

# 2019년 DDP 투어운영 및 서비스 개선 계획

2019 . 11 . .

문서번호	디자인뮤지엄팀-499	책임	디자인뮤지엄팀장	DDP운영본부장	대표이사		
결재일자	2019.11.18.	11/15 김민희	11/15 김윤희	11/18 박진배	전결11/18 최경란		
공개여부	공개	협 조		선임	선임		
방침번호	대표이사방침 제(2709)호			11/15 임덕환	11/15 서현교		

추진근거	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2019년 예산 사업계획(안) (대표이사방침 제14호, 2019.01.03.)</li> <li>- DDP 교육사업 추진계획(대표이사방침 제576호, 2019.3.14.)</li> </ul>		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협약내용	협약결과
사 업 비	일금 칠천만원정(₩ 70,000,000)		

※ 문서내용을 위와 같이 간단히 요약하세요.

서울디자인재단 (디자인뮤지엄팀)

# 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 ✓ ( )	무 □		
	이 해 당 사 자 :	유 □ ( )	무 ✓		
	전 문 가 :	유 ✓ ( )	무 □		
	옴 브 즈 만 :	유 □ ( )	무 ✓		
법 령 및 기 타 고 려 사 항	법 령 규 정 :	교통 □	환경 □	재해 □	기타 □ 무 ✓
		고용효과 □	노동인지 □	균형인지 □	
	기 타 :	취약계층 □	성인지 □	장애인 □	디자인 ✓
		갈등발생 가능성 □	유지관리 비용 □	무 □	
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 :	유 □ ( )	무 ✓		
	민 간 단 체 :	유 □ ( )	무 ✓		
	기 업 :	유 □ ( )	무 ✓		
관 계 기 관 및 단 체 협 의	관 계 기 관 :	유 □ ( )	무 ✓		
	관 련 단 체 :	유 □ ( )	무 ✓		

# 2019년 DDP 투어운영 및 서비스 개선 계획

DDP 건축물 투어 현황을 분석해 DDP에 대한 시민들의 이해도를 높일 수 있는 효율적인 운영체계 도입과 전문성을 강화한 투어 서비스를 개선할 계획임

## 1. 추진 근거 및 운영개요

### ■ 추진 근거

- 2019년 예산 사업계획(대표이사방침 제14호, 2019.1.03.)
- DDP 교육사업 추진계획(대표이사방침 제576호, 2019.3.14.)

### ■ 운영개요

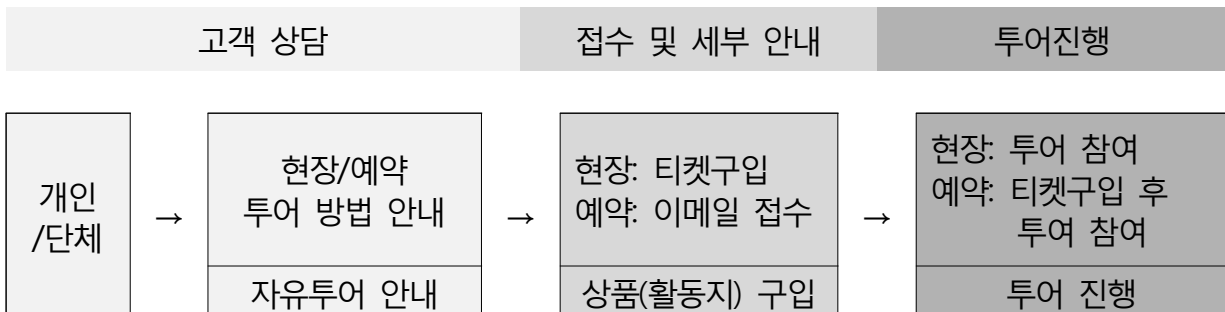
- **프로그램:** 유료 3종/ 2개 언어(한영)지원

구분	해설사투어(현장/예약)		자유투어
	개인투어	단체투어	미션탐험지(4종)
운영시간	화-토요일 10:30-17:30 * 매 1시간 30분마다 출발 * 점심시간: 12~13시	화-토요일 10:30-17:00	화-토요일 10:00~18:00
소요시간	60~90분	60~90분	60~90분
구성품	리시버+이어폰	리시버+이어폰	미션탐험대 활동지 4종 중 선택 (건축내외부, 스포츠, 역사)
제한인원	5명부터	20명부터	무제한
가격	일반성인 : ₩8,000 청 소 년 : ₩6,000	일반성인 : ₩7,000 청 소 년 : ₩5,000	₩500(권당)

