

서비스디자인 실습자료

Table of Contents

Chapter 1. 서비스디자인 이해

Chapter 2. 과제분석과 수요자분석

Chapter 3. 고객여정맵

Chapter 4. 서비스컨셉과 아이디어션

Chapter 5. 공공서비스 구체화

강사소개



약력

- ▮ 2015.12. : 국가과학기술 자문회의 전문위원 위촉
- ▮ 2015.04. : 대한민국 국민 훈장 목련장 수상
- ▮ 2014.11. : 산업통상자원부 장관 표창, 금상 수상
- ▮ 2012.04. ~ 현재 : 주식회사 디맨드 대표이사
- ▮ 2010.06. ~ 2012.05. : 지경부 R&D전략기획단 융합신산업 MD 전문위원
- ▮ 2009.09. ~ 2009.12. : 파라다이스 그룹 경영디자인 전무
- ▮ 1999.04. ~ 2009.09. : Watson Wyatt(現 Towers Watson) 한국지사장
- ▮ 2006.03. ~ 2007.04. : 행정안정부 산하 정부혁신컨설팅센터 센터장

Demand

사명 주식회사 디맨드

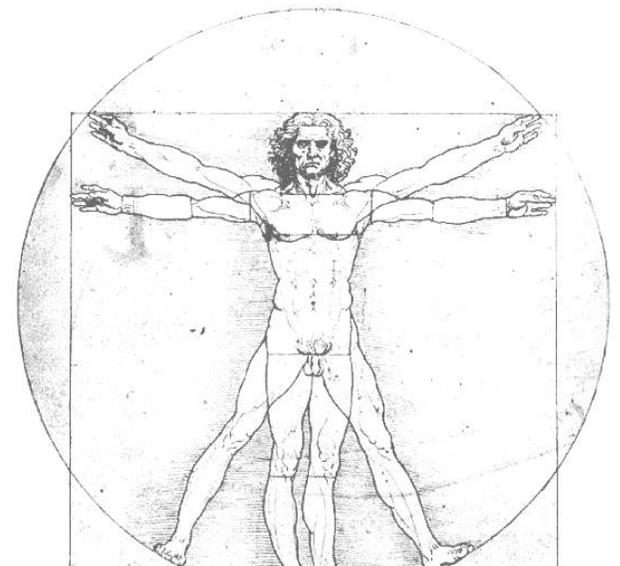
대표 김광순

설립 2012년 4월

업종 서비스디자인 / 디자인컨설팅

소재 463-400 경기도 성남시 분당구 판교역로 230, 삼환하이텍스 B동 417호

연락 031 698 2940 / help.demand.co.kr



Chapter 1.

서비스디자인 이해



**Phase I.
Opportunity Discovering**

- 1. Business Nature
- 2. Business Issues
- 3. Strategic Direction
- 4. Root Cause
- 5. Design Research Strategy
- 6. Customer Nature/Value
- 7. Service Concept

디자인리서치를 통해 현 비즈니스 상황과 수요자의 요구를 파악하여 서비스 방향성을 도출해 내는 단계

**Phase II.
Service Developing**

- 8. Service Ideation
- 9. Service Selection
- 10. Service Benchmarking
- 11. Service Scenario
- 12. Customer Journey Map(New)
- 13. Service Technology
- 14. Service Blueprint
- 15. Prototyping Strategy
- 16. Prototype Developing
- 17. Service Evidencing

서비스 방향성에 따른 새로운 패러다임을 구체화하여 이상적인 형태로 그려내는 단계

**Phase III.
Business Modeling**

- 18. Service Life Cycle
- 19. Stakeholder Networking
- 20. Cost/Benefit Projection
- 21. Business Model
- 22. Branding Strategy(4p전략)
- 23. Operation Model
- 24. Change Management
- 25. Transition Plan

서비스가 고객에게 전달되는 과정을 논리적으로 설계하여 서비스가 실현가능하도록 만들어내는 단계

의자의 본원적 성격



“앉아 있을 수 있는 것”

