



모바일로 받아보는 입영통지서
맞춤형 플랫폼, 동원 e-pass

2022. 10.

병 무 청

병무청

모바일로 받아보는 입영통지서 맞춤형 플랫폼, 동원e-pass

□ 추진배경

- MZ세대인 병역의무자에 대한 모바일 통지서 확대 필요
- 병역의무자에 대한 개인 맞춤형 정보제공 요구 증대
 - * 설문조사 실시: 개별 훈련일정 등 맞춤형 정보가 제공되면 좋겠다는 내용의 답변



□ 추진내용

- 국민·전문가·병무청이 참여한 범국민적 「국민정책디자인단」 운영
 - * (국민) 병역의무자 자녀를 둔 병무행정 발전에 적극 참여하는 병무청 블로그 기자단에서 선발
 - * (서비스디자이너) '한국디자인진흥회'에서 전문가를 추천 받아 선정
 - * (정책 수혜자) 동원훈련 대상인 예비군의 설문 참여
- 병역의무자에 대한 모바일 병역 통지서 확대 방안 논의
 - * 규모가 가장 크고 모바일 통지서 발송 비율이 낮은 예비군 자원 우선 검토
- 모바일 통지서 발송, 동원훈련 핵심 정보 제공, 행정처리 기능, 커뮤니티(소통채널)를 제공하는 플랫폼으로 접근

□ 추진성과 및 기대효과

- 모바일 통지서 발송으로 병무행정 효율 극대화
 - * 통지서 관련 예산, 인력 등 절감 및 통지서 수령의 편의성 증대
- 고객 수요에 맞춘 동원훈련 관련 핵심 기능 제공 플랫폼 설계

< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none">• 통지서 등기 발송으로 인한 예산낭비• 동원훈련 전용 플랫폼 부존재로 인한 행정적 혼란 발생	<ul style="list-style-type: none">• 모바일 통지서 확대 운영으로 예산 절감, 의무자 편의 증대• 전용 플랫폼을 통한 동원훈련 관련 정보 창구 통합

□ 향후계획

- 기존 플랫폼(ex. 카카오톡)을 활용한 서비스 제공 우선 시행 검토
- 자체 애플리케이션 구상 및 설계

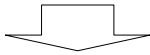
1

모바일로 받아보는 입영통지서 동원e-pass(병무청)

과제유형	①기획-단독과제	정책분야	기타(국방)
주관기관 (협업기관)	병무청 혁신행정담당관실	과제담당자	장세영 주무관 연락처 : 042-481-2997 이메일 : sunny96@korea.kr

1

과제 개요

사업목표	모바일 통지서 확대 및 관련 핵심 서비스 제공을 통한 병역의무자 만족도 제고, 병역이행의 자긍심 고취		
주요고객	병역의무자 720만 명 중 예비군 동원대상자 270만 명		
추진기간	기획 단계('22. 4. ~ 11.)		
추진내용	모바일 통지서 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 기존의 등기 발송 방식에서 장소에 구애 받지 않는 전자적 발송 방식으로 변환 - 특히 규모가 큰 예비군 자원에 대한 동원훈련 모바일 통지서 확대로 행정 예산 낭비 최소화 	맞춤형 핵심 정보 및 기능 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 훈련 정보, 전용 커뮤니티, 관련 행정 서비스 신청, 혜택 정보 등 동원훈련 맞춤 서비스 제공 - 전용 플랫폼을 통한 정보 제공 및 관련 행정서비스 창구의 통합 	
			
모바일 통지서 발송 및 수령, 동원훈련 핵심 정보 제공, 관련 행정서비스 처리가 가능한 동원훈련 원스톱(one-stop) 서비스 제공			

- MZ세대 병역의무자를 위한 모바일 통지서 발송 활성화
- 규모가 큰 예비군에 대한 모바일 통지서 발송으로 예산 절감 기대

□ 모바일 통지서의 필요성 확대

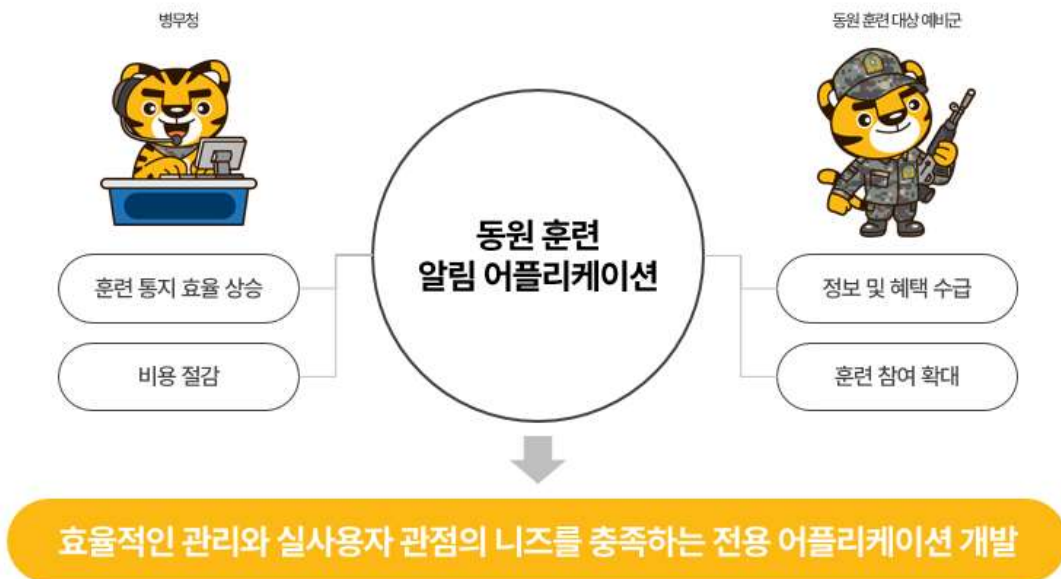
- 통신수단 변화에 따라 MZ세대에 맞는 통지서 발송 활성화 필요
 - * 우편(직접배달) → e-mail(PC) → 모바일(스마트폰)
- 통지서 비대면 교부를 통한 병역의무자의 편의성 및 행정 효율성 증대

