

## 경제포커스

### ■ 서울도시마케팅의 현황과 발전방향

김찬동(서울시정개발연구원 부연구위원)

### ■ 시민과 관광객이 서로 어울리는 서울 도시관광의 미래상

박종구(동국대학교 호텔관광경영학부 교수)

# 시민과 관광객이 서로 어울리는 서울 도시관광의 미래상

박종구\*

동국대학교 호텔관광경영학부 교수

jkpark85@dongguk.ac.kr

## I. 들어가는 말

- 서울은 인구규모 세계 10위, 세계 수준의 IT인프라, 올림픽, 월드컵 개최도시 등으로 국제적 지명도를 지니고 있으나 아직 서울의 문화자원, 현대성, 자연성, 국제성과 연관된 로드맵이 없음
  - 서울 도시랜드마크의 부재, 관광상품은 단순, 획일, 저품질, 그리고 서울의 고유 장소성을 살린 체험관광상품이 부재함
  - 자연경관은 중국에 비해 열세, 리조트시설 면에서 일본에 상대적으로 떨어짐. 따라서 동북아 타 도시(동경, 상하이, 북경)와 경합 위해서 서울의 차별성, 정체성을 기반으로 한 원칙이 필요함
- 치열하게 경합중인 환(環)태평양 동북아 관광시장 속에서 서울만의 정체성(Seoul identity: 역사성/자연성/다양성/역동성)을 살린 ‘살기 편한 관광도시’와 ‘찾고

\*저자학력, 경력 및 최근 연구:

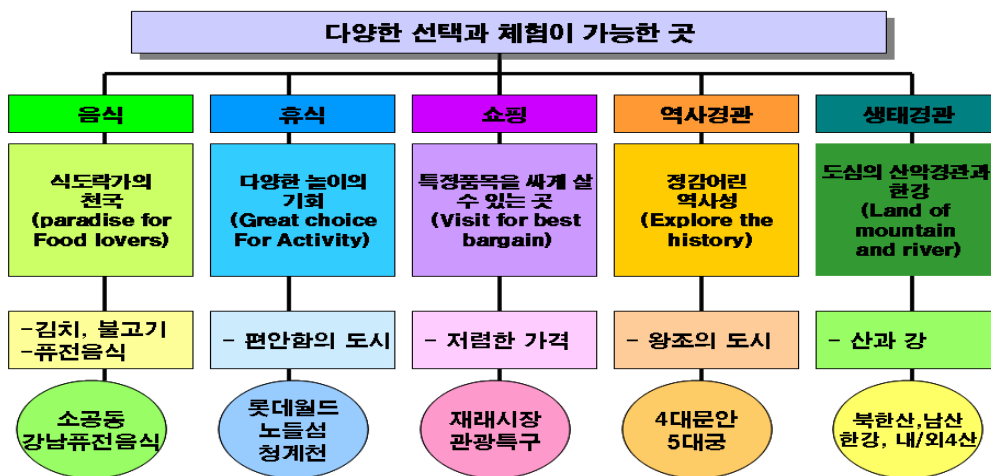
- Univ. of Utah, Parks, Recreation & Tourism 박사, 서울대 환경대학원 석사
- 동국대 호텔관광경영학부(조교수), 前 서울시정개발연구원(부연구위원), 前 국토연구원(연구원)
- 자연자원 보존계획 및 관광레저개발

