


### 【 3 】 조 활동 보고서

인적 사항	조장	문정두	
	조원	김다현, 김주영, 이민서	
활동기간		2024.06.26 ~ 2024.06.27	
활동장소		베트남 하노이	
활동주제		베트남 주요 관광도시에서의 팁문화 현장조사	
추진일정 및 경과	일시	상세내용(사진첨부)	
	2024.06.26	베트남 팁문화가 가장 활발하게 이루어지고 있는 마사지(스파) 업소 여러 곳에 직접 방문하여 현장 실태 조사와 인터뷰를 진행하였다. 마사지 업소마다 팁을 지불하는 방식이 서로 달랐으며, 크게 두 가지 방법이 주로 사용되고 있었다.  	
	2024.06.26	네일샵에서는 업소에서 지정해둔 팁 액수를 선택할 수 있는 페이퍼를 통해서 팁을 지불하는 방법이 사용되고 있었다. 	
	2024.06.26	배달은 배달비를 포함한 금액을 지불하는데, 결제 전 별도로 배달 기사에게 팁을 지불하는 것을 선택할 수 있는 옵션이 존재했다. 	
	2024.06.26	인력거는 요금을 결제할 때 팁을 요구하지 않았다. 	
	2024.06.27	나룻배 관광은 서비스가 다 끝난 후 노꾼에게 팁을 주는 것이 암묵적인 관례인 형태로 자리잡고 있었다. 	

## 결과보고

마사지(스파) 업소에서 팁문화는 크게 두 가지 방법으로 이루어지고 있었다. 하나는 마사지를 다 받은 후 결제하기 전에 서비스에 대한 만족도 조사를 하며 업소에서 지정해둔 선택지 내에서 팁을 요구하는 방법, 다른 하나는 마사지 코스 메뉴에 팁이 포함되어 있어 추가로 팁을 요구하지 않는 방법으로 나타났다.

마사지 업소 종사자와의 인터뷰를 통해서 팁으로 받는 화폐로 베트남 현지 화폐인 동으로 받는 것을 선호하며, 마사지 업소와 네일샵에서 팁문화가 활성화되어 있고 일부 고급 레스토랑에서도 선택적인 팁문화가 이루어지고 있고, 서비스 가격에 5~10%에 해당하는 액수가 적정 팁 가격이라고 생각하며, 관광객뿐만 아니라 현지인들도 마사지 서비스에 대한 팁을 지불하고, 서비스 메뉴 가격에 팁을 포함한 이유는 관리하는 사장의 영업 방침이라는 점을 확인할 수 있었다. 마지막으로 메뉴 가격에 팁을 포함시킨 이유를 유추해 보기에 는 메뉴 가격에 팁이 포함되어 있는 매장들의 대부분은 한국인 사장이 운영하거나 한국인 사이에서 유명한 매장에 해당했는데, 아직 팁문화에 보수적이거나 부담스러워하는 한국인들을 겨냥한 하나의 영업 방법에 해당할 것이라고 생각된다.

네일샵에서는 사전에 업소에서 지정해둔 여러개의 팁 액수가 적혀있어 선택이 가능한 페이퍼를 제공해 준다. 여기서 개인이 원하는 선택지를 선택하여 팁을 지불하는 방법으로 이루어져 있었다. 이외에도 앞선 마사지 업소의 경우와 동일하게 서비스 메뉴 가격에 팁이 포함된 경우도 존재했다.

배달은 기본적으로 배달을 주문할 때 배달비를 포함한 금액을 지불하는데, 추가적으로 배달기사에게 팁을 지불하는 것을 선택할 수 있는 옵션이 존재했다. 이용했던 어플리케이션을 기준으로 는 옵션창에서 5,000동, 10,000동, 20,000동, 30,000동, 40,000동, 50,000동, 이외 자유롭게 적을 수 있는 기타 항목의 선택지를 제공하고 있었다. 이 옵션은 배달 후 3일 이내까지 팁을 지불할 수 있으며, 3일이 지날 경우 팁 지불이 불가능했다. 하지만 이러한 팁 지불은 온전히 개인의 선택이기 때문에 필수적인 선택사항은 아니었다.

인력거는 이용을 하기 전에 인력거꾼과 가격을 흥정한 후 정해진 금액을 이용 후 지불하는 형태였다. 예상과 달리 인력거꾼들은 팁을 요구하지 않았으나 결제를 하려고 했을 때 초기 합의한 금액보다 높은 가격을 요구하는 상황을 겪었다. 이러한 실정을 볼 때 인력거의 경우 팁은 이용자의 온전한 선택에 의해 지불되고 있는 것으로 보여졌다.

나룻배 관광은 노꾼에게 팁을 제공하는 것이 관례로 자리잡고 있었다. 현지 가이드의 설명에 따르면 보통 인당 1달러 혹은 1,000원, 20,000동을 지불하는 것이 일반적인 팁 지불액이었다. 앞선 인력거와 동일하게 서비스 이용 후에 팁을 요구하지는 않았지만, 대부분의 노꾼은 팁을 받을 것으로 기대하고 있는 모습을 보였다.

## 결과보고

이러한 다양한 업종에서의 팁문화 현황을 살펴보면 확인할 수 있던 특징은 서양의 팁문화와 다른 형태로의 팁문화가 정착하고 있었다는 점이다. 서양의 경우 총 결제 금액의 N%를 팁 가격으로 책정을 하고 있으며, 대부분의 서비스업에서 팁을 지불하는 것을 예의이자 당연한 것이라고 생각한다. 하지만 베트남에서는 다양한 업종에서 비슷한 팁 가격이 요구되거나 지불되고 있었으며, 몇몇 경우를 제외하고는 팁을 지불하는 것이 이용자의 선택이었다. 이러한 차이점이 나타나는 이유로는 베트남은 정찰제가 아닌 변동제를 사용하고 있기 때문에 발생한다고 생각된다. 실제로 여러 마사지 업소를 돌아다녔을 때, 인력거를 타기 위해 여러 인력거꾼과 가격을 물어봤을 때, 시장에서 옷을 살 때 등 같은 제공물과 서비스에 대해 다양한 요금이 존재했다. 만약 총 결제 금액의 N%로 팁을 책정하게 될 경우 동일한 서비스에 대해서 다양한 팁 요금이 발생하게 될 것이다. 그렇기 때문에 변동제 하에서 베트남의 팁문화는 거의 고정적인 팁 요금 문화라는 특별한 모습을 가지게 되었을 것으로 해석해 볼 수 있었다.