※ 매주 일요일, 월요일, 명절(신정, 설날, 추석) 당일 휴관

※ 30명 이상시 단독 투어 가능하나, 현장사정에 의해 소수인원으로 운영될 수 있음

### □ 프로세스



## 2. 연도별 운영 현황 및 분석 결과

### ■ 연도별 운영 현황

연도별	해설사 운영		투어이용현황(명)		합계	총 수입
			해설사투어	자유투어		
2014 (2014.03~)	4명	계약직/직영	27,401	-	27,401	무료투어
2015	3명	계약직/직영	15,197	(오디오가이드) 2,594	17,791	53,940,000원
2016	3명	위탁사	13,914	(오디오가이드) 1,857	15,771	77,887,000원
2017	3명	위탁사	9,455	(오디오가이드,미션탐험대) 21,219	30,674	49,971,410원
2018	2명	위탁사	8,264	(오디오가이드,미션탐험대) 24,201	32,465	41,845,250원
2019 (10.30기준)	2명	위탁사	6,113	(미션탐험대) 4,423	10,536	34,236,500원

※ 참고사항 : 2015년 5월부터 유료투어 도입(단, 무료투어+유료투어 병행 운영)

2016년부터 현장 해설사 이외 재단 소속의 담당 직원 1명 별도 운영

2019년 8월 6일~8월 20일까지 해설사 1명으로 운영(직장내괴롭힘 사건으로 유급휴가 발생)

### ■ 분석 결과

- 최근 5년 통계분석결과, 해설사 인원 감소시 투어 참여율 하락  
⇒ **최소 3명이상 해설사 인원 확보 필요**  
**위탁사 운영 → 직접운영으로 순차적 운영체계 개선 필요**
- 최근 3년 통계분석결과, 자유투어 참여율이 증가 추세임.  
⇒ **현재 자유투어 활동지(미션탐험대)는 중학생을 타깃으로 개발됨.**  
**폭넓은 타켓별 맞춤 투어킷 필요**
- 현재 회당 해설사 1명당 50명내외로 투어가 운영되고 있어 서비스 질이 저하됨.  
⇒ **투어 다양성(대중적, 프리미엄 프로그램 등) & 서비스 질 제고 필요**
- 저렴한 자유투어 키트 가격으로 인해 이용자가 증가해도 총 수입은 하락하는 구조임  
⇒ **자유투어 활성화시 수입 저하 부분 개선 필요**
- DDP 투어에 대한 대시민 홍보 활동 저조  
⇒ **이용객 증대를 위한 Co-Marketing 전략 필요**
- 노쇼, 지각, 무료투어, DDP 사설투어 진행 등에 대한 응대 지침 부재  
⇒ **금지, 제한 항목 및 취소에 대한 규정 마련을 통해 민원 응대 지침 확보 필요**

### 3. 추진 목적 및 방향

#### ■ 목 적

- 투어의 전문성 강화 등 질적 서비스 개선 및 효율적인 운영
- DDP 공간별 스토리텔링을 통한 투어 및 공간 활성화 유도
- 타깃별 맞춤형 자유 투어 운영
- 투어 수입 구조 개선

#### ■ 중강기 전략 및 2019년 운영방향



- 전문 건축 투어 기관과 협업을 통해 건축물의 우수성을 알리는 콘텐츠 개발
- 지속적인 투어 아이템이 개발되도록 DDP 투어 소스 활용 매뉴얼 개발
- DDP 투어와 연계한 지식 프로그램 개발로 차별성 확립
- 수익 창출을 위한 투어 기념품 개발

#### ■ 2019년 하반기 운영 핵심 과제

목표	1) 콘텐츠 강화	2) 시스템 개선	3) 수익 증대
전략	건축적 전문성 강화	효율적인 통합운영	대외 홍보 강화
세부 계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 원소스 멀티 유스 매뉴얼 개발 : 각 공간별 스토리텔링 기반 연구분석 세부 가이드 제시</li> <li>· 건축 포럼 개최 : 확장된 건축 지식 제공을 위한 전문가 초청 시리즈 강연</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기존 투어자료 통합 및 업데이트</li> <li>· 장비 교체 및 비품 관리 체계 구축</li> <li>· 홈페이지 투어 페이지 정비</li> <li>· 만족도 조사 시행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 홍보 영상 편집본, 송출</li> <li>· 기념품 개발(상설, 시즌)</li> <li>· 학교대상 홍보진행 : 학사일정에 따른 투어 프로그램 홍보 및 재방문시 특별 할인 이벤트</li> </ul>

