

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 12월 19일(수) (총 2쪽)	담당부서	소비자정보국 서비스비교팀
		담당자	마미영 팀 장 (043-880-5721) 조광희 조사관 (043-880-5724)

스키장 소비자만족도, ‘이용시설 및 부대서비스’ 높고, ‘이용요금’ 은 낮아

본격적인 추위가 시작되면서 겨울 스포츠를 즐기기 위해 스키장을 찾는 소비자가 늘고 있다. 하지만 스키장을 객관적으로 비교할 수 있는 정보는 부족한 실정이다.

이에 한국소비자원(원장 이희숙)은 소비자에게 합리적인 선택비교 정보를 제공하기 위해 소비자 선호도가 높은 8개 업체의 스키장에 대한 소비자만족도 및 이용행태를 분석했다.

소비자만족도는 스키장 이용자 1,200명을 대상으로 서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도 3개 부문으로 나누어서 평가했다.

【 조사개요 】

- 조사대상 : 곤지암 리조트, 대명 비발디 리조트, 무주 덕유산 리조트, 베어스타운 리조트, 양지파인 리조트, 용평 리조트, 하이원 리조트, 휘닉스 평창 리조트(가나다 순)
- 설문조사 : 최근 2년 이내에 조사대상 스키장을 이용한 경험이 있는 성인 1,200명을 대상으로 온라인 설문조사('18. 10. 19.~10. 26.)
- 분석개요 : 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±2.83%p, 종합만족도는 부문별 가중평균 적용

□ ‘이용시설 및 부대서비스’ 만족도 높고, ‘이용요금’ 만족도는 낮아

조사대상 8개 업체 스키장의 규모 및 시설, 직원의 친절성, 전문성, 공감성 등 서비스 품질에 대한 만족도는 평균 3.90점이었고, 업체별로는 용평 리조트 3.98점, 하이원 리조트 3.94점, 곤지암 리조트 3.93점, 무주 덕유산 리조트 3.89점 등이었다.

서비스 상품 만족도는 이용시설 및 부대서비스, 정보 이용 편리성, 이용요금 3개 요인으로 평가했는데, 이 중 이용시설 및 부대서비스 만족도가 3.72점으로 높은 반면, 이용요금 만족도는 3.36점으로 낮았다. 업체별로는 곤지암 리조트의 경우 정보 이용 편리성, 이용요금에서, 용평 리조트의 경우 정보 이용 편리성에서, 양지파인 리조트의 경우 이용시설 및 부대서비스에서 만족도가 상대적으로 높았다.

소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정을 평가한 서비스 호감도는 용평 리조트 3.86점, 곤지암 리조트·하이원 리조트는 3.78점 등으로 나타났다.

서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도 3개 부문을 총체적으로 평가한 종합 만족도는 평균 3.78점이었고, 용평 리조트 3.88점, 하이원 리조트 3.82점, 곤지암 리조트 3.81점 등이었다.

[스키장 소비자만족도]

(단위 : 점 / 5점 만점 기준)

구분	서비스* 품질	서비스 상품			서비스** 호감도	종합 만족도
		이용시설 및 부대서비스	정보 이용 편리성	이용요금		
용평 리조트	3.98	3.72	3.74	3.46	3.86	3.88
하이원 리조트	3.94	3.72	3.69	3.31	3.78	3.82
곤지암 리조트	3.93	3.75	3.74	3.48	3.78	3.81
무주 덕유산 리조트	3.89	3.66	3.66	3.42	3.77	3.78
베어스타운 리조트	3.88	3.74	3.70	3.41	3.74	3.76
대명 비발디 리조트	3.88	3.72	3.68	3.37	3.72	3.75
휘닉스 평창 리조트	3.87	3.66	3.64	3.20	3.69	3.73
양지파인 리조트	3.81	3.77	3.60	3.29	3.68	3.69
평균	3.90	3.72	3.68	3.36	3.75	3.78

* 스키장의 규모 및 시설, 직원의 친절성, 전문성, 공감성 등

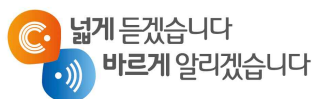
** 소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정에 대한 평가로 긍·부정의 빈도 측정

□ 스키장 선택 시 중요하게 생각하는 사항은 접근 용이성, 숙박시설 순

한편, 응답자 1,200명을 대상으로 스키장 선택 시 중요하게 생각하는 사항을 조사한 결과, ‘접근 용이성’이 40.5%로 가장 많았고, 다음으로 ‘숙박시설’(15.1%), ‘차별화된 스키장 슬로프’(12.0%) 등의 순으로 나타났다.

또한 스키장 1회 방문 시 지출 금액으로는 ‘10만원 이상 20만원 미만’이 34.6%로 가장 많았고, 다음으로 ‘20만원 이상 30만원 미만’(27.3%), ‘30만원 이상’(20.7%) 등의 순으로 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사 결과를 관련 사업자와 공유하고 취약부문에 대한 개선을 요청했으며, 앞으로도 소비자의 합리적 선택 및 서비스 품질 향상을 지원하기 위해 서비스 비교 정보를 지속적으로 제공할 예정이다.



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

