













스마트관광 신규사업
가이드라인 수립 및 확산사업운영

스마트관광 신규사업 가이드라인

2025. 12.









한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION

목차

Ⅰ. 가이드라인 기본 방향 ····· 1

1. 가이드라인 수립 배경 및 기본방향 ····· 3

2. 가이드라인 적용 범위 및 대상 ····· 3

Ⅱ. 신규사업 표준 추진체계 ····· 5

1. 사업운영 기본 구조 ····· 7

Ⅲ. 과제수행 및 성과관리 ····· 9

1. 기업 간 표준 협업체계 ····· 11

2. 서비스 운영 ····· 12

3. 성과관리 방안 ····· 13

표 목차

〈표 1-1〉 가이드라인 적용 범위 ····· 4

〈표 1-2〉 가이드라인 적용 대상 ····· 4

그림 목차

[그림 2-1] 사업 추진절차 ····· 7

Ⅰ. 가이드라인 기본 방향

1. 가이드라인 수립 배경 및 기본방향
2. 가이드라인 적용 범위 및 대상

1. 가이드라인 수립 배경 및 기본방향

▮ 가이드라인 수립 배경 및 목적

- AI 기술의 전 산업 확산, 정부의 AI 3대 강국 도약 정책, 5극 3특 기반 국가균형발전 전략, K-컬처 기반 인바운드 관광 확대 등 2026년 사업환경 변화에 대응한 사업 추진체계 정립 필요
- 관광객의 불편을 해소하고 지역 관광의 매력도를 높일 수 있는 실질적 운영 기반 마련 필요

▮ 가이드라인 기본방향

- 관광현장 선정–과제 구체화–기술기업 선정–실증(서비스 적용)–성과확산으로 이어지는 전 과정의 기준을 명확화하고, 유관기관 협업 체계를 포함한 실행체계 표준화
- 단발성 사업을 넘어 지속 가능한 AI 기반 지역관광 혁신을 위한 협업 전 과정의 협력 구조와 운영 원칙 제시
- 사업 협력 네트워크간 역할과 책임을 명확히 규정해 협업단계에서의 불확실성과 시행착오 최소화

2. 가이드라인 적용 범위 및 대상

▮ 가이드라인 적용 범위

- 본 가이드라인은 관광현장 선정-과제구체화-기술기업 선정–현장 서비스 적용 및 운영–성과관리까지 전 주기 추진 절차와 기준을 제시
- 관광현장 특성과 현안 유형에 따라 적합한 AI 기술·서비스를 발굴·적용하고 서비스 성과가 지속운영 및 확산으로 연계될 수 있도록 단계별 검토사항 및 협업 기준을 제시

〈표 1-1〉 가이드라인 적용 범위

구분	내용
적용범위	관광현장 선정-과제 구체화-기술기업 선정-실증-성과확산
적용단계	(기획) 현안 발굴·과제 설계 → (추진) 참여기관 및 기업 선정·서비스 개발 → (운영) 현장 서비스 운영·성과관리 → (확산) 권역/타 지역 확산·고도화
적용원칙	관광현장 특성과 현안 유형을 반영한 적용 기준 제시

▮ 가이드라인 적용 대상

- 문체부·KTO-관광현장(지자체 등 운영주체)-기술기업-컨설팅 기관 간 협업 거버넌스 및 역할·책임을 표준화
- 사업 기획, 서비스 개발·운영 단계에서 필요한 데이터·인프라·현장협조·성과 관리 체계를 참여주체별로 구체화
- 검증-성과분석-확산전략-정책연계 까지 일관된 협력체계 적용

