

관세청 '15년 성과관리과제

해외여행 정보 맞춤형 통합 지원서비스

TOUR PASS

여행 통합 가이드 투어 패스



m.tourpass.go.kr

정부 3.0

국민 디자인단



외교부



법무부



국립관광안내소



농림축산검역본부



국립수산물품질관리원



인천국제공항경찰대



인천국제항공공사



대한항공



아시아나항공



관세청
KOREA CUSTOMS SERVICE

해외여행자 수는 증가하고는 있지만

해외여행정보 수요에 비해 개별 기관별로 각각의 수단을 제공

55백만명

'14년 기준 해외 여행자 수

해외여행자 수는 증가하고는 있지만

해외여행정보 수요에 비해 개별 기관별로 각각의 수단을 제공

복지부(질병관리본부)

- 출국전 필요한 예방접종
- 목적국에서 유의할 질병

관세청(세관)

- 세계 각국의 면세범위, 관세율, 수출입 금지품 대상 등

농식품부·해수부(검역)

- 농축수산물 검역 필요 대상 및 절차

법무부(출입국관리사무소)

- 입출국신고 관련 정보

외교부(대사관·영사관)

- 해외 안전정보, 위기상황별 안내 등

건교부(공항공사·항공사)

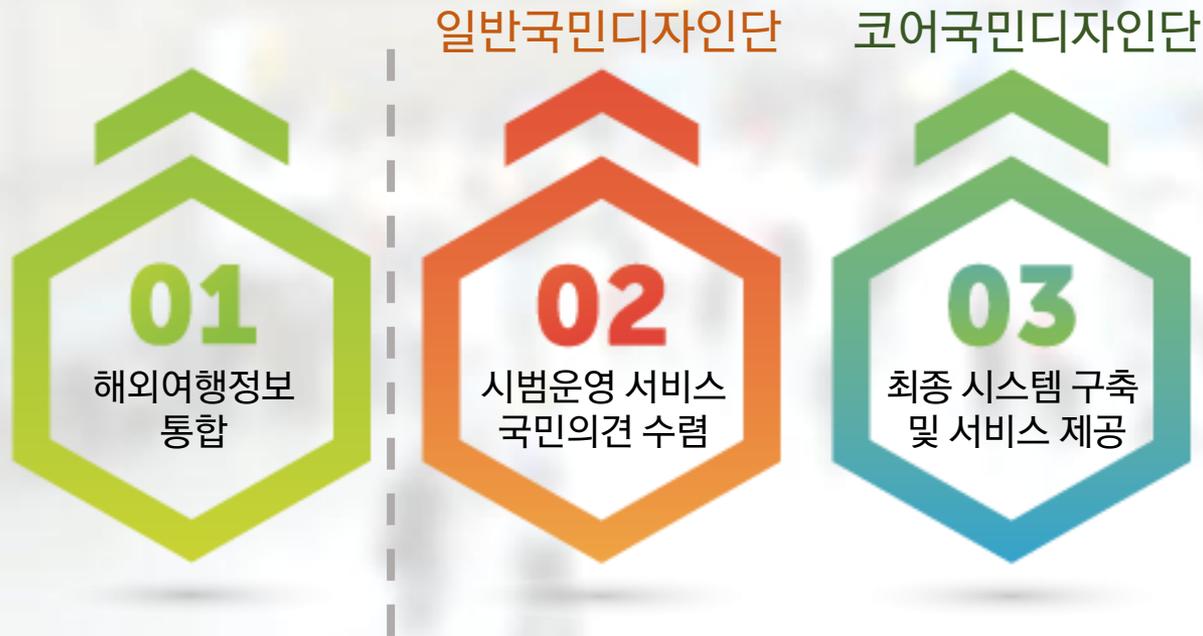
- 항공스케줄, 공항내 편의시설, 수하물 안내, 항공권 관련 정보

55백만명

'14년 기준 해외 여행자 수

해외여행정보 맞춤형 통합안내 서비스 제공

기관별 해외여행 정보의 통합으로
국민의 Needs를 반영한 고객중심 시스템 구축



1. 과제 개요

| 프로젝트 주제

국민디자인단과의 서비스디자인을 통해 기존 시범운영 투어패스를
여행자 맞춤 통합 정보를 제공할 수 있는 서비스로 개발



Goal
 맞춤화된 여행통합 정보 제공



Final Deliverable
 TOURPASS2.0

Target Customer
 해외 여행자들을 위한

1. 과제 개요

| 국민디자인단 운영 (일반·코어 국민디자인단)

다양한 연령대와 배경을 가진 일반 국민들로 구성,
사용리서치와 워크샵 등 참여하는 국민디자인단 운영

						
디자이너(4)	주부(4)	학생(5)	직장인(4)	여행가(3)	항공/여행사(3)	기관(7)



						
디자이너(4)	주부(4)	학생(5)	직장인(4)	개발자(4)	항공/여행사(2)	기관(10)

