

# 유비쿼터스 관광 / 컨벤션

동명대학교 관광경영학과 박현지



# 목 차

## I. 관광추세

1. 관광객

2. 관광산업

3. 유비쿼터스

## II. 관광객의 모바일 SVC 선택 영향요인

1. 모바일의 정의

2. 실증분석

3. 인구통계학적 특성

4. 연구모형

5. 결론

## III. U-관광/컨벤션을 위한 USER SCENARIOS

1.  
공항  
도착

2.  
셔틀  
버스

3.  
호텔  
도착

4.  
학회  
참석

5.  
관광  
하기

6.  
쇼핑  
하기

7.  
체크  
아웃

8.  
출국

# I. 관광추세

## 1. 관광객

개별관광 선호 → 개별화된 서비스  
고가품과 저가품을 모두 선호 → 시장의 양극화  
IT 지식 축적  
안전에 대한 관심 고조 : U-서비스

## 2. 관광산업

항공업의 입지 급부상  
여행업의 지각변동 : Mass vs Niche  
숙박업 : 정체상태

## 컨벤션

•관광객 및 관광산업  
추세에 부합되는 분야

# I. 관광 추세

## 3. 유비쿼터스

관광객 행동 추세와 부합: 개별관광 및 서비스

컨벤션 분야의 특성과 부합: 신속 & Ubiquitous

대한민국 이미지: IT 산업의 최대강국

부산의 이미지: IT산업을 이용한 아시아 물류 중심

IT 산업 : 기기발전 및 판로 확대

\* 유비쿼터스 관광 시장

여행사, Destination management organizations,

Principles, Culture heritage organizations,

Mobile network operators, Content providers,

Advertising agencies

# I. 관광 추세

\$1 000s

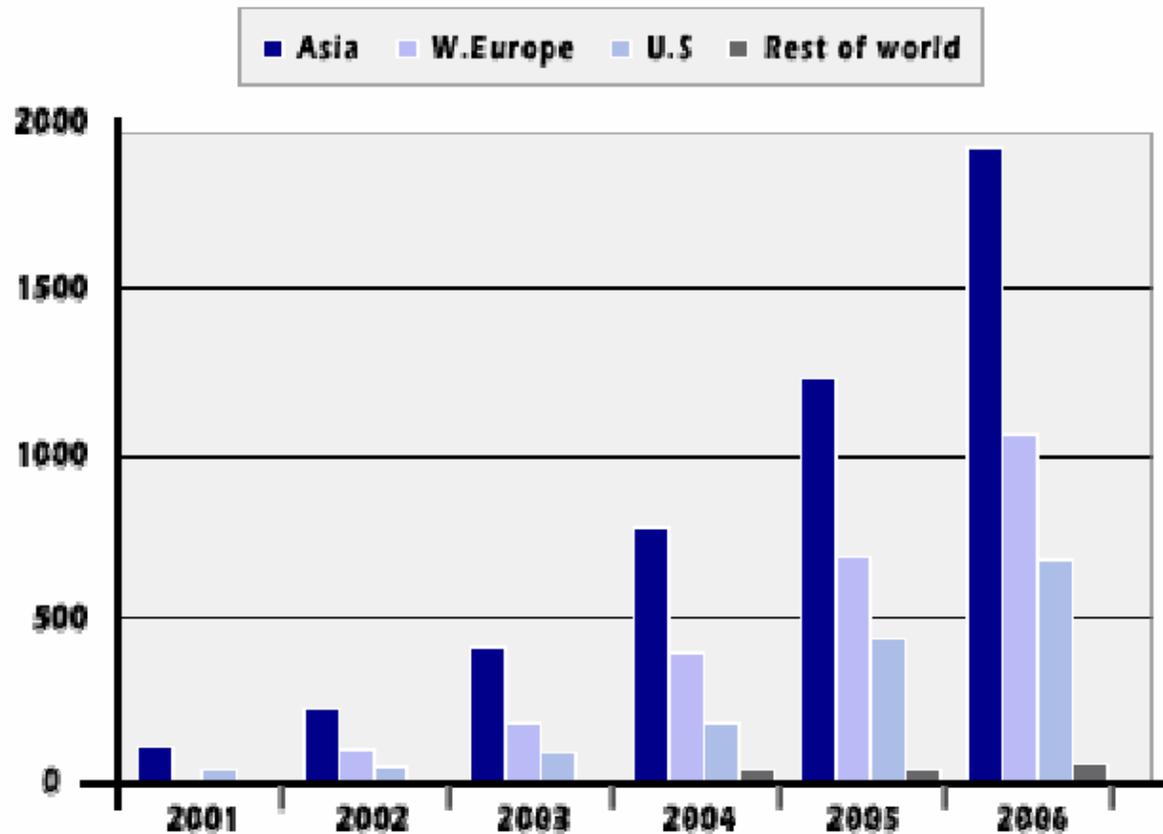


Figure 6. Growth of LBS Revenues by region (US \$ 000) (BWCS, 2002).

# II. 관광객의 모바일 SVC 선택 영향요인

## 1. 모바일의 정의

이동통신 단말기를 통해 언제, 어디서나 자유롭게 인터넷상에 존재하는 각종 데이터와 정보를 송수신하는 서비스를 의미한다.

[강대원,2000; 최상채, 2000]

## 2. 실증분석

조사대상 : '2005 부산모터살롱 (BEXCO)

