

기획특집

제주 관광의 선진화 방안

제주대학교 관광경영학과 교수 서 용 건

관광목적지의 성패는 근본적으로 관광 소비자의 트렌드변화에 얼마나 대응하고 적응하는가에 달려 있다. 지난 수십 년간 관광트렌드의 변화는 크게 유람관광(sightseeing)에서 체험 및 테마관광(experiential and thematic tourism)으로 패러다임이 전환되어 왔으며 오늘날은 서비스 투어리즘(service tourism)으로 전환되고 있다

I. 들어가는 말

2011년 올해 국내 관광분야에서 가장 큰 화제는 모두가 주지하듯이 제주도가 세계 7대 자연경관에 선정되었다는 것이다. 스위스에 있는 뉴 세븐 원더스 재단(www.new7wonders.com)이 지난 11월 투표를 마감하고 최종 발표된 지역은 브라질의 아마존, 아르헨티나 및 브라질에 걸쳐 있는 이과수 폭포, 남아프리카공화국의 테이블 산, 베트남의 하롱베이, 인도네시아의 코모도 국립공원, 필리핀의 푸에르토 프린세사 지하강 국립공원과 한국의 제주도가 포함되었다.

물론 여전히 이 재단의 정통성 및 선정과정에 대한 신뢰성과 타당성 문제가 논란이 되고 있지만 제주도의 관광 홍보측면에서는 비용 대비 장기적인 효과가 확실히 있을 것으로 예상된다. 현재의 예산과 인력(2009년 기준 전체 제주도 예산 중 관광진흥에 투입되는 예산비중은 0.3% 수준)으로 큰 효과를 기대하기는 어렵기 때문이다. 지역의 브랜드라는 무형가치가 차지하는 부분이 나날이

증가하는 시점에서 마케팅은 핵심역량¹⁾으로서 연구개발과 더불어 가장 중요한 경쟁력 요소이기 때문이다. 앞으로 남은 일은 제주도가 “세계 7대 자연경관”이라는 브랜드를 최대한 지속적으로 활용하여 어떻게 그리고 얼마나 지역발전을 도모할 것인가이다.

이에 제주관광의 선진화 방안으로서 첫째 국제적인 휴양관광지로서 제주도의 발전방향 정립과 둘째는 관광수용태세 구축을 제시하고자 한다.

II. 국제휴양관광지를 위한 발전방향

오늘날 규모나 위치를 막론하고 어느 지역이나 관광이 중요하지 않은 산업으로 인식되는 곳은 없다고 해도 과언이 아니다. 관광의 효과는 경제적 측면에서 다른 산업과의 연계성도 높아 시너지 효과가 클 뿐만 아니라 사회문화적 차원에서 지역이미지를 제고시킬 수 있다. 자연환경은 관광을 통하여 더욱 그 가치가 인정되고 관리가 체계화되면서 보전이 되는 순기능이 있다. 그러나 동시에 생태관광이 생태를 파괴시킨다는 역설적인 문제점도 있다. 따라서 현실에서 지속가능한 관광을 실행하는 것은 매우 도전적인 일이다.

국제휴양관광지(international destination for leisure tourism)로서 제주도가 국내외 소비자들에게 포지셔닝되는 것에 있어 중요한 점은 이것은 국책사업으로 추진되고 있는 제주국제자유도시와는 다른 개념이라는 것이다. 국제자유도시라는 명칭은 여전히 많은 오해와 논란의 소지가 있다²⁾. 국제자유도시의 취지는 충분히 이해되고 설령 사업내용도 그렇다 하더라도 이 명칭은 자연관광 중심의 제주도와 연계성이 매우 떨어진다. 국제휴양관광지는 제주도가 갖고 있는 가장 큰 경쟁력 요소인 자연자원을 최대한 보전하고 친환경 개발을 통해 국내외에 휴양관광지로 각인되는 브랜드로 자연스럽게 이해될 수 있을 것으로 믿는다.

관광지의 발전단계는 크게 지역관광지, 국내관광지, 국제관광목적지와 같이 세 가지로 구분된다. 지역과 국내관광지 단계를 벗어나 명실상부한 국제적 수

1) 경영학의 석학인 피터 드러커교수는 21세기 조직은 연구개발과 마케팅을 제외하고 나머지는 모두 아웃소싱이 가능하다고 하였으며 이는 핵심역량으로서 이 두 가지 요소가 경쟁력을 좌우하는 가장 중요한 것으로 강조하고 있다.

