

YANOLJA RESEARCH BRIEF

중국인 관광객 리뷰 평가를 통한 서울·도쿄 숙박 경험 차이 분석

중국인 관광객 리뷰 평가를 통한 서울·도쿄 숙박 경험 차이 분석

중국은 한국 인바운드 관광의 주요 시장으로, 한국의 관광산업 성장을 위해 중국인의 방한 경험과 만족도에 대한 심도 있는 이해가 필수적이다. 특히, 해외 여행에서 숙박은 체류 기간 동안 필연적으로 필요한 요소이며, 숙박비는 여행 경비 중 큰 비중을 차지한다. 이러한 점에서 숙박에 대한 만족도는 단순히 숙소 자체의 평가를 넘어 해당 국가에 대한 전반적인 여행 만족도와 긍정적인 이미지 형성에 결정적인 영향을 미친다.

본 보고서는 중국인 관광객들이 서울 숙박시설에 대해, 중국인들이 주로 사용하는 트립닷컴¹에 남긴 리뷰와 평점을 분석하여 그들이 경험한 서울 숙박의 강점과 약점을 심층적으로 파악하고자 한다. 더 나아가, 서울과 문화적·지리적으로 유사하면서도 경쟁 도시로 자주 비교되는 일본 도쿄의 숙소 리뷰와의 비교 분석을 통해 중국인 관광객의 숙박 만족도를 제고하기 위한 실질적이고 구체적인 방안을 모색하고자 한다. 이를 통해 한국 숙박산업의 경쟁력을 강화하고, 궁극적으로는 한국 관광의 지속 가능하고 안정적인 성장을 지원하는 데 기여하고자 한다.

분석 데이터	
자료 수집처	트립닷컴(Trip.com)
트립닷컴 성급 분류 기준	호텔 : 외부 기관 또는 단체에서 제공하는 정보를 바탕으로 1~5성급으로 구분함
	홈스테이 및 아파트 유형 : 편의시설, 서비스 및 기타 측면에 대한 종합적인 평가를 반영하여 호텔과 비슷한 수준의 등급 체계를 제공함
자료 수집 방법	(1) 트립닷컴에서 제공하는 기준에 따라 숙소 등급을 2등급 이하, 3등급, 4등급, 5등급의 네 가지로 구분함
	(2) 숙소 카테고리에서 여행지를 서울 혹은 도쿄 ² 로 검색하고, 각 등급별로 리뷰 많은 순으로 정렬했을 때 상위 25개에 해당하는 숙소들에서 중국어로 작성된 리뷰만을 수집함 → 도시별로 100개씩 총 200개 숙소에 대하여, 서울 18318개, 도쿄 30327개의 리뷰가 수집됨

트립닷컴 중국 관광객 리뷰 : 서울 숙박, 도쿄보다 한 단계 낮은 평가

전체 숙소의 평균 평점은 5점 만점 기준으로 서울이 4.31점, 도쿄가 4.48점으로, 도쿄가 0.17점 더 높았다. 등급별로도 도쿄의 평가 점수가 모든 등급에서 더 높게 나타났으며, 3등급 숙소는 0.20점, 2등급 이하 숙소는 0.19점, 5등급 숙소는 0.17점, 4등급 숙소는 0.14점의 차이를 보였다. 특히 서울의 3등급 숙소는 도쿄의 2등급 이하 숙소와, 서울의 4등급 숙소는 도쿄의 3등급 숙소와, 서울의 5등급 숙소는 도쿄의 4등급 숙소와 비슷한 평점을 받았다. 이는 중국인 관광객들이 서울의 숙소를 도쿄 숙소보다 한 등급 낮게 평가하고 있음을 보여주며, 서울 숙박시설의 전반적인 품질 개선이 필요하다는 점을 명확히 한다.