조사시기 : 4월 1~5일, P.M. 1:00~5:00

설문지 : 총 268부의 설문지 회수, 유효율 100%

통계기법 : SPSS 10.0

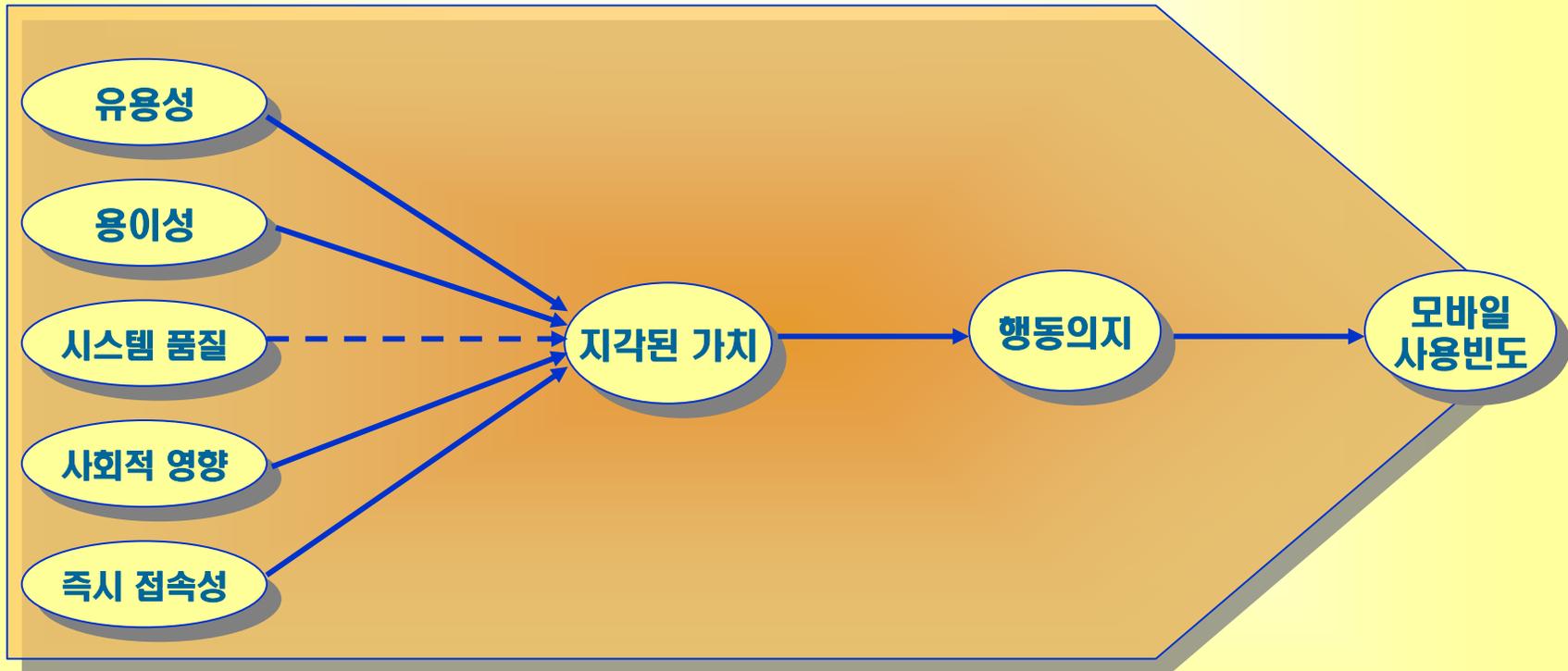
# II. 관광객의 모바일 SVC 선택 영향요인

## 2. 인구통계학적 특성

인구통계적특성		빈도수	구성비 (%)	인구통계적특성		빈도수	구성비(%)
위치 기반 사용 기간	사용안함	195	67.7	정보 중요도	관광지정보	62	21.5
	1-3월	41	14.2		교통정보	89	30.9
	4-6월	10	3.5		숙박지정보	27	9.4
	7-9월	11	3.8		음식.유흥정보	33	11.5
	10-12월	5	1.7		이벤트.컨벤션정보	77	26.7
	1년-1년3월	5	1.7	일평균 모바일 사용 시간	10분미만	153	68.3
	1년4월-1년6월	1	.3		10-20분미만	37	16.5
	1년7월-1년9월	0	0		20-30분미만	12	5.4
	1년10월-2년	4	1.4		30-1시간	13	5.8
