

문서번호 (결재일자)	전시2팀-376
공개여부	공개
방침번호	대표이사방침 제(179)호

선임	전시2팀장	DDP운영본부장	대표이사
03/24 이소영	03/24 김윤희	03/25 박진배	03/25 이경돈
협 조	정책기획팀장	03/24 이소미	디자인행정관 03/25 한문철

다시뛰는
공정도시
서울

2022년 투어 프로그램 운영계획(안)

2022. 3.

DDP운영본부
(전시2팀)

2022년 DDP 투어 프로그램 운영계획(안)

자하 하디드 건축물을 중심으로 대표 투어 프로그램을 개발·운영해 과거, 현재, 미래로 이어지는 창조적 발신지로서의 DDP를 알리고자 함.

I 추진개요

추진근거

- 동대문디자인플라자 운영 및 디자인 진흥 (재단 설립 및 운영 조례 제4조)
- DDP시민참여 활성화 사업 추진계획(안)(대표이사방침 제131호, 2022.03.08.)

사업목표

- 투어 프로그램의 운영체계 및 콘텐츠 보완을 통한 ‘투어 완성도 제고’
- 연령별, 그룹별 차별화된 투어 프로그램을 개발함으로써 ‘참여자 만족도’를 높이고자 함
- 언택트 시대의 흐름을 반영한 비대면 투어 프로그램 개발로 ‘트렌드 선두기관’으로 자리매김

사업개요

- 사업명: DDP 투어 프로그램 운영
- 사업기간: 2022년 3월~12월
 - 상반기: ①기존 투어 개선 ②신규 투어 프로그램 설계 및 개발
 - 하반기: 신규 프로그램 시범 운영 및 보완
- 사업예산: 100,000천원
- 사업대상: 시민, 교육기관, 기업 등
- 사업내용: 투어 콘텐츠 고도화 및 비대면 투어 프로그램 개발을 통한 시민 만족도 제고 및 DDP 투어 인지도 개선

II 추진전략

□ 현황분석

DDP 투어 프로그램 개요

1. 운영

- 화~토 10:00~17:00(점심시간 12:00~13:00) ※사전예약제
- 투어 도슨트 3명(한·영 해설자 2명, 한·중 해설자 1명)

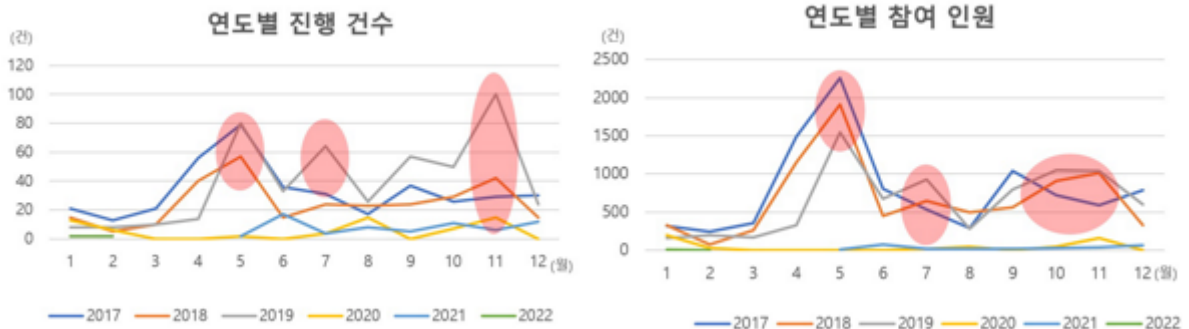
3. 프로그램

- 건축투어: 해설사 가이드 투어(60분)
- 자유투어: 활동지 구매 후 셀프투어(활동지 권당 500원)

4. 건축투어 비용

- 성인 8,000원 / 청소년 6,000원 *단체 1,000원 할인, 경로·장애인 등 대상별 할인

1 고객분석



- 중고등학교 현장학습 기간(소풍, 수학여행 등)에 투어 고객 상승(5월, 7월, 10~11월)
- 월평균 개인고객 수 10명 내외로, '0'에 가까움(2018~2019 기준)
- 투어 실 고객 비율: 학생단체 > 기타단체(기업, 교육기관) > 개인
 - ▶ 학생단체 고객 유지, 개인 및 기업고객 유치를 위한 콘텐츠 기획 필요
 - ▶ 개인 고객 개발을 위한 세일즈 상품 구성 및 홍보마케팅 전략 필요

