PwC Korea Insight Flash

엔데믹 전환 이후, 여행 관련 산업의 변화

삼일PwC경영연구원

June 2023

pwc 삼일회계법인

2023년 5월 우리 정부는 코로나19 엔데믹(Endemic: 일상적 유행)을 선언하였다. 이로써 우리는 지난 3년간의 팬데믹(Pandemic: 전염병의 세계적 확산)에서 벗어난, 일상으로의 완전한 회복을 맞이하고 있다. 엔데믹 전환으로 가장 큰 변화가 보이는 분야는 단연 여행산업으로, '굶더라도 해외여행'이라는 말이 무색하지 않은 상황이다. 보복심리와 함께 폭발하고 있는 여행 수요 증가에 따라, 연관 산업인 항공·호텔·면세업의 최근 현황 및 향후 전망에 대해 알아보고자 한다.

Contents

1. 여행 수요 회복 현황
2. 연관 산업 현황 분석: (1) 항공 (2) 호텔 (3) 면세
3. 향후 전망
4. 결론: 전략적 제언

1. 여행 수요 회복 현황

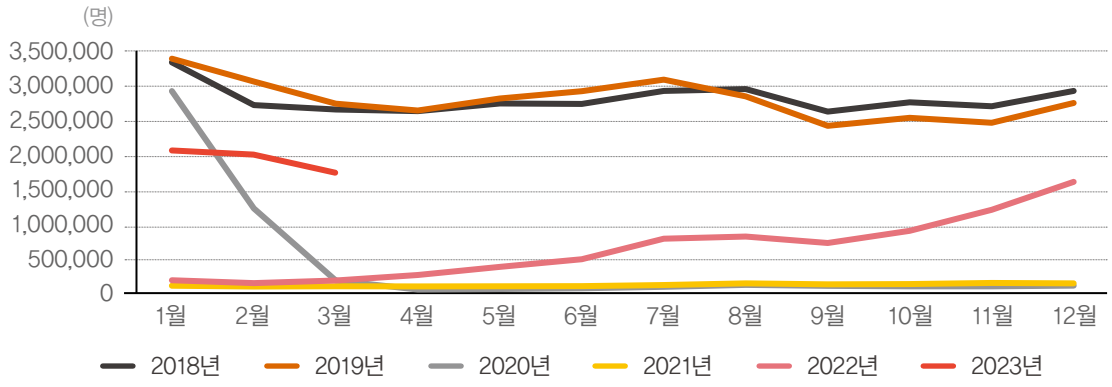
- 3년간의 코로나19가 막을 내리고 위드 코로나 시대 시작. 긴 기간 동안 억눌린 여행 수요가 폭발하며, 내국인의 해외여행뿐만 아니라 외국인의 한국 방문 또한 크게 증가 중. 아직까지는 코로나19 이전 대비 미약한 수준이나, 하반기로 갈수록 여행 수요가 정상화될 것으로 예상. 글로벌 항공정보 제공업체 OAG에 따르면, **올해 6월 기준 전 세계 항공운항 예상 회복률(2019년 대비)은 약 90%이며 2024년 하반기에 완전히 회복할 것으로 전망**

① 내국인 출국자(아웃바운드)

- **2023년 3월까지 누적 출국자수는 498만 명으로, 2019년 동 기간 대비 63% 수준 회복.** 2022년 이후 각국의 여행제한 조치 해제와 리오프닝을 시작으로 꾸준한 반등세를 보이고 있으나, 아직까지는 예전 수준을 회복하지 못하고 있음

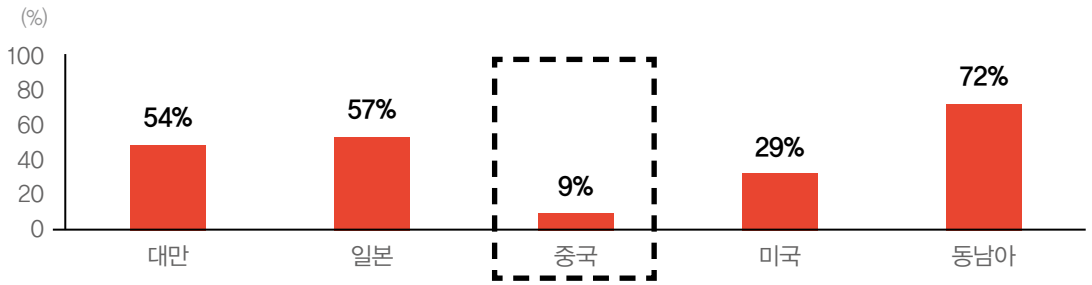
- 국제선 시장은 예상보다 강한 수요 회복세가 나타나는 반면, 공급 회복 속도가 이를 따라가지 못하고 있는 상황이며, 특히 최근까지 이어진 중국의 봉쇄정책으로 인해 **중국 노선의 회복이 더딤.** 그러나 연초 이후 중국의 코로나19 정책 대전환에 따라, 중국 노선의 정상화가 빠르게 나타날 것으로 예상되며, 이에 따라 하반기로 갈수록 출국자수 증가가 가시화될 것으로 전망

도표 1 연도별×월별 출국 내국인 추이



※ 자료: 관광지식정보시스템

도표 2 2019년 대비 주요 국제 노선 회복률 (2023년 초~2023년 4월 누적 운항횟수)



※ 자료: 한국공항공사

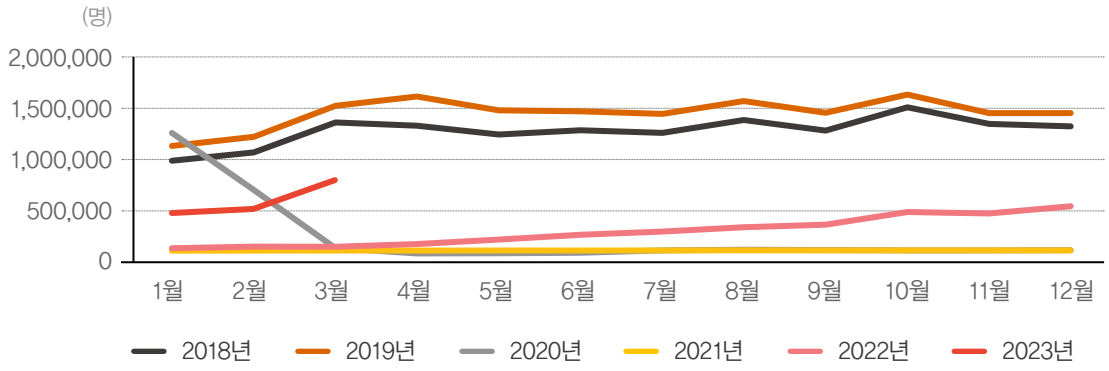
② 외국인 입국자(인바운드)

- **2023년 3월 누적 한국을 방문한 입국자는 총 171만 명으로, 2019년 동 기간 대비 45% 수준으로 회복**

- **입국자의 국적을 보면 아시아(일본·중국 제외) 42%, 일본 21%, 미주 13%, 유럽 9%, 중국 8% 순으로, 현재 외국인 입국자는 일본과 중국을 제외한 신규 지역에서 수요를 견인하고 있음.** 이는 (i) 중국의 봉쇄정책이 지속되어, 중국인 관광객이 줄어든 영향도 있지만 (ii) K-POP, K-Culture 등에 대한 글로벌 인지도 향상의 영향이 크다고 판단

