비대면 관광서비스의 활용현황과 대응방향

The cases of contact-less tourism services and policy directions

2021. 10. 22.

관광연구본부 관광산업연구실 한희정 부연구위원

Heejeong Han (Associate Research Fellow, Tourism Industry Research Division)

한국문화관광연구원
Korea Culture & Tourism Institute

목차

Ⅰ. 비대면 관광서비스와 관광객 안전

Ⅱ. 비대면 관광서비스의 활용 및 영향

Ⅲ. 관광산업 대응과 과제

* 본 발표 자료는 유지윤·한희정(2021). 비대면 관광서비스 활용현황과 대응방향 연구를 토대로 작성함

Ⅰ. 비대면 관광서비스와 관광객 안전

1. 등장 배경

2. 개념

1. 등장 배경

팬데믹 (Pandemic)

대면접촉 최소화

사회적 거리 두기 문화 보편화

서비스 전달 방식 변화

감염자의 호흡기 비말,

표면 접촉 등으로 전파

※ 자료 : CDC 홈페이지(cdc.gov/coronavirus)

원격 배달, 온라인 쇼핑, 무인 매장

원격 교육, 원격 근무

원격 공연

비대면 서비스 (contact-less service)

※ 자료 : 한국일보(www.hankookilbo.com/News/Read/A2020112711510003010)

1. 등장 배경

코로나19로 접촉 최소화를 위한 비대면 관광서비스 확산

관광지 입장권
무인 구매/결제

호텔
딜리버리 로봇

실시간 랜선
관광 콘텐츠

비대면
국제회의

무인 관광 안내,
무인 체크인/체크아웃

가상현실 기술 활용
관광 체험 콘텐츠

2. 개념

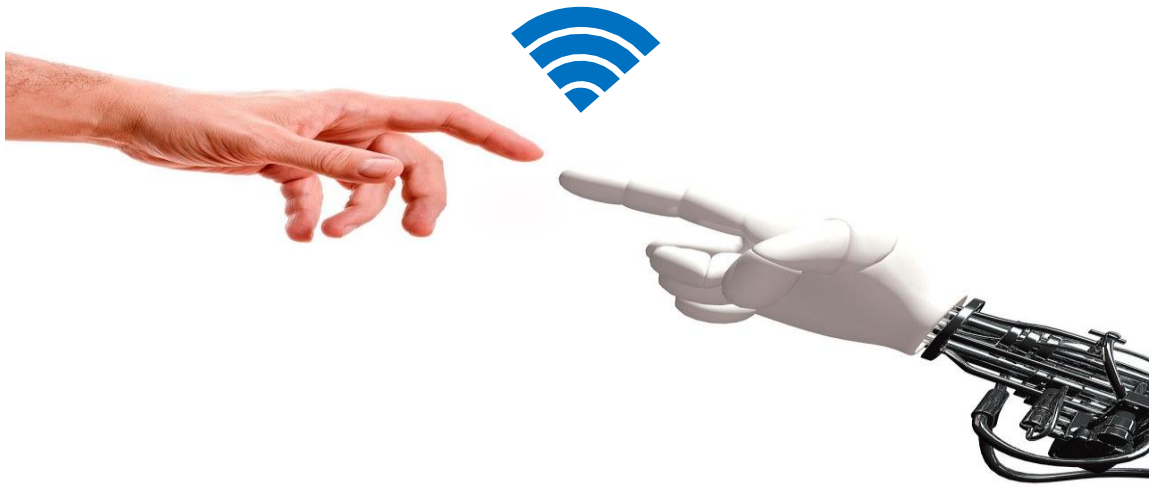
비대면 관광서비스란?