2 운영 문제점

- 코로나19로 인한 대면 프로그램 축소 운영으로 투어 도슨트의 타업무 병행 (D-숲 운영)
 - ▶ DDP 365일 가동, 투어 정상 운영을 위한 고정 인력 재배치 필요
- 복잡한 예약·결제 시스템으로 관심고객이 실고객으로 이어지지 않음
 - ▶ 포털사이트 예약시스템을 활용해 고객 편의성 도모 필요

□ 사업방향

1 기존 투어 개선

- 운영체계 및 콘텐츠 고도화
 - 코로나19 시기 비정기적으로 운영되었던 투어 프로그램 정상화
 - 전문가 자문 및 원소스멀티유즈※를 활용한 투어 스크립트 개선
 - ※ DDP 투어 개선을 위한 연구 용역 결과지, 2019년
- 대내외 투어 인력 대상 정기교육 진행
 - DDP 또는 시의적 환경 변화에 따른 즉각적인 대응 가능
 - 고객 만족도를 위한 투어 퀄리티 유지

2 신규 투어 프로그램 설계 및 개발

- 차별화된 투어 프로그램 개발
 - 건축 투어 외 방문객 니즈를 반영한 콘텐츠 다각화
 - 그룹별 특화 투어 프로그램 신규 개발
 - 동대문 일대 관광 인프라를 활용한 협업 콘텐츠 유치
- 비대면 투어 프로그램 개발
 - 언택트 시대 흐름 반영: DDP 건축의 우수함을 알리고, 경험할 수 있는 온라인 투어 프로그램 개발
 - QR코드를 활용한 셀프 투어 개발

III 세부 추진 내용

□ 추진 내용 요약

1 투어 개선 및 상품 개발

구분		~2021년		2022년	
현 유 영 투 어	건축투어 (도슨트)	운영	해설사가이드 투어 (리시버+이어폰)	고객 몰입도를 위한 - 태블릿 및 QR코드 활용 - 고객 이벤트 진행 - 굿즈 제작	
		콘텐츠	건축 60분 (동선 내 역사, 가구 언급)	콘텐츠 심도를 반영한 투어 길이 선택 ①건축+역사 30분 ②건축+역사+가구 60분 ③건축+역사+가구+워크숍 90분	
		주타킷	성인, 경로	성인, 경로+청소년	
		비용	성인 8,000원 청소년 6,000원 단체 1,000원 할인	성인 10,000~15,000원 (할인을 단순화) ※상품 개발 후 시장조사를 통해 합리적인 수준에서 책정(예정)	
	자유투어 ※코로나19 이후 잠정 중단	운영	활동지 구매 후 셀프 투어	①활동지 구매 후 셀프 투어 ②도슨트해설 추가(옵션)	
		콘텐츠	2종(건축, 역사) ※초4~중3에 적합한 수준	- 건축+역사+가구 통합본1종 - 어린이/청소년/성인으로 대상별, 난이도별 활동지 3종 개발	
		주타킷	청소년 단체, 기업(기관)	전 연령	
		비용	권당 500	어린이용/성인용(리플릿형)-무료 배포 청소년용(책자형)※제작 시 가격 책정	
신 규 개 발 투 어	온라인투어	- 온라인 콘텐츠 수요 증가 - 코로나19로 인한 현장 방문객 급감	- 건축가, 유튜버 등 인플루언서 활용 투어 영상 제작 - 5분 내외, 국.영문 자막으로 글로벌 발신		
	커스텀투어	X	①고객 니즈를 반영한 프로그램 구성 (강연+투어+워크숍) / B2B 마케팅 ②시즌별 스페셜 투어 / B2C 마케팅		
	메타버스	뉴미디어에 대한 관심 증가	재단 주요 행사 기간에 맞춰 메타버스 내 투어 상품 홍보(서울디자인, 서울라이트 등)		

