
여객선 이용 경험을 활용한 연안여객선 항로단절 방지
핫플 뱃길

2024. 10.



해양수산부

□ 추진배경

- 국가보조항로 운항 결손액 증가에 따른 여객선 항로 단절 위기
 - 국내 연안여객선 중 국가 보조항로 전환 요구 선박회사 증가추세
 - ※ 연간 200억원 이상의 국가재정 지출에도 불구하고 항로 단절 위험 증가
- 정책수요자 관점 서비스 개선을 통한 여객선 이용, 도서 방문객 활성화 방안 마련 필요

□ 추진내용

- 연안여객선 이용객 서비스 만족도 조사를 통한 개선방안 도출
 - 여객선터미널 접근성 강화를 위한 SOCAR ZONE 구축, 여객선 터미널 내 체계적인 정보전달을 위한 게시물 정비, 승무원 유니폼 및 서비스품질 개선
- 섬 방문객, 잠재 고객을 위한 역사, 문화자원 콘텐츠 구축
 - 고객 맞춤 마케팅 전략 개선(청년, 가족 단위 방문객 홍보콘텐츠)

□ 추진성과 및 기대효과

- 관계기관 협업을 통한 서비스 고도화 필요성 인식 전환
- 공공서비스디자인단 활동 시기 여객선 이용객 20% 증가(4월)

< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 여객선 이용객 감소 • 국가 보조항로 결손액 증가 • 여객선, 도서지역의 낮은 품질 서비스 • 섬에 대한 국민 인지도 낮음 • 적자운영 등으로 항로 단절 위험 노출 	<ul style="list-style-type: none"> • 전년도 대비 20.1% 상승(프로그램 적용) • 국가보조항로의 일반 항로 전환 확대 • 서비스 개선으로 체류, 재방문 기회 확대 • 섬 상징성 강화를 통한 영토권, 관심 증대 • 안정적인 여객선 항로 운영

□ 향후 계획

- 2025 핫플랫폼 참여 항로 10곳 지정 및 솔루션 적용
 - 현재, 경남 통영 등 지자체와 핫플랫폼 참여 논의

I 여객선 이용 경험을 활용한 연안여객선 항로단절 방지(해수부)

과제유형	실행·협업과제	과제분야	생활/안전 및 문화/관광
주관기관	해양수산부 연안해운과(정부)	주관기관 과제담당자	한정수 사무관 연락처 : 044-200-5731 이메일 : water04@korea.kr
협업기관	해양경찰청 군산해양경찰서 기획운영과(정부)	협업기관 과제담당자	최민석 경위 연락처 : 063-539-2316 이메일 : craymond2169@korea.kr
	군산시 수산식품정책과(지자체)		고장석 계장 연락처 : 063-454-2891 이메일 : gjssjy@korea.kr
	한국해양교통안전공단 운항정책실 (공공기관)		장용상 과장 연락처 : 044-330-2387 이메일 : yongsang88@komsa.or.kr
	한국어촌어항공단 서남해지사 (공공기관)		이서구 지사장 연락처 : 070-7703-7002 이메일 : lsg@fipa.or.kr
	한국해운조합 여객·터미널팀 (민간 유관기관)		강수양 대리 연락처 : 02-6096-2043 이메일 : sykang@theksa.or.kr

1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 섬 주민 감소 및 고유가로 단절 위기에 처한 연안여객선 항로를 이용자 경험을 활용하여 다양하게 이용하고 새로운 수요를 창출하여 지속
- ◆ (수요자) 연안여객선 이용객(섬 주민, 섬 여행객, 잠재 고객 등)
- ◆ (추진기간) '24. 4. ~ '24. 10.(사전준비 및 성과확산 포함 시 '24. 2. ~ '25. 1.)
- ◆ (소요예산) ('24) 46백만원(국비 26백만원, 지방비 20백만원)
- ◆ (추진내용) (現 공급자 중심) 항로단절 방지 국가지원* → (改 수요자 중심) 이용자 경험을 활용한 여객선 이용 다변화와 새로운 수요 및 수익 창출
 - * 年 약 200억원의 국비로 결손금을 지원하고 있으나 한정된 국가재정 상황에서 한계
 - (핫플벡길) 이용자 경험을 기반으로 개선사항을 도출하고 여객선과 항로가 교통수단의 역할을 넘어 여행객이 즐길 수 있는 공간으로 탈바꿈하여 새로운 수요 창출
 - 섬 방문 시 가장 먼저 접하게 되는 여객선(평균 이용시간 편도기준 약 2시간)을 여행객들이 타는 순간부터 여행의 실레입과 즐거움을 느낄 수 있는 공간으로 조성
 - (지역상생) 섬 주민 의견 조사를 통해 핫플벡길 프로그램에 따른 여객 증가로 인한 섬 주민 불편 최소화 방안을 마련하고 여객선을 활용한 섬 주민 필요 서비스 발굴

2 추진배경

※ 추진목표

- 이용자 경험 활용한 서비스 개선으로 군산-어청도 항로 여행객 20% 향상
- 여객선을 활용한 다양한 서비스 제공을 통한 이용객 만족 제고

□ 추진배경

◇ (패러다임의 전환) 연안대중 교통은 필수 공공서비스이나 서비스 질 향상과 지속가능성 제고를 위해 이용자 관점으로 변화 필요

- (現 공급자 중심 서비스) 섬 주민 감소, 고유가 등으로 경영상황은 날로 악화되고 있으며, 국가지원으로 항로단절 문제 해결해왔으나 한계 봉착

* 연간 200억원 이상의 국가재정 지출에도 불구하고 낮은 서비스 제공

→ (改 수요자 중심 서비스) 이용자 경험을 활용하여 여객선을 다양하게 활용하여 새로운 수요 창출하는 등 돌파구 마련

* 섬 여행자들에게는 여객선을 타는 순간부터 여행의 즐거움을 선사할 수 있는 공간이 되도록 하며, 섬 주민들에게는 필요 서비스 제공 역할 수행

- “도서지역 주민의 손과 발” 연안여객선은 육지와 섬을 연결하는 유일한 대중교통이나 섬 인구 감소, 연륙 증가 등으로 운영에 어려움을 겪고 있어 돌파구 마련 필요

* 영세선사(자본금 10억원↓) : 20개(37.0%) / 선박별 운항 수지(억원) : ('21) △2.5, ('22) △1.9

- 다양한 대체 교통수단이 존재하는 육지와 달리 섬의 교통수단은 여객선이 유일하며, 여객선은 섬 주민, 여행객, 생필품 운송역할 담당

* 항로 수 : 102개 / 선사 수 : 54개 / 선박 수 : 155척 / 이용객(만명) : ('22) 1,399, ('23) 1,327

** 섬 방문 시 여객선 및 항로 평균 이용 시간은 약 2시간(편도)

- 최근 수요 감소, 고유가 등에 따른 경영악화를 이유로 여수-제주, 여수-거문도, 통영 저구-소매물도 등 항로 운항 중단 위기 발생

* 이외에 인천-백령 카페리 항로는 '23년 단절되었고 주민 요구에 따라 용진군에서 항로재개를 위해 모집하고 있으나 지원 선사가 없는 상황(현재 9차까지 공모 진행 중)

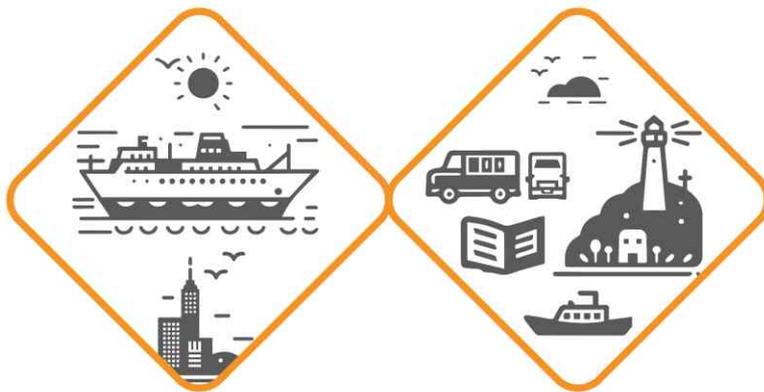
- “주민 이동 불편 최소화를 위한 노력” 선박 운영의 채산성이 낮아 민간선사가 운영을 기피하는 29개 항로를 국가보조항로로 지정해 운항결손액으로 지난 5년 사이 678억 52백만원 지원¹⁾

국가보조항로는 舊 '낙도보조항로'로, 채산성이 낮아 민간선사가 운영을 기피하여 단절 가능성이 높은 항로에 국고여객선 투입 및 운항결손액(연간 약 200억원) 지원

1) <https://www.fnnews.com/news/202309261031328743>

- “여객선 운항을 줄여야 손해를 덜 보는 현실” 섬 인구 감소, 경제성이 떨어지는 운항으로 국가보조항로 지정을 원하는 항로는 해마다 증가하고 있으나, 운항결손액 또한 매년 최고 금액을 경신하고 있어 국가 차원의 지원 확대와 선사의 자발적 서비스 개선에는 한계 존재
- 여객선 이용을 경험한 고객(섬 주민, 여행객 등)과 서비스공급자(여객선 운항 선사, 공공기관 등), 공무원(해양수산부, 지자체) 등 이해관계자 및 전문가(해양, 서비스디자인)가 함께 활동하여 수요자 중심의 서비스 제공과 불필요한 지출 최소화 및 운항 수입 극대화 방안 모색 필요

□ 추진경과



- 서비스디자인 프로세스
단계별 진행
- 이해하기
 - 발견하기
 - 정의하기
 - 발전하기
 - 전달하기

'23	<p>‘핫플벳길’ 프로젝트 추진을 위한 정책 수립(’23. 6. ~ 12.)</p> <p>‘핫플벳길’ 프로젝트 TF 구성 및 관계 기관 회의(’24. 2.)</p> <p>공공서비스디자인 실행을 위한 사전 현장조사(’24. 2. ~ 3.)</p> <p>유관기관 방문 여객선 활성화 방안 논의(’24. 4. 26.)</p> <p>섬 여행 프로그램 ‘어청도 낭만벳길’(’24. 4. 27 ~ 28) 및 선상 북콘서트</p> <p>‘어청도 등대, 책으로 빛나다’(’24. 5. 11) 등 군산시 행사 개최</p> <p>‘핫플벳길’ 공공서비스디자인단 운영계획 수립(’24. 5. 14.)</p> <p>‘핫플벳길’ 공공서비스디자인단 위촉식 및 간담회 개최(’24. 5. 24.)</p>
'24	<p>서비스 공급자(한국해운조합) 관계자 인터뷰(’24. 05. 30.)</p> <p>‘우리동네 핫플벳길 자랑하기 이벤트’(’24.6.14~7.31, 해수부 디지털소통팀)</p> <p>대전 여객선터미널 이용객 조사(’24. 06. 06)</p> <p>인천 여객선터미널 운영 현황조사(’24, 06. 16)</p> <p>해외사례 조사(’24, 06. 16, 일본 나고야 여객선터미널)</p> <p>부산 국제여객선터미널 현황조사(’24. 06. 27)</p> <p>아이디어 워크숍(’24. 8. 26., 해운조합)</p> <p>프로토타입 구상 및 전략회의(’24. 10. 11, 화상회의)</p>
현재	프로토타입 전달 및 서비스 수정(’24.10.12~10.30, 군산 어청도)
'25	핫플벳길 10길 선정, 지자체 확산

