

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 8월 6일(월) (총 2쪽)	담당부서	소비자정보국 서비스비교팀
		담당자	마미영 팀장 (043-880-5721) 석윤경 대리 (043-880-5722)

호텔 예약 사이트 만족도, '객실정보의 정확성' 높고 '추가 비용' 은 낮아 - 피해구제 합의율, 호텔스닷컴·익스피디아 순으로 높아 -

여름 휴가철을 맞아 호텔 예약 사이트 이용이 활발해지고 있으나, 사이트가 제공하는 서비스를 객관적으로 비교할 수 있는 정보가 부족한 실정이다.

이에 한국소비자원(원장 이희숙)은 소비자에게 도움이 될 수 있는 선택 비교 정보를 제공하기 위해 소비자가 많이 이용하는 4개 호텔 예약 사이트에 대한 서비스 만족도 및 피해구제 합의율 등을 분석했다.

조사결과, 소비자만족도는 평균 3.74점(5점 만점 기준)으로, 호텔스닷컴·익스피디아·부킹닷컴·아고다 순으로 높았고, 피해구제 합의율도 호텔스닷컴과 익스피디아가 아고다·부킹닷컴에 비해 상대적으로 높게 나타났다.

□ '객실정보의 정확성' 만족도는 높은 반면, '추가 비용' 만족도는 낮아

호텔 예약 사이트 이용자 1,200명을 대상으로 조사한 결과, '객실정보의 정확성'(3.81점), '사이트 이용편리성 및 고객 응대'(3.72점) 만족도는 높은 반면, '추가 비용'(3.07점), '결제 시스템'(3.52점) 만족도는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

호텔 예약 사이트 소비자만족도

(단위: 점 / 5점 만점 기준)

종합만족도	객실정보의 정확성	사이트 이용편리성 및 고객응대	보상 처리	가격 및 부가혜택의 다양성	서비스 호감도	결제시스템	추가 비용*	
호텔스닷컴	3.77	3.76	3.60	3.59	3.63	3.56	3.01	
익스피디아	3.76	3.81	3.75	3.59	3.60	3.61	3.57	2.94
부킹닷컴	3.75	3.88	3.72	3.60	3.54	3.61	3.46	3.36
아고다	3.68	3.78	3.64	3.49	3.53	3.56	3.47	2.98
평균	3.74	3.81	3.72	3.57	3.56	3.60	3.52	3.07

* (추가 비용) 부가세, 이중 환전, 카드수수료 등 최초 표시 가격 외에 최종결제금액에 포함되는 비용

호텔스닷컴은 ‘사이트 이용편리성 및 고객응대’, ‘보상처리’, ‘서비스 호감도’ 부문에서 높은 평가를 받았고, 익스피디아는 ‘가격 및 부가혜택의 다양성’, ‘결제 시스템’ 부문이, 부킹닷컴은 ‘객실정보의 정확성’, ‘보상처리’, ‘추가 비용’ 부문이 상대적으로 높았다.

□ 소비자 피해구제 합의율, 호텔스닷컴·익스피디아 높아

최근 3년간(2015년~2017년) 한국소비자원에 접수된 4개 호텔 예약 사이트 관련 피해구제 신청은 총 273건으로, 2017년의 경우 전년(89건) 대비 46.1% 증가한 130건이 접수됐다. 업체별로는 호텔스닷컴이 37.7%로 가장 많았고, 다음으로 익스피디아, 부킹닷컴, 아고다 순이었다.

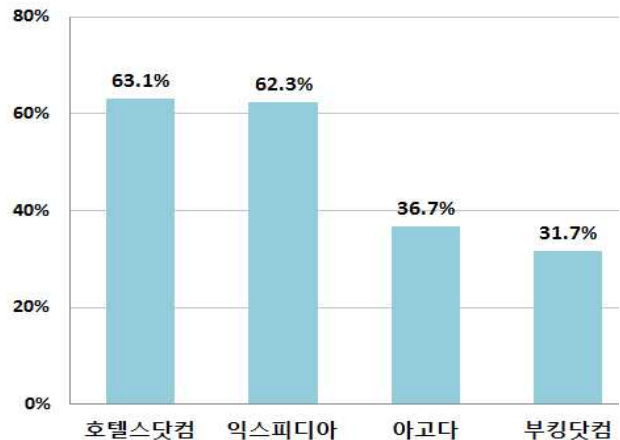
피해구제 합의율*은 호텔스닷컴과 익스피디아가 각각 63.1%, 62.3%인데 비해, 아고다와 부킹닷컴의 합의율은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

* 환급, 배상, 계약해제 등 보상처리된 사건의 비율

[연도별 접수 현황]

				(단위: 건, %)
	2015년	2016년	2017년	계
호텔스닷컴	18 (33.3)	40 (44.9)	45 (34.6)	103 (37.7)
익스피디아	18 (33.3)	17 (19.1)	42 (32.3)	77 (28.2)
부킹닷컴	13 (24.1)	22 (24.7)	28 (21.5)	63 (23.1)
아고다	5 (9.3)	10 (11.2)	15 (11.5)	30 (11.0)
계	54 (100.0)	89 (100.0)	130 (100.0)	273 (100.0)

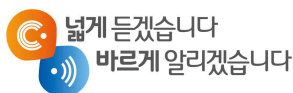
[피해구제 합의율]



한국소비자원은 이번 조사결과를 관련 사업자와 공유하고 취약부문 개선과 적극적인 피해구제 협조를 요청했으며, 앞으로도 소비자의 합리적 선택 및 서비스 품질 향상을 지원하기 위해 서비스 비교 정보를 지속적으로 제공할 예정이다.

【 조사개요 】

- 조사대상 : 부킹닷컴, 아고다, 익스피디아, 호텔스닷컴(가나다 순)
- 설문조사 : 최근 1년 이내에 조사대상 업체 서비스를 이용한 경험이 있는 성인 1,200명 (업체별 각 300명)을 대상으로 온라인 설문조사('18.5.3.~5.11.)
- 분석개요 : 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±2.83%p, 종합만족도는 부문별 가중평균 적용



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr

