

서 동 비 스 디 자 인 동 향 과 정 책 방 향

한국디자인진흥원 정책개발팀

윤 성 원

design@naver.com

www.usableweb.co.kr

전통적인 디자인 역할



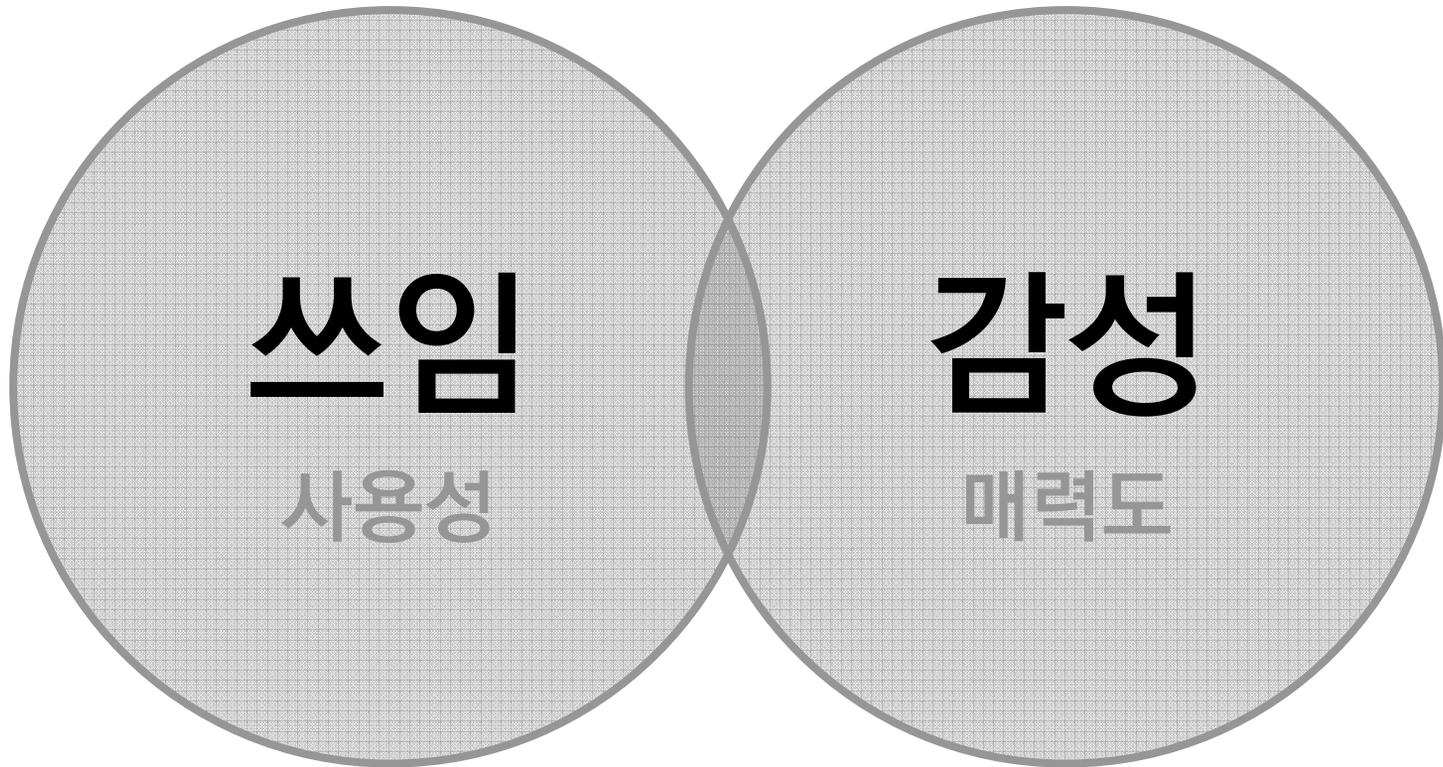
‘예쁘면 용서된다’

BC4, 아테네, 히페리데스가 변론 중 프리네의 옷을 벗기는 장면

배심원 앞의 프리네, 장레옹 제롬, 1861

전통적인 디자인 역할

‘디자인은 제품의 가치를 높여 구매를 유발한다’



유형(물성) - 제품, 그래픽...

무형(비물성) - 서비스, 만족감...

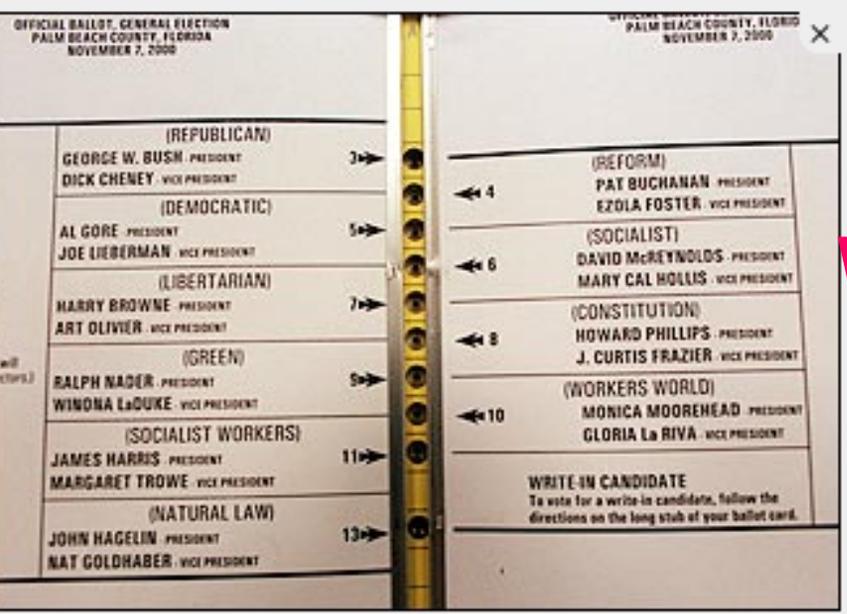
디자인의 새로운 역할

전쟁을
막는다

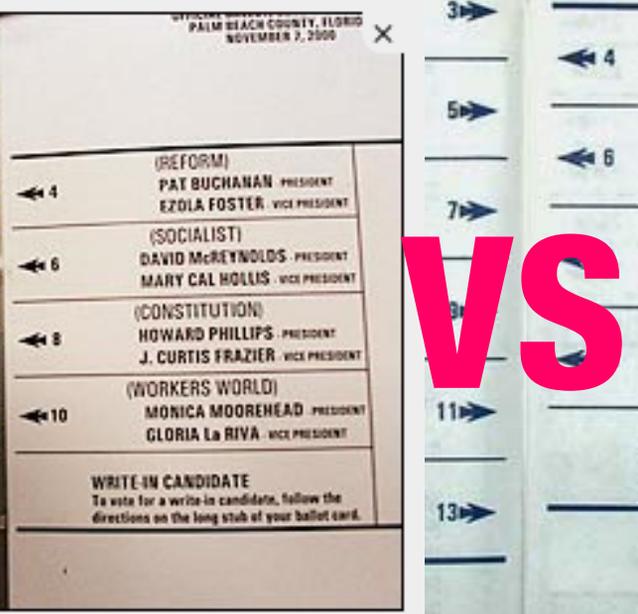


VS

2000년, 플로리다



VS



DEMOCRATIC PARTY

VOTERS REGISTERED WITH DEMOCRATIC PARTY SKIP TO PRESIDENTIAL PREFERENCE'S CONTEST BELOW

TO VOTE FOR DEMOCRATIC CANDIDATES, NONPARTISAN VOTERS MUST FIRST SELECT PARTY IN THE BOX BELOW.

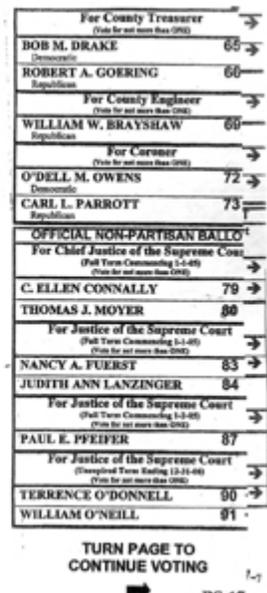
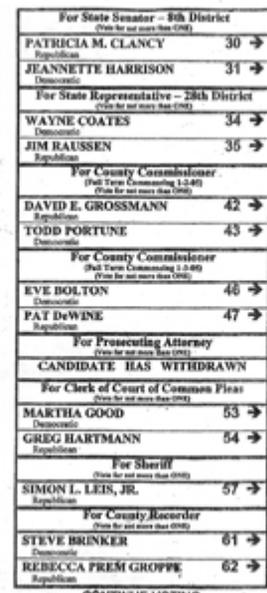
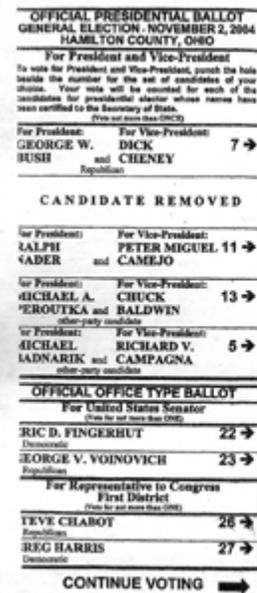
THIS BOX FOR NONPARTISAN VOTERS ONLY Vote for One	AMERICAN INDEPENDENT	
	DEMOCRATIC	6 <input type="radio"/>

PRESIDENT OF THE UNITED STATES

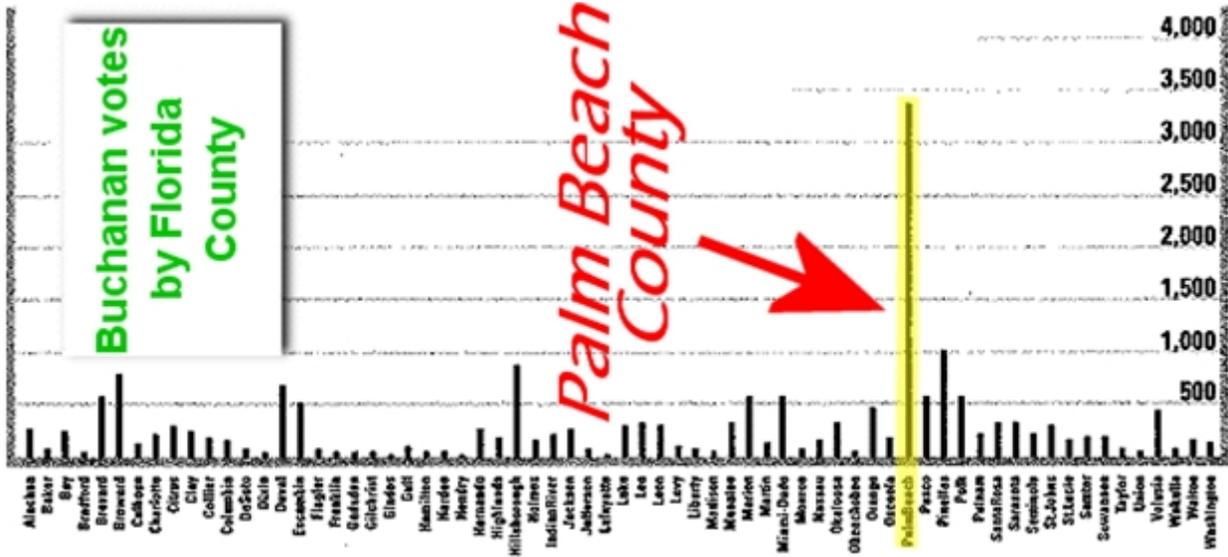
PRESIDENTIAL PREFERENCE Vote for One	MIKE GRAVEL	Democratic	8 <input type="radio"/>
	JOHN EDWARDS	Democratic	9 <input type="radio"/>
	CHRIS DODD	Democratic	10 <input type="radio"/>
	HILLARY CLINTON	Democratic	11 <input type="radio"/>
	JOE BIDEN	Democratic	12 <input type="radio"/>
	BARACK OBAMA	Democratic	13 <input type="radio"/>
	BILL RICHARDSON	Democratic	14 <input type="radio"/>
DENNIS KUCINICH	Democratic	15 <input type="radio"/>	

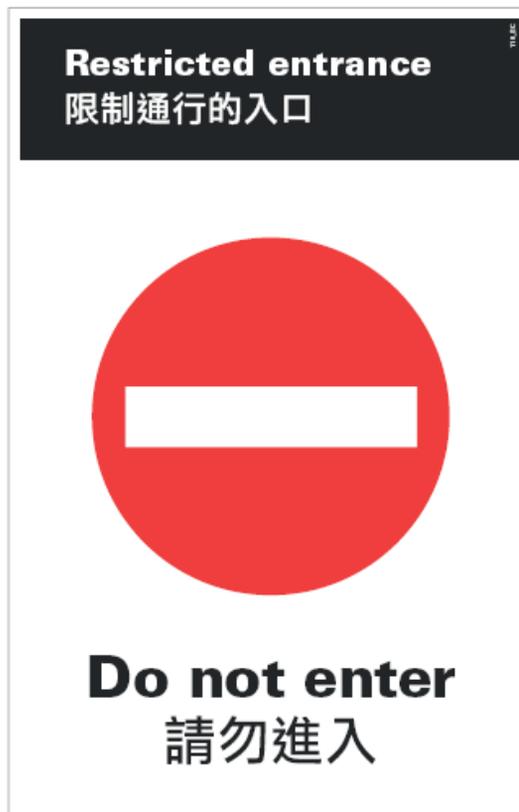
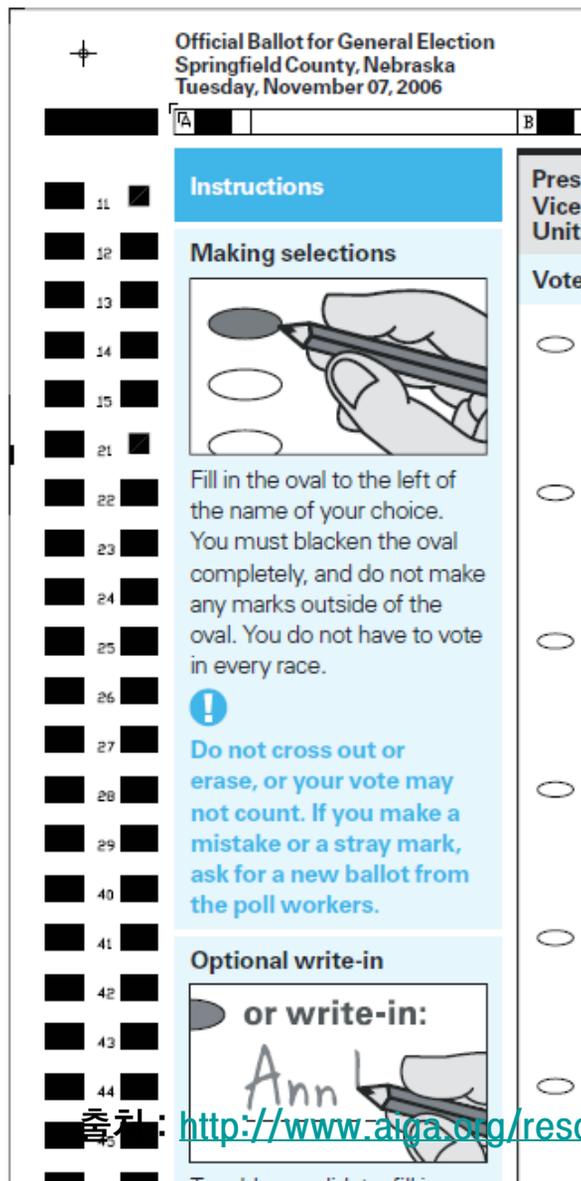
PLEASE NOTE: The order in which candidates' names appear on the ballot is determined by a random drawing of the 26 letters of the alphabet. Additionally, candidates for federal, most state and some local offices change positions, or "rotate." This prevents a specific candidate's name from always appearing first, or last, on all ballots.

