

국민과 함께하는 군 모바일 서비스 플랫폼 확대 개선

2020. 10.

국 방 부

국방부	국민과 함께하는 군 모바일 서비스 플랫폼 확대개선
<p><input type="checkbox"/> 추진배경</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 장병 등 군 관련 수요자 대상의 서비스 환경이 취약·미비함을 인식 <ul style="list-style-type: none"> * 군 서비스 제공처가 기관별로 상이하여 국민들의 접근성·활용도 저조 ○ '일과 후 휴대폰 사용' 허용에 따라 올바른 휴대폰 운용방식을 마련·제시하고 복무/소통환경의 개선*을 위한 군 모바일 서비스 여건 확충 필요 <ul style="list-style-type: none"> * 코로나19 등 폐쇄·고립된 환경 속 대내외적 소통에 대한 갈증 심화 	
<p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ (이해하기) 장기간 고립된 장소에 복무해야 하는 장병, 그들과 소통하고자 하는 장병 주변인(부모 등)들의 고충 청취를 통해 문제점 이해·파악 ○ (발견하기) 수요자의 생생한 요구를 발견하기 위한 설문조사 인터뷰 실시 ○ (정의하기) 군 서비스의 사각지대 및 취약한 분야를 선정·발굴 ○ (발전하기) 수요자의 특성을 고려한 모바일 서비스 구상 및 최적화 ○ (전달하기) '소통'을 중심으로 장병 복지 향상을 위한 플랫폼 서비스 구축 	
<p><input type="checkbox"/> 추진성과 및 기대효과</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민의 요구사항을 바탕으로 대내외 소통기능이 강화된 플랫폼 구축 <ul style="list-style-type: none"> * (장병) 게시판, 일기 작성, 1:1 상담 등 장병 종합 소통플랫폼 '밀리톡' 운영 * (국민) 군 정보를 국민들과 공유하고, 소통채널 기능을 확대함으로써 접근성 제고 ○ 군 관련 수요자 참여를 통한 고부가가치 분야별 서비스 창출 <ul style="list-style-type: none"> * (의료) 진료 예약부터 부대 복귀까지 One-stop 군 의료 지원시스템 운영 * (비대면) 지리적 문제 해소를 위한 비대면 라이브 육군 신병 수료식 송출 * (자기계발) '알바천국'과 협업하여 전역 후 장병 구직매칭 서비스 제공 	
<p>< 국민디자인단 운영 전·후 비교 ></p>	
<p>국민디자인단 운영 前(AS-IS)</p>	<p>국민디자인단 운영 後(TO-BE)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 간부 주도의 정책개발, 실질적인 병사관리 차원에서 요구사항 수렴 활동 부족 • 군 모바일 서비스의 파편화 및 피상적 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 군 조직의 말단인 병사의 직접적 목소리를 듣고, 설문조사·인터뷰를 통한 다각적인 수요자의 의견수렴으로 통해 서비스 개발 • 통합플랫폼 생성으로 원터치로 한번에 해결
<p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 장병 대상 종합 소통플랫폼 '밀리톡' 구축·운영 ○ 분야별 군 모바일 서비스 구현 및 해·공군 확산 추진 	

국민과 함께하는 군 모바일 플랫폼 서비스 개선

과제유형	기획·단독과제	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	육군 인사행정관리과 국방부 혁신행정담당관	과제담당자	남기웅 중령 / 권명운 주무관 연락처 : 010-9807-7176 이메일 : auddns445@korea.kr

1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 장병들의 일과 후 휴대폰 사용 허용에 따른 건전한 여가선용 및 대내외적 소통/복지 확대를 위한 모바일 콘텐츠를 제시·마련하고, 부모 등 장병 주변인이 부대 소식, 병사 근황을 직접 확인하고 안심할 수 있는 통로 구현
- ◆ (주요고객) 장병, 장병의 부모, 연인 등 주변인(대국민)
- ◆ (추진기간) '20. 5. ~ '20. 10.
- ◆ (소요예산) 민간업체와의 MOU 체결을 통한 협업체계 구축
- ◆ (추진내용) 디지털 기반의 군 모바일 서비스환경 조성 및 플랫폼 활성화
 - 국민디자인단 활동을 통한 군 관련 수요자들의 요구사항 발견·도출·이해
 - 리서치 활동, 설문조사·인터뷰 실시를 통한 군 복무 및 서비스 환경에 대한 근본적·심층적 문제 발견을 통한 분야별 솔루션 마련
 - 장병 대상 종합 소통플랫폼 '밀리톡(Mili-Talk)' 구현·운영
 - 장병만의 특화된 서비스 제공을 위한 전·현역 병사들의 네임 브랜딩
 - 부대·계급별 게시판, 1:1 상담, 개인별 일기 기록 등 개인·상호 소통공간 마련
 - 모바일 One-Stop 의료 예약시스템 구축
 - 진료 예약, 병원 후송, 부대 복귀까지 모든 의료과정을 모바일 플랫폼을 통해 해결
 - 장병 심리적 격려·위안을 위한 상담서비스 제공
 - 모바일 환경 내 1:1 상담공간 마련을 통한 익명성 및 접근성 강화
 - 비대면 온라인 라이브 군 행사 영상 송출
 - 더캠프, 유튜브 매체를 통한 행사 라이브 송출로 코로나19 및 지리적 여건 극복
 - * 육군 7사단(철원 소재)을 대상으로 시범운영 예정
 - 전역 후 사회적응을 위한 자기계발 지원여건 마련
 - 전역 대비 구직매칭 연계 서비스 운영, E-러닝 콘텐츠 확대 지원

2 추진배경

- 디지털 시대, 관행적 오프라인 위주의 군 관련 서비스의 혁신적 변화 필요
- 군 생활에 대한 대국민 인식 전환 및 편의 증진을 위한 모바일 소통/복지환경 조성

□ 문제점

- 병영생활 개선을 위한 많은 정책들이 시행되었지만 여전히 병영 내 안전사고, 훈련 중 부상, 외부와의 단절 등 근본적 문제로 예비장병들은 군을 '가고 싶지 않은 장소'로 인식

구분	2017	2018	2019
국민의 당연한 의무이므로 기꺼이 이행하여야 한다	40.1	33.1	32.0
국민의 당연한 의무이긴 하지만 가능하다면 피하고 싶다	38.2	41.4	41.6
의무로 규정한 것은 잘못이다	13.2	13.9	16.1
기타	3.4	3.7	4.2
잘 모르겠다	4.9	7.9	6.2

* 2019 국방사회조사통계사업 정기조사 보고서 -장병 의식 및 생활 조사- (한국국방연구원)

- 디지털 세대이자 자율적 성향의 Z세대 장병(90~00년생)들은 일반 사회와 다른 군의 엄격한 위계질서, 강도 높은 훈련, 집단생활 등으로 복무 부적응 호소
- 장병 '일과 후 휴대폰 사용' 제도 전면 시행('20.7.)으로 복무·소통 환경이 대폭 개선되었지만 기존 모바일을 통한 군 소통/복지서비스는 통합플랫폼 부재로 접근성 및 활용도가 저조한 실정
- 군 특성상 보안문제로 인해 국민들이 군 소식을 적시에 습득하기 어렵고, 민·군 소통창구의 비활성화로 군에 대한 불신 증가
- 코로나19 확산 방지를 위한 외부 출타 통제 장기화로 인한 장병들의 피로 누적, 하지만 군 비대면 서비스에 대한 지원여건은 미비

□ 추진 필요성

- 병사에게는 '보다 나은 군대', 병사의 가족, 연인 등 주변인에게는 '안심할 수 있는' 병영문화 형성 필요
 - 병사의 기본적 욕구 충족을 통해 군인적 대우를 강화하고, 가족 등 병사 주변인도 군 정보를 쉽게 확인할 수 있는 환경 조성으로 군의 투명성 및 신뢰도 향상 필요
- 장병들의 대내외적 소통수단 마련 필요
 - 코로나19로 인한 휴가·외출 통제 등 고립·폐쇄된 군 환경 속에 노출된 장병들의 대내외적인 소통에 대한 욕구 증가



