

국민 참여형 안심치안 서비스

“목격자를 찾습니다”



목차 소개



1. 개요
2. 서비스 디자인 활동
3. 소회·배운점
4. 정책 / 서비스 변화

10월 20일

블랙박스 본 세상

졸음운전의 결말

SBS



7:47

울산



4.4°

2013-11-12 10:42:54

X: -0.007G

Y: -0.164G

Z: 0.020G

K250

1. 개요



하지만, 지금 우리는?

▶ 스마트폰 3,900만 · 블랙박스 350만 · CCTV 396만

*보급률 전 세계 1위

*택시, 버스 의무 설치

*민간 보유 88%

1. 개요



▶ 스마트폰 4,000만 · 블랙박스 350만 · CCTV 296만

☎ 연락처:011-012-0230

*보급률 전 세계 1위 *택시, 버스 의무 설치 *민간 보유 88%

1. 개요

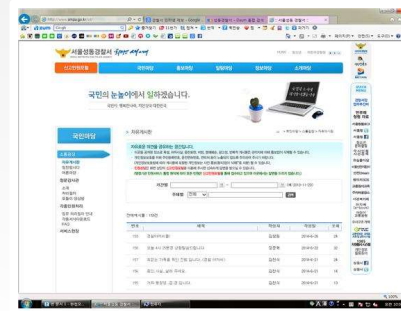
스마트폰



차량번호판독기



인터넷 제보



블랙박스 등
각종 영상기기



다양한 정보공유시스템 구축

2. 서비스 디자인 활동

▶ 어떻게 접근할까?



