

제293회 임시회  
문화체육관광위원회

I·SEOUL·U  
너와 나의 서울

# 2020년 주요업무보고

2020. 4.

 서울관광재단  
SEOUL TOURISM ORGANIZATION

# 목 차

---

## I. 일반현황

---

## II. 비전 및 전략체계

---

## 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 협력하면서 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

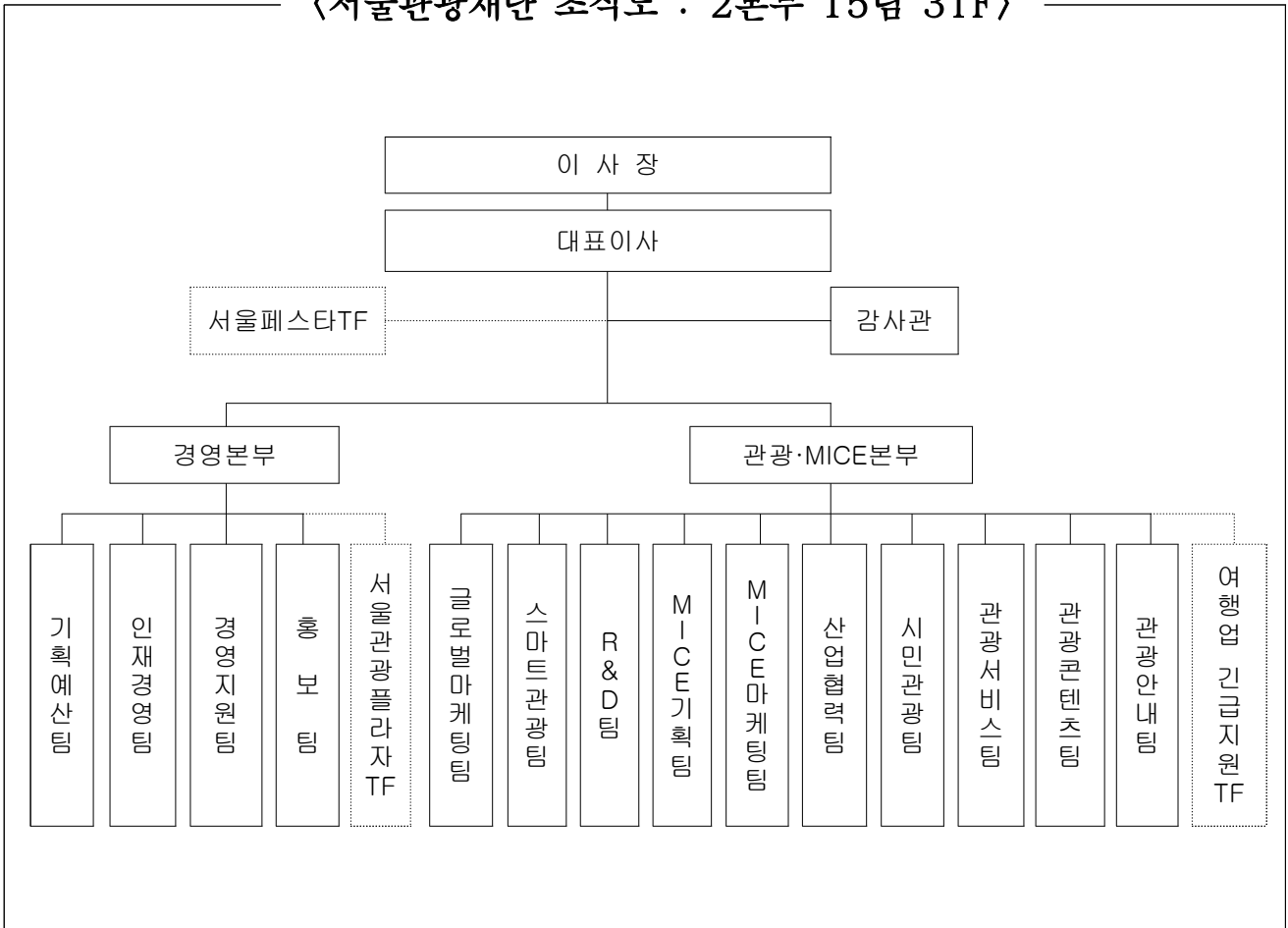
□ 임 원: 이사 9명(이사장 및 대표이사 포함), 감사 1명

직 책	성 명	임 기	주요 경력
이 사 장	권 희 석 	'18.4.23 ~ '21.4.22	○(현) 하나투어 수석부회장 ○(전) 하나투어 대표이사 ○(전) 여행업협회 부회장
상 임 이 사 ( 대 표 이 사 )	이 재 성 	'18.4.23 ~ '21.4.22	○(전) 한국관광공사 국내관광산업본부장 ○(전) 한국관광공사 부사장/경영본부장 ○(전) 한국관광공사 국제관광마케팅본부장
비 상 임 이 사 ( 선 임 직 )	이 훈 	'18.4.23 ~ '21.4.22	○(현) 한양대학교 관광학부 교수 ○(현) (사)한국관광학회 부회장 ○(현) 문화체육관광부 새문화정책준비단 위원
비 상 임 이 사 ( 선 임 직 )	나 효 우 	'18.4.23 ~ '21.4.22	○(현) (주)착한여행 대표이사 ○(현) (사)해비타트시민연합 이사장 ○(전) 서울관광마케팅 사외이사
비 상 임 이 사 ( 선 임 직 )	홍 서 윤 	'18.4.23 ~ '21.4.22	○(현) (사)한국장애인관광협회 대표 ○(전) 장애인여행문화연구소 대표 ○(전) 한국방송공사 앵커
비 상 임 이 사 ( 선 임 직 )	윤 지 민 	'18.4.23 ~ '21.4.22	○(현) 리얼관광연구소 대표 ○(현) 한국관광스타트업협회 사무국장 ○(전) 시흥시청 정책기획단 위원
비 상 임 이 사 ( 선 임 직 )	서 정 태 	'18.4.23 ~ '21.4.22	○(현) 동원대학교 호텔관광학부 교수 ○(현) (사)한국마을관광진흥원 이사장 ○(현) (주)위더웨이플러스 대표이사
비 상 임 이 사 ( 당 연 직 )	주 용 태 	'18.7.20 ~ 재임시	○(현) 서울특별시 관광체육국장 ○(전) 서울특별시 평생교육국장 ○(전) 서울특별시 경제기획관
비 상 임 이 사 ( 당 연 직 )	이 상 훈 	'20.1.1 ~ 재임시	○(현) 서울특별시 재정기획관 ○(전) 서울특별시 환경정책과장 ○(전) 서울특별시 교통정책과장
비 상 임 감 사 ( 선 임 직 )	이 창 환 	'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 3TF

