

## '16년 DDP 투어 운영 관리 계획

2016 . . .

문서번호	시설운영팀-1902 (2016.11.04.)	주임	팀장	본부장	단장	대표이사	
결재일자		11/02 구민수	11/02 代이재 만	11/04 최구환	11/04 유석윤	11/04 이근	
공개여부	공개	협 조		책임			
방침번호	대표이사방침 제 (3355)호			11/02 정은석			

추진근거	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2015년 투어 운영 계획(시설관리팀-3447, 2015.11.10.)</li> <li>- 2016년 DDP 투어 프로그램 변동 운영 계획(시설운영팀-14, 2016.01.08.)</li> </ul>		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협의내용	협의결과
	서울시 관광협회	서울관광안내소(13곳) 투어 홍보 리플렛 비치	협의 완료
사 업 비	'16년 총 58,056천원		

# 서울디자인재단 (DDP 시설운영팀)

## 사전 검토항목

※ 해당사항이 없을 경우 '무 ✓' 표시하시기 바랍니다.

검 토 항 목	검토여부 '✓' 표시	
시 민 참 여 고 려 사 항	시 민 :	유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ✓
	이 해 당 사 자 :	유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ✓
	전 문 가 :	유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ✓
	옴 브 즈 만 :	유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ✓
법 령 및 기 타 고 려 사 항	법 령 규 정 :	교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 무 ✓
	기 타 :	고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/>
		취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/>
		갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 <input type="checkbox"/> 무 ✓
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 :	유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ✓
	민 간 단 체 :	유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ✓
	기 업 :	유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ✓
관 계 기 관 및 단 체 협 의	관 계 기 관 :	유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ✓
	관 련 단 체 :	유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ✓

# '16년 DDP 투어 운영 관리 계획

DDP의 시설과 콘텐츠를 바탕으로 보다 다양한 방문객들이 참여할 수 있도록 발전된 DDP 투어 운영 관리 계획을 수립하여 DDP의 안정적인 서비스 제공에 만전을 기하고자 함.

## 1. 추진 목표

- DDP 투어 운영의 연속성과 안정적인 운영안 확보
- 투어 참여자 증가 및 다양한 투어 수요를 해결하기 위한 신규 심화콘텐츠 개발로 양질의 투어 프로그램 운영

## 2. 운영 개요

- 운영 인력

분야	인원	직급	성명	역할 및 직무	비고
재단 (투어운영)	0명		○○○	- 투어 프로그램 기획·운영(국, 일문) - 투어 매표소 관리 - 심화 투어 프로그램 개발 및 운영 - 투어 저작권 보호 및 관리 - 투어 실적 통계 관리 - 연간 투어 운영 계획 수립 - 투어 프로그램 홍보	공석
			○○○	- 투어 프로그램 기획·운영(국, 영문) - 심화 투어 프로그램 개발 - 프로그램 수익 관리 및 정산 - 심화 투어 프로그램 개발	공석
			○○○	- 투어 프로그램 기획·운영(국, 중문) - 투어 협조 요청 문서 관리 - 인쇄물 제작 및 관리 - IoT 사업 콘텐츠 지원 - 비품 구매, 관리	공석
		전문직	구민수	- 투어 실적 통계 관리 - 연간 투어 운영 계획 수립 - 투어 프로그램 홍보 - 투어 프로그램 수익 관리 및 정산 - 인쇄물 제작 및 관리 - 비품 구매, 관리	
통합사 (투어운영)	3명	사원	김아련	- 투어 프로그램 운영(국, 중문) - 투어 예약 및 매표소 운영	'16년 4월 채용
			구자명	- 투어 프로그램 운영(국, 영문) - 투어 매표소 정산	'16년 8월 채용
			정지나	- 투어 프로그램 운영(국문) - 투어 예약 및 매표소 운영	'16년 8월 채용