- 소통수단이 제한적인 여건 상 이용빈도 및 접근성이 우세한 **모바일 서비스**에 대한 **적극적인 개발·활용방안** 마련 필요성 증대
- 병역 수행으로 지친 장병들의 불안·우울감을 해소하고 심리적 건강 관리를 위한 '쉬어갈 수 있는, 위안되는' 포용적 서비스 창출 시급
- '일과 후 휴대폰 사용' 전면 시행에 따른 군 차원의 병사관리·행정 절차 간소화 측면에서 **사회적 비용 절감을 위한 서비스 개발 필요**
- 육군 인사행정 앱 '더 캠프'의 **군 통합플랫폼 서비스로의 확대 개선 필요**
 - '더 캠프'의 이용자 Pool을 활용하여 **군 복무에 대한 개선이 시급한 분야(의료, 자기계발 등)에 모바일 매체를 접목하여 접근성 향상**
 - * 가입자 수 (271만명/ '20년)에 비해 단순한 정보전달 기능의 콘텐츠 운영으로 인한 방문 조회수 저조(평균 1만), 사용자의 지속적 이용·관리방안 창출 시급

3 추진내용

□ 이해하기 (1단계)

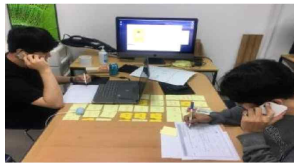
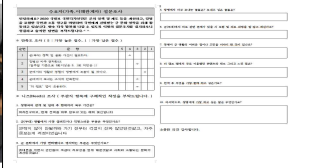
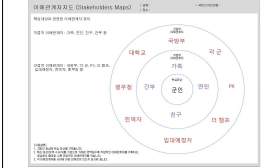
- **발대식 개최 및 군 현주소 이해하기**
 - 국민디자인단 활동 프로세스, 과제 추진배경 이해
 - 군 복무 관련 정책제도의 현 실태 및 모바일 서비스 운영현황 파악
 - 각 수요자의 고충, 사례 청취를 통한 복무환경 개선에 대한 공감대 형성
- **서비스 주요 이용대상 탐색**
 - 수요자 중심 군 서비스 발전을 위한 **이용범위 확대 및 설정**
 - * 국방 분야에 대한 환경적·제도적 개선에 대한 국민의 요구가 증대
 - * 수요자가 **군인에 국한된 것이 아니라 전 국민이 수요자임을 인식**






발대식 진행 및 과제 추진방향 공유

□ 국민요구 발견하기 (2단계)

- (**리서치 활동**) 국민(병사, 장병 가족 등) 들의 군에 대한 인식, 기본적 욕구를 발견하기 위한 **수요자 설문조사·인터뷰 실시**
 - * 설문기간 : 7.30 ~ 8.5 / 설문방법 : 모바일 어플('더 캠프')을 통해 실시
 - * 인터뷰방법 : 전화 인터뷰 / 참여자 : (설문조사) 1,324명, (인터뷰) 25명
- 병사 등 군 관련 수요자의 **실질적 요구·불편사항(Needs&Pain)** 및 군 정책제도 및 모바일 서비스의 개선방향 조사

		
전화 인터뷰 실시	설문조사지	군인 중심 이해관계자 맵

○ 수요자별 주요 경험·사례 공유

	<p>★ (구00 현역 장병) 제가 복무하는 A부대에서 휴대폰 사용 허용 이후로 여가생활 측면에서 개선된 부분이 있었지만, 오히려 휴대폰 사용으로 전우 간 소통, 대화가 대폭 감소하여 대인관계 형성에 어려운 점이 있었습니다.</p> <p>★ (이00 전역 장병) 전역 전 다들 취업, 복학 등 다양한 주제로 고민했던 시기를 보냈던 기억이 납니다. 군 생활의 불편했던 점은 온라인 시대임에도 불구하고 휴가증 등 군 관련 증명서류를 일일이 발급해야 하는 절차가 특히 번거로웠던 것 같습니다.</p>	
장병 (전·현역)	<p>★ 자녀가 강원도 전방 GOP에 위치한 A부대에서 근무하는데, 훈련을 하다가 부상을 입지는 않을까, 감기라도 걸리지 않을까 염려가 됩니다. 격오지 특성상 신속한 후송이 필요한 경우에도 복잡한 절차를 거치느라 장병들이 적시에 진단·치료를 받지 못한 경우도 있다고 들어 걱정이 됩니다.</p> <p>★ 고민이나 심리적으로 어려운 일이 있을 때 외부에 털어놓지 못한다고 합니다. '군대에는 비밀이 없다' 라고 언급하며 병영상담관을 통한 대면 상담 시 상담내용이 누설, 외전될까 우려하는 분위기가 있었음을 느꼈습니다.</p>	
	<p>★ 애인이 군대에 있는 동안 빈자리가 정말 큰데, 장기간 동안 소통, 연락이 원활하지 않다는 점이 가장 힘든 것 같습니다. 요즘 코로나19로 인한 휴가, 면회 통제로 현장에서 직접 확인하고 볼 수 없는 게 너무 아쉬운 것 같습니다.</p> <p>★ 남자친구에게 화장품, 먹을 것 등 선물을 보내고 싶은데 부대 내부 반입 금지물품이 많고, 복무에 유용한 군 관련 상품들을 접하기 힘들어 선물 선정에 어려움이 있었습니다.</p>	장병 부모 (황00 님)
장병 연인 (김00 님)		

○ (결과 분석 및 인사이트 도출)

- 시대적 변화에 따른 군 복무환경 및 제도 운영방식의 근본적 문제에 대한 국민들의 다양한 잠재욕구 발견 및 원인 분석

구분(수요자)	상황 및 요구사항 발견	문제 원인
장병	<ul style="list-style-type: none"> · 난생 처음 겪는 군 조직문화 · 군 복무에 적응하기 힘들 · 계급이 우선시되는 사회 · 휴가 등 승인절차가 복잡함 · 군인으로서 복지혜택을 누리고 싶음 · 아플 때 제때 치료받지 못함 · 개인적 시간을 가지고 싶음 	<ul style="list-style-type: none"> · '군대'라는 새로운 환경에서의 장병 간 사회적 관계 형성의 어려움 · 위계 중심적 문화에 대한 부적응 · 상급 간부들과의 소통, 상호 이해 부족 · 노후화된 시설, 비효율적인 업무처리 체계 · 군 복지서비스에 대한 접근성 저하 · 복잡한 의료절차, 신속한 의료체계 미비 · 자기계발, 취미활동을 위한 여건 부실
장병 주변인 (가족, 연인 등)	<ul style="list-style-type: none"> · 복무에 잘 적응하고 있는지, 건강하게 생활하고 있는지 궁금함 · 주기적으로 안부를 확인하고 소식을 알고 싶음 · 군에 대한 관심도 및 요구 증대 · 감염병 확산에 따른 생활 환경 우려 	<ul style="list-style-type: none"> · 민-군 간 소통과 정보공유 창구의 부족 · 군 문화의 폐쇄성으로 인한 병사, 부대 소식 등 정보의 외부 노출빈도가 낮음 · 지리·보안적 문제로 현장에서 처리하는 오프라인 위주의 업무체계 · 군 관련 규정, 지침의 접근성 저하

