

## 요약

# 관광객 니즈 파악해 서비스에 반영 가능하게 관광안내센터 통합적 관리시스템 구축 필요

## 서울방문 개별관광객 지속 증가세... 믿을만한 정보 제공 중요성 커져

서울 방문 개별관광객 비율이 65%로 지속적으로 증가하고 있으며, 모바일 환경은 스마트폰을 통해 관광객의 정보접근성을 향상시키고 있다. 스마트폰의 사용 증가와 현지에서의 와이파이 및 데이터 환경 여건의 개선으로 여행 전 정보탐색은 물론이거니와 여행지 현장에서 실시간 정보검색도 가능해졌다. 그러나 블로그 및 광고성 정보 등 넘쳐나는 주관적 정보는 정보의 혼선과 신뢰성에 대한 문제를 야기하고 있어 객관적인 관광정보 제공의 중요성이 커지고 있다.

## 관광안내센터·관광안내사는 다양한 관광안내체계 중 핵심역할 수행

관광안내체계의 범주는 관광안내소, 관광안내사, 관광안내판, 안내지도, 홍보 팸플릿, 스마트폰 어플리케이션 등으로 매우 다양하며 각각 상호보완적 역할을 하고 있다. 그 중에서도 관광안내소(센터)는 다양한 서비스를 제공하는 대표적인 관광안내 매체이며, 관광안내사는 서비스 전달자로서 중요한 역할을 담당하고 있다. 관광안내센터에서 정확한 정보 제공과 외국어가 가능한 관광안내사는 외래관광객이 타지에서 느끼는 위험요소를 감소시키고, 정보 신뢰도를 향상시키며, 도시에 대한 이미지 제고에 영향을 미치기 때문에 이들의 역할이 매우 중요하다.

## 관광안내센터, 도시이미지 좌우...복합서비스 공간으로 기능 다양화

해외여행에서 관광안내센터는 관광객이 가장 처음 접하는 서비스 시설로 도시 이미지를 좌우

한다. 해외 도시의 관광안내센터는 도심의 여행 중심 지역에 위치하고 여행의 거점으로서 반드시 들려야 하는 지역의 랜드마크 장소로 인지되기도 한다. 접근성과 외관은 물론, 최근의 관광안내센터에서는 정보제공뿐 아니라 예약 및 판매 서비스, 휴식공간, 다양한 관광편의시설도 함께 제공하는 등 여행자 편의를 위한 복합 서비스 공간으로서 기능도 다양해지고 있다.

## 주요관광지 관광안내센터 충분... 일부지역 과밀·실적 저조해 조정 필요

---

서울시 운영 관광안내센터는 부스형태의 고정식 안내소와 움직이는 관광안내소, 관광정보센터가 운영되고 있으며, 타 기관에서 운영하고 있는 관광안내소를 합치면 주요 관광지에는 비교적 충분한 관광안내소가 배치되어 있다. 서울시 관광안내센터는 규모가 크지는 않지만 현장 접점에서의 서비스 체계는 잘 갖추어져 있다. 그러나 일부 지역은 이용률에 비해 다소 과밀하거나 실적이 저조한 곳도 있어 기관별 협의를 통해 관광안내센터의 조정이 필요하다.

## 안내센터마다 문의내용·이용객 다른 점 고려해 서비스기능 변화 도모

---

서울 방문 외래관광객이 증가하면서 관광안내센터 이용객 역시 증가하고 있다. 중국어와 영어권의 외래관광객 비중이 높지만 내국인 비중도 38%로 높으며, 명동을 비롯한 관광정보센터에서는 서울 이외의 타 지역에 대한 관광정보 문의건수도 높다. 관광안내센터마다 문의내용 및 해당 언어권의 이용객 및 특성이 다른 것을 고려하여 서비스 기능의 변화를 도모해야 한다.

## 관광안내센터 현장 서비스능력 우수, 서비스 표준화 매뉴얼은 없어

---

서울시 운영 관광안내센터는 현장에서의 관광정보 서비스 제공 능력은 우수하다. 작은 규모의 관광안내소와 움직이는 관광안내소를 통해 빈틈없는 관광안내가 가능하다. 그러나 2개의 위탁업체로 구분되어 운영되고 있어, 일관성의 부재 및 비정규직 고용으로 인하여 전문 안내인력

의 고용 지속성 불안 요소 증가, 표준화되고 체계화된 서비스 매뉴얼 부재 등 안정적인 인력 관리에 대한 한계점이 발생하고 있다.

## 관광안내센터 재배치하고 운영주체 단일화로 표준화된 서비스 제공

서울시 관광안내센터의 효율적 운영을 위해서 기존 관광안내센터의 운영상황을 토대로 통폐합 및 재배치가 필요하다. 이용이 저조한 관광안내소는 인력을 줄이고 안내센터 기능이 필요한 지역에는 추가 설치가 필요하며, 타 기관과의 협력을 통해서 중복 설치된 안내센터를 줄여 효율성을 극대화해야 한다. 서울시 내에서는 운영 주체를 단일화하여 표준화되고 신뢰도 높은 서비스를 제공하고 전문적 관광안내사를 양성할 수 있는 시스템을 구축해야 한다.

## 서비스에 편의성 개선 기능 비중 높이고 모바일 관광안내센터 운영

현재 관광안내센터의 기능 중 관광정보 제공 비중이 높는데, 관광객의 서울여행 편의를 개선하는 기능으로 비중을 높이고, 서울관광의 정책적 지원을 위해서 주요 문화체험 기능을 확대시켜야 한다. 또한 모바일 환경에 익숙해진 관광객들을 위해서 모바일 관광안내센터를 운영하여 관광안내센터의 접근성을 향상시키고, 모바일을 통해서도 오프라인에서와 동등한 관광안내센터 서비스를 이용할 수 있도록 제공 기능을 다양화해야 한다.

## 관광안내체계 지속적 모니터링으로 통합적 관리시스템 구축 바람직

관광안내센터의 기능 다양화와 체계적인 운영을 위해서는 지속적인 모니터링을 통해 관광객 요구사항의 변화를 파악하고 서비스를 평가하여 이를 개선할 수 있는 시스템을 갖추어야 한다. 지역에 위치한 관광안내센터는 충분히 제 역할을 다하고 있으나, 각각 개별적으로 운영되고 있어 통합적인 관리가 이루어지지 못한 실정이다. 통합적 시스템을 통한 일관된 관광안내센터 관리체계의 구축이 필요하다.