

2020년 주요업무보고

2020. 9.

목 차

I. 일반현황

II. 비전 및 추진방향

III. 주요업무 추진현황

I . 일반현황

1 기본현황

설립개요

- 설립일자: 2018. 4. 23.
- 설립근거: 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 및 민법, 서울특별시 서울관광재단 설립 및 운영에 관한 조례
- 법인형태: 지방자치단체 출연기관

설립목적

- 국내·외 관광환경 변화에 선제적으로 대응하고 관광 전담기구로서 공익적 기능을 충실히 수행하며 관광 산업을 지원하고 업계와 협력 하면서 서울 관광의 지속 성장을 견인

주요연혁

- 2018.01. 서울관광재단 설립 및 운영에 관한 조례 제정 및 공포
- 2018.04. 서울관광재단 창립 총회(4.12.)
설립 등기 및 초대 이재성 대표이사 취임(4.23.)
- 2018.05. 서울관광재단 업무 개시(5.1.)
- 2018.12. 「한국관광의 별」 ‘비짓서울’ 문체부장관상 수상(12.11.)
「웹어워드 코리아 2018」 ‘원모어트립’ 웹서비스 대상 수상(12.17.)
- 2019.06. 4년 연속 세계 3위 MICE도시 달성(2018년 UIA기준)
- 2019.10. 인터넷에코어워드 2019 사회공헌 혁신대상 수상(10.2.)
- 2019.11. 2019 서울시 일·생활균형 우수기업 선정(11.6.)
- 2019.12. 5년 연속 세계 최고 MICE도시로 선정(글로벌 트래블러, 12.1.)
‘2019 유니버설디자인대상’ 기관 부문상 수상(12.24.)

2

이사회 현황

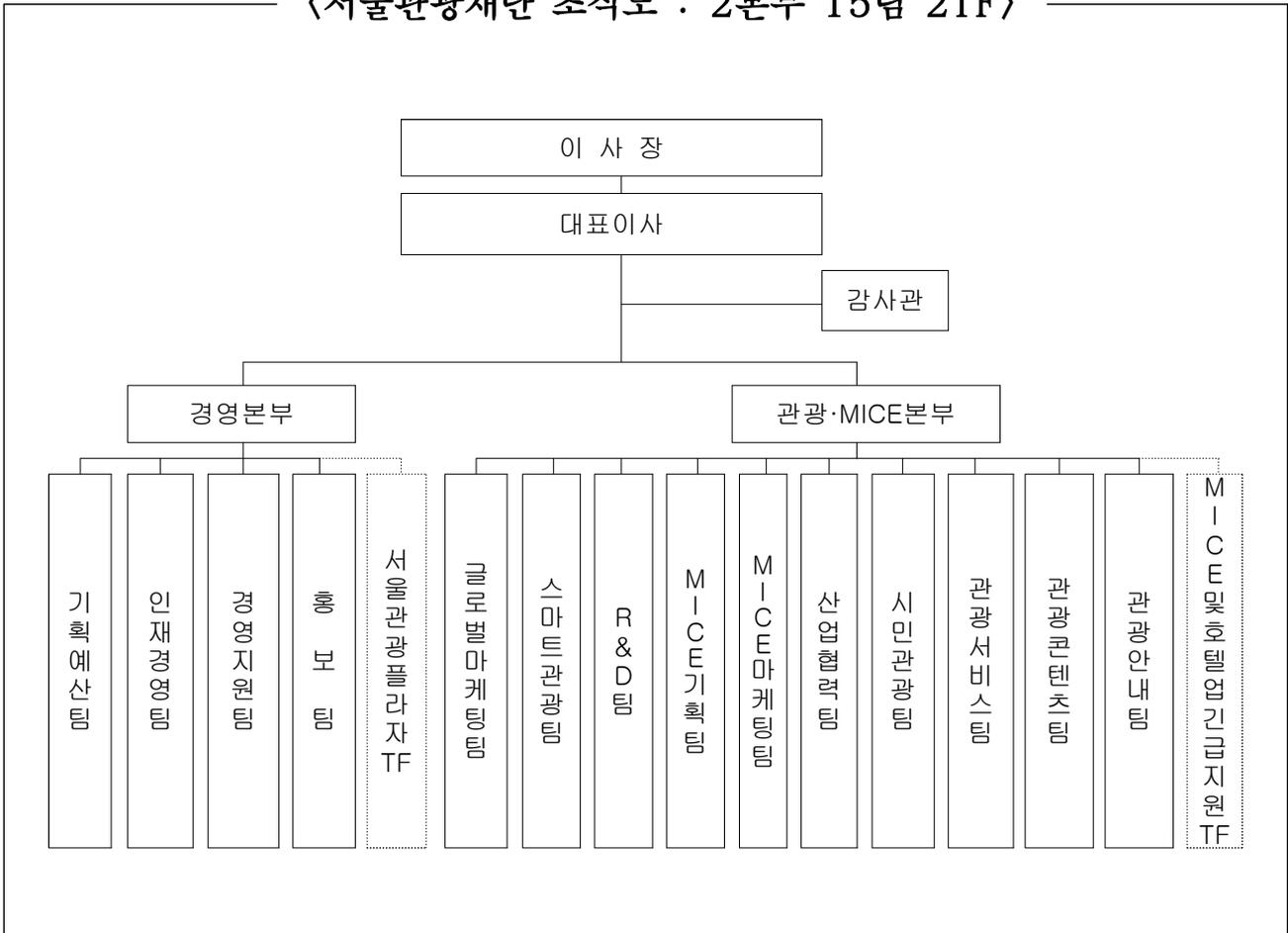
□ 임 원: 이사 9명(이사장 및 대표이사 포함), 감사 1명

직책	성명	임기	주요 경력
이사장	권희석 	'18.4.23. ~ '21.4.22.	○(현) 하나투어 수석부회장 ○(전) 하나투어 대표이사 ○(전) 여행업협회 부회장
상임이사 (대표이사)	이재성 	'18.4.23. ~ '21.4.22.	○(전) 한국관광공사 국내관광산업본부장 ○(전) 한국관광공사 부사장/경영본부장 ○(전) 한국관광공사 국제관광마케팅본부장
비상임이사 (선임직)	이훈 	'18.4.23. ~ '21.4.22.	○(현) 한양대학교 관광학부 교수 ○(현) (사)한국관광학회 부회장 ○(현) 문화체육관광부 새문화정책준비단 위원
비상임이사 (선임직)	나효우 	'18.4.23. ~ '21.4.22.	○(현) (주)착한여행 대표이사 ○(현) (사)해비타트시민연합 이사장 ○(전) 서울관광마케팅 사외이사
비상임이사 (선임직)	홍서윤 	'18.4.23. ~ '21.4.22.	○(현) (사)한국장애인관광협회 대표 ○(전) 장애인여행문화연구소 대표 ○(전) 한국방송공사 앵커
비상임이사 (선임직)	윤지민 	'18.4.23. ~ '21.4.22.	○(현) 리얼관광연구소 대표 ○(현) 한국관광스타트업협회 사무국장 ○(전) 시흥시청 정책기획단 위원
비상임이사 (선임직)	서정태 	'18.4.23. ~ '21.4.22.	○(현) 동원대학교 호텔관광학부 교수 ○(현) (사)한국마을관광진흥원 이사장 ○(현) (주)위더웨이플러스 대표이사
비상임이사 (당연직)	주용태 	'18.7.20. ~ 재임시	○(현) 서울특별시 관광체육국장 ○(전) 서울특별시 평생교육국장 ○(전) 서울특별시 경제기획관
비상임이사 (당연직)	이상훈 	'20.1.1. ~ 재임시	○(현) 서울특별시 재정기획관 ○(전) 서울특별시 환경정책과장 ○(전) 서울특별시 교통정책과장
비상임감사 (선임직)	이창환 	'18.4.23. ~ '21.4.22.	○(현) 법무법인 공준 변호사 ○(현) 산업통상자원부 법률·노사 정책자문관 ○(현) 서울지방노동위원회 공익위원

3 조직 및 인력 현황

□ 조 직: 2본부 15팀 2TF

〈서울관광재단 조직도 : 2본부 15팀 2TF〉



□ 인 력: 정원 159명, 현원 118명(기간제 근로자 제외)

〈2020. 8. 31. 기준〉

구분	상임 임원	일 반 직							전문직 (안내소)	합계
		1급	2급	3급	4급	5급	6급	소계		
정원	1	6	14	16	21	25	24	106	52	159
현원	1	3	11	14	8	18	40	94	23	118

