



“WELCOME TO NATURE”

제주도
농어·관광·리서치
왔수다

하례리 “탄소발자국을 줄이는 여행” 브랜드화

하례리 고치글라 국민디자인단

정부 3.0 고치글라 하례리 국민디자인단 과제개발



정부 3.0 고치글라 하례리 국민디자인단 과제 목표



마을 자연 자산을 활용한 여행 코스 개발



마을 주민이 해설하고 안내하는 숨은 명소



지역농산물로 개발한 식음료

마을 주민 + 생태전문가 + 관광객 간 참여 및 소통 강화로
“보전과 활용”이 조화된 생태관광 브랜드 개발

마을에서 생산되는 상품(특산품, 기념품 등)과 서비스의 고부가가치화

유네스코 국제 인지도를 활용하여 국제적 생태여행 프로그램으로 발전

정부 3.0 고치글라 하례리 국민디자인단 활동 내용

Start



[이해하기]

국민디자인단 목표 및 운영안내, 조사목표 설정 (비즈니스 캔버스 리뷰) (1차) 2016. 8. 13(토) 15:00, 하례1리사무소



[이해하기]

전문가 그룹 (생물권보전지역 관계자) 워크숍(MAB한국위원회 주최) 하례리 사례발표 (8.18)



[발견하기]

고객경험 설문 조사 (내창트레킹) (2016.08.23)



[발견하기]

고객경험 현장 관찰 shadowing (하례리 에코파티) 2016. 8. 28 (일)



[발견하기]

이해관계자 인터뷰 (2차) 2016. 8. 29(월) 13:00, 하례1리사무소

[전달하기]

정책 실행 전략_ 단계별 시나리오 (6차) 2016. 10.31(월) 17:00 하례1리사무소



[전달하기]

정책 실행 전략_ 브랜드 구조 정립 (5차) 2016. 10.27(토) 17:00 하례1리사무소



[발전하기]

코크리에이티브 워크숍 (4차) 2016. 10.15(토) 16:00 하례1리사무소



[정의하기]

주요 문제점 분석 및 니즈 도출(퍼스나,고객여정지도) 정책 방향성 수립 (3차) 2016. 10. 2(일) 17:00, 하례1리사무소



[발견하기]

잠재 수요자 의견 수렴 _ 정부3.0 국민체감 토론마당 하례리 홍보부스 운영(9.21)



[발견하기]

잠재 수요자 의견 수렴 _ 정부서울청사 홍보부스 운영(9.5)



고객(관광객)
경험조사

1단계: 발견하기 Discover

하례리 생태관광프로그램에 참여하는 방문객들을 대상으로
프로그램에 대한 만족도 조사

장소: 하례리 (2016.08.23)

설문인원: 내창 트레킹 프로그램 참여자 21명

“쉽게 접할 수 없는 경험”

“힘들면서도 재미있어서 또찾게 하는 매력”

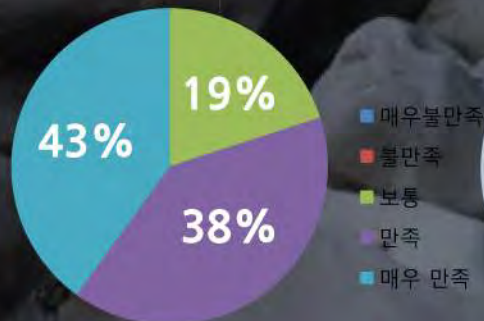
“제주도 다른 지역에서는 보기 힘든 계곡트레킹”

“마을의 내천을 이용해 코스를 만든 점”

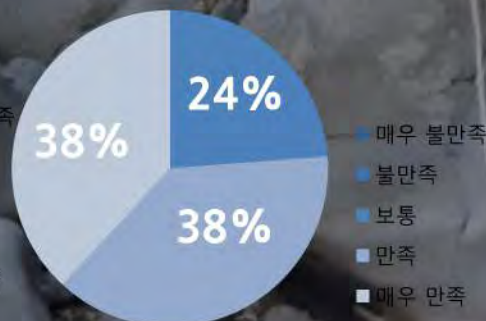
“프로그램이 좀 더 다양해졌으면 좋겠어요”

“쉽게 정보를 찾을 수 있으면 좋겠어요”