2. 서비스 디자인 활동



공급자 중심



수요자 중심

국민디자인단 활동 참여

2. 서비스 디자인 활동

▶ 팀 구성 공급자 + 사용자 + 전문가



2. 서비스 디자인 활동

▶ 고객 니즈 (Needs) 분석



경찰청 각 기능전문가 및
경찰서 교통담당자를 인터뷰하여
사건 처리과정 및 제보자의 경험 정보를
수집 분석함

2. 서비스 디자인 활동

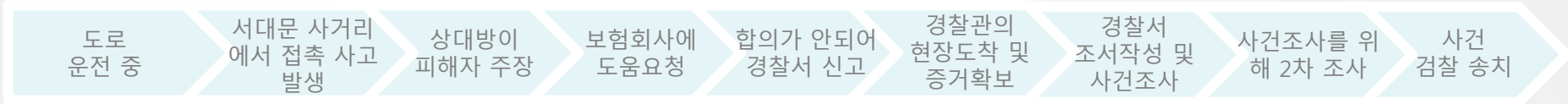
- ▶ 단계별 약점 (Weak Point) 개선방안 도출



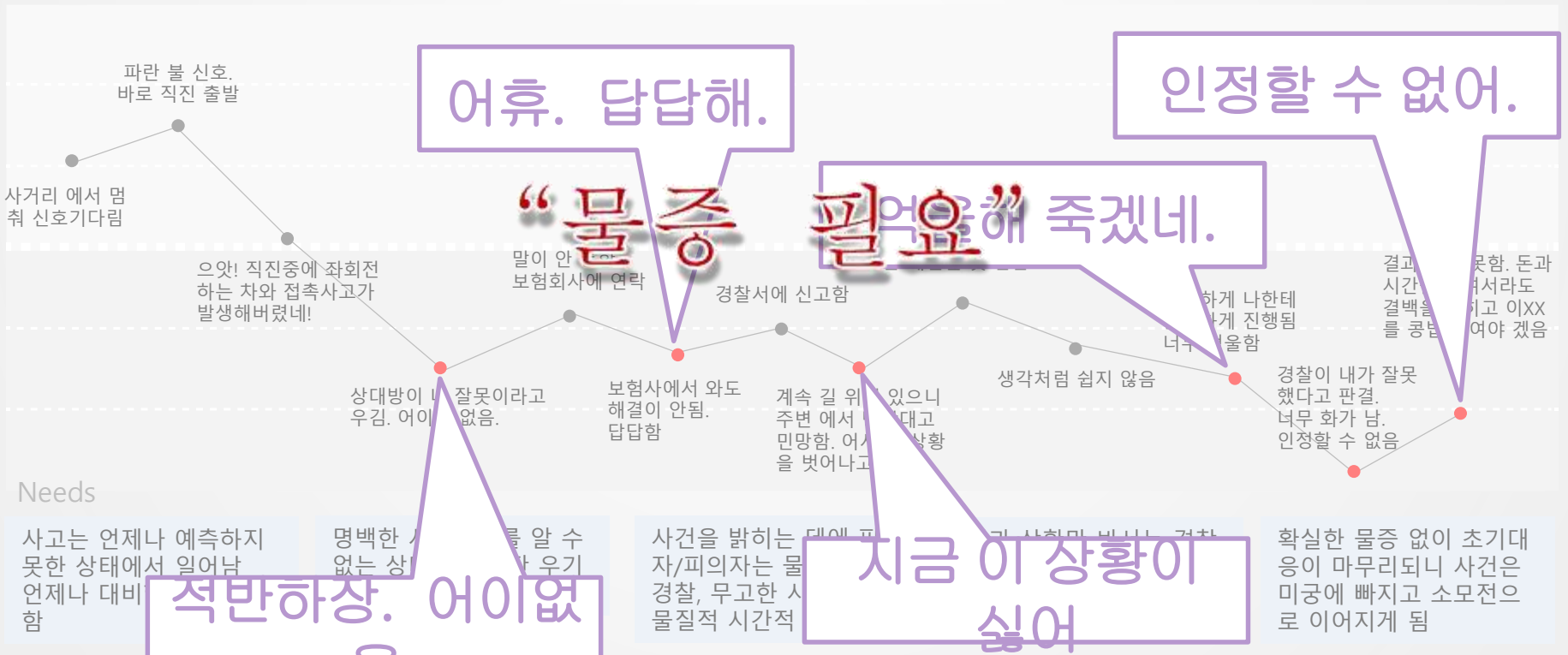
2. 서비스 디자인 활동

▶ 사고 당사자

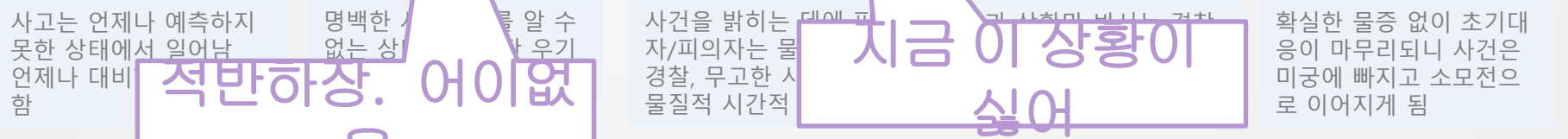
Event/Activity/Journey



Experience (생각, 느낌, 감정 등)



Needs



언제 어디서나 공격적인 행위를 개입하기 위해서는 어떻게 해야 할까? 캐치된 정보를 어떻게 하면 신속하게 당사자/보험사/경찰에게 전달될까

2. 서비스 디자인 활동

▶ 목적자 1 : 기기 활용을 못하는 사람

Event/Activity/Journey



Experience (생각, 느낌, 감정 등)



Need

사고 목격시 정보 기록이 수월할 수 있는 시스템 필요

목적자 제보의 시작과 끝의 경험이 간결하고 즐거울 수 있어야 함

추돌사고 피해자가 가지고 있는 쉽게 얻고 싶어

왜 이렇게 우기지?