2 운영체계 개선

○ 온라인 결제 시스템 구축

- 포털사이트 내 DDP 투어 '예매' 기능 추가(예: 네이버스마트스토어)

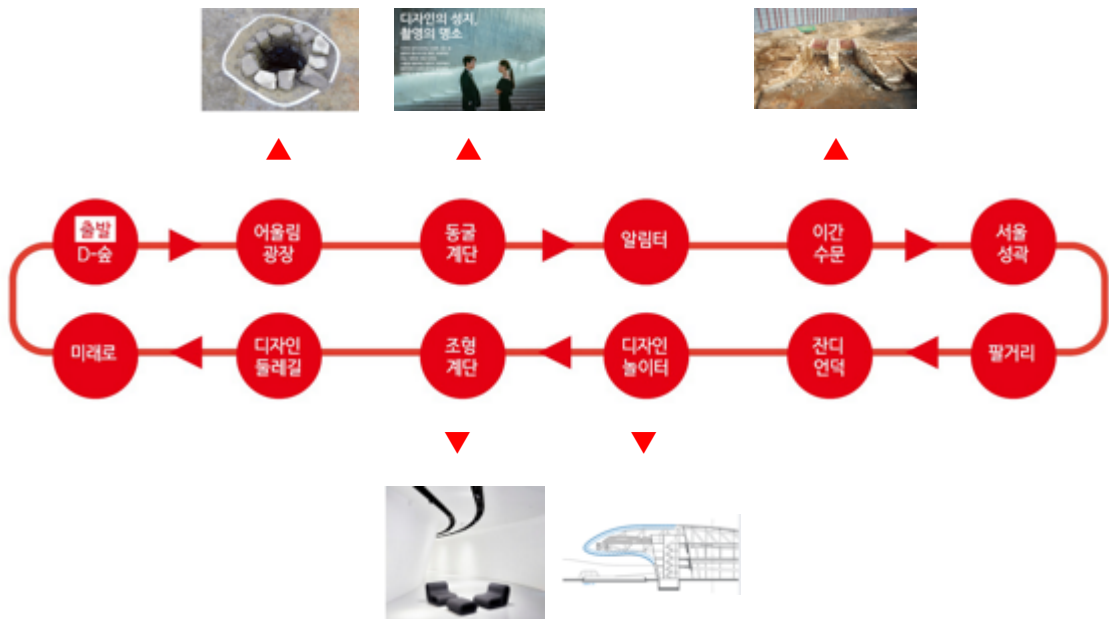
○ 운영 일자, 회차 정례화를 통한 운영 효율성 도모

- ▶ 1:1 문의와 대응 및 예약→현장결제로 이어지는 복잡한 업무에 대한 위탁사 투어팀의 피로도 감소, 실질적인 업무에 집중

□ 상세 추진(안)

1 도슨트 투어

- QR코드 활용 시각 자료 공유로 고객 흥미 유도 및 지적 욕구 충족
 - DDP 홈페이지, 소셜 플랫폼 등을 활용해 콘텐츠 아카이빙(QR연동)
 - 투어 안내지 내 QR코드 인식을 통해 관련 자료 및 영상 열람

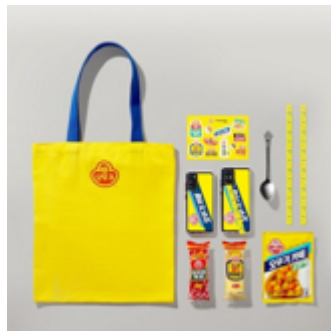


○ 고객 참여 이벤트 진행

- 투어 중 퀴즈, 미션 등을 통해 적극적인 참여 유도

○ 판매, 프로모션용 굿즈 제작

- 와펜, 건축만들기 모형, 기업 콜라보레이션 제품 등 투어 기념품 제작을 통해 투어 상품 다양화 및 소비자 만족도 제고






2 자유 투어

○ 건축, 역사로 분리된 활동지 통합

- 모든 투어에 건축, 역사, 가구에 대한 설명(길이에 따라 심도 조절)

