

제2차제주관광 미래전략워크숍 결과보고서

제주관광 서비스 품질 관리방안 및 안내체계 개선

- | | | |
|------------|--|--|
| ▶ 주최 | 제주관광공사 | |
| ▶ 일시 | 2016년 2월 16일(화), 14:00~ | |
| ▶ 장소 | 제주웰컴센터 3층 대회의실 | |
| ▶ 진행 | 이 재 홍 제주관광공사 본부장 | |
| ▶ 주제발표 | 안 덕 수 한국관광공사 관광인프라실 실장
김 현 숙 서울특별시관광협회 안내소사업팀 팀장 | |
| ▶ 토론(가나다순) | 고 승 철 제주특별자치도관광협회 관광사업 제1분과장
권 오 성 한국표준협회 서비스경영센터 센터장
김 남 선 제주특별자치도청 관광산업과 과장
김 아 미 (사)한국관광통역안내사협회 제주지부 부지부장
김 재 환 나사렛대학교 경영학과 교수
김 종 문 한국호텔전문경영인협회 제주지회 지회장
김 화 경 제주국제대학교 호텔경영학과 교수
오 승 철 제주MBC 보도제작국장
오 홍 욱 한국소비자원 여행소비자권익증진센터 센터장 | 이 난 영 한국표준협회 서비스경영센터 책임전문위원
임 재 영 동아일보 편집국 사회부 차장
조 부 연 제주대학교 경영학과 교수
한 덕 환 서귀포시 관광진흥과 관광진흥담당 |

- 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.



관광품질 통합인증제도

운영(안)

2016.02.16



목 차

- I. 개 요
- II. 관광 인증제도 현황
- III. 관광품질 통합인증제도 도입
- IV. 관광품질 통합인증제도 운영방안
- V. 향후계획



주제발표 자료 1

관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전 방안

1. 관광품질인증제도 현황

국내제도

종류(종)	現 운영제도	총인증	공사 인증	비고
숙박 (15)	 굿스테이  코리아스테이  한옥스테이  베니키아  그린스텔  우수관광사업체	27,438	2,140 (7.8%)	인증 대상 : 60,926 농어촌민박 : 25,000 (인증기관:농어촌공사)
음식 (68)	 모범음식점 (한국외식업중앙회)  궁중체험식당(관광공사)  농가맛집 (농촌진흥청)	22,448	158 (0.7%)	모범음식점 : 19,019 (인증기관:농어촌공사)
쇼핑 (2)	 우수쇼핑점인증, 한국관광 명품인증(관광기념품)	1,338	1,338 (100%)	기념품판매점 : 17,000
여행 상품 등	 우수여행상품인증  서울관광인증  경기관광인증  부산관광인증 (문체부: 여행업협회)	430	-	우수여행상품인증 : 361 (인증기관: 여행업협회)

3



1. 개요

I.개 요

• 필요성



3



주제발표 자료 1

관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전 방안

목 차

I. 개 요

II. 관광 인증제도 현황

1. 국내 관광 인증제도 현황
2. 해외 관광 인증제도 현황
3. 관련 인증 현황
4. 이해관계자 인식 분석

III. 관광품질 통합인증제도 도입

IV. 관광품질 통합인증제도 운영방안

V. 향후계획



II. 관광 인증제도 현황

1. 국내 관광인증제도 현황_숙박

◆ 국내 숙박업 관광품질인증제도 현황

	지정대상	주관기관	지정방식	법적근거
호텔업 등급제	관광호텔업의 등록을 한 자	한국관광공사	등급제(의무)-한국관광공사	관광진흥법
굿스테이	공중위생법상 숙박업(일반)으로 영업 신고를 한 업소	한국관광공사	인증제-전문기관 인증위탁	관광진흥법
코리아스테이	'외국인관광도시민박업'으로 지정된 업체 대상	한국관광공사	인증제-전문기관 인증위탁	인증에 대한 법적근거없음
한옥스테이	'한옥체험업'으로 지정된 업체 대상	한국관광공사	인증제-전문기관 인증위탁	인증에 대한 법적근거없음
포앤비텔	공중위생법상 숙박업(일반)으로 영업 신고를 한 업소	해운대구청	인증제 - 구청 공무원 현장평가후 해운대구 숙박협회가 심의	조례 준비중
그린스텔		대구광역시청	인증제 - 시청 공무원 현장평가후 자체 심의	
행복호텔		전라남도청	인증제 - 도청 공무원 현장평가후 자체 심의	

주제발표 자료 1

관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전 방안

II. 관광 인증제도 현황

1. 국내 관광인증제도 현황_음식점

◆ 국내 음식점 관광품질인증제도 현황

	지정 대상	주관 기관	지정 방식	법적 근거
궁중음식체험식당	1년 이상 경과, 궁중음식 포함 메뉴가 50% 이상 음식점	한국관광공사	인증제-전문기관 인증위탁	법적근거 없음
농가맛집	농업인 공동사업체	농촌진흥청	지원사업-도·농업기술원 자체 심의	농어업·농어촌 및 식품산업기본법
모범음식점	식품위생법에 따른 일반음식점	식품의약품안전처 (한국외식업중앙회)	인증제-심의위원회	식품위생법 및 식품의약품안전처 예규
양평군 건강맛집		강원 양평군 지역경제과	인증제-심의위원회	양평군 조례
으뜸공주맛집		충남 공주시 문화관광과	인증제-선정위원회	공주시 조례
서천군 향토맛집		충남 서천군 민원실 위생팀	인증제-심의위원회	서천군 조례
군산맛집		전북 군산시 경제항만국	인증제-군산맛집발굴·육성위원회	군산시 조례
지평선 깨친맛값 음식점		전북 김제시 보건위생과	인증제-운영위원회	김제시 조례
깨친맛음식점	일반음식점 중 모범업소	대구 달서구 위생과	인증제-심의위원회	대구광역시 달서구 조례

7



II. 관광 인증제도 현황

1. 국내 관광인증제도 현황_기타

◆ 국내 우수관광, 쇼핑, 기념품 등의 관광품질인증제도 현황

	지정 대상	주관 기관	지정 방식	법적 근거
서울시 우수관광 상품인증제	우수관광상품, 특별관광상품 (크루즈, 전세기, 특별테마 등)	서울관광마케팅(주)	인증제-‘우수관광상품 평가위원회’가 심의	법적근거 없음
경기 관광인증 우수 프로그램	도내 관광시설 도입 상설 또는 정기 프로그램	경기관광공사	인증제-학계 및 업계 전문가 위원회가 심의	
부산 우수관광 인증제	부산시 소재 인바운드 여행업체	부산관광 공사	인증제-관광상품 전문가 심사위원회가 심의	
한국여행업협회 우수여행상품	내국인국내여행상품 및 내국인 해외여행상품	한국여행업협회	인증제-단체 입찰 후 위원회가 심의	
퍼스트 프리미엄 쇼핑	조건 충족하는 전국 외국인 관광객 방문지역 내 쇼핑점	한국관광공사	인증제	
관광기념품 공모전 (한국관광명품)	공산품, 공예품, 가공식품 등 구매 가능한 관광기념품	한국관광공사 음식쇼핑팀	인증제	
음식테마거리	조건을 만족하는 광역시·도(시·군·구) 음식테마거리	한국관광공사	인증제	
국립공원야영장 등급제	국립공원관리공단에서 운영 중인 야영장	국립공원관리공단	등급제-별표(★) 1~4개 부여	관광진흥법

8



주제발표 자료 1

관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전 방안

II. 관광인증제도 현황

1. 국내 관광인증제도 현황_분석

유사인증제도의 난립 및 홍보미흡	<ul style="list-style-type: none"> - 유사인증제도의 난립으로 관광객들에게 관광품질인증제도 혼란 가중 - 단일화된 홍보 창구가 없어 홍보가 제대로 이뤄지지 않으며 관련 인증제도에 대하여 검색이 용이하지 않음
제도운영 근거미흡	<ul style="list-style-type: none"> - 인증제도의 운영근거가 미흡함 음식점 등은 지방자치단체 조례에 의해 운영되는 경우가 많으나 숙박, 우수 관광 등의 경우 법적근거가 없음
중복인증	지방자치단체에서 운영하는 우수숙박시설인증은 굿스테이와 중복되는 인증으로서 단일화 필요
사후관리 미흡	인증에 대한 사후관리 및 서비스 모니터링 미 실시 (매년 정기적인 사후관리가 실시되지 않음). 전라남도의 행복호텔의 경우 2014년 이후 인증제도를 폐지하였으나, 관련 홈페이지에 홍보를 계속하고 있어 소비자 혼란 유발
심사의 전문성 부족	지방자치단체에서 수행하는 관광품질 인증심사(숙박시설)의 경우 심사매뉴얼, 심사평점기준표, 심사원 교육훈련 없이 수행되어, 심사의 전문성과 공정성을 보장할 수 없음.