디자인



의자에 대한 경험의 다양성

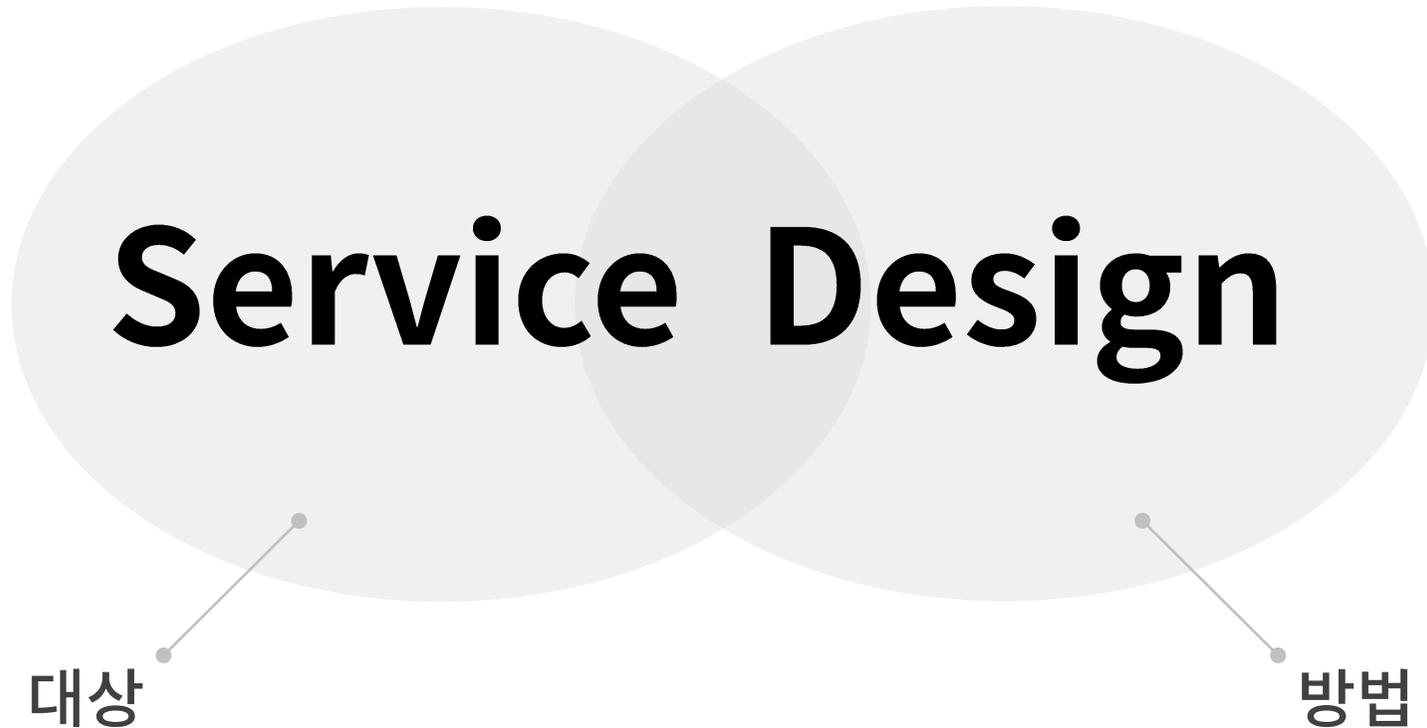


수요자 중심 서비스로 가는 여정...



서비스디자인이란?

사용자의 [서비스]경험을 디자인하는 것



Chapter 2.

과제분석과 수요자분석

내가 맡은 이 정책의 본질은 무엇입니까?

- 무엇을 위한 일인가?
- 정책의 성공을 판단하는 기준은 무엇인가?
- 어떻게 해야 성공할 수 있는가?

비즈니스모델캔버스 - 예시

<p>Key Partner</p> <ul style="list-style-type: none"> • 대전광역시 • 대전복지재단 • 구청 • 주민센터 • 복지관, 학교 등 유관기관 • 보라미 • 통합사례관리사 • 희망복지지원단 • 민간기관 • 공공기관 	<p>Key Activities</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사업기획 • 예산지원 • 홍보, 모니터링 및 컨설팅 • 민관 협력, 네트워크 구축 운영 • 사례발굴, 사례관리 • 역량강화 교육 	<p>Value Proposition</p> <ul style="list-style-type: none"> • 최일선 현장중심 사례관리 과정의 체계화 • 공공사례관리의 대상 및 수준의 명확화 • 전문사례관리 지원기능 강화 • 정책 수용도를 고려한 복지수요중심의 단계적 확대 • 민간사례관리 전문가의 채용 및 민간인력의 활용 	<p>Customer Relationships</p> <ul style="list-style-type: none"> • 동 주민센터 접수 • 해당 권역 통합사례관리팀 사례발굴 • 주민의뢰 • 통장의뢰 • 129 콜센터 	<p>Customer Segments</p> <ul style="list-style-type: none"> • 복지서비스를 받고 있는 대전 시민 • 복지서비스를 받고 자 하는 욕구를 가진 대전시민 • 이웃이 복지서비스를 받았으면 해서 의뢰를 한 대전시민
<p>Key Resource</p> <ul style="list-style-type: none"> • 복지예산 • 민 관 복지서비스 • 민간사례관리지원단 • 통합사례관리사 • 희망복지지원단 • 광역 내 전문가 			<p>Channels</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고용 및 직업 교육 • 주거지원 • 일상생활 지원 • 신체 건강 및 보건의료 지원 • 정신건강 및 심리정서적 지원 • 보호 및 돌봄, 요양서비스 지원 • 보육 및 교육 지원 • 문화 및 여가활동 지원 • 권익보장 및 법률 서비스 지원 	
<p>Cost Structure</p> <ul style="list-style-type: none"> • 인건비, 역량강화교육, 솔루션 위원회, 민관사례관리 네트워크 운영, 자원 DB 등 2013년도에는 3억8천8백만원, 2014년도에는 4억2천2백만원 		<p>Revenue Stream</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사례발굴 2배 정도 증가, 위기사례에 대한 개입 3배 이상 증가, 자원 연계망 약 2배 확대, 서비스 연계 수 약 4배 증가 • 사례관리 대상자에 대한 접촉빈도와 자원연계 및 서비스 연계 수, 서비스 점검 건수 평균적으로 3배 이상 증가 		

비즈니스모델캔버스

Key Partner	Key Activities	Value Proposition	Customer Relationships	Customer Segments
	Key Resource		Channels	
Cost Structure			Revenue Stream	

- 서비스디자인 과제명:

- 과제선정 배경

-

-

-

핵심이슈도출 - 예시

핵심이슈 : 복지서비스 정보 부족

설명 : 갑자기 위기상황이 발생하면 복지혜택에 익숙하지 않은 사람은 스스로 복지혜택을 찾아나설 수 없음

- 우리나라 복지제도는 신청하지 않으면 받을 수 없는 '복지제도 신청주의' 임
- 자신의 어려움을 먼저 알리지 않는다면 도움을 받기 힘들
- 복지 혜택을 받을 수 있는 조건이 있어 조건이 맞지 않으면 복지 서비스를 받기 힘들
- 복지 혜택을 받을 수 있는 조건이 무엇인지 파악하기 위해서는 주민센터나 홈페이지, 구청 등을 찾아가야 함
- 실생활에 많이 접하는 기관이나 장소에 복지서비스에 대한 내용을 알 수 있는 자료 비치 필요
- 더욱 더 다양한 방식과 장소에 복지에 대한 홍보가 필요

핵심이슈 : 복지에 대한 부정적 인식

설명 : 복지는 '공짜', "다른 사람에게 주는 혜택"이라는 인식이 강함. 복지혜택을 받으면 죄책감이 듦

- 복지는 가난하고 생활이 어려운 사람만 골라서 혜택을 준다는 사회적 인식이 강함
- 부정 수급이 많아져 복지 혜택을 받는 사람을 부정적으로 생각함
- 복지 서비스를 받는 사람들이 밀집해 있는 아파트 단지에 대한 인식이 부정적임
- 돈은 안 벌고 세금으로 생활한다고 생각함
- 한 번 복지 혜택을 받은 사람은 자립의 의지가 없어져 지속적으로 혜택을 받고 싶어한다는 인식이 있음
- 복지 혜택을 받는 사람은 생활에 의지가 없다라는 편견이 있음

핵심이슈 : 극심한 생활고로 인한 자존감 상실

설명 : 누군가에게 도움을 받는 것을 부끄럽게 여기고 쉽게 도움을 요청하지 못함

- 복지라는 부정적인 인식 때문에 쉽게 접근하기 어려움
- 도움 받는 것이 부끄럽고 상담 받기 부끄러운 사람이 많음
- 갑자기 변한 생활에 대해 극심한 심리적 변화가 생김
- 삶이 처량하고 부끄러워 집 밖에 나가지 않게 되고 고립생활을 하게 됨
- 사람들과의 만남이 부담스럽고 자꾸 피하게 됨
- 현재 상황을 남에게 알리면 비난 받을 것 같은 생각이 듦

핵심이슈도출

핵심이슈 :
설명 :

-
-
-
-
-
-

핵심이슈 :
설명 :

-
-
-
-
-
-

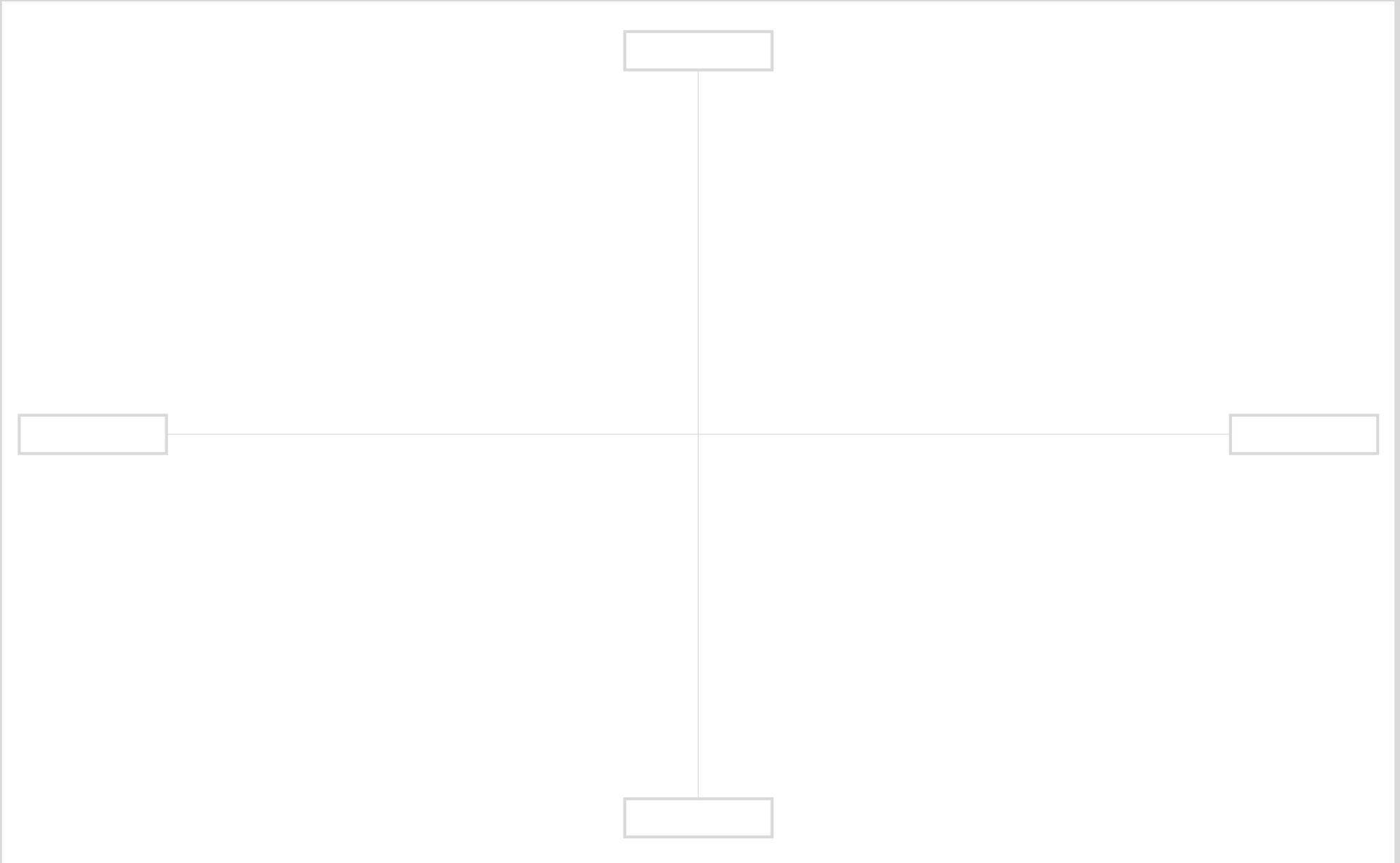
핵심이슈 :
설명 :

