

# 웰니스 관광객의 스마트폰 사용 행태 조사

김민철\* · 강제은\* · 김민혁\* · 양승호\* · 한지인\*

\*제주대학교

## A Research on Smartphone Use Behavior of Wellness Tourist

Mincheol Kim\* · Jae-Eun Kang\* · Min-Hyuk Kim\* · Seung-Ho Yang\* · Ji-In Han\*

\*Jeju National University

E-mail : mck1292@jejunu.ac.kr

### 요 약

본 연구는 웰니스 관광객의 스마트폰 사용 행태 조사를 통하여 관련 마케팅 시사점을 도출하는데 있다. 최근 건강과 관련한 예방·치료서비스와 관광활동이 접목된 웰니스 관광이 급속한 확대를 보이고 있다. 특히 스마트폰 사용이 웰니스 활동에 얼마나 영향을 받고 있는지와 같은 행태를 분석하는 것은 큰 의미가 있다. 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 관광객을 대상으로 한 설문지를 통하여 스마트폰의 정보들이 웰니스 관광객의 영향 여부를 분석한다. 이를 위하여 본 연구에서는 2017년 4월에 관광객 230명을 대상으로 설문 조사를 실시했으며, 웰니스 활동과 스마트폰 관련 설문 항목들을 분석하였다. 본 분석을 통하여 최종적으로는 웰니스 관광객들의 스마트폰 사용자들의 행동 조사 및 분석을 통해 관련된 기업과의 연계로 실질적이고, 의미 있는 시사점을 관련 관광산업공급자에게 제공할 수 있다.

### ABSTRACT

The purpose of this study was to derive related marketing implications through survey of smartphone usage of wellness tourists. Recently, wellness tourism, which combines preventive services related to health and tourism activities, is rapidly expanding. In particular, analyzing behavior such as how smartphone usage is affected by wellness activities is significant. In order to achieve the purpose of this study, we analyzed the influence of smartphone information on wellness tourists through questionnaires for tourists. In this study, we surveyed 230 tourists in April, 2017, and analyzed the wellness activities and the effect of smartphone using questionnaires. Through this analysis, it is possible to provide practicable and meaningful implications to related tourism industry providers through linkage with related companies through behavioral analysis by smartphone use of wellness tourists.

### 키워드

관광객, 웰니스, 스마트폰, 정보

### 1. 서 론

본 연구는 제주를 방문하는 웰니스 (wellness) 관광객의 스마트폰 (smartphone) 사용 행태 조사를 통하여 관련 마케팅 시사점을 도출하는데 있다. 최근 제주를 방문하는 관광객들은 제주의 웰니스의 활동들 (activities)에 관심이 많다.

이러한 관광패턴이 변화에 맞게 최근 건강과 관련한 예방·치료서비스와 관광활동이 접목된 웰니스 관광(wellnes tourism)이 급속한 확대를 보이

고 있다(Voigt et al., 2011). 이는 오래전부터 주목하고 있는 분야로서 이는 웰니스에 관광 활동이 접목된 것으로 관광객이 건강 예방적 차원에서 휴양·레저·문화 활동 등 관광활동을 병행하는 것 뿐 만 아니라 천연자원을 기반으로 한 온천, 산림욕, 기후 및 인공자원을 기반으로 한 스파, 다이아트관리 등 건강예방과 관련된 휴양관광에 이르

기까지 매우 다양하다(Goodrich & Goodrich, 1987).

특히 스마트폰 사용이 웰니스 활동에 얼마나

영향을 받고 있는지와 같은 행태를 분석하는 것은 큰 의미가 있다. 스마트폰이 제공하는 정보들은 언제(anytime) 및 어디서나(anywhere)라는 측면에서 관광객들에게 최적의 의사결정이 가능하도록 지원해준다 (Okazaki, & Mendez, 2013).

이에 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 관광객을 대상으로 한 설문지를 통하여 스마트폰의 정보들이 제주 웰니스 관광객의 영향 여부를 분석한다.

## II. 이론적 배경

Kaspar (1996)의 정의를 사용하여 Mueller & Kaufmann (2001)의 연구는 웰빙 관광에 대한 실질적인 연구를 수행했다. Mueller & Kaufmann (2001)의 연구는 웰니스 관광이 적절하고 전문적인 노하우와 개인 간호를 제공하는 전문 호텔에 머무르면서 건강을 보호하고 향상시키는 것이 주된 동기를 가진 사람들과 여행 및 생활함으로써 야기 된 전반적인 관계 및 현상이라고 설명했다. 이 정의의 핵심 특징은 사회적 및 외부 상황에서 몸과 마음의 조화를 강조하는 것이다.

