

**Service Design Consulting
Application Guidebook**

서비스디자인컨설팅 활용 가이드북

서비스 디자인 컨설팅 프레임워크 소개

서비스디자인은 넓게는 서비스를 구성하는 사람과 서비스 시스템의 상호작용, 좁게는 서비스를 구성하는 요소들과 서비스 채널간의 상호작용 관계를 분석하고 그로부터 서비스를 계획하고 디자인하는 행위를 말한다. 이러한 목적을 달성하기 위해 서비스 디자인 방법론들이 등장하고 있다. 서비스 디자인 방법론들은 고객(또는 서비스 참여자)의 요구사항을 이해하는데 주목적이 있다. 본 연구자료에서는 최근 관심이 높아지고 있는 서비스 디자인의 방법론에 대한 프레임워크와 톨킷을 다루고 있다. 앞서 논의한 바와 같이 서비스디자인은 서비스의 본질적 특성으로 인해 전통적인 산업디자인 방법론과는 차별화된 방법론적 접근이 필요하다. 따라서, 본 자료에서는 서비스디자인을 위한 방법론이 어떠한 것들이 있는지 살펴보고자 한다. 서비스디자인 프레임의 단계별 특성에 적합한 서비스디자인 모듈과 예시를 기술하며, 서비스디자인 컨설팅 프로젝트를 수행하는데 있어 기초 자료로서의 활용을 목적으로 한다

The Core of Service Design : 서비스디자인 10가지 원칙

The Core of Service Design | 서비스디자인 10가지 원칙

대표적인 서비스디자인 연구조직, 서비스디자인네트워크(<http://service-design-network.org/>) 는 서비스디자인에 관한 10가지의 핵심적 사안을 다음과 같이 연구 공표하였다.

The Objective of Service Design | 서비스 디자인의 목적

서비스디자인의 목적은 유용성, 사용성, 효율성, 바람직한 등의 측면에서 양질의 서비스 환경을 디자인하여 결과적으로 생산성을 향상시키는 것이다.

Ten Principles of Service Design | 서비스디자인의 10가지 원칙

1. 서비스의 필요성은 꾸준히 늘어날 것이다.
2. 서비스에 관한 문제점 개선이나 서비스 요구사항들은 사라지지 않는다.
3. 사회적으로 모든 구성원들에게 동등한 서비스를 제공하는 것은 불가능하다.
4. 서비스는 엔지니어 관점의 제품들과 마찬가지로 상세 디자인이 가능하다.
5. 양질의 서비스를 만들기 위해서는 서비스 터치 포인트, 서비스 시스템, 그리고 서비스 정책의 일관된 디자인이 필요하다.
6. 서비스 시장의 요구사항과 서비스 수요의 매치는 시장분석에서부터 서비스의 비즈니스 적합성까지 합리적인 분석과정이 필요하다.
7. 제품디자인과 같이 서비스디자인도 폭넓은 디자인 툴이 요구된다.
8. 고객의 요구사항이 복잡한 것과 같이 서비스 디자인은 최종 서비스 실행을 끌어낼 수 있는 다양한 디자인 활동들의 연속이다.
9. 효과적인 서비스 디자인은 매우 심도 깊은 상세디자인이 요구된다.
10. 서비스 디자인의 역할에 대한 인식은 공공 분야 및 기업을 위해 국가적으로 우선되어야 한다.

Service Design Consulting Module : 서비스디자인컨설팅 모듈 구성

본 연구자료에서 제안하고 있는 서비스디자인 프레임워크는 4단계 STEP / 8단계 모듈 / 39Tools 로 이루어져 있다. 각 모듈들은 서비스디자인 프로세스에 따라 순차적인 적용이 가능하도록 구성되어 있다. 툴에 대한 설명은 서비스디자인 레퍼런스 북을 통해 39가지 툴킷 중, 서비스디자인에 특화된 20가지를 상세히 소개한다.

서비스디자인 4Step – 8 Modules							
서비스 이해 단계		서비스 분석 및 원칙 수립 단계		서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계		서비스 평가 및 실행 단계	
Module 1	클라이언트 분석 Client Audit	Module 3	서비스 맥락 분석 Service Context Audit	Module 5	서비스 컨셉 개발 Service Concept Development	Module 7	서비스 평가 Service Evaluation
• 인터뷰 (Interview) • 설문조사 (Questionnaire) • 벤치마킹 (Benchmarking) • 이해관계자맵(Stakeholders map) • 비즈니스모델캔버스 (Business model canvas)		• 에스노그래피 (Ethnography) • 쉐도우잉 (Shadowing) • 심층 인터뷰 (In-depth Interview) • 고객경험지도 (Customer journey map) • 터치포인트 맵핑 (Touchpoint mapping) • 역할자맵 (Actors map)		• 마인드맵 (Mind map) • 이슈카드 (Issue cards) • 레고 플레이 (Lego serious play) • 그룹 스케칭 (Group sketching) • 브레인스토밍 (Brain storming) • 서비스 이미지 (Service image)		• 서비스 프로토타입 (Service prototype) • 유즈 케이스 (Use cases) • 휴리스틱 분석 (Heuristic evaluation) • Oz 마법사 (Wizard of Oz) • 사용성 테스트 (Usability test)	
Module 2	서비스 대외요소 분석 Service Providers Audit	Module 4	서비스 원칙 수립 Service Principle Development	Module 6	서비스 아이디어 구체화 Service Idea Generation	Module 8	서비스 실행 Service Delivery
• 인터뷰 (Interview) • 이해관계자맵 (Stakeholder map) • 서비스이스케이프 (Servicescapes) • 생태지도 (Ecology map) • 가치사슬 (Value web)		• 친화도 분석 (Affinity diagram) • 동기 분석틀 (Motivation matrix) • 인터랙션 테이블 (Interaction table) • 그룹스케치 (Group sketch)		• 퍼소나 (Persona) • 터치포인트매트릭스 (Touchpoint matrix) • 시스템 맵 (System map) • 서비스블루프린트 (Service blueprint) • 스토리보드 (Storyboard) • 경험 프로토타입 (Experience prototype) • 증거만들기 (Evidencing)		• 가이드라인 (Guideline) • 템플릿 (Template) • 서비스 상세 (Service specification) • 역할 대본 (Role script) • 과업분석표 (Task analysis grid)	

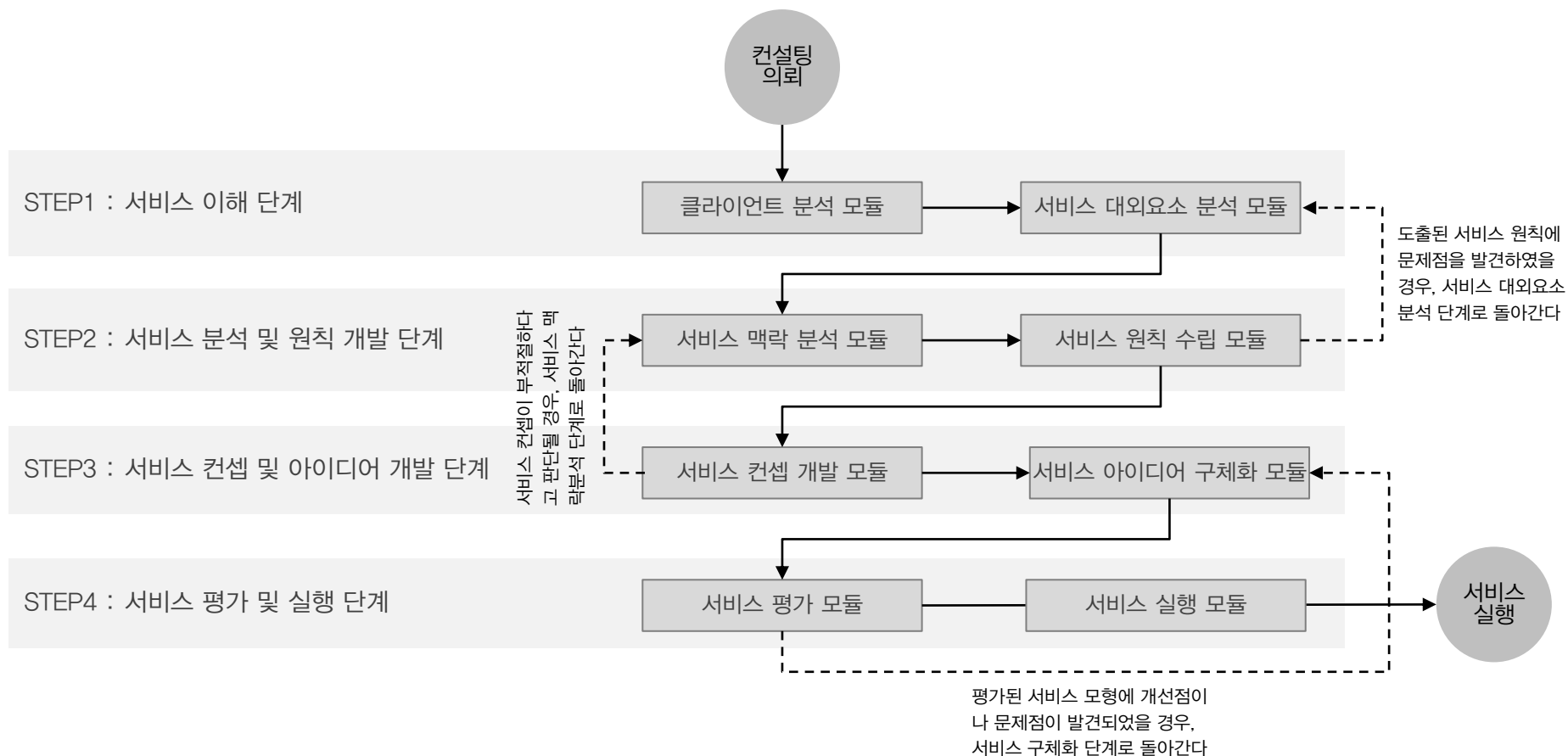
서비스디자인 모듈 개요

전체 프로젝트의 세부 수행방법을 결정하는 단계로 얼마나 체계적으로 계획되었는지에 따라 프로젝트 전체의 완성도가 좌우된다.

Step		Module	Description
서비스 이해 단계	모듈01	클라이언트 분석 (Client Audit)	클라이언트의 서비스 내부 조직, 프로세스, 협업 구조 등의 파악을 통해 서비스 내부 환경을 분석하고 서비스(조직) 개선 및 신규 서비스 개발 방향 수립에 활용한다.
	모듈02	서비스 대외요소 분석 (Service Providers Audit)	서비스 이해관계자들의 현황과 요구사항 분석을 통해 쟁점사항을 도출한다. 원활한 서비스환경을 위해 이해관계자들의 관계를 조정하여 서비스 프로세스 등 신규 서비스 모델에 반영한다.
서비스 분석 및 원칙 수립 단계	모듈03	서비스 맥락 분석 (Service Context Audit)	고객들이 경험하는 서비스 환경 분석 및 숨겨진 니즈를 분석하여 쟁점사항을 도출한다. 고객의 서비스 이용행태를 분석하여 차후 서비스 전략 및 컨셉개발 단계에 반영한다.
	모듈04	서비스 원칙 수립 (Service Principle Development)	서비스 맥락 분석을 통해 도출된 내용을 바탕으로 서비스 전략적 원칙 수립한다. 서비스 맥락 분석 기법과는 달리 수렴적, 통합적 접근이 필요하며, 고객 경험 데이터 뿐 아니라 서비스 조직에 대한 총체적인 이해가 필요하다.
서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계	모듈05	서비스 컨셉 개발 (Service Concept Development)	이전 단계에서 분석된 인사이트와 서비스 원칙을 기준으로 서비스 컨셉을 개발한다. 서비스 고객 관점과 서비스 제공자 관점의 통합적 반영이 필요하다.
	모듈06	서비스 아이디어 구체화 (Service Idea Generation)	서비스 디자인의 아이디어 개발은 짧은 시간 내 반복적으로 아이디어 검증을 할 수 있는 창의적인 방법으로 수행하며, 서비스 맥락을 고려한 실현가능성이 높은 환경을 예측한다.
서비스 평가 및 실행 단계	모듈07	서비스 평가 (Service Evaluation)	개발된 서비스가 실제 환경에서 고객에게 실행되기 이전 단계로 이해관계자들로부터 최종 점검을 받는다. 소비자 반응의 예측 및 최종 수정을 통해 성공적인 서비스 실행을 준비한다.
	모듈08	서비스 실행 (Service Delivery)	최종 결정된 서비스 질의 변형을 막기 위해 서비스 실행방법을 문서화한다. 이때 서비스 실행 방법은 가능한 구체적이고 정확히 설명되어야 한다.

서비스디자인컨설팅 프레임워크 (Service Design Consulting Framework) 활용체계

서비스디자인컨설팅 프레임워크는 4단계 서비스디자인 프레임워크와 8단계 서비스디자인 모듈을 기반으로 다음과 같은 프로세스를 수행하게 된다.



Contents

Step 01. 서비스 이해 단계	1
Module01. 클라이언트 분석 (Client Audit)	2
Module02. 서비스 대외요소 분석 (Service Providers Audit)	9
Step 02. 서비스 분석 및 원칙 수립 단계	16
Module03. 서비스 맥락 분석 (Service Context Audit)	17
Module04. 서비스 원칙 수립 (Service Principle Development)	26
Step 03. 서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계	33
Module05. 서비스 컨셉 개발 (Service Concept Development)	34
Module06. 서비스 아이디어 구체화 (Service Idea Generation)	42
Step 04. 서비스 평가 및 수행 단계	51
Module07. 서비스 평가 (Service Evaluation)	52
Module08. 서비스 실행 (Service Delivery)	60
Appendix	66

Step 01

서비스 이해

Understanding Service Ecosystem

Module 01 클라이언트 분석

Client Audit

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

01

클라이언트 분석
Client Audit

02

서비스 대외요소 분석
Service Providers Audit

Overview | 목적

■ 클라이언트 이해하기

- 서비스 비즈니스 컨설팅 측면 : 서비스 내부 조직, 프로세스, 협업 구조 등의 파악을 통해 서비스 내부 환경 파악
- 서비스 개발 측면 : 서비스(조직) 개선 및 신규 서비스 개발 방향 수립에 활용.

