



국무조정실
국무총리비서실

보 도 자 료

(배포) 2017. 12. 17(일)

즉시 사용

담당

국무조정실
사회조정실 문화체육정책과

과장 강동진, 사무관 김월중
(044-200-2328, 2329)

이낙연 국무총리, '1330 관광콜센터' 와 '관광공사 서울센터' 방문

- 이낙연 국무총리는 12월 17일(일) 오전, '1330 관광콜센터'(서울 종로구 소재)와 '관광공사 서울센터'(서울 중구 소재)를 방문해 국내 관광정보 안내 체계를 점검했습니다.

* 참석 : 나종민 문화체육관광부 1차관, 정창수 한국관광공사 사장, 윤은정 1330관광콜센터 총괄 매니저, 박선정 관광안내센터 매니저, 김미숙 한식문화관장, 허태웅 농림축산식품부 식품산업정책실장 등

- 이번 방문은, 평창동계올림픽을 계기로 국내·외 관광객이 많이 이용할 것으로 예상되는 관광 안내센터의 운영현황을 점검하고, 현장 근무자들을 격려하기 위해 이뤄졌습니다.
- '1330 관광콜센터'는 외래관광객 통역 지원을 통한 언어불편 해소와 원스톱 관광안내정보 제공을 통한 내·외국인 관광 만족도 제고를 위해 24시간 연중무휴로 운영되는 관광통역 안내전화입니다.

- 이 총리는 먼저, '1330 관광콜센터'를 방문하여, 정창수 관광공사 사장으로부터 관광안내 서비스 운영현황 등을 보고 받고, 콜센터 안내원 등 현장 근무자들과 의견을 나눴습니다.

- 이 총리는 “관광시장 다변화는 매우 긴요한 과제로 동남아·중동·아프리카·러시아 등 신흥국가의 관광 수요에 대비하여 여러 서비스와

기반을 갖추어야 한다”고 강조하며, “기존의 ‘영어·중국어·일본어 이외에 동남아·러시아 어권의 언어요원을 최대한 빨리 확보해야 한다고”고 주문했습니다.

* 1330 관광콜센터에서는 ‘18년 1월부터 태국, 베트남, 말레이시아, 러시아 등 4개 권역 언어 서비스를 추가로 제공할 예정

○ 또, “평창올림픽을 계기로 관광수지 적자 흐름을 완화할 필요가 있으며, 우리나라를 방문하는 분들이 좋은 기억을 갖고 한국을 다시 찾고 싶어 하도록 관계기관 등이 합심하여 노력해 달라”고 당부했습니다.

□ 이어서 관광공사 서울센터를 방문한 이 총리는, 관광체험존과 한식 체험관, 동계올림픽 VR 체험존 등을 둘러보며, 내·외국인을 대상으로 한 관광 콘텐츠 제공 상황을 직접 확인했습니다.

□ 한편, 이 총리는 현장 방문 다음날인 12월 18일(월) 오후 제1차 국가관광전략회의를 주재하고, 「관광진흥 기본계획」 및 「평창 관광올림픽 추진계획」 등을 논의할 예정입니다.

※ (붙임) 방문 시설 현황

< 1330 관광콜센터 >

□ 운영목적

- 외래관광객 통역 지원을 통한 언어불편 해소 및 원스톱 관광안내 정보 제공을 통한 내·외국인 관광 만족도 제고

□ 운영개요

- 운영인력 : 총 34명 (안내사 32명, 매니저, 교육강사 각 1명)
- 지원언어 : 한국어, 영어, 일본어, 중국어
 - * '18.1월부터 베트남어, 말레이시아어, 태국어, 러시아어 추가 서비스
- 운영시간 및 이용방법 : 24시간 연중무휴, 국번 없이 1330
- 서비스 내용
 - 국내·외 관광객 대상 전국 관광정보 제공
 - 외국인 대상 통역 서비스제공(택시, 119, 112 등 3자 통역 지원)
 - 국내·외 관광객 대상 관광불편신고 상담 및 접수안내
- 운영 실적('16년) : 262,080건 (2015년 219,262건)
 - 한국어 65,892건, 외국어 196,188건(75%)
- 타 콜센터와의 연계 현황
 - 120(다산콜센터), 110(정부민원), 119(종합방재센터), 112(치안), 1345(외국인종합안내센터), BBB* 등