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	분야 전문가	박재민 교수(한양대)	• 공공서비스디자인 적용 아이디어 실행
		김소현 교수(한서대)	• 정책 아이디어 및 솔루션 발굴
		서지선 매니저(L&C)	• 회의 기록, 리서치 및 자료구성
	정책수요자	최예운 연구원(한양여대) 백진교 연구원(한양여대)	• 여객선 이용 경험 제공 • 여객선 개선 아이디어 발굴 • 여객선 서비스 개선 프로그램 참여
정책공급자	장용상 과장(KOMSA) 강수양 대리(해운조합) 이서구 서남해지사장 (한국어촌어항공단) 김용곤 갑판장(선사)	• 여객선 안전관리 • 여객선 업무 경험 제공 • 여객선 이용 관계 기관 협조 및 정보제공 • 어청도 콘텐츠 개발 • 여객선 운항 서비스 제공	
서비스 디자이너	강동선 교수(한양여대)	• 서비스디자인 방법을 통한 과제수행 총괄 기획	
공무원	국민디자인단 담당	한정수 사무관 (해수부 연안해운과)	• 과제 추진상황 및 사후관리 총괄
	사업 담당	윤석환 주무관 (해수부 연안해운과)	• 국가보조항로 사업 운영
	사업 담당 (협업 기관)	최민석 경위 (군산해경서 기획운영과)	• 여객선, 섬 주민, 관광객 등 안전관리
	사업 담당 (협업 기관)	고장석 계장 (군산시 수산식품정책과)	• 어청도 관광프로그램 운영

나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	① 단원 모집 및 킥오프 미팅 ② 과제 이해와 접근방식, 방향성 협의	• 국민정책디자인단 구성
발견하기	① 공급자 위주 프로그램(어청도 낭만여행, 어청카훼리호 북콘서트) 참여 및 관찰 ② 문제의 발견(현장 인터뷰 및 설문조사)	• 여객선 서비스 한계점(페인포인트) 및 섬의 매력 발굴
정의하기	① 페르소나 ② 고객여정지도	• 문제정의 및 해결 우선순위 선정
발전하기	① 아이디어 구체화 및 개선방안 도출 ② 아이디어를 바탕으로 추진계획 수립	• 문제해결을 위한 아이디어 도출
전달하기	① 프로토타입(현장 적용) ② 수요자 의견, 관찰 결과 반영 프로그램 수정 ③ 수행과제 결과 도출 및 확대가능성 논의	• 프로토타입, 솔루션 전달, 환류를 통한 확산(정책화)

○ 이해·발견하기 주요 이슈

여객선터미널, 여객선 공간 분석



국가보조항 여객선 일반 현황
- 노후화된 여객선
- 터미널, 여객선 관계자 복잡



여객선 터미널
- 안전 관련 콘텐츠 체험 공간 운영
- 시인성 부족한 각종 정보 게시



첨단기술 활용, 안내 서비스 운영
- 최신 기술을 적용한 터미널 안내 서비스 (부산국제여객선터미널)

섬 관광 홍보마케팅 사례



섬 여행, 여객선 이용의 부정적 인식
- 포털사이트, 선박사고, 침몰 등 부정적인 연관 검색어



홍보 마케팅 전환 필요
- 현재 이용고객 및 잠재 이용객 맞춤형 전략 필요



여객선터미널
- 전시행정, 이용객 니즈, 실효성 있는 공간변화 요구

서비스공급자 관점(선사, KOMSA, 한국해운조합)



여객선 운항, 관련 기관
- 서비스 증진, 이용객 감소 문제에 미온적인 태도



보조항로 운항 선박회사
- 결손액 감소를 위한 노력 부족
- 문제해결이 아닌 방어적인 태도



해외사례(일본 나고야)
- 원칙, 기본에 충실한 직원교육, 서비스 가이드라인 준수

서비스 이용자 관점(주민, 섬 관광객)



섬 주민
- 여객선 결항에 따른 강한 민원
- 국고 보조 혜택이 아닌 권리 인식
- 섬 거주, 익숙한 관행



섬 관광객
- 출항, 결항 등 정보 접근성 부족
- 여객선 이용에 대한 분별력 낮음 (좋지 않은 기억 고착화 우려)



특수목적 섬 방문객(탐조객 사례)
- 특수목적(탐조) 외 무관심
- 커뮤니티 소통을 통한 방문지역 선정, 재 방문률 높음

□ 협업과제 이해하기

○ ‘햇플랫길’ 프로젝트 추진을 위한 정책 수립(‘23. 6. ~ 12.)

- 「연안교통 혁신대책」 수립(‘23.6) 및 발표(‘23.8, 국정현안 관계 장관회의), 「여객선 및 항로 이용 다변화를 통한 민생경제 활성화 방안」(‘23.12) 수립

○ ‘햇플랫길’ 프로젝트 TF 구성 및 관계 기관 회의(‘24. 2.)

* (참석) 해수부(본부 및 군산청), 군산시(수산식품정책과), 해운조합, KOMSA, KMI, 한국어촌어항공단 서남해지사 등 / (장소) 정부세종청사 해양수산부 소회의실3

- 대상 여객선(어청카훼리) 및 항로(군산-어청도) 선정, 여객선·항로 및 도서 현황 공유, 여객선 운항결손액(연 5.4억원) 및 개선방안 논의



<어청카훼리>

<선박 구조>

선명	선종	총톤수	속력	정원	차량	건조일	취항일
어청카훼리	차도선	289톤	19knots	194명	4대	'21.10.11	'21.11.18.

항로명	운항 일정(출발시간)	편도거리	편도시간
군산-어청도	월~목 1회(군산→어청도 09:00 / 어청도→군산 13:00) 금~일 2회(군산→어청도 08:30, 13:30 / 어청도→군산 11:00, 15:30)	56km	2시간

도서명	인구	면적	주요 관광지
어청도 (전북 군산시)	334명 (194가구)	2.13km ² (여의도 면적(2.9km ²)과 유사)	어청도 등대, 치동묘, 봉수대, 사랑나무, 트래킹 코스, 한반도 지형, 선캄브리아기 편암



- 공공서비스디자인 실행을 위한 사전 현장 조사('24. 2.~3.)
 - 여객선 이용을 위한 현장·모바일 발권 및 출항 정보 서비스
 - 여객선터미널 내 여행, 안전 관련 시설, 콘텐츠 현황
 - 군산-어청도(어청카훼리, 편도 2시간) 여객선 이용 및 서비스
 - 서비스 경험(정보전달 체계, 터미널·선원 업무 매뉴얼 등)



- 유관기관 방문 여객선 활성화 방안 논의('24. 4. 26.)



- 여객선 이용 편의성 개선 요구

- 여객선 출항 여부를 쉽게 파악할 수 있는 정보 확대(섬 이해관계자 및 기존 여객선 이용객에 집중된 여객선 출항 정보, 일반 국민도 쉽게 접할 수 있는 정보전달 체계 마련 필요)
- 군산 여객선 출항 시간 연계하는 군산시 대중교통 및 철도, 고속버스 시간표의 탄력적 운용방안 논의
- 여객선터미널 대면 서비스 개선(시각적, 非시각적 요소)

- 섬 지역 관광객 유치에 위한 아이디어

- 여객선 관광객 유치를 위한 여객선 북콘서트 「어청도 등대, 책으로 빛나다」 운영(군산시립도서관)
- 어청도 탐조가를 위한 편의성 제공, 브랜드화, 지역의 전문가와 연계한 지역 명소화 논의(228종 조류 서식, 세계적 희귀 조류 서식으로 유명)
- 아펜젤러 순직 관련 내용 소개 및 순례 프로그램(매년 6월) 발굴
- 군산지역의 유일한 유인 등대인 어청도 등대를 활용한 역사·문화행사 연계 및 인생샷 포토존 소개
- (군산청, 군산시, 어청도) 숙박업소 등과 협의하여 방문하는 관광객을 대상으로 금전적 혜택 제공(평일 숙박 탑승객 요금 할인)

- 서비스공급자 한계점

- 해상 기후 변화에 따른 여객선 출항 계획 변동(10~4월 중)
 - ⇒ 승선 대기 여객선 이용객 민원 발생 우려(폭언, 물리적 폭행 등)
- 수익이 발생하지 않는 국가보조항로에 대해 혁신적인 서비스 개선, 여객선 이용객 모집에 대한 미온적 태도

- 본 과제의 핵심적인 정책수요자는 누구인가?

⇒ 여객선 이용객

⇒ 관계 기관(해양수산부, 선사, 지자체 등)

○ '핫플벳길' 공공서비스디자인단 위촉식 및 간담회 개최('24. 5. 24.)

- (위촉식) 해양수산부 해운물류국장, 연안해운과장, 핫플벳길 공공서비스디자인단 12명 등 17명 참석



발대식(위촉장 수여)



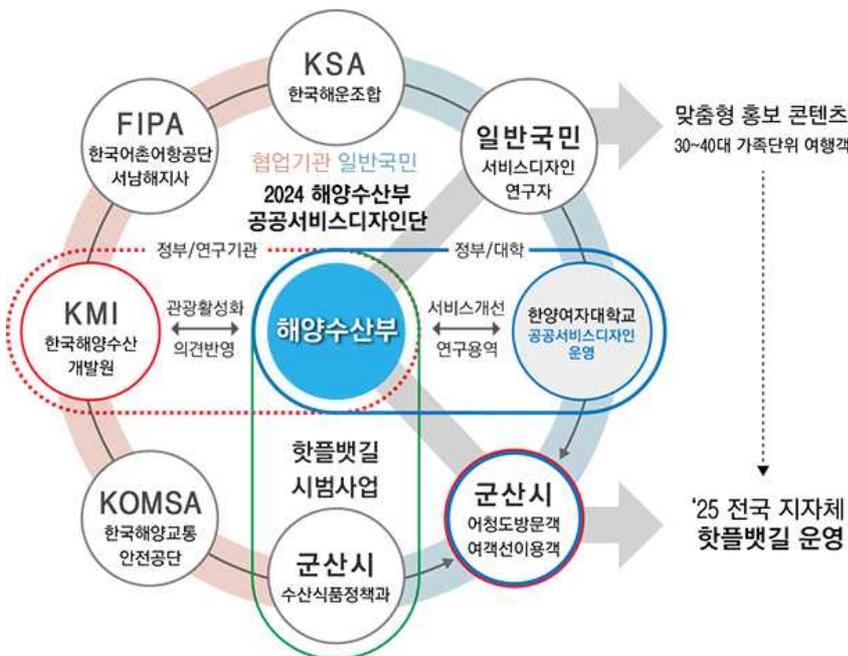
위촉식 단체 사진



공공서비스디자인단 간담회



- (협업기관) '핫플벳길' 공공서비스디자인을 위한 협업기관 선정 및 역할 부여(7개 기관 참여)



- 해양수산부 : 프로젝트 총괄
- 한양여자대학교 : 프로젝트 운영
- KSA : 여객선터미널 및 선사 관리
- KOMSA : 운항 안전
- FIPA : 기항지 안전
- KMI : 관광활성화 방안 연구
- 군산시 : 시범사업 지원
- 일반국민 : 수요자 관점의 문제 정의 및 서비스 개선 방안 제시

□ 국민요구 발견하기

- 섬 여행 프로그램 '어청도 낭만벚길'(24. 4. 27 ~ 28) 및 선상 북콘서트', '어청도 등대, 책으로 빛나다'(24. 5. 11) 등 군산시 행사 개최