○ 활동지 종류 세분화

- 기존 활동지(청소년 대상) 개선과 함께 어린이용 미션지, 성인용 안내지 추가 개발

		
<p>어린이용 (스탬프/스티커 등 놀이형) 무료배포</p>	<p>청소년용 (교육지-콘텐츠 보완) 판매용</p>	<p>성인용 (동선 안내용) 무료배포</p>

※판매 비용은 투어 상품 개발 방향에 따라 변경될 수 있음

3 온라인 투어

○ DDP 공간 및 콘텐츠의 특성을 반영해 영상으로 제작

- 트렌드를 반영한 기획으로 ‘DDP 투어 온라인 송출’이 아닌 ‘DDP 투어를 하고싶게 하는 짤(Tip)’ 형식으로 제작
- DDP 공간별 콘텐츠 활용, 5분 내외로 제작

예시)

	<p>[DDP투어] DDP건축투어 홍보영상 1.3K views · 1 year ago</p>	<p>재단 제작 홍보영상-조회수 1,300</p>
	<p>DDP 건축, 왜 이렇게 만들었을까? 컴퓨터와 건축이 만나면 이렇게 됩니다. : DDP와 아모레퍼시픽 건축 특징 분석 132K views · 2 days ago</p>	<p>전문가 채널, 흥미유발 주제 선정</p>
	<p>[ENG sub]DDP 건축가로 유명한 자하 하디드(Zaha Hadid)! 변정민이 도슨트 헤드릴게요(UFO 아님 주의) 5.6K views · 2 years ago</p>	<p>유명인, 흥미유발 카피</p>
	<p>동대문 디자인 플라자(DDP), 과연 좋은 건축물일까?-[건축 토크쇼, 건축술사] 9.8K views · 2 years ago</p>	<p>흥미유발 주제 선정, 토크쇼 형식</p>
	<p>건축 해설투어: 건축가 유현준이 들려주는 유지엄 산 이야기 '공간이 만든공간' [전통X건축] 운봉페스티벌-2021 문화공간 33K views · 1 month ago</p>	<p>'건축투어' 키워드로 유튜브 조회 -랭킹 4위, 조회수 33,595</p>

4 커스텀 투어

- DDP의 공간, 인적자원 및 콘텐츠를 활용해 강연, 워크숍, 투어를 패키지로 기획, 기업 및 단체에 홍보(B2B 마케팅)
 - ※진행 프로그램에 따른 수익 항목 검토 필요(대관수익 또는 투어매출)
- 시즌별 스페셜 투어를 기획해 상시 운영하는 투어 외 상품을 다양화하고 특정 시즌 DDP를 방문하는 고객들에게 투어 경험의 기회 제공

5 홍보마케팅

- DDP 홍보매체 적극 활용
 - 홈페이지 내 DDP 투어 페이지 보완

- 신규 프로그램 론칭 시 외부 정보미디어 노출
- 시즌별 이슈에 따른 이벤트 진행
- 교육기관(학교 등), 기업 등 상품별 주타겟에게 공문 발송

○ 가상공간 활용

- 재단 주요 행사에서 구축한 가상공간(메타버스 등)에서 투어 홍보
- 타부서 협업 및 외부기관 플랫폼 적극 활용(구글 아트 앤 컬처 등)

○ 대내외 협업 기관 활용

- 다양한 콘텐츠 확보를 위해 프로모션을 통한 투어 패키지 상품 제안
- 국내외 관광객 대상 동대문 역사, 문화재 연계 지역 투어 기획
- 서울관광재단, 관광협회, 관광공사 등 협업 고려



IV 소요예산

□ 소요예산: 금 일억원정(₩100,000,000/VAT포함)

○ 예산과목: 디자인사업, 디자인문화확산, DDP명소화, 투어프로그램 개발

- 행사홍보비 95,000천원 / 일반운영비 5,000천원

○ 항목별 예산 운영(안)

