

2020년을 인구 고령화 대비한 서비스 디자인

시니어를 위한 야구 관람 공간 개선 서비스 디자인

Service Design of Baseball Stadium for Senior

Final Presentation / May11, 2011

Design Dive 2 team SESO

손주현, 이인규, 허내경, 김선우, 정희경, 김민영, 김원택, 노수진, 황명환

SERVICE DESIGN PROCESS

DISCOVER

DEFINE

DEVELOP

DELIVER

Step 01.

Overview

- Service Design Dive
- Secondary Research
- Analysis

Step 02.

Idea Generation

- Mind Map
- Idea List

Step 03.

Idea Development

- Mind Map
- Case Study
- Goal

Step 04.

Customer Journey Map

- Future Scenario
- Persona Sheets
- Journey Map

Step 05.

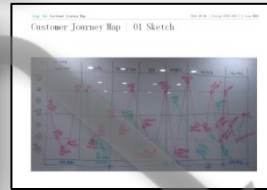
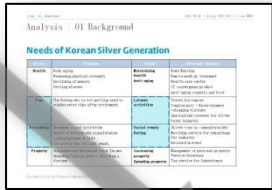
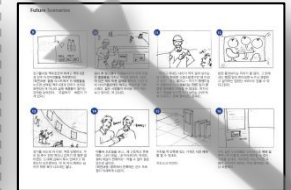
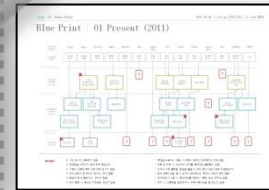
Blue Print

- Blue Print
- Blue Print Analysis
- Idea Generation for Prototyping

Step 06.

Prototype

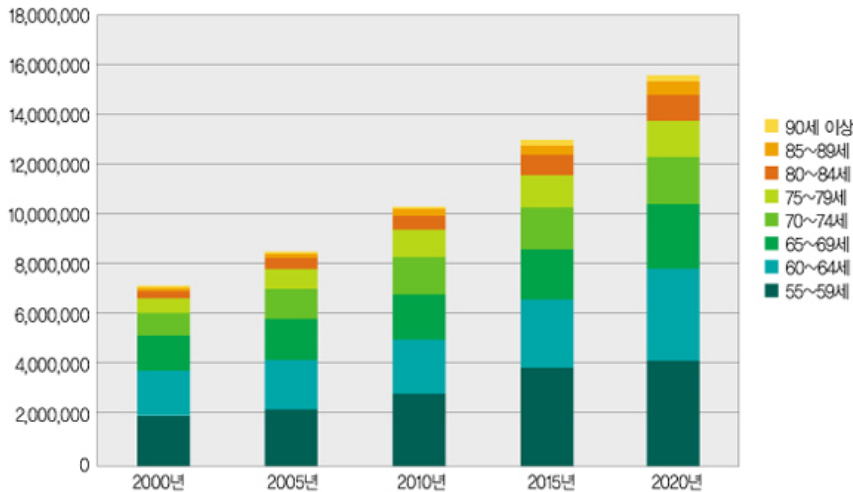
- Visual Prototyping
- Presentation



급증하는 시니어 세대

- 우리나라의 고령화는 세계적으로 유례가 없을 정도로, 매우 급격하게 증가하고 있음.
- 2020년 우리나라의 전체 인구의 약 15%가 65세 이상의 시니어가 차지하게 됨.

고령화 인구 증감 추이



The process of population ageing in Korea

The process of population ageing in Korea is occurring much more rapidly than it did in Western countries

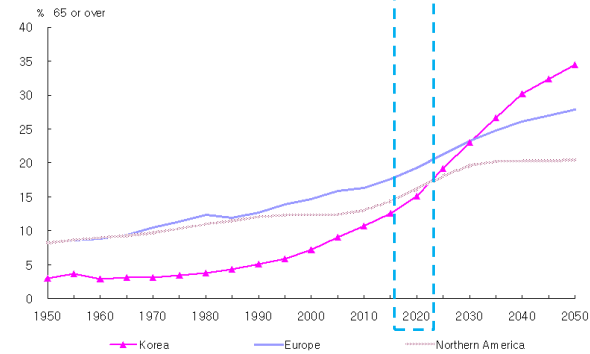
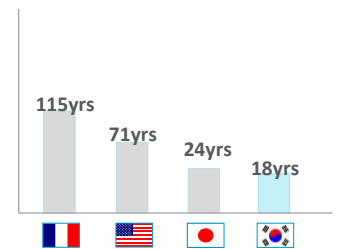


