

제8차제주관광미래전략워크숍 결과보고서

관광객 수용태세 대응체계의 고도화 불만족요소 관리

- ▶ **주최** 제주관광공사
- ▶ **일시** 2016년 8월 26일(금), 15:30~
- ▶ **장소** 제주웰컴센터 3층 대회의실
- ▶ **진행** 이 재 홍 제주관광공사 본부장
- ▶ **주제발표** 최 일 태 서울특별시관광협회 대외사업본부 본부장
- ▶ **토론가(나눔)** 고 민 정 제주관광공사 제주웰컴센터 관광안내소
김 승 한 제주특별자치도관광협회 정책기획실 팀장
김 희 수 한국문화관광연구원 관광정책연구실 연구위원
문 성 종 한라대학교 관광경영학과 교수
안 해 영 제주특별자치도청 관광정책과
오 선 예 제주안내 120콜센터 센터장
오 창 현 제주관광공사 관광산업처 처장
오 훈 욱 한국소비자원 여행소비자권익증진센터 센터장
왕 재 욱 한국관광공사 관광안내팀 차장

- 제주관광공사는 관광산업의 최신 트렌드와 제주관광의 현안문제에 대한 선제적 대응을 위하여 매월 특정 이슈와 관련한 전문가들과의 워크숍을 지속적으로 개최하고 있습니다.
- 본 워크숍을 통하여 보다 다양하고 합리적인 발전적 대안들이 도출되어, 도민의 삶의질 향상과 제주발전에 디딤돌이 되기를 기원합니다.



제주관광공사
JEJU TOURISM ORGANIZATION



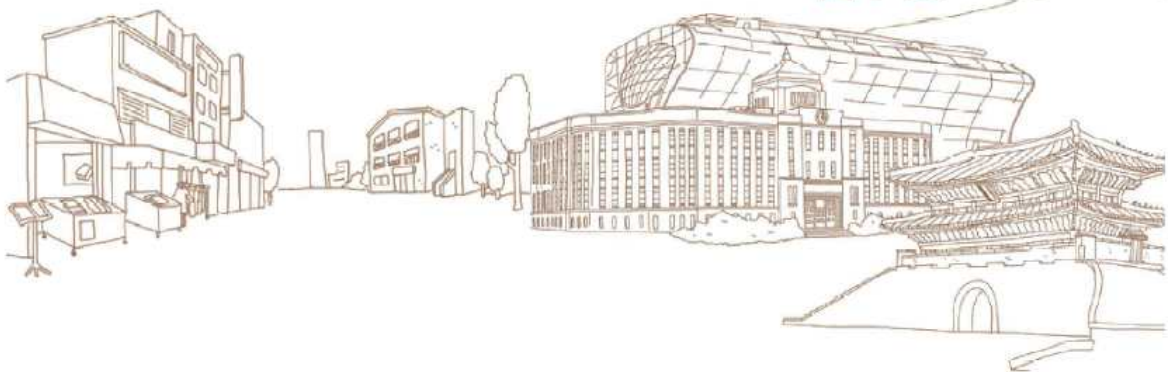
발상의 전환

1800-9008

서울관광불편처리센터

2016.08.26(금)

최일태 국장



목 차

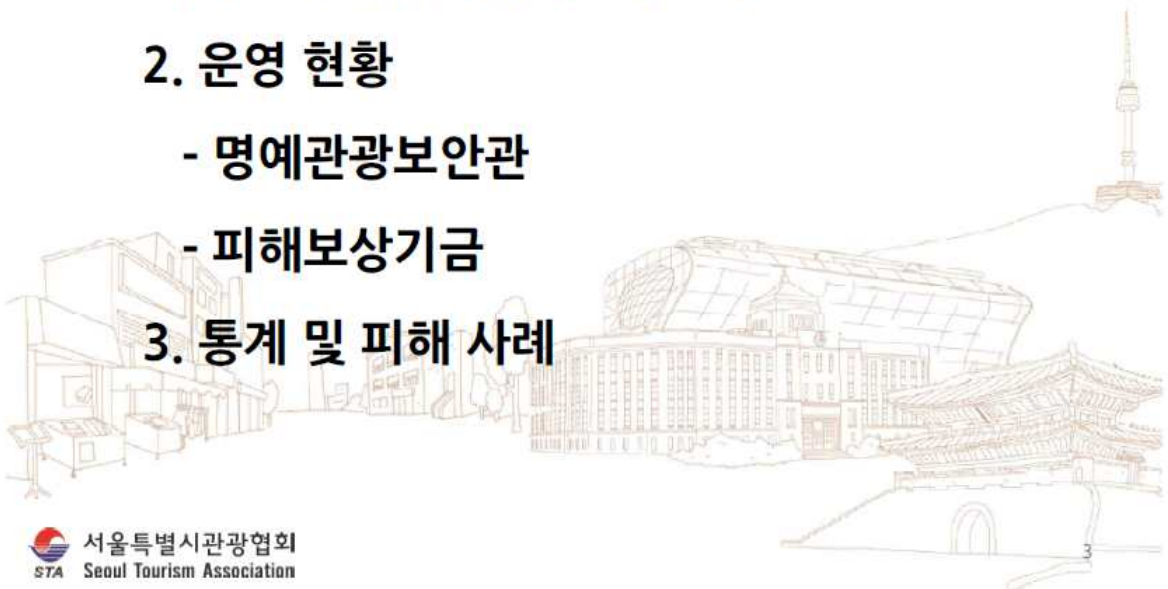
1. 서울관광불편처리센터 소개

2. 운영 현황

- 명예관광보안관

- 피해보상기금

3. 통계 및 피해 사례





서울관광불편처리센터 소개

서울관광불편처리센터란 ?



- 설립 목적

외국인 관광객을 대상으로 부당요금피해를 포함한 모든 **관광불편사항**을
현장출동하여 중재·처리하는 원스톱 서비스를 제공함으로써 서울관광의
질적 향상을 위해 설립



2013년 11월 불편 현장으로 출동 시작 !



- ① 현장불편처리센터 설립 : 2013년 11월 명동 종합관광안내센터 내 설립
→ 연중무휴 09:00~22:00(동절기 20:00까지) 총 3명 교대 근무(언어별)
- ② 피해보상 운영규정 제정, 피해보상기금 형성, 명예관광보안관 위촉(2013.12)
- ③ 피해보상 심의위원 위촉(2014.01.01~2015.12.31 / 18명)

세계 최초 365일 직접적인 피해 보상금 지급 !



부당요금 피해 보상금 지급은 세계 최초 !







아시아뉴스통신
Asia news agency

★ 안국하이길 ★ 다로로도

서울 외래관광객 부당요금 피해 민간단체 주도로 보상한다
(아시아뉴스통신-유지철 기자)

뉴스당락: 2014년 01월 28일 10시 10분



아시아뉴스통신
Asia News Agency

지난 20일 오후 인천국제공항에서 모퉁이 서울관광협회 피해보상운영국 사원(모동복)이 일본인 관광객(타카야마 미츠코유키(高田幸子))에게 피해 보상금을 전달하고 있다. (사진제공=서울특별시관광협회)

서울특별시관광협회(회장 남상만)와 7대 관광특구협의회(이허 단체)는 지난 1일부터 외래관광객들이 안심하고 관광할 수 있도록 하기 위해 관광특구 내에서의 부당요금 피해에 대한 보상을 시행하고 있다고 밝혔다.



서울특별시관광협회
STA Seoul Tourism Association




서울관광불편처리센터 in 명동 !