2) 영어권 외래관광객들은 Jeju Free International City라는 것에 대해 많은 혼동을 한다. 우선 영어 통용이 안되고 쇼핑에 있어 tax free 등이 국내외 다른 지역과 크게 차별화가 안 되어 있는 점, 외국인 거주환경 자체가 다른 국내도시와 차이가 없으며 섬 지역의 독특한 배타성 등 경제, 경영, 사회, 문화적 측면에서 차이가 없는데 무엇이 free 이고 international 인지 의아해한다. 영국 지배 역사를 가진 홍콩 및 싱가포르 등의 중계무역항으로 국제자유도시를 연상하는 외국인들에게 제주도는 이 명칭이 오해를 갖고 온다.

준의 관광목적지가 되기 위해서는 고도의 서비스경쟁력과 차별화된 서비스상품, 독특한 자연환경과 인문환경, 잘 갖추어진 사회간접자본시설, 양호한 접근성, 편의성, 매력성 등이 갖추어져야 한다. 어떤 지역은 천혜의 자연환경 또는 화려한 역사적 자원을 기반으로 쉽게 국제관광지로 도약하기도 한다. 그러나 대다수의 많은 지역은 관광 측면에서 독특함과 고유성 그리고 충분한 잠재성을 갖고 있으나 비전 및 전략의 부재와 투자부족 등 여러 요인에 의해 발전이 더딘 경우가 많다.

관광목적지의 성패는 근본적으로 관광 소비자의 트렌드변화에 얼마나 대응하고 적응하는가에 달려 있다. 지난 수십 년간 관광트렌드의 변화는 크게 유람관광(sightseeing)에서 체험 및 테마관광(experiential and thematic tourism)으로 패러다임이 전환되어 왔으며 오늘날은 서비스 투어리즘(service tourism)으로 전환되고 있다. 여기서 패러다임의 전환이란 의미는 하위단계의 관광활동 자체가 사라진다는 것이 아니라 존속은 하지만 고부가가치의 관광은 상위단계로 갈수록 커지며 관광객들의 소비욕구 및 패턴이 상위단계로 무게중심이 이동한다는 뜻이다.

서비스투어리즘이란 관광이 교육, 의료, 문화, 복지, 1차 및 2차산업과 같이 「지역연계성이 높은 부문들」과 휴양, 여가, 레저, 컨벤션, 쇼핑, 식음료, 생태와 같이 「관광과 관련성이 높은 부문들」과 함께 지역상황에 맞게 연계성이 강화되어 시너지효과가 극대화되는 전략을 말한다. 이러한 전략의 배경은 1·2·3차 산업 모든 부문에 제품요인뿐만 아니라 서비스요인에 의해 고객만족도가 크게 좌우되며 호스피탈리티(hospitality: 환대)로 대표되는 호텔, 항공사 등 관광부문의 서비스가 가장 표준화되어 있기 때문이다. 따라서 관광부문의 이러한 서비스적 특성이 선도적인 역할과 기능을 담당하면서 다른 산업과 연계되고 나아가 복용합화되어 점진적으로 서비스 투어리즘으로 수렴되는 현상을 보일 것으로 예상된다.

서비스 투어리즘 전략의 필요성은 다음과 같이 요약할 수 있다. 첫째, 관광 부문이 다른 산업과 기본적으로 연계되어 있는 특성을 극대화시킬 필요가 있다. 둘째, 지역이 단기 체류 중심의 일상적인 관광행태로부터 벗어나 단·중·장기체류의 복합적인 고부가가치 관광행태로 전환될 필요가 있다. 셋째, 지역이 단일적으로 관광부문에만 의존함으로써 발생될 수 있는 위험성으로부터 벗어날 필요가 있다. 이는 리스크를 최소화하기 위해 분산투자를 하는 것과 같은 맥락이다. 넷째, 시장의 변화는 지역이 대응하고 적응하는 것보다 훨씬 빨리 변화하고 있으며 이에 지역 간 경쟁도 심화되고 있다. 고도의 경쟁력을 갖추기 위해서는 상위단계의 관광패러다임인 서비스 투어리즘으로의 전환이 필

요하다.