- 싶은 관광도시' 를 위해 세계인이 찾아오고 싶은 매력과 시민들이 편안하고, 재미 있고, 행복과 만족을 느낄 수 있는 품격 있는 엔터테인먼트 도시기반이 필요함
- 이를 위해서 첫째, 기초적 도시환경을 개선하여 살기 편한 관광도시 만들기와 둘째, 서울만의 매력과 특성을 살려 찾고 싶은 관광도시를 지향함
  - 따라서 서울 관광의 장기 핵심의제는 물리적 환경/도시적 매력이 도시환경 속에 잘 갖추어져서 시민과 관광객이 함께 여유롭게 즐기며, 도시의 아름다움, 건강, 청결함 과 같은 쾌적한 도심 환경 속에서 언제 어디서나 문화이벤트가 열리는 관광환경의 조성이 시급함
- 서울이 세계적인 관광명소로 탈바꿈하기 위해서는 관광의 미래상은 IT산업, 금융허브, 유통, 관광, 문화, 교육, 환경 등 7개 핵심단어(key word)로 축약됨
- 자연환경 복원의 현장인 청계천, 서울숲, 한강르네상스, 서울광장 등 시민들의 건전한 여가공간이 가능한 도시기반을 조성되어 서울형 테마 관광상품 개발을 실행하기 위한 서울 도시관광 매력과 구체적 방향제시가 필요함
- 하드웨어(H/W) 중심의 물리적 개발방식에서 문화컨텐츠 중점의 소프트웨어(S/W) 및 스토리텔링 등의 관광연출력 강화로 전환이 필요함
- 서울의 지역특성을 살린 지식, 문화, 창의, 감성 등 문화컨텐츠를 충분히 활용한 개발이 필요함
  - 청계천, 서울숲, 남산정비(도시리노베이션)
  - 북촌, 도심 5대궁궐(전통역사체험)
  - 한강(자연성) 및 노들섬 오페라하우스(문화성)
  - COEX 및 학여울 컨벤션관광벨트
- 본 연구는 기존 시민과 관광객을 분리한 이분적 개발, 지역불균형발전을 야기하는 수도권 편중관광, 획일적/대단위 시설개발 방식에서 벗어나 서울의 도시관광 잠재 자원과 이를 최근 관광패러다임을 결합하여 각 부문별 추진전략을 제시하고자 함
- 이를 통해 서울을 시민 위주의 인본적 도시, 외국인들에게 편안하고 매력 있는 관광 도시, 숲과 나무가 있는 맑고 깨끗한 환경도시, 맛과 멋이 있는 문화도시로서 거듭나는 장기비전을 새로이 재점검하고자 함

## II. 서울 도시관광매력의 다양성과 관광흐름

### 1. 서울만의 고유매력과 특성을 활용한 관광서울의 다양한 얼굴은 무엇인가?

- 국제성: 세계도시로서 서울
  - 세계적 문화도시로서 정체성제고 및 세계문화교류의 중심지 기능 수행
  - 서울 대표이미지와 랜드마크 조성
  - 동북아 수도(首都)도시 공동협력마케팅의 구심체
- 광역성/수도성: 전국의 중심인 600년 도읍지 서울
  - 전국토의 균형발전을 위한 지역상생의 전략마련
  - 중앙정부, 시민단체와 협력적 네트워크 구축의 주도적 역할
  - 수도권 지자체(서울, 인천, 경기권) 네트워크의 구축
- 역사성/자연성/다양성/역동성
  - 역사성의 현대적 회복, 도시문화유산의 친밀성 회복
  - 한강과 내외4산으로 둘러싸인 환상형 도시생태계를 지닌 지속가능한 도시
  - 대규모 쇼핑몰, 복합영상레저센터의 즐거움, 재미, 볼거리, 혼잡함이 공존하는 도시
  - 전통과 현대의 공존, 생동감, 자유로움, 어지러움이 공존하는 도시



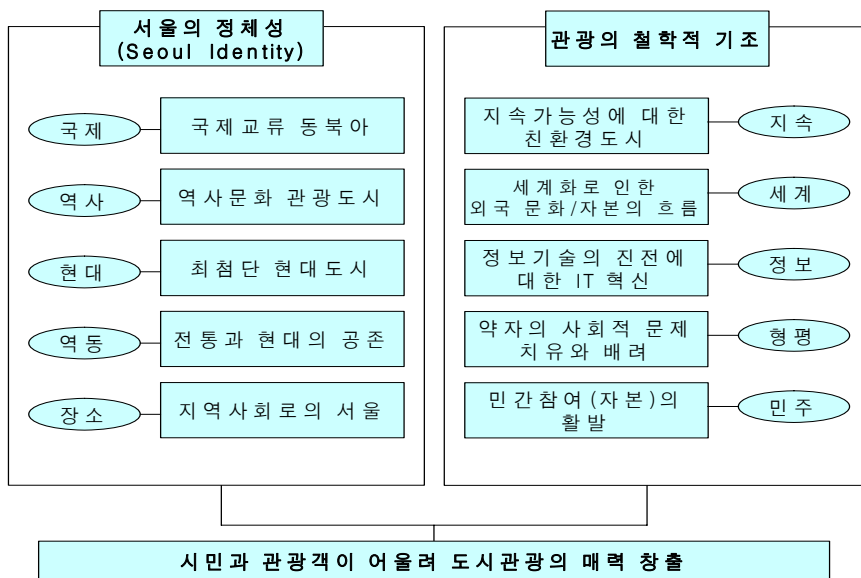
<그림 1> 서울의 다양한 관광잠재력 현황

○ 현대성, 고속성, 거대성이 크로스오버 되는 도시

- 최첨단 현대도시문화의 중심, 세련됨, 편리함, 화려함
- 24시간 도시로 진입(편의점, 패스트푸드, 사우나, 은행거래기 등)
- 빨리빨리 사회, 압축적 근대화, 분주함과 생동감
- 초고밀도 도시, 복잡하고 답답함, 만원 서울

2. 관광도시 어떤 철학적 흐름이 영향을 미치나?