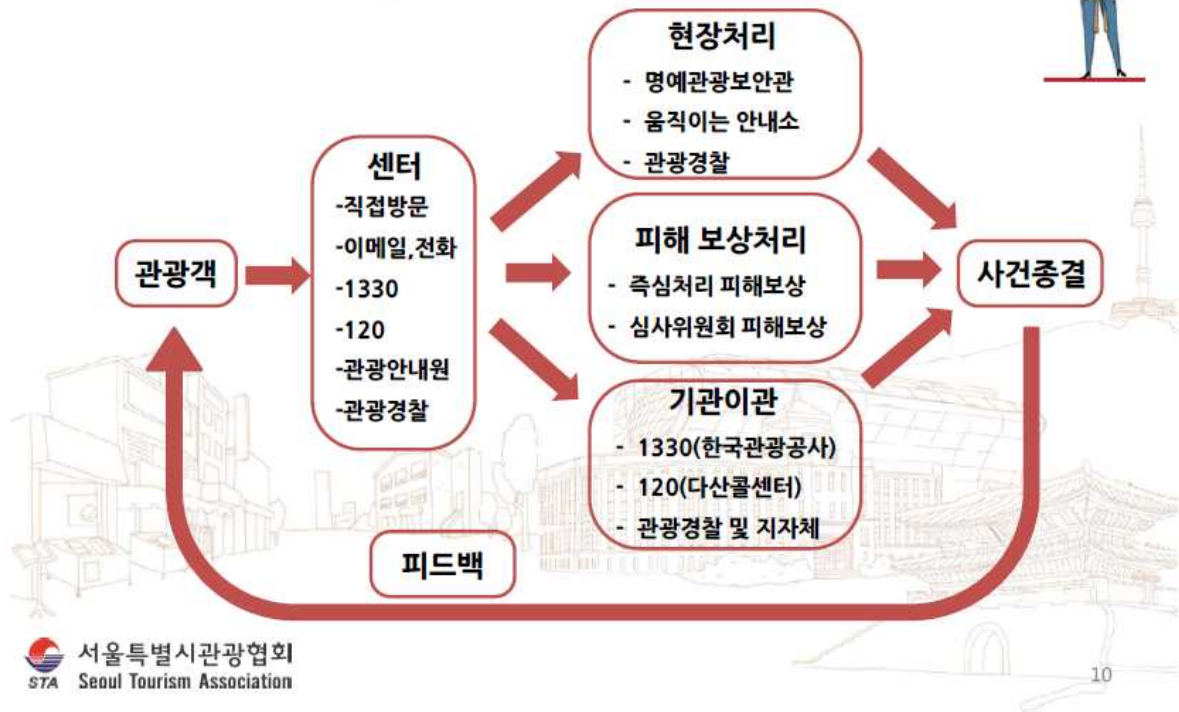




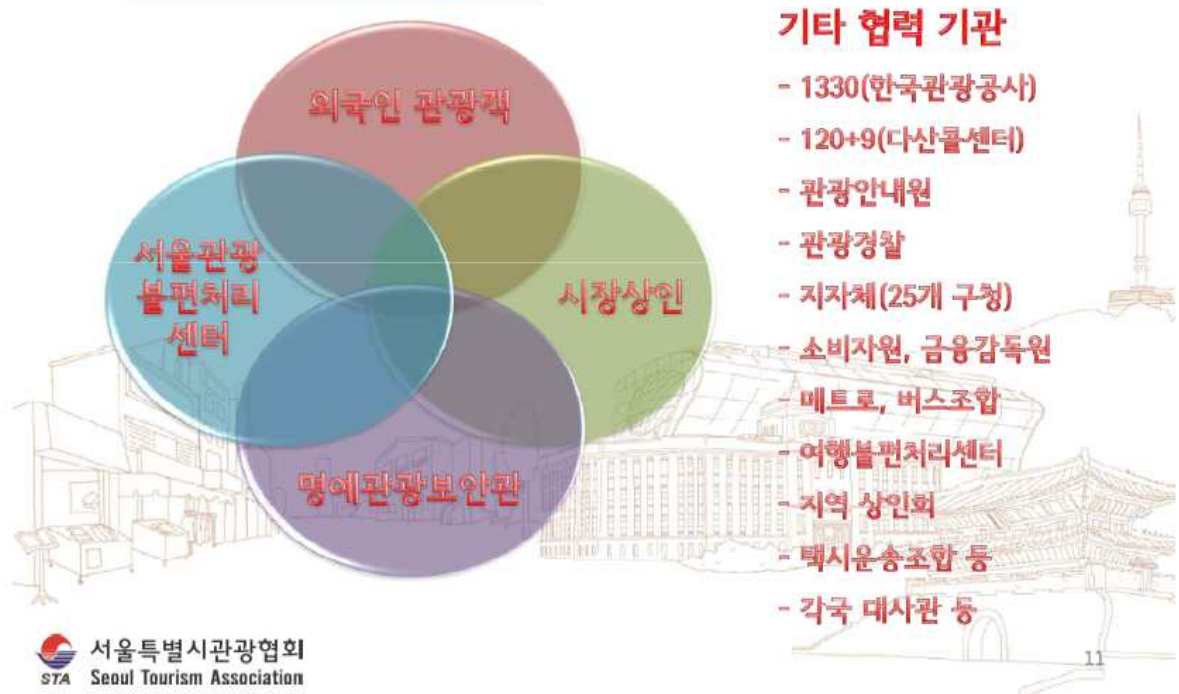
서울특별시관광협회
STA Seoul Tourism Association




처리 과정



협력 관계도





작은 불편도 없는 즐거운 여행!



운영 현황
- 명예관광보안관

서울 각 9개 관광특구에 명예관광보안관 !



서울의 관광불편은 우리들이 책임진다.





명예관광보안관은?

※ 구성 : 서울 내 관광특구 9개 지역 **총180명**의 상인을 주축으로 위촉하여 구성

※ 활동 내용 :

- ① 외국인관광객 불편사항 방지 모니터링, 개선안 제언, 상인 계도
- ② 불편신고시 현장출동, 조사협조 지원, 상인과 갈등 중재
- ③ 불편처리센터, 관광경찰, 관광안내소, 지자체 등 협조 지원
- ④ 특구지역 관광발전을 위한 환대실천 전파



예) 관광객 접객 업체 환대실천 계도 건

- 내 용 : 지난 5월 무슬림 관광객 거부 신고 건

- 참석자 : 서울관광불편처리센터 차아라 센터원

클럽 2곳(비원, 썬스데이 파티) 대표

이태원관광특구협의회 및 명예관광보안관

서울특별시관광협회
STA Seoul Tourism Association

16



명예관광보안관 현황

	종로청계	동대문 패션타운	남대문	이태원	명동	송파장실	다동 무교동	북창동	강남 마이스	신촌	홍대	합 계
2015	21	20	20	29	18	-	15	12	-	-	-	135
2016	21	22	20	29	38	20	18	12	-	-	-	180
2017 (계획)	30	25	20	30	38	20	15	15	20	20	20	256



서울특별시관광협회
STA Seoul Tourism Association

17



운영 현황 - 피해보상기금



피해보상제도란?

서울시내 각 관광특구의 자발적 참여로 협회를 중심으로 외국인
관광객의 부당요금 피해를 직접적으로 보상하기 위한 기금 운영제도

민간 주도 자원 마련(부당요금 피해보상 기금 조성(2015.1.19 기준 / 단위:원))

→ 기금관리 : 서울시관광협회 피해보상기금 전용통장 개설·운영

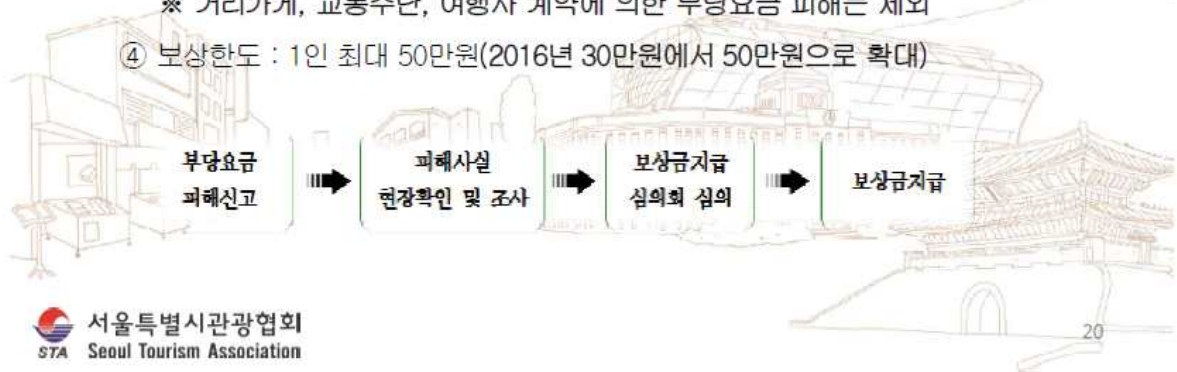
피해보상기금 모금 현황

	서울시 관광협회	종로 청계	영등	남대문	북창동	다동 무교동	동대문	이태원	송파 잠실	강남 미아스	계
기금목표액	20	5	20	10	5	5	10	5	5	15	100
실납부액	20	3	10	5		3	5	5			51
납부일자		2013. 11.28	2013. 08.12	2013. 11.01		2015.09.09	2014. 04.09	2013. 09.25			



피해보상 기준

- ① 보상대상 : 외국인관광객(한국체류기간 1달 미만)
- ② 보상지역 : 서울 9대 관광특구 및 신촌, 홍대
(이태원, 명동, 남대문, 북창동, 동대문패션타운, 종로청계,
다동·무교동, 강남마이스, 송파잠실, 신촌, 홍대)
- ③ 보상내용 : 쇼핑, 음식, 숙박으로 인한 부당요금 보상(심의, 중재)
※ 거리가게, 교통수단, 여행사 계약에 의한 부당요금 피해는 제외
- ④ 보상한도 : 1인 최대 50만원(2016년 30만원에서 50만원으로 확대)