Figure 1. Percentage of the Population Aged 65 or Over: Korea Compared with Europe and Northern America, 1950~2050

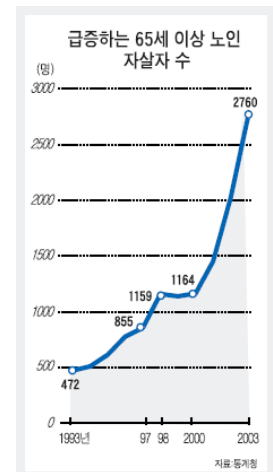


Time to be aged society

Senior, 그들은 누구인가?

여러 현상과 문제들

- 급격한 고령화에 따라 시니어 관련 여러 현상과 문제들이 사회의 이슈화 되고 있음.



의미 있는 발견 1: What they Have: 여가

- 실버들의 여가활동을 하는 주된 이유 남은 시간을 보람 있게 보내기 위해 (61.6%)
- 늘어난 여가시간을 생산성 있는 활동으로의 의미
- 최근 가장 행복하다고 느꼈을 때 질문한 결과 : ‘같은 생각과 취미를 가진 친구를 만났을 때 (30.5%)’

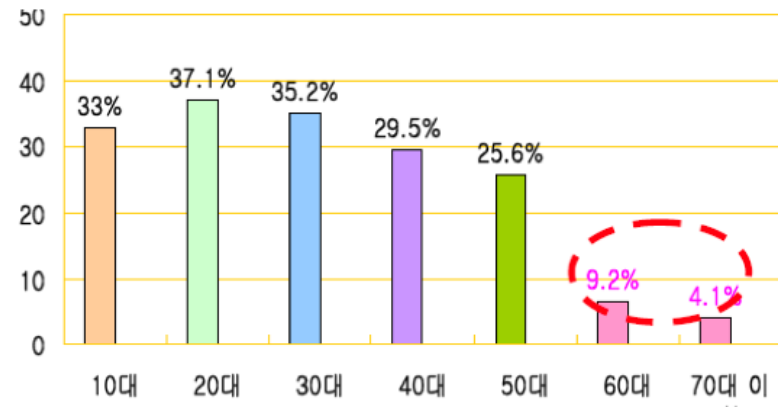
Sourced by 노인여가문화 활성화방안을 위한 실태조사, 한국문화관광연구원(2008.12)

노인의 여가 활동

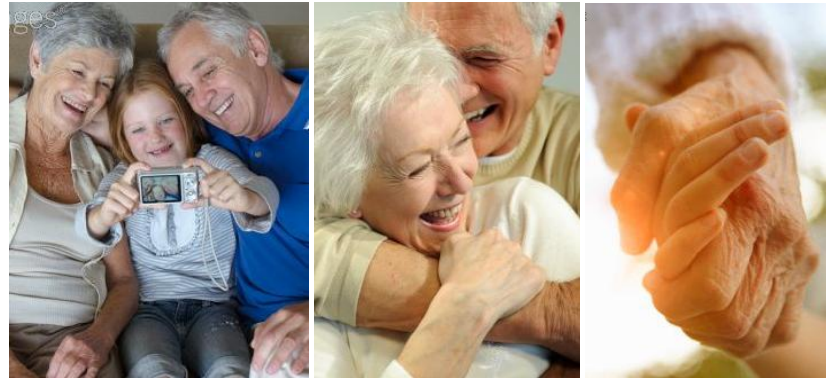
여가활동항목	%	여가활동항목	%
운동 및 스포츠	60.6%	여행관광나들이	2.6%
IT기술	14.6%	직업과 연계할 수 있는 활동	1.0%
종교 및 봉사활동	10.4%	사교춤	0.6%
미술활동, 예술관람 활동	5.1%	목공일, 인형 만들기 등의 기술활동	0.2%
지식관련활동	3.9%	악기연주	0.2%
없다	0.8%	계	100.0%

