

## 중요도-성취도 분석에 의한 전시컨벤션 개최지 평가

김시중\* · 박창규\*\*

**요약:** 본 연구는 전시컨벤션 기획가를 대상으로 서울에 대한 전시컨벤션 개최지로서의 7개 요인 및 42개 선택속성을 중요도-성취도 분석을 통하여 평가함에 목적이 있었으며 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 전시컨벤션 개최지의 42개 선택속성에 대한 중요도-성취도 분석 결과, 13개의 속성이 I사분면(‘지속적 노력필요’), 4개의 속성이 II사분면(‘과잉노력 지양’), 5개의 속성이 III사분면(‘우선시정 필요’)에 그리고 20개의 속성이 IV사분면(‘저우선 순위’)에 위치하고 있는 것으로 평가되었다. 둘째, 전시컨벤션 개최지의 7개 요인에 대한 중요도-성취도 분석 결과, 중요도와 성취도가 높은 I사분면에 위치하는 요인은 “전시컨벤션센터 시설”, “전시컨벤션센터 이용비용” 및 “전시컨벤션 개최지 숙박공간” 요인으로 나타났다. 중요도는 높으나 성취도는 낮은 III사분면에 위치하는 요인은 “전시컨벤션 개최지 지역공간”으로 평가되고 있다. 한편 중요도와 성취도가 낮은 IV사분면에는 “전시컨벤션센터 운영”, “전시컨벤션 개최지 관광공간” 및 “전시컨벤션 개최지 여가활동공간” 요인이 위치하는 것으로 나타났다. 셋째, 서울의 전시컨벤션 개최지로서의 중요도-성취도에 대한 평균값의 차이는 2개의 속성을 제외하고는 40개의 속성이 양의 값(+)을 나타내어 속성의 중요도에 비교하여 성취도가 낮은 것으로 평가되었다.

**주요어:** 중요도-성취도 분석, 전시컨벤션, 전시컨벤션 개최지, 전시컨벤션 개최지 평가, 서울

### 1. 서론

이제 세계는 1일 생활권이라 할 수 있을 만큼 문화적 교류가 확대되고 있다. 국제화·정보화로 인한 국제교류의 증대에 기인하여 관광산업의 새로운 산업 분야로 전시컨벤션 산업이 등장하게 되었으며 경제적 효과가 큰 것을 인지한 지방자치단체에서는 이에 대한 관심이 증대되고 있다.

특히 전시컨벤션 산업은 성장 속도가 빠르고 수익성이 높은 관광세분시장으로 평가되어 세계 각국은

전시컨벤션 개최지로서의 홍보활동을 강화하고 막대한 자본을 투자하여 대규모 전시컨벤션 시설을 확충하는 등 자국으로의 전시컨벤션 유치에 총력을 기울이고 있다. 우리나라의 경우도 예외는 아니어서 최근에는 전시컨벤션 산업에 대한 정책적 관심과 더불어 관광산업에서 가장 중심적인 전략산업으로 인식하고 있다.

지방자치제의 시행과 더불어 관광산업을 지역의 주요 전략산업으로 육성하려는 정책이 국내의 많은 지방자치단체에서 수립되었다. 이러한 관심 속에 전

\* 우송대학교 관광경영학과 교수

\*\* 전남도립 남도대학 관광레저과 부교수

시컨벤션센터의 건립도 잇달아 현재는 서울, 제주, 부산, 대구, 고양, 창원 및 광주에 전시컨벤션센터가 완공되어 운영 중으로 각종 국제회의, 산업전시회 및 이벤트의 국내유치에 탄력성을 받을 것으로 기대되고 있다.

최근의 경쟁적인 대규모 전시컨벤션센터 완공 및 건립 추진 계획은 전시컨벤션센터의 낮은 수익성, 투자규모의 대규모성 등을 감안할 때 금융 및 세제지원을 포함한 적극적인 민자·외자 투자 유치제도가 마련되지 않을 경우, 단기간 내에 인프라 구축이 쉽지 않을 전망이다. 현재 우리나라의 전시컨벤션센터는 COEX(2002년 가동률 61.4%)를 제외하고는 가동률이 30% 이하로 모든 전시컨벤션센터가 경영상 어려움에 직면하고 있다(김교현, 2003). 이러한 낮은 가동률은 전시컨벤션센터의 효율적 경영의 부재에 기인한 것으로 이에 대한 새로운 전략 수립이 요구되고 있다.

성공적 전시컨벤션센터의 운영 및 전시컨벤션 개최지로서의 자리매김을 위해서는 전시컨벤션 개최지 선정에서 결정적인 역할을 하고 있는 전시컨벤션 기획자들의 전시컨벤션 개최지 선택속성의 중요도 및 성취도 등에 대한 연구의 필요성이 제기되고 있다. 그러나 전시컨벤션센터의 설립에 대한 관심에 비교하여 전시컨벤션센터를 포함하는 전시컨벤션 개최지의 입지 및 공간 등 광의적 측면에서의 경쟁력을 강화하는 연구에는 관심이 부족한 상황이다. 한편 학문적인 연구 또한 신생 산업분야로 인식되어 아직까지 전시컨벤션 산업에 대한 연구가 부족하여 연구의 초기단계라 해도 과언이 아니다. 국내에서의 전시컨벤션 산업에 관련된 연구는 국제회의 등의 내용으로 연구가 일부 진행되고 있을 뿐 전시컨벤션 개최지 전반에 대한 연구는 부족한 실정이다.

본 연구는 전시컨벤션 기획자를 대상으로 서울에 대한 전시컨벤션 개최지로서의 요인 및 선택속성을 중요도-성취도 분석기법을 통하여 평가함에 목적이 있다. 그리고 그 결과를 이용하여 전시컨벤션 개최지로서의 서울의 강점과 약점을 파악하여 관리적 시사점을 도출하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 1) 컨벤션 산업

#### (1) 컨벤션 산업의 개념

협의의 컨벤션 산업의 개념에서는 회의 및 전시 산업이 이에 해당하는 것으로 보고 있으며, 광의의 개념 하에서는 회의 및 전시 산업과 더불어 박람회, 인센티브 관광, 이벤트 및 축제 등의 산업이 포함되고 있다(박의서, 2005). 이러한 광의의 개념하의 컨벤션 산업에 포함되는 회의(Meeting), 인센티브 관광(Incentive Tour), 컨벤션(Convention), 전시회(Exhibition) 등의 산업을 전문용어로 MICE산업이라고도 불리어지고 있다(Mistilis & Dwyer, 1999).

컨벤션산업이 미래의 전략산업으로서의 중요성이 대두됨에 따라 기존의 관광산업의 범주에서 연구되던 것이 이제는 그 범위가 확대되며 컨벤션산업 전반에 걸쳐 그 연구 영역이 확대되고 있다(Grado, Strauss & Lord, 1988).

컨벤션 산업에서 가장 대표되는 영역인 국제회의에 대한 정의는 일반화되어 있지 않다. 이는 국제회의의 성립여부를 가름하는 세부기준의 설정이 국가나 국제회의의 관련 기관들 간에 시각차를 드러내고 있기 때문이다. 일반적으로 참가국, 참가자 수, 외국인 참가비율, 그리고 주최와 회의기간 등의 요인에 따라 국제회의의 성립여부와 그 범위가 다양하게 설정되어 있다. 한국관광공사에 의한 국제회의의 정의는 “국제기구본부 또는 국내 단체에서 주최된 3개 국가 이상의 참가국가 수에 외국인 참가자가 10명 이상인 경우”로 보고 있으며, 국내의 국제회의 관련 통계는 한국관광공사의 기준에 따르고 있다(문화관광부, 2004).

#### (2) 전시컨벤션 시설 및 개최 현황

국내 전시컨벤션 시설 현황(2005년 12월 기준)을 살펴보면 7개의 전문시설(전시컨벤션센터), 97개 호텔 및 13개의 준회의장에 국제회의의 시설이 구비되어

운영되고 있다. 전문시설은 7개로 총 수용인원 21,660명에 전시장 규모는 176,736m<sup>2</sup>에 달하고 있다. 한편 전국의 97개 호텔에서 79,636명을 그리고 준회의장에서 30,639명을 수용하는 국제회의 시설이 구비되어 있다.

〈표 2〉에서 보는 바와 같이 2004년 세계 주요도시의 국제회의 개최건수는 파리, 빈, 브뤼셀, 제네바의 순위로 나타나고 있다. 아시아의 국가 중에서는 싱가포르 및 서울이 세계 10대 국제회의 개최도시에 포함되고 있다. 서울은 2003년 15위에서 2004년 10위로

표 1. 국내 전시컨벤션 시설 현황

구분	개수	지역	시설명	수용능력	
				대회의장(수용인원)	전시장(m <sup>2</sup> )
전문시설 (센터)	7	서울	COEX	7,000	36,027
		부산	BEXCO	2,400	26,325
		대구	EXCO	4,200	12,000
		제주	ICC Jeju	4,300	2,586
		고양	KINTEX	2,000	53,541
		창원	CECO	500	7,827
		광주	김대중컨벤션센터	1,260	38,430
		계		21,660	176,736
호텔	97			79,636	
준회의장	13			30,639	
		계		131,935	176,736

출처 : <http://community.etourkorea.com/koreaconvention>

표 2. 2004년 세계 주요도시 국제회의 개최현황

순위	도시명	건수	구성비(%)
1	파리	221	2.41
2	빈	219	2.39
3	브뤼셀	190	2.07
4	제네바	188	2.05
5	싱가포르	156	1.70
6	코펜하겐	137	1.50
7	바르셀로나	133	1.45
8	런던	131	1.43
9	베를린	110	1.20
10	서울	109	1.19

출처 : <http://community.etourkorea.com/koreaconvention>

표 3. 시·도별 국제회의 개최현황

구 분	개최건수	구성비(%)	전체 참가자수	외국인 참가자수
서울특별시	170	55.74	93,510	21,340
제주도	48	15.74	17,018	8,958
경기도	16	5.25	13,489	1,725
대구광역시	14	4.59	10,046	2,120
부산광역시	14	4.59	5,015	2,356
경상북도	11	3.61	2,818	1,042
대전광역시	10	3.28	2,295	752
강원도	7	2.30	974	248
전라북도	3	0.98	938	132
광주광역시	2	0.66	600	190
경상남도	2	0.66	182	115
인천광역시	2	0.66	500	52
전라남도	2	0.66	760	310
충청남도	2	0.66	350	271
충청북도	2	0.66	1,039	31
울산광역시	0	0.00	0.00	0
계	305	100.00	149,534	39,669

출처 : <http://community.etourkorea.com/koreaconvention>

성장하며 세계 10위 그리고 아시아 2위의 국제회의 개최건수가 많은 도시로 자리매김하고 있다.