20



피해보상기금 지급 현황

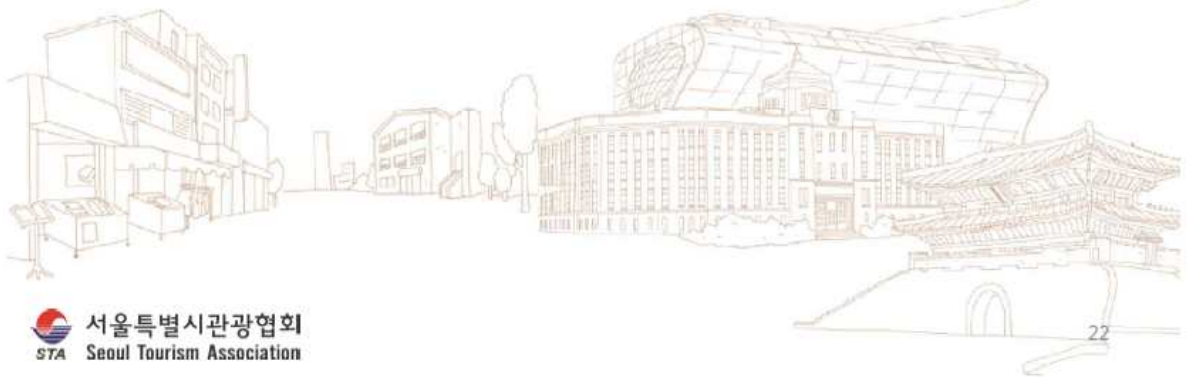
년도	처리 건수	보상 금액	비고
2014년	38건	97,000원(2건)	1. 일본인관광객 명동에서 부당요금의 길 구매 신고 / 15,000원 - 인천공항 출국 전 현금지급 처리 (일자 : 2014.1.20) 2. 중국인관광객 명동에서 부당요금 식당 신고 / 82,000원 - 심의위원회 안전 상정 후 해외송금지급 처리 (일자 : 2014.11.27)
2015년	103건	900,000원(1건)	1. 일본인관광객 동대문에서 구입한 가방 불량 환불신고 / 900,000원 - 심의위원회 안전 상정 후 해외송금지급 처리 (일자 : 2015.05.19)
2016년	65건	-	(2016.07.30 기준 보상처리 건 없음)
합 계	206건	997,000원	

- 보상방법 : 피해금액에 상응하는 현금보상 및 최단기간 보상 원칙
- 부당요금 피해액 전액을 보상하되, 1인당 30만원 이상의 피해액은 심의위원회 안전 상정
- 보상처리기간 : 신고 접수로부터 최대 30일 이내
- 신속한 보상을 원칙으로 하고, 1건당 5만원 이내 사안은 즉심처리 병행

21



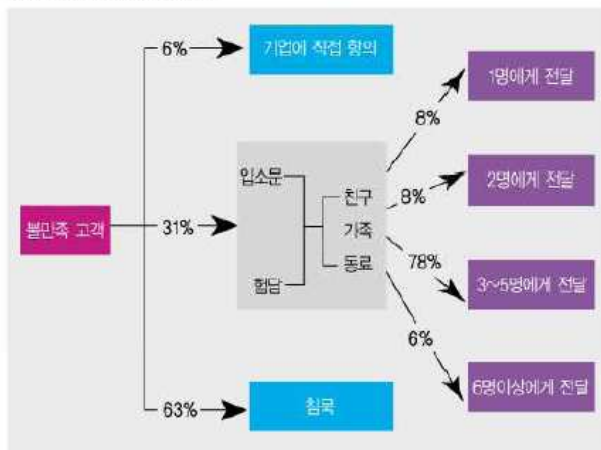
통계 및 피해 사례



서울특별시관광협회
STA Seoul Tourism Association

22

고객 불만의 확산 경로



와트스쿨이 발표한 '불만고객 연구 보고서'에 따르면

- 100명의 불만고객 중 31%가 재방문하지 않는다고 합니다.
- 31명의 불만고객은 90명의 부정적 고객을 탄생 시킵니다.
- 또한, 온라인에서는 31명의 불만고객이 31만명의 부정적 고객을 만들 수 있습니다.

서울특별시관광협회
STA Seoul Tourism Association

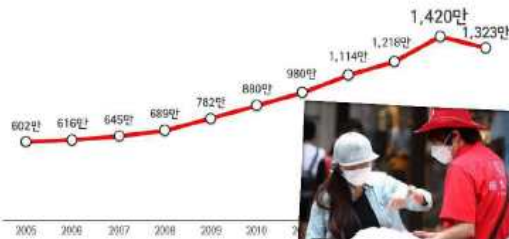
23

관광 통계

(단위 : 명, %)

구분	방한외래관광객	증감률
2010년	8,797,658	12.5
2011년	9,794,796	11.3
2012년	11,140,028	13.7
2013년	12,175,560	9.3
2014년	14,201,516	16.6
2015년	13,231,651	-6.8
2016년 5월	1,492,680	11.9
2016년 누계	6,555,434	10.6

주: 증감률은 전년동기 대비



(단위 : 천명, %)

구분	일본	중국	미국	대만	홍콩	필리핀	러시아
2010년	3,023(-1.0)	1,875(39.7)	653(6.8)	406(6.8)	229(5.9)	297(9.4)	151(10.0)
2011년	3,289(8.8)	2,220(18.4)	662(1.3)	428(5.4)	281(22.9)	337(13.4)	155(2.7)
2012년	3,519(7.0)	2,837(27.8)	698(5.5)	548(28.0)	360(28.2)	331(-1.8)	167(7.7)
2013년	2,748(-21.9)	4,327(52.5)	722(3.5)	545(-0.7)	400(11.2)	401(20.9)	175(5.2)
2014년	2,280(-17.0)	6,127(41.6)	770(6.6)	644(18.2)	558(39.4)	435(8.6)	214(22.2)
2015년	1,838(-19.4)	5,984(-2.3)	768(-0.3)	518(-19.5)	523(-6.3)	404(-7.2)	188(-12.3)
2016년 5월	179(-5.1)	706(14.2)	80(13.5)	65(10.3)	52(-3.9)	52(27.0)	22(16.0)
2016년 누계	860(1.9)	3,058(13.9)	337(6.2)	308(11.6)	250(-3.6)	203(20.3)	93(19.4)

주 : (%)는 전년동기 대비 증감률

※ 출처 : 한국관광공사

주요 국가별 동향

- 일본인관광객 178,735명 (5.1% 감소)
- 중국인관광객 705,844명 (14.2% 증가)

서울특별시관광협회
STA Seoul Tourism Association

관광불편 통계

【표 1】 연도별 불편신고 접수현황(2001~2014년)

(단위 : 건)

연 도	불편사항	불편 외 사항	총 접수 건수
2001	860	17	877
2002	552	18	570
2003	506	13	519
2004	633	7	640
2005	739	23	762
2006	627	19	646
2007	558	23	581
2008	526	24	550
2009	640	35	675
2010	697	53	750
2011	944	77	1,021
2012	1,024	69	1,093
2013	1,029	78	1,107
2014	1,060	94	1,154

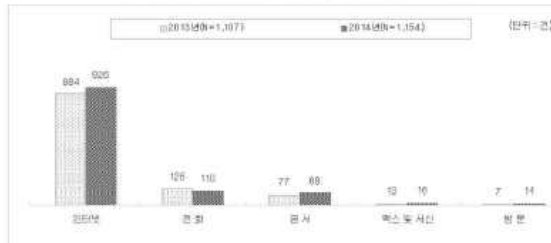
※ 2014 관광객불편 종합분석서(출처 : 한국관광공사 2015년 발간)

서울특별시관광협회
STA Seoul Tourism Association

관광불편 통계

☎ 2014. 편집총력 신고 공임분석서

【그림 14】 관광불편신고 접수방법별 현황(2013~2014년)

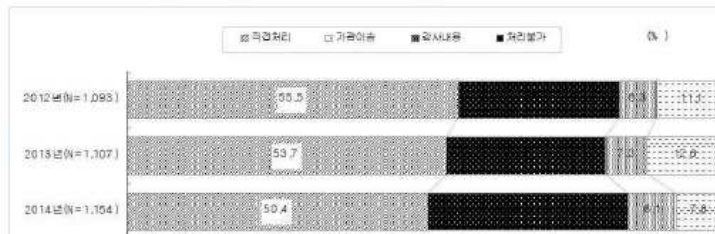


【그림 20】 2014년 관광불편신고 발생지역별 현황가



○ 감사내용을 제외한 불린사항 1,060건만을 집계한 결과 회식 시술이 압도적으로 높은 66.4%, 인건비(10.0%), 제주(8.1%), 부산(5.4%) 등으로 비율의 차이는 있으나 주요 지역 속위는 동일하게 나타난다.