※ 상기 인력 현황은 '20. 8. 기준이며, 기간제근로자는 제외

□ 부서별 업무 현황

구 분		담 당 업 무
경 영 부	기 획 예 산 팀	· 전사계획, 조직, 예산, 규정 등 기획조정 업무
	인 재 경 영 팀	· 인사, 노무, 복무(출장) 관리, 내부평가
	경 영 지 원 팀	· 재무, 회계, 계약, 구매, 자산, 안전관리 및 대표이사 보좌 업무
	홍 보 팀	· 전사 홍보 및 언론 관련 업무
	서울관광플라자 TF	· 서울관광플라자 조성, 서울관광기금 관련 업무 등
관 광 · MICE 본 부	글로벌마케팅팀	· 서울 글로벌 마케팅, 서울관광설명회 및 관광교역전 참가 등 · [대행] 해외 핵심여행사 및 유관기관(해외) 협력체계 구축 · [대행] 수도권 관광진흥 공동협력
	스마트관광팀	· 서울관광 해외디지털 통합마케팅, 홈페이지 및 모바일 서비스, 관광 시민 정보제공 · [대행] 관광스타트업 지원 · [보조금] 관광스타트업 협력프로젝트
	R & D 팀	· 외래관광객 실태조사, 관광MICE 통계분석, 관광도시조성 및 신규사업 타당성 분석 · [자체] 서울관광포럼 개최
	MICE 기획팀	· 기업회의 유치 및 지원, MICE 유니크 콘텐츠 제작 및 확산, MICE 민관협력, PLUS SEOUL 브랜드 활성화, 2020년 UIA 아태 총회 개최 · [대행] MICE산업 종합지원센터 구축
	MICE마케팅팀	· 국제회의 유치 홍보마케팅, MICE 글로벌 전문가 양성 · [대행] MICE 유치 및 개최 지원 · [대행] 타도시 연계 MICE 공동마케팅 운영
	산업협력팀	· 관광산업 지원 및 협력 마케팅, 관광 및 유관업계 협회·단체 협력, 아시아 중동지역 특화관광 사업, 세계관광기구(UNWTO) 국제기구 협력 · [대행] 우수관광상품 개발운영 지원, 지속가능한 마을관광 상품 개발 운영 (공정관광 국제포럼), 도시민박업 및 한옥체험업 활성화 지원, 의료관광 활성화 등
	시민관광팀	· 유니버설 관광환경 조성, 서울시민 관광아카데미 · [대행] 서울형 여행바우처 지원, 여행주간 운영 등
	관광서비스팀	· 디스커버서울패스 활성화 지원 및 운영, 서울 체험관광 육성 및 활성화 지원(OMT), 서울썸머세일, 유관기관 협력사업 등
	관광콘텐츠팀	· 서울로7017 '잘생겼다 서울' 여행자 타미널, 서울관광대표지도(안내서)제작, 2020서울빛초롱축제 · [대행] 서울문화관광해설사 운영, 한류관광 활성화
	관광안내팀	· 주요거점별 종합관광정보센터 운영, 서울관광불편처리센터 운영 · [민간위탁] 서울글로벌문화체험센터 운영 · [대행] 외국인 관광객 환대주간 운영
	MICE 및 호텔업진급지원TF	· 서울형 MICE 위기극복 프로젝트 추진 · 서울형 호텔업 위기극복 프로젝트 추진
감 사 관	· 감사업무, 청렴 및 윤리경영제도 시행 점검, 공직기강 확립, 재단 인권 경영 업무 추진 등	

4 2020 예산 현황

□ '20년 예산 총괄: 842억원

○ 2020년 수입예산

(단위:백만원)

구 분	2020(a)	2019(b)	증감(a-b)
계	84,217	54,653	29,564
출연금수익	55,062	36,052	19,009
출 연 금	55,062	36,052	19,009
사 업 수 익	26,323	17,719	8,605
대행사업수익	14,160	13,353	807
보 조 금 수 익	7,638	585	7,053
자체사업수익	-	-	-
판매수익	4,525	3,533	992
기타영업외수익	-	247	△247
자 본 적 수 입	2,832	882	1,950
잉 여 금	2,832	-	2,832
이 월 금	-	850	△850
물품매각수입	-	32	△32

○ 2020년 지출예산

(단위:백만원)

구 분	2020(a)	2019(b)	증감(a-b)
계	84,217	54,653	29,564
본부운영비	10,653	9,430	1,223
인 건 비	5,795	4,375	1,420
경 비	3,783	3,397	386
성 과 급	467	598	△131
예 비 비	608	1,060	△452
사 업 비 용	71,876	44,373	27,503
대행사업비	13,879	13,201	679
보 조 금 사 업 비	7,590	585	7,005
자체사업비	4,806	3,965	841
고 유 목 적 사 업 비	45,601	26,622	18,979
기타	-	-	-
자 본 적 지 출	1,688	850	838
예 비 비	1,640	-	1,640
유 형 자 산	48	400	△352
무 형 자 산	-	450	△450

□ '20년 사업 예산 집행 현황 : (예산) 456억원 / (원인행위) 321억원

(단위 : 천원)

구	분	예산액(A)	원인행위(B)	지출액	집행률(B/A)
합	계	45,600,974	32,082,343	22,173,849	70.4%
고유 사업	디스커버서울패스 활성화 지원	1,686,000	1,525,046	1,063,696	90.5%
	관광시민정보 제공	400,000	351,306	151,239	87.8%
	서울시민관광 아카데미	470,000	408,702	80,553	87.0%
	유니버설 관광환경 조성	2,989,600	2,698,557	1,529,970	90.3%
	주요거점별 종합관광정보센터 운영	8,940,523	8,514,730	6,522,528	95.2%
	서울로7017 '잘생겼다 서울' 여행자터미널	1,660,000	1,191,481	16,789	71.8%
	서울관광 온라인 서비스 운영	1,760,000	1,473,100	666,003	83.7%
	서울관광 해외디지털 통합마케팅	1,740,000	1,566,657	998,757	90.0%
	서울관광 대표지도(안내서) 제작	440,000	410,917	291,300	93.4%
	2020서울빛초롱축제	836,400	779,054	498,139	93.1%
	서울체험관광 육성 및 활성화 지원	670,000	634,650	410,780	94.7%
	서울섬머세일	503,000	472,143	133,878	93.9%
	서울관광불편처리센터	100,000	100,000	100,000	100.0%
	서울관광플라자 조성	6,381,000	342,983	182,419	5.4%
	서울형 여행업 위기극복 프로젝트	330,000	25,282	24,740	7.7%
	전략적 컨벤션 마케팅	450,000	323,211	212,312	71.8%
	기업회의·인센티브 전략적 유치 강화	382,000	281,671	281,671	73.7%
	MICE 유니크 콘텐츠 개발 및 확산	840,000	596,854	180,273	71.1%
	MICE 민관협력 및 PLUS SEOUL 활성화	822,451	767,511	551,367	93.3%
	MICE 글로벌전문가 양성	320,000	254,321	108,630	79.5%
	2020년 UIA 아태총회 개최	200,000	197,112	110,812	98.6%
	서울글로벌마케팅	11,884,000	8,174,650	7,576,294	68.8%
	서울관광설명회 개최 및 해외시장관광교역전 참가	135,000	26,137	26,045	19.4%
	UNWTO 국제기구 협력사업	132,000	109,214	58,201	82.7%
	관광·MICE 통계분석	400,000	321,839	66,503	80.5%
	서울시민·외국인 관광실태 분석	529,000	54,795	49,213	10.4%
관광도시 조성 및 신규사업 타당성 분석	600,000	480,420	281,737	80.1%	

II. 비전 및 추진방향

미션	서울 관광산업 진흥을 통한 지속가능한 관광도시 구현
비전	시민과 함께 글로벌 관광도시를 만드는 관광전문기관
코로나19 환경변화	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">안전관광</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">국내여행</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">비대면</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">관광산업 위기</div> </div>
추진방향	생활 속 안전한 서울여행 기반 마련 및 관광시장 회복

전략방향	로컬중심 생활여행 문화확산	스마트 기술활용 미래관광혁신	관광생태계 선순환 구조 확립	뉴노멀 글로벌 관광 경쟁력 강화
전략과제	<ul style="list-style-type: none"> 로컬관광 브랜딩을 통한 시민여행 활성화 	<ul style="list-style-type: none"> 스마트기술 기반 관광 서비스 개발·확대 	<ul style="list-style-type: none"> 관광산업 지원을 통한 생태계 활성화 	<ul style="list-style-type: none"> 온택트 융합형 MICE산업 육성
	<ul style="list-style-type: none"> 관광시민 모두를 위한 일상적 관광환경 조성 	<ul style="list-style-type: none"> 빅데이터 기반 맞춤형 관광정보 서비스 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 서울관광 거버넌스 체계 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 안전한 서울관광 이미지 구축

포스트 코로나 대비 하반기 전략방향
 → 글로벌마케팅 중심에서 로컬관광 및 관광업계 지원에 전략 집중

중점 추진과제

로컬관광 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - '잘생겼다 서울' 여행 프로그램 - 희망의 서울 빛초롱 축제 - 서울의 숨은 여행지 발굴 및 홍보 	관광업계 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 제휴시설 할인 프로젝트 '서울ONE+패스' - 서울관광플라자 조성
국내외 회복마케팅 <ul style="list-style-type: none"> - BTS 및 매체 활용 국내외 홍보마케팅 - 시민참여 영상공모전 '서울 랜선여행 페스티벌' 	안전여행 및 K-MICE 확산 <ul style="list-style-type: none"> - 안전한 서울여행을 위한 전방위 지원 - 서울 MICE 표준 안심운영 모델 구축 지원 - 뉴노멀 혁신 MICE 선도도시 조성 지원·홍보

III. 주요업무 추진현황

1. 서울시민 생활여행 확산을 위한 로컬관광 활성화

2. 산업협력 서비스 혁신을 위한 관광업계 지원 강화

3. 서울관광시장 조기에복을 위한 국내·외 회복마케팅

4. 뉴노멀시대 안전여행 및 K-MICE 확산

1

/ 서울시민 생활여행 확산을 위한 로컬관광 활성화

1 서울로7017 '잘생겼다 서울' 여행자터미널

2 유니버설 관광환경 조성

3 서울시민 관광아카데미 운영

4 2020 서울빛초롱축제

5 서울관광 대표지도(안내서) 제작

6 주요거점별 종합관광정보센터 운영

1

서울로7017 '잘생겼다 서울' 여행자터미널

서울로7017에 여행자터미널을 구축하고 '잘생겼다 서울'의 주요시설을 기반으로 테마형 여행프로그램을 기획·운영, 서울 관광지 확대 및 지역관광·상권 활성화

□ 추진방향

- 서울로7017 정원센터에 여행자터미널을 구축하여 서울관광의 거점으로 활용
- '잘생겼다 서울' 주요 시설 및 인근 지역을 연계한 테마형 도심여행코스 기획 및 운영

□ 추진현황

- 민-관 협력 사업추진 거버넌스 구성 및 운영
 - 서울관광재단, 서울로7017운영단으로 거버넌스 구성
 - 사업추진단 워크숍 포함 합동회의 10회 진행
- 사업 주요 내용 및 세부사항 확정
 - 여행자터미널 역할 및 구성, 내부 인테리어 계획 확정
 - '잘생겼다 서울' 연계 여행프로그램 기획 논의

□ 향후계획

- 서울로7017 정원센터를 활용한 여행자터미널 설치 및 운영
 - 만리동광장 인근 서울로 정원센터 내부공간 인테리어 공사 후 여행자터미널 개관 예정(9.1.)

