

인천시 관광안내소 운영 정책 방향

심진범 / 도시사회연구부 선임연구위원

김지선 / 도시사회연구부 전임연구원

배경과 목적

- 관광객의 관광정보 원천과 의사결정 과정에서 온라인과 모바일의 영향력이 커짐에 따라 안내정보 제공 중심의 관광안내소 기능에 한계가 나타나는 등 관광안내소 기능 재정립 필요성 대두
- 코로나19 팬데믹 이후 인천시 관광안내소의 저이용 상황이 지속되고 있고, 관광안내소별 직무수준 차이 및 관광안내소 서비스 품질 개선 등 인천시 관광안내소 운영 개선 필요성 제기
- 정보통신기술 발달과 관광산업 디지털 전환 가속화 등 환경 변화에 대응하는 인천시 관광안내소 운영 정책 방향 모색 및 추진 과제 발굴 필요

정책제안

- 인천시의 관광안내소 운영 정책은 단순히 인천시가 설치·운영 중인 관광안내소의 재배치와 기능 재정립이라는 한정된 시각에서 타 기관 관광안내소와의 연계·협력, 정보통신기술 활용 등 전체적 시각에서 접근이 필요하며 이 글에서는 다음과 같이 개선 과제 제안
- **(인천시 설치·운영 관광안내소 정비)** 관광산업 생태계가 발달한 지역을 중심으로 거점 관광안내센터 설치·운영, 거점 관광안내센터의 기능 복합화, 야간관광 지원센터 등 특화 기능 강화
- **(연계 관광안내소 운영 지원 및 네트워크 구축)** 저이용 관광안내소 조정과 연계하여 군·구 및 유관기관 연계 관광안내소 운영 지원, 인천시 설치·운영 관광안내소와 연계 관광안내소 운영 네트워크 구축
- **(온라인 관광안내센터 운영)** 온라인 기반 관광안내센터 운영을 통해 온-오프라인 연계 하이브리드 관광안내시스템 구축, 기 운영 중인 온라인 관광안내 매체 진단·정비를 통한 통합 온라인 플랫폼 구축

1 관광안내소 운영 환경 변화와 역할 재정립 필요성

1. 관광안내소의 개념과 역할

◆ 관광안내소의 개념

- 관광안내소는 각종 관광안내자료 및 장비를 갖추고 관광안내사가 관광객에게 전문적으로 관광정보를 제공하는 장소를 의미함(문화체육관광부, 2015).
 - 설치 지역의 관광여건에 따라 관광과 관련된 안내·예약서비스·전시·물품 판매·휴게 및 지역커뮤니티의 역할까지 포괄적으로 수행
- 관광행동과 관련된 관광정보는 유발정보, 계획정보, 현지정보 등으로 구분되며 각각 관광동기 유발, 관광지 선택과 계획, 관광지 현지정보 습득에 영향을 미침.
 - 전통적으로 관광안내소는 관광지의 관광시설, 관광상품, 관광서비스와 관련된 현지정보의 주요 원천으로 기능

◆ 관광안내소의 유형과 역할

- 관광안내소는 종합안내소, 일반안내소, 간이안내소로 구분되며, 유형별로 기능 및 서비스 제공범위가 상이함(문화체육관광부, 2015).
 - 안내소 유형에 관계없이 안내/예약은 필수 기능이며, 여행편의 제공, 관광전시/홍보/판매/지역커뮤니티 기능 등이 유형에 따라 상이
 - 관광안내소 운영지침(문화체육관광부, 2015)에서는 안내소 유형별 권장면적 제시

[표 1] 관광안내소 유형

구분	종합안내소	일반안내소	간이안내소
기능	안내/예약, 여행편의 제공, 관광전시/홍보/판매/지역커뮤니티	안내/예약, 여행편의 제공	안내/예약
권장면적	182.40㎡(55평)	84.96㎡(26평)	10.6㎡(3.2평)
디자인 예시			

자료 : 문화체육관광부(2015), 관광안내소 운영지침 참조 작성

2. 관광안내소 운영 환경의 변화

◆ 관광객의 관광정보 원천 및 의사결정 과정 변화

- 4차 산업혁명과 정보통신기술의 발달에 따라 여행정보서적, TV광고, 관광안내물, 관광안내소 등 전통적인 관광정보 원천의 영향력이 줄어들고 모바일과 온라인플랫폼 등의 영향력이 확대됨.
 - 정보통신기술의 발달로 인터넷, 검색 엔진, SNS(페이스북, 트위터, 블로그 등), 웹사이트(공공, 관광기업, 개인), 리뷰 사이트(트립어드바이저, 옐프) 등으로 확장(No & Kim, 2015; 한희정·박상곤, 2018 재인용)
- 기술 발달에 따른 소비자 행태와 의사결정 과정의 변화는 관광객의 의사결정 과정과 관광정보 이용 행태에도 영향을 미치고 있고, 모바일과 온라인 의존성이 강화되는 추세임.
 - 소비자의 의사결정 과정은 과거 전통 미디어, 홍보책자, 전화 등의 이용에서 점차 소셜미디어, 위치기반서비스, 온라인리뷰, 모바일 기술, 개인화된 서비스 등과의 관련성 확대(한희정·박상곤, 2018)
 - 관광정보 원천으로서 관광안내소의 영향력 약화로 안내정보 제공 위주의 관광안내소 역할에 한계