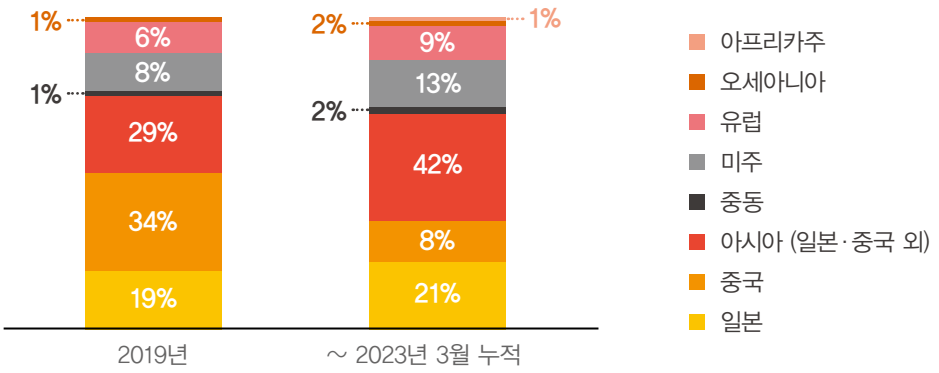
- **2019년 동기간 대비 회복률을 살펴보면, 오세아니아와 미주 관광객의 회복률이 90% 수준으로 가장 빠르게 나타났으며, 아시아(일본·중국 제외) 관광객도 68%까지 회복. 일본 관광객은 44% 수준으로 다소 더딘 개선세를 보이고 있으며, 중국 관광객은 2019년 대비 11% 수준밖에 되지 않는 상황.** 중국의 경우 올해 초부터 코로나19 봉쇄가 본격적으로 풀리기 시작했고, 3월 중순부터는 한국 방문 시 PCR 검사가 해제되며, 하반기로 갈수록 입국자 수가 증가할 것으로 전망

도표 3 연도별×월별 입국 외국인 추이



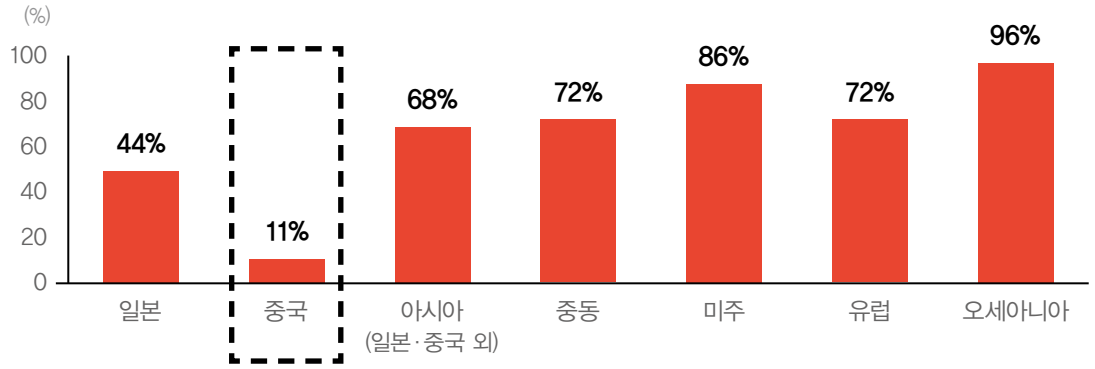
※ 자료: 관광지식정보시스템

도표 4 외국인 입국자 국적별 구성



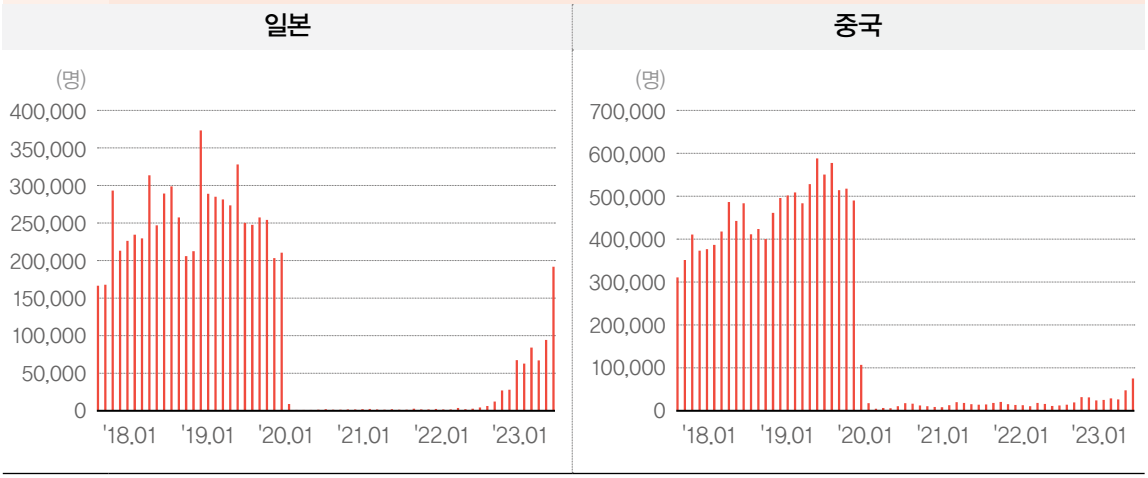
※ 자료: 관광지식정보시스템

도표 5 **2019년 대비 국적별 외국인 입국자 회복률** (2023년 1월~ 3월 누적 기준)



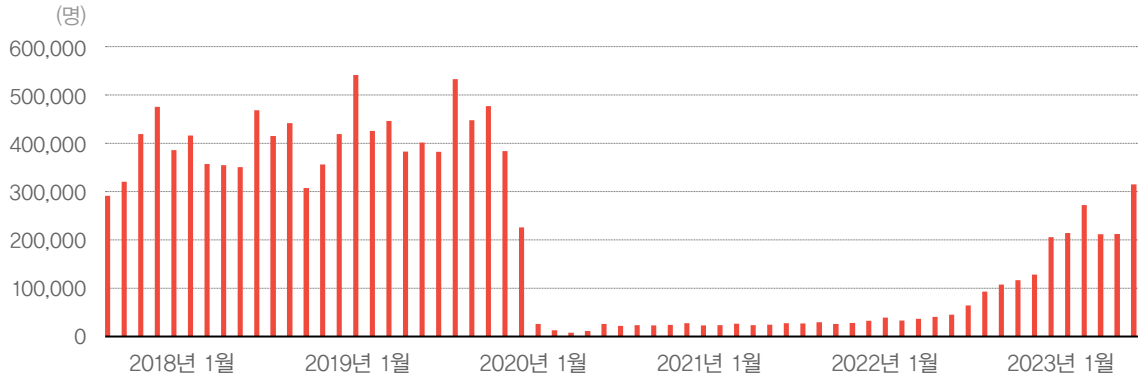
※ 자료: 관광지식정보시스템

도표 6 **외국인 입국자 추이: 일본 & 중국**



※ 자료: 관광지식정보시스템

도표 7 **외국인 입국자 추이: 아시아** (일본·중국 외)



※ 자료: 관광지식정보시스템

- **하반기로 갈수록 여행 수요가 본격적으로 회복될 것으로 전망되는 바, 여행 관련 업종인 항공·호텔·면세업의 현황 점검 및 향후 전망을 알아보고자 함**