운영 시간 : 화~일 10:00~19:00

※ 월요일은 정기 휴관일로 투어가 진행되지 않음

운영 프로그램

○ 현장투어, 예약투어, 자유투어 총 3가지 프로그램

구분	현장투어	예약투어	자유투어 (셀프)
운영시간	화~일 10:30, 14:30(고정)	화~금 10:00~18:00	화~일 10:00~18:00
소요시간	60~90분	60~90분	60~90분
제공	해설사	해설사+투어 자료	오디오가이드 투어 자료
인원제한	5인 이상	단체 20인 이상	-
참여비용	학생 ₩5,000 일반 ₩8,000		상품구매비용 ₩4,000

- 현장투어: 고정 시간에 투어 대표소로 방문하여 접수 후 진행

- 예약투어: 학생 및 일반단체로 구분되며, 예약 시간에 방문 진행

- 자유투어: 별도의 인솔자 없이 투어 대표소에서 상품 구매 후 직접 관람

운영 프로세스



### 3. 운영 현황

#### ■ 투어 운영 결과

□ '15년 DDP 투어 결과 : 총 575건 17,659명(무료 264건, 5,719명)

구분	무료 투어		유료 투어					매출액 (천원)	비고
			예약		자유	야간(시범운영)			
	건수	인원수	건수	인원수	인원수	건수	인원수		
1월 ~ 4월	264	5,719	-	-	-	-	-	-	무료운영
5월 ~ 12월	39	606	270	8,724	2,594	2	16	53,940	유·무료운영
합계	303	6,325	270	8,724	2,594	2	16	53,940	

□ '15년 야간투어 시범운영 결과 보고

- '15년 12월 12일(토), 19일(토) 19:00 ~ 21:40 총 2회 DDP 야간투어 시범운영
- 총 참여인원 16명, 총매출액 400천원(1인 25천원 × 16명)

#### 야간투어 운영 참고사진



※ 야간투어 세부내용은 첨부 DDP야간투어프로그램 시범운영 참조

□ '16년 DDP 투어 결과 예상 : 총 480건 13,261명

구분	유료 투어					매출액 (천원)	비고
	현장		자유	예약			
	건수	인원수	인원수	건수	인원수		
1월 ~ 10월	51	515	1,551	339	8,295	60,537	실제실적
11월 ~ 12월	20	100	500	70	2,300	12,000	예상실적
합계	71	615	2,051	409	10,595	72,537	

■ 운영 특이 사항

- '16년 1월 재단 투어 운영인력 전체 계약종료로 예약, 주말투어 중단
  - 정기 투어(평일(화~금) 10:30, 14:30)만 운영
- '16년 DDP 투어 운영 업무 통합위탁사로 이관
  - 해설사 3명(영, 중, 일) 운영, 투어 예약접수/안내 업무 수행

성명	입사월	퇴사월	비고
이서희	'15. 09	'16. 08	
변송주	'16. 02	'16. 08	
김아련	'16. 04	근무 중	중국어
구자명	'16. 08		영어
정지나	'16. 08		