[그림 1] 소비자 의사결정 과정과 관련 기술

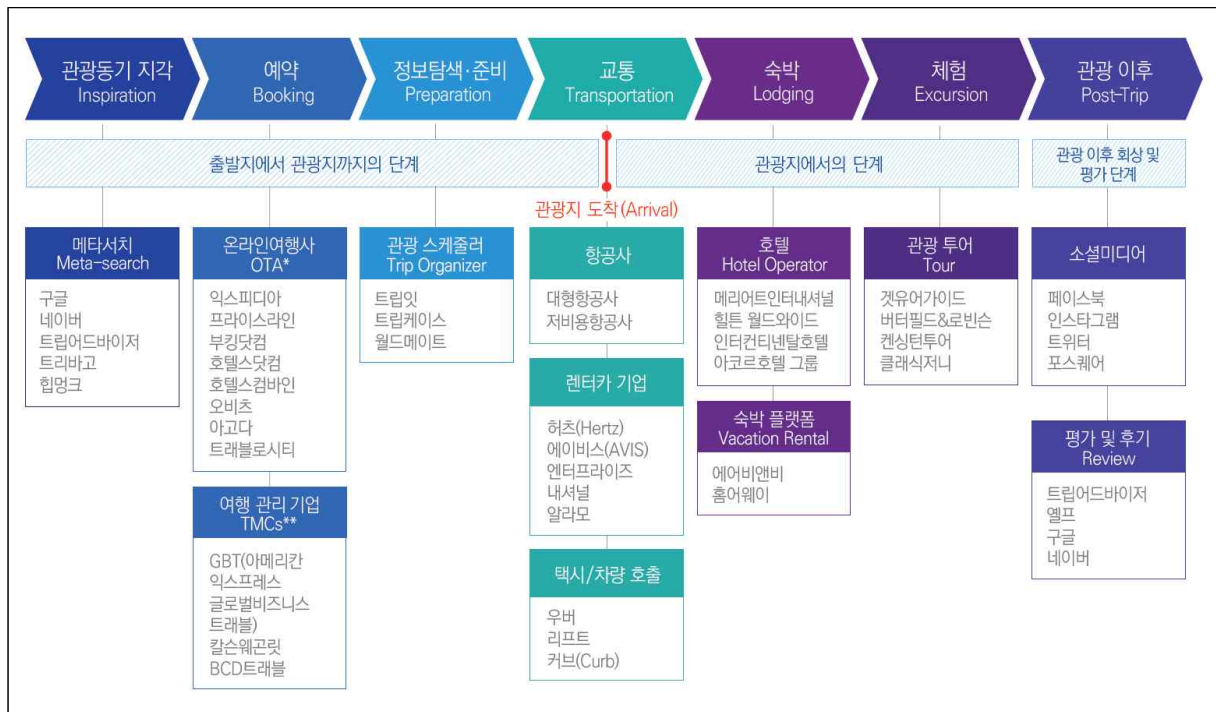


자료 : Deloitte(2016), The new consumer path to purchase in travel; 한희정·박상곤(2018) 재인용

● **관광산업 디지털 전환과 디지털 관광객의 부상**

- 사회경제 전반의 디지털 전환과 함께 관광산업의 디지털 전환이 가속화되고 있는 가운데, 온라인 플랫폼과 검색엔진을 통해 개인화된 관광상품을 예약·구매하는 디지털 기반 관광 행태가 보편화되고 있음.
 - 관광산업의 디지털 전환은 관광객, 관광기업 등 관광산업 생태계 전반에 영향(심진범·김지선, 2022)
- 관련하여 삼성KPMG 경제연구원(2018)은 기술의 발달, 온라인 플랫폼 구축 등의 변화로 관광소비자들은 점차 디지털 관광객으로 변하고 있고, 관광산업의 밸류체인(Value Chain) 또한 변하고 있다고 봄.
 - 관광산업의 밸류체인은 ‘관광동기-지각-예약-준비-교통-숙박-체험-관광이후’ 단계로 구성되며, 최근 관광소비자들은 각 단계에서 인터넷 매개를 통해 직접 거래하는 탈 매개화 진행([그림 2] 참조)
- 산업의 디지털 전환과 관련하여 나타나는 소위 디지털 관광객의 부상은 오프라인을 매개로 관광정보를 제공하는 관광안내소의 전통적 역할에 영향을 미치고 있음.
 - 온라인을 통해 원하는 관광정보의 획득, 관광숙박시설이나 관광상품 예약이 활발해지면서 관광안내소의 안내정보/예약 관련 매개체 기능 약화

[그림 2] 관광 디지털 전환 시대의 관광산업 가치사슬 변화



주 : OTA는 Online Travel Agency, TMCs는 Travel Management Companies를 의미
 자료 : 삼성KPMG 경제연구원(2018), 관광 트랜스포메이션 : 관광 신소비트렌드와 초융합 관광시대 도래.