- 군 모바일 서비스('더 캠프') 운영에 대한 한계·미비점 발견

구분(수요자)	현황 및 문제점	원인
장병	<ul style="list-style-type: none"> · 장병이 이용할 만한 양질의 콘텐츠 부재 · 국방 분야의 '정보전달 매체'로만 인식 	<ul style="list-style-type: none"> · 기존 서비스 제공범위가 협소하여 민간 서비스 등 대체재로 이동 · '군 복무 시'에 필요한 특화된 서비스 부족
장병 주변인 (가족, 연인 등)	<ul style="list-style-type: none"> · 통신기기의 소자·사용이 불가능한 훈련병 시절에만 '인터넷 편지' 전달 목적으로 일회성 이용 	<ul style="list-style-type: none"> · 휴대폰 사용이 가능한 자대 배치 이후 장병과 연락할 다양한 정보공유 수단이 생김으로써 이용률 감소

□ 문제 정의하기 (3단계)

○ 국민들의 군 인식 전환 및 변화를 위한 문제 제기

- * 소통에 대한 원천적 욕구를 군에서 해소할 수 있는 방안이 있을까?
- * 장병이 주체가 되어 자율성 보장 및 책임감 강화된 군 조성할 수 있을까?
- * 군 의료/복지서비스에 대한 편의성 및 접근성을 높일 수 있을까?
- * 장병의 원활한 적응 및 심리적 안정을 위한 지원을 할 수 있을까?
- * 일반사회 수준의 자기계발 및 취미환경을 조성할 수 있을까?
- * 부모, 연인에게 적시적 군 정보(소식) 전달 및 장병 상황공유를 할 수 있을까?
- * 맞춤형 서비스 제공으로 복무에 대한 만족도를 증진시킬 방안이 있을까?
- * 군 모바일 서비스 활성화를 위해 특화된 서비스를 어떻게 만들 수 있을까?

○ 수요자 중심 서비스 개선을 위한 퍼소나, 고객여정 맵 설정

- 군과 연관성이 높은 인물의 설정을 통한 일상적인 경험, 감정곡선 등을 파악하여 문제점 정의 및 서비스 발전방향 도출

- * (퍼소나) 군 수요자 관련 가상 인물을 설정하여 군에 대한 시각을 파악
- * (고객여정 맵) 입대 예정 시기부터 입대, 군 복무과정, 진급 시기, 전역 시기, 전역 이후 까지 수요자의 감정 지점을 파악
- * (장병) 군인이자 청년으로서의 군 복무에 대한 생각, 개선점에 대해 고민
- * (부모) 장병의 보호자로서 군생활에 대한 관심도가 높아지고 우려하는 점도 많음
- * (연인) 물리적 거리가 멀어짐으로 인한 감정의 변화, 소통 욕구 상승

★ 가상인물 1: 전역 후에 대한 고민이 많은 '나병장'

퍼스나 (Persona)

이름: 나병장
성별: 남
나이: 29
직업: 일반인
현재 거주지: 서울

가족: 아내, 1남 1녀
취미: 낚시, 캠핑, 여행

주요 관심사: 자기계발, 취미활동, 자녀교육, 직장생활

주요 고민: 전역 후의 진로, 사회적응, 자녀교육비 부담

고객여정 맵 (Customer Journey Map)

군생활 고객여정 맵

시간	입대전	훈련소	초등	중등	고등	대학	취업	전역	전역 후
행동	연차제(연차제)로 입대	군 생활에 적응	초등 생활에 적응	중등 생활에 적응	고등 생활에 적응	대학 생활에 적응	취업 생활에 적응	전역 생활에 적응	전역 후 생활에 적응
태피프린트 (태피)	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대
감정 및 니즈	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대
특이사항	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대	군 생활에 대한 기대

★ 가상인물 2: 군대에 자식을 보내고 매일 걱정뿐인 '나부모'

퍼스나 (Persona)

이름: 나부모
성별: 여
나이: 45
직업: 일반인
현재 거주지: 서울

가족: 남편, 1남 1녀
취미: 집안일, 쇼핑

주요 관심사: 자녀교육, 직장생활, 건강관리

주요 고민: 군 생활에 대한 걱정, 자녀교육비 부담

고객여정 맵 (Customer Journey Map)

나부모의 군생활 고객여정 맵

시간	입대전	훈련소	초등	중등	고등	대학	취업	전역	전역 후
행동	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정
태피프린트 (태피)	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정
감정 및 니즈	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정
특이사항	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정	자녀의 군 생활에 대한 걱정

★ 가상인물 3: 남친을 군대에 보내고 그리워하는 '만년곰신'

퍼스나 (Persona)

이름: 만년곰신
성별: 여
나이: 29
직업: 일반인
현재 거주지: 서울

가족: 남자친구
취미: 쇼핑, 여행

주요 관심사: 남자친구, 직장생활, 건강관리

주요 고민: 남자친구의 군 생활에 대한 걱정, 남자친구와의 거리

고객여정 맵 (Customer Journey Map)

만년곰신의 군생활 고객여정 맵

시간	입대전	훈련소	초등	중등	고등	대학	취업	전역	전역 후
행동	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정
태피프린트 (태피)	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정
감정 및 니즈	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정
특이사항	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정	남자친구의 군 생활에 대한 걱정

○ 중점 개선분야 6개 선정을 통한 문제 정의 및 서비스 목표 수립

- 문제점 발견·인식에 따라 문제를 기회로 바꾸는 질문을 통해 현행 군의 서비스 사각지대 위치 및 취약한 분야들을 핵심주제로 정의

*** 핵심 주제 : 소통, 정보공유, 의료·보건, 맞춤형, 비대면, 자기계발 서비스**

* 서비스 목표를 모바일에 최적화하기 위한 구현 및 운영방안 마련



서비스 목표 수립

친화도 맵

아이디어 발전하기 (4단계)

○ 만다라트 차트, 브레인라이팅을 통한 아이디어 확장



만다라트 차트 및 브레인라이팅 활동

○ 군 모바일 서비스 확대개선을 위한 아이디어 공유

• 국민디자인단 주요 의견

- 직·계급별 장병간 자유롭게 소통할 수 있는 전용공간 마련
- 모바일을 통한 장병 대상 진료 예약서비스 제공
- 장병 자기계발 활성화를 위한 맞춤형 교육 신설, 우수자에게 포상 지급
- 군 관련 공공데이터 활용을 통한 유용한 지식·정보 제공
- 군인 인증 절차를 간소화하여 복지서비스 등 수혜적 서비스 강화
- 플랫폼을 통한 상담서비스 도입으로 장병 심리적 고충 완화

○ 장병들의 친숙한 용어를 활용하여 장병 '소통채널' 브랜드 네이밍 선정

• 장병 주요 의견

- (밀리톡) 군대의 폐쇄적 이미지를 탈피하여 자유로운 소통의 장임을 표방
- (밀리통(通)) 장병간 소통(通), 통로의 의미로 어감이 쉽고 커뮤니티를 상징
- (밀리타임) 장병들만의 시간(Time) 의미로 내부 소통적 이미지 강화

실행전략 전달하기 (5단계)

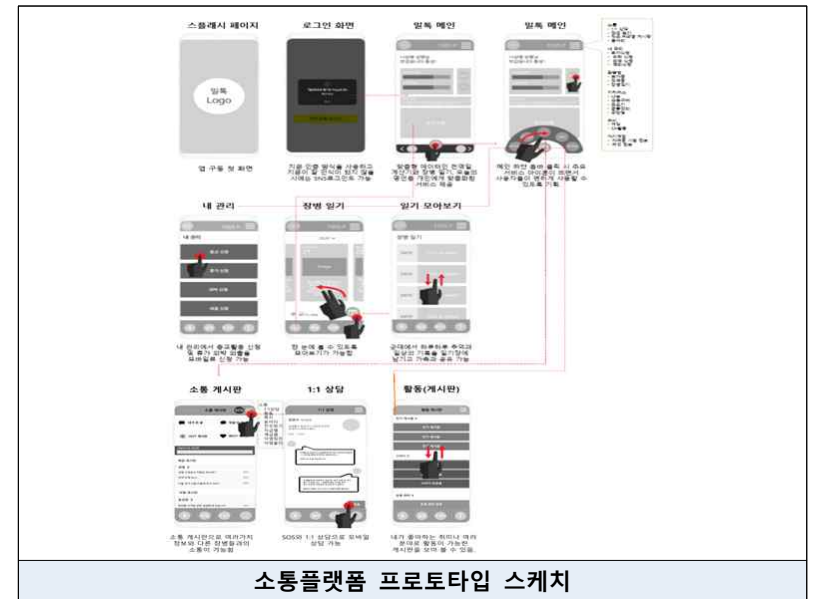
○ 유형화한 핵심 주제를 토대로 국민(장병, 부모, 연인)들을 주요 이용 대상으로 설정하여 모바일 플랫폼을 통한 서비스 구현·운영

