

자료제공: 2023. 1. 16.(월)

이 보도자료는 2023년 1월 16일 오전 10시부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당부서 : 디지털정책관 디지털정책담당관

사진없음 사진있음 쪽수 : 13쪽

디지털정책담당관	오경희	2133-2910
메타버스서울팀장	이희옥	2133-2954
담당자	이연미	2133-2955
담당자	채호선	2133-2941

오세훈 시장, 세계 도시 최초 「메타버스 서울」로 시민 초대

- 공공 메타버스 플랫폼 「메타버스 서울」 1단계 서비스 오는 16일 본격 시작
- ‘경제, 교육, 행정’ 등 분야별 서비스 운영을 통해 ‘자유, 동행, 연결’ 실현
- (자유) 책 읽는 서울광장, 미디어 서울꿈새김관, 시민참여 창작·놀이 공간 조성
- (동행) 핀테크랩, 기업지원센터와 서울 10대 관광명소 등 체험 풍성
- (연결) 청소년 멘토링 아바타 가상상담실, 120만원상담, 텍스스퀘어 운영
- 시민 안전체험관, 부동산 계약, DDP공간 체험 등 콘텐츠 확대 예정
- 오픈 후 한 달간 시민과 함께 ‘옥에 티 찾기’ 이벤트 및 조기 안정화

서울시는 세계 도시 최초로 공공 메타버스¹⁾ 플랫폼을 구축하여 「메타버스 서울」 1단계 서비스로 경제, 교육, 세무, 행정 등 분야별 행정서비스를 성공적으로 구축하고 오는 16일(월) 13:00부터 메타버스 서울 서비스를 본격적으로 시작한다고 밝혔다.

○ 메타버스 서울은 최근 우리 사회의 큰 변화라고 할 수 있는 비대면의 일상화, 정보통신의 발전과 디지털세대의 주류화에 발맞춰 계획한 행정서비스의 새로운 개념이다. 세계 도시 최초로 공공의 영역에서 「메타버스 서울 기본 계획」을 수립하였고 도입('22년)-확장('23 ~ '24년)-정착('25 ~ '26년)의 3단계

1) 가공, 추상을 의미하는 메타(Meta)와 현실 세계를 의미하는 유니버스(Universe)의 합성어

에 걸쳐 시정 전 분야의 행정서비스를 구현하겠다고 말했다.

- 작년 초 본격적으로 메타버스 서울 1단계를 구축하면서 메타버스 플랫폼 및 5개(경제, 교육, 세무, 행정, 소통) 분야의 행정서비스를 조성했다.
- 메타버스 서울 앱은 구글 ‘플레이 스토어’, 애플 ‘앱 스토어’에서 ‘메타버스 서울’ 검색을 통해 설치할 수 있다.

□ 서울시는 세계 스마트도시를 선도하는 도시로서 ‘자유, 동행, 연결’을 메타버스 서울의 핵심 가치로 삼고 이를 실현하기 위해 ‘창의·소통 공간’, ‘차별 없는 초현실 공간’, ‘현실 융합 공간’을 구현하여 다양한 공공서비스를 담았다.

① 자유 : 자유롭게 창의적으로 표현하고 소통하는 新 커뮤니티 공간



- 첫째, ‘자유’의 핵심 가치는 창의적으로 표현하고 자유롭게 소통하는 커뮤니티 공간을 의미한다. 책 읽는 서울광장, 계절별 미니게임, 시민 참여 공모전, 메타버스 시장실이 여기에 해당하며 365일 24시간 새로운 커뮤니티 공간에 참여할 수 있다.
- 책 읽는 서울광장은 자유롭게 광장을 거닐며 서울시에서 발간한 전자책 열람과 서울도서관 외벽의 홍보영상으로 서울시의 다양한 정책에 대한 정보를 얻을 수 있다.
- 또한 서울광장에서는 봄-벚꽃 잡기, 여름-수영장 공놀이, 가을-잠자리 잡기, 겨울-소원 적기 등의 계절별 미니게임도 즐길 수 있다.
- 시민참여 공모전에 관심이 있는 시민은 공개된 저작도구(커뮤니티 웹페이지 (<https://metaverseseoul.kr>)에서 다운로드)를 이용하여 창의적인 작품을 만들고 선정된 우수작품은 공모전 가상공간에 전시도 가능하다.
- 메타버스 시장실은 실제 공간을 실사 기반으로 재현한 시장실이다. 누구나 자유롭게 오세훈 시장과 인사를 나눌 수 있고 의견 제안함(상상대로 서울 연계)을 통해 시정에 대한 의견을 등록하고 답변받을 수 있다.
- 이 외에, 메타버스 서울의 모든 공간을 월드맵으로 한눈에 파악하고 빠르게 이동할 수 있어 새로운 행정서비스를 편리하게 경험할 수 있다.



