

부록 민생경제 현장점검 포럼

비대면 시대, 관광산업의 활성화 방안 모색

목적

- 해당 분야의 전문가 발표와 이해당사자 간 토론을 거쳐 서울의 민생현장 의견을 수렴하고, 실효성 있는 개선방안과 정책 아이디어 발굴

일시 및 진행방법

- 일시: 2020년 12월 4일(금), 15:00
- 장소: 서울연구원 외
- 진행방법: 비대면 온라인 포럼
 - 코로나19 확산으로 사회적 거리두기가 2.5단계로 상향 조정됨에 따라 안전수칙을 준수하고자 비대면 온라인 포럼으로 진행

발표주제 및 토론자

- 발표주제
 - 서울시 스마트관광의 활성화 방안(정남호 경희대학교 교수)
 - 코로나19 시대, 관광산업 혁신을 위한 방향과 과제(안희자 한국문화관광연구원 부연구위원)
- 토론자
 - 반정화 서울연구원 연구위원,
 - 이혜진 서울관광재단 스마트관광팀장, 이정수 플리토 대표, 최고야 로이쿠 대표



[부록 그림 1] 민생경제 현장점검 포럼(비대면 온라인 포럼)

발표 1 : 서울시 스마트관광의 활성화 방안

◦ 관광 분야를 둘러싼 '변화'

- 빅데이터, 인공지능(AI), 로봇, 사물인터넷 등 새로운 기술을 핵심으로 하는 4차산업 시대 도래
- 이번 코로나19 사태로 사회 전반에 걸쳐 빅데이터와 AI의 중요성과 관심이 높아졌고, 관광 분야에 미치는 영향도 더 커질 것으로 예상
- 특히, 비대면 서비스와 로봇 분야가 코로나19 이후 촉진될 것으로 보이며, 이미 호텔에서는 서비스 자동화, 체크인 키오스크, 로봇 직원(힐튼호텔의 왓슨) 등이 활용되고 있는 상황

◦ 인공지능의 관광 분야 활용

- 다양한 환경 변화 속에서 페이스북, 인스타그램 등 실시간으로 사람 간 관계망을 형성시켜주는 SNS가 빅데이터를 앞세워 전 산업에 비즈니스적 영향을 미치고 있는 상황에서 관광업계는 관심경제(Attention Economy)에 주목하고, 밈(Meme) 투어리즘에 적극 개입할 필요
- AI와 빅데이터 등의 기술은 안전하고 위생적인 스마트 관광도시 구축을 목적으로 주민과 관광객 모두에게 쾌적한 환경을 제공하기 위해 확대되어 활용될 것
- 코로나19 이후 버추얼 투어(Virtual Tour)도 급격히 증가하고 있는데, 화상 시스템과 관련 앱의 진화로 간편한 방식으로 방구석 여행이 가능함. 프랑스, 싱가포르 등 각국 관광청은VR 투어를 온라인에서 진행 중
- 거창한 체험이 아니더라도 해외의 평범한 일상을 궁금해하는 사람도 많아져 EarthCam, Hello from the wild side, Window swap 등이 큰 인기

◦ 스마트관광 활성화 방안

- 포스트 코로나 시대에 적절히 대응하기 위해 관광업의 개념 확장 및 재정의 필요
- 고객에게 여행 관련 용역과 재화를 제공하는 것으로 관광업을 정의했던 과거에서 벗어나 경험(MTE: Memorable Tourism Experience) 제공으로 행복을 주는 것을 궁극적인 목표로 설정함으로써 관광업계의 비즈니스 모델을 확장
- 관광객들의 만족도만을 평가할 것이 아니라 MTE에 대한 측정 필요

서울시 스마트관광 활성화방안

2020. 12. 4. (금)

 경희대학교 스마트관광연구소
정 남 호 교수



발표 2 : 코로나19 시대, 관광산업 혁신을 위한 방향과 과제

◦ 코로나19에 따른 관광산업의 피해 현황 및 과제

- 관광레저소비지출동향(한국문화관광연구원, 2020)에 따르면, 코로나19 사태로 전년 동기 대비 관광 및 연관사업 분야의 소비지출액 감소 현상이 뚜렷함. 업종별로는 여행업이 79.6%, 관광숙박업이 42.3%, 면세점이 70.6%, 항공사는 69.4% 각각 감소
- 포스트코로나19 시대, 관광객들의 소비 패턴은 변화할 것이며, 관광산업 전반에 걸쳐 디지털화가 가속화됨으로써 새로운 플레이어들이 경쟁자로 등장할 것이며 그 안에서 일자리 이동 우려도 존재