【그림 28】 관광불편신고 처리방법별 현황(2012~2014년)



※ 2014 관광객불편 종합분석서(출처 : 한국관광공사 2015년 발간)



서울특별시관광협회
Seoul Tourism Association

26

관광불편 처리통계

【표 17】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황

(단위 : 권)

지리현황																										
경고						과태료						물문	시정	개선명령	감사내용	처리분가	진행방	진고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
유형	건	유형	건	유형	건	유형	건	유형	건	유형	건															
특시	17	박스	1	권람 동사전	1	특시	13	박스	1	물문	1	8	3	1	94	90	18	23	45	52	206	54	92	30	364	40
19						15						8	3	1	94	90	18	23	45	52	206	54	92	30	364	40

【표 19】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 - 외국인

(단위 : 건)

처리현황																					
경고				파태료				불문	시정	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 욕구	지도	조치 완료	교육 실시	사과 · 양해	합의	담면 처리	기타
유형	건	유형	건	유형	건	유형	건														
텍시	17	버스	1	텍시	12	콜택	1	8	2	89	88	18	13	33	34	186	44	83	8	309	31
18				13				8	2	89	88	18	13	33	34	186	44	83	8	309	31



서울특별시관광협회
Seoul Tourism Association

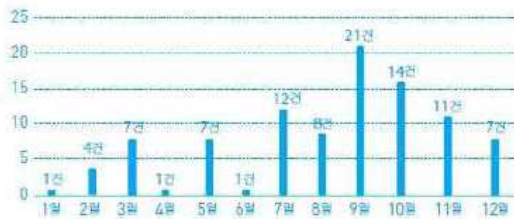
27

서울관광불편처리센터 통계

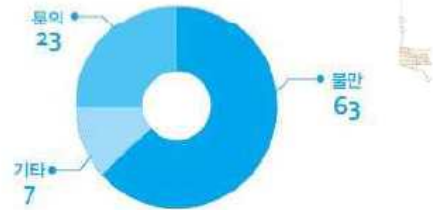


관광불편 접수 사례 분석 결과

월별 불편접수 건수
| 총 94건



불편 접수
유형



STA 서울특별시관광협회
Seoul Tourism Association

28

서울관광불편처리센터 통계



불편 접수
세부 유형



접수 방법



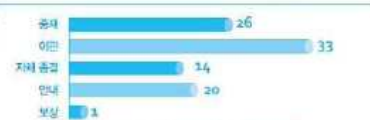
불편신고자
국적



불편 발생지역



불편 접수
처리결과



충재 : 현상, 전화, 이메일 등을 통해 당사자인 의견 조율
이전 : 문제 해결에 필요한 기관으로 내용 전달
지역해결 : 접수자의 연락 두절 또는 접수 불성
안내 : 문의 내용에 대한 정보 제공
보상 : 무정규금 제해(보상사유에 따른 보상)

STA 서울특별시관광협회
Seoul Tourism Association

29

서울관광불편처리센터 통계



2016년 상반기 관광불편 신고 및 처리 결과

구분	유형별	신고접수 수량	신고자		신고방법					처리결과			
			내 국 인	외 국 인	전화	방문	서신 및 팩스	방문	인터넷	처리 건수	기관 이송	진행	처리 율
불편 사 항	숙박	6	1	5				3	3	5	1		
	여행사	일반	2	2				2		2			
		국외	0										
		국내	0										
	쇼핑	24		24	6			10	8	21	2		1
	음식점	12	2	10	3			6	3	11	1		
	택시	22	1	21	3			3	16	19	1		2
	출연	1		1					1	1			
	버스	2		2	1			1		2			
	철도 및 선박	0											
	관광증서권	0											
	공항 및 항공	1		1					1	1			
	안내표지판	0											
	분실 및 도난	6	1	5	1			5		3	1		2
	현충장	0											
불편 의 사 유	기타	7		7	3			3	1	7			
	소계	83	5	78	17	0	0	33	33	72	6	0	5
	문의 및 협조	35	27	8	20			13	2	35			
	여행소감	0											
	감사내용	0											
	기타	0											
	소계	35	27	8	20	0	0	13	2	35	0	0	0
계		118	32	86	37	0	0	46	35	107	6	0	5



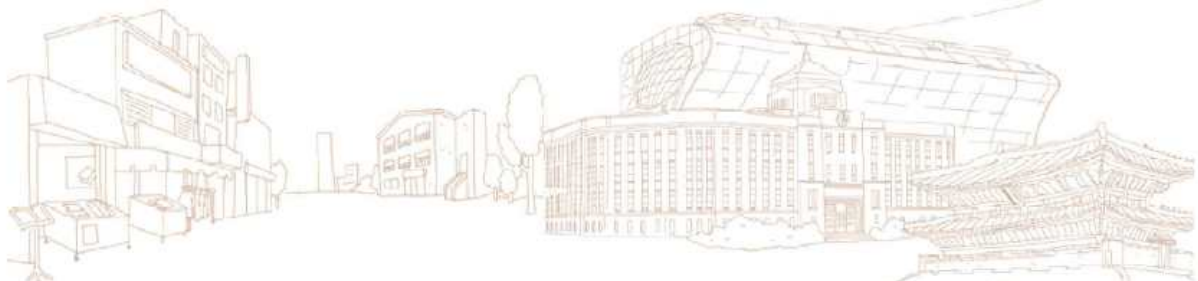
서울특별시관광협회
Seoul Tourism Association

30

서울관광불편처리센터 사례



1. 일본인관광객 명동에서 부당요금의 김 구매 신고 / 15,000원
- 인천공항 출국 전 현금지급 처리 (일자 : 2014.1.20)



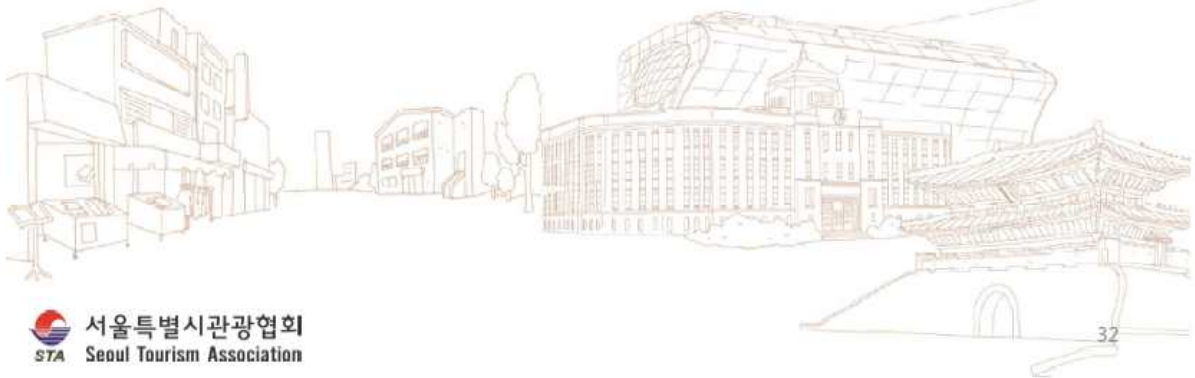
서울특별시관광협회
Seoul Tourism Association

31

서울관광불편처리센터 사례



2. 중국인관광객 명동에서 부당요금 식당 신고 / 82,000원
- 심의위원회 안건 상정 후 해외송금지급 처리 (일자 : 2014.11.27)

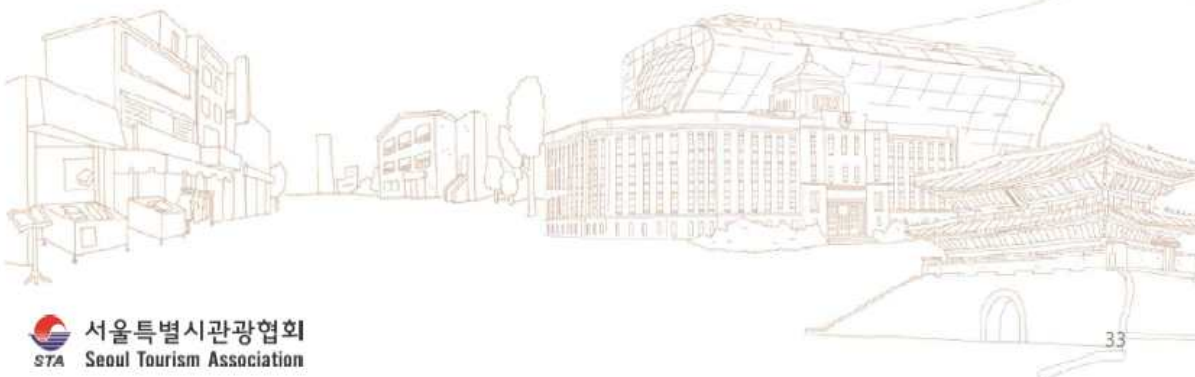


 서울특별시관광협회
STA Seoul Tourism Association

서울관광불편처리센터 사례



3. 일본인관광객 동대문에서 구입한 가방 불량 환불신고 / 900,000원
- 심의위원회 안건 상정 후 해외송금지급 처리 (일자 : 2015.05.19)



 서울특별시관광협회
STA Seoul Tourism Association

서울관광불편처리센터 감사 메일



こんにちは 李さん、
アドレス登録がしてなかった為迷惑メールに届いていて今まで気付かず本当にすみませんあなたの親切な対応、警察の方の適切な処置には感謝しています。二ヶ月くらいはドラマのように、あの時の様子顔が1日に何回も頭に浮かびつらかったのですがこの頃は時々思い出す程度になりました。あなたも日本で辛い思いをされたとか...私はあなたの優しい気持ちと対応に癒されました。メールまで頂いてありがとうございました。日本は猛暑で熱中症で亡くなる人毎日のようにあり、夜も27度28度でエアコン無しでは眠れません ソウルもこの時期は暑くて大変だと思いますが、お体を大切になさってお元気で過ごし下さい。 李鍾宜さんありがとうございました。

안녕하세요? 주소 등록이 되어 있지 않아 스팸으로 처리되어 지금까지 모르고 답장을 못 드려 정말 죄송합니다. 당신의 친절한 대응, 경찰분들의 적절한 조치에 감사하고 있어요. 두 달 정도는 드라마 처럼, 그때의 모습과 얼굴이 하루에도 몇 번씩 머리에 떠올라 괴로웠지만 요즘은 때때로 기억날 정도가 되었습니다. 당신의 일본에서 힘든 경험에 대한 이야기 등 ... 당신의 따뜻한 느낌과 대응에治愈되었습니다. 게다가 이메일까지 보내주셔서 감사했습니다.

