

서울시티투어버스 운영체제 개선방안

A Study on the Improvement of Seoul City Tour Bus
Management System

2001. 11



서울시정개발연구원 월드컵지원연구단

Research Center for the 2002 World Cup, Seoul Development Institute

연구진

연구책임	한영주	(월드컵지원연구단장)
	이정훈	(월드컵지원연구단 초빙부연구위원)
연구원	노영순	(월드컵지원연구단 연구원)
	도도로키히로시	(월드컵지원연구단 연구원)

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서
서울특별시의 정책과는 다를 수 있습니다.

목차

I. 서론	1
1. 연구배경	1
2. 연구목적	1
3. 연구방법 및 자료	2
4. 연구틀	3
II. 시티투어버스 운영 현황과 문제점	5
1. 시티투어버스의 설립 및 운행 개요	5
1) 서울시투어버스의 시장 잠재력	5
(1) 서울방문 외국인 관광객의 추이	5
(2) 시티투어버스의 시장 잠재력	7
2) 시티투어버스 설립 경위 및 운행 개요	8
(1) 목적	8
(2) 추진경과	8
(3) 운행코스	8
(4) 운행시간	8
(5) 승차권별 요금체계	8
3) 시티투어버스 사업의 법·제도적 토대	9
(1) 시내순환관광업의 지정	9
(2) 한정면허의 부여	9
(3) 재정적 지원	10
(4) 법령분석의 시사점	11
2. 시티투어버스 운영 실태 및 문제점	11
1) 운행 실적과 문제점	11
(1) 탑승 실적	11
(2) 운영수지	13
(3) 운영수지 적자 문제의 본질	14
2) 서비스 및 마케팅 문제	15
(1) 시티투어 탑승객 대상 설문조사 결과	15
(2) 서비스의 문제	16
(3) 노선의 상품성 및 마케팅의 문제	18
3) 운영조직과 제도적 문제	18

(1) 운영조직의 문제	18
(2) 제도의 문제	19
III. 시티투어버스 운영체제 개선의 기본 방향	21
1. 문제발생의 메커니즘	21
2. 운영체제 개선의 기본 방향	22
1) 운영의 악순환체계를 순순환체계로	22
2) 운영체제 개선의 기본 방향	22
(1) 요금 조정	23
(2) 서비스 개선	23
(3) 노선 상품성 강화	23
(4) 마케팅 강화	23
(5) 운영조직체제 및 제도 정비	23
IV. 요금조정을 통한 재정 문제 해결	25
1. 요금조정 요구의 배경과 필요성	25
1) 운영수지 적자 누적 현황	25
2) 운영수지 적자에 대한 관점	25
3) 요금인상의 필요성	26
2. 시티투어버스 요금 결정 원칙	27
1) 시티투어버스의 재화로서 성격	27
2) 공공교통요금 결정에 관한 일반 이론	30
(1) 평균비용원리	30
(2) Full-cost 제도	30
(3) 한계비용원리	30
(4) 램지가격제	30
(5) 차등가격제	31
3) 시티투어버스 요금수준 결정의 기본 방향	31
3. 시티투어버스 적정 요금 산정	31
1) 시티투어버스 요금 결정 방법	31
2) 적정요금 산정	32
(1) 공급자 입장에서 원가반영 요금	32

(2) 수요자 입장에서의 평가 요금	35
(3) 수입과 이용자 수 극대화를 고려한 요금	39
(4) 기존의 요금체계에 관한 검토	44
4. 소결 : 시티투어 버스 요금인상 안	48
1) 요금인상 안	48
2) 요금인상 이후 수지변화 예측	50
(1) 수요 탄력성이 내국인과 외국인 모두 설문조사 결과 대로인 경우	50
(2) 수요탄력성이 내국인은 설문조사 결과 대로이며, 외국인은 0인 경우	50
(3) 내, 외국인 모두 수요탄력성이 0인 경우	51
(4) 종합	51
3) 요금인상에 따른 고려사항들	52
(1) 미래 수입과 미래 비용에 대한 예측	52
(2) 광고주 모집	53
V. 서비스 개선을 통한 고객 요구 충족	55
1. 교통수단으로서 문제점 개선	55
1) 버스 배차간격 조정 및 문제점 개선	55
(1) 기본 방향	55
(2) 버스로케이션 시스템 도입	55
(3) 원활한 버스 주행로 구축	57
2) 정류장 대기시설	57
(1) 문제점	57
(2) 개선 방안	58
3) 지하철과의 환승 접근성 개선	58
4) 승차권 서비스 개선	59
2. 관광수단으로서 문제점 개선	59
1) 관광 안내 체계	59
(1) 가이드 안내	60
(2) 안내방송	60
(3) 온라인, 오프라인 정보 제공	60
2) 승무원 근무태도	61
3) 기타 개선사항	61

VI. 노선 수정 및 신설을 통한 상품성 증진과 시티투어네트워크 구축 63

1. 기존 노선 수정 63

- 1) 수정의 기본 방향 63
- 2) 도심코스 수정안 63
- 3) 고궁코스 수정안 65

2. 노선 확충 및 신설 65

- 1) 노선 개설의 배경과 기본 방향 65
 - (1) 배경 65
 - (2) 기본 방향 66
- 2) 월드컵 노선 67
 - (1) 노선 개요 67
 - (2) 코스개설의 목적 및 전망 67
- 3) 강남노선 68
 - (1) 노선개요 68
 - (2) 코스개설 목적 및 전망 68
 - (3) 도심-강남 연결 노선 개설 69
- 4) 인천공항노선 70
 - (1) 노선 신설 배경과 문제점 70
 - (2) 시장 조사 결과 72
 - (3) 공항노선 신설 여부에 관한 검토의견 78
 - (4) 노선 및 운영 체계 79
 - (5) 인천공항 환승객 관광 거점으로서 '서울 월드컵 경기장' 주변 개발 제안 82
- 5) 심야노선 85
 - (1) 운행시간 변경과 심야노선 신설의 필요성 85
 - (2) 노선 개요 86
 - (3) 운영 방안 86
- 6) 한강유람선과 연계 87

3. 시티투어네트워크 구축 88

VII. 마케팅 강화를 통한 이용자 증대 91

1. 홍보 활동 현황 91

- 1) 현재 주요 홍보 매체 91
- 2) 시티투어버스 인지도 91

2. 마케팅 및 홍보활동 방안	92
1) 기본 방향	92
2) 실행 방안	92
(1) 브랜드이미지 구축	92
(2) 홍보채널 설정 및 내용 구축	95
VIII. 운영주체조직 및 제도 개선	99
1. 운영주체조직 개편	99
1) 시티투어버스 운영주체의 역할	99
2) 현 운영주체의 한계	99
(1) 민간업자의 단기적 수익추구와 사업의 장기성간 모순	100
(2) 공공기관과 민간기업간 책임과 권한 분배 및 경영전략 구상과 실행 과정의 비체계성	101
3) 운영주체조직 개편 대안	102
(1) 새로운 시티투어버스 운영 주체조직의 조건	102
(2) 조직 형태	102
(3) 공영 혹은 '제3섹터' 조직 설립의 기대효과	103
(4) 국내외 사례	104
2. 제도적 환경 개선	104
3. 운영주체 정비와 제도적 제약 완화를 위한 법률 개정의 방향	105
IX. 정책 제언	107
1. 정책 수립의 방향	107
2. 부문별 핵심 개선 사안	107
1) 요금 및 요금 체계 조정	107
(1) 요금조정	107
(2) 코스 신설에 따른 노선간 환승체계 구축과 요금정산 방안 결정	108
2) 노선 신설	108
(1) 환승객 전용 공항노선 신설	108
(2) 서부노선 신설에 따른 관광프로그램 마련	109
3) 서비스 개선	109
(1) 배차간격 문제 개선	109
(2) 정류장 시설 개선	110

4) 조직 및 제도	110
(1) 운영주체의 문제	110
(2) 제도적 제약	111
3. 단계별 개선 방안	111
참고문헌	113
<부록 I> 자문회의 회의록	115
<부록 II> 국내외 시티투어버스 현황	116
1. 국외 시티투어버스 사례	116
1) 쿠알라룸푸르 주요관광지 순회버스 운행 : City Explorer	116
2) 일본 하토버스	117
3) 일본 주요도시의 시티투어버스	120
4) 영국 역사유적패스	120
2. 국내 시티투어버스 사례	121
1) 서울 미술관 순회버스	121
2) 인천시티투어버스	122
3) 부산시티투어 시갈 라인(City Tour Sea Gull Line)	123
4) 대구시 시티투어	123
<부록 III> 설문지	125
1. 시티투어탑승객 설문지	125
2. 공항 환승객 대상 설문지	134
<부록 IV> 인천국제공항공사의 환승객 전용 시티투어버스 운행 요청 공문	150
<부록 V> 민간 발행 홍보책자(무가지)	151

표 차례

<표 I-1> 시티투어버스 이용실태 설문 응답자 비율	2
<표 II-1> 외국 관광객의 여행행태	6
<표 II-2> 국가별 여행성향	7
<표 II-3> 서울시 국가별 외래관광객 수	7
<표 II-4> 승차권 별 요금 체계	9
<표 II-5> 시티투어버스 탑승객 추이(2000.10.13~2001년 9.30)	12
<표 II-6> 시티투어버스 탑승 실적(2000.10~2001.7)	12
<표 II-7> 승차권 판매실적(2000.10.13~2001.7.31)	12
<표 II-8> 1회권 판매 추이	13
<표 II-9> 서울시터투어 재무현황(2000년 4/4분기~2001년 3/4분기)	13
<표 II-10> 서울시 지원규모	14
<표 IV-1> 해외 도시들의 시티투어버스 요금과 관련 서비스	27
<표 IV-2> 원가반영 요금 계산식 사용 기호	33
<표 IV-3> 티켓별 일일평균 이용자 수 및 요금지수	33
<표 IV-4> 원가반영 요금체계	34
<표 IV-5> 일회권 요금의 주간권 대비 비율을 조정한 이후의 원가반영 요금체계	35
<표 IV-6> 시티투어버스 서비스에 대한 이용자들의 지불용의액 (이용객 전체)	36
<표 IV-7> 시티투어버스 서비스에 대한 이용자들의 지불용의액 (내·외국인별)	36
<표 IV-8> 수요자의 가치평가에 따른 요금체계(현재 상태)	37
<표 IV-9> 일회권 요금의 주간권 대비 비율을 조정한 이후	37
<표 IV-10> 시티투어버스 서비스에 대한 이용자들의 지불용의액	38
<표 IV-11> 시티투어버스 서비스에 대한 이용자들의 지불용의액	39
<표 IV-12> 시티투어버스 이용자의 지불용의액(현재 상태, 국가별)	39
<표 IV-13> 이용자의 지불용의액에 따른 총 수입 극대 지점	40
<표 IV-14> 이용자의 지불용의액에 따른 총 수입 극대 지점(전체, 현재 상태)	41
<표 IV-15> 이용자의 지불용의액에 따른 총 수입 극대 지점(전체, 서비스 개선시)	41
<표 IV-16> 외국인 이용자의 수요탄력성을 10,000원까지는 0이라고 가정할 경우	42
<표 IV-17> 주야간권을 8000원으로 했을 시 요금조정 안	43
<표 IV-18> 서비스 개선을 고려한 요금조정 안	43
<표 IV-19> 서비스 개선과 적극적 마케팅 활동을 전제로 한 인상안	44
<표 IV-20> 내외국인 요금 차등제에 관한 의견(전체)	46
<표 IV-21> 내·외국인 요금차등제에 관한 의견(내·외국인 별)	46
<표 IV-22> 시티투어버스 요금조정안	48
<표 IV-23> 요금인상별 승객변화에 따른 영업수지 변화	49
<표 IV-24> 권고안 2에 따른 새로운 요금체계	49
<표 IV-25> 수요 탄력성이 내국인과 외국인 모두 설문조사 결과 대로인 경우	50

<표Ⅳ-26> 수요탄력성이 내국인은 설문조사 결과 대로이며, 외국인은 0인 경우	50
<표Ⅳ-27> 내외국인 모두 수요탄력성이 0인 경우	51
<표Ⅳ-28> 요금인상에 따른 수지변화 예상 시나리오	51
<표Ⅳ-29> 수요변화에 따른 요금인상 후 수지변화	52
<표Ⅵ-1> 시티투어버스 이용객들의 코스 추가 희망 장소	66
<표Ⅵ-2> 인천국제공항의 일일평균 환승객 수	70
<표Ⅵ-3> 환승객 대기시간 분포	73
<표Ⅵ-4> 인천공항 환승 경험	73
<표Ⅵ-5> 한국 여행 경험	73
<표Ⅵ-6> 환승시간대별 대기 행태	74
<표Ⅵ-7> 환승객이 공항 탑승구 주변에 머무는 이유	75
<표Ⅵ-8> 조사자 국적 분포 현황	75
<표Ⅵ-9> 환승 대기시간 동안 서울 방문을 위해 필요한 서비스	76
<표Ⅵ-10> 환승객들의 서울 방문지역	76
<표Ⅵ-11> 환승객들이 서울을 방문해서 하는 주로 하는 일	77
<표Ⅵ-12> 서울 방문 환승객들이 이용한 교통수단	77
<표Ⅵ-13> 서울 방문 환승객들이 요구하는 교통시설	77
<표Ⅵ-14> 시간대별 이용자 수	85
<표Ⅶ-1> 서울시티투어버스에 대한 정보를 접한 경로	91
<표Ⅶ-2> 내외국인의 시티투어버스 인지도	92
<표Ⅸ-1> 단계별 정책추진 방안	112

그림 차례

<그림 Ⅰ-1> 국가별 응답자 수	2
<그림 Ⅰ-2> 연구 분석틀	4
<그림 Ⅱ-1> 한국방문 관광객 수(1997-2000)	5
<그림 Ⅱ-2> 서울시 외래관광객 수	6
<그림 Ⅱ-3> 서울시 국가별 외래관광객 수	6
<그림 Ⅱ-4> 시티투어버스 노선	8
<그림 Ⅱ-5> 시티투어 개선사항(전체)	15
<그림 Ⅱ-6> 시티투어 개선사항(내국인)	15
<그림 Ⅱ-7> 시티투어 개선사항(외국인)	15

<그림 III-1> 시티투어버스 운영의 악순환	21
<그림 III-2> 시티투어버스 운영의 순순환	22
<그림 IV-1> 국민생활에 적용되는 재화의 분류(예)	28
<그림 IV-2> 행정서비스의 분류와 요금설정 방식의 한 예	28
<그림 IV-3> 시티투어 요금인상에 따른 수요감소(전체)	40
<그림 IV-4> 시티투어 요금인상에 따른 수요감소(내국인)	40
<그림 IV-5> 시티투어 요금인상에 따른 수요감소(외국인)	40
<그림 V-1> 일본 버스정거장에 설치된 버스로케이션	55
<그림 V-2> 일본 하기시청 홈페이지상의 시티투어버스 운행정보 시스템 지도	56
<그림 V-3> 버스우선신호시스템 개념도(일본 고다이라시의 사례)	57
<그림 V-4> 시티투어버스 정류장	57
<그림 VI-1> 도심코스 수정안	64
<그림 V-2> 고궁코스 수정안	65
<그림 VI-3> 월드컵 코스	67
<그림 VI-4> 강남 코스	68
<그림 VI-5> 도심-강남 직행 코스	69
<그림 VI-6> 일일도착 환승객의 대기 시간대별 비율	70
<그림 VI-7> 나이트 투어 코스	86
<그림 IV-8> 시티투어네트워크 개념도	88
<그림 VI-9> 시티투어네트워크	89
<그림 VII-1> 도쿄 우에노~아사쿠사를 운행하던 2층버스 (2001년 6월 폐지)	93



서론

I. 서론

1. 연구배경

- 문화관광산업 활성화는 지역경제 활력을 강화하고 이미지를 제고하여 도시의 국제적 위상을 높일 수 있는 중요한 수단이 되고 있음. 이러한 측면에서 서울시에서는 그 동안 문화관광산업 진흥을 위해서 노력을 기울여 왔음
- 현재 서울시에서 운영하고 있는 시티투어버스는 그 도입의 취지 자체는 적절하나 실제 운영상의 문제로 그 성과가 기대에 미치지 못하고 재정 상황을 포함한 여러 가지 문제점에 직면해 있음
- 이러한 상황에서 시티투어버스가 관광산업 활성화를 위해서 수행해야 할 역할을 되짚어보고, 적절한 운영체제 개선책을 마련하는 것은 시급한 과제라고 판단됨
- 현재 서울시 관광 활성화 전략 수립에서 중요하게 고려해야 할 사항은 다음 세 가지를 생각할 수 있음
 - ▶ 첫째, 2002년 월드컵은 서울시를 홍보하여 대외적 인지도와 위상을 높이고, 많은 관광객을 유치할 수 있는 좋은 계기가 됨
 - ▶ 둘째, 외래 방문객의 관광행태가 단체투어형에서 부분자유, 완전자유형으로 변화해 가는 추세에 있음
 - ▶ 셋째, 2001년 3월 개항한 인천공항은 그 지정학적 특성과 함께 시설, 규모 면에서 이점으로 인하여 점차로 아시아의 허브공항으로 성장해 나갈 것으로 기대하고 있음. 이에 따라서 현재 하루 3000여명에 이르는 인천공항의 환승객 수는 점차 그 수가 늘어날 것으로 예상됨
- 위와 같은 변화로부터 과거와 같은 패키지관광 제도에 의존하지 않는 단기간의 유연한 여행목적과 일정을 가지고 서울을 찾는 외래방문객이 늘어날 것으로 예상됨. 따라서 이들이 편리하고도 저렴하게 서울과 그 주변지역을 여행할 수 있도록 대중 관광교통 인프라를 구축하는 것은 시급한 과제임

2. 연구목적



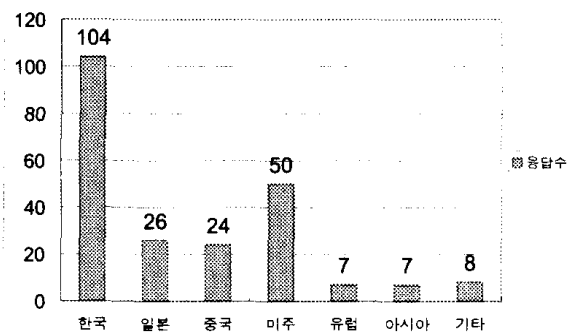
- 시티투어버스 운영에서 당연한 문제점을 파악하고 그 해결 대안을 모색하고자 함
- 장기적으로, 시티투어버스 운영체제 개선을 통해서 서울시 관광교통 인프라를 구축할 수 있는 방안을 모색하고자 함

3. 연구방법 및 자료

- 본 연구는 시티투어버스 운영 결과 자료 분석 및 설문조사, 실제 탑승을 통한 현장답사, 외국 유사 사례 벤치마킹 등의 방법으로 이루어짐
- 설문조사는 시티투어 운영 전반 및 요금조정에 관련된 조사와 인천국제공항 노선 개설의 타당성 여부를 판단하기 위한 조사 등 두 종류의 설문지에 의거하여 실시함. 각각의 설문지는 국어, 영어, 일본어, 중국어 등 4개 언어로 제작됨
- 시티투어 운영 전반 및 요금조정에 관련된 조사는 2001년 10월 6일 - 8일의 3일간에 걸쳐서 시티투어버스 내에서 탑승객을 대상으로 조사하였음. 총 226부의 유효한 설문지가 회수되었으며, 국가별 분포는 다음 <표 1-1>, <그림 1-1>과 같음

<표 1-1> 시티투어버스
이용실태 설문 응답자 비율

	응답수	비율(%)
한국	104	46.0
일본	26	11.5
중국	24	10.6
미주	50	22.1
유럽	7	3.1
아시아	7	3.1
기타	8	3.5
전체	226	100.0



<그림 1-1> 국가별 응답자 수

- 인천국제공항노선 개설 타당성 여부에 대한 조사는 2001년 10월 19일과 29일 양일간에 걸쳐 인천국제공항 환승객 출국장, 환승객 대기 라운지, 에어텔 등 세 장소에서 진행하여 총 122부의 유효한 설문지가 회수되었음
- 시티투어버스 운영실태 분석은 서울시와 운영 업체인 허니문 여행사에서 제공한 지출, 수입 관련 자료, 기타 각종 운영 현황에 관련된 기초자료를 토대



로 하여 실시함

- 시티투어버스 서비스 실태와 이용객들의 요구 및 불만사항에 대한 분석은 현장답사와 그 동안 이루어져 왔던 모니터링 결과 등을 토대로 해서 실시함
- 국내 및 해외 도시의 시티투어버스 운영사례에 관한 자료를 조사하여 벤치마킹함. 문헌, 보도자료, 인터넷 자료를 기초자료로 삼았으며 직접 방문 또는 전화연락 등을 통해서 조사를 실행함
- 여행업계, 신공항공단 등 관련 기관 및 업계와 협의하여 연구 방향과 결과를 수정하고 보완함

4. 연구틀

- 본 연구는 크게 다음 네 부분으로 구성되어 있음
 - ▶ 목표설정: 서울 시티투어버스 운영의 안정화 및 서울시 관광교통인프라 구축
 - ▶ 상황파악: 현재 시티투어버스가 처해 있는 토대와 문제점 분석
 - ▶ 대안마련: 개선책 마련
 - ▶ 정책제언: 목표 달성을 위한 실천 방안 제안
- 상황파악
 - ▶ 토대분석: 시티투어버스가 처해 있는 제도적, 역사적 토대 및 시장 상황을 분석함
 - ▶ 문제점 분석: 시티투어버스의 상품으로서 가치, 운영주체 조직, 서비스, 마케팅 전략 등 운영의 핵심 요소에 대한 평가, 분석을 통해서 문제점과 그 문제점이 발생하는 메커니즘을 파악함
- 대안마련
 - ▶ 시티투어버스의 주요 요소로는 운영의 틀을 구성하는 시스템 측면과 내용을 구성하는 마케팅 측면이 존재함. 따라서 개선 대안은 두 가지 측면에서 동시에 이루어져야 함
 - ▶ 운영 시스템 개편: 운영주체조직, 제도적 환경, 재정문제와 직접 연관되는 요금의 적절성에 대한 검토 등 운영 시스템 정비 방안을 모색함
 - ▶ 마케팅 전략: 이용객을 확대하고 고객을 만족시키기 위해서 보다 적극적으로

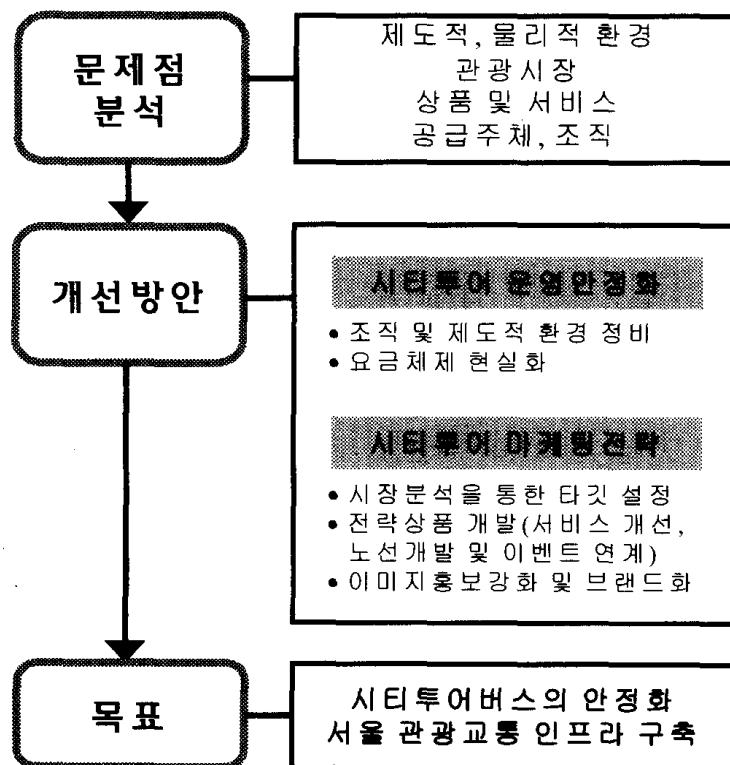


로 서비스를 개선하고, 이미지 홍보를 강화하며 새로운 노선 개발 등 상품성을 강화함으로써 마케팅을 추진함

○ 마케팅 전략의 이론적 토대: 위와 같은 마케팅 전략의 이론적 토대로는 장소마케팅에 활용되고 있는 IPTC-O 전략을 원용할 수 있음¹⁾

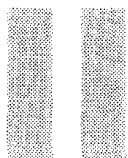
- ▶ Image : 마케팅 '이미지' 설정, 브랜드 이미지 설정 및 구축
- ▶ Point : 마케팅 포인트 설정, 판매할 상품과 중점 요소 설정
- ▶ Target : 마케팅의 대상 설정, 외국인 관광객과 국내 관광객에 대한 목표 구체화
- ▶ Channel: 마케팅 이미지와 포인트를 효과적으로 홍보할 수 있는 수단과 홍보 경로 설정
- ▶ Organization: 추진조직 정비, 위와 같은 일을 담당할 수 있는 능률적 조직을 준비함

○ 이상을 도식화하면, 다음 <그림 1-2>와 같음



<그림 1-2> 연구 분석틀

1) 이 IPTC-O 전략은 서울시정개발연구원, 2001, 이태원장소마케팅 전략연구 등 일련의 장소마케팅 관련 연구에서 유용한 마케팅 기법으로 소개되고, 실제로 활용되고 있음



시티투어버스 운영 현황과 문제점

II. 시티투어버스 운영 현황과 문제점

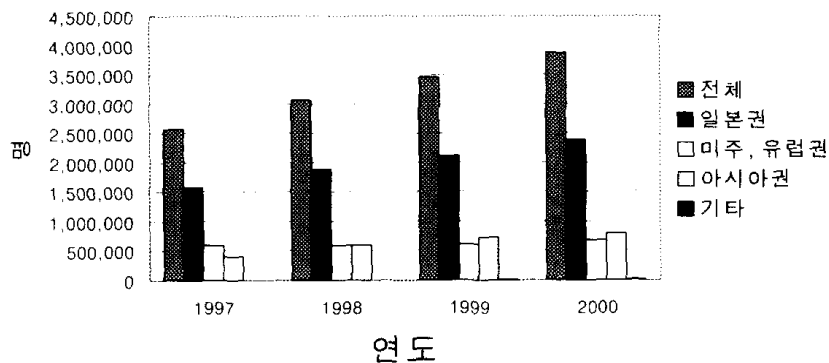
1. 시티투어버스의 설립 및 운영 개요

1) 서울시 시티투어버스의 시장 잠재력

(1) 서울방문 외국인 관광객의 추이

가. 한국방문 관광객 추이

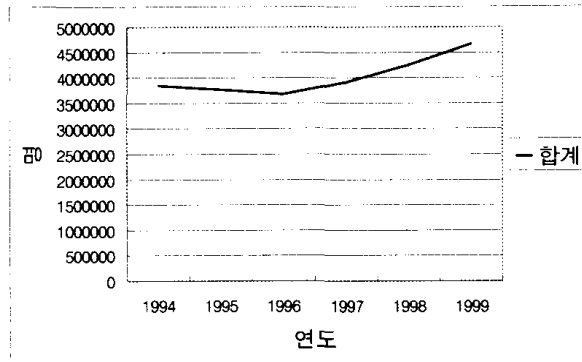
- 전체 외국인 관광객 수는 1997년 이후 꾸준히 증가추세에 있으며, 이중 60% 이상이 일본인 관광객이며 그 수 또한 해마다 조금씩 증가하고 있음. 하지만 미주·유럽권의 관광객 수는 점차 증가율이 둔화되어 98년 이후 일본을 제외한 아시아권 관광객 수보다 적은 것으로 나타남. 이는 중국 관광객 수가 99년부터 급격히 증가되고 있기 때문임



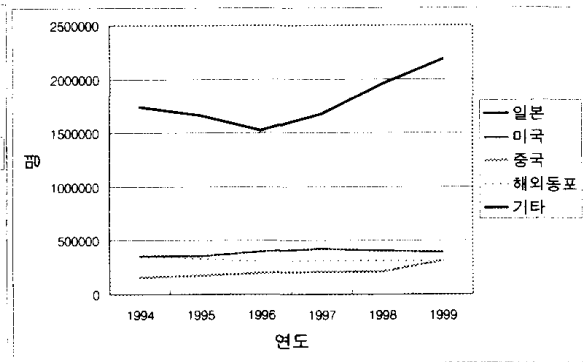
<그림 II-1> 한국방문 관광객 수(1997-2000)

나. 서울시 외래관광객 추이

- 서울시 외래관광객 추이도 전국 통계와 거의 일치하는데, 일본은 점진적 증가, 미국은 정체, 중국인 관광객은 급증하고 있는 경향을 보임



<그림 II-2> 서울시 외래관광객 수



<그림 II-3> 서울시 국가별 외래관광객 수

다. 여행형태

- 관광형태를 보면 개별 여행이 60.4%로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, package 여행은 23.5%에 그치고 있음. 따라서 개인이 여행 계획을 수립하고 자유롭게 관광하는 개별 여행으로 형태가 바뀌고 있음

<표 II-1> 외국 관광객의 여행형태

(단위 : %)

결과	1998년	1999년	2000년
개별여행	57.5	51.8	60.4
여행사 단체여행(Package Tour)	26.0	29.4	23.5
Air-tel Package	-	-	16.2
친목단체 또는 소속단체가 조직한 관광*	7.6	7.1	-
회사/소속단체가 여행비용을 대는 위로, 연수여행*	8.9	11.7	-

자료 : 한국관광공사, 외래관광객 실태조사, 1999, 2000

*는 '98, '99년의 응답항목 분류방법임

- 국가별로 보면 일본은 개별여행과 패키지 여행이 거의 동일한 비율로 나타나, 미주·유럽권 관광객의 경우 압도적으로 개별여행을 선호하는 것으로 나타남. 하지만 일본 관광객의 경우에도 지난 3-4년간 추세를 볼 때 '패키지 여행'에서 '개별 여행' 혹은 'Air-tel 여행'으로 점차 전환되고 있음

<표 II-2> 국가별 여행성향

(단위 : %)

		사례수	개별여행	Package Tour	Air-tel Package (Semi-Package Tour)
전 체		2502	60.4	23.5	16.2
거 주 국	일본	1159	39.8	31.7	28.5
	미국	218	87.5	8.6	3.9
	중국	210	71.8	23.8	4.4
	홍콩	95	72.7	23.4	3.9
	독일	25	91.9	3.2	4.8
	영국	28	91.8	-	8.2
	대만	60	55.6	42.9	1.6
	캐나다	27	91.7	3.3	5.0
	프랑스	15	95.2	1.6	3.2
	호주	18	84.2	7.0	8.8
	싱가폴	32	55.6	41.3	3.2
	러시아	73	82.7	7.7	9.6
	태국	42	56.5	34.8	8.7
	기타	500	80.1	13.2	6.6

(2) 시티투어버스의 시장 잠재력

- 시티투어버스는 단체관광객(패키지 관광객) 보다 개개인의 취향과 일정에 따라 여행하는 개별관광객(혹은 Air-tel 관광객)들에게 도심지의 주요 명소를 저렴한 가격으로 이용할 수 있는 매우 유용한 교통수단이 됨. 설문조사 결과에 따르면<표 II-3> 크게 도움이 되었다(51.3%)와 도움이되었다(39.8%)고 대답한 사람을 합치면 91.1%의 이용객들이 시티투어버스가 서울관광에 도움을 준다고 평가함

<표 II-3> 시티투어버스 평가

	응답수(명)	비율(%)
크게 도움이 되었다	116	51.3
도움이 되었다	90	39.8
그저그렇다	11	4.9
별로 도움이 안되어 다음부터는 안타겠다	2	0.9
기타	0	0.0
무응답	7	3.1
계	226	100.0

자료 : 설문조사

- 현재 패키지 관광객이 줄어드는 반면 ‘개별관광’ 혹은 ‘Air-tel’ 관광이 늘어난 추세로 보아, 시장잠재력은 매우 크다 할 수 있음. 단 개별 관광객이 서울

여행을 보다 쉽고 안전하게 할 수 있도록 안내 및 홍보, 각종 편의제공이 전제되어야 함

2) 시티투어버스 설립 경위 및 운행 개요

(1) 목적

- 서울시시티투어버스는 2001 한국 방문의 해, 2002 월드컵 대회 등 대규모 국제 행사에 대비한 개별 여행객의 셔틀형 시티투어의 수요를 충족시키고, 서울의 주요 관광명소를 연결하는 대표적인 관광상품으로 육성하려는 취지에서 도입됨

(2) 추진경과

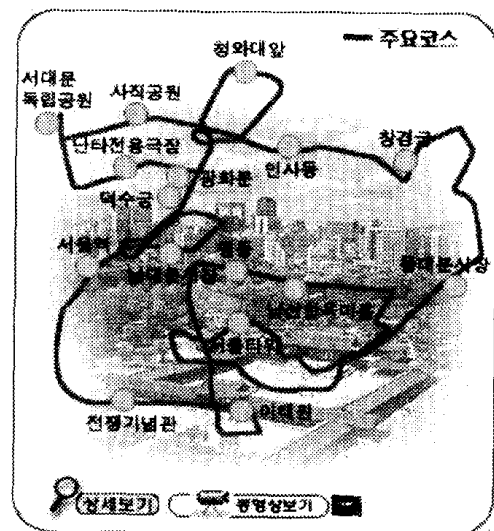
- 1999. 4. 28 서울도심순환 시티투어 운영계획 수립
- 1999. 5. 10 관광진흥법시행령 개정(시내순환관광업 신설)
- 2000. 7. 23 시티투어 운영업체 공모 선정
- 2000. 9. 20 한정면허 승인
- 2000. 10.13 시티투어버스 운행 개시

(3) 운행코스

- 순환 코스 : 총 28개 정류장
- 고궁 코스 : 총 16개 정류장

(4) 운행시간

- 연중무휴
- 순환코스 : 09:00~22:00 (30분 간격, 2시간 30분 소요)
- 고궁코스 : 09:00~17:00 (1시간 간격, 1시간 소요)



<그림 II-4> 시티투어버스 노선

(5) 승차권별 요금체계

<표 II -4> 승차권 별 요금 체계

	1회권	주·야간권	전일권
성인	1,200원	5,000원	8,000원
중고생	800원	4,000원	6,000원
초등생	800원	3,000원	4,500원

3) 시티투어버스 사업의 법·제도적 토대

(1) 시내순환관광업의 지정 : 「관광진흥법」, 「관광진흥법시행령」

□ 관계조문

“이 법은 관광연건을 조성하고 관광자원을 개발하며 관광사업을 육성함으로써 관광진흥에 이바지함을 목적으로 한다”(법 제1조)

“(정의) “관광사업”이라 함으로 관광객을 위하여 운송·숙박·음식·운동·오락·휴양 또는 용역을 제공하거나 기타 관광에 부수되는 시설을 갖추어 이를 이용하게 하는 업을 말한다”(법 제2조제1호)

“(관광사업의 종류) 관광편의시설업 : 제1호 내지 제6호의 규정에 의한 관광사업 외에 관광진흥에 이바지할 수 있다고 인정되는 사업이나 시설 등을 운영하는 업”(법 제3조제1항제7호)

“제1항제1호 내지 제4호·제6호 및 제7호의 규정에 의한 관광사업은 대통령령이 정하는 바에 의하여 이를 세분화할 수 있다”(법 제3조제3항)

“제3조제1항제7호의 규정에 의한 관광편의시설업을 경영하고자 하는 자는 문화관광부령이 정하는 자에 따라 문화관광부장관의 지정을 받을 수 있다”(법 제6조)

“문화관광부장관은 이 법의 규정에 의한 권한의 일부를 대통령령이 정하는 바에 의하여 시·도지사에게 위임할 수 있다”(법 제75조제1항)

○ 관광사업의 육성에 관한 관광진흥법에서는 관광사업을 정의하고 그것의 한 종류로서 “관광편의시설법”을 규정하고 있으며, 동법시행령에서 “시내 순환관광업”을 관광편의시설업의 한 형태로 세분하고 있음

○ 동법 제6조와 제75조 제1항, 동법시행령 제62조 제1호의 규정을 종합하면, 시·도지사는 문화관광부 장관의 위임을 받아 관광편의시설업의 지정에 관한 업무를 처리할 수 있음. 따라서 서울시 관광과는 서울시 내에서의 관광편의시설업 중에서 시내순환관광업의 지정에 관한 업무를 수행할 권한이 있음

(2) 한정면허의 부여 : 「여객자동차운수사업법」 및 「여객자동차운수사업법시행규칙」



□ 관계조문

“(정의) ”여객자동차운송사업“이라 함은 다른 사람의 수요에 응하여 자동차를 사용하여 유상으로 여객을 운송하는 사업을 말한다(법 제2조제3호)

“건설교통부 장관 또는 시·도지사는 제 1항의 규정에 의하여 면허 또는 대통령이 정하는 여객자동차운송사업의 등록을 함에 있어 필요하다고 인정하는 경우에는 건설교통부령에 정하는 바에 의하여 운송할 여객 등에 관한 업무의 범위나 기간을 한정하여 면허(이하 ”한정면허“라 한다)를 하거나, 여객자동차운송사업의 질서를 확립하기 위하여 조건을 붙일 수 있다”(법 제5조제3항)

“법 제5조제3항의 규정에 의한 노선여객자동차운송사업의 한정면허는 다음 각 호의 경우에 이를 할 수 있다.... 관광지를 기점 또는 종점으로 하는 경우로서 관광의 편의를 제공하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우”(시행규칙 제15조제1항제1호다목)

- 관광진흥법시행령 제2조제6호라목의 규정과 여객자동차운수사업법 및 동법시행규칙의 관련규정을 종합하면, 서울시장은 일정한 자격을 갖춘 자에게 시내순환관광업을 할 수 있는 한정면허를 부여할 수 있음. 서울시에서 시행하는 서울시티투어버스 사업은 서울 시내 및 주변 관광지를 정기적으로 순회하면서 관광상품을 제공하는 “시내순환관광업”에 해당함

(3) 재정적 지원 : 「관광진흥법」, 「여객자동차운수사업법 시행규칙」 및 「서울특별시 여객자동차운수사업의 재정지원 및 한정면허 등에 관한 조례」

□ 관계조문

“지방자치단체는 그 관할구역 안에서 관광에 관한 사업을 하는 관광사업자단체 또는 관광사업자에게 조례가 정하는 바에 의하여 보조금을 지급할 수 있다”(관광진흥법 제71조제2항)

“관할관청은 법 제5조제3항의 규정에 의하여 노선여객자동차운송사업의 한정면허를 하고자 하는 때에는 다음 각호의 사항을 공고하는 등 공개적인 방법으로 그 대상자를 선정하여야 한다. 이 경우 운송사업자·대상노선의 선정절차 및 방법 기타 필요한 사항은 시·도의 조례로 이를 정한다. 1. 운행노선 2. 운행대수 3. 서비스의 수준 4. 면허기간 5. 보조금의 지급 등 한정면허에 관하여 필요한 사항”(시행규칙 제15조제2항)

