

# 서울시 기초관광환경 실태 모니터링

금기용 민현석 반정화 백선희 안기정

Monitoring and Evaluation of Seoul's Basic Tourism Environment



서울연구원  
The Seoul Institute

**서울시 기초관광환경  
실태 모니터링**

## 연구책임

금기용      글로벌관광연구센터장  
                시민경제연구실 연구위원

## 연구진

민현석      도시공간연구실 연구위원  
반정화      시민경제연구실 연구위원  
백선헌      도시사회연구실 연구위원  
안기정      교통시스템연구실 연구위원  
소슬기      시민경제연구실 연구위원

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서  
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

## 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.





## 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



# 01

---

## 연구의 개요

1\_연구 배경 및 목적

2\_연구 범위 및 방법

## 01 | 연구의 개요

### 1\_연구 배경 및 목적

서울시는 기존에 세웠던 2020년 서울 방문 외래관광객 2천만 명 달성 목표 연도를 2년 앞당긴 2018년으로 수정하였다. 근래 보여주고 있는 높은 인바운드 관광객 증가율을 지속적으로 유지하며 그 목표를 달성하기 위해서는 새로운 관광객 유치 확대뿐만 아니라, 한번 왔던 관광객들을 또 오게 하는 재방문율을 높이는 양면 전략이 특히 필요하다. 이를 위해서 볼거리, 즐길거리 등 관광콘텐츠 개발 같은 일반적인 관광진흥 책과는 구분되는 관광객들이 서울시내 관광 도중에 어디서 어떤 불편 및 불평 요소들이 발생하는지와 같은 문제점을 구체적이고 체계적으로 파악하여 효과적인 개선과 대응책을 강구할 필요가 있다.

방문한 도시에 관광할 매력거리들이 많이 있으나 이들을 찾아가 관광하기 위한 길찾기, 이동수단, 안내체계 등의 제반 환경이 제대로 갖추어지지 않았을 경우 관광객들이 많은 불편 혹은 불만을 가지게 된다. 그 결과는 한번 왔던 관광객들은 그 도시를 다시 방문하고 싶은 욕구가 떨어지고, 돌아가서도 주변 지인들에게 그 도시를 추천할 가능성도 낮아질 것이다. 결국 관광객들이 방문하는 곳에서의 불편, 불만 요소들이 많을 경우 지속적인 관광객 유치에 치명적인 걸림돌로 작용하게 된다는 것이다.

2010년 전후로 우리나라를 방문하는 인바운드 관광객 연평균 증가율이 10%대 이상의 고성장을 보여 높은 방문 인기를 구가하고 있으나 그들이 호소하는 불편·불만 건수 역시 증가하는 추세이다.<sup>1)</sup> 그러나 중앙정부나 서울시가 매년 설문지를 통해 조사하여 발표하는 ‘외래관광객 실태조사 보고서’에 제시된 관광객 불편·불만 요소 조사 결과는 매년 거의 같은 조사항목에 대하여 만족도를 조사하는 폐쇄형 설문지를 이용하고 있다. 이러한 조사방법으로는 각 문항별 불만정도가 높아지거나 낮아지는 변화추이만 확인될 뿐 어디서 무엇에 대해 왜 그렇게 느끼는지를 알기는 어렵다.

---

<sup>1)</sup> 한국관광공사, 각년도 ‘관광불편신고 종합분석서’

한편, 한국관광공사가 운영하는 ‘관광불편신고센터’에 접수된 신고 건수와 내용 자료는 앞선 설문조사 결과와는 달리 제한 없이 무엇에 대해 불만이 생겼는지 알 수 있어 어느 정도 보완이 될 수 있다. 그러나 이 자료 또한 불편 신고 제도나 방법을 모르는 외국인들의 의견은 포함되어 있지 않고, 또한 불편이나 불만을 경험했지만 귀찮아서 신고하지 않고 그냥 넘어가는 경우도 상당수 있을 것이기 때문에 자료의 대표성에 한계가 있다 할 수 있다.

이 연구는 위와 같은 조사방법의 한계점들을 보완하기 위해 관광객들이 입국부터 출국 때까지 느끼고 경험하는 제반 문제점들을 현장에서 구체적으로 파악하고 확인하는 방법으로 조사를 실시하였다. 즉, 조사원들이 스스로 관광객이라 가정하고 공항에서부터 출국 때까지 관광객들의 주요 이동 동선에 따라 경험하는 장소나 상황, 혹은 대상을 중심으로 불편이나 불만이 생길 만한 요소들을 찾아내는 관광객 시뮬레이션 조사 방법을 실시하였다. 또한 그런 문제점들에 대해 바로 그 현장에서 외국인들은 어떻게 인식하고 있는지, 또 다른 문제는 없는지 확인하는 현장 인터뷰 조사를 병행하는 이중 조사방법을 채택하였다.

이러한 조사방법은 특정 대상, 장소, 상황에 따라 불편이나 불만을 유발시키는 구체적인 원인과 대상, 그리고 장소까지 파악이 가능하기 때문에 기존 설문조사나 불편신고센터의 자료분석 결과를 보완할 수 있다. 이 같은 현장 밀착형 조사는 문제점에 대해 구체적인 대상과 직접적인 개선 조치를 강구할 수 있어 단기적이고 전술적으로 서울의 관광환경 개선을 위한 효과적인 정책 수단으로 활용할 수 있다.

## 2\_연구 범위 및 방법

### 1) 연구 범위

이 연구는 우선 기존 중앙정부와 서울시의 외래관광객 실태조사 결과와 한국관광공사의 관광불편신고센터에서 제공하는 조사·분석 보고서 내용을 검토하고, 이어서 서울의 관문인 인천공항과 김포공항, 그리고 서울지역을 대상으로 현장 관광객 시뮬레이션 조사를 실시하고 분석하는 부분으로 구성된다. 현장조사를 위해 ‘기초관광환경 요소’라는 용어를 도입하고 이를 관광객들이 직접 이용 및 체험하는 물리적 요소와 그들이 느끼고 경험하는

심미적 요소로 나누어 아래와 같이 조사 대상 범위를 정하였다.<sup>2)</sup>

- 물리적 기초관광환경 요소
  - 공항에서부터 시내 주요 숙박시설이나 관광대상지에 이르기까지 특정 장소, 이동수단, 관광 및 편의시설 등 물리적 요소들을 포함
- 심미적 기초관광환경 요소
  - 관광객들이 방문 기간 동안 심리적이고 시각적으로 느끼고 경험하는 요소들 즉, 위생상태, 서비스, 도시 분위기, 거리환경, 관광편의 요소들을 포함

## 2) 연구 방법

외래관광객들이 서울관광 도중에 느끼는 불편 및 불만 요소들을 찾기 위해 우선 기존 유사 조사 자료들을 분석하여 관광객들이 어떤 불만을 호소하는지를 먼저 파악하였다. 이를 토대로 위의 기초관광환경 요소 유형별로 현장 조사 체크리스트를 작성하고, 이를 가지고 조사원들이 현장에서 관광객 시뮬레이션 조사와 관광객 인터뷰 조사를 실시하였다.

- 현장 관광객 시뮬레이션 조사
  - 공항, 교통수단, 숙박, 주요 관광지 등 각 기초관광환경 요소들에 대해 외국인 조사원과 한국인 조사원들이 팀을 구성하여 현장에서 문제점 조사
- 관광객 인터뷰
  - 조사원들이 파악한 문제점들에 대해 현장에서 외래관광객들의 인터뷰를 통해 그들이 그런 문제점을 어떻게 인식하는지, 또 다른 문제가 있는지를 조사

---

<sup>2)</sup> 이 연구의 연구방법은 '금기용, 2008, 「서울 시티투어 제약요소 개선방안 연구」, 서울시정개발연구원'의 내용을 참조



# 02

---

## 서울 외래관광객 실태조사 현황 분석

- 1\_한국 관광불편신고센터 접수자료 분석
- 2\_외래관광객 실태 설문조사 결과 분석

## 02 | 서울 외래관광객 실태조사 현황 분석

### 1\_한국 관광불편신고센터 접수자료 분석

#### 1) 분석 개요

우리나라 방문 외래관광객의 불편사항을 파악하고 개선해 나가기 위해 1977년 한국관광공사에서 관광불편신고센터를 설치하여 운영하고 있다. 신고 접수방법은 전화(국번없이 1330), 팩스, 이메일, 공사 인터넷 홈페이지, 방문, 엽서, 서신 등이며, 접수된 신고는 사안에 따라 해당기관에 이송하거나 공사가 직접 처리하고 있다.

또 접수된 관광불편신고 사항을 종합적으로 분석하고 문제점을 제시하여 관광부문의 정책입안, 연구개발 및 서비스 개선을 위한 기초자료를 제공하고자 매년 관광불편신고 종합 분석서를 발간하고 있다. 2014년의 경우 접수된 불편신고 총 1,154건을 기초로 분석서가 발간되었다.

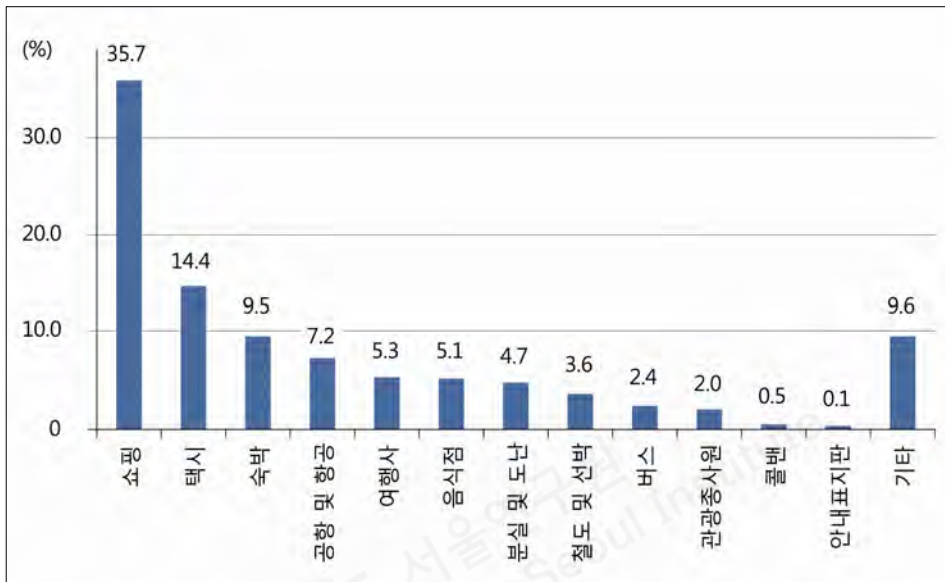
이 분석서는 내국인과 외국인 관광객의 신고 건수를 각각 보여주고 있어 방한 외래관광객의 실제 불편 사항이 무엇인지 구체적인 파악이 가능하다는 장점이 있다.

#### 2) 접수자료 분석 결과

2014년 접수된 신고 1,154건 중 불편사항은 1,060건이고 불편 외 사항은 94건이었다. 이 중 외래관광객 신고 건수는 977건으로 전체의 85%를 차지하였고, 불편사항은 888건으로 전체의 84%를 차지한다. 국적별로 살펴보면, 중국, 대만, 홍콩 등 중화권 국가 관광객의 신고 건수가 602건으로 전체 외래관광객 불편신고 건수의 62%를 차지했고, 그다음으로는 일본, 기타 아시아 및 오세아니아, 미국, 유럽 국가 관광객의 신고가 각각 24%, 7%, 6%, 2%를 차지했다. 이는 2014년 한국을 방문한 외래관광객들의 국적 순위와도 일치한다.

한편 접수된 신고 유형은 기타를 제외한 12개 항목으로 분류하였다. 이 중 쇼핑 관련 신고가 317건으로 36%를 차지해 가장 높게 나타났고, 다음으로는 택시 관련이 128건

14%, 숙박 관련이 84건 약 10%로 높았다. 한편 약 10%를 차지한 기타 불편 유형에는 관광정보 사이트 이용 장애, 관광지 내 화장실 부족 등의 편의시설 불편, 카드 결제 오류 등이 있었다.



자료: 한국관광공사, 2015, 「2014 관광불편신고 종합분석서」

[그림 2-1] 외국인 불편사항 접수 현황

### (1) 불편·불만 1위: 쇼핑

2014년 쇼핑 관련 외국인 불편신고 접수 317건 중 중화권 여행객의 신고가 236건으로 74%를 차지하였고, 일본 여행객의 신고가 62건 20%, 기타 아시아 및 오세아니아 여행객의 신고가 15건 약 5%, 미주와 유럽 여행객의 신고가 각각 2건으로 1% 미만을 차지하였다.

[표 2-1] 쇼핑 불편신고 관련 주요 문제점

제품 및 맞춤 불량	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 귀국 후 개봉한 상품이 파손/변질/내용물이 누락되어 있음</li> <li>○ 주문 제작/배송 상품의 사이즈/색상/품질 오류 또는 불량</li> <li>○ 귀국 후 제품 사용 도중 결함 발생</li> <li>○ 식품의 경우 유통기한이 지났거나 내용물 변질</li> <li>○ 화장품의 경우 내용물 변질</li> </ul>
환불 및 제품 교환 요청	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 하자, 파손, 불량, 유통기한 경과 제품 구매</li> <li>○ 과대광고로 제품을 구매했으나 귀국 후 불만족</li> <li>○ 현장에서 본 제품과 사이즈, 색상, 수량, 구성 등이 다름</li> <li>○ 환불 등 결제취소 처리를 했으나 취소 처리되지 않음</li> </ul>
배송지연 및 내역 오류	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 미배송 또는 사전공지 없이 늦게 배송됨</li> <li>○ 일부 품목 또는 품목 구성품 일부가 누락됨</li> <li>○ 귀국 후 개봉 시 현장의 제품과 다르거나 다른 제품이 들어 있음</li> <li>○ 출국시간 임박으로 면세점 제품을 공항에서 픽업하지 못함</li> <li>○ 현장에서 선택한 것과 다른 증정품 배송</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 부가세 환급 신청 후 진행사항 문의</li> <li>○ 미일리지 미적립 또는 할인 미적용</li> <li>○ 동일 제품의 가격이 매장별로 상이</li> <li>○ 판매직원의 부적절한 언행</li> <li>○ 판매직원 착오로 인한 결제 가격 오류</li> </ul>

자료: 한국관광공사, 2015, 「2014 관광불편신고 종합분석서」

## (2) 불편·불만 2위: 택시

2014년 택시 관련 외국인 불편신고 접수 128건 중 중화권 여행객의 신고가 63건으로 49%를 차지하였고, 일본 여행객의 신고가 47건 37%, 기타 아시아 및 오세아니아 여행객의 신고가 11건 9%, 미주 여행객의 신고가 5건 4%, 유럽과 기타 국가 여행객의 신고가 각각 1건 10%를 차지하였다.

[표 2-2] 택시 불편신고 관련 주요 문제점

부당요금 징수 및 미터기 사용 거부	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 택시기사가 탑승 전 임의로 요금을 책정하여 과금</li> <li>○ 심야, 인원수, 기타 이유로 택시기사가 임의로 할증을 적용해 과도한 요금 징수</li> <li>○ 택시기사의 잘못으로 잘못된 장소에 도착하였다 본 목적지로 돌아왔으나 이에 대한 전체 요금 지불 강요</li> </ul>
난폭운전 및 우회운전	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 요금을 올릴 의도로 과속 또는 우회운전</li> <li>○ 우회운전 여부를 묻는 승객을 위협할 목적으로 난폭운전</li> </ul>
운전기사 불친절	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가까운 거리에 대해 승차 거부하거나 불친절한 태도를 보임</li> <li>○ 승객의 국적에 따라 부적절한 언행을 보임</li> <li>○ 승객을 목적지가 아닌 곳에 하차시킴</li> <li>○ 승객의 거스름돈 및 영수증 요구를 거부하거나 불친절하게 대응</li> </ul>
승차거부 및 도중하차 강요	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 새벽시간 가까운 거리에 대해 승차 거부</li> <li>○ 승차한 승객이 목적지를 밝힌 후 하차 요구</li> <li>○ 목적지 도착 전 하차 요구</li> </ul>
운전기사 호객행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 승차 시 저렴한 요금을 제시했다가 하차 시 과도한 요금 요구</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 택시에 두고 간 휴대폰을 찾아주는 대가로 과도한 사례 요구</li> <li>○ 인터내셔널 택시 예약 불가 안내</li> <li>○ 택시기사가 승객의 지갑에서 과도한 요금을 직접 가져감</li> </ul>

자료: 한국관광공사, 2015, 「2014 관광불편신고 종합분석서」

### (3) 불편·불만 3위: 숙박

2014년 숙박 관련 외국인 불편신고 접수 84건 중 중화권 여행객의 신고가 52건으로 62%를 차지하였고, 일본 여행객의 신고가 14건 17%, 기타 아시아 및 오세아니아 여행객의 신고가 7건 8.3%, 유럽 여행객의 신고가 6건 7.1%, 미주 여행객의 신고가 5건 6%를 차지하였다.

[표 2-3] 숙박 불편신고 관련 주요 문제점

예약취소 및 위약금	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 숙박시설 홈페이지에서의 취소 처리 미진행</li> <li>○ 소음으로 중도 퇴실하였으나 잔여금액 중 일부만 환불</li> <li>○ 숙박업체 측의 일방적인 객실 취소</li> </ul>
시설 및 위생관리 불량	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실 내 청소상태 불량</li> <li>○ 전등, 방충망, 에어컨 등 객실 내 시설 및 비품 미비 또는 고장</li> <li>○ 객실 내 컴퓨터 불량 및 인터넷 이용 불편</li> </ul>
서비스 불량	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 불친절한 숙박업소 직원</li> <li>○ 체크인아웃 임박 시간에 직원이 객실로 들어옴</li> <li>○ 직원이 고의로 외국인에게 모범택시를 골라 태워줌</li> </ul>
부당요금 징수	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보증한 신용카드 금액이 청구되어 문의하였으나 응답 거부</li> <li>○ 내국인에게만 숙소 내 시설 할인 적용</li> <li>○ 인터넷 예약으로 결제완료하였으나 요금 중복 청구</li> </ul>
예약조건 불이행 및 허위광고	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조식 포함 요금을 지불했으나 조식 미제공</li> <li>○ 공지에 공용공간 포함 면적을 순수한 객실면적으로 표기</li> <li>○ 업그레이드된 객실 배정을 약속했으나 미이행</li> </ul>
도난 및 분실	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 숙박시설에 보관 중인 현금 및 물품 도난 시 책임 회피</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실 내 보관 중인 투숙객 짐 무단으로 처리</li> <li>○ 외국인이라는 이유로 객실 미배정 및 과다요금 청구</li> <li>○ 중도 퇴실 의사를 밝혔으나 투숙객 짐을 내어주지 않음</li> <li>○ 허술한 시설관리로 상해를 입었으나 보상 거부</li> </ul>

자료: 한국관광공사, 2015, 「2014 관광불편신고 종합분석서」

#### (4) 불편·불만 4위: 공항 및 항공

2014년 공항 및 항공 관련 외국인 불편신고 접수 64건 중 중화권 여행객의 신고가 45건으로 70%를 차지하였고, 일본 여행객의 신고가 14건 22%, 기타 아시아 및 오세아니아 여행객의 신고가 3건 약 5%, 미주 여행객의 신고가 2건 약 3%를 차지하였다.

