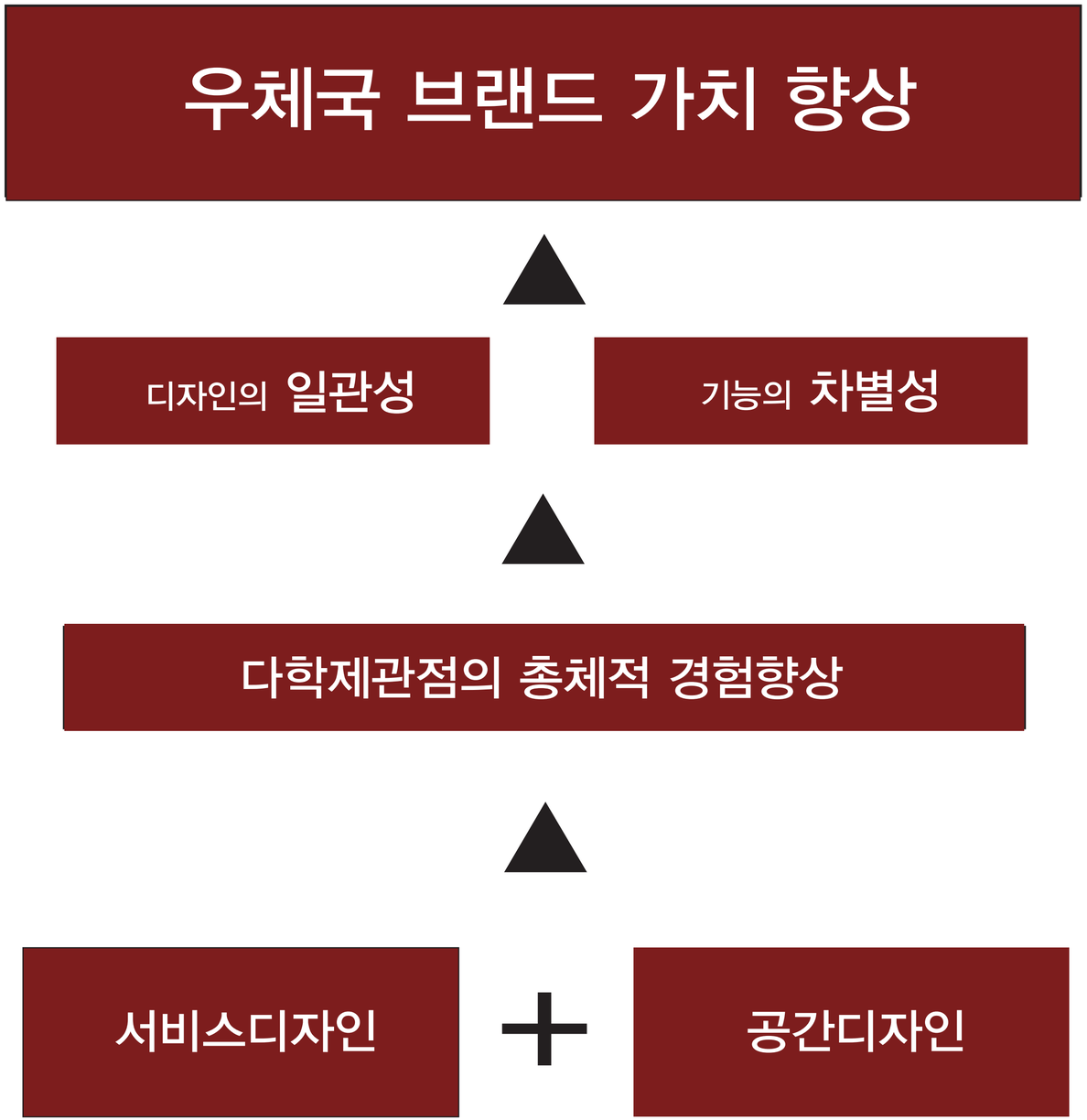
서비스 디자인이 우체국을 디자인한다면..