- (어청도 낭만벚길) 1박 2일간 어청카훼리 선상 및 어청도 여행 프로그램 개최(참여자 100명 모집(전국) + 당일 여행객 등)



KOMSA, 해경 안전 설명

해경함정 근접 호송

선상 레크리에이션



어청도 탐방, 인터뷰

공연

선상 낙조

- (설문조사) 이용객 대상 만족도 설문조사 병행(선내에서 웹설문)



- (어청도 등대, 책으로 빛나다) 군산시민 등 40명이 참석하여, 여행작가 방멘의 강연('도시의 일상이 여행으로') 및 구명설비 체험 등



행사 포스터

어청카훼리 파도소리 도서관

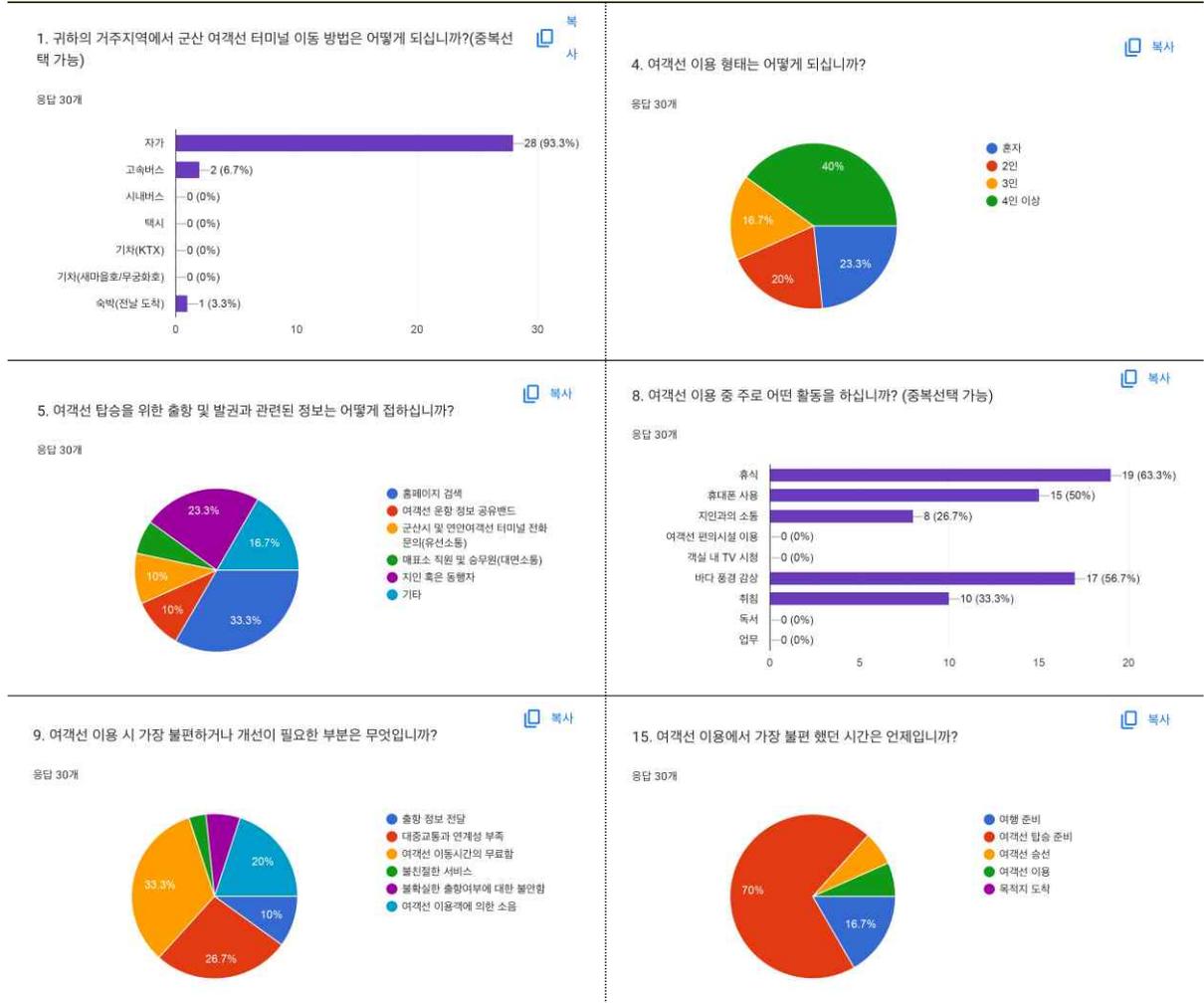
선상 북콘서트(여행작가 방멘)

○ 공공서비스디자인단, 전국 여객선 전수조사, ('24. 04~09)

지역	정보전달	편의·안전·체험	세부내용
인천			<ul style="list-style-type: none"> - 키오스크 예매/ 발권 시스템 - 해양 안전 체험부스 운영. 접근성 높음
대천			<ul style="list-style-type: none"> - 기관별 홍보 포스터 게시물 부착 - 터미널 이용객과 관련성 떨어지는 게시판 등 - 고객 대기 공간 마련(장기 대기자)
군산			<ul style="list-style-type: none"> - 터미널 내 부착물, 포스터 혼재 - 접근성 없는 체험시설 운영
목포			<ul style="list-style-type: none"> - 터미널 규모 대비 활용률 떨어짐 (이용객 터미널 이용 시간 한정적) - 목포, 신안 도서 여행객을 고려한 포토존 운영
부산			<ul style="list-style-type: none"> - 고객을 배려한 정보게시 및 인공지능 로봇 운용 - 포토존, 체험존, 기관 성과물 전시, 홍보관 운영
완도			<ul style="list-style-type: none"> - 터미널 내 도서민 배려 지정 자석 운영 - 민원 발급서류, 키오스크 운영
제주			<ul style="list-style-type: none"> - 여객선 안전, 여행, 특산품 관련 정보 게시 - 여객선 내 개인의 취향을 고려한 펫룸 운영
통영			<ul style="list-style-type: none"> - 시니어, 동호회 중심 방문객 - 역사적 인물, 장소 명소화를 통한 콘텐츠, 마케팅 기획

- (설문조사) 여객선 이용, 서비스 만족도 관련 설문 결과 요약

여객선 이용을 위해 자가 운전 비율(93.3%) 높음, 이용목적 여행, 관광(86%), 여객선 이용은 응답자의 90% 1년 5회 미만, 여객선 예매의 경우 인터넷 예매(33.3%), 여객선 내부에서 주로 휴식, 바다 감상, 휴대폰 사용하면서 시간을 보내는 것으로 나타남. 여객선 서비스에서 개선사항은 대중교통 연계성, 출항 정보체계 마련, 유익하고 흥미로운 여객선 체험 기회 마련 순으로 조사됨. 여객선 만족도의 경우 80% 이상이 만족스러운 답변을 하였고 여객선 승선과 하선 시 기분 좋은 순간이라고 답함. 이용의 불편함에서 탑승 준비시간(70%), 보조항로 인지 여부에서 50% 이상의 이용객이 모르는 것으로 나타남



- (간담회) 섬 주민, 여행객 관점에서 서비스 개선 등 소프트한 접근을 통해 새로운 수요 창출 및 여객선에 대한 긍정적 인식 전환

- 섬 여행 순 과정(집⇨육상이동⇨여객선⇨섬)에서 발생하는 Pain Point 중 국민 관점에서 해결 가능하고 중요한 문제 정의 필요
- 공공서비스디자인단 과제 목표를 신규 여행객 확보 또는 기존

여행객 재방문으로 할지 등에 대한 고민 필요



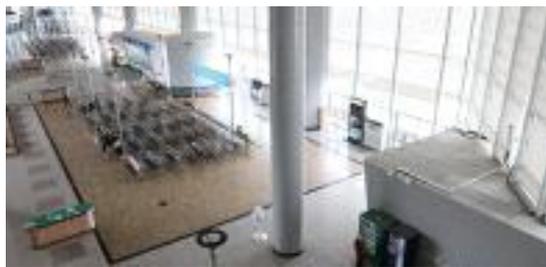
특수목적 방문객(조류 탐사 목적)
 - 장기 체류객 다수
 - 철새 이동 시기, 조류 탐사 관련 커뮤니티 탐조 후기 등을 통해 섬 방문 결정
 - 여객선 서비스 개선과 섬 방문 관련도 낮음



일반 관광객
 - 1일, 1박 2일 여행, 트래킹, 레저목적
 - 여행을 주관하는 리더 그룹에 의해 여행지 결정
 - 서비스 개선, 마케팅 전략과 관련도 높음

○ 서비스 공급자(한국해운조합) 관계자 인터뷰('24. 05. 30.)

- 여객선 서비스의 한계 및 개선 방향
 - . 거액의 예산투입이 예상되는 보조항로에 대한 교육 필요성 제기
 - . 시스템의 개선이 필요함에 따라 기술적인 해결 방안 모색
 - . 여객선 이용객을 위한 이벤트 및 서비스 개발 필요성
 - . 여러 기관의 협력을 통한 서비스 향상이 요구됨
- 전기선 건조에 따른 시범운행 탑승
 - . 보조항로 도입방안 검토



목포 연안여객선 터미널
 - 여객선 입출항 시간 외 대부분 인적이 없는 한산한 내부



- 연안 여객선
 - 여객선 건조 시기에 따라 노후 정도가 상이함
 - 여객선 선내 서비스

○ 여객선 결항에 따른 이용객 불만('24. 06. 06)

- 대천 여객선터미널 시설 현황
 - . 터미널 내부 과도한 광고, 포스터로 인해 여객선 이용객에 필요한 필수 정보 접근이 어려움. 장시간 대기 고객을 위한 쉼터 마련.
- 여객선 결항으로 인한 갈등

- 여객선 이용객, “여객선 이용을 위한 준비와 시간 투자가 진행되었는데 갑작스레 결항 소식을 접하게 되는 상황이 너무 화나요...”
- 여객선 관계자, 터미널에서 보는 바다는 화창하지만, 해상과 목적지 인근의 상황은 운항할 수 없는 상황이에요 “눈에 보이지 않으니 고객으로서 어찌면 화 날 만도 하죠”
- 대천-녹도 여객선 이용객 관찰
 - 1항차 여객선 결항으로 인해 2항차에 많은 이용객 발생.
 - 이동 약자(휠체어 이용자) 이용 불편



대천 연안여객선 터미널(결항, 이용객 대기)
- 해상, 해무(안개)로 인한 결항, 해무가 걷힐 때까지 안내 방송을 청취하며 무작정 대기



운항 재개
- 1항차 결항으로 2항차 운항에 많은 이용객 탑승



여객선 탑승인원 과다로 인한 혼잡도 발생



여객선 운항
- 해무에 의한 시인성 부족, 안전사고 예방을 위한 육안 식별(선장, 선원)

○ 출항 여부 결정, KOMSA (‘24, 06. 16)

- 인천 여객선터미널 시설 현황 파악
 - 터미널 규모에 비해 이용객 많지 않음. 여객선 입·출항 시간대를 제외한 대부분 시간에 터미널 방문객/ 이용객 없음
- KOMSA(한국교통안전공단) 관계자 인터뷰
 - 여객선 운항에 다양한 기관 관계자들이 참여하고 있으나, 우리

- 기관 입장에서 여객선 활성화는 크게 관여되지 않음
- 여객선 운항 관련 다양한 민원 받아(전화 폭언, 폭행 등)
- 여객선 서비스의 질적 향상을 위해서는 반드시 선박회사 관계자의 참여를 기반으로 정책화 되어야 할 것