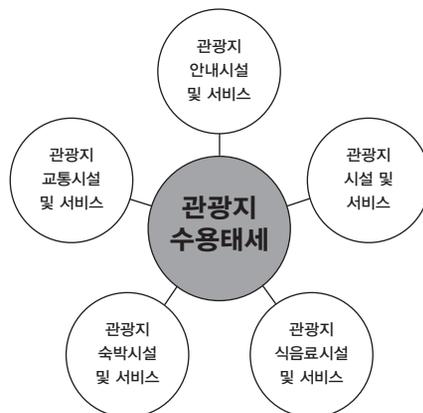
국제적인 관광목적지를 지향하고 있는 우리 제주의 경우 유람관광과 체험 및 테마관광의 단계를 지나 서비스 투어리즘의 패러다임으로 전환되어야 하며 이는 소수의 정책 입안자에 의해 진행되는 것이 아니라 지역주민의 비전 공유 및 높은 시민 의식과 참여에 의해 달성될 것이다.

III. 관광수용태세 구축

관광수용태세와 관련하여 가장 중요하고 시급한 것은 주지하듯이 관광객들이 편리하게 관광지에 올 수 있도록 하는 접근성 개선이며 이는 항공노선의 다변화와 공항의 수용능력 확충 등을 의미한다. 제주도의 경우 국제공항은 백 년대계 차원에서 현재시점에서는 과잉투자를 하더라도 미래를 위해 반드시 필요하다. 특히 장래에 24시간 운영되고 대형항공기 이착륙이 가능하게끔 하기 위해서는 현재 공항을 확충하는 것으로는 제한적이기 때문에 신공항이 필수적이다.

관광수용태세의 구성은 관광객들의 체험을 최적 수준으로 유지시키고, 관광객과 지역 주민이 관광 현상에 대해 상호 긍정적 태도를 가지는 수준에서 관광지가 최대 방문객을 수용할 수 있게 준비된 상태를 뜻한다. 이에는 ‘관광안내서비스’, ‘관광교통서비스’, ‘숙박 및 식음료서비스’, ‘관광지서비스’ 등이 포함된다 <그림>. 따라서 현재 제주도에서 필요한 관광수용태세 개선사항을 내국인과 외국인관광객으로 나누어 살펴보기로 한다.

<그림> 관광수용태세 구성요소



내국인 관광객들의 경우 관광수용태세 요소별로 문제점과 개선방안을 요약하면 다음과 같다.

① 관광 안내 서비스

문제점

- 제주행 관광객들이 가장 많이 이용하는 김포공항 내 제주관광 안내 미비
- 제주웰컴센터의 관광정보안내 시스템 기능 약화
- 제주특별자치도 관광 정보시스템의 커뮤니티 활성화가 되어있지 않음
- 관광안내소가 관광객 편의가 아닌, 공급자 편의 위주로 운영되고 있음

개선방안

- 교통 이용정보가 여행객 입장에서 중요하므로 각 관광지나 호텔에 대한 자세한 지도를 구글, 다음, 네이버 등의 포털사이트의 지도 서비스와 연계 하는 것이 필요함
- 관광지 운영 시간과 예약이 필요한 서비스들에 대한 자세한 정보를 제공 해야 함
- 여행 안내 책자 제공 서비스를 홈페이지 회원가입을 통하지 않고도, 원하는 이는 누구든 쉽게 제공받을 수 있도록 제공
- 관광 정보를 텍스트 위주에서 사진과 동영상 등의 다양한 정보전달 체계를 갖추어 여행정보 검색이 지루하지 않도록 유도
- 제주특별자치도 관광정보 홈페이지에서 관광객들이 자유롭게 정보를 주고 받을 수 있도록 커뮤니티 활성화를 이루어야 함
- 관광안내소에서 전화, 인터넷, 휠체어, 유모차 등의 기타 편의 시설을 배치하여 관광객 감동을 줄 수 있는 서비스를 제공
- 관광안내소 위치별로 운영시간대를 달리하여, 시외버스터미널과 탑동의 경우 저녁시간에도 운영할 수 있도록 운영의 묘를 살려야 함

② 관광 교통 서비스

문제점

- 시내권을 제외한 시외권의 대중교통 배차간격이 긴 편임
- 관광지로 직적 가는 교통편이 미비
- 읍면순환버스와 일반 버스 사이의 배차 간격 조정이 안 되어 있음

개선방안

- 관광지 별로 연계 교통 시스템을 갖추고 경유 교통안내를 해야 함. 예를 들어, 만장굴로 접근하기 위해서는 시외버스터미널에서 버스를 두 번 갈아