TOURPASS와 디자인, 개발, 정보 제공 기관, 이해
관계기관, 수혜기관 등으로 구성된 국민디자인단 운영

1. 과제 개요

| 국민디자인단 운영

일반 General
국민디자인단



맥락적 인터뷰

코-크리에이션 워크숍

시나리오 워크스루 워크숍

1. Discover
환경 및 사용자분석

2. Define
사용자 및 여정 모델링

3. Synthesis
아이디어 만들기

4. Deliver
사용자 시나리오 개발

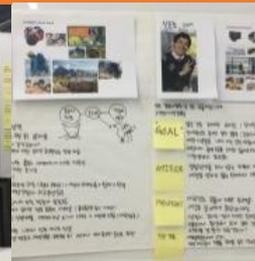
벤치마킹 & 분석

서비스 프레임워크 정의

사용자 모델링

디자인

최종 이해관계자 워크숍



코어 Core
국민디자인단

A woman with long dark hair is shown from the side, looking at a tablet computer. She is wearing a dark, long-sleeved top. The tablet is held in her left hand, and her right hand is touching the screen. The background is slightly blurred, showing a wooden floor and some furniture. The overall lighting is warm and natural.

part 1

국민들을 관찰하고 의견을 물었습니다.

2. 발견하기

| 기존 시범 서비스 분석



1

기관별 나열식 링크

2

원하는 정보 검색이 불편

3

성별/나이 등 다양한 정보 수요

COPYRIGHT © 관세청 All right Reserved.