2. 연관 산업 현황 분석: (1) 항공

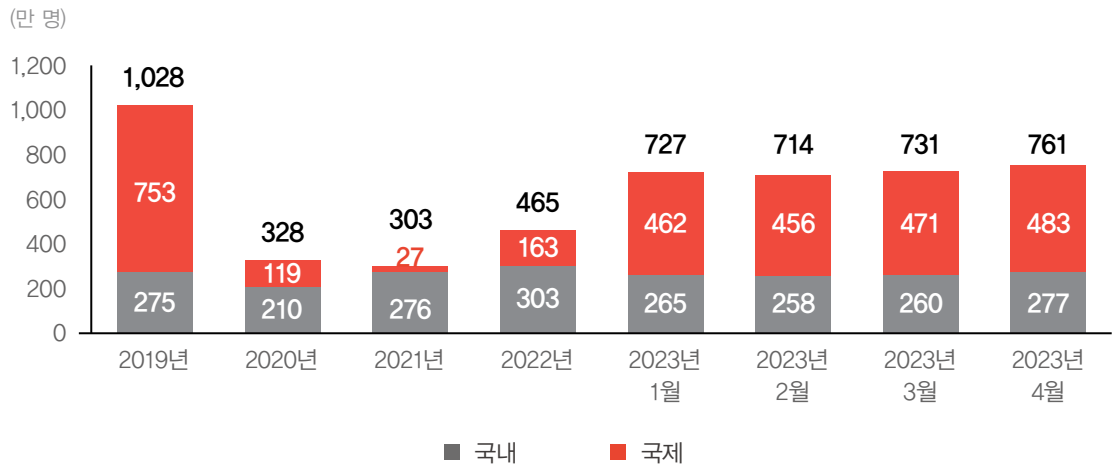
① 제반 환경

● **여객 수송**

▫ 코로나19 영향으로 항공 여객수는 2021년까지 평년 대비 30% 수준으로 감소. 이후 각국의 여행 제한 조치 해제와 리오프닝으로 꾸준한 반등세를 보이고 있으나 여전히 예전 수준까지는 회복하지 못하고 있음 **(2024년 4월 기준 항공 여객수: 코로나19 이전 대비 75% 수준 회복)**

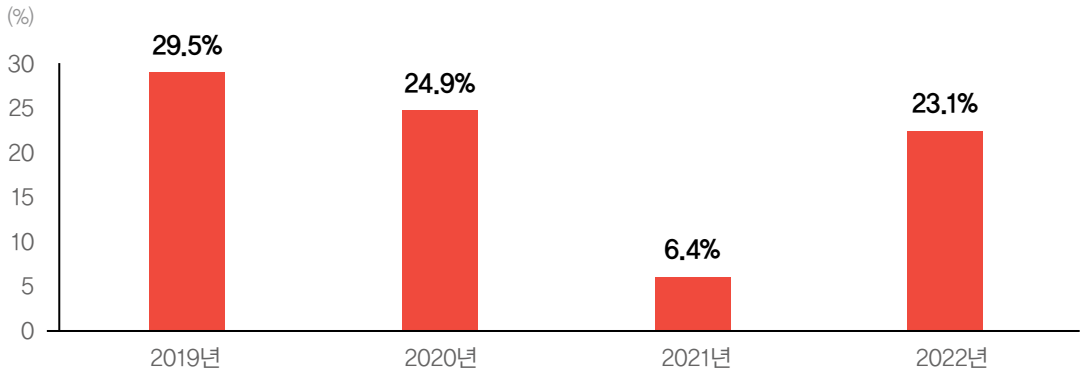
▫ **저비용항공사(LCC)의 경우 여객수 감소와 더불어, 2019년 30%에 육박했던 국제선 여객 점유율이 2021년 6.4%까지 하락하면서 상대적으로 더 큰 타격을 입었음.** 2022년 이후 단거리를 중심으로 해외여행 수요가 증가하며, 저비용항공사(LCC) 점유율 또한 23.1%로 회복 중

도표 8 항공기 노선별 여객수 (월평균)



※ 자료: 항공정보포탈시스템

도표 9 저비용항공사(LCC)의 국제선 점유율

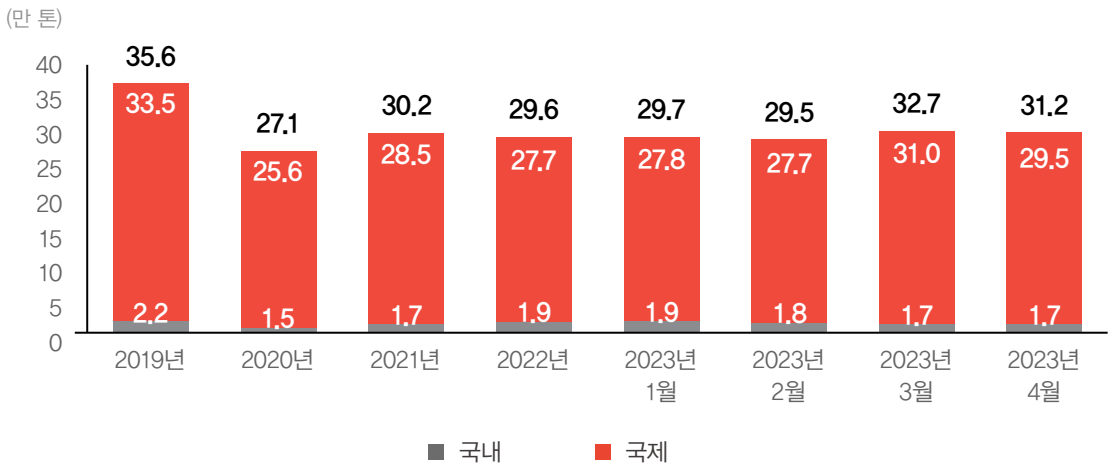


※ 자료: 항공정보포탈시스템

● 화물 수송

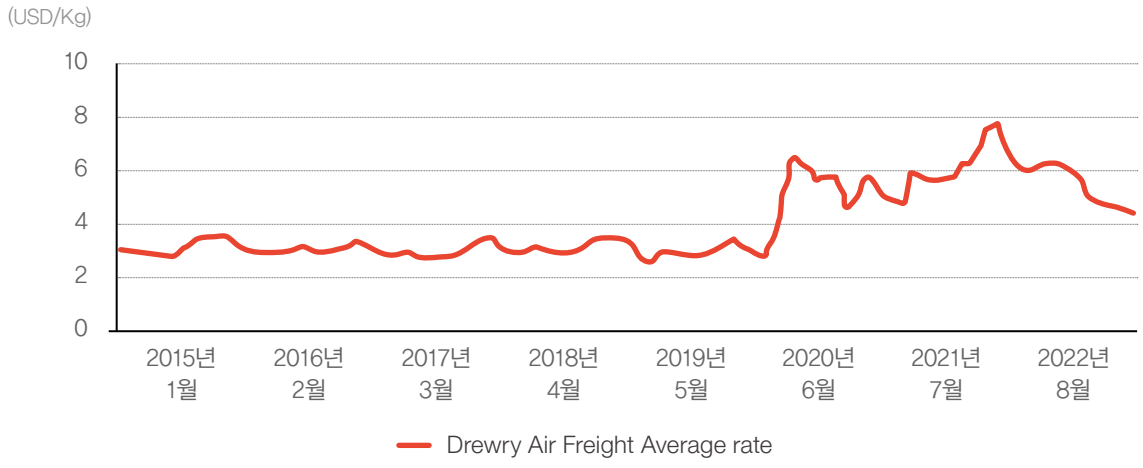
□ **코로나19 이후 항만봉쇄·물류병목 등의 영향으로 항공을 이용한 화물 운송 수요가 크게 증가. 그러나 국제선 여객기 운항이 크게 줄어듦에 따라,** 벨리 카고(Belly Cargo: 여객기 화물칸을 통한 화물 수송, 일반적으로 벨리 카고는 전체 항공 화물 운송량의 약 60%를 차지) 감소 및 **항공운임 급등 현상이 발생. 코로나19 이후 항공 화물운임은 평년 대비 2배 이상 상승했으며, 최근 하락세이나 여전히 높은 수준**

도표 10 **항공 화물량 추이** (월평균)