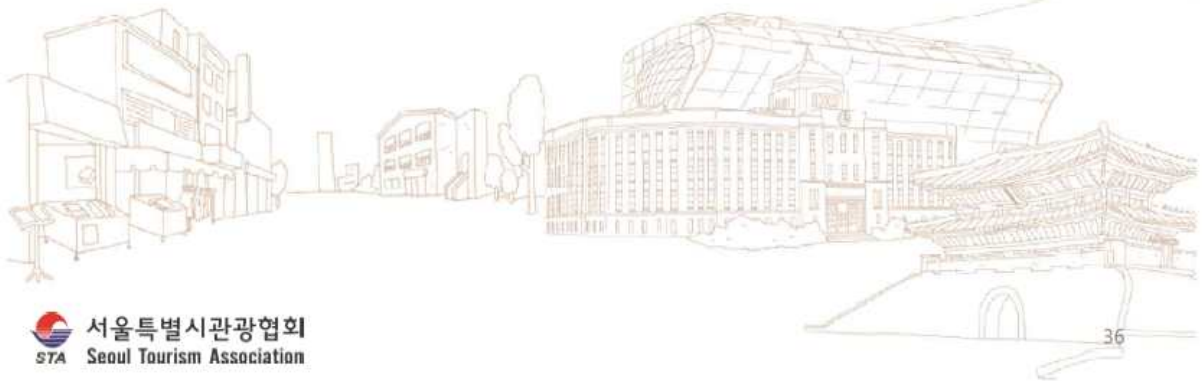
일본은 폭염과 열사병으로 사망자가 나올 정도고 밤에도 27, 28도의 열대야가 계속되어 에어컨 없이는 잘 수가 없습니다. 서울도 이시기는 덥고 힘들다고 생각합니다. 건강에 유의하세요. 이종선씨 감사합니다.

관광불편 이제는...



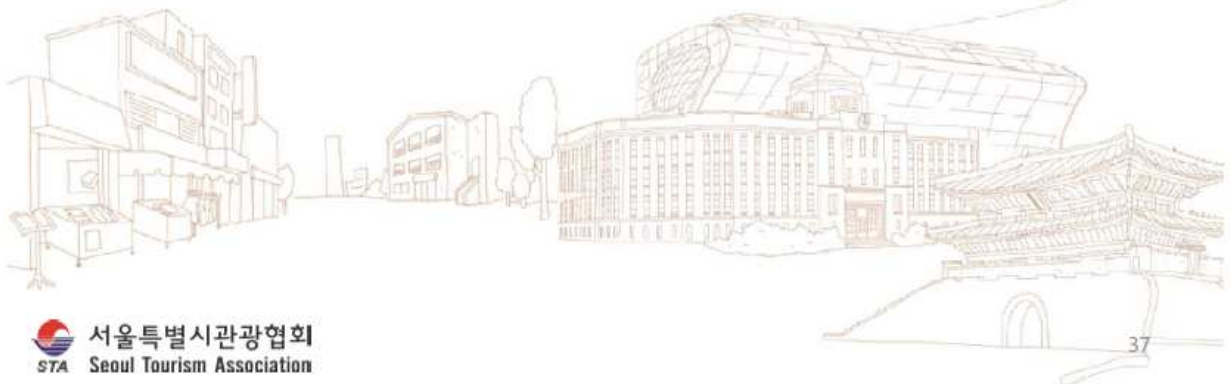
다시 찾고 싶은 서울


서울관광불편처리센터가 만들어 갑니다.



 서울특별시관광협회
STA Seoul Tourism Association

감사합니다



 서울특별시관광협회
STA Seoul Tourism Association

주요 토론내용



사 회 : 이 재 홍 제주관광공사 본부장

주제발표에서 보았던 서울시를 비롯하여 제주도도 관광에서 양적성장보다는 질적성장이 매우 중요합니다. 이에 제주도를 찾는 관광객의 만족도를 높이고 그것을 통해 체류일자와 관광소비를 증진시키는 것이 중요합니다. 이런 활동들은 제주전역에서 도민과 함께 움직임이 있어야 하고 특히 2016년은 제주의 질적성장 원년의 해로서 그 어느 해보다 중요한 시점을 맞이하였습니다.

서울특별시관광협회 최일태 본부장님의 발표에서 볼 때 질적성장의 핵심은 관광객을 유인하는 마케팅도 중요하지만 제주에 온 관광객들의 만족도를 높이고 관광현장 접점에서 관광객들이 느끼는 불편을 얼마나 체계적으로 관리하느냐는 점입니다. 그런면에서 서울특별시관광협회가 하고 있는 것은 제주에서 적용 할 여지가 상당히 높습니다. 이 자리에는 제주관광협회, 안내센터, 학계 등이 자리해주셨는데, 각 분야에서 앞으로 제주에서는 이 문제를 어떻게 풀어나갈지 각각의 토론자의 의견과 우리의 과제를 도출해내는 시간을 가졌으면 합니다.

왕 재 욱 한국관광공사 관광안내팀 차장

한국관광공사 관광안내팀에 근무하고 있는 왕재욱입니다. 관광불편신고센터를 담당하고 있고, 관광안내센터인 1330을 운영하고 있습니다. 현재 전체적인 우리나라와 제주도의 관광불편신고현황을 간략하게 설명드리자면, 먼저 우리나라 전체 관광불편신고는 2013년 2014년 1,154건, 2015년 1,061건으로 작년 메르스사태로 방한관광객수가 감소하여 약간 감소하였습니다. 그러나 관광객비율로보면 점차 증가하는 추세로 보고 있습니다. 세부적으로 살펴보면 쇼핑(31.5%), 택시이용(14.1%), 숙박(11.8%), 공항이용(9.5%)순입니다.

국적별 관광불편신고 접수현황은 중화권이 가장 많은 52.9%로 나타났으며, 다음은 일본(18.0%), 내국인(16.3%), 아시아오세아니아(6.0%)로 나타나 주로 외국인관광객이 1330을 통해 관광불편신고를

주요 토론내용

하고 있습니다. 불편유형별으로는 ‘쇼핑’ 관련 불편신고가 29.2%(164건)로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘숙박’(77건), ‘공항 및 항공’(69건), ‘택시’(55건) 등의 순으로 높게 나타남. ‘쇼핑’ 관련 불편신고는 전년대비 72건 감소한 반면, 특히 ‘숙박’ 관련 불편신고는 전년대비 25건 증가해 전년대비 구성비 순위가 2위로 높아졌습니다.

제주도의 경우를 살펴보면 쇼핑관련 26.9%, 여행사관련 19.2%, 택시이용관련 15.4%순으로 꼽혔습니다. 특히 제주에서는 쇼핑강요, 저가상품관련 이용불만, 미터기 미사용, 우회로 이용, 언어불편 등 택시이용 사례 등이 접수가 많이 되고 있습니다.

한국관광공사에서는 두 가지 채널을 통해 접수를 받고 있는데 하나는 1330 관광안내전화채널, 관광객대상으로 이메일·우편접수·홈페이지 등을 통해서 받고 있습니다. 이에 대해서 매년 분석하고 관광불편신고 종합분석서를 통해 공유하고 더 나은 방안을 강구하고 있습니다.



김 승 한 제주특별자치도관광협회 팀장

저의 제주특별자치도관광협회에서도 제주관광 질적성장에 대한 고민을 많이 하고 있습니다. 특히 오늘 주제와 관련된 관광객 불만족요소관리에 대해서 고민이 많습니다. 왜냐하면 저희 기관으로도 많은 접수가 되기 때문입니다. 저희 기관으로 접수가 된 불편사항은 신고내용에 따라 자치경찰이나 해당부서로 연결해주고 있습니다. 또 저희 자체적으로 운영하고 있는 건전관광질서계도반을 통해 상시 가동하여 모니터링과 현장점검에 나가고 있습니다. 저희처럼 각 기관에서는 자체적으로 제주관광의 불만족을 처리에 노력을 기하고 있는 것으로 알고 있습니다.

그러나 각 기관의 노력도 중요하지만, 제주지역에서는 통합적으로 관광객불만족처리를 위한 조직이 필요하다고 생각합니다. 예를 들어 한국여행업협회에서 운영 중인 여행불편처리센터, 서울특별시관광협회의 서울관광불편신고센터 등이 좋은 예라 할 수 있습니다. 이러한 조직이 구성되어있다면 제주도에서도 보상제도와 관련해서도 보다 체계적으로 준비 할 수 있지 않을까 생각합니다. 서울의 즉심처리 보상제도는 저희도 내용을 공유하고 있으며 제주 지역의 관광사업체도 관심이 매우 높고 필요성에 대해 공감하고 있습니다.

주요 토론내용

추가적으로 관광객을 보호하기 위해서는 현재 여행업만 가입되어있는 공제제도를 조례개정을 통해 전 관광산업체들이 전부 가입을 해야한다고 생각합니다. 또한 움직이는 관광안내소도 제주도입이 시급하다고 생각합니다. 지금 제주도에 관광안내소는 약 12개소가 운영 중 입니다. 이는 제주방문 관광객수에 비하면 턱없이 모자란 숫자라고 생각합니다. 그리고 제주지역은 '1330' 관광안내전화에 대한 홍보가 취약합니다. 바오젠 거리 등 관광객 밀집지역에서 찾아가는 안내소를 운영 할 때 '1330'관광안내전화도 함께 홍보를 한다면 시너지 효과가 날 것이라 생각합니다.



