

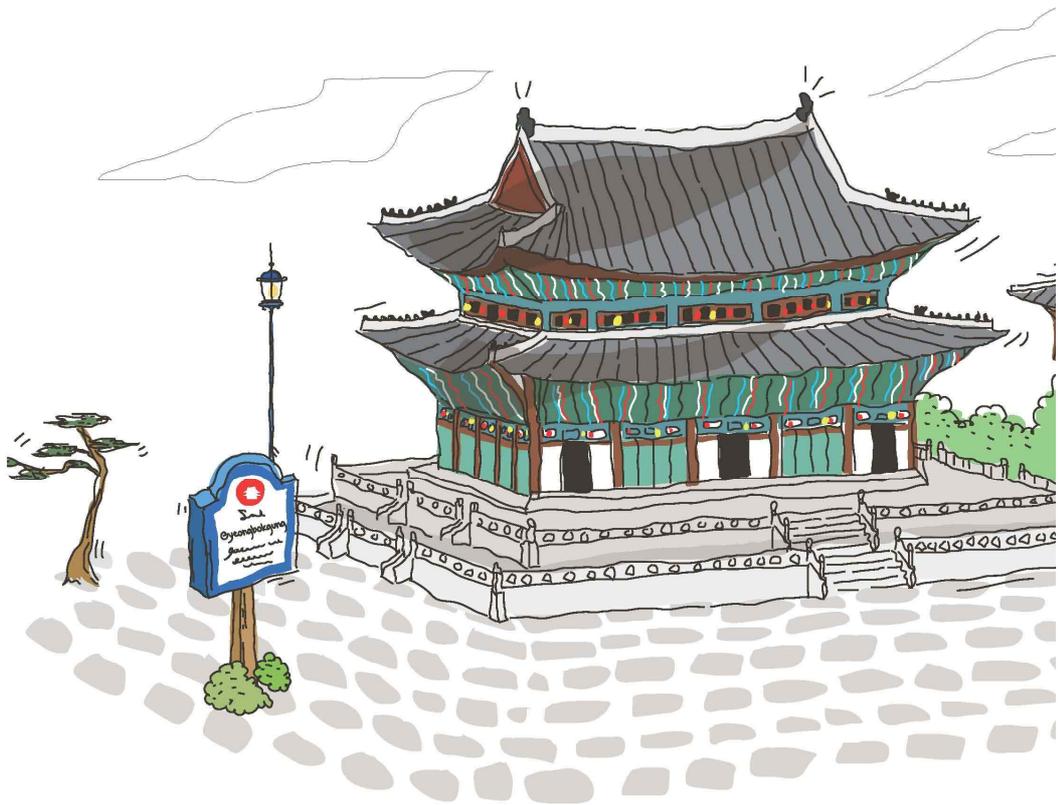
발 간 등 록 번 호

11-1371000-000602-01

 문화체육관광부  
Ministry of Culture, Sports and Tourism

# 관광안내소 운영지침

2015. 2



# 목 차

## I. 개요 ..... 1

1. 목적과 적용범위 ..... 3
2. 관광안내소 ..... 3
3. 관광안내소 운영기관 ..... 4
4. 관광안내소 관리자 ..... 4
5. 관광안내사 ..... 4

## II. 설치 ..... 5

1. 유형별 입지 ..... 7
  - 안내소 입지 규정 ..... 7
  - 안내소 입지권장 및 제한 ..... 9
2. 유형별 보유집기 ..... 10
  - 공간 구성 ..... 10
  - 유형별 보유집기 ..... 11
3. 유형별 디자인 ..... 13
  - 기본 디자인(외부) ..... 13
  - 기본 디자인(내부) ..... 15
  - 응용 디자인 ..... 18
  - 픽토그램 ..... 46
  - 안내소 사인폴(Sign Pole) ..... 47
  - 유도표지판 ..... 48
4. 안내소 위치 및 서비스정보 제공 ..... 50
  - 주변안내도 ..... 50
  - 홍보물 ..... 50
  - 웹사이트 ..... 51
  - 서비스정보 ..... 51

### Ⅲ. 운영 및 관리 ..... 53

1. 안내소 운영 .....	55
● 운영일 .....	55
● 운영시간 .....	55
2. 안내소 관리 .....	56
● 안내소 조직 .....	56
● 안내소 업무 .....	57
● 안내소 평가 .....	68
3. 안내사 교육 훈련 .....	70
● 교육훈련 .....	70
4. 기타 .....	72

### Ⅳ. 서비스 ..... 73

1. 관광안내의 이해 .....	75
● 관광안내의 의의 .....	75
● 관광안내사의 자질 및 자세 .....	75
2. 기본사항 .....	77
● 용모 .....	77
● 표정 .....	78
3. 유형별 관광안내요령 .....	79
● 대면응대 .....	79
● 전화응대 .....	82
● 서신·이메일 응대 .....	84
4. 내용별 관광안내요령 .....	86
● 관광홍보간행물 제공 .....	86
● 교통안내 .....	86
● 숙박시설 안내 .....	87
● 관광코스 안내 .....	87
● 등산 안내 .....	87
● 쇼핑 안내 .....	87

● 음식점 안내 .....	88
● 스포츠·레저활동 안내 .....	88
● 견학 안내 .....	88
● 환전·국제전화 안내 .....	88
● 미풍양속에 반하는 질문 답변 .....	88
● 응대 불가의 경우 .....	88
5. 기타 서비스 응대 요령 .....	89
● 판매 .....	89
● 동행안내 .....	89
● 불만상황 응대 .....	90
● 응급상황 응대 .....	92
6. 관광객 국적별 응대방법 .....	93
● 서양인 관광객 .....	93
● 일본인 관광객 .....	94
● 중국인 관광객 .....	95
● 한국인 관광객 .....	95
7. 관광객 특성별 응대방법 .....	96
● 고령자 .....	96
● 시각장애인 .....	96
● 청각장애인 .....	96
● 기타 신체장애인 .....	97
● 상담독점형 관광객 .....	97
● 서두르는 관광객 .....	97
8. 관광안내소 회화 .....	98
● 전화 예문 .....	98
● 회화 예문 .....	101
● 기타 서비스 .....	129
● 이메일 응대 .....	133

## **부록** ..... 145

1. 전국 관광안내전화 1330 .....	147
2. 전국 관광안내소 운영현황 .....	148
3. 관광불편신고센터 .....	161
4. 관광유관기관 현황 .....	162
5. 전국 시티투어버스 운영현황 .....	164
6. 여행피해보상규정 .....	173
7. 면세통관범위 .....	175
8. 사후면세제도 .....	177
9. 국내 관광안내소 사진자료 .....	178

## **별지** ..... 185

[별지 1] 안내소 외부 게시 안내문 .....	187
[별지 2] 안내 가능 외국어 표기 명패 및 명찰 .....	188
[별지 3] 일일 안내소 운영현황 점검표 .....	190
[별지 4] 관광안내서비스 실적 .....	191
[별지 5] 판매품목 관리 대장 .....	194
[별지 6] 기념품 수불 관리 대장 .....	195
[별지 7] 홍보물 관리 대장 .....	196
[별지 8] 집기 관리 대장 .....	197
[별지 9] 교육훈련 카드 .....	198
[별지 10] 교육계획서 .....	199
[별지 11] 전화 모니터링 평가 .....	201
[별지 12] 방문 모니터링 평가 .....	204
[별지 13] 전국 관광안내소 일반현황 조사 .....	208
[별지 14] 전국 관광안내소 점검표 .....	209
[별지 15] 관광안내소 서비스 만족도 조사 .....	212

■■■ 0000

# I . 개요

0000  
■■■



# I. 개요

## 1. 목적과 적용범위

- 본 운영지침은 관광안내소(이하 “안내소”라 한다) 운영기관이 관광객의 한국관광 편의 증진을 위해 기본적으로 수행해야 하는 사항을 규정하는데 그 목적이 있다.
- 본 운영지침은 연간 6개월 이상 상설로 운영하는 안내소에 적용한다.
- 본 운영지침은 2015년 3월 1일부터 적용하며 지침에 명시하지 않은 사항은 각 운영기관이 자율적으로 정한다.

## 2. 관광안내소

- 안내소란 각종 관광안내자료 및 장비를 갖추고 관광안내사(이하 “안내사”라 한다)가 관광객에게 전문적으로 관광정보를 제공하는 장소로서, 설치지역의 관광여건에 따라 관광과 관련된 안내·예약서비스·전시·물품 판매·휴게 및 지역커뮤니티의 역할까지 포괄적으로 수행할 수 있다
- 안내소 유형은 기능 및 서비스 제공범위에 따라 종합안내소, 일반안내소, 간이안내소로 구분한다.

<b>종합안내소</b>	○ 안내/예약, 여행편의 제공, 관광전시/홍보/판매/지역커뮤니티
<b>일반안내소</b>	○ 안내/예약, 여행편의 제공
<b>간이안내소</b>	○ 안내/예약

- 안내소 외부에는 운영시간, 제공서비스, 안내 가능 외국어, 근무시간 외에도 이용할 수 있는 1330 관광안내전화 정보 등을 포함한 안내문(참고: 별지1)을 관광객이 쉽게 식별할 수 있는 위치에 게시한다.
- 안내사는 명찰을 착용하고 안내 데스크 위에는 안내사 좌석별로 가능한 외국어를 표기한 명패를 비치한다.(참고: 별지2)
- 안내소 내·외부에 표출되는 모든 표기(안내문구, 전시기물 등)는 한국어와 영어를 기본으로 하고, 안내소 여건에 따라 중국어, 일어 등 기타 외국어를 추가할 수 있다.

※ 종합안내소, 일반안내소, 간이안내소에 해당하지 않는 관광안내소는 ‘비상설 관광안내소’로 규정한다. 비상설 관광안내소는 전문 안내사 없이 문화관광해설사 또는 자원봉사 인력으로 임시적으로 운영하고 있거나, 매표활동 및 관리소 운영을 병행하여 관광안내를 주 목적으로 하지 않는 안내소가 해당한다.

※ '관광안내소' 의 외국어 표기는 다음과 같다.

영어	Tourist Information Center
중국어 간체	旅游咨询处
중국어 번체	旅遊諮詢處
일본어(음독)	クァングァン・アンネソ
일본어(훈독)	観光案内所

### 3. 관광안내소 운영기관

- 안내소 운영기관은 안내소를 설치하고 전반적인 운영·관리에 대한 책임을 지는 기관으로서 안내소의 운영·관리는 직접 수행하거나 위탁할 수 있다.
- 안내소 운영기관은 위탁기관 선정 시, 위탁기관의 전문성 및 안내소 운영경험 여부 등을 충분히 고려하여야 한다. 업무를 수행한다.

### 4. 관광안내소 관리자

- 안내소 운영기관의 장은 안내소 운영·관리에 관한 사항을 전담할 관리자를 1인 이상 배치해야 한다.
- 안내소 관리자는 안내소 운영여건, 안내사 근무현황, 안내소 운영실적 등을 주기적(최소 월 1회 이상)으로 점검해야하며 전년도 실적을 면밀히 분석하여 연간 단위의 안내소 예산 및 인력 운영 계획을 수립해야 한다.

### 5. 관광안내사

- 안내사는 안내소에 상주하면서 관광객에게 각종 안내자료 및 장비를 활용하여 관광정보를 제공하는 사람을 말한다.
- 안내사는 관광객과 동행하며 관광자원에 대한 해설을 제공하는 자원봉사자 성격의 문화관광해설사와는 달리, 안내소 운영기관에 고용되어 안내소에서 업무를 수행한다.

■ ■ ■ 0000

## II. 설 치

0000  
■ ■ ■



## II. 설치

### 1. 유형별 입지

#### ● 안내소 입지 규정

- 안내소 유형별 입지는 관광지/도심, 교통거점지로 구분하여 기준을 마련한다. 다음 입지 규정에 부합되는 곳에 안내소 설치를 권장한다.
- 차량 및 도보를 이용한 접근용이 지점, 관광객이 많이 방문하는 지역, 주차장 확보가 가능 또는 인근 주차시설 보유 지역에 안내소 입지를 권장한다.

#### 1) 종합안내소

##### ▶ 관광지 및 도심

- 기본적으로 관광특구, 관광단지 및 연간 방문객수 100만 명 이상인 대표관광지 내에 설치한다.
- 단, 도시 지역 대표관광지 내에 설치하는 경우에는 반경 5km 이내에 자연공원, 유원지, 관광지 등 관광 관련 시설을 4개 이상 보유하고 있는 경우에 한한다.
- 도시 외 지역 대표관광지 내에 설치하는 경우, 반경 10km 이내에 자연공원, 유원지, 관광지 등 관광 관련 시설을 4개 이상 보유하고 있는 경우에 한한다.

##### ▶ 교통거점지

- 기본적으로 연간 관광객수 500만 명 이상인 지방자치단체(시/군/구) 역/버스 터미널에 입지할 수 있다.
- 공항 안내소의 경우, 10개 이상의 항공사가 정기운항 혹은 국내 50편/일 이상 운항하는 공항에 입지한다.(예: 인천, 김포, 김해, 제주공항)
- 항만 안내소의 경우, 3개 이상의 여객선사 정기운항 혹은 국내 50편 이상 운항하는 항만(예: 인천, 목포항)에 입지한다.

※ 단, 관광객의 자가 차량 이용비율이 높은 지역의 경우, 광역시 진입지점(IC 등) 및 연간 방문객 수 500만 명 이상인 기초자치단체의 진입지점 내 설치도 가능하다.

※ 종합안내소는 [전국 관광안내소 점검표] 81개 항목 중 55개 이상 충족해야 한다. [별지 14]

#### 2) 일반안내소

##### ▶ 관광지 및 도심

- 기본적으로 관광특구, 관광단지 및 연간 방문객수 70만 명 이상인 대표관광지 내에 설치한다.
- 단, 도시 지역 대표관광지 내에 설치하는 경우, 반경 5km 이내에 자연공원, 유원지, 관광지 등 관광 관련 시설을 3개 이상 보유하고 있는 경우에 한한다.
- 도시 외 지역 대표관광지 내에 설치하는 경우, 반경 10km 이내에 자연공원, 유원지, 관광지 등 관광 관련 시설을 3개 이상 보유하고 있는 경우에 한한다.

▶ 교통거점지

- 기본적으로 광역시 역/버스 터미널 또는 연간 방문객수 300만 명 이상인 기초자치단체(시/군) 역/버스 터미널에 입지할 수 있다.
- 공항 안내소의 경우, 5개 이상의 항공사가 정기적으로 운항하는 공항 혹은 국내 20편/일 이상 운항하는 공항(예: 양양, 청주 등)에 입지한다.
- 항만 안내소의 경우, 2개 이상의 여객선사 정기운항 혹은 국내 20편 이상 운항하는 항만(예: 군산, 부산항)에 입지한다.

※ 단, 관광객의 자가 차량 이용비율이 높은 지역의 경우, 광역시 진입지점(IC 등) 및 연간 방문객 수 300만 명 이상인 기초자치단체의 진입지점 내 설치도 가능하다.

※ 일반안내소는 [전국 관광안내소 점검표] 81개 항목 중 50개 이상 충족해야 한다. [별지 14]

### 3) 간이안내소

▶ 관광지 및 도심

- 기본적으로 관광특구, 관광단지 및 연간 방문객수 70만 명 이상인 대표관광지 내에 설치한다.
- 단, 도시 지역 대표관광지 내에 설치하는 경우, 반경 5km 이내에 자연공원, 유원지, 관광지 등 관광관련 시설을 2개 이상 보유하고 있는 경우에 한한다.
- 도시 외 지역 대표관광지 내에 설치하는 경우, 반경 10km 이내에 자연공원, 유원지, 관광지 등 관광 관련 시설을 2개 이상 보유하고 있는 경우에 한한다.

※ 상기기준에 부합하지 못하는 경우, 관광지 내 매표소/관리사무소 및 홍보물 비치 등을 통해 안내소 기능을 대체할 수 있다.

▶ 교통거점지

- 광역시 및 기초자치단체 내 역/버스 터미널/공항/항만에 입지할 수 있다.
- 또한, 관광객의 이동이 빈번한 지역으로 안내소 설치가 필요한 지점(결절지점, 지자체 진입지점) 등에 입지한다.

※ 간이안내소는 [전국 관광안내소 점검표] 81개 항목 중 45개 이상 충족해야 한다. [별지 14]

### ※ 관광관련 시설

- 입지 규정에서 관광관련 시설은 다음과 같다.

▶ 관광지구

- 자연공원으로 국립공원, 도립공원, 시립공원, 군립공원이 있으며, 관광특구, 관광단지, 관광지, 유원지, 해수욕장, 자연휴양림이 관광지구에 포함된다.

▶ **관광자원**

- 자연 관광자원으로 산, 폭포, 계곡, 댐, 석호, 온천, 약수, 동굴이 있다.
- 문화 관광자원으로 국가지정문화재인 국보, 보물, 사적, 천연기념물, 명승, 민속자료, 무형문화재가 있으며 광역시·도 지정문화재인 유형문화재, 기념물, 무형문화재, 민속자료, 문화재 자료, 등 록문화재 등이 있다.

▶ **관광시설**

- 운동오락시설로 유원시설, 카지노, 골프장, 스키장, 요트장, 조정장, 카누장, 빙상장, 자동차 경주 장, 승마장, 종합체육시설, 경마장, 경륜장, 경정장이 있다.
- 휴양문화시설로 관광농원, 민속촌, 수렵장, 동물원, 식물원, 수족관, 수영장, 산림휴양시설, 미술 관, 박물관, 전통사찰 등이 있다.
- 기타 관광시설로 청소년 수련시설이 있다.

## 4) 기타

▶ **임시안내소 설치**

- 지방자치단체의 판단에 따라 전국단위 행사 개최 시(체육, 문화·예술 축제, EXPO, 박람회 등) 행사기간 동안 임시안내소를 설치할 수 있다.

▶ **성수기에 자원봉사자 배치**

- 해수욕장과 같이 비수기, 성수기의 구분이 명확한 지역에는 성수기 중 자원봉사자를 ‘걸어다니 는 도우미’ 로 배치하여 관광객에게 찾아가는 안내서비스를 제공하도록 할 수 있다.

● **안내소 입지권장 및 제한**

## 1) 입지 권장사항

▶ **관광지 및 도심**

- 안내소 진입이 용이한 곳 또는 시야확보가 가능한 지점(가판대 과다로 인한 밀집지역 배제, 지 장물 미설치 지점), 관광객 주요 이동 지점, 특히 도심지의 경우 파출소 등 보안시설이 인접해 있는 지점에 입지하는 것을 권장한다.

▶ **교통거점지**

- 관광객 진입지점에 입지한다(예: 역/터미널 관광객 도착지점, 도로 진입지점).

## 2) 입지 제한사항

- 도시 지역은 반경 2km이내에 기 설치된 안내소가 있는 경우 신규 안내소 설치를 제한한다.
- 도시 외 지역은 반경 5km이내에 기 설치된 안내소가 있는 경우 신규 안내소 설치를 제한한다.

## 2. 유형별 보유집기

### ● 공간 구성

#### 1) 업무공간

- 업무공간이란 안내사가 방문객 응대, 전화 안내 등 안내 업무 및 제반행정 업무를 하는 공간으로 안내데스크, 회의실, Fax/프린터 등 업무집기 배치공간 등으로 구성된다.
- 안내사의 동선을 고려하여 집기를 배치함으로써 업무의 효율성을 증진시키며 유휴공간을 최소화하도록 한다.
- 또한 안내소의 쾌적한 상태유지와 원활한 정리정돈을 위해 수납공간을 충분히 활용해야 한다.

#### 2) 업무지원공간

- 업무지원공간은 크게 탕비공간과 홍보물 보관창고, 탈의실로 구성되며, 업무지원공간은 서비스 공간과 분리하여 방문객 시야에서 보이지 않는 곳에 위치하고 공간상 여의치 않은 경우에는 파티션(partition)을 설치하도록 한다.
- 탕비공간에는 냉장고, 정수기, 전자레인지 등을 설치하여 안내사들의 간단한 취사가 가능토록 하며, 탈의실에는 유니폼 및 출/퇴근복을 보관할 수 있는 락커를 설치한다.

#### 3) 서비스공간

- 방문객 편의공간과 관광홍보 콘텐츠를 전시하는 전시홍보 공간, 기념품 등을 판매하는 판매 공간으로 구분한다.
- 방문객 편의공간은 방문객이 자유롭게 편의시설을 이용하며 정보를 획득할 수 있는 공간으로 식음료대, 코인락커, 무료인터넷 등으로 구성된다.
- 전시홍보 공간에서는 지역의 역사, 개요, 주요 관광지 및 문화유적, 지역행사, 지역 명소 등을 대형지도, 대형사진, 대형TV, 키오스크, 터치스크린, 미니어처 모형, 판넬, 와이드칼라 등을 통해 홍보하도록 한다.

#### [공간별 콘텐츠]

구분	보유집기
전시홍보 공간	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 홍보대상 : 지역의 역사, 개요, 주요 관광지 및 문화유적, 지역행사, 지역명소, 추천코스</li><li>○ 홍보방식 : 대형지도, 대형사진, 대형TV, 키오스크, 터치스크린, 미니어처 모형, 판넬, 와이드칼라 등</li></ul>
판매 공간	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 기념품, 특산품, 토산품, 교통카드, 기초 의약품 등</li></ul>



〈전시홍보 공간〉



〈홍보 전시물〉

◎ 공간 구성과 관련된 평가 점검내용

점검내용 - 공간 구성		기본서비스	확장서비스	추가서비스
1)	안내데스크			
2)	기념품 샵			
3)	태극기 게양(시)			
4)	주변(50m 이내) 이용가능한 공공화장실			
5)	이용 가능한 주차장			
6)	휴게공간 (방문객의 편의공간)			
7)	멀티미디어 시설			
8)	배낭여행객을 위한 샤워시설			

● 유형별 보유집기

1) 종합안내소

○ 종합안내소의 각 공간별 보유집기는 다음과 같다.

[종합안내소 보유집기]

구분	보유집기
업무공간	○ 안내데스크(최소 안내인력 4인 기준), PC, 전화, FAX, 복사기, 프린터, 수납장, 사무용 책상 및 의자, 회의용 책상 및 의자
업무지원공간	○ 탕비실(정수기, 냉장고, 전자레인지), 탈의실(락커), 홍보물 보관고
서비스공간	○ 대형 PDP TV, 대형 입체지도, 전시 기물, 방문객용 PC(2대), 방문객용 의자, 홍보물 비치대, 코인락카, 식음료대(정수기 및 자판기 등), 화장실, 냉난방시설

## 2) 일반안내소

○ 일반안내소의 각 공간별 보유집기는 다음과 같다.

### [일반안내소 보유집기]

구분	보유집기
업무공간	○ 안내데스크(최소 안내인력 3인 기준), PC, 전화, FAX, 복사기, 프린터, 수납장, 사무용 책상 및 의자, 회의용 책상 및 의자
업무지원공간	○ 정수기, 냉장고, 탈의실, 홍보물 보관창고
서비스공간	○ 방문객용 PC(2대), 방문객용 의자, 홍보물 비치대, 코인락카, 식음료대(정수기 및 자판기 등), 화장실, 냉난방시설

## 3) 간이안내소

간이안내소의 각 공간별 보유집기는 다음과 같다.

### [간이안내소 보유집기]

구분	보유집기
업무공간	○ 안내데스크(최소 안내인력 2인 기준), PC, 전화, FAX, 복사기, 프린터, 수납장, 사무용 책상 및 의자
업무지원공간	○ 간이 탈의실, 홍보물 보관 수납장
서비스공간	○ 홍보물 비치대(내·외부), 정수기, 냉난방시설

### ◎ 보유집기와 관련된 평가 점검내용

점검내용 - 보유집기		기본서비스	확장서비스	추가서비스
1)	전화기			
2)	팩스			
3)	컴퓨터/인터넷			
4)	공공 wifi 환경			
5)	프린터/복사기			
6)	관내 안내 지도 (부착용)			
7)	정보게시판 (휴무일, 운영시간, 운영시간 이후 연락처 확인 가능)			
8)	엽서 수신함 (엽서 판매)			
9)	멀티미디어 스크린			
10)	운영시간 이후 브로셔 또는 책자 배포가 가능함			

### 3. 유형별 디자인

※ 관광안내소 표준디자인 개발은 산업통상자원부(전 지식경제부) 공공디자인 개선사업 과제로 선정되어 추진되었으며, (주)케이씨환경디자인이 수행하였다. 따라서 본 표준디자인은 안내소 설치를 위한 참고사항임을 밝힌다.

#### ● 기본 디자인(외부)

○ 관광안내소 표준디자인은 전국 어디서나 적용할 수 있는 통합적인 디자인으로써, 안내소 입지에 따라 적합한 응용 디자인(도심형, 전통형)을 선택할 수 있다.

##### ▶ 재질

- 유리(Glass)재질을 사용하여 투명한 건물외벽을 연출함으로써, 방문객의 시인성 확보 및 접근성을 향상한다. 단, 단열효과 및 안전성 등을 위하여 로이복층유리 및 버티컬 강화유리 등을 사용하는 게 좋다.
- 단, 외부시야 차단이 필요한 공간(예: 업무지원공간, 화장실 등)이 위치한 면의 경우 콘크리트와 같은 불투명 재질을 사용하거나 포인트 월(point wall)로 처리할 수 있다.

##### ▶ 안내소 유형별 특이사항

- 종합 및 일반안내소는 기본형태를 1층으로 하되, 부지확보가 어려울 경우 2층 건물로 설치할 수 있다.
- 안내소 건물과 안내 사인폴 사이에 중정(건물 중간에 배치된 마당 또는 홀)을 두어 여유로운 느낌을 주며 방문객 휴게공간 등으로 활용할 수 있다.
- 간이안내소는 기본형태를 육각형으로 하여 외부와의 접촉면을 극대화하며, 안내창의 높이(지상 1m~1.54m)를 여유롭게 하여 편안한 안내서비스가 가능케 한다.

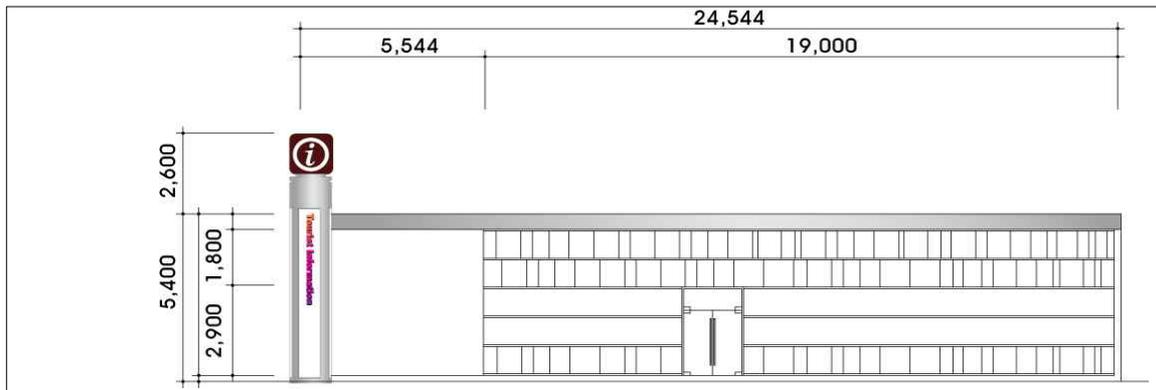
##### ▶ 안내사인

- 'i' 픽토그램을 최대한 부각시켜 안내소라는 정체성을 확립하며 조명을 사용하여 야간에 시인성을 높일 수 있도록 한다.

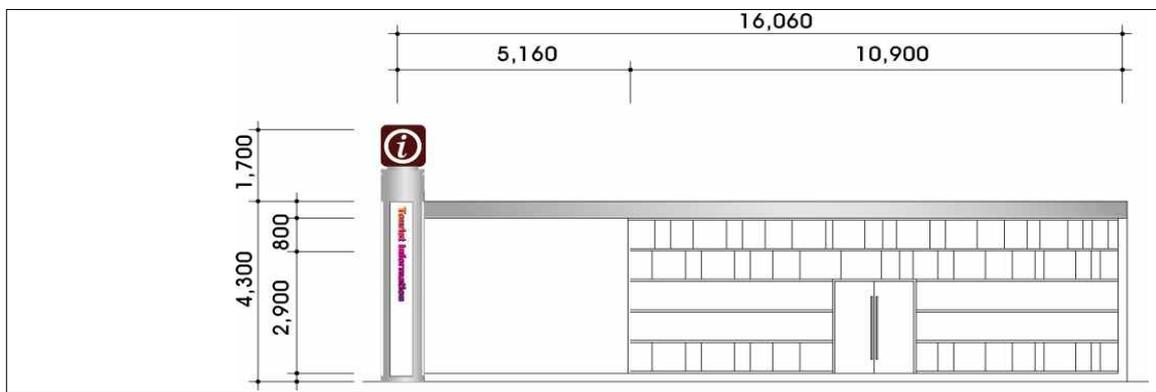
##### ▶ 건축비

- 최종 실시설계안에 따라 달라지나, 안내소 유형별 대략적인 건축비용은 종합·일반안내소의 경우 3.3㎡ 당 440~460만원, 간이안내소의 경우 부스1개당 4~5천만 원으로 예상할 수 있다.

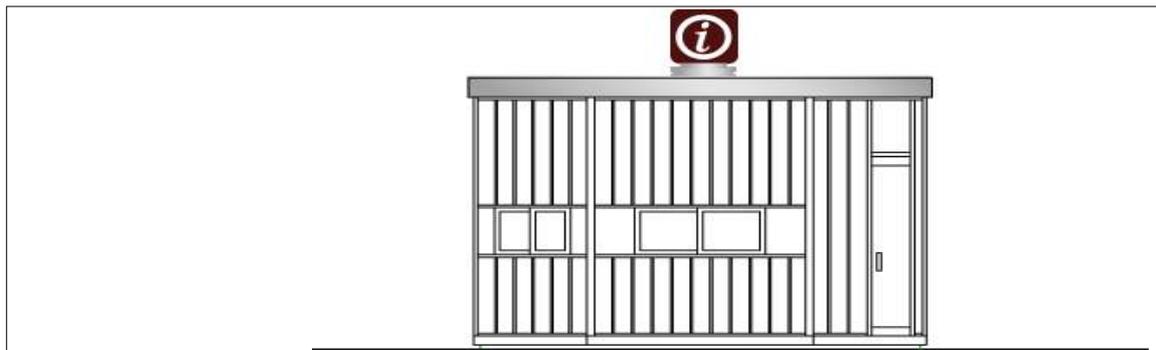
[기본디자인]



<종합안내소>



<일반안내소>

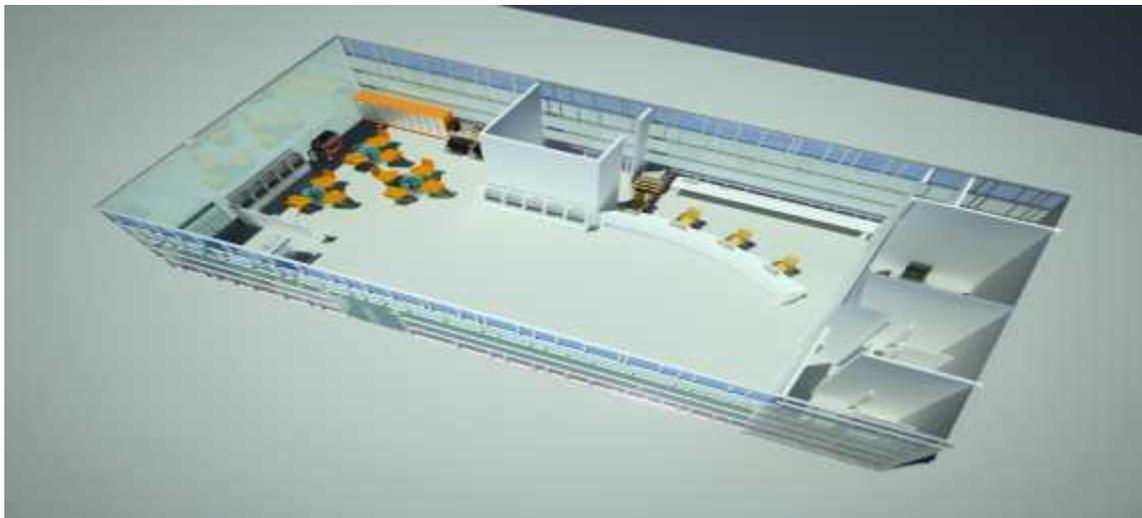


<간이안내소>

● 기본 디자인(내부)

1) 종합안내소

- 종합안내소는 업무공간, 업무지원공간, 서비스공간(방문객 편의공간, 전시홍보 공간)으로 구성된다.
- 방문객 시선의 흐름에 따라 이용 빈도가 높은 시설물(안내데스크, 홍보물 비치대, 방문객 편의시설 등)을 집중 배치하여, 이용의 효율성을 증대한다.
- 안내데스크는 안내소 출입구 정면으로부터 약간 측면에 위치하며 방문객 편의시설과 분리하여 방문객 출입 시 시야확보가 가능함과 동시에 자유로운 출입이 가능케 한다.
- 방문객 편의시설과 회의실, 탕비실 등의 업무지원공간을 분리하여 안내사의 업무효율을 증대하며, 홍보물 보관창고는 홍보물 입/출고가 용이하도록 안내데스크 및 홍보물 비치대와 인접한 곳에 위치하도록 한다.
- 특히, 중앙 홀을 설치하여 동선의 분리를 유도하고, 전시홍보 공간 및 기념품판매 공간을 입구와 가깝게 배치하여 자연스럽게 노출하였다.
- 권장 면적: 182.40㎡(55평)



[조감도]



[평면도]

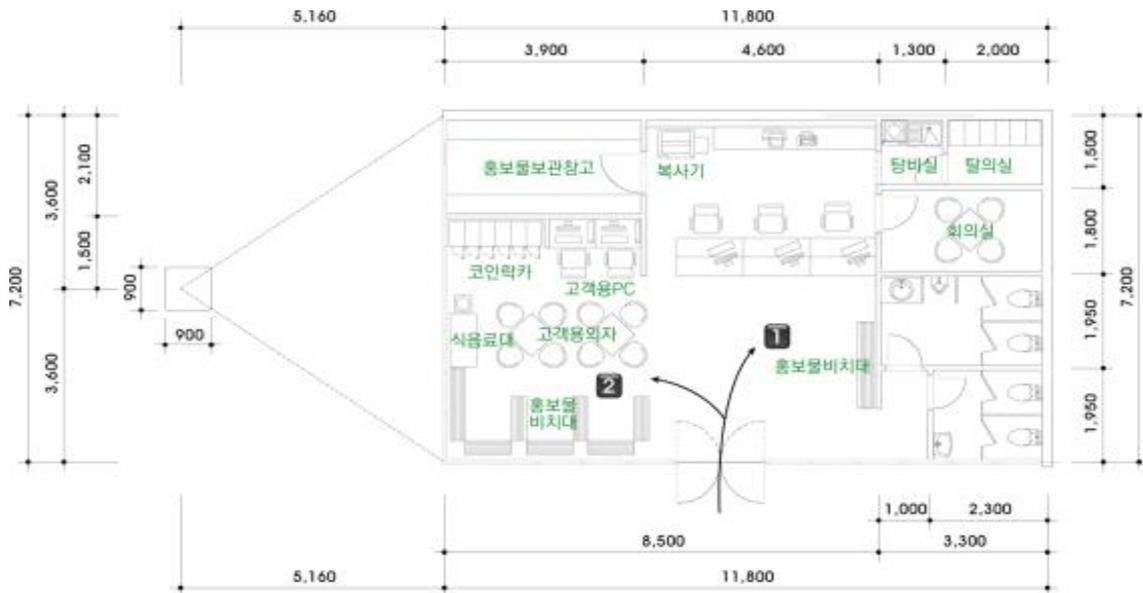
※ 1층을 기본형태로 하되 2층 건물로 설치 시, 업무공간 중 일부(안내데스크) 및 서비스공간을 1층, 업무공간 중 일부(회의실 및 사무실), 업무지원공간을 2층으로 배치한다.

## 2) 일반안내소

- 일반안내소 공간구성은 업무공간, 업무지원공간, 서비스공간으로 구성한다.
- 종합안내소와 마찬가지로 방문객 시선의 흐름에 따라 이용 빈도가 높은 시설물(안내데스크, 홍보물 비치대, 방문객 편의시설 등)을 집중 배치하여, 이용의 효율성을 증대한다.
- 안내데스크와 방문객 편의공간을 분리하여 방문객의 편안함을 유도하며, 방문객 편의공간과 업무지원공간(회의실, 탕비실 등)을 분리하여 안내사의 업무효율을 증대한다.
- 권장 면적: 84.96㎡(26평)



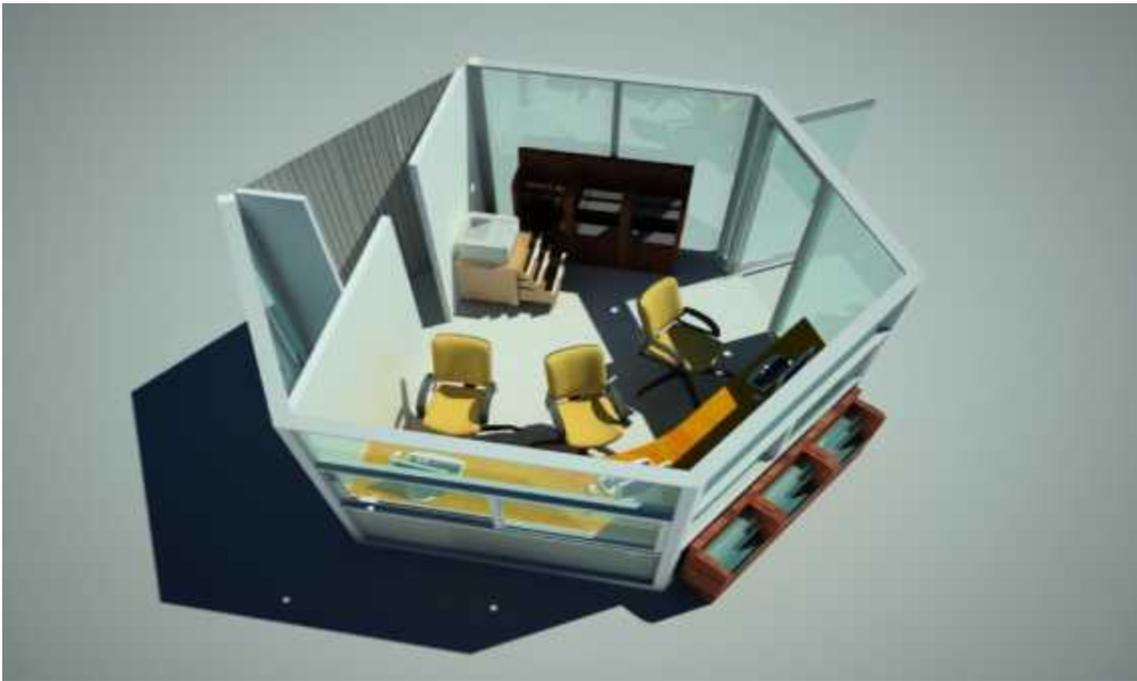
[조감도]



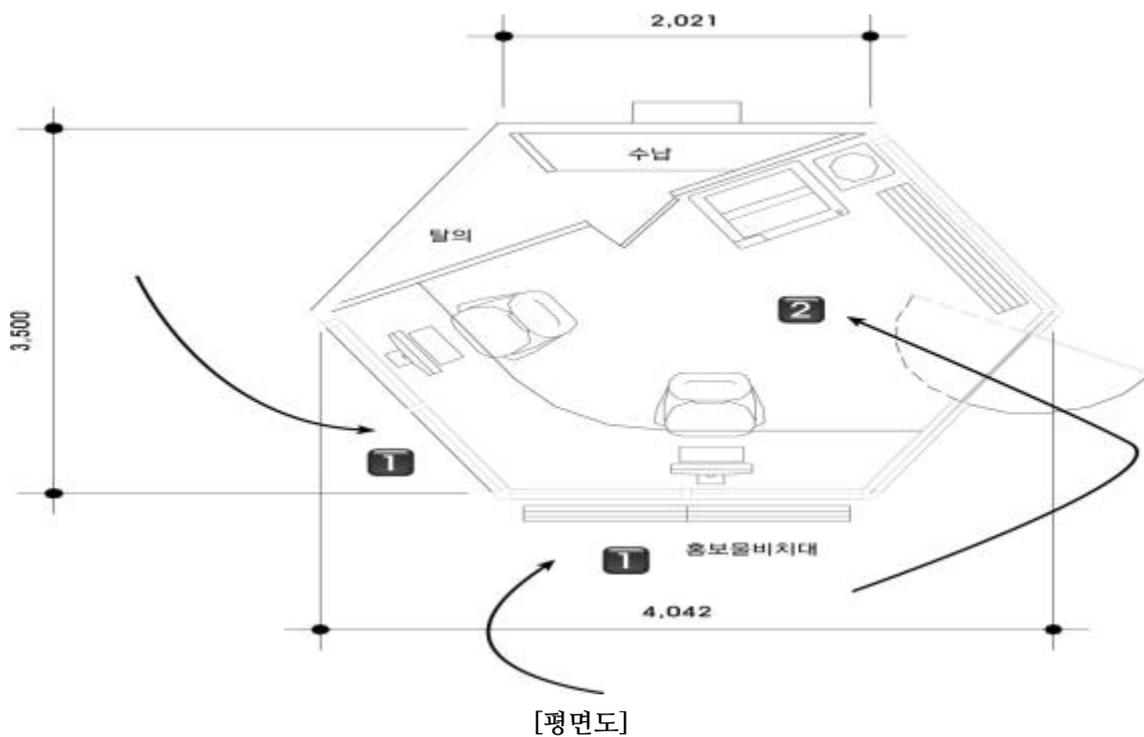
[평면도]

### 3) 간이안내소

- 간이안내소 공간구성은 업무공간, 업무지원공간으로 구성한다.
- 내부진입을 통하지 않고도 창을 통하여 안내가 가능토록 하여 자유로운 이용 및 접근성을 향상시켰으며, 안내데스크와 수납공간/탈의실을 분리하여 근무자를 위한 여유공간을 확보하고 안내소의 내부미관을 개선하였다.
- 권장 면적: 10.6㎡(3.2평)



[조감도]



● 응용 디자인

1) 도심형 1

▶ 종합안내소

[조감도]

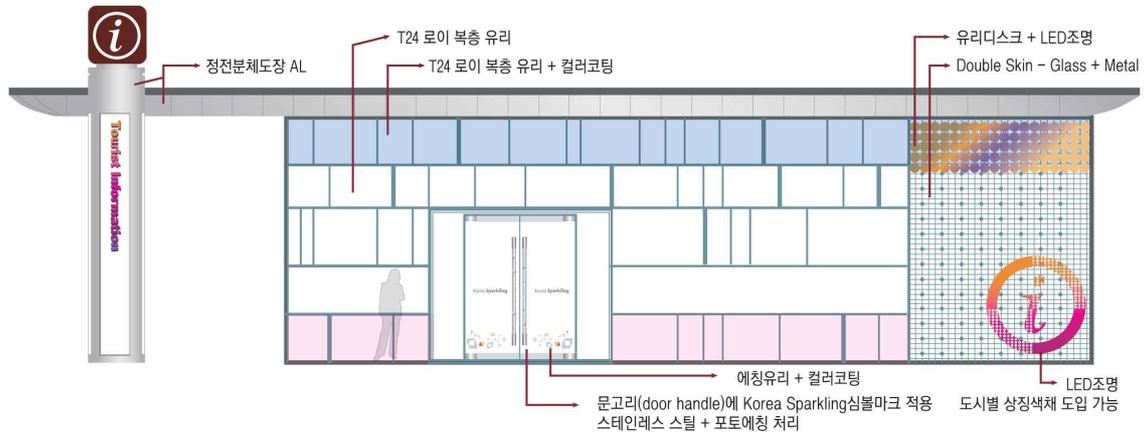


<외부>

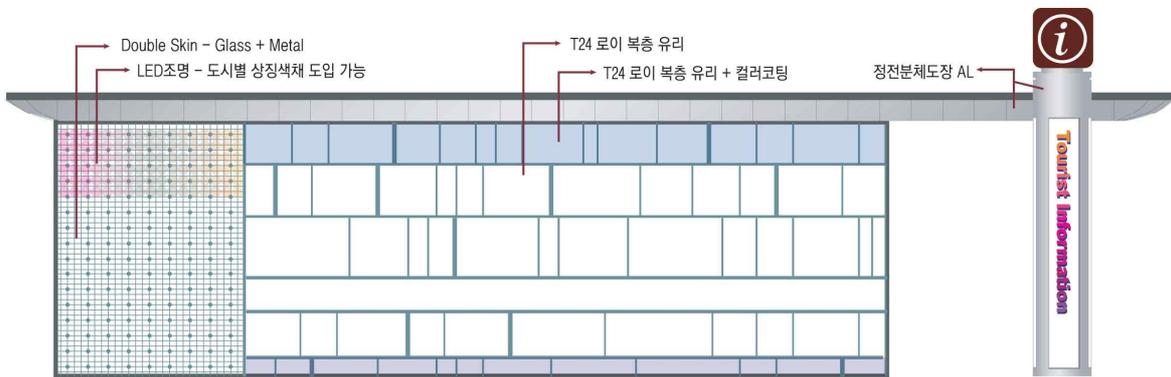


<내부>

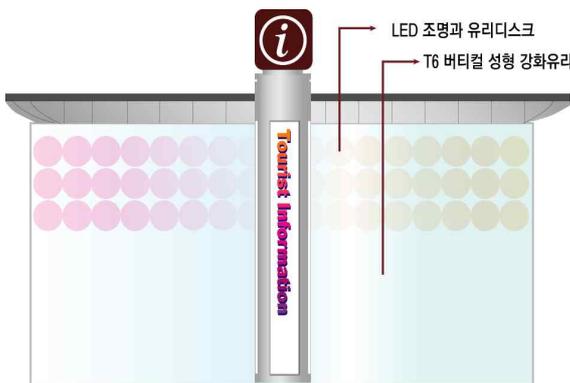
[외부 디자인]



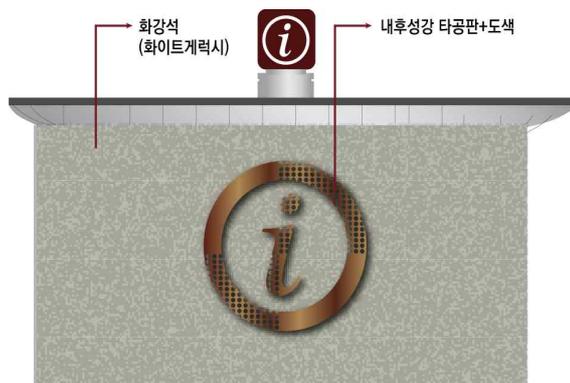
<정면>



<후면>



<좌측면>



<우측면>

○ 컨셉(concept): 현대적 소재 및 조명 활용에 따른 입체적 이미지 체인지를 통해 역동적인 도시 분위기를 연출

○ 재질

- 외부 벽면은 전체적으로 단열 효과가 우수한 로이복층유리를 사용하며 상부에는 컬러코팅으로 처리하여 단조로움을 방지한다.
- 좌측 벽면은 버티컬 성형 강화유리를 사용한다.
- 우측 벽면은 화강석(화이트 갤럭시)을 사용하여 재질 고유의 이미지를 연출한다.
- 또한 상부프레임과 안내사인의 재질은 정전분체도장 알루미늄을 사용한다.



메탈패브릭



정전분체도장 AL



유리

○ 색채



M 100



C 2  
M 53  
Y 92



C 91  
M 11



C 30  
M 15



M 15

○ 전면(포인트 월)

- 면적: 전체면적의 20% 이내에 포인트 월을 도입할 수 있다.
- 안내소 화장실이 위치하는 우측에 불투명 소재의 포인트 월을 도입하여 공간의 외부노출을 피하는 효과를 누릴 수 있다.
- 소재: 포인트 월의 상부에는 불투명 강화유리 내피와 메탈 패브릭 외피, LED조명을 사용하며, 하단은 심플하고 감각적인 타이포그래픽이 시간차에 따라 컬러가 변화하는 형태이다(지역별 상징색채 도입 가능).

[포인트그래픽 컬러체인지]



- 단, 예산 등의 이유로 조명사용이 어려울 경우, 아트글라스를 이용하여 이미지를 표현할 수 있다.

o 후면: 전면과 동일한 포인트 월 도입

o 좌측(그래픽 도입)

- 면적: 상부의 45% 이내에 그래픽 요소를 도입할 수 있다.
- 과도한 컬러 및 슈퍼 그래픽 사용을 자제하고 저채도의 단순도형 패턴을 활용한다.
- 소재: LED조명과 유리디스크를 사용하며, 컬러 시트지로 대체할 수 있다.

o 우측(그래픽 도입)

- 내후성장 타공판에 도색을 하여 재질고유의 이미지를 연출하며 'i' 픽토그램을 그래픽으로 도입하여 안내소의 정체성을 강화한다.

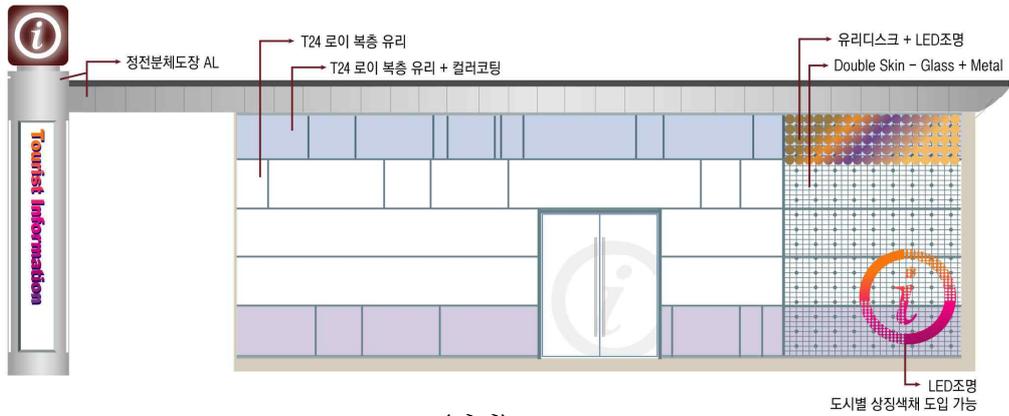
▶ 일반안내소

[조감도]

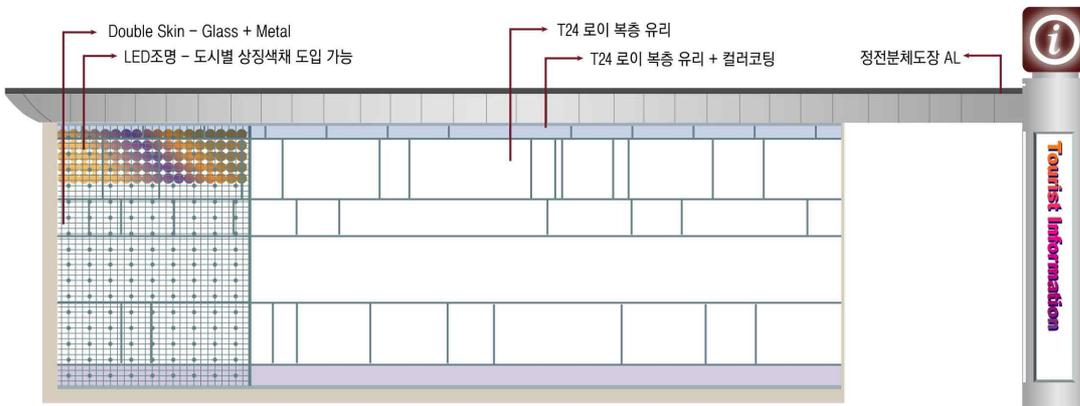


<외부>

[외부 디자인]



<정면>



<후면>



<좌측면>



<우측면>

○ 재질, 색채, 그래픽 요소 등은 종합안내소와 동일하다.