〈서울관광재단 조직도 : 2본부 15팀 3TF〉



□ 인력 현황 : 정원 132명 / 현원 93명(결원: 일반직 3명, 전문직 36명)  
(단위 :명)

구 분	임원	일반직								전문직 (안내소)	합계
		1급	2급	3급	4급	5급	6급	무기직	소계		
정 원	1	5	12	15	18	21	24	-	95	36	132
현 원	1	3	11	14	8	16	40	-	92	-	93
과결원	-	△2	△1	△1	△10	△5	16	-	△3	△36	△39

※ 상기 인력 현황은 '20. 4. 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 터미널, 서울관광대표지도(안내서)제작, 2020서울빛초롱축제 · [대행] 서울문화관광해설사 운영, 한류관광 활성화
	관광안내팀	· 주요거점별 종합관광정보센터 운영, 서울관광불편처리센터 운영 · [민간위탁] 서울글로벌문화체험센터 운영 · [대행] 외국인 관광객 환대주간 운영
	여행업 긴급지원 TF	· 서울형 여행업 위기극복 프로젝트 추진
	서울페스타 TF	· 서울페스타 행사 기획 및 운영 총괄 · 서울페스타 연계 관광상품 개발, 연계 행사 개최, 온오프라인 홍보 마케팅 등
감사관	· 감사업무, 청렴 및 윤리경영제도 시행 점검, 공직기강 확립, 재단 인권 경영 업무 추진 등	

## 4 2020 예산 현황

### □ '20년 예산 총괄: 774억원

#### ○ 2020년 수입예산

(단위:백만원)

구 분	2020(a)	2019(b)	증감(a-b)
계	77,412	54,653	22,759
출연금수익	55,511	36,052	19,459
출 연 금	55,511	36,052	19,459
사 업 수 익	19,069	17,719	1,350
대행사업수익	13,954	13,353	601
보 조 금 수 익	590	585	5
자체사업수익	-	-	-
판매수익	4,525	3,533	992
기타영업외수익	-	248	△248
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	77,412	54,653	22,759
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 금	467	598	△131
예 비 비	608	1,060	△452
사 업 비 용	64,654	44,373	20,281
대행사업비	13,673	13,201	472
보 조 금 사 업 비	590	585	5
자체사업비	4,806	3,965	841
고 유 목 적 사 업 비	45,585	26,622	18,963
자 본 적 지 출	2,105	850	1,255
예 비 비 (내부유보)	2,105	-	2,105
유 형 자 산	-	400	△400
무 형 자 산	-	450	△450