“이 조례는 여객자동차운수사업법(이하”법“이라 한다) 제51조제2항 및 여객자동차운수사업법시행규칙(이하 ”시행규칙“이라 한다) 제 15조제2항 및 제21조제2항의 규정에 의하여 여객자동차운수사업의 수행을 재정적으로 지원하기 위한 보조 및 융자의 대상·방법 및 상환 등에 관하여 필요한 사항과 한정면허를 받아 노선여객자동차운송사업을 하고자 하는 운송사업자·대상노선의 선정절차 및 방법 그리고 마을버스운송사업의 등록조건에 관한 사항, 운행체통의 기준, 기타 마을버스운송사업의 등록에 관한 세부적인 사항등을 규정함을 목적으로 한다”(조례 제1조)

“(정의) ”시내순환관광버스“라 함은 시내관광을 하는 내·외국인의 관광편의를 제공하기 위하여 시행규칙 제15조제1항나목에 규정된 관광지를 기점 또는 종점으로 하여 시장으로부터 한정면허를 받아 운행하는 버스를 말한다”(조례 제2조제1항제6호)

(4) 법령분석의 시사점

가. 관광과의 고유업무

- 서울시는 관광진흥을 목적으로 관광사업을 육성할 의무가 있고, 서울시 관광과는 관광진흥종합계획의 수립, 관광자원의 개발, 관광사업의 지원 등에 관한 구체적인 업무를 수행하게 됨

나. 법정·재정적 권한의 보유

- 현재 서울시가 시행하고 있는 서울시티투어버스 사업은 관광편의시설업 중에서 “ 시내순환관광업 ”에 해당하고, 이는 서울시 관광과의 법적인 권한 내의 사항임. 서울시는 서울시티투어버스사업에 참여하고자 하는 업체에게 한정면허(대중교통과)를 부여하고, 재정적 지원(관광과)을 할 수 있음

다. 운영방식에 대한 재검토

- 서울시티투어버스는 관광과가 법령의 범위 내에서 ‘할 수 있는 사업’이지만 반드시 개입해야 하는가에 대해서는 논란의 여지가 있음. 또한 이를 담당하는 것이 타당하더라도 그것을 구체적으로 어떤 방식에 의해 수행하는가, 현행 개입방식이 바람직한 것인가에 대해서도 검토가 필요함. 서울시티투어버스 사업이 많은 적자를 내고 있는 현실에서 이는 더욱 중요한 의미를 지님

2. 시티투어버스 운영 실태 및 문제점

1) 운행 실적과 문제점

(1) 탑승 실적

- 2000년 10월 13일 운행 시작부터 2001년 3/4분기까지 총 탑승인원은 81,982명이며, 이중 내국인이 58%, 외국인이 42%를 차지하고 있음<표 II-5>
- 2001년 1/4분기 이후 이용률이 지속적으로 증가하고 있으며, 특히 8월 여름 성수기가 낀 3/4분기의 1일 평균 탑승은 2001년 1/4분기에 약 70% 이상 증가했

- 3/4분기의 경우 외국인 비율이 49.9%로 전분기 대비 약 48% 증가하여 외국인 이용객들이 급증하고 있음을 보여줌. 외국인 관광객은 매우 안정적으로 증가하는 추세여서 점차 서울을 방문하는 외국인들에게 시티투어버스가 자리 잡아감을 알 수 있음

<표 II-5> 시티투어버스 탑승객 추이(2000.10.13~2001년 9.30)

(단위 : 명)

구분	계	내국인	외국인
2000.10-31~12.31	16,310	10,842	5,468
2001. 1/4분기	14,865	8,568	6,297
2001. 2/4분기	23,690	14,722	8,868
2001. 3/4분기	27,217	13,578	13,639
계	81,982	47,710	34,272

자료: 허니문여행사 내부자료

<표 II-6> 시티투어버스 탑승 실적(2000.10~2001.7)

(단위 : 명)

구분	2000년			2001년								
	10/13-10/31	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1일 평균 탑승	152	227	191	178	162	154	256	320	244	252	446	193
계	3,566	6,819	5,925	5,526	4,555	4,784	7,679	9,609	7,317	7,582	13,835	5,779
내국인	2,741	4,744	3,357	3,386	2,725	2,457	5,186	6,517	3,856	3,140	8,118	2,299
외국인	825	2,075	2,568	2,140	1,830	2,327	2,493	3,092	3,461	4,442	5,717	3,480
분기별 1일 평균	190			164			272			296		

자료 : 허니문 여행사 내부자료

- 승차권별 판매실적을 보면<표 II-7>, 주·야간권의 비중이 매수는 64.5%, 판매액은 80.0%를 차지하고 있으며, 전일권의 판매 비중은 전체의 10%에도 채 미치지 않고 있음. 또한 주·야간권의 경우에도 주간권의 비중이 90% 이상이므로 운영시간대 개편 및 노선 신설·확장이 시급한 과제임

<표 II-7> 승차권 판매실적(2000.10.13~2001.7.31)

(단위 : 매, 천원)

구분	계	1회권	주·야간권	전일권
판매매수(%)	62,621(100.0)	19,800(32.0)	40,357(64.50)	2,464(3.5)
판매수입액(%)	224,349(100.0)	23,323(11.0)	182,284(80.0)	18,742(9.0)

자료 : 허니문 여행사 내부자료

- 1회권 이용은<표 II-8>, 2001년 들어서 매월 급감하고 있는 추세를 보이고 있음

<표 II-8> 1회권 판매 추이

월	2000.10	11	12	2001. 1	2	3	4	5
하루평균 승객(명)	142	94	77	91	81	61	40	34

자료 : 허니문 여행사 내부자료

(2) 운영수지

- 서울 시티투어버스는 2000년 10월 첫 운영을 한 이래 지금까지 매 분기 적자가 누적되어 왔음<표 II-9>. 2001년 2/4분기 이후 탑승자 수가 증가함에 따라 적자폭이 줄어들고 있지만 여전히 분기별 적자가 약 1억원에 달하고 있음. 이러한 지속적인 적자로 인해 한정면허 사업자인 '허니문 여행사'와 서울시의 재정적 손실이 불가피함

<표 II-9> 서울시투어 재무현황(2000년 4/4분기~2001년 3/4분기)

(단위 : 천원)

분기별	수입계	영업수입액	기타수입*	지출액	잔액
2000년 3/4	190,890	51,347	139,542	358,238	-167,348
2001년 1/4	46,566	46,474	91	164,355	-117,788
2001년 2/4	100,360	100,278	82	207,114	-106,754
2001년 3/4	115,544	115,512	32	205,274	-89,729

자료 : 허니문여행사 내부자료

* : 2000년 3/4분기는 국고보조금이며, 나머지는 이자수입임

** : 2001년 하루평균 영업수입(월 30일로 계산)은 971,351원, 지출은 2,136,093원이며 적자액은 1,163,975원임.

- 서울시는 시티투어버스 운영상에서 발생한 손실을 자체 재원으로 지원해주고 있는데, 적자폭이 줄어들고 있는 관계로 지원액은 점차 감소하고 있음<표 II-9>. 시의 지원 범위는 운행초기 시설비와 인건비(기사, 통역가이드), 연료비 차량정비비 등 차량운행을 위한 경비의 일부분임. 하지만 요금조정 및 적극적인 마케팅이 수행되지 않으면 손실과 그에 대한 공공보전의 악순환이 되풀이 될 것으로 보여 시급한 조치가 요망되는 바임



<표 II-10> 서울시 지원규모

(단위 : 천원)

구분	서울시 지원액
2001. 10.31 ~ 12.31	400,000
2001. 1/4	106,000
2001. 2/4	87,000
계	593,000

(3) 운영수지 적자 문제의 본질

- 시티투어버스가 서울시 관광에서 차지하는 중요성이나 서울시 이미지 제고에 미치는 영향을 고려할 때, 현재 재정적자가 나고 있다는 사실 자체가 문제는 아님. 다만, 시티투어버스가 일반 대중교통요금과 같이 장기적으로 지원을 받을 수는 없기 때문에 장기적 발전계획에 입각하여 재정자립의 길을 모색해야 함
- 그 이유는, 시티투어버스는 공공성을 띠고는 있다고 하더라도 일부의 외국인 관광객과 내국인들만이 이용하는 ‘선택적’ 서비스이며, 기본적 생활을 영위하는데 필수적인 서비스가 아니라는 점에서 공공 재정의 지원은 한시적일 수 밖에 없음
- 또한, 시티투어버스의 재정 적자에 대해서 비판하는 여론이 일고 있음

“이게 서울이야? 외국인 외면 : 운행 1주년을 맞은 서울시티투어버스

서울 시내 관광명소를 순회하는 서울시티투어버스가 지난 13일로 운행 1주년을 맞았다. 2002년 월드컵을 맞아 외국인 관광객들에게 서울시내 관광의 편의를 제공하기 위해 시작된 시티투어버스는 서울의 관광 명소를 한번에 돌아볼 수 있는 기회를 제공해준다. 그러나 여전히 외국인 관광객이 외면하는 바람에 적자를 면치 못해 아직 ‘투어용 버스’로 정착하지 못하고 있다는 지적도 많다.

문화일보, 2001년 10월 19일(금), 27면

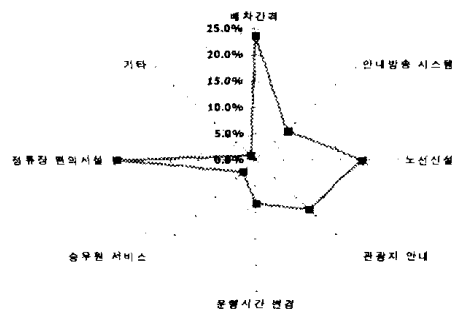
- 재정적자가 가지고 있는 더 큰 문제는 이 문제에 얽매이면서 적극적인 상품 개발 및 마케팅, 서비스 개선이 이루어지지 않아 앞서 언급한 잠재적 시장의 크기에 비해서 이용객 확대가 순조롭게 이루어지고 있지 않다는 것임. 이것이 시티투어버스 운영의 활성화를 가로막으며, 장기적인 발전전망을 흐리게 하는 원인이 됨
- 따라서, 재정적자의 근본적인 원인을 분석하고 그것을 해결해 나감으로써 이

문제를 극복할 수 있을 것임

2) 서비스 및 마케팅 문제

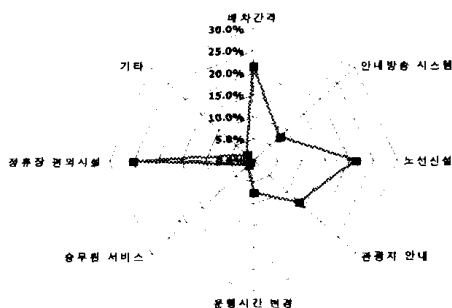
(1) 시티투어 탑승객 대상 설문조사 결과

- 시티투어 탑승객을 대상으로 서비스 개선에 관한 설문조사(우선순위별 복수응답)를 실시했음. 내·외국인 및 우선순위를 무시하고 시티투어버스의 서비스 중 개선되어야 할 사항으로 가장 많이 지적된 것은 「정류장 편의시설 개선(24.3%)」이며, 다음으로는 「배차간격 염수(23.6%), 「노선신설(18.%)」인 것으로 나타났음.

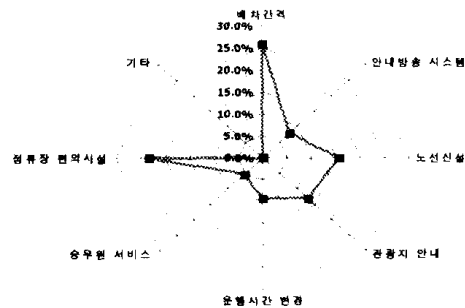


<그림 II-5> 시티투어 개선사항(전체)

- 내·외국인으로 구분하여 서비스 개선사항을 살펴본 결과, 내국인의 경우 「정류장 편의시설」을 가장 많이 지적한 반면, 외국인들은 「배차간격 염수」를 지적하고 있음. 여기서 주목해야 할 점은 내국인 응답자의 21.2%가 「노선 신설」을 개선되어야 할 사항으로 지적하고 있다는 점임. 내국인 중 이미 서울 도심관광을 경험한 사람들이 많고 노선이 단조로워 개선을 요구하는 사람이 상대적으로 많았음



<그림 II-6> 시티투어 개선사항(내국인)



<그림 II-7> 시티투어 개선사항(외국인)



(2) 서비스의 문제

- 앞서 설문조사에서 나타난 것과 같이 시티투어버스의 서비스는 아직까지 고객이 만족할 만한 수준이 아니며, 개선되어야 할 여지가 많은 것으로 보임. 특히 「배차간격 준수」, 「정류장 편의시설」, 「노선 확대」와 같은 가장 기본적인 서비스 부문의 미흡함에 대한 지적이 많아 시급히 해결해야 함
- 시티투어버스는 단순 교통수단으로서 기능과 외국인의 관광을 위한 안내기능이 결합되어 있음. 따라서, 교통수단으로서 서비스 문제와 관광수단으로서 서비스 문제로 나누어서 분석할 수 있음

가. 교통수단으로서 불편함

- 배차시간의 불규칙성
 - ▶ 현재 노선은 hop-in/hop-off 방식의 이용을 전제로 하고 있지만, 한 방향으로 운행하고 있을 뿐만 아니라 일주하는데 2시간 반이나 소요되어 하루만에 전 코스를 관광을 하는 것이 사실상 불가능함. 따라서 시티투어버스로 원활한 일주 관광을 하기 위해 지하철, 시내버스 등 일반 교통수단과의 편리한 환승 체계를 갖추어야 함
 - ▶ 배차간격이 30분으로 긴 데다가 불규칙해서 서울 여행자들에게 편안한 교통서비스를 제공하지 못하고 있음
 - ▶ 광화문기점에 이용객이 집중되고 있는 것은 광화문의 입지가 편리해서라기보다 다른 정거장에서는 언제 차가 올지 모르고 이용이 극히 힘들기 때문이라 분석됨
- 단방향 운행
 - ▶ 노선이 반시계방향 한 방향밖에 없어 불편함. 만약 덕수궁에서 경복궁을 가기 위해 시티투어버스를 탑승했을 경우 전 노선을 일주해서 갈 수밖에 없음. 따라서 편도 운행이 아닌 양방향 운행이 시급한 상황임
- 승차권 제도
 - ▶ 저녁에 이용하려면 주간권과 야간권을 둘 다 끊어야 하는 게 불편함
 - ▶ 타 교통수단과의 환승이 편리한 시티투어 Pass 개발 등 승객편의 도모를 위한 노력이 필요함

- ▶ 전일권의 경우 편의와 여행기념을 위해 승차권 케이스 및 기념품 증정 등 부가 서비스가 필요함
- ▶ 관광안내소와 월드컵홍보관에서 승차권 판매가 필요함

○ 정류장 대기시설

- ▶ 배차간격과 더불어 승객들이 가장 불편해 하는 부분으로 정류장 표식만 되어 있을 뿐 승객들의 대기를 위한 편의시설이 전혀 갖추어져 있지 않음. 따라서 현재 일반 시내버스 정류장과 같이 앉아서 대기할 수 있는 의자, 차양시설 등을 설치해야 함

나. 관광수단으로서 불편함

○ 안내방송

- ▶ 4개국어가 잇달아 나와 소란함. 헤드폰을 사용해서 원하는 언어를 고를 수 있어야함
- ▶ 쇼핑 중심의 내용보다 역사문화 설명을 중심으로 할 필요가 있음
- ▶ 안내원이 3개국어 중 하나의 언어밖에 못하는 문제가 있음
- ▶ 안내 내용 및 질에 승무원마다 차이가 보임

○ 승무원 근무태도

- ▶ 가이드가 안내와 승차권 판매를 동시에 하고 있어서 서로 불편함
- ▶ 사복차림, 근무도중 하차 등 파행근무가 잦음
- ▶ 운전석 뒷자석을 자신의 안방처럼 사용함
- ▶ 운전기사의 난폭운전, 라디오 틀기
- ▶ 정류장 비정차, 중간차로 정차, 경유 생략 등 파행운행이 많음
- ▶ 노선의 중간 경유지에서 시티투어버스를 탈 경우를 고려하여, 지하철과 연계 안내 강화가 요망됨
- ▶ 안내전화 연결이 잘 안됨. 연결되어도 너무 불친절함

○ 정류장에서 안내

- ▶ 요금에 대한 외국어 표시가 없음
- ▶ 가이드 지도에 표시된 정류장 위치와 실제 위치가 틀림



- ▶ 노선의 중간 경유지에서 시티투어버스를 탈 경우를 고려하여, 지하철과 연계 안내 강화가 요망됨
- ▶ 정류장 기둥에 관광지까지 이정표와 안내도가 필요함

(3) 노선의 상품성 및 마케팅의 문제

가. 노선의 상품성

- 노선이 단조로움
- 서울시의 모든 관광자원을 커버하지 못함
- 체험관광, 이벤트와 연계 부족함

- 공항과 도심 간의 연계교통이 없어 외래관광객 유치에 한계가 있음
- 코스 내용이 너무 단순하여 승객 유치에 한계가 있음
- 공항접근을 포함하여 다른 교통수단과의 환승 체계가 제대로 마련되지 않아 서울의 관광장소를 면(面)적으로 커버하지 못하고 있음. 또한 커버 지역을 늘리기 위해 현행 방식대로 무리하게 노선을 늘리는 것은 수익성을 더욱 악화시킬 우려가 있음
- 경찰박물관 등 굳이 경유할 필요가 없는 장소가 노선에 포함됨

나. 마케팅 활동의 미약함

- 보다 적극적 홍보활동 요망
- 버스 디자인 개선
- 국내외 관광·교통 관련 기업, 기관과 적극적 협력관계를 통한 마케팅 부족

- 대 내외 홍보 및 판매 전략이 미약함
- 인바운드(외래 여행자 대상) 여행사들에게도 유용한 관광교통수단으로서 인식을 주지 못하고 있음

3) 운영조직과 제도적 문제

(1) 운영조직의 문제

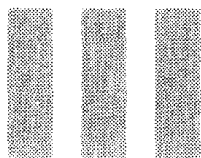
- 위에서 분석한 바와 같이 시티투어버스가 그 취지의 적합성이나 시장의 잠재

력에 비해서 제대로 정착되고 있지 못한 것은 혁신적이고 효율적 경영을 수행할 수 있는 운영조직이 마련되어있지 않기 때문임

- 그 한계는 첫째, 운영자인 민간 업자의 수익성 추구와 이 사업의 장기성, 공공성간의 모순 둘째, 공공기관과 민간기업간 책임과 권한 분배 및 경영 전략 구상과 실행 과정의 비체계성에 있음
- 따라서, 현재 시티투어버스가 당면하고 있는 문제를 근본적으로 해결하기 위해서는 서비스의 개선이나 마케팅을 강화하고, 요금을 인상하는 등의 단기적 처방만으로는 부족함, 시장 상황의 변화와 고객의 요구에 적극적이고도 탄력적으로 대응할 수 있는 운영주체의 정립이 필요함

(2) 제도의 문제

- 시티투어버스의 존립 근거를 제공하고 있는 제도가 시티투어버스 본연의 기능을 수행하는데 초점을 맞추고 있지 않기 때문에, 운영 운영에서 유연성과 창의성을 발휘할 수 없게 만듦



시티투어버스 운영체제 개선의 기본 방향

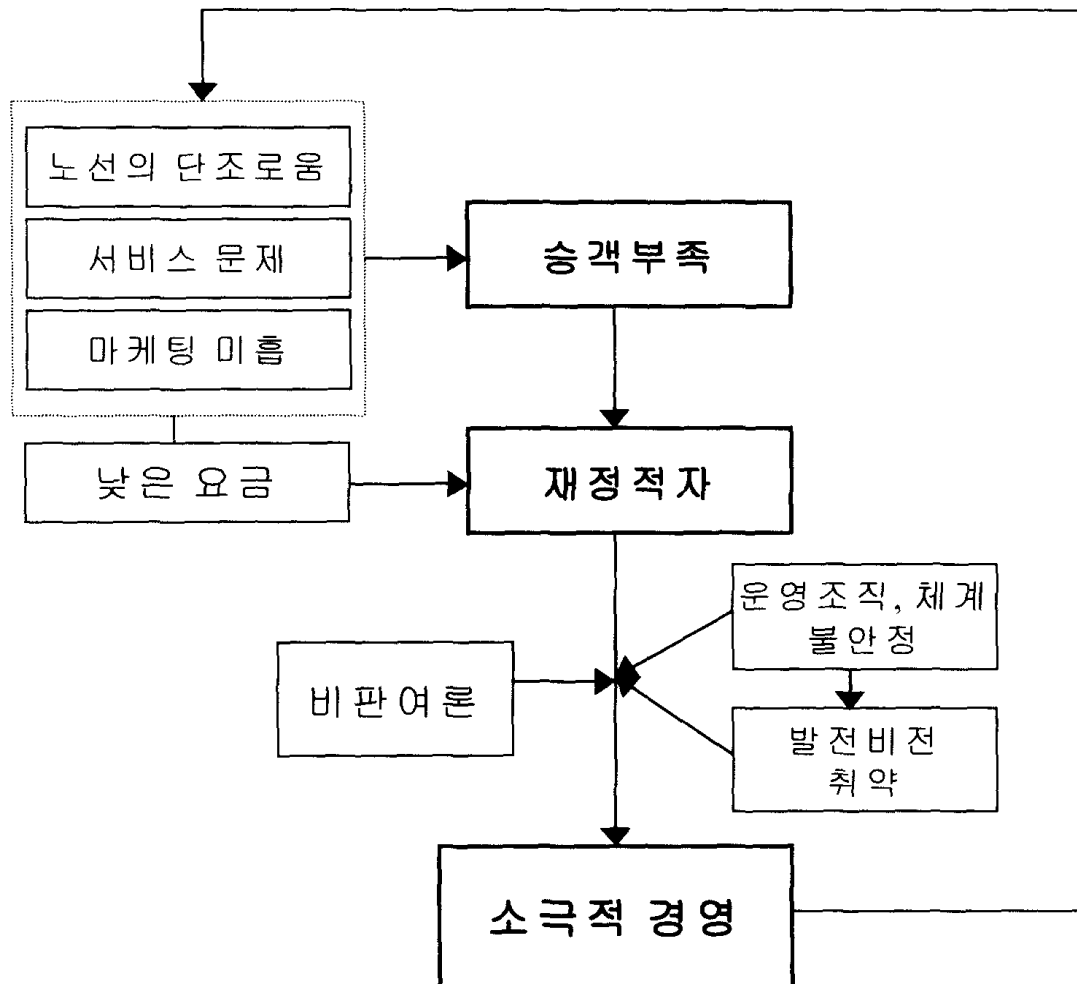
빈 면



III. 시티투어버스 운영체제 개선의 기본 방향

1. 문제발생의 메커니즘

- 시티투어버스 운영을 안정화하기 위해서는 발생하는 문제에 대한 대증요법과 함께 발생의 원인을 근본적으로 차단해야 함
- 문제점 분석을 바탕으로 시티투어버스의 문제점 발생 메커니즘을 보면 다음과 같이 악순환에 빠져 있음



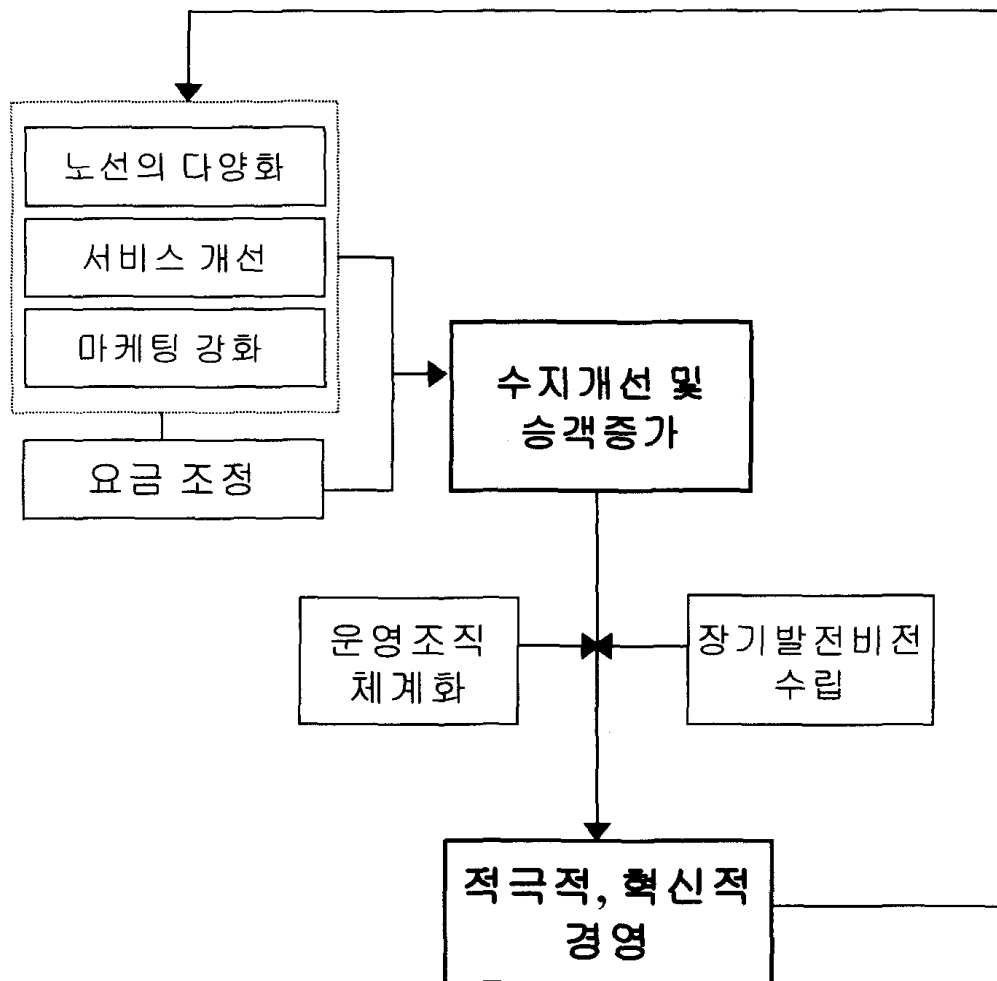
<그림Ⅲ-1> 시티투어버스 운영의 악순환



2. 운영체제 개선의 기본 방향

1) 운영의 악순환체계를 순순환체계로

- 악순환을 순순환으로 전환시키기 위해서는 중·단기적으로 서비스 개선, 마케팅 강화, 요금 조정을 해야 하며 근본적으로 제도적 환경과 운영 주체조직체계 정비를 동시에 추진해야 함. 이 과정을 도식화하면 아래와 같음



<그림Ⅲ-2> 시티투어버스 운영의 순순환

2) 운영체제 개선의 기본 방향

- 시티투어버스 운영 개선의 기본 방향은 다음 네 가지로 정리할 수 있음



(1) 요금 조정

- 원가와 이용객이 생각하는 가치를 반영하여 지나치게 낮게 책정되어 있는 요금을 현실에 맞게 조정하여 수지를 개선하고 운영 안정화의 토대를 마련함

(2) 서비스 개선

- 고객의 이동과 관광 편의 증대를 통해서 만족을 주며, 이들이 마케팅어가 되어 이용객이 증가할 수 있도록 함

(3) 노선 상품성 강화

- 기존 노선에서 불합리한 부분을 제거하며, 새로운 노선을 개설하여 이용객들의 선택 폭을 넓혀 줌으로써 만족을 극대화함

(4) 마케팅 강화

- 상품의 기획, 개발과 더불어 개발된 상품의 이미지를 브랜드화하고 잠재이용자들에게 효과적으로 홍보하기 위한 노력을 강화해야 함

(5) 운영조직체계 및 제도 정비

- 민(民)과 관(官)의 장점을 살려서 보다 창의적이고 유연하게 업무를 추진할 수 있도록 조직 체계를 정비하고, 그와 관련된 제도적 토대를 마련함

IV

요금조정을 통한 재정 문제 해결

빈 면



IV. 요금조정을 통한 재정 문제 해결

1. 요금조정 요구의 배경과 필요성

1) 운영수지 적자 누적 현황

- 올해 들어서서 3/4분기까지 누적적자는 314,200천원으로 분기평균 104,733천원의 적자가 발생하고 있는 형편임<표 II-9 참조>
- 2001년 3/4분기동안 하루 평균 291명이 이용하여 작년 1/4분기의 164명에 비해서 크게 늘어나고 있으며, 적자폭도 117,788원에서 89,729원으로 줄어들고 있음. 그러나 현재의 요금수준으로는 승객이 약 2배 가량 늘어나야 적자를 면할 수 있게 되어 있어 획기적인 변화가 요구되는 상황임

2) 운영수지 적자에 대한 관점

- 시티투어버스 운영은 근본적으로 수익을 목적으로 시작한 사업이 아니라 시장에서 적절하게 제공해주지 못하고 있는 외국인 개별관광객에 대한 서비스를 공공의 지원 하에 공급함으로써 관광시장의 활성화를 도모하며, 서울의 이미지 구축에 이바지하고자 하는 것임
- 또한, 현재 적자를 내고 있기는 하지만, 시장 잠재력이 충분하며 우리나라 관광산업 진흥이라는 전략적 차원에서 보아야 할 필요성이 있는 사업임(II의 시장분석 참조)
- 실시 초기부터 당분간 적자가 나리라는 것은 예상하고 있었던 바, 현재 ‘적자가 나고 있다’라는 것 자체가 심각한 문제는 아님. 다만, 시티투어버스가 소기의 목적을 달성하고 있는가? 현재 그렇지 못하다면 그럴 가능성은 있는가? 어떻게 하면 그럴 수 있는가? 하는 문제에 먼저 초점을 맞출 필요가 있음
- 위와 같은 문제제기로부터, 단기적, 그리고 중장기적 운영 체제 혁신을 통해서 보다 많은 수요를 창출해야 하며, 이러한 혁신을 가능케하는 기반 구축의 일환으로서 요금조정 문제에 접근해야 함



3) 요금인상의 필요성

- 현재 운영수지 적자는 시티투어버스의 안정화를 가로막으며, 존립 근거조차 위협하는 문제로 대두되고 있음. 그 내용은 다음 세 가지를 들 수 있음
 - ▶ 민간 업체의 운영 혁신 동기 상실 : 시티투어버스 운영을 맡고 있는 민간 업체는 적극적이고 창의적인 경영을 통해서 시장을 확대하고 수지 적자를 개선하기 위한 노력을 해야 하는 상황임. 그러나 현재의 요금 수준 하에서는 근본적으로 이 창출이 어려울뿐더러 투자를 함으로써 상황이 개선되기 보다는 적자폭이 더욱 커질 것이라는 우려 때문에 적극적인 혁신에 나서지 못하고 있는 실정임
 - ▶ 운영혁신을 위한 적극적 투자 및 경영에 대한 비판여론 : 시티투어버스가 서울시 관광교통 인프라로 정착하기 위해서는 노선 확대와 서비스 개선, 적극적 마케팅 등이 필수적임. 그러나 적자폭이 크고 장기적인 전망이 불투명한 현재 상태에서 공격적인 투자를 하는 것은 여론이나 시의회, 관련업계, 민간 언론의 비판에 직면할 우려가 있음. 실제로 서울 서부노선 등 노선확장 계획에 대해서 '적자인 상태에서 노선확대'를 비판하는 일부 여론의 지적이 있었음
 - ▶ 시티투어버스의 존립 근거에 대한 위협 : 이러한 여론은 '시장에 맡기면 될 것을 왜 관이 나서나?' 하는 시장론자들의 비판을 부각시킬 수 있음. 또한 시티투어가 기존 관광시장을 잠식할 수도 있다는 우려를 하고 있는 여행사들의 비판이 거세질 우려가 있음
- 이러한 점에서, 적절한 요금인상을 통해서 수익구조를 개선하여 혁신적인 경영의 토대를 마련해야 할 필요성이 제기됨
- 이러한 상황논리 이외에, 본질적으로도 시티투어버스 요금은 해외의 다른 도시의 유사 서비스 및 우리나라의 다른 물가수준과 비교해볼 때도 지나치게 낮은 수준임
- 낮은 요금이 한편으로는 외국인들에 대한 서비스가 될 수 도 있지만, 다른 한편으로는 비교적 질높은 서비스를 제공하면서도 '싸구려' 이미지를 심어 주게 되어서 큰 이득이 없다고 평가됨

<표 IV-1> 해외 도시들의 시티투어버스 요금과 관련 서비스

도시별	요금(1일권)	주요 서비스
서울 시티투어버스	8,000원	셔틀형, 가이드 안내
시드니 익스플로러	US\$30(약 39,000원)	셔틀형, 가이드 안내, 언어별 안내방송
일본 하토버스	¥5,000(약 50,000원)	셔틀형, 패키지형 혼합 코스별 요금차별화 언어별 안내방송
뉴질랜드 익스플로러	US\$25(약 32,500원)	셔틀형, 안내방송
뉴욕 애플투어	US\$45(약 58,500원)	셔틀형, 2층 버스, 안내방송

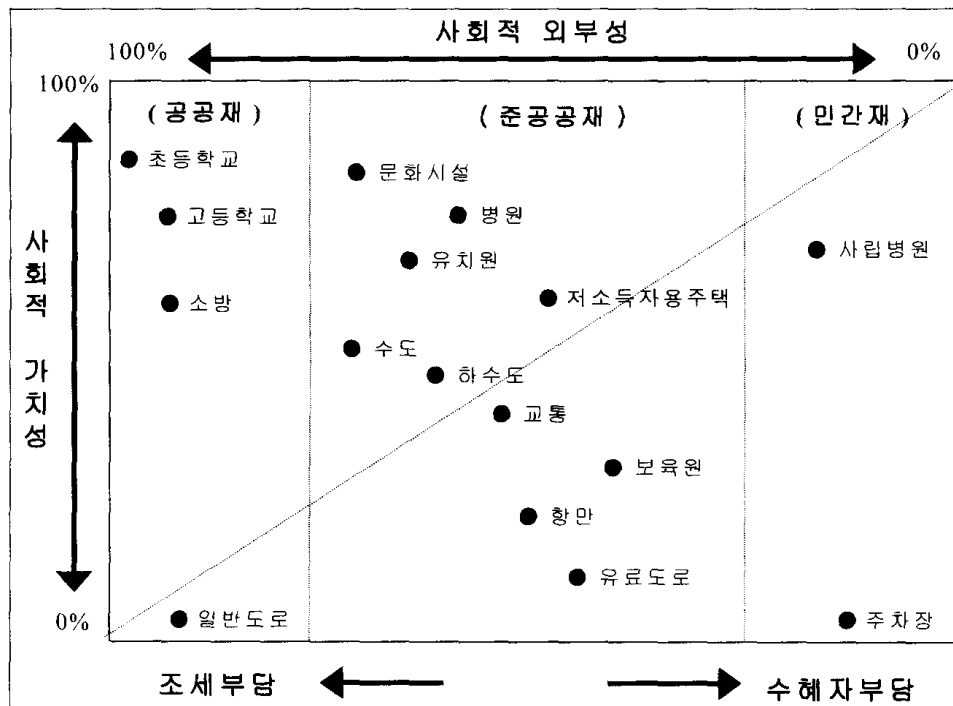
자료 : 각 시티투어버스의 브로셔 및 인터넷 자료

- 이상과 같은 점들을 고려할 때, 시티투어버스 요금을 적절한 선해서 현실화할 필요성이 제기됨

2. 시티투어버스 요금 결정 원칙

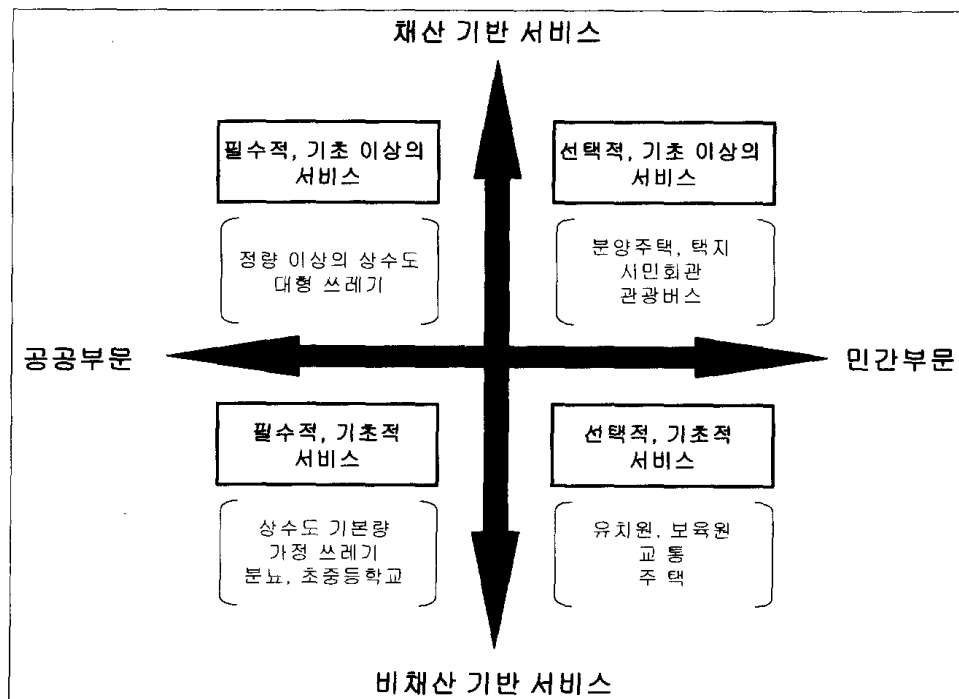
1) 시티투어버스의 재화로서 성격

- 요금조정의 기본원칙을 설정하기에 앞서서 시티투어버스의 재화로서 성격에 대해서 명확히 규정할 필요가 있음. 그 성격에 따라서 요금 체계 및 운영 방향이 결정되어야 하기 때문임
- 시민생활에 제공되는 서비스는 공공재와 준공공재, 사적재로 나누어질 수 있음(그림 IV-1 참조). 공공재는 다시 필수적 서비스와 선택적 서비스로 나눌 수 있음. 필수적 서비스에 대해서는 공공의 보조를 통해서 낮은 요금을 부과하며, 선택적 서비스에 대해서는 재산 베이스를 채택하여 높은 요금을 부과하는 것이 원칙으로 인식되고 있음(그림 IV-2 참조). 고베시의 경우에는 분양주택, 택지, 시민회관, 관광버스 등을 사적 부분과 유사하며 재산성을 기반으로 요금을 부과하는 서비스로 규정하고 있음



<그림 IV-1> 국민생활에 적용되는 재화의 분류(예)

출전: 동경시정조사회, 1981, 『도시문제』 제72권 제6호, 44쪽, 成瀬龍夫, 1994: 55에서 재인용)



<그림 IV-2> 행정서비스의 분류와 요금설정 방식의 한 예

출처: 『고베시 행재정제도조사회 보고서』, 成瀬龍夫, 1994: 55에서 재인용

- 서울시티투어버스는 서울을 방문하는 외국인이나 지방민의 관광편의를 위한 서비스이므로 선택적·기초 이상 서비스에 해당됨. 따라서, 이 논리를 따르면 궁극적으로 시티투어버스 요금은 재산베이스를 따라서 결정해야 함
- 그러나 관광 산업이 지역경제 활력 강화와 국가·도시 이미지 제고를 위해서 현재 육성해야 할 대표적인 문화산업이지만, 이와 관련된 지식과 노하우, 경험 축적되어 있지 않은 상황임. 따라서 서울시 등 공공기관은 시티투어버스를 전략적으로 육성할 할 필요가 있으며, 운영 안정화를 위한 계획을 수립, 실천해야 할 의무가 있음
- 아울러 시티투어버스는 서울시나 국가에서 별도의 예산을 들여서 수행하고 있는 도시마케팅, 홍보관련부서, 관광과²⁾ 등의 업무 내용과 밀접한 관련을 가지고 있음
- 현재의 시장 상황에서 시티투어버스가 타겟으로 하고 있는 개별여행객이나 환승 승객 시장을 현실화시키기 위해서는 각종 인프라 및 설비, 홍보, 인력 확보 및 교육, 경영 노하우 체득 비용 등에 대해서 일정기간동안 지속적으로 투자를 해야 하기 때문에 시장논리에 의해서 만으로는 운영이 지속되기 어려움. 현재 우리 나라 인바운드 여행사에서 제공하는 서비스는 줄어들고 있는 단체관광객에 초점을 맞추고 있으며, 개별 관광객에 대한 서비스는 시장영역에서 제대로 제공되지 못하고 있는 현실이 이를 잘 말해줌
- 현재의 시티투어버스 사업을 하기 이전에도 민간에게만 맡겼다가 실패했던 경험이 있으며, 그리고 민간 관광업자들이 개별관광객을 대상으로 하루 투어 혹은 반일 투어를 시행하고는 있지만 그다지 수익성이 없으며, 고객들로부터 크게 호응을 받고 있지 못하고 있는 상황은 위의 논리를 뒷받침해줌
- 이상의 논의에서 시티투어버스의 성격은 궁극적으로는 선택적·기초이상 서비스로서 재산성을 기반으로 해서 운영해야 하지만, 그 사업이 국가적 흑

2) 『서울특별시행정기구설치조례 시행규칙』의 『서울시직제』에 의하면, 서울시 관광과장의 업무범위는 다음과 같음.

