

THE HOTELIERS COMMERCIAL OPTIMISATION SUMMIT

Smart Profit in the Age of AI & Sustainability



SEOUL 26 June 2026

인공지능이 바꾸는 관광 산업의 변화와 정책 동향

How AI is Transforming the Tourism Industry: Trends & Policy Insights



THE HOTELIERS COMMERCIAL OPTIMISATION SUMMIT

정광민 **Kwangmin Jeong**

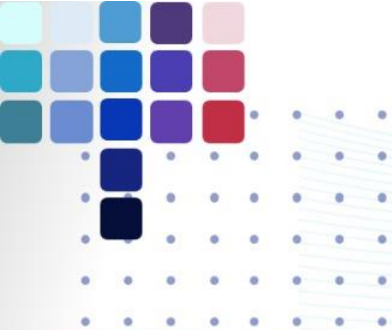
Research Fellow

한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute

* 본 발표의 내용은 연구원의 공식 의견이 아닌 연구자의 의견입니다.

목차

- I. 관광동향과 관련 정책
- II. 인공지능(AI) 변화와 동향
- III. 관광산업 인공지능(AI) 활용 현황
- IV. 대응과 제언



I. CHAPTER

관광정책 동향

1. 관광산업 동향과 트렌드 변화

» 2025년 방한관광객 역대 최고치 전망(잠정 1,894만명), 그러나 수도권 편중으로 성장을 지역 전체 체감에 한계

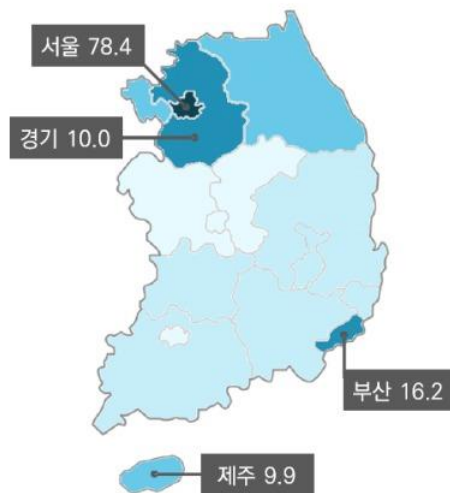
방한 외국인 관광객



출처 : 2024년 외래관광객 조사

서울과부산,제주에 집중된 인바운드
서울 78.4%, 부산16.2%,제주 9.9%..

■ 30% 이상 ■ 10%~30%
■ 5~10% ■ 1%~5% ■ 1% 미만

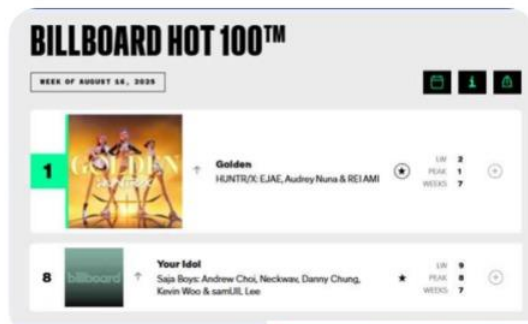


출처 : 2024년 외래관광객 조사

1. 관광산업 동향과 트렌드 변화

» (핵심변화 ① K-컬처) K-컬처 관련 영상, 음악 등 문화소비 증대에 따른 한국 방문 확장

- 넷플릭스 역사상 최초의 누적 시청수 3억회를 돌파한 케이팝데몬헌터스의 인기로 관심 증대 및 방문 확대(오스카, 골든글로브, 그래미)



한국 관심 계기 (중복응답, 상위 5위)

	23년	24년
1 한류 콘텐츠를 접하고 나서	32.1%	38.3%
2 한국 전통문화를 접하고 나서	31.1%	31.9%
3 새로운 국가에 가고 싶어서	26.4%	26.8%
4 이동거리/비행시간이 적합해서	23.2%	26.0%
5 계획한 여행경비에 적합해서	24.3%	23.7%

1. 관광산업 동향과 트렌드 변화

» (핵심변화 ② 인공지능) 생성형 AI 출현으로 관광기업의 AI 도입 가속화

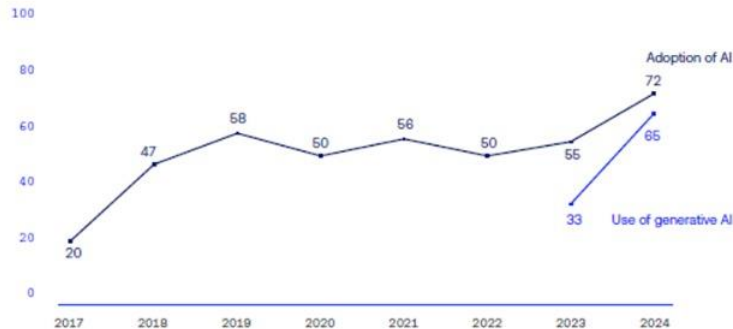


"UN Tourism(2025) Artificial Intelligence Adoption in Tourism"의 보고서를 발표하였음.

본 보고서에는 AI가 관광 산업, 특히 호텔 산업에 미치는 다면적인 영향을 분석하고 업계, 정책 입안자 등 이해관계자들에게 이 분야의 AI 도입을 둘러싼 현재 상황, 미래 가능성과 고려 사항에 대하여 제시함

- 2024년, 비즈니스(1개 이상)에서 AI를 활용한다고 답한 기업이 약 72%로 최근 급격한 증가세
- 부킹닷컴 페이지 기술, 익스피디아 그룹의 Romie AI 비서 사례, 마드리드 지역의 관광 경험 및 목적지 품질 향상을 위한 AI 적용과 민관 협력 사례, 일본 JTB의 관광 정보 제공 생성형 AI 기반 다국어 챗봇 소개 등을 제시함

Figure 1.1: Organizations that have adopted artificial intelligence (AI) in at least one (1) business function (% of respondents)



2. 관광정책 동향

» 국정과제 107: 3천만 세계인이 찾는 관광산업 기반 구축

103 K-컬처 시대를 위한 콘텐츠 국가전략산업화 추진 (문체부)

□ 과제목표

- K-콘텐츠 및 뷰티 등 한류 연관 산업 동반 성장으로 K-컬처 300조원 시대 개막
- AI 혁신과 저작권 보호 강화를 통한 지속 가능한 콘텐츠 성장환경 구현

□ 주요내용

- (K-콘텐츠 성장기반 확충) 세계적 콘텐츠 기업 육성을 목표로 '콘텐츠 전략펀드(미래전략분야) 확대' 등 정책금융 10조 원 공급, 영상콘텐츠 제작비 세액공제 연장, 웹툰 등 세계지원 확대
 - * 대중소기업 규모와 관계없이 대작 IP 확보, AI 활용 콘텐츠 개발 등에 집중 투자
- (K-콘텐츠 핵심산업 육성) 8대 분야* 중심 장르별 전략적 지원체계 가동
 - * 게임, 음악, 영화, 애니메이션, 출판, 웹툰, 방송영상, OTT콘텐츠
 - 대작·인디게임 지원 확대, 중소·독립영화 제작 지원, 비즈니스 인계양성 및 뮤지션 해외진출 지원, 영상·웹툰·출판 분야 글로벌 IP 콘텐츠 제작·해외진출 지원
- (AI 활용 콘텐츠산업 혁신) AI 시대 콘텐츠산업 생태계 구축을 위한 전략 수립, AI 기반 창작자 지원, 한국문화 학습데이터 축적, AI 업계-창작자 협력 모델 마련
- (한류 연관 산업 글로벌 도약) 범부처 '한류산업진흥 기본계획' 마련, 한류 연계 뷰티·식품 등 산업별 맞춤형 지원 및 동반 해외 진출
 - * 민관 합동 한류정책협의회 운영, 한류 콘텐츠 현지화·공동제작 지원, 연관산업 기업 컨설팅·비즈니스 지원
- (K-콘텐츠 불법유통 근절) 저작권 보호를 위해 AI 기반 침해 종합대응시스템* 구축, 인터넷·각국 수사기관과 공조 확대, 불법 유통사이트 접속차단 강화
 - * AI·빅데이터 활용 저작권 침해 적발·심의·차단·수사까지 원스톱 지원

□ 기대효과

- K-콘텐츠 핵심·연계 산업에 대한 전략적 지원으로 글로벌 문화수출* 확대
 - * ('24) 26.6조 원 → ('30) 50조 원
- 콘텐츠·연관 소비재 기업의 동반 성장으로 K-콘텐츠의 파급효과를 산업 전반 확산, 진출지역 다변화로 글로벌 소프트웨어 제조

107 3천만 세계인이 찾는 관광산업 기반 구축 (문체부)

□ 과제목표

- 매력적인 방한관광시장 조성으로 방한 관광객 3천만 시대 개막('30년)
- 지역 특화자원의 관광 자원화 통한 지역관광 성장동력* 강화
 - * (지역관광발전지수) 지역관광발전지수 1등급 '23년 8개 지역 → '30년 25개 지역 확대

□ 주요내용

- (방한관광 홍보·편의 개선) K-컬처 연계 방한 관광* 홍보, 치유·MICE 등 고부가 관광 육성, 범부처 연계 외래관광객 5대 관광 불편** 전반적 개선
 - * 대규모 글로벌 이벤트 연계 방한마케팅, 대형 한류스타 협업 전방위 K-관광 세일즈
 - ** ①입·출국, ②교통·이동, ③쇼핑·식음, ④숙박, ⑤관광정보 안내
- (특화자원 연계 지역관광 육성) 지역·콘텐츠 중심 광역관광개발, 미식·축제·공예·국가유산 등의 K-관광콘텐츠화, 글로벌 관광특구* 제도 신설
 - * 규제 완화·재정 지원 등을 통해 글로벌 민간투자를 유치하여 지역관광 핵심거점으로 육성
- (관광산업 혁신 생태계 구축) AI 활용 관광기업 서비스 혁신, 현장 연계형 전문인력 양성, 호텔업 등급평가 개선 등 규제 합리화
- (누구나 누리는 관광환경 조성) 국민휴가지원 확대·신설*, 장애인 등 관광취약계층 대상 무장애 관광 인프라·프로그램 확충
 - * 근로자 휴가지원 확대, 연구감소지역 관광객 대상 지역사랑 휴가 지원제 신설

