

YANOLJA RESEARCH INSIGHTS

고객 후기로 본 서울 에어비앤비 품질과 만족도 분석



차례

CONTENTS

Issue

고객 후기로 본 서울 에어비앤비 품질과 만족도 분석 01

Appendix

주요 경제지표 12

고객 후기로 본 서울 에어비앤비 품질과 만족도 분석

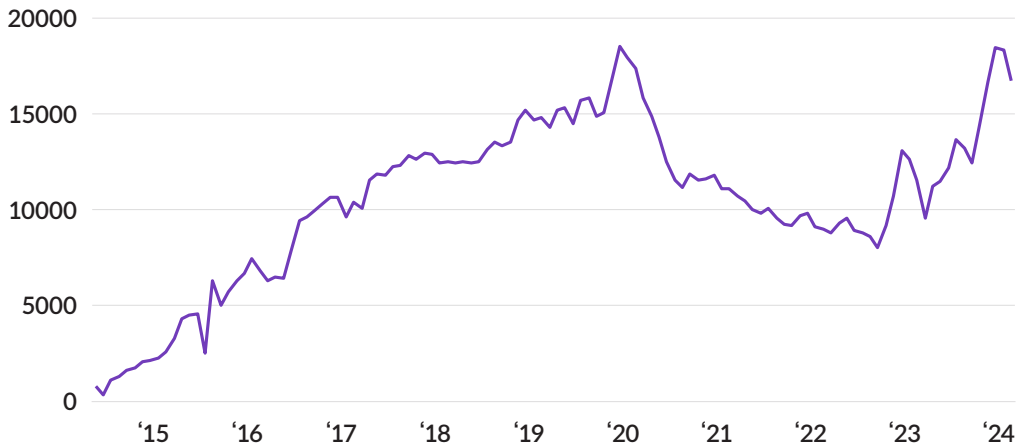
서대철
야놀자리서치 선임연구원
deachul.seo@yanolja.com

국내 숙박 유형의 일부로 자리잡은 에어비앤비(Airbnb)

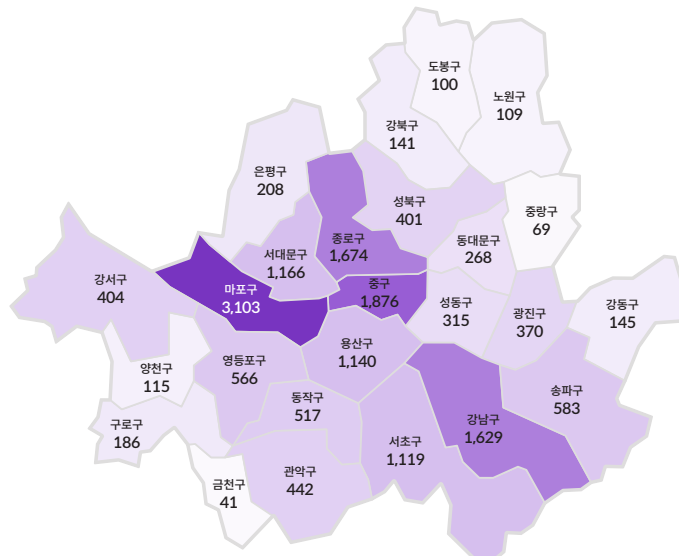
에어비앤비로 대표되는 공유 숙박 산업은 국내에서 주목할 만한 성장세를 보이고 있다. 특히 서울의 지난 10년 연평균 숙소(리스팅)수 성장률은 23%에 달한다. 2024년 3월 기준으로 서울시에는 약 16,687개의 리스팅이 등록되어 있으며, 이 수치는 작년 동월 대비 45% 성장한 수치로, 팬데믹 직전의 최대치인 18,531개의 리스팅 수(2020년 1월)를 90% 회복한 상태이다.

여행객들이 에어비앤비를 대안 숙소로 선택하는 주된 이유는 단지 저렴한 가격 때문만이 아니다. 정형화된 서비스를 제공하는 호텔 대신 현지인의 집에 머무르며 여행지의 고유한 문화를 경험할 수 있어 차별화된 경험을 추구하는 여행자들에게 색다른 매력이 될 수 있다. 또한, 장기 체류, 가족 여행 등 여행 목적과 특성에 따라 다양한 숙소 옵션이 제공되고 있기 때문에, 공유 숙박이 합리적인 선택지가 될 수 있다.

서울시 에어비앤비 월간 리스팅 추이



자치구별 에어비앤비 리스팅 분포 (2024년 3월)



에어비앤비 밀집지를 벗어난 지역에서 성장세 두드러져

서울시 대부분의 에어비앤비 숙소는 명동, 광화문, 강남, 홍대 등 서울의 주요 관광지와 인접한 지역에 밀집되어 있다. 다만, 팬데믹 이전과 비교하면, 밀집지역이 아닌 그 외 지역의 성장이 두드러지고 있다. 2019년 3월 대비 2024년 3월의 에어비앤비 리스팅을 비교한 결과, 서울시 25개 자치구 중 도봉구, 금천구, 동작구, 광진구, 관악구, 강동구, 강북구는 팬데믹 이전에 비해 성장률이 가장 높았던 지역으로 나타났다. 이 7개 지역에는 2019년 대비 1,049개의 신규 리스팅이 추가 등록되었으며, 평균 성장률은 166%에 달한다. 강남구도 221개의 신규 리스팅이 등록되어 있어, 코로나 이전에 이미 높았던 리스팅 수에도 불구하고 15.7%라는 안정적인 성장률을 보였다. 한편, 동대문구, 종로구, 서대문구는 성장률이 5% 이내로 상대적으로 미진하였고, 용산구와 중구는 외국인 관광객들이 선호하는 지역임에도 리스팅 수가 감소하고 있다. 전반적으로, 관광지에 인접한 지역들은 높은 기저 효과와 시장 포화로 인해 성장이 제한적인 것으로 나타나고 있다.

자치구별 리스팅 변화 (2019년 3월 대비 2024년 3월)