계원예술대학교

김남형

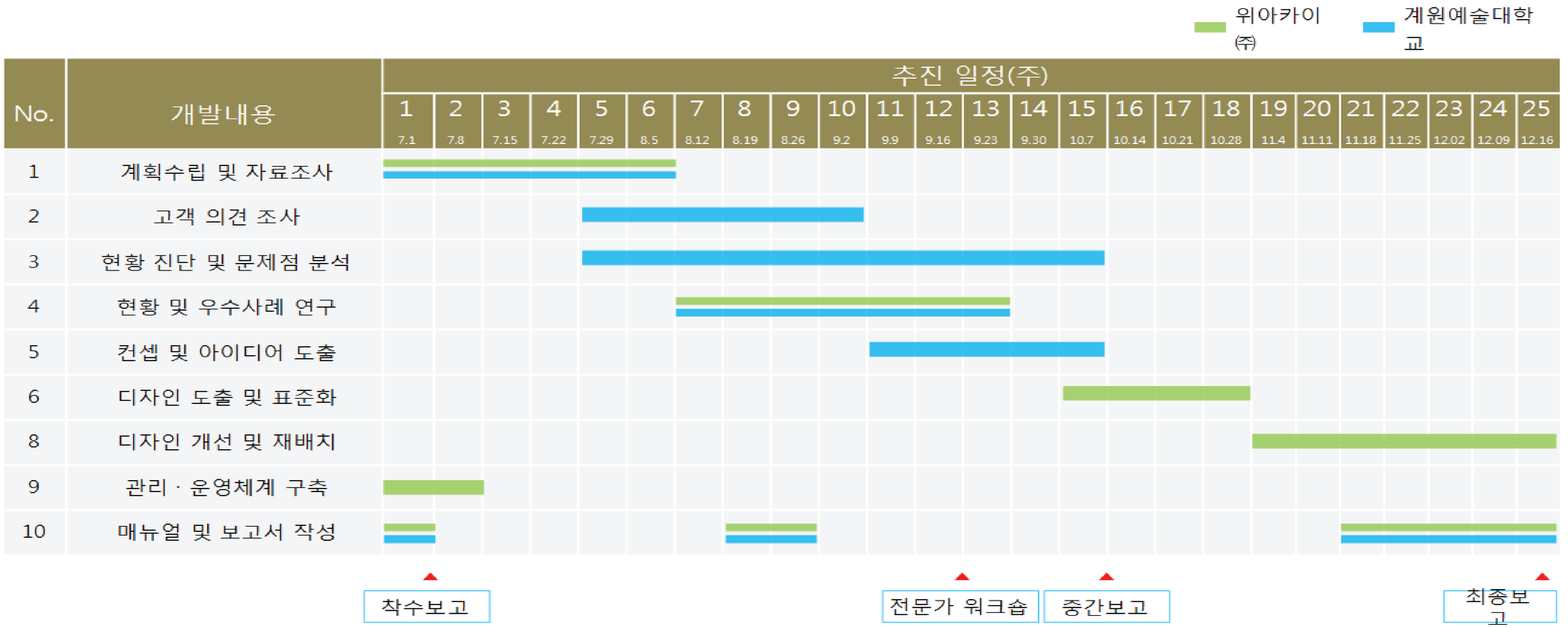
〈서비스디자인〉

〈공간디자인〉


우체국 브랜드 가치 향상
디자인의 일관성
기능의 차별성
다학제관점의 총체적 경험향상
서비스디자인
+
공간디자인

01. 연구 개요

사 업 명	우체국 창구환경 표준화 방안 마련
사 업 기 간	2013년 06월28 ~ 2013년 11월27일 (5개월)
성 과 품	매뉴얼 20부, CD 10장, 모형제작품 1개

