

MZ세대의 여행 트렌드 및 AI 서비스 만족도 조사

2025.04.30

서베이-리포트팀 박찬규, 신미수, 양지호

TrendZ 리포트란?

Z세대 인사이트에 주목하다

BDA는 주로 20대 대학생들로 이루어진 대형 학회입니다.

학회원을 대상으로 서베이를 진행함으로써
Z세대의 인사이트를 도출하고자 합니다



'TREND'에 주목하다

기업과 협업하여 진행되는 GenZ리포트와 달리
TrendZ리포트는 최신 유행 및 트렌드에 집중합니다.

트렌드에 대한 Z세대 학회원의 반응을
포착하는 것을 목표로 합니다.



조사 개요

조사 배경

최근 **MZ세대**는 해외여행 시장에서 주요 소비층으로 부상하며, **여행 방식과 소비 패턴에서 뚜렷한 특성**을 보이고 있습니다.

특히 코로나19 팬데믹 이후 억눌렸던 여행 수요가 폭발적으로 증가함에 따라, **MZ세대의 여행 목적, 소비 행태, 디지털 서비스 활용 방식** 등에 대한 **심층적인 이해**가 더욱 중요해졌습니다.

이에 따라 **MZ세대의 여행 소비 행태와 디지털 경험**을 이해하는 것은 **여행 산업의 향후 방향을 파악**하는데 중요하다고 판단됩니다.

조사 목적

본 조사는 해외여행을 다녀온 20대 대학생들을 중심으로, **MZ세대의 여행 목적, 소비 방식, 앱 활용 경험, 그리고 AI 기반 여행 추천 서비스에 대한 인식과 기대**를 분석하는 데 목적이 있습니다.

이를 통해 **여행 서비스 개선 방향과 기술 적용 방안**을 모색하고, **관련 인사이트를 제공**하고자 합니다.

궁극적으로는 **MZ세대의 여행 만족도 및 효율성**을 어떻게 향상시킬 수 있는지에 대한 인사이트를 제시하는 것이 본 조사의 핵심 목표입니다.

조사 설계

조사 방법

구글 폼을 이용한 **편의표집**(Convenience Sampling)

응답자 수

BDA 학회원 917명 중 **211명**

조사 지역

전국

조사 기간

2025년 4월 5일 ~ 2025년 4월 8일 **총 4일** 간 진행

조사 대상

목표 모집단(Target Population) | 전국의 MZ세대(만 20세 ~ 만 30세)

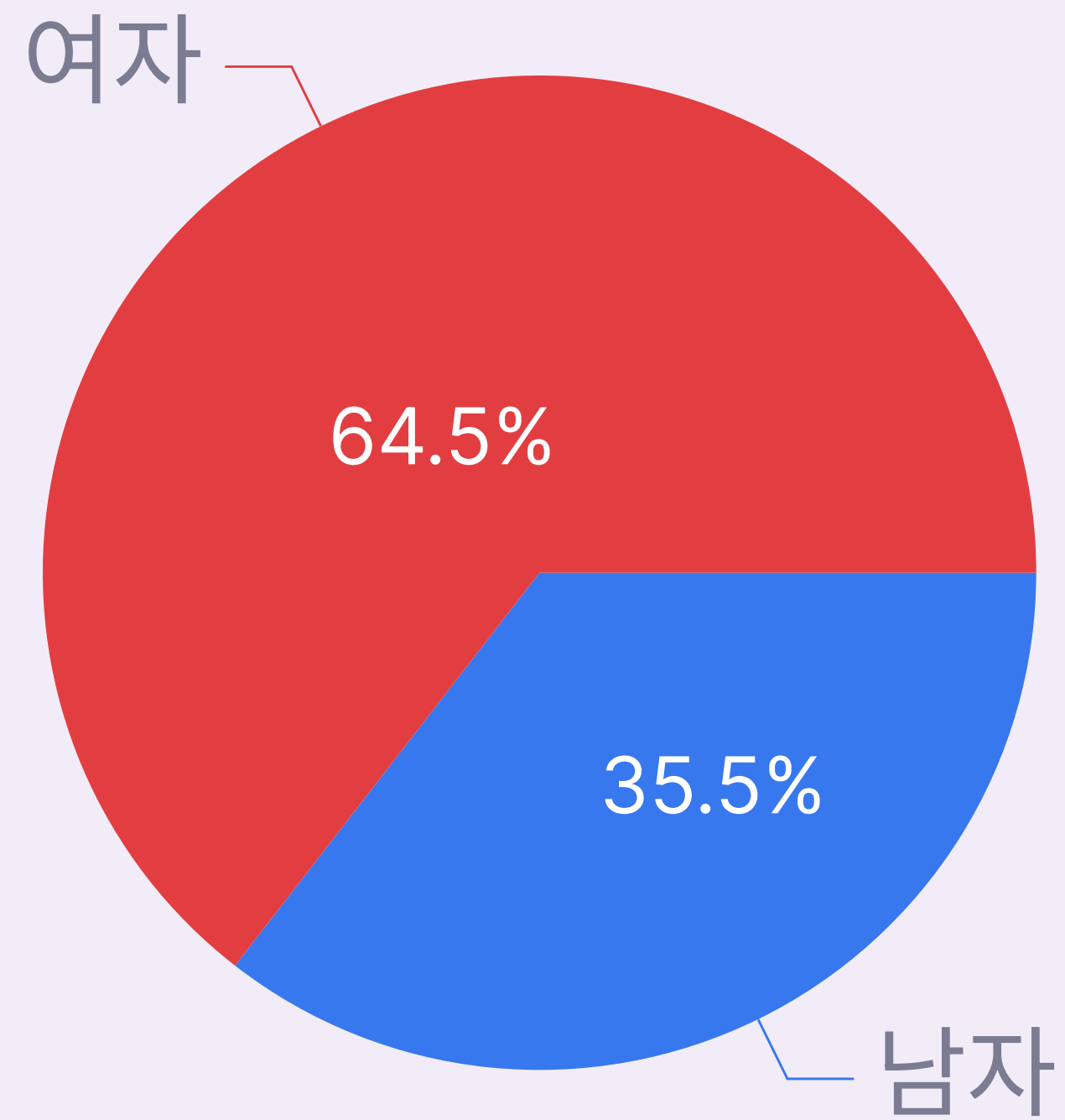
조사 모집단(Survey Population) | B.D.A 학회원



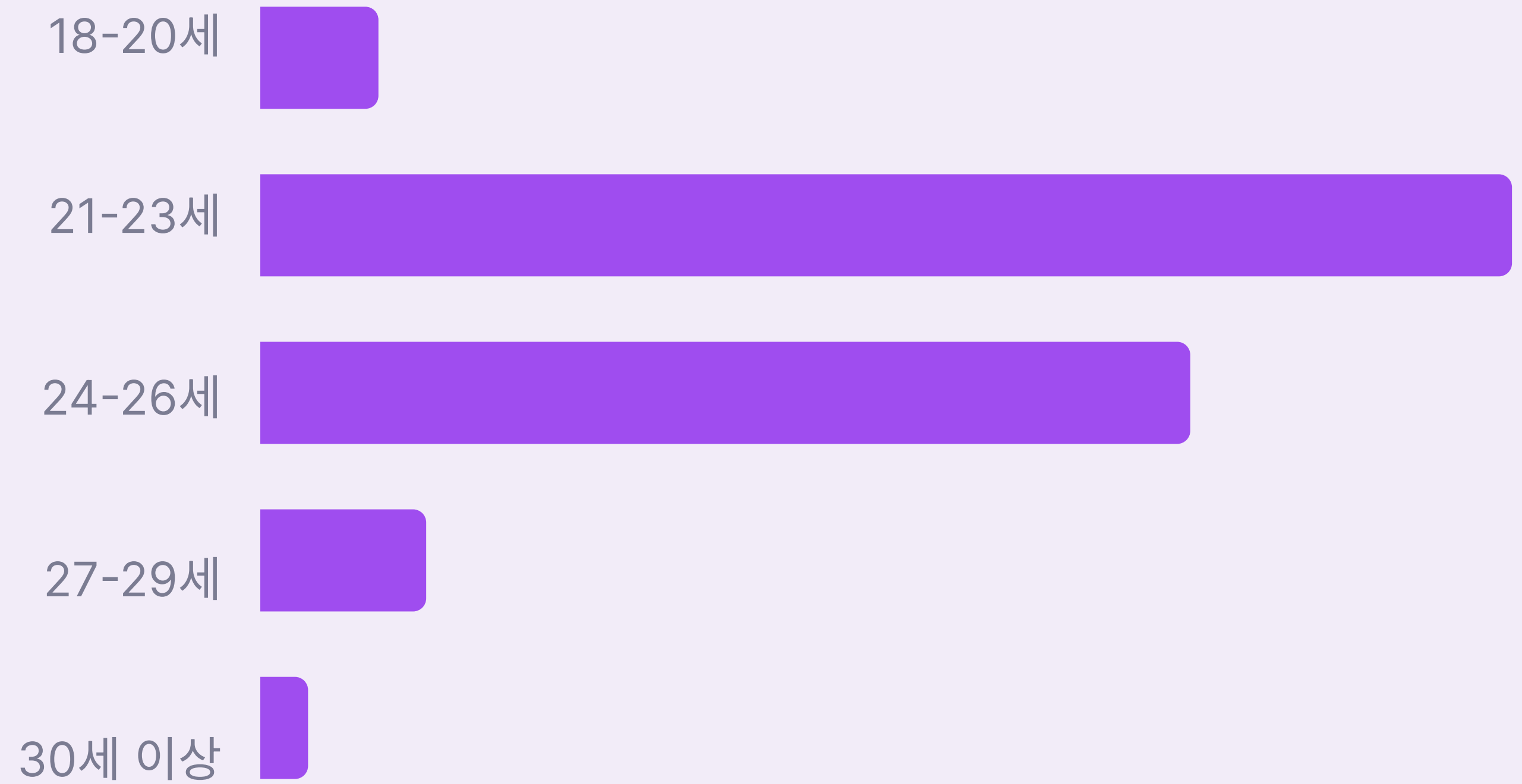
0. 모집단 소개

응답자 특성

성별



연령



1. 여행의 목적

Z세대의 대부분은 해외여행 경험이 있으며 여행을 떠나는 이유는 대부분 휴식과 힐링에 있다.

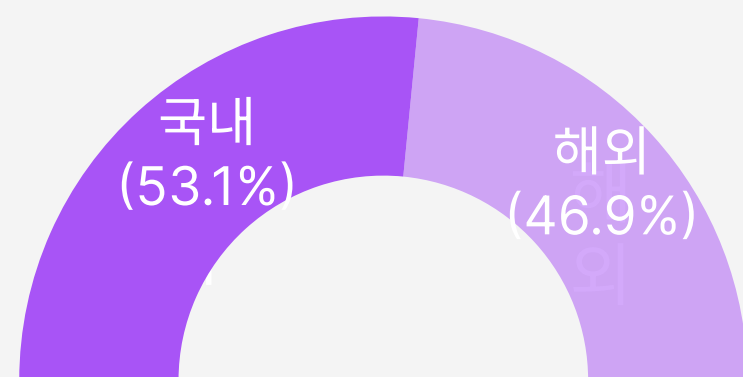
응답자들의 최근 여행지는 국내(53.1%)와 해외(46.9%)로 **고르게 분포**되었습니다.

해외여행 경험자는 전체의 85.3%로, 미경험자(14.7%)보다 크게 많았습니다.

주요 여행 목적은 **‘휴식·힐링’(64.5%)**이 가장 높았고, 다음으로 ‘관광지 탐방’(23.7%)과 ‘맛집 탐방’(10.4%)이 뒤를 이었습니다.

국내여행에서는 80.4%가 ‘휴식·힐링’을 목적으로 했으며, 해외여행에서도 **‘휴식·힐링’(46.5%)**과 **‘관광지 탐방’(37.4%)**이 주요 목적이었습니다.