⑤ 관광과장은 다음 사항을 분장한다.

5. 관광코스, 관광상품 개발에 관한 사항
6. 관광사업의 허가·승인·등록·신고 등에 관한 사항
12. 국내·외 관광홍보계획 수립
13. 관광홍보물의 제작·배포에 관한 사항



은 지역적으로 육성해야 할 전략산업이라는 점과 시장을 개발하여 정착시키기까지는 많은 투자가 필요하다는 점에서 준공공재로서 성격을 띠

2) 공공교통요금 결정에 관한 일반 이론

- 어떠한 원칙을 적용하든 적정 요금수준을 결정하기 위해서는 정확한 원가가 산출되어야 하며, 그 원가를 어떠한 수준으로 요금에 반영할 것인지를 결정해야 함. 현재 우리 나라에서 활용되고 있는 교통요금 결정 원리로는 다음 네 가지를 들 수 있음

(1) 평균비용원리

- 교통요금을 평균비용과 평균수입이 일치되는 수준에서 결정함
- 이 경우에 고정비용을 비용에 포함시키느냐, 그렇지 않느냐에 따라서 요금 수준이 달라짐
- 평균비용은 총비용과 총수요에 의해서 결정되는 바, 앞으로 발생할 비용과 수요 변화에 따라서 그 요금이 적절한지 그렇지 않은지가 달라지게 됨

(2) Full-cost 제도

- 평균비용원리를 보완하여, 평균비용에 일정한 관습적 이윤을 더한 수준에서 교통요금을 결정함
- 즉, 교통요금 = 평균생산비용 + 관습적 이윤(적정이윤)

(3) 한계비용원리

- 평균비용이나 Full-cost 원리는 생산자의 입장만 반영한 것으로서 독점기업에서 적용하게 됨
- 이러한 폐단을 막기 위한 것으로 완전경쟁 하에서 한계비용과 평균수입이 일치되는 점에서 교통요금을 결정하는 원리를 말함
- 그러나, 이 경우에는 비용체감이나 체증이 발생하는 경우, 손실이나 초과이윤이 발생하게되므로 공공요금수준으로는 바람직하지 않음

(4) 램지가격제

- 수요탄력성에 따라서 요금을 차등인상함으로써 기업이 적자를 보지 않게 하는 방법을 말함
- 시장을 세분화하여, 수요의 가격탄력성이 적은 영역에는 요금상승분을 크게 하고, 탄력성이 큰 영역에는 상승분을 적게 하는 것이 자원배분의 효율성을 증대시킴

(5) 차등가격제

- 소비자가 느끼는 편익에 따라서 요금을 상이하게 책정하는 원리임. 평균 수준의 편익보다 더 많은 편익을 얻는 소비자들에게 더 높은 요금을 부과하게 되면 경영효율성을 증진할 수 있고, 정부 보조에 대한 의존성을 줄일 수 있음
- 이상의 원리 중에서, 현재 우리나라에서는 평균비용의 원리를 근간으로 하여 사회복지 원리를 보완하는 방향에서 운영이 책정되고 있음

3) 시티투어버스 요금수준 결정의 기본 방향

- 시티투어버스 요금조정의 목적은 경상수지 적자 문제로부터 최대한 자유로워져서, 보다 적극적이고 혁신적 경영의 토대를 마련하기 위함임
- 공급자 입장, 이용자 입장을 모두 반영하되, 주어진 공급조건 하에서 수익과 이용자수의 극대화를 동시에 만족할 수 있는 가격 수준에서 요금을 결정하는 것을 원칙으로 함

3. 시티투어버스 적정 요금 산정

1) 시티투어버스 요금 결정 방법

- 이상과 같은 이론적 논의를 바탕으로 시티투어버스 요금 결정원리로 다음 세 가지를 상정할 수 있음
 - ▶ 원가반영 요금 : 원가를 그대로 반영하는 평균비용의 원리에 입각하여 요금을 결정함
 - ▶ 수요자 중심 요금 : 수요자가 생각하는 가치에 입각하여 요금을 결정함



- ▶ **최대수익 요금** : 가격 인상에 대한 수요탄력성에 기초하여 최대수익을 낼 수 있는 수준에서 요금을 결정함

○ 그러나 이 요금은 현재의 수요와 공급을 기초로 하고 있기 때문에 인상 이후 변화 요인에 대해서는 고려하고 있지 않음. 따라서 인상의 기대효과를 파악하기 위해서는 다음과 같은 점을 고려해야 함

- ▶ 서비스 개선으로 인한 수입 증가
- ▶ 서비스 개선으로 인한 비용 증가
- ▶ 이용자 집단별 가격에 대한 수요탄력성에 입각한 차등가격제 도입 여부

○ 현재 상태에서는 서비스 개선으로 인한 승객 증가와 비용 증가가 어떠한 결과를 나타낼지를 추정할만한 기초 자료가 박약하므로 이번 요금 결정에는 반영하지 않기로 함. 다만, 위 요금이 재정에 미치는 효과를 예측하는 경우에 몇 가지 가설을 세우는데 활용할 수 있음

○ 차등가격제는 논리적 차원과 이용객의 반응을 면밀히 검토하여 도입 여부를 판단할 것임

2) 적정요금 산정

(1) 공급자 입장에서의 원가반영 요금

○ 현재의 서비스 수준 하에서 평균 승객 수가 유지된다고 가정하고, 수입과 비용이 같아지는 점에서 요금을 결정함

○ 산출식

$$\{\text{티켓별 일일평균이용자 수}(N) \times \text{티켓별 조정 요금}(\gamma X)\} - \text{일일평균비용} = 0$$

$$\therefore \text{티켓별 조정요금}(\gamma X) = \text{일일평균비용} / \text{티켓별 일일평균 이용자수}$$

※ 주간권 요금을 X로 놓고, 전일권, 일회권은 그 요금 비율에 따라서 X앞에 계수를 붙일 수 있음

○ 계산식에 사용되는 기호는 다음 <표 IV-2>와 같음

<표IV-2> 원가반영 요금 계산식 사용 기호

구분	티켓	주야권대비 요금 지수(γ)	일평균인원 (N)
A(성인)	ad (성인 주야권)	γ ad	Nad
	ao (성인 일회권)	γ ao	Nao
	af (성인 전일권)	γ af	Naf
M(중고생)	md (중고 주야권)	γ md	Nmd
	mo (중고 일회권)	γ mo	Nmo
	mf (중고 전일권)	γ mf	Nmf
E(초등)	ed (초등 주야권)	γ ed	Ned
	eo (초등 일회권)	γ eo	Neo
	ef (초등 전일권)	γ ef	Nef

○ 계산식

$$\begin{aligned}
 &\text{총수입(I)} = \\
 &\{A[(Nad \times \gamma ad X) + (Nao \times \gamma ao X) + (Naf \times \gamma af X)]\} + \{M[(Nmd \times \gamma md X) + (Nmo \times \gamma mo X) \\
 &\quad + (Nmf \times \gamma mf X)]\} + \{E[(Ned \times \gamma ed X) + (Neo \times \gamma eo X) + (Nef \times \gamma ef X)]\} \\
 &= \text{총 비용(C)}
 \end{aligned}$$

※ 총수입은 하루 평균 티켓 판매 대금임

※ 성인 주야간권 요금지수 $\gamma ad=1$ 로 설정함

○ 위 식을 X에 대해서 정리하면 총수입=총비용이 되는 주간권 요금을 구할 수 있으며, 주간권 요금을 기준으로 각 티켓별 요금 조정안을 구할 수 있음

○ 현재 티켓별 요금과 일일 평균 이용자 수는 다음 <표 IV-3>과 같음

<표IV-3> 티켓별 일일평균 이용자 수 및 요금지수

구분	티켓	요금	주야권대비 요금 지수	티켓별 총인원	월평균인원	일평균인원	비율
성인(A)	주야권	5,000	1	37,200	4,133	138	56.1
	일회권	1,200	0.24	12,839	1,427	48	19.3
	전일권	8,000	1.6	2,779	309	10	4.2
중고생(M)	주야권	4,000	0.8	2,500	278	9	3.8
	일회권	1,000	0.2	-	-	-	0.0
	전일권	6,000	1.2	67	7	0	0.1
초등(E)	주야권	3,000	0.6	9,079	1,009	34	13.7
	일회권	800	0.16	1,757	195	7	2.6
	전일권	4,500	0.9	141	16	1	0.2
계	-	-	-	66,362	7,374	246	100.0

자료: 허니문여행사, 2001년 1월부터 9월까지 집계자료에 의거 계산함



○ 일일 평균비용

- ▶ 2001년 1/4분기에서 3/4분기까지 총 지출액은 576,745,037원임. 따라서 1일 평균 비용은 2,136,093원임(편의상 1개월을 30일로 간주함)
- ▶ 2000년 3/4분기는 운행 초기 단계로, 현재와는 상황이 다르므로 이 시기의 실적은 요금산정자료로 사용하지 않음

○ 일일평균 수입(I)

- ▶ 위의 계산식에 관련 자료를 대입해 보면

$$(138 \times \chi) + (48 \times 0.24\chi) + (10 \times 1.6\chi) + (9 \times 0.8\chi) + (0 \times 0.2\chi) + (0 \times 1.2\chi) + (34 \times 0.6\chi) + (7 \times 0.16\chi) + (1 \times 0.9\chi) = 195.1\chi$$

- ▶ 여기서, 하루평균수입=하루평균지출이 되는 값을 구해야 하므로

$$195.1\chi = 2,136,093$$

$$\chi \approx 10,950$$

- ▶ 즉, 원가를 반영하면 주야간권 요금은 10,950원이 되어야 현재 상태에서 수입과 지출이 같아지게 됨

- 다른 티켓의 요금은 현재의 비율을 그대로 적용하는 것을 가정할 때 새로운 요금체계는 다음 <표 IV-4>와 같음

<표 IV-4> 원가반영 요금체계

구분	티켓	이전요금	요금지수	조정요금(계산치)	책정요금
성인	주야권	5000	1	10,950	11,000
	일회권	1200	0.24	2,628	3,000
	전일권	8000	1.6	17,520	18,000
중고생	주야권	4000	0.8	8,760	9,000
	일회권	1000	0.2	2,190	2,000
	전일권	6000	1.2	13,140	13,000
초등	주야권	3000	0.6	6,570	7,000
	일회권	800	0.16	1,752	1,500
	전일권	4500	0.9	9,855	10,000

* 천원 미만은 반올림

- 그런데, 현재 일회권 요금이 전일권에 비해서 지나치게 싸서 문제가 됨. 주

간을 기준으로 하루종일 탈 수 있는 회수를 3회 정도이며, 일회권을 비싸게 해서 전일권 이용을 유도해야 한다면 성인 일회권의 지수를 **0.4**(현재 1200원을 2000원으로)로, 중고생은 0.2에서 **0.3**으로(현재 1000원에서 1500원으로), 초등생 일회권의 지수를 현재 0.16에서 **0.24**로(800원에서 1200원으로) 조정 한 후에 조정 요금을 계산할 필요가 있음

▶ 이렇게 해서 다시 계산을 하면 다음과 같음

$$(138 \times x) + (48 \times 0.4x) + (10 \times 1.6x) + (0 \times 0.3x) + (0 \times 1.2x) + (9 \times 0.8x) + (34 \times 0.6x) + (7 \times 0.24x) + (1 \times 0.9x) = \mathbf{203.2x}$$

따라서, $203.2x = 2,135,821$

$$x \approx \mathbf{10,512}$$

- 이 결과를 반영하여 요금을 책정하면 성인 주야간권과 중고생의 전일권은 변동이 없으나 일회권은 각각 1000원씩 인상되며, 성인 전일권, 중고생 주야간권, 초등생 주야간권과 전일권이 각각 1000원씩 인하요인이 발생함. 따라서 주야권이나 전일권 사용을 유도할 수 있다는 점에서 이 체계를 채택할 필요가 있음<표 IV-5>

<표 IV-5> 일회권 요금의 주야간 대비 비율을 조정한 이후의 원가반영 요금체계

	티켓 종류	이전요금	요금지수	조정요금 (계산치)	책정요금	차이
성인	주야권	5,000	1	10,512	11,000	0
	일회권	2,000	0.4	4,205	4,000	1,000
	전일권	8,000	1.6	16,819	17,000	-1,000
중고생	주야권	4,000	0.8	8,410	8,000	-1,000
	일회권	1,500	0.3	3,154	3,000	1,000
	전일권	6,000	1.2	12,614	13,000	0
초등	주야권	3,000	0.6	6,307	6,000	-1,000
	일회권	1,200	0.24	2,523	2,500	1,000
	전일권	4,500	0.9	9,461	9,000	-1,000

(2) 수요자 입장에서의 평가 요금

- 여기에서는 수요자가 평가하는 가치를 그대로 반영하여 요금을 결정함
- 수요자 평가 가치는 시티투어버스 이용객을 대상으로 현재 서비스 상태와 일정한 조건하에 개선된 상태에서 지불할 수 있는 최대한의 가격에 관한 조사 결과를 활용해서 산출함



가. 현재 서비스 상태에서의 수요자 요금 평가

- ▶ 현재 서비스 상태에서 이용객들이 생각하는 시티투어버스 주간권에 대한 지불용의액 평균은 7,788원(표 IV-6)으로, 요금은 8,000원으로 책정할 수 있음

<표 IV-6> 시티투어버스 서비스에 대한 이용자들의 지불용의액 (이용객 전체)

지불용의액(원)	응답자수	총액
5,000	38	190,000
6,000	22	132,000
7,000	40	280,000
8,000	49	392,000
9,000	5	45,000
10,000	58	580,000
11,000	10	110,000
계	222	1,729,000
평균지불용의액		7,788

- 자료: 설문조사

* 인상되면 이용하지 않을 것이라고 대답한 경우는 5,000원으로 간주함

** 평균 지불용의액은 총액을 응답자 수로 나눈 값임

- 내국인들과 외국인간에는 평가 가치에 차이가 있음. 응답한 한국인 104명의 주간권에 대한 지불용의 평균 금액은 7,346원이며, 외국인의 평균 금액 8,178원으로, 외국인이 832원 더 높게 평가하고 있음. 즉, 수요자의 입장에서 볼 때 한국인들은 7,000원 외국인들은 8,000원까지는 지불할 수 있는 것으로 판단됨<표 IV-7>

<표 IV-7> 시티투어버스 서비스에 대한 이용자들의 지불용의액 (내·외국인별)

지불용의액	한국인		외국인	
	응답자 수	총액(원)	응답자 수	총액(원)
5,000	23	115,000	15	75,000
6,000	12	72,000	10	60,000
7,000	26	182,000	14	98,000
8,000	18	144,000	31	248,000
9,000	2	18,000	3	27,000
10,000	20	200,000	38	380,000
11,000	3	33,000	7	77,000
계	104	764,000	118	965,000
평균가격	7,346		8,178	

자료: 설문조사

- 결과적으로 수요자가 판단한 가치를 중심으로 한 요금체계는 다음 <표 IV-8>과 같음

<표 IV-8> 수요자의 가치평가에 따른 요금체계(현재 상태)

(단위: 원)

구분	티켓	이전요금	요금지수	조정요금(계산치)	책정요금
성인	주야권	5,000	1	7,788	8,000
	일회권	1,200	0.24	1,869	2,000
	전일권	8,000	1.6	12,461	12,000
중고생	주야권	4,000	0.8	6,230	6,000
	일회권	1,000	0.2	1,558	1,500
	전일권	6,000	1.2	9,346	9,000
초등	주야권	3,000	0.6	4,673	5,000
	일회권	800	0.16	1,246	1,000
	전일권	4,500	0.9	7,009	7,000

자료: 설문조사

- ▶ 이 경우에, 외국인의 평가가치가 높기 때문에 한국인들의 수요 감소가 예상됨

- 일회권의 주야간권 요금 대비 비율을 높여서 요금을 매기면 다음과 같음

<표 IV-9> 일회권 요금의 주간권 대비 비율을 조정 한 이후
수요자 가치 평가에 따른 요금체계

(단위: 원)

구분	티켓	이전요금	요금지수	조정요금(계산치)	책정요금	조정전과의 차이
성인	주야권	5,000	1	7,788	8,000	
	일회권	2,000	0.4	3,115	3,000	+ 1000
	전일권	8,000	1.6	12,461	12,000	
중고생	주야권	4,000	0.8	6,230	6,000	
	일회권	1,500	0.3	2,336	2,000	+ 500
	전일권	6,000	1.2	9,346	9,000	
초등	주야권	3,000	0.6	4,673	5,000	
	일회권	1,200	0.24	1,869	1,500	+ 500
	전일권	4,500	0.9	7,009	7,000	

자료: 설문 조사

나. 서비스 개선 시 수요자 요금 평가

- 서비스가 일정하게 개선되었을 경우를 상정할 경우 지불용의액은 다음과 같이 변화됨
- 서비스 변화의 내용은 다음과 같이 제시함



서비스 개선안

- 노선 신설 및 확대: 서울 서부(신촌, 월드컵 경기장 등) 및 강남지역 운행(주간권, 전일권은 1장의 티켓으로 모든 노선 이용 가능)
- 운행의 정시성 확보: 정류장 대기 고객에게 버스도착 시간을 미리 예고함
- 안내방송체계 개선: 이어폰을 통해서 고객이 원하는 언어의 안내방송 청취 가능
- 정류장 안내체계 개선: 정류장에서 관광지까지 상세한 안내자료 제작, 배포
- 심야운행 개시: 심야시간대에 볼거리, 즐길거리가 많은 지역 운행
- 기타: 버스의 고급화, 기타 고객 불편사항 수시 반영, 개선

- 서비스가 개선된다면 이용객들은 현재의 주간권에 대해서 평균 8,710원을 지불할 수 있는 것으로 응답함. 이는 현재상태에서 지불용의액 평균 7,788원에 비해서 923원 높은 가격임<표 IV-10>

<표 IV-10> 시티투어버스 서비스에 대한 이용자들의 지불용의액
(이용객 전체, 서비스 개선시)

지불용의액	응답자	총액(원)
5,000	20	100,000
6,000	15	90,000
7,000	27	189,000
8,000	33	264,000
9,000	2	18,000
10,000	88	880,000
11,000	15	165,000
12,000	11	132,000
계	211	1,838,000
평균		8,710.9

자료 : 설문조사

- 내·외국인간의 차이를 보면 <표 IV-11>, 한국인의 경우 서비스 개선시에 평균 8,182원을 지불할 수 있다고 대답한 반면에 외국인의 경우에는 이보다 높은 9,179원을 지불할 수 있다고 대답해서 외국인이 997원 더 높게 평가함. 이는 현재상태에서 지불용의액보다 한국인은 836원, 외국인은 1,001원이 더 높은 가격임. 따라서, 서비스개선에 대해서는 한국인보다 외국인들이 더 열망하고 있으며, 높은 가치를 부여하고 있다는 점이 확인되었음

<표Ⅳ-11> 시티투어버스 서비스에 대한 이용자들의 지불용의액
(이용객 전체, 서비스 개선시)

(단위: 원, 명)

지불용의액	한국인		외국인	
	응답자 수	총액	응답자 수	총액
5,000	12	60,000	8	40,000
6,000	9	54,000	6	36,000
7,000	20	140,000	7	49,000
8,000	17	136,000	16	128,000
9,000	1	9,000	1	9,000
10,000	34	340,000	54	540,000
11,000	1	11,000	14	154,000
12,000	5	60,000	6	72,000
계	99	810,000	112	1,028,000
평균 지불용의액	8,182		9,179	

자료: 설문조사

(3) 수입과 이용자 수 극대화를 고려한 요금

- 우선, 이용객들의 시티투어버스 서비스에 대한 지불용의액을 바탕으로 해서 가장 높은 수익을 낼 수 있는 요금은 얼마인지를 결정하고자 함
- 산출 방법 : 설문조사결과를 통해서 얻어진 지불용의액에 입각하여 최대 수익을 얻을 수 있는 가격으로 결정함
- ▶ 시티투어버스 이용자의 현재상태에서 요금으로 지불할 수 있다고 생각하는 최대 금액은 다음 표와 같음

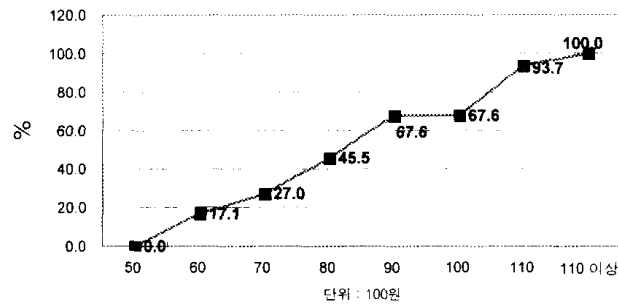
<표Ⅳ-12> 시티투어버스 이용자의 지불용의액(현재 상태, 국가별)

(단위: 명)

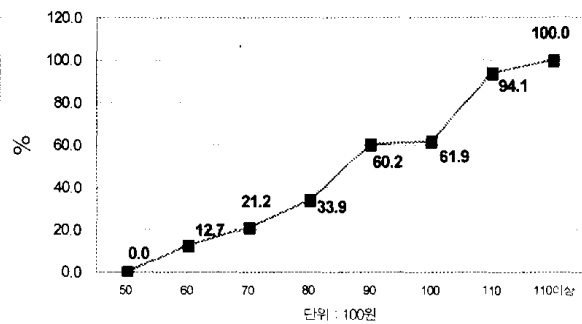
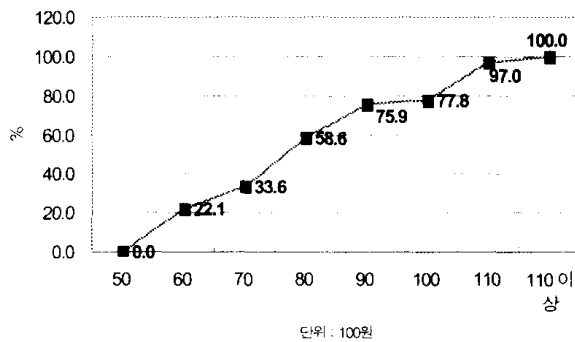
지불용의액	한국	일본	중국	미주	유럽	아시아	기타	계
5,000원	17	3	1	3	1	3	0	28
6,000원	12	2	0	6	1	0	1	22
7,000원	26	2	2	8	1	0	1	40
8,000원	18	8	11	8	2	1	1	49
9,000원	2	0	2	0	0	1	0	5
10,000원	20	8	5	20	2	0	3	58
11,000원	3	1	1	5	0	0	0	10
인상되면 이용하지 않을 것임	6	2	0	0	0	0	2	10
계	104	26	22	50	7	5	8	222

자료 : 설문조사

- 이 표에 입각해서 보면, 현재의 서비스 상태에서 시티투어버스 이용자의 요금 인상에 따른 수요 감소율은 다음과 같음



<그림 IV-3> 시티투어 요금인상에 따른 수요감소(전체)



<그림 IV-4> 시티투어 요금인상에 따른 수요감소(내국인) <그림 IV-5> 시티투어 요금인상에 따른 수요감소(외국인)

- ▶ 한국인의 경우에 8,000원으로 인상되면 58.6%의 수요가 감소하며, 외국인의 경우에는 8000원에서는 33.9%만이 감소하며 9000원으로 인상될 경우에 60.2%로 급격히 감소함

○ 이용자들의 지불용의액에 따른 총수입 극대화 지점은 다음과 같음

<표 IV-13> 이용자의 지불용의액에 따른 총 수입 극대 지점(내, 외국인 구분, 현재 상태)
(단위: 명, 원)

지불용의액	한국인		미국인	
	가격대별 이용자 총수	총수입	가격대별 이용자 총수	총수입
5,000	104	520,000	118	590,000
6,000	81	486,000	103	618,000
7,000	69	483,000	93	651,000
8,000	43	344,000	78	632,000
9,000	25	225,000	47	432,000
10,000	23	230,000	45	450,000
11,000	3	33,000	7	77,000

자료: 설문조사

- ▶ 한국인인 경우에는 요금인상을 하면 오히려 총수입이 줄어들며, 외국인의

경우에는 7,000원에서 총 수입이 극대화됨

- ▶ 이 점에서, 총수입을 극대화하기 위해서는 한국인에 대한 요금할인제도를 도입할 필요성이 제기됨

○ 내·외국인을 합칠 경우, 최대 수입을 달성하는 요금은 7,000원임 <표 IV-14>

<표 IV-14> 이용자의 지불용의액에 따른 총 수입 극대 지점(전체, 현재 상태)

(단위: 명, 원)

	전체	가격대별이용자	수입
5,000	38	222	1,110,000
6,000	22	184	1,104,000
7,000	40	162	1,134,000
8,000	49	122	976,000
9,000	5	73	657,000
10,000	58	68	680,000
11,000	10	10	110,000

자료: 설문조사

○ 서비스 개선 시에도 최대 수입을 얻을 수 있는 주간권 요금은 7,000원으로 나타남 <표 IV-15>

<표 IV-15> 이용자의 지불용의액에 따른 총 수입 극대 지점(전체, 서비스 개선시)

(단위: 명, 원)

지불용의액	전체	가격대 이용자	수입
5,000	20	211	1,055,000
6,000	15	191	1,146,000
7,000	27	176	1,232,000
8,000	33	149	1,192,000
9,000	2	116	1,044,000
10,000	88	114	1,140,000
11,000	15	26	286,000
12,000	11	11	132,000

자료: 설문조사

○ 외국인 수요 탄력성을 '0'이라 가정한 후 최대 수익요금 산출

- ▶ 지금까지는 설문결과를 그대로 해석하여 최대수입 요금을 구하였음. 내국인인 경우에는 가격에 대한 수요 탄력성이 외국인에 비해서 큼. 그것은 논리적으로도 설명이 됨. 즉, 내국인은 언어, 지리, 서울에 대한 지식의 면에서 서울시를 관광할 수 있는 여러 대체 수단을 활용할 수 있음. 따라서 시티투어버스 요금이 인상되면 내국인들은 지하철, 시내버스, 택시 등을 이용하는 비율이 높아질 것임. 따라서 설문조사에 입각하여 요금인상에 따른



수요감소율을 나타낸 아래 그래프는 매우 정확도가 높다고 판단됨

- ▶ 그러나 외국인의 경우에는 다음과 같은 점에서 가격에 대한 수요탄력성이 크지 않을 것으로 판단됨

첫째, 시티투어버스를 대체할 수 있는 관광교통수단이 여의치 않으며,
둘째, 한국을 방문하면서 사용하는 전체 교통비와 숙박비 등에 비해서 시티투어에 들어가는 비용이 극히 미미하다는 점

셋째, 대부분 시티투어버스를 처음 탄다는 점에서 가격 인상사실을 알지 못하기 때문에, 비싸게 느끼지 않는다는 점

넷째, 외국의 유사한 시티투어버스 서비스에 비해서는 인상한다고 하더라도 상대적으로 요금이 싸다는 점

- ▶ 이에 입각하여 외국인의 수요탄력성은 일정한 요금까지는 0에 가까운 것으로 간주할 수 있음. 여기서는 그 요금을 10,000원으로 가정함. 한국인의 경우 수요탄력성은 대체로 조사결과를 반영할 것으로 예상됨

<표Ⅳ-16> 외국인 이용자의 수요탄력성을 10,000원까지는 0이라고 가정할 경우
최대 수입 요금

(단위: 원, 명)

지불용의액	각 가격대의 한국인 이용자	가격대별 전체이용자	가격대별 수입
5,000	23	222	1,110,000
6,000	12	199	1,194,000
7,000	26	187	1,309,000
8,000	18	161	1,288,000
9,000	2	143	1,287,000
10,000	23	141	1,410,000

자료: 설문조사

- ▶ 이에 입각해서 최대 수입 요금을 산출해보면 최대수입은 222명중 141명이 이용하는 10,000원에서 나타남
- ▶ 문제는 주간권 요금을 10,000으로 인상하는 경우, 경우에 한국인의 77.8%가 탑승을 포기하므로, 단기간에 최대수입을 꺾이기보다는 한국인의 탑승을 장려해서 이용객의 저변을 확대하는 것이 옳은 방향임
- ▶ 또한, 외국인의 수요탄력성을 10,000원까지 0이라고 가정하기는 했지만, 소득이 낮은 국가들로부터 오는 자유 여행객인 경우에 부담이 될 수도 있으므로, 실제로 수요탄력성 0이 되는 요금은 10,000원 이하일 가능성이 높음
- ▶ 이상과 같은 점과 함께 공급자의 입장과 수요자 입장, 그리고 시티투어버스의 장기적인 미래를 고려할 때 주간권 요금 8,000원이 현재 상태에서 적정수준의 인상폭으로 판단됨. 8,000원일 때는 1만원일 때 비해서 한국인의 수요가 약 20%가량 증가함

- ▶ 즉, 수익과 이용자의 극대화를 동시에 추구할 수 있는 주야간권 요금은 **8,000원**임. 이 요금은 한국인의 지불용의액 평균 7,346원과 외국인 지불용의액 평균 8,178원의 중간 요금이라는 점에서도 그 타당성이 뒷받침됨

- 성인 주간권 요금을 8,000원으로 인상했을 경우 요금체계는 <표 IV-17>과 같음

<표 IV-17> 주야간권을 8000원으로 했을 시 요금조정 안

(단위: 원)

구분	티켓종류	이전요금	요금지수	조정요금(계산치)	책정요금
성인	주야권	5,000	1	8,000	8,000
	일회권	2,000	0.4	3,200	3,000
	전일권	8,000	1.6	12,800	13,000
중고생	주야권	4,000	0.8	6,400	6,500
	일회권	1,500	0.3	2,400	2,500
	전일권	6,000	1.2	9,600	10,000
초등	주야권	3,000	0.6	4,800	5,000
	일회권	1,200	0.24	1,920	2,000
	전일권	4,500	0.9	7,200	7,000

- 한편, 현재 서비스 개선을 위한 노력을 지속하고 있다는 점을 감안한다면, 노력 여하에 따라서 수요 감소폭을 줄일 수 있음. 따라서 주간권 요금을 9,000원으로 인상하는 것도 고려할 수 있음. 이 경우의 요금체계는 다음과 같음

<표 IV-18> 서비스 개선을 고려한 요금조정 안

(단위: 원)

구분	티켓종류	이전요금	요금지수	조정요금(계산치)	책정요금
성인	주야권	5,000	1	9,000	9,000
	일회권	2,000	0.4	3,600	3,500
	전일권	8,000	1.6	14,400	14,000
중고생	주야권	4,000	0.8	7,200	7,000
	일회권	1,500	0.3	2,700	2,500
	전일권	6,000	1.2	10,800	10,000
초등	주야권	3,000	0.6	5,400	5,000
	일회권	1,200	0.24	2,160	2,000
	전일권	4,500	0.9	8,100	8,000

- 서비스 개선과 마케팅을 더욱 적극적으로 추진하고자 한다면, 주야간권 요금을 10,000원으로 인상하는 방안도 고려할 수 있음. 이 경우의 요금체계는 다음 <표 IV-19>와 같음



<표 IV-19> 서비스 개선과 적극적 마케팅 활동을 전제로 한 인상안

(단위: 원)

구분	티켓종류	이전요금	요금지수	조정요금(계산치)	책정요금
성인	주야권	5,000	1	10,000	10,000
	일회권	2,000	0.4	4,000	4,000
	전일권	8,000	1.6	16,000	16,000
중고생	주야권	4,000	0.8	8,000	8,000
	일회권	1,500	0.3	3,000	3,000
	전일권	6,000	1.2	12,000	12,000
초등	주야권	3,000	0.6	6,000	6,000
	일회권	1,200	0.24	2,400	2,500
	전일권	4,500	0.9	9,000	9,000

(4) 기존의 요금체계에 관한 검토

가. 1회권 비율에 관한 검토

- 현재는 주야간권 요금이 1회권 요금의 4.2배에 이르러 5회 이상 승차하지 않으면 주야간권을 구입한 이용객들이 불만을 가지기 쉬우므로 시정되어야 함
- 운행시간을 고려할 때, 주야간권 구매자의 평균 탑승 가능 회수를 3회 정도로 간주하면, 주야간권의 요금은 1회권 요금의 3배 이내에서 결정되어야 함
- 따라서, 앞에서 계산한대로 1회권 요금 지수를 주야간권의 0.4배 정도로 결정하는 것이 바람직함

나. 내국인 요금할인제도에 대한 검토

○ 검토배경

- ▶ 시티투어버스가 기본적으로는 외국인을 주요 타겟으로 하지만, 시장이 충분히 정착될 때까지는 내국인들의 이용을 북돋워서 마케팅으로서 역할을 할 수 있도록 국내에서 '시티투어 붐'을 조성할 필요가 있다는 전략적 판단에 근거함
- ▶ 시티투어버스는 원래 외국인을 위한 설비와 서비스를 제공하고 있어서, 실제로 내국인에게는 필요 없는 항목들이 존재함. 그 예로는 외국어를 구사하는 가이드 혹은 안내방송을 한다든지, 호텔과 연계한다든지 하는 부분임



- ▶ 내국인의 경우에는 서울 시내에서 지하철, 버스를 이용해서 얼마든지 관광을 할 수 있다는 점에서 요금인상에 따른 수요 감소폭이 큼. 이 점은 실제 요금인상에 따른 수요감소 폭에 대한 설문조사 분석결과에서도 그대로 반영되고 있음
- ▶ 내국인 할인을 한다고 그 할인폭 만큼 외국인에게 요금부담을 전가하는 것이 아니라 오히려 할인을 함으로써 늘어나는 수요로 인한 수입증가분 만큼 외국인들의 부담이 감소하게 됨. 따라서, 내국인 할인은 시티투어버스의 안정화와 외국인의 부담 감소를 위해서 도움이 되는 제도임

○ 운영 방안

- ▶ 내·외국인의 구별, 한국어 구사여부, 대중교통수단 이용 가능성 등을 구분하는 기술적 문제가 대두될 수 있음. 이 점은 한국의 철도패스, JR패스, 유로패스 등의 운영 방식을 참조하면 해결 가능할 것임
- ▶ 이 패스들과는 거꾸로, 단기 여행비자를 가지고 오는 사람들에게 정액을 받으며, 장기 비자(유학, 취업)을 가지고 있는 외국인이나 교포, 한국 국적을 가지고 있는 사람들에게는 할인혜택을 주면 될 것임
- ▶ 그 할인의 폭은 외국인에 대한 서비스 제공에 소요되는 비용과 한국인의 관광 마케팅으로서 전략적 역할을 감안하여 결정되어야 할 것임

○ 문제점 및 여론조사 결과

- ▶ 그러나, 내국인 할인제도는 자칫하면 외국인들에게 좋지 않은 인상을 심어줄 수 있기 때문에 조사를 통해서 부작용을 검토해야 함
- ▶ 설문조사결과에 의하면 전체 응답자 수의 42.5%가 내국인이나 장기거주외국인에게 요금할인혜택을 주는 것에 반대하고 있음. 찬성의견은 약 31%에 불과함. 특히 외국인의 경우 반대하는 비율이 48.3%에 이르며 혜택을 받는 내국인들조차 41.8%가 이에 반대하고 있음<표 IV-21>. 따라서, 서울의 이미지 개선에 중요한 영향을 미치는 시티투어버스가 굳이 내외국인을 차별하는 인상을 심어주는 것은 이 사업 추진 목적에 위배됨

<표Ⅳ-20> 내·외국인 요금 차등제에 관한 의견(전체)

(단위 : 명, %)

구 분	응답수	비율
내·외국인들과 장기거주 외국인들에게 할인혜택을 주는 것이 바람직하다	58	25.7
내국인들에게만 할인혜택을 주는 것이 바람직하다	12	5.3
반대로 외국인 요금을 할인해야 한다	16	7.1
내국인과 외국인 요금에 차등을 두는 것은 문제가 있다	96	42.5
어느쪽이든 상관없다	30	13.3
무응답	14	6.2
계	212	100.0

자료 : 설문조사

<표Ⅳ-21> 내·외국인 요금차등제에 관한 의견(내·외국인 별)

(단위 : 명, %)

구 분	내국인		외국인	
	수	비율	수	비율
내·외국인들과 장기거주 외국인들에게 할인혜택을 주는 것이 바람직하다	28	28.6	30	26.3
내국인들에게만 할인혜택을 주는 것이 바람직하다	7	7.1	5	4.4
반대로 외국인 요금을 할인해야 한다	4	4.1	12	10.5
내국인과 외국인 요금에 차등을 두는 것은 문제가 있다	41	41.8	55	48.3
어느쪽이든 상관없다	18	18.4	12	10.5
계	98	100.0	114	100.0

자료 : 설문조사

○ 검토의견

- ▶ 내국인 할인제도를 채택하는 것이 논리적 근거가 있고 경영의 안정화에도 크게 도움이 된다고 판단되지만
- ▶ 이용자들, 특히 외국인들의 감정적 반발이 예상되어 현 상태에서 이 제도를 도입하는 것은 관광산업 진흥과 서울시 이미지 고양이라는 시티투어버스 사업의 취지와 맞지 않으므로
- ▶ 당장 내국인 할인제도를 실시하는 것은 유보하고, 상황의 변화를 고려하여 추후 재검토할 필요가 있음

다. 주야간권 요금체계에 대하여

- 현재 야간운행이 이루어지고 있으나, 저녁 7시 이후는 손님이 거의 없다는 점을 감안하면 야간운행은 폐지하고, 교통 소통이 원활한 심야시간대를 활용하여 심야코스를 운행할 것을 제안함(구체적인 운영방안과 코스 안에 대해서는 제Ⅵ장 참조)