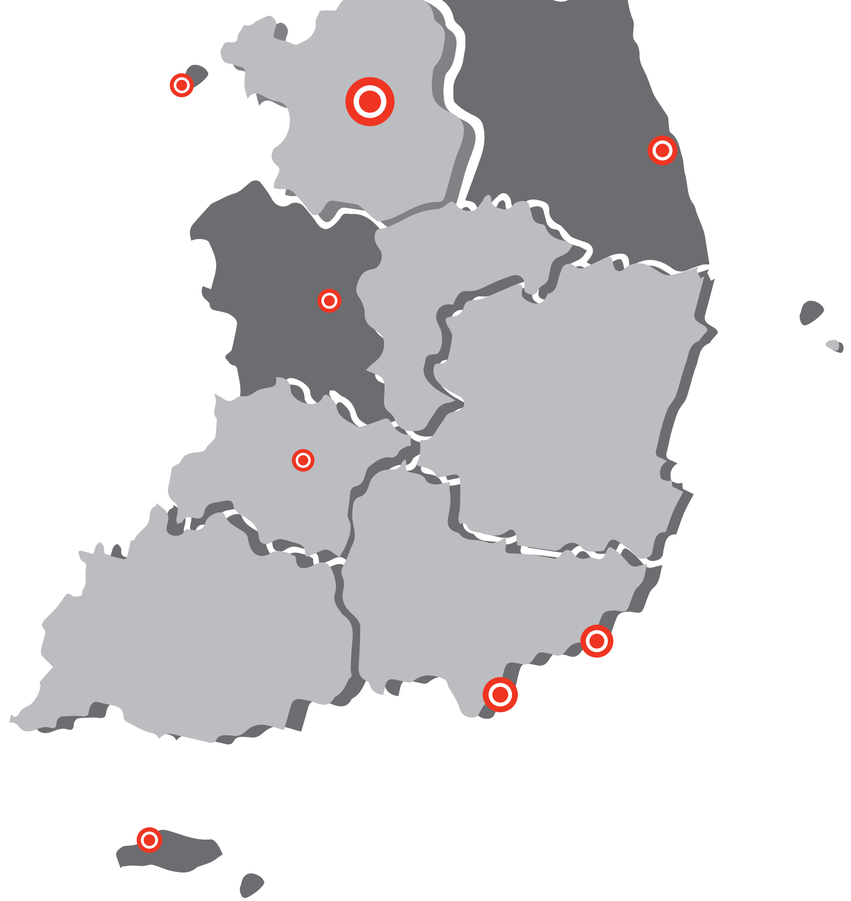


〈현장리서치〉

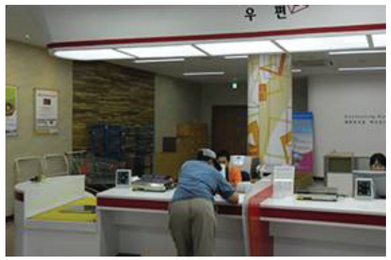
전국의 3630개 중 백령도부터 제주도까지 총 9개의 지역을 방문하여 현장리서치를 진행

파일럿 리서치 [상암 디지털단지_7/31(수)]

경인 백령도 [8/16 (금)]
서울 용산 [8/13 (화)]
부산 망미동 [8/21 (수)]
강원 평창 [8/23 (금)]
충청 대전 [8/23 (금)]
전남 · 전북 [8/27 (화)]
서울 용산 [9/3 (화)]
제주 서귀포 [8/20 (화)]



문제점



공급자 중심의 디자인 시스템

비탄력적인 인력대응
과학적 서비스 관리의 부재

각기 다른 디자인으로 인지성 부족

새로운 패러다임에 따른 니즈

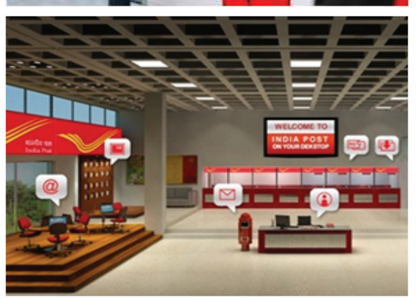
해결방법

사용자,운영자,공급자를 반영한
디자인 시스템

탄력적인 인력대응
과학적 서비스 관리

일관된 시각 디자인 적용으로
브랜드 인지도 상승
전국 우체국의 일관성과
지역별 차별성 적용

패러다임에 대한 탄력적 대응



고객 의견 조사

관리자,이용자 측면 조사

현황 및 우수사례 연구

사용자 경험 · 서비스디자인을
통한 니즈 분석

현황 진단 및 문제점 분석

북유럽,미국 사례 조사

북유럽 우체국 답사 [해외우수사례]