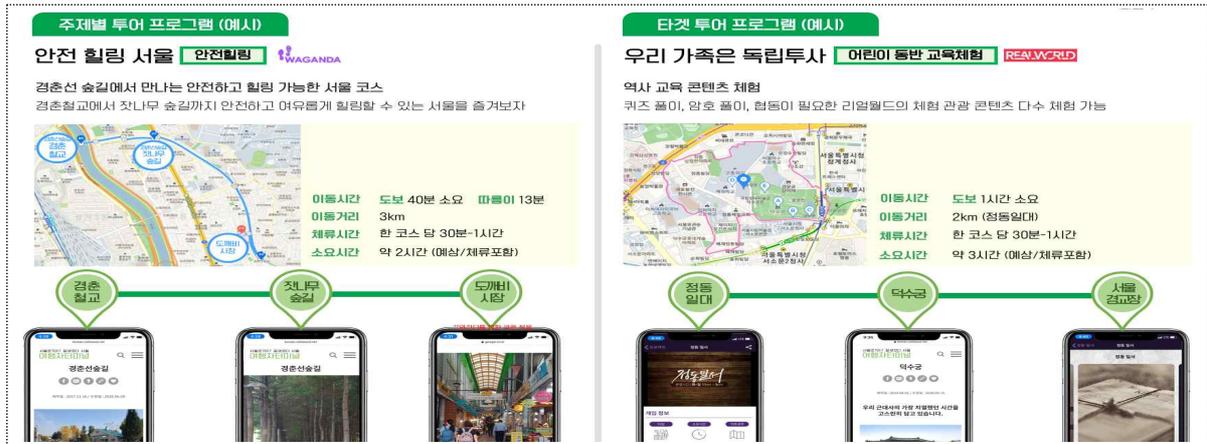


서울로7017 여행자터미널 내·외부 인테리어

- 인근 상권과의 연계를 통한 '상생마켓' 정기 진행으로 지역관광·상권 활성화 도모
- '재생' 메시지를 담은 서울로7017 여행자터미널 굿즈 제작 및 판매

○ '잘생겼다 서울'을 활용한 여행프로그램 콘텐츠 개발 및 운영

- '잘생겼다 서울' 주요시설과 인근지역 관광지 및 지역상권과의 연계를 통한 주제·타깃별 여행프로그램 코스 기획, 운영



- 관광 스타트업과의 연계성을 통한 체험형 이색AR투어 기획 및 여행객 편의 제고

○ 서울시 정책과 연계한 서울로7017 활성화 프로모션 추진 및 진행

- '서울 미식 주간'(11.11.~15.)과 연계한 서울로7017 활성화 프로모션 기획
- 서울로7017 시즌별 행사 연계 프로모션을 통한 여행자터미널 유입 증대 추진

○ 시민주도형 홍보체계 확립 및 활성화

- 9월 여행자터미널 개관에 맞춰 MBTI 콘텐츠 활용 오픈 이벤트로 방문 유도
※ MBTI(Myers-Briggs Type Indicator) : 성격유형검사
- 디지털콘텐츠 기반 월별 색다른 테마의 해시태그 인증 이벤트로 시민참여 유도

○ 사업비: 1,660백만원

□ 추진일정

- '20. 9월 서울로7017 여행자터미널 개관/'잘생겼다 서울' 연계 여행프로그램 운영
- '20. 10월 디지털콘텐츠 기반 시민주도형 홍보 추진 및 활성화
- '20. 11월 서울 미식 주간 연계 서울로7017 활성화 프로모션 진행, 서울로7017 시즌별 행사 연계 프로모션 추진
- '20. 12월 사업정산 및 결과보고

2 유니버설 관광환경 조성

관광약자를 배려하는 「유니버설 관광환경」을 조성하여 누구나 찾고 즐길 수 있는 관광도시로서의 서울의 경쟁력을 강화하고 보편적 관광향유권 증진

□ 추진방향

- 관광편의시설 접근성 개선, 휠체어 리프트 특장버스 운영 등 물리적 환경 개선
- 무장애 관광활성화를 위한 사회적 인식 개선 및 전문인력 양성 지원

□ 추진현황

○ 관광약자를 위한 관광편의시설 접근성 개선 및 인증제 운영

- 관광객이 많이 찾는 편의시설(숙박업소, 음식점, 편의점 등)에 관광약자의 이용 편의를 위한 시설(경사로, 자동문, 화장실 등) 개선 ※42개소 신청



- 유니버설 관광시설 인증제 운영, 유니버설 관광시설 인증 현판 부착 및 홍보 지원 ※신규 181개소 신청

○ 휠체어 리프트 특장버스 운영 확대 및 여행용 보조기기 대여 서비스 신규 개시

- 서울다누림 미니밴 3대 추가구매 후 총 6대 운영준비 및 수전동휠체어, 해변용 휠체어, 경사로 등 12종(24점) 대여로 안정성·이용편의 제고

○ 서울다누림관광 홈페이지 개편 및 이벤트 실시

- 버스 예약서비스 개선 및 미니밴, 여행용 보조기기 등 신규서비스 예약기능 추가

○ 서울다누림관광 서포터즈 운영 확대

- '19년 35명→ '20년 60명으로 확대 운영
- 유니버설관광 및 콘텐츠 제작 역량강화 교육 등으로 콘텐츠 품질 제고

○ 온/오프라인 홍보 및 SNS채널 운영 (페이스북, 네이버블로그, 인스타그램)

- 서울다누림관광 SNS 채널 운영 결과 : 콘텐츠 조회수 총 271,264회

○ 재단-현대자동차 업무협약 체결(7.24.)

- 서울다누림 미니밴(현대 쏘라티) 도입을 계기로 관광약자 여행 활성화 및 유니버설관광 홍보협력을 위한 업무협약체결



○ 서울다누림 버스 연중 운영 및 미니밴 신규 서비스 개시(7.27.)

- 서울다누림 버스(대형) : 기관대여, 시티투어 등 운영
- 서울다누림 미니밴(소형) : 추천여행 및 자유여행 운영

□ 향후계획

○ 관광편의시설 접근성 개선 및 유니버설 관광편의시설 신규인증 목표 달성 추진

- 접근성 개선 50개소, 유니버설 관광편의시설 신규 인증 300개소 목표 달성 추진

○ 서울다누림관광 홈페이지 고도화 및 영문 홈페이지 신규 개설(12월)

- 이용자 편의제고를 위한 메뉴개편, 예약시스템 개선 등
- 외국인 관광약자를 위해 영문 관광정보 게시 및 예약페이지 개설

○ 서울다누림관광 영상공모전 개최(9월)

- '모두를 위한 서울관광' 주제의 시민 영상공모전을 개최하여 무장애 관광의 필요성 홍보 및 사회적 인식 제고

○ 시각장애인을 위한 현장영상해설사 양성교육 및 관광코스 개발 팸투어 실시

- 해설사 30명 양성 추진(총 2회, 각 24강 교육) 및 관광코스 개발 팸투어 실시

○ 사업비: 2,989백만원

□ 추진일정

- '20. 9월~11월 서울다누림 버스 운영, 영상공모전, 해설사교육 등
- '20. 12월 사업효과 분석, 결과보고 및 정산

3 서울시민 관광아카데미 운영

관광업 종사자 및 시민 대상 관광/여가 관련 프로그램을 운영하고 정보를 제공하여 종사자 역량 강화 및 시민 생활 속 관광 활성화의 기반 마련

□ 추진방향

- 코로나19 확산으로 인해 발생한 관광업계 종사자의 업무 휴지기 동안 교육 지원을 실시하여 종사자의 업무 복귀 및 재취업 활동에 기여
- 내년도 서울시민 대상 아카데미 개설을 위한 운영방향 사전 수립 및 관광정보 배포 채널 운영의 안정화

□ 추진현황

- 관광종사자 대상(1천명) 포스트 코로나 교육 기획 및 용역사 선정 추진
 - 재직 또는 휴·실직 관광종사자 800명 및 관광통역사 160명, 대학생 관광기자단 40명 대상 교육 기획
- 시민 생활관광 아카데미 운영방향 설계 용역(4~8월)
 - 시민 여가프로그램 수요조사(설문 및 인터뷰) 및 전문가 자문, 자료 조사·분석
 - 서울시민관광 아카데미 중장기 계획 및 차년도 운영 과제 도출
- 소셜미디어 채널 추가 개설 및 콘텐츠 배포(4월~12월)
 - 서울 가볼 만한 곳 정보 및 활용팁 카드뉴스, 영상 및 이벤트 운영
 - 배 포 : 카카오톡 채널('19년 8월 개설), 페이스북 페이지('20년 4월 개설)
 - 성 과 : 36건 게시, 페이스북 팔로워 3,628명, 카카오톡 채널 1만2천명(8월 기준)

□ 향후계획

관광종사자 대상 교육 실시

- 포스트 코로나 관광트렌드 교육 실시(9~12월)
 - 대 상 : 관광업 종사자(관광통역안내사, 관광기자단 포함) 1,000명
 - 주 제 : 포스트 코로나 관광트렌드 강연, 디지털마케팅 전문가·관광 인플루언서 양성