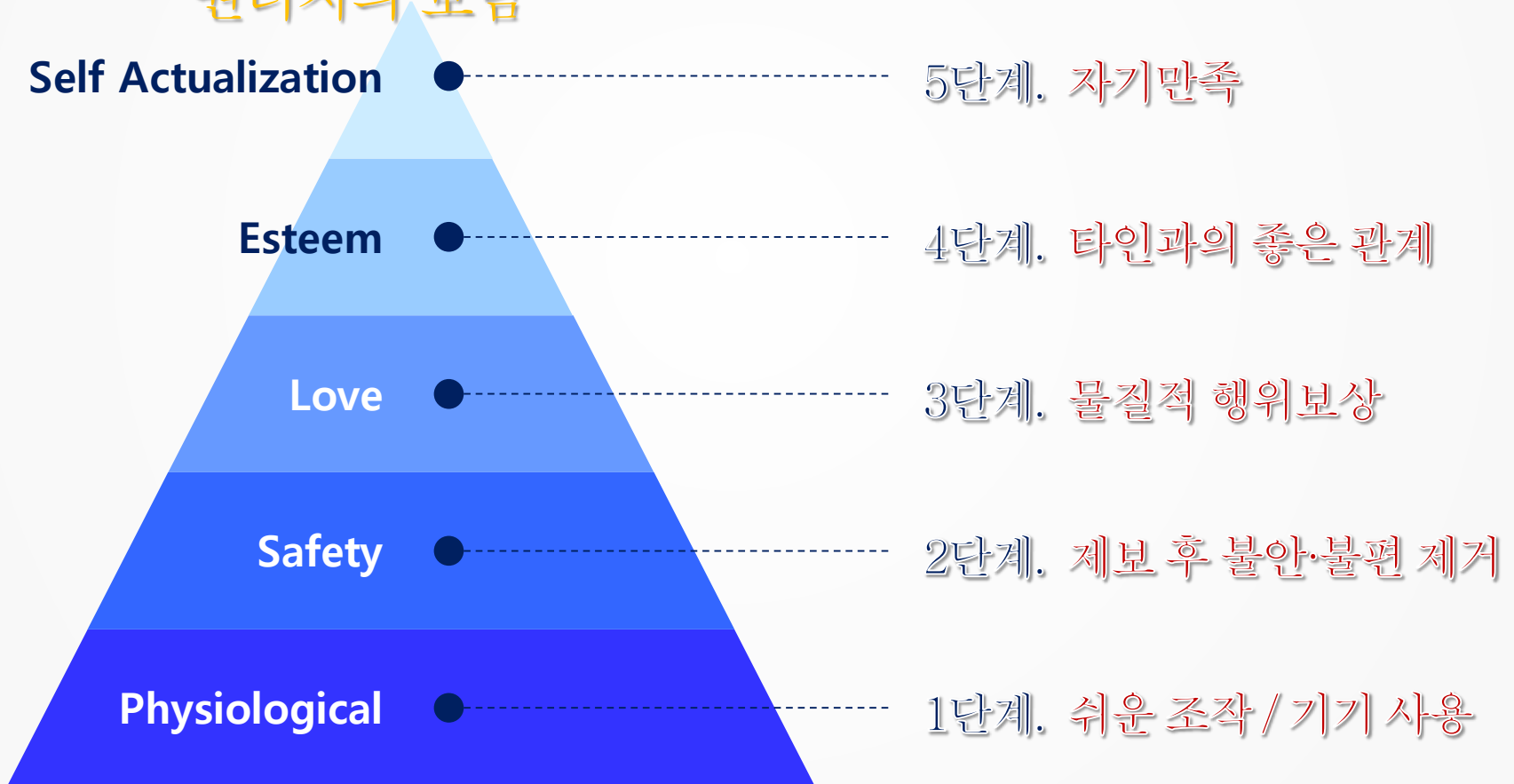
경찰서

사고 당사자, 사고 목격자 모두 개인 일정에 방해받지 않는 선에서 일처리 하고 싶어함

2. 서비스 디자인 활동

- ▶ 제보와 관련한 고객 요구사항 5단계 핵심 서비스 아이디어 발굴

“윈터치의 보람”



2. 서비스 디자인 활동

▶ 1단계. 쉬운 조작 / 기기 작동



니즈1 실력, 조작 기기사용의 쉬운 조작으로 정보기록과정의 간단/어떻게 정보를 간단하고 쉽게 기록할 수 있을까		니즈2 처리 기록정보 중 필요영상만 자동 편집 전송될 수 없을까? / 쉬운 전송과정	
음성	자동	영상 편집	음성
블랙박스 사용불가한 사람 서비스대상에서 제외	차량 블랙박스 사용 의무 및 자동 촬영	App 편집 영상 편집 기능(사용자 편집)	다동명 음성 음성 자동 전송(30초)
음성으로 휴대폰영상 기록/ 영상촬영 단축키 개발	자동조작 program setting 영상정보 기능 프로그래밍	앱을 통해 기록된 영상 자동 송신 정보를 선택하여 편집 기능	블랙박스에 자동인식기능이 있어서 사고 발생되었다고 인식이 되면 영상미 경찰에 자동 전송
음성으로 휴대폰영상 기록/ 영상촬영 단축키 개발	원터치 30초 전송가능	음성으로 휴대폰영상 기록/ 영상촬영 단축키 개발	간단한 영상편집 기능 교육시킴
도움	스마트폰 인증	홍보	통신사 의무 App & 교육
경찰이 협조할 수 있는	내 휴대폰 자동 전송하여 휴대폰으로	영상 조작 방법 홍보	간단한 영상편집 기능 교육시킴
'영상제보하기'를 선택하면 경찰이 직접 원격 처리	블랙박스와 핸드폰 블루투스기능을 이용해 연결	경찰이 협조할 수 있는	통신사 의무 App & 교육
			자동차 면허시험에 문제 출제
			홍보
			영상조작 방법 홍보

보다 쉽고 편리하게

1. 원터치 앱

2. 간편 제보

3. 지도기반 서비스

2. 서비스 디자인 활동

▶ 2단계. 제보 후 불안·불편 제거



니즈 3. 간편 Process
제보절차의 간단함/ 객관적 정보를 통해 절차 단순화를 어떻게 할 수 있을까?