3. 관광안내소 역할 재정립의 필요성

◆ 안내정보 중심의 전통적 기능 한계로 관광안내소 역할의 복합화 필요

- 관광객의 관광정보 원천과 의사결정 과정에서 온라인과 모바일의 영향력이 커짐에 따라 안내정보 제공 중심의 관광안내소 기능에 한계가 나타남.
 - 관광동기 유발, 관광지 선택·계획·예약, 관광지에서의 활동, 관광 이후 회상 등 전 단계에서 메타서치, 온라인여행사(OTA), 리뷰사이트 등 모바일과 온라인 플랫폼 영향력 확대
- 관광안내소별 입지 특성을 고려하여 관광객의 관광활동 편의 증진 및 관광경험 지원을 위한 관광안내소 기능의 고도화와 복합화가 필요한 상황임.
 - 안내정보 제공 기능의 고도화와 함께 여행편의 제공, 지역커뮤니티 기능 등 강화 필요

◆ 정보통신기술 발달과 환경 변화에 대응하는 관광안내소 기능 재정립 필요

- 정보통신기술 발달과 관광산업 디지털 전환에 따라 디지털 정보 환경과 시너지 효과 창출의 관점에서 관광안내소 기능의 재정립이 필요한 상황임.
 - 정보기술 발전으로 안내소 이용 감소라는 부정적 전망도 있으나, 관광정보 확인 및 추가정보 확보, 관광안내원과 교류, 예외적 상황 대응 등 관광안내소 운영 필요성도 공존(한희정·박상곤, 2018)
- 관광안내소 기능 재정립은 관광안내소의 역할 변화와 연계하여 검토가 필요함.
 - 길·교통 안내 등 단순 정보 제공과 예약 직무는 축소가 예상되고, 관광객 맞춤형 큐레이팅, 관광객과 사회적 교류 기능 및 편의 제공, 지능형 시스템 활용 등의 직무는 확대 예상(한희정·박상곤, 2018)

◆ 관광객과 관광지를 매개하는 플랫폼 기능 강화 필요

- 관광지를 방문하는 관광객의 형태와 욕구가 다변화함에 따라 관광객과 관광지 경험을 매개하는 플랫폼으로서 관광안내소 기능 재정립이 필요함.
 - 로컬관광, 생활관광, 야간관광, 무장애관광 등 관광형태와 관광욕구가 다변화되는 상황에서 관광정보 매개 중심 공간에서 관광객과 관광지를 다면적으로 매개하는 공간으로서 기능 재정립
- 로컬여행이 성장하는 가운데 여행사, 관광벤처, 관광두레 주민사업체, 로컬크리에이터 등이 제공하는 관광상품과 관광소비자를 연결·매개하는 관광안내소 기능의 확대가 필요함.

2 인천시 관광안내소 운영 현황 및 이슈

1. 인천시 관광안내소 현황

◆ 설치 현황

- 인천시에서 설치한 관광안내소는 전체 11개 소로 2022년 9월 현재 10개 소의 관광안내소가 운영 중임.
 - 인천항 관광안내소는 인천국제여객터미널 운영 정상화까지 개소 연기
- 관광안내소의 입지 성격별로는 인천 도심 및 관광지 입지형 7개소, 공·항만 입지형 4개소가 설치됨.
 - (도심 및 관광지 입지) 인천종합관광안내소, 인천역 관광안내소, 인천버스터미널 관광안내소, 월미도 관광안내소, 강화마니산 관광안내소, 정서진 관광안내소, 소래포구 관광안내소 등 7개소
 - * 인천역 관광안내소와 인천 버스터미널 관광안내소는 교통거점지형¹⁾ 성격도 보유
 - (공·항만 입지) 인천국제공항T1 관광안내소(동편·서편), 인천국제공항T2 관광안내소(서편), 인천항 관광안내소 등 4개소