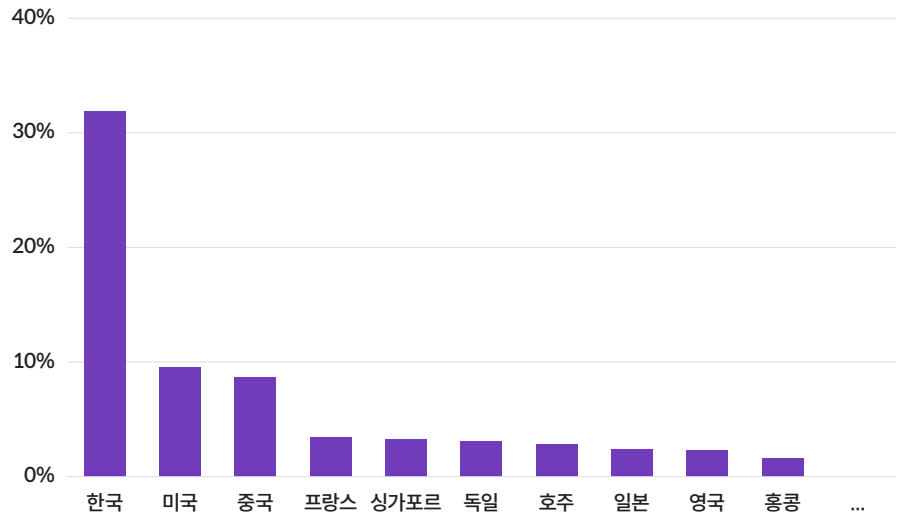
No.	자치구	리스팅 수 (2019)	리스팅 수(2024)	리스팅 차이	증감률(%)
1	도봉구	27	100	73	270.37
2	금천구	13	41	28	215.38
3	동작구	188	517	329	175.00
4	광진구	140	370	230	164.29
5	관악구	204	442	238	116.67
6	강동구	68	145	77	113.24
7	강북구	67	141	74	110.45
8	노원구	52	109	57	109.62
9	중랑구	35	69	34	97.14
10	성동구	160	315	155	96.88
11	영등포구	309	566	257	83.17
12	서초구	613	1119	506	82.54
13	송파구	322	583	261	81.06
14	양천구	67	115	48	71.64
15	구로구	114	186	72	63.16
16	강서구	257	404	147	57.20
17	성북구	268	401	133	49.63
18	은평구	157	208	51	32.48
19	강남구	1408	1629	221	15.70
20	동대문구	256	268	12	4.69
21	종로구	1644	1674	30	1.82
22	서대문구	1160	1166	6	0.52
23	용산구	1233	1140	-93	-7.54
24	중구	2161	1876	-285	-13.19
25	마포구	3891	3103	-788	-20.25

리뷰를 작성하는 게스트의 국적은...

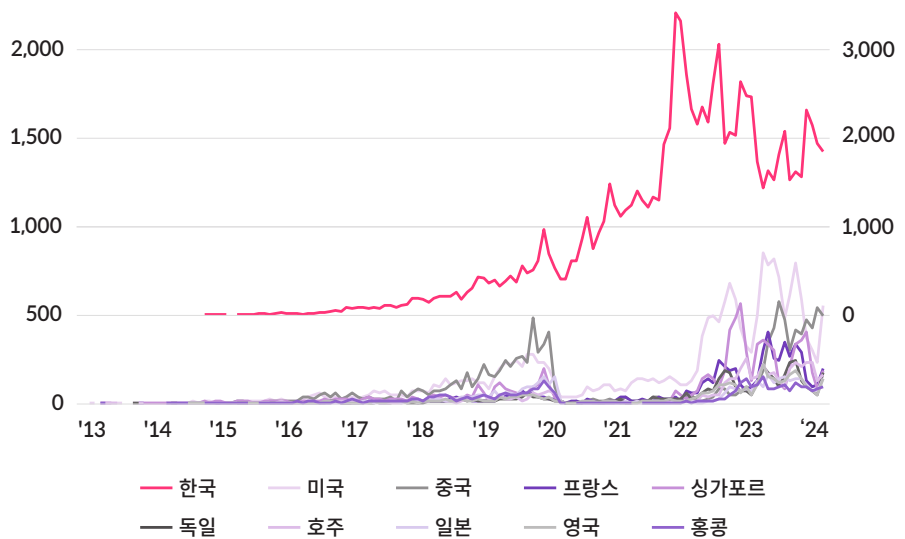
에어비앤비 플랫폼에서 숙소 정보를 검색해보면, 과거에 다녀갔던 사람들의 후기가 고스란히 남아 있다. 게스트가 작성한 후기에는 그들의 거주지도 확인할 수 있다. 자체적으로 수집한 서울시 4,454개 숙소의 후기 187,255건을 조사한 결과, 게스트들은 120개가 넘는 국가에서 방문한 것으로 나타났다. 게스트의 국적은 한국(32%), 미국(10%), 중국(9%), 프랑스(3.4%), 싱가포르(3.2%), 독일(3%), 호주(2.8%), 일본(2.3%), 영국(2.3%), 홍콩(1%), 기타(31%) 순으로, 상위 10개국 약 70% 비중을 차지하는 것으로 나타났다¹.

시기별로 보면, 2020년 초를 기점으로 한국어 리뷰의 빈도가 높아진 것을 확인할 수 있다. 이는 팬데믹으로 한국인들의 해외여행이 제한되고 국내 여행을 목적으로 에어비앤비를 더 많이 이용했기 때문으로 보인다. 한편 코로나로 인해 끊겼던 외국인들의 발길이 회복되며 2022년 초부터 외국어 리뷰가 증가한 것으로 나타났다.

리뷰를 작성한 게스트 국적 비율 (2024년 3월)



국가별 리뷰 포스팅 추세

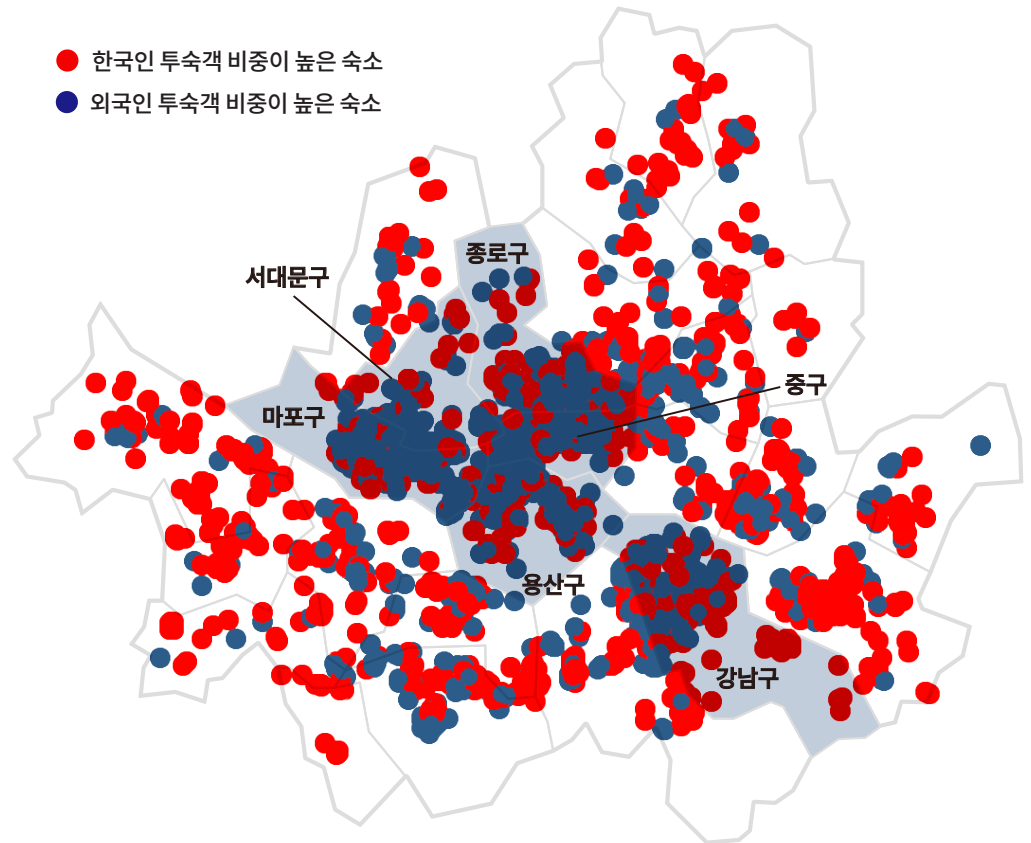


¹ 거주지가 한국이고, 리뷰 언어가 한국어인 리뷰어의 국적은 “한국인”, 거주지가 외국이고, 리뷰 언어가 외국어인 리뷰어의 국적은 “외국인”으로 분류함.