▶ 간이안내소

[조감도]

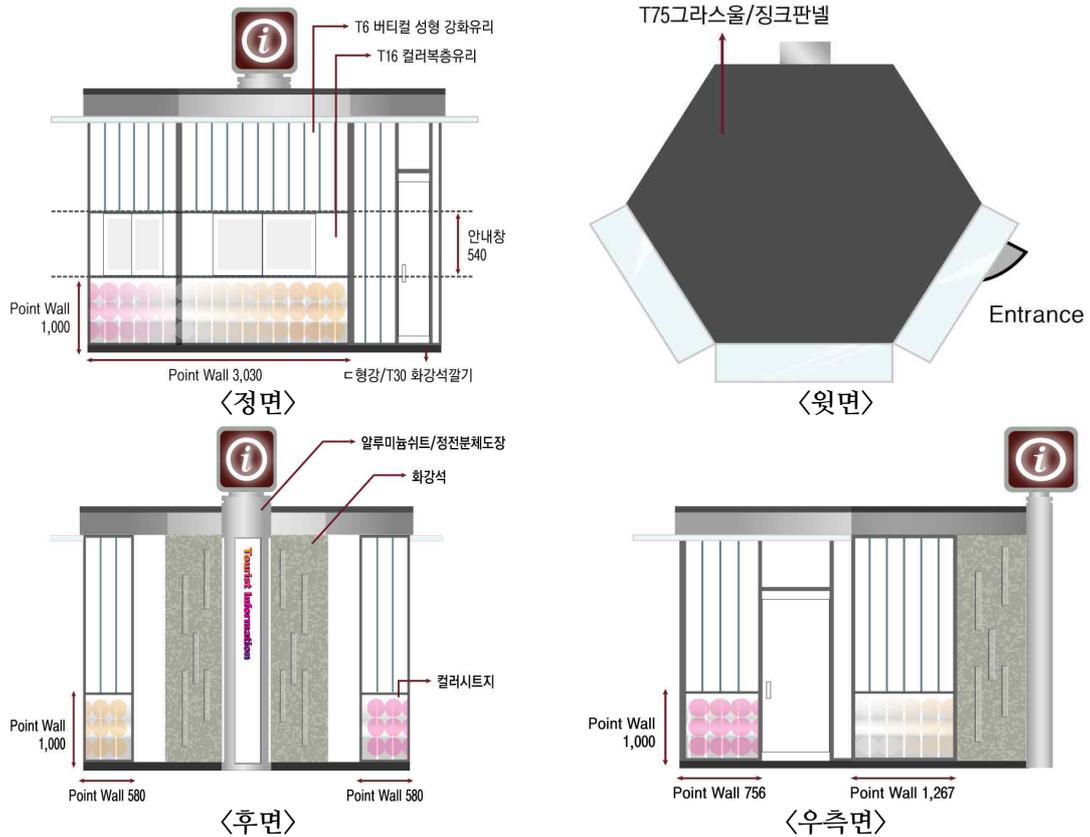


〈주경〉



〈야경〉

[외부 디자인]



○ 재질

- 외부 벽면은 로이복층유리 및 버티컬 강화유리를 사용하며, 버티컬 성형강화 유리 사용이 불가할 경우 로이복층유리를 사용한다.
- 면적의 15%는 화강석 타일로 단열 및 외부시야 차단 효과를 누린다.



화강석(화이트갤럭시)



정전분체도장 AL



유리

○ 색채



M 40



C 2  
Y 14  
K 38



C 8  
M 42  
Y 78



M 3  
Y 6  
K 16

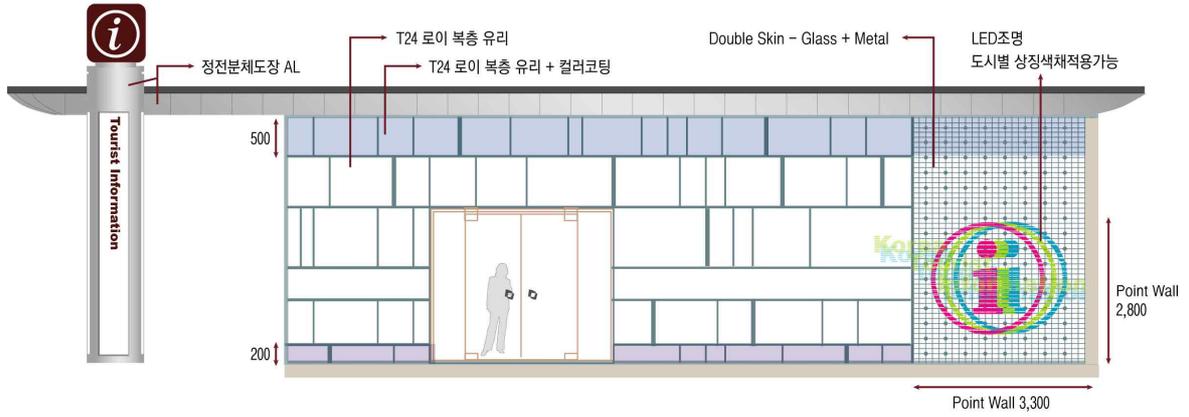
○ 포인트 율

- 면적: 안내소 하부로부터 1m, 출입문과 개별소재 사용면적을 제외한 전면에 적용할 수 있다.
- 저채도의 단순도형 패턴 그래픽을 컬러 시트지를 부착하여 표현한다.

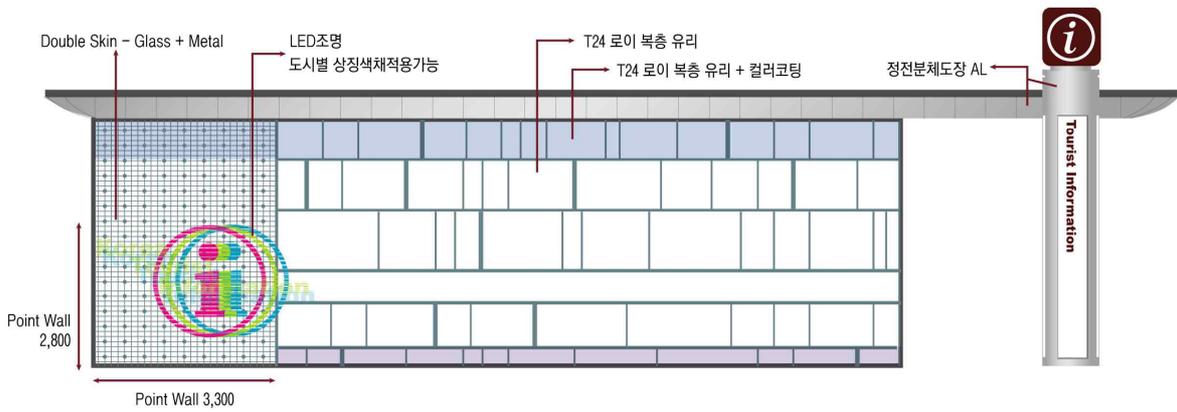
2) 도심형 2

▶ 종합안내소

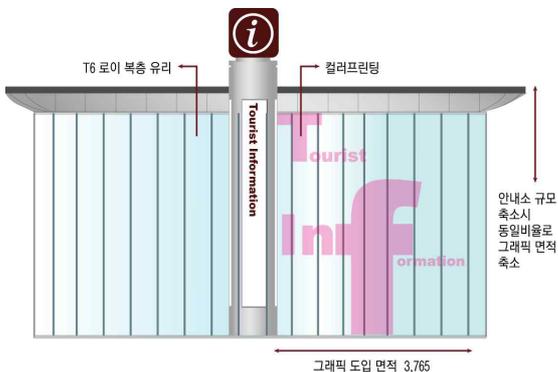
[외부 디자인]



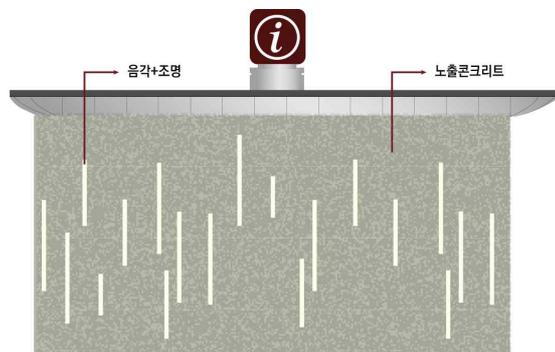
<정면>



<후면>



<좌측면>



<우측면>

○ 재질

- 외부 벽면은 전체적으로 단열효과가 우수한 로이복층유리를 사용하며 상부에는 컬러코팅으로 처리하여 단조로움을 방지한다.
- 좌측 벽면은 T6 로이복층유리를 사용한다.
- 우측 벽면은 유리와 접착력이 좋은 노출콘크리트를 사용한다.
- 상부프레임과 안내사인의 재질은 정전분체도장 알루미늄을 사용한다.



메탈페브릭



정전분체도장 AL



유리

○ 색채



M 100



C 34  
Y 98



C 100  
M 2



C 30  
M 15



C 20  
M 20

○ 전면(포인트 월)

- 면적: 전체면적의 20% 이내에 포인트 월을 도입할 수 있다.
- 안내소 화장실이 위치하는 우측에 불투명 소재의 포인트 월을 도입하여 외부시야를 차단하는 효과를 누릴 수 있다.
- 소재: 불투명 강화유리 내피와 메탈페브릭 외피를 사용하며 LED조명을 사용한 컬러체인지로 활기찬 도심 이미지를 연출한다(지역별 상징색채 도입 가능).
- 단, 예산 등의 이유로 조명사용이 어려울 경우, 아트글라스를 이용하여 이미지를 표현할 수 있다.

○ 후면: 전면과 동일한 포인트 월 도입

○ 좌측(그래픽 도입)

- 면적: 상부의 45% 이내에 그래픽 요소를 도입할 수 있다.
- 과도한 컬러 및 슈퍼 그래픽 사용을 자제하고 단일색상의 타이포 그래픽을 컬러프린팅한다.

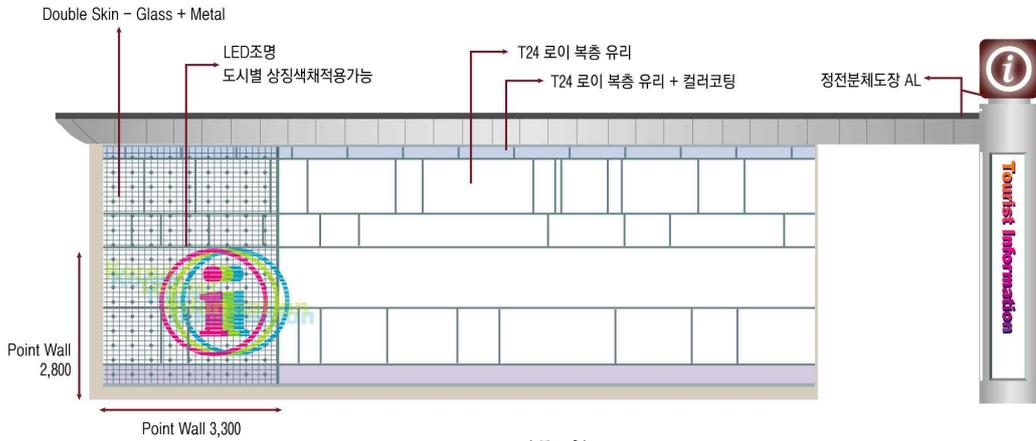
○ 우측(그래픽 도입)

- 노출콘크리트를 음각+조명 처리하여 야간에도 시인성을 높인다.

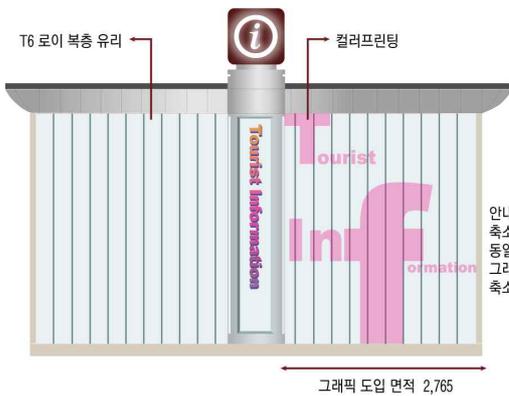
▶ 일반안내소  
[외부 디자인]



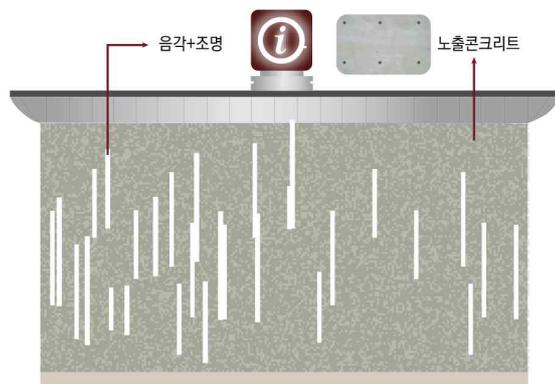
<정면>



<후면>



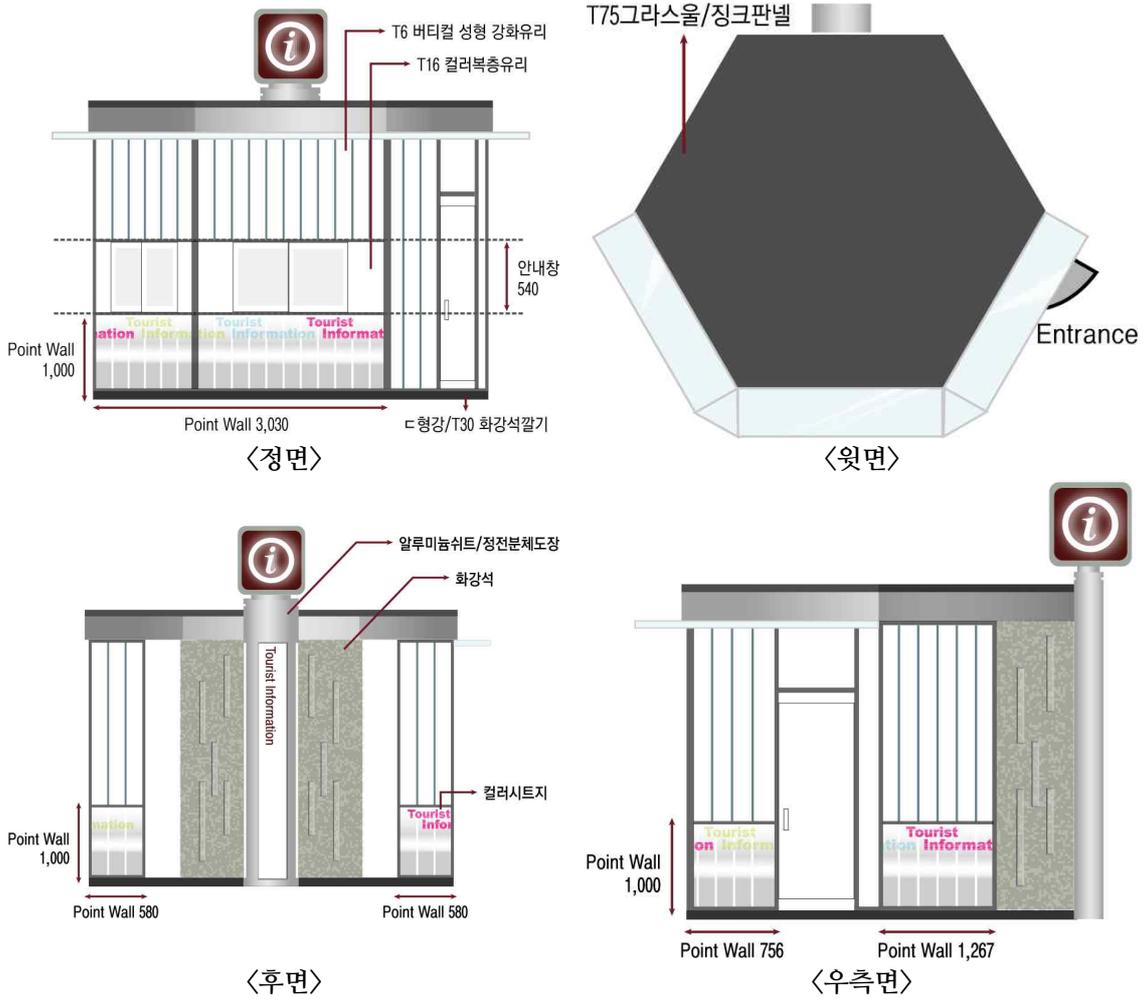
<좌측면>



<우측면>

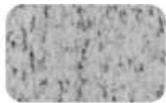
○ 재질, 색채, 그래픽 요소 등 종합안내소와 동일

▶ 간이안내소  
[외부 디자인]



○ 재질

- 외부 벽면은 로이복층유리 및 버티컬 강화유리를 사용하며, 버티컬 성형강화유리 사용이 불가할 경우 로이복층유리를 사용한다.
- 면적의 15%는 화강석 타일로 단열 및 외부시야 차단 효과를 누린다.



화강석(카멜리아화이트)



정전분체도장 AL



유리

## ○ 색채



## ○ 포인트 율

- 면적: 안내소 하부로부터 1m, 출입문과 개별소재 사용면적을 제외한 전면에 적용할 수 있다.
- 타이포 그래픽 형태의 그래픽을 컬러 시트지를 부착하여 표현한다.

### 3) 전통형 1

#### ▶ 종합안내소

[조감도]

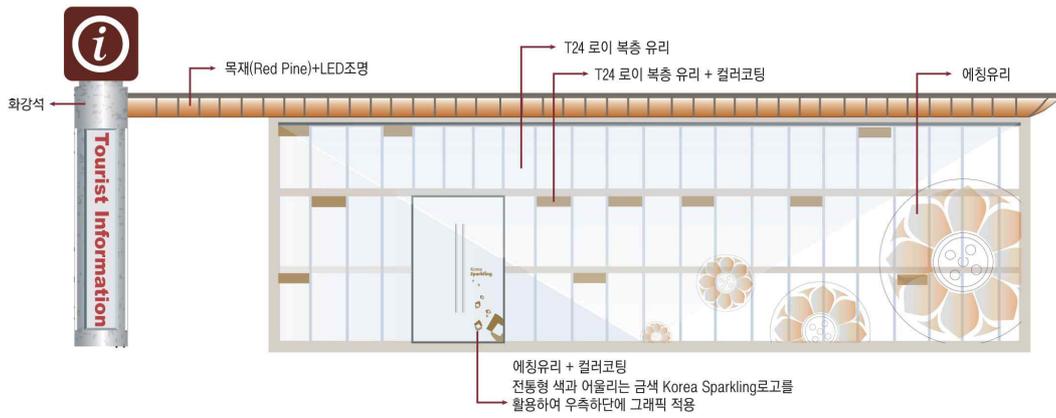


<외부>

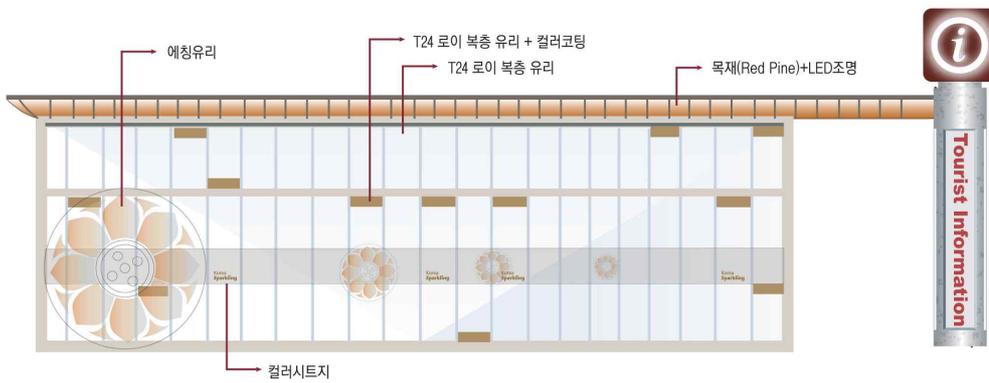


<내부>

[외부 디자인]



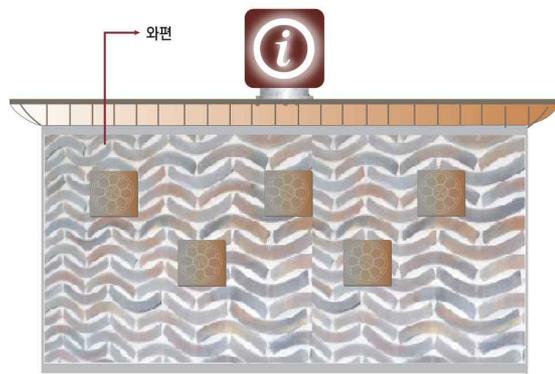
<정면>



<후면>



<좌측면>



<우측면>

○ 컨셉(concept)

- 투영소재인 외벽의 장점을 살리는 여백을 강조한 포인트 그래픽
- 연화문 수막새를 현대적으로 재해석하여 전체적인 모티브로 표현

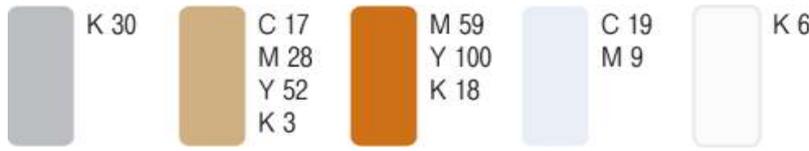
○ 재질

- 외부 벽면은 전체적으로 단열 효과가 우수한 로이복층유리를 사용하며 벽면의 중간 중간을 컬러코팅 처리하여 색채감을 준다.
- 좌측 벽면은 T6 버티컬 성형 강화유리를 사용한다.
- 우측 벽면은 외편을 사용하여 재질고유의 전통적인 이미지를 살린다.
- 상부프레임은 목재(red pine)에 LED조명처리를 하여 포인트를 연출하며 안내사인은 화강석을 사용하여 전통적인 이미지를 강조한다.



화강석(화이트갤럭시) Red Pine 정전분체도장 AL 유리

○ 색채



○ 전면(포인트 월)

- 면적: 전체면적의 20% 이내에 포인트 월을 도입할 수 있다.
- 안내소 화장실이 위치하는 우측에 불투명 소재의 포인트 월을 도입하여 외부시야를 차단하는 효과를 누릴 수 있다.
- 소재: 연화문 그래픽을 에칭유리로 표현한다. 에칭유리 표현이 어려울 경우, 컬러 시트지를 부착한다.

○ 후면: 전면과 동일한 포인트 월 도입

○ 좌측(그래픽 도입)

- 면적: 전체면적의 35% 이내에 그래픽 요소를 도입할 수 있다.
- 소재: 연화문 그래픽을 에칭유리로 표현한다. 에칭유리 표현이 어려울 경우, 컬러 시트지로 표현할 수 있다.

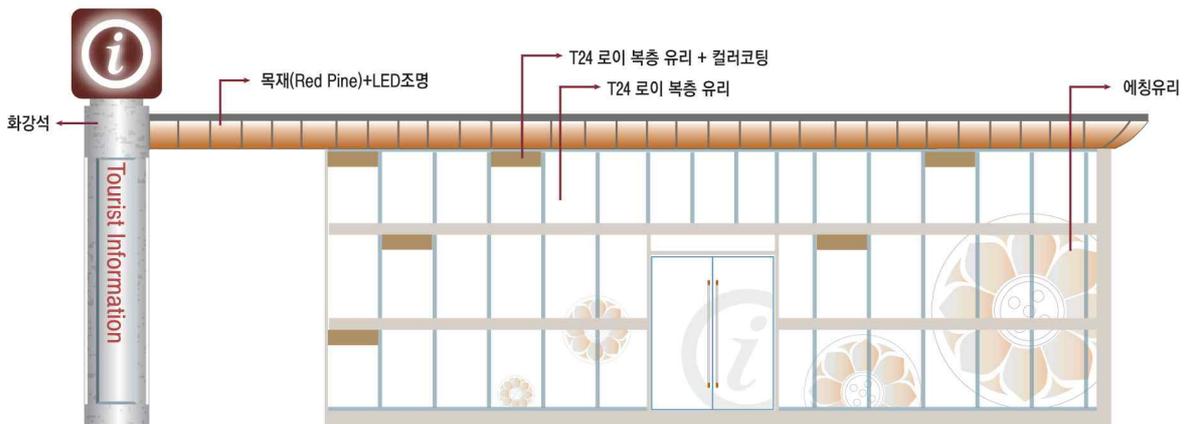
▶ 일반안내소

[조감도]

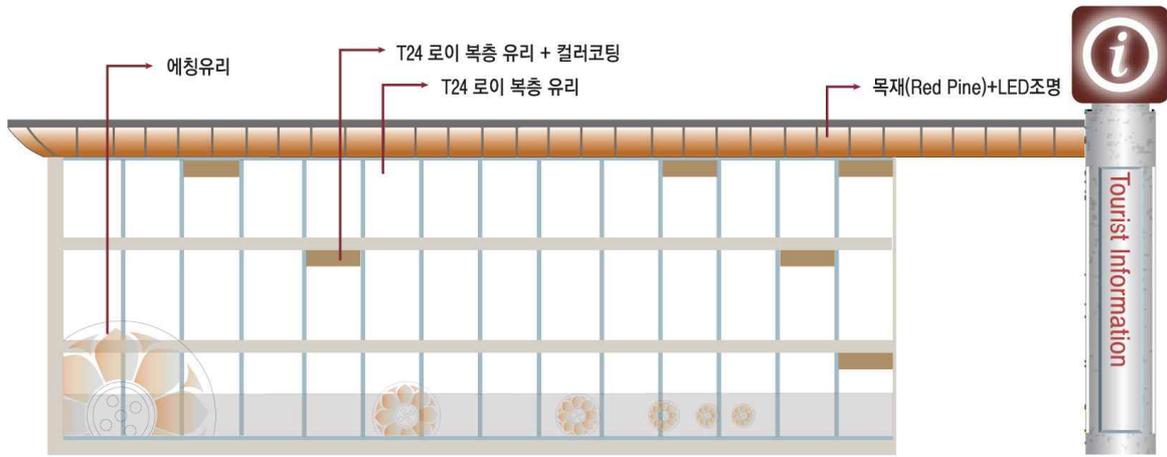


<외부>

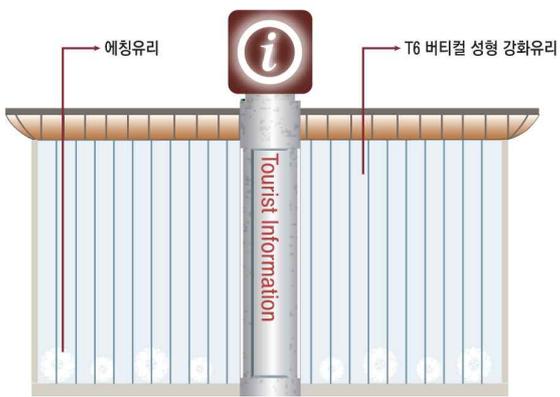
[외부 디자인]



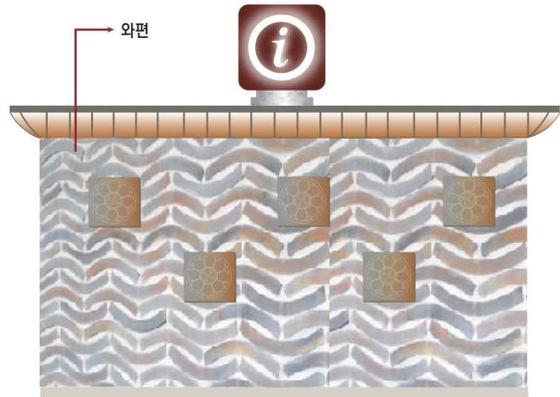
<정면>



<후면>



<좌측면>



<우측면>

- 재질, 색채, 그래픽 요소 등 종합안내소와 동일

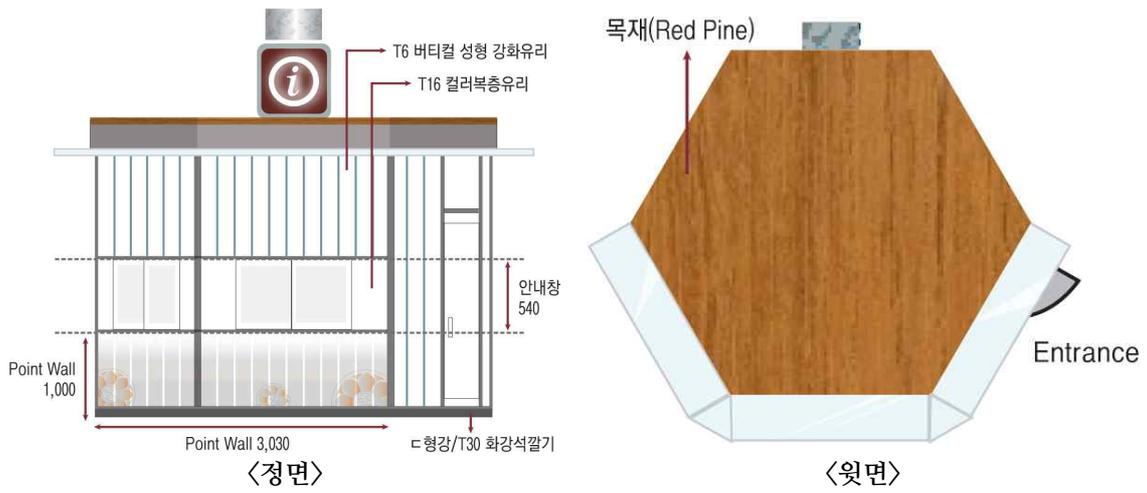
▶ 간이안내소

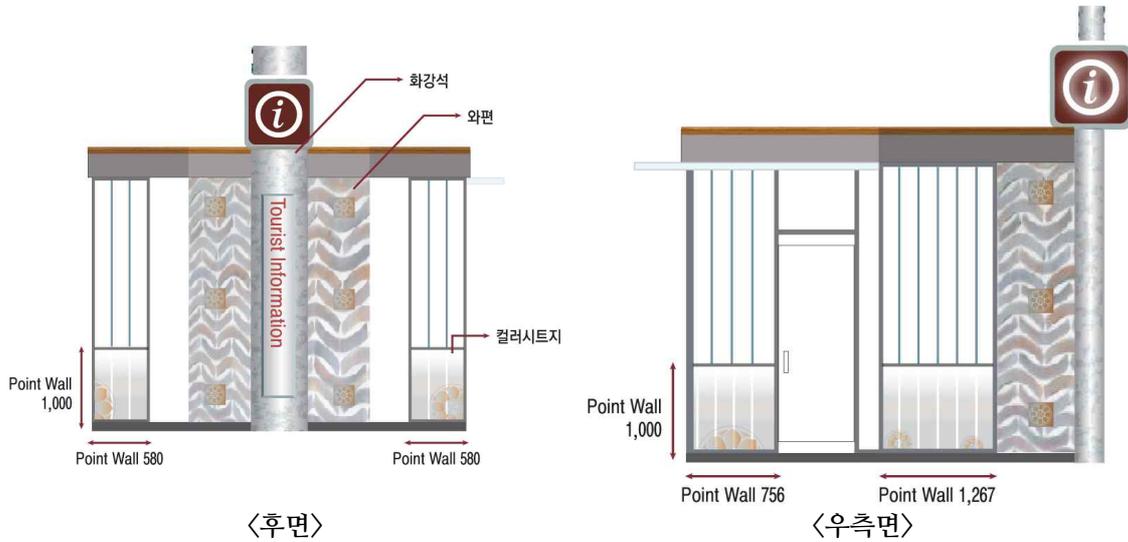
[조감도]



<외부>

[외부디자인]





○ 재질

- 외부 벽면은 로이복층유리 및 버티컬 강화유리를 사용하며, 버티컬 성형강화유리 사용이 불가할 경우 로이복층유리를 사용한다.
- 면적의 15%는 외편 타일로 단열 및 외부시야 차단 효과를 누린다.



화강석(화이트갤럭시) Red Pine 정전분체도장 AL 유리

○ 색채



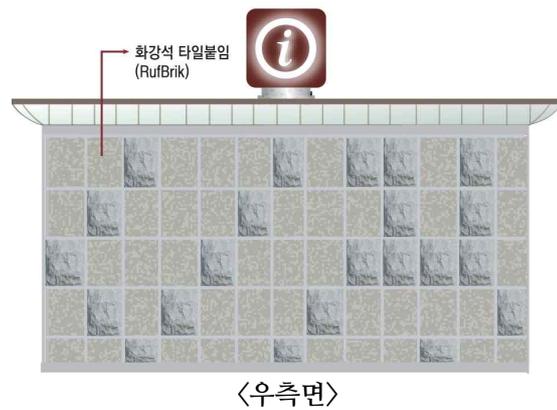
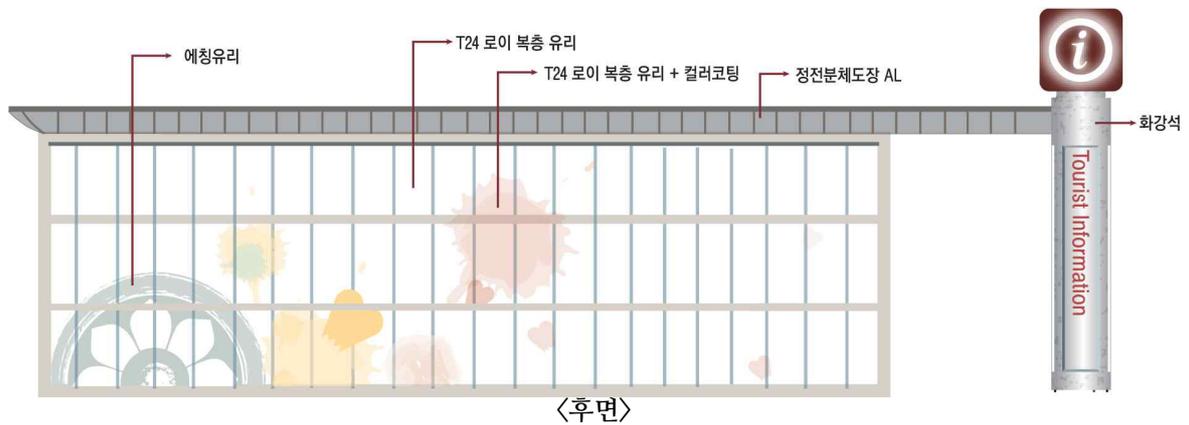
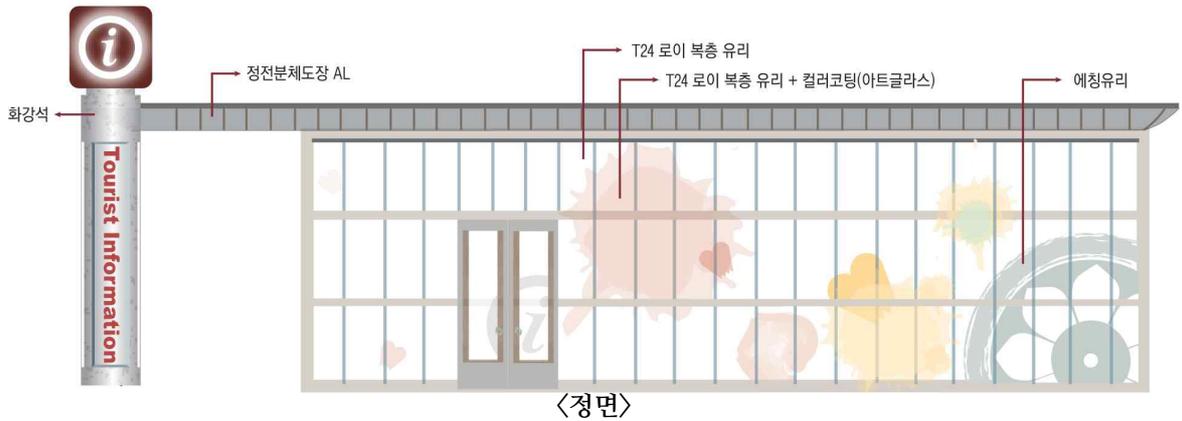
○ 포인트 윌

- 면적: 안내소 하부로부터 1m, 출입문과 개별소재 사용면적을 제외한 전면에 적용할 수 있다.
- 소재: 연화문 그래픽을 에칭유리로 표현한다. 에칭유리 표현이 어려울 경우, 컬러 시트지로 표현할 수 있다.

4) 전통형 2

▶ 종합안내소

[외부 디자인]



○ 재질

- 외부 벽면은 전체적으로 단열 효과가 우수한 로이복층유리를 사용한다.
- 좌측 벽면은 T6 버티컬 성형 강화유리를 사용한다.
- 우측 벽면은 화강석 타일을 붙여 입체감을 살린다.
- 상부프레임은 정전분체도장 알루미늄을 사용하며 안내사인은 화강석을 사용하여 전통적인 이미지를 강조한다.



화강석(화이트갤럭시)



정전분체도장 AL



유리

○ 색채



C 7  
Y 7  
K 18



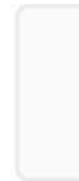
M 14  
Y 47



C 2  
M 42  
Y 29



C 27  
Y 25



K 6

○ 전면(포인트 월)

- 면적: 전체면적의 40% 이내에 포인트 월을 도입할 수 있다.
- 안내소 화장실이 위치하는 우측에 불투명 소재의 포인트 월을 도입하여 외부시야를 차단하는 효과를 누릴 수 있다.
- 소재: 연화문 그래픽을 에칭유리로 표현하며 먹물의 번짐효과는 컬러코팅(아트글라스 기법)으로 표현한다. 에칭유리 표현 및 컬러코팅이 어려울 경우, 컬러 시트지를 부착한다.

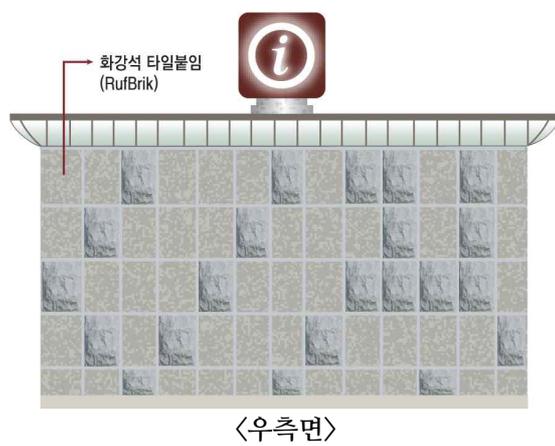
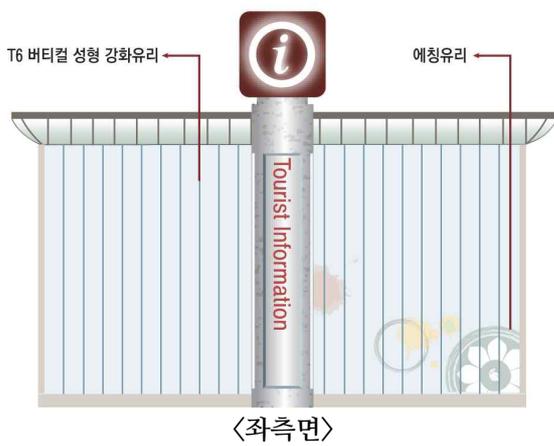
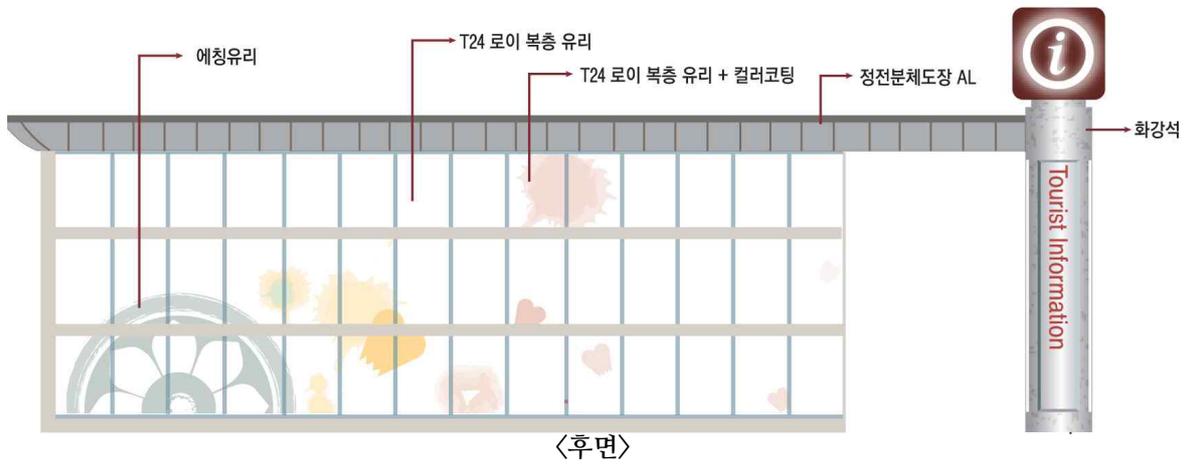
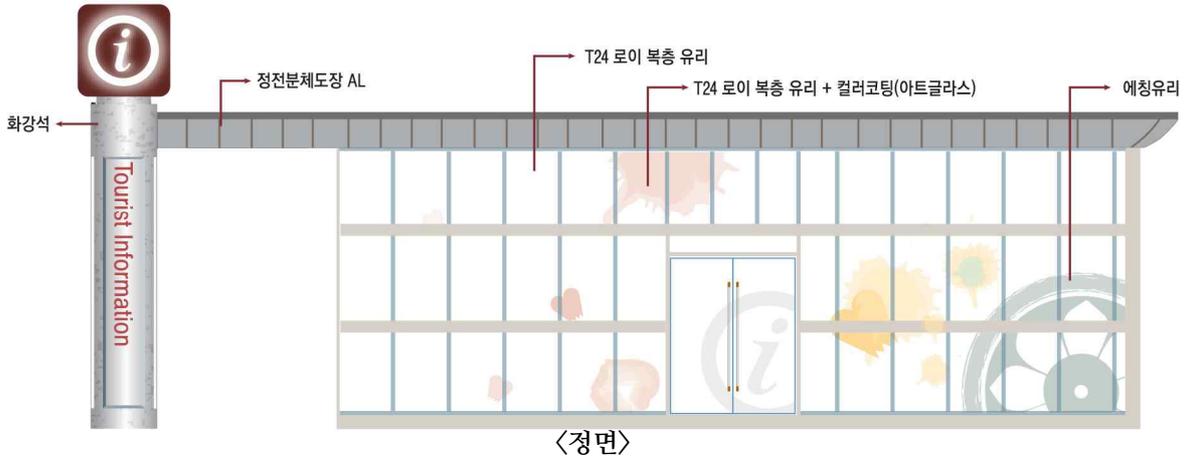
○ 후면: 전면과 동일한 포인트 월 도입

○ 좌측(그래픽 도입)

- 면적: 우측면적의 25% 이내에 그래픽 요소를 도입할 수 있다.
- 소재: 연화문 그래픽을 에칭유리로 표현하며 먹물의 번짐효과는 컬러코팅(아트글라스 기법)한다. 에칭유리 표현 및 컬러코팅이 어려울 경우, 컬러 시트지를 부착한다.

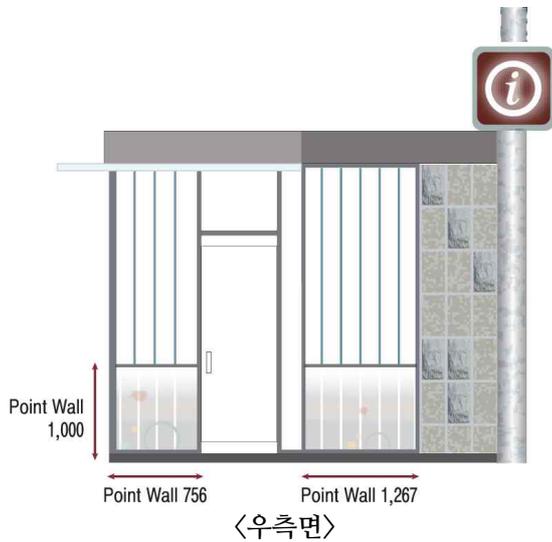
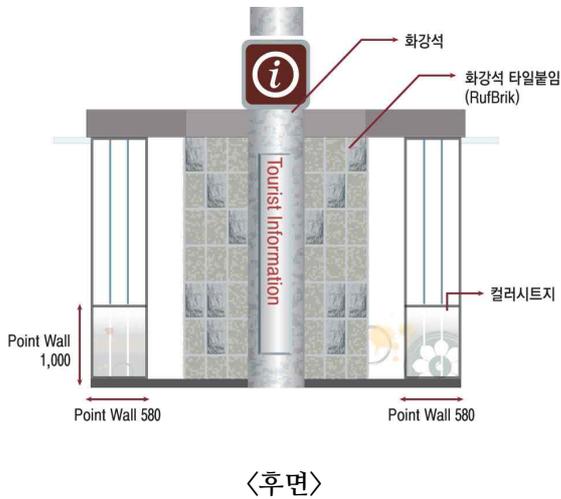
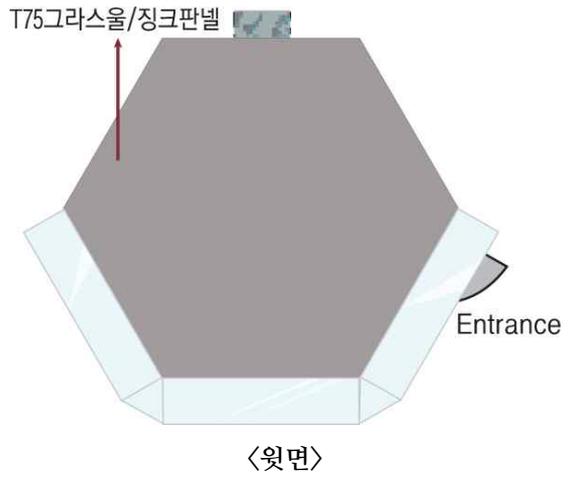
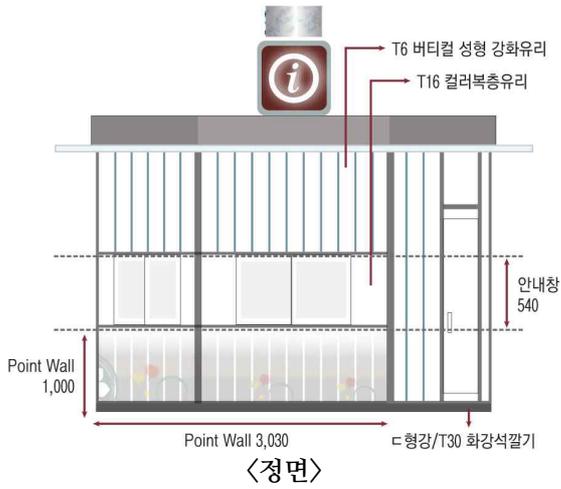
▶ 일반안내소

[외부 디자인]



○ 재질, 색채, 그래픽 요소 등 종합안내소와 동일

▶ 간이안내소  
[외부디자인]



○ 재질

- 외부 벽면은 로이복층유리 및 버티컬 강화유리를 사용하며, 버티컬 성형강화유리 사용이 불가할 경우 로이복층유리를 사용한다.
- 면적의 15%는 화강석 타일로 단열 및 외부시야 차단 효과를 누린다.



화강석(RufBrik)



Red Pine

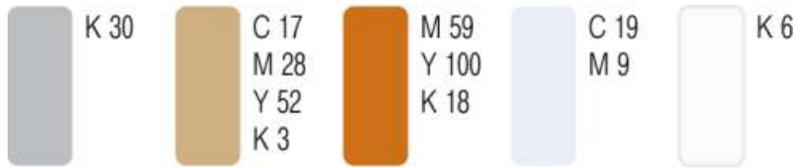


정전분체도장 AL



유리

○ 색채



○ 포인트 월

- 면적: 안내소 하부로부터 1m, 출입문과 개별소재 사용면적을 제외한 전면에 적용할 수 있다.
- 소재: 연화문 그래픽을 에칭유리로 표현하며 먹물의 번짐효과는 컬러코팅(아트글라스 기법)한다. 에칭유리 표현 및 컬러코팅이 어려울 경우, 컬러 시트지를 부착한다.

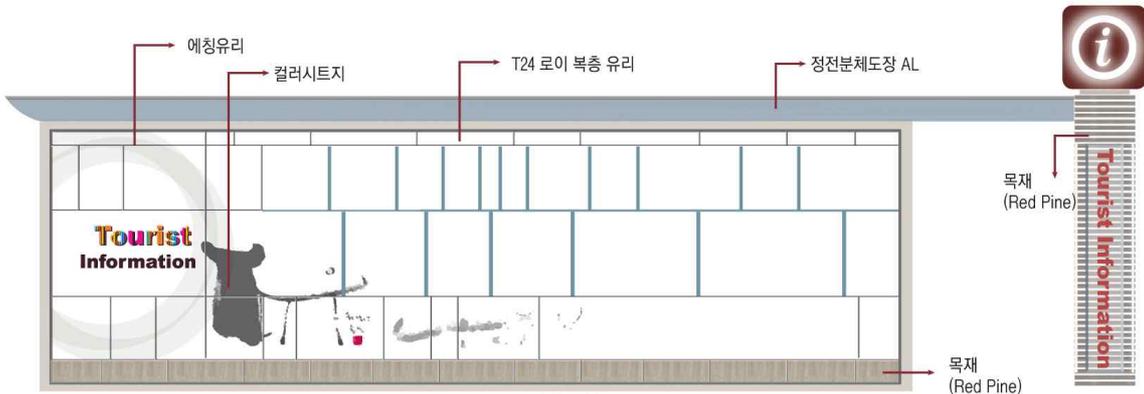
### 5) 전통형 3

#### ▶ 종합안내소

[외부디자인]



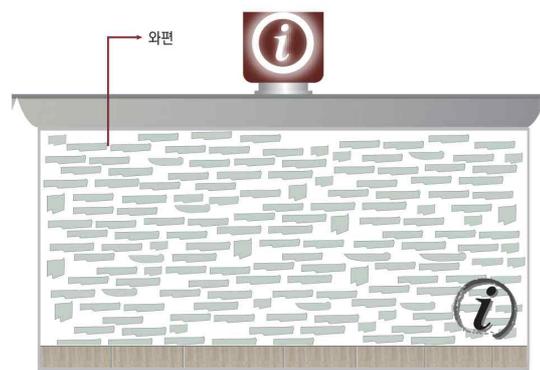
<정면>



<후면>



<좌측면>



<우측면>

○ 재질

- 외부 벽면은 전체적으로 단열 효과가 우수한 로이복층유리를 사용한다.
- 좌측 벽면은 T6 버티컬 성형 강화유리를 사용한다.
- 우측 벽면은 와편을 사용하여 전통미를 살린다.



Red Pine



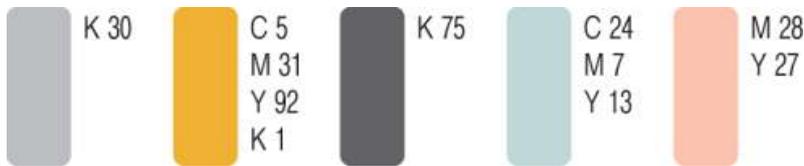
정전분체도장 AL



유리

- 상부프레임은 정전분체도장 알루미늄을 사용하며 안내사인은 목재(red pine)를 사용하여 전통적인 이미지를 강조한다.

○ 색채



○ 전면(포인트 월)

- 면적: 전체면적의 45% 이내에 포인트 월을 도입할 수 있다.
- 안내소 화장실이 위치하는 우측에 불투명 소재의 포인트 월을 도입하여 외부시야를 차단하는 효과를 누릴 수 있다.
- 소재: 먹물의 번짐 효과를 에칭유리로 표현하며 타이포 그래픽(예: Tourist Information 문구)는 컬러 시트지를 이용한다.