※ 자료: 항공정보포탈시스템

도표 11 **항공 화물운임 추이**



※ 자료: KB금융지주 경영연구소

② Player 현황

- **대형항공사(FSC)는 코로나19 기간 동안 기보유하고 있는 화물항공기와 더불어 여객기 개조를 공격적으로 진행하여 화물 운송을 늘렸음. 견조한 화물 운송량(Q)과 항공 화물운임(P) 상승으로 인해 영업이익 큰 폭 증가. 저비용항공사(LCC) 또한 여객기를 화물기로 전환해 위기 극복을 시도했으나, 국제선 운항 자체가 크게 줄어든 상황에서 화물 영업망 또한 협소하여 어려움 지속**

도표 12 항공사 실적 현황

(단위: 십억 원)		매출액				영업이익			
		2019년	2020년	2021년	2022년	2019년	2020년	2021년	2022년
대형항공사 (FSC)	대한항공	12,384	7,611	9,017	14,096	176	107	1,418	2,831
	아시아나	6,887	3,878	4,340	6,207	-436	-272	93	599
저비용항공사 (LCC)	티웨이	810	269	214	526	-19	-174	-148	-104
	제주항공	1,384	377	273	703	-33	-336	-317	-178
	진에어	910	272	247	593	-49	-185	-185	-67
	에어부산	633	190	177	405	-38	-189	-204	-81
합계		23,009	12,597	14,268	22,530	-398	-1,048	656	2,999

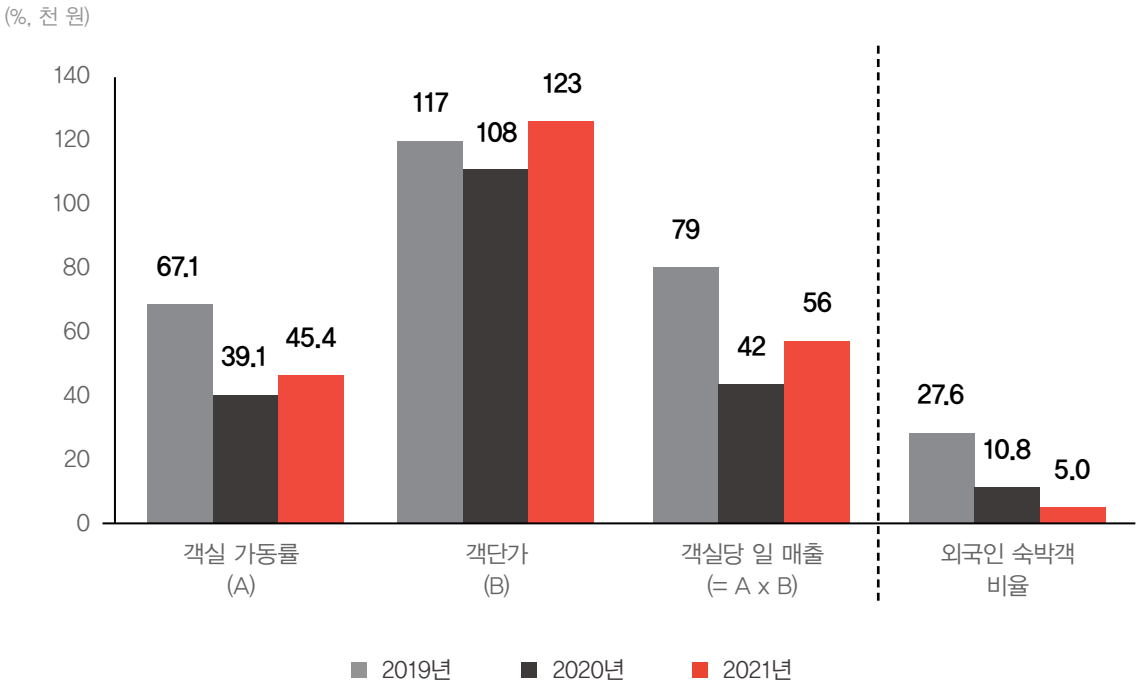
※ 자료: Quantiwise

2. 연관 산업 현황 분석: (2) 호텔

① 제반 환경

- 2020년 3월 팬데믹 선언으로 출입국 규제, 국제여객선 노선 축소 등 강력한 방역정책이 시행되며 외국인 입국자 감소. 게다가 내국인의 여행 및 집단시설 이용 기피 현상 등이 더해져 호텔 수요 급감
- 2021년부터는 코로나19에 대한 소비자들의 적응에 따라, 내국인 위주 수요 회복으로 객실 가동률이 증가하는 양상(2019년 67% ⋯› 2020년 39% ⋯› 2021년 45%)을 보이고 있으나, 객실당 매출액은 코로나19 이전 대비 71% 수준에 머물면서 정상화까지는 시일 소요
- 2023년부터는 해외여행 증가에 따라 내국인의 국내 호텔 수요는 다소 감소할 것으로 전망하나, 외국인 관광객 수 증가에 따라 전반적으로 호텔 매출이 회복될 것으로 예상. 호텔에서 외국인이 차지하는 비중은 코로나19 이전에는 30% 수준이었으나, 2021년 5%까지 떨어진 상황이며, 외국인 숙박객 회복 강도에 따라 호텔 이익지표 개선폭이 결정될 것으로 예상

도표 13 호텔업 운영지표: 가동률, 객단가, 외국인 비율

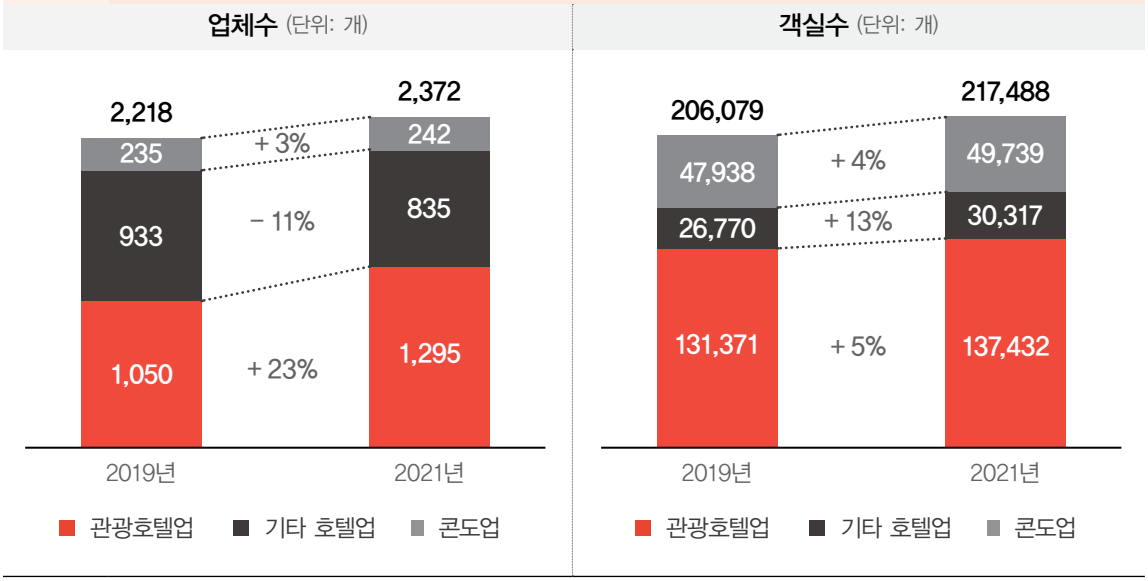


※ 자료: 한국호텔업협회

② Player 현황

- **해당 기간 동안 수익 악화에도 불구하고, 호텔·콘도업체 및 객실수는 증가하는 양상을 보였음** (2019년 대비 2021년: 업체수 6.9% 증가, 객실수 5.5% 증가)