□ 기대효과

- 관광기업 경쟁력 확보를 통한 관광산업의 미래 성장동력화
- 지역 콘텐츠의 매력적인 관광자원화로 지역 경제 활성화 및 내수 증대 기여

2. 관광정책 동향

제10/11차 확대국가관광전략회의(26.2.25) '방한관광 대전환 및 지역관광 대도약' 전략 발표

입국 3천만을 넘어 글로벌 관광대국으로

외래객 총지출액
'24년 33조원 → '30년 75조원

국민 지역여행 지출액
'24년 30조원 → '30년 40조원

방한관광 혁신

- 제2·3의
인바운드 관광권 조성
- K-컬처와 함께
방한관광시장 확장
- 3대 고부가관광
집중 육성
- 여행자 중심으로
관광수용태세 개선

국내관광 혁신

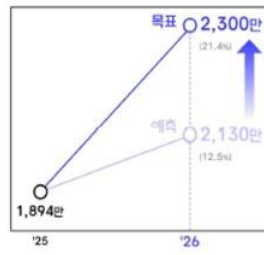
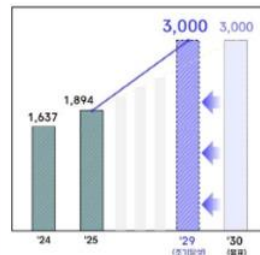
- 지역으로 가는
여행 수요 확대
- 볼거리·놀거리·먹거리 가득한
지역 관광콘텐츠 육성
- 찾아가고 싶게 만드는
국내 여행 홍보·마케팅

정책산업 기반 혁신

- 시대에 발맞춘
관광법제도로 대전환
- AI 시대
관광데이터 통합·혁신
- 지자체 민간이 주도하는
지역관광개발
- 변화한 환경을 반영한
관광산업 생태계 조성
- 적재적소
관광산업 인력공급

11차
확대 국가관광전략회의

"K-관광, 세계를 품다"



방한관광 대전환

- ☐ 가고 싶은 한국,
글로벌 마케팅의 공세적 확장
- ☐ 가기 쉬운 한국,
지역 입국 확장
- ☐ 직접 경험하고 싶은 한국,
K-컬처·고부가 관광 확장
- ☐ 머물고 싶은 한국,
체류 기반의 확장

지역관광 대도약

- ☐ 볼거리 가득한,
지역의 재발견
- ☐ 발길이 모이는,
지역의 재발력
- ☐ 여행자 채워 동선을 따라,
지역의 재설계
- ☐ 지방과 민간 주도의
지역관광 혁신

2. 관광정책 동향

2026. 2. 25. 제11차 확대국가관광전략회의, 관광기업 금융 패키지, 기술기반 육성 등

② 관광기업 금융 패키지(펀드+융자+신용보증) 지원

- **[펀드 다변화]** 출자 규모를 확대(330→530억원)하고, 기존 중소·벤처기업 및 프로젝트에 투자에 더해 조성 분야의 다변화

관광분야 인공지능 대전환을 위한 관광×인공지능(AI) 특화 분야 신설 (100억 원)로 영세 관광벤처의 AI 기반 제품·서비스 혁신 투자 선도

* 정부 65%, 민간자금 35% 출자 기준 약 154억원 규모로 조성 예정

- 관광M&A·세컨더리 분야(200억 원) 신설로 회수시장 활성화 도모, 회수자금의 재출자로 펀드 조성이 더욱 활성화되는 선순환 구조 전환

■ 2026년 분야별 펀드 예산 및 조성계획 (단위: 억원)

분야	관광기업 육성		AI 특성화		M&A 세컨더리		합 계	
	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026(전년대비증감)
예산	330	230	-	100	-	200	330	530(+200)
조성액	508	354	-	154	-	308	508	816(+308)

- **[융자 지원 확대]** 코로나 이후 최대 규모인 6,375억 원 규모의 융자 지원으로 관광사업자의 경영 안정화 지원('25년 대비 510억원 증)

* '25년 관광기금 융자 신청은 상반기 4월, 하반기 8월에 조기 종료

- **[신용 보증]** 담보가 없어 융자를 받지 못하는 영세 관광사업자 대상 300억원 규모의 신용보증 융자 시행

⑤ 기술 기반 관광기업 육성

- **[관광 분야 전문 확대]** 관광 분야에 적합한 기술(인공지능, 로봇틱스 등) 보유기업의 관광산업 전환을 유도해 기술기반 관광기업 육성('26년 7개社)

* 연매출 20억 원 이상, 누적 투자유치 30억 원 이상, 기업가치 150억 원 이상

- **[관광분야 혁신]** 관광데이터 전주기 강화 및 관리기술 개발, 인공지능(AI) 에이전트 기반 관광서비스 기술 개발 지원('26년)

⑥ 창업부터 글로벌 기업까지, 단계별 지원

- **[창업관광창업 지원]** 혁신적 아이디어를 갖춘 예비 창업자 발굴 및 '예비→초기→성장' 단계에 따라 멘토링·컨설팅·투자 유치 등 사업화 지원

- 인구감소지역 관광벤처가 해당 지역 고유 문화·관광 자원을 활용한 관광상품을 개발할 수 있도록 실증을 지원하는 '배터리(Better 리)' 사업 확대 검토

- **[생선도-벤처 상생 프로젝트]** 선도기업의 노하우 역량과 벤처기업의 아이디어·신기술을 결합하여 고부가 시너지 창출

- 선도기업은 차세대 관광산업 기술 혁신, 벤처기업은 고성능 단계로 전환(스케일업)을 목표로 협업·상생 매칭 추진

- **[글로벌스타기업 육성]** 해외 관광기업지원센터의 지역별 특화전략을 정립하고, 기업 해외 비즈니스 역량'을 지원하여 글로벌 시장 진출 촉진

* ▲외국어 IR 제작 ▲피칭클리닉(PT 역량강화) ▲투자자 컨설팅 ▲해외 파트너 매칭 등

2. 관광정책 동향

» APEC 정상회의 3개 성과문서 채택(경주선언, AI 인구구조 변화), 문화창조산업(CCI)s 성장 의 제



대한민국정부 APEC 2025 KOREA

2025 APEC 정상회의 의장국 기자회견 11.1.

**APEC의 뜻 모은 새 이정표
공동의 성과, 보고드립니다**

[APEC 정상회의, 3개 성과문서 채택]

APEC 정상 경주선언 APEC AI 이니셔티브

APEC 인구구조 변화 대응 공동 프레임워크

사진 출처: 대통령실

APEC 21개 회원 정상들은

아·태 지역 ▲역동성 유지 ▲신성장동력 창출에 관한
협력과 기여 방안에 대해 논의했고,

**‘대한민국’의 제안에 따라
총 3개의 성과문서를 채택했습니다.**



APEC 2025 KOREA

Oct. 31 - Nov. 1 2025 GYEONGJU



APEC AI 이니셔티브
APEC AI Initiative

**APEC 역사상 최초의
‘인공지능’ 공동 비전**

- ☑ **역내 회원 모두가 시 전환 참여하고
혜택을 함께 누리는 정책적 방향 제시**

AI 혁신을 통한 경제성장 촉진,
역량 강화 및 AI 혜택 확산,
민간의 회복력 있는 AI 인프라 투자 확대 등

APEC 정상 경주선언
Leaders' Gyeongju Declaration

**‘개방·역동·평화’의
아·태 공동체를 향해**

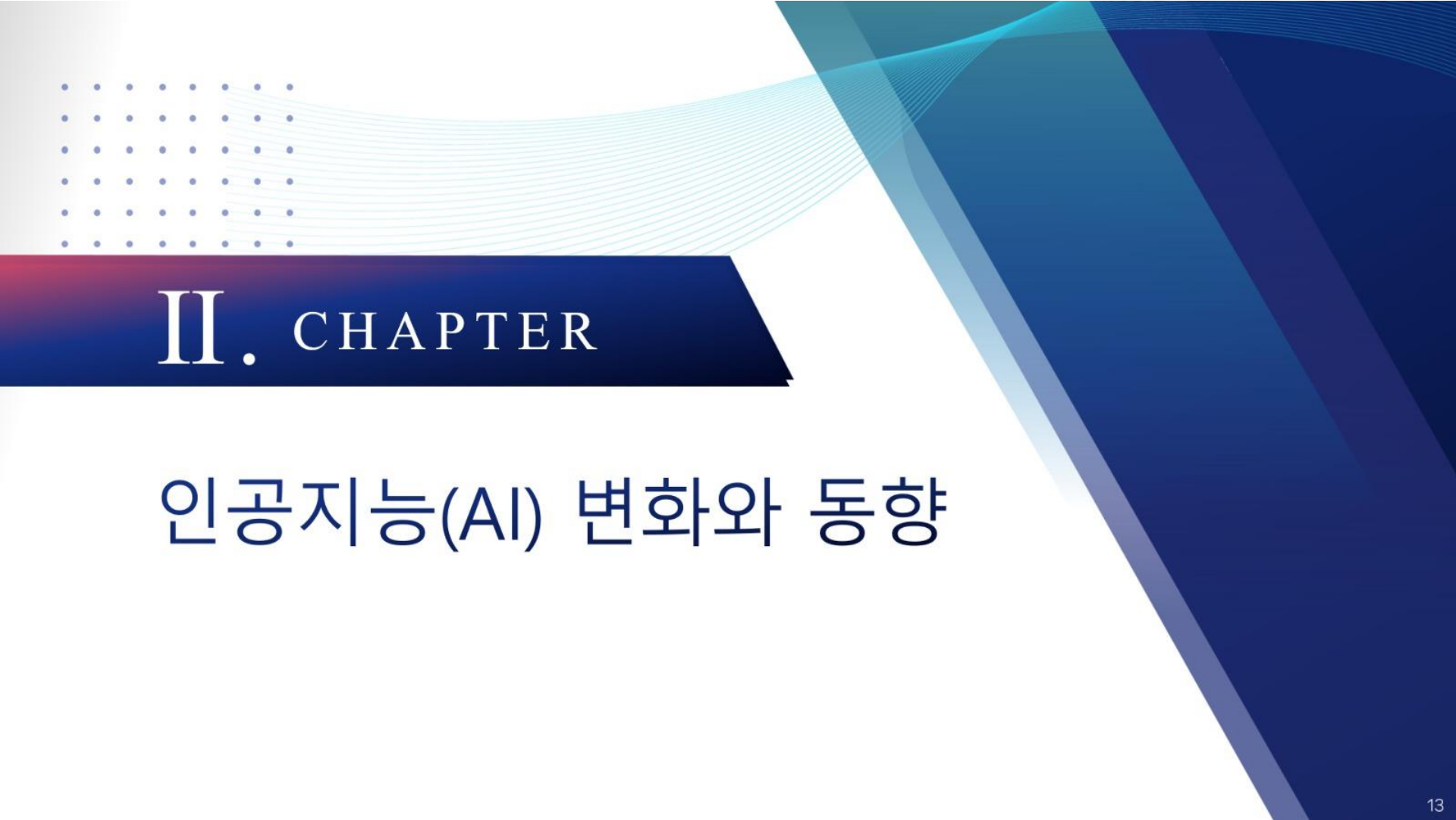
- ☑ **APEC 중장기 미래 청사진과
「푸트라자야 비전 2040」, 실현 의지 등 집약**