월드맵(지도에서 공간을 선택하여 빠르게 이동)

② **동행** : 신체·나이·환경 등 모든 차별적 요인 없이 어울리는 세계



< 핀테크랩 >



< 기업지원센터 >



< 다국어 채팅(영어 번역) >



< 서울 10대 관광명소 >

□ 둘째, ‘동행’의 핵심 가치는 누구나 아바타로 신체, 나이, 환경 등 차별 없이 함께 어울리는 세상이다. ‘차별 없는 초현실 공간’에는 핀테크랩, 기업지원센터, 서울 10대 관광명소 체험 등이 있다. 아바타가 된 참여자는 현실의 신체, 나이, 환경과 관계없이 어울릴 수 있으며 가상과 현실이 연결되어 부가가치 창출의 기회를 마련할 수도 있다.

- ‘핀테크랩’은 핀테크(Fintech) 기업 홍보와 교류공간으로써 홍보 부스를 방문하면 82개 입주기업들의 홍보 자료를 열람할 수 있고 기업대표를 만나 사업교류도 가능하다. 만약, 외국인과 교류할 기회가 있다면 외국인과의 원활한 의사소통을 위해 번역 서비스를 활용하면 된다.
- ‘기업지원센터’에서는 어려움을 겪는 기업들이 현장에 방문하지 않고 경영, 창업, 법률, 인사 등 분야별 전문위원과 비대면 상담을 받을 수 있는 채팅,

음성, 화상 회의가 가능하며 자료공유 기능도 이용할 수 있다.(운영시간: 평일 09:00 ~ 18:00)

- 시민의 관광명소 선호도 조사로 선정된 ‘서울 10대 관광명소’도 있다. 서울의 명소를 시간과 장소에 얽매이지 않고 가고 싶은 곳이 있다면 언제든지 경험할 수 있다.
- 시민이 선호하는 서울 10대 관광명소는 청와대, 롯데타워, N타워, 덕수궁, 경복궁, 북촌 한옥마을, 동대문디자인프라자(DDP), 서울숲, 한강, 광화문 광장이다.
- 외국인들도 방문할 수 있도록 명소에 대한 영문 정보도 제공하고 있으며, 더 나아가 올해에는 외국인의 언어 설정에 맞춘 음성 안내 서비스까지 확대할 계획이다.

③ 연결 : 가상과 현실, 사람과 사람, 사람과 사물이 끊임 없이 이어지는 세계



< 아바타 가상상담실 >



< 민원서비스 >



< 텍스스퀘어 > *지방세 서비스



< 회의실/컨퍼런스룸 >

□ 셋째, ‘연결’의 핵심 가치는 가상과 현실, 사람과 사람, 사람과 사물이 이어지는 ‘현실 융합 공간’이다. 앞으로 청소년 멘토링 가상상담실, 120만원 채팅상담, 민원서류 발급, 텍스스퀘어(지방세 서비스) 등은 시민의 대표적인 소통 채널이 될 것이다.

○ ‘청소년 멘토링 가상상담실’은 청소년 멘토링을 위해 꿀벌, 어린 왕자 등 6종의 테마로 구성된 가상공간에서 아바타로 변신하여 상담하거나 자료 공유 기능으로 학습 지도가 가능하다. 아바타 가상상담실은 대면 상담에 부담을 가졌던 청소년들이 자신을 대신하는 아바타가 되어 안정된 정서로 언제 어디서든 상담할 수 있다는 장점이 있다.

