

월드컵 대비  
서울거주 외국인 자문단 활용방안

2000. 12

## 연구진

연구책임: 한 영 주 (월드컵지원연구단장)

연구진: 도도코키 히로시 (월드컵지원연구단 연구원)

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서  
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

## <목차>

I. 외국인 모니터링의 필요성 .....	1
II. 중점 모니터링 대상 후보 .....	1
2-1. 모니터링 대상 선정 .....	1
2-2. 필수적인 모니터링 대상의 추출작업 .....	2
2-3. 추출된 필수 자문 요소 .....	4
III. 모니터 구성의 방법과 원칙 .....	10
3-1. 적절한 모니터 모집 인수와 반 구성 .....	10
3-2. 모니터 구성원의 유지관리-사이버 네트워크화 방안 .....	12
3-3. 현 시점에서 모니터 후보자 모집 상황 .....	12
IV. 모니터를 이용한 서울 교통 불편점 평가 .....	13
4-1. 모니터 시범운영의 필요성 .....	13
4-2. 모니터 시범운영 사례 선정 .....	13
4-3. 교통 분야 모니터링 시행 계획-서울 시티투어 버스 .....	13
4-4. 모니터 출범식(간담회) 개최 .....	14
4-5. 2000년도 모니터 시범운영 실제 진행 상황 .....	15
4-6. 시범운영 결과 향후 운영에 반영하여야 할 점 .....	15
부록1. 외국인 자문위원단 시범가동 (서울시티투어버스)점검 결과 리포트 요약 .....	17
부록2. 서울시티투어버스 서비스개선방안(시정개발연구원 월드컵지원연구단) .....	20
부록3. 외국인자문단 명부(2000년 12월 현재) .....	28

## I. 외국인 모니터링의 필요성

- 2002년 월드컵을 맞이하여 외래방문객을 유치하고 지장 없이 시내 여행을 할 수 있도록 서울시내의 관광안내체계를 전면적으로 재검토할 필요가 있음.
- 이에, 본 연구는 서울시내의 관광안내 체계를 외국인의 입장에서 지적-개선-점검 3단계로 개선하기 위한 장치 구축을 목적으로 함
- 이를 위해 서울에 상주하는 외국인중 시정협조에 관심이 있는 사람들로 팀을 구성하여,
- 서울시가 외국인이 편하게 이해할 수 있는 문화관광자료 설명안내판·표지판을 검토하게 하고 외국인대상 시설개선내용을 점검할 수 있게 함

## II. 중점 모니터링 대상 후보

### 2-1. 모니터링 대상 선정

- 앞서 언급하였듯이 이 모니터단의 목적은 서울시가 필요로 할 때 수의, 수시로 활용할 수 있도록 하는데 있음.
- 다만 월드컵 개최 때의 원활한 외국인 체류를 위하여 필수적인 점검 사항에 관하여 아래에 정리하였음.
- 모니터단의 원활한 가동을 위하여 아래 분야 중 최소한 한 유형에 관하여 시범 운용을 한 뒤, 문제점이 있으면 시정하는 방식이 바람직함.
- 또한 월드컵 관련 다른 연구과제에 있어서도 외국인의 의견을 필요로 할 경우 이를 적극 활용하는 것이 바람직함.

## 2-2. 필수적인 모니터링 대상의 추출작업

- 여기서는 특히 월드컵 때에 맞추어서 관광/정주 외국인들의 서울 시내에서 동선을 파악하면서, 그 동선을 따라 문제의 소재가 예상되는 사항을 추출함으로써 필수 모니터링 대상을 선정하는 방식을 취함.
- 국내(서울 김포공항으로 가정) 입국시부터 테마별로 4 가지 테마에 나누어, 그 결과를 이하에 제시하였음.

### 1) 편리한 도착

외래여행자에게 국가 이미지는 첫인상에 많이 좌우됨. 따라서 나라의 현관인 공항과 시내진입 교통은 중점적, 우선적으로 정비·개선되어야 함  
 특히 한국의 공항 서비스와 시내 이동은 외국인에게 불편이 많이 지적되어 왔으며, 바가지 택시 등 탈법 행위까지도 일상화되어 있는 실정임  
 여기서는 외국인 자문위원회를 통해 외국인 입국시 애로사항을 집중 검증하여, 한국의 현관인 서울에 좋은 인상을 갖게 함을 목적으로 함

모니터링 목적	모니터링 내용	서울시 종합계획 내용과 부서
<b>①-1 공항시설</b> 외국 관광객이 공항에 도착하여, 필요한 정보를 얻어서 시내로 떠나는 동선에 대한 점검.	호텔안내, 교통안내, 택시풀, 버스풀, 지하철역, 주차장	◇ 공항 종사자의 친절한 서비스 (문화월드컵기획담당관) ◇ 대중교통 편의 제고 (이상 대중교통과) ◇ 보행편의 제고 ◇ 국내/외 지역간 수송대책 ◇ 공항/ 도심간 교통서비스 개선 및 확대(이상 교통기획과) ◇ 택시서비스 확충 ◇ 택시 승차장 확대 설치 (이상 운수물류과)
<b>①-2 시내진입/이동교통</b> 공항에서 시내로 들어가는 각종 교통기관의 편의성(접근성, 소요시간, 서비스 등) 점검	택시, 버스, 지하철, 도로, 환승, 호텔버스, 숙소연결.	

### 2) 타 도시와 연계 시스템

월드컵은 전국 10개 도시에서 분산 개최되기 때문에 대회 기간 동안에 집중적인 도시간 외국인 유동 발생이 불가피함. 교통기관을 막론하고 시외교통 터미널이 시내 각지에 분산되어 있으며, 그 대한 접근성과 터미널 시설 상황은 아직까지 많은 문제를 내포하고 있음.

여기서는 한국의 현관이자 대표도시인 서울과 각 지방도시 간의 유동에 있어서 애로를 최소화하기 위하여 이하의 점에 대해 점검을 실행함

모니터링 목적	모니터링 내용	서울시 종합계획 내용과 부서
<b>②-1 시외교통기관 접근</b> 공항이나 시내 호텔 등에서 타 도시로 나가는 교통 터미널에 접근하는 교통과 그 안내를 점검	택시, 지하철, 시내버스, 자가용, 도로사정과 각 안내체계	◇ 대중교통 편의 제고 (대중교통과) ◇ 보행편의 제고 ◇ 국내/외 지역간 수송대책 (이상 교통기획과)
<b>②-2 시외교통 터미널</b> 각 시외교통 결절지에서 안내 서비스 편의성 등 점검	국내선 공항, 버스터미널, 기차역	◇ 택시서비스 확충 ◇ 택시 승차장 확대 설치 (이상 운수물류과)

