

메르스 직격탄 맞은 여행업계, 공유가치창출로 위기 넘어서라

메르스 사태의 여파로 올해 한국 경제성장률이 2%대로 떨어질 것이라는 어두운 전망이 나오고 있다. 어느 정도 진정 국면에 들어섰다고 하지만, 현장의 의료진들은 메르스와 사투를 벌이고 있다. 정부, 기업, 시민사회, 언론, 국민 모두가 메르스의 직간접적인 영향에 대해 우려하고 있다. CSR은 이러한 위기를 극복하는 데 어떤 역할을 할 수 있을까?

글 안젤라 강주현 | (사)글로벌경쟁력강화포럼 상임대표

메르스 첫 확진자가 나왔던 지난 6월에 방한을 취소한 외국인인 11만여 명이라고 한다. 손실액을 환산하면 약 1,200억 원 정도로 집계된다.¹⁾ 그러나 이러한 숫자상의 손실보다 더 큰 위기는 한국의 국가 이미지가 실추된 것이다. 위기에 빠른 대응을 하지 못하는 국가, 보건상 안전하지 않은 나라로 인식되면 어느 누가 한국에 적극 투자를 하고 들어오려 할까.

특히 이번 사태로 호텔, 여행, 항공 등의 관광업계는 최대의 위기를 맞고

있다. 이에 정부는 17개 관광업종을 대상으로 특별용자 지원, 관광업계 휴업에 따른 휴직수당 및 훈련비 지원, 방한 외국인에 대한 안심보험상품 개발 등의 긴급대책을 마련했다.²⁾ 방한 외국인의 메르스 확진 시 치료비 전액과 여행경비 및 보상금을 지원하는 대책은 관광업종의 책임 있는 CSR 측면에서 필요한 조치라고 볼 수 있다. 하



지만 이런 지원정책에만 기대서는 앞으로 어떤 일이 일어날지 모르는 위기의 일상화 시대에 살아남기 힘들다. 업계, 기업 차원의 보다 능동적인 사전 대응이 필요하다는 것이다.

파도를 타고 넘듯, 위기를 넘는 자생력 필요

위기는 기업의 시각에서 볼 때, 기업의 핵심 사업에 부정적 영향을 주는 직접적 위기와, 국가나 사회 전반에 닥친 위기를 극복하는 데 있어서 기업의 역할이 요구되는 간접적 위기로 나누어 볼 수 있다. 어느 상황이나 단기적 개선

책과 중장기적 극복책이 둘 다 필요하다. 단기적 개선책은 자선이나 정부 긴급대책으로 위기가 완화될 수 있겠지만, 중장기적 극복책은 경제적 해결책이 필요하다. 즉, 정부에서 제공하는 지원에 한계가 있기 때문에 해당 산업의 기업들이 자생적으로 찾아야 하는 것이다.

사우디아라비아의 경우, 160억 달러에 달하는 종교관광 산업이 단기적으로는 메르스 때문에 직격탄을 맞았지만 중장기적으로는 문제가 되지 않았다. 왜냐하면, 이슬람 종교에서 행하는 성지순례(Umrah나 haji)를 위한 순례객과 같은 지속적인 유입 요인이 있기 때문이다. 한국 관광산업도 이번 메르스 사태의 여파가 중장기적 매출 악화로 이어지지 않도록 하기 위한 대응이 필요하다. 그러자면 외국 관광객들이 다른 나라가 아닌 한국을 찾아야 하는 지속적인 유입 요인을 모색하고 점점 늘려나가야 한다. 우선 한류관광을 생각할 수 있겠지만, 한류관광도 IT, 문화, 예술, 의료, 건축 등과 같이 타 산업과의 융합과 연계를 강화하는 것이 필요하다.