[표 2-4] 공항 및 항공 불편신고 관련 주요 문제점

공항시설 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공항 내 안내데스크 직원의 불친절한 응대 또는 의사소통의 어려움</li> <li>○ 공항에서 임차한 휴대폰 사용 시 미사용 금액 청구</li> <li>○ 공항에서 임차한 휴대폰의 예치금을 돌려받지 못함</li> <li>○ 세금 환급 담당 직원의 부적절한 언행 및 태도</li> </ul>
항공사 운영관리 미흡	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 발권 오류</li> <li>○ 탑승시간에 조금 늦은 승객에게 탑승불가를 밝힌 후 후속조치에 대한 안내사항 미전달</li> <li>○ 수하물 처리 시 의사소통 문제로 추가비용 지불</li> </ul>
입국심사(CIQ) 관련	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 입국 검사 시 직원의 무례하고 불친절한 응대</li> <li>○ 입국 심사 시 철자를 실수한 승객에 대한 무례한 언행</li> <li>○ 외국인 등록증을 신청했으나 주변국에 다녀오는 길에 신청이 취소되어 벌금을 부과 당함</li> </ul>
공항버스	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 외국인 승객에게 허위로 요금 안내</li> <li>○ 승객의 목적지가 아닌 곳을 해당지역이라고 안내</li> <li>○ 운전기사의 불친절한 응대</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 수하물 검사 시 물품을 난폭하게 취급하여 파손됨</li> <li>○ 항공편 온라인 결제 시 시스템 오류로 중복 결제</li> </ul>

자료: 한국관광공사, 2015, 「2014 관광불편신고 종합분석서」

#### (5) 불편·불만 5위: 여행사

2014년 여행사 관련 외국인 불편신고 접수 47건 중 중화권 여행객의 신고가 39건으로 83%를 차지하였고, 일본, 미주, 기타 아시아 및 오세아니아 여행객의 신고가 각각 2건 4%, 유럽과 기타 국가 여행객의 신고가 각각 1건 2%씩 차지하였다.

[표 2-5] 여행사 불편신고 관련 주요 문제점

안내서비스 불량	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가이드의 전문성 결여</li> <li>○ 가이드의 독단적인 일정 변경, 무성의한 안내, 팁 강요, 부적절한 언행</li> <li>○ 몸이 불편한 여행객을 쇼핑점에 들어가게 하기 위해 차량에서 강제로 내리게 함</li> <li>○ 가이드의 쇼핑 유도성 허위 과장 광고</li> <li>○ 가이드가 여행객의 국적을 비하하고 노골적으로 적대감 표시</li> </ul>
계약조건 불이행	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 여행상품에 명시된 일정, 숙소, 교통편, 식사, 항공 좌석 등급 등을 임의로 변경 또는 취소</li> <li>○ 여행 프로그램 중 팬미팅이 예정대로 진행되지 않음</li> <li>○ 여행 당일 아무런 안내 없이 출발 취소</li> </ul>
옵션상품 등 쇼핑 관련	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가이드의 노골적인 구매 강요</li> <li>○ 바가지요금, 품질하자, 부작용 등 구입한 제품으로 인한 피해</li> <li>○ 사전 고지 없던 옵션상품 참여 강요</li> </ul>
계약해지 및 환불	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 예약 숙소에서 일방적인 예약 취소 후 환불이 이루어지지 않음</li> <li>○ 특별 판촉 요금으로 안내받고 여행상품을 결제하였으나 실제로는 더 저렴하게 판매되고 있음</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 담당자의 업무 처리 지연</li> </ul>

자료: 한국관광공사, 2015, 「2014 관광불편신고 종합분석서」

#### (6) 불편·불만 6위: 음식점

2014년 음식점 관련 외국인 불편신고 접수 45건 중 중화권 여행객의 신고가 24건으로 53%를 차지하였고, 일본 여행객의 신고가 18건 40%, 미주 여행객의 신고가 2건으로 4%, 기타 아시아 및 오세아니아 여행객의 신고가 1건 2%를 차지하였다.



[표 2-6] 음식점 불편신고 관련 주요 문제점

서비스 불량	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 음식점 직원의 불친절한 태도</li> <li>○ 인원수에 비해 주문한 메뉴가 적다는 이유로 주문받지 않음</li> <li>○ 맵지 않은 메뉴를 추천받아 주문하였으나 너무 매워서 먹을 수가 없었음</li> </ul>
부당요금 청구	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주문한 내역에 비해 과다한 요금 부과</li> <li>○ 외국인 고객을 대상으로 과다한 요금 청구</li> <li>○ 음식이 나오지 않아 나가려는데 음식 가격 청구</li> <li>○ 주문하지 않은 음식을 계속 권유하거나 일방적으로 서빙한 후 가격 청구</li> </ul>
비싼 음식가격 및 가격표시 불량	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 내국인과 외국인에게 다른 가격으로 안내함</li> <li>○ 매장 밖 호객행위 시 가격과 실제 청구 가격이 다름</li> <li>○ 가격표가 본 가격의 몇 배 이상으로 잘못 표기됨</li> </ul>
음식품질 및 위생관리상태 불량	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 음식물에 재사용한 흔적이 있는 재료가 포함되어 있음</li> <li>○ 비위생적인 조리환경</li> <li>○ 상추 등 식재료가 제대로 세척되어 있지 않음</li> <li>○ 식사 도중 이물질이 나옴</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신용카드 결제 거부</li> <li>○ 결제 금액이 실제 메뉴금액보다 10배 이상 과금됨</li> <li>○ 1인일 경우 입장 거부</li> </ul>

자료: 한국관광공사, 2015, 「2014 관광불편신고 종합분석서」

#### (7) 불편·불만 7위: 분실 및 도난

2014년 분실 및 도난 관련 외국인 불편신고 접수 42건 중 중화권 여행객의 신고가 25건으로 60%를 차지하였고, 일본 여행객의 신고가 13건 31%, 기타 아시아 및 오세아니아 여행객의 신고가 4건에 약 10%를 차지하였다.

#### (8) 기타 불편·불만 신고

기타로 분류된 불편신고는 약 10%로 쇼핑과 택시 관련 접수 건수보다 비중이 크다. 2014년 기타 요인 관련 외국인 불편신고 접수 85건 중 중화권 여행객의 신고가 39건으로 약 46%를 차지하였고, 일본 여행객의 신고가 36건 42%, 미주 여행객의 신고가 8건으로 9%, 기타 아시아 및 오세아니아 여행객의 신고가 2건 2%를 차지하였다.

한편 그 내용으로는 관광정보 사이트 이용 중 장애 발생, 관광시설에서 입은 부상에 대한 치료비 보상 거부, 마사지 시설에서의 성추행으로 의심되는 행위, 관광지 내 화장실 부족을 비롯한 편의시설 불편, 관광지에서의 카드승인 오류로 인한 중복 결제 등이 있었다.

## 2\_외래관광객 실태 설문조사 결과 분석

### 1) 한국 외래관광객 실태조사 결과 분석(문화체육관광부)

1974년 외래관광객 여론조사가 최초로 실시되었고, 1998년 외래관광객 실태조사로 명칭을 바꾸어 현재까지 매년 우리나라를 방문한 외래관광객의 한국여행실태, 한국 내 소비실태 및 한국여행 평가를 실시하고 있다. 이는 외래관광객의 한국여행 성향을 파악하고, 연도별 변화추이를 비교, 분석함으로써 외래관광객 유치 증대 및 향후 관광수용태세 개선을 위한 관광정책 수립의 기초 자료 제공을 목적으로 한다.

조사 대상은 한국을 방문하였다 출국하는 만 15세 이상 외국인인데 그중 체류기간이 1일 이상 1년 이하인 자로 제한하였고, 또 환승을 위해서 한국에 숙박만 하는 자는 제외하였다. 2014년 표본 수는 12,024명이고, 조사 기간은 2014년 1월부터 12월까지 매월 7일씩이다.

한편 2013년까지 발행된 외래관광객 실태조사의 설문에는 “한국여행 중 겪었던 어려움이나 불편했던 점을 모두 골라주십시오.”라는 문항이 있었으나 활용도 측면에서 불필요하다는 판단하에 2014년 설문에서는 이 문항이 사라진 상태이다. 그러나 한국 여행의 항목별 만족도를 평가하는 문항이 있어, 이를 이용하면 관광객들의 불편사항을 유추해 볼 수 있을 것이다.

한국여행의 만족도를 묻는 질문은 총 10개 항목으로 이루어져 있으며, 각각은 매우 만족부터 매우 불만족까지 5단계로 나누어진 리커트 척도 문항이다. 또 문항 구성에는 이동(교통), 쇼핑, 숙박, 관광 관련 사항들이 포함되어 있다. 조사 결과 불만족스럽다고 답한 관광객 수가 가장 많았던 항목은 언어소통으로 1,045명의 피조사 관광객들이 여행 도중 언어소통으로 불편을 겪었으며, 다음으로 여행경비, 음식, 관광안내 서비스가 불만족스럽

다고 답한 관광객이 많았다.

[표 2-7] 한국 외래관광객 만족도 조사 문항

1. 출입국 절차 (수속, 비자 발급)
2. 대중교통 (편리성, 서비스)
3. 숙박 (편리성, 서비스)
4. 음식 (맛, 서비스)
5. 쇼핑 (편리성, 시설 및 서비스)
6. 관광지 매력도 (문화유산, 자연경관, 야간관광)
7. 관광 안내 서비스 (관광안내소/관광정보, 가이드/안내원, 안내표지판)
8. 언어소통
9. 여행경비 (관광 상품 가격, 관광지 물가)
10. 치안 (안정성)

자료: 문화체육관광부, 2015, 「2014 외래관광객 실태 조사」



[그림 2-2] 한국 외래관광객 불만족 사항

## 2) 서울시 방문 외래관광객 실태조사 결과 분석(서울시)

서울시는 전체 외래관광객의 82.5%가 방문하는 지역으로서 한국 내 대표적인 관광지로 자리매김하고 있다. 이에 서울을 방문하는 외래관광객의 실태를 파악하고 합리적인 정책 수립을 위한 기초 자료를 확보할 필요성이 점점 더 커지고 있는 실정이다. 따라서 이 조사는 급성장하고 있는 관광시장과 외래관광객의 관광실태를 파악하여 외래관광객 유치 및 확대를 위한 정책을 수립하고 관광 인프라를 개선시키는 데 활용될 기초 자료를 제공하는 것을 목적으로 한다.

조사 대상은 서울 방문 후 출국을 위해 탑승 대기 중인 외래관광객들로 조사 지역은 인천과 김포의 국제공항이다. 조사 시기는 5월과 10월이며 2014년 표본 수는 3,000명이다. 표본은 국적과 성별에 따라 비례 할당하여 추출한다.

앞서 다른 한국 외래관광객 실태조사와 마찬가지로 서울 여행의 만족도를 묻는 질문을 이용하여 불편사항을 추론하였다. 서울여행의 만족도를 묻는 질문은 총 13개 항목으로 이루어져 있으며, 각각은 매우 불만족부터 매우 만족까지 5단계로 나누어진 5점 척도 문항이다. 또 문항 구성에는 이동(교통), 쇼핑, 관광 관련 사항들이 포함되어 있고, 숙박 관련 문항은 포함되어 있지 않다. 각 항목별로 불만족을 느낀 관광객의 수는 매우 불만족과 불만족을 택한 관광객을 더한 값이다.

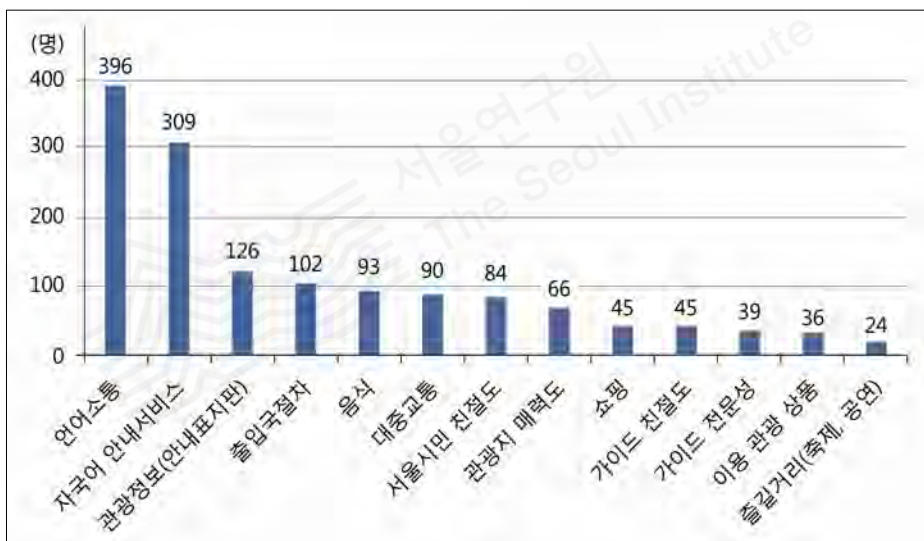
**[표 2-8]** 서울시 외래관광객 만족도 조사 문항

1. 출입국 절차	8. 언어소통
2. 쇼핑	9. 관광지 매력도
3. 음식	10. 서울시민 친절도
4. 즐길거리 (축제, 공연)	11. 이용 관광 상품
5. 대중교통	12. 가이드 전문성
6. 관광정보 (안내표지판)	13. 가이드 친절도
7. 자국어 안내서비스	

자료: 서울시, 2015, 「2014 서울시 외래관광객 실태조사」

조사 결과 언어소통이 불만족스럽다고 응답한 외래관광객은 396명으로 다른 항목에 비해 불만족 비율이 더 높은 것으로 나타났다. 자국어 안내 서비스가 불만족스럽다고 응답한 외국인 관광객은 309명으로 불만족 비율이 두 번째로 높았는데, 이는 언어 소통과 큰 맥락을 같이 하는 문제로, 서울 국제 관광환경에서 언어 문제 해결이 시급함을 암시한다. 그 외에도 관광정보, 출입국절차, 음식, 대중교통 등이 불만족스러웠다고 응답한 외래관광객은 각각 126명, 102명, 93명, 90명이었다.

한편 이와 같은 형식의 조사는 미리 작성된 질문지와 답안을 선택하는 형식으로 진행되어 제시되어 있는 답안 외에 다양한 의견 수렴이 불가능하며, 불편·불만사항에 대한 구체적인 내용을 파악할 수 없다는 한계가 존재한다. 따라서 실제적이고 구체적인 외국인들의 생각을 알아내기 위해서는 심도 있는 인터뷰 등의 더 정밀한 조사방법이 필요하다.



자료: 서울시, 2015, 「2014 서울시 외래관광객 실태조사」

[그림 2-3] 서울시 외래관광객 불만족 사항

### 3) 한국 및 서울 외래관광객 실태조사 비교 분석

문화체육관광부에서 주관하는 외래관광객 실태조사와 서울시에서 주관하는 조사 사이에는 약간의 차이가 존재한다. 따라서 만족도 조사 문항에도 차이가 존재하는데, 서울시의 만족도 조사는 13개 문항으로 구성되어 있어 문화체육관광부의 만족도 조사보다 3개 많다. 내용상 차이를 살펴보면, 문화체육관광부 조사에서 묻고 있는 숙박, 여행경비, 치안 관련 문항이 서울시 조사에는 없다. 또 문화체육관광부에서는 관광안내소, 가이드, 안내 표지판 등의 내용을 관광 안내 서비스라는 하나의 문항으로 종합하였으나 서울시에는 관광정보(안내표지판), 자국어 안내 서비스, 가이드 전문성 및 친절도 등의 개별 문항으로 분리하여 두고 있다. 한편 서울시에서는 문화체육관광부 조사에는 없는 문항인 즐길거리, 서울시민 친절도, 이용 관광 상품에 대한 만족도를 조사하고 있다.

한편 두 조사에서 공통된 6개 문항의 조사 결과를 비교해 보면, 전체 방한 외래관광객과 서울시 방문 외래관광객이 모두 언어소통을 가장 큰 불만족 사항으로 꼽았다. 그러나 전체 방한 외래객은 음식보다 출입국 절차가 더 불만족스러웠다고 느낀 반면 서울방문 외래관광객은 음식이 더 불만족스러웠다고 느낀 것으로 나타났다. 또 나머지 항목의 순위는 동일한 것으로 나타났다. 방한 외래관광객의 80% 이상이 서울을 방문함에도 이 같은 결과가 나타난 것은 서울의 외래관광객 대상 음식서비스의 질이 타 지역에 비해 낮기 때문인 것으로 짐작할 수 있다.

**[표 2-9]** 한국 및 서울시 외래관광객 불만족도 조사 비교

순위	한국 외래관광객 실태조사	서울시 외래관광객 실태조사
1	언어소통	언어소통
2	출입국절차	음식
3	음식	출입국절차
4	대중교통	대중교통
5	관광지매력도	관광지매력도
6	쇼핑	쇼핑

앞서 관광불편센터에 신고된 내용을 살펴보았을 때는 쇼핑 관련 신고가 압도적으로 가장 많았는데, 실태조사에서는 이와 달리 순위가 낮은 편이다. 이는 관광불편센터에 신고를 하는 경우는 직접적으로 피해를 입은 경우가 대부분이기 때문인 것으로 보인다.



# 03

---

## 서울시 기초관광환경 모니터링 결과

- 1\_서울시 기초관광환경 조사 개요
- 2\_서울시 기초관광환경 조사 결과



## 03 | 서울시 기초관광환경 모니터링 결과

### 1\_서울시 기초관광환경 조사 개요

#### 1) 조사 방법

폐쇄적인 설문지 방식으로는 관광객들이 실질적으로 체감하고 있는 각종 불편, 불만 사항을 파악하는 데 한계가 있다. 따라서 더 현실적이고 구체적으로 관광객의 불편, 불만 사항을 파악하기 위해 인천공항에서 시작되는 일련의 관광행태를 따르는 관광객 시뮬레이션 조사와 외래관광객 현장 심층 인터뷰를 실시하였다.

먼저 조사자가 개별 외국인 관광객의 입장에서 그들의 일반 이동경로를 따라 관광객과 동일한 행동을 직접 함으로써 그 과정에서 발생하는 가시적인 문제를 찾았다. 현장 조사를 실시하면서 실제 관광객들도 마찬가지로 문제를 겪고 있는지 확인하기 위해 외래관광객을 대상으로 현장 심층 인터뷰를 실시하였다.

한편 관광객 시뮬레이션 조사를 더 현실감 있게 진행하기 위해 한국인 조사원뿐 아니라 국내에 체류하는 중국인과 일본인 조사원들이 함께 현장을 답사하였다. 영어권 조사원은 없었으나 조사원이 영어를 구사할 수 있어 영어권 관광객과도 인터뷰를 진행하였다. 2015년 5월~6월 동안 실시한 현장 조사 및 인터뷰에 동원된 다국적 조사원은 연인원 150명이었으며, 인터뷰 대상 외래관광객 인원은 약 300명이었다.

#### 2) 서울 기초관광환경 체크리스트 설계

현장 조사와 인터뷰를 진행하기에 앞서 관광객들이 입국 이후 시작되는 일련의 행태 속에서 그들이 접하고 경험할 장소 및 대상이나 상황에서 경험하거나 느낄 불편, 불만 요소들이 어떤 것들이 있을지를 먼저 파악해야 한다. 이러한 요소들은 결국 즐겁고 만족스러운 관광활동을 하는 데에 제약요인으로 작용하게 된다. 따라서 그러한 제약요인들을 기초관광환경의 물리적, 심미적 요소로 나누어 리스트를 작성하였다.