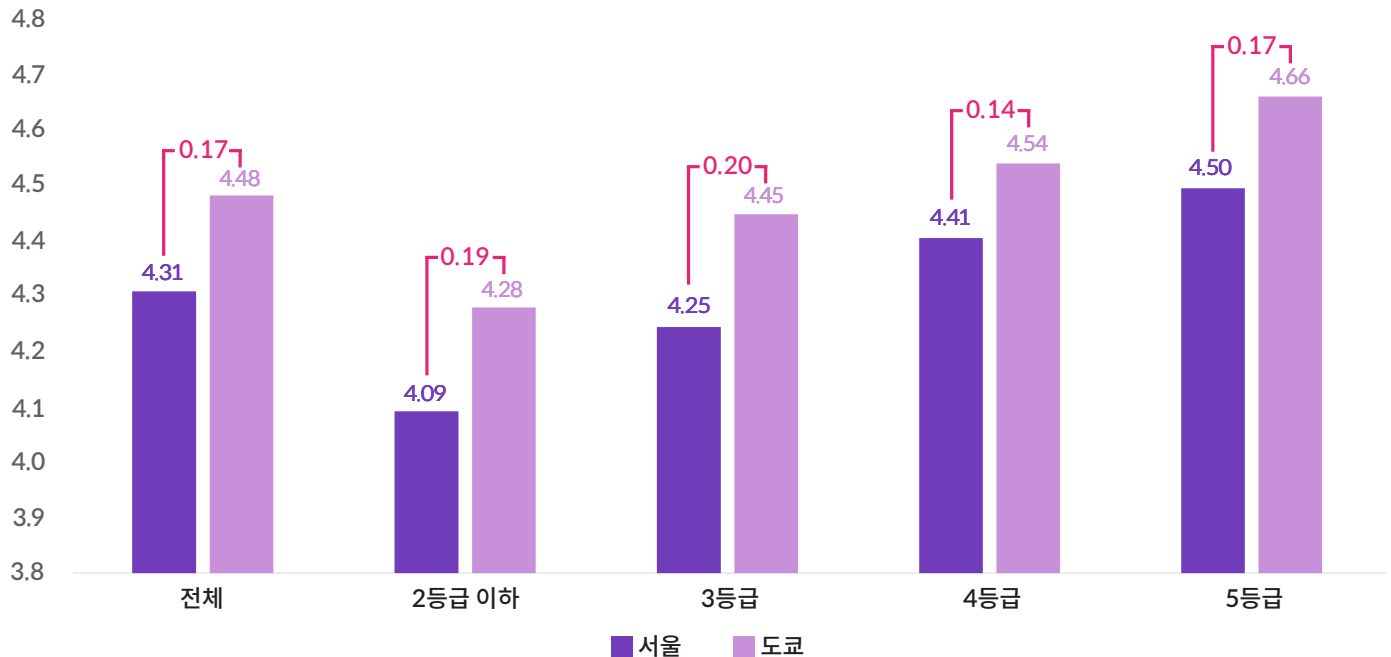
또한, 서울 숙소의 전체 평균 평점은 도쿄의 2등급 이하 숙소의 평균 평점과 유사한 수준을 보였고, 도쿄의 전체 평균 평점은 서울의 5등급 숙소 평균과 비슷했다. 이러한 결과는 서울 숙박시설이 낮은 등급은 물론 모든 등급에서 품질을 향상시켜야만 글로벌 경쟁력을 확보할 수 있음을 시사한다. 특히 숙박시설의 품질 개선은 중국인 관광객의 만족도와 재방문 의도에 긍정적인 영향을 줄 것으로 예상된다.

1 한국관광공사의 조사(조사기간: 2023.10.31~11.17)에 따르면 중국인들은 한국 여행 전 Ctrip(트립닷컴, 53.1%), Qunar(37.9%)과 같은 자국 OTA를 주로 사용함

2 서울의 기준은 주소지 기준 서울특별시 내의 구로 하였고, 도쿄의 기준은 주소지 기준 도쿄도 내의 구로 한정함. 이에 따라 숙소명에 '도쿄'가 들어가더라도 주소지상 치바현 등 도쿄 인근 지역에 해당하는 경우에는 분석 대상 숙소에서 제외됨.