9



1. 관광품질인증제도 현황조사 및 분석

해외제도

인증제도	국가	대상 서비스	주관/인증기관
Quality in Tourism 	영국	호텔, 캠핑파크, 관광지 등	영국관광청/평가위원회
Calidad Turística 	스페인	식당, 숙박, 안내/관광편의 (여행사, 스키장 등)	스페인 관광청/관광품질원
Qualmark 	뉴질랜드	숙박, 음식, 교통 등 모든 숙소 및 관광업소	뉴질랜드관광청/퀄마크㈜
Quality Tourism Service 	홍콩	상점(소매업), 식당, 숙소, 미용실 등	홍콩관광청/생산성위원회
Qualité Tourisme 	프랑스	호텔, 리조트 등 숙박업소, 카페 및 음식점, 레저스포츠 관광지 등	프랑스 관광청



주제발표 자료 1

관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전 방안

II. 관광인증제도 현황

2. 국외 관광인증제도 현황_프랑스, 영국

◆ 프랑스와 영국의 관광인증제도

구분	프랑스	영국
통합인증대상	숙박업소, 식당, 관광지, 유적지, 박물관, 컨벤션 센터, 시즌 관광지 렌탈서비스, 관광안내소 등	숙박업소, 관광지(박물관, 공원, 성당, 테마파크 등)
인증실적	2015년 기준 5,748건 - 숙박업소 3,503건 (61%) 그 외 2,245건(39%)	2015년 기준 약 24,300여건 - 숙박업소 17,300여건(71%), 그 외 700여건(29%)
총괄조직	정부부처 DGE (Direction Générale des Entreprises)	정부 산하 독립기구 VisitEngland(VE)
법적근거	Regulation Quality Tourism	확인불가
인증방법	체인사업자 통합인증, 지역품질 관리조직 권한위임, 지방 파트너십 주지사 인증부여 3가지 방법 최종 인증부여는 관광부가 결정	인증심사 및 관리는 외부업체 아웃소싱 (G4S)
인증혜택	인증로고 사용	인증로고 사용, 무료 상담 서비스 제공 간행물 제공 및 홍보 시상식 개최 및 분야별 시상 업체별 필요 물품에 대한 할인 서비스

11



II. 관광인증제도 현황

2. 국외 관광인증제도 현황_뉴질랜드, 홍콩

◆ 뉴질랜드와 홍콩의 관광인증제도

구분	뉴질랜드	홍콩
통합인증대상	숙박업소, 활동, 교통, 서비스, 투어 운영자/사업자, 안내센터	숙박업소, 소매상점, 음식점 등
인증실적	2015년 기준 2,012건 - 숙박업소 1,170건 (58%), 그 외 824건(42%)	2015년 기준 1,258건 - 숙박업소 13건(1%) 음식점 467건(37%) 소매상점 778건(62%)
총괄조직	뉴질랜드 산하기관 Qualmark New Zealand Limited	홍콩 관광청(Hong Kong Tourism Board)
법적근거	확인불가	확인불가
인증방법	주관기관에서 직접 심사요원 수시고용하여 심사 진행	심사요원 수시고용하여 심사 진행
인증혜택	인증마크 사용, 홈페이지 게시 홍보 및 전문가 컨설팅 환경부 안전점검을 Qualmark로 대체	인증마크 사용 홈페이지 홍보

12



주제발표 자료 1

관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전 방안

관광품질 통합인증제도 요약

구분	프랑스	영국	뉴질랜드	홍콩	한국
숙박	호텔	Hotel	Hotel	Accommodation	호텔 329(무궁화), 33(별)
	Motel	Budget Hotel	Motel		굿스테이, 포앤비텔, 그린스텔, 행복호텔, 제주우수관광
	게스트하우스	Guest Accommodation	Backpacker		코리아스테이 (게스트하우스)
	B & B	Hostel	B & B		코리아스테이 (홈스테이)
	휴가마을	Holiday Village			농어촌관광등급
	캠핑장	Holiday, Camping Park	Holiday Park		야영장
	기타 숙박 - 유스호스텔	기타 숙박 - Campus, Self-Catering - Serviced Apart. - Caravan Holiday Home - Hotel Boat - Alternative Accommodation	기타 숙박 - Guest & Hosted - Holiday Home - Student Accommodation - Apartment, Luxury Lodge - Boutique & Lodge		기타 숙박 (한옥스테이)
	소계	소계	소계	소계	소계
식당	레스토랑	없음	없음	Restaurant	농가맛집, 제주우수관광(식당), 음식테마거리, 궁중음식
쇼핑	없음	없음	없음	Retail Shop	우수쇼핑점, 관광명품
안내소	관광안내소	없음	i-SITE Visitor Information		
교통	없음	없음	Visitor Transport		제주우수관광 (교통)
관광지	관광지 야외활동	Attraction - 박물관 - 공원 - 성당 - 테마파크	Visitor Activity Visitor Service		서울우수관광, 경기우수관광, 부산우수관광, 우수여행상품, 제주우수관광
기타	컨벤션센터, 계절현물 카페				
합계	5,748	합계	합계	합계	합계

II. 관광인증제도 현황

2. 해외 관광인증제도 현황_분석

◆ 해외 인증제도 분석결과

인증분야	<ul style="list-style-type: none"> - 숙박시설이 관광품질인증제도의 가장 큰 비중 (영국96%, 프랑스61%, 뉴질랜드58%) - 음식, 쇼핑, 여행사, 여행상품, 관광버스, 캠핑장 등 국가별로 다양하게 운영되고 있음 - 홍콩은 소매상점(쇼핑) 중심의 제도
심사비용	심사비용을 관광사업체에게 직접 받고 있으며 이 비용을 인증 홍보 및 운영비로 사용 (사례) 영국: Income 5,667,000£ (10,020백만원), Cost 5,493,000£ (9,720백만원)
인증제도	<p>대부분의 국가에서 관광품질인증제도에외에 개별 인증제도가 함께 공존하고 있음.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 홍콩의 경우 QTS인증제도가 있으나, 호텔등급제도는 호텔체인별로 개별적 운영. - 영국의 경우 QIT인증제도가 있으나, 호텔등급은 AA제도 병행.
사후관리	대부분의 국가에서 매년 정기적으로 사후관리심사를 수행하고 있음. 특히 사후관리심사는 사전에 예고하지 않고 불시 또는 암행평가로 시행됨.
법적근거	프랑스를 제외한 국가에서 관광인증제도에 대한 법적기반을 갖추지 않고, 관광업무를 총괄하는 공공기관의 규정에 의하여 제도를 운영하고 있음.
행정조직	<ul style="list-style-type: none"> - 프랑스 : 정부조직(DGE)산하 The National Brand Selection Committee - 영국 : VE (VisitEngland)에서 G4S에 아웃소싱 - 뉴질랜드 : 웰마크주식회사 (뉴질랜드 관광청 산하) - 홍콩 : Hong Kong Tourism Board(홍콩관광청)산하 QTS Committee의 사무국
심사인력	심사업무를 아웃소싱하거나, 모집한 비상근인력 활용

주제발표 자료 1
관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전 방안

목 차

- I. 개 요
- II. 관광 인증제도 현황
- III. 관광품질 통합인증제도 도입
 - 1. 기본방향
 - 2. 적용범위 선정
 - 3. 제도적 기반 정비
- IV. 관광품질 통합인증제도 운영방안
- V. 향후계획