	2년이상	16	5.6		1시간이상	9	4.0
가장 많이 사용 하는 모바일 서비스	문자메세지	121	54.0	핸드폰 사용 기간	1년미만	31	10.8
	벨소리다운	58	25.9		1-2년	47	16.3
	캐릭터다운	6	2.7		2-3년	47	16.3
	정보서비	15	6.7		3-4년	31	10.8
	게임	16	7.1		4-5년	33	11.5
	예매	0	0		5년이상	99	34.4
	길안내서비스	2	.9	모바일 사용 기기	휴대전화	200	89.7
	온라인뱅킹	6	2.7		PDA	19	8.5
	쇼핑	0	0		기타	4	1.7

## II. 관광객의 모바일 SVC 선택 영향요인

### 3. 연구모형



## II. 관광객의 모바일 SVC 선택 영향요인

### 4. 결론

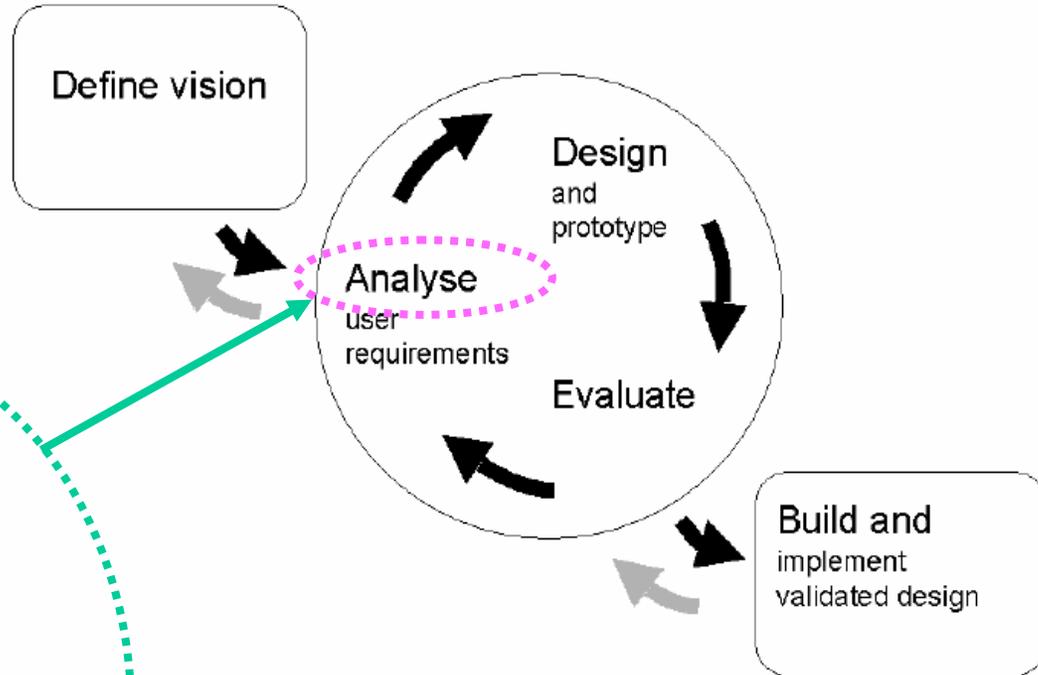
•관광정보를 위한 모바일 인터넷의 유용성, 용이성, 사회적 영향, 즉시 접속성 등은 실제 서비스의 사용이나 상품구매에 영향을 준다.