2004년 국내 16개 광역자치단체의 국제회의 개최현황을 살펴보면 전체 305건 가운데 서울에서 170건(55.74%)이 개최되었다. 이는 2003년의 158건(53.02%)에 비교하여 12건의 개최건수와 2.72%의 구성 비율이 상승한 것이다. 서울의 뒤를 이어 제주, 경기, 부산, 대구, 경북, 대전, 강원도의 순위로 개최건수가 많으며, 기타 지역은 3건 미만인 것으로 나타나고 있다.

한편 전시회 개최현황을 살펴보면 2004년의 경우 전체 150건 가운데 76.66%인 115건이 서울에서, 그리고 대구 및 부산에서 15건과 12건이 개최되어 구성비의 18%를 차지하고 있다.

제주, 대전, 경남, 경북 및 전북에서 개최실적이 있으나 개최건수 및 구성비는 작은 수준인 것으로 파악되고 있다. 한편 과거년도에 비교할 때 대구와 부산

이 전시회 개최지역으로 개최건수 및 구성비가 증가하고 있음을 알 수 있다.

## 2) 중요도-성취도 분석 (Importance-Performance Analysis, IPA)

### (1) 중요도-성취도 분석의 개념

Martilla and James(1997)가 제안한 중요도-성취도 분석(Importance-Performance Analysis, IPA)은 상품이나 서비스가 지니고 있는 중요 속성(salient attribute)들의 중요도(importance) 및 성취도(performance)를 소비자가 어떻게 인식하고 있는지 동시에 분석하기 위해 마케팅에서 개발된 기법이다. 이 기법은 기존 연구에서 밝혀진 만족관련 이론을 단 순화시키고 분석 결과를 그래프로 표현함으로써 실

표 4. 시·도 별 전시회 개최현황

(단위: 건, %)

구분	2004년		2003년		2001년		2000년		1999년	
	건수	구성비(%)	건수	구성비(%)	건수	구성비(%)	건수	구성비(%)	건수	구성비(%)
서울특별시	115	76.66	117	75.97	96	75.00	103	88.03	97	86.61
대구광역시	15	10.00	15	9.74	12	9.38	3	2.56	2	1.79
부산광역시	12	8.00	16	10.39	15	11.72	0	0.00	0	0.00
제주도	3	2.00	2	1.30	0	0.00	1	0.85	0	0.00
대전광역시	2	1.33	1	0.65	1	0.78	1	0.85	3	2.69
경상남도	1	0.67	1	0.65	1	0.78	2	1.71	1	0.89
경기도	1	0.67	0	0.00	3	2.34	2	1.71	1	0.89
전라북도	1	0.67	1	0.65	0	0.00	0	0.00	0	0.00
경상북도	0	0.00	1	0.65	0	0.00	1	0.85	0	0.00
충청북도	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.85	1	0.89
전라남도	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.85	0	0.00
강원도	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.89
인천광역시	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.89
광주광역시	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
계	150	100.00	154	100.00	128	100.00	117	100.00	112	100.00

출처 : <http://community.etourkorea.com/koreaconvention>

무자들이 연구결과를 쉽게 파악할 수 있다는 장점이 있다(최정우, 1999).

IPA는 이용자 만족도를 측정하기 위하여 a) 이용자가 어떤 속성을 중요하게 여기는지를 조사한 뒤, b) 이용 전에는 각 속성의 중요도를, c) 이용 후에는 성취도를 이용자 스스로가 평가하게 하여, d) 각 속성의 상대적인 중요도와 성취도를 동시에 비교·분석하는 기법이다(Shin & A. Feunekes 1993, 김성일, 1991; 윤선영, 2005). 즉 중요 속성들에 대한 사용 전 기대, 사용 후 평가 및 사용 전 기대와 사용 후 평가간의 차이를 동시에 비교·분석(Woodruff, Cadotte and Jenkins, 1983; 이주희·한상열·심규원, 2001)하는 것이다.

이러한 IPA는 특정제품의 속성이나 특징이 소비자에게 얼마나 중요한지를 판별함으로써 소비자의 만족도를 평가하고, 각각의 특징에 대한 상대적인 중요도와 공급자 측의 활용도를 설정하고 하는 것을 목

적(Guadagnolo, 1985; 최정우, 1999; 조윤주·안기완·김상오, 2001)으로 하고 있으며, 경영진단에 있어서 소비자 의견을 체계적으로 분석하는데 활용되고 있으며 수행과정과 결과해석이 용이하여 실무적으로 활용도가 높은 분석기법이다(김성일, 1991).

(2) 분석과정

IPA 수행과정을 좀 더 자세히 표현하면 다음과 같이 4단계로 이루어진다(Turner & Reisinger, 김성일, 1991; 최정우, 1999; 이주희·심규원, 2003).

가) 중요속성 결정단계

시설 및 서비스의 속성(attribute)을 규명한다. 이용자 만족에 관련된 속성의 규명을 위해서는 기존분석이나 유사조사의 결과를 참조하거나 문헌조사, 이용자 대상의 핵심집단면접(focus group interview) 또는 실무자와의 직접면담으로 중요속성들을 결정한다.

나) 설문조사단계

설정된 설문항목을 이용자에게 배포하여 각 항목에 대한 중요도와 성취도 판단정도를 5단계 또는 7단계의 척도로 평가하도록 한다.

다) 실행격자 작성단계

실행격자(action grid)는 중요도와 성취도를 각각 X축과 Y축으로 하여 각각의 속성에 대한 평균값(mean value) 또는 중앙값(median value)을 구하고, 이를 토대로 실행격자상에 표기한다. Martilla와 James(1977)는 각각의 속성에 대한 평가치를 설문응답치의 평균값으로 분석하였으나 일부의 연구에서는 중앙값을 제안하기도 하였다(최정우, 1999). 실제 분석절차에 대한 통계적 엄밀성 보다는 집단결과에 대한 실용적 가치를 더욱 중요시하는 것이 본 분석의 특징이라고 하겠다.

라) 실행격자의 해석

중요속성에 대한 중요도와 성취도를 측정·평가한 결과를 실행격자의 4분면상에 나타내면 <그림 1>과 같으며, 4분면의 의미는 다음과 같다(Weber, 2000, Renard, 2003; 최정우, 1999; 윤선영, 2005).

① 지속적 노력 필요(Keep Up the Good Work): 이용자들도 중요하게 생각하고 있으며 실제로도 만족스럽게 반영되어 있는 속성들로서 현재와 같은 노력이 유지되어야 할 것들이다.

② 과잉노력 지양(Possible Overkill): 이용자들은 중요하게 생각하고 있지 않지만 만족스럽게 반영되고 있는 속성들로서 현재의 노력을 다른 속성, 주로 '우선시정 필요' 속성에 투입해야 하는 것들이다.

③ 우선시정 필요(Concentrate Here): 이용자들도 중요하게 생각하고 있지만 실제로는 반영이 잘 되어 있지 못한 속성들로서 시급히 개선되어야 할 것들이다.

④ 저우선 순위(Low Priority): 이용자들도 중요하게 생각하고 있지 않지만 만족스럽게 반영되어 있지 않은 속성들로서 현재 수준 이상의 노력 투입은 불필

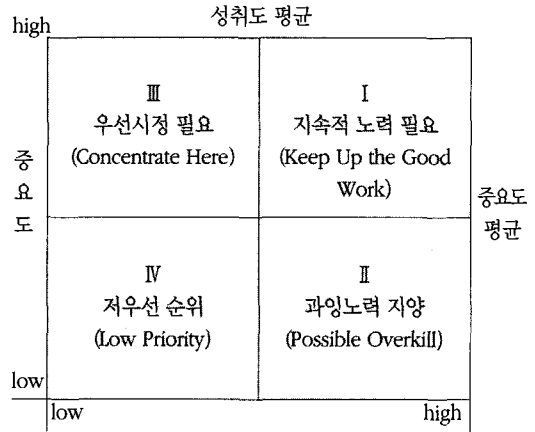


그림 1. 실행격자 분석도

요한 것들이다.