온라인소통 활성화

온라인 플랜카드 게시로 내 영상을 원하는지 여부를 파악한 후 등록

보호는 철저하게

익명신고를 통한 개인정보 보호

원클릭 신고만으로 제보정보 등록, 사건해결, 보상금 수령

블랙박스에서 신고하기 버튼 올릴시 이통사용

경찰서로 신고하면 (전화) 신고자 정보(이름, 연락처, 주소 등)를 경찰서로 전송하여 신고자 정보 보호

어떻게 사용중인지 여부를 추적할 수 있도록 함

미팅방법

질문 매뉴얼을 만들어서 목격자 면담에 활용, 목격자가 답변을 하는 모습을 영상으로 기록, 추후 자료 필요시 영상 활용

Data 분석

피해(가해)차량 번호를 등록 동영상에서 자동 추출할 수 있는 솔루션 제공

4. 개인정보 보호

신고자 옵션 선택 익명/ 메신저 아이디/ 전화번호/ 이메일 등

중요 사건사고 전담제

5. 제보내용 피드백

2. 서비스 디자인 활동

▶ 3단계. 행위 보상을 통한 유인



니즈 4. 물질적 행위보상
제보를 결심하게하기 위해서 어떠한 동기요인을 제공할 수 있을까

상품

명예 기념품
증정(시계, 뱃지, 감사장)

사건해결의 도움의
정도 %를 매겨서
단계별 보상

보상은 확실하게

참여만 해도 교통의
'착한운전'
마일리지 적립

택시기사 상대로 신고
마일리지 적립하면
가스충전 상품권 지급

제보 마일리지-교통
벌점 삭감이나
보험회사 협력을 통해
보험료 할인

6. 보험료 할인

일반인 마일리지
적립하면
교통머니(티머니) 전환

복권증정->비용은
교통위반 벌금으로
충당

7. 착한 마일리지 적립

8. 행정처분 감면

사건해결에 도움이 된
영상인 경우-전통시장
상품권, 문화상품권,
기프티콘 증정

2. 서비스 디자인 활동

▶ 4단계. 타인과의 좋은 관계



니즈 5 타인과 좋은 관계
억울함을 벗겨주는 해결사! / 감정적 개입없이
객관적으로 문제를 해결해줘!

니즈 6 내마음 억울함
정보 획득을 통해서 내 억울함을 해소해줘!
//정보를 어디서 어떻게 얻을 수 있을까?

상호 협력의 선순환

유사사건
검색(사고일시,
장소 등) 기능

온라인 플랜카드
게시로 내영상을
원하는지 여부를
파악 후 등록

일반인 소통
활성화: DB
플랫폼에 일반인
접속 & 검색 기능
추가

웹포털 및
스마트폰에서
필요한 정보를
얻을 수 있는
온라인 소통공간
마련

우기다 걸리면
무조건 발점!
(피해자, 가해자
모두)

판결결과 공유로
선례 제공

목격자
등록, 등재, 검색, 대차건
관련자료 찾기
기능

휴대폰 App이
녹화된 영상물
편집(시작,끝) 전송

게시판 활용,
카테고리
지역별, 시간대별
첨예한 대립,
논쟁댓글 수 및
추천 수 등 통계
활용으로 쉬운
참여

비슷한 장소와
비슷한 사건에대한
피드백
A사건의 목격자
김xx: ~~~
이xx: ~~~
장xx: ~~~

10. 정보 공유
목격자
찾습니다 배너
Link 만들어서
타사이트, 블로그
공유 수월토록 함

2. 서비스 디자인 활동

▶ 5단계. 자기 만족



니즈 7. 자기만족
나는 선량한 시민이고 싶다! 좋은일을 할 수 있는 기회를 나에게 달라!