관광지 근처는 외국인, 그 외의 지역은 내국인이 많이 찾아

내국인과 외국인의 에어비앤비 이용 특성에는 지역별 차이가 확인되고 있다. 2024년 5월 기준으로 에어비앤비 플랫폼에 등록된 숙소 리뷰를 분석해 내국인과 외국인 게스트의 비율 차이를 추정한 결과, 외국인 게스트 비율이 높은 지역은 마포구, 서대문구, 중구, 종로구, 용산구와 같은 서울의 주요 관광지와 인접한 지역으로 나타났다. 반면, 관광지 근처를 벗어난 다른 지역들은 내국인 게스트 비율이 높았다. 이는 내국인과 외국인 이용자가 에어비앤비 숙소를 선택함에 있어 서로 다른 목적을 가지고 있음을 시사한다. 관광 중심지의 숙소들은 다양한 관광 명소와 가깝고 대중교통 수단이 많아 외국인 여행객에게 매력적인 선택지가 된다. 반면, 내국인의 경우 여행을 목적으로 에어비앤비를 선택하기도 하지만, 국내 출장, 지방 거주자들의 단기 숙박, 모임 공간 대여 등 외국인에 비해 이용 목적이 다양할 수 있다. 따라서 내국인은 관광지 근처 숙소에 제한될 이유가 없다.

한국인과 외국인이 찾는 숙소별 위치



주: 빨간 점은 한국인이 작성한 리뷰 비율이, 파란 점은 외국인이 작성한 리뷰 비율이 더 높은 숙소를 의미함.

비밀집지역의 게스트 평가가 밀집지역에 비해 높은 편

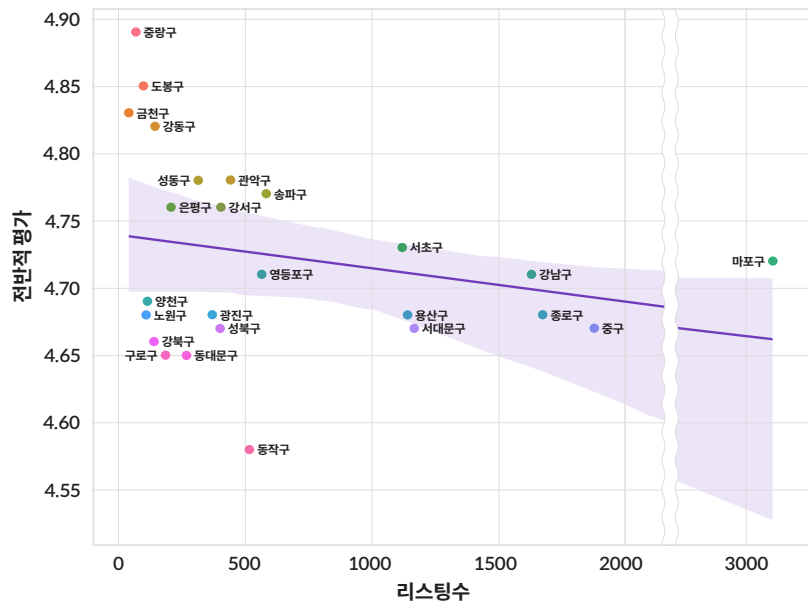
숙박을 완료한 게스트는 직접 작성한 후기와 함께 숙소에 대한 일곱 가지 항목 (“전반적인 경험”, “의사소통”, “정확도”, “청결도”, “체크인”, “위치”, “가격 대비 만족도”)을 1점에서 5점 사이의 점수로 평가한다. 한 숙소에 최소 세 번의 게스트 평가가 누적되면 각 항목별 평균 점수가 리뷰 페이지 상단에 표시된다.

지역별 평점 비교를 위해 2024년 1분기 서울시 에어비앤비 리스팅 36,690개를 분석하였다². 개별 자치구 단위에서 분석한 결과, 마포, 중구, 종로, 강남 일대 등 관광지에 인접한 에어비앤비 밀집지역들의 평점이 다른 지역에 비해 더 낮게 나타났다. 추가적 비교 분석을 위해, 마포구, 중구, 종로구, 강남구의 18,963개 숙소를 “밀집지역”으로, 그 외 17,727개 숙소를 “비밀집지역”으로 구분하여 2024년 1분기 평점을 비교하였다. 모든 7가지 평가 지표에서 두 지역은 4.6점 이상(만점 5점)의 높은 점수를 기록하였다. 그러나 비밀집 지역의 “전반적 평가”, “소통”, “정확도”, “청결도”, “체크인”, “가격 대비 만족도” 점수가 밀집지역에 비해 높았다. 반면, 밀집지역의 “위치” 항목의 점수는 비밀집지역보다 높았다. 이는 숙소가 밀집된 지역이 지리적 이점에 대해서는 긍정적인 평가를 받지만, 그 외 모든 서비스 항목에서 비밀집지역에 비해 평가가 떨어지는 것을 보여준다.

< 에어비앤비 숙소 평가 항목 >

- **전반적 평가** : 숙소에 대한 전반적인 평가는 어땠는가?
- **의사소통** : 문의사항에 대해 호스트가 적절히 응답하였는가?
- **정확도** : 사진, 위치, 요금, 편의시설 등 숙소에 대한 설명이 정확하였는가?
- **청결도** : 청결 상태 등 숙소 내부 시설이 어땠는가?
- **체크인** : 체크인 과정이 수월하였는가?
- **위치** : 숙소의 위치는 어땠는가?
- **가격 대비 만족도** : 지불한 가격 대비 숙소의 만족도는 어땠는가?

지역 리스팅수와 평점의 산포도 (2024년 3월)



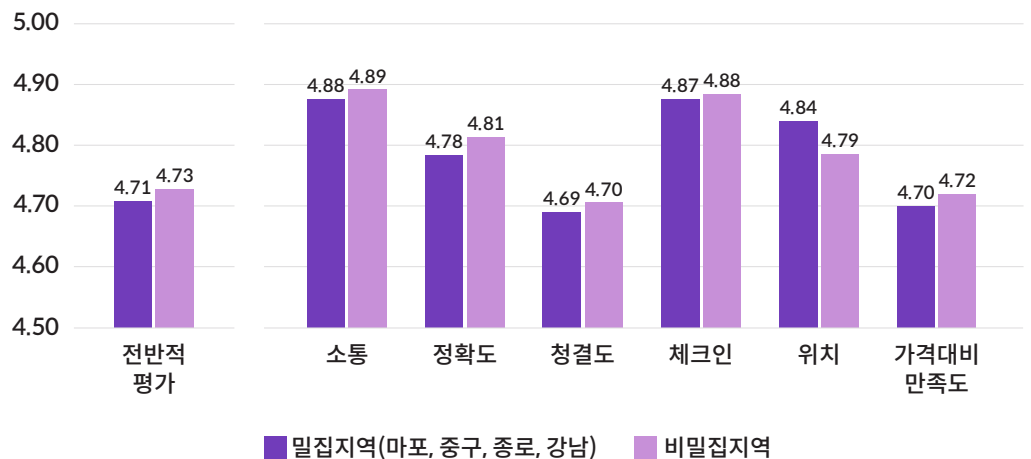
2 단기임대 데이터 제공 업체 에어디앤에이(AirDNA)의 원데이터를 자체 분석함.