### 3) 안내 유도체계

- 간판, 안내소, 가이드맵 등 관광객을 유도하는 매체는 원활한 관광을 위해 불가결함
- 그러나 안내의 미정비, 비통일성, 혼란스러움 등 애로가 많이 제기되어 왔음
- 여기서는 원활한 서울 관광을 위하여 모니터링을 통해 안내 체계의 문제점을 색출하여 개선 정비 방안을 제시하고자 함

모니터링 목적	모니터링 내용	서울시 종합계획 내용과 부서
<b>③-1 옥외 표시류</b> 여행자를 애로없이 안내하는 사인 체계가 제대로 되어 있는지를 점검	교통표시, 동네지도, 볼거리 안내, 버스정거장, 노선도, 시민친절도 등	◇ 도로표시 일체정리 (교통기획과) ◇ 주요지점 역사 안내시설 운영 (문화월드컵기획담당관)
<b>③-2 안내소</b> 시영, 공영 등 각종 여행 안내소의 서비스 내용을 평가	통역, 배포자로, 입지조건, 친절도, 영업시간, 판플렛 내용 기타	

#### 4) 숙박, 관광, 음식, 쇼핑 등에 대한 불편사항

- 여행에서 현지 수배 아이템은 가장 중요한 요소인데, 그만큼 관광객의 관심과 불편신고도 가장 집중함
- 여기서는 관광객이 기본적으로 이용하는 시설을 중심으로 각 관광 아이템에 관해서 모니터링을 통해 문제점을 정리하여, 개선방안을 구축함

모니터링 목적	모니터링 내용	서울시 종합계획 내용과 부서
관광객이 기본적으로 이용하는 각종 시설의 서비스 내용에 대해 평가하며, 향후 개선안을 제시.	호텔- 접객태도, 요금, 각종서비스 등 식당- 접객태도, 메뉴표시, 음식내용, 위생 등 관광지- 안내체계, 관리체계, 요금, 내용설명, 가이드, 통역 등 상업시설- 거래관행, 가격, 품질, 안내, 홍보 등 기타- 위락시설, 나이트라이프 등	◇관광명소 정비 개선 ◇관광종사원 서비스 개선 ◇쇼핑 정보책자 발간 ◇숙박시설 종업원 서비스수준 제고 (이상 관광과) ◇식당 환경개선(보건위생과) ◇쇼핑지구 조성 및 환경개선 ◇상거래질서 확립 (이상 소비자보호과) ◇주요 지역/ 거리디자인 개선 (건설지도과) ◇가로환경 정비(건설행정과)

#### 2-3. 추출된 필수 자문 요소

- 여기서는 위의 외국인 동선 검증에서 도출된 필수적인 자문 요소를, 유형별로 정리해 보고자 함.
- 요소는 크게 나눠서 ①교통, ②숙박/식당, ③관광/쇼핑으로 정함.
- 다만 현 추세로서 외국인에 대한 정보전달에서 인터넷 정보발신의 역할이 갈수록 중대하고 있는 상황임을 고려하여, 편의상 ④인터넷 정보를 독립해서 설정하였음.
- 이하에 분야별 필수 자문 사항을 열거함.
- 아래 일람은 이용자인 서울시 입장을 반영해서 더욱 추가 보완될 수 있음.

## 기본 모니터링 요소 (안)

### ① 시내교통(지하철, 택시) 불편사항 체크

#### 1. 지하철 이용환경에 관해서

- 1-1. 거리에서 지하철 출입구는 찾기 쉽습니까?
- 1-2. 지하철역 노선안내표시는 이해하기 쉽습니까?
- 1-3. 지하철역 에스컬레이터 설비는 편리합니까?
- 1-4. 지하철역 역무원 태도는 어떻습니까?
- 1-5. 지하철 이용객들의 이용 질서는 어떻습니까?
- 1-6. 지하철 차내의 안내방송은 이해하기 쉽습니까?
- 1-7. 지하철 차내 환경에서 불편한 점은 있습니까?(복수회답 가)
- 1-8. 지하철을 환승역에서 환승은 편리합니까?
- 1-9. 지하철과 타 교통기관과의 연계는 편리합니까?
- 1-10. 지하철역 구내의 화장실의 환경을 어떻게 느끼십니까?
- 1-11. 지하철을 이용하실 때 있으면 하는 시설이나 서비스 등은 있습니까?
- 1-12. 기타 지하철역에서 개선해 주고 싶은 부분은 있습니까?

#### 2. 택시 이용환경에 관해서

- 2-1. 택시 승강장 이용시 불편한 사항은 있습니까?
- 2-2. 택시를 잡을 때 불편한 사항은 있습니까?
- 2-3. 택시 운전사의接客태도는 어떻게 느껴집니까?
- 2-4. 택시 운전사의 운전태도는 평균해서 어떻게 느껴집니까?
- 2-5. 택시를 이용하실 때 추가로 있으면 하는 시설이나 서비스는 있습니까?
- 2-6. 기타 택시 이용시 불편한 사항은 있습니까?



### 3. 기차역 이용환경에 대해

- 3-1. 기차역으로 Access 이용은 편리합니까?
- 3-2. 거리에서 기차역 출입구는 찾기 쉽습니까?
- 3-3. 시간표, 운임표, 좌석상황, 기차역 노선정보 안내표시는 이해하기 쉽습니까?
- 3-4. 기차역 에스컬레이터 설비는 편리합니까?
- 3-5. 기차역 매표/개표 역무원 태도는 어떻습니까?
- 3-6. 기차 이용객들의 이용 질서는 어떻습니까?
- 3-7. 기차역 내 화장실 환경은 어떻습니까?
- 3-8. 기차역 내에 추가로 있으면 하는 시설이나 서비스 등은 있습니까?
- 3-9. 기타 기차역에서 어떤 불편사항을 느끼셨습니까?

### 4. 고속버스터미널 이용환경에 대해

- 4-1. 고속터미널로 Access 이용은 편리합니까?
- 4-2. 거리에서 고속버스터미널 출입구는 찾기 쉽습니까?
- 4-3. 시간표, 운임표, 좌석상황, 기차역 노선정보 안내표시는 이해하기 쉽습니까?
- 4-4. 고속버스터미널 매표/안내 직원 태도는 어떻습니까?
- 4-5. 고속버스터미널 이용객들의 이용 질서는 어떻습니까?
- 4-6. 고속버스터미널 내 편의시설 이용은 편리합니까?
- 4-7. 고속버스터미널 내 화장실 환경은 어떻습니까?
- 4-8. 고속버스터미널 내에 추가로 있으면 하는 시설이나 서비스는 있습니까?
- 4-9. 기타 고속버스터미널에서 어떤 불편사항을 느끼셨습니까?