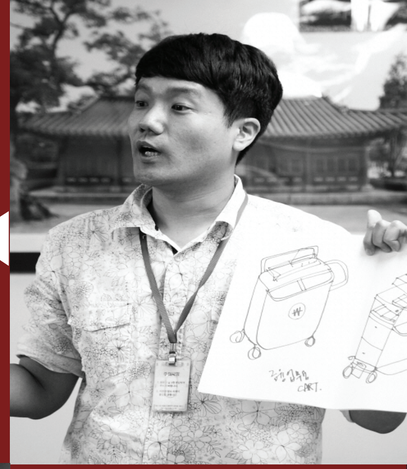
이동과 설치가 용이한 모듈형식의 조립식 공간구성
공간의 효율적 이용을 위한 벽면부착형 구성
부착물이 없는 간결한 구성

대형 쇼핑센터 입구에 위치
편의점,로또 등 수익시설의 적극적 도입
대기공간을 없앰으로써 공간효율 극대화

안지용
건축/인테리어
메니페스토

정지훈
미래디자인
KAIST

김민수
UX
텐저블이노베이션



엄화정
CS
주무관

송봉규
제품디자인
SWBK

이경미
서비스디자인
사이픽스

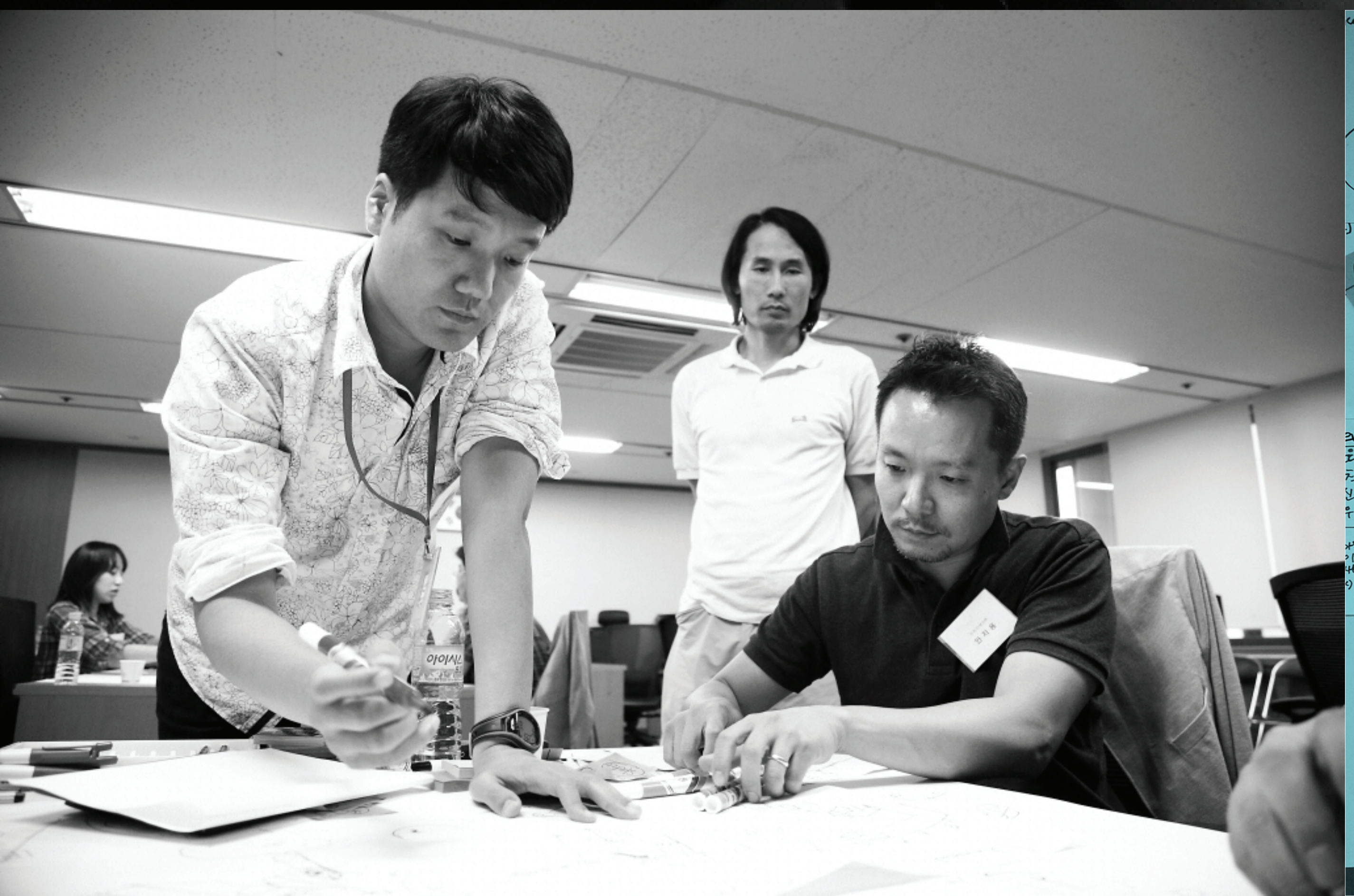
이호승
유니버셜디자인

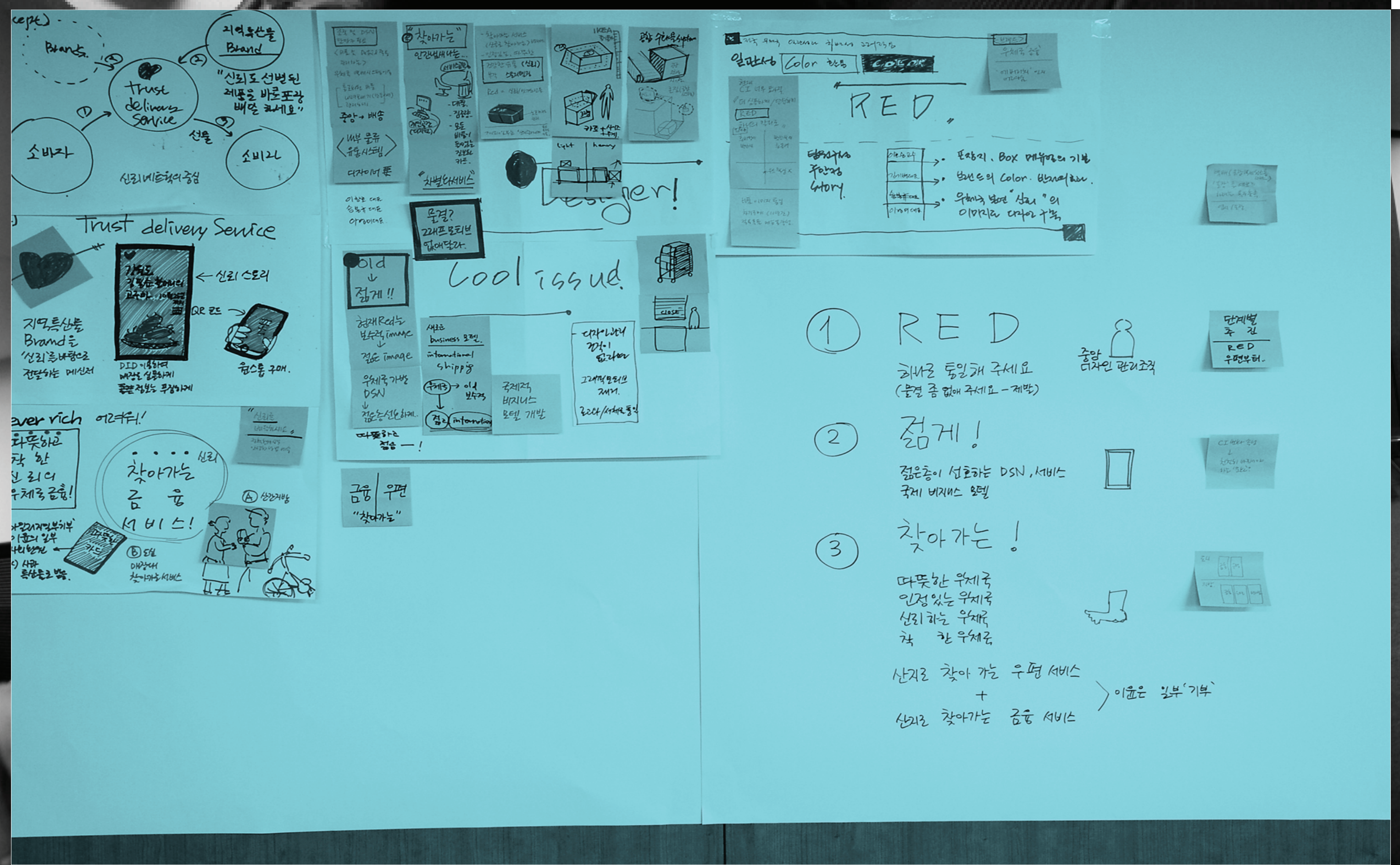
경성대학교
제품디자인학과

김기병
시각디자인
북프렌즈

이창호
브랜드/홍보
샘파트너스

다학제 전문가
워크숍