III. 관광품질 통합인증제도 도입

1. 기본방향 수립

◆ 관광의 가치 사슬과 품질관리 범위 설정



주제발표 자료 1

관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전 방안

III. 관광품질 통합인증제도 도입

2. 적용범위 선정

◆ 국내 관광진흥법의 관광사업구분

관광사업 구분	세부 분류	
여행업(등록)	일반여행업, 국외여행업, 국내여행업	
관광숙박업 (등록)	호텔업	관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업, 호스텔업, 소형호텔업, 의료관광호텔업,
	휴양콘도미니엄업	
관광객 이용시설업 (등록)	관광숙박시설업	전문휴양업, 종합휴양업(제1종, 제2종)
	야영장업	일반야영장업, 자동차야영장업
	관광유람선업	일반관광유람선업, 크루즈업
	관광공연장업	
국제회의업(등록)	국제회의시설업, 국제회의기획업	
카지노업(허가)		
유원시설업	종합유원시설업, 일반유원시설업(이상 허가), 기타 유원시설업(신고)	
관광 편의시설업 (지정)	관광유흥음식점업, 관광극장유흥업, 외국인전용 유흥음식점업, 관광식당업, 시내순환관광업, 관광사진업, 여객자동차터미널시설업, 관광펜션업, 관광캐노피업, 한옥체험업, 외국인관광 도시민박업,	

• 현행 관광진흥법 상 등록 및 지정 업종 대상으로 통합인증제 추진

17



III. 관광품질 통합인증제도 도입

2. 적용범위 선정

◆ 관광품질 통합인증제도 적용 대상

- 우선적용 대상 : 숙박
- 1차 적용대상 : 쇼핑, 음식테마, 관광안내소
- 2차 적용대상 : 관광지/관광활동, 여행사, 여행상품, 관광교통



18



목 차

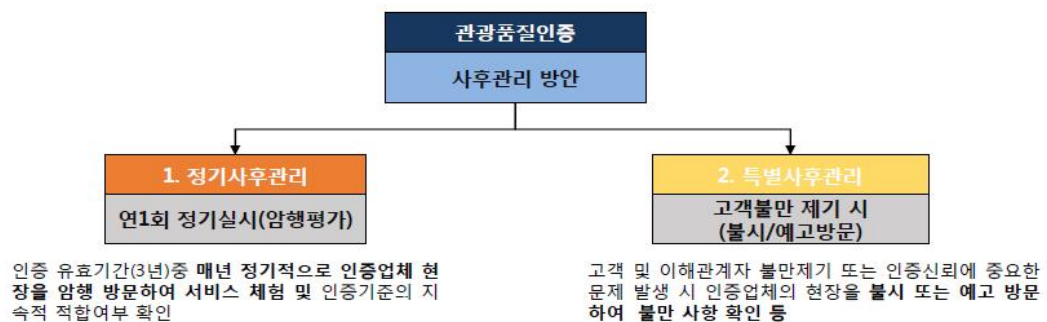
- I. 개 요
- II. 관광 인증제도 현황
- III. 관광품질 통합인증제도 도입
- IV. 관광품질 통합인증제도 운영방안
 - 1. 운영체계 및 조직
 - 2. 매뉴얼 및 심사기준
 - 3. 사후관리 방안
 - 4. 인센티브
- V. 향후계획



IV. 관광품질 통합인증제도 운영방안

3. 사후관리 방안

- ◆ 인증취득 이후 인증기준에 적합여부를 지속적으로 모니터링하여 인증신뢰 확보



- ◆ 인증사후관리 (안)

1. 정기사후관리

- 암행평가 : 연1회 예고 없이 불시에 현장을 인증기업의 서비스를 체험하고 체험을 마친 후에 신분 밝히고 담당자 인터뷰 및 시설안내를 받으며 점검을 마침
- * 정기사후관리심사 시 부적합사항 발견 시 시정조치 요구 및 인증처분 조치

2. 특별사후관리

- 고객 및 이해관계자의 불만 제기 시 또는 인증 신뢰에 문제 발생 시 방문하여 불만사항 확인
- * 고객 불만사항 등이 타당한 경우, 시정조치를 요구

주제발표 자료 1

관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전 방안

IV. 관광품질 통합인증제도 운영방안

4. 인센티브 지원 방안

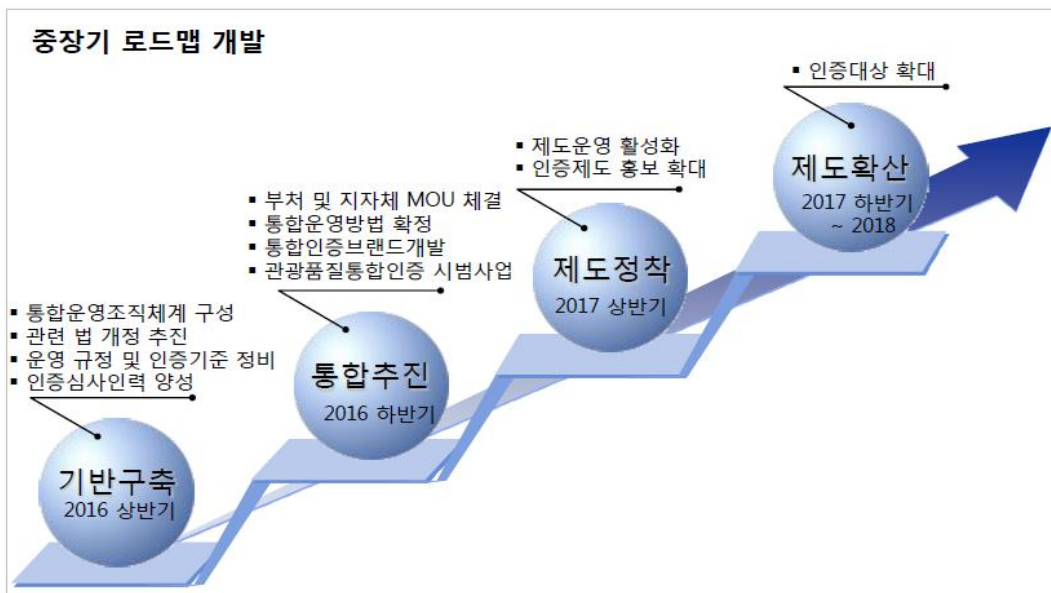
분류	구분	내용
홍보 및 마케팅 지원	홍보 및 마케팅 비용지원	· 홍보물, 간판 및 홈페이지 영어, 일어, 중국어) 제작 지원 · 인증마크 사용 및 현판, 액자, 운영물품, 안전물품 등 지원
	대기업 및 공공기관 대상 홍보	· 대기업 및 공공기관 협약식을 체결하여 공무로 인한 출장 시 관광품질우수기업 우선 이용
	언론 홍보	· 방송 보도 : 유명 인기가수를 활용한 로고송 제작 및 방송 홍보 · 일간지/잡지 보도, 전문지, 간행물 등 발행
	인터넷 홍보	· 홈페이지 홍보, 인터넷 포털사이트 배너광고 · SNS 활동 및 이벤트, 소셜 커머스 활동
	대중교통(버스, 지하철, KTX)홍보	· 부착형, 방송광고, 홍보판 홍보 등 · KTX, 고속버스 등 관광교통수단 활용하여 광고
	홍보대사 위촉	· 유명 연예인 홍보대사 위촉 및 홍보활동
	기타 홍보활동	· 어플리케이션 개발, 리플렛 제작, 간행물 발간 등
기타지원	정부포상	· "관광품질우수기업 대상"제도를 도입, 문화체육부 포상을 수여 · 포상 내역 : 상패와 상금
	교육, 컨설팅 지원	· 희망기업을 대상으로 교육 및 컨설팅 서비스를 지원 · 주기적으로 컨설팅 실시 지원, 개선책 제언
	타 인증획득 시 가산점 부여	· 타인증 획득시 가산점 부여 · 중소기업청 경영혁신형 인증(MainBiz) 인증 · 시간제일자리 창출 지원사업(고용노동부 가산점 5점 이내 부여) · 고용창출지원사업(고용노동부 가산점 5점 이내 부여)



21



단계별 통합 로드맵 수립



22



주제발표 자료 1

관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전 방안

참조 [통합인증 사례]

국가통합인증마크(KC)

□ 도입필요성

정부 부처마다 70여개의 법정의무 인증제도로 인하여 **중복해서 인증을 받으므로 시간과 비용이 낭비**,
국제 신뢰도 저하와 국부 유출의 문제발생. 이에 **13개 법정 의무인증마크를 국가통합인증마크 하나로 통합 (2011.1)**



국가표준기본법 [법률 제12925호]
제22조의4 (국가통합인증마크의 도입)

④ 인증 등을 받아야 하는 제품에 마크를 표시하도록
법령에 규정하는 경우 소관 중앙행정기관의 장은
국가통합인증마크를 도입하여야 한다.

