

여기서 챌린지! 달리는 창업플랫폼 '고양이트럭'

2021. 10. 12.

고양시 삼송도시재생현장지원센터

기관명	여기서 챌린지! 달리는 창업플랫폼 '고양이트럭'										
<input type="checkbox"/>	<p>추진배경</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전국의 쇠퇴한 지역 50곳에 5년간 총 50조원의 예산이 투입되는 도시재생뉴딜사업안에 창업관련 사업이 계획되어 있으나 운영기준도 주체도 전무하여 쇠퇴한 지역 특성에 맞는 창업서비스 개발 시급 ○ 이에, 낙후된 지역에서 신속하게 로컬에 진입할 수 있는 이동형 창업플랫폼 서비스 개발 										
<input type="checkbox"/>	<p>추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 발견하기: 창업가 인터뷰 및 설문, 리서치를 통해 창업진입 및 운영 시 어려운 점에 대한 공감과 문제점 파악 ○ 문제정의: 데이터를 바탕으로 퍼소나를 창업 관심자, 가치창출형 창업자, 수익창출형 창업자 유형으로 나누어 고객여정맵을 통해 퍼소나 별로 핵심니즈를 파악하여 서비스 방향 설정 ○ 창업 관심자를 핵심 타겟으로 설정하여 창업에 대한 가이드를 제공, 창업 체험, 사용자 조사를 쉽고 효율적으로 경험해 볼 수 있는 서비스 모델링 ○ 고양이 트럭 운영에 대한 퍼소나별 시나리오 작성을 통해 서비스 구체화 및 창업로드맵 제시 										
<input type="checkbox"/>	<p>추진성과 및 기대효과</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공공이 지원하는 창업정책의 실질적인 문제점 발굴로 창업가들에게 실용적인 이동형 창업플랫폼 서비스 개발 ○ 고양이트럭을 활용한 창업 관심자의 쉽고 효율적인 창업 지원 <p style="text-align: center;">< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 ></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>국민정책디자인 운영 前(AS-IS)</th> <th>국민정책디자인 운영 後(TO-BE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• 창업의 생애주기별 애로사항 파악 어려움</td> <td>• 창업 전생애주기의 애로사항을 파악하고 예측 가능한 창업로드맵 제작</td> </tr> <tr> <td>• 창업 시작 전단계의 관심자에게 창업을 이해하고 경험할 수 있는 기회 부재</td> <td>• 특별히 창업을 고민하는 관심자에게 창업아이템과 환경 체험 기회 제공</td> </tr> <tr> <td>• 획일화된 창업지원정책과 공간 기반의 창업으로 창업진입 부담</td> <td>• 이동식 플랫폼을 제작하고 창업을 쉽게 경험할 수 있는 시스템으로 창업진입 장벽 낮춤</td> </tr> <tr> <td>• 지속가능한 운영 주체 및 계획 부재</td> <td>• 지속가능한 비즈니스모델 구축</td> </tr> </tbody> </table>	국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)	• 창업의 생애주기별 애로사항 파악 어려움	• 창업 전생애주기의 애로사항을 파악하고 예측 가능한 창업로드맵 제작	• 창업 시작 전단계의 관심자에게 창업을 이해하고 경험할 수 있는 기회 부재	• 특별히 창업을 고민하는 관심자에게 창업아이템과 환경 체험 기회 제공	• 획일화된 창업지원정책과 공간 기반의 창업으로 창업진입 부담	• 이동식 플랫폼을 제작하고 창업을 쉽게 경험할 수 있는 시스템으로 창업진입 장벽 낮춤	• 지속가능한 운영 주체 및 계획 부재	• 지속가능한 비즈니스모델 구축
국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)										
• 창업의 생애주기별 애로사항 파악 어려움	• 창업 전생애주기의 애로사항을 파악하고 예측 가능한 창업로드맵 제작										
• 창업 시작 전단계의 관심자에게 창업을 이해하고 경험할 수 있는 기회 부재	• 특별히 창업을 고민하는 관심자에게 창업아이템과 환경 체험 기회 제공										
• 획일화된 창업지원정책과 공간 기반의 창업으로 창업진입 부담	• 이동식 플랫폼을 제작하고 창업을 쉽게 경험할 수 있는 시스템으로 창업진입 장벽 낮춤										
• 지속가능한 운영 주체 및 계획 부재	• 지속가능한 비즈니스모델 구축										
<input type="checkbox"/>	<p>향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시나리오를 기반으로 퍼소나별 프로토타입 테스트 진행, 고양이트럭 모델링 및 디자인 										

1

여기서 쉼! 달리는 창업플랫폼 '고양이트릭' [고양시 삼송도시재생현장지원센터]

과제유형	①, ③기획, 실행 단독과제	정책분야	기타(창업지원서비스)
주관기관 (협업기관)	경기도 고양시 삼송도시재생현장지원센터	과제담당자	곽 경 희 연락처 : 010-2410-9070 이메일 : ksid@korea.kr

- **과제유형** : '①기획·단독과제, ②기획·협업과제, ③실행·단독과제, ④실행·협업과제' 중 해당 유형 기재
- **정책분야** : 산업지원, 사회복지, 생활안전, 문화/관광, 어린이/교육, 지역환경개선, 마을공동체, 기타 중 해당 분야 기재

1 과제 개요

- ◆ **(사업목표)** 창업관심자 예비창업자들의 창업의지를 독려할 수 있도록 체감도와 접근성이 높은, 이동식 창업플랫폼 '고양이 트릭' 서비스 개발 및 프로토타입 테스트
- ◆ **(주 수요자)** 지역 기반 창업 관심자, 창업자
- ◆ **(추진기간)** 과제유형(기획/실행)에 따른 사업 추진기간('21. 6 ~ 12.)
- ◆ **(소요예산)** ('21) 162백만원(시비) / ('22) 40백만원
- ◆ **(사업내용)**
많은 행정절차와 단계를 걸쳐야만 지원 받을 수 있는 **기존 공공 창업 지원의 한계성을 개선**하기 위하여 로컬창업을 꿈꾸는 예비 창업자에게 창업플랫폼의 콘텐츠를 쉽게 안내받고 고객이 많이 모인 곳으로 찾아가 시장성을 테스트하고, 창업의 문제점을 **체험해볼 수 있는 이동형 창업플랫폼 '고양이 트릭'** 개발 운영



2

추진배경

창업 관심자가 빠르게 창업을 간접 경험하고 안내를 받아 창업에 진입할 수 있고 기존 창업자는 판로개척 및 신속한 소비시장 진입이 가능하게 함으로써 창업 생애 주기 상에서의 문제 해결 중심의 이동형 오프라인 창업플랫폼 개발