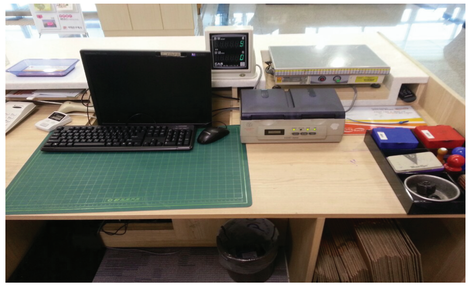
서대문구 우체국 현장리서치

서대문구 우체국은
최근 리뉴얼 된 우체국이다.

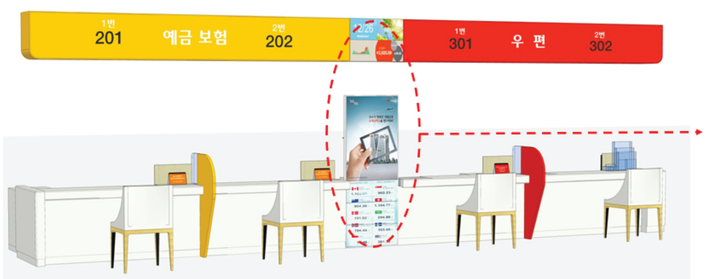
리뉴얼 된 서대문구
우체국 입구와 내부모습

사용자들이 우체국에서
업무를 보기 위해 주로
사용하는 용품들이다.

공급자의 업무를
위한 공간과
물품들이다.

