년 이하의 외국관광객이며, 환승을 위해 한국에서 숙박만 하는 경우, 기장, 승무원, 군인은 제외된다. 2인 이상 동반 시 1명만 조사 대상에 포함되며, 10인 이상 동반자는 성, 연령 등을 고려해 2명까지 조사한다. 단체여행은 동일 패키지 상품에서 4명까지 조사한다.

3.3 변수의 구성 및 측정

본 연구에서 사용된 변수와 측정 변수값은 <표 1>과 같다. 독립변수인 관광만족도 영향요인은 제도적 요인(치안만족도, 출입국절차만족도), 관광인프라 요인(대중교통 만족도, 숙박 만족도), 관광자원 요인(쇼핑만족도, 음식만족도, 관광지 매력도)로 구성된다. 매개변수는 한국여행에 대한 전반적 만족도를 의미하는 전반적 관광만족도를 설정하였다. 종속변수는 향후 3년 이내 한국을 재방문할 의사를 의미하는 재방문 의도와 타인에게 한국을 추천할 의사를 의미하는 추천의도로 구성하였다. 그리고 관광유형은 개별여행과 단체여행으로 구분하여 범주화하였다. 독립변수와 매개변수, 그리고 종속변수는 Likert 5점 척도로 측정되었으며, 각각의 변수는 단일지표로 측정되었다.

<표 1> 변수 및 측정

구 분	변수명	관측변수	변수 값
독립변수	제도적 요인	치안만족도	① 매우 불만족 ② 불만족 ③ 보통 ④ 만족 ⑤ 매우 만족
		출입국절차만족도	
	관광인프라 요인	대중교통만족도	
		숙박만족도	
	관광자원 요인	쇼핑만족도	
		음식만족도	
관광지매력도			
매개변수	한국여행에 관한 전반적 만족도		
종속변수	3년 이내 재방문 의도		① 매우 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다
	타인에게 한국 추천 의도		① 매우 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다
기타	관광유형	① 개별여행 ② 단체여행	

4. 분석결과

4.1 표본특성

표본의 인구학적 특징으로 조사대상자의 구성을 살펴보면, 성별의 경우 여성(947명, 53.6%) 이 남성(819명, 46.4%) 관광객보다 많았다. 연령은 40대가 전체의 25.5%(450명)로 가장 많고, 그 다음으로 30대(410명, 23.2%), 20대(335명, 19.0%), 50대(323명, 18.3%) 순이었으며, 61세 이상도 11.5%로 나타났다. 학력수준은 대졸이 전체의 53.9%(951명)로 가장 많고, 고졸이하 30.1%(532명), 대학원졸 이상이 6.1%(108명)을 차지하고 있다. 관광객의 직업은 사무·기술직 이 전체의 32.1%로 가장 많았고, 그 다음으로 주부(13.4%), 판매·서비스직(13.0%) 등이었다. 한편 관광유형별 분포는 전체 일본 관광객 조사대상자 1,766명중 개별여행 관광객은 77.0%(1,360명), 단체여행 관광객은 23.0%(406명)로 개별여행객이 단체여행객보다 3배 이상 많은 것을 알 수 있다.

<표 2> 표본의 특성

구분	내용	빈도(명)	비율(%)	구분	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남	819	46.4	직업	공무원, 군인	106	6.0
	여	947	53.6		기업인, 경영직	79	4.5
	계	1,766	100.0		사무, 기술직	567	32.1
학력	고졸이하	532	30.1		판매, 서비스직	229	13.0
	대졸	951	53.9		전문직	127	7.2
	대학원 이상	108	6.1		생산/기능/노무직	56	3.2
	기타	130	7.4		자영업자	141	8.0
	무응답	45	2.5		학생	94	5.3
	계	1,766	100.0		주부	236	13.4
연령	15~ 20세	42	2.4		은퇴자	27	1.5
	21~ 30세	335	19.0		무직	30	1.7
	31~ 40세	410	23.2		기타	55	3.1
	41~ 50세	450	25.5		무응답	19	1.1
	51~ 60세	323	18.3		계	1,766	100.0
	61세 이상	203	11.5		관광유형	개별여행	1,360
	무응답	3	2.0	단체여행		406	23.0
	계	1,766	100.0	계		1,766	100.0

4.2 신뢰도 및 타당도 검증

측정변수의 신뢰도와 타당도를 검증하였다. 신뢰도 검증을 위해 내적 일관성 분석을 실시한 결과, 외생변수와 내생변수 각각 Cronbach's α 계수가 0.7이상으로 나타나 신뢰도가 확보되었음을 확인할 수 있다. 한편 측정변수의 타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인을 결정하기 위해 외생변수와 내생변수 각각 선형결합인 주성분 분석(principal components analysis)을 실시하였고 베리맥스(varimax) 회전법을 적용하였다. 고유치(eigenvalue)가 1이상인 요인들을 중심으로 탐색적 요인분석을 실시한 결과 요인적재량(factor loading)은 모두 0.6이상으로 나타나 타당도가 확보된 것으로 판단할 수 있다.