Task | 내용

■ Task 1. 서비스 목표 및 가치 파악

- 서비스 목표 분석 : 현 서비스 목표 타당성 및 가치 분석 (서비스 범위, 서비스 구조, 서비스 유통 비용 등)
- 경쟁 서비스 파악 : 주요 경쟁 서비스 파악 (경쟁 서비스 정보 수집, 주요 고객층, 서비스 포지션 등)
- 서비스 포지션 파악 : 서비스 세분화 맵(포지셔닝 맵) 상의 위치 및 경쟁 상의 위치 (서비스 선도자, 도전자, 추종자) 파악

■ Task 2. 서비스 조직 현황 파악

- 서비스 조직 현황 분석 계획 수립 : 분석 목표, 범위, 기간, 비용, 팀(담당자) 등 조사 계획 수립
- 서비스 조직 정보 수집 : 서비스 기업, 비전, 전략, 핵심 서비스, 주요 고객층, 강점 및 약점 파악
- 경쟁 서비스 정보 수집 : 서비스 명, 용도 및 주요 기능, 차별화 요소, 주요 고객층 및 실구매층, 고객 선호도 및 만족도, 서비스 리뉴얼 주기 등 파악, 강점 및 약점, 경쟁 우위 및 격차 파악

■ Task 3. 서비스 조직(구성원) 특성 파악

- 서비스 조직 특성 파악 : 조직 내 관계 파악
- 서비스 구성원 특성 파악 : 인류학적 특성 및 심리학적 특성 파악

Module 01 Client Audit

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

01

클라이언트 분석
Client Audit

02

서비스 대외요소 분석
Service Providers Audit

Tool · Method | 도구·방법

■ 내부 자료 분석

- 기업 내부 자료 : 서비스 조직 구성 자료, 경쟁 서비스 관련 리서치 자료

■ 데스크 리서치

- 조사 업체 자료 : 경쟁 서비스 관련 현황 보고서, 조사업체 공개 자료 및 판매 자료
- 관련 연구 자료 : 기관, 학계 및 기업의 관련 연구 자료
- 도서·논문 자료 : 해당 분야 관련 기관(서비스디자인협회 등)의 간행물, 관련 학회 논문 및 학위 논문
- 언론 보도 자료 : 신문 방송 등의 관련분야 기사 및 보도 내용
- 인터넷 자료 검색 : 국내외 관련 자료 검색

■ 서비스 조직 인터뷰 및 설문

- 서비스 유관 부서 구성원 대상 : 서비스 현황 및 특성 파악.

■ 조사업체 의뢰(내부 구성원 조사)

- 전문가 인터뷰, FGD(Focus group discuss), 설문조사(정량조사)
- 조사 내용 : 내부 구성원이 인지하는 서비스 포지셔닝, 서비스 특성 및 내부 서비스 조직 특성 조사·분석.

■ 분석 도구 활용

- 프로젝트의 특성에 알맞은 다양한 분석 도구를 활용

Usable Tool | 활용 도구·방법

- 인터뷰 (Interview)
- 설문조사 (Questionnaire)
- 벤치마킹 (Benchmarking)
- 비즈니스모델캔버스 (Business model canvas)
- 이해관계자 맵(Stakeholders map)
- 생태지도 (Ecology map)

01. 클라이언트 분석 | Client Audit

• Task 1. 서비스 목표 및 가치 파악

Task	Tool · Method
서비스 목표 및 가치 파악	- 기업 내부 자료, 데스크 리서치, 임직원 인터뷰 및 설문, 조사업체 의뢰 조사 분석 자료 활용 - 경쟁 서비스 파악 : - 유사 서비스를 제공하는 기업 또는 조직 특징 및 장·단점 파악 - 다양한 관점으로부터 서비스 개발 파악 - 서비스 분류 : - 서비스 그룹 비교 파악 - 클라이언트 요구 사항을 기준으로 미래 서비스 특성 및 기능 파악 - 최종 서비스 개발 단계에서의 레퍼런스 또는 개선 자료로 이용



Customer Service Benchmarking Cycle (출처: <http://www.ticsi.org>)

Module 01 Client Audit

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

01. 클라이언트 분석 | Client Audit

Task 2. 서비스 조직 현황 파악

Task	Tool · Method
- 서비스 조직 구성도 파악 - 구조적 문제점 발견	- 기업 내부 자료, 임직원 인터뷰 및 설문, 조사업체 의뢰 조사 분석 자료 활용 - 서비스 구조 파악 : - 생태지도 등의 시각화 도구를 통해 서비스 조직 구조 파악 (Actors map 으로 불리우기도 함)  Ecology Map의 예 (출처: www.livework.co.uk)

Module 01 Client Audit

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

01. 클라이언트 분석 | Client Audit

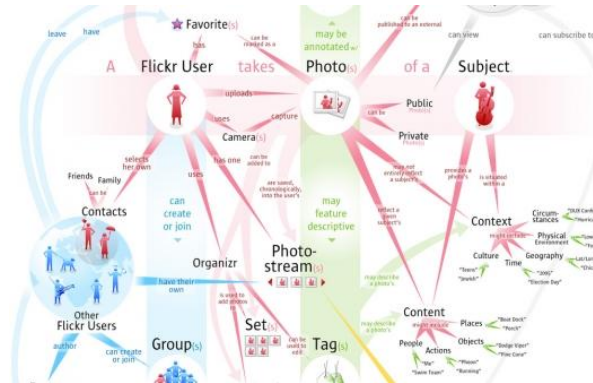
Task 2. 서비스 조직 현황 파악

Task

- 서비스 구성 (시스템) 파악

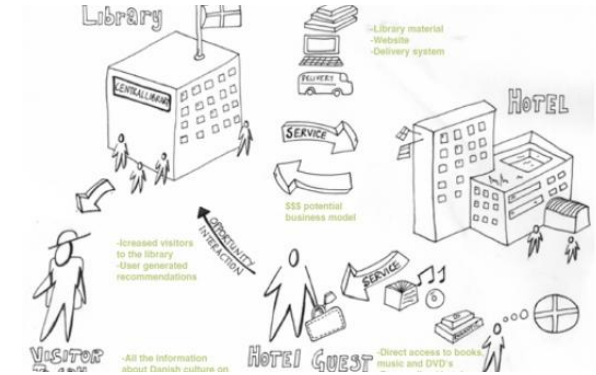
Tool · Method

- 기업 내부 자료, 데스크 리서치, 임직원 인터뷰 및 설문, 조사업체 의뢰 조사 분석 자료 활용
- 시스템 맵을 활용하여 구성원들 간의 협업 정도 및 관계도 파악
 - 서비스에 이용되는 다양한 재화 및 정보 흐름 파악



System map 예시 1

(출처: http://www.visualcomplexity.com/vc/project_details.cfm?id=336&index=336&domain=)



System map 예시 2

(출처: <http://lovelearn.wordpress.com/>)

01. 클라이언트 분석 | Client Audit

Task 3. 서비스 조직 (구성원) 특성 파악

Task	Tool · Method
- 서비스 조직 특성 파악 - 서비스 구성원 특성 파악	- Task 2의 서비스 구조 분석 자료 활용 - 설문조사, 전문가 인터뷰 및 포커스 그룹 토론 등 활용 - 서비스 조직 문화, 특성 및 장단점 등 파악 The image shows a variety of service design tools. On the left, there's a timeline chart with a wavy line representing a process, labeled 'Vorher', 'Während', and 'Nachher'. Below it are four cards with illustrations of people and text: 'Langweilig', 'Wichtig', 'Zufrieden', and 'Unzufrieden'. To the right, there's a larger board with several cards, each with an illustration and text, likely representing different stages or aspects of a service process. The cards are titled 'Schritt 1', 'Schritt 2', 'Schritt 3', 'Schritt 4', 'Schritt 5', and 'Schritt 6'. The cards are laid out on a wooden surface. ○ 인터뷰 순서 1. 목표 및 타겟 설정 2. 인터뷰 참여자 및 스케줄 확보 3. 질문항목 만들기 4. 인터뷰 실행 심층 인터뷰 예시 (출처: http://cargocollective.com/KwanP/Service-Design-Tool-1)

Module 02 서비스 대외요소 분석

Service Providers Audit

Module 02 Service Providers Audit

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

01

클라이언트 분석
Client Audit

02

서비스 대외요소 분석
Service Providers Audit

Overview | 목적

■ 서비스 이해관계자 분석하기

- 서비스 비즈니스 컨설팅 측면 : 서비스 이해관계자들의 현황과 니즈분석 및 쟁점사항 도출
- 서비스 개발 측면 : 원활한 서비스환경을 위해 이해관계자들의 관계를 조정하여 서비스 프로세스 등 신규 서비스 모델 반영

Task | 내용

■ Task 1. 서비스 이해관계자 파악

- 서비스 이해관계자 분석 : 현 서비스에 연관된 이해관계자 목록 작성
- 관계 특성 분석 : 인적, 물적 관계 요소 작성
- 이해관계자간 우선순위 도출

■ Task 2. 서비스 관계자 특성 파악

- 이해관계자 현황 파악
- 이해관계자들 간의 커뮤니케이션 방식 파악
- 이해 관계자 분석 (문제점 및 취약점 파악)

■ Task 3. 서비스 이해관계자 시각화 작업

- 서비스 이해관계자 관계의 시각화

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

01

클라이언트 분석
Client Audit

02

서비스 대외요소 분석
Service Providers Audit

Tool · Method | 도구·방법

■ 데스크 리서치

- 조사 업체 자료 : 서비스 관련 현황 보고서, 조사업체 공개 자료
- 관련 연구 자료 : 기관, 학계 및 기업의 관련 연구 자료
- 도서·논문 자료 : 해당 분야 관련 기관의 간행물, 관련 학회 논문 및 학위 논문
- 언론 보도 자료 : 신문 방송 등의 관련분야 기사 및 보도 내용
- 인터넷 자료 검색 : 국내외 관련 자료 검색

■ 서비스 조직 인터뷰 및 설문

- 서비스 이해관계자 대상 : 서비스 현황 및 특성 파악.

■ 조사업체 의뢰

- 전문가 인터뷰, 설문조사(정량조사)
- 조사 내용 : 서비스 특성 및 서비스 협업 조직 특성 조사·분석.

■ 분석 도구 활용

- 서비스 이해관계를 파악할 수 있는 다양한 분석 도구를 활용

Usable Tool | 활용 도구·방법

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| • 인터뷰 (Interview) | • 생태지도 (Ecology map) |
| • 이해관계자맵 (Stakeholder map) | • 가치사슬 (Value web) |
| • 서비스이스케이프 (Servicescapes) | |

02. 서비스 대외요소 분석 | Service Providers Audit

Task 1. 서비스 이해관계자 파악

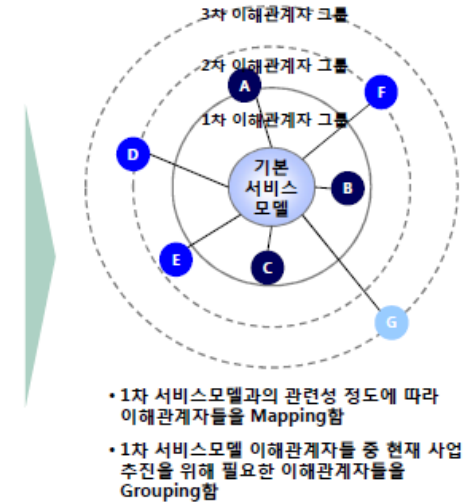
Task

- 서비스 이해 관계자 목록 작성

Tool · Method

- 서비스 모델과 관련성이 높은 이해관계자 파악
- 서비스 모델과 관련성이 높은 이해관계자 도출

이해관계자		직접적인 공급자 관계	법·제도 관련성	유통채널 의존성	기타	종합 우선 순위
민간 부문	A기업					
	B기업					
	C기업					
공공 부문	A부처					
	B부처					
	C부처					



서비스 모델 개발 표준 가이드라인 (출처: 베타리서치앤컨설팅, 2009)

02. 서비스 대외요소 분석 | Service Providers Audit

Task 2. 서비스 이해관계자 특성 파악

Task

- 서비스 이해관계자간 상호작용 분석
- Partnership, 시너지, 잠재 갈등 파악

Tool · Method

- 서비스 참여자간의 상호작용 내용 분석을 토대로 이해관계 구조 및 편익 분석
- 이해관계자 요구 분석 (Stakeholder Motivation Map) :
 - 서비스 참여자간의 기여 정도나 편익 분석
 - Partnership, 시너지, 잠재 갈등 등을 파악할 수 있어, 서비스 추진 시 계획 수립과 합의 도출 분석

이해관계자 분석 종합

구분	민간부문		공공부문	
	A업체	B업체	A부처	B부처
조직 미션				
현행 제공 서비스 수행 업무				
관련 법·제도				
추진 예산				

가치사슬에 따른 이해관계자 연계성

가치사슬					
이해관계자					
민간 부문	A기업				
	B기업				
공공 부문	A부처				
	B부처				

조정 필요 분야 도출

구분	분석 내용
업무/서비스 중복 영역	
법·제도 제약	
기타 갈등 요인	

이해관계자 분석 예시 (출처: 베타리서치앤컨설팅, 2009)

