

정부 3.0 국민디자인단

서비스디자인 실습자료

Table of Contents

Chapter 1. 서비스디자인 이해

<https://youtu.be/I3EArvf0ZaU>

Chapter 2. 과제분석과 수요자분석

<https://youtu.be/H2oe-OL17dM>

Chapter 3. 고객여정맵

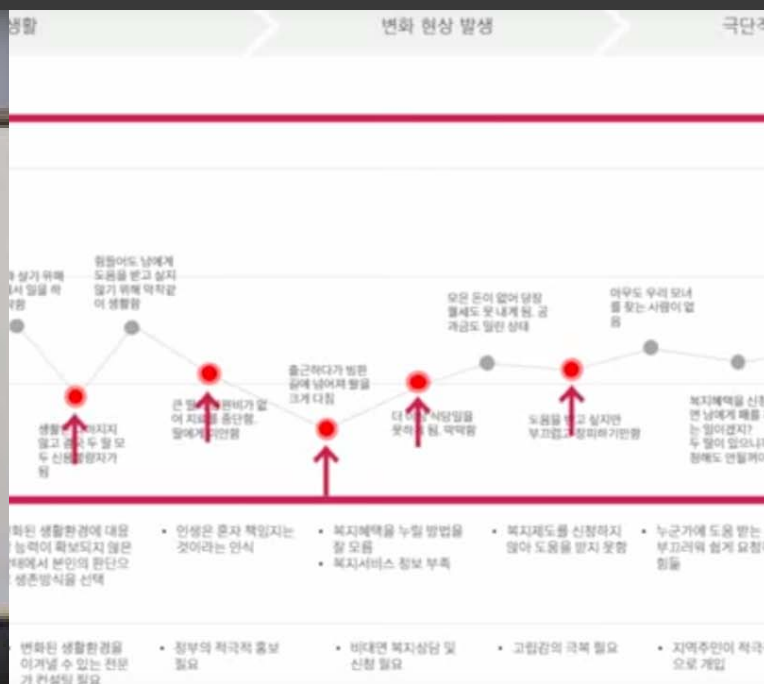
<https://youtu.be/dfG8D6Cxy1E>

Chapter 4. 서비스컨셉과 아이디어션

<https://youtu.be/wlsTSDdW-Y8>

Chapter 5. 공공서비스 구체화

<https://youtu.be/zXlhEPp-gKk>



강사소개



약력

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

Demand

사명 주식회사 디맨드

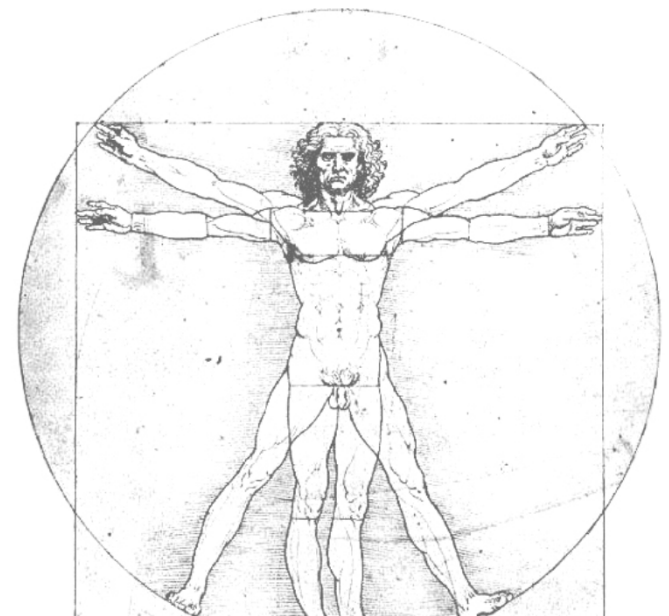
대표 김광순

설립 2012년 4월

업종 서비스디자인 / 디자인컨설팅

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

연락 031 698 2940 / help.demand.co.kr





Chapter 1.