<표 3> 신뢰도 및 탐색적 요인분석 결과

구분	변수명	요인적재량	고유값(eigenvalue)	Cronbach's α
외생변수	치안만족도	.666	3.466	0.829
	출입국 절차 만족도	.709		
	대중교통만족도	.710		
	숙박만족도	.714		
	쇼핑만족도	.729		
	음식만족도	.703		
	관광지매력도	.692		
내생변수	전반적 관광만족도	.775	2.047	0.765
	재방문 의도	.820		
	추천 의도	.880		

4.3 관광유형별 차이분석

관광유형에 따른 관광만족 영향요인별 집단 간 차이분석을 위해 독립표본 T-test를 실시한 결과는 <표 4>와 같다. 첫째, 제도적 요인에 대한 관광유형별 만족도 차이의 경우, 출입국절차와 치안 모두에서 단체여행객들의 만족도가 개별여행객들의 만족도보다 높은 것으로 분석되었으며, 이러한 차이는 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

둘째, 관광인프라 요인에 대한 관광유형별 만족도 차이의 경우, 숙박에 대해서는 단체여행객들의 만족도(평균=4.02)가 개별여행객들의 만족도(평균=3.85)보다 높은 것으로 나타났으며,

이는 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 하지만 대중교통에 대해서는 단체여행객과 개별여행객 집단 간의 유의한 차이는 발견되지 않았다.

셋째, 관광자원 요인에 대한 관광유형별 만족도 차이의 경우, 쇼핑, 음식, 관광지 매력도 모두에서 단체여행객들의 만족도가 개별여행객들의 만족도보다 높은 것으로 분석되었으며, 이러한 차이는 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 쇼핑과 음식에 대한 만족도 평균은 4점대로 나타나 관광지 매력도보다 상대적으로 만족도가 높게 나타나고 있음을 확인할 수 있다.

한편 관광유형에 따른 전반적 관광만족도, 재방문 의도, 추천의도에 대한 집단간 차이분석 결과는 <표 5>와 같다. 첫째, 한국여행에 대한 전반적 만족도의 경우, 단체여행객들의 만족도(평균=4.07)가 개별여행객들의 만족도(평균=3.99)보다 높은 것으로 분석되었으며, 이러한 차이는 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

<표 4> 관광유형에 따른 관광만족도 영향요인별 집단 간 차이

구분		유형	N	Mean	표준편차 (Std.D)	T	Sig.
제도적 요인	출입국 절차 만족도	개별여행	1,357	3.71	.804	-2.976***	.003
		단체여행	405	3.84	.696		
	치안 만족도	개별여행	1,359	3.82	.710	-4.886***	.000
		단체여행	406	4.02	.688		
관광 인프라 요인	대중교통 만족도	개별여행	1,348	3.73	.765	-.737	.462
		단체여행	395	3.76	.736		
	숙박 만족도	개별여행	1,343	3.85	.769	-3.956* *	.000
		단체여행	403	4.02	.693		
관광 자원 요인	쇼핑 만족도	개별여행	1,301	3.97	.758	-4.684***	.000
		단체여행	403	4.16	.694		
	음식 만족도	개별여행	1,357	4.11	.729	-2.793***	.005
		단체여행	405	4.21	.668		
	관광지 매력도	개별여행	1,200	3.80	.743	-4.703***	.000
		단체여행	396	3.99	.636		

* $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

<표 5> 관광유형에 따른 관광만족도, 재방문 의도, 추천의도 집단 간 차이

구분	유형	N	Mean	표준편차 (Std.D)	T	Sig.
전반적 관광만족도	개별여행	1,347	3.99	.666	-2.359**	.018
	단체여행	402	4.07	.542		
재방문 의도	개별여행	1,359	4.12	.692	1.734*	.083
	단체여행	406	4.06	.616		
추천 의도	개별여행	1,359	3.98	.664	-.643	.520
	단체여행	406	4.00	.558		

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

둘째, 최근 3년 이내에 한국을 재방문하려는 의사가 있는지에 대해서는 개별여행객들의 재방문 의도(평균=4.12)가 단체여행객들의 재방문 의도(평균=4.06)보다 높은 것으로 나타났으며, 이러한 차이는 p<0.1수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

