

강릉선 KTX 이용객의 관광정책 수립을 위한 만족도 및 개선방안연구

A Study on Satisfaction and Improvement Measures for Establishing Tourism Policy of KTX Passengers on Gangneung Line

이제용*†

Je-Yong Lee*†

지난 2017년 12월 22일 국가사업일환으로 고속철도사업이 개통되어 올림픽 유산으로 자리 잡게 된 KTX 강릉선에 대한 관광정책수립을 위해 이용객 1,000명에 대해 강릉지역을 방문 중 느낀 만족도 분석을 실시하였다. 만족도 결과 첫째, 전반적인 만족도는 대체로 만족한다는 응답(39.6%)이 나왔고, 둘째, 교통부문에 있어 시내버스는 보통이라는 응답(29.5%)이 나온 반면 택시는 만족한다(34.9%)라는 응답이 나왔다. 셋째, 식당과 숙박 중 식당은 보통(33.3%), 숙박은 만족(38.3%)로 각각 나타났다.

넷째, 쇼핑과 기념품에서는 보통(33.6%, 35.8%)으로 각각 응답하였다. 이외 관광지 매력도(38.6%), 시민 친절성(33.1%), 공공화장실(37.4%), 관광안내소(33.5%) 모두 만족으로 응답하였다. 개선방안으로는

첫째, 주요관광지에 대한 선호도가 특정지역으로 편중(경포, 정동진, 커피거리)되어 볼거리를 보다 폭넓게 개발해야한다. 둘째, 관광행태가 당일관광을 선호하는 경향이 높아 체류형 관광으로 발전시켜 나가야한다. 셋째, 시급히 개선되어야할 과제로 관광서비스, 숙박, 체험시설의 부족에 대해 보완이 필요하다.

주요어 : 강릉선 KTX, 교통, 편의시설, 서비스분야

1. 서 론

지난 2004년 4월1일 우리나라의 고속철도 개통으로 지역 간 이동시간이 단축되어 전국이 반일생활권으로 편입되어 KTX개통으로 지역의 경제, 관광, 지역발전의 활성화와 지역이미지에 이르기까지 다양한 분야에 철도르네상스를 실현하였다(김동희, 2019).

본 연구는 강릉을 왔다가 서울로 상경하는 KTX 이용객을 대상으로 강릉지역을 방문 중 체험사항에 대해 만족도 분석을 실시하였다. 설문 조사는 2020년 3월20일~4월5일까지 약 16일 동안 구조화된 설문지를 배포하고 자기기입식 방식으로 강릉역 주변에서 실시하였다. 배포된 설문지는 1,050부이며, 이중 불성실한 응답을 제외하고, 1,000부를 최종 유효설문으로 이용하였다. 설문내용으로 교통부문, 식당, 숙박, 쇼핑,

연구원(tree@cku.ac.kr)

기념품, 관광매력도, 친절도, 공공화장실 및 관광안내소 등 전반적인 만족도와 KTX강릉역 이용에 대한 불편사항과 개선점을 파악하여 전반적인 문제점과 시사점을 도출하였다.

2. 분석결과

2.1. 이용객의 인구통계학적 특성

본 자료로 코딩된 1,000부의 이용객의 일반적 현황 중 먼저 인구통계학적 분석에 대한 빈도분석결과, 성별은 남성이 473명(47.3%), 여성이 527명(52.7%)으로 여성의 비율이 높게 나타났으며, 연령의 경우 20대가 349명(34.9%), 30대가 226명(22.6%), 40대가 198명(19.8%), 50대가 158명(15.8%), 60대 이상이 69명(6.9%)으로 나타났다.

이용객의 거주지역으로는 서울 394명(39.4%), 경기도 309명(30.9%), 강원도 152명(15.2%), 충청도 39명(3.9%), 경상도 38명(3.8%), 전라도

† 단독저자: 가톨릭관동대학교 관광연구소

37명(3.7%), 기타지역 31명(3.1%)로 서울과 경기도 거주지역의 이용객이 가장 많았다.

2.2. 이용객의 만족도 분석

강릉지역에 대한 방문객이 느끼는 전반적인 만족도를 살펴보면 대중교통인 시내버스는 295명(29.5%)으로 보통으로 나타났다. 이에 반해 택시는 349명(34.9%)으로 만족감을 표시했고, 식당은 333명(33.3%)으로 보통을 차지한 반면 숙박은 383명(38.3%)으로 다소 만족감을 나타냈다. 하지만 쇼핑과 기념품으로는 각각 336명(33.6%), 358명(35.8%)으로 보통을 나타나 지역을 대표할 만한 상품이 없는 것으로 나타났다.