- 이용대상은 ‘서울런 멘토링 서비스’에 참여하는 멘토와 멘티이며 관련 정보는 서울런 누리집(<https://slearn.seoul.go.kr>)에서 확인할 수 있다

○ 기존에 대면, 전화, 문자로 진행했던 청년지원 매니저 맞춤형 상담 서비스인 ‘청년 상담 오랑’을 메타버스 서울 상담실에서도 만날 수 있다.

- 오랑 누리집(<https://youth.seoul.go.kr/site/orang/home>)에서 청년정책 상담을 신청할 때 희망 진행 방식을 ‘메타버스 서울’로 선택하면 메타버스 상담실에서 상담을 진행하게 된다.

○ ‘120만원 채팅상담’은 개인마다 음량이나 발음 등의 차이로 발생하는 음성 상담의 문제를 개선하기 위해 채팅상담으로 진행한다. 주민등록등본 등 7종의 행정 서류를 언제 어디서든 발급받을 수 있고 정보보안을 위해 ‘서울지갑 앱 *’에서 발급받은 서류를 확인할 수 있다.

* ‘서울지갑 앱’ : 위변조가 불가능한 블록체인 기술을 기반으로 각종 증명서를 비대면으로 보관하고 제출할 수 있도록 개발한 스마트폰 앱

- 120만원 채팅 상담 시 120다산콜센터 상담원의 순차적 매칭으로 가상 상담실에서 1:1 채팅 상담이 가능하고 대기시간이 길 경우, 대기 인원

을 확인하면 된다.(운영시간: 평일 09:00 ~ 18:00)

- 신청가능서류는 주민등록표등본, 주민등록표초본, 건강보험료 납부확인서, 건강보험자격득실확인서, 예방접종증명서, 출입국 사실증명, 병적증명서로 모두 7종이다.

○ ‘텍스스퀘어’에서는 세금 관련 상담이 가능하다. 세금 ‘챗봇 IZY(서울시 인터넷 세금납부 시스템(E-TAX) 연계)’에게 세무 정보를 문의하고 납부할 자동차세, 재산세, 취득세를 미리 계산, 산출해 볼 수 있다. ‘챗봇’과 채팅상담을 하면 궁금증을 빠르고 쉽게 풀 수 있는데 대기 순서를 기다렸던 현실의 지루함을 해결한 셈이다.

○ 더불어, 메타버스 서울에서는 1:1 상담실부터 100인이 참여 가능한 콘퍼런스 룸까지 다양한 목적의 회의실을 제공한다. 필요하다면 시·공간 제약 없이 누구나 채팅, 음성, 화상, 자료공유 기능을 활용한 회의 개최가 가능하다.

□ ‘메타버스 서울 앱’은 구글 ‘플레이 스토어’, 애플 ‘앱 스토어’에서 ‘메타버스 서울’을 검색하여 다운로드하면 이용이 가능하다.

○ ‘메타버스 서울 앱’을 처음 사용하는 사람은 본인 인증으로 회원가입이 필요하다. 이는 디지털 플랫폼이라는 가상세계에서 발생할 수 있는 개인 정보 침해와 불건전 행위 방지를 위함이다. 회원가입을 하지 않은 사용자라면 게스트 모드로 접속하여 둘러 보기가 가능하지만 채팅이나 타인과의 상호작용은 제한되어 있다.

○ ‘메타버스 서울 앱’이 익숙하지 않은 사람은 ‘엔젤가이드 > 튜토리얼(사용지침서)’ 메뉴에서 제공하는 안내 서비스를 확인하면 도움이 된다.