셋째, 타인들에게 한국 관광을 추천할 의사가 있는지에 대해서는 단체여행객(평균=4.00)과 개별여행객(평균=3.98)의 차이가 매우 미미하게 나타났으며, 이러한 차이는 p<0.1수준에서 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

4.4 관광유형별 관광만족 구조분석

각 변수들의 기초통계량 및 상관관계 분석결과는 <표 6>과 같다. 관광만족 영향요인들과 전반적 관광만족도, 그리고 재방문 의도 및 추천의도 평균값은 모두 3.0 이상으로 나타나 한국을 방문한 일본 관광객들의 평가는 전반적으로 긍정적임을 확인할 수 있다. 그리고 각각의 변수들 간에는 모두 정의 상관관계(positive correlation)가 있는 것으로 분석되었으며, 모든 상관계수는 p<0.01수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 내생변수인 전반적 관광만족도는 쇼팽(r=0.531) 및 치안(r=0.512)과 상대적으로 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 하지만 출입국 절차는 전반적 관광만족도(r=0.398)와 재방문 의도(r=0.158), 그리고 추천의도(r=0.230) 등 모든 내생변수와 가장 낮은 상관성을 지니는 것으로 분석되었다.

<표 6> 기초통계량 및 상관관계 분석결과

구 분	평균	표준 편차	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
① 출입국 절차	3.74	.78	1								
② 치안	3.87	.71	.388**	1							
③ 대중교통	3.74	.76	.547**	.456**	1						
④ 숙박	3.89	.76	.386**	.420**	.457**	1					
⑤ 쇼핑	4.01	.75	.335**	.425**	.345**	.445**	1				
⑥ 음식	4.13	.72	.314**	.399**	.335**	.465**	.560**	1			
⑦ 관광지 매력도	3.85	.72	.346**	.423**	.380**	.376**	.480**	.411**	1		
⑧ 전반적 만족도	4.01	.64	.398**	.512**	.407**	.449**	.531**	.492**	.492**	1	
⑨ 재방문 의도	4.11	.68	.158**	.255**	.180**	.197**	.297**	.296**	.239**	.411**	1
⑩ 추천의도	3.99	.64	.230**	.345**	.264**	.288**	.417**	.362**	.352**	.539**	.613**

**p<0.01

한국을 방문한 일본 관광객의 관광만족도와 그 영향요인, 그리고 재방문의도와 추천의도 간의 구조적 영향관계를 분석하기 위해 최대우도법(maximum likelihood)을 적용한 구조방정식 모형 분석을 실시하였다. 구조방정식 모형 분석결과, 주요 적합도 지수가 수용기준을 충족하고 있는 것을 확인할 수 있다(<그림 2> 참조).

제도적 요인과 전반적 관광만족도 간의 관계를 살펴보면 출입국 절차와 치안이 전반적 관광만족도에 미치는 영향력을 의미하는 경로계수는 각각 0.077(t=4.309), 0.193(t=9.790)로 나타났으며, 이들 모두 p<0.01수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 출입국 절차와 치안에 대한 만족도가 높을수록 전반적인 한국여행의 관광만족도도 높아짐을 의미한다.

관광인프라 요인과 전반적 관광만족도 간의 영향관계를 분석한 결과, 대중교통이 전반적 관광만족도에 미치는 영향력을 의미하는 경로계수는 0.035(t=1.786)로 나타났으며, 이는 p<0.1수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 숙박이 전반적 관광만족도에 미치는 경로계수는 0.081(t=4.294)로 나타났으며, 이는 p<0.01수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 관광인프라 요인인 대중교통과 숙박에 대한 만족도가 높을수록 전반적인 한국여행의 관광만족도가 높아짐을 시사하는 것이다.