- 심야코스 운행시 야간권 요금은 주야간 운행시간 비율과 심야할증율을 적용하여 결정함. 즉, 주간운행시간 09:00 - 19:00, 야간 운행시간 21:00 - 02:00로 정할 때, 심야권 요금은 주간권의 반액에 30% 할증하는 선에서 결정함
- 현재의 운행시간을 지속하는 경우에는 6시이후로 되어 있는 야간권 통용시간은 거의 의미가 없으며, 실제로는 2시 이후에는 야간권을 판매하여 사용하고 있는 것이 현실임. 이러한 점에서 주간권과 야간권 통용시간을 그 경계구간을 넓게 하여 같이 사용할 수 있도록 하는 것이 현실적이며, 야간권과 전일권 사용을 장려할 수 있을 것임
- 구체적인 방안으로, 주간권은 현행대로 09:00 - 18:00 사이에 사용할 수 있도록 하며 야간권은 14:00 - 22:00 사이에 사용할 수 있도록 하고, 요금은 현재와 같이 주간권과 야간권을 동일하게 책정함

라. 초중고생 요금체계에 대하여

- 현재 요금체계가 성인, 중고생, 초등생 등 3단계로 구분되어 있는 바, 이는 시내버스와 같이 기초적 대중교통 요금체계에 입각해 있음
- 차별요금제를 적용해서 수요를 진작시키자는 의미에서 학생할인제도는 필요하지만 초등생과 중고생간을 구분할 필요는 없다고 판단됨
- 현재, 성인 주간권 요금은 1이라 할 때, 중고생 0.8, 초등생 0.6이므로 그 중간 수준인 0.7 수준으로 하는 것이 바람직할 것임
- 현재 하루평균 중고생 이용율이 3.9%, 초등생 이용율이 16.5%인 점을 감안하면 중고생과 초등생 요금 일원화로 약간의 수입 증대 효과가 발생할 것으로 추정됨

마. 코스 확대시 환승요금체계에 관하여

- 서부노선 신설 등을 앞두고 있는 상황에서, 승객들의 편의를 위해 기존 노선과 신설 노선간 환승체계 마련이 시급함
- 추가 노선의 사업자가 기존 사업자와 다를 경우 환승에 따른 요금 정산의 문제가 따르므로 이에 대한 서울시의 정책마련이 시급함



○ 환승에 따른 요금 정산 방안은 다음 두 가지로 정리될 수 있음

- ▶ 첫째, 사업체간의 혼란을 피하기 위해 시행초기에는 노선별로 티켓을 별도로 판매하고 이후 사업자 간 협의를 거쳐 환승체계를 구축하는 방안,
- ▶ 둘째, 시행초기부터 환승전용 티켓을 판매하되, 정산상의 문제를 해소하기 위해 사업자간 ‘수익배분 비율’을 미리 정해서 정산하는 방안이 있음

○ 조급한 사업추진으로 인해 발생하는 승객들의 혼란과 사업자간의 갈등 요인을 없애기 위해, 충분한 실사작업과 협의를 거친 후 환승시스템을 도입하는 첫 번째 안이 바람직할 것으로 보임

4. 소결 : 시티투어 버스 요금인상 안

1) 요금인상 안

<표 IV-22> 시티투어버스 요금조정안

안	내용*		장점	단점
<제1안> 원가반영요금	주야간권	11,000원	운영주체의 입장을 반영한 요금조정안으로 현재의 이용객 수준을 유지할 때 적자해소가 가능함	수요 감소 폭이 클 가능성이 있으며 내국인의 반발이 우려됨
	1회권	4,000원		
	전일권	17,000원		
<제2안> 수요자 평가 및 수익·이용객 수 반영안	주야간권	8,000원	수요자의 입장을 반영한 요금조정안으로 요금인상에 따른 비판여론 및 부작용을 최소화할 수 있음	현재의 이용객 수준에서는 여전히 적자를 보게 됨
	1회권	3,000원		
	전일권	12,000원		
<제3안> 서비스 개선 시의 절충안	주야간권	9,000원	현재의 서비스 개선노력을 강화함으로써 요금인상으로 인한 수요감소를 줄이고자 하는 적극적 경영전략	서비스 개선안이 뜻대로 진행되지 않을 경우 수요감소 우려
	1회권	3,500원		
	전일권	14,000원		
<제4안> 외국인 수요탄력성을 0으로 가정할 경우	주야간권	10,000원	이론적으로 수요자 탄력성을 고려한 상황에서 수익을 극대화할 수 있음	한국인의 수요가 급격히 줄어들 우려가 있음
	1회권	5,000원		
	전일권	15,000원		

*는 성인 기준 가격임

○ 위에서 제시한 요금인상안에 따른 수치 변화를 살펴보면 아래 <표 IV-23>와 같음

<표 IV-23 요금인상안별 승객변화에 따른 영업수지변화

대안	성인 주간권요금 (원)	일일 평균 승객 변화(명)					
		20%감소 (197)	10%감소 (221)	동일 (246)	10%증가 (271)	20%증가 (295)	30%증가 (320)
제 1안	11,000	-391,212	-173,136	44,940	263,016	481,092	699,168
제 2안	8,000	-849,642	-688,869	-528,097	-367,325	-206,552	-45,780
제 3안	9,000	-693,304	-512,989	-332,675	-152,360	-27,958	208,269
제 4안	10,000	-622,692	-433,551	-244,410	-55,269	133,872	323,013

* 요금체계는 초등생과 중고생을 요금을 구분한 조정전 체계로 함

** 현재 일일평균 승객 246명중 회권별, 연령별 티켓 비중이 동일한 비율로 변화하는 것으로 가정함

*** 하루 평균비용은 현재와 동일한 2,135,821원으로 가정함

- 위 표에 따르면, 제1안의 경우에는 현재의 승객을 유지할 때 균형수지를 이룰 수 있으며, 제2안은 30% 증가, 제3안은 20% 증가, 제4안은 10% 증가 시에 각각 균형수지를 이룸
- 요금조정 전의 하루평균 적자액이 1,163,975원임을 감안하면, 요금인상 후에 현재 승객이 유지되는 경우에 적자폭이 크게 줄어들게 됨
- 본 연구에서는 단계적 현실화를 전제로 제 2 안을 권고함. 이는 수익과 이용자 수 양자를 만족시키는 요금임. 사업의 장기성을 감안하면 향후 1년 정도 실시해 보고 상황에 따라서 다시 요금 조정을 하는 방안을 검토할 필요가 있음
- 권고안대로 성인 주야간권을 8,000으로 하고, 초중고생 요금을 성인의 70%로 하면 새로운 요금체계는 다음 <표 IV-24>와 같음

<표 IV-24> 권고안 2에 따른 새로운 요금체계

티켓종류		요금지수	요금(계산치)	책정요금
성인	주야권	1	8,000	8,000
	일회권	0.4	3,200	3,000
	전일권	1.6	12,800	12,000
초중고생	주야권	0.7	5,600	5,000
	일회권	0.28	2,240	2,000
	전일권	1.12	8,960	9,000



2) 요금인상 이후 수지변화 예측

- 권고안대로 성인 주야간권을 8,000원으로 하고, 요금인상으로 인한 수요 변화와 그에 따른 수지변화를 예측하면 다음과 같음

(1) 수요 탄력성이 내국인과 외국인 모두 설문조사 결과 대로인 경우

- 설문조사결과에 따르면, 성인 주간권 요금이 8,000원일 때 한국인의 수요는 58.6% 감소하고, 외국인 수요는 33.9% 감소함(그림 IV-4, IV-5 참조)
- 이때 하루평균 영업수입은 인상 전인 현재의 영업수입인 971,351에 약간 못 미치는 수준임

<표IV-25> 수요 탄력성이 내국인과 외국인 모두 설문조사 결과 대로인 경우

티켓종류		요금	하루평균 이용자 수 및 비율					하루평균수입
			총 수	내국인 수	비율	외국인 수	비율	
성인	주야권	8,000	159	86	60.8%	73	72.1%	671,544
	일회권	3,000	44	34	23.6%	10	9.3%	62,160
	전일권	12,000	19	2	1.2%	17	16.0%	144,804
초중고생	주야권	6,000	16	14	9.6%	2	1.8%	42,792
	일회권	2,000	8	7	4.8%	1	0.5%	7,132
	전일권	9,000	-	-	0.0%	-	0.3%	-
계			246	143	100.0%	103	100.0%	928,432

(2) 수요탄력성이 내국인은 설문조사 결과 대로이며, 외국인은 0인 경우

<표IV-26> 수요탄력성이 내국인은 설문조사 결과 대로이며, 외국인은 0인 경우

티켓종류		요금	하루평균 이용자 수 및 비율					하루평균수입
			총 수	내국인 수	비율	외국인 수	비율	
성인	주야권	8,000	159	86	60.8%	73	72.1%	869,520
	일회권	3,000	44	34	23.6%	10	9.3%	72,330
	전일권	12,000	19	2	1.2%	17	16.0%	213,960
초중고생	주야권	6,000	16	14	9.6%	2	1.8%	46,860
	일회권	2,000	8	7	4.8%	1	0.5%	7,810
	전일권	9,000	-	-	0.0%	-	0.3%	-
계			246	143	100.0%	103	100.0%	1,210,480

(3) 내, 외국인 모두 수요탄력성이 0인 경우

<표 IV-27> 내외국인 모두 수요탄력성이 0인 경우

티켓종류		요금	하루평균 이용자 수 및 비율					하루평균수입
			총 수	내국인수	비율	외국인수	비율	
성인	주야권	8,000	159	86	60.8%	73	72.1%	1,272,000
	일회권	3,000	44	34	23.6%	10	9.3%	132,000
	전일권	12,000	19	2	1.2%	17	16.0%	228,000
초·중·고생	주야권	6,000	16	14	9.6%	2	1.8%	96,000
	일회권	2,000	8	7	4.8%	1	0.5%	16,000
	전일권	9,000	-	-	0.0%	-	0.3%	-
계			246	143	100.0%	103	100.0%	1,744,000

(4) 종합

<표 IV-28> 요금인상에 따른 수지변화 예상 시나리오

(단위: 원)

	수입금액	2001년 3/4분기 하루평균 수입과의 차이	인상에 따른 하루평균 영업수지
(S1) 내외국인 수요탄력성이 설문결과 그대로	928,432	- 42,919	-1,207,661
(S2) 외국인의 수요탄력성이 0인 경우	1,210,480	239,129	- 925,613
(S3) 내외국인 모두 수요탄력성이 0인 경우	1,744,000	772,649	- 392,093

* 현재의 하루평균비용은 **2,136,093원** 영업수입은 **971,351원** 하루평균 적자는 **1,163,975원**임

- 시나리오 1(S1)대로, 요금인상에 따라서 내외국인의 수요탄력성이 설문조사 결과 그대로 내국인이 58.6% , 외국인이 33.9% 감소한다고 가정한다면, 하루평균 영업수입은 928,432원으로 2001년 3/4분기까지의 하루평균 영업수입인 971,351원보다 42,919원 적어 재정적자가 소폭이나마 증가하게 됨
- 그러나 현실적으로 요금인상 후 일정기간동안은 내국인의 수요탄력성은 조사결과와 유사할 것이며, 외국인의 경우는 수요탄력성이 0에 가까울 것으로 추정됨(S2). 이 경우에는 요금인상 이전에 비해서 하루평균 239,129원의 수입이 증가하여 하루 평균 적자는 925,613원으로 줄어들게 됨. 그러나 당분간 근본적 수지 개선은 어려운 수준임
- 시간이 지남에 따라서 내국인의 수요감소폭이 줄어들며, 월드컵 등 외부적 요인이 있으므로 점차로 원래의 수준을 회복할 것으로 판단됨(S3). 내국인의 수요가 원래의 상태로 회복되었을 경우에 수입은 인상 전에 비해서 772,649원이 늘어나며 하루 적자폭은 392,093원으로 줄어들게 될 것임.



- 궁극적으로 하루 이용자가 하루평균 약 320명 수준(현재보다 약 30% 증가)할 때, 손익분기점을 넘어서게 됨

<표 IV-29> 수요변화에 따른 요금인상 후 수지변화

티켓 종류	요금	하루평균 이용자수	일일 평균 승객 변화(명)					
			20%감소 (197)	10%감소 (221)	동일 (246)	10%증가 (271)	20%증가 (295)	30%증가 (320)
성인	주야권	8,000	159	1,017,600	1,144,800	1,272,000	1,399,200	1,526,400
	일회권	3,000	44	105,600	105,600	105,600	105,600	105,600
	전일권	12,000	19	182,400	205,200	228,000	250,800	273,600
초·중·고생	주야권	6,000	16	76,800	86,400	96,000	105,600	115,200
	일회권	2,000	8	12,800	14,400	16,000	17,600	20,800
	전일권	9,000	-	-	-	-	-	-
계		246	1,395,200	1,556,400	1,717,600	1,878,800	2,040,000	2,201,200
수지개선효과			-740,893	-579,693	-418,493	-257,293	-96,093	65,107

3) 요금인상에 따른 고려사항들

(1) 미래 수입과 미래 비용에 대한 예측

가. 미래 수입

- 현재, 요금인상과 함께 서비스 및 경영 개선이 이루어지고, 관광객 증가가 예상됨에 따라서 수요가 증대될 것으로 예상됨
- 이에 따라서 수입이 증가하여 평균비용이 감소할 것이므로 인하요인이 발생함

나. 미래 비용

- 시티투어 서비스의 공간적 범위를 확장하는 것이 장기적 발전을 위해서 필요하다는 판단에 의거하여, 조만간 노선을 신설, 확장할 경우에 단일 티켓으로 제공되는 서비스가 풍부해지는 반면에 평균비용은 단기적으로는 증가할 것임
- 또한 요금인상으로 인한 수요 감소가 예상되므로, 승객 1인당 원가는 상승할 것임
- 다만, 규모의 경제가 실현되고, 서비스의 증가에 따라서 수요가 충분히 증가할 것이므로 일정한 시기가 지나면 이 비용요인은 사라질 것임
- 미래 수입과 미래 비용 요인의 상쇄 : 현재 상태에서 미래 비용 요인은 서비



스 개선에 따른 수요증가에 의한 수입 요인과 상쇄하는 것이 가능할 것임. 따라서, 현재 서비스 상태와 이용자 수를 기준으로 원가 및 요금을 산정하는 것이 가능함. 그 산정 결과가 현실과는 일정하게 차이가 생길 것인 바, 그 차이는 정기적으로 평가하여 다시 요금에 반영해야 함

- 정기적 요금 평가제의 도입 : 시티투어버스 요금은 그 시장 상황과 경영 현황, 그리고 공공의 전략적 중요도에 따라서 결정되는 것이므로, 매년 위 상황을 정확하게 판단 한 후 조정함. 따라서, 매년 경영실적을 분석하고 평가하여 적정요금을 산정하는 작업이 필요함

(2) 광고주 모집

- 영국의 시티투어버스 'City Sightseeing'의 경우 팜플렛 광고, 버스 외면 광고, 버스 내 광고(시트백에 비닐스티커 이용), 홈페이지 광고 등 다양한 방법으로 광고주를 모집하고 있음. 현재 서울시 시티투어버스는 광고를 전혀 하지 않는데, 이 방법을 통해 재정적자를 일정 해소하고 인프라 확충에 투자하는 방안을 모색함



서비스 개선을 통한 고객 요구 충족

빈 면



V. 서비스 개선을 통한 고객 요구 충족

1. 교통수단으로서 문제점 개선

1) 버스 배차간격 조정 및 문제점 개선

(1) 기본 방향

- 설문조사 결과<그림 II-5 시티투어 개선사항 참조>에서 잘 나타난 대로 시티투어버스 이용자들이 가장 불편하게 느끼는 점은 배차문제임. 버스 도착 시간을 예측할 수 없으며, 최대 30분까지 기다려야 하기 때문에 불편함
- 시내 교통상황에 따라서 운행시간이 바뀌기 때문에 운행시각표를 제작해서 활용한다고 해도 문제는 해결되지 않을 것임
- 또한, 배차간격을 줄이기 위해서는 교통상황이 개선되지 않는 한 증차를 하거나 노선을 단축해야 함. 전자는 비용 증가를 유발하며, 후자는 검토의 대상이 되는 하지만, 그 효과를 크게 기대하기는 어렵다는 현실적인 문제가 따름
- 이러한 상황을 감안할 때, 장기적으로 위치정보기술을 이용한 ‘버스로케이션 시스템’을 도입하여 이용자들이 도착시간을 예측 가능하도록 함으로써 이용자의 불편을 감소시킬 수 있을 것임

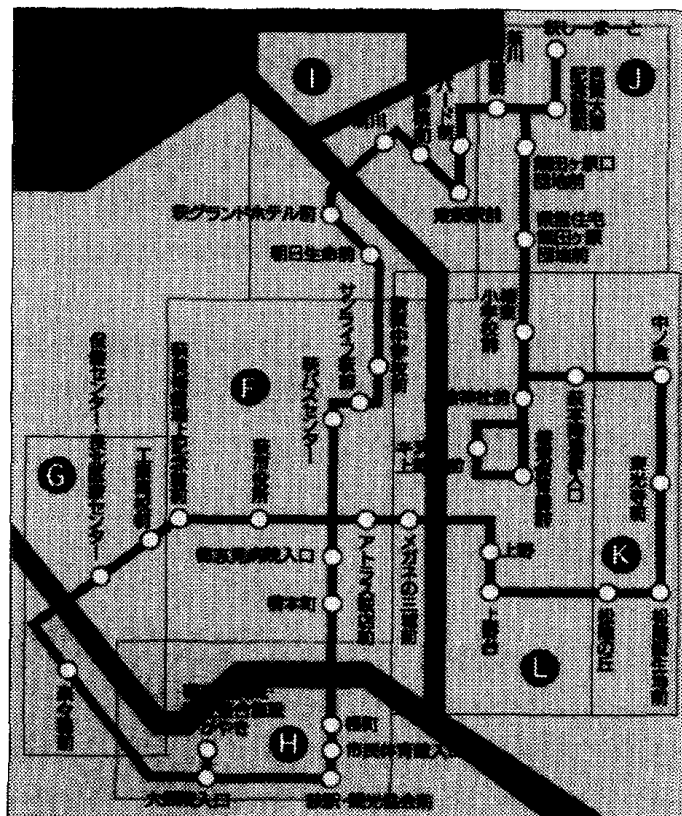
(2) 버스로케이션 시스템 도입

- 각 정거장에 장치된 시스템에서 위성위치 시스템(GPS, Global Positioning System) 위치정보를 수신하여 도착 예정 버스의 위치와 도착시간을 화면상에 표시하는 기술임
- 이 정보를 정류장뿐만 아니라 휴대전화나 홈페이지를 통해서도 열람할 수 있도록 함으로써 이용자들의 관광일정 관리에 편의를 제공함



<그림 V-1> 일본 버스정거장에 설치된 버스로케이션

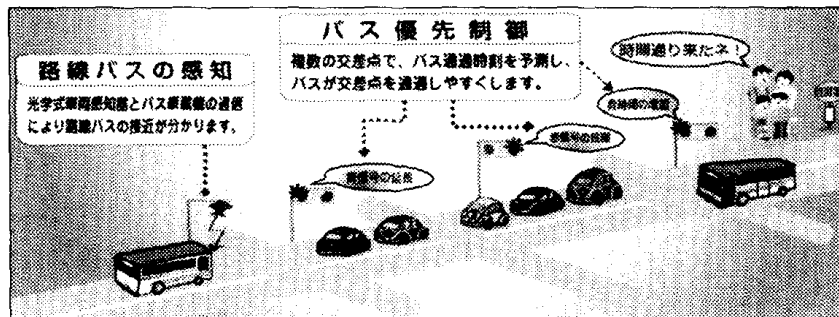
- 현재 과천시나 송파구에서 활용하고 있는 로케이션시스템은 초기투자비용이 많이 요구되므로, 기존 시스템을 활용하는 것이 바람직함
- 교통카드시스템의 위치정보를 활용하면, 기존의 요금지급 시스템(교통카드)을 응용하는 것이기 때문에 최소한의 투자로 로케이션 시스템 구축이 가능할 것임. 또한 이를 응용해서 시티투어 홈페이지에서 운행정보를 제공하며, 휴대전화에서도 이 홈페이지를 이용할 수 있도록 하는 것이 바람직함
- 나아가 현재 인천공항에서 실시 중인 여행자 휴대전화 임대사업과 제휴하여 서비스를 제공하면, 이용편의와 홍보효과를 동시에 증진시킬 수 있음
- 또한, 이 시스템을 이용하면 버스의 위치에 따라서 안내 방송을 자동적으로 내보내는 것이 가능하여, 안내방송 내용과 실제 버스의 위치가 다른 경우가 발생하는 것을 개선할 수 있음



<그림 V-2> 일본 하기시청 홈페이지상의 시티투어버스 운행정보 시스템 지도(60초마다 갱신)

(3) 원활한 버스 주행로 구축

- 4대문안은 관광지구임에도 불구하고, 자동차교통이 너무 많아 체증이 빈발함. 따라서 장기적으로 4대문안으로 들어가는 교통량을 억제하여, 대중교통수단의 이동을 수월하게 만들 필요가 있음
- 시티투어버스의 코스에는 버스 전용차선제를 전면 시행함. 또한 좌회전시 우선출발권(전용 화살표신호 설치)을 줌. 또한 PTPS(공공교통 우선시스템) 등 버스 우선신호시스템 모델로서 시티투어를 우선 활용함



<그림 V-3> 버스우선신호시스템 개념도 (일본 고다이라시의 사례)

- 노선 설정을 유연하게 하고 불필요한 우회를 막기 위해 버스에 한해서 좌회전 금지를 해제함

2) 정류장 대기시설

(1) 문제점

- 현재 시티투어버스의 정류장은 사인보드 형식의 원통형 구조물만 있을 뿐 승객들이 대기할 수 있는 충분한 공간과 의자, 비와 햇볕을 피할 수 있는 차양막 등의 각종 편의시설이 거의 확보되어 있지 않음. 또한 그림과 같이 오토바이와 불법 주차차 차량이 정류장을 막고 있을 경우 탑승에 매우 불편을 줌



<그림 V-4>
시티투어버스 정류장



- 또한 대기 공간과 편의시설 부족으로 이용 승객들은 버스대기 시간 동안 복잡한 인도 한복판에서 서있거나 인근 가게 앞 계단에 앉아 있을 수밖에 없음
- 한편 시티투어 버스 정류장은 외국인들이 상시적으로 이용하기 때문에 서울시 홍보를 위한 중요한 매체가 될 수 있음도 불구하고 적절히 활용되고 있지 못함

(2) 개선 방안

- 따라서 정류장 공간을 충분히 확보하여 승객들에게 편의를 제공하고, 서울시 홍보물 및 각종 정보지를 비치하여 방문 외국인들이 서울에 관한 정보를 손쉽게 얻을 수 있게 해야 함



<그림 V-5> 서울시 일반 버스정류장

- 공간확보를 위해 현재 정류장 위치와 여유공간에 대한 실사작업을 수행한 후 공간이 부족할 경우 위치변경(노선 조정)을 고려함. 정류장시설물은 현재 시내버스 정류장의 형태를 응용하여 서울시의 이미지에 맞게 디자인하고, 각종 서울시 홍보물 및 정보지는 '버룩시장'과 같은 생활정보지 꽃이를 응용한 전용 가판을 제작하여 비치함

3) 지하철과의 환승 접근성 개선

- 지하철은 외국인 관광객이 서울의 구석구석을 여행하는데 가장 유효한 교통수단임. 서울시 관광권역을 광역화하고 관광객들에게 다양한 볼거리를 제공하기 위해서는 시티투어버스와 지하철간 환승이 용이해야 함
- 따라서 노선이나 정류장을 조정할 경우에 지하철 출구와 최대한 접근시키도록 하고, 지하철 역과 시티투어버스 정류장까지 통일된 안내체계와 유도사인을 갖추어야 함
- 시티투어버스와 지하철이 연계된 '종합 관광가이드북'과 '문화관광지도'를 제작해야 함



4) 승차권 서비스 개선

- 시티투어버스 승차권 판매 체계는 지정된 판매부스에서 구입하거나 탑승 후에 현금을 내야하는 오프라인 시스템으로 운영되고 있음. 이에 지정된 판매소가 아니면 티켓구입이 불가능하며 가이드가 현금을 직접 취급하여 모양이 좋지 않음. 따라서 내외국인이 손쉽게 티켓을 구입할 수 있도록 온라인 상의 승차권 구입이 가능하도록 하며, 온라인 구입 시 할인 등과 같은 혜택을 누릴 수 있도록 해야 함

<해외 사례> 영국 시티투어버스의 온라인 티켓 구입

- 영국의 시티투어버스 'City Sightseeing London'는 2000년 12월부터 온라인 예약 시스템을 도입했는데, 인터넷상에서 예약하고 집에서 프린트하여 바로 이용할 수 있는 편리한 시스템임
- 소비자는 온라인 예매를 통해 1파운드의 할인혜택을 누릴 수 있고, 핫링크가 예매자의 이메일로 보내지므로 예매 후 바로 프린트할 필요가 없으며, 티켓의 사용일이 고정된 것이 아니라 유효기간이 6개월이나 되기 때문에 고객입장에서 매우 유용함. 예매권에는 지도상의 출발점 위치와 투어버스의 사진이 있고, 바코드와 레퍼런스 넘버가 찍힘으로써 티켓을 한번만 사용될 수 있게 함
- 또한 현재 승차권은 1회 혹은 하루밖에 이용하지 못하며, 다음 날 시티투어 버스를 이용하기 위해서는 다시 티켓을 구입해야 하는 번거로움이 있음. 따라서 장기적으로 공중전화카드와 같은 형태로 '정액카드'를 만들어 시간제한 없이 탑승이 가능하도록 하고, 지하철과 버스와 같은 대중교통의 요금지불도 가능하게 만들
- 앞서 제안한 것과 같이 요금을 인상할 경우 그 만큼의 혜택을 승객에게 돌려줘야 함. 이의 일환으로 주야간권과 전일권(혹은 시티투어 pass 개설 시)을 구매하는 고객에게 시티투어버스 가이드북과 문화관광지도, 간단한 서울시 기념품을 패키지화(gift package)하여 함께 제공하는 방안도 고려할 필요가 있음

2. 관광수단으로서 문제점 개선

1) 관광 안내 체계



(1) 가이드 안내

- 가이드는 1개 언어 밖에 사용하지 못하며, 요금 징수로 바쁜 점 등을 감안하면 가이드의 역할이 원활하게 이루어지기는 어려움
- 현재 외국어별 가이드 비중은 영어 4명, 일본어 3명, 중국어 2명임. 일본어, 중국어 가이드는 기초적인 영어회화를 할 수 있기 때문에 일상적인 질문과 서비스를 수행할 수는 있는 수준임
- 손님이 보다 자세하고 구체적인 안내를 받거나, 질문을 할 경우에는 해당 언어 가이드와 무전기 통화를 통해서 해결하고 있음
- 따라서 가이드의 역할은 서비스 개선에서 중요한 역할을 차지하고 있으므로, 그대로 유지시키되 장기적으로는 현 가이드에 대한 기초수준의 다국어 교육을 실시하며, 다국어가 가능한 사람들을 채용하는 등의 방법을 모색할 필요가 있음

(2) 안내방송

- 차내에 설치된 비디오 방송 안내 내용을 내실화하고, 좌석에 헤드폰을 비치하여 원하는 언어 채널로 영상을 통해서 안내를 받을 수 있게 함
- 안내 방송 내용은 쇼핑보다는 역사문화 설명을 중심으로 하며, 서울시민의 생활과 현재의 발전상을 소개할 수 있도록 개선함

(3) 온라인, 오프라인 정보 제공

- 시티투어버스 홈페이지를 보다 내실화하여 각 정류장 주변 관광지에 대한 정보를 제공하도록 함
- 정류장에 주변 관광지 안내 책자나 안내지도를 비치함. 또, 차내에도 시티투어 주변 관광지에 대한 안내도를 비치함.
- 정류장 기둥에 관광지까지 이정표 등 안내 사인이 필요함

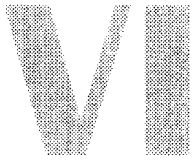


2) 승무원 근무태도

- 승무원들의 밝고 친절한 안내는 관광객들에게 서울에 대해서 좋은 이미지를 남겨주며 시티투어버스 이용객 증가에 크게 영향을 미치는 요소임
- 승무원의 근무태도를 개선하기 위해서는 새로운 노무관리 방안을 도입해야 함
 - ▶ 주어진 재정적 한계 내에서라도 노동조건을 개선하여 즐거운 마음으로 일을 할 수 있도록 배려해야 하며
 - ▶ 정기적인 서비스 교육을 통해서 친절의 중요성에 대해서 주지시켜야 하며,
 - ▶ 인센티브제도를 도입하여 친절하고 유능한 승무원에게 보상을 해줌으로써 선의의 서비스 경쟁을 하도록 함. 예를 들면 손님들의 의견과 회사측의 평가를 기준으로 해서 우수 서비스 직원을 포상하는 제도를 생각해 볼 수 있음
- 승무원들은 항상 이름표를 패용하고, 안내 시 자신의 이름을 소개하는 '승무원 실명제'를 안착화해야 함

3) 기타 개선사항

- 요금에 대한 외국어 표시가 제대로 되어 있지 않아 외국인들의 불만사항으로 지적되고 있음. 이에 화폐단위를 원화로 통일하고 옆에 US 달러와 엔화로 전환된 요금을 동시에 표기해야 함
- 가이드 지도에 표시된 정류장 위치와 실제 위치가 틀려 혼선을 빚을 염려가 있음. 따라서 현재 배포되고 있는 안내 브로셔의 수정이 시급히 요구됨
- 정류장 인근 유명 관광명소만 표기되어 있어 외국인들에게 다양한 볼거리에 대한 안내가 부족한 실정임. 정류장 인근의 볼거리와 한국인의 일상생활을 담은 가이드북 제작이 필요함



**노선 수정 및 신설을 통한
상품성 증진과
시티투어네트워크 구축**

빈 면



VI. 노선 수정 및 신설을 통한 상품성 증진과 시티투어네트워크 구축

1. 기존 노선 수정

1) 수정의 기본 방향

- 기존 노선은 굴곡이 많고 단방향 순환식인데도 일주 시간이 150분으로 너무 김. 따라서 불필요한 노선은 직선화하며, 우회구간은 다른 노선으로 대체하는 등의 방법으로 소요시간을 단축해야 함

2) 도심코스 수정안

- 코스의 명칭을 그 주제에 따라서 도심코스에서 쇼핑코스(shopping line)로 변경할 것을 제안함
- 손님이 거의 없거나 인기가 적은 지점을 찾아내어 노선에서 제외시켜야 함
- 중앙박물관, 청와대, 민속박물관, 경복궁 코스
 - ▶ 경복궁을 일주하는 코스로 크게 우회함. 중요한 문화시설들이 포함되어 있으나, 창덕궁 방면에서 덕수궁 방면으로는 불필요하게 우회하고 있음. 따라서 이 부분을 새롭게 제시할 상암경기장선과 고궁 역사선에 포함시키며, 4대문안선은 세종로로 직행하는 것이 바람직함(20분단축)
- 경찰박물관 우회코스
 - ▶ 경찰박물관은 관광자원으로서 가치가 희박하여 굳이 한바퀴 돌면서까지 경유할 필요가 없다고 판단됨. 따라서 세종로를 그대로 남행하는 것이 바람직함 (5분단축)
- 전쟁기념관, 이태원 코스



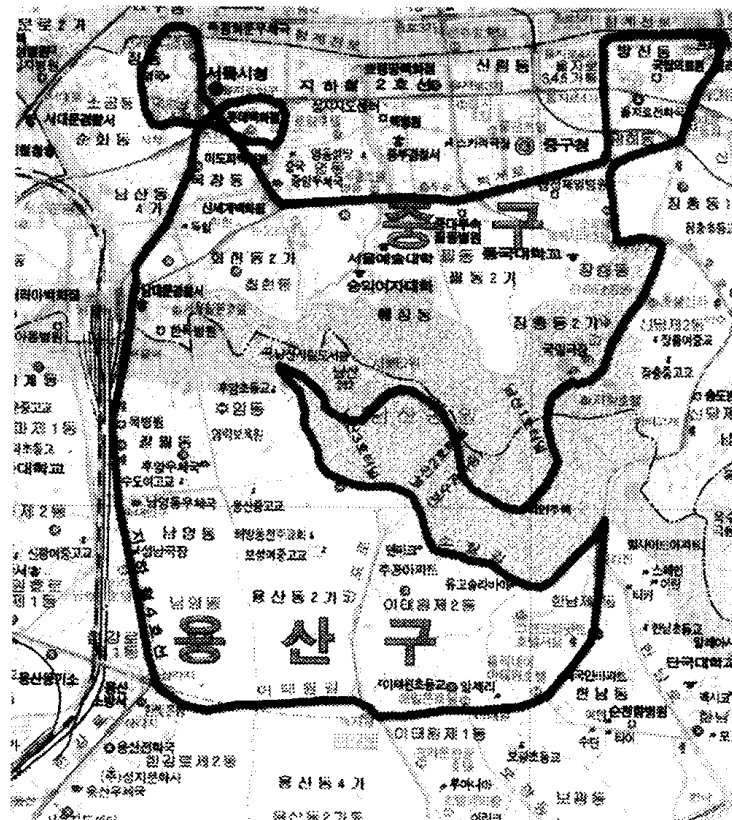
- ▶ 수요는 있으나, 4대문안을 크게 벗어나 우회요인이 되고 있음. 또한 남산 3호 터널의 체증으로 만성적으로 지연됨.
- ▶ 따라서 별도로 신설될 서부 노선 및 강남노선에 포함시킴
- ▶ 4대문안선은 덕수궁-서울역-남대문시장-명동으로 직행시킴(25분단축)

○ 롯데백화점 및 북창동 코스

- ▶ 롯데백화점을 경유하기 위해 시청앞에서 남대문까지 왕복해야 함. 별항에서 언급할 강남코스로 노선을 이양함.
- ▶ 4대문안선은 태평로를 바로 남행함(10분단축)

○ 이 상에서 설명한 요인을 반영하면 새로운 노선은 다음과 같음

- ▶ 광화문 기점 → 프라자호텔/프레지던트호텔 → 명동/퍼시픽호텔 → 한옥마을 → 동대문시장 → 엠베서더호텔 → 신라호텔 → 국립극장/타워호텔 → 남산타워 → 하얏트호텔 → 이태원 → 전쟁기념관 → 서울역 → 롯데호텔 → 덕수궁 → 광화문 기점

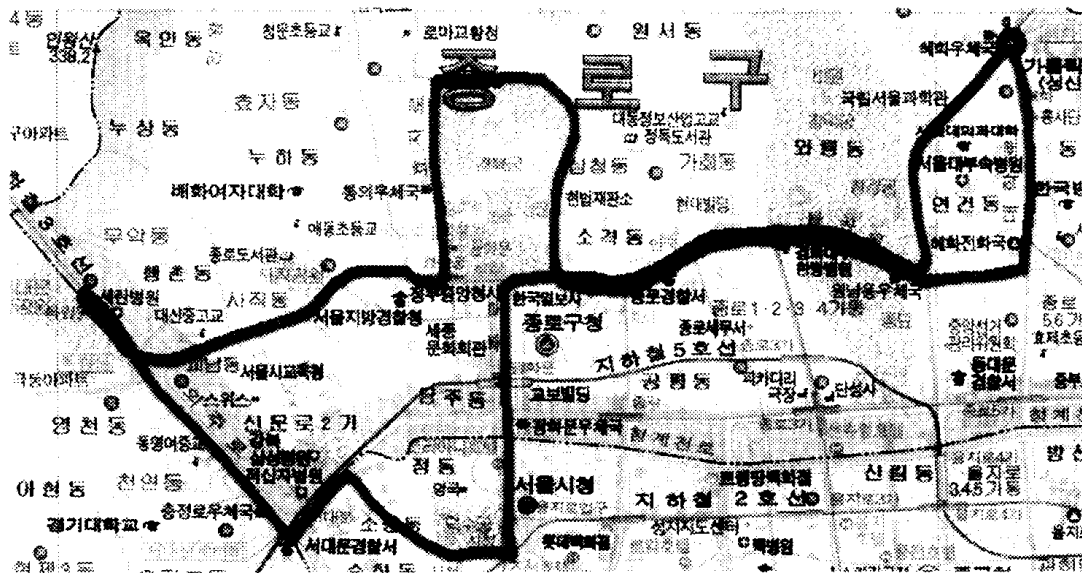


<그림 VI-1> 도심코스 수정안(쇼핑코스)



3) 고궁코스 수정안

- 기존의 코스에 난타 전용극장, 서대문형무소, 북촌 등 새로 편입시켜서 코스를 다채롭게 함
- 영문 명칭으로는 **Palace Course**를 **Historical Line**으로 대체하는 것이 보다 적합함
- 코스 수정안
 - ▶ 광화문 기점→난타전용극장→농업박물관→서대문형무소→청와대→민속박물관/북촌서구→경복궁→운현궁/인사동→대학로→창경궁→창덕궁/비원→북촌남구→세종문화회관→광화문 기점



<그림 V-2> 고궁코스 수정안

2. 노선 확충 및 신설

1) 노선 개설의 배경과 기본 방향

(1) 배경

- 설문조사 결과에 따르면, 시티투어버스에서 시급히 개선해야 할 사항으로서



배차간격, 정류장 시설 보완 다음으로 노선의 신설, 확충이라고 응답하고 있음. 특히, 이 부분은 외국인보다는 내국인들이 더 중요하게 생각하고 있었음 <그림 II-5 시티투어 개선사항 참조>

- 인천공항에서 환승객이 증가함에 따라서 관련기관 및 내외 언론으로부터 시티투어버스 공항노선을 개설할 필요성에 대한 지적이 자주 제기되었음
- 그러나, 현재 운행되고 있는 노선이 크게 적자를 보고 있는 상황에서 새로운 노선을 개설하는 것은 재정적자폭을 더욱 크게 할 우려가 있음
- 또한 인천공항 취항도 시장조사를 통한 취항의 타당성을 확인해야 하며, 리무진버스 업자들의 반발도 막아야 하는 등 어려움이 따름
- 그럼에도 불구하고 서부노선과 강남노선 확대는 시티투어버스 운영을 시작할 당시부터 계획되어 있었으며, 서울의 관광자원을 최대한 포함하여 시티투어버스 운영을 정상화하기 위해서는 필요 불가결한 개선조치라고 판단됨. 공항노선의 경우도, 시장조사를 통해서 수요를 예측한 연후에 개설 여부를 판단할 필요가 있음

(2) 기본 방향

- 시티투어버스 이용자들이 시티투어버스 코스에 추가되기를 희망하는 장소로는 다음을 들 수 있음

<표 VI-1> 시티투어버스 이용객들의 코스 추가 희망 장소

구분	추가 희망 장소
한국인	정동극장, 강변로, 유적지, 사직공원, 영등포, 가락시장, 노량진, 한강, 코엑스몰, 롯데월드
외국인	올림픽공원, 코엑스몰, 롯데월드, 63빌딩, 휴전선, 국기원

출처: 중앙공무원교육원, 2001

- 이상을 볼 때, 강남의 주요 시설물들과 여의도 등 서부지역 그리고 한강을 코스에 추가시킬 필요가 있음. 또한, 현재 관광지로서 면모를 갖추고 있는 월드컵경기장과 그 주변지역은 서부지역에서 환경, 산업, 관광의 요충지로서 부각될 것이므로 코스에 포함시켜야 할 것임
- 공항노선은 수요조사 결과에 의거하여 판단함