•특히 사회적 영향이 사용이나 상품구매에 강한 영향을 준다.  
→기기를 보다 팬시하게...

•관광정보를 위한 모바일 인터넷의 시스템 품질은 모바일 인터넷 이용에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

→ 현재 모바일 인터넷을 위한 모바일 기기는 대동소이하기 때문에, 관광정보를 위한 모바일 인터넷을 사용에 있어서 시스템 품질에 따른 차이는 미약하기 때문인 것으로 사료된다.

# USER SCENARIOS 란?

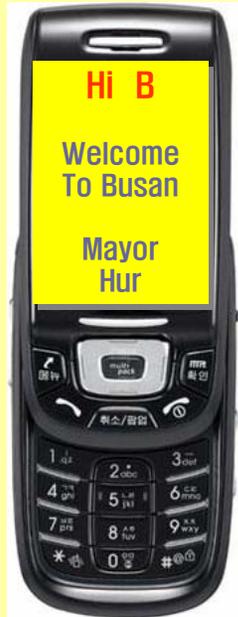


## User scenarios

- Description
- Usage area
- End user goals
- User groups
- Usage environments
- Dataset requirements
- Technical requirements

# III. U-관광/컨벤션을 위한 USER SCENARIOS

## -미국대학교수 B의 학회참가



### 1. 공항에 도착하여

김해공항에 도착하여 유비쿼터스 단말기를 임대한다.

임대한 단말기를 초기화하며, 자신의 RFID를 단말기에 장착한다. 초기화면에 뜨는 부산시의 개략적 정보를 본 후 곧 에어라인 사이트에 접속하여 돌아가는 비행기편을 confirm한다.

RFID가 장착된 여행가방이 세관검색대위에서 이미 검색된 후 대기하고 있다.

단말기를 이용하여 투숙할 A호텔(해운대소재) 체크인을 한다. 그는 frequent customer로서 A호텔의 고객 정보시스템에 정보가 저장되어 있으며, 선호하는 객실을 미국에서 이미 배정을 받았다.



# III. U-관광/컨벤션을 위한 USER SCENARIOS



## 2. 셔틀버스안에서

단말기로부터 교통정보를 검색하여 호텔로 가는 교통수단으로서 셔틀버스를 결정한다.

단말기로써 셔틀버스 요금을 지불한다.

셔틀버스안에서 GPS를 통해서 김해공항에서 해운대까지의 route를 찾아본 후 소요되는 시간과 거리를 가능해본다.

버스안에도 목적지까지의 소요시간이 실시간 제공된다.



# III. U-관광/컨벤션을 위한 USER SCENARIOS



## 3. 호텔에 도착하여

호텔에 도착하여 객실 card key를 받는다.

호텔고객정보를 유비쿼터스 단말기에 입력을 시킨다(혹은 my pc와 연결시켜서 본인의 정보를 유비쿼터스 단말기에 입력시킨다. 이때 정보보안에 대한 배려가 요구된다). 유비쿼터스 단말기에 호텔이용권한을 부여해준다(객실 및 조찬).