가. 과제 추진 사유

□ 주요 현안

- 도시재생뉴딜사업은 정부 주요 국정과제로 전국의 쇠퇴한 지역 500곳에 5년간 총 50조원의 예산이 투입되는 사업임
- 도시 경쟁력을 높이기 위해 대부분의 도시재생뉴딜사업은 세부 사업에 창업경진대회, 창업플랫폼, 창업 지원 등 창업 관련사업들이 포함되어 있으나 단기 사업으로 **전문성이나 지속성 담보가 어려움**
- 고양시 삼송지역에도 도시재생뉴딜사업(국토교통부 `18년도 주거지 지원형 선정)으로 창업플랫폼 운영 사업이 선정되었으나 운영 기준이 전무한 상태로 **삼송만의 지역 특성에 맞는 창업서비스 개발**이 시급함.
- 이에, **낙후된 지역에서 신속하게 로컬에 진입할 수 있는 이동형 창업플랫폼 서비스 개발**하고자 함

□ 사업의 문제점

- 정부나 지자체 정책, 지역의 도시재생, 주민의 지역안에서의 창업 활동과 사회적 경제와의 연계성, 창업자들의 실체화된 애로사항 간의 **미스매칭**이 일어나고 있음.
 - (정책지원 관점) 공공기관/지자체에서 창업자들이 지닌 문제점을 해결하거나 주요 애로사항 위주*(아래 표)로 정부 지원을 제공하지만, 너무 다양한 기관에서 지원하다보니 낮은 공공 투자 성공사례

- **(도시재생 관점)** 삼송동시재생뉴딜사업 마중물 사업에서 추진하려고 했던 기존의 창업플랫폼 운영계획 또한 공간을 임대하고 창업교육을 제공하는 것으로 도시재생사업으로의 효과성, 타 지역과의 차별성, 지원 이후의 지속가능성이 낮음.
- **(마을주민 관점)** `22년 사업 완료 시점에서 마을 경제 활성화의 본래 목적을 달성하지 못하고 탁상행정사업으로 끝날 가능성이 높음
- **(창업자 관점)** 창업자들은 주로 자금, 인력, 기술, 경영관리등 일반적인 경영에서 겪는 문제들을 동일하게 애로사항으로 지적함. 정부에서 이를 해결하고자 이에 관한 창업 지원 프로그램은 많으나 오히려 너무 혼재되어있어 적재적소의 지원금 확보도 쉽지 않고 또한 지원과 지원 사이에 연결성이 부족해 창업주기안에서 어려움을 겪음.

창업자들의 일반 경영에서 겪는 애로사항이 아닌 창업 미숙에 의한 애로사항들을 해결해줄 수 있고 현장성과 이동성을 지닌 창업 플랫폼 필요

*** 창업 애로사항에 대한 문헌연구**

일반적인 자금/경영/판로가 전반을 이루지만 창업에 대한 두려움, 관련 경험과 지식이 적음에 따라 느껴지는 두려움, 기본적인 시장에 대한 이해 등을 찾아볼 수 있었음.

대한상공회의소(2014) 벤처기업 경영	중소기업벤처부(2017) 창업실태조사	벤처기업협회(2018) 벤처기업 실태조사	최청락 외(2014) 여성 창업 준비시 애로사항
자금조달	창업자금확보	자금조달 및 운영	자금조달
판로개척	창업 실패의 두려움	필요 인력 확보 및 유지	사업 아이템 및 업종선택
기술개발 및 기술 사업화	창업에 대한 경험, 지식, 능력 부족	기술사업화	행정절차
주력업종 성장 정체		국내 판로개척	판로확보
경영관리			사업 타당성 분석 입지 선정 및 확보

▲ 창업에서의 애로사항

나. 추진 전략

□ 사례 분석

- 실효성 검토를 위한 유사사례 분석



- ◆ 공유공간 개념을 도입하여, 지역기반 (예비)창업자, 재창업자가 자리 잡을 수 있도록 시범운영 등 현장 경험 제공
- ◆ 이동식 마켓 활성화를 통해 스타트업을 위한 판로개척 및 소비시장을 마련하고, 소득에 대한 지역 공동체 재투자 선순환 구조 구축
- ◆ 다양한 공간 공유 사용을 통해 창업 초기 체험기회를 충분히 제공하여 실패에 대한 리스크를 줄이고, 창업 역량을 강화를 통해 독보적인 경쟁력 확보

□ 추진 방향

- 정책수요자가 정책설계 뿐만 아니라 예산집행 및 평가단계까지 참여할 수 있도록 정책설계, 집행, 평가에 **필요한 사업기간 및 소요예산 확보**
- 이미 운영 중인 고양시 창업지원정책과 상호 협력을 통해 시장경쟁력을 갖춘 **도시재생 경제 활동형 창업클러스터 거점 마련**
- 최초 창업자 뿐 만 아니라 재창업자들에게도 기회를 제공하여 창업 실패를 관리하고, 수익금이 지역에 환원될 수 있도록 사업형 마을관리협동조합 지원사업 병행 등으로 **로컬창업 비즈니스 모델 개발 및 시범운영을 통해 지속성 확보**

3 추진내용



□ 국민정책디자인단 이해하기

- 국민정책디자인 발대식 및 서비스디자인 기본 교육
 - 서비스디자인 교육을 통해 프로세스에 대한 이해
 - 창업 플랫폼 사업에 대한 기본적인 정보 공유
 - 소속감 및 연대감을 고취하는 키워드 명함 만들기를 통한 아이스 브레이킹 진행



▲ 서비스디자인 강의 및 발대식

□ 발견하기

○ 데스크 리서치

- 창업 관련 통계자료를 활용하여 창업에 대한 애로사항 조사

- '자금 조달'의 이슈를 제외한 창업 준비 및 운영 시, 공통적으로 창업에 대한 실무 교육과 인프라 구축이 필요함
- 또한 실패에 대한 두려움 등 심리적 요인의 어려움도 있었음

창업 장애 요인 (복수응답) 출처 : 과학기술정보통신부, ICT 중소기업실태조사	창업 활성화를 위해 가장 중요한 것 출처 : 한국청년기업가정신재단, 기업가정신실태조사
• 창업자금 확보의 어려움 49.1%	• 창업 자금 및 기업 성장 자금 지원 36.8%
• 창업관련 지식, 능력, 경험 부족 45.5%	• 기업가정신 및 창업실무 교육 지원 18.5%
• 창업 아이디어 및 아이템의 부재 39.7%	• 창업 인프라 구축 및 지원 14.2%
• 창업실패 및 재기에 대한 두려움 28.9%	• 창업 지원 서비스 8.2%
• 기타 (생계유지, 사회분위기, 주변의 만류...)	• 기타 (시장 개척 지원, 인력지원, 창업인식개선 등)

- ◆ 창업 교육 및 초기 인프라, 지원 자금 등 실제적인 창업 지원 필요.
- ◆ 지역 거점을 마련하여 창업 노하우 아카이빙 및 커뮤니케이션을 도모할 수 있는 시스템 필요.



