# 관광안내소 운영

## 1 기 본 현 황

### □ 사업개요

| | |
|---|---|
| 사업기간 | ☑연례반복 |
| 사업위치 | 서울시 관광객 밀집지역 |
| 총사업비 | 총 4,963,895천원 〔국비〕 〔시비〕4,963,895천원 (보조율) 0 % 〔구비〕 |
| 사업내용 | ○ 관광안내 서비스 제공 |
| 사업형태 | □직접수행 □자치단체 보조 □민간이전 □출연출자 ☑민간위탁 □기타 |
| 사업시행주체 | 민간수탁기관(공개 공모를 통해 기관 선정 예정) |

### □ 사업 성격 및 사전절차 대상 여부

| 신규 | 계속 | 투자심사 | 학술용역 | 기술심사 | 지역보조심의 | 정보화심사 | 공유재산 | 안전예산 | 출자·출연 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| □ | ☑ | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 경상 | 투자 | | | | | | | | |
| ☑ | □ | | | | | | | | |

### □ 사업 담당자

| 실 · 국 | 부서명 | 과 장 | 팀장 | 주무관 |
|---|---|---|---|---|
| 관광체육국 | 관광사업과 | 오제성<br>2133-2770 | 장선경<br>2133-2788 | 김은주<br>2133-2789 |

## 2 예 산 (안) 설 명

### □ 예산(안) 총괄

(단위 : 천원)

| 구 분 | 2015년 예산액 | 2016예산액 (A) | 2017예산(안) (B) | 증감 (B-A) | (B-A)*100/A |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | (x-) 4,920,717 | (x-) 5,067,990 | (x-) 4,963,895 | (x-) △104,095 | (x-) △2 |
| 사무관리비 | (x-) | (x-) 7,500 | (x-) 5,000 | (x-) △2,500 | (x-) △33 |
| 공공운영비 | (x-) | (x-) 20,000 | (x-) | (x-) △20,000 | (x-) △100 |
| 시책추진 업무추진비 | (x-) 19,500 | (x-) | (x-) | (x-) | (x-) |
| 민간위탁금 | (x-) 4,871,217 | (x-) 5,040,490 | (x-) 4,958,895 | (x-) △81,595 | (x-) △1 |
| 시설비 | (x-) 30,000 | (x-) | (x-) | (x-) | (x-) |

### □ 예산(안) 요구내역 및 산출근거

| 과목구분 | 세부 산출내역 | | |
|---|---|---|---|
| 사무관리비 | ○ 관광안내소 협의체 운영 등 | = | 5,000천원 |
| 민간위탁금 | ○ 인건비 | = | 3,860,779천원 |
| | ○ 임대료 및 관리비 | = | 249,120천원 |
| | ○ 시민자원봉사 | = | 48,000원 |
| | ○ 교육·홍보 등(직무교육, 지도제작, 간담회) | = | 257,482천원 |
| | ○ 유니폼 및 근무장비 구입 | = | 193,040천원 |
| | ○ 운영관리비(공공요금, 유지관리비) | = | 350,474천원 |

## 3 사 업 설 명

### □ 사업목적

○ 서울을 찾는 내·외국인 관광객을 대상으로 최적의 관광정보와 안내서비스를 제공하여, 편안하고 다시 찾고 싶은 서울관광 환경 조성

### □ 사업근거

○ 서울특별시 관광진흥조례 제8조(관광안내소 및 관광정보센터)

### □ 사업내용

○ 관광정보 제공, 여행상담, 예약 ·숙박지원 및 관광홍보물 배포 관리

○ 서울 관광명소 정보 및 편의 제공하는 공간 조성

### □ 추진경위

○ '04.11. 민간위탁 및 수탁자 선정(서울시관광협회)