CONTINUE VOTING ON NEXT PAGE



팝 뷰캐년의 전국 득표





25% actual size

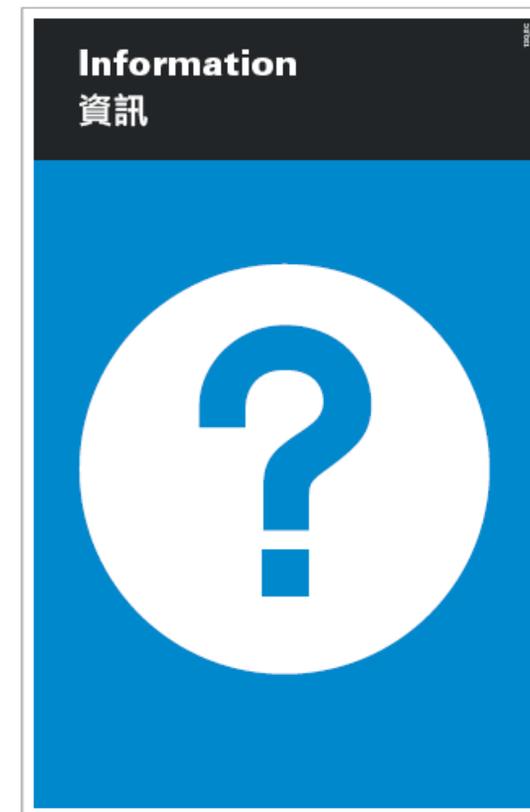
File name

110_EC_NoEnter

See pages 2.34–2.55

for additional production

specifications



File name

120_EC_Info

See pages 2.34–2.55

for additional production

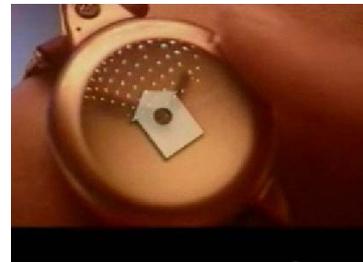
specifications

미래를
만든다

Vision of the Future

1996년 발표, Philips

디자인이 신기술, 신상품개발을 주도할 수 있는 가능성을 제시한 혁신적 프로젝트



영상보기 : <http://link.live.philips.com/services/player/bcpid23188062001?bctid=38423843001>

미래 삶을 풍족하게 할 제품, 서비스를 통한 생활 시나리오에 대한 영상 제안.
10년 후(2005) 미래 생활을 '인간, 가정, 공공/업무, 이동' 4분야로 구체화.
컨셉 중 10년 내 80%이상 상용화 됨

디자인이 차별화 전략의 역할을 넘어, **상상력과 창의성**을 기초로
미래의 지향점을 제시하고 **고객 잠재욕구를 찾는** 방법으로 사용됨



Future of Screen Technology

tat

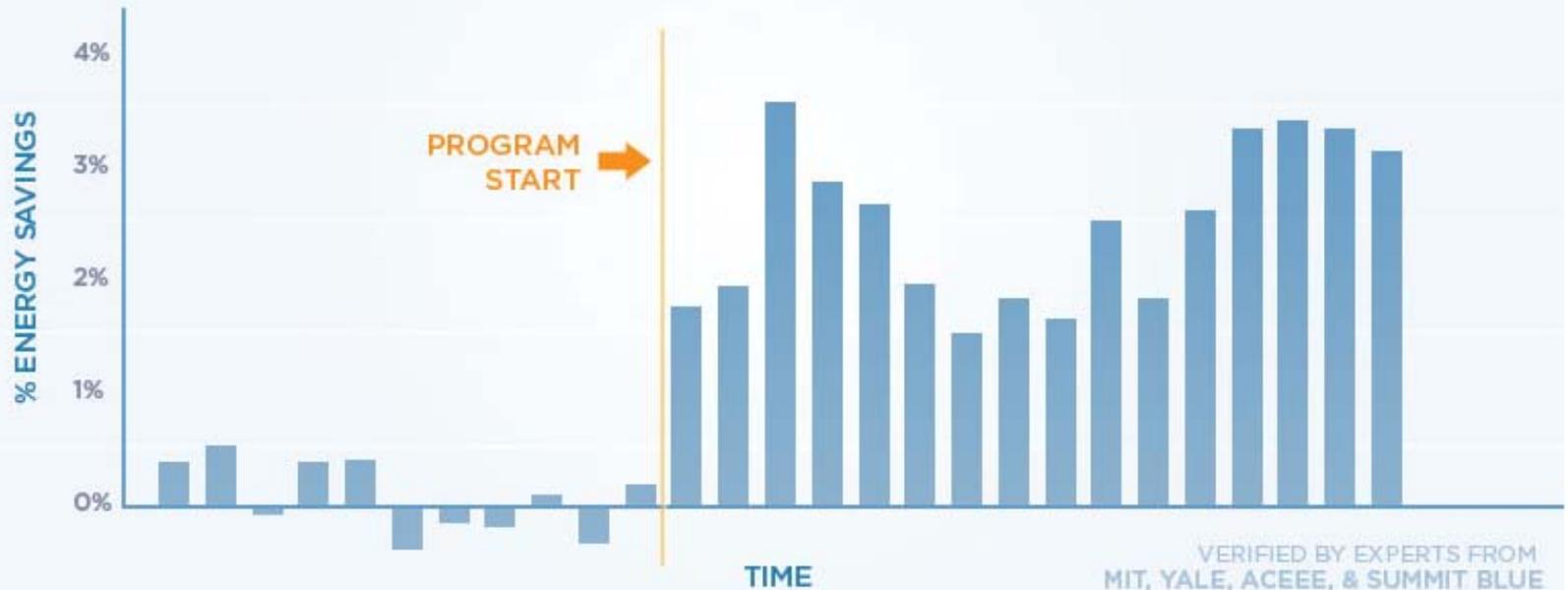
http://www.tat.se/site/showroom/latest_design.html

지구
살린다



데이비드 카메론(David Cameron) 현 영국 수상, TED강연 중 발췌, 2010

Our impact is rigorously measured and verified



OUR IMPACT



Kilowatt Hours Saved
135,095,375



Savings on Energy Bills
\$16,091,437



lbs of CO2 Abated
199,126,458

WHAT'S NEW

June 29, 2010

TechCrunch: OPOWER expands to West Coast, names iLike Founder Hadi Partovi to Advisory Board

June 28, 2010

출처 : <http://www.opower.com/>

June 4, 2010

NEWSLETTER

Sign up for the OPOWER quarterly newsletter

Sign Up

이것이
국민의
만능이다

법규를 준수하는 영국인

시내버스 후면 감시카메라 설치로
 버스전용차선 주행 차량 적발
 도로 설치 감시카메라 20,000개



신호등을 첫 정지선 측면에 위치시켜,
 정지선을 넘으면 신호를 볼 수 없도록 함으로써
 운전자의 준법행동 유도



정지선을 지키지 않아도 신호등을 보는 데는 아무런 문제가 없음.

사진 출처 : 다음 로드뷰, 종로

디자인의 새로운 역할

‘디자인은 행동의 변화를 이끈다’

‘디자인 사고design thinking’나 ‘사회적 혁신social innovation’, 서비스 디자인service design’ 등의 용어의 부상이 일관되게 의미하는 것은, 디자이너들이 단순히 제품의 형태를 결정하는 역할에서 벗어나 소비자의 행동을 직접적으로 변화시키는 데 힘을 쏟게 되었다는 점이다.

‘The Design Comedy: In Defence of Irony’

core77 게재 글 중, 2010.6.3. Tim Parsons

확장되는 디자인 역할

공급자 조건

경험
디자인,
서비스
디자인

새로운
방법론



기존
방법론

기존수요시장

신규수요시장

수요자 조건

서비스산업, 공공분야

왜 서비스디자인이 중요한가?

서비스디자인은 무엇인가? 사례로 본 서비스디자인

Keep the Change™



IDEO가 개발한 뱅크오브아메리카(BOA)의 신개념의 저축예금 서비스로서 **서비스디자인 특징**을 잘 보여주는 서비스 개발사례

잔돈은 넣어두세요

구매 후 주머니 속, 집안에 남은 잔돈을
계좌로 이체되도록 함-> 신규시장 창출

1. 구현기간이 짧다.
2. 많은 아이디어가 도출되며, 가장 혁신적인 아이디어를 채택한다.
3. 즉시 적용 가능한 결과물이 도출된다.
4. 혁신적인 성과를 가져온다.

서비스디자인은 무엇인가?

사례로 본 서비스디자인

Bank of America  Higher Standards

Introducing a whole
new kind of change jar.

Keep the Change™



Spend with your debit card. Add to your savings.
Only from Bank of America.

Savings so simple your wallet won't miss it.

Here's how it works: every time you buy something with a Bank of America Visa® debit card, we'll round up your purchase to the nearest dollar amount — and transfer the difference from your checking to your savings account.¹ So you get to keep the change and grow your savings. What could be easier?

Save with everyday purchases, special purchases — all your purchases.

Using your Bank of America Visa® debit card is always a smart way to spend. The money comes directly out of your checking account with no charge to you for this service. And now with Keep the Change™, it's even smarter. Because every bag of groceries, every coffee and every tank of gas adds up to more savings for you, wherever Visa® debit is accepted.

We'll match, too.

For the first three months, we'll match your Keep the Change savings at 100%.² That means for every Keep the Change transfer, we'll contribute the same amount to your account. And when the three months are over, we'll continue contributing 5% a year, every year. To make it even easier to save, our reward will be paid annually to your savings account.

Track your Keep The Change™ transfers.

Sample Online Statement

Posting Date	Transaction	Debit (-)	Credit (+)	Balance
10/27/2005	CHECCARD_1234 Coffee House	\$3.43		\$1,670.82
10/27/2005	CHECCARD_1234 Sandwich Shop	\$4.50		\$1,666.32
10/27/2005	CHECCARD_1234 Dry Cleaning	\$14.83		\$1,651.49
10/27/2005	Keep the Change transfer to Acc 5678	\$1.34		\$1,650.25

Total daily transfer to savings
from Visa® debit card purchases: \$1.24

Getting started is easy. Visit your nearest Banking Center to enroll today. [Click here to find a Banking Center near you.](#)

Sign-up Today
Find a Banking Center near you >>

Here's how you Keep the Change.™

Typical daily
debit card
purchase.



\$3.43 → \$0.57 → \$4.00

Round up amount
automatically
transferred from
your checking to
your savings
account.¹



\$4.00



\$4.50 → \$0.50 → \$5.00



\$14.83 → \$0.17 → \$15.00



\$1.24
total transfer
to savings from
daily purchases.