연령별 프로 스포츠 관람 경험

프로 스포츠 관람에서 소외된 실버 계층



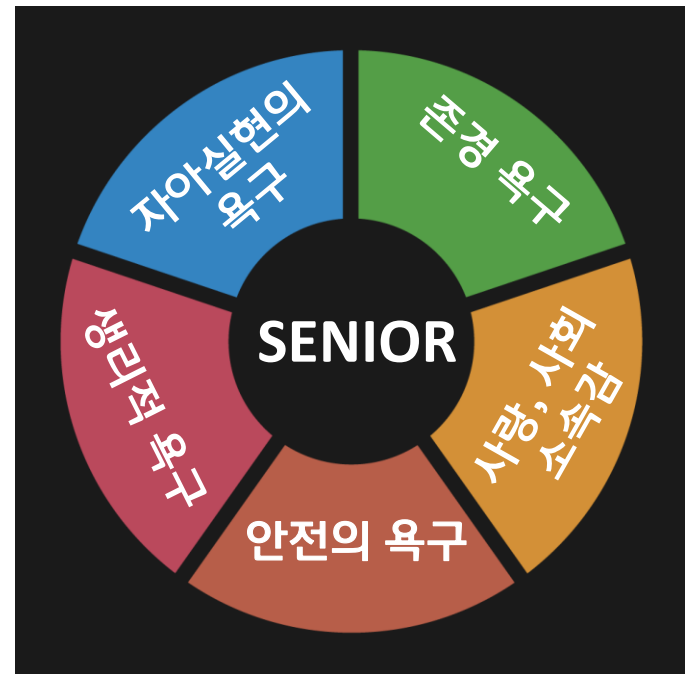
의미 있는 발견 2: What they Need: 입체적 만족



의미 있는 발견 2: What they Need: 입체적 만족



매슬로우의 욕구 5단계 (Hierarchy of Needs)



Key Insight:

‘여가’를 잘 활용하여,

What they Have

‘입체적 만족’을 느낄 수 있도록!

What they Need

2팀 서비스 디자인의 주제: 시니어들의 스포츠 관람 확대를 위한 서비스 디자인 -야구장을 중심으로-

•관람경험의 질적 향상

: 시니어들도 스포츠 경기를 안전하고 편리하게 즐기며 관람할 수 있도록 한다.

•사회성 유지 및 세대간의 화합

: 야외에서 여러 세대와 함께 자연스럽게 어울리는 기회를 마련하여 우울증 예방 및 세대간의 격차를 완화시킨다.

Key Objectives:

더 편하게,
더 즐겁게,
더 건강하게, 모두 다 함께

Target Customers:



- 경제적인 능력

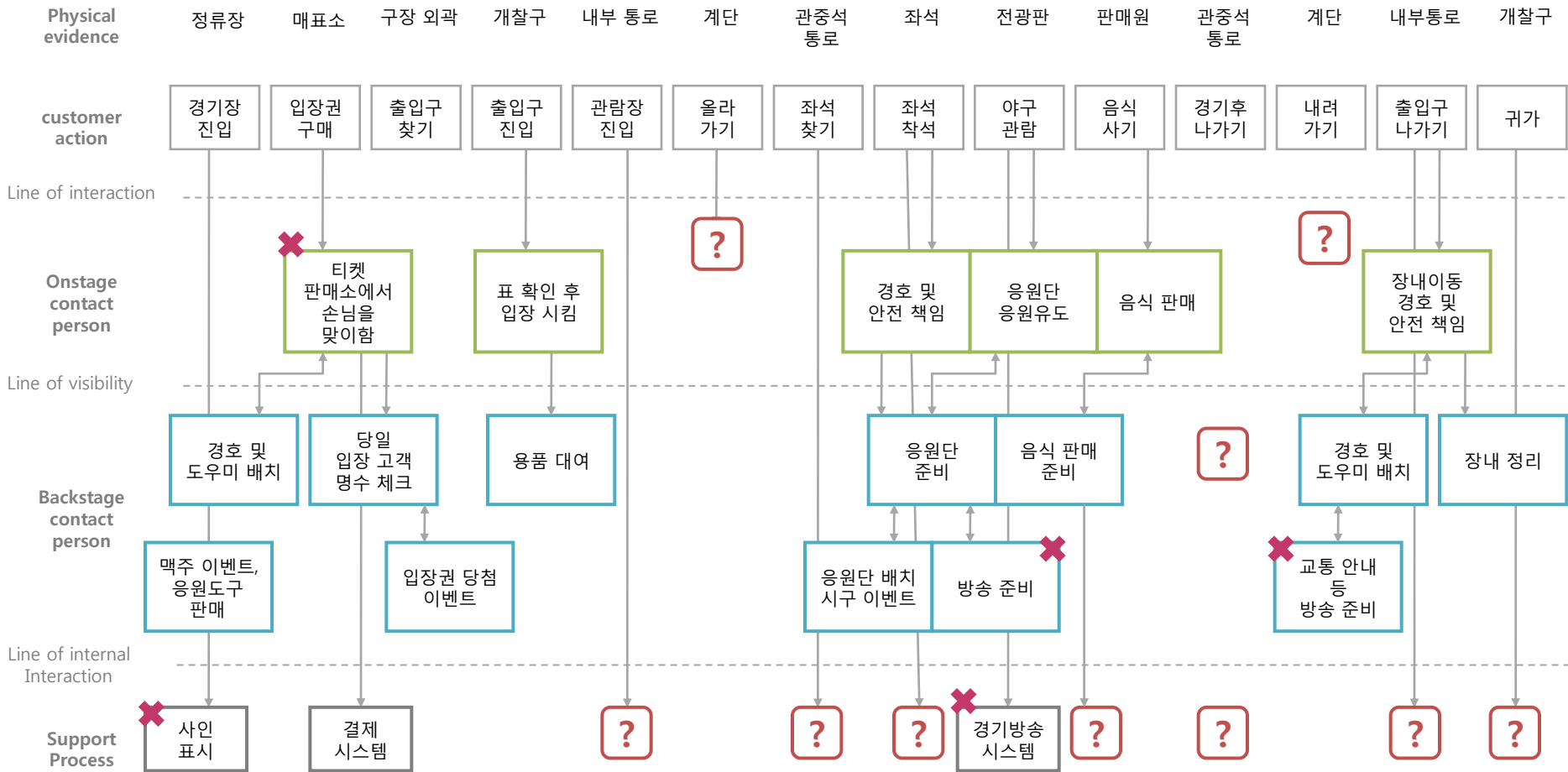
/ 경제활동, 축적 재산 또는 경제적 지원으로 독자적 소비 가능 정도

- 활동성

/ 건강을 바탕으로 다양한 활동 가능 정도

경제적인 능력이 있으면서 건강 상태가 양호하여 사회 활동이 가능한 **젊은 실버형 집단**과 결제능력이 없으나 활동 하고 싶어하는 **공원형 실버 집단**을 Main Target으로 설정함.

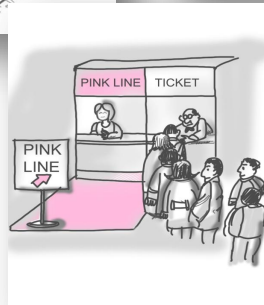
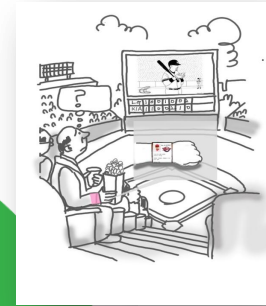
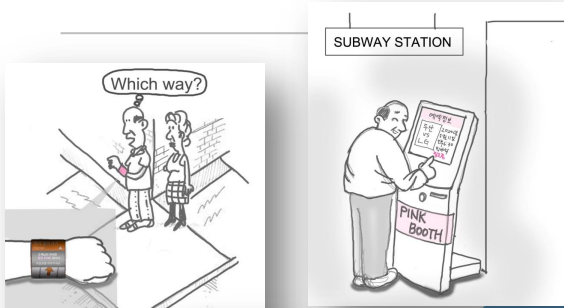
Service Design Blue Print For seniors in baseball stadium



Insight

- X 사인 표시가 정확하지 않음
- X 장애인을 고려하지 않은 티켓 매표소와
- X 자동시스템에 대한 이용 안내 표시가 없음
- X 좌석 넘버가 잘 보이지 않거나, 찾기 힘들
- X 방송이 잘 안 들리거나, 보이지 않음
- X 귀가 혼잡 시, 동선의 자유로운 유도가 없음

- ? 계단을 오르거나 내릴 시 고객과 접하는 인터랙션이 전혀 없음
- ? 관람 장 진입 시, 좌석이나 위치를 알려주는 플랫폼이 없음
- ? 좌석이 너무 불편함, 방송을 들을 수 있는 편의시설이 없음 (전광판의지)
- ? 음식 판매시간을 알 수 없거나 장내에서는 무엇이 파는지 알기 힘들
- ? 경기장에서 나갈 시, 동선유도를 해주는 사람도 없고, 장치도 없음
- ? 귀가 시, 교통편을 알려주거나, 커뮤니케이션을 할 장소가 없음



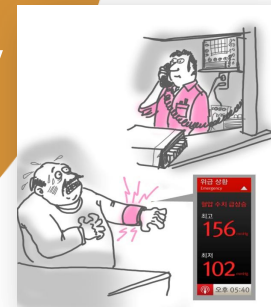
Easy
편하게!