전체 및 등급별 서울·도쿄 숙소별 평점의 평균 비교

단위: 점



* 5점 만점 척도(소수점 첫째자리까지 평가)

* 독립표본 t검정 수행 결과 $p < 0.05$ 수준에서 전체, 3등급, 4등급, 5등급 숙소들의 도시 간 평균 차이가 통계적으로 유의함

서울 숙소 품질 향상을 위한 리뷰 기반 감성 분석

서울의 숙소들이 어떤 측면에서 개선이 필요한지를 확인하기 위해 리뷰 텍스트에 대한 감성 분석을 실시하였다. 이 과정에서 수집된 리뷰 텍스트에서 자주 언급된 단어들을 바탕으로 숙소 경험을 위생, 가격, 위치, 서비스, 시설이라는 다섯 가지 주요 카테고리로 구분하였다.

- 위생: 위생, 청결, 깨끗하다, 더럽다, 냄새, 머리카락 등 위생 및 청소 상태와 관련된 단어들로 구성하였다.
- 가격: 가격, 방값, 가성비, 경제, 싸다, 비싸다 등 숙소 이용 비용과 경제적 가치에 대한 단어들을 포함하였다.
- 위치: 위치, 지리, 거리, 주변, 근처, 맞은편, 앞, 뒤, 옆, 교통, 버스, 버스정류장, 지하철, 지하철역, 공항, 쇼핑, 편의점, 상점, 도보, 가깝다, 멀다와 같은 단어들이 사용되었으며, 서울(예: 명동, 동대문, 신촌)과 도쿄(예: 로손, 신주쿠, 아키하바라, 다와라마치, 아사쿠사, 이다바시, 가부키초)의 특정 장소를 나타내는 단어도 포함되었다.
- 서비스: 서비스, 태도, 직원, 집주인, 사장님, 프런트, 카운터, 열정, 친절, 냉담, 중국어, 영어, 소통 등 고객 응대 및 직원의 서비스 품질과 관련된 단어들로 이루어졌다.
- 시설: 시설, 설비, 인테리어, 디자인, 공간, 화장실, 욕조, 샤워기, 커튼, 에어컨, 냉방, 난방, 세탁기, 전자레인지, 드라이기, 콘센트, 작다, 오래되다, 낡다 등 숙소 내 설비 및 편의시설에 대한 단어들이 포함되었다.