하례리 생태관광 프로그램에 대한
종합적인 만족도



하례리 생태관광 프로그램에서
참여자를 인솔한 주민에 대한 만족도



하례리 생태관광프로그램을
신청하는 과정에 대한 만족도



하례리 생태관광프로그램의
난이도에 대한 평가



고객(관광객)
경험현장관찰

1단계: 발견하기 Discover

고객경험 현장 관찰 Shadowing

하례리 생태관광프로그램 운영 중 수요자 행동 관찰을 통해 잠재적 요구사항 포착

장소: 하례리 에코파티 중 고살리 트래킹 2016. 8. 28 (일)



1단계: 발견하기 Discover

잠재고객
대상인터뷰

하례리 마을에서 개발하고 있는 생태관광 상품(트레킹 여행 상품, 감귤 버거, 소귀에이드 등)에 대한 파일럿 조사

정부서울청사 홍보부스 운영(9.5)

정부3.0 국민체감 토론마당 하례리 홍보부스 운영(9.21)



1단계: 발견하기 Discover

서비스제공자
(마을주민)
심층인터뷰

하례리 생태관광프로그램을 운영하는 생태관광전문가와 마을 주민들을 대상으로 그룹인터뷰.
서비스 제공자에 대한 맥락적 조사

“생태관광 프로그램으로는 사실 큰 수익을 기대하기 힘들어요. 이 프로그램으로 하례리가 더 많이 알려져서 지역 농산물의 가치 증대와 지역 주민들의 소득 증대로 이어지기를 바랍니다”

“하례리의 생태관광의 만족도는 매우 높은 편입니다. 생태관광의 규모가 확대되어도 지금과 같은 만족도를 유지하기 위해서는 마을 주민들의 참여의지를 독려할 수 있는 방법이 필요합니다”

“생태관광이 점점 더 알려져서 많은 사람들이 찾아오게 되면 그 만큼 환경 보호 및 정비에 더 힘과 시간을 쏟아야 합니다. 관광의 규모를 적정 수준으로 유지하는 것도 중요합니다.”

“관광 프로그램에 참여하는 마을 주민들은 사실 농사를 지어 더 높은 수익을 창출할 수 있는 기회를 포기하고 마을의 장기적 가치에 투자하고 계시는 겁니다.”

안정적 해설 제공을 위한 지속적인 교육

역량 강화

마을 주민들이 직접 운영하는 생태관광 프로그램

지역 참여

생태 보호

마을 공유자산인 생태자원의 보호

어떻게 하면 본업으로 하루 한 시가 바쁜 마을 주민들이 지속적이고, 자발적으로 생태관광 프로그램 운영에 참여할 수 있을까?

2단계: 정의하기 Define_ 퍼소나 Persona

하례리 생태관광의 주요 이용 고객을 가상 인물로 설정하고, 고객의 입장에서 행동을 구체적으로 묘사하여 각각의 행동에서 적용된 서비스 개선 사항을 알아봄
서비스 이용자 (관광객)와 서비스 공급자 (마을 주민)으로 나누어 진행

1. 탐험가형 (김순희)



경제적으로 안정된 50대 여성

평소 나홀로 또는 소수 인원과
등산과 여행을 즐김

남들이 가보지 않은 새로운
장소를 탐방하고 주변에
소개하는 것을 좋아함

2. 동호회형 (박철우)



활동적인 30대 미혼 남성

평소에 생태에 관심이 많아서
정보 검색 및 공유를 즐김

주로 동호회 회원들과 함께
단체로 여행을 즐김
다양한 콘텐츠가 있는 곳을 선호

3. 마을주민 (고영수)