○ 조사과정에서 국민의 요구사항 및 관심도가 높았던 군 내부 및 외부와의 '소통' 분야에 대한 중점적 서비스 실행전략 수립

* 인터뷰 사례 : '휴대폰 사용 허용' 이후 내부적인 소통 및 상호교류가 감소, 장병 간에도 자유로운 환경에서 대화하며 공감대 형성할 수 있는 공간이 있으면 좋겠음

○ 장병 종합 소통플랫폼 컨셉 설정 및 프로토타입 설계

- 메뉴 접근성 및 사용감 증대를 위한 UI 설정, 플랫폼 내 각종 콘텐츠의 탑재를 통해 쉬어갈 수 있는 친근한 소통공간으로 컨셉 설계



소통플랫폼 프로토타입 스케치

○ 수요자별 전후 배경 및 요구사항의 차이로 각 특화된 서비스를 제공하고자 **분리 운영되지만 상호 연계되는 통합플랫폼 개설**

* (전 국민 대상) : '더 캠프' 를 통한 군 관련 정보 제공, 외부와의 소통채널 역할

* (장병 대상) : '밀리톡' (신규서비스) 통한 게시판, 일기 등 내부 소통 기능 강조

- '소통'을 중심으로 장병에게 필요한 **개인별 맞춤형, 행정, 의료, 복지 서비스** 등을 망라한 **종합 소통플랫폼 '밀리톡(Mili-Talk)' 운영**

'밀리톡' 프로토타입(화면)

		
밀리톡 '로고' 및 스플래시 페이지	수요자 편의 고려 UI 디자인 설정	종교/휴가 신청 등 출타 관리 기능 탑재

- **장병만의, 장병을 위한, 장병 대상으로 특화된 서비스 제공**을 목표로 현역 장병의 의견 조사를 통한 **네임 브랜딩 (Branding)**

* 밀리톡 (Mili-Talk) : 군을 상징하는 영문 Military의 약어와, 소통을 뜻하는 Talk을 합쳐 자유롭게 소통할 수 있는 신세대 장병을 위한 소통채널을 의미

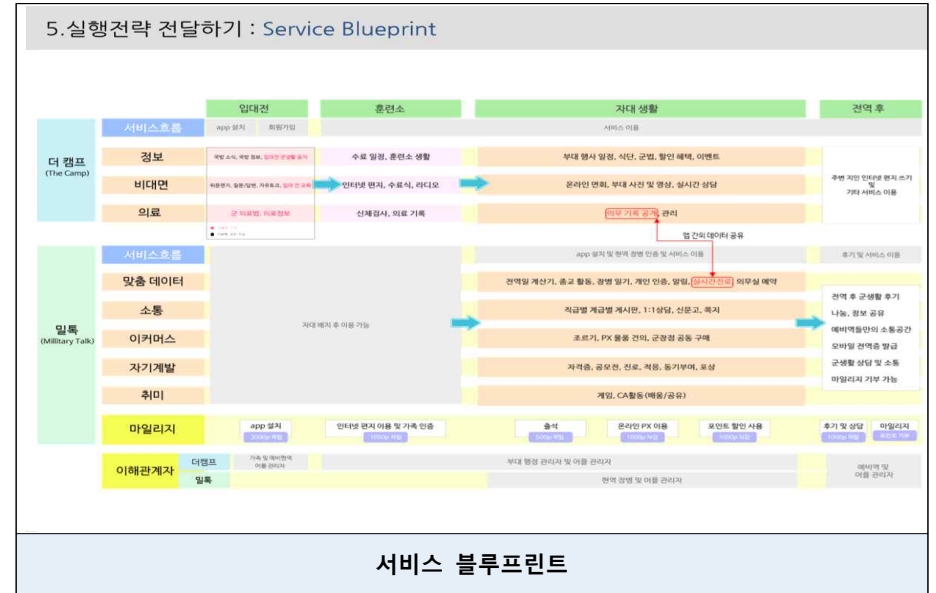
- **6개로 분류한 문제 이슈***를 바탕으로 모바일 형태로 적용 가능하도록 아이디어의 구체화 및 서비스 구현

* 문제 이슈 : **소통, 정보공유, 의료·보건, 맞춤형, 비대면, 자기개발 서비스**

* '더 캠프', '밀리톡' 등 서비스 예정인 모바일 군 통합플랫폼에 **탑재·운영**

- **입대 전 ~ 복무기간 ~ 전역 후의 시기별 맞춤 서비스 제공**

* 각 서비스 간 유기적인 정보 연계·공유를 통한 플랫폼 운용



< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'20년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국방부 국민디자인단 운영 ○ 장병 소통 종합플랫폼 '밀리톡' 시범운영 <li style="padding-left: 20px;">* '21년 서비스 전면 제공 ○ 전역 후 구직매칭 연계 서비스 지원 	
'21년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 실시간 One-Stop 군 의료 지원서비스 제공 ○ 군인 인증절차 간소화 서비스 도입 ○ 민간채널을 통한 1:1 심리상담 창구 운영 ○ 해·공군 사례 확산을 통한 확대 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민간업체와 MOU 체결을 통한 협업 및 공공 부문 서비스 효율·활성화를 위한 민간자산 활용
'22년 ~	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민간분야로 서비스 활용범위 확대 ○ 군 모바일 플랫폼에 대한 홍보 지속 	

4 국민디자인단 운영 성과

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	분야 전문가	김태환 (인에이블다운소프트)	○ 군 플랫폼 운영자로서 의견 제시 ○ 서비스 구현 가능성 검토 및 개발
		박제윤 (인에이블다운소프트)	
	정책수요자	박상우 (전역장병 / 대학생)	○ 정책수요자의 시각에서 의견 제시 ○ 수요자 역할을 통한 상황 공유, 이해 ○ 인터뷰 영상 촬영 등 홍보 지원
		이창환 (전역장병 / 대학생)	
		황성미 (전업주부 / 장병 부모)	
		고승현 (‘더 캠프’ 22사단 캠프 방장)	
		김근아 (프리랜서 / 곰신*) * 장병 여자친구	
	서비스 디자이너	유해영 교수 (서원대학교)	○ 과제 총괄 관리·수행 ○ 서비스디자인기법을 통한 프로세스 이행 및 과제 추진 ○ 활동내역 정리 및 산출물 작성·관리
	국무위원	국민디자인단 담당	○ 회의록 작성 및 과제 사후관리 ○ 활동성과의 홍보 및 활용계획 수립 ○ 장소 마련, 대외협조 등 과제 지원
		사업담당	○ 과제 추진 및 이해관계자 협조 ○ 진행상황 및 추진성과 관리·점검 ○ 과제 추진방향 설정

나. 국민디자인단 추진 성과

□ 국민(장병, 부모 등)과 함께 문제점·요구사항 발견·도출·이해

- 국민디자인단 활동을 통한 리서치, 인터뷰·설문조사 진행 등 군 복무에 대한 국민들의 폭넓은 의견 청취, 문제점 및 발전방향 이해
 - 단순 공급자 입장의 일방향 서비스에서 탈피하여 국방 분야에 대한 투명한 상호 의견공유를 통한 **문제 발견부터 서비스 전달까지의 전 과정에서 국민(장병, 부모 등)과의 소통 및 아이디어 반영**