◆ 운영 현황

- 관광안내소 운영예산은 2022년 기준 1,532백만원(시비 100%)으로 인천시 관광진흥과 본예산(27,497백만원)의 5.6% 규모임.
- 인천시 관광안내소는 「인천광역시 관광진흥 조례」 및 「인천광역시 사무의 민간위탁에 관한 조례」에 근거하여 민간위탁 방식으로 운영됨.
 - (사)인천광역시관광협의회가 수탁기관으로 선정되어 2022년부터 2023년까지 2개년 간 운영
 - 인천광역시 관광안내소 위탁사무는 「인천광역시 관광진흥 조례」(제9조)의 '관광안내소 업무'에 근거
 - ① 지역관광 홍보 및 안내
 - ② 국내·외 관광정보와 자료의 수집·관리 및 제공
 - ③ 지역특산품 및 관광기념품의 전시·판매
 - ④ 그 밖에 시장이 관광진흥 및 관광객 편의증진을 위하여 필요하다고 인정하는 사업

1) 문화체육관광부(2015)의 관광안내소 운영지침에서는 관광안내소의 입지 유형을 관광지 및 도심형과 교통거점지형으로 구분하고 있으나, 이 글에서는 인천시 관광안내소의 입지 성격을 보다 명확히 구분하기 위해 도심 및 관광지 입지(관광지와 도시의 교통거점지 포함)과 공·항만 입지형으로 구분함.

[표 2] 인천시 관광안내소 현황(2022년 기준)

구분	설치년도	면적(㎡)	소재지	운영인력	운영시간	
도심 및 관광지 입지	인천종합 관광안내소	2010.11.08.	480.07	연수구 송도도시역사관 옆	5명 (영어2, 중국어1, 일본어1)	09:00~18:00 (설·추석 휴무)
	월미도 관광안내소	1991.05.27. (2007.05.28. 신축)	32.00	중구 월미도문화의거리	3명 (영어1, 중국어1, 일본어1)	09:00~18:00 (설·추석 휴무)
	인천역 관광안내소	2000.09.09. (2021.07.12. 이전)	35.04	중구 인천역사	3명 (영어1, 중국어1, 일본어1)	09:00~18:00 (설·추석 휴무)
	인천버스터미널 관광안내소	1997.11.20. (2008.10.20. 신축)	6.25	미추홀구 인천터미널	2명 (중국어1, 일본어1)	09:00~18:00 (설·추석 휴무)
	강화마니산 관광안내소	2017.12.08.	36.00	강화군 마니산주차장	2명 (중국어1, 일본어1)	09:00~18:00 (설·추석 휴무)
	정서진 관광안내소	2013.11.01.	24.00	서구 경인항 통합운영센터 앞	2명 (영어1, 중국어1)	09:00~18:00 (설·추석 휴무)
	소래포구 관광안내소	2017.04.29. (가설건축물)	15.00	남동구 소래역사관 옆	2명 (영어1, 일본어1)	09:00~18:00 (설·추석 휴무)
공·항만 입지	인천국제공항T1 관광안내소 (동편)	2001.03.29. (2010.11.01. 이전)	6.48	중구 인천국제공항T1 B입국장 앞	3명 (영어1, 중국어1, 일본어1)	08:30~20:30 (연중무휴) 한국관광공사, 서울관광재단 통합 운영
	인천국제공항T1 관광안내소 (서편)	2001.03.29. (2010.11.01. 이전)	7.78	중구 인천국제공항T1 E입국장 앞	3명 (영어1, 중국어1, 일본어1)	
	인천국제공항T2 관광안내소 (서편)	2018.01.18.	7.78	중구 인천국제공항T2 1층 3번출구	3명 (영어1, 중국어1, 일본어1)	
	인천항 관광안내소	2020.06.15.	19.50	연수구 국제여객터미널	-	국제여객터미널 운영 정상화 시까지 개소 연기
전체 11개소 설치	-	-	-	28명	10개소 운영	

자료 : 인천광역시(2022). 2022년 인천관광안내소 운영계획(안).

2. 인천시 관광안내소 운영 실적

◆ 이용객별 운영 실적

- 인천시 관광안내소 전체 이용객수는 2019년 478,030명에서 2020년 84,808명으로 감소 (82.3% 감소) 이후 저이용 상황이 지속되고 있음.²⁾
 - 2020년은 코로나19 확산에 따라 인천국제공항 외 관광안내소 운영이 193일 간 중단
- 코로나19 팬데믹 이후 국제관광시장의 회복이 늦어지고 있는 가운데 인천시 관광안내소의 외국인 이용객이 급감함.

[표 3] 인천시 관광안내소 이용객별 운영 실적(2017~2021) (단위: 명, %)

구분	이용객 수		구성비		전체	전년대비 증감율
	내국인	외국인	내국인	외국인		
2017년	329,996	111,980	74.7	25.3	441,976	2.8
2018년	307,585	128,812	70.5	29.5	436,397	-1.3
2019년	341,669	136,361	71.5	28.5	478,030	9.5
2020년	66,235	18,573	78.1	21.9	84,808	-82.3
2021년	80,931	4,062	95.2	4.8	84,993	0.2

주 : 2020년은 코로나19 확산으로 인천국제공항 외 관광안내소의 운영을 일시 중단함(2.24.~7.22. 150일, 8.16.~9.27. 43일).
 자료 : 인천광역시(2017, 2018, 2019, 2020). 관광안내소 운영실적(2016~2019); (사)인천광역시관광협의회(2020). 2020년 인천관광안내소 운영사업 종합실적보고서; (사)인천광역시관광협의회(2021). 2021년 인천관광안내소 운영 종합실적 및 정산보고서(이하 동일).