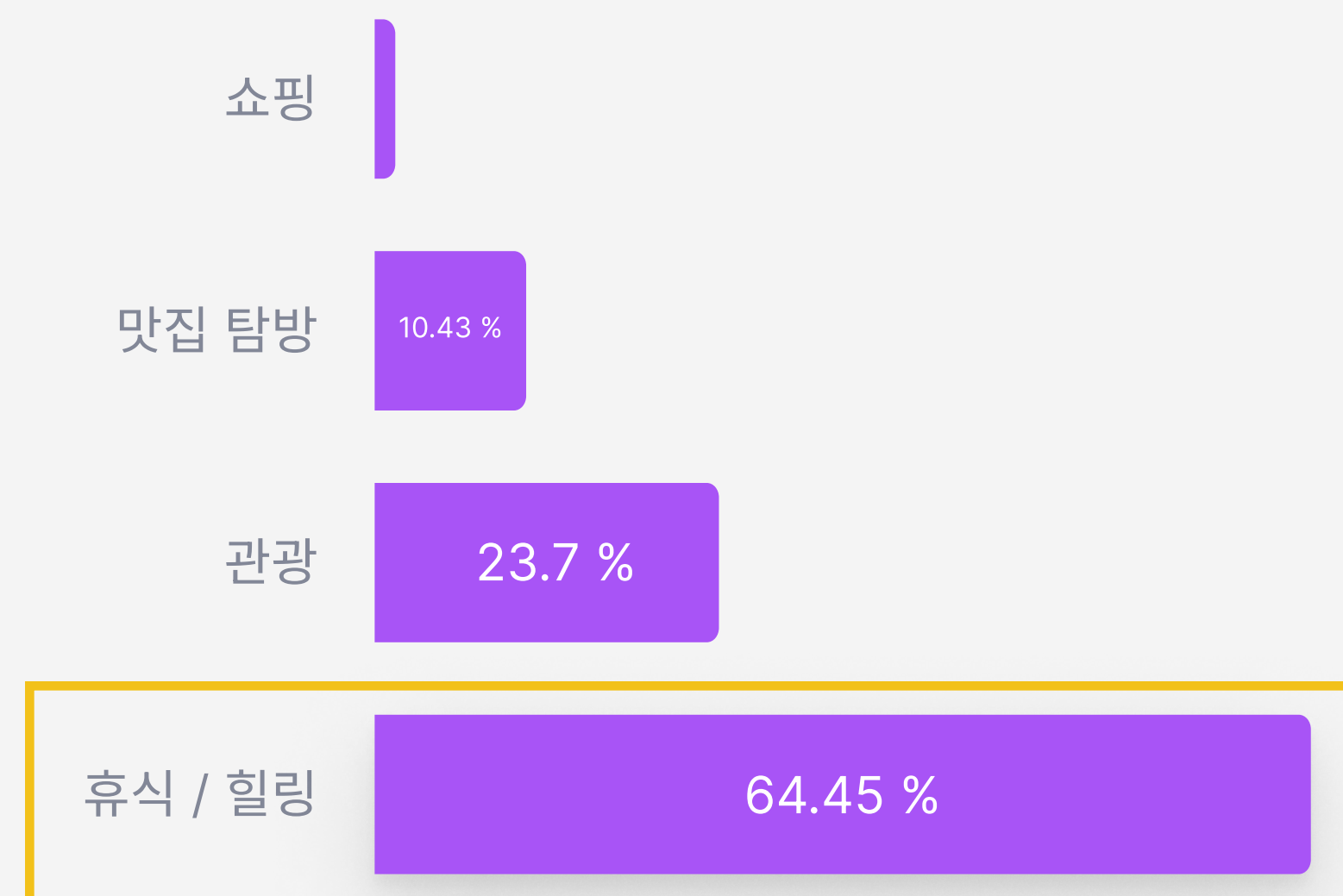
• 최근 여행지



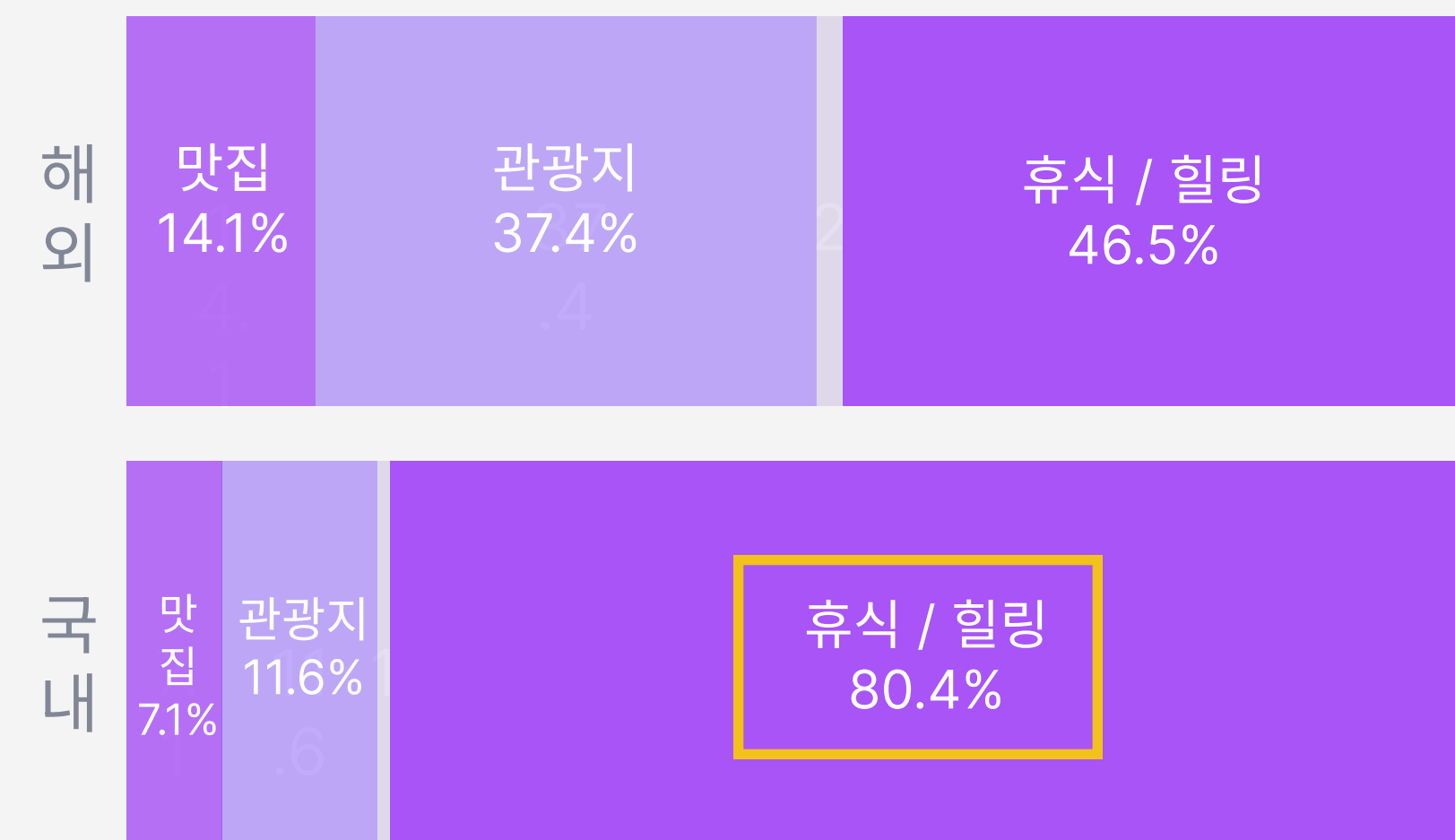
• 해외여행 경험



• 최근 여행목적



• 여행지별 주요 목적 비율

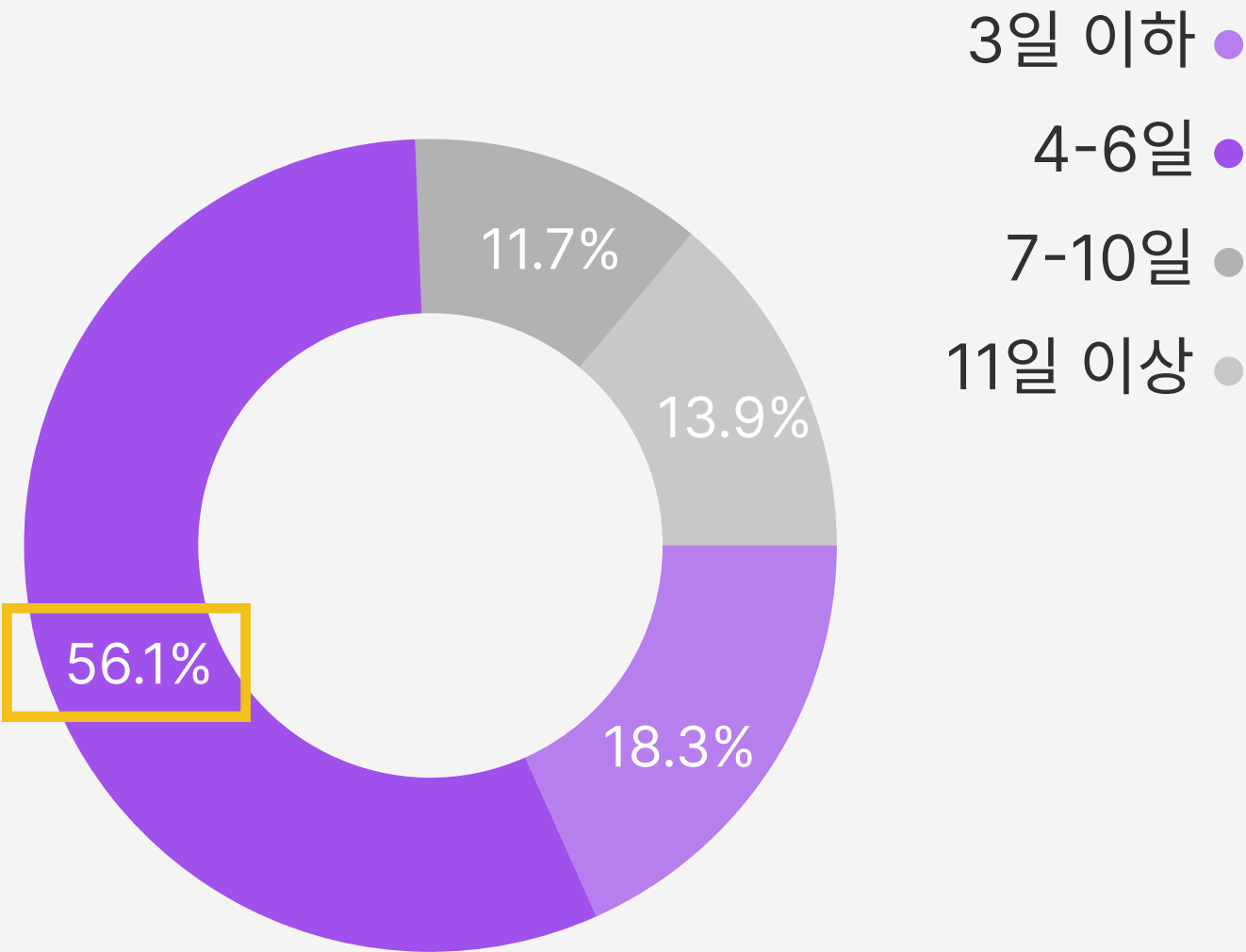


2. 여행의 방식

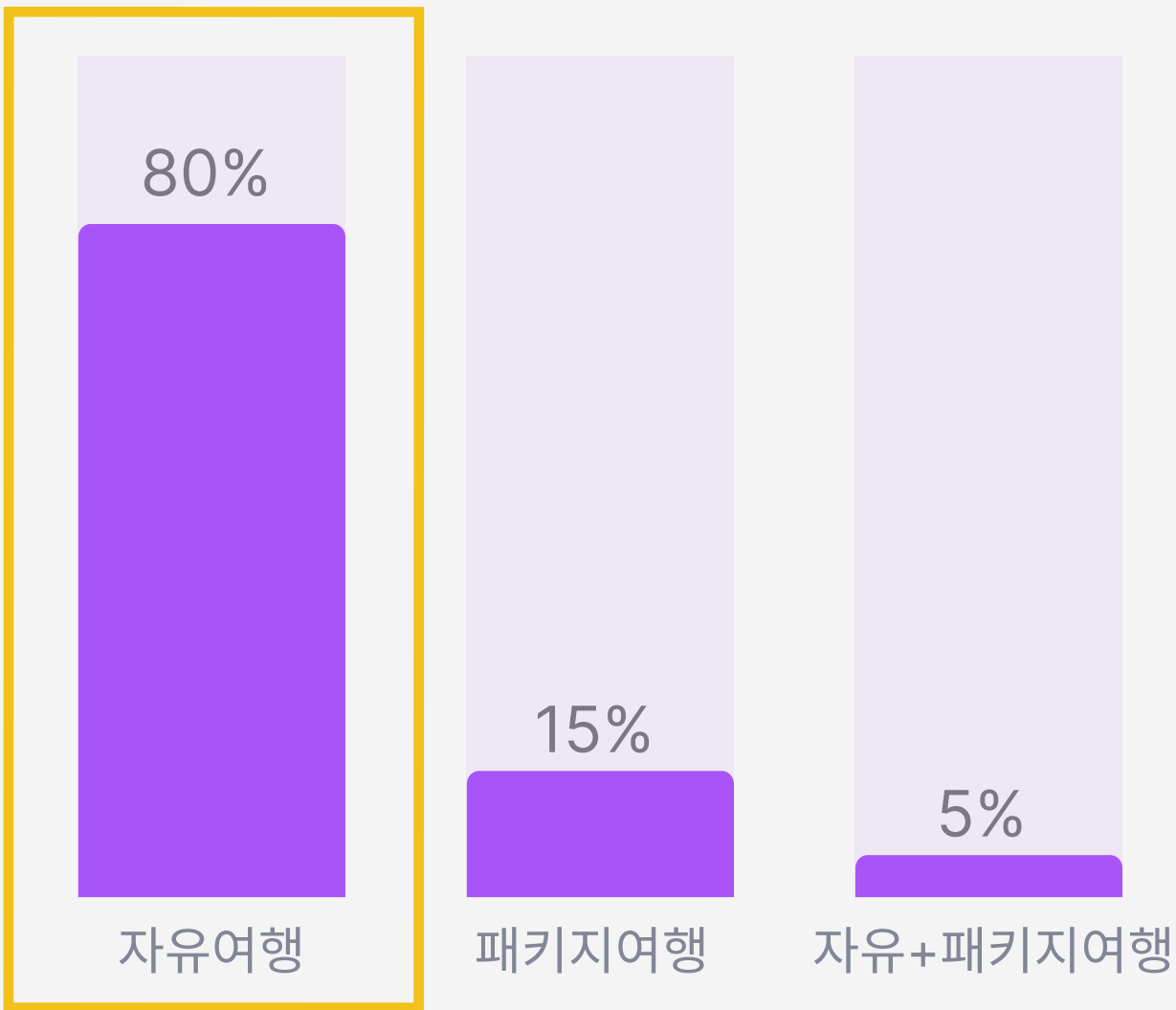
Z세대는 대부분 자유여행을 선호하며,
짧은 일정으로 친구, 가족과 함께 여행을 떠난다.

대다수는 4~6일, 3일 이하의 짧은 여행을 선호하는 것으로 나타납니다. 7~10일, 11일 이상의 장기 여행은 상대적으로 적은 비중을 차지합니다. 여행 스타일에 대한 분석에서는 자유 여행이 80%로 압도적으로 높은 비율을 차지하고 있습니다. 장기여행은 상대적으로 적은 비중을 차지합니다. 이는 여행자들이 직접 일정을 짜고 자유롭게 움직이는 것을 더 선호한다는 점을 보여줍니다. 함께 여행한 사람들에 대한 통계에서 친구와 함께 여행한 비율이 가장 높습니다. 또한 동행매칭서비스를 경험해본 설문자는 없습니다.

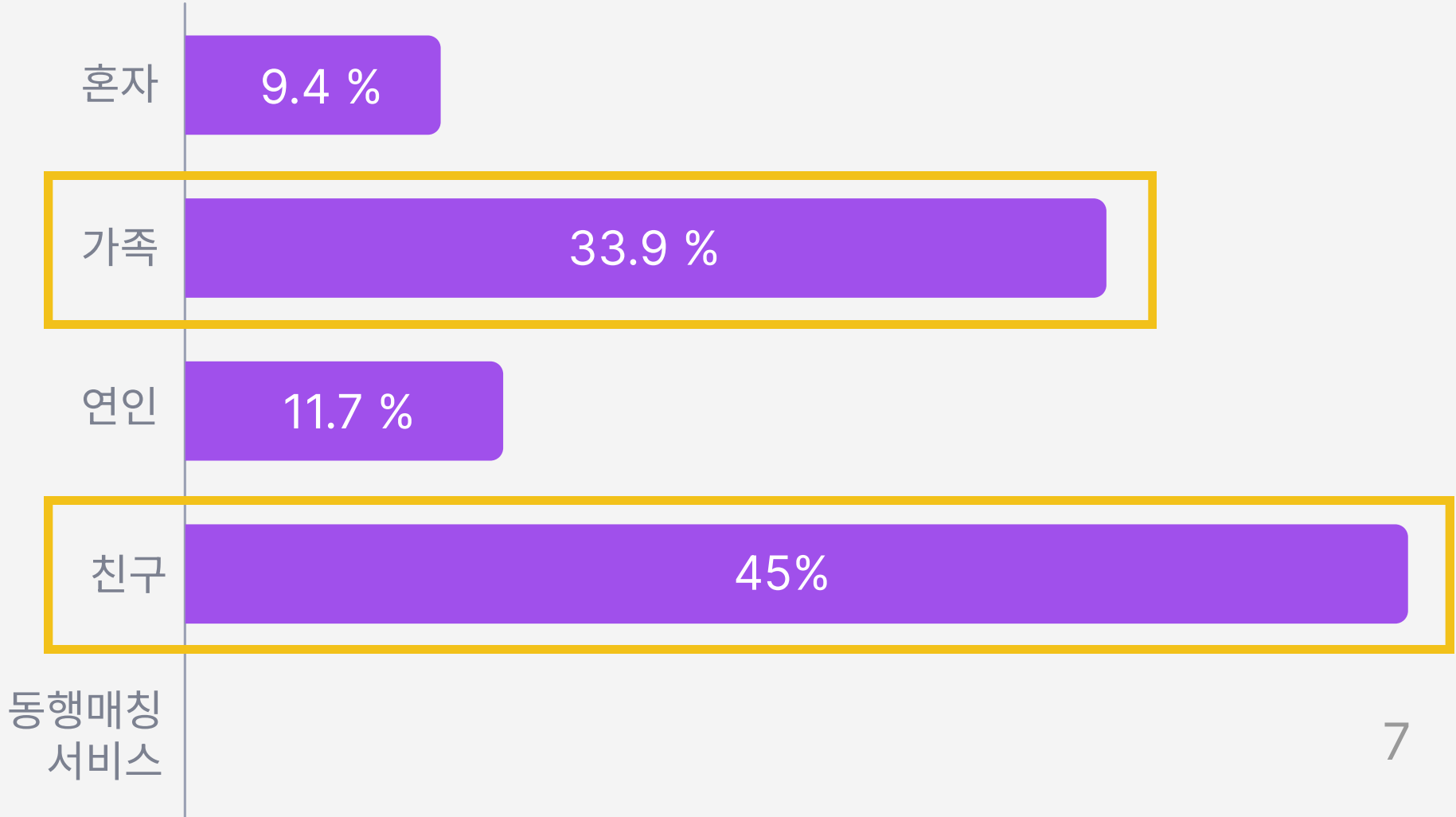
• 여행 일정



• 여행 스타일 (자유 VS 패키지)



• 함께 여행한 사람



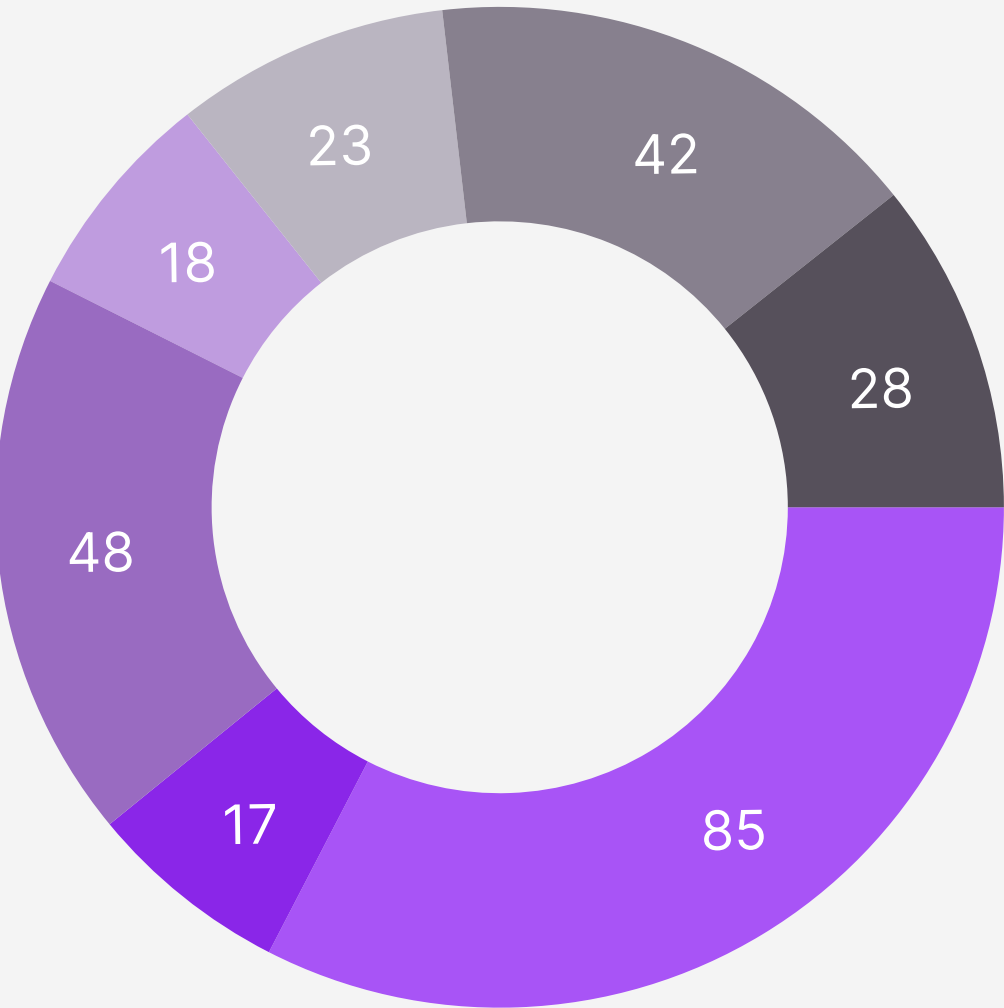
3. 여행의 도착지

가까운 일본이 압도적 1위를 차지하며 먼 나라일 수록 오래 떠난다.