잔돈은 넣어두세요

2005년 첫 해 250만 명,

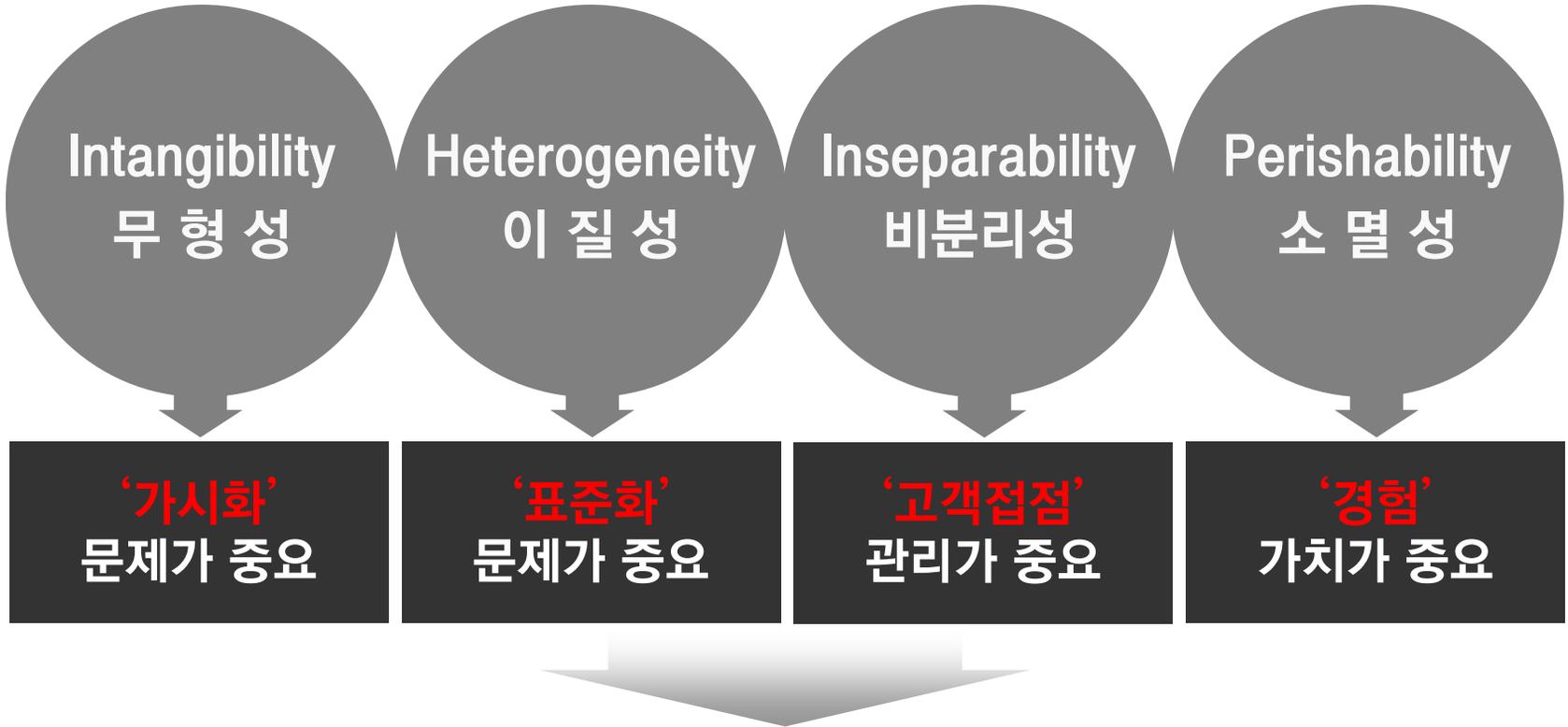
총 1,200만명 신규고객 유치,

경이적 고객유지율 99%,

‘사회경제적 영향을 미친 최고의 서비스’ 로

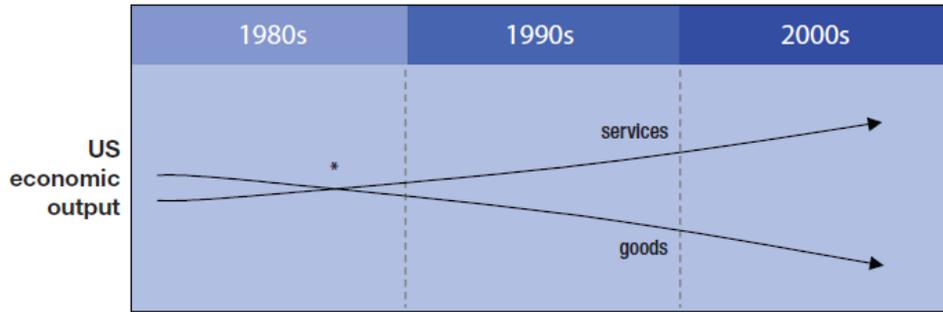
선정 2006, 비즈니스위크

서비스의 특징

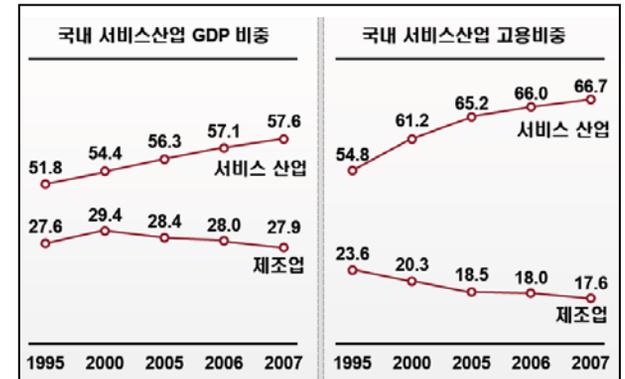


‘무형의 서비스를 시각화, 실제화시키고 표준화하여 고객에게 일관된 경험을 제공할 방법 연구 필요’

세계는 이미 서비스산업 중심이다



* Tipping point was 1987



- 세계 산업구조가 서비스산업 중심으로 빠르게 변화 중
선진국일수록 서비스산업 비중 높음

* OECD국가 경제 중 서비스산업 비중 60%이상, 미국은 2006년말 기준 GDP중 82%

* 유럽 중소기업의 89%가 서비스 사업 영위

- 국내 또한 선진국형 서비스경제화에 따라 서비스시장 확대,
제조기업의 서비스기업화 급속도 이행

* GDP에서 60.7%(패러다임 변화와 지식서비스산업발전, 2010, 정보통신산업진흥원)

제조기업들도 서비스기업화 되어 간다 제조 > 제품서비스 융합 > 서비스

- '가치이동의 개념'*에 따라 제조기업들이 수익성이 높은 영역을 따라 서비스 영역으로 나아가고 있음

* 가치이동의 개념 : 기업이 살아남기 위해서는 수익성 있는 영역을 새롭게 발견하고 나아가야 한다는 개념

* 2004년 미국 제조업체 매출 중 서비스매출 비중은 22%

- 제조업에서 경쟁으로 부가가치를 낼 수 있는 폭이 점차 좁아지고 있어 기업들의 서비스화는 더욱 가속화 될 전망

제조기업들도 서비스기업화 되어 간다

IBM : PC부분 매각 , 컨설팅 부분 매입

GE : 사업 포트폴리오를 서비스 중심으로 재구성

금융, 헬스케어, NBC유니버설

SONY : 서비스 매출비중 28%(2008) 게임, 영화, 금융

Xerox : 복사기 제조 > 문서 관리 시스템 기업으로

HP : 'selling products' > 'selling services' 기업으로

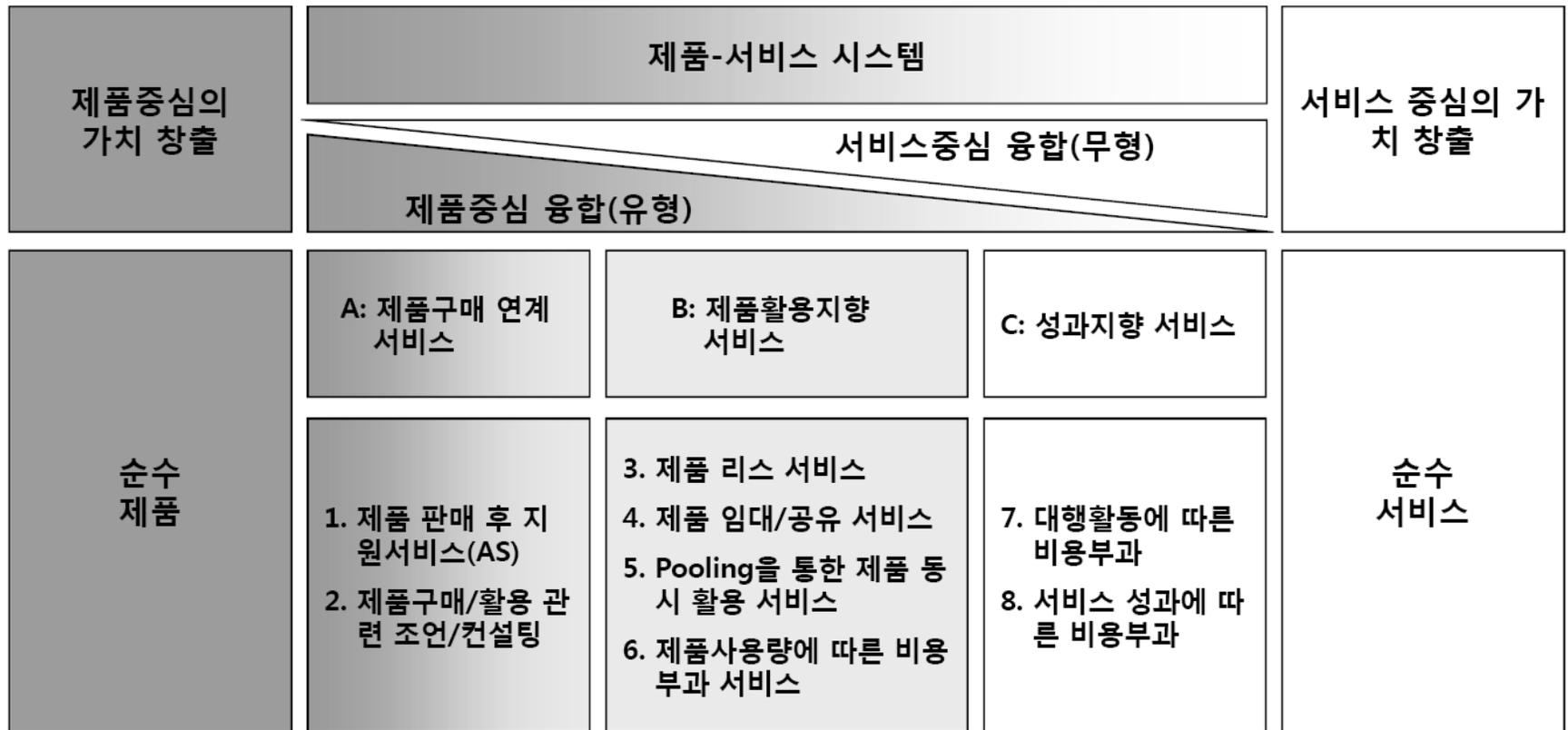
Apple : 제품(iPod, iPhone)과 서비스(iTunes) 통합 생태계 구축

Vinci : 매출 14%에 해당하는 공항, 도로, 주차장 운영서비스 사업이

영업이익 58%를 차지



제품-서비스 비즈니스 모델 유형



* Source: Arnold Tukker & Ursula Tischner, 2006, New Business for Old Europe, p. 33

“한국이 서비스
산업에서 경쟁력을
키우려면
서비스디자인과
서비스R&D를 더욱
잘 이해해야 한다”



Bill moggrige 빌 모그리지
IDEO 공동 창립자, 스탠포드 대학 교수

1. 세계 경제가 **서비스산업 중심**으로 바뀌었다
2. 서비스는 경험해보지 않으면 가치를 느낄 수 없는 **‘경험재’**이다

이러한 배경에서
‘경험디자인’, ‘서비스디자인’이
세계적 이슈가 되고 있는 중

서비스디자인이란?

서비스디자인이란?

사 전	위키피디아	서비스디자인은 서비스제공자와 고객, 고객경험 사이에 질을 높이기 위해 사람과 인프라, 커뮤니케이션 또한 서비스를 구성하는 물질적인 것 을 계획하는 활동
책	서비스디자인시대	고객이 무형의 서비스를 구체적으로 경험하고 평가할 수 있도록 고객과 서비스가 접촉하는 모든 경로의 유·무형 요소를 창조 하는 것
학 계	서비스디자인 네트워크	<p>유용하고 편리하며 바람직한, 효율적이고 효과적인 서비스 창출을 목적으로 하는</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고객경험에 초점을 둔, 서비스이용품질을 핵심가치로 추구하는 인간중심적 접근방식 • 전략, 시스템, 프로세스, 접점의 통합적 디자인을 고려한 전체론적 접근방식 • 사용자지향적인 다학제적 접근, 지속적 학습을 통합한 체계적, 반복적 프로세스
	인터랙션디자인 코 펜하겐 연구소	서비스디자인은 신흥 현장 경험을 통해 무형 및 유형 매체의 조합 을 사용하여 좋은 생각을 창출하는 것
기 업	리브워크	고객이 다양한 경험을 할 수 있도록 시간의 흐름에 따라 사람들이 다다르게 되는 다양한 터치포인트를 디자인 하는 것
	피어인사이트	서비스 혁신을 위해 커뮤니케이션, 공간, 행동, 사람, 사물, 도식 등 서비스를 이루는 유·무형의 요소를 총체적으로 배열하고 리서치에 근거해 디자인 하는 것
	디자인싱커스	창조적인 프로세스와 방법 을 이용 서비스제공자와 최종사용자간의 상호작용을 디자인하고 조정하는 것
	엔진서비스디자인	훌륭한 서비스를 개발해 제공하도록 돕는 전문 분야 로 서비스디자인프로젝트는 환경, 커뮤니케이션, 제품 등 디자인의 여러 분야를 포괄해 고객이 서비스를 쉽고 만족스럽고 효율적으로 누릴 수 있도록 각 요소를 개발하는 것

서비스디자인이란?

디자인리서치, 다양한 이해관계자의 욕구를 반영케하는 공동개발, 가시화 방법 등 특화된 서비스디자인 방법론과 디자인사고를 통해 고객에게 최적의 경험을 제공하는 제품/서비스를 개발하는 방법

서비스디자인의 특징

디자인리서치, 다양한 이해관계자의 욕구를 반영케하는 **공동개발**, **가시화** 방법 등 특화된 서비스디자인 **방법론**과 **디자인사고**를 통해 고객에게 최적의 경험을 제공하는 제품/서비스를 개발하는 방법