콘택트리스(contact-less), 콘택트 프리(contact-free), 저접촉(low touch) 언택트(unctact), 언콘택트(uncontact), 온택트(ontact), 논 콘택트(Non-contact)…

개념

관광 서비스 제공자가 관광객 안전과 편의를 제고하면서, 디지털 기술을 기반으로

접촉 최소화와 관광서비스 또는 제공자와 연결을 유지하는 관광서비스



관광객 관광 서비스

Ⅱ. 비대면 관광서비스의 활용 및 영향

1. 활용 현황

2. 정책 현황

3. 영향과 특징

1. 활용 현황

관광시장에서의 비대면 관광서비스

여행업

- 온라인 기반 여행 추천, 예약, 결제
- 실시간 가상 여행 콘텐츠(랜선투어)

※자료 : 마이리얼트립 홈페이지(https://www.myrealtrip.com/)

※자료 : 에어비앤비 홈페이지(https://www.airbnb.co.kr/)

관광숙박업

- 셀프체크인기술(SST) 이용 체크인, 체크아웃

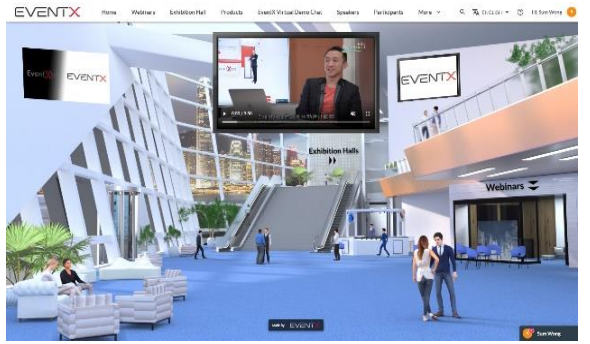
※자료 : 파라다이스호텔부산 홈페이지 (www.busanparadisehotel.co.kr)

- 딜리버리 로봇 이용 서비스 전달

※자료 : 롯데호텔매거진 홈페이지(https://www.lottehotelmagazine.com/)

국제회의업

- 하이브리드형 회의, 전시, 웨비나



※자료 : EventX 홈페이지(https://eventx.io/)

※자료 : Indoor Air 2020 홈페이지(http://www.indoorair2020.org)

1. 활용 현황

관광시장에서의 비대면 관광서비스

카지노업

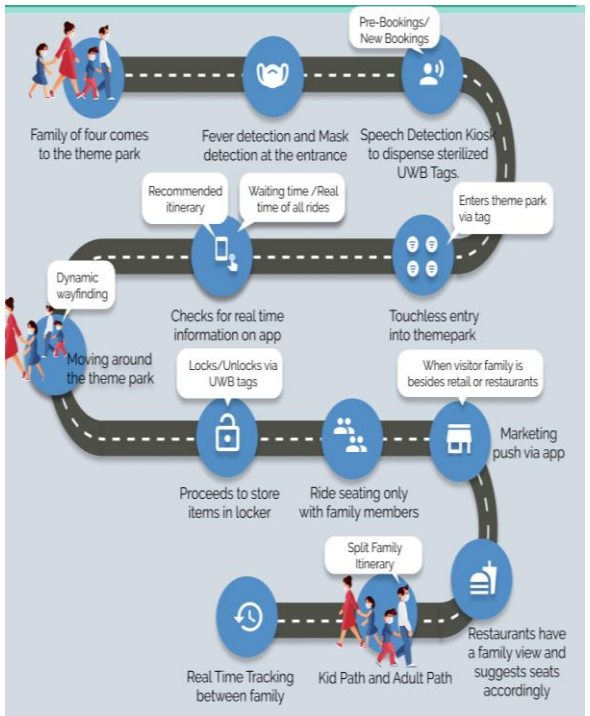
- 무인서비스 제공
  (칩/바우처/이벤트 키오스크 이용)

※자료 : 세븐럭 홈페이지(www.7luck.com/)

※자료 : asmag.com(2014.04.17.)