서비스디자인 이해



의자의 본원적 성격



“앉아 있을 수 있는 것”

디자인



의자에 대한 경험의 다양성

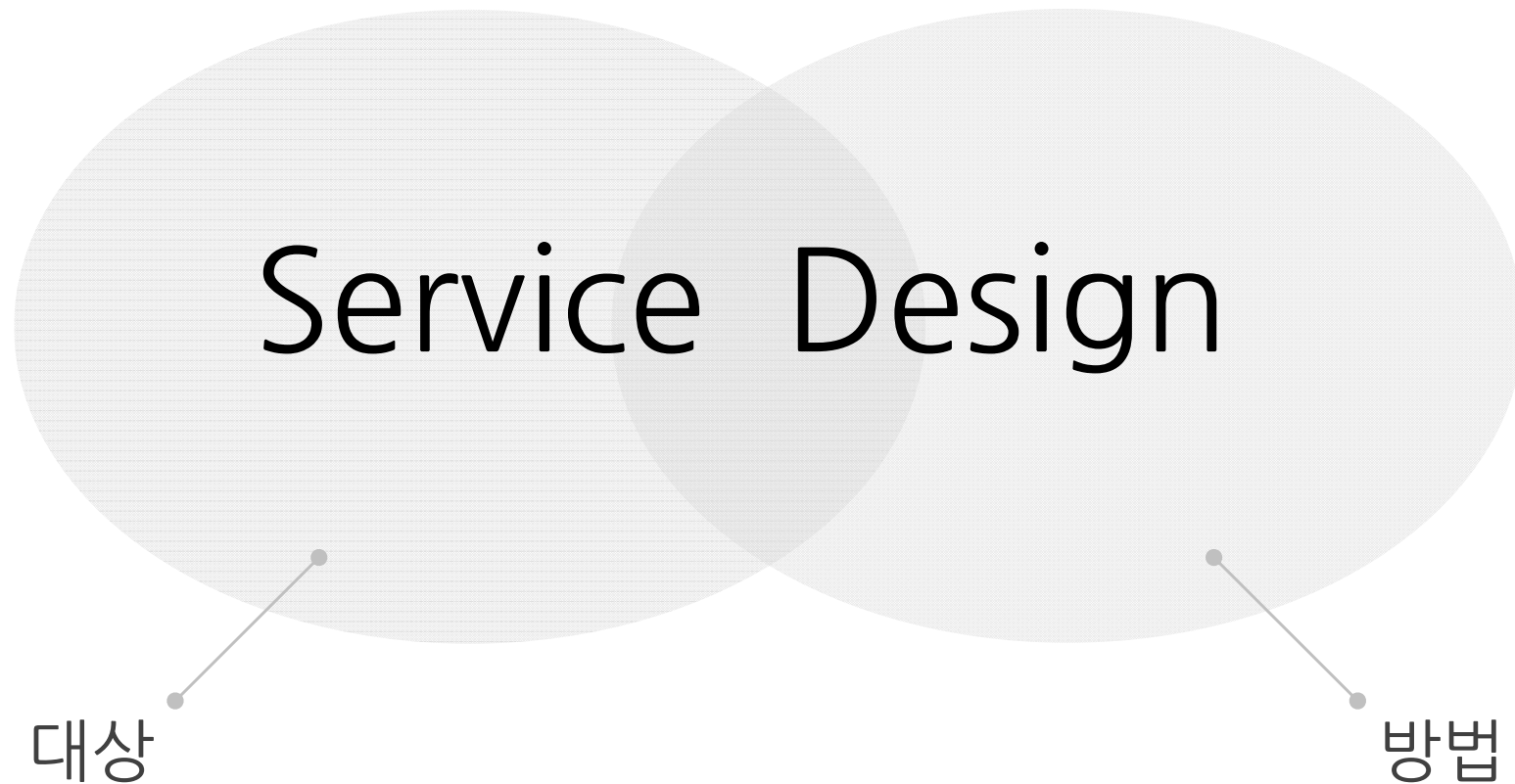


수요자 중심 서비스로 가는 여정...

공급자 중심   수요자 중심

서비스디자인이란?

사용자의 [서비스]경험을 디자인하는 것





Chapter 2.

과제분석과 수요자분석

?