추진일정

2007년 도입방안 기본계획 수립
2009년 7월 1일부터 산업부 도입
2011년 1월 1부터는 환경부, 방통위 등 전부처로 확대
※ 기존마크와 통합마크는 2년간 병행 사용



K (korea)와 C (certificate)를 하나로 통합성을
강조하고, 심볼형태로 형상화. 인증 분야구분



품질



안전



환경



보건

23

23
한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION



24
한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION



발상의 전환 움직이는 관광안내소



 서울특별시관광협회
Seoul Tourism Association

RED ANGEL



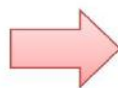
2009년 1월, 안에서 밖으로의 서비스 시작

RED ANGEL



세계 최초 1년 365일 상설 안내 서비스 제공

RED ANGEL



서울 관광안내서비스의 당당한 대표 브랜드

주제발표 자료 2

‘움직이는 관광안내소’ 사례 및 제주지역 적용 방안

PROFILE	
	<p>이름</p> <p>레드엔젤 • Red Angel • 红衣天使 • レッドエンジェル</p>
 착지 자세  뒷모습  착한 모습	<p>생년월일</p> <p>2009년 1월 30일</p>
	<p>출생지</p> <p>서울특별시 중구 명동</p>
	<p>가족관계</p> <p>84남매 (2016.2. 현재)</p>
	<p>활동지역</p> <p>명동, 신촌, 동대문 일대 10개 지역</p>
<p>주요활동</p> <ul style="list-style-type: none"> • 교통, 쇼핑, 음식, 숙박 등 전반적인 관광관련 정보 제공 및 안내 • 몸이 아픈 여행자를 위한 병원 동행 안내 • 관광지에서 잃어버린 이산가족 찾아주기 서비스 • 가끔은 관광객이 잃어버린 틀니 등을 찾아 드리는 서비스도 제공 	
<p>특기</p> <ul style="list-style-type: none"> • 외국인 관광객에게 한국 알리기 • 바디랭귀지로 전 세계 사람과 의사소통하기 • 심폐소생술로 관광객 살리기 	
<p>수상경력</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2010 한국관광의 별 선정 • 서울시장상 수상 (13명) • 미소국가대표 위촉 (7명) 	
<p>장래희망</p> <ul style="list-style-type: none"> • 한류의 중심에 서기 • 한국 관광의 새 역사 쓰기 	

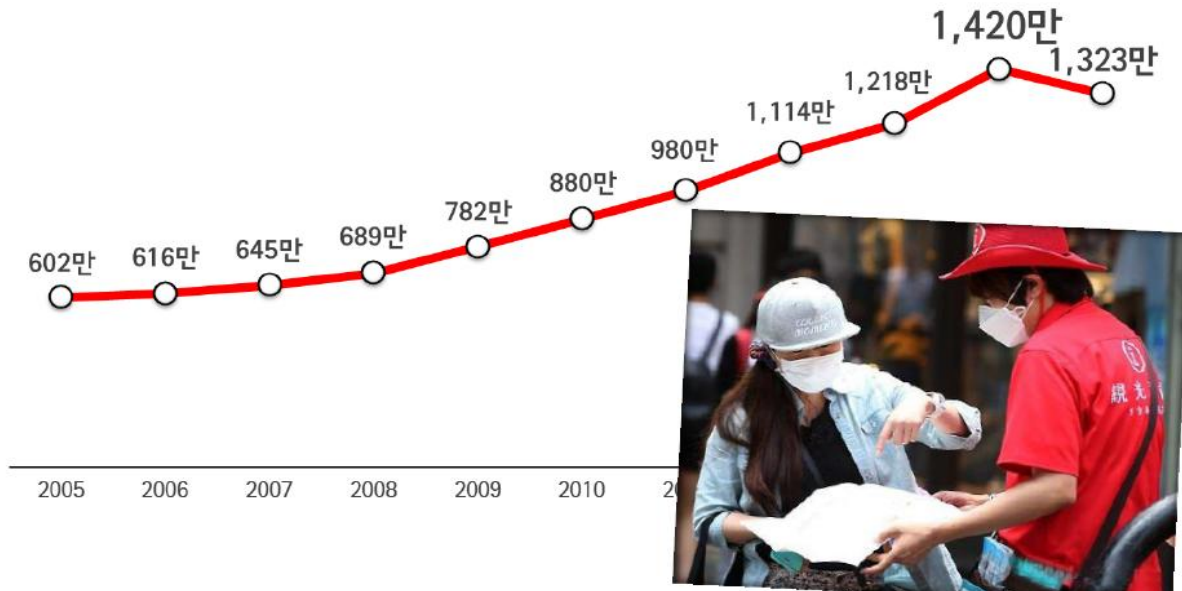
RED ANGEL



RED ANGEL



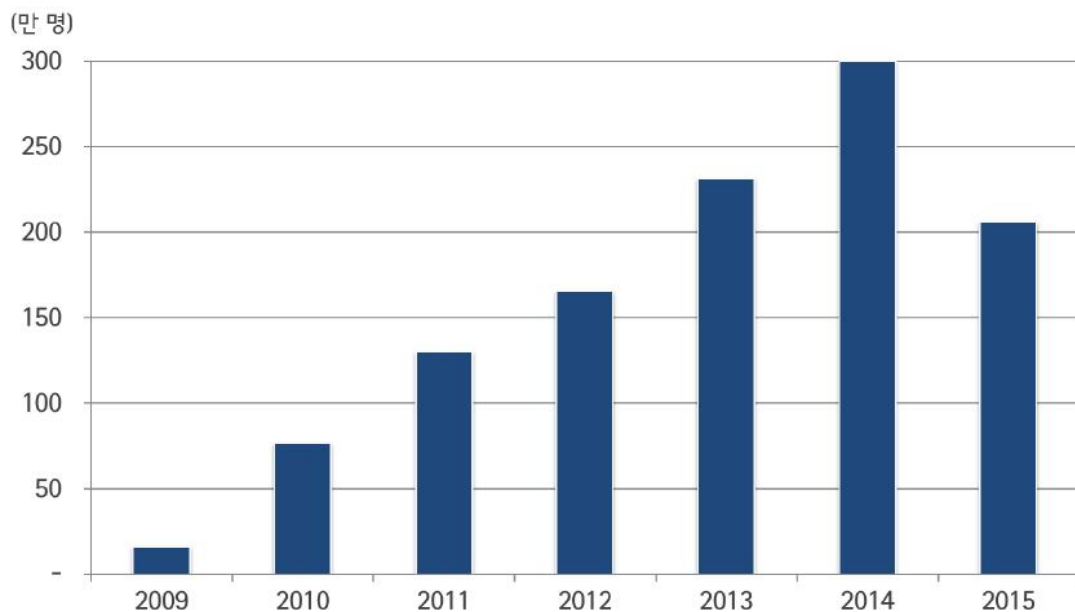
방한 외래 관광객 추이



RED ANGEL



운영실적



RED ANGEL



시민도 환대실천 동참: i-Seoul 자원봉사단

RED ANGEL



TO WHOM IT MAY CONCERN

This is a letter to recognize BYEON YOUNGEUN and KWON HYUNJOO for their absolutely amazing help with the following:
 I work as a Purser for the German Airline Lufthansa in Seoul, I and two of my colleagues went to the city.

When we arrived in Myeongdong one of the young ladies got dizzy followed by nausea.
 She had to sit down and couldn't move anymore.

This is where Byeon Youngeun and Kwon Hyunjoon helped us. They organized a Taxi which drove us to the hotel (at no charge!), they helped us check in and transfer (at no charge!), let us use their telephone and their car (at no charge!). My colleague was safely released by the doctor.

Without their help it would have been really difficult. I would like to thank Byeon Youngeun and Kwon Hyunjoon very much for all their effort, friendliness and help.

I look forward to visiting Seoul again knowing the friendliness of the people there!