Module 02 Service Providers Audit

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

02. 서비스 대외요소 분석 | Service Providers Audit

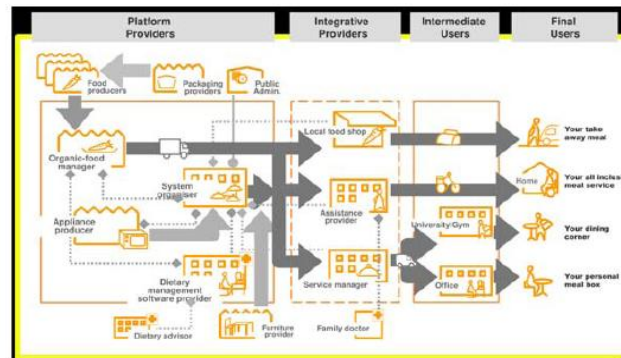
Task 3. 서비스 이해관계자 시각화

Task

- 서비스 이해 관계자 시각화

Tool · Method

- 앞서 분석한 이해관계자 분석 내용을 바탕으로 관계로 시각화 작업
- 시스템 맵을 활용하여 구성원들 간의 협업 정도 및 관계도 파악
 - 서비스에 이용되는 다양한 재화 및 정보 흐름 파악



Stakeholder Motivation Matrix
(출처: Arnold Tukker & Ursula Tischner 2006,
New Business for Old Europe)

Module 02 Service Providers Audit

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

02. 서비스 대외요소 분석 | Service Providers Audit

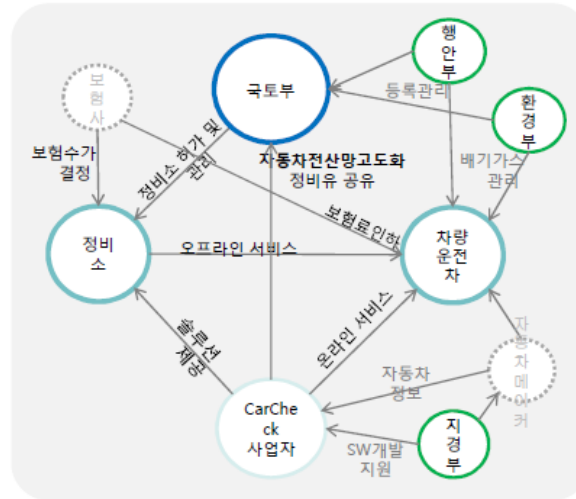
Task 3. 서비스 이해관계자 시각화

Task

- 서비스 이해 관계자 시각화

Tool · Method

- 앞서 분석한 이해관계자 분석 내용을 바탕으로 관계로 시각화 작업
- 시스템 맵을 활용하여 구성원들 간의 협업 정도 및 관계도 파악
 - 서비스에 이용되는 다양한 재화 및 정보 흐름 파악



직접적 이해관계자

국토
해양부

- 자동차 등록업무와 정비소 등록 >> 지방자치단체에 위임
- 검사업무 >> 산하기관인 교통안전공단에 위임

간접적 이해관계자

지식
경제부

- 자동차 생산 및 관련산업의 활성화 담당

행정
안전부

- 배기가스로 인한 대기환경 오염 방지 담당

환경부
지자체

- 자동차 등록과 관리 담당

민간영역 이해관계자

자동차
메이커

- 자동차 관련 정보 보유

보험사

- 자동차 보험수가와 보험료 결정권 보유

이해관계자 분석 예시 (출처: 베타리서치앤컨설팅, 2009)

Step 02

서비스 분석 및 원칙 수립

Analyzing Service Context /
Developing Service Principles

Module 03 서비스 맥락 분석

Service Context Audit

Module 03 Service Context Audit

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

03

서비스 맥락 분석
Service Context Audit

04

서비스 원칙 수립
Service Principle Development

Overview | 목적

■ 서비스 소비자 환경 분석하기

- 고객들이 경험하는 서비스 환경 분석 및 숨겨진 니즈 분석, 쟁점사항 도출
- 원활한 서비스환경 개발을 위해 소비자의 서비스 행태를 분석하여 차후 서비스 전략, 컨셉 반영

Task | 내용

■ Task 1. 소비자 행태 조사 설계

- 소비자 분석 목적 수립
- 서비스 조사 프레임워크 개발
- 조사 대상 선정

■ Task 2. 조사 수행

- 소비자 행태 파악 및 서비스 경험 정보 분석
- 서비스 접점 분석 : 고객과 서비스 간의 인적, 물적, 지적 정보 분석
- 분석된 서비스 정보를 바탕으로 서비스 Flow 분석

■ Task 3. 서비스 쟁점 도출

- 소비자 관점에서의 서비스 맥락 시각화를 통한 쟁점 도출

Module 03 Service Context Audit

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

03

서비스 맥락 분석
Service Context Audit

04

서비스 원칙 수립
Service Principle Development

Tool · Method | 도구·방법

- 소비자 분석
 - 소비자 분석 목적 수립
 - 소비자 조사 프레임워크 설계
- 정성조사
 - 서비스 맥락 관찰
 - 소비자 행태 분석
 - 서비스 접점 분석
- 정량조사
 - 심층설문조사 등 을 통한 데이터 분석
- 전문업체 의뢰
 - 고객 서비스 맥락 조사 : 심층인터뷰, 관찰조사, 웨도우잉 등
 - 조사 내용 : 고객 서비스 경험 특성 조사, 분석, 쟁점 및 개선점 도출.
- 분석 도구 활용
 - 서비스 맥락을 이해하기 위한 다양한 분석 도구 활용
 - 고객의 서비스 경험 환경에 관한 분석

Usable Tool | 활용 도구·방법

- 고객경험지도 (Customer journey map)
- 터치포인트 맵핑 (Touchpoint mapping)
- 인터뷰 (Interview)
- 에스노그래피 (Ethnography)

03. 서비스 맥락 분석 | Service Context Audit

Task 1. 소비자 행태 조사 설계

Task	Tool · Method
▪ 소비자 분석 목적 수립 ▪ 조사 방법 및 대상 선정 ▪ 서비스 조사 프레임워크 개발	▪ 프로젝트의 성격에 따라 조사 목적 및 프레임워크 설계 - 소비자 행태 조사는 프로젝트의 성격에 따라 조사 방법과 조사 대상이 상이하다. 따라서, 조사 목적이 무엇인지 명확히 파악해야 한다. 또한, 주제의 파악과 동시에 조사를 위한 프레임워크도 개발되어야 한다. 연구 주제 파악 조사 방법 선정 조사 대상 선정 조사 수행 쟁점 도출 • 조사 목적 • 조사 방법 • 조사 대상 • 조사 일정 • 조사 장소 • 조사 시간 • 조사 준비물 • 조사 가이드라인 • 조사 내용 〈표〉 조사 프레임워크 개발 예시 ▪ 조사 방법 - 소비자 조사방법은 크게 정성조사와 정량조사로 나눌 수 있다. 서비스디자인에서는 소비자의 숨겨진 니즈와 서비스 개선점의 발견을 위해 정성조사를 주로 다루고 있다. 활용 가능한 툴에 대한 설명은 후반부에 다룬다. 조사 방법 정성조사 정량조사

03. 서비스 맥락 분석 | Service Context Audit

Task 2. 조사 수행

Task	Tool · Method
▪ 소비자 행태 파악 및 서비스 경험 정보 분석 ▪ 서비스 접점 분석 : 고객과 서비스 간의 인적, 물적, 환경 서비스 정보 분석 ▪ 분석된 정보를 바탕으로 서비스 Flow 분석	▪ 소비자 행태 관찰 - 소비자 행태에 대한 직/간접 관찰 - 행동관찰, 심층 인터뷰 등 - 주의 : 관찰자는 객관적 시각을 유지하기 위해 노력해야 한다. 투표 과정 관찰하기 - 시민의식 고양을 위한 공공 서비스 개선 프로젝트 사례 중 (출처 : www.designcouncil.org.uk/red) ○ 관찰기법 체크목록 1. 관찰준비 - 참여자 구하기 - 기본 장비 확인 (카메라, 관찰노트, 기타 서류) - 수행과업 목록 - 관찰 환경 확인 (현실성이 있는가?) 2. 소비자에게 부담주지 않기 - 관찰 목적 및 방법 설명 (참여자에게 언제든지 그 만들 수 있음을 설명할 것) - 참여자로부터 관찰환경에 대한 질의응답 3. 관찰 수행 - 관찰 전 사전 인터뷰 실시 (사전 인터뷰 목록 준비) - 관찰 후 사후 인터뷰 실시 (사후 인터뷰 목록 준비) 4. 관찰정리 - 참여자 조사동의서 확인 - 관찰 데이터 확인 - 관찰 장비 확인

03. 서비스 맥락 분석 | Service Context Audit

Task 2. 조사 수행

Task	Tool · Method
▪ 소비자 행태 파악 및 서비스 경험 정보 분석 ▪ 서비스 접점 분석 : 고객과 서비스 간의 인적, 물적, 환경 서비스 정보 분석 ▪ 분석된 정보를 바탕으로 서비스 Flow 분석	▪ 소비자 행태 관찰 - 행태 관찰기법은 에스노그래피(Ethnography)와 현장기반이론(Ground theory)을 디자인영역에 맞게 응용 발전시킨 방법들이다. - 이러한 방법의 장점은 사물이나 환경을 연구자가 지닌 기준이 아닌 현상 그대로를 받아들이는데 있다. - 이렇게 확보한 데이터는 정밀한 코딩작업을 통해 재분석된다. 쉐도우잉 예시 (출처 : 2010 서비스디자인사레 엔진 ANA 런던 워크숍, 팀인터페이스 발표자료)

03. 서비스 맥락 분석 | Service Context Audit

Task 2. 조사 수행

Task

- 소비자 행태 파악 및 서비스 경험 정보 분석
- 서비스 접점 분석 : 고객과 서비스 간의 인적, 물적, 환경 서비스 정보 분석
- 분석된 정보를 바탕으로 서비스 Flow 분석

Tool · Method

- 고객 유형 파악하기
 - 관찰대상인 고객 행태 유형 및 컨텍스트 이해하기
 - 대표적인 방법으로 퍼소나 활용

1 the learner

Sandy Kelchick

"I'm interested, but I'm not sure how to go about it."

Personal Profile

Sandy works life in herds, and "learning about investing" has been just another item on her to-do list. She has money in a 401(k) plan, but her conservative investment picks have been underperforming the market rather seriously. She recently received a \$10,000 bonus at work, and for the first time, she doesn't need the money to pay off bills.

Sandy is mainly interested in building wealth. She's concerned about having enough money to retire comfortably, and she doesn't have any rich relatives to count on. Recently married, she and her husband are starting to talk about buying a home and starting a family. As a teacher in a private school, her husband has a moderate income, but a rather meager pension plan.

Before making any major decisions, Sandy likes to thoroughly research and understand her choices. She is conversational with money and has a fair tolerance. While Sandy is concerned about making smart investment choices, she has been feeling lately that she's missing out on the fast stock market.

With \$10,000 to invest, Sandy feels that it's time to start investing more actively. She doesn't want to keep putting it off for her 50s, but she would like to learn enough to feel comfortable making decisions. She'd be most comfortable having a professional manage her money, but she doesn't think she has enough money to justify hiring someone. And she doesn't expect her small portfolio to get much attention from a professional.

background

- 30-year-old, married, woman.
- Received a BA at Cooper Union and a masters in architecture at Columbia University.
- Works in a 10-person architecture studio in Manhattan.
- Intermediate Internet user, has fast connection to PC at work and slow dial-up line at an office at home.
- Has about \$25,000 in a 401(k) plan her employer set up for her.
- Wants to learn how to better manage her investments.
- Knows a little about mutual funds, and would like to learn about stock investing.

attributes

- Temperament
- Female
- Late maturity
- More experienced with computers and the Internet
- Interested with investing

customer needs

- Simplicity and ease-of-use
- Guidance
- Learning tools
- Planning tools
- Help moving from big picture to specific actions
- Proactive communication
- Samples
- Validation of decisions

Scenario	Needs	Features	Behavior
Sandy wants to learn enough about investing to understand how to put her 401(k) money, and how to decide when to buy and when to sell. She is particularly interested in learning responsible investing. She picks up a book called "Thinking for Dummies" and calls the library that website after hearing about it on the radio.	• Guidance • Validation	• Reading translation • Market history	Sandy goes to the neighborhood paper and sees that the library has a copy of the book.
After reading the book, Sandy decides to invest part of her money in mutual funds, and she and her husband decide to start investing together. They want to learn how to better manage their investments, and they want to know how to better manage their investments.	• Guidance • Validation of decisions	• Reading translation • Full-Service Bot	Sandy picks the Retirement Planner and makes the library available. She picks the book.
After using the new site, Sandy is confused by the language in the website. She wants to check and find them when there is a lot of money. She wants to add them over time, but find out how they work.	• Guidance • Validation of decisions	• Help • Simple • Early Closing Bot	Sandy adds their stock to her stock list. While on the page, she notices that the site is not as easy to use as she thought. She is not sure if she can use it during the day to check out the investment plan.

o 퍼소나(Persona) 개발

1. 행동 변수 파악
2. 참여자와 행동변수와의 관계 분석
3. 중요 행동패턴 파악
4. 특성 및 목표 설정
5. 행동 패턴과 주요 특징 상세 설명

고객 유형 파악 예시 - 퍼소나(Persona)

(출처 : <http://wiki.fluidproject.org/display/fluid/Persona+Format>)

Module 03 Service Context Audit

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

03. 서비스 맥락 분석 | Service Context Audit

Task 3. 서비스 쟁점 도출

Task

- 소비자 관점에서의 서비스 쟁점 도출
- 서비스 맥락 시각화

Tool · Method

- 서비스 맥락 시각화를 통한 쟁점 도출
 - 관찰 데이터로부터 소비자 행태 패턴 분석
 - 서비스의 효율성과 문제점 도출



o 서비스 맥락 분석하기

1. 고객의 유형을 파악한다.
2. 고객 경험을 순차적으로 기술한다.
3. 터치포인트 및 상호작용을 분석한다.
4. 서비스 가능성과 서비스 장벽을 분석한다.
5. 각 터치포인트에 관한 고객 경험을 분석한다.
6. 각 정보들을 시각화하여 패턴을 분석한다.