-
-
-
-
-
-

정책수요자 결정 - 예시



정책수요자 결정





이름: 부양애

성별: 여성

나이: 61세

직업: 식당종업원

가족: 딸 2명

성격: 내성적, 남에게 신세지기 싫어함

관심사: 다음달 생활비

“ 어떤 복지서비스가 있고, 우리가족이 받을 수 있는 서비스는 무엇인지 알고 싶어요 ”

특징

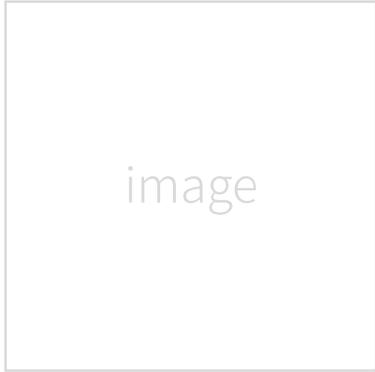
- 12년 전 남편이 암으로 숨지면서 가장이 되어 식당일로 생계를 이어나가게 됨
- 고혈압과 당뇨를 앓고 있는 큰 딸과 우울증을 앓고 있는 작은 딸은 모두 신용불량자라 직업을 구할 수 없음
- 월세를 내기도 빠듯해 큰 딸의 병원 치료를 중단 함
- 근처에 사는 남동생이 도와주겠다고 하지만 도움을 받으면서 살고 싶지 않음. 남에게 폐 끼치고 싶지 않음

바라는 것

- 두 딸 중 한 명이라도 사회생활을 할 수 있으면 좋겠음
- 심리적으로 불안한 세 모녀를 치료해 줬으면 좋겠음
- 현재 상황에서 가족이 받을 수 있는 복지서비스가 무엇이 있는지 누군가 알려줬으면 좋겠음
- 월세 낼 걱정이 없었으면 좋겠음
- 언제 해고될지 모르는 불안감 없이 지속적으로 일할 수 있으면 좋겠음

라이프스타일

- 매일 아침 두 딸의 아침밥을 챙겨주고 근처 식당으로 일을 나감
- 손목이 좋지 않지만 병원 갈 돈이 없어 파스만 붙이고 생활하고 있음
- 몸과 마음이 안 좋은 두 딸은 밖에 나가지 않고 집에서 TV만 보고 있음
- 식당 일을 마치고 집에 가서 두 딸의 저녁을 차려줌
- 저녁을 먹고 밀린 집안일을 하고 딸들과 TV를 보다 잠이 듬



이름:

성별:

나이:

직업:

가족:

성격:

관심사:

“

”

특징

바라는 것

라이프스타일

Chapter 3.