체크리스트에는 기존에 조사된 관광 불편·불만 요소들을 포함하고, 그 외에도 특정 장소나 대상, 상황의 특성에 맞추어 독특하게 발생될 만한 제약요소들을 최대한 발굴하여 포함시켜 현장 조사와 인터뷰 시 누락되는 사항을 최소화하였다. 이 또한 현장 시뮬레이션 조사부문 체크리스트와 외국인 인터뷰부문 체크리스트로 각각 분리하여 작성되었다.

#### (1) 물리적 기초관광환경 요소 체크리스트

공간적 분류에서는 서울을 방문한 외래관광객들이 공항입국에서부터 출국할 때까지 거치는 공간 및 시설, 그리고 교통수단 등 물리적인 환경에서 경험할 수 있는 불편·불만사항들의 체크리스트를 작성하였다.

공항의 경우 외국과 서울을 연결하는 주요 관문인 인천국제공항에서 조사를 실시하였다. 공항에서 확인할 관광요소는 관광안내센터의 운영 실태, 안내표지판에 대한 점검과 인터넷라운지 등 공항 시설에 관한 내용이다.

**[표 3-1]** 물리적 기초관광환경 요소 - 공항

		현장 체크리스트 범주
공항	공항관광안내소	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관광안내소 찾기</li> <li>○ 관광안내자료 구비 정도</li> <li>○ 직원과 의사소통</li> <li>○ 직원의 서비스</li> </ul>
	공항시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공항 내 무선인터넷 이용</li> <li>○ 공항 내 인터넷라운지</li> </ul>

이동(교통) 부분은 공항버스, 공항철도 등과 같은 공항에서 서울 도심으로 이동하는 교통수단의 이용과 서울 도심에서 외래관광객들이 이용하게 되는 교통수단으로 지하철, 버스, 택시 이용에 관한 내용을 포함하였으며, 도보여행 중에 겪게 되는 불편·불만요소를 확인하는 내용이다.

[표 3-2] 물리적 기초관광환경 요소 - 이동

		현장 체크리스트 범주
이동 (교통)	공항버스	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 버스 탑승 안내</li> <li>○ 버스 종류, 노선, 가격 정보</li> <li>○ 기사의 서비스</li> <li>○ 버스 이동 중 불편사항</li> </ul>
	공항철도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 철도 탑승 안내</li> <li>○ 철도 노선, 가격, 환승 정보</li> </ul>
	공항택시	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기사와의 의사소통 및 서비스</li> <li>○ 호객행위, 불법 요금홍정 사례</li> </ul>
	도심공항터미널	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 홍보</li> <li>○ 이용 시 불편사항</li> </ul>
	지하철	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지하철역 찾기</li> <li>○ 노선도, 표 구입, 환승안내</li> <li>○ 외국어 안내방송</li> <li>○ 기타 이용 시 불편사항</li> </ul>
	버스	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 버스 노선도</li> <li>○ 외국어 안내방송</li> <li>○ 버스기사의 서비스</li> <li>○ 기타 이용 시 불편사항</li> </ul>
	택시	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기사와 의사소통 및 서비스</li> <li>○ 호객행위, 부당 요금홍정 사례</li> <li>○ 기타 이용 시 불편사항</li> </ul>
	서울시티투어 버스	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 홍보</li> <li>○ 투어 루트, 배차간격 등</li> <li>○ 서울시티투어버스에 대한 만족도</li> </ul>
	도보	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 도보 관광 시 화장실 이용</li> <li>○ 관광지의 노점상, 임시판매대</li> </ul>

숙박시설은 외래관광객들이 여행목적에 따라 이용할 수 있는 다양한 유형의 숙박시설들을 포함시켰는데 이를 고급 호텔, 중급 호텔, 게스트하우스로 구분하고 예약, 서비스, 시설, 만족도 등에 관한 내용을 확인하였다.

쇼핑 항목은 문화체육관광부와 서울시에서 조사한 외래관광객 실태조사에서 언어소통,

구입 강요, 불친절 등의 불만사항이 공통적으로 지적되었으며, 외국인 관광불편신고에서 가장 많은 부분을 차지해 관광지와는 별도로 확인 리스트를 작성하여 조사하였다. 쇼핑지역은 관광특구와 관광특구 외의 지역으로 구분하여 관광특구 지정이 외국인 관광에 어느 정도의 메리트로 작용하는지를 확인하고자 하였다.

음식 적응이 힘들다는 의견과 함께 음식점의 서비스와 위생 상태에 대한 문제점 또한 외래관광객으로부터 많이 지적되는 문제이므로 음식점에 대한 항목을 포함하여 구체적인 문제점을 조사하였다.

**[표 3-3]** 물리적 기초관광환경 요소 - 숙박시설, 쇼핑, 음식점

		현장 체크리스트 범주
숙박시설	고급호텔	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 숙박시설 찾기</li> <li>○ 가격 대비 만족도</li> </ul>
	중급호텔	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 언어소통 및 서비스</li> <li>○ 관광정보 얻기</li> </ul>
	게스트하우스	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 무료PC, 무선인터넷 사용</li> <li>○ 기타 이용 시 불편사항</li> </ul>
쇼핑	관광특구	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 쇼핑에 관한 정보 얻기</li> <li>○ 상인들과의 언어소통 및 서비스</li> </ul>
	관광특구 외	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 바가지요금 등의 사례</li> <li>○ 쇼핑 만족도</li> </ul>
음식점	일반/관광/거리음식점 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 한국전통음식점에 관한 정보 얻기</li> <li>○ 음식점의 위생상태 및 서비스</li> <li>○ 한국음식점에 대한 만족도</li> </ul>

또 외래관광객이 자주 찾는 관광지 12곳의 경우 화장실 이용, 관광안내소, 안내표지판에 관한 내용은 각 관광지마다 공통적으로 포함되었고 각 지역의 특성을 반영하여 조사와 인터뷰 내용을 작성하였다.

[표 3-4] 물리적 기초관광환경 요소 - 주요 방문지역

		현장 체크리스트 범주
관광지	명동, 남대문, 동대문, 고궁, 인사동, 남산, 한강, 이태원, 청계천, 강남역, 가로수 길	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 각 관광지의 관광안내소</li> <li>○ 상인들과의 언어소통 및 서비스</li> <li>○ 화장실 이용</li> <li>○ 관광지별 관광 만족도</li> <li>○ 기타 관광지 특성을 고려한 확인 사항</li> </ul>

[표 3-5] 물리적 기초관광환경 요소 - 주요 관광대상

구분	지역	내용
쇼핑 공간	명동, 남대문시장, 동대문시장, 이태원, 강남역, 가로수 길	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 쇼핑 시 불편사항</li> <li>○ 거리이동 시 불편사항</li> <li>○ 거리 환경</li> </ul>
고궁	경복궁, 덕수궁, 창덕궁	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매표 시 불편사항</li> <li>○ 정보(안내책자, 홍보자료 등) 제공</li> <li>○ 가이드 서비스</li> </ul>
박물관	국립중앙박물관	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매표 시 불편사항</li> <li>○ 정보(안내책자, 홍보자료 등) 제공</li> </ul>
테마거리	인사동	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 테마와의 적합성</li> <li>○ 전통물품 쇼핑</li> </ul>
자연 공간	한강, 남산, 청계천	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관광지 잠재력</li> <li>○ 각종 시설 이용 시 불편사항</li> </ul>

## (2) 심미적 기초관광환경 요소

심미적인 기초관광환경 요소의 분류는 크게 시각적 요소와 심리적 요소로 나눌 수 있다. 하지만 이 두 가지 요소는 독립적이라기보다 복합적으로 작용한다고 보는 것이 타당할 것이다. 심리적인 요소는 외래관광객들이 서울 관광 중에 느낄 수 있는 모든 감정, 즉 불편, 불만, 불쾌, 거부감 등의 부정적인 감정과 편리, 호감 등 긍정적인 감정을 일으키는 요소들을 포함한다.

여기에는 관광객이 서울 거리, 관광서비스 등 감각적으로 느낄 수 있는 것들을 말하며

서울 거리의 청결도와 디자인, 이용시설의 이용 편리성이나 위생상태 등과 관련된 내용들이 체크리스트에 포함되었다.

이러한 심미적 문제는 서울 관광의 시작에서 끝까지 전반에 걸쳐 여러 가지 원인에 의해 발생할 수 있으며, 육감적인 요소가 개입되므로 파악하기 매우 어려운 문제이다. 따라서 이에 대한 조사는 현장 조사보다 외국인 관광객들의 심층 인터뷰에 비중을 두고 작성하였다.

[표 3-6] 심미적 요인에 따른 분류

대분류	중분류	현장조사 및 외국인 인터뷰 내용
심미적	위생상태	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 숙박시설, 음식점 등의 전반적인 위생상태</li> <li>○ 공공화장실의 위생상태</li> <li>○ 거리 청결도</li> </ul>
	서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울 관광업종사자들의 전반적인 서비스</li> </ul>
	디자인	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울 거리 디자인</li> <li>○ 시설물 디자인</li> <li>○ 관광 기념품</li> </ul>
	거리환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관광지 이동 중 불편·불만 사항</li> <li>○ 노점상, 임시판매대 등에 대한 사항</li> </ul>
	관광편의	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관광객 편의시설 홍보</li> <li>○ 관광객 편의를 위해 필요한 시설</li> <li>○ 관광객 편의를 위해 보완해야 할 사항</li> </ul>

## 2\_서울시 기초관광환경 조사 결과

### 1) 인천공항 이용 환경

#### (1) 인천공항 시설 및 고객편의 서비스 현황

- 쇼핑, 식음료, 환전/여행자 보험, 인터넷을 비롯한 기타 편의 서비스 등 이용객을 위한 편의 시설들을 구비

## ○ 공항이용객 현황

- 인천공항 연도별 이용객 추이를 살펴보면 2014년 4,551만여 명으로 2001년 이후 연평균 9.2%의 높은 증가율 추세

[표 3-7] 인천공항 연도별 이용객 추이

(단위 : 천 명)

	2001년	2004년	2007년	2010년	2013년	2014년
계	14,542	24,084	31,228	33,479	41,483	45,512

자료: 인천국제공항공사, '항공통계'

- 2015년 8월 인천공항 총 이용객은 448만 명으로 전월(2015년 7월) 대비 23% 성장했지만 전년 동월(2014년 8월) 대비 1% 줄어든 수치
- 같은 기간 국제선 이용객은 443만 명으로 전체 이용객의 99%를 차지했으며, 국제선 이용객 중 환승객은 14%

[표 3-8] 인천공항 2015년 8월 이용객 현황

(단위 : 명, %)

구분		총 여객	일일 평균	전월 대비 (%)	전년 대비 (%)	환승객
		(출입국+환승)				
국제선	도착	2,291,602	73,923	30.5	0.9	315,240
	출발	2,138,438	68,982	15.7	-2.5	306,461
	계	4,430,040	142,905	22.9	-0.8	621,701
국내선	도착	27,861	899	7.0	-25.8	-
	출발	24,297	784	9.3	-12.5	-
	계	52,158	1,683	8.1	-20.2	-
합계		4,482,198	144,587	22.7	-1.0	697,626

주: 총 환승객은 국제선 환승객에 도착통과 여객(13,129)과 내항기 환승객(62,796)을 더한 값임

자료: 인천국제공항공사, '항공통계'

## (2) 조사결과

### ■ 관광안내센터 이용 환경

#### <현황>

- 인천국제공항공사, 관광공사, 서울시, 인천시가 각각 개별적으로 운영하던 관광안내소를 통합하여 동편과 서편 중앙에 통합안내센터를 하나씩 두고 운영



자료: 인천국제공항공사

[그림 3-1] 인천공항 관광안내센터 위치

#### <문제점>

- 안내표지판의 외국어 표기 부실
  - 출국, 무인 항공권 발급기, 편의시설, 식당 메뉴 등의 안내표지판에 일본어나 중국어 표기가 부족하며 특히, 중국어 표기가 미흡한 상황(사진 3-1, 2, 3, 4)
  - 특히 관광객의 연령대가 높을수록 안내표지판의 외국어 표기가 부족하다고 느끼는 경향이 높음



[사진 3-1] 출국안내



[사진 3-2] 무인 탑승권 발급기





[사진 3-3] 콘센트 이용 안내



[사진 3-4] 식당 메뉴

○ 관광안내소 기능 및 서비스가 제한적

- 서울시티패스플러스는 편의점 GS25에서 구매 가능하나 이에 대해 안내하는 표지나 책자가 없어 안내원에게 직접 문의해야 하는 번거로움이 불만
- 숙박시설 관련 자료가 부족하며, 고가 호텔 자료만 구비되어 있는 문제
- 안내원들이 외국어가 가능하고 친절하여 외국인 관광객들과의 의사소통에는 문제가 없었으나, 번호표를 뽑는 등 사소한 부분까지는 따로 안내가 이루어지지 않아 불편함을 겪은 관광객이 일부 존재

“무료 에그를 빌리려고 했는데 이용하려는 사람이 별로 없고, 별도 안내도 없어 번호표를 뽑아야 한다는 사실을 몰랐다.”

- 30대 중국인 여성 관광객 -

## 개선방안

### 1. 서울시 인천공항 안내표지판 개선

- 중국어 표기가 충분하지 않아 보충이 필요
- 서울시티패스플러스 구매처에 대한 명시적 안내표지판 설치가 필요

### 2. 관광안내소 기능 강화

- 서울시는 공항공사와 협의를 통해 제약요소 개선노력이 필요
- 단순 관광안내뿐만 아니라 관광객에게 맞춤형 숙박, 교통, 관광안내·예약 정보 까지 제공하는 것이 필요

### 3. 서울시 관광안내 자료 질적 다양화 및 확충

- 공공기관에서 숙박, 음식, 의료 등 관광테마별로 종합적이고 체계적인 관광안내 자료 제작, 배포, 주기적 업데이트가 필요
- 고가 숙박시설뿐 아니라 중저가 숙박시설 등 다양한 자료 구비

## ■ 무료인터넷 서비스 이용 환경

### <현황>

- 인천공항은 인터넷 카페에서 이용할 수 있도록 무료 인터넷 서비스를 제공
- 3층 면세지역 24번과 41번 게이트 부근, 3층 탑승동 111번과 124번 게이트 부근, 2층 일반지역 서편 및 동편에 위치

### <문제점>

- 인터넷 이용환경이 부실
  - Wi-Fi가 잘 끊기거나 감도가 좋지 않은 경우 발생
  - 인터넷 라운지가 2층에만 위치하며, PC의 수도 9개로 부족함
- 서비스 이용 안내 및 홍보 미흡
  - 영어, 일본어, 중국어로 표기되어 있음에도 불구하고, 홍보가 잘 이루어지지 않아 그 존재를 모르는 경우가 다수

### 개선방안

1. 무료 인터넷을 이용할 수 있는 PC 단말기 확충이나 Wi-Fi 서비스 강화(인천공항공사에 건의)
2. 인터넷 카페에 대한 안내표지판 설치 및 확충
3. 관광안내소에서 PC로 무료 인터넷을 이용할 수 있는 서비스 제공

### ■ 공항버스 이용 환경

#### <현황>

- 인천공항과 서울을 오가는 공항버스는 여객터미널 도착층(1층) 출구 앞에서 탑승
- 여객터미널 도착층(1층)의 청사 내부(4, 9번 출구 옆)와 청사 외부(4, 6, 7, 8, 11, 13번 출구 옆 및 9C 섹션)에 각각 리무진 및 좌석버스의 승차권을 구입할 수 있는 버스매표소가 위치
- 인천 및 부천 지역의 경우 시내버스를 이용하여 방문 가능하며, 경기도, 강원도, 충청도, 전라도, 경상도 지역 방문 시 리무진과 함께 시외버스 이용 가능

#### <문제점>

- 승강장의 위치 정보 및 노선 정보에 대한 세심한 안내 부족
  - 몇몇 관광객은 승강장의 위치를 파악하기 어려움
  - 노선 안내가 복잡한 것 역시 관광객들이 길을 잃도록 하는 요인으로 작용
  - 버스 종류별 안내도를 찾기 어렵고 배차 간격과 이동시간에 대한 안내가 이루어지지 않는 문제
- 안내표지판 및 외국어 표기 누락
  - 안내표지판과 버스노선 안내의 경우 영어와 일본어 표기는 충분히 되어 있지만 중국어는 누락된 경우가 종종 발생

○ 승하차 시 안내 서비스 부실

- 승차 시 운전기사가 짐을 옮겨주고 목적지를 확인하는 등 충분한 서비스를 제공하고 있으나 안전벨트에 대한 주의사항 등을 말할 때 한국어를 사용
- 하차 시 정류장을 안내하는 방송에 중국어가 누락되어 있거나 심지어 방송 자체가 없음
- 운전기사가 직접 내리는 사람을 확인하는 경우가 있는데, 이 경우 한국어를 모르는 외국인에게 불편함을 야기

○ 기타사항

- 운전기사가 짐을 옮겨주기는 하나 버스의 문이 너무 좁아서 개인이 혼자 짐을 이동하기 어렵다는 지적
- 정차시간이 너무 짧아서 내리기 위험하다는 의견과 가격이 비싸다는 의견도 제시됨

**개선방안**

1. 안내표지판, 노선도, 요금표, 승강장 안내 등에 중국어 표기 보충
2. 승강장, 버스 종류별, 가격정보, 주요 목적지 예상시간과 노선 등의 버스교통 안내 개선 및 확대가 필요
3. 공항버스 내 정류장 안내방송 중 외국어 방송이 누락된 부분을 보충하고 출발 전 주의사항을 외국어로 방송
4. 공항버스 내부에 관광안내자료 비치 및 모니터를 통한 홍보영상 방영
  - 외국인 관광객들은 공항에서 서울 내 목적지까지 한 시간 내외를 버스에서 소비
  - 서울관광 이미지 및 이벤트를 버스 내 모니터로 방영하여 서울관광 홍보 추진
  - 홍보영상 방영이 목적지 안내방송을 방해하지 않도록 주의해야 함

## ■ 공항철도 이용 환경

### <현황>

- 인천국제공항역은 지하 1층 교통센터에 위치
- 2015년 9월 현재 공항철도는 인천공항에서 서울역을 연결하여 운행 중



자료: 인천국제공항

[그림 3-2] 인천공항철도 노선도

- 소요시간(인천공항-서울역)
  - 일반열차: 56분(일일 303회 운행)
  - 직통열차(정차역 없음): 43분(일일 29회 운행)

[표 3-9] 인천공항철도 평균 소요시간

(단위 : 분)

역명	공항화물청사	운서	청라국제도시	검암	계양
소요시간	3	7	18	22.5	28.5
역명	김포공항	디지털미디어시티	홍대입구	공덕	서울역
소요시간	35	44.5	48.5	52	56

자료: 공항철도

- 운임
  - 직통열차의 성인 기준 정상운임은 14,800원이나 2015년 12월 31일까지는 할인 운임인 8,000원 적용
  - 일반열차는 역 간 거리에 따라 운임이 책정되며 성인을 기준으로 수도권 구간 (청라국제도시역 ~ 서울역)에서는 10km까지는 기본운임이 1,250원이고 이후

초과 5km마다 100원이 추가되며, 독립구간(인천국제공항역 ~ 청라국제도시역)에서는 10km까지 900원이고 이후 초과 1km마다 130원 추가

#### <문제점>

- 복잡한 철도 노선 디자인
  - 노선을 파악하는 데 오랜 시간이 걸렸다는 의견과 철도 노선을 한 줄씩 구분해 달라는 의견이 제기됨
- 외국어 표기 및 안내
  - 노선도, 이용 및 환승안내, 무인 매표기 등에 영어 표기는 잘 되어있는 반면 일본어와 중국어 표기는 누락([사진 3-5, 3-6])되어 불편 야기
    - 특히 무인 매표기 사용이 어렵다는 의견도 제기
  - 또한 공항철도 정차역 안내 방송에 중국어 안내가 없는 문제 제기



[사진 3-5] 공항철도 노선도



[사진 3-6] 무인 매표기 화면

### 개선방안

#### 1. 복잡한 철도 노선 디자인의 단순화

- 외래관광객의 시각에 맞춘 단순한 노선 디자인 요망

#### 2. 일본어, 중국어 안내 서비스 개선 필요

- 노선도, 이용안내, 환승안내 표지판에 일본어와 중국어 표기를 병기
- 공항철도와 도심지하철 이용안내 브로슈어를 다양한 언어로 제작하여 배포

#### 3. 공항철도 내 정류장 안내방송 중 외국어 방송이 누락된 부분 보충

### ■ 공항택시 이용 환경

#### <현황>

- 여객터미널 도착 층(1층)의 승용차 승차 구역 중 일반택시는 6C, 6D, 7C 승차장, 모범택시는 8C 승차장, 9인승 대형택시는 5C 승차장, 인터넷셔넬택시는 4D 승차장에서 탑승 가능
- 인천국제공항은 서울, 인천, 경기지역(부천, 광명, 김포, 고양시에 한함) 택시의 공동사업구역으로서 인천공항에서 상기 지역 외 타 지역으로 가는 경우 시계할증이 적용됨
- 자정 ~ 새벽 4시 택시 이용 시 요금의 약 20%가량 심야할증 발생

#### <문제점 및 개선안>

- 안내표지판에 영어, 일본어에 비해 중국어 표기가 미흡하므로 보강 필요
- 청사 내에서 택시 승강장 위치 안내표지판 자체를 찾지 못해 불편을 겪는 외국인 관광객이 존재하므로 안내표지판 추가 설치 필요
- 외국인 관광객이 택시기사와의 의사소통에 어려움을 겪는 것으로 드러남에 따라 택시승차장에 간단한 통역 도우미 배치 필요

“입국장을 나와 공항청사 내부에서 택시를 타려면 어디로 가야 탈 수 있는지 안내 표지가 없어 청사 1, 2, 3층을 모두 헤매다 직원에게 물어 겨우 택시를 타러 갈 수 있었다.”