〈표 1-2〉 가이드라인 적용 대상

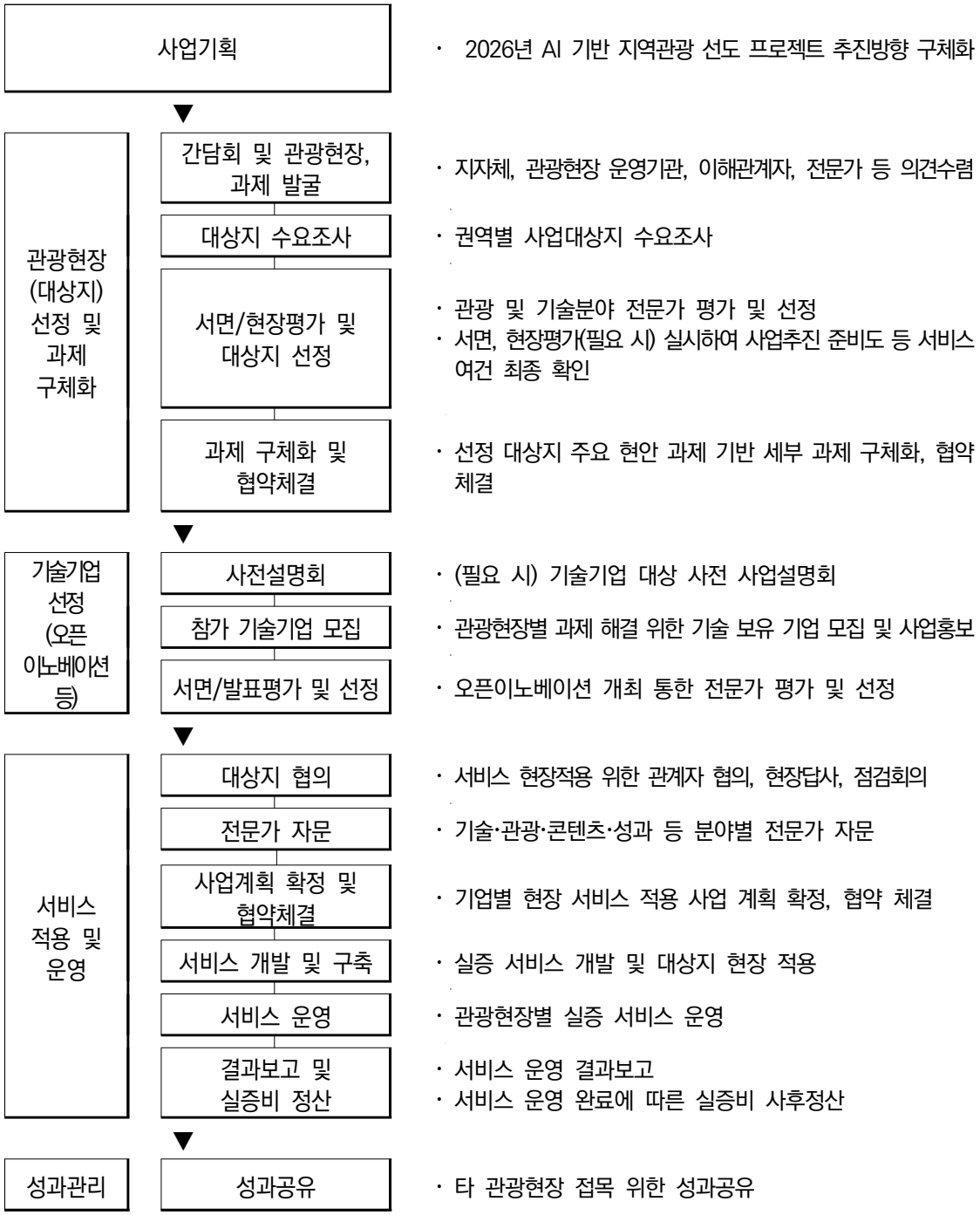
구분	추진기관	역할
공공	문화체육관광부, 한국관광공사	정책 총괄 지원 및 과제발굴 사업관리, 평가 및 환류
관광 현장	지자체, 관광현장 운영 주체, 현장 관계자 등	인프라 정비 및 대상지 제공 현안 공유 및 현장 운영상의 협조
민간	AI 등 혁신기술 보유 기업, 관련 서비스 개발 기업 등	현장 문제해결 위한 서비스 제안 AI 솔루션 개발 및 운영
협력 지원	전문 컨설팅 기관	기획·검증 지원 및 성과 분석 확산 전략 수립 및 정책 연계 지원