회복과 성장을 위한 회원 간 협력, 신성장동력 창출,
성장의 과실을 나누는 포용적 성장 필요성 등 강조

* 푸트라자야 비전 2040 : 모든 국민과 미래세대의 번영
을 위해 개방적이고, 역동적이며, 회복력 있고, 평화로운
아시아-태평양 공동체를 2040년까지 실현

“문화창조산업이 역내 경제 및
문화 교류에서 차지하는 비중이
확대되고 있으며, AI를 포함한 디
지탈 기술의 발전이 창작·제작·유통·소비 전반에서 창의성을 촉진
하고 혁신을 가능하게 하고 있음
을 인식한다”(경주선언문 12조
중)

▶▶ 관광분야에서는 디지털 전환과 미래 유망 기술 등의 연구 진행 → 현재 AI 관광생태계 변화 연구 진행중



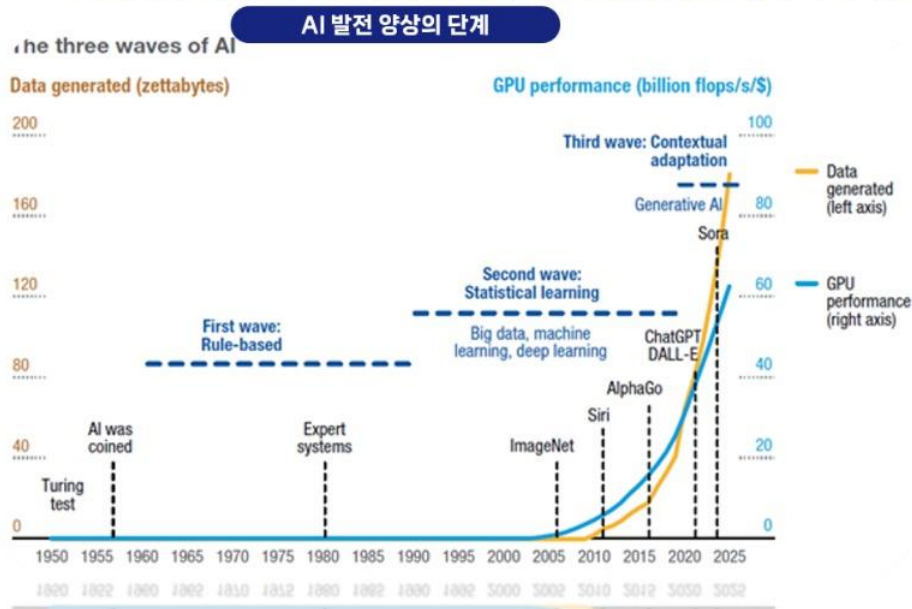
II. CHAPTER

인공지능(AI) 변화와 동향

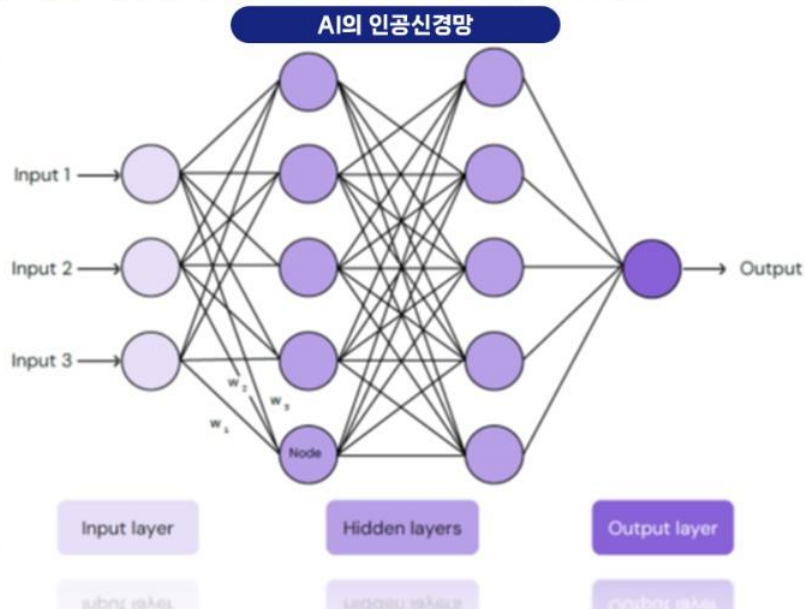
1. 인공지능 활용 동향과 이해

➤ ①규칙 기반(Rule-based) → ②통계적 학습형(Statistical learning) → ③생성형 AI(Generative AI)

■ 2022년 말 생성형 AI인 ChatGPT의 등장은 AI 기술의 대중화와 산업 전반의 패러다임 전환을 촉진, 기존 AI 기술이 회귀(regression), 분류(classification), 군집화(clustering) 등 판별적(discriminative) AI 기술이었다면, 생성형 AI 기술은 이용자가 요구한 질문이나 과제를 해결하기 위해 주어진 데이터를 기반으로 패턴과 규칙을 학습하고 이를 통해 새로운 콘텐츠를 생성



출처: United Nations(2025). 2025 Technology and Innovation Report: Inclusive Artificial Intelligence for Development. p 13



출처: AI Action Summit (2025). International AI Safety Report: The International Scientific Report on the Safety of Advanced AI. p 32

1. 인공지능 활용 동향과 이해

» 인공지능 전환(AI)이란?

- 인공지능 전환(AI)란? AI를 단순히 활용하는 수준을 넘어, 조직과 업무 전반에 내재화하여 기존의 개선방식으로 실현할 수 없는 상충적 목표를 달성하는 혁신적인 해법(속도와 품질 동시 향상, 경제성과 공공성 동반 실현, 생산성과 전문성 공존 등)

- 도입에 따른 수용과 전환은 단순한 기술 도입(adoption)을 넘어, 관광산업 내 '기업과 종사자가 AI 기술을 인지하고 → 반응하며 → 실제 활동에 내재화'하는 일련의 과정

정보화 (IX)

수작업을 정보시스템으로 전환

- 반복적 업무의 시스템화
- 수작업을 전산 처리로 전환
- 온라인 서비스 도입

정보시스템



자동화 온라인 업무

프로세스 내재화

디지털 전환 (DX)

데이터를 활용하여 의사결정을 지원하고 새로운 가치를 창출

- 데이터 분석 기반 효율성 개선
- 데이터를 활용한 부가서비스 확대

데이터 분석



객관적 증거 기반 판단

데이터 분석 내재화

인공지능 전환 (AX)

데이터 학습으로 경험과 전문성을 조직의 자산과 역량으로 전환

- AI를 통한 자동화, 최적화, 전문화
- 조직의 운영방식과 사람의 역할 획기적 변혁

데이터 학습



기관차원의 지능 확보

업무 활동과 전문성 내재화

▶▶ 마케팅·영업, 고객 운영, 공급망 및 운영 분야에 생성형 AI 영향이 크게 영향

AI가 다양한 산업 분야의 비즈니스 기능에 미치는 영향

< Prev 01 — 02 Next >

Low impact High impact

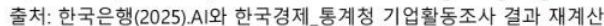


^aIncludes aerospace, defense, and auto manufacturing. ^bIncluding auto retail.
Source: Comparative Industry Service (CIS), IHS Markit, Oxford Economics, McKinsey Corporate and Business Functions database, McKinsey Manufacturing

출처: AI Action Summit (2025). International AI Safety Report: The International

Scientific Report on the Safety of Advanced AI. p. 32

기업특성별 AI 도입률



1. 인공지능 활용 동향과 이해

» McKinsey(2025년) 2024년 3분기, 비즈니스(1개 이상) AI를 활용 기업 약 78%로 최근 급격한 증가세

- 산업별로 활용 양상의 차이는 보이지만, 전 산업 **마케팅 및 영업** 부문에서 생성형 AI가 가장 많이 활용
- AI 기술 도입후, 기업 부가가치는 평균 약 7.6%, 매출은 약 4% 통계적 증가, 전체적으로 생산성 향상의 실증적 증거는 불충분한 상황

AI 비즈니스 활용기업과 활용률



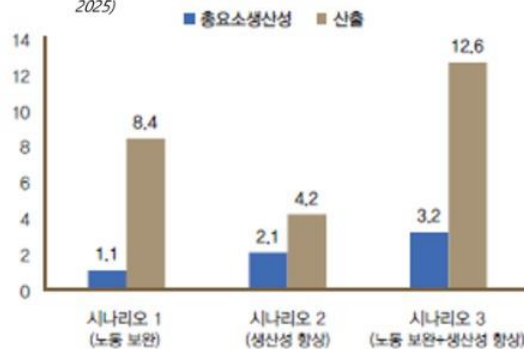
출처: McKinsey & Company(2025), The state of AI: How organizations are rewiring to capture value