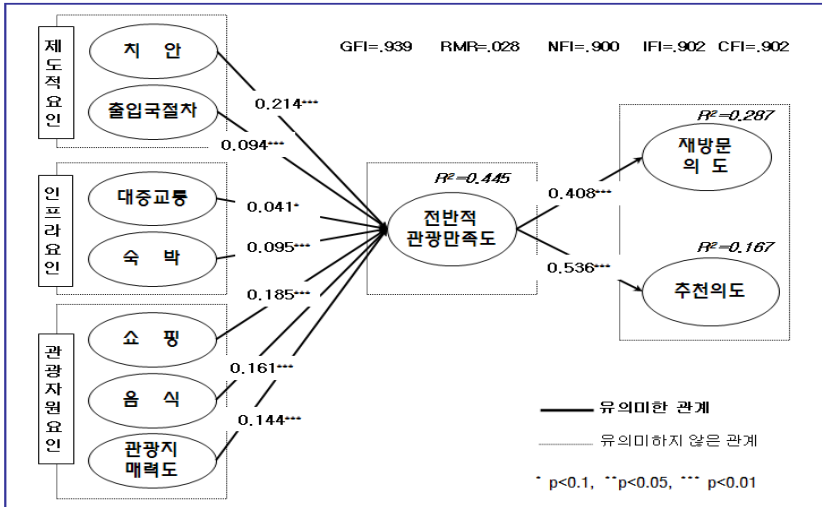
<표 7> 구조방정식 분석결과

영향관계	방향	Estimate	표준화 계수	S.E.	t	p
출입국절차 → 전반적 관광만족도	+	.077 ^{***}	.094	.018	4.309	.000
치안 → 전반적 관광만족도	+	.193 ^{***}	.214	.020	9.790	.000
대중교통 → 전반적 관광만족도	+	.035 [*]	.041	.019	1.786	.074
숙박 → 전반적 관광만족도	+	.081 ^{***}	.095	.019	4.294	.000
쇼핑 → 전반적 관광만족도	+	.161 ^{***}	.185	.020	7.140	.000
음식 → 전반적 관광만족도	+	.143 ^{***}	.161	.020	8.057	.000
관광지 매력도 → 전반적 관광만족도	+	.134 ^{***}	.144	.020	6.819	.000
전반적 관광만족도 → 재방문의도	+	.433 ^{***}	.408	.023	18.795	.000
전반적 관광만족도 → 추천의도	+	.539 ^{***}	.536	.020	26.665	.000

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

관광자원 요인과 전반적 관광만족도 간의 영향관계를 분석한 결과, 쇼핑, 음식, 관광지 매력도가 전반적 관광만족도에 미치는 영향력을 의미하는 경로계수는 각각 0.161(t=8.057), 0.143(t=7.140), 0.134(t=6.819)로 나타났으며, 이들 모두 p<0.01수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 쇼핑과 음식에 대한 만족도가 높고 관광지 매력도가 높을수록 전반적인 한국여행의 관광만족도는 높아짐을 의미한다.

전반적 관광만족도와 재방문 의도 간의 경로계수(0.433)는 p<0.01 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 전반적 관광만족도와 추천의도 간의 경로계수(0.539) 역시 p<0.001 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과를 종합해 볼 때 한국여행에 대한 전반적 관광만족도가 높을수록 최근 3년내 재방문 의도와 타인에게 한국관광 추천의도는 높아질 수 있음을 시사한다(<표 7> 참조).



<그림 2> 구조모형 분석 결과

<그림 2>는 구조모형에서 외생변수와 내생변수 간의 모수추정치를 보여준다. 각각의 경로 계수는 표준화 계수이고, 잠재변수들 간의 상대적 영향관계를 의미한다. 각 변수들 간의 표준화 경로계수를 토대로 할 때 일본 관광객의 한국여행에 대한 전반적인 관광만족도에는 제도적 요인인 치안($\beta=0.214$)이 가장 큰 영향을 미치고, 그 다음으로 쇼핑($\beta=0.185$), 음식($\beta=0.161$), 관광지 매력도($\beta=0.144$) 등의 순으로 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 일본 관광객의 한국여행에 대한 전반적인 관광만족도는 재방문의도($\beta=0.408$)보다는 추천의도($\beta=0.536$)에 상대적으로 더 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

한편 관광유형에 따른 관광만족도와 그 영향요인, 그리고 관광객의 재방문의도 및 추천의도 간의 구조관계를 비교하기 위해 다중집단분석(multi-group analysis)을 실시하였다. 먼저 전체 표본을 여행형태(개별: N=1,360, 단체: N=406)로 구분하여 순차적으로 다중집단분석을 진행하였다. 다중집단분석은 구조모델에서 한 집단(개별여행객)의 모수치가 다른 집단(단체여행객)의 모수치와 동일한지를 검증하고자 할 때 이용되는 분석기법으로(Bollen, 1989), 개별여행객과 단체여행객 간의 모수치 차이를 비교하기에 적합한 분석이라고 판단된다. 다중집단분석을 위해서는 다음의 3단계 절차가 필요하다(배병렬, 2011). 첫째, 다중집단의 모수를 개별적으로 추정한다. 각각의 집단에 대해 모수를 추정하는 개별표본분석(separate sample analysis)을 실시한다. 둘째, 보다 엄격한 방법으로 설정된 모수가 집단에 걸쳐 동일하기를 검증한다. 이는 집단 간 등가제약(cross-group equality constraint)을 가하고 특정 모수 또는 일련의 모수들에 대해 집단 간 차이가 유의적인가를 검증하는 단계이다. 셋째, 경로계수에 대해 등가제약을

가한 모델(equality constrained model)의 χ^2 을 제약을 가하지 않은 모델(집단 간에 모수가 다르다고 허용한 모델)의 χ^2 과 비교한다. 제약을 가한 모델의 적합도가 제약을 가하지 않은 모델의 적합도보다 상대적으로 더 나쁘다면, 그 경로계수는 집단에 걸쳐 차이가 있다고 할 수 있다. 이러한 과정을 거쳐 개별관광객과 단체여행객을 대상으로 한 다중집단분석 결과는 <표 8>과 같다.