◆ 이용형태별 운영 실적

- 방문과 전화로 구분된 이용형태별로는 2019년 까지 방문 이용이 주를 이루다 코로나19 팬데믹 발생 이후 전화 이용 비중이 증가함.
 - 2021년 기준 방문 이용객(80,683명)은 2019년 대비 17.1% 수준에 그치고 있으나, 동 기간 전화 이용객은 65.5% 수준으로 회복

[표 4] 인천시 관광안내소 이용형태별 운영 실적(2017~2021) (단위: 명, %)

구분	이용객 수		구성비		전체	전년대비 증감율
	방문	전화	방문	전화		
2017년	436,945	5,031	98.9	1.1	441,976	2.8
2018년	429,167	7,230	98.3	1.7	436,397	-1.3
2019년	471,462	6,568	98.6	1.4	478,030	9.5
2020년	82,745	2,063	97.6	2.4	84,808	-82.3
2021년	80,683	4,310	94.9	5.1	84,993	0.2

2) 2017년부터 2019년까지는 잠진도 관광안내소(2019년 6월 1일 폐쇄) 이용객 수가 포함됨.

● 관광안내소별 운영 실적

- 입지 성격별로 도심 및 관광지 입지형 관광안내소는 2019년 213,322명에서 2020년 37,160명(82.6% 감소)으로 감소 후 2021년 65,335명(75.8% 증가)으로 반등함.
 - 최근 5년 기준 인천종합관광안내소, 월미도관광안내소, 인천역관광안내소 등이 상대적으로 활성화
- 공·항만 입지형 관광안내소는 2019년 264,708명에서 2020년 47,648명(82.0% 감소), 2021년 19,658명(58.7% 감소)으로 감소함.

[표 5] 인천시 관광안내소별 운영 실적(2017~2021) (단위: 명, %)

구분	2017년			2018년			2019년			2020년			2021년			
	이용객수	구성비	전년 대비 증감율	이용객수	구성비	전년 대비 증감율	이용객수	구성비	전년 대비 증감율	이용객수	구성비	전년 대비 증감율	이용객수	구성비	전년 대비 증감율	
도심 및 관광지 입지	인천종합 관광안내소	43,436	9.8	76.2	46,158	10.6	6.3	56,058	11.7	21.4	6,179	7.3	-89.0	11,189	13.2	81.1
	월미도 관광안내소	28,023	6.3	-11.3	23,208	5.3	-17.2	32,384	6.8	39.5	6,088	7.2	-81.2	9,816	11.5	61.2
	인천역 관광안내소	53,007	12.0	-26.3	50,838	11.6	-4.1	57,954	12.1	14.0	5,373	6.3	-90.7	10,778	12.7	100.6
	인천버스터미널 관광안내소	28,491	6.4	23.3	24,391	5.6	-14.4	22,144	4.6	-9.2	7,289	8.6	-67.1	12,517	14.7	71.7
	잠진도 관광안내소	20,430	4.6	16.2	15,293	3.5	-25.1	4,852	1.0	-68.3	-	-	-	-	-	-
	강화마니산 관광안내소	7,819	1.8	-19.1	5,916	1.4	-24.3	10,348	2.2	74.9	3,196	3.8	-69.1	3,140	3.7	-1.8
	정서진 관광안내소	6,931	1.6	3.7	8,586	2.0	23.9	11,912	2.5	38.7	3,456	4.1	-71.0	6,441	7.6	86.4
	소래포구 관광안내소	9,129	2.1	-	14,171	3.2	55.2	17,670	3.7	24.7	5,579	6.6	-68.4	11,454	13.5	105.3
	소계	197,266	44.6	6.5	188,561	43.2	-4.4	213,322	44.6	13.1	37,160	43.8	-82.6	65,335	76.9	75.8
공·항만 입지	인천국제공항1 관광안내소 (동·서편)	244,710	55.4	0.0	206,991	47.4	-15.4	229,023	47.9	10.6	38,848	45.8	-83.0	13,357	15.7	-65.6
	인천국제공항2 관광안내소 (서편)	-	-	-	40,845	9.4	-	35,685	7.5	-12.6	8,800	10.4	-75.3	6,301	7.4	-28.4
	소계	244,710	55.4	0.0	247,836	56.8	1.3	264,708	55.4	6.8	47,648	56.2	-82.0	19,658	23.1	-58.7
합계	441,976	100.0	2.8	436,397	100.0	-1.3	478,030	100.0	9.5	84,808	100.0	-82.3	84,993	100.0	0.2	

주 1. 잠진도 관광안내소는 2019년 6월 1일부터 폐쇄됨.
 2. 구성비는 반올림된 수치로 부분의 합이 전체(100.0)와 상이할 수 있음.