고객여정맵

고객여정맵 예시

수요자
여정

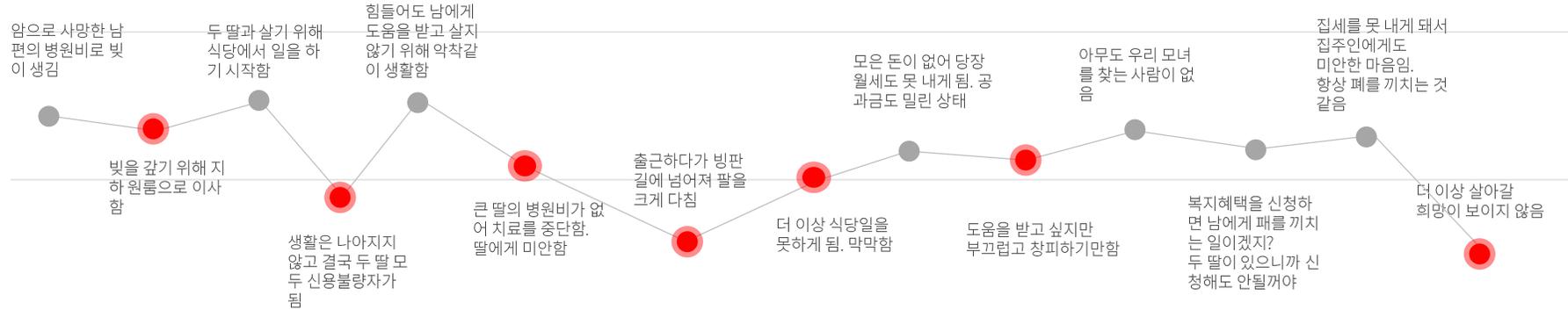
일상생활

변화 현상 발생

극단적 사건 발생



행동
&
감정



이슈
&
요구

- | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 갑작스런 삶의 조건 변화 | <ul style="list-style-type: none"> 변화된 생활환경에 대응할 능력이 확보되지 않은 상태에서 본인의 판단으로 생존방식을 선택 | <ul style="list-style-type: none"> 인생은 혼자 책임지는 것이라는 인식 | <ul style="list-style-type: none"> 복지혜택을 누릴 방법을 잘 모름 복지서비스 정보 부족 | <ul style="list-style-type: none"> 복지제도를 신청하지 않아 도움을 받지 못함 | <ul style="list-style-type: none"> 누군가에게 도움 받는 것이 부끄러워 쉽게 요청하기 힘들 | <ul style="list-style-type: none"> 복지에 대한 부정적인 인식 |
| <ul style="list-style-type: none"> 내가 위기에 처했을 때 받을 수 있는 서비스가 무엇이 있는지 알려주는 매뉴얼 필요 | <ul style="list-style-type: none"> 변화된 생활환경을 이겨낼 수 있는 전문가 컨설팅 필요 | <ul style="list-style-type: none"> 정부의 적극적 홍보 필요 | <ul style="list-style-type: none"> 비대면 복지상담 및 신청 필요 | <ul style="list-style-type: none"> 고립감의 극복 필요 | <ul style="list-style-type: none"> 지역주민이 적극적으로 개입 | <ul style="list-style-type: none"> 복지에 대한 사회인식 개선 필요 |

고객여정맵

수요자
여정



행동
&
감정



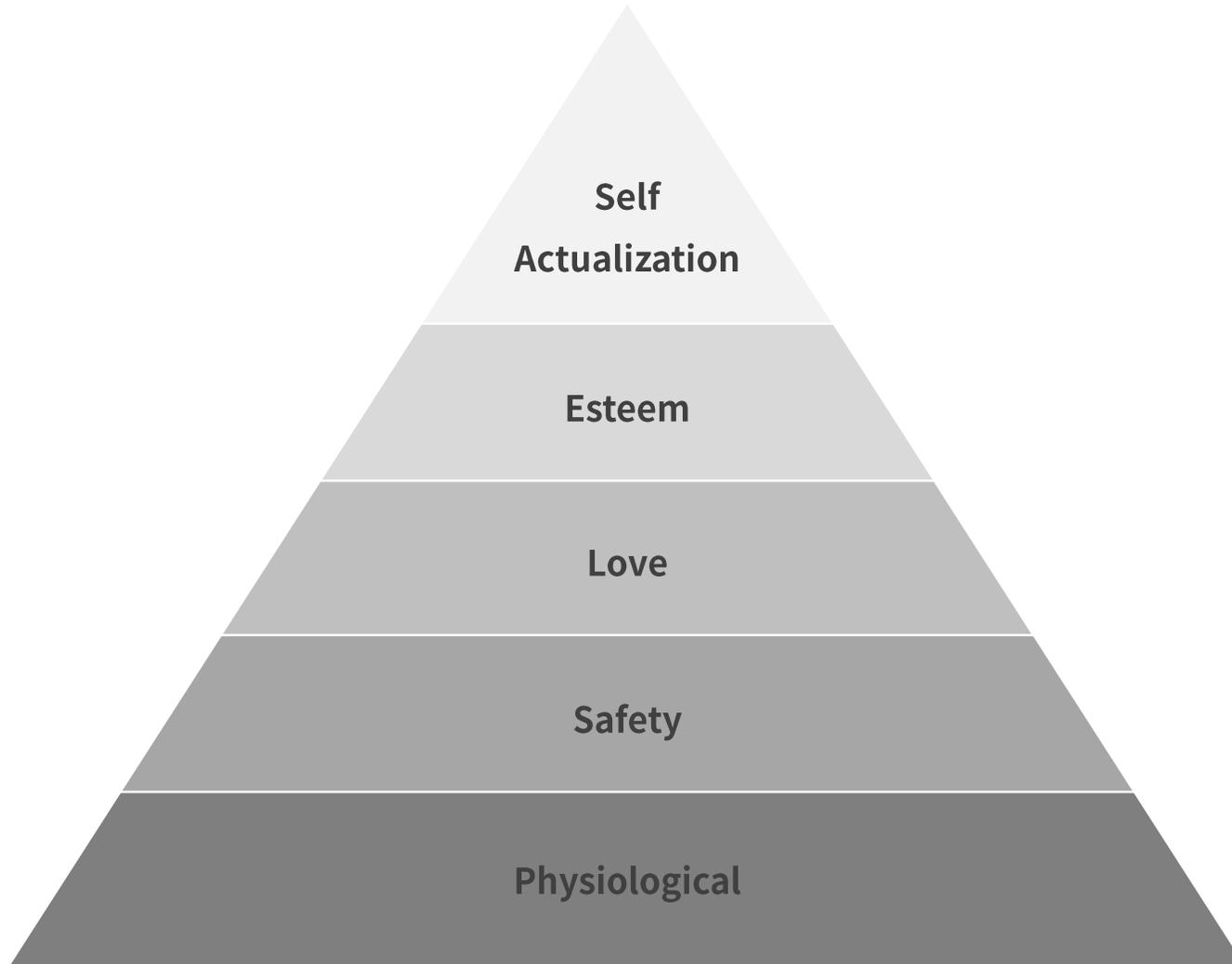
이슈
&
요구

A large, empty rectangular box with a thin gray border, intended for users to write down issues and requirements.

Chapter 4.

서비스 컨셉과 아이디어

“고객들이 원하는 것들(Needs)들은 일정한 위계를 지니고 있다.”