□ '20년 사업 지출예산: 647억원

(단위 : 천원)

구분	2020년	2019년	증감액	비고
소 계	64,654,064	44,372,453	20,281,611	
<b>시민참여 및 관광시민 행복증대를 통한 관광성장</b>	<b>12,591,231</b>	<b>11,829,251</b>	<b>761,980</b>	
디스커버 서울패스 활성화 지원	1,186,000	1,180,000	6,000	
관광시민정보 제공	400,000	640,000	△240,000	
서울시민관광 아카데미	470,000	470,000	-	
서울관광 온라인 서비스 운영	1,760,000	1,657,000	103,000	
서울관광 해외디지털 통합마케팅	1,740,000	1,800,000	△60,000	
서울관광 대표지도(안내서) 제작	440,000	500,000	△60,000	
2020서울빛초롱축제	836,400	833,383	3,017	
아시아·중동지역 특화관광사업	410,000	300,000	110,000	
[대행] 지속가능한미올관광상품 개발 운영공공민방포럼	117,648	267,327	△149,679	
[대행] 한류관광 활성화	313,726	351,486	△37,760	
[대행] 관광특구 활성화 및 현대주간 조성현대주간	392,157	297,030	95,127	
[자체] 디스커버 서울패스 운영 지원	4,525,300	3,533,025	992,275	
<b>산업협력 서비스 혁신을 위한 관광생태계 지원·협력 강화</b>	<b>12,936,767</b>	<b>5,524,747</b>	<b>7,412,020</b>	
서울체험관광 육성 및 활성화 지원	770,000	970,000	△200,000	
서울쌈머세일	203,000	209,000	△6,000	
서울관광플라자 조성	6,500,000	-	6,500,000	
서울형 여행업 위기극복 프로젝트 추진	30,000	-	30,000	
[대행] 우수관광상품 개발 운영 지원	1,156,863	1,118,812	38,051	
[대행] 해외핵심여행사 및 유관기관 협력체계 구축	441,177	615,842	△174,665	
[대행] 관광스타트업 육성 지원	478,432	483,169	△4,737	
[대행] 도시민박업 및 한옥체험업 활성화 지원	450,981	368,317	82,664	
[대행] 의료관광 활성화	1,889,216	917,822	971,394	
[대행] 수도권 관광진흥 공동협력	276,065	-	276,065	
[보조금] 서울관광 스타트업 협력 프로젝트	460,000	460,000	-	
[자체] 서울관광 홍보 네트워크 강화	144,000	141,785	2,215	
[자체] 유관기관 협력마케팅	100,000	200,000	△100,000	
[자체] 서울관광포럼 개최	37,033	40,000	△2,967	



구분	2020년	2019년	증감액	비고
<b>글로벌 관광경쟁력 확대를 위한 글로벌관광 고부가가치 기반 조성</b>	<b>22,251,721</b>	<b>20,398,308</b>	<b>1,853,413</b>	
전략적 컨벤션 마케팅	1,000,000	1,100,000	△100,000	
기업회의 인센티브 전략적 유치 강화	682,000	720,000	△38,000	
MICE 유니크 콘텐츠 개발 및 확산	940,000	850,000	90,000	
MICE 민관협력 및 PLUS SEOUL 활성화	1,022,451	980,000	42,451	
MICE 글로벌전문가 양성	320,000	350,000	△30,000	
2020년 UIA 아태총회 개최	200,000	-	200,000	
서울글로벌마케팅	10,884,000	9,023,000	1,861,000	
서울관광설명회 개최 및 해외시장 관광교역전 참가	485,000	514,000	△29,000	
UNWTO 국제기구 협력사업	167,000	-	167,000	
관광·MICE 통계분석	420,000	420,000	-	
서울시민·외국인 관광실태분석	529,000	567,000	△38,000	
관광도시 조성 및 신규사업 타당성 분석	500,000	985,000	△485,000	
[대행] MICE 유치 및 개최 지원 (지원금 등)	4,612,073	4,196,238	415,835	
[대행] MICE 산업종합지원센터 운영	196,079	99,010	97,069	
[대행] 타 시도 연계 MICE 공동마케팅 운영	294,118	198,020	96,098	
[대행] 서울관광 R&D 지원체계 구축	-	198,020	△198,020	
[대행] 서울시 홍보관 및 서울시의 날	-	198,020	△198,020	
<b>포용적 관광 실현을 위한 균등한 서울관광 기회 제공</b>	<b>16,874,345</b>	<b>6,620,147</b>	<b>10,254,198</b>	
유니버설 관광환경 조성	2,989,600	2,353,600	636,000	
주요거점별 종합관광정보센터 운영	8,940,523	-	8,940,523	
서울로7017 '잘생겼다 서울' 여행자 터미널	1,660,000	-	1,660,000	
관광불편처리센터	100,000	200,000	△100,000	
[대행] 서울문화관광해설사 운영	1,345,299	1,412,773	△67,474	
[대행] 서울형 여행바우처 지원	1,076,569	593,565	483,004	
[대행] 여행주간 운영	44,118	44,555	△437	
[민간위탁] 서울글로벌문화체험 센터 운영	588,236	578,044	10,192	
[보조금] 여행주간 운영	130,000	125,000	5,000	
[민간위탁] 주요거점별 종합관광 정보센터 운영	-	1,262,610	△1,262,610	'20년 고유사업
[자체] 서울로7017 관광편의 시설 운영 종료	-	50,000	△50,000	