타야 하는데, 시외버스터미널에서 만장굴 입구에서의 버스시간표를 동시에 제공해 준다면 관광객의 이동에 편의를 제공할 수 있음

- 버스가 많이 통행하지 않는 버스 승차장에 주변 지역 콜택시 회사에 대한 안내판을 제공하여 시간이 촉박한 관광객이 지역 콜택시를 이용할 수 있도록 장려
- 경유 교통별 배차간격에 대한 분석과 함께 배차간격을 최소화할 수 있는 방안을 마련
- 관광기간 연계 교통편에 대한 장기적 계획을 수립

③ 숙박 서비스

문제점

- 호텔, 펜션, 민박, 골프텔 등의 관리 부서가 따로 나뉘어져 있어 숙박 총량 측정이 어려움
- 숙박업소만을 전문적으로 안내하는 정보시스템 미비
- 숙박업소의 위생에 대한 문제가 지속적으로 제기되고 있음
- 숙박 업소 마케팅이 여행사 비중이 심하여 자체적인 마케팅 노력이 미비함
- 고객이 선택할 수 있는 숙박 정보(위치, 가격, 품질 등)에 대한 고객 선택이 어려움

개선방안

- 관광안내지도처럼 숙박 정보만을 전문적으로 보여주는 안내 지도 개발
- 모든 숙박업소 프론트 입구에 숙박요금표 비치 유도
- 청결위생만족도(복도 및 벽지, 건물외관, 욕실 세면대 및 변기, 침구류 등)에 대한 지속적 관리 유도
- 펜션 침구류를 매일 교체가능한 포를 사용하도록 유도
- 모든 숙박시설 로비에 쇼파와 컴퓨터, 커피 자판기 등의 편의시설 제공 유도
- 장애인 편의 시설 욕실을 보유한 객실 1개실 이상 의무적으로 보유 유도

④ 식음료 서비스

문제점

- 해수욕장 주변의 가건물 음식점의 냉방이나 청결문제가 일반 음식점보다 떨어짐
- 음식점마다 음식의 양이 통일화되지 않아 고객들의 불만이 야기됨
- 음식 가격이 대체적으로 비싸지고 있음

개선방안

- 음식점 건물 외관, 프론트, 음식점 내부, 테이블, 화장실 등의 관리 수준 업그레이드 유도
- 주방 종사자의 복장을 깨끗하게 단장하여 음식을 청결하게 제공할 수 있도록 유도
- 음식점마다 5~6천원 수준의 저렴한 메뉴 개발이 필요함
- 관광지 주변으로 다양한 종류의 음식과 찻집이 공존하도록 유도
- 새로운 음식점 건물을 제주의 이미지를 나타낼 수 있도록 외관 디자인 설계 유도
- 해수욕장 주변의 야외음식점들의 청결하도록 유도
- 가게마다 같은 음식의 메뉴의 양을 통일화 할 필요가 있음

⑤ 관광지 서비스

문제점

- 제주특별자치도가 운영하는 직영관광지의 경쟁력이 떨어짐에도 불구하고 지속적으로 새로운 관광지를 자체적으로 개발하려고 함
- 유사관광지의 난립으로 제주관광 이미지를 떨어뜨리고, 가격경쟁 심화시킴
- 제주도 이미지와 맞지 않는 관광지가 개발되고 있으나 이에 대한 규제사항 미비
- 외부 자본에 의한 대형 관광지 조성으로 기존에 있던 제주 토속 관광지들이 고사할 가능성 제기되고 있음
- 신규 관광지에 대한 지원에 비해 기존 관광지에 대한 지원의 미비로 인한 기존 관광지들의 불만이 제기되고 있음
- 관광지 입장요금이 큰 폭으로 상승하고 있어 관광객들의 불만이 야기되고 있음

개선방안

- 신규 관광지 개발 시 제주특별자치도, 관광협회, 관광학회로 구성된 위원회의 심사를 통한 허가 규정 마련이 필요함
- 관광지 입장요금에 대한 최소한의 상한선을 관광지 속성별로 정할 필요가 있음
- 유사 관광지 개발에 대한 어느 정도의 규제와 함께 기존 관광지의 시설 관리에 대한 행정적 지침이 마련되어야 함
- 성산일출봉 등 관광지가 몰리는 몇몇 관광지 외에 다른 사설 관광지에 대한 국제적 마케팅 지원이 필요함