여행업계도 공유가치창출(CSV)을 통해 복원력을 강화할 수 있다

CSR 측면에서는 침체된 경제와 열악한 경영환경에서 경제적 가치와 사회적 가치의 결합을 통해 새로운 고객 및 시장을 창출하는 공유가치창출(CSV; Creating Shared Value)이 필요하다고 볼 수 있다. 즉, 비즈니스에서 새로운 성장동력 창출을 모색해야 하는 것이다. 자원봉사 프로그램 자체를 여행 상품화하는 관광, 지역특화 관광, 스토리텔링 관광, 농업비즈니스 관광, 녹색관광, 공정무역 관광, 바이오다양성 주제 관광, 자전거 관광 등은 여행업계에 새롭게 불고 있는 동향들이다.⁴⁾

장애인의 관광 접근성을 높여주는 장애물 프리 관광 Barrier-Free Tourism도 새롭게 떠오르는 분야 중 하나다. 유엔 세계관광기구에서 매년 수여하는 '올리시스 어워즈(Ulysses Awards)'의 2011년 수상자인 돌로레스 코레스는⁵⁾ 장애인을 대상으로 한 여행사업의 새로운 시장을 개척했다. 장애인들에게 관광은 먼 이야기로만 여겨진다. 하지만 그녀는 호

텔, 외식, 여행사, 여행가이드, 관광시설 직원 대상으로, 장애인 고객 응대방법 및 장애인 고객 유치와 재방문 유도책에 대한 교육활동과 장애인 친화 관광시설 인증활동을 하는 '프리미키(PREMIKI)' 프로젝트를 실행하였다. 이 프로젝트의 백미는 해당 교육을 일반인이 아니라 장애인이 직접 교육하게 한 것이다.

보통 장애인을 대상으로 여행이나 관광에 대한 접근성을 높이려면 고비용의 투자가 필요하며 투자금을 회수하는 기간도 오래 걸린다고 생각한다. 그러나 코레스는 이런 고정관념을 불식시키고, 장애인들에게 관광 접근성과 자존감을 높여주는 사회적 성과를 이루어냈다. 더불어 슬로바니아 최초의 관광 접근성 향상 기관으로서 장애인 여행 사업도 하고 장애인 여행객 수요와 공급을 창출함으로써 경제적 성과도 이루어낸 것이다.⁶⁾

한국은 메르스 사태 여파로 한동안 어려움을 겪을 것이다. 특히 큰 타격을 입은 한국관광산업은 물론 다른 산업들도 어렵기는 마찬가지일 것이다. 하지만, 한국인은 숭한 위기를 극복한 저력이 있다. 그 저력에 CSR이 더해진다면, 위기를 극복하는 복원력이 한층 더 강화될 것이다. 진정한 CSR의 효용성은 어찌면 위기에서 더욱더 빛날 수 있을지도 모르겠다. **Insight**

3) <http://www.thenational.ae/business/industry-insights/tourism/saudi-arabias-16-billion-religious-tourism-at-risk-with-mers-outbreak>
 4) 일례로 여행업계 최대의 엑스포인 ITB Berlin 컨벤션에서는 2015년 3월 CSR 행사를 따로 마련했다. http://www.itb-berlin.de/media/itb/itb_dl_all/itb_itb_berlin_all/itb_soziale_verantwortung_all/ITB2015_CSR_Programm_WEB.pdf
 5) <http://www.un.org/news/dh/pdf/english/2011/03062011.pdf>
 6) http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/empoweringallpeoplethroughtourismfull_0.pdf

안젤라 강주현

(사)글로벌경쟁력강화포럼(Global Competitiveness Empowerment Forum: GCEF) 설립자 겸 상임대표로 연대영문학과 학사와 하버드케네디스쿨 석사를 졸업하였고, 국가브랜드위원회 자문위원, 기획재정부 공공기관 경영평가단 위원을 역임하였으며, 산업통상자원부 규제개혁위원, KOTRA 해외CSR 자문위원, 유엔 글로벌컴팩트 한국협회 운영위원 등으로 활동 중이다.

1) <http://www.yonhapnews.co.kr/video/2602000001.html?cid=MYH20150619001700038&input=1825m>

2) http://news.heraldcorp.com/view.php?ud=20150615000367&md=20150615103113_BL