### 5. 김포공항(국제선/국내선) 이용환경에 대해

- 5-1. 김포공항에 설치되어 있는 관광안내는 이용이 편리했습니까?
- 5-2. 김포공항에 설치되어 있는 환전창구는 이용이 편리했습니까?

- 5-3. 관광안내, 환전창구를 포함해서 불편을 느끼신 사항은 있으십니까?
- 5-4. 공항에서 시내로의 Access 이용은 편리합니까?
- 5-5. 공항 구내 택시 승강장 이용은 쉽습니까?
- 5-6. 공항 구내 버스 승강장 이용은 쉽습니까?
- 5-7. 공항 구내 지하철역 이용은 쉽습니까?
- 5-8. 도착로비 안내 직원 태도는 어떻습니까?
- 5-9. 공항 이용객들의 이용 질서는 어떻습니까?
- 5-10. 공항 내 화장실 환경은 어떻습니까?
- 5-11. 공항 내에 추가로 있으면 하는 시설이나 서비스는 있습니까?
- 5-12. 공항 내 편의시설 이용은 편리합니까?
- 5-13. 기타 김포공항에서 어떤 불편사항을 느끼셨습니까?

## ②. 식당/숙박시설 불편사항 체크

### 1. 식당 이용환경에 대해

- 1-1. 원하는 음식의 식당을 찾으실 때 어려움이 있습니까?
- 1-2. 음식의 이름과 내용을 자세히 설명한 안내책자가 있으면 활용하시겠습니까?
- 1-3. 서울시내의 지역별, 품목별 음식점의 자세한 안내책자가 있으면 활용하시겠습니까?
- 1-4. 식당을 이용하실 때, 어려움이 있습니까?
- 1-5. 기타 식당을 이용하면서 느끼신 점이 있습니까?

### 2. 호텔 이용환경에 대해

- 2-1. 호텔의 종업원 태도는 어떻습니까?
- 2-2. 호텔에서 관광안내는 제대로 됩니까?
- 2-3. 언어 등 의사소통에 문제는 없습니까?
- 2-4. 화장실 등 환경은 좋습니까?
- 2-5. 요금 설정은 적절합니까?

- 2-6. 호텔 예약 과정에서 개선할 점은 있습니까?
- 2-7. 현지에서 호텔을 찾아가는 과정에서 안내사인 등 불편이 있습니까?
- 2-8. 호텔에서 더욱 있으면 하는 설비는 있습니까?
- 2-9. 기타 호텔에서 개선해 주고 싶은 점은 있습니까?

### 3. 여관 이용환경에 대해

- 3-1. 여관의 종업원 태도는 어떻습니까?
- 3-2. 여관에서 관광안내는 제대로 됩니까?
- 3-3. 언어 등 의사소통에 문제는 없습니까?
- 3-4. 화장실 등 환경은 좋습니까?
- 3-5. 요금 설정은 적절합니까?
- 3-6. 여관 예약 과정에서 개선할 점은 있습니까?
- 3-7. 현지에서 여관을 찾아가는 과정에서 안내사인 등 불편이 있습니까?
- 3-8. 여관에서 추가로 있으면 하는 설비는 있습니까?
- 3-9. 기타 여관에서 개선해 주고 싶은 점은 있습니까?

## ③. 관광/쇼핑 불편사항 체크

### 1. 시내관광 이용환경에 대해

- 1-1. 원하시는 관광 정보를 어떻게 입수하십니까?
- 1-2. 거리의 관광안내 표시는 이해하기 쉽습니까?
- 1-3. 알기 쉬운 관광안내를 위해서 필요하다고 느끼시는 것은 무엇입니까?
- 1-4. 서울시가 외국인 관광객을 위한 시티투어를 시작했는데, 관광에 이용하고 싶습니까?

## 2. 쇼핑 이용환경에 대해

- 2-1. 백화점에서 쇼핑할 때 불편한 사항
- 2-2. 면세점에서 쇼핑할 때 불편한 사항
- 2-3. 시장에서 쇼핑할 때 불편한 사항
- 2-4. 쇼핑 정보를 얻고자 할 때 애로사항

## ④. 인터넷 홈페이지 (Seoul Focus 등) 내용 체크

### 1. 서울시 관광 홈페이지(서울포커스)에 관해서

- 1-1. '서울포커스'를 쉽게 찾으실 수 있습니까?
- 1-2. '서울포커스'의 콘텐츠를 보시면, 충실되어 있다고 느끼십니까?
- 1-3. '서울포커스'에서 원하시는 관광정보를 쉽게 찾으실 수 있습니까?
- 1-4. '서울포커스'에서 추가해 주고 싶은 내용이 있습니까?

### III. 모니터 구성의 방법과 원칙

#### 3-1. 적절한 모니터 모집 인수와 반 구성

- 모니터의 모집인수를 책정할 시 타 단체의 경험을 살펴보면 20-25명 정도가 적절함을 알 수 있음.
- 이에 이 연구에 있어서도 이를 잣대로 하여 일단 20명을 적정 인수로 삼음.

단체명	모니터링 조직명칭	구성인수
대구광역시 관광과	외국인 관광자문단	22명
한국노동연구원	실업대책 모니터링 센터	24명
게이큐 전철(일본)	승객 서비스 모니터링 회원제	20명

표 1 타 기관의 모니터링 사례

- 보다 중요한 것은 모니터 선정을 외국인이라는 것만으로 무작위로 채우는 것이 아니라 데사카이 여러 서브 구역(어시퀀) 지역 드이 규 형을 고려하면서 일정 기준을 설정하여 이루어져야 됨.
- 따라서 이 연구에서는 위 조건에서 집단의 치우침을 최소화하기 위하여 표2와 같이 구분을 설정하여, 평등하고 다양한 시점의 확보를 기 하였음.
- 심도 있는 점검을 위하여 교통, 숙박, 관광, 식당, 쇼핑, 관광 등 점검 유형을 분류하고, 몇 개 반을 구성함.
- 모니터 후보자들은 위의 유형 중에서 관심이 있는 분야를 단수 혹은 복수로 임의로 골라서 참여하게 됨.
- 기본적으로 본인의 의사를 존중하나, 인구나 계층의 편중을 방지하기 위하여 특정 분야를 희망하지 않는 사람을 중심으로 본인 의사 확인 후 조정함.
- 최종적으로는 ①교통반 ②숙박/식당반 ③관광/쇼핑반 ④인터넷반으로 구성하여 각 반의 최소 구성 인수를 5명으로 함.
- 위의 반 구성은 절대적인 것은 아니며 임기응변하게 유동적으로 인

재 투입을 할 수 있는 것으로 함.

- 아울러 종전의 일반적인 외국인 설문조사만으로는 조사가 안 되어 있었던 외국인의 수면하 움직임을 수렴하기 위하여 여러 집단에 속하여 있는 사람을 적극 등용함.
- 이상의 모니터 배치를 도시하면 아래 표2와 같음.