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

비즈니스모델캔버스 - 예시

<div>Key Partner</div> <div><ul style="list-style-type: none">대전광역시대전복지재단구청주민센터복지관, 학교 등 유관기관보라미통합사례관리사희망복지지원단민간기관공공기관</div>	<div>Key Activities</div> <div><ul style="list-style-type: none">사업기획예산지원홍보, 모니터링 및 컨설팅민관 협력, 네트워크 구축 운영사례발굴, 사례관리역량강화 교육</div> <div>Key Resource</div> <div><ul style="list-style-type: none">복지예산민 관 복지서비스민간사례관리지원단통합사례관리사희망복지지원단광역 내 전문가</div>	<div>Value Proposition</div> <div><ul style="list-style-type: none">최일선 현장중심 사례관리 과정의 체계화공공사례관리의 대상 및 수준의 명확화전문사례관리 지원기능 강화정책 수용도를 고려한 복지 수요중심의 단계적 확대민간사례관리 전문가의 채용 및 민간인력의 활용</div>	<div>Customer Relationships</div> <div><ul style="list-style-type: none">동 주민센터 접수해당 권역 통합사례관리팀 사례발굴주민의뢰통장의뢰129 콜센터</div> <div>Channels</div> <div><ul style="list-style-type: none">고용 및 직업 교육주거지원일상생활 지원신체 건강 및 보건의료 지원정신건강 및 심리정서적 지원보호 및 돌봄, 요양서비스 지원보육 및 교육 지원문화 및 여가활동 지원권익보장 및 법률 서비스 지원</div>	<div>Customer Segments</div> <div><ul style="list-style-type: none">복지서비스를 받고 있는 대전 시민복지서비스를 받고 자 하는 욕구를 가진 대전시민이웃이 복지서비스를 받았으면 해서 의뢰를 한 대전시민</div>
<div>Cost Structure</div> <div><ul style="list-style-type: none">인건비, 역량강화교육, 솔루션 위원회, 민관사례관리 네트워크 운영, 자원 DB 등 2013년도에는 3억8천8백만원, 2014년도에는 4억2천2백만원</div>		<div>Revenue Stream</div> <div><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 증가사례관리 대상자에 대한 접촉빈도와 자원연계 및 서비스 연계 수, 서비스 점검건수 평균적으로 3배 이상 증가</div>		

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 찾아 나설 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. 복지 혜택을 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

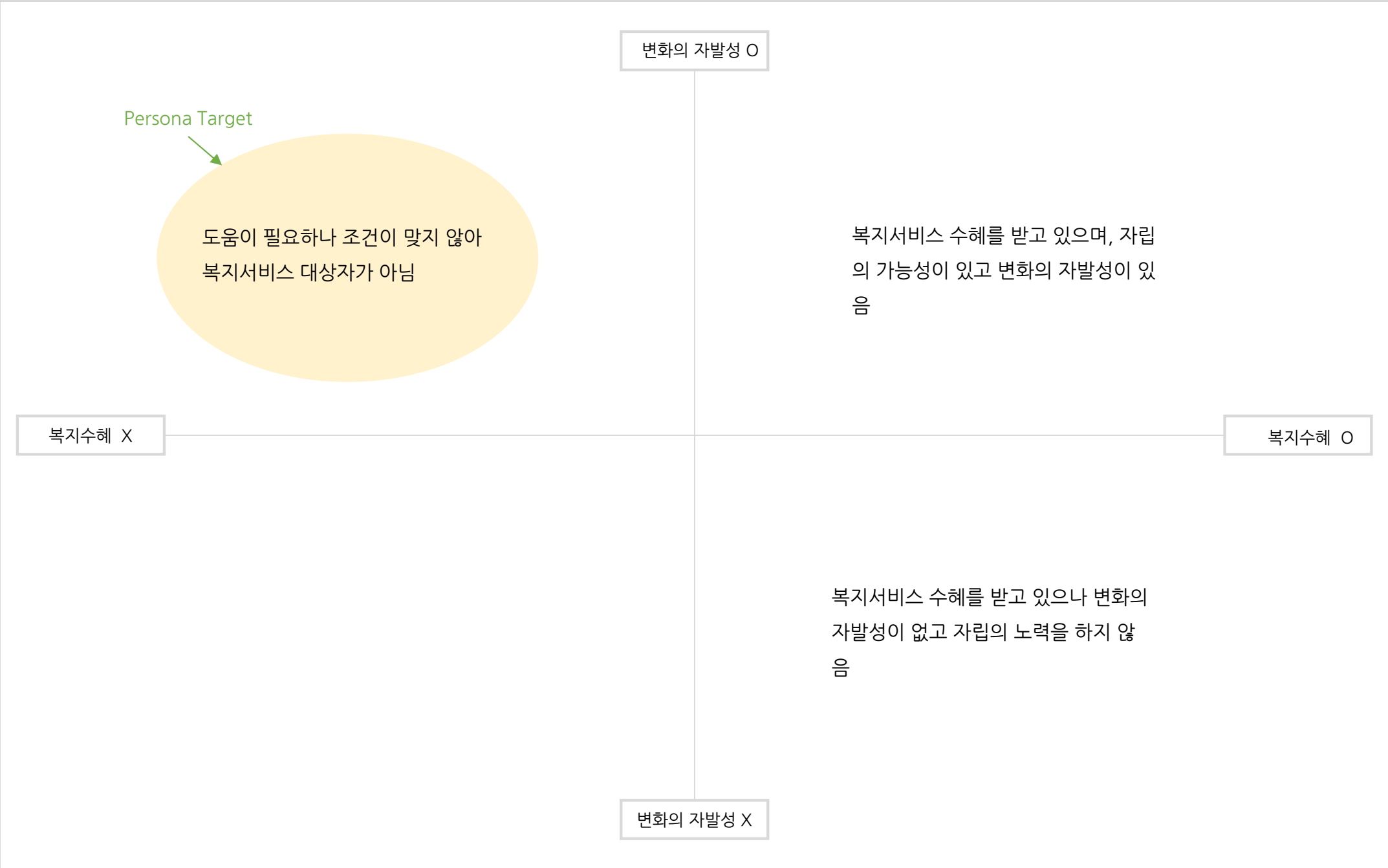
설명 : 누군가에 도움을 받는 것을 부끄럽게 여기고 쉽게 도움을 요청하지 못 함