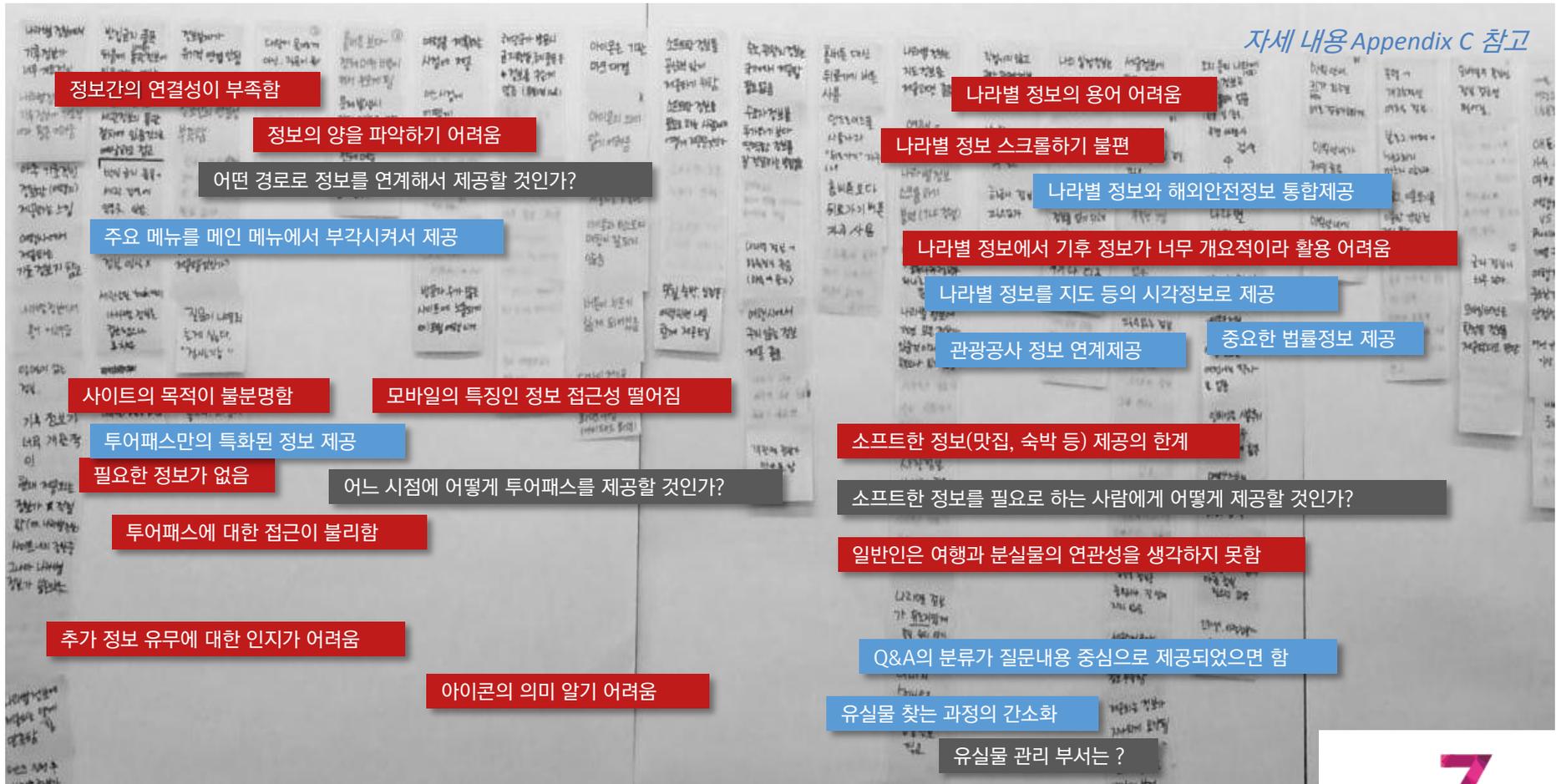
2. 발견하기

| 사용자 리서치 분석

질문사항

개선아이디어

문제점



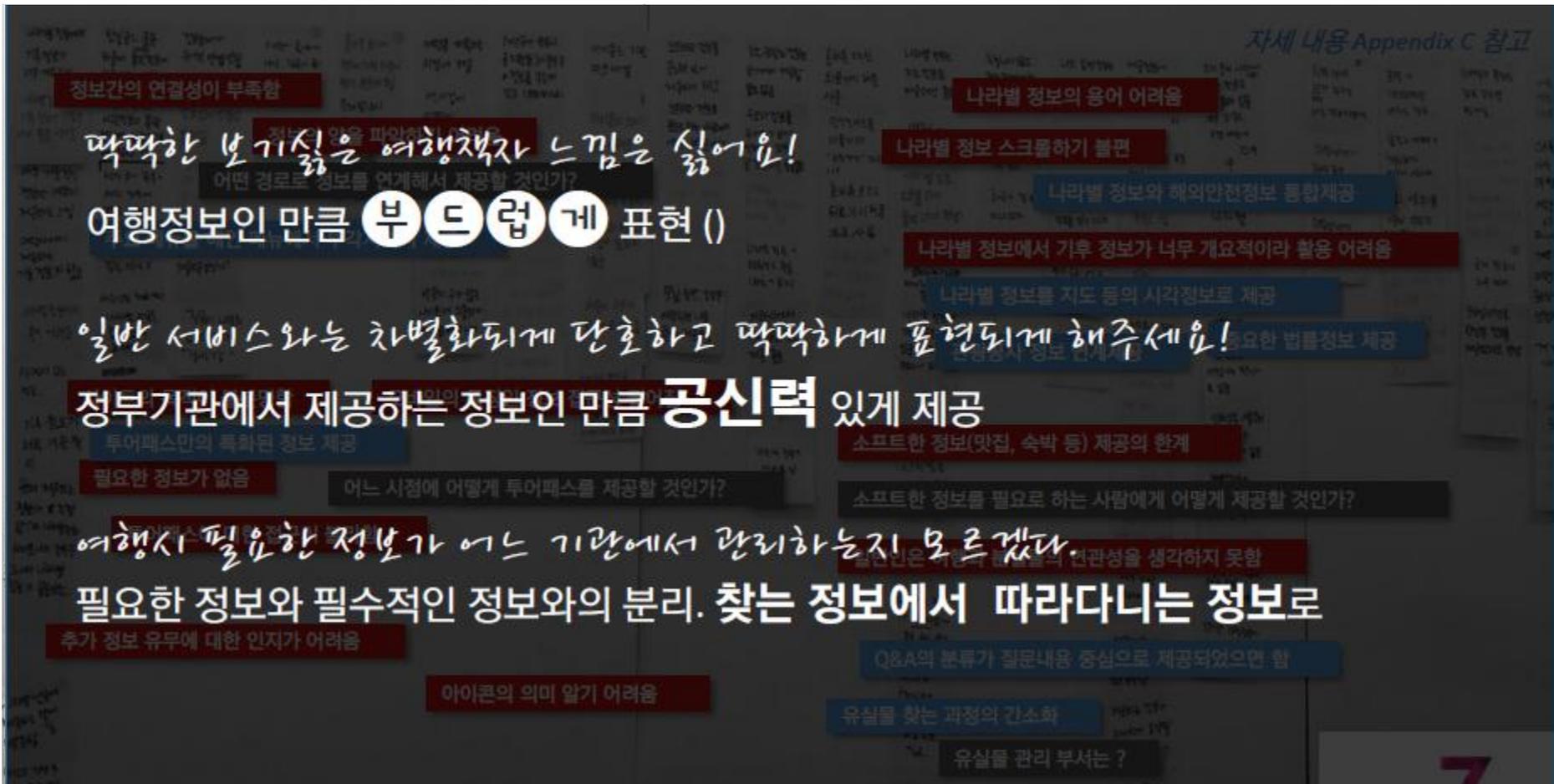
2. 발견하기

| 사용자 리서치 분석

질문사항

개선아이디어

문제점



정보간의 연결성이 부족함

딱딱한 보기식은 여행채권자 느낌을 싫어해요!
어떤 경로로 정보를 연계해서 제공할 것인가?