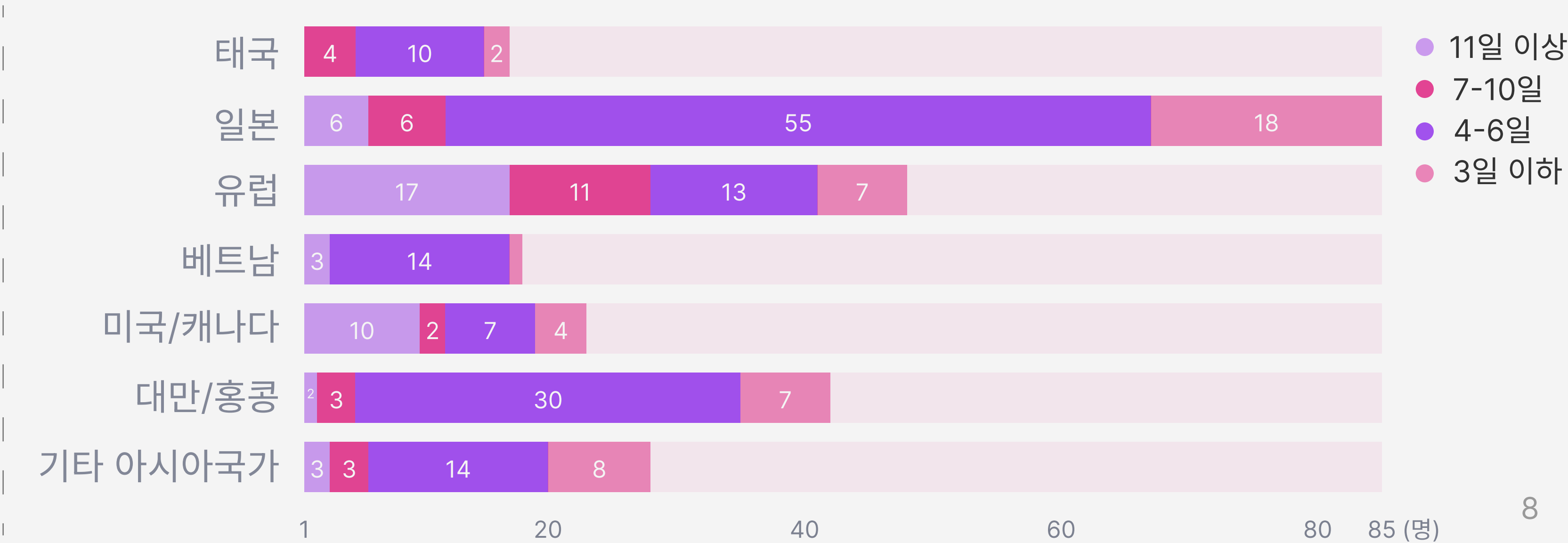
응답자의 최근 여행지는 다양하게 분포하지만, **일본이 85명으로 압도적으로 많으며, 유럽(41명) 과 대만/홍콩(41명) 순으로 이어집니다.**
일본은 가까운 거리와 짧은 비행 시간 덕분에 단기간 여행지로 가장 인기가 높으며, 유럽과 미국/캐나다의 장기 여행이 일반적입니다.
동남아시아 국가(태국, 베트남 등)는 4~10일 정도의 중단기 여행이 많아, 휴가를 내고 다녀오기 적합한 곳으로 보입니다.
여행지에 따라 선호되는 여행 기간이 뚜렷하게 다르며, 일본처럼 가까운 곳은 짧게, 유럽이나 미국처럼 먼 곳은 길게 여행하는 경향이 나타납니다.

다녀온 여행지

- 일본
- 태국
- 유럽(프랑스/이탈리아 등)
- 베트남
- 미국/캐나다
- 대만/홍콩
- 기타 아시아 국가(싱가포르/말레이시아 등)



다녀온 여행지 / 여행 기간



4. 여행을 통해서

관광 / 휴식 / 미식탐방 모두 1위는 일본, 2위는 대만과 홍콩이다.

일본은 관광·휴식·맛집 탐방 등 모든 여행 목적에서 압도적 1위를 차지했습니다.

대만·홍콩 역시 모든 목적에서 2위로, 아시아 근거리 여행지 전반에 걸쳐 높은 선호도를 보였습니다.

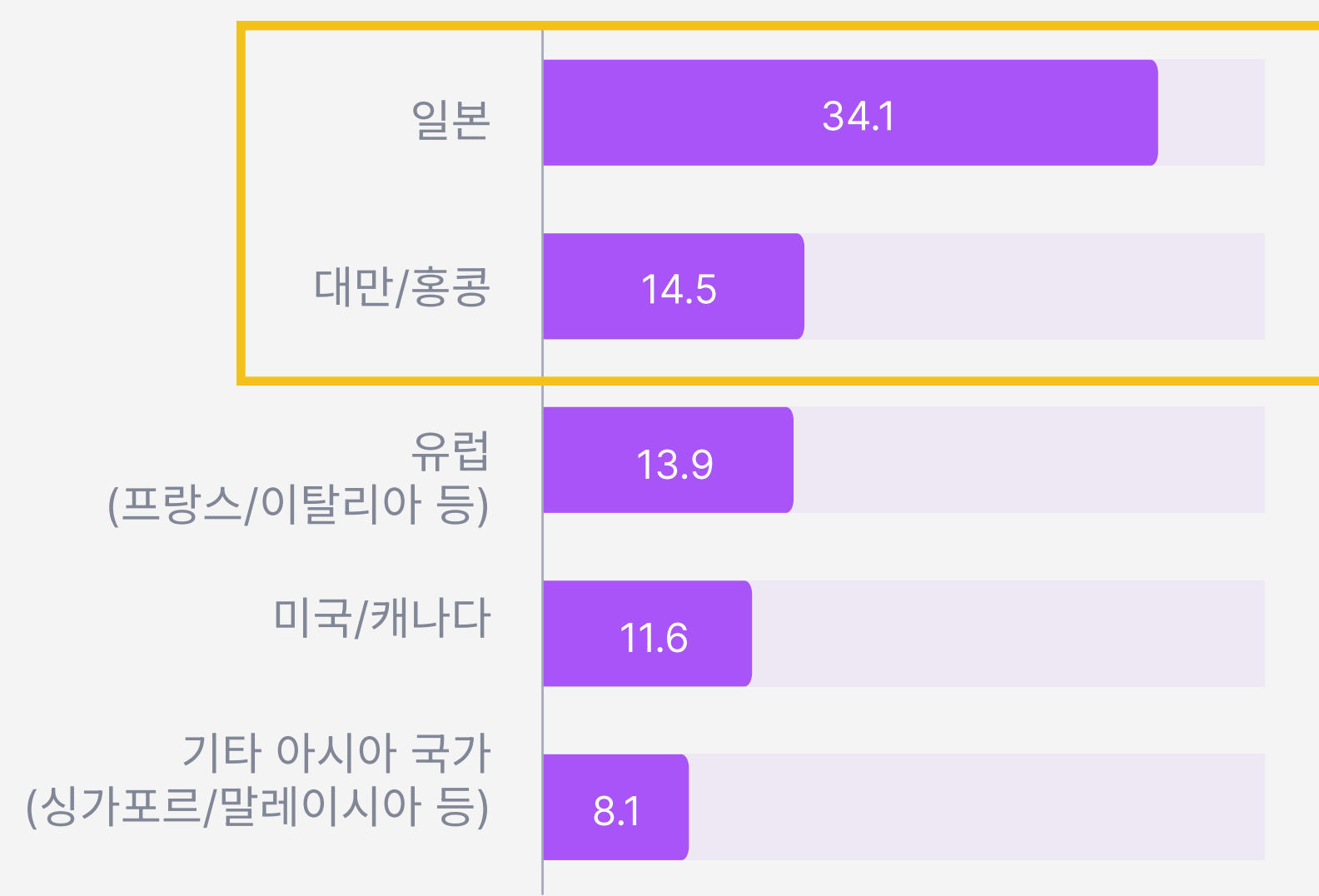
반면 유럽·미국·캐나다 등 장거리 목적지는 전반적으로 비중이 낮았으며, 특히 관광지 탐방과 맛집 탐방에서는 아시아권에 크게 뒤처졌습니다.

이처럼 뛰어난 접근성과 다양한 여행 목적 충족 가능성 덕분에, 한국 여행객들은 관광·휴식·미식 등 모든 목적에서 일본과 대만·홍콩을 가장 많이 선택하는 것으로 나타났습니다.

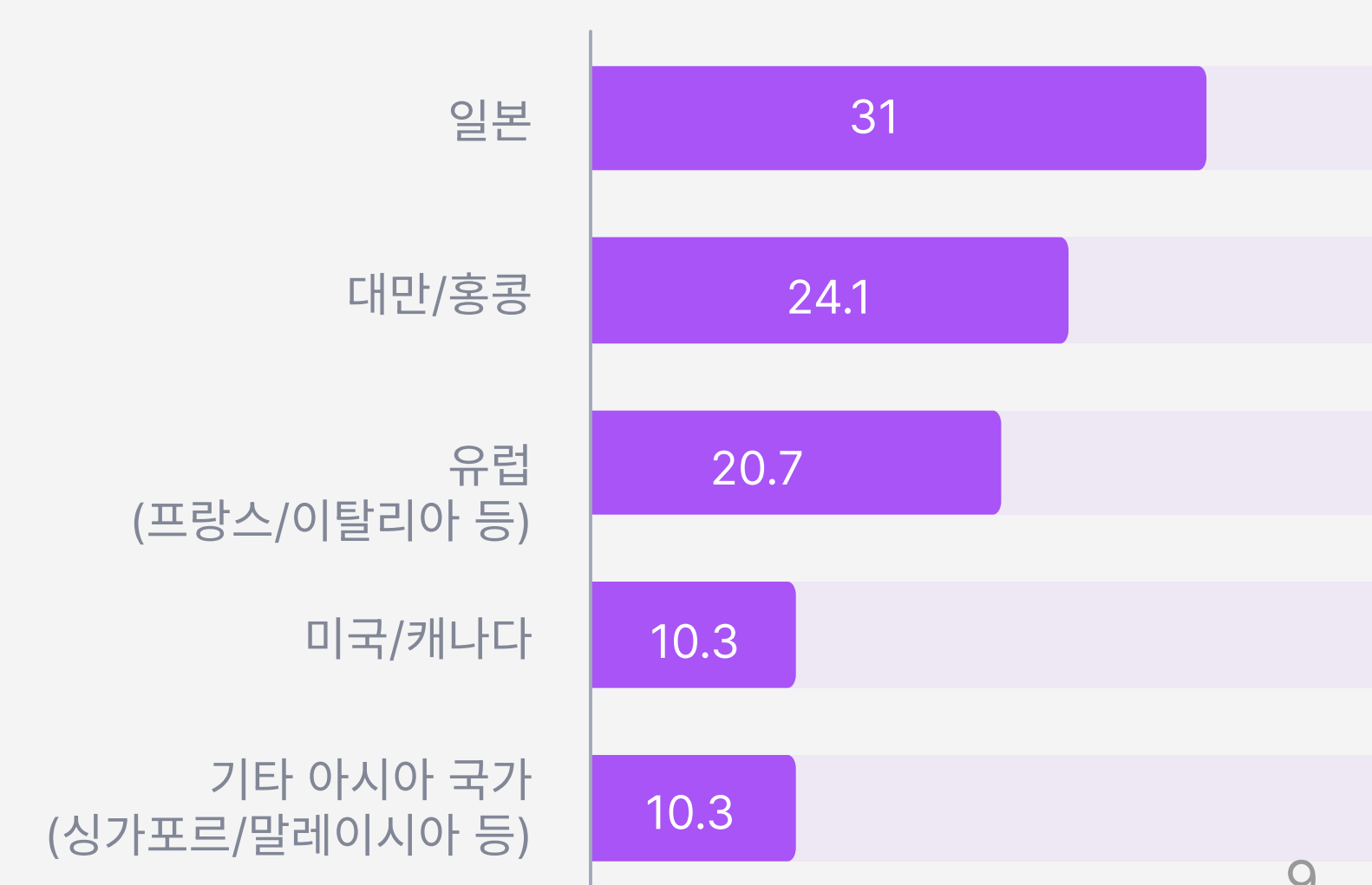
• 관광지 탐방 목적별 국가 Top 5



• 휴식/힐링 목적별 국가 Top 5



• 맛집탐방 목적별 국가 Top 5



5. 우리가 원하는 여행은

우리 MZ는 패키지 여행보다 자유여행을 선호하며, 친구 및 지인과의 여행 익숙하다.

아시아 근거리 여행지(태국·일본·대만/홍콩 등)에서는 친구·지인과 함께 자유여행을 선호하는 경향이 뚜렷했습니다.

