

목차

01 연구개요	2
1_연구배경	2
2_연구목적	3
3_연구방법	4
02 관광안내센터 기능의 변화와 이해	6
1_관광정보 및 안내체계에 대한 이해	6
2_관광안내센터의 기능과 역할	8
3_국내외 관광안내센터 운영 사례	12
03 서울시 관광안내센터 운영실태 분석	26
1_서울시 관광안내센터 운영 현황	26
2_서울시 관광안내소 운영 실적	33
3_서울시 관광안내사 역할 및 인력 관리	41
4_서울시 관광안내센터 입지 적정성 분석	44
5_서울시 관광안내센터 운영 현황 소결	62
04 서울시 관광안내센터 개선 방안	70
1_관광안내센터 운영 재정비	70
2_운영주체의 단일화	72
3_기능 다변화 및 복합 서비스 제공	73
4_모바일 관광안내센터 운영	75

5_관광안내 통합관리 체계 구축	77
05 결론 및 정책적 시사점	80
1_결론	80
2_정책적 시사점	82
참고문헌	85
Abstract	86



표

[표 2-1] 관광안내센터 기능 구분 및 주요 내용	11
[표 2-2] 관광안내소(센터)의 구분과 제공서비스	11
[표 2-3] 도쿄 아사쿠사 문화관광센터 시설 및 기능	14
[표 2-4] 한국관광공사 K-Style Hub 시설 및 이용 현황	20
[표 2-5] 제주웰컴센터 시설 및 이용 현황	22
[표 3-1] 서울시 관광정보센터 운영 현황	27
[표 3-2] 서울시 관광안내소 구분	28
[표 3-3] 서울시 자치구 및 기타 기관 운영 관광안내소	29
[표 3-4] 서울시 관광안내소 운영 현황	32
[표 3-5] 서울시 관광안내소 이용 상위 5순위(2014-2016)	34
[표 3-6] 서울시 관광안내소 언어권별 관광정보 안내 현황	34
[표 3-7] 주요 언어권별 관광안내소 이용도	35
[표 3-8] 서울시 관광안내센터별 관광정보 제공 지역 분포(2016년 9월 말 현재)	36
[표 3-9] 주요 방문시간별 관광안내소	37
[표 3-10] 움직이는 관광안내소별 제공 언어 상위 3순위	39
[표 3-11] 서울시 주요 관광안내소별 관광정보 제공 분야 1순위	40
[표 3-12] 관광안내센터 입지 적합지 분석 요인 및 측정변수	46
[표 3-13] 서울시 자치구별 관광사업체 상위 10순위	49
[표 3-14] 서울시 자치구별 관광숙박업 상위 10순위	50
[표 3-15] 서울시 자치구 5개 지역 내 지하철 승하차 인원수(2015)	51

[표 3-16] 관광안내센터 입지 후보지역 해당 자치구별 지하철역 분석	52
[표 3-17] 주요 지하철역 경유 버스 수	53
[표 3-18] 주요 지하철역별 서울 시티투어버스 정차 버스 수	54
[표 3-19] 주요 지하철역별 공항리무진 정차 버스 수	55
[표 3-20] 주요 방문지(10곳)로부터 지하철역 최소 이동시간 합산	56
[표 3-21] 주요 지하철역 승하차 인원 상위 10순위(2015)	57
[표 3-22] 주요 지하철역 공시지가	58
[표 3-23] 서울시 관광안내센터 적합지 선정 상위 5순위(1차 검토)	59
[표 3-24] 요인별 변수 데이터 최대최소 정규화 결과 값	60
[표 3-25] 서울시 관광안내센터 적합지 선정 상위 10순위(2차 검토)	62



그림

[그림 2-1] 관광안내체계도	7
[그림 2-2] 관광안내소의 역할	7
[그림 2-3] TIO(Tourist Information Office) 역할 모델 제안	12
[그림 2-4] 도쿄 아사쿠사 문화관광센터 위치	13
[그림 2-5] 도쿄 아사쿠사 문화관광센터 전경 및 내부	14
[그림 2-6] 런던정보센터 위치	15
[그림 2-7] 런던정보센터 전경 및 내부	15
[그림 2-8] 뉴욕 타임스퀘어 비지터센터 위치	16
[그림 2-9] 뉴욕 타임스퀘어 비지터센터	16
[그림 2-10] 멜버른 비지터센터 위치	17
[그림 2-11] 멜버른 비지터센터 외관 및 지하 내부	17
[그림 2-12] 싱가포르 오차드 비지터센터 위치	18
[그림 2-13] 싱가포르 오차드 비지터센터 전경 및 내부	18
[그림 2-14] K-Style Hub 내부	20
[그림 2-15] 제주웰컴센터 전경 및 내부	22
[그림 2-16] 국내외 관광안내센터의 주요 기준별 특징	24
[그림 3-1] 운영주체별 서울시 관광안내소 구분(2016년 3월 기준)	26
[그림 3-2] 서울시 관광안내소 분포도(2016년 3월 말 현재)	30
[그림 3-3] 서울시 도심권의 관광안내센터 분포	31
[그림 3-4] 고정식 관광안내소 이용 현황(2014-2016)	33

[그림 3-5] 최근 5년(2011-2015)간 움직이는 관광안내소 이용 현황	38
[그림 3-6] 움직이는 관광안내소 주요 6개소 이용 현황(2011-2015)	38
[그림 3-7] KOTIS 관광안내사 상담내용 입력시스템	42
[그림 3-8] 해외 관광객 주 이용 교통수단	45
[그림 3-9] 서울 주요 방문지	47
[그림 3-10] 서울시 자치구별 관광사업체 수	48
[그림 3-11] 서울시 관광사업체 관광숙박업 분포	49
[그림 3-12] 서울시 관광사업체 관광편의시설업 분포	50
[그림 3-13] 서울시 관광안내센터 입지 후보 지역 비교	61
[그림 3-14] 서울시 관광안내센터 운영 체계(현재)	63
[그림 3-15] 관광정보 안내 책자 및 홍보 브로슈어(좌-명동, 우-홍대입구)	67
[그림 3-16] 관광안내센터 통유리 외관(좌-명동, 우-홍대입구)	67
[그림 4-1] 명동관광정보센터와 서울글로벌문화체험센터 간 이동거리	70
[그림 4-2] 관광안내센터 제공 기능	75
[그림 4-3] 실시간 정보 제공 예시	77