3) 전시컨벤션 개최지 관련 선행연구

(1) 전시컨벤션 개최지역 활동공간 구조 연구

관광이란 관광객이 정주지를 떠나서 관광지로 이동하는 과정 및 관광지에서 이루어지는 제반 행위로 정의되고 있다. 이에 전시컨벤션을 포함하는 관광학의 연구과제는 공간(지역)의 자연과 인문현상(주제)을 대상으로 하고 있다(김시중, 2005a). 이에 관광학은 관광객(관광주체로서 관광객의 관광동기 및 관광행태 등에 관련된 연구), 관광지(관광객체로서 관광자원 및 관광개발 등 관광지 지역 내에서 발생하는 현상, 즉 관광공간의 특성에 관한 연구) 및 관광사업(관광매체로서 시간적 매체인 관광교통업, 공간적 매체인 숙박시설 및 기능적 매체인 여행업 등에 관한 연구)을 연구대상으로 하고 있다. 이러한 측면에서 관광학 연구대상의 일 분야인 관광객체로서 관광지에 관한 지역의 공간적 특성 등의 연구주제는 지리학의 연구의 기본 전제인 공간분석의 내용측면에서 연구분야가 동일한 공통점을 가지고 있다.

이장춘(1997)은 공간개념을 지표의 일부와 인간 활동 영역으로서의 의미를 부여하였고, 문화의 연결 등을 고려한 동태적인 개념으로 파악하여야 하며, 일면

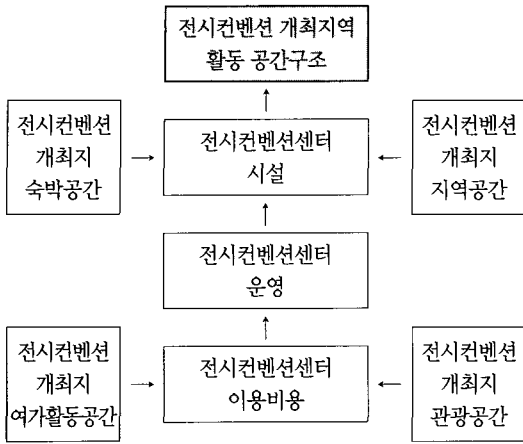


그림 2. 전시컨벤션 개최지역 활동 공간구조 모형

적이기보다는 지역·장소·경관이 상호 작용하는 인간생활의 장으로 규정하였다. 그리고 관광공간의 특성을 크게 다섯 가지로 정하였는데, 첫째, 관광공간은 가변성과 계절적 수요요인, 관광물가지수 등의 세 가지 요인과 결합되어 축소·확대되며, 둘째, 휴식·휴양·보양·쾌락을 추구 할 수 있는 인간행복 추구 공간이며, 셋째, 관광공간은 정태적이 아닌 지역 유기체와 동태적인 지역특성을 가지며, 넷째, 새로운 문화수용·마찰·갈등·변화·신문화창출이 되는 공간이며, 마지막으로 관광공간은 유동인구가 많다는 특징을 지니고 있다고 하였다.

전시컨벤션 개최지역의 활동 공간구조를 살펴보면 <그림 2>와 같다. 본 연구에서 제시하는 전시컨벤션 활동 공간구조 모형은 동적인 공간(전시컨벤션 개최지 관광공간과 여가활동 공간)과 정적인 공간(전시컨벤션 개최지 지역공간 및 숙박공간)으로 구분되며 중심지인 전시컨벤션센터를 정적인 공간과 동적인 공간을 합목적으로 합치시키는 혼합적인 공간으로 제시하였다.

## (2) 전시컨벤션 개최지 선택속성 연구

전시컨벤션 개최지역 활동 공간구조 모형에 따라

전시컨벤션 개최지 요인과 선택속성을 다음과 같이 선정하였다(<표 5> 참조). 이러한 전시컨벤션 개최지 요인과 선택속성은 국내외의 학자들에 의해 연구되고 있지만 중복되거나 유사한 의미를 나타내고 있다. 국내외의 연구자들이 전시컨벤션 개최지역에 관한 연구를 수행하면서 사용한 요인과 선택속성은 <표 5>와 같다. 본 연구에서는 중요도-성취도 분석을 위하여 전시컨벤션 개최지의 요인으로 7개 그리고 중요 선택속성으로 42개를 분석대상으로 선정 하였다.

## (3) 전시컨벤션 개최지 평가 관련 국내외 연구

중요도-성취도 분석을 활용한 관광분야의 국외연구로는 컨벤션센터의 경영평가(Renard, 2003), 홍콩 국내관광객을 대상으로 하는 쇼핑 만족도 분석(Turner & Reisinger, 2001), 국제회의 기획가 대상의 호텔 선택속성에 대한 평가(Weber, 2000), 홍콩방문 중국관광객을 대상으로 하는 여행 가이드의 만족도 평가(Zhang & Chow, 2004), 컨벤션센터 방문객 대상의 서비스 중요도 분석(Breiter & Milman, 2005) 등이 이루어졌다. 한편 국내연구로는 관광지의 서비스품질 평가(손대현·김병삼, 1999), 테마파크 이벤트프로그램 평가(윤선영, 2005), 국립공원 시설 및 서비스 평가(이주희·심규원, 2003) 및 국제회의 개최지 중요속성 평가(전창석, 2001) 등이 있다.

이러한 국내외의 연구의 분석은 특정 관광지 및 컨벤션 개최지, 관광시설, 관광상품 및 관광자원에 대한 중요 속성을 선정 한 후에 중요도-성취도 분석에 의한 평가가 이루어졌다. 한편 이를 토대로 개선방안 및 만족도 제고를 위한 해결방안을 도출함에 연구의 목적이 있었다.

## 3. 조사 설계

### 1) 조사대상과 조사방법

본 연구의 대상인 전시컨벤션 개최지는 현황분석

을 통하여 개최건수 및 구성비가 가장 높은 서울로 선정 하였다. 한편 표본은 전국의 전시컨벤션 기획자(기업, 협회, 정부기관, 교육·연구기관, 국제회의 기획업체, 전시 기획업체, 여행사 및 이벤트 기획업체

의 전시컨벤션 기획관련 업무 담당자) 300명을 조사 대상으로 하였다.

조사방법은 응답자가 직접 기입하는 자기기입형 설문지법을 활용하였다. 설문지는 2006년 6월 5일부

표 5. 전시컨벤션 개최지 선택속성 관련 선행연구

요인명	측정항목	전시컨벤션 개최지역 선택속성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
전시컨벤션센터 시설	X1	방음, 조명, 온도, AV시설	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	X2	첨단 커뮤니케이션 시설	○				○		○	○		○	○		○	○	○
	X3	동시통역시설	○				○		○			○	○		○	○	○
	X4	충분한 천정 높이 확보	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○
	X5	회의장과 분리된 휴게실		○	○		○		○		○		○	○	○	○	○
	X6	안전과 보안시설	○	○	○		○		○	○		○		○	○	○	○
	X7	본 회의장/전시장 면적	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○
	X8	컨벤션센터 연회장 공간	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○
	X9	전시시설 이용가능성과 공간 확보	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○
	X10	소회의장 확보	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	X11	비즈니스센터 시설	○				○		○			○	○		○	○	○
	X12	주차시설의 편리성	○		○							○			○	○	○
	X13	전시컨벤션 종사원 서비스 능력	○	○			○	○	○	○	○	○	○		○	○	○
전시컨벤션센터 운영	X14	컨벤션 관련 식음료 행사	○	○	○	○			○	○	○	○		○	○	○	
	X15	적절한 종사원 수	○	○	○	○		○	○	○	○		○		○	○	
	X16	종사원의 외국어 구사능력	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	X17	다양한 결제방법		○	○		○		○		○		○		○	○	○
전시컨벤션센터 이용비용	X18	전시·회의장 임차비용	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	X19	전시·회의장 재설치 비용	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	X20	전시·회의장 부대비용		○				○			○		○	○	○	○	○
	X21	시청각 장비 임차비용	○	○	○	○			○		○		○		○	○	○
전시컨벤션 개최지 지역공간	X22	개최지의 거리 또는 여행시간		○					○		○	○				○	○
	X23	개최지의 교통 편리성	○		○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○
	X24	공항이용의 접근성 및 편리성		○	○		○	○		○		○	○	○	○	○	○
	X25	전시컨벤션 참여 교통비용	○		○		○	○		○		○				○	○
	X26	개최지의 관세 절차		○			○					○		○		○	○
	X27	기후	○		○	○		○		○		○		○	○	○	○
	X28	개최지 이미지 및 매력적 경관 위치		○		○		○	○	○	○		○	○	○	○	○
	X29	개최지 쇼핑 가능성	○		○		○	○		○		○		○	○	○	○



요인명	측정항목	전시컨벤션 개최지역 선택속성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
	X30	지역주민 환대성 및 안전성		○	○	○			○	○	○	○		○	○	○	○
	X31	개최지 주변 환경		○	○	○			○					○	○	○	○
전시컨벤션 개최지 관광공간	X32	관광·문화·역사적 매력물	○		○		○	○		○			○		○		○
	X33	개최지 자연경관	○	○	○		○		○	○		○	○	○		○	○
	X34	기타 전시컨벤션 이외 기회			○		○		○			○	○	○		○	○
	X35	야간활동	○	○	○		○	○		○	○	○					○
전시컨벤션 개최지 숙박공간	X36	전시컨벤션 개최지 호텔 시설	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	X37	숙박시설 선택 용이성·다양성	○	○		○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○
	X38	호텔객실 수용성	○		○	○	○		○	○			○	○		○	○
	X39	숙박 및 식음료 비용과 협상 가능성	○		○	○	○		○	○			○	○	○	○	○
전시컨벤션 개최지 여가활동공간	X40	개최지 스포츠시설	○	○		○	○	○			○	○				○	○
	X41	개최지 레크리에이션시설		○			○						○			○	○
	X42	개최지 여가시설	○		○		○	○		○			○			○	○

주 : ○; 선택속성을 연구에 포함시킨 경우

출처 : ① Oppermann(1996), ② Jun and McCleary(1999), ③ Upchurch, Jeong, Clements, and Jun(1999), ④ Jung(1999), ⑤ Meeting and Convention Magazine(2000), ⑥ Go and Govers(1999), ⑦ Qu and Chu(2000), ⑧ Kim and Kim(2003), ⑨ 노용호(1998), ⑩ 박정화·정재락·유영근(2002), ⑪ 이애주·최웅(2003), ⑫ 주현식(2003), ⑬ 전창석(2001), ⑭ 김시중(2005b, 2005c, 2005d, 2005e) ⑮ 김시중(2006)의 자료를 기초로 분류하였음.