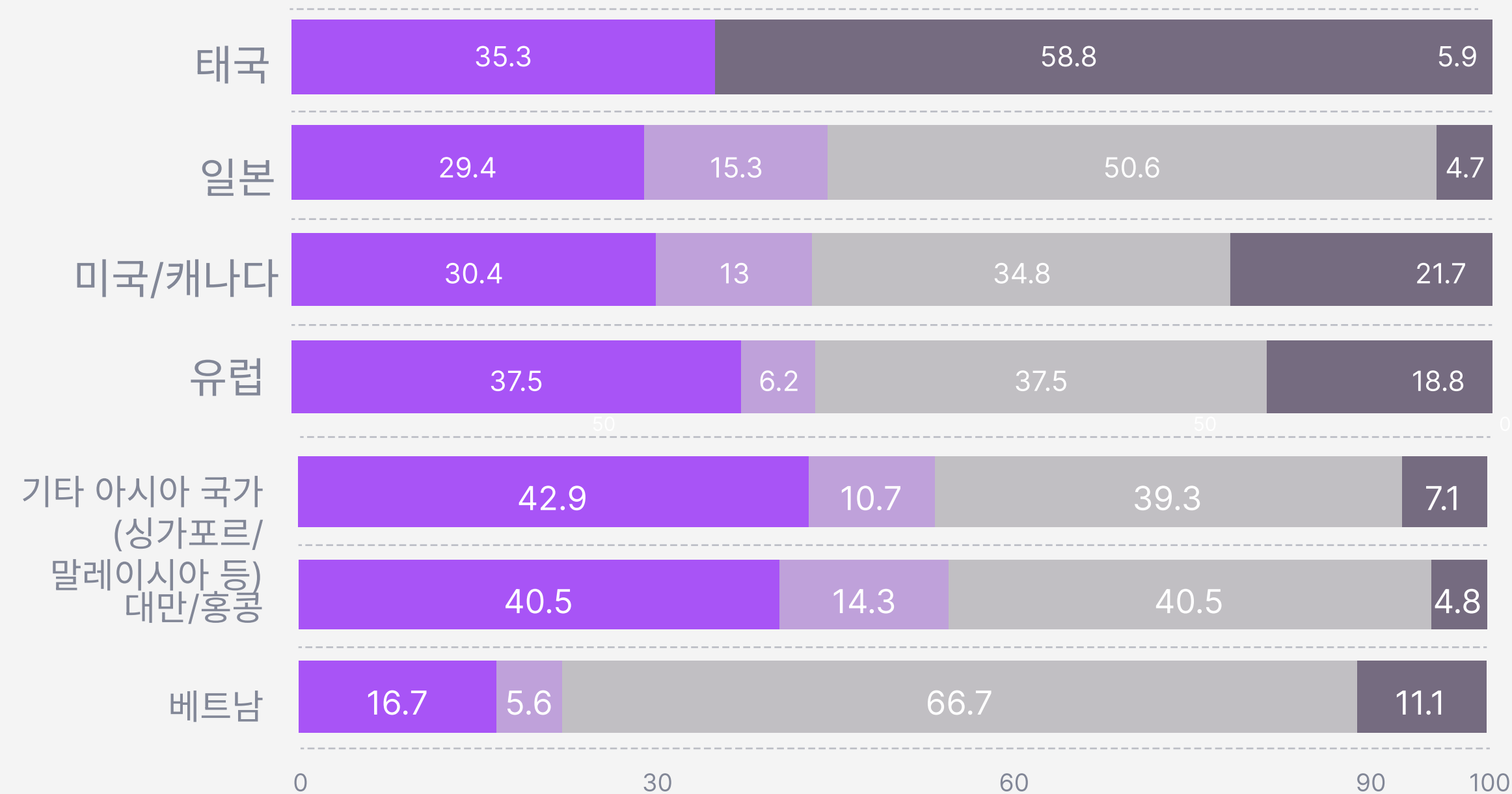
반면 유럽·미국/캐나다 등 장거리 여행지에서는 가족·친지 또는 친구와 자유여행이 일반적이었으며, 패키지여행 비중은 매우 낮게 나타났습니다.

다만 베트남 등 일부 국가는 자유여행과 패키지여행을 혼합해 이용하는 경향을 보여 다양한 여행 방식이 공존함을 확인할 수 있었습니다.

설문의 응답자가 20대인 것으로 볼때, 연령대와 패키지여행의 비율이 관계가 있음을 예상할 수 있었습니다.

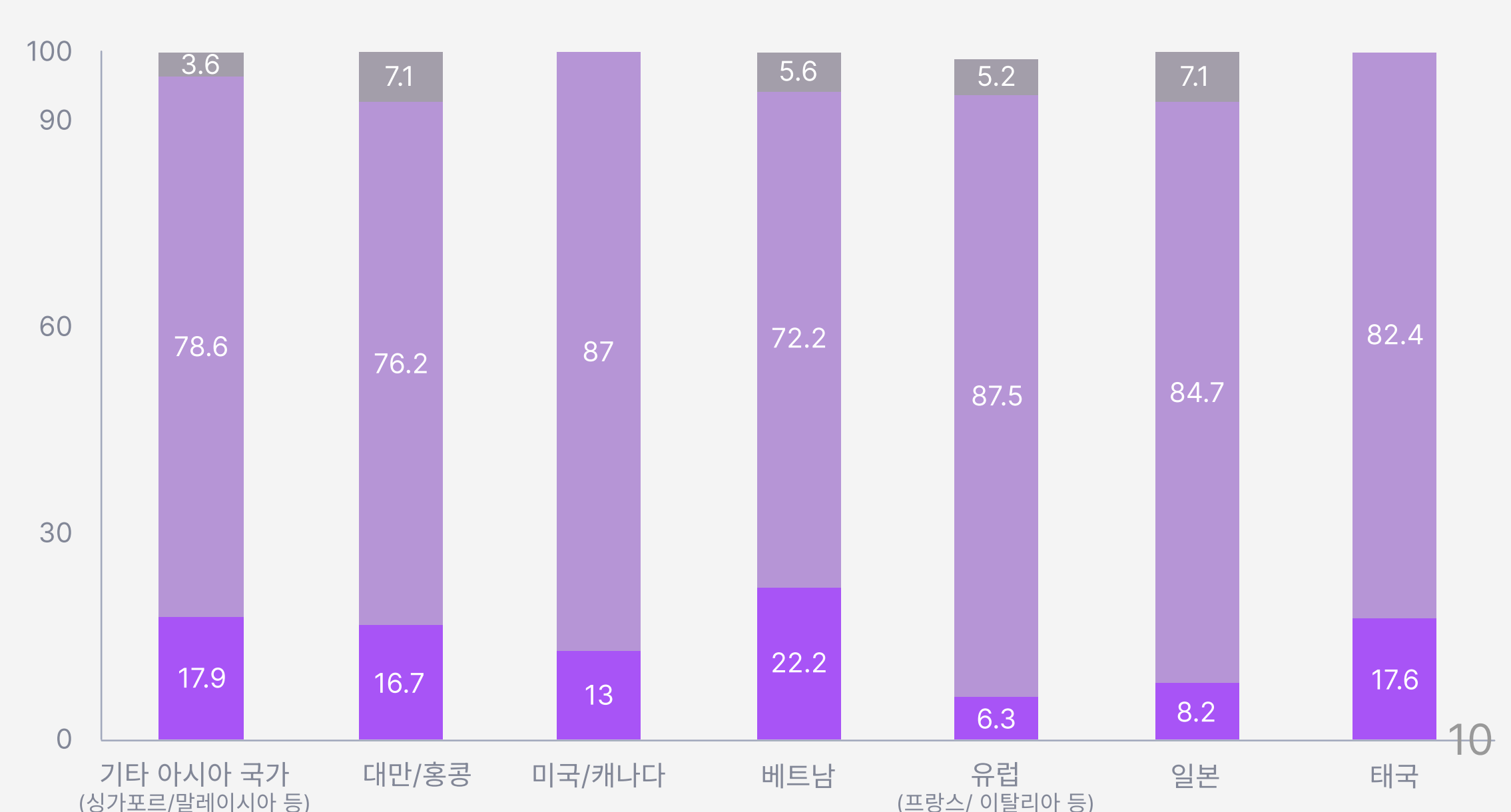
● 국가별 여행 동행자 구성

● 가족 ● 연인 ● 친구 ● 혼자



● 여행 국가별 여행 스타일 분포

● 자유+패키지 혼합 ● 자유여행 ● 패키지 여행



6. 여행을 위해서

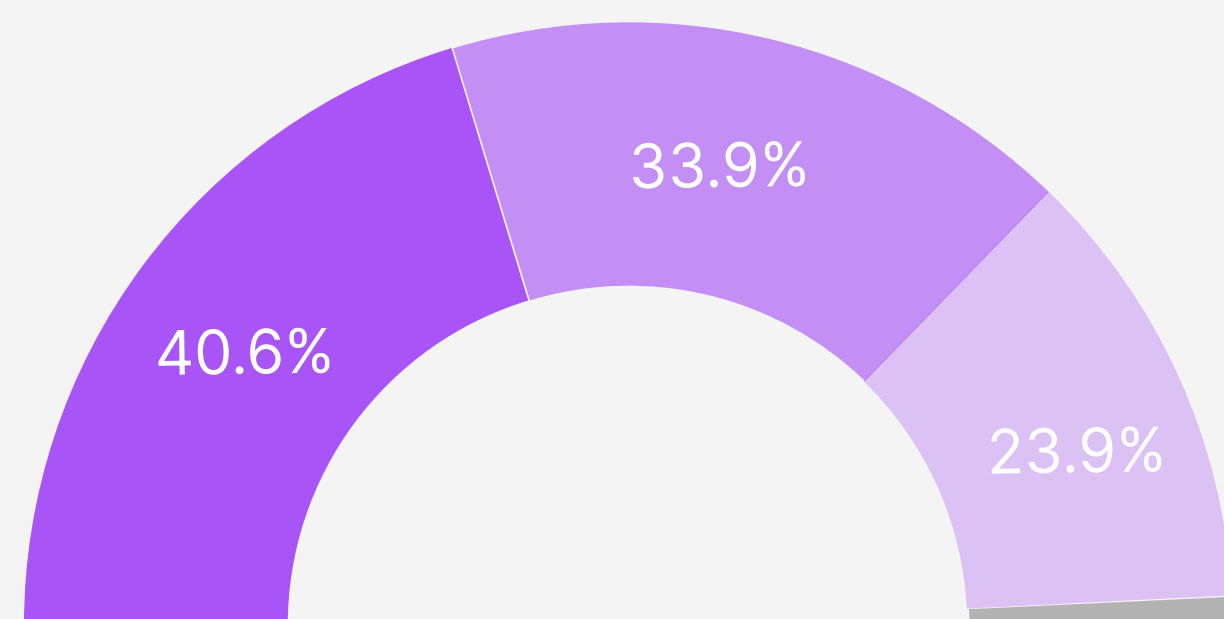
항공과 숙박이 가장 큰 지출사항이며, 계획과 실제소비는 대체로 비슷하거나 초과지출을 경험한다

여행 경비는 주로 본인이 부담하지만, 부모님의 지원도 상당한 비중을 차지합니다.

예산의 절반 이상이 항공권에 집중되며, 전체 지출은 필수 항목 위주로 이뤄집니다. 예산 관리에 있어 계획과 실제 소비가 대체로 일치하지만, 초과 지출을 경험하는 경우도 적지 않습니다.

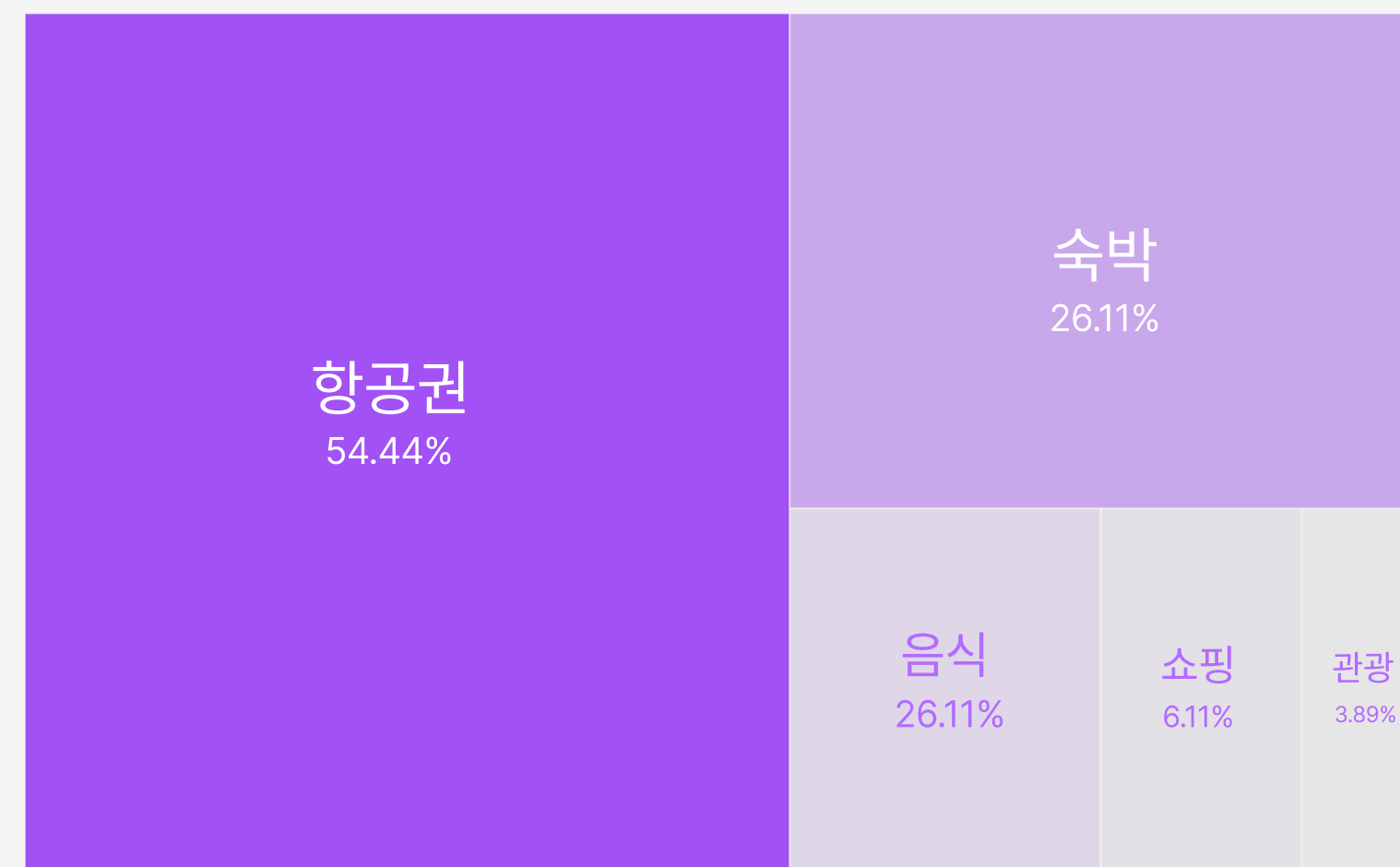
이러한 결과는 여행 준비 시 항공권, 숙박, 음식 등 필수 비용에 대해 **보다 세밀한 예산 계획이 필요함을 시사**합니다.