여객선터미널 내부 현황 1



여객선터미널 내부 현황 2



여객선 이용객 현황

○ 해외사례 조사 ('24, 06. 16)

- TOYAMA 수상버스

- 관광객 대상으로 지역의 역사 자원을 탐방하는 기회 제공
- 수상버스와 공공교통 연계를 통한 교통비 할인 적용
- 수상버스 운항에 있어 고령의 경력자(시니어 계층)를 활용함으로써 지역 일자리 창출(사회문제 해결)

- NAGOYA 여객선터미널

- 터미널 내부는 한국의 여객선터미널과 비교하여 큰 차이는 없으나, 불필요한 정보, 광고 포스터를 게시하지 않음 (여객선 운항 지역과 연계된 특화 요소 등 게시)
- 승무원 및 서비스 담당자의 복장 규정 준수, 직원 간 소통에서 오프라인 중심 교육, 점검



시내버스 운행, 시 외곽에 위치한 항구, 여객선 이용객을 고려한 시내버스 운행



여객선 이용객을 고려한 디자인, 마케팅 전략



서비스공급자 승무원, 안내 데스크 등 교육



지역 역사성을 고려한 테마, 전시 공간구성

○ 부산 국제여객선터미널 현황 파악('24. 06. 27)

- 터미널 이용객을 배려한 정보게시 및 인공지능 로봇 운용. 포토존, 체험존, 기관 성과물 전시, 홍보관 운영
- 인공지능(AI) 기술을 활용한 첨단 공간으로의 변화
- AI 기술을 활용하여 에너지 소모 비용 30% 절감 목표
- 부대시설 현황 : 전망대, 은행, 수하물 보관소, 유아 휴게실, 식당가, 편의점 등의 운영으로 이용객의 편의를 돕는 인프라 제공
- 터미널 관계자, 근무자 등 일반인과 구별되는 복장, 지정 위치 준수



지역의 테마를 활용한 포토존 구성



첨단 기술을 활용한 정보 접근성

○ '우리동네 핫플뱃길 사랑하기 이벤트'(24.6.14~7.31, 해수부 디지털소통팀)



○ 일반 국민 대상 섬 인지, 여행 설문조사 결과(분당서울대병원 30~60대)

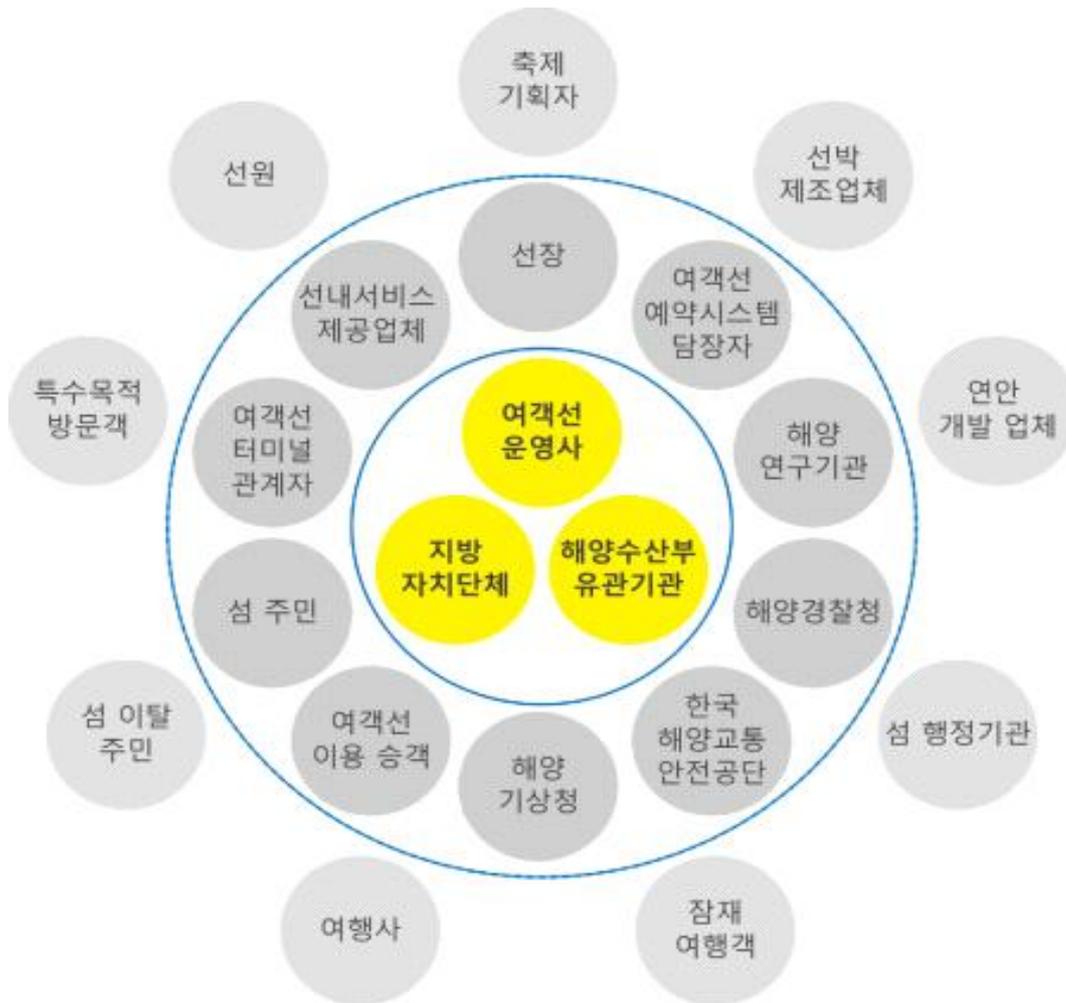
섬 이름 인지	섬에 대한 기억	가고 싶은 섬	재방문률	여행 횟수(1년)
7개	경험, 동행자, 이동 수단, 섬 환경, 먹거리	4개	83%	3.5회

일반 국민 30명 대상 설문 응답의 평균치

- 1) 미디어에 노출된 주요 이슈, 상징성으로 섬을 인식
- 2) 섬에 대한 보편적인 심상의 이미지와 섬 이름을 결합하여 기억
- 3) 개인의 긍정적인 경험 여부에 따라 해당 섬에 대한 재방문 의사 재방문 시 본인 활동에 대한 구체적인 경험 시각화
- 4) 섬의 이름을 인지하고 있을 때 재방문 의사
- 5) **어청도(섬)에 대한 상징적 이미지 없음. 상징 이미지 구축 필요**

○ 이해관계자 맵

- 발견하기 과정을 통해 이해관계자맵 구성



- 기관 명칭 : 한국해양교통안전공단(KOMSA), 한국해운조합(KSA),한국어촌어항공단(FIPA), 선사(연안여객선 운항회사)

- 핵심 이해관계자: 해양수산부, 지자체, 여객선 운영 선사
- 직접 이해관계자: 여객선터미널 관계자, 여객선 이용자, KSA, KOMSA, 해양경찰청, 기상청, 섬 주민, 선장, 예약 담당자 등
- 간접 이해관계자: 여행사, 잠재 여행객, 섬 행정기관, 선박 제조업체, 선원 등

○ 발견 과정에서 나타난 여객선 항로 단절, 문제점 도출



핵심 문제	핵심 문제에서 파생된 결과
결손액 보상	선사의 여객선 이용객 서비스 향상 의지 저하 → 서비스 질적 하락
	일반 항로의 보조항로 전환 요구 증가
	선사의 출 / 결항 여부에 영향
	결손액 보상 등 예산 마련의 어려움
서비스, 정책 통합의 어려움	102개 항로, 54개 선사의 서비스 단일화 어려움
	관계 기관 간 동일 목표 실행, 합의 어려움
	여객선 항로 관련 연계된 기관은 많지만, 문제해결 책임기관 모호
인구 감소	섬 주민 이탈, 정주 인구 감소 가속화
	섬 지역 방문객(관광객) 서비스 공급의 한계(민박, 식당 등)
	해양 영토권 분쟁

수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
<ul style="list-style-type: none"> 관행적으로 진행된 여객선 정보체계 (여객선 운항 일정, 터미널 정보게시) 	<ul style="list-style-type: none"> 보편적인 국민 눈높이에 맞춘 여객선 정보체계 변화 요구
<ul style="list-style-type: none"> 국내 연안여객선 항로 중 운항 항로의 경제성과 서비스 수준이 비례한다는 공급자, 수요자의 암묵적 합의 	<ul style="list-style-type: none"> 여객선 이용객의 접근성, 물리적 환경, 비 시각적 서비스 개선 등을 통한 수요자 불편 요소 해결 필요
<ul style="list-style-type: none"> 섬에 대한 매력은 현장을 방문해야 느낄 수 있다는 한계점 	<ul style="list-style-type: none"> 잠재 고객의 여행 목적, 눈높이에 맞는 마케팅 전략 필요(심상의 이미지 시각화)

□ 정의하기

○ 서비스 목표 수립



섬 여행의 시작은 터미널

- 기존 서비스 제공자의 관행처럼 진행된 불친절한 서비스를 개선할 수 있는 방안 마련



섬 여행 서비스 개선

- 생애주기별 처음 섬 관광을 시작하는 여행객 대상 특별한 경험 제공



섬 관광 마케팅 현황

- 잠재 고객에 대한 섬 방문 욕구 증대

- 수요자 관점에서 발견하기를 통해 도출된 문제에 대해 정의
- 페르소나를 설정하고 퍼소나의 여정 과정에서 발견되는 페인포인트를 찾아 개선 방안 마련
- 유사성이 높은 항공 여행과 비교를 통해 여객선 이용 시의 차별성 있는 공공서비스디자인 구상
- 동호회 단위 일회성 방문이 아닌, 가족 단위 재방문 여행객 창출

○ 페르소나



이름 : 하 정 우

나이 : 38세

가족 : 아내와 1남 1녀

직업 : 전문직 종사

사는곳 : 세종특별자치시

성격 : 책임감이 강하면서도 가족과의 시간을 중시하는 성향을 가지고 있음. 정서적 유대감을 중요하게 여기기 때문에 가족이 함께하는 시간을 소중하게 생각함

여행 준비의 어려움

가족과 함께하는 섬 여행을 준비하면서 정수씨는 여러 가지 어려움에 직면함.

첫째, 가족 구성원 간에 서로 다른 관심사와 선호도로 인해 여행 일정 조정이 쉽지 않다. 둘째, 다양한 연령대에 맞춘 활동을 계획하는 과정에서 모든 가족이 만족할 수 있는지를 고민해야 한다.

셋째, 여행 예산과 시간 관리를 효율적으로 하면서도 가족 모두가 즐거운 경험을 할 수 있도록 하는 것이 도전된다.