- 지속가능성에 대한 친환경 도시: 청계천, 뚝섬의 도시숲/수변공간(한강 및 양재천, 탄천 등 지천의 환경복원 등)의 도시 공간 리노베이션 진행
- 정보기술의 진전에 대한 IT혁신: 「U-City 유비쿼터스 관광정보망」의 실현
- 세계화로 인한 외국문화/자본의 흐름
- 지식경제, 문화적 다양성(영상, 미디어, 방송, 창작 등)을 통한 고부가가치 문화디지탈 콘텐츠의 결합
- 민간참여(자본)의 활발: 관광행정의 민간주도형 거버넌스와 경영마인드의 도입
- 사회적 형평성: 사회적 약자에 대한 배려와 사회적 문제의 치유



<그림 2> 서울의 정체성과 관광의 철학적 기초

### III. 서울의 관광미래상의 설정과 방안

#### 1. 서울-한반도-동북아-세계를 잇는 ‘관광교류도시’

##### ○ 서울시 자치구별 경쟁적 특성테마화

- 도심 및 북서부지역은 4대 문 안 역사문화자원을 활용한 역사문화 관광기능, 북부지역은 북한산, 도봉산, 수락산 등 녹지공간을 활용한 시민휴양관광기능, 한강 및 주변 지천은 수변위락관광기능, 남동부지역은 강남 코엑스, 테마공원 등 국제 컨벤션 관광기능, 남서부지역은 녹지공간과 도시공원의 확충을 통한 시민생활관광으로 특성테마화를 꾀함

##### ○ 동북아시아 수도(首都)도시(서울, 동경, 북경)간 연결 패키지 상품의 개발

- 서울, 동경, 북경은 역사, 문화, 지리적인 측면에서 동남아 도시들과 구별되는 공통의 특징을 가지고 있기 때문에 미주, 구주 등의 원거리 관광객에게는 단일한 관광시장으로 인식됨
- 경제적 협력이 가능한 도시 간(서울-상하이-오사카) 공동홍보사업 추진 및 통합 관광브랜드를 창출함
- 서울-평양 간 국제교류 관광코스 및 북한 육로경유 대륙관광코스를 구축함

##### ○ 외국인 자치마을(각 대사관 포함)을 연계한 관광코스

- 외국인 장기 체류자가 쉽고 편하게 거주할 수 있는 ‘외국인 커뮤니티공간’의 형성이 안 되어져 있는 실정임
- 서울에는 서래마을, 마닐라촌, 일본인촌, 중국인촌(엔번거리) 등이 나름대로 소규모로 자생하며 독특한 매력을 주고 있음
- 외래관광객들이 자신의 문화권에 맞는 사람들과 어울려 하나의 지역 타운을 이루며 살고 있는 외국인 자치마을을 방문하여 타국에서 자아정체성(Self-identity)을 확인할 수 있는 외국인 자치마을을 연계한 관광코스를 개발함
- 특히 저소득층 외국공장 종사원의 공동체를 기존 불법/단속대상으로 여길 것이 아니라 해당나라 관광객이 방문할 수 있도록 하여 부가가치 창출의 관광명소로 활용함

〈표 1〉 서울의 상징키워드를 통한 관광미래상

키워드	관련 분야	목표
국제성	국제교류관광, 남북교류관광	서울-한반도-동북아-세계를 잇는 '관광교류도시'
장소성	문화관광, 라이프스타일관광	서울의 역사와 장소성을 활용한 '문화관광생태도시'
여가성	생태관광, 시민여가레저	시민과 관광객이 함께 즐기는 '레저관광도시'
복지성	복지관광(social tourism)	누구나 어디서나 편리하게 즐기는 '복지관광도시'
산업성	관광산업	사업하기 좋은 '관광산업도시'
첨단성	유비쿼터스관광, 하이테크관광	첨단 기술, 지식, 콘텐츠를 활용한 '첨단관광도시'
기반성	관광인프라(교통, 숙박, 정보) 관광기반(교육, 행정 등)	관광인프라와 서비스가 체계적으로 이루어지는 '관광행정도시'