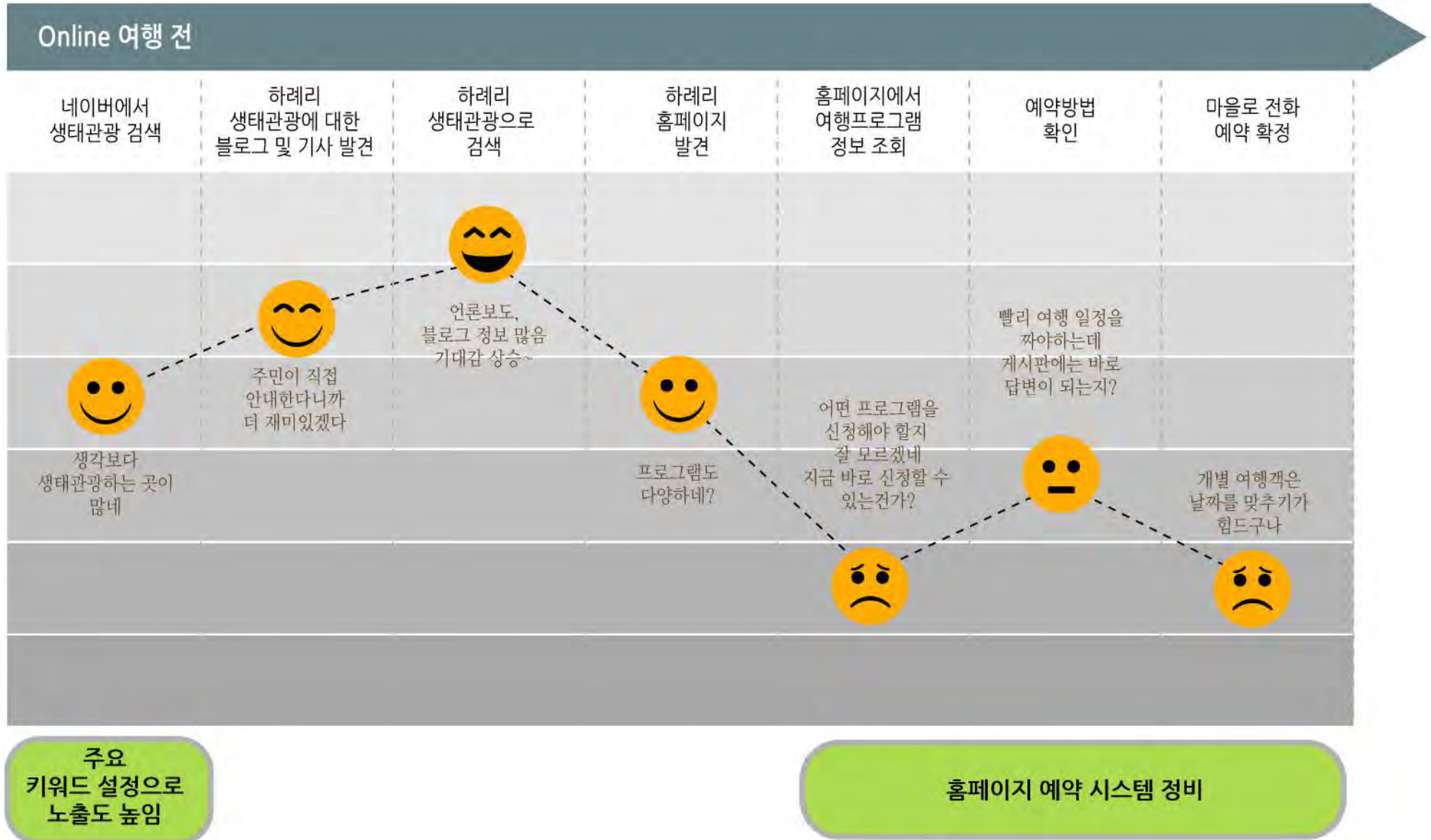
감귤 농사 경력 30년 50대 남성

농번기에는 일손이 딸리긴 하지만
안정적으로 감귤 생산

여유시간에 의미 있는 일을
하고 싶지만 마땅한 취미생활을
찾기 힘들

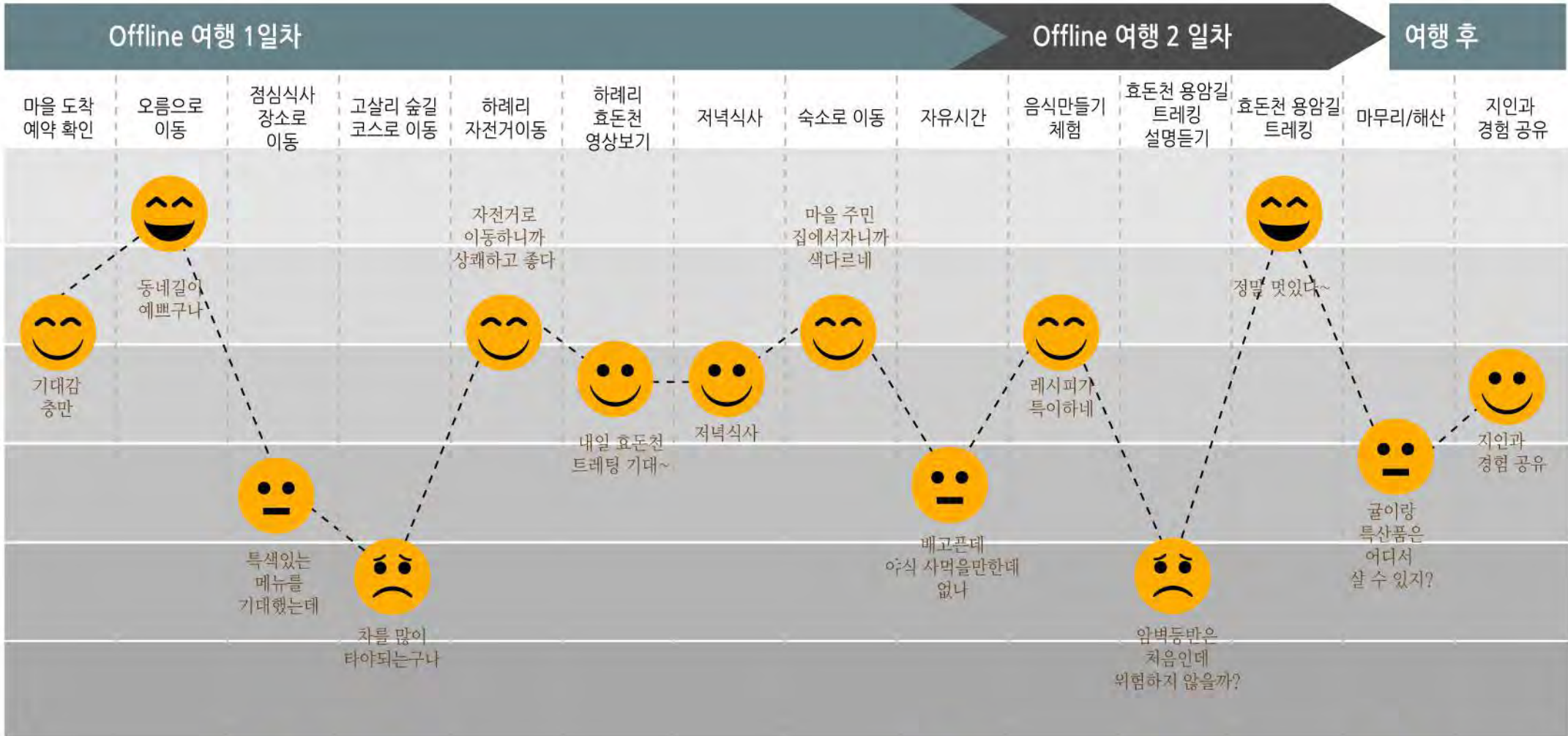
2단계: 정의하기 Define_ 고객여정지도 Customer Journey Map

탐험가형 (김순희)



2단계: 정의하기 Define_ 고객여정지도 Customer Journey Map

탐험가형 (김순희)



마을카페 메뉴개발

이동수단

매점/간이판매점 /카페

암벽등반 연습장

매점/간이판매점 /카페

2단계: 정의하기 Define

1. BRAND

마을 주민과 방문객이
인식할 수 있는 생태관광 브랜드

“한 눈에 보이는 가치”

마을 주민은
생태관광의 취지와 가치,
구체적인 활동에 대해 정확히 인지하고,
방문객은 하례리 생태관광에 대한
다양한 정보를 통합적으로 이해하고
그 가치를 판단할 수 있는
매개체 필요

2. SYSTEM

마을 주민이 부담없이
참여할 수 있는 생태관광 운영체계

“나도 한번 해볼까?”