□ 행정기관의 예산 절감 노력

- 해마다 인상되는 등기우편 요금으로 인한 우편 통지서 발송 비용 증가
 - * 우편→모바일 통지서 발송 수단 변환에 따른 예산 절감 연 2억('19~'20)
- 예비군 동원훈련 대상자에 대한 통지서 발송 비용 극대
 - * 모바일 통지서 변환 시 예산 절감 효과가 제일 클 것으로 예상

□ 맞춤형 행정 서비스 제공 필요

- VUCA¹⁾ 시대에 필요한 핵심 정보를 맞춤형으로 제공하는 플랫폼 필요
 - 통지서 발송·수령, 이에 따른 행정처리 모두 가능한 원스톱(one-stop) 애플리케이션 구축



1) 변동성(Volatility), 불확실성(Uncertainty), 복잡성(Complexity), 모호성(Ambiguity)의 약자로 불안정한 현대 사회를 표현하는 용어

□ 이해하기

- 대상: 병역의무자 720만 명 중 예비군 동원훈련 대상자 270만 명

예비군 훈련 대상 및 시간

* 2박 3일 훈련이었으나 코로나19로 훈련시간 단축

구 분	소집훈련		원격교육
	훈련유형(시간)	장소	
동원예비군훈련 -병: 1~4년차 -간부: 1~6년차	동원지정	동원훈련(8H) *	소집부대 (또는 동원훈련장)
지역예비군훈련 -병: 5~6년차 -간부: 7~8년차 7년차~연령정년	동원미지정	기본훈련(8H)	지역 예비군훈련장
	병	5~6년차	
		간부	7~8년차
예비군훈련 일부 보유자 (대학생 등)		기본훈련(8H)	제외

예비군 훈련 통지

```

        graph TD
            A((등기우편)) --- B((E-mail))
            A --- C((모바일앱))
            B --- D(수신 동의 필요)
            C --- D
            D --- E(직접 수령 불편 및 분실 위험)
            style A stroke:#ccc
            style B stroke:#ccc
            style C stroke:#ccc
            style D stroke:#ccc
            style E stroke:#ccc
            
```

□ 국민요구 발견하기



- 동원훈련 대상자 설문조사 진행

훈련 통지를 기본으로 다양한 정보와 혜택 제공을 위한 동원 훈련 전용 어플리케이션 관련 설문 조사 진행

대상 동원 훈련대상자 462명

목적

1. 모바일 통지의 불편사항확인
2. 동원훈련알림 앱수요 예측
3. 사용자 관점에서의 니즈파악

동원훈련 대상 설문조사

본 설문은 동원훈련 대상자들의 통지서 수령·보관 편리성 확보 및 훈련 시 불편사항을 줄이기 위한 알림앱 개발을 위한 자료로 활용하기 위해 진행됩니다.
☞ 응답은 익명성을 보장하며, 통계용으로만 활용됩니다.

1. 귀하는 병무청의 통지서 모바일 수신에 동의했습니까?
1) 했다 2) 안했다
2. 모바일 수신에 동의하지 않았다면 이유는 무엇입니까?
1) 귀찮아서 2) 개인정보가 유출될까
3) 어떻게 하는지 몰라서 4) 기타 _____
3. 어떤 혜택이 있다면 모바일 수신에 동의하겠습니까?

4. 귀하는 오늘 동원훈련 통지서를 어떤 방식으로 수령했습니까?
1) 병무청 어플 2) 모바일(카카오톡)
3) 이메일 4) 등기우편
5) 기타 _____
5. 귀하는 현재 귀하의 동원훈련이 몇 번 남았는지, 앞으로의 일정은 어떻게 되는지 알고 계십니까?
1) 알고 있다 2) 모르겠다 3) 관심없다
6. 남은 동원훈련 횟수 및 일정이 궁금한 경우 어떻게 알아보시겠습니까?
1) 통지서가 나올때까지 기다린다. 2) 병무청에 전화해서 물어본다.
3) 병무청 어플 또는 홈페이지에 들어가서 확인해본다 4) 기타 _____
7. 동원훈련을 받기 전후로 불편한 점 또는 개선되었으면 하는 점이 있다면 무엇입니까?
(통지서 교부 방식 및 내용, 훈련장 장소 안내 등 자유롭게 기재)

8. 동원훈련 대상 알림앱이 나온다면 설치하겠습니까?
1) 한다. 2) 안 한다.
9. 8번 항목에서 2)을 선택하셨다면 그 이유는? 어떤 혜택이 있으면 어플 설치를 하겠습니까?

10. 동원훈련 대상 알림앱에 있었으면 하는 기능은 무엇입니까?
(모바일 통지서, 훈련일정, 훈련횟수, 훈련장 찾아오는 길 등 자유롭게 기재)

순번	질문	1	2	3	4
1	귀하는 병무청의 통지서 모바일 수신에 동의했습니까?	했다 390	안했다 72		
2	모바일 수신에 동의하지 않았다면 이유는 무엇입니까?	귀찮아서 39	개인정보유출 7	방법을 몰라서 32	기타 3
3	어떤 혜택이 있다면 모바일 수신에 동의하겠습니까?	편리성, 시간감소			
4	귀하는 오늘 동원훈련 통지서를 어떤 방식으로 수령했습니까?	병무청 앱 31	모바일(카카오톡) 269	이메일 119	등기우편 165
5	귀하는 현재 귀하의 동원훈련이 몇 번 남았는지, 앞으로의 일정은 어떻게 되는지 알고 계십니까?	알고있다 217	모르겠다 185	관심없다 42	
6	남은 동원훈련 횟수 및 일정이 궁금한 경우 어떻게 알아보시겠습니까?	통지서 172	병무청 전화 55	병무청 앱 & 웹 199	기타 7
7	동원훈련을 받기 전후로 불편한 점, 또는 개선되었으면 하는 점이 있다면 무엇입니까?	대기할때 답다, 문자가 자주 온다, 훈련 장소가 멀다			
8	동원훈련 대상 알림 앱이 나온다면 설치하겠습니까?	한다 246	안한다 191		
8	설치를 안 한다면 이유는 무엇입니까? 어떤 혜택이 있으면 앱을 설치하겠습니까?	이유: 문자로 정보 수신, 앱 출시 정보 모름, 복잡해서 혜택: 시간단축, 조기 퇴소			
10	동원훈련 대상 알림 앱에 있었으면 하는 기능은 무엇입니까?	훈련 정보, 퇴소 시간			

- * 포인트 1. 모바일 수신 동의 요구 혜택 : 편리성, 시간 감소
- * 포인트 2. 애플리케이션 설치 요구 혜택 : 시간 단축, 조기 퇴소
- * 포인트 3. 애플리케이션 희망 기능 : 훈련 정보(훈련 일정표, 교통편 정보 등), 커뮤니티 등

- 전문가 의견 듣기 : 국민정책디자인과제 컨설팅 참가
 - 주체 : 전문가자문단(행정안전부 · 한국디자인진흥원 담당자)
 - 일시 및 장소 : '22. 9. 20. 13:00, 수서역 부근
 - 내용 : 정책수요자 입장에서 필요점(needs) 생각하기

· 기존 플랫폼(ex. 카카오톡, 네이버 등을 활용하는 것이 더 효율적이지 않을까?)