감성 분석 방법

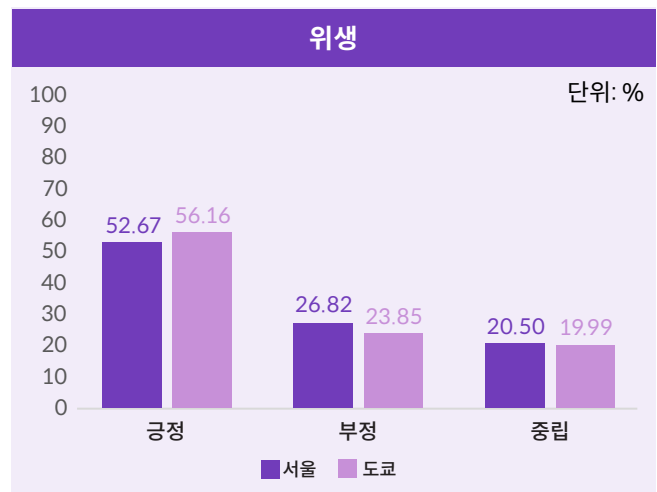
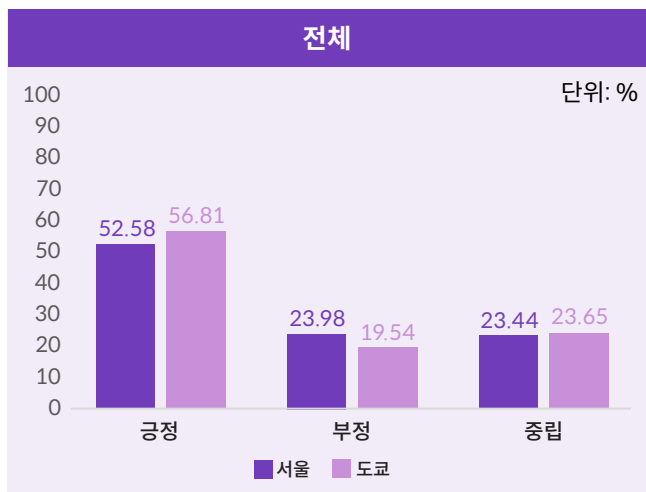
- (1) 구두점을 기준으로 문장을 구분하고, 각 문장에 카테고리별 키워드 목록에 해당하는 단어가 등장할 경우 해당 카테고리를 주제로 할당함
- (2) 중국어 감성분석 라이브러리인 snowNLP를 활용하여 각 문장을 긍정(0.6점 이상), 중립(0.4점 이상 0.6점 미만), 부정(0.4점 미만)으로 구분함
→ 각 문장은 '위생: 긍정'과 같은 형식으로 정리되며, 이들이 모여 하나의 리뷰는 '위생: 부정, 위치: 긍정' 등과 같이 정리되어 각 문장과 리뷰가 숙소의 어떤 면을 어떻게 평가한 것인지 확인할 수 있음

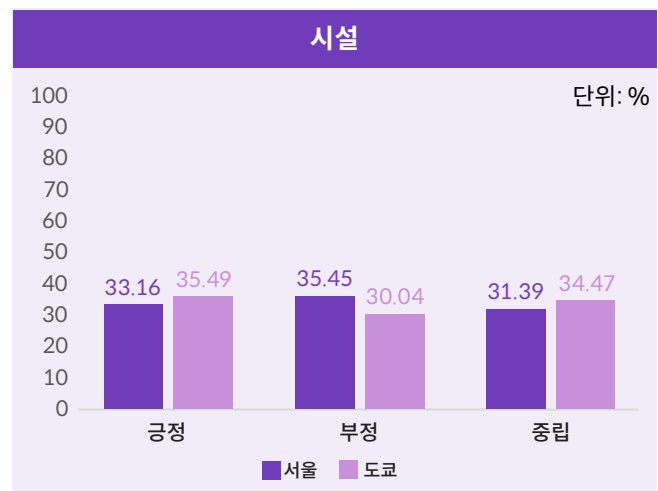
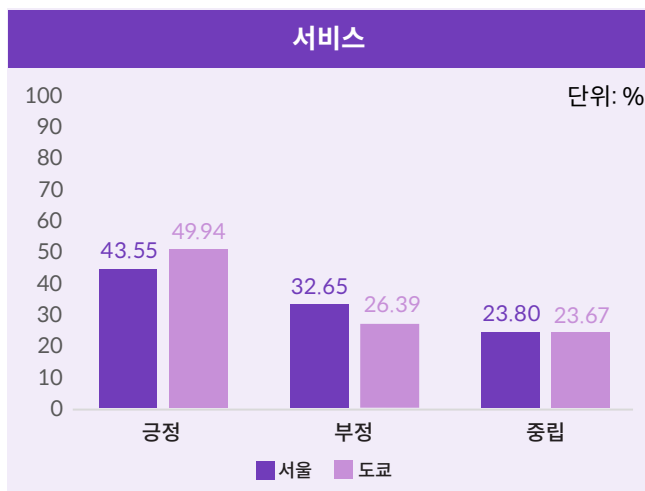
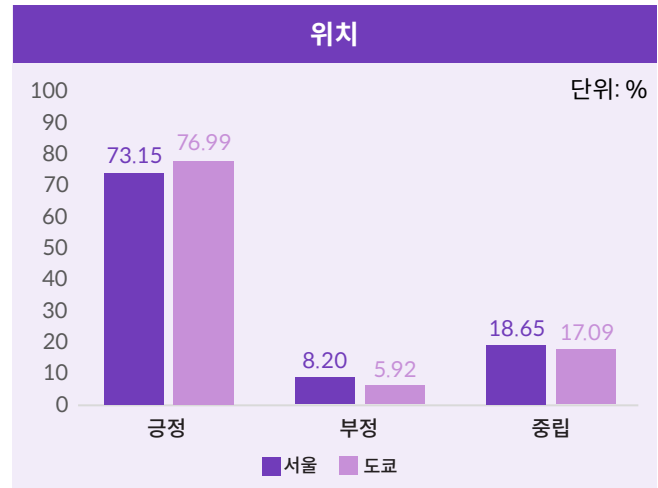
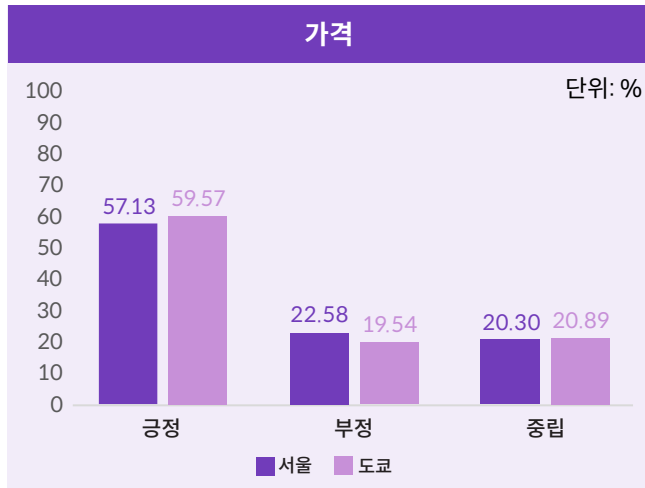
리뷰 감성 분석 결과: 서울 숙소 경험, 도쿄보다 낮게 평가