원활한 여행 프로그램
운영을 위해 필요한
주민들의 다양한 역할 정의/
부담없이 작은 역할이라도
참여할 수 있는
시스템

3. CONTENTS

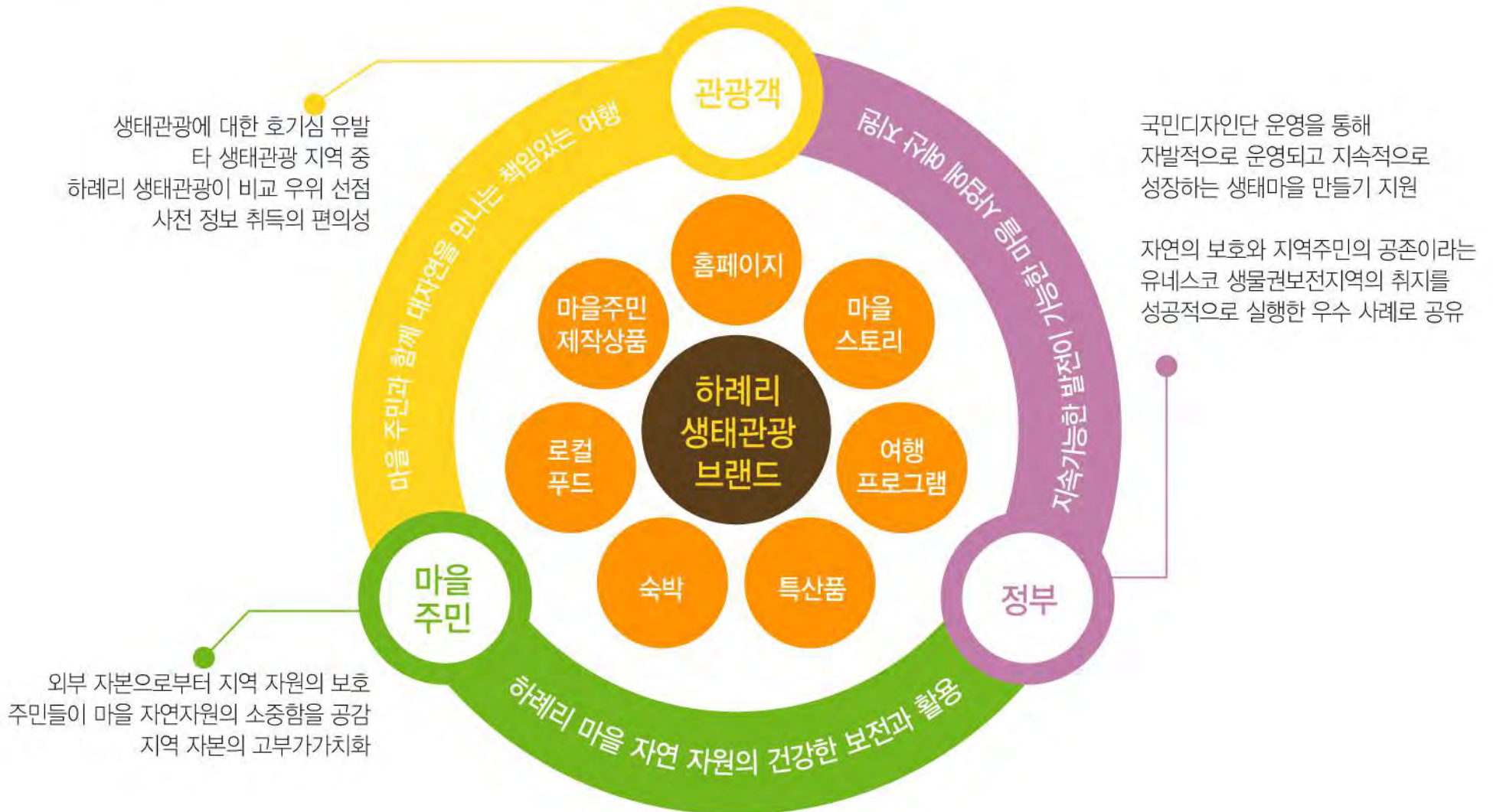
관광객들의 만족도를
높일 수 있는 서비스/시설

“다양한 즐길거리”