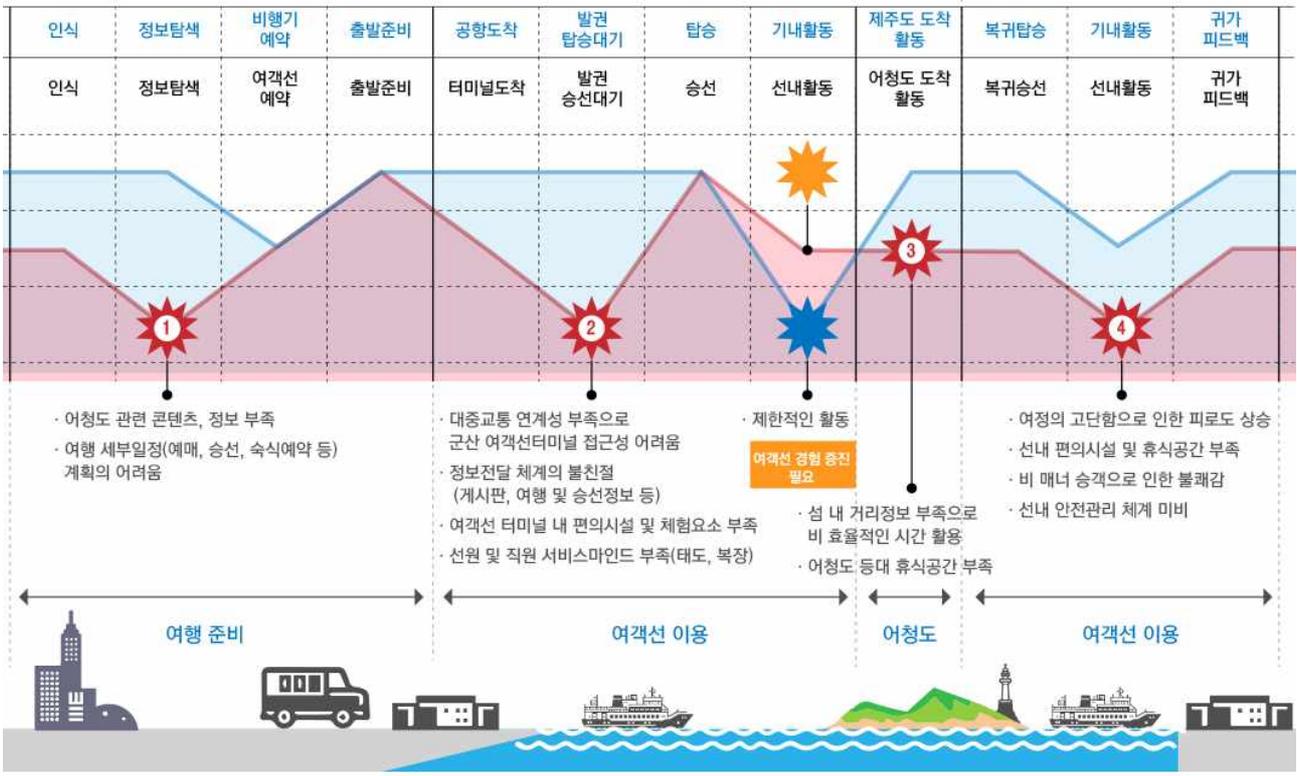
섬 여행 및 여객선 서비스 니즈

정수씨는 가족과의 소중한 추억을 만들기 위해 바닷가 여행을 선호하는 편. 최근 조사에 따르면, 한국인 가족의 약 79%가 함께 여행을 즐긴다고 하며, 그 중 정수씨의 가족도 그 대열에 포함됨. 안전한 여행을 위해 정수씨는 미리 여객선 서비스의 신뢰성과 안전성에 대한 정보를 확인하는 것을 중요하게 생각함. 또한 비상시에 대비한 서비스에 대해서 알고 싶어 함.

여행에 대한 가족의 니즈

가족 여행의 주된 이유는 함께 좋은 시간을 보낼 수 있기 때문이지만, 섬 여행 선택 시, 여객선 예매, 숙박업소의 청결, 기상 상황에 대한 변동 가능성으로 망설여지는 상황임. 정수씨는 다양한 시나리오를 고려하며 가족 모두가 만족할 수 있는 여행을 준비하려는 지속적인 노력을 기울이지만, 신뢰 있는 정보를 구별하기 쉽지 않은 상황임.

○ 고객여정지도



주요 터치 포인트

여행 준비단계	여객선 이용단계	목적지 도착 단계
정보 접근성 및 예약 - 예약사이트 검색의 어려움 - 여객선 탑승이 안전할까? 이동 수단 - 대중교통 이용의 한계, 자가 이용/ 하루 전날 숙박으로 인한 여행 비용 과다	직원 및 승무원 서비스 - 불친절한 고객 응대 - 복장, 유니폼 미준수 승선 시 불편함 - 무거운 짐, 이동의 한계 - 여객선 편의시설 부족 - 편의시설 정보 부족으로 인한 불편함 출항하는 여객선 - 누가 승무원이지?	섬 내 이동 문제 - 섬 내 이동 수단 및 대중교통 부재 어청도 터미널 - 섬 여행, 숙소 정보 부족 - 섬에서 한정된 시간을 잘 활용하고 싶은데 배를 타지 못할까봐 겁이나.. - 어디를 가야 할까?
터미널 이용 터미널 혼잡 - 여객선 운항 시간이 집중됨에 따라 일시에 많은 여행객 집중, - 여행, 운항 관련 정보습득의 어려움	회항하는 여객선 - 비 매너 승객 - 동호회, 단체여행객의 음주, 흡연으로 인한 괴로움 호소	귀가/ 피드백 여행자 경험의 시각화 - 기존 여행객의 경험을 기반으로 잠재 고객의 결정에 영향을 줄 수 있는 상징적인 이미지 구축이 필요함

□ 아이디어 발전하기

○ 아이디어 워크숍



터미널 서비스 개선

- 직원 서비스 표준화 필요 (친절도, 유니폼 등)
- 터미널 접근성 및 대중교통 연계 개선 필요 (SOCAR ZONE)
- 매표 및 승선 절차 간소화 요구
- 섬 여행의 시작. 게시판, 홍보콘텐츠 개선



여객선 운항 활성화 제안

- 섬 입도 프리패스권 제안 → 현재 '바다로' 서비스 운영 중
- 여객선 운항 수익의 큰 부분을 차지하는 화물, 물류 운반 활성화



섬 콘텐츠 개발

- 섬과 관련 차별화된 경험, 콘텐츠 개발
- 섬의 가치 재평가 및 편익 지표화
- '핫플랫길'에 맞는 대상 맞춤 홍보전략
- 생애주기 주요 이벤트 명소화
- 어청도=조류 연구, 지역 맞춤 활성화

□ 실행전략 전달하기

○ 프로토타입 진행을 위한 협업 기관 업무 분담



1차 프로토타입		2차 프로토타입		
1	2	3	4	5
선원 및 직원 근무복, 서비스 교육	섬 자원 기반 행사 및 이벤트	군산터미널 및 어청도 대합실 게시판 개선	항로 홍보콘텐츠 제작	터미널 주차장 Socar zone 지정 협의
10. 12~13 군산 여객선터미널/ 어청도		10. 29~30 관계 기관 협의, 구축		
여객선 이용객, 여행 경험 시각화		여정 불편 해소 및 여행 섬 접근성 강화		

○ 서비스 시나리오(1차 프로토타입)



- 선원의 근무 형태, 업무 특성을 고려한 유니폼 개선
- 유니폼 변화에 대한 본인, 동료들의 시선



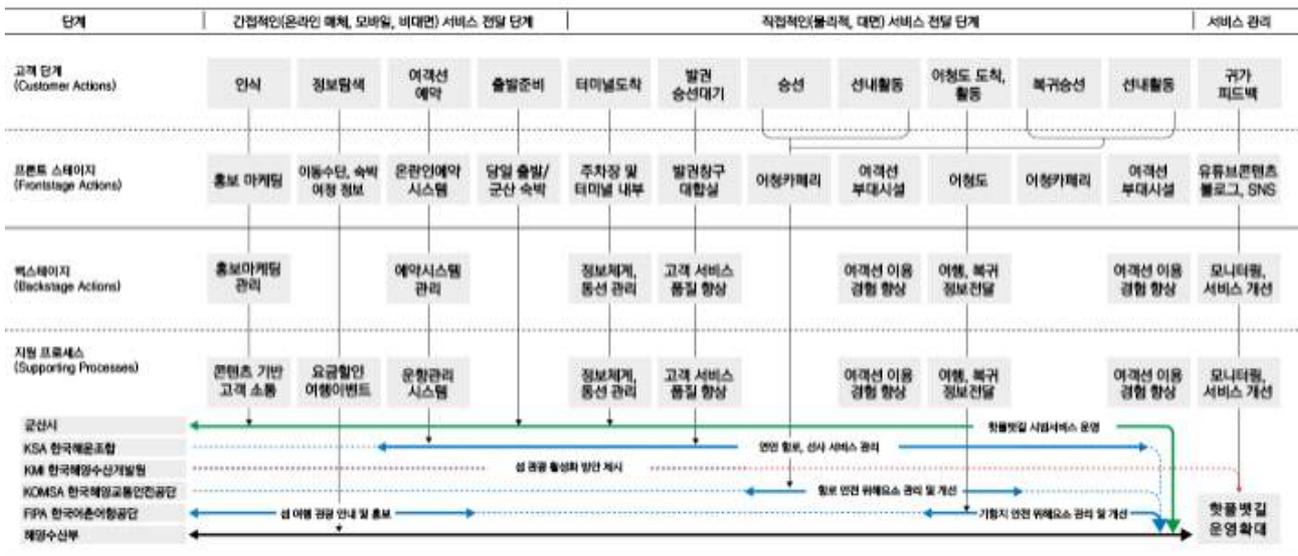
- 어청도의 상징 어청도 등대와 일몰, 휴식 및 힐링 이미지 구축
- 반려동물 동반 여행객을 위한 공간 구축

○ 2차 프로토타입 디자인

- 1차 프로토타입 환류, 개선을 통한 2차 프로토타입 진행

<p>- 여객선터미널 게시판, 안내, 사인물 등 정보체계 개선</p>	<p>- 어청도 향로 홍보를 위한 홍보 마케팅 전략(포스터, 유튜브)</p>	<p>- 취약한 대중교통 접근성 강화를 위한 Sorcar Zone 지정</p>

○ 핫플랫길 추진단 서비스 블루프린트



'25~ 전국 29개 국가보조항로 중 10개 핫플랫길 운영
 (현재 경남도 지자체와 핫플랫길 2길 논의중)

4 공공서비스디자인 운영 성과

가. 공공서비스디자인 추진성과 및 기대효과

□ 고객 만족도 향상을 위한 여객선, 터미널 서비스 개선

- 여객선 내부 편의시설 개선
- 선원 및 터미널 근무자 유니폼 통일, 서비스 교육(매뉴얼화)

여객선 선원 유니폼 개선(사진 : 여청카훼리호 갑판장. 10. 12)



(기존) 작업복 형태의 유니폼



(개선) 해군 장교 근무복 연상 유니폼

“기존 근무복은 배에서 일하는 근로자 느낌이 강하고 여객선 이용객에 대한 서비스나, 제 행동(근무 형태)에 대해 신경이 쓰이지 않았는데 새로운 근무복을 착용하니 승무원 같은 느낌이 나고 자존감이 생기는 것 같아요”

1. 연안여객선 승무원 이미지 개선 효과
2. 고객 인식 향상
3. 승무원의 사기(자부심과 소속감) 증진
4. 안전성과 기능성(보온) 개선
5. 마케팅, 홍보 효과 확산

개선 방안

- 흰색 셔츠의 경우 잦은 세척이 필요하므로 어두운 계열의 신축성 높은 소재
- 승무원 별(선장, 갑판장, 항해사, 기관장) 상징 로고, 핫플랫길 패치 부착 등

