

# 여행을 매개로 장애인과 비장애인의 문턱을 넘다

## 어뮤즈트래블

글 유지영 | 오마이뉴스 기자 | alreadyblues@gmail.com | 사진 문경록 사진기자

2000년대 초반 시작된 장애인 당사자들의 이동권 투쟁과 2008년 장애인차별금지법 시행으로 장애인의 인권은 전보다 많이 나아졌으나, 여전히 비장애인에 비하면 장애인의 물리적 이동은 제약이 크다. 그 중 하나가 '여행'이다. 여기 장애인과 비장애인이 차별 없이 여행할 수 있어야 한다는 소신을 가지고 장애인 전문 여행 상품을 내놓은 어뮤즈트래블이라는 여행사가 있다.

장애인 전문 여행사 '어뮤즈트래블'은 지난 2016년 10월에 만들어져 이제 막 2년이 넘는 꾸준한 스타트업이다. 2년 간 어뮤즈트래블을 이용해 국내외 여행을 다녀온 장애인은 천 명이 넘는다. 어뮤즈트래블은 또 외국의 장애인 고객을 한국으로 오게 만드는 사업도 동시에 진행 중이다. 지금까지 백 명 이상의 외국인이 어뮤즈트래블을 이용해 한국에 방문했다. 초기 어뮤즈트래블이 천만 원 정도를 벌었다면 지금은 4억 가량 매출을 내는 회사로 성장했다. 오서연 어뮤즈트래블 대표는 헛수가 거듭될수록 어뮤즈트래블을 찾는 고객이 늘어나고 만족도도 점차 높아지고 있다고 말한다.

오 대표는 지난 2008년 해외 봉사활동을 계기로 장애인 인권에 관심을 갖게 됐다고 한다. 그는

장애인 활동지원을 하던 도중 만난 장애인의 '여행을 하면 스트레스가 해소될 것 같다'는 말에 장애인을 고객으로 모시는 여행을 만들어야겠다는 아이디어를 떠올리게 된다. 오 대표는 "내 개인이 구석구석 엘리베이터를 설치하는 등 사회적 인프라를 구축할 수는 없겠지만, 여행을 시켜줄 수는 있겠다는 생각을 했다"고 말했다. 한국콘텐츠진흥원에서 예비 창업자들을 위해 만든 프로그램 중 하나인 아이디어 융합팩토리에 참여하고 난 뒤 오서연 대표는 장애인 여행사라는 아이디어에 확신을 얻게 된다. 그리고 2016년 10월 한국콘텐츠진흥원에서 만든 벤처 단지에 입주해 스타트업 세계에 뛰어 들었다.



오서연 어뮤즈트래블 대표.

### 장애인의 여행, 비장애인과 다르지 않아

오 대표는 "내가 사회적 인프라를 구축할 수는 없지만"이라고 말했으나, 어뮤즈트래블이 생긴 이후로 장애인 화장실이 없었던 건물 안에 장애인 화장실이 생겼다. 오 대표는 "이 건물에 어뮤즈트래블이 들어오기 전까지 장애인 화장실이 없었는데 지금은 생겼다"고 했다. 휠체어를 타고 어뮤즈트래블을 이용하는 고객이 많아지니 한 건물 입구 앞에는 휠체어가 쉽게 들어갈 수 있는 경사로도 만들어졌다. 오 대표는 "어뮤즈트래블의 역할은 이런 것"이라고 말했다.

관광지에서도 마찬가지다. 어뮤즈트래블은 비장애인과 장애인의 여행 코스에 다른 점이 없다고 말한다. 장애인 역시 비장애인과 가고 싶은 곳이 다르지 않고 오히려 '일부러' 비장애인이 많이 가는 곳을 선택하기도 한다. 서울에서는 남산이나 한강 유람선 등의 여행 코스를 자주 찾는다. 어뮤즈트래블에는 일본이나 유럽 패키지여행 코스도 있다. 장애인의 존재에 익숙해져야 인프라도 더 많이 개선될 수 있다고 믿기 때문이다. "절대 장애인만 다니는

코스를 만들 생각이 없다." 어뮤즈트래블의 입장은 확고했다.