- 추가적으로 국제적인 관광도시/외국인 도시(용산, 이태원 등에 국제적인 재팬 타운 또는 아메리칸 거리조성)를 장기적으로 조성함

## 2. 서울의 역사와 장소성을 활용한 '문화관광생태도시'

- 서울 아이덴티티(identity)는 반영한 문화자원, 현대성, 자연성, 국제성 등을 활용한 지역밀착 테마별 관광코스를 개발함
  - 자연: 한강(오페라하우스, 선유도, X게임장, 한강교량의 체험관광상품 등), 청계천/서울숲(도심 문화환경의 재생 현장체험 등), 북한산(생태관광트레킹, 산악자전거, 레저스포츠 상품개발 등)
  - 역사문화자원: 4대문 안 궁궐 문화관광벨트(박물관 연계 체험관광 상품의 발굴), 서울성곽(풍수로 보는 역사탐방 프로그램 등)을 활용한 살아있는 전통 문화관광공간으로 조성함
- 보완적인 서울의 관광테마
  - 성곽외곽탐방코스: 서울 도심 외 성곽
  - 뷰티엔터테인먼트: 명동, 청담동, 압구정동 일대
  - 테마파크 탐방: 롯데월드, 에버랜드, 민속촌 등
  - 시장탐방: 동대문과 남대문 시장, 용산전자상가 등

- 전시관 및 전시회 탐방: 삼성동 코엑스 몰 등
- 의료시설, 건강관리, 건강 및 병후건강관리 등과 관련된 상품으로 미래의 성장 잠재력이 큰 보건관광(health tourism)
- 생태관광(ecotourism): 선유도, 한강지천 등
- 연극, 뮤지컬, 음악공연, 박물관, 전시회 등과 서울의 문화적 독창성을 관광 상품화하는 도시기반 문화관광(cultural tourism): 예술의 전당, 세종문화회관, 홍대, 대학로 등
- 등산, 하이킹, 카약, 산악자전거 등을 관광 상품화 할 수 있게 산악, 강, 삼림 등 자연적 경관이 뛰어나고 환경적인 여건이 구비되어야 하는 모험관광(adventure tourism): 도봉산, 용마산 등
- 해외어학연수 등 교육관광(educational tourism): 대학 어학당 활용 등
- 초자연적 경험, 명상, 자연치료요법, 요가, 종교의식 등 영적이며 초자연적인 분야에 관심이 많은 젊은 세대를 겨냥한 관광상품: 화계사 등
- 전문적인 기획을 통한 인센티브관광, 세일즈 회의, 경영회의, 연수세미나, 전문술회의, 신상품소개, 주주총회 등의 업무여행(business travel): COEX 등

### 3. 시민과 관광객이 함께 즐기는 ‘레저관광도시’

- 서울시민(insiders)을 위한 창의적 여가선용 도시기반이 갖추어져 시민뿐만 아니라 관광객이 단지 관객에 머물지 않고 그 무대의 일부가 될 수 있도록 함
  - 주5일 근무제 도입의 본격화로 향후의 시민들의 여가활동은 정적에서 동적인 활동, 가족중심형과 시간소비형으로, 자기계발과 모험 체험을 충족시킴
- 하이서울 페스티벌 마스코트나 구체적인 형상물, 조형물 개발 필요, 캐릭터이미지로 시민들에게 좀 더 친근하게 축제의 이미지를 심어주고 홍보함
  - 기념품 착용을 통해 축제 참가자들끼리 동질감을 형성하고 축제참여를 남길 수 있는 기념품 소비욕구를 충족시켜 주어야 함
  - 자치구의 축제활성화를 위해 CONTEST를 통해 서울시 지원책을 마련함