구분	산출기초	금액(원)
행사홍보비	투어 운영 개선을 위한 물품 구입 -해설 보완용 태블릿PC 2개 = 2,000,000 -기존 장비 보수 및 신규 프로그램 물품 구매 = 2,000,000 *구매시 견적 및 비교견적 첨부 예정	4,000,000
	콘텐츠 개선을 위한 전문가 협업 -특강: 720,000(3시간)x3명(건축, 역사, 가구 분야) = 2,160,000 -자문회의: 150,000x3명x3회= 1,350,000 *사업 계획, 중간 점검, 내용 검토	3,510,000
	투어 인력 대상 교육 진행 -240,000(1시간)x3회 (도슨트/서비스 관련, 워크숍 키트 개발시 교육)	720,000
	굿즈 제작 -참여자 증정용 단가 1,000x4,000개 = 4,000,000 -이벤트용 단가 10,000x500개 = 5,000,000 -콜라보레이션 상품 단가 30,000x200개 = 6,000,000	15,000,000
	워크숍 키트 -기획 200,000(1일)x10일 = 2,000,000 -디자인 200,000(1일)x10일 = 2,000,000 -단가 10,000x 500개 = 5,000,000 *키트 개발 후 최소 제작 수량에 따라 예산 변동 가능 *소진시 예산 내 추가 제작 가능	9,000,000
	자유투어 활동지 제작(3종) -기획 200,000(1일)x10일 = 2,000,000 -디자인 및 편집 200,000(1일)x20일 = 4,000,000 -인쇄 7,000,000(중철 제본 활동지 2,000부, 안내 리플렛 2종) *기존 활동지 1,000부 제작 예산 3,000,000 *업체 선정 시 세부 견적 및 비교 견적 첨부 예정	13,000,000
	온라인 영상 제작 -기획 200,000(1일 기준)x10일 = 2,000,000 -촬영 및 편집 200,000(1일 기준)x20일 = 4,000,000 -편당 6,000,000x3편	18,000,000
	커스텀 투어 -강연 240,000x4회 *워크숍, 투어는 기존 프로그램 활용	960,000
	시즌별 스페셜 투어 -특별 투어 도슨트 480,000(2시간)x20회 (행사 4회, 행사별 5회차 운영 기준)	9,600,000
	투어 리뉴얼 홍보물 디자인(온라인용, 사이즈 베리에이션 포함) -기획 및 디자인 200,000(1일)x10일	2,000,000
	QR콘텐츠 구축 -데이터 편집 및 온라인 아카이빙 2,600,000x2명 *투어 동선 내 해설 스팟 10여 곳 자료 *학술연구용역인건비(보조원) 1개월(22일) 100% 참여 기준	5,200,000
	메타버스 홍보 콘텐츠 기획 및 운영 -2,000,000x2회(서울라이트, 서울디자인)	4,000,000
	홍보마케팅 프로모션 진행(기업 및 기관 연계, 투어 패키지 구성) 판매를 위한 홍보 및 마케팅비(SNS 이벤트 상품 구매 등)	10,010,000
	소 계	
일반운영비	간담회, 타 기관 벤치마킹 외 기타 운영비	5,000,000
소 계		5,000,000
총 합 계		100,000,000

※인건비(강의, 자문, 기획, 디자인 등) 산출은 '직종별 인건비 적용기준단가'를 기준으로 함

※실구매 및 세부 사업 진행을 위한 별도 기안 상신 예정

V 추진일정

구분	세부추진내용	일정
현황분석	- 업무 이관에 따른 인수인계 - DDP 투어 자료 분석	2월(완료)
사업계획	- 사업 방향 및 세부사업계획 수립	~3월
자문회의	- 현 투어 진단 및 신규 투어 개발을 위한 전문가 자문 (개발 범위, 개발 방향 논의)	3~4월
업체선정	- 투어 콘텐츠 연구 (건축, 디자인, 교육 관련 전문가)	3월
	- 자유투어 활동지 디자인 및 인쇄	4월
	- 투어 굿즈 및 워크숍 키트 기획 및 제작	4~5월 (단계적 진행)
	- 온라인(영상) 투어 개발	4월~10월 (단계적 진행)
홍보	- 홍보물 제작(리뉴얼 프로그램) - 인플루언서 대상 시범 운영	6월
운영	- 신규 프로그램 시범 운영 - 운영 이슈 보완	7~10월
평가	- 사업 결과보고 및 정산 - 분석 및 환류 평가	11~12월