- 동원훈련은 연 1회 실시하므로 병역의무자 입장에서 자체 애플리케이션을 설치하는 것에 대한 부담을 느낄 수 있음

· 자체 애플리케이션의 차별화된 기능을 제공한다면?

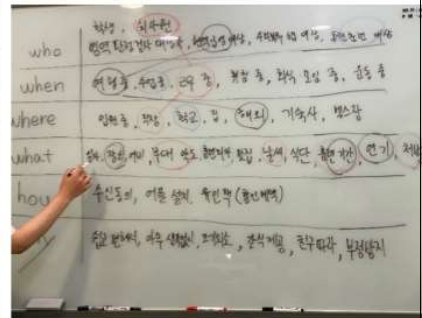
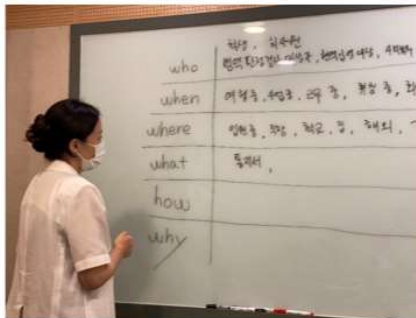
- 전용 커뮤니티: 해당 훈련 대상자들만의 소통 공간 생성
 - * 정보 공유, 카풀 제공, 친목 도모 등 훈련 부담감 감소, 긍정적 인식 증가
- 훈련 일정 등 꼭 필요한 정보 제공
 - * 동원훈련 관련 정보를 사전에 제공하여 훈련에 대한 관심을 높임



□ 문제 정의하기

- 여러 시나리오를 가장한 고객여정지도 작성(퍼소나)

대상의 실제 문제점 파악을 위한 맥락적 조사 및 고객 여정 지도 작성



상황별 사용자 패턴을 조사하고, 고객 여정 지도를 통해 PAIN POINT 및 이슈 도출

- 동원훈련 대상자가 경험하게 되는 순간들을 시간의 흐름에 따라 파악하며 문제점 발견
- 육하원칙에 따라 의무자가 처할 수 있는 여러 상황을 가정하여 각 상황에 대한 대상자의 요구점들을 파악

퍼스나 1



이름 유상준
나이 25세
직업 무직 (대학 편입 준비 중)

시나리오 예비군 2년차로 다음 주에 동원훈련을 앞두고 있다. 졸업한 학교 앞에서 자취중인데 통지서가 부모님 집으로 가서 뒤늦게 확인했다. 하지만 다음 달 대학 편입 시험을 앞두고 있어 훈련 연기를 신청해야 하는 상황이다.

행동	동원 훈련 통지서 우편 도착	엄마가 뒤늦게 통지서 전달	훈련 내용 확인	편입 시험과 겹쳐 훈련 연기 필요	연기 신청 방법 검색 후 연기 신청서 작성	훈련 연기 신청 완료
사고		영? 동원 훈련 통지서가 왔네 가기 싫은데...	앗 무척 당황스럽다. 훈련이 다음 주라니... 게다가 뭘 내용이 이리 많아	오랫동안 준비한 시험인데... 어쩔 수 없이 훈련을 연기해야겠다.	아니 그런데 도대체 어디서 연기 신청을 해야 하는거야	휴~ 어렵게 연기 신청을 끝냈다. 엄청 불편하네
감정		귀찮음	당황	고민	짜증	해결
문제점	1. 실제 내가 있는 곳으로 직접 통지서가 배송되지 않는다.	1. 직접 수령이 아니기에 통지 내용 확인이 늦다. 2. 내가 불편함을 확인하거나, 누군가 전달해주지 않으면 확인이 쉽지 않다.	1. 훈련 통지 내용이 너무 많고 복잡해서 이해하기 어렵다. 2. 계획되지 않은 훈련 일정에 참가하기가 부담스럽다.	1. 개인 일정과 겹쳐 결국 훈련을 연기해야 한다.	1. 동원 훈련 연기를 위해 수많은 검색이 필요하다. 2. 연기 신청 과정이 너무 복잡하고 길다.	1. 다음 자수 훈련에도 이런 일이 생김까 걱정이다.

- 대상: 편입준비생
- 상황: 대학 편입 시험을 앞두고 혼자 자취하며 공부 중.
- 문제점: 통지서가 부모님 집으로 발송되어 훈련 사실을 뒤늦게 확인함.
- 요구: 훈련이 얼마 남지 않은 상황에서 급하게 동원훈련 연기를 하고 싶으나 신청 방법을 찾기 어렵고 과정도 복잡해 보임. 간편한 행정 처리 원함

퍼스나 2



이름 장세원
나이 26세
직업 자영업

시나리오 사회생활을 <장사>로 시작하게 된 자영업자 바쁜 일상과 가게 업무로 인해 예비군 훈련은 신경 쓸 겨를도 없다. 친구들과 술자리에서 예비군 이야기가 나와 갑자기 동원훈련이 신경쓰인다.