○ 소규모 서울형 축제 및 이벤트 개발

- 특정 계절에 집중된 행사 개최시기를 년 중 조정하여 4계절 내내 관광객 유치를 도모하고, 하이서울페스티벌이 5월에 열리는 것을 감안하여 하반기 쏘 개최함
- 웰빙시대를 맞아 건강 관심 증가, 「하이 서울 웰빙 마라톤 대회」 헬스 휘트니스, 서울시 고교, 대학 동아리 응원단을 통한 분위기 고조, 스포츠 유통업체사 후원하는 방식을 취함
- 축제가 가득한 서울의 밤, 「청계천 나이트 페스티벌」, 청계천 복원 후 서울의 도심지역에는 접근이 용이한 수변 공간 마련, 새로 건설된 22개의 청계천 다리를 대상으로 여러 가지 ‘스토리’ 를 구성하여 ‘다리 밟기 행사’, ‘청계천 답교놀이 축제’, ‘청계천 만일축제’, ‘전통 등 축제’ 등 축제프로그램화를 꾀함

4. 누구나 어디서나 편리하게 즐기는 ‘복지관광도시’

○ 여가 관광의 권리를 향유할 수 없는 사람들을 위해 사회적 정책적으로 지원해줌으로써 개인의 자아실현, 행복권 확보, 사회적 형평의 실현을 통해 사회적 통합을 도모함

- 향유할 수 없는 저소득 계층에게 여가기회를 확대하기 위하여 노인관광, 청소년 관광, 장애인을 위한 관광, 저소득층을 위한 관광이 요구되어 짐
- 소외계층을 대상으로 초청관광 행사를 실시하여 계층간, 지역간 이해증진과 화합을 도모함으로써 복지관광의 기반을 조성함

○ 고아원생 및 소년소녀가장, 노인, 기초생활수급대상자 등에게 소외계층 관광시설 이용 쿠폰제 실시

- 공식적인 초청이나 프로그램 개발로 공개적 소외감을 줄 것이 아니라 쿠폰을 발행해서 제한된 기간 안에 언제든지 관광지나 관광시설을 이용할 수 있도록 입장권을 미리 발부하는 쿠폰제를 실시함
- 관광지, 고궁 등 입장요금 할인제도를 도입함

○ 장애인 편의시설 개선

- 관광지내 장애인 편의시설 설치는 주차장, 안내표지판, 경사로, 출입구, 안전도 등의 기준을 토대로 관광지 편의시설을 개선함
- 관광지내 건물로 통하는 보도를 이용하기 위하여 휠체어를 사용하는 장애인들이 접근할 수 있는 곡선 램프를 설치함
- 관광지내에 계단을 오르내리기 어려운 방문객들을 위하여 계단 옆에 추가적으로 램프를 설치함

5. 사업하기 좋은 ‘관광산업도시’

○ 서울 관광산업을 육성하기 위하여 관광사업 부분별 효율적 지원강화, 관광관련 성장업종 발굴 및 지원 등 민간투자를 활성화시킴

- 특히 관광, 레저, 숙박, 유흥, 식음료, 교통, 통신 등 관광중(種)다양성 산업을 균형적으로 발전시켜 서울 경제 활성화에 미치는 파급효과를 크게 함

○ 관광특구 경쟁력(쇼핑) (거점)강화 및 육성사업 지원

- 철저한 신용과 사후보증 등 사후고객관리에 중점을 두며 관광특구지역의 자립화를 모색하기 위하여 Matching-Fund 모금방식, 특구 지역종량제, 관광 특구 내 증/개축 시 용적을 상향조정 등을 모색함

○ 세계적인 컨벤션 도시로 육성

- 컨벤션 산업은 국제교류 및 상호이해, 개최지 이미지 상승뿐만 아니라 지식집약형, 환경친화적, 해당도시의 마케팅을 촉진하는 핵심 산업으로 인식되고 있음
- 부가가치창출기반산업의 성격을 지원하기 위하여 컨벤션 산업클러스터 기반을 위한 전/후방 관광산업을 육성함
- 세계적인 지하복합쇼핑몰 연계(호텔, 레저, 스포츠센터, 영화관, 오락시설 등) 코스 개발, Convention City/ Exhibition 도시로서 Brand 파워를 강화하기 위한 마케팅을 수립함