▲ 창업생태계 관련 데스크리서치 자료 발표 현장

- 공간 및 이동 관련 플랫폼 사례조사

- ◆ 창업 공간 관련 니즈와 이동형 공간을 대입하여 문제 해결 방법 모색
- ◆ 지역 축제 및 특정 고객의 접점이 되는 공간 조사
- ◆ 장소에 따라 변화무쌍하게 아이템을 실을 수 있는 이동을 강조한 아이템 이동서비스를 통해 로컬의 상품, 서비스와 협업한 사례 조사

- 트럭 자체 브랜딩으로, 트럭 수요 기업의 이미지 개선 효과를 기대할 수 있음
- 눈에 띄는 디자인 적용으로, 이동 중에도 홍보효과를 누릴 수 있음
- 고객이 있는 곳으로 찾아가는 이동형으로 고객 확보와, 판로개척에 용이함



(인식개선) 브랜딩한 공간 단지 임대



(판로개척) 로컬푸드 이동 판매



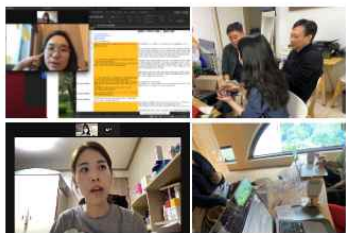
(고객확보) 고객 찾아가는 리필샵

- ◆ '이동'과 '공간'으로 구분하여 활용방법을 모색하며 고객 접근성이 뛰어난 트럭을 여러 개체수로 운영하는 연합 활동을 추진 가능
- ◆ 콘텐츠를 담아내는 역할을 넘어 사람들을 모으고 홍보할 수 있는 매개체 역할
- ◆ 이동이라는 특징을 잘 활용하여 고객데이터 뿐 아니라 지역과의 콜라보를 통해 특색있는 기획이 가능
- ◆ 창업플랫폼 공간 내에서는 창업의 단계별 레거시 수집 및 정보 전달

○ 사용자 조사

- 창업관심자, 예비 창업가, 창업가 인터뷰 (12명)를 통해 경영적 측면에서 겪는 일반적인 애로사항이 아닌 창업가로서의 Pain Points / Needs를 공유함으로써 고객의 깊이 있는 이해와 문제점을 파악

▼ 심층인터뷰 진행 모습



▼ 심층인터뷰 질문지

2021년 상수도시계열 국민디자인단	제1단	제2단	제3단	제4단
<p>국민디자인단 운영 계획</p> <p>1. 운영 목적</p> <p>2. 운영 범위</p> <p>3. 운영 절차</p> <p>4. 운영 예산</p> <p>5. 운영 성과</p>	<p>1. 운영 목적</p> <p>2. 운영 범위</p> <p>3. 운영 절차</p> <p>4. 운영 예산</p> <p>5. 운영 성과</p>	<p>1. 운영 목적</p> <p>2. 운영 범위</p> <p>3. 운영 절차</p> <p>4. 운영 예산</p> <p>5. 운영 성과</p>	<p>1. 운영 목적</p> <p>2. 운영 범위</p> <p>3. 운영 절차</p> <p>4. 운영 예산</p> <p>5. 운영 성과</p>	<p>1. 운영 목적</p> <p>2. 운영 범위</p> <p>3. 운영 절차</p> <p>4. 운영 예산</p> <p>5. 운영 성과</p>

▲심층 인터뷰 질문지 및 인터뷰 진행 모습

□ 문제 정의

○ 어피니티 다이어그램을 통한 핵심 문제 정의

- 창업관심자, 창업가 인터뷰 및 데스크 리서치로 조사한 창업 생태계 현황을 키워드로 분류하여 어피니티 다이어그램 진행



목표설정	초기			중기				말기			
	창업동기	창업진입 허들	교육의 필요성	온라인 운영	오프라인 운영	직원 고용관리	운영시 어려움	고객확보	금전적 어려움	사업확장	폐업결심
중심을 잡아줄 비전설정	자신만의 아이템 개발	아이디어 있는데 기술력이 없음	창업교육 완전필요	오프라인 보다 온라인	심도있는 마케팅	지속적 채용관리	선택적 어려움	손님필요	초기 자본금	확장 및 엑시트 전략	업종전환
성공유망 아이템 발굴		맞춤화 교육필요	확장성 좋은 온라인	부담스런 초기자본	우리와 딱 맞는 직원 고용	버터내는 시간	돈보다 고객	운영 자본금			
기회탐색	제대로 알아야할 것들이 많다				총체적 어려움	로컬기업 컨택희망	지속가능 고객확보				
어쩌다	지원사업 도움이 컸다				어려운 직원관리						

- 어피니티 다이어그램 활동으로 추출한 주요 고객의 문제와 서비스 원칙은 다음과 같이 제시됨

- ◆ 창업을 고민하는 단계에서 쉽게 접근할 수 있는 프로그램 시스템 부재
- ◆ 창업 초기에 기술, 운영, 법률 등 알아야 할 기초지식이 부담 됨, 교육 필요
- ◆ 사업 아이템에 대한 고객 및 전문가의 멘토링 필요
- ◆ 오프라인에서 판매가 필수인 경우, 공간의 제약이 큰데 검증 없이 창업에 뛰어들기 부담스러움
- ◆ 창업 후 운영관리 측면에서 필요한 정보가 많으나 습득하기 쉽지 않음
- ◆ 한정된 지역이 아니라 여러 지역에서 고객반응을 파악하고 싶음
- ◆ 다른 소상공인과 지역과 협업하여 홍보, 판매에 시너지 내고 싶음

- 위의 핵심 문제와 원칙을 통해 3가지의 고객 유형/기준 구분

- (1) 창업을 할까 말까 고민하며 진입하지 못하는 창업 유형
- (2) 가치실현을 목표로 하는 창업 유형
- (3) 수익창출을 최우선순위로 두는 창업 유형

○ 가치관계평가에 따른 퍼소나 기준 설정

The image displays three examples of user profiles created using a web-based evaluation tool. Each profile is represented by a screenshot of the tool's interface, which includes a flowchart and a list of questions. The profiles are labeled as follows:

- 타겟형 (Target Type):** Focuses on specific business goals and user needs.
- 탐구형 (Exploratory Type):** Focuses on exploring business opportunities and user needs.
- 가치 실현형 (Value Realization Type):** Focuses on realizing value through business and user needs.

▲가치관계척도 작성 온라인 워크숍 사진

○ 퍼소나 설정

- 가치 관계 척도를 바탕으로 각 퍼소나별 프로필, 창업가적 특징, 핵심 요구사항을 세부적으로 작성

유형 1) 창업 관심형

어쩌나 님
창업고민녀
할까말까

한마디
"할 수는 있는데, 할 수가 없다. 시작은 하고 싶으나 창업 시작을 어떻게?"

창업가적 특징

- 자신의 재능을 보여주고 시도해 보고 싶어함
- 시장에 대한 감이 전혀 없으며 창업에 대한 정보가 필요
- 사업에 대한 감을 익히는 것이 필요하고, 고객 접점에 대한 기회와 창업 필드에 대한 이해가 부족

유형 2) 수익창출형

금만희 님
장사수완
행동대장

한마디
"“젊어서 고생은 사서도 하지! 새 아이템으로 빨리 돈 벌고 싶다.”"

창업가적 특징

- 실행력이 빠르고 트렌드에 밝은 반면 사업 주기가 짧은 편
- 아이템의 주기가 짧아 현장에서의 바로 들을 수 있는 고객 피드백이 중요
- 행동력 있고 유행과 고객의 목소리에 귀를 기울이는 장사꾼 형

유형 3) 가치실현형

가치만 님
로컬크리에이터
의미 추구형

한마디
"나의 철학을 비즈니스로 풀어낼 수 있고 나를 지지해줄 팬수머가 필요해!"