도표 14 **호텔·콘도업 현황: 업체수 및 객실수**



※ 자료: 한국호텔업협회

* 기타 호텔업: 수상관광호텔, 전통호텔, 가족호텔, 호스텔, 소형호텔

- **외감 이상(316개) 기업을 대상으로 호텔업 실적을 살펴보면, 코로나19 이전인 2019년에 대비하여 2020년의 실적이 가장 저조하였으며(매출액 기준 YoY −44% 역성장), 이후 내국인 수요 증가로 인해 점차 매출 회복 양상을 보임. 2022년은 매출 8.7조 원, 영업이익 6천억 원 수준으로, 2019년과 비교 시 매출액은 5% 증가한데 비해, 영업이익은 14배 증가하는 큰 폭의 이익 개선을 시현**

- **이와 같은 영업실적 개선은, 코로나19 기간 동안 각종 비용구조 개선과 사업전략 변화가 더해져 나타난 결과로 판단. 호텔업은 전통적으로 인건비의 비율이 높은 산업인데, 코로나19 확산으로 키오스크·로봇 등이 도입되는 등 전반적으로 디지털 전환이 가속화되며, 인건비 부담이 축소(매출액 대비 인건비 비율: 2019년 35% ⋯› 2021년 32%). 또한, 주요 호텔업체들의 사업 확장이 임차운영 방식이 아닌 위탁운영 방식으로 변화하며 고정비 부담이 감소한 것도 영향을 미친 것으로 보여짐**

도표 15 **호텔업 실적 현황**

(단위: 억 원)	매출액				영업이익			
	2019년	2020년	2021년	2022년	2019년	2020년	2021년	2022년
업종 전체 (외감이상, 총 316개 사)	82,741	45,936	58,228	86,722	388	-12,660	-5,014	5,989
호텔롯데 (호텔부문)	9,060	4,950	6,324	10,189	-392	-3,545	-1,603	65
호텔신라 (호텔부문)	5,705	4,353	4,806	6,546	288	-579	-131	698
한화호텔앤드리조트	6,182	4,396	4,738	5,484	-190	-775	-468	-169
소노인터내셔널	5,728	266	2,148	8,561	55	77	186	1,772
이랜드파크	3,459	756	874	1,083	7	-226	-19	17
호텔롯데 부산	4,552	1,516	1,407	1,860	-4	-394	-258	-281
파라다이스세가사미	4,633	1,775	1,615	2,706	199	-667	-422	86
파르나스호텔	3,056	1,660	2,161	3,694	642	-175	35	701
조선호텔앤리조트	2,089	1,490	3,107	4,799	-124	-706	-509	202
HJ매그놀리아용평 호텔앤리조트	1,291	1,272	2,361	1,432	-42	-68	310	16
서울미라마 (그랜드하얏트서울)	1,097	571	741	1,202	-94	-325	-220	29

※ 자료: KIS-Value, 금감원 전자공시시스템

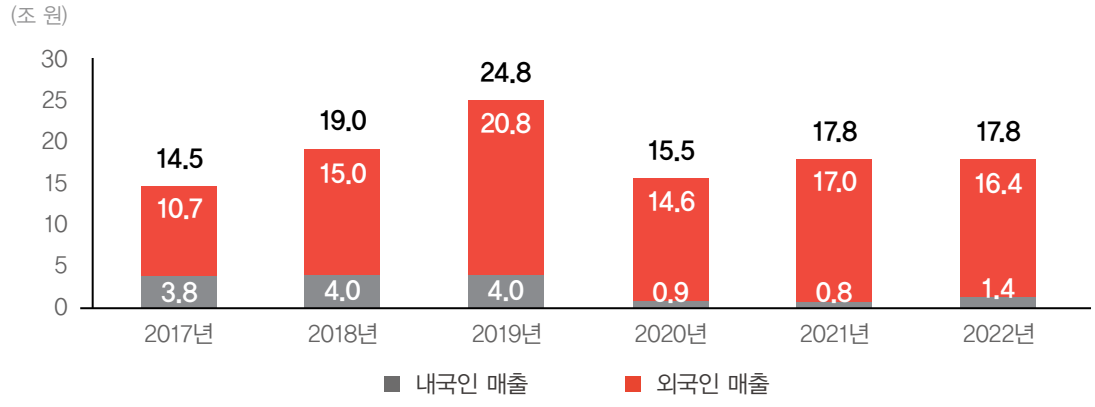
2. 연관 산업 현황 분석: (3) 면세

① 제반 환경

- 면세업은 해외로 출국하는 내·외국인에게 과세가 면제된 상품을 판매하는 사업이므로, 내·외국인 출입국이 매출에 가장 중요한 요인. **중국 보따리상(代工, 이하 따이공) 수요에도 불구하고, 코로나19 기간 중 국가 간 이동 제약으로 인한 출입국자 감소로 국내 면세시장 매출액은 30% 내외 감소**

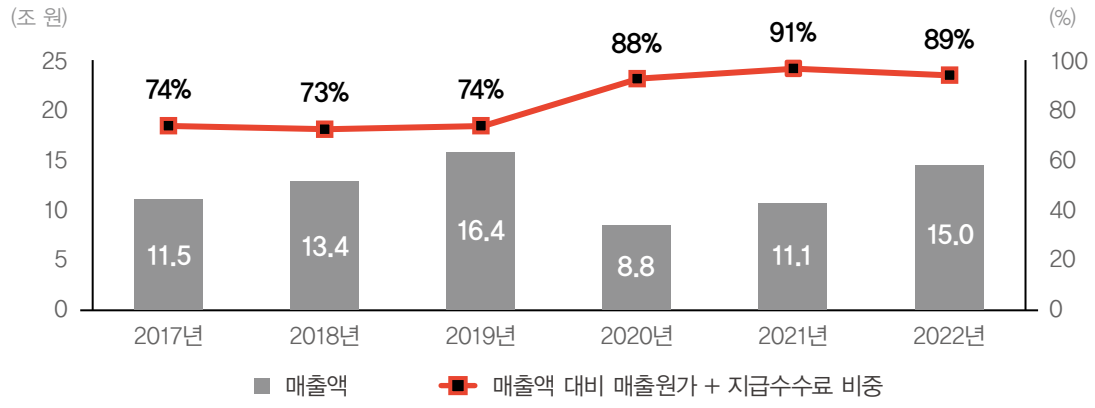
- **동 기간 중 따이공이 면세산업의 사실상 유일한 수요기반이 되며 면세시장이 수요자 우위의 시장으로 변화. 이에 따라 따이공 유인을 위한 면세업체들 간의 경쟁 심화와 협상력 저하로 판촉비용이 크게 증가.** 매출액 대비 매출원가 및 지급수수료가 차지하는 비중이 90% 수준에 육박하며, 코로나19 이전의 75% 수준과 비교 시 수익률이 크게 악화

도표 16 국내 면세점 매출액



※ 자료: 한국면세점협회

도표 17 매출액 대비 매출원가 및 지급수수료 비중



※ 자료: 한국신용평가, 호텔롯데·호텔신라·호텔롯데 부산·신세계DF 4개 사 합

- **코로나19뿐만 아니라, 중국의 자국 면세점 육성 정책이 중장기적으로 한국 면세사업에 위협 요인이 될 가능성 높음. 중국은 하이난을 중심으로 면세산업을 육성 중인데, 2020년 1인당 연간 역내 면세한도를 3만 위안(약 570만 원)에서 10만 위안(약 1,900만 원)으로 상향하였으며, 하이난 방문 이후 180일 이내 온라인 면세품 구매 허용 등의 정책을 펼치고 있음. 이에 따라 중국 면세사업이 급성장하며, 2017년 면세업 글로벌 8위 수준이던 중국국영면세점그룹(China Duty Free Group, 이하 CDFG)가 2020년 이후 글로벌 1위 입지 구축. 또한 코로나19 기간 중 글로벌 주요 면세점들의 매출이 급감한 것과 달리, CDFG의 매출은 고공행진한 것으로 파악됨(2019년 대비 2021년 매출액 50% 이상 증가)**