서비스디자인기업 직원은 물론, 고객사와 고객사의 최종사용자가 함께 문제 정의, 해결책을 제시한다

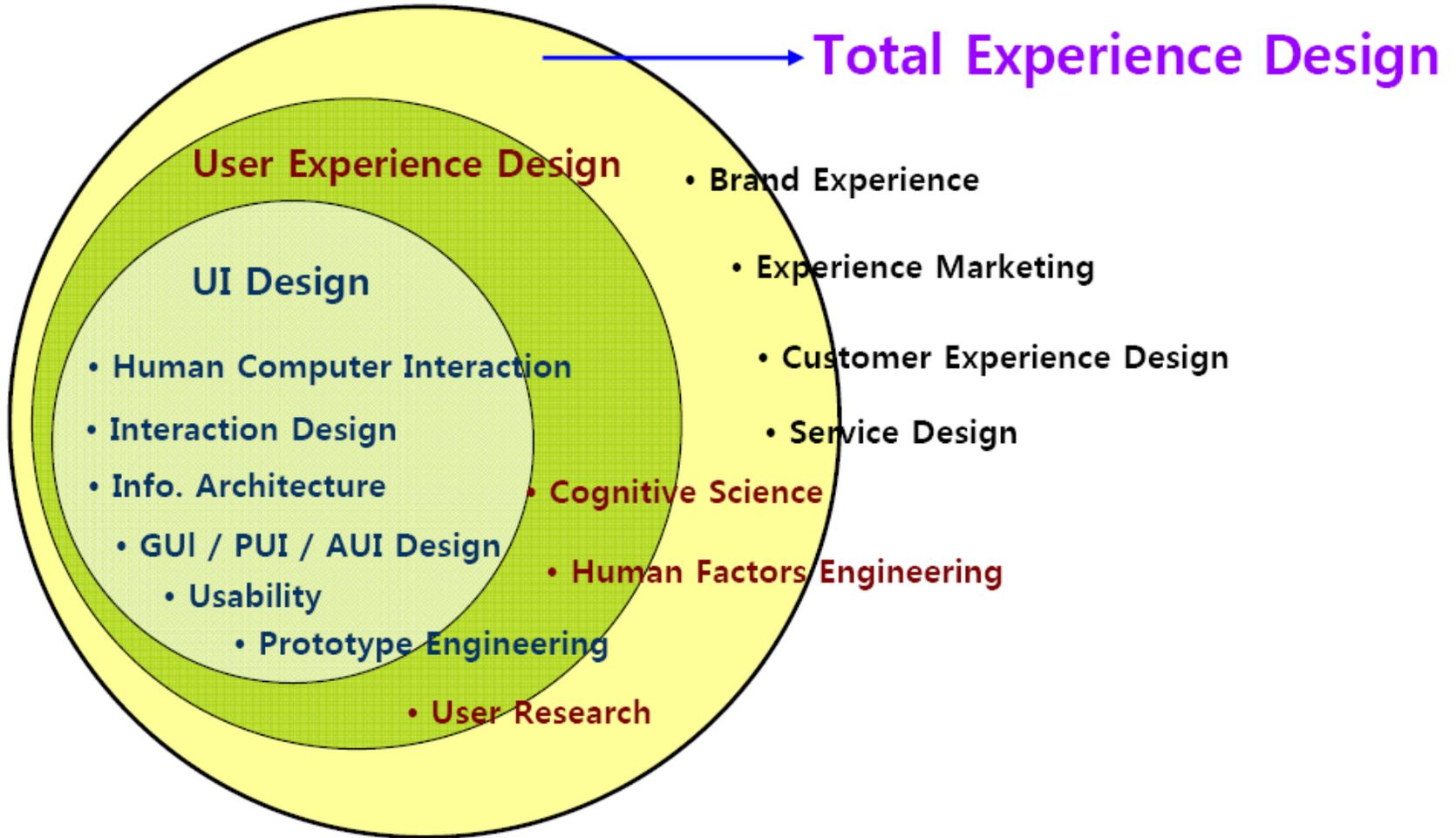
가능한 서비스에 대한 모든 것을 시각화하고 구체화한다

서비스디자인 방법론을 사용한다

디자인사고 Design Thinking를 강조한다

유사 개념과 서비스디자인의 개념

현재 일반적으로 받아들여지고 있는 UX, 서비스디자인, 관련 분야간 관계



현재 일반적으로 받아들여지고 있는 UX의 정의와 관련 분야와의 포함 관계

CX(Customer Experience)는 광고, 포장, 제품, 서비스, 사용성, 신뢰도, 고객관리 등 기업이 제공하는 모든 요소를 포함(2007.02, 메이어&슈워거)

일반적으로 UI(User Interface)가 사용자와 대상간의 <대면부분>에서 발생하는 요소라 한다면 CX는 이보다 훨씬 광의로 사용됨. CX와 UI의 중간 단계가 UX인데 '고객경험'과 '사용자경험'은 일치할 수도, 안 할 수도 있음.



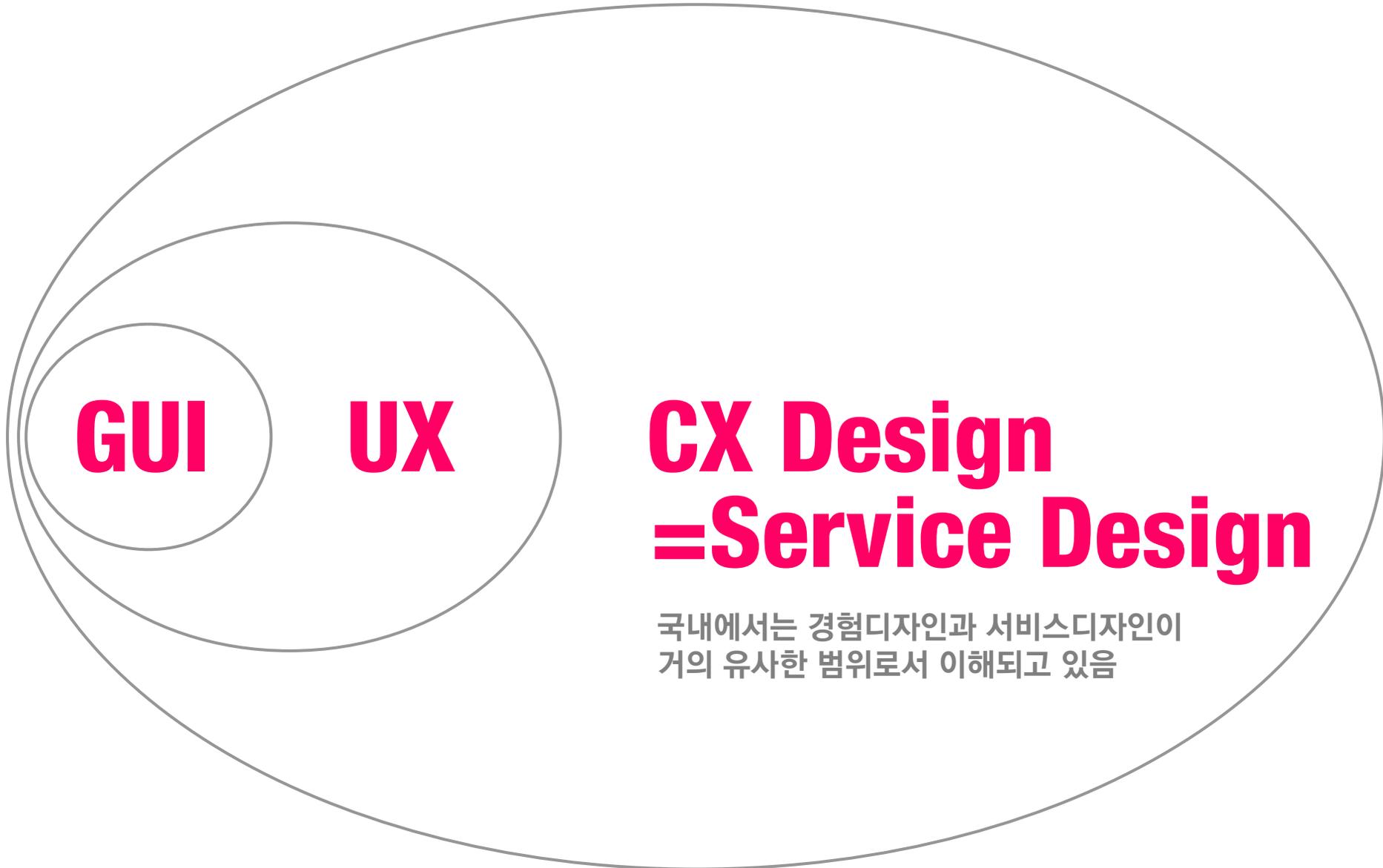
* 현재 국내에서는 일반적으로 CX와 UX는 거의 동일 개념으로 사용되고 있음



협업의 ‘**사용자**’란?

‘복잡한 기기_{IT관련제품} 조작자로서의 고객’
을 한정하여 의미

UX디자인과 서비스디자인의 관계



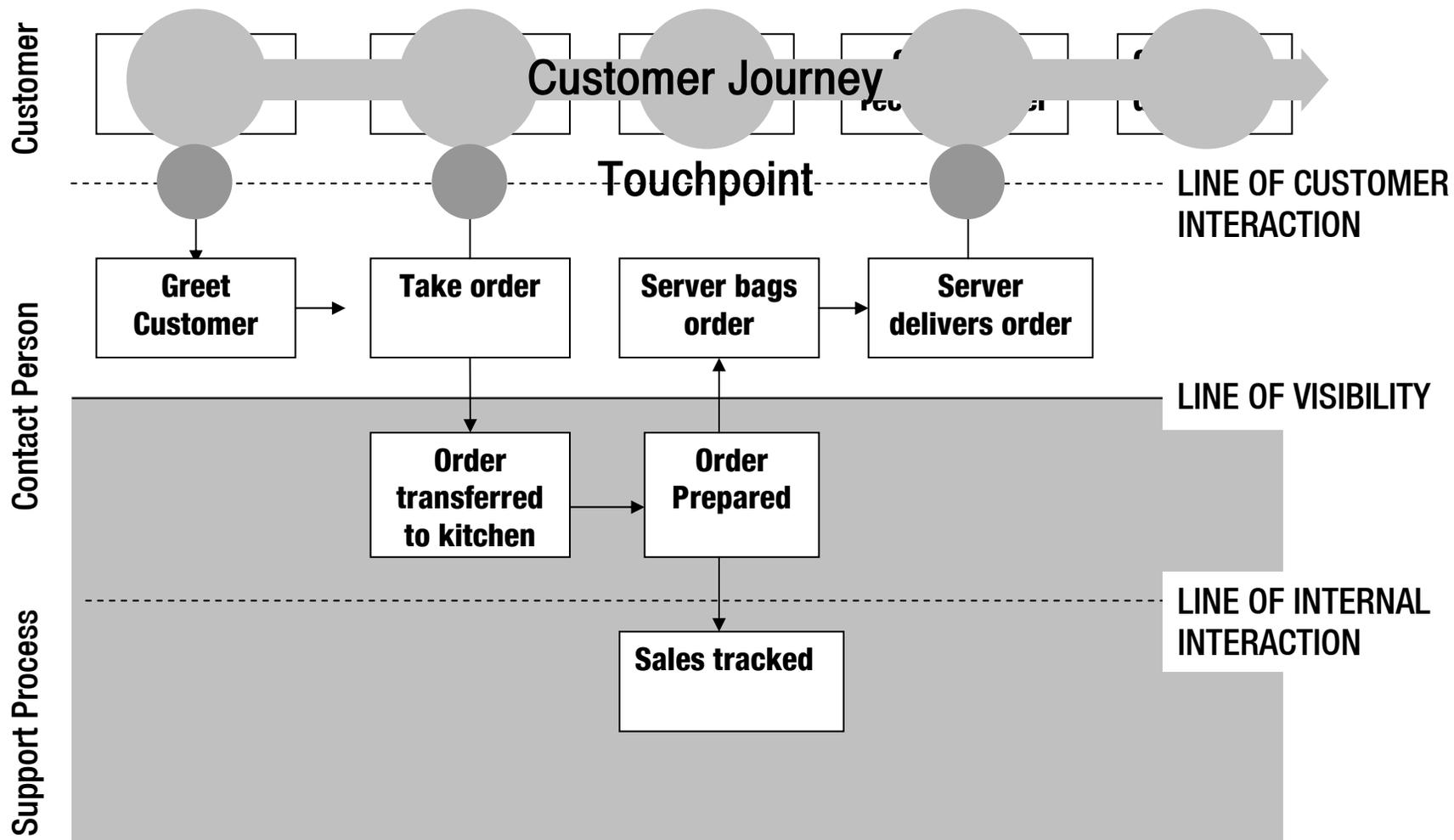
GUI

UX

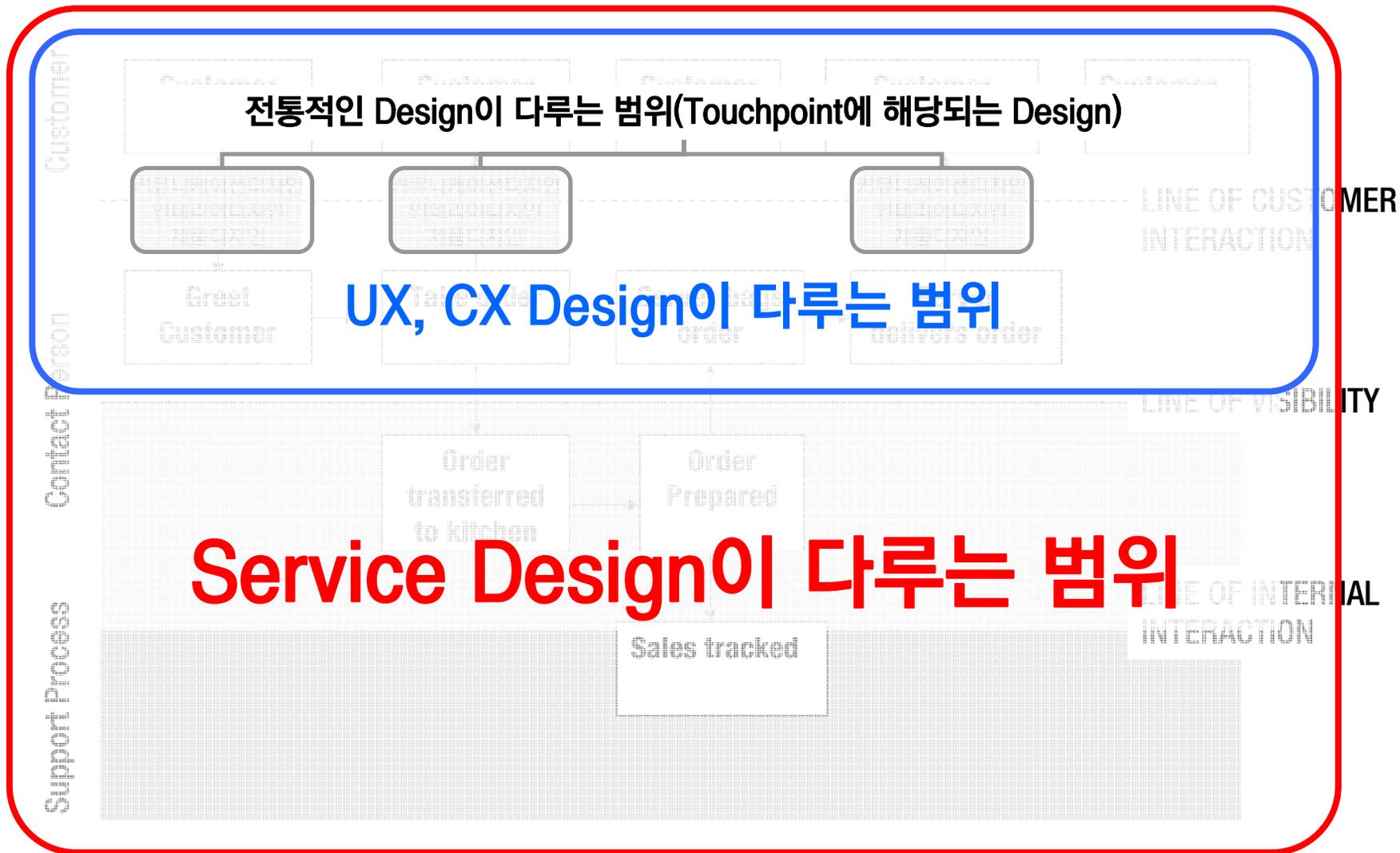
**CX Design
=Service Design**

국내에서는 경험디자인과 서비스디자인이 거의 유사한 범위로서 이해되고 있음

전형적인 서비스블루프린트의 예



전형적인 서비스블루프린트의 예



서비스디자이너가 하는 일

서비스디자이너들은 어떤 일을 하는가?