대신, 어뮤즈트래블은 장애인 화장실의 위치를 보고 동선을 정하거나 휠체어가 접근 가능한 식당 등을 섭외하는 등의 전문성을 보여준다. 케이블카를 타고 산에 갈 수는 있지만 꼭대기까지는 가지 못하는 휠체어 이용 고객을 위해서는 정상의 풍경을 영상으로 제공한다. 또 시각장애인 고객을 위해서는 시각 대신 청각이나 후각 등 다른 감각을 사용해 즐길 수 있는 '감각' 여행을 모색하고 있다.

얼마 전 어뮤즈트래블은 서울 중구의 한 호텔과 제휴를 맺고 장애인 객실 특가 판매 이벤트를 벌였다. 장애인 객실이 있지만 사용하지 않거나 아예 장애인 객실을 만들어놓지 않은 30% 이상의 국내 호텔들에 장애인 숙박 시설의 필요성을 각인시키기 위한 행사였다. 오 대표는 이벤트로 내놓았던 객실이 모두 팔렸다면서 뿌듯해했다. 그는 어뮤즈트래블을 "장애인과 비장애인 사이의 이해 관계를 푸는 중재자 역할"로 소개했다. 어뮤즈트래블 페이스북 페이지 상단에는 '장애인과 비장애인이 같이하



는 가치 있는 여행'이라는 모토가 떠 있다.

### “계속해 나갈 수 있을까”

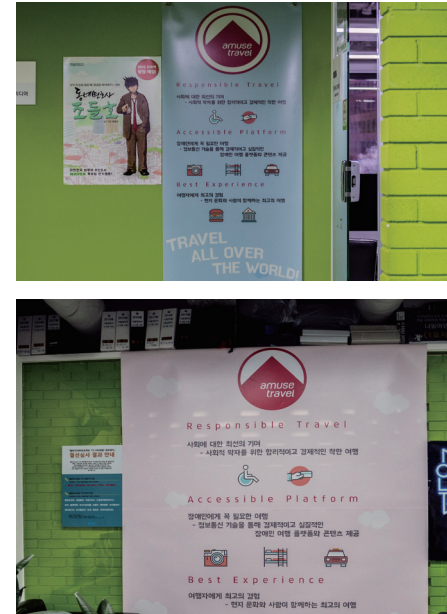
오 대표는 “솔직히 말하면 처음에는 쫓딱 망했다”며 “장애인 인프라가 설득이 되지 않았기 때문”이라고 말했다. 비장애인이 가는 관광지에 장애인도 얼마든지 갈 수 있다는 게 어뮤즈트래블의 생각이라고 하지만, 장애인이 물리적으로 갈 수 없는 곳이라면 이야기가 달라진다. 오 대표는 장애인 고객을 거부하는 숙박시설이나 식당을 일일이 찾아다니며 설득을 시도한다.

오 대표는 장애인을 거부하는 서비스 주체들이 이해가 가지 않는 것도 아니라고 말한다. 휠체어가 드나들 때 만약 설계상에서 고려하지 않았다면 출입문이 쉽게 망가지기도 하고, 휠체어를 탄 고객은 자리 면적도 많이 차지하기 때문에 선불리 받아주기 어렵다는 게 그들의 의견이다. 이에 대해 오 대표는 “처음이 중요하다”고 했다. 처음에는 식당 등에 사람이 물리는 시간에 가지 않고 그 전후로 방문하겠다고 설득을 해본다. “처음에는 싫어하다가도, 좋은 마음이 들기 시작하면 이후로는 배려해주시

시작한다.”는 게 오 대표의 설명이다. 그는 시위를 하면서 장애인 인권을 주장하는 방법도 있지만 자신이 하는 방법도 사회에 필요하다고 본다고 말했다.