- 제주특별자치도에서는 자체적인 관광지 개발보다는 기존 관광지에 대한 관리 감독에 전념할 필요가 있음

⑥ 기념품 및 쇼핑 서비스

문제점

- 중국산 관광기념품이 관광기념품 시장을 잠식하고 있음
- 동문 시장 등 제주 특산물 구매처에 대한 지속적 마케팅 미비
- 한라봉 등 제주 특산물의 택배 과정에서 부패한 상품 배달로 인한 관광객의 항의 증가

개선방안

- 가격대비 만족도는 가격신뢰성 및 부가서비스로 가격 정찰제 시행과 택배(배달)서비스 제공 강화
- 공산품에 대한 상품이 미비하지만, 농수산물 등 제주 특산물의 품질이 뛰어나므로 이에 대한 마케팅활동 강화로 관광객들이 지역 특산물을 구매할 수 있도록 유도
- 기념품 만족도는 제품 다양성과 종사자 친절도로 평가되는 바 관광기념품 상점에 대한 지속적인 지도 필요. 제품 다양성은 제품의 독창성으로, 종사자 친절도는 종사자의 복장과 종사자接客태도로 평가됨
- 제주도의 특색있는 관광 기념품이 중국산 기념품과 구별될 수 있도록 마케팅 홍보 활동 지원

외국인 관광객의 경우 관광수용태세 요소별로 문제점과 개선방안을 요약하면 다음과 같다.

① 관광 안내 서비스

문제점

- 중국관광객 대상 무자격 가이드의 관광안내 서비스
- 온라인을 통해 외국인이 얻을 수 있는 정보가 지자체가 운영하는 관광지에 머물고 있음
- 구글 등 해외통합검색사이트에서 제주 관광지 관련 홈페이지를 찾기 어려움
- 외국어로 안내되는 대중교통 이용 정보가 부족하거나 없음
- 외국어 웹사이트가 생성되어 있더라도 관광정보의 내용이 한국어 웹사이트에 비해 현저히 미흡하며 또한 한글웹사이트를 그대로 번역한 것이 많아

외래관광객이 필요로하는 필수 정보 전달에 한계가 있음

- 영어, 일어, 중국어, 불어, 독일어, 스페인어, 이탈리아어, 아랍어 등 지속적인 언어 확장을 통한 온라인 관광정보 서비스를 제공

개선방안

- 무자격 가이드에 대한 현실적 대책 마련 시급 (예) 교육기회 제공 및 가이드 자격증 취득 유도
- 제주도청 홈페이지에 각 개별 관광지 홈페이지(영문)를 링크시켜 각 관광지에 대한 정보를 쉽게 얻을 수 있도록 함
- 도청 홈페이지에 외국인을 위한 관광안내지도를 다운로드할 수 있는 서비스 제공
- 외국인 관광객을 위한 관광 어플리케이션 개발이 필요함
- 호텔 등에 대한 예약 서비스와 개별 홈페이지와의 연계, 커뮤니티 활성화를 이끌어 내야 함
- 제주특별자치도 홈페이지 연계를 통한 관광정보 서비스 제공에서 한 발 더 나아가, SNS, 제주 외국인 홈페이지(야후 rhymewithjeju)와의 연계를 통해 보다 정확한 관광 서비스 정보 제공

② 관광 교통 서비스

문제점

- 대중교통에 더 많은 외국어 서비스가 필요함
- 주요 관광지까지의 도착 예정 시간 서비스 제공이 되지 않음
- 대중교통 이용시 외국어 능력의 부재가 가장 큰 어려움임(티켓구입, 경유-목적지 확인 등)

개선방안

- 외국인 FIT 관광객의 입장에서 관광 교통 서비스를 제공할 필요가 있음
- 일본인 여성 FIT 관광객을 대상으로 하는 관광 정보 시스템 구축 필요
- 외국인 FIT 관광객의 렌트카, 스쿠터 임대 등을 쉽게 할 수 있도록 정보와 제도 마련
- 각 관광지에서 외국인들이 다음 관광지로 이동할 때 콜택시 서비스를 이용할 수 있도록 하는 안내 서비스 제공

③ 숙박 서비스

문제점

- 외국인 관광객들에게 모텔이나 펜션에 대한 정보 제공이 전무하다시피 함

- 외국인들에게 숙박 정보가 lonely planet 위주의 단순화된 정보만 제공하고 있음
- 트윈베드가 있는 숙소가 극히 드물
- 외국인이 안내지도를 통해 숙소 예약하기에 정보가 매우 부족함
- 민박, 모텔, 펜션 등 중저가 숙박업소들의 외국어 서비스 인터넷 예약시스템이 필요함