3 두 집단의 점수 차이를 검증하기 위해 독립표본 t 검정을 수행한 결과, 모든 7가지 평가항목의 점수 차이가 통계적으로 유의미하였음(p<.005).

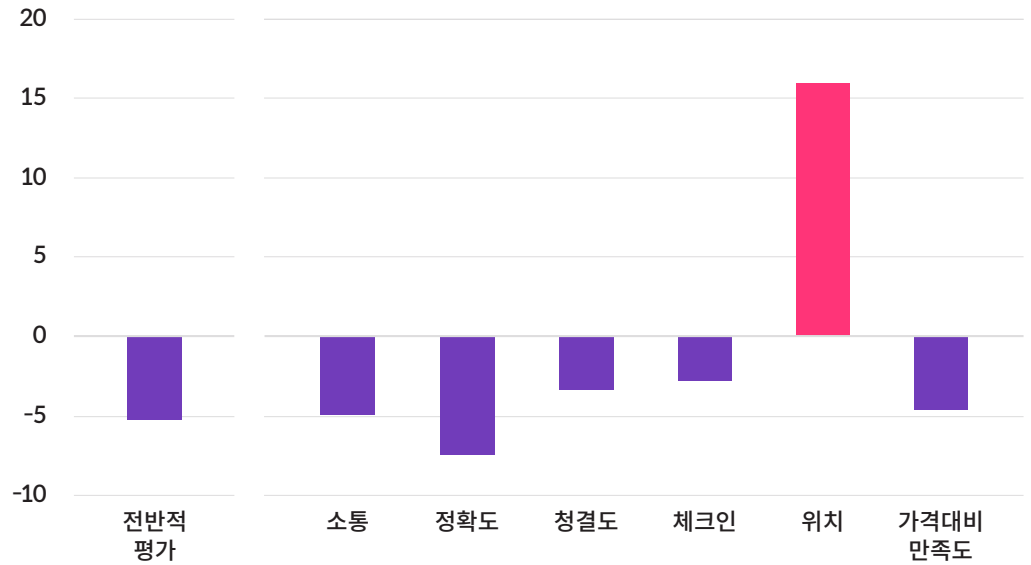
자치구별 게스트 평점 (2024년 1분기)

No.	자치구	전반적 평가	의사소통	정확도	청결도	체크인	위치	가격대비만족도
1	종랑구	4.89	4.97	4.92	4.91	4.93	4.81	4.88
2	도봉구	4.85	4.94	4.92	4.87	4.97	4.84	4.84
3	금천구	4.83	4.90	4.88	4.74	4.90	4.71	4.83
4	강동구	4.82	4.97	4.90	4.81	4.93	4.81	4.82
5	광진구	4.78	4.91	4.86	4.77	4.91	4.82	4.75
6	성동구	4.78	4.92	4.87	4.77	4.92	4.83	4.76
7	송파구	4.77	4.88	4.85	4.77	4.90	4.88	4.74
8	강서구	4.76	4.90	4.84	4.75	4.91	4.80	4.76
9	은평구	4.76	4.88	4.80	4.75	4.84	4.70	4.74
10	서초구	4.73	4.87	4.79	4.69	4.88	4.85	4.68
11	마포구	4.72	4.87	4.79	4.70	4.88	4.86	4.71
12	강남구	4.71	4.88	4.79	4.65	4.87	4.86	4.69
13	영등포구	4.71	4.88	4.77	4.70	4.87	4.72	4.67
14	노원구	4.69	4.84	4.80	4.74	4.88	4.70	4.69
15	종로구	4.68	4.86	4.77	4.69	4.85	4.81	4.66
16	서대문구	4.68	4.86	4.76	4.63	4.86	4.81	4.69
17	관악구	4.68	4.88	4.76	4.64	4.87	4.69	4.67
18	양천구	4.68	4.84	4.81	4.74	4.82	4.67	4.65
19	중구	4.67	4.86	4.75	4.67	4.85	4.80	4.67
20	용산구	4.67	4.88	4.77	4.63	4.84	4.74	4.67
21	성북구	4.67	4.88	4.76	4.61	4.84	4.71	4.68
22	강북구	4.66	4.88	4.83	4.61	4.86	4.68	4.61
23	동대문구	4.65	4.85	4.71	4.61	4.83	4.66	4.63
24	구로구	4.65	4.84	4.76	4.63	4.84	4.62	4.67
25	동작구	4.58	4.82	4.70	4.56	4.80	4.63	4.61

지역별 게스트 평점 (2024년 1분기)



비밀집지역 대비 밀집지역의 평가 점수



주: 밀집지역과 비밀집지역의 평가 항목별 표준화된 점수 차이(t 값)를 나타냄. 값이 양수인 경우 밀집지역의 점수가 더 높고, 값이 음수인 경우 비밀집지역의 점수가 더 높은 것을 의미함.

앞서 리뷰 데이터를 통해 살펴본 바와 같이, 밀집지역은 외국인 방문 비율이 높았고, 비밀 집지역은 내국인 방문 비율이 높았다. 이는 밀집지역과 비밀집지역의 평가 점수 차이가 내국인과 외국인의 평가 성향 차이 때문일 가능성을 내포할 수 있다. 이를 더 확실히 검증하기 위해 자체 수집한 4,454개의 숙소를 표본으로 삼아 내국인과 외국인 게스트의 별점 차이를 분석하였다⁴. 2024년 3월까지 등록된 내국인과 외국인 게스트의 평가를 비교한 결과, 평균 점수는 각각 4.71점, 4.78점으로, 외국인의 평균 점수가 더 높은 것으로 나타났다⁵. 다시 말해, 일반적으로 외국인 관광객들이 평가 점수에 더욱 관대한 경향이 있음에도 외국인이 많이 방문하는 밀집 지역 숙소의 평균 점수가 더 낮게 나타난다는 것은 해당 지역의 서비스 품질이 상대적으로 낮다는 것을 확인시켜 준다.

4 에어디엔에이(AirDNA) 원자료는 숙소별로 합산된 평점을 제공하기 때문에, 내국인과 외국인의 점수 차이를 변별할 수 없음. 이를 간접적으로 해소하기 위해 직접 수집한 에어비앤비 리뷰 데이터를 활용함.

