

메가 스포츠 이벤트와 ICT 익스피어런스 프레임워크 Excellence in ICT Services for MSE(Mega Sports Event)

양 광 호, 나 인 호*

2018평창 조직위원회, 군산대학교*

Yang Kwang-Ho, Ra In-Ho*

POCOG., Kunsan National University*

요약

메가 스포츠 이벤트(Mega Sports Event, MSE)는 방대한 수의 내방객, 스펙터클한 미디어 캠페인, 대규모 투자와 지역 인프라 혁신을 특징으로 하는 스포츠 대회이다. 본 논문에서는 MSE에서 다루는 서비스를 살펴보고 향후의 경기장에서 ICT(정보통신기술)의 역할을 기술한다. ICT는 경기장을 찾는 관람객의 방문동기를 최대한 충족하는 익스피어런스를 제공하도록 활용되어야 한다. 이를 위한 ICT 익스피어런스 프레임워크를 제안한다.

I. MSE 서비스와 ICT

MSE는 사람들을 매료시키는 특징이 있어서, 수십만 이상 수백만의 대규모 관람객이 자발적으로 찾아오게 하므로 특히 관광부양의 효과가 크다. 그리고 수십억명의 글로벌 오디언스를 배경으로 스포츠 미디어 캠페인이 급증한다. 이렇게 사람들을 매료시키고 사람들의 관심을 집중시키는 미디어 캠페인을 위해 또한 대규모 투자가 선행되고, 대규모 예산이 동원되는 만큼 중앙정부와 지자체를 중심으로 국내외 대표적인 기업과 지역 커뮤니티가 함께 이해 당사자로서 참여하게 된다. 그에 따라 MSE의 개최도시는 변혁을 수혜하게 되며 국내외로 도시의 긍정적 도시 이미지를 전파하게 되는 효과를 얻게 된다.

MSE가 갖고 있는 상기와 같은 효과를 얻기 위하여 국가 별로 및 지역 별로 경쟁적으로 유치경쟁이 치열한 것이 주지의 사실이다. 이러한 효과를 갖는 MSE의 비결은 MSE 상품이며, MSE 상품은 다름 아닌 스포츠 이벤트이다.

MSE 상품으로서 스포츠 이벤트는 근본적으로 선수들과 관람객에게 제공하는 경기 진행 및 관람 매개 서비스이다. 선수들이 경기를 치루는 경기장을 준비하고 그 경기장에서 치를 대진표를 만들며, 선수에게는 경선 서비스를, 관람객에게는 선수들이 치루는 경기를 관람하는 접대 서비스를 제공한다. 여기서 접대 서비스라고 하는 것은 대규모 사람이 운집하기 때문에 편리한 인력 수송, 안락한 숙박 지원까지 포함한다는 의미이다.

이러한 MSE 서비스에서 ICT(정보통신기술)는 아주 중요한 역할을 담당하며 선수들 기량을 계측하고, 경기 진행 내용 및 결과를 집계하여 미디어나 프레스 등의 소요처로 전송한다. 그리고 MSE 운영인력 간에 다양한 모드의 통신을 가능하게 하며 선수와 관람객의 신변과 정보

안전을 보장한다. 이를 위한 ICT 인프라 규모는 보통 중소 도시급 인프라로 비유되기도 한다.

II. 새로운 MSE 서비스와 익스피어런스

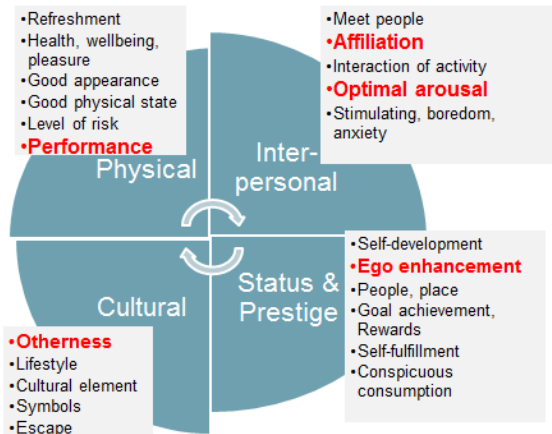
지금까지의 MSE 서비스는 스포츠 경기 위주의 서비스였다고 할 수 있다. 경기에 출전하는 선수들과 원래부터 스포츠에 깊은 관심을 갖는 스포츠 팬들에게는 만족스러운 서비스였다.

그러나, 스포츠에 비교적 무관심한 관람객에게는 MSE는 만족감이 채워지지 않는 서비스 유형의 대표 사례이다. 관람객의 대다수는 특별히 스포츠에는 관심이 없지만 큰 행사라고 하는 막연한 기대감으로 방문하는 경우가 대다수이다[1].

따라서 향후의 MSE를 기획하기 위해서는 관람객 서비스를 보다 관람객의 동기부여의 만족이라는 관점에서 새롭게 조명하는 것이 필요하다. MSE 소유자 및 운영자가 마련한 서비스를 일방적으로 관람객에게 강제하는 전통적 시각에서 벗어나 관람객이 왜 MSE에 참여하게 되었고 무엇을 얻고자 하는지를 파악하여 관람객에게 개별적으로 커스터마이징된 서비스를 제공하는 시각으로 이동하여야 한다.