Airline customer journey map

(출처 : <https://gcn.civilservice.gov.uk/>)

03. 서비스 맥락 분석 | Service Context Audit

Task 3. 서비스 쟁점 도출

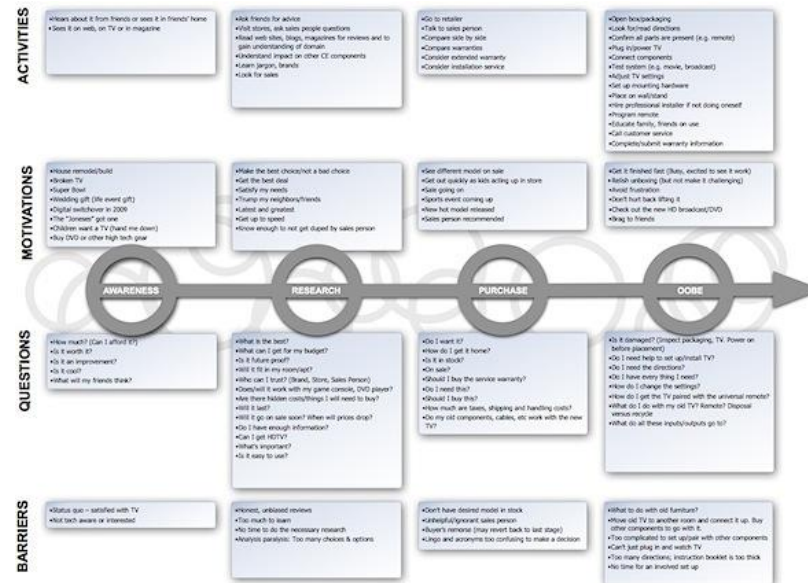
Task

- 소비자 관점에서의 서비스 쟁점 도출
- 서비스 맥락 시각화

Tool · Method

서비스 맥락 시각화를 통한 쟁점 도출

- 서비스의 맥락은 시간의 흐름 또는 고객의 경험을 행위, 동기, 장벽 등의 세분화 분석도 가능하다.



맥락 시각화 예시 - 고객여정맵
(출처: <http://hbr.org/>)

Module 04 서비스 원칙 수립

Service Principle Development

Module 04 Service Principle Development

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

03

서비스 맥락 분석
Service Context Audit

04

서비스 원칙 수립
Service Principle Development

Overview | 목적

■ 서비스 원칙 수립하기

- 서비스 맥락 분석을 통해 도출된 내용을 바탕으로 서비스 전략적 원칙 수립
- 서비스 맥락 분석 기법과는 달리 수렴적 접근 필요
- 고객 경험 데이터 뿐 아니라, 서비스 조직에 대한 통합적 이해 필요

Task | 내용

■ Task 1. 항목별 이슈 도출

- 서비스 맥락 분석 단계에서 도출된 이슈 데이터화
- 데이터 코딩

■ Task 2. 데이터 카테고리 만들기

- 정리된 데이터를 목적에 따라 재분류 카테고리 정리

■ Task 3. 서비스 원칙 수립

- 재분류된 카테고리로부터 서비스 특성 도출
- 도출된 특성들의 모델화를 통한 서비스 원칙 수립

Module 04. Service Principle Development

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

03

서비스 맥락 분석
Service Context Audit

04

서비스 원칙 수립
Service Principle Development

Tool · Method | 도구·방법

■ 소비자 분석

- 소비자 분석 데이터 (행태 분석 자료, 심층 인터뷰 자료, 서비스 접점 분석 자료)
- 서비스 환경 분석 데이터 (서비스 이해 관계 자료, 서비스 환경 자료)
- 데이터 코딩 분류

■ 전문업체 의뢰

- 서비스 내부 및 외부 환경 자료를 바탕으로 총합적 분석을 통한 서비스 개선 도출을 위한 원칙 수립

■ 분석 도구 활용

- 총체적인 서비스 환경을 분석하여 서비스 원칙을 수립할 수 있는 다양한 방법 활용

Usable Tool | 활용 도구·방법

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| • 어피니티 다이어그램 (Affinity diagram) | • 인터랙션 테이블 (Interaction table) |
| • 동기 분석틀 (Motivation matrix) | • 그룹스케치 (Group sketch) |

Module 04 Service Principle Development

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 전략 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

04. 서비스 원칙 수립 | Service Strategy Development

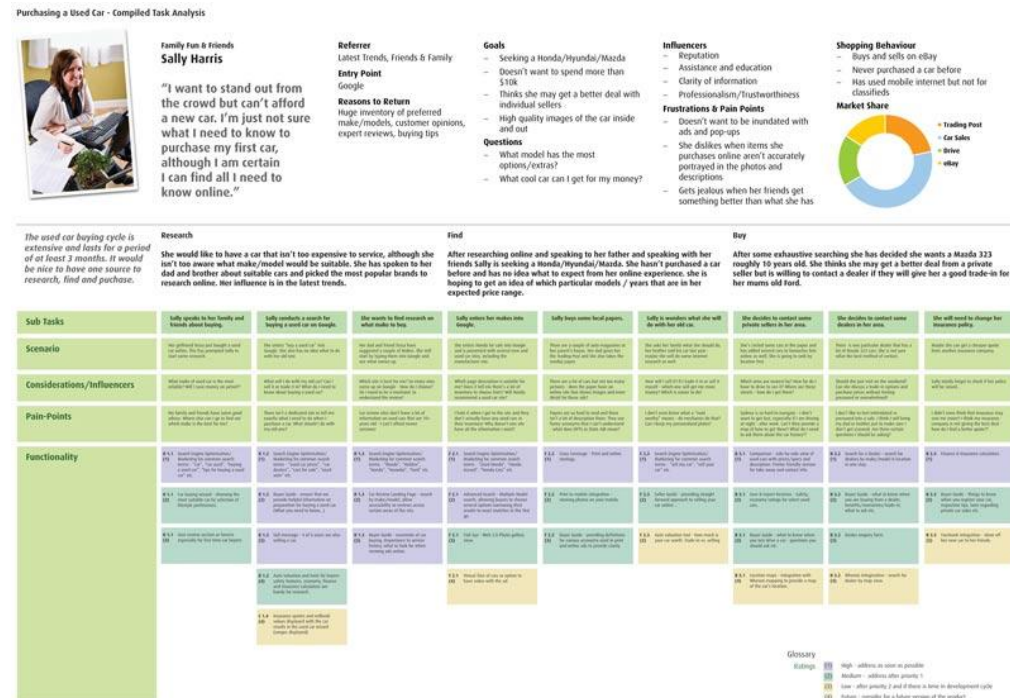
Task 1. 항목별 이슈 도출

Task

- 서비스 맥락 분석 단계에서 도출된 이슈 데이터화
- 데이터 코딩

Tool · Method

- 서비스 맥락 분석 단계에서 도출된 이슈 데이터화
- 앞서 분석된 데이터들을 조망할 수 있도록 데이터화 한다.



분석 데이터 정리 예시 (출처 : <http://www.site-optimiser.com.au/user-experience/task-analysis-grid/>)

Module 04 Service Principle Development

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 전략 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

04. 서비스 원칙 수립 | Service Strategy Development

Task 1. 항목별 이슈 도출

Task

- 서비스 맥락 분석 단계에서 도출된 이슈 데이터화
- 데이터 코딩

Tool · Method

- 서비스 맥락 분석 단계에서 도출된 이슈 데이터화
 - 앞서 분석된 데이터들을 데이터 코딩한다.

1	find the terminal or departure zone for flight	0.05	0.10
2*	get off and take baggage out of taxi	0.05	0.29
3	pay taxi fare	0.05	0.00
8	Push cart to the line in front of check-in counter	0.14	0.05
9*	wait in line to check-in until called	0.10	0.43
10*	write tags and tie them on baggage	0.05	0.24
11	present documents (passport and air ticket) to airline agent (check in)	0.62	0.67
12	load baggage on strip to be weighed	0.71	0.67
13*	answer questions about trip and obtain boarding pass	0.29	0.81
14*	take carry-ons to airport security and wait in line	0.00	0.14
15	place carry-ons on X-ray machine, and place all items in tray	0.05	0.19
18*	customs and immigration, if needed	0.14	0.38
19	Locate boarding gate by searching gate number	0.14	0.24
20	walk to the boarding gate	0.29	0.52
21	wait for boarding announcement	0.62	0.81
22	line up for boarding pass check	0.10	0.19
23*	upon boarding call, hand in boarding pass and show passport to gate agent	0.29	0.62
24	walk through alley	0.00	0.10
27	wait departing	0.05	0.10
Total		4.90	8.43

데이터 코딩 예시 (출처 : 오동우, 주재우(2012) 사용자 경험조사를 위한 입장 바꾸기 방법)

Module 04 Service Principle Development

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 전략 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

04. 서비스 원칙 수립 | Service Strategy Development

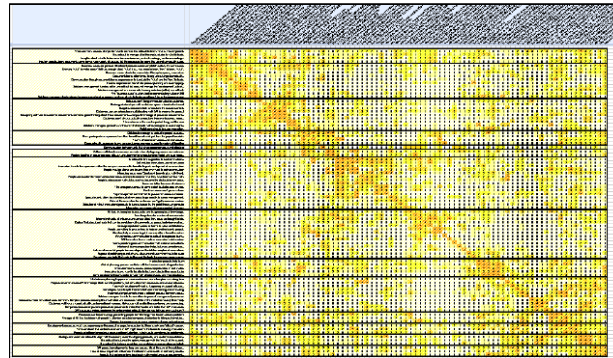
Task 2. 데이터 카테고리 만들기

Task

- 데이터 카테고리

Tool · Method

- 서비스 맥락 분석 단계에서 도출된 이슈 데이터화
 - 코딩된 데이터를 목적에 따라 유사성 등과 같은 특성으로 그룹핑하여 카테고리화 한다.



Principle 1

Principle 2

Principle 3



데이터 카테고리 예시 (출처 : Illinois Institute of Technology)

Module 04 Service Principle Development

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 전략 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

04. 서비스 원칙 수립 | Service Strategy Development

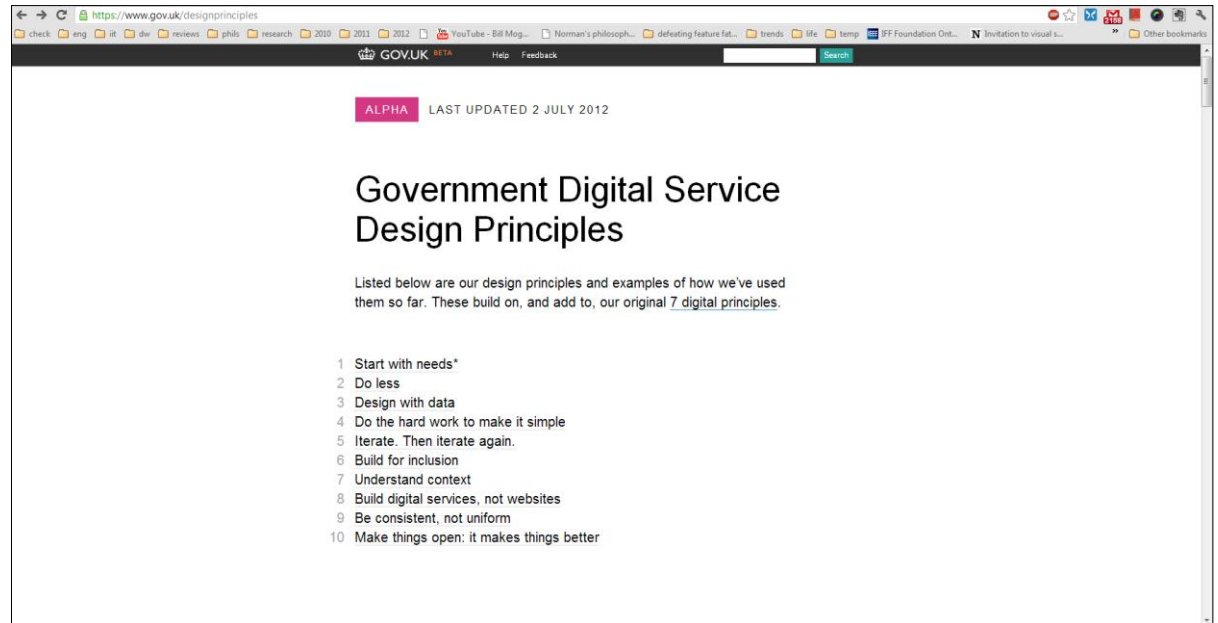
Task 3. 서비스 원칙 수립

Task

- 카테고리 수렴과정으로부터 서비스 원칙 도출

Tool · Method

- 데이터 수렴과정을 통한 서비스 원칙 수립
 - 서비스 이해와 분석단계를 통해 도출된 데이터의 재분류 과정을 거쳐 서비스 개선을 위한 기본 원칙을 수립한다.



서비스 디자인 원칙 수립 예시 (출처 : <https://www.gov.uk/designprinciples>)

Step 03

서비스 컨셉 및 아이디어 개발

Developing Service Concept /
Generating Service Idea

Module 05 서비스 컨셉 개발

Service Concept Development

Module 05 Service Concept Development

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

05

서비스 컨셉 개발
Service Concept Development

06

서비스 아이디어 구체화
Service Idea Generation

Overview | 목적

■ 서비스 컨셉 개발하기

- 이전 단계에서 분석된 인사이트와 서비스 원칙을 기준으로 보다 나은 서비스를 제공하기 위한 컨셉 개발
- 서비스 소비자 관점과 서비스 제공자 관점의 통합반영
- 주의 : 사물에 대한 가치에서 경험에 대한 가치 찾기로 시점 변환 필요

Task | 내용

■ Task 1. 서비스 컨셉 도출

- 서비스 컨셉 개발 방법 선정
- 핵심 키워드 도출

■ Task 2. 서비스 컨셉 설계

- 컨셉 실현 가능성 평가
- 핵심 키워드를 바탕으로 서비스 컨셉 구조 설계

■ Task 3. 서비스 컨셉 구체화

- 서비스 컨셉 정교화 및 시각화

Module 05. Service Concept Development

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

05

서비스 컨셉 개발
Service Concept Development

06

서비스 아이디어 구체화
Service Idea Generation

Tool · Method | 도구·방법

▪ 공동 개발

- 서비스 디자인의 컨셉 개발은 어떠한 대상을 집중적으로 다루는 것이 아니라 이해관계자 모두를 다룰 수 있어야 한다.
- 취합된 데이터를 바탕으로 다양한 가능성을 열고 접근한다.
- 서비스 공유에 연관된 시각화 작업을 통해 컨셉을 개발한다.