출처 : 옥스퍼드 대학, Live | work
<http://vimeo.com/5936503>

서비스디자이너들은 어떤 일을 하는가?

1. 서비스디자이너는 고객이 서비스 이용 시 겪게 되는 모든 경험들을 주의 깊게 관찰한다.
▶ Touchpoint, Stakeholder 관계도
2. 서비스디자이너는 서비스들을 손으로 만질 수 있고, 눈으로 볼 수 있는 형태로 만든다.
▶ Customer Journey Map, Service Blueprint, Service Prototyping
3. 서비스디자이너는 새로운 가치를 창출하는 서비스 컨셉을 제시한다.

1. 고객이 서비스 이용시 겪게 되는 모든 경험들을 주의 깊게 관찰한다.



고객으로서 스스로 경험해보기



2. 서비스들을 손으로 만질 수 있고, 눈으로 볼 수 있는 형태로 만든다.

서비스 스케이프 모형 개발



서비스를 가상으로 경험해보기



2. 서비스들을 손으로 만질 수 있고, 눈으로 볼 수 있는 형태로 만든다.



서비스를 가상으로 경험해보기



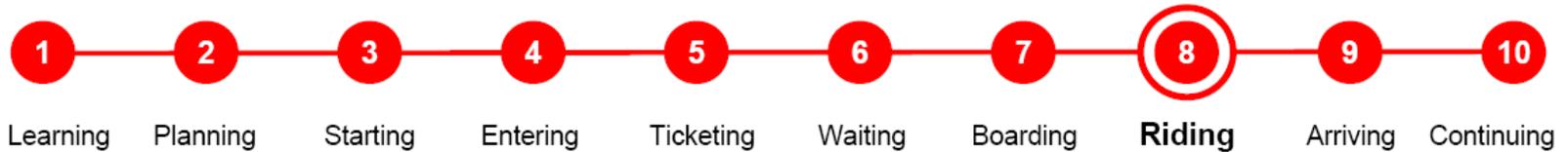
2. 서비스들을 손으로 만질 수 있고, 눈으로 볼 수 있는 형태로 만든다.



서비스를 가상으로 경험해보기



3. 새로운 가치를 창출하는 서비스 컨셉을 제시한다.

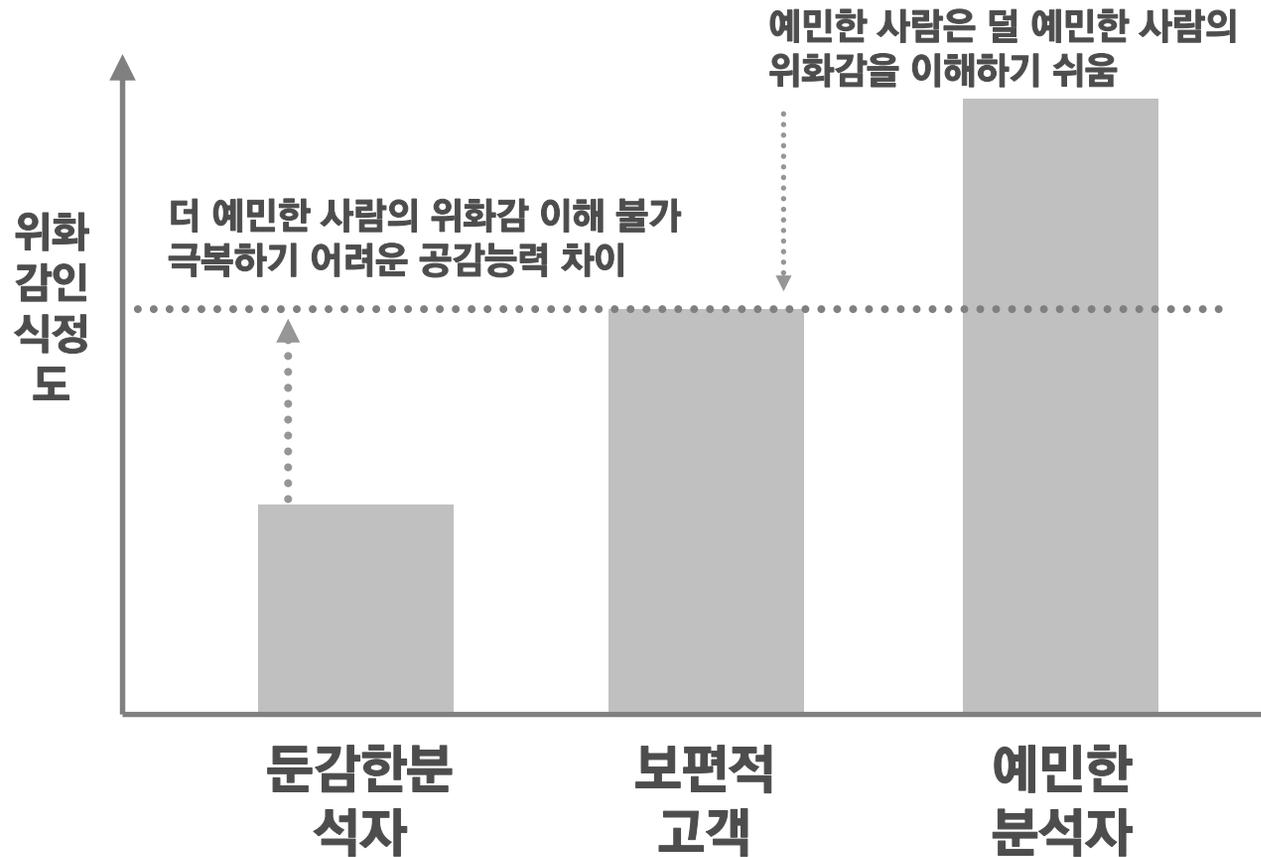


출처 : 피어인사이트 발표자료, 2005(IDEO의 아셀라 고속철도서비스 프로젝트, 1999)

열차의 좌석 디자인에서 시작된 일이
‘21C철도교통의 새 비전’을 제시하다

왜 디자이너가 서비스디자인을 해야 하는가?

디자인리서치로 이해관계자의 문제를 발견하고 해결책을 찾는 과정에 시각화 방법을 활용하여 궁극적으로 최적의 경험을 제공하는 제품/서비스를 개발하는 디자인 방법론



왜 디자이너가 서비스디자인을 해야 하는가?

디자인리서치로 이해관계자의 문제를 발견하고 해결책을 찾는 과정에 시각화 방법을 활용하여 궁극적으로 최적의 경험을 제공하는 제품/서비스를 개발하는 디자인 방법론

디자이너는 지각, 인지, 감성에 대한
예민한 감지자

인식하기 어려운 위화감을 인식하는
민감성 보유

사용자와의 공감을 통해 경험상의
문제를 발견할 수 있는 능력 탁월

서비스디자인에 대한 오해

1. 서비스를 디자인하는 것이다.
2. 마케팅, 경영학, 산업공학이 다루어야 할 범위이다. 디자인과 관련성이 낮다.
3. 디자인회사가 할 일이 아니다.
경영컨설팅 기업이 할 일이다.
4. 디자인대상이 제품에서 서비스로 변화되었을 뿐, 기존 디자인과 다를 바 없다.

서비스디자인에 대한 오해

1. 서비스를 디자인하는 것이다.

서비스디자인은 디자인을 하는 방법론이다.

따라서 제품디자인, 시각디자인, 인테리어디자인과 같이 디자인된 결과물만으로 보고 구별할 수 없다.

서비스디자인은 제품디자인, 그래픽디자인, 광고디자인, 환경디자인, 서비스개발, 비즈니스모델 개발 등에 다양하게 적용될 수 있다.

서비스디자인에 대한 오해

2. 마케팅, 경영학, 산업공학이 다루어야 할 범위이다. 디자인과 관련성이 낮다.

유사개념으로 ‘서비스사이언스’와 ‘서비스마케팅’, ‘서비스엔지니어링’ 등이 있음.

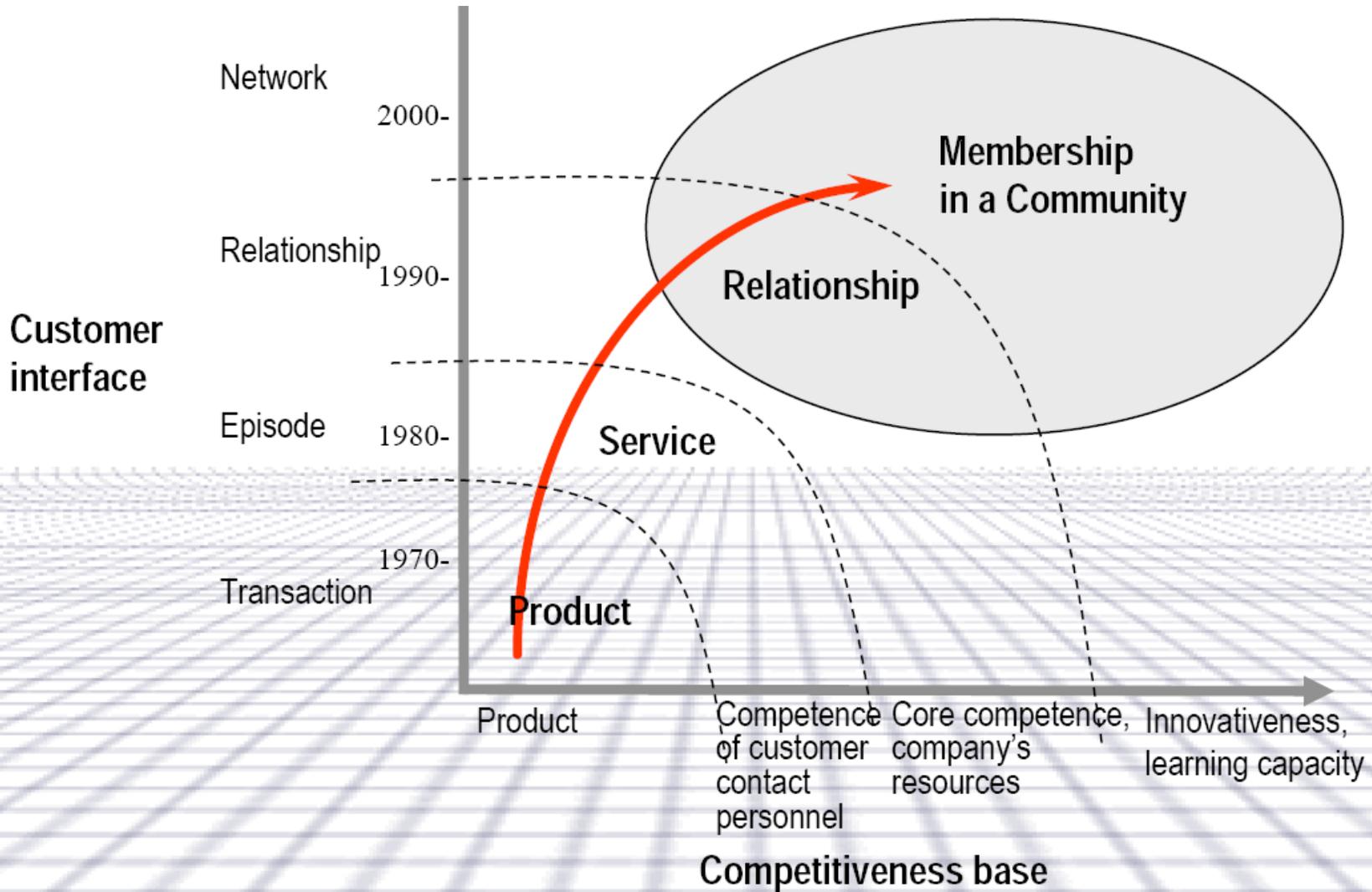
서비스사이언스, 서비스엔지니어링 등은 자원 효율화, 프로세스 효율화 등 수렴적 사고로 점진적 개선을 이루는 공학적 접근 방법을 취하는 학문
서비스디자인은 디자인사고(확산적 사고)를 통해 본원적이고 혁신적 대안을 찾는 방법론으로 디자인방법론의 적용을 제안한다.