터 6월 18일까지 2주간 우편, 이메일, 인터뷰 등을 통하여 조사하였으며, 206부를 회수하여 불성실 응답 설문지를 제외한 189부를 통계자료로 활용하였다.

## 2) 설문지 구성과 분석방법

본 연구의 설문지 구성은 인구통계학적 문항 5개, 전시컨벤션 기획관련 문항 7개 및 전시컨벤션 속성에 관한 중요도-성취도 문항 각각 42개로 구성되어졌다.

자료의 분석방법은 통계분석 프로그램 SPSS 12.0을 이용하여 빈도분석(frequency analysis)과 기술통계량 분석(descriptive analysis) 등을 실행하였다.

## 4. 분석결과

### 1) 표본의 특성

#### (1) 인구통계학적 특성

분석에 이용된 설문 응답자 표본 189명의 인구통계학적 특성은 <표 6>과 같다. 본 표본의 대표성은 성별로는 남자로 63.0%, 연령은 40대 32.3%, 학력은 대졸로 55.6%, 직업은 국제회의 기획업체 종사자가 31명인 16.4%에 근무경력 5년-10년 미만이 30.2%인 것으로 조사되었다.

#### (2) 표본의 전시컨벤션 기획 특성

전시컨벤션 기획과 관련된 특성을 7가지로 나누어 분석한 결과는 <표 7>과 같다. 전시컨벤션 개최횟수는 연간 10회 미만이 32.3% 그리고 11회-25회 미만이 30.7%로 전체의 63.0%를 차지하고 있다.

전시컨벤션 참가인원은 100명-300명 미만이 36.0%로 가장 높은 비율을 차지하고 있으며, 50명 미만이 21.7%, 그리고 50명-100명 미만이 20.1%에 달하고 있다. 전시컨벤션 개최기간은 2박3일 및 3박4일이 70% 이상을 차지하고 있다. 한편 전시컨벤션 기획 시기는 약 80%가 7개월 이전에 이루어지고 있으며,

표 6. 표본의 인구통계학적 특성

구분	변수	빈도	비율(%)	구분	변수	빈도	비율(%)	
성별	남성	119	63.0	직업	협회	29	15.3	
	여성	70	37.0		정부기관	19	10.1	
연령	20대	31	16.4		교육·연구기관	18	9.5	
	30대	54	28.6		국재회의기획업체	31	16.4	
	40대	61	32.3		전시기획업체	25	13.2	
	50대 이상	43	22.8		여행사	18	9.5	
학력	고졸이하	17	4.8		이벤트기획업체	19	10.1	
	전문대졸	22	9.0		근무경력	3년 미만	25	13.2
	대졸	105	55.6			3년-5년 미만	61	32.3
	대학원졸	45	23.8			5년-10년 미만	57	30.2
직업	기업	30	15.9	10년 이상		46	24.3	

예약방법은 팩스·우편·직접방문이 가장 선호되고 있는 것으로 나타나고 있다. 전시컨벤션 형태는 기업, 연구소, 협회 및 비영리단체 등에서 개최되는 것을 가장 선호하는 것으로 나타나고 있다.

## 2) 전시컨벤션 개최지역 중요도-성취도 분석 결과

전시컨벤션 개최지 7개 요인의 42개 선택속성에 대한 평균값에 의한 중요도-성취도 분석 결과는 <그림 3>에서 <그림 10>까지 제시되어 있다. 5점 리커트 척도법에 의한 요인별 속성의 중요도 및 성취도에 대한 평가는 값이 클수록 중요도 및 성취도가 높으며 반대로 값이 작으면 중요도 및 성취도가 낮은 것을 의미하고 있다. 한편 순위는 전체 42개의 속성에 대한 평균값에 의한 것이다.

### (1) 전시컨벤션센터 시설

전시컨벤션센터 시설 요인의 12개 속성에 대한 분석결과(<그림 3> 참조), I 사분면<지속적 노력필요(Keep Up the Good Work)>에 해당되는 속성은 X1(방음, 조명, 온도, AV 시설), X7(본 회의장/전시장

면적), X8(컨벤션센터 연회장 공간) 및 X9(전시시설 이용가능성과 공간 확보)이며, II 사분면<과잉노력 지양(Possible Overkill)>에는 X3(동시통역시설)과 X6(안전과 보안시설) 속성이 해당되는 것으로 나타나고 있다. 한편 III 사분면<우선시정 필요(Concentrate Here)>에는 속성 X2(첨단 커뮤니케이션 시설)가 그리고 IV 사분면<저우선 순위(Low Priority)>에는 X4(충분한 천정 높이 확보), X5(회의장과 분리된 휴게실), X10(소회의장 확보), X11(비즈니스센터 시설) 및 X12(주차시설의 편리성) 속성이 해당되는 것으로 나타나고 있다.

한편 전시컨벤션센터 시설 요인의 12개 속성의 전체 순위를 살펴보면 비교적 높은 것으로 나타나 전시컨벤션 기획자들이 전시컨벤션센터 시설의 선택 시 상대적으로 중요하게 평가하는 것으로 평가되고 있다. 또한 전시컨벤션 시설에 대한 성취도의 순위 또한 높은 수준으로 성취도가 상대적으로 높게 나타나고 있음을 시사하고 있다.

이러한 서울에 대한 전시컨벤션 개최지로서의 중요도 및 성취도 분석에 의한 각 속성의 사분면 위치를 통해서 개선점 및 관리적 단서를 파악 할 수 있는 것이다.

표 7. 표본의 전시컨벤션 기획 특성

구분	변수	빈도	비율(%)	구분	변수	빈도	비율(%)
전시컨벤션 개최횟수	10회 미만	61	32.3	전시컨벤션 예약시기	1년 전 이상	38	20.1
	11회 - 25회 미만	58	30.7		3개월 전	18	9.5
	26회 - 50회 미만	36	19.0		4개월-6개월 전	24	12.7
	50회 - 100회 미만	22	11.6		7개월-9개월 전	60	31.7
	100회 이상	12	6.3		10개월-12개월 전	45	23.8
전시컨벤션 참가인원	50명 미만	41	21.7	전시컨벤션 예약방법	1년 전 이상	42	22.2
	50명-100명 미만	38	20.1		직접방문	29	15.3
	100명-300명 미만	68	36.0		전화	25	13.2
	300명-500명 미만	38	20.1		팩스	58	30.7
	500명 이상	4	2.1		인터넷(E-mail)	24	12.7
전시컨벤션 개최기간	1박2일 미만	36	19.0	전시컨벤션 형태	우편	53	28.0
	2박3일	87	46.0		협회	25	13.2
	3박4일	48	25.4		학회	11	5.8
	4박5일 이상	18	9.5		연구소	35	18.5
전시컨벤션 기획시기	1-3개월 전	16	8.5	전시컨벤션 선호도	기업	63	33.3
	4-6개월 전	39	20.6		정부기관	21	11.1
	7-9개월 전	54	28.6		비영리단체	22	11.6
	10-12개월 전	42	22.2		기타	12	6.3

주 : 개최횟수, 참가인원, 개최기간은 평균임

(2) 전시컨벤션센터 운영

전시컨벤션센터 운영 요인의 5개 속성에 대한 분석 결과(〈그림 4〉 참조), I 사분면에 해당되는 속성은 X13(전시컨벤션 종사원 서비스 능력) 및 X16(종사원의 외국어 구사능력)으로 전시컨벤션 기획자들이 중요하게 생각하는 속성으로써 서울지역에서 전시컨벤션 행사를 진행하며 성취도가 높은 것으로 평가되고 있다. 이러한 속성들은 현재와 같은 노력이 유지되어야 할 것이다. 한편 IV 사분면에 속하는 속성은 X14(컨벤션 관련 식음료 행사), X15(적절한 종사원 수) 및 X17(다양한 결제방법)로 중요도와 성취도가 상대적으로 낮게 평가되는 속성들으로써 현재수준 이상의 노력 투입은 불필요한 것으로 나타나고 있다. 한편 전시컨벤션센터 운영 요인의 각 속성에 대한 중

요도 및 성취도는 중간 이하의 순위를 나타내고 있는 것으로 평가되고 있다.