레드엔젤의 도움을 받은 수많은 감동 사연

RED ANGEL



각종 수상 및 국내외 매스컴 소개

RED ANGEL



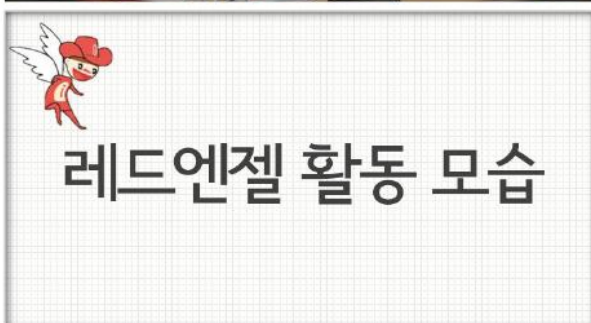
OMOTENASHI TOKYO (おもてなし東京)

RED ANGEL



OMOTENASHI TOKYO (おもてなし東京)

RED ANGEL



주제발표 자료 2
 '움직이는 관광안내소' 사례 및 제주지역 적용 방안

RED ANGEL



RED ANGEL



체계적이고 전문적인 교육 프로그램

RED ANGEL



레드엔젤은 여러분들의 수호천사가 되겠습니다

감사합니다



주요 토론내용



사회 : **이 재 홍** 제주관광공사 본부장

바쁘신 일정중에도 저희 미래워크숍에 참석해주셔서 감사합니다. 오늘 이 자리에 있어서 저희들에게 좋은 정책적 제안을 해주신 한국관광공사 관광인프라실 안덕수 실장님, 서울특별시관광협회 김현숙 안내소사업팀장께 진심으로 감사드립니다.

올해 저희 제주도 제주관광이 새로운 질적성장을 위한 캐치프레이즈를 내걸었습니다. 해외는 물론이고, 국내에서도 관광의 질적성장에 대해서 수년전부터 이야기를 했지만 실제 질적성장을 어떻게 발전시켜 나갈 것인가 질적성장과 양적성장의 개념은 대치되는 개념인가 보완되는 개념인가 등에 대한 많은 이야기가 있었습니다.

그런 토론 중에 제주특별자치도에서 올해부터는 모든 관광의 지표를 이르는바 관광객 입도 수에 의존하지 않고, 실제 그 보다는 제주를 얼마나 체류하는지 그들이 얼마나 비용을 사용했는지 실제적으로 만족도는 얼마나 되는지 등에 대해 고민을 하고 있습니다.

그래서 지난달에는 제주의 질적관광을 어떻게 할 것이냐에 대해 도내외 전문가들을 모셔서 1차 워크숍을 진행하였고, 두 번째로 관광품질에 대한 워크숍을 준비하였습니다.

저희가 다양한 서비스를 하지만 결국은 저희가 제공하는 또는 서비스 소비자 입장에서 혜택을 받는 서비스들이 제대로된 수준에 품질인증이 된 것인가에 대해서는 저희들이 깊게 생각해보지 않았다고 생각합니다. 다른 산업의 경우 ks, HACCP, 생산이력제 같은 다양한 인증제가 있는데, 관광은 그러한 인증제가 없었다고 생각합니다. 물론 유사한 인증제가 있었지만 그러한 인증제가 법적규제를 가지고 하지는 않고 있다라고 생각합니다.

아직도 대한민국 전체가 또는 제주도가 관광을 하나의 산업으로써 육성시키는데에는 정책적 무지라던가 다양함이 부족하지 않은가 생각합니다. 다행스럽게도 한국관광공사에서 이런 모델들을 개발하고 앞으로 국가단위에서 적용시켜나갈 예정입니다만 이런 것들을 우리 지역에 어떻게 할 것인가?에 대한 고민이 필요하다고 생각합니다. 제주도가 관광의 메카라고는 하지만 관광객수로는 그렇지만 제도하고 서비스 품질하고 그걸 계량화 하고 측정하고 하는데 있어서는 아직도 부족한감이 없지 않나 생각합니다.

주요 토론내용

또 하나는 결국 제주를 찾는 관광객들에게 얼마만큼 환대를 할 것인가 어느 정도의 수용태세를 갖췄는가입니다. 서울시에 운영 중인 움직이는 관광안내소는 국내는 물론 세계적으로 모범사례라 생각합니다. 이런 것들이 사소하지만 아주 깊은 친절이며, 결국 한국의 미를 보여주고 한국 관광의 경쟁력을 보여주는게 아닌가 생각합니다. 명동에서 펼쳐진 레드천사의 아름다움을 우리 제주에 어떻게 접근시킬 것인가 생각해봅니다.

오늘 학계,산업현장,언론에서 다양한 곳에서 오셨는데요 행정을 포함 이 분야에 잘 알고 계신 분이라 생각합니다. 저희들은 이 모임이 무엇을 해줘야 하고 제공한다기보다는 제주도가 가야할 길들을 만드는 다양한 정책들을 꺼내보고 공유하고 지역사회에 내놓고 피드백을 받는 그런 기회가 됐으면 좋겠습니다.

순서는 먼저 제주에서 관광현장에서 이런 문제들을 겪고 있고 깊이 고민하고 계시는 현업에서 말을 꺼내주시고 자연스럽게 말을 해주시면 좋겠습니다. 먼저 호텔업계에서 종사하고 계신 김종문 회장님께서 말씀을 열어주시길 바랍니다.

김 종 문 한국호텔전문경영인협회 제주지회 지회장

한국호텔전문경영인협회 제주지사를 맡고 있는 김종문입니다. 안덕수 실장님의 발표를 듣고 저희들이 적용해야 할 것들이 많다 생각했습니다. 일단 제주에서는 호텔등급제가 글로벌표준화가 되지 못하고, 제주사회 특성 상 인정에 끌리고 있다는 그런 지적을 받고 있습니다.

그래서 해외의 경우 삼성급 호텔이라고 하면 그 정도의 규모에 그 정도에 인적서비스를 해야 되는데 제주는 그러지 못하고 있는 것 같습니다. 그게 서울처럼 심사위원이라던지 심사기준이라던지 명확하게 제시되어야 하고, 이러한 체계를 통해 등급제가 실시 되야겠다고 생각합니다.

두 번째로 서비스 질하면 호텔에서 안에서 이뤄지는 식음료, 객실 서비스라던지가 해당되는데 제주도의 경우 전반적으로 부족하다 생각합니다. 보다 실무적인 서비스에 대한 교육을 우선적으로 실시하여야 제주관광의 기본적인 향상될 것입니다.

김 동 훈 전국렌터카사업조합연합회 제주조합 정책이사

렌트카는 개별 관광객의 80% 이상이 이용하는 제주관광의 first 이미지로, 제주관광에 대한 기여도가 높으나 행정에서의 관심이 낮은 실정입니다. 또한 제주도는 렌트카 시장의 가격경쟁 등이 심한 편으로, 매우 빠른 배차율이 나타나고 있는데 차량의 정비 등이 일정수준 이상 올라와 있는지에 대한 고민이 필요하다.

제가 방문했던 일본의 경우 차량 배차 전 30분 가량 세부적인 정비 후에 배차하는데, 제주의 경우에는 이렇지 않아 문제 발생 여지가 있습니다. 이와 함께 성수기 공항 마비 등으로 소비자의 불만이 높아, 인프라적인 측면에서의 문제 해결이 필요한 실정입니다. 예로 성수기 렌트카 이용자가 주차장에서 공항까지 이동하는데 40분 이상이 소요되는 등 문제가 발생하였습니다.

또한 외부적인 시각에서는 한 해 70만명 이상이 방문하는 렌트카하우스에서 통일된 유니폼을 착용하지 않고 있는 문제가 있다고 생각합니다. 정리하자면, 다각적인 지원책을 통해 렌터카 서비스가 원활하게 이루어지도록 지원하는 것이 우선이고, 그 이후 배차 및 차량상태 등 서비스의 정량화를 통해 서비스 품질관리를 도모해야 할 것입니다.

주요 토론내용

김 아 미 (사)한국관광통역안내사협회 제주지부 부지부장

해외여행을 많이 가보셨겠지만 해외여행을 가보시면 해외여행의 질을 좌우하는 것은 가이드의 질이며, 가이드의 질을 좌우하는 것은 교육입니다. 가이드 교육을 협회 자체 예산으로 하는 것은 한계가 있으며 현재 도청·공사와 함께 추진 중인데, 예산에 의거해서 교육의 양이 결정되기 때문에 지속적인 교육은 이루어지고 있지 않습니다.