- 20대 중국인 여성 관광객 -

## 2) 이동 시 관광환경

### (1) 도심지하철 이용 환경

#### <현황>

#### ■ 서울지하철 운영 현황 및 운송 실적

- 서울시 지하철은 서울메트로(1~4호선), 서울 도시철도공사(5~8호선), 서울시 메트로 9호선이 운영하며 각 호선의 경기, 인천 구간은 한국철도공사에서 운영
- 서울메트로는 서울역과 청량리 구간을 운행하는 1호선, 서울 내부를 순환하는 2호선, 지축에서 오금을 연결하는 3호선, 당고개와 남태령을 운행하는 4호선을 관리하고 있으며, 일평균 승객 수는 423만 명에 달함
- 서울도시철도공사는 방화역과 상일동, 마천을 연결하는 5호선, 응암과 봉화산 구간을 운행하는 6호선, 장암과 부평구청을 연결하는 7호선, 그리고 암사와 모란 구간을 운행하는 8호선을 관리 및 운영하고 있으며, 일평균 승객 수는 372만 명임
- 서울시 메트로 9는 개화역과 종합운동장역을 연결하는 9호선을 관리 및 운영하고 있으며 일반열차와 급행열차를 운행 중



## ■ 요금체계는 거리비례제로 운영

[표 3-10] 서울지하철 요금체계

구분	교통카드	1회권
어른	10km 이내: 1,250원	교통카드요금에 100원 추가
	10km~50km: 5km마다 100원	
	50km 초과: 8km마다 100원	
청소년	어른운임에서 350원을 제하고 20% 할인(기본운임 720원)	할인 없음(1회권 어른운임 적용)
어린이	어른운임에서 350원을 제하고 50% 할인(기본운임 450원)	

자료: 서울메트로

## ■ 외국인을 위한 각종 서비스 현황

- 외국어 표기 및 설명
  - 지하철역명, 환승안내, 출구안내: 한국어, 영어, 한자로 표기하고 있음
  - 노선도: 영어와 한자를 병기하거나, 영어만 병기함
  - 자동매표기: 한국어, 영어, 일본어, 중국어를 표기하고 있음
- 차량내부 도착역 안내
  - 안내방송: 한국어, 영어, 일본어, 중국어로 방송함

### <문제점>

- 지하철역 표지를 찾기 어렵고, 또한 다른 표지와 구분하기 어려움
  - 표지가 작아서 역을 찾지 못하거나, 지하도로를 역과 혼동하는 경우가 발생
- 노선도의 외국어 표기가 부족
  - 일본어와 중국어 노선도의 경우 한국어 병행표기 없이 외국어만 단독표기되어 있어 시민들에게 물어보기 어려운 문제 발생
  - 특히 한자가 너무 작게 적혀 있어 잘 보이지 않는다는 지적

- 역내 외국어 노선도 비치 부스가 비어 있거나 기둥 뒤편처럼 잘 보이지 않는 곳에 위치하고 있어 외국어 노선도의 존재를 모르는 외국인 관광객이 다수
- 지하철 내 노선도와 타는 곳 안내표지판의 역 이름은 영어만 병기([사진 3-7, 8])

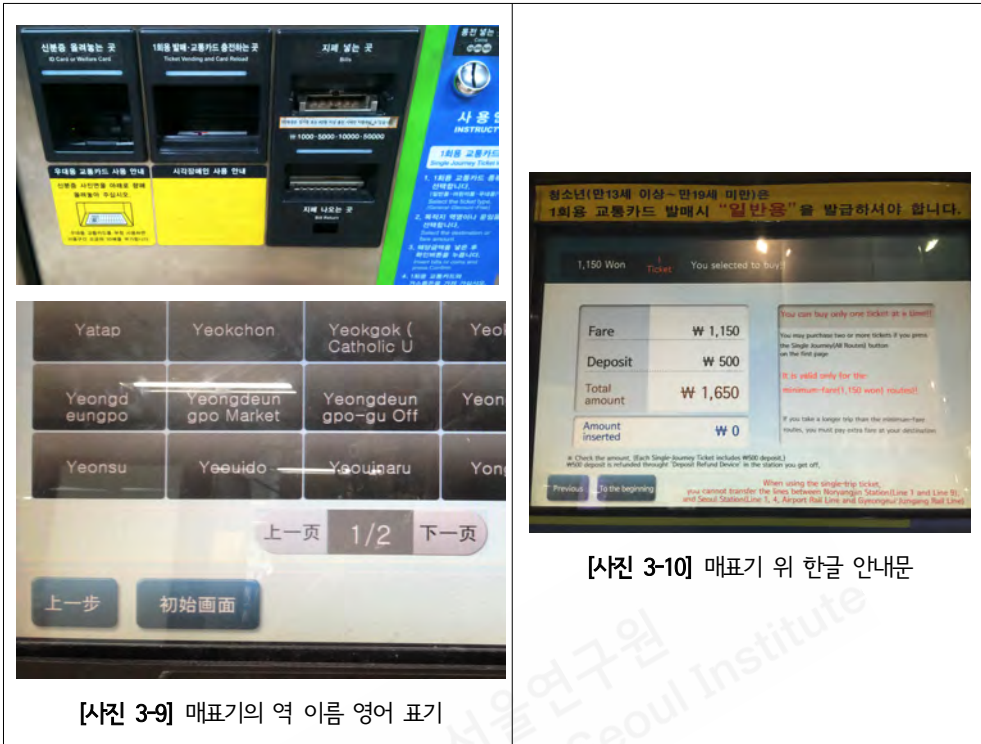


[사진 3-7] 지하철 내 노선도



[사진 3-8] 지하철 안내 표지판

- 매표기 이용 방법이 복잡하여 곤란
  - 매표기에서는 영어, 일본어, 중국어 선택이 가능하지만 역 이름이나 일부 매표기는 오로지 영어로만 표기되어 목적지를 찾기가 곤란([사진 3-9])
  - 영어로 표시된 지명은 한국식 발음을 옮긴 것이라서 지하철역을 선택하기가 어려움
  - 매표기 위에 노란색 바탕으로 부착된 안내 글은 다른 외국어는 없고 한글로만 설명되어 있어 외국인들을 소외([사진 3-10])
  - 이외에도 일회용 카드 보증금 가격이 500원이고 이를 다시 돌려받을 수 있다는 규칙 역시 어렵다고 주장
- 기타사항
  - 역 내 게시판 등에서 관광정보를 받아보지 못해 아쉽다는 의견



[사진 3-10] 매표기 위 한글 안내문

[사진 3-9] 매표기의 역 이름 영어 표기

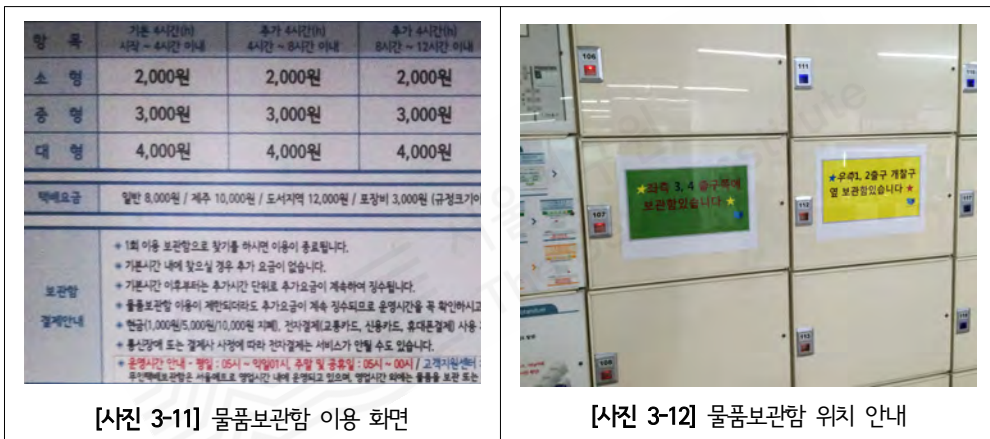
- 외국어 안내방송 및 안내자막의 불일치에 따른 불편
  - 지하철 내부 다음 도착역 안내의 경우 외국어 문자 외에 음성 안내도 시행되나 일부 중국인들의 경우 안내 중국어 한자와 발음이 서로 달라 불만을 제기
    - 현지 지명이나 건물명 등은 고유명사로서 현지 발음으로 사용하는 것이 원칙
  - 이로 인해 이에 대한 홍보가 필요
  - 도착역 안내는 한국어 다음 외국어 순으로 진행되는데, 외국어 방송이 끝나고 난 뒤 하차 시까지 시간간격이 짧아 미리 하차 준비가 곤란
  - 역내나 지하철 내부 스크린에 표시된 도착역 정보는 영어, 일본어, 중국어, 한자 모두 표기해 주는 경우도 있으나 영어만 표기해 주는 경우도 다수 있음

“역내 안내방송에서 나오는 중국어는 발음이 정확하지 않을뿐더러 역 이름이 한자의 한국식 발음으로 나오기 때문에 방송을 알아듣기가 쉽지 않았다.”

- 30대 중국인 남성 관광객 -

○ 지하철역 물품보관함 이용이 불편

- 기계 스크린에 영어와 일본어가 지원되는 경우도 있으나 한국어만 지원되는 경우가 다수이며, 특히 별도로 부착된 안내물에는 대부분 외국어 표기가 누락됨 ([사진 3-11, 12])
- 보관함 위치에 대한 안내가 잘 되어있지 않으며 외국인 관광객 대부분이 지하철역 내 물품보관함의 존재를 알지 못함
- 다양한 사이즈의 물품 보관함이 구비된 경우도 있으나 일괄 규격으로 한 사이즈만 구비된 경우도 있으며, 이마저도 관광객의 대형 캐리어나 배낭을 보관하기에는 작은 경우가 다수



○ 지하철역 내부에 외국인을 위한 방향 설명이 부실함

- 다른 방면으로 가거나 혹은 환승을 할 때 길을 잃는 경우가 발생
- 관광객들이 열차 방향을 헷갈려 반대로 타다가 다시 나와서 원 방향으로 갈 경우가 많은데 그때마다 역 밖으로 나오는 바람에 돈을 다시 지불함. 지불하지 않고 반대쪽으로 이동할 수 있다는 것을 설명할 필요가 있음

○ 차량 혹은 지하철역 내에 주변 관광지 안내 및 홍보 미흡

- 관광특구에 대한 홍보가 있으나 위치 안내 및 교통수단 등에 대한 안내가 대체로 부족해서 찾아가기 어려운 형편

### 개선방안

#### 1. 지하철 노선안내 개선

- 각 언어별 노선도에 한국어를 병행 표기하여 외국인 관광객이 방향을 찾거나 지하철을 타고 내릴 때 도움을 용이하게 얻게 할 것
- 역 번호를 표기하여 외국인 관광객이 인식하기 쉽도록 개선

#### 2. 지하철 자동매표기 개선

- 중국어 선택 시 나오는 화면의 세부 영역까지 중국어를 표기할 것
- 매표기 화면에서 버튼을 선택하기 전에 미리 사용법을 숙지할 수 있도록 안내표지판 설치

#### 3. 지하철역 내 안내표지판 개선

- 지하철 상행/하행 승강장 안내표지판에 일본어와 중국어 안내 병기
- 특히 개찰기로 승강장이 분리된 경우 외국인 관광객의 혼란을 줄일 수 있도록 안내 표지 확충
- 승강장 및 차량 내부 스크린 자막에 중국어를 표기하고, 광고와 함께 방송되는 모니터의 경우 안내자막이 나올 때는 광고방송을 잠시 중단하여 안내자막이 잘 보이도록 개선

#### 4. 외국인 물품보관함 이용 개선

- 이용방법 안내에 일본어와 중국어 안내 표기를 확대
- 외국인 관광객의 이용편의를 도모하기 위해 현금이나 시티패스로 결제가 가능하도록 물품보관함 이용방법 개선
- 관광객들의 부피가 큰 짐을 보관할 수 있도록 관광객들이 많이 방문하는 지하철 역 위주로 보관함 크기의 다양화가 필요

## (2) 도심버스 이용 환경

### <현황>

- 서울특별시의 버스는 서울특별시 도시교통본부에서 관리하고 각 운수회사에서 운행하는 형태로 운영되고 있음
- 현재 서울시 버스는 운행 특성에 따라 간선, 지선, 순환, 광역, 마을버스의 다섯

종류로 나눌 수 있음

- 간선(파랑) 버스: 시외곽·도심·부도심 등 지역 간 연계
- 지선(초록) 버스: 간선버스·지하철과의 연계 환승
- 순환(노랑) 버스: 도심·부도심 내 지선노선
- 광역(빨강) 버스: 수도권과 도심을 연계
- 마을(초록) 버스: 지선버스의 보조역할 수행

[표 3-11] 시내버스, 마을버스 운영현황

구분	회사(개)	차량(대)	노선(개)
시내버스	66	7,485	358
마을버스	131	1,484	237

자료: 서울특별시 도시교통본부

- 요금체계
  - 서울 시내버스, 마을버스, 지하철을 갈아탈 경우 10km 이내 환승은 무료
  - 갈아탄 대중교통 통합거리가 10km를 초과할 경우 5km마다 100원씩 추가
- 외국인을 위한 각종 서비스 현황
  - 버스정류장명: 한국어, 영어 표기
  - 노선도: 한국어
  - 차량내부 노선도: 한국어
  - 안내방송: 한국어, 영어 방송

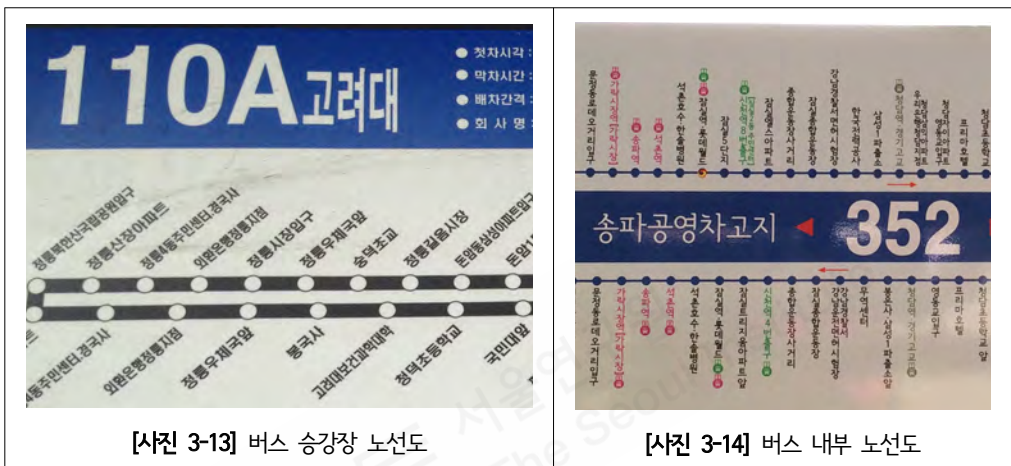
#### <문제점>

- 지하철보다 노선을 이해하기 어려워 버스 타기 자체를 기피함
  - 한 장소에 여러 정류장이 있어 어느 정류장에서 타야 하는지 모르는 경우가 발생하고, 버스 번호 역시 외국인이 파악하기 어려움
- 버스승강장, 버스 내외부 노선도의 외국어 표기 관심 부족

- 버스승강장의 노선도, 버스 외부의 버스 행선지 안내, 버스 내부의 노선도 등 서울 도심버스 이용에 참고할 수 있는 대부분의 노선도에 한국어만 표기되어 있거나 간혹 영어만 병행 표기([사진 3-13, 14])

“쉽게 설명되어 있는 버스 전용 애플리케이션이 있으면 좋겠다.”