창업가적 특징

- 기업이 정신이나 사업에 대한 청사진을 명확히 가지고 있음
- 의미있는 고객 확보와 비즈니스 철학을 실천하기해서 지역의 소상공인, 로컬크리에이터와의 콜라보에 관심이 많음

▲3가지 유형의 퍼소나의 프로필과 특징, 핵심니즈 작성

○ 고객여정맵을 통한 창업 여정 중심의 핵심 니즈 도출

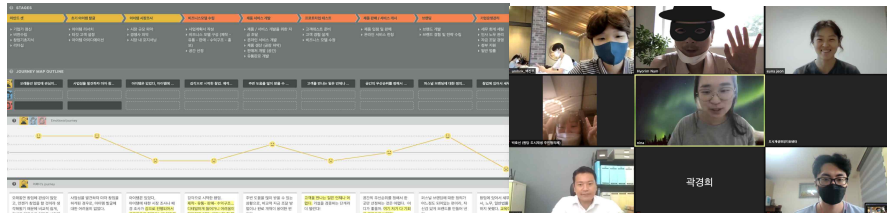
- 창업의 주기를 진입, 준비, 성장, 확장으로 나뉘어 각각의 단계에서 필요한 주요 과업을 살펴보고 주기에 따른 퍼소나별 핵심 니즈와 페인포인트를 구체적으로 파악

- ◆ 창업 진입, 시작 시 부담과 혼란을 줄여줄 수 있는 가이드 필요
- ◆ 가볍지만 실제적인 테스트를 통해 고객 피드백을 받고 싶음
- ◆ 혼자 시행착오를 겪기 보다는 지역과 지지자와 협업하고 상생할 기회 필요





▲고객 여정에 따른 퍼소나별 핵심 니즈



▲ 국민디자인단과 스마플리를 활용하여 온라인워크숍으로 저니맵 작성

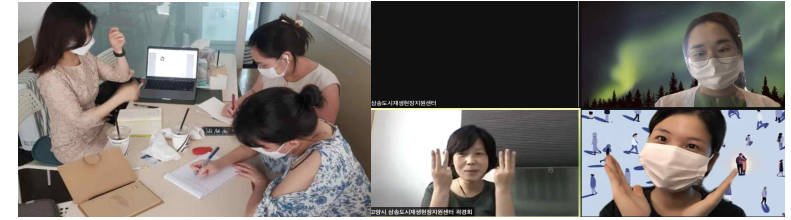
□ 아이디어 발전하기

○ '고양이'와 '트럭'의 특성을 연결하여 핵심 키워드 도출

퍼소나별 핵심니즈를 바탕으로 '고양이' 라는 메타포와 '트럭'의 특성을 연결할 수 있는 주요 서비스 방향성 설정



▲ 트럭과 고양이의 특성 정리



▲ 특징 도출 회의 사진

○ HMW를 활용한 퍼소나별 주요 핵심 기능 도출

- 퍼소나 별 창업 단계별 주요 핵심 문제와 니즈를 중심으로 HMW도출



어떻게 하면 어찌나씨가 창업을 쉽게 배우고 경험할 수 있을까?

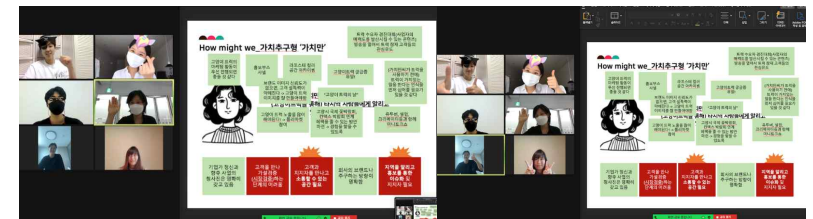


어떻게 하면 금만희씨가 (고양이트럭을 통해) 사업아이템 시장성 테스트를 효과적으로 할 수 있을까?



어떻게 하면 가지만씨가 고객을 만나서 소통하고 함께 가치를 실현해 나갈 수 있을까?

어떻게 하면 가지만씨가 다른 지역의 사람들과 협력하여 시너지를 낼 수 있을까?



▲ 각 퍼소나의 HMW에 대한 온라인 아이디어이션 워크숍

○ 1차 아이디어 워크숍



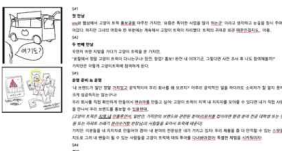
- 국민디자인단과 코크리에이션 워크숍을 통해 세 명의 퍼소나 HMW에 대한 1차 아이디어이션

	 '여씨나'를 위한 아이디어	 '금만희'를 위한 아이디어	 '가치만'을 위한 아이디어	 고양이 트럭
1 민감함	창업에 임할 수 있는 가이드 / 교육 / 워크숍	고양이 트럭에서 현장성 있는 고객 테스트 및 피드백	창업생태계를 날카롭게 캐치 및 기민한 대응	전문성
2 유연함	이동해서 교육하는 것 어디든지 나타낼 수 있음 (정책)	때와 아이টে에 맞춰서 변형되는 (가변성)	지역과 콜라보를 매우 유연하게 진행	다양성
3 집단성	(창업가들끼리) 커뮤니티 & 멘토 제도	지역와 엮어서 인센티브를 제공	지역의 다른 사람들끼리 만나 시너지를 내는	공공성
4 영동함	예측불가 팝업 스토어 이벤트	영동한 콜라보 매칭 서비스 상상할 수 없었던 매칭	결과 속이 다른 참신하고 재밌는	재미요소

▲ 퍼소나별 핵심니즈와 고양이/트럭의 특징을 조합하여 주요 아이디어 정리

○ 아이디어를 바탕으로 시나리오 작성

- 각 퍼소나 별 핵심 아이디어를 스토리가 있는 시나리오로 표현하여 사용자의 니즈를 잘 해결하고 있는지 점검하며 아이디어 구체화

'여씨나'를 위한 아이디어	'금만희'를 위한 아이디어	'가치만'을 위한 아이디어
		
<ul style="list-style-type: none"> - 고양이 트럭을 통해 다른 창업자와 멘토 매칭방음 - 실제로 트럭에서 자신이 해보고 싶었던 카페를 운영하여 장업을 경험함 	<ul style="list-style-type: none"> - 새로 개발한 아이템을 특정 지역과 고객에게 테스트 하고 싶어 고양이 트럭 신청 - 다른 기업들과 콜라보를 통해 판매하여 피드백 받음 	<ul style="list-style-type: none"> - 환경관련 제품을 판매, 홍보하고 지지자를 만나기 기 위해 고양이 트럭으로 투어 진행 - 다양한 지역에서 콜라보를 통해 협력 파트너를 만남