Fun
즐겁게!



Together
다 함께!

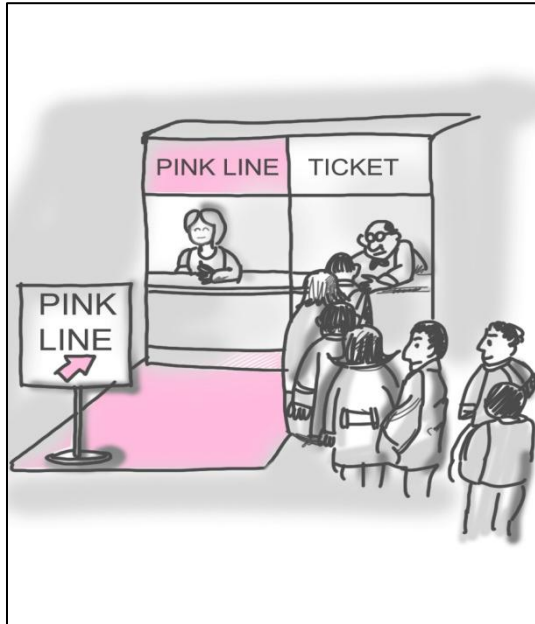
Healthy
건강하게!



나이가 들수록 삶의 지혜는 깊어집니다.
 그러나 정신적, 육체적으로 퇴화합니다.
 생각도 행동도 느려집니다.
 새로운 기구에 적응하는 일이.. 낯선 곳을 찾아가는 일이 쉽지 않습니다.

Easy 편하게!

이보다 더 쉬운 건 없다!



핑크 라인 / 핑크 존

시니어 관련 서비스는 핑크만 따라오세요!
 핑크 라인을 따라 가면 핑크 존에 도달한다. 핑크 라인은 급행 라인. 경기가 끝난 후 혼잡함 없는 짧은 동선으로 경기장 밖으로 나올 수 있다



쉽고 빠른 길찾기

화살표로 표시되는 티켓의 화상 정보가 입구에서 좌석까지 길을 안내한다



손쉬운 티켓 예매

대중교통안내소에 마련되어 있는 핑크 부스를 통해 쉽게 사전 티켓 예매가 가능하다고, 편리하게 좌석을 예매하고 티켓 하나로 입구에서 좌석까지 쉽게 길을 찾을 수 있습니다.

생생하던 기억력이 느슨해집니다.
 한번 들었던 것, 보았던 것이 희미해집니다.
 부족한 나를 대신할 무언가가 필요합니다

Fun 즐겁게!

나를 채워주는 비서가 있다



선수 정보 멀티 디스플레이

새로운 선수들의 라인업? 문제없습니다. 터치만 하세요. 바로 선수들에 대한 정보를 제공합니다. 오토 설정을 해놓으면 출전하는 타자의 신상정보가 그대로 나타납니다. 검색을 누르면 보고 싶은 포지션의 선수에 대한 정보를 얻을 수 있다.