AI 도입이 미치는 영향

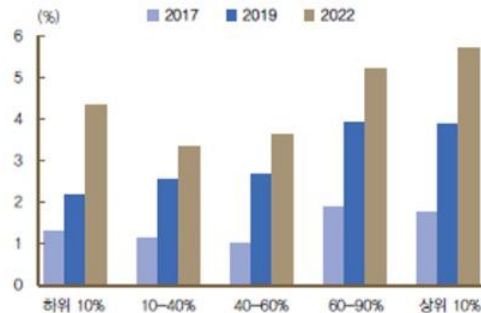
AI 도입이 생산성과 성장에 미치는 영향을 살펴보면 생산성과 경제성장으로 이어지는 것으로 일부 나타나지만, 시나리오별로 시뮬레이션 결과가 차이를 보이는 것은 AI의 경제적 영향과 그 시점에 대해서 여전히 불확실성이 존재함을 시사함

기업 규모가 클수록, 기업연령이 낮을수록, 기술 집약도가 높을수록 기업의 AI 도입률은 증가함

다만, AI 도입 비중은 기업의 생산성 및 수익성 백분위에 따라 균일하게 증가하지는 않는 것으로 나타남(한국은행, 2025)



생산성 그룹별 AI 도입 비중



출처: 한국은행(2025), "AI와 한국경제", BOK 이슈노트, 제2025-2호

1. 인공지능 활용 동향과 이해

▶ AI생태계 기본 비즈니스 모델 구조 **player**(AI모델/AI서비스 기업, 클라우드 기업, AI수요 기업)들 간의 상호작용 기반

- (AI 모델/ AI 서비스 기업)은 높은 확장성·정확성을 지닌 AI 모델 공급하고, (클라우드 기업)은 높은 연결성·맞춤성을 지닌 AI 플랫폼 마련하며, (AI 수요 기업)은 높은 적용성·생산성을 위한 AI 도입 프로세스를 확충하는 체제



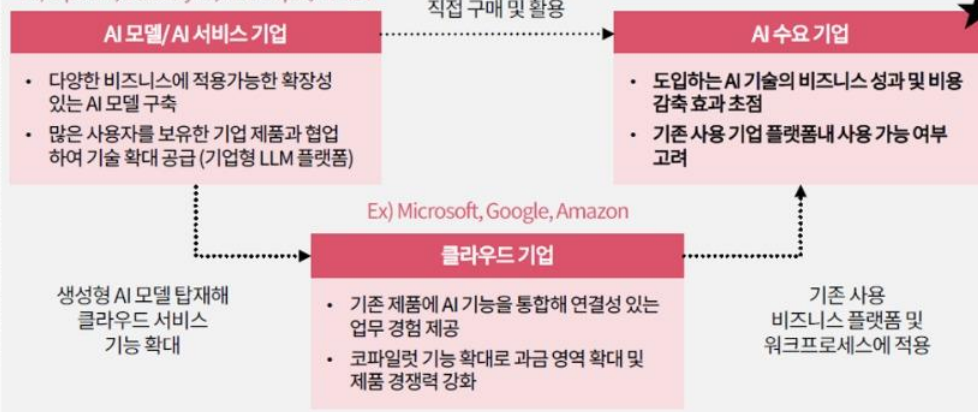
AI 산업의 생태계 : 공급자와 수요자

AI산업은 관련 기술을 개발하거나 AI를 활용한 제품 및 서비스를 생산·유통·활용하는 등의 과정에서 가치를 창출하는 산업을 일컫는다. (PwC, 2025)

공급자 측면에서의 생성형 AI의 비즈니스 생태계는 크게

- ① 컴퓨팅 하드웨어(AI반도체), ② 클라우드, ③ AI모델, ④ AI서비스(애플리케이션)의 4가지로 구분될 수 있으며, 기술력 및 자금력 등을 고려 시 신규 진출이 어려운 영역은 ①, ② > ③ > ④ 순

Ex) OpenAI, Stability AI, Anthropic, 네이버

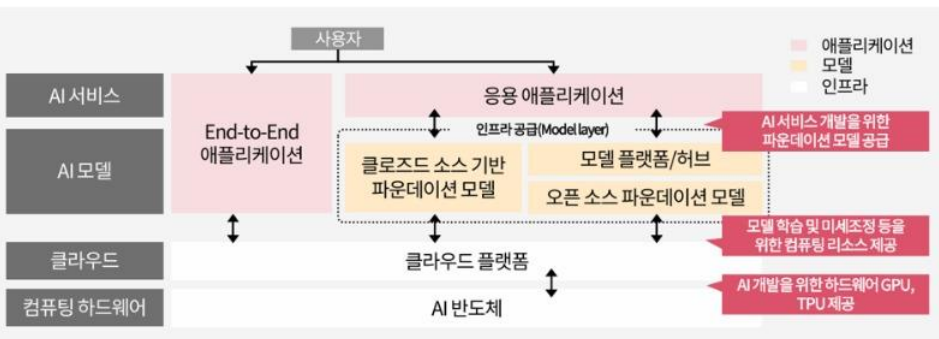


1. 인공지능 활용 동향과 이해

» AI서비스 시장 중심으로 새로운 진입자(중소기업,스타트업 등)모두에게 상당한 가치 창출의 기회를 제공

- 생성형 AI시장 성장으로 인해 클라우드 기업들이 AI 기술을 구독 방식으로 사용하는 'AlaaS (서비스형 AI)'모델 중심으로 AI시장에 본격 참여하고 있고 AI기술 업체 수가 급격히 증가하는 등 시장 선점을 위한 또는 뒤쳐지지 않기 위한 경쟁은 치열

플랫폼/하드웨어-AI 모델-애플리케이션으로 이어지는 AI 생태계의 역학 관계



공급자측면에서의 생성형 AI생태계는 단기적으로

현존하는 bigplayer(빅테크,대기업)들이 대부분 시장을 선점할 것으로 보이나,

AI서비스 시장 중심으로 새로운 진입자(중소기업,스타트업 등)모두에게

상당한 가치 창출의 기회를 제공할 것으로 예상된다(PwC, 2025)

생태계구분	영역구분	주요기업	사업내용
AI 서비스	스타트업 집중 영역	- Jasper - Stability AI - Github	- 광고 문구 생성 AI 플랫폼 '재스퍼AI' 운영. 기업 가치 15억 달러('23년 기준) - 이미지 생성(Text-to-Image) AI 모델 '스테이블 디퓨전' 개발. 기업 가치 10억 달러('23년 기준) - 코드 완성 AI 도구 '코파일럿(Copilot)' 출시
	대기업/빅테크 집중 영역	- OpenAI - Anthropic - 네이버	- API 기반 범용 AI 모델(GPT 시리즈, DALL-E, Codex)을 기업에 유료로 제공 - 자연어 기반 생성형 AI 모델(Claude, Claude Instant)을 유료로 제공 - 생성형 AI 모델 '하이퍼클로바X' 개발 및 다양한 AI 서비스 (클로바X, 큐-) 공개
클라우드	대기업/빅테크 집중 영역	- Microsoft - Amazon - Google	- Azure 중심으로 젯GPT 기반 코파일럿 기술을 클라우드로 통합 제공 - AWS 사용자가 AI 모델을 통해 소프트웨어 성능을 향상할 수 있는 클라우드 서비스 '베드록' 출시 - 자사 클라우드 서비스를 활용해 소프트웨어 개발자들에게 자사 언어모델 'PaLM' 유료로 제공
컴퓨팅 하드웨어		- NVIDIA - AMD - 삼성전자	- 신형 AI 반도체 'H200' 공개 (GPT4를 훈련하는데 사용된 H100의 업그레이드 버전) - 최첨단 AI 반도체 'MI300X' 출시, '23년 4분기부터 AI 전용 반도체 생산 증가 - AI 산업용 차세대 메모리 반도체 2중 공개 (고대역폭메모리(HBM)-프로세서인메모리(PIM)와 저전력 더블데이터레이트 (LPDDR)-PIM)

2. 인공지능 정책 동향

» 대한민국디지털전략(22.9) → 분야별(데이터, 초거대 AI 등) → 새정부 경제성장 전략(25.8)

기술 혁신, 위기 극복과 변화 대응의 원동력

인공지능(AI)이 가져오는 변화를 이해하기 위해서는 AI 기술을 단순한 생산성 향상 도구가 아닌 **기존 사회·경제 구조의 틀을 뒤흔드는 새로운 동인으로 인식해야 함**(경제인문사회연구회 외, 2025)

18세기

산업혁명 [英]



증기 기관

20세기

IT혁명 [美]



인터넷

21세기

디지털 혁명 [?]



데이터 AI

새로운 미래성장 고속도로



2. 인공지능 정책 동향

» (국정기획위원회, '25.8) 세계를 이끄는 혁신 경제 전략1_ AI 3대 강국 도약으로 여는 모두의 AI 시대

01

**AI 고속도로로
산업·지역 AI 확산**

첨단 GPU 5만장 이상·
양질의 데이터 조기 확충,
핵심기술·인재 확보



산업·지역 전반의
AI 대전환 추진



02

**모두가 AI를 향유하는
AI 기본사회 구현**

AI 접근성 제공 및
활용능력 교육 확대



안전하고 윤리적인
AI 활용 기반
(기술·교육·제도) 조성



03

**세계 1위
AI 정부 실현**

홍수·산불 등 재난
예방·대응에 AI 적극 활용



납세, 법무, 복지 등
공공서비스와 일하는
방식을 AI로 혁신



04

**AI컨트롤타워
구축**

국가AI위원회의
법국가
AI 정책·전략 조정
기능 강화



2. 인공지능 정책 동향

» (새정부 경제성장전략, '25.8) AI 대전환·초혁신경제 30대 선도프로젝트→ AI 3대 강국

국가 AI 대전환을 위한 15대 선도 프로젝트			
기업 파지컬 AI 1등 국가 도약	공공 행정서비스 전면 혁신	국민 전국민 AI 역량강화	기반조성 AI 확산 뒷받침
AI 로봇 - 휴머노이드 산업 3대 강국 진입(‘30) - 로봇 AI 모델·핵심부품 R&D 및 실증·데이터 지원 - 물류 등 산업 분야 시작으로 산업 전반 확산	AI 자동차 - 완전 자율주행차 상용화(‘27) - 자율주행 AI 모델 등 R&D 지원 - 데이터·실증 규제 정비, 시범운영·도시실증 등 지원	AI 가전 - 글로벌 AI 가전 시장점유율 1위(‘30) - AI 가전·AI 홈 서비스 개발 및 실증 지원 - AI 홈 학습을 위한 데이터플랫폼 구축 지원	AI 팩토리 - 제조기업 AI 도입률 40%(‘30) - 특화 AI 솔루션 보급, AI 제조로봇·장비 도입 - 고숙련 전문지식 수급·AI 기반 DB 구축
AI 선박 - 완전 자율운항선박 개발(‘30) - 지능형 항해시스템 고도화 등 핵심기술 개발 - 스마트 항로표지 등 인프라 구축, 규제특례 실증 지원	AI 드론 - 완전 자율비행드론 개발 및 활용(‘31) - 항공·소방 등 AI 드론·부품·SW 개발 - 드론 교통관리 시스템 구축 및 규제 합리화	AI 반도체 - K-온디바이스 AI 반도체 탑재 제품 출시(‘30, 10개) - 핵심분야(자율주행 등) 맞춤형 AI 반도체 개발 - 분야별 국산 AI 반도체 탑재 첨단제품 개발	