유원시설업

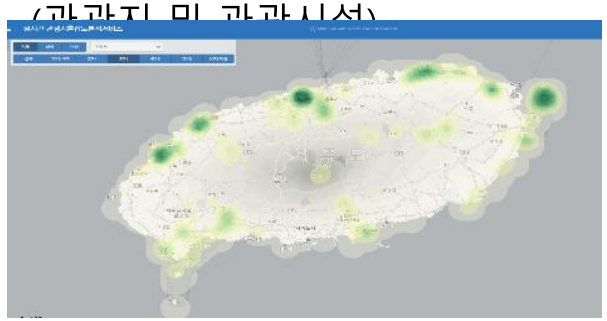
- 가상현실 활용 어트랙션
- 로봇, 키오스크, 웨어러블 기기로 정보제공, 마케팅 활동, 결제 등



※자료 : CDO Trends(2021.03.05)

관광객 이용시설업 및 관광 편의시

- 혼잡도 안내, 무인관제 서비스
  (관광지 및 관광시설)



※자료 : 비지트 제주 홈페이지(https://www.visitjeju.net/kr/bigdatamap/)

- 무인 스토어, 무인기기

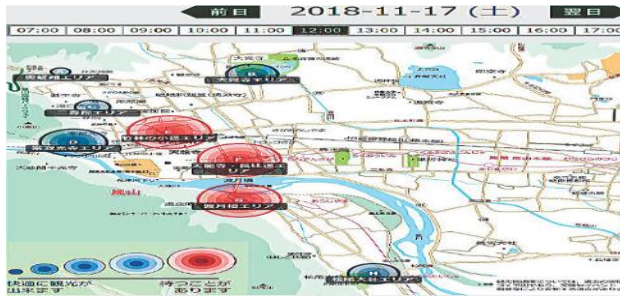
※자료 : 머니투데이(2020.05.09.)

1. 활용 현황

해외의 비대면 공공 관광서비스 : 기존 서비스의 유지 및 확장

관광 전 (Before Trip) → 관광 중 (During Trip) → 관광 후 (After Trip)

실시간 관광지 정보(혼잡도)

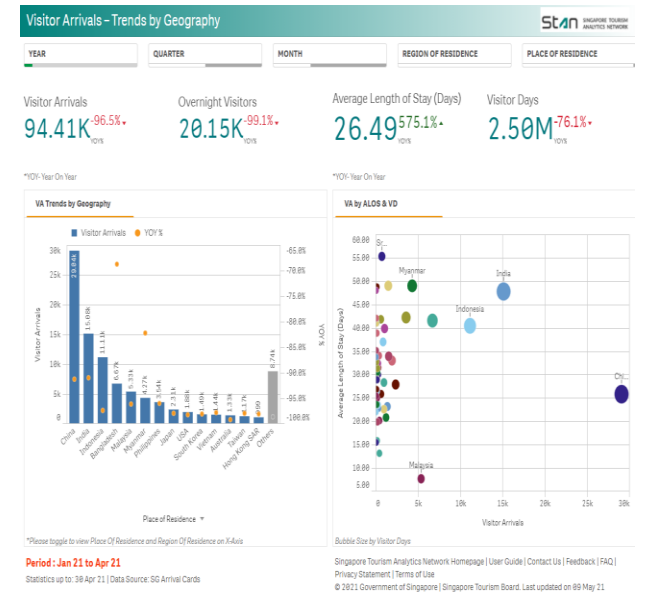


※자료 : Mainich (2018, 2019)

무인 관광안내 서비스

※자료 : 뉴어크시(www.newarknj.gov), LiveAmsterdam 유튜브 채널

관광객 행태 분석



※자료 : 싱가포르 관광 분석 네트워크(stanstb.gov.sg)

1. 활용 현황

해외의 비대면 공공 관광서비스 : 새로운 유형의 서비스

관광 중 (During Trip)

비이동 관광 서비스

공항 터치리스 시스템

※자료 : 창이공항(www.changiairport.com)

백신 여권

※자료 : https://www.bbc.com/news/newsbeat-58488489

안전 및 방역: 혼잡도 및 방역 관리, 비대면 출입관리

※자료 WTTC(www.wttc.org)