속성		교통	숙박/식당	쇼핑/관광	인터넷
성별	남성	○	○	○	○
	여성	○	○	○	○
언어권	영어권	○	○	○	○
	중국어권	○	○	○	○
	일본어권	○	○	○	○
직업	유학생	○	○	○	○
	직장인	○	○	○	○
	교수	○	○	○	○
	강사	○	○	○	○
연령	10-20대	○	○	○	○
	20-40대	○	○	○	○
	50-60대	○	○	○	○

표 2 자문위원 선정기준표

### <참고> 대구광역시 관광과 외국인자문단 운영 내용

#### ◎ 추진배경

2001년 한국방문의 해 및 2002년 월드컵 대회를 앞두고 외국인 입장에서 대구관광의 불편사항 도출과 관광상품 개발에 도움을 받기 위하여 외국인 자문단 구성·운영

#### ◎ 자문사항

- 대구관광 불편사항 접수 및 해소방안 의견 수렴
- 외국인들의 관광동향, 구매성향, 기호상품 등 정보 습득
- 외국과 교류증진 방안 강구 등

#### ◎ 구 성

- 인 원 : 25명 정도(영어권 11, 일어권 7, 중국어권 7)
- 대 상 : 제19전투지역사령부, 20지원단, 한미친선군민협의회,  
TESOL(영어를 가르치는 모임), 한일친선협의회,  
화교협회, 대학교수, 비즈니스, 장기 체류자 등
- ※ 읍저버 : 국제자문대사, 외국인투자상담실장 등

◎ 운영계획

- 사랑방모임 개최 및 관광 현장에서 의견 수렴
- 서신 또는 전자통신을 통한 의견·정보 수집
- 외국인을 주기적(월1회정도)으로 관광지, 백화점 등 순회 소개
- 대구관광정보센터에 외국인 사랑방 운영(정보센터 통역요원 활용)

### 3-2. 모니터 구성원의 유지관리-사이버 네트워크화 방안

- 모니터들의 지속적이고 구체적인 유지관리를 위하여, 웹상에서 네트워크를 형성하는 것이 유효함.
- 구체적으로는 서울시 홈페이지 안에 게시판을 조성하고, 카페 형식으로 운영함.
- 월드컵뿐만 아니라 서울시 정책에 대해서 널리 의견을 말할 수 있는 외국인 공간으로서 활용.
- 모니터들의 연락 게시판 기능을 갖추는 한편으로 모니터가 아닌 외국인에게도 준회원으로서 게시판을 개방하여 자유로운 의견관장을 형성함과 더불어 모니터 대체 공급원으로 삼음.
- 카페 안에서 수시로 설문조사 등 간단한 모니터링을 행할 수 있음.

### 3-3. 현 시점에서 모니터 후보자 모집 상황

- 아래 시범운영을 위하여 현재 20명 이상 인원이 확보되었으며, 부실 모니터나 귀국자 보충을 위하여 수시로 모집 등록을 하고 있음.

## IV. 모니터를 이용한 서울 교통 불편점 평가

### - 모니터 시범운영

#### 4-1. 모니터 시범운영의 필요성

- 모니터단의 운영 주체는 어디까지나 서울시지만 최적의 운영 환경을 정비하기 위하여 시범 가동을 시킬 필요가 있음.
- 시범 가동을 통해서 외국인들이 어떠한 시야를 가지고 있는지, 모니터링 깊이가 얼마 정도까지 되는지를 파악함.
- 또한 모니터단의 구성 방법, 반 구분, 적정 인수 등에 있어서도 실제 가동을 통해서 문제점이 있을 시 시정함.

#### 4-2. 모니터 시범운영 사례 선정

- 모니터 시범운영은 앞서 제시한 4 가지 분야 중에서 적절한 하나를 골라서 실행함.
- 모이지 않아도 실행 가능한 인터넷 관련이 가장 적절하나, 모니터들의 첫 만남의 장소이자 '서울시 모니터 출범'을 명확히 선언하며, 모니터 단원들에게 자부심을 가지게 하기 위하여, 출범식을 겸해서 실제 모니터링이 필요함.
- 거기서 거의 모든 계층이 경험하여, 또한 외국인 개인관광에 필수적이며, 가장 서울여행의 애로로서 지적되어 온 시내교통수단에 관해서 점검을 하는 것이 바람직함.

#### 4-3. 교통 분야 모니터링 시행 계획-서울 시티투어 버스

- 직장인이 많음을 고려하여 모니터링의 질이 떨어지지 않는 범위로 되도록 구속시간을 축소하여, 효율적인 코스를 책정함.
- 외국인 여행객들이 관광을 위하여 접하는 시내 교통수단은 지하철, 버스, 택시 등 다기에 이르지만, 첫 번째 점검은 서울 시티투어 버스에 맞추려고 함.



- 서울 시티투어 버스는 서울시가 주체가 되어서 2000년 10월부터 운행을 개시했음. 초기 단계이며, 별점에서 보듯이 관광객의 편리한 이용을 위하여 시정되어야 하는 점이 허다함.
- 또 시티투어는 노선이 1노선으로 한정되어 광범위한 조사활동의 필요가 없으므로 시범운영 대상으로서 안성맞춤임.

#### 4-4. 모니터 출범식(간담회) 개최

- 모니터의 출범을 내외에 알리는 출범 오찬은 11월25일 강홍빈 행정1부시장 주최 간담회 형식으로 이하와 같이 거행되었다.

#### 간담회 개요

- 일 시 — 2000.11.25(토) 12:00 ~ 13:30(중식시간 포함)
- 장 소 — 프레스센터 19층 국화실
- 대 상 — 서울거주 외국인 봉사자 20여명
- 안 건 — 외국인 자원봉사자 위촉경위 설명 및 제1차 과제 부여
  - 설명자료 : 국·영문으로 별도 제작(영어 통역요원 배치)
  - 1차 과제 : 시티투어 이용 및 중간 경유지의 관광·쇼핑에의 불편사항
- 참 석
  - 부시장, 월드컵추진단장, 문민협 사무국장, 문화월드컵기획담당관

#### 활동계획

- 주요 활동 — 교통, 음식·숙박, 관광·쇼핑, 경기장, 웹사이트 등에서 외국인이 느끼는 불편사항 집중점검
- 활동방법 — 외국관광객이 주로 이용하게 될 대중교통, 음식점 등을 실제 이용해보고, 그 문제점 및 개선방안 조사
- 활성화 계획
  - 활용 대상사업 및 인원수의 점진적 확대

- 우수 봉사자에 대해서는 명예시민 위촉 등 별도 격려계획 마련 시행
- 처리결과 통보 및 과제별 활동 종료시마다 리셉션겸 토론회 개최

※ 실비지원 등 : 실비 10만원(시티투어 탑승비, 식당·문화시설 등 이용비), 아트밀러 등

#### 4-5. 2000년도 모니터 시범운영 실제 진행 상황

- 11월25일 상기 오찬 자리에서 모니터들에게 과제와 조사경비가 부여되고, 12월15일까지를 기한으로 시티투어 모니터링 작업에 들어갔음.
- 모니터는 실제 외국인 승객처럼 사전 예고없이 시티투어 버스에 탑승하여, 시티투어에 관한 애로사항들에 대해 점검을 실행함.
- 점검한 결과는 자유 리포트의 형식으로 15일을 기한으로 전자메일 첨부파일의 형식으로 송부토록 하였음.
- 모아진 결과를 시정개발연구원에서 분석하여 시티투어의 운영정책에 반영시킴(부록참조).
- 시범운영 과정에서 드러난 운영상 문제점에 대하여 개선방안을 제시함.