이러한 웰니스 관광과 관련하여, 관광객들이 건강상의 이유로 더 나은 관광지를 찾기 위해 노력하는 것도 연구의 가치가 있다 (Connell, 2006). 따라서 관광객의 요구를 충족시키기 위해 인터넷 서비스를 포함한 정보 통신 기술 (ICT: Information and Communication Technology)을 사용할 수 있다. 따라서 웰니스 관광의 맥락에서 유용한 정보를 제공할 필요성을 제기되는 것이다. 특히 스마트폰은 기존의 정보 검색 이외에도 시간과 공간에 대한 제한 없이 정보를 얻을 수 있기 때문에 여행자의 의사 결정 프로세스의 모든 단계에 영향을 미칠 수 있다 (Gretzel et al., 2006). 이러한 결과는 웰니스 관광객과 ICT 간의 전체 관계를 고려할 때 여행 중에 얻을 수 있는 많은 웰니스 활동 중에서 최적의 대안을 선택하기 때문에 정보의 역할은 매우 중요하다. 따라서 관광객들이 여행 중에 ICT를 사용해야 하는 것은 필수적이며, 웰니스 관광의 성공을 위한 ICT의 중요성에도 불구하고 현재까지 연구가 이루어지지 않은 편이다.

## III. 연구모형 및 가설

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 관광객을 대상으로 한 설문지를 통하여 스마트폰의 정보들이 제주 웰니스 관광객의 영향 여부를 분석한다.

본 연구에서는 2017년 4월에 제주 관광객 230명을 대상으로 설문 조사를 실시했으며, 웰니스 활동과 스마트폰 관련 설문 항목들을 분석을 하였다. 분석 방법은 빈도분석(frequency analysis), 차이검정(t-test & Anova test) 등을 기본적으로 실시하였다.

## IV. 분석 결과<sup>1)</sup>

표 1은 본 연구의 인구통계학적 분석표이다.

표 1 인구통계학적 분석

구분	특성	빈도	퍼센트
Gender	Male	124	53.9
	Female	106	46.1
Age	19 and under	1	0.4
	20-29	71	30.9
	30-39	52	22.6
	40-49	47	20.4
	50-59	39	17
	60 and above	20	8.7
Education	Middle School	3	1.3
	High School	68	29.6
	University	132	57.4
	Graduate	27	11.7
Occupation	General office workers	30	13
	Self-employed	31	13.5
	Professionals	52	22.6
	Government official	10	4.3
	Student	41	17.8
	Housewife	38	16.5
	Unemployed	13	5.7
	Retired	7	3
Others	8	3.5	

## V. 결 론

제주 웰니스 관광객을 대상으로 한 ‘제주 웰니스 관광객들의 스마트폰 사용 및 행동변화 설문’의 결과를 통하여, 제주에 방문하여 웰니스 관광을 이용하고자 하는 관광객들은 스마트폰에 의하여 영향을 받는다는 것을 알 수 있다.

본 분석을 통하여 최종적으로는 제주 웰니스 관광객들의 스마트폰 사용자들의 행동 조사 및 분석을 통해 관련된 기업과의 연계로 실질적이고, 의미 있는 시사점을 관련 관광산업공급자에게 제공할 수 있다.

## 참고문헌

[1] Kaspar, C. (1996). Gesundheitstourismus im trend. In Institut für tourismus und verkehrswirtschaft (edt.). *Jahrbuch der Schweizer Tourismuswirtschaft 1995/96*, St. Gallen., 53-61.

[2] Mueller, H. & Kaufmann, E. L. (2001). Wellness tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry. *Journal of vacation*

1) 자세한 분석 결과는 학회에서 발표 제시할 것임.

*Marketing*, 7 (1), 5-18.

[3] Connell, J. (2006). Medical tourism. Sea, sun, sand and surgery. *Tourism Management*, 27(6), 1093-1100.

[4] Gretzel, U., Fesenmaier, D. R., & O'Leary, J. T. (2006). The transformation of consumer behaviour. In D. Buhalis & C. Costa (Eds.), *Tourism business frontiers: Consumers, products and industry*, (pp. 9-18), Oxford: Elsevier.