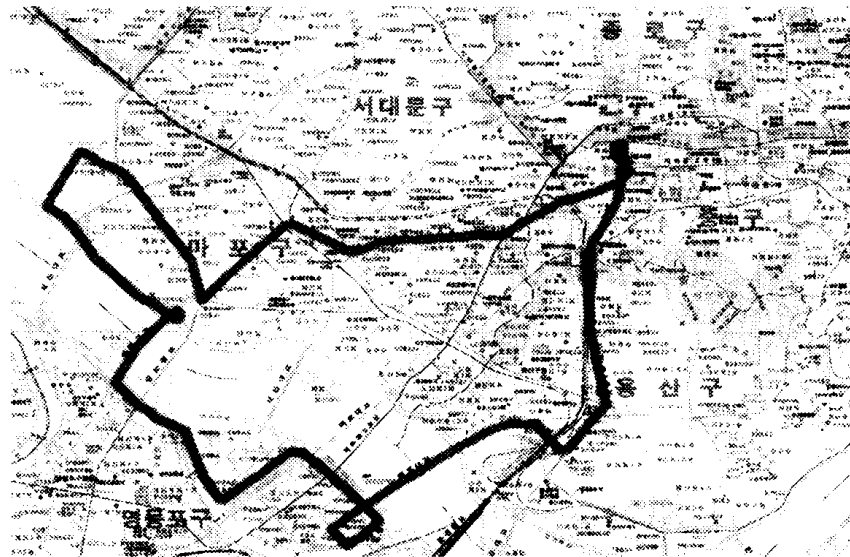


- 수지 적자를 보전하면서 이용객 수를 증대시키기 위해서는 여러 노선을 이용하는 이용객들에게 요금을 대폭 할인하는 것이 바람직함

2) 월드컵 노선

(1) 노선 개요

- 광화문 기점 → 아현동 웨딩거리/이대 패션거리 → 신촌/홍대앞/합정역/절두산순교묘지 → 월드컵경기장/난지선착장 → 선유도 → 63빌딩 → 용산전자상가/전쟁기념관 → 덕수궁 → 광화문 기점



<그림 VI-3> 월드컵 코스

(2) 코스개설의 목적 및 전망

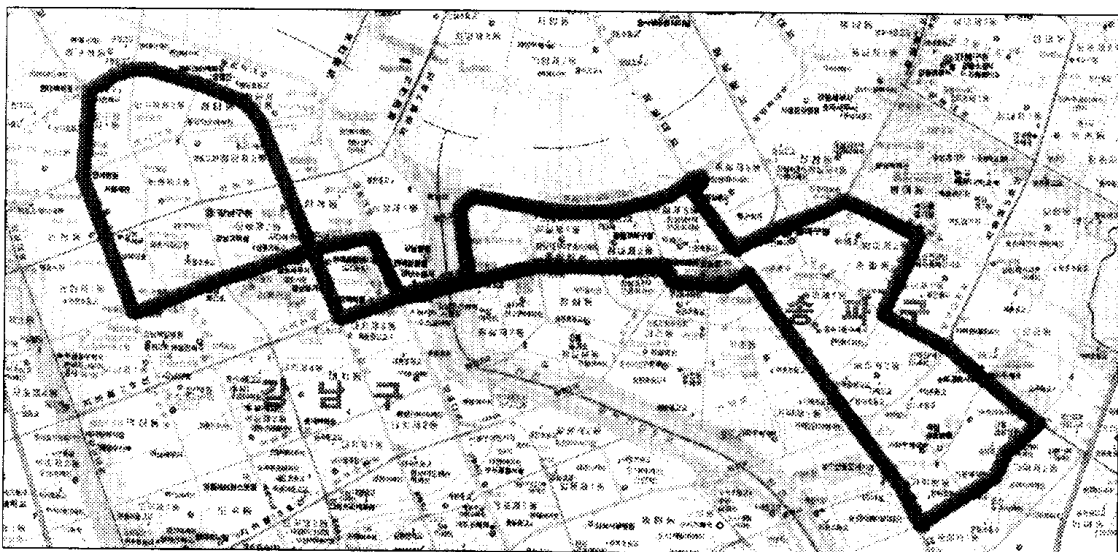
- 월드컵 경기장, 신촌·홍대지구, 난지나루터, 용산전자상가 등 관광상품으로서 가치가 높은 지역에 대해서 외국인들의 접근성을 높여주기 위함
- 신촌, 홍대지역에는 외국인 단기거주자들이 많아 꾸준한 수요층이 존재할 것으로 판단됨
- 특히 월드컵 경기장은 월드컵 이후 서울 서부지역의 종합 관광 명소로 거듭날 수 있는 잠재력을 가진 지역임. 경기장 및 주변 시설을 조성할 때, 외국인 관광객들의 취향과 행동의 특성을 충분히 감안해야 함

- 이와 함께 선유도공원, 난지나루터 등 친환경적 수변공간을 관광상품화 할 수 있는 지리적 여건을 갖추고 있어 향후 도심노선 못지 않게 성장할 가능성을 가지고 있음
- 전자상가코스는 우리나라 전자제품을 외국인들에게 소개하고, 판촉할 수 있는 기회가 될 것임. 이 지역의 대중교통수단이 그다지 좋지 않다는 점을 감안할 때, 관광과 산업 진흥에 유용함

3) 강남노선

(1) 노선개요

- 도심공항터미널/코엑스 인터컨티넨탈 → 뉴월드호텔/상릉공원 → 압구정동로데오거리 → 청담동 → 그랜드 인터컨티넨탈 → 종합운동장 → 롯데월드/서울놀이마당 → 가락시장 → 문정동로데오거리 → 백제고분군 → 올림픽공원평화의문/몽촌토성 → 잠실선착장 → COEX → 봉은사/도심공항터미널/코엑스 인터컨티넨탈



<그림VI-4> 강남 코스

(2) 코스개설 목적 및 전망

- 기존 도심코스가 도심의 역사유적 및 재래시장을 중심으로 구성된다면, 강남 코스는 종합계획에 의해서 개발된 부도심으로서 서울의 성장을 상징하는 다

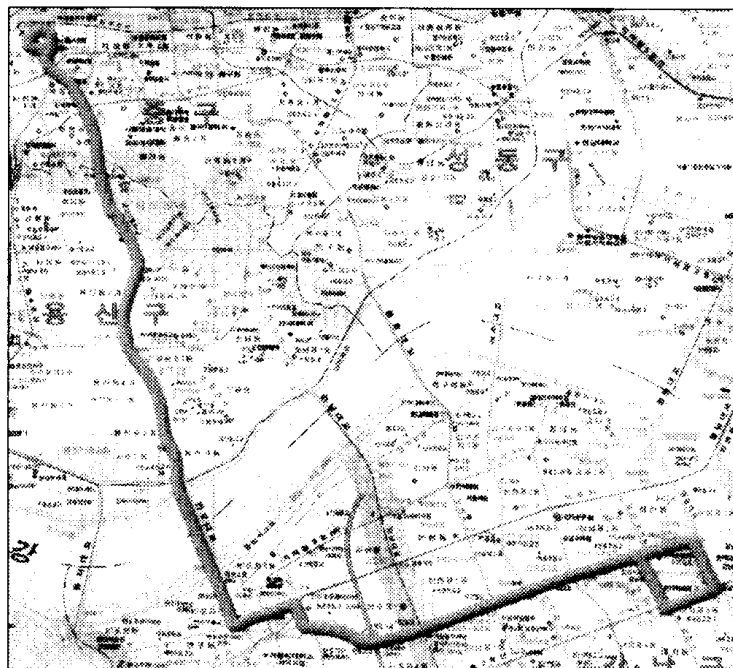


양한 지역이 존재함. 코엑스 몰, 종합운동장, 압구정동 로데오거리, 올림픽공원, 문정동 등이 서울의 현대 문화를 상징하는 지역이 될 것임

- 따라서 그 명칭은 **Modern Culture line**으로 하는 것이 바람직함
- 강남 지역은 도심에 비해서 대중교통수단이 발달하지 않았으며, 도심과 직결하는 교통편도 좋지 않는 장소가 많아 대중관광교통 수단이 필요함
- 월드컵 때 준비캠프가 들어서고, 서포터들이 몰려 올 것으로 예상되는 잠실/송파지구와 코엑스/ 압구정동을 중심으로 한 강남지구를 경유하는 노선으로 구성하여, 관광객의 교통편의를 높이며, 서울 관광의 매력을 증가시킴
- 다만, 초기 단계에서는 많은 관광수요를 기대하기가 힘들다는 점에서 장기적 전망을 가져야 함

(3) 도심-강남 연결 노선 개설

- 장기적으로 도심과 강남노선이 연결되는 직행편 개설을 고려할 수 있음
- ▶ 광화문 → 명동 → 이태원 → 고속터미널/매리어트호텔/센트럴시티 → 리츠칼튼/노보텔 → 삼성호텔/삼릉공원 → 도심공항터미널/코엑스 인터컨티넨탈



<그림 VI-5> 도심-강남 직행 코스



4) 인천공항노선

(1) 노선 신설 배경과 문제점

가. 이용 대상 환승객 현황

- 올해 개항한 인천공항의 규모와 시설이 좋은 평가를 받고 있어서, 앞으로 동북아시아의 허브공항으로 성장할 잠재력을 가지고 있음. 현재 환승객 수가 하루 3,000여명에 이르고 있음

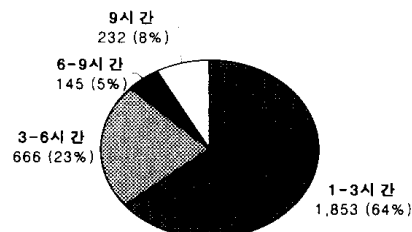
<표 VI-2> 인천국제공항의 일일평균 환승객 수

(단위: 명)

구분		총여객 (출입국+환승)	일일 평균 (총여객)	환승객	일일 평균 (환승객)
6,7,8월 평균	도착	889,730	28,701	89,771	2,896
	출발	902,867	29,125	91,424	2,949
	계	1,792,597	57,826	181,195	5,845

자료: 인천국제공항 홈페이지(www.airport.or.kr)

- 환승객 중에서 서울시내 투어가 가능한 사람들의 조건은 대체로 다음과 같이 생각할 수 있음
 - 첫째, 대기시간이 6시간 이상인 경우
 - 둘째, 우리 나라에 비자 없이 72시간동안 입국할 수 있는 미주, 일본, 서유럽 국가의 시민권을 가지고 있는 경우
- 대기시간이 6시간 이상인 환승객은 전체 환승객의 13%로서, 하루 평균 377명임



<그림 VI-6> 일일도착 환승객의 대기 시간대별 비율

자료: 인천국제공항 홈페이지(www.airport.or.kr)



- 6시간 이상 대기하는 환승객 중에서 미주, 유럽 등 일정기간 동안 비자 없이 입국할 수 있는 사람들의 비율은 현재 통계가 나와 있지 않아 확인이 불가능함. 다만, 최근 들어서 동남아시아나 중국인들의 비중이 높아지고 있음
- 따라서, 현재 서울시티투어버스 도심노선 이용객이 200여명이라는 점을 기준으로 삼아 보면, 6시간 이상 대기자의 반 이상이 시티투어버스를 이용하도록 유도해야 최소한의 시장성이 있다고 파악됨. 그러나, 시티투어버스 공항노선 운행이 안정화된다면 4시간 이상 대기자들도 안심하고 탈 수 있는 시스템을 갖추므로써, 잠재고객층을 확대할 수 있을 것임

나. 전략적 필요성

- 인천국제공항이 동북아의 허브 공항으로 성장해 감에 따라서 서울 도심관광을 원하는 환승객 수가 더욱 증가할 가능성을 가지고 있음
- 환승객들에 대한 서울 시티투어는 시간이 제한되어 있기 때문에, 공항에서 가까운 쪽을 중심으로 서울의 대표적인 지역을 관광하도록 함으로써 다시 한번 서울을 찾을 수 있는 계기를 제공하며, 서울에 대한 좋은 인상을 남기고자 하는 것임
- 2002년 월드컵은 환승객 대상 시티투어버스를 정착시킬 수 있는 절호의 기회가 될 수 있음. 특히 월드컵 경기장은 공항에서 약 30분 거리에 있기 때문에, 환승객들이 방문하기 용이하여 서울을 대표하는 이미지로서 간직할 수 있을 것임
- 환승객용 시티투어의 안정화는 인천공항의 매력을 더욱 증진시킬 수 있을 것임. 항공사들과 제휴하여 환승객들에 대한 서비스 옵션상품화할 수 있을 것이며, 24시간, 36시간 stop over tour 상품으로 발전시키는 등 다양한 파생상품의 기초가 될 수 있음

다. 관련기관이나 언론의 요청

- 환승객용 시티투어버스의 공항노선 취항은 인천국제공항공단, 한국관광공사 등 관련기관과 각종 언론에서 그 필요성을 제기해 온바 있음
- 특히, 인천국제공항공단 측에서는 여객서비스의 향상을 위해서 꼭 필요한 서비스로서 서울 시티투어버스의 공항노선 개설을 강력하게 희망하고 있음(부록 IV ‘인천국제공항공사의 환승객 전용 시티투어버스 운행요청 공문’ 참조)



2001년 9월 10일 KBS 9시 뉴스
서울시티투어 버스 낙제점 - 인천공항 환승객을 위한 배려 없음

더 큰 문제는 인천국제공항에 도착하는 외국인들이 서울시티투어 버스를 이용하기 어렵다는 데 있습니다. 공항리무진 버스와 노선연결이 안돼 하루 평균 6,000여 명의 환승객들이 시티투어를 하고 싶어도 못 합니다. 이 때문에 대부분의 외국 환승객들은 공항에서 잠을 청하거나 음식점에서 시간을 보내고 있습니다.
...

라. 환승객들의 요청

- 공항에 설치되어 있는 관광안내 데스크에서도 많은 환승객들이 서울시티투어 버스의 존재를 문의하는 경우가 많으나, 1대로 운행하고 있는 인천시티투어버스를 소개시켜주는 실정임. 그러나 인천시티투어버스도 제공하는 서비스의 질이 낮아서 불평을 사고 있어 서울시티투어버스 노선신설의 필요성이 높음

마. 노선신설의 문제점

- 시장의 불확실성
 - ▶ 현재 도심노선의 적자문제 해결이 중요한 과제로 제시되고 있는 상황에서, 신설 공항노선 또한 적자를 보일 경우 문제가 더욱 악화될 우려가 있음
- 리무진 버스 업자들의 반발
 - ▶ 현재 인천국제공항과 서울 각지를 운행하고 있는 리무진버스 업자들이 승객장식을 우려해서 반발하고 있음

(2) 시장 조사 결과

가. 응답자 일반 현황

- 대기시간
 - ▶ 유효응답자 125명중에서 서울 시티투어가 가능한 시간대라고 여겨지는 6시간 이상 대기자가 60%를 차지하고 있음. 2차 통계자료에 비해서 설문조사 대상자들의 대기시간이 길게 나타나고 있음. 이는 대기시간이 긴 이용

객들이 설문에 쉽게 응해주며, 조사원들이 접근 가능한 지역에 있었기 때문인 것으로 판단됨

<표 VI-3> 환승객 대기시간 분포

대기 시간	인원(명)	비율(%)
1-3시간	15	12.0
4-5시간	34	27.2
6-10시간	55	44.0
10시간 이상	21	16.8
계	125	100.0

자료: 설문조사

○ 환승 및 한국 방문 경험

- ▶ 이용자들이 얼마나 자주 인천공항에서 환승하는 지를 살펴보면, 첫 경험인 이용자가 62%, 2-3번째인 경우가 29.5%로 대부분을 차지함<표 VI-4>

<표 VI-4> 인천공항 환승 경험

회수	응답수(명)	비율(%)
처음	80	62.0
2-3번째	38	29.5
3-5번째	8	6.2
6-10번째	3	2.3
11번 이상	129	100.0

자료: 설문조사

- ▶ 한국 여행경험은 환승경험보다 조금 더 많아서, 첫경험인 경우가 39.5%, 2-3번째인 경우가 38%를 차지하고 있으며, 3-5번째인 경우도 12.4%를 차지함. 즉, 반 이상이 한번 이상 한국을 여행했던 경험이 있는 것으로 나타나고 있음

<표 VI-5> 한국 여행 경험

회수	응답수(명)	비율(%)
처음	51	39.5
2-3번째	49	38
3-5번째	16	12.4
6-10번째	7	5.4
11번 이상	6	4.7
계	129	100

자료: 설문조사



나. 공항내 환승대기 형태

○ 환승시간 이용 형태

- ▶ 환승시간 이용형태는 공항 출국 탑승구 주변에서 보내는 경우가 78.4%, 서울여행을 한 경우가 16.8%, 공항인근을 여행한 경우가 4.8%임
- ▶ 환승시간대별로 보면, 서울이나 인천을 방문한 사람들의 경우 모두 4시간 이상이었으며, 6시간 이상이 4-5시간에 비해서 3배정도 많았음. 즉, 4-5시간의 경우 약간, 모험적인 사람들이고 6시간 이상인 경우에는 안정된 투어를 할 수 있는 시간으로 간주됨
- ▶ 그러나, 대기시간이 6시간 이상인 경우에도 많은 사람들이 탑승구 주변의 대기시설에서 머물러 있어서, 시간이 많은 것이 서울 방문의 충분조건이 되지는 않음
- ▶ 많은 환승객들이 탑승구 주변 시설(환승객 라운지, 에어텔, 환승자 수속 창구 등)에서 보내는고 있다는 사실이 드러남. 이 경우가 조사원을 만날 확률이 더욱 높기 때문에 그 비율이 실제보다는 높아졌을 가능성이 있음

<표 VI-6> 환승시간대별 대기 형태

(단위 : 명, %)

구분	1-3시간	4-5시간	6시간 이상	계(비율)
공항에 머문 사람	14	28	56	98 (79.0)
서울 투어	0	5	15	20 (16.1)
인천 투어	0	1	5	6 (4.8)
계	15	34	76	124 (100.0)

자료: 설문조사

○ 탑승구 주변에 머무는 이유

- ▶ 환승객이 밖으로 나가지 않고 출국장에 머무는 이유에 대해서 물어본 결과, 환승시간이 짧아서 라고 대답한 경우가 43.3%로 가장 많으며, 다음으로는 적절한 수단이 없어서인 경우가 21.6%임. 쉬고 싶어서 라고 대답한 경우가 11.3%임
- ▶ 환승시간을 이유로 댄 경우에, 물리적으로 서울 방문이 가능한 시간인 6시간 이상인 승객이 약 40%(18명) 가량 포함되어 있어서, 정확한 정보와 수단이 제공된다면 서울을 방문할 수 있는 가능성은 가지고 있는 사람들임



<표 VI-7> 환승객이 공항 탑승구 주변에 머무는 이유

(단위 : 명, %)

	1-3시간	4-5시간	6시간 이상	계
환승시간이 짧아서	9	15	18	42(43.3)
서울에 어떻게 가야하는지 몰라서	1	2	18	21(21.6)
별로 흥미있는 관광명소가 없어서	1	2	1	4(4.1)
쉬고 싶어서	1	5	13	19(19.6)
기타	1	2	8	11(11.3)
계	13	26	58	97(100.0)

자료: 설문조사

- 환승객이 공항 탑승구 주변에 머무는 이유 중에서 확인되지 않는 것은, 비자가 없어서 입국이 허용되지 않고 있기 때문인 경우도 존재함. 이 조사에서는 국적을 가지고 비자 문제 때문에 입국이 불가능한 사람들의 분포를 짐작할 수 있음. 유럽인이 30.8%, 미주가 26%, 일본이 9.6% 등으로 66.4%가 선진국의 여행자들로 구성되어 있으므로, 비자문제로 잠시 입국이 불가능한 경우는 적을 것으로 판단됨
- ▶ 그러나 이 조사는 전체 표본에 비해서 그 수가 적기 때문에 bias의 가능성이 있어서 이 비율이 그대로 실제와 일치하지는 않을 것으로 판단됨

<표 VI-8> 조사자 국적 분포 현황

국가/ 지역	응답수(명)	비율(%)
일본	10	9.6
중국	3	2.9
미주	27	26.0
유럽	32	30.8
아시아(일본, 중국 제외)	17	16.3
기타(호주, 아프리카)	15	14.4
계	104	100.0

자료: 설문조사

○ 서울 투어를 위해서 필요한 서비스

- ▶ 공항의 탑승구 주변에서 머무는 환승객들이 제시하는 서울을 방문하기 위해 필요한 서비스는 자세한 정보제공 및 리무진 버스, 그리고 환승객 전용 서울시티투어버스 노선 개설이 각각 약 40%를 차지하였음. 리무진버스와 시티투어버스를 연계한다면 방문할 수 있다는 경우가 13.1%임

<표 VI-9> 환승 대기시간 동안 서울 방문을 위해 필요한 서비스

서울방문을 위해 필요한 서비스	응답수(명)	비율(%)
정보만 자세히 제공된다면, 공항 리무진 버스를 이용하여 서울로 가겠음	35	41.7
리무진 버스와 서울시티투어버스가 연계된다면 서울을 방문할 수 있음	11	13.1
여행가이드가 제공되는 환승객 전용 서울시티투어버스 운행이 필요함	33	39.3
리무진버스든 시티투어버스 든간에 환승시간에 맞추기 불안하기 때문에 서울을 방문하지 않겠음	4	4.8
기타	1	1.2
계	84	100

자료: 설문조사

다. 서울 방문 형태

○ 방문지역

- ▶ 서울을 방문한 환승객들이 돌아본 지역은 남대문, 동대문, 명동 지역, 고궁 이태원지역, 월드컵경기장 주변지역, 서울타워 등 현재 도심 시티투어버스 코스에 속해 있는 지역이 대부분임

<표 VI-10> 환승객들의 서울 방문지역

방문지역	방문자 수
서울월드컵경기장과 주변지역	2
여의도와 주변지역	0
남대문, 동대문, 명동	4
고궁	3
이태원	3
신촌, 홍대	0
서울타워	2
강남	0
기타	4
계	18

자료: 설문조사

○ 방문형태

- ▶ 환승객들이 서울을 방문해서 주로 하는 일은 여행, 쇼핑, 식사 순임



<표 VI-11> 환승객들이 서울을 방문해서 하는
주로 하는 일

(단위 : 명)

여행	8
쇼핑	11
식사	10
가족, 친지, 친구를 만남	5
기타	0

자료: 설문조사

- ▶ 서울로 가는 교통수단에 대해서 물어본 결과, 리무진버스를 이용한 경우가 12명, 서울시티투어버스를 이용한 경우가 5명, 택시나 지하철을 이용한 경우가 7명임<표 VI-12>

<표 VI-12> 서울 방문 환승객들이 이용한 교통수단

(단위 : 명)

리무진버스	12
서울시티투어버스	5
택시	3
지하철	4
관광버스	0
렌터카, 가족 혹은 친지의 차	0
기타	0

자료: 설문조사

○ 환승객을 위한 서비스 종류

- ▶ 서울 방문 환승객들이 요구하는 교통서비스로는 정확한 정보 제공, 리무진버스와 시티투어버스 연계, 전용 시티투어버스 운행에 대해서 유사한 비율로 대답하고 있음

<표 VI-13> 서울 방문 환승객들이 요구하는 교통시설

(단위 : 명)

교통 및 관광지와 관련된 보다 정확한 정보제공	7
리무진버스와 서울시티투어버스의 연계	6
환승객 전용 서울시티투어버스 운행	5
기타	4

자료: 설문조사



(3) 공항노선 신설 여부에 관한 검토의견

가. 주요 검토사항

- 공항노선을 신설함으로써 기존의 교통수단으로는 서울을 방문하지 못하던 사람들을 관광시장으로 유인할 수 있는지 여부와 그 수를 개략적으로 추정할 필요가 있음. 특히 기존의 리무진 시장과 어떠한 관계에 있는지를 밝혀야 함
- 어느 정도의 시장성이 있는지를 전망해야 하며, 그에 맞는 운용 방식과 운용 체계를 갖추어야 함
- 환승객의 공항 복귀시간을 지킬 수 있는 안전장치를 강구해야 함

나. 검토 의견

- 조사 결과를 토대로 볼 때, 환승객에서 6시간 이상 대기하는 사람들, 그리고 미주, 일본, 유럽 승객들이 서울 시티투어를 할 수 있는 여건과 취향을 가진 사람들로 분석됨
- 2차 자료에서는 6시간 이상 환승객이 하루 3,000명 중 13%인 377명에 그치는 것으로 나타났음. 설문조사 결과 환승객 중에서 구미, 미주, 일본인들의 비중이 비교적 높은 것으로 나타나 환승객 투어 시장은 아주 크지는 않지만, 일정하게 잠재력이 있는 것으로 판단됨
- 서울을 방문할 수 있는 시간이 충분한데도 공항의 탑승구 주변 시설에서 시간을 보내고 있는 사람들의 경우에는, 서울을 방문하려면 충분한 정보를 제공받아야 할 필요가 있다고 지적한 경우가 42%, 시티투어버스 공항노선이 있어야 한다고 대답한 경우가 39%로 나타남. 따라서, 이들에게 정보를 제공하고 시티투어 버스 노선을 개설할 경우에 고객이 될 수 있는 가능성은 가지고 있음
- 실제로, 환승객들이 머물고 있는 탑승구 주변 어느 곳에서도 서울에 관한 정보나 서울을 방문할 수 있는 수단에 관한 안내를 제공하는 곳이 없음. 따라서, 공항의 탑승구 주변 및 각 항공기의 기내에서 서울과 교통수단에 대한 충분한 정보를 제공할 필요가 있음
- 서울을 방문한 응답자 18명의 경우, 리무진 버스와 서울시티투어버스 등을 이용한 경험이 있음. 이들은 교통 및 관광지에 대한 정보제공, 리무진 버스와



서울 시티투어버스의 연계, 환승객 전용 서울시티투어버스 운영 등의 서비스에 대해서 유사한 선호도를 보임

- 이상과 같은 결과를 놓고 볼 때 환승객에 대한 대책은 다음 몇 가지로 집약 될 수 있음
 - ▶ 환승객들에게 대기시간 동안 서울 및 서울 방문 방법에 대한 정보를 제공해야 함. 그 정보 제공의 채널은 항공기내에서, 그리고 공항내 대기장소가 될 것이며, 유인물, 안내데스크, 인터넷 등을 활용할 수 있음
 - ▶ 환승객 전용 시티투어버스를 개설할 필요가 있음. 조사결과 환승객들이 리무진을 타고 서울을 방문하는 경우는 아주 적어서 시티투어버스 공항노선이 환승객을 타겟으로 삼는다면, 기존의 리무진 버스 시장을 잠식할 우려는 매우 적은 것으로 나타남. 공항 내에서 오랜 시간을 기다리는 사람들을 끌어들이기 위해서는 충분한 여행 정보제공과 더불어서 시티투어버스 운행을 병행하는 것이 바람직함
 - ▶ 환승객에 대한 홍보의 주체는 시티투어버스 운영 주체가 담당하면 가장 효과적일 것임. 시티투어버스 공항노선 운행 방법 및 노선은 정해진 시간 내에 반드시 복귀해야 하는 환승객 투어의 특성을 감안하여 설정해야 함

(4) 노선 및 운영 체계

가. 노선설정의 원칙

- 환승객의 형태와 가용 시간에 따라서 다양한 투어코스를 개발하며, 안전하게 인천공항으로 되돌아올 수 있는 점에 가장 중점을 두고 코스를 개발함
- 환승객들은 시간이 제한되어 있으므로, 서울 서부의 월드컵 경기장을 중심으로 관광코스를 구성함. 순수 관광시간을 기준으로 2시간, 3시간, 4시간 등 세 종류를 생각할 수 있으며, 그 이상 시간이 있는 관광객은 월드컵 경기장이나광화문 기점에서 다른 코스로 갈아타고 관광을 하면 될 것임
- 예를 들어서, 4시간 환승객은 2시간, 6시간 환승객은 3시간, 7시간 이상 환승객은 4시간 코스를 활용할 수 있을 것임. 하나의 코스를 개발해 놓고, 그들의 가용시간과 취향에 따라서 일정을 짜도록 하면 될 것임
- 1일, 2일, 3일 등 Stop Over 여행객들에게는 도심, 서부, 강남노선에 대한 정보를 제공해주고 표준 관광 일정을 제시, 본인들이 취향에 맞게 선택하도



목 함

나. 노선 개요 및 운용 방안

<제 1 안> 셔틀형

○ 코스 개요

- ▶ 인천공항 → 월드컵 경기장 → 난지선착장 → 경복궁 → 남대문시장 → 난지선착장 → 월드컵경기장 → 인천공항

○ 코스 특징

- ▶ 교통체증을 고려하고, 이벤트장소, 쇼핑장소, 자연공원, 현대식 레저 장소 고궁 등 서울의 다양한 요소를 포함함
- ▶ 공항 복귀 시간 내에 들어가야 하며, 이용자들의 편의를 위해서 양방향으로 운행함
- ▶ 코스 운행 표준시간은 2시간 40분으로 함

○ 운영 방안

- ▶ 관광객이 하차 할 때 공항으로 돌아갈 시간과 승차장소를 알려주어 버스를 놓치는 일이 없도록 함
- ▶ 예를 들면, 2시간, 3시간 코스의 경우 월드컵경기장에 하차하여 약 1시간 혹은 2시간 동안 경기장, 밀레니엄공원, DMC, 선유도 등을 보고 공항행 버스를 타면 될 것임
- ▶ 4시간 코스의 경우 월드컵 경기장에서 2시간 반을 머물거나 남대문, 경복궁 등을 약 1시간 반 가량 볼 수 있을 것임
- ▶ 교통체증이 심한 경우에는 예비차를 곧바로 투입하여 시간을 조절할 필요가 있음

○ 장점

- ▶ 개인의 취향에 따라서 다양한 코스를 볼 수 있음

○ 단점



- ▶ 코스가 길어서, 복귀 시간을 정확하게 맞추어야 하는 부담이 있음
- ▶ 투입 차량의 수가 많아지게 되어 수지에 문제가 생길 수 있음
- ▶ 또한 시장이 충분히 개발될 때까지는 하루 이용자 수가 많지 않을 가능성이 있으므로 경영에 부담이 됨

<제2안> 패키지형

○ 코스 및 운행시간

- ▶ 월드컵 경기장 코스(3시간 소요)
- ▶ 남대문 시장코스(4시간 소요)
- ▶ 경복궁 코스(4시간 소요)

○ 운영 방법

- ▶ 환승객이 많은 시간대에 차량을 배치하여 손님들에게 정해진 코스에 대한 맞춤투어를 제공함
- ▶ 안내자가 정해진 장소를 안내하고, 차량은 대기하고 있다가 다시 공항으로 복귀시킴
- ▶ 주로 영어권 환승객이 많으므로, 영어 가이드를 기본으로 하고, 특별히 요청이 있을 때 다른 언어 서비스를 하는 것으로 함. 차량의 안내 방송은 다국어로 함

○ 장점

- ▶ 손님을 계속 안내하면서 싣고 다니므로, 인천공항 복귀 시간을 맞추기 용이함
- ▶ 적은 수의 차량으로 운영할 수 있음
- ▶ 빈 차를 운행하지 않아도 되므로, 유류비가 절감될 수 있음

○ 단점

- ▶ 손님들의 출발 시간이 각각 다른데도 수시 출발이 불가능하기 때문에 다양한 요구를 반영해주기 어려움
- ▶ 차량 한 대당 하루 회전시간이 2-3회에 그칠 수 있음

다. 검토의견

- 제 2 안은 비교적 위험부담이 적어서 시범운영에 적합한 방식임



- 제 1 안은 현재로서는 운영상 어려움이 커서 시장의 특성 파악이 끝나고, 수요를 정확하게 예측할 수 있는 상태가 되고 나서 시도하는 것이 바람직 할 것으로 판단됨

(5) 인천공항 환승객 관광 거점으로서 ‘서울 월드컵 경기장’ 주변 개발 제안

가. 월드컵 경기장의 지리적 가치

- 월드컵 경기장은 지리적 위치뿐만 아니라 사회-자연환경의 측면에서 서울의 매력을 급격히 더해줄 수 있는 관광-여가지구로서 기능을 갖추고 있음. 따라서 개발과 사후활용 계획에서 이러한 잠재력을 최대한도로 살릴 수 있는 방안을 검토해야 함.
- 월드컵 경기장이 가지고 있는 관광지로서의 매력은,
 - 첫째, 인천국제공항에서 가까울뿐만 아니라 교통체증이 없어서 오차 없이 관광객을 실어 나를 수 있음
 - 둘째, 월드컵 개막전 장소로서, 세계 대부분의 사람들이 화면이나 언론을 통해서 접했을 곳으로, 한번 가보고 싶은 욕구를 가지고 있을 것임
 - 셋째, 최근 사회적 이슈가되는 환경문제, 도시의 지속가능성을 테마로 삼고 있는 장소로서 단순한 관광지로서의 요소에 더하여 사회적 이슈까지 포함하고 있어 폭 넓은 관광객을 끌어들이 수 있음. 이는 문화역사 관광이나 쇼핑이 주종을 이루고 있는 서울시 관광에 새로운 요소를 추가하는 것임
 - 넷째, 한강 주변에 있으며, 계획적으로 개발된 공원지구로서 천혜의 자연환경을 갖추고 있어서 기분을 전환하고 휴식을 취할 수 있는 휴양의 장소로서 의미도 지니고 있음
 - 다섯째, 월드컵경기장 뿐만 아니라 DMC, 골프장, 생태공원 등 다양한 볼거리들이 있어서 이 지역만을 관광하고 돌아가도 서울시의 다양한 측면을 이해할 수 있으므로 공항과 가깝다는 점과 더불어 트랜짓 승객의 관광 거점화하기에 최적의 조건을 갖추고 있음

나. 개발 방향

- 개발의 기본 방향



- ▶ 관광지로서 매력을 더할 수 있는 시설물 추가 기획-건설
- ▶ 주변 자연환경 및 시설물 최대 활용
- ▶ 경기장 사후 활용 기본 계획에 반영
- ▶ 이벤트를 활성화하여 역동적인 지역 이미지를 구축함
- ▶ 이동 편의성 확보를 관광지로서 특성과 결합

○ 월드컵 기념탑 건설

- ▶ 현재 월드컵 경기장 건설계획에서 빠져 있는 것 중 하나가 주변과 서울시를 조망할 수 있는 탑임. 가칭 ‘월드컵 기념탑’을 적절한 장소에 건설하여 경기장 지구뿐만 아니라 한강의 빼어난 경치, 서울 서부지역의 다양한 모습 그리고 도심지역까지 이르는 전망을 제공한다면 이 지역이 관광명소로 자리잡는데 큰 역할을 할 것임

< 타워 혹은 고층 전망대가 장소의 매력을 높여주고 있는 사례 >

- 서울 남산타워: 많은 외국인들이 찾고 있는 곳으로, 서울을 쉽게 조망할 수 있다는 점이 매력을 제공함
- 일본 미나토미라이 21 ‘랜드마크 타워’ 빌딩의 전망대
 - 이 빌딩의 쇼핑몰과 타워에 개장이후 약 3년만에 1억명이 방문하여 쇼핑과 주변 경관을 조망하고 돌아감. 이 지역은 업무·상업지구로 개발되었으나 이에 더하여 관광명소로서도 자리잡고 있음

- ▶ 위에서 본 바와 같이 탑은 관광요소로서 중요한 역할을 함. 높이 올라가서 전체를 보고 싶은 것은 사람의 자연스런 심리임. 따라서, 월드컵 유치와 쓰레기 하치장의 재생을 기념할 수 있는 탑을 건설하여 장소의 매력을 증진시키는 것이 이 지역과 서울의 관광지로서 활성화에 크게 기여할 것임

○ 선유도공원 등 수변공간 개발 연계

- ▶ 주변의 난지도, 선유도 공원 등 빼어난 자연환경을 즐길 수 있는 코스를 개발하여 경기장과 연계함
- ▶ 유람선, 산책코스, 자전거 하이킹 등 시설을 개발하여 항공기 탑승으로 피로한 심신을 풀어줄 수 있는 프로그램 개발



○ DMC(Digital Media City) 지구에 일반개방용 산업홍보 혹은 문화시설 건립

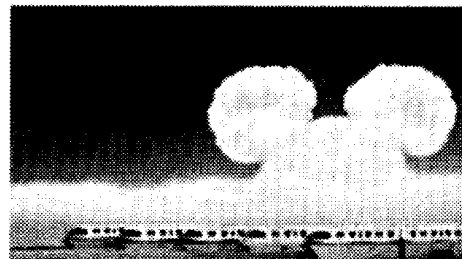
- ▶ 멀티미디어산업의 과거와 현재, 미래를 흥미롭게 볼 수 있는 일반개방용 극장을 만들므로해서 관광과 한국 산업 홍보를 결합시킴
- ▶ 현재, 외국에서 건립되고 있는 첨단 업무지구에는 그 지구의 주력 산업에서 연구개발, 생산하는 제품에 대한 대중적 홍보 코너가 마련되는 것이 일반적임. 나아가서 미술관 등 문화공간을 마련하기도 함

○ 모노레일 건설

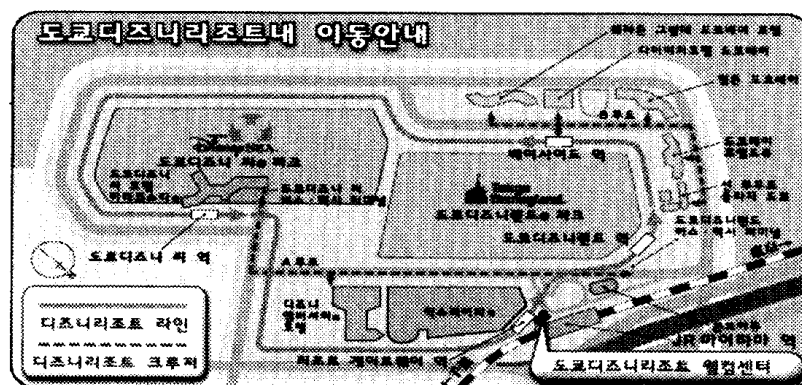
- ▶ 지구 내의 각 시설물을 연계해주며, 다른 교통수단과도 이어주는 관광교통수단으로서 '모노레일'을 건설함
- ▶ 모노레일은 교통수단으로서 기능을 하기도 하지만 그 디자인과 고가 위를 달린다는 점에서 그 자체가 하나의 관광수단이 될 수 있음

<해외사례: 도쿄디즈니리조트 열차>

- 도쿄 디즈니리조트 단지내를 순환하는 5km의 환상선임
- 3내지 10분간격으로 운행



도쿄 디즈니리조트 일주 열차 모습





○ 이벤트 활성화

- ▶ 월드컵 경기장을 가면 일상적으로 이벤트가 열리고 있다는 이미지를 심어 줌으로써 한번 더 방문하고 싶은 곳, 인상에 남는 곳을 만들 수 있음

5) 심야노선

(1) 운행시간 변경과 심야노선 신설의 필요성

- 현재는 09:00 ~ 23:00까지 운행되고 있으나 도심노선의 주요 경유지인 고궁이 17시에 문을 닫음에 따라서 18시 이후에는 거의 이용자가 없는 형편임

<표 VI-14> 시간대별 이용자 수

(단위: 명)