- 방 법 : 각 분야별 업계 대표, 학계 교수진, 실무전문가 구성 및 강의

- 형 태 : 온+오프라인 혼합형 또는 오프라인 강의

※코로나19 확산 상황에 따라 100% 온라인 강의로 전환 가능

과정명	〈1〉 포스트 코로나 관광트렌드 읽기 (코로나 이후 관광산업 트렌드 및 상품개발 인사이트 제공)	〈2〉 디지털 마케팅 전문가 과정 (실무 중심의 필수 디지털 마케팅 역량 집중 교육)	〈3〉 온라인 관광 인플루언서 양성 과정 (서울관광 온라인 홍보를 위한 기본 역량 함양)
대상	관광사업체 종사자(재직·휴직·실직자)		관광통역사, 서울시 대학생기자단(트립메이트)
규모	- 400명 - 특강 7회 ※ 회차별 모집	- 400명 - 선택과정(3주) 300명, 전문가과정(12주) 100명	- 200명 - 수준별6기×15명×3~4회, 1일 특강 40명×2회
형태	오프라인+온라인 스트리밍	온라인 강의	소규모 그룹 오프라인 강의

시민 관광아카데미 운영

○ 시민 대상 관광아카데미 프로그램 시범 운영(11월)

- 체험형 프로그램(생활관광 테마)의 시민 대상 운영

- 아카데미 운영방향 설계 용역으로 도출된 프로그램 1~2건 우선 검토
- 코로나19 확산 상황 고려해 규모 및 시기 선정 예정

○ 사 업 비: 470백만원

□ 추진일정

- '20. 9~10월 포스트 코로나 관광트렌드 교육과정 운영(3개 과정
수강생 모집 및 교육 운영)
- '20. 11월 포스트 코로나 관광트렌드 교육과정 운영 및 만족도 조사
시민 대상 관광 아카데미 시범 운영
- '20. 12월 사업정산 및 결과보고

4 2020 서울빛초롱축제

코로나19로 피해받은 관광특구 지역상권에서 진행하는 안전한 분산형 축제로 위축된 관광업계를 지원하는 한편 시민들에게 안전한 볼거리 제공

□ 추진방향

- 서울빛초롱축제 특징을 살려 관광특구 지역상권 및 관광업계 피해회복 지원
- 서울시-자치구-관광특구 협력을 통해 상생·안전 지향적 축제 개최

□ 추진현황

- “희망의 빛, 다시 찾는 평화” 축제 주제(슬로건) 확정
- ‘관광특구와 함께하는 희망의 빛초롱’으로 사업 방향 변경
 - (기존) ‘평화’를 주제로 한 청계천 일대 집중 모객형 축제
 - (변경) 코로나19 확산에 따라 관광특구 협업을 통한 분산형 축제
- 참여 관광특구 확정, 특구별 축제 및 한지 燈 연출 컨셉 선정
 - 특구별 특수성·차별성을 반영한 메인 한지 등(燈) 컨셉확정 및 신규제작
 - 포토존으로 활용 가능한 기타 조명, 조형물 및 기타 미디어아트 검토
- 사업비: 836백만원

□ 추진일정

- '20. 9월 관광특구별 테마에 따른 주제 燈 디자인 확정
 방역·안전관리 계획 수립
- '20. 10월 10.23.(금)~29.(목)(7일간) 이태원 관광특구 진행
 10월~11월 중 종로·청계 관광특구 진행(협의 중)
- '20. 11월 10.30.(금)~11.8.(일)(10일간) 잠실 관광특구 진행
 11.13.(금)~11.22.(일)(10일간) 명동, 동대문 관광특구 진행
- '20. 12월 12.22.(화)~31.(목)(10일간) 강남 관광특구 진행(협의 중)
 사업정산 및 결과보고

6 주요거점별 종합관광정보센터 운영

관광의 최접점에서 맞춤형 관광정보를 제공하는 관광정보센터 및 안내소를 운영함으로써 서울방문 관광객 만족도 제고

□ 추진방향

- 서울 관광정보 인프라(안내시설 총 25개소) 관리 체계화 및 안내 서비스 품질 고도화

□ 추진현황

- 코로나19 대응 방역물품 배포 및 안전장치 설치를 통해 안전한 안내시설 운영
 - 운영시간 조정을 통한 관광 안내시설 전 지점 지속 운영
 - 주 40시간 중 현장 근무 25시간, 교육 15시간 기준으로 개인별 가감 적용
 - 예시 : 09:00~18:00 근무 센터의 경우, 10:00~16:00로 조정
 - 방역물품(마스크, 손 소독제, 비접촉식 체온계 등) 배포 및 센터·고정식 안내소 전 지점 데스크 상단 투명아크릴 가림막 설치



[명동관광정보센터]



[김포공항관광정보센터]



[DDP 관광안내소]



[홍대입구 관광안내소]

- 국내관광 활성화를 위해 지방자치단체 관광 홍보물 배포 지원으로 상생 도모
 - 대 상 : 전국 모든 도/시/군 단위 지방자치단체
 - 내 용 : 서울시내 관광 안내시설을 활용하여 지자체 관광 홍보물 배포
 - 목 적 : 코로나19로 어려워진 국내관광 활성화를 위해 홍보 적극 지원
- 사 업 비: 9,040백만원(서울관광불편처리센터 운영 100백만원 포함)

□ 추진일정

- '20. 10월 국경절 연계 관광객 환대 이벤트(코로나19 종식 시)
- '20. 12월 사업 결과보고 및 정산

2 / 산업협력 서비스 혁신을 위한 관광업계 지원 강화

- 1 디스커버서울패스 활성화
- 2 서울관광플라자 조성
- 3 서울체험관광 육성 및 활성화 지원
- 4 관광·MICE 통계분석 및 서울시민·외국인 관광실태 분석
- 5 관광도시 조성 및 신규사업 타당성 분석
- 6 서울형 여행업·MICE·호텔업 위기극복 프로젝트 추진

1 디스커버서울패스 활성화

코로나19로 피해가 극심한 서울관광시장 회복 및 시민들의 내수관광 요구에 대응하고자, 관광자원 연계를 통해 업계 활성화를 추진코자 함

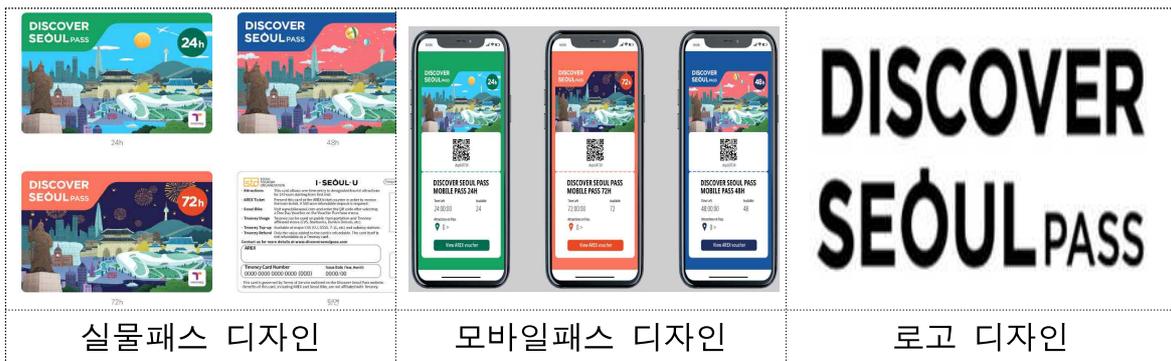
추진방향

- 서울관광 트렌드를 선도하는 디스커버서울패스 판촉마케팅 추진 및 관광생태계 지원

추진현황

○ 디스커버서울패스 디자인 변경

- DSP 로고, 패스, 패키지, 홍보물, 제휴시설 포식 등 패스디자인 변경을 통해 구매의욕 고취 및 DSP 브랜드 인지도 제고
- 디자인에 대한 공정성 및 객관성 확보를 위하여 선호도 조사, 전문가 조사, IP 분석 등 단계별 추진
 - ※ IP분석(Intellectual Property Analysis) : 저작권 및 유사성, 권리화 분석 방법
- 디자인 3건, 상표권 1건 출원 완료



향후계획

○ 서울ONE+패스 출시 및 운영 (출시 일정 재조정 예정)

- 서울관광시장 회복 및 시민들의 내수관광 요구에 대응하기 위해 출시
- 총 6만장 출시(실물 5만장, 모바일 1만장), 서울 내 주요 관광시설(관광지, 체험상품 운영사 등) 92개소 제휴

- 이용객 분산유도 및 다양한 관광지 방문 독려(방역지침 준수), 국내 포털사이트 홍보, 제휴시설 방역상태 전수조사 및 지속적 모니터링, 정산금 1회 선지급으로 제휴시설에 실질적 지원 등 추진



(오프라인) 패스 디자인 4종

(온라인) 서울시민카드앱 연계 서울 ONE+ 패스

○ 디스커버서울패스 제휴시설 모집

- 제휴시설 모집을 통해 관광객 선호 콘텐츠 및 서비스·기능을 추가하여 DSP 상품성 제고(무료입장 및 할인제공 제휴시설 각 30개소 내외)
- ※ 지역상생패스(인천,경기,대전 등) 관광지 약 20개소 이내 추가 예정

○ 디스커버서울패스 선호도 및 만족도 조사 추진

- 패스 선호도 및 만족도 조사 결과를 통해 사업효과 분석
- DSP 사용자 및 외국인(방한 10개국 현지 외국인) 대상 DSP 디자인, 서비스, 기능 만족도 조사 실시