홍보

영상제작

좋은나라 운동본부
홍보 (도로교통
공공기관에서 홍보영상
제작 및 방영)

착한 경쟁

경쟁

착한 시민세대

11. 이달의 범죄청정지역 선정

이달의 범죄청정지역을 제1회 우수자 선정하여 웹포탈에 게시

공유, 소통 사이트에
우수 시민 (8월 15일
현영)

12. 이달의 명예 시민

SNS에 착한 시민을
선정해 올려줌(글로벌
스타됨)

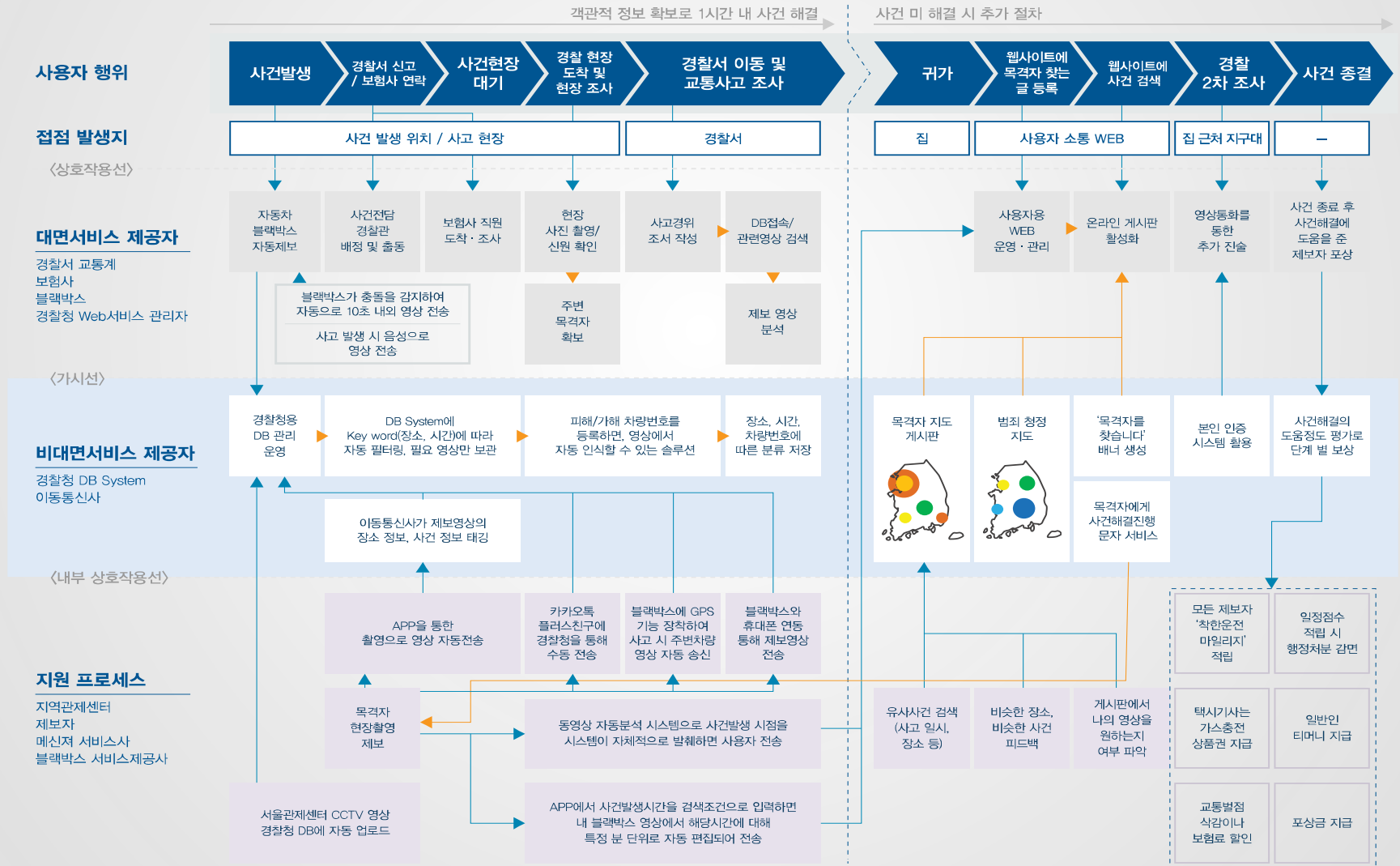
명예징표

감사장 수여

착한시민을 상징하는
뱃지 제작 활용