(3) 전시컨벤션센터 이용비용

전시컨벤션센터 이용비용 요인의 4개 속성에 대한 분석결과(〈그림 5〉 참조), I 사분면에 위치한 속성 X18(전시·회의장 임차비용)에 대한 중요도와 성취도는 높으나, IV 사분면에 위치한 속성 X19(전시·회의장 재설치 비용) 및 X21(시청각 장비 임차비용)에 대한 중요도 및 성취도는 상대적으로 낮은 것으로 평가되고 있다. 한편 III 사분면에는 속성 X20(전시·회의장 부대비용)이 위치하며 중요도에 비교하여 상대적으로 성취도가 낮아서 이에 대한 개선이 시급한 것으로 나타나고 있다. 한편 전시컨벤션센터 이용비용

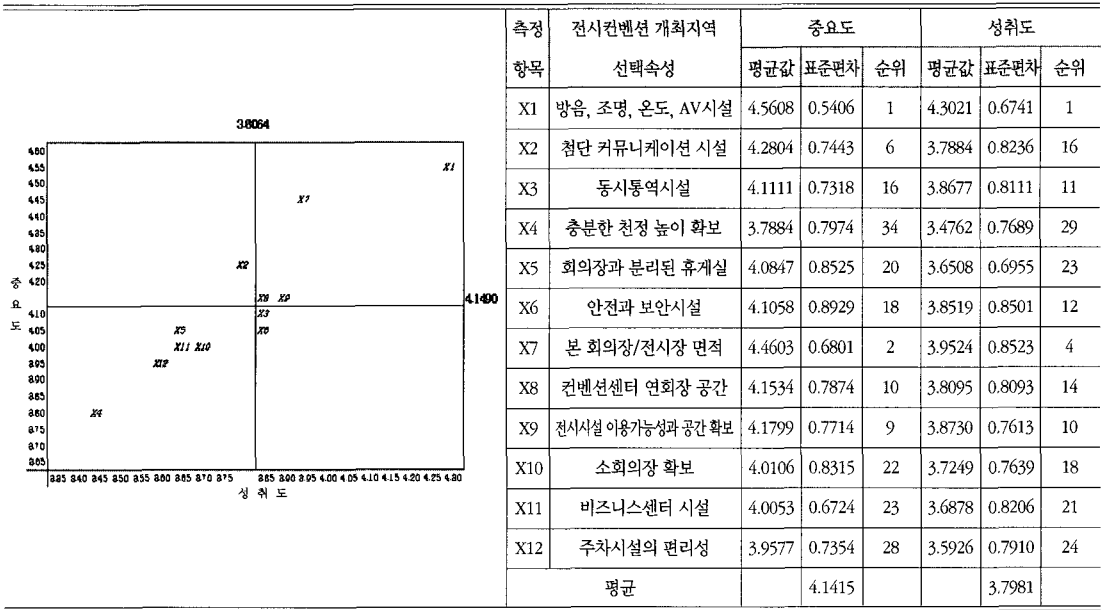


그림 3. 전시컨벤션센터 시설 요인 중요도-성취도 분석 결과

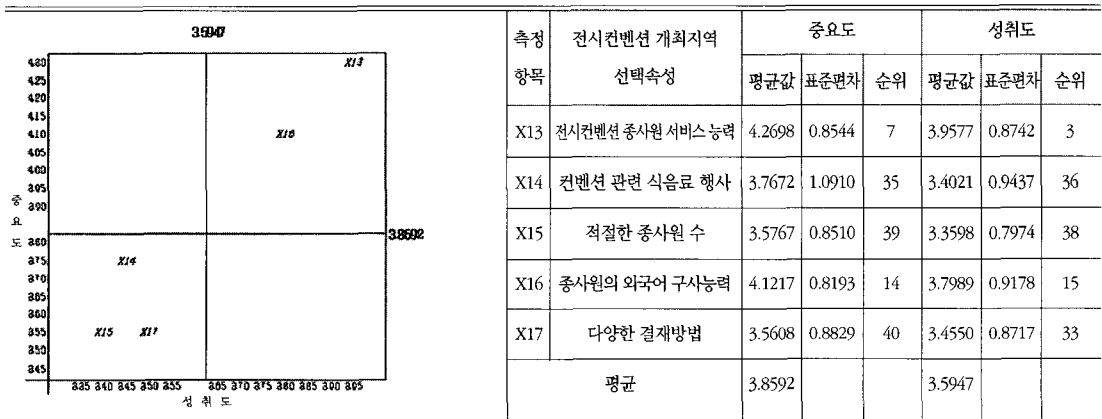


그림 4. 전시컨벤션센터 운영 요인 중요도-성취도 분석 결과

요인의 각 속성에 대한 중요도 및 성취도는 전반적으로 높은 것으로 파악되고 있다.

(4) 전시컨벤션 개최지 지역공간

전시컨벤션 개최지로서 서울의 지역공간에 대한 분석결과(그림 6) 참조, X23·X24·X28 속성이 I 사분면에 위치하고 있어서 이들 속성에 대한 중요도

와 성취도가 높은 것으로 평가되고 있다. III사분면에 위치한 속성 X22 및 X30은 중요도에 비교하여 성취도가 낮아서 이에 대한 우선시정이 필요한 것으로 분석되고 있다. 한편 5개의 속성(X25, X26, X27, X29, X31)은 IV사분면에 위치하고 있는 중요도 및 성취도가 낮은 속성들로서 현재수준 이상의 노력은 불필요한 것으로 파악되고 있다.

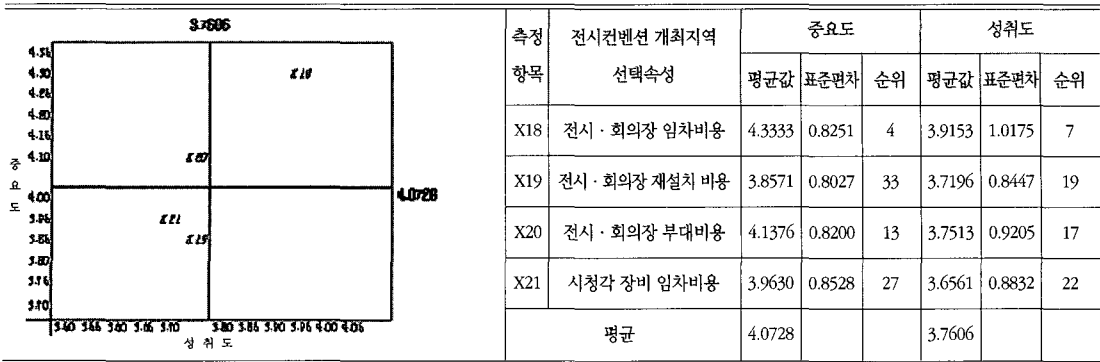


그림 5. 전시컨벤션센터 이용비용 요인 중요도-성취도 분석 결과

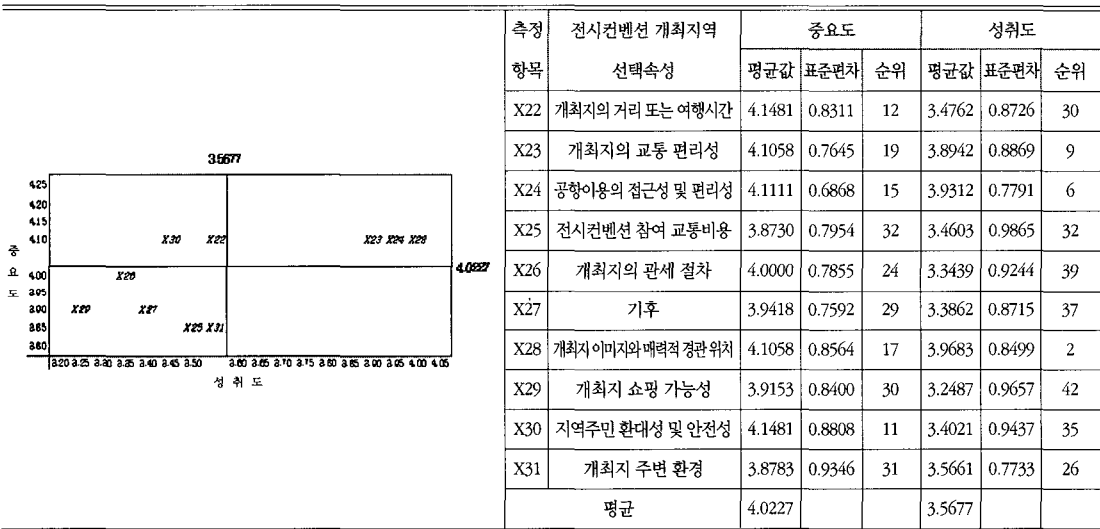


그림 6. 전시컨벤션 개최지 지역공간 요인 중요도-성취도 분석 결과

(5) 전시컨벤션 개최지 관광공간

서울에 대한 전시컨벤션 개최지 관광공간 요인의 4개 속성에 대한 분석결과(〈그림 7〉 참조), I 사분면에 위치하는 속성은 없으며, 속성 X33(개최지 자연경관)이 II 사분면에 위치하고 있다.

한편 속성 X32(관광·문화·역사적 매력물)는 III 사분면에 그리고 X34(기타 전시컨벤션 이외 기회) 및 X35(야간활동)가 IV 사분면에 위치하는 것으로 나타나고 있다. 중요도 및 성취도에 대한 순위를 살펴보면 전반적으로 매우 낮은 중요도를 나타내고 있으며,

성취도 또한 낮은 것으로 평가되고 있다.