공공	AI 복지·고용 - 모든 행정서비스 AI 도입(‘30) - 개인 맞춤형 서비스 자동 안내 24시간 온라인 민원 서비스 제공
	AI 신약심사 - 신약심사 기간 주요국 수준 단축(‘30) - 허가서류 심사, 데이터 검증 등 자동화 - 의약품 허가심사 AI 시스템 구축
국민	국내 AI인재 - AI 전문가 순유입국 전환(‘30) - 온라인 플랫폼 통한 맞춤형 AI 교육 - 고급 인재 파격 지원(급여·검직·병역특례 등)
기반조성	데이터 개방 - 데이터 시장규모 확대(‘30, 50조원) - 개인정보 비식별 처리 원스톱 지원 - 문화 공공데이터 선도 구축·개방
	국가 시협력 - 세계 최고수준 버티컬 AI 확보(‘30) - 산학연 참여 범국가 연합체 구축, 연구·산업화 협력 - 핵심 버티컬 AI 개발 지원

AI 납세관리 - 납세 시스템 전면 자동화(‘27) - AI 세무상담서비스 구축 - 신고서 작성, 납부 신청 등 납세 전과정 자동화
해외 AI인재 - 인재유치 매력도 20위권 진입(‘30) - 우수인재 특별비자 및 복귀인재 연구비 지원 - 국내외 연구기관 간 협업·교류 지원
데이터 활용 - 데이터 활용역량 10위권 진입(‘30) - 통계·조사분야 메타데이터 시범 구축 - 데이터 유통·거래 플랫폼 구축

» (대한민국 AI액션 플랜, '25.9, 국가인공지능전략위원회) 생태계, 기반, AI 기본사회

Vision “진짜 성장”, “국민 보편적 삶의 질 개선”, “인류와 글로벌 사회 기여”

목표

글로벌 AI 3대 강국(G3) 도약

4대 원칙



누구나 쉽게 접근·활용
사람 중심의 포용적 AI



국가적 역량 총 결집
민·관 원팀



AI 네이티브 관점
AI친화적 시스템



전 국가가 함께
AI 균형발전



1. AI혁신 생태계 조성

- 1 충분한 컴퓨팅 자원 확충
AI고속도로 구축
- 2 AI 기술 3강 달성
차세대 AI기술 선점
- 3 세계적 기술혁신 견인
AI핵심인재 확보
- 4 글로벌 경쟁력·보편성
갖춘 우리 고유의 모델
AI모델 확보
- 5 국가 AI대 전환 가속화
AI규제혁신

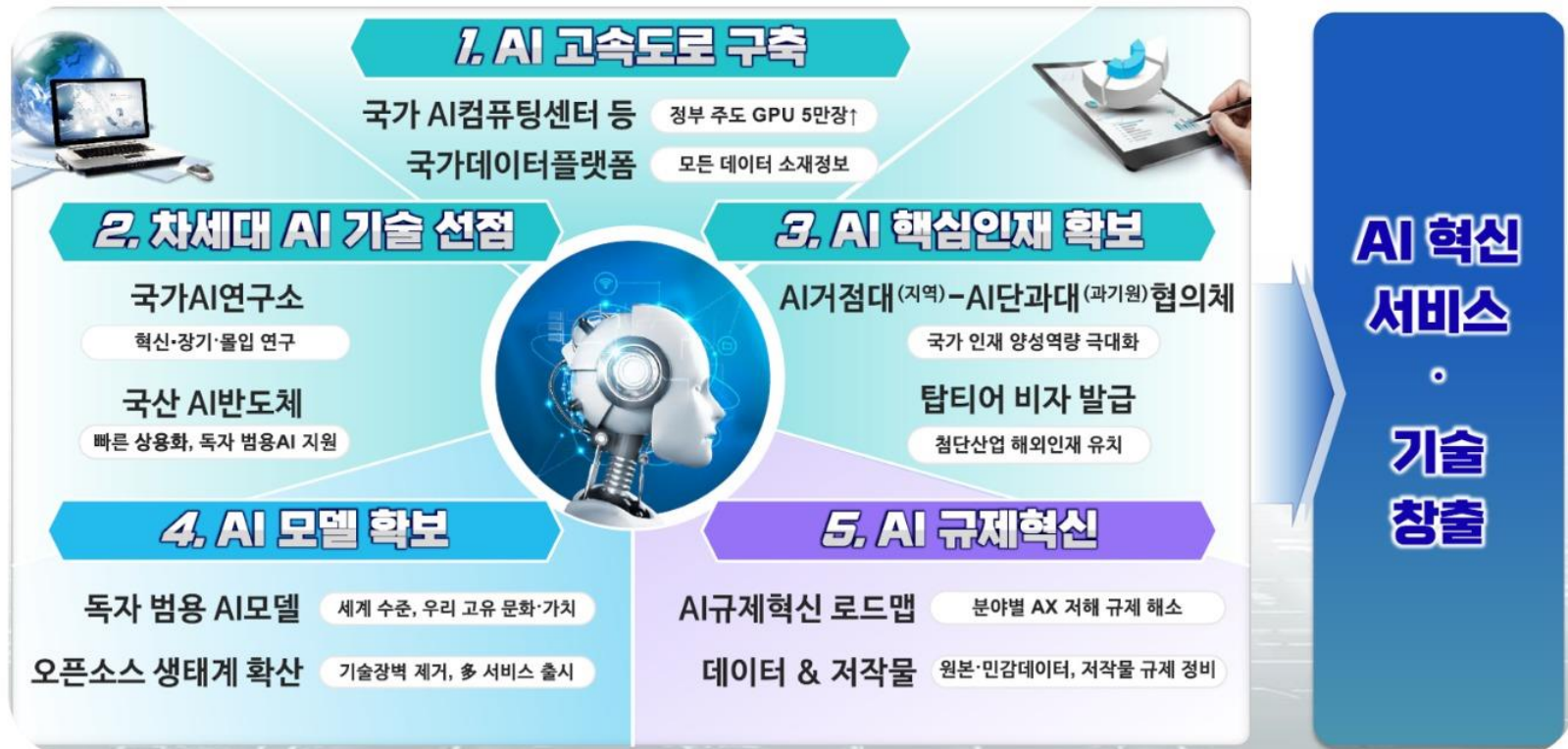
2. 범국가 AI기반 대전환

- 6 AI기반 산업체질 개선
산업 AI 대전환
- 7 세계 1위 AI정부 실현
공공 AI 대전환
- 8 지역경제 활력 부여
지역 AI 대전환
- 9 전 세계가 향유하는 우리 문화
AI기반 문화강국
- 10 국방 혁신, K-방산 4대 강국
AI기반 국방강국

3. 글로벌 AI기본사회 기여

- 11 국민 보편적 삶의 질 개선
AI 기본사회
- 12 우리 AI로 글로벌 사회 기여
글로벌 AI 이니셔티브

» (대한민국 AI엑션 플랜, '25.9, 국가인공지능전략위원회) 생태계, 기반, AI 기본사회



2. 인공지능 정책 동향

출처: 대한민국 AI액션 플랜, '25.9, 국가인공지능전략위원회

» (대한민국 AI액션 플랜, '25.9, 국가인공지능전략위원회) 생태계, 기반, AI 기본사회



국민
삶의질
개선

신성장
동력
창출

» (대한민국 AI액션 플랜, '25.9, 국가인공지능전략위원회) 생태계, 기반, AI 기본사회

11. AI 기본사회

AI 기본사회 분야별 계획 수립



AI기반 포용적 서비스 제공



유니버설 AI 기본사회 컨소시엄 구성

“AI기본사회 모델 국제사회 확산”



UN, APEC 등 K-AI 규범 의제화

“2025 APEC AI 이니셔티브”



12. 글로벌 AI 이니셔티브

전국민
AI 혜택
향유

글로벌
AI
선도국
도약

2. 인공지능 정책 동향

» ('25.1.30. 국가창업시대 전략회의 'K-스타트업이 미래를 만든다') '모두의 창업 프로젝트' → 벤처창업 유도

SINCE 1984
이코노미스트 전채뉴스 경제 산업 금융 증권 부동산 IT

전문가 칼럼

‘모두의 창업’이 ‘모두의 성공’으로 가는 길
[EDITOR’S LETTER]

권오용 기자
입력 2026.02.08 06:00

가 공유 인쇄 URL복사 댓글



“벤처 정책과 복지는 명확히 구분돼야 한다.
복지로 전환돼야 할 영역까지 정책 지원으로 유지하며 혁신을 가로막는 제도는
과감히 정리해야 한다. 벤처 정책은 경제 논리가 우선이다.”

“마침 정부는 ‘국가 창업시대 전략회의’를 열고, 대규모 창업 인재를 발굴·지원하는
‘모두의 창업 프로젝트’를 추진하고 있다.
이 흐름이 제조업과 IT를 넘어 여행·관광산업으로 확장될 수 있다면, 이는 단순한 창
업 정책을 넘어 지역과 산업 구조를 재편하는 출발점이 될것이다.”