짜여진 여행 코스 이외에도
작지만 다양한 경험을
할 수 있는 장소 및 서비스 개발

3단계: 발전하기 Develop

자연 보전, 환경 교육, 지역 참여에 초점을 둔 “탄소발자국을 줄이는 생태관광” 만들기



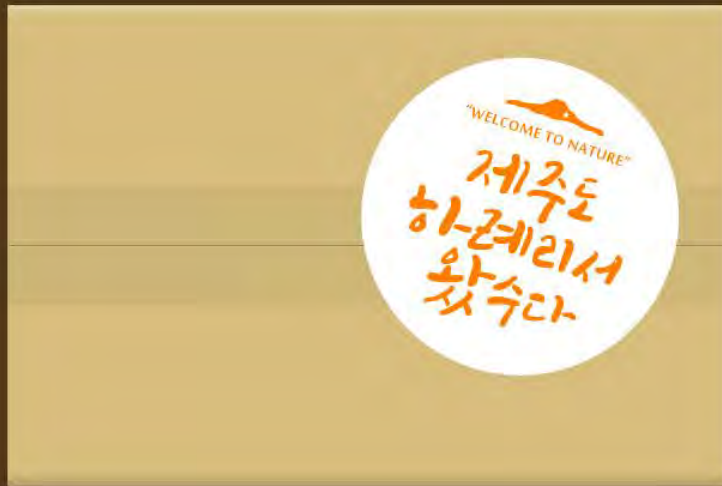
4단계 전달하기 Deliver_ BRAND

관광객들이 특정 관광 상품이 아닌 마을, 하례리를 인식하고 기억할 수 있는 브랜드와 시각 요소 개발
하례리 마을의 스토리와 자연 자원을 담은 그래픽 요소



4단계 전달하기 Deliver_ BRAND

하례리 브랜드의 응용_ 생태관광 프로그램뿐만 아니라 농산물, 특산품, 제작 상품 등 하례리에서 생산하는 다양한 상품들의 패키지를 통일하여 지속적인 마을 브랜드 홍보



4단계 전달하기 Deliver_SYSTEM

마을 주민들이 생활 속에서 지속적으로 접하고, 참여하고 확장 할 수 있도록 브랜드 구조 구축
예시) 기존에 사업(숙박, 식당 등)을 영위하는 마을 주민이 생태관광의 취지에 맞는 영업행위를 할 경우 해당 로고를 부여하여
소속감 강화 및 마을 전체로 생태관광의 목표 확산



4단계 전달하기 Deliver_CONTENTS

하례 1리, 하례 2리 구역을 아우를 수 있는 새로운 마을 트레킹 길을 개발하여 마을 주민들 사이의 교류 확산
하례리의 많은 면적을 차지 하고 있는 비닐 하우스 길을 걷고 싶은 아름다운 꽃길로 가꾸기



4단계 전달하기 Deliver_ CONTENTS

마을에서는 돌풍으로 비닐하우스가 파손되는 것을 막기 위해 대나무와 폐현수막을 이용해서 깃발을 간헐적으로 설치해왔음 이를 디자인 요소로 활용하여 새롭게 개발되는 마을길을 표시하는 가이드 및 시각적 즐거움을 주는 요소로 활용.

하례리 마을의 핵심 생태 지역인 내창에서 서식하는 도롱뇽을 필름지로 인쇄하여 쉽게 부착할 수 있도록 해 마을 길을 걷는 관광객들에게 시각적 즐거움 부여 및 마을 분위기 개선



4단계 전달하기 Deliver_CONTENTS

마을 주민들을 대상으로 암벽 등반 클래스를 운영하여 하례리 여행 상품에 대한 주민 관심도 증진, 트레킹 가이드 역할을 담당할 주민 양성
내창 트레킹 (암벽 트레킹) 전 사전 연습 장소로 활용
암벽 트레킹 연습장 대여로 수익 창출 및 하례리 여행지에 대한 관심 유도



[시나리오]

“ 유네스코에서 보호하는 청정 자연 + 마을주민들이 만들어내는 스토리 + 지역 농산물과 서비스”를
통합적으로 경험하고 감동받는

하례리 탄소발자국을 줄이는 생태관광 브랜드



서비스 시나리오 01 프로그램 예약하기

하례리 홈페이지

★ HOMEPAGE ★

포털사이트에서 “하례리” 또는 “생태관광”을 검색하니
하례리 마을 사이트가 상단에 노출이 된다.

개별 여행자들은 하례리 생태자원의 보호를 위해
일주일에 일요일 하루 열리는 여행 프로그램을
신청할 수 있다. 이름하여 “하례리 에코 선데이!”

홈페이지에서 원하는 날짜를 선택하고
바로 결제하면 예약이 완료된다.
예약 확정과 함께 여행 일정과 개인 준비물을
문자와 이메일로 보내줘서 안심할 수 있다.