○ 후면: 전면과 동일한 포인트 월 도입

○ 좌측(그래픽 도입)

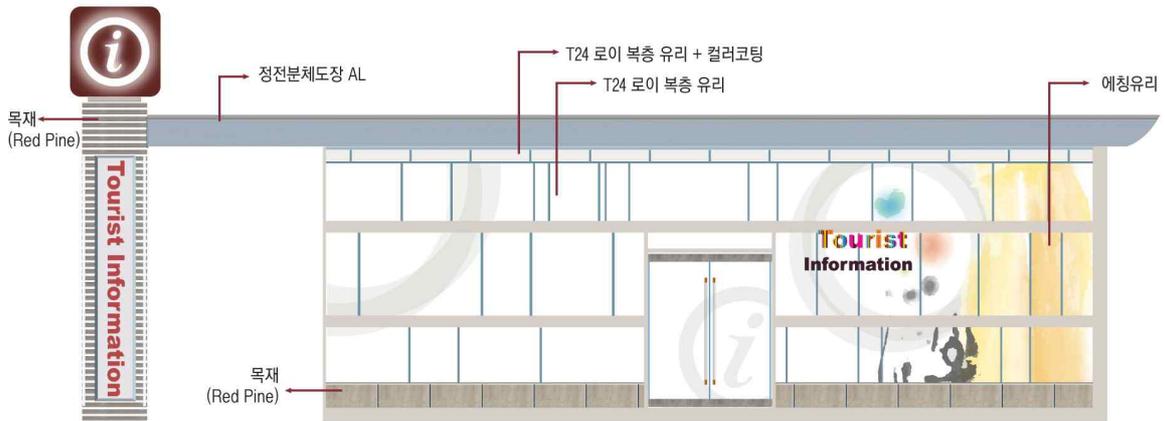
- 면적: 전체면적의 35% 이내에 그래픽 요소를 도입할 수 있다.
- 소재: 캘리그래피를 이용한 심플한 그래픽을 컬러 시트지로 표현한다.

○ 우측

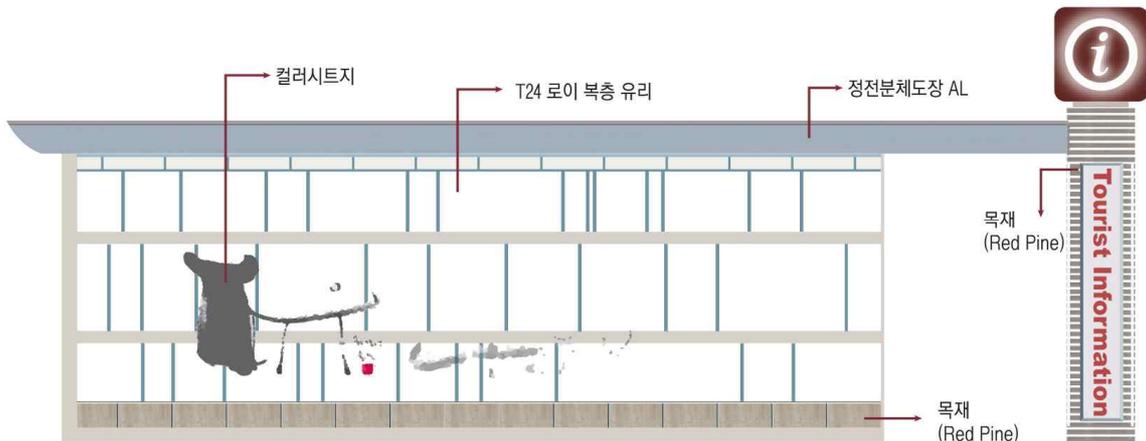
- 그래픽을 배제하고 와편이라는 재질이 주는 고유 이미지를 연출한다.

▶ 일반안내소

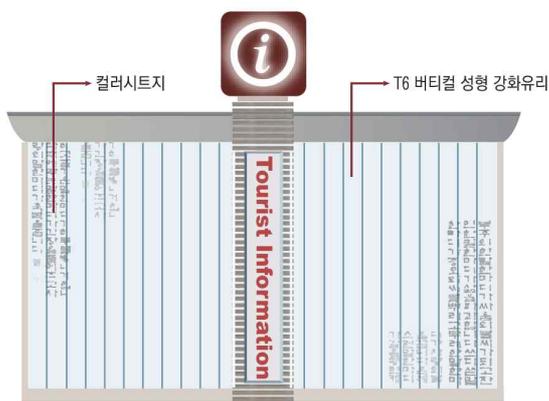
[외부디자인]



<정면>



<후면>



<좌측면>

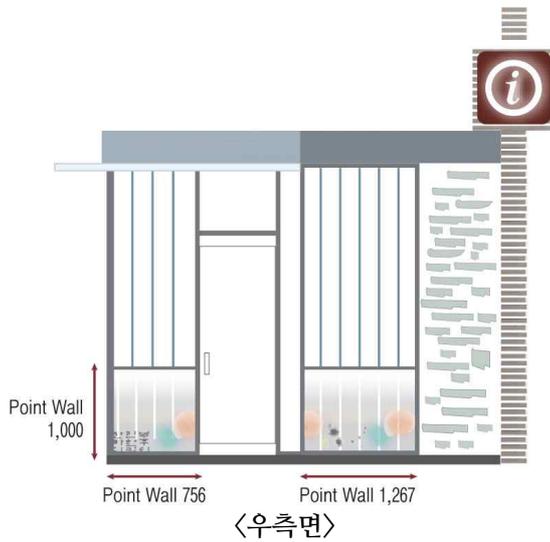
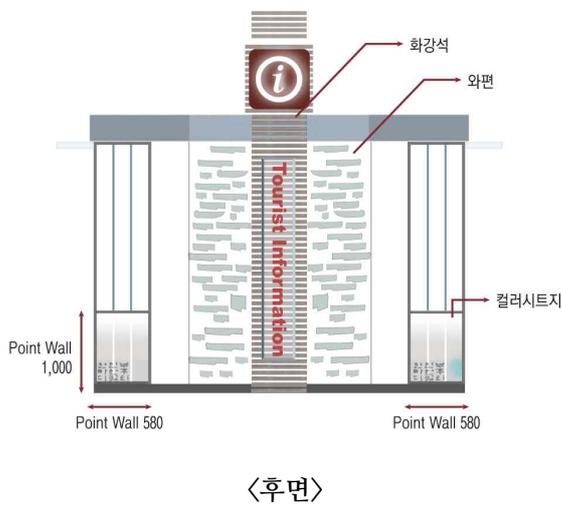
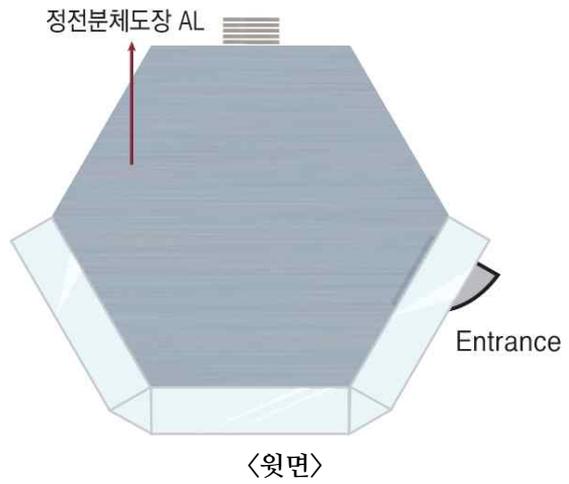
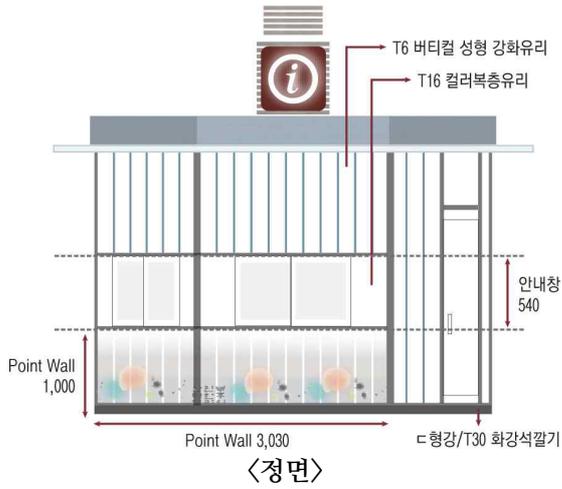


<우측면>

- 재질, 색채, 그래픽 요소 등 종합안내소와 동일

▶ 간이안내소

[외부디자인]



○ 재질

- 외부 벽면은 로이복층유리 및 버티컬 강화유리를 사용하며, 버티컬 성형강화유리 사용이 불가할 경우 로이복층유리를 사용한다.



Red Pine



와편



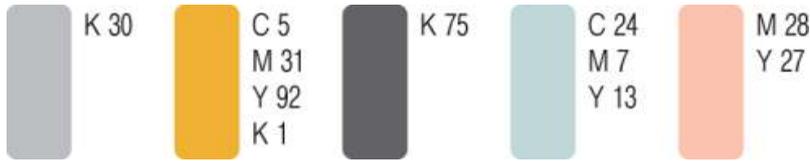
정전분체도장 AL



유리

- 면적의 15%는 와편 타일로 단열 및 외부시야 차단 효과를 누린다.

○ 색채



○ 포인트 율

- 면적: 안내소 하부로부터 1m, 출입문과 개별소재 사용면적을 제외한 전면에 적용할 수 있다.
- 소재: 먹물 번짐 효과와 같은 저채도의 단순패턴 그래픽을 컬러 시트지로 부착한다.

● 픽토그램

○ 관광안내소의 상징 심볼(symbol)은 안내<information>를 뜻하는 영문의 첫 문자를 사용하였으며, 형태는 동적이고 진취적이며 곡선미를 갖춘 <Serif Type의 Tiffany Italic>필기체 소문자 아이(i)로 표기한다.

○ 기본색상

- ▷ 상징 심볼: 흰색(white)
- ▷ 바탕: 갈색(brown, color code: DIC 328)

○ 갈색은 관광지 표시를 위하여 국제적으로 널리 쓰고 있는 색상이며, 우리나라 도로표지규정에 관광지 표시를 위하여 규정한 색상이다. 또한 공공안내 그림표지는 흰색 도형으로 구성되는 것을 기본으로 한다.

[픽토그램]

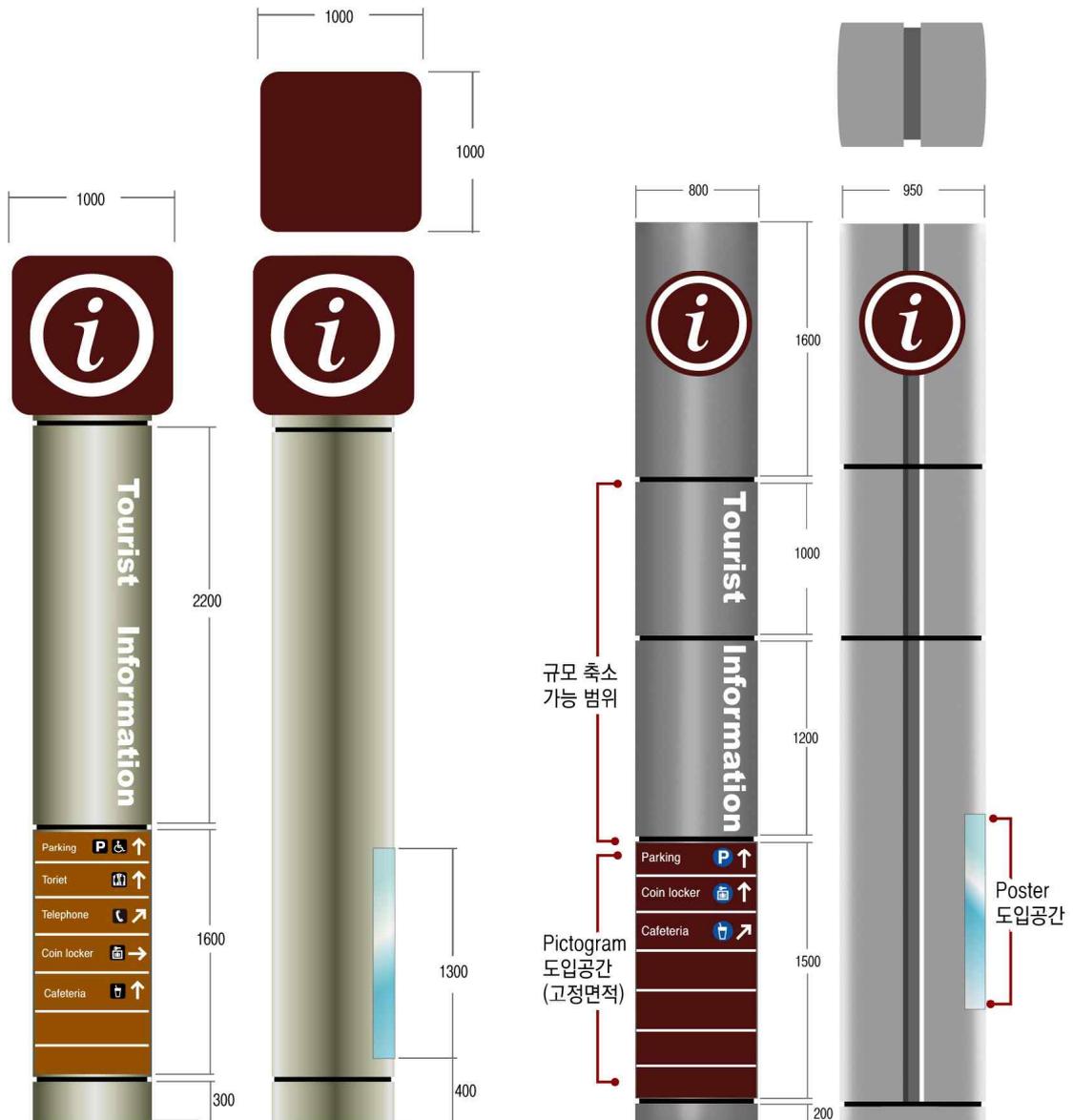


● 안내소 사인폴(Sign Pole)

응용 디자인

- 사인폴의 여유공간에 안내소에서 제공하는 서비스 내용을 픽토그램으로 표현할 수 있다.
- 또는 지역 관광축제 및 행사 포스터 등을 부착하여 홍보효과를 누릴 수 있다.

[안내소 사인폴 활용 예시]

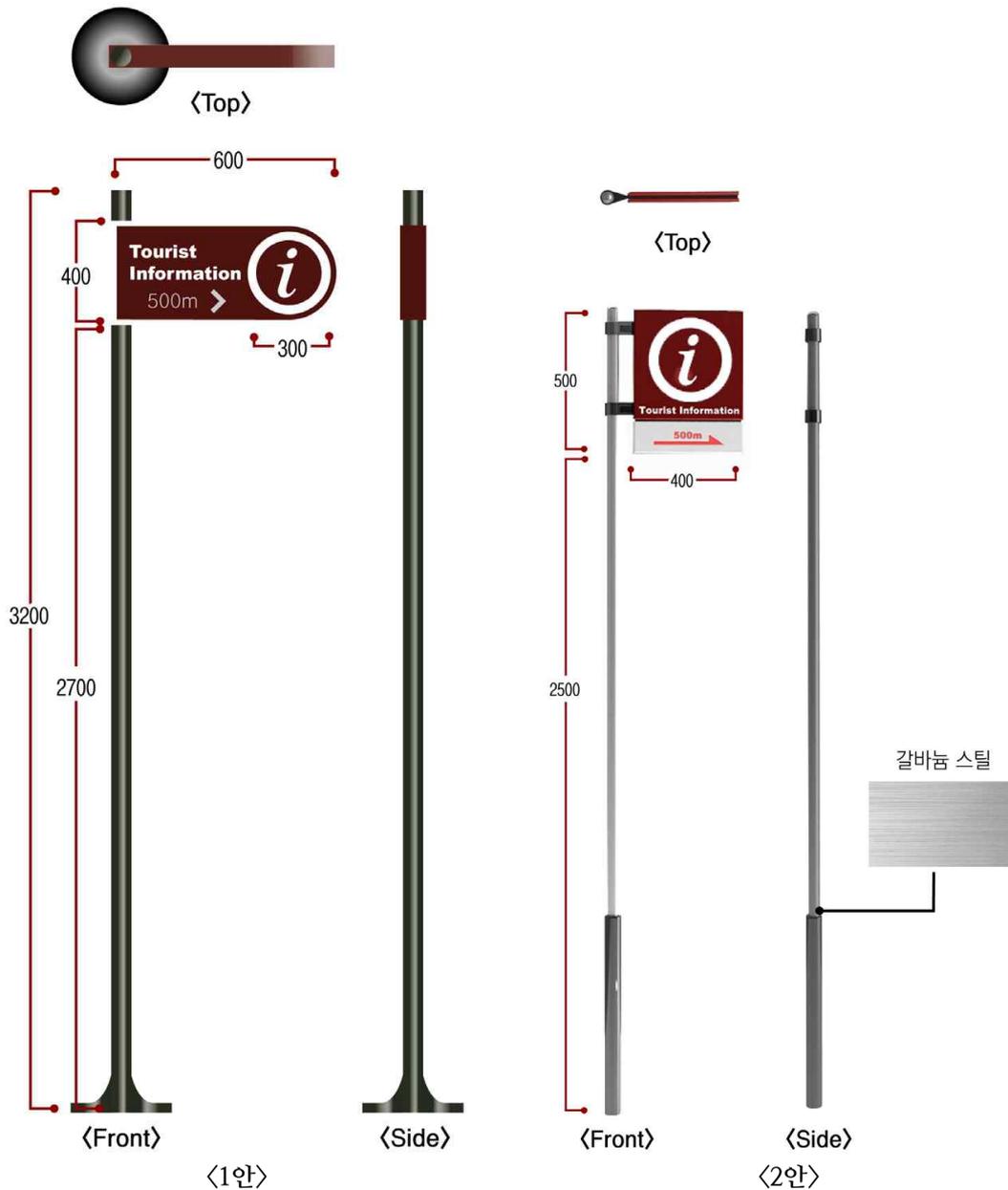


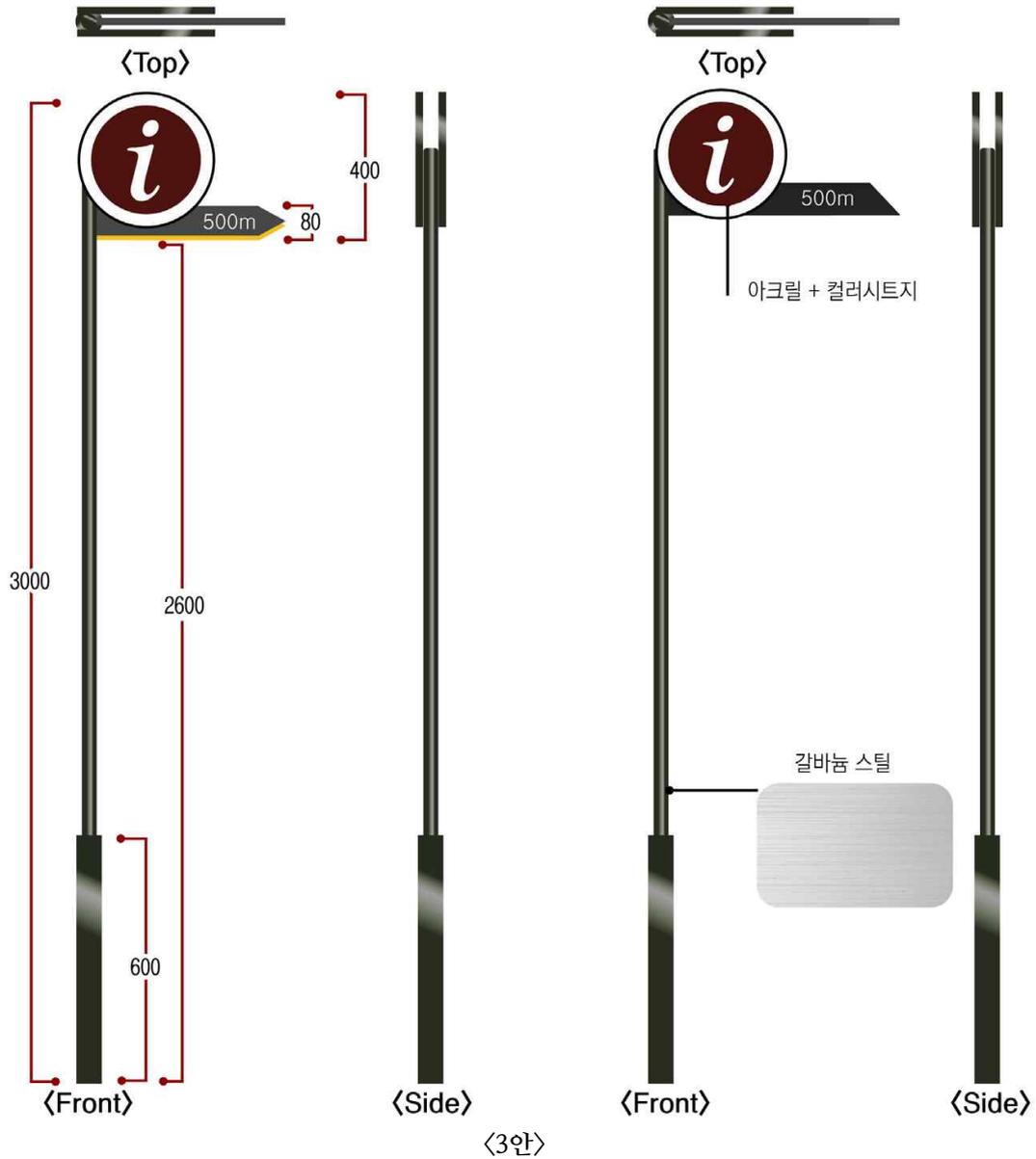
## ● 유도표지판

### 1) 디자인

- 관광객의 시선을 유도하는 목적으로 장식적인 요소를 최대한 배제한다.
- 안내소 픽토그램을 부각시키고자 단색 대비 이미지를 연출한다.
- 도로표지 규칙(국토해양부령 제 489호)에 의해 표지판의 높이는 표지 하단부가 노면보다 최소 2.5m 이상 높게 설치한다.

[유도표지판 디자인 예시]





## 2) 설치위치

- 유도표지판은 도로표지 관련 규정에 의거 도시지역과 도시 외 지역으로 구분하여 설치하며, 안내소를 중심으로 주요 POD지점(예: 결절점) 및 안내소 도착지점 등에 설치한다.
- 도시지역은 안내소로부터 반경 5km이내에 최대 5개까지 설치가능하며, 도시 외 지역은 안내소로부터 반경 10km이내에 최대 5개 설치가능하다.

### ◎ 유도표지판과 관련된 평가 점검내용

점검내용 - 유도표지판		기본서비스	확장서비스	추가서비스
1)	이탈릭 i표시가(픽토그램) 눈에 띄는 곳에 있음			
2)	안내소의 위치를 알리는 안내판이 인근에 있음			

## 4. 안내소 위치 및 서비스정보 제공

- 안내소의 접근성을 개선하기 위해 주변 안내도, 홍보물, 웹사이트 등에 안내소 위치 등의 정보를 게재한다.
- 안내소를 방문하는 방문객의 편의를 도모하기 위해 안내소에서 제공하고 있는 서비스정보를 게시한다.

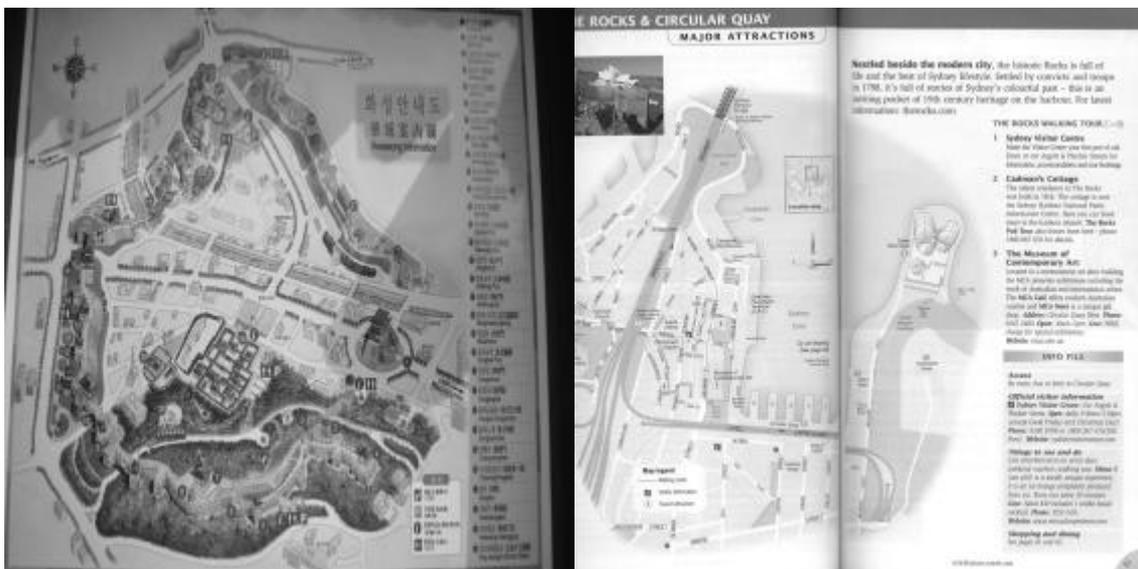
### ● 주변안내도

- 안내소 주변 안내도에 해당지역 안내소 위치를 전수표기하며, 표기방법은 안내소 표준 픽토그램을 활용한다.

### ● 홍보물

- 지자체 발행 공식 홍보책자 및 지도 내에 안내소 픽토그램을 사용하여 위치를 표시한다(픽토그램은 종합, 일반, 간이 안내소에 동일 크기, 색상으로 표기).
- 안내소 명칭, 운영시간, 위치, 연락처 등의 정보를 게재할 수 있다.

[예시]



<안내도에 안내소 위치 표기>

<홍보물에 안내소 정보제공>

● 웹사이트

- 지자체에서 운영하는 관광관련 웹사이트 내에 안내소 픽토그램을 사용하여 위치를 표시한다.
- 안내소 명칭, 운영시간, 서비스 내용, 서비스 가능언어, 위치, 연락처(전화 및 팩스번호, 이메일 주소) 등의 정보를 게재할 수 있다.

○

[예시]



<웹사이트(경기도)>

● 서비스정보

- 안내소 내에 적절한 공간(안내데스크, 유리벽면 등)을 활용하여 운영시간, 서비스내용, 서비스 가능언어 등을 게시한다.

◎ 안내소의 접근성과 관련된 평가 점검내용

점검내용 - 접근성		기본서비스	확장서비스	추가서비스
1)	안내소 전화번호가 기재된 안내 책자가 있음			
2)	지자체 관광포털에 안내소 정보가 있음			
3)	안내소 홈페이지가 있음			



■■■ 0000

# Ⅲ. 운영 및 관리

0000  
■■■



## Ⅲ. 운영 및 관리

### 1. 안내소 운영

- **운영일** [별지 3] 일일 안내소 운영현황 점검표

- 안내소 운영일은 연중무휴로 한다

- **운영시간**

- 오전 9시~오후 6시까지 운영하는 것을 기본으로 하나, 안내소 입지특성에 따라 탄력적으로 운영할 수 있다.

- ▶ **관광지형**

- 주말 및 성수기에는 관광객 편의를 위해 야간 연장운영을 할 수 있다.

- ▶ **도심형**

- 오전 9시~ 오후 6시까지 운영하는 것을 기본으로 하나, 야간 관광객을 위해 연장운영을 할 수 있다.

- ▶ **교통거점형**

- 역/터미널 안내소의 경우, 첫차 출발 30분전부터 막차 출발시간까지 운영하는 것을 권장한다.
  - 예: 서울역의 경우, 오전 5시30분 ~ 오후 11시30분
- 공항 안내소의 경우, 첫 비행기 출발 30분전부터 마지막 비행기 도착 후 30분까지 운영하는 것을 권장한다. 단, 24시간 운항스케줄이 있는 인천공항의 경우 안내사의 출퇴근이 가능토록 오전 7시부터 오후 11시까지 운영한다.
- 항만 안내소의 경우, 첫 여객선 출발 30분전부터 마지막 여객선 도착 후 30분까지 운영하는 것을 권장한다.
  - 예: 목포항 여객터미널의 경우, 오전 9시 ~ 오후 6시

#### ◎ 안내소 운영과 관련된 평가 점검내용

점검내용 - 안내소 운영		기본서비스	확장서비스	추가서비스
1)	관광수요에 따라 운영시간이 탄력적으로 변동됨 (월-금:9~18시, 토/일/공휴일 지역관광 특성에 따라 바뀜)			

## 2. 안내소 관리

### ● 안내소 조직

#### ▶ 조직도

- 지자체 직영 안내소의 경우, 운영기관 공무원, 선임안내사, 주임안내사, 안내사로 조직이 구성되며 위탁운영 안내소의 경우, 운영기관 공무원, 위탁운영기관 관리관, 선임안내사, 주임안내사, 안내사로 구성될 수 있다.
- 일반적으로 안내사 직제는 안내사, 주임안내사, 선임안내사로 구성되며, 안내사 인원 및 근무년수 등에 따라 달리 구성할 수 있다.

※ 안내사 채용 시 관광진흥법 제 38조에 따라 국내여행안내사 및 관광통역안내사 자격증을 소지한 자를 우선한다.

※ 2004년 이후 국내여행안내원에서 국내여행안내사로 명칭이 변경되었다. 관광진흥법에 의하여 문화체육관광부장관이 실시하는 국내여행안내사 자격시험에 합격한 후 문화체육관광부장관에 등록된 자를 말하며, 국내여행안내사는 국내를 여행하는 관광객을 대상으로 여행 일정 계획, 여행비용 산출, 숙박시설 예약, 명승지나 고적지 안내 등 여행에 필요한 각종 서비스를 제공한다.<관광진흥법 제 38조>

※ 국내를 여행하는 외국인에게 외국어를 사용하여 관광지 및 관광대상물을 설명하거나 여행을 안내하는 관광통역안내원도 2004년 이후 관광통역안내사로 명칭이 변경되었다.



#### ▶ 역할

- 조직구성원의 주요 역할은 다음과 같다.

구분	주요내용
운영기관 공무원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 안내소 운영관련 정책수립</li> <li>○ 안내소 운영관련 예산 및 행정지원</li> <li>○ 안내소 대외창구 역할</li> </ul>
운영관리관	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 안내소 운영계획 수립</li> <li>○ 안내소 운영 및 관리</li> </ul>
선임안내사	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 안내소 안내업무 총괄</li> </ul>
주임안내사/안내사	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 안내소 안내업무 등 수행</li> </ul>

● 안내소 업무

1) 안내소 운영관리 업무

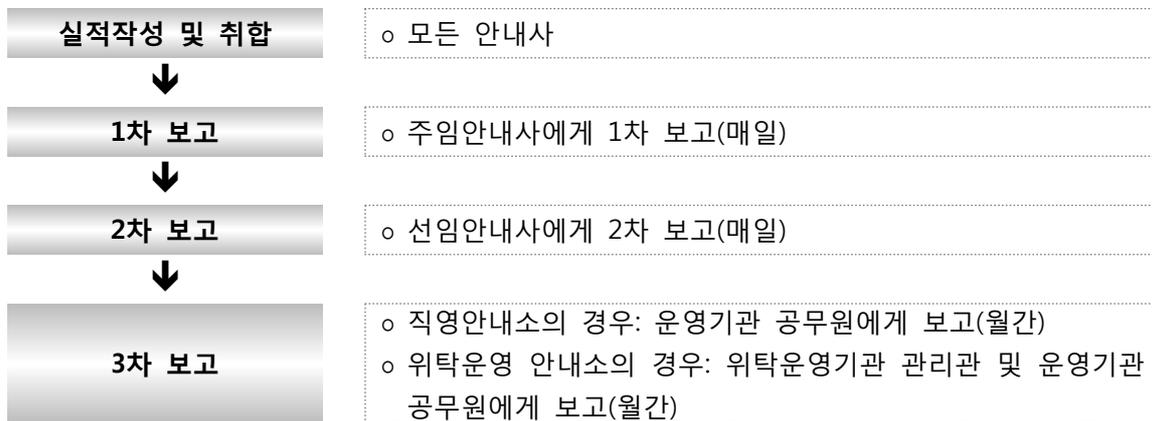
▶ 연간 운영계획 수립

- 안내소 연간 운영계획은 안내소 운영실적 개선, 안내서비스 품질개선, 안내인력 운영, 교육훈련 실시, 안내소 운영예산 등에 관한 차기년도 계획을 수립하는 것이다.
- 연간 운영계획서 내용

구분	주요내용
당해 연도 운영실적 분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 안내소 이용실적 개선도, 서비스 개선도, 기타 안내소 이용 활성화를 위한 노력</li> <li>○ 운영예산, 인력운영, 교육훈련 실적</li> </ul>
개선방안 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 안내소 이용 활성화 및 서비스 개선을 위한 방안</li> <li>○ 효율적 예산운영 및 인력운영 방안, 교육훈련 개선 방안 등</li> </ul>
차기 연도 운영계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개선방안에서 도출된 사항을 중심으로 안내소 운영계획 수립</li> </ul>

▶ 실적관리 [별지 4] 관광안내서비스 실적

- 실적관리 항목은 안내/예약/판매 실적, 관광홍보물 배포현황, 관광불편신고 및 응급사항 처리실적, 특이사항, 지시 및 전달사항으로 구성한다.
- 관리방식: 서면 또는 관광정보안내시스템(KOTIS)상에 일일 업무일지를 작성한다.
- 보고체계: 안내사가 일일 업무일지 작성 및 취합을 한 후 주임안내사, 선임안내사에게 보고하고 운영기관 공무원 또는 위탁운영기관 관리관에게 최종적으로 보고한다.



- 자료는 3년 동안 보관하며, 자료 보관 1년 이상 시 전년도 실적과 비교한다.

◎ 안내소 업무와 관련된 평가 점검내용

점검내용 - 안내소 업무	기본서비스	확장서비스	추가서비스
1) 정기적인 설문조사 시행 (안내소 방문객 대상)			
2) 방문객 통계를 위해 관리대장을 기록 및 집계 하고 있음			
3) 홍보물 관리를 위해 관리대장을 기록 및 집계하고 있음			
4) 코티스(KOTIS)에 가입하여 활동하고 있음			
5) 홍보물을 주제별로 분류하여 전시, 관리함			
6) 안내소 홍보 및 마케팅 활동을 함			

2) 안내사 업무

▶ 일반안내 업무

- 일반안내 업무는 방문객 요청에 의한 관광정보 제공을 의미한다.
  - ▷ 방문객 요청사항: 관광지, 교통, 숙박, 음식(업소), 쇼핑, 축제 및 행사, 문화공연 등에 대한 정보제공
  - ▷ 수행 방법: 대면, 전화, 이메일/홈페이지 등 온라인

○ 업무 진행시 주요 체크 리스트



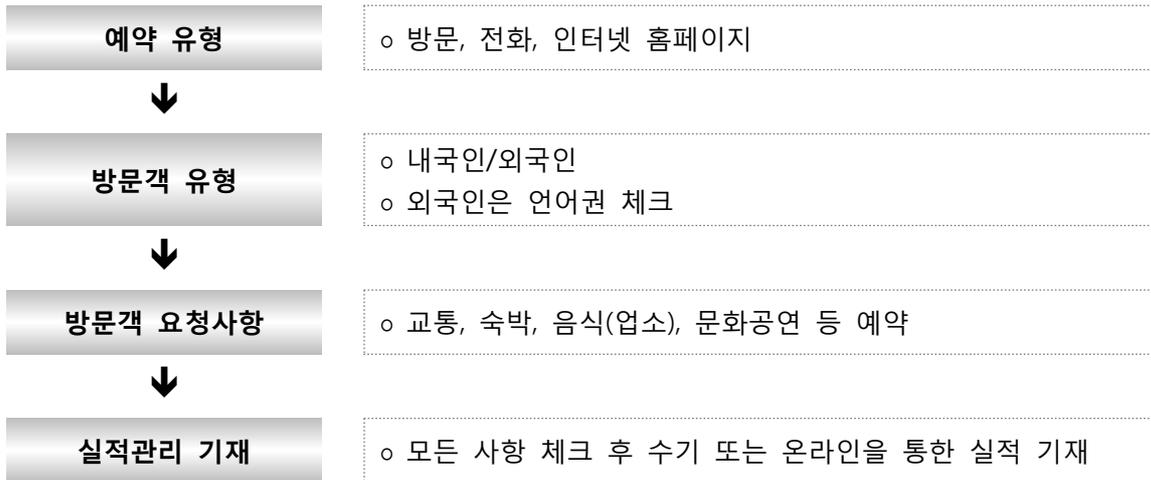
▶ 동행 안내업무

- 동행 안내업무는 외국인, 장애인, 팸투어, 단체투어 방문객의 요청에 대하여 인근 관광지까지 동행하면서 관광지에 대한 제반 관광정보 제공을 의미한다.
  - ▷ 방문객 요청사항: 관광지까지 동행 및 관광지 관련정보 제공

▶ 예약업무

- 예약업무는 방문객이 이용시설에 대한 예약요청 시 관련서비스 제공을 의미한다.
  - ▷ 방문객 요청사항: 교통, 숙박, 음식(업소), 문화공연 등 예약
  - ▷ 수행 방법: 대면, 전화, 온라인

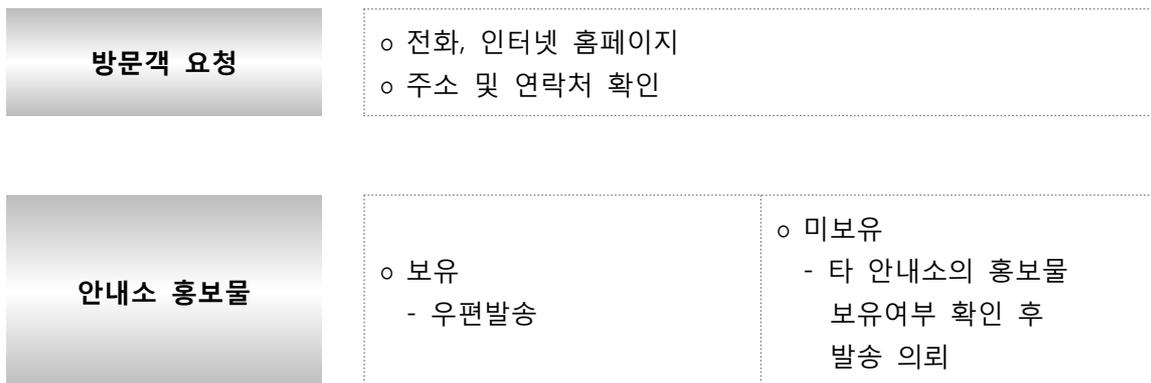
○ 업무 진행시 주요 체크 리스트



▶ 홍보물 발송

- 홍보물 발송은 방문객이 필요 홍보물 요청 시 해당 홍보물을 우편으로 방문객이 원하는 주소로 송부하는 것을 의미한다.
  - ▷ 방문객 요청사항: 안내책자, 지도, 행사 리플릿 등 발송
  - ▷ 수행 방법: 우편 발송

○ 업무 절차



▶ 판매업무 [별지 5] 판매품목 관리 대장. [별지 6] 기념품 수불 관리 대장

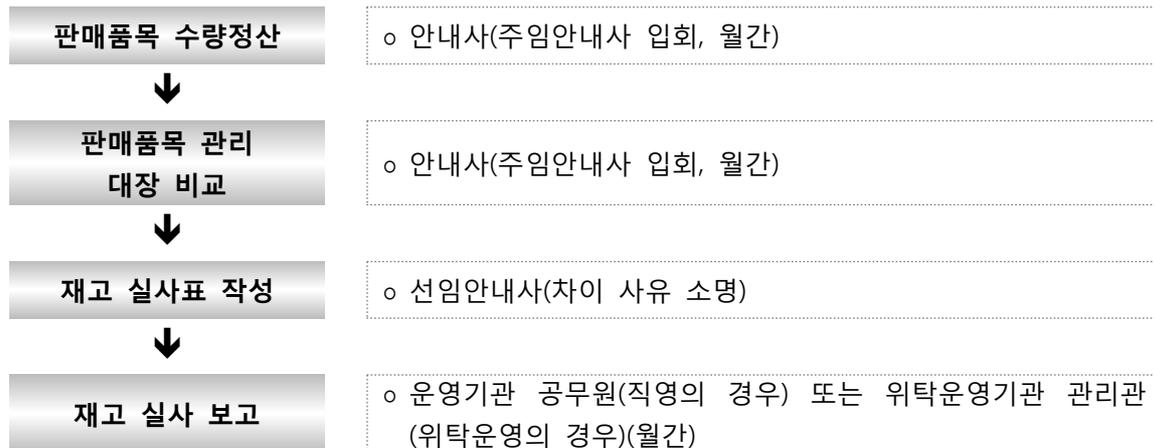
○ 판매업무는 수불관련 업무와 재고관리 업무를 의미한다. 수불관련 업무는 판매품목에 대한 금액 정산을 의미하며, 재고관리 업무는 판매품목에 대한 수량정산(입회인 1인 참여)을 의미한다.

▷ 수행 시기: 수불관련 업무(매일), 재고관리 업무(월간)

○ 수불업무 절차



○ 재고업무 절차



▶ 관광정보 수집 및 DB 구축 업무

○ 관광정보 수집 대상은 해당 지자체 관광지, 교통, 숙박, 음식(업소), 쇼핑, 축제 및 행사, 여행상품 등 관련 정보로 한다.

○ 관광정보 수집 대상별 수집 분야는 아래 표와 같다.

대상	분야
관광지, 숙박, 음식(업소)	○ 위치, 연락처, 가격(입장료 등), 교통편 등
교통	○ 시내·시외버스, 고속버스, 철도, 항공, 항만 구간별 시각 및 운임 파악
축제 및 행사, 여행상품	○ 일정, 장소, 연락처, 가격(입장료 등), 교통편 등
쇼핑	○ 기념품, 특산품, 토산품 등 주요품목별 쇼핑장소, 운영시간, 가격대 등

○ 수집한 관광정보는 DB화하여 안내소 자체 DB 프로그램, 지자체 운영 관광관련 웹사이트 및 관광공사 운영 관광정보안내시스템(KOTIS)에 등록한다.

▷ 수행 시기: 관광정보 수집(매일), 관광정보 DB 구축(주간)

○ 관광정보안내시스템(KOTIS) DB구축 항목

항목	주요내용
관광지 리스트	○ 관광지별 전화번호, 주소, 등록일자, 만족도 표시
관광지 상세정보	○ 관광지 개요, 특이사항, 지도, 날씨, 후기, 사진 자료
안내사 지식	○ 안내사가 직접 KOTIS 상에 등록

○ KOTIS 화면

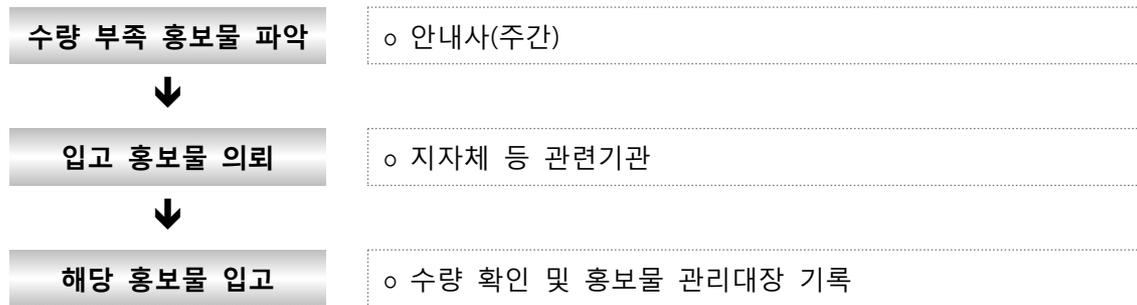
[통합검색 메인 화면]

▶ **홍보물 관리 [별지 7] 홍보물 관리 대장**

- 홍보물 관리는 홍보물 입고 및 출고업무, 재고관리 업무로 구분한다.
- 홍보물 입고업무는 해당 홍보물 소요 발생 시 관련기관에 의뢰하며, 출고업무는 안내소 필요시 자체적으로 불출한다.
- 홍보물 재고관리 업무는 정기적으로 안내소 보유 홍보물에 대한 수량파악을 의미한다.
  - ▷ 수행 시기: 홍보물 입고 및 출고(필요시), 홍보물 재고관리(월간)

○ **홍보물 관리 업무절차**

▷ **홍보물 입고**



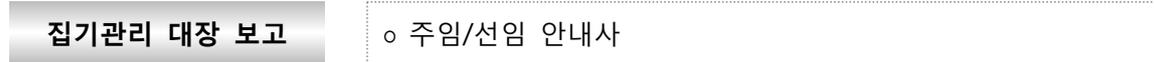
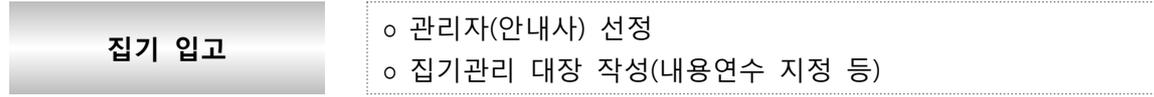
▷ **홍보물 재고 관리**



▶ 안내소 집기관리 [별지 8] 집기 관리 대장

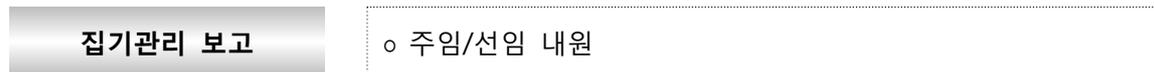
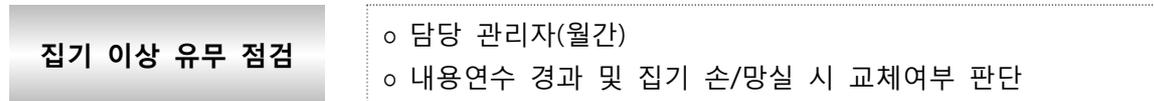
○ 안내소에 신규 집기설치 시 집기관리 대장에 집기목록을 기록하며, 관리책임자를 정하여 관리한다.

○ 신규집기 설치 업무절차



○ 매일 정기적으로 안내소에 비치되어 있는 집기의 이상 유무를 담당 관리자가 점검하여 안내소 운영현황 점검표에 기록한다.

○ 집기관리 업무절차



▶ 안내소 불편사항 처리

○ 안내소 불편사항 처리업무는 방문객의 안내소 이용관련 불만사항 또는 관광과 관련한 불만사항을 접수 및 처리하는 업무를 의미한다.

○ 방문객 불편사항

▷ 안내소 이용관련 불만사항: 안내소 제공 관광정보에 대한 불만사항, 안내소 시설 및 서비스 이용 관련 불만사항

▷ 관광관련 불만사항: 관광지/교통/숙박/음식점/쇼핑시설 등 관광시설 및 서비스 이용 관련 불만사항 등

▷ 처리 방법: 대면, 전화, 이메일

○ 관광불평 처리단계

▷ 안내소 관련

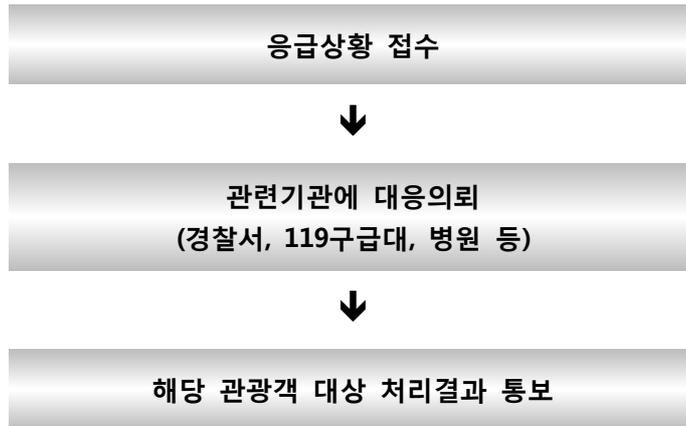
<b>상황청취</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 선입견과 감정없이 관광객의 입장에서 경청</li> <li>○ 불편사항, 지적내용을 메모</li> </ul>
<b>방문객 불편사항 제기</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 불편사항 유형 파악(안내소 관련 또는 관광관련 불편사항)</li> </ul>
<b>안내소 이용관련 불만사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사과 및 상급 안내사 또는 관리관에게 보고</li> <li>○ 불만사항 시정 처리</li> </ul>
<b>처리결과 피드백</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 불평사항 처리결과 확인 및 관광객 대상 통보</li> <li>○ 사후 관광객 만족도 확인, 재발방지 대책 수립</li> </ul>

▷ 관광 관련

<b>관광관련 불만사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해당 지자체 불편신고센터에 시정요구 접수</li> <li>○ 관광공사 불편신고센터(전화 02-735-0101, 팩스 02-777-0102, 이메일 <a href="mailto:tourcom@knto.or.kr">tourcom@knto.or.kr</a>)에 접수</li> </ul>
↓	
<b>등록(감독) 기관에 이송처리 (불편신고센터)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보상 및 시정, 경고 등 처리 요청</li> <li>○ 주요유형별 이송기관               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여행사: KATA 여행불편처리센터, 지자체 관광과</li> <li>- 쇼핑: 지자체 지역경제과, 음식점 → 지자체 위생과</li> <li>- 택시: 지자체 교통과</li> <li>- 호텔: 지자체 관광과, 여관: 소재지 보건소</li> </ul> </li> </ul>
↓	
<b>처리결과 피드백 (불편신고센터)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 불평사항 처리결과 확인 및 관광객 대상 통보</li> </ul>

○ 안내소 응급상황 대처

- ▷ 응급상황 대처업무는 미아발생, 분실, 질병, 도난 등과 같은 관광객 응급상황에 대처하는 업무를 의미한다.
- ▷ 안내소 응급사항 업무절차



### 3) 안내사 직급별 업무

○ 안내사 직급별 업무분장은 다음과 같다.