3. 인천시 관광안내소 운영의 주요 이슈

◆ 코로나19 팬데믹 이후 관광안내소 저이용 상황 지속

- 2020년 코로나19 팬데믹 발생 이후 인천시 관광안내소의 저이용 상황이 지속되고 있고 관광안내소 이용방식(방문과 전화)의 변화도 나타남.
 - 운영 실적: 2019년 473,030명, 2020년 84,808명(-82.3%), 2021년 84,993명(0.2%)
 - 이용방식 중 방문 비율: 2019년 98.6%에서 2021년 94.9%로 관광안내소 방문 비율 감소
- 국제관광의 위기 상황이 계속되고 있는 상황에서 내국인 관광시장의 회복 국면에도 불구하고 관광안내소의 저이용 상황이 지속되고 있음.
 - 온라인과 모바일 중심의 관광정보 원천 변화가 정보 제공 중심 관광안내소의 저이용 상황을 고착화시킬 가능성 상존

◆ 관광안내소별 직무 수준의 차이와 관광안내소 운영 개선 필요성 제기

- 인천시 관광안내소 직무 분석 결과 안내소별 업무 소요시간의 차이가 큰 것으로 나타나, 관광안내소 운영 개선이 필요한 상황임(인천광역시관광협의회·노무법인 한승, 2022.8.).
 - 업무 소요시간이 적은 안내소 : 강화마니산 관광안내소, 정서진 관광안내소
 - * 전체 운영실적 대비 비율(2021년) : 강화마니산 관광안내소 3.7%, 정서진 관광안내소 7.6%
 - 업무 소요시간이 많은 안내소 : 인천공항, 인천종합관광안내소, 인천역 관광안내소
- 관광안내소별 직무 수준 차이의 개선 대안으로 관광안내소의 배치 조정이나 관광안내소 운영 인력의 탄력적 배치 필요성이 제시됨.

◆ 관광안내소의 제한적 기능 해결과 서비스 품질 개선 필요성 제기

- 인천종합관광안내소를 제외한 타 관광안내소의 규모가 협소하고 관광안내소의 기능이 제한적인 상황임.
 - 인천종합관광안내소와 부스 형태의 관광안내소(인천국제공항3개소, 인천버스터미널)를 제외한 5개 관광안내소의 평균 규모는 28.41㎡로 일반안내소 권장면적(84.96㎡)의 33.4% 수준
 - 관광안내소 규모 협소로 안내/예약 외 기능의 한계와 관광안내사 근무 환경 열악 문제 대두
- 관광안내소 운영 활성화를 위해 관광안내소 서비스 품질 개선의 필요성이 제시됨.
 - 맞춤형 여행일정 제안, IT 기술 활용 관광정보 제공, VR·AR체험 서비스 확대, 문화체험서비스 제공 등의 필요성 대두(인천광역시관광협의회·노무법인 한승, 2022.8.)

3 인천시 관광안내소 운영 개선 방향 제안

1. 정책의 관점과 문제의식

◆ 정책의 관점

- 정보통신기술 발달 등 외부 환경 변화에 따른 관광안내소 역할의 재정립이 필요한 상황이며, 저이용 상황 지속, 관광안내소별 직무 수준 차이와 같은 관광안내소 운영 상의 현실적 쟁점도 있는 상황임.
- 이와 같은 상황에서 인천시 관광진흥과의 관광안내소 운영 정책은 단순히 인천시가 설치·운영 중인 관광안내소의 재배치나 기능 재정립이라는 한정된 시각에서 인천시 관광안내소(인천시 설치·운영), 타 관광안내소(군·구, 유관기관 등 설치·운영), 온라인 관광정보와의 연계 등 전체적인 시각에서 접근이 필요함.
 - 한정된 자원(예산, 인력 등)을 고려할 때, 인천시가 운영 중인 관광안내소 전반의 기능 복합화와 서비스 품질 개선은 현실적으로 불가능하므로, 타 관광안내소 및 기술환경 변화와의 연계를 통해 인천시 관광안내소 운영 정책의 실효성 제고 필요

◆ 문제 의식

- 정책의 관점 전환과 연계하여 인천시 관광안내소 운영 정책 방향 제안을 위한 현실적인 문제 의식은 다음과 같음.
 - 인천시가 설치·운영하는 관광안내소의 성격과 역할을 어떻게 정립할 것인가?
 - 군·구 및 유관기관의 타 관광안내소와는 어떻게 연계·협력하고 비효율을 해소할 것인가?
 - 정보통신기술 발달 및 디지털 전환과 연계하여 온라인 관광안내체계를 어떻게 구축할 것인가?

