

요약

외국어표기 등 편리·호의적 관광환경 개선이 관광객 만족도 실질 향상 위한 최우선 과제

기존 설문조사·불편신고센터 접수자료로 관광환경 개선에 한계

정부가 서울시는 각각 전국과 서울시내 외래관광객 관광 행태와 실태 조사를 통해 관광객들이 어떤 사항에 불편 혹은 불만을 경험하는지를 조사하여 발표하고 있다. 그러나 이들 조사는 대체로 설문지의 제한된 항목들에 대해 만족도를 표시하는 폐쇄적인 설문조사를 통해 정보를 수집한다. 때문에 설문에 제시되어 있는 선택 항목 외에 특정 장소나 상황에 국한된 문제점에 관한 관광객들의 의견 수렴이 사실상 어렵고, 그 결과도 주로 획일적인 틀 내에서 나오기 때문에 구체적인 현장 중심 문제 파악과 해결 방안을 제시하는 데에 한계가 있다.

다른 한편으로 한국관광공사에서 운영하는 ‘관광불편 신고센터’에 접수된 자료는 제기된 불편·불만 내용을 제한없이 파악이 가능하다. 그러나 그러한 문제가 어디서 발생되었는지, 그리고 거의 대부분 외래관광객들은 신고방법을 잘 모르거나 불만이 있어도 신고하지 않고 그냥 출국하는 경향이 있다. 그 때문에 관광하는 데 큰 지장은 없더라도 불편을 초래하기에 개선이 필요한 많은 문제점들이 간과되는 한계점을 내포하고 있다.

위와 같은 문제점을 해결하기 위해 이 연구는 외국인 관광객들이 입국부터 서울관광 후 출국 때까지 경험하는 일련의 기초관광환경 요소들에 대해 현장에서 관광객 시뮬레이션 조사 및 관광객 인터뷰를 실시하여 서울의 관광환경에 대한 문제점을 조사하였다. 이 같은 조사방법은 어떤 장소나 대상, 상황에 대한 문제점을 특정할 수 있어 즉시 그에 대한 개선조치를 강구할 수 있다.

[표 1] 현장 조사 대상인 기초관광환경 요소

물리적 기초관광환경 요소					
공항	이동(교통)	숙박시설	쇼핑	음식점	관광지
심미적 기초관광환경 요소					
위생상태	서비스	디자인	거리환경	관광편의	

공항 내 외국어 안내표지 개선하고 관광안내소 자료 확충 필요

현장 조사 결과 공항 내 안내표지판의 외국어 표기는 과거에 비해 대체로 개선되었다. 영어는 물론 한국을 가장 많이 방문하는 관광객인 중국인과 일본인을 위한 해당 언어 표기가 대폭 늘었다. 그러나 자세히 살펴보면 영어와 일본어는 작은 안내표지판까지 충실히 표기되어 있는 반면 일부 표지판에서는 중국어 표기가 누락된 것들이 종종 조사되었다.

한편 공항 내 관광안내소는 현재 청사 1층 동편과 서편 두 군데에 설치되어 운영되고 있어 외래관광객이 쉽게 찾아가 도움을 받을 수 있다. 그러나 막상 관광안내소에서 제공하는 안내 자료가 다양하지 않다는 지적이 있었는데, 특히 숙박시설 관련 정보는 고급 호텔 자료만 제공하고 중저가 숙박시설 정보는 없었다. 따라서 관광안내 자료의 질적 다양화 및 확충이 필요하다.

바가지요금 등 택시 부당행위 횡행...대중교통 외국어 안내표지 미흡

대중교통 중 택시기사의 부당행위가 여전히 횡행하는 것으로 조사되었다. 특히 시내 자리를 모르는 외국인 탑승객들을 대상으로 의도적으로 행선지를 먼 거리로 우회하여 미터기에 요금이 두세 배 더 나오게 하는 행위 등이 직접 조사되었다. 결과적으로 낯선 외국인들은 바가지요금이나 우회운행 사실 등을 사실상 인지하지 못하는 경우가 대부분이라 실제로는 그런 부당행위가 적발된 것보다 훨씬 더 많을 것으로 추측되어 대책이 시급한 실정이다.

그밖에 서울시내 관광객들의 이동 수단인 도심 버스, 지하철뿐 아니라 공항 버스 및 도시철도의 외국어 표기 부족으로 불편함을 겪는 외국인이 다수 존재하는 것으로 드러났다. 인천공항에서 서울 도심을 잇는 공항 버스와 철도는 외래관광객들이 처음 이용하는 대중교통이다. 그럼에도 불구하고, 안내 표지판에 중국어 표기가 누락되어 있거나 정류장 방송에 외국어가 누락된 경우가 여전히 존재하고 있는 문제점이 나타났다.

한편 외국인 관광객은 시내버스보다 도심 지하철을 더 많이 이용하는 것으로 나타났다. 시내버스의 경우 노선 안내에 대부분 외국어 안내 및 표기가 매우 불충분하기 때문이다. 시내버스 내 정류장 방송의 경우에도 영어 방송만 있을 뿐 일본어와 중국어로는 안내방송이 거의 나오지

않고 있는 실정이다.

버스보다는 사정이 양호하나 도심 지하철을 이용하는 외국인들 역시 외국어 표기 부족을 불편 요소로 지적하고 있다. 지하철 내부 노선도의 경우 일본어와 영어가 병기된 경우도 있으나 대부분 영어만 병기되어 있거나 한국어로만 표기되어 있는 문제점이 조사되었다. 한편 관광객용 일본어, 중국어 노선도가 있긴 하지만 이들은 반대로 한국어가 병기되어 있지 않아 노선도를 시민들에게 보여주며 길을 묻거나 표를 구매하는 데 어려움을 겪은 사례도 조사되었다.