#### 4-6. 시범운영 결과 향후 운영에 반영하여야 할 점

##### \* 모니터 간 및 모니터 대 관리자간의 커뮤니케이션 강화

- 모니터들에게 활동에 대한 지속적인 관심을 가지게 하기 위하여 의사소통에 차질이 생기지 않게 해야 함.
- 연락을 긴밀하게 하여, 질문사항 있을 시 즉답을 해야 하는 것은 물론, 상시적인 상방향 의사소통, 나아가 모니터 회원 사이의 해빙 역할도 함.
- 이를 위하여, 서울시 서버 안에 '월드컵 모니터 BBS'전자게시판을 운영하는 것이 가장 바람직함. 다만 이를 위해서는 서버 속도 향상이 선결임. 현재 과도기 수단으로서 임시적으로 민영 게시판사이트에 개설할 방안을 강구중임.

- 또한 모니터링 점검 결과나 그에 대한 의견도 관리자에게만 일방적으로 보내는 것이 아니라, 게시판에 공개하여, 다른 모니터들도 볼 수 있게 하고, 또 그에 대한 의견도 나눌 수 있게 하는 것이 바람직함.

#### **\*모니터링 수행과정에 관해서**

- 시범운영에서는 서울시와 협의를 거쳐 점검 과제만 제시하여 그 점검 상세 내용 및 리포트 작성방식에 대해서는 모니터들의 완전 자율에 맡겼음.
- 그 결과 아주 상세한 점검 리포트를 송부해 온 모니터도 있는 한편 명백히 부실한 점검, 리포트 작성으로 판단되는 내용도 있었음.
- 따라서, 앞으로 주관식으로 하는 상세 설문항목 정도를 설정하여 그 항목에 맞추어서 리포트를 제출시키는 방법으로 전환할 필요가 있음.
- 아울러 활동 참여도가 저조한 회원을 대신하기 위하여, 또 본국으로 귀국하거나 제반 이유로 활동 계속이 어려워진 회원에 대한 보충을 위하여, 수시로 추가모집을 해 갈 필요가 있음.

#### **\*인센티브에 관해서**

- 모니터링 과정에서 발생하는 교통비, 입장료, 식사비 등의 지급은 계속적으로 필요할 것임.
- 한편 금전적인 것에 그치지 않고 모니터들을 신나게 하고 월드컵과 서울에 대한 관심을 돋구어, 또 커뮤니케이션 강화에 이바지하는 인센티브 방안도 강구하여야 함.
- 예를 들어서 월드컵 지하철인 6호선을 이용한 상암경기장 견학, 난지도 개발계획 점검, 시내 문화역사 유적답사 등임.

## 부록1. 외국인 자문위원단 시범가동 (서울시티투어버스)점검 결과 리포트 요약.

### 1)노선 선정

- 이태원 노선은 체중이 심하고, 문화역사 지역은 아니므로 많은 시간을 소비해서까지 우회운행할 필요는 없음.
- 호텔들을 일일이 돌아다니는 것은 별 신나지는 않음. 호텔 정거장 앞에서는 가이드는 거기가 명소가 아님을 이야기해 줄 필요가 있음.
- 전쟁기념관(12월부터 실시) 한강 경치와 강남지구의 압구정동, 코엑스, 올림픽공원 등에 가는 노선이 있으면 좋음.
- 밤의 동대문, 남대문시장은 한국의 약동감을 보여 주는 훌륭한 사이트이니 시티투어 버스의 나이트투어와의 연계를 강화하면 좋다.
- 남산타워는 서울을 바라볼 수 있는 좋은 관광지이지만 접근성에 큰 문제가 있음. 따라서 주간에도 시티투어가 남산으로 올라가면 관광 편의 개선에 큰 도움이 됨(12월부터 실시).
- 반 시계방향만 있으니 출발지와 목적지에 따라서는 시간이 너무 걸려서 불편함. 운행루트를 다음 두 개의 루트로 나누면 좋겠음.

(숫자는 판플렛에 기재된 정류소 번호).

A루트 = 2-1-28-27-24-25-26-23-22-21-20-19-18-17-2

B루트 = 3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-3

그리고 각 코스의 순회 운행시간을 1시간 정도로 줄임.

이를 실행하는 것이 힘들 경우에는, 현재 시행중인 시계 반대 방향 루트에 추가로 시계 방향 루트를 신설하는 것이 좋음.

### 2)운행 다이어

- 월드컵 기간중에는 버스 편수를 늘릴 필요가 있음.
- 동계에는 영업시간이 12시부터 11시로 단축된다는데 그에 대한 설명이 없었고(한글로는 있었음), 운전사에게 문자 판명하였음.
- 승객이 식사 등 그날 스케줄을 세우기 쉽게 승차권, 지도, 자내 등에 구간별 소요시간을 명시할 필요가 있음.

### 3)영업정책

- 버스 의자 중 하나가 고장나고 있었지만 아무런 표시가 없었음.

### 4)홍보정책

- 12월부터 배차간격(25분->30분)과 일부노선 변경이 있었는데, 배포되는 지도에는 반영되어 있지 않았으며, 변경 후 시간표도 그대로여서, 이용자들에게 적지 않는 혼란을 주고 있음.
- 사실은 종이로 작게 알림을 붙여놓았지만 황당하게도 한글뿐이며, 또 눈에 띄지 못하는 공문 양식이었음.
- 버스 정거장 폴을 확인하기가 쉽지 않음. 버스가 오기까지 정거장이 어딘지 못 보았음. 팸플릿에 정거장 위치를 정확히 지적해야함(충무로 승강장-> 아스트리아 호텔 앞 등)
- 지하철이나 지하도 등에 시티투어 승강장 안내 표시가 필요함.