가상 현실 콘텐츠

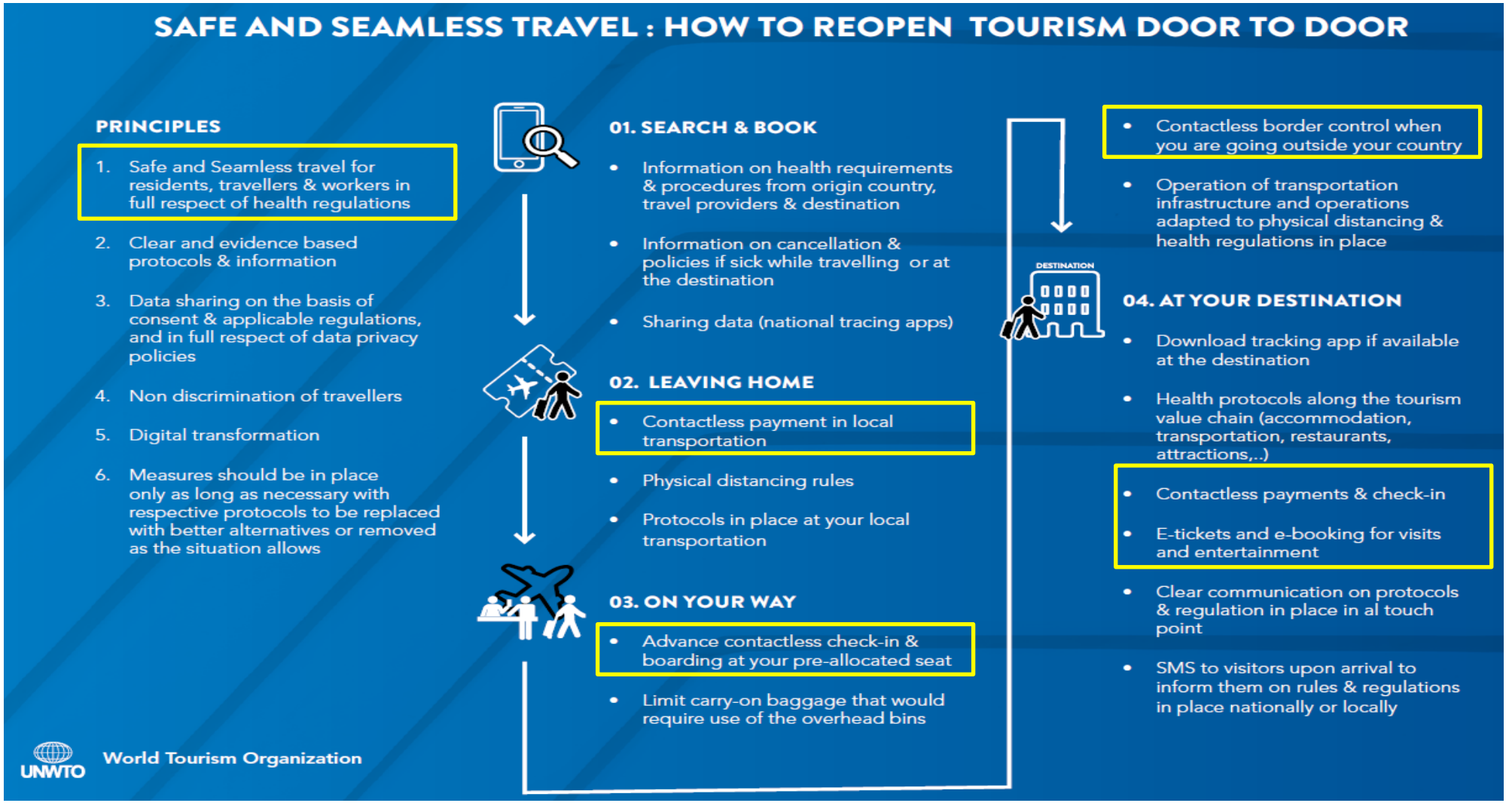
※자료 : 이탈리아 관광청((www.italia.it)

온라인 비대면 행사

※자료 : 싱가포르 관광 분석 네트워크(stan.stb.gov.sg)