- 재단 : 수입금 및 제반 비용 처리, 투어 운영관리

※ 투어 비전문가의 관리, 투어해설사의 잦은 교체로 인하여 고도화 및 운영 체계화 어려움

□ 재단/서울시의 무료투어 지원에 대한 대책 필요

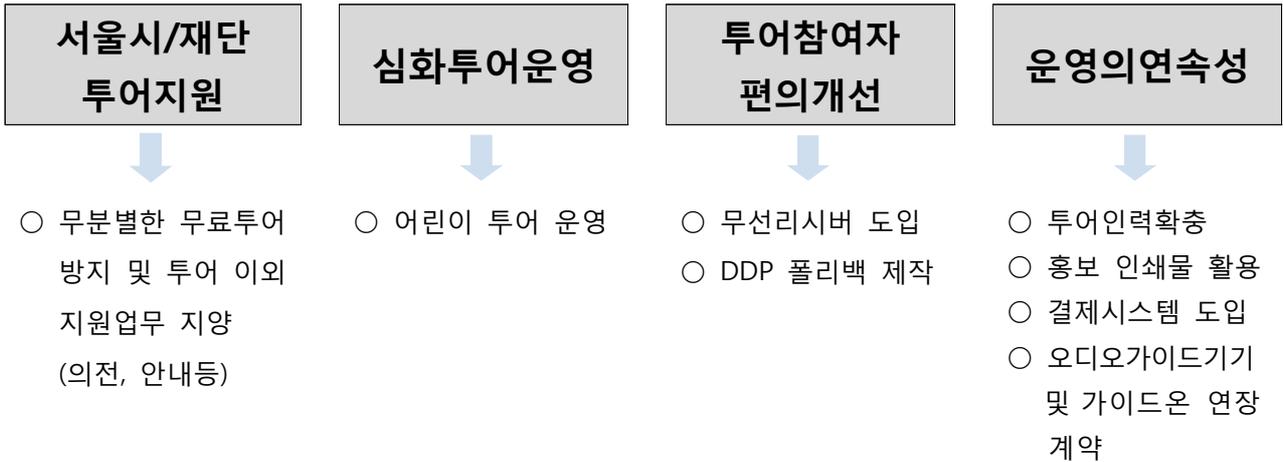
- DDP 수익과도 연결되는 부분으로 운영안확립을 통해 구분 진행필요

- 2016년 서울시/재단 무료지원 내역(1월~10월 내역)

제공처	가이드북(권)	활동지(권)	무료 투어 인원(명)
재단	775	86	241
서울시	38	0	91
기타	28	3	0
합계	841	89	332
환산 금액	1,682천원	178천원	1,928천원
	3,788천원		

## 4. 운영 계획

### ■ '16년 투어 운영 핵심 과제



### ■ 과제별 세부 추진 계획

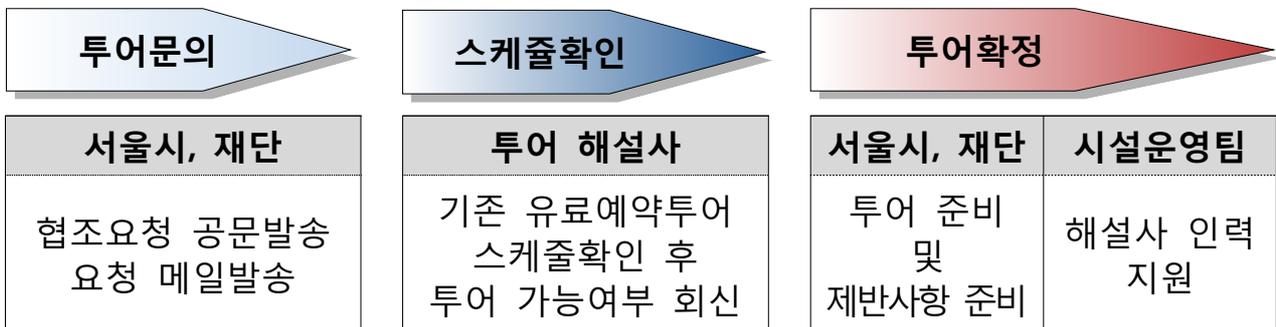
#### □ 서울시/재단 투어 지원

##### ○ 추진 배경

- 해설사 인력 채용 불가(기획경영팀)로 투어 해설사 업무가 위탁사로 이관됨에 따라 서울시/재단 자체 필요에 의한 투어 진행 지원업무에 어려움 발생
- DDP 수익, 공익을 위한 투어가 아닌 재단의 특정 팀 또는 이익가능성이 높지 않은 상황에서의 선심성 투어로 해설사 인력 낭비와 그로 인한 유료 투어수익감소

##### ○ 추진 방안

- 서울시/재단의 요청 투어는 유료예약투어가 우선하고, 나머지 시간으로 진행 원칙
- 투어요청 내용을 명기한 협조요청 공문 수령하여 투어 목적에 대한 방향성 확인
- 제반 사항 준비는 요청팀에서 총괄(인솔, 안내, 의전 등)