• 여행 경비 마련

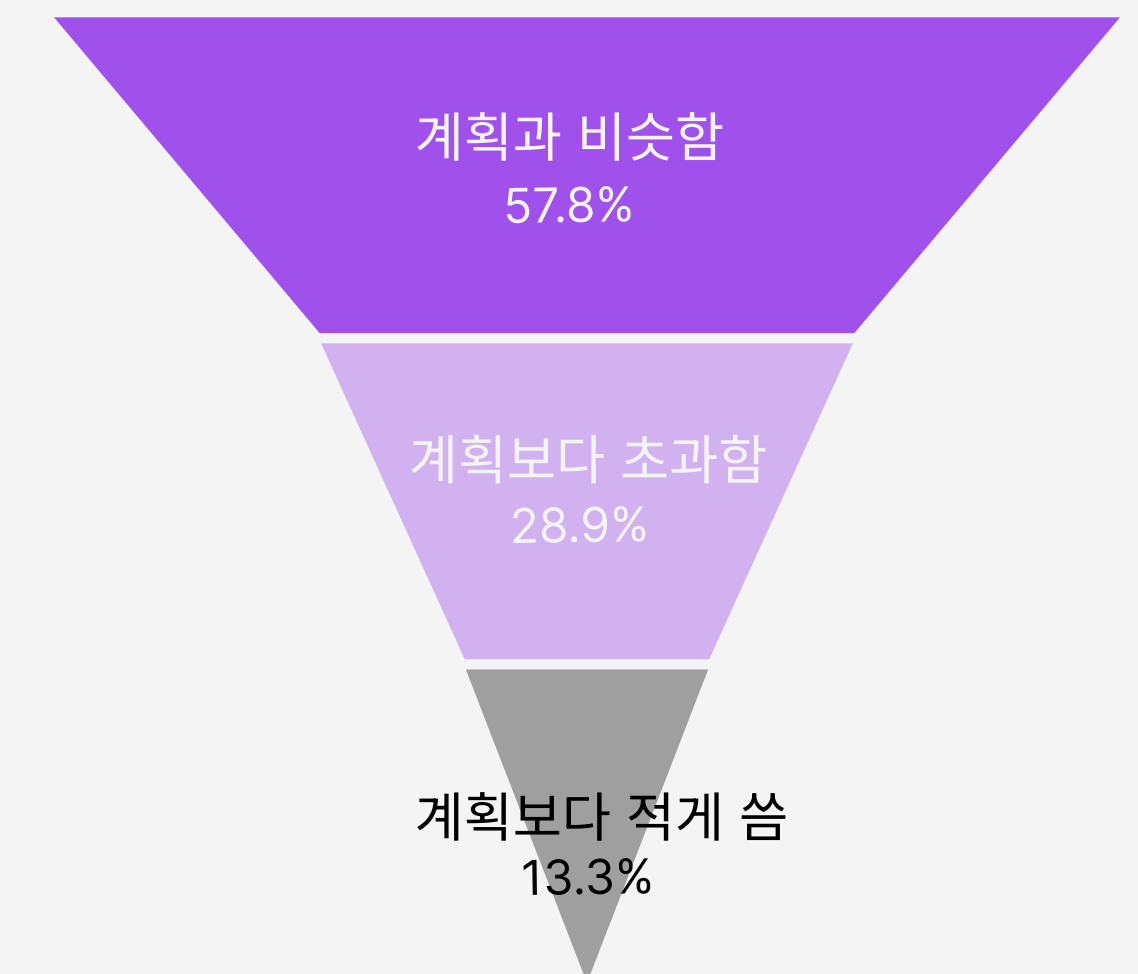


- 본인+부모님 부담
- 부모님 전액 지원
- 본인 전액 부담
- 기타

• 가장 많은 예산 투입 항목



• 계획 예산과 실제 소비 차이



7. 반면에

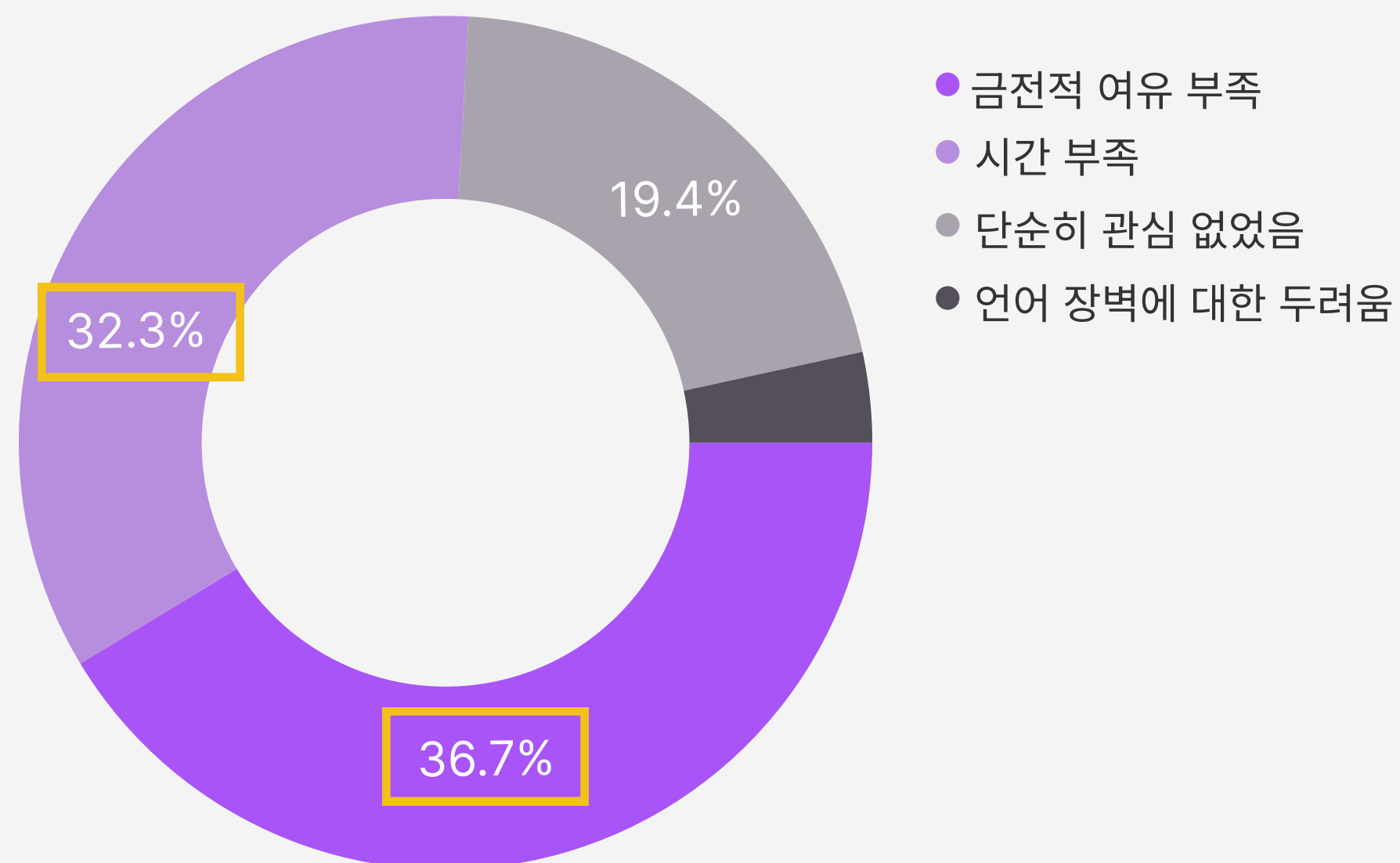
해외여행의 진입장벽 1순위는 금전과 시간 부족이며 안전에 대한 불안감, 예산관리와 예약에 대한 부담도 존재한다.

해외여행의 가장 큰 진입장벽은 금전적 여유 부족(36.7%)과 시간 부족(32.3%)으로 나타났습니다.

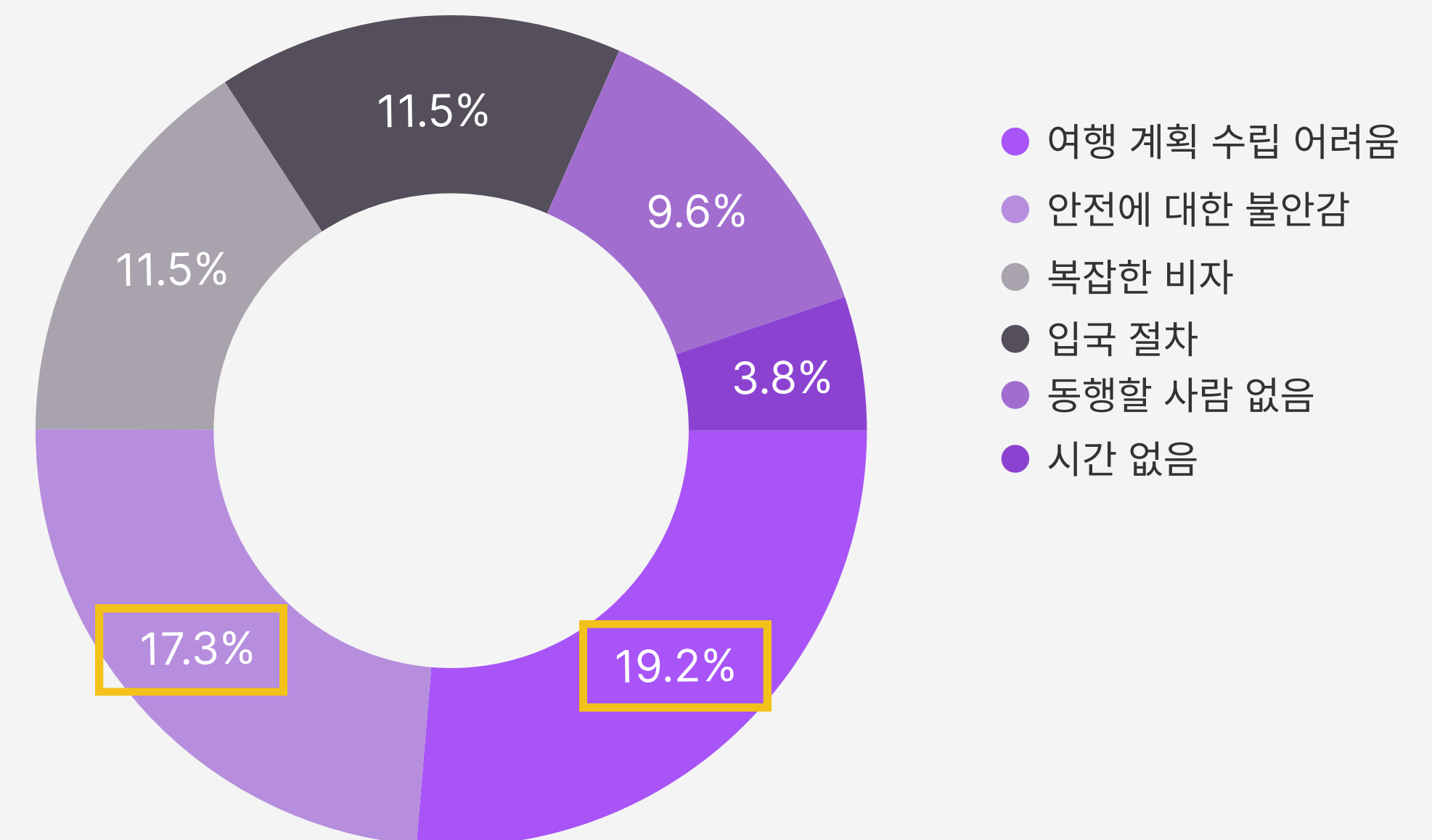
또한, 해외여행에 관심은 있지만 아직 실행하지 못한 이유로는 계획 수립의 어려움(19.2%), 안전에 대한 불안감(17.3%)등이 꼽혔습니다.

즉, 여행 준비의 복잡성 및 심리적 부담이 실제 여행보다 더 큰 장벽으로 작용하고 있습니다.

• 해외여행 가지 않은 이유



• 해외여행에 관심 있지만 아직 실행하지 못한 이유



8. 우리도 어려움은 존재한다.

Z세대 해외여행자들은 예산 배분에 가장 큰 어려움을 느끼며 AI의 예산 맞춤 추천과 자동 계산 기능을 기대한다.

여행자들은 예산 배분, 가격 비교, 변동성 예측 등 구체적이고 실무적인 부분에서 가장 큰 어려움을 느끼고 있습니다.

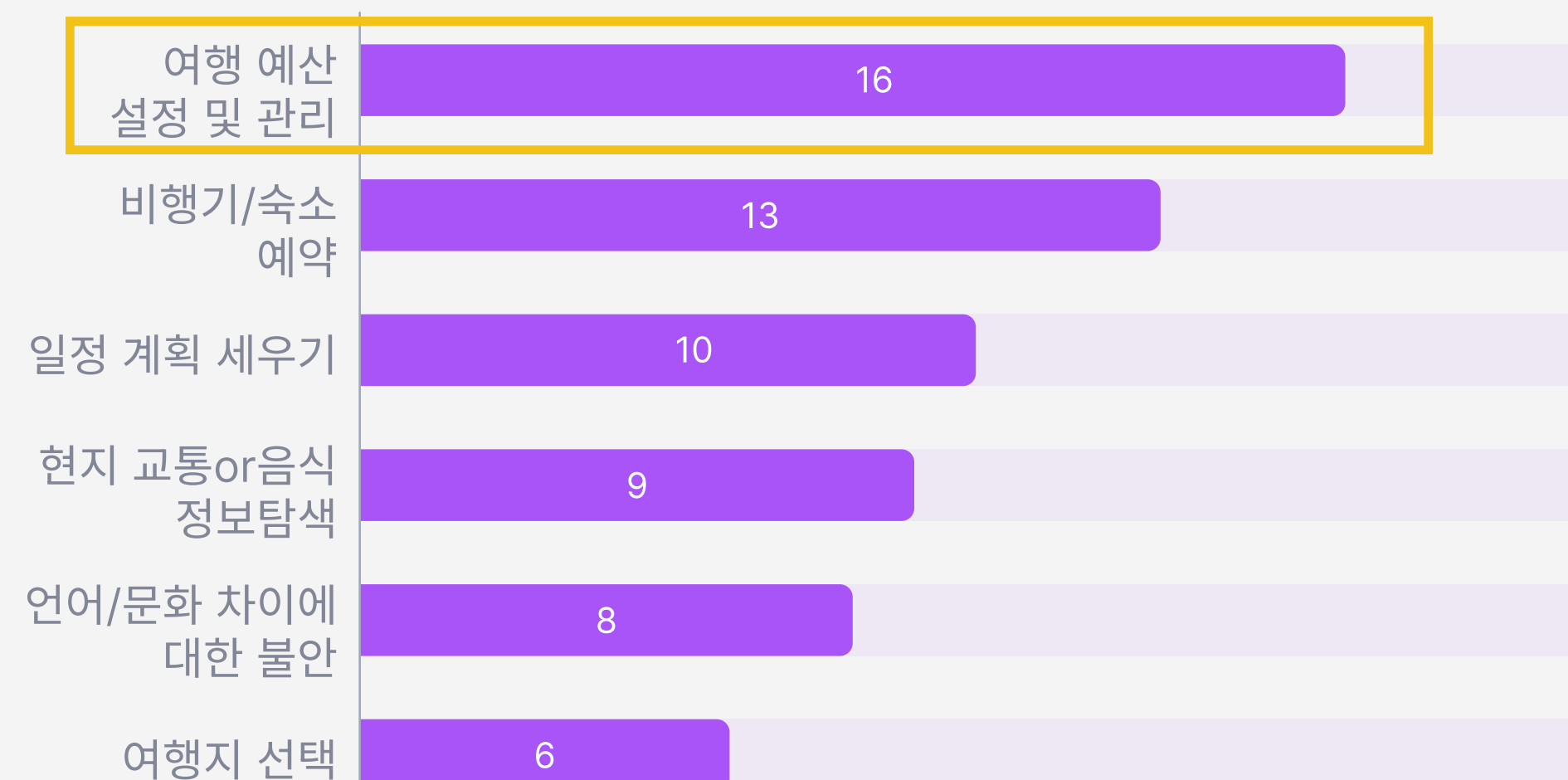
여행 경험이 없는 이들도 예산 관리, 예약, 정보 탐색 등에서 막연한 어려움을 예상합니다.

AI가 예산 설계와 여행 준비 과정에 실질적인 도움을 줄 수 있다면, 여행자들의 부담을 크게 줄일 수 있을 것으로 보입니다.

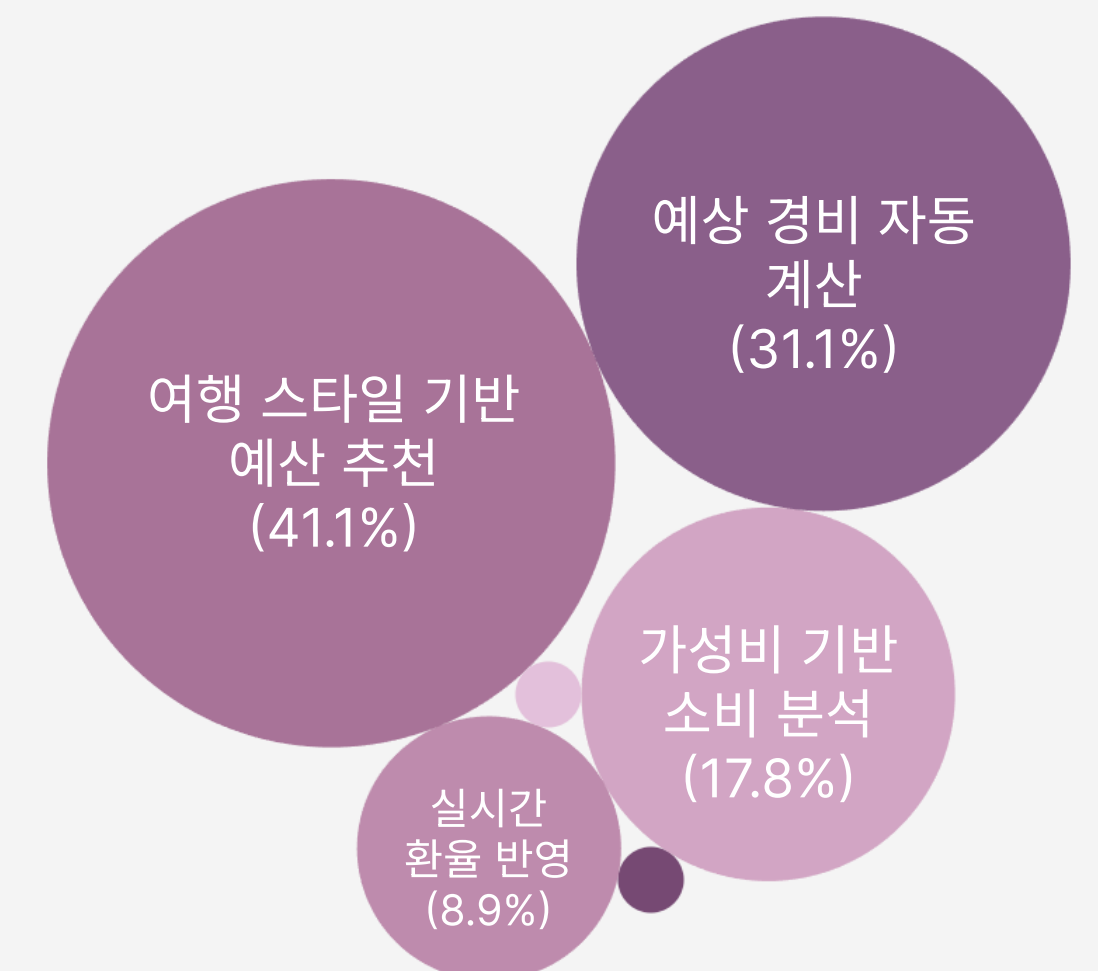
• 계획 세울 때 어려운 점(해외 여행 경험자)



• 계획 시 어려울 것 같은 점(해외 여행 무경험자)



• AI가 예산 설계에 도움을 준다면?