여행정보인 만큼 **부드럽게** 표현 ()

일반 서비스와는 차별화되게 단호하고 딱딱하게 표현되게 해주세요!

정부기관에서 제공하는 정보인 만큼 **공신력** 있게 제공

필요한 정보가 없음

여행시 필요한 정보가 어느 기관에서 관리하는지 모르겠다.

필요한 정보와 필수적인 정보와의 분리. 찾는 정보에서 따라다니는 정보로

추가 정보 유무에 대한 인지가 어려움

아이콘의 의미 알기 어려움

나라별 정보의 용어 어려움

나라별 정보 스크롤하기 불편

나라별 정보와 해외안전정보 통합제공

나라별 정보에서 기후 정보가 너무 개요적이라 활용 어려움

나라별 정보를 지도 등의 시각정보로 제공

나라별 정보를 지도 등의 시각정보로 제공

소프트한 정보(맛집, 숙박 등) 제공의 한계

소프트한 정보를 필요로 하는 사람에게 어떻게 제공할 것인가?

필요한 정보와 필수적인 정보와의 분리. 찾는 정보에서 따라다니는 정보로

Q&A의 분류가 질문내용 중심으로 제공되었으면 함

유실물 찾는 과정의 간소화

유실물 관리 부서는 ?



part 2

서비스디자인 방법론으로
그리하여, 국민들의 의견들을 모델링 하였습니다.

3. 모델링하기

| 페르소나 (사용자유형화)

보수적 여행자
Conservative Traveler

의존적 여행자
Dependent Traveler

자립적 여행자
Independent Traveler

신호준 (28세)

대기업 신입사원

평생을 공부만 했던 공학도. 그의 파란만장한 20대는 공부와 취업 준비, 그리고 학자금 대출을 갚기 위한 아르바이트로 해외여행 한번 해보지 못했다. 그리고 드디어 입사시험에서 합격하여 한달 뒤 입사를 앞두고 마지막 청춘을 화려하게 장식하고 싶어 한다.

그의 여행에서의 목표

첫 해외 여행의 열정을 불태워 최대한 많은 것을 해보려 한다. 여행을 망치지 않는 선에서의 새로운 경험, 체험을 하고 싶다. 여행에서 불편함을 느끼지 않도록 한국에서 조달할 수 있는 모든 물품을 짐으로 챙겨야 한다. 꽃보다 청춘과 같이 최소의 여행경비로 최대의 효과를 누리고 싶다.

태도와 성격

아무리 편법이 난무하는 세상이라도 범법 행위만큼은 하기 싫다. 첫 해외여행임을 들켜지 않고 능숙해 보이고 싶다.

정보경로

카페나 블로그에 의해 남의 견해로 나의 경험의 순수함을 해치고 싶지 않다. 주로 방문국가의 기본적인 여행 책자에 의존한다. 하지만 첫 여행이라 주변지인들이 끊임없이 얘기하여 주위들은 정보를 무차별 습득하고 있다.



“꽃보다 청춘!!처럼 여행하고 싶다.”

정유미 (38세)

영어학습지 선생님

4살, 7살 두 아들의 엄마인 정유미씨는 영어 학습지 선생님 일을 파트타임으로 하면서 힘든 나날을 맞이하고 있다. 아이들에게 아직은 손이 많이 가므로, 시골에 사시는 친정 어머니가 일주일에 삼 일정도 올라오셔서 아이들을 봐주신다. 혼자 계시는 아버지 그리고 힘들게 일해주는 어머니에게 보답을 해드리고자, 그리고 어머니의 환갑을 맞이하여 10월 황금연휴 기간에 해외 여행을 준비하고 있다.

그녀의 여행에서의 목표

부모님과 아이들이 최대한 불편하지 않도록 함. 아이들과 부모님들에게 최고의 추억을 주고 싶다. 어른과 아이들이 있으므로 무조건 안전, 안전, 안전이 최고다. 해외에서 아프면 큰일이다. 아프지 않고 여행일정을 마치고 싶다.

태도와 성격

부모님과 아이들의 상태에 예민하고 민감하다. 친정부모와 함께 가는 여행이라 남편 눈치 보느라 힘들다. 모든 계획에서 입/출국, 여행경로까지 나로 인해 해야 하므로 한치의 오차도 있으면 안 된다. 영어에 자신 있으므로, 여행사만을 의존하지 않고 자유스러운 여행을 하고 싶다.



“부모님과 아이들이 함께하니
이것저것 신경 쓸 것이 너무 많아요.”

오지은 (21세)

오지탐험가&여행 블로거

지은씨는 방학 때마다 사람들이 가보지 않은 나라를 여행하여 블로그에 연재하는 호기심 많은 여행자입니다. 그녀는 자신의 블로그에 작성되는 포스팅에 대한 자부심이 큼니다.