서비스 컨셉 예시

- 복지서비스를 받는 수혜자들의 자존감을 높일 수 있도록 사회적 역할을 부여해 주었으면
- 필요한 존재로 인식되었으면
- 수혜자들이 자립할 수 있었으면

- 충분한 복지관련 상담을 받았으면
- 주민센터와 공무원이 거리감 없이 접근이 쉬웠으면
- 복지서비스 홍보가 많이 이루어 졌으면
- 공공기관 또는 공무원에 대한 인식이 바뀌었으면

- 내가 원하는 자원을 지원받았으면
- 불필요한 교육은 줄고 신규정책 시행 시 일정한 기간을 두고 전달되었으면

- 노출이 적은 복지상담공간이 있었으면
- 부족한 인력이 확보되고 지원인력에 대한 정확한 업무 가이드라인이 있었으면
- 업무와 관련된 전문적인 정보를 바로 파악할 수 있었으면
- 현재 있는 시스템이 좀 더 쉽고, 민간기관과 연계된 정보 공유 시스템이 있었으면

Keyword 1

의미 있는 삶

Keyword 2

사회적 관계 형성

Keyword 3

유연한 서비스 적용

Keyword 4

기초적인 환경조건

Service Concept

일상성 회복을 위한 **Balanced Life**

서비스 컨셉



아이데이션

- ① “어떻게 하면 ○○○할 수 있을까?”라는 질문을 만듭니다.
- ② 질문을 벽이나 보드에 붙이고 팀원들이 각 질문에 대한 구체적인 아이디어를 포스트 잇에 적어 붙이도록 합니다.
- ③ 각 아이디어에 대한 장애요소를 포스트잇에 써서 붙이도록 합니다.
- ④ 하나의 질문에 대해 15~30분 정도 진행한 뒤 더 이상 아이디어가 나오지 않으면 다음 질문으로 넘어갑니다.

활용 팁

1. 판단은 뒤로 미룹니다
2. 다듬어지지 않은 아이디어를 장려합니다
3. 다른 사람의 아이디어를 발전시킵니다
4. 주제에 계속 집중합니다
5. 시각적으로 표현합니다
6. 한 번에 하나씩 의견을 나눕니다
7. 되도록 많은 의견을 공유합니다



아이디어션 - 예시

서비스 주제: **어떻게 하면 복지사각지대를 예방하고 대상자들을 더 많이 발굴할 수 있을까?**

떠오르는 아이디어를 적어 붙여주세요

병원, 학교, 어린이집 등 접근이 쉽고 일상적인 기관을 대상으로 '복지연계'를 홍보

수혜자들이 단순히 복지를 받는 것이 아니라 사회적인 역할을 수행할 수 있도록 도움

복지상담 창구의 명칭변화 ('노인을 위한 행복한 삶' 등으로 명칭 변경)

인근 주민들의 네트워크 망을 통해서 정보를 확인하고 보라미 등을 통해 방문, 확인/상담을 진행

[말하슈] 내가 처한 상황을 말할 수 있는 무인 부스 설치

생활에 필요한 생필품을 사러 가는 시장이나 마트, 슈퍼에서 홍보

사회적 인식을 개선하기 위한 캠페인 시행

외부 노출이 적은 복지상담 공간 조성

오래 거주했던 지역주민을 통해 지역중심의 정보망 형성

민/관 자원공유 통합시스템 구축

대상자들이 다수 거주 중인 임대 아파트 게시판에 홍보물을 부착하여 홍보

상담 예약제

아이디어션

서비스 주제 :

떠오르는 아이디어를 적어 붙여주세요

서비스 컨셉: 희망T음 Upgrade Service



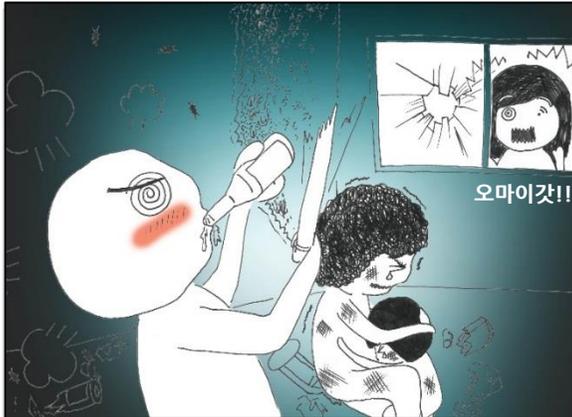
• 어느 날 밤, 한 여인이 '말하슈'에 자신이 처한 상황을 털어 놓는다.



• '희망T음센터'에 출근을 하여 '말하슈'에 접수된 녹음파일을 청취한다.



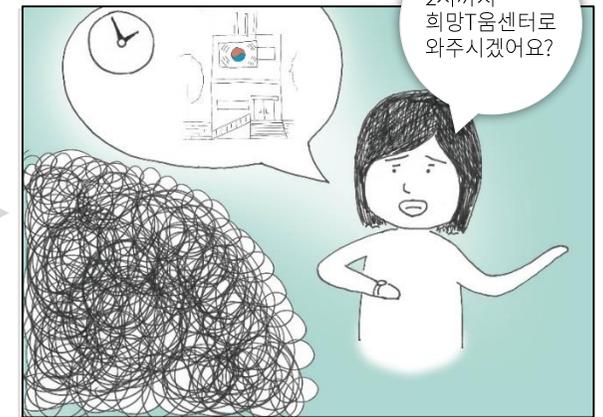
• 전화로 상담을 하며 알콜중독에 대한 정보를 '희망T음 플러스'에 검색한다.