- 서울시는 ‘존중, 사회 공정성, 현실 연결’이라는 3가지 기본원칙을 바탕으로 서울디지털재단에서 제정한 ‘메타버스 윤리지침’을 메타버스 서울에 적용하였다. 최근 메타버스의 급부상으로 아바타 성범죄, 언어폭력, 정보 침해 등 다양한 윤리적 문제가 대두되고 있으며 건전한 메타버스 이용문화는 매우 중요하다.
- ‘메타버스 서울’에서는 불건전 행위를 예방하기 위해 아바타 간 접촉 불가, 비속어 필터링, 불건전 행위 신고 기능 등 기술적 안전장치를 마련하고 있으며 일상생활을 놀이처럼 경험할 수 있는 메타버스 콘텐츠는 우리의 사회의 많은 부분을 변화시킬 것이다.
- 또한, 메타버스 서울 앱 내 ‘엔젤가이드 > 튜토리얼 > 윤리가이드 다시 보기’ 메뉴를 통해 ‘메타버스 윤리지침’과 이용자 준수사항 등을 확인할 수 있다.
- ‘메타버스 서울’은 지난해, 하버드·MIT대학, 맥킨지앤드컴퍼니, 밴쿠버시 등 20개 해외 여러 기관의 인터뷰, 콘퍼런스에 참여하여 그 구축 모델을 공유했으며 서울시 스마트 도시에 대한 글로벌 위상을 높이는 성과를 거두었다.
- ‘메타버스 서울’은 △하버드 경영대학원(HBS) 정부 혁신사례 면담(‘22.5.) 결과 하버드 비즈니스리뷰(HBR)에 관련 연구를 수록, △MIT 미디어랩 주관의 ‘퓨처 컴퓨트(Future Compute) 2022’ 콘퍼런스에서 초청·발표(‘22.5.), △맥킨지앤드컴퍼니와의 인터뷰(‘22.5.), 같은 기관의 누리집(McKinsey.com)에 독립 기사를 게재하고 ‘Value Creation in the Metaverse’ 보고서에 수록, △국제 싱크탱크 연구기관 소트랩(ThoughtLab) 인터뷰(‘22.6.), △퓨처 레디 시티(Future Ready City) 보고서에 수록되었다.

○ 이외에도 △세계이동통신사업자협회(GSMA), △독일 연방의회, △캐나다 밴쿠버시, △이태리 국영방송 RAI, △덴마크 기업단, △영국 특허청, △싱가포르 국영방송 CNA 등 다수 해외언론 기관이 ‘메타버스 서울의’ 사례에 관심을 가졌다.

□ 특히, 미(美) 타임지는 메타버스 공공 분야에서 ‘2022 최고의 발명(the Best Inventions of 2022)’으로 ‘메타버스 서울’을 선정한 바 있으며 이러한 결과는 행정 서비스의 새로운 모델이 될 것으로 기대한다.

□ 세계 최초로 공공 메타버스 플랫폼 앱을 구축하고 있는 만큼 서울시는 ‘메타버스 서울’이 가상공간에서 새로운 개념의 공공 서비스 표준 모델로 자리매김할 수 있도록 퍼스트 무버(First Mover, 선구자) 역할을 수행하겠다고 말했다.

○ 서울시 팟캐스트 채널 ‘정영진, 최욱의 걱정말아요. 서울’ 287회에 출연한 장동선 박사는 “서울시가 공공 분야에서 메타버스 도입을 선제적으로 추진하는 퍼스트 무버(First Mover) * 의 역할을 하고 있다”며 “현재는 가상공간에서 행정 서비스를 제공하기 위한 인프라를 구축하고 있는 단계이고 앞으로는 고도화가 필요하다. 메타버스만의 장점을 살린 콘텐츠를 도입해 나간다면 지금보다 발전된 메타버스 서울을 시민들에게 선보일 수 있을 것”이라고 설명했다.

* 퍼스트 무버(First Mover) : 새로운 분야를 개척하는 선도자

□ 더불어, 서울시는 메타버스 서울 플랫폼을 출시하면서 활성화를 위해 ‘메타버스 서울 옥에 티 찾기 이벤트’를 개최한다.