## II. 비전 및 전략체계

미션

서울 관광산업 진흥을 통한 지속가능한 관광도시 구현

비전

시민과 함께 글로벌 관광도시를 만드는 관광전문기관

2023  
경영목표

시민참여  
관광성장

산업협력  
서비스 혁신

서울관광  
경쟁력 확대

포용적  
관광 실현

사회적 가치  
창출을 위한  
조직 혁신

5대  
전략방향

서울  
관광시민  
행복증대

관광생태계  
지원·협력  
강화

글로벌 관광  
고부가가치  
기반 조성

균등한  
서울관광  
기회 제공

공익기관  
조직 역량  
강화

10대  
전략과제

관광시민  
생활관광  
활성화

관광업계  
지원·협력  
통한  
서울관광  
서비스 확대

고부가가치  
MICE산업  
육성

취약계층  
관광기회  
확대

기관경영을  
통한  
사회공헌  
확대

서울관광  
콘텐츠  
발굴 및  
홍보

관광거버넌스  
구축으로  
서울관광  
미래성장  
동력확보

글로벌마케팅  
R&D를 통한  
부가가치  
기반 강화

모두를 위한  
관광 접근성  
개선

공익추구를  
위한  
경영시스템  
고도화

### 〈 핵심 성과 지표 〉

구분	2020년	2021년	2022년	2023년	
외래관광객 유치(만명)	1,600	1,900	2,100	2,300	
서울관광 만족도	내국인	80.0점	80.0점	80.0점	80.0점
	외래객	95.0점	95.0점	95.0점	95.0점
서울관광 경쟁력 지수	120	120	120	120	
무장애 관광시설 인증(누적)	600	900	1,200	1,500	

### III. 주요업무 추진현황

---

1. 서울형 여행업 위기극복 프로젝트 추진
2. MICE 업계 위기극복 프로젝트 추진
3. 코로나19 긴급대응센터 운영 현황
4. 온라인 방송 VisitSeoul TV 운영
5. 서울관광 해외디지털 통합마케팅
6. 서울관광 온라인 서비스 운영
7. 관광시장 회복을 위한 글로벌마케팅 전개
8. 서울로7017 '잘생겼다 서울' 여행자터미널
9. 서울 관광산업 위기관리체계 구축 연구
10. 서울관광플라자 조성

# 1

## 서울형 여행업 위기극복 프로젝트 추진

코로나19의 빠른 회복을 위하여 여행업체 대상 여행상품 기획·개발 등 사업비 지원을 통해 서울관광시장 조기 정상화를 유도

### □ 추진배경

- 코로나19의 빠른 회복을 위한 여행업체 대상 여행상품 개발 등 사업비 지원
- 관광시장 회복을 대비한 상품 개발을 통해 서울관광시장의 질적 향상 및 자생력 강화 도모

### □ 추진현황

#### ○ 서울형 여행업 위기극복 프로젝트 사업 추진

— 지원대상 : 「관광진흥법」에 따라 등록된 서울 소재 여행업체

- 업종기준 : 일반여행업, 국외여행업, 국내여행업 (법인, 개인 포함)
- 규모기준 : 소기업 또는 소상공인
- 업력기준 : 공고일 기준 5년 이상 여행업 운영업체

— 지원기준 : 금년 2~3월 월평균 매출액이 직전년도 월평균 매출액 대비 75% 이상 감소한 경우

※ 고용유지율은 가산점에만 적용



#### ○ 선정위원회 구성을 통한 심사 및 선정(1차 정량평가·2차 정성평가)

#### ○ 선정업체 여행상품 기획 및 개발비 등 사업비 지원

— 지원금액 : 1,000개 업체 선정하여 최대 500만원 지원

— 지원내용 : 상품 기획 및 개발, 온라인 콘텐츠 제작, 시스템 및 홈페이지 개선, 홍보·마케팅 등

### □ 추진일정

- ~ '20. 4. 17                      여행업체 서류접수
- ~ '20. 4. 29                      서류심사 및 지원업체 확정 등
- '20. 5월~6월                      지원금 지급