블로그 정보의 차별성을 위해 남들이 잘 가보지 않은 나라의 정보를 올리려고 하다 보니 여행지는 주로 남미나 아프리카 등 정보 구하기가 어려운 나라들 위주로 여행하게 됩니다.

그녀의 여행에서의 목표

여행하는 도중 최소한의 안전이 중요하다. 카메라나 수첩 등의 기록물에 대한 도난 방지가 중요하다. 가려고 마음먹은 나라(도시)에 갈 수 있는가가 항상 의심스럽다. 갈 수 있는 지역에 대한 실시간 믿을 수 있는 정보 수집

태도와 성격

나의 여행 블로그 컨텐츠에 대한 자부심이 많다. 새로운 것에 대한 호기심 많다. 여행준비(짐의 최소화/생필품 현지조달)만큼은 달인! 언제나 변수가 발생할 수 있으므로 여행의 유연성을 중요시 한다. 그리하여 관조적인 정보 탐색을 주로 한다. 예전 여행 경험과 비교하여 정보를 습득하는 편이다.

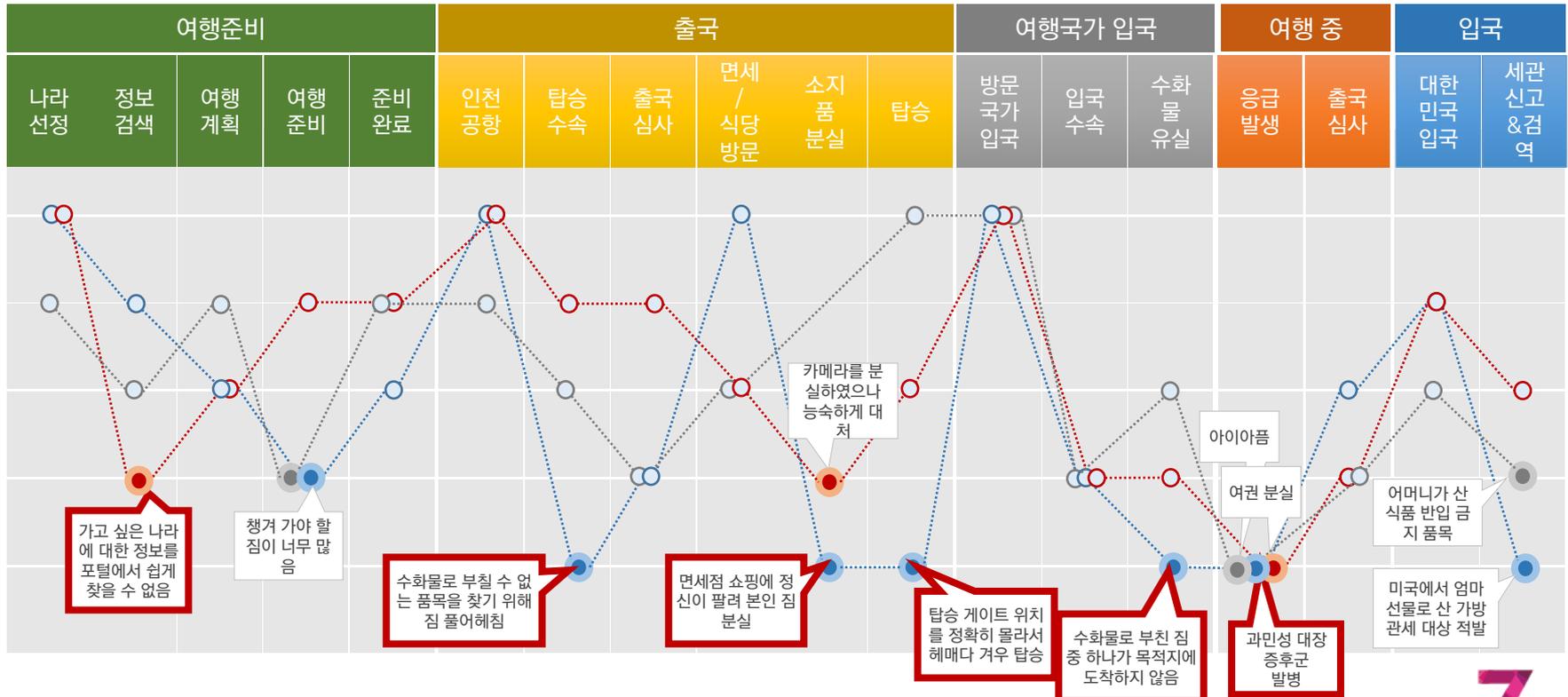


“사람들이 잘 모르는 나라에 제일 먼저 가보는 것은 언제나 짜릿한 일이지.”