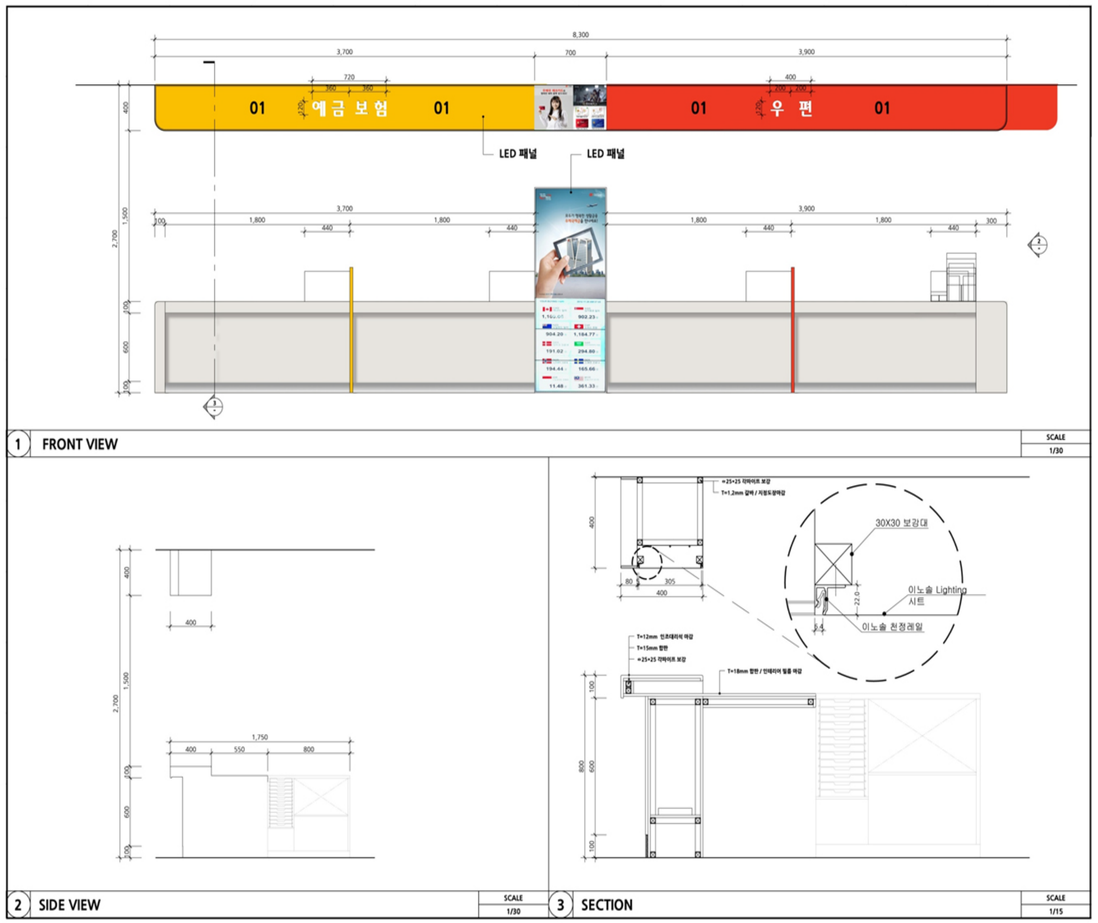


창구 메뉴얼 개선



중앙 전광 홍보판은 환율/시간/날씨 등이
순차적으로 회전하며 정보 전달

미디어라인 TEXT는 한글/영문/홍보문구 등이
순차적으로 회전한다.(◀예시)



창구 메뉴얼 개선

01. 우편창구는 출입구에서 가까운 쪽으로 배치(필수)
02. 순번대기표는 주 출입구에서 가장 가까운 창구공간 앞에 배치
03. 소음차단 및 이미지 개선을 위하여 별도의 포장공간 설치
04. 창구 데스크는 출입구에서 정면으로 보일 수 있도록 배치
05. 필연대는 대기공간 중앙 등 사용이 편리한 곳에 배치하고, 소파 등 가구는 고객 동선을 고려하여 필요한 곳에 배치

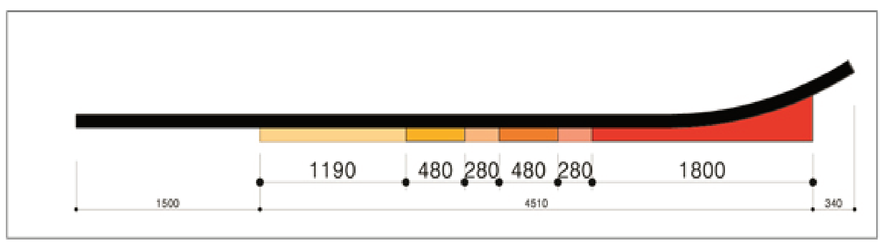
이미지 월 변경

과도한 붉은 색 사용으로 고객 시선 분리,
직원들의 피로감 증대 및 창구 분위기와 부조화

색상이 쓰인 벽체의 돌출로 인해 공간이 협소

▶

자연 친화적 우드 패턴과 시선을 뺏기지 않는 색상으로 변경하여 차분한 창구 이미지를 연출함으로 직원과 고객 모두 업무의 집중도를 높인다.