---

## 4. 사업 추진 개요

---

- 사업명 : 2019년 DDP 투어운영 및 서비스 개선(용역발주+직접진행)
  - \* 용역발주 - DDP 투어 원소스 멀티 유스 매뉴얼 개발
- 사업기간 : 계약일로부터 ~ 12월 13일
- 업체명 : 오픈하우스(대표이사 임진영)
- 사업예산 : 43,088천원(부가세 포함)
- 계약방법 : 수의 계약 (※ 여성기업 인증)
- 과업내용 : ① DDP 투어 원소스 멀티 유스 매뉴얼 개발
  - 자료발굴
  - 투어 운영 매뉴얼
    - : 공간별 스토리 정리, 시나리오 업데이트, 시즌별 프로모션 기획
  - 해설사 시나리오 교육
- ② 건축 포럼 개최(총 1회)
- ③ 미션탐험대 통합 작업 / 국문 1~2종, 1000부 제작
- ④ 기념품(상설, 시즌) 개발 / 2종

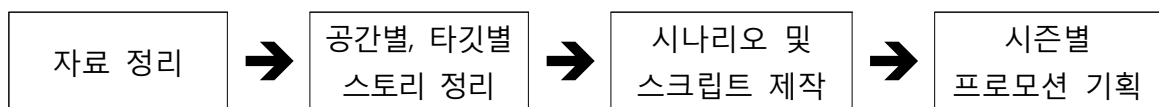
---

## 5. 세부 추진 계획

---

### [1] DDP건축물 투어 콘텐츠 강화

#### ① 원소스 멀티 유스 매뉴얼 개발(용역)



- 자료 발굴: DDP 장소의 역사적 배경
  - 건축가 자하하디드의 건축적 혁신
  - 스토리텔링: 문학, 영화, 노래, 스포츠를 통해 본 장소
  - DDP 내외부 주요 공간에 대한 건축 스토리텔링 등
- 투어 운영 매뉴얼
  - 공간별 스토리 정리
  - 스토리를 바탕으로 투어 (국문)시나리오 업데이트
  - 시즌별 프로모션 기획 : DDP 백도어& 지붕 정기 투어 등 월별 스페셜 투어 및

## 이벤트 기획서 포함

※ 삼성물산 삼우종합건축사사무소, TESC 구조엔지니어링 등 DDP설립에 관여된 업체 협업 진행

- 해설사 시나리오 관련 교육 진행(1회)

※ 해설사 교육의 경우, 시나리오 완료 일정을 고려해 2020년 1월 진행 예정

### ② 건축 포럼 개최(용역)

- 도시의 거점을 준비하는 DDP, 사전 강연 시리즈 개최(총 1회)

- 세부 운영 계획(안)

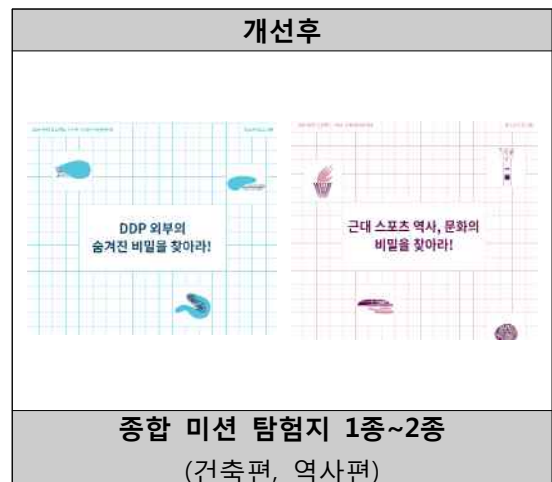
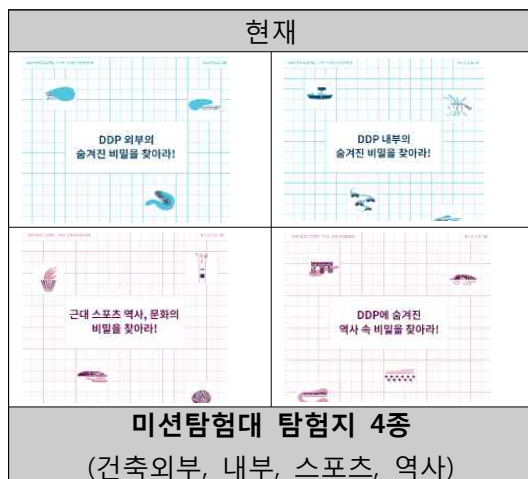
- 진행일정: 2019년 11월 중순 ~ 12월 중순(미정)
- 진행장소: DDP 살림터 1층 또는 디자인나눔관
- 강연내용: 강연1) 건축은 어떻게 도시를 바꾸는가? / 김정후  
강연2) 건축적인 사고로 도시를 바꾸다 / 김찬중  
강연3) 서울의 경계를 확장하다 / 김시덕
- 참여인원: 50명 이내(최대 100명)