○ 디스커버서울패스 통합시스템 개발

- 패스운용 시스템 및 정산 자동화 시스템 등을 개발하여 선진화된 패스 사업환경 구축

○ 사업비: 1,686백만원

□ 추진일정

- '20. 9월 디스커버서울패스 제휴시설 모집
- '20. 10월 디스커버서울패스 선호도 및 만족도 조사 추진
- '20. 11월 DSP 제휴시설 대응태세 및 25개 자치구 연계 활성화 연구
- '20. 12월 DSP 통합시스템(정산, QR운용, CRM/CMS 등) 구축 완료
사업 결과보고 및 정산

2 서울관광플라자 조성

서울관광의 핵심 허브 기능수행 및 네트워크 거점조성을 위한 서울관광 플라자를 조성하여 서울을 세계 최고 수준의 관광도시로 만들고자 함

추진방향

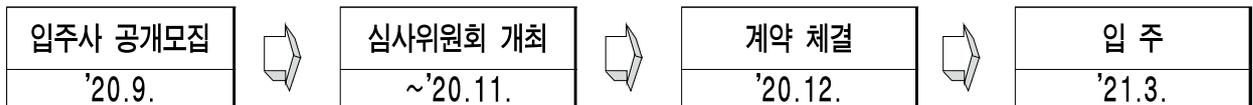
- 서울관광플라자 조성을 통한 세계 최고 수준의 관광도시 기반 마련
- 시민 관광정보 접근성 제고 및 서울시민 생활관광 기반 확대

추진현황

- 서울관광플라자 제안설계 공모 및 설계사 선정(3~4월), 설계 착수(5월)
- 플라자 운영방안 정책 수립 및 1차 입주사 공개 모집(7개 기관 선정)

향후계획

- 서울관광플라자 조성 실시설계 및 공사 착공(10월~)
- 플라자 브랜드 및 디자인 개발(10월~)
 - 다양한 시민공모 및 평가활동 참여 유도를 통해 시민이 제안하고 시민이 선택하는 서울관광 랜드마크 브랜드 개발
- 관광스타트업 공개모집 (2차 입주사 공개모집)



- 사업비: 6,381백만원

추진일정

- '20. 9월 관광창업 허브 조성 및 관광스타트업 공개모집
- '20. 10월 서울관광플라자 공사 착공, 브랜드 확정 및 디자인 개발
- '20. 12월 사업 결과보고 및 정산

독특하고 다양한 서울체험관광 콘텐츠를 발굴·상품화하고 민관 협업을 통해 관광생태계 활성화 기반을 구축하고자 함

추진방향

- 공모전 개최를 통한 신규 서울체험관광 콘텐츠 발굴 및 서울체험관광 상품 품질 제고를 위한 상품화 지원

추진현황

- 서울체험관광콘텐츠 공모전 개최를 통한 총 21개 체험상품 모집
- 원모어트립 투어테이너(영상 크리에이터) 총 10팀 선발
- 서울체험관광상품 온라인 판매대행사 총 4개사 모집
- 서울ONE+패스 제휴 체험시설 총 59개사 등록
 - '18~'20년 체험상품 운영사 대상 제휴 의향조사 실시
 - 내·외국인 서울 관광객 및 서울시민 대상 30% 할인 제휴시설 등록
- 2020 원모어트립 뉴스레터 제작 및 발행
 - 월별 테마를 선정하여 테마에 맞는 체험상품 배치 및 소개, 웹/모바일 버전 및 4개 국어(국,영,중간,일) 제작하여 원모어트립 웹사이트 및 SNS 채널 게재 등

향후계획

- '20년 신규 체험상품 상품화 지원 및 판매 활성화 프로그램 진행
 - 상품별 홍보 콘텐츠 제작 및 원모어트립 웹사이트 등록
 - 체험상품 운영자 대상 역량강화교육 및 네트워킹 간담회(3회) 진행
- 원모어트립 SNS 채널 활용 바이럴 마케팅 추진
 - '20년 체험상품 및 최신 관광·문화 트렌드 연계한 영상콘텐츠 제작하여

원모어트립 SNS채널(페이스북, 인스타그램, 유튜브, 웨이보) 업로드

- 온라인 광고, SNS 이벤트 등을 통해 원모어트립 홈페이지 유입 유도

○ 2020 원모어트립 투어테이너 프로그램 운영

- 영상제작 미션(3회) 및 전문가 교육(3회) 실시 예정

〈투어테이너 미션(안)〉

①(8월)서울ONE+패스로 떠나는 서울 여행기!

- 서울ONE+패스로 즐길 수 있는 서울의 모습을 소개하는 콘텐츠

②(9월)서울 속 K-Culture를 담아라!

- 서울에서 즐길 수 있는 나만의 K-Culture를 소개하는 영상 콘텐츠

③(10월)1:1 매칭 체험관광 상품 홍보 영상 제작

- 매칭된 체험관광 상품을 자유롭게 소개하는 영상 콘텐츠

- 원모어트립 SNS채널 및 투어테이너 채널 활용 온라인투표 이벤트 실시 등

○ 서울체험관광상품 다국어 가이드북 제작 및 배포

- '20년 체험상품 정보추가 및 다국어(국/영/중간/일) 50만부 제작하여 국내외 관광MICE 행사, 관광안내센터 등 배포 예정



○ 사업비: 670백만원

□ 추진일정

- '20. 9월 서울체험관광상품 다국어 가이드북 배포
- '20. 10월 투어테이너 2차 미션 및 3차 전문가 교육
온라인 투표 이벤트 실시
- '20. 11월 2020 우수 체험관광콘텐츠 시상식 및 수료식
2020 투어테이너 시상식 및 수료식
- '20. 12월 사업 결과보고 및 정산

국제기준에 부합하는 MICE 개최통계를 분석하고, 서울시민과 외국인의 관광 행동 실태를 점검하여 서울 관광·MICE 관광정책 기초자료 생산

추진방향

- 서울 MICE 개최통계를 수집하여 국제기준(UIA·ICCA)에 부합하는 개최실적 분석
- 관광실태 분석을 통해 서울 관광 현황 및 트렌드 변화 파악 및 점검

추진현황

- 국제회의 개최실적 인정률 제고를 위한 2019 UIA·ICCA 개최실적 분석
 - 국제회의 개최 순위 UIA 기준 5년 연속 3위(609건), ICCA 기준 13위(248건) 달성
- 포스트 코로나 관광·MICE 트렌드 및 실태조사
 - 코로나19 이후 MICE 트렌드 관련 MICE 업계·주최기관 대상 실태조사 추진
 - 소셜카드데이터 분석을 통해 포스트 코로나 시대의 변화된 여가관광 트렌드 분석
- 서울 관광산업 특성 및 경제효과 분석 연구
 - 서울관광위성계정(Seoul Tourism Satellite Account, STSA) 작성 및 서울 관광산업의 경제적 파급효과에 대한 연구 추진
- 서울시 외래관광객 및 서울시민 관광 실태조사
 - (외래관광객) 외국인 관광행동 및 서울 관광환경에 대한 정량정성조사를 수행
 - ▶ 정량조사(6월~), 온라인 대안조사(9월 3,000표본), 심층면접인터뷰 2회(10월), 현장 모니터링 1회(11월)
 - (서울시민) 관광활동의 주체로서 여가·관광 현황 조사 및 분석
 - ▶ 온라인 정량조사 실시(3월~, 월 600명), FGI 2회(7월, 10월), 온라인 이슈 서베이 2회(9월, 11월)
- 사업비: 관광MICE 통계분석 400백만원 / 서울시민·외국인 관광실태 분석 529백만원

추진일정

- '20. 9월 뉴노멀 MICE 트렌드 및 실태조사 계획 수립
- '20. 10월 서울 관광산업 특성 및 경제효과 분석 연구 중간보고회 실시
- '20. 11월 서울소재 국제기구 수요조사 중간보고회 실시
- '20. 12월 사업 결과보고 및 정산

서울관광 도시조성 및 신규사업의 타당성 검토를 위한 기초연구 지원을 통해 서울 관광 활성화 도모

추진방향

- 서울 관광산업 및 생태계 분석을 통해 정책과제 도출을 위한 연구 수행

추진현황

○ 서울 관광산업 위기관리체계 구축 연구

- 서울 관광산업의 지속적인 성장기반 마련을 위한 관광위기 진단을 통해 산업생태계 관점의 위기관리체계(기본계획, 가이드라인) 구축
 - ▶ 관광위기 진단: 환경 분석, 관광산업 파급영향 분석, 전문가·이해관계자 인터뷰 등

○ 서울 스마트 모빌리티 적용 기본구상 연구

- 서울시 관광자원·환경에 스마트 모빌리티 기술을 적용 및 활용하여 관광편의를 개선, 스마트 도시 접근체계 구축을 위한 기본계획 수립
 - ▶ 국내·외 스마트 모빌리티 현황 및 정책, 사례 분석, 실증연구 진행을 통한 서울 스마트 모빌리티 적용 기본방향, 핵심과제, 세부 추진과제 제시, 파급효과 분석 등

○ 서울 유니버설 관광환경 실태조사

- 서울 유니버설 관광환경 실태조사 및 법·제도, 사례분석을 통해 관광약자 및 모든 서울 방문 관광객이 서울관광을 향유할 수 있는 기반 마련
 - ▶ 문헌조사(국내외 법·제도/사례분석), 아이트래킹 조사(관광약자 및 비관광약자 대상), 현장 모니터링 조사(서울시 등록 관광숙박시설, 서울시 주요 관광지 및 관광편의시설, 서울시 여객시설 등 대상)

- 사업비: 600백만원

추진일정

- '20. 9월~12월 서울 관광산업 위기관리체계 구축 연구, 서울 스마트 모빌리티 적용 기본구상 연구, 유니버설 관광환경 실태조사
- '20. 12월 최종보고회 개최 및 최종보고서 작성