• 대상자의 집에 방문한 나는 문제의 심각성을 느끼는데...



• 대상자가 남편의 눈치를 보고 있어 제대로 된 상담을 할 수 없다.



• 편안하게 상담을 하기 위해 '희망T음센터'에 방문하라고 한다.

서비스 컨셉: 희망T움 Upgrade Service



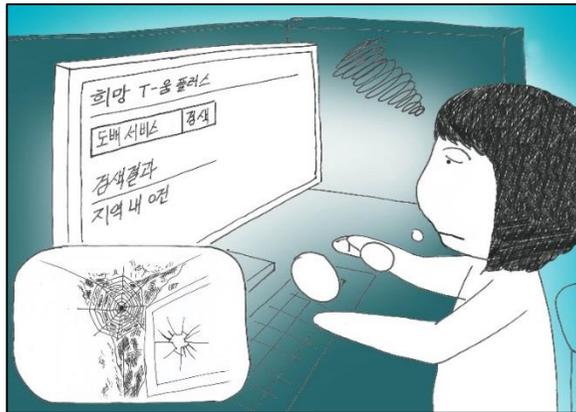
• 스트레스를 한껏 받은 방문상담을 마치고 '희망T움센터'로 돌아간다.



• 상담창구에서 상담을 하니 대상자가 집중을 해서 상담에 임하기 시작한다.



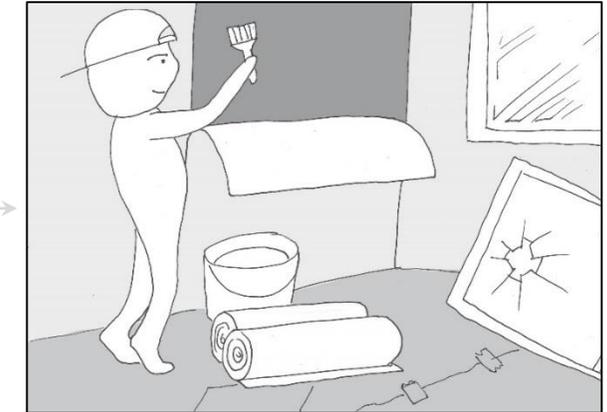
알뜰중독치료와 반찬서비스,도배가 필요한 것 같아. 외부기관에 요청해야지



• 도배서비스를 연계해주고 싶는데 우리지역에는 도배서비스가 없다.



• 다행히 다른 지역에 도배서비스가 있다. '희망C양 프로그램'에서 제공하는 도배서비스를 내가 가지고 있는 복지포인트와 교환한다.



• '희망C양 프로그램'에서 교육을 받은 일반복지수혜자가 집에 방문하여 꼼꼼하게 도배를 해준다.

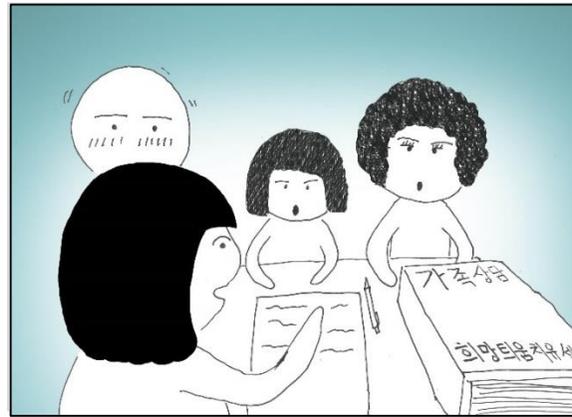
스토리보드 - 예시

서비스 컨셉: 희망T움 Upgrade Service

Page 3 / 3



• 도배서비스 뿐만 아니라 수혜자의 욕구에 맞게 다양한 서비스를 연계해 줬다.



• '희망T움치유 프로그램' 을 통해 가족이 함께 심리상담과 치료를 받도록 하였다.



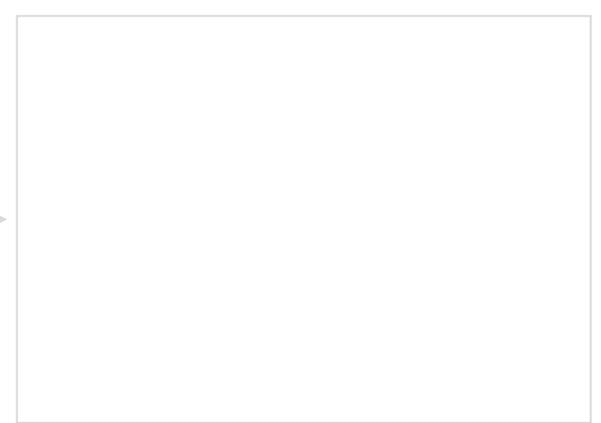
• 업무를 마친 나는 그간 쌓였던 스트레스를 관리하고 마음을 치유하기 위해 '희망T움치유 프로그램' 에 참여하였다.



• 스트레스를 해소하고나니 일에 더욱 더 집중할 수 있게 되었고, 열심히 업무를 수행하게 되었다.