9. 여행에서 우리는

결제방식은 해외 결제 카드와 현금으로, 환전은 모바일 환전 앱과 은행 모두를 활발하게 이용한다

해외 여행 시 결제는 카드와 현금을 중심으로 이루어지며, 모바일 결제는 아직 초기 단계에 있습니다.

환전은 국내에서 미리 준비하거나 모바일 앱을 활용하는 비중이 높습니다.

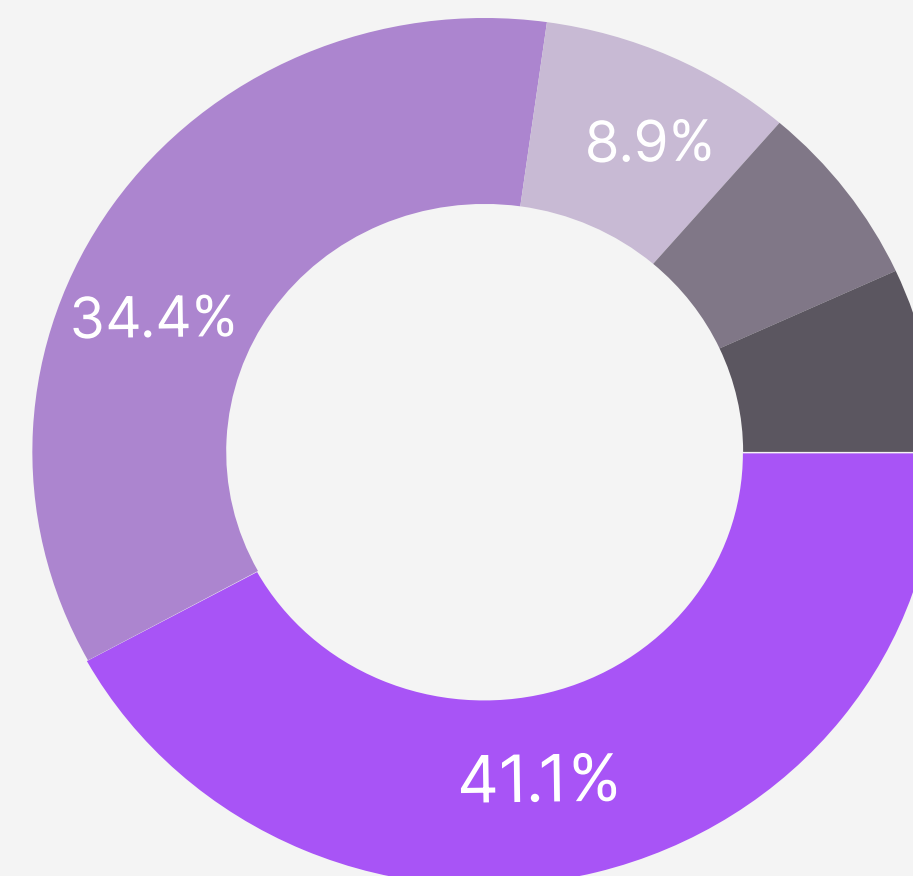
환전 과정에서 **가장 큰 어려움은 수수료, 접근성, 정보 부족 등 실질적인 비용과 편의성 문제**로 나타납니다. 다만, 응답자의 상당수는 환전 과정에서 별다른 어려움을 느끼지 않는 것으로 나타납니다.

• 결제 방식

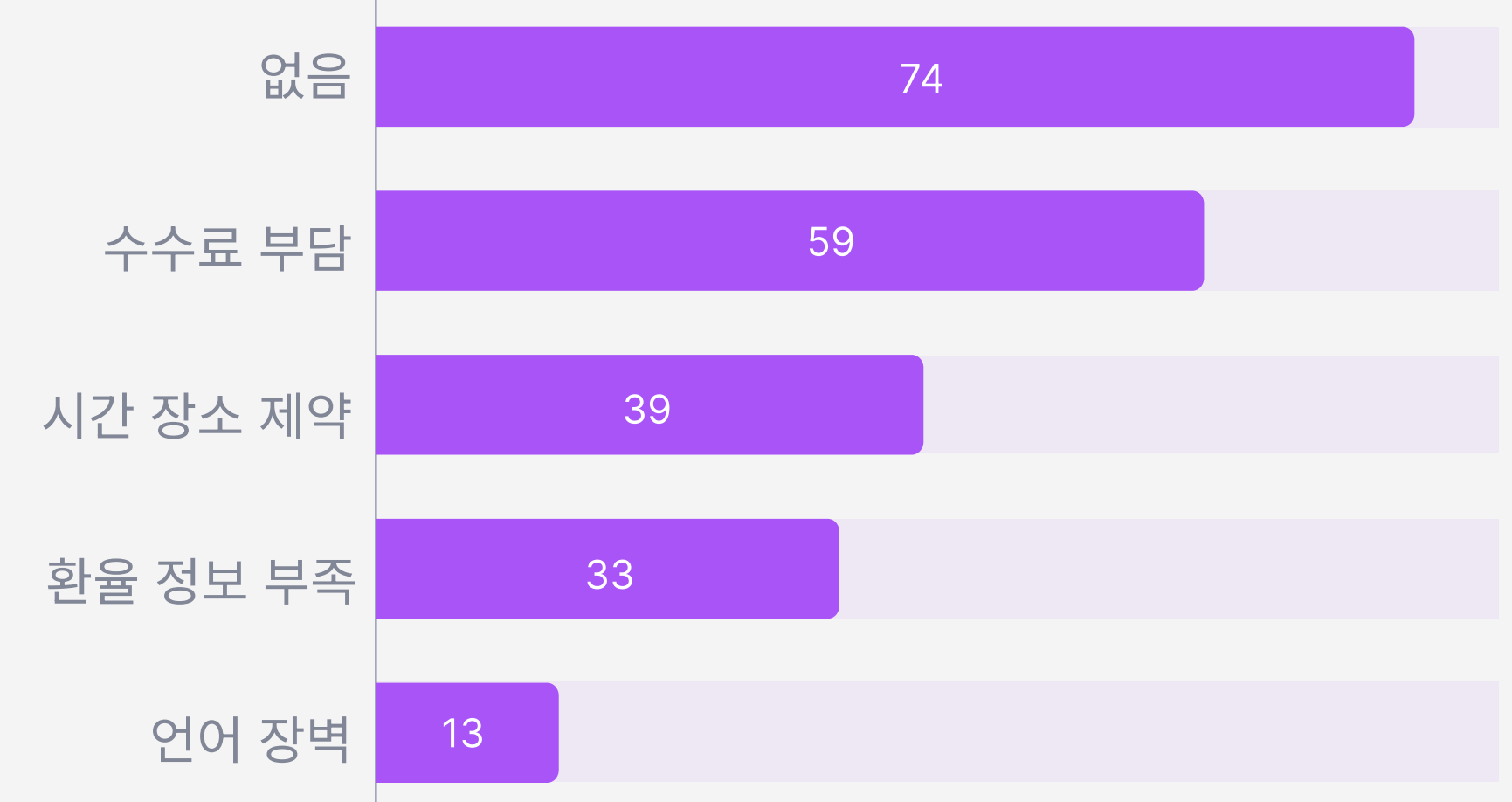


• 환전

- 국내은행/환전소
- 모바일 환전 앱(트래블월렛 등)
- 카드만 사용
- 잘 모름(동행자가 대행 등)
- 현지 ATM 인출



• 환전 관련 어려움



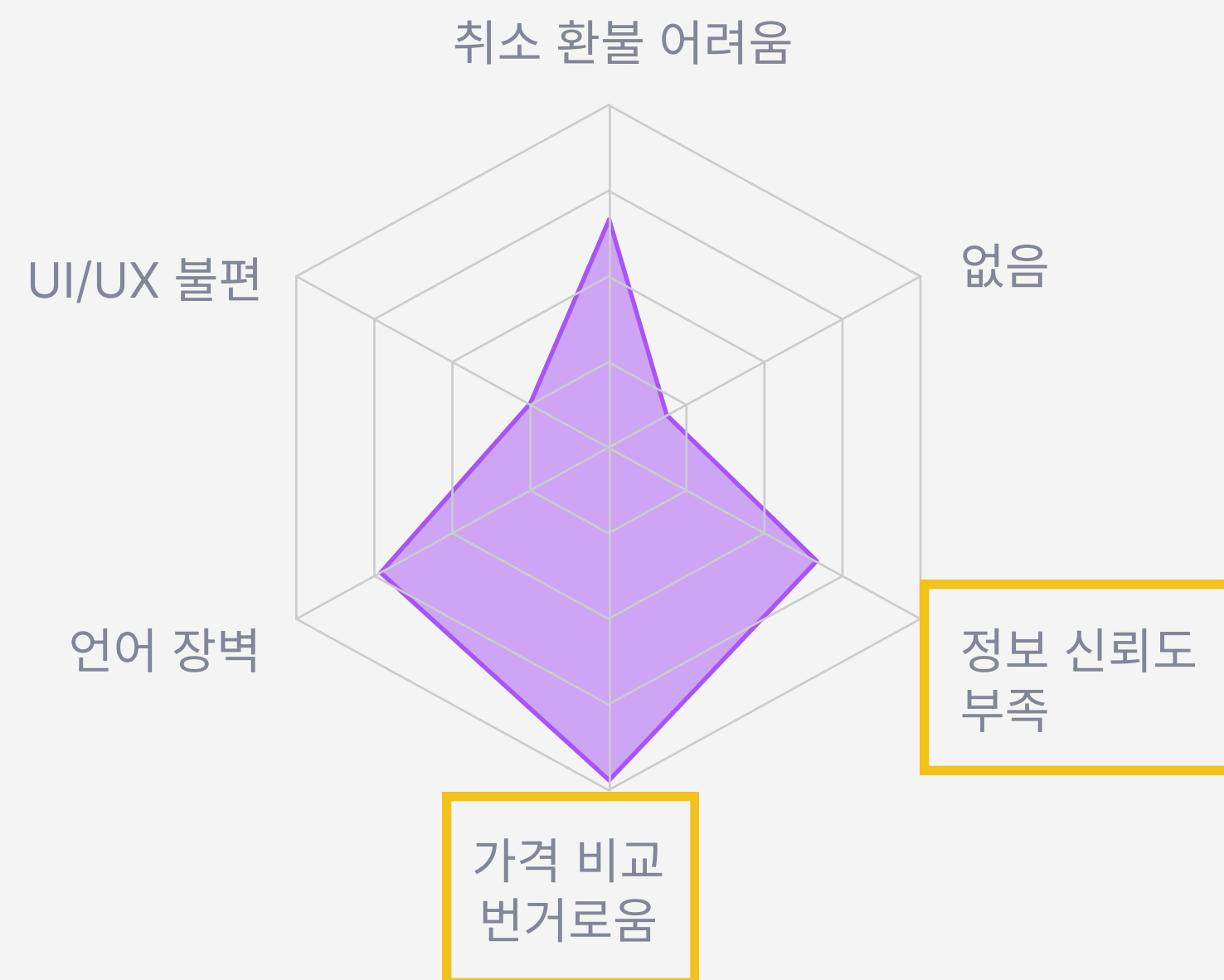
11. 다음 여행은 이랬으면

20대 해외여행자들은 보다 개인적이고 효율적인 기능이 담긴 여행 플랫폼을 원한다

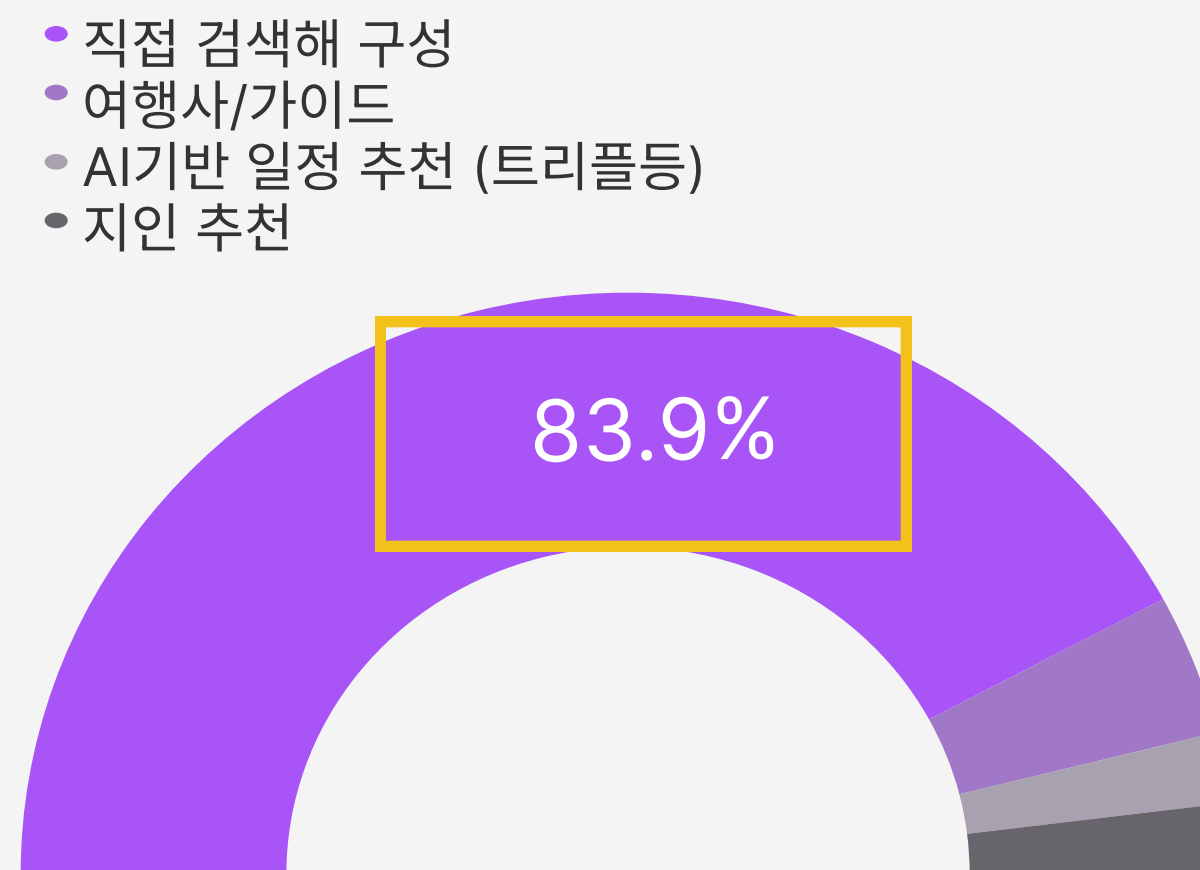
여행 예약과 일정 계획 과정에서는 **정보의 신뢰성, 효율성, 맞춤화가 핵심 니즈**로 떠올랐습니다. 사용자들은 직접 검색·비교하는 번거로움을 줄이고, **개인화된 일정 추천과 동선 최적화 솔루션**을 원합니다.

과잉 정보 속에서 핵심만 추려 제공하고, 각자의 취향을 반영한 맞춤형 일정 제안이 앞으로 여행 플랫폼의 경쟁력을 결정할 핵심 요소가 될 것입니다.