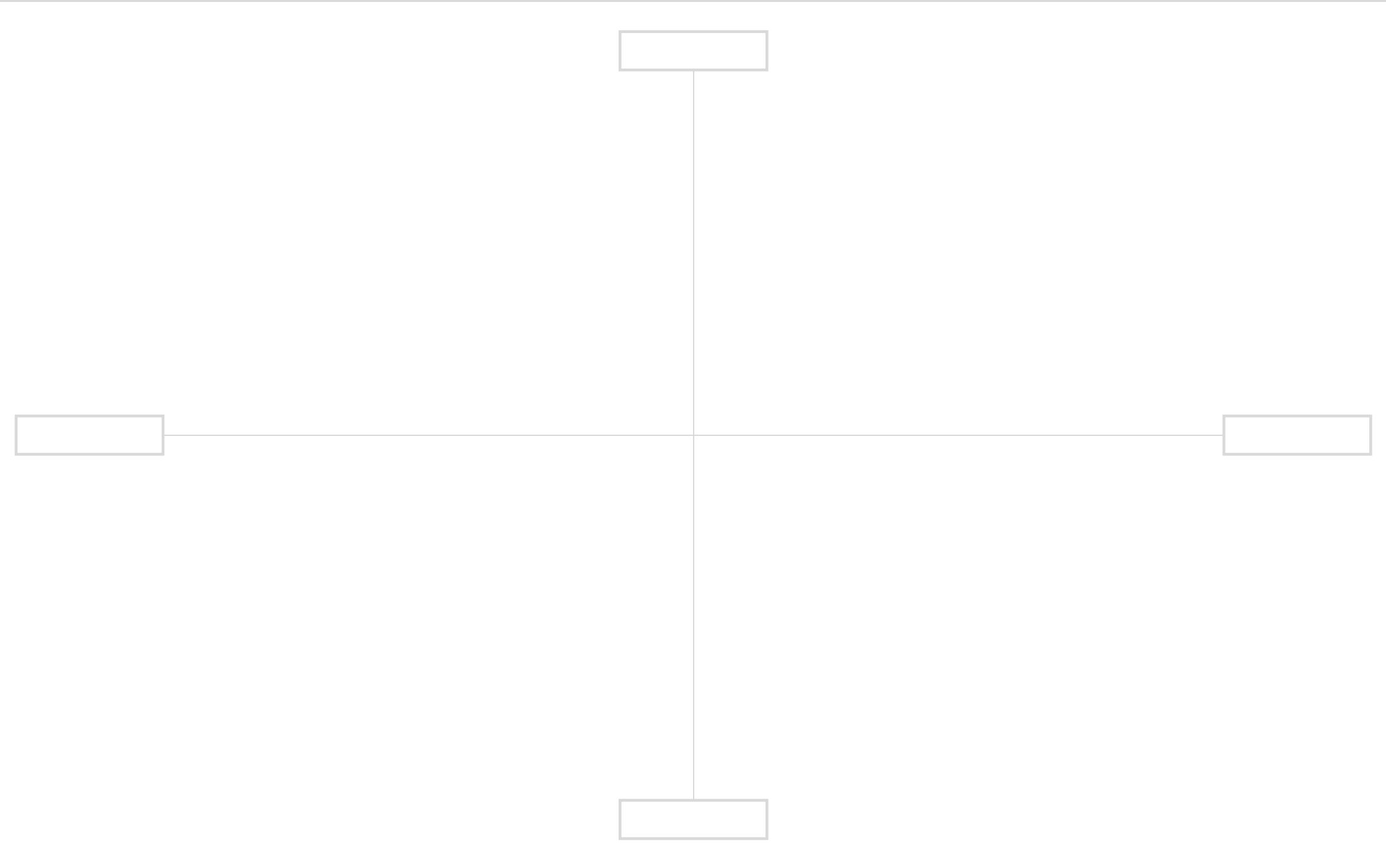
- 복지라는 부정적인 인식 때문에 쉽게 접근하기 어려움
- 도움 받는 것이 부끄럽고 상담 받기 부끄러운 사람이 많음
- 갑자기 변한 생활에 대해 극심한 심리적 변화가 생김
- 삶이 처량하고 부끄러워 집 밖에 나가지 않게 되고 고립생활을 하게 됨
- 사람들과의 만남이 부담스럽고 자꾸 피하게 됨
- 현재 상황을 남에게 알리면 비난 받을 것 같은 생각이 듦