▲ 각 퍼소나별 아이디어를 담은 시나리오 작성

- * 여씨나 : 창업을 가볍게 경험할 수 있고 다른 창업자와 멘토의 코칭 시스템 경험
- * 금만희 : 고객테스트를 다양한 형태로 시도해볼 수 있으며, 다른 기업과 협업 경험
- * 가치만 : 고양이트럭으로 지지자를 만나고 아이템을 홍보할 수 있는 기회 확보



▲ 조별로 세 퍼소나의 시나리오 작성

○ 전문가 자문회의

- 창업 멘토링 / 창업 투자 / 홍보·마케팅 전문가 자문을 통한 서비스 검토 진행
- (현행 문제점) 정부에서 지원하는 창업 프로그램들은 이미 많고 체계화 되어 있지만 진입장벽이 높으며, 기존 지원정책이 아우르지 못하는 소상공인 및 창업 관심자들의 영역에서 고양이 트럭의 역할이 기대.
- (서비스 컨셉) 고양이라는 친근한 이미지와 창업에 대해 서서히 접근할 수 있는 서비스 설계, 그리고 고양이 트럭의 성공 사례를 함께 노출하여 창업에 대한 부담감을 낮출 수 있을 것으로 예상
- (아이디어 관련) 규모가 작업 창업가의 경우, 네트워킹을 하지 못하고 고립되어 있는 경우가 많은데 정보를 일방적으로 제공해주는 것이 이상으로 참여자들이 창업을 회고하고 그것을 공유할 수 있도록 창업 네트워킹 플랫폼 기능이 필요 ▶ 정서적 교감 + 참여자 회고 정보 + 정부 제공 창업 정보

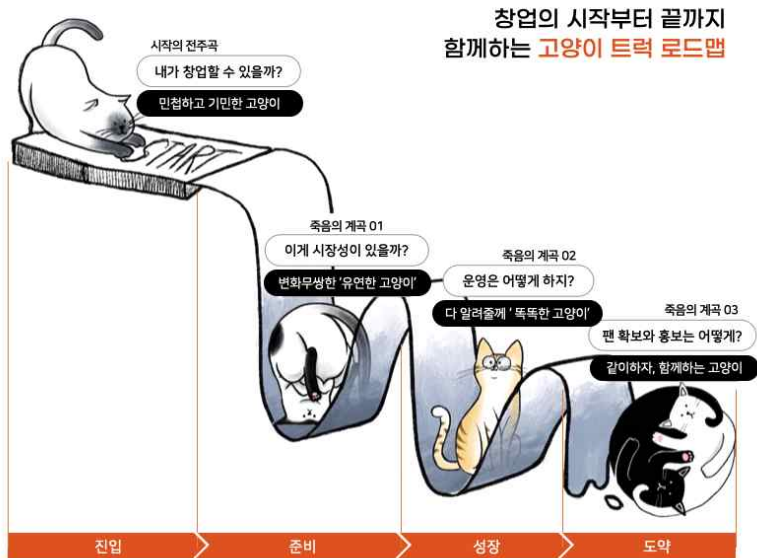


▲ 자문회의 진행 사진

전문가 자문회를 통해 창업 관심자이나 초기 진입이 어려운 퍼소나를 지원하는 서비스가 부재한 부분의 문제를 재정의.

핵심 방향성을 초기진입과 창업의 생애주기 전반에서 극복하기 어려운 갭을 해결해주는 서비스 두 가지로 설정.

○ ‘고양이 트릭’ 역할과 로드맵



Core Concept

[진입 단계] 창업 관심자 및 소외계층을 위한 “창업 도발 지원”

[준비-도약 단계] 창업 준비와 성장 사이, 성장과 도약 사이의 “갭잇기 지원”

▲ 고양이 트릭 로드맵

[주요 컨셉] LEARN & PLAY

고양이 트릭의 역할을 위해 창업 진행 단계에서 각 단계에서의 애로사항에 대해 대신 알려주고 해결해주기 위해 함께 놀아주는 “LEARN & PLAY” 키워드 도출

[핵심 컨셉1] 창업 관심자 및 소외계층을 위한 “창업 도발 지원”

예비 창업자와 기창업자에 대한 창업 지원 프로그램은 많이 존재하지만, 창업 관심자 또는 창업 소외계층에 대한 자신의 역량을 진단하거나 예비창업까지 연결하는 기회 및 프로그램 제안

[핵심 컨셉2] 창업 준비와 성장 사이, 성장과 도약 사이의 “갭 잇기”

준비와 성장, 성장과 도약 주기에서 다음 단계로 진입 안에서의 갭을 해결해주는 기회 및 프로그램 제안

죽음의 계곡에서 나타나는 똑똑한 고양이는 다양한 창업 온라인 정보 플랫폼들과 지원 정책들이 있는 것으로 확인, 본 과제에서는 이 부분에 대해서는 정보를 연계해주는 방식으로 제안하기로 함.

○ ‘고양이 트릭’ 서비스 컨셉 제안

창업의 시작부터 끝까지 함께하는
LEARN & PLAY 고양이 트릭



□ 전달하기

초기 창업 시작을 유도하는 창업 진입단계부터 창업의 성숙단계까지의 주요 페인포인트를 중심으로 3단계의 “LEARN & PLAY” 고양이 트릭 서비스를 제안

창업 진입을 도와주는 긴민한 LEARN & PLAY 서비스



**창업의 쉬운 시작을 도와주는
민감하고 기민한 고양이**

- + 창업 생태계 안내 및 시작 방법 가이드
- + 고양이 트릭을 통해 창업을 미리 경험

○ (개요) 창업에 진입하려는 관심자들에 대한 기회 및 프로그램 부족함에 따라 고양이 트릭을 통해 창업에 대한 이해(LEARN), 자신의 역량을 파악(LEARN), 창업에 대해 미리 체험(PLAY) “LEARN & PLAY 긴민한 고양이 트릭 서비스” 제공

-LEARN ‘물어보살’ 프로그램: “내가 창업 역량이 될까?” “창업이란 도대체 몰까?”등 창업 전문가가 창업의 전주기와 그와 필요한 역량 파악등을 1:1로 멘토링 해주는 서비스

-“PLAY”창업 미니 체험 프로그램: 분야별 창업 프로그램을 선정 간단하게 체험해볼 수 있는 프로그램 운영, 이를 통한 창업을 간단하게 체험해보고 해당 분야 해당 창업자에게 노하우를 전수 받고 경험을 통한 창업의 가능성을 타진해보는 서비스



1. 창업에 대한 생각만해도 막막한 어찌나

2. 지역 클리닉 중인 고양이 트릭을 유연히 만남

3. 고양이 안내원에게 다양한 창업의 길에 대해 안내 받음


4. 창업 아이템에 대한 컨설팅과 창업에 대한 교육을 받음

5. 아이템에 어울리는 고양이트릭을 골라 학습하고 현상으로 이끔!