### 5)안내 서비스 내용

- 스페인어 방송을 추가할 필요가 있음.
- 버스 안에서 간혹 방영되는 서울 이미지비디오는 영어의 BGM이 들려 오는데, 이왕이면 한국풍 음악이었으면 한다.
- 또 서울 이미지 비디오는 해외에서 서울에 대한 관심을 일으키기 위해서 필요한 것이지 이미 서울을 관광중인 상대에게는 전혀 도움이 안 됨.
- 안내방송의 타이밍: 이태원 관광안내를 한 지 도로 체중으로 30분만에 이태원에 도착했는데, 그 사이에 모두 내용을 잊어버림. 타이밍이 중요.
- 예를 들어 아리랑을 차내 방송하여 팸플릿에 가사를 실어 보면...
- 가이드의 영어 실력이 능숙치 못한 경우가 있음.
- 방송 문구는 명료하나, 볼륨이 낮아서 가끔 듣기 힘들었음.
- 가이드가 한국어만으로 정거장 이름만 부르는 것에 실망했음. 각 정거장이나 길가의 역사나 흥미로운 사이트에 대해 자세한 설명이 있으

면 함. 결국 지도 안내에 의지할 수밖에 없음. 예를 들어 남대문시장이면 한밤중에야 재미있는 시장, 서울역이면 서울역의 역사, 열차 타는 법, 고속철도 건설상황 소개 등 흥미로운 이야기가 가미됐으면 함. 그래야 여행자의 호기심을 자극하여, 거기서 내리고 싶어하게 만들며, 나아가 서울에 대한 관심이 깊어지게 됨.

- 한사람의 가이드에 모든 언어를 기대할 수 없음. 따라서 이어폰 테이프 방송 시스템 도입이 필요함.

## 6) 승무원 서비스

- 가이드에 전혀 웃음이 없어서 불친절한 인상을 줌.
- 버스마다 한 언어만 하는 가이드가 타고 있는 이상 시각표에 어느 시간에 어느 업어 가이드가 오는지 명시할 필요가 있음.
- 야간버스를 탔는데, 가이드가 도중에서 퇴근하여 버렸음(관행적으로 9시부터 10시쯤에 가이드는 버스를 내려 버리는 파행영업을 일삼음. 그나마 운전기사는 서툰 영어로 열심히 설명을 해 준 것이 다행임.
- 운전기사는 차선편경을 자주 하며 정거장 정차시간이 극히 짧음.

## 7) 기타

- 시티투어는 외국인에게 주요 관광지가 무엇인지를 가리켜 주는 기준이 됨.
- 가이드를 빼면 일반 버스와 큰 차이가 없음.
- 시간상 도보나 지하철에 대해 경쟁력이 없을 만큼 안내의 충실로 승부해야 함.

## 부록2. 서울시티투어버스 서비스개선방안(시정개발연구원 월드컵지원연구단)

### 1) 서울시티투어버스 운영 현황

- 운행시간: 오전8:00부터 오후 12:00까지
- 소요시간: 주간 2시간30분, 야간 2시간
- 요금: 1회권 1,200원, 주간권 5,000원, 야간권 5,000원, 전일권 8,000원

### 2) 서울 시티투어의 운영/서비스에 관한 문제점과 개선방안

#### 2-1. 노선선정의 문제점

- 현재 서울시티투어는 거의 4대문안만을 주간 2시간30분, 야간2시간을 기본 운행시간으로 삼고 있음.
- 노선이 지나친 우회부분이 많아 이용에 불편이 많음.
- >우회시간과 견주어 우회 효과가 상대적으로 낮은 구간은 시정하여, 향후 시티버스 수요가 늘어나서 복수 계통 설정이 가능해질 때 다시 검토하게 함.
- 우회 해제 대상 구간(안)

\*이태원구간: 쇼핑 수요가 많은 관광특구이긴 하나 남산을 끼고 반대편에 위치해 이태원으로 우회하기 위하여 20분이상 소비되어, 아래에 언급할 을지로입구 우회와 도합, 덕수궁에서 명동까지 이동하는 데 1시간 가까이 소모되어, 사실상 시티루프로서의 기능을 상실하고 있음.

\*을지로입구(롯데앞): 롯데백화점(호텔)정거장 하나를 위해서 덕수궁->남대문->시청앞->을지로입구->한국은행->남대문으로 크게 우회하여 10분 이상 소모됨. 롯데백화점과 호텔을 이용하지 않는 고객에게는 크게 불편하며, 인근 유사 사이트인 신세계백화점, 미도파백화점, 조선포텔, 플라자호텔 앞은 통과하는 이상 크게 우회해서까지 롯데를 들러야 할 명분은 희박함.

\*청와대(주간): 광화문앞에서 시계 방향으로 경복궁 외곽을 돌아가서, 10분이상이 소요됨. 청와대는 개방시기를 제외하면 수요가 많지 않고, 주로 여행자가 이용하는 청와대 투어는 경복궁 광화문 옆에서 출발함. 따라서 청와대와 민속박물관 정거장은 광화문앞(동십자각 부근)으로 대체시키면 됨.

\*타워호텔(주간): 호텔 대문까지 올라가서 왕복 약 10분 소요됨. 롯데와 같은 이유로 한 호텔을 위해 10분이나 왕복할 필요는 희박함.

- 이상만 노선망을 시정해도 최소 50분의 단축이 되며, 주간 운행시간은 100분, 야간은 80분 정도가 됨. 그럼으로 배차 대수를 현재 6대로부터 4대로 줄일 수도 있으며, 혹은 아래의 운행간격 단축 제안에 맞추어서 가지고 20분간격(배차대수 주간5대, 야간4대)나 15분간격(주간7대)으로, 보다 이용하기 편한 배차간격을 추가투자 없이 실현시킬 수 있음.

## 2-2. 버스 운영 다이어의 문제점

- <간격문제>버스가 '시티 투어 루프'의 성격을 띠고 있는 이상, 여행자가 효율적으로 관광 이동을 할 수 있게 배차간격은 빈번할수록 좋음(해외 도시 벤치마킹 필요). 이상으로서는 15분간격, 적어도 20분간격이 필요함. 현행 25분 간격으로는 대기시간이 문제가 되어 편하게 타고 내릴 수가 없어 여객이 도보, 택시, 지하철 등에 逸走함.

- <지연문제>도로 사정으로 인하여 시간대마다, 또 계절마다 실제 운행시간에 큰 차이가 남. 정거장에는 예정시각이 기재되어 있으나 버스는 정확히 오질 못하고, 운전기사는 예정 시간을 지키는 것보다 차선지책으로 아예 무선연락을 취하면서 앞차, 뒷차와의 간격 유지에 힘을 쓰고 있는 것이 실정임. 이 대책으로서, 각 정거장에 과천시에서 실시하고 있는 '버스 접근정보 장치'를 디자인을 시티투어의 콘셉트에 맞춰서 설치하여, 승객에게 얼마나 기다리면 버스가 오는지 정보제공할 필요가 있음. 이 장치가 효과를 발휘하기 위해서는 배차간격의 단



측이 필수임. 또 이를 활용하면 앞/뒷차와의 간격도 자동으로 운전사에게 통보할 수 있음.