핵심이슈도출

<div>핵심이슈 :</div> <div>설명 :</div>	<div></div>
<div>핵심이슈 :</div> <div>설명 :</div>	<div></div>
<div>핵심이슈 :</div> <div>설명 :</div>	<div></div>

정책수요자 결정 - 예시





고객분석 - 대표인물 예시



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 이어 나가게 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

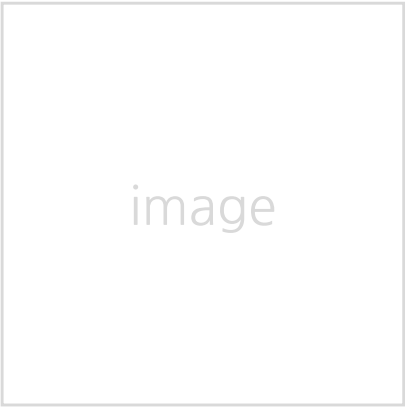
바라는 것

- 두 딸 중 한 명이라도 사회생활을 할 수 있었으면 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 있었으면 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 듦

고객분석 - 대표인물



이름 :
성별 :
나이 :
직업 :
가족 :
성격 :
관심사 :

“

특징

”

바라는 것

라이프스타일



Chapter 3.

고객여정맵

고객여정맵 예시

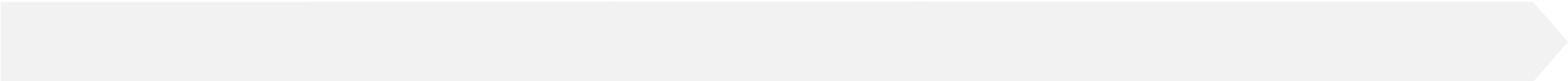
일상생활

극단적 사건 발생



고객여정맵

수요자
여정



행동
&
감정



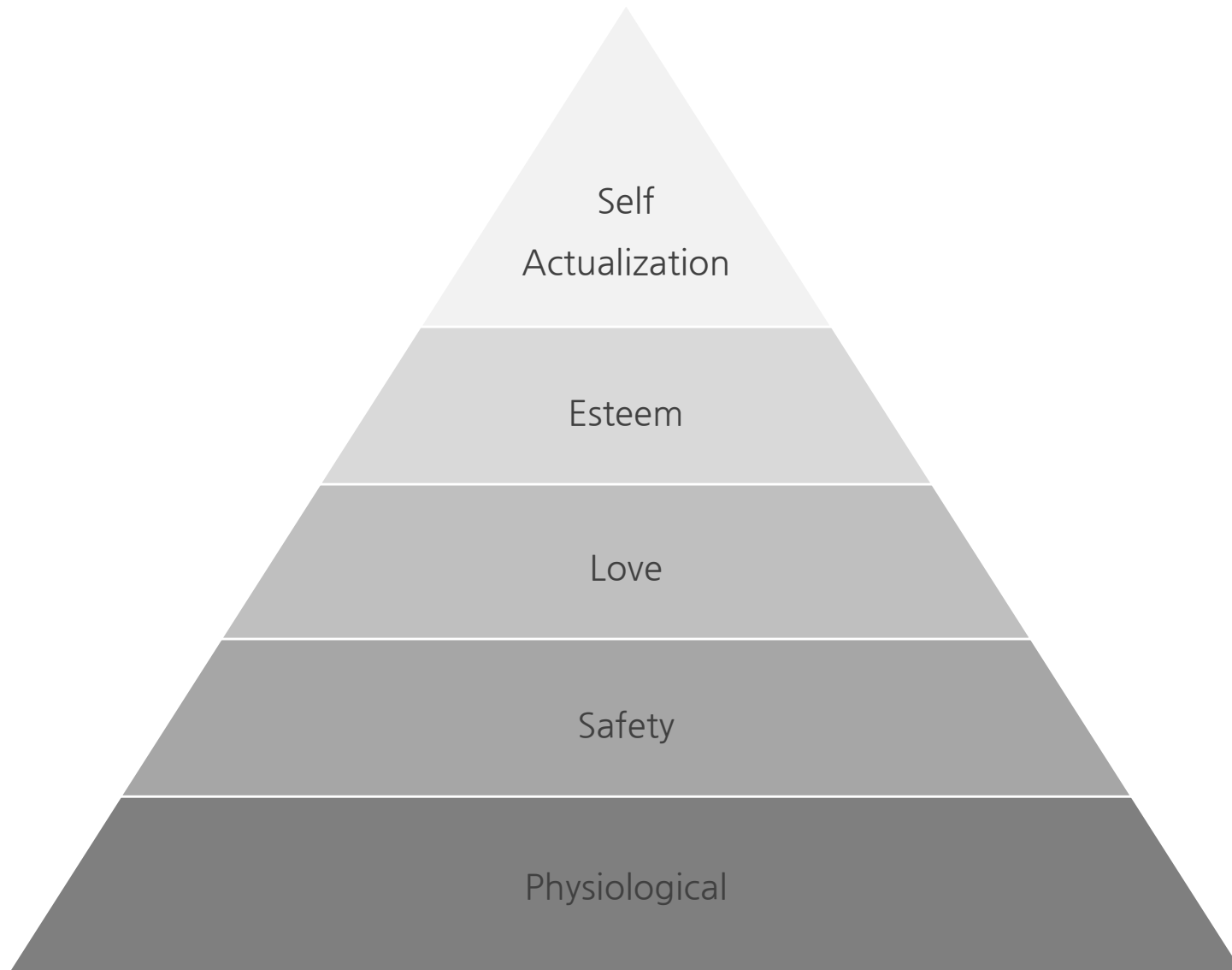
이슈
&
요구



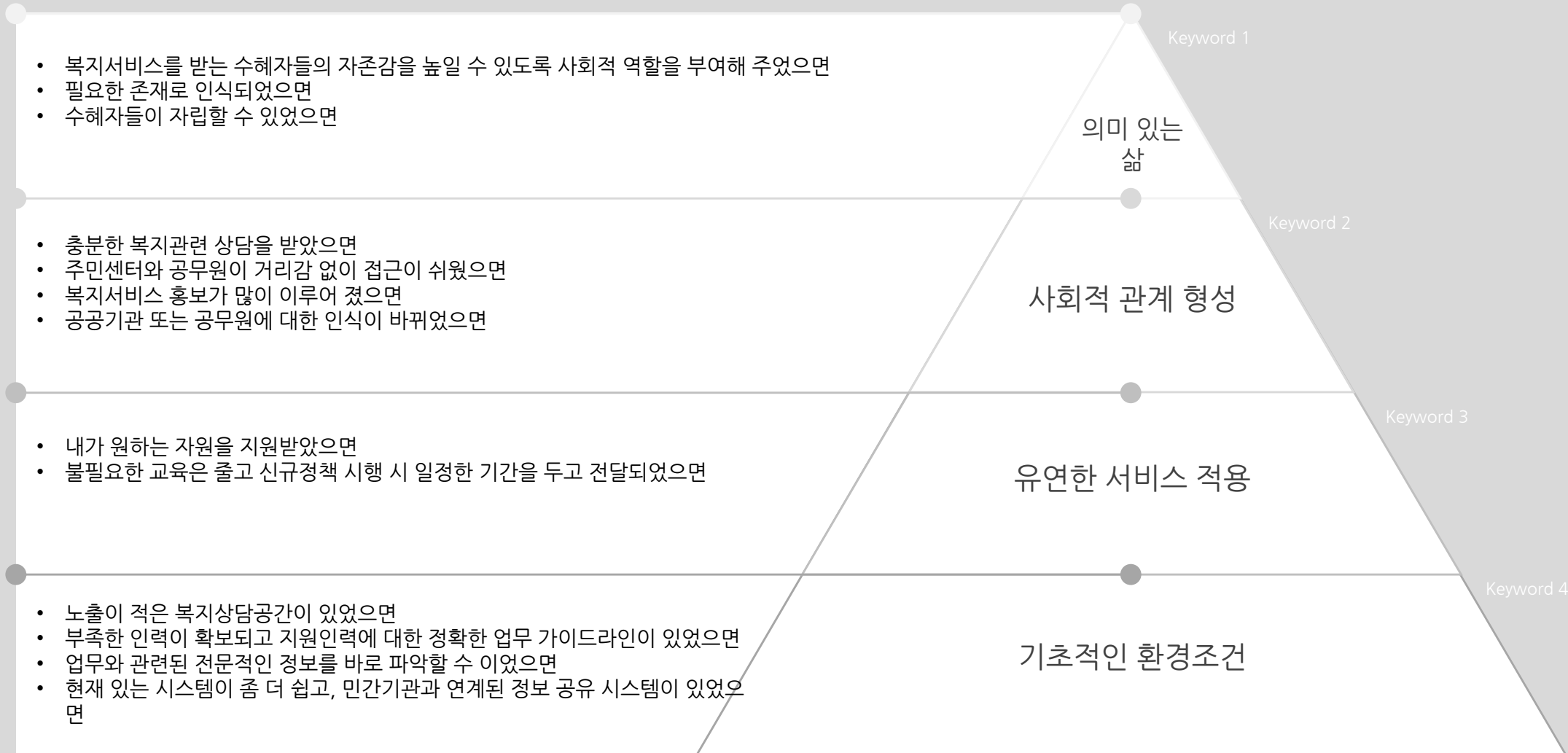
Chapter 4.