3. 모델링하기

| 고객여정맵

- 이름: 정유미(의존형)
- 이름: 오지은(독립형)
- 이름: 신호준(보수형)



4. 아이디어 만들기

|Co-Creation Workshop



4. 서비스 컨셉

여정 중심의
응답하는 서비스
Responsible Service



배려있는
공신력 있는 정보
Public Confidence Info

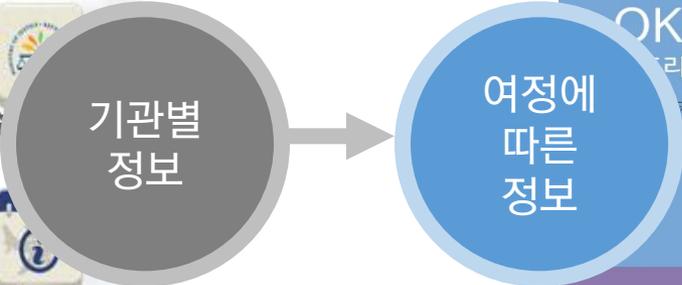


직관적인
시각적 표현
Visual Talking



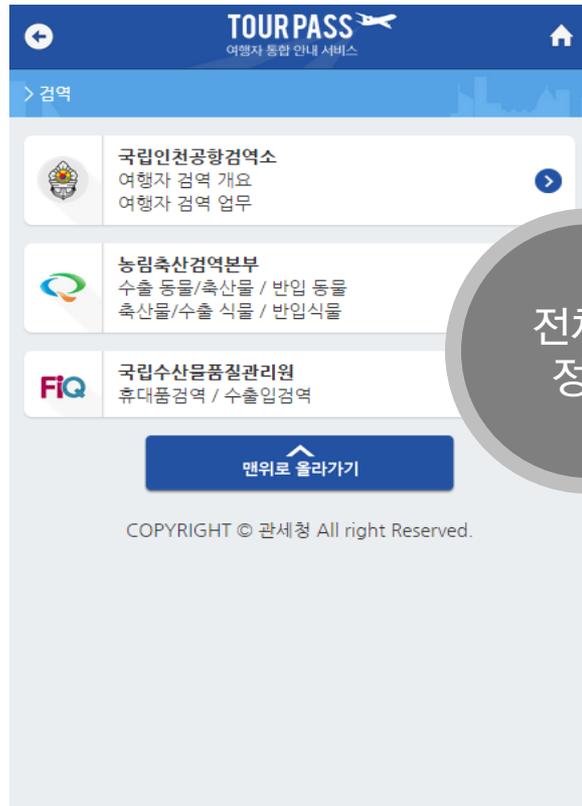
4. 서비스 전략 ①

“ 기관 중심에서 여정 중심으로 ”



4. 서비스 전략 ②

“ 전체 정보에서 선택적 정보로 ”



전체의
정보

상황에
맞는
정보



4. 서비스 전략 ③

“정적인 정보에서 실시간 정보 로”



멈추어진
정보

현행화된
정보



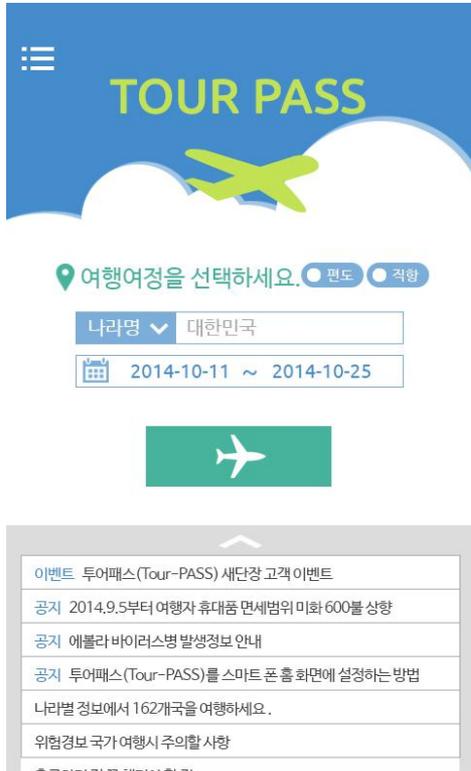


Part 4

최종 구축된 TOUR PASS에 대하여
국민들이 재검토하고 사용해 문제점을 잡아냈습니다.

5. 최종 디자인

| 세부디자인



TOUR PASS

여행여정을 선택하세요. ● 편도 ● 직항

나라명 ▼ 대한민국

2014-10-11 ~ 2014-10-25

이벤트 투어패스(Tour-PASS) 새단장 고객 이벤트

공지 2014.9.5부터 여행자 휴대품 면세범위 미화 600불 상향

공지 에볼라바이러스병 발생정보 안내

공지 투어패스(Tour-PASS)를 스마트 폰 홈 화면에 설정하는 방법

나라별 정보에서 162개국을 여행하세요.

위험경보 국가 여행시 주의할 사항

나라와 출입국 날짜를
기입합니다.