- <早發문제>위와 상반되는 문제이지만, 예정시간을 지연할 대신 먼저 출발하는 문제가 제기됨. 원인은 시티투어버스가 순환선이라 종점이 없어 승무원이 출고시부터 입고시까지 점심 등 휴게시간이 전혀 확보되어 있지 않은 것에 있음. 점심이나 휴게시간을 捻出하기 위하여 부득이 조발/조착을 하는 실정임. 용역회사에 승무원 運用 상황 등 노동조건에 대한 내사를 실시한 뒤, 광화문 정류장에서 승무원을 수시로 교대시키는 등 개선이 시급함.

### 2-3. 운영 정책상의 문제점

- <시간표> 정거장 폴에 해당 정거장의 예정시간이 기재되어 있으나, 샌프란시스코, 오스틴 등 미국의 시티투어 버스에서 하는 것처럼 아예 팜플렛에 모든 버스 모든 정거장의 예정시각을 기재하면 여행자의 편의를 제고함.

- <요금체계> 현재 1)주간 혹은 야간 자유권 5천원, 2)전일권 8천원, 3)1회승차 1,200원인데, 1)은 5번 이상, 2)는 7번 이상 타야 투자액을 회수할 수 있어, 적지 않은 승객이 이득을 못 보고 불만 요소가 되는 소지가 있음. 조속히 1인 하루 평균 승차횟수를 측정하여, 현실적인 요금까지 낮추거나, 경영상 문제가 되면 현재 일반좌석버스와 동일한 1회요금 인상을 검토해야 함.

- <승차권 판매> 운행담당 여행사나 지하철역 등에서 판매중이지만, 대부분 차내에서 가이드가 발행 업무를 함. 이 결과 가이드가 승차권 판매에 시달려, 명소 안내를 놓치는 경우가 종종 발생하고 있음. 대책으로서, 공항안내소, 1급 이하의 관광호텔, 주요 관광지의 대표소 등 관광객의 동선이 되는 부분에서 위탁판매를 강화해야 함.

- <타 교통기관의 연계> 대 공항 교통기관과의 연계 강화가 필요함.

또한 시티투어 운행루트가 서울에서 가장 지하철망이 조밀한 점을 감안할 때, 시티투어 승차권을 磁氣券화하여, 해당지역(지하철 구역제의 제1구역)의 지하철도 탈 수 있게 할 필요가 있음. 그럼으로 위에서 언급한 우회루트의 해소도 원할하게 진행됨.

#### 2-4. 안내 내용의 문제점

- <가이드 배치> 각 차량마다 가이드가 1명씩 승차함. 차량에 따라 영어, 중국어, 일본어 중 어느 한 언어 가이드만 승차하여, 해당 언어를 알아듣지 못하는 승객의 경우 큰 불편을 겪음. 아래에서 언급하는 것처럼 기본적인 안내는 비디오 방송에 전이시켜, 가이드는 부가 안내에 전념시킴. 또 시각표에 어느 버스에 어느 언어 가이드가 타는지 명시시킴. 향후 경영성과 맞추어서 영상안내의 충실을 조건으로 가이드를 폐지할 방안도 검토함(선진국의 시티투어의 경우, 가이드 무탑승이 일반적임).
- 현재 배차대수 6대에 가이드수가 9명에 불과하여, 양질의 서비스 제공을 위하여 가이드 추가채용에 의한 노동조건 개선이 시급함.
- <안내방송> 4개국어가 나오기 때문에 정거장 거리가 짧은 구간에서는 다 소화할 수 없음. 비디오 텔레비전이 장치되어 있으나 전혀 활용되지 못하고 있음.
- 안내방송은 비디오 방영을 병용하여, 정거장 이름 뿐 아니라 기본적인 명소안내도 함께 하도록 함(차량 중간부분에 텔레비전 1대 증설 필요). 그럼으로 가이드는 기계적인 설명 아닌 부가 설명에 전념할 수 있음.

#### 3) 서울 시티투어버스의 홍보/디자인에 관한 문제점과 개선방안

- <대외홍보> 현 시점에서는 외래관광객이 김포공항 안내소로 가기까지 시티투어 관련 정보를 접할 기회가 없음. 싱가포르 시티투어처럼 항공사와 연계하여, 기내지 등에서 홍보할 필요가 있음. 또한 외국인 관광객 이용이 많은 KAL리무진에 팸플릿을 꽂아 놓는 것도 효과적임.

- <버스 외장> ‘눈에 띄는 버스’, ‘타고 싶어지는 버스’를 표방하여야 함. 보라색을 이미지 칼라로서 통일한 점은 평과할 수 있음. 제 외국 도시의 시티투어에서 보이는 것처럼 바디 자체를 특별주문으로 만들면 보다 효과적임(임금의 가마 모양, 남대문 모양, 옛 서울의 시가전차 모양 등).
- 바디에 적합한 ‘순환관광’의 ‘環’자가 ‘還’자로 잘못 기재되어 있음.
- <정거장 디자인> 폴의 디자인은 버스와 일체감이 있어 이상적임. 노선도와 시간표 디자인을 더 보기 쉽게 할 필요가 있음.

#### 4) 제안사항

##### 1. ‘지역내 관광spot 총망라형’으로부터 ‘핵심부 투어 루프형’으로 사상의 전환이 필요함.

일부 승객을 위해 크게 우회하면서 고루 경유하기보다, ‘최대다수의 최대행복’을 생각하여, 일부 승객만 이용하는 호텔들 중 크게 노선을 우회시키는 부분은 과감하게 삭제하여야 함. 특히 저렴한 운임을 Sales Point로 삼은 결과 특급호텔 투숙자의 이용이 저조한 실상에서는 호텔 망라형 노선은 바람직하지 않음. 오히려 First Brand 여행자에게는 관광택시 서비스의 충실로 대응하여, 시티투어는 저렴한 이동을 원하는 Second Brand 여행자나 배낭여행자에 타깃을 명확화시키는 것이 전략상 바람직함.

##### 2. 보다 실효성 있는 개선 방안을 위해 이하와 같은 조사가 필요함.

\*승객 OD조사: 차표는 전일표도 있으며, 또 현금승차도 가능한 관계로 정확한 승차경향 파악을 위해 OD조사를 최소 휴일 하루, 평일 하루 동안 실시할 필요가 있음.

#### 조사항목(안)

- \*승차한 날자, 시간대(호차)
- \*승객의 승차정거장, 하차정거장.