6

서울형 여행업·MICE·호텔업 위기극복 프로젝트 추진

코로나19 확산으로 위기에 처한 서울의 여행업·MICE·호텔업 긴급지원을 통해 서울관광시장 조기 회복 및 정상화 도모

추진방향

- 코로나19 이후 관광인프라 조기회복을 위해 여행업·MICE·호텔업 대상 맞춤형 상품기획 및 개발비 등 사업비 지원

추진현황

- 업종별 위기극복 지원금 지급 현황

구분	여행업	MICE업	호텔업	합 계
지원대상	974개사	322개사	324개사	1,620개사
지 원 금	업체당 최대 5백만원 지원			총 81억원 규모
비 고	지원금 지급 완료(7월)	지원금 지급 진행중(7~11월)		-

- 여행업 위기극복 프로젝트 만족도 설문조사 진행(8월)
 - 서울연구원과 협력하여 프로젝트 효과분석 보고서 작성 추진
- MICE 및 호텔업 위기극복 프로젝트 선정 기업 대상 지원금 지급(~11월)
 - 지원신청기업 대상 지원금 증빙 제출 독려 및 지원금 집행 완료
- 위기극복 프로젝트 우수 사례발굴 및 언론 보도(~11월)
 - 지원금 증빙 및 결과보고 제출자료 검토를 통한 위기극복 프로젝트 우수사례 발굴(상시), 우수사례 연계 보도자료 배포하여 사업효과 홍보

추진일정

- '20. 9월 여행업 위기극복 프로젝트 결과보고 및 정산
- '20. 9월~11월 MICE 지원금 집행 및 선지급 지원금 증빙결과보고 검토 완료
호텔업 주2회 서류검토 및 지원금 지급, 후증빙 서류검토 완료
- '20. 12월 사업 결과보고 및 정산

작성 자	관광MICE본부장: 변동현 ☎0840	산업협력팀장: 황미정 ☎8120 담당: 박계연 ☎0814
		MICE 및 호텔업 긴급지원TF팀장: 김은미 ☎8153 담당:곽도휘 ☎0826

3

/ 서울관광시장 조기회복을 위한 국내·외 회복마케팅

- 1 서울글로벌마케팅
- 2 서울관광설명회 개최 및 해외시장 관광교역전 참가
- 3 서울관광 해외디지털 통합마케팅
- 4 서울관광 온라인 서비스 운영
- 5 관광시민정보 제공

1 서울글로벌마케팅

서울관광 통합마케팅 전략수립·전개를 통해 잠재관광객의 서울방문 유도 및 '다시 찾고 싶은 글로벌 관광도시 서울' 브랜드 이미지 제고

추진방향

- 서울 명예홍보대사 방탄소년단(BTS)을 활용한 서울관광 회복마케팅 추진
- 언론연계 방송제작, SNS프로모션, 공모전 등 홍보 프로모션 추진 확대

추진현황

- 2020 서울글로벌마케팅 홍보영상 제작
 - 빅모델(방탄소년단, BTS) 재계약 및 홍보영상 촬영(5.19.)
 - 방탄소년단 티저영상 제작 및 배포
 - 방탄소년단(BTS) 온라인콘서트 방방콘 2회 방영, 유료관람객 75만명 대상 노출
 - ※ 티저영상 : 공식영상 발표 이전에 배포되는 예고 광고
- 서울글로벌마케팅 홍보 프로모션 페이스북 우수사례 등재
 - 페이스북 홍보 우수사례 BES(Brand Effect Study) 등재
- 모스크바 관광위원회 화상회의 진행(총 3회)
 - 코로나19 대응상황 및 정보공유(3.25., 5.22., 7.15.)

향후계획

- 2020 글로벌 관광홍보영상 전세계 동시 공개
 - 서울관광 홍보매체(visitseoul.net, visitseoul TV 등) 및 글로벌 SNS(Youtube, Facebook, Instagram, Weibo, Tiktok 등)를 통한 영상 동시 공개
- 주요 시장별(관광대상국)을 중심으로 전세계 홍보 마케팅 확대
 - CNN 홍보영상 광고 게재, NY Times 홍보기사 게재 등 글로벌매체를 통한 서울관광 홍보 강화
 - 입국관광객 수, 시장성장률 등을 기준으로 대상국가 선정 집중마케팅 실시
 - 국가별 영향력 있는 매체를 분석하여 특성에 맞는 맞춤형 마케팅 실시

- K팝 스타와 함께하는 서울 관광명소 탐방프로그램 ‘Play Seoul(가칭)’ 제작·홍보
 - K팝 스타들이 실시간 채팅어플을 통해 전세계 팬들을 대신해 서울의 숨겨진 명소를 관광하는 컨셉으로, 팬들의 요청에 따라 관광코스를 제작
 - 위생적이고 안전한 서울 관광의 모습 노출 및 코로나 19 대응 우수사례 소개
 - 총 10회, 각 15분 내외 (K팝스타 10팀) 10개의 테마로 구성
 - KBS 2TV 주말 오전편성(예정) 및 KBSN(국내 케이블) 채널 등을 통한 재방영
 - KBS 2TV 방송 1~2주 자막작업 후 KBS WORLD 송출(미·일·중 3개 국어)



- 디지털매체 프로모션, 공모전 개최 등을 통한 홍보프로모션 강화
 - BTS 영상 홍보를 위한 디지털매체를 통한 3단계 캠페인 전략 추진
 - ▶ (1단계) 공식 론칭 7일전 멤버별 SNS영상 카운트다운 프로모션
 - ▶ (2단계) 글로벌영향력과 확산성이 높은 틱톡 차이나를 통한 참여형 이벤트추진
 - ▶ (3단계) BTS메이킹 영상 및 사진을 통한 재확산 추진
 - 대학생/대학원생 대상 <포스트 코로나 서울관광 해외마케팅> 아이디어 공모전
 - 아시아모델페스티벌 연계 BTS서울송 커버 콜라주영상 제작 및 배포
 - ▶ '17년 방탄소년단이 부른 서울송(with Seoul) 활용 콜라주 영상을 제작, 송출하여 신규 서울관광 홍보영상 관심도 제고 및 재확산 추진
 - ▶ '20년 행사참가자(아시아 28개국 80명) 대상 서울송 1인 커버 영상촬영 미션부여

○ 사 업 비: 11,884백만원

□ 추진일정

- '20. 9월 서울관광홍보영상(BTS메인영상) 공개/아시아모델페스티벌 참가자 대상 서울송 미션 배부/KBS 방송프로그램 제작
- '20. 10월 대학생 아이디어 공모전 시상/KBS 방송프로그램 송출
- '20. 11월 서울송 커버영상 완성본 연계 프로모션 추진 등
- '20. 12월 사업효과 분석, 결과보고 및 정산

2 서울관광설명회 개최 및 해외시장 관광교역전 참가

해외 주요시장 대상 서울관광 홍보를 통한 방한 관광객 유치확대 및 잠재 시장 바이어 네트워크 구축·비즈니스 교류 추진

추진방향

- 코로나19로 인한 온라인 설명회·박람회 적극적 참가 추진 및 서울 관광업계와 함께하는 상생관광 주도

추진현황

- 대형 관광박람회(스페인 FITUR, 1.22.~26.) 단독 참가를 통한 외래 관광객 적극 유치
- 몽골 사이버 한국관광 상담회 참가, 몽골 방한상품 취급 현지여행사 7개사와 1:1 사이버 비즈니스 상담 진행(6.22.)

향후계획

- 하반기 개최 대규모 온라인 설명회 및 박람회 참가를 통한 노하우 축적
 - 일본 JATA 온라인 트래블마트(8월) 및 KTO 온라인 관광박람회 참가(9월)
- 포스트 코로나 시대를 대비하는 '온택트(Online+Untact)' 기술 활용 온라인 서울관광 설명회 개최(10월)
 - 대 상 : 일본, 중화권, 동남아 국가 B2B 바이어
 - 내 용 : 서울관광 및 공동참가기관(서울 시내 호텔, 여행사 및 관광지) 홍보 PT 및 홍보영상 상영, 안전서울 및 방역현황 홍보, 코로나시대 서울관광 활성화 토론, 온라인상담(B2B) 진행 등

- 사 업 비: 135백만원

추진일정

- '20. 9월 KTO 온라인 한국관광 박람회 참가
- '20. 10월 온라인 서울관광 설명회 개최
- '20. 12월 사업결과보고 및 정산

3 서울관광 해외디지털 통합마케팅

디지털마케팅에 최적화된 전략적 사업추진을 통해 타깃시장 홍보마케팅 효과를 극대화하고, 서울관광 브랜드 및 도시 인지도 제고

□ 추진방향

- 최신 트렌드를 반영한 디지털마케팅에 최적화된 사업 추진을 통해 지역별, 언어권별, 관심사별 전략적 타깃마케팅 추진
- 비대면 온택트 콘텐츠 공급 및 타깃마케팅으로 선제적인 포스트 코로나 마케팅 추진

□ 추진현황

- 서울관광 명소 ‘SEOUL NOW’ 틱톡 라이브 스트리밍 진행(4월)
 - 코로나19로 서울을 방문할 수 없는 국내외 관광객들에게 현재 서울의 매력적인 풍경(석촌호수, 남대문, 남산, 한강, 광화문)을 중계하여 온라인 관광기회 제공
 - 추진결과 : 라이브 누적 시청자 20,572명 / 신규 팔로워 4,100명 증가
- ‘서울을 보여줘 #SEOULNOW’ 틱톡 챌린지 진행(5월)
 - 서울을 방문할 수 없는 국내외 관광객을 위해 각자의 자리에서 보이는 현재 서울의 모습을 공유하는 시민참여형 챌린지
 - 추진결과 : 1,182개 영상 참여 / 캠페인 직후 기준 1,700만뷰 달성
- 서울관광 소셜미디어 운영 활성화 및 채널별 특성에 맞는 콘텐츠 제작
 - 월간/주간 콘텐츠 사전 기획 및 사진/영상 활용한 고품질 콘텐츠로 체계적 운영