객실에 도착하는 과정에서 호텔내의 안전에 관한 정보가 단말기에 뜬다(비상번호, 비상구 등). 객실내에는 내일 학회개최 장소인 벅스코에 가는 방법, 그리고 헬스 및 건강에 관심이 많은 교수 B에게 피트니스센터 및 부산의 해산물에 대한 구체적인 안내문을 제공함으로써 개별화된(customized) 서비스를 제공한다.

# III. U-관광/컨벤션을 위한 USER SCENARIOS



## 3. 호텔에 도착하여

오후 호텔 식음료업장을 지나갈 때 입력된 고객정보에 의거하여 유비쿼터스 단말기에 각 업장마다 추천메뉴가 제공된다(이탈리안 레스토랑을 지나갈 때 평소 달콤한 음식을 좋아하는 B 에게 오늘의 특선 음식 및 취향에 맞는 커피가 추천되어 단말기에 뜬다).

B는 사전 지식을 가지고 이탈리안 레스토랑에서 음식을 시킴으로써 취향에 맞는 음식을 시킬 수 있다. 호텔종사원은 고객정보에 의거하여 고객의 취향을 파악함으로써 보다 정확하고 개별화된 서비스를 제공할 수 있으며, 언어소통도 좀더 원활히 이루어질 수 있다.

객실에서 유비쿼터스 단말기를 통해 미국에 있는 자신의 컴퓨터에 접속(PC Anywhere를 이용한 my PC개념)하여 학회발표할 논문자료를 다운받는다. 호텔에 구축된 네트워크 프린터를 이용하여 논문을 출력하고 이를 룸서비스 받는다.

# III. U-관광/컨벤션을 위한 USER SCENARIOS



## 4. 학회 참석하여

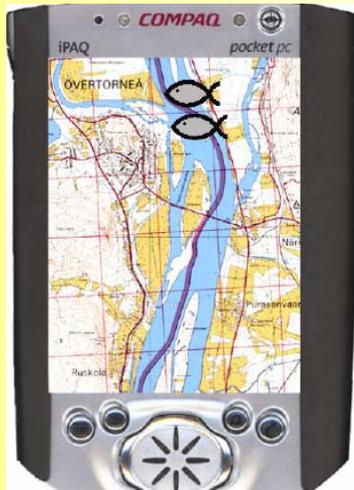
백스코에 도착하자 백스코 홈페이지가 단말기에서 제공된다(부산시의 컨벤션산업 현황 및 홍보도 포함). 행사장의 안전사항에 대한 정보는 반드시 제공된다(비상번호, 비상구 등).

학회참석신청서에 작성된 정보에 의거하여 학회에서 제공하는 서비스 사용권한을 단말기에 내려받는다(정찬 및 만찬쿠폰). 오프닝 세레모니에서도 식음료 사용권한이 부여된 단말기를 사용한다. 한글로 연설되는 환영사는 단말기를 통해 영어로 문자 혹은 보이스 서비스된다. 학회기간동안 단말기의 통역번역기능을 활용함으로써 참석자간의 원활한 의사소통이 가능하게 된다.

발표시에는 my pc로부터 ppt 파일을 불러서 발표하거나 혹은 sd 카드에 ppt 파일을 저장했다면 유비쿼터스 단말기를 이용하여 발표를 한다. 발표후 각 세션에 대한 정보가 유비쿼터스 단말기에 제공됨으로써 특히 관광정보에 관심이 많은 B는 관련된 논문발표장을 정확하게 찾아갈 수 있다. 모든 논문 및 촬영한 사진 등은 유비쿼터스 단말기를 통해서 미국에 있는 자신의 컴퓨터에 저장한다. 차기 학회에 대한 정보가 단말기에 제공된다.



# III. U-관광/컨벤션을 위한 USER SCENARIOS



## 5. 관광하기

부산관광에 대한 정보는 투숙한 A호텔, 부산시 관광정보, 부산시 관광정보에서 제공하는 여행사 등등 여러 가지의 채널에서 제공받을 수 있다.