\*승객 설문조사: 승객의 이용선호사항, 잠재 수요 발굴, 애로사항 등을 정리하기 위하여 OD조사와 동시에 설문조사를 실시함.

위의 두 가지 조사 결과에 따라 거의 승객들이 없는 정거장 중 지나친 우회가 되는 구간은 폐지할 방향으로 검토하여, 또 잠재적 수요가 인정되는 부분을 개척하는 등 서비스 내용을 최적화시킬 수가 있음.

#### 조사항목(안)

- \*탑승자의 국적, 성별, 연령대
- \*시티투어를 알게된 계기
- \*이용한 일시와 구간, 티켓의 종류
- \*가는 목적지와 관광일정
- \*Duration, 패키지 상품명, 투숙호텔
- \*시티투어 이용에 불편한 점
- \*시티투어에 있으면 하는 서비스나 행선지

### 3.接客 서비스 개선의 전제로서, 종업원 노동조건 등 용역업체의 경영내용 내사가 필요함.

운전사 가이드 등 승무원의 미흡한 서비스 수준이 거론되고 있는데, 현재 6대 버스를 8:00부터 24:00까지 불과 9명의 가이드로 보태고 있는 등 열악한 노동조건으로 인한 서비스 수준의 저하일 가능성이 있음. 용역회사(허니문여행사/은평구)에 대한 내사를 실시해, 종업원 실제 노동조건, 시 보조금의 운영상황 등을 조사한 다음 문제가 인정될 시 개선을 권고하여야 함.

## 5) 향후 조사예정

- ① 시간대별로 탑승조사 실시: 노선변경안 확정을 위한 교통규제 확인 작업, 시간대별 이용자 동향 파악, 기타 문제점 발굴.
- ② 이용객 설문조사 실시
- ③ OD조사실시(시나 용역여행사에서 실시할 시는 아니함)
- ④ 관광과에 보충 인터뷰 및 자료수집 실시
- ⑤ 최종보고서 제작
- ⑥ 시티투어의 발전과 더불어 월드컵경기장 셔틀버스, 6호선 월드컵라인 전략, '경기장 가는길' 안내책자 제작과 연계해서 2001년 과제화 검토

## 서울 시티투어 점검 항목

### I. 노선에 관하여

- 1-1. 투어 코스에 관한 문제점과 건의사항
- 1-2. 추가하여야 하는 사이트와 불필요한 사이트
- 1-3. 정거장 배치에 대한 문제점과 건의사항
- 1-4. 정거장 폴 디자인에 대한 문제점과 건의사항
- 1-5. 주간코스과 야간코스의 분리에 대한 타당성

### II. 운행에 대하여

- 2-1. 배차 간격에 대한 문제점과 건의사항
- 2-2. 소요시간에 대한 문제점과 건의사항
- 2-3. 배차 간격에 대한 문제점과 건의사항
- 2-4. 운행시간대에 대한 문제점과 건의사항
- 2-5. 운임체계에 대한 문제점과 건의사항
- 2-6. 승차권 구입에 대한 문제점과 건의사항

### III. 디자인 홍보에 대하여

- 3-1. 버스 외부디자인에 대한 문제점과 건의사항
- 3-2. 버스 내부설비에 대한 문제점과 건의사항
- 3-3. 시티투어 홍보대책 전반에 대한 문제점과 건의사항
- 3-4. 안내 팜플렛 디자인과 내용에 대한 문제점과 건의사항
- 3-5. 서울시 홈페이지 중 시티투어 부분에 관한 문제점과 건의사항

#### IV. 서비스 내용에 대하여

- 4-1. 가이드의接客태도에 대한 문제점과 건의사항
- 4-2. 가이드의 안내내용에 대한 문제점과 건의사항
- 4-3. 안내방송/ 비디오방영에 대한 문제점과 건의사항
- 4-4. 운전사의 근무태도에 대한 문제점과 건의사항

\* 기타 시티투어에 대해 건의해야 할 개선사항

부록3. 외국인자문단 명부(2000년 12월 현재)

이름	국적	지위	전화	전자우편	연령 /성별	비고
Bianca son	독일	유학생	011-649-1982	biancason@hotmail.com	여30	
첸첸화	중국	대학강사	011-298-1989	cchjkk@chollian.net		
Jeff Krafz	캐나다	Pursun Consulting		ilshimjunsu@yahoo.com	남28	한국어가
Stephen Oertwig	미국	미군 용산기지	02-7913-4675	oertwig@hananet.net		
Alexander.M. Peterson	미국	미군	019-349-9807	amps43@kornet.net		
Morgan Wibur	미국		017-219-5915	morgan@sickboypro.com		
Rita M. Blaszczyk	미국	서울 국제여성연대		blaz@chollian.net	여	
David Pollock	미국	한미어학원	018-860-3174	wyborn@rocketmail.com	남31	
Duane Vovhees	미국	듀와인 보르히스	016-714-3887	duanev@hotmail.com	남52	
Menero Dizon	필리핀	천주교회근무	019-813-2013	fai_cha@yahoo.com	39	
Peter Brechbuhler	스위스	Tae Yang (주)	02-714-3605	peterbre@shinbiro.com		交通 專門家
Mike Abdoulie	영국	삼화(주)	011-9681-4323	backstreet223@hotmail.com		
David Candler	영국	LDS여행사		byungdoh.suh@ntlworld.com	남53	
Alexandre Carrausse	프랑스	Tiger Stock	019-639-3142	alexandre@carrausse.com		
Bensa Didier	프랑스	프랑스대사관	02-734-9768	ccfscience@france.or.kr		
Mina wang	한국	서강대	018-211-6255	honeyblunt@hanmail.net		캐나다출생
이상희	미국	신한은행	6263-8130	sangheel@shinhan.com		교포
Chinnapaka Chitharanjan	인도	경희대	02-766-3639	crdas@yahoo.com		
Andy	호주			padasea@hotmail.com		
M.AMAR	모로코	LG International	02-3773-5619	hstod@hanmail.net		
미소노 케이치로	일본	연세대 정치학과	017-264-7418	ken_ichiro@hotmail.com		
아베 요시미츠	일본	한국야쿠르트	02-3449-6491			
아베 세이지	일본	Kansai대 교수	02-726-1090			
후쿠시마	일본	요미우리신문	011-9006-3708			

시정연 2000-PR-14

**월드컵 대비  
서울거주 외국인 자문단 활용방안**

---

발행인 권원용

발행일 2000년 12월 31일

발행처 서울시정개발연구원

100-250 서울시 중구 예장동 산 4-5

전화: (02)726-1201 팩스: (02)318-4779

홈페이지 : [www.sdi.re.kr](http://www.sdi.re.kr)

---

본 출판물의 판권은 서울시정개발연구원에 속합니다.