도표 18 글로벌 면세점 순위

	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
1위	Dufry (스위스)	Dufry (스위스)	Dufry (스위스)	Dufry (스위스)	Dufry (스위스)	**CDFG (중국)**	**CDFG (중국)**
2위	DFSG (LVMH 자회사)	호텔롯데 (한국)	호텔롯데 (한국)	호텔롯데 (한국)	호텔롯데 (한국)	호텔롯데 (한국)	호텔롯데 (한국)
3위	호텔롯데 (한국)	DFSG (LVMH 자회사)	Lagardere (프랑스)	호텔신라 (한국)	호텔신라 (한국)	호텔신라 (한국)	호텔신라 (한국)
4위	Lagardere (프랑스)	Lagardere (프랑스)	DFSG (LVMH 자회사)	DFSG (LVMH 자회사)	DFSG (LVMH 자회사)	Dufry (스위스)	Dufry (스위스)
5위	Gebr Heinemann (독일)	호텔신라 (한국)	호텔신라 (한국)	Lagardere (프랑스)	Lagardere (프랑스)	Lagardere (프랑스)	DFSG (LVMH 자회사)

※ 자료: 기사 종합

② Player 현황

- 국내 면세산업은 코로나19가 시작된 2020년에 대규모 적자를 시현. 이후 정부의 공항 면세점 임대료 지원책 등으로 이익이 개선되는 추세를 보이고 있으나, 근본적인 영업 회복 추세는 나타나지 않음

- **매출 의존도가 높은 중국이 2022년 말까지 강도 높은 방역정책을 지속한 상황에서, 일반 관광객 수요 감소에 따라 면세점 내 따이공의 파워가 높아짐. 이에 따라 따이공 유인을 위한 판촉비 증가로, 2022년까지 낮은 이익률 기록**

도표 19 면세업 실적 현황

(단위: 억 원, %)		2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
호텔신라 (면세점 부문)	매출	30,794	42,370	52,045	28,052	33,497	43,332
	영업이익	583	1,961	2,670	-1,275	1,245	21
	영업이익률	1.9%	4.6%	5.1%	-4.5%	3.7%	0.0%
호텔롯데 (면세점 부문)	매출액	44,539	53,076	61,030	31,494	37,184	50,301
	영업이익	NA	NA	3,503	-220	-288	-1,395
	영업이익률	-	-	5.7%	-0.7%	-0.8%	-2.8%
신세계DF	매출	-	17,866	28,130	16,035	26,142	33,668
	영업이익	-	364	1,178	-427	878	142
	영업이익률	-	2.0%	4.2%	-2.7%	3.4%	0.4%

※ 자료: 금감원 전자공시시스템

3. 향후 전망

① 여행 수요

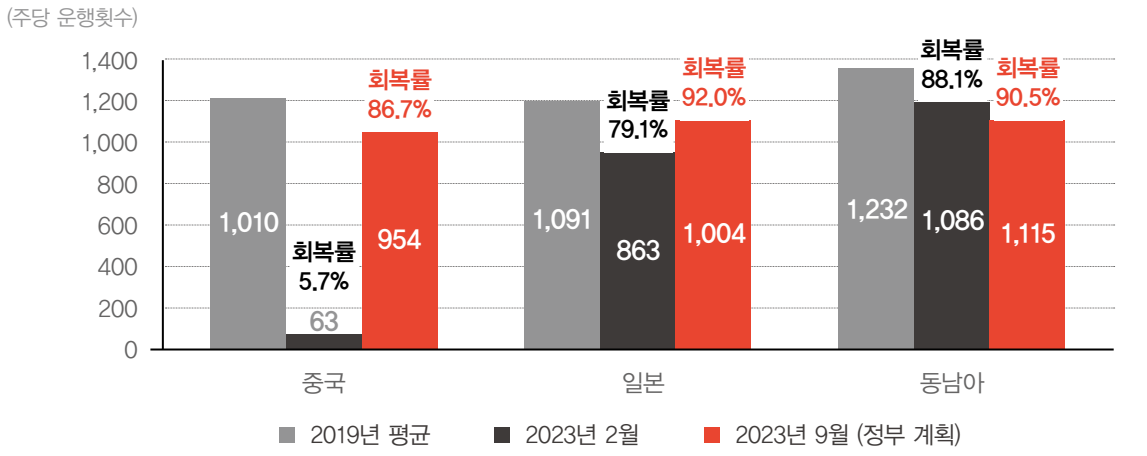
- **연초 이후 3월 말까지의 여행 수요는 2019년 동기간 대비 출국자수 63%, 입국자수 45% 수준 회복. 국가별로 살펴보면, 동남아시아 및 일본에 대한 국내 출국자(아웃바운드) 및 외국인 입국자(인바운드)는 빠르게 증가하고 있으나, 중국 관련 여행객 회복이 더딘 상황. 코로나19 이전으로 여행 수요가 회복하기 위해서는 한-중 국제선 운항 정상화 및 중국 관광객 유치가 필요**

- **한국 정부는 한-중 여행 정상화를 위해 2023년 3월부터 제반 환경 마련 중. 양국 정부는 한-중 노선 운항 정상화에 합의(3월 3일)하였으며, 한국 정부는 중국발 입국자에 대한 PCR 검사 조치 모두 해제(3월 11일), 중국 정부도 한국인 입국자에 대해 단기 비자 발급을 재개(3월 15일)한 상황**

- **또한 한국 정부는 '내수 활성화 대책(3월 29일)'을 발표하고, 주요 추진 과제로 외국인 방한 관광 활성화를 제시하였으며, 연내 외국인 관광객 1천만 명 유치를 목표로 설정. 핵심 정책으로는 (i) 비자제도 개선 (ii) 여행 편의 제고, (iii) 코로나19로 중단된 3종 환승 무비자 제도 복원 등이 있으며, 관광객 유치를 위해 국제선 운행도 정상화할 계획. 특히 중국 노선은 팬데믹 이전 대비 5.7% 수준밖에 회복이 되지 않은 상황인데(2023년 2월 기준), 올해 가을까지 2019년의 87% 수준까지 회복시키겠다는 목표 제시**

이에 따라 하반기로 갈수록 중국을 중심으로 아웃바운드, 인바운드 모두 개선세가 뚜렷해질 전망

도표 20 2019년 대비 국제선 회복률 목표



※ 자료: 기획재정부

도표 21 외국인 방한관광 활성화 정책

방한 여건	• K-ETA 한시 면제(22개 국), 환승 무비자 제도 복원 • 중국, 일본, 동남아 국제항공편 신속 증편 • 기차, 고속버스 예매 시 해외 결제 플랫폼 지원
K-콘텐츠 확충	• 전국 K-POP 콘서트 릴레이 개최, 먹거리 축제 등 • 맞춤형 의료관광 패키지 • Korea Duty-Free FESTA 2023