[실제 사례]

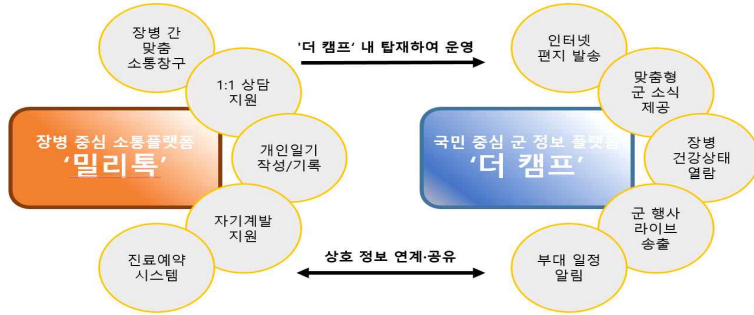
국민(수요자) 요구	아이디어 반영
★ (장병) 환경변화에 따른 소통 욕구 증대	★ 모바일 대내외 소통공간 모델 제시·개발
★ (부모) 자녀의 복무생활 전반을 확인하고 싶음	★ 군 정보공유 범위 확대
★ (연인) 애인에게 맞춤 선물을 보내고 싶음	★ 군 물품 E-커머스 서비스 제공

□ ‘소통’ 기반의 군 모바일 플랫폼 구축·운영

- (배경) 병영생활의 주체인 장병을 비롯한 장병의 부모, 연인 등의 ‘소통’ 및 ‘정보공유’에 대한 요구 충족을 위한 플랫폼 필요
 - * 기존 인터넷 카페 등 민간채널을 통한 정보습득, 공유하는 경우가 대다수
- (추진내용) 장병 대상 종합 소통플랫폼 ‘밀리톡(Mili-Talk)’ 신규 구축·운영
 - 군대적 이미지를 탈피하고 장병 커뮤니티로써 특화된 서비스 제공을 위해 **전·현역 장병들의 설문을 통한 브랜드 네이밍 확정**
 - 부대·계급별 소통 게시판 생성으로 상호 노하우, 관심사 공유
 - SOS 버튼을 통한 1:1 상담 연결기능으로 적시에 심리적 어려움 해소
 - 종교, 휴가, 외출, 외박 신청 등 출타관리 시스템 탑재·운영
- (추진내용) 국민 대상 군 정보 통합플랫폼 ‘더 캠프(TheCamp)’ 소통역할 강화
 - 국방일보, 국방부 유튜브 등 기관 매체와 연계하여 정보 제공
 - 각 훈련소, 부대 정보, 군 관련 법률 등 맞춤형 사전 정보 제시

□ 분야별 핵심 문제에 대한 서비스 솔루션 마련

- 장병 대상 소통플랫폼 '밀리톡'과 국민 대상 정보플랫폼 '더 캠프' 운영을 통한 수요자별 최적화된 맞춤형 서비스 구현·탐색



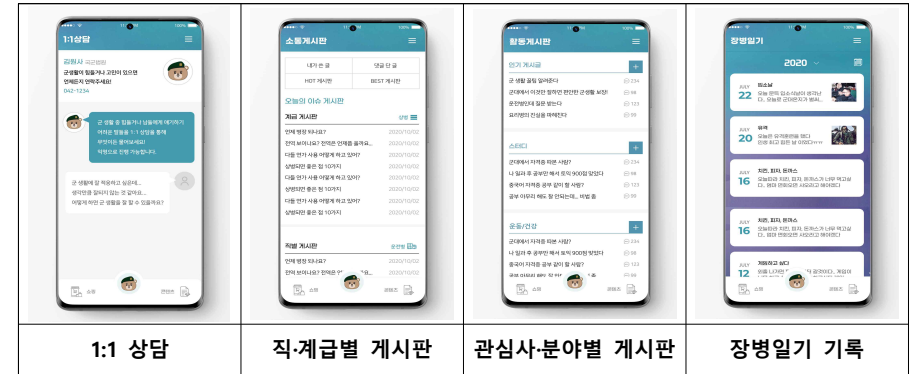
+ 소통 강화

① 장병 상담서비스 접근성 및 익명성 강화 (밀리톡)

- (배경) 내부 집단따돌림, 대인관계 어려움, 심리적 불안·우울감 등을 해소할 수 있는 장병 대상 비공개 상담창구 필요
 - * 병영생활전문상담관 헬프콜 등 매체가 있지만 내부 누설 및 익명성 훼손 우려 문제 상존
- (추진내용) 장병 대상 실시간 1:1 모바일 상담서비스 환경 구축
 - 군 병원 등 기존인력 등을 활용한 SOS 심리상담 서비스 제공
 - 1:1 모바일 상담공간 확충을 통해 익명성 보장 및 안정감 향상
 - * 향후 상담 챗봇(chatbot) 운영을 통해 개인적 고충 해소, 공감대 제고 목표

② 장병 개인적·상호 소통 공간 마련 (밀리톡)

- (배경) 고립된 공간에서 위계에 따라 행동해야 하는 낮은 환경에서 생활함에 따른 대인관계 형성 어려움 및 소통 부족의 문제 발생
 - * 군 염려되는 점 순위 (자체 설문조사) : 1위(안전사고 문제), 2위(대인관계, 소통 어려움)
- (추진내용) 장병 대상 개인공간 마련 및 상호 소통창구 제공
 - 관심사, 계급별 게시판을 통한 장병 간 공감대 형성
 - 개인별 일기 작성, 명언 수록을 통한 자아 성찰, 추억 보존

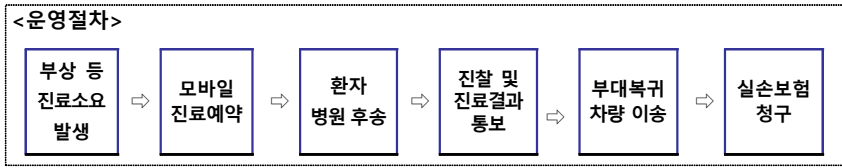


+ 의료·보건 서비스 여건 개선

③ One-Stop 군 의료 지원시스템 구축 (밀리톡)

- (배경) 훈련/복무 중 부상 시 복잡한 보고절차, 부대환경 문제로 후송까지 소요되는 시간이 길어 적시에 치료받기 어려움
 - * 부상 악화/부작용 방지, 장병 건강유지 및 인력관리를 위한 신속한 의료체계 확립 필요

- (추진내용) 진료 예약부터 부대 복귀까지 One-Stop 군 의료 지원시스템 구축
 - * 병사 대상 단체 실손보험 지원예산 편성 (134억/21년)에 따른 민간 의료서비스 접근성 제고 필요
- 부상 발생 시 부대와 인접한 민간·군 병원에 모바일을 통한 예약
 - * 후송의 적시성 강화 및 민간 병원이용 활성화를 위한 승인절차 간소화 추진
- 적시에 병원에 후송하여 진료 결과를 플랫폼 내 개인에게 통보
- 진료 종료 후 차량 예약을 통한 장병의 소속부대 복귀 및 실손보험 청구 지원
 - * 전화 건강상담, 진료 후 2차 사후관리 지원



+ 비대면 서비스 환경 조성

④ 비대면 라이브 군 행사 영상 송출 서비스 제공 (더 캠프)

- (배경) 코로나19 상황 및 지리적 여건상 부대 현장방문이 어려운 지역의 경우 국민의 장병 면회, 수료식 등 행사 참여가 어려움
- (추진내용) **비대면 라이브 군 행사(입·수료식 등) 송출 서비스 제공**
 - KT(네트워크 구축), 육군협회와 협업하여 동시 통신을 이용한 쌍방향 비대면 영상 송출을 통해 부모와 장병 간의 언택트 서비스 지원
 - 보안성 확보 후 장병은 부대 대형 전광판을 통해 시청하고, 부모 등 장병 주변인은 '더 캠프' 어플, 유튜브 중계를 통해 시청 가능
 - 행사 중 수요자 중심의 다양한 이벤트, 프로그램 구상 및 진행
 - * 가족 영상편지/장병 개인화면/서프라이즈 영상 송출, 축하공연 등

▶ 육군 7사단(강원도) 신병 수료식 라이브 시범 실시('20. 11. 4.)