▪ 컨셉의 시각화

- 서비스 컨셉을 쉽게 공유하고 정교화하는 과정으로 경험을 공유할 수 있는 다양한 시각화 과정을 거친다.

▪ 전문업체 의뢰

- 서비스 컨셉 개발에 있어서 다양한 이해관계자의 의견을 반영하여 균형 잡힌 컨셉을 도출한다.

▪ 분석 도구 활용

- 서비스 컨셉 개발을 위한 다양한 분석 및 시각화 도구 활용

Usable Tool | 활용 도구·방법

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| • 마인드맵 (Mind map) | • 그룹 스케칭 (Group sketching) |
| • 이슈카드 (Issue cards) | • 브레인스토밍 (Brain storming) |
| • 레고 플레이 (Lego serious play) | • 서비스 이미지 (Service image) |

Module 05 Service Concept Development

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

05. 서비스 컨셉 개발 | Service Concept Development

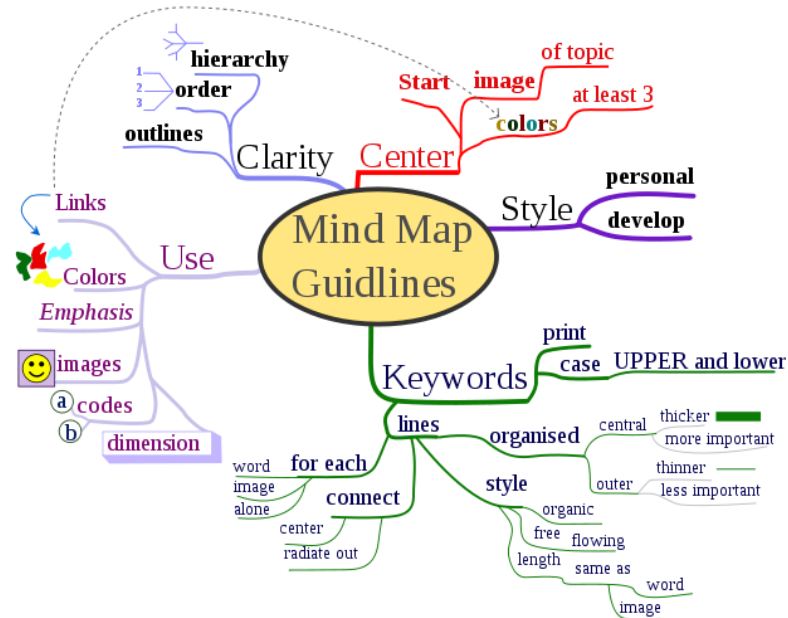
Task 1. 서비스 컨셉 도출

Task

- 서비스 컨셉 개발 방법 선정
- 핵심 키워드 도출

Tool · Method

- 서비스 컨셉 개발 방법
 - 생각의 시각화를 통한 컨셉의 구조화



o 마인드 맵 작성하기

1. 핵심 컨셉 배치
2. 컨셉 아이디어 확산
3. 확산의 반복
4. 마인드맵 룰 적용 및 활용

마인드 맵 예시 (출처 : http://en.wikipedia.org/wiki/Mind_map)

Module 05 Service Concept Development

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

05. 서비스 컨셉 개발 | Service Concept Development

Task 1. 서비스 컨셉 도출

Task

- 서비스 컨셉 개발 방법 선정
- 핵심 키워드 도출

Tool · Method

서비스 컨셉 개발 방법

- 서비스 목적에 적합한 컨셉을 도출하기 위해 서비스 이해관계자들의 공동참여를 통한 컨셉 도출
- 서비스 컨셉을 도출 과정에서의 합리적 접근방법을 통한 키워드 도출
- 다양한 접근 방법을 통한 서비스 경험 과정을 통해 컨셉 도출



이슈 카드 분석하기

- 컨셉 작성 및 카드 게재
- 어피니티 다이어그램을 통한 키워드 그룹핑.
- 그룹별 대표 키워드 도출
- 이슈카드 공유 및 논의

이슈 카드 예시

(출처 : <http://jamin.org/service-design-for-tsa/>)

05. 서비스 컨셉 개발 | Service Concept Development

Task 1. 서비스 컨셉 도출

Task

- 서비스 컨셉 개발 방법 선정
- 핵심 키워드 도출

Tool · Method

- 서비스 컨셉 개발 방법
 - 놀이는 창의성을 극대화시키는 좋은 방법이다.



레고 플레이 예시
(출처 : <http://www.seriousplay.com/>)

Module 05 Service Concept Development

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

05. 서비스 컨셉 개발 | Service Concept Development

Task 2. 서비스 컨셉 설계

Task

- 컨셉 실현 가능성 평가
- 핵심 키워드를 바탕으로 서비스 컨셉 구조 설계

Tool · Method

- 서비스 컨셉 개발 방법
 - 스케치는 창의성을 촉진할 수 있는 효과적인 방법이다.
 - 그룹 스케치의 경우 이해관계자들간의 즉각적인 소통이 가능하다.



o 그룹 스케치

1. 스케치보드 설정
2. 팀별 영역 설정
3. 스케치 및 흐름도 작성 (10-15분)
4. 선택 및 수정 (스틱노트 사용)
5. 평가 및 통합 디자인

그룹 스케치 예시
(출처 : <http://goo.gl/xkeTH/>)

05. 서비스 컨셉 개발 | Service Concept Development

Task 3. 서비스 컨셉 구체화

Task

- 서비스 컨셉 정교화 및 시각화

Tool · Method

- 서비스 컨셉 개발 방법
 - 서비스 컨셉의 이해를 돕기 위한 핵심 컨셉의 시각화
 - 사용환경, 경험, 상호작용, 시각인터페이스 등이 표현된 포토몽타주 양식.



서비스 이미지 예시
(출처 : Interaction Design Institute Ivrea)

Module 06 서비스 아이디어 구체화

Service Idea Generation

Module 06 Service Idea Generation

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

05

서비스 컨셉 개발
Service Concept Development

06

서비스 아이디어 구체화
Service Idea Generation

Overview | 목적

- 서비스 아이디어 구체화하기
 - 도출된 서비스 컨셉과 원칙들로부터 아이디어 개발
 - 고객 경험 및 서비스 환경 고려한 실행 가능한 수준의 세밀하고 구체적인 아이디어 개발

Task | 내용

- Task 1. 서비스 아이디어 개발
 - 도출된 컨셉을 바탕으로 아이디어 개발
- Task 2. 서비스 구체화
 - 시각화를 통한 서비스 아이디어의 구체화
 - 가상의 소비자 경험 과정을 통한 아이디어 전개
- Task 3. 서비스 모델 개발
 - 서비스 시스템 개발을 위한 실행가능 수준의 도식화

Module 06. Service Idea Generation

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

05

서비스 컨셉 개발
Service Concept Development

06

서비스 아이디어 구체화
Service Idea Generation

Tool · Method | 도구·방법

■ 아이디어 개발

- 서비스 디자인의 아이디어 개발은 창의적 방법을 통해 수행한다.
- 짧은 시간 내 반복적으로 아이디어 검증을 할 수 있는 방법 수행한다.
- 스토리보드, 프로토타입, 에비던싱 등 활용할 수 있다.

■ 아이디어 구체화

- 서비스 맥락을 고려한 실현가능성이 높은 환경을 예측한다.
- 시나리오는 서비스 전반의 환경을 고려하여 개발된다.
- 시나리오, 시스템 맵, 프로토타입 등 활용할 수 있다.

■ 전문업체 의뢰

- 서비스 컨셉 개발에 있어서 다양한 이해관계자의 의견을 반영, 균형잡힌 컨셉을 도출한다.

■ 분석 도구 활용

- 서비스 컨셉 개발을 위한 다양한 분석 및 시각화 도구 활용

Usable Tool | 활용 도구·방법

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| • 터치포인트매트릭스 (Touchpoint matrix) | • 스토리보드 (Storyboard) |
| • 시스템 맵 (System map) | • 경험 프로토타입 (Experience prototype) |
| • 서비스블루프린트 (Service blueprint) | • 증거만들기 (Evidencing) |

Module 06 Service Idea Generation

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

06. 서비스 아이디어 구체화 | Service Idea Generation

Task 1. 서비스 아이디어 개발

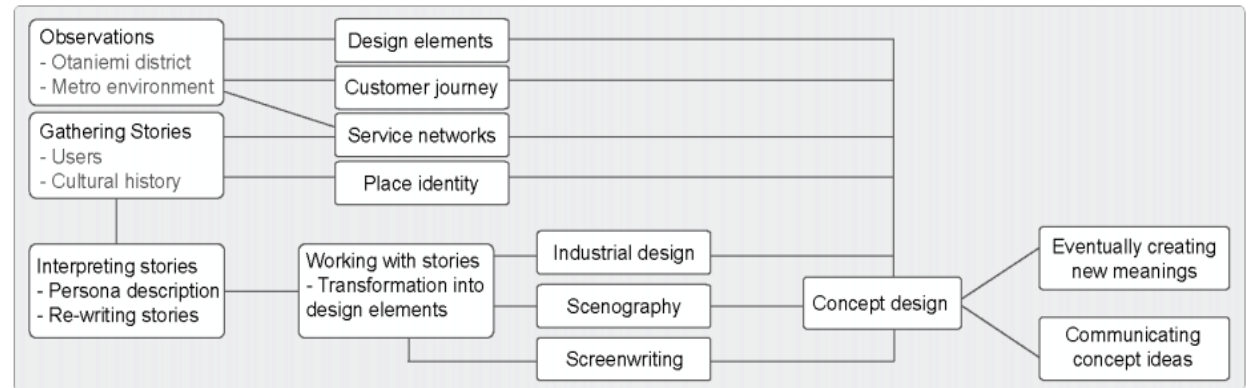
Task

- 도출된 컨셉을 바탕으로 아이디어 개발
- 내러티브를 활용한 아이디어 개발
- 경험 요소를 자극하는 프로토타입 활용

Tool · Method

서비스 아이디어 개발 방법

- 창의적이며, 빠르고 반복적인 프로토타이핑에 기초하여 통합적인 아이디어를 개발한다.
- 서비스 분석과 컨셉개발 과정에서의 데이터를 기반으로 개발한다.
- 컨텍스트를 고려한 내러티브를 활용하여 아이디어를 구체화한다.



[그림] 디자인 접근방법으로서 스토리텔링 만들기

스토리텔링의 역할

- 서비스 아이디어를 찾는 것을 도와준다.
- 서비스 스타일과 전체적인 디자인을 용이하게 하는 디자인 드라이버 (Design driver)를 만드는 역할을 한다.
- 경험이 일어나는 정황 (context)를 창조하는 과정과 연관이 있다.
- 또한, 환경, 커뮤니케이션, 마케팅 및 고객경험까지 다양한 정보를 연결하는 연결나사 역할을 한다.

Module 06 Service Idea Generation

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

06. 서비스 아이디어 구체화 | Service Idea Generation

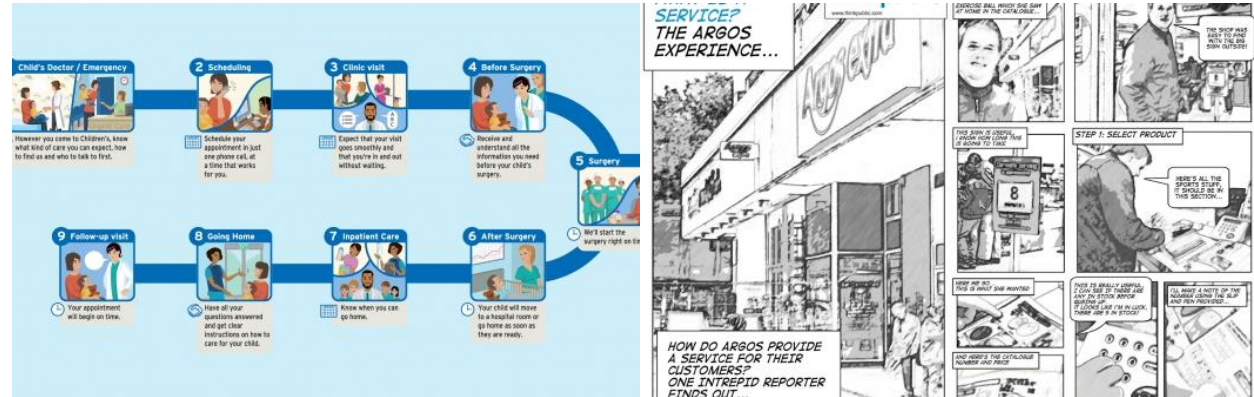
Task 1. 서비스 아이디어 개발

Task

- 도출된 컨셉을 바탕으로 아이디어 개발
- 내러티브를 활용한 아이디어 개발
- 경험 요소를 자극하는 프로토타입 활용

Tool · Method

- 서비스 아이디어 개발 방법
 - 창의적이며, 빠르고 반복적인 프로토타이핑에 기초하여 통합적인 아이디어를 개발한다.
 - 서비스 분석과 컨셉개발 과정에서의 데이터를 기반으로 개발한다.
 - 컨텍스트를 고려한 내러티브를 활용하여 아이디어를 구체화한다.