구분	주요내용
공통	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관광지 등 안내(전화, 대면)</li> <li>○ 관광지 등 예약(전화, 대면)</li> <li>○ 온라인 안내(이메일 응대, 홈페이지 관리)</li> <li>○ 동행안내(외국인, 장애인, 팸투어, 단체투어 등)</li> </ul>
안내사	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 홍보물 발송</li> <li>○ 기념품, 특산품, 구급약 등 판매 및 수불</li> <li>○ 관광자료 수집 및 DB 구축, 홍보물 입/출고</li> <li>○ 안내실적 작성, 집기관리, 안내소 환경미화 등</li> <li>○ 불편사항 접수 및 응급상황 대처</li> </ul>
주임 안내사	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기념품, 특산품, 구급약 등 판매분 정산</li> <li>○ 관광자료 수집 및 DB 구축, 홍보물 입/출고 관리</li> <li>○ 안내실적 작성, 집기관리, 안내소 환경미화 등</li> <li>○ 불편사항 접수 및 응급상황 대처</li> <li>○ 신규 안내사 교육계획 수립 및 교육</li> <li>○ 안내소 운영계획 및 안내사 교육훈련 계획 수립 시 참여</li> </ul>
선임 안내사	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기념품, 특산품, 구급약 등 판매분 관리</li> <li>○ 안내실적 관리, 집기관리, 근태 관리, 고객 불평사항 및 응급사항 관리 등</li> <li>○ 신규 안내사 교육 계획 수립 및 교육</li> <li>○ 안내소 운영계획 및 안내사 교육훈련 계획 수립 시 참여</li> </ul>

◎ 안내사 업무와 관련된 평가 점검내용

점검내용 - 안내사 업무				
1. 안내/예약/판매 서비스		기본서비스	확장서비스	추가서비스
정보제공 서비스				
1)	관광지			
2)	숙박			
3)	식당			
4)	교통			
5)	축제 및 행사			
예약 서비스				
6)	숙박			
7)	식당			
8)	공연			
9)	교통			
10)	여행상품(여행사 패키지, 시티투어, 답사 등)			
판매 서비스				
11)	관광 기념품			
12)	지역 특산물			
13)	위 내용 외 기타품목 판매 서비스			
관광안내 서비스 활용				
14)	관광안내전화 1330 등 통역지원 서비스			
15)	BBB(Before Babel Brigade) 무료통화 서비스			
16)	운영시간 이후 관광안내전화 1330 서비스로 착신전환 함			
2. 홍보물 전시		기본서비스	확장서비스	추가서비스
1)	언어별 홍보물	- 한국어 홍보물 비치		
		- 영어 홍보물 비치		
		- 중국어 홍보물 비치		
		- 일본어 홍보물 비치		
		- 이외 기타언어 홍보물 비치		
2)	지역별 홍보물	- 해당 관광지 및 관광시설의 홍보물 비치		
		- 해당 지자체 및 인근 관광지 홍보물 비치		
		- 전국, 시도단위 수준의 홍보물 비치		
3)	주체별 홍보물	- 지자체, 관광공사 제공 공식 홍보물 비치		
		- 민간 또는 협회의 홍보물 비치		
3. 홍보물 제공		기본서비스	확장서비스	추가서비스
1)	지도	- 내국인용		
		- 외국인용		
2)	가이드북	- 내국인용		
		- 외국인용		
3)	주제별 책자	- 관광 형태별 (비즈니스, 관광, 방문 등)		
		- 관광 활동별 (쇼핑, 맛집, 관광지 등)		
		- 동반자 유형별 (가족, 친구, 연인 등)		
4)	대중교통(버스, 지하철) 및 시티투어버스 운행시간 정보 포함			
5)	도장/스탬프			

---

## ● 안내소 평가

- 안내소 평가는 안내소 운영기관에서 자체적으로 실시하는 평가와 문화체육관광부 등 정부에서 전국 안내소를 대상으로 하는 평가로 구분될 수 있다.

### 1) 기관 자체 평가

#### ▶ 평가주체

- 해당기관 직원 또는 시민으로 구성된 평가단 또는 전문 평가기관에서 실시한다.

#### ▶ 평가대상

- 해당기관에서 운영하는 안내소를 대상으로 하며, 필요시 안내사 개별평가를 실시할 수 있다.

#### ▶ 평가횟수

- 필요시 수시로 실시한다.

#### ▶ 평가항목 [별지 11] 전화 모니터링 평가, [별지 12] 방문 모니터링 평가

- 서비스 품질 및 서비스 제공환경 등을 중점적으로 평가한다.
- 서비스 품질: 전화 및 방문 모니터링을 통한 서비스 품질 평가
  - ▷ 전화: 전화신속수신, 최초응대, 응대태도, 방문객 요구사항 이해정도, 종료태도
  - ▷ 방문: 최초접점응대, 응대태도, 근무태도, 방문객 요구사항 이해 및 대처능력, 종료태도
- 서비스 제공환경: 방문 모니터링을 통한 안내소 환경 평가
  - ▷ 안내소 외관(시인성, 이용편리성), 내부 환경(쾌적성 및 정리정돈 상태) 등

#### ▶ 피드백

- 안내소 및 각 안내사별 평가결과를 통보하며, 미진한 부분은 시정권고 및 별도의 교육을 실시하여 개선을 유도한다. 또한, 우수 안내소 및 안내사의 사례는 전파하여 공유될 수 있도록 하며, 포상을 실시하여 동기부여가 될 수 있도록 한다.

## 2) 전국 단위 평가

### ▶ 평가주체

- 문화체육관광부 또는 문화체육관광부에서 권한을 위임 또는 위탁한 기관에서 실시한다.

### ▶ 평가대상

- 전국 관광안내소를 대상으로 한다.

### ▶ 평가횟수

- 연간 1회 실시한다.

### ▶ 평가항목 [별지 13] 전국 관광안내소 일반현황조사.

- 관광안내소의 기본정보 및 운영현황을 파악하는 일반현황조사를 실시한다.

- 안내소의 서비스 제공범위, 시설 및 운영관련 내용을 평가한다.

[별지 14] 전국 관광안내소 점검표

- ▷ 안내소의 제공 가능한 서비스수준 파악을 위해 안내소의 기반시설, 장비/용품, 책자/상품, 접근성 등 9가지 부문 평가

평가 부문		기본서비스	확장서비스	추가서비스
1.	기반시설	/2	/5	/1
2.	장비/용품	/6	/4	/0
3.	책자/상품	/5	/4	/0
4.	접근성	/5	/2	/0
5.	홍보물 전시범위	/3	/6	/1
6.	서비스 범위	/11	/3	/1
7.	소수자/약자 관광편의성	/2	/7	/0
8.	직원 인력현황	/3	/4	/0
9.	내부 운영	/4	/2	/0
전 체 (81 문항)		/41	/37	/3

- ▷ 총 9개 부문(카테고리), 81문항으로 구성된 조사표이며 서비스 수준에 따라 기본서비스/확장서비스/추가서비스로 구분한다.

- 기본서비스(Basic Service) : 안내소의 기본적인 서비스
- 확장서비스(Extended Service) : 기본서비스 보다 향상된 수준의 서비스
- 추가서비스(Unexpected Service) : 기대하지 않았던 수준의 추가적인 서비스

- 안내소 방문객 만족도 조사를 통해 서비스 품질을 평가한다. [별지 15] 관광안내소 서비스 만족도 조사

- ▷ 관광안내소를 방문한 내국인, 외국인 관광객을 대상으로 상담 처리방식, 방문객에 대한 태도 등 안내소 이용에 대한 만족도를 측정하여 서비스 품질을 평가

### ▶ 피드백

- 전국 안내소 평가결과를 각 지자체에 통보하며, 우수 안내소 사례는 전 안내소에 전파하여 공유될 수 있도록 한다. 미흡 통보를 받은 사항은 시정할 수 있도록 한다.

### 3. 안내사 교육 훈련

#### ● 교육훈련

##### 1) 교육기관 [별지 9] 교육훈련 카드

- 문화체육관광부는 안내사 교육훈련을 위해 교육기관을 지정할 수 있다.
- 문화체육관광부의 교육기관에 대한 별도의 지정이 없는 한 한국관광공사가 안내사 교육훈련을 담당한다.

##### 2) 교육횟수

- 한국관광공사 실시 교육: 연간 1회(기본 및 심화교육)
- 지방자치단체 자체 교육: 전 안내사를 대상으로 연간 기본교육, 심화교육 1회 이상, 현장교육 2회 이상, 리더십 교육은 2년간 1회 이상 실시

##### 3) 교육계획 수립 [별지 10] 교육계획서

- 한국관광공사는 매년 연간교육을 위해 교육인원을 파악하고 부문별 교육일정에 따라 인원을 배분하여 교육계획을 전년 12월 중 수립한다.

##### 4) 교육내용

- 교육 훈련 프로그램은 기본교육, 심화교육, 리더십교육, 현장교육으로 구성한다.

###### ▶ 기본교육

- 기본교육은 서비스 마인드와 CS(고객 만족), 이미지메이킹, 서비스 기본자세, 고객 응대 기본 매너, 올바른 대화법으로 구성한다.
- 서비스 마인드와 CS 교육은 서비스 개념, CS의 필요성 및 중요성, 각종 CS 사례 등으로 구성한다.
- 이미지메이킹 교육은 현재 자신의 이미지 진단 및 평가(VTR 활용), 업그레이드 이미지 연출 방법, 이미지 강화 등으로 구성한다.
- 서비스 기본자세는 용모 및 복장의 기본사항, 화장법, 액세서리 착용 방법 등으로 구성한다.
- 고객 응대 기본 매너는 표정(호감가는 표정 만들기, 미소연출 등), 인사(상황별 인사방법), 올바른 자세(앉을 때의 바른 자세, 서 있을 때의 바른 자세 등) 등으로 구성한다.
- 올바른 대화법은 대화 중요성, 기본적 응대화법, 상황별 응대화법 등으로 구성한다.

###### ▶ 심화교육

- 심화교육은 고객 행동 유형 파악 및 상황별 응대 서비스(Role Playing), 우수 서비스 사례 연구 등으로 구성한다.
- 고객 행동 유형 파악 교육은 고객의 인성(성격이 급한 고객, 아는 체하는 고객 등) 파악 및 그에 따른 대처방법, 고객의 심리 연구 등으로 구성한다.
- 상황별 응대 서비스(Role Playing) 교육은 고객 접점에서 발생할 수 있는 상황으로 구성하며,

방식은 모노드라마, 그룹 Role Playing 등 접점 상황에 따라 프로그램을 정한다.

- 우수 서비스 사례연구 교육은 매년 안내소 평가에 따라 선정된 우수 서비스 사례를 분석하고 연구하는 것으로 구성한다.

▶ 리더십교육

- 리더십교육은 인간관계, 커뮤니케이션, 의사결정, 자기 계발, 서비스 교육 기법 등으로 구성한다.
- 인간관계교육은 인간관계의 효과적 기법, 오프닝 마인드 등으로 구성한다.
- 커뮤니케이션 교육은 중요성, 표현, 경청 방법, 의사소통의 중요 포인트 등으로 구성한다.
- 의사결정 교육은 의사결정 과정의 이해, 상황별 의사결정 기법, 올바른 의사결정에 대한 사례 분석 등으로 구성한다.
- 자기 계발 교육은 셀프 리더십 교육, 어학 능력 증진 방법, 자가 서비스 수준 점검, 전산 교육 등으로 구성한다.
- 서비스 교육 기법은 올바른 서비스 교육 방법, 직원과의 의사소통, 역할 연기 등으로 구성한다.

▶ 현장교육

- 현장교육은 지자체내 관광 관련 명소 및 행사 답사, 전국단위 안내사 워크숍 등으로 구성한다.

## 4. 기타

### 1) 유니폼

#### ▶ 제작

- 유니폼은 2년 단위로 두 차례(하복 및 동복) 제작하며, 제작원단은 중상품 이상으로 한다.
- 상의(블라우스) 및 하의(치마 또는 바지)는 2벌 이상 제작하여 수시로 세탁이 가능하도록 한다.
- 안내소 분위기 및 안내사 연령대를 감안하여 시안을 제작한다.

#### ▶ 착용

- 유니폼은 하복(5월~9월), 동복(10월~ 4월)으로 구분하여 착용한다.
- 유니폼을 입지 않는 안내소 안내사의 경우, 준정장에 가까운 단정한 옷차림을 한다.

※ 안내소 운영기관 내부 규정에 따라 유니폼의 제작 및 착용사항은 상이할 수 있다.

### 2) 명찰

- 명찰에는 근무 안내소명, 안내가능 언어, 안내사명을 기입하여 제작한다.

#### ◎ 안내사 관리와 관련된 평가 점검내용

점검내용 - 안내사 관리		기본서비스	확장서비스	추가서비스
1)	모든 관광객에게 서비스를 제공할 수 있는 충분한 직원 수			
2)	적어도 한 명 이상의 정규직원이 근무			
3)	정기적으로 교육을 받음			
4)	외국어서비스			
	- 영어 가능한 인력이 있음			
	- 중국어 가능한 인력이 있음			
	- 일본어 가능한 인력이 있음			
	- 그 외 언어 구사가 가능한 인력이 있음			

■ ■ ■ ○ ○ ○ ○

# IV. 서비스

○ ○ ○ ○ ○  
■ ■ ■



## IV. 서비스

### 1. 관광안내의 이해

#### ● 관광안내의 의의

##### 1) 관광안내의 개념

- 관광안내란 관광객에게 관광과 관련된 정보를 제공하여 관광객의 의사결정을 도와주고 편의증진을 도모함으로써, 낯선 지역 방문으로 오는 불안감을 해소시켜 편안하고 풍부한 관광체험을하도록 돕는 종합 인적/물적 서비스이다.

##### 2) 관광안내의 역할

- 관광객을 환영하고, 친절하고 전문적인 서비스를 제공하여 지역관광의 이미지를 제고하고 창조한다.
- 여행 의사결정이나 계획수립, 시설이용, 숙박예약 등을 도와 관광객의 편의를 증진한다.
- 잠재 관광객을 실제 관광객으로 전환시킨다. 또한 관광객의 체재기간을 연장하고 관광체험을 풍부하게 하며 재방문을 유도한다.
- 관광객의 심리적 불안감 해소, 관광지에서의 자연재난, 도난 및 사기 등으로부터 관광객을 보호하는 역할을 한다.
- 관광자원의 역사, 국민성, 사회, 문화적 풍토 등에 대하여 관광객의 이해를 도와주며 문화적 충격을 줄여준다.
- 지역의 관광 매력물과 시설, 서비스 판매를 촉진하고 홍보한다.

#### ● 관광안내사의 자질 및 자세

##### 1) 관광안내사의 자질

###### ▶ 온화한 성격

- 관광안내사는 낯선 사람들을 만나고 다양한 나이와 출신배경의 관광객을 상대하여야 하므로 무엇보다도 온화한 성격이 필수적이다. 항상 관광객들에게 열린 마음으로 친숙하게 대해 편안함을 줘야 한다.

###### ▶ 열정

- 안내서비스에 임하는 관광안내사가 자신의 일과 지역에 대한 열정과 호기심을 가지고 업무에 임하면 관광객에게 신뢰감을 줄 수 있다. 또한 열정은 업무와 관련하여 연구하는 자세를 갖게 하고 좀 더 많은 지식을 습득하게 하여 안내 시 자신감을 가질 수 있게 한다.

###### ▶ 커뮤니케이션 능력

- 커뮤니케이션 능력은 관광안내사에게 필수적인 능력으로써 외국어 구사능력과 바른 언어사용, 정확한 발음, 어휘력 등 언어적 능력 외에 적절한 표정, 자연스러운 제스처, 밝고 깨끗한 음성 등 비언어적 능력을 포함한다.

---

▶ 정보활용능력

- 관광안내사는 폭넓은 주제에 대해서 해박한 지식체계를 갖추어야 한다. 이를 위해 업무와 관련된 사항을 직·간접적 경험을 통하여 본인의 것으로 만들어야하며 시간이 날 때마다 중요한 것을 메모하는 습관을 들여야 한다. 또한 효과적인 관광안내를 위해 업무에 필요한 정보를 체계적으로 수집, 정리, 가공하고 동료나 업계와 공유할 수 있는 정보활용능력을 개발해야 한다.

## 2) 관광안내사의 기본자세

▶ 국가와 지역의 대표자

- 관광객이 여행일정동안 현지인과 접촉할 수 있는 기회는 극히 제한적일 수밖에 없다. 따라서 관광객은 관광안내사를 통하여 관광목적지의 이미지를 평가하게 된다. 그러므로 관광안내사는 국민과 지역주민을 대표해서 예절을 갖춰 관광객을 환대하고 친절한 안내를 통해 상호문화의 이해증진과 친선도모에 기여한다.

▶ 투철한 서비스정신

- 관광안내서비스 품질을 높이기 위해서 관광안내사는 관광객의 요구를 뛰어넘는 서비스를 제공한다는 마음가짐을 가져야 한다. 고객의 필요에 관심을 기울여 사전에 준비를 완료하고, 개별적인 요구를 파악하여 작은 일도 귀찮아하지 않고 도와준다. 또한 관광객의 입장에서 생각하고 행동하며 도와주려는 적극적인 서비스정신은 관광객의 만족과 직결된다.

▶ 적극적인 자세

- 관광안내사는 어떤 경우에도 “제 업무가 아닙니다, 모릅니다, 없습니다.”라는 부정적 표현을 사용하지 않는다. 비록 해결방법(Know How)에 대한 정보가 없다하더라도 정보원(Know Where)을 연결해 주는 적극적인 자세가 중요하다. 또한 적극적인 자세로 지역의 관광자원과 시설, 서비스를 소개하고 홍보한다.

## 2. 기본사항

### ● 용모

#### 1) 유니폼 착용

- 유니폼은 항상 청결하고 단정하게 입는다.
- 자신의 몸에 잘 맞는지 확인한다.
- 스커트의 길이는 무릎뼈 바로 위에서 아래 사이가 적당하다.
- 속옷이 드러나지 않도록 하며, 특히 여름인 경우 색상 선택에 주의하여 속이 비치지 않도록 한다.
- 단추는 떨어진 곳이 없는지, 유니폼의 실밥이 터진 곳은 없는지 항상 주의한다.
- 어깨에 비듬이나 머리카락이 붙어 있지 않는지, 옷에 구김이 가지 않았는지 확인한다.

#### 2) 명찰

- 왼쪽 가슴에 명찰을 패용한다.
- 명찰은 반드시 타인의 것이 아닌 본인의 것으로 패용한다.

#### 3) 복장

##### ▶ 스타킹

- 피부색에 가까운 것으로 한다.
- 월색이나 무늬가 있는 것은 피한다.
- 울이 빠지거나 늘어지는 것에 주의한다.

##### ▶ 구두

- 항상 깨끗하게 유지한다.
- 장식물이 요란하고 유행에 민감한 스타일의 구두, 굽이 높아 부담스러운 구두, 통굽, 여름용 샌들, 슬리퍼, 운동화, 캐주얼화는 피한다.

##### ▶ 액세서리

- 시계를 착용하여 안내가 용이하도록 한다.
- 액세서리는 간결하면서도 옷차림을 돋보이게 하는 것을 선택한다.(지나친 액세서리 착용 지양)

#### 4) 화장

- 밝고 깔끔한 느낌이 들도록 하며 립스틱은 반드시 바른다.
- 지나친 색조화장, 인조 속눈썹은 피한다.
- 손톱은 청결하고 단정히 정리한다.
- 향수는 너무 자극적이지 않게 사용한다.

---

## 5) 두발

- 두발은 항상 청결하고 깔끔하게 손질한다.
- 화려한 머리 장식과 요란한 머리스타일은 피한다.

## ● 표정

### 1) 표정관리법

- 눈을 지그시 감았다 세게 감았다를 반복하고 눈동자를 좌우상하로 움직여 본다.
- 눈썹을 위아래로 움직여 이마와 눈 근육을 풀어준다.
- 입을 조금 벌린 다음 턱을 좌우로 움직인다.
- 냄새를 맡는 듯한 표정을 만들어 코 주위의 근육도 풀어준다.
- 볼 근육을 풀어주기 위해 입 안 가득 공기를 넣은 상태로 역시 좌우상하로 움직여 본다.

### 2) 표정

- 평소에 위스키라고 발음하여 웃는 연습을 해본다.
- 얼굴엔 항상 가벼운 미소를 띤다.
- 입술 양 끝에 살며시 힘을 주어 약간 위로 올린다.
- 밝은 목소리로 말한다.

### 3. 유형별 관광안내요령

#### ● 대면응대

##### 1) 단계별 응대기법

###### ▶ 대기

- 서있는 경우, 대기자세는 아래와 같다.
  - ▷ 발끝을 V자 모양으로 뒤 끝은 주먹 하나 들어갈 정도로 조금 벌린다.
  - ▷ 손은 남자는 왼손으로 오른 손등을, 여자는 오른손으로 왼 손등을 잡는다.
  - ▷ 입 꼬리를 위쪽으로 향하도록 하여 미소를 짓는다.
  - ▷ 시선은 정면을 향하도록 한다.
  - ▷ 앉아있는 경우, 대기자세는 아래와 같다.
    - 허리를 곧게 펴고 바른 자세로 앉는다.
    - 시선은 상대를 바라보며 밝은 표정을 유지한다.

###### ▶ 방문객 인식

- 미소 띤 얼굴로 맞이한다.
- 방문객과 눈 맞춤을 하여 방문객을 인식하고 있음을 알린다.
- 상황에 적절한 인사말과 함께 도움을 제시한다.
  - ▷ “좋은 아침입니다, 무엇을 도와드릴까요?”

###### ▶ 경청하기

- 대화에서 관광객이 기대하는 것이 무엇인지를 파악해야 한다.
- 방문객의 언어적 표현 이외에 목소리, 표정 등 비언어적 표현에도 주의한다.
- 방문객에게 경청하고 있다는 것을 아래와 같은 방법을 이용하여 알린다.
  - ▷ 관광객 쪽으로 몸을 기울여 열린 자세를 유지한다.
  - ▷ 눈 맞춤을 한다.
  - ▷ 적절한 고개 끄덕임을 사용한다.
  - ▷ 적절히 쿠션언어를 사용한다.(“아~ 네, 그러셨군요.”)
  - ▷ 필요에 따라 메모하며 호응을 한다.

###### ▶ 요약, 환언하기

- 요약은 관광객이 한 말을 환언하여 짧게 말해주는 기술인데, 안내사가 관광객에게 이해한 바를 확인 받는 효과와 함께 ‘이해한다, 경청한다’는 메시지를 줄 수 있다.
- 요약과 환언의 적절한 시기로는 관광객이 전하려는 메시지가 불분명할 때, 관광객이 여러 가지의 질문을 한꺼번에 말하고자 할 때나 너무 오래 말할 때 사용한다. 방문객의 문의사항을 확인하고 요약하여 되묻는다.
  - ▷ “고객님, ○○○ 말씀이십니까?”

▶ 정보 제공

- 명확하게 설명하며, 방문객이 빠뜨린 사항이나 추가 문의사항이 있는지를 확인한다.
- 필요한 경우에는 메모지에 한글과 해당외국어로 문의내용을 병기 정리하여 안내소 연락처와 함께 제공한다.

▶ 마무리 인사

- 방문객의 인사에 응답하며 “즐거운 여행 되십시오.” 혹은 “안녕히 가십시오.” 등 상황에 적합한 인사말을 한다.

## 2) 방향 안내

- 손가락을 모두 모아 손바닥 전체를 펴서 수평보다는 약간 높게 세운다.
- 거리가 먼 곳을 가리킬수록 팔꿈치의 각도를 크게 한다.
- 방문객이 물어본 질문에 복창을 하면서 안내한다.
- 밝은 표정으로 3점법(방문객의 눈, 가리키는 곳, 다시 방문객의 눈)으로 응대한다.
- 방향제시가 어려운 곳은 여건이 허락된다면 직접 안내를 한다.

## 3) 커뮤니케이션

- 주어, 동사, 목적어의 완전한 문장으로 안내한다.
  - ▷ 예) 000 숙박업소요? → 고객님의께서 000 숙박업소를 찾으시는 거군요?
- 쿠션 표현 사용을 많이 한다.
  - ▷ 예) 실례합니다만~, 죄송합니다만~
- 방문객이 좀더 편하게 이해할 수 있는 화법을 사용한다.
  - ▷ 예) 할 수 없습니다. → 죄송합니다만, 하기 어렵습니다.
- 의뢰문으로 말한다.
  - ▷ 예) ~하여 주십시오. → ~해주시겠습니까?
- 간결하고 이해하기 쉬운 언어를 사용한다.
- 불확실하고 자신감 없는 표현은 지양한다.
- 정중하게 경어를 사용하고 “~습니다.,” “습니까?”체를 사용한다.
- 한국어로 안내하는 경우, 외래어 사용을 최대한 자제한다.

## 4) 상황별 대면응대 기법

▶ 단순 여행정보를 문의할 경우

- 방문객의 문의사항에 정확하게 답변한다. 이때 방문객이 직접 눈으로 확인할 수 있도록 홍보물이나 메모지에 적은 관광안내정보 등을 제공하면 도움이 된다.
  - ▷ “고객님께서 문의하신 내용은 000입니다.”
- 방문객의 추가적인 문의사항여부를 확인 후 정확하게 답변한다.
  - ▷ “고객님, 더 필요하신 사항이 있으십니까?”

## ▶ 한번에 여러 방문객이 동시에 문의할 경우

- 방문객에게 양해를 구한다.
  - ▷ “고객님, 죄송합니다. 한 분씩 말씀해 주시면 신속하게 안내해드리겠습니다.”
- 먼저 온 방문객부터 처리한다.
- 장애인, 노약자 등은 먼저 온 방문객의 양해를 구한 후 우선적으로 처리해 주어야 한다.
- 본인의 소관업무가 아닌 사항을 문의할 때 해당 부서(기관)에 확인하여 문의사항을 답변한다.
  - ▷ “고객님, 죄송합니다. 잠시만 기다려 주시면 해당 부서(기관)에 문의하여 안내해 드리겠습니다.”
  - ▷ 해당 부서(기관) 전화번호 메모 후, “더 자세한 정보를 원하시면 이쪽으로 문의해주시기 바랍니다.”
- 문의사항에 대하여 정확한 답변을 할 수 없는 경우
  - ▷ “고객님, 죄송합니다. 담당부서와 통화가 이루어지지 못했습니다.”
  - ▷ 전화번호 메모 후, “불편하시더라도 이쪽으로 문의해 주시기 바랍니다.”

## ▶ 안내 자료를 요구할 경우

- 안내 자료가 충분히 있을 경우
  - ▷ “고객님 요구하신 ○○○자료 여기 있습니다.”라고 말한 뒤 큰 물건은 두 손으로 작은 물건은 한손으로 받쳐서 관광객 방향으로 돌려서 전달한다.
- 안내 자료가 없을 경우
  - ▷ “고객님 죄송합니다. 지금은 ○○○자료가 준비되지 못했습니다.”
  - ▷ “다음에는 필요하신 자료를 준비해 놓도록 하겠습니다.”
- 대안을 제시한다.
  - ▷ 필요하신 자료는 인터넷 ○○○에서 차후 확인하실 수 있습니다.

## ▶ 안내 중에 전화가 걸려오거나 긴급한 방송을 할 경우

- 안내중인 방문객에게 양해를 구한다.
  - ▷ “고객님, 죄송합니다만 전화를 잠시 받아도 괜찮겠습니까?”
  - ▷ “고객님, 죄송합니다만 긴급한 방송을 먼저 해도 괜찮겠습니까?”
- 전화(방송)를 한다.
- 방송 및 걸려온 전화는 신속하게 종료한다.
- 급한 용건이 아니거나 시간이 오래 걸리는 안내
  - ▷ “고객님, 죄송합니다만 먼저 오신 고객님을 안내하는 중입니다. 잠시 기다려 주시겠습니까?”
  - ▷ “몇 분 후에 전화 주시겠습니까?”
- 안내하던 방문객에게 안내를 계속한다.
  - ▷ “고객님, 기다려 주셔서 감사합니다.”

## ▶ 위치나 길안내를 하는 경우

- 관광객이 원하는 목적지를 재확인한다.
  - ▷ “고객님, 000 호텔을 찾으시는 거군요”
- 지도를 방문객이 보기 편하도록 방문객 방향으로 펼친 후 방문객의 현재 위치를 동그라미로 표시하며 두꺼운 펜을 사용해서 두 지점간의 최선의 경로를 표시해 준다.
- 목적지까지의 길안내를 할 때 방향, 거리, 인근의 랜드마크 등을 최대한 구체적으로 언급한다.
- 방향을 이야기할 때는 ‘왼쪽’ 또는 ‘오른쪽’보다는 ‘서쪽’ 또는 ‘동쪽’ 등의 정확한 방향을 제시한다.
- 거리를 이야기 할 때는 ‘도보 5분 거리’ ‘도보 100m 거리’ 등과 같이 소요시간 및 실제거리 등 정확한 수치를 얘기하고자 노력한다.
- 병원, 은행 등 쉽게 이동하지 않고 외국인이 쉽게 알아볼 수 있는 인근의 랜드마크를 예로 든다.
  - ▷ “00은행 앞에서 서쪽으로 직진하신 후 도보로 100m만 가시면 00모텔을 찾으실 수 있을 겁니다.”

## ● 전화응대

### 1) 기본응대

#### ▶ 전화를 받을 때

- 메모지와 필기도구를 항상 준비해 둔다.
- 전화는 왼손으로 받는다.
- 벨이 울리면 2~3번 이내 수화기를 든다.  
(4회 이상이면 양해인사 시행. “늦게 받아 죄송합니다.”)
- 첫인사말은 통일된 멘트가 필요하며 소속과 이름을 분명하게 밝힌다.  
예1) “00 관광안내소 000입니다. 무엇을 도와드릴까요?”  
예2) “Tourist Information. My name is 000. May I help you?”
- 전화 문의자가 영어권 고객이 아닌 경우
  - 내국인
    - ▷ 즉각 우리말로 응대한다.
  - 일어 또는 중국어 사용자
    - ▷ “Just a moment, please. Let me connect you to a Japanese(Chinese) speaking person” 이라고 말한 후 해당언어 안내사에게 연결해 준다.
    - ▷ 5W1H(What, When, Where, Who, Why, How)에 의해 메모하면서 용건을 듣는다.
- 중요한 내용은 복창하고 상대방에게 확인한다.
- 전화 통화중에 다른 사람과 상의할 일이 발생하면 방문객에게 들리지 않도록 한다.
- 고객을 기다리게 할 경우에는 반드시 사과의 말을 한다. 또한 고객이 전화를 끊지 않은 상황에서 공백시간이 있거나, 얼마동안 수화기를 들고 있어야 할 경우 그 사이에 무슨 일을 하고 있는지를 고객에게 알려줘야 한다.
- 만약 안내내용이 불확실하거나, 정보검색시간이 오래 걸릴 경우에는 양해를 구하고 방문객의 연락처를 받아 정보 취득 후 다시 전화해 안내한다.

- 전화를 연결할 때는 누구에게 연결해 주는지, 연결해 주는 기관(부서)에 대한 충분한 정보를 제공하고 끊어질 때를 대비해 정확한 담당자번호를 알려준다.
- 안내 종료 시 문의내용을 다시 한 번 요약해 빠트린 질문이 없는지 확인한다.
- 전화를 끊을 때 더 궁금한 사항이 없는지 확인하고 마무리 인사를 한다.
- 상대방이 먼저 끊는 것을 확인하고 조용히 수화기를 내려놓는다.

#### ▶ 전화를 걸 때

- 상대방의 입장(시간, 장소, 상황)을 고려하여 전화를 걸어도 될지 생각한다.
- 상대방의 전화번호, 이름, 소속, 용건을 미리 확인한다.
- 필요한 자료, 서류를 준비해 둔다. 메모용지와 필기구는 옆에 둔다.
- 왼손으로 수화기를 들고 오른손으로 버튼을 누른다.
- 바른 자세로 미소를 머금고 통화준비를 한다.
- 상대방이 수화기를 들면 인사를 하고 자기의 소속과 이름을 밝힌다.
- 용건이 복잡할 때는 요점을 재확인한다.
- 전화를 끊을 때 반드시 마무리 인사를 한다.
- 조용히 수화기를 내려놓는다.

### 2) 전화응대의 유의사항

- 전화응대는 인사로 시작하고 인사로 끝낸다.
- 전화기 앞에서는 좋은 표정과 바른 자세를 갖춘다.
- 간결, 명확하게 마무리 짓는다.
- 알기 쉬운 말로 이야기하고, 전문용어나 약자는 삼간다.
- 전화 통화의 취약성을 메모와 복창으로 극복한다.

### 3) 상황별 기본 전화 응대화법

#### ▶ 전화 받을 사람이 없을 경우

- 왜 자리에 없는지와 언제 통화 할 수 있는지를 알려준다.
  - ▷ “죄송합니다만, ○○○씨는 외출중입니다.”
  - ▷ “○시 전에는 돌아올 예정입니다.”
- 용건을 묻는다.
  - ▷ “괜찮으시면 제가 메모를 남겨드릴까요?”
  - ▷ “돌아오시면 전화드리도록 하겠습니다.”
- 전화 받은 사람의 이름을 알려주어 명확하게 한다.
  - ▷ “저는 ○○○입니다. 말씀하신 내용 전해드리겠습니다.”

▶ 통화중에 방문객이 와서 기다릴 경우

- 눈인사나 제스처로 전화를 곧 끝낼 것임을 알린다.
- 최대한 빨리 통화를 끝낸다.
- 통화가 길어질 것 같으면 전화고객에게 양해를 구한다.
  - ▷ “죄송합니다만, 지금 다른 방문객이 기다리고 계셔서 그러는데, 제가 잠시 후에 다시 전화드리면 어떻겠습니까?”

▶ 방문객응대 중에 전화가 왔을 경우

- 방문객에게 양해를 구하고 수화기를 든다.
  - ▷ “고객님, 제가 잠시 전화를 받고 응대해 드리겠습니다.”
- 통화가 길어질 것 같으면 전화고객에게 양해를 구한다.
  - ▷ “죄송합니다만, 지금 다른 방문객이 기다리고 계셔서 그러는데, 제가 잠시 후에 다시 전화드리면 어떻겠습니까?”
  - ▷ 이때 다시 전화드릴 정확한 시간을 언급하지 않는 것이 좋다.
- 방문객에게 감사를 표현한다.
  - ▷ “고객님, 기다려주셔서 감사합니다. 아까 문의하신 건에 대해 안내해 드리겠습니다.”

▶ 잘못 걸려온 전화일 경우

- 잘못 걸려온 전화도 친절하게 응대한다.
  - ▷ “여기는 ○○○ 안내소입니다. 전화가 잘못 연결된 것 같습니다.”
- 안내 가능한 다른 곳을 찾는 전화면 전화번호를 알려준다.
  - ▷ “다음 ○○○-○○○○번호로 전화해보십시오.”

▶ 전화를 끊을 경우

- 더 궁금한 사항이 없는지를 묻고 마지막 인사를 정중하게 한다.
  - ▷ “더 궁금하신 사항은 없으십니까?” “고맙습니다. 좋은 하루 보내십시오.”

● 서신·이메일 응대

1) 서신

- 안내소의 편지지 양식을 미리 만들어 둔다.
- 수신, 발신일자, 발신인, 수신인 등을 기록해 추후에 책임소재나 확인하는 자료로 활용한다.
- 당일 처리를 원칙으로 하며, 최장 3일 내로 처리해야 한다.

2) 전자우편(E-mail)

▶ 기본원칙

- 받은 메일의 인용은 핵심만 간단히 짧게 인용한다.

- 자료 인용 시 출처를 명시한다.
- 문맥상의 오류, 오타 등을 최소화하기 위해 작성 후 꼭 검토한다.
- 당일 회신을 원칙으로 하며, 불가피할 경우 “언제까지 회신하겠습니다.”는 메일을 보낸다.
- 수신메일을 임의로 제 3자에게 보내지 않는다.
- 인사와 감사표현을 잊지 않는다.
- 함축적 표현은 쓰지 않는다.
- 일시, 계량단위 등을 쓸 때 주의해 정확하게 쓴다.

▶ **효과적인 전자우편(E-mail) 작성법**

- 긴 메시지는 문단으로 나눈다.(한 문단의 길이 5~7행 정도)
- 항목별 쓰기를 한다(번호를 매기거나 특수문자 표시 등)
- 내용이 길면 요약 또는 목차를 넣는다.

▶ **영문 전자우편(E-mail) 작성법**

- 시작부분, 본문, 맺음말, 서명의 형식으로 구성된다.
- 시작부분은 성명 앞에 Dear Ms/Mr로 시작하나 문의자의 성별을 모를 때는 Ms/Mr를 생략해도 된다. 상대방이 누구인지 전혀 모를 때는 Dear Sir/Madam을 사용한다.
- 본문의 한행은 최대 60~70자로 한다.
- 맺음말은 보다 공적인 표현으로는 Sincerely yours, Sincerely 등을 사용한다. 보다 개인적이고 친밀한 표현으로는 Regards, With best regards, Best regards, with best wishes, 등이 있으나 형식이 자유로워지는 경향이 있다.
- 모든 문장을 대문자로 입력하지 않는다.
- 성차별적인 표현을 쓰지 않는다.
  - ▷ 예) he는 he or she로 they, man은 people을 사용
- 상대가 다르면 문체도 달라져야 한다.
- 간단명료하게 쓴다.
- 쉬운 영어(Plain English)를 사용한다.
- 말하듯이 글을 쓴다.
  - ▷ 단축형을 쓴다(I'm, I'd, I'll 등)
  - ▷ 관계사 that과 which는 생략한다.
  - ▷ 직접의문문을 쓴다(It would be appreciated보다는 Could you로 시작하는 것이 좋다.)
  - ▷ 인칭대명사를 쓴다.
  - ▷ 서론은 짧게, 바로 본문으로 들어간다.
  - ▷ 전문용어를 피한다.

## 4. 내용별 관광안내요령

### ● 관광홍보간행물 제공

- 관광홍보물은 종류별로 잘 전시되어 있는지, 쉽게 꺼낼 수 있는지를 수시로 점검한다.
- 홍보물 전달 시에는 상대방의 가슴과 벨트사이 위치에서 큰 물건은 두 손으로, 작은 물건은 한 손으로 받쳐서 관광객방향으로 돌려서 전달한다.
- 외국인 관광객의 모국어 자료가 없을 경우 영어 또는 한국어 자료일지라도 상징그림, 신호표시, 로마자 등으로 필요한 정보를 자료상에 표시하여 유용한 자료로 활용한다.
- 수요가 많은 정보의 경우 소책자 형태로 인쇄하여 배포하는 것이 가장 효율적이므로 과거 안내를 통해 취득한 관광객의 기호나 빈번히 요구하는 정보 등은 홍보물 제작 주체(해당부서, 관련단체 등)에 전달하여 추후 관광안내자료 제작시 반영하도록 한다. 또한 빈번히 문의하는 간단한 정보는 안내소에서 직접 한두 장으로 작성하여 프린트물로 제공한다.

### ● 교통안내

- 도로안내 시 구두로 장황하게 설명하는 것보다 지도를 활용하고 도보로 이동할 경우에는 지도 상에 현 위치, 이동로, 목적지 등 이동루트를 표기해 준다.
- 대중 교통수단을 이용할 경우 아래의 예처럼 이동경로를 도식화하여 주면 이해하기 쉽다. 또한 외국인 관광객의 경우 해당 모국어와 함께 한국어로 목적지 명칭, 주소, 전화번호 등을 병기한 메모지를 지참하게 하여 이동 중 내국인의 도움을 받도록 한다.

예1) 도보 → 5분 → 두 번째 신호등에서 좌회전 → 5분 → ○○역  
→ 지하철 ○○선 → 20분 → ○○역 하차 <지하철요금: ○○원>  
徒歩 → 5分 → 2番目の信号で左に曲がる → 5分 → ○○駅 → 地下鉄○○線  
→ 20分 → ○○駅下車 <地下鉄料金: ○○ウォン>

예2) ○○행 ○○번 버스 → 약 25분 → ○○정류장 하차 → 도보 5분  
→ ○○○여관 <버스요금: ○○원>  
bus number ○○ bound for ○○ → about 25 minute travel  
→ get off at ○○ bus stop → 5 minute walk → ○○○ yeogwan  
<bus fare ○○ won>  
※ 저는 위의 루트를 따라 ○○○ 여관에 가는 중입니다.  
여기에서 어떻게 가야하는지 가르쳐 주십시오.  
I am on the way to ○○○ yeogwan following the above route.  
please show me how to get there from here.

(○○○여관 전화번호: 주소: )  
(○○○ yeogwan tel: add: )

- 문의가 빈번한 주변의 관광지 및 목적지에 대한 교통정보는 시각표를 미리 작성하여 비치해 둔다.
- 열차나 버스의 경우 운행편수가 많으면 첫차, 막차, 배차시간을 알려주고 운행 편수가 적을 경우 연결 교통편 스케줄까지 알려준다. 특히 당일 여행 일정이 무리하거나 다음 목적지까지 교통편이 불편할 경우 적절한 조언을 해준다.
- 외국인 관광객이 버스여행을 할 경우 이해할 수 있는 자료나 버스번호, 정류장 내 승강장번호 등을 안내해 주고 하차지점을 한국어로 기재한 메모지를 지참하게 하여 버스기사의 도움을 받

도록 한다.

- 외국인 관광객이 렌터카를 이용하고자 할 경우 국제운전면허증 소지여부를 확인한다. 국제운전면허증은 출국하기 전에 발급받아야 하며 여행 중에 발급받을 수 없기 때문이다.
- 이용 가능한 교통수단이 여러 가지일 경우 각 수단마다 편리함, 신속함, 저렴함 등을 비교 설명하여 관광객이 선택하도록 한다.

### ● 숙박시설 안내

- 숙박업소 안내 시 특정업소를 소개한다는 느낌이 들지 않도록 몇 개 업소의 장단점을 비교하며 객관적인 정보를 제공한다.
- 일반적으로 개별 여행객은 저렴한 숙박시설에 관심이 많다. 외국인이 저렴한 숙박 시설을 원할 경우 여관, 게스트하우스, 민박, 유스호스텔 등을 소개해준다.
- 외국인이 홈스테이를 원할 경우 문화교류를 목적으로 하는지 값싼 숙박시설을 희망하고 있는지 정확한 의도를 파악해 안내한다.
- 각 숙박시설 마다 요금, 객실 수, 객실유형, 냉난방 및 욕실유무, 입실/퇴실시간, 약도 등을 상세히 기재한 중저가 숙박시설 알람표를 미리 작성하여 두면 편리하다. 가능하면 빈번히 묻는 지역의 경우, 사진자료를 포함한 파일을 준비하여 직접 보여주며 안내한다.

### ● 관광코스 안내

- 관광코스 작성 시 교통편, 주변의 경관, 이동시간을 고려한다.
- 관광목적지를 결정하지 못한 관광객의 경우 본인의 일정, 희망사항, 가용경비 등을 고려하여 적절한 관광코스를 추천한다. 첫 방문인지 재방문인지를 파악해 안내하고, 노인과 어린이가 포함된 경우 무리가 안 되는 일정을 추천한다.
- 하루 또는 반나절용 “추천코스”를 미리 준비해 두면 편리하다.
- 우천시를 대비하여 실내에서 즐길 수 있는 관광코스를 숙지해 둔다.
- 지역이벤트 등에 관한 안내문이나 포스터 등을 안내소에 게시해 두면 관광객에게 흥미를 불러일으킬 수 있고 관광코스 선택에 도움을 줄 수 있다.
- 지역의 시티투어버스 운행 코스를 사전에 파악, 안내한다.

### ● 등산 안내

- 캠핑·취사 가능여부, 대피소 예약상황, 자연 휴식년제 구간, 폐쇄등산로 등을 확인해 추천코스와 소요시간을 안내한다.
- 장마철, 강설시 반드시 해당지역 관리사무소에 기후사정을 확인해 관광객의 안전에 대한 주의를 강화한다.

### ● 쇼핑 안내

- 기념품, 특산품, 식품 등 선호도가 높은 품목의 판매장소와 재래시장, 벼룩시장 등 쇼핑시설의 영업시간과 휴일 등의 정보를 파악해 안내한다.
- 외국인 대상 사후면세제도의 환급가능조건, 환급절차, 환급가능 장소를 숙지해 안내한다. 그리고 가맹점은 계속 증가하므로 항상 확인 후 안내해야 한다.

## ● 음식점 안내

- 주요 지역의 음식점을 한식, 양식, 중식, 일식, 공연식당 등으로 분류해 파일에 정리하고 음식점 안내 시 활용한다.
- 외국인 관광객의 국적별 선호하는 음식을 중심으로 정보를 파악하고, 음식점 추천 시 전통, 맛, 서비스, 분위기 등 각 음식점의 특징을 들어 관광객의 선택을 도와준다.

## ● 스포츠·레저활동 안내

- 스포츠는 관람과 체험으로 대별된다. 체험 스포츠의 경우 복장, 장비 등 사전 준비물과 개략적인 요금, 경비 등 관련정보를 함께 제공한다.
- 주요 스포츠 경기정보는 각 해당 협회에서 사전에 경기일정을 받아 활용한다.

## ● 견학 안내

- 견학의 경우 대부분 사전예약이 필요하므로, 관광객의 가용 시간이 충분치 않을 경우 비교적 단기간에 섭외가 가능하거나 사전 섭외가 필요 없는 시설을 소개한다.
- 견학에 필요한 사전 준비사항을 안내하고 노쇼(No Show)가 발생치 않도록 주지시키며 견학 취소 시 필히 상대방에게 사전 통보를 하도록 안내한다.
- 최근에는 산업시설과 공장 등이 관광객에게 매력 있는 관광자원의 역할을 한다. 따라서 관내 견학이 가능한 장소, 예를 들면 자수정 공장, 크리스탈 공장, 자동차 공장, 인삼 공장 등의 현황을 파악해 활용한다.

## ● 환전·국제전화 안내

- 외화 환전 안내는 안내소의 주요한 기능 중 하나이다. 국내에서 환전 가능한 통화와 안내소 인근의 은행, 공휴일, 영업시간외 환전 가능 장소 등에 관한 정보를 사전에 파악하고 있어야 한다.
- 외국 카드사별 현금 인출이 가능한 현금 자동인출기 소재는 빈번하게 문의하는 내용이므로 리스트를 작성해둘 필요가 있다.
- 국제전화문의는 외국인 관광객이 빈번하게 묻는 질문중 하나이다. 안내소 인근의 국제전화카드 구입처와 일반전화와 공중전화 이용방법, 콜렉트콜 방법, 전화카드 및 크레딧카드 이용방법 등을 미리 숙지해 안내한다.

## ● 미풍양속에 반하는 질문 답변

- 관광안내소는 사회질서 및 범죄행위와 관련된 어떠한 질문에도 정보를 제공해서는 안 된다.
- 히치하이크의 경우 범죄에 노출될 위험이 있으므로 반드시 공공 교통수단을 이용하도록 권장해 관광객의 안전에 대한 주의를 강화한다.

## ● 응대 불가의 경우

- 안내사가 답변 할 수 없는 전문적인 질문은 해당 전문기관의 연락처를 안내하여 전문가에게 직접 문의하도록 하며 필요시 통역서비스를 제공한다.
- 관련 정보가 없는 경우 관광공사 관광정보안내시스템(KOTIS)을 이용하거나 관광객과 의사소통이 불가할 경우 관광안내전화 1330 통역안내사의 도움을 받도록 한다.
- <http://kotis.visitkorea.or.kr> / 지역번호 없이 1330

## 5. 기타 서비스 응대 요령

### ● 판매

- 방문객이 상품을 살펴 볼 충분한 여유를 주도록 한다.
- 다음과 같은 상황에서 방문객 옆으로 다가가며 말을 건넨다. “안녕하세요? 특별히 찾으시는 물건이 있으신가요?”
  - ▷ 어떤 특정 상품에 유난히 관심을 보이며 만져 보고 있을 때
  - ▷ 방문객이 판매사원을 찾는 듯한 태도가 보이거나 시선이 마주쳤을 때
  - ▷ 방문객이 먼저 말을 건네면서 다가올 때
- 방문객이 선택에 망설이고 있을 때, 방문객의 취향, 선호하는 것을 적절히 질문해 가면서 몇 가지 상품을 제시하도록 한다.
- 상품을 권할 때는 두 손으로 정중하게 제시하고 방문객의 정면에서 보기 쉽게 권한다.
- 상품을 제시할 때 안내사는 상품에 대한 충분한 정보와 지식을 설명하는 조연자 역할을 한다.
- 방문객이 상품을 구입하기로 결정하면 상품대금을 수령하고 상품, 영수증, 거스름돈을 확인 후 감사의 인사말과 함께 방문객에게 전달한다.

### ● 동행안내

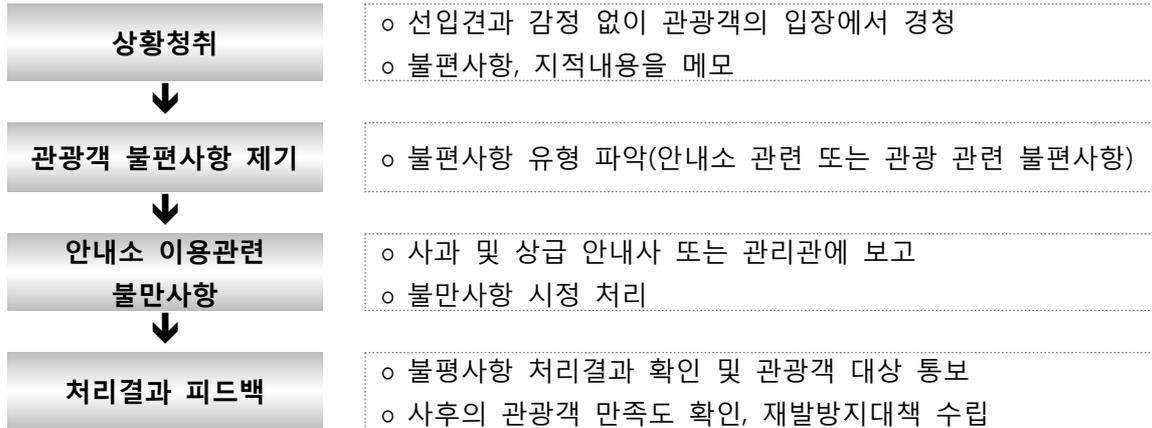
- 안내는 앞에서, 수행은 뒤에서 한다.
- 방문객을 안내사의 오른쪽에 모신다.
- 방문객보다 1~2보 앞에서 안내를 한다.
- 계단을 이용 시 올라갈 때는 뒤에서, 내려갈 때는 앞에서 걸어 방문객보다 높은 위치가 되지 않도록 한다.

## ● 불만상황 응대

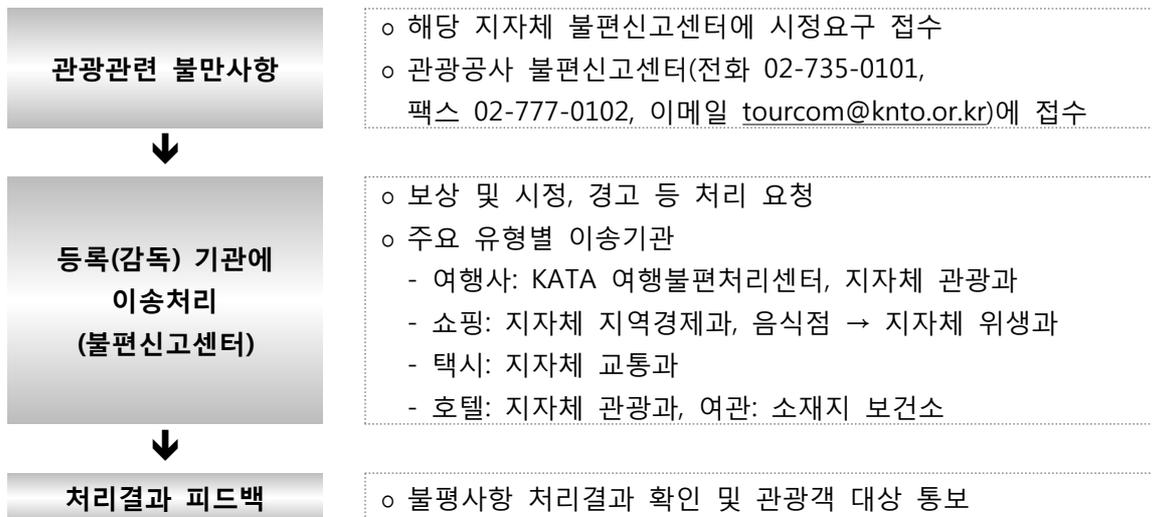
### 1) 기본사항

○ 관광불평 처리단계

#### ▶ 안내소 관련



#### ▶ 관광 관련



- 방문객이 불쾌한 감정이 확대되지 않도록 참을성 있게 들으며 경청하는 인상을 주어야 한다.
- 불평사항, 지적사항을 메모하는 자세를 보여준다.
- 경청하는 동안 원인을 파악, 분석한다.
- 불평내용이 방문객의 착각에서 오는 부당한 것일지라도 말 중간에 변명하거나 방문객의 잘못을 지적해서는 안 된다.
- 절대로 방문객의 불평을 회피해서는 안 된다. 또한 성급하게 해결하려는 인상을 주어서는 안 되며 방문객의 불평을 과소평가해서도 안 된다.
- 다른 방문객도 옆에 있기 때문에 불평방문객의 언성이 높아지지 않도록 최대한 노력하며 해결한다.
- 본인이 해결하기 힘든 경우, 신속히 선임안내사 또는 운영 관리관에게 보고하여 조치하도록 한다.