관광객 편의를 유지하면서 안전 확보 우선

2. 정책 현황

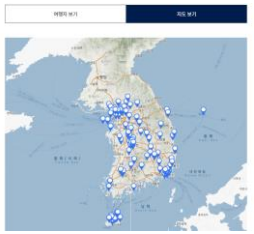


※ 자료 : UNWTO(2020) Global guidelines to restart tourism

2. 정책 현황

관광객 안전 최소화, 비대면 기업 육성, 이용자 지원을 위한 정책 추진

비대면관광지 100선



※ 자료 : visitkorea.or.kr

괌 안전 인증

CERTIFIED SAFE GUAM

Safe travels by WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL GUAM

※ 자료 : visitguam.com

K-비대면 글로벌 혁신벤처 100 프로젝트 (K-untact global Innovative Venture 100 project)

- 비대면 혁신벤처 성장단계별 지원체계 마련
- 국내수요 창출 및 글로벌화 촉진
- 비대면 혁신벤처 생태계 기반 구축

디지털 통합 전략 (Digital Inclusion Strategy)

- 개인과 공공 기관, 민간 기업의 디지털 역량 개발 지원
- 온라인 접속 및 인터넷 이용, 인터넷 이용 능력, 인터넷 이용의 가치 이해, 인터넷 범죄관련 걱정 해소 등에 초점을 맞춘 교육 프로그램

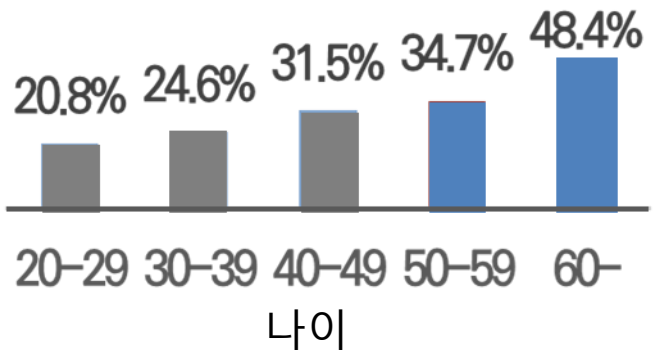
3. 영향과 특징

비대면 관광서비스 이용 관련 특징

비 이용자

- 고령층의 높은 비중
- 비대면 관광서비스에 대한 인지도 낮음
- 직접 체험 관광 선호

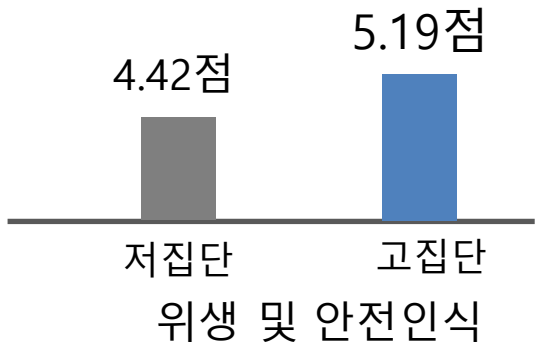
비이용자 연령
(n = 265)



이용자

- 정보 검색 및 예약, 결제, 체크인, 교통 이동시 비대면 관광서비스 이용도 높음
- 고령층의 비대면 관광서비스에 대한 긍정적 인식 저조
- 위생과 안전의식이 높은 사람들이 비대면 관광서비스의 편익을 높게 인지

비대면 관광서비스 만족
(n = 526)



관광 경험의 확장과 편안하고 안전한 관광 서비스 제공이 핵심

3. 영향과 특징

디지털 기술로 관광객 안전 및 편의 제고

: 방역제공기술, 관광객 분산 기술, 무인화 기기 등

관광경험 프로세스 기반의 통합(비대면+대면)