□ 심화 투어 운영

○ 추진 배경

- 방학시즌 학생 현장활동 중단으로 인한 투어실적 감소 대책필요
- 유아동, 초등학교 저학년 대상의 쉬운 투어 프로그램에 대한 니즈

○ 추진 방안

- 하계, 동계 방학 시즌 유아동, 저학년들의 DDP 방문 대상으로 한 디자인놀이터 콘텐츠와의 연계 투어 개발
- 아동들의 집중력이 높지 않은 관계로 흥미위주의 투어 루트 구성(투어 시간 30~40분내)하고 디자인놀이터 DDP 건축 교육프로그램과 연결

○ 추진 계획

- 투어 콘텐츠 개발 및 테스트 운영 ..... 7, 8월
- 결과 분석 및 정규 프로그램화 결정 ..... 11월
- 정규 투어 프로그램 운영 ..... 12월

○ 소요 예산 : 500천원

□ 투어 참여자 편의 개선

(1) 무선리시버 도입

○ 추진 배경

- 각 해설사가 마이크를 사용하여 투어 진행을 할 시, 투어 참여 인원이 40명으로 제한되며 마이크 소음 민원이 발생하고, 유료로 진행되는 투어가 다수의 관람객에게까지 들림으로써 비용을 지불하지 않은 관람객이 합류하는 경우 다수 발생

○ 추진 계획

- 리시버를 이용한 투어(15년 12월 리시버 구매 완료)를 진행함으로써 보다 개인적이고 보다 높은 양질의 투어를 기대

○ 소요 예산 : 3,500천원

(2) DDP 폴리백(비닐백) 제작(완료)

○ 추진 배경

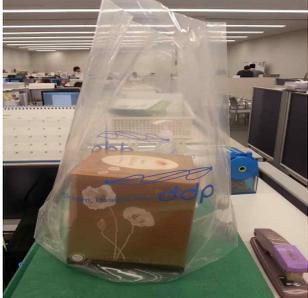
- 투어 가이드북, 활동지 등 투어 상품을 판매할시 제품보관용도로 제작

○ 추진 계획

- 홍보팀에서 제작했던 시안을 바탕으로 DDP 폴리백(비닐백)을 제작
- 일회성 소모품으로 대량생산 제작

○ 소요 예산 : 600천원

○ 시안, 완성품 모습

시안	실제사진
	

□ 운영의 연속성

(1) 투어 인력 확충

○ 추진 배경

- 사업의 연속성 및 운영의 안정화를 위해 인력 확충 필요
- '15년 12월 31일 투어 운영 인력 계약 만료, 전체 공백 발생(계약직 인력)
- '15년 5월 유료 프로그램 시행 이후 신규 업무 증가
- ※ 프로그램 수익 관리 및 정산, 투어 매표소 관리, 투어 상품 제작 및 관리 등
- 늘어나는 투어 프로그램 수요에 비해 대응 인력 부족

○ 추진 계획

- '16년 인력 확충 필요 인원은 총 4명:

투어운영기획 총괄 1명, 해설사 3명(영어 1명, 중국어 1명, 일본어 1명)

※ 인력수급 어려움으로 통합위탁사 인력 활용 해설사 충원 상태임

**'16년 11월 기준 총 3명 확보(영어 1명, 중국어 1명, 한국어 1명)**

(2) 홍보 인쇄물 활용

○ 추진 배경

- 프로그램 대외 홍보 매체 발굴 필요
- 공항, 시청 등 외부 관광안내소에서 DDP 투어 홍보 인쇄물 다수 요청

○ 추진 계획

- 접지 형태의 리플렛 국, 영, 중, 일 각 1만부 제작 ..... 완료
- 내부 구성



- 서울시관광협회에서 운영하는 안내소 비치 협의 완료
  - ※ 동대문, 이태원, 남대문, 광화문, 잠실, 서울시청 등 약 13곳 비치
- 한국관광공사, 종로구청, 한국여행업협회(KATA), 마포구청, 인천공항, 서울마케팅공사 등 6곳 추후 협의 예정