- 또한 안내소와 관련된 불편사항이 아니기 때문에 자체 처리가 불가할 경우 담당 부서(기관)로 이첩, 처리토록 한다.
- 불편을 접수한 안내사는 잠시 현장을 떠나 다른 장소로 이동시키거나 조용한 곳으로 유도하며 주의를 환기시키고 방문객의 감정을 진정시킨다.

## 2) 상황별 불만사항 응대

### ▶ 잘못 제공된 안내정보에 대한 항의를 할 경우

- 먼저 제공된 정보가 오류가 있었는지를 확인한다.
- 오류가 확인된 경우, 방문객에게 사과한다.
  - ▷ “고객님, 불편을 드려 죄송합니다.”
- 다시 안내를 한다.
  - ▷ “고객님, 제가 다시 안내해 드리겠습니다.”
- 마무리 인사
  - ▷ “불편을 드려 죄송합니다. 안녕히 가십시오.”

### ▶ 예약이 잘못된 건에 대해 항의하는 경우

- 먼저 예약한 사항이 오류가 있었는지를 확인한다.
- 안내사의 실수에 의한 오류인 경우, 사과한다.
- 재예약 또는 대안을 희망하는지 확인한다.
- 예약한 업체의 갑작스런 취소 및 변경 등에 의한 경우, 업체의 책임임을 분명히 밝히며 환불 및 손해배상 등의 조치를 요구한다.
  - ▷ “고객님, 제가 ○○○업체에 연락하여 바로 조치하도록 하겠습니다.”

### ▶ 관광지 부대시설에 대해 불평할 경우

- 관할 부서(기관)의 책임임을 밝히며, 관할 부서(기관)에 전화를 하여 시정을 요구한다.
  - ▷ “고객님, ○○○는 (우리가 관리하는 것은 아닙니다만) 제가 ○○○에 연락하여 바로 조치하도록 하겠습니다.”
- 시정조치 사항을 관광객에게 추후에 통보한다.
  - ▷ “고객님, 연락처를 남겨주시면, 조치사항을 알려드리겠습니다.”
- 불평사항 및 조치사항에 대해 반드시 기록하여 근거를 남기도록 한다.

### ▶ 무리한 요구를 할 경우

- 수용 가능한 고객요구의 선을 정한 후, 과잉서비스를 제공하지 않도록 한다.
- 수용이 불가능한 요구를 하는 경우, 아래와 같이 응대한다.
  - ▷ “고객님, 죄송합니다만 문의하신 내용은 안타깝게도 수용이(처리가) 어렵습니다.”
- 대안을 제시하며, 방문객의 동의를 구한다.
  - ▷ “대신 ○○○를 이용해 주시겠습니까?”

- 마무리 인사를 한다.
  - ▷ “만족스럽게 처리해 드리지 못해 죄송합니다.”

## ● 응급상황 응대

### 1) 기본사항

- 분실, 도난, 범죄, 질병, 기타 긴급사항 발생 시 경찰서(파출소), 119 구급대, 병원응급실 등 문제를 해결할 수 있는 관련기관에 대응을 의뢰하는 것이 가장 적절한 방법이다. 따라서 평소에 사안별 처리기관 현황 및 연락처 등을 파악하고 있어야 한다.
- 분실신고 접수 시에는 분실물의 성격, 분실장소에 따라 해당기관 분실물 센터 등(지하철, 경찰청)에 신고토록 하고 필요 시(의사소통 불가 등) 본인을 대신하여 신고해 주거나 접수처리 결과 등을 추적하여 본인에게 알려준다.

### 2) 상황별 응급사항 응대

#### ▶ 미아를 찾아달라고 할 경우

- 방문객의 입장에서 안타까운 심정으로 방문객의 요구를 듣는다.
- 공감을 표시하며 안심시킨다.
  - ▷ “너무 걱정하지 마십시오. 제가 도와드리겠습니다.”라고 말하며 앉을 자리를 권한다.
- 어린이의 특징을 물어 메모한다.
  - ▷ “어린이의 이름과 특징을 말씀해 주시겠습니까?”
- 되물어 확인한다.
  - ▷ “이름은 ○○○이고, 특징은 ○○○이지요?”
- 성의를 가지고 적극적으로 처리한다.
  - ▷ 방송을 하거나 파출소에 신고 등

## 6. 관광객 국적별 응대방법

### ● 서양인 관광객

- 합리적 개인주의자들로 이치에 맞는 선택을 좋아한다.
- 프라이버시를 존중하여 사적인 질문은 삼가고 여성에게 나이나 결혼여부를 묻지 않는다.
- 약속을 존중하며 시간관념이 강하다.
- 신체에 대해 일정한 거리와 공간을 유지하기를 원한다. 개인적 공간을 중시하며 친밀한 거리인 45cm 이내에 들어올 수 있는 사람을 가족 등으로 제한하므로 어린아이라도 머리를 만진다든지 하는 신체 접촉을 하지 않는다.
- 명료하고 정확한 일처리를 기대한다.
- 신속한 의사결정을 한다.
- 직접적인 의사표현을 하고 중요한 내용은 구체적으로 표시된 문서나 언어적 메시지에 의존한다.
  - ▷ 13이라는 숫자를 꺼리므로 이러한 관광객들을 위해 호텔 등에서 층이나 객실 번호에 아예 숫자를 없애거나 배정하지 않을 정도이다.
  - ▷ 자연경관, 문화유적, 동양문화체험, 판문점 관광 등 다방면에 관심이 많다. 관광지나, 음식점 안내 시 안내사가 직접 가본 곳 중에 좋았던 곳을 추천해 달라고 하는 경향이 있다.
- 관광의 시작을 안내소 방문으로 시작하는 경향이 있다.
- 체류기간 중 하루에 한 번씩 코스를 정하기 위해서, 교통편을 알기 위해서, 심지어는 일기예보를 보기 위해서 안내소를 방문하는 경우도 있다.
- 관광객 자신이 필요한 정보는 안내소에서 철저히 알고 간다. 오랜 시간 안내소에 머물면서 관광에 필요한 세부정보를 탐색한다. 예를 들면 등산을 하고자 하는 관광객의 경우 캠핑시설, 취사여부, 산장이나 대피소의 예약 등의 정보, 교통안내정보의 경우에는 ○○역의 ○번 출구, m, km 등 구체적인 정보를 요구한다.
- 비싼 호텔보다는 민박, 유스호스텔 등 저렴한 숙박시설을 선호한다.
- 투어버스나 택시를 이용하기보다는 렌터카와 대중교통수단을 선호한다.
- 안내책자 등은 필요한 정도만 가지고 가며 휴대하기 간편한 책자를 선호하며 불필요한 책자는 사양한다.
- 자신이 휴대한 자료(지도, 관광책자)를 허락 없이 펴보면 매우 불쾌해 한다. 꼭 “Excuse me.”라고 말한 뒤 양해를 구해야 한다.
- 안내받는 시간이 길어지면 중간에 다른 사람이 안내받을 수 있도록 양보해준다.
- 젊은이들은 한국 젊은이들이 많이 가는 곳, 밤에 갈만한 곳에 대해서 많이 물어본다.

---

## ● 일본인 관광객

- 감정을 잘 드러내지 않는 것을 미덕으로 여기므로 가능한 세부질문을 하여 의견을 이끌어낸다.
- 안내를 받을 때 같이 온 그룹 내 대표 격인 한 사람이 질문하고 그것을 동료에게 알려주는 경향이 있다.
- 최근에는 한류열풍으로 한국의 드라마나 연예인에 대한 관심이 높으므로 이러한 주제를 이용하면 자연스럽게 대화를 이끌어 낼 수 있다.
- 한국말을 할 줄 아는 사람들이 많아져서 일부러 한국말을 사용하려고 하는 편이다. 이때 한국말로 응대를 해주면 무척 좋아한다.
- 흑백논리를 싫어하므로 직접적인 표현은 자제한다.
- 간접적인 의사표현을 지향하며 중요한 내용은 대개 명료한 구두표현보다는 상황적 요소(장소, 시간, 상황, 사람들 간의 관계)를 통해 암시된다.
- 작게 이야기하는 것을 교양으로 여기므로 큰소리로 말하지 않도록 한다.
- 태평양전쟁에 대한 화제는 싫어한다.
- 절의 각도는 관계를 나타내므로 일본인 관광객이 했던 각도만큼 맞절을 한다.
- 이름 뒤에는 “씨”에 해당하는 “상”을 붙이나 직책 뒤에는 붙이지 않도록 한다.
- 위생관념이 철저하고 상거래가 확실하다.
- 소식하는 편이며 음식 남기는 것을 꺼린다. 비빔밥, 불고기, 갈비, 김치, 부침개 등을 좋아하므로 음식점 안내 시 참고한다. 최근에는 한류의 영향으로 닭갈비, 짬뽕, 불닭과 같이 매운 음식도 일부러 찾는 경우도 있다.
- 4자를 싫어하므로 선물, 물건구입 등에 4개를 권하지 않도록 한다.
- 20, 30대 여성의 방한이 늘고 있으며, 그들은 쇼핑, 식도락, 미용관광에 대한 선호가 높다.
- 여행 시 꼭 그 지역의 작은 기념품을 사고 싶어 하므로 부담스럽지 않은 토산품 종류와 구입처를 알아두어 소개한다.
- 호텔이나 여관 등 숙박시설 안내 시 객실료 기준이 일본과 달리 인원수 기준이 아니라 객실단 위임을 알려준다.
- 기록을 중시하고 구전효과가 높으며, 민감한 편이라 고객만족을 위해 섬세한 배려가 필요하다.
- 조심스럽게 안내를 요청하며, 어떤 경우는 안내소에 들어와서도 눈을 마주치려하지 않고 안내책자만 만지작거리므로, 안내사는 관광객을 인식하고 있음을 자연스럽게 알리고 먼저 도움을 제의한다.
- 일본어로 된 한국을 소개하는 관광안내 책자를 소지하고 다니며 미리 정보를 숙지하거나 관광코스를 정하고 와서 교통편 정도의 간단한 질문을 하는 편이다. 음식점은 관광안내책자에 추천된 장소를 선호한다.

### ● 중국인 관광객

- 시간을 여기면 모욕적으로 생각한다.
- 지위에 민감하므로 가능한 직책으로 부르도록 한다.
- 직함이 없는 경우에는 성(姓)에 선생(先生)을 붙이거나 이름에 영어호칭을 붙인다.
- 악수는 중국인이 먼저 손을 내밀 때까지 기다리는 것이 좋다.
- 종교전도를 금기시한다.
- 의리와 개인적 우정을 매우 중요하게 생각한다.
- 작은 일에도 박수를 잘 친다.
- 술자리에서 노래하거나 떠들지 않는다.
- 중화권 관광객은 스키, 눈, 온천 등 겨울을 즐기는 관광객이 많고 쇼핑, 미용관광이나 테마파크, 카지노, 수족관 등 현대적 위락시설에 관심이 많다.
- 기름진 음식을 즐기고 우리나라 음식 중 불고기, 삼계탕, 비빔밥, 김치, 해물탕을 좋아하므로 음식점 안내 시 참고한다.
- 단체관광으로 오는 경우가 많으며 안내책자는 가지고 갈 수 있을 만큼 많이 가지고 간다.
- 대륙적 자존심이 강하며 외국여행을 많이 한 관광객도 많으므로 국제적 손님 대접에 소홀하면 강하게 불만을 나타낸다.
- 중국어 안내직원이 없을 경우라도 단체 중에 영어가 가능한 고객을 찾아 요구 사항이 무엇인지 알아내도록 노력한다.

### ● 한국인 관광객

- 기다리는 것을 싫어해 다른 관광객이 안내를 받고 있는 중이라도 끼어들거나 기다리다 그냥 가 버리는 경우도 있으므로 가능하면 신속하게 응대한다.
- 안내소에서 정보를 얻기보다는 안내책자나 지도를 구하기 위해 방문하는 경우가 많다. 관광지를 설명해 주려해도 잘 안 듣고 지도가 있으니 찾아갈 수 있다고 생각한다.
- 근무자 수는 적고 관광객이 많은 경우라도 절대 서두르지 말고 여유 있게 순서대로 안내하도록 한다.
- 예약이나 취소의 중요성에 대해 간단하게 생각하는 경향이 있으므로 예약이 필요한 곳의 안내를 할 때는 예약의 필요성을 충분히 강조하고 취소 시 관광객이 직접 연락을 하도록 안내한다.
- 연령이 높은 관광객은 유교의 경로정신이 몸에 배어 있으므로 예절이나 경어 사용법에 충분히 배려를 하는 것이 필요하다. 또한 목소리를 크게 하여 또박또박 말해야 한다.

※ 예전에는 어권별, 국적별로 관광객의 행동의 차이가 있었으나 최근에는 동서양을 막론하고 개인의 성향이나 개성에 따라 행동하기 때문에 국적과 어권에 따른 관광객 행동의 차이는 크지 않다.

---

## 7. 관광객 특성별 응대방법

### ● 고령자

- 잘 듣지 못하는 점을 고려한다.
- 특별한 도움이 필요한지를 물어본다.
- 대화가 천천히 진행되는 것에 대해 인내심을 가져야 한다.
- 또렷한 입모양으로 상대를 정면으로 응시하며 말한다.
- 필요하면 답변을 반복하거나 쉽게 풀어서 말한다.
- 간단하고 분명하게 설명한다. 그리고 설명한 사항을 글로 써준다.
- 여행 경로를 분명하게 표시한다.
- 모든 고령의 방문객이 똑같이 특별한 조치를 원하는 것은 아니라는 사실을 명심한다.

### ● 시각장애인

- 특별한 도움을 필요로 하는지 물어본다.
- 도움이 될 관광홍보물이 있는지 물어본다.
- ‘보다’라는 단어를 사용하는데 조심할 필요는 없다.
- 위치를 알려줄 때는 좀더 구체적으로 해야 한다.
- 평상시 어조로 말하고, 잠시라도 방문객을 떠날 때는 알려주어야 한다.
- 관광안내사에게 인솔을 요구한 경우, 관광안내사의 팔을 붙잡고 약간 뒤에서 걸을 수 있게 해야 한다.
- 다른 방문객과 동일하게 친절하고 열린 마음으로 대한다.

### ● 청각장애인

- 방문객과 얼굴을 맞대고 가능하면 눈을 바라보면서 이야기한다.
- 분명하게 말하되, 빨리 말하지 않는다.
- 너무 큰소리로 말하지 않으며 정상적인 어조로 안내한다.
- 입모양을 분명하게 말해야 입술로 이해할 수 있다.
- 말할 때 입을 감추어선 안 된다.
- 필요하면 글을 써서 알려준다.
- 이해를 못 시킨 경우, 반복하는 것보다 쉽게 다시 설명하는 것이 낫다.
- 속어나 전문용어는 피한다.
- 표현을 명확히 하기 위해, 제스처를 사용한다.
- 그림이나 지도, 기타 간행물이 도움이 되면 사용한다.

## ● 기타 신체 장애인

- 신체 장애인으로 보이면 먼저 도움을 제의한다.
- 방문객의 허락 없이 신체에 손을 대거나 도움을 주려고 해서는 안 된다.
- 다른 특별한 도움이 필요한지를 확인한다.
- 신체 장애인을 정신 장애인으로 봐서는 안 된다.
- 장시간 휠체어의 방문객과 이야기할 경우는 앉아서 같은 눈높이로 이야기하도록 한다.
- 장애 사실에 대해 솔직해야 한다. 장애가 없다는 식으로 감춰서는 안 된다.

## ● 상담독점형 관광객

- 끊임없는 질문에 대해 먼저 인내심을 가져야 한다.
- 심각한 어조로 직설적으로 대답해줘야 한다.
- 눈을 마주보고 대한다.
- 안내소가 바쁜 경우, 잠시 다른 방문객을 응대할 수 있도록 양해를 구한다.
  - ▷ “고객님, 죄송합니다만, 뒤에 계신 고객님들이 오래 기다리고 계신데, 잠시 다른 고객님들을 안내해도 되겠습니까?”
- 방문객에게 무례하게 굴거나, 서두르는 모습을 보이지 않도록 노력한다.

## ● 서두르는 관광객

- 방문객에게 전적인 관심을 보여준다.
- 즉각 대답을 하도록 한다.
- 직접 참고할 수 있는 간행물을 제공한다.
- 질문은 최소한으로 줄인다.
- 쉽고 분명하게 위치설명을 해주고 적어준다.

## ◎ 사회적소수자의 관광편의성과 관련된 평가 점검내용

점검내용 - 사회적소수자의 관광편의성		기본서비스	확장서비스	추가서비스
1)	유아실 (기저귀 교환, 수유 등 할 수 있는 공간)			
2)	시각장애인 편의를 위한 컴퓨터 음성서비스			
3)	청각장애인 편의를 위한 컴퓨터 화상캡코더			
4)	기타 편의물품 - 확대경			
	- 휠체어			
	- 전동휠체어 급속 충전기			
	- 유모차			
5)	(안내소 직원) 장애인接客 교육을 받음			
6)	수화로 응대할 수 있는 직원이 근무			

---

## 8. 관광안내소 회화

### ● 전화 예문

#### 1) 한국어

- ① 안녕하세요? ○○ 관광안내소 ○○○입니다.
- ② 무엇을 도와드릴까요?
- ③ 잠시만 기다려 주십시오.
- ④ 영어(일어, 중국어) 통역안내사를 바꿔 드리겠습니다.
- ⑤ 근무시간은 아침 9시부터 저녁 6시까지입니다.
- ⑥ 자료를 찾고 있으니 잠시만 기다려 주십시오.
- ⑦ 다른 문의가 있으시면 또 전화 주십시오.
- ⑧ 감사합니다. 좋은 하루 되십시오.
- ⑨ 죄송합니다만, 지금 바로 도와드리기는 어렵습니다. 전화번호를 알려주시면 자료를 찾아서 알려 드리겠습니다.
- ⑩ 서울역 전화번호는 ○○○-○○○○입니다.
- ⑪ 기다려 주셔서 감사합니다.
- ⑫ 오래 기다리게 해서 죄송합니다.
- ⑬ 지금(영어, 일본어) 통역안내사가 통화중이니 잠시 후 다시 전화해 주십시오.
- ⑭ 지금(영어, 일본어) 통역안내사가 통화중이니, 전화번호를 알려주시면(영어, 일본어) 통역안내사가 전화를 드리겠습니다.
- ⑮ 지금 관련기관이 휴무이오니, 월요일에 다시 전화해 주십시오.
- ⑯ 죄송합니다만, 다시 한 번 말씀해 주십시오.
- ⑰ 죄송합니다만, 천천히 말씀해 주십시오.
- ⑱ 전화 바꿨습니다. 무엇을 도와드릴까요?

**2) 영어**

- ① OO Tourist Information, My name is OOO.
- ② How may I help you?
- ③ Just a moment please.
- ④ Let me put you through to a Japanese (Chinese) interpreter.
- ⑤ We are open from 9 A.M. to 6 P.M.
- ⑥ Please hold while I look up the information for you.
- ⑦ If you have any other questions, feel free to call us again at this number.
- ⑧ Thank you. Have a nice day.
- ⑨ I'm afraid I can't help you at the moment. However, if you could leave your name and phone number, I will get back to you as soon as possible.
- ⑩ The telephone number for Seoul Station is 392-7788.
- ⑪ Thank you for your patience.
- ⑫ I'm sorry for the delay.
- ⑬ The English (Japanese) interpreter is assisting another customer at the moment. Could you please call again later?
- ⑭ The English (Japanese) interpreter is answering other calls at the moment. Would you like to leave your telephone number? She/He will contact you the moment she/he becomes available.
- ⑮ I'm not able to reach the person in charge there at the moment. Could you please call back on Monday?
- ⑯ Excuse me. Could you repeat that please?/ Excuse me, pardon?
- ⑰ Excuse me. Could you speak more slowly, please?
- ⑱ (Susan) speaking. How can I help you?

### 3) 일어

- ① はい。光案.センタ.〇〇です。
- ② どのようなご用件でしょうか。
- ③ 少.お待ち下さい。
- ④ 日本語スタッフにかかります。
- ⑤ 案.時間は午前9時から午後6時までです。
- ⑥ 資料を探しておりますので、少.お待ち下さい。
- ⑦ また何かございましたら、お電話下さい。
- ⑧ ありがとうございます。良いご旅行をお.しみ下さい。
- ⑨ 資料を.索する時間がかかります。こちらから折り返しお電話をいたしますので、お名前と電話番.を.えていただけますか。
- ⑩ .ソウル.の電話番.は〇〇〇.〇〇〇でございます。
- ⑪ お待たせ致しました。
- ⑫ 長い間お待たせして、申し.ございません。
- ⑬ ただいま日本語スタッフが電話中なので、恐れ入りますが10分後にまたお電話いただけますでしょうか。
- ⑭ ただいま日本語スタッフが電話中なので、電話番.を.えていただければ、終わり次第こちらからお電話いたします。
- ⑮ 今日は.連機.がお休みとなっておりますので、月曜日にまたお電話いただけますでしょうか。
- ⑯ 申し.ございませんが、もう一度おっ.しゃっていただけますか。
- ⑰ 申し.ございませんが、もう少しゆっくりおっ.しゃっていただけますでしょうか。
- ⑱ お電話かわりました。光案.です。

### 4) 중국어

- ① 您好！我是韩国观光公社的旅游服务中心的。
- ② 您有什么问题？
- ③ 请稍等。
- ④ 我给您转英语（日语，汉语）翻译。
- ⑤ 工作时间是上午9点至下午6点。
- ⑥ 现在正在找有关단料，请稍等。
- ⑦ 如果还有别的问题，欢迎再来电话。
- ⑧ 谢谢！祝您旅行愉快！
- ⑨ 现在找不到有关단料，请告诉我您的电话号码，找到단料后，我再给您回电话。
- ⑩ 首尔火车站的电话号码是〇〇〇-〇〇〇〇
- ⑪ 谢谢您等候。
- ⑫ 对不起，让您等久了。
- ⑬ 英语，日语）翻译正在接别人的电话，请您稍后再打。
- ⑭ 英语，日语）翻译正在接别人的电话，请告诉我您的电话，等一会儿，让他给您回电话。
- ⑮ 今天有关机关休息，请您星期一再打电话。
- ⑯ 对不起，请再说一边。
- ⑰ 对不起，请说慢一点。
- ⑱ 转电话，您有什么问题？

## ● 회화 예문

### 1) 관광안내

#### ▶ 관광홍보물 요청

Q : 서울관광지도를 구할 수 있습니까?

A : 네, 몇 부 필요하신가요?

Q : 한 부면 됩니다.

A : 잠시만 기다려 주시겠습니까? (지도를 찾은 후) 여기 서울관광지도입니다.

Q : 얼마인가요?

A : 무료입니다.

Q : 아! 감사합니다.

A : 또 궁금하신 사항이 있으십니까?

Q : 없습니다. 감사합니다.

A : 다른 문의사항이 있으시면 또 방문해 주십시오.

#### ▶ Brochure Request

Q : Can I get a tour map of Seoul?

A : How many copies would you like?

Q : Just one copy, please.

A : Just a moment, please. (after finding a tour map.) Here you go. This is the tour map of Seoul.

Q : How much is it?

A : It's free of charge.

Q : Oh! Thank you.

A : Is there anything else I can do for you?

Q : No, thank you.

A : Please visit us again if you have any further questions.

#### ▶ 観光ガイド資料の要請

Q : ソウルの 観光地図 がほしいんですが。

A : はい、何枚 要りますか。

Q : 一枚 でいいです。

A : 少々お待ちください。(地図を探したあと)どうぞ、ソウルの観光地図でございます。

Q : いくらですか。

A : 無料でございます。

Q : あ~ ありがとうございます。

A : 他に 必要なものはございますか。

Q : ありません。ありがとうございました。

A : いつでもお気軽にお立ち寄りください。

---

▶ 索取旅游地图

Q : 请问, 有首尔旅游地图吗?

A : 有, 您要几张?

Q : 一张就可以了。

A : 稍微等一下。(找到地图后) 这是您要的首尔旅游地图。

Q : 多少钱?

A : 免费的。

Q : 啊! 谢谢。

A : 还有别的问题吗?

Q : 没有了。谢谢。

A : 如果还有别的问题的话, 请再来。

▶ 교통 안내 (공항)

Q : 인천공항까지 어떻게 갈 수 있습니까?

A : 인천공항이요? 어디에서 출발하십니까?

Q : 삼성역 코엑스 근처의 인터컨티넨탈 호텔에서 출발합니다.

A : 인터컨티넨탈 정문 앞에서 공항버스를 타시면 됩니다.

Q : 요금은 얼마고 공항까지 시간은 얼마나 걸립니까?

A : 교통사정에 따라 조금 다르지만 대체로 인천 공항까지 1시간 20분 정도 소요되고 요금은 8,000원입니다. 더 문의하실 일이 있으신가요?

Q : 없습니다. 정말 고맙습니다.

▶ Transportation Information (Airport)

Q : How can I get to Incheon Airport?

A : Incheon Airport? Where are you now?

Q : I'm in the Inter-continental hotel near the COEX.

A : You can take the airport limousine bus in front of the hotel.

Q : How much is the bus fare? How long does it take?

A : It depends on the traffic. But it usually takes about an hour and 20 minutes. The fare is 8,000 won. Can I help you with anything else?

Q : No. Thank you very much.

▶ 空港までの道案内

Q : 仁川 空港 までどう 行 けばいいですか 。

A : 仁川 空港 ですか 。 どこからのご 出 発 でしょうか 。

Q : 三 成 駅 のコエックス 近 くのインターコンチネンタルホテルからです 。

A : インターコンチネンタルホテルの 正門 から 空港 バスにお 乗 り 下 さい 。

Q : 料金 はいくらですか 。

A : 道 路 の 状 況 によっ て 違 いますが 、 大 体 1 時 間 20 分 ぐ らい かか り ます 。

Q : ありませ ん 。

## ▶ 仁川机场交通咨询

Q : 请问, 怎么去仁川机场?

A : 仁川机场啊? 您要在哪里出发?

Q : 三成站COEX附近InterContinental饭店。

A : (展开地图) 您可以乘坐InterContinental饭店正门前的机场大巴。

Q : 车费多少钱, 需要多长时间?

A : 根据当时交通情况, 大概得接个小时20分钟左右, 费用是8千韩元。还有别的问题吗?

Q : 没有了。谢谢!

## ▶ 観光지 안내 (전통 관광지)

Q : 서울에서 한국의 전통적인 모습을 볼 수 있는 곳을 가고 싶습니다.

A : 서울에서 한국의 전통적인 모습을 볼 수 있는 곳으로 고궁인 경복궁이 있는데 괜찮으신가요? 경복궁 바로 옆에 국립민속박물관도 있어서 같이 관람하시면 좋을 듯합니다.

Q : 경복궁이요? 좋습니다. 어떻게 가면 되나요?

A : 어디서 출발하시나요?

Q : 동대문에서 출발하려고 합니다.

A : 동대문역에서 1호선을 타시고 종로3가에서 3호선으로 환승을 하신 후 경복궁역에서 5번 출구로 나오시면 바로 있습니다. 더 궁금하신 사항은 없으십니까?

Q : 없습니다. 감사합니다.

A : 네 감사합니다. 좋은 하루 보내십시오.

## ▶ Information about a Tourist Destination

Q : I would like to visit a traditional place in Seoul.

A : May I suggest Gyeongbokgung Palace? The National Folk Museum is also located within the palace grounds, and is a great place to visit.

Q : Gyeongbokgung? Sounds good. How can I get there?

A : Where are you now?

Q : I'm in Dongdaemun.

A : Take Subway Line 1 and go from Dongdaemun Station to Jongno 3-ga Station. Then transfer to Line 3 and get off at Gyeongbokgung Station. Take exit 5 to get to the palace. Do you have any other questions?

Q : No, thank you.

A : Have a good day!

## ▶ 観光地案内

Q : ソウルで、韓国の伝統的な風景が見られるところへ行きたいんですが。

A : 伝統的な風景が見られるところなら、宮殿である景福宮はいかがでしょうか。景福宮のすぐそばには国立民俗博物館もありますので、両方を観覧することができます。

Q : 景福宮ですか。どう行けばいいですか。

A : どこからのご出発ですか。

Q : 東大門 駅 から 出 発 するんですが。

A : 東大門 から 地下 鉄 1号線 に 乗 っ て 、 鐘路3街 駅 で 3号線 に 乗 り 換 え 、 景 福 宮 駅 で 降 り たら 5番 出 口 の すぐ 前 に あり ます 。 他 に 知 り たい 情 報 は ござ い ます か 。

Q : あり ませ ン 。 あり が と う ござ い ました 。

A : どう も あり が と う ござ い ました 。 良 い ご 旅 行 を お 楽 し み 下 さ い 。

#### ▶ 旅游景点咨询 (传统文化景区)

Q : 我想去能看到韩国传统的地方。

A : 在首尔,景福宫是能看到韩国传统的地方。景福宫旁边是国立民俗博物馆,可以一起逛逛。

Q : 景福宫啊?好。我应该怎么去?

A : 您从哪里出发?

Q : 我想从东大门出发。

A : 您可以在东大门站乘坐一号线到钟路3街换乘三号线,到景福宫站后出5号出口就是。您还有别的问题吗?

Q : 没有了。谢谢!

A : 好。不用谢。祝您玩儿得愉快!

#### ▶ 관광지 안내 (방문객 동시 응대)

Q1 : 인사동 삼지길을 찾고 있는데요?

Q2 : 창덕궁을 가려면 어떻게 가면 되나요?

A : 고객님 죄송합니다만 한 분씩 말씀해 주시면 신속하게 안내해 드리겠습니다. 먼저 오신 분부터 안내드리겠습니다. 인사동 삼지길을 찾으신다고 하셨죠?

Q1 : 네

A : (인사동 지도를 펼쳐 지금 있는 위치를 표시해 준 후, 가는 방향을 화살표로 표시하고 목적지도 같이 표시해주면서) 인사동 삼지길은 여기서 나가셔서 오른쪽 방향으로 5분 정도 내려가시면 노란간판으로 '삼'자가 보이실 겁니다. 그곳이 삼지길입니다.

Q1 : 네, 고맙습니다. (안내를 받고 나간다.)

A : 고객님, 오래 기다리셨습니다. 조금 전에 어디 가신다고 하셨나요?

Q2 : 네, 창덕궁을 가려고 합니다.

A : 창덕궁이요? 3호선 안국역 3번 출구로 나가셔서 현대빌딩 방향으로 5분 정도 걸으시면 창덕궁이 보입니다. 매주 월요일에는 휴관을 하니 관람에 참고하세요.

Q2 : 아. 네, 고맙습니다.

#### ▶ Questions from Multiple Visitors at the Same Time

Q1 : How can I get to Ssamjigil in Insa-dong.

Q2 : Could you tell me the way to Changdeokgung Palace?

A : I'm sorry, but could you please wait until I'm finished helping this person? You are looking for Ssamziegil in Insadong, right?

Q1 : Yes.

A : (spreads out a map of Insadong, marks the current location and then gives directions to

the destination) Go out of here and turn right. Walk 5 minutes till you find the letter 'ㄷ' on a yellow sign. That's the starting point of Ssamjigil in Insadong.

Q1 : Thank you. (Leaves)

A : Thank you for waiting. Where did you say you would like to go?

Q2 : I'd like to go to Changdeokgung Palace.

A : Changdeokgung Palace? Go out Exit 3 at Anguk Station on Subway Line 3. Walk for 5 minutes in the direction of the Hyundai Building and you will see Changdeokgung Palace. Please keep in mind that it is closed every Monday.

Q2 : Oh, I see. Thank you.

▶ 同時に多数の観光客から尋ねられたとき

Q1 : 仁寺洞の「ssanzigil」を探しているんですが。

Q2 : 昌徳宮まではどう行けばいいですか。

A : お客さま、順番に案内できれば、もっと早く対応できますのでご了解ください。それでは順番にご案内いたします。仁寺洞の「ssanzigil」をお探しですか。

Q : はい。そうです。

A : (仁寺洞の地図を開いて現在の位置を表示してから、進行方向へ矢印で目的地まで表示する) 仁寺洞の「ssanzigil」はここから出られまして、右側に進んで下さい。5分ぐらい歩きますと、黄色い看板にの文字が見えると思います。そこが「ssanzigil」です。

Q1 : はい、ありがとうございました。(案内が終わって出て行く)

A : お客様、お待たせいたしました。どこをお探しでしょうか。

Q2 : はい、昌徳宮に行きたいです。

A : 昌徳宮ですか。地下鉄3号線にお乗りになって安国駅で降り、3番出口に出られてから現代ビルの方向へ5分ぐらい歩きますと、昌徳宮が見えます。

Q : あ～。ありがとうございます。

▶ 旅游景区咨询(几个旅客同时要求咨询时)

Q1 : 我在找仁寺洞三吉路(ssamziegil)。

Q2 : 怎么去昌徳宮?

A : 对不起如果按顺序问的话,回(也会更快。请先来的朋友先问吧。您说在找仁寺洞的三吉路(ssamziegil)对吗?

Q1 : 对。

A : (展开仁寺洞地图,标注现在位置及划线到目的地)从这里出发后向右走5分钟您可以看到黄色牌匾上有个“ㄷ”字。那儿就是仁寺洞三吉路(ssamziegil)。

Q1 : 好。谢谢(听完介绍后走出去。)

A : 让您久等了。您刚才说想去哪儿?

Q2 : 去昌徳宮。

A : 昌徳宮啊?三号线安国站3号出口出来后,现代大厦方向走5分钟即可看到昌徳宮。每周一是休馆日,请参考。

Q2 : 啊。谢谢!

### ▶ 관광지 안내 (수목원)

Q : 학생들을 데리고 견학 갈 만한 서울 근교 수목원에 가고 싶은데 어디 좋은 곳이 있으면 추천 좀 부탁드립니다.

A : 서울 근교 수목원이요? 서울 근교 수목원으로 좋은 데가... 잠시만 기다려 주시겠습니까? 경기도 가평에 위치한 아침고요수목원이 있습니다. 아침고요수목원은 경기도 가평 축령산 기슭에 위치해 경치가 좋고 테마별로 정원이 잘 정돈되어 있어 학생들 견학에 좋을 겁니다. 30명 이상 단체로 가실 경우에는 미리 예약을 하셔야 합니다.

Q : 그렇습니까? 입장료는 얼마인가요?

A : 어른 5000원, 중고생이 4000원입니다.

Q : 그럼 어떻게 예약을 하면 되나요?

A : 제가 지금 인터넷으로 예약을 해드리겠습니다. 가실 인원이 몇 명입니까?

Q : 네. 어른 3명에 중학생 30명입니다.

A : 어른 3명에 학생 30명이시죠? 네, 알겠습니다. 예약이 완료되었습니다. 결제는 현지에 가서 하시면 됩니다. 더 궁금하신 사항이 있으십니까?

Q : 아니오, 정말 감사합니다.

### ▶ Making a Reservation for a Tourist Destination

Q : I am looking to take some students on a field trip to an arboretum near Seoul. Could you recommend some good places to go?

A : An arboretum? Wait a minute. How about the Garden of Morning Calm in Gapyeong, Gyeonggi-do? Located at the foot of Mt. Chungnyeongsan, it offers scenic views and is well laid out. It will be perfect for a field trip. For a group over 30 persons, a reservation is required.

Q : Really? How much is the admission fee?

A : The fee is 5,000 won for an adult, 4,000 won for those under age 19.

Q : How can I make a reservation?

A : I will make a reservation online for you now. How many people?

Q : Three adults and thirty middle school students.

A : Three adults and thirty middle school students? OK. Your reservation has been completed. You can pay directly at the arboretum. Do you have any other questions?

Q : No, Thank you very much.

### ▶ 観光地予約

Q : 学生たちを連れて見学に行きたいんですが、ソウルの近郊にお勧めの樹木園がありますか。

A : ソウル近郊の樹木園ですか。少々お待ちください。京畿道の加平に「アチム・ゴヨ樹木園」があります。「アチム・ゴヨ樹木園」は、祝霊山のふもとにあり、素晴らしい景色とテーマガーデンが自慢です。30名以上の団体の場合は、予約が必要です。

Q : そうですね。入場料はいくらですか。

A : 大人は5,000ウォン、中学生と高校生は4,000ウォンです。

Q : それでは予約はどうすればいいですか。

A: ただいま、こちらからインターネットを利用して予約を入れます。予約人数は全部で何名様でしょうか。

Q: はい、大人が3人、中学生が30人です。

A: 大人が3人で、中学生が30人ですね。はい、かしこまりました。ただいま予約ができました。お支払いは、現地でお願いたします。他にもっと知りたい情報はございますか。

Q: ありません。どうもありがとうございました。

#### ▶ 旅游景区咨询(树木园)

Q: 我想要带学生去首尔近郊树木园参观学习。有没有可以推荐的地方。

A: 首尔近郊的树木园啊?首尔近郊好的树木园.....您稍等一下。京畿道加平有个名为晨静(清晨寂静)的树木园,位于京畿道加平祝灵山山坡上。景色美丽,且用不同主题装饰庭院,比较适合学生们的参观学习。30人以上团体时,需要提前预约。

Q: 是吗?入场券是多少?

A: 大人是5000韩元,中高等学生是4000韩元。

Q: 那么如何预约呢?

A: 我现在就可以在网上为您预约。您要多少人去。

Q: 好。3个大人,30个中学生。

A: 3个大人,30个学生吗?好的。我知道了。预约完毕。您还有别的问题吗?

Q: 要怎么付款?

A: 当天用现金支付即可。

Q: 好。真是谢谢你了。

A: 您好!我是○观光服务中心的。您需要帮忙吗?

Q: 我想要带学生去首尔近郊水木园参观学习。有没有可以推荐的地方。

A: 首尔近郊的水木园啊?首尔近郊好的水木园。您稍等一下。京畿道加平有个清晨寂静水木园。清晨寂静水木园在京畿道加平祝灵山山坡上,不仅景观美丽,而且主题庭院做的很好。对学生们的参观学习很有帮助。30个人以上人员参观的话,您需要提前预约。

Q: 是吗?入场券是多少?

A: 大人是5000元,中高等学生是4000元。

Q: 那么如何预约呢?

A: 我现在就可以用因特网为您预约。您要多少人去。

Q: 好。3个大人,30个中学生。

A: 3个大人,30个学生吗?好的。我知道了。预约完毕。在当天用现金支付就可以了。您还有别的问题吗?

Q: 没有了。谢谢。

▶ 관광코스 안내 (판문점 관광)

A : 판문점 투어를 하신다고요? 판문점 투어에는 2가지 종류가 있습니다. 그냥 판문점만 보고 오는 코스가 있고 판문점과 함께 땅굴까지 체험할 수 있는 코스가 있습니다. 어떤 코스가 좋으신가요? 요금은 8만원~11만원 내외입니다.

Q : 판문점과 땅굴을 같이 볼 수 있는 코스로 가겠습니다.

A : 판문점을 가시려면 미리 예약을 하셔야 합니다. 지금 예약을 해드릴까요?

Q : 네. 여기서 가능한가요?

A : 네. 여기서도 가능합니다. 그럼 몇 가지 여쭙보겠습니다. 판문점을 가는데 사전 승인을 요하는 나라가 있습니다. 저 실례지만 국적이 어떻게 되시죠?

Q : 네, 미국입니다.

A : 네, 그럼 일정은 언제가 좋으십니까?

Q : 내일은 다른 일정이 있고 내일 모레 짬은 괜찮습니다.

A : 몇 분이서 가시는 건가요?

Q : 저를 포함해서 2명입니다.

A : 네. 잠시만 기다려주시겠습니까? (예약에 필요한 질문을 더 한 후) 네. 예약이 완료되었습니다. 내일 모레 일정으로 2인 판문점 투어 제2코스로 예약이 되었습니다. 10월 30일 아침 광화문 앞에서 8시에 버스가 출발합니다. 판문점을 가시려면 신분증이 꼭 필요하니 여권을 꼭 챙겨 가시는 것 잊지 마십시오. 그리고 나중에 연락드릴 일이 있으면 연락드릴 수 있게 연락처와 성함을 알려주시겠습니까?

Q : 네 이름은 Mark이고 연락처는 〇〇〇-〇〇〇〇입니다. 정말 고맙습니다.

A : 네. 즐거운 여행하십시오.

▶ Making a Reservation for a Tourist Destination

Q : I'd like to visit Panmunjeom.

A : You have one of two choices for the Panmunjeom tour. One tour includes only a visit to Panmunjeom and the other includes a visit to Panmunjeom and the Infiltration Tunnel. The first one costs 80,000 won and the second 110,000 won. Which one would you like?

Q : I'll try the combined tour of Panmunjeom and the Infiltration Tunnel.

A : A reservation is required for the tour. Would you like to make it now?

Q : Can I do that here?

A : Sure. We can make a reservation for you. I just need to inform you of one thing. Some countries are subject to government approval before joining the tour. So, could you please tell me your nationality?

Q : Yes, I'm American!

A : When would you like to go?

Q : I'm busy tomorrow. How about the day after tomorrow?

A : How many persons are going?

Q : Two persons including me.

A : Just a moment, please. (After inquiring further about the reservation) A reservation has been made for the combined tour for two persons the day after tomorrow. The bus

leaves in front of Gwanghwamun Building at 8:00 A.M. on October 30. Be sure to take your identification card. Please leave us your name and phone number so that we can call you if there are any changes to the schedule.

Q : My name is Mark and my phone number is 000-000. Thanks a lot.

A : I'm sure you'll enjoy your trip!

#### ▶ 観光地予約

Q : 板門店 ツアーに行きたいんですが。

A : 板門店 ツアーですね。板門店 ツアーは 2種類があります。板門店 だけ見て帰るコースと板門店 と地下トンネルまで体験できるコースがあります。どちらがよろしいでしょうか。料金は 8万 から 11万 ウォンぐらいです。

Q : 板門店 と地下トンネルまで見るコースにします。

A : 板門店 ツアーはあらかじめ予約が必要になりますが、今、予約いたしましょうか。

Q : はい、ここで予約ができるんですか。

A : はい、こちらからも予約ができます。それではいくつかお伺います。板門店の訪問のためには事前に承認が必要な国があります。失礼ですが、国籍はどちらでしょうか。

Q : はい、アメリカです。

A : それでは、出発はいつがよろしいでしょうか。

Q : 明日は他の予定がありますので、あさってぐらいなら大丈夫です。

A : 何名様が行かれますか。

Q : 私を含めて 2名です。

A : はい、少々お待ちください。(予約に必要な質問をしたあと) はい、予約が完了しました。それでは、あさって 2名さまで、板門店のツアー 2コースを予約しました。10月30日の朝、8時に光化門の前から出発するバスにお乗り下さい。板門店に入るためには身分証明書が必要になりますので、パスポートを忘れないように気をつけてください。それから、何かあった場合に必要になりますのでお名前と連絡先を教えてください。

Q : はい、名前は Mark で、連絡先は 〇〇〇-〇〇〇 です。どうもありがとうございました。

A : 良いご旅行をお楽しみ下さい。

#### ▶ 旅游路线咨询(板門店)

Q : 我想去板门店旅游。

A : 板门店旅游啊? 板门店旅游有两种。一种只游板门店的路线, 另一种是游板门店和体验地道的路线。您喜欢哪一种? 费用大概在 8万至接接万韩元之间。

Q : 我们想去板门店和体验地道的路线。

A : 去板门店需要提前预约, 现在替您预约吗?

Q : 好, 这里可以吗?

A : 可以。关于预约需要问您几个问题, 去板门店有需要事前批准的国家, 请问您的国籍是?

Q : 美国。

A : 好。那么什么时候去？

Q : 明天有别的日程。后天吧。A : 请问您是几位？

Q : 包括我2个人。

A : 好，请稍等一下儿。（几个必要的提问后）预约好了。那么，后天的日程，2个人板门店和地道体验路线。10月30日早晨8点，巴士在光华门前出发。去板门店需要身份证明，因此一定不要忘记带护照。最后，请告诉我您的姓名和联系方式。

Q : 好。我叫马克，联系电话是〇〇〇-〇〇〇〇。真的很谢谢你！

A : 好的。祝您旅途愉快。

### ▶ 관광코스 안내 (서울시티 투어)

Q : (안내문을 보여주며) 이 시티투어는 어떻게 이용하는 것입니까?

A : 버스를 타고 서울시내 유명 관광지를 도는 것으로, 영어, 일어 또는 중국어 음성안내시스템을 이용하여 차 안에서 간단히 관광안내를 하고 있습니다.

Q : 서울의 어디어디를 가는 것입니까?

A : 광화문의 동화 면세점 앞에서 출발하여, 서울의 고궁을 돌아보실 수 있고, 서울 N타워 한옥마을, 전쟁기념관, 청와대 앞, 인사동 등 주요 관광지를 가 보실 수 있습니다.

Q : 타고 내리는 곳은 어디입니까?

A : 롯데호텔, 서울역, 용산역, 이태원, 소비텔 엠베서더호텔, 하얏트호텔, 대학로, 세종문화회관 등 여기 팸플릿에 적혀있는 곳입니다.

Q : 요금은 얼마입니까?

A : 1회 요금은 5,000원이고 아침 9시부터 오후 7시까지 여러 번 이용할 수 있는 일일이용권은 10,000원입니다.

Q : 배차간격은 어떻게 되며, 몇 시까지 운영합니까?

A : 광화문빌딩에서 오전 9시 출발이 첫차이고 매 30분에 출발합니다. 밤9시 출발이 마지막 버스입니다.

Q : 이 근처에서 가장 가까운 정류장은 어디입니까?

A : (지도에 표시해주며) 광화문 빌딩 바로 옆입니다.

Q : 네, 알겠습니다. 감사합니다.

### ▶ Seoul City Tour

Q : (While pointing to a brochure) Could you explain the city tour bus to me?

A : The bus stops at major attractions in downtown Seoul. Inside the bus, personalized automated guide systems offer basic information on attractions in English, Japanese, and Chinese.

Q : What places does it stop at in Seoul?

A : The tour starts at Donghwa Duty Free Shop in Gwanghwamun and passes by old palaces in Seoul like Gyeongbokgung. You can also get to major tourist spots such as N Seoul Tower, Korea Folk Village, the Korean War Memorial, Insadong, and the president's house, Cheongwadae.

Q : Where are the bus stops?

A : As you see in the brochure, they include Lotte Hotel, Seoul Station, Yongsan Station,

Itaewon, Sofitel Ambassador Hotel, Grand Hyatt Hotel, Daehangno Street, Sejong Culture Center and so on.

Q : How much is it?

A : A single ticket costs 5,000 won and a full-day ticket is 10,000 won. The full-day ticket allows you to get on and off as many times as you like between 9 A.M. and 7 P.M.

Q : How often, and until what time does this bus run?

A : The first bus leaves from Gwanghwamun Building at 9:00 A.M. and it runs every 30 minutes. The last bus leaves at 9:00 P.M.

Q : Where is the nearest bus stop from here?

A : (indicating it on the map) Just in front of Gwanghwamun Building.

Q : I see. Thank you so much.

#### ▶ ソウルシティーツアー予約

Q : (案内書を見て) このシティーツアーはどうやって利用するんですか ?

A : バスに乗ってソウル市内の有名観光地をまわるバスでございます。英語、日本語、中国語の音声案内システムを利用して、車内で簡単な観光案内をしております。

Q : ソウルのどんな所をまわるんですか ?

A : 光化門の東和免税店の前から出発して、景福宮などソウルの宮殿をまわって、南山タワーや韓屋村、戦争記念館や青瓦台前、仁寺洞など主な観光地をご覧になることができます。

Q : 停留所はどこですか ?

A : 徳寿宮、ソウル駅、竜山駅、梨泰院、ソフィテルアンバサダーホテル、ハイアットホテル、大学路、世宗文化会館など、パンフレットに記してあるところになります。

Q : 料金はいくらですか ?

A : 1回料金は 5,000 ウォンで、朝 9 時から 7 時まで利用できる昼間券 (1日券) は 10,000ウォンです。

Q : 何分間隔で、何時まで運行していますか ?

A : 光化門ビルから午前 9 時に出発するバスが始発で、30 分間隔で運行しております。夜 9 時出発が最終となります。

Q : ここから一番近い停留所はどこですか ?

A : (地図に表示して) 光化門ビルのすぐ前でございます。

Q : はい、わかりました。ありがとうございます。

#### ▶ 首尔市区游巴士介绍

Q : (拿着宣传手册) 请问这个市区游巴士怎么坐呢 ?

A : 这个巴士是循环首尔市区各景点的旅游车, 车内有提供用英语 (或日语, 汉语) 的导游发生系统介绍景点的服务。

Q : 经过首尔哪些地方 ?

A : 从光化门的东和免税店出发, 可以参观景福宫等王宫, 然后还可以参观南山首尔塔, 南山谷

韩屋村，战争纪念馆，青瓦台和仁寺洞等主要景点。

Q：停车站有哪些？

A：乐天饭店，首尔火车站，龙山，梨泰院，索非特尔国宾饭店，凯悦饭店，大学路，世宗文化会馆等，这个手册上都写着呢。

Q：车票是多少钱？

A：单次票是5000韩元，从早上9点至下午7点的日游票是10000韩元。

Q：多长时间有一辆车，末班车到几点？

A：早上9点从光化门大厦出发，每30分钟一辆。晚上9点是末班车。

Q：离这儿最近的车站在哪儿？

A：（标在地图上）就在光化门大厦的前面。

Q：好，我知道了，谢谢您。

### ▶ 숙박안내

Q：경주역 근처에 싸고 쾌적한 숙박업소를 찾는데요.

A：경주역 근처요? 경주역 근처에 굿스테이로 지정된 숙박업소를 검색해 보겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?

Q：굿스테이가 뭔가요?

A：네. 한국관광공사에서 중저가 숙박업소 중에서 쾌적한 곳을 지정해 인증한 곳입니다.

Q：아~, 네~.

A：네, 오래 기다리셨습니다. 역 근처에 굿스테이로 지정된 ○○모텔과 □□모텔이 있습니다. 지금 메모 가능하신가요? 전화번호는 054-222-1111, 054-111-2222번이고 위치는 둘 다 역에서 서쪽 방향으로 150m 거리에 있습니다. 추가적인 문의사항이 있으십니까?

Q：없습니다. 고맙습니다.

A：네. 고맙습니다. 즐거운 여행하십시오.

### ▶ Information on Accommodations

Q：I am trying to find inexpensive and comfortable accommodations in the vicinity of Gyeongju Railroad Station.

A：Please hold while I look up the Goodstay hotels in that vicinity.

Q：What is "Goodstay"?

A：In order for visitors to better enjoy their stay in Korea, the Korea W Tourism Organization has selected a number of comfortable and inexpensive accommodations and labeled them as Goodstay hotels.

Q：I see.

A：Thank you for your patience. There are two Goodstay motels near the station. Motel OO and motel OO. Do you have a pen and paper handy? The telephone number for OO is 054-222-1111 and the telephone number for OO is 054-111-2222. Both of them are on the 150m west of the station. Do you have any further questions?

Q：No, thank you. A：Thank you. Have a good trip!

▶ **宿泊案内**

Q: 慶州 駅 の 周辺 で 泊 まるところを 探 しているんですが、安くて快適なところはありますか。

A: 慶州 駅 の 周辺 ですか。慶州 駅 の 近く にグッド・ステイとして指定された宿を探してみますので、少々お待ち下さい。

Q: グッド・ステイって何ですか。

A: 中・低価レベルの施設の中で、快適なところを韓国観光公社が認定して、指定した宿泊施設です。

Q: あゝ そうですか。

A: はい、お待ちいたしました。駅の近くにグッド・ステイとして指定された〇〇モーターと□□モーターがあります。メモして頂けますか。電話番号は054-222-1111と054-111-2222番で、位置は二カ所とも駅から西の方面に150メートルの距離です。他に知りたい情報はございますか。

Q: ありません。ありがとうございました。

A: どうもありがとうございました。良いご旅行をお楽しみ下さい。

▶ **旅店咨询**

Q: 我想要在庆州站找又便宜又干净的旅店。

A: 在庆州站附近吗? 请稍等。让我来查一查庆州站附近被指定为GOOD-STAY的优质旅店。

Q: 什么是GOOD-STAY优质旅店啊?