## 2 MICE 업계 위기극복 프로젝트 추진

코로나19 확산으로 위기에 처한 MICE 업계 긴급지원을 통해 서울 MICE 산업  
유관업체의 조기 회복 및 정상화에 기여

### □ 추진배경

- 코로나19로 인해 피해가 큰 MICE 기업을 대상으로 지속가능한 MICE 기획 및 사회재난 위기 대응 역량 강화를 위한 지원 추진
- 코로나19 종식 이후 MICE 트렌드 변화에 선제적으로 대응하고, 즉시 마이스 행사를 수행할 수 있도록 기획 및 마케팅 활동 지원

### □ 추진내용

- MICE 업계 위기극복 지원 프로젝트 진행
  - － 지원대상 : 「관광진흥법」, 「전시발전산업법」에 따라 등록된 서울 소재 MICE 업체
    - 규모/업력기준 : 소기업 및 중소기업 / 공고일 기준 2년 이상 MICE 업종 운영업체
    - 실적기준 : 최근 2년간 업종별 2~10건 MICE 실적 보유(※ MICE행사기준 : 업종별 협회 기준에 준함)
  - － 선정방법 : 1차 정량평가 + 2차 정성평가 ※ 별도 선정위원회 구성 후 심사
    - (정량) '20.2월~12월 코로나 19 확산으로 인한 피해 건수 및 최근 2년간('18~'19년) 서울에서 추진된 MICE 행사 실적 건수, (정성) 사업계획 심사
  - － 지원내용 : 500개 업체 선정, 업체당 최대 500만원 지원
    - 지속가능한 MICE 행사 기획 및 운영 콘텐츠 개발비, 사회재난 위기 대응방안 기획 및 역량 강화비, MICE 활성화를 위한 홍보마케팅비 등
- MICE 업계 종사자 대상 역량강화를 위한 온라인 직무교육 실시(총 1,000명)
  - － 지원대상 : 서울 소재 MICE 유관 협회 및 SMA 회원사
  - － 지원내용 : MICE분야별 실무교육 및 전문역량 강화 교육 프로그램 제공

### □ 추진일정

- '20. 4월~5월 추진계획 수립 및 사업 추진
- '20. 5월~6월 홍보마케팅, 프로모션 추진 및 지원금 지급

### 3 코로나19 긴급대응센터 운영 현황

코로나19 발생 이후, MICE산업 종합지원센터를 ‘코로나19 긴급대응센터’로 전환하여 업계의 고충을 해결하는 원스톱 컨설팅 지원

#### 추진방향

- 서울시, 정부제공 각종 지원금 및 융자지원 종합안내, 상담 및 전문 컨설팅
- 전문위원 컨설팅으로 분야별 전문 상담 및 서류작성 지원

#### 추진현황(3.31 기준)

- 전문위원 활용, 문제진단부터 문제해결까지 원스톱 컨설팅 지원
  - 전문위원 상담시간 확대 : 주3회(월,수,금) → 주5회(월~금)

1차 긴급 대응	분야	2차 전문위원 상담 (문제 진단 및 자문)		3차 전문위원 컨설팅 (문제 해결 솔루션 제공)	
		내용	건수	내용	건수
서울시/정부 지원제도 안내 및 상담 매칭	인사/노무	고용유지지원금 안내 및 휴업에 따른 근로계약서 변경 등	24	고용유지지원금 신청 제출 및 근로계약서, 취업규칙 작성 등	4
	회계/세무	폐업 및 휴업에 따른 세금 신고, 회계처리 절차 안내 등	4	폐업 컨설팅, 회계처리 적절성 검토 및 진단 등	-
	경영/법무	코로나19로 인한 행사취소 및 계약 손해상 수금 야욕 등	8	행사 취소 및 연기에 따른 계약서 변경/해지 지원 등	-
355건		총계	36건	총계	4건

- 코로나19 위기극복 및 성장동력 회복을 위한 종사자 교육 방역물품 지원
  - 상반기 5대 법정 의무교육 무상지원 : 총 40개사 585명
  - 마스크 및 손소독제 지원 : SMA 148개사, 유관협회 2개사, 센터 방문자 등
- 관광 MICE업계 대상 긴급대응센터 광고 및 홍보 추진
  - 한국미이스협회, 서울시관광협회 등 업계 유관협회 회원사 대상 이메일 발송
  - 업계 주요 전문매체 광고 (뉴스레터, 지면, 홈페이지 등)
- 사 업 비 : 200백만원