카테고리가 할당된 전체 문장을 대상으로 긍정·부정·중립 비율을 계산하여 도시별로 비교한 결과, 긍정·부정 차이값은 서울이 28.59%p, 도쿄가 37.37%p로 나타났다. 즉, 서울은 도쿄에 비해 긍정 비율이 낮고 부정 비율이 높아, 긍정과 부정 비율의 차이가 상대적으로 적었다. 이는 서울이 긍정적인 평가 비율을 높이고 부정적인 평가를 줄이기 위한 노력이 필요함을 명확히 보여준다.

카테고리별로 살펴보면, 두 도시 모두 긍정·부정 차이가 큰 카테고리는 위치, 가격, 위생, 서비스, 시설 순으로 나타났다. 구체적으로, 서울은 위치(64.95), 가격(34.55), 위생(25.85), 서비스(10.87), 시설(-2.29) 순으로 차이를 보였고, 도쿄는 위치(71.07), 가격(40.03), 위생(32.31), 서비스(23.55), 시설(5.46) 순으로 차이가 나타났다. 모든 카테고리에서 도쿄가 서울보다 더 큰 긍정·부정 차이를 보였으며, 이는 도쿄가 전반적으로 더 높은 고객 만족도를 기록했음을 의미한다.

전체 및 카테고리별 서울·도쿄 숙소 리뷰 문장 감성 비교





서울 숙소의 시급한 개선 과제: 시설, 서비스, 위생 중심으로

두 도시 모두 부정 비율이 높은 카테고리는 시설, 서비스, 위생, 가격, 위치 순으로 나타났다. 특히, 서울의 시설은 긍정 비율이 33.16%인 반면 부정 비율이 35.45%로, 부정적인 후기가 더 많아 가장 시급한 개선이 필요한 영역으로 확인되었다. 서비스의 경우, 서울은 긍·부정 비율 차이가 10.87%p로 도쿄(23.55%p)의 절반 이하 수준이었다. 이는 두 도시 간 서비스 품질에 있어 큰 격차가 있음을 보여준다. 위생은 깔끔한 이미지와 직결되는 요소로, 위치나 가격과 비교했을 때 상대적으로 개선이 용이한 분야로 평가된다.