승차시간	계	내국인	외국인
09:00-10:00	99	38	61
10:00-11:00	168	67	101
11:00-12:00	215	96	11
12:00-13:00	128	50	78
13:00-14:00	90	38	52
14:00-15:00	150	59	91
15:00-16:00	72	46	26
16:00-17:00	25	10	15
17:00-18:00	19	7	12
18:00-19:00	20	12	8
19:00-20:00	2	2	0
20:00-21:00	0	0	0
21:00-22:00	2	2	0
22:00-23:00	0	0	0
계	990	427	563

자료 : 서울시 관광과

- 따라서 현재 주간운행 시간대를 19시까지 단축할 필요가 있음
- 서울은 세계적으로 안전성, 특히 야간에 안전한 도시로 정평이 나 있으며 그 야경이 매우 아름답음. 또한 최근들어서 야시장, 심야극장, 야간의 유흥업소 등이 늘어나면서 밤에 놀거리, 볼거리가 많아지고 있음
- 또한 여행객들은 가능하면 그 도시의 night life를 보기를 원함
- 야간에는 교통체증이 없다는 점에서도 운행에 어려움이 덜하며, 새로 버스를 추가 구입할 필요도 없다는 점에서 시도해 볼만함



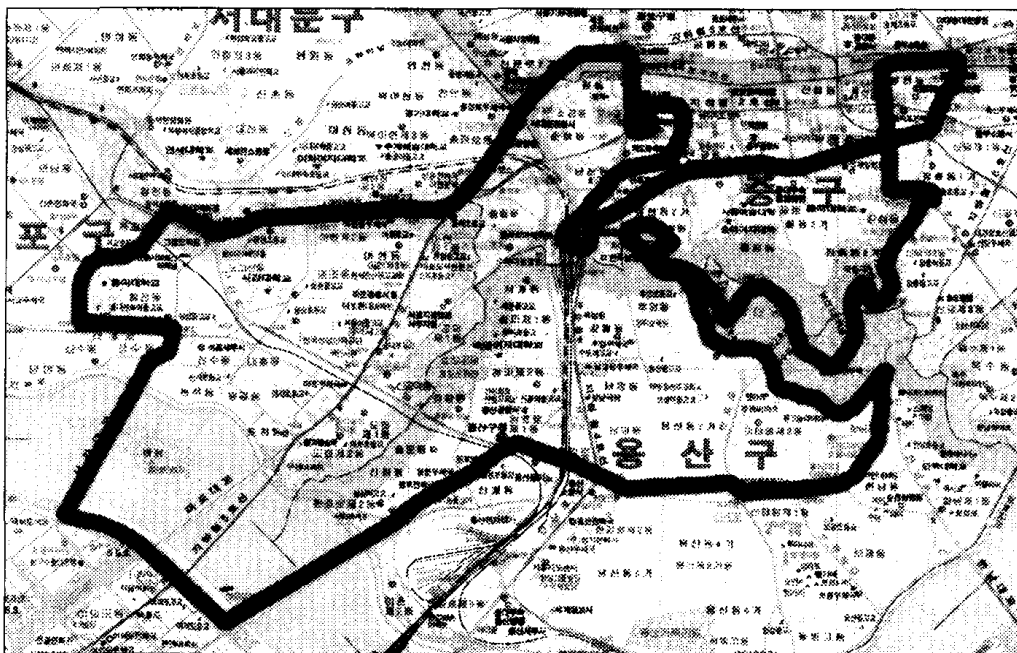
(2) 노선 개요

○ 야간에 포함해야 할 주요 지역과 상품 :

- ▶ 동대문시장: 볼거리, 쇼핑거리, 한국적 삶의 모습
- ▶ 남산타워: 서울 야경
- ▶ 신촌, 홍대지역: 테크노클럽, 이벤트, 젊은이들의 밤생활
- ▶ 한강: 한강의 야경, 자연환경
- ▶ 이 주요 코스에 손님이 밀집되어 있는 명동, 남산의 호텔과 연결함

○ 노선

- ▶ 광화문(코리아나 호텔) → 프라자호텔 → 롯데호텔/조선폰텔/프레지던트호텔 → 서울역 → 남대문시장 → 밀리오레/세종호텔 → 동대문시장 → 소피텔 → 신라호텔 → 타워호텔 → 남산타워 → 힐튼호텔 → 하얏트호텔 → 이태원 → 여의나루 → 홍대앞 → 신촌/이대 → 광화문



<그림 VI-7> 나이트 투어 코스

(3) 운영 방안

○ 저녁식사가 끝나는 오후 9시부터 늦은 취침을 할 수 있는 새벽 2시까지 운행



- 운행시간은 주간에 비해서 짧지만, 야간운행 할증을 고려하여 요금은 주간권 수준으로 함

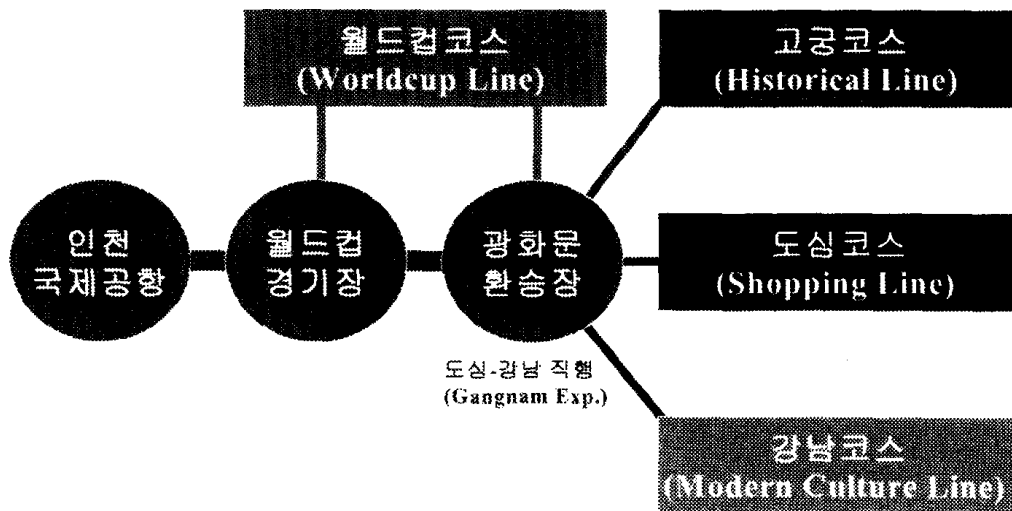
6) 한강유람선과 연계

- 시티투어버스 노선을 유람선 선착장과 연계함으로써, 서울의 중요한 자원인 한강을 활용하여 서울 관광의 매력을 증진시킴
- 현재 서부선, 인천공항선, 야간선, 강남선 등에 한강유람선을 탈 수 있는 선착장이 포함되어 있음. 이용객의 편의와 판촉을 위해서 시티투어버스 티켓과 유람선 티켓을 연계하거나 시티투어버스 이용자에게 유람선 요금을 할인할 수 있도록 네트워크를 구축할 필요가 있음.
- 시티투어를 이용한 서울 관광에 대해서 보다 상세한 안내서를 제작, 배포해야 함



3. 시티투어네트워크 구축

- 서부, 강남노선과 공항노선, 야간노선이 완성되고, 한강 유람선과 연계할 경우 시·공간상에서 서울시티투어네트워크가 구축되게 됨
- 이로서, 외국 관광객들이 서울의 대부분 관광자원을 편리하고도 자세한 안내를 받으면서 할 수 있음
- 또한 각 시티투어 노선과 지하철 등 대중교통수단, 유람선 등 여타 관광수단과 연계를 강화함으로써 대중관광교통을 이용한 서울시 관광활성화에 크게 도움이 될 것임
- 시티투어버스와 타 교통수단과 환승시 하나의 티켓으로 사용할 수 있도록 시티투어 패스를 개발함



<그림 IV-8> 시티투어네트워크 개념도



<그림 VI-9> 시티투어네트워크

VII

마케팅 강화를 통한 이용객 증대

빈 면



VII. 마케팅 강화를 통한 이용객 증대

1. 홍보 활동 현황

1) 현재 주요 홍보 매체

- 이용객들이 서울시투어버스에 대한 정보를 접한 경로는 주변사람 23.1%, 관광안내소 21.3%, 매스컴 14.8% 등임. 여행자들이 쉽게 접근할 수 있는 인터넷 공항 등에서 정보를 얻는 경우가 적은 것은 홍보가 제대로 안되고 있다는 점을 반증함

<표 VII-1> 서울시투어버스에 대한 정보를 접한 경로

(단위: 명, %)

구분	내국인	외국인	계(비율)
인터넷	3	3	6(5.6)
호텔, 여행사	1	11	12(11.1)
관광안내소	6	17	23(21.3)
공항	1	5	6(5.6)
주변사람	9	16	25(23.1)
매스컴	16	0	16(14.8)
기타	8	12	20(18.5)
계	44	64	108(100.0)

자료: 중앙공무원교육원 정책기획연습, 2001, p.62

2) 시티투어버스 인지도

- 인사동, 남산한옥마을, 서울남산타워, 전쟁기념관 등 서울시 주요 관광지 주변에서 내외국인 관광객을 대상으로 한 설문조사에서 시티투어버스 운행 사실을 모르고 있는 경우가 한국인이 29.1%, 외국인의 경우에는 53.1%나 되었음
- 특히 외국인들은 정보를 획득하게 되면 실제로 이용할 가능성이 높으므로 이들에 대한 홍보에 주력해야 함



<표Ⅶ-2> 내외국인의 시티투어버스 인지도

(단위 : 명, %)

	한국	외국인	계
이용경험자	20(25.3)	36(17.4)	56(19.6)
인지자	36(45.6)	61(29.5)	97(33.9)
미인지자	23(29.1)	110(53.1)	133(46.5)
계	79(100.0)	207(100.0)	286(100.0)

자료: 중앙공무원 교육원, p. 62

2. 마케팅 및 홍보활동 방안

1) 기본 방향

- 시티투어버스가 출범한지 1년에 이르는 시점에서 이용객 확대가 빠르게 이루어지지 않는 것은 시티투어버스에 대한 인지도가 낮기 때문임. 따라서 더욱 효과적인 홍보전략과 구체적인 실행계획을 수립해야 함
- 홍보의 기본 방향은 다음 세 가지로 설정할 수 있음
 - ▶ 이미지 설정 및 브랜드화 : 시티투어버스의 이미지가 형성되어 있지 않기 때문에 홍보 효과가 적음. 각 시티투어 노선에 통일적인 브랜드 이미지를 구축하며 하나의 엠블럼과 로고타입을 사용함
 - ▶ 투어버스 디자인 개선을 통한 이미지 강화 : 현재 시티투어버스는 그 디자인이 평범하여 이용객들로부터 호기심을 끌거나 주목받지 못함. 흥겨운 '나들이' 분위기를 연출함으로써 이용객들을 일상의 분위기로부터 벗어날 수 있도록 해야 함
 - ▶ 채널 설정 및 홍보활동 강화 : 타깃 그룹이 시티투어버스 정보를 손쉽게 접할 수 있도록 홍보채널을 설정해야 하며, 시티투어버스 관광을 유도하고 효과적으로 일정을 짤 수 있는 정보를 구축해야 함

2) 실행 방안

(1) 브랜드이미지 구축

가. 이미지 설정

- 서울시티투어버스 브랜드이미지는 '시티투어 네트워크' 개념을 적극 도입하여 '편리하고, 쾌적한 관광교통네트워크'라는 이미지를 구축함

○ 엠블렘 및 로고타입을 제작하여 이미지 확산을 도모함

○ 이미지를 반영하는 슬로건을 만들어 사용함. 슬로건의 예로는

- ▶ ‘서울 관광(individual tour for Seoul)은 시티투어 네트워크로’
- ▶ ‘편안한 이동, 충실한 코스, 알기 쉬운 서울’
- ▶ ‘시티투어버스를 타면 서울이 보인다’

나. 디자인 개선

○ 디자인 개선의 필요성

- ▶ 시티투어버스 개설의 기본목적은 외래관광객에게 편리하고 알기 쉬운 관광 교통인프라를 제공하는 것에 있음
- ▶ 그러나 1차적 타깃이 ‘비일상(非日常)’을 즐기러 오는 외래 관광객인 만큼 그들에게 ‘비일상성’을 느끼게 하는 공간으로 만드는 것이 효과적임
- ▶ 이를 위하여, 차량의 외 내관을 관광목적으로 특화하여, ‘놀이’ 요소를 곁들여 고 차별화되어야 함
- ▶ 차량 외형이 일반버스를 위해 디자인된 것이어서 차별화하기가 어려움. 또한 창문이 작아 전망이 좋지 않음
- ▶ 내부가 비좁은 인상을 줌

○ 디자인 개선 방안

- ▶ 수익성유지를 위해 좌석정원 감축은 어려우나, 일반 관광버스보다 평균 승차시간이 짧으므로 물리적인 공간 확대보다 시각적인 개방감이 더 필요함. 따라서 천정이 높아지고, 창문에서 전망이 좋은 고상(high-decker)차량 혹은 2층이 오픈되어 있는 double decker 차량의 도입이 바람직함
- ▶ 아래에서 예시하는 것처럼 해외도시의 관광순환버스는 바디를 특별사양으로 제작한 것이 많음. 눈에 띄게 하여 홍보효과를 높이며, ‘비일상’을



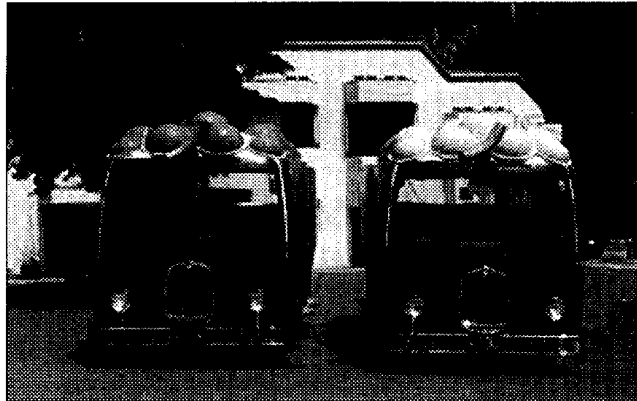
<그림 VII-1> 도쿄 우에노~아사쿠사를 운행하던 2층버스 (2001년 6월 폐지)



원하는 이용자의 요구에 맞게 됨

해외사례 1 : 일본 가츠누마의 포도버스

- 가츠누마는 선상지지형의 분지에 위치한 포도의 명산지로서, '포도의 도시'라는 브랜드 이미지를 가지고 관광마케팅을 수행함. 이 지역에서는 가까운 전철역과 시영 포도원, 기타관광시설을 연계함과 동시에 시민 마을버스 기능을 하고 있는 '포도버스'를 운행하고 있음

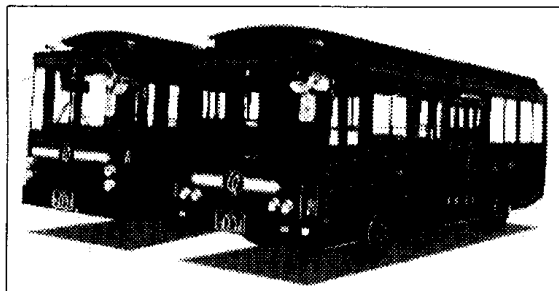


일본 가츠누마의 '포도버스'

- 자유승강형이며, 지붕에 포도, 차창에 움직이는 와인글래스를 달아 비일상적 분위기를 연출함. 요금은 일반 버스의 반액인 100엔임

해외사례 2 : 일본 고베의 시티루프

- 산이 많고 돌아다니기가 힘든 고베 시내 관광을 효율적으로 할 수 있도록 하기 위해 개설, 고베시 교통국이 직영함. 순환형이며, 배차간격은 15분, 운임은 250엔임. 1일 자유승차권을 이용하면 저렴하게 고베 관광을 할 수 있음. 차량은 옛 전차를 본딴으며, 차내는 좌석이 창측을 향하는 등 비일상적 분위기를 자아내고 있음



고베시의 시티루프

- ▶ 서울시에서는 Double Decker 버스를 도입하여 운행가능한 서부지역과 공항노선에 우선 적용해볼 필요가 있음



(2) 홍보채널 설정 및 내용 구축

가. 홍보채널 설정

- 서울 시티투어버스 홍보타킷은 자유여행을 즐기는 외국인 여행객, 지방에 사는 한국인, 인천공항 환승여객 등 개인과 한국의 인바운드 관광회사임
- 홍보채널은 매체의 특성에 따라 Off-Line과 On-line으로 구분할 수 있으며, 지역에 따라 국내 홍보와 해외 홍보로 구분할 수 있음

나. Off-line 매체의 활용

① 인쇄 매체

- 국내 발간 주요 외국인 대상 홍보물 활용 (지도, 브로셔, 안내책자 등)
 - ▶ 서울시 발간 매체 : 관광과, 산업정책과, 국제교류과, 홍보과, 월드컵추진단 등에서 발간하는 각 인쇄물에 시티투어버스 광고
 - ▶ 한국관광공사, 관광 협회, AmCham 등 기타 관광관련 기관 발간 매체
 - ▶ 민간 발간 무가지 관광 인쇄물 : What's On, Korea Rainbow, 비틀맵 등
 - ▶ Morning Calm 등 국내외 기내지 활용
- 해외 발간 한국소개 책자에 광고게재
 - ▶ Lonely Planet 등 유수의 해외 관광책자에 광고
 - ▶ National Geography 등 외국 유명 잡지에 광고
- 홍보물 배포의 다각화
 - ▶ 인천공항 및 김포공항, 항공사, KAL리무진·공항버스, 주요 외국인 대상 식당 및 공연장
 - ▶ 각종 숙박업소
 - ▶ 각국 대사관, 영사관, 문화원, 국내 외국인 회사
 - ▶ 외국인 밀집 거주지역 : 반포동 프랑스인 거리, 연희동 중국인 거리, 동부이촌동 일본인 거리, 한남동 독일인 거리 등
 - ▶ 외국인 커뮤니티 모임 등



- ▶ 한국관광공사 해외지사 및 서울시 주재관 활용
- ▶ 항공사 지점망 활용 : 대한항공(104개), 아시아나(46개)의 해외지점망을 활용한 홍보

② 주요 매스컴 홍보 및 광고

○ 국내외 언론매체 활용

- ▶ 중계유선, 종합유선, 아리랑 TV, 교통방송 등 라디오, TV 보도
- ▶ CNN, Star TV 등 국외 유무선 방송에 광고게재

③ 국내외 여행사 활용

○ 인바운드 여행사와 제휴를 통한 홍보

- ▶ 현재 인바운드 여행사들은 시티투어버스와 경쟁관계에 있거나 상품 가치를 인정하지 않는 경우가 대부분임
- ▶ 개별여행자를 대상으로 하는 시티투어버스의 성격으로 보아, 여행상품 중 항공기와 호텔만을 지정하고 관광은 자유롭게 하는 상품(실제로 서울 개별 방문상품인 경우 이 방식이 일반적임)을 이용하는 여행자에게 티켓을 제공하는 것이 방안이 현실적임. 이 경우에 시티투어버스가 저절로 각 여행상품 팸플릿에 실리게 되어, 최대한의 홍보효과를 노릴 수 있음

○ 국외 Out-bound 여행사 활용

- ▶ 팸투어

④ 국내외 국제회의, 박람회와 축제 등 대형 이벤트에 서울시투어버스 홍보

○ 국내에서 개최되는 국제회의, 박람회 등 국제행사 활용

- ▶ 국제회의, 박람회에 서울홍보 부스설치 및 시티투어 홍보
- ▶ 각종 국제회의에서 개최하는 Day Tour 혹은 Tour for Accompany에 시티투어버스 활용 유도

○ 해외 각종 박람회, 대형이벤트 등을 활용한 홍보



다. On-line 매체의 활용

① 시티투어버스 홈페이지 개선 및 활용(www.seoulcitytourbus.com)

○ 현재 홈페이지의 문제점

- ▶ 현재 시티투어버스 자체 홈페이지가 개설되어 있으나
- ▶ 홈페이지 자체의 홍보가 이루어지지 않고 있으며
- ▶ 개괄적인 정보만 제공하고 있어서 시티투어를 이용한 서울관광에 충분한 정보를 제공해주지 못하고 있음
- ▶ 한글, 영어 이외 외국어 지원이 안되고 있음

○ 해소 방안

- ▶ 홈페이지 자체의 홍보를 강화해야 함. 외국인들이 많이 들어오는 관광공사나 서울시 등 각종 관광사이트에 배너 형식으로 링크시켜야 함. 예를 들어, 일본인을 겨냥할 경우, 'seoulnavi.com'등이 효과적임
- ▶ 주요 서울관광객인 일본인과 중국인을 위해 일어, 중국어 지원이 가능해야 함
- ▶ 시티투어버스 정류장에서 주변 관광지까지 찾아가는 약도와 관광지에 대한 상세한 안내를 해야 함. 나아가서는 관련 자료를 찾을 수 있는 관광공사나 서울시의 관광관련 사이트와 링크시킴으로써, 시티투어버스 홈페이지에만 들어오면 외국인이 서울시 관광일정을 짤 수 있을 정도의 자료와 사이트 시스템을 구축해야 함
- ▶ 또한 버스 로케이션 시스템과 연계하여, 웹상에서 버스 접근정보를 실시간에 알아볼 수 있게 함. 공항에서 휴대전화를 빌리거나 전화로 운행정보를 문의하는 사람들을 대상으로, 음성정보서비스도 부가함
- ▶ 홈페이지를 통해 예약이 가능하도록 온라인 예약시스템을 구축하고, 다양한 인센티브 제공

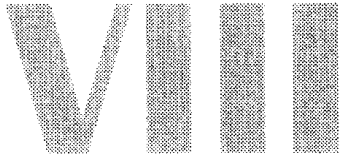
② 각종 관광관련 웹사이트를 활용한 홍보

- ▶ Townmax, seoulnavi.com, 한국관광협회 홈페이지에 시티투어버스 link 배너 설치
- ▶ 서울시내 각 호텔 홈페이지에 시티투어버스를 안내하는 코너를 별도로 설치
- ▶ 국내외 유명 검색엔진(yahoo, altavista 등)에 광고배너 설치 → visitseo 홈페이지의 링크를 통해 서울관광과 시티투어버스 홍보를 동시에 함



라. 기타 매체 활용

- 구청게시판, 시민게시판 : 구 소식지 상시 게재, 구내 종합유선방송 홍보지원요청 등
- 영화관 등 각종 문화시설을 활용한 광고
- 초중고 특별활동으로 명소탐방(서울역사바로알기 현장학습)이 확대되고 있으므로 시티투어 이용객으로 적극 수용
 - ▶ 시 교육청, 개별 학교별 홍보 및 판촉 실시
 - ▶ 교내신문 및 방송
- 대학 관련학과 학생들의 실습수단으로 활용
 - ▶ 역사학과, 관광(경영)학과 등 역사·관광명소 현장학습 활용유도



운영주체조직 및 제도 개선



VIII. 운영주체조직 및 제도 개선

1. 운영주체조직 개편

1) 시티투어버스 운영주체의 역할

- 시티투어버스 사업은 그 시장 잠재력이 큰 반면에 그 잠재력이 현실화되기까지는 홍보와 상품개발 등에서 많은 노력을 기울여야 함. 운영주체가 해야 할 원칙적인 역할은 다음과 같음
 - ▶ 시티투어버스 장기적 ‘비전’ 정립 : 현재의 시장환경과 운영주체의 준비정도를 파악하여 시티투어버스가 지향해야 할 장기적 ‘비전’을 가지고 있어야 함
 - ▶ ‘비전’을 실현할 전략과 전술 마련 : 장기적 비전을 실현하기 위해서는 그에 따른 전략을 수립하고, 각각의 분야와 시기에 따라 구체적 실천 방안으로서 전술을 마련해야 함
 - ▶ 시장 변화를 파악하고 신속히 대응 : 세계적으로 경제, 기술, 문화의 발전 속도가 빠르며, 그에 따라서 관광객의 기호와 행태가 급변하고 있음. 또한 새로운 시장의 부상과 과거 성했던 시장이 몰락하는 현상이 빠른 속도로 이루어지고 있으므로, 자체적으로 시장변화에 대한 신속한 대응이 요구됨
 - ▶ 고객의 불만사항을 수렴하고 신속히 대처함 : 일상적으로 고객으로부터 제기되는 하나 하나의 문제들을 심각하게 받아들여서 수용할 수 있는 방안을 모색해 나가야 함

2) 현 운영주체의 한계

- 현재의 운영 주체는 위와 같은 원칙을 수행하기에는 근본적인 한계를 가지고 있음
- 그 한계는 첫째, 운영자인 민간 업자의 수익성 추구와 이 사업의 장기성, 공공성간의 모순 둘째, 공공기관과 민간기업간 책임과 권한 분배 및 경영 전략 구상과 실행 과정의 비체계성에 있음



(1) 민간업자의 단기적 수익추구와 사업의 장기성간 모순

- 민간 운영자는 수익을 위해서 사업을 영위함. 그러나 시티투어버스 사업은 그 잠재력에 비해서 시장이 충분히 개발되어 있지 않기 때문에 설비, 홍보, 고급 인력 등 경영의 하드웨어 및 소프트웨어를 갖추기 위해서 많은 기초적 투자가 필요하며, 그 결과가 서서히 나타나는 장기적 사업임
- 현재, 민간 운영자가 입고 있는 손실분을 서울시에서 지원을 해주고 있기는 하지만 이것은 자칫 특정 업자에 대한 특혜로 비추어질 수 있기 때문에 서울시에서도 부담을 안고 있음
- 민간 업자는 현재의 재정적자에 대한 부담으로 새로운 버스의 도입, 노선 확대, 새로운 상품 개발, 서비스 개선, 적극적 마케팅 등 시티투어버스 사업이 성공하기 위해서 꼭 필요한 활동들에 대해서 매우 소극적이며, 비용이 늘어나지 않는 활동들에 대해서만 제한적으로 실천해 왔음
- 따라서 시티투어버스 사업은 당장의 손익 구조에 민감하지 않을 수 있는 자본력과 장기적 전망 하에 사업을 시행할 수 있는 운영조직에 맡기는 것이 바람직함
- 그것은, 현재 시티투어버스 사업이 가지는 의미가 단지 그 사업의 성패에 국한되는 것이 아니라, 자유여행으로 변화하는 세계 관광시장에서 우리나라 관광산업이 경쟁력을 가지느냐, 그렇지 않느냐 하는 보다 커다란 문제와 관련이 있기 때문임
- 즉, 현재 세계 관광시장에서 우리나라가 경쟁력을 갖기 위해서는 시티투어버스와 같이 외국인들이 편리하게 이용할 수 있는 관광 인프라가 갖추어져 있어야 하며, 지금까지는 패키지 여행을 담당하던 여행사에게 맡겨 두었던 운송과 안내의 기능을 보완할 새로운 운영조직이 필요함
- 현재 우리나라에서 개별 관광객들은 민간여행사에 의해서 크게 도움을 받지 못하고 있으며, 공공기관이나 지방자치단체도 이들에게 효과적으로 정보를 제공하고, 여행을 편리하게 할 수 있는 하드웨어와 소프트웨어를 구축하고 있지 못한 실정임. 즉 시장과 공공영역에서 모두 문제가 발생하고 있는 실정임



(2) 공공기관과 민간기업간 책임과 권한 분배 및 경영전략 구상과 실행 과정의 비체계성

- 현재의 제도상으로 시티투어버스 운행은 민간업자가, 시에서는 노선 인허가권과 손실보전 등 재정지원을 담당하고 있음. 즉, 시티투어버스 운영의 주도적 주체는 민간업자이며 시는 행정적 지원자로서 역할을 하고 있음
- 이 문제는 각 주체가 행하는 일의 실제 내용과 제도적으로 규정된 관계간의 모순으로 정리할 수 있음
 - ▶ 서울시 관광과에서는 시티투어버스의 운영 기획에서 홍보에 이르기까지 다양한 방면에서 관여하고 있음. 민간기업으로 따지면, 기획, 마케팅, 홍보 재무의 일을 일부 혹은 전부 담당하고 있는 형편임. 시정개발연구원에서 용역을 하는 것도 이러한 서울시 업무 영역의 일환임
 - ▶ 민간 업체의 경우는 실제 운영을 담당하고 있지만, 시티투어버스 발전 방향에 대한 기획이나 마케팅에 대해서는 주도적으로 해나갈 조직체계가 미비하며 인력이 부족한 실정임
 - ▶ 서울시 관광과에서 이렇게 시티투어버스의 운영에 대해서 깊숙하게 관여하고 있으며, 그럴 수밖에 없는 상황임에도 불구하고 민간 업체의 업무에 대해서 지도, 감독하거나 정기적 업무회의, 의사결정과정에 참여할 수 있는 제도적 장치가 전혀 마련되어 있지 않은 상황으로, 법률상 감독권한은 관광과가 아닌 대중교통과에 있음
 - ▶ 앞으로 몇 개의 노선이 신설되면, 각 노선간 유기적 협조체계를 맺어나가는 문제 등이 결부되어 이러한 모순은 더욱 심각한 문제를 야기하게 될 것임. 각 노선을 담당할 업체들에 대한 지도 감독 작업, 그리고 서비스의 질을 통일하고 자원과 노하우를 공유하며, 통일된 브랜드 이미지를 가져야 하며, 홍보타겟과 채널을 공통화해야 하는 등 하나의 조직으로서 움직여야 할 필요성이 제기됨에도 불구하고, 그것을 뒷받침해 줄 수 있는 제도적 장치가 결여되어 있음
 - ▶ 현재 서울시투어버스 사업을 주관하고 있는 서울시 관광과는 영리사업을 할 수 없으며, 또한 특정 민간 업체에게 지원하는 것에 대해서 특혜시비에 휘말릴 우려가 있기 때문에 적극적으로 나서기도 어려운 형편임
 - ▶ 이는 결국 운영주체조직의 근본적인 한계로 귀결됨



3) 운영주체조직 개편 대안

(1) 새로운 시티투어버스 운영 주체조직의 조건

- 시티투어버스 운영에 대한 책임과 권한을 동시에 가지고 있으며, 구상의 기능에서 실행의 기능까지 자신의 책임 하에 일관된 체계를 가지고 담당할 수 있어야 함
- 시티투어버스 운영 결과 발생하는 손실과 수익에 대해서 궁극적으로 책임을 짐. 다만, 서울시가 출자하여 수익과 손실에 대한 결과 평가가 보다 장기 간에 걸쳐서 이루어지게 함으로써 공공의 성격을 띤 관광교통인프라로서 운영할 수 있도록 해야 함
- 시티투어버스 운영의 의미를 그 자체에만 국한하기보다는 우리나라 관광산업 전체의 경쟁력 강화라는 차원에서 바라볼 수 있는 거시적 시각을 갖출 수 있는 조직이어야 함. 그렇게 함으로써 현재 시장과 공공영역이 모두 충족시켜주지 못하는 개별관광객들의 요구에 대응할 수 있어야 함

(2) 조직 형태

- 위에서 이야기한 세 가지 조건을 충족시키는 조직으로서는 운영의 장기성과 공공성을 살릴 수 있는 조직으로 시설관리공단이나 산업진흥재단과 같은 서울시 산하기관이나 그리고 민간이 가지고 있는 효율성과 유연성을 결합한 '민관 합동'의 제3섹터를 생각해볼 수 있음
- 제3섹터 조직을 구성하는 공공기관은 지방자치단체가 주도적으로 참여하며, 문화관광부 등 중앙정부가 사안에 따라서 제한적으로 관여할 수 있을 것임. 민간기업은 취지에 동의하며, 일정 지분을 출자하며 관련 분야에 충분한 노하우와 기획력을 가지고 있을 것 등을 조건으로 복수가 참여하는 것이 바람직할 것임
- 이 조직의 역할은 시티투어버스 운영 뿐만아니라 민간 영역에서 담당하지 못하며, 기존의 지자체나 중앙정부 부서에서 대응하지 못하는 관광산업의 기획, 실행분야를 수행해나감. 경우에 따라서는 지방자치단체 관련부처의 역할을 이관하여 수행하는 것이 효율적일 수 있음
- 관장업무로는 관광, 이벤트에 관련된 홍보, 코스 개발, 안내 및 교통수단의

운영, 관련 인력풀 교육 및 관리, 마케팅 등 관광마케팅 등 포괄적 분야를 담당하게 될 것임

- 제3섹터조직의 초기 형태는 ‘주식회사 서울시티투어버스’와 같은 명칭을 가지며, 서울시, 문화관광부, 건설교통부 등 공공기관과 민간기업이 출자하여 관련 사업을 담당하게 될 것임

<해 외 사례>

요코하마 관광컨벤션 뷰로

- 재단법인 요코하마 관광컨벤션뷰로는 요코하마시 및 가나가와현을 중심으로 하는 산업·기술 등의 정보자원과 역사적·문화적 자원을 활용하여 국내외에서 관광객 및 컨벤션을 유치하고 개최를 지원하는 것에 의하여 요코하마시 및 그 주변지역에서 관광, 컨벤션의 진흥을 도모하기 위해서 설립하였다.

- 사업부 별 사업내용

- 관광부: 최신 관광정보를 관련자들과 공동으로 발송, 홍보함
- 컨벤션부: 컨벤션 유치 및 개최 지원활동
- 2002 미디어 프로로션실: 2002 FIFA월드컵 대비 홍보 및 관련기관과 연대, 제휴

- 조직 구성 및 운영

- 회원들의 회비 징수: 현재 재계, 공공기관, 개인 등 600여 회원으로 구성되어 있음. 정회원의 경우 연간 30,000 이상의 회비를 납부하고 있으며, 정회원들에게는 정보의 우선 제공, 상호교류 및 연대 등을 통하여 사업 기회를 만들고자 하고 있음

- 이 조직은 서울시에서 일어나는 관광, 컨벤션, 도시 마케팅 업무를 총괄적으로 담당하게 될 ‘관광-컨벤션 뷰로’ 구축을 위한 시험으로서 역할을 할 것이며, 그 중요한 토대가 될 것임

(3) 공영 혹은 ‘제3섹터’ 조직 설립의 기대효과

- 현재 논의되고 있는 노선 신설, 홍보 마케팅 강화, 서비스 개선 등 다양한 개혁의 과제에 대해서 보다 적극적이고 책임 있게 움직일 수 있을 것임
- 앞에서 살펴본 바와 같이 새로운 노선의 신설과 서비스 개선은 많은 기초투자를 해야 하며, 사업수지 악화로 이어질 것임. 결과적으로 서울시의 재정부담을 가중시키며 이는 시티투어버스 사업의 안정화를 방해하는 요소로 등장하게 될 것임
- 새로운 조직은 이러한 손실을 자신의 책임 하에 떠 안으며, 장기적인 관점에서 - 예컨대 도로, 항만 건설과 같이 취급하여 20년 혹은 30년의 전망을 가



지고 운영하여 향후 발행하는 수익으로 현재의 손실을 보전할 수 있도록 하는 - 안정된 경영을 할 수 있을 것임

- 현재 시티투어버스 사업은 민간의 효율성 논리에 의해서 시장을 개척하고, 안정화시킬 수 있는 것은 아니라는 점에서 공영이나 제3섹터 운영의 문제점으로 지적되는 비효율성은 심각한 문제가 되지는 않을 것임

(4) 국내외 사례

- 이 것은 여러 해외 사례와 장기적 투자가 필요한 유치산업에 대한 우리의 성장 전략을 통해서 확인해 볼 수 있음
- 국내외 과거 사례
 - ▶ 과거, 우리 나라에 자본이 축적되지 않았던 시절에 전력, 철강, 도로, 주택 등 장기적인 투자가 필요하며 공공성이 강한 분야에 대해서는 국가에서 자본을 투자하여 산업을 육성하였음. 일정 기간이 지나 관련 사업의 자립기반이 형성되었으며 시장이 충분히 안정된 지금에 이르러서야 민영화를 하였거나 추진하고 있음
 - ▶ 일본의 철도 산업도 초기에는 공공이 운영하다가 현재는 대부분 민영화가 이루어져 있는 상황에서도 이를 잘 알 수 있음. 또한, 오래 전부터 민영철도가 존재하였지만, 이들은 철도사업과 함께 철도노선 주변에 대한 개발사업을 함께 진행함으로써 철도 인프라에 대한 투자비용을 감당할 수 있었으며, 그 결과 도시가 무분별하게 확대되어 난개발의 전형적 표본이 되었음
 - ▶ 또한, 이미 1996년에 공공지원 없이 민간에게만 맡겨서 시작했던 시티투어버스 사업이 실패로 돌아갔던 전례에 비추어 볼 때도 공공이 주도해야 함

2. 제도적 환경 개선

- 관리자인 서울시 관광과의 관리·감독을 뒷받침해주는 제도의 한계와 민원 등에 의해 행동 및 사고가 제약됨
- 그 구체적 예를 들어보면 다음과 같음
 - ▶ 관광은 계절성을 가지고 있으며, 한시적으로 열리는 이벤트 등에 대해서도 깊은 연관성을 가지고 있음. 따라서, 관광 노선도 이에 따라서 탄력적으로

움직여야 하지만, 일일이 노선변경 허가를 받아야 하는 어려움이 있음

- ▶ 시티투어버스의 디자인, 장식 등에 대해서도 자동차 등록법 등의 저촉을 받게되어 어려움이 따르는 형편임

○ 시티투어버스의 필요성이 없는 시기에 대중교통수단의 안전하고 효율적 운행을 위해서 만든 이러한 법규를 시티투어버스에 대해서 적용하는 것은 당연히 문제를 야기함

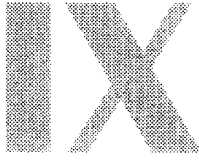
○ 따라서, 시티투어버스를 안정화시키기 위해서는 이러한 관련 법규를 개정하여 보다 유연하고 탄력적으로 시장의 변화에 대응할 수 있도록 해야 함

3. 운영주체 정비와 제도적 제약 완화를 위한 법률 개정의 방향

○ ‘시내 순환관광업’자에 대한 허가는 현재 「여객자동차운수사업법」에 의거하여 이루어지도록 하고 있는 바, 사업의 내용이 관광을 위한 것임에도 불구하고 대중교통과의 관리 감독을 받게 되어 있음. 따라서, ‘시내순환관광업’의 인허가를 「관광진흥법」 테두리 내에서 혹은 별도의 특별법에 근거를 둬으로써, 관리 감독권을 관광과에 귀속시킴

○ 관광 진흥을 위해서 공공과 민간 합작으로 기업을 설립할 수 있는 법적 근거를 마련하고, 이 조직이 시티투어버스 사업의 기획과 운영을 총괄할 수 있도록 함. 이 조직의 운영 방향은 다음과 같이 설정하며, 그에 걸맞는 법률체계를 갖추어야 함

- ▶ 새로운 조직은 시티투어버스의 사업에 필요함 마케팅, 홍보 및 버스 구입, 인력 교육 등을 책임지고 실시해야 함
- ▶ 필요에 따라서 노선별로 사업자를 선정하여 위탁운영을 할 수 있도록 하며, 임대료를 받는 등 이익을 발생시킬 수 있어야 함
- ▶ 위탁운영은 현재와 같이 고정자본이나 마케팅의 부담을 민간기업이 떠안는 것이 아니라 운영주체에서 준비하며, 민간기업은 그 구체적인 운영만을 담당하고, 시설 임대료를 지불하도록 하는 것이 장기적 관점에서 경영을 가능하게 함
- ▶ 자본을 출자한 관 혹은 관과 민간이 각각 필요한 인력을 파견하여 운영함