- (추진내용) 코로나19로 인한 부대방문 제한을 극복하고자 KT와 협업을 통해 비대면 라이브 서비스를 활용하여 부모와 장병의 쌍방향 영상 송출
- (진행방법) 다자간 영상송출 시스템 'Zoom'을 통해 진행, 유튜브/더 캠프 동시 중계
- (참여대상) 7사단 부대 내 장병 200명, 부모 등 참여

<주요 프로그램>



+ 정보 공유

⑤ 수요자 중심의 열린 군 정보 공유 (더 캠프)

- (배경) 장병 주변인(가족, 연인 등) 들의 장병의 복무생활에 대한 궁금증, 그리움 증대에 따른 적시적·맞춤형 정보 공유환경 조성
- (추진내용) **수요자 중심의 맞춤형 군 정보 제공**
 - 부대별 소통창구(캠프) 활성화를 통해 자녀(연인)의 사진/동영상, 부대소식 등 자료를 공유함으로써 병영생활 전반을 직접 확인
 - 군 의료기관과의 의무기록 연계를 통해 건강검진 결과, 체력검정 결과 등 장병의 건강상태를 실시간으로 확인할 수 있는 채널 생성
 - 기관 주관 경진대회, 공모전, 입·수료식 등 주요 행사일정, 군 관련 규정, 인터넷 편지 작성방법 안내 등 수요자 중심의 유익한 정보 공유

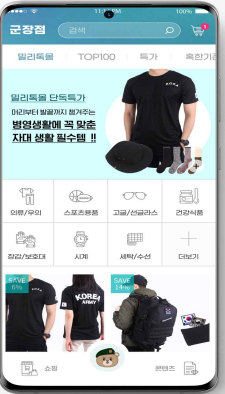
+ 개인별 맞춤형 서비스 제공

⑥ 군인 모바일 인증절차 간소화 (밀리톡, 더 캠프)

- (배경) 군인 복지혜택 이용 시 휴가증, 전역증명서 등 전·현역 장병 임을 입증할 수 있는 서류를 발급받아 및 소지해야 하는 불편함 상존
 - * 기존 기관에 요청하여 종이·서류로 발급하는 절차로 인해 행정소요 과다 발생
- (추진내용) **군인 모바일 플랫폼 인증 서비스 도입**
 - 군 기관(군인공제회 등) 과 장병 인사정보를 연계하여 인증서류를 모바일로 발급·탑재하여 손쉽게 인증할 수 있는 서비스 환경 구현
 - 휴가증, 전역증명서 등 군 관련 구비서류를 모바일을 통해 발급·보관
 - 외출·휴가 장병을 위한 **TMO 철도 사전예약, 예매알림** 서비스를 통한 현장 철도예매의 애로사항 해소
 - * TMO(Transportation Movement Office) : 장병 철도이용을 위한 군 수송지원안내소

⑦ 장병 문화생활 향유 지원 서비스 제공 (밀리톡, 더 캠프)

- (배경) 장병 복지여건 강화 및 문화생활 지원을 통해 전투/훈련에 전념할 수 있는 환경 조성 및 일반사회와의 접점 극대화 필요



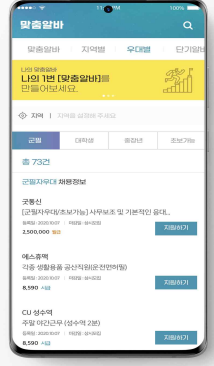
- (추진내용) **군 E-커머스 서비스 확대**
 - 군장점 내 공동 구매 등 군 관련 상품을 구입할 수 있는 E-커머스 종합창구를 운영함으로써 군에 대한 자긍심 증대 및 구매 접근성 확대
 - PX 판매상품 목록 확인, 희망상품 입고 건의, PX 인기상품 순위 등 군 마트(PX) 서비스에 대한 모바일 서비스 강화

- (추진내용) **플랫폼 내 게임 콘텐츠 운영 제안, 설문조사 제공**
 - 집단 의식, 단결력 제고 및 스트레스 해소를 위한 게임 콘텐츠 제안
 - * 한국국방연구원 장병 대상 '여가활동 비중' 설문: 게임/인터넷(23.8%), 체육활동(20.4%) 등
 - 교육용 게임, 단체참여형 게임 콘텐츠 등 플랫폼 내 탑재·운영
 - 의사결정, 선호도 조사 등을 위한 '우리부대 설문조사' 서비스 제공
 - * 해외 설문서비스(샤베이 몽키 등) 위주의 이용환경을 개선하고 부대별 설문 조사 활성화 추진

+ 자기계발 지원

⑧ 전역 후 취업·구직지원 서비스 마련 (밀리톡)

- (배경) 장병의 전역 후 원활한 사회 적응 및 인생설계를 위한 구직 및 취업 지원여건 마련 필요
 - * 한국국방연구원 장병 대상 '주요 관심사항' 설문: **제대 후 진로문제(43.4%)**, 건강(18.2%) 등



- (추진내용) **전역 후 구직매칭 연계 지원 서비스 마련**
 - '알바천국', '인크루트(Incruit)' 등 구직매칭 사이트와 연계한 플랫폼을 통해 개인별 맞춤 취업 지원으로 진로선택의 시야 확대
 - 군 플랫폼 (밀리톡) 내 기업을 검색하고 '이력서 제출 ~ 구직 연계 ~ 결과 통보' 까지 간편한 One-stop 구직지원 체계 운영

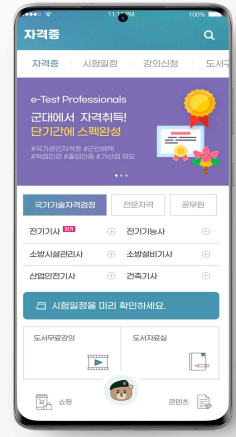
<운영절차>

```

    graph LR
      A[전역 대비 취업, 알바에 대한 관심] --> B[검색 및 구직 관련 정보 확인]
      B --> C[이력서 제출]
      C --> D[연계를 통한 구직업체 매칭]
      D --> E[앱 내 결과 통보]
      style A stroke:#000,stroke-width:2px
      style B stroke:#000,stroke-width:2px
      style C stroke:#000,stroke-width:2px
      style D stroke:#000,stroke-width:2px
      style E stroke:#000,stroke-width:2px
    
```

⑨ 수요자 맞춤형 자기계발 E-러닝 콘텐츠 제공 (밀리톡)

- (배경) 장병의 전역 후 안정적인 사회 진출, 대학 복학을 도모하기 위한 자기계발 여건 마련을 통해 학업단절 최소화 필요



- (추진내용) **수요자 맞춤형 E-러닝 자기계발 콘텐츠 제공**
 - 자기계발 비용 지원*에 따른 모바일 교육환경 구축을 통한 접근성 강화
 - * 예산 80억 반영(20년), 교재 구입, 강의 수강료 등 자기계발 용도로 사용 가능
 - 각종 국가기술자격증, 어학 자격증, 취업 지원 교육 등 병사의 특기·성향을 고려한 개인별 맞춤형 콘텐츠 탑재

□ 모바일 플랫폼 서비스의 타 군으로 사례 확산

- 인터넷 편지 전달 등 주요 서비스 이용대상이 육군에 제한되어 있어 해·공군까지의 사례 확산 및 서비스 확대 운영 필요
 - 타 군 수요자 (추산 13만 명)의 서비스 수혜욕구 충족 필요
 - 서비스의 확장 및 적용을 위해 해·공군 담당기관과 협의 진행