서비스 컨셉과 아이디어

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



서비스 컨셉 예시



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



아이데이션 - 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 거주중인 임대 아파트 게시판에 홍보물을 부착하여 홍보

상담 예약제

아이데이션

서비스 주제 :

떠오르는 아이디어를 적어 붙여주세요

서비스 컨셉: 희망T움 Upgrade Service

Page 1 / 3



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



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



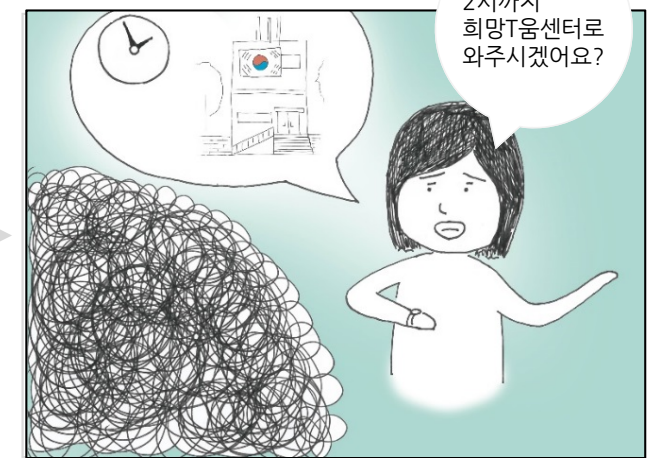
• 전화로 상담을 하며 알콜중독에 대한 정보를 '희망T움 플러스'에 검색한다.



• 대상자의 집에 방문한 나는 문제의 심각성을 느끼는데...



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



• 편안하게 상담을 하기 위해 '희망T움센터'에 방문하라고 한다.