A: 是韩国旅游发展局在中低价旅店中选拔并认证的又干净又舒适的住宿设施。

Q: 啊。明白了。

A: 让您久等了。庆州市皇吾洞222番地有两家GOOD-STAY优质旅店, 〇〇旅店和□□旅店。您可以记一下吗? 他们的电话号码是054-222-1111和 054-111-2222, 他们均位于庆州站往西走150米处。还有别的问题吗?

Q: 没有了, 谢谢。

A: 好, 谢谢。祝您旅途愉快。

▶ **숙박 예약 (I)**

Q: 서울에서 한국의 전통미를 느낄 수 있는 곳에서 숙박하고 싶은데요. 어디가 좋을까요?

A: 한국의 전통미를 느낄 수 있는 숙박시설로 창덕궁 뒤편으로 한옥형태의 게스트 하우스가 있습니다.

Q: 게스트 하우스요? 좋습니다.

A: 몇 명이 묵으실 건가요?

Q: 저와 아내 2명입니다. 요금은 얼마인가요?

A: 잠시만 기다려 주시겠습니까?, 이코노미 트윈룸 기준으로 하루 5만원입니다.

Q: 혹시 지금 예약할 수 있나요?

A: 네. 지금 가능합니다. 언제 묵으실 건가요?

Q: 10월 20일부터 21일까지 지낼 겁니다.

A: 네. 다행히 방이 남아있네요. 날짜는 10월 20일부터 21일까지이고 이코노미 트윈룸으로 하실 건가요?

Q: 네. 그렇습니다.

A: 네. 예약이 완료되었습니다. 결제는 그곳에 도착해서 하시면 됩니다.

Q : 게스트 하우스의 정확한 위치를 말씀해 주시겠습니까?

A : 네, 3호선 안국역에서 3번 출구로 나오셔서 재동초등학교 방면으로 가다가 Toms Pizza에서 우회전하면 바로 있습니다. 게스트하우스 이름은 OO 게스트하우스이고 전화번호는 〇〇〇-〇〇〇입니다. 혹시 더 궁금하신 사항이 있으십니까?

Q : 없습니다. 정말 감사합니다.

#### ▶ Making a Hotel Reservation (I)

Q : I want to stay at a traditional Korean hotel in Seoul. Could you recommend one for me?

A : There is a Korean-style guesthouse near Changdeokgung Palace.

Q : Guesthouse? That sounds good.

A : How many people will be staying?

Q : My wife and me. How much is it?

A : Just a moment please. A economy priced double-room is 50,000 won per night.

Q : Can I make a reservation now?

A : Yes, you may. When would you need the room?

Q : I'll stay from October 20 to 21.

A : Fortunately, the room is available. Have you decided to reserve a double room?

Q : Yes, please.

A : OK. Your reservation is complete. You can pay at the hotel.

Q : Could you tell me how to get to the guesthouse?

A : Take Exit 2 at Anguk Station on Line 3 and keep going in the direction of the Jaedong Elementary School. And take a right at Toms Pizza. The guesthouse is called OO and telephone number is 〇〇〇-〇〇〇〇. Do you have any other questions?

Q : No, Thank you very much.

#### ▶ 宿泊予約 (I)

Q : ソウルで 韓 国 の 伝 統 美 を 味 わ え る と こ ろ に 泊 り たい ン だ ー が 、 い い と こ ろ は あ り ま す か 。

A : 韓 国 の 伝 統 美 を 味 わ え る 宿 泊 施 設 と し て 、 昌 徳 宮 の 裏 側 に 韓 国 の 伝 統 家 屋 の ゲ ス ト ハ ウ ス が あ り ま す 。

Q : ゲ ス ト ハ ウ ス で す か 。 そ れ は い い で す ね 。

A : 何 名 さ ま で し ょ う か 。

Q : わ た し と 家 内 の 2 人 で す 。 料 金 は い く ら で す か 。

A : 少 々 お 待 ち く だ さ い 。 エ コ ノ ミ ー ツ イ ン ル ー ム を 基 準 と し て 、 一 日 5 万 ウ ォ ン で す 。

Q : 今 、 予 約 で き ま す か 。

A : はい 、 で き ま す 。 何 日 か ら お 泊 り に な り ま す で し ょ う か 。

Q : 10 月 20 日 か ら 21 日 ま で で す 。

A : そ の 日 な ら 空 い て い る 部 屋 が あ り ま す 。 10 月 20 日 か ら 21 日 ま で エ コ ノ ミ ー ツ イ ン ル ー ム で よ ろ し い で し ょ う か 。

Q : はい 、 お 願 い し ま す 。

- A: ただいま予約が完了しました。支払いはゲストハウスに到着してからお願いします。
- Q: ゲストハウスの位置を詳しく説明していただけますか。
- A: はい。地下鉄3号線の安国駅から3番出口に出られ、「ジェドン小学校」方面に進んでください。Toms Pizzaから右に曲がるとすぐ見えます。ゲストハウスの名は〇〇ゲストハウスで、電話番号は〇〇〇-〇〇〇です。他にもっと知りたい情報はございますか。
- Q: ありません。どうもありがとうございました。

#### ▶ 旅店予約 (I)

- Q: 我想在首尔能体会韩国传统美的地方住宿。哪里好呢?
- A: 昌德宫后边的韩式客房是可以体验韩国传统美的地方。
- Q: 客房吗? 好。
- A: 有几个人来住?
- Q: 我和我的妻子两个人。多少钱?
- A: 您能稍微等一下吗? 经济型双人间是5万元一天。
- Q: 我能现在预约吗?
- A: 可以。您要住几天?
- Q: 10月20日至21日。
- A: 好, 幸好我们还有空房。10月20日至21日, 经济型双人间对吗?
- Q: 对。
- A: 好的。已经预约好了。您可以在当天支付。
- Q: 您能不能告诉我韩式客房的正确位置?
- A: 好的。3号线安国站3号出口出来后, 才童小学方向Toms Pizza处右转即是。客房名为〇〇客房, 电话〇〇〇-〇〇〇。还有别的问题吗?
- Q: 没有了。谢谢。

#### ▶ 숙박 예약 (II)

- Q: 겨울에 친구들과 같이 스키장에 가려고 하는데 어디가 좋을지 모르겠어요. 강원도 스키장 쪽으로 좋은 곳 좀 추천해 주세요.
- A: 강원도 쪽 스키장은 굉장히 많은데 제가 몇 군데 추천을 해드릴테니 여기 자료를 보시고 선택을 해보세요.(스키장 자료를 보여준다.)
- Q: (고민 후) 〇〇파크 스키장으로 정하겠습니다. 숙박은 어디서 하면 되나요?
- A: 〇〇파크 안에 콘도와 호텔, 유스호스텔이 있습니다. 가격은 호텔과 콘도는 1박 기준 25만원 수준이고 성수기면 가격이 조금 더 오릅니다. 유스호스텔은 16만원 수준입니다.
- Q: 호텔과 콘도는 너무 비싸네요. 그럼 유스호스텔이 좋겠어요. 혹시 여기서 바로 예약이 가능한가요?
- A: 네. 가능합니다. 일정은 언제로 예상하세요?
- Q: 12월 20부터 23일까지 가능할까요?
- A: 네. 다행히 객실이 남아있네요. 그럼 12월 20일부터 23일까지 3박 4일이 〇〇〇 이름으로 예약되었습니다. 더 문의하실 사항이 있으십니까?
- Q: 없습니다. 정말 감사합니다.

---

▶ Making a Hotel Reservation (Ⅱ)

Q : Where are some good resorts to go skiing at with my friends. Could you recommend me one in Gangwon-do?

A : There are many ski resorts in Gangwon-do. I'll recommend some places. Choose one of the following. (Shows them a list of ski resorts.)

Q : (After thinking it over) OO Park Ski Resort looks good. Could you help me find a place to stay there?

A : OO park has condominiums, hotels, and a youth hostel. The room charge is 250,000 won per night at both hotels and condominiums, and 160,000 won per night at the youth hostel. Prices are higher during the peak season.

Q : Hotels and condominiums are too expensive for me. I'd better take the youth hostel. Can I make a reservation now?

A : Yes, when would you like to stay?

Q : From December 20 to 23, is that possible?

A : Fortunately, rooms are available. I've made a reservation for OOO from December 20 to 23 for three nights. Do you have any other questions?

Q : No, Thank you very much.

▶ 宿泊予約 (Ⅱ)

Q : 友だちとスキー場に行きたいんですが、どこがいいのかよく分かりません。江原道のほうでお勧めのスキー場はありますか。

A : 江原道のほうでしたら、いいところがたくさんあります。何ヶ所かお勧めいたしますので、この資料をご覧になってから決めていただけますでしょうか。(スキー場の資料を見せる)

Q : (悩んだあと) OO パークにします。宿泊はどこがいいですか。

A : OO パークの中にはコンドミニアムとホテル、ユースホステルなどがございます。値段はホテルとコンドミニアムの場合、一泊25万ウォンぐらいで、シーズンには多少値上がりします。ユースホステルの場合は、16万ウォンぐらいです。

Q : ホテルとコンドミニアムは高いですね。ユースホステルのほうがいいと思います。もしかして、ここで予約できますか。

A : はい、できますが、いつごろでしょうか。

Q : 12月20日から23日までですが、可能でしょうか。

A : はい、ちょうど空いている部屋がありますね。それでは、12月20日から23日までOOOさまの名前で予約しました。他に必要なものはございますか。

Q : ありません。どうもありがとうございました。

▶ 旅店予約 (Ⅱ)

Q : 我想在冬天和朋友一起去滑雪。不知道江原道哪个滑雪场比较好？

A : 江原道有很多滑雪场。让我来为您推荐几个好的吧。请看단料(给游客看滑雪场단料)

Q : (想过后) 就定位OO公园了。我可以在哪儿住？

A : OO公园里边有饭店,青年旅舍等。饭店和公寓的价格是25万韩元一天,青年旅舍是接6万

韩元一天。

Q : 饭店和公寓有点贵了。我想青年旅舍比较不错。我可以在这里预约吗？

A : 好，可以的。您想要什么时候去？

Q : 接2月20日至23日可以吗？

A : 可以。我们幸好有空房。那么接2月20日至23日以○○○名义预约好了。您还有别的问题吗？

Q : 没有了。谢谢。

#### ▶ 쇼핑 안내

Q : 한국이 고려인삼으로 유명하다고 하던데 어디가면 살 수 있습니까?

A : 고려인삼이요? 서울 남대문시장에서 고려인삼을 전문적으로 파는 상가들이 많이 있습니다.

Q : 남대문시장은 어떻게 갑니까?

A : 어디서 출발하실 건가요?

Q : 네, 강남에서 가려고 하는데요.

A : 2호선을 타시고 동대문운동장역까지 오셔서 4호선으로 환승하신 후에 회현역에서 내리시면 됩니다. 토요일 저녁은 시장이 문을 닫는다고 하니 그날을 피해서 가십시오. 더 궁금하신 사항이 있으십니까?

Q : 없습니다. 좋은 정보 감사드립니다.

#### ▶ Shopping Information

Q : I heard that Korea is famous for Goryeo ginseng. Where can I buy it?

A : Goryeo ginseng? There are a lot of stores that sell it at Namdaemun market in Seoul.

Q : How can I get to Namdaemun Market?

A : Where are you now?

Q : I'm in Gangnam.

A : You should take Subway Line 2 at Gangnam Station to Dongdaemun Stadium Station, Then transfer to Line 4 get off at Hoehyeon Station. The market is closed on Saturday evening, so avoid that day. Do you have any other questions?

Q : No, Thank you for the information.

#### ▶ ショッピング案内

Q : 韓国は高麗人參が有名だと聞きましたましたが、どこで買えますか。

A : 高麗人參ですか。ソウルの南大門市場に行かれますと、高麗人參を専門的に扱う店がたくさんあります。

Q : 南大門市場まではどう行けばいいですか。

A : どこからのご出発ですか。

Q : はい、江南から出発しようと思います。

A : 地下鉄2号線に乗って、東大門駅で4号線に乗り換え、会賢駅で降りてください。土曜日の午後には早く閉まりますので、避けたほうがよろしいかと思います。他にもっと知りたい情報はございますか。

Q : ありません。どうもありがとうございました。

---

▶ **购物咨询**

Q : 我听说韩国的高丽参很有名。请问我能在哪里买到？

A : 高丽参啊？首尔南大门市场有很多专门卖高丽参的商店。

Q : 南大门市场怎么去？

A : 您要从哪里出发？

Q : 我要从江南出发。

A : 您可以乘坐2号线到东大门运动场站，换乘4号线到会尼站下车就可以了。星期六是休息日，所以不要在星期六去。您还有别的问题吗？

Q : 没有了。谢谢。

▶ **음식점 안내**

Q : 인사동의 맛집을 가고 싶은데요.

A : 인사동의 맛집이요? 한식, 중식, 일식, 양식 중에 어떤 것이 좋으신가요?

Q : 한식이 좋습니다.

A : 가격은 어느 정도로 예상하시는지요?

Q : 가격은 상관없습니다.

A : 아~네. 잠시만 기다려 주시겠습니까? 혹시 인사동 짬지길이라고 아시나요?

Q : 네.

A : 인사동 짬지길에서 조금 위로 올라가시면 ○○약국이라는 곳이 있습니다. 그 약국에서 우회전 해서 골목길로 들어가면 모두 한정식집입니다. 가격대는 점심에는 2만원~3만원대, 저녁는 4만원대입니다. 혹시 더 궁금하신 사항이 있으신가요?

Q : 없습니다. 고맙습니다.

▶ **Restaurant Information**

Q : I am trying to find a famous restaurant in Insadong.

A : A famous restaurant in Insadong? What kind of food would you like Korean, Chinese, Japanese or Western?

Q : I'd like something Korean.

A: How much do you want to spend?

Q : Any amount is fine.

A : Please wait a moment. Do you know Ssamjigil in Insadong?

Q : Yes.

A : Follow Ssamjigil until you see OO drugstore. Take a right there. The street is full of restaurants serving traditional Korean food. The price of food ranges from 20,000 won to 30,000 won for lunch and 40,000 won for dinner. Do you have any further questions?

Q : No, thank you.

▶ **飲食店案内**

Q : 食事をしたいのですが、仁寺洞にお勧めの店はありますか。

A : 仁寺洞のお店ですか。韓国料理、中華、和食、洋食の中でどれがよろしいでしょうか。

Q: 韓国料理でお願いします。

A: ご予算をお伺いしてもよろしいでしょうか。

Q: 値段は気にしないで下さい。

A: はい、少々お待ちください。もしかして仁寺洞のSSAMJIGILというところをご存知でしょうか。

Q: はい、知っています。

A: 仁寺洞のSSAMJIGILから更に行くと、〇〇薬局というところがあります。その薬局から右に曲がって路地に入ると、全部韓国料理屋です。値段はお昼の場合、2~3万ウォン代、夕食の場合は4万ウォン代です。他に知りたい情報はございますか。

Q: ありません。ありがとうございました。

#### ▶ 飲食店咨询

Q: 我想知道在仁寺洞的好饭店。

A: 仁寺洞的好饭店啊? 韩餐, 中餐, 日餐, 西餐中您最喜欢什么?

Q: 韩餐最好。

A: 您想要的价格范围是?

Q: 价格没有关系。

A: 啊。您稍等一下。您知不知道仁寺洞的三吉路吗?

Q: 知道。

A: 仁寺洞三吉路往上走有〇〇药房。那个药房右转的胡同内都是韩餐馆。午餐大概在2至3万韩元之间。晚餐是4万韩元以上。还有别的问题吗?

Q: 没有了。谢谢你。

#### ▶ 음식점 예약(I)

Q: 한국 전통 민속 공연을 보면서 식사도 할 수 있는 곳이 어디 있을까요?

A: 한국의 집, 산촌, 아리랑 민속관 3군데가 있습니다.

Q: 어느 곳이 가장 불만한가요?

A: 한국의 집은 한식뷔페 및 한정식 코스가 있으며 전통공연은 한국전통무용과 음악으로 이루어져 다양하며, 산촌은 채식주의자를 위한 사찰 음식이 제공되는 곳입니다.

Q: 한국의 집이 좋겠습니다. 가격은 얼마나 합니까?

A: 공연은 29,000원이며, 공연시간은 1부 17:30, 2부 19:00에 시작됩니다. 한식 정찬 가격은 57,000원부터 99,000원까지이며, 한식뷔페는 점심 28,600원, 저녁 30,800원입니다.

Q: 지금 예약 가능한가요? 10월 15일 저녁 한식뷔페로 4명, 공연도 같이 예약하고 싶습니다.

A: 네, 10월 15일 저녁 한식뷔페와 공연으로 4명 예약해드렸습니다.

Q: 한국의 집은 어떻게 갑니까?

A: 4호선 충무로역 3번 출구로 나가셔서 100m 정도 걸어가시면 됩니다. 전화번호는 2266-9101입니다. 더 궁금하신 사항이 있으십니까?

Q: 없습니다. 정말 감사합니다.

#### ▶ Making Reservations for a Restaurant (I)

Q: Could you suggest a place where I can have dinner while watching a traditional Korean performance?

---

A : There are three restaurants—Korea House, Sanchon, and Arirang.  
Q : Which one do you recommend?  
A : Well, Korea House serves either a buffet or full-course dinner, and the show consists of traditional Korean dances and music. Sanchon serves vegetarian dishes that are common in Buddhist temples.  
Q : Korea House sounds better. How much is it for the meal?  
A : The show, with meal included, costs 29,000 won, The first show starts at 5:00 P.M. and the second at 7:00 P.M. The price of courses ranges from 57,200 won to 99,000 won. It's 28,600 won for the lunch buffet and 30,800 won for the dinner buffet.  
Q : Can I reserve a table now? I'd like to reserve a Korean-style dinner buffet for four people along with a performance on October 15.  
A : I see, I've made reservations for four on October 15.  
Q : How can I get to Korea House?  
A : Take Exit 3 at Chungmuro Station on Subway Line 4. Then walk about 100 m. The phone number is 2266-9101. Do you have any other questions?  
Q : No. Thank you very much.

▶ 飲食店の予約 (I)

Q : 韓国の伝統民俗公演を見ながら食事のできる場所はありますか。  
A : はい、「コリアハウス」、「山村」、「アリラン」の3箇所がございます。  
Q : どれが一番見る価値がありますか。  
A : 「コリアハウス」の場合は、韓国料理バイキング及び、韓定食コースと韓国伝統舞踊や音楽などが見どころで、「山村」の場合は、菜食主義者のための精進料理を楽しめるところです。  
Q : 「コリアハウス」のほうにしたいですね。価格はどれぐらいですか。  
A : 公演は2万9千ウォンで、公演時間は1部が17:30、2部が19:00に始まります。韓国の伝統舞踊、音楽、楽器演奏などを楽しめます。韓定食の価格は57,000ウォンから99,000ウォンまでありますし、バイキングはお昼28,600ウォン、夕食は30,800ウォンです。  
Q : 今、予約できますか。10月15日の夕食、韓国料理バイキングで4人と、公演も一緒に予約したいんです。  
A : はい、10月15日の夕食、韓国料理バイキングと公演を4人で予約しました。  
Q : 「コリアハウス」にはどう行けばいいですか。  
A : 地下鉄4号線の忠武路駅の3番出口に出られて、100メートルぐらい歩いたところがございます。電話番号は2266-9101です。他にもっと知りたい情報はございますか。  
Q : ありません。どうもありがとうございました。

▶ 飲食店予約 (I)

Q : 请问有没有一边看表演一边吃饭的地方?  
A : 有韩国之家,山村,阿里郎民俗馆三个地方。  
Q : 哪一家最好?  
A : 韩国之家有韩式自助餐及韩式套餐,传统表演有各种韩国传统舞蹈和音乐。山村有为素食主义者提供的寺刹料理。

Q : 听起来韩国之家更好。价格如何？

A : 表演是2万9千元，第一场演出时间是17点30分，第二场是19点开始。您可以欣赏韩国的传统舞，音乐，乐器演奏等。韩式正餐价格为7,000~99,000韩元。韩式自助餐午餐价格为8,600韩元，晚餐为0,800韩元。

Q : 现在可以预约吗？ 10月15日晚上韩式自助餐4位，表演也看。

A : 好的，10月15日晚上4位韩式自助餐和表演已经为您预约好了。

Q : 怎么去韩国之家？

A : 您可以在忠武路站3号出口出来后走接00米左右就可以了。电话号码是2266-9接0接。您还有别的问题吗？

Q : 没有了。非常感谢。

### ▶ 음식점 예약 (II)

Q : 일본인 바이어를 모시고 식사대접을 하려고 하는데 뭐가 좋을지 모르겠어요.

A : 일본인들은 맵고 자극적인 음식보다 담백한 음식을 좋아하시고 특히 비빔밥 종류를 선호하시니까 전주비빔밥은 어떨까요?

Q : 아! 그거 좋은 생각이네요~ 서울에서 전주비빔밥 맛있는 곳 좀 추천해주세요.

A : 강남에 ○○식당이 있는데 이곳은 전주비빔밥 정식이 유명하다고 합니다. □□식당은 전주비빔밥과 함께 너비아니가 맛있다고 합니다. 근데 두 곳 모두 사람이 많아서 손님을 모시고 가기 전에 예약을 하시고 가시는 편이 좋을 듯합니다.

Q : 아, 그렇습니까? 전 ○○식당이 마음에 듭니다. 혹시 내일로 예약 가능한가요?

A : 네, 가능합니다. ○○식당으로 내일 3분 예약해 드렸습니다. ○○식당 전화번호와 가는 방법에 대한 정보는 여기 메모지에 적었으니 확인해보십시오.

Q : 네. 정말 고맙습니다.

### ▶ Making a Reservation for a Restaurant(II)

Q : I have no idea what kind of food would be good for a Japanese client.

A : How about Jeonju bibimbap. Japanese people tend to like things that aren't that spicy.

Q : Sounds good. Can you recommend a good restaurant for bibimbap in Seoul?

A : ○○ restaurant in the Gangnam area is well known for Jeonju bibimbap and □□ restaurant also has a good reputation for their neobianii (grilled beef) along with bibimbap. Be sure to make a reservation beforehand as it can get quite busy.

Q : I'd better go to the □□ restaurant. Can you make a reservation for us?

A : Yes, I made a reservation for tomorrow for three at 12. Please refer to this for the number and directions.

Q : Thank you very much.

### ▶ 飲食店の予約 (II)

Q : 日本{の}バイヤーに食事のおもてなしをしたいんですが、何がいいのかよく分かりません。

A : 日本{の方は、辛くて刺激的な食べ物よりは淡泊な味を好みます。特にビビンバの種類が好まれますが、全州ビビンバはいかがでしょう。

Q : それはいいですね。それでしたらソウルで全州ビビンバがおいしい店を教えてください。

しょうか。

A : 全州ビビンバがおいしい店なら、江南にある〇〇食堂があります。そこは全州ビビンバ定食が有名だそうです。□□食堂は、全州ビビンバと「ノビアニ(味つけの焼肉)」がおいしいそうです。両方とも混んでいるので、予W約をしたほうが良いと思います。

Q : あ、そうですか。〇〇食堂が良いですね。もしかして明日の予W約ができますか。

A : はい、できます。〇〇食堂、明日、3名さまで予W約しました。〇〇食堂の電話番号とアクセス方法はメモしておきましたので御確認下さい。

Q : はい、どうもありがとうございました。

### ▶ 飲食店予約 (II)

Q : 我想要招待日本客户。但不知道什么比较好？

A : 日本人比起又辣又刺激的饮食来更喜欢清淡，特别喜欢拌饭。所以全州拌饭如何？

Q : 啊，那是个好主意。请推荐一下可以在首尔吃到好吃的拌饭的地方。

A : 全州拌饭最好吃的地方是江南的〇〇饭店，那里的全州拌饭套餐非常有名。□□饭店的全州拌饭及烤牛肉非常好吃。但是这两家都有很多客人，所以我建议您去之前提前预约为好。

Q : 啊。是吗。我喜欢〇〇饭店。可以预约明天的吗？

A : 好，可以的。我给您在〇〇饭店预约好了三个位置。〇〇饭店电话号码及去的方法在这个便条上，请确认一下儿。

Q : 好，真谢谢你。

### ▶ 이벤트 안내

Q : 벚꽃축제에 가고 싶습니다.

A : 벚꽃축제요? 벚꽃축제로 가장 유명한 곳이 진해인데요. 진해 군항제라고 들어보셨나요?

Q : 네. 그런데 거기는 가봤습니다. 다른 곳에서 하는 벚꽃축제는 어디 없을까요?

A : 거기는 가보셨다구요? 그럼 마이산 벚꽃 축제는 어떠세요?

Q : 네, 좋습니다. 서울에서 마이산으로 가려면 어떻게 가야하나요?

A : 버스로 가실 건가요? 자가용으로 가실 건가요?

Q : 자가용으로 갈 겁니다.

A : (메모로 적어준다) 직접 차를 가지고 오신다면 경부고속도로에서 대전통영 고속도로로 갈아타고 계속 오다가 무주IC를 통해 나와 국도 30호선을 타고 진안방면으로 오시는 방법이 있고, 경부고속도로에서 호남고속도로를 통해 전주IC를 나와 진안으로 나오는 방법이 있습니다. 벚꽃이 개화하는 시기가 4월 중순 무렵이니깐 그때쯤 가시면 좋을 겁니다. 더 궁금하신 사항 없으십니까?

Q : 없습니다. 정말 고맙습니다.

A : 네, 고맙습니다. 즐거운 여행하십시오.

### ▶ Event Information

Q : I want to go to a cherry blossom festival.

A : A cherry blossom festival? Jinhae is one of the most famous places in Korea for cherry blossoms. Have you ever heard of the Jinhae Naval Port Festival?

Q : Yes. I've been there before. Are there any other cherry blossom festivals?

- A : Oh, you've been to Jinhae? How about cherry blossom festival at Mt. Maisan.  
 Q : That's sounds good. How can I get there from Seoul?  
 A : Do you want to go there by bus or drive yourself?  
 Q : I'll drive a car.  
 A : Do you have a pen and paper handy / Can you write this down? There are two ways to get there. First, you can take Gyeongbu Highway south and transfer to Daejeon-Tongyeong Highway. Then take Muju Interchange and drive in the direction of Jinan on National Road 30. Or, you can drive south on Gyeongbu Highway and transfer to Honam Highway. Then take the Jeonju Interchange and head to Jinan. Cherry blossoms blossom around the middle of April, which will be a good time to go. Do you have any other questions?  
 Q : No, Thanks a lot.  
 A : Thank you. Have a good trip!

#### ▶ フェスティバルの案内

- Q : 桜祭りに行きたいんですが。  
 A : 桜祭りですか。桜祭りとして一番有名なところは「鎮海」というところです。「鎮海軍港祭」はご存じですか。  
 Q : はい。「鎮海」は行ったことがあります。他に桜祭りはありませんか。  
 A : それでしたら、馬耳山の桜祭りはいかがでしょうか。  
 Q : いいと思います。ソウルから馬耳山までは、どう行けばいいですか。  
 A : バスで行かれますか、車で行かれますか。  
 Q : 車で行こうと思っています。  
 A : メモの準備はよろしいでしょうか。車でしたら、1つは京釜高速道路から大田・統営高速道路に入ります。途中で茂朱ICを出て、国道30号線に入り、鎮安方向に向かう方法があります。もう1つは、京釜高速道路から湖南高速道路に乗り換え、全州ICを出て、鎮安に向かう方法があります。桜の開花時期は4月の中旬ごろですので、その時期が一番よいと思います。他にもっと知りたい情報はございますか。  
 Q : ありません。どうもありがとうございました。  
 A : ありがとうございます。それではよいご旅行をお楽しみ下さい。

#### ▶ 活动咨询

- Q : 我想去看樱花庆典。  
 A : 樱花庆典啊? 樱花庆典最有名的地方是镇海。您听说过镇海军港节?  
 Q : 好。但是我已经去过了。别的地方还有樱花庆典吗?  
 A : 您已经去过了? 那么马山的樱花庆典如何?  
 Q : 好。从首尔怎么去马山?  
 A : 您是要坐客车去? 还是自己开车去?  
 Q : 自家车。  
 A : 您准备好笔了吗? 如果要自己开车去的话, 有经过京釜高速公路到大田换行到统营高速公路, 从茂朱IC出来后, 经过0号国道到镇安方面的方法。还有从京釜高速公路换到湖南高速公路, 从

---

全州IC出来到镇安的方法。櫻花在4月中旬开花。那个时候去最适合。您还有别的问题吗？

Q : 没有了。真的很谢谢你。

A : 我也谢谢您。祝您旅途愉快。

### ▶ 이벤트 예약 (I)

Q : 가족들과 함께 생태체험을 할 수 있는 축제를 가고 싶은데 어디 좋은 데가 있으면 추천 좀 해주세요.

A : 가족과 함께 갈만한 축제로 함평나비축제가 있습니다. 행사기간은 5월 3일부터 8일까지 6일 간 진행됩니다. 입장료는 어른 5,000원, 어린이 3,000원입니다.

Q : 지금 예약 가능한가요?

A : 네, 가능합니다.

Q : 5월 5일 어른 2명에 어린이 1명으로 예약 부탁드립니다.

A : 네. 예약 완료되었습니다. 결제는 직접 현지에서 하시면 됩니다. 혹시 더 문의하실 사항이 있으십니까?

Q : 없습니다. 고맙습니다.

A : 즐거운 여행하시기 바랍니다.

### ▶ Making Reservations for an Event (I)

Q : We'd like to go to a festival where our family can experience nature. Do you have any recommendations?

A : Hampyeong Butterfly Festival would be a perfect choice. It is held from May 3 to 8 for six days. It is 5,000 won for an adult and 3,000 won for a child.

Q : Can I make a reservation for it now?

A : Yes.

Q : I'd like to make reservations for two adults and one child.

A : Your reservation is complete. You can pay admission at the festival grounds. Do you have any other questions?

Q : No, Thank you.

A : Have a good trip!

### ▶ フェスティバル予約(I)

Q : 家族連れで自然体験ができるイベントに行きたいんですが、お勧めのイベントはありますか。

A : 家族連れで楽しめるイベントなら「咸平の蝶々フェスティバル」があります。期間は5月3日から8日までの6日間です。入場料は大人5千ウォン、子供3千ウォンです。

Q : 今、予約できますか。

A : はい、できます。

Q : 5月2日、大人2人、子供一人でお願いします。

A : はい、かしこまりました。予約が完了しました。お支払いは現地をお願いします。他にもっと知りたい情報はございますか。

Q : ありません。どうもありがとうございました。

A : よいご旅行をお楽しみ下さい。

▶ **活动预约(I)**

Q : 我想要和家人一起去可以体验生态的庆典场。有没有可推荐的地方?

A : 能和家人一起去的生态庆典有感平蝴蝶庆典。将在5月3日至8日召开6天。入场券是大人5千韩元, 儿童3千韩元。

Q : 现在可以预约吗?

A : 好, 可以。

Q : 5月5日, 两个大人和一个小孩儿。

A : 好, 已经为您预约好了。您可以在庆典现场支付。还有别的问题吗?

Q : 没有了。谢谢你。

A : 祝你旅途愉快。

▶ **이벤트 예약 (II)**

Q : 여름에 외국인 친구들과 함께 즐길만한 축제가 어디 없을까요?

A : 여름의 대표적인 축제로 보령머드축제가 있습니다. 특히, 이 축제는 2년 연속 문화체육관광부 지정 최우수 축제로 지정되었습니다.

Q : 그렇습니까? 축제는 언제 어디서 하나요?

A : 축제는 7월 12일부터 22일까지 충남 보령시 대천해수욕장에서 열립니다.

Q : 혹시 여기서 예약 가능한가요?

A : 죄송하지만 예약은 여기서 되지 않습니다. 보령시 관광안내소 연락처를 알려드릴테니 그쪽으로 문의해 보시겠습니까? 전화번호는 041)932-2023입니다.

Q : 네, 알겠습니다.

A : 혹시 더 문의하실 사항이 있으십니까?

Q : 없습니다.

A : 그럼 즐거운 여행하십시오.

▶ **Making Reservations for an Event(II)**

Q : Is there a festival in summer that I can enjoy with my friends?

A : Boryeong Mud Festival is one of the most popular festivals in summer. It was named the country's best festival for two consecutive years by the Ministry of Culture, Sports and Tourism.

Q : Where does the festival take place?

A : At Daecheon Beach in Boryeong, Chungcheongnam-do Province from July 12 to 22.

Q : Can you make a reservation for me now?

A : I'm afraid it's impossible for me to do that here. Please call the tourist information center in Boryeong. You can call 041)932-2023.

Q : Ok, I see.

A : Do you have any further questions?

Q : No. Thank you.

A : Have a nice trip.

▶ **フェスティバルの予約 (Ⅱ)**

Q: 外国人の友だちと一緒に楽しめる夏のイベントはありますか。

A: 夏の代表的なイベントとしては「保零のマッドフェスティバル」がございます。特にこのフェスティバルは2年連続で、文化体育観光部指定の最優秀フェスティバルとして選ばれました。

Q: そうですね。それはいつ、どこで行われますか。

A: フェスティバルは7月12日から22日まで忠南保零市の「大川海水浴場」で開かれます。

Q: もしかして、ここでも予約できますか。

A: 申し訳ございませんが、ここでは予約ができません。保零市観光案内所の連絡先をお教えいたしますので、そちらのほうへお問い合わせいただけますか。電話番号は041)932-2023です。

Q: はい、分かりました。

A: 他にもっと知りたい情報はございますか。

Q: ありません。

A: それでは、よいご旅行をお楽しみ下さい。

▶ **活动预约 (Ⅱ)**

Q: 有没有与外国朋友一起去看的庆典?

A: 夏天有代表性的保宁泥浆庆典。2年连续被文化体育观光部指定为最优秀庆典。参加庆典后外国人的反应也很好。

Q: 是吗? 什么时候什么地点?

A: 庆典于7月接2日至22日在忠南保宁市大川海水浴场举行。

Q: 我可以在这里预约吗?

A: 对不起。这里不能为您预约。我告诉您保宁市旅游咨询处的联系电话, 请打电话问问他们, 电话号码是041)932-2023。

Q: 好, 知道了。

A: 您还有别的问题吗?

Q: 没有了。

A: 那么, 祝您旅途愉快。

▶ **환전 안내**

Q: 원화를 환전하려고 합니다. 어디서 할 수 있을까요?

A: 평일에는 은행에서 환전할 수 있습니다.

Q: 여기에서 가까운 은행이 어디에 있습니까?

A: 길 건너에 가시면 ○○은행이 있습니다.

Q: 여행자 수표도 가능합니까?

A: 네. 여행자 수표도 가능합니다.

Q: 감사합니다.

A: 좋은 하루 되십시오.

## ▶ Exchanging Money

Q : Where can I exchange money?

A : You can do that at most banks on weekdays.

Q : Is there a bank nearby?

A : You will find ○○ bank across the street.

Q : Can I exchange traveler's checks as well?

A : Sure, no problem.

Q : Thank you.

A : Have a nice day.

## ▶ 両替案内

Q : 円を韓国ウォンに両替したいんですが…

A : 平日でしたら銀行で両替できます。

Q : ここから近い銀行はどこですか。

A : この道を渡って行かれますと○○銀行がございます。

Q : トラベラーズチェックも使えますか。

A : はい、トラベラーズチェックもご利用いただけますよ。

Q : どうもありがとうございます。

A : よい一日をお過ごし下さい。

## ▶ 换钱介绍

Q : 我想换日元。在哪儿换钱?

A : 平时在银行可以换钱。

Q : 离这儿近一点的银行在哪儿?

A : 过马路就有○○银行。

Q : 也可以换旅行支票吗?

A : 当然可以。

Q : 谢谢您。

A : 再见。慢走。

## ▶ 은행업무 안내

Q : 은행에서 현금을 인출하고 싶습니다.

A : 손님 은행계좌에서 현금을 인출하시는 겁니까?

Q : 네, 이 근처 여러 은행 ATM을 사용했는데 되지 않더군요.

A : 네, 어떤 은행을 이용하셨는지요? 모든 은행에서 외국계 카드 현금인출이 가능한 것은 아닙니다. 주요 은행의 ATM에서는 Global ATM과 같은 안내문이 부착되어 있습니다. ○○ 은행을 알려드리겠습니다.

Q : 네, 감사합니다.

## ▶ Banking

Q : I'd like to get some money from the bank.

---

A : You want to withdraw some money from your bank account?

Q : Yes, I tried using ATMs at several banks nearby, but none of them worked.

A : I see. Which bank did you visit? It's not possible to withdraw cash from your bank account at every ATM. Signs with "Global ATM" written on them can be found at most ATMs of major banks. What about OO bank?

Q : Thanks.

▶ 銀行業務案内

Q : 銀行で現金を下ろしたいのですが…

A : お客様の口座から下ろされるといことでしょうか？

Q : はい、この付近の銀行でATMを使ってみたんですけど、下ろせなかったんです。

A : どの銀行をご利用なさいましたか。外国系カードの現金下ろしはすべての銀行からできるのではありません。主な銀行のATMにはGlobal ATMのような案内文が付着されております。近くの〇〇銀行をお教えします。

Q : ありがとうございます。

▶ 银行业务介绍

Q : 我想在银行取钱。

A : 在您的户头取现款吗？

Q : 是。附近几家银行自动提款机用不了。

A : 是的。在韩国外国旅客取钱不容易。不过，汉城的情况比其他地方好一点。在主要银行的提款机上，如有标有全球柜员机标志的话，利用visa卡或者Master卡可以提取现款。但并不是所有分行都可以。我给您介绍一下附近的银行。

Q : 好。谢谢。

## ● 기타 서비스

### ▶ 판매

(방문객이 기념품을 둘러보고 있다. 방문객과 눈이 마주치면 방문객에게 다가간다.)

A : 안녕하세요? 고객님, 무엇을 도와드릴까요?

Q : 기념품을 선물하려고 하는데 어떤 게 좋을지 고민하고 있습니다.

A : 누구한테 선물 하실 건가요?

Q : 외국인 친구들한테 선물할 겁니다.

A : 가격은 어느 정도로 예상하세요?

Q : 여러 명한테 선물할 거라 너무 비싸지 않았으면 좋겠습니다.

A : 그럼 이 핸드폰 액세서리는 어떠신가요? 가격은 5천원으로 수공예로 만든 전통 매듭문양 줄입니다. 품질에 비해 가격도 저렴한 상품입니다.

Q : 예쁘네요. 다른 색깔은 더 없나요?

A : 있습니다. 분홍색, 청색, 고동색 이렇게 3가지 색이 있습니다.

Q : 아, 네. 그럼 색깔별로 5개씩 주세요.

A : (싸주면서) 네, 그럼 총 15개로 75,000원입니다. 더 필요하신 것은 없으십니까?

Q : 없습니다. 감사합니다.

### ▶ Sale

(A salesperson approaches a browsing customer.)

A : Hello. How can I help you?

Q : I'm trying to think of what souvenirs I should bring back. Could you help me, please?

A : Certainly. Who are you bringing them back for?

Q : I'd like to get some things for my friends.

A : What price range did you have in mind?

Q : Well, since I'll be needing several, I'm looking for something rather inexpensive.

A : How about this mobile phone accessory? It's handmade and only 5,000 won, It is quite reasonably priced.

Q : It's nice, but do you have it in another color?

A : Sure. We have pink, blue and reddish brown.

Q : Ok, I'll take five of each color, please.

A : (wrapping) The total comes to 75,000 won. Do you need anything else?

Q : No. That will be all. Thank you.

### ▶ 販売

(訪問客がお土産を見物している。訪問客と視線が合ったら近寄る)

A : いらっしゃいませ。こんにちは。何かお探しでしょうか。

Q : お土産をプレゼントしようと思いたますが、何がいいか悩んでいる最中です。

A : どなたにプレゼントしようと思っておられますか。

Q : 外国人の友だちにプレゼントしようと思っています。

A : ご予算をお伺いしてもよろしいでしょうか。

Q:たくさんの友だちにプレゼントするから、高くなければいいと思います。

A:それでは、この携帯ストラップはいかがでしょう。手作りの伝統結び文様で、価格は5000ウォンです。

Q:かわいいですね。他のカラーもありますか。

A:あります。ピンク、青、茶色の三つです。

Q:そうですね。では各色別に5個ずつ下さい。

A:(包みながら)ありがとうございます。それでは全部15個で75,000ウォンです。他に必要なものはございませんか。

Q:ありません。ありがとうございます。

### ▶ 销售

(旅客正在浏览纪念品，当与旅客眼光相遇时则来到旅客面前。)

A:您好!我可以帮忙吗?

Q:我想买纪念品,但是不知道买什么好。

A:您要给谁买?

Q:买给外国朋友。

A:您要多贵的?

Q:我得给好几个人,所以价格不能太高。

A:那样的话,这种手机链怎么样?价格是5千元,都是用手工做的传统扣花样链。是质优价廉的产品。

Q:真好看。还有别的颜色吗?

A:有。有粉红色,青色,古铜色等三种颜色。

Q:啊。好。每种颜色来个吧。

A:(边打包)好。总共15个,7万5千韩元。您还需要别的吗?

Q:没有了。谢谢你。

### ▶ 불만상황 응대

A:안녕하세요? 고객님, 무엇을 도와드릴까요?

Q:인터넷 검색을 하려고 하는데 컴퓨터가 다 고장이 나서 쓸 수가 없어요.

A:고객님, 불편을 드려 죄송합니다. 제가 관리 회사에 연락하여 바로 조치하도록 하겠습니다. 불편하시더라도 다른 컴퓨터를 이용해 주시겠습니까?

A:안녕하세요? 고객님, 무엇을 도와드릴까요?

Q:여기서 음식점 안내를 받고 갔는데 그 음식점이 문 닫고 없더라구요. 중요한 손님을 모시고 갔는데 얼마나 당황스럽던지 안내소에서 그런 것도 확인하지 않고 안내를 해주나요?

A:고객님, 불편을 드려 정말 죄송합니다. 고객님 제가 다시 음식점을 안내해 드리겠습니다. (다시 안내한다.) 안녕히 가십시오.

### ▶ Complaints

A:Hello. How can I help you?

Q:I'm having trouble searching the web because the computer doesn't seem to be working.

A:We're sorry for the inconvenience. I'll ask the after service company to take care of it.

Please use another computer.

A : Hello. How can I help you?

Q : You suggested I go to this restaurant, but it was closed. It was rather embarrassing. I went there with a very important client. Don't you confirm information when you give it to a customer?

A : We're are truly very sorry about this. I will recommend another place. Have a nice day.

#### ▶ 苦情がある場合

A : こんにちは。お手伝いしましょうか。

Q : インターネットを利用したいんですが、パソコンが壊れて使えません。

A : ご迷惑をおかけして申し訳ございません。管理会社に連絡して、すぐ処理いたします。申し訳ございませんが、他のパソコンをご利用ください。

A : こんにちは。お手伝いしましょうか。

Q : ここでレストランの案内をもらって行ったんですが、閉まっていた。大事なお客さんといっしょに行ったのに、大変困りました。案内所でそんなことも確認しないまま案内をするんですか。

A : ご迷惑をおかけし、本当に申し訳ございません。もう一度ご案内させていただきます。(改めて案内をする) 大変失礼しました。

#### ▶ 不满情况

A : 您好！您需要帮忙吗？

Q : 我想要搜索因特网的时候电脑突然发生故障，不能用了。

A : 对不起您。我将联系u理公司立即处理。您是否能移到别的○○○（介绍地址）我们下不为例。真的很抱歉。

A : 您好！您需要帮忙吗？

Q : 我刚才得到你的介绍，可是那个饭店关门了。我陪重要的客人去，不知道有多荒唐。咨询处连这点都不做确认码？

A : 给您带来不便，真是对不起。让我来给您介绍别的饭店。（再次做介绍）从今以后这种事情绝对不会再次发生。请慢走。

#### ▶ 응급상황

A : 안녕하세요? 고객님의 무엇을 도와드릴까요?

Q : 어떡해~ 잠깐 다른 사람과 얘기하고 있는 사이에 우리 아이가 없어졌어요!

A : 어머니, 일단 진정하십시오. 곧 찾을 수 있을테니 너무 걱정하지 마세요. 제가 도와드리겠습니다.(앉을 자리를 마련하여 권한다.) 아이 이름과 특징을 말씀해 주시겠습니까? (메모를 하며 듣는다.) 이름이 ○○○이고 특징이 ○○○이지요? (방송기기가 있을 경우 방송을 하고 신속하게 파출소에 신고를 한다.)

#### ▶ Emergency

A : Hello. How may I help you?

Q : Oh my God! My son/daughter disappeared while I was talking with someone else.

A : Please calm down, Ma'am. Don't worry, we will do everything we can to find your

---

son/daughter immediately. I will help you. Can you tell me your son/daughter's name and describe what they look like? (listen to her and take down information). His/her name is ○○○ and she/he is ○○○ (Use a PA system if available/report to the police.)

▶ 応急の場合

A: いらっしゃいませ。こんにちは。(何をお手伝いしましょうか)

Q: どうしよう。立ち話をしている間にうちの子供がいなくなりました。

A: お母様、落ち着いてください。すぐ見つかると思いますのであまり心配しないで下さい。私がお手伝いいたします(座るように席を準備する)。お子さんのお名前と特徴を教えてくださいか。(メモを取りながら聞く)名前は○○○で、特徴は○○○ですね?(放送設備がある場合は放送をし、すばやく交番に届けを出す)

▶ 緊急情况

A: 您好!您需要帮忙吗?

Q: 怎么办啊。跟别人说话的时候,我的孩子不见了。

A: 请您镇静一下儿。我们会很快找到孩子,不要太忧虑。我将会帮助您(找个能坐的地方)请您告诉我孩子的名字及特征。(边记边听)孩子的名字是○○○,特征是○○○吗(有广播器材时及时做广播,并且赶紧报告派出所)

## ● 이메일 응대

### 1) 관광지 안내

시작부분

○○○님, 메일 보내주셔서 감사합니다.

본문

귀하께서 문의하신 설악산 단풍소식에 대해 답변 드리겠습니다. 설악산국립공원의 단풍소식이 이달 하순에 시작하여 한 달 정도 지속될 예정입니다. 주중에 설악산국립공원을 찾아오신다면 교통체증을 피해가실 수 있습니다.

☎ 문의처 : 설악산국립공원사무소 Tel. 033-636-7700

서명

홍길동 <email: ○○○@mail.knto.or.kr>

서울시 중구 청계천로 40, 우편번호 100-180

한국관광공사 관광안내전시관

전화: 02-729-9600

FAX: 02-319-0086

#### ▶ Information about a Tourist Destination

Heading

Dear ooo: Thank you for your (letter/e-mail).

Body

I am writing in response to your inquiry about autumn foliage at Mt. Seoraksan. Autumn colors start to appear around the end of this month and will last about one month. If you come to Seoraksan National Park on weekdays, you can avoid the traffic jam.

☎ Inquiries: Seoraksan National Park office Tel. 033-636-7700

Signature

Hong Gil Dong <email: ○○○@mail.knto.or.kr>

40 Cheongyecheonno, Jung-gu, Seoul 100-180

KTO Tourist Information Center

Telephone : 02-729-9600

FAX : 02-319-0086

---

▶ 観光地案内

<始めの部分>

○○○さま。

- ・ こんにちは。韓国観光公社○○を担当しております、○○と申します。
- ・ お問い合わせ頂き、ありがとうございます。

<本文>

お尋ね頂いた雪嶽山の紅葉情報は下記のとおりです。雪嶽山国立公園の紅葉は今月の下旬{ごろに初め、一ヶ月間持続すると予想されます。交通渋滞を避けて週内に行かれますと楽に鑑賞できます。

☎お問い合わせ：雪嶽山国立公園事務所（033-636-7700）

名前○○○

<e-mail: ○○○@mail.knto.or.kr>

郵便番号100-180 · 大韓民国Seoul特別市中区清溪川路40

韓国観光公社 · 観光案内展示館

電話：02-729-9600

FAX：02-319-0086

▶ 旅游景区咨询

开始部分

尊敬的○○○先生（女士），非常感谢您的电子邮件。

本文

至于您提问的雪岳山红叶的消息，雪岳山国立公园的枫红将从本月下旬开始，预计会持续个月左右。来访雪岳山国立公园时，请您避开周末，这样可以避免交通堵塞，令您的旅程更加轻松愉快。

☎ 咨询处：雪岳山国立公园办公室 电话：033-636-7700

签名

洪吉东

首尔市中区清溪川路40号邮编：100-180

韩国旅游发展局旅游咨询展览馆

电话：02-729-9600

传真：02-319-0086

## 2) 숙박 안내

### 시작부분

○○○님, 메일 보내주셔서 감사합니다.

### 본문

귀하께서 문의하신 강원도 평창군 펜션에 대해 답변 드리겠습니다. 강원도 평창 ○○리조트 인근에 많은 펜션단지들이 입주해 있습니다. 요금은 평균적으로 (1실 2인기준) 주중은 70,000원, 주말은 90,000원, 성수기엔 110,000원 수준입니다. 기준인원 초과 시 10,000원을 추가로 받습니다. 연휴기간이나 주말은 미리 예약을 하시는 것이 좋습니다.

☎ 문의처: 평창군종합관광안내소 Tel. 033-330-2771

### 서명

홍길동 <email: ○○○@mail.knto.or.kr>

강원도 평창군 평창읍 하리 210-2

전화: 033-330-2771

### ▶ Information about Accommodations

#### Heading

Dear OO: Thank you for your (letter/e-mail).

#### Body

I am writing in response to your inquiry regarding pension accommodations in Pyeongchang, Gangwondo. There are a lot of pension complexes near ○○ resort in Pyeongchang, Gangwondo. The room charge is 70,000 per night during weekdays, and 90,000 won on weekends. 110,000 for a high-demand season. There is 10,000 won overcharge per one more person. It is advisable to make a reservation beforehand on holidays and weekends as spaces fill up quickly.

☎ Inquiries : Pyeongchang Complex Tourist Information Center.  
Tel. 033-330-2771

#### Sinature

Hong Kil Dong <email : ○○○@mail.knto.or.kr>

210-2 Hari Pyeongchang eup, Pyeongchang ,Gangwondo.

Telephone : 033-330-2771

---

▶ 宿泊案内

<始めの部分>

〇〇〇様こんにちは。韓国観光公社〇〇を担当しております、〇〇と申します。お問い合わせ頂き、ありがとうございます。

<本文>

お尋ね頂いた江原道平昌郡のペンション情報は下記のとおりです。江原道平昌の〇〇リゾートの周辺に多数のペンション団地があります。料金は平均して(一日2人を基準に)平日70,000ウォン、週末90,000ウォン、シーズンには110,000ウォン程度でございます。基準の人数を超える場合は、10,000ウォンの追加料金が加算されます。連休や週末の場合は、あらかじめ予約しておいたほうがいいでしょう。

☎お問い合わせ：平昌郡総合観光案内所 (033-330-2771)

名前〇〇〇

<e-mail : 〇〇〇@mail.knto.or.kr>

郵便番号000-000 · 大韓民国江原道平昌郡平昌邑H加里210-2

電話：033-330-2771

▶ 住宿咨询

开始部分

尊敬的〇〇〇先生(女士),谢谢您的来信。

本文

关于您对江原道平昌郡Pension的提问复如下。江原道平昌〇〇胜地附近有很多Pension。平均费用大约为(2人间)平日7万韩元、周末9万韩元、盛季11万韩元一天。如果超过规定人员加收1万韩元。假期或周末应该预约为好。

☎ 咨询处：平昌郡综合旅游咨询处电话：033-330-2771

签名

洪吉东电子邮件：〇〇〇@mail.knto.or.kr>

江原道平昌郡平昌邑下里210-2

电话：033-330-2771

### 3) 음식점 안내

#### 시작부분

○○○님, 메일 보내주셔서 감사합니다.