정책 제언

빈 면

IX. 정책 제언

1. 정책 수립의 방향

- 서울시티투어 버스는 개별관광, 체험관광으로 대표되는 현대 관광흐름에 부합하는 대중관광교통수단으로서, 서울을 방문하는 외국인들에게 유용할 뿐만 아니라 장기적으로는 서울의 문화관광산업 성장에 기여할 것임
- 현재 시장에서 제공하지 못하고 있는 서비스를 공공의 지원 하에 공급하고 있는 것으로서, 당장 시장원리에 입각한 운영이 가능한 사안은 아님. 따라서 단시일 내에 이익을 얻기 위해서 사업을 무리하게 추진할 경우, 운영주체와 수요자들에게 부담을 주며 사업의 안정화에 역행할 우려가 있음
- 따라서 현재 운영과정에서 문제로 대두되는 개별 사안에 대한 대증요법으로 대처할 것이 아니라 장기적 비전에 입각한 총체적이고 체계적인 대처가 요구됨
- 이상에서 시티투어버스 운영체제 개선을 위한 정책 방향은 ‘① 장기적 발전 전망에 입각한 총체적·체계적 개선’, ‘② 관광산업 전체를 고려하는 거시적 시각 ③ 공공성의 견지’로 규정할 수 있음

2. 부문별 핵심 개선 사안

1) 요금 및 요금 체계 조정

(1) 요금조정

- 현재 시티투어버스 요금은 공급 원가에 크게 미치지 못해서 재정 적자의 주요 원인이 되고 있을 뿐만 아니라 외국이나 우리 나라의 다른 물가수준과 비교해 보아도 매우 낮은 수준이어서, 인상할 필요성이 제기되고 있음
- 인상폭은 수요자가 평가하는 가치와 공급 원가를 반영하며 이용객 수 감소를 최소화하는 수준에서 결정해야 함



- 위의 조건에 입각하여 원가분석, 민감도 조사 등을 실시한 결과, 현재 5,000원인 성인 주간권 요금을 8,000원으로 인상할 것을 제안하는 바임
- 이 요금인상으로 재정적자를 완전히 해소하기는 어려우며, 일정 기간 경과 후에 재정, 승객 수 변화, 서비스 개선 내용 등을 평가하여 재조정 여부를 검토할 필요가 있음

(2) 코스 신설에 따른 노선간 환승체계 구축과 요금정산 방안 결정

- 서부노선 신설을 앞두고 있는 상황에서, 승객들의 편의를 위해 기존 노선과 신설 노선간 환승체계 마련이 시급함
- 추가 노선의 사업자가 기존 사업자와 다를 경우 환승에 따른 요금 정산의 문제가 따르므로 이에 대한 서울시의 정책마련이 시급함
- 환승에 따른 요금 정산 방안은 다음 두 가지로 정리될 수 있음
 - ▶ 첫째, 사업체간의 혼란을 피하기 위해 시행초기에는 노선별로 티켓을 별도로 판매하고 이후 사업자 간 협의를 거쳐 환승체계를 구축하는 방안
 - ▶ 둘째, 시행초기부터 환승전용 티켓을 판매하되, 정산상의 문제를 해소하기 위해 사업자간 ‘수익배분 비율’을 미리 정해서 정산하는 방안
- 조급한 사업추진으로 인해 발생하는 승객들의 혼란과 사업자간의 갈등 요인을 없애기 위해, 충분한 실사작업과 협의를 거친 후 환승시스템을 도입하는 첫 번째 안이 바람직할 것으로 보임

2) 노선 신설

(1) 환승객 전용 공항노선 신설

- 환승객 전용 공항노선 신설을 위해 설문조사 및 2차 자료 분석의 방법으로 검토해본 결과,
 - ▶ 하루 평균 3,000여명의 환승객 중 서울시내 관광이 가능한 승객(6시간 이상 대기 승객 중 무비자 입국 가능 승객)은 대략 200명 정도로 추정됨
 - ▶ 따라서, 시장성은 그리 크지 않은 것으로 판단되나, 동아시아의 허브공항으



로서 인천공항 환승객 수가 앞으로 계속 증가할 것으로 예상되고 현재 환승객들의 요청이 적지 않으며, 장기적으로 서울시 홍보와 관광산업 활성화의 중요성을 고려한다면 환승객을 위한 대책마련이 시급함

○ 공항노선 신설과 관련해 다음과 같은 방안을 고려할 수 있음

- ▶ 첫째, 공항에서 가까운 상암동 월드컵경기장 지역을 환승객 관광의 거점으로 개발하여 공항·서울 간 시티투어버스를 운행함
- ▶ 둘째, 공항 복귀 시간을 정확하게 지켜야 하며, 오전시간대에 승객이 물리는 환승객 투어의 특성상 기존의 셔틀형(Hop-On Hop-Off)이 아니라 안내 및 제반 서비스가 제공되는 패키지형으로 운행하는 것이 바람직함
- ▶ 현재 서울시투어버스의 설치근거에 의거해서는 패키지형 공항노선 운행이 불가능하므로, 관련제도를 정비해야 함

(2) 서부노선 신설에 따른 관광프로그램 마련

- 서부노선은 도심·고궁노선에 비해 문화관광자원이 상대적으로 부족한 편이다. 따라서 승객의 유인과 볼거리 제공을 위해 다양한 관광프로그램의 개발과 홍보전략이 요구됨
- 서부노선은 월드컵 경기장과 인근지역 개발에 관광지로서 특성을 더욱 가미하며, 홍대 앞 라이브클럽과 같은 서울의 대중문화를 적극 활용해야 함

3) 서비스 개선

- 조사결과 시티투어버스 승객들은 ‘배차간격’과 ‘정류장 시설’에 대해 가장 불만을 가지고 있는 것으로 나타남. 따라서 시급한 개선이 요구됨

(1) 배차간격 문제 개선

- 도심교통체증 등으로 인해 공시된 배차간격 30분을 제대로 지키지 못하는 실정임
- 당장 증차를 하거나 도심교통체증을 완화하기 어려운 상황을 감안할 때, 장기적으로 위성위치시스템(GPS)을 이용한 ‘버스로케이션 시스템’을 도입하여 이용자들이 도착시간을 예측 가능하도록 해야 함



(2) 정류장 시설 개선

- 현재 시티투어버스 정류장은 원통형 구조물만 있을 뿐 승객들이 대기할 수 있는 충분한 공간과 의자, 비와 햇볕을 피할 수 있는 차양막 등의 각종 편의 시설이 거의 확보되어 있지 않음
- 따라서 정류장 공간을 충분히 확보하고 대기시설을 만들어 승객들에게 편의를 제공하며, 서울시 홍보물 및 각종 정보지를 비치하여 서울에 관한 정보를 손쉽게 얻을 수 있게 해야 함

4) 조직 및 제도

(1) 운영주체의 문제

- 현재 시티투어버스 운영의 안정화가 조속히 실현되지 못하고 있는 것은 운영주체 조직의 근본적인 한계로부터 기인하는 바가 큼
- 운영주체조직의 첫 번째 문제는 장기성·공공 인프라로서의 성격을 가지고 있는 시티투어버스 사업을 본질적으로 단기간내에 수익을 내려는 성향을 가지고 있는 민간 업체에 맡김으로써 발생함
 - ▶ 따라서 단기간의 재정적자에 민감하게 반응하지 않고 장기적 관점에서 안정되게 사업을 이끌어 나갈 수 있는 자본·수익구조를 갖는 조직이 이 사업을 담당하도록 함
 - ▶ 그 구체적 예로는 공영(서울시의 시설관리공단 혹은 산업진흥재단과 같은 산하기관)체제를 구축하거나 민관 합작으로 구성하는 제3섹터 조직을 설립하여 운영하는 방안이 될 것임
- 두 번째 문제는 현재 시티투어버스의 운영 전반에 대한 기획, 조사, 개선방안 마련 등은 서울시 관광과가 주관하고 있으나 감독권, 한정면허 부여 권한은 대중교통과가 가지고 있으며, 현장 운영은 민간업체가 하고 있어서 구상·기획자인 관광과가 실행에 관여하거나 감독을 할 수 있는 체계를 가지고 있지 못하다는 점에 있음
 - ▶ 따라서, 관련 법규의 개정을 통해서 구상·기획자의 아이디어와 노하우가 운영에 적절하게 반영될 수 있는 권한과 책임을 동시에 가질 수 있도록 관련 제도를 정비해야 함



(2) 제도적 제약

- 시티투어버스는 교통수단으로서 기능보다는 개별관광이 두드러진 추세로 변화하고 있는 선진국형 관광수단임. 그럼에도 시티투어버스의 설치 근거는 오래 전에 만들어진 일반 대중교통수단에 관련된 법규에 의거하고 있어서 운영에 많은 제약을 가하고 있음
- 서울시티투어버스 설립의 취지를 살리기 위해서는 「여객자동차운수사업법」에 의거한 「한정면허」 형식을 취하고 있는 현재의 존립근거를 「관광진흥법」 또는 그와 관련된 특별법 테두리 내에서 규정함으로써, 외국인 개별여행객의 요구에 맞는 적절한 서비스를 신속하게 제공할 수 있도록 해야 함
- 시티투어버스 설립 운영의 취지를 살리기 위해서는 인천공항에 ‘패키지형 환승객 전용 서울시티투어버스’ 신설, 계절 및 시간대에 따른 관광지 사정을 반영한 노선과 관광 프로그램의 신축적 운영 등이 요구되나 현재의 제도가 이를 가로막고 있음

3. 단계별 개선 방안

- 앞에서 시티투어버스 문제점과 개선방안을 ① 요금체계 ② 서비스 개선 ③ 노선 수정 및 신설 ④ 홍보 및 마케팅 ⑤ 운영주체 및 제도 정비 등으로 나누어 살펴보았음
- 단계별 정책 추진 방안을 각 부문별로 정리하면 다음 <표 IX-1>과 같음



<표 IX-1> 단계별 정책추진 방안

부문	1단계 (2002년 월드컵 이전)	2단계 (2002년 월드컵 이후)
요금체계	- 정책협의 이후 요금조정 → 권고 안: 주야간 요금 8,000원 - 시티투어 노선간 <u>환승에 따른 요금정산체계 구축</u>	1차 요금인상 평가 2차 요금 재조정
서비스 개선	<u>정류장 시설 전면 재검토</u> - 승무원 서비스 점검 및 인센티브 제도 도입 → <u>'승무원 실명제' 확립</u> - 홈페이지 정비 및 <u>온라인 티켓판매</u> 추진 - 정류장과 인근지역의 관광명소를 소개하는 <u>가이드북과 관광지도 발간</u> → 가칭 '시티투어버스와 함께 하는 서울체험 24시' - 주야간권 및 전일권 구입자에 한해 <u>'gift package'</u> 제공	<u>버스로케이션 시스템 도입</u> - 시티투어 Pass 신설
노선 확대 및 수정	- 서부노선(월드컵 라인) - 공항환승 승객 전용 <u>공항 노선의 시장성 검토 및 시범운영</u>(월드컵 경기장을 상품화) - 관련 제도 정비	- 공항노선 확정, 강남 노선 신설 - 타 교통수단과의 <u>환승 시스템 도입</u>(시티투어 Network 구축)
홍보 및 마케팅	<u>High Decker 버스 도입</u> <u>차량디자인 개선</u>(색상, 문양) <u>CI 및 홍보슬로건</u> 개발 - 서울시 및 민간 홍보물(무가지)에 광고 게재	- 기내지 등 각종 해외 홍보 매체를 활용한 홍보 - 국내 In-bound 여행사와의 협력관계 구축으로 마케팅 효율성 제고
운영주체 및 제도 개선	서울시 관광과와 민간업체간 유기적이고 효율적인 역할분담 체계 정비	- 시티투어 네트워크 운영 관련 제도 정비 - 운영주체조직 일원화-체계화(공영 또는 제3섹터 조직 설립 운영)

참고문헌

문헌

서울시정개발연구원 월드컵지원연구단, 2001, 이태원 장소마케팅 전략연구
서울특별시, 2001, 2002년 월드컵 계기 서울홍보전략에 관한 연구
서울시정개발연구원, 2001, 서울시 권역별 관광개발계획 연구
서울시정개발연구원, 1994, 서울시 버스 및 택시 요금수준 결정연구
서울시정개발연구원, 1998, 서울시 행정서비스 민간활력 도입에 관한 연구
서울시 공무원교육원 정책기획연습, 2001, 서울시티투어버스 운영의 합리적
개선방안
成瀬龍夫., 1994, 暮らしの公共性と地方自治, 自治研究社

자료

서울시 통계연보, 1994-1999

인터넷 홈페이지

한국관광공사 <http://www.knto.or.kr>
한국공항공단 <http://www.airport.co.kr>
서울시티투어버스 <http://www.seoulcitytourbus.com>
도쿄디즈니랜드리조트라 <http://www.tokyodisneyresort.co.jp>
요코하마관광 컨벤션뷰로 <http://www.city.yokohama.jp/me/ycvb/index.html>
구레시교통국(보닛버스) www.hiroshima-cdas.or.jp/kotsu-city-kure/
마쓰에시 관광문화과(레이크라인) www.web-sanin.co.jp
센다이시 교통국(루플센다이) www.comminet.or.jp/~kotsu-s/bus/loople
가나자와시 (후라또/주유버스) www.kanazawa-kankoukyoukai.gr.jp
도토리시 (관광루프버스) www.city.tottori.jp/access/roopbus.htm
하코다테시 (링링버스) <http://hako.gr.jp/web/hits/top.html>

부 록

빈 면

<부록 I> 자문회의 회의록

○ 일시 : 2001. 11. 2(금)

○ 장소 : 서울시정개발연구원 소회의실

○ 참석 : 서울시 관광과 조상명 팀장, 곽태수 주임

허니문여행사 김철호 소장, 정해구 대리

서울시정개발연구원 이종규 도시경영연구부장

서울시정개발연구원 한영주 월드컵지원연구단장 외 연구진

○ 주요 지적사항 및 반영 결과

지적사항	논의 결과 및 반영 내용
요금체계에서 주야간권 비율에 관한 내용 추가	- 주야간권 운영 방안에 관한 내용을 추가함
노선 신설시 환승 방안에 관한 내용 추가	- 환승방안을 검토하여 우선 별개노선으로 실시하고, 추후 운영현황을 바탕으로 업체와 협의하여 정산방법을 결정하는 것을 제안함 - 교통패스를 도입하면 비교적 간단하게 해결할 수 있으나 현재로서는 비용의 문제가 있음
초중고생 요금 통합 혹은 폐지 검토	- 관광수단으로서 성격상 폐지하는 것도 가능하나, 차등요금을 통해서 수요를 진작시킨다는 의미에서 존속하되 초등생 요금과 중고생 요금을 통합하여 중간 수준에서 결정함
홍보 및 마케팅 부분의 내용에 보충 필요	- 서울시 자료 등을 근거로 하여 보충함
운영주체조직 개편 부분에서 제3섹터만을 언급했으나, 우선 서울시 산하기관 이용하는 방안 검토 필요	- 서울시 산하기관 이용 방안 언급 - 그러나, 본 연구의 성격상 조직문제만을 집중적으로 다루기에는 한계가 있다는 점에서 후속작업으로 진행할 필요성이 제기됨

<부록 Ⅱ> 국내외 시티투어버스 현황

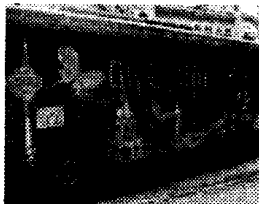
1. 국외 시티투어버스 사례

1) 쿠알라룸푸르 주요관광지 순회버스 운행 : City Explorer

쿠알라룸푸르를 찾는 관광객을 대상으로 쿠알라룸푸르 시내의 주요 관광지를 순회하는 시티투어버스가 운행되고 있다. Park May라는 버스회사가 2000년 10월 1일부터 'City Explorer'라는 이름으로 3개 노선으로 운행을 하는데 요금은 1링깃이다. 타는 곳은 쿠알라룸푸르역 앞 버스 승차장인데 이곳은 동사의 장거리버스 노선인 'PlusLiner'가 출발하는 곳이기도 하다. 역대합실에서 출입문을 나서면 버스 타는 곳을 쉽게 찾을 수가 있다. 현재는 초기라서 노선별로 2대만 운행하기에 한번 놓치면 오랜 시간을 기다려야 하는 단점이 있지만 1링깃이면 가고 싶은 주요 관광지를 갈 수가 있으니 무척 편리한 버스이다.



(1) 장점



이 버스의 좋은 점은 주요 관광지를 3개 노선으로 나누어 돌기 때문에 모두 돌아본다면 쿠알라룸푸르 시내의 주요관광지를 싼 비용으로 전부 돌아 볼 수가 있다는 것이다. 시내 지리를 잘 모르는 사람이라도 시내버스를 갈아타거나 걸어 다닐 필요 없이 느긋하게 앉아서 거리모습을 즐길 수가 있다. 순회버스이기 때문에 어디서 타든 반드시 출발지로 다시 돌아 올 수가 있기 때문에 초보자들에겐 더 할 수 없이 편리한 버스라고 할 수 있다.

(2) 단점

1노선에 2대로만 운행하는 것은 아무래도 너무 적다고 할 수가 있다. 시내에서 교통정체에도 걸리게 되면 운행시간이 지켜지지 않을 수가 있다. 그렇게 라도 되면 버스를 타고 싶어도 언제 올지를 몰라 마냥 기다려야 하는 불편함이 따를 수가 있다. 앞으로 이용자가 늘어난다면 버스회사측에서 운행대수를 늘릴 수가 있겠지만 당분간은 이 정도의 불편은 감수를 해야 할 것 같다.

(3) 승차방법

주요 버스정류장에서 타고 내릴 수가 있기 때문에 가고 싶은 관광지나 쇼핑센터 부근의 버스정류장에서 내리면 된다. 요금 1링킷은 탈 때 내면 된다. 아직은 이 'City Explorer' 버스전용의 정류장 표시가 설치되지 않아서 여행자들에게 다소 불편할 때가 있다.

(4) 운행시간

오전 9시부터 운행을 시작하며 노선에 따라서 막차가 오후 7시부터 9시까지 다르다.

문의 전화번호 : 03-7827060

(5) 운행노선안내

※ LOUTE 10 : KL역 - 센트럴 마켓 - 부킷거리 - KLCC - 메르데카 광장 - KL역

※ LOUTE 11 : KL역 - 국립 박물관 - PWTC - KLE타워 - 부킷 - 메르데카 광장 - KL역

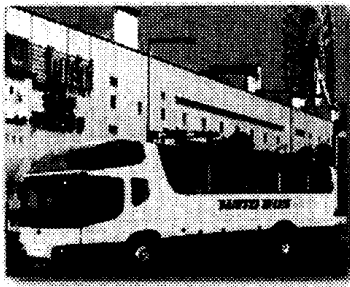
2) 일본 하토버스



- 1948年(昭和23年) 8月14日 창업
- 자본금 4억5천만엔
- 연매출 136억 9천만엔
- 도내 및 근교정기 관광버스
- 일반단체 및 모집단체의 운송
- 제 2종 여행업
- 호텔(긴자 캐피탈 호텔)사업, 부동산 임대업, 자동차 정비업 등을 연계
- 영업본부/버스사업본부/予約센터 : 도쿄도 오오타구 헤이와지마 5-4-1
- 도쿄, 신주쿠, 우에노, 하마마츠쵸, 유우락쵸여행센터, 이케부쿠로, 코이와도청내 안내소

도쿄에서 운행하고 있는 시내 정기관광버스회사 「주식회사 하토버스」이다. 하토버스의 역사는 오래되었는데, 금년(2001년)에 창업 52주년(1949년 창업)이다.

하토 버스의 투어는 실로 여러가지 코스가 준비되어 있어 처음으로 도쿄를 방문하는 사람을 위한 코스로부터, 최근 유행의 오다이바나 아쿠아 라인에의 코스, 벚꽃



하토버스

의 명소나 지붕있는 노릿배, 야경 구경, 유명 호텔에서서의 디너, 가부끼 감상, 헬리콥터 투어, 토플리스 쇼, 뉴 하프 쇼 등 등, 도쿄에 살고 있는 사람에 있어서도 다채로운 코스가 준비되어 있다. 하루 코스로부터, 반일 코스, 나이트 코스와 시간도 기호에 맞추어 선택 할 수 있어 또, 외국인 관광객을 위한 영어 가이드 투어도 준비되어 있다. (영어 투어는 하마마쓰초역·세계 무역센터빌딩으로부터의 발차가 된다)

하토버스 승강장은, 도쿄역·신주쿠역·하마마쓰초역·우에노역·이케부쿠로역·시부야역에 있지만, 메인과 승강장은, 도쿄역 마루노우치 남쪽 출입구가 되고 있어, 거의가 도쿄역으로부터의 발차이다.

또, 하토 버스에서는 계열 호텔 「긴자 캐피탈 호텔」의 숙박 플랜을 편성할 수가 있는 코스도 있어, 이것을 이용하면 1박 5500엔(코스별)으로 도쿄에 숙박하는 것이 가능하지만, 요일 한정이므로 이용 시에는 주의가 필요하다.

※ 주요 코스

<낮의 코스> 2000.4.1 현재

- 도쿄 3명소(궁성·아사쿠사·오다이바 통과·도쿄 타워)
- 도쿄 하이라이트
- 오다이바와 스미다강 하류
- 스미다강 내리막 과 아사쿠사
- 도쿄 드라이브(모두 차안에서 견학 투어)
- 야수꾸니진자와 아사쿠사 스미다강 하류
- 아사쿠사와 오다이바
- 도쿄도청과 오다이바 산책(크루즈 포함)
- 파노라마 3대 다리와 아쿠아 라인
- 오다이바 산책과 아쿠아 라인
- 오다이바·바다 반딧불과 아사쿠사
- 동경만 둘레 주유 씨사이드 라인(아쿠아 라인 전선 통행 해 키사라즈를 경유 한다)
- 도쿄 타워와 bay 장소
- 오다이바·요코하마와 바다 반딧불 드라이브
- 봄을 즐기자! 도쿄그림 일기
- 도쿄 요코하마 명소 둘러보기
- 고층빌딩에서의 하루(선샤인 60)
- 호텔 오크라와 가부끼 감상

- 변두리 산책과 비너스포트
- 도쿄 변두리 이야기(아사쿠사 원예 홀 등)
- 야당가와 가는 꽃의 에도
- 도쿄 상공 헬리콥터 유람과 오다이바·하바 순항
- 도쿄 디즈니랜드 하루
- 유명 호텔에서 드레스를 입어 기념 촬영
- 도쿄의 우아한 한 때(테이코쿠 호텔 바이킹 요리와 순항배로 깎다)
- 교향곡 런치 순항과 그림이 되는 하루
- 수양 벚나무의 명원산책과 쓰바키야마장의 꽃놀이선

<밤의 코스>

- 밤의 헬리콥터 유람과 마이하마·bay Hilton(바이킹 요리)
- 야경의 도쿄 타워와 교향곡
- 밤의 도쿄 디즈니랜드
- 도쿄항 선셋 순항과 아쿠아 라인
- 에도의 풍류, 지붕있는 노릿배
- 요코하마 차이나타운과 야경의 바다 반딧불
- 요미우리자이언트 경기 관람 (토쿄돔 지정석 B)
- 스모 대회 씨름꾼의 흥행
- 호텔 뉴오타니와 본고장의 플라멩고
- 테이코쿠 호텔 바이킹과 뉴 하프 리뷰 극장
- 흥미 심신 아르카자르(요염한 뉴 하프 쇼)
- 명인의 레스토랑과 아르카자르
- 밤의 록뿐기와 뉴 하프 「금붕어」
- 가르송 퍼브의 뉴 하프 쇼
- 쿠로토리의 호수와 호텔 오크라(호텔 디너와 뉴 하프 쇼)
- 쿠로토리의 호수와 아사쿠사 요네히사(소냄비와 뉴 하프 쇼)
- 노포의 작은 냄비 요네히사와 록뿐기 토플리스 쇼
- 밤의 아카사카 젠틀맨 클럽(토플리스 쇼)
- 뜨거운 몸은 고기압! J MEN ' S TOKYO(외국인 남성 댄서의 스트립 쇼 댄스 쇼)
- 숙녀의 지정석! 신쥬쿠 가부키쵸 호스트 클럽

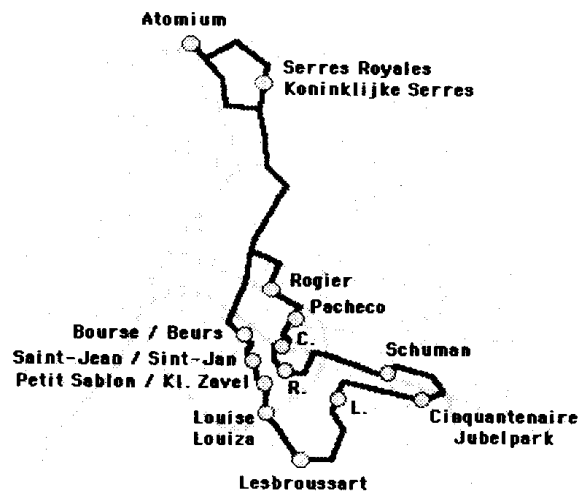
3) 일본 주요도시의 시티투어버스

일본 주요도시의 시티투어버스 현황을 정리하면 다음 표와 같다.

도시명	예정	형태	요금	운행시간	운영주체	비고
센다이	루플센다이	자유 승강형	1회권 250엔 전일권 600엔 (초등생 반액)	9:00-16:00 (30분간격)	관광권벤션 뷰로(시영버 스에 위탁)	-홈페이지, 휴대전화에 운행정보 실시간제공 -관광지 할인(전일권)
가나자와	후라또 (서성거림)	자유 승강형	100엔 (회수권 있음)	8:45-18:15 (15분간격, 2개노선)	교통정책과 (업체위탁)	-논스톱 소형버스 사용 -관광진흥/인너시티대책 겸용
가나자와	가나자와 주유버스	자유 승강형	1회권 200엔 8회권 1000엔 전일권 500엔	8:30-18:00 (15분간격)		-일반버스로 환승가능한 '프 리패스' 발행(900엔) -1930년대형 보닛버스 사용
하기	마르버스	자유 승강형	1회권 100엔 전일권 500엔 2일권 700엔	7:30-18:00 (30분간격/ 2개노선)	하기시 여관 협동조합	-인터넷으로 실시간 운행정보 제공 -휠체어대응 저상버스
고베	시티루프	자유 승강형	1회권 250엔 전일권 650엔	9:30-16:30 (15-20분간격)	국제관광권 벤션협회(시 영버스위탁)	-관광시설 할인서비스 -복고풍 버스 사용
교토	땡땡버스	자유 승강형	1회권 220엔 전일권 500엔	8:00-16:00 (30분간격)	교통국	-옛날 전차풍 버스 사용
하코다테	링링호	자유 승강형	1회권 100엔 (환승주차장 이용시 무료)	10분간격	국토교통성	-휴대전화 실시간 운행정보 -관광지, 토산품점 할인 -야경코스 운행
마츠에시	레이크라인	자유 승강형	1회권 100엔 전일권 500엔	8:30-17:00	관광문화과	-2개노선 운행 -전용 옛날버스 운행 -관광지 점포 할인
구레시	보닛버스	자유 승강형	1회권 150엔 전일권 300엔	9:30-16:00 (1시간간격)	교통국	-옛날 보닛버스 운행

4) 영국 역사유적패스

해외 방문객들이 영국의 역사적인 건물, 성, 정원 600여개소를 저렴한 가격에 돌아볼 수 있도록 개발된 출입패스이다. 지난 3년간 50%의 판매증가를 가져왔으며 95년에 도입된 7일패스는 특히 유럽내에서 괄목할 만한 판매증가를 보였으며, 특히 독일의 경우 매출량이 2배 증가하였다. 미국과 호주가 전체 판매량의 2/3를 차지하고 있다. 주 대상은 45~55세의 재방문객들이다.



L. = Luxembourg / Luxemburg
 R. = Place Royale / Koningsplein
 C. = Gare Centrale / Centraalstation

영국 역사유적패스 코스

2. 국내 시티투어버스 사례

1) 서울 미술관 순회버스

서울 도심의 미술관들을 연계하는 미술관 순회버스가 시민들의 눈길을 끌고 있다. 문화와 관광을 연계해 고궁과 미술관, 화랑 등이 밀집되어 있는 종로구 인사동~사간동~성북동~평창동을 운행하는 미술관 셔틀버스가 등장해 좋은 반응을 얻고 있다.

1회권 승차권을 이용한다면 시내버스처럼 목적지까지 한번만 이용할 수 있으며 전일권을 구입하였을 경우에는 원하는 목적지에서 내려 마음껏 둘러본 후 같은 승차권으로 다음에 오는 시티투어버스를 이용하여 하루동안은 몇 번씩 사용할 수 있는 장점이 있다.

또한 2001년8월 1일부터는 인천국제공항노선 시티투어를 운행하고 있다. 육로와 뱃길을 이용하여 공항과 월미도를 연계하는 시내순환관광버스는 공항을 이용하는 외국인 환승객은 물론 소규모 단체여행객들도 많이 이용하고 있는 추세로 국제공항과 해수탕의 접근성이 편리하고 공항주변의 명소를 관람할 수 있음은 물론 월미도 문화의거리와 서해안의 낙조를 즐길 수 있어 새로운 관광상품으로 각광을 받고 있다

운행방법은 동인천역에서 출발하여 인천역, 월미도, 영종해수탕, 공항여객터미널, 공항전망대 입구, 거장포입구, 해수탕, 월미도, 인천역, 동인천역 순으로 하루5회 순환하고 있으며 운행시간은 2시간 30분이 소요된다.

시티투어 이용요금은 1회 탑승시 2,500원(소인 1000원)권을 구입하여야 하나 4000원짜리 전일권 구입시에는 하루종일 자유롭게 타고 내릴 수 있는 장점이 있다.

특히 12세미만 어린이는 1,500원짜리 전일권 구입시 공항주변의 명소를 자유롭게 순회할수 있어 각종 탐구활동 및 현장 견학등 여름방학 숙제를 하는데도 많은 도움을 주고 있다.

3) 부산시티투어 시갈 라인(City Tour Sea Gull Line)

부산시티투어버스는 패키지 형태로 운행하고 있다.

짧은 시간 내에 부산을 가장 저렴하고 효과적으로 관광하려면 시티투어 버스를 이용하면 편리하다. 영어, 일본어, 중국어 등 외국어에 능통한 안내원이 동행하여 관광지지의 유서 깊은 내용을 설명해주기 때문에 굳이 한국어를 잘 몰라도 편하게 관광할 수 있다.

특급 호텔은 편리하게 바로 호텔 앞에서 승차할 수 있으며, 4인 이상이면 언제든지 부산 시내를 관광할 수 있다. 2인 이상 출발시에는 별도로 요금을 문의해야 하고 사전에 미리 예약을 하는 것이 좋다.

- 시내관광 A : 범어사 - 복천동 고분박물관 - 점심식사 - 태종대 - 용두산 공원
- 시내관광 B : 재한 UN 기념공원 - 시립 박물관 - 태종대 - 테즈락 선상 식사 - 용두산 공원 - 국제시장
- 요금 : A 코스 45,000원, B 코스 70,000원(선상 식사 포함)

4) 대구시 시티투어

팔공산·동화사·달성공원 등 대구시와 주변 명소를 무료로 관광할 수 있는 ‘대구 시티투어’가 인기를 끌고 있다.

2001년 초 운영을 시작한 대구시티투어는 매주 화·목·토·일요일 네차례에 걸쳐 37인승 대형 버스 두 대에 시민들을 태워 관광지를 둘러 보도록 하는 서비스다.

대구시민 누구나 예약(053-627-8900)만 하면 원하는 날짜에 관광을 즐길 수 있다.

대구시내 45개 관광지와 산업현장(대구종합유통단지·한국성유개발연구원 등)을 지그재그로 연결하는 14개 코스가 마련돼 있다.

오전 10시에 달서구 두류동 두류공원 대구관광정보센터에서 출발하는 이 프로그램은 한나절과 종일 코스 두가지가 있다. 한나절 코스는 오후 2시,종일 코스는 오후 5시에 같은 장소로 돌아온다.

버스에는 가이드 한 명이 동승해 관광지의 유래·현황 등을 알기쉽게 소개한다. 외국인 관광객이 탔을 경우 영어·일어·중국어 회화가 가능한 가이드가 별도로 배치된다.

대구시가 이 서비스를 시작한 것은 2001년 5월 국제청년회의소 아·태 대회와 2002년 월드컵·2003년 여름 유니버시아드대회 등 굵직한 국제행사를 앞두고 내·외국인들에게 대구를 제대로 알리겠다는 취지에서다.

시티투어를 이용한 사람들이 더 많은 관광객을 유치하는 홍보맨 역할을 할 것으로 기대하고 있다.

<부록 Ⅲ> 설문지

1. 시티투어탑승객 설문지

(한글)서울시티투어버스 운영체제 개선에 관한 설문조사

안녕하십니까?

저희 서울시정개발연구원에서는 서울시의 의뢰로 시티투어버스 운영체제 개선을 위한 연구를 수행하고 있습니다. 여러분의 의견은 시티투어버스를 보다 편리하고 유익한 관광수단으로 개선하는데 큰 도움이 될 것입니다.

설문결과는 본 연구이외에 사용되지 않을 것입니다. 협조를 부탁드립니다.

2001. 10.

서울시정개발연구원 월드컵지원연구단

담당 : 단장 한영주(02-726-1131)

부연구위원 이정훈(02-775-2387)

연구원 도도로키 히로시(02-726-1287)

노영순(02-726-1201)

1. 어느 나라(도시)에서 오셨습니까? _____ 시(도)
2. 서울에 온 목적은 무엇입니까?
① 취업 ② 관광 ③ 업무 ④ 학술회의 ⑤ 기타()
3. 한국에 머무는 기간은 며칠간(예정기간 포함)입니까?
① 1주일 이내 ② 1주일 - 15일 ③ 15일 - 3개월 ④ 3개월 - 1년
⑤ 1년 이상 ⑥ 영구거주
4. 현재 숙소는 어느 곳입니까?
① 호텔(Hotel명 혹은 위치:) ② 자택
③ 친구, 친지의 집 ④ 기타()
5. 서울시에서 꼭 가보고 싶은 장소는 어디입니까? (3 군데)
(, ,)
6. 현재 시티투어버스는 운영 수지 적자폭이 커서 문제가 되고 있습니다. 현재 상태에서 요금 인상이 이루어질 경우에 귀하가 시티투어버스를 타기 위해서 지불할 가치가 있다고 생각하는 주간권(현재 5,000원)의 최대 요금은 얼마입니까?
① 5,000원 ② 6,000원 ③ 7,000원 ④ 8,000원 ⑤ 9,000원 ⑥ 10,000원
⑦ 11,000원 ⑧ 인상되면 이용하지 않을 것임.
7. 현행 시티투어버스 서비스 중에서 개선되어야 한다고 생각하는 점을 중요한 순서대로

로 번호를 매겨주십시오. (/ / / / / /)

- ① 배차시간 준수 ② 안내방송 시스템 개선
③ 운행 노선 신설 및 확장 ④ 정류장 주변 관광지 안내
⑤ 운행시간대 변경(심야운행 신설) ⑥ 승무원의 서비스 및 안내
⑦ 정류장 편의시설(의자 등 대기시설)
⑧ 기타 사항()

8. 시티투어버스 서비스가 다음과 같이 개선되었다고 가정할 경우에, 지불할 가치가 있다고 생각하는 주간권(현재 5,000원)의 최대요금은 얼마입니까?

서비스 개선안

- 노선 신설 및 확대: 서울 서부(신촌, 월드컵 경기장 등) 및 강남지역 운행 (주간권, 전일권은 1장의 티켓으로 모든 노선 이용 가능)
- 운행의 정시성 확보: 정류장 대기 고객에게 버스도착 시간을 미리 예고함
- 안내방송체계 개선: 이어폰을 통해서 고객이 원하는 언어의 안내방송 청취 가능
- 정류장 안내체계 개선: 정류장에서 관광지까지 상세한 안내자료 제작, 배포
- 심야운행 개시: 심야시간대에 볼거리, 즐길거리가 많은 지역 운행
- 기타: 버스의 고급화, 기타 고객 불편사항 수시 반영, 개선

- ① 5,000원 ② 6,000원 ③ 7,000원 ④ 8,000원 ⑤ 9,000원 ⑥ 10,000원
⑦ 11,000원 ⑧ 11,000원 이상(원) ⑨ 인상되면 이용하지 않을 것임

9. 현재 시티투어버스의 서비스는 주로 한국어와 서울지리를 모르는 외국인들을 위해서 기획, 제공되고 있습니다. 그러나 시티투어버스 운영을 안정되게 하려면 수요층을 확대하는 것이 필요한 실정입니다. 그러기 위해서 한국인이나 장기거주 외국인들에게 요금을 할인해서, 이용을 유도해야 한다는 의견이 있습니다. 귀하는 어떻게 생각하십니까?

- ① 내국인들과 장기거주 외국인들에게 할인혜택을 주는 것이 바람직하다.
- ② 내국인들에게만 할인혜택을 주는 것이 바람직하다.
- ③ 반대로 외국인 요금을 할인해야 한다.
- ④ 내국인과 외국인 요금에 차등을 두는 것은 문제가 있다.
- ⑤ 어느 쪽이든 상관없다.

10. 서울시티투어버스를 몇 번이나 이용해보셨습니까?

(하루에 여러 번 타고 내린 것도 1회로 간주함.)

- ① 처음 ② 2 - 3회 ③ 4 - 5회 ④ 6회 이상

11. 시티투어버스가 귀하의 여행에 도움이 되었습니까?

- ① 크게 도움이 되었다. ② 도움이 되었다.
③ 그저 그렇다. ④ 별로 도움이 안되어 다음부터는 안타깝다.
⑤ 기타 ()

12. 시티투어버스 운영 전반에 대한 제언

<영문> Survey to Improve Seoul City Tour Bus Service Operation

Hello!

The Seoul Development Institute is executing a research as a project inquired by the Seoul Metropolitan Government. Your opinions will contribute to the Seoul City Tour Bus service by enhancing its convenience and benefits as a mean for traveling Seoul. The result of this survey will be used strictly for the purpose of this research only. Thank you for your cooperation.

Oct. 2001

Research Center for 2002 World Cup, Seoul Development Institute

Coordinator Dr Hahn, Yeong-Joo(02-726-1131)

Dr. Lee, Jung-hoon (02-775-2387)

Todoroki, Hiroshi (02-726-1287)

Noh, Young Sun (02-726-1201)

1. What country (city/town) are you from?

_____ Country _____ City/Town

2. What is the purpose of your visit to Seoul?

- a. employment
- b. tour and sightseeing
- c. business
- d. academic congress
- e. others _____

3. How long are you staying in Seoul?

- a. less than 1 week
- b. 7-15 days
- c. 15-90 days (3 months)
- d. 3 months
- e. over a year
- f. permanent residence

4. Where are you staying in Seoul?

- a. at a hotel Name of the hotel or location (dong) : _____
- b. at home
- c. at a friend or a relative's
- d. others _____

5. Name the 3 must-see sights you wish to visit in Seoul.

- a. _____
- b. _____
- c. _____

6. The Seoul City Tour Bus is currently experiencing operational difficulty due to a

budget deficit. If the fare is to increase from 5,000 won (US\$ 4.00) for a day tour at the present state of condition, how much are you willing to pay as a maximum ticket fare?