첫째, 관광유형별로 관광만족도와 그 영향요인 간의 관계를 살펴보면, 개별여행객과 단체여행객 모두에서 대중교통을 제외한 출입국 절차, 치안, 숙박, 쇼핑, 음식, 관광지 매력도 등은 전반적 관광만족도에 통계적으로 유의한 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 표준화계수를 기준으로 상대적 영향력을 비교할 때, 개별여행객 집단의 경우에는 쇼핑이 전반적 관광만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 다음으로 치안, 음식, 숙박 등의 순으로 전반적 관광만족도에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 하지만 단체여행객 집단의 경우에는 치안이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 다음으로 관광지 매력도, 음식, 쇼핑 등의 순으로 나타나 개별관광객들과 차이를 보이고 있다.

둘째, 개별여행객과 단체여행객 모두에서 관광만족도는 재방문 의도와 추천의도에 통계적으로 유의한 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 표준화계수를 기준으로 상대적 영향력을 비교해 볼 때 두 집단 모두에서 전반적 관광만족도는 추천의도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 개별여행객의 모수치와 단체여행객의 모수치가 동일한지를 검증한 결과는 다음과 같다. 숙박→전반적 관광만족도($\chi^2(38)=667.71$, $\Delta\chi^2=10.82$), 쇼핑→전반적 관광만족도($\chi^2(38)=667.68$, $\Delta\chi^2=10.86$), 음식→전반적 관광만족도($\chi^2(38)=669.90$, $\Delta\chi^2=8.639$) 간의 경로계수는 각각 $p<0.01$ 수준에서 개별여행객과 단체여행객 집단 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다. 이는 숙박과 쇼핑, 그리고 음식이 전반적 관광만족도에 미치는 경로계수는 개별관광객과 단체관광객 간에 유의한 차이가 있음을 의미한다. 하지만 출입국절차, 치안, 대중교통과 전반적인 관광만족도 간의 관계에서 구조계수에 집단 간 등가 비제약을 가한 모델의 χ^2 차이검증 결과(출입국절차: $\Delta\chi^2=1.804$, 치안: $\Delta\chi^2=0.444$, 대중교통: $\Delta\chi^2=1.408$) 이들 모두 $p<0.1$ 수준에서 통계적으로 의미하지 않은 것으로 분석되었다. 이에 따라 출입국절차, 치안, 대중교통이 전반적 관광만족도에 미치는 경로계수의 경우 개별관광객과 단체관광객 간에 유의한 차이를 발견할 수 없었다.

<표 8> 관광유형별 다중집단분석 결과

독립변수	종속변수	χ^2	$\Delta \chi^2$	개별 표본분석 비표준화계수		개별 표본분석 표준화계수	
				개별	단체	개별	단체
출입국절차	전반적 관광만족도	676.727	1.804	0.078***	0.073*	0.095	0.094
치 안		678.087	0.444	0.185***	0.249***	0.198	0.318
대중교통		677.123	1.408	0.029	0.034	0.033	0.045
숙 박		667.714	10.82***	0.100***	0.009	0.115	0.012
쇼 핑		667.677	10.86***	0.180***	0.090**	0.201	0.115
음 식		669.892	8.639***	0.152***	0.109***	0.168	0.135
관광지 매력도		676.871	1.660	0.131***	0.142***	0.138	0.166
전반적 관광만족도	재방문 의도	676.111	2.420	0.452***	0.359***	0.433	0.314
	추천의도	674.846	3.685*	0.556***	0.457***	0.444	0.442

집단 간 등가제약모형의 $\chi^2=678.531(df=39)$ * $p<0.1$, ** $p<0.05$, *** $p<0.01$

전반적 관광만족도와 추천의도 간의 관계의 경우, 구조계수에 집단 간 등가 비 제약을 가한 모델의 $\chi^2(38)=674.85$ 이며, $\Delta \chi^2=3.685$ 로 나타나 $p<0.1$ 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 전반적 관광만족도가 추천의도에 미치는 경로계수는 개별 관광객과 단체관광객 간에 유의한 차이가 있음을 보여준다. 하지만 전반적 관광만족도와 재방문 의도 간의 관계의 경우, 구조계수에 집단 간 등가 비제약을 가한 모델의 $\chi^2(38)=676.11$ 이며, $\Delta \chi^2=2.420$ 으로 나타나 $p<0.1$ 수준에서 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다. 따라서 전반적 관광만족도가 재방문 의도에 미치는 경로계수의 경우 개별관광객과 단체관광객 간에 유의한 차이를 발견할 수 없었다.