서비스 컨셉: 희망T움 Upgrade Service

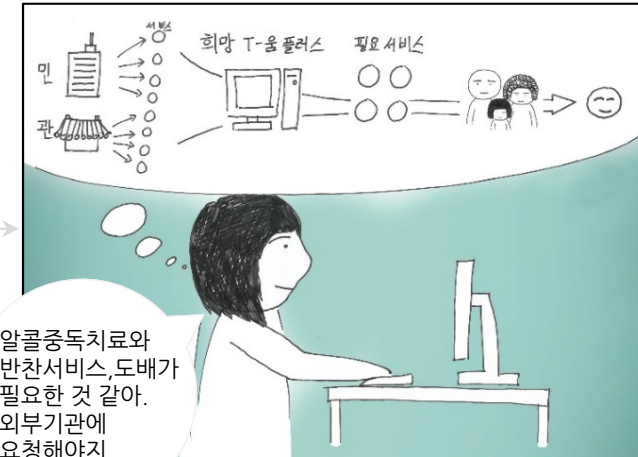
Page 2 / 3



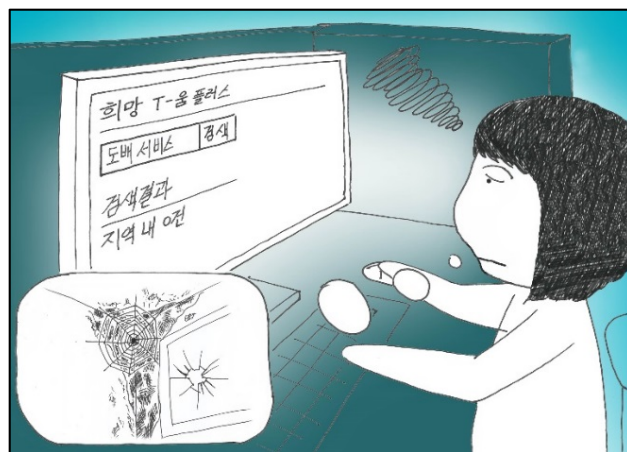
• 스트레스를 한껏 받은 방문상담을 마치고 '희망T움센터'로 돌아간다.



• 상담창구에서 상담을 하니 대상자가 집중을 해서 상담에 임하기 시작한다.



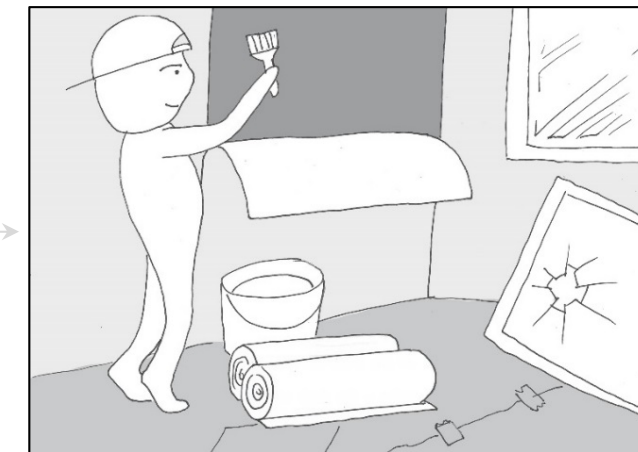
알콜중독치료와
반찬서비스,도배가
필요한 것 같아.
외부기관에
요청해야지



• 도배서비스를 연계해주고 싶는데 우리지역에는 도배서비스가 없다.



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



• '희망C앗 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:

→

→

→

→



Chapter 5.

공공서비스 구체화

구상한 정책서비스를 구체적인 모습
으로 개발하도록 합니다.

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

사용되어 지지 않고 방치된 공중전화 부스를 Redesign

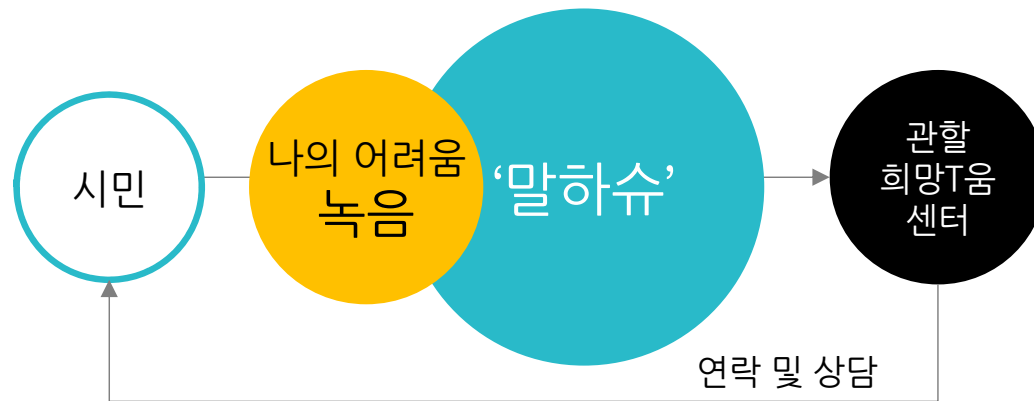
서비스 제목 : 그대의 어려움을,

말 하 슈

복지정보에 대한 접근성 향상과 복지제도에 대한 인식 개선

Service #1

개념 : 사용되어 지지 않고 방치된 공중전화 부스를
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 :

정부 3.0 국민디자인단

수고하셨습니다.