[그림 4] 인천시 관광안내소 운영 정책 방향 전환 제안




기존	전환
<ul style="list-style-type: none"> • 인천시 관광안내소 설치·운영 - 11개소 설치, 민간 위탁 운영 - 인천항 국제여객터미널 관광안내소 개소 연기 	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">⇒</div> <ul style="list-style-type: none"> • (기존사업 개편) 인천시 설치·운영 관광안내소 정비 <ul style="list-style-type: none"> - 거점 관광안내센터 운영 및 기능 복합화 • (신규) 연계 관광안내소 운영 지원 및 네트워크 구축 • (신규) 온라인 관광안내센터 운영

2. 개선 과제 제안

◆ 인천시 설치·운영 관광안내소 정비 : 거점 관광안내센터 운영 및 기능 복합화

- (기본방향) 인천시가 설치·운영하는 관광안내소 성격은 인천시의 관광거점에 설치하는 거점 관광안내센터와 국제관문시설에 설치하는 공·항만 관광안내소로 재정립 검토
 - 인천 도심 및 관광지에 설치된 7개 모든 관광안내소를 거점형 관광안내센터로의 전환은 현실적으로 불가능하므로 관광거점을 중심으로 관광안내소 기능의 복합화 추진 및 저이용 관광안내소 정비
 - 저이용 관광안내소 정비에 따른 안내 기능은 군·구 등 연계 관광안내소 운영 지원으로 유지
 - 인천공항 및 인천항 국제여객터미널 관광안내소는 공·항만 관광안내소 운영 성격으로 정립
- (거점 관광안내센터 운영) 관광시장 형성, 관광자원 및 관광사업체 집적, 관광특구·야간관광 특화도시 추진 등 관광산업 생태계가 발달한 지역을 중심으로 거점 관광안내센터 설치·운영
 - 한정된 자원 하에서 관광거점을 중심으로 인천시 설치·운영 관광안내소 기능 재정립 및 고도화
 - 송도 국제회의복합지구, 관광특구 개항장 및 월미도 지구가 거점 관광안내센터 운영 조건 양호
- (거점 관광안내센터 기능 복합화 및 야간관광 지원 기능 도입) 관광안내/예약 중심의 제한적 기능에서 관광객 편의, 홍보·체험·판매, 관광상품 매개 등 관광안내소 기능의 복합화 추진, 문화체육관광부 야간관광 특화도시 사업과 연계하여 야간관광 지원센터 기능 도입
 - 거점 관광안내센터 기능 복합화를 위한 관광안내소 규모 및 물리적 환경 개선, 관광안내사 추가 배치 및 역량 강화, 서비스 품질 개선 추진
 - 야간관광 특화도시 사업과 연계하여 야간관광 지원센터(야간 운영, 야간관광 지원 등)기능 도입

[표 6] 인천시 거점 관광안내센터 운영 방향 예시

구분	운영 성격	공간 확보
송도 관광안내센터	<ul style="list-style-type: none"> • 송도 국제회의복합지구 및 야간관광 특화도시 연계 거점 관광안내센터 운영 • 인천시 종합관광안내소 기능 수행 • 인천시 시티투어 허브 기능 연계 	기존 인천종합관광안내소 활용 
개항장 관광안내센터	<ul style="list-style-type: none"> • 관광특구 개항장지구 및 야간관광 특화도시 연계 거점 관광안내센터 운영 • 문화관광해설투어, 개항e지투어 등 개항장 관광상품 운영 연계 • 중구 여행스테이션과의 기능 중복 해결 	인천시민사랑집 등 개항장 일대 인천시 공유재산 활용 검토 
월미도 관광안내센터	<ul style="list-style-type: none"> • 관광특구 월미도지구 및 야간관광 특화도시 연계 거점 관광안내센터 운영 • 바다열차, 월미도 유람선 등 월미도 관광상품 운영 연계 	부지 확보 장애 요인을 고려하여 공유수면 활용 방식 검토 