언젠가 오 대표는 나이가 많은 고객이 삶을 정리해야겠다는 생각으로 여행을 왔다가 여행을 또 가고 싶어졌다며 삶을 지속해나가려는 의지를 갖게 됐다는 걸 전해 듣기도 했다. 그는 그런 사례를 접할 때 자신이 하는 일이 가치 있다고 느낀다고 말했다. 하지만 그는 인터뷰 도중 “사실 힘들다”는 말을 여러 번 반복하면서 어려움을 호소하기도 했다. 삼 일 밤을 새고 난 뒤에 진행한 인터뷰였다. 오 대표는 “가끔은 이렇게 힘들게 해야 하나라는 생각을 하면서”도 “가치 있게 살고 싶다”는 생각도 늘 동시에 든다고 했다.

찾는 고객은 점차 늘고, 매출도 그만큼 늘고는 있지만 그만큼 투자를 더 하고 있으니 어려운 상황이 개선되지는 않는다는 것이다. 오 대표는 “스타트업으로 시작해 지속 가능한 기업을 만들고 싶다”면서도 “이렇게 어려운 시장에서 무모하게 계속 투자하고 있으니 사람들이 미쳤다고 한다”고 웃었다. ‘사업을 이어나가기 가장 힘든 부분이 무엇이나’는 질문에 오 대표는 곰곰이 생각하다가 ‘장애인과 비



장애인 사이의 장벽’을 꼽았다. “(아직) 서로 잘 모른다.”는 것이다. “비즈니스에만 집중하면 좋겠는데 아무래도 서로의 이해관계가 개입되는 경우가 잦다.”는 말은 사회의 시선을 떠올리게도 했다.

### 장애인 자유여행이 목표

이제 3년차 스타트업으로 접어든 어뮤즈트래블은 또 다른 꿈을 꾸고 있다. 기존에 패키지여행을 중심으로 꾸려졌던 여행 시장에서 장애인이 혼자서 자유 여행을 다닐 수 있도록 만들어 주는 것이 다음 목표다. 아직 개발 초기 단계이나 로드뷰 데이터를 수집해 휠체어 내비게이션 서비스를 만들고 있다. 휠체어가 갈 수 있는 길이나 진입할 수 있는 식당 등을 보기 쉽게 정리해 장애인 역시 자유 여행을 할 수 있게끔 만들어주는 것이다. 자유 여행을 원하는 장애인의 수요는 꾸준히 늘어날 것이니, 언제까지 패키지여행 상품만을 선보일 수 없다는 게 오 대표의 생각이다.

머신 러닝을 이용해 제작하고 있는 이 ‘장애

인 이동 솔루션 개발’은 현재 정확도가 30% 정도 되기 때문에 어뮤즈트래블에서 정확도를 높여 서비스를 고도화하는 작업을 하고 있다. 오 대표는 “어뮤즈트래블은 아직 완벽하지 않다. 발전 단계라고 생각해주셨으면 한다.”며 “제대로 서비스가 구축되어 있지도 않으면서 ‘장애인 팔아먹고 다니냐’는 말을 들으면 가장 속상하다”고 말했다. 그는 “현 단계에서 갑자기 전국을 여행할 수 있는 서비스를 만들어 낼 수는 없다”고 강조했다.

마지막으로 남기고 싶은 말이 있느냐는 질문에 오 대표는 “돈을 버는 것보다 개발에 더 돈을 쓰고 있다”며 “어뮤즈트래블이 활발히 성장 중이라 생각해주시고 예쁘게 봐주셨으면 좋겠다”고 말했다. 3년차부터 시작되는 스타트업의 데스밸리를 넘어서 어뮤즈트래블이 지금처럼 성장을 거듭할 수 있을까. 내딛는 걸음마다 곧바로 의미가 되는 이 작은 스타트업의 생존을 기원해본다. ①