

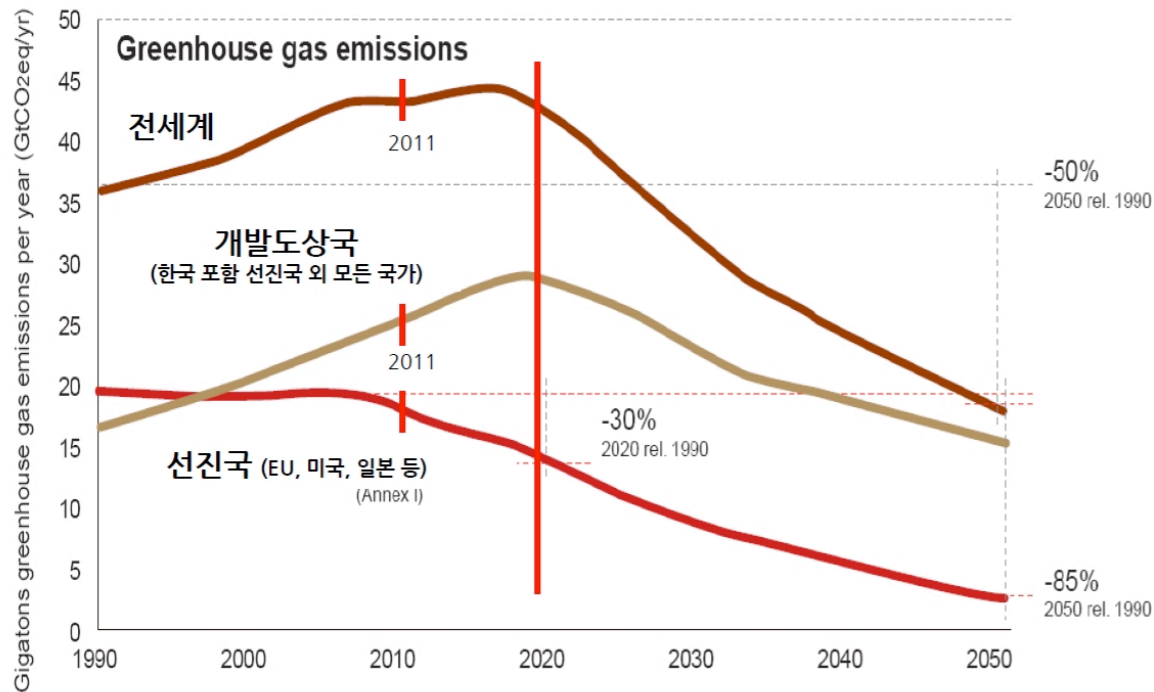


Step for Our Future!!