Ⅱ. 신규사업 표준 추진체계

1. 사업운영 기본 구조

1. 사업운영 기본 구조

• 사업기획부터 관광현장(대상지) 선정 및 과제 구체화·기술기업 선정(오픈 이노베이션)·서비스 적용 및 운영·성과 관리까지 이어지는 단계별 추진 프로세스



[그림 2-1] 사업 추진절차

Ⅲ. 과제수행 및 성과관리

1. 기업 간 표준 협업체계
2. 서비스 운영
3. 성과관리 방안

1. 기업 간 표준 협업체계

▮ 총괄(PM) 기업의 역할 및 책임

- 과제 수행 전 과정 총괄 및 주관기관(KTO)-관광현장-협업기업 간 소통 창구를 일원화하여 의사결정 조율 및 과제 수행 전 과정의 컨트롤타워 역할 수행
  - 세부 공정표를 기반으로 추진 일정을 상시 점검하며 현장 답사 및 실증 과정에서 발생하는 기술적 병목 현상과 각종 이슈에 대해 즉각적인 대응 체계 주도
- 관광객이 별도 앱 설치 없이 웹 기반의 하나의 인터페이스 내에서 모든 서비스(과제)를 이용할 수 있도록 통합 UI/UX 설계 및 품질 관리
  - 협업기업 간 API 정의서를 조기에 공유하고 수집된 데이터를 통합 대시보드 등 표준 규격으로 가공
  - 서비스 정식 오픈 전까지 개별 서비스 개발 완료를 독려하고 통합 부하 테스트 및 시범 운영을 주관하여 시스템의 안정성과 기술적 완성도 최종 검증

▮ 협업기업 간 커뮤니케이션 체계

- 총괄기업의 프로젝트 관리 하에 각 협업기업은 보유 기술(AI 알고리즘, 인프라 구축 등)을 상호 연계하여 현장 과제 해결에 공동 참여
  - 현장 실무 협의 시 총괄기업을 중심으로 의견을 단일화하여 지자체 및 주관기관과 소통함으로써 현장 혼선 방지 및 의사결정 속도 향상
- 통합 서비스 구현을 위해 각 협업기업은 기술 인터페이스(API) 최적화에 적극 협조하여 개별 기능이 통합 플랫폼 내 중단 없이 연동·구동되도록 지원
  - 기업 간 기술 인터페이스(API) 조기 공유 통한 서비스 완성도 제고
- 프로젝트 관리 도구 활용하여 기획안, 기술 문서 등 실무 자료 실시간 공유 및 공동 작업 수행
  - 공유 캘린더를 활용하여 전체 실증 사업 추진 일정 및 기업별 세부 공정 현황을 상시 동기화
  - Figma 등 UI/UX 협업 플랫폼을 활용하여 기업별 서비스 프로토타입 및 인터페이스 디자인을 실시간으로 공유하고 통합 서비스의 시각적 일관성을 확보

2. 서비스 운영

▮ 서비스 개발 및 협업(기업공통)

- 확정된 수행계획에 따라 AI 솔루션을 현장 환경에 맞게 튜닝하고 관광객의 편의를 극대화하는 UI/UX 설계 및 구현

▮ 최종 협의 및 사전 오픈 테스트(기업공통)