5. 결론 및 시사점

본 연구에서는 방한 일본 관광객의 관광만족도와 그 영향요인, 그리고 재방문 의도와 추천 의도 간의 구조적 관계를 분석하였다. 특히 본 연구에서는 기존 연구에서 관심 있게 다루어지지 못했던 방한 일본 관광객의 관광유형에 따른 관광만족 구조를 분석하고자 하였다. 이를 위해 지난 2012년에 이루어진 「외래관광객 실태조사」에 참여한 일본국적 관광객 1,766명(개별

여행: 1,360명, 단체여행: 406명)을 연구대상으로 실증분석을 실시하였다. 본 연구의 주요 분석 결과와 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 관광유형에 따른 관광만족 영향요인과 관광만족도, 재방문 의도, 추천의도에 대한 독립표본 T-test 결과, 출입국절차와 치안, 숙박, 쇼핑, 음식, 관광지 매력도 등에서 단체여행객들의 만족도가 개별여행객들의 만족도보다 높은 것으로 분석되었다. 특히 음식에 대한 평균 만족도는 개별여행객과 단체여행객 모두에서 4점대 이상으로 나타나 다른 요인에 비해 상대적으로 높은 만족도를 보이는 것을 확인할 수 있었다. 하지만 대중교통에 대해서는 단체여행객과 개별여행객 집단 간의 유의한 만족도 차이는 발견되지 않았다. 한국여행에 대한 전반적 만족도와 추천의도의 경우, 단체여행객들의 만족도가 개별여행객들의 평균이 높은 것으로 분석되었으며, 최근 3년 이내에 한국을 재방문하려는 의사가 있는지에 대해서는 개별여행객들의 재방문 의도가 단체여행객들의 재방문 의도보다 높은 것으로 나타났다. 이상의 분석결과들을 종합해 볼 때 방한 일본 관광객 중 개별여행객들의 만족도는 대부분 3점대 평균을 보이고 있으며, 단체여행객보다 상대적으로 낮게 나타나고 있다는 점을 주목할 필요가 있다. 특히 이러한 경향은 관광제도, 관광인프라, 관광자원 등 대부분의 요인들에서 공통적으로 나타나는 현상이다. 따라서 개별여행객들의 각 요인별 불만족 사항들에 대한 지속적인 모니터링을 통해 개별여행객들의 만족도를 향상시켜 나갈 필요가 있을 것이다.

둘째, 관광만족도와 그 영향요인, 그리고 재방문 의도와 추천의도 간의 구조방정식 분석 결과, 출입국 절차, 치안, 대중교통, 숙박, 쇼핑, 음식, 관광지 매력도 등 모든 요인들이 전반적인 관광만족도에 통계적으로 유의한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표준화 경로계수를 토대로 할 때 일본 관광객의 한국 관광만족도에 대한 상대적 영향력을 비교해 볼 때 제도적 요인인 치안이 가장 큰 영향을 미치고, 그 다음으로 관광자원 요인인 쇼핑, 음식, 관광지 매력도 등의 순으로 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 그리고 한국여행에 대한 전반적인 관광만족도는 재방문 의도와 추천의도에 각각 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 분석결과를 종합해 볼 때 출입국 절차, 치안, 대중교통, 숙박, 쇼핑, 음식, 관광지 매력도 등에 대한 만족도가 높을수록 한국여행에 대한 전반적 관광만족도는 높아지고, 전반적 관광만족도가 높을수록 최근 3년내 재방문 의도와 타인에게 한국 관광 추천 의도는 높아질 수 있음을 의미한다. 따라서 방한 일본 관광객들의 한국 관광만족도와 재방문 및 추천의도를 향상시키기 위한 제도의 개선과 관광 상품 개발전략이 이루어져야 할 것이다. 예를 들어 치안과 쇼핑의 경우에는 다른 요인들에 비해 한국 관광만족도에 상대적으로 큰 영향력을 미치고 있음을 인식하고, 이에 관한 제도적 개선과 전략마련이 이루어져야 할 것이다.