(6) 전시컨벤션 개최지 숙박공간

전시컨벤션 개최지 숙박공간 요인의 4개 속성에 대한 분석결과(〈그림 8〉 참조), I 사분면에는 속성 X38(호텔객실 수용성) 및 X39(숙박 식음료 비용과 협상가능성)가 위치하고 있어서 이들에 대한 중요도와 만족도가 상대적으로 높은 것으로 평가되고 있다. II 사분면에는 속성 X36(전시컨벤션 개최지 호텔 시설)이 중요도에 비교하여 성취도가 높아서 이들 속성에

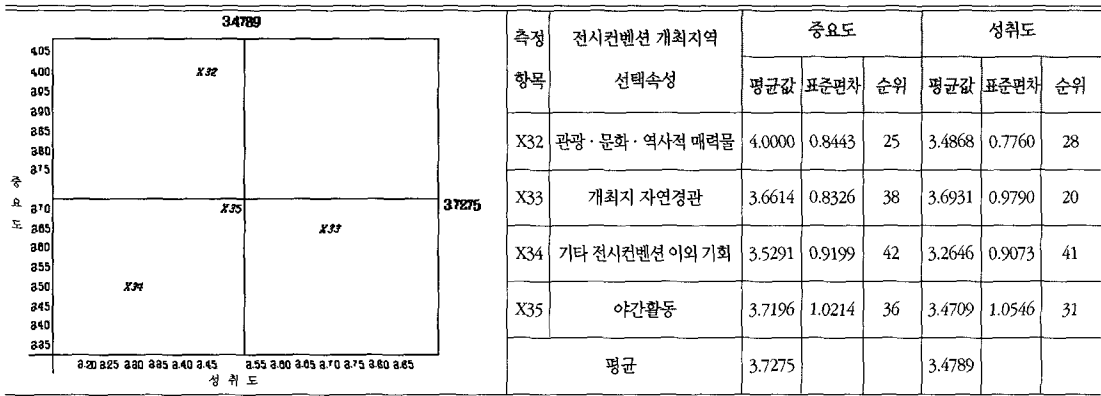


그림 7. 전시컨벤션 개최지 관광공간 요인 중요도-성취도 분석 결과

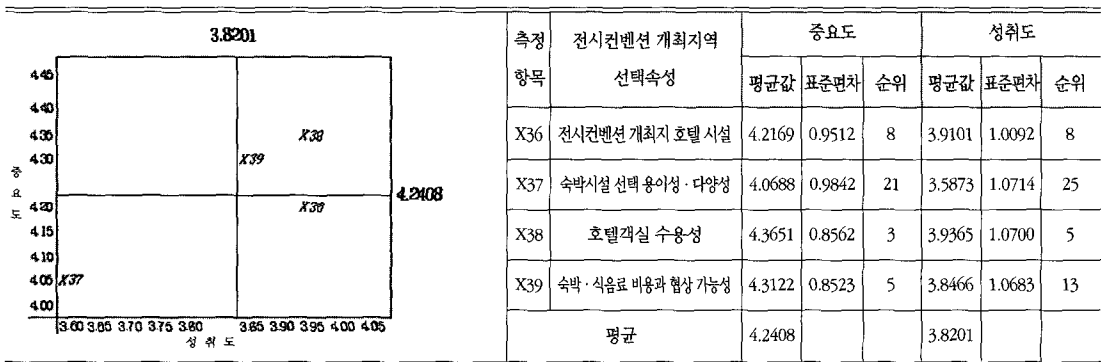


그림 8. 전시컨벤션 개최지 숙박공간 요인 중요도-성취도 분석 결과

대한 노력을 다른 속성, 특히 Ⅲ사분면에 위치하는 속성에 투입하는 것이 바람직한 것으로 파악되고 있다. 한편 속성 X37(숙박시설 선택 용이성·다양성)은 Ⅳ사분면에 위치하여 중요도와 성취도가 낮은 것으로 평가되어 이에 대한 적절한 전략이 필요한 것으로 분석되고 있다. 한편 중요도 및 성취도의 순위는 전체적으로 가장 높아 이들 요인의 속성에 대한 중요도와 만족도가 높은 것을 알 수 있다.

(7) 전시컨벤션 개최지 여가활동 공간

전시컨벤션 개최지 여가활동공간 요인의 3개 속성에 대한 분석결과(그림 9) 참조, X40(개최지 스포츠 시설)이 Ⅰ사분면에 위치하여 전시컨벤션 기획가들의 이 속성에 대한 중요도가 높은 것을 나타내고 있

으며 동시에 전시컨벤션 개최지로서 서울에 대한 이 속성에 대한 평가 또한 높은 것으로 분석되고 있다. 그러나 속성 X41(개최지 레크리에이션 시설) 및 X42(개최지 여가시설)에 대한 평가는 중요도 및 성취도 측면에서 모두 낮은 것으로 분석되고 있다. 한편 속성의 중요도 및 성취도의 순위를 살펴보면 전체적으로 낮은 순위인 것으로 평가되고 있다.

(8) 전시컨벤션 개최지 요인의 종합 분석 결과

서울을 전시컨벤션 개최지로서 7개 요인에 대한 중요도-만족도 분석결과를 종합하여 제시하면 <그림 10>과 같다. Ⅰ사분면에 위치하는 요인은 Y1(전시컨벤션센터 시설), Y3(전시컨벤션센터 이용비용) 및 Y6(전시컨벤션 개최지 숙박공간)으로 이들 요인은 중

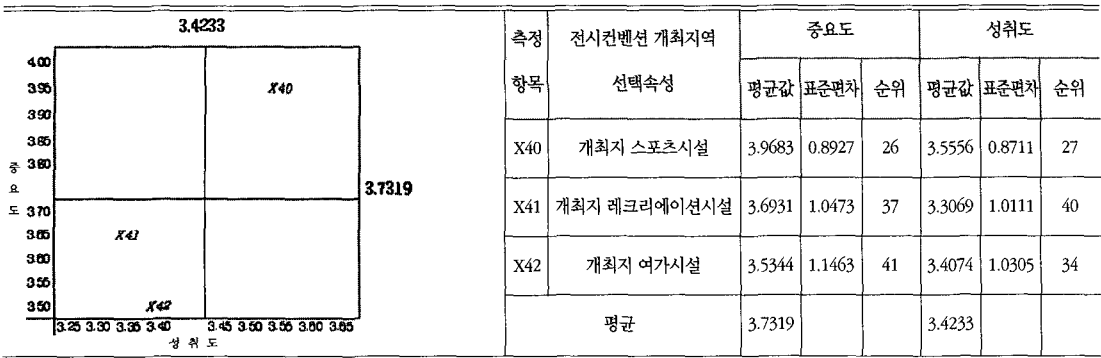


그림 9. 전시컨벤션 개최지 여가활동공간 요인 중요도-성취도 분석 결과

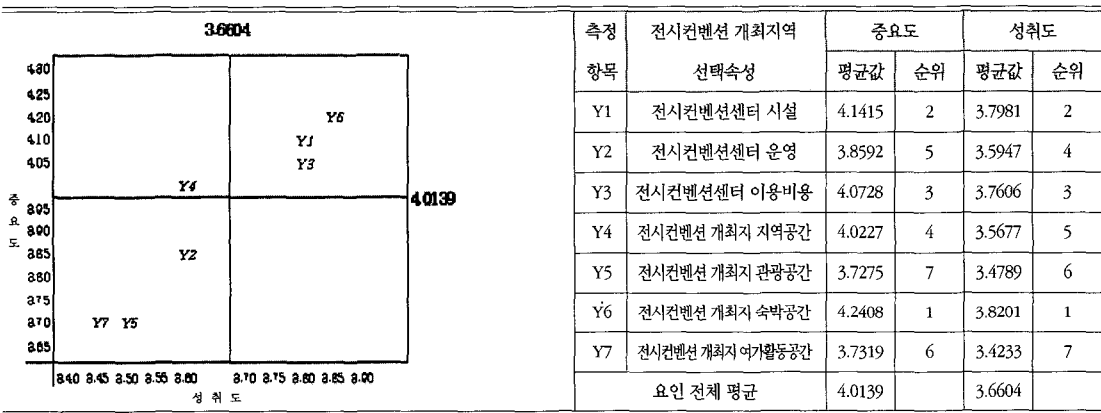


그림 10. 전시컨벤션 개최지 요인의 중요도-성취도 종합 분석 결과

요도와 만족도가 높은 것으로 현재와 같은 노력이 유지되어야 할 것이다. Ⅲ사분면에 위치하는 요인은 Y4(전시컨벤션 개최지 지역공간)로 중요도에 비교하여 성취도가 낮아 우선적으로 시정이 필요한 요인으로 평가되고 있다. 한편 Ⅳ사분면에는 Y2(전시컨벤션센터 운영), Y5(전시컨벤션 개최지 관광공간) 및 Y7(전시컨벤션 개최지 여가활동공간)이 위치하며 중요도와 성취도가 상대적으로 낮은 요인으로 현재 수준에 대한 개선점 및 관리적 전략이 수립되어야 할 것으로 분석되고 있다.

중요도 및 성취도의 순위를 살펴보면 시설과 숙박 등의 측면에서 중요도와 성취도의 순위가 높으며, 여가활동공간, 관광공간 및 지역공간이 상대적으로 순

위가 낮은 것으로 나타나고 있다.

### 3) 중요도-성취도 차이 분석 결과

중요도-성취도 분석에서 차이 분석은 각 선택속성에 대한 중요도와 성취도의 평균값의 차이를 분석하는 것으로 그 값이 작을수록 긍정적이며 반대로 그 수가 클수록 부정적인 것을 의미한다.