구체적인 개선 방향을 도출하기 위해 서울 숙소에 대한 부정적인 리뷰 중 시설, 서비스, 위생과 관련된 내용을 형태소 분석을 통해 분석하고, 분석 결과에서 자주 언급된 단어들을 바탕으로 각 카테고리의 부정적인 후기의 주요 내용을 정리하였다. 이러한 접근은 각 카테고리에서 발생하는 주요 불만 요인을 명확히 파악하고, 실질적인 개선 방안을 마련하는 데 중요한 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

[시설] 고객의 관점에서 설계되고 관리되기를

시설 카테고리에서는 중앙냉난방으로 인해 온도 조절이 불가능한 점, 공용화장실 사용의 불편함, 샤워기나 드라이기의 고장, 캐리어를 펼치기 어려울 정도로 좁은 방 크기, 침대에서 사용할 수 없는 콘센트 위치 등에 대한 불만이 주로 제기되었다. 특히, 고장 난 시설에 대한 불만은 정기적인 점검과 유지보수를 통해 비교적 쉽게 개선할 수 있는 부분이므로, 이에 대한 시급한 대응이 필요하다.

공용화장실에 대한 불만은 주로 2등급 이하 숙소에서 나타났지만, 칸막이 설치 등 공간 분리가 잘 이루어진 경우 긍정적인 후기가 많았다는 점에서, 투숙객의 관점에서 더 편리하게 이용할 수 있는 방안을 지속적으로 모색해야 한다. 콘센트 위치 문제 또한 멀티탭 등의 간단한 해결책을 통해 불편함을 완화할 수 있을 것으로 보인다.

시설은 이미 지어진 숙소에서는 구조적인 한계로 인해 단기간에 개선이 어려운 경우도 많지만, 향후 설계되는 숙소에서는 이러한 문제를 미리 고려하여 개선할 여지가 충분하다. 예를 들어, 개별 냉난방 시스템의 도입, 캐리어를 보관할 충분한 공간 확보, 전자기기 사용이 용이한 위치에 콘센트 배치 등 투숙객의 편의를 높이는 세심한 설계가 요구된다. 이러한 노력을 통해 숙박시설의 전반적인 품질을 향상시킬 수 있을 것이다.

[서비스] 해외여행객에 대한 작은 배려가 높은 만족으로 이어질 것

서비스 카테고리에서는 의사소통 문제, 캐리어 보관 서비스의 미비, 프런트 직원 부재 등이 주요 불만 요인으로 언급되었다. 의사소통 문제는 중국어뿐만 아니라 영어로도 소통이 어려운 경우 더욱 큰 불만을 초래하였다. 프런트 직원의 부재와 관련해서는 문제 상황 발생 시 즉각적인 해결이 어렵다는 점이 가장 큰 불편으로 지적되었는데, 외국인 관광객들은 관리자 연락처로 전화를 걸기 어려운 경우가 많고, 연락이 가능하더라도 한국어 소통이 불가능한 경우 의사소통 자체가 원활하지 않아 불만이 가중되고 있다. 따라서 이러한 문제를 해결하기 위해 더 세심한 접근과 체계적인 노력이 필요하다.

반면, 셀프 체크인을 제공하는 숙소들에서는 편리하다는 긍정적인 후기가 자주 발견되었는데, 이는 체크인 절차를 명확히 설명한 매뉴얼 덕분인 것으로 보인다. 이를 참고하여 숙소 이용 시 자주 사용하는 표현과 숙소 주변 편의시설에 대한 외국어 안내를 준비하고, 문제 상황 발생 시 외국어로 대응 가능한 매뉴얼을 체계화하는 것만으로도 외국인 관광객들의 만족도를 크게 향상시킬 수 있을 것이다.