[그림] 스토리보드 예시

(출처 : <http://www.servicedesign.net.au/page/banking-services-by-neoteny>)

Module 06 Service Idea Generation

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

06. 서비스 아이디어 구체화 | Service Idea Generation

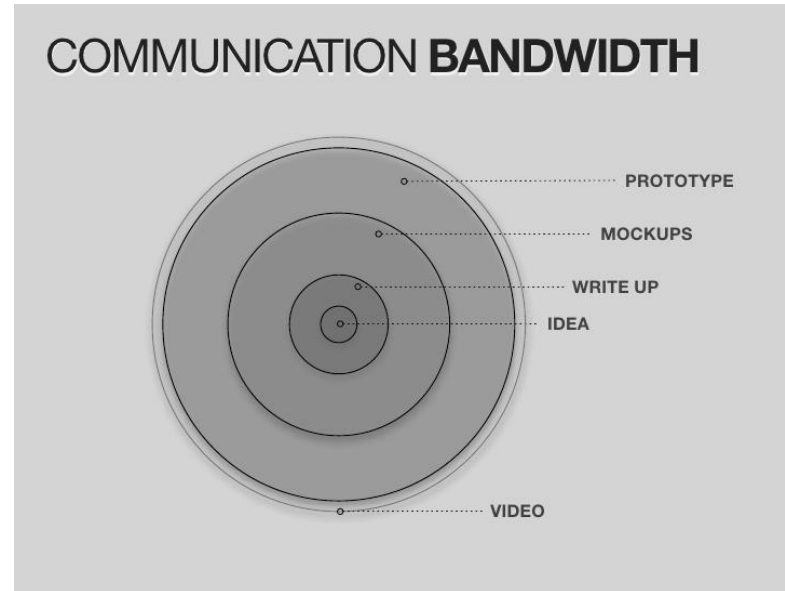
Task 1. 서비스 아이디어 개발

Task

- 도출된 컨셉을 바탕으로 아이디어 개발
- 내러티브를 활용한 아이디어 개발
- 경험 요소를 자극하는 프로토타입 활용

Tool · Method

- 서비스 아이디어 개발 방법
 - 창의적이며, 빠르고 반복적인 프로토타이핑에 기초하여 통합적인 아이디어를 개발한다.
 - 서비스 분석과 컨셉개발 과정에서의 데이터를 기반으로 개발한다.
 - 컨텍스트를 고려한 내러티브를 활용하여 아이디어를 구체화한다.



[그림] 커뮤니케이션 대역폭 상에서의 프로토타입의 범위
(출처 : How to prototype and influence people, Aza Raskin, Creative Lead for Firefox, 2010 via slideshare)

06. 서비스 아이디어 구체화 | Service Idea Generation

Task 2. 서비스 구체화

Task

- 시각화를 통한 서비스 아이디어 구체화
- 경험을 통한 서비스 아이디어 구체화
- 구조적 서비스 환경 분석에 의한 아이디어 구체화

Tool · Method

- 서비스 아이디어 구체화하기
 - 데이터를 기반으로 서비스 구조 (프로세스)를 개발한다.
 - 소비자 뿐 아니라, 모든 이해관계자로부터의 데이터를 통합적으로 고려한다.



o 경험 프로토타입 만들기

1. 기존의 사용자 경험과 맥락 이해
2. 참가자가 서비스 시뮬레이션 경험하기
3. 탐색을 통해 생성된 데이터의 시각화
4. 이해관계자의 참여를 통한 구체화하기

경험 프로토타입 예시

(출처 : <http://www.franknoz.com/experience-prototyping>)

06. 서비스 아이디어 구체화 | Service Idea Generation

Task 2. 서비스 구체화

Task

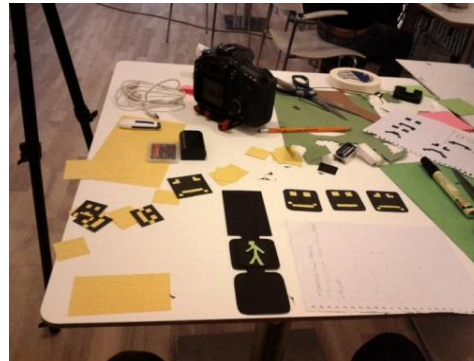
- 시각화를 통한 서비스 아이디어 구체화
- 경험을 통한 서비스 아이디어 구체화
- 구조적 서비스 환경 분석에 의한 아이디어 구체화

Tool · Method

- 서비스 아이디어 구체화하기
 - 스토리보드 등 시각화된 서비스 아이디어에 대한 가상 시뮬레이션을 통해 아이디어를 구체적으로 발전시킨다.

o 증거 만들기 (Evidencing)

1. 서비스 시뮬레이션 방식 탐구
2. 서비스 가상 시뮬레이션 준비
3. 구현된 서비스에 대한 논의 및 공유



증거만들기 예시

(출처 <http://www.namahn.com/news/2011/11/service-design-workshop-creativity-world-forum>)

Module 06 Service Idea Generation

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

06. 서비스 아이디어 구체화 | Service Idea Generation

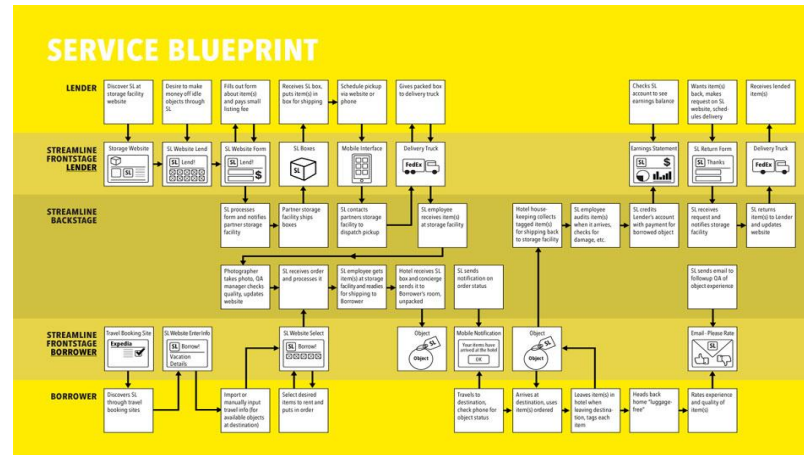
Task 3. 서비스 모델 개발

Task

- 실행가능 수준의 서비스 시스템 도식화

Tool · Method

- 서비스 모델 개발하기
 - 취합된 데이터를 기반으로 실행 가능한 수준의 서비스 구조 도식화한다.



[그림] 서비스 블루프린트, 서비스 모델 개발 예시 (출처 : Streamline, 2011)

o 서비스 블루프린트 만들기

1. 서비스의 프로세스를 분석하여 구분한다
2. 실수 가능 지점(fail point)을 분석하여 체크한다
3. 시간 프레임을 구축한다
4. 이익 구조를 분석한다
5. 서비스를 수정한다

06. 서비스 아이디어 구체화 | Service Idea Generation

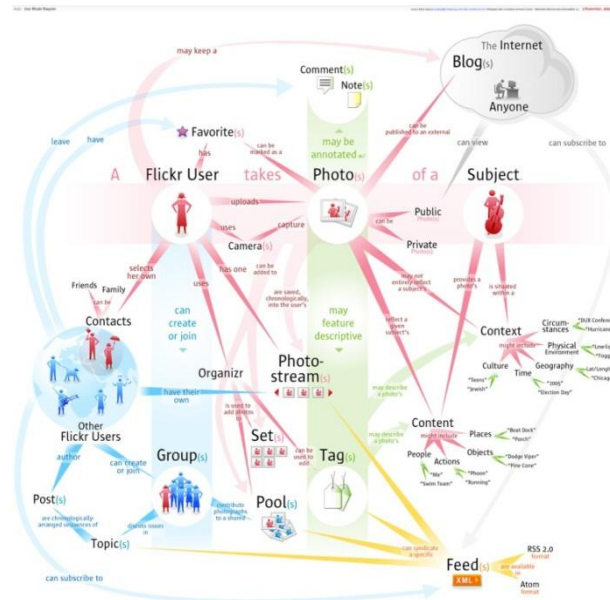
Task 3. 서비스 모델 개발

Task

- 실행가능 수준의 서비스 시스템 도식화

Tool · Method

- 서비스 모델 개발하기
 - 취합된 데이터를 기반으로 서비스 시스템을 시각화한다.



0 시스템 맵 만들기

1. 서비스 내 시스템 간 영역을 구분한다
2. 이해관계자들 간의 우선순위를 구분한다
3. 환경, 정보, 금융 흐름을 분석한다
4. 서비스의 핵심 기능을 표현한다
5. 서비스의 보조 기능을 표현한다

[그림] 시스템 맵, 서비스 모델 개발 예시

(출처 : http://soldierant.net/archives/2005/10/flickr_user_mod.html)

Step 04

서비스 평가 및 실행

Evaluating Service Model /
Delivering Service System

Module 07 서비스 평가

Service Evaluation

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

07

서비스 평가
Service Evaluation

08

서비스 실행
Service Delivery

Overview | 목적

■ 서비스 평가하기

- 개발된 서비스가 실제 환경에서 고객에게 실행되기 이전 단계로 이해관계자들로부터 최종 점검을 받는다.
- 소비자 반응의 예측 및 최종 수정을 통해 성공적인 서비스 실행을 준비한다.
- 평가 기준과 평가자들의 엄격함이 중요하다.

Task | 내용

■ Task 1. 평가 방법 선정

- 서비스 특성 및 제공환경에 적합한 평가 방법 선정
- 가능한 평가에 참여하는 이해관계자 간의 균형 필요

■ Task 2. 평가 참여자 선정

- 분석된 데이터를 기준으로 이해관계자 내에서 선정

■ Task 3. 평가 수행

- 서비스의 특성에 따라 정량평가와 정성평가 모두 사용 가능

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

07

서비스 평가
Service Evaluation

08

서비스 실행
Service Delivery

Tool · Method | 도구·방법

■ 서비스의 평가

- 사용자에게 실제 경험과 동일한 경험환경을 제공하여 서비스의 장단점 파악을 통해 보다 정교한 서비스 모델을 개발한다.
- 서비스 구조 평가 : 내외 이해관계자간의 균형 잡힌 구조인가?
- 서비스 프로세스 평가 : 서비스 진행 과정이 서비스 소비자와 서비스 생산자 사이에 유기적인가?

■ 전문업체 의뢰

- 서비스 평가에 있어서 다양한 이해관계자 사이에서 균형잡힌 평가기준의 적용이 가능한 전문가집단에 의뢰한다.
- 평가 장비와 시스템이 갖춰진 전문가집단에 의뢰한다.

■ 분석 도구 활용

- 개발된 서비스의 평가를 위한 다양한 분석 도구 활용

Usable Tool | 활용 도구·방법

- 서비스 프로토타입 (Service prototype)
- 유즈 케이스 (Use cases)
- 휴리스틱 분석 (Heuristic evaluation)
- Oz 마법사 (Wizard of Oz)
- 사용성 테스트 (Usability test)

07. 서비스 평가 | Service Evaluation

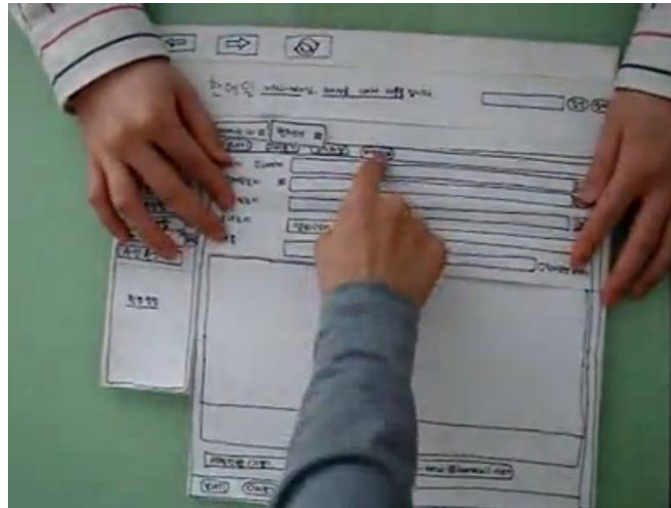
Task 1. 평가 방법 선정

Task

- 서비스 특성 및 환경에 적합한 평가 방법 선정
- 평가에 참여하는 이해관계자 간의 균형 필요

Tool · Method

- 서비스 평가 방법
 - 서비스 특성에 따라 다양한 프로토타입 활용
 - 정성적 평가 및 경우에 따라 정량적 평가 활용
- 평가의 종류
 - Low-fidelity Prototyping
 - High-fidelity Prototyping
 - Horizontal Prototyping
 - Vertical Prototyping
 - Scenarios Prototyping
- Usability Test
- Wizard of Oz
- Cognitive Walkthrough



[그림] 프로토타입의 예시 (출처 : IDEO / The Design Charrette)

07. 서비스 평가 | Service Evaluation

Task 1. 평가 방법 선정

Task

- 서비스 특성 및 환경에 적합한 평가 방법 선정
- 평가에 참여하는 이해관계자 간의 균형 필요

Tool · Method

서비스 평가 방법

- 서비스 특성에 따라 다양한 프로토타입 활용
- 정성적 평가 및 경우에 따라 정량적 평가 활용

평가의 종류

- Low-fidelity Prototyping
- High-fidelity Prototyping
- Horizontal Prototyping
- Vertical Prototyping
- Scenarios Prototyping
- Usability Test
- Wizard of Oz
- Cognitive Walkthrough



[그림] 프로토타입의 예시 (출처 : IDEO)

07. 서비스 평가 | Service Evaluation

Task 2. 평가자 선정

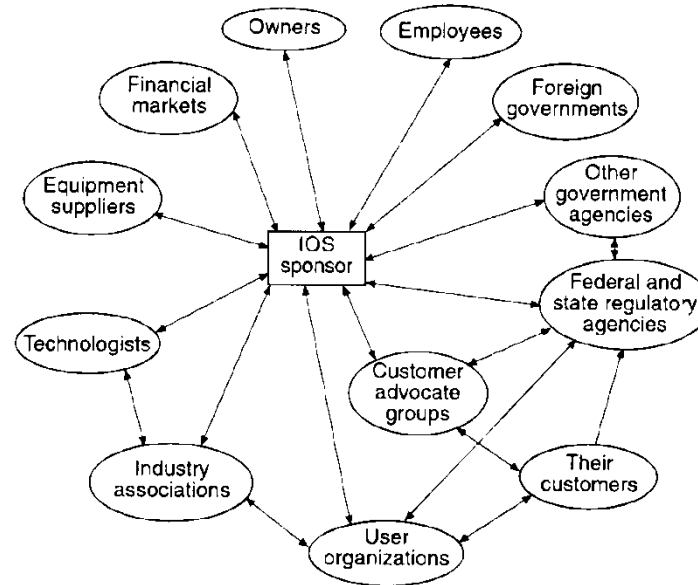
Task

- 분석된 데이터를 기준으로 이해관계자 내 선정

Tool · Method

서비스 평가자 선정

- 서비스 구조 (시스템) 분석을 통해 이해관계자로부터 평가자 선정한다.
- 평가의 목적에 따라 일반 소비자부터 전문가까지 적절히 선정한다.