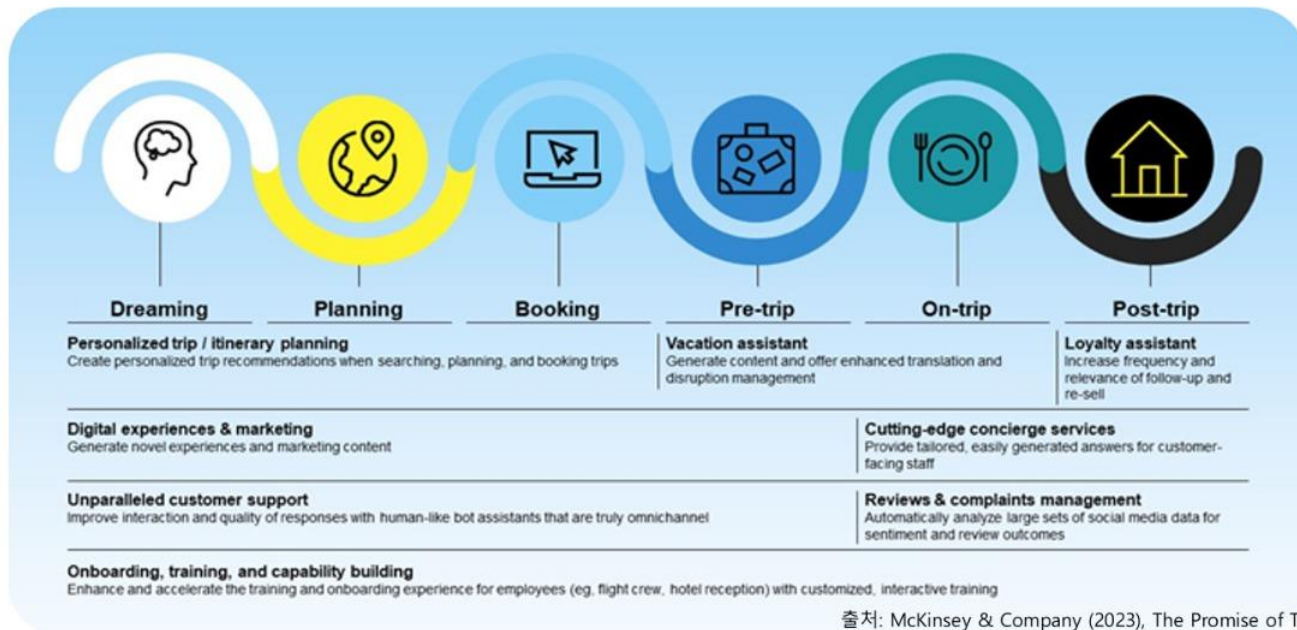
III. CHAPTER

인공지능(AI) 활용과 관광기업의 변화

1. 관광분야 AI 활용

» (도입분야)도입 초기에는 여행 전 단계에 AI 기술이 적극적으로 활용될 것으로 예상됨

- 관광산업은 다른 소비자 대상 산업과 달리 판매 시점에서 상호작용이 종료되는 것이 아닌, 예약 전, 중, 후의 고객 경험을 포괄
- 여행객에게는 여행 관련 질문에 대해 답을 제공하고, 요청에 맞춰 여행 상품을 추천하거나 여행 계획을 짜주는 등 여행 준비에 필요한 다양한 절차를 쉽게 하는 목적으로 AI가 주로 활용되고 있음



1. 관광분야 AI 활용

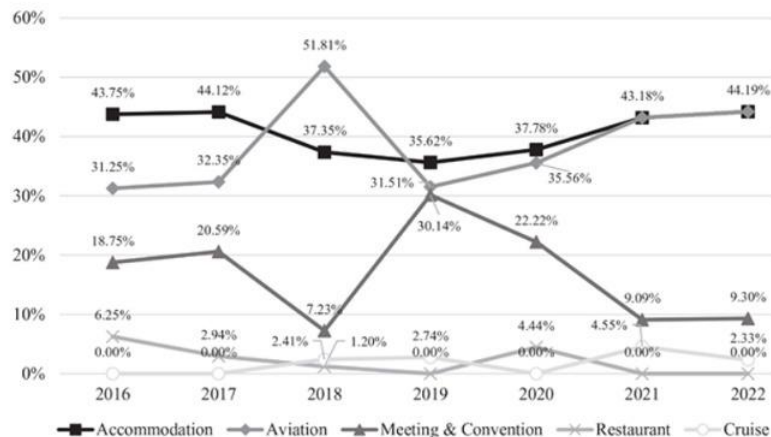
» 관광산업은(숙박 및 음식점업 2.7% 수준) 특정분야(항공분야, 숙박, MICE)에서 관심도가 높아지고 있음

- 관광산업과 연관성이 높은 숙박/음식점업과 문화/스포츠 부분 도입속도와 영향규모가 상대적으로 낮게(3사분면) 나타남
- 국내 기업의 AI 도입률은 2023년 6.4%수준인 반면에 관광산업과 연관성이 높은 숙박/음식점업 등은 2.7% 수준으로 상대적으로 낮은 실정

산업별 AI 도입과 영향



관광산업에서의 AI 적용 양상

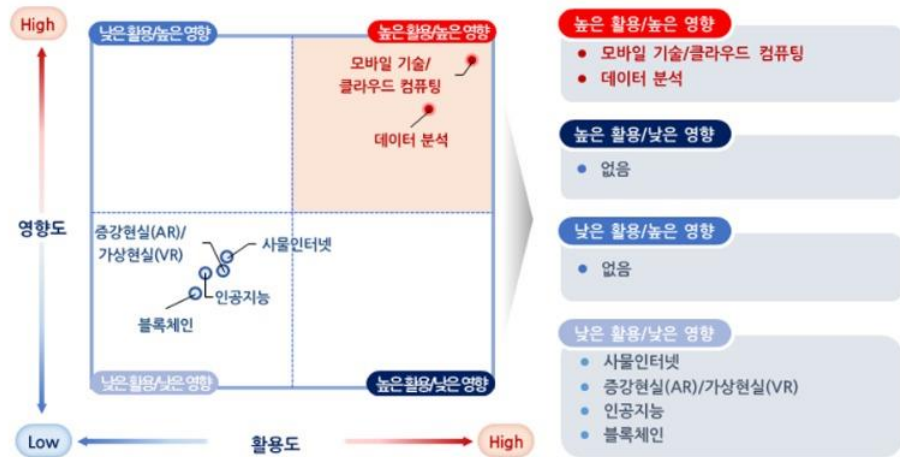


1. 관광분야 AI 활용

» 관광산업 다양한 업종별 및 비즈니스 단계별(경영, 판매 등) 특성을 고려한 지원 정책

필요

- 2022년 조사에서는 모바일 기술/클라우드 컴퓨팅과 데이터 분석은 영향도와 활용도는 모든 업종에서 높게 나타남, 인공지능은 낮은 활용도로 조사



- 기업 경영분야는 '데이터 분석' (45.0%), 관광상품/서비스 혁신 분야는 '모바일 기술/클라우드 컴퓨팅' (68.5%), 관광산업 생태계(기반) 분야는 '사물인터넷' (18.3%)을 가장 많이 활용

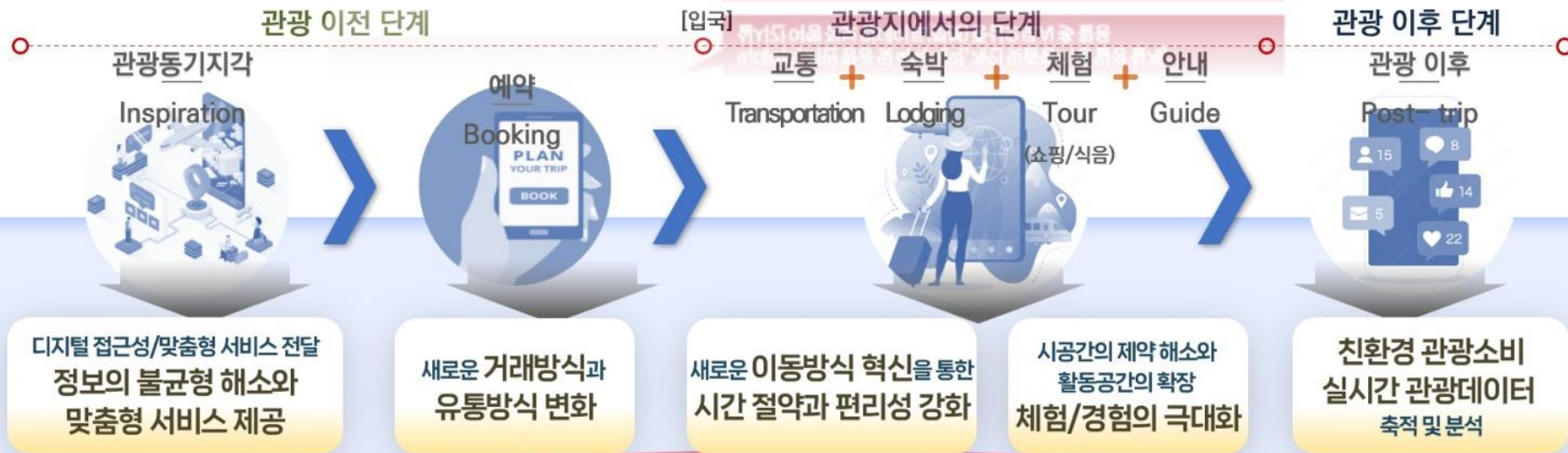
- 홈페이지 구축 비중이 절반 이상으로 나타났으나, 조사된 업체의 40% 이하만이 예약, 전자결제 구축 *8가지 전체 8.7%, 1개 이상시스템 구축 57.3%

1. 관광분야 AI 활용

» 관광객들의 여행계획 수립, 의사결정, 결제, 이동, 체험 등 일련의 관광과정에서 AI기술 도입과 활용

예약	정보탐색/준비	교통수단	숙박	체험
- 여행자 과거 데이터 수집 및 분석 - 예약 일정 개인화 - 호텔 및 항공료 예측 분석, 가격 최적화	- 여행 상품 탐색 - 실시간 날씨, 로컬 행사 등 데이터 분석 - 맞춤 여행 설계	- 렌터카 서비스 자동화 - 택시/차량 호출 - 맞춤 교통 루트 제공	- 언어 번역, 챗봇 - 스마트 객실(자동화) - 개인 맞춤형 추천 - 고객 감정 분석	- 실시간 여행 업데이트 및 추천 - 스마트 쇼핑(편의시설, 가격 등 비교) - 가상 여행 경험 제공