- 30대 미국인 남성 관광객 -



[사진 3-13] 버스 승강장 노선도

[사진 3-14] 버스 내부 노선도

- 정류소 안내 외국어 안내방송 부재
  - 중국어의 경우 표준 발음이 아니어서 이해하기 어려움
  - 대체로 정류소 외국어 안내방송이 거의 없으나 있는 경우에도 소리가 작아 잘 안 들리고, 언어도 영어 정도만 하고 있어 외래관광객들에게 불편
- 버스 기사 서비스
  - 버스 뒤쪽의 문을 열어서 손님을 받거나, 정류장에서 기다리고 있는 것을 무시하고 지나가 볼쾌하다는 의견 피력
  - 버스 기사의 운전이 과격했거나, 신호를 안 지키는 경우 등 외국인 관광객들이 위험하다고 느낌

### 개선방안

#### 1. 버스승강장 및 버스 내·외부 노선도에 영어, 한자 표기

- 버스 노선도의 외국어 병기 부족이 서울관광 시 버스이용을 꺼리게 하는 가장 큰 이유로 지적됨
- 각 노선도에 영어와 한자를 추가로 표기할 필요가 있음
- 관광특구를 비롯해 외국인 관광객이 많이 찾는 관광지를 경유하는 버스노선에 우선적으로 설치하는 것이 바람직함

#### 2. 버스 내부의 스크린 외국어 안내자막 실시

- 모니터나 자막 서비스를 제공할 수 있는 전광판이 설치된 버스에 외국어 자막을 사용하여 도착정류장 안내
- 홍보영상이나 홍보자막이 도착 정류장 안내를 방해하지 않도록 주의

#### 3. 모범 운전의 준수

- 과격한 운전이나 과속 운전을 지양하고 신호를 지키는 등 기초적인 부분에 대한 점검 필요

### (3) 도심택시 이용 환경

#### <현황>

- 서울시 택시는 법인택시와 개인택시로 나눌 수 있으며, 개인택시에는 모범택시와 대형택시가 있음
- 2013년 기준 서울시 택시 등록 대수는 총 7만 2천여 대



○ 요금체계

[표 3-12] 서울 택시 요금체계(2013년 10월 기준)

구분	신고요금	할증률	비고
중형택시	기본요금(2km까지)	3,000원	심야(00:00~04:00) 할증 20% 시계외 할증 20% 심야시계외 중복할증
	이후 요금	100원/142m	
	시간·거리 동시 병산요금 (15km/h 이하 운행 시)	100원/35초	
소형택시	기본요금(2km까지)	2,100원	상동
	이후 요금	100원/155m	
	시간·거리 동시 병산요금 (15km/h 이하 운행 시)	100원/37초	
대형 및 모범택시	기본요금(2km까지)	5,000원	없음
	이후 요금	200원/164m	
	시간·거리 동시 병산요금 (15km/h 이하 운행 시)	200원/39초	

자료: 서울특별시 도시교통본부

○ 외국인을 위한 각종 서비스 현황

- 외국인 관광택시 운영: 391대(법인 198, 개인 127, 모범 28, 대형 18) 운행, 347명(영어 149, 일어 106, 영+일+중 14, 영+일 65, 영+중 8, 일+중 5) 운전자, 24시간 콜센터, 사전예약제, 공항안내데스크, 전용홈페이지 운영 등

<문제점>

○ 언어소통의 어려움에 따른 불편

- 대부분의 외국인 관광객은 언어보다는 지도나 목적지를 적은 쪽지를 이용하여 기사에게 의사전달을 했으며, 문자 없이 말로만 목적지를 전달할 경우 발음 문제로 기사와의 의사소통에 불편을 겪음

○ 부당행위 여전히 횡행

- 외국인 관광객을 보고 차를 세우지 않고 지나가는 경우나 가까운 거리 이동에

대해서 승차거부를 하는 상황이 발생

- 외국인 관광객은 물론 본 조사를 수행하는 외국인 조사원조차 택시 바가지요금 경험이 있을 정도로 부당행위가 횡행하고 있음
- 요즘 카드지불의 경우 영수증 처리가 가능하나 현금의 경우 영수증 처리가 불가능하여 부당행위를 확인하기가 불가능함
- 택시기사가 가까운 거리를 장거리 우회하여 요금이 갑절로 나오게 하거나, 반대로 거리가 가깝거나 짐이 많다는 이유로 승차거부를 하는 경우도 발생
- 운전을 하면서 전화를 하는 등 교통규칙을 지키지 않는 모습을 보이며, 그 외에도 손님이 직접 짐을 들게 하는 등 손님에게 불친절한 경우도 많음

*“인천공항으로 가는 버스 정류장까지 택시를 타고 가려 했는데, 택시기가 목적지를 공항으로 착각했다가 근처 버스 정류장까지 가는 것을 알고는 도중에 내리라고 했다.”*

- 20대 중국인 여성 관광객 -

#### 개선방안

##### 1. 택시 무료 통역서비스 활용도 개선

- 외국인 관광객이 택시에서 무료 통역서비스를 이용할 수 있으나 이용도가 저조
- 통역서비스를 전화연결이 아닌 카카오택시 서비스에 접목하여 편리하게 이용하는 방안 강구
- 택시기사가 자발적으로 무료 통역서비스를 권유할 수 있도록 교육

##### 2. 모바일 통신 기술을 활용하여 안전하게 택시를 이용할 수 있도록 하는 방안 강구

- 택시 이용 시 카드 외에도 현금지불의 경우도 영수증 발급을 의무화하고 영수증에 탑승 시간뿐만 아니라 승하차 지점도 확인할 수 있는 단말기 개발이 필요
- 서울시 택시와 관련된 스마트폰 어플리케이션을 개발 보급하여 관광객이 시내에서 탑승 후 목적지까지 이동할 때 이용할 수 있는 노선과 예상 요금을 확인할 수 있는 방안을 강구

## (4) 서울시티투어버스 관광환경

## &lt;현황&gt;

- 서울시티투어버스는 2000년 10월 운영을 시작하였고, 현재 서울시티투어버스(1층)와 서울 2층 버스, 트롤리 버스가 운행 중임
- 서울시티투어버스 1층 버스는 도심·고궁코스, 야간코스로 운행 중이며, 트롤리버스와 2층 버스는 서울파노라마코스, 야간코스로 운행

[표 3-13] 서울시티투어버스 운영 현황

구분	도심·고궁코스	야간코스	서울파노라마코스
출발장소	광화문 코리어나호텔 옆	광화문 코리어나호텔 옆	광화문 코리어나호텔 옆
운행시간	9시~20시(막차 18시)	19시 30분 출발	첫차 9:30/ 막차 17:00(평일) 17:30(토/일요일, 공휴일)
운행간격	평일 30분 토/일요일, 공휴일 25분	1일 1회 운영	30~40분
순환시간	약 2시간	약 1시간 30분	약 1시간 40분
승차권	성인 12,000원 (학생 10,000원)	성인 6,000원 (청소년 4,000원) (트롤리·2층 버스 성인 12,000원, 학생 7,000원)	성인 15,000원 (학생 10,000원)
휴무	매주 월요일 ※ 여름 휴가기간(7월 넷째 주~8월 15일)에는 휴무 없이 운행		

자료: 서울시티투어버스(<http://www.seoulcitybus.com>)

## &lt;문제점&gt;

- 외국어 표기 및 안내 미흡
  - 매표소에는 영어, 일본어, 중국어로 된 안내 책자가 있긴 하나 일부 노선도 및 안내 표지판은 영어만 표기됨([사진 3-15])
  - 이용방법 안내는 영어, 일본어, 중국어가 모두 표기되어 있으나 운행시간 안내의 경우 영어만 표기됨([사진 3-16])



[사진 3-15] 시티투어버스 노선도

# Operation Time

## 운행시간

※ Above timetable may be different by 10 minutes due to traffic congestion and road condition  
 ※ 상기 시간표는 교통정체 및 도로상황으로 약 +10분 정도의 오차가 발생 할 수 있습니다.

Bus Stop (정류소명)	Arrival time 정류소 도착시간				
③ Apgujeong Rodeo Street (압구정로대오거리)	10:05	11:05	12:05	13:35	14:35
	15:35	16:35	17:35	19:05	

[사진 3-16] 시티투어버스 운행 시각 안내

- 버스 내 비상탈출 안내표지 등이 영어로만 표시됨
- 시티투어버스 내 안내장비 서비스 관리 소홀
  - 버스 내 비치된 가이드 헤드셋을 이용하면 영어, 일어, 중국어 설명을 청취할 수 있으나 고장 난 기기가 자주 발견됨
  - 헤드셋 안내 방송 내용 자체가 부실하고 경유한 장소에 대한 설명은 아예 없어 아쉽다는 의견
- 버스 운행시간 안내에 대한 불만
  - 30분 간격의 배차 간격에 맞춰 이동하는 것이 번거롭다는 의견 제시
  - 버스의 목적지 하차시간 및 운행 이후 원점으로 돌아오는 도착시간 등이 확인이

안 되어 시간 관리가 어려움

- 외국인 관광객들의 서울시티투어버스에 대한 인지도가 높지 않고, 이용도도 낮아 보다 적극적인 홍보와 운영개선 노력 필요
- 가격에 대해서는 일본인 관광객의 경우 적절하다는 의견을 보였고 홍콩인 관광객의 경우 비싸다는 의견을 보였는데, 이는 각자 자국의 시티투어버스 가격과 비교한 결과로 상반되는 의견 발생

#### 개선방안

##### 1. 시티투어버스 안내 내용의 외국어 표기 개선

- 노선도, 배차시간, 이용안내 등에 공통적으로 영어, 일본어, 중국어 등 외국어 동시 안내 표기가 필요

##### 2. 기타 서울시티투어버스 운영 개선

- 안내전화 초기에 외국어별 안내를 실시
- 탑승요금제가 1회권 혹은 1일권으로 단일화되어 있어 불편을 야기하므로 다양한 요금체계 도입
- 연중무휴 운영을 고려
- 가이드의 설명이 영어로만 이루어지고 있어 일본인·중국인 관광객이 불편을 겪으므로 차량 내 헤드폰 안내방송을 보다 적극적으로 장려
- 하차 장소와 관련된 관광 시설, 관광지 설명에 대한 가이드 교육을 확대하여 관광객들의 만족도를 높여야 함

##### 3. 새로운 코스 개발

- 테마를 가진 새로운 코스 개발이 요청됨
- 동대문, 남대문 등 야간쇼핑과 이태원, 홍대입구, 압구정 등 야간관광이 활성화된 지역을 대상으로 야간 코스 운영을 확대

## (5) 도보 관광환경

## &lt;현황&gt;

- 2015년 문화체육관광부에서 발표한 외래관광객실태조사에 따르면 한국을 찾은 외국인 관광객들의 여행형태는 개별여행이 68.9%로 가장 많음
- 한국여행의 가장 많은 부분을 차지하는 개별여행을 하는 외국인 관광객들은 도심  
을 주로 걸어서 이동하게 되는데, 이러한 도보관광 시 아래와 같은 시설을 이용하  
게 됨
  - 화장실: 한국인의 경우 별다른 안내표지판이 없어도 도시의 화장실을 이용할 수  
있지만, 외국인 관광객은 이를 알지 못함
  - 거리 청결 및 이미지: 쓰레기통, 불법 노점상, 무분별하게 설치되어 있는 간  
판 등

## &lt;문제점&gt;

- 공공 화장실 찾기 곤란 및 위생관리 상태 부실
  - 관광지를 제외하고는 도보여행 시 이용할 수 있는 공중 화장실의 수가 적음
  - 공공화장실이 있는 경우에도 더럽고 냄새가 심하며 휴지나 비누 등 물품이 마련  
되어 있지 않은 경우도 있어 이용에 불편을 겪는 사례 존재
  - 화장실을 이용하기 위해 지하철역으로 들어가는 경우가 있는데, 간혹 역에 따라  
서는 개찰구 안쪽에 화장실이 있어 불편

“길가에서 공공 화장실을 찾기 힘들고 한국말을 모르니 주변에 물어볼  
수도 없어서 식사를 할 때 식당 화장실을 이용한다.”

- 30대 중국인 남성 관광객, 20대 중국인 여성 관광객 -

- 거리에 쓰레기통이 없어 난감하고 거리 환경이 불결
  - 거리에서 쓰레기통을 찾기 힘들어 쓰레기를 들고 다녀야 하는 불편이 있음
  - 서울 거리를 청결하다고 느끼는 외국인 관광객의 수가 그렇지 않은 경우에 비해

약간 높긴 하나 여전히 많은 외국인 관광객이 서울 거리가 청결하지 못하다고 느끼고 있는 것으로 조사되었으며, 특히 쓰레기통 주변이나 구석진 곳이 더럽다고 생각하였고 하수구 냄새도 심하다고 느낌

- 특히 홍대, 명동 등 유동인구가 많은 곳의 청결도가 낮은 것으로 나타남
- 노점상의 통행 불편 문제 야기
  - 자국과 비교하여 한국의 노점상에 별다른 특색을 느끼지 못하는 외국인 관광객이 있는 반면 한국의 독특한 문화로 받아들이고 흥미를 보이는 관광객도 존재 하였으나, 노점상이 통행을 막아 불편을 겪는 경우도 존재
  - 노점상에서 판매하는 품목이 다양하지 않으므로 중복되는 품목은 줄이는 것이 좋을 것 같다는 의견 존재
  - 노점상에서 파는 음식 냄새가 거리에 넘쳐나 불쾌하다는 의견 존재
- 골목 내부 간판들의 무질서 문제
  - 대부분의 간판이 한국어보다 외국어로 쓰여 있는 경우가 많아 외국인 관광객의 흥미를 끌지 못하는 것으로 나타났으며, 표기가 틀린 점을 지적하는 관광객도 존재
  - 대로변이 아닌 골목의 경우 간판이 많아 복잡하고 어지러우며 또 간판이 좁게 붙어있어 오히려 목적지를 찾기 어렵다는 의견

“대로변의 빌딩들 간판은 잘 정리되어 괜찮지만, 음식점을 찾아 골목으로 들어가면 작은 간판들이 너무 좁은 간격으로 붙어있어서 복잡하고 어지럽다. 간판 조명 때문에 눈이 부시기도 한다.”

- 20대 일본인 여성 관광객 -

## 개선방안

### 1. 거리 환경 개선

- 관광특구 같은 서울관광의 얼굴인 지역의 관광환경 개선이 시급하므로 해당 지역을 중심으로 거리환경(미관, 청결) 개선대책을 정책의 최우선순위로 추진
- 특히 특구 내 불법 노점상들에 대해 지속적인 강력단속과 아울러 허가받은 합법적 영역으로 들어올 수 있는 방안을 강구
- 노점상을 한국적인 매력으로 끌어올리면서도 관광객의 도보환경을 방해하지 않는 방안을 강구
- 대로변뿐만 아니라 골목 안 간판 정비 사업도 지속적으로 추진이 필요
- 관광특구 등 주요 관광지에 쓰레기통 설치를 검토하고 전담관리제 도입이 필요

### 2. 도심 건물, 상가 등 1층 화장실 개방 의무화

- 도심 건물, 상가 등의 1층 화장실에 대해 준공공화장실화를 확대하고 관광객들이 찾기 쉽게 거리에 픽토그램을 부착
- 서울시 차원에서 참여 건물의 화장실 청소비 지원을 통해 자발적 참여를 유도하고, 깨끗하게 유지될 수 있도록 정기적인 단속

## 3) 관광 숙박시설 이용 환경

### (1) 고급호텔

#### <현황>

- 2013년 12월 현재 서울시의 고급호텔은 특1급 22개, 특2급 31개로 총 53개가 있으며, 총 객실 수는 17,633개로 조사됨

[표 3-14] 서울시 고급호텔 현황

구분	호텔 수	객실 수
특1급	22	10,742
특2급	31	6,891

자료: 한국관광호텔업협회



## &lt;문제점&gt;

- 고급호텔을 이용한 외국인 관광객들은 시설과 서비스에 만족하며 이용상 별다른 불편을 겪지는 않았다고 응답하였으나 호텔에서 관광 관련 자료들을 구하기 어려워 아쉬웠다는 의견도 제기

## (2) 중저가호텔

## &lt;현황&gt;

- 중저가호텔은 2013년 12월 기준 1급 42개, 2급 22개, 3급 15개로 총 79개소가 있으며, 총 객실 수는 6,886개임

[표 3-15] 서울시 중저가호텔 현황

구분	호텔 수(개)	객실 수(개)
1급	42	4,811
2급	22	1,336
3급	15	739

자료: 한국관광호텔업협회

## &lt;문제점&gt;

- 중저가호텔을 이용한 외국인 관광객들은 전반적으로 시설, 서비스, 가격에 만족하는 모습을 보였으나 일부 외국인 관광객들은 지저분한 호텔 주변, 부족한 관광정보 등을 단점으로 꼽았으며, 특히 영어 이외의 언어로 된 관광 자료가 부족하다는 문제점을 제기

## (3) 게스트하우스

## &lt;현황&gt;

- 우리나라 현행법상 외국인관광도시민박업, 한옥체험업, 일부 호스텔급도 포함하고 있는 개념으로 서울시의 집계에 따르면 2013년 407개소 1,424실로 파악됨
  - 게스트하우스는 시설 수가 단기에 크게 증가하고 있는데 이는 시설이 작아 신

축 소형 주택이나 기존 주택을 간단하게 개조 또는 리모델링하거나, 오피스텔 일부를 이용하여 개업할 수 있기 때문에 공급의 탄력성이 강함

[표 3-16] 서울시 게스트하우스 현황

구분		2012년	2013년
게스트 하우스	업체 수	241	407
	객실 수	874	1,424

자료: 서울시 내부자료

#### <문제점>

- 게스트하우스를 이용한 외국인 관광객들은 시설, 서비스, 가격, 관광정보 제공 등 다양한 측면에서 높은 만족도를 보였으나 위치를 찾기가 어렵거나 일부는 내부 시설의 위생 상태에 문제점이 있는 것으로 조사
- 게스트하우스 이외의 일반 저가 숙박업소들에 대해 호불호가 갈리는 경우가 발생
  - 모텔처럼 주로 내국인들이 이용하던 저가 숙박시설의 경우 가격은 저렴해서 좋으나 외국어 소통이 잘되지 않는데다 직원들이 불친절한 경우가 종종 발생되어 불만
  - 오래된 시설의 경우 벌레가 나오거나 욕실이 낡아 지저분한 느낌이 많았고, 주로 내국인을 상대로 하기에 관광 관련 책자가 없다는 것도 문제로 제기

## 개선방안

### 1. 호텔 직원의 외국어서비스 강화

- 외국어 소통능력을 호텔 평가에 반영하고, 관광정보 안내가 가능하도록 교육

### 2. 게스트하우스 등 시설 관리 개선

- 게스트하우스 시설안내표지판의 가독성이 떨어지며 외국어 병기가 잘 되고 있지 않아 글로벌 관광도시 추구에 부적합하다고 판단됨
- 새로운 안내표지판 디자인을 재검토하여 외국어(영어, 한자) 표기 및 크기 확대 등 식별성을 높이도록 재설치
- 우후죽순으로 생기고 있는 게스트하우스를 일괄적으로 소개하는 책자를 작성하여 홍보 효과를 높이고, 관련 종사자들에 대한 컨설팅과 교육 필요

### 3. 숙박시설 내 관광안내 기능 개선

- 각 시설 내 다양한 서울관광 안내자료 비치 및 관광안내소와 직결 전화 서비스 제공

### 4. 도시민박 및 게스트하우스 홍보 강화

- 인기와 만족도가 높아지고 있는 이들 숙박시설의 홍보 강화를 위해 관광안내소 등 주요 관광안내정보 시스템에 홍보 확대
- 핸드폰 어플리케이션 개발자와 협의하여 게스트하우스 위치정보 및 리뷰 교류가 가능한 어플리케이션 제공

