

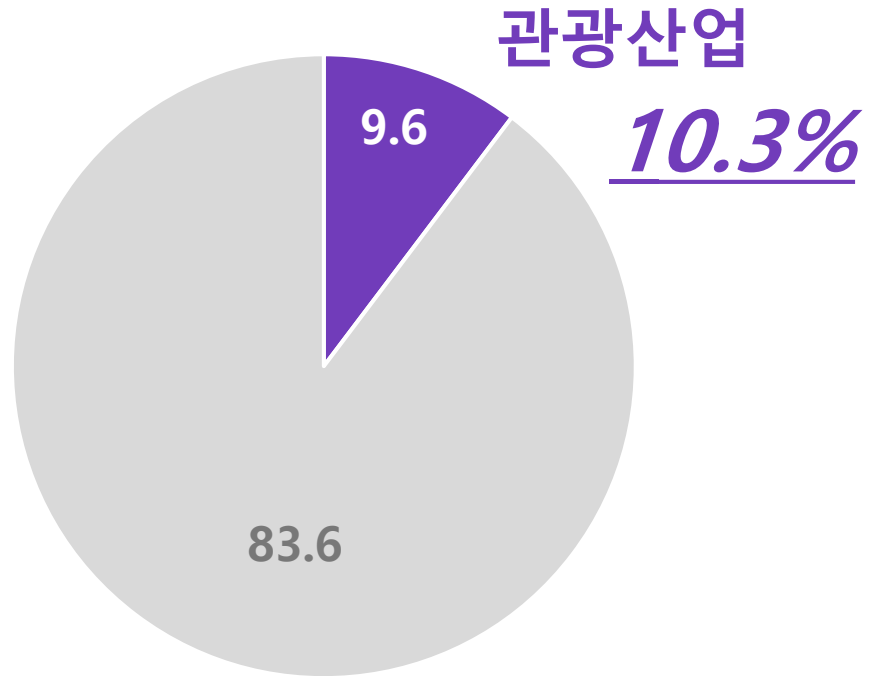
관광산업 디지털 전환의 미래

최규완 경희대 호텔관광대학 교수 (kwchoi@khu.ac.kr) / 경희대 H&T애널리틱스센터장

관광산업은 국가적 차원에서 매우 중요하고 매력적인 산업

글로벌 GDP 중 관광산업 비중 (2019년)

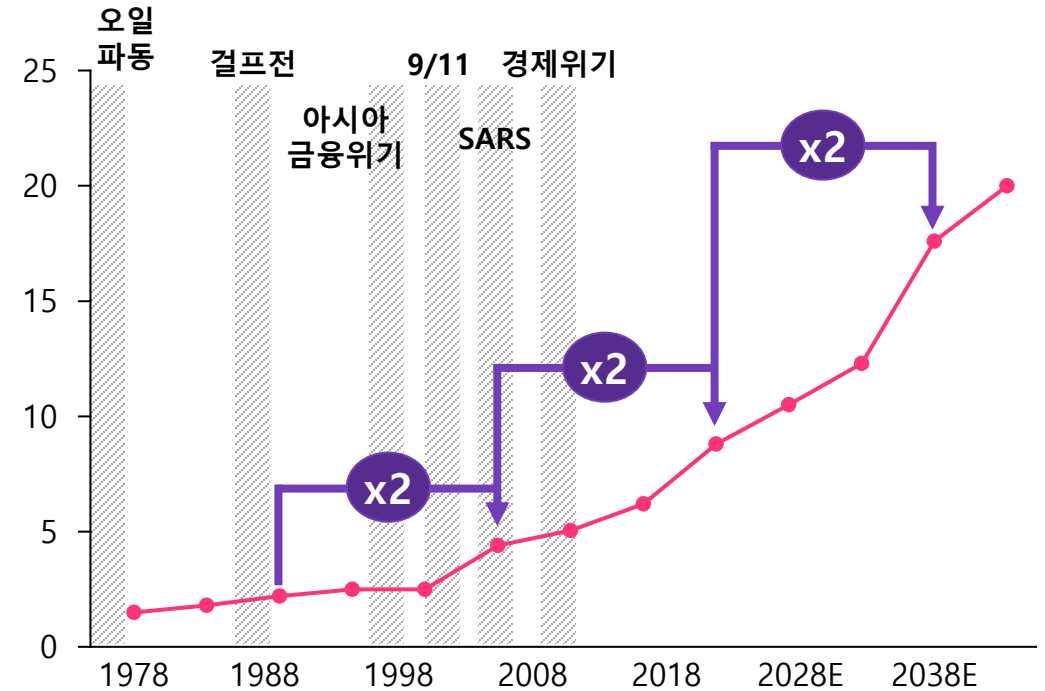
(단위: \$T)



관광산업 = 신성장동력 산업

세계 항공 여객 운송량 추이

(단위: RPK¹ tril.)



15년마다 2배 이상씩 성장

1. RPK = Revenue per Kilometer (유상 승객 명 x 운송 거리)
Source: WTTC, Travel & Tourism Economic Impact(2022); Airbus 글로벌 Market Forecast

관광산업의 디지털 전환은 빠른 속도로 진행 중

OECD 국가 관광 기업의 **77%**가 웹사이트 보유,
70%는 SNS를 홍보에 활용 (2019년)

관광객의 **89%**는 여행 시 온라인/모바일 장비를 활용,
39%는 관광지를 온라인으로 예약 (2018년)

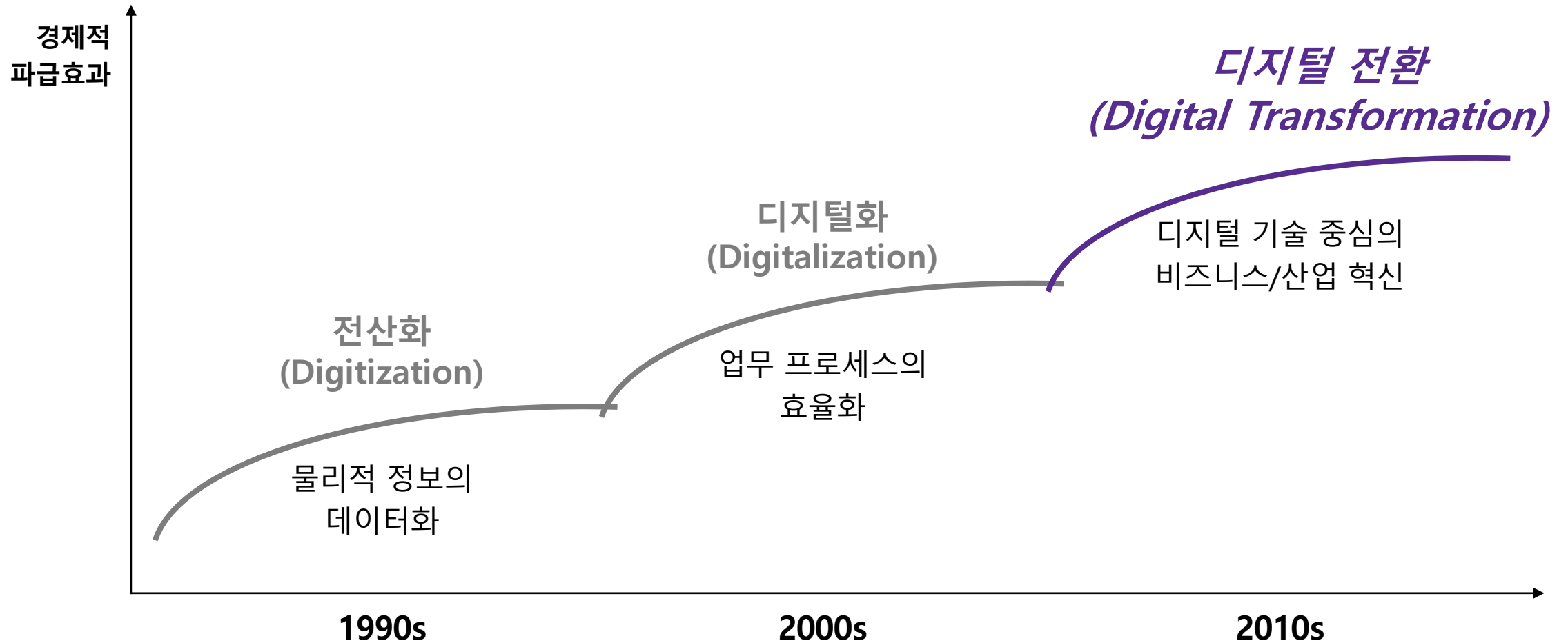
디지털 채널을 통한 관광상품 예약거래 금액이
2020년 대비 2027년 **1.9배** 성장 예상

APAC OTA¹ 시장 규모는 2025년까지 연평균 **22%** 성장² 전망

1. Online Travel Agency; 2. 2021년 \$408.1B, 2025년 \$902.5B

Source: 문화관광연구원, 관광산업의 디지털 전환수준 진단과 정책대응 방향(2021); Tripadvisor; TripBarometer, 2017/18 Global Report; Statista, Statista Mobility Market Outlook

디지털 전환이란 디지털 기술 중심의 비즈니스/산업 혁신



기술 발전으로 DX 실현 가속화

비즈니스의 변화

전통 비즈니스의 축소
DX 기반의 신규 비즈니스 등장

산업의 변화

제조업 : 스마트생산 혁신
서비스업 : 플랫폼&솔루션 혁신



빅데이터



인공지능



블록체인



5G



IoT



클라우드



AR/VR

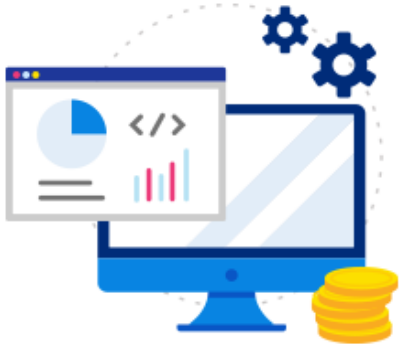
...