행동	예비군 관련 이야기	동원 훈련 연차 이야기	비슷한 시기에 제대한 친구들의 이야기	작년에 동원 훈련을 연기했던 기억	연기된 훈련 여부 및 상태 확인	잔여 훈련 확인 완료
사고	그리고보니 제대한 지도 한참 되었구나 어? 내가 몇 년차지?	내가 몇 번 다녀왔더라? 기억이 가물거름...	동원은 작년이 마지막이었다고? 그럼 나도 동원은 다 받았나보네	아 작년에 동원 훈련을 계속 연기했었지?	이걸 어디서 찾아봐야하나? 병무청? 국방부?	올해 동원훈련을 받아야하는구나 쯤...
감정	궁금	답답	다행	긴장	불편	해결
문제점	1. 나의 예비군 관련 정보를 빠르게 알아볼 수단과 채널이 부족하다.	1. 나의 예비군 관련 정보를 빠르게 알아볼 수단과 채널이 부족하다.		1. 연차별 훈련 종료에 대한 인지가 부족하다.	1. 해당 정보를 어디서 찾아 봐야하는지 쉽게 알 수가 없다.	1. 이런 정보를 정기적으로 알려주거나, 원하는 시점에 빠르게 알아보고 싶다.

- 대상: 자영업자
- 상황: 친구들과의 모임에서 예비군 이야기가 나옴.
- 문제점: 가게 운영으로 바쁜 일상생활을 보내고 있어 예비군에 신경을 쓰지 못함. 본인의 동원훈련 상태에 대한 인지가 부족함.
- 요구: 연기 상태, 잔여 훈련에 대한 정보를 알고 싶으나 찾기 어려움. 내 상황을 한눈에 볼 수 있는 곳이 필요함.

퍼스나 3



이름 채수영
나이 27세
직업 회사원

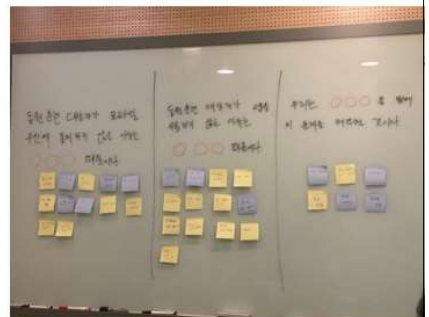
시나리오 무역 회사에 재직 중인 예비군 3년차 직장인.
업무를 위한 외국어 능력 개발과 폭넓은 경험을 쌓기 위해 해외 유학을 결심한다.
유학 기간 동안 동원 훈련은 어떻게 처리되는지 알고 싶다.

행동	해외 유학 결정	예비군 관련 의문 발생	현재 상황 대응 방법 검색	병무청 홈페이지 및 예비군 홈페이지 검색	상황 종료
사고		아, 그럼 예비군 훈련은 어떻게 하지?	어떻게 검색해야 하는거야 어디서 알아봐야 하는지 잘 안나오네	내가 알고 싶은 내용을 찾는게 너무 힘들다	결국 찾긴 했는데 좀 더 쉽게 알아볼 수 있으면 좋으려만
감정	기대	걱정	답답	짜증	개운하지 않음
문제점		1. 나의 예비군 관련 정보를 빠르게 알아볼 수단과 채널이 부족하다.	1. 검색 포털에서도 관련 내용을 찾기 힘들다. 2. 어렵게 찾은 정보가 있어도 해당 정보를 무작정 신뢰할 수 없다.	1. 관련 홈페이지에서도 원하는 정보를 빠르고 정확하게 찾기는 어렵다.	1. 결국 병무청에 전화를 걸어 문의를 한다.

- 대상: 무역회사에 재직 중인 직장인
- 상황: 해외 출장 일정이 잡힘.
- 문제점: 해외에 있는 동안 동원훈련 통지를 받게 되면 어떻게 처리되는지 알고 싶지만 찾기 쉽지 않음.
- 요구: 결국 병무청에 전화를 걸어 문의하였으나 좀 더 쉽고 편하게 정보를 얻고 싶음.

○ 설문조사 결과, 고객여정지도 분석 결과를 통한 문제점 도출

현 상황을 직관적인 명제로 마주하고 진짜 문제점과 이슈 확인



전자 수신 동의, 앱 사용 등에 대한 사용자의 부정적인 시각을 점검

동원 훈련 대상자가 전자수신을 동의하지 않는 이유는 **???** 때문이다.

- 훈련 받기 싫어서
- 개인 정보 유출이 염려해서
- 귀찮아서
- 관심이 없어서
- 이해가 부족해서
- 별 생각이 없어서
- 알림 및 메시지를 받기 싫어서
-
-

‘전자 수신 동의’ 거부

- 동원훈련 자체에 대한 거부
- 개인 정보 유출 염려
- 관심 없음, 귀찮음 등
- ⋮

동원 훈련 대상자가 앱을 이용하지 않는 이유는 **???** 때문이다.

- 필요성을 못 느끼서
- 사용성이 떨어져서
- 기존 방식에 익숙해서
- 설치하기 싫어서
- 귀찮아서
- 혜택이 없어서
-
-
-

‘애플리케이션 이용’ 거부

- 설치 거부(필요성을 못 느낌)
- 사용성 저하
- 앱 이용 시 혜택 부족
- ⋮

우리는 **???** 을 통해 이 문제를 해결할 것이다.

- 사용자에 대한 이해
- 홍보 강화
- 좋은 UI 디자인
- 혜택 제공
-
-

동원 훈련 알림 앱을 사용하게 하려면 **???** 해야 한다.