셋째, 관광유형에 따른 관광만족도와 그 영향요인, 그리고 관광객의 재방문 의도 및 추천의

도 간의 구조관계를 비교하기 위해 다중집단분석 주요 결과는 다음과 같다. 관광유형별로 관광만족도와 그 영향요인 간의 관계를 살펴보면, 개별여행객과 단체여행객 집단 모두에서 대중교통을 제외한 출입국 절차, 치안, 숙박, 쇼핑, 음식, 관광지 매력도 등은 전반적 관광만족도에 통계적으로 유의한 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 표준화계수를 기준으로 상대적 영향력을 비교할 때, 개별여행객 집단의 경우에는 쇼핑, 치안, 음식, 숙박 등의 순으로 전반적 관광만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 하지만 단체여행객 집단의 경우에는 치안, 관광지 매력도, 음식, 쇼핑 등의 순으로 나타나 개별관광객들과 차이를 보이고 있다. 그리고 숙박, 쇼핑, 음식은 관광유형, 즉 개별관광이나 단체여행이냐에 따라 경로계수 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것을 알 수 있었다. 그리고 개별여행객과 단체여행객 모두에서 관광만족도는 재방문 의도와 추천의도에 통계적으로 유의한 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 집단간 경로계수 차이여부를 살펴보면 전반적 관광만족도가 추천의도에 미치는 경로계수는 개별관광객과 단체관광객 간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났지만, 전반적 관광만족도가 재방문 의도에 미치는 경로계수의 경우에는 개별관광객과 단체관광객 간에 유의한 차이를 발견할 수 없었다. 이러한 분석결과를 종합해 볼 때 방한 일본관광객들의 관광만족도와 재방문 및 추천의도를 향상시키기 위해서는 관광유형별로 차별화된 논의와 전략이 필요함을 알 수 있다. 앞서도 언급한 바와 같이 관광연구에서 개별여행과 단체여행은 그 경험에 대해서 큰 차이를 보인다. 이러한 경험의 차이는 관광만족도는 물론 관광 후 행태(재방문 및 추천의도)에도 영향을 미칠 것으로 예상해 볼 수 있다. 따라서 관광유형에 따른 관광만족도 선행요인의 내용과 상대적 영향력에 대한 다양한 논의와 함께 관광유형에 따른 차별화된 관광 상품 콘텐츠 개발과 이에 관한 논의가 이루어져야 할 것이다.

【參考文獻】

- 고미영·양필수·고계성(2011)「면세점 쇼핑 관광객의 중요도-만족도(IPA)에 관한 연구 -제주방문 중국인 관광객을 중심으로-」『관광연구』26(2), pp.1-20
- 김영래·구본기(2012)「외래관광객 이동네트워크의 공간적 특성 분석 -일본인 최초-재방문 관광객의 특성을 중심으로-」『관광연구』27(1), pp.37-53
- 김중인·최용주(2013)「패밀리레스토랑의 잠재고객 집단에서 신규고객유치를 위한 서비스품질의 각 차원이 고객만족에 미치는 영향: PLS 다중집단분석을 이용한 성별의 조절효과」『마케팅관리연구』18(1), pp.115-141
- 김현지(2012)「방문전후 이미지변화가 관광만족, 재방문의도, 추천의도에 미치는 영향: 부산방문 일본인 크루즈 이용 관광객을 중심으로」『호텔경영학연구』21(4), pp.283-301
- 방영근·부숙진·조태영(2012)「전통숙박시설 선택속성, 만족도 및 행동의도 차이분석: 경주 수오재 방문객

을 중심으로, 『호텔관광연구』44, pp.47-66

배병렬(2011)『Amos 19 구조방정식 모델링』서울: 청람

송영민 · 이영진(2011)「관광안내체계평가를 통한 일본 개별관광객 만족도 영향요인 분석」『일본근대학연구』31, pp.269-288

오상훈 · 이유라 · 박영준(2013)「로하스의식이 관광행동 및 관광만족에 미치는 영향」『관광학연구』37(6), pp.159-178

오정근(2012)「지방 국제공항의 공항인프라와 관광환경이 방문자만족에 미치는 영향: 청주국제공항을 중심으로」『관광학연구』45, pp.253-267

오지은(2010)「재래시장의 의류쇼핑 만족도, 국가이미지, 재방문의도 간의 영향관계 연구 -동대문시장을 방문한 외국인 쇼핑관광객의 평가를 중심으로-」『관광연구저널』24(4), pp.57-70

윤유식 · 유예경(2012)「관광숙박시설 서비스제공 속성에 따른 만족도 및 재이용행동 -전국 관광숙박업과 서비스드 레지던스를 대상으로-」『호텔관광연구』36(8), pp.99-116

이미순(2013)「부산 방문 일본인 관광객의 관광지 선택속성과 만족도에 관한 연구」『일본근대학연구』40, pp.275-289

이민순 · 조태영(2012)「세계인삼엑스포 방문객의 방문동기가 엑스포 환경단서 및 방문만족에 미치는 영향 -다중집단 동등분석을 중심으로-」『Tourism Research』36, pp.125-144