비즈니스의 변화 ① 비대면/무인화에 따른 기술의존도 증가 & 인력의존도 감소



비즈니스의 변화 ② 다양한 솔루션 등장에 따른 서비스 고도화 & 업무 효율화

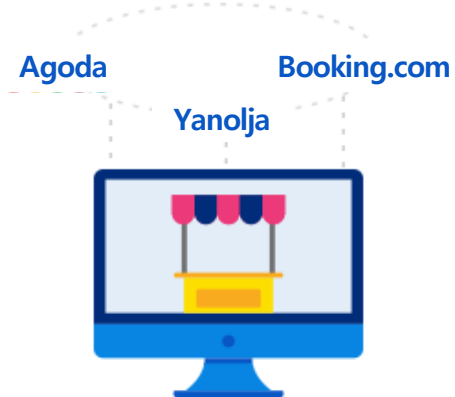
호텔 관리 솔루션



객실 관리 솔루션



채널 관리 솔루션



셀프 체크인 솔루션

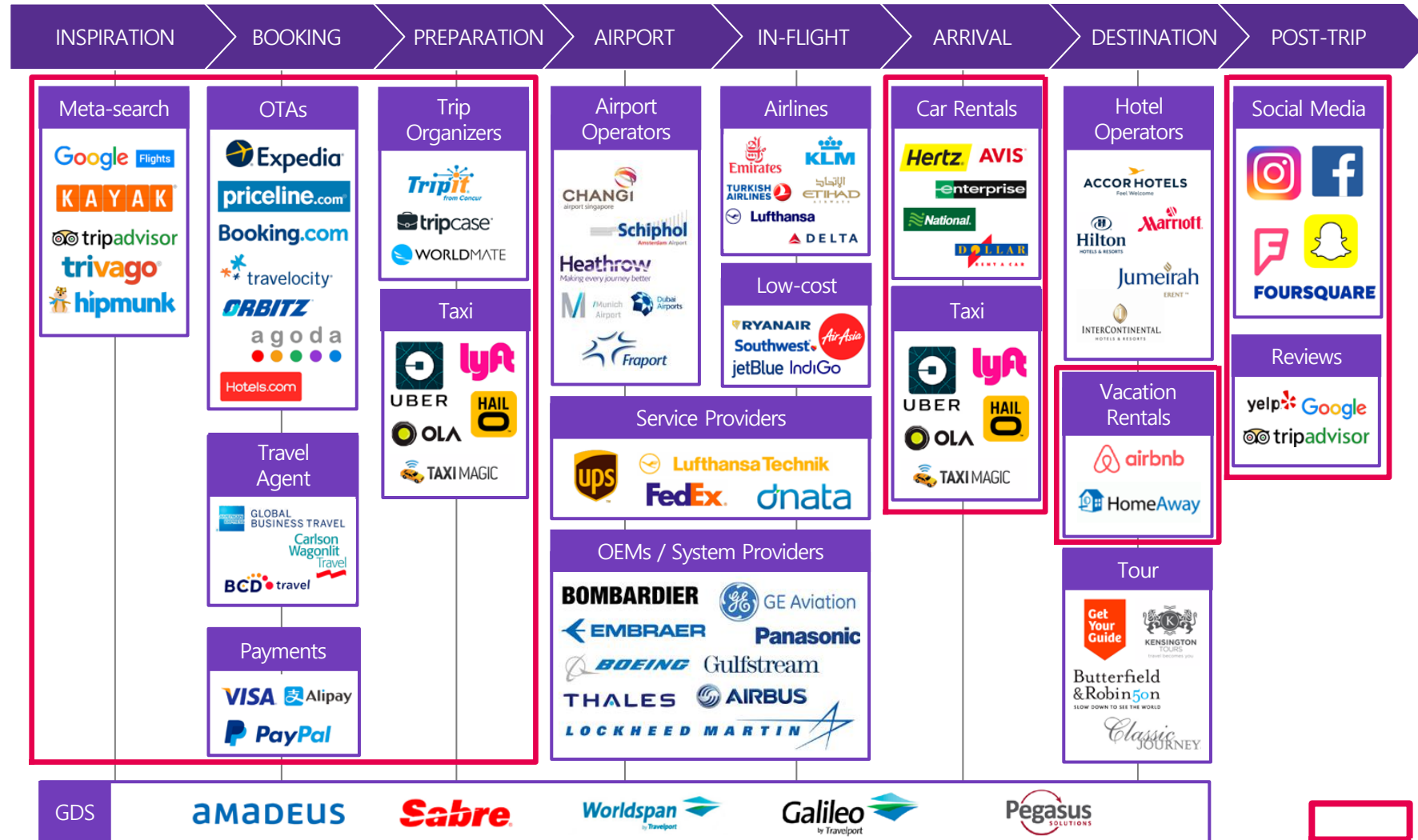


...