사이클링에 대한 상품을 판매하는 자갈치여행사의 웹사이트에 접속하여 본인의 정보를 제공한다. 여행사는 B가 체류하는 기간 동안의 날씨정보와 GPS를 이용한 사이클링 루트를 제공한다. 자갈치여행사에서 제공하는 정보에 의거하여 사이클 임대 후 GPS를 통하여 해운대를 출발하여 송정으로 해안을 따라 사이클링을 한다.

실시간 도로 교통정보 및 안전상황이 LBS로서 단말기에 제공된다. 또한 지나가는 해안 및 산에 대한 정보도 실시간 제공된다(생선, 해조류 등에 관한 사항). 중간에 사이클이 고장나서 유비쿼터스 단말기를 통하여 AS센터를 찾아서 해결한다. 수리비는 유비쿼터스 단말기로 결제한다. 호텔로 오는 길에 미술관을 관람한다. 작품 가까이 가면 각 미술품에 대한 정보가 유비쿼터스 단말기에 제공된다. 한국의 소리(창) 음악회 티켓을 유비쿼터스 단말기로 구매한다. 좌석까지 지정한다. 음악회 가기 전 음악회에 대한 내용 및 가수에 대한 정보를 단말기로 제공받는다.

# III. U-관광/컨벤션을 위한 USER SCENARIOS



## 6. 쇼핑하기

백스코 근처에 쇼핑센터가 있어서 학회 참석후 쇼핑을 한 후 구매상품을 들고 셔틀버스를 이용하여 호텔에 도착한다. 학회가 진행되는 매일 매일 쇼핑을 할 수 있으므로 달리 쇼핑을 하기 위한 교통비나 시간을 할애할 필요가 없었다. 라스베이거스에서도 없는 일이다.

쇼핑센터에 들어서면 유비쿼터스 단말기를 통해서 상품정보 및 안전정보(비상번호, 비상구 등)가 제공된다. 의류매장을 지날 때면 B의 취향에 맞는 옷들이 단말기에 추천되어 뜬다. 계산대를 지나가자 RFID가 장착된 각 상품의 가격들이 정산되어 유비쿼터스 단말기에서 자동결제된다. 사후면세품에 대한 결제사항도 자동해결된다(출국시점에서).

전자상가에서는 한국의 첨단기기에 대한 정보 및 시연도 유비쿼터스 단말기를 통해서 가능하게 된다. 새로운 영문용 소프트웨어 구매시 그 자리에서 유비쿼터스 단말기를 통하여 미국에 있는 자신의 컴퓨터(my PC)에 소프트웨어를 설치한다.

# III. U-관광/컨벤션을 위한 USER SCENARIOS



## 7. 호텔을 떠나면서

체크아웃은 객실에서 유비쿼터스 단말기로 해결한다. 그동안 호텔에서 사용한 내역을 다시 한번 확인하는 것으로 체크아웃이 끝난다. 항공기 이착륙상황과 날씨정보가 실시간으로 단말기에 제공된다. RFID가 설치된 여행가방 및 쇼핑물건은 셔틀버스에 옮겨진다.



유비쿼터스 단말기로 체크아웃을 한 시점이 프론트데스크 직원에 알려지면, 직원은 B에게 개별화된(customized) 인사를 보냄으로써 B의 기억에 오래 동안 남을 수 있는 따뜻한 환송을 할 수 있게 된다.

## 8. 출국을 위한 공항에서

공항에 도착하면 짐은 공항검색대를 통과하고, B는 출국심사대를 통과함으로써 모든 수속이 완료된다. 이때 면세품에 대한 면세가 허가되어 돌려받을 수 있는 세금만큼이 신용카드에 입력된다. 지금까지의 모든 상품구매에 대한 결제내역은 실시간으로 단말기에 정보제공된다.



B는 사용한 유비쿼터스 단말기를 직접 초기화한 후 단말기를 돌려준다.



**THANK YOU**