: 관광서비스의 유통, 거래 등 온라인, 대다수 소비는

비대면 관광 서비스는 관광발전의 새로운 촉매제

· 새로운 서비스 창출과 디지털 활용 확산, 관광객 의사

모두가 이용할 수 있는 비대면 관광서비스 필요

: 취약계층(신체적 약자, 관광정보 약자 등)을 위한 서비

Ⅲ. 관광산업 대응과 과제

1. 대응 방향

2. 대응 과제

1. 대응 방향

관광산업에서 비대면 관광서비스의 역할

: 안전 중시, 디지털 기반 등 비대면 서비스의 기술 및 관광적 특성 반영 필요

비대면 관광서비스 의미

디지털 기술의 활용으로 안전한 관광활동 가능케 하는 서비스

비대면 관광서비스 영향

기존 관광서비스의 디지털 활용 촉진

새로운 형태의 관광 비즈니스 창출

비대면 관광서비스

관광객 안전 + 관광객 만족 >>> 관광활동 영위

1. 대응 방향

비대면 관광서비스로
관광객 안전과 만족 향상

안전 만족

1 안전한 관광체험을 위한 비대면 관광 서비스 발굴

- 비대면 관광 공공 서비스 구축 지원
- 비대면 관광서비스 R&D 지원
- 비대면 관광서비스 기업 발굴

+

2 관광객 만족을 높이는 비대면 관광서비스 지원

- 취약계층 접근성 개선 비대면 관광 R&D
- 비대면 관광 콘텐츠 및 공공 서비스 발굴
- 비대면 관광 서비스 품질 인증

2. 대응 과제

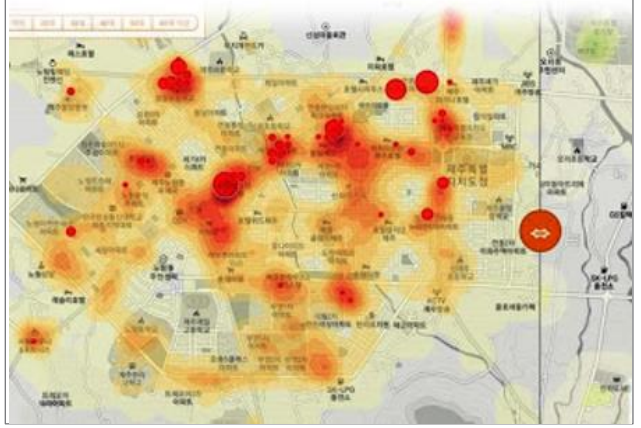
안전한 관광체험을 위한 비대면 관광 서비스 발굴

비대면 관광 공공 서비스 구축 지원

- 비대면 관광서비스 시설 및 장비 이용에 어려움을 겪고 있는 관광지, 관광시설의 서비스, 장비 및 시스템 구축 비용 지원

비대면 관광서비스 R&D 지원

- 관광객 안전 관련 비대면 관광 서비스의 신규 비즈니스 모델 창출 및 콘텐츠 고도화
- (예시) 관광객 안전, 방역 지원 시스템 구축



비대면 관광서비스 기업 발굴

- 관광객 안전을 위한 비대면 관광 서비스 제공 기업 지원
- (지원내용) 기술 개발, R&D, 시장 컨설팅, 타 기업체·연구기관·대학 등 협

2. 대응 과제

관광 만족을 높이는 비대면 관광서비스 지원

취약계층 접근성 개선 비대면 관광 R&D

- 취약계층(고령층, 신체적 약자 등) 맞춤형 비대면 관광서비스, 시스템 개발 및 고도화
- (지원분야) 비대면 관광서비스 UI/UX, 음성 지원 등

비대면 관광 콘텐츠 및 공공 서비스 발굴

- 비대면 관광서비스 공공 콘텐츠 및 상품 공모전 추진
- 기존 관광콘텐츠의 비대면 전환 가속화를 위한 제작 프로세스 지원

비대면 관광 서비스 품질 인증

- 비대면 관광서비스 품질 인증 기준 및 평가 실시
- (인증기준 예시) 편의성, 접근성, 안전, 이용자보호 등

경청해 주셔서 감사합니다.