□ **여행 접근성 강화를 위한 물리적 환경, 정보체계 개선**

- 군산 여객선터미널 대합실 게시판 개선
 - 게시물 부착에 관한 사이즈, 형태, 규모 협의 중
- 터미널 주차장 Socar zone 지정
 - Sorcar 담당 부서와 협의 중

□ **섬 여행 활성화를 위한 지역 콘텐츠 발굴, 여행 프로그램 운영**

고객 맞춤, 섬 자원(어청도 등대) 기반 행사 및 이벤트
추가 콘텐츠 제작 및 확산



등대 주변 휴식, 힐링 공간 조성을 통한 체류시간 연장

등대 일몰 배경 추억여행

- 잠재 고객(30~40대 가족 단위 여행객), 힐링 여행객, 백패커, 반려동물 동반 여행객의 방문 욕구를 자극할 수 있는 콘텐츠(영상, 웹툰, 포스터 등) 제작 배포

□ **여행객 증가에 따른 보조항로 국비 지원액 절감**

- 군산-어청도 항로 섬 여행 프로그램 운영으로 여행객 약 20% 향상을 통한 운항결손금 국비 지원액 절감 → 항로 지속성 제고

지금까지는(AS-IS)	과제 수행 결과
<ul style="list-style-type: none"> • (교통수단 역할) 섬-육지 간 여객(섬 주민, 여행객 등) 및 차량 운송 * '21~'23년 4월 군산-어청도 항로 여행객 평균 2,438명 	<ul style="list-style-type: none"> • (이용 및 역할 다변화) 교통수단 + 여객선을 즐길 수 있는 공간으로 활용하여 여객 ↑ * 어청도 낭만여행 수행으로 '24.4월 여행객 2,929명(491명 ↑, 20.1% ↑)

- 지역 특화 마케팅, 홍보물(영상, 콘텐츠) 제작
 - 해양수산부 해리포터기자단(유튜브 영상)

<https://www.youtube.com/watch?v=ZBUifkqBSGk>

□ **국가 보조항로 활성화를 위한 핫플벳길 전담 지원조직 구축**

- 국가보조항로 29개 항로에 대한 현황 조사, 자원분석, 지자체 협조 등을 통한 핫플벳길 솔루션 적용(경상남도 등)
 - 협업기관, 전문가(섬, 여행, 콘텐츠, 마케팅)그룹 구성

구분	기존	개선
수요자 문제상황	- 여객선 이용에 필요한 정보, 물리적 접근성 낮음	- 이용객의 접근성 강화를 통한 활성화 토대 마련
사회구조적 문제상황	- 섬 정주 인구 감소 - 여객선, 섬 방문객에 대한 서비스의 질적 하락	- 잠재 고객 선정, 고객 맞춤 서비스, 홍보방안 마련
정책공급자 문제상황	- 여객선 이용객에 대한 서비스 인식 결여 - 여객선 이용 활성화에 대한 단기적 관점에서 서비스 공급 * 시니어, 단체 이용객 중심	- 서비스 개선을 통한 여객선 이용객 만족도 향상 - 체계적이고 장기적 관점으로 청년, 가족 단위 이용객을 위한 서비스, 관광 상품화 모색
이해관계자 문제상황	- 이용객 서비스 향상에 대한 관계 기관의 미온적 태도 - 여행객 감소에 대한 무저항 수용 인식	- 고객 여정별 관리에 대한 관계 기관 간 명확한 역할 분장 - 협업을 통한 여객선 이용객 활성화 노력

5

향후 추진계획

가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

□ 핫플랫길 프로젝트의 전 향로 확산 및 정책 지원

- 한국해운조합, 지자체, 선사, 전문가 등과 협력하여 핫플랫길 지원단을 구성하고 '24년 시범사업 성과 등을 소개하고 컨설팅 추진(~'25)
 - (재원 확보 방안) 한국해운조합, 지자체, 선사 등 부담
 - (선정 방법) 참여 여객선과 향로는 한국해운조합에서 공모를 통해 선정하며, 선정 전 지자체, 주민 의견 수렴 필요
 - (정책지원) 사업계획 수립을 위해 KMI 등 정책연구기관 참여
- * 「국내 연안여객선 관광·이용 활성화 방안 연구」 수행('24.4~10월)

주요 운영 방안	자원 운용 (인력, 예산, 조직법령 등)
• 핫플랫길 프로젝트 운영 성과 확산	• 전문가 등으로 구성된 핫플랫길 지원단을 구성하여 성공사례 소개 및 컨설팅
• 연안여객선터미널 쏘카존 유치	• 민(쏘카)-관(지방해수청, 지자체, 해운조합) 협력 방식으로 쏘카존 유치
• 터미널·선내 정보 접근성 강화	• 한국해운조합, KOMSA
• 지자체 섬 관광 프로그램	• 지자체 예산 확보(군산시 2,000만원/년)

나. 공공서비스디자인 지속 가능 운영 방안

- 운영매뉴얼 가이드라인 구축

첨부1

공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

□ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	'23. 6~12.	해양수산부	공 4	핫플벳길' 프로젝트 추진을 위한 정책 수립
2차	'24. 2. 2.	해양수산부, 협업 기관	공 4 협 8 서 1	핫플벳길 프로젝트 TF 구성 및 관계 기관 회의
3차	'24. 2. 29.	전라북도 군산시 어청도	서 1	사업 실행을 위한 표본(대상지)선정, 현황 조사
4차	'24. 3. 7.	행정안전부, 한국디자인진흥원	공 1	공공서비스디자인 설명 및 과제발굴 워크숍(대전)
5차	'24. 4. 15.	행정안전부, 한국디자인진흥원	공 1	1차 공공서비스디자인 전문가 컨설팅(온라인)
6차	'24. 4. 23.	행정안전부, 한국디자인진흥원	공 1	공공서비스디자인단 전문가 자원과제 대면심사(분당)
7차	'24. 4. 25	온라인	서 1 단 4	여객선 설문조사 기획
8차	'24. 4. 26.	여객선 선사, 군산청, 도서관	공 1 협 2 서 1	협업 기관 이해관계자 여객선 운영의 한계점 논의
9차	'24. 4. 27.	군산-어청도(어청카훼리호)	공 1 협 2 서 1 단 4	보조항로, 여객선 이용객 만족도 조사
10차	'24. 4. 28.	어청도 주민, 조류 연구가	공 1 협 1 서 1 단 4	도서지역 주민, 방문객 심층 인터뷰
11차	'24. 4. 29.	행정안전부, 한국디자인진흥원	공 1	공공서비스디자인 전문가 지원과제 선정
12차	'24. 5. 24.	해양수산부공공서비스디자인단	공 5 협 5 서 1 단 5	해양수산부 공공서비스디자인단 발대식, 간담회
13차	'24. 5. 29.	행정안전부, 한국디자인진흥원	공 2 협 2	2차 공공서비스디자인 전문가 컨설팅(오송역)
14차	'24. 5. 30.	전라남도 목포시	공 1 협 1 서 1 단 1	한국해운조합 서남권 본부 방문
15차	'24. 6. 6.	대전여객선터미널, 녹도	서 1 협 1	대전항 해운조합 관계자 인터뷰, 여객선 이용객 관찰
16차	'24. 6. 16.	한국해양교통안전공사	서 1 단 1	인천여객터미널 관계자 인터뷰, 여객선 이용객 관찰
17차	'24. 6. 23.	일본 도야마(TOYAMA)시	서 1	일본 수상버스 운영 사례 조사(안전 서비스 콘텐츠)
18차	'24. 6. 26.	일본 나고야(NAGOYA)시	서 1	일본 나고야 페리 여객선터미널 현장 조사
19차	'24. 6. 26.	일본 나고야(NAGOYA)시	서 1	일본 나고야항 현장 조사(이용객 서비스, 관광 콘텐츠)
20차	'24. 6. 27.	부산 국제여객선터미널	서 1 단 1	부산 국제여객선 터미널 공간구성 및 이용객 관찰
21차	'24. 6. 27.	한국해양수산개발원(KMI)	서 1	한국해양수산개발원 연구자 간담회(부산)
22차	'24. 7. 8.	완도-제주(실버클라우드호)	공 2 서 1	국내 대형 여객선 여객선터미널 서비스 사례 조사
23차	'24. 7. 9.	제주 여객선터미널	공 2 서 1	제주항 여객선터미널 서비스 이용객 관찰
24차	'24. 7. 10.	행정안전부, 한국디자인진흥원	공 1 서 1 단 1	3차 공공서비스디자인 전문가 컨설팅(오송역)
25차	'24. 8. 26	한국해운조합	서 1 협 2 단 5	한국해운조합 여객선 선사 서비스 증진 한계점 도출
26차	'24. 8. 30	해양수산부	공 2 협 1 서 1	섬 관광 활성화 아이디어션
27차	'24. 9. 9.	행정안전부, 한국디자인진흥원	공 1 서 1	4차 공공서비스디자인 전문가 컨설팅(오송역)
28차	'24. 9. 27	통영 연안여객선터미널	서 1 협 1	국내여객선 터미널 공간구성 및 이용객 관찰
29차	'24. 10. 11	온라인	공 1 협 4 서 1 단 2	협업 기관 업무 분장(솔루션)
30차	'24. 10. 12	군산-어청도	공 1 협 1 서 1 단 1	핫플벳길 프로토타입 진행(여객선, 등대)
31차	'24. 10. 13	군산-어청도	공 1 협 1 서 1 단 1	핫플벳길 프로토타입 진행(폐교)
32차	'24. 10. 15	해양수산부/지자체/공공기관	공 1 서 1	5차 공공서비스디자인 전문가 컨설팅(온라인)
33차	'24. 10.	해양수산부	-	프로토타입 환류/ 2차 프로토타입 준비
34차	'24. 10.29	군산-어청도	-	2차 프로토타입 진행
35차	'24. 10. 30	군산-어청도	-	2차 프로토타입 진행

공(공무원) / 협(협업 기관) / 서 (서비스디자이너) / 단(공공서비스디자인 단원)

2024년 새봄 맞이 조간(간척) 제막식
 2024년 3월 29일(토) 10:00 ~ 12:00
 (3월 28일 목요일)

군산시
 GUNSAN CITY

보도자료

강동신문

담당부서 : 수산식품경제과 수산정책계 과장 박동진 061-454-0500
 우 령 : 행사 차장 고영석 061-454-0204
 사진제공 : 유 박장기 061-454-0500
 열람기관 : 부

‘프리미엄 여객선과 함께하는, 여정도 낭만여행’

- 2024년 새봄 맞이 조간(간척) 제막식 1000명 참가자 ‘새봄맞이 수산물 박람회’ 개최
- ‘프리미엄 여객선’ 서비스 강화로, 여객선여행의 편의성을 높여준다
- ‘프리미엄 여객선’을 통해, 새로운 여객선여행의 재미를 느낄 수 있도록 한다

군산시는 여정도 프리미엄 여객선 ‘여정(海程)’의 간척지에도 내 초빙(초빙)에 의한 설악 여정도 고유의 독특한 자연경관과 문화자원을 활용하여 오는 4월 27일~28일 이틀간 전국단위로 모집한 1000여명의 여객선 참가자를 대상으로 여정도 낭만여행을 추진한다고 밝혔다.