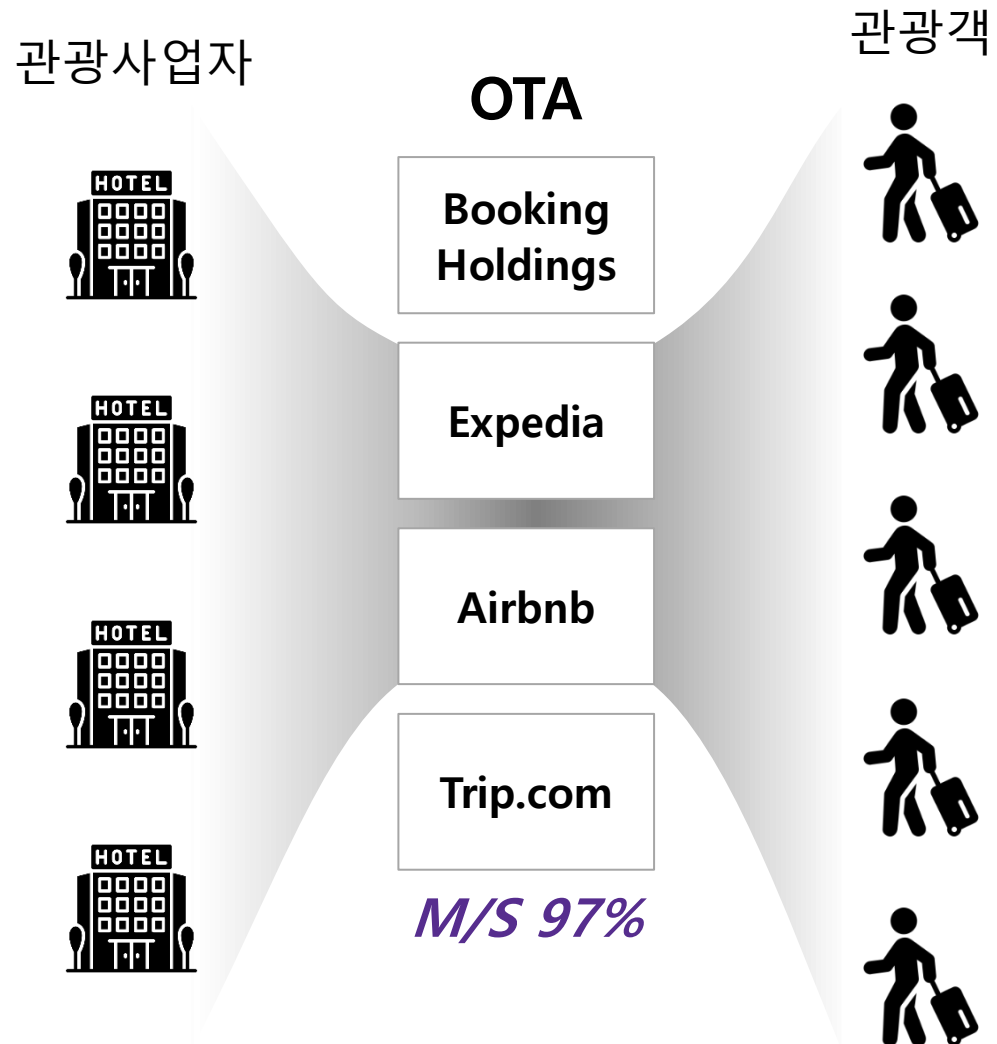
비즈니스의 변화 ③ 데이터에 기반한 '초개인화' 서비스 증가



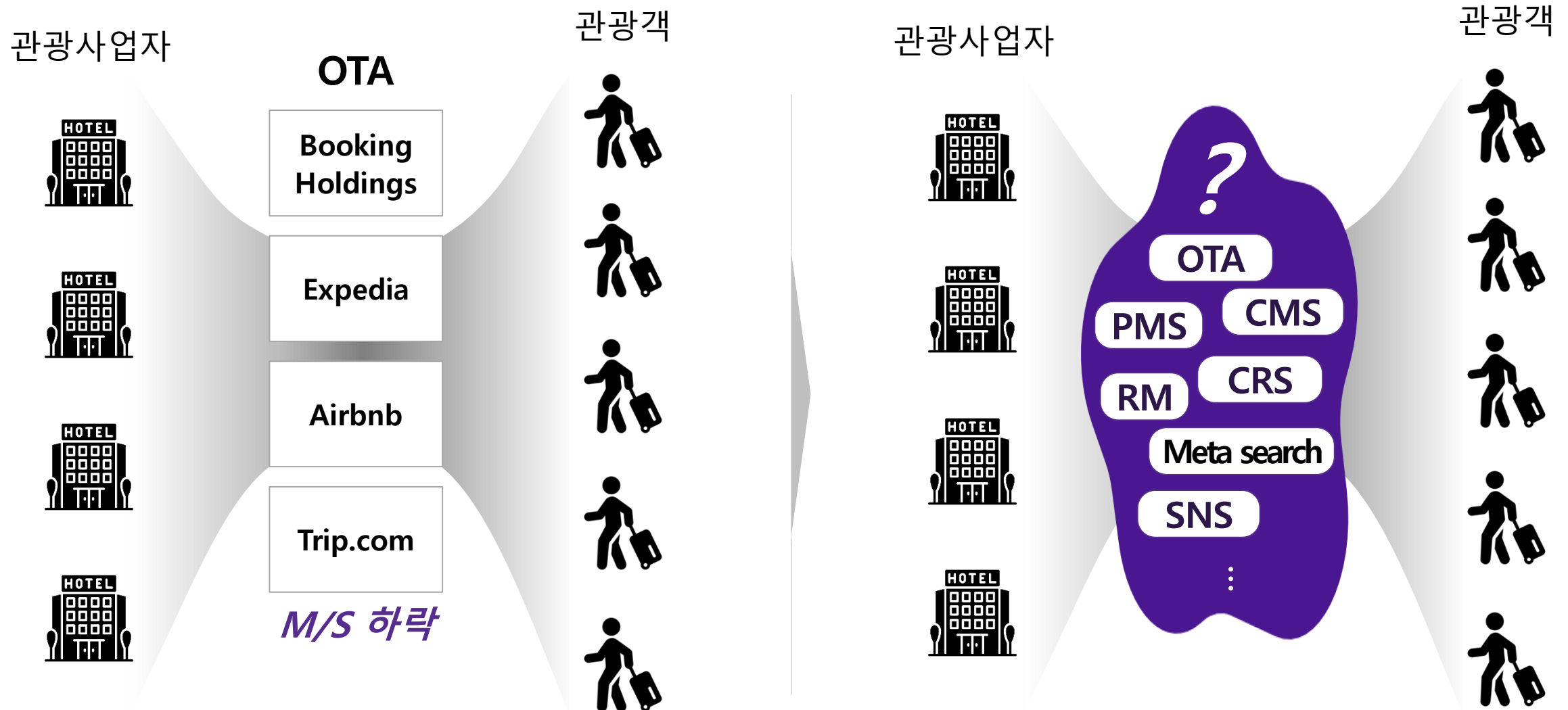
① 플랫폼의 영향력은 지속적으로 확대



산업의 변화 ② 기존 OTA는 단순 중개의 역할

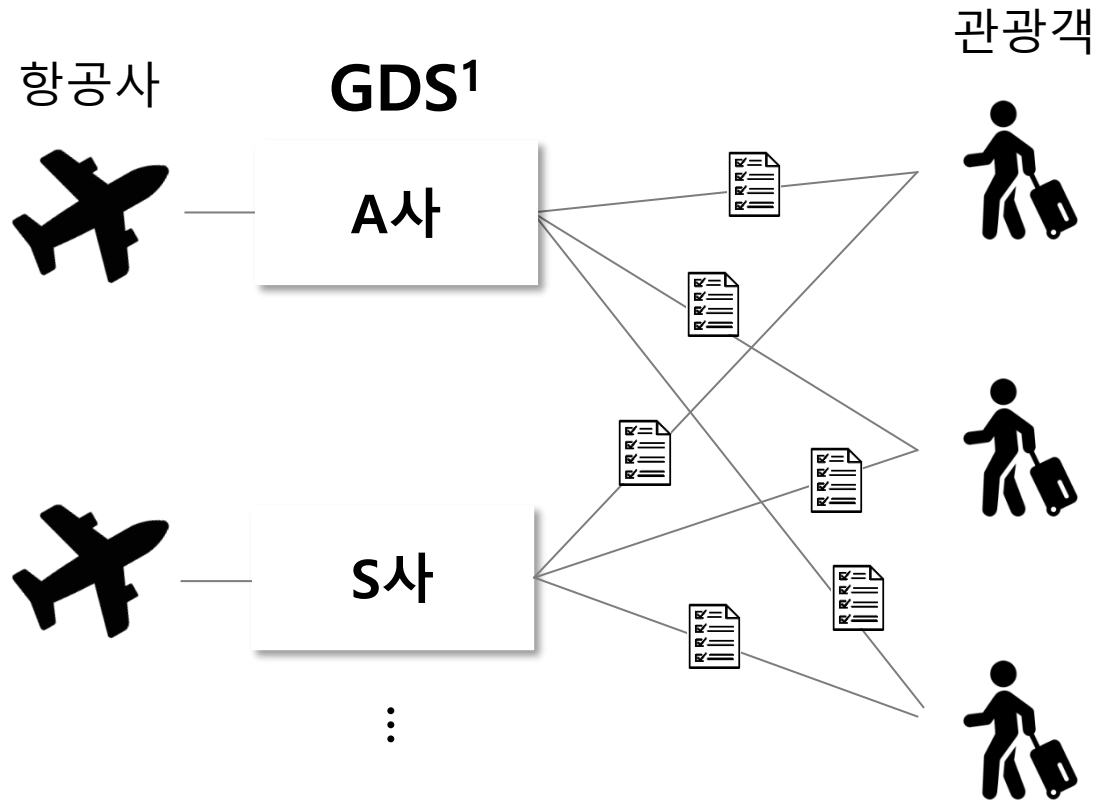


산업의 변화 ② 단순 중개를 넘어 다양한 서비스가 결합된 신규 플랫폼 등장



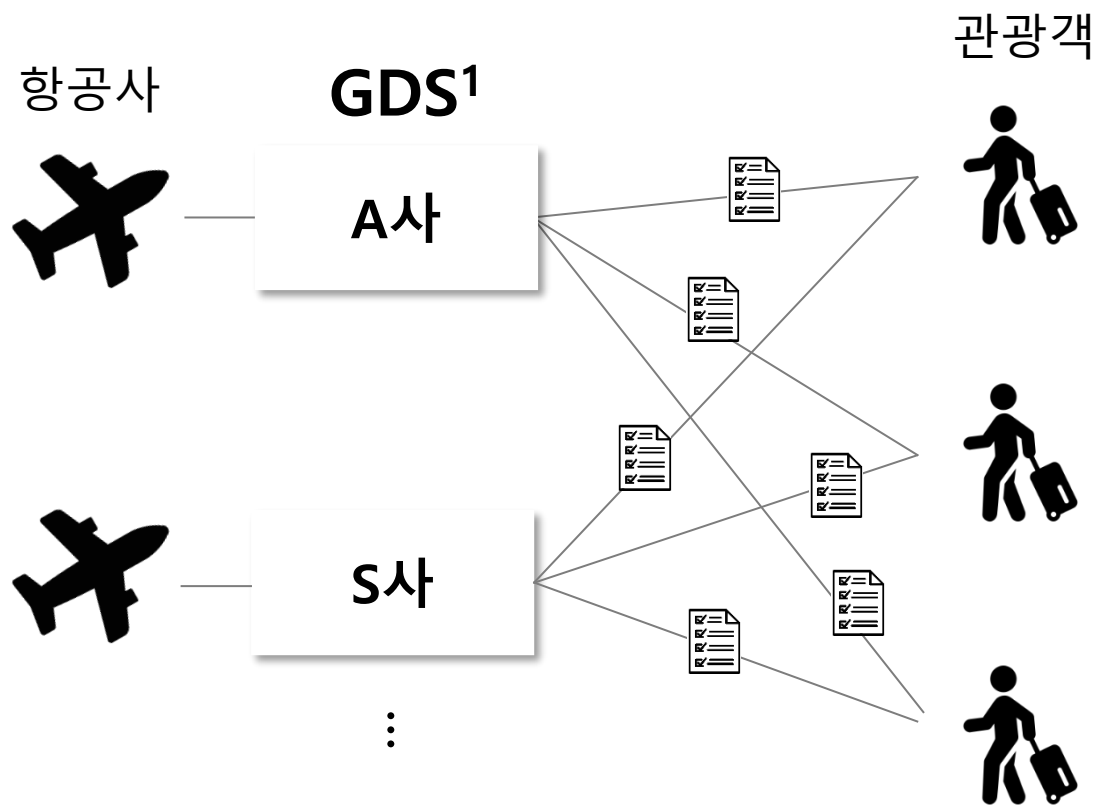
산업의 변화 ③ 기존에는 대형 솔루션을 중심(Centralized)으로 서비스 획일화

“획일화된 서비스 제공”