개인정보	관심유발	혜택제공
간편사용	동원훈련	홍보강화
시간단축	정보제공	부가기능

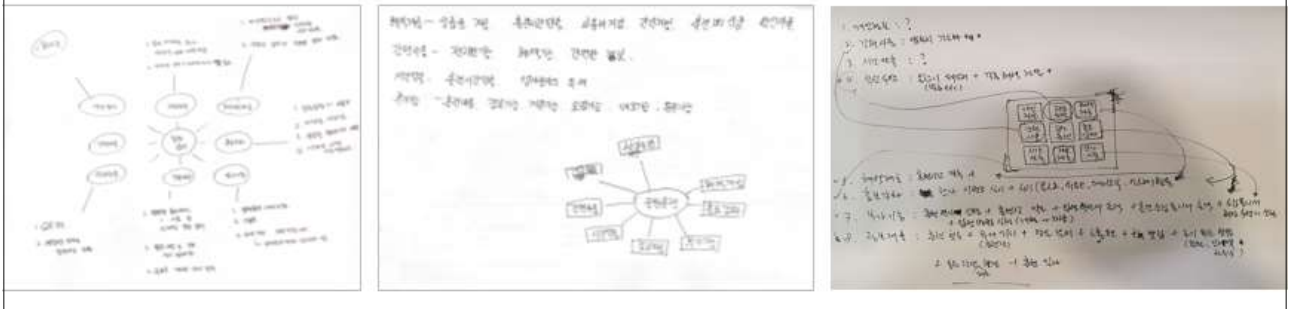
□ 아이디어 발전

○ 서비스디자인 방향 설정

- 문제점을 해결하기 위한 아이디어션 회의²⁾ 진행

* 정책수요자(국민)·전문가(서비스디자이너)·행정기관(병무청)이 한 자리에 모여 회의 진행

문제 정의에서 도출된 키워드를 바탕으로 아이디어이션 전개



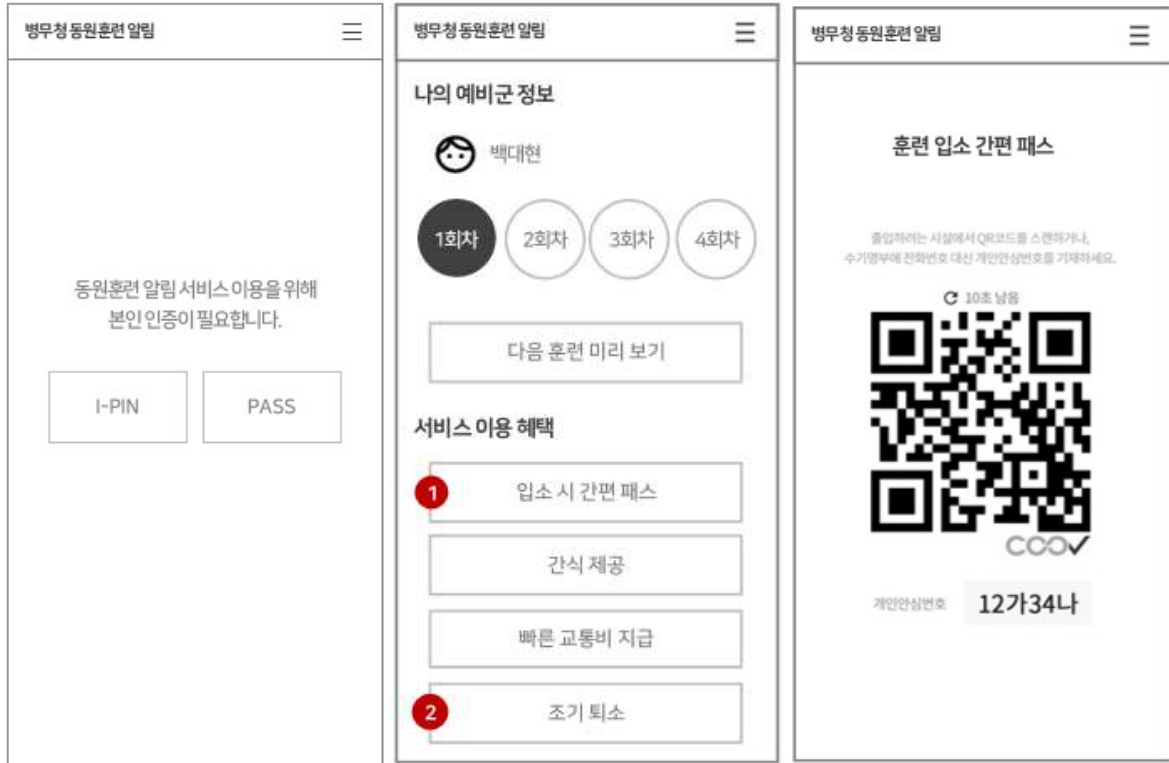
Mandal-Art 기법을 통해 각 키워드별로 다양한 아이디어 발상

						간편인증	앱 설치 경품	
	개인정보			관심유발		훈련시간 단축	혜택제공	교통비 지급
		본인인증	문자발송	카카오톡 발송	앱 설치 혜택	간식제공	할인쿠폰	상품권 제공
	인증은 1회만	편리한 기능	개인정보	관심유발	혜택제공	알림톡	유튜브	혜택제공
	간편사용	혜택기능	간편사용	동원훈련	홍보강화	병무청 홈페이지	홍보강화	
	간편 로그인	간편한 정보	시간단축	정보제공	부가기능	리플렛 배포		
검색시간 단축	앱 사용자 특혜	훈련시간 단축	정보의 정리	수시 업데이트	Q&A 게시판	훈련연기 신청	부대장소 주변맛집	쇼핑기능
	시간단축	QR코드	알림기능	정보제공		게임기능	부가기능	메모기능
						특목기능	스탬프	

2) 아이디어션 회의 : 아이디어 생산을 위해 행하는 활동 또는 모임

○ 서비스 컨셉 잡기

- 동원훈련 대상자가 원하는 서비스를 효과적으로 구현할 수 있는 모바일 애플리케이션 설계



4

국민정책디자인 운영 성과

가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	윤용 (청춘예찬 기자단)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 병역의무자의 부모이자 일반 국민 ○ 병역의무 관련 혜택 및 개선 방안 등 수요자 관점의 아이디어 제시
	정책 수요자	김미정	
서비스 디자이너		채호병 대표 (주)MOT	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스디자인 기법을 통한 과제수행 기획·운영 등 총괄
보조 디자이너		이설 (주)MOT	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시각디자인 전문가 ○ 과제 수행보조, 어플 시각디자인
공무원	국민정책디자인 담당	김백수 사무관 (혁신행정담당관실)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민정책디자인 총괄
		장세영 주무관 (혁신행정담당관실)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민정책디자인단 운영 ○ 과제 추진상황 및 사후관리
	사업담당	강정순 서기관 (자원관리과)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과제 관련 자료 수집
천정애 주무관 (자원관리과)			