고 민 정 제주관광공사 제주웰컴센터 관광안내소 근무

저는 제주관광공사 소속으로 제주웰컴센터에서 관광안내소에 근무 중입니다. 저의 경우에는 서귀포시 관광안내소에서 2년, 제주웰컴센터에서 6년, 총 8년 정도 관광객 접점에서 근무하고 있습니다. 저희 제주웰컴센터의 관광안내소에서는 관광객에게 정확한 안내뿐만이 아니라 불만접수도 매우 중요한 업무로 생각하고 불만신고 접수시 처리나 해결방안 강구를 위하여 심혈을 기울이고 있지만 저희 안내소를 통해서 접수되는 불만족사항은 매우 적습니다. 제주웰컴센터 관광안내소에 접수되는 관광객 불편사항은 연간 10건 내외이며, 주로 중화권 관광객이 많습니다. 불편유형으로는 먼저 택시관련 사항으로 택시가 잡히지 않는 지역의 불편함이나 미터기 미사용, 숙박으로는 인터넷홈페이지와 다른 룸컨디션, 예약사항과의 불부합성 등에 관련 문의가 많습니다.

이런 사항이 발생했을때 저희 센터에서는 120콜센터로 접수를 도와주거나 도, 행정시에 관련 부서로 안내드리고 있습니다. 또한 외국인 관광객은 '1330' 관광안내전화와 한국관광공사의 이메일을 통한 불편처리신고절차를 알려드리는 등 부단한 노력을 꺾하고 있지만 서울시의 움직이는 관광안내소와 달리 불만족요소 접수라던지 즉시해결에 한계가 존재함을 느끼고 있습니다. 제주에도 이와 같은 현장에 직접 투입되어 안내를 하고 관광객의 불편을 즉시 처리를 해줄 수 있는 시스템과 현장인원이 보강이 된다면, 외국인 개별관광객에 대한 관광 수용태세가 많이 개선될 것이라 생각합니다.

주요 토론내용

오 선 애 제주안내 120콜센터 센터장

제가 근무하고 있는 제주안내 120콜센터는 2011년 7월부터 도와 행정시 전화교환을 통합하여 종합안내체제로 출범하여 종전의 단순전화 연결위주에서 민원, 행사, 교통, 관광안내 및 각종 불편 신고에 대한 처리안내 등 365일 연중무휴로 종합서비스 창구로서의 역할을 하고 있습니다.

작년에는 BBB KOREA(다국어 휴대전화 핫라인 서비스)와 업무협약을 체결하여 외국인 3자 통화를 진행하고 있습니다. 그리하여 현재 19개 국어의 언어 통역서비스가 가능한 상황이지만 아쉬운 점은 자원봉사에 의한 외국어통역을 중점으로 운영하고 있으며 관광안내와 불편신고상담을 할 수 있는 시스템은 아니기 때문에 즉각 대응하기에는 어려운 부분들이 있습니다. 한국관광공사의 '1330' 관광안내전화 시스템처럼 수준높은 외국어와 전문적인 관광안내를 할 수 있는 인력배치가 아쉬운 상황입니다.

저희 센터에서는 콜센터에 문의된 상황의 약 3%정도만 순수관광 관련 사항이며, 보통은 교통 불편사항이 가장 많습니다. 특히 주말에는 문의사항의 70%가 교통 관련된 사항입니다. 또한 올레길이나 오름같은 경우 불편사항이 많이 접수되지만 담당부서와 담당자가 없는 경우가 많은 사유지, 혹은 비관광지들인 경우는 해결에 어려움이 많습니다. 아무래로 제주에서 관광객의 불편을 총괄하는 관광객불만총괄센터가 있다면 이러한 불만접수 내역까지도 집계되고 이러한 결과들이 분석을 통해 예측되고 피드백을 할 수 있어 관광객 불만 대응에 효율적이라 생각합니다.



오 홍 욱 한국소비자원 여행소비자권익증진센터 센터장

먼저 저희의 한국소비자원을 통한 구제 시스템을 말씀드리자면 한국소비자원에서는 1372 상담센터를 통해서 접수를 받고 있고, 이후 일차적으로 소비자 단체나 지자체에서 해결을 하고 해결불가능 할 시 피해구재단계로 이관이 되는데 당사자간에 사실관계를 조사해서 합의 권고를 하고 해결을 하고 있습니다. 만약 이 단계에서도 해결이 안된다면 소비자분쟁조정위로 올라가서 처리를 하게 됩니다.

국외 소비자의 경우에는 각 국가의 국가단위 소비자기관과 협약을 맺어 외국소비자의 권리보호도 하고 있습니다. 예를 들어 일본과 같은 경우 국민생활센터와 협약을 맺어 한국을 방문한 일본관광객, 일본을 방문하는 한국관광객을 보호하고 있으며, 향후 미국과 중국과도 논의 중에 있습니다.

주요 토론내용

저는 두가지 측면에서 의견을 말씀드리겠습니다. 먼저 예방측면에서는 사업체에서 실질적으로 고객 불만을 야기하지 않도록 고객지향적 마인드를 가지고 있어야 하고 이를 위해 사내교육을 강화하고 제주관광공사나 제주관광협회에서도 컨설팅 및 CS교육 지원이 필요합니다. 그리고 CCM이라고 '소비자 중심경영 인증제도'라고 하여 시업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지 평가하는 인증제도가 있습니다. 이를 관광 사업체에 도입하는 것도 한 방안이라고 생각합니다.

또한 불만의 접수측면에서는 관광객의 접근성이 매우 중요하다고 생각합니다. 저희 센터는 관광객의 접근성이 용이하지 않은 신제주에 위치하고 있는데 관광객접점과는 거리가 있어 접근성과 관련하여 내부적으로도 고민을 하고 있습니다. 이 부분과 관련하여 제주도의 각 기관이 공동으로 공항, 항만, 관광객 밀집장소에 합동불편신고센터를 설치하는 노력이 필요하다고 생각합니다. 또한 도, 제주관광공사, 제주관광협회, 저희 여행소비자권익증진센터 등 각 기관간 긴밀한 네트워크를 구축하여 공동으로 점검하고 공동해결방안을 정기적으로 마련하는 것이 필요하다고 생각합니다.



김 희 수 한국문화관광연구원 관광정책연구실 연구위원

최근 관광에 대해서 다양한 이슈들이 많은데 오늘의 주제가 매우 중요한 내용이라 생각합니다. 사실 기업에서는 고객관리 측면에서 시스템이 매우 잘 구축되어 있지만, 공공부분에서 매우 약하고 어려운 부분이라고 생각합니다. 오늘 주제발표가 매우 흥미로웠는데 특히 관광객피해보상기금이 인상 깊었습니다. 서울특별시관광협회에서 움직이는 관광안내소, 관광보안관 등 이렇게 다양한 채널로 관광객불만족을 처리하는 점도 매우 놀라웠습니다. 그러나 이렇게 뛰어난 시스템이 홍보가 되지 않는 점이 아쉽습니다. 시스템을 갖추는 것 만큼 갖추어진 시스템을 제대로 홍보하는 것 또한 중요하다고 생각합니다.

그리고 국가적인 차원에서도 관광객피해보상의 실질적인 경제적 보상을 위한 고민을 많이 해왔지만 실현단계까지는 어려웠습니다, 일단은 서울특별시관광협회에서 협회차원에서 기금을 모아 작은 재원으로 시작했다는 점이 매우 의미가 있다고 생각하고 중앙정부에서도 이에 대한 관심이 높기 때문에 관광진흥기금 출현 등 예산을 확보하고 전국적으로 늘리기 위한 노력도 필요하다고 생각합니다.

또한 저희가 간과하는 부분이 외국인관광객뿐만이 아니라 더 큰 시장인 내국인 관광객에 대한 주의도 소홀히 하면 안됩니다. 모든 정책이 외국관광객에게만 편향되어있는데 관광객이란 큰틀에서 동일하게 불만을 접수하고 해결하려는 노력이 필요합니다.

주요 토론내용

문 성 중 제주한라대학교 관광경영학과 교수

작년에 제주를 방문한 관광객 중 약 해외관광객이 300만, 국내관광객이 1,000만명 수준이었습니다. 이처럼 저도 국내관광객의 불만사항도 간과 할 수 없는 부분이라 생각하며, 특히 전체 불만고객의 5%만이 불만사항을 접수한다는 주제발표에 크게 공감합니다. 이에 관광객 불편사항을 더 중요하게 다뤄야 제주만의 경쟁력을 확보하는데 매우 중요한 요소라 생각합니다.

또한 제주도에서 관광객이 주로 이용하는 관광불만접수 채널을 제가 이용을 해보았습니다. '120' 콜센터의 경우에는 오전 7시부터 밤 10시까지 운영되고 있어 운영시간이 아쉬웠으며, '1330' 관광 안내전화는 24시간 운영되고 있지만 제주지역은 지역적 특성이 너무 강해 지역에 대해서 상세히 안내를 요청하기에는 어려운 상황이었습니다. 그렇기 때문에 120콜센터와 1330센터가 연계되어 관광안내서비스를 제공되었으면 합니다.