TOUR PASS

나라정보 (여행계획) 나라정보

KOREA SPAIN

여행준비 2014.10.11 여행 2014.10.25

스페인 02:15am
2015-07-21

유럽의 남서쪽 끝
이베리아 반도
505,370km²

스페인어
EURO = ₩1346.77
220V, 110V, 50HZ

문화 종교/팁문화

국내 현지 대사관 국내 영사 콜센터

여행 준비기간에는
여행 국가에 대한 정보와



TOUR PASS

세관정보 (출국) 세관정보

신고물품 고가품신고
고급시계, 카메라, 귀금속 등 골프채, 귀금속, 명품가방 등

면세점이용 제한물품
출국시 한도 ≠ 입국시 한도 반출입 금지물품 및 제한물품

내국세환급 반송절차
내국세 환급절차 및 신고방법 외국으로 다시 가져가실 경우

외국환신고 휴대품 반출신고
외환 신고절차 및 Q&A 모바일 신청 불가/인터넷 신청 가능

여행관련 필요정보가
실시간으로 보여집니다.



TOUR PASS

출국정보 (출국) 출국정보

KOREA BOSNIA AND HERZEGOVINA

여행계획 2014.10.11 여행 2014.10.25

OK3320 출발시간 11:00 AM

마드리드 체크인 시작 11:00 AM

체크인 A01-C18 탑승마감 10:30 AM

탑승구 22 공항안내도

체크리스트 여권 23kg 티켓

교통 공항철도/버스 KTX/자가용

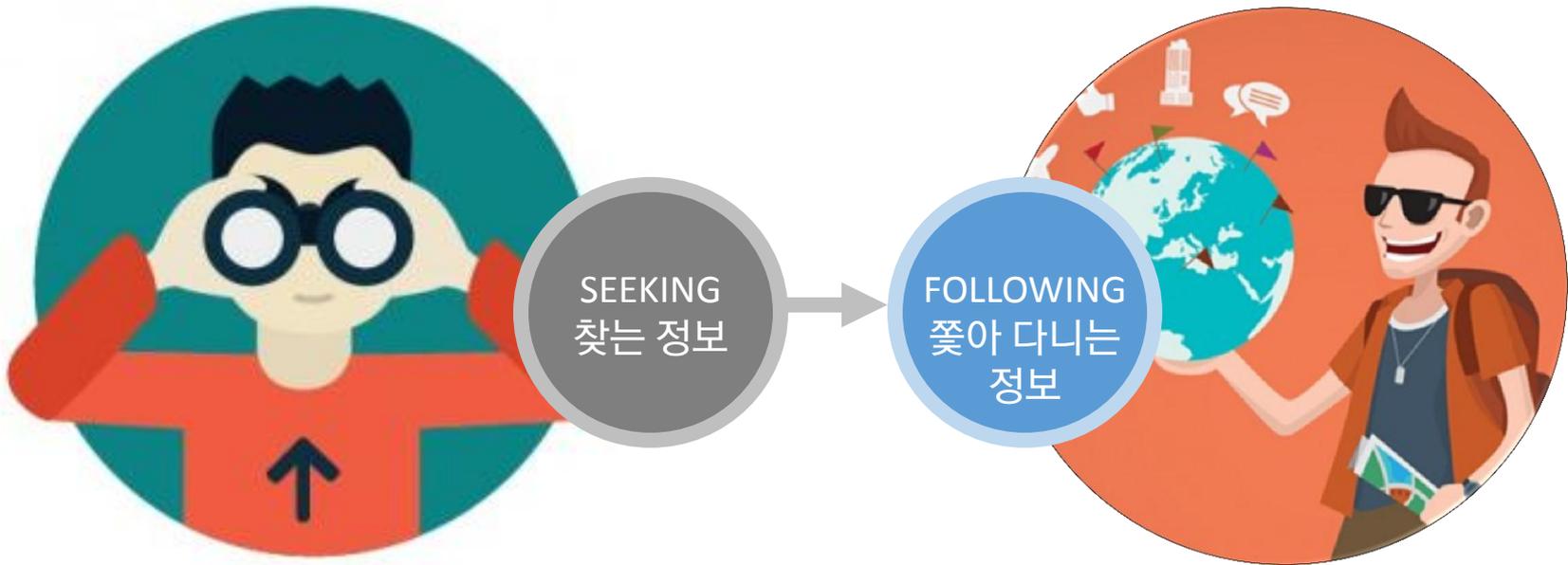
항공사 대한항공 아시아나

연락처 주요연락처 긴급연락망

짠! 출국날
출국에 필요한 정보가
보여집니다.

