

## 목차

01 연구의 개요	2
1_연구 배경 및 목적	2
2_연구 범위 및 방법	3
02 서울 외래관광객 실태조사 현황 분석	6
1_한국 관광불편신고센터 접수자료 분석	6
2_외래관광객 실태 설문조사 결과 분석	14
03 서울시 기초관광환경 모니터링 결과	22
1_서울시 기초관광환경 조사 개요	22
2_서울시 기초관광환경 조사 결과	27
04 시사점 및 정책적 제언	92
1_시사점	92
2_결론 및 정책적 제언	93
참고문헌	95

## 표

[표 2-1] 쇼핑 불편신고 관련 주요 문제점	8
[표 2-2] 택시 불편신고 관련 주요 문제점	9
[표 2-3] 숙박 불편신고 관련 주요 문제점	10
[표 2-4] 공항 및 항공 불편신고 관련 주요 문제점	11
[표 2-5] 여행사 불편신고 관련 주요 문제점	12
[표 2-6] 음식점 불편신고 관련 주요 문제점	13
[표 2-7] 한국 외래관광객 만족도 조사 문항	15
[표 2-8] 서울시 외래관광객 만족도 조사 문항	16
[표 2-9] 한국 및 서울시 외래관광객 불만족도 조사 비교	18
[표 3-1] 물리적 기초관광환경 요소 - 공항	23
[표 3-2] 물리적 기초관광환경 요소 - 이동	24
[표 3-3] 물리적 기초관광환경 요소 - 숙박시설, 쇼핑, 음식점	25
[표 3-4] 물리적 기초관광환경 요소 - 주요 방문지역	26
[표 3-5] 물리적 기초관광환경 요소 - 주요 관광대상	26
[표 3-6] 심미적 요인에 따른 분류	27
[표 3-7] 인천공항 연도별 이용객 추이	28
[표 3-8] 인천공항 2015년 8월 이용객 현황	28
[표 3-9] 인천공항철도 평균 소요시간	34
[표 3-10] 서울지하철 요금체계	38
[표 3-11] 시내버스, 마을버스 운영현황	43

[표 3-12] 서울 택시 요금체계(2013년 10월 기준)	46
[표 3-13] 서울시티투어버스 운영 현황	48
[표 3-14] 서울시 고급호텔 현황	53
[표 3-15] 서울시 중저가호텔 현황	54
[표 3-16] 서울시 게스트하우스 현황	55
[표 3-17] 서울시 관광특구 지정 현황	57
[표 3-18] 서울시 고궁 일반현황(2015년 9월 기준)	69
[표 3-19] 주요 고궁 외국인 방문객 현황	70
[표 3-20] 서울시 국공립 박물관 현황	77
[표 3-21] 서울시내 주요 관광안내소 현황	85



## 그림

---

[그림 2-1] 외국인 불편사항 접수 현황	7
[그림 2-2] 한국 외래관광객 불만족 사항	15
[그림 2-3] 서울시 외래관광객 불만족 사항	17
[그림 3-1] 인천공항 관광안내센터 위치	29
[그림 3-2] 인천공항철도 노선도	34