○ '10.10. 서울시 관광협회 위탁운영

○ '13.12. 서울시 관광협회 위탁운영

### □ 중점추진사항

○ 고객용 PC등에 서울광고 영상 노출을 통한 서울관광이미지 홍보

○ 개별관광객 증가에 따른 국가별, 어권별 관광서비스 개선을 통한 관광안내 기능의 질적 발전 도모

○ 재방문율 상향을 위해 대학생 등 민간참여로 외국인 환대분위기 조성

### □ 사업추진절차

○ 기본계획 수립 → 사업시행 → 사업결과 평가 및 환류

### □ 2017년도 추진일정

(단위 : 천원)

| 사업추진절차 | 추진기간 | 예산집행금액 | 추진세부내용 |
|---|---|---|---|
| 계 | | 4,963,895 | |
| 기본계획 수립 및 운영 | 2017.01~2017.12 | 4,958,895 | 관광안내소 계획수립 운영 (분기별 교부) |
| 안내소 협의체 운영 등 | 2017.05~2017.10 | 5,000 | 관광안내소 협의체 운영 등 |

## 4 사 업 효 과

### □ 최근 3년 추진실적

| | |
|---|---|
| 2014년도 | ○ 안내실적 : 4,068,073명<br>○ 시민참여형 움직이는 관광안내소 확대 운영<br>○ 고정식 안내소(DDP,신촌역) 및 움직이는 안내소(광장시장) 신설<br>○ 움직이는 안내소 추가제작(170만부), 자원봉사자용 교육매뉴얼 제작 |
| 2015년도 | ○ 관광안내소 안내실적 : 2,878,100명<br>○ 대학봉사단 활용 시민참여형 움직이는 안내소 운영 및 자원봉사자 주도 광화문 움직이는 안내소 운영<br>○ 홍대입구 관광안내소 리모델링 및 노후 시설 개보수를 통한 쾌적한 환경조성 |
| 2016년도 | ○ 관광안내소 안내실적(9월말 기준): 2,087,498명<br>○ 관광안내 서비스 만족도 전년대비 0.28점 상승<br>(2014년 3.49% → 2015년 3.77%, 서울외래관광실태조사)<br>○ 특정지점 중복 설치된 안내소 통 ·폐합으로 효율적인 운영(이태원)<br>○ 안내소 무료 와이파이 제공을 통한 쾌적한 환경 제공 |

### □ 향후 기대효과

○ 다변하는 안내수요에 대한 맞춤형 안내서비스 제공을 통해 양적·질적 서비스 향상

○ 자원봉사자 운영을 통한 민관협력체계 구축으로 외국인 환대분위기 조성

## 5 최근 3년 결산현황

(단위 : 천원)

| 연도 | 최종예산 | 전년이월 | 예산변경 | 예산현액 | 집행액 | 차년이월 | 집행잔액 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2013 | (x-)<br>4,992,900 | (x-)<br>250,000 | (x-)<br>428,000 | (x-)<br>5,670,900 | (x-)<br>5,478,022 | (x-)<br>0 | (x-)<br>192,878 |
| 2014 | (x-)<br>5,532,713 | (x-)<br>0 | (x-)<br>0 | (x-)<br>5,532,713 | (x-)<br>5,370,029 | (x-)<br>0 | (x-)<br>162,684 |
| 2015 | (x-)<br>4,920,717 | (x-)<br>0 | (x-)<br>0 | (x-)<br>4,920,717 | (x-)<br>4,839,737 | (x-)<br>0 | (x-)<br>80,980 |

# 서울관광 모바일 서비스 운영

## 1 기 본 현 황

### □ 사업개요

| | |
|---|---|
| 사업기간 | ☑연례반복 |
| 사업위치 | |
| 총사업비 | 총 576,000천원 〔국비〕 〔시비〕576,000천원 (보조율) 0 % 〔구비〕 |
| 사업내용 | ○ 모바일 앱(iTourSeoul)을 통해 서울의 주요 명소/코스/음식/축제 등 관광정보 다국어로 제공 |
| 사업형태 | ☑직접수행 □자치단체 보조 □민간이전 □출연출자 □민간위탁 □기타 |
| 사업시행주체 | 서울특별시 |