### 5. 이용도가 높아지는 증저가 숙박시설 중 노후된 시설에 위생관리 및 지도 강화

- 오래된 시설을 이용하는 게스트하우스나 모텔 등에서 위생 문제가 주로 제기되고 있어 해당 관청에서 관리 및 지도에 관심이 필요

#### 4) 쇼핑 관광환경

##### (1) 관광특구 쇼핑 관광환경

###### <현황>

- 관광특구 지정 목적: 외국인 관광객 유치에 적합한 지역을 관광특구로 지정하고, 관광거점 역할을 담당하게 하여 지역 관광 활성화를 도모함

[표 3-17] 서울시 관광특구 지정 현황

특구명	지정일자	면적(km <sup>2</sup> )	특성
명동·남대문·북창	2000.03.30	0.63	쇼핑과 비즈니스의 중심
	(변경 2012.12.27)		
이태원	1997.09.25	0.38	이국적 분위기의 쇼핑
동대문 패션타운	2002.05.23	0.58	패션타운과 재래시장
종로·청계	2006.03.22	0.54	역사 및 생태복원지역
잠실	2012.03.15	2.31	자연, 전통과 현대의 조화
강남	2014.12.18	0.19	쇼핑과 국제회의

###### <문제점>

- 상인들의 서비스
  - 상인들이 일본어와 중국어로 유창하게 호객행위를 하여 방문하였으나 그 이상의 외국어를 하지 못해 막상 물건을 사려 할 때 불편을 겪은 외국인 관광객 존재
  - 외국인 관광객들은 대체로 상인들이 친절하다고 답했으나 불편한 경험을 했다고 응답한 관광객도 일부 존재
- 의사소통의 문제
  - 한국어, 일본어, 중국어에 대해서는 비교적 설명이 잘되나 홍콩, 대만인을 위한 번역자 설명이 부족함
  - 더불어 일반적인 달러나 인민폐 환율만 적용하고, 홍콩 달러 등을 배려하지 못

하는 경우도 존재함

- 쇼핑 외에 즐길 만한 다른 여가활동이 부족하다는 문제점 제기
  - 공연장이나 전시장이 부족하다는 지적

*“쇼핑 말고도 공연이나 전시를 함께 즐길 수 있으면 좋겠는데, 아무리 찾아봐도 그런 여가활동을 즐길 만한 곳은 없었다. 한국의 전통문화를 감상할 수 있는 공연 같은 것이 있으면 좋겠다.”*

- 20대 미국인 여성 관광객 -

- 기타 지적 사항
  - 코엑스의 경우 새롭게 리노베이션했으나 대형 쇼핑 공간으로서 특징적이지 않아 보였으며, 큰 기대를 충족시키는데 한계가 있었고, 내부 공간에서 길을 잃고 헤매기 쉬웠고 상품 가격대가 너무 비싸서 아쉬웠다는 의견이 제시

## (2) 여타 주요 쇼핑 관광지의 환경

### <현황>

- 용산구
  - 초대형 쇼핑몰 아이파크몰이 위치하여 있으며, 다양한 제품을 아우르는 용산전자랜드가 있음
- 압구정 갤러리아 백화점
  - 압구정 갤러리아 백화점과 주변의 청담동 패션거리는 패션특구로 지정됨
  - 해외 유명 브랜드를 한 자리에서 만날 수 있다는 장점
- 강남역 지하상가
  - 수백 개의 의류 매장과 액세서리 전문점이 모여 있어 쾌적한 환경에서 최신 트렌드의 쇼핑이 가능함

- 가로수길

- 유행에 가장 민감한 동네 중 하나로 다양한 패션 로드숍을 비롯해 카페, 식당이 들어서고 있음

#### <조사대상>

- 용산구, 압구정 갤러리아 백화점, 강남역 지하상가, 가로수길

#### <문제점>

- 의사소통의 문제 여전히 발생
  - 영어가 통하지 않아 쇼핑을 하기 어려운 경우나 혹은 상인들의 호객행위가 예의 없어 보이는 경우가 있음
- 상품 가격에 대한 불만
  - 백화점을 제외한 다른 가게에는 상품 가격이 표시되어 있지 않아 불편
  - 부당하다고 느낄 정도의 가격을 제시하진 않으나 동일한 품목을 가게마다 다른 가격에 팔고 있어 불편
  - 압구정 및 청담 지역의 경우 다른 곳보다도 가격이 비싸서 구매하기 어려움
- 서비스의 문제
  - 일부 가게에서는 사람이 많음에도 판매원이 한 손님에만 집중하여 다른 외국인 관광객이 도움을 받지 못하는 일 발생
  - 물건을 구경만 하고 사지 않을 경우 눈치를 주거나, 불친절한 태도를 보여 불쾌함
- 기타
  - 대체로 이런 지역들이 관광특구가 아니어서 그런지 상대적으로 쇼핑 정보를 얻기 힘들다는 의견이 있음

### 개선방안

#### 1. 대표적인 쇼핑 거리 환경 정비

- 쇼핑 지역마다 정체성을 살려 쇼핑 거리 조성이 필요
- 압구정 로데오의 경우 강남의 대표적인 패션거리라는 이미지가 강하므로 이에 맞게 깨끗하고 개성 있는 쇼핑환경 조성이 필요

#### 2. 관광특구 및 주요 관광지역 상점 가격표시 의무화

- 정찰표시를 의무화하여 가격에 대한 신뢰도를 높임
- 상거래질서 확립차원에서 특구협의회나 상인회 주관으로 가격 감시를 시행하고 가격정찰제 시행을 권유

#### 3. 상인 대상 서비스

- 상품 구매가 가능한 언어소통이 이루어지고 있으나 상인들의 서비스 마인드 강화가 필요함
- 특히 중화권 관광객들의 불만이 높은 것으로 나타나므로 상인들의 중화권에 대한 편견을 개선하는 등接客교육 실시가 필요

## 5) 음식점 이용 환경

### <현황>

- 서울시 관광 대표 사이트 Tour Seoul([www.visitseoul.net](http://www.visitseoul.net))에서 서울시의 대표적 인 음식거리를 소개하고 지역별 추천 음식점과 다양한 스타일에 따른 추천 음식점을 소개하고 있음
- 세계 최대의 여행 사이트인 트립 어드바이저와 연동되어 추천 음식점에 대한 정보와 리뷰를 제공
- 2016년 상반기 ‘음식테마가이드북(가칭)’을 제작하여 배포할 예정

## &lt;문제점&gt;

## ○ 음식메뉴 이용

- 영어, 일본어, 중국어가 병기된 메뉴판은 좀처럼 찾기 어려우며 대개 영어, 또는 영어와 일본어만 표기되어 있어 중국인 관광객들이 불편함을 겪음
- 음식 사진이나 모형을 비치해 두지 않은 음식점도 존재하는데 이 경우 메뉴판에 외국어 설명이 곁들어 있다 하더라도 외국인 관광객의 입장에서는 어떤 음식인지 알기 어려움
- 맵기, 짜기 등 음식에 대한 설명이 부족하여 먹기 힘들었던 경우가 있음
- 중국어 메뉴판의 경우 메뉴 이름이나 설명이 실제 음식과 일치하지 않는 경우 존재
- 외국어 메뉴판의 가격정보가 갱신되지 않아 실제 가격과 다른 경우도 존재

*“음식 이름을 들어도 무슨 음식인지 알 수가 없었다. 어떤 음식점을 파는 곳인지 알 수 없었던 적도 많아서 가게 밖에 음식 사진과 가격이 있는 메뉴판을 비치해 두면 좋겠다.”*

*- 20대 중국인 여성 관광객 -*

## ○ 길거리 음식

- 많은 외국인들이 길거리 음식은 맛도 좋고 가격도 저렴하나 위생상태가 의심스럽다고 응답
- 건강한 음식으로 보이지 않는다는 의견 존재
- 시끄러운 호객행위 때문에 불편한 느낌을 받았다는 의견 존재

## ○ 기타 불편 사항

- 채식주의자의 경우 샌드위치 등의 간편식 외에 정식 식사를 하기 어려움
- 관광지 내 음식점들은 가격 대비 음식의 양이 적은 경우 존재
- 지저분한 식기에 음식이 담겨 나온 경우 존재



- 2인분 이상만 시킬 수 있는 메뉴의 경우 가게에 들어가 주문하기 전까지 알 수가 없어 혼자 2인분을 주문한 경우 존재

### 개선방안

#### 1. 음식 메뉴 개선

- 텍스트 메뉴판을 개선하여 음식모형을 설치하거나, 사진 메뉴판을 만들도록 유도하여 관광객들 선택에 편의를 제공
- 고급 음식점의 경우 태블릿 PC 등을 활용한 디지털 메뉴로 실제 음식 이미지와 설명을 동시에 보면서 음식을 선택할 수 있도록 유도
- 사진 메뉴판은 음식점 외부에서 보이지 않는 내부 벽면이나 휴대용 메뉴에 부착하여 활용하도록 장려하여 거리 환경 고려

#### 2. 메뉴판 외국어 표기

- 외국인 관광객이 많이 찾는 주요 관광지를 중심으로 영어, 일본어, 중국어로 메뉴이름을 표기하도록 함
- 해당 메뉴에 쓰이는 재료, 맛 등 간단한 음식 정보를 외국어로 제공 필요

#### 3. 추천 음식점 안내자료 발간 및 웹 홍보

- 관광특구 지역 주변에 위생과 서비스 상태가 좋은 음식점들을 중심으로 추천음식점을 정리한 자료가 2012년 이후로 발간되지 않음
- 변화하는 관광 생태계에 발맞추어 자료는 가이드북뿐만 아니라 휴대폰 어플리케이션 형태로 배포하여 접근성을 용이하게 해야 함

#### 4. 문화적 다양성 고려

- 다변화하고 있는 글로벌 관광생태를 고려할 때, 채식주의자나 무슬림에게 보다 포용적인 관광환경을 제공하기 위해 가장 필요한 것은 다양한 음식점
- 이태원 등 할랄 음식점이 있고 채식식당도 증가하는 추세에 있으나 여전히 그 절대적인 수가 부족하고 외국인 관광객에게 홍보되지 않음
- 채식주의자나 무슬림이 먹을 수 있는 음식점들을 발굴하여 홍보

## 6) 주요 관광지 관광환경

### (1) 명동 관광특구 환경

#### <현황>

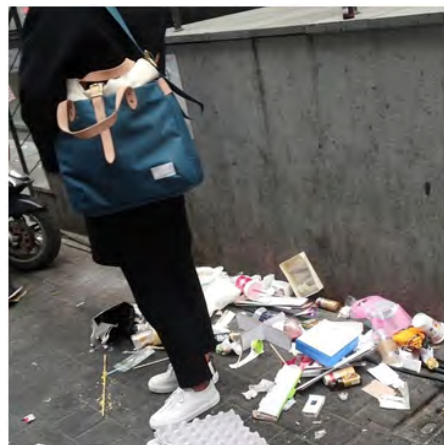
- 명동은 서울시 관광자원분류에 의해 쇼핑시설로 분류되며 서울 최고의 관광지임
- 서울시에서 시행한 「2014년 서울시 외래관광객 실태조사」에 따르면 명동은 관광객의 55.1%가 방문하고 있고, 일본인 관광객(64.0%)과 중국인 관광객(68.8%)이 많이 방문하는 것으로 나타남

#### <문제점>

- 거리 환경
  - 노점이 길 한가운데 일렬로 배치되어 있어 통행에 불편함을 느끼는 외국인들이 다수. 더불어 노점에 대해 비위생적이라는 인상을 갖거나, 노점에서 풍기는 음식냄새를 부정적으로 받아들이는 외국인 관광객도 존재
  - 화장실의 수가 너무 부족하여 불편함을 겪는 경우가 나타남
  - 쓰레기통이 없어 쓰레기를 계속 들고 다녀야 해 불편하고, 화장실도 불결
  - 길가에 앉아 쉴 수 있는 벤치가 부족하며 특히 음식을 먹을 때도 길가에 서서 먹거나 길가에 위치한 가게의 계단에 앉아 먹어야 해서 불편



[사진 3-17] 명동 공공화장실



[사진 3-18] 명동 길거리 쓰레기

- 길이 구석지고 많아서 관광객들이 혼란을 느끼고 있었으며, 큼직한 안내표지판을 요구하기도 함
- 상인 서비스
  - 화장품 가게 방송 소리 등 지나친 호객행위로 인해 큰 소음이 발생
  - 전단지들을 지나치게 많이 배포하거나, 외국인 관광객을 가게 안으로 잡아끄는 일도 빈번하게 발생함
  - 물건을 사지 않는 외국인 관광객을 불친절하게 대하는 일부 상인 존재
  - 일부 외국인 관광객은 쇼핑 중 자신을 따라다니는 판매원을 부담스러워 함
- 관광지 만족도
  - 위생이나 자릿수 등의 문제로 인해 전반적으로 음식점에 대한 인식이 좋지 않을 뿐더러 다른 곳에 비해 음식의 맛이나 양의 측면에서 만족도가 떨어지는 것으로 나타남
  - 관광지 안내 표지판에 영어만 표기되는 등 외국어 표기가 부족
  - 지하철역 출구가 많아 관광객이 혼선을 느끼고, 동대문 시장으로 이동하기 어려움
  - 서울의 쇼핑 1번가인 명동 골목 안의 복잡하고 무질서한 간판들이 시각적 공해 야기



[사진 3-19] 영어 위주의 안내표지판



[사진 3-20] 명동 골목 안 복잡한 간판들

### 개선방안

#### 1. 명동 거리환경 개선

- 불법 노점상들이 차지하는 거리경관은 우선 상거태 및 거리 질서 차원에서 개선되어야 하며 궁극적으로 서울의 이미지와 브랜드 관리 차원에서 다루어야 함
- 길거리 쓰레기통 무설치 정책을 재검토하여 설치를 확대하고 전담 환경미화원을 상시 배치하여 거리 청결에 각별히 노력
- 길가에 관광객들이 쉬어갈 수 있는 가로 포켓 공원이나 벤치 설치

#### 2. 명동 건물 1층에 개방화장실 설치 및 표지판 부착

- 명동 건물 1층 화장실을 개방하도록 유도 및 지원하고, 해당 건물 앞에 화장실 픽토그램을 부착하여 관광객들이 쉽게 이용할 수 있도록 함

#### 3. 지나친 호객행위 자제 촉구

### (2) 남대문 관광환경

#### <현황>

- 남대문시장은 2000년대 초반까지 서울의 대표적인 쇼핑 관광지로 자리매김하고 있었으나, 시설 낙후 및 비슷한 성격의 관광지인 명동과 동대문 등의 성장으로 관광지 선호도에서 조금씩 밀리고 있는 실정임
- 서울시 2014년 조사에 따르면 남대문시장을 방문한 외국인 관광객은 32.9%이며, 점차 외국인 방문율이 떨어지고 있는 추세

#### <문제점>

- 언어소통
  - 다른 곳에 비해 상인들이 영어를 하지 못하는 경우가 많았음
  - 그럼에도 불구하고 계산기를 이용하여 가격을 교류하기 때문에 물건 구매 시 어려움은 없으나, 외국어를 전혀 구사하지 못하는 상인에게는 다소 답답함을 느끼는 외국인 관광객도 일부 존재

○ 상인 서비스

- 눈에 띄는 호객행위는 없으며 대부분의 상인들이 친절하여 외국인 관광객의 만족도가 높음. 그러나 상품 가격이 명시되어 있지 않아 바가지 가격을 염려하는 경우가 있음

○ 관광지 만족도

- 시장 골목이 좁아 있어 길찾기가 어려우며, 안내 표지판도 적음
- 하수구 냄새가 다른 곳보다 심해 불쾌감을 느끼거나, 쓰레기통 주변이 너무 더러운 경우도 있음
- 불친절하고 비위생적으로 보이는 음식점이 일부 존재
- 화장실 안내 문제 역시 발생함



[사진 3-21] 남대문시장 일대 길거리



[사진 3-22] 남대문시장 일대 쓰레기통

### 개선방안

#### 1. 가격 정찰제 및 표시 의무화

- 상인들이 아직도 가격을 높게 부른 뒤 깎아주며 인심을 쓰는 것으로 많은 관광객들이 인식

#### 2. 시장 내 안내표지판 개선 및 확충

- 개방 화장실을 확충하고 안내 픽토그램 표지판 설치
- 거리 교차지점에 방향 안내 표지판을 확충하고 다양한 외국어로 표기

#### 3. 비위생적인 음식점 단속 및 길거리 위생관리 강화

- 식당 내·외부에 음식물을 노출시켜 방치하는 행위를 단속하고, 길거리의 냄새 나는 오물 혹은 공공 쓰레기통 관리를 철저히 실시

### (3) 동대문 관광환경

#### <현황>

- 동대문시장은 패션 쇼핑타운으로 특화되어 있어 젊은 외국인 관광객들의 선호도가 높으며, 기존의 외국인 쇼핑관광의 명소를 추월하고 있음
- 서울시 2014년 조사에 따르면 동대문시장은 관광객이 가장 많이 방문한 곳(55.5%)으로 나타남
- 문화체육관광부의 「2014 외래관광객실태조사」에서 동대문시장은 외국인 관광객이 두 번째로 많이 방문한 곳(49.8%)이며 지속적으로 방문율이 증가 중

#### <문제점>

- 상인 서비스
  - 외국인 관광객을 잡아서 가게 안으로 끌어당기는 호객 행위 존재
  - 가게 방문 시 지나치게 적극적으로 판촉행위를 하는 상인에게 부담스러움을 느낀 외국인 관광객 존재
  - 물건을 사지 않는 경우 불친절하게 대하는 상인 존재



“점원이 자꾸 붙잡고 나가지 못하게 해서 결국 거절하지 못하고 물건을 사게 되었다.”