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
★장병간 소통부족, 이해관계 충돌 발생	★장병 종합소통 플랫폼 '밀리톡' 구축운영
★심리안정을 위한 개인적 공간이 부재	★개인일기 기록, 계급별 게시판 등 창구 운영
★군에 대한 궁금증, 장병에 대한 그리움 증대	★수요자 중심의 열린 군 정보 공유·제공
★군 현장 진료절차의 복잡함	★One-Stop 의료 지원시스템으로 후송까지 해결
★감염병 및 지리적 여건상 부대방문 어려움	★온라인 라이브 군 행사 송출 서비스 운영
★군인 인증수단 부족으로 복지수혜 어려움	★모바일 군인 인증을 한 복지혜택 접근성 강화
★부대 내 문화생활 향유 여건 부족	★게임 콘텐츠, 군 e-커머스 서비스 확대
★전역 후 취업구직 등 사회 적응에 대한 걱정	★전역 후 구직매칭 연계 서비스로 취업 지원
★부대 내 자기계발 여건 미비	★모바일 E-러닝을 통한 맞춤형 자기계발 콘텐츠 제공

다. 국민디자인단 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 미흡한 점 및 개선방안

- 코로나19로 인하여 부대 방문, 면회, 휴가 등이 전면 금지됨에 따라 장병들의 생생한 의견을 반영하기 위한 활동에 애로사항이 존재
 - (개선방안) 모바일 설문조사, 건의 게시판 운영을 통한 비대면 방식의 의견수렴을 통한 다양한 시각의 문제를 파악하도록 노력

5 향후 추진계획

□ 장병 종합 소통플랫폼 '밀리톡' 구축·운영 : (20년) 시범운영 (21년) 시행

- 프로토타입 제작 시안을 바탕으로 서비스 기능별 구현 추진
 - * 모바일 E-커머스 채널, 교육·단체참여형 게임 콘텐츠, 우리부대 설문조사 등
- '육군 3수송연대'의 시범운영을 시작으로 서비스 구체화 과정을 통해 모든 부대에 전면 소통창구 서비스 확대 실시 ('20.11~)

□ 장병 대상 One-Stop 군 의료 지원시스템 구축 추진

- 의료 지원서비스를 위한 법령요건 완화 및 사업 추진
 - * 의료 지원서비스의 예산 반영(육군협회에서 국회 건의 중) 이후 서비스 개발·구축 추진

□ 온라인 라이브 군 행사 영상 송출 실시

- 육군 7사단*을 대상으로 장병 주변인 (부모, 연인 등) 과 장병이 참여 하여 비대면 쌍방향 송출 방식을 통한 시범운영 추진 ('20.11.4.)
 - * 강원도 철원군 소재, 격오지에 위치해 있어 국민들의 방문여건 획기적 개선 기대

□ 군 정보플랫폼 '더 캠프' 주요 기능 개선 : 2021년 3월

- 기존 운영 중인 군 정보알림 서비스 (입영, 예비군, 전역·진급일 등) 를 보완하고 수요자 시각에서 발굴한 신규 군 정보* 도입·탑재
 - * 장병 의무기록 확인, 군 관련 규정·법률 열람, 군 행사·공모전 알림 등

□ 군인 모바일 인증 서비스 도입 : 2021년 전반기

- 군 기관과 협조 및 연계를 통한 모바일 전역증 발급 등 복지혜택 지원 확대를 위한 인증서비스 도입 추진

□ 취업 구직매칭 연계 지원 서비스 제공 : 2020년 12월

- '알바천국', '인크루트' 등 구직 전문 매칭업체와 MOU 체결 및 협업을 통해 플랫폼 내 서비스 구현 추진

□ 수요자 맞춤형 E-러닝 콘텐츠 제공 : 2021년 1월

- 장병 선호도 조사를 통한 자기계발 E-러닝 콘텐츠 채널 생성 추진

□ 타 군(해·공군)으로 서비스 확산 추진 : 2021년 전반기

- 해·공군으로의 서비스 실행전략 확산·적용을 위한 협의 지속

□ 주요 추진체계

- (추진기관) 국방부 육군 인사사령부
- (운영주체) '더 캠프'
- (운영방안)
 - 공공앱 개발 및 관리 효율화를 위한 업무 협약 (MOU)
 - * (군) 서비스 개발을 위한 운용환경 조성 및 지원
 - * (민간) 모바일 플랫폼 서비스의 기획·운영·관리
 - 군 모바일 플랫폼 서비스의 운영 및 활성화를 위해 지속적인 상호 협력·모니터링 체제 구축을 통한 과제의 신속한 추진 도모

6

홍보실적 및 계획

□ 국민디자인단 보도자료 배포 (10.7)

- '국민 뜻 모아 '군 모바일 서비스' 새 단장' 기사 보도 (10.7.)

국민 뜻 모아 '군 모바일 서비스' 새 단장

장병 부오·민간 전문가 '디자인단' 구성 라이선스 유료식·진료 예약 등 개발·돌입 병영 소통 중심 '밀리톡' 구축 추진도 인종 절차 간소화로 복지 접근성 향상

우리 군의 모바일 서비스가 국민의 눈높이에서 새롭게 '디자인'된다. 육군은 5일 장병 부오, 민간 전문가 등으로 구성된 '국민디자인단'과 함께 '군 모바일 서비스' 개선 작업에 착수했다고 밝혔다. 이에 따라 내년 중까지 '군 종합 소통 플랫폼'인 '밀리톡(밀리토크)'을 도입하고, '실시간 모바일 진료 예약' 등 국군과 군을 연결하고 장병 편의성을 높이는 다양한 '군 모바일 서비스' 개선 사업이 순차적으로 이뤄질 예정이다.

'국민디자인단'은 이를 기반으로 '국민이 직접 장병을 디자인한다'는 취지에서 장병 부오·민간 전문가가 참여한 '국민디자인단'을 구성하고 이를 구현하기 위한 설계 및 개발에 들어갔다.

'소통' 분야에서는 우리 군이 국민과 소통에 활용하는 '더 캠프(THU CAMP)' 애플리케이션(앱)을 발전시킨 '군 종합 소통 플랫폼'인 '밀리톡(MIL-Talk-기법)' 구축이 주

시 행사를 스타트포인트로 생생하게 시청할 수 있는 '라이브 유료식 서비스'가 도입됐다. 국민이 19.5%를 늘려주는 유료식에 참여할 수 있어 아아움을 느꼈던 장병 부오와 장병들의 의견을 적극 반영한 '군 모바일 서비스'다. 육군은 '국민이 주도 서비스' 기획을 더 캠프(밀리톡) 애플리케이션, '국민성 확보를 위해 일부 부대 시설 등을 이후 한 육군 부대에 확대 적용할 방침이다.

육군영화와 협업을 바탕으로 추진되는 '군 모바일 기법' '군 모바일 서비스' 분야도 눈길을 끈다. 현재 어디서든 실시간으로 민간 병원 진료 예약·확인이 가능한 '모바일 환원'을 중심으로, '국민디자인단'의 개발·테스트 및 출시 지원·연계 보장에 크게 기여할 전망이다.

아울러 육군은 '군 모바일 서비스' 개선 작업과 병행해 장병들의 '군 모바일' 이용 절차를 간소화하는 노력도 병행해 적용 서비스 분야에 '국민디자인단'의 참여를 확대할 방침이다.

'군 모바일 서비스' 개선은 장병들의 '국민성'을 높이고, '국민이 주도 서비스'를 제공하는 '국민디자인단'의 역할이 더욱 중요해진다. '국민디자인단'의 역할이 더욱 중요해진다. '국민디자인단'의 역할이 더욱 중요해진다.



국방부 국민디자인단(군 모바일 서비스) 개선용 주력도 도출하고 있다. 국방부 제공

국방일보



국방부 국민디자인단, 육군과 '군 모바일 서비스' 개선

오늘의 국방단신 (20.10.07.)