구분	VisitSeoul 소셜미디어 운영 현황('20.8.20. 기준)				
채널					
	페이스북	웨이보	인스타그램	위챗	틱톡
언어	영, 일, 중번	중간	영, 일	중간	영
채널명	Visit Seoul	首爾旅游局	Visit Seoul	首爾旅游局	Visit Seoul
팔로워 수	1,038,786명	479,592명	120,589명	2,046명 (‘19.9월 신규개설)	32,769명 (‘19.6월 신규개설)

- 서울관광 외국인 홍보단 ‘글로벌서울메이트’ 총 54개국 130명 선발
 - ‘방구석 즐기기’, ‘서울 한 달 살기’ 등 총 8개 미션을 수행하여, 2,608건의 사진 및 영상 홍보 콘텐츠 생산(4월~7월)

○ '360° VR 서울 랜선여행' 바이럴캠페인 추진

- 최신 촬영기법을 활용해 3편의 서울 랜선여행 360°VR 4K 영상 제작 및 송출
 - (1편) 컬러풀 서울! SNS 사진 찍기 좋은 스팟 Top 7
 - (2편) 서울의 레트로 & 뉴트로 여행을 즐기는 법
 - (3편) 서울에서 즐기는 색다른 액티비티
- 한류스타 차은우가 랜선여행 가이드로 활약, 서울을 즐기는 다양한 방법과 트렌디한 문화 소개
- 추진 결과 SNS 전체 채널 조회수 총합 약 3,553만 달성, 전체 댓글 약 2,800개, 좋아요 약 11만 2천 회(8.12. 기준)

○ 디지털마케팅 캐릭터 '뱀이(BAE-B)' 제작 및 홍보

- '360°VR 서울 랜선여행' 본편 영상 공유 시
 - '뱀이(BAE-B)' 카카오톡 이모티콘 배포 이벤트
 - '20.7.28. 이모티콘 8천개 배포 / 7.31. 소진 완료
- 캐릭터 소개 콘텐츠 제작(SNS: 스토리 영상 및 카드뉴스, 웹페이지: 대화형 콘텐츠)
- Visit Seoul 홍보용 기념품 제작, SNS 이벤트 경품으로 활용(인형, 부채 등)



○ 글로벌서울메이트-자치구 연계 미션 진행

- 7월 송파구 연계 미션 결과: 콘텐츠 제작 총 302건, PIS 수치 76,549개 (PIS: 좋아요, 댓글, 공유의 합산)
- 10월 영등포구 연계 미션 진행 예정

○ 사 업 비: 1,740백만원

□ 추진일정

- '20. 9월 SNS 활용 바이럴마케팅 기획 및 추진
- '20. 10월 글로벌서울메이트 영등포구 연계 미션(예정)
- '20. 11월 신규 콘텐츠 제작 및 바이럴마케팅
- '20. 12월 사업 결과보고 및 정산

4 서울관광 온라인 서비스 운영

스마트 관광도시 기반의 관광정보 및 서비스 제공을 통해 서울을 방문한 내외국인 관광객의 만족도 및 여행 편의 제고

추진방향

- 누구나 쉽고 편리하게 서울관광 정보를 활용할 수 있는 지속가능한 관광플랫폼 제공

추진현황

- 재단 사업별로 운영하던 홈페이지를 하나의 플랫폼에서 운영하도록 서울관광 온라인서비스 유지보수 통합발주 진행(7개팀 11개 사업)
- 서울관광 공식 홈페이지 카테고리 및 메인페이지 개편으로 사용자 편의 제고
 - 직관적으로 정보 검색과 이용이 가능하도록 사용자 중심 디자인 개선 완료

향후계획

할랄 관광객 전용 서비스 개발(~11월)	할랄 인증 음식점 및 기도실 위치 등 맞춤 정보콘텐츠 제작 (말레이시아어)
서울관광 이미지 아카이브 구축(~12월)	재단 각종 사업에서 생산되는 다양한 서울관광 이미지를 기록물 형태로 보관 및 개방
관광객 위치기반 서비스 제공(~12월)	위치기반서비스 제공을 위한 앱 최적화, 챗봇과 증강현실 길찾기 기능 사용성 강화
월간 홍보 이벤트 추진	서울관광 공식 홈페이지 월간 홍보 이벤트 추진

- 사업비: 1,760백만원

추진일정

- '20. 9월~11월 서울관광 웹사이트 월간 이벤트 진행
- '20. 11월 할랄 관광객 전용서비스 개발(말레이시아어 오픈)
- '20. 12월 서울관광 이미지 아카이브/서울관광 모바일앱 서비스 개선 오픈 사업결과보고 및 정산

5 관광시민정보 제공

영상기반 서울관광 정보를 유튜브 채널로 제공하여 국내·외 잠재관광객에게 보다 효과적으로 서울관광을 홍보하고, 다양한 연령층의 서울시민과 소통 확대

추진방향

- 서울관광 유튜브 채널 'VisitSeoul TV' 활성화를 위한 바이럴 마케팅 추진 및 시민참여형 콘텐츠 개발 확대

추진현황

- 코로나19 시의성을 반영한 콘텐츠 제작 및 확산
 - 콘텐츠 총 52편 제작 및 송출, 채널 구독자 수 253,517명(8.23. 기준)
 - 서울의 생생한 소리를 담은 생동감 있는 서울의 모습을 소개하여 '보고 듣는 여행'으로 여행욕구 해소 및 만족감 제고
- 시민과 함께하는 「서울 랜선여행 영상공모전」 개최(7.31.~9.21.)
 - '나만 아는 서울,' '함께하는 서울' 등을 주제로 시청자 공감 확대를 위한 소동형 콘텐츠 공모
- 코로나19 이후 침체된 서울관광 활성화를 위해 업계 홍보 지원(10월)
 - 롯데월드 건물 외경에 태극문양 조명을 밝히고, 전망대에서 응원의 메시지를 담은 연주를 통해 코로나19 시기 위로·희망의 메시지를 전달
- 안전서울, 안심여행 주제로 '안전한 서울여행'을 위한 홍보영상 제작 및 확산
 - ※ 힐링관광 10대 명소 선정, 비대면관광지 발굴 및 홍보 사업과 연계하여 추진
- 사 업 비: 400백만원



추진일정

- '20. 10월
서울랜선여행 공모전 선정작 송출
VisitSeoul X 롯데월드타워 서울 홍보영상 송출
안전한 서울여행 홍보영상 송출
- '20. 12월
사업결과보고 및 정산

4 / 뉴노멀시대 안전여행 및 K-MICE 확산

- 1 세계관광기구(UNWTO) 국제기구 협력
- 2 기업회의·인센티브 전략적 유치 강화
- 3 MICE 유니크 콘텐츠 개발 및 확산
- 4 MICE 민관협력 및 PLUS SEOUL 활성화
- 5 전략적 컨벤션 마케팅
- 6 MICE 글로벌전문가 양성
- 7 2020년 UIA 아태총회 개최

1 세계관광기구(UNWTO) 국제기구 협력

UNWTO(세계관광기구)와의 협력을 통해 지속가능한 관광 및 공정관광 가치 확산, 글로벌 관광시장에서의 서울 위상 강화 및 관심도 제고

□ 추진방향

- 글로벌 스마트관광도시 경쟁력 연구를 통한 서울 경쟁력 홍보
- 공정관광 캠페인 확대를 통한 내국인 대상 공정관광 인지도 제고

□ 추진현황

- 공정관광 선도 도시 서울로서 협력사업 추진방향 UNWTO와 협의
 - 공정관광 실천 및 도시 문제해결을 위한 하나의 방안으로 스마트관광 도시경쟁력 연구 실시 및 결과 공유
- 「스마트관광도시 지표 개발 및 적용」 관련 우수사례 및 연구 조사
 - 지표별 우수도시 발표 및 우수사례 분석, 서울 경쟁력 강화방안 모색 등
- 안전여행 콘텐츠 추가로 공정관광 캠페인 확대(9~11월)
 - 여행 기간 사회적 거리두기 등 안전여행을 주제로 VI(Visual Identity), 슬로건 등 개발
 - 국내 공정관광 조례 제정 지자체 대상 캠페인 홍보 및 캠페인 동참 유도
- 캠페인 홍보를 위한 웹페이지 구축(국,영문 2개 언어)
 - 캠페인 캐릭터, 행동강령, 영상, 사진 등 역대 캠페인 활동 아카이빙 및 홍보기반 마련
- 사업비: 132백만원

□ 추진일정

- '20. 9월 공정관광 캠페인 확대 개발 및 웹페이지 구축
- '20. 10월 지자체 대상 공정관광 캠페인 공동 홍보
- '20. 11월 공정관광 캠페인 온라인 홍보 추진
- '20. 12월 〈스마트관광도시 지표 개발 및 적용〉 연구결과 발표
사업결과보고 및 정산

2 기업회의·인센티브 전략적 유치 강화

기업회의·인센티브 단체 신규 수요를 발굴하기 위한 글로벌 네트워킹 강화 및 해외 신규시장 개발 등 전략적 유치강화

추진방향

- 해외 MICE 전시회·상담회 참가로 기업회의·인센티브 신규 유치 수요 발굴

추진현황

- FITUR MICE 전시회 참가 및 서울단독 홍보관 운영(1월, 스페인 마드리드)
 - MICE 상담테이블 운영, 비즈니스 상담 총 38건(9건 유치발굴, 예상모객인원 1,705명)
- 글로벌 시장조사 전문기관 연계 기업회의·인센티브 잠재시장 발굴
 - 중동지역 3개국(아랍에미리트, 카타르, 사우디아라비아) 기업회의·인센티브 현황 및 주요 산업군 내 기업체 발굴 조사
- 해외 MICE 전시회·상담회 온라인 서울 홍보부스 참가: 총 6건(완료 1건, 예정 5건)