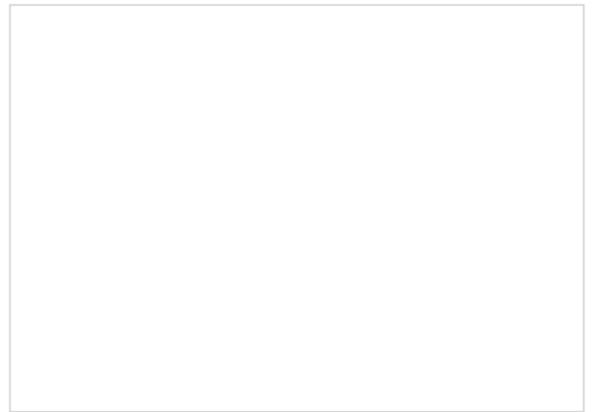
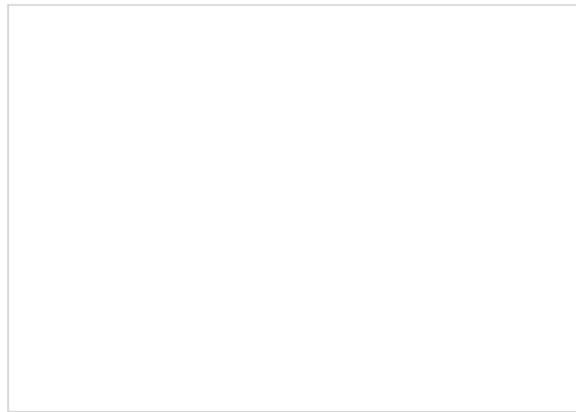
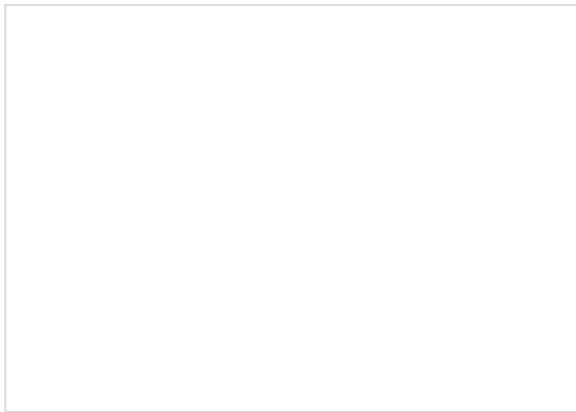
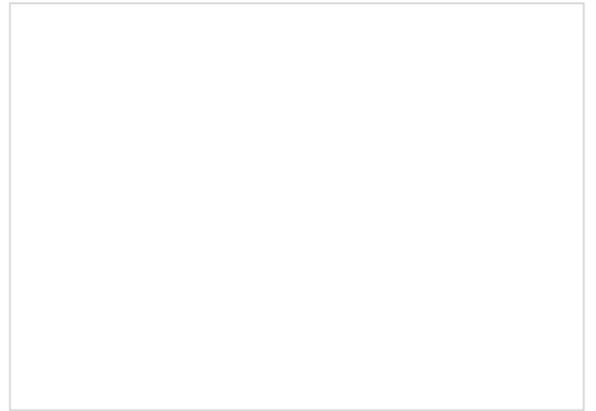
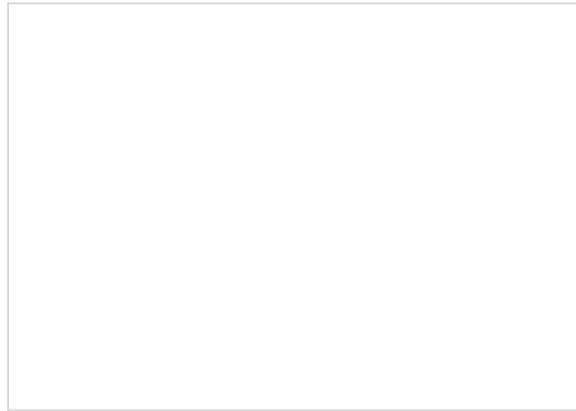
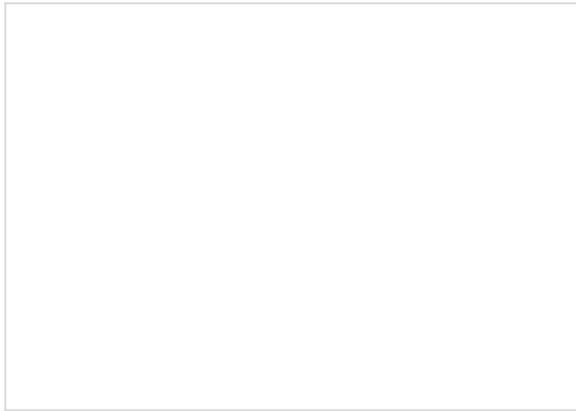


The And



서비스 컨셉:

Page /



Chapter 5.

공공서비스 구체화

구상한 정책서비스를 구체적인 모습으로 개발하도록 합니다.

- ① 정책서비스의 제목을 결정합니다.
- ② 정책서비스의 내용을 간단하게 설명합니다.
- ③ 정책서비스의 상세내용을 설명문 혹은 이미지 그림으로 표현합니다.

Service #1

1

사용되어 지지 않고 방치된 **공중전화 부스**를 **Redesign**

서비스 제목 : 그대의 어려움을,

말 하 슈

복지정보에 대한 **접근성 향상**과 복지제도에 대한 **인식 개선**

Service #1

개념 : 사용되어 지지 않고 방치된 **공중전화 부스**를

복지 서비스 역할로의 **Redesign**



상세내용 : 복지 서비스는 어려운 상황의 사람들만 받는 것이 아닌,
누구나 받을 수 있는 점 홍보

복지정보에 대한 접근성 향상과 복지제도에 대한 인식개선



Service #()

서비스 제목 :

Service #()

개념 :

상세내용 :

이미지 :

수고하셨습니다.