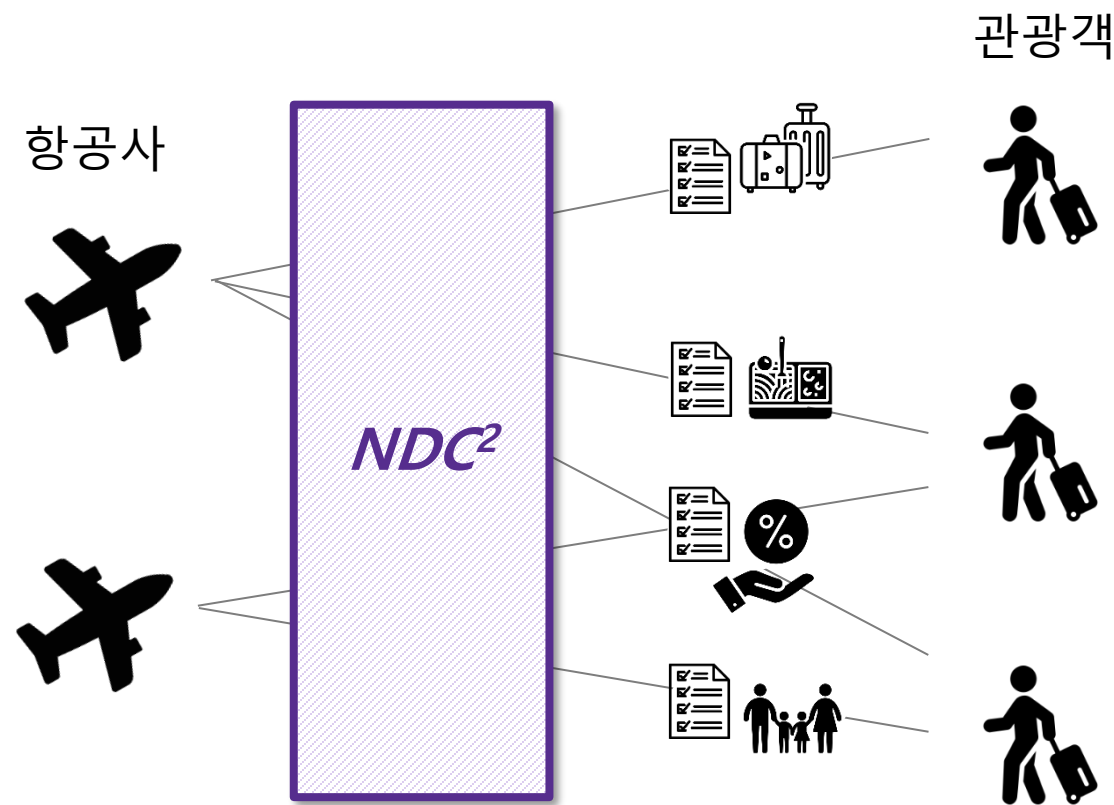


산업의 변화 ③ 솔루션 고도화로 분산화(Decentralized) 서비스가 확산될 전망

“획일화된 서비스 제공”



“공급자가 다양한 옵션 제공 가능”



산업의 변화 ④ 기술이 인력을 대체하며 일부 사업 영역의 축소/소멸

ChatGPT와 같은 고도화된 검색엔진 등장으로 여행계획 서비스 축소 가능

J 태국 여행 계획을 세워줘

안녕하세요! 태국은 매년 많은 관광객들이 찾는 인기 있는 여행지 중 하나입니다. 태국은 역사적인 유적지, 아름다운 해변, 맛있는 음식 등 다양한 매력을 지니고 있습니다. 태국을 방문하실 계획이라면, 다음과 같은 일정을 추천해드립니다.

일정:

1일차: 방콕(Bangkok) 도착 및 숙박지 이동

- 수완나품 국제공항(Suvarnabhumi International Airport)에서 호텔까지 택시를 이용하거나, 호텔에서 공항까지 셔틀을 이용하세요.

2일차: 방콕(Bangkok) 관광

- 왕궁(Grand Palace), 와트 프라켓존(Wat Phra Kaew), 왓 아룬(Wat Arun), 왓 포(Wat Pho) 등 방콕의 대표적인 관광지를 방문하세요.
- 저녁에는 카오산로드(Khao San Road)나 소이 카우보이(Soi Cowboy)를 방문해보세요.

AS-IS

일부 사업자의
핵심 서비스

TO-BE

많은 사업자의
부가 서비스

⑤ 가상세계에 기반한 새로운 사업 영역의 등장



AR/VR 등을 활용한 온라인 관광상품 등장

메타버스 관광지를 통해 사전 체험 제공

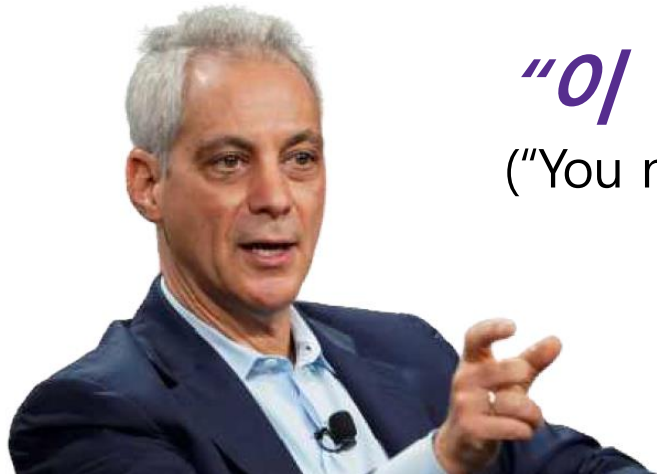


DX가 불러올 '파괴적 변화', 누군가에게는 기회! 누군가에게는 위기!

디지털 전환

산업의
패러다임을 바꾸는
파괴적 변화

위기 or 기회



“이 위기를 허비하지 말라”

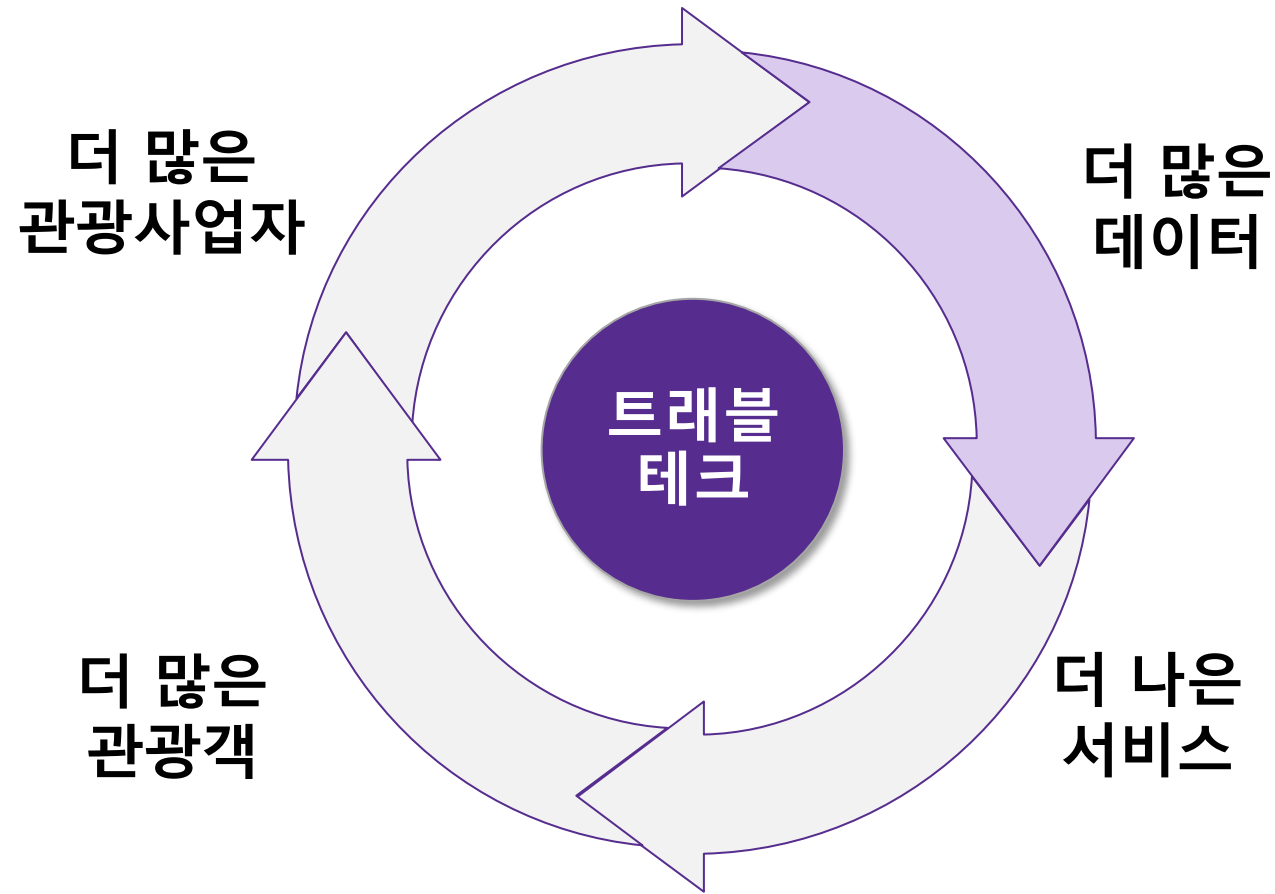
(“You never want a serious crisis to go to waste”)