중국어와 한국어의 한자 발음 방식의 차이에서 오는 불편함도 존재했다. 하지만 이는 중국인들이 외국에서도 자국 중심주의로 생각하는 부당한 지적으로 외국 현지 지명이나 시설명 같은 명칭은 고유명사로서 현지 발음을 기준으로 외국어 표기나 발음을 표기하는 것이 기본이다. 그렇지 않으면 현지 시민들과의 소통이 불가능해지는 더 큰 문제점이 발생되므로 유의해야 할 것이다.

관광지 내 외국어 안내체계·테마공간 정체성 강화 필요

관광지는 쇼핑 공간, 고궁, 박물관, 테마 거리, 자연 공간으로 나누어 조사하였다. 조사 결과 고궁, 박물관, 자연 공간 등에서는 안내표지판 부족 문제가 여전히 나타났다. 특히 고궁과 박물관은 외래관광객들이 기본적으로 방문하는 관광대상인데 여전히 전시품에 대한 외국어 설명이나 안내가 아직도 불충분한 것으로 나타났다.

한강, 남산, 청계천 등 자연 공간 관련 가장 큰 문제점은 접근하기 위한 안내 혹은 유도 표지판 부족이었다. 대중교통 이용 시 정류장에서 주요 목적대상지로 찾아가기 어렵고, 청계천의 경우 입구에 표지판이 없어 그냥 지나치는 경우도 있었던 것으로 조사되었다. 한편 테마 거리에 해당하는 인사동 거리의 경우 한국의 전통과 관계없는 물건을 파는 상점이 많아 전통적 이미지가 저하되고 상업적 인상을 주는 등 전통거리라는 테마의 정체성이 희박하다는 심각한 문제점이 조사되었다.

관광특구 상인태도·서비스 개선하고 가격정찰제도 확립해야

관광특구 같은 주요 관광지역에서의 상인들의 서비스에 대해 대다수의 외국인 관광객들은 대체로 만족스럽게 생각하고 있으나 명동과 동대문 패션타운 같은 쇼핑 관광객들이 많이 찾는 지역에서는 일부 상인의 지나친 호객행위가 관광객들에게 불편을 주는 것으로 나타났다. 또 물건을 사지 않는 관광객에게는 태도를 돌변하여 불친절하게 대하는 등 상인들의 환대서비스 의식에 문제가 있어 친절서비스 강화 캠페인 등이 시급한 것으로 나타났다.

의사소통 문제에 답답함을 호소한 외래관광객도 존재했는데, 단순 구매의 경우 계산기를 보며 계산하지만 그 이상으로는 소통하기 어려운 것으로 나타났다. 또 가격 표시가 없고, 동일한 물품을 상점마다 다른 가격에 팔고 있어 불만이라는 문제점이 조사되었다. 쇼핑시설 내 외국어 상품 설명 표지를 늘리고 가격 정찰제를 강화하는 등의 노력이 필요하다.

거리 쓰레기통·공공화장실 확충하고 청결관리 강화 시급

현장조사 결과 공공화장실 및 쓰레기통 부족, 복잡한 간판, 통행에 방해되는 일부 노점, 낮은 거리 청결도 등이 거리환경의 주요 문제점으로 지적되었다. 노점과 거리 청결도에 대한 외래관광객들의 의견은 긍정적인 평가와 부정적인 평가가 모두 존재했다. 그러나 쓰레기통과 공공화장실 부족 및 관리소홀은 대부분의 외래객이 공통적으로 지적한 사항으로 이에 대한 개선이 시급하다.

특히 명동, 동대문, 남대문, 이태원 등 유동 인구가 많이 모이는 곳일수록 거리 청결도가 낮다는 지적이 많았다. 이는 쓰레기통 부족 문제와도 결부시켜 생각할 수 있을 것으로 보이므로 현행 쓰레기통 없애기 정책을 재검토하는 등 거리 청결 문제에 대책이 필요하다. 또 건물 1층 화장실을 준공공화장실화하여 개방하고, 골목까지 간판 정리 사업을 실시한다면 부정적인 거리환경 문제가 다소 개선될 것으로 보인다.

도시 간 직접 비교 가능한 ‘기초관광환경’ 개선을 최우선 정책으로

조사 결과 2008년 조사된 기초관광환경 관련 문제 중 다수가 2015년에도 지속된 것으로 나타났다. 특히 물리적 관광요소는 관광객 증가에 따라 많이 개선된 반면 심미적 관광요소의 개선 상태는 여전히 미흡한 상황이다. 따라서 관광객의 만족도를 개선시키기 위해서는 여전히 문제로 남아있는 불편, 불만 요소들을 시급히 해결해야 할 것이다.

문화자원이나 자연자원 같은 해당 지역에서 절대적인 가치를 가진 관광자원을 도시 간 혹은 국가 간 비교한다는 것은 적절하지 않는 반면 어느 도시나 기본적으로 갖추어야 할 기초관광환경은 도시 간 직접 우열 비교가 가능한 상대적인 객관적 지표가 될 수 있다. 때문에 기초관광환경이 미비한 도시는 타 경쟁도시에 비해 관광경쟁력이 상대적으로 약하다고 볼 수 있다. 따라서 기초관광환경은 관광정책의 기본이며 최우선으로 고려 대상이 되어야 할 것이다.