[그림] 소비자-환경 서비스 구조 분석 예
(출처 : Gupta 1995, "A stakeholder analysis approach for interorganizational systems)

07. 서비스 평가 | Service Evaluation

Task 3. 평가 수행

Task

- 서비스의 특성에 따라 정량평가와 정성평가 모두 사용 가능

Tool · Method

서비스 평가하기

- 구체화된 서비스 프로토타입을 활용하여 아직 실제 서비스되고 있지 않은 서비스에 대한 평가
- 소비자에게 실제 경험과 동일 경험 제공, 문제점 및 새로운 아이디어 발견 가능



서비스 프로토타입 만들기

- 프로토타입 방법에 대한 적합성 여부 결정
- 기본 요구사항 정의
- 프로토타입 제작
- 프로토타입의 적용 및 평가
- 데이터를 반영하여 프로토타입 수정
- 재평가

서비스 프로토타입을 위한 예시 질문

- 본 서비스는 실용적인가?
- 본 서비스는 고객 또는 소비자를 위해 바람직한가? 가치가 있는가?
- 본 서비스는 이용하기 쉬운가?
- 본 서비스의 제공은 전략적으로 바람직하다 생각하는가?
- 본 서비스를 실행하는데 현실적으로 (경제적/ 합리적)으로 타당한가?

Module 08 서비스 실행

Service Delivery

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

07

서비스 평가
Service Evaluation

08

서비스 실행
Service Delivery

Overview | 목적

■ 서비스 실행

- 최종 결정된 서비스 질의 변형을 막기 위해 서비스 실행방법을 문서화한다.
- 서비스 실행 방법이 정확히 설명되어야 한다.

Task | 내용

■ Task 1. 서비스 실행 방안 수립

- 지속적인 서비스 품질관리를 위한 체크리스트 작성

■ Task 2. 서비스 상세 문서 작성

- 서비스 실행 및 관리 기준 문서화
- 서비스 실행 시 발생 가능한 문제점 문서화

■ Task 3. 서비스 품질 관리 방안 도출

- 서비스 이해관계자간 커뮤니케이션 관리
- 서비스 구성 요소 품질 관리 및 대응

Module 08. Service Delivery

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

07

서비스 평가
Service Evaluation

08

서비스 실행
Service Delivery

Tool · Method | 도구·방법

■ 서비스 실행 문서 작업

- 서비스를 일관성 있게 실행하기 위해 사용된다.
- 서비스 프로세스 및 설명이 포함된다.
- 필요에 따라 융통성 있는 활용이 필요하다.

■ 서비스 교육

- 서비스 품질관리를 위한 이해관계자들을 지속적으로 교육한다.

■ 전문업체 의뢰

- 서비스 품질에 관한 관리 및 서비스 이해관계자 위탁교육을 실행한다.

■ 품질관리도구 활용

- 서비스 품질 유지를 위한 다양한 도구 활용

Usable Tool | 활용 도구·방법

- | | |
|----------------------------------|------------------------------|
| • 가이드라인 (Guideline) | • 역할 대본 (Role script) |
| • 템플릿 (Template) | • 과업분석표 (Task analysis grid) |
| • 서비스 상세 (Service specification) | |

08. 서비스 실행 | Service Delivery

Task 1. 서비스 실행 방안 수립

Task

- 지속적인 서비스 품질관리를 위한 체크리스트 작성

Tool · Method

- 서비스 품질 관리를 위한 체크리스트 작성
 - 분석된 서비스 실행 과업을 기준으로 내/외부 조직의 과업 리스트 작성
 - 서비스 조직 내/외부 구성요소 리스트 작성
 - 각각의 매트릭스의 목표 가치 작성
 - 서비스 실행을 위한 필요충족요소 작성



o 서비스 상세 문서 만들기

- 서비스 매트릭스 목록 준비
- 정보 벤치마킹
- 각각 매트릭스를 위한 목표가치 설정
- 결과 분석

[그림] 서비스 매트릭스 예시

출처 : Ulrich and Eppinger (1995), distinguish four steps in the process of establishing the target specifications

Module 05 Service Concept Development

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

08. 서비스 실행 | Service Delivery

Task 2. 서비스 상세 문서 작성

Task

- 서비스 실행 및 관리 기준 문서화
- 서비스 실행 시 발생 가능한 문제점 문서화

Tool · Method

- 서비스 상세 문서 작성
 - 서비스 상세 문서는 서비스 내부조직 및 외부조직을 위해 작성
 - 서비스 품질 관리를 위한 상세 문서 작성
 - 서비스 실행과정 상 발생 가능한 문제점 명기



Service Information Template	
General Information	
1	Service Name
2	Service Description
3	Service Rules and Policies
4	Required Documents
5	Service Type ☐ Informational ☐ Interactive ☐ Transactional
6	Does the service depend on other Sections/Departments?
	If (Yes), What is the involved Sections/Departments
7	Service End Customer's ☐ Businesses ☐ Individuals

[그림] 서비스 템플릿 예시

(출처 : http://www.enginegroup.co.uk/service_design/m_page/service_specification_document)

Module 05 Service Concept Development

서비스 이해 단계

서비스 분석 및 원칙 수립 단계

서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계

서비스 평가 및 실행 단계

08. 서비스 실행 | Service Delivery

Task 3. 서비스 품질 관리방안 도출

Task	Tool · Method
- 서비스 이해관계자간 커뮤니케이션 관리 - 서비스 구성 요소 품질 관리 및 대응	서비스 품질 관리 - 서비스 내/외 조직과의 지속적인 커뮤니케이션을 위한 간략한 서비스 상세문서 작성 서비스 품질 관리 내용 예시 - 서비스 실행 구성원의 수준, 교육 정도, 경험 정도 - 서비스 품질 유지를 위한 기준에 대한 부합 정도 - 서비스 정책, 서비스 시스템으로부터 지속적인 서비스 품질의 제공 - 소비자와 서비스 실행 구성원의 서비스 품질관리 참여 - 서비스 반응 모니터링 - 서비스 실행 환경 서비스 품질관리 체크 리스트 예시 (출처 : http://fulltext.ausport.gov.au/fulltext/1999/wa/fo_service_specifications.pdf)

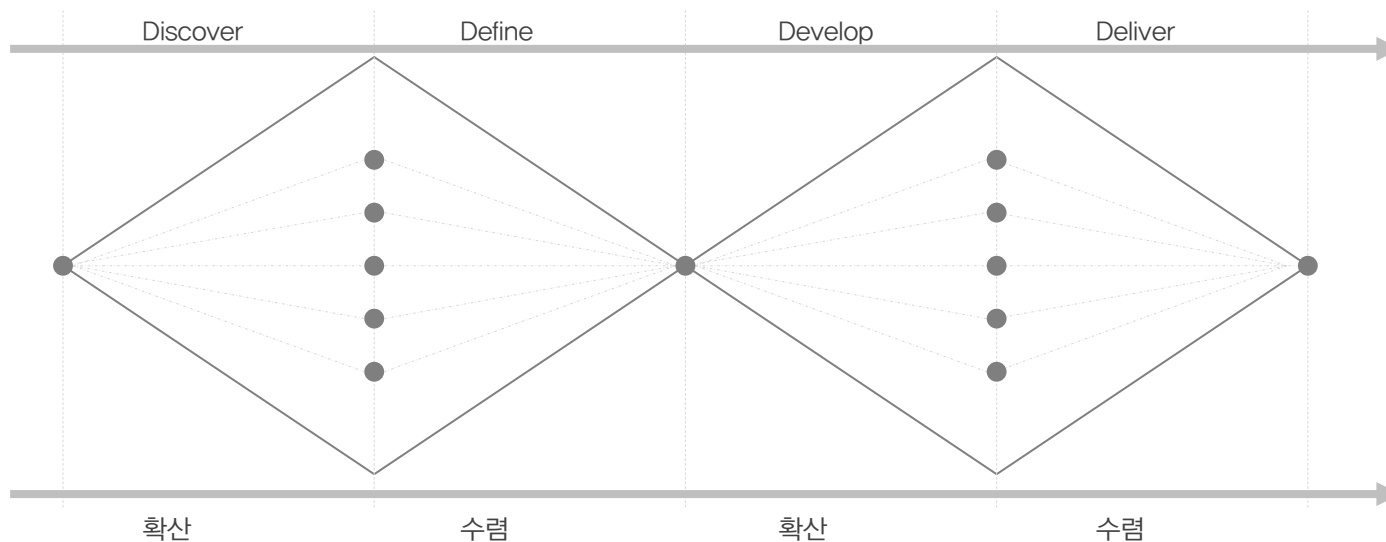
Appendix

서비스 프레임워크 사례

서비스디자인 프레임워크 (Service Design Framework)

Service Design Framework | Basic process (4D – Double diamond)

서비스디자인 프레임워크는 전통적인 디자인 리서치의 이해를 위한 기본구조 위에 서비스디자인의 특성이 녹아있다. 다음으로는 각 대표적인 서비스디자인 연구기관 및 컨설팅업체에서 사용되고 있는 서비스디자인 프레임워크를 살펴보고자 한다. 또한, 분석된 서비스디자인프레임워크로부터 서비스디자인 프레임워크의 특징적 요소들을 도출하며, 이것을 바탕으로 서비스디자인모듈을 도출하고자 하였다.



더블 다이아몬드 프레임워크 (Double diamond framework)는 서비스디자인 수행과정의 이해를 위한 기본 프레임이다. 더블 다이아몬드 프레임은 디자인 리서치의 이해를 위한 기본구조이며, 서비스디자인에서도 적극 차용되어 그 수행과정을 설명하는 데 유용하게 활용되고 있다.

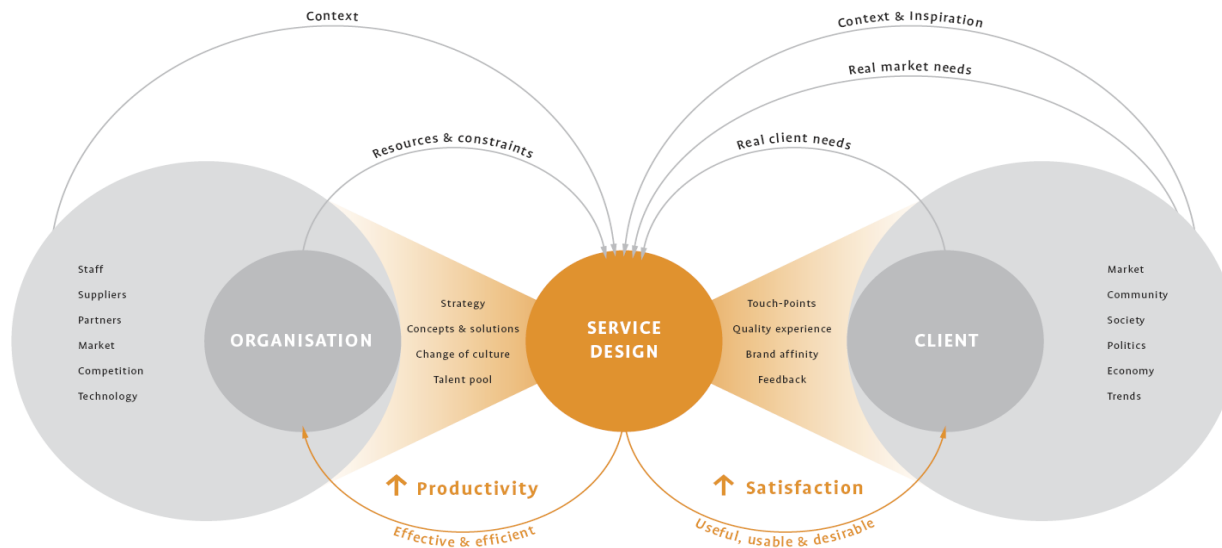
o Double diamond (4D)의 개요

1. Discover : 디자인 문제를 이해하기 위한 정보를 수집한다. (확산단계)
2. Define : 취합된 정보로부터 현재 프로젝트 주제와 연관된 정보를 분석하여 Insight와 Design principle을 도출한다. (수렴단계)
3. Develop : 도출된 Design principle을 기반으로 idea개발 및 design concept을 도출한다. (확산단계)
4. Deliver : 서비스 프로토타입 개발 또는 서비스 개선을 실행한다. (수렴단계)

서비스디자인 프레임워크 (Service Design Framework)

Case Study 01 | Service Design Model by KIDS

Service Design overview model (Stefan moritz , 2005) : 독일의 쾰른국제디자인대학의 서비스디자인 모델이다. 서비스디자인이 다루는 영역을 한눈에 조망할 수 있도록 정리하였다. 위 모델에 따르면 서비스디자인은 서비스생산주체와 서비스소비주체 두 영역으로 구분이 되며, Context, Resources & Constraints, Context & Inspiration, Real market needs, 그리고 Real client needs 의 5가지 세부 관점에서 다루어질 수 있다.