- Rahm Emanuel, 2008년 글로벌 금융위기 이후

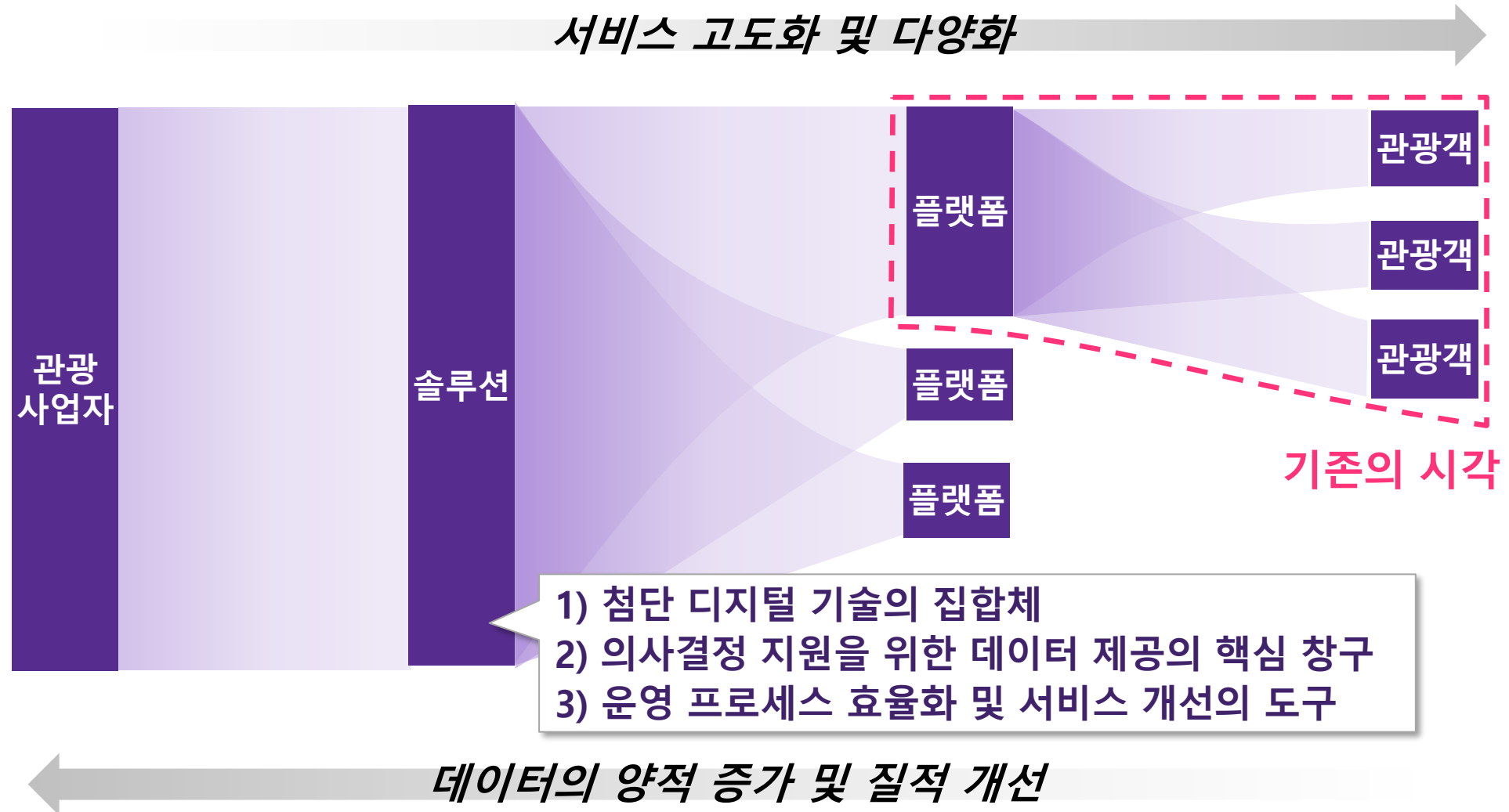
DX에 빠르게 적응한 사업자들에게는 기회가 될 것

	위기	기회
오프라인 관광사업자	영세 관광사업자	솔루션 도입 등 DX에 대응한 사업자
온라인 관광사업자	중개 서비스 중심의 기존 OTA	DX에 기반한 트래블테크 기업

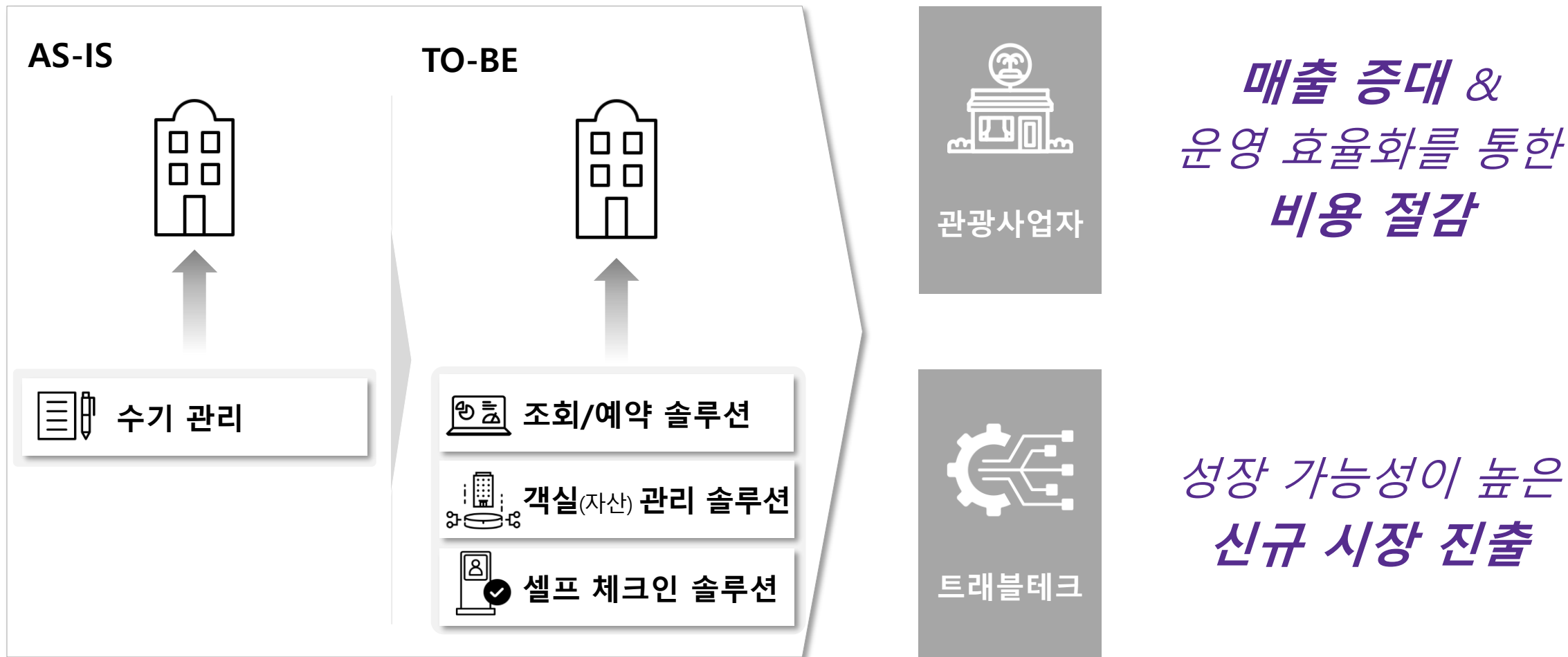
성공적인 DX는 관광생태계 성장의 선순환으로 연결, 핵심은 데이터!



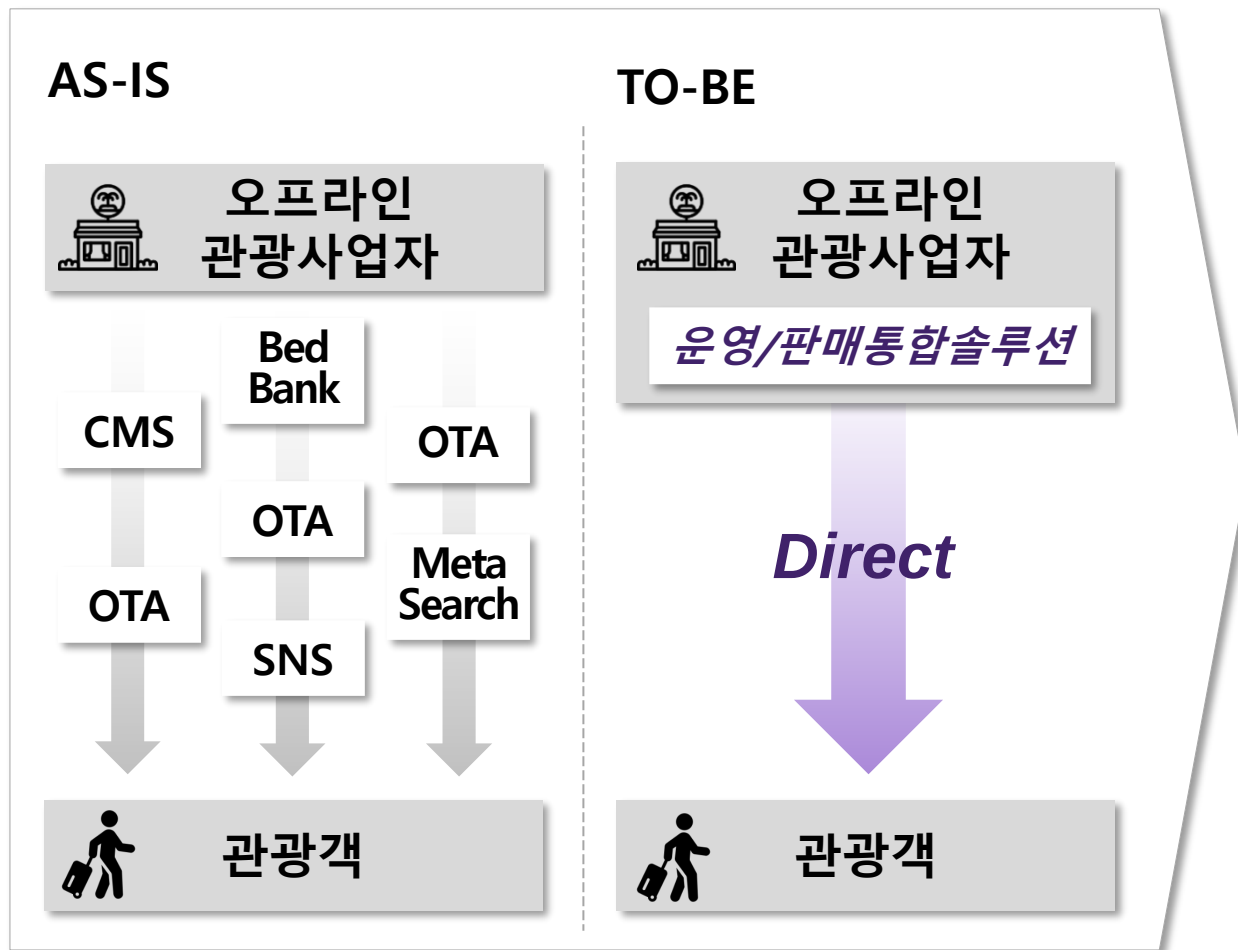
특히, 솔루션을 통해 '데이터의 질적/양적 개선 + 서비스 고도화' 가속