그리고 현재 제주도에 도입된 관광경찰의 역할이 중요할 것이라 생각합니다. 관광경찰이 치안관련 업무만이 아니라 관광객을 위한 관광안내, 통역서비스, 불편접수 등 다양한 업무를 수행할 수 있을 것이라 생각합니다. 또한 서울시관광협회의 사례에서처럼 관광보안관을 지역 엠버서더 차원에서 제주지역에서도 도입이 필요합니다. 그리고 이러한 노력이 이 자리에 그치지 말고 제주도내기관 뿐만 아니라 우수하게 운영되고 있는 서울시관광협회나 한국관광공사의 '1330' 관광안내전화처럼 국내기관과의 네트워크를 통한 사례연구 및 법적 제언 등이 필요 하다고 봅니다.

그리고 '1330' 관광안내전화 시스템은 국내에서 관광안내 및 불만신고에 대해서 시스템이 가장 잘되어있다고 생각합니다, 인원 및 운영 규모와 운영방식이 궁금합니다.



왕 재 욱 한국관광공사 관광안내팀 차장

주요 토론내용

한국관광공사 1330센터는 365일 3개국어 24시간 항시 대기로 운영 중입니다. 또한 1330센터는 문화체육관광부 기금을 받아 운용중이며, 총 32명이 구성되어있는데 영어 13명, 중국어 13명, 일본어 6명으로 구성되어 있습니다.

또한 10월 2일 관광불편통합시스템을 문화관광부와 함께 통합시스템으로 구축을 할 예정입니다. 지금까지는 이메일과 우편접수를 중점적으로 했다면 앞으로는 '1330' 관광안내전화와 별도의 통화시스템을 구축하여 관광객불만신고만을 위한 전용 채널을 만드는데 그 핵심이 있습니다. 이 시스템이 도입된다면 관광객이 직접 저희 시스템을 통해 접수 할 수 있습니다. 기존방식은 '1330' 관광안내전화 또는 이메일, 우편엽서 등으로 접수된 것을 한국관광공사에서 확인하고 각 지자체로 연락을 했다면, 앞으로는 각 지자체도 수시로 이 시스템을 직접 접근하여 관광객의 불편사항을 확인하고 답변하고 해결해줄 수 있는 시스템으로 계획 중 입니다.

그리고 1330센터가 지역적 특색을 고려하지 못한 안내가 아쉬운 점은 내부에서도 고민하는 부분입니다. 이에 교육 및 지자체의 안내센터와 협력을 더 늘리고 네트워크를 구축하려 하고 있습니다.

오 창 현 제주관광공사 관광산업처 처장

올해 제주관광은 질적성장의 원년으로 선언하고 각종 방안을 강구중이며 특히 중국인 저가단체관광이나 관광시장의 질서왜곡이 심각해서 인위적으로 단체관광객에서 개별여행객으로 전환하는 방법에 총력을 다하고 있습니다. 오늘 주제가 '수용태세의 고도화, 불만족요소관리'로 수용태세와 불만족요소 관리는 FIT관광객 중심으로 관광시장 전환 및 체질개선을 위해서는 핵심키워드이며 특히 관광객의 안심관광을 위해서 필요하다고 봅니다.

특히 제주지역의 불편을 유발하는 요소로는 '언어소통'과 '대중교통 이용' 부분이 매우 심각하다고 생각합니다. 이러한 부분을 개선하기 위해서는 오늘 여러번 논의된 통합적 관리가 가장 와닿았습니다. 또한 저희도 움직이는 관광안내소는 내부적으로 여러차례 고심 중이었습니다만 서울시관광협회 사례처럼 제주지역의 특성상 민간참여를 어떻게 이끌어 낼 것인가에 대해서 고민이 많습니다. 우선 시급한 것이 제주형 통합 관광상황실이라는 측면으로 접근하고자 합니다.

이러한 상황실을 운영하여 온·오프라인 관광안내를 실시하고 '1330' 관광안내전화와 120콜센터와 연계한 현장출동 서비스 제공, 움직이는 관광안내소 운영 등 관광객 최접점에서 관광객 입장에서 필요한 최대한의 서비스를 제공하고자 합니다. 그리하여 제주전역의 수용태세 개선과 제주 전지역 WiFi-zone 도입·관광정보홈페이지 확충 등 스마트관광환경 제공에 우선적으로 노력을 집중할 계획입니다.

그동안의 관광정책이 관광객을 유인하기 위한 정책에만 집중되어있었다면, 앞으로는 실제 관광객이 제주를 관광하며 또 오고싶은 관광지인지, 불만족사항은 없는지 등 관광객의 만족도를 높이기 위한 관광정책에도 힘써야 한다고 생각합니다. 이에 제주형 통합 관광상황실이 꼭 필요하다고 생각합니다.

주요 토론내용



안 헤 영 제주특별자치도 관광정책과

제주관광의 질적성장과 관련해서 올해 3월부터 본격적으로 논의 되고 있습니다. 오래전부터 움직임은 있었지만 계속해서 증가되는 양적성장에 걸맞은 내실화를 꾀하고 질적성장으로의 변화요구가 증대됨에 따라 제주관광의 문제점을 종합적으로 접근하고 과제를 도출하여 최적의 이행체계를 구축하기 위한 실무적 기본계획을 수립하고 있습니다.

우선 이러한 기본방향에 맞추어 관광객의 관광활동과 관광현장으로서의 도민사회에 초점을 맞추어 14개 중점과제를 선정하였는데 오늘의 주제가 그중 하나 관광 후 과정의 '불만족요소 관리' 입니다. 이러한 질적성장 기본계획과 관련한 주제로 이뤄진 오늘의 워크숍이 의미가 남다른 것 같습니다.

저희 도에서는 불만족요소관리와 관리와 관련하여 자치경찰과 소비자원 등의 실무자와 미팅을 실시했었지만 각자의 현황이라든가 업무상 애로사항을 공유가 되었지만 구조적인 문제발견이나 실질적인 대안제시는 어려웠습니다. 그러나 오늘의 각계각층의 전문가님의 주제발표와 토론을 통해 실질적인 계획과 방안을 세우는데 큰 도움이 될 것 같습니다.

저희가 놓쳐왔던 것이 접수된 5%의 관광객불만족 사항만을 해결하려고 했는데 95%의 접수되지 않은 불만족사항에도 집중하는 것이 중요하고 계속해서 관광신문고에 불편신고가 늘어남에 따라 보다 구체적이고 체계적인 관광불편신고와 해결방안에 대한 개편이 필요하다고 생각합니다. 앞으로의 계획에 오늘 제시된 통합관광불편신고 운영, 움직이는 관광안내소, 관광경찰의 역할부여, 관광객 구제기금 운영 등 적극 검토할 예정이며, 이때 오늘 이 자리에 모이신 모든 기관들의 협조가 필요하다고 생각합니다.

그간의 추진성과 및 향후 계획

이 재 홍 제주관광공사 본부장

온라인 소셜커머스 대기업에서 가장 중요하게 여기는 것이 고객관리라고 합니다. 컴플레인은 무조건 직각 보상조치 후, 나중에 행정적 처리를 한다고 합니다. 그러나 공공부문은 이러한 즉각적인 고객관리가 어렵다는 점이 아쉬움이 큼니다. 이러한 측면에서 한국관광을 선도하고 있는 제주에서 만이라도 획기적인 관광객관리 대응방안이 필요하다고 생각합니다.

또한 저도 오늘 주제발표에서 있었던 내용 중 전체 100명의 불만고객중 약 5명만이 접수를 하고 30명의 불만고객은 입소문 및 험담을 통해 90명의 부정적 고객을 창출하고, 특히 온라인에서는 30명의 불만고객이 30만명의 부정적 고객을 만들 수 있다는 내용에 가장 기억에 남습니다. 저희가 그동안 불만이 접수된 5%의 관광객의 불편처리만을 위해 업무를 하고 있었다면 나머지 95%의 관광객이 왜 불만을 제시하지 않는지, 저희시스템에 문제가 있는 것은 아닌지, 또한 어떤 것에 대해서 불만족을 느끼고 있는지 면밀히 볼 수 있는 통합적 시스템의 도입이 초단기과제라고 생각합니다.

바쁘신 와중에도 다양한 기관에서 오늘 워크숍을 참여해주셨는데 수용태세의 고도화, 불만족요소 관리 방안을 강구하기 위해 오늘 참여한 각 기관의 관계자 한분한분이 관건이라 생각합니다. 체계적 대응을 위한 협업체계를 구축하고 지속적인 관광객관리를 통해 다시 찾는 제주로의 이미지를 굳건하게 할 수 있게 계속된 관심과 노력 부탁드립니다.