○ **소요 예산 : 20,000천원**

(3) 결제 시스템(POS기기) 계약

- 추진 배경
  - 투어 결제 시스템의 안정성과 편의를 위해 별도 투어 전용 결제기 필요
- 추진 계획
  - '16년 예매발권 위탁운영 업체 선정 후, 결정 된 업체의 결제 시스템 도입과 함께 전용 결제POS 도입 완료

○ **소요 예산 : 0천원**

(4) 오디오가이드기기 및 가이드온 연장계약

- 추진 배경
  - 투어 예약이 불가할 경우 오디오가이드를 이용한 투어가 빈번하게 발생
  - 단체 20명 이하일 경우 스마트폰 어플리케이션(가이드온)을 이용한 오디오가이드를 이용
- 추진 계획
  - 오디오가이드기기 및 스마트폰 어플리케이션은 투어 예약이 불가한 단체 혹은 개인에게 필요한 매개체이므로 연장계약 및 추후 구매 여부 검토

○ **소요 예산 : 3,500천원**

## 5. 주요 일정

구분	사업명	사업내역	비고
1월	리시버 이용	- 유료투어 전용 리시버 이용	
2월	단체방문객 신고제 마련	- 신고 양식 개발 및 프로세스 확립	
3월	투어운영매뉴얼확립	- DDP보안, 상생본부(마케팅팀 등)등과 협력체계 구축	
	단체방문객 신고제 마련	- 관련 사항 내부 공유 및 홈페이지 공지	
6월	투어운영매뉴얼확립	- 사설투어 대응 기준 마련	
7월	방학시즌 심화투어 테스트 운영	- 유·아동 대상 DDP 건축투어 테스트 운영	
8월	방학시즌 심화투어 테스트 운영	- 유·아동 대상 DDP 건축투어 테스트 운영	
9월	서울시/재단 투어지원 방안 수립	- 투어 신청방법, 운영방안 수립	
10월	서울시/재단 투어지원 방안 수립	- 테스트 운영 및 보완사항 점검 개선	
12월	방학시즌 심화투어 테스트 운영	- 유·아동 대상 DDP 건축투어 테스트 운영	

## 6. 소요 예산

□ 예산 산출 내역

○ `16년도 소요예산(안) : 58,056천원

[단위: 천원]

구분	산출내역	자체예산	현대자동차 기부금	금액
투어관련 자료 인쇄 (가이드북)	- 퍼블리싱 5,000천원*1식=5,000천원 - 국문 1.5천원*8,000부=12,000천원 - 영문 1.5천원*5,000부=7,500천원 - 중문 1.5천원*3,000부=4,500천원 - 일본 1.5천원*2,000부=3,000천원	32,000	40,000	84,500
투어관련 자료 인쇄 (활동지)	- 퍼블리싱 2,500천원*1식=5,000천원 - 국문 0.5천원*10,000부=5,000천원 - 영문 0.5천원*5,000부=2,500천원	12,500		
리시버 등 구매	- 리시버 등 여분 700천원*10대=7,000천원	7,000	0	7,000
소모품 및 기기류 유지보수	- 소모품 300천원*5회=1,556천원 - 음향장비 등 기기류 유지보수 500천원*10회=5,000천원	6,556	0	6,556
합 계		58,056	40,000	98,056

※ 투어관련 자료 인쇄에 현대자동차 기부금 40,000천원을 우선 사용함으로써 예산절감에 기여

○ 예산과목 : 기반운영사업, DDP일반관리비, 운영경비, 행사홍보비

- 붙임 1. DDP 야간투어 프로그램 시범운영 1부.  
2. 2015년 DDP 투어 운영 계획 1부.  
3. 2016년 DDP 투어 프로그램 변동 운영 계획 1부.  
4. 투어프로그램 관련 신청서 양식 1부.  
5. DDP 투어시나리오(국,영,중,일) 1부.  
6. DDP 투어 동선지도 1부. 끝.