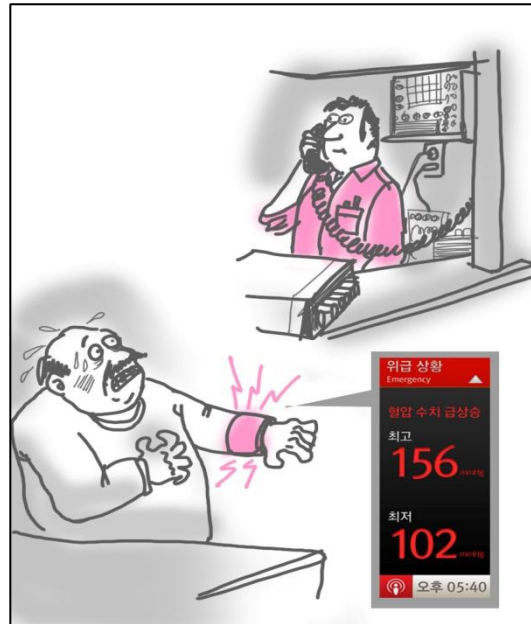
친절한 서비스

목이 마르세요? 속이 출출하세요? 터치만 하세요. 바로 가져다 드립니다. 음료수나 음식, 추울 때 필요한 담요 등을 티켓 터치를 통해서 바로 주문할 수 있다. 선호 메뉴를 등록해 놓았다면 메뉴를 고르느라 오랜 시간을 낭비하지 않고 쉽게 주문할 수 있다.

신선한 공기가 필요합니다.
실내보다 실외로 나가고 싶습니다.
그러나 몸이 예전처럼 건강하지 않습니다.
조심해야 할 것이 점점 더 많아집니다.

Healthy 건강하게!

건강 걱정 뚫!



건강체크 및 응급 상황 감지

“아, 갑자기 흥분하셨군요. 심장 박동이 너무 빠르네요? 걱정 마세요. 응급 처치반을 바로 보내드리겠습니다.”

등록한 정보를 티켓에 입력하면 내 건강 상태 정보를 바로 접속할 수 있다.

티켓은 심박수 체크가 가능하다.

흥분해서 갑작스레 위험 수위에 달하는 심박수에 도달하면 바로 응급서비스 존에 연결된다.

자동으로 응급 처리반이 티켓의 위치 서비스를 통해 시니어 환자가 있는 곳으로 출동, 상태를 점검해준다.

나이가 들어도 친구는 필요합니다.
그러나 어느 새 친구들이 하나 둘씩 세상을 떠납니다.
마음을 나눌, 이야기를 나눌
새로운 친구를 사귀기가 쉽지 않습니다.

Together 다 함께!

그곳에 가면 친구를 만나다



공통관심사 친구 만들기

친구 찾기 서비스를 작동시키세요. 친구를 바로 찾을 수 있습니다. 미리 등록한 아이디를 입력하면 바로 근처에 있는 친구를 찾을 수 있습니다. 새로 만난 친구를 등록해 놓으면 다음에 또 만날 수 있습니다.



자원 봉사

친구와 함께 자원 봉사를 신청하세요. 특별석에서 야구를 볼 수 있는 기회를 제공합니다. 사회 참여 및 세대간 통합.

핑크 사인

핑크라인 핑크팬더스

친구 맺기 기능

음식주문 등

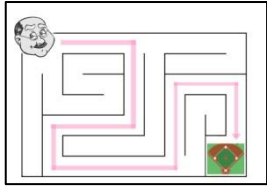
길찾기 핑크존 핑크팬더스

건강체크 응급 서비스

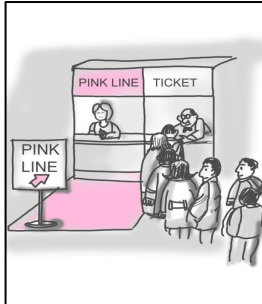
소형 디스플레이 홀로그램 실시간 경기정보

핑크라인 사전예매

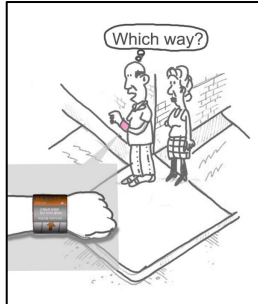
접근



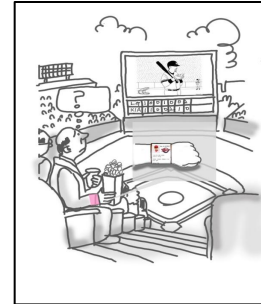
티켓구입



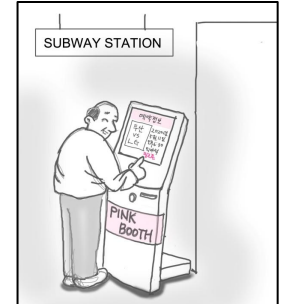
이동 및 착석



경기 관람



이동



귀가

Visual Prototyping

친구 맺기 기능



Thanks a lot!

Design Dive 2 team SESO

손주현, 이인규, 허내경, 김선우, 정희경, 김민영, 김원택, 노수진, 황명환