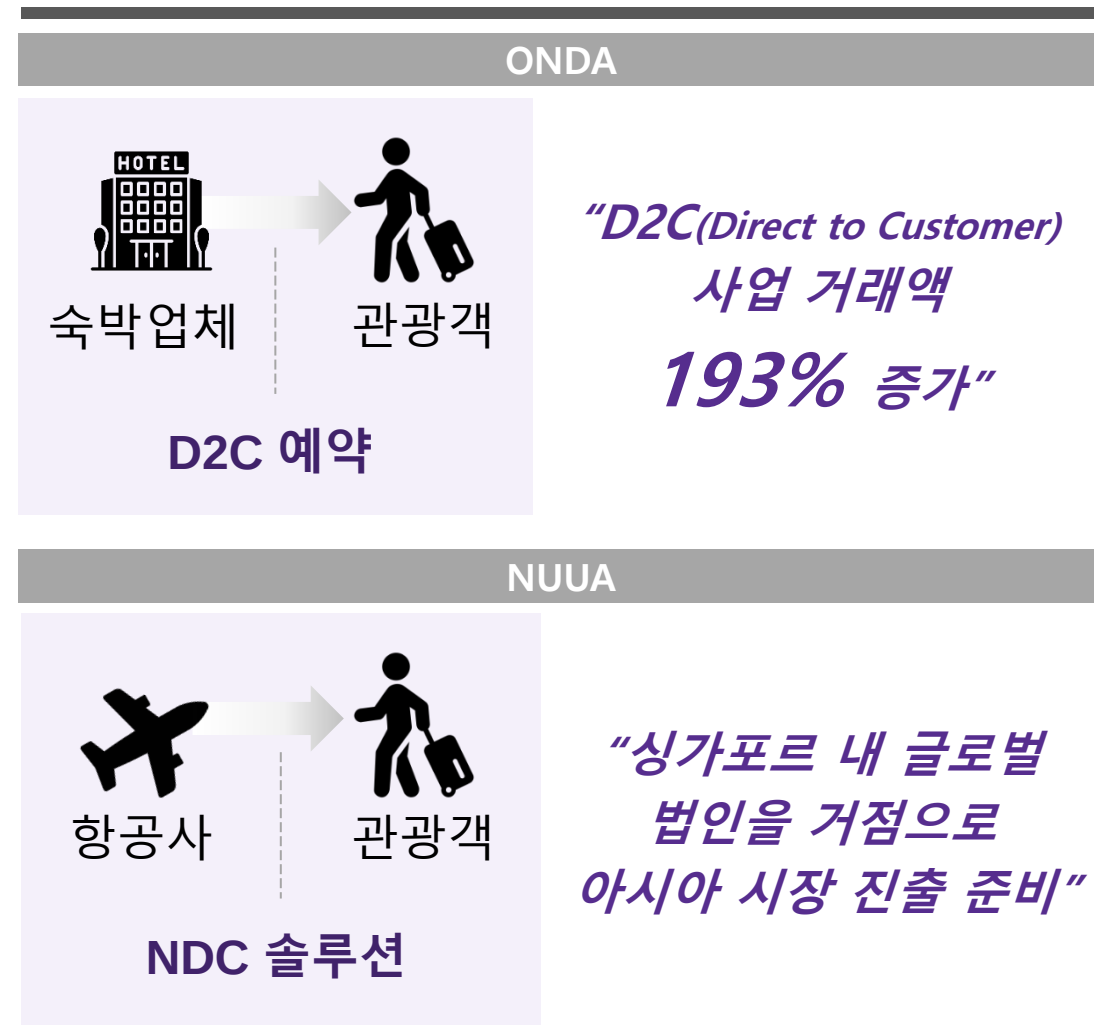
DX 도입 효과 ① 트래블테크와 관광사업자의 동반 성장



DX 도입 효과 ② 관광사업자와 소비자 간 직접 연결



주요 사례



기술 경쟁력을 보유한 트래블테크 기업이 관광산업 영토확장의 첨병

야놀자클라우드

숙박, 주거, 레저, F&B 등

공간 중심의 SaaS 솔루션

전세계 **약 170개국** 에
8만여 개 라이선스 판매

숙박 PMS 부문

글로벌 2위 수준

트래블월렛

B2C/B2B 대상 클라우드 기반의

지불결제 IT 솔루션 제공

외환 트레이딩 시스템

자체 구축으로 거래 비용 절감

클라우드 기반 금융 인프라 부문

글로벌 선도 기업

엑스(AX)

레저, 액티비티 영역의

GDS 솔루션 제공

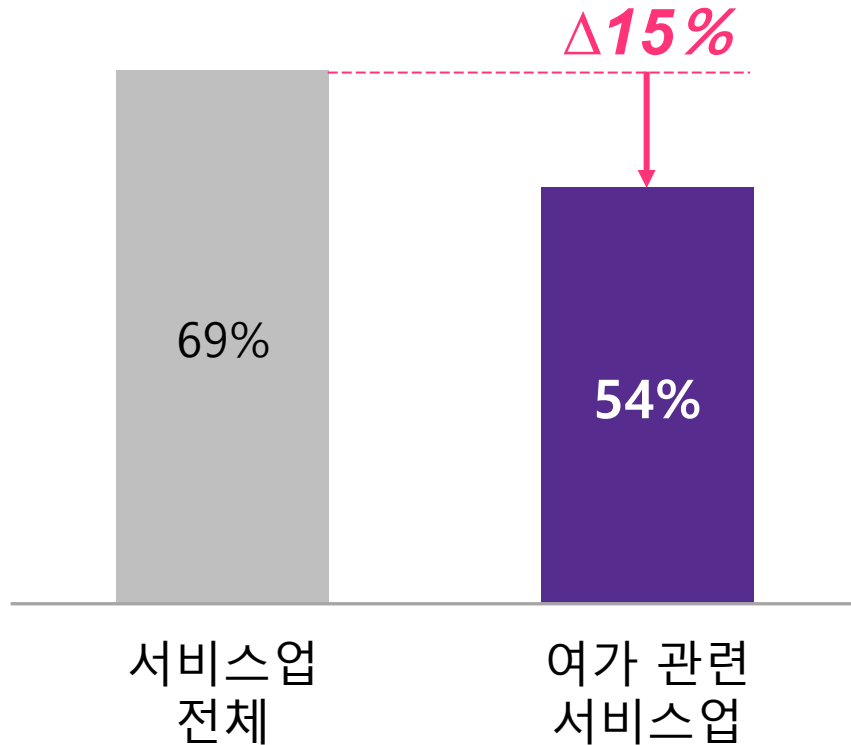
API 기반의 온라인 판매 자동화
SaaS 솔루션 분야 선도

전세계 15개국 의 골프 리조트
및 버스 투어사에 서비스 제공

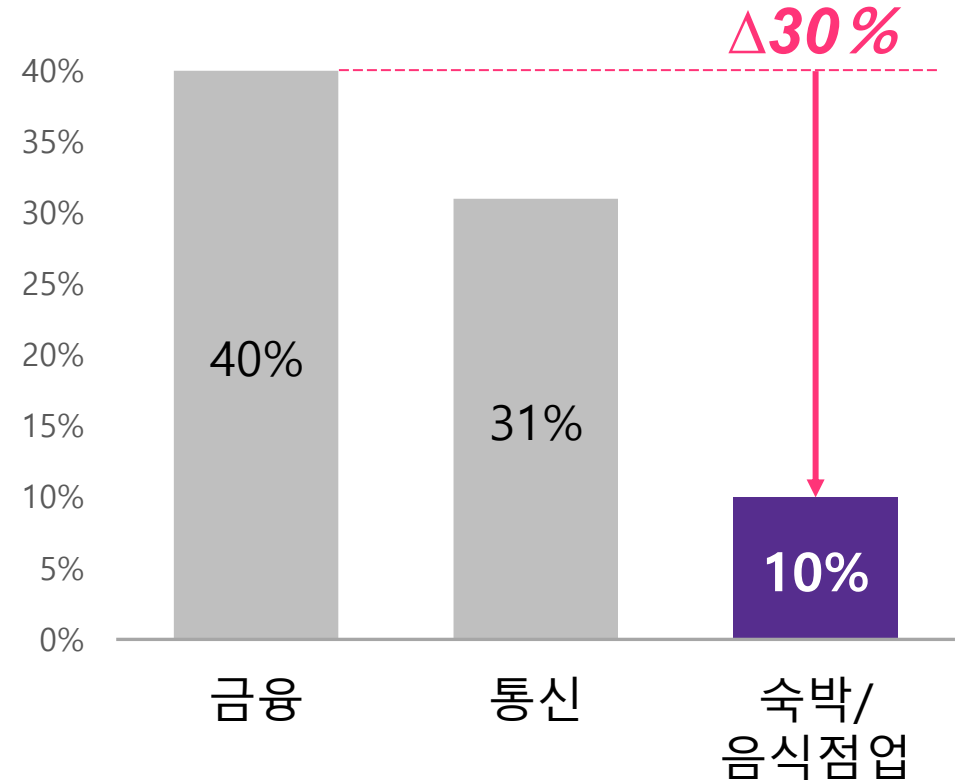
관광산업의 영토 확장

“구슬이 서말이라도 꿰어야 보배”, 사용되지 않는 기술은 무용지물

산업별 SW 신기술 도입비율 (2021년)