2. 서비스 디자인 활동

▶ 서비스 청사진



2. 서비스 디자인 활동

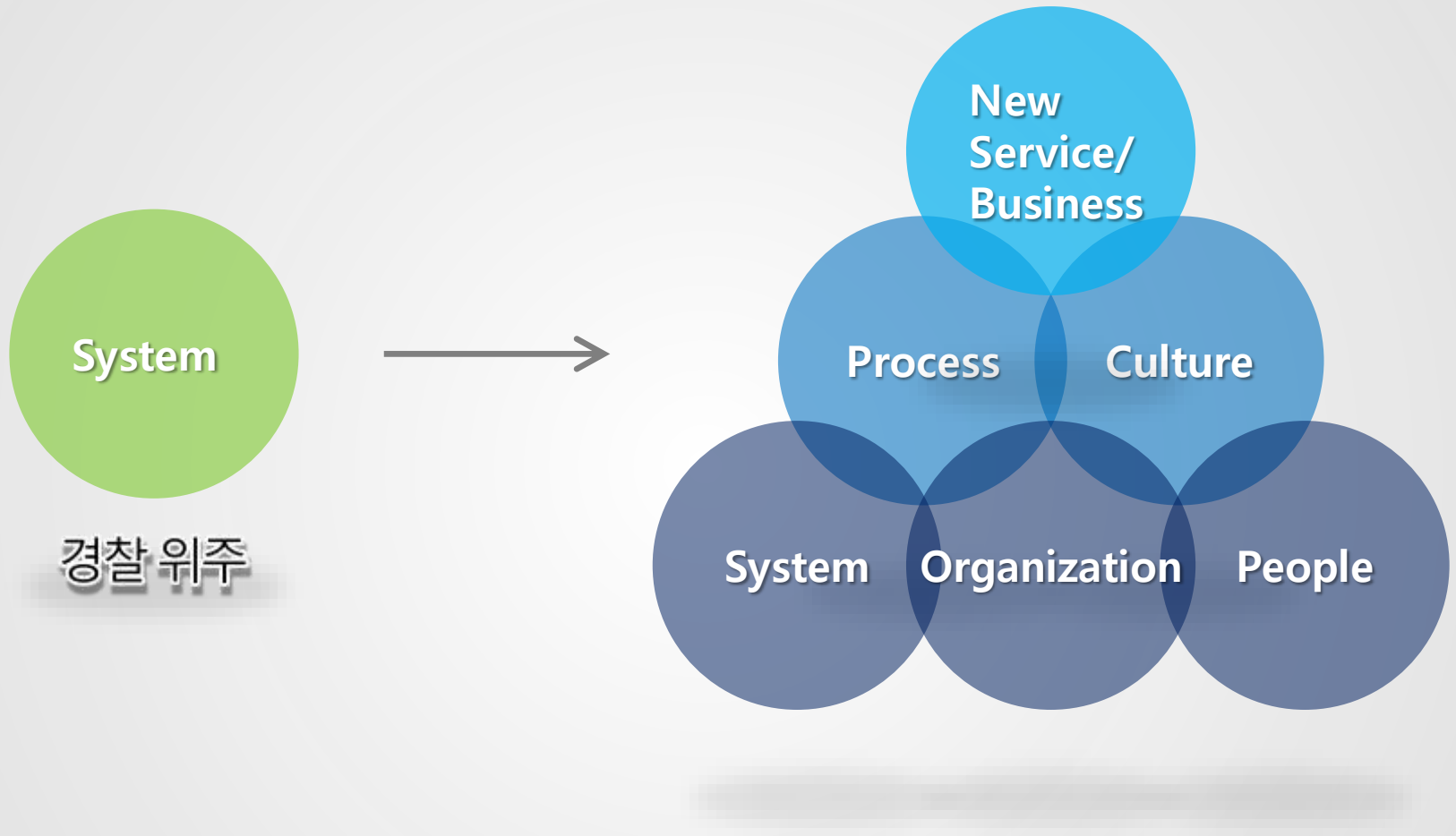
▶ 스토리 보드



2. 서비스 디자인 활동



3. 사회·배운점



“One touch 의 보람”

- ▶ 정부 3.0의 가치를 실현하기 위해 **반드시 필요한 과정**

4. 정책 / 서비스 변화



“국민과 **함께** 만드는 **협력적 사회 안전망**”

국민 참여

정보 공유 활용

빅데이터 분석·예방

감사합니다.