또한, 해외 여행 시 관광객들이 주로 많은 짐을 소지한다는 점을 고려하면, 체크인 전 캐리어를 보관해주는 서비스를 제공하는 것 역시 큰 개선 효과를 가져올 수 있다. 이러한 작은 배려가 숙소 이용 경험을 한층 더 긍정적으로 만들어, 궁극적으로는 한국 숙박산업과 여행 만족도를 동시에 높이는 결과를 가져올 것으로 기대된다.

[위생] 기본부터 돌아보자

위생 카테고리에서 나타난 부정적인 후기는 주로 머리카락, 침대시트와 베개의 얼룩, 곰팡이 냄새 등 기본적인 청소 상태와 관련된 문제들로 구성되어 있었다. 특히, 깨끗하지 않은 침구로 인해 가려움증을 호소하는 후기도 종종 발견되었다. 바닥, 침구류, 화장실의 머리카락과 얼룩 등은 육안으로 쉽게 확인할 수 있는 청결 문제이므로, 기본적인 위생 관리에 더욱 철저히 신경 써야 할 것이다.

낡은 시설임에도 불구하고 깔끔하게 관리가 잘 이루어진 숙소에서는 긍정적인 리뷰가 많았다는 점에서, 건물의 노후화 자체보다 관리 상태가 더 중요한 요소임을 확인할 수 있었다. 이에 따라, 청소 상태 점검과 비치된 비품의 고장 여부 확인은 숙소 관리의 기본 중 기본으로 간주되어야 한다.

기본적인 위생 관리를 철저히 유지하고 지속적으로 개선해 나간다면, 서울 숙소에 대한 평가 점수를 크게 향상시킬 수 있을 것이다. 이는 단순히 청결 문제 해결을 넘어, 숙소의 전반적인 이미지를 향상시키고 고객 만족도를 높이는 핵심적인 전략이 될 것이다.

결언

본 연구를 통해 중국인 관광객의 리뷰 분석 결과, 서울 숙박시설은 도쿄와 같은 경쟁 도시에 비해 상대적으로 낮은 평가를 받고 있으며, 특히 시설, 서비스, 위생 측면에서 개선이 필요함을 확인하였다.

서울 숙소의 평점을 높이기 위해서는 시설 관리의 체계화와 현대화를 통해 사용성을 개선하고, 외국인 관광객을 대상으로 한 서비스 품질을 향상시키며, 기본적인 위생 관리를 강화하는 노력이 시급하다. 시설 문제는 구조적 제약으로 인해 단기간에 해결이 어려울 수 있으나, 주기적인 점검과 세심한 설계를 통해 점진적으로 개선할 수 있다. 또한, 다국어 소통 매뉴얼과 고객 맞춤형 응대는 외국인 관광객의 만족도를 높이는 핵심 요인으로 작용할 것이다.

서울 숙박산업이 글로벌 시장에서 경쟁력을 강화하려면 단순한 시설 개선을 넘어, 투숙객 중심으로 설계되고 운영되는 숙소를 제공하여 '서비스와 경험의 차별화'를 이루어야 한다. 이를 통해 서울은 고품질의 숙박 경험을 기반으로 관광산업의 지속 가능한 성장을 실현할 수 있을 것이다.



yanolja research

Disclaimer : 본 보고서는 개별 사안에 대한 조언을 제공하거나, 야놀자의 입장이나 사업전략을 반영하지 않으며, 일반적인 정보를 제공할 목적으로 작성되었습니다. 야놀자리서치의 사전 동의 없이 본 보고서의 전체 또는 일부를 무단 배포, 인용, 발간, 복제하는 것은 금지되며, 동의 없이 본 보고서를 활용하는 과정에서 발생한 손해에 대해서 야놀자리서치는 어떠한 법적 책임도 지지 않습니다.