※ 자료: 기획재정부

② 업종별 전망

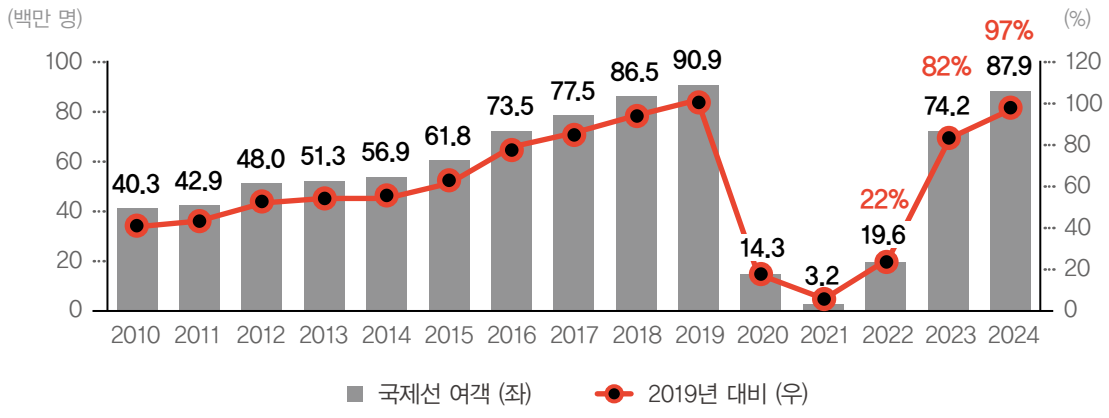
● 항공

□ **2023년 상반기 한국 국제선 시장**은 예상보다 강한 수요 회복세에도 불구, 공급 속도가 이를 따라가지 못하는 **수요 초과 시장의 모습**을 보이고 있음. 이에 따라 **수송량(Q) 증가와 운임(P) 상승이 동시에 나타나며 국내 항공사들의 실적 개선**

□ 시장에서는 **2023년 연간 국제선 여객 수요가 2019년 대비 82%까지 회복될 것으로 전망**하고 있으며, 하반기로 갈수록 유럽과 중국 노선을 중심으로 정상화가 진행될 것으로 판단. **향후 영업실적 회복 폭은 저비용항공사(LCC)가 대형항공사(FSC) 대비 클 것으로 예상**하는데, 코로나19 기간 동안 저비용항공사(LCC)의 실적 감소 폭이 컸던 만큼 기저효과가 내재한 가운데, 대형항공사(FSC)가 팬데믹 기간 동안 누렸던 화물사업 특수도 향후 하향 안정화될 것으로 판단하기 때문

□ 다만, **코로나19 국면에도 국내 항공 Player의 감소가 없었다는 점에서 중장기 공급 과잉 리스크가 상존하며, 향후 글로벌 경기침체 우려에 따른 소비 둔화 가능성 등 고려시 중장기 항공여객운임은 하락할 가능성 높음**

도표 22 여객 수요 회복률 전망



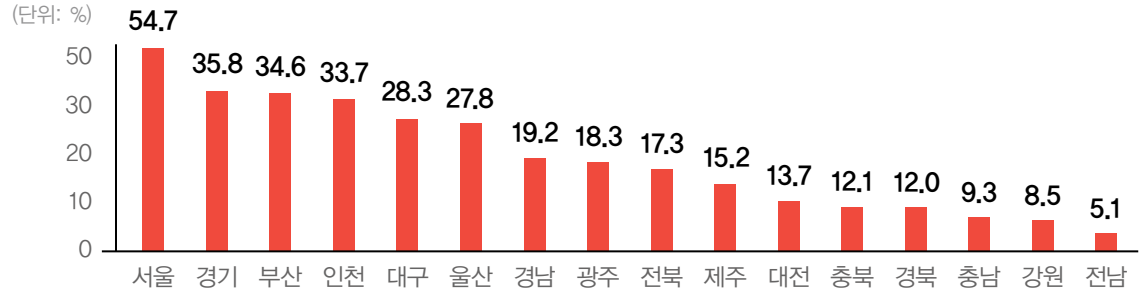
※ 자료: NH투자증권 리서치본부

● 호텔

□ 호텔산업은 인건비, 감가상각비 등 고정비 부담이 높아, 코로나19 기간 동안 수요 부진으로 인한 매출 위축이 대규모 영업적자로 직결. 2022년부터는 내국인 수요 회복을 중심으로 매출이 증가하였으며, 각종 비용 절감 노력이 더해져 영업수익성 개선

□ **2023년은 외국인 입국자 증가에 따라, 호텔업 회복이 지속될 것으로 전망. 다만, 내국인 출국과 외국인 입국 증가로, 내국인 선호 지역 호텔(제주·강원 등)은 수요 감소로 인한 실적 저하가 예상되는 반면, 외국인이 주된 수요 기반인 서울 지역 호텔은 실적 개선 기대**

도표 23 **투숙객 중 외국인 비율** (2019년 기준)



※ 자료: 한국호텔업협회

● 면세

□ **한국 면세점의 가장 큰 고객은 따이공으로, 코로나19 이전에도 전체 면세점 매출의 60% 이상이 따이공으로부터 발생했으며, 팬데믹 기간에는 사실상 대부분의 매출을 따이공이 일으킴.** 해당 기간 동안 따이공의 바잉파워 상승으로 면세점이 지급하는 알선수수료가 증가하며, 이로 인해 면세점 이익률이 크게 하락

□ **2023년에는 해외여행 정상화 분위기 속에서, 면세점 업체들이 알선수수료 조정 작업에 들어간 것으로 알려짐. 이에 따라 출입국자 수 증가에 따른 매출 상승뿐 아니라, 면세점 수익 구조 개선으로 영업이익이 크게 증가할 것으로 기대**

□ 또한 **내국인 면세 한도 증가(2022년 9월, 기존: 600 달러 ⋯› 변경: 800 달러)한 점과, 인천공항 면세점 운영 방식 변경도 향후 수익성 개선에 있어 상당히 중요한 변수**가 될 것으로 판단. 특히 올해 3월 진행된 인천공항 면세점 사업자 선정의 경우, (i) 사업기간이 최초 영업개시일로부터 10년으로 변경(기존 5년)되었으며, (ii) **임대료 징수 방식이 객당 임대료 × 여객 수로 변경(기존 고정 임대료)되며, 과거 대비 면세점 사업자들이 중장기적 관점에서 수익성을 확보할 수 있을 것으로 기대**

도표 24 **인천공항 면세사업권 입찰 결과** (2023년 4월)

사업권	사업권별 사업자
DF1, 2 (향수, 화장품, 주류 및 담배)	신세계DF, 호텔신라
DF3, 4 (패션, 액세서리, 부티크)	신세계DF, 호텔신라
DF5 (부티크 전용)	현대백화점 면세점
DF8,9 (중소 및 중견)	경복궁면세점, 시티플러스

※ 자료: 인천공항공사

4. 결론: 전략적 제언

- **3년간의 코로나19 시기를 지나 국가 간 이동 정상화 시점에서, 여행 관련업을 둘러싼 사업환경 변화 요인과 이에 따른 영향은 다음과 같음**

주요 환경 변화에 따른 여행 관련 업종 영향도		
구분	국제 여객 이동 정상화	중국의 자국 면세점 육성
항공업	(긍정적) 수요 회복세가 공급 정상화 속도보다 빠른 상황으로, 당분간은 높은 항공운임(P) 지속되며 항공사들 이익 개선 전망. 단, **중장기적으로 공급 과잉 리스크가 존재**하므로, 향후 저비용항공사(LCC)들을 중심으로 경쟁이 격화될 가능성 높음	(중립) 일반 관광객 감소 예상되나, 항공노선 재배치 등으로 커버 가능
호텔업	(긍정적) 코로나19 이전 전체 호텔 투숙객 중 30%가 외국인이었던 점 고려시, 외국인 관광객 입국에 따라 호텔 가동률 상승 전망. 단, **외국인이 주된 수요 기반인 서울지역 호텔은 실적 개선 기대되나, 내국인 수요가 높은 지방도시(제주·강원 등)은 호텔 가동률이 하락할 가능성 존재**	(다소 부정적) 일반 관광객 감소, 특히 서울지역 호텔 수요 감소
면세업	(긍정적) **고객 다변화로 따이공에 대한 매출집중도 약화 & 영업이익률 개선**	(부정적) 따이공 및 일반 관광객 **면세 수요 약화**