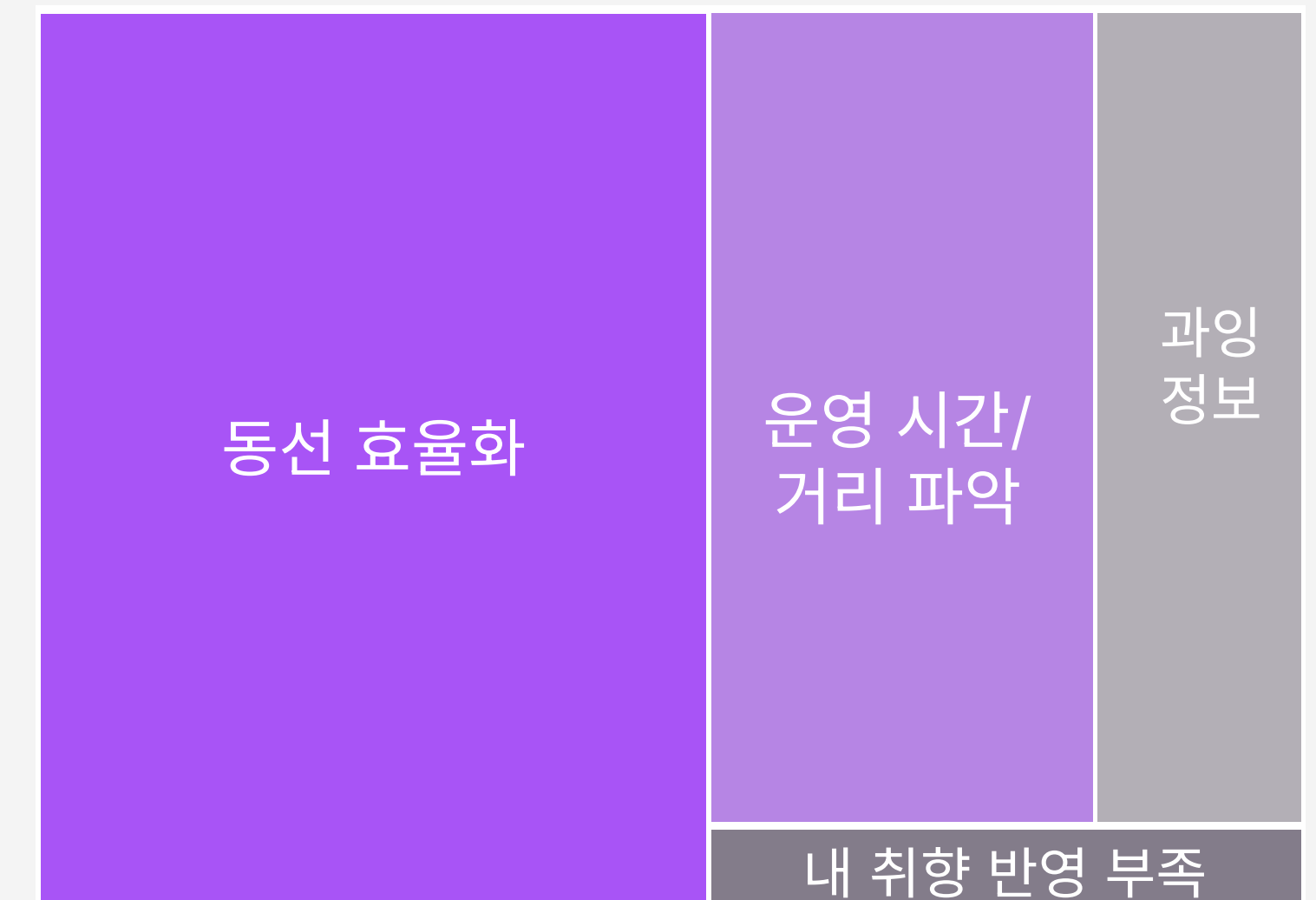
• 예약 과정에서 겪은 어려움



• 여행 일정 구성 방법



• 일정 계획시 어려움



12. 여행 중엔 이렇게.

번역 앱 사용은 Papago가 압도적, 여행 앱은 다양하게 상용화 되며 교통앱은 사용 경험이 낮은 편이다

여행 앱은 부킹닷컴·아고다, 구글 맵·트립어드바이저, 스카이스캐너 순으로 많이 이용되었지만 다양한 어플들이 골고루 사용되고 있습니다.

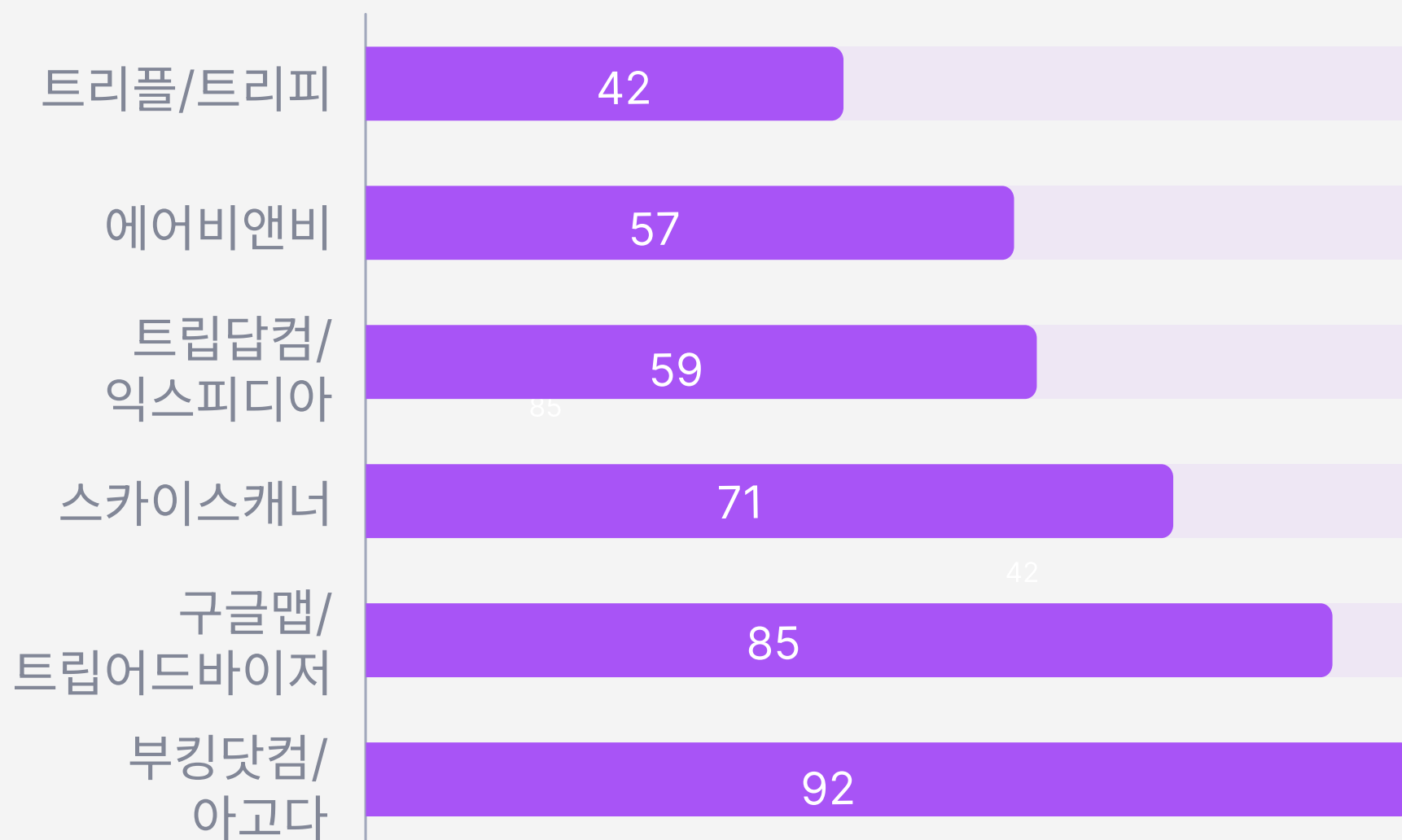
또한 **항공권 검색과 숙박 예약에 특화된 앱의 사용률이 높았습니다.**

교통 앱은 **Uber**가 가장 많이 쓰였고, **대중교통 앱과 Grab·DiDi추싱 사용 경험도 일부 확인됐지만,**

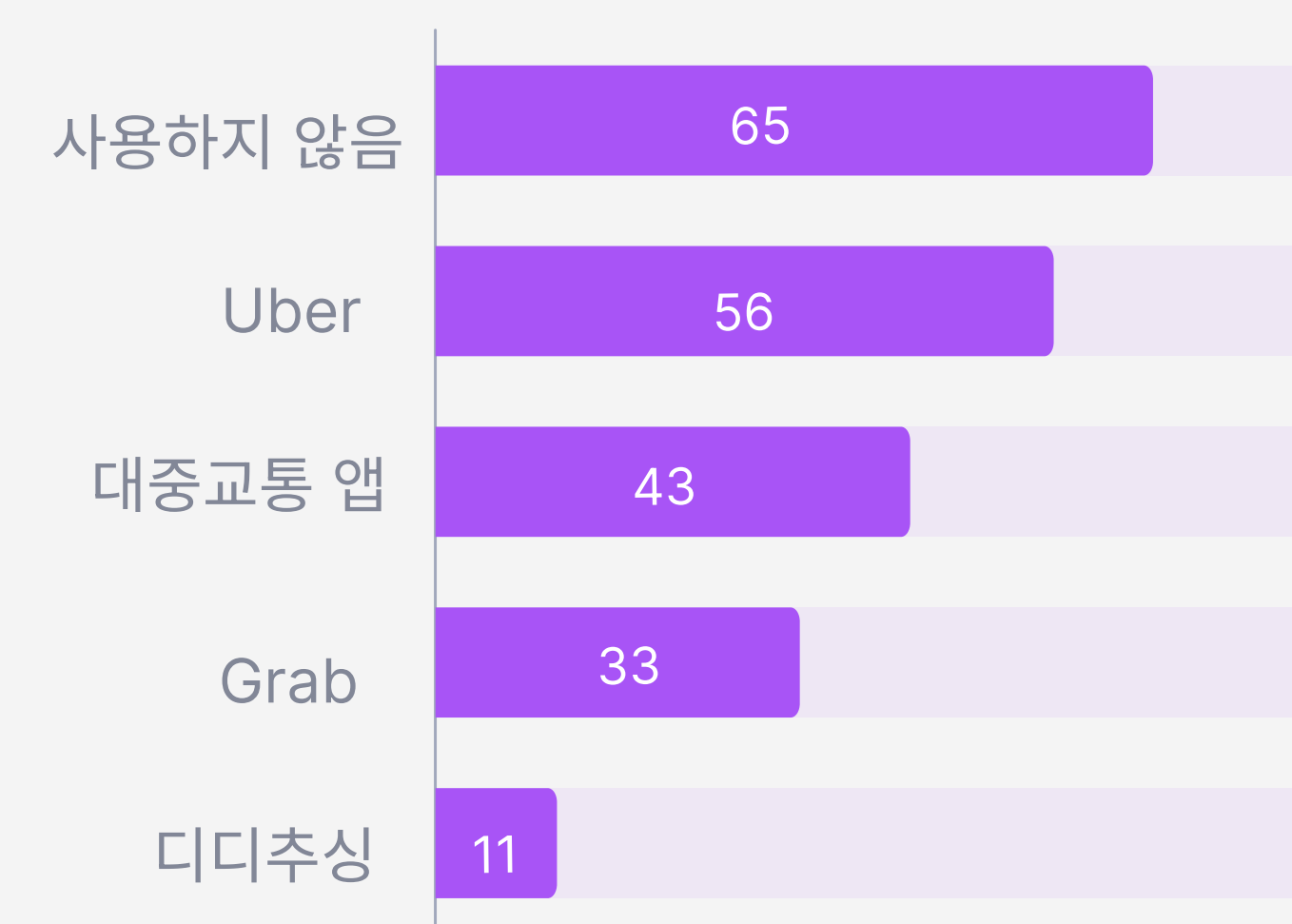
절반 이상이 교통 앱을 사용하지 않아 아직 **초기 단계**인 것으로 보입니다.

언어 장벽 해소에는 다른 앱 보다도 Papago가 압도적으로 사용되고 있으며 Google Translate등 다른 어플도 **널리 활용**되고 있습니다.

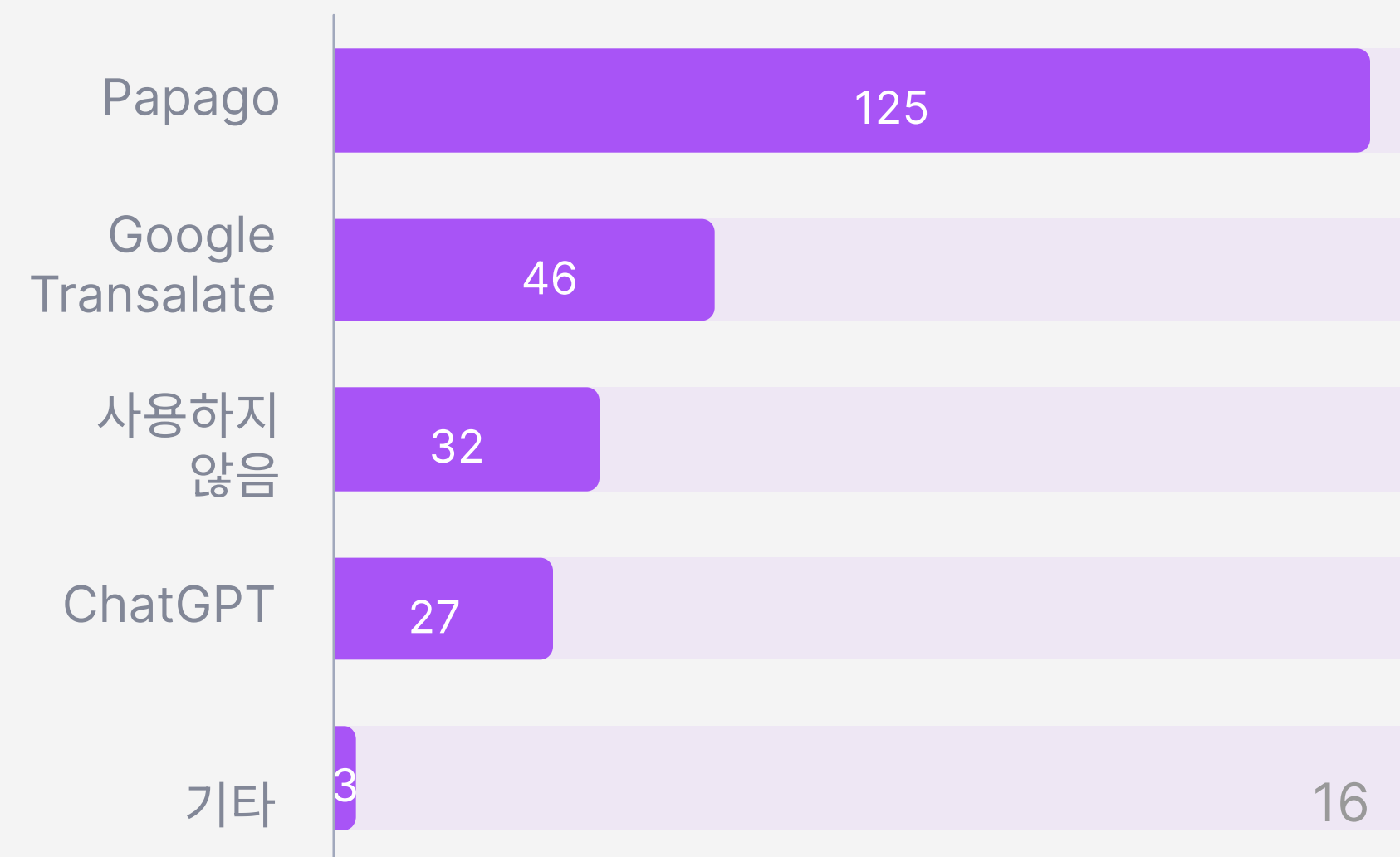
• 사용한 여행 앱



• 교통앱 사용 경험



• 번역 / 소통 앱 사용경험



13. 어떻게 해결해야 할까?

여행 중 불편한 점 1위는 교통 문제, 더불어 언어와 날씨도 주요한 어려움으로 나타난다

여행자들은 여행에서 교통, 언어, 숙소, 날씨 등 다양한 불편을 경험하고 있으며, 특히 **교통 문제와 언어 장벽이 가장 큰 어려움**으로 나타났습니다. 이러한 경험은 **교통 연결 최적화, 실시간 정보 제공, 긴급 상황 대응 등 실질적이고 즉각적인 도움을 줄 수 있는 기능에 대한 기대**로 나타났습니다. **향후 AI가 교통, 언어, 일정 등 여행의 핵심 불편 요소를 지원한다면, 여행자들의 만족도와 편의성은 크게 향상될 것으로 기대**할 수 있습니다.