특히 도내에서 이루어지는 교육에 있어서는 지속적이고 장기적인 교육이 필요하나, 가이드 특성상 많은 수의 교육인원이 한꺼번에 참가가 불가하기 때문에 연간 교육 추진 방식이 필요할 것입니다.

또한 가이드 자격 취득 후 역량을 재평가하는데 한계가 있기 때문에 공인된 교육이 이루어질 경우 참가한 가이드만 자격을 유지하게 하는 등의 제도적 보완이 필요하다고 생각합니다. 특히 최근 중국인 관광객 증가에 따라 무자격 중국어 가이드의 문제가 크게 나타나고 있는데 이에 대한 관리가 필요합니다.



고 승 철 제주특별자치도관광협회 관광지업 제1분과장

저는 관광지 중심으로 말씀드리겠습니다. 현재 시행되고 있는 제주방문 관광객 수의 발표는 관광업계에 가격경쟁과 난개발을 부추기는 악영향을 미치고 있다고 생각합니다. 시장이 지속적으로 성장하고 있는 것만을 강조하여, 관광업계간 경쟁을 심화시키고, 도외 자본의 제주지역 개발을 유도하고 있는 등의 문제가 있습니다.

다음으로 공영관광지가 난립하고 있어 사설관광지와 가격차이 때문에 문제가 되고 있으며, 우수관광사업체 난립 등으로 사설관광지 간의 경쟁이 심화되고 있습니다. 이는 관광시설 허가가 쉽고, 관리감독을 하는 지원부서가 없음에 따라 이러한 문제가 발생하고 있어, 관광에 대한 컨트롤 타워가 필요하다고 생각합니다.

주요 토론내용

이 재 홍 제주관광공사 본부장

일단 현업에 종사하고 계신 네 분의 이야기를 들어봤습니다. 다음으로는 관광현황의 문제를 객관화시켜서 볼 수 있는 학계와 언론에서 말씀해주셨으면 합니다. 먼저 조부연 교수님 부탁드립니다.

조 부 연 제주대학교 경영학과 교수

서비스 품질은 크게 최소품질과 상향품질로 구분이 가능한데, 제주도가 서비스 품질 관리를 어떻게 할 것인지에 대해 고민이 필요합니다. 최소품질은 관광서비스가 가져야 할 최소한의 기준을 설정하고, 이에 적합하도록 관광지 서비스를 관리하는 방식을, 상향품질은 관광지 서비스 질 제고를 위해 기존 서비스에 추가적인 서비스 등을 제공하여 품질을 상향시키는 방식을 의미합니다. 일반 제조품과 달리 서비스는 가장 낮은 영역에서 품질이 평가된다는 특성을 가지고 있어, 최소품질 측면에서 관리가 필요하다.

인증 브랜드의 경우 홍보를 위한 정책적 자산이 중요할 것입니다. 아까 발표에서 나온 호주의 사례처럼 정책적 자산 부족으로 인해 인증제가 유지되지 않을 수 있습니다.

향후 한국관광공사에서 추진하고자 하는 관광품질 통합인증제는 중앙차원에서 추진하고, 제주의 경우 관광과 타 산업간의 융·복합을 통해 브랜드를 개발할 필요가 있습니다. 특히 제주도의 경우 다양한 산업이 관광과 연계되어 있기 때문에 제주 자체에 브랜드를 구축하여 통합하는 방법에 대한 고민이 필요할 것입니다.

이와 함께 가이드 서비스는 스마트 관광 도입에 따라 향후 관광가이드 앱 등 IoT 서비스로 대체될 가능성이 많아, 서비스를 고급화하는 방향을 고민할 필요가 있습니다.

오 승 철 제주MBC 보도제작국장

관광의 질적성장에 대해서는 관광객 500만 시대에서부터 나왔던 얘기고 특히, 최근에 소프트파워 시대를 맞아서 지역에서만 느낄 수 있는 관광상품 체험상품 요런 것들이 아주 특화된 프로그램들이 각광받고 있어서 이런 것들이 더 부각되지 않나 생각합니다.

안덕수 실장님의 발표에서도 잠깐 말씀을 하셨지만, 통합인증은 현 시점에서 늦었다고 판단되며, 제주에서 추진되고 있는 우수관광사업체 지원제도가 잘 이루어지고 있는 지 의문입니다. 우수관광사업체 지정 시 인증서 제공 및 홍보지원금 50만원 제공 등 지원사항이 매우 낮고 선정과정이 객관화 되지 않는 등 문제가 있다라고 생각합니다.

서비스 품질을 명확한 기준 하에 엄격히 평가하기 위해서는 중립적 기구에서 인증제를 추진하여야 할 것입니다. 또한 서비스 품질을 높이기 위해서는 수수료, 덤핑요금 등 제주 관광의 치부를 드러내고, 세부적인 부분까지 관리하기 위한 고민이 필요할 것입니다.

이와 함께 관광객이 가장 먼저 맞이하는 분들인 관광통역안내사의 경우에는 고용 및 복지 측면에 대한 지원 확보 이후, 교육 등을 통해 서비스 품질을 관리하여야 할 것입니다.

주요 토론내용



임 재 영 동아일보 편집국 사회부 차장

한국이 과연 선진관광지인지, 제주가 선진관광지인지에 대해서는 의견이 분분할 것입니다. 방문객 수가 몇 명이라는 양적인 부분만 중요한 것이 아니라 관광객이 다시 들어오고 만족도가 높아져서 다시 찾게 되는 관광지로서 발전해 나가야 할 것입니다.

제주의 자연자원은 세계적인 수준이나 질적인 부분과 시스템적인 부분에 고민이 필요하다고 생각합니다. 기존에 많은 인증제들이 있었던 것 같습니다만 제 기억에 특별하게 남는 인증제는 없었던 것 같습니다. 관광업계 뿐만 아니라 소비자에게 어필하고 있는 인증제가 없다는 의미입니다. 현재 제주에서 이루어지고 있는 인증제시스템은 브랜드가 너무 약하고, 사후관리가 전혀 이루어지지 않고 있기 때문에 관광객 신뢰도가 낮은 실정입니다. 제대로된 인증시스템을 갖추어야 관광객인 안심하고 소비하며, 다시 찾는 관광지가 될 것입니다.

이러한 인증제 추진에 있어서는 공공부문의 개입이 꼭 필요하다고 생각합니다. 향후 인증제 추진 시에는 반드시 정부가 참여하여야 하며, 시범지역으로서의 제주의 가치를 감안하여 KTO, JTO, 제주도, 문체부 등이 연계하여 통합관리하여야 할 것입니다.

이 재 홍 제주관광공사 본부장

약간 지금 서비스품질관리에 있어서 현재 제주도가 하고 있는 다양한 품질인증들이 신뢰도와 지속성에 문제들이 제기되고 있는 것 같습니다. 제주도 차원에서 인증 업무의 통합 및 그에 따른 품질인증관리에 있어서의 객관성, 공정성, 그리고 지속성을 담보할 수 있는 것이 필요하다고 말씀해주셨습니다.

이와 함께 국가차원의 서비스품질인증과 어떻게 통합관리를 할 것인가가 또 하나의 화두가 되는데, 한국관광공사에서 추진 예정인 서비스품질 인증과 호텔품질등급 관리에 있어 제주가 별도로 추진되고 있음을 발표를 통해 짚어 주셨습니다. 특별자치도가 출범하면서 관광진흥기금이 문화관광부 관리에서 제주도의 독자적인 관리로 넘어옴에 따라서 이러한 부분에 어려움이 있는 상태입니다.

주요 토론내용

이것을 어떻게 해야할 것인가에 대한 문제, 어쩌면 조부연교수님께서 말씀하신 국가차원에 통합 관리도 좋지만 제주도 차원에서의 차별된 통합관리는 어떻게 해야 하는지 등에 대해 관련 기관들에서 토론을 해주셨으면 좋겠습니다.



이 난 영 한국표준협회 서비스경영센터 책임전문위원

제주를 방문하는 관광객의 관광패턴이 변화하고 있습니다. 실질적으로 개별관광객이 증가하는 등 관광트렌드의 변화가 나타나고 있는데, 어떤 관광트렌트에 비춰서 달라지는 관광객들의 니즈가 어떠한가 살펴보았는지가 중요한 것 같습니다.