#### 추진일정

- '20. 4월~12월      종합안내, 상담, 컨설팅, 종사자 교육 지속

## 4 온라인 방송 VisitSeoul TV 운영

생활관광시대에 맞춰 시민 삶에 밀접한 관광정보를 영상기반으로 제공하여 국내·외 다양한 연령층과 소통하고 서울관광의 매력을 전 세계로 홍보

### □ 추진방향

- 고품질 영상 및 트렌드를 반영한 관광전문 온라인 방송 서비스 제공
- 참여형 콘텐츠 발굴 등을 통한 소통형 채널로 활성화 도모

### □ 추진현황

- 최신 촬영기법 활용, 시의성을 반영한 고품질의 영상 송출
  - 8K, 360° VR 등을 활용한 고품질 영상 송출로, 코로나19로 인해 여행할 수 없는 국내·외 관광객들에게 매력적이고 생동감 있는 서울 모습 소개
    - ※ 8K: 디지털 텔레비전이나 디지털 영상 분야에서 최고 해상도를 지원하는 디지털 비디오 포맷을 말하며, Full UHD(Full Ultra High Definition)라고도 함
- 사용자 선호도와 트렌드를 반영한 유튜브(YouTube) 스타일 콘텐츠 제작
  - 짧은 호흡, 편집의 묘미를 살린 유튜브 맞춤형 영상, 트렌디한 형식과 소재를 활용한 콘텐츠를 통해 이용자의 선호를 높이고 이용자 재확산 도모
- 시민과의 점점 확대를 위한 영상 공모전 추진
  - 관광 및 영상 관련 대학 동아리, 아마추어 동호회, 관련 스타트업 등을 대상으로 영상 공모전을 진행, 시민 참여형 콘텐츠 수급 및 송출
- 사 업 비 : 400백만원



### □ 추진일정

- '20. 3월 VisitSeoul TV 수행사 선정 및 연간 콘텐츠 기획
- '20. 4월~ 영상 콘텐츠 제작·송출 및 채널 운영
- '20. 7월 영상 공모전 추진

## 5 서울관광 해외디지털 통합마케팅

전략적 디지털마케팅 추진을 통한 잠재관광객의 서울방문 동기 제고 및 글로벌시장에서의 서울관광 브랜드와 도시 인지도 제고

### □ 추진방향

- 서울 명소와 매력을 담은 영상 및 콘텐츠를 다양한 SNS 채널로 송출하여 코로나19 상황에 대응하는 서울관광 홍보 및 브랜딩

### □ 추진현황

- 틱톡(TikTok) 채널 연계 서울 명소 라이브 스트리밍 ‘SEOUL NOW’ 추진
  - 코로나19로 서울을 여행할 수 없는 국내·외 관광객들에게 현재 서울의 매력적인 풍경을 실시간 중계하여 온라인 관광 기회 제공
  - 각자가 보는 현재 서울의 모습을 공유하는 참여 캠페인 ‘지금 너의 서울을 보여줘(안)’ 후속 챌린지를 진행하여 바이럴 효과 극대화

#### ○ 글로벌서울메이트(서울관광 외국인 홍보단) 선발

- '20년 글로벌서울메이트 활동자 총 54개국 130명 선발
- 코로나19 상황에 대응한 온라인 미션 진행 : #StayHome #ButTravelTomorrow 등 개인 SNS 채널에 해시태그 캠페인 참여
- SNS채널 활용 마케팅 미션을 통해 서울홍보



- 사 업 비 : 1,740백만원

### □ 추진일정

- '20. 4월~ 틱톡 연계 서울 명소 라이브 스트리밍 및 캠페인 진행
- '20. 4월~12월 비짓서울 SNS 채널(9개) 및 글로벌서울메이트 상시 운영 등
- '20. 6월~ 서울관광 바이럴 콘텐츠 제작 및 연계 캠페인 진행 등



## 6 서울관광 온라인 서비스 운영

스마트 관광도시 기반의 사용자 맞춤형 관광정보 및 서비스 제공을 통해 서울을 방문한 내·외국인 관광객의 만족도 및 여행 편의 제고

### □ 추진방향

- 홈페이지, 모바일앱 등 온라인 기반의 전방위 관광정보 서비스를 다국어로 제공하여 내외국인 관광객 모두 편리하게 서울을 여행하도록 지원

### □ 추진현황

- 시의성을 반영한 서울관광 콘텐츠 기획 및 서비스 환경 개선
  - 코로나19 상황을 반영하여 적극적 서울방문 장려 대신 온라인으로 즐기는 벚꽃 명소, 봄에 추천하는 건강 채식 등의 콘텐츠 제공