개선방안

- 외국인 관광객들이 머물 수 있는 펜션을 발굴하여 홍보할 필요성이 있음
- 공항에서 외국인들이 손쉽게 호텔과 펜션에 대한 정보를 구할 수 있도록 관광안내소와 숙박시설 연계 서비스를 전개
- 시내 중심가 오래된 모텔을 유스호스텔로 전환시켜 전세계 유스호스텔과 연합한 마케팅을 실시
- 호텔 및 펜션 방에 인터넷이 가능한 컴퓨터 시설을 보강
- 관광안내소에서 머물기 좋은 숙소를 추천할 수 있도록 장려
- 외국인을 위한 중저가 숙박시설 예약 대행 회사가 필요함

④ 식음료 서비스

문제점

- 한글 메뉴판에 음식 그림도 없어 외국인 관광객들에게 적합하지 않음
- 음식점 대부분이 횡집이나 흑돼지 삼겹살 등으로 단순화되어 있음
- 음식에 대한 외국어 설명이 전혀 되어 있지 않음
- 채식주의자를 위한 식당 홍보가 되어 있지 않음

개선방안

- 외국인 의사소통 만족도는 메뉴판의 외국어 표기 및 메뉴 사진 등의 제공 여부와 종사자 의사소통 가능언어 등으로 평가됨
- 메뉴판에 주된 메뉴에 대한 자세한 설명을 곁들임
- 영어, 일본어, 중국어에 의한 외국어 표기와 메뉴 그림을 삽입해 외국인 이용자의 편의를 도모함
- 제주특별자치도 홈페이지에서 외국인이 좋아할 수 있는 식당에 대한 정보 수록
- 채식주의자, 이슬람권 관광객 등을 위한 식당을 따로 홍보할 필요가 있음
- 음식의 이름, 특징, 유래, 첨가된 식재료, 조리법 등에 대한 다국어 표기가 필요함
- 제주의 특색있는 식문화를 체험할 수 있는 프로그램을 개발하여 외국인

관광객에게 체험의 기회를 제공하는 등 지역특화음식을 하나의 관광상품으로 정착시켜야함(국수거리 등)

- 외국인 개인 관광객이 증가하는 현 시점에서 음식 문화에도 1인 메뉴 판매 등의 개인 관광객을 위한 서비스 개선이 필요함

⑤ 관광지 서비스

문제점

- 대부분의 관광지 대표소에 외국어 표기가 없어 이용에 불편함을 초래함
- 관광지 주변 환전을 할 수 있는 곳이 극히 드름
- ATM기의 위치에 대한 설명이 되어있지 않음
- 관광지까지 연결되는 대중교통 이용이 매우 불편함
- 관광지로 연결되는 직행버스가 거의 없음

개선방안

- 지역별로 방문객 수가 증가하는 시기의 임시 관광안내소 및 문화관광해설사의 수를 증가시키는 방안이 필요함
- 외국인 의사소통 만족도는 외국어 안내표기 수준, 안내 표기 외국어 종류 등의 안내표지와 외국어 해설 서비스 제공여부로 평가됨
- 관광지나 숙소로부터 가까운 ATM기기에 대한 설명을 쉽게 할 수 있도록 안내도를 만들

⑥ 기념품 및 쇼핑 서비스

문제점

- 기념품들이 제주와 연관성이 없는 경우가 많음
- 외국어의 의사소통이 어려움
- 특색있는 제주 토속 상품(돌하르방, 갈옷 등)에 대한 마케팅이 부족함

개선방안

- 외국인이 제주에서 구입하고자 하는 상품에 대한 연구 필요
- 중국산 관광 기념품이 아닌, 제주산 관광기념품에 대한 홍보 마케팅 필요
- 제주에서 구입한 관광기념품을 본국에 우체국을 통해 보낼 수 있도록 하는 안내 서비스와 마케팅 활동이 필요함

IV. 맺는 말

이제 제주도가 세계 7대 자연경관으로 선정된 이후 앞으로 남은 일은 어떻게 “세계 7대 자연경관”이라는 브랜드를 최대한 지속적으로 활용하여 얼마나 지역발전을 도모할 것인가이다. 국가브랜드와 더불어 지역브랜드라는 무형가치가 관광소비자들에게 더욱 큰 부분을 차지하는 추세에 맞추어 앞으로 지역발전의 기본방향 정립과 관광수용태세 개선 및 확충에 더욱 많은 노력을 기울여야 할 것이다. **JDI**