#### 본문

귀하께서 문의하신 제주도 중국인 관광객 대상 음식점에 대해 답변 드리겠습니다. 제주 서귀포시 중문단지 내 중국인 대상 전문음식점이 두 곳 있습니다. 아래에 상호와 전화번호를 첨부하니 참고하시기 바랍니다.

- ○○○타운 : 신선한 재료를 중국식으로 한국인의 입맛에 맞게 변형한 요리를 선보이는 퓨전음식점 외에 다양한 부대시설로 이루어져 있다. (064-777-7777)
- ○○고을식당 : 제주의 맛과 향을 그대로 살린 음식을 제공하기 때문에 제주도를 방문하는 고객이라면 들러보기를 권한다. 단체로 예약하는 경우에는 특별할인도 가능하다.(064-222-2222)

☎ 문의처: 제주도 중문단지 관광안내소 Tel. 064-739-1330

#### 서명

홍길동 <email: ○○○@mail.knto.or.kr>

제주특별자치도 서귀포시 색달동 2558-1

전화: 064-739-1330

#### ▶ Restaurant Information

#### Heading

Dear oo : Thank you for your (letter/e-mail).

#### Body

I am writing in response to your inquiry about restaurants catering to Chinese visitors on Jeju island. There are two special Chinese restaurants in Jungmun complex. Enclosed are the names and phone numbers below.

- ○○○ Town : It services fusion food (dish changed into food for the taste of Korean in Chinese style). It houses various subsidiary facilities. (064-777-7777)
- ○○ Goel restaurant: It is recommended for those who want to feel the flavor and taste of JeJu. Special discount is available in case of reservation for group (064-222-2222)

☎ Inquiries : Tourist Information Center, Jungmun complex, Jeju  
064)739-1330

#### Signature

Hong Kil Dong <email : ○○○@mail.knto.or.kr>

Saekdaldong 2558-1 Seogwipo, Special Self-governing Province

Telephone: 064-739-1330

---

## ▶ 口飲食店の案内

<始めの部分>

〇〇〇様

こんにちは。韓国観光公社〇〇を担当しております、〇〇と申します。お問い合わせ頂き、ありがとうございます。

<本文>

お尋ね頂いた濟州島の中国人向けのレストラン情報は下記のとおりです。濟州島西歸浦の中文觀光団地の内に中国人向けの専門レストランが2ヶ所ございます。ご参考までにお店の名前と電話番号をお知らせ致します。

- 〇〇〇タウン：新鮮な素材を使った中華料理屋で、韓国人の味覚に合わせた食べ物を提供するフュージョンレストラン。ほかにも多様な付帯施設を揃っています。(064-777-7777)
- 〇〇ゴウル食堂：濟州の風味を生かした食べ物を提供するので、濟州に行かれる際には立ち寄ってみることをお勧めいたします。団体予約の場合は特別割引も可能です。(064-222-2222)

☎ お問い合わせ：濟州島中文団地觀光案内所(064-739-1330)

名前〇〇〇

<e-mail：〇〇〇@mail.knto.or.kr>

郵便番号000-000・大韓民国濟州特別自治道西歸浦市Saekdal洞2558-1

電話：064-739-1330

## ▶ 飲食店咨询

开始部分

尊敬的〇〇〇先生（女士），感谢您的来信。

本文

以下是您曾来信问起的濟州島中国游客专门餐厅的(复。濟州島西歸浦市中文団地内有两家中国旅客专门餐厅。下边是餐厅的名称及电话号码，请参考。

- 〇〇〇镇：采用新鲜材料的中国式料理，又是适合于韩国人口味的改良料理，且附带设施多样。(064-777-7777)
- 〇〇故乙饭店：如果您对濟州島的传统饮食感兴趣，这是一家可以品尝到濟州島传统风味的饭店。团体客人预约有特别优惠。(064-222-2222)

☎ 咨询处：濟州島中文団地旅游咨询处电话：064-739-1330

签名

洪吉东电子邮件：〇〇〇@mail.knto.or.kr>

濟州特別自治道西歸浦市穡达洞2558-1

电话：064-739-1330

#### 4) 쇼핑 안내

시작부분

○○○님, 메일 보내주셔서 감사합니다.

본문

귀하께서 문의하신 야간 동대문 의류 쇼핑에 대한 답변 드리겠습니다.

○ 동대문 쇼핑몰 운영시간

- 소매점 쇼핑몰: 아침 10시 30분 ~ 다음날 새벽 5시까지 영업

- 도매점 쇼핑몰: 저녁 9시 ~ 새벽까지 영업

☎ 문의처: 동대문 관광안내소 Tel. 02-2236-9135

서명

홍길동 <email: ○○○@mail.knto.or.kr>

서울시 중구 청계천로 40, 우편번호 100-180

한국관광공사 관광안내전시관

전화: 02-729-9600

FAX: 02-319-0086

#### ▶ Shopping Information

Heading

Thank you for your letter/e-mail.

Body

I am writing in response to your inquiry about night shopping at Dongdaemun market.

Business hours

○ Retail-shopping mall: 10: 30 am- 5:00 am next day

○ Wholesale-shopping mall: 9:00 pm- 5:00 am next day

☎ Inquiries : Dongdaemun Tourist Information Center Tel. 02-2236-9135

Signature

Hong Kil Dong <email : ○○○@mail.knto.or.kr>

40, Cheongyecheonno, Jung-gu, Seoul 100-180

KTO Tourist Information Center

Telephone : 02-729-9600

FAX : 02-319-0086

---

▶ ショッピングの案内

<始めの部分>

〇〇〇様

こんにちは。韓国観光公社〇〇を担当しております、〇〇と申します。お問い合わせ頂き、ありがとうございます。

<本文>

お尋ね頂いた夜間の東大門衣類ショッピング情報は下記のとおりです。

○ 東大門ショッピングモールの営業時間

- 小売店ショッピングモール：朝10時30分～翌日の朝5時まで
- 問屋ショッピングモール：夜9時～明け方まで

☎お問い合わせ：東大門観光案内所・(02-2236-9135)

名前〇〇〇

<e-mail：〇〇〇@mail.knto.or.kr>

郵便番号100-180・大韓民国Seoul特別市中区清溪川路40

韓国観光公社・観光案内展示館

電話：02-729-9600

FAX：02-319-0086

▶ 购物咨询

开始部分

尊敬的〇〇〇先生（女士），谢谢您的来信。

本文

以下是您曾来信问起的东大门夜市时装购物的(复。

- 东大门购物广场运营时间
- 零售购物店：早10点30分至第二天凌晨5点。
- 批发购物店：晚点至凌晨。

☎ 咨询处：东大门旅游咨询处电话：02-2236-9135

签名

洪吉东电子邮件：〇〇〇@mail.knto.or.kr>

首尔市中区清溪川路40号邮编：100-180

韩国旅游发展局旅游咨询展览馆

电话：02-729-9600

传真：02-319-0086

## 5) 이벤트 안내

### 시작부분

○○○님, 메일 보내주셔서 감사합니다.

### 본문

귀하께서 문의하신 역사축제에 대해 답변 드리겠습니다.

- 행사기간: 10.12(금) ~ 10.21(일), 10일 간
- 행사장소: 서울 월드컵공원 내 하늘공원
- 입장료 없음
- 가는 방법: 지하철 6호선 월드컵경기장역 하차, 1번 출구로 나온 후 직진, 큰길(도로)이 나오면 우측으로 하늘공원이 보입니다.

☎ 문의처: 월드컵공원관리사업소 Tel. 02-300-5501~02

### 서명

홍길동 <email: ○○○@mail.knto.or.kr>

서울시 중구 청계천로 40, 우편번호 100-180

한국관광공사 관광안내전시관

전화: 02-729-9600

FAX: 02-319-0086

### ▶ Events Information

#### Heading

Dear oo: Thank you for the mail.

#### Body

I am writing in response to your inquiry about pampas grass festival in the Skypark of World Cup Park.

- Event period: Oct. 12 (Fri) – Oct. 21(Sun) (10 days)
- Location: Skypark in World Cup Park.
- Admission free
- Transportation: Take subway line 6 to World Cup Stadium station and get out of Exit 1. Keep going along the road in the same direction to Skypark on the right side.

☎ Inquiries: World cup park office Tel. 02-300-5501~02

#### Signature

Hong Kil Dong <email: ○○○@mail.knto.or.kr>

40, Cheongyecheonno, Jung-gu, Seoul 100-180

KTO Tourist Information Center

Telephone: 02-729-9600

FAX: 02-319-0086

---

## ▶ フェスティバルの案内

### <始めの部分>

〇〇〇さま。

こんにちは。韓国観光公社〇〇を担当しております、〇〇と申します。お問い合わせ頂き、ありがとうございます。

### <本文>

お尋ね頂いたススキフェスティバル情報は下記のとおりです。昔ごみの埋立地だった所を自然エコ公園として再開発したワールドカップ公園内の「ハヌル公園」は、毎年秋になるとススキで覆われ、都心ではめったに見られない見事な風景が見られる名所になっております。「ハヌル公園」のススキフェスティバルに参加され、美しい思い出を作ってみてはいかがでしょうか。フェスティバルの期間中は、夜10時まで公園を開放し、市民に美しいソウルの夜景とススキ道の散歩を楽しむ空間を提供しております。夜間は肌寒いので厚手の服を用意したほうがいいでしょう。

- 行事期間：10.12(金)～10.21(日)・十W日間
- 場 所：ソウルワールドカップ公園内のハヌル公園
- 入場料：無料
- アクセス：地下鉄6号線-ワールドカップ競技場駅、1番出口を出て直進、大通りが出ると右側にハヌル公園が見えます。

☎お問い合わせ：ワールドカップ公園管理事業所（02-300-5501～02）

名前〇〇〇

<e-mail: 〇〇〇@mail.knto.or.kr>

郵便番号100-180・大韓民国Seoul特別市中区清溪川路40

韓国観光公社・観光案内展示館

221

電話：02-729-9600

FAX：02-319-0086

**▶ 活动咨询**

## 开始部分

尊敬的○○○先生（女士），感谢您的来信。

## 本文

以下是您曾来信问起的紫芒庆典的(复)。把过去垃圾掩埋场复原为生态公园的世界杯公园内的晴天园每到秋天就变成紫芒花的名所。在晴天园紫芒庆典可以带给您一个金秋之梦。庆典期间每天开放至晚上10点钟。提供给市民美丽的首尔夜景及夜踏紫芒，享受从日常解脱的休闲空间。夜里有点冷，请加件衣服。

- 庆典期间：10.12(五) ~ 10.21(日) 10天
- 庆典场所：首尔世界杯公园内晴天园
- 入场卷：免费
- 交通：从号地铁世界杯竞技场下车，1号出口出来后前进，在大路的右侧您可以看到晴天园。

☎ 咨询处：世界杯公园理事务所 电话：02-300-5501~02

## 签名

洪吉东电子邮件：○○○@mail.knto.or.kr>

首尔市中区清溪川路40号邮编：100-180

韩国旅游发展局咨询展览馆

电话：02-729-9600



■■■ 0000

# 무 지

■■■ 0000



## 1. 전국 관광안내전화 1330

- **운영목적** : 각 안내소별로 상이한 관광안내전화번호를 특수번호 1330으로 통합 운영함으로써 증가하는 외래관광객에 대한 언어소통 불편 해소 및 이용 편의 제고
- ▶ **운영주체** : 한국관광공사 및 각 시·도 지방자치단체
- ▶ **운영시간** : 연중무휴 24시간
- ▶ **서비스 언어** : 4개 언어(한국어, 영어, 일본어, 중국어)
- ▶ **서비스 지역** : 전국
- ▶ **제공 서비스**: 관광정보 제공, 외국어 서비스 등
- ▶ **전화 이용방법** : 지역번호 없이 1330

## 2 전국 관광안내소 운영현황

### ▶ 전체(307개소)

운영기관	전체	상설 관광안내소			비상설 관광안내소
		종합안내소	일반안내소	간이안내소	
한국관광공사	6개소	2	4	-	-
한국여행업협회	17개소	3	14	-	-
서울특별시	18개소	7	11	-	-
부산광역시	9개소	4	5	-	-
대구광역시	6개소	1	5	-	-
광주광역시	4개소	-	4	-	-
대전광역시	5개소	2	3	-	-
인천광역시	14개소	11	3	-	-
울산광역시	4개소	1	3	-	-
세종특별자치시	0개소	-	-	-	-
경기도	16개소	11	4	-	1
강원도	26개소	16	10	-	-
충청남도	15개소	6	8	-	1
충청북도	15개소	11	4	-	-
경상남도	31개소	20	11	-	-
경상북도	33개소	13	13	-	7
전라남도	48개소	18	28	-	2
전라북도	30개소	19	9	2	-
제주도	10개소	6	4	-	-
<b>전체</b>	<b>307개소</b>	<b>151</b>	<b>143</b>	<b>2</b>	<b>11</b>

## 1. 한국관광공사(6개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	중문 관광안내소	제주 서귀포시 중문관광로 38	064-739-1330
2	종합	한국관광공사 관광안내전시관	서울 중구 청계천로 40 한국관광공사	02-729-9497~9
3	일반	김해국제공항 관광안내소(국제선)	부산 강서구 공항진입로 108 김해국제공항 국제선 도착 터미널 내	051-973-1100
4	일반	제주국제공항 관광안내소(국제선)	제주 제주시 공항로 2 제주국제공항 국제선 도착 터미널 내	064-742-0032
5	일반	한국관광공사 인천국제공항 관광안내소 (동편)	인천 중구 공항로 272 인천국제공항 여객터미널 1층 5번출구 앞	032-743-2600
6	일반	한국관광공사 인천국제공항 관광안내소 (서편)	인천 중구 공항로 272 인천국제공항 여객터미널 1층 10번출구 앞	032-743-2602

## 2. 한국여행업협회(17개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	명동 관광통역안내소	서울 중구 명동길 43-1외 1필지	02-774-3238
2	종합	송도컨벤시아 관광통역안내소	인천 연수구 센트럴로 123 송도컨벤시아 내	032-210-1110
3	종합	진주성 관광통역안내소	경남 진주시 본성동 남강로 626	055-749-2485
4	일반	경복궁 관광통역안내소	서울 종로구 사직로 161번지 경복궁	02-738-9171
5	일반	광한루 관광통역안내소	전북 남원시 요천로 1447 광한루 정문 안	063-632-1771
6	일반	김해 수로왕릉 관광통역안내소	경남 김해시 가락로 93번길 29	055-323-8692
7	일반	대구역 관광통역안내소	대구 중구 태평로 161 대구역 광장 내	053-660-1432
8	일반	동학사 관광통역안내소	충남 공주시 반포면 동학사1로 281(동학사 입구 주차장)	042-823-3944
9	일반	동화사 관광통역안내소	대구 동구 동화사 1길 동화사 경내	053-985-0980
10	일반	목포 자연사박물관 관광통역안내소	전남 목포시 남농로 149 목포 자연사박물관 앞	061-273-0536
11	일반	삼척 관광통역안내소	강원 삼척시 중앙로 192 (고속버스터미널 앞)	033-572-5745
12	일반	속초 국제여객선터미널 관광통역안내소	강원 속초시 동명항길 26	033-633-8692
13	일반	수안보 관광통역안내소	충북 충주시 수안보면 온천중앙길 36-1	043-848-4826
14	일반	안동하회마을 관광통역안내소	경북 안동시 풍천면 하회리 290-1	054-852-3588
15	일반	여수 오동도 관광통역안내소	전남 여주시 수정동 오동도로 222	061-664-8978
16	일반	이태원 관광통역안내소	서울 용산구 이태원로 239 (우리은행 앞)	02-794-5579
17	일반	전주 전통문화관 관광통역안내소	전북 전주시 완산구 전주천동로 20	063-232-6293

### 3. 서울특별시(18개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	DDP 관광안내소	서울 중구 을지로 281	02-2153-0407
2	종합	강남 관광정보센터	서울 강남구 압구정로 161	02-3445-0111
3	종합	광화문 관광안내소	서울 종로구 세종로 215 동화면세점 앞	02-735-8688
4	종합	명동 관광정보센터	서울 중구 을지로 66	02-778-0333
5	종합	북촌 재동 관광안내소	서울 종로구 재동 62	02-2148-4161
6	종합	북촌 정독 관광안내소	서울 종로구 화동 138-33	02-2148-4161
7	종합	인사동 홍보관	서울 종로구 인사동11길 19 서인사공용주차장 내(견지동)	02-737-7890
8	일반	남대문 관광안내소	서울 중구 남창동 49 남대문시장 내	02-752-1913
9	일반	남인사 관광안내소	서울 종로구 인사동길 6 남인사마당 앞 (인사동)	02-737-7885
10	일반	동대문 관광안내소	서울 중구 장충단로 247	02-2236-9135~6
11	일반	마포 관광정보센터	서울 마포구 양화로 지하 160(동교동 172-10) 공항철도 홍대입구역 지하2층	02-334-7878
12	일반	북인사 관광안내소	서울 종로구 인사동길 60 북인사마당 앞 (관훈동)	02-2148-4170
13	일반	삼일교 관광안내소	서울 종로구 청계천로 85	02-720-0872
14	일반	시민청 관광안내소	서울 중구 세종대로 110 서울시청 지하1층 시민청	02-739-7755
15	일반	신촌역사 관광안내소(서대문 관광안내소)	서울 서대문구 신촌역로 30(신촌역 1층)	02-363-7833
16	일반	이태원 관광안내소	서울 용산구 이태원로 지하 177번지	02-3785-0942
17	일반	인천공항 관광정보센터 (동편/서편 2개소)	인천 중구 공항로 272 인천국제공항 여객터미널 1층 5번출구 앞,10번출구 앞	032-743-3270, 3272
18	일반	홍대입구 관광안내소	서울 마포구 서교동 345-30 홍대걸고싶은거리 입구	02-323-2240

### 4. 부산광역시(9개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	거가대교 부산관광안내소	경남 거제시 장목면 거가대로 1068번지 거제해양파크 내 거가대교	055-736-5990
2	종합	부산 종합 관광안내소	부산 중구 남포동 구덕로 31	051-253-8253
3	종합	부산역 관광안내소	부산 동구 중앙대로 206 부산역 2층	051-441-6565
4	종합	외국인 서비스센터	부산 동구 대영로 243번길 38번지	051-441-3121
5	일반	국제여객터미널 부산관광안내소	부산 중구 충장대로 24 국제여객터미널 1층	051-465-3471
6	일반	김해국제공항 국내선 부산관광안내소	부산 강서구 공항진입로 108 김해국제공항 국내선 1층 부산관광안내소	051-973-4607
7	일반	김해국제공항 국제선 경주관광안내소	부산 강서구 공항진입로 108 김해국제공항 국제선 1층	051-973-1033
8	일반	김해국제공항 국제선 부산관광안내소	부산 강서구 공항진입로 108 김해국제공항 국제선 1층 부산관광안내소	051-973-2800
9	일반	노포동 부산관광안내소	부산 금정구 중앙대로 2238	051-502-7399

## 5. 대구광역시(6개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	대구 관광정보센터	대구 달서구 공원순환로 46 대구 관광정보센터	053-627-8986, 8906
2	일반	대구공항 관광안내소	대구 동구 공항로 221 대구국제공항 1층	053-984-1994
3	일반	동대구 관광안내소	대구 동구 동대구로 550 동대구역광장 내	053-939-0080
4	일반	동성로 관광안내소	대구 중구 동성로 30 대구백화점&금강제화 사이	053-252-2696
5	일반	약령시 관광안내소	대구 중구 달구벌대로415길 49 약령시한의약박물관 앞	053-661-3324
6	일반	엑스코 관광안내소	대구 북구 유통단지 90 대구전시컨벤션센터 신관1층	053-601-5237

## 6. 광주광역시(4개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	일반	광주공항 관광안내소	광주 광산구 신촌동 704-13 광주공항 1층 대합실	062-942-6160
2	일반	광주역 관광안내소	광주 북구 무등로 235	062-233-9370
3	일반	광주종합버스터미널 관광안내소	광주 서구 광천동 49-1	062-365-8733
4	일반	송정역 관광안내소	광주 광산구 송정2동 1447	062-941-6301

## 7. 대전광역시(5개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	대전 종합 관광안내소	대전 유성구 봉명동 대학로 7 대전 종합 관광안내소	042-861-1330
2	종합	오월드 관광안내소	대전 중구 사정동 34	042-586-1330
3	일반	대전북합터미널 관광안내소	대전 동구 동서대로 1695번길 30	042-633-1355
4	일반	대전역 관광안내소	대전동구중앙로 215	042-221-1905
5	일반	서대전역 관광안내소	대전 중구 오류로 20-1	042-523-1338

## 8. 인천광역시(14개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	갯곶둔대 관광안내소	인천 강화군 강화읍 해안동로 1366번길 18	032-932-5464
2	종합	강화 여객자동차터미널 관광안내소	인천 강화군 강화읍 중앙로 43	032-930-3515
3	종합	강화 외포리 관광안내소	인천 강화군 내가면 해안서로 880 선착장 입구	032-934-5565
4	종합	경인아라뱃길 정서진 관광안내소	인천 서구 경서동 513-1	032-561-1339
5	종합	고인돌 관광안내소	인천 강화군 하점면 강화대로 994-19	032-933-3624
6	종합	연안여객터미널 관광안내소	인천 중구 연안부두로 70 (항동 7가) 여객터미널 내 1층	032-518-3166
7	종합	월미도 관광안내소	인천 중구 월미문화로 18 (북성동 1가)	032-765-4169
8	종합	인천 종합 관광안내소	인천 연수구 인천타워대로 234(송도동)	032-432-4590
9	종합	인천역 관광안내소	인천 중구 제물량로 269 (북성동 1가)	032-777-1330
10	종합	잠진도 관광안내소	인천 중구 잠진도길 146(덕교동) 잠진도 선착장	032-751-2628

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
11	종합	초지진 관광안내소	인천 강화군 길상면 해안동로 58	032-937-9365
12	일반	인천버스터미널 관광안내소	인천 남구 연남로 70 (항동 7가) 여객터미널 내 1층	032-435-7257
13	일반	제1국제여객터미널 관광안내소	인천 중구 연안부두로 88 (항동 7가) 여객터미널 내 1층	032-891-2030
14	일반	제2국제여객터미널 관광안내소	인천 중구 서해대로 353 (항동 7가) 여객터미널 내 1층	032-761-3038

### 9. 울산광역시(4개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	울산 종합 관광안내소	울산 남구 삼산동 308-9	052-277-0101
2	일반	KTX 울산역 안내소	울산 울주군 삼남면 신화리 471	052-254-7718
3	일반	울산 관광안내소	울산 남구 삼산동 1480-11	052-229-6353
4	일반	울산공항 안내소	울산 북구 송정동 522	052-229-6351

### 10. 경기도(16개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	광명시 관광안내소	경기 광명시 광명역로 21 KTX 광명역 3번출구	02-898-9053
2	종합	대부도 관광안내소	경기 안산시 단원구 대부항금로 1531	1899-1720
3	종합	소요산 관리지원센터	경기 동두천시 평화로 2910번길 145	031-860-2065
4	종합	수원역 관광안내소	경기 수원시 팔달구 덕영대로 924	031-228-4672
5	종합	안성시 관광안내소	경기 안성시 비봉로 85	031-677-1330
6	종합	양평군 종합 관광안내소	경기 양평군 용문면 용문산로 655	031-773-0088
7	종합	이천 관광안내소	경기 이천시 엑스포길 64-1	031-645-1988
8	종합	임진각 관광안내소	경기 파주시 문산읍 임진각로 148-53	031-953-4744
9	종합	장안공원 관광안내소	경기 수원시 장안구 팔달로 238	031-207-6117
10	종합	포천갤러리 관광안내소	경기 포천시 영북면 산정호수로 411번길 5	031-538-2472~3
11	종합	허브아일랜드 관광안내소	경기 포천시 신북면 청신로 947번길 35	070-4801-0351
12	일반	수원시외버스터미널 관광안내소	경기 수원시 권선구 경수대로 270	031-267-7100
13	일반	신륵사 관광안내소	경기 여주시 신륵로 7	031-887-2868
14	일반	여주프리미엄아울렛 관광안내소	경기 여주시 명품로 360	031-887-2376
15	일반	지지대 관광안내소	경기 수원시 장안구 경수대로 1283	031-228-4671
16	비상설	연천군 관광안내소	경기 연천군 전곡읍 양연로 1510	031-839-2205

## 11. 강원도(26개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	강릉역 관광안내소	강원 강릉시 교동 118 (용지로 176)	033-640-4534
2	종합	강원도 종합 관광안내소	강원 강릉시 저동 144-3 (경포로 330)	033-640-4414, 4531
3	종합	낭만누리 관광안내소	강원 춘천시 김유정로 1430-14	033-250-4300
4	종합	망상 종합 관광안내소	강원 동해시 동해대로 6270-10 (망상동)	033-530-2800
5	종합	무릉계곡 관광안내소	강원 동해시 삼화로 538 (삼화동)	033-530-2802
6	종합	속초시 종합 관광안내소	강원 속초시 노학동 관광로 377	033-639-2690
7	종합	양양군 종합 관광안내소	강원 양양군 강현면 동해대로 3094	033-670-2397
8	종합	인제 관광정보센터	강원 인제군 인제읍 비봉로 50	033-460-2170
9	종합	정선군 종합 관광안내소	강원 정선군 정선읍 정선로 1357-1	1544-9053
10	종합	주문진 관광안내소	강원 강릉시 주문진읍 해안로 1748	033-640-4535
11	종합	철원 관광안내소	강원 철원군 동송읍 태봉로 1825 1층 (철원 관광안내소)	033-450-5558
12	종합	춘천역 관광안내소	강원 춘천시 평화로 1	033-250-4312
13	종합	태백 종합 관광안내소	강원 태백시 서항지로 71	033-550-2828
14	종합	평창군 관광안내소	강원 평창군 봉평면 이효석길 157	033-330-2771
15	종합	해맞이공원 관광안내소	강원 속초시 동해대로 3664 (대포동 178-9)	033-635-2003
16	종합	화진포 관광안내소	강원 고성군 거진읍 화진포길 280	033-680-3677
17	일반	강릉 고속버스터미널 관광안내소	강원 강릉시 흥제동 992-2 (하슬라로 15)	033-640-4537
18	일반	남춘천역 관광안내소	강원 춘천시 영서로 2260	033-250-3322
19	일반	모래시계 관광안내소	강원 강릉시 강동면 현화로 990	033-640-4536
20	일반	속초 고속버스터미널 관광안내소	강원 속초시 청호로 3	033-639-2689
21	일반	속초 시외버스터미널 관광안내소	강원 속초시 장안로 16	033-639-2690
22	일반	양구군 두타연안내소	강원 양구군 방산면 두타연로 8	033-482-8449
23	일반	원주시 관광안내소	강원 원주시 평원로 158	033-733-1330
24	일반	추암 관광안내소	강원 동해시 촛대바위길 2 (추암동)	033-530-2801
25	일반	홍천 관광안내소	강원 홍천군 홍천읍 홍천로 301 홍천터미널 내 1층	033-433-1259
26	일반	횡성군 관광안내소	강원 횡성군 횡성읍 횡성로 57	033-342-2330

## 12. 충청남도(15개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	공산성 관광안내소	충남 공주시 웅진로 280	041-840-2272
2	종합	당암리 관광안내소	충남 태안군 남면 천수만로 467	041-670-2927
3	종합	무령왕릉 관광안내소	충남 공주시 왕릉로 37	041-840-2274
4	종합	서천 종합 관광안내소	충남 서천군 마서면 장산로 885번길 2	041-952-9525
5	종합	예산군 관광안내소	충남 예산군 덕산온천단지2로 11	041-339-8930
6	종합	충남 종합 관광안내소	충남 부여군 부여읍 성왕로 247-9	041-830-2330
7	일반	금산군 관광안내소	충남 금산군 금산읍 인삼광장로 30(신대리 392)	041-751-2484
8	일반	대천역 관광안내소	충남 보령시 내항동 336-2	041-932-2023
9	일반	온양온천역 관광안내소	충남 아산시 온천대로 1496 온양온천역	041-540-2631
10	일반	외암민속마을 관광안내소	충남 아산시 송악면 외암민속길 5	041-540-2631
11	일반	천안아산 KTX역	충남 아산시 배방읍 희망로 100 천안아산역	041-538-8018
12	일반	천안아산역 관광안내소	충남 아산시 배방읍 희망로 100 천안아산역	041-531-5322
13	일반	천안역 관광안내소	충남 천안시 동남구 대흥로 239 천안역	041-521-2038
14	일반	천안종합터미널 관광안내소	충남 천안시 동남구 만남로 43	041-569-0041
15	비상설	당진 관광안내소(신터미널)	충남 당진시 밤절로 149 당진공영버스터미널 내 광장	041-358-3357

## 13. 충청북도(15개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	박달재 관광안내소	충북 제천시 백운면 박달로 231	043-642-9398
2	종합	배론성지 관광안내소	충북 제천시 봉양읍 배론성지길 296	043-645-4527
3	종합	속리산 관광안내소	충북 보은군 속리산면 법주사로 223	043-542-3006
4	종합	송계 관광안내소	충북 제천시 한수면 미륵송계로 1609	043-644-7101
5	종합	송호관광지 관광안내소	충북 영동군 양산면 송호로 125	043-740-3228
6	종합	의림지 관광안내소	충북 제천시 의림지로 33	043-641-7101
7	종합	제천역 관광안내소	충북 제천시 의림대로 1길 3	043-641-7102
8	종합	청풍 종합 관광안내소	충북 제천시 청풍면 청풍호로 2048	043-641-6734
9	종합	충북 관광정보센터	충북 제천시 청풍면 청풍호로 50길 6	043-641-6731
10	종합	충주 종합 관광안내소	충북 충주시 중앙탑면 중앙탑길 112-9	043-842-0531
11	종합	충청북도 종합 관광안내소	충북 청주시 흥덕구 풍산로 14	043-233-8430
12	일반	수안보 관광안내소	충북 충주시 수안보면 주정산로 12	043-845-7829
13	일반	오송역 관광안내소	충북 청주시 오송읍 오송가락로 123 KTX 오송역 2층	043-236-8588
14	일반	청주공항 충북 관광안내소	충북 청주시 청원구 내수읍 오창대로 980 청주공항 1층	043-214-2114
15	일반	충주 공용버스터미널 관광안내소	충북 충주시 칠금동 봉계1길 49	043-850-7329

## 14. 경상남도(31개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	가천 관광안내소	경남 남해군 남면 남면로 679번길 7-1 가천관광안내소	055-863-3893
2	종합	거가대교 관광안내소	부산 강서구 천성동 거가대로 2571	051-711-3619
3	종합	거제 관광안내소	경남 거제시 사등면 거제대로 6175	055-639-4178, 055-634-5454
4	종합	경남 제1종합 관광안내소	경남 고성군 회화면 삼덕리 484-3(옥수휴게소 옆)	055-673-9503
5	종합	경남 제2종합 관광안내소	경남 함양군 지곡면 효산길 23-31	055-964-2710
6	종합	경남 종합 관광정보센터	경남 창원시 의창구 원이대로 362번지(대원동) 창원컨벤션센터 1층	055-212-1345
7	종합	김해시 종합관광안내소	경남 김해시 구지로 95	055-338-1330
8	종합	남해관음포이층무공유적 지 관광안내소	경남 남해군 고현면 남해대로 3829 이락사 관광안내소	055-863-4025
9	종합	내원사 관광안내소	경남 양산시 하북면 내원로 207	055-374-5211
10	종합	만남의광장 관광안내소	경남 사천시 축동면 서삼로 1742	055-832-9610
11	종합	밀양 종합 관광안내소	경남 밀양시 가곡동 469-18	055-356-1355
12	종합	악양 종합 관광안내소	경남 하동군 악양면 평사리길 35	055-880-2950
13	종합	양산시 종합 관광안내소	경남 양산시 하북면 통도사로 108	055-382-4112
14	종합	유배문학관 관광안내소	경남 남해군 남해읍 남해대로 2745 유배 관광안내소	055-864-4025
15	종합	창선 관광안내소	경남 남해군 창선면 동부대로 2964 창선 관광안내소	055-867-5238
16	종합	청학동 종합 관광안내소	경남 하동군 청암면 청학로 2526	055-882-5379
17	종합	통영 관광안내소	경남 통영시 남해안대로 923	055-650-4681
18	종합	통영 관광정보센터	경남 통영시 도남로 269-26	055-650-2570
19	종합	포로수용소 관광안내소	경남 거제시 고현동 계룡로 61	055-639-4177, 055-635-5454
20	종합	화개장터 종합 관광안내소	경남 하동군 화개면 쌍계로 15	055-883-5722
21	일반	가덕 관광안내소	부산 강서구 천성동 488-6 거가대교 가덕휴게소	051-711-3619
22	일반	경남 관광정보센터	경남 창원시 의창구 중앙대로 300 경남도청 민원실	055-211-6130
23	일반	김해공항 관광안내소	부산 강서구 공항진입로 108 김해국제공항 1층	051-973-4537
24	일반	롯데아울렛 관광안내소	경남 김해시 장유로 469	055-900-2630
25	일반	봉하마을 관광안내소	경남 김해시 진영읍 봉하로 114	055-346-0660
26	일반	부곡 관광안내소	경남 창원군 부곡면 거문리 231	055-536-6275
27	일반	사천공항 경남 관광안내소	경남 사천시 사천읍 사천대로 1971 사천공항	055-852-8490
28	일반	용남 안내소	경남 통영시 용남면 남해안대로 94	055-650-4685
29	일반	진해루 관광안내소	경남 창원시 진해구 진해로 150(경화동)	055-548-2767
30	일반	창녕 관광안내소	경남 창녕군 창녕읍 직교리 539번지 창녕IC	055-530-1999
31	일반	창원중앙역 관광안내소	경남 창원시 의창구 상남로 381 창원중앙역 1층	055-289-8815

## 15. 경상북도(33개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	KTX 김천·구미역 관광안내소	경북 김천시 남면 혁신1로 51 KTX 김천·구미역사 내	054-437-9667
2	종합	경산 종합 관광안내소	경북 경산시 와촌면 갓바위로 595	053-854-1803
3	종합	경상북도 관광홍보관	경북 경주시 보문로 424-9(신평동)	054-745-0753
4	종합	경상북도 종합 관광안내소	경북 안동시 경동로 680번지	054-852-6800
5	종합	경주고속버스터미널 관광안내소	경북 경주시 태종로 685번길 4	054-772-9289
6	종합	경주역 관광안내소	경북 경주시 원화로 260	054-742-3843
7	종합	고령군 관광안내소	경북 고령군 고령읍 지산리 471-1	054-950-6068
8	종합	백암온천 관광안내소	경북 울진군 온정면 온천로 5	054-789-5480
9	종합	부석사 관광안내소	경북 영주시 부석면 북지리 287-3	054-638-5833
10	종합	불국사 관광안내소	경북 경주시 진현로2길 61-3	054-746-4747
11	종합	서라벌 관광정보센터	경북 경주시 서라벌대로 417	054-777-1330
12	종합	소수서원 관광안내소	경북 영주시 순흥면 내죽리 83-4	054-639-5852
13	종합	신경주역 관광안내소	경북 경주시 신경주역로 80(신경주역 내)	054-771-1336
14	일반	문경 관광안내센터	경북 문경시 문경읍 진안리 350-1	054-550-7947
15	일반	문경새재 관광안내센터	경북 문경시 문경읍 상초리 288-1	054-550-6414
16	일반	보경사 관광안내소	경북 포항시 북구 송라면 중산리 622	054-262-2371
17	일반	선비촌 관광안내소	경북 영주시 순흥면 청구리 357	054-637-8586
18	일반	오어사 관광안내소	경북 포항시 남구 오천읍 향사리 34번지	054-293-2374
19	일반	울릉군 도동 관광안내소	경북 울릉군 울릉읍 도동리 206-1	054-790-6454
20	일반	울릉군 저동 관광안내소	경북 울릉군 울릉읍 도동2길 66	054-791-6629
21	일반	포항시외버스터미널 관광안내소	경북 포항시 남구 상도동 579-13	054-270-5836
22	일반	포항여객센터터미널 관광안내소	경북 포항시 북구 항구동 58-7	054-270-5977
23	일반	포항역 관광안내소	경북 포항시 북구 대흥동 612-3	054-270-5837
24	일반	포항요금소 관광안내소	경북 포항시 남구 연일읍 학전리 404	054-270-5978
25	일반	호미곶 관광안내소	경북 포항시 남구 호미곶면 대보2리 286	054-270-5806
26	일반	구미역 종합 관광안내소	경북 구미시 구미중앙로 76 구미역 내	070-7766-7541
27	비상설	경천대 관광안내센터	경북 상주시 경천로 652	054-536-1003
28	비상설	경천성 관광안내센터	경북 상주시 도남동 산39	054-531-1996
29	비상설	상주 관광안내센터	경북 상주시 왕산로 282	054-531-9645
30	비상설	세종대왕자태실 관광안내소	경북 성주군 월항면 인촌리 산8	054-930-6773
31	비상설	하회마을 종합 안내소	경북 안동시 풍천면 하회종가길 2	054-840-6974
32	비상설	한개마을 관광안내소	경북 성주군 월항면 선월로 286	054-930-6773
33	비상설	회연서원 관광안내소	경북 성주군 수륜면 동강한강로 9	054-930-6773

## 16. 전라남도(48개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	고흥 만남의광장 관광안내소	전남 고흥군 동강면 한천리 393-3	061-830-5637
2	종합	곡성 관광안내소	전남 곡성군 오곡면 기차마을로 232	061-360-8379
3	종합	광양시 종합 관광안내소	전남 광양시 중마동 공영로 91	061-797-3333
4	종합	구례군 관광안내소	전남 구례군 산동면 지리산온천로 230	061-780-2450
5	종합	낙안읍성 민속마을 관광안내소	전남 순천시 낙안면 충민길 30	061-749-8849
6	종합	담양 죽녹원 종합 관광안내소	전남 담양군 담양읍 죽녹원로 130	061-380-2820
7	종합	땅끝 해남 관광안내소	전남 해남군 송지면 땅끝마을길 42	061-532-3883
8	종합	무안 향토골 관광안내소	전남 무안군 무안읍 영산로 3083	061-454-5224
9	종합	선암사 관광안내소	전남 순천시 승주읍 선암사길 450	061-753-2955
10	종합	순천만 관광안내소	전남 순천시 순천만길 513-25	061-749-6066
11	종합	순천시 종합 관광안내소	전남 순천시 남승룡로 66	061-749-2955
12	종합	순천역 관광안내소	전남 순천시 조곡동 팔마로 119	061-749-3107
13	종합	여수 엑스포역 관광안내소	전남 여수시 덕충동 망양로 2	061-659-5696
14	종합	영광군 관광안내소	전남 영광군 영광읍 백수로 1640	061-350-5769
15	종합	영암 관광안내소	전남 영암군 삼호읍 녹색로 592	061-470-2427
16	종합	장성 흥길동테마역 관광안내소	전남 장성군 장성읍 역전로 87	061-390-7242
17	종합	전라남도 관광정보센터	전남 무안군 삼향읍 후광대로 311	061-285-9045~6
18	종합	함평군 관광안내소	전남 함평군 함평읍 근재로 27	061-320-2268
19	일반	나주 도래마을 관광안내소	전남 나주시 다도면 동력길 20	061-336-3675
20	일반	나주 반남고분군 관광안내소	전남 나주시 반남면 고분로 756	061-336-1151
21	일반	나주 영상테마파크 관광안내소	전남 나주시 공산면 덕음로 450	061-335-7941
22	일반	나주 읍성권 관광안내소	전남 나주시 금성관길 13-8	061-331-6941
23	일반	나주 천연염색박물관 관광안내소	전남 나주시 다시면 백호로 379	061-335-0091
24	일반	목포 노적봉 관광안내소	전남 목포시 유달로 122	061-270-8411
25	일반	목포 종합 관광안내소	전남 목포시 영산로 843 (대양동)	061-270-8598
26	일반	목포 평화광장 관광안내소	전남 목포시 평화로 64 (상동)	061-270-8501
27	일반	목포대교 관광안내소	전남 목포시 북항로 176 (죽교동)	061-270-8593
28	일반	목포버스터미널 관광안내소	전남 목포시 영산로 525 (상동)	061-270-8501
29	일반	목포역 관광안내소	전남 목포시 영산로 98 (호남동)	061-270-8599
30	일반	무안국제공항 전라남도 관광안내소	전남 무안군 망운면 공항로 970-260 1층	061-453-2248
31	일반	보성 차문화공원 안내소	전남 보성군 보성읍 녹차로 775	061-852-8525
32	일반	송광사 관광안내소	전남 순천시 송광면 송광사안길 100	061-755-0107
33	일반	순천 드라마세트장 관광안내소	전남 순천시 비례골길 24	061-749-4003
34	일반	순천 종합버스터미널 관광안내소	전남 순천시 장천3길 13	061-749-3839
35	일반	신안 송공항 관광안내소	전남 신안군 압해읍 압해로 1846-1	061-240-8975

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
36	일반	신안 여객터미널 관광안내소	전남 목포시 해안로 182 해양관광홍보관 2층	061-240-8531
37	일반	신안군 흑산면 관광안내소	전남 신안군 흑산면 예리1길 41-21	061-240-8520
38	일반	여수 연안여객선터미널 관광안내소	전남 여수시 교동 여객선터미널길 17	061-659-5707
39	일반	여수공항 관광안내소	전남 여수시 울촌면 여순로 386	061-659-5699
40	일반	완도군 군외 달도 안내소	전남 완도군 군외면 원동리 산75-5	061-550-5151
41	일반	완도군 신지 관광안내소	전남 완도군 신지면 강독길 21-15	061-550-5153
42	일반	완도군 연안여객터미널 안내소	전남 완도군 완도읍 장보고대로 335	061-550-5152
43	일반	화순 고인돌유적지 관광안내소	전남 화순군 도곡면 고인돌 1로 186	061-379-3501
44	일반	화순 공룡화석지 관광안내소	전남 화순군 북면 백아로 2080	061-379-3501
45	일반	화순 운주사 관광안내소	전남 화순군 도암면 천태로 91-44	061-379-3501
46	일반	진도대교 관광안내소	전남 진도군 군내면 진도대로 8479	061-542-0088
47	비상 설	장흥 편백숲 우드랜드 관광안내소	전남 장흥군 장흥읍 우드랜드길 180	061-864-0063
48	비상 설	진도 윤림산방 관광안내소	전남 진도군 의신군내면 윤림산방로 315	061-543-0088

## 17. 전라북도(30개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	고창읍성 관광안내소	전북 고창군 고창읍 동리로 100	063-560-8055
2	종합	군산 관광안내소	전북 군산시 성산면 도암리 산29-4	063-453-4986
3	종합	남원시 종합 관광안내센터	전북 남원시 양림길 17	063-632-1330
4	종합	만남의광장 관광안내소	전북 무주군 무주읍 무주로 1739	063-320-2571
5	종합	모악산 관광안내소	전북 김제시 금산면 모악로 455	063-540-1330
6	종합	무장읍성 관광안내소	전북 고창군 무장읍 무장읍성길 45	063-560-8047
7	종합	무주군 관광안내소 (군청앞)	전북 무주군 무주읍 주계로 97	063-320-2570
8	종합	미륵사지 관광안내소	전북 익산시 금마면 기양리 104-1	063-859-3873
9	종합	벽골제 관광안내소	전북 김제시 부량면 벽골제로 442	063-540-4098
10	종합	보석박물관 관광안내소	전북 익산시 왕궁면 동용리 575-1	063-859-4645
11	종합	부안 관광안내소	전북 부안군 변산면 격포로 309-64 부안영상테마파크 내	063-580-4434
12	종합	새만금 관광안내소	전북 부안군 변산면 새만금로 6 (새만금홍보관 내)	063-581-6292
13	종합	선운산 관광안내소	전북 고창군 아산면 선운사로 158-6	063-560-8687
14	종합	오목대 관광안내소	전북 전주시 완산구 태조로 6	063-282-1335
15	종합	장수 논개사당 관광안내소	전북 장수군 장수읍 논개사당길 41	063-351-4837
16	종합	장수 논개생가 관광안내소	전북 장수군 장계면 의암로 558	063-352-2550
17	종합	전주하옥마을 관광안내소	전북 전주시 완산구 기린대로 99	063-281-2333
18	종합	정읍 종합 관광안내센터	전북 정읍시 연지동 343-13번지	063-536-6776
19	종합	순창 종합 관광안내소	전북 순창군 팔덕면 강천산길 75	063-650-1674
20	일반	경기전 관광안내소	전북 전주시 완산구 태조로 44	063-281-2891
21	일반	광한루원 경외 관광안내소	전북 남원시 요천로 1447	063-631-1330
22	일반	남원역 관광안내소	전북 남원시 교통로 71번지	063-635-1330
23	일반	내장산 관광안내소	전북 정읍시 내장산 633번지	063-537-1330
24	일반	마이산 도립공원 관광안내소	전북 진안군 마령면 마이산남로 182(동촌리 546-5)	063-430-2651
25	일반	실상사 관광안내소	전북 남원시 산내면 천왕봉로 794	063-625-1326
26	일반	전주고속버스터미널 관광안내소	전북 전주시 완산구 가리내로 30	063-281-2739
27	일반	전주역 관광안내소	전북 전주시 완산구 동부대로 688	063-281-2024
28	일반	줄포 관광안내소	전북 부안군 줄포면 주을로 169	063-580-4734
29	간이	삼례 문화예술촌 관광안내소	전북 완주군 삼례읍 삼례역로 81-13	070-8975-8121
30	간이	완주 송광사 종합 관광안내소	전북 완주군 소양면 송광수만로 255-16	2014년 9월 개소

## 18. 제주도(10개소)

코드	유형	안내소명	주소	전화번호
1	종합	서귀포 종합 관광안내소	제주 서귀포시 남성중로 2-13(서흥동)	064-760-2654
2	종합	서귀포시외버스터미널 관광안내소	제주 서귀포시 일주동로 9217(법환동)	064-760-2654
3	종합	용두암 관광안내소	제주 제주시 용담2동 483	064-728-3918
4	종합	정방폭포 관광안내소	제주 서귀포시 칠십리로 214번길 33 (동흥동)	064-732-1393
5	종합	제주웰컴센터 관광안내소	제주 제주시 선덕로 23 1층 (연동, 제주웰컴센터)	064-740-6000~2
6	종합	주상절리대 관광안내소	제주 서귀포시 이어도로 36-30 (중문동)	064-738-1393
7	일반	제주 종합 관광안내센터	제주 제주시 공항로2 1층 (용담2동) 제주국제공항	064-742-8866
8	일반	제주시외버스터미널 관광안내소	제주 제주시 오라1동 2441-1	064-728-3920
9	일반	천제연 관광안내소	제주 서귀포시 132 (중문동)	064-739-1393
10	일반	탐동 관광안내소	제주 제주시 삼도2동 1263	064-728-3919

### 3. 관광불편신고센터

- ▶ 운영목적 : 내외국인 관광객의 관광 관련 불편사항 해소를 통한 관광 수용태세 개선
- ▶ 운영주체 : 한국관광공사 및 각 24개 시·도·군 지방자치단체
- ▶ 운영시간 : 월-금, 09:00-18:00  
\*업무 외 시간, 공휴일 및 주말 : 관광안내전화 1330에서 상담·접수
- ▶ 서비스 언어 : 4개 언어(한국어, 영어, 일본어, 중국어)
- ▶ 신고 접수방법 : 전화, 팩스, 이메일, 공사 웹사이트, 방문 면담, 엽서, 서신 등
  - 전화 : 1330
  - 팩스 : 02-777-0102
  - 이메일 : tourcom@knto.or.kr
  - 인터넷 홈페이지 : <http://kto.visitkorea.or.kr><고객>관광불편신고센터
- ▶ 처리방법 : 사안에 따라 해당기관 이송 및 공사 직접 처리
  - 처리결과 회신 : 해당기관 및 공사에서 신고인에게 개별 통보
  - 사후관리 : 처리결과에 따른 회신여부 관리, 연간 분석서 발간, 관계기관 및 업계의 불편 사항 사전 예방 및 제도 개선 도모

## 4. 관광유관기관 현황

### ▶ 정부기관

기관명	정보원(홈페이지)	전화번호
문화체육관광부	<a href="http://www.mcst.go.kr/main.jsp">http://www.mcst.go.kr/main.jsp</a>	044-2003-2000
서울특별시	<a href="http://www.seoul.go.kr/main/index.html">http://www.seoul.go.kr/main/index.html</a>	02-120
부산광역시	<a href="http://www.busan.go.kr">http://www.busan.go.kr</a>	051-120
대구광역시	<a href="http://www.daegu.go.kr">http://www.daegu.go.kr</a>	053-120
인천광역시	<a href="http://www.incheon.go.kr/index.do">http://www.incheon.go.kr/index.do</a>	032-120
광주광역시	<a href="https://www.gwangju.go.kr">https://www.gwangju.go.kr</a>	062-120
대전광역시	<a href="http://www.daejeon.go.kr">http://www.daejeon.go.kr</a>	042-120
울산광역시	<a href="http://www.ulsan.go.kr">http://www.ulsan.go.kr</a>	055-229-2000
세종특별자치시	<a href="https://www.sejong.go.kr">https://www.sejong.go.kr</a>	044-300-3114
경기도	<a href="http://www.gg.go.kr">http://www.gg.go.kr</a>	031-120
강원도	<a href="http://www.provin.gangwon.kr">http://www.provin.gangwon.kr</a>	033-120
충청북도	<a href="http://www.cb21.net">http://www.cb21.net</a>	043-220-2114
충청남도	<a href="http://www.chungnam.net">http://www.chungnam.net</a>	041-635-2000
전라북도	<a href="http://www.jeonbuk.go.kr">http://www.jeonbuk.go.kr</a>	063-280-2114
전라남도	<a href="http://www.jeonnam.go.kr">http://www.jeonnam.go.kr</a>	061-247-0011
경상북도	<a href="http://www.gb.go.kr">http://www.gb.go.kr</a>	053-959-0114
경상남도	<a href="http://www.gsnd.net">http://www.gsnd.net</a>	055-211-2114
제주특별자치도	<a href="http://www.jeu.go.kr">http://www.jeu.go.kr</a>	064-120

### ▶ 연구기관

기관명	정보원(홈페이지)	전화번호
서울연구원	<a href="https://www.si.re.kr">https://www.si.re.kr</a>	02-1249-1000
부산발전연구원	<a href="http://bdi.re.kr/main/">http://bdi.re.kr/main/</a>	051-860-8600
대구경북연구원	<a href="http://bdi.re.kr/main">http://bdi.re.kr/main</a>	053-770-5000
인천발전연구원	<a href="http://www.idi.re.kr">http://www.idi.re.kr</a>	032-260-2600
광주발전연구원	<a href="http://www.gji.re.kr">http://www.gji.re.kr</a>	062-940-0500
대전발전연구원	<a href="http://www.djdi.re.kr">http://www.djdi.re.kr</a>	042-530-3500
울산발전연구원	<a href="http://www.udi.re.kr">http://www.udi.re.kr</a>	052-283-7700
강원발전연구원	<a href="http://www.gdri.re.kr">http://www.gdri.re.kr</a>	033-250-1340
경기개발연구원	<a href="http://www.gri.re.kr">http://www.gri.re.kr</a>	031-250-3114
충북발전연구원	<a href="http://www.cri.re.kr">http://www.cri.re.kr</a>	043-220-1141
충남발전연구원	<a href="http://www.cdi.re.kr">http://www.cdi.re.kr</a>	041-840-1114
전북발전연구원	<a href="http://www.jd.re.kr">http://www.jd.re.kr</a>	061-280-7100
경남발전연구원	<a href="http://www.gndi.re.kr">http://www.gndi.re.kr</a>	055-267-7447
제주발전연구원	<a href="https://www.jdi.re.kr">https://www.jdi.re.kr</a>	064-726-0500