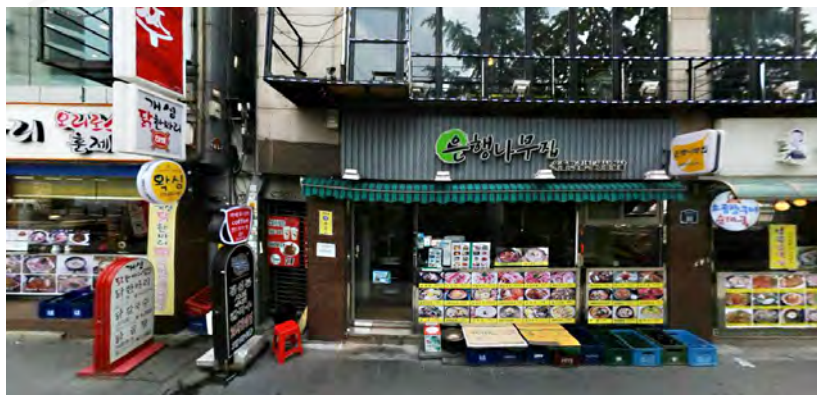
- 20대 중국인 여성 관광객 -

○ 관광지 만족도

- 야간에 쇼핑몰 이용 시 택시 외의 마땅한 교통수단이 없어 불편
- 노점 외에 음식점의 수가 적어 불편하며 포장마차의 경우 비위생적으로 보여 이용을 꺼림
- 일부 화장실이 불결하고 냄새나며, 쓰레기통은 가득 차 있음. 또한 휴지 등 비품이 제대로 구비되어 있지 않아 불편([사진 3-23])
- 골목 음식점들이 메뉴간판으로 도배되어 있어 시각적 불쾌감 유발([사진 3-24])



[사진 3-23] 동대문시장 공공 화장실



[사진 3-24] 지저분한 음식점 메뉴간판

- 지하철역이 크고 복잡하여 지하철 이용 시 찾아가기 어려움
- 물건들은 대체로 저렴한 편이나 그렇지 않은 경우도 존재함. 특히 운동복의 경우 오히려 해외 유명 브랜드보다 높은 가격으로 판매하는 경우도 있음

### 개선방안

#### 1. 상인 서비스 개선 교육 및 캠페인 실시

#### 2. 동대문 지역 특성에 맞는 관광편의 서비스 제공

- 24시간 상거래가 이루어지는 동대문 쇼핑타운의 특성을 고려하여 24시간 환전서비스 도입을 검토
- 심야 쇼핑 후 대중교통 이용가능시간 이후 이용할 수 있는 교통정보 안내 및 수단 제공
- 야간투어프로그램과 연계하여 쇼핑 관광 프로그램 개발 및 홍보 필요
- 서울시 야간버스를 외국인 관광객이 이용할 수 있도록 다양한 언어로 서비스를 제공하고 홍보해야 함

#### (4) 고궁 관광환경

##### <현황>

- 서울시에는 경복궁, 경희궁, 덕수궁, 창덕궁, 창경궁, 종묘 등 다섯 개의 고궁이 있으며 모두 사적으로 등록되어 있음

[표 3-18] 서울시 고궁 일반현황(2015년 9월 기준)

구분	등급	관람료	휴일
경복궁	사적 제117호	어른(만 25~64세) 3,000원	매주 화요일
경희궁	사적 제271호	무료	1월 1일/매주 월요일
덕수궁	사적 제124호	대인(만 25~64세) 1,000원	매주 월요일
창경궁	사적 제123호	어른(만 25~64세) 1,000원	매주 월요일
창덕궁	사적 제122호	어른(만 25~64세) 3,000원	매주 월요일
종묘	사적 제125호	어른(만 25~64세) 1,000원	매주 화요일

자료: 각 고궁 홈페이지 참고



○ 외국인 관광객 방문 현황

- 2014 서울시 조사에 의하면 경복궁을 방문한 관광객이 전체의 51%이며, 여행 유형과 관계없이 경복궁을 방문한 비율이 가장 높게 나타남
- 2014 문화체육관광부 조사에서 고궁을 방문한 관광객은 35%로 세 번째 순위를 차지하고 있음

[표 3-19] 주요 고궁 외국인 방문객 현황

구분	2011년	2012년	2013년	2014년
덕수궁	147,315	167,739	144,338	182,096
경복궁	1,284,747	1,423,823	1,446,982	1,917,948
종묘	203,158	217,862	121,728	74,035
창경궁	26,361	39,634	29,179	34,727
창덕궁	443,502	587,397	496,714	454,707
소계	2,105,083	2,436,455	2,238,941	2,663,513

자료: 관광지식정보시스템

<문제점>

○ 여전히 관광객을 위한 안내 부족

- 경복궁, 덕수궁, 창덕궁 모두 이용안내 표지판이 충분하지 않아 관광하기에 애로가 발생, 고궁별 상세설명을 바라는 경우도 존재
  - 경복궁의 경우 정문에 더 자세한 설명이 있기를 바랐으며, 특히 내부 공간이 넓어 어떻게 구경할지 코스에 대해서 알려줬으면 하는 바람이 있었음
  - 덕수궁은 다른 고궁에 비해 안내표지가 적어 더 많은 안내가 있었으면 하는 의견과 더불어 덕수궁 내 현대미술관에 대한 홍보가 없어서 아쉬움을 표함
  - 창덕궁의 경우 경복궁과 가까이에 있어서 함께 둘러볼 수 있음에도 불구하고 각 고궁에 연계 설명이 없고, 각각을 따로 설명했기 때문에 같이 둘러보지 못했다는 의견

- 특히, 설치되어 있는 안내표지판의 경우도 영어만 병행 표기되어 있거나 한국어로만 표기되어 있어 영어를 모르는 외국인들의 불만이 큼([사진 3-25, 27, 28])
- 일부 중국어로 표기된 안내문에도 부정확한 중국어 표기로 망신을 초래([사진 3-26])
- 안내 책자와 디지털 가이드 기기에 대한 홍보가 부족하여 이용하지 못하는 경우 발생

*“경복궁에서는 지도와 안내책자를 구매할 수 있고 언어별 음성 안내기도 빌릴 수 있다고 하는데 안내 표지판이 없었다.”*

*- 20대 중국인 여성 관광객 -*

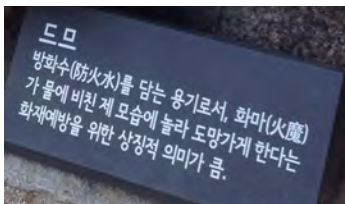
- 표 구매에 불편
  - 일본어나 중국어를 구사할 수 있는 직원도 있으나 대부분의 매표소 직원이 영어만을 구사하여 불편
- 관광지 만족도
  - 고궁에 대한 설명이 한국어와 영어로만 쓰여 있기 때문에 영어를 모르는 외국인 관광객의 경우 불편함을 느낌
  - 기타 의견으로는 쓰레기통이 부족해 불편했고, 궁궐 내 낙서가 된 곳이 많아 실망이었다는 의견
- 기념품 판매
  - 기념품의 경우 대부분의 품목이 다른 곳에서도 구매할 수 있는 것들이어서 특색 있게 느껴지지 않아 실망
  - 기념품의 가격대가 다 비슷비슷하여 다양하게 고르기 어렵다는 의견도 제시



[사진 3-25] 경복궁 내 한글 위주 안내표지판



[사진 3-26] 부정확한 중국어 표기



[사진 3-27] 덕수궁 내 유물 설명



[사진 3-28] 창덕궁 한글 시설 위치도

### 개선방안

#### 1. 서울 대표 관광시설인 고궁 접근 안내 개선

- 개별 관광객들은 근방의 다른 관광지에서 도보로 이동하는 경우가 많으므로 적절한 픽도그램을 활용하여 고궁 안내표지판 확충

#### 2. 관람 편의 시설 개선

- 각종 관람 안내판 및 설명 자료에 영어 외 일본어와 중국어를 표기하여 대부분을 차지하는 일본인, 중국인 관광객들의 편의를 도모
- 덕수궁의 관람 안내소를 입구에서 식별 가능하도록 배치 고려
- 언어별 음성 안내기 대여에 대한 홍보

#### 3. 기념품점 개선

- 관광기념품점에서 판매하는 기념품이 고궁의 분위기와 전혀 어울리지 않는 품목이 많음
- 관광객이 직접 고를 수 있는 개방적인 점포 형태로 개선이 필요
- 다른 관광지와 차별화된 고궁의 이미지에 걸맞은 기념품 필요

### (5) 인사동 관광환경

#### <현황>

- 서울시 2014년 조사결과에 따르면 인사동은 외국인 관광객의 36.3%가 방문
- 문화체육관광부 2014년 조사결과에서 인사동은 관광객 중 24.4%가 방문한다고 응답함

#### <문제점>

- 거리 분위기에 전통거리 정체성 부재
  - 화장품 가게나 프랜차이즈 가게 등 전통문화와 관계없는 물건을 파는 가게들이 있어 거리경관이 인사동의 전통적 이미지와 정통성을 저하시킴([사진 3-29, 30])
  - 전통성을 너무 상업적으로 보여준다는 의견도 제기
  - 거리가 청결하지 않다는 불평도 제기



[사진 3-29] 인사동 화장품 가게 간판



[사진 3-30] 인사동 카페 간판

- 일부 상인들의 불친절 상흔
  - 상인들은 대부분 친절하나 물건을 사지 않으면 불친절한 상인 일부 존재
- 관광지 만족도
  - 한국의 전통적인 기념품들을 판매하고 있긴 하나 가게에 따른 차별성은 없음
  - 나이가 많은 관광객에게는 사람이 많고 너무 복잡해서 불편하다는 의견
  - 서양인 관광객들이 많은 편임. 중국인 관광객에는 매력성이 약함

“서양인에게는 흥미로울 것 같지만 중국인 입장에서는 더 중국과 차별화되는 색다른 볼거리가 필요하다.”

- 20대 중국인 여성 관광객 -

#### 개선방안

##### 1. 인사동 거리환경 개선

- 상점들이 보도로 확장하여 상품을 진열하는 행위나 노상 판매를 단속
- 위생적인 측면에서 도처에 쓰레기통을 설치하고 공공화장실 안내 표지를 개선, 전담 청소요원을 곳곳에 배치하여 관리

##### 2. 인사동 '전통문화의 거리' 테마 조성

- 전통문화의 거리가 가질 수 있는 차별성을 보다 적극적으로 발휘
- 전통문화와 관련된 쇼핑장소나 체험장소를 장려하여 거리의 차별성 강화
- 동양권 관광객을 유인할 요소를 제시

## (6) 남산 관광환경

### <현황>

- 남산과 N서울타워는 서울을 상징하는 대표 건축물로 주간 관광뿐만 아니라 야간 관광으로도 각광받는 관광명소임
- 2014년 서울시 조사에 따르면 N서울타워를 방문한 관광객은 48.8%로, 2위를 차지함
- 2014년 문화체육관광부 조사에서 남산과 N서울타워를 방문한 관광객은 34.2%로, 지속적으로 증가하는 추세에 있음

### <문제점>

- 남산 등산 유도 표지판 등 안내체계 미흡
  - 명동 방문객들을 남산으로 유도하는 연계 체계가 거의 없고, 심지어 지하철에서 나와 남산으로 가는 길을 안내하는 표지판이나 유도판이 없어 헤매는 경우 발생
  - N타워 관광 시 외국어 특히 중국어 안내가 부족해서 답답하다는 불만 제기
  - 많은 관광객들이 찾는 명동과 가까움에도 불구하고 명동에서 남산을 어떻게 가는지 등 연계해서 설명해주는 경우가 적어 아쉽다는 의견 제시
- 남산 케이블카 이용 시 다양한 불편사항 존재
  - 케이블카 승차장 근처에 버스 정류장이 어디에 있는지 안내가 없고, 지하철역에도 따로 안내표지가 없어 위치를 찾기 어려움
  - 케이블카를 이용 시 대기시간이 길고, 케이블카를 이용하지 않을 경우 도보로 가야 하기 때문에 단기 여행자는 남산 방문을 선호하지 않음

“지하철역에서 나왔을 때 남산이 보이긴 했지만 안내 표지판이 없어서 어느 길로 가야 하는지 찾을 수 없었다. 또 케이블카를 타려면 줄을 서서 오래 기다려야 해서 걸어가는 것과 비슷한 시간이 걸렸다.”

- 20대 중국인 여성 관광객 -

### 개선방안

#### 1. 남산 관광안내 개선

- 서울 방문의 대부분을 차지하는 일본, 중국권 관광객은 남산이 드라마나 뮤직비디오에 등장했다는 점에서 관심을 가지고 있으나, 교통이 불편하고 영어가 아닌 외국어로 된 안내표지판이 충분하지 않음
- 케이블카 이용에 대한 홍보와 각종 외국어 표기를 확충
- 명동 입구에서부터 남산과 연계하는 안내체계 구축과 지하철 그리고 남산 순환버스, 시내버스, 시티투어버스 등 남산을 지나는 주요 대중교통수단에 영문과 일본어, 중국어 안내체계 강화가 필요

#### 2. N서울타워의 서울 랜드마크 역할 강화

- 많은 관광객들이 N타워를 서울의 랜드마크 수준으로 가치를 높게 생각하고 있어 서울의 대표 랜드마크가 될 수 있도록 외국어 안내체계 확충 및 마케팅 강화
- 야간관광명소로 자리 잡기 위해 투어 프로그램이나 서울시티투어버스 등 대중교통과 적극적으로 연계

### (7) 박물관 관광환경

#### <현황>

- 서울시에 위치한 박물관은 총 122개(국립, 공립, 사립, 대학 박물관 합계)이며 미술관은 총 38개(국립, 공립, 사립, 대학 미술관 합계)가 있음
- 이 중 국립 박물관이 13개, 공립 박물관이 13개 있으며 나머지는 사립과 대학에서 운영하고 있음
- 우리나라의 역사와 문화에 대한 전반적인 전시를 하고 있는 민속박물관, 중앙박물관, 고궁박물관, 국악박물관 등이 외국인 관광지로 가치가 있을 것으로 보임

**[표 3-20]** 서울시 국공립 박물관 현황

구분	현황
국립	국립중앙박물관, 국립한글박물관, 국립고궁박물관, 국립극장 공연예술박물관, 관세박물관, 국립민속박물관, 국립경찰박물관, 국악박물관, 외교사 전시실, 조세박물관, 체신기념관, 대한민국역사박물관, 육군박물관
공립	허준박물관, 은평역사한옥박물관, 서울상상나라, 서울역시한의원박물관, 서대문자연사박물관, 서대문형무소역사관, 수도박물관, 청계천문화관, 한성백제박물관, 서울교육박물관, 서울역사박물관, 손기정기념관, 지구촌민속교육박물관

자료: 문화체육관광부

- 2014년 서울시 조사에 따르면 서울에 위치한 박물관 또는 기념관 중 가장 많은 외국인이 방문한 곳은 ‘국립민속박물관(41.8%)’인 것으로 조사됨
  - 다음으로 ‘국립중앙박물관’(31.6%), ‘서울역사박물관’(20.4%), ‘전쟁기념관’(16.6%) 등의 순으로 나타남
- 2014년 문화체육관광부 조사에서 박물관을 방문했다고 응답한 관광객은 17.6%로, 점차 감소하는 추세에 있음

**<문제점 및 개선안>**

- 외국어 안내 표지판 및 설명 가이드 여전히 부족
  - 안내표지판에 병기된 외국어는 대부분 영어이며, 전시품 설명에 간혹 영어가 빠져있는 경우도 있어 이를 보강할 필요가 있음
  - 늘어나는 동아시아권 관광객을 위해 해당 외국어 표기 및 설명 체계를 확충해야 함
  - 가이드 프로그램을 이용한 외국인 관광객은 대부분 높은 만족도를 보였으나 가이드 프로그램을 모르고 있거나 알고 있어도 시간을 몰라 이용하지 못한 관광객이 존재하므로 외국어 가이드 프로그램과 음성 안내 프로그램에 대한 홍보 확대 필요



- 가이드 프로그램 자체가 구성이 엉성하고 흥미가 떨어진다는 의견이 있어 프로그램 개선 역시 필요함
- 입구 쪽에만 안내 책자가 있어 아쉽고, 박물관 내부 코너에 대한 설명이 더 있으면 한다는 의견 제시
- 기타 사항
  - 어린 아이들이 무질서하게 뛰어놀아서 가이드를 듣거나 유물 감상이 어려움

## (8) 한강 관광환경

### <현황>

- 도심 한가운데 위치한 한강공원과 한강유람선은 레저를 즐길 수 있을 뿐 아니라 서울의 야간관광 명소 중 하나임
- 2014 서울시 조사에서 한강공원을 방문한 외국인 관광객은 10.7%임

### <문제점>

- 접근성 및 시설 안내체계가 상당히 미흡
  - 관광객들이 한강을 찾아올 수 있도록 하는 제반 안내 체계 확충이 시급
    - 가장 가까이에 있는 지하철역이나 버스정류장에 한강 공원으로 진입하는 방법에 대부분 어려움을 겪고 있어 이에 대한 대책이 시급
  - 유람선 및 수상택시 승강장의 위치와 이용방법을 알려주는 안내 표지판을 찾기 어려우며, 찾았다 하더라도 내용이 자세히 설명되어 있지 않고 외국어 표기도 부실

### 개선방안

#### 1. 안내 표지 개선

- 안내 표지판을 신설하고 영어 외의 다양한 외국어로 안내 표지를 하여 외국인의 한강 이용을 장려
- 대중교통에서 한강 공원까지 이동하는 안내표지판과 유람선 및 수상택시와 같은 레저시설을 이용할 수 있는 안내 표지판을 모두 확충해야 함

#### 2. 한강 관광시설 및 프로그램 확충

- 관광자원화 노력을 통해 명소화해야 함
- 유람선 운영 및 프로그램 개선과 강 주변 카페, 레스토랑 등 각종 편의시설을 확충해야 함
- 드라마나 예능에 등장한 한강공원으로 외국인 관광객을 유인하는 적극적인 마케팅이 필요함

### (9) 이태원 관광환경

#### <현황>

- 다양한 문화가 공존하는 이태원은 매년 10월 ‘이태원 지구촌 축제’를 개최하는 등 독특한 지역 정체성을 보여주고 있음
- 2000년대 초반 침체기를 거치다가 2010년 이후 다시 글로벌 핫 플레이스로 활황 분위기임. 관광객들 방문도 다시 증가 추세

#### <문제점>

- 불결하고 답답한 거리 분위기가 걸림돌
  - 노점이 많지는 않으나 좁은 인도를 절반이나 침범하고 있는 노점들로 통행에 불편 초래
  - 대낮에 쓰레기를 대로변에 방치하여 불결한 거리 이미지 조성
  - 음식이 비위생적으로 보여서 부정적인 이미지를 제공
  - 음식 냄새를 지나치게 풍기는 노점이 일부 있어 불쾌하다는 의견

- 이태원 내부 안내 부족
  - 역 출구나 지도에 이태원의 명소를 잘 설명해줬으면 한다는 의견 제시
- 물건 가격이나 진품 여부에 대한 불만 제기
  - 음식값이 너무 비싸 부당요금이라거나, 옷이 품질에 비해 과도하게 비싸다는 불만 토로
  - 유명브랜드 모조품들이 보여 가게의 신뢰도를 하락시킴
- 야간 관광 시 불편 사항이 다수
  - 취객이 너무 많아 무섭다는 의견이 존재하며 실제로 취객이 관광객에게 시비를 걸어 싸우는 경우가 있음
  - 밤에 택시를 타려는 손님 수에 비해 택시 수가 적어 외국인 관광객은 더욱 택시를 잡기 어려움



[사진 3-31] 인도를 절반 차지한 노점



[사진 3-32] 이태원 거리에 쓰레기 노출

- 관광지 만족도
  - 이태원을 방문한 외국인 관광객들은 대체로 이태원의 음식점, 특색 있는 거리 풍경, 야경 등에 흥미를 느꼈으나 쇼핑의 경우 대부분 고가인 데 비해 품질이

낮다는 불만이 제기

- 한국 고유의 문화를 경험하고 싶은 관광객의 경우 한국스러운 느낌이 떨어지는 이태원에 매력을 느끼지 못하는 경우도 일부 제기

#### 개선방안

##### 1. 지저분하고 비좁은 거리 환경에 대해 근본적이고 전면적인 대책이 필요

- 음식물 쓰레기를 비상식적으로 길거리에 노출시키는 행위 엄벌과 보행공간의 절반가량을 차지하는 노점 디자인 재검토가 필요

##### 2. 관광지로서의 매력 개발 필요

- 최근 급부상하고 있는 해방촌 및 경리단길 주변을 포괄하는 마스터플랜이 필요
- 일견 ‘한국적이지 않은’ 모습을 관광 명소화하여 관광객을 유인

##### 3. 야간 치안 강화 및 택시 단속 필요

- 취객과 관광객을 모두 보호할 치안이 필요함
- 야간에 관광객이 탈 수 있도록 택시 수요를 늘리거나 혹은 승차거부 상황을 단속해야 함

#### (10) 청계천 관광환경

##### <현황>

- 청계천 복원사업을 통해 도심하천공원이자 문화행사를 개최하는 광장의 역할을 하고 있는 도심 속 생태관광지
- 2014 서울시 조사에서 청계천을 방문한 외국인 관광객은 25.1%임