창구 데스크 상판 모양 변경

저울,모니터 등의 위치가 홈파임 되어 이동 불가능
수납 공간의 부족으로 직원 공간이 정리정돈이 어려움

▶

저울,모니터 등의 위치를 바꾸거나 홈을 막고 사용할 수 있도록 상판 형태 선택 조정 가능

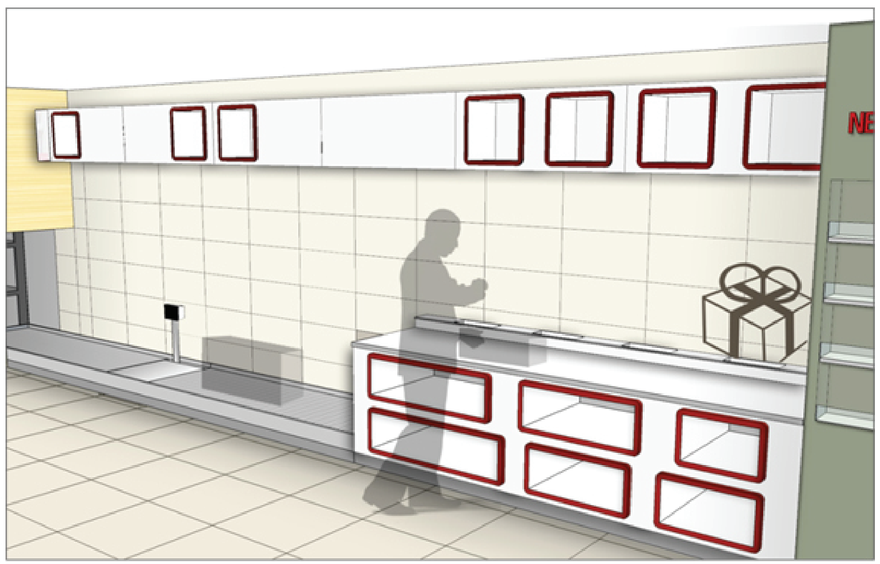
직원 작업공간에 수납함을 이용하여 각종 문구류 등을 깔끔하게 정리정돈

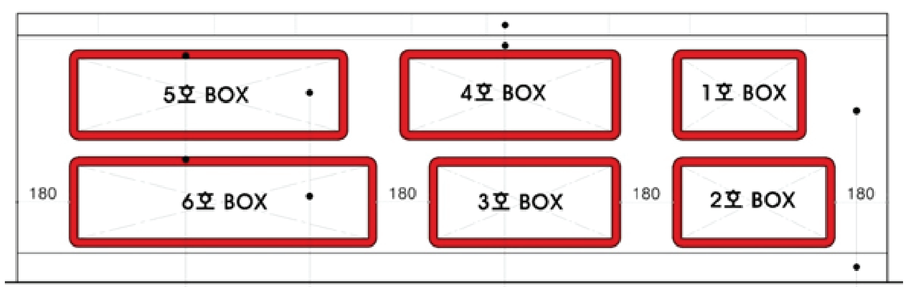
포장공간 설치

소포 포장시 테이프 뜯는 소음 발생
포장용품,소포상자 등이 늘어서 정돈 된 분위기 저해
과도한 테두리 색상으로 혼란스러워 보임

▶

투명 칸막이로 구분된 별도의 포장공간 성치로
소음 차단 및 정리된 창구 이미지 조성
기본색상과 강조색상의 조화로 산뜻한 분위기 조성





창구 메뉴얼 개선

각종 홍보물 부착 위치, 디자인 등에 대한 제한 기준 없음

창구운영,물품부착형 등 종류별 기준 제시
메뉴얼 내용으로 쉽게 제작할 수 있도록 다양한 예시 활용