6. 직접 고객을 만나 판매부터 피드백까지 받아보며 장업을 체험

7. 쉽지 않았지만 고양이 트릭을 통해 창업을 시도해 볼충기가 생김

창업 성장을 도와주는 유연한 LEARN & PLAY 서비스



**다양한 장소에서 고객을 만날 수 있는
유연한 고양이**

- + 다양한 지역에서 다양한 아이템 판매 가능
- + 창업의 종류에 따라 유연하게 트릭의 형태 변형

(개요) 창업을 시작하고 도약하기 위해 다양한 고객 테스트가 필요, 다양한 지역 또는 다양한 아이템들과 연결하여 고객 테스트를 진행하는 프로그램

-고객 현장 조사 “유연한 LEARN” 서비스: 창업자들의 고객을 직접 만날 수 없다는 한계를 극복하기 위한 서비스로 다양한 공간에서 다양

한 고객에게 직접 선보임으로써 고객의 피드백을 실시간으로 받아보는 프로그램 (오프라인 클라우드 펀딩 서비스)

-유연한 "ITEM COLLABORATION PLAY" 서비스: ITEM의 가능성을 단품으로만이 아닌 다양한 공간에서 다양한 아이템과 결합함으로써 아이템의 가능성을 타진해 보는 프로그램

“CUSTOMER TEST“ 서비스 프로토타입 진행 예정

- * 진행일시: 10월 29-31, 2박 3일 (금토일)
- * 서비스 대상 지역 및 구체적 공간 : 고양시 삼송역 (구체적인 주소)
- * 서비스 대상 기업: “괄호 프로젝트”의 현재 Crowdfunding중이거나 완료된 상품
- * TEST 상품: 불소반, 소울 소반



[그림 36] 프로토타입 TEST 상품

* 서비스 프로토타입 내용


[고객 현장 조사를 위한 유연한 “LEARN” 서비스] 위 상품들은 클라우드 펀딩으로만 제작/ 판매된 상품으로 고객에 대한 실시간 반응 및 피드백을 현장에서 듣고 제품의 고도화 진행 (성장서비스)

[다양한 아이템들과 연계하는 유연한 “PLAY”서비스] 괄호 프로젝트”는 국내 공장들이 가격이 저렴한 중국산으로 대체되는 상황을 해결하기 위한 공장 프로젝트를 진행, 일반 국민에게 토박이 상품들을 선보이며 국내 공장들을 살리는 일을 앞장서고 있음. 기업이 지닌 가치를 중심으로 지역의 상품과 연계하여 다양한 협업 서비스 제안

수익창출형
“금만희” 시나리오



창업 도약을 이끌어주는 함께하는 LEARN & PLAY 서비스



지역와의 콜라보를 만들어내는 함께하는 고양이

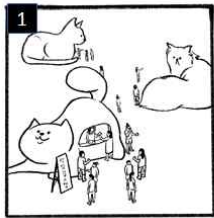
- + 지역을 홍보하고 지지자들을 만날 수 있는 곳
- + 지역의 소상공인들과 협업하여 상생하는 구조

(개요) 창업이 도약하기 위해 지역내에서의 커뮤니티와 지지자들을 확보하기 위해 다양한 홍보 활동이 필요. 이를 위한 홍보 활동으로 지역 인프라를 적극 활용하여 지역안에서의 자신의 제품과 브랜드를 지역주

민에게 알리고 (LEARN), 지역 소상공인들과 협업하여 지역내 커뮤니티를 형성하는 행사(PLAY)를 진행함.

- **홍보&마케팅 LEARN 서비스:** 타 지역에서 지역 콘텐츠나 지역상품을 홍보하고, 또는 자신의 지역 안에서 브랜드의 가치를 알리고 지지자들을 형성하는 홍보&마케팅 서비스로 아이템을 소개하고 기업의 가치와 브랜드를 홍보하는 서비스 제공

- **지역 상생 PLAY 서비스:** 해당 지역에서 협업과 상생이 가능한 형태의 다양한 이벤트 및 워크샵등을 진행함으로써 지역안에서의 같은 창업자들끼리의 커뮤니티 형성



지역 행사에 방문했다가 우연히 고양이 트럭 발견 (여기서도 발견! 저기서도 발견!)



"나와 같은 뜻의 사람들을 만날 수 있을까?" 기대함



고양이 트럭의 플랫폼을 보니 비슷한 분야의 사람들을 만날 수 있음



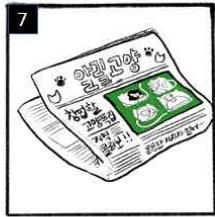
비슷한 분야 사람들과 모여서 고양이 트럭 운영방식을 논의하고 지역 주민들과 함께 페스티벌 개최



고양이 트럭에서 관심자들을 만나 이야기 나눔



다양한 사람들과 협약 연대를 맺고 든든한 지지자를 얻음



클라보한 지역 축제가 기사에 남

○ 고양이 트럭 지원 프로그램/서비스 구조



서비스 단계	창업 진입 단계		창업 성장 단계		창업 도약 단계	
	LEARN	PLAY	LEARN	PLAY	LEARN	PLAY
서비스명	물어보살	창업체험	고객평가	영등콜라보	가치홍보	상생축제
서비스 특징	창업 이해 도모	창업역량 파악	고객 피드백	아이템의 가능성	지역 및 기업가치홍보	창업가들간의 상생
고양이 트럭 역할	두려움에 대한 기민한 대응	막막함에 대한 기민한 대응	다양한 고객을 만나게 하는 유연한 대응	다양한 아이템들과의 유연한 콜라보	지역과 함께 기업 가치 홍보	지역내에서의 창업가들과 함께 축제
대상	창업 관련 정보가 부족한 대상	막상 용기가 안나는 대상	현장 고객 목소리와 평가가 필요한 창업가	아이템 평가 및 확장이 필요한 창업가	자신의 지역과 상품을 알리고자 하는 창업가	지역 활동가 및 창업가들과 연계된 사업이나 홍보가 필요한 창업가
장소	사람의 이동이 많은 공간	이벤트가 일어나는 공간	대상 제품이어울리는 공간	다양한 상품이 있는 공간	지역성이 뚜렷한 공간	지역내에서의 주 활동공간
주요 주최자	지자체	마을기업	지자체 마을기업	마을기업	마을기업간의 협업	마을기업
기간 이동성	일주일 스케줄따라이동	한 곳에 2-3일 스케줄따라이동	일주일 바로바로이동	일주일 한 지역안에서이동	해당 마을 축제기간	상시 (언제든지)
창업 속련도	○○○○○	●○○○○	●●○○○	●●●○○	●●●●○	●●●●○

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'21년	○ 브랜드 BI 개발 (완료) ○ 서비스디자인 (진행중) ○ 고양이 트럭 디자인(진행예정)	○ 22(집행 완료) ○ 22(집행 예정) ○ 22
'22년 ~	○ 창업플랫폼 시범운영 ○ 고양이 트럭 온라인 플랫폼 개발	○ 168 ○ 22
'23년 ~	○ 로컬 운영자 민간 위탁 전환 (고양시 지원예산 1억원 확보) ○ 고양이 트럭 확대 제작 운영(예산 추가 확보)	○ 100 ○ 100