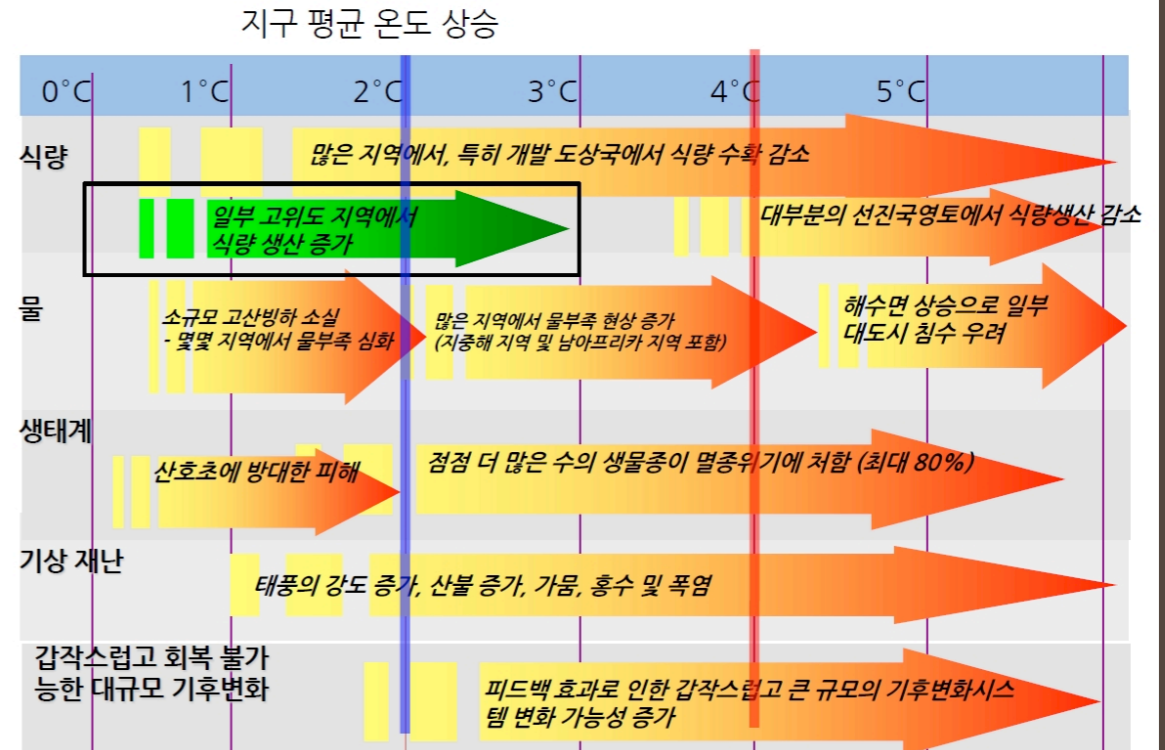


# 지금 이대로 라면 2020년 우리의 미래는 마냥 밝지는 않습니다.

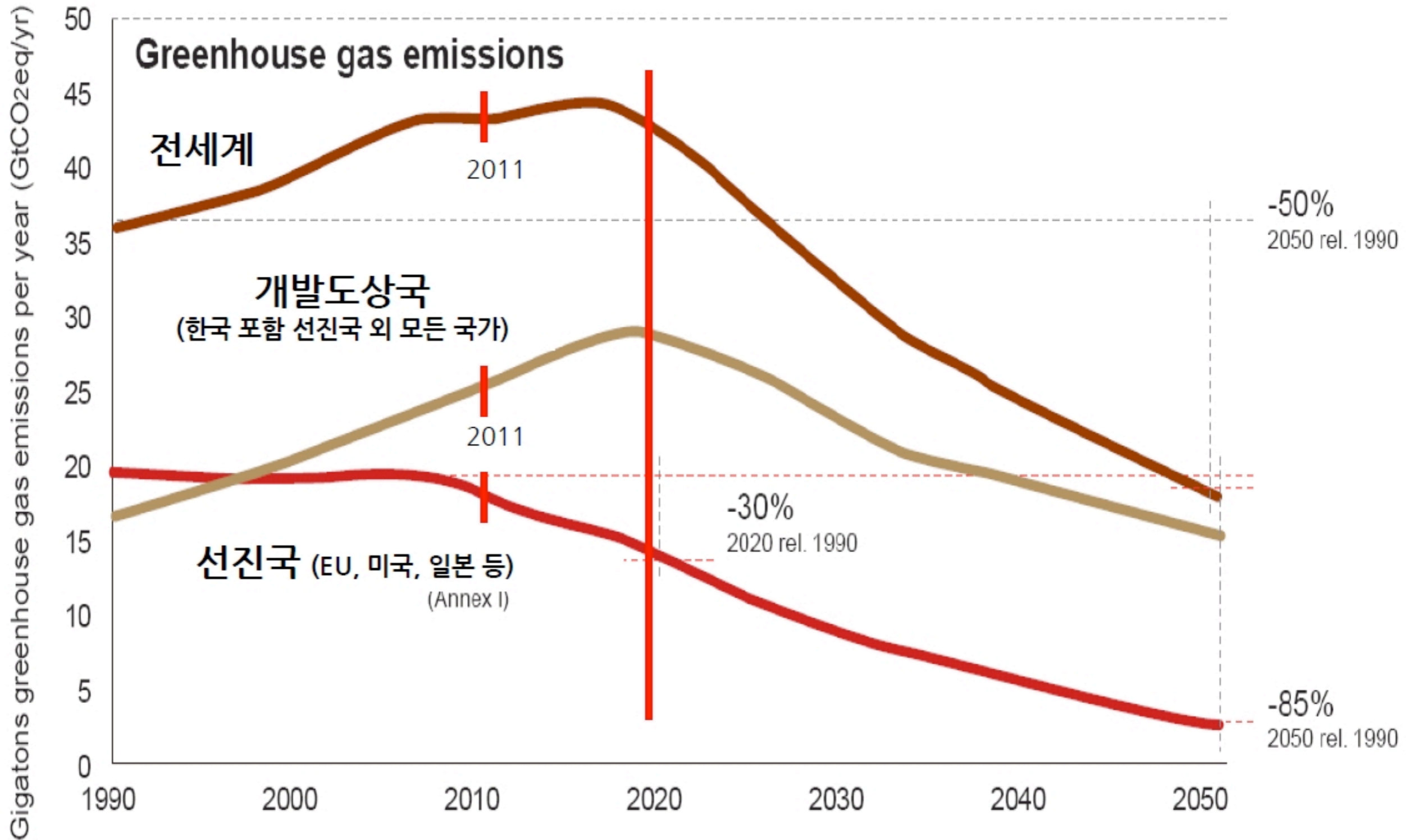
기후변화를 2도 상승으로 막으려면 2020년을 기점으로 전 세계적인 온실가스 감축세로 전환 필수