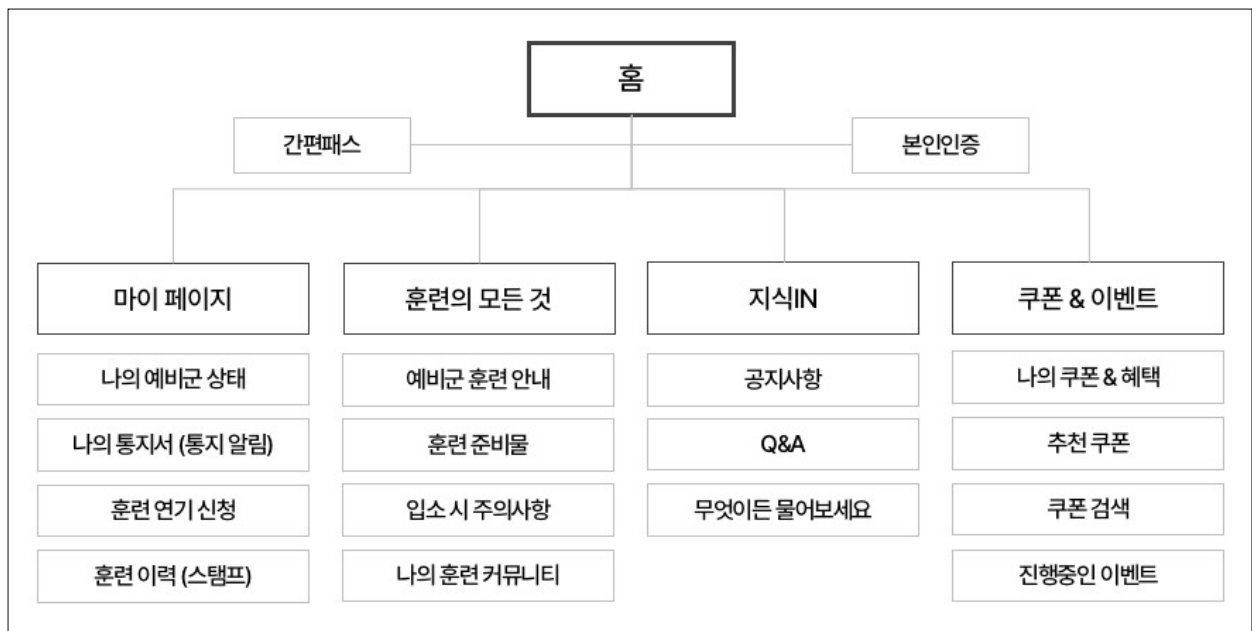
나. 국민정책디자인 추진 성과

□ 기존 플랫폼을 활용한 모바일 통지서 발송, 훈련 정보 제공

- 기존 플랫폼을 이용한 서비스 제공 우선적 고려
 - 널리 사용되고 있는 기존 민간 플랫폼(카카오톡, 네이버 등)을 이용하는 방법이므로 해당 플랫폼사(社)와 협의를 통해 비교적 쉽게 서비스를 제공하는 것이 가능함
 - 예산 측면에서 자체 애플리케이션 제작 및 운영에 대한 좋은 대안이 될 수 있음
- 기능적 한계 존재
 - 모바일 통지서 발송, 훈련일정 제공, 혜택 안내 등 일방적으로 서비스를 제공하는 것은 가능
 - 행정 처리(동원훈련 연기 신청, 보류 신청 등), 자체 커뮤니티 등 복잡한 기능을 요구하는 행위는 불가

□ 자체 애플리케이션 <동원e-pass> 설계

- 동원훈련 모바일 통지서 수령을 비롯한 동원훈련 관련 핵심 기능을 담고 있는 애플리케이션 설계
- 메뉴트리: 정책 수요자의 아이디어를 반영, 국민 요구에 부합하는 메인메뉴·서브메뉴 설정



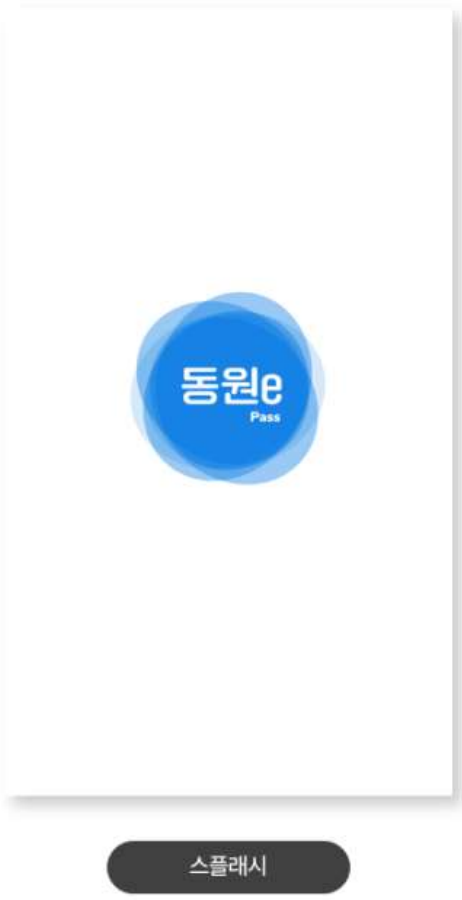

- 디자인 시안
 - BI(브랜드 아이덴티티)





- UI(사용자 인터페이스)

The UI design concept for the '동원e-pass' application is presented in two parts. On the left is a mockup of the app interface. It features a blue header with the time '9:41' and user profile '김지민'. Below the header are four buttons labeled '1회차', '2회차', '3회차', and '4회차', with '2회차' highlighted in orange. A main button reads '훈련 입소 간편 패스 >'. Underneath, a section titled '서비스 이용 혜택' (Service Benefits) contains four icons: '훈련 입소 간편 패스', '간식 제공' (highlighted in orange), '빠른 교통비 지급', and '훈련 입소 간편 패스'. On the right, the title '동원e-pass 애플리케이션 UI 디자인 시안' is followed by four rounded rectangular boxes listing design goals: '간결하고 안정적인 레이아웃으로 사용성 향상' (Improve usability with a simple and stable layout), '아이덴티티 컬러 적용과 절제된 색상 계획' (Apply identity color and restrained color plan), '둥근 모서리 엘리먼트를 사용하여 부드럽고 친근한 인상 제공' (Use rounded corner elements to provide a soft and friendly impression), and '사용자 니즈를 반영한 정보와 기능의 설계 및 배치' (Design and layout of information and functions reflecting user needs).