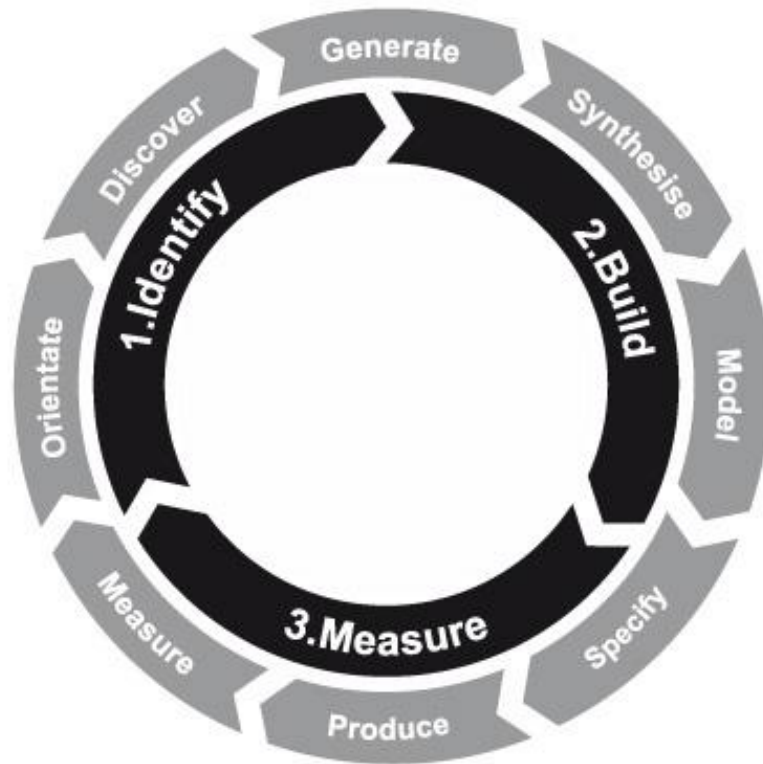


o Service Design Model의 개요

1. Organization : 서비스 생산 주체
 - 서비스 생산을 위한 Context
 - 서비스 생산을 위한 리소스 및 제약상황
2. Client : 서비스 소비 주체
 - 소비 주체를 이해하기 위한 Context 이해
 - 소비 주체를 이해하기 위한 요구환경 분석

서비스디자인 프레임워크 (Service Design Framework)

Case Study 02 | ENGINE, 영국

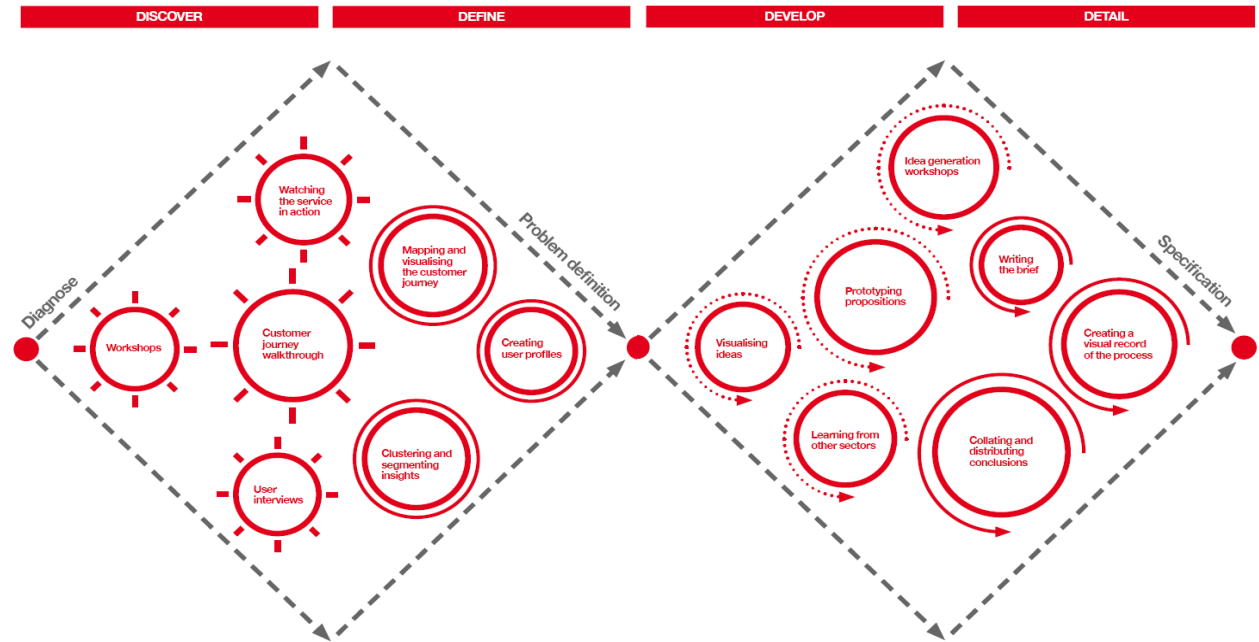


영국의 서비스 디자인 컨설팅 회사인 Engine그룹 (<http://www.enginegroup.co.uk>)의 서비스디자인 컨설팅 프로세스 모델이다. 크게 Identify, Build, Measure 3단계 영역으로 구분되어있으며, 다시 Originate, Discover, Generate, Synthesize, Model, Specify, Produce, Measure의 8 단계로 진행된다.

서비스디자인 프레임워크 (Service Design Framework)

Case Study 03 | Design Council, 영국

영국 디자인 진흥기관인 Design Council(<http://www.designcouncil.org.uk/>)에서 정의한 서비스디자인 프로세스이다. 크게 4D 의 4단계 영역으로 구분되어있으며, 수렴과 확산의 과정을 거치면서 발전한다. 프로세스는 전반부의 서비스 환경 이해 단계와 후반부 서비스 개발 단계로 나뉘어 질 수 있다. 총 14가지 방법론이 각 단계별로 7가지씩 나뉘어 구성된다.



서비스디자인 프레임워크 (Service Design Framework)

Case Study 04 | SNOOK, 영국

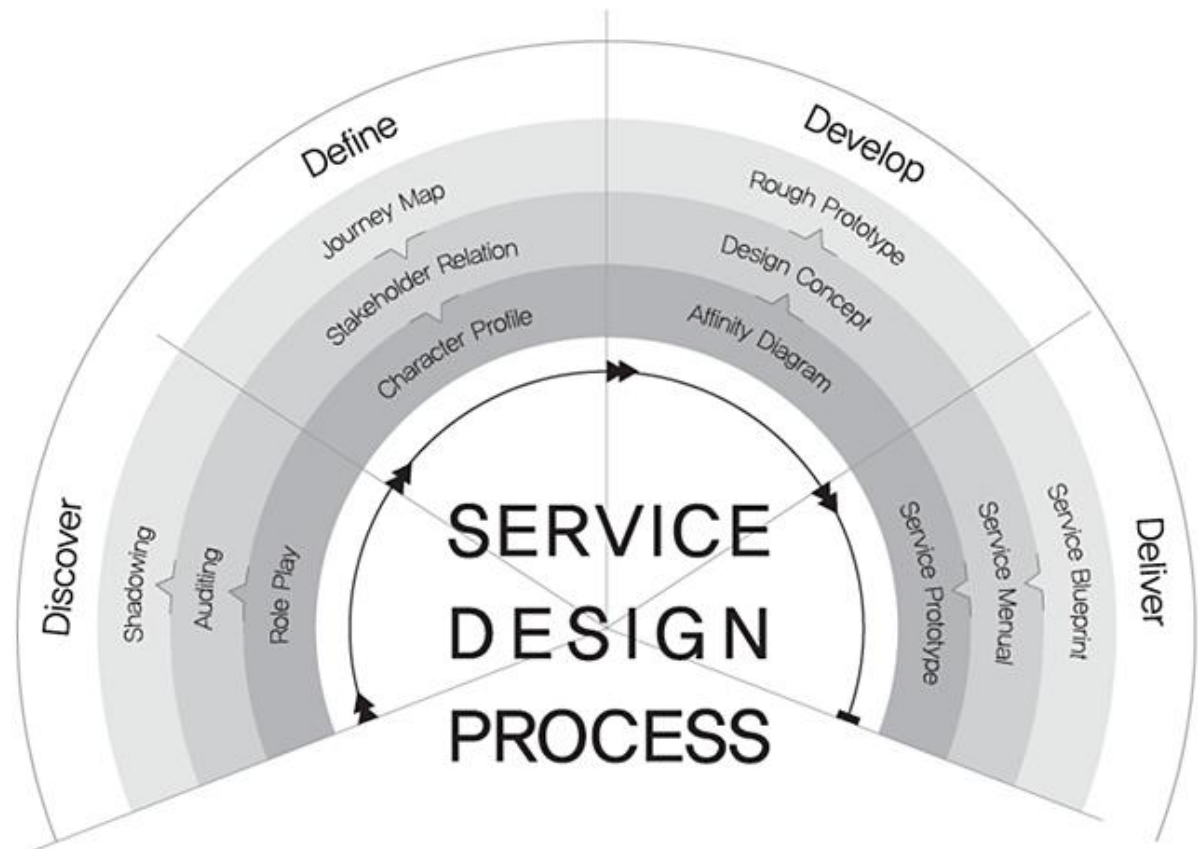
영국의 서비스 디자인 컨설팅 회사인 SNOOK (<http://wearesnook.com>)의 서비스디자인 프로세스이다. 크게 4단계 영역으로 구분되어있으며, 각 단계 별 5가지 방법론이 다루어지고 있다.

Discover	Definition	Design	Delivery
Interviews	Synthesis	Ideas	Film
Observation	Insights	Codesign	Storyboard
Knowledge	Journeys	Prototyping	Walkthrough
Probes	Problems	Visualisation	Coproduce
Intuition	Opportunities	Sketching	Blueprint

서비스디자인 프레임워크 (Service Design Framework)

Case Study 05 | 서비스디자인협의회, 한국

2011년 발족된 한국의 서비스 디자인 협의회에서 개발한 서비스디자인 프로세스이다. 이 역시 크게 4단계 영역으로 구분되어있으며, 각 단계 별 3가지 방법론을 다루고 있다.



Appendix :

서비스디자인 프레임워크 (Service Design Framework)

Service Design Framework Analysis | 서비스디자인 프레임워크 분석

유민호 (2010)의 연구자료에 따르면, 국내외 서비스디자인 컨설팅을 주관하는 기관들은 다음과 같은 3~6단계의 프레임워크로 컨설팅을 수행하고 있다. 실제 서비스디자인의 수행에 있어서는 개념적으로 구분이 되어있는 프레임워크만으로는 실제 업무 적용에 있어서 한계가 있다. 따라서, 본 연구자료에서는 서비스디자인컨설팅 기관들이 가장 많이 따르고 있는 4단계 프레임워크를 기반으로 실행단계에서 효과와 활용도를 높이기 위해 다시 8단계의 모듈로 재분류하고 각 모듈에 적합한 서비스디자인 툴킷을 제시하고자 한다.

	1단계	2단계	3단계	4단계	5단계	6단계
Design Council	Discover	Define	Develop	Deliver		
Live Work	Insight	Ideas	Prototype	Delivery	Specifying	
Engine	Identify	Build	Measure			
Design Thinkers	Discovering	Concepting	Designing	Building	Implemen-tation	
SNOOK	Discover	Definition	Design	Delivery		
IDEO	Observation	Brain-storming	Rapid Prototyping	Refining	Implemen-tation	
SEREN	Discover	Synthesize	Design	Specify		
Peer insight	Needs finding	Synthesize	Development	Implemen-tation		
team interface	Discovering	Concepting	Prototyping	Specifying	Testing	
Moritz	Understanding	Thinking	Generating	Filtering	Explaining	Realizing

출처: 유민호(2010), 서비스디자인 사례연구, 커뮤니케이션디자인학 연구

Reference(자료 출처)

인터넷 자료

- 2010 서비스디자인사례 엔진 ANA 런던 워크숍
- <http://www.ticsi.org>
- www.livework.co.uk
- <http://www.visualcomplexity.com>
- <http://lovelearn.wordpress.com>
- <http://cargocollective.com>
- Arnold Tukker & Ursula Tischner(2006), New Business for Old Europe.
- www.designcouncil.org.uk
- <http://wiki.fluidproject.org/display/fluid/Persona+Format>
- <https://gcn.civilservice.gov.uk>
- <http://hbr.org/>
- <http://www.site-optimiser.com.au/user-experience/task-analysis-grid>
- Illinois Institute of Technology, <http://www.id.iit.edu>
- <https://www.gov.uk/designprinciples>
- http://en.wikipedia.org/wiki/Mind_map
- <http://jamin.org/service-design-for-tsa>
- <http://www.seriousplay.com/>
- <http://jasonfurnell.wordpress.com/>
- Interaction Design Institute Ivrea
- <http://www.servicedesign.net.au/page/banking-services-by-neoteny>
- How to prototype and influence people, Aza Raskin, Creative Lead for Firefox, 2010 via slideshare
- <http://www.franknoz.com/experience-prototyping>
- <http://www.namahn.com/news/2011/11/service-design-workshop-creativity-world-forum>
- <http://sva.isotope221.com/streamline.html>
- http://soldierant.net/archives/2005/10/flickr_user_mod.html
- IDEO / The Design Charrette
- http://www.enginegroup.co.uk/service_design/m_page/service_specification_document
- <http://wearesnook.com>

문헌 자료

- 서비스 모델 개발 표준 가이드라인, 베타리서치앤컨설팅, 2009
- 오동우, 주재우(2012) 사용자 경험조사를 위한 입장 바꾸기 방법
- 유민호(2010), 서비스디자인 사례연구, 커뮤니케이션디자인학회연구
- Arnold Tukker & Ursula Tischner(2006), New Business for Old Europe.
- Gupta, (1995) "A stakeholder analysis approach for interorganizational systems
- Ulrich and Eppinger (1995), distinguish four steps in the process of establishing the target specifications
- http://fulltext.ausport.gov.au/fulltext/1999/wa/fo_service_specifications.pdf

Service Design Consulting
Application Guidebook

서비스디자인컨설팅 활용 가이드북

2012. 08. 31

참여 연구진

윤병문, 한국디자인진흥원 전략연구팀 실장
송효식, 한국디자인진흥원 전략연구팀 팀장
이석로, 한국디자인진흥원 전략연구팀 대리
손상득, 한국디자인진흥원 전략연구팀 연구원
유경원, 한국디자인진흥원 전략연구팀 연구원

오동우, 일리노이공과대학교 디자인대학 박사과정