이번 행사는 여객선으로 여정(海程)을 위해 추진중인 ‘프리미엄 여객선’을 대상으로, ‘군산시 여정도 낭만여행’을 실시 후 갈수면 비경 및 설악(海程) 여정(海程)을 포함한 다양한 서비스 개선을 통해 ‘프리미엄 여객선’으로 여정(海程)을 확대하고 있다고 밝혔다. 여객선으로 여정(海程)을 실시할 경우, 해당 여객선(海程)을 제공한다.

한편, 2024년 11월 29일(토)에 개최되는 ‘2024년 새봄 맞이 조간(간척) 제막식’을 맞아, 전국에서 온 관광객을 대상으로, 다양한 프로그램을 통해, ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다. ‘프리미엄 여객선’을 실시할 경우, 해당 여객선(海程)을 제공한다.

여객선, 여정의 입항 후에는, 설악(海程) 여정(海程)을 관광하는 한편, ‘프리미엄 여객선’을 실시할 경우, 해당 여객선(海程)을 실시할 예정이다. ‘프리미엄 여객선’을 실시할 경우, 해당 여객선(海程)을 제공한다.

특히, 이번 행사에는, ‘프리미엄 여객선’이 출항할 때부터 입항 할 때까지, ‘프리미엄 여객선’을 유도하고, ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다. ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다. ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다.

여정(海程)은, 해발고도 100미터 안팎의 산지로 이루어져 산세가 웅장하고, 특히 1912년 육조원 여정(海程)을 들어는, ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다. ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다. ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다.

그간 군산시는, ‘2024년 새봄 맞이 조간(간척) 제막식’을 맞아, 여정(海程)을 실시할 예정이다. ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다. ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다.

여객선, 여정(海程)을 실시할 예정이다. ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다. ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다.

한편, ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다. ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다. ‘프리미엄 여객선’을 실시할 예정이다.



	지역의 특성과 매력 살려 성장동력 조성 박차 K스피릿 https://www.ikoreanspirit.com/news/articleView.html?idxno=75943
	연안여객선 내부 문화 공간으로 탈바꿈 어업인 수산 http://www.suhyupnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=32159
	바다의 올레길, 국민과 함께 만든다... '핫플벳길' 프로젝트 '출항' 부산일보 https://www.busan.com/view/busan/view.php?code=2024052308103226002
	해수부, 여객선 이용객 확대 위해 '핫플벳길' 만들기 추진 데일리안 https://www.dailian.co.kr/news/view/1364140/?sc=Naver
	바다에서 즐기는 북 콘서트, 색다른 체험 전북도민일보 https://www.domin.co.kr/news/articleView.html?idxno=1469155
	프리미엄급 여객선과 함께하는 군산 어청도 낭만여행 시선 전민일보 https://www.jeonmin.co.kr/news/articleView.html?idxno=396406
	군산해수청 "1박 여행객 누구나 어청도 주민" NSP https://www.nspna.com/country/?mode=view&newsid=696026
	'국민이 직접 바다 올레길 만든다'... 핫플벳길 공공서비스디자인단 위촉식 파이낸셜뉴스 https://www.fnnews.com/news/202405231108124765

○ 유튜브 홍보실적

	[해리포터 기자단] 어청도 낭만여행 속으로! 해양수산부 https://youtu.be/ZBUifkqBSGk?si=B9QT9BJw8_St2Ztt
---	--

○ 해양수산부 공식 인스타그램 홍보

	[해양수산부 인스타그램] '우리동네 핫플벳길 자랑하기 이벤트' 해양수산부 https://instagram.com/korea_mof/p/C8L4g7Nu_wm/?img_index=1
---	--

□ **공공서비스디자인 활동 총평**

- (국민디자인단 참여국민) 우리 연안을 운항하는 여객선이 어떤 의미를 가지고, 어떤 문제점을 안고 있는지 이해할 수 있는 기회
 - 섬 주민 감소, 유가 상승으로 연안여객선의 운항적자가 커지고 있고, 이를 국가에서 매년 200억원을 지원하고 있다는 사실을 알게 됨
- (사업담당자) 연안여객선 정책문제를 제도개선이나 예산지원을 통한 공급자 중심으로 해결해 왔는데, 다양한 시각과 국민의 아이디어를 활용하면 보다 효과적으로 해결할 수 있다는 실마리를 얻을 수 있는 기회가 되었음
- (실제 수요자) 연안여객선이 항상 운항을 하고 있어, 운영에 많은 어려움이 있었는지 몰랐으나 과제를 수행하는 과정에서 국가, 지자체, 공공기관, 선사의 많은 노력이 있었다는 점을 알 수 있었고, 향후, 서비스 개선을 통해 보다 편리하게 이용할 수 있었으면 좋겠음

□ **공공서비스디자인 과제 운영의 효과**

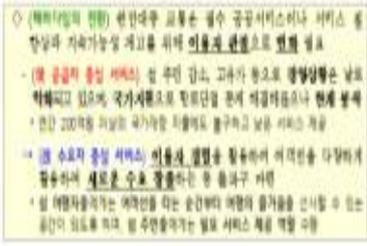
- (공감대 형성) 과제 운영을 통해 이해관계자들과 정책문제에 대해 논의할 수 있는 기회가 되어 향후 정책개선 시 도움이 될 것으로 기대
- (다양한 시각에서 대안 모색) 다양한 시각에서 도출된 아이디어를 현장에서 적용하여 합리적인 대안 모색 가능

□ **공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언**

- (활동비 지원) 과제의 시범수행을 위한 활동비 등에 대한 지원을 보다 확대하여 성과가 가시적으로 나타날 수 있도록 할 필요
- (컨설팅 지원개선) 컨설팅을 과제 추진 상황 점검으로 활용하기보다는 과제수행 기관의 목표 달성을 위해 활용될 수 있도록 개선 필요
 - 컨설팅 횟수 조정, 분야별 전담 위원 설정 등을 통해 일관성 있고 효과적인 컨설팅 필요

첨부3

공공서비스디자인 컨설팅 의견 반영 결과(2, 3, 4회차)

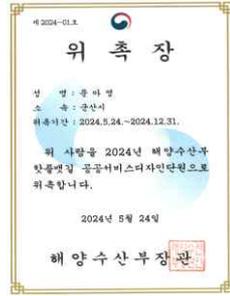
컨설팅 의견	기존	변경																																				
<p>① 과제명 변경 필요</p> <ul style="list-style-type: none"> - 향로단절 방지는 정부 역할이나 공급자 중심 지원만으로는 한계 - 여객선 이용자 경험을 활용한 수요자 중심 방안 마련 필요 - 과제목표가 명확히 드러날 수 있도록 과제명 변경 필요 * '핫플벳길'이 있어 관광프로그램 개발로 오해의 소지 존재 	<p>(과제명) 여객선 이용 다변화를 통한 향로 단절 방지 '핫플벳길'</p>	<p>(과제명 변경) 여객선 이용 경험을 활용한 연안여객선 향로 단절 방지</p>																																				
<p>② 추진배경 보완 필요</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정부지원 등 공급자 중심에서 이용자 경험 반영 등 수요자 중심으로의 변화 필요성이 명확하게 드러날 수 있도록 요약 제시 필요 	<p>(추진배경) 도서지역 주민의 손과 발, 주민 이동 불편 최소화를 위한 노력, 불필요한 지출 최소화 및 운항수입을 높이는 방안 모색 등</p>	<p>(추진배경 보완) 공급자 중심에서 수요자 중심으로 변화 필요성 제시 (요약추가)</p> 																																				
<p>③ 수요자(고객) 조정 필요</p> <ul style="list-style-type: none"> - 새로운 여객선 수요 창출이 목표이므로 수요자는 여객선 이용객으로 한정하고, 나머지는 이해관계자로 설정 필요 	<p>(주요고객) 여객선 이용객, 선사, 중앙부처 및 지자체, 잠재이용객</p>	<p>(수요자 조정) 수요자는 여객선 이용객, 이해관계자는 선사, 해운조합, 중앙부처 및 지자체, 해양교통공으로 설정</p>																																				
<p>④ 공공서비스 단원 구성 보완 필요</p> <ul style="list-style-type: none"> - 국민디자인단원 구성 가이드라인을 참조하여 구성 필요 	<p>(단원 구성) ○ 공공서비스디자인 단원 구성</p> <table border="1" data-bbox="678 1456 1029 1601"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>구성</th> <th>내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>일반위원</td> <td>서비스디자인</td> <td>지역별 지점 지역경제지</td> </tr> <tr> <td>특별위원</td> <td>서비스디자인</td> <td>지역별 지점 지역경제지</td> </tr> <tr> <td>특별위원</td> <td>서비스디자인</td> <td>지역별 지점 지역경제지</td> </tr> <tr> <td>특별위원</td> <td>서비스디자인</td> <td>지역별 지점 지역경제지</td> </tr> </tbody> </table>	구분	구성	내용	일반위원	서비스디자인	지역별 지점 지역경제지	특별위원	서비스디자인	지역별 지점 지역경제지	특별위원	서비스디자인	지역별 지점 지역경제지	특별위원	서비스디자인	지역별 지점 지역경제지	<p>(단원 구성 보완)</p> <table border="1" data-bbox="1061 1433 1428 1601"> <thead> <tr> <th>기간</th> <th>참여 분야 / 이해관계 분야</th> <th>인원수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>초기 조율기</td> <td>○ 민간기업인 지역, 문화, 안전 등이 포함</td> <td>2명</td> </tr> <tr> <td>시도어제</td> <td>○ 홈페이지, 고객지 및 지역 주민</td> <td>2명</td> </tr> <tr> <td>도론 국면</td> <td>○ 지역별 이해관계 및 개인 데이터에 해당</td> <td>2명</td> </tr> <tr> <td>서비스 디자인</td> <td>○ 서비스디자인 분야를 통해 이해관계자 포함</td> <td>1명</td> </tr> <tr> <td>국민디자인단 (국민위원)</td> <td>○ 지역 주민대표 및 시군구의 포함</td> <td>1명</td> </tr> <tr> <td>사업담당</td> <td>○ 정책담당, 운영추진, 이해관계자 참여담당, 활동모니터 포함 등</td> <td>2명</td> </tr> </tbody> </table>	기간	참여 분야 / 이해관계 분야	인원수	초기 조율기	○ 민간기업인 지역, 문화, 안전 등이 포함	2명	시도어제	○ 홈페이지, 고객지 및 지역 주민	2명	도론 국면	○ 지역별 이해관계 및 개인 데이터에 해당	2명	서비스 디자인	○ 서비스디자인 분야를 통해 이해관계자 포함	1명	국민디자인단 (국민위원)	○ 지역 주민대표 및 시군구의 포함	1명	사업담당	○ 정책담당, 운영추진, 이해관계자 참여담당, 활동모니터 포함 등	2명
구분	구성	내용																																				
일반위원	서비스디자인	지역별 지점 지역경제지																																				
특별위원	서비스디자인	지역별 지점 지역경제지																																				
특별위원	서비스디자인	지역별 지점 지역경제지																																				
특별위원	서비스디자인	지역별 지점 지역경제지																																				
기간	참여 분야 / 이해관계 분야	인원수																																				
초기 조율기	○ 민간기업인 지역, 문화, 안전 등이 포함	2명																																				
시도어제	○ 홈페이지, 고객지 및 지역 주민	2명																																				
도론 국면	○ 지역별 이해관계 및 개인 데이터에 해당	2명																																				
서비스 디자인	○ 서비스디자인 분야를 통해 이해관계자 포함	1명																																				
국민디자인단 (국민위원)	○ 지역 주민대표 및 시군구의 포함	1명																																				
사업담당	○ 정책담당, 운영추진, 이해관계자 참여담당, 활동모니터 포함 등	2명																																				
<p>⑤ 향후 계획 보완 필요</p> <ul style="list-style-type: none"> - 국민디자인단 운영을 통한 사용자 경험을 통해 개선 과제 도출 등 제시 필요 	<p>(향후계획) '25년 사업추진을 위한 예산확보, 프로그램 발굴·운영 및 브랜드 구축, 지역상생 프로그램 운영 등</p>	<p>(향후계획 추가) 국민디자인단 활동 일정</p>																																				
<p>⑥ 보조항로의 관광지화가 해결책이 될 수 있는지 검토 필요</p>	<p>불특정 다수 대상 섬 관광 홍보</p>	<p>특정 대상 맞춤형 마케팅 전략 필요</p>																																				
<p>⑦ 보조항로 서비스 개선을 위한 종합적 접근 필요성 인식</p>	<p>현장 적용, 실행 성과가 낮은 아이디어</p>	<p>아이디어 개선, 전략화</p>																																				