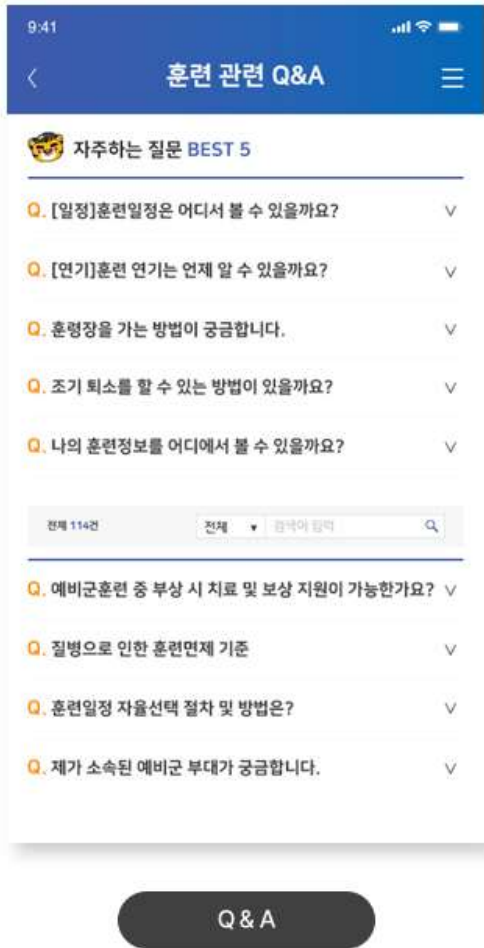

- 주요 메뉴 화면

	
<p>- 스플래시 화면(애플리케이션 구동 화면)</p>	<p>- 한눈에 볼 수 있는 나의 훈련 회차 정보 - 편리한 주요 혜택 바로가기 기능</p>

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 동원훈련 전용 플랫폼 부존재로 인한 행정적 혼란 발생 <ul style="list-style-type: none"> - 행정기관 : 병무청 홈페이지, 유선 안내, 방문자 직접 안내 등 여러 갈래에 의한 비효율적 정보 제공 - 정책 수혜자 : 원하는 정보를 수집하는 데 시간 낭비, 혼란 발생 	<ul style="list-style-type: none"> • 자체 애플리케이션 <동원e-pass>를 통한 원스톱(one-stop) 서비스 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 모바일 통지서 발송 및 수령 - 훈련 일정 등 관련 핵심 정보 제공 - 동원훈련 연기 등 행정서비스 기능

 <p style="text-align: center;">간편패스</p>	 <p style="text-align: center;">커뮤니티</p>
<p>- 바코드 인식을 통한 간편한 인도인접 방식으로 변환</p>	<p>- 훈련 커뮤니티(소통 채널) 제공</p>

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 군 담당자와 병무청 담당자 간 수기 인도인접 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 인도·인접 명단을 일일이 수기로 대조하므로 시간 소요가 큼 - 수기 작업으로 인한 착오 처리 가능성 존재 • 소통의 공간 부존재로 병역의무 이행의 경직된 분위기 조성 	<ul style="list-style-type: none"> • 간편패스를 통한 인도인접 전산 처리 <ul style="list-style-type: none"> - 전산을 통한 인도인접 자동화 실시로 착오행정 최소화 - 간편한 전자 태그(tag) 방식의 인도인접으로 소요시간 단축 • 훈련별 커뮤니티 제공으로 의무자 소통 공간 형성 <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 간 정보 공유, 공감대 형성 - 사전 친목 도모를 통한 긴장 완화 효과 - 단순 훈련 참가 목적이 아닌 인생의 경험이 될 수 있도록 의미 부여

 <p style="text-align: center;">Q & A</p>	 <p style="text-align: center;">상담톡</p>
<p>- 주요 질문 및 답변을 한 곳에 모아놓은 동원훈련 Q&A 게시판</p>	<p>- 챗봇 형식의 상담톡 기능</p>

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 원하는 정보를 찾기 위한 노력 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 병무청 홈페이지 탐색, 관련 부서에 유선 문의, 구글·네이버와 같은 민간 포털 사이트에서 검색하기 등 필요한 정보를 얻기 위하여 여기저기 흠어진 정보를 얻는 노력이 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> • 주요 질문과 그 답변을 한 곳에 모아 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 훈련에 대한 궁금증을 애플리케이션을 통하여 한 번에 해소할 수 있도록 예상 가능한 질문과 그 답변을 종합적으로 정리하여 의무자에게 제공 • 상담톡을 통한 능동적인 정보 요구 가능 <ul style="list-style-type: none"> - 나열된 정보 속에서 정보를 찾는 것이 아닌 필요한 정보만 제공받을 수 있도록 챗봇 형식의 상담톡 기능 제공

다. 국민정책디자인 운영 시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 미흡한 점

- 기존 플랫폼을 이용한 서비스 제공에 대한 인지 부족
 - 자체 애플리케이션 개발 전 단계로서 카카오톡 등 민간 플랫폼을 활용한 서비스 제공을 우선 검토하는 것이 이상적인 방법이었을 것임
- 애플리케이션 보편화를 위한 홍보 방안 논의 부족

□ 향후 개선방안

- 기존 플랫폼을 활용하는 방안에 대하여 심도 있는 논의 진행
- 애플리케이션 홍보 방안 논의

5 향후 추진계획

□ 국민정책디자인단 과제 추진 성과 해당 사업부서에 공유

- 사업 추진 부서(자원관리과) 및 관련 부서(동원관리과)와 운영 성과 공유

□ 애플리케이션 개발을 위한 예산 확보

- 정책수혜자의 만족도를 높이는 애플리케이션 개발과 이를 유지하기 위해 필요한 예산 확보 추진


□ 정책수혜자와 함께하는 참여형 홍보

- MZ세대인 병역의무자들이 선호하는 유튜브 등 미디어를 활용한 홍보 및 이벤트 실시

□ 병무청 공식블로그 ‘청춘예찬’

○ 국민정책디자인단 관련 기사 작성

- 병무청 공식 블로그 ‘청춘예찬’ (<http://blog.naver.com/mma9090>)에 국민정책디자인에 대한 소개, 진행 과정 등을 국민의 입장에서 작성



병무청
[국민정책디자인단]

병무청 소식

병무청, 2022년 국민정책디자인단... 이런 정책을 디자인합니다.

병무청, 2022년 국민정책디자인단... 이런 정책을 디자인합니다.