행사명	IT&CM China	M&C Asia Connection (아시아 초청)	아시아 온라인MICE 박람회	ITB Asia	M&C Asia Connection (글로벌 초청)	IT&CM Asia
개최 형태	전시회	상담회	상담회	전시회	상담회	전시회
개최 방법	온라인	온라인	온라인	온라인	온라인	온라인
개최 일자	8.3.~8.5.	8.26.	9.17.	10.21.~10.23.	10.28.	11.16.~11.20.
참가 형태	서울단독	서울단독	KTO 공동	SMA공동	서울단독	SMA공동
참가 실적	총 29건 상담 5건 유치발굴	참가예정	참가예정	참가예정	참가예정	참가예정

- 사업비: 382백만원

추진일정

- '20. 8~11월 해외 온라인 전시회 및 상담회 참가
- '20. 12월 사업 결과보고 및 정산

3 MICE 유니크 콘텐츠 개발 및 확산

국내·외 MICE 관계자 및 서울시민 대상으로 서울의 우수한 MICE 콘텐츠를 홍보하여 MICE 도시 서울의 브랜드 강화 및 인지도 제고

추진방향

- 온·오프라인 콘텐츠 개발 및 홍보마케팅 추진

추진현황

- 해외 MICE 전문매체 광고, 기사 지원 및 보도자료 배포(연중 지속)
 - 월 1회 MICE 전문매체 대상 보도자료 배포 및 기사 작성 상시 지원
- 서울컨벤션뷰로 소셜미디어 콘텐츠 기획·운영(연중 지속)
 - 페이스북, 링크드인, 인스타그램 주 3회 콘텐츠 게재
- 서울MICE얼라이언스 회원사 소셜미디어 공동 캠페인 전개(4~6월)
 - 코로나19 극복을 위한 #Stand_Strong_Together (40개 회원사 참여)

향후계획

- 서울 MICE 콘텐츠 개발 및 통합 마케팅(9월)
 - 서울 가상 팸투어를 위한 360° VR 영상 제작 및 홍보
- 서울 MICE 종합정보시스템(E-CRM) 개편을 통한 MICE 지원 기반 강화(11월)
 - 국제회의 유치종합지원, 전시회, MICE종합지원센터 등의 온라인 지원신청 기능 개발
- 사업비: 840백만원

추진일정

- '20. 7~12월 360° VR 영상 제작 및 홍보
- '20. 11월 신규 MICE 종합지원시스템(E-CRM) 개편 완료
- '20. 12월 사업 결과보고 및 정산

4 MICE 민관협력 및 PLUS SEOUL 활성화

서울MICE얼라이언스(SMA) 활성화를 통한 국내외 네트워킹 및 민관협력 강화

추진방향

- SMA 국내·외 홍보 및 네트워킹 강화로 비즈니스 창출 기회 마련

추진현황

- SMA 신규회원사 선발 및 분과대표 운영위원회 개최
 - '20년 신규회원사 17개사 선정(3월), 총 310개사 관리
 - 6개 분과 대표회의 개최로 SMA 활성화 방안 논의(연 4회)
- PLUS SEOUL PREMIUMS PC 및 모바일 버전 웹페이지 제작
 - MICE 참가자들 사용 편의성 제고 및 방문회원사와 이용자 수 파악 가능

향후계획

- SMA 국내·외 홍보 및 비즈니스 네트워킹 확대 지원
 - 관광·MICE 매체에 MICE 지원분과 광고 게재: 총 9회(1개사당 3회 광고)
 - 신규 유니크메뉴 답사 및 팀빌딩 체험 연계 SMA 네트워킹 워크숍 개최(7월, 10월)
 - 각 분과별 대표 초청 MICE 업계 자문회의 'SMA 리더스 라운드 테이블' 개최(7월 11월)
- 서울 MICE 팀빌딩 프로그램 발굴 및 홍보 지원(8~9월)
- 서울 MICE 온(Seoul MICE On) 개최(11월, 하이브리드 예정)
- 사업비: 822백만원

추진일정

- '20. 10~11월 SMA 네트워킹 워크숍, SMA 리더스 라운드 테이블 및 서울 MICE ON 개최
- '20. 12월 사업 결과보고 및 정산

5 전략적 컨벤션 마케팅

국제회의 잠재수요 발굴, 전략적 유치 마케팅 추진 및 맞춤형 종합지원을 통해 최적의 MICE 도시 서울의 경쟁력 강화

□ 추진방향

- 국내외 MICE 전문 전시회, 총회 참가를 통한 국제회의 잠재수요 발굴 및 유치 마케팅 추진

□ 추진현황

- 유치현황: 유치 추진 142건, 유치 성공 16건
- ICCA 및 GainingEdge(글로벌 컨설팅 기업) 연계 국제회의 수요 총 100건 발굴(8~11월)
- 온라인 해외 MICE전문 전시·상담회 및 국제기구 총회 3회 참가
 - 신규 국제회의 유치수요 발굴: Planet IMEX 2건, ICCA AMP 6건, ASAE 연례총회 2건
 - ※ Planet IMEX(MICE 전문 박람회), ICCA AMP(글로벌 학협회 네트워크 회의), ASAE(미국 학협회 연합)
- MICE 뉴노멀 시대 대비 홍보 활동
 - 코엑스 디지털미디어 연계 서울 MICE 코로나19 극복 캠페인 홍보(8~12월)
- 온·오프라인 MICE 전문 전시·상담회 및 국제기구 총회 8회 참가(9~12월)
- MICE 뉴노멀 시대 대비 PCO 육성 중장기 계획 수립(9~12월)
- 서울 개최 주요 국제회의 대상 온라인 서울 홍보부스 10회 운영(9~12월)
- 사업비: 450백만원

□ 추진일정

- '20. 9월 UIA(국제협회연맹) 아태총회, APMBF(아태미아스비즈니스총회) 참가
- '20. 10월 MICE 전문 온라인 전시상담회 Planet IMEX 2 참가
- '20. 11월 ICCA(국제컨벤션협회) 온라인 세계 및 아태총회 참가
- '20. 12월 사업 결과보고 및 정산

6 MICE 글로벌 전문가 양성

업계 맞춤형 교육과 취업 지원을 통한 MICE 분야의 인재 양성 및 우수 인력 제공으로 서울 MICE 행사의 성공적 개최 지원

추진방향

- MICE 글로벌 전문가(서포터즈, 홍보단, 인재뱅크) 선발, 교육 프로그램 및 공식행사 운영

추진현황

- 2020 MICE 글로벌 전문가 300명 최종 선발(5월)
 - 서포터즈 180명, 홍보단 20명, 인재뱅크 100명 선발
- MICE 글로벌 전문가 맞춤형 교육 진행(6~8월)
 - 직무, 홍보 및 취업 교육 진행 완료(7회 진행, 총 729명 수료)
- MICE 글로벌 전문가 유니크베뉴 투어 기획단 운영(8~9월)
- MICE 글로벌 전문가 DAY 개최 예정(9월)
 - DAY 1 : MICE 업계 실무진과의 온라인 MICE 멘토링 콘서트 개최(9월 11일)
 - DAY 2 : 현장 취업 연계 MICE 인재뱅크 온라인 리크루팅 개최(9월 12일)
- MICE 글로벌 전문가 맞춤형 교육 총 3회 진행 예정(9월~10월)
- MICE 글로벌 전문가 홍보단 대상 현장답사 2회 진행 예정(9월~10월)
- 사업비: 320백만원

추진일정

- '20. 9월 MICE 글로벌 전문가 맞춤형 교육(직무 2차, 홍보 3차) 진행
MICE 글로벌 전문가 DAY 개최
- '20. 10월 MICE 글로벌 전문가 맞춤형 교육 진행(홍보 4차) 진행
- '20. 11월 MICE 글로벌 전문가 해단식 진행
서울 MICE 인재뱅크 취업 매칭 및 지원 마감
- '20. 12월 사업 결과보고 및 정산

7 2020년 UIA 아태총회 개최

UIA(Union of International Associations) 아시아-태평양 총회 개최를 통해 MICE 도시 서울의 위상을 공고히 하고, 도시의 호감도를 증대하고자 함

추진방향

- 가상회의 프로그램 기획·개발 및 홍보마케팅 추진

추진현황

- 국내 최초 서울형 ‘웹 기반의 가상회의’ 기획 및 기능 개발(5~6월)
 - 가상회의 프로그램 개발(UIA 통계데이터 세션, e-컨퍼런스, 워크숍, 서울 가상 투어 등)
- 가상회의 메뉴 내/외부 그래픽 개발(6~8월)
 - 서울 전경 맵(로비), 컨퍼런스 홀, 워크숍 룸 등 가상회의 공간 그래픽 개발
- 프로그램 내 버추얼 이벤트 기획, 기능 개발 및 홍보마케팅(7~9월)
 - 스탬프 투어, 설문조사 이벤트 등 버추얼 이벤트 및 미니 게임 개발
 - 사전 홍보영상(8월) 및 사후 하이라이트 영상 제작·배포(9월)
 - UIA 회원사 대상 초청장 3회 발송(7~8월), 국내 관계자 초청(8월)
 - 서울컨벤션뷰로 뉴스레터 및 SNS, 해외 보도자료를 통한 홍보(8~9월)
- 총회 개최 및 서울 온라인 홍보부스 운영(9월)
 - 해외 참가자 대상 서울 관광·MICE 체험형 콘텐츠 및 이벤트 제공
- 사업비: 200백만원

추진일정

- '20. 9월 총회 개최 및 서울 온라인 홍보부스 운영
- '20. 10월~12월 사업 결과보고 및 정산