■ 추진성과

○ 제1차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 1월 19일(화)
- 주제 : 제주관광 질적성장 방안 모색
- 세부내용
 - 주제발표 : 국내외 질적성장 지표 관리 사례 (한국문화관광연구원 정보통계·R&D센터장 전효재)
 - 참가자 명단(가나다 순)

강석창 JIBS 보도국장

고 미 제민일보 경제부 부국장

고승익 제주특별자치도관광협회 마케팅국 국장

김창식 제주관광학회 학회장

김태엽 제주특별자치도청 관광정책과 과장

문경호 제주관광공사 해외마케팅처 처장

박운정 제주대학교 관광경영학과 교수

양필수 제주관광공사 관광산업처 처장

양호석 한국은행 제주본부 기획금융팀 팀장

오문향 제주특별자치도관광협회 정책기획실 실장

오홍욱 한국소비자원 여행소비자권익증진센터 센터장

오창현 제주관광공사 지역관광처 처장

윤철수 헤드라인제주 대표

이재홍 제주관광공사 본부장

임성준 세계일보 사회2부 차장

임철수 한국관광공사 관광시장조사팀 팀장

임홍철 호남지방통계청 제주사무소 행정팀 팀장

장문봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당

장성수 제주대학교 관광개발학과 교수

전효재 한국문화관광연구원 정보통계·R&D센터 센터장

정승훈 제주발전연구원 연구기획실 실장

조진훈 제주컨벤션뷰로 마케팅팀 팀장

그간의 추진성과 및 향후 계획

○ 제2차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 2월 16일(화)
- 주제 : 제주관광 서비스 품질관리 방안 및 안내체계 개선
- 세부내용
 - 주제발표 : 관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전방안 (한국관광공사 관광인프라실 실장 안덕수)
「움직이는 관광안내소」 사례 및 제주지역 적용 방안(서울특별시관광협회 안내소사업팀장 김현숙)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 고승철 제주특별자치도관광협회 관광지업 제1분과장
 - 권오성 한국표준협회 서비스경영센터 센터장
 - 김남선 제주특별자치도청 관광산업과 과장
 - 김동훈 전국렌터카사업조합연합회 제주조합 정책이사
 - 김아미 (사)한국관광통역안내사협회 제주지부 부지부장
 - 김재환 나사렛대학교 경영학과 교수
 - 김종문 한국호텔전문경영인협회 제주지회 지회장
 - 김현숙 서울특별시관광협회 안내소사업팀장
 - 김화경 제주국제대학교 호텔경영학과 교수
 - 안덕수 한국관광공사 관광인프라실 실장
 - 오승철 제주 MBC 보도제작국장
 - 오흥욱 한국소비자원 여행소비자권익증진센터 센터장
 - 이난영 한국표준협회 서비스경영센터 책임전문위원
 - 이재홍 제주관광공사 본부장
 - 임재영 동아일보 편집국 사회부 차장
 - 조부연 제주대학교 경영학과 교수
 - 한덕환 서귀포시 관광진흥과 관광진흥담당

○ 제3차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 3월 21일(월)
- 주제 : 제주 미래관광에 대한 대안적 논의
- 세부내용
 - 주제발표 : 제주의 미래 관광, 준비에 대한 논의(제주 방문수요 증가에 대한 대응)
(한국문화관광연구원 관광산업연구실 선임연구위원 김향자)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 고승익 제주특별자치도관광협회 마케팅국 국장
 - 김종기 제주상공회의소 제주지역인적자원개발위원회 책임연구원
 - 서용건 제주대학교 관광경영학과 교수

그간의 추진성과 및 향후 계획

송규진 제주YMCA 부설 제주교통연구소 소장
신왕근 제주관광대학교 항공서비스과 교수
양성창 제주항공정책연구소 소장
양정철 세계환경과섬연구소 특별연구원
양필수 제주관광공사 관광산업처 처장
이성은 제주관광공사 경영지원처 처장
이재홍 제주관광공사 본부장
장문봉 제주특별자치도 관광정책과 관광정책담당
정승훈 제주발전연구원 연구기획실 실장

○ 제4차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 4월 27일(수)
- 주제 : 정부의 중국인 단체관광 개선 대책에 따른 제주관광의 대응 방향
- 세부내용
- 주제발표 : 중국 단체관광시장 개선 대책 및 향후 계획(문화체육관광부 관광정책실 전략시장과 사무관 왕기영)
- 참가자 명단(가나다 순)
 - 김남선 제주특별자치도청 관광산업과장
 - 김남진 제주특별자치도관광협회 부분부장
 - 김은영 한국관광통역안내사협회 제주지부 부지부장
 - 김지훈 JIBS 취재부장
 - 김태엽 제주특별자치도청 관광정책과장
 - 문성종 제주한라대학교 관광경영과 교수
 - 서대훈 한국여행업협회 회원사업국 부장
 - 이재홍 제주관광공사 본부장
 - 양필수 제주관광공사 관광산업처 처장
 - 홍유식 (주)하나투어제주 대표이사
 - 홍종훈 제주공룡랜드 상무

○ 제5차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 5월 26일(목)
- 주제 : 관광브랜드 조명을 통한 미래전략 방향 모색
- 세부내용
- 주제발표 : 관광브랜딩과 커뮤니케이션(한국관광공사 마케팅지원실 브랜드마케팅팀 팀장)
- 참가자 명단(가나다 순)
 - 김남선 제주특별자치도청 관광산업과장

그간의 추진성과 및 향후 계획

고경실 제주대학교 관광개발학과 강사(전 제주도 공무원)
김진우 CJ E&M 미디어솔루션부문 사업1국 부장
문경호 제주관광공사 해외마케팅처 처장
박상곤 한국문화관광연구원 관광정책연구실 부연구위원
양필수 제주관광공사 관광산업처 처장
임재영 동아일보 편집국 사회부 차장
장문봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당
조익준 영진경영법인 대표

○ 제6차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 6월 24일(금)
- 주제 : 제주관광인력의 전문성 강화 방안 모색
- 세부내용
 - 주제발표 : 제주관광의 핵심인재 육성 방안(장혜정 한국직업능력개발원 성과관리센터 센터장)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 고태호 제주발전연구원 경제산업연구부 부장
 - 김우신 오라관광(주) 인사총무팀 팀장
 - 김창호 제주특별자치도관광협회 정책기획실 실장
 - 문성종 제주한라대학교 관광경영과 교수
 - 양인실 (사)한국관광통역안내사협회 제주지부 대외협력이사
 - 양필수 제주관광공사 관광산업처 처장
 - 임유미 사우스웨스트미네소타주립대학 교수(서비스경영 전공)
 - 홍성화 제주대학교 관광경영학과 교수

○ 제7차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 7월 25일(월)
- 주제 : 제주관광의 질적성장을 위한 저가패키지 개선방안 모색
- 세부내용
 - 주제발표 : 여행산업 저가구조 개선과제: 송객수수료를 중심으로(조아라 한국문화관광연구원 관광산업연구실 부연구위원)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 김남진 제주특별자치도관광협회 부분부장
 - 김주남 롯데면세점 상무
 - 배성환 비단국제여행사대표(한국여행업미래발전협의회)
 - 송윤심 제주특별자치도청 관광산업과 관광산업담당
 - 오창현 제주관광공사 관광산업처 처장

그간의 추진성과 및 향후 계획

장문봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당

장지명 (주)세리월드 대표

정기정 한국관광공사 해외마케팅실 아시아중동팀 팀장

진정일 제주특별자치도자치경찰단 관광경찰과 관광경찰담당

홍성화 제주대학교 관광경영학과 교수

○ 제8차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 8월 26일(금)
- 주제 : 관광객 수용태세 대응체계의 고도화, 불만족요소 관리
- 세부내용
 - 주제발표 : 서울특별시관광협회 관광객 불만족 대응 사례(최일태 서울특별시관광협회 대외사업본부 본부장)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 고민정 제주관광공사 제주웰컴센터 관광안내소 대리
 - 김승한 제주특별자치도관광협회 정책기획실 팀장
 - 김희수 한국문화관광연구원 관광정책연구실 연구위원
 - 문성종 제주한라대학교 관광경영학과 교수
 - 안혜영 제주특별자치도 관광정책과
 - 오선애 제주안내 120콜센터 센터장
 - 오창현 제주관광공사 관광산업처 처장
 - 오홍국 한국소비자원 여행소비자권익증진센터장
 - 왕재욱 한국관광공사 관광안내팀 차장

■ 향후 추진계획

- 제주관광 이슈 관련 월별 워크숍 지속 추진 및 기관간 네트워크 강화
- 월별 워크숍 개최 결과 공사홈페이지 게재(www.ijto.or.kr)

제주의 가을, 쇼핑에 빠지다!

Fall in love with shopping in Jeju

제주관광의 중심 중문관광단지에서
추억의 가을 여행과
실속 있는 면세쇼핑을 즐기세요

2016 **FALL** *estival* *in Shopping*

제주관광공사
중문면세점
www.jejudfs.com



국내 숙박·항공 예약만 하면 연령 제한 없이
누구나 1년 6회, 1회 \$600 이용
1인 1회 담배 1보루, 주류 1병 구매 가능 (19세 이상)

운영시간 10:00 ~ 20:00 문의 064 780 7700
제주도 서귀포시 중문관광로 224(중문동 2700)
제주국제컨벤션센터 1층

제주관광공사 면세점 수익금은 제주관광 발전을 위해 쓰입니다



**FOR
YOU.**



**Duty free of you, by you, for you,
shall not perish from the Earth**

**THE JEJU DUTY
FREE**

濟州觀光公社

www.jejudfs.com