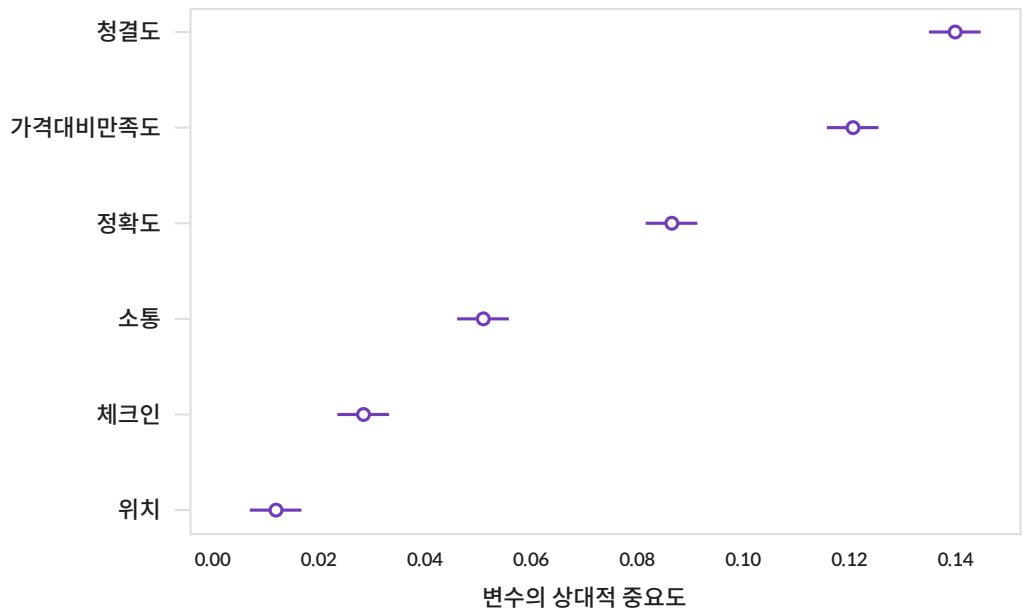
5 리뷰에 포함된 내국인과 외국인의 평점을 활용해 독립표본 t 검정을 수행한 결과, 점수 차이가 통계적으로 유의미하였음(p < .001).

“청결도”, “가격 대비 만족도”, “정확도”가 전반적 평가를 결정지어

게스트가 숙소에 대해 전반적인 평가를 할 때, 어떤 요소들이 중요하게 고려될까? 이 질문에 대한 답을 찾기 위해 “전반적 평가” 항목을 종속변수로, 그 외의 서비스 평가 항목들을 독립변수로 한 회귀분석을 수행하였다. 분석 결과, “청결도”가 가장 중요한 요소로 나타났다으며, 이어서 “가격 대비 만족도”, “정확도”, “소통”, “체크인”, “위치” 순으로 영향력이 높게 평가되었다. 최우선적으로 숙소의 위생 상태(“청결도”)가 게스트의 전반적인 만족도에 결정적인 역할을 한다는 것을 보여준다. 또한, 가격 대비 제공되는 가치(“가격 대비 만족도”)와 숙소 정보의 투명한 공개(“정확성”)이 게스트의 전체적인 숙소 평가를 주요하게 설명하는 것으로 나타난다.

한편, “위치” 항목은 상대적으로 중요도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 이 결과는 게스트가 숙소를 선택하여 이용한 이후에 품질 평가를 하는 시점에서, 위치는 숙소의 전반적 평가에 결정적인 요소가 아니라는 의미이다. 즉, “위치”는 게스트가 숙소를 선택하기 전에 중요하게 고려하는 반면, 숙박 이후에는 숙소와 관련된 경험이 더 중요하게 작용하는 셈이다. 관광지에 인접한 에어비앤비 밀집지역의 경우, 일반적으로 비밀집지역에 비해 평균 객실단가(Average Daily Rate; ADR)가 높게 형성되어 있어, 더 높은 비용이 요구된다. 그럼에도 불구하고 정작 숙소에 도착해보니 청결 상태가 불량하고, 온라인에서 홍보된 내용과 실물이 다르다면, 숙소 위치의 장점을 감안하더라도 전반적인 숙소 만족도가 떨어질 수 있음을 나타낸다.

평가 항목별 중요도



내국인은 “숙소 내부 경험”을, 외국인은 “현지 경험”을 중시

게스트가 작성한 리뷰는 숙소 이용 중 경험한 다양한 의견을 담고 있다. 같은 숙소라도 각자의 경험은 다를 수 있기에, 리뷰를 분석하여 게스트들이 중요시하는 요소들을 더 심층적으로 파악할 수 있다. 한국어와 영어 리뷰에서 나타나는 주제들을 분석한 결과, 내국인과 외국인의 서비스 평가 시각 면에서 차이를 확인할 수 있었다⁶.

먼저, 두 그룹 모두에서 “호스트”, “시설”, “위치”라는 주제가 공통적으로 언급되었으나, 그 내용에서는 뚜렷한 차이가 나타났다. 한국어 리뷰에서는 호스트의 “친절함”이 강조되지만, 영어 리뷰에서는 호스트의 “소통” 능력이 주요하게 언급되었다.

내국인 리뷰어들은 “내부시설”, “구비용품”, “분위기/전망” 등 숙소 내부의 시설적인 측면을 평가하는 반면, 외국인 리뷰어들은 “현지 경험”에 더 큰 비중을 둔다. 이는 한국인이 숙소의 쾌적함과 편의성을 중요시하는 반면, 외국인은 숙소가 전체 여행 경험에 어떤 기여를 하는지가 더 중요하다는 것을 의미한다. 또한 한국어 리뷰의 경우, 어떤 어매니티를 구비하고 있고, 숙소의 인테리어, 조명 등 숙소가 연출하는 분위기와 감성에 대한 언급도 빈번하다. 다시말해, 내국인의 리뷰는 마치 호텔과 같은 전통 숙박업을 평가하는 리뷰들과 크게 다르지 않다. “가성비” 키워드가 한국어 리뷰에서 빈번히 등장하는 것 또한 이를 뒷받침한다. 즉, 지불한 돈만큼의 품질이 보장되는지가 중요한 셈이다. 이는 한국인의 공유숙박 이용 목적이 현지 경험을 위주로 하고 있지 않기 때문일 것이다.

한국어 리뷰의 대표 주제와 예시

주제	긍정 리뷰 예시	부정 리뷰 예시
호스트 (친절)	6명이 숙소를 이용했는데 불편함 없이 잘 지내다가 왔어요 사장님이 너무 친절하셔서 너무 좋았습니다.	호스트님이 너무 불친절하시고 게스트 편의보다는 호스트 위주네요.
분위기/전망	내부 화이트&우드 느낌의 디자인이 맘에 들었어요 (아늑한 느낌 ㅎㅎ). 사진보다 훨씬 더 이뻐요ㅠ 야경도 좋아서 이런 집에 살고 싶다고 말 할 정도였어요.	창문이 없어서 뷰가 아쉬웠어요. 조명이 어두워서 눈이 침침한 느낌이 있었어요.
내부시설	바닥이 따뜻해서 다음날 아침까지 온 방에 온기가 돌았고, 따뜻한 물도 잘 나오고 수압도 괜찮았습니다.	싱크대 거름망에 전에 숙박한 사람의 음식물 쓰레기가 그대로 있어서 뚜껑을 열었다가 냄새때문에 깜짝 놀랐습니다. 욕실에는 세면대에 물때가 심했고 살이 움직이는 거미가 있었습니다. 청결이 상당히 아쉬운 숙소였습니다.
구비용품	안에서 해먹을 수 있게 식기도구가 있어서 편리했습니다. 수건도 넉넉하고 필요한 물품들이 다 구비되어 있어서 좋았어요.	치솔, 치약, 헤어 트라이기 아무것도 없어요. 샴푸나 바디워시도 오래되어 보여요.
위치/주변	위치적으로는 서울역과 가까워서 좋습니다. 서울 어디라도 30분 안에 접근이 가능했습니다.	위치가 외젓고 골목으로 된 언덕 끝에 위치. 아주 조용한 동네. 주변에 아무것도 없음.
가성비	숙소가 가격대비 깨끗하고 쾌적합니다. 딱 필요한 것들로 구성되어 있어 편하게 있다 갑니다.	친구들이랑 하루 놀기에는 좋았으나, 가격대비 그렇게 만족스럽지는 않네요. 고시원 생각하면 돼요 엄청 좋아요. 단 순히 위치 때문에 이 가격인 것 같습니다.