- 서비스 오픈 2주 전을 기준으로 대상지(지자체 및 현장 관리 주체)와 시설물 설치 상태, 전력·통신 인프라 가동 현황, 운영시간, 인력 배치, 안전관리 대책 등을 최종 점검하고 현장 관리자 협의 완료
- 서비스 오픈 1주 전, 실제 관광객 유입 전 주요 서비스 시나리오별 시스템 부하 테스트와 AI 알고리즘 정확도 점검 등 사전 오픈 테스트 실시
- 사전테스트 및 자문 결과를 활용하여 UI/UX 편의성 및 관광객 이용 동선과 기술 구현 간의 정합성 최종 검토
- 서비스 오픈 시 현장 대응이 가능하도록 운영인력 현장 상주 등 즉시 대응 체계를 마련하고, 시스템 이상·장애·민원 발생 시 신속 대응을 위한 비상연락망 사전 구성·공유

▮ 서비스 운영

- 현장 방문객 대상의 실증 서비스를 정식 가동하고 시스템 오류 및 실시간 모니터링 및 즉각 조치
- KPI 달성 여부를 분석하고 현장 피드백을 반영하여 서비스의 실효성 증대
- 관광객의 서비스 이용 활성화 위해 현장 배너, SNS, 빅테크 플랫폼 채널 활용한 다각도 홍보 활동 전개

▮ 성과 측정

- (핵심/자율지표 KPI 측정) 참여기업은 사업계획서에 반영된 핵심·자율지표 KPI를 기준으로 자체 측정체계를 운영하고, 월별 정기 모니터링을 통해 KPI 달성 현황을 점검·관리
  - 주관기관 및 대상지와 KPI 측정 결과를 공유하여 성과관리와 후속 개선에 활용
- (만족도) 실증 서비스 이용객(내외국인) 및 현장 관계자를 대상으로 서비스 만족도, 서비스 필요성, 향후 이용 의향 및 타인 추천 의향 등을 종합적으로 설문
  - 설문조사 결과 분석 데이터를 서비스 완성도, 확산 가능성 등 서비스 운영의 정성적 성과를 뒷받침하는 객관적 증빙으로 활용

3. 성과관리 방안

▮ 만족도 조사

- (조사목적) 실증사업 성과분석 위한 내외국인 이용자 및 관계자 만족도, 향후의향 조사 등 실시
- (조사대상) 현장 서비스 사용 관광객(내·외국인) 및 관계자(지자체 담당자, 현장 관리운영주체, 현장스태프 등)
- (조사방식) 별도 설문지 작성 및 모바일 설문폼·지류를 통해 조사 실시
- (조사내용) 서비스 전반적 만족도·세부 과제(서비스)별 만족도, 필요성, 향후이용의향 등

▮ 성과점검회의

- 협약 시 설정한 핵심 성과지표(KPI) 및 자율 성과지표에 대한 목표 대비 달성률 점검
- 점검 회의를 통해 도출된 현장 피드백 및 기술적 병목 현상을 반영하여 실증 종료 전 서비스 고도화 및 보완책 마련

▮ 성과공유회

- 대상지(지자체, 관리운영주체 등 유관기관), 빅참여기업 등 협력 주체 및 유관기관·기업이 참여하여 실증 사업의 성공 사례 및 현장 도입 효과 공유
- 기술기업의 실증 결과 및 관광지의 현안 해결사례를 직접 발표함으로써, 유사 관광현장 관계자 대상 기술 도입의 필요성 및 실제 효용성에 대한 공감대 형성
- 실증 성공 모델의 타 관광지 확산 방안 모색 및 기업-지자체 간 후속 협업 기회 창출을 위한 네트워킹 장 마련

스마트관광 신규사업
가이드라인 수립 및 확산 사업 운영
〈스마트관광 신규사업 가이드라인〉 보고서

발 행 일	2025년 12월
발 행 처	한국관광공사
주 소	강원특별자치도 원주시 세계로 10
담 당 부 서	트래블 X-Lab팀
수 행 기 관	(사)한국관광개발연구원

〈비매품〉