● 연계 관광안내소 운영 지원 및 네트워크 구축

- 군·구와 유관기관 등에서 설치·운영 중인 관광안내소 및 시설안내소 등과 연계하여 인천시 통합 관광안내체계 구축 추진
 - 2022년 9월 현재, 인천시 설치·운영 관광안내소 외 강화군, 중구 등 군·구에서 설치한 관광안내소, 송도컨벤시아, 경인항 통합운영센터 등 유관기관에서 설치한 안내데스크 등 운영 중
- 단위 관광지 중심 관광안내는 군·구 및 유관기관 등의 연계 관광안내소 운영 지원을 통해 관광안내 기능 유지 및 비효율 해소
 - 군·구 및 유관기관 관광안내소 환경 개선 지원, 인천시 관광안내물 배포 등 지원사업 추진
 - 저비용 관광안내소 중 연계 관광안내소 운영 지원을 통해 관광안내 기능 유지가 가능한 관광안내소 검토 및 관광안내소 배치 조정
 - * 예시 : 업무 소요시간이 적은 안내소로 분석된 강화마니산 관광안내소와 정서진 관광안내소는 각각 마니산관광지관리사무소, 경인항통합운영센터 안내데스크를 연계 안내소로 지원
- 인천시 설치·운영 관광안내소와 연계 관광안내소 네트워크 및 협력 관계 구축
 - 관광안내소 간 관광지·행사 등 정보 교류, 관광안내물 공유, 관광안내사 교류, 협의회 개최 등

● 온라인 관광안내센터 운영

- 온라인 기반 관광정보 이용행태 변화에 대응하는 인천시 온라인 관광안내센터 운영을 통해 온-오프라인 연계 하이브리드 관광안내 시스템 구축
 - 관광정보 원천으로서 온라인 영향력이 확대되는 가운데, 인천시 관광안내소 이용형태별 운영실적에서 비대면 전화 이용 비중 증가
 - 오프라인 제공 관광안내물과 온라인 제공 관광안내 정보 연동을 통한 관광객 편의 강화
 - 온라인 관광안내센터 운영과 연계하여 인천시 관광안내사의 지능정보기술 활용 역량 강화
 - * 도쿄관광정보센터 사례 : 오프라인 관광정보센터 창구와 같이 관광루트 소개, 교통·숙박 시설 안내 등에 관한 온라인 관광정보센터 운영, 도움이 되는 PDF 다운로드 정보 서비스 운영
- 모바일과 웹 기반으로 운영 중인 인천시 온라인 관광안내 매체 진단·정비를 토대로 통합 온라인 플랫폼 형태로 디지털 관광안내 플랫폼 구축·운영
 - 인천시·인천관광공사의 i-tour(인천투어), 인천시·인천광역시관광협회의 인천시 관광안내소 공식블로그, 인천e지 플랫폼 등의 통합 정비 필요
 - 국내 최초 스마트관광도시로서의 선도성과 상징성을 활용하여 디지털 관광안내 기능 강화

▶ 참고문헌

[보고서]

문화체육관광부(2015), 관광안내소 운영 지침.

삼성KPMG 경제연구원(2018), 관광 트랜스포메이션 : 관광 신소비트렌드와 초융합 관광시대 도래, 삼성인사이트 60.

심진범·김지선(2022), 인천시 관광산업 디지털 전환 촉진을 위한 정책 방향, 인천연구원.

인천광역시관광협의회·노무법인 한승(2022.8.), 직무분석을 활용한 인천시 관광안내소 운영 개선방안 연구.

한희정·박상곤(2018), 4차 산업혁명에 따른 관광안내소 역할 재정립, 한국문화관광연구원.

Deloitte(2016), The new consumer path to purchase in travel, 1st International Tourism Conference of the 5 bilateral Chambers of Greece.

No, E., & Kim, J. K. (2015), Comparing the attributes of online tourism information sources, *Computers in human behavior*, 50, 564-575.

[관련 법]

인천광역시 관광진흥 조례(조례 제 6687호). 2021.09.30. [일부개정]

인천광역시 사무의 민간위탁에 관한 조례(조례 제 6757호). 2021.12.30. [일부개정]

[행정자료]

(사)인천광역시관광협의회(2020), 2020년 인천관광안내소 운영사업 종합실적보고서.

(사)인천광역시관광협의회(2021), 2021년 인천관광안내소 운영 종합실적 및 정산보고서.

인천광역시(2017), 2016년 관광안내소 운영실적.

인천광역시(2018), 2017년 관광안내소 운영실적.

인천광역시(2019), 2018년 관광안내소 운영실적.

인천광역시(2020), 2019년 관광안내소 운영실적.

인천광역시(2021), 2020년 인천관광안내소 운영사업 종합실적보고서.

인천광역시(2022), 2022년 인천관광안내소 운영 계획(안).

인천광역시(2022), 2022년도 본예산 일반회계 : 세출예산사업명세서.

[웹사이트]

도쿄관광정보센터 <https://www.gotokyo.org/kr/plan/tourist-info-center/index.html>



발행처 인천연구원 **발행인** 이용식

주소 인천광역시 서구 심곡로 98 **전화** 032.260.2600 www.ii.re.kr

- 출처를 밝히지 않고 이슈브리프를 무단전재 또는 복제하는 것을 금합니다.
- 본 이슈브리프의 내용은 연구책임자의 개인적 의견이며, 연구원의 공식적인 의견이 아님을 밝힙니다.