등록일자: 2020.10.07



국방부 국민디자인단, 육군과 '군 모바일 서비스' 개선

<국방단신> - 10월 7일

국방뉴스 4회

국방TV 국방뉴스
국방뉴스 페이스북

□ 홍보계획

- 기관 보유 SNS 매체를 활용한 활동성과 중점 홍보
 - * 카드뉴스, 배너, 단편 영상 등 미디어 콘텐츠 게시
- '더 캠프' 자체 채널을 통한 활동내역 및 성과물, 과정 홍보

첨부1 **국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물**

□ 국민디자인단 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	2020년 07월 24일 13:00~17:00	광화문1번가 열린소통포럼	국민디자인단 8명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자 등
2차	2020년 07월 28일 ~ 8월 6일	(비대면)	국민디자인단 10명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자 등
3차	2020년 08월 14일 14:00~17:30	국방부 화상회의실	국민디자인단 9명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자 등
4차	2020년 08월 21일 14:00~17:30	인에이블다운소프트	국민디자인단 10명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자 등
5차	2020년 08월 27일 14:00~17:00	서원대학교	국민디자인단 10명 / 전역장병 5명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자, 전역장병 등
6차	2020년 09월 11일 14:00~17:00	인에이블다운소프트	국민디자인단 10명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자 등
7차	2020년 09월 24일 13:00~16:00	국방부 서문 2회의실	국민디자인단 10명, - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자 등

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 국민디자인단 이해하기 ⇒ 국민디자인단 추진과정 및 실행사례 소개 및 이해, 군 복무 관련 의견공유를 통한 단원 간 상호 공감대 형성 ② 문제점 및 인식 조사를 위한 준비 ⇒ 군 환경의 제약을 극복하고, 수요자들의 직·간접적인 의견을 수렴하기 위한 설문조사, 인터뷰 계획 수립	팀원간 역할 분담 과제 추진방향 공유 사례를 통한 서비스 디자인의 원리 이해
	2차	2단계 (발견하기)	① 수요자 대상 설문조사, 인터뷰 실시 ⇒ (설문조사) 장병용, 주변인(가족 등)용 실시 ⇒ (인터뷰) 코로나19 상황에 따른 부대 출타 제한으로 전화 인터뷰 실시 * 심층적 서비스 설계 및 수혜대상 증대를 위한 이용대상 범위 확대(군인 → 주변인) * 군에 대한 인식, 군 복무에 대한 어려움, 개선 방향, 국방 정책제도의 변화 체감도 등 사고 확장을 위한 포괄적 답변 유도
3차	2단계 (발견하기)	① 설문조사, 인터뷰 결과 정리 및 분석 ⇒ 수요자 1,324명이 참여한 조사의 결과에 대한 문항별 정리 및 밀도 있는 분석 * 장병, 부모 등 병역수행 및 복무환경에 대한 구체적인 핵심 문제 및 문제원인 파악, 니즈(욕구) 및 페인 포인트 발견	수요자의 잠재욕구 이해 및 의견 수렴, 이해관계자 지도 및 고객여정 지도 작성, 퍼스나 설정
	3단계 (정의하기)	② 이해관계자 지도 작성 ⇒ 수요자의 이해관계 현황을 면밀히 파악 ③ 고객여정 지도, 퍼스나 설정 ⇒ 군에 대한 생각, 경험을 감성곡선, 가상인물 설정 등을 표현함으로써 요구 발견	

4차	3단계 (정의하기)	① 서비스 목표 수립 ⇒ 수요자의 의견수렴 결과 및 자료 통계를 바탕으로 문제를 기회로 바꾸는 질문을 통해 6개의 유형화된 카테고리 분류 ⇒ 핵심 카테고리 : 소통, 정보공유, 의료, 비대면, 개인별 맞춤, 자기계발	향후 운영서비스의 핵심주제 분류 및 개선방향 수립
5차	4단계 (발전하기)	① 전역장병 (5명) 들의 경험, 의견 청취 ⇒ 당시의 고충, 어려움을 사례를 통해 전달, 군 실태 파악 및 개선방향 논의 및 도출 ② 브레인라이팅 작성 ⇒ 아이디어 관련 의견 공유확산, 수기 작성 ③ 만다라트 차트 작성 ⇒ 유형화한 주제별로 서비스 연관 대상 파악	군 복무를 경험한 수요자의 의견 반영, 브레인라이팅 및 만다라트 차트 작성
6차	5단계 (전달하기)	① 핵심 주제를 바탕으로 서비스 설계 ⇒ 기존 정책제도 외 취약하거나 지원이 미비한 분야의 서비스를 모바일화하여 수요자 중심 스마트한 군 복무환경 조성 ⇒ 군 내 '소통'(핵심주제)을 주축으로 장병의 환경적 어려움 해결 및 격려, 각종 서비스 지원 강화를 위한 맞춤형 서비스 구상 ② 장병 소통 종합플랫폼 '밀리톡' 운영 ⇒ 장병간 게시판, 노하우 공유 등 '소통'을 주제로 복지/행정/의료/정보 등 장병에게 필요한 서비스를 망라한 통합플랫폼 구현·운영 ⇒ 현역 장병들의 설문을 통한 브랜딩(branding)을 통해 수요자 중심 서비스임을 표방 ③ 가족 등 장병 주변인을 위한 서비스 강화 ⇒ 자녀/연인의 의료 검진결과 조회 등, 정보공유 채널 확대로 적시적 군 정보습득	서비스 설계·구상 전략 수립 모바일 서비스 적용방안 마련
7차	5단계 (전달하기)	① 서비스 스토리보드, 블루프린트 작성 ② 프로토타입 제작 및 향후 운영계획 논의 ⇒ 신규서비스 '밀리톡' 시연화면 제작 ③ 활동성과 공유 및 긍정적 변화 체감	서비스 스토리보드, 블루프린트 제작 프로토타입(화면) 제작

첨부2

국민디자인단 활동 총평

□ 국민디자인단 활동 총평

○ (국민)

- 전역 장병 : 군 입대 이후 고립된 생활, 훈련 등 새로운 환경에서의 적응이 쉽지 않았지만, 국방부 국민디자인단의 여정을 함께하게 되어 그동안 병사 신분으로써 군에 표출하기 어려웠던 다양한 의견을 자유롭게 내고 수용되어 서비스로 구현 및 운영되는 게 뿌듯했었습니다. 그 과정 또한 힘들었지만 모바일 소통공간의 생성을 통해 많은 장병들이 군 생활에 있어 편한 쉼터가 되면 좋겠습니다.
- 장병 부모 : 자녀가 현역 장병으로 평소 군의 정책제도 변화에 관심이 많은 편이라 국민디자인단에 참여하여 감회가 새로웠는데, 민간인인 국민이 직접 참여하여 서비스 혁신을 창출하는 과정을 체험하며 군 중심이 아닌 국민을 위한 정책을 개발한다는 느낌을 받았습니다.

○ (서비스디자이너)

평소 국방부 국민디자인단의 필요성을 느끼고 있었는데 이번 기회에 참여하게 되면서 국민, 공무원, 서비스디자이너의 팀워크의 중요성을 다시 한번 느낌. 정책 수요자로, 국민으로 또 가족의 마음으로 군 정책과 문화의 개선을 위해 모두 열심히 고민하고 열정적으로 참여해주셔서 감사하며 실행안의 사후관리와 혁신을 위한 지속적인 관심과 참여가 필요하다고 생각합니다.

○ (담당공무원)

국민이 직접적으로 정책 및 서비스 개발 및 현장 적용에 참여하는 과정을 통해 수요자 중심의 실질적 성과가 도출되는 모습을 보며 국민디자인단 등을 포함한 국민참여형 제도의 확산 필요성을 느꼈습니다.