6 리뷰에서 나타나는 대표적인 주제들을 도출하기 위해 잠재 디리클레 할당(Latent Dirichlet Allocation; LDA)을 활용함. 리뷰와 같은 텍스트 데이터에 잠재된 주제들을 파악하기 위한 모델링 기법으로, 문서에 포함된 단어들의 확률 분포를 분석하여 각 주제를 구성하는 키워드를 분석할 수 있음.

반면, 영어 리뷰에는 숙소 인근의 문화적 특성이나 지역적 경험에 대한 언급이 자주 포함된다. “Experience” (“경험”), “traveling” (“여행”), “Seoul” (“서울”) 등 여행 경험을 묘사하는 키워드가 빈번히 언급된다. 즉, 외국인의 리뷰는 단순히 숙소 내부의 평가에 국한되지 않고, 서울이라는 관광지에서의 현지 여행 경험이 평가에 반영되는 것이다. 또한, 숙소 “위치”와 관련된 주제가 많이 나타난다. 예를 들어 “홍대”, “명동” 등 관광지에 대한 키워드와 함께 “레스토랑”, “대중교통” 등 이 자주 언급되어 숙소 인근의 관광 매력지, 식당, 이동수단 등이 숙소를 평가하는 데에도 중요하다는 점을 보여준다. 이렇듯 내국인과 외국인 게스트가 숙소에 대해 기대하는 바가 확연히 다르다는 것을 리뷰를 통해 알 수 있다.

영어 리뷰의 대표 주제와 예시

주제	긍정 리뷰 예시	부정 리뷰 예시
호스트 (친절)	The host was so nice as I had an early flight; she let me check in earlier. I would strongly recommend this place :)	Really unwelcoming. The host set many unnecessary rules during the stay. I was not feeling comfortable staying here.
호스트 (소통)	Host responded to queries very promptly and assisted us well during our stay.	The password was wrong, we couldn't find the landlord, so we waited outside for an hour. The host did not understand our issue although we have clearly explained it.
위치/주변	Good location next to Hongdae. Restaurant and shopping nearby. Quick walk from the train station. It is easy to access tourist spots in Seoul.	Located at the top of a very steep hill and on the second floor - not for anyone with mobility issues.
내부시설/정확도	M's place was exactly as described and cleanliness was to our liking. The place was extremely clean and had everything we needed!	The place was not how it was described in the pictures. It was not cleaned before we got there. Bathroom smelled, and there were stains on bedsheets.
현지경험	It was a great experience traveling seoul and the cozy home provided a nice place to relax after a day of being among crowds of people. I had a decent experience staying at J's house!	Unfortunately, my experience was not good. The environment was bad. We had a difficult time with the sewer smell. The area gets sketchy at night, with lights randomly going off and on, and outside noise was disturbing.

부정 리뷰의 상당수는 “청결”, “정확도”, “호스트 응대”

평점이 낮은 부정 리뷰를 분석해보면, 숙소의 청결, 숙소 설명의 부정확성, 그리고 호스트의 불성실한 응대가 주된 요인으로 확인된다⁷. 청결의 경우, 숙소 내부의 위생 및 청소 상태에 대한 언급이 빈번하게 나타난다. 이는 한국어와 영어 리뷰에서 일관적으로 나타나는 현상이다. 청결도의 경우 숙소에 대한 평가 중 가장 기본적인 항목으로, 숙박 경험에 대한 전반적인 만족도에 직결되기 때문에 시급한 개선이 필요한 항목이다.

외국인 리뷰에서는 “정확도”와 관련된 언급이 많았다. 예컨대, 예약 사이트에서 공개된 숙소의 사진과 실제 상태가 너무 달라 실망스럽다는 내용이 대표적이다. 이는 과장된 홍보로 인해 높아진 게스트의 기대치를 충족하지 못해 발생하는 것으로 보인다.

호스트와의 불만족스러운 소통 경험도 드러난다. 예컨대, 체크인 시간에 맞춰 도착했음에도 호스트와 연락이 닿질 않아 밖에서 오래 기다린 경험이 있거나, 비품을 요청했는데 호스트의 응답이 지연된 경험이 있는 것으로 나타난다. 특히 외국인의 경우, 언어적 장벽으로 인한 소통의 문제도 종종 발생한다. 게스트의 요구사항을 호스트가 알아듣지 못해 어려움을 경험하거나, 호스트가 지나치게 엄격한 생활 규칙을 요구해 게스트가 편안한 숙박을 하지 못한 경우도 있다.

7 토픽 모델링(LDA)을 통해 리뷰별로 대표 주제를 도출 후, 별점이 3점 이하인 리뷰들을 추출하여 개별 분석함.

에어비앤비의 질적 향상으로 인바운드 관광 활성화 모색

에어비앤비는 다양한 숙박 옵션과 현지화된 경험을 제공함으로써 개별 여행객들에게 매력적인 선택지로 자리 잡고 있다. 이는 단순히 숙박을 제공하는 것에서 나아가, 여행객들이 현지 문화와 생활을 직접 경험할 수 있도록 하는 데 큰 강점을 가진다. 특히, 개별 호스트가 제공하는 독특한 공간과 개성 있는 환대는 여행객들에게 잊지 못할 추억을 선사한다. 그러나 공유 숙박의 특성상, 전문적인 호텔 사업자와는 달리 호스트에 따라 기본적인 위생 상태, 고객 응대, 숙소 정보의 정확성 등에서 큰 편차가 발생할 수 있다. 이러한 품질의 불확실성은 고객에게 실망을 안겨줄 수 있는 주된 요인이다.