서비스디자인에 대한 오해

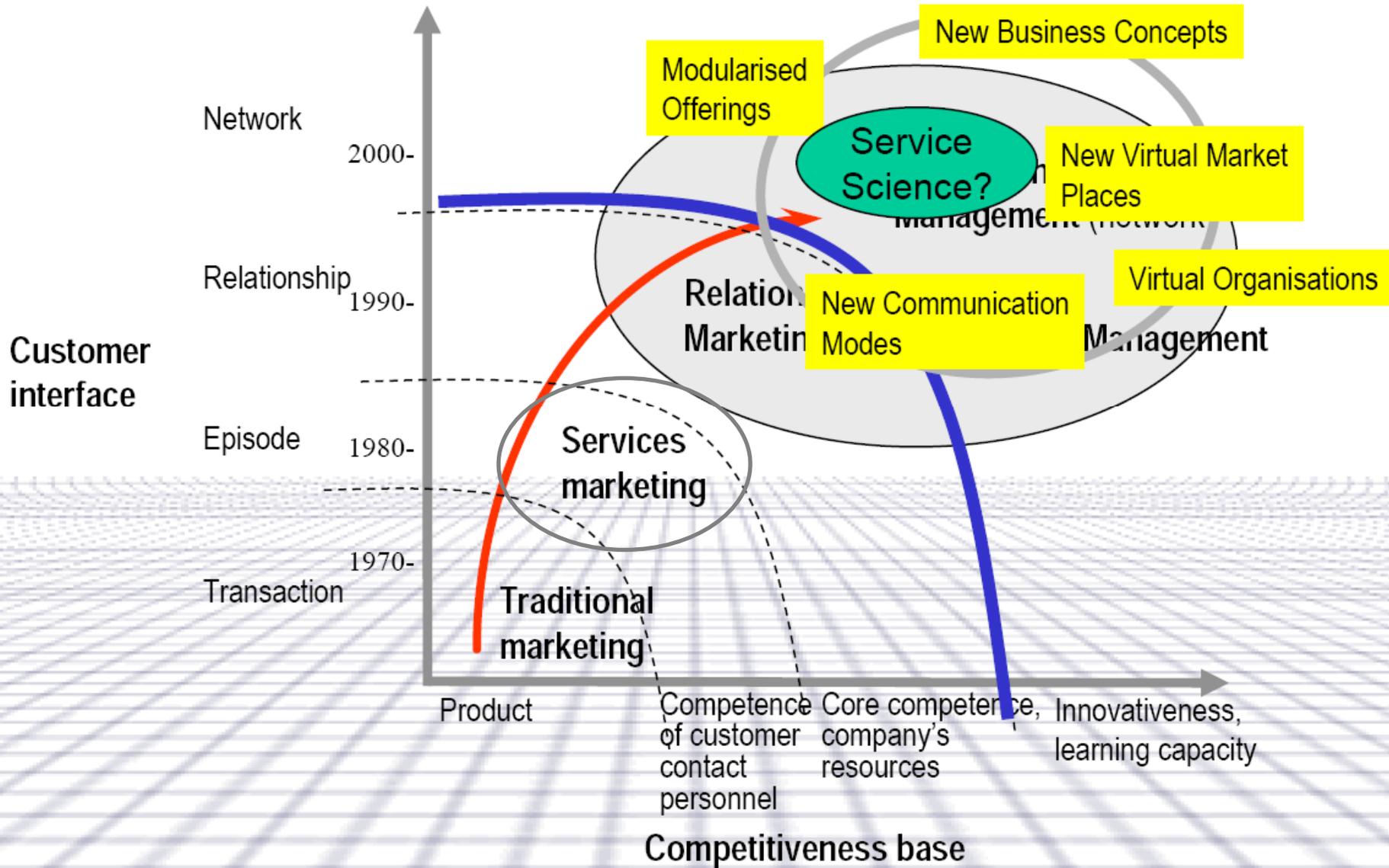
관련 개념간 비교

구분	경영 컨설팅	서비스디자인	경험디자인
Focus	기업 중심	기업-고객 균형	고객 중심
Perspective	경영 자원의 선택과 집중을 통한 경쟁우위 확보, 프로세스 효율화, 표준화	고객의 잠재 니즈 발견, 이해관계자의 욕구 발견, 표준화	고객의 잠재 니즈 발견, 고객 경험 향상
Methods	3C분석, 5 Forces Model, BPR(Business Process Reengineering), 6sigma 등	고객 관찰, 스토리보드, 퍼소나, 고객여정매핑, 서비스블루프린팅 등	고객 관찰, 스토리보드, 퍼소나, 유저빌리티 테스트, 포커스그룹인터뷰 등
Thinking	논리적 사고(Logical thinking)	디자인 사고(Design thinking)	디자인 사고(Design thinking)
Output	보고서 (Report) 적용을 위해서는 추가 개발 필요	시각화 된 보고서 (Report) 즉시 적용 가능한 결과	정량/정성의 논리적 근거가 있는 디자인 결과물
Company	Mckinsey, Boston Consulting Group, Accenture 등	IDEO, Engine, Live works, Designthinkers 등	COPPER U, Adaptive path, PXD 등

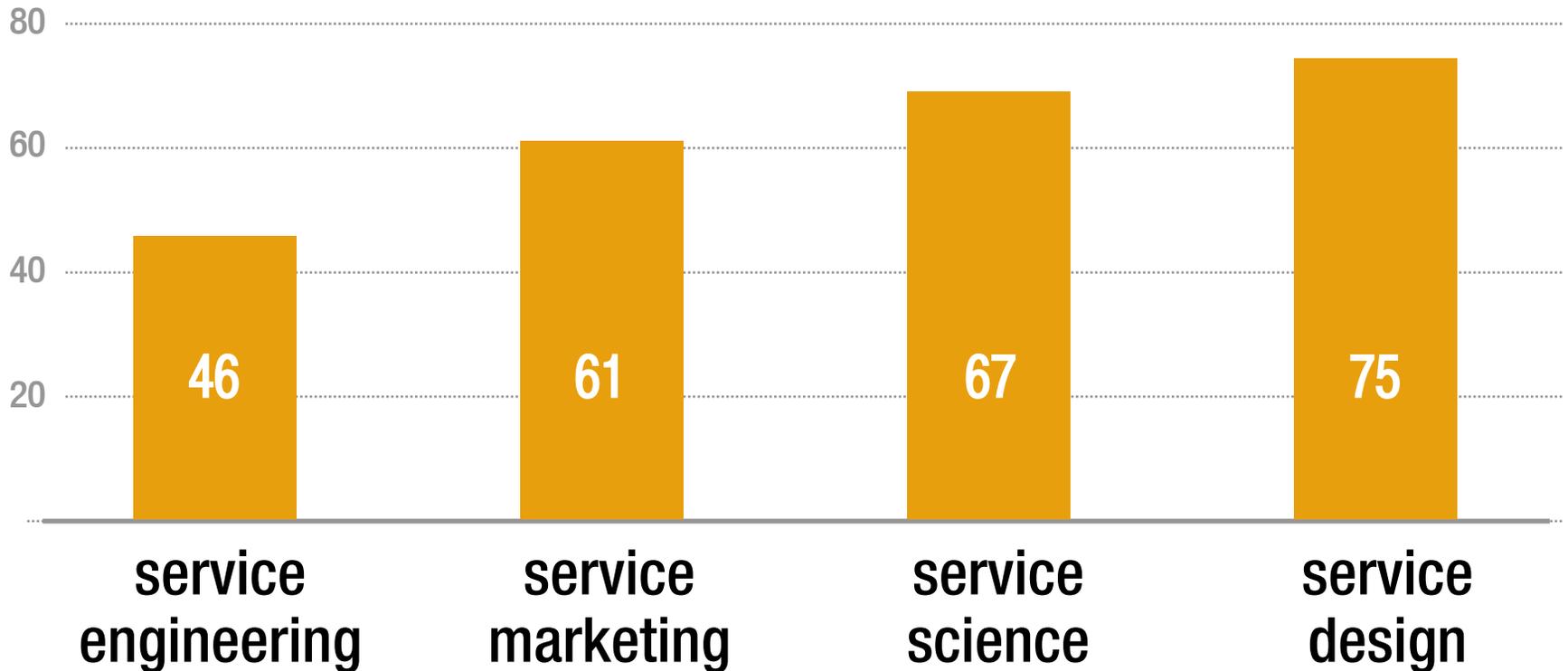
고객 관계 관점과 경쟁조건 변화에 따른 마케팅 패러다임 변화



고객 관계 관점과 경쟁조건 변화에 따른 마케팅 패러다임 변화



개념 경쟁의 선두는?



서비스디자인에 대한 오해

3. 디자인회사가 할 일이 아니다. 경영 컨설팅 기업이 할 일이다.



[Service design network](#)에 등록된 기업 IDEO, DesignThinkers, Continuum 등 45개사

서비스디자인에 대한 오해

3. 디자인회사가 할 일이 아니다.
경영 컨설팅 기업이 할 일이다.

해외 서비스디자인 기업의 공통점

1. CEO가 디자이너 출신
2. 특정분야제품, 시각 등 디자인회사로 창업하여 변화
3. 다학제적 전문가가 협업, 디자이너가 중심 역할 수행
4. 전 직원에게 디자인사고Design Thinking 강조
5. 프로젝트 수행방법으로 '서비스디자인 방법론' 사용

서비스디자인에 대한 오해

4. 디자인대상이 제품에서 서비스로 변화되었을 뿐, 기존 디자인과 다를 바 없다.

융합 가속화로 더 이상 제품과 서비스를 구분하거나 산업영역으로 구별하기 어려움.

다양한 디자인분야를 통합적으로 조정하고 관리하여야 하는 문제가 새롭게 제기되는 상황임. 기존의 디자인 문제해결 방법만으로는 해결되지 않는 새로운 이슈가 나타난 것임.

관련 국내외 동향

해외

홍콩디자인센터 주최 국제컨퍼런스

‘디자인을 통한 재창조 (Reinventing with Design :ReD)’

서비스디자인 관련 프로그램 운영 중



CONFERENCE
SEMINARS
WORKSHOPS
FORUMS

SERVICE DESIGN /

‘HOSPITALITY &
EXPERIENCE DESIGN

‘USER-CENTERED
INNOVATION &
MANAGEMENT

16 17 18 19 20 21 / 16

A screenshot of the Hong Kong Design Centre website. The browser address bar shows 'http://www.hkdesigncentre.org/en/index.asp'. The page features the HKDC logo and navigation links. The main content area is divided into several sections: 'DESIGN FOR ASIA AWARD' (Asia's most influential design award), 'Make your design proud' (inviting outstanding and influential designs), 'Call For Entry' (online submission before 31 July 2010), '21-25 JUNE' (design innovation machine), 'Red reinventing with design '10' (active ageing and inclusive design, green design, **HOSPITALITY & SERVICES DESIGN**, restaurant and retail design), and 'DISCOVER DESIGN' (design experience, 26 July - 13 August 2010). The 'HOSPITALITY & SERVICES DESIGN' section is circled in red.

출처 : 홍콩디자인센터 <http://www.hkdesigncentre.org/red>

해외 사례 SDN Service Design Network www.service-design-network.org

학계

카네기멜론, 디자인런던 등 27개 교육기관

기업계

맥도날드, 폭스바겐, 버진아틀랜틱 등 16개 기업

디자인기업

IDEO, DesignThinkers, Continuum 등 45개 기업

대표적 서비스디자인 단체

2008년부터 매년 서비스디자인 컨퍼런스 개최

서비스디자인 저널 'TOUCHPOINT' 발간

다양한 서비스 디자인 사례와 방법론 소개



해외 기업

최근 몇 년간 영국을 중심으로 유럽과 미국 등에서 나타나고 있는 추세임



ENGINE www.enginegroup.co.uk

2000년대 영국 정부의 공공서비스 혁신 프로젝트를 수행하면서 대표적 서비스디자인 기업으로 알려짐. 2007년 '엔진서비스디자인그룹'으로 사명 변경



Live|work www.livework.co.uk

엔진과 같이 주로 공공분야에서 서비스디자인 프로젝트 수행하며 독자적 서비스디자인 방법론 개발



IDEO www.ideo.com

제품디자인회사로 출발, 서비스디자인 기업으로 사업영역 확대
사용자관찰을 위주로 한 독창적 프로세스와 Film Making을 통한 서비스프로토타이핑 등 다양한 서비스디자인 방법론 개발, 활용

국내동향

- 2007 서비스사이언스전국포럼 창설, 서비스디자인위원회 운영 중
- 2008 서비스디자인 개념 소개(서비스디자인시대, 2008, 안그래픽스)
- 2008 서비스사이언스학회 설립. 학술대회 개최 등 활발히 활동 중
- 2008 지식경제부내 지식서비스과 신설
- 2008 동서대학교 서비스이노베이션디자인센터 설립
- 2008 서비스선진화전략, 서비스산업 육성 관련 정부시책에 따른 서비스R&D 연구
- 2009. 3. 서비스R&D 활성화 방안 발표(지식경제부 등)
- 2009. 11, 서비스R&D국제컨퍼런스 개최(NIPA), 빌모그리지 방한
- 2009. 12, 테크플러스포럼개최(KIAT), 빌홀린스, 크리스던스(리브워크CEO)방한
- 2009 동서대학교 서비스디자인 석사과정 개설
- 2010. 4. 디자인기술개발사업 중 서비스디자인 과제연구수행 중(디자인지식산업포럼)
- 2010. 6. 서비스디자인워크숍 개최(서비스사이언스전국포럼)
- 2010. 6. 사회서비스디자인개발사업 공고(서울시정개발연구원)
- 2010.10. 한국디자인학회 추계학술대회시 서비스디자인연구회 세션 운영
- 2010.11. 지경부, 서비스디자인방법론을 적용한 에너지 고지서 재디자인 시범사업 실시
- 2010.12~ 지경부, 서비스디자인방법론을 적용, 공공서비스 혁신 시범사업 계획 수립 중

국내동향

디자인전문기업을 중심으로 서비스디자인 인식 확산 동향



사이픽스(제품디자인),
팀인터페이스(UX디자인, 사용성평가),
크리베이트(UX디자인, 교육) 등
서비스디자인협회 설립 준비,
서비스디자인포럼, 현업에 서비스디자인 방법 적용을 위한 연구
시작



2010. 6.15.

서비스디자인포럼(서비스디자인 연구모임) 1차 모임

2010.6.18.~

공공서비스디자인 과제 발굴을 위한 설문조사 실시

2010. 6.26. / 7.3 / 7.10

서비스디자인 특강(홍익대학교)

2010. 7. 1.

서비스디자인포럼 2차 모임

2010.7. 6.

서비스디자인포럼 3차 모임

2010.7.14.

서비스디자인포럼 4차 모임

2010. 10월호

월간디자인 서비스디자인 특집 게재

2010. 10.23.