5. 핵심 서비스

“SEEKING에서 FOLLOWING으로”



사용자의 여정에 상관없이
정보를 SEEKING하는 형식

정보가 사용자의 여정에
FOLLOWING 하는 형식



2015년 9월 인천공항 투어패스 개통식





여행 관련한 다양한 정보를 한번에 직관적으로 볼 수 있다

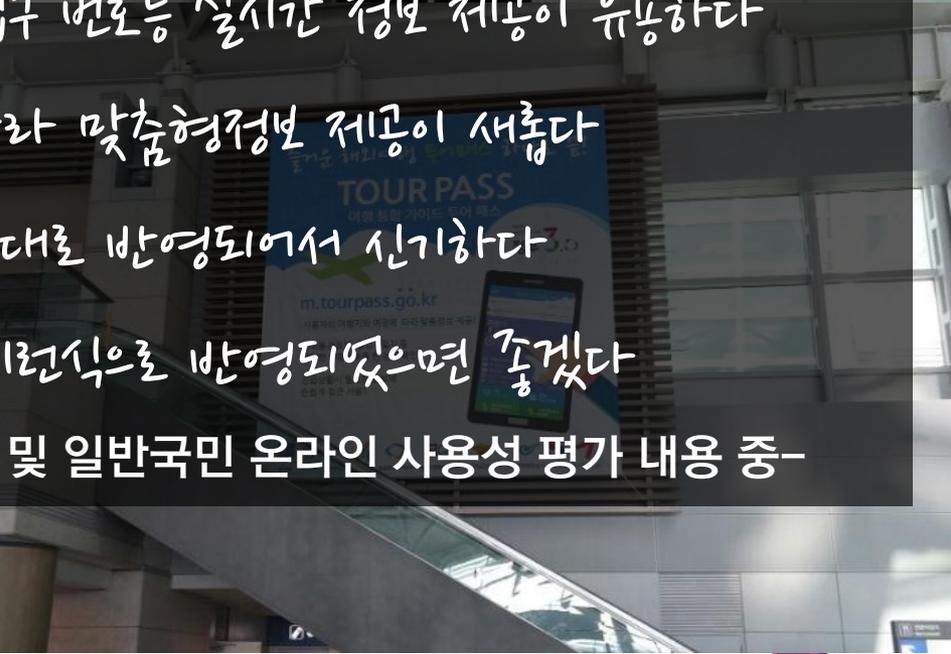
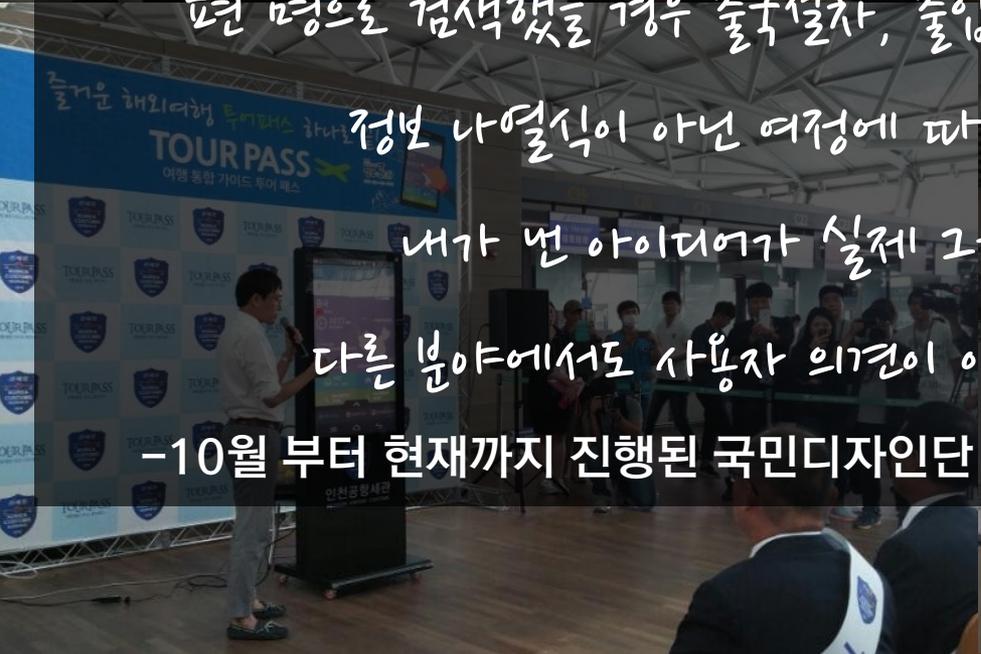
편명어로 검색했을 경우 출국절차, 출입구 번호등 실시간 정보 제공이 유용하다

정보 나열식이 아닌 여정에 따라 맞춤형정보 제공이 새롭다

내가 낸 아이디어가 실제 그대로 반영되어서 신기하다

다른 분야에서 사용자 의견이 이런식으로 반영되었으면 좋겠다

-10월 부터 현재까지 진행된 국민디자인단 및 일반국민 온라인 사용성 평가 내용 중-





“여러분의 여행을 책임지겠습니다!”
감사합니다.