관람객이 MSE에 참여하는 동기부여는 다양하며, 스포츠에 대한 관심 외에도 사람 간의 관계성 모색, 자아고취, 라이프 스타일과 문화 측면의 탈세계적 욕구 등 아주 다양한 욕구가 혼재되어 있다[2].

이러한 다양한 관람객의 욕구는 주관성을 특징으로 하므로 이러한 욕구를 충족하는 상품은 수동성의 의미가 강조되는 서비스라는 개념 보다는 관람객 스스로가 MSE를 통하여 의미와 가치를 찾아가도록 하는 익스피어런스라는 개념이 보다 적합하다.



▶▶ 그림 1. 관객 욕구의 다양성

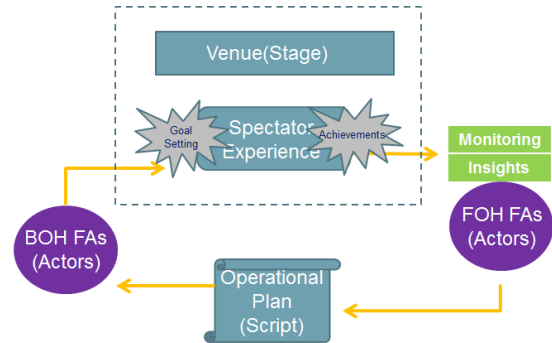
III. ICT 익스피어런스 프레임워크

그러면, 어떻게 MSE 운영자는 관객의 다양한 욕구를 충족하는 익스피어런스를 제공할 수 있을 것인가? 일반적인 MSE 소유자나 운영자의 관행에서 살펴 볼 때에 전통에 따라 모양 지어진 관행으로부터의 혁신이 필요하다. 이러한 혁신의 접근방식은 MSE 보다도 먼저 기업의 마케팅전략 혁신에서 시도되고 있으며 서비스 개념에서 진일보한 익스피어런스 관행으로의 이행을 추구하고 있다[3]. 기업이나 조직이 익스피어런스 관행으로 이행하는데 있어서 5개의 중요한 고려 요소가 있으며 첫 번째로 상품과 서비스가 제공되는 물리적인 환경(stage)이며, 두 번째로 서비스를 제공하는 운영인력(actor)이며, 세 번째로 서비스 제공 과정(script), 네 번째로 동료관중(audience) 그리고 다섯 번째로 백오피스 지원이다[4]. 그리고 이들 요소는 전체적으로 극장 메타포(Theater Metaphor) 체계 안에서 유기적으로 상호작용한다.

본 논문에서는 이러한 MSE 서비스 혁신을 위하여 ICT 익스피어런스 프레임워크를 제안하며, 이것은 MSE 운영자가 관객이나 선수들에게 제공하는 상품과 이 상품을 둘러싼 서비스를 ICT를 중심으로 익스피어런스로서 제공하는 체계를 말한다. 제안하는 ICT 익스피어런스 프레임워크는 상품과 서비스를 대체하는 것이 아니다. 상품과 서비스는 터치포인트(Touch Point)라는 고객과의 접점으로 보고 이 터치 포인트를 중심으로 하여 관객이 MSE가 마련한 익스피어런스 세계를 스스로 격어 나가도록 유도하는 체계이다.

ICT 익스피어런스 프레임워크는 첫째 stage로서 경기장(venue)과 선수들의 경연(Performance)을, 둘째 관객에게 서비스를 제공하는 actor로서의 FOH(Front of House) FA 직원들, 셋째 익스피어런스 당사자 및 오디언스로서의 Spectator, 넷째 백오피스로서의 BOH(Back of House) FA(Functional Area) 직원들, 다섯째 이들 전체

의 운영 기중에 해당하는 script로서 Operational plan이다. 이들 요소는 ICT로서 유기적으로 연결된다.



▶▶ 그림 2. ICT 익스피어런스 프레임워크

유기성의 한 예로서 관객의 익스피어런스 만족도 현황을 모니터링하고 만일 지루하고, 따분해지는 상태라면 즉시 script의 변동이 발생되고 그에 따라 FOH FA 직원의 서비스레벨 조정이 해당 관객에게 제공되어 다시 관객을 활성화 상태로 복구하게 된다.

IV. 결론

MSE는 ICT(정보통신기술)가 밑 받침이 되어 향후 더욱 큰 영향력을 발휘해 나갈 전망이다. 우리나라도 수년 내 성공적으로 치루어야 하는 MSE를 준비하고 있으며 ICT로 더욱 빛나는 이벤트가 될 전망이다. 전통적으로 MSE는 스포츠 콘텐츠를 중심으로 상품을 제공하고 있다. 하지만, MSE 관객의 대다수는 스포츠 자체보다는 자신의 무엇인가를 향한 욕구에 기인하여 참가하는 것이 현실이다. 본 논문에서는 이러한 욕구를 충족하기 위한 향후 MSE의 상품의 전달 체계로서 ICT 익스피어런스 프레임워크를 제안하였다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] Stephen James Hills, "Managing Digital Olympics", Florida State University, pp. 235, 2015.
- [2] Mike Weed, "Olympic Tourism" ELSEVIER, pp. 24-30, 2008.
- [3] Chris, "Innovation in Experiential Services - An Empirical View", London Business School, 2007.
- [4] B. Joshep Pine II, James H. Gilmore, "Experience Economy", Havard Business Review Press, 2011.