- 해당 이벤트는 출시 이후 한 달간(1.16.~2.12.) 진행될 예정이며, 오류를 제출한 시민에게는 기프트콘 등의 상품을 증정할 계획이다.
 - 발견한 오류는 스크린 샷(화면 갈무리) 이미지와 상세 내용을 작성하여 ‘메타버스 서울’ 인스타그램(@metaverse.seoul)에 DM(다이렉트 메시지) 또는 ‘메타버스 서울 앱’의 ‘버그 신고(오류수정 신고)’ 기능을 이용하여 제출할 수 있다.
 - 이벤트의 자세한 내용은 공식 인스타그램과 ‘메타버스 서울 앱’의 시청 로비 공지사항에 있다.
 - 서울시는 사용자 유입을 통한 플랫폼 활성화를 위해 추후 메타버스 서울과 관련된 대시민 행사와 다양한 이벤트를 주기적으로 개최할 계획이다.
 - 공모전, 메타버스 서울 한복 입고 여행하기 및 100일 기념 이벤트 등을 준비 중이다.
- 서울시는 ‘23년 메타버스 서울 2단계 사업으로 메타버스 시민 안전 체험관, 부동산 계약, 동대문디자인프라자(DDP) 메타버스, 외국인 지원사업, 청년 정책 콘텐츠 발굴·구축 등 분야별 시정 서비스를 확대하고, 시·자치구에서 개별적으로 구축하는 메타버스 서비스를 ‘메타버스 서울 플랫폼’에 통합하여 구성할 계획이다. 이는 시민에게 일관성 있는 메타버스 기반의 공공 서비스를 효율적인 방법으로 제공하기 위함이다.
- ‘메타버스 서울’에 대한 자세한 정보는 메타버스 서울의 공식 인스타그램(@metaverse.seoul), 커뮤니티 누리집(<https://metaverseseoul.kr>), ‘메타버스 서울 앱’ 시청 로비의 공지사항을 참고하면 된다.

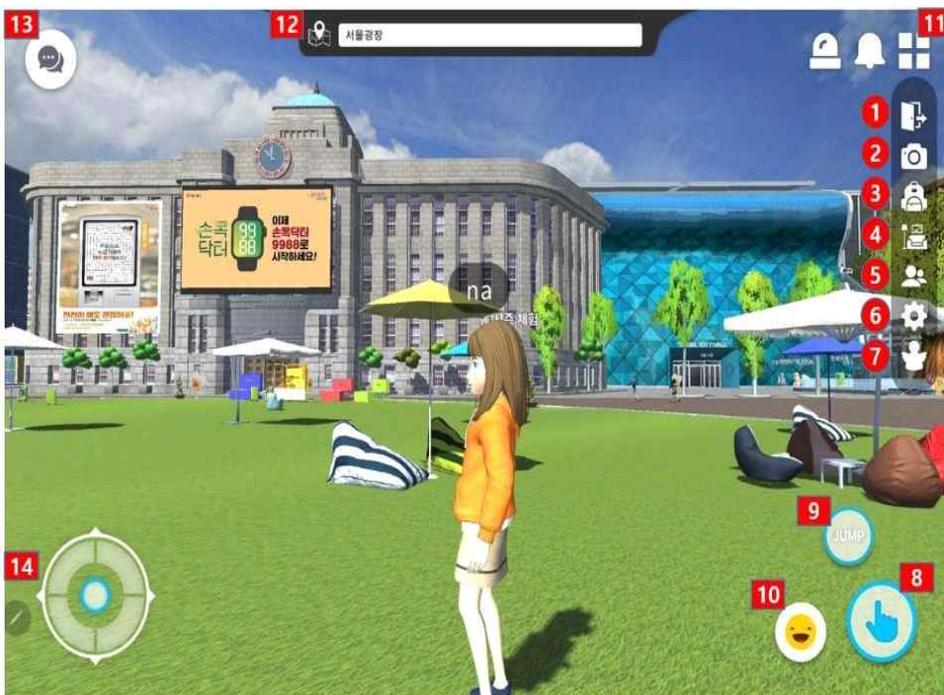
- 공식 인스타그램에서는 이벤트 및 행사 등과 같은 다양한 정보를 담은 카드 뉴스, 홍보영상(릴스), 서비스 가이드 영상 등 전반적인 ‘메타버스 서울’에 대한 안내 사항을 볼 수 있다.
- 커뮤니티 누리집에서는 메타버스 서울에 대한 소개, 가상공간의 공모전, 메타버스 서울 앱(안드로이드, iOS), 공모전 저작도구(3D 오브젝트 창작물), 다운로드에 대한 정보, 서비스 업데이트 등의 공지글을 검색할 수 있다.