제주도하면 떠오르는게 세계적인 자연유산, 한류 문화를 맛볼 수 있고, 자연환경에 대한 부분들, 해양에 대한 것들이 있을 것입니다. 우리가 관광을 할 때는 세 가지를 추구합니다. 첫 번째로 보는 것 두 번째는 먹는 것 세 번째가 느끼는 것, 체험하는 것입니다. 질적인 성장을 하기 위해서는 느끼는 부분, 콘텐츠와 관련한 부분을 고민할 시점이 아닌가 생각이 들었습니다.

제주도에 와서 우리가 무엇을 하고 무엇을 느끼게끔 해줄 수 있는가 그리고 그러한 부분에 있어서 최소품질을 만족시켜주기 위해서 어떤 부가적인 매력품질을 가져갈 수 있는지에 대해 고민이 필요할 것입니다.

두 번째로는 우리가 인증제도를 시행했을 때 예측된 문제 중 하나가 인증을 진행하고 나서 인증된 어떠한 사업체들의 편차에 대한 부분입니다. 서비스 질에 대해 측정을 하고 고객들에게 피드백을 받고서 그 부분을 개선하고 시정조치하는 작업들을 진행했을 때 전반적인 업체간의 편차를 줄여 나갈 수 있을 것입니다. 그러나 현재 이런 편차에 대한 부분도 제대로 파악이 되지 않는 상태입니다.

앞서 말씀해주셨듯이 실질적으로 많은 서비스 품질이 대부분의 것들이 잘 되도 한 부분이 만족이 안 되면 가장 낮은 영역의 서비스에서 모든 만족이 결정이 됩니다. 이에 따라 품질의 편차에 대해서 관리할 수 있는 방안, 평균적인 이상으로 끌어 올 수 있는 가이드라인이 확보가 되어야 할 것이며, 가이드라인은 필수적인 부분으로 가져가야 할 가이드라인과 부가적으로 가져가야 할 가이드라인으로써 정리가 필요한 시점이라고 생각합니다.

주요 토론내용

마지막으로 이러한 인증제도나 또는 관광정책은 어떤 컨셉을 바탕으로 하나의 우산처럼 일관된 정책으로 펼쳐져야 한다고 생각합니다. 일본의 사례처럼 관광객이 느끼는 이미지를 일관되게 이끌어 내기 위한 정책을 추가하여야 할 것으로 생각이 됩니다.

권 오 성 한국표준협회 서비스경영센터 센터장

저는 거시적인 측면에서 양적성장을 넘어서 질적성장으로 나아가기 위해서는 현재 제주도가 추구하는 서비스 품질이 현재 어느 정도 수준인지에 대한 평가가 선행되어야 한다고 생각합니다. 정량적인 측정이 없이 정책만 발굴한다거나 전략만 수립해서는 한계가 있을 것입니다.

관광객의 프로세스, 관광 전·관광 중·관광 후와 같은 프로세스 상에서 전체적으로 서비스품질이 높아야지만 재방문율과 연관이 되기 때문에 전체 프로세스 상에 품질을 높여야 할 것입니다. 요즘에는 서비스품질을 측정할 수 있는 많은 측정모델들이 있습니다. 제주도 내 관광서비스 품질이 현재 어느 정도 수준인지를 측정하여 어느 곳에 더 투입을 시키고 부족한 부분을 올릴 것이냐 등의 문제를 고민하여야 할 것입니다.

결론적으로 말씀드리면 제주 서비스품질 수준이 어떤가를 먼저 측정해서 정책에 반영했으면 장기적으로 보면 측정하는 부분은 섹터로 나눌 수 있겠습니다만 부문별로 장기적으로 어느 정도 수준이 될 것인지, 아니면 일본 등 타 지역과 비교하여 격차를 극복한다든지 하는 여러가지 방법론을 강구해보는 것도 좋은 전략이라 생각합니다.

이 재 홍 제주관광공사 본부장

표준협회에서 나오신 만큼 어떻게 구체적으로 측정이 가능한 시스템을 개발할 것인지에 대해 초점을 두고 말씀해주셨습니다. 다음으로 김재환 교수님께 제주의 서비스 수준에 대해 느끼신 점이라던가 어떠한 방법을 통해 발전시킬 수 있을 지에 대한 말씀을 듣고자 합니다.



주요 토론내용

김 재 환 나사렛대학교 경영학과 교수

저는 두 가지를 말씀드리겠습니다. 저는 이제 통합인증제에 대한 것과 양적인 면에서 질적인 면으로 전화하는 서비스품질에 관해서 말씀드리겠습니다. 앞서 발표에서 보시다시피 프랑스의 사례처럼 관광과 관련한 인증은 통합인증제로 가는 것이 맞다고 생각합니다. 다만 여기서 문제점은 지속성에 있다라고 생각합니다.

인증제를 도입한다고 하면 기본적인 접근은 지속적인 경영으로 보는 관점을 바꿔야 한다고 생각합니다. 인증을 받은 기업은 서비스 품질을 높이기 위한 인센티브나 모티베이션을 줄 수 있는 정책이 있어야 하고, 인증을 못 받은 기업도 인증을 받게 하기 위한 모티베이션을 줘야 합니다.

원래 서비스 품질이라는 것에 영향을 주는 변수가 상당히 많습니다. 근본적으로 서비스 품질관리란 그 변수를 찾아 관리해주면 되는 것이라고 생각합니다. 관광객의 기대감, 프로세스 상에서의 서비스 내용, 서비스 방법 등에 따라 달라지게 되기 때문에 경영적인 측면에서 관리를 해야 할 필요가 있습니다.

현재 상태에서 가장 중요한 것은 제주관광의 현황을 축적하는 것이고, 거시적인 측면에서 어떻게 인증제를 가져가게 될 것인지에 대해 고민이 필요합니다. 일본의 경우에는 과잉서비스를 제공하고 있다고 판단이 되는데 효율성을 위해서는 필요한 사람에게 필요한 서비스만 제공할 수 있도록 하여야 합니다.

이 재 홍 제주관광공사 본부장

네 감사합니다. 다음으로는 지난 해부터 제주도에서 운영되고 있는 여행소비자권익증진센터를 담당하고 계신 오홍욱 센터장님의 말씀을 듣고자 합니다.

오 홍 욱 한국소비자원 여행소비자권익증진센터 센터장

제가 말씀드릴 부분은 일단은 인증제를 통해 여행사업자의 경쟁력 강화를 위해서는 공신력있는 인증기관에서 인증을 하는 것이 바람직하다 생각합니다. 정부에서는 인증제도 자체가 우후죽순 많이 생기다보니까 정비하는 쪽으로 검토하는 것으로 알고 있습니다. 실제 통폐합하는 부분도 중요하지만 사실은 분야별로 전문성있는 분으로 인증할 수 있다면 전문분야별로 인증할 수 있는 것이 여행이나 관광품일에 있어서 바람직하다 생각합니다.

실제 도에서도 우수관광상품인증제라던지, 제주 관광경쟁력을 높이기 위한 인증제를 제주관광공사에 위탁하여 통합·운영하는 것이 어떨까 생각이 듭니다. 참고로 저희 소비자원에서 운영하는 CCM은 소비자 중심 경영 인증입니다. 기업들이 수행하는 활동을 소비자관점에서 평가를 하고 사실 여기서 인증받은 기업들은 인증마크를 부여하고 있습니다. 앞으로 제주관광의 경쟁력 강화 측면에서도 제주 관광 관련 사업자들도 고려해보는 것이 어떨까 생각이 듭니다.

이 재 홍 제주관광공사 본부장

네 감사합니다. 소비자 품질관리라는 측면은 앞서 이야기하신 김재환 교수님의 품질경영과도 일치되는 면이 있는 것 같습니다. 다음은 관광의 품질관리, 질적 성장을 위해 일선에서 뛰고 계신 행정에서의 이야기를 듣겠습니다.

한 덕 환 서귀포시청 관광진흥과 관광진흥담당

질적관광이라 함은 대내적으로는 관광객으로 인한 열매가 관광사업자를 포함한 지역주민에게 골고루 분배되는 것으로 보고, 대외적으로는 제주관광의 이미지가 어떻게 나타나느냐고 간단하게 말해볼 수 있겠습니다.