* BBB : Before Babel Brigade 약어, 언어불편 해소 위한 전화통역 서비스

□ 평창동계올림픽 연계 1330 특별콜센터 운영 현황

- 운영목적 : 「2018 평창동계올림픽 및 동계패럴림픽대회」 기간
‘2018 평창동계올림픽 특별콜센터’ 운영, 방한 외래관광객 대상 한국관광과
올림픽 관련 정보 신속 제공 및 언어불편 해소를 통한 관광편의 제공
- 대표번호 : 관광통역안내전화 1330 활용(한국관광공사 운영)
- 운영기관 : 한국관광공사, 강원도, 평창동계올림픽 조직위원회
 - * 공사(운영총괄), 강원도(인력채용, 강원정보 제공), 조직위(올림픽 정보제공)
- 운영기간 : 2017. 11. 30 ~ 2018. 3. 18(약 4개월간)
 - * 동계올림픽('18. 2. 9~ 2. 25), 동계패럴림픽('18. 3. 9~3. 18)
- 장 소 : 1330콜센터 공간 공동 활용(서울 광화문)
- 운영시간 : 24시간(기간 중 무휴)
- 추가인력 : 11명 ~ 28명(단계별로 탄력적으로 운영)
 - * 1단계(28명) → 2단계(28명) → 3단계(11명)
 - <'17.12.7.~12.31> <'18.1.1~2.25> <'18.2.26~3.18>
- 지원언어 : 한국어, 영어, 중국어, 일본어
- 안내멘트 : 어권분리 → 1번(올림픽), 2번(한국관광) → 상담원 연결
- 올림픽 콜센터 주요 상담범위
 - 2018평창동계올림픽 및 패럴림픽 경기, 종목 등 정보 안내
 - 올림픽 숙박업소 및 음식점 정보 제공
 - 올림픽 개최지 및 주변지역 교통정보 안내
 - 올림픽 베뉴내 문화행사(조직위), 베뉴 외 문화행사(강원도) 안내
 - 대한민국 관광안내, 관광불편신고, 관광경찰 창구
 - 2018평창올림픽 특별 콜센터 범위 외의 상담 또는 콜 폭주시에는
유관기관 콜센터 간 연결을 통해 해결

< 관광안내센터(TIC) >

□ 운영목적

- 관광안내센터, 각종 편의시설 및 체험공간(VR체험, 의료관광, 한류콘텐츠 제공 등)을 갖춘 **종합관광안내센터**를 운영을 통해 한국관광 종합안내 및 국내·외 관광객 관광편의 제공

□ 운영개요

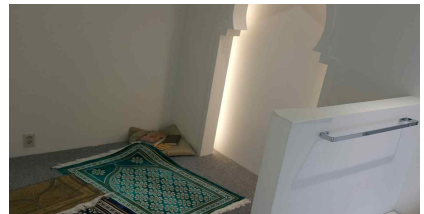
- **주요기능** : 최신 ICT 기능을 접목한 한국관광 안내 및 한류체험 제공
 - 국내·외 관광객에게 전국 관광정보를 제공하는 거점 역할 수행
 - 지자체 관광홍보물 배포 및 종합 안내서비스 제공
 - VR·AR·드론 등 최신 ICT 기능 접목하여 한류 및 의료체험 제공
- **위 치** : 한국관광공사 서울센터 2층
- **운영시간** : 연중무휴(09:00~20:00)
- **서비스언어** : 한국어, 영어, 일본어, 중국어(8명/상시근무 3~4명)
- **주요시설** : 관광안내데스크, 의료관광 홍보존, 무슬림 기도실, VR체험존, 평창 동계올림픽 홍보·포토존, 한류체험존, 미디어월 존, 카페, 인바운드 여행사



관광안내데스크



의료관광 홍보존



무슬림 기도실



VR 체험존



평창동계올림픽 홍보·포토존



한류체험존



미디어월 존(360°view 존)



T-카페



인바운드 여행사