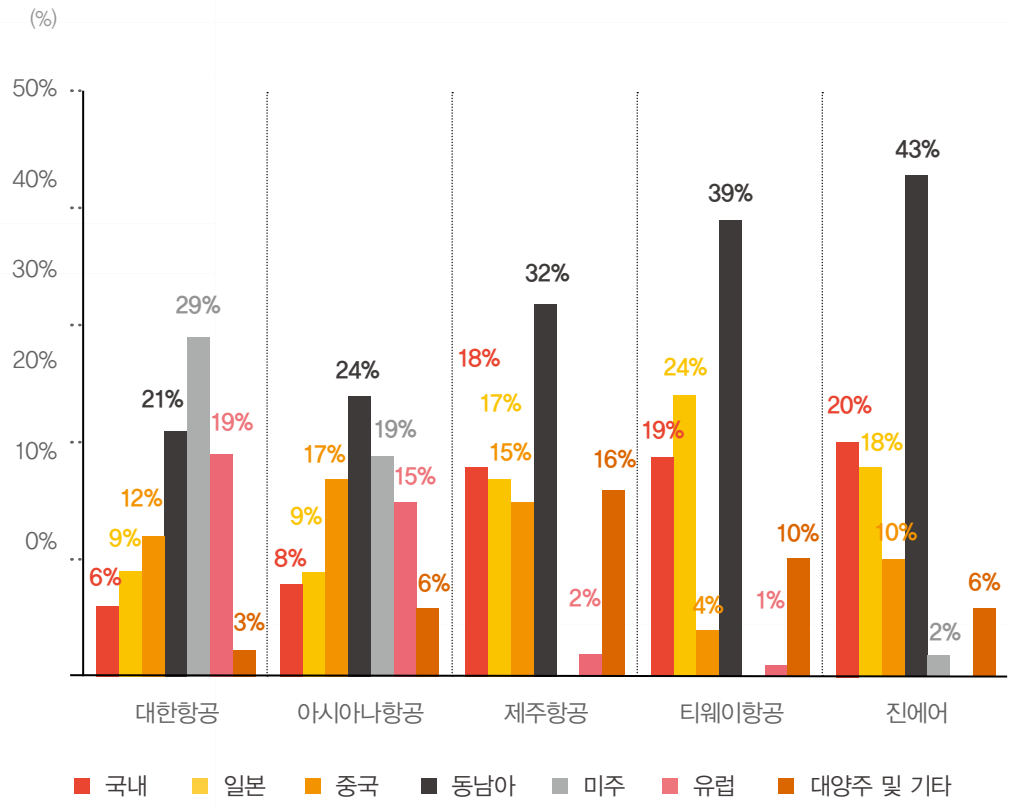
※ 자료: 삼일PwC경영연구원

- **향후 주요 고려 사항은 (i) 항공업 공급 과잉 리스크, (ii) 지방을 중심으로 한 호텔업 수익 악화 가능성, (iii) 중국의 면세점 육성에 따른 국내 산업 위협이며, 이에 대한 선제적 대응이 필요**

① 항공업 공급 과잉 리스크 대응

- **대형항공사(FSC)는 장거리 노선 취항으로 노선 집중도가 낮으며, 화물 매출 비중이 약 20%(정상 시점인 2019년 기준)를 상회하고 있어 사업 다각화 수준 또한 우수. 이에 반해 저비용항공사(LCC)는 여객 수송에만 특화되어 있어 팬데믹과 같은 특수 상황에서 이익 방어가 어려울 뿐 아니라, 노선도 특정 지역(동남아·일본 등)에만 집중되어 출혈경쟁 우려가 상존**

국내 항공사 노선 구성 현황 (정상 수준인 2019년 기준)



※ 자료: 각 기업별 한국신용평가

- **저비용항공사(LCC)의 근본적인 경쟁력 강화를 위해서는, 포트폴리오 및 노선 다변화가 필요. 이를 위해 2022년 제주항공이 저비용항공사(LCC) 최초로 화물전용기를 도입하고, 티웨이항공도 호주·동유럽 등 장거리 운항이 가능한 대형항공기를 도입하는 움직임을 보이고 있음. 다만, 코로나19 기간 동안 악화된 재무 상황으로 인해 저비용항공사(LCC)의 빠른 사업구조 변환은 어려울 것으로 판단**

② 호텔업 수익 악화 가능성 대비

- 해외여행 재개로 인해, 코로나19 기간 동안 국내 호텔 매출을 선도하던 내국인 수요 이탈 가능성 높음. 특히 내국인의 선호가 높은 지방(제주·강원 등) 호텔은 이에 대한 대비가 필요한 상황. 호텔 단독 대응보다는 **지자체와 연계한 행사 개최, 호캉스 등의 상품 개발, 가격 할인 프로모션 등 적극적 마케팅 필요**

- 팬데믹 기간 동안 디지털 투자가 가속화되었으나, 아직까지도 호텔업은 인건비 비중이 높은 산업(2021년 기준, 총매출액 대비 인건비 비율 32%). **비용 절감 목적뿐만 아니라 향후 재발 가능한 팬데믹에 대응하기 위해 디지털 전환 지속 필요. AI 로봇, 객실 IoT 서비스와 같은 기술 도입과 함께, 그동안 이루어진 인력 중심의 업무 프로세스를 완전히 자동화시키는 운용 프로세스 관련 투자 요망**

③ 중국의 면세점 육성에 대한 대응

- 중국의 자국 면세점 육성 정책은 국내 면세점 업계에 중장기적 위협 요인. 직접 재고를 매입하여 판매하는 면세산업은 규모의 경제가 발현될수록 제조사와의 협상력, 브랜드 유치 및 상품 소싱 능력이 향상되는데, 중국 고객 이탈 시 면세산업 외형 감소로 가격경쟁력이 저하되고 고정비 부담이 상승하여 이익 창출력이 약화될 가능성 존재

- 면세업은 정부의 의지에 따라 글로벌 경쟁력을 높일 수 있는 산업이라는 점이 중국의 CDFG(중국국영면세그룹)로 입증되었듯이, **면세업 육성을 위해서는 정부의 적극적 정책 지원 필요.** 내국인 면세 한도 상향(2022년), 공항면세점 수수료 지급체계 변경(2023년) 등은 면세업 경쟁력 강화를 위해 긍정적인 부문. **궁극적으로는 중국 따이공에 대한 높은 의존도를 분산시키는 것이 필요하며, 이를 위해 지속적인 외국인 관광객 유치 정책이 중요. 또한 인상에도 불구하고, 내국인의 면세한도는 800 달러(약 100만 원)로 하이난의 10만 위안(약 1,900만 원)과 비교 시 5%밖에 되지 않는 수준이므로, 중장기적으로 한도 상향이 필요**

- 또한, **면세업계 내부적으로는 출혈경쟁 지양과 판촉비용 감축을 위한 자정 노력 요망**

삼일PwC경영연구원

이은영 Director
eunyoung.lee@pwc.com
+82-2-709-0824

오선주 Senior Manager
sunjoo.oh@pwc.com
+82-2-3781-9344

강서은 Manager
seoeun.kang@pwc.com
+82-2-3781-9137

최형원 Associate
hyungwon.choi@pwc.com
+82-2-3781-9638

신서윤 Assistant Associate
seoyoon.shin@pwc.com
+82-2-3156-5334

www.samil.com

S/N: 2306W-RP-024

© 2023 Samil PricewaterhouseCoopers. All rights reserved. “PricewaterhouseCoopers” refers to Samil PricewaterhouseCoopers or, as the context requires, the PricewaterhouseCoopers global network or other member firms of the network, each of which is a separate and independent legal entity.