◦ 관광산업 혁신 활동 진단

- 글로벌 경쟁이 본격화된 2014년부터 국내 관광산업 전반에 걸쳐 종사원 1인당 매출액, 사업체 평균 매출액 등이 감소하였으며, 영세한 기업 위주의 저수익 산업 구조 등의 문제가 지적되면서 관광산업에서도 혁신의 필요성이 대두
- 관광산업 혁신 활동을 진단한 결과, 관광 기업의 경쟁력에서 핵심요소인 서비스 상품 혁신과 연구개발(R&D) 활동률이 취약
- 관광 기업의 혁신활동을 저해하는 요인은 ▲자금 부족, ▲혁신 인력의 부족, ▲아이디어 부재, ▲기술에 대한 정보 부족 등
- 혁신의 필요성에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로는 개별 관광객들의 증가와 관광객들의 기대 수준 향상 등이 언급
- 모텔 중개서비스에서 종합여가 플랫폼으로 발전한 야놀자, 현지 가이드 연결에서 항공, 액티비티, 랜섬투어 상품 개발까지 사업을 확대한 마이리얼트립 등은 관광산업 혁신의 새로운 주체로 등장

◦ 관광산업 혁신을 위한 과제

- 창업을 통한 관광 디지털화 대응: ▲관광산업 혁신을 위한 프로젝트 발굴 및 지원 확대, ▲ICT와 결합한 관광서비스 제공 확대, ▲관광벤처 역량 강화
- 융합형 전문인력 양성 강화: ▲관광 분야 융합 전문인력 양성 관리체계 마련, ▲융합 관광 분야의 특성화 교육 프로그램 운영, ▲산학연계를 통한 융합형 관광인재 양성
- 혁신을 위한 관광서비스 R&D 기반 강화: ▲새로운 관광아이디어 및 기술에 대한 투자 확대, ▲관광기업의 R&D 역량 강화 유도, ▲빅데이터를 활용한 시장 분석 강화
- 네트워크 확장을 통한 생태계 혁신: ▲관광기업과 스타트업의 협력 강화, ▲관광 분야의 혁신적 비즈니스 모델 확산을 위한 기반 마련
- 관광산업 혁신을 위한 주체별(기업, 스타트업, 투자자, 학계, 정부/공공기관 등) 역할과 협업 방안 마련

토론 정리와 전문가 코멘트

- ICT와 데이터를 활용한 다양한 비즈니스 모델이 등장한 관광산업 분야
 - 로이쿠는 인스타그램의 지역별 태그, 댓글, 위치 정보를 크롤링해 자주 언급되는 여행지 정보를 추출하여 분석한 후 인기여행지를 여행자에게 제공
 - 글로벌리어는 인공지능 기술을 활용하여 여행자 위치를 실시간으로 파악해 여행 일정을 추천
 - 트리플도 인공지능으로 사용자 후기 기반 데이터를 분석하여 개인별 맞춤 정보를 제공
- 대기업과 연계한 데이터 개방과 구축, 규제 완화를 위한 중앙정부 및 지자체의 노력과 이해 필요
 - 관광산업 분야에서 인공지능의 역할이 커지고 있는 것은 사실이지만 국내 자체적인 데이터 부족으로 해외 기술 의존도가 높은 상황
 - 데이터 부족 문제를 해결하고, 의미 있는 결과를 도출하기 위해서는 공공 데이터뿐만 아니라 대기업이 보유하고 있는 데이터의 공유 및 확산도 중요
 - 스타트업에 대한 재정적 지원도 중요하지만 더 중요한 것은 스타트업이 사업을 할 수 있는 환경을 만들어 주기 위한 규제 완화가 시급
- 비대면 관광, 스마트관광, 4차 산업시대의 관광 등 기존에 경험해보지 못한 사회적 변화를 이해하기 위한 다양한 논의 필요
 - 코로나19 때문에 준비 없이 급속하게 4차 산업혁명이 진행되고 가속화되는 상황
 - 지금껏 관광산업은 현장을 벗어나서 생각해 본 적이 없는 분야로, 여행을 오는 것을 전제로 실제로 돈을 쓰고 소비를 일으키고, 경제적 효과를 창출하고, 대면으로(사람 대 사람) 만나서 문화적 교류가 이루어지는 일련의 행위들을 전제로 정량·정성적인 효용 등을 판단
 - 코로나19 시기 동안 랜선 투어나 가상 여행과 관련한 많은 콘텐츠를 제작했지만 실제 이러한 비대면 관광 콘텐츠들이 창출한 부가가치가 무엇인지는 측정이 어려워 정책 결정 시 혼란 발생
 - 급속하게 이루어지는 기술의 발전이 관광산업에 미치는 긍정·부정적인 영향이 무엇인지, 어떤 부분이 기회이고 어떤 부분이 위기인지 등을 판단할 수 있는 정량·정성적인 데이터가 필요
 - 또한, 관광산업의 혁신을 위한 다양한 과제가 있는데, 정부 및 지자체 차원에서 무엇을, 어떻게 지원해야 하는지에 관한 구체적인 논의 필요