### □ 사업 성격 및 사전절차 대상 여부

| 신규 | 계속 | 투자심사 | 학술용역 | 기술심사 | 지역보조심의 | 정보화심사 | 공유재산 | 안전예산 | 출자·출연 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| □ | ☑ | □ | □ | □ | □ | ☑ | □ | □ | □ |
| 경상 | 투자 | | | | | 모바일 앱 유지보수 부문 | | | |
| ☑ | □ | | | | | | | | |

### □ 사업 담당자

| 실 · 국 | 부서명 | 과 장 | 팀장 | 주무관 |
|---|---|---|---|---|
| 관광체육국 | 관광사업과 | 오제성<br>2133-2770 | 김가영<br>2133-2781 | 최도희<br>2133-2784 |

## 2 예 산 (안) 설 명

### □ 예산(안) 총괄

(단위 : 천원)

| 구 분 | 2015년 예산액 | 2016예산액 (A) | 2017예산(안) (B) | 증감 (B-A) | (B-A)*100/A |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | (x-) 900,000 | (x-) 900,000 | (x-) 576,000 | (x-) △324,000 | (x-) △36 |
| 사무관리비 | (x-) 900,000 | (x-) 900,000 | (x-) 576,000 | (x-) △324,000 | (x-) △36 |

### □ 예산(안) 요구내역 및 산출근거

| 과목구분 | 세부 산출내역 |
|---|---|
| 사무관리비 | ○ 모바일 앱 운영 = 66,000천원<br>- 기능개선(분석, 기획, 개발, 디자인)<br>※ 정보화담당관의 전문가 심사 완료(정보화 예산타당성 심사)<br>○ 외부서비스 연계 운영(지하철 길찾기, 버스 실시간 정보, 증강현실(AR) 기술이용, SW 구매 등) = 266,000천원<br>○ 서비스 기능 개선 및 확대(모바일 택스 리펀드, IOT 연계 시티투어버스 정보 제공 등) = 244,000천원<br>※ 정보화담당관의 전문가 심사 완료(정보화 예산타당성 심사) |

## 3 사 업 설 명

### □ 사업목적

○ 서울관광 필수 콘텐츠와 서비스를 스마트폰 등 모바일 기기를 통해 제공 하여 관광객 편의 증진

### □ 사업근거

○ 관광진흥법 제48조 (관광 홍보 및 관광자원 개발)

## □ 사업내용

○ 사업기간 : 2017.1 ~ 2017.12

○ 모바일 서비스

- 서울관광 모바일 앱 : iTourSeoul(iOS 및 안드로이드)
- 제공언어 : 5개 언어(한글, 영어, 일본어, 중국어 간체, 중국어 번체)

○ 주요내용

- 맛집, 숙박, 날씨, 교통 등 핵심 관광정보의 모바일 앱 운영 및 다국어 콘텐츠 제공
- 모바일 특화된 위치기반 서비스 확대(지하철, 버스 등 교통정보 등)
- 모바일 앱과 연계하여 서울관광 SNS 운영(페이스북, 웨이보 등)

○ 총사업비 : 576,000천원

## □ 추진경위

○ 서울관광 모바일 앱 서비스 개시('09.12월) : 5개 언어 (한/영/일/중-간체/중-번체), iOS 버전

○ 모바일 앱 안드로이드 버전 개발·서비스 개시('10.6월)

○ 가벼운 형식의 모바일 앱 출시(안드로이드 '15.9월, 애플 '15.11 )

○ 서울관광 모바일 홈페이지 서비스 개시('10.4월) 후 PC-모바일 통합 웹사이트(반응형 웹)와 모바일 앱 연결('16.6월)

## □ 중점추진사항

○ PC-모바일 통합 웹사이트 구축('16.1월)에 따른 서비스 안정화

○ 모바일 특성을 활용하여 위치기반 정보를 기본으로 한 다국어 대중교통 실시간 정보(버스, 지하철), 가이드북과 연계한 AR(증강현실) 서비스 확대 등 '서울여행 중'에 활용가능한 유익한 서비스 확대