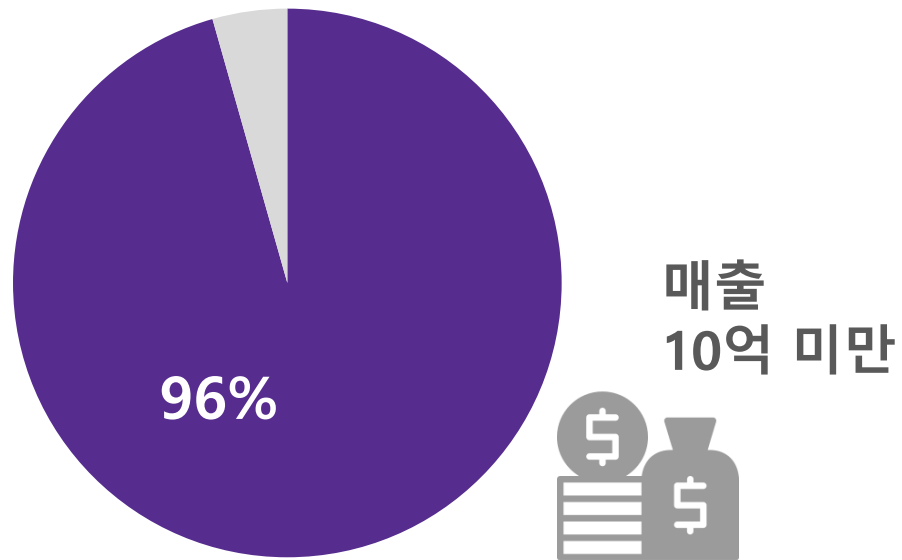
산업별 빅데이터 활용률 (2021년)



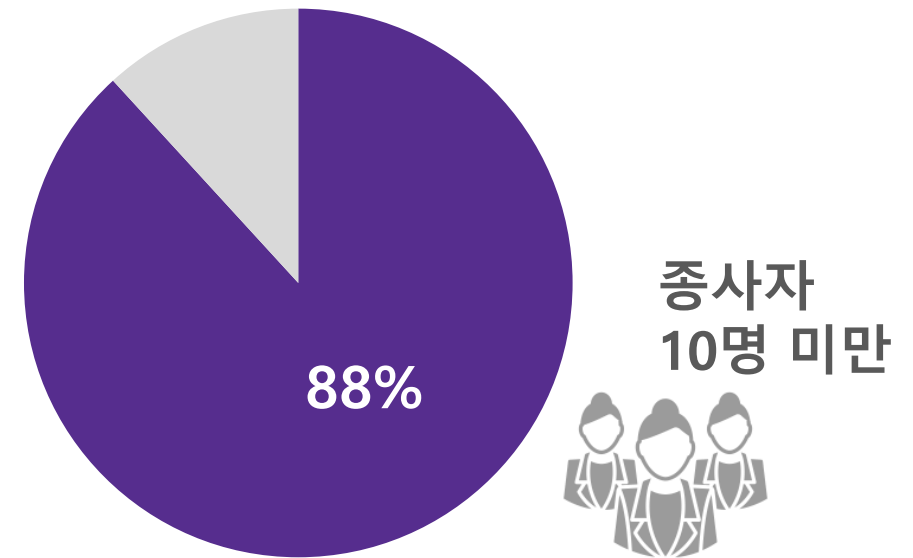
국내 관광사업자의 디지털 역량은 아직 미흡한 수준

DX 도입 속도가 더딘 이유는 관광사업자들의 영세성에 기인

국내 관광기업 중 매출 10억 미만 비율 (2021년)



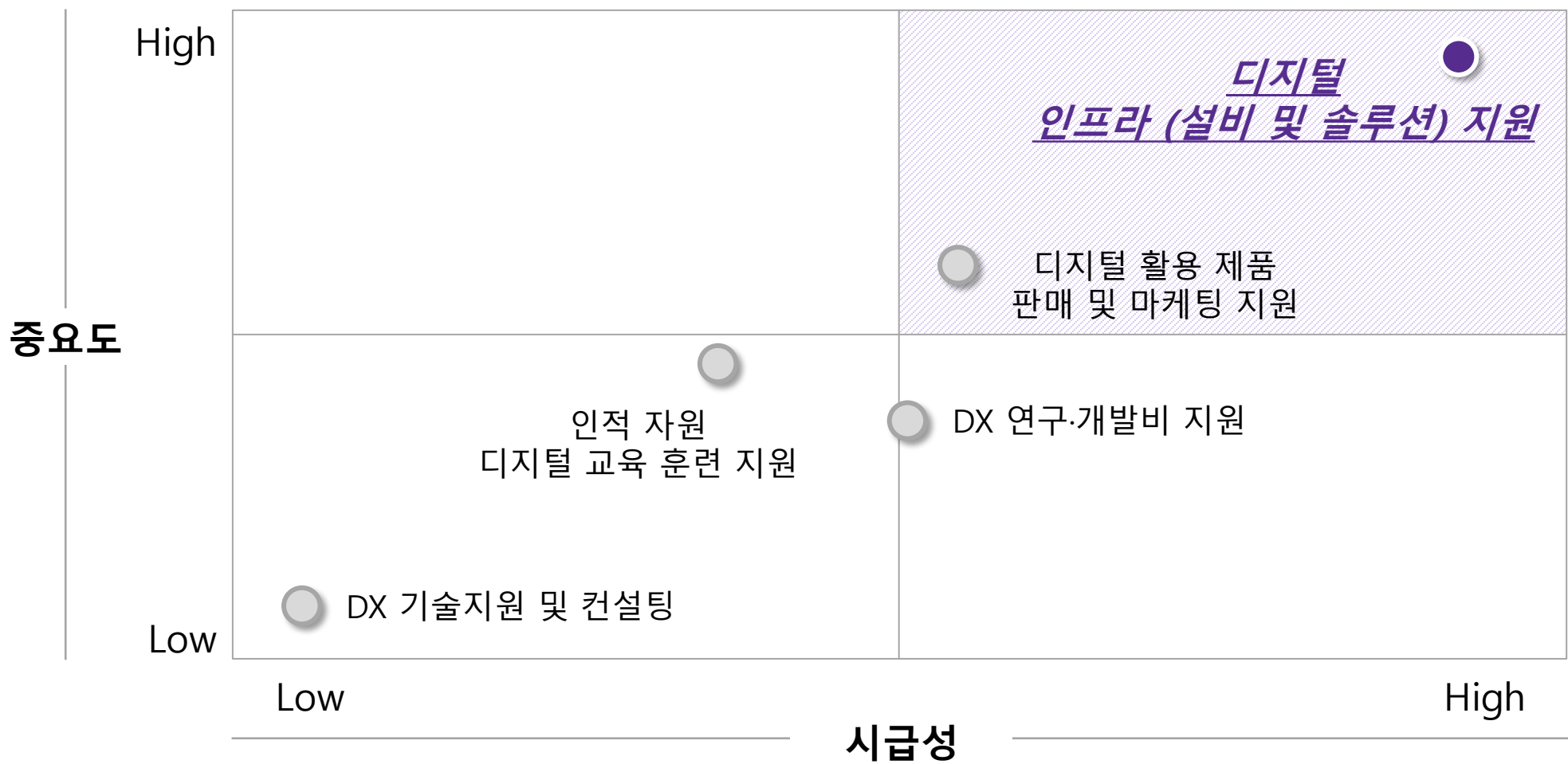
국내 관광기업 중 종사자 10명 미만 비율 (2021년)



국내 관광사업자의 85% 이상을 차지하는
영세 관광사업자들의 디지털 기술 도입 여건 취약

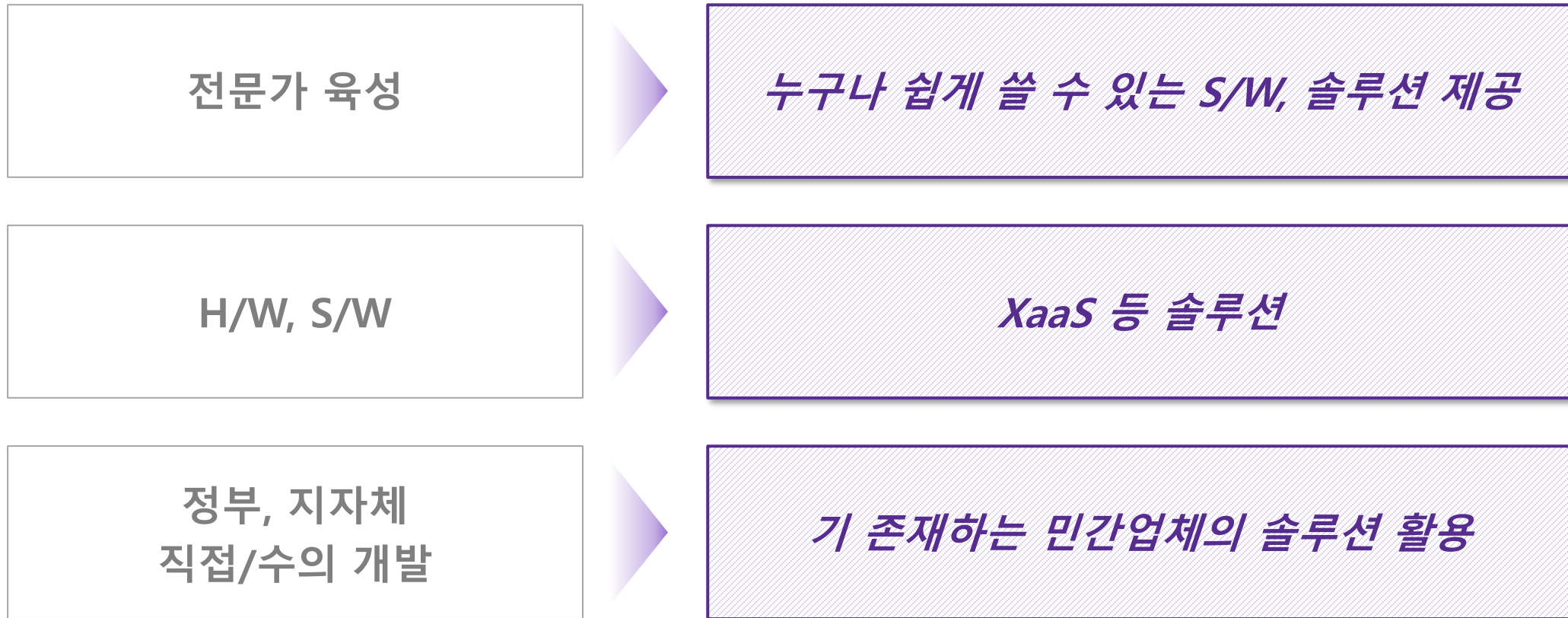
관광사업자가 최우선으로 필요로 하는 지원은 '디지털 인프라'