- 여행자 유형별 분류에 따른 맞춤형 정보를 제공할 수 있도록 메인 UI (User Interface·사용자 소통환경) 개선 및 카테고리 개편
- 서울관광 모바일앱(i Tour Seoul) 서비스 개선 및 고도화 기획
  - 사용자 위치 중심으로 관광정보 및 길안내, 챗봇 서비스 등 맞춤형 제공
- 사 업 비 : 1,760백만원

### □ 추진일정

- '20. 1월~12월 어권별 콘텐츠 제작, 뉴스레터 발송 등 서비스 운영
- '20. 8월, 10월 i Tour Seoul 앱 개편(1차, 2차)
- '20. 11월 서울 관광 이미지 아카이브 구축

## 7 관광시장 회복을 위한 글로벌마케팅 전개

코로나19로 침체된 서울의 관광시장을 조속히 회복할 수 있도록 다방면 글로벌 온·오프라인 마케팅 추진

### □ 추진방향

- 코로나19로 인한 관광산업 침체를 조기에 회복할 수 있도록 한류스타 등을 활용한 글로벌마케팅 전략 수립
- 회복마케팅을 위해 제작한 홍보콘텐츠를 다양한 온·오프라인 채널을 통해 전 세계에 확산
- 회복기에 마케팅 집중 및 해외 주요도시 연계 마케팅 강화로 시장 회복과 다변화 도모

### □ 추진현황

- 코로나19 회복마케팅 홍보영상 제작
  - 2020글로벌마케팅 우선협상대상자 선정(4.3)
  - 회복마케팅 홍보영상 제작 및 해외 현지 마케팅 계획 수립 추진
- 해외 주요 도시 및 기관과 협력체계 강화를 통한 회복마케팅 기반강화
  - 중국 최대여행사인 Ctrip과 상호 방역용품 지원을 통한 협력체계 강화(4.7)
  - 모스크바 관광위원회와 영상회의를 통한 코로나19 대응 정보 등 공유(3.25)



Ctrip과 방역용품 상호 지원(4.7)



모스크바 관광위원회  
영상회의(3.25)

## □ 추진방법

- 코로나19 회복마케팅을 위한 ‘안전한 도시 서울’ 이미지 구축
  - 코로나19 회복마케팅을 위한 슬로건 개발
  - 글로벌 홍보를 위한 영상, 인쇄 홍보콘텐츠 제작 및 해외홍보
- 주요 거점도시 현지 관광홍보 마케팅 확대
  - 현지 쇼핑센터 등 주요 거점에서 서울관광 홍보프로모션 실시
  - 현지 매체(TV, 신문, 잡지 등)를 활용한 서울관광 홍보
- 한류스타를 활용한 서울관광 회복마케팅 홍보 강화
  - 회복기(하반기) 한류스타 해외공연과 연계한 서울관광 홍보부스 운영
  - 서울 개최 한류스타 콘서트와 연계한 관광상품개발 및 해외홍보 확대



서울관광 지금 이때다(2015)



메르스 이후  
중국 현지 프로모션(2015)



'19년 서울글로벌마케팅  
광고영상(명예홍보대사: BTS)

- SNS 등을 활용한 글로벌마케팅 확산
  - VisitSeoul TV 등 디지털 마케팅과 연계하여 마케팅 확산 강화
  - 페이스북, 인스타그램, 틱톡 등 주요 SNS를 활용한 회복 마케팅 추진
  - 온라인 이벤트를 통해 소비자가 서울관광 콘텐츠를 재생산하도록 유도
- 사 업 비 : 10,884백만원

## □ 추진일정

- '20. 4월                    2020글로벌마케팅 대행사 계약체결
- '20. 8월                    회복마케팅 해외홍보영상 제작 및 송출
- '20. 8월~                해외현지 프로모션 등 적극적 글로벌 마케팅 추진

서울로7017에 여행자터미널을 구축하고 '잘생겼다 서울'의 주요 시설들을 연계하는 여행프로그램을 기획하여 서울 관광지 확대 및 활성화 도모

### □ 추진방향

- 서울로7017 정원센터에 여행자터미널을 구축하여 서울관광의 거점으로 활용
- '잘생겼다 서울' 주변 지역 연계 여행프로그램 기획 및 운영

### □ 추진현황

- 서울로7017 '잘생겼다 서울' 여행자터미널 사업 추진단 구성 운영
  - 사업 총괄계획가(MP)를 선정하여 일관되고 명확한 사업 추진방향을 설정
  - 세부적인 실행계획을 효율적으로 추진하기 위한 사업추진단 구성
    - ※서울관광재단, 서울로7017운영단, 총괄계획가