○ 서울시 사물인터넷(IoT) 정보화 사업과 연계하여 시티투어버스(정류소 위치 및 출/도착) 정보 및 주변관광 정보 제공

## □ 사업추진절차

○ 사업계획 수립 및 계약 → 선금지급 → 사업시행 → 기성금 등 지급 → 사업 종료(정산) → 준공금 지급, 평가

□ 2017년도 추진일정

(단위 : 천원)

| 사업추진절차 | 추진기간 | 예산집행금액 | 추진세부내용 |
|---|---|---|---|
| 계 | | 576,000 | |
| 사업계획 수립 및 계약 | 2017.01~2017.01 | 0 | 대행기관인 서울관광마케팅(주)와 계약체결 |
| 앱 운영 및 기능 개선 | 2017.02~2017.12 | 576,000 | 원어민 운영자를 활용한 다국어 콘텐츠 생산, 시스템-페이지 운영 등 |
| 사업정리 및 정산 | 2017.12~2017.12 | 0 | 결과보고 및 정산 |

## 4 사 업 효 과

□ 최근 3년 추진실적

| | |
|---|---|
| 2014년도 | ○ 14년도 서울관광 모바일 앱 누적 다운로드 수 : 266만건<br>○ 서울시 다국어 지도 적용 안정화 및 도로명 주소 적용<br>○ 여행후기 및 숙박예약 민간정보 모바일 적용 시범운영 |
| 2015년도 | ○ 15년도 서울관광 모바일 앱 누적 다운로드 수 : 300만건<br>○ 가벼운 형식(250MB → 25MB 이하) 앱 개선, 서비스 개시('15.9월) |
| 2016년도 | ○ 16년도 서울관광 모바일 앱 누적 다운로드 수('16.10월말) : 338만건<br>○ PC-모바일 통합 웹사이트와 모바일 앱 연동('16.6월)<br>○ 증강현실(가이드북 연계) 서비스 지역 확대 : 5개 → 10개('16.7월) |

□ 향후 기대효과

○ PC-모바일 웹 플랫폼과 모바일 앱의 통합 운영으로 모바일을 통해 서울관광 정보 효과적 제공 및 관광객의 편의 제고

## 5 최근 3년 결산현황

(단위 : 천원)

| 연도 | 최종예산 | 전년이월 | 예산변경 | 예산현액 | 집행액 | 차년이월 | 집행잔액 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2013 | (x-)<br>700,000 | (x-)<br>0 | (x-)<br>0 | (x-)<br>700,000 | (x-)<br>668,797 | (x-)<br>0 | (x-)<br>31,203 |
| 2014 | (x-)<br>766,998 | (x-)<br>0 | (x-)<br>0 | (x-)<br>766,998 | (x-)<br>728,955 | (x-)<br>0 | (x-)<br>38,043 |
| 2015 | (x-)<br>900,000 | (x-)<br>0 | (x-)<br>0 | (x-)<br>900,000 | (x-)<br>867,632 | (x-)<br>0 | (x-)<br>32,368 |

# 서울관광 해외 디지털 통합 마케팅

## 1 기 본 현 황

### □ 사업개요

| | |
|---|---|
| 사업기간 | ☑연례반복 |
| 사업위치 | |
| 총사업비 | 총 2,100,000천원 〔국비〕 〔시비〕2,100,000천원 (보조율) 0 % 〔구비〕 |
| 사업내용 | ○ 타깃별 현지 디지털 매체 내 서울정보 확산 및 연계 프로모션 |
| 사업형태 | ☑직접수행 □자치단체 보조 □민간이전 □출연출자 □민간위탁 □기타 |
| 사업시행주체 | 서울특별시 |

### □ 사업 성격 및 사전절차 대상 여부

| 신규 | 계속 | 투자심사 | 학술용역 | 기술심사 | 지역보조심의 | 정보화심사 | 공유재산 | 안전예산 | 출자·출연 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| □ | ☑ | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 경상 | 투자 | | | | | | | | |
| ☑ | □ | | | | | | | | |

### □ 사업 담당자

| 실 · 국 | 부서명 | 과 장 | 팀장 | 주무관 |
|---|---|---|---|---|
| 관광체육국 | 관광사업과 | 오제성<br>2133-2770 | 김가영<br>2133-2781 | 황윤희<br>2133-2787 |