빅데이터 기반 항공 및 숙박예약, 개인 맞춤형 여행 일정 설계, 실시간 여행 정보 업데이트(챗봇) 중심으로 AI 다 활용



인공지능(AI) 기술 + 관광산업 비즈니스

2. 기업의 변화

» 관광산업의 주요 핵심 플레이어의 비즈니스 형태 변화

- 국내 AI를 도입한 기업은 한정적인 상황(대부분 도입기)으로 대표 관광 관련 서비스 제공 기업을 토대로 AI 활용 유형에 따라 ①고객 서비스의 개선 및 개인화, ②운영 효율성 증대, ③고객 경험의 개선으로 구분하고 타영역 부분의 ④기타 AI 기반 응용 서비스로 구분

유형	기술 활용 부문	대표 사례
고객서비스 개선	- (가상+여행 어시스턴트) AI 기반 챗봇을 통해 여행 계획 지원 및 안내	- 하나투어, Expedia, 트립닷컴
	- (개인화 추천 시스템) 사용자 데이터를 분석하여 맞춤형 추천 제공	- 놀유니버스, 디즈니파크
운영 효율성의 증대	- (가격 예측 및 동적 가격 책정) 수요와 공급을 분석하여 실시간 가격 조정 - (업무절차의 자동화) 상품명, 이미지 정리 등	- 마이리얼트립, 누아, 레드테이블, H2O, 메리어트 인터네셔널
고객 경험의 개선	- (여행의 절차 간소화) 상품 검색, 번역 등의 시간 절약 - (리뷰 및 피드백 분석) 고객 리뷰를 분석하여 서비스 개선	- 여기어때, 트립비토즈, 트립어드바이저
기타 AI 기반 응용 서비스	- (공공 서비스 협력) 안내 시스템 개선, 광고홍보, 캠페인 - (기타) 로봇 기반 배달, 에너지 절약, 시스템 보안	- 오사카관광국, 빈관광청, 디즈니파크

* UN Tourism(2025), McKinsey(2024) 등 관련 사례 내용 등을 토대로 재구성

“생성형 AI의 진정한 경제적 잠재력은 텍스트, 동영상, 음악과 같은 콘텐츠뿐만 아니라 ‘거래’를 창출하는 기능이 향후 더욱 부각될 것으로 예상, 관광 상품의 수요자 간의 연결과 거래를 창출하는 것으로 AI가 실시간으로 관광 상품과 관련된 서비스를 매칭하고 찾아 연결하여 거래를 생성하고 성사시키는 시대가 올 것으로 예상됨(이경전, 2025)”

2. 기업의 변화

» 수요 중심 및 융복합 비즈니스 모델로 변화중

*한국관광학회(2025), 한국관광미래2030 발표자료 중

- AI 기술 확대에 의하여 산업간 경계가 무너지면서, 관광서비스와 다양한 산업과의 융복합 비즈니스 모델 출현



관광산업+물류산업

- 스마트 여행 짐 배송서비스
- AI 활용 관광객 위치 및 체크인 시간 예측, 자동화된 짐 경로 최적화 등



관광산업+금융산업

- AI 환전 / 여행보험서비스
- AI 활용 환전 최적 타이밍 예측, 자동 보험 추천(날씨, 질병 등 고려), 여행지 지출 패턴 예측 기반 예산 추천



관광산업+의료산업

- AI기반 웰니스/의료관광
- AI 활용 건강데이터 사전 분석, 고객 맞춤형 치료 +여행 코스 설계, 관광활동 중 웨어러블 디바이스 연동으로 실시간 건강 모니터링

3. 기업의 활용 현황

초개인화 맞춤형 여행서비스: 여행객의 요구, 취향, 행동, 상황 등에 맞출수 있는 요소를 맞춤화

고객의 서비스 개선

*주활용 영역은 다국어 번역, 맞춤형 추천, 예약 자동화, 챗봇 기반 고객 서비스 등임

하나투어

AI 기반 챗봇을 통해 여행 계획 지원 및 안내

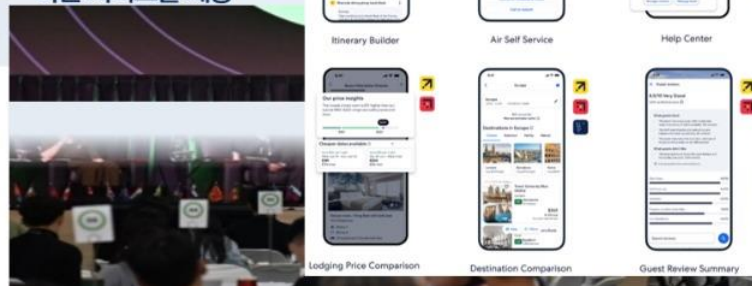
익스피디아

AI 어시스턴트 Romie

- ◆ 상품 기획부터 응대까지 여행 전 과정에 있어 기존의 단순 질의응답에서 예약 연계까지 확장 가능한 형태로 고도화



- 여행을 위한 검색, 여행 일정을 계획하고 쇼핑, 여행 중 레스토랑 추천 등 실시간으로 업데이트 하는 서비스를 제공

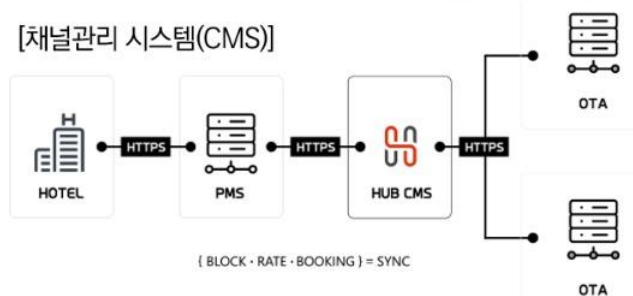


3. 기업의 활용 현황

» 업무 절차 중 일부 또는 전체를 자동화하는 ERP 경영 기술 분야에 우선적으로 도입



[채널관리 시스템(CMS)]



PMS
숙소 자산 관리 솔루션



Channel Manager
온라인 판매 채널 매니저

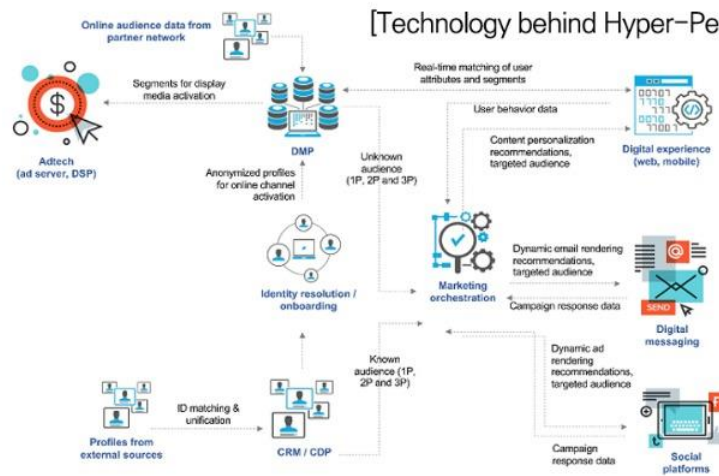


GRMS
객실 관리 솔루션



KIOSK
셀프 체크인 솔루션

[Technology behind Hyper-Personalization]



3. 기업의 활용 현황

» 업무 절차 중 일부 또는 전체를 AI 기술을 통해 자동화함으로써 관광기업의 운영 효율성을 증가

운영 효율성 증대

*주활용 영역은 내부 고객 관리와 경영/업무 효율화

메리어트

AI를 적용하여 최적의 투숙율을 달성하기 위한 가격 책정 시스템 도입

◆ 성수기 기준 30% 가량의 매출 증가를 달성함

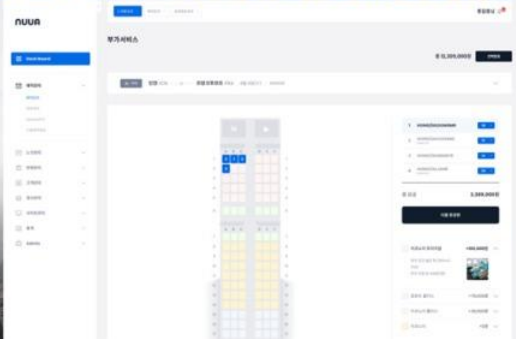
- 호텔이 위치한 지역 내의 호텔 수요, 호텔이 위치한 지역의 검색량 및 해당 지역으로의 항공권 검색량, 경쟁사의 가격 변화, 날씨 변화 등으로까지 확장
- AI Revenue Management System



누아(NUUA)

AI 기술과 국내 최상위 항공 유통을 바탕으로 NDS, GDS, LCC를 통합한 솔루션 제공

◆ 실시간 스케줄 조회, 특별 항공 운임과 다양한 부가서비스 안내 등을 자동화하여 빅데이터, AI 기반 대용량 항공 트래픽을 동시에 처리할 수 있는 기술로 경쟁사 대비 2~3배 이상 빠른 항공권 검색 가능



3. 기업의 활용 현황

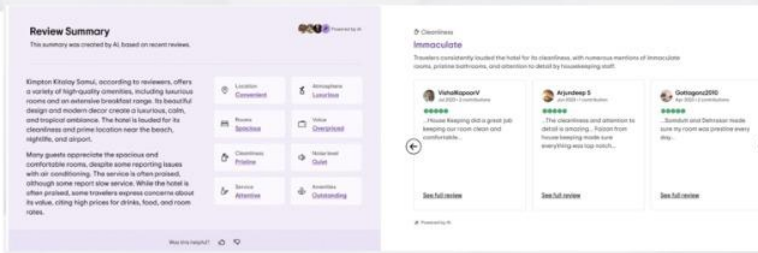
기존의 리뷰 신뢰도와 방대한 콘텐츠 기반을 유지하면서, 정보 탐색 효율성과 이용자 경험을 동시에 개선