Table 1. Satisfaction Status of Visitors

Item	Very Good	Satisfied	Usually	Dissatisfied	Very Unsatisfied	No Response
City Bus	68	273	295	110	62	192
	6.8%	27.3%	29.5%	11%	6.2%	19.2%
Taxi	144	349	276	54	29	148
	14.4%	34.9%	27.6%	5.4%	2.9%	14.8%
Restaurant	98	332	333	96	9	132
	9.8%	33.2%	33.3%	9.6%	0.9%	13.2%
Lodgment	102	383	288	56	29	142
	10.2%	38.3%	28.8%	5.6%	2.9%	14.2%
Shopping	67	254	336	126	42	175
	6.7%	25.4%	33.6%	12.6%	4.2%	17.5%
Souvenir	78	232	358	113	30	189
	7.8%	23.2%	35.8%	11.3%	3%	18.9%
Tourism Attractiveness	137	386	297	56	20	104
	13.7%	38.6%	29.7%	5.6%	2%	10.4%
Kindness	117	331	314	72	20	146
	11.7%	33.1%	31.4%	7.2%	2%	14.6%
Public	116	374	245	84	11	170
Toilet	11.6%	37.4%	24.5%	8.4%	1.1%	17%
Information Bureau	108	335	289	5	3	209
	10.8%	33.5%	28.9%	5.3%	0.6%	20.9%

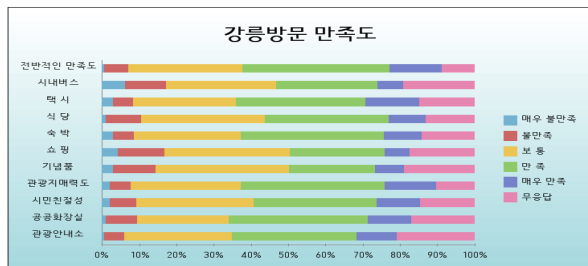


Fig. 1. Satisfaction status

다음으로 관광지의 매력도는 ‘만족하다’ 라는

응답이 386명(38.6%)으로 나타나 관광지의 매력도는 이용객에게 호감을 나타냈다. 다음으로 관광지역 시민의 친절성으로는 331명(33.1%)이 친절하다고 나타났고, 공공화장실 및 관광안내소의 기능은 각각 374명(37.4%), 335명(33.5%)으로 만족하다는 응답을 나타냈다.

2.3. 개선방안

첫째, 주요관광지에 대한 관광객의 선호도가 특정지역으로 편중되었다(① 경포 ② 정동진 ③ 강릉커피거리 ④ 음식점). 둘째, 관광형태가 당일관광을 선호하는 경향이 비교적 높은 편이다(① 당일(48%) ② 23일(35%) ③ 3일(9%) ④ 4일(6%) 이상. 셋째, 전체적인 만족도는 높지만 부분적으로 교통과 숙박 및 쇼핑(볼거리)의 개선이 필요하다(① 만족(30.5%) ② 보통(30.5%) ③ 매우만족(14.0%) ④ 무응답(8.8%) ⑤ 매우불만족 및 불만족(7.1%). 넷째, 시급히 개선되어야 할 과제로 관광서비스, 숙박, 체험시설의 부족을 들 수 있다.(① 관광서비스(20.5%) ② 숙박 및 체험관광(14%) ③ 특화음식 및 기념품(11.8%, 11.0%).

마지막으로, KTX 강릉역을 이용하면서 편의시설 및 교통정보 부족이 가장 불편하므로 이에 대한 개선책이 필요하다(① 편의시설 부족(24%) ② 교통정보 부족(19.5%) ③ 교통 불편(17.6%).

3. 결론

본 연구는 강릉선 KTX철도이용객에게 강릉관광지의 방문유형에 따라 이용실태와 이용행태에 따른 전반적인 만족도를 알아보고, 관광지에서의 실제로 체험을 통해 느끼는 문제점과 보완점을 개선하고자 일반 시민들이 쉽게 느낄 수 있고, 관광종사자들이 공감할 수 있는 표현을 통해 실제적으로 공감할 수 있는 기초자료를 제공할 것으로 기대한다.

참고문헌

[1] D. H. Kim (2019) A Study on the effects of distance concept on regional economy, tourism and quality of life of residents, Ph.D. Thesis, Kyonggi University.