- | | |
|--------------|---|
| a. 5,000 won | f. 10,000 won |
| b. 6,000 won | g. 11,000 won |
| c. 7,000 won | h. I will not use this service upon fare increase |
| d. 8,000 won | |
| e. 9,000 won | |

7. List the numbers in order of the service from the one that needs the most improvement to the one that needs the least in parenthesis. ()

- a. on-time bus schedule
- b. improve tour guide announcement system
- c. discover new and more tour courses
- d. on-site information near the tour-bus stop
- e. change the tour time schedule (e.g. operate new night tour courses)
- f. accompanying guide service and information
- g. City Tour Bus stop facilities (benches and other waiting area accommodation)
- h. Others _____

8. Imagine that the Seoul City Tour Bus System is improved as it shows in the box below. How much in maximum are you willing to pay for these day tour services (present fare: 5,000 won = US\$ 4.00)?

- | | |
|--------------|---|
| a. 5,000 won | f. 10,000 won |
| b. 6,000 won | g. 11,000 won or more (won) |
| c. 7,000 won | h. I will not use this service upon fare increase |
| d. 8,000 won | |
| e. 9,000 won | |

9. The Seoul City Tour Bus service is designed to serve the foreigners who are unfamiliar with Korean (language) and Seoul. However, it is necessary to expand the number of customers for a stable long-term operation of this service. What is your opinion on a suggestion of applying discount rates for Korean and foreign resident customers?

- a. It is appropriate to apply the discount rate to both Korean and foreign residents
- b. It is appropriate to apply the discount rate only to Korean customers
- c. Apply the discount rate only to the foreign tourists
- d. Different rate application may create problems
- e. None of the above

10. How many times have you been on the Seoul City Tour Bus service? (Hop ons and offs in a day counts as one)

- a. this is the first time
- b. 2-3 times
- c. 4-5 times
- d. 6 times or more

11. How would you rate the Seoul City Tour Bus service for your Seoul city tour?

- a. It has been a great help
- b. It has been some help
- c. It has been ok
- d. I will not use this service again because it has not been any help
- e. Others _____

12. Please express your overall opinions of the Seoul City Tour Bus service.

<일어> ソウルシティーツアーバス運営体制改善に?するアンケート調査

んにちは、こちらはソウル市の市政開発研究院でございます。

我ら市政開発研究院ではソウル市の依頼で現在運営中のシティーツアーバスの運営改善のための研究を行っております。

皆様のご意見はシティーツアーバスをより便利で良い観光手段に變えるに大きく役立つと思われます。なお、このアンケートの結果は本研究以外に使われることは一切ありません。皆様のご協力をお願い申し上げます。

2001. 10.

ソウル市政開発研究院 ワールドカップ支援研究團

擔當：團長 韓 泳奏(02-726-1131)

副研究委員 李 政勳(02-775-2387)

研究員 轟 博志(02-726-1287)

慮 永洵(02-726-1201)

1.どの國(都市)からいらっしゃいましたか。日本 市(道都府縣)

2.ソウルへ訪れた目的は何ですか?

①就業②観光③業務④學術大會⑤その他()

3. 韓國でのお泊りの期間は (予定期間を含め) どのぐらいですか?

① 一週間以下 ②1週間-15日 ③15日-3ヶ月 ④3ヶ月-1年 ⑤1年以上 ⑥永久居住

4.現在のお泊りはどこですか?

①ホテル(Hotel名及び位置:)②自宅

③知り合い,親族の家④その他()

5.ソウルでぜひ行ってみたいと思われる場所はどこですか? (三ヶ所)

①()②()③()

6.現在シティーツアーバスは赤字の幅が大きく、問題となっております。現在の状態のままで運賃が値上げされる場合、シティーツアーバスに昇るだけの価値があると思われる書間券(現在5,000ウォン)の最大料金はいくらと考えますか?

①5,000ウォン ②6,000ウォン③7,000ウォン ④8,000ウォン ⑤9,000ウォン

⑥ 10,000ウォン ⑦ 11,000ウォン⑧値上げされれば利用しない

7.現在のシティーツアーバスのサービスの中で改善すべきと思われることを重要な順番通りに番?を記入して下さい (, , , , ,)

①配車時間遵守②案内放送システム改善

③運行路線新設及び延長④停留所周辺の観光地案内

- ⑤運行時間帯変更(深夜運行新設) ⑥昇務員のサービスや案内
- ⑦停留所の施設(椅子などの待機施設)
- ⑧ その他()

8. シティーツアーバスのサービスが次のように改善されたとした場合、
支拂う価値があると思われる

書間券(現在 5,000ウォン)の最大料金はいくらだと思われますか?

サービス改善案

- 1路線新設及び拡大: ソウル西部(新村, ワールドカップ競技場など)及び江南地域運行(昼間券, 全日券は一枚のチケットで全路線の利用可能)
- 1運行の定時性確保: 停留所の待機しているお客さんにバス到着時間を先に予告する
- 1案内放送体系の改善: イア-フォンを通じてお客さんの聞きたい言語の案内放送の聞き取り可能
- 1停留所案内の改善: 停留所から観光地までの詳細な案内資料制作・配布。
- 1深夜運行開始: 深夜時間?に見所、楽しめることの多い地域運行
- 1その他: バスの高級化, 他にお客さんからの不満事項を反映、改善

- ① 5,000ウォン ②6,000ウォン ③7,000ウォン ④8,000ウォン ⑤9,000ウォン
- ⑥ 10,000ウォン ⑦ 11,000ウォン ⑧ 11,000ウォン 以上(ウォン)
- ⑨ 値上げされれば利用しない

9. シティーツアーのガイドサービスは韓国語や韓国の地理を知らない外国人向けに企画、
提供されています。しかし、経営安定のためには韓国人と国内定住外国人に利用対象を広げる
必要があります。あなたはどうか考えられますか。

- ① 韓国人と定住外国に割引をすべきだ
- ② 韓国人にのみ割引をすべきだ
- ③ 逆に外国人料金を割り引くべきだ
- ④ 二重料金は問題がある
- ⑤ どちらでもよい

10. ソウルシティーツアーバスを今まで何回ぐらい利用されましたか?
(1日中複数利用も一回とみなします)

- ① 初めて ② 2 - 3回 ③ 4 - 5回 ④ 6回 以上

11. ソウルシティーツアーバスが、あなたの観光に役立ちましたか?

- ①大きく役立った②役立った
- ③普通④役に立たず、二度と使わない
- ⑤その他()

12. シティーツアーバス全般についての提言

<중국어> 關於改善漢城市內觀光巴士運營体制的問卷調查

好？

漢城市政府的委托，我們漢城市政開發研究院正進行關於市內觀光巴士運營狀況的調查。
的建議將有助於改善漢城市內觀光巴士的運營，
將把漢城市內觀光巴士改善成更加便利更加有益的觀光手段。
次問卷調查結果只用于本研究。希望您能支持我們，謝謝！

2001. 10.

漢城市政開發研究院

世界杯支援研究團

負責人：團長 韓 泳奏(02-726-1131)

副研究委員 李政勳(02-775-2387)

研 究 員 轟博志(02-726-1287)

盧永洵(02-726-1201)

1. 您來自哪個國家(城市)? _____ 國家 _____ 市

2. 您來漢城的目的是什麼？

① 就業 ② 觀光 ③ 出差 ④ 學術會議 ⑤ 其他 ()

3. 您在韓國停留的時間(包括預計停留的時間)是？

① 1星期以內 ② 1星期 - 15天 ③ 15天 - 3个月

④ 3个月 - 1年 ⑤ 1年以上 ⑥ 永久居住

4. 您現在住在哪裡？

① 飯店(Hotel名稱或位置:) ② 自己的住宅

③ 親朋的家 ④ 其他()

5. 您在漢城非去不可的3處景點是？

① () ② () ③ ()

6. 若在現有的條件下提高票價，您可以接受的白天的最高票價是多少(現在的票價是5,000韓元)？

① 5,000韓元 ② 6,000韓元 ③ 7,000韓元 ④ 8,000韓元 ⑤ 9,000韓元 ⑥ 10,000韓元

⑦ 11,000 韓元 ⑧ 若提高票價將不會利用。

7. 您認為現有的漢城市內觀光巴士服務中需要改善的有哪些？請把下列各項按照您認為最重要的順序排列。(/ / / / / /)

- ① 遵守行車間隔 ② 改善廣播服務 ③ 延長，增開線路
 ④ 向 乘客提供停車站點周圍的景點資料 ⑤ 改變行車時間，增開夜間專用線路
 ⑥ 乘務員的服務及解說 ⑦ 停車站點的便利設施(凳子等候車設施)
 ⑧ 其他()

8. 假設漢城市內觀光巴士的服務有如下的改善，您可以接受的白天的最高票價是多少
 (現行票價是5000韓元)?

關於改善服務的方案

延長，增開線路：漢城西部(新村， 世界盃比賽場地等)以及江南地區(白天車票和全天車票
 實行通票制，即一張車票可利用所有線路。)

- 確保定時運行：向候車的乘客預報巴士到站時間。
- 改善廣播服務：用耳機聽取乘客所用語言的解說廣播。
- 改善停車站點附近景點的介紹：制作并提供停車站點附近景點的詳細資料。
- 增開夜間巴士：運行于夜間景點多的地區。
- 其他：巴士設施高檔化，隨時聽取乘客的投訴并改善服務。

- ① 5,000韓元 ② 6,000韓元 ③ 7,000韓元
 ④ 8,000韓元 ⑤ 9,000韓元 ⑥ 10,000韓元
 ⑦ 11,000韓元 ⑧ 11,000韓元 以上(韓元)
 ⑨ 若提高票價將不會利用。

9. 現在漢城市內觀光巴士主要為不懂韓語或不熟悉漢城地理的外國人而設置并運行。要穩定市內觀光巴士的運行則需要擴大需求層。因此有人建議應降低票價以吸引韓國人及長期居住在韓國的外國人， 您對此有何看法？

- ① 給韓國人和外國人優惠的建議值得考慮
 ② 應只給韓國人提供優惠。
 ③ 相反，應將低外國游客的票價。
 ④ 不應區別本國人和外國游客的票價。
 ⑤ 無所謂。

10. 您曾幾次乘坐過漢城市內觀光巴士？
 (一天之內多次乘坐也視為一次。)

- ① 第一次 ② 2 - 3次 ③ 4 - 5次 ④ 6次以上

11. 漢城市內觀光巴士有助于您的旅行嗎？

- ① 大有益處。 ② 有益。
 ③ 一般。 ④ 沒有幫助，下次不會利用。
 ⑤ 其他 ()

12. 您對漢城市內觀光巴士的建議。

※ (7-9번 문항)

<공항에서 보낸(혹은 보낼 예정인) 경우>

7. 주로 무슨 일을 하였습니다니까(복수응답 가)?

- ① 쇼핑 ② 식사 및 음료 ③ 공항 청사 주변 구경
④ 그냥 휴식을 취하면서 대기 ⑤ 기타()

8. 공항에 머무는 이유는 무엇입니까?

- ① 대기시간이 짧아 다른 곳으로 이동할 시간이 없었다.
② 이번 기회에 서울을 방문하고 싶었으나 마땅한 수단이 없어서 나가지 못했다.
③ 별로 방문하고 싶은 곳이 없었다.
④ 피곤해서 휴식을 취하고 싶었다.
⑤ 기타()

9. 현재 인천공항에는 환승객이 One-Stop으로 서울을 관광할 수 있는 시티투어 코스가 개발되어 있지 않습니다. 귀하가 환승 대기 시간 동안에 안심하고 서울을 방문하기 위해서는 어떤 서비스가 제공되어야 한다고 생각하십니까?

<참고> 현재 서울관광 및 쇼핑시 이용할 수 있는 교통수단

☐ 인천공항 → 서울 도심(1시간 소요)

- 리무진버스: 인천공항에서 서울 시내 각 지역 운행, 배차간격 10-30분, 도심까지 1시간 소요, 요금 - 고급형 US\$8 /일반형 US\$4, 안내인 없음
- 일반택시 : 도심까지 편도 US\$24, 항시 대기

☐ 서울시내 관광

- 일반 시내교통(지하철, 대중버스) : 서울시내 각지역 주요 관광지 경유. 요금 US\$0.5
- 서울시내 시티투어버스: 서울시 도심지역 주요 관광지 순환. Hop in and Hop off 방식, 배차간격 25분, 외국어 안내방송 및 안내인 서비스 제공, 주간 자유이용권 요금 US\$4

- ① 정보만 충분히 제공된다면 리무진버스와 일반 시내교통을 이용해서 관광을 할 수 있다.
② 리무진 버스와 서울시내 시티투어버스가 연계된다면 관광할 수 있다
② 안내인의 안내를 받을 수 있는 환승객 전용 서울시티투어버스가 반드시 운행되어야 한다.
③ 리무진이나 시티투어버스에만 의존해서는 불안해서 서울관광이 불가능하다.
④ 아무리 서비스가 좋아도 서울관광에는 별 관심이 없다
⑤ 기타()

※ (10-14번 문항)

<서울을 방문한(혹은 할 예정인) 경우>

10. 서울의 어느 곳을 방문하셨습니까?

- ① 월드컵경기장 및 그 부근 ② 여의도 및/혹은 그 부근
 ③ 남대문, 동대문, 명동 ⑤ 고궁
 ⑤ 이태원 및/혹은 그 부근 ⑥ 신촌, 홍대 부근
 ⑦ 남산타워 ⑧ 강남
 ⑨ 기타()

11. 서울에서 무슨 일을 하셨습니까? 해당되는 것에 모두 표시하십시오.

- ① 관광 ② 쇼핑 ③ 식사 및 다과
 ④ 가족, 친구, 친지 만남 ⑤ 기타()

12. 어떠한 교통수단을 이용하하셨습니까? 해당되는 것에 모두 표시하십시오.

- ① 리무진 버스 ② 서울 시티투어버스 ③ 택시 ④ 지하철 ⑤ Package 관광버스
 ⑥ 자가용(a: 렌트, b: 친구, 가족, 친지가 제공) ⑦ 기타

13. 환승객들이 보다 편안하게 서울관광을 하기 위해서 개선해야 할 점은 무엇이라고 생각하십니까? 중요한 순서대로 두 가지만 골라주십시오(/).

- ① 현재의 교통수단과 관광지에 대한 보다 자세한 정보
 ② 리무진 버스와 시티투어버스의 연계
 ③ 환승객 전용 시티투어버스의 공항 - 서울간 운행
 ④ 기타 ()

14. 공항과 서울 도심 주요 관광지를 직접 연결하는 시티투어버스를 운행할 경우에 귀하는 최대 얼마까지 지불할 용의가 있습니까(단위 : US\$)?

<환승객 전용 시티투어버스 제공 서비스>

- 1) 8시간 이내에서 자유롭게 이용 가능
 2) 공항-도시 간 왕복요금 포함
 3) 외국어 방송 시스템 완비 및 가이드 탑승
 4) 서울가이드 북 및 관광지도 제공)

cf. 리무진 버스 공항 ↔서울 왕복요금은 US\$16임

- ① \$20 ② \$25 ③ \$30 ④ \$35 ⑤ \$40 ⑥ \$45 ⑦ \$50

※ (15-18번 문항)

<공항 주변지역, 인천 등 서울 이외의 지역을 방문한 경우>

15. 어느 곳을 다녀왔습니까?

- ①공항주변지역(영종도) ②인천시 ③기타()

16. 이 곳을 다녀온 이유는 무엇입니까?

- ① 대기시간이 길지 않아 공항 인근 지역을 여행했음
② 서울에 가고 싶었으나 마땅한 수단이 없어서
③ 인천 시티투어버스가 운행되고 있어서
④ 기타 ()

17. 무슨 일을 하셨습니까? 해당되는 곳에 모두 표시해주시요.

- ① 관광 ② 쇼핑 ③ 식사 및 다과 ④ 가족, 친구, 친지 만남 ⑤ 기타()

18. 어떠한 교통수단을 이용하였습니까?

- ① 리무진 버스 ② 인천시티투어버스 ③ 택시 ④ 관광버스 ⑤ 자가용 ⑥기타

<영문> Survey for the City Tour Bus Airport Line

Hello!

The Seoul Development Institute is conducting a research on the propriety of the Seoul City Tour Bus' new Airport Line. Your responses will contribute to a better service for the passengers and other users of Incheon International Airport. The result of this survey will be used for the purpose of this research only. Thank you for your cooperation.

October 2001

Research Center for the 2002 World Cup, Seoul Development Institute

Dr. Hahn, Yeong-Joo

Dr. Lee, Jung-hoon

Todoroki Hiroshi

Noh, Young Sun

1. What is your nationality?

2. What are your origin and your final destination?

Airport of your origin _____ Country _____

Airport of your final destination _____ Country _____

3. How many hours will you spend your time in Incheon International Airport?

(Total number of hours of your stay includes the duration from the time of your arrival to the time of the departure to your final destination)

_____ hrs.

4. How many times have you had the experience of the transit or stop over at Incheon International Airport?

- a. this is my first time
- b. 2-3 times
- c. 4-6 times
- d. 7-10 times
- e. more than 11 times

5. How many times have you been to Korea?

- a. none
- b. 1-2 times
- c. 3-5 times
- d. 6-10 times
- e. more than 11 times

6. How did you or will you spend your time left for the transit or stop over?

- a. stay in the airport (go to questions 7-9)
- b. make a trip to Seoul (go to question 10-14)
- c. visit the airport surrounding areas such as Youngjong-do, Incheon, and other places besides Seoul (go to questions 15-18)

Questions 7-9 <For those who have stayed or will stay in the airport>

7. What was your main activity? (check all that apply)

- a. Shopping
- b. A walk around the airport
- c. Resting
- d. Others (please specify. _____)

8. What is the reason for choosing to stay in the airport?

- a. the time for transit is too short to leave the airport
- b. could not find a proper way to go out to Seoul although I wanted to visit Seoul during this trip
- c. do not have any place of interest
- d. I needed the rest
- e. Others (please specify. _____)

9. Currently, there is no one-stop Seoul City Tour Course from Incheon International Airport established for transit or stopping-over passengers. In order to make a secure visit Seoul, what kind of service do you suggest to be provided?

<Reference> Current Transportation Available for Seoul City Tour or Shopping

◆ From Incheon International Airport to Seoul

- 1. Limousine Bus Service: From Incheon International Airport to All designated stops in Seoul
 - * Buses run every 10-30 minutes
 - * 1 hour duration
 - * Premium Bus Service US \$ 8.00 / Standard Bus Service US\$ 4.00-bus services are not accompanied by tour guides
- 2. Taxi cab service: One-way to Seoul about US\$ 24.00
Taxis are waiting to pick up passengers at the airport

◆ Seoul City Tour

- 1. Metropolitan Transportation (Subway and buses): Stops at major tour sites of Seoul (US\$.50)
 - 2. Seoul City Tour Bus: Circulates around the major tour sites of Seoul
 - * Hop-in and hop-off method
 - * Buses run every 30 minutes
 - * On-couch announcements and tour guides available in different languages
- Daypass costs US\$ 4.00

- a. If thorough information is provided, I can make a visit to Seoul via Limousine Bus Service and the metropolitan transportation
- b. If the Limousine Bus Service connects to the Seoul City Tour Bus, I can make a visit to Seoul
- c. Seoul City Tour Bus with a tour guide strictly for the transit passengers needs to be operated
- d. I can not tour around Seoul because I do not feel secure to depend on the Limousine Bus Service or Seoul City Tour Bus
- e. Others (please specify. _____)

Questions 10-14 <For those who have visited or will visit Seoul>

10. Where in Seoul did you visit?

- a. Seoul World Cup Stadium and its surrounding area
- b. Yoido and/or its surrounding area
- c. Namdaemun, Dongdaemun, and Myungdong
- d. Palaces
- e. Itaewon and/or its surrounding area
- f. Shinchon, Hongdae area
- g. Seoul Tower
- h. Gangnam
- i. Others (please specify _____)

11. What activities did you do in Seoul? (check all that apply)

- a. Tour b. Shopping c. Dining and munching d. Meeting family, relatives, and friends
- e. others (please specify _____)

12. What transportation method did you take? (check all that apply)

- a. Limousine Bus Service
- b. Seoul City Tour Bus
- c. Taxi
- d. Subway
- e. Package Tour
- f. A passenger car (i. Rental car ii. Provided by family, relatives, or a friend)
- g. Others (please specify _____)

13. In your opinion, what are the services in need of development for the transit or stopping-over passengers to make a more comfortable Seoul City Tour? Please choose 2 according to your preference.

- a. More specific information on current transportation means and tourist sites
- b. Connection between the Limousine Bus Service and the Seoul City Tour Bus
- c. Seoul City Tour Bus for Transit Passengers-Incheon International Airport ? Seoul Line
- d. Others (please specify _____)

14. If a Seoul City Tour Bus line runs from Incheon International Airport to the major tourist sites in Seoul, what is the maximum cost you are willing to pay for this service? (in US dollars)

<Seoul City Tour Bus - Transit Passengers Line>

- may freely use the 8 hours provided
- includes the roundtrip fee between the Incheon International Airport and Seoul
- tour guide and announcement service provided in foreign languages
- provides Seoul City tourist maps and tour guide booklets
- cf. Limousine Bus Service to and from Incheon International Airport ? Seoul costs US\$ 16.00.

- a. US\$20.00 b. US\$25.00 c. US\$30.00 d. US\$35.00
- e. US\$40.00 f. US\$45.00 g. US\$50.00

Questions 15-18 <For those who have visited the airport surrounding area, Incheon Metropolitan City, or other places besides Seoul>

15. Where did you visit?

- a. Airport surrounding area
- b. Incheon Metropolitan City
- c. Others (please specify _____)

16. What is the reason for your visit to above place(s)?

- a. Did not have enough time left before my transit
- b. I wanted to visit Seoul but did not find a proper way to
- c. Incheon City Tour Bus was in operation
- d. Others (please specify _____)

17. What activities did you do? (Check all that apply)

- a. Tour
- b. Shopping
- c. Dining and munching
- d. Meeting family, relatives, and friends
- e. Others (please specify _____)

18. What transportation method did you take? (check all that apply)

- a. Limousine Bus Service
- b. Incheon City Tour Bus
- c. Taxi
- d. Package Tour Bus
- e. A passenger car
- f. Others (please epecify _____)

© Thank you for your cooperation.

<일어>ソウルシティーツアーバス 空港路線新設に関するアンケート

こんにちは、こちらはソウル市の市政開発研究院です。

ども市政開発研究院ではソウル市の依頼で現在営業中のシティーツアーバスの改善のための研究を行っております。皆さんのご意見は シティーツアーバスをより便利で良い観光手段に変える力となります。

お、このアンケートの結果は本研究以外に使われることは一切ありません。皆さんのご協力をお願い申し上げます。

2001. 10.

ソウル市政開発研究院 ワールドカップ支援研究団

担当：團長 韓 泳奏(02-726-1131)

副研究委員 李 政勲(02-775-2387)

研究員 轟 博志(02-726-1287)

慮 永洵(02-726-1201)

1. 貴方の国籍は？ ()

2. 貴方の今度の旅行の出発空港と 最終到着空港は？

出発空港 空港/ 最終到着空港 空港

3. インチョン空港で留まる時間(飛行機着陸時刻から最終目的地行きの離陸時間まで)は何時間ですか。 ()時間

4. インチョン?際空港(及びキンポ空港)で昇り継ぎ(Transit or Stop over)したことは今まで何回ですか。

① 初めて ② 2 - 3回 ③ 4 - 6回 ④ 7 - 10回 ⑤ 11回 以上

5. 韓国旅行の経験は何回になりますか。

① ない ② 1 - 2回 ③ 3 - 5回 ④ 6 - 10回 ⑤ 11回 以上

6. 昇り継ぎ便を待つ間、どう過ごしましたか。(あるいは どう時間を過ごすつもりですか?)

① 空港で過ごす --> (設問7へ)

② ソウル訪問 --> (設問10へ)

③ 空港周辺(ヨンジョンド)、インチョンなど、ソウル以外の地域訪問 --> (設問15へ)

※ (7-9番)

空港で過ごされた(過ごす予定の)場合>

7. 主にどんなことをしましたか。(複数回答可)

- ① 買い物 ② 食事 ③ 空港の周りを見物
④ どこにも行かずに休憩しながら待機 ⑤ その他()

8. 空港で過ごした理由としては、何があげられますか。

- ① 待機時間が短くてどこにも移動できる時間が足りなかった。
② この機会にソウルを訪れて見たかったが、頃合の手段がなくて行くことができなかった。
③ 別に訪れてみたいところがなかった。
④ 疲れて休憩を取りたかった。
⑤ その他()

9. 現在、インチョン空港には?り?ぎのお客がOne-Stopでソウルを観光できるシティ?ツア?コ?スが開?されていません。貴方が昇り継ぎの待機時間の間に安心してソウルを訪問するためにはどんなサ?ビスが提供されるべきだと思われますか。

<参考> 現在ソウル観光及び買い物の時利用できる交通手段

インチョン空港 → ソウル都心部 (所与時間 : 1時間)

ムジンバス : インチョン空港からソウル市内の各地域に運行中、配車間隔 : 10-30分、都心まで 1時間

所与、料金 - 高級型 US\$8 / 一般型 US\$4, ガイド無し

一般タクシー : 都心まで片道 US\$24, 常時待機

ソウル市内観光

一般市?交通 (地下鉄, バス) : ソウル市内の各地域主要観光地を経由, 料金 US\$0.5

シティツアバス : ソウル都心地域の主要観光地を循環。昇り降り自由。

配車間隔25分、外国語放送及びガイドサービス提供, 昼間自由利用券料金 : US\$4。

- ① 情報さえ十分提供されれば、 リムジンバスや一般市内交通を使って観光できる。
② リムジンバスとソウル市内のシティーツアバスが連携されれば観光できる。
② ガイドの案?を貰える昇り継ぎ客専用のソウルシティーツアバスが必ず運行されるべきだ。
③ リムジンバスやシティーツアバスにだけ頼っては不安でソウル観光は不可能である。
④ どのぐらいサービスが良くてもソウル観光にはあまり興味がない。
⑤ その他()

※ (10-14)

＜ソウルに行かれた(行く予定の)場合＞

10. ソウルのどこへ行きましたか？

- ① ワ?ルドカップ競技場と付近 ② ヨイド界?
- ③ 南大門、東大門、明洞 ⑤ 故宮
- ⑤ イテウォン界限 ⑥ 新村、弘大界限
- ⑦ 南山タワー ⑧ 江南
- ⑨ その他()

11. ソウルで何をされましたか？（複数回答可）

- ① 観光 ② 買い物 ③ 飲食
- ④ 知り合いに合う ⑤ その他()

12. 交通手段は何を使いましたか？（複数回答可）

- ① リムジンバス ② ソウルシティーツアーバス ③ タクシー ④ 地下鐵 ⑤ 観光バス
- ⑥ 車(a: レンタカー, b: 知り合いの車) ⑦ その他

13. 空港トランジット客のための、改善点は何ですか。重要な順に2つ選んでください(/).

- ① 交通手段と観光情報についての詳細な情報
- ② 空港リムジンとソウルシティーツアーバスの連携
- ③ 昇り換え客専用ソウルシティーツアーバスの空港 - ソウル間運行
- ④ その他()

14. 空港とソウル都心の主要観光地を結ぶシティーツアーバスができたとしたら、料金はいくら位が適当でしょうか？（米ドル）

cf. 空港リムジンの 空港 <-> ソウル市内 往復料金は US\$16です。

- ① \$20 ② \$25 ③ \$30 ④ \$35 ⑤ \$40 ⑥ \$45 ⑦ \$50

※ (15-18)

<空港周辺地域，仁川など ソウル以外の地域を訪問する場合>

15. どこへ行ってきましたか？

①空港周?地域(永宗島) ②仁川市 ③その他()

16. なぜそこに行かれましたか？

- ① 時間が足りなくて近場に行ってきた。
- ② ソウルに行きたかったが適?な交通手段がない。
- ③ 仁川のシティーツアーがあったので利用した。
- ④ その他 ()

17. どのような用件で行かれましたか？

① 観光 ② 買い物 ③ 飲食 ④ 知り合いに合う ⑤ その他()

18. 交通手段は何を使いましたか？

① リムジンバス ② 仁川のシティーツアーバス ③ タクシー ④ 観光バス ⑤ 車 ⑥
その他

ご協力ありがとうございます。

<중국어>關於在仁川國際機場新開漢城市內觀光巴士的問卷調查

您好？

漢城市政府的委托，

我們漢城市政開發研究院正進行關於在仁川國際機場新開漢城市內觀光巴士的調查。

您的建議將有助於改善對利用仁川國際機場的乘客的服務水平。

此次問卷調查結果只用于本研究。希望您能支持我們，謝謝！

2001. 10.

漢城市政開發研究院

世界杯支援院研究團

負責人：團長 韓 泳奏(02-726-1131)

副研究員 李 政勳(02-775-2387)

研究員 轟 博志 (02-726-1287)

盧 永洵(02-726-1201)

1. 您的國籍是？ ()
2. 您這次旅行的出發地(機場)和目的地(機場)是？
出發地 _____(國家)_____機場/ 目的地 _____(國家)_____機場
3. 您在仁川機場預計停留的時間是？(從飛機在仁川着陸的時間到向目的地起飛)
()小時
4. 您曾几次在仁川國際機場(或金浦機場)換乘或停留(Transit or Stop over)過？
① 第一次 ② 2-3次 ③ 4-6次 ④ 7 - 10次 ⑤ 11次 以上
5. 您曾几次在韓國旅行過？
① 沒有 ② 1 - 2次 ③ 3-5次 ④ 6 - 10次 ⑤ 11次 以上
6. 在仁川國際機場換乘時， 您的候機時間是怎么過的？(或打算怎么過？)
① 將停留在機場 --> (請回答7-9題!)
② 訪問漢城 --> (請回答10-14題!)
③ 到機場周邊的영종島, 仁川等漢城以外的地區旅游 --> (請回答15-18題!)

*** (7-9題)**

〈曾在機場停留過或將停留在機場的乘客〉

7. 您主要做哪些事情？(可選擇多項)

- ① 購物 ② 進餐, 喝飲料 ③ 觀看候機大樓及周圍
④ 候機, 休息 ⑤ 其他()

8. 您停留在機場的原因是什麼？

- ① 候機時間短， 沒時間到別處。
- ② 想乘此次機會訪問漢城， 却沒有合適的交通工具。
- ③ 沒有特別想去的地方。
- ④ 覺得累， 想休息。
- ⑤ 其他()

9. 現在仁川機場還沒有開設為換乘乘客準備的漢城市內觀光線路。您如果想在候機時放心觀光漢城，您認為應該有哪些服務？

〈參考〉現有的漢城觀光及購物時可利用的交通工具

- 仁川機場 → 漢城市中心(1小時左右)
 - 機場巴士：從仁川機場到漢城市內各地區，發車間隔 10-30分，到市中心約需要1小時
票價- 豪華巴士8 美金/普通巴士4美金，無乘務員報站并解說。
 - 普通出租車：到市中心單程車費24美金，隨時待客。
- 漢城市內觀光
 - 一般市內交通(地鐵，公交巴士)：到達漢城市內各地及各主要景點，票價0.5美金
 - 漢城市內觀光巴士：循環于漢城市中心各主要景點，發車間隔 25分，
提供外語解說廣播，白天通票票價4美金。

- ① 只要提供充分的信息，可利用機場巴士和一般公交巴士觀光。
- ② 若機場巴士和漢城市內觀光巴士能連接，可以到漢城市內觀光。
- ② 應運行專為換乘乘客提供乘務員解說服務的漢城市內觀光巴士。
- ③ 光靠機場巴士和市內觀光巴士心里不安，沒法到漢城觀光。
- ④ 不管提供的服務有多好，對漢城市內觀光沒興趣。
- ⑤ 其他()

※ (10-14題)

〈曾到過漢城或預計訪問漢城的乘客〉

10. 您曾到過漢城市的哪些地方？

- ① 世界杯賽場及其附近 ② 汝埃島(?)及/或其附近
③ 南大門, 東大門, 明洞 ⑤ 古宮
⑤ 梨太圓(?)及/或其附近 ⑥ 新村, 弘益(?)大學附近
⑦ 南山塔 ⑧ 江南
⑨ 其他()

11. 您訪問漢城時做過哪些事情?(可選擇多項).

- ① 觀光 ② 購物 ③ 進餐, 喝茶等
④ 見家人, 朋友, 親戚 ⑤ 其他()

12. 您利用過的交通工具是?(可選擇多項)

- ① 機場巴士 ② 市內觀光巴士 ③ 出租車 ④ 地鐵 ⑤ 一日游觀光巴士
⑥ 私車(a: 租賃 b: 親朋提供) ⑦ 其他

13. 若想讓換乘乘客方便地在漢城市內旅游, 應改善哪些? 按重要度選擇2項.
(/).

- ① 現有交通工具和景點的更加詳細的資料.
② 機場巴士和市內觀光巴士的連接.
③ 專為換乘乘客提供運行于機場和漢城之間的市內觀光巴士.
④ 其他 ()

14. 若新開運行于機場和漢城市內主要景點之間的觀光巴士, 您能接受的最高票價是?
(單位: 美金)

〈專為換乘乘客提供市內觀光巴士服務〉

- 1) 8小時以內可隨時利用.
2) 包括機場-漢城間往返票價
3) 具備外語廣播系統并提供導游.
4) 提供漢城觀光指南及導游圖

(參考)利用機場巴士時, 機場和漢城之間的往返票價是16美金。

- ① 20 美金 ② 25 美金 ③ 30 美金 ④ 35美金 ⑤ 40 美金 ⑥ 45美金 ⑦ 50美金

※ (15-18題)

〈到機場周邊的永宗島，仁川等漢城以外的地區旅游的乘客〉

15. 您去過哪些地方？

- ① 機場周邊的영종島等 ②仁川市 ③其他()

16. 您去這些地方的原因是？

- ① 候機時間不長，只能到機場附近的一些地方。
- ② 想去漢城，但沒有合適的交通工具。
- ③ 有仁川市內觀光巴士。
- ④ 其他 ()

17. 您都做了哪些事情？(可選擇多項)

- ① 觀光 ② 購物 ③ 進餐, 喝茶等
④ 見家人, 朋友, 親戚 ⑤ 其他()

18. 您利用的交通工具是？

- ① 機場巴士 ② 仁川市內觀光巴士 ③ 出租車 ④ 觀光巴士 ⑤ 私車 ⑥ 其他

非常感謝您的合作，謝謝！

<부록 IV> 인천국제공항공사의 환승객 전용 시티투어버스 운행 요청 공문

여객은 가족처럼 공항은 내집처럼 (Just like Family, Just like Home)

인천국제공항공사

(http://www.airport.or.kr)

우)400-940 인천광역시 중구 운서동 2172-1	전화 032-741-5249 /전송 032-741-2417
여객서비스팀	부서장 박영길 담당자 안상훈

문서번호 여객1750-1074
시행일자 2001. 7. 18
(경유)
수신 서울특별시청
참조 관광과장

제목 인천국제공항에서 도심관광을 위한 시티투어버스 운영 요청

1. 수도 서울의 열린행정을 실천하는 주역이자 인천공항의 성공적 운영을 위하여 항상 협조를 아끼지 않으시는 귀 시의 노고에 경의를 표합니다.
2. 인천공항은 3월말 개항이후 일평균 5만명 내외의 국제선 여객을 처리하고 있으며, 환승여객의 경우는 일평균 5-6천명에 달하는 운영성파를 보이고 있습니다. 특히, 7-8월중 항공 성수기간중에는 1일 최대 7만명 이상의 이용여객과 1만5천명 이상의 공항주변 관광객 집중이 예상됩니다.
3. 따라서 운영기간중 접수된 이용객의 건의 및 의견에 따라 공항 통과여객(환승객)이나 도외 외국인이 국내 체류시간중 서울도심의 유적이나 명소를 짧은 시간동안 체험할 수 있는 기회를 제공하기 위하여 귀 시에서 운영중인 '시티투어버스'의 공항노선 신규 개발을 요청드리오니
4. 2001년 '한국관광의 해'와 2002년 '한·일 월드컵'을 맞이하여 관광한국의 이미지를 대내외에 심어주고 국제도시로서 수도 서울의 위상을 높일 수 있는 기회로 삼을 수 있는 서울시티투어버스의 공항노선 운영을 적극적으로 검토하여 주시면 감사하겠습니다.
5. 또한 이를 위하여 우리 공항에서는 귀 시의 사전조사 등 원활한 운영을 위한 제반 준비사항에 대하여 필요시 적극 협조할 계획이오니 참고하여 주시기 바랍니다. 끝.

인천국제공항공사 시

전체 영업운영본부 본부장 김 호-진

2001. 7. 18

RECEIVED 06.11.18, 11:52

<부록 V> 민간 발행 홍보책자[무가지]

제목	제작유형	발행기관	분야	홍보대상
Seoul Classified	북릿	민간(KOFANET. 562-3221)	관광안내 (부분관광)	외국인(거주외국인, 관광객)
The World's Seoul	북릿	민간 (더월드스 서울)	기타 (서울문화소개)	외국인(관광객, 거주외국인)
1street guide map	브로셔	민간 (ezdo communication)	관광안내 (부분관광)	외국인(관광객)
Traveler's Map	브로셔	민간(Tour&Travel Communication) 753-8344	지도	외국인(관광객, 비즈니스맨)
City Tours	브로셔	민간 (세계관광, 776-3153)	관광안내 (부분관광)	외국인(관광객)
Seoul Day Tours	브로셔	민간(New grace tour)	관광안내 (종합관광)	외국인(관광객)
Escort Seoul	브로셔	민간(Unicom, 2274-7214)	관광안내 (지도)	외국인(관광객)
special tourism zone	브로셔	민간(명동신문사, 773-4114)	관광안내 (부분관광)	외국인(관광객)
Korea Rainbow	북릿	민간(애드코리아)	관광안내 (종합관광)	외국인(관광객)
꺼리(GGERY)	책	민간(꺼리편집실, 2269-6836)	관광안내 (문화쇼핑)	시민(청소년)
The Beetle map	북릿	민간(비틀맵 편집실, 3443-9745)	관광안내 (종합관광)	외국인(관광객)
What's on	북릿	민간(왓스언커뮤니케이션)	관광안내 (종합관광)	외국인(관광객)
www.Crafttour.co m	북릿	민간(한국공예문화진흥원)	관광안내 (부분관광)	외국인(관광객), 시민(일반인)
Korea(韓國)	북릿	민간(H.I.S.)	관광안내 (종합관광)	외국인(관광객)
Wonderful Seoul	브로셔	민간(wonderful seoul, 773-4114)	관광안내 (지역)	외국인(관광객)
Welcome to Seoul	북릿	민간(Seoullanaba)	생활정보	외국인(관광객, 거주외국인)
명동뉴스	리플렛	민간(명동뉴스편집진)	관광안내 (지역)	시민(일반시민)

시정언 2001-PR-05-3

서울시티투어버스 운영체제 개선방안

발 행 인 권 원 용

발 행 일 2001년 11월 9일

발 행 처 서울시정개발연구원

100-250 서울시 중구 예장동 산 4-5

전화: (02)726-1201 팩스: (02)318-4779

SDI 홈페이지 : www.sdi.re.kr

월드컵지원연구단 홈페이지 : www.worldcup.re.kr

본 출판물의 판권은 서울시정개발연구원에 속합니다.