병무청 2022. 7. 27. 8:00

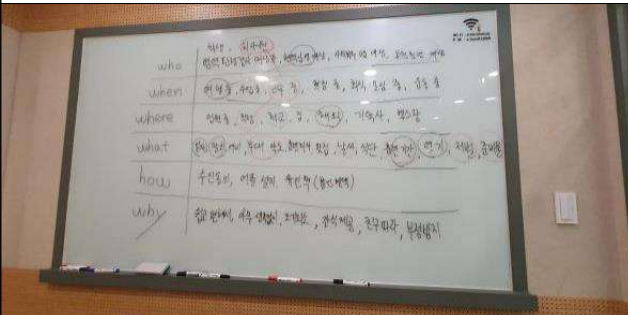

URL 복사 +이웃추

병무청의 국민정책디자인단! Q&A를 알아보아요?


“

병무청, 2022년 국민정책디자인단... 이런 정책을 디자인합니다.

안녕하세요. 청춘예찬 기자단 14기 운용 기자입니다. 오늘은 국민정책디자인단에 대해 소개해 드리려고 하는데요, 처음 들어보는 분들도 계실 것 같습니다. 그래서 준비한 Q&A로 알아보는 국민정책디자인단, 함께 보실까요?

□ 향후 홍보 계획

홍보 매체	홍보 내용	시기
병무청 공식 블로그 (청춘예찬)	· 동원e-pass 애플리케이션 제작 기사 작성	제작 직후  (순차적 진행)
유튜브	· 애플리케이션 사용 가이드 영상 배포 · 병역의무자의 동원e-pass 사용 브이로그 제작	
기관 SNS (인스타그램 등)	· 쿠폰지급 이벤트 등을 통한 애플리케이션 활성화 홍보	
기타 정부소통채널	· 발전방향 의견 수렴 등 국민 참여 홍보 진행	

첨부1**국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물** 국민정책디자인 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	2022년 6월 17일 14:00~16:00	어라운드스터디카페 청주분점	서비스디자이너 1명, 담당 공무원 3명
2차	2022년 7월 1일 14:00~16:00		국민정책디자인단(국민) 2명 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 3명
3차	2022년 7월 14일 14:00~17:00		국민정책디자인단(국민) 2명 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 3명
4차	2022년 7월 29일 14:00~17:00		국민정책디자인단(국민) 2명 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 2명
5차	2022년 8월 12일 14:00~17:00		국민정책디자인단(국민) 2명 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 2명
6차	2022년 8월 31일 13:00~16:00		국민정책디자인단(국민) 2명 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 2명
7차	2022년 9월 8일 10:00~13:00		국민정책디자인단(국민) 2명 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 2명

 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	○ 서비스디자인 이해하기 ○ 국민정책디자인단 운영방안 구체화	· 과제에 대한 이해 · 역할 및 임무 부여
2차	2단계 (발견하기)	○ 국민요구 발견하기 - 정책 수요자 심층 인터뷰	· 수요자 인터뷰를 통한 니즈(욕구) 파악
3차	3단계 (정의하기)	○ 문제 정의하기 - 의무자 생활흐름 분석, 고객여정지도	· 퍼소나 설정, 문제 정의 토대 마련
4차	3단계 (정의하기)	○ 진짜 문제 정의하기	· 키워드 도출
5차	4단계 (발전하기)	○ 아이디어 발전하기 - 아이디어션 회의, 만다라트 작성	· 각 키워드별로 다양한 아이디어 발상
6차	4단계 (발전하기)	○ 아이디어 발전하기 - 아이디어 컨셉 구체화	· 애플리케이션 컨셉 구체화 작업
7차	5단계 (전달하기)	○ 자체 애플리케이션 구상	· 동원e-pass 설계

□ 국민정책디자인 활동 총평

- (윤용 기자) 약 두 달간의 병무청 국민정책디자인단으로 활동하면서 많은 것을 배울 수 있었다. 병무청 청춘예찬 부모 기자로 활동하면서 이론으로만 접했던 병역정책을, 정책 수립 과정의 참여를 통해 경험할 수 있어서 더욱 값지게 기억된다. 특히 두 아들이 올해 예비군으로 편입되어 동원훈련에 관한 여러 견해와 입장을 직접 듣고 정책디자인단 회의에 바로 반영할 수 있었던 개인적인 상황은 내가 회의에 적극적이고 능동적으로 참여할 수 있는 하나의 동기가 되기도 했다. 실제 동원훈련 통지와 관련되어 회의 자료를 준비하거나 확인이 필요할 때, 두 아들의 경험과 조언이 큰 도움이 되었다. 두 아들과 대화와 토론을 통해 본인들 또는 친구들의 여러 사례를 회의 안건으로 참조하기도 했다. 국민정책디자인단에 참여하여 예비역 동원훈련과 관련된 부모로서의 개선 의견을 제시할 수 있었고, 동시에 예비군과 관련된 병무행정의 복잡성과 다양성을 청취할 수 있어서 나름 보람도 적지 않았다. 아무쪼록 예비군들이 동원훈련을 효율적으로 수행할 수 있는 양질의 정책이 수립되어 현장에 반영 되었으면 하는 바람이다. 앞으로도 병무청 국민정책디자인이 병역 의무자뿐 아니라 국민 모두에게 혜택이 돌아가는 병역정책을 꾸준히 발굴하고 개선해주기를 기대하고 응원한다.
- (장세영) 국민정책디자인이라는 사업이 있다는 것을 업무를 맡고 알게 되었다. 정책 수요자인 국민과 공급자인 행정기관이라는 단순 하지만 필수 불가결한 관계를 그대로 반영하는 과제다. 그리고 매 디자인단 회의마다 국민이 참여하므로 정책과제가 발전하는 전 과정에 국민이 자신의 목소리를 낼 수 있다는 점이 매력적이다. 앞으로 더 많은 국민과 함께 과제를 수행해나간다면 더 멋진 결과물이 나올 것 같다.

- (김미정) 우연한 기회로 참석하게 되었다. 아들 두 명이 동원훈련 대상이기도 하고, 무언가 조금이라도 도움이 될 듯하여 참여하였다. 처음에는 동원훈련과 예비군의 개념 차이도 잘 모를 정도로 사전 지식이 부족했지만 병무청 관계자들의 설명으로 하나하나 알게 되었다. 이번 국민정책디자인단에 참여하면서 함께 고민하고 더 좋은 방향을 위해 아이디어를 제시하였다. 개선되어 나가는 과정을 보면서 적지 않은 보람을 느꼈다. 정책에 반영되어 병무행정의 발전에 기여한다면 더욱 좋을 것 같다.