서울지역의 전시컨벤션 개최지로서의 중요도-성취도에 대한 본 연구에서의 평균값의 차이는 2개의 속성을 제외하고는 모두 양의 값(+)을 나타내고 있다. 이는 속성의 중요도에 비교하여 만족도가 낮다는 것을 의미하는 것이다. 전반적으로 전시컨벤션 개최지 지역공간 요인에 관련된 속성들에 대한 평균값의

차이가 가장 큰 것으로 나타나고 있다. 10개의 속성 가운데 5개의 순위가 38위에서 42위로 나타나 이에 대한 전략 도출이 시급한 것으로 분석되고 있다. 또한 전시컨벤션센터 시설 및 전시컨벤션 개최지 숙박 공간 요인에 속하는 속성들에 대한 차이가 큰 것으로 나타나고 있다.

이와는 반대로 전시컨벤션센터의 운영에 관련된 속성들은 평균값의 차이가 작은 것으로 나타나 상대적으로 양호한 것으로 평가되고 있다.

종합적으로 이에 대한 전략을 제시하면 평균값의 차이가 작은 속성에 대해서는 현재의 전략을 유지하는 것이 바람직하며, 차이가 큰 속성은 중요도와 성취도의 차이를 줄이는 즉, 만족도를 높이는 전략방안이 도출되어야 할 것이다.

## 5. 결론

### 1) 연구결과 요약과 실무적 시사점

본 연구는 전시컨벤션 기획가를 대상으로 서울에 대한 전시컨벤션 개최지로서의 요인 및 선택속성을 중요도-성취도 분석을 통하여 평가함에 목적이 있었다. 이를 위하여 중요도-성취도 분석을 통한 실증분석을 수행하였으며 분석결과는 다음과 같다.

첫째, I 사분면(‘지속적 노력필요’)에 위치한 속성은 13개이며 이들은 전시컨벤션 기획가들이 중요하게 생각하고 있으며 실제로도 성취도가 높은 속성들으로써 현재와 같은 노력이 유지되어야 함을 시사하고

표 8. 중요도-성취도 차이 분석 결과

요인명	측정항목	전시컨벤션 개최지역 선택속성	중요도 평균값	성취도 평균값	중요도·성취도 평균값 차이	평균값 순위
전시컨벤션센터 시설	X1	방음, 조명, 온도, AV시설	4.5608	4.3021	0.2587	12
	X2	첨단 커뮤니케이션 시설	4.2804	3.7884	0.4920	35
	X3	동시통역시설	4.1111	3.8677	0.2434	9
	X4	충분한 천정 높이 확보	3.7884	3.4762	0.3122	19
	X5	회의장과 분리된 휴게실	4.0847	3.6508	0.4339	32
	X6	안전과 보안시설	4.1058	3.8519	0.2539	11
	X7	본 회의장/전시장 면적	4.4603	3.9524	0.5079	36
	X8	컨벤션센터 연회장 공간	4.1534	3.8095	0.3439	23
	X9	전시시설 이용가능성과 공간 확보	4.1799	3.8730	0.3069	16
	X10	소회의장 확보	4.0106	3.7249	0.2857	14
	X11	비즈니스센터 시설	4.0053	3.6878	0.3175	21
	X12	주차시설의 편리성	3.9577	3.5926	0.3651	24
전시컨벤션센터 운영	X13	전시컨벤션 종사원 서비스 능력	4.2698	3.9577	0.3121	18
	X14	컨벤션 관련 식음료 행사	3.7672	3.4021	0.3651	25
	X15	적절한 종사원 수	3.5767	3.3598	0.2169	8
	X16	종사원의 외국어 구사능력	4.1217	3.7989	0.3228	22
	X17	다양한 결재방법	3.5608	3.4550	0.1058	2



요인명	측정항목	전시컨벤션 개최지역 선택속성	중요도 평균값	성취도 평균값	중요도·성취도 평균값 차이	평균값 순위
전시컨벤션센터 이용비용	X18	전시·회의장 임차비용	4.3333	3.9153	0.4180	30
	X19	전시·회의장 재설치 비용	3.8571	3.7196	0.1375	4
	X20	전시·회의장 부대비용	4.1376	3.7513	0.3863	27
	X21	시청각 장비 임차비용	3.9630	3.6561	0.3069	17
전시컨벤션 개최지 지역공간	X22	개최지의 거리 또는 여행시간	4.1481	3.4762	0.6719	41
	X23	개최지의 교통 편리성	4.1058	3.8942	0.2116	7
	X24	공항이용의 접근성 및 편리성	4.1111	3.9312	0.1799	6
	X25	전시컨벤션 참여 교통비용	3.8730	3.4603	0.4127	28
	X26	개최지의 관세 절차	4.0000	3.3439	0.6561	39
	X27	기후	3.9418	3.3862	0.5556	38
	X28	개최지 이미지 및 매력적 경관 위치	4.1058	3.9683	0.1375	5
	X29	개최지 쇼핑 가능성	3.9153	3.2487	0.6666	40
	X30	지역주민 환대성 및 안전성	4.1481	3.4021	0.7460	42
	X31	개최지 주변 환경	3.8783	3.5661	0.3122	20
	전시컨벤션 개최지 관광공간	X32	관광·문화·역사적 매력물	4.0000	3.4868	0.5132
X33		개최지 자연경관	3.6614	3.6931	-0.0317	1
X34		기타 전시컨벤션 이외 기회	3.5291	3.2646	0.2645	13
X35		야간활동	3.7196	3.4709	0.2487	10
전시컨벤션 개최지 숙박공간	X36	전시컨벤션 개최지 호텔 시설	4.2169	3.9101	0.3068	15
	X37	숙박시설 선택 용이성·다양성	4.0688	3.5873	0.4815	34
	X38	호텔객실 수용성	4.3651	3.9365	0.4286	31
	X39	숙박·식음료 비용과 협상 가능성	4.3122	3.8466	0.4656	33
전시컨벤션 개최지 여가활동공간	X40	개최지 스포츠시설	3.9683	3.5556	0.4127	29
	X41	개최지 레크리에이션시설	3.6931	3.3069	0.3862	26
	X42	개최지 여가시설	3.5344	3.4074	0.1270	3

주: 5점 척도 기준, 1:전혀 중요하지 않다(가장 성취도가 낮다), 5:가장 중요하다(가장 성취도가 높다).

있다.

둘째, II사분면(‘과잉노력 지양’)에 위치한 속성은 4개로 이들은 전시컨벤션 기획자들이 중요하게 생각하고 있지 않지만 성취도가 높은 속성들로서 현재의 노력을 다른 속성, 주로 III사분면(‘우선시정 필요’)에 위치한 속성에 투입해야 함을 시사하고 있다.

셋째, III사분면(‘우선시정 필요’)에 위치한 속성은 5개로 이들은 전시컨벤션 기획자들이 중요하게 생각

하고 있지만 실제로는 반영이 성취도가 낮은 속성들로서 시급히 개선되어야 할 것이다.

넷째, IV사분면(‘저우선 순위’)에 위치한 속성은 20개로 전시컨벤션 기획자들이 중요하게 생각하지 않고 있으며 성취도 또한 낮은 속성들로서 현재 수준 이상의 노력 투입은 불필요함을 시사하고 있다.

다섯째, 전시컨벤션 개최지의 7개 요인에 대한 중요도-성취도 분석 결과, I사분면에 위치하는 요인

은 Y1(전시컨벤션센터 시설), Y3(전시컨벤션센터 이용비용) 및 Y6(전시컨벤션 개최지 숙박공간)으로 이들 요인은 중요도와 만족도가 높은 것으로 현재와 같은 노력이 유지되어야 할 것이다. Ⅲ사분면에 위치하는 요인은 Y4(전시컨벤션 개최지 지역공간)로 중요도에 비교하여 성취도가 낮아 우선적으로 시정이 필요한 요인으로 나타나고 있다. 한편 Ⅳ사분면에는 Y2(전시컨벤션센터 운영), Y5(전시컨벤션 개최지 관광공간) 및 Y7(전시컨벤션 개최지 여가활동공간)이 위치하며 중요도와 성취도가 상대적으로 낮은 요인으로 현재 수준에 대한 개선점 및 관리적 전략이 수립되어야 함을 시사하고 있다.

여섯째, 서울지역의 전시컨벤션 개최지로서의 중요도-성취도에 대한 평균값의 차이는 2개의 속성을 제외하고는 모두 양의 값(+)을 나타내어 속성의 중요도에 비교하여 만족도가 낮은 것으로 분석되고 있다. 전반적으로 전시컨벤션 개최지 지역공간, 전시컨벤션센터 시설 및 전시컨벤션 개최지 숙박공간 요인에 관련된 속성들에 대한 평균값의 차이가 커서 기대와 만족의 차이가 큰 반면에 전시컨벤션센터의 운영에 관련된 속성들은 평균값의 차이가 작은 것으로 나타나 상대적으로 양호한 것으로 평가되고 있다. 이에 따른 요인별 전략 방안이 도출 되어야 함을 본 연구 결과는 시사하고 있다.

## 2) 연구 한계와 미래연구 제안

본 연구는 전시컨벤션 기획가의 전시컨벤션 개최지역에 대한 선택속성 전체를 연구대상으로 하였다. 이에 세부적이지 못한 측면은 본 연구의 한계점이라고 본다. 이러한 한계점은 본 연구 결과에서 도출된 중요한 개별적 요인을 대상으로 하는 세부적 연구를 진행함으로써 극복이 가능할 것이다. 예를 들면 전시컨벤션센터의 시설, 전시컨벤션 개최지의 지역공간 문제, 전시컨벤션센터의 운영방안 및 전시컨벤션센터 종사원의 서비스 질 등의 주제로 깊이 있게 접근할 것을 제안한다. 또한 전시컨벤션 개최지에 국한하

지 않고 호텔컨벤션센터와의 선택속성에 대한 중요도-성취도 차이 분석과 여러 전시컨벤션 개최지간의 비교 분석 등으로 연구의 범위를 확대하는 것도 의미가 있다고 본다. 더 나아가서 전시컨벤션 개최지역의 이미지와 포지셔닝 등의 마케팅 전반에 관련된 주제로 연구의 폭을 넓힐 수 있을 것이다. 또한 전시컨벤션 참가자를 대상으로 중요도 및 성취도 평가 연구 등 다양한 미래연구를 제안한다.