## 6. 첨단 기술, 지식, 콘텐츠를 활용한 ‘첨단관광도시’

- 기존의 물리적 자원개발(H/W)과 관광기반시설 확충을 중심으로 이루어지던 관광개발방식을 무형적 문화관광콘텐츠(S/W) 개발 중심으로 개발방향을 전환시킴
  - 문화관광콘텐츠를 확보하기 위해 지역별 설화, 역사이야기 등의 발굴을 통하여 스토리텔링에 대한 연구가 이루어져야 하며 IT, 유비쿼터스 등 첨단기술을 활용함
- 매력있는 문화관광콘텐츠 창출
  - Entertainment(테마파크, 연극, 뮤지컬, 만화, TV, 애니메이션)와 Digital contents(게임, 교육용 콘텐츠, Flash 애니메이션)의 결합. 관광개발은 하드웨어에서 소프트웨어로 그 중심이 옮겨가고 있고 최근 소프트웨어가 다시 휴먼웨어(humanware: 현지 주민, 해설사 등 사람의 중요성 강조)로 옮겨가고 있는 관광 패러다임의 변화를 반영. 소설, 역사, 드라마, 영화 등의 배경으로서의 장소를 연계한 문화아이콘을 문화상품화하여 가족단위, 연인을 타겟으로 한 체험위주의 관광상품의 개발함
  - 한류를 feel Seoul로 승화함
  - 경쟁력이 취약한 관광인프라를 소프트 관광상품 개발로 만회함
  - 작품성과 상품성을 겸비한 문화관광 콘텐츠 지표조사를 추진함
- U-travel city와 창조형 S/W 발굴 추진
  - 문화예술, 문화관광 인프라에 대한 DB 구축: 인프라의 확충도 중요하지만 우선적으로 기존의 인프라에 대한 데이터베이스 구축이 시급함. 데이터베이스 구축을 통하여 관광자원 및 관광상품의 운영 및 관리에 내실을 기할 수 있고 수요자의 입장에서 적극적, 효과적으로 이용함
  - 모바일 기기를 통해 관광지 및 주변지역 안내지도 제공 및 관련 텍스트, 사진, 영상, Virtual Realty 등 정보를 제공하고, 사이버 예약 시스템을 마련함
- 서울관광연계패스 발행
  - 서울관광연계패스를 주제별로 유형화하여 테마공원과 같은 상업적인 시설의 입장료까지 포함할 수 있음. 문화예술 + 역사, 역사 + 자연, 레저 + 테마공원 등 관광객의

성향 분석을 통하여 타겟별 서울관광연계패스를 발행함

- 대중교통 환승체계가 구축되어 있는 시점에서 관광객이 대중교통을 이용할 때 환승 할인을 받기 어려우므로, 일정기간 동안 자유롭게 교통을 이용할 수 있는 교통패스로의 기능도 옵션으로 선택할 수 있도록 하여 관광객의 편의를 제공함
- 자전거 + 지하철 + 버스, 지하철 + 버스 + 시티투어버스 등으로 선택사항을 다양하게 함

## 7. 관광인프라와 서비스가 체계적으로 이루어지는 ‘관광행정도시’

### ○ 관련법령/제도부문

- 관광행정조직을 확대하는 것보다 관련 조직과의 협의조정능력을 강화하는 것이 중요함. 추진과 관리를 위한 조직체계에 대한 구상이 필요함
- 윈스톱 관광행정서비스 체계 구축, 관광직렬제 등을 통한 효율적인 관광행정의 집행과 각종 규제 완화, 관광 및 여가 관련 정책입안의 확대가 필요함
- 도시경관 계획시 서울관광을 고려한 의견이 반영될 수 있도록 관광전문가가 도시정책에 참여할 수 있는 통로가 제도적으로 마련되어 있어야 함

### ○ 관광전문인력의 양성 및 관리제도 향상

- 관광지에서 해설을 담당하는 해설사 등 관광전문인력의 양성 및 우수한 인력의 확보는 수준높은 서울관광을 보장함. 관광전문인력을 양성하기 위한 효과적인 관리 및 운영체계 및 자격증과 인증제도가 필요함
- 문화유산해설사, 생태해설사, 통역안내원(중국어권 신규 보장) 등의 해설 관련 인력의 양성 및 적재적소에 배치함
- 호텔 등 서비스 업종의 종사자, 컨벤션·전시 등 기획전문가의 숙련된 기술도 중요한 서울관광의 자원이며 이러한 노하우를 사장시키지 않도록 인력을 관리하는 방안이 필요함

## 참고문헌

- 서울시, 2005. 10, 「서울시 관광진흥종합계획 수립연구」.
- 박종구·이무용, 2005. 12, 「서울시 권역별 관광개발계획연구」, 서울시정개발연구원.
- 한국문화정책연구원, 1999, 「한국경제의 중장기비전: 문화·관광부문연구」.
- Lily M. H, Susan S. F, and Deninis, R. J., 2003, Cities and Visitors: Regulating, People, Markets, and City Space, Blackwell Publishing Ltd: Oxford.