□ 운영기기(최소권장사양)

안드로이드	갤럭시 S10, 갤럭시탭 S6 또는 동일 사양 이상
IOS	아이폰11, 아이패드 10세대, 아이패드 Air 4세대, 아이패드 Pro 19년형 이후 모델 또는 동일 사양 이상

□ 기본사용법



- ① 돌아가기 이전공간으로 돌아가기
- ② 카메라 사진촬영 기능
- ③ 가방 보유 아이템 확인
- ④ 마이룸 마이룸으로 이동
- ⑤ 친구목록 친구목록 보기
- ⑥ 설정 설정창 오픈
- ⑦ 엔젤가이드 사용법등 엔젤가이드 보기
- ⑧ 상호작용 상호작용 가능한 대상 근처에서 활성화되며, 클릭시 상호작용함
- ⑨ 점프 아바타 점프하기
- ⑩ 감정표현 아바타 감정표현하기
- ⑪ 기능열기 1~7 기능창 ON/OFF
- ⑫ 월드맵 지도에서 원하는 서비스로 바로 이동
- ⑬ 채팅 문자채팅 기능(한→영 번역 기능)
- ⑭ 조이스틱 조이스틱을 이용해 아바타가 이동

□ 분야별 서비스 운영 안내

메타버스 서울 앱 설치 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 운영서비스 : 메타버스 서울 앱 운영 총괄 ▶ 담당부서 : 서울시 디지털정책담당관 메타버스서울팀 ▶ 연락처 : 02-2133-2941, 2920, 2959, 2942 															
핀테크랩	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 운영서비스 : 핀테크랩 ▶ 담당부서 : 서울시 금융투자과, 서울핀테크랩 ▶ 연락처 : 02-786-0653, 0655 															
기업지원센터	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 운영서비스 : 전문위원 기업 상담 ▶ 운영시간 : 평일 09시 ~ 18시 ▶ 근무인원 : 11명 <ul style="list-style-type: none"> - 분야 : 투자/융자(1), 창업(2), 경영(2), 판로/마케팅(1), 기술/특허(1), 법률/법무(1), 인사/노무(1), 세무/회계(1), 수출입/관세(1) ▶ 담당부서 : 서울산업진흥원 규제개혁지원팀 ▶ 연락처 : 02-2133-4846 															
아바타 가상 상담실	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 운영서비스 : 청소년 멘토-멘티 아바타 가상상담 ▶ 운영시간 : 상시 ※ '23년 3월 이후로 시범 운영 예정 ▶ 담당부서 : 평생교육국 교육지원정책과 ▶ 연락처 : 02-2133-3928 <p>※ 이용대상 : 서울런 멘토링 서비스에 참여하는 멘토와 멘티</p>															
민원서비스	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 운영서비스 : 메타버스 서울 120 상담 ▶ 운영시간 : 평일 09시 ~ 18시 ▶ 담당부서 : 서울120다산콜재단 ▶ 연락처 : 02-120 															
텍스스퀘어	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 운영서비스 : 세무 상담 ▶ 운영시간 : 평일 09시 ~ 18시 ▶ 담당부서 : 서울시 세무과 ▶ 연락처 <table border="1" data-bbox="424 1675 1347 2056" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">조직</th> <th style="width: 45%;">역할</th> <th style="width: 30%;">직장전화번호</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">서울시 세무과</td> <td rowspan="2">운영정책 · 제도 검토</td> <td>02-2133-3433</td> </tr> <tr> <td>02-2133-3414</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">시금고 (신한은행)</td> <td rowspan="3">사업수행 콘텐츠 제작</td> <td>02-2151-8758</td> </tr> <tr> <td>02-2151-8414</td> </tr> <tr> <td>02-2151-3077</td> </tr> <tr> <td></td> <td>상담실 운영, 텍스스퀘어 홍보</td> <td>02-2151-3458</td> </tr> </tbody> </table>	조직	역할	직장전화번호	서울시 세무과	운영정책 · 제도 검토	02-2133-3433	02-2133-3414	시금고 (신한은행)	사업수행 콘텐츠 제작	02-2151-8758	02-2151-8414	02-2151-3077		상담실 운영, 텍스스퀘어 홍보	02-2151-3458
조직	역할	직장전화번호														
서울시 세무과	운영정책 · 제도 검토	02-2133-3433														
		02-2133-3414														
시금고 (신한은행)	사업수행 콘텐츠 제작	02-2151-8758														
		02-2151-8414														
		02-2151-3077														
	상담실 운영, 텍스스퀘어 홍보	02-2151-3458														