### ▶ 관련기관1 - 협회

기관명	정보원(홈페이지)	전화번호
한국관광협회중앙회	<a href="http://www.koreatravel.or.kr">http://www.koreatravel.or.kr</a>	02-757-7485
한국관광호텔업협회	<a href="http://www.hotelskorea.or.kr">http://www.hotelskorea.or.kr</a>	02-703-2845
한국일반여행업협회	<a href="http://www.kata.or.kr">http://www.kata.or.kr</a>	02-752-8692
한국휴양콘도미니엄 경영협회	<a href="http://www.condo.or.kr">http://www.condo.or.kr</a>	02-3486-3195
한국가지노관광협회	<a href="http://www.koreacasino.or.kr">http://www.koreacasino.or.kr</a>	02-730-6369
한국MICE협회	<a href="http://www.micekorea.or.kr">http://www.micekorea.or.kr</a>	02-3476-8235

### ▶ 관련기관2 - 공사

기관명	정보원(홈페이지)	전화번호
한국관광공사	<a href="http://kto.visitkorea.or.kr">http://kto.visitkorea.or.kr</a>	02-7299-600
인천도시공사	<a href="http://www.idtc.co.kr">http://www.idtc.co.kr</a>	032-260-5000
경기관광공사	<a href="http://ggtour.or.kr">http://ggtour.or.kr</a>	031-259-4700
경상북도관광공사	<a href="http://www.gtc.co.kr">http://www.gtc.co.kr</a>	054-745-7601
제주관광공사	<a href="https://www.ijto.or.kr">https://www.ijto.or.kr</a>	064-740-6000

### ▶ 관련기관3 - 학회

기관명	정보원(홈페이지)	전화번호
대한관광경영학회	<a href="http://www.kastm.or.kr">http://www.kastm.or.kr</a>	054-770-5356
한국관광서비스학회	<a href="http://kotsa.kr">http://kotsa.kr</a>	0502-546-6082
한국관광학회	<a href="http://www.tosok.or.kr">http://www.tosok.or.kr</a>	02-812-1483
한국문화관광학회	<a href="http://www.kasct.co.kr">http://www.kasct.co.kr</a>	062-940-5582
한국호텔외식경영학회	<a href="http://www.kasha.or.kr">http://www.kasha.or.kr</a>	02-3299-8578
한국관광레저학회	<a href="http://www.kastle.kr">http://www.kastle.kr</a>	
한국관광산업학회	<a href="http://www.ktira.or.kr">http://www.ktira.or.kr</a>	053-850-1466
한국관광연구학회	<a href="http://www.ktra.or.kr">http://www.ktra.or.kr</a>	031-254-1732

### ▶ 관련기관4 - 언론매체

기관명	정보원(홈페이지)	전화번호
여행신문	<a href="http://www.traveltimes.co.kr">http://www.traveltimes.co.kr</a>	02-757-8980
세계여행신문	<a href="http://www.gtn.co.kr">http://www.gtn.co.kr</a>	02-747-4800
여행정보신문	<a href="http://www.travelinfo.co.kr">http://www.travelinfo.co.kr</a>	02-733-8411
한국관광신문	<a href="http://www.ktnbm.co.kr">http://www.ktnbm.co.kr</a>	02-755-7755

## 5. 전국 시티투어버스 운영현황

지역	코스수	코스	가이드 투어형	순환형	운영 여부
서울특별시	4	도심순환코스		0	운영
		야간코스			
		서울 파노라마코스			
		야간코스			
	1	도심 및 전통시장코스			
서울	강남	1	순환형 코스	0	운영
부산광역시	9	해운대방향 순환형코스	0	0	운영
		태종대방향 순환형코스			
		역사문화탐방 코스			
		해동용궁사 코스			
		을숙도 자연생태 코스			
		야경 코스			
		스카이라인 코스			
		호텔경유 야경투어(상행)			
		호텔경유 야경투어(하행)			
대구광역시	5	팔공산	0	0	운영
		비슬산권			
		전통문화			
		역사탐방			
		과학환경			
대구	대구 근교권	문경코스	0		운영
		영주코스			
		안동코스			
		청송코스			
		경부코스			
		포함코스			
		포항/영덕 코스			
		고령/합천 코스			
		성주/김천 코스			
		창녕코스			
		울산코스			
		밀양코스			
		청도코스			
		울산산업테마 코스			
		포항산업테마 코스			
광주광역시	2	역사문화탐방 코스	0		운영
		선비문화코스			

지역	코스수	코스	가이드 투어형	순환형	운영 여부	
대전광역시	9	과학투어(비수기 화,수,목,토요일)	0		운영	
		과학투어(성수기 화,목요일)				
		과학투어(성수기 수,토요일)				
		과학투어(성수기 금,일요일)				
		대청호오백리길투어(비수기 일요일)				
		대청호오백리길투어(성수기 일요일)				
		역사투어(비수기 금요일)				
		역사투어(성수기 금요일)				
		생태환경투어(성수기 목,토요일)				
인천광역시	6	도심권1차		0	운영	
		도심권2차				
		도심권3차				
		도심권4차				
		강화권A코스				
		강화권B코스				
울산광역시	8	울산도심탐방 코스	0		운영	
		울산태화강체험 코스				
		울산산업탐방 코스				
		울산고래사랑 코스				
		울산역사탐방 코스				
		영남알프스체험 코스				
		간절곶 해안 코스 1				
		간절곶 해안 코스 2				
경기	가평	2	순환형(상행)	0	운영	
		순환형(하행)				
	고양	3	반일코스 오전(화~일)	0		운영
			반일코스 오후(화~일)			
			종일코스 (화~일)			
	양주	3	토요일 정기코스	0		운영
			일요일 정기코스			
			단체 코스			
	부천	4	판(A)	0		운영
			타(B)			
			지(C)			
			아(D)			
	남양주	6	공연 코스	0		운영
			자연 A코스			
			자연 B코스			
체험 A코스						
체험 B코스						
체험 C코스						

지역	코스수	코스	가이드 투어형	순환형	운영 여부	
경기	광주	1코스	0		운영	
		2코스				
		3코스				
		이야기가 있는 역사 탐방				
	용인				미운영	
	포천				미운영	
	양평				미운영	
	안산	6	시내일주 코스	0		운영
			다문화거리와 전통시장 코스			
			대부해솔길 코스			
			바다향기 코스			
			갈대와 바다향기 코스			
	맞춤형 코스(단체자유코스)					
	수원	2	수원화성 코스	0		운영
			화성·오산시 연계 코스			
	화성	4	문화의 숨결 코스	0		운영
			자연의 숨결 코스			
			바다의 숨결 코스			
			테마투어 코스			
	평택	10	04월 12일	0		운영
			04월 25일			
			05월 10일			
			05월 24일			
			06월 07일			
			06월 21일			
			09월 13일			
			09월 27일			
			10월 11일			
10월 25일						
안성			35			
	04월 05일					
	04월 12일					
	04월 19일					
	04월 26일					
	05월 03일					
	05월 10일					
	05월 17일					
	05월 24일					
	05월 31일					
	06월 07일					
	06월 14일					
	06월 21일					
	06월 28일					
	07월 05일					
	07월 12일					
	07월 19일					

지역		코스수	코스	가이드 투어형	순환형	운영 여부	
경기	안성	35	07월 26일				
			08월 09일				
			08월 16일				
			08월 23일				
			08월 30일				
			09월 20일				
			09월 27일				
			10월 03일				
			10월 04일				
			10월 11일				
			10월 18일				
			10월 25일				
			11월 01일				
			11월 08일				
			11월 15일				
			11월 22일				
			11월 29일				
			11월 30일				
			강원				속초
문화유산코스 B							
자연생태코스							
도심순환코스 A							
도심순환코스 B							
강원	화천	3	주말코스	O		운영	
			평일코스-A				
			평일코스-B				
	춘천		7	월	O		운영
				화			
				수			
				목			
	정선		2	금	O		운영
				토			
	원주		1	일	O		운영
				일반코스			
	삼척		4	대금굴 코스 하절기	O		운영
				대금굴 코스 동절기			
레일바이크 코스 하절기							
레일바이크 코스 동절기							
양구		4	토요일 코스	O	O	운영	
			일요일 코스				
			1박2일 코스				
			2박3일 코스				
태백		2	순환형(오전)		O	운영	

지역	코스수	코스	가이드 투어형	순환형	운영 여부
		순환형(오후)			
충남	서산	3	역사체험 코스	0	운영
		가족체험 코스			
		산업관광 코스			
	온양	7	초록힐링 코스	0	운영
			레일바이크 코스		
			시간여행 코스		
			역사문화 코스		
			도고온천 코스		
			아산온천 코스		
			온양온천 코스		
	천안	10	화요일 코스 A	0	운영
			화요일 코스 B		
			목요일 코스		
			토요일 코스 A		
			토요일 코스 B		
			일요일 코스		
			왕지봉배꽃 코스		
			자연누리성 코스		
			거봉 포토수확 체험 코스		
			흥타령축제 코스		
			0		
예산	3	A 코스	0	운영	
		B 코스			
		체험관광 프로그램			
태안	4	정규코스	0	운영	
		축제코스			
		체험코스			
		남부코스			
충남	공주	5	제1코스	0	운영
		제2코스			
		제3코스			
		제4코스			
		제5코스			
	보령	1	일반코스	0	운영
	부여	3	백제역사문화탐방 코스	0	운영
			백제역사문화탐방+체험 코스		
			백제 돌레탐방 코스		
	서천	3	1코스		운영
2코스					
3코스					

지역	코스수	코스	가이드 투어형	순환형	운영 여부							
충북	단양	2	매일출발 A코스	0	0	운영						
			매일출발 B코스									
	청주	8	역사교육테마(청주정신의뿌리찾기)		0	0	운영					
			역사교육테마(교육문화도시의발자취)									
			역사교육테마(천년고도의숨결)									
			역사교육테마(종교유적을찾아서)									
			환경테마									
			체험테마									
			드라마촬영코스									
	청원						미운영					
	충주	5	A코스		0	0	운영					
			B코스									
			C코스									
D코스												
특별코스												
경남	밀양	2	사명대사 투어 코스	0	0	운영						
			한여름 휴식 코스									
	산청	0	한방관광코스	0	0	미운영 운영 계획 수립중						
			문화유적코스									
			자연경관코스									
			한방약초코스									
	거창					미운영						
	남해					미운영						
	창녕					미운영						
	김해	7	[유적탐방]	0	0	0	운영					
			[명소체험]									
			[체험코스]									
			1박2일 수로 코스(토)									
1박2일 수로 코스(일)												
1박2일 황옥 코스(토)												
1박2일 황옥 코스(일)												
창원			11					고정형 코스	0	0	0	운영
								종일형 1코스				
								종일형 2코스				
	종일형 3코스											
	종일형 4코스											
	종일형 5코스											
	종일형 6코스											
	종일형 7코스											
	반일형 1코스											
	반일형 2코스											

지역	코스수	코스	가이드 투어형	순환형	운영 여부	
경남	거제	반일형 3코스	0		운영	
		1코스				
		2코스				
		3코스				
	통영	4코스	0		운영	
경북	안동	일반코스	0		운영	
		하회마을 권역 코스				
		도산서원 권역 코스				
		고택체험 코스(1박2일)				
		맞춤투어 코스1				
		맞춤투어 코스2				
		맞춤투어 코스3				
	낙동강생태체험 래프팅 코스					
	김천	1	일반코스	0		운영
	영천	0				미운영
	포항	6	정기투어 (토요일)	0		운영
			정기투어 (일요일)			
			반일투어			
			야간투어			
			테마투어			
내고장 바로알기 투어						
경주	5	신라역사권 코스	0		운영	
		동해안권 코스				
		세계문화유산 코스				
		양동마을/남산권 코스				
		야간코스				
전남	전남	동부권1노선		0	운영	
		동부권2노선				
		서부권3노선				
		서부권4노선				
		광주근교권5노선				
		광주근교권6노선				
		중부권 7노선				
	장성	0	일반코스			'14년 미운영
	담양	4	담양의 명품 투어 코스	0		운영
			초록빛 세상 투어 코스			
가사문학과 정자문화 투어 코스						

지역	코스수	코스	가이드 투어형	순환형	운영 여부	
		슬로시티 투어 코스				
전남	영광	2	4월~9월 코스	0	운영	
			10월~3월 코스			
	광양	2	관내시티투어	0	운영	
			섬진강권 시티투어			
	화순	2	1코스	0	운영	
			2코스			
	나주	0	일반코스			미운영
	순천	5	1코스-송광사 코스	0		운영
			1코스-선암사 코스			
			2코스-문화관광 코스			
			2코스-힐링체험 코스			
			도심권 문화탐방 야간 투어			
	구례	0				미운영
목포	1	정기코스	0		운영	
완도	0				미운영	
보성	0				미운영	
여수	4	향일암 코스	0		운영	
		역사유적 코스				
		야경 코스				
		여자만 해님이 코스				
전북	익산	9	백제무왕과 함께하는 역사의 숨결	0		운영
			세계문화유산 미리보기			
			익산의봄바람을 따라 무왕과 함께			
			금강에서 불어오는 시원한 바람			
			여름방학 농촌생태체험 코스1			
			여름방학 농촌생태체험 코스2			
			자연과 함께하는 길, 둘레길 걷기			
			화합과 소통의 길 4색 종교문화답사			
			재미있는 익산여행			
	군산	4	은파호수공원-새만금 코스	0		운영
			고군산군도-새만금 코스			
			근대문화 코스			
			새만금-임피역 코스			

지역	코스수	코스	가이드 투어형	순환형	운영 여부
전북	전북	부산출발 1박2일 코스	0		운영
		서울출발 1박2일 코스			
		고창.부안 권역 코스			
		태권도 성지 무주 권역 코스			
		군산선유도 권역 코스			
		진안.장수 권역 코스			
		남원 지리산 권역 코스			
		익산.완주 권역 코스			
		임실.순창 권역 코스			
		김제.정읍 권역 코스			
		완주 금낭화 축제연계 생태코스			
		고창 청보리밭 축제연계 생태코스			
		군산 구불길 축제연계 생태코스			
		무주 반딧불생태 축제연계 생태코스			
		지리산 아래종 철쭉생태 축제연계 생태코스			
		정읍 섬진강주변 구절초 테마공원 축제연계 생태코스			
		김제 지평선 축제연계 생태코스			
		장수 봉화산 축제 축제연계 생태코스			
		고창 선운사 상사화 축제연계 생태코스			
	무주				미운영
정읍				미운영	
서남권	2	서남권 순환 당일코스	0	0	미운영 업체 선정중
		1박2일코스			
제주	제주시	A 순환코스	0		운영
		B 순환코스			

## 6. 여행피해보상규정

### ▶ 국내여행

보상기준	피해유형		비고
	취소, 해제일자		
	당일 여행	숙박 여행	
계약금환급 (여행자 취소시 전액 환급)	3일전	5일전	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소</li> <li>○ 여행사의 귀책사유로 여행자가 취소</li> <li>○ 여행사의 계약조건위반으로 여행자가 계약해제(여행 전)</li> </ul>
계약금+경비10%	2일전		
계약금+경비20%	1일전		
계약금+경비30%	당일, 무통보, 무연락불참		
계약금+위약금 (계약금의 100%)	○ 여행참가자수 미달로 여행사가 취소 (사전통지 기일 미준수)		
여행자가 입은 손해배상	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 여행사의 계약조건위반(여행 후)</li> <li>○ 여행사, 종사자 고의, 과실로 인한 여행자의 피해</li> <li>○ 여행 중 위탁수하물 분실, 도난, 기타사고로 인한 피해</li> <li>○ 여행사의 고의, 과실로 일정 지연, 운송 미완수 (운송업체 고의, 과실 포함)</li> </ul>		

자료: 한국소비자원 [www.kca.go.kr](http://www.kca.go.kr)

▮ 국외여행

보상기준	피해유형		비고
	취소, 해제사유		
	취소, 해제 요청일자	참가자수 미달취소	
계약금환급	20일전	7일전	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소</li> <li>○ 여행자의 여행계약 해제요청</li> </ul>
여행경비 5%	10일전		
여행경비 10%	8일전		
여행경비 20%	1일전		
여행경비 50%	당일		
여행자가 입은 손해배상	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 여행사의 계약조건위반으로 인한 피해(여행 후)</li> <li>○ 여행계약의 이행에 있어 여행종사자 고의, 과실로 여행자에게 손해를 끼쳤을 경우</li> </ul>		

자료: 한국소비자원 [www.kca.go.kr](http://www.kca.go.kr)

## 7. 면세통관범위

우리나라에 입국하는 여행객은 내·외국인을 불문하고 동등하게 일정한 범위의 면세를 받을 수 있다. 자세한 면세통관 자료는 인천공항세관(<http://www.customs.go.kr>)을 통해 알 수 있다.

### ㄷ 1인당 면세금액

해외에서 취득(무상포함)한 물품 및 구입물품의 총 가격이 \$600미만인 경우 면세 받을 수 있다.

### ㄷ 무조건 면세

아래물품은 1인당 면세금액에 포함되지 않는다.

품목	단위	비고
주류	1L, \$400이하 1병	단, 만19세 미만의 미성년자가 반입하는 주류 및 담배는 제외
담배	궐련 - 200개비	
	엽궐련 - 50개비 기타담배 - 250g	
향수	60ml	
기타	여행자가 출국할 때 반출물품으로 본인이 재반입하는 물품 정부, 지방자치단체, 국제기구 간에 기증 또는 통상적 선물용품으로 세관장이 타당하다고 인정하는 물품	

### ㄷ 조건부 면세

일시 입국하는 자가 본인이 사용하고 재수출할 목적으로 직접 휴대하여 수입하거나 별도 수입하는 신변용품 및 직업용품으로서, 세관장이 재반출 조건부로 일시 반입을 허용하는 물품을 말한다.

### ㄷ 면세한도

농림축산물 및 한약재의 면세한도는 다음과 같으며 총량 50kg 이내, 전체 해외 취득가격 10만원 이내에 한한다. 또한 식물 및 가축전염병예방법 대상물품은 검역에 합격한 경우에 한한다.

#### ○ 농림축산물

품목	면세통관범위	품목	면세통관범위
참기름	5kg	잣	1kg
참깨	5kg	소고기	10kg
꿀	5kg	기타	품목당 5kg
고사리, 더덕	5kg		

○ 한약재

품목	면세통관범위	품목	면세통관범위
모발재생제(100ml)	2병	소염재(50T人)	3병
제조환(8g)	20병	구심환(400T人)	3병
녹용복용액(12앰플)	3갑	소갈환(30T人)	3병
활락환	10알	안심봉황(10T人)	3갑
다편환(10T人)	3갑	삼편환	10알
백봉환	30알		

○ 한약

품목	면세통관범위
인삼(수삼, 백삼, 홍삼 등 포함)	300g
녹용	150g
상황버섯	300g
기타 한약재	품목당 3kg

## 8. 사후면세제도

### ▶ 사후면세제도란?

면세제도에는 사전면세제도와 사후면세제도가 있다. 사전면세제도는 물품구입 시 세금이 이미 면세되어 있는 제도로써 보세판매장과 관광기념품 판매장이 있으며, 사후면세제도는 물품구입 시 세금이 포함된 가격으로 구입하고 해당 세액을 사후에 환급받는 제도로써 사후면세판매장이 이에 해당한다.

### ▶ 환급대상 및 조건

- 부가가치세는 타국으로 수출 시에는 부가되지 않으므로 외국인 관광객 및 해외교포가 구매품을 소지하고 출국하는 경우
- "Tax Free Shopping" 이라는 로고가 표시된 상점에서 3만원 이상의 상품을 구입하는 경우

### ▶ 환급절차

- ① "Tax Free Shopping" 이라는 로고가 붙어있는 가맹점에서 쇼핑을 한다.
- ② 계산 시에 가맹점으로부터 "Korea Refund 물품판매확인서(Korea Refund Cheque)"를 받는다.
  - Korea Refund 물품판매확인서(Korea Refund Cheque): 총 4매
  - Original(제출용): 세관제출용
  - Customer's Copy(구입자보관용): 상품구입자 보관용
  - Retailer's Copy(판매자보관용): 가맹점 보관용
  - Korea Refund's Copy(Korea Refund 보관용): Korea Refund 보관용, 여행사보관용
- ③ 출국 시 세관에 물건과 영수증을 보여주고 반출 확인 도장을 받는다.
- ④ 인천공항 3층 출국장내에 있는 글로벌 리펀드 창구에 반출확인 스탬프를 받은 "Korea Refund 물품구매확인서"를 제출 후 부가세를 환급받는다.

### ▶ 사후면세판매장

- 사후면세판매 가맹점은 시중 유명백화점 및 국내외 명품 브랜드점 등이 포함되며, 계속 증가추세에 있다.
- 문의처: 글로벌리펀드 <http://www.globalrefund.com>

## 9. 국내 관광안내소 사진자료

### ▶ 한국관광공사 (중문 관광안내소)



<외부>



<내부>

### ▶ 한국여행업협회 (동학사 관광통역안내소)



<외부>



<내부>

### ▶ 서울특별시 (명동 관광정보센터)



<외부>



<내부>

▶ 부산광역시 (외국인서비스센터)



<외부>



<내부>

▶ 대구광역시 (대구관광정보센터)



<외부>



<내부>

▶ 광주광역시 (광주 종합버스터미널 관광안내소)



<외부>



<내부>

▷ 대전광역시 (복합터미널 안내소)



<외부>



<내부>

▷ 인천광역시 (경인아라뱃길 정서진 관광안내소)



<외부>



<내부>

▷ 울산광역시 (울산 관광안내소)



<외부>

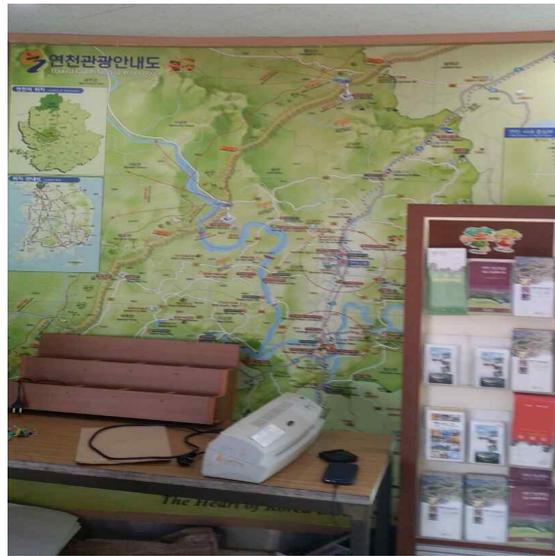


<내부>

▶ 경기도 (연천군 관광안내소)



<외부>

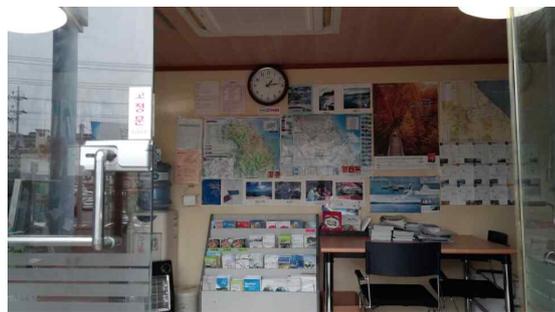


<내부>

▶ 강원도 (강릉터미널 관광안내소)



<외부>



<내부>

▶ 충청남도 (예산군 관광안내소)



<외부>



<내부>

▶ 충청북도 (속리산 관광안내소)



<외부>



<내부>

▶ 경상남도 (경상남도 제2 종합관광안내소)



<외부>



<내부>

▶ 경상북도 (고령군 관광안내소)



<외부>



<내부>

▶ 전라남도 (목포 종합관광안내소)



<외부>



<내부>

▶ 전라북도 (무주군 관광안내소)



<외부>

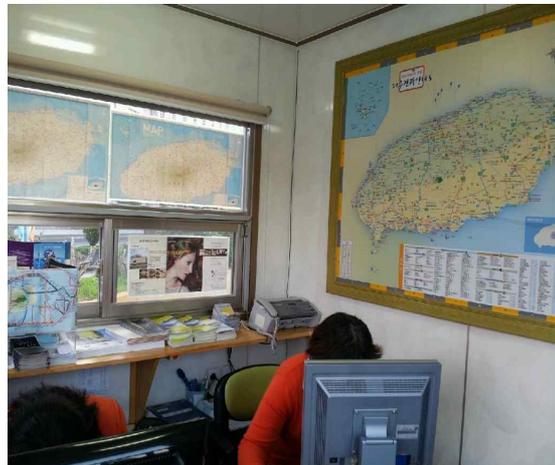


<내부>

▶ 제주도 (탐동 관광안내소)



<외부>



<내부>



■ ■ ■ 0000

# 별 지

0000  
■ ■ ■



## [별지 1] 안내소 외부 게시 안내문(예시)



## INFORMATION

**운영안내**

운영시간 : 09:00~20:00(3월~10월), 09:00~18:00(동절기 11월~2월)  
 휴무안내 : 연중무휴  
 사용언어 : 한국어, 영어, 일어, 중국어  
- 운영시간 이후에는 24시간 관광안내전화 1330을 이용해 주시기 바랍니다.

**Information**

- Opening Hours : 09:00~20:00 (Mar.~Oct.), 09:00~18:00 (Nov.~Feb.)
- Open 365 days a year
- Available Languages : Korean, English, Japanese, Chinese  
- For 24-hour travel information, dial (02)1330

**ご案内**

- 案内時間 : 9:00~20:00(3月~10月)、9:00~18:00(11月~2月)
- 休日案内 : 年中無休
- 対応言語 : 韓国語、日本語、英語、中国語  
-案内時間外は観光案内電話(電話番号: 02-1330、24時間対応)サービスをご利用ください。

**友情提示**

- 工作时间(全年开放) : 09:00~20:00(3月~10月), 09:00~18:00(11月~2月)
- 服务语种 : 韩语、汉语、英语、日语  
-工作时间外, 请拨打24小时旅游咨询热线(02)1330



**한국관광공사**  
KOREA TOURISM ORGANIZATION

[별지 2] 안내 가능 외국어 표기 명패 및 명찰(예시)

● 명패

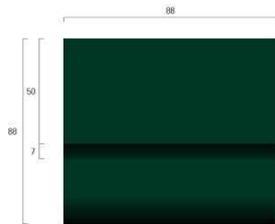
Size\_175x105mm



● 명패 받침대

Size\_88x88x20(mm)

+Top View



+Side View



FRAME\_Clear Acrylic THK, 20T Laser Cutting 가공 후  
가장자리 Polishing  
\_지형색 컬러 무려탄 도장  
Pantone 111C

+Front View



## ◎ 명찰



Aluminum 1.5T Laser Cutting 후 알마이트 가공 마감  
Graphic\_ 지정색 Silk Print

[별지 3] 일일 안내소 운영현황 점검표(참고용)

<b>일일 안내소 운영현황 점검표</b>	담당	총괄	관리관/ 공무원

<범례 : O=적합, X=부적합, 부적합은 시정 및 시정 조치되어야 한다.>

구분	점검항목	월									
		1	2	3	.	.	.	29	30	31	
운영 기본 사항	안내소 개관시간은 지켜지고 있는가?										
	안내소 폐관시간은 지켜지고 있는가?										
	근무편성표에 따라 교대하고 있는가?										
운영 시설	고객용 및 업무용 PC의 작동상태는 정상인가?	모니터/본체									
		인터넷									
	프린터, FAX, 복사기, 전화기는 정상인가?										
	조명, 냉난방시설 등 기타시설은 정상인가?										
실내 환경	실내 청소상태는 양호한가?										
	안내데스크의 정리정돈 상태는 양호한가?										
	홍보물의 비치상태는 양호한가?										
	판매상품의 정리정돈 상태는 양호한가?										
	화장실 청소상태는 양호한가?										
모니터링 및 측정자의 서명											

[별지 4] 관광안내서비스 실적(참고용)

<b>관광안내서비스 실적</b>	담당	총괄	관리관/ 공무원

0000년 0월 0일 0요일

**1. 안내실적**

**1) 유형별 구분**

구분	유형별 구분							
	내국인				외국인			
	소계	방문	전화	온라인	소계	방문	전화	온라인
총계								
관광								
숙박								
교통								
쇼핑								
음식점								
공연·이벤트								
기타								

※ 온라인 문의: 지자체 홈페이지·이메일 등을 통한 문의

**2) 어권별 구분**

구분	계	영어	일어	중국어
계				
전화				
방문				
온라인				

**2. 예약실적**

**1) 유형별 구분**

구분	유형별 구분							
	내국인				외국인			
	소계	방문	전화	온라인	소계	방문	전화	온라인
총계								
관광								
숙박								
교통								
쇼핑								
음식점								
공연·이벤트								
기타								

2) 어권별 구분

구분	계	영어	일어	중국어
계				
전화				
방문				
온라인				

3. 언어권 구분

구분	계	영어	일어	중국어
계				
전화				
방문				
온라인				

4. 판매실적

(단위: 개, 원)

구분	판매수량	판매금액	비고
계			
판매품목 1			
판매품목 2			
.			
.			

5. 관광홍보물 배포현황

총계	전국단위	해당광역 지자체	해당시군	기타
계				
지도				
홍보물				

6. 관광불편신고 및 응급사항 처리

접수	건(현장처리 건, 관광과 통보 건)			
내용				

**7. 특이사항**

**8. 지시 및 전달사항**







[별지 8] 집기 관리 대장(참고용)

( )월 집기 관리 대장	담당	총괄	관리관/ 공무원

□ 집기 관리

품목	내용연수	설치일자	상태	비고
PC	3년			
전화	5년			
FAX	5년			
복사기	5년			
프린터	5년			
에어컨	5년			
TV	5년			
수납장	10년			
.				
.				
.				

□ 집기관리 책임자

●공용집기

에어컨	
정	운영주체 관리관
부	선임 안내사

●개인집기

PC	
정	선임 안내사
부	담당 안내사

[별지 9] 교육훈련 카드

<b>개인별 교육훈련 카드</b>	담당	총괄	관리관/ 공무원

1. 인적사항

성명		소속		직위		
생년월일		입사일		Rev.		
1. 학력 (고등학교 이상 기입)		2. 경력		3. 자격인증		
부터-까지	학교명	부터-까지	직급	취득년월일	자격종목	발행처

2. 교육훈련 사항

구분	교육과정	교육기관명	교육일자	교육시간	기타
기본					
심화					
리더십					
현장교육					



# 기관 자체 평가

※ 기관 자체 평가시 활용할 수 있는 참고용 평가표임

---

[별지 11] 전화 모니터링 평가

---

[별지 12] 방문 모니터링 평가

---

[별지 11] 전화 모니터링 평가

평가항목	세부 평가항목	평가지침	배점	비고
수신	신속성	통화 신호음 3회까지	5	
		통화 신호음 4회 이상 + "늦게 받아 죄송합니다." (양해멘트)		
		통화신호음 4회 이상 + 양해멘트 없음		
최초응대	인사/소개	소속/이름/인사말 모두를 명확하게 말하였으며, 모두 알아들을 수 있음	5	
		소속/이름/인사말 모두를 명확하게 말하였으나 1가지만 알아들을 수 있음		
		소속/이름/인사말 중 1가지를 말하였으며 알아들을 수 있음		
		소속/이름/인사말 중 1가지를 말하였으며 알아들을 수 없음		
	인사말, 자기소개 없이 "여보세요"만 말함			
인사말의 어조	부드럽고 친근한 느낌	5		
	사무적인 느낌			
	통명스러운 느낌			
응대태도	경청정도	문의사항에 대해 중간에 말 자름 없이 끝까지 듣고 응대	6	
		문의사항에 대해 중간에 말 자름 1회 발생		
		문의사항에 대해 중간에 말 자름 2회 이상 발생		
	동감의 표현	밝고 명확한 표현 ("네", "그러십니까?" 등의 호응어 사용)	2	
		형식적인 표현		
		표현을 하지 않음		
정확한 발음	음성의 톤을 조절하고 요점을 강조하면서 말함	4		
	음성의 톤은 적절하지는 않지만 잘 알아들을 수 있도록 말함			
	말투가 빠르거나 말꼬리를 흐리는 등 발음이 부정확하여 알아듣기 어려움			

평가항목	세부 평가항목	평가지침	배점	비고
응대태도	정중한 응대어	다가체를 주로 사용하며 요조체를 적당히 사용하는 경우	6	
		요조체만 사용하는 경우		
		요조체와 지시형 표현("하세요", "하지마세요")을 사용하는 경우		
	편안한 상담태도	상담내내 호의적이어서 다른 문의내용도 추가적으로 질문하고 싶은 경우	10	
상담은 호의적이거나 다른 문의내용에 대해서는 추가로 질문하고 싶지 않은 경우				
조리있게 설명하기는 하나 사무적인 느낌이 드는 경우				
묻는 말에 대해서만 짧게 답변하며 빨리 끊으려고 하는 경우				
업무수행 능력	문제 인식능력	핵심사항을 재확인/문의사항 정확히 이해 ("~맞습니까?")("~유사한 내용을 말씀하시는 건가요?")	5	
		문의내용을 확인하지 않는 경우		
		문의내용을 이해하지 못해 고객에게 질문하는 경우 ("전화하신 용건이 무엇인지 다시 설명해 주실래요?")		
	신속한 정보제공	문의사항에 즉시 답변	5	
		문의한 내용에 대한 답변을 하는데 오래 걸림, 답변이 늦어짐에 대해 고객에게 양해를 구함		
		문의한 내용에 대해 답변이 오래 걸리나 답변이 늦어짐에 대해 별도의 사과를 하지 않음		
	충분한 설명	문의한 내용에 대해 알아듣기 쉽게 설명	10	
		문의한 내용에 대해 설명해주지만 문의 내용에 대해 구체적으로 이해하지 못한 경우		
문의한 내용을 잘 몰라 이관시켜줌 (다른 담당자나 기관의 연락처 등을 알려줌, 나중에 전화드리겠다고 전화번호를 묻는 경우)				
문의한 내용을 잘 모름에도 불구하고 이관도 시켜주지 않음				

평가항목	세부 평가항목	평가지침	배점	비고
무리한 요구에 대한 대처능력	응대태도	처음과 같이 친절하게 경어를 사용하며 응대	6	
		사무적이며 무뚝뚝하게 응대, 경어 사용		
		귀찮아하며 짜증 섞인 태도로 응대 (반말 사용, 소리 높임 등)		
	대처방법	고객의 불편사항을 해결하기 위해 신속하게 응대 (고객의 입장 이해와 친절한 태도 유지)	6	
		고객의 불편사항을 해결하기 위해 보통으로 응대 (사무적이고 무뚝뚝한 태도)		
		응대를 잘하지 못함 (고객의 무리한 요구에 대해 하나하나 짚어가며 따지는 경우)		
종료태도	업무 적극성	추가 문의사항이 있는지 질문하여 확인	3	
		추가 문의사항이 있는지 질문하지 않음		
	끝인사말	이름을 다시 한 번 밝히면서 끝인사말을 함 (감사합니다. OOO였습니다. 즐거운 여행하십시오.)	4	
		끝인사말만 함		
		끝인사말을 하지 않음		
	통화종료 속도	고객의 말이 끝났음을 확인한 후 고객보다 늦게 끊음	3	
고객의 말이 끝났음을 확인한 후 고객보다 먼저 끊음				
자신의 말만 끝낸 후 바로 끊음 (또는 종료 소리가 너무 큼)				
종합평가	전체적인 느낌	전체적으로 친절함	7	
		보통 수준임		
		전체적으로 불친절함		
		매우 불친절하여 불쾌함		
	재통화 의향	제공정보가 우수하여 다음에 또 문의할 의향이 있음	8	
		기회가 된다면 다시 문의하겠음		
		별로 전화하고 싶지 않음		
		불편/불쾌해서 다시는 전화하고 싶지 않다		

[별지 12] 방문 모니터링 평가

평가항목	세부 평가항목	평가지침	배점	비고
최초 응대	눈마주침	데스크 주위에 다가설 때 응시함	5	
		데스크 주위에 왔으나 응시하지 않음		
	인사말	밝고 명확하게 인사	5	
		형식적으로 인사 (인사말을 사용하나 형식적)		
		인사말을 하지 않음		
	환영 인사태도	밝은 미소와 함께 일어나서 인사	5	
앉아서 미소와 함께 눈인사				
앉아서 무표정한 태도로 인사 하지 않음				
응대태도	응대표정	표정이 밝고 미소를 짓는 표정	3	
		무표정		
		귀찮아하는 표정		
	경청정도	문의사항에 대해 중간에 말 자름 없이 끝까지 듣고 응대	5	
		문의사항에 대해 중간에 말 자름 1회 발생		
		문의사항에 대해 중간에 말 자름 2회 이상 발생		
	동감의 표현	밝고 명확한 표현 (“네”, “그러십니까?” 등의 호응어 사용)	2	
		형식적인 표현		
		표현을 하지 않음		
	아이컨택	눈을 마주치고 응대/답변	2	
		눈을 마주치지 않고 응대/답변		
	정중한 응대어	다카체를 주로 사용하며 요조체를 적당히 사용	5	
		요조체만 사용		
		요조체와 지시형 표현 (“하세요”, “하지 마세요”)		
편안한 상담태도	상담내내 호의적이어서 다른 문의내용도 추가적으로 질문하고 싶은 경우	8		
	상담은 호의적이거나 다른 문의내용에 대해서는 추가로 질문하고 싶지 않은 경우			
	조리있게 설명하기는 하나 사무적인 느낌이 드는 경우			
	묻는 말에 대해서만 짧게 답변하며 빨리 끊으려고 하는 경우			

평가항목	세부 평가항목	평가지침	배점	비고
근무태도	복장	용모, 복장, 명찰 모두가 단정	2	
		용모, 복장, 명찰 셋 중 두 가지만 단정		
		용모, 복장, 명찰 셋 중 한 가지만 단정		
	대기자세	3		
대기자세가 단정하고 고객을 맞을 준비자세가 되어 있음				
대기자세가 산만하고 고객에게 관심을 두지 않음				
업무수행 능력	문제인식 능력	핵심사항을 재확인/문의사항 정확히 이해 (“~맞습니까?”)(“~유사한 내용을 말씀하시는 건가요?”)	7	
		문의내용을 확인하지 않는 경우		
		문의내용을 이해하지 못해 고객에게 질문하는 경우 (“전화하신 용건이 무엇인지 다시 설명해 주실래요?”)		
	신속한 정보제공	문의사항에 즉시 답변	4	
		문의한 내용에 대한 답변을 하는데 오래 걸림, 답변이 늦어짐에 대해 고객에게 양해를 구함		
		문의한 내용에 대해 답변이 오래 걸리거나, 다른 사람에게 질문/답변이 늦어짐에 대해 별도의 사과를 하지 않음		
	충분한 설명	문의한 내용에 대해 알아듣기 쉽게 설명해주는 경우	9	
		문의한 내용에 대해 자세히 설명해주지만 문의 내용에 대해 구체적으로 이해하지 못한 경우		
		문의한 내용을 잘 몰라 이관시켜줌 (다른 담당자나 기관의 연락처 등을 알려줌)		
		문의한 내용을 잘 모름에도 불구하고 이관도 시켜주지 않음		

평가항목	세부 평가항목	평가지침	배점	비고
무리한 요구에 대한 대처능력	응대태도	처음과 같이 친절하게 경어를 사용하며 응대	5	
		무표정하며 무뚝뚝하게 응대, 경어 사용		
		귀찮아하며, 짜증 섞인 태도로 응대 (반말사용, 소리 높임 등)		
	대처방법	고객의 불편사항을 해결하기 위해 신속하게 응대 (고객의 입장 이해와 친절한 태도 유지)	5	
		고객의 불편사항을 해결하기 위해 보통으로 응대 (상황을 벗어나기 위해, 무표정한 태도)		
		응대를 잘하지 못함 (고객의 무리한 요구에 대해 하나하나 짚어가며 따지는 경우)		
종료태도	업무 적극성	추가 문의사항이 있는지 질문하여 확인	3	
		추가 문의사항이 있는지 질문하지 않음		
	끝인사말	끝인사말을 함	4	
		끝인사말을 하지 않음		
	끝인사 태도	밝은 미소와 함께 인사	3	
		형식적으로 인사		
인사를 하지 않음				
종합평가	전체적인 느낌	전체적으로 친절	7	
		보통 수준		
		전체적으로 불친절		
		매우 불친절하여 불쾌		
	재방문 의향	제공정보가 우수하여 다음에 꼭 방문, 상담 받고 싶다	3	
		기회가 된다면 다시 오겠음		
		별로 오고 싶지 않음		
		불편/불쾌해서 다시는 오고 싶지 않음		

# 전국 단위 평가

※ 전국 단위 평가는 전국관광안내소 서비스 모니터링 평가시 활용됨

---

[별지13] 전국 관광안내소 일반현황조사

---

[별지14] 전국 관광안내소 점검표

---

[별지15] 관광안내소 서비스 만족도 조사

---



[별지 14] 전국 관광안내소 점검표

## 전국 관광안내소 점검표

1. 기반시설		기본서비스	확장서비스	추진서비스
1)	안내데스크			
2)	기념품 샵			
3)	태극기 게양(시)			
4)	주변(50m 이내) 이용가능한 공공화장실			
5)	이용 가능한 주차장			
6)	휴게공간 (방문객의 편의공간)			
7)	멀티미디어 시설			
8)	배낭여행객을 위한 샤워시설			
합계		/2	/5	/1
2. (방문객이 이용 가능한) 장비/용품		기본서비스	확장서비스	추진서비스
1)	전화기			
2)	팩스			
3)	컴퓨터/인터넷			
4)	공공 wifi 환경			
5)	프린터/복사기			
6)	관내 안내 지도 (부착용)			
7)	정보게시판 (휴무일, 운영시간, 운영시간 이후 연락처 확인 가능)			
8)	엽서 수신함 (엽서 판매)			
9)	멀티미디어 스크린			
10)	운영시간 이후 브로셔 또는 책자 배포가 가능함			
합계		/6	/4	/0
3. (방문객에게 제공하는) 책자/상품		기본서비스	확장서비스	추진서비스
1)	지도			
	- 내국인용			
	- 외국인용			
2)	가이드북			
	- 내국인용			
	- 외국인용			
3)	주제별 책자			
	- 관광 형태별 (비즈니스, 관광, 방문 등)			
	- 관광 활동별 (쇼핑, 맛집, 관광지 등)			
	- 동반자 유형별 (가족, 친구, 연인 등)			
4)	대중교통(버스, 지하철) 및 시티투어버스 운행시간 정보 포함			
5)	도장/스탬프			
합계		/5	/4	/0

4. 접근성		기본서비스	확장서비스	추진서비스
1)	이텔릭 i표시가(픽토그램) 눈에 띄는 곳에 있음			
2)	안내소의 위치를 알리는 안내판이 인근에 있음			
3)	안내소 전화번호가 기재된 안내 책자가 있음			
4)	지자체 관광포털에 안내소 정보가 있음			
5)	안내소 홈페이지가 있음			
6)	관광수요에 따라 운영시간이 탄력적으로 변동됨 (월-금:9~18시, 토/일/공휴일 지역관광 특성에 따라 바뀜)			
7)	운영시간 이후 관광안내전화 1330 서비스로 착신전환 함			
합계		/5	/2	/0
5. 홍보물 전시 범위		기본서비스	확장서비스	추진서비스
1)	언어별 홍보물 - 한국어 홍보물 비치			
	- 영어 홍보물 비치			
	- 중국어 홍보물 비치			
	- 일본어 홍보물 비치			
	- 이외 기타언어 홍보물 비치			
2)	지역별 홍보물 - 해당 관광지 및 관광시설의 홍보물 비치			
	- 해당 지자체 및 인근 관광지 홍보물 비치			
	- 전국, 시도단위 수준의 홍보물 비치			
3)	주체별 홍보물 - 지자체 관광공사 제공 공식 홍보물 비치			
	- 민간 또는 협회의 홍보물 비치			
합계		/3	/6	/1
6. 서비스 범위		기본서비스	확장서비스	추진서비스
정보제공 서비스				
1)	관광지			
2)	숙박			
3)	식당			
4)	교통			
5)	축제 및 행사			
예약 서비스				
6)	숙박			
7)	식당			
8)	공연			
9)	교통			
10)	여행상품(여행사 패키지, 시티투어, 답사 등)			
판매 서비스				
11)	관광 기념품			
12)	지역 특산물			
13)	위 내용 외 기타품목 판매 서비스			
관광안내 서비스 활용				
14)	관광안내전화 1330 등 통역지원 서비스			
15)	BBB(Before Babel Brigade) 무료통화 서비스			
합계		/11	/3	/1

7. 사회적 소수자 및 약자를 위한 관광 편의성		기본서비스	확장서비스	추가서비스
1)	유아실 (기저귀 교환, 수유 등 할 수 있는 공간)			
2)	시각장애인 편의를 위한 컴퓨터 음성서비스			
3)	청각장애인 편의를 위한 컴퓨터 화상캡코더			
4)	기타 편의물품 - 확대경			
	- 휠체어			
	- 전동휠체어 급속 충전기			
	- 유모차			
5)	(안내소 직원이) 장애인 접객 교육을 받음			
6)	수화로 응대할 수 있는 직원이 근무			
합계		12	17	10
8. 직원 인력현황		기본서비스	확장서비스	추가서비스
1)	모든 관광객에게 서비스를 제공할 수 있는 충분한 직원 수			
2)	적어도 한 명 이상의 정규직원이 근무			
3)	정기적으로 교육을 받음			
4)	외국어서비스 - 영어 가능한 인력이 있음			
	- 중국어 가능한 인력이 있음			
	- 일본어 가능한 인력이 있음			
	- 그 외 언어 구사가 가능한 인력이 있음			
합계		13	14	10
9. 내부 운영		기본서비스	확장서비스	추가서비스
1)	정기적인 설문조사 시행 (안내소 방문객 대상)			
2)	방문객 통계를 위해 관리대장을 기록 및 집계 하고 있음			
3)	홍보물 관리를 위해 관리대장을 기록 및 집계하고 있음			
4)	코티스(KOTIS)에 가입하여 활동하고 있음			
5)	홍보물을 주제별로 분류하여 전시, 관리함			
6)	안내소 홍보 및 마케팅 활동을 함			
합계		14	12	10

▶ 카테고리별 점수	기본서비스	확장서비스	추가서비스
1. 기반시설	/2	/5	/1
2. 장비/용품	/6	/4	/0
3. 책자/상품	/5	/4	/0
4. 접근성	/5	/2	/0
5. 홍보물 전시범위	/3	/6	/1
6. 서비스 범위	/11	/3	/1
7. 소수자/약자 관광편의성	/2	/7	/0
8. 직원 인력현황	/3	/4	/0
9. 내부 운영	/4	/2	/0
전 체 (81 문항)	/41	/37	/3



### PART 2. 안내소 인적 서비스

문2. 다음은 해당 관광안내소 이용시 접한 “안내소 직원의 인적 서비스”에 대해 질문 드리겠습니다. ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘매우 그렇다’ 7점 등 1점에서 7점 사이의 점수로 말씀해 주십시오.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

[안내소 인적 서비스] 평가요소	평가(7점 만점)
1 귀하는 안내소 직원이 귀하를 맞이하는 태도에 만족하였습니까?	
2 안내소 직원은 귀하의 문의에 적극적으로 대응하였습니까?	
3 안내소 직원은 귀하의 문의에 친절한 태도로 응대하였습니까?	
4 안내소 직원은 귀하의 문의를 정확히 파악하고 대안을 제시하였습니까?	
5 안내소 직원은 귀하의 문의에 대해 충분하고 상세하게 안내하였습니까?	
6 안내소 직원은 추가 문의사항이 있는지 확인하였습니까?	

### PART 3. 안내소 환경 서비스

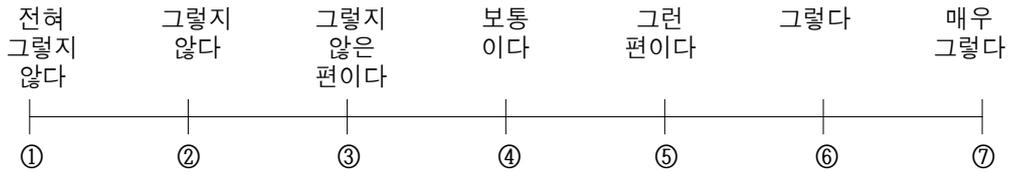
문3. 다음은 관광안내소 이용과 관련한 “안내소 환경 서비스”에 대해 질문 드리겠습니다. ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘매우 그렇다’ 7점 등 1점에서 7점 사이의 점수로 말씀해 주십시오.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

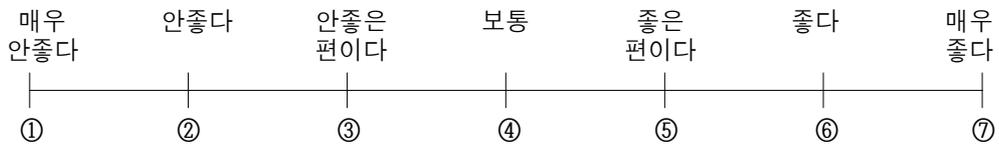
[안내소 환경 서비스] 평가요소	평가(7점 만점)
1 관광안내소 내부가 청결하다. (안내데스크, 홍보물 전시대, 의자, 바닥 등)	
2 관광안내소 환경이 쾌적하다. (온도, 환기, 조명, 소음 등)	
3 안내소의 편의시설(화장실, 주차장, 휴게공간) 이용이 편리하다.	
4 안내 자료의(브로셔, 홍보물, 지도 등) 이용이 쉽도록 비치되어 있다.	
5 안내소 이용시 복잡하지 않고 편안한 느낌을 준다.	

## PART 4. 방문객 인식도

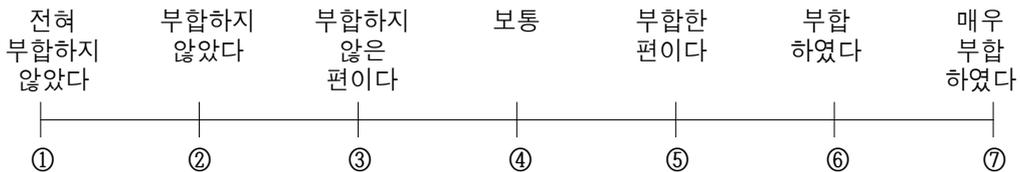
문4-1. 귀하께서는 해당 관광안내소가 방문객의 입장에서 질 좋은 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?



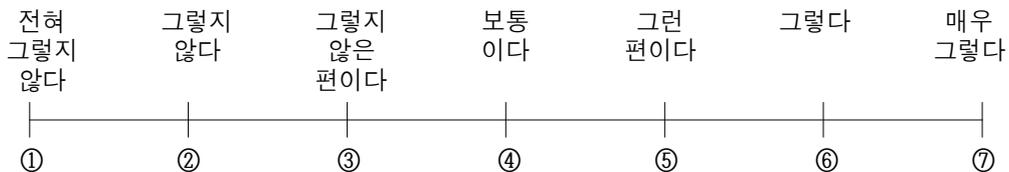
문4-2. 관광안내소를 이용한 후 귀하는 해당 관광안내소에 대해 어떤 이미지를 갖게 되었습니까?



문4-3. 관광안내소가 제공한 서비스는 귀하께서 요구하는 서비스 수준에 얼마나 부합하였습니까?



문4-4. 귀하께서는 오늘 이용한 관광안내소를 다른 사람에게 권유할 생각이 있습니까?



문5. 마지막 질문입니다. 귀하께서 해당 안내소를 방문한 목적은 무엇이었습니까?

- ① 관광지 문의   ② 숙박 문의   ③ 교통 문의   ④ 종합(관광지, 숙박, 교통) 문의   ⑤ 기타 (       )

▣ 끝까지 설문에 참여해 주셔서 감사합니다 ▣

---

## 관광안내소 운영지침

---

발행일 : 2015년 2월

발행처 : 문화체육관광부

주관기관 : 한국문화관광연구원

담당부서 : 문화체육관광부 관광진흥팀

한국문화관광연구원 정보통계·R&D센터

☎ 02-2669-8488

---