디자인학회 추계학술대회 중 서비스디자인 연구회 운영



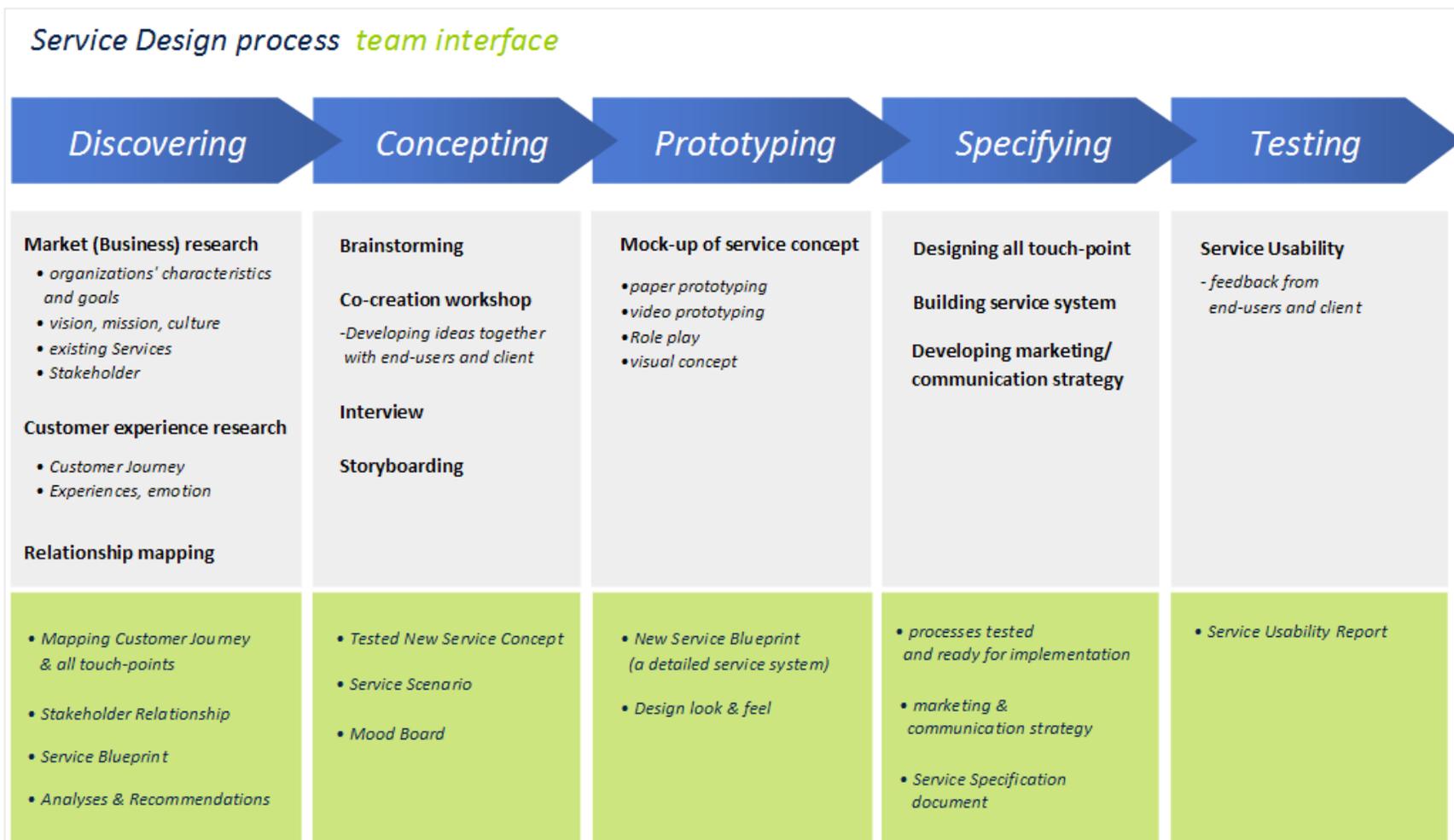
사례

호텔서비스업계 P호텔의 서비스개발 프로젝트에 서비스디자인 방법론 도입 2010. 5 ~



- 서비스 블루프린트를 통해 touch-point를 분석하고, 개선 및 새로운 서비스를 도출
- 새로운 접근 방법론에 대한 기업의 긍정적 반응 유발

서비스디자인 프로세스와 프레임워크 구축 2010. 5



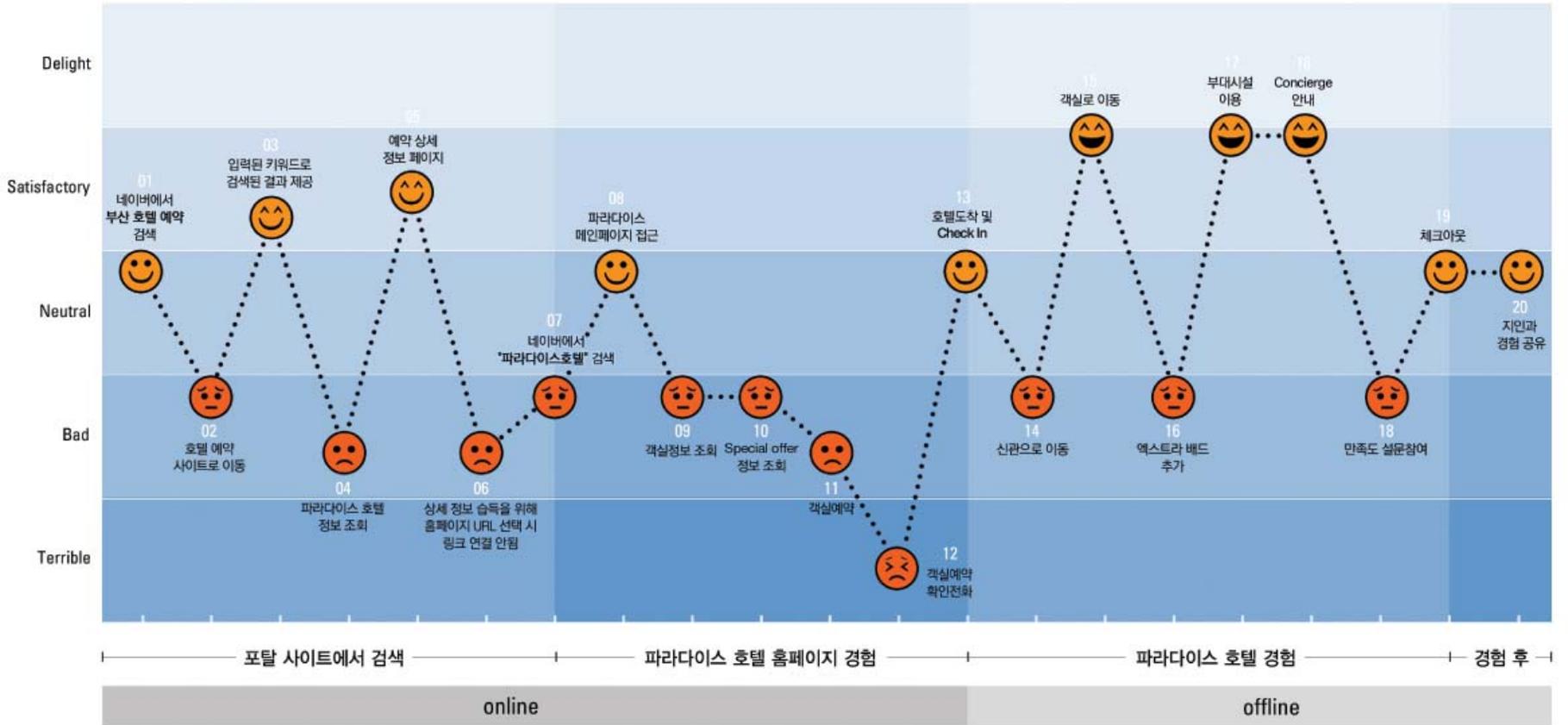
사례

P호텔의 서비스개발



“가족과 함께 하는 휴양형”

consumer name : Fred



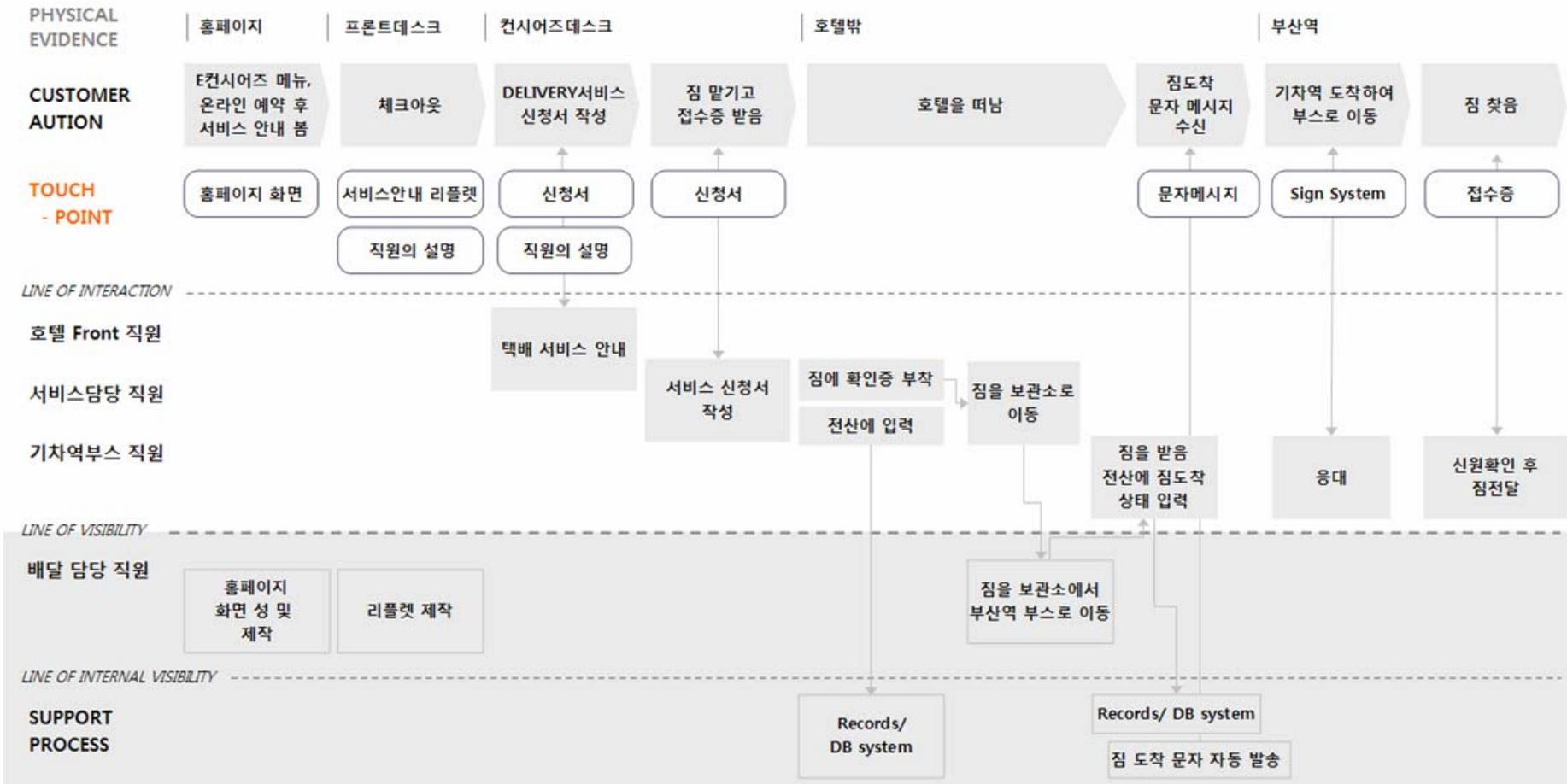
* 출처 : 파라다이스 부산 웹사이트 고객여정맵, 팀인터페이스, 2010

사례

P호텔의 서비스개발

SEVEN HEAVENS 07

Service Blueprint



* 출처 : 파라다이스 부산 웹사이트 블루프린트, 팀인터페이스, 2010

서비스디자인네트워크, 한국기업 최초 등록 2010. 5.

sdn
service design network

news & events members community conference knowledge about sdn

all academic agencies business

Agencies

teaminterface



Team Interface, which started its journey 14 years ago, is the first generation leader in the domestic User Interface industry. Team Interface is a professional UI consulting firm, which provides user experience research for customer satisfaction. With its insight in User Experience (UX), Team Interface provides value for the future of consumers and businesses and leads the change in paradigm for maximization of mutual satisfaction.

Seoul
South Korea

[Read more](#)
[Agencies](#) [Members](#)

Touchpoint Issue 4
Behavioural Change **out now!**

Service Design Conference 2010
Berlin 13th - 14th October
Members Day 15th October

Become a Member
Not yet a member? You're missing out!
[Find out more!](#)