이영식 · 정덕영(2008)「치안환경과 관광객의 안전인식에 관한 연구」『한국경찰학회보』16, pp.171-196

이운섭(2005)「관광지 매력속성의 만족과 재방문에 관한 연구」『여행학연구』23, pp.135-153

이재곤 · 고선희(2010)「일본관광객의 한국관광지 선택속성의 중요도-성취도 분석」『한국콘텐츠학회논문지』10(9), pp.338-347

임현주 · 이대균(2013)「부부특성 및 사회적 지원과 어머니의 심리적 특성이 후속출산에 미치는 효과: 모의 취업과 후속출산계획 여부에 따른 다중집단분석」『유아교육연구』33(2), pp.121-144

입화순 · 고계성(2013)「관광지 방문객의 방문동기가 만족도와 행동의도에 미치는 영향 연구 -경남 통영시 미륵도를 중심으로-」『관광연구저널』27(2), pp.289-302

전효진(2012)「관광지 음식점의 메뉴선택요인에 대한 만족이 행동의도에 미치는 영향 -전주 한옥마을을 중심으로-」『관광연구』26(6), pp.327-345

정영미 · 박봉규(2012)「계획행동이론을 적용한 일본인관광객의 한국문화 친숙도와 행동 의도 간 구조관계 분석」『일본근대학연구』37, pp.481-496

조장현 · 권종현(2005)「유럽관광지 매력속성의 기대수준과 만족수준 평가 및 재방문/추천과의 관계 연구」『관광연구』19(2), pp.19-34

최석원 · 박석희(2012)「관광지에서의 음식서비스 경험이 관광자 만족에 미치는 영향」『여가관광연구』19, pp.77-104

최정자(2011)「문화관광 해설서비스 이용자와 비이용자 간 문화유산체험 및 만족도 차이 -다중집단분석과 잠재평균분석의 적용-」『관광학연구』35(7), pp.11-30

현용호 · 홍경완(2011)「축제 방문동기 집단에 따른 축제 서비스 품질, 지역 관광 이미지, 재방문 의도 간 구조적 관계 고찰 -다중 집단 동등분석을 중심으로-」『관광연구논총』23(1), pp.169-191

한국관광공사(2013)「국민해외관광객 주요 행선지 통계 자료 및 통계월보」

Bollen, K. A.(1989), Structural Equations with Latent Variables. N.Y.: Wiley

논문투고일 : 2013년 09월 10일
심사개시일 : 2013년 09월 20일
1차 수정일 : 2013년 10월 09일
2차 수정일 : 2013년 10월 16일
게재확정일 : 2013년 10월 21일

 <要旨>

다중집단분석을 통한 일본 관광객의 관광유형별 관광만족 구조분석

본 연구는 '2012년 외래 관광객 실태조사 데이터'를 중심으로 관광유형별 방한 일본 관광객의 관광만족도와 그 영향요인, 그리고 재방문 의도와 추천의도 간의 구조적 관계를 다중 집단 분석(multi group analysis)을 통해서 분석하였다. 분석 결과, 개별 여행객 집단의 경우에는 쇼핑, 치안, 음식, 숙박 등의 순으로 전반적 관광 만족도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 조사된 반면, 단체 여행객인 경우에는 치안, 관광지 매력도, 음식, 쇼핑 순으로 나타나 개별 여행객과 단체 여행객의 만족에 영향을 주는 변인이 다름을 알 수 있었다. 그리고 개별여행객과 단체여행객 모두에서 관광만족도는 재방문 의도와 추천의도에 통계적으로 유의한 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과를 종합해 볼 때 방한 일본관광객들의 관광만족도와 재방문 및 추천의도를 향상시키기 위해서는 관광유형별로 차별화된 논의와 전략이 필요함을 알 수 있다.

An Analysis of Structure Equation Model of the Tourism Satisfaction According to the Type of Japanese Tourists through the Multi Group Analysis

This study analyzed structural equation model among the tourism satisfaction, intentions of revisit and recommendation of Japanese tourists visiting Korea through the multi group analysis. According to the results, in case of the group of individual Japanese tourists, shopping, safe, food, lodgings had positive influences on the tourists' satisfaction, but in case of the group of package Japanese tourists, safe, tourist attractions, food and shopping had positive influences on the tourists' satisfaction. So, there were some differences between group and individual tourists. The overall satisfaction of Japanese tourists had positive influences on the intention of revisit and recommendation. From the these results, differentiated strategies are needed for improving Japanese tourists' satisfaction and intention of revisit and recommendation.