첨부5

핫플랫길 공공서비스디자인단 위촉장 및 수여('24.5.24)



한양여자대학교 강동선 교수(서비스 디자이너)



군산시 문아영 주무관



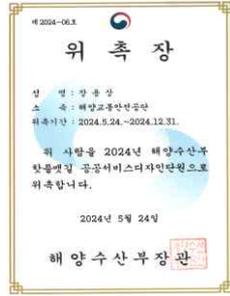
한양대학교 박재민 교수



한서대학교 김소현 교수



로보앤킴퍼니 서지선 매니저



한국해양교통안전공단 장용상 과장



한국해운조합 강수영 대리



한국어촌여행항공단 이서구 서남해지사장



한양여자대학교 최예윤 연구원



한양여자대학교 백진교 연구원

첨부6

‘핫플벳길’ 공공서비스디자인단 구성

구분	분야	성명	소속/직급	역할	주요 경력
공무원	정부	 한정수('77)	해양수산부 연안해운과 사무관	과제 추진 및 사후관리 총괄	국회예산정책처 해양수산부 어촌어항과, 해양개발과, 수산정책과
		 윤석환('91)	해양수산부 연안해운과 주무관	국가보조항로 사업담당	해양수산부 혁신행정담당관
	정부	 최민석('94)	해양경찰청 군산해양경찰서 경위	정부혁신 및 적극행정 담당	군산해양경찰서 기획운영과
		지자체	 고장석('69)	군산시 수산 식품정책과 계장	군산시 연안여객선 사업담당
서비스 디자이너	전문가	 강동선('76)	한양여자대학교 산업디자인과 교수	과제 기획 및 운영 총괄	본 과제 대통령상 3회 수상 지역개발사업 평가위원 지자체 공공디자인 위원
국민	전문가	 박재민('78)	한양대학교 디자인대학 겸임교수	서비스디자인 퍼실리테이터, 아이디어 실행	국민정책디자인단 대통령상 워킹플레인 서비스연구소 소장 농림부 제안정책 심사위원
		 김소현('82)	한서대학교 디자인공학융합 교수	솔루션, 정책 마련을 위한 기관 네트워킹	대한민국디자인진흥회추천작가 태안군 정책자문단 지문 교수 태안군 공공디자인 위원
	전문가	 서지선('84)	로보앤컴퍼니 서비스디자인실 매니저	서비스디자인 적용 사례조사 및 데이터 관리	지속가능디자인지원사업 운영 국민 참여 조직진단 운영 하이니스 전서관 콘셉트 디자인
	이해관계자 (공공기관)	 장용상('88)	해양교통안전공단 운항정책실 과장	연안여객선 운항관리 사업담당	한국해양교통안전공단 운항관리자
	이해관계자 (선사)	 강수연('94)	한국해운조합 여객터미널팀 대리	연안여객선 터미널 사업담당	한국해운조합 여객·터미널팀
	이용자 (공공기관)	 이서구('72)	어촌어항공단 서남해 지사 지사장	어촌어항개발 사업 담당, 솔루션 적용/확산	서비스 경험 디자인 기사 자격 국민정책디자인단 대통령상 지역 발전 유공 표창(태안군)
	이용자 (국민)	 최예연('01)	한양여자대학교 산업디자인과 연구원	현장 인터뷰, 기록 및 정책 수요자 관찰	국민정책디자인단 대통령상 캡스톤디자인 경진대회 대상 글로벌 창업 경진대회 금상
	이용자 (국민)	 백진교('02)	한양여자대학교 산업디자인과 연구원	현장 인터뷰, 촬영 및 시각화(디자인)	탄소중립 서포터즈 2기 대상 한양여대 캐릭터 공모전 대상 도전 스타트업 리그 대상

첨부7

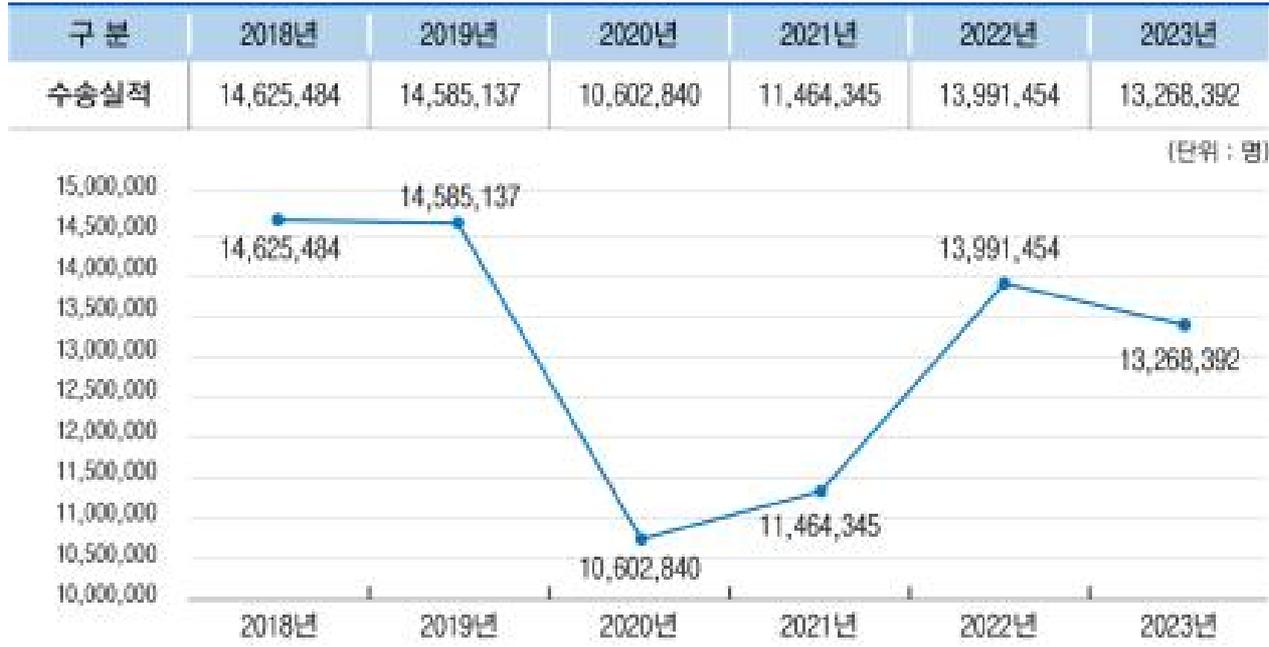
국가 보조항로 현황('24. 10. 현재)

지역	번호	허가지	관리지사	업체명	대표자	항로명	선 명	항해수역	운항관리사 배치 유/무	지역	선 종
인천	17	인천	인천	(유)대부해운	박해진	인천/풍-육도	서해누리	평수구역		FALSE	차도선
	18	인천	인천	(유)대부해운	박해진	진리/올도	나래	연해구역		FALSE	차도선
	19	인천	인천	(주)삼보해운	신희백	하리/서검	강화페리	평수구역	미배치	하리	차도선
보령	1	대산	보령	(주)신한해운	김미경	대천/외연	웨스트프린티어	연해구역		FALSE	일반선
	3	대산	보령	(주)신한해운	김미경	오천/선촌	해랑3	연해구역	미배치	오천	차도선
	4	대산	보령	(주)신한해운	김미경	구도/고파	해랑2	연해구역	미배치	구도	차도선
	5	대산	보령	(주)신한해운	김미경	안흥/가의	해랑5	연해구역		FALSE	차도선
군산	2	군산	군산	(유)대원종합선기	정미자	군산/말도 군산/여청도	고군산카훼리	연해구역		FALSE	차도선
	3	군산	군산	(유)대원종합선기	정미자	군산/개야 군산/연도	개야카훼리	연해구역		FALSE	차도선
	4	군산	군산	(유)대원종합선기	정미자	군산/여청도	여청카훼리	연해구역		FALSE	차도선
	6	군산	군산	(유)대원종합선기	정미자	군산/연도 군산/말도	섬사랑3	연해구역			차도선
목포	29	목포	목포	(주)해광운수	김병국	진리/재원	섬사랑3	연해구역	미배치	불리/진리	차도선
	30	목포	목포	(주)해광운수	김병국	도초/우이	섬사랑6	연해구역		FALSE	차도선
	31	목포	목포	(주)해광운수	김병국	진도/죽도	섬사랑9	연해구역		FALSE	차도선
	32	목포	목포	(주)해광운수	김병국	목포/울목	섬사랑10	연해구역		FALSE	차도선
	33	목포	목포	(주)해광운수	김병국	목포/울목	섬사랑13	연해구역		FALSE	차도선
	34	목포	목포	(주)해광운수	김병국	북강/북강	섬사랑11	연해구역	미배치	북강	차도선
	35	목포	목포	(주)해광운수	김병국	향화/낙월	섬사랑12	연해구역	미배치	향화	차도선
	37	목포	목포	(주)해광운수	김병국	웅곡/신도	섬사랑15	평수구역		FALSE	차도선
	42	목포	목포	(주)해광운수	김병국	계마/안마	섬사랑16	연해구역	미배치	계마	차도선
	9	여수	여수	(주)해광운수	김병국	손죽/광도	섬사랑	연해구역	미배치	손죽도	일반선
	19	목포	완도	(주)해광운수	김병국	완도/덕우	섬사랑5	연해구역		FALSE	차도선
	20	목포	완도	(주)해광운수	김병국	완도/모도	섬사랑2	연해구역		FALSE	차도선
	21	목포	목포	(주)해광운수	김병국	여서/완도	섬사랑17	연해구역		FALSE	차도선
	22	목포	완도	(주)해광운수	김병국	여서/완도	섬사랑7	연해구역		FALSE	차도선
통영	23	목포	완도	(주)해광운수	김병국	이목/당사 이목/남성	섬사랑1	연해구역/ 평수구역		남성	차도선
	24	목포	완도	(주)해광운수	김병국	이목/서넙	섬사랑8	연해구역		FALSE	차도선
	17	마산	통영	(주)한솔해운	김갑숙	통영/두미, 삼천포	바다누리	연해구역		FALSE	차도선
	18	마산	통영	(주)한솔해운	김갑숙	통영/추도	한려카페리	평수구역		FALSE	차도선

첨부8

연안여객선 여객 수송 현황(2018~2023)

- 연도별 연안여객선 여객 수송 현황



- 일반/ 섬주민별 연안여객선 여객 수송 현황



2024 연안여객선 업체 현황. 한국해운조합