사례

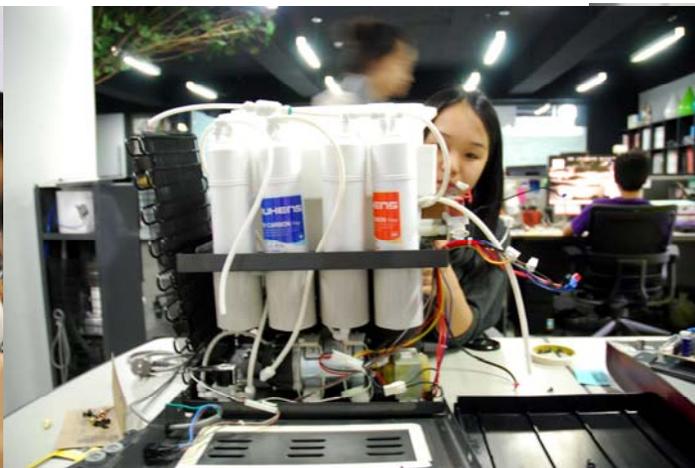


글로벌 금융기업 A사, 의료분야 B병원 등의 서비스개발 프로젝트에 서비스디자인 방법론 도입 2010. 5~



- 기존 서비스 분석시 시각화 방법론 적용
- 이해관계자가 동시에 참여하는 워크숍 실시

사례



사례

아트팩토리인다대포 개발시 서비스디자인방법론 적용 예, 동서대학교 이명희 교수, 2008

STEP 1 : 아트팩토리 조성 단계

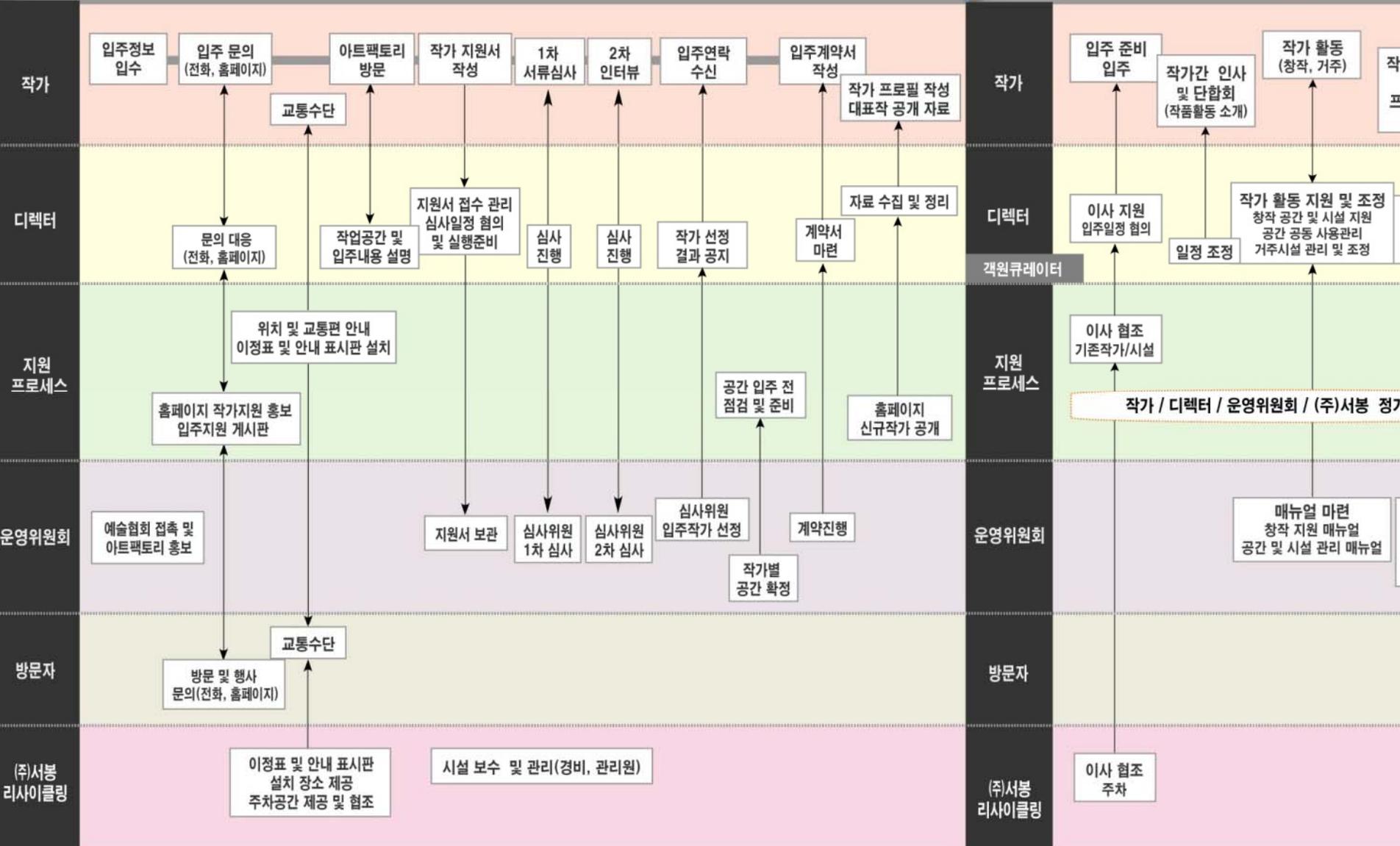
STEP 2 : 입



사례

아트팩토리인다대포 개발시 서비스디자인방법론 적용 예, 동서대학교 이명희 교수, 2008

STEP 2 : 입주 준비 기간

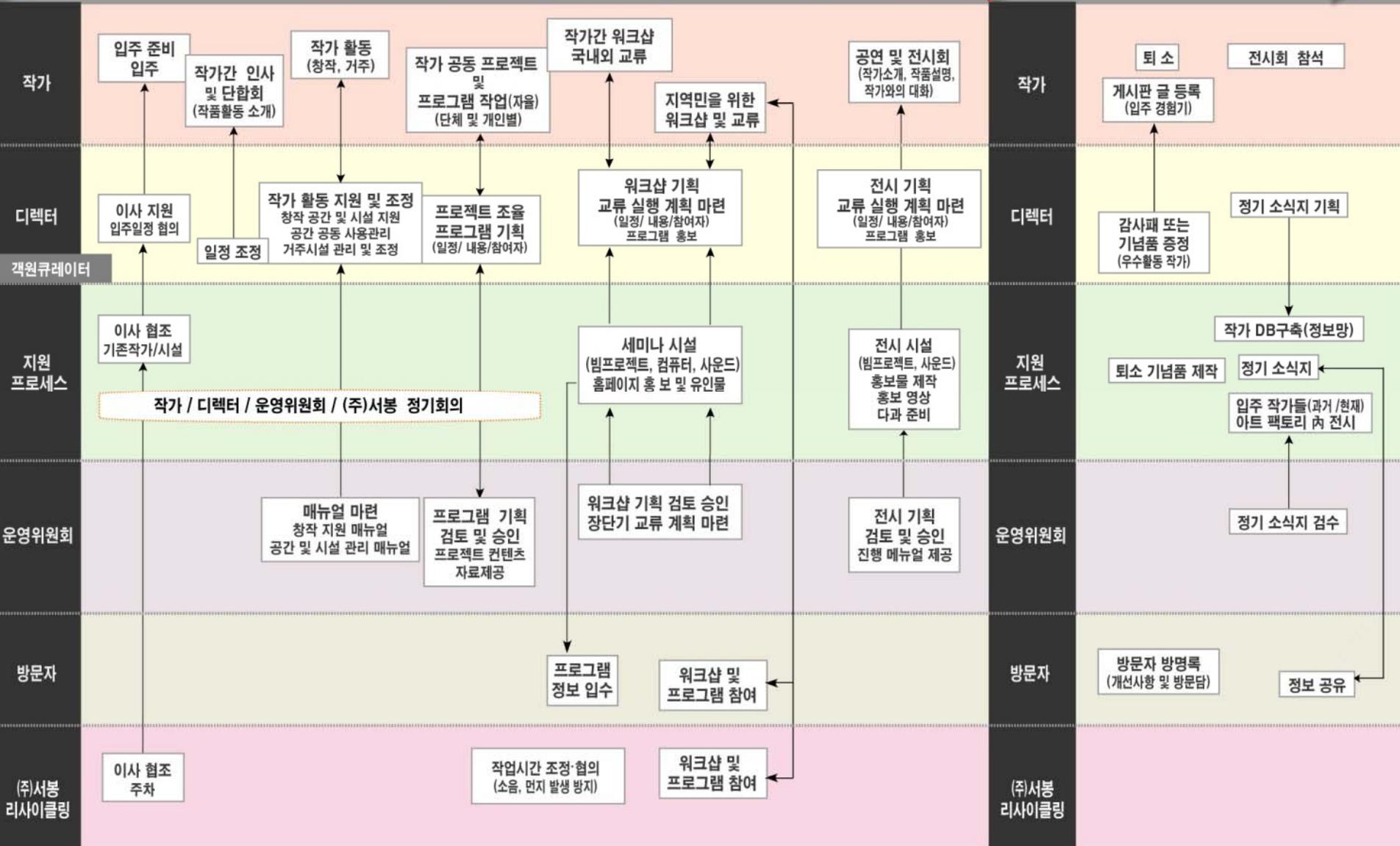


사례

아트팩토리인다대포 개발시 서비스디자인방법론 적용 예, 동서대학교 이명희 교수, 2008

STEP 3 : 작가 입주 / 활동 기간

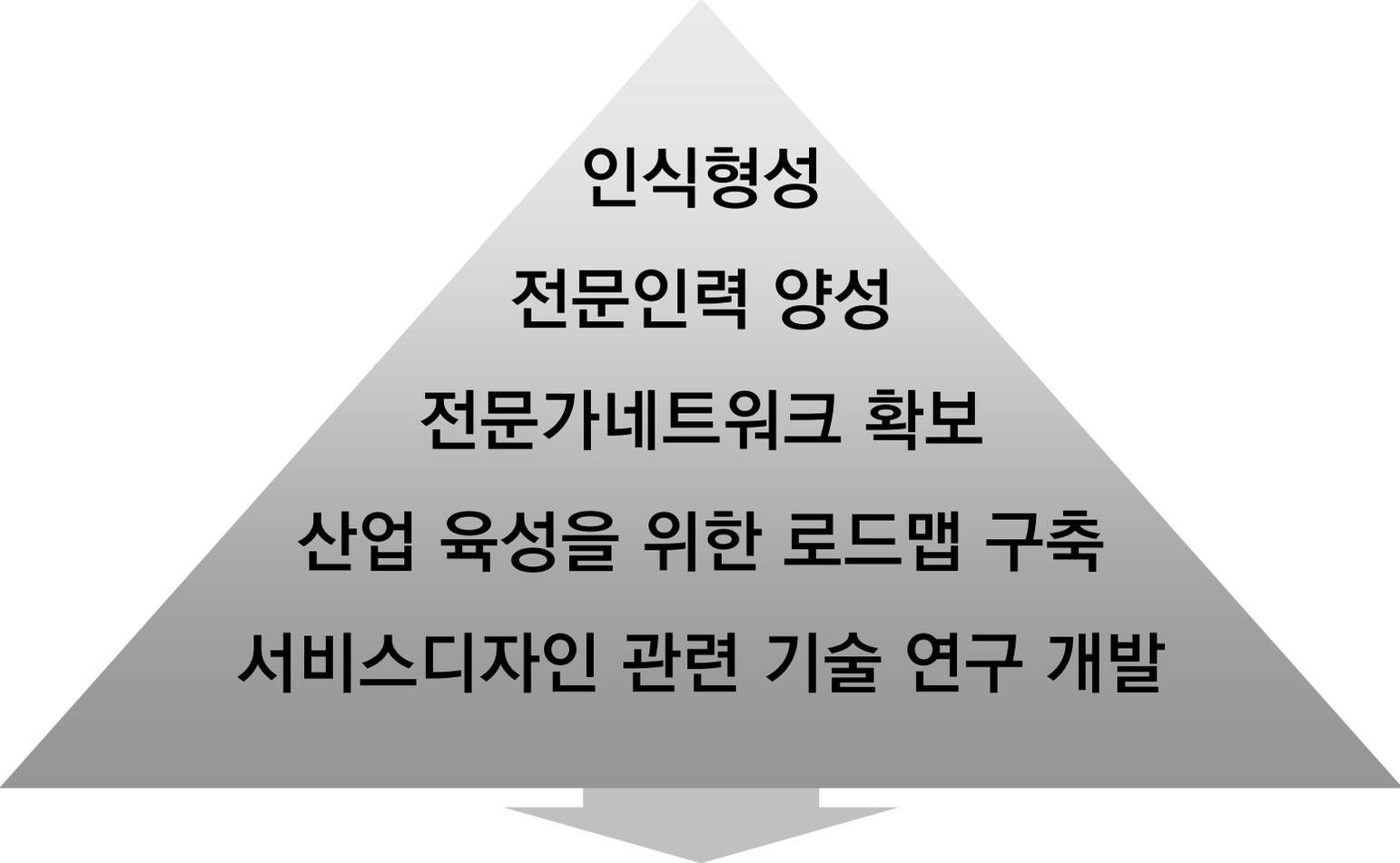
STEP 4 : 퇴소 후 지속 관리



시사점

- 세계적으로 **서비스혁신을 위한 실용적 기술**로 ‘서비스디자인’이 주목 받고 있으며 디자인기업이 주도하는 민간, 공공분야 서비스혁신의 **성공사례가 속출**하고 있음
- 국내의 경우 학회, 세미나 등 상당 수준의 움직임이 있으나 대부분 **디자인분야 주도의 움직임이 아니며** 주로 경영, 산업공학 주도의 서비스R&D 연구가 이루어지고 있음
- 현재까지 국내 사례로 **서비스디자인 방법이 적용된 서비스 개발 사례는 찾기 어려움**
 - * 서비스디자인사례로 알려진 KTF Show, 현대카드 등은 디자인 중심 경영혁신 사례이나 서비스디자인 방법론을 활용한 프로젝트라고 볼 수 없음
- 디자인산업에의 공급자 및 수요자 모두 서비스디자인에 대한 이해도가 매우 낮으며 시장경쟁에 따른 **자연적 인식 확산을 기대하기 어려운 상황**
- **시급히 국내 서비스디자인 인식을 높이고, 디자인기업의 역량을 향상시켜야 함**

어떻게 변화를 만들 것인가?



인식형성

전문인력 양성

전문가네트워크 확보

산업 육성을 위한 로드맵 구축

서비스디자인 관련 기술 연구 개발

‘서비스디자인 시대가 온다’

활성화

서비스R&D 방법론으로서
서비스디자인기술기반마련, 활성화

시장
형성
유도

공공분야
수요개발

신사업 발굴로
수요시장 개발

민간분야
공급자육성

서비스공급자의
컨설팅역량강화

정책
필요
형성

기초연구, 기반기술개발
서비스디자인 필요성, 효과에 대한
인식 형성과 확산

공공분야

2010 정부R&D 디자인기술개발사업 과제로서

‘서비스디자인 방법론 연구 및 활용을 위한 플랫폼 연구 개발’ 중 (~ 2011.5)

2011 정부R&D 산업융합원천기술개발사업 중 ‘지식기반 서비스 융합형 디자인 지원 개발기술 개발’(서비스디자인 기술 연구) 과제 기획 중

2011 정부R&D 디자인기술개발사업 중 공공서비스 부문 과제 운영 예정

2010년부터 다양한 분야의 공공서비스 혁신 관련 시범사업 실시

정부의 서비스R&D 활성화 등 서비스산업 지원책에 전반적인 영향을 미칠 수 있는 정책 제안 도출에 노력 중

시범사업실시

서비스디자인방법론을 적용 에너지 고지서 개선 예, SD lab, 2010

서비스디자인으로 에너지사용을 줄이기

현재 시범사업 추진 중.

2011. 2. 16. 지경부 에너지정책과 및 에너지관리공단은
2011년 4월부터 수도권 11개 단지에 변경된 디자인의
고지서를 사용하기로 확정



민간분야

전문인력양성

- 수요조사 및 전문가 의견수렴을 통해 향후 서비스디자인 전문인력 양성에 필요한 정책 방향 수립
- 세미나, 워크숍 등 민간분야의 서비스디자인의 제공자 역량을 향상시킬 수 있는 교육 마련

전문기업 육성

- 2011 정부R&D 중 디자인기업역량강화사업 신설 (40억, 2월 중 공고 예정)
*한국산업기술평가관리원 <http://www.keit.re.kr>

전문인력양성

영국의 서비스디자인기업 엔진서비스디자인과
국내 디자이너 15명 참가, 해외 워크숍 실시
2010.10. 한국디자인진흥원



민간분야

서비스디자인에 뛰어들,
자발적 다학제 연구 모임

service design dive

매월 2회, 사례 연구와 실습 병행
공공서비스 등 희망분야 집중 연구
활동 후 통합 세미나, 출간으로 지식 공유

의료, 노령화, 교육, 치안, 보건, 복지, 관광, 교통, 행정시스템, 환경, 에너지, 지역산업활성화 등

usableweb.co.kr :Domc

민간분야

Global Service Jam Seoul



Just 48 hours to design a new SERVICE

3월 11~13일

서울 간삼 아트센터, 그리고 세계 50여개 도시

신청 등록 : 2월 21일 2시

<http://www.globalservicejam.org>

<http://www.facebook.com/gsjseoul>

요약하자면,

서비스산업 시대 새로운 경험, 신시장 창출



형상화의 미학적 차원을 넘어,
고객의 잠재된 욕구를 발견하고 솔루션을 제안함으로써
고객의 생각과 행동 변화를 유도하는 디자인 역할이 강조되고 있다.
제조/서비스산업에서의 혁신을 위한 방법론으로서
서비스디자인에 주목해야 한다.

join me!

Mail, Nateon design@naver.com

website www.usableweb.co.kr

한국디자인진흥원 정책개발팀

윤 성 원

참고 자료

www.usableweb.co.kr