서비스 품질의 불확실성을 해소하는 것은 독특한 장점을 지닌 에어비앤비를 찾는 여행자들에게 재사용의 기회를 열게 될 것이다. 이를 위해 에어비앤비 본사에서든 개별 숙소 운영자에게 서비스 품질의 향상을 위한 가이드를 분명히 제시하고, 품질 관리를 철저히 하여 품질 향상을 위한 노력을 해야 한다. 이를 통해 에어비앤비는 더욱 신뢰할 수 있는 숙박 플랫폼으로 자리매김할 수 있을 것이다. 에어비앤비의 성공은 호스트의 성공과 직결되므로, 호스트는 고객 리뷰를 세심하게 분석하고 이를 통해 나타나는 고객의 요구와 불만 사항을 적극적으로 해결해야 한다. 숙박 중인 게스트의 목소리에 귀 기울이는 것 또한 호스트의 중요한 과제다. 게스트의 입장에서 에어비앤비의 장점은 단순한 공간 대여가 아니라, 여행 경험을 제공받는 데 있다. 실제로, 외국인이 남긴 대다수의 긍정적인 리뷰는 호스트의 실명을 직접 언급하며, 숙박 경험이 얼마나 개인적인 경험이었는지를 보여준다. 가정집에 숙박하는 경험이 그들에게는 특별한 여행으로 작용한 것이다.

코로나 19 팬데믹 이후 인바운드 관광이 성장하는 한국의 현시점에서, 에어비앤비는 원활한 숙박 공급을 통해 늘어나는 외래 관광객 수요를 뒷받침할 잠재력을 가지고 있다. 이제는 에어비앤비의 질적 성장을 위한 고민이 필요한 시점이다. 이를 위해 외래 관광객들을 대상으로 서비스를 개선하기 위한 방안을 추가적으로 모색할 필요가 있다. 예컨대, 공유 숙박업체 호스트를 위한 교육 프로그램을 강화하여 서비스 품질 향상의 중요성을 인식하게 하고 외국인 관광객에게 기억에 남을 한국만의 로컬 경험을 제공할 수 있을 것이다.

최근에는 현지 문화를 더 적극적으로 경험하고자 하는 젊은 외국인 관광객들의 발길이 한국 젊은이들의 신문화 성지로 떠오르는 성수동과 같이 중심지를 벗어난 새로운 지역들로 확대되고 있다. 또한, 기존에 외국인이 몰리던 지역은 상대적으로 포화 상태에 있어, 점진적으로 여행객의 수요가 외곽 지역까지 확대될 가능성이 크다. 이런 새로운 지역에서 에어비앤비만의 강점을 발휘해 현지 문화를 체험하고자 하는 개별 여행객들의 니즈를 충족시킬 수 있다. 각 지역만의 독특한 체험 요소를 개발하고 홍보하여 부가가치를 창출할 수 있다면, 외곽 지역에서 외국인 관광객들의 체류 기간을 늘리는 효과를 가져올 수 있다. 이를 통해 궁극적으로 인바운드 관광 시장을 성장시키는 데 중요한 역할을 할 수 있을 것이다.

*본 내용 인용시 “서대철(2024), 고객 후기로 본 서울 에어비앤비 품질과 만족도 분석, Yanolja Research Insights, Vol. 16.”로 표기

Appendix

주요 경제지표

주요지표	통계명	세부항목	2018	2019	2020	2021	2022	23.04	23.05	23.06	23.07	23.08	23.09	23.10	23.11	23.12	24.01	24.02	24.03	24.04	24.05	
경제일반	경제성장률 ¹⁾	실질GDP성장률(%)	2.9	2.2	-0.7	4.3	2.6	0.6(Q2)	-	-	0.6(Q3)	-	-	0.6(Q4)	-	-	1.3(Q1)	-	-	-	-	
		민간소비증감률(%)	3.2	2.1	-4.8	3.6	4.1	-0.1(Q2)	-	-	0.3(Q3)	-	-	0.2(Q4)	-	-	0.8(Q1)	-	-	-	-	
	경기종합지수 ²⁾	선행지수	94.3*	96.0*	100.0*	106.3*	108.7*	109.4	109.8	110.5	111.1	111.4	111.8	112.4	113.0	113.4	113.7	114.2	114.3	114.8	-	
		동행지수	98.3*	99.7*	100.0*	103.7*	108.2*	110.1	110.4	110.5	110.3	110.4	110.5	110.9	111.0	111.1	111.1	111.5	112.0	111.9	111.9	-
경기동향	기업경기실사지수 ³⁾	후행지수	95.1*	97.9*	100.0*	103.6*	109.3*	113.0	113.2	113.4	113.4	113.4	113.6	114.0	114.2	114.4	114.4	114.6	114.8	115.1	-	
		종합	94.1*	90.8*	81.5*	101.4*	94.0*	93.0	93.8	90.9	95.5	93.5	96.9	90.6	90.1	94.0	91.1	92.3	97.0	98.6	94.9	
		비제조업	96.9*	93.6*	84.2*	100.6*	96.1*	90.5	93.3	90.9	101.6	95.2	95.1	93.3	91.1	100.5	95.2	92.9	93.5	98.9	94.1	
	업종별기업경기실사지수 ⁴⁾	여가/숙박 및 외식	-	-	-	99.5*	89.7*	120.0	107.1	100.0	128.6	123.1	100.0	76.9	100.0	128.6	107.1	114.3	100.0	121.4	128.6	
		전산업	78*	73*	65*	84*	82*	73	74	76	75	73	73	73	69	69	68	69	72	71	73	
	중소기업경기전망조사 ⁵⁾	숙박업	78*	70*	30*	48*	85*	69	94	85	88	96	76	78	81	78	75	53	60	72	86	
		전산업	87.8*	83.6*	70.7*	77.8*	82.7*	80.7	83.8	81.1	79.1	79.7	83.7	82.7	80.7	78.8	77.5	75.4	81.8	81.0	79.2	
	소비자동향조사 ⁶⁾	숙박 및 음식점업	87.7*	82.0*	60.7*	57.8*	80.9*	95.3	95.5	96.6	88.6	89.3	87.0	92.2	90.5	86.9	86.1	86.3	85.4	85.9	93.7	
		소비자심리지수	104*	99*	88*	103*	96*	95	98	101	103	103	100	98	97	100	102	102	101	101	98	
		소비지출전망	108*	108*	97*	108*	111*	110	111	113	113	113	112	113	111	111	111	111	111	111	110	109
		여행비 지출전망	94*	90*	71*	86*	93*	97	99	101	101	99	97	95	93	95	95	96	95	97	97	96
		교양/오락/문화생활비 지출전망	91*	91*	80*	89*	92*	93	94	96	95	95	94	93	91	92	94	93	93	93	94	92
		외식비 지출전망	93*	91*	83*	92*	94*	94	96	97	97	99	96	94	92	95	96	95	95	95	96	94
	산업별서비스업생산지수 ⁷⁾	총 지수	100.6	102.0	100.0	105.0	112.3	113.4	114.7	118.5	114.7	114.6	116.1	115.2	116.9	130.9	114.0	109.5	118.8	115.7	-	
		숙박업	150.2	149.7	100.0	111.3	139.0	141.0	151.4	149.6	151.4	151.1	146.2	156.8	144.4	147.8	126.8	125.2	129.1	137.9	-	
		음식점 및 주점업	120.7	119.4	100.0	100.7	116.6	117.7	120.9	116.2	119.5	119.5	114.7	116.6	112.3	124.4	112.8	105.9	114	114.8	-	
물가	소비자물가지수 ⁸⁾	총 지수	99.09	99.47	100.00	102.50	107.72	110.77	111.13	111.16	111.29	112.28	112.83	113.26	112.67	112.71	113.15	113.77	113.94	113.99	114.09	
		호텔숙박료	108.91	106.51	100.00	99.82	108.71	113.59	116.16	114.71	122.48	131.17	116.12	120.47	115.22	125.47	111.90	112.71	114.12	118.11	120.02	
		여관숙박료	101.28	101.43	100.00	98.39	101.64	105.91	105.64	105.88	106.87	107.65	106.58	107.54	107.22	107.17	107.24	107.16	106.81	107.72	107.13	
		콘도이용료	101.21	102.29	100.00	99.86	102.43	98.64	104	104.52	120.55	144.08	109.24	106.72	99.16	123.53	119.09	109.93	105.43	105.37	111.34	
		휴양시설이용료	81.99	84.36	100.00	102.65	108.58	107.78	109.95	110.02	128.36	134.76	111.77	109.55	106.00	111.36	106.12	110.85	108.41	106.77	110.56	
	생산자물가지수 ⁹⁾	총 지수	100.43	100.46	100.00	106.38	115.29	116.96	116.53	116.27	116.53	117.5	118.03	117.86	117.41	117.56	118.19	118.55	118.82	119.12	119.25	
		숙박서비스	105.06	104.15	100.00	99.55	105.65	109.78	111.73	110.89	117.19	124.78	112.57	115.14	111.28	119.66	111.77	111.01	111.07	113.52	115.12	
		호텔	108.79	106.52	100.00	100.00	108.89	114.41	117.03	115.30	123.25	132.26	117.15	121.71	116.37	126.71	113.00	113.82	115.24	119.27	121.21	
		여관	101.27	101.43	100.00	98.49	101.82	106.08	105.75	106.02	106.96	107.61	106.64	107.57	107.27	107.22	107.30	107.21	106.86	107.77	107.18	
		휴양콘도	101.34	102.30	100.00	100.34	103.24	100.79	106.40	106.61	121.36	143.50	110.75	108.62	100.99	125.81	121.29	111.96	107.38	107.32	113.39	
노동과 임금	경제활동인구조사 ¹⁰⁾	실업률(%)	3.8	3.8	4.0	3.7	2.9	2.8	2.7	2.7	2.0	2.3	2.1	2.3	3.3	3.7	3.2	3	3	3		
		고용률(%)	60.7	60.9	60.1	60.5	62.1	62.7	63.5	63.5	63.2	63.1	63.2	63.3	63.1	61.7	61.0	61.6	62.4	63.0	63.5	
관광	관광수지 ¹¹⁾	관광수지 전체(백만달러)	-13,066	-8,516	-3,175	-4,329	-5,715	-286	-597	-1,098	-1,179	-772	-750	-434	-1,077	-1,067	-1,169	-1,206	-906	-660	-	
		관광수입 전체(백만달러)	18,462	20,745	10,181	10,623	12,241	1,422	1,438	1,183	1,125	1,362	1,309	1,663	1,302	1,224	1,226	999	1,235	1,462	-	
		관광지출 전체(백만달러)	31,528	29,261	13,356	14,951	17,956	1,708	2,035	2,281	2,304	2,134	2,059	2,097	2,380	2,291	2,395	2,206	2,141	2,122	-	
	출입국관광통계 ¹²⁾	국민 해외관광객(천명)	28,696	28,714	4,276	1,223	6,554	1,497	1,683	1,772	2,154	2,093	2,017	2,043	2,062	2,416	2,771	2,512	2,141	2,111	-	
방한 외래관광객(천명)		15,347	17,503	2,519	967	3,198	889	867	961	1,032	1,089	1,098	1,230	1,115	1,037	881	1,030	1,492	1,463	-		
환율	환율 ¹³⁾	미국 USD	1,100.30	1,165.65	1,180.05	1,144.42	1,291.95	1,320.01	1,328.21	1,296.71	1,286.30	1,318.47	1,329.47	1,350.69	1,310.39	1,303.98	1,323.57	1,331.74	1,330.70	1,367.83	1,365.39	
		유로 EUR	1,298.63	1,304.81	1,345.99	1,352.79	1,357.38	1,446.41	1,444.20	1,405.98	1,421.87	1,439.04	1,422.61	1,427.31	1,415.59	1,422.28	1,444.12	1,437.52	1,447.27	1,466.77	1,476.24	
		일본 JPY	996.27	1,069.75	1,105.07	1,041.45	983.44	990.52	969.37	918.39	911.74	911.74	901.65	903.72	874.28	904.83	906.71	891.08	889.12	889.97	875.88	
		중국 CNY	166.40	168.58	170.88	177.43	191.57	191.60	190.02	180.99	178.60	181.78	182.11	184.62	180.86	182.29	184.41	184.82	184.48	188.52	188.54	