※ 강사, 장소, 일정은 사업진행 사항에 따라 일부 변경될 수 있음.

## [2] 시스템 개발

### ① 기존 투어 자료 통합 및 업데이트 작업(용역)

- 미션탐험대 통합(국문) 1~2종 / 1000부



② DDP 투어 관련 장비(리시버 사양 업그레이드) 교체 및 비품관리체계 구축

③ 홈페이지 투어 페이지 정비

④ 만족도 조사 시행을 통한 서비스 품질 개선

## [3] 수익 증대 기여

- ① DDP 건축투어 **홍보 영상** (30초~1분) 편집본 송출
- ② 수익창출과 DDP 재방문 유도를 위한 **기념품(상설, 시즌) 2종 개발(용역)**
- ③ 학교 대상 홍보 활동 전개 및 이벤트 진행
  - 기존 방문 학교를 포함 학사일정에 따른 투어 프로그램 홍보
  - 이벤트 진행: 기존 방문 학교 재방문 시 특별 할인(20%) 제공

## 6. 소요예산

### ■ 총예산 70,000천원

- 1. 예산과목 : 재단운영, 서울라이프스타일제시, 시민맞춤형디자인교육, 생애주기별교육운영, 행사홍보비(\*용역발주)
- 2. 예산과목 : 재단운영, 서울라이프스타일제시, 시민맞춤형디자인교육, 디자인라이브러리 운영
- 예산내역(안) (단위:천원)

세부사업명		산출내역	소요예산
1	생애주기별 교육운영 행사홍보비 *용역의뢰	DDP 투어 소스 활용 매뉴얼 개발& 기존 투어 프로그램 통합 및 업데이트, 건축 포럼 강연자 섭외 및 진행 등(용역)	50,000
2	디자인라이브러리 행사홍보비	홍보영상 1편 편집 장비구입(리시버, 이동식 스피커, 신분증 보관함 등) 기타 운영비(포럼 기자재 대여, 프로모션 인력운영 등)	20,000
<b>합계</b>			<b>70,000</b>

## 7. 일정

- '19. 11월 초                    용역 업체 선정 및 계약 체결  
   투어 소스 활용 매뉴얼 개발 인쇄물 통합 및 업데이트 작업  
   해설사 투어 리시버&이동식 스피커 교체 작업  
   영상 제작, 기념품 개발 등
- '19. 11월말                    건축 포럼 개최
- ~12월                            매뉴얼 완성, 연간 DDP 투어 결과보고



○ 2020년

- 1) 역사적 레이어 활용한 투어 가이드북 제작
- 2) 해설사 투어용(4개국어): 리플릿+스티커+퍼즐 제작
- 3) 자유투어: 오디오 가이드(4개국어) 업데이트
- 4) 시즌별 프로모션 운영
  - 파일럿 프로그램 정례화, 스페셜 프로그램 운영
- 5) 투어 사전 교육영상 제작(전문 투어 영상팀 협업)

---

## 8. 기대효과

---

- 콘텐츠 고도화를 통한 인지도 향상 및 시민 만족도 제고 기여
- DDP 자유투어 프로그램 및 판매가 조정을 통한 수익 창출 기여
- 다양한 투어 프로그램 개발로 DDP 비활성화 공간의 활성화에 기여
- DDP 투어 운영 체계 정립 및 투어 장비 정비로 효율적 사업 운영
- 다양한 투어 프로그램의 시도를 통해 DDP 투어 사업 확대 가능성 확보

- 붙임 1. (용역-오픈하우스)회사소개서 1부.  
2. 사업자등록증 1부.  
3. 제안서 1부