DX 관련 정책 지원에 대한 관광사업자들의 니즈 (중요도/시급성 기준 설문조사 결과)

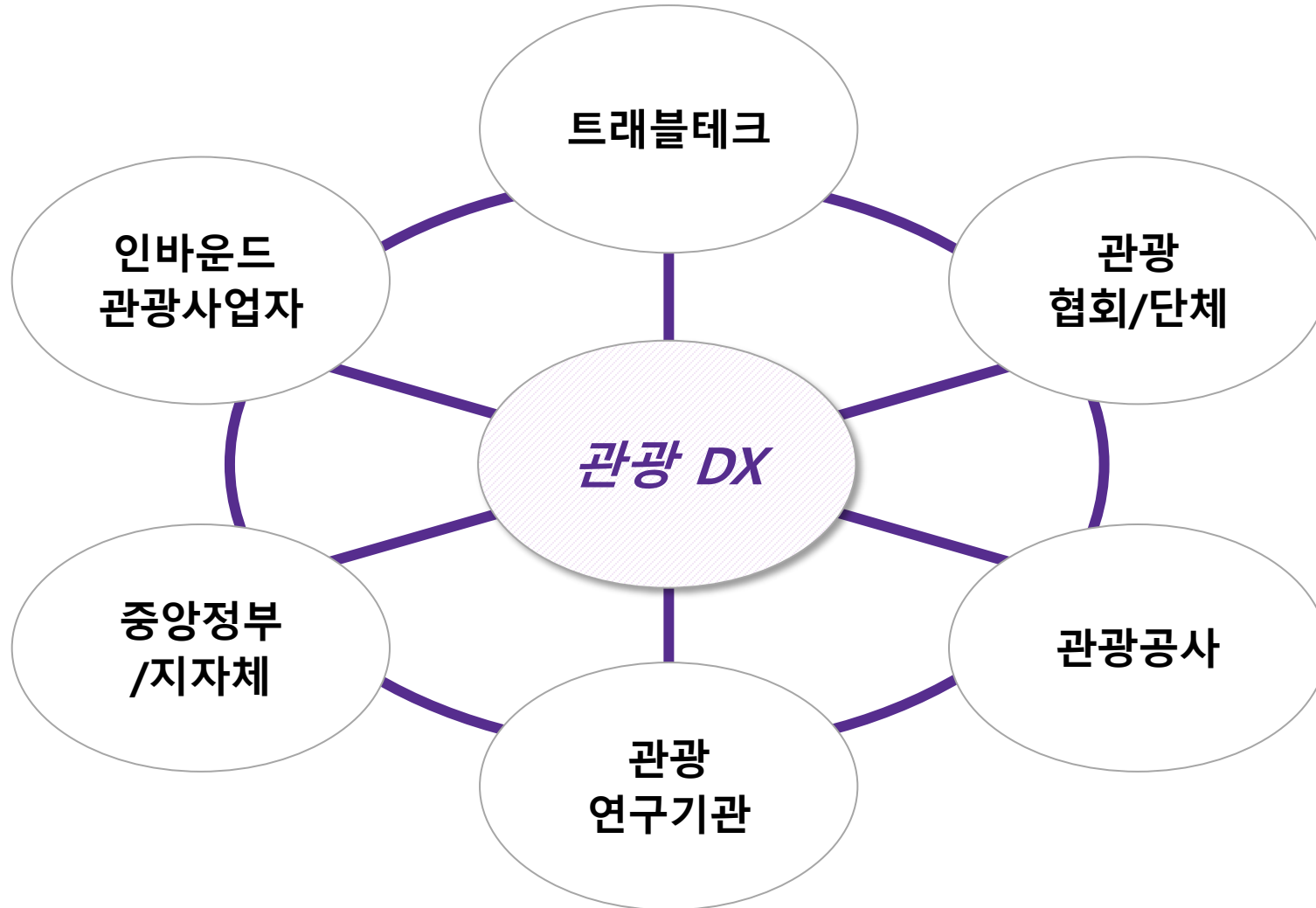


Source: 문화관광연구원, 관광산업의 디지털 전환수준 진단과 정책대응 방향(2021)

민간 XaaS 솔루션을 활용해 비용·시간 효율적으로 지원 가능

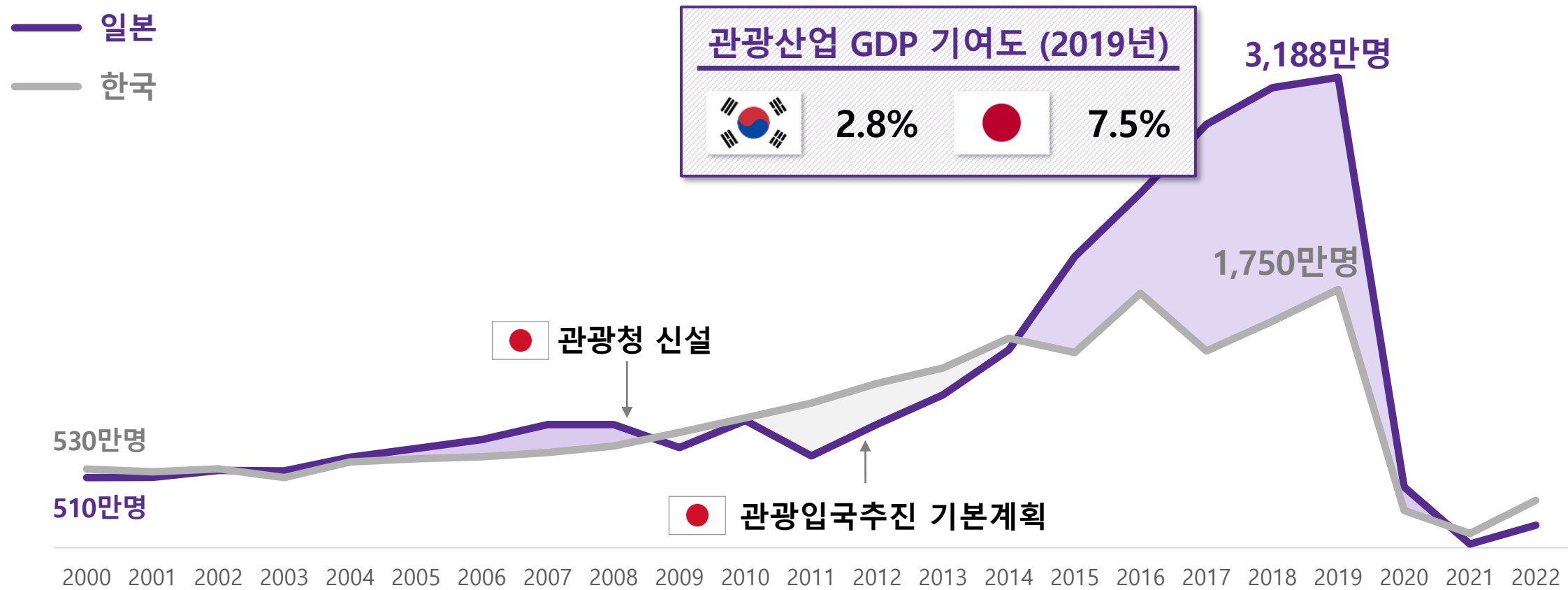


관광산업 DX 추진을 위해서는 이해관계자 간 긴밀한 협력 필요



관광산업 집중 육성 시 우리가 그려볼 수 있는 미래 : 일본의 사례

한국-일본의 인바운드 관광객 추이 (2000~2022년)



Source: 한국관광데이터랩; Japan National Tourism Organization; 한국관광공사, 숫자로 보는 한국관광 (2019)

'DX 기반의 관광산업 = 국가 차원의 전략산업'이라는 인식의 전환 필요

관광산업 =
인바운드 관광 활성화



플랫폼/솔루션 등 트래블테크 혁신

관광산업의 성과는
내수 경기 활성화



관광상품 수출로 무역수지 개선

H/W, S/W, 인프라 중심의
지원 및 투자



사업자의 DX 역량개발도 중요

성공적인 DX는 '관광 선진국'으로의 성장에 밑거름이 될 것

대한민국
관광대국
실현

1

관광산업을 국가 경제의 신성장동력으로 육성

2

관광사업자가 영세성을 극복하고 선진화 실현

3

관광 DX의 핵심요소는 데이터+솔루션+플랫폼

감사합니다