4 국민정책디자인 운영 성과

가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할
국민정책디자인단	박호선/예비청년창업자	○ 워크숍 참여 및 과제 수행
	백진주/사회적기업 사원	
	손위황/도시재생 활동가	
	유인술/기 창업자	
	전은아/창업 후 폐업자	
서비스 디자이너	김지현 cp (MYSC)	○ 국민정책디자인단 프로세스 가이드 ○ 서비스디자인 기본 교육
	남효림 대표 (포티파이브앤드)	○ 서비스디자인 기반 과제 기획 및 운영
공무원	국민정책디자인지원과제 담당	곽경희 센터장 (삼송도시재생센터)
		김진규 코디네이터 (삼송도시재생센터)

나. 국민정책디자인 추진 성과

□ 창업의 시작을 돕는 ‘고양이트릭’ 컨셉 및 기본 시스템 개발

- 국민디자인단 활동을 통해 도출된 인사이트를 정리하여 고양이 트릭 아이덴티티 및 핵심 아이디어 구축
- 창업의 진입 장벽을 낮추는 쉬운 안내와 창업 경험을 제공하고 창업 생애주기별 애로사항을 해결해주는 새로운 개념의 이동식 창업 플랫폼 ‘고양이트릭’시스템 개발

□ 지역 안에서의 지속가능한 형태의 “고양이트릭” 창업플랫폼 제안

- 기존 지역안에서의 창업지원은 창업공간 및 교육 등을 통한 한시적인 역량개발에 초점을 맞추어서 진행됨에 따라 해당 사업이 종료 되었을 때의 지속가능성은 전무한 상태

○ 현재의 창업 트렌드가 요구하는 상황(LEAN, AGILE, STARTUP, MZ-세대, 가치소비, 지역성)등에 맞춰 기민하고 영뚱하고 가치중심의 지역과 함께함으로써 창업자들이 창업지원 환경에서 제공받지 못하는 틈새/GAP을 해결해주는 플랫폼을 제안, 지속가능성 확보

○ 또한, 창업에 대한 관심이 있거나 자신이 창업에 적합한 대상인지 알고 싶어하는 창업을 시도하고자 하지만 진입에 망설이는 사람들을 위한 지원정책이 없음에 따라 이를 알려주고 체험해보는 서비스를 제안함에 따라 기존의 지원 정책의 공백을 메울수 있는 계기 마련

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 창업의 생애주기별 애로사항 파악 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> • 창업 전생애주기의 애로사항을 파악하고 예측가능한 창업로드맵 제작
<ul style="list-style-type: none"> • 창업 시작 전단계의 관심자에게 창업을 이해하고 경험할 수 있는 기회 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 특별히 창업을 고민하는 관심자에게 창업아이템과 환경 체험 기회 제공
<ul style="list-style-type: none"> • 공간 기반의 창업으로 창업진입 부담 	<ul style="list-style-type: none"> • 이동식 플랫폼을 제작하고 창업을 쉽게 경험할 수 있는 시스템으로 창업진입 장벽 낮춤
<ul style="list-style-type: none"> • 지속가능한 운영 주체 및 계획 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 지속가능한 비즈니스모델 구축

다. 국민정책디자인 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

- 국민디자인단 운영 및 실제 개발 스케줄 조율의 어려움
 - 서비스디자인 프로세스 자체가 진짜 문제를 발견하는 부분이 강조되기 때문에 다양한 리서치 활동이 필수적임. 또한 국민디자인단 모임 스케줄을 조율하고 진행하면 실제 과업 시스템 (프로그램) 개발의 시간이 촉박함

○ 서비스디자인 교육과 과업 수행 동시 진행 어려움

- 전문가로 구성을 하더라도 국민디자인 단원의 대다수가 서비스 디자인에 대한 이해가 낮기 때문에 교육이 필수적인데, 시간적 제한이 있어 교육과 과업을 같이 수행해 내는 것이 어려움. 사전 공지에서 명확한 시간 안내 필요

○ 코로나로 인한 서비스디자인 툴 사용의 어려움

- 서비스디자인은 오프라인에서 협업하면서 시너지를 낼 수 있는 요소가 많은데 코로나로 인해 모이지 못하고 온라인으로 소통하다보니 적극적인 의견교환이 어려움
- 국민디자인단 운영주최에서 온라인 툴 사용이나 프로그램 활용에 대한 안내가 필요

5 향후 추진계획

□ 시범사업을 위한 고양이트럭 개발

○ 국민정책디자인단 기획을 기반으로 프로토타입 개발

- 시나리오, 기획을 바탕으로 트럭 구조 및 UX 디자인
- 테스트가 필요한 창업가 대상, 프로토타입 모듈 개발 및 디자인

□ 고양이트럭 시범사업 참여자 모집 및 교육

○ 고양이트럭 이용자 모집 및 창업 교육

- 창업 비즈니스모델의 오프라인 점점 경험디자인이 필요한 창업가 등 트럭을 활용할 수요자 모집

○ 고양이트럭 시범사업 운영 교육 및 실전 준비

- 실제 창업자들 대상으로 모듈 구체화 및 시범사업 준비
- 이동식 창업플랫폼 관련 전문가 자문 및 실행계획 및 전략 수립

□ 고양이트럭 시범사업 운영

○ 고양이트럭 이용자 모집 및 창업 교육

□ 지속가능한 운영전략 수립

- 삼송지역 내 운영가능한 마을기업 및 사회적협동조합 운영체계수립

6 홍보실적 및 계획

□ 국민정책디자인 홍보실적

- 방송, 중앙지, 지방지 등 언론매체 홍보 : 2021년 3월 보도자료를 활용한 언론홍보 실적

국민정책디자인 관련 언론 보도(2021.03.16.일자)		언론사
<p>“여기서 펼친지 달리는 장영플랫폼 '고양이트럭'” 고양시 2021 국민정책디자인 자문과제 과제 선정</p>	<p>고양시 삼송도시재생 현장지원센터 국민정책디자인 지원과제 선정</p>	<p>세계뉴스통신, 경기도민일보, 경기매일, 경인매일, 내외일보, 대한투데이, 문화매일, 선경일보, 수도권일보, 수도일보, 시대일보, 시민일보, 아시아타임즈, 전국매일신문, FACE WORLD, 현대일보, 경인투데이뉴스, 일요서울 등</p>
<p>고양시 2021 국민정책디자인 자문과제에 선정</p>	<p>고양 '고양이트럭' 시동 걸었다</p>	

국민정책디자인 관련 언론 보도(2021.06.03.일자)		
<p>고양시, 삼송 도시재생 국민정책디자인단 '발대식'</p>	<p>고양시, 삼송 도시재생 국민정책디자인단 '발대식' 진행</p>	<p>고양시, 삼송 도시재생 국민정책디자인단 '발대식' 진행</p>

- (저비용 고효율을 도모하는 조직적인 홍보 추진) 지역반상회보, 통장협의회, 주민자치회의, 기관장회의 등을 통한 기본분위기 조성, 페이스북과 유튜브 채널을 이용한 상시 반복 홍보