## 참고문헌

- 김고현, 2003, 우리나라 컨벤션 산업의 현황과 과제, 한국무역협회 무역연구소.
- 김성일, 1991, "중요도-성취도 분석에 의한 공원 경영평가," 한국입학회지 80(1), pp.103-108.
- 김시중, 2005a, "관광지리정보시스템 구축방안에 관한 연구," 한국지역지리학회지 11(3), pp.395-409.
- \_\_\_\_\_, 2005b, "전시컨벤션 개최지 선택속성의 차이 및 선호에 관한 연구," 산업경제연구 18(6), pp.2791-2816.
- \_\_\_\_\_, 2005c, "MICE 기획가의 전시컨벤션 개최지역 이미지 및 선호도 분석," 한국경제지리학회지 8(3), pp.405-429.
- \_\_\_\_\_, 2005d, "컨벤션 기획가의 컨벤션센터 선택속성에 관한 연구," 지리학연구 39(4), pp.539-548.
- \_\_\_\_\_, 2005e, "MICE 기획가의 전시컨벤션 개최지역 선택속성 중요도 및 만족도 분석," 한국지역지리학회지 11(5), pp.440-457.
- \_\_\_\_\_, 2006, "컨벤션센터 선택속성과 재 선택 및 추천의사에 관한 연구," 마케팅관리연구 11(1), pp.77-93.
- 노용호, 1998, "회의특성과 형태에 따른 회의시설 선택요인 연구," 관광·레저연구 10(1), pp.97-113.
- 문화관광부, 2004, 국제회의산업 육성 기본계획.
- 박의서, 2005, MICE 산업의 이해, 학현사, 서울.
- 박정화·정재락·유영근, 2002, "호텔 컨벤션 선택속성에 관한 연구," 관광·레저연구 14(1), pp.5-18.
- 손대현·김병삼, 1999, "관광지의 서비스품질 제고: IPA 기법을 중심으로," 한양대 사회과학논총 18, pp.217-249.
- 윤선영, 2005, "중요도-성취도 분석을 이용한 테마파크 이

- 벤트프로그램 개선방안에 관한 연구,” *관광경영학연구* 9(1), pp.235-255.
- 이애주 · 최용, 2003, “호텔 컨벤션 선택속성에 관한 연구: 서울지역 컨벤션 기획가를 중심으로,” *호텔경영학연구*, 12(2), pp.73-87.
- 이장춘, 1997, *최신관광자원학*, 대왕사, 서울.
- 이주희 · 심규원, 2003, “Rank-order 기법을 활용한 국립공원 시설 및 서비스에 관한 중요도-성취도 분석: 가야산 · 내장산 국립공원을 대상으로,” *생명과학연구* 2(1), pp.1-12.
- 이주희 · 한상열 · 심규원, 2001, “중요도-성취도 분석을 이용한 국립공원 시설물에 관한 연구,” *한국산림휴양학회지* 5(2), pp.61-68.
- 전창석, 2001, *국제회의 개최지 중요속성에 대한 서울의 중요도-성취도 분석*, 남서울대학교 논문집 7, pp.311-327.
- 조윤주 · 안기완 · 김상오, 2001, “중요도-성취도 분석에 의한 내장산 국립공원 탐방안내소의 개선방안,” *산림경제연구* 9(1), pp.15-27.
- 주현식, 2003, “컨벤션 참가자의 개최지 선택요인과 만족간의 영향관계,” *관광 · 레저연구* 14(4), pp.405-418.
- 최정우, 1999, “중요도-성취도 분석을 이용한 도시공원 관리운영방안,” *건축 · 도시환경연구* 7, pp.141-149.
- Breiter D. & Milman A., 2005, “Attendees's needs and service priorities in a large convention center: Application of the importance-performance theory,” *Tourism Management* 25, pp.156-165.
- Frank Guadagnolo, 1985, “The importance-performance analysis: an evaluation and marketing tool,” *Journal of Park and Recreation Administration* 3(2), pp.13-22.
- Grado S. C., Strauss, C. H. & Lord, B. E., 1988, “Economic impacts of conference and conventions,” *Journal of Convention & Exhibition Management* 1(1), pp.19-33.
- <http://community.etourkorea.com/koreaconvention>
- John A. Martilla and John C. James, 1977, “Importance-performance analysis,” *Journal of Marketing* 41(Jan), pp.77-79.
- Jun, J. & McCleary, K. W., 1999, “Classifying US association meeting planners based on international destination selection criteria: a case study of South Korea,” *Hospitality Management* 18, pp.183-199.
- Jung, S., 1999, *The Perception of Korea As a Convention Destination*, Graduate College University of Nevada, Las Vegas, pp.87-91.
- Kim, W. G. and Kim, H. C., 2003, “The analysis of Seoul as an international convention destination,” *Journal of Convention & Exhibition Management* 5(2), pp.69-87.
- Meetings and Conventions Magazine, 2000, *The Meeting Market Report*, pp.135-136.
- Mistilis, N. & Dwyer, L., 1999, “Tourism gateways and regional economies: the distributional impacts of MICE,” *International Journal of Tourism Research* 1(6), pp.441-457.
- Oppermann, M., 1996, “Convention destination images: analysis of association meeting planners' perceptions,” *Tourism Management* 17(3), p.181.
- Qu, H. & Chu, G., 2000, “The comparative analysis of Hong Kong as an international conference destination in Southeast Asia,” *Tourism Management* 21(2), pp.643-648.
- Renard M.-C., 2003, “Fair trade: quality, market and conventions,” *Journal of Rural Studies* 19, pp.87-96.
- Robert B. Woodruff, Ernest R. Cadotte and Roger L. Jenkins, 1983, “Modeling consumer satisfaction processes using experience-based norms,” *Journal of Marketing Research* 20, pp.296-304.
- Shin W.-S. & Feunekes A., 1993, “Analysis of the importance-Performance Technique for Instructor Evaluation at NOLS,” *농업과학연구* 11(1), 충북대학교 농업과학기술연구소, pp.20-39.
- Turner L. W. & Reisinger Y., 2001, “Shopping satisfaction for domestic tourists,” *Journal of Retailing and Consumer Services* 8, pp.15-27.
- Upchurch, R. S., Jeong, G. H., Clements, C. & Jun, I., 1999, “Meeting planner's perceptions of site selection characteristics: The case of Seoul, Korea,” *Journal of Convention & Exhibition Management* 2(1), p.28.
- Weber K., 2000, “Meeting planners' perceptions of hotel-chain practices and benefits,” *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* pp.32-38.

Zhang H.Q. & Chow I., 2004, "Application of importance-performance model in tour guides' performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong," *Tourism Management* 25, pp.81-91.

교신: 김시중, 대전광역시 동구 자양동 17-2, 우송대학교  
관광경영학과, Tel : 042-630-9761, Fax : 042-630-  
9767, E-mail : sjkim@wsu.ac.kr

Correspondence: Si Joong Kim, Department of Tourism  
Management, Woosong University, 17-2, Jayang-  
dong, Dong-ku, Daejeon, Tel: 042-630-9761, Fax: 042-  
630-9767, E-mail: sjkim@wsu.ac.kr

최초투고일 2006년 10월 12일

최종접수일 2006년 11월 13일

## **Exhibition and Convention Destination Site Evaluation Using Importance-Performance Analysis**

Si Joong Kim\* · Chang-Kyu Park\*\*

**Abstract** : This study aims to examine seven factors and forty-two selection attributes of Seoul as an Exhibition and Convention Destination Site through the Importance-Performance Analysis(IPA) from the Exhibition and Convention Planner. The result of this study shows these three conclusions. First, according to the result of the Importance-Performance Analysis(IPA) of the forty-two selection attributes of an Exhibition and Convention Destination Site, thirteen attributes were placed on the right top area(Keep Up the Good Work), four attributes were placed on the right bottom area(Possible Overkill), five attributes were located on the left top area(Concentrate Here), and the other twenty attributes were located on the left bottom area(Low Priority). Second, the Importance-Performance Analysis(IPA) of seven factors in an Exhibition and Convention Destination Site reveals that the factors in the right top area(Keep Up the Good Work) of high importance and high performance were “Exhibition and Convention Center Facilities”, “Exhibition and Convention Fee”, and “Exhibition and Convention Center Accommodation Capacity”. And the one factor located on the left top area(Concentrate Here) of high importance and low performance was “Exhibition and Convention Destination Regional Space”, while the other factors of “Exhibition and Convention Center Management”, “Exhibition and Convention Destination Tourism Space” and “Exhibition and Convention Destination Leisure Activity Space” were placed on the left bottom area(Low Priority) of low importance and low performance. Third, the difference of the mean value of the Importance and Performance on Seoul as an Exhibition and Convention Destination Site has been revealed that the performance of the attributes was lower than the importance of the attributes because forty attributes have described all plus(+) except two attributes.

**Keywords** : importance-performance analysis, exhibition and convention, exhibition and convention destination site, exhibition and convention destination site evaluation, Seoul

---

\* Professor, Department of Tourism Management, Woosong University

\*\* Professor, Department of Tourism Leisure, Namdo College