그런 맥락에서 이제 질적관광을 위해서 체류일 수라던지 지출비용이라던지 관광의 만족도라던지. 관광시장에 대한 포트폴리오 등을 저희가 지표로 삼고 이를 위한 정책과제들 중 하나로 관광품질인증이라는 그런 과제가 제시되지 않았나 정책적으로 판단이 됩니다.

정부차원에서도 단체품질위원회를 구성할 정도로 지난해 7월에 관광산업육성제고방안 지난해 9월 관광친절도제고방안이 발표되는 등 품질 문제에 대한 관심이 높습니다. 그러한 기금문제 등을 떠나 정부차원에서 정책이 나오게 되면 제주를 테스트베드 형식으로 해서 한번 해보는 것도 좋지 않을까 생각이 듭니다.

실질적으로 관광이라는게 융복합적 성격이 굉장히 강해서 품질에 대한 정의라던지 또 이것을 어떻게 관리해 나가며 어떤 분야에서 할 것인지 등 종합적인 측면에서는 제주관광공사를 중심으로 해서 품질 과제에 대한 추진체계를 구성해서 추진하는 것이 필요하다고 생각합니다.

김 남 선 제주특별자치도청 관광산업과 과장

아까 한국관광공사에서 발표한 통합인증단계는 제주도의 경우 이미 다섯 개 분야로 나누어 실시하는 중입니다. 그 중에 아까 말씀드린 호텔등급관련 제 도만이 품질인증이 아니고 등급을 매기는 것인데 제주도같은 경우는 106개 정도의 대상이 있고, 그 중에 등급을 받지 못하는 그런 관광호텔이 16군데가 있습니다. 물론 품질이 떨어져서 등급을 받지 못한 곳도 있지만 시기가 안되서 신청을 못한 곳도 있습니다.

한국관광공사에서 발표하는 내용을 보니 인증제도가 호텔인증제를 제외하고 전문기관에 위탁해서 하는 것으로 나타났습니다. 통합인증을 한다면 공신력있는 인증기관이라던가 국가차원에서 인증을 해줘야 하는데 과연 위탁을 통해서 예산이라던가 관련 법규가 뒷받침되지 않는 상황에서 문제가 발생하지 않을까 생각이 듭니다.

제주도는 우수관광사업체를 육성하고 있는데, 이것을 통합인증제도로써 정부와 같이 실시할 것인가에 대해서는 제 생각은 회의적이고, 만약에 어느 한 시도가 혹은 몇 개 시도를 시범적으로 한국관광공사에서 운영을 해봐서 매뉴얼이라든지 체계화가 되어 우리가 그것을 따라갈 정도에 수준이 된다면 제주가 따를 것이나 현재로서는 나름대로 기존 등을지 어느 정도 잘 설정하여 추진 중이라고 말씀드리고 싶습니다.

주요 토론내용

한국관광공사가 추진하고자 하는 통합관광인증제가 전국적으로 시행이 될지는 모르지만, 제주도만큼은 당분간 독자적으로 운영하는 차별성이 있을 필요가 있고 만약 한국표준이 되고 국가적인 신뢰성을 확보할 수준이 된다고 하면 그의 도입을 검토를 해야할 것으로 말씀드리고 싶습니다.

이 재 홍 제주관광공사 본부장

네, 제주도가 하는 정책에 대해서 말씀해주셨습니다. 특별자치도가 출범한 이후 나름 인증제 관련 평가에 대한 시스템을 구축해 오고 있는 것을 당분간 보완, 발전시키고 중앙정부에서 하는 것에는 장점을 접목시키는게 좋지 않겠나라는 말씀인 것 같습니다.



김 현 숙 서울특별시관광협회 안내소사업팀 팀장

먼저 아까 조부연 교수님께서 말씀하신 IT와의 융합과 관련해서 말씀드리겠습니다. 물론 IT와 접목을 시키면 +적인 측면이 큼니다. 다만, FIT 고객들이 IT를 이용하면서 정말 내가 어디 도움을 청할 수 없는 곳에서 레드엔젤이 있어서 적재적소에 도움을 청할 수 있는 경우도 있는 것처럼,

가이드 서비스 중 IT를 통해 할 수 없는 부분이 분명히 존재하기 때문에 융합하는 것보다는 상황에 따라 안내가 이루어져야 한다고 생각합니다.

예로 '독도는 어느 나라 땅인가'와 같은 가치판단적인 질문에 상황에 따라 미세하게 달라지는 안내기법 등을 교육하여, 자기판단에만 의하지 않고 수준 높은 안내가 이루어질 수 있도록 교육하고 있습니다.

이와 함께 아까 가이드에 대한 교육을 말씀하셨는데, 물론 단순히 이수 만을 목적으로 하는 교육은 찬성하지 않습니다. 꾸준히 교육이 이뤄지고 모니터링이 이뤄지는 형태가 필요하다고 생각하고 있습니다. 저희 협회에서는 교육 이후에도 그 사람들이 잘하고 있는가에 대해 자체적으로도 모니터링을 실시하고 있습니다.

주요 토론내용

예를 들어 부스안내 같은 경우는 직접 외국인을 섭외하여 어떤 식으로 안내하는지 녹취한 후 그 다음 서비스 교육 시 피드백을 해주고 있습니다. 이렇게 했을 때 상황대처를 어떻게 하는지 안내원들과 같이 토론하고 상의하고 가장 좋은 어떤 방법을 서로 공유하는 과정도 거치고 있습니다.

또한 저희 서울시관광협회에서는 현장불편처리센터를 운영 중에 있습니다. 현장불편처리센터는 협회에서 기금을 모아서 관광객이 택시비나 바가지 요금 등으로 문제가 있을 때, 중간에 중재를 하기도 하고, 어쩔 수 없는 경우에는 선 지급하여 관광객의 만족도를 높이는 활동을 하고 있습니다.

아직까지 이런 것들이 외부로 많이 알려져 있지 않은데, 이런 부분도 다양한 방법으로 제주도만의 특성을 가지고 운영을 할 수 있다면 더 좋은 서비스를 제공할 수 있을 것으로 생각합니다.

이 재 홍 제주관광공사 본부장

사실 미래전략워크숍이라는게 여기서 무엇을 결정내기보다는 관광의 상황을 공유하고 우리가 질적성장을 위해서 무엇을 좀 더 어떻게 해야 될지에 대해서 다양한 의견을 듣는 자리로 마련되었습니다.

저희들이 1월말에 예상치 않은 폭설로 제주공항에서 9만명 정도의 관광객이 발을 묶이고 제주공항의 수용능력이 8천명정도 되는데 최대 2만5천명까지 공항에 있었습니다. 사실은 그러다 보니 언론에 만원짜리 박스, 5km에 10만원 부정적인 기사도 나왔지만 그럼에도 불구하고 그 9만명의 관광객들이 모인상태에서 그렇게 크게 불평불만없고 큰 소란없이 처리될 수 있었던 것이 지금 이 자리에서 말하는 소비자들이 만족할 수 있는 서비스가 아닌가, 제주도내업계가 관광객들에게 만족하는 서비스는 무엇인가 실제 체감할 수 있는 중요한 사례였다고 생각합니다.

제주도뿐 아니라 공항공사 항공청 유관기관들이 제주도에 오는 관광객들에게 어떻게 해야 그들이 작은 것에서 만족할 수 있었는지에 대해서 저희들이 배울 수 있었던 기회였다고 생각합니다. 바쁘신 와중에도 참석해주신 모든 분들에게 감사드리며 오늘 토론을 마치도록 하겠습니다.

■ 추진성과

○ 제1차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일시 : 2016년 1월 19일(화)
- 주제 : 제주관광 질적성장 방안 모색
- 세부내용

·주제발표 : 국내외 질적성장 지표 관리 사례 (한국문화관광연구원 정보통계R&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

○ 제2차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일시 : 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

■ 향후 추진계획

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



제주관광공사
중문면세점



이런 혜택,
중문면세점에서
누리다!!



국내 관광객 누구나 이용 가능
중문관광단지 제주국제컨벤션센터 1층
문의 064 780 7700 www.jejudfs.com

제주관광공사면세점 수익금은 제주관광 발전을 위해 쓰입니다.

제주관광공사 중문면세점
(중문관광단지내 주상절리 옆)

www.jejudfs.com

중문면세점 ▾

검색



**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

 **Google play**

 **App Store**