□ **창업할 고양이 “고양이 트럭” 홍보 계획**

- **(Prepare)** 미디어커뮤니티 운영을 통한 SNS(블로그, 페이스북, 카카오톡, 인스타 등 다양한 매체를 활용한 온라인 홍보를 통해 고양이트럭에 대한 정보전달
- **(Hook)** 고양이트럭에 위장막을 설치한 후 고양이 구석구석을 돌며 호기심을 유발하는 블라인드 마케팅을 활용하여 이슈 제기
- **(Boom)** 고양이 트럭을 재미로 해석하여 유명 고양이 유튜버 창업 현장 라이브 방송을 통해 **행동화 유도**
- **(Share)** 창업자 쇼케이스를 통한 **자발적 참여유도**



1 온라인 마케팅



2 호기심 유발단계



3 스타 마케팅(고양이 관련 인플루언서)



4 쇼케이스 (신차기능홍보)

첨부1

국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물

□ **국민정책디자인 활동 실적**

구분	일시	장소	참석자
기획 회의	21년 05월 28일 13:00~15:00	온라인(화상회의)	서비스디자이너(2명), 담당 공무원(1명)
1차 워크숍	21년 06월 01일 10:10~14:00	삼송도시재생 현장지원센터	국민정책디자인단(5명), 서비스디자이너(2명), 담당 공무원(2명)
기획 회의	21년 06월 04일 13:00~15:00	온라인(화상회의)	서비스디자이너(2명)
리뷰 회의	21년 06월 08일 10:00~12:00	온라인(화상회의)	서비스디자이너(2명), 담당 공무원(1명)
2차 워크숍	21년 06월 14일 10:10~12:00	삼송도시재생 현장지원센터	국민정책디자인단(5명), 서비스디자이너(2명), 담당 공무원(2명)
기획 회의	21년 06월 20일 13:00~15:00	온라인(화상회의)	서비스디자이너(2명), 담당 공무원(1명)
3차 워크숍	21년 06월 29일 10:10~12:00	온라인(화상회의)	국민정책디자인단(4명), 서비스디자이너(2명), 담당 공무원(2명)
컨설팅 리뷰	21년 07월 06일 15:30~17:00	온라인(화상회의)	서비스디자이너(2명), 담당 공무원(1명)
기획 회의	21년 07월 10일 10:30~12:00	온라인(화상회의)	서비스디자이너(2명), 담당 공무원(1명)
4차 워크숍	21년 07월 13일 10:10~12:00	온라인(화상회의)	국민정책디자인단(5명), 서비스디자이너(2명), 담당 공무원(2명)
기획 회의	21년 07월 21일 10:30~12:00	삼송도시재생 현장지원센터	서비스디자이너(2명), 담당 공무원(1명)
5차 워크숍	21년 07월 27일 10:10~12:00	온라인(화상회의)	국민정책디자인단(5명), 서비스디자이너(2명), 담당 공무원(2명)
기획 회의	21년 08월 10일 10:30~12:00	온라인(화상회의)	서비스디자이너(2명), 담당 공무원(1명)
6차 워크숍	21년 08월 23일 10:10~12:00	온라인(화상회의)	국민정책디자인단(5명), 서비스디자이너(2명), 담당 공무원(2명)
기획 회의	21년 09월 15일 10:30~12:00	온라인(화상회의)	서비스디자이너(2명)
기획 회의	21년 09월 23일 11:00~12:30	온라인(화상회의)	서비스디자이너(2명), 담당 공무원(1명)

□ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 서비스디자인 이해하기 ② 팀 오리엔테이션 ③ 정책목표 이해 및 키포인트 미팅	· 서비스디자인 미니 강의 · 정책현황 공유 및 활동 계획 공유 · 국민디자인단원의 관심 창업 분야 공유 및 키워드 자기 소개하기 / 단원 역할 소개
2차	2단계 (이해하기)	① 데스크리서치 발표 및 토론 ② 심층인터뷰 공유 및 키워드 도출	· 통계자료 및 신문 방송 기사를 조사하여 창업 트렌드 및 창업의 통계적 애로사항 조사 · 12명의 창업가 심층 인터뷰를 통해 주기별 핵심 문제를 도출
3차	3단계 (발견하기)	① 어피니티 다이어그램을 통해 창업 주기별 페인포인트 발견 ② 퍼소나 초안 정의 및 가치척도평가	· 창업 주기별 3가지 단계별 페인포인트를 발견하고 각 유형의 특징을 구분하고 구체화 · 가설적 퍼소나의 가치척도평가를 통해 단원들과의 퍼소나 정의 동기화 및 타당성 고취
4차	4단계 (정의하기)	① 퍼소나 정의 ② 고객여정맵 작성	· 창업의 동기가 다른 각 퍼소나의 창업 진행 단계별 창업에 필요한 과목별 리서치 및 정의 · 고객여정맵을 통해 핵심 페인포인트 도출
5차	5단계 (정의하기)	① 퍼소나별 아이디어션 ② 서비스 시나리오	· 핵심 페인포인트를 중심으로 퍼소나별 아이디어션 브레인 스토밍 진행 · 고양이 트럭 자체 아이디어션에 대한 아이디어션
6차	6단계 (전달하기)	① 퍼소나별 서비스 아이디어션 ② 서비스 시나리오 작성 ③ 전문가 워크숍 진행	· 서비스 아이디어 및 컨셉 구체화 · 구체화된 아이디어로 서비스 시나리오 작성 · 창업멘토링, VC, 마케팅 분야의 전문가 자문

첨부2

국민정책디자인 활동 총평

□ 국민정책디자인 활동 총평

- (해결방안) 실제 창업에 관심이 있거나 기창업자 중심의 국민디자인단 구성으로, 문제 해결에 대한 주도적인 접근 및 대응이 가능했으며 이를 통해 수요자와 이해관계자 모두가 만족할 수 있는 체계 마련
- (에피소드) 창업에 관심이 많은 국민디자인단으로 고양이 트럭을 활용한 아이디어 도출 단계에서도 의견을 적극적으로 개진하여 국민디자인단 내 콜라보레이션 도모 및 참여 의지 표명
- (아이디어) 고양이 캐릭터인 고양이를 적극 활용하여 서비스 컨셉에 대한 모티브를 수집하고 실제 고양이를 관찰하며 서비스에 활용할 행동 습성 탐색

□ 국민정책디자인 활동 성과

- (사회가치 실현 성과) 창업의 인식 개선 및 창업 진입로 제공
 - 창업에 대한 허들을 낮추고 간편하게 창업을 체험할 수 있음으로써 극초기 창업 관심자들에게 차별없는 인프라 제공
 - 고양이 트럭의 자체적인 브랜딩을 통해 어렵게 느껴지는 창업에 대한 인식 개선
 - 지역 상인회와 콜라보레이션을 통한 지역 경제의 지속적 동반 성장 기대
- (코로나-19 대응 성과) 제한없는 이동식 공간
 - 코로나로 인해 지역별 유동 인구 축소에 따른 창업 관심자들의 부담을 줄여줄 수 있는 이동식 창업공간으로 정책 수요자와 참여 고객 모두에게 접근성을 높인 유연한 운영 가능
- (국민참여 성과) 지역과의 적극적 협업 도모
 - 정책 직접 수요자 창업 관심자의 니즈를 직접 수집
 - 선발 참여자의 활동 기록을 후발 참여자에게 공유하여 일방향적 교육이 아닌 체험을 통한 성장을 도모