*본 지수는 통계지를 제공하는 기관에서 제공하는 평균값이 아닌 아날라지서에서 월 또는 분기의 개별지수를 자체적으로 계산한 평균값으로 해석상의 오류를 포함

1) 경제성장률 : 한국은행, 전기 대비 성장률(%)

2) 경기종합지수 : 통계청, 2020년 기준으로 100을 상회하면 추세 이상의 성장, 하회하면 추세 이하의 성장

3) 기업경기실사지수 : 전국경제인연합회 한국경제연구원, 100 이상(미만)이면 다음 달 경기가 좋아질 것으로 전망한 업체가 그렇지 않을 것으로 보는 업체보다 더 많음(적음)을 의미, 2021년 이전에는 여가/숙박 및 외식을 조사하지 않음

4) 업종별 기업경기실사지수 : 한국은행, 0-200의 값을 가지며 100보다 클 때는 긍정적 시각의 기업의 수가 부정적 시각의 기업의 수보다 많다는 의미

5) 중소기업경기전망조사 : 중소기업부, 100 이상(미만)이면 다음 달 경기가 좋아질 것으로 전망한 업체가 그렇지 않을 것으로 보는 업체보다 더 많음(적음)을 의미

6) 소비자동향조사 : 한국은행, 소비자동향지수는 소비자의 심리를 반영한 심리지표로서 0에서 200까지의 값을 가질 수 있는데 기준치는 100, 소비자심리지수가 100보다 크면(적으면) 평균적인 경기상황보다 나은(나쁨)을 의미

7) 산업별 서비스업 생산지수 : 통계청, 불변지수, 2020년 기준으로 100 이상이면 생산성 증가, 이하이면 생산성 하락

8) 소비자물가지수 : 통계청, 2020년 기준으로 100 이상이면 물가 상승, 이하이면 물가 하락

9) 생산자물가지수 : 통계청, 2020년을 기준으로 100 이상이면 물가 상승, 이하이면 물가 하락

10) 경제활동인구조사 : 통계청, 만 15세 이상 인구 중 경제활동인구를 대상으로 실업률(%)과 고용률(%)을 조사

11) 관광수지 : 한국은행

12) 출입국관광통계 : 한국관광공사 데이터랩

13) 환율 : 하나은행, 매개기준율 기준

yanolja research

발행일 : 2024년 6월 26일 | 발행처 : 야놀자리서치 | 주소 : 서울특별시 강남구 테헤란로 108길 42, MDM타워 4층

이메일 : yanoljaresearch@yanolja.com | 홈페이지 : yanolja-research.com

Disclaimer : 본 보고서는 개별 사안에 대한 조연을 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.