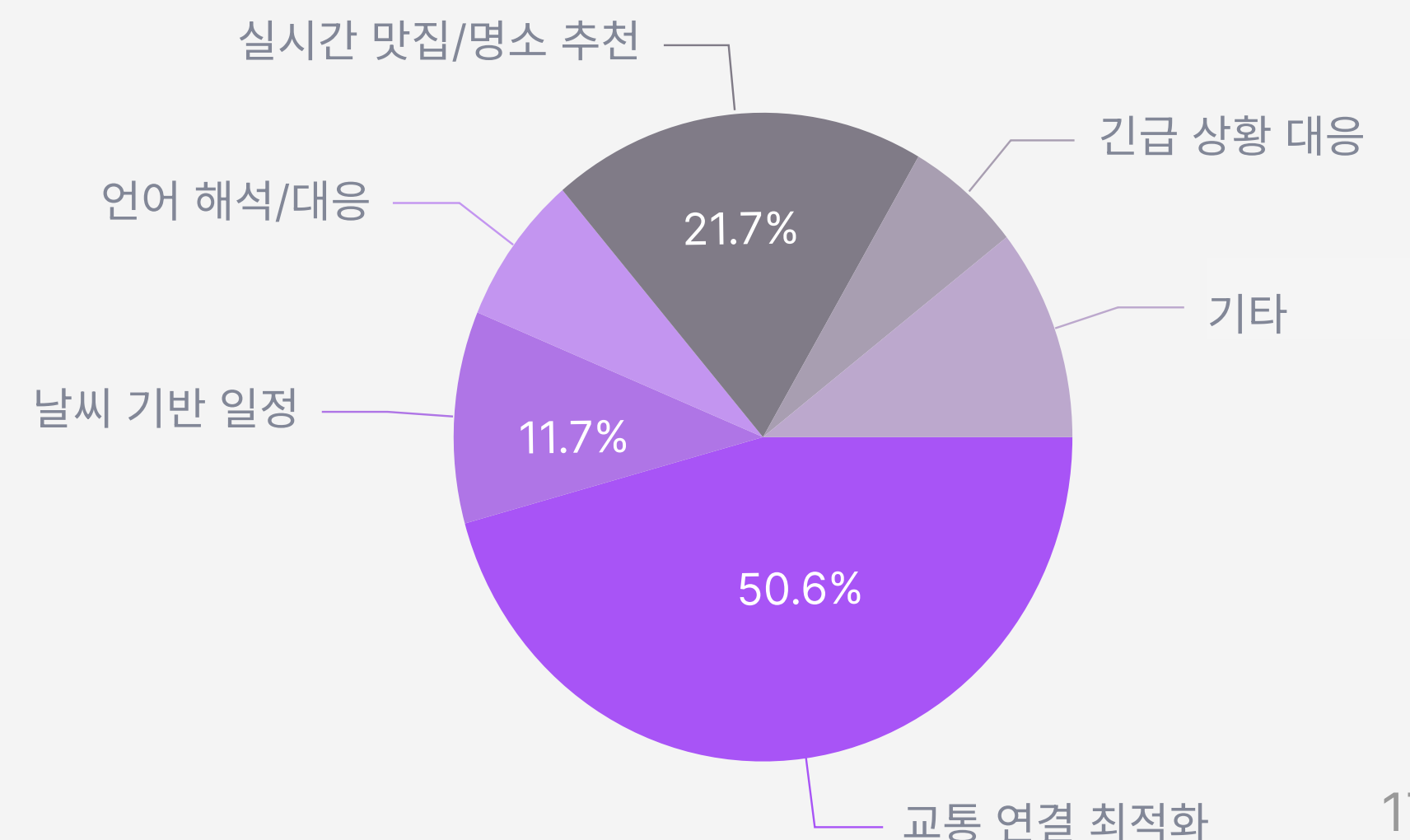
• 여행 중 가장 불편했던 점 (해외여행자 대상)



• 여행 중 불편사항 (전체 응답자 대상)



• 원하는 AI 기능



14. 이렇게 있었으면.

AI 기반 여행서비스는 낮은 사용률과 높은 향후 서비스 사용의향을 보이며, 예산 추천과 날씨 및 교통 조정 서비스에 대한 니즈가 높다

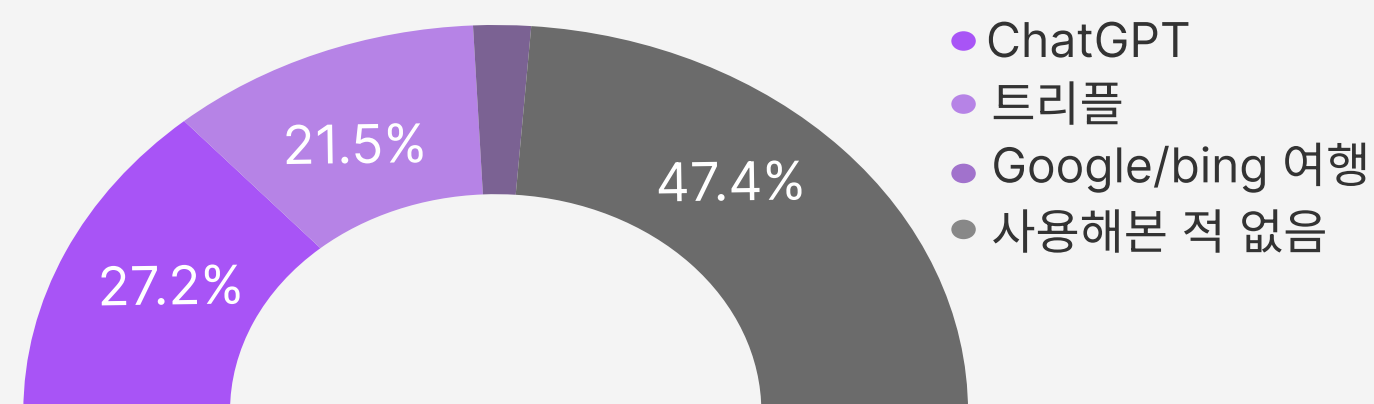
전체적으로 AI 기반 여행 서비스는 높은 사용률을 보이진 못했지만, 앞으로도 이용 의향이 매우 높습니다.

ChatGPT가 가장 널리 활용되고 있지만, 아직 AI의 여행 추천에 대해 '보통' 또는 '어느 정도' 신뢰하는 경향이 나타납니다.

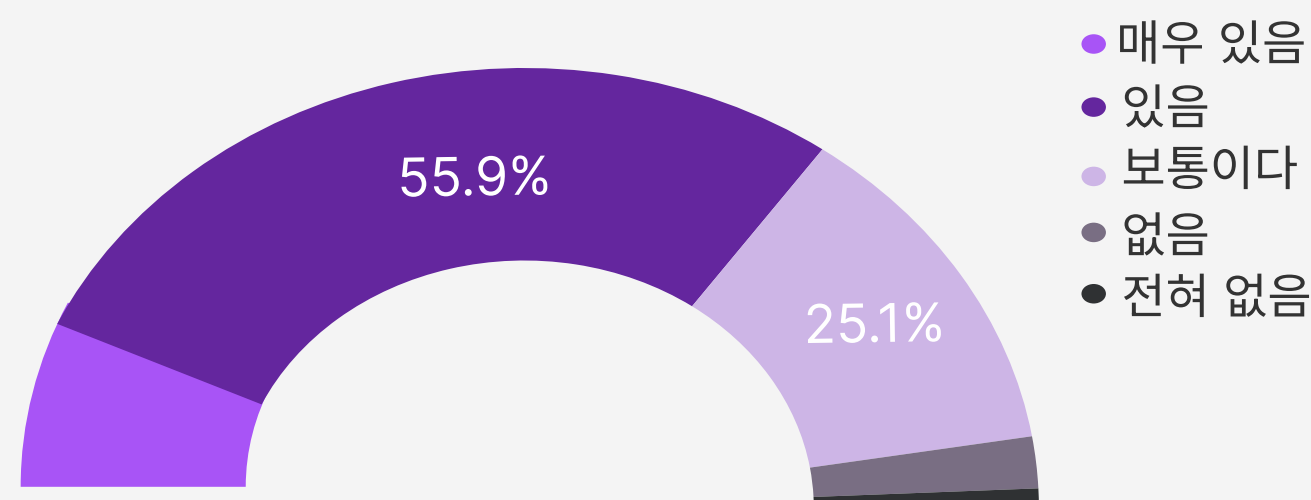
사용자는 예산, 일정, 교통, 안전, 문화 등 실제 여행에서 부딪히는 다양한 문제를 AI가 더 적극적으로 해결해주길 기대하고 있습니다.

앞으로 AI 여행 서비스가 이러한 실질적이고 맞춤형 기능을 강화한다면, 신뢰도와 활용도 모두 더욱 높아질 것으로 예상됩니다

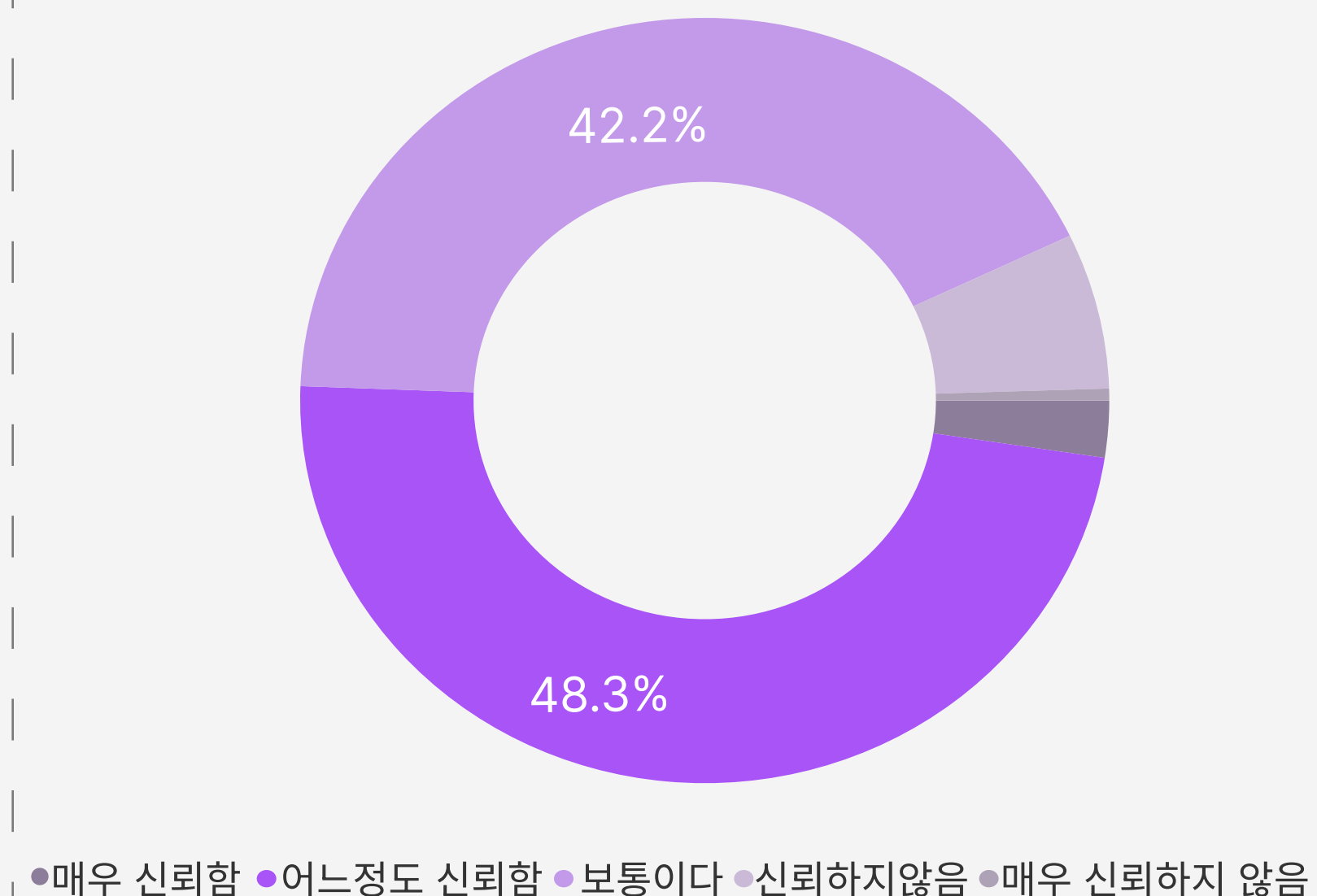
• 사용해본 AI 서비스



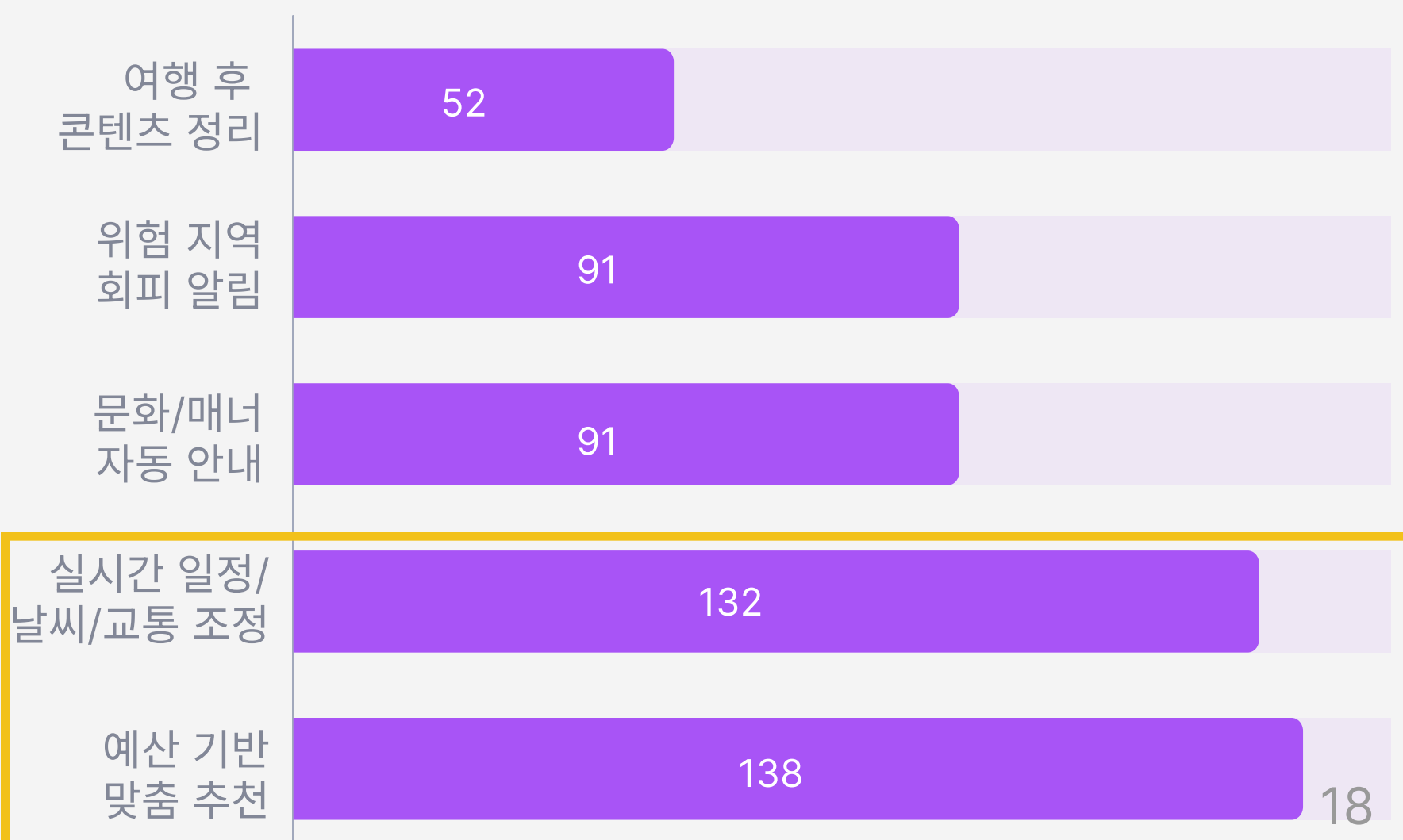
• 향후 서비스 사용 의향



• AI 추천여행 신뢰 정도



• 추가되었으면 하는 기능



감사합니다