서비스 시나리오 02 하례리 입구

친환경 대중교통

★ ELECTRONIC BUS ★

이번 여행은 탄소발자국을 줄이는 여행을
목표로 하는 만큼
전국에서 최초로 도입되었다는
전기버스를 이용해서 마을로 향했다.

버스 정류장에는
알록달록 예쁜 하례리 로고와 함께
마을 회관으로 향하는 방향이 표시 되어 있어서
버스 안에서도 쉽게 인지하고 내릴 수 있다.

버스 정류장 벽에는 하례리 생태관광지도가
부착되어 있어 사전에 생태관광에 대한 정보가 없던
사람들도 관심을 가지고 들여다보고 있다.



하례리 방향 표시 사인 부착



하례리 소개 및 생태관광 안내 지도 부착



서비스 시나리오 03
하례리 마을 도착

웰컴 투 하례리

★ WELCOME TO NATURE ★

하례리 마을은 처음 방문하는 곳이지만
길 곳곳에 눈에 띄는 하례리 로고와 함께
집결지 방향이 표시되어 있어서
쉽게 길을 찾을 수 있고,
귤을 연상시키는 밝은 오렌지 컬러는
여행의 기대감을 고조시킨다.

방문객을 인솔할 마을 주민들은
가슴에 하례리 배지를 하고 있어
쉽게 도움을 요청할 수 있다.


"WELCOME TO NATURE"
하-견-케리



서비스 시나리오 04
생태관광 참여하기

하례리 삼춘여행단

★ ECO TRIP ★

하례리 생태관광 프로그램은
마을 주민들이 직접 인솔하면서
마을의 우수한 자연자원에 대한 전문적인
해설과 더불어 마을에 얽힌
재미있는 이야기까지 들려줘서
지루할 틈이 없다.

암벽을 타야하는 험한 길도 있지만
마을길을 누구보다 잘 아는
'삼춘'이 안내해 주니
더욱 믿음이 간다.

“WELCOME TO NATURE”
농-권-케리



서비스 시나리오 05
탄소발자국 줄이기

하례리 그린발자국

★ GREEN FOOTSTEP ★

트레킹 코스로 이동하는 길은
전기 자전거를 이용해서
쉽게 오르막길을 오를 수 있다.

하례리 농산물로 만든 감귤버거는
종이대신 상추로 싸서
쓰레기를 남기지 않고 먹을 수 있다.

숙소에서 2박 연속하면서
시트를 갈지 않아도 된다고 요청하면
숙박비 중 일부금액이 환경 보전에 기부된다.

여행 프로그램 곳곳에
환경 보호에 대한 고민이 열보인다.



"WELCOME TO NATURE"

하-권케리



서비스 시나리오 06 지역농산물 구입하기

하례리 무인상점

★STREET SHOP★

마을길을 걷다가 목이 마를때쯤
돌담 앞에 세워진 무인판매대에서
제주에서 가장 맛있다는
하례리 귤과 제철 농산물을
저렴하게 구입할 수 있다.

예쁜 패키지에 담겨 깔끔하게 관리되고 있어서
이용하는 사람들도 정직하게 사용한다.

먼저 맛을 보고 옆에 놓여진 명함으로
집에서 편하게 믿고 주문할 수 있다.

“WELCOME TO NATURE”
하례리



서비스 시나리오 07 마을카페 이용하기

하례리 마을카페 *STREET SHOP*

하례리에서만 자생하는 '소귀' 열매로 만든 음료,
전문 바리스타 교육을 받은
마을 주민이 직접 만드는 커피와
지역 농산물로 만든 간단한 음식을
맛볼 수 있는 마을카페

카페 한켠에는
마을 주민들이 직접 만든 상품들을
구입할 수 있다.

마을 주민들이 모여
벼룩시장이 열리는 날이면
더욱 활기찬 분위기를 즐길 수 있다.


"WELCOME TO NATURE"
농-권-케-리



서비스 시나리오 08 하례리 추억하기

하례리 핸드메이드

★ GIFT SHOP ★

마을 카페, 무인 판매대, 벼룩시장 등에서
마을 사람들이
마을에서 나는 재료들로 만든
상품들을 구매할 수 있다.

핸드메이드 상품들을
주변에 선물하면서 하례리를 알리고,
하례리에서의 즐거운 경험을
공유할 수 있다.


"WELCOME TO NATURE"
하례리





하례리 사람들
★ PEOPLE ★

감사합니다