### ○ 여행자터미널 위치 선정을 위한 합동 운영 회의 추진(4.2)

- 서울로7017 정원센터에 여행자터미널 구축
  - ※선정사유: ①대형버스 주차 용이 ②만리동광장 접근성 높음 ③서울역 연결통로 개통(10월예정)지점 인접

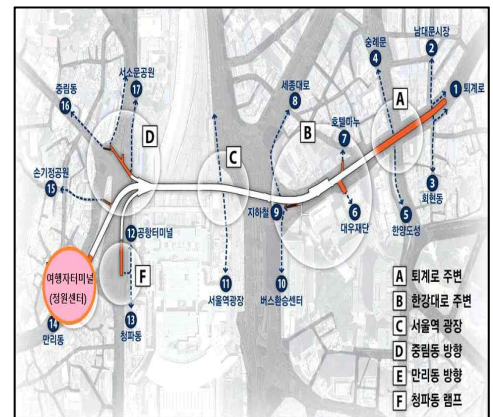
### ○ 여행자터미널 세부운영방안 검토

- 시설 인테리어, 관광코스 기획, 홍보마케팅 및 용역 예정가격 타당성 검토 등
- 검토 결과에 따라 입찰공고 진행(4.20)

### ○ 사 업 비 : 1,660백만원

### □ 추진일정

- '20. 5월                                    운영대행사 선정
- '20. 7월                                   '잘생겼다 서울' 여행프로그램 시범운영
- '20. 8월                                   서울로7017 여행자터미널 개관
- '20. 9월                                   서울 미식 페스타 개최(서울로7017)



# 9

## 서울 관광산업 위기관리체계 구축 연구

코로나19로 인한 서울 관광산업 실태 및 위기대응체계의 객관적인 진단·관광산업 위기관리체계 마련을 통해 서울 관광산업 생태계의 지속성 제고

### □ 추진방향

- 서울 관광산업 생태계 현황 및 위기관리 대응체계 진단

### □ 추진계획

- 코로나19에 따른 서울 관광산업 실태 및 파급영향 분석
  - 코로나19에 따른 서울 관광 실태 분석(온라인 설문조사, 인터뷰 등)
  - 서울 관광산업 위기 파급영향 진단모형 개발 및 진단
- 서울 관광산업 위기관리체계 가이드라인 및 개선방안 제시

- 서울 관광산업 생태계 위기관리체계 구축 모형 개발
- 단기·중기·장기 서울시 관광산업 위기대응 기본계획 수립
- 위기 단계별·수준별·유형별 등 관광산업 위기관리 가이드라인 제시



- 사업비 : 199백만원

### □ 추진일정

- '20. 4월 과업 범위 및 내용 설정
- '20. 5월~11월 서울 관광산업 위기관리체계 구축 연구 수행
- '20. 6월~9월 코로나19에 따른 서울 관광산업 실태조사
- '20. 12월 연구보고서 발간 및 서울 관광산업 위기관리 가이드라인 수립

## 10 서울관광플라자 조성

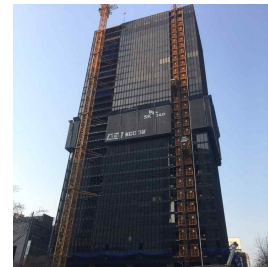
서울관광 컨트롤타워 역할의 허브 공간 조성 및 민관 협력체계 구축으로 관광 산업을 육성하고 관광경쟁력 제고에 기여

### □ 추진방향

- 관광창업 공간 조성 및 관광일자리 지원을 통한 관광산업 활성화
- 지역관광 상생기반 마련 및 민관협력 강화 거버넌스 체계 구축

### □ 추진현황

- 서울관광플라자 임대차 계약(3.20 임대차 협약서 체결)
  - 임차공간 : 삼일빌딩(서울시 종로구 청계천로 85)
  - 임차면적 : 전용 지상1층(566.78 $m^2$ ), 지상4~11층(9,973.25 $m^2$ ), 총 10,540.02 $m^2$   
※ 현재 리모델링 공사중으로 '20년 10월 완공예정



- 제안설계공모 추진(~4.27)
  - 운영위원회 운영 : 설계 기획, 적정 설계비 산정, 설계 지침 마련
  - 설계자 선정 : 제안서 마감(4.22), 제안서 심사(4.24), 설계자 선정 발표(4.27)



- 사 업 비 : 6,500백만원

### □ 추진일정

- '20. 3월~4월           설계제안 공모 및 설계사 확정
- '20. 5월~6월           서울관광플라자 입주사 모집 및 선정
- '20. 7월~8월           설계확정 및 인테리어 사업자 선정
- '20. 8월~11월         인테리어 공사
- '20. 12월             서울관광플라자 개관식(예정)