##### <문제점>

- 관광지로서의 관리 부족
  - 청계천 뒤쪽으로 갈수록 녹음이 적어지거나 관리가 소홀하며, 관광지로서 프로그램이 적다는 의견

○ 부족한 홍보와 안내

- 청계천을 방문한 외국인 관광객은 많지 않았는데, 홍보가 잘 이루어지지 않아 청계천의 존재를 알지 못하는 관광객이 많음
- 위치도 개별 관광객이 대중교통을 이용하여 찾아오기에는 다소 어려움이 있다는 지적
- 외국어 안내 표지판이 부족하여 청계천을 보고도 단순한 하천 정도로 생각하여 그냥 지나치는 사례도 존재

**개선방안**

**1. 안내표지판 개선**

- 청계천변 산책로에 출구 확충과 출구 주변 관광안내도 설치
- 영어뿐만 아니라 중국어, 일본어 등 다국어 안내문 표기
- 청계천 일대 개방 화장실을 늘리고, 픽토그램 표지판 설치를 통해 관광객의 편의도모

**2. 청계천 관광프로그램 확충**

- 단순 산책을 넘어선 흥미거리가 될 요소를 도입
- 종로 일대를 연계하여 차량 없는 거리로 지정

(11) 강남역 관광환경

<현황>

- 대중문화의 중심지이며 하루 평균 지하철 승하차 인원 20만 명이 넘는 유동인구를 자랑하는 곳으로 강남역 지하에 대규모 쇼핑상가가 형성
- 싸이의 ‘강남스타일’의 세계적인 흥행으로 관광객 방문객 증가 추세

<문제점>

- 언어소통
  - 전통적인 관광지인 도심권 상인들과는 달리 갑작스러운 관광객의 증가로 인해 외국인 관광객을 응대하는 데 서툴러 관광객들의 불편이 제기

○ 외국인들에게 쇼핑 환경 미흡

- 손님을 따라다니며 물품 구입을 집요하게 강요해 불편을 야기
- 반면 판매원이 특정 손님에게만 집중하는 경향을 보여 외국인이 소외되는 경우가 있음
- 지하상가 내 많은 상점들이 정찰제가 제대로 되지 않고 비슷비슷한 상품들이 상점마다 가격이 대부분 달라 관광객들에게 바가지를 씌우는 듯한 인상을 초래
- 간혹 물건에 비해 가격이 너무 비싸서 불만이 제기

○ 관광지 만족도

- 프랜차이즈가 아닌 로컬 음식점의 경우 방문하는 손님이 많은 것에 비해 위생 상태나 서비스의 질이 상대적으로 떨어지는 경향을 보임
- 지하상가를 비롯한 강남역 일대가 골목으로 복잡하게 얽혀있는 것에 비해 정확한 지도가 없어 길을 찾기 어려움
- 다른 관광지에 비해 다양한 품목의 물건을 구매할 수 있다는 장점이 있는 반면 대체적으로 가격이 비싼 편이라 쇼핑 메리트 저하
- 불법 노점상들이 보행공간을 차지하고 있어 통행에 차질을 초래
- 택시가 잘 안 잡히는 것에 대해 불편함을 토로



[사진 3-33] 강남역 근처 길거리 호객



[사진 3-34] 강남역 근처 노점상들

### 개선방안

#### 1. 상점 직원 서비스 교육 강화

- 상대적으로 외국인 관광객이 적어 외국어 응대가 서툴기 때문에 외국어 구사 직원 고용을 늘려 적절한 서비스를 제공해야 함
- 도움을 필요로 하는 외국인 관광객이 도움을 받을 수 있도록 판매원이 손님을 1:1로 전담하는 기존의 응대 방법 개선 필요
- 지역 상인회를 중심으로 합리적인 가격의 정찰제를 실시하여 관광객들에게 신뢰하는 쇼핑지로서 이미지 형성이 필요

#### 2. 거리환경 개선

- 무분별한 노점상에 대한 규제 및 상시 청소 인력 확보
- 도로 곳곳에 방향 안내표지판과 지도를 만들어 관광객 편의 도모

### (12) 가로수길 관광환경

#### <현황>

- 신사역에서 도산공원 방향으로 길게 이어지는 은행나무길로, 이국적 분위기와 한적함을 즐길 수 있는 산책로에서 복합문화공간으로 빠르게 변모
- K-POP ‘강남스타일’의 히트로 강남역 일대와 함께 관광객 방문 증가 추세

#### <문제점 및 개선안>

- 관광지 만족도
  - 사람들이 붐비는 곳으로 차가 지나가 안전하지 못함. 횡단보도의 수도 적고 차도와 인도가 구분되지 않는 곳도 있어 위험함
  - 차도에 비해 인도가 좁아 도보 여행 관광객들이 불편함을 느끼므로 ‘차 없는 거리’ 지정 등의 방법을 통해 산책과 쇼핑 명소로 자리매김할 필요 있음
  - 이정표나 안내 표지판이 부족하므로 이를 확충하고 외국어 표기 병행 필요
  - 기타 관광특구에 비해 중국어 안내가 부족하다는 지적이 있고, 간혹 중국어로 표기된 식당에서 음식 이름이 엉뚱하게 소개된 경우도 있음

## 7) 여행자 편의시설 이용 환경

### (1) 관광안내소

#### <현황>

- 서울시 관광안내소는 서울시 직영 고정식 안내소가 9개, 움직이는 안내소가 11개, 주요 거점별 관광안내소(센터)가 4개로 총 24개소가 운영되고 있음
- 관광안내소는 (사)서울시관광협회와 서울관광마케팅(주)에 민간위탁하고 있음

[표 3-21] 서울시내 주요 관광안내소 현황

구분	안내소명		운영주체
고정식 관광안내소	광화문 관광안내소	남대문시장 관광안내소	(사)서울시관광협회
	DDP 관광안내소	동대문 관광안내소	
	삼일교 관광안내소	시민청 관광안내소	
	이태원 관광안내소	잠실 관광안내소	
	홍대입구 관광안내소		
움직이는 관광안내소	명동	남대문시장	
	신촌	이태원	
	동대문	인사동	
	광화문	북촌	
	홍대	삼청동	
	신사동 가로수길		
주요 거점별 관광정보센터	인천공항 관광안내소	명동관광정보센터	서울관광마케팅(주)
	김포공항관광정보센터	강남관광정보센터	



## &lt;문제점&gt;

- 관광안내소 위치 안내 표지판 부족
  - 시내 도처에 관광안내소가 설치 운영 중에 있으나 안내소 주변에 위치 표시가 부족해서 지나가다 눈에 보이는 경우 외에는 멀어서 찾아가기 곤란
- 관광안내소 기능 확대 필요
  - 관광안내소는 대부분 관광브로슈어나 지도 등 정보제공 위주의 기능을 수행하고 있었는데, 숙박시설, 음식점, 쇼핑 관련 정보가 있어도 다양하게 제공되지 않고 형식적인 자료에 의존하면서 정작 필요한 정보 수집이 곤란
  - 안내소 내부 Wi-Fi 신호가 약해 관광객들의 이용 시 불편
  - 현재 관광공사 관광불편신고센터에서 전화로 신고를 접수하고 있으나 서울시내 도처에 설치된 관광안내소에도 관광객들이 불편·불만 사항들을 신고하려는 경우 다수

## 개선방안

1. 관광안내소 주변에 위치안내 표지판을 설치하여 손쉽게 찾고 이용하도록 개선
2. 관광안내소 제공 서비스 다양화
  - 관광안내소에서 제공하고 있는 서비스를 픽토그램으로 표식하여 편의를 제공
  - 다양한 정보를 구비하여 관광객의 이용 편의를 도모
  - 해당 관광지뿐 아니라 인근 관광지에 대한 자료도 제공
  - 특히 와이파이 모바일 정보 수집이 보편화되어 있어, 공공 와이파이 서비스가 제공되지 않는 곳에서는 관광안내소에 공공 와이파이를 구축하여 모바일 정보 오아시스 역할도 수행하는 것이 필요
3. 관광안내소 기능 확대
  - 단순 자료 구비 및 길 안내와 같은 소극적 기능에서 각종 예약, 할인 쿠폰 판매, 행사 홍보 등 적극적 안내 기능으로 개선
  - 관광객들의 휴식 공간으로 확대하는 것을 고려
  - 관광안내소의 단순 안내뿐만 아니라 관광객의 불편신고를 접수해 현장 해결 혹은 관련 기관에 연결해주는 서비스 확대 추진

## (2) 도심공항터미널 이용 환경

### <현황>

- 일반 여행객의 편의를 도모하고 기업인 및 해외 바이어들의 One-Stop 무역서비스를 지원하기 위한 도심 속 공항터미널 역할을 하고자 1985년 설립
- 서울시 강남구 삼성동 코엑스 시설에 입주하여 탑승수속, 보안검색 및 수하물 탁송, 출입국관리사무소, 도심공항여행사, 공항리무진버스 운행 등의 서비스 수행

### <문제점 및 개선안>

- 여전히 외국어 의사소통이 문제
  - 안내표지판, 승차권자동발매기가 한국어와 영어로만 되어 있어 일본어와 중국어 표기를 확충하는 것이 필요
  - 한글로만 공항리무진 할인안내가 되어 있어 외국인 배려가 부족([사진 3-35])
- 외국인 관광객을 응대하기에 부족한 직원 수
  - 안내 데스크에 직원이 부족하여 한 사람이 전화 응대에서 현장 응대까지 모두 처리하는 경우도 확인됨. 외국인 관광객이 오랜 시간 기다리다가 돌아가는 일도 빈번([사진 3-36])
- Wi-Fi 시설의 부족
  - 국제공항 이용수속을 대행하는 준 국제공항 시설임에도 공공 와이파이기가 구축되지 않아 관광객들은 물론 직원들도 사용이 불가능하므로 공공시설에 준하는 공공 와이파이 구축이 시급
- 책자 등으로 도심공항터미널에 대한 홍보가 이루어지고 있긴 하나 여전히 모르는 외국인 관광객이 많아 이용이 저조하므로 홍보 확대 필요

“한국에 와서 택시를 탔는데, 택시 기사분이 알려줘서 도심공항터미널이 있는 줄 알게 되었다.”      - 20대 중국인 남성 관광객 -



[사진 3-35] 도심공항 이용 혜택 안내문



[사진 3-36] 도심공항의 텅빈 안내데스크

### (3) 도심안내 및 불편신고센터

#### <현황>

- 한국관광공사 관광불편신고센터
  - 한국관광공사에서 운영하는 관광안내전화(1330)와 관광불편신고센터는 내외 국인 관광객들에게 국내 관광정보를 제공하고 불편신고를 접수받음
  - 한국어, 영어, 중국어, 일본어 상담 가능
  - 부가 정보이용료가 없는 공공서비스
  - 한국관광공사가 발표한 「관광불편신고 종합분석서」에 의하면 2014년도에 접수된 관광불편신고는 총 1,154건이며 그 중 외국인 신고는 888건임
- 서울시 다산콜센터 120
  - 서울시에서 제공하는 민원서비스로 시민들이 겪었던 불만과 불편을 줄이고 궁금한 사항을 친절하고 신속하게 처리하고자 하는 취지로 시행하고 있음
  - 영어, 일본어, 중국어, 베트남어, 몽골어 등 외국어 직접상담이 가능하며 3자 간 통역 서비스 제공
  - 부가 정보이용료가 없는 공공서비스

○ 서울글로벌센터

- 서울에 머물고 있는 외국인들에게 필요한 각종 생활정보와 민원서비스 등을 제공하는 외국인 전용 민원센터로 지난 2008년 개소
- 이후 유사한 7개소 글로벌빌리지센터를 추가 운영 중
- 영어, 일어, 중국어, 프랑스어, 몽골어, 베트남어, 필리핀어(타갈로그어), 러시아어, 우즈베크어, 태국어로 상담서비스를 제공
- 주로 서울에 거주하는 외국인들을 위한 서비스(운전면허 발급, 비자 연장, 세무 상담, 은행계좌 개설, 신용카드 발급 등)를 제공하고 있음
- 홈페이지([www.global.seoul.go.kr](http://www.global.seoul.go.kr))를 통해 관광 및 레저 관련 정보 제공

<건의사항>

- 전화뿐 아니라 휴대폰 애플리케이션으로도 관광 정보 제공, 사고 및 불만사항 접수 등의 서비스 제공이 필요
- 관광안내센터, 서울 다산콜센터, 관광공사 불편신고센터의 존재를 모르고 있는 외국인 관광객이 대다수이며 관광지 및 숙박 시설에서 이에 대한 안내서비스 제공 확대가 필요
- 서울 시내 관광안내소에서도 관광 불편·불만 사항들을 접수하는 서비스가 필요
- 관광지지역뿐만 아니라 호텔에서도 신고 안내를 해줬으면 한다는 의견

# 04

---

## 시사점 및 정책적 제언

1\_ 시사점

2\_ 결론 및 정책적 제언

## 04 | 시사점 및 정책적 제언

### 1\_시사점

서울시는 2018년 서울 방문 외래관광객 2천만 명 달성 목표를 가지고 보다 적극적인 관광 진흥 정책을 추진하고 있다. 서울을 방문하는 외국인 관광객들의 만족도를 높이고 그들의 재방문율을 높이며, 구전효과 등으로 더 많은 외래관광객을 유치하는 데에 정책적 목표를 두고 있다. 이에 이 연구는 외국인 관광객들이 서울 방문 기간 동안 느끼거나 경험한 불편 혹은 불만 사항들을 파악하여 정책 차원에서 해결방안을 찾는 데 주목적을 두었다.

이번 현장조사 결과에 따르면 서울연구원에서 2008년에 이번과 유사한 방법으로 수행한 서울 시티투어 제약요소 개선방안 연구보고서에서 지적된 많은 기초관광환경 요소들이 상당수 개선된 것으로 나타났다. 관광지의 호객행위는 많은 부분 완화되었으며, 관광지 내 안내 표지판이 증가하였고, 대중교통에 일본어와 중국어 표기 및 방송 역시 도입되었다. 또한 서울 거리가 청결한 편이라고 답한 외래관광객도 다수 존재했다.

그러나 과거와 정도의 차이는 있을지언정 그때의 문제점들이 아직도 상존하고, 일부는 거의 개선되지 않은 것으로 나타났다. 특히 2008년 이후 급증하여 현재 최대 방문 인바운드 관광시장으로 부상한 중국시장을 위한 각종 관광안내나 표지판 등에 중국어 표기가 많이 미흡한 상태인 것으로 조사되었다. 또 관광지 호객행위 역시 여전히 존재하며 서울 거리가 청결하다고 답한 외래관광객만큼 지저분하다고 답한 외래관광객도 많이 존재한다. 청계천이나 남산, 한강 등 자연 관광지의 경우 안내 표지판이 부족하여 많은 외래관광객들이 방문하지 못하고 있는 실정이다. 그 외에도 이번 조사를 통해 여전히 많은 수의 불편, 불만 사항이 발견되었는데, 앞으로 더 늘어날 외래관광객을 감안하면 이들 불편, 불만 사항에 시급히 대응해야 할 것이다.

관광객의 재방문율을 증가시키기 위해서는 미시적 관광요소들에 대한 관광객들의 부정적인 경험에 즉각적이고 빠르게 대응해야 한다. 따라서 서울시는 관광안내소를 포함한 관

광안내 시설과 수단에 대한 투자, 공항버스나 지하철 등 교통수단 이용 시 불편사항 개선, 관광사업체 및 관광 관련 전·후방 산업 종사자의接客 서비스 질적 개선, 서울시 거리의 시각적 디자인 및 청결성 개선 등에 정책적 수단과 방법을 집중 투입하여야 할 것이다. 단기간 내 추진이 가능한 전략들은 그 효과 역시 단기간에 나타날 것이라고 판단되므로 하루빨리 추진하여야 2018년 외래관광객 2천만 명 달성 목표를 이룰 수 있을 것이다.

이 과정에서 서울관광마케팅(주), 문화체육관광부, 기획재정부 등 정부 측과 한국관광공사, 한국공항공사 등 관련 기관들과 긴밀한 협조체계를 구축하고 관광 관련 협회, 관광특구협의회, 상인회, 관광사업체 등 민간단체나 관광사업자들과의 협력체계로 만들어야 한다. 이를 통해 다양하고 폭넓은 이해관계가 걸린 각종 문제점이나 제약요소들을 개선할 수 있을 것이다.

이 연구에서 제시한 기초관광환경 실태의 문제점과 그 개선방안들은 2016년 한 해 동안 집약적으로 노력할 경우 장기 사업이나 정책보다 그 효과가 더 크게 나타날 것으로 전망된다.

## 2\_결론 및 정책적 제언

이번 조사 결과에 나타난 외국어 표기나 안내, 공중위생, 상인들의 상도덕 및 상질서, 택시 운전기사들의 부당행위, 거리 청결 등은 아직도 완전히 개선되지 않아 개선 노력이 더욱 필요한 실정이다. 특히 방문 관광객들 수가 급증함에 따라 많이 개선된 모습을 보인 물리적 관광요소와는 달리 심미적 기초관광환경 요소와 관련해서는 개선해야 할 과제가 더 많이 남아있는 상황이다. 음식점과 공공화장실의 위생상태, 상인들의 환대의식, 노점상, 관광편의 서비스 등에서 관광객들의 불편, 불만이 줄어들고 있지 않은 것이다.

따라서 관광객 만족도 개선은 이 연구에서 제시한 기초관광환경 요소들의 개선 여부에 달려 있으므로, 그러한 관광요소들을 중심으로 조속히 개선 노력이 필요하다. 이를 위해 구체적인 액션플랜들은 이 연구에서 각 기초관광환경 요소들별로 개선방안으로 제시한 내용들을 참조하여 정책적 전략과 구체적인 시책들을 발굴하여 추진해야 할 것이다.

문화재 같은 문화관광자원이나 해변이나 산악 같은 자연관광자원 등과 같은 절대적인 가치를 가진 자원들은 타 도시나 국가의 유사한 자원과 직접적인 우열 비교가 쉽지 않다. 반면 이 연구에서 제시한 기초관광환경 요소들은 대부분 관광활동을 위한 기본적 요소들로서 세계 어느 도시들과 직접 비교로 우열을 가릴 수 있는 상대적인 지표이기 때문에 정책적으로 매우 중요한 의미와 가치를 가지고 있다. 그런 기초관광환경이 미비한 도시는 타 경쟁도시와 비교되어 상대적인 관광 경쟁력 약화로 직결될 수 있다. 따라서 기초관광환경 개선은 관광정책의 기본이자 최우선 과제로 삼아야 할 것이다.





## 참고문헌

---

금기용, 2008, 「서울 시티투어 제약요소 개선방안 연구」, 서울시정개발연구원.

문화체육관광부, 2015, 「2014 방한 외래관광객 실태조사」.

서울시, 2015, 「서울시 외래관광객 실태조사」.

한국관광공사, 2015, 「2014 관광불편신고 종합분석서」.

MasterCard, 2015, **2015 Mastercard Global Destination Cities Index**.



---

서울연 2015-BR-11

서울시 기초관광환경  
실태 모니터링

발행인 \_ 김수현

발행일 \_ 2015년 10월 31일

발행처 \_ 서울연구원

ISBN 979-11-5700-104-0 93320 8,000원

06756 서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57

---

본 출판물의 판권은 서울연구원에 속합니다.