고객의 경험 개선

트립어드바이저

리뷰 요약 기능(Review Summaries)을 도입

- ◆ 생성형 AI(Generative AI)와 대규모 언어모델(LLM)을 활용해 리뷰 요약 기능(Review Summaries)을 도입
 - 수천 개에 달하는 이용자 리뷰를 분석·요약하여, 이용자가 숙소 선택 시 중요하게 여기는 청결도, 위치, 조용함 등 핵심 속성을 한눈에 파악할 수 있도록 지원



여기어때

수천 개의 리뷰를 효율적으로 요약하는 리뷰 하이라이트 기능

- ◆ 사람의 개입 과정을 줄여 다양한 리뷰 정보를 정확하고 빠르게 처리하도록 정확도를 높였으며 대다수의 이용자가 리뷰를 통해 만족한 숙소의 특징을 3개의 핵심 구절로 요약하여 제공함





IV. CHAPTER

대응과 제언

1. 변화 이슈

» (종합) 관광산업의 구조적 패러다임의 빠른 변화 : 공간 - 이동 - 기술 - 인구

‘공간’ 패러다임의 변화

- ✓ 디지털 전환과 위케이션 등으로 인한 관광의 공간적 개념 다변화
- ✓ 다양한 영역에서의 비대면 서비스 증가로 공간적 개념의 모호화 현상 증가



관광산업의 구조적 패러다임의 변화

‘이동’ 패러다임의 변화

- ✓ 여행문화의 변화
- ✓ 라이프스타일 변화에 따른 비도심지역, 소규모 도시로의 관광선호 증가
- ✓ 건강 및 행복의 가치 중심의 힐링 여행상품의 수요 증가

✓ ‘기술’ 패러다임의 변화

- ✓ VR, AR 등의 기술 접목한 공연, 음식, 공간 등 다양한 콘텐츠 융합 관광상품 수요 증가 (융복합시대)
- ✓ AI 등 디지털 기반 관광서비스 플랫폼 수요 증가
- ✓ OTT 통한 글로벌 K-콘텐츠 & K-컬처 확산 및 선호 증가



‘인구’ 패러다임의 변화

- ✓ 액티브 시니어층 비율 증가 및 1인 가구 관광객 증가에 따른 국내 관광시장 규모 확대
- ✓ 대도시와 수도권의 인구집중 현상으로 지방 인구소멸 위험 가속화

1. 변화 이슈

» (문화산업 연구개발 역대 최대 투자예정) 26년 정부안 기준 전년 대비 42.7% 증가한 1,515억 원 투자

K-컬처 AI 산소공급 프로젝트



산업 AX

미래산업 견인을 위한
전략적 AI 기술 확보

- ▶ 문화기술연구개발
- ▶ 지속가능한 K-Culture 공동도약 기술개발
- ▶ 글로벌 K-Culture 스타트업 혁신성장 기술개발
- ▶ 저작권 보호 및 이용활성화 기술개발
- ▶ 글로벌 저작권 현안 신속 대응 등



소버린 AI

AI 대전환 속 한국문화물
반영한 AI 기반 마련

- ▶ 문화예술온톨로지 기반 LLM 연계 기술개발
- ▶ AI 기반 관광혁신 기술개발
- ▶ 개인 운동기록 활용 기술개발



공공 AX

문화시설 등을 활용한
국민 AI 접근성 및 체감 강화

- ▶ 문화공간 AX 전환을 위한 차세대 Culture Tech 기술개발
- ▶ 인공지능 기반 공연예술 안전환경 구축 핵심기술 개발



고급 인재양성

문화(CT) + 신기
인재양성

- ▶ 문화기술 전문인력양성
- ▶ 저작권기술 글로벌 인력

출처: 문화체육관광부(2025.9) 문화산업의 '튼튼한 뿌리' 만들기 위해
문체부 연구개발 역대 최대 규모 투자

"AI 관련 예산은 증대되고 있으나

실제 R&D 및 지원정책 수단 한계로 체감 미흡"

"관광사업체의 절반 이상인 50.6%가 개인사업자이며, 단독사업체가 94.1%로 개인·소규모·영세 구조가 산업 전반 형성"

"1억원 미만 사업체 55%, 종사자 10명 미만 사업체 93%, 존속기간 5년 미만 사업체 27.7%로 매출 및 고용, 사업 지속성 측면에서 소규모·영세 구조 형성 (24 관광산업조사, 문체부)"



1. 변화 이슈

제10차 국가관광전략회의(25.9.25) 정책·산업 기반 혁신: AI 육성 근거와 스타트업 업종과 지위



2. 대응

» (이슈 종합) 관광산업 전반의 AI/디지털 기술 도입 지원 및 활용 정책 강구

1. 과학기술의 발전 속도와 그에 따른 사회의 변화의 속도가 점점 가속화, 기술의 발전이 관광산업분야에 미치는 영향 및 부작용, 역기능 등에 대한 사전 분석을 통해 사후에 초래될 수 있는 사회적 비용 최소화에 기여

- 국내외 불확실한 환경변화 속에서 지속적이고 주도적인 성장을 위해서는 미래사회 변화를 예측하고 과학기술 자체의 발전을 견인하는 독자적인 혁신(Breakthrough) 기술을 선정하여 확보하는 것이 중요



2. 코로나19로 산업 위축과 글로벌 OTA 진출 등 관광분야 기술 변화에 대한 전통업계의 대응 미흡

- 그러나, 현재 미래 기술 발전으로 인해 바뀌게 될 미래모습에 대해 사업체는 막연한 기대감만 있어 이를 해소하기 위해서 관광분야 미래기술의 모습에 대한 구체적인 정보와 이에 대한 각각의 대응 부족
- 또한 AI 기술력이 낮고 발굴·육성 시스템이 부족한 상황이며 AI 기술을 개발하더라도 관련 수요-공급 시장이 미성숙하여 수요처 확보가 어려운 게 현실임
- 기술변화에 대한 분석을 통해 선제적으로 이를 포용하거나 대비하는 것은 관광산업은 물론 국가 전체의 운영 전략 큰의미

2. 대응

» (산업: AI 촉진) 도입 초기에는 여행 전 단계에 AI 기술이 적극적으로 활용될 것으로 예상됨

- 관광산업에서 AI의 도입과 활용을 촉진하기 위해서는 무엇보다 **질 높은 데이터의 확보가 요구되며 공공과 민간의 데이터 연계를 통해 단순 "도구"를 넘어 신상품 개발, 신시장 발굴, 새로운 사업 모델 구축 등이 보다 효과적으로 이루어질 수 있도록 유도해야 할 것임**

관광산업과 AI 기술

"관광 AI는 관광객의 행동 데이터를 기반으로
인공지능(AI) 기술을 활용하여 일정 패턴을 분석함으로써
관광상품 설계, 여행지 추천과 안내 등의 고객의 서비스와
경험을 개선하고 운영효율성을 증대하는 작업을
자동화하거나 보조하는 기술을 의미함"

관광산업 AI 여건과 특성

구분	내용
기업 특성	- 대형 플랫폼을 중심으로 AI 도입과 활용 집중(전통적 기업 기술 도입에 한계) - AI 기술이 인력 대체보다는 직원의 반복 업무를 줄이고 시간을 절약하는 콘텐츠 제작 등의 보조 수단으로 이용
데이터 특성	- 관광객의 행동 데이터를 활용하여 관광객의 일정 패턴을 분석함으로써 상품 예약 및 상품 설계 - 고객의 행동, 영상, 감정, 이력, 리뷰 등의 다양한 데이터의 실시간 분석을 통한 맞춤형 제품/서비스 제공 등 서비스 성능을 제고
서비스 특성	- 고객의 서비스 개선(예: 여행지 추천 및 일정, 안내 등 AI 여행 어시스턴트) - 운영효율성 증대(예: 가격 예측 및 동적 가격 책정, 자동화 등) - 고객의 경험의 개선(예: 상품의 검색, 번역 등의 시간절약)
지원 방식	- 바우처 형태를 통한 과업 비용을 지원과 사업화 형태의 기업지원 방식 - 관광분야 AI 특성에 부합하는 연구개발(R&D) 투자 확대 필요 - 대중견기업(수요)과 Top-Tier AI 스타트업(공급) 협업 사업화를 통한 AI 스타트업 스케일업 지원

현재 관광산업 분야에서는 인공지능(AI)을 단순한 자동화 수단이 아닌, 서비스 고도화와 운영 효율화를 동시에 달성할 수 있는 전략적 자산으로 인식하고 있지만 다수 기업은 이를 인력 대체가 아닌 고부가가치 업무에 집중하기 위한 지원 도구로 활용하고 있는게 현실임

2. 대응

» 관광산업은 AI 초기단계, 변화의 영역이나 속도에는 의견이 다양, 정부지원만으로는 한계

“과연 기술의 발전은 관광 여행 산업의 확대의 기회?”

“흔들려도 계속된다, 여행의 본능”

(활용) 관광 데이터와 AI 인프라 확충

- 1) 인공지능 활용 관광분야 학습데이터 구축 및 개발
- 2) 관광산업 활용 실시간 데이터 인프라 구축
- 3) 관광산업 데이터 공유 및 확대(AI 데이터 허브 구축)
- 고객의 행동, 영상, 감정, 이력, 리뷰 등 다양한 데이터 실시간 분석을 통한 맞춤형 제품/서비스 제공 등 서비스 성능 제고

(발굴) AI 특화기술과 서비스 개발

- 1) 관광산업 AI 특화기술과 서비스 발굴(R&D 지원 확대)
- 2) 관광산업 기술 플랫폼 기업과의 연계 단계별 지원 체계 구축
- * 중소기업 PoC 지원 및 실증 사업 확대
- * 버티컬 AI→ AI 에이전트

(육성) 관광 AI전문인력 양성

- 1) 산학연 협력 교육 모델 개발/직무 교육 강화
- 2) 현장 중심 실무 교육: AI+관광 융합 커리큘럼

(정책) 관련 제도 정비 및 윤리 강화

- 1) 관광산업 인공지능 대응 및 전환 가이드를 제공
- 2) 인공지능 도입을 위한 규제 완화 및 특례 확대
- 3) AI 기술 도입 활용 촉진을 위한 정부의 지원 「(가칭) 관광산업육성법」에 포함



THE HOTELIERS COMMERCIAL OPTIMISATION SUMMIT

Smart Profit in the Age of AI & Sustainability



SEOUL 26 June 2026