과학적 전망: 2도 이상 상승시 돌이킬 수 없는 막대한 피해 예상



# 기후변화를 2도 상승으로 막으려면 2020년을 기점으로 전 세계적인 온실가스 감축세로 전환 필수



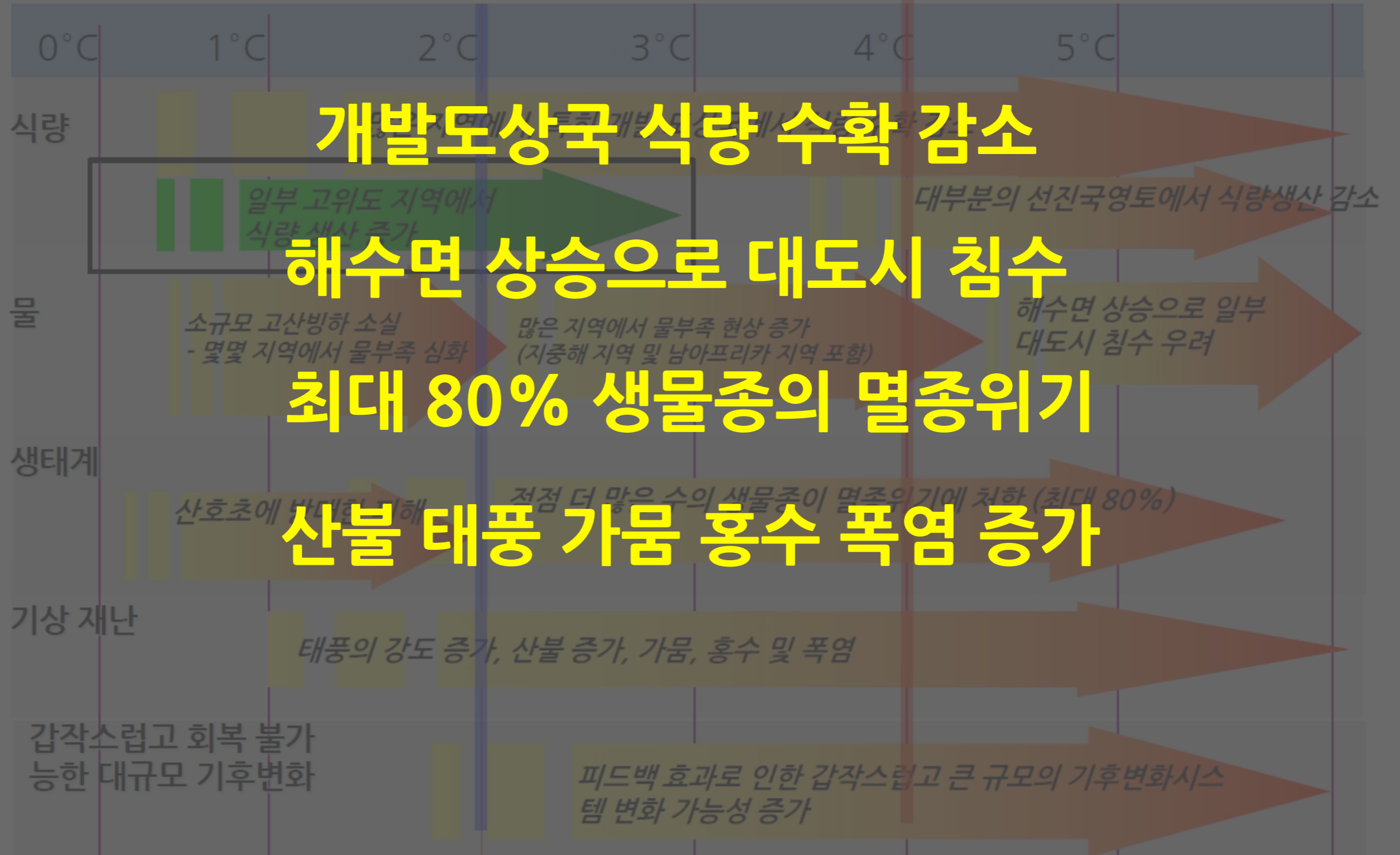


현재 인구 1명당  
연간 평균  
탄소배출량은 10t

이것을 2020년까지  
줄여나가지 못한다면  
우리는....

# 과학적 전망: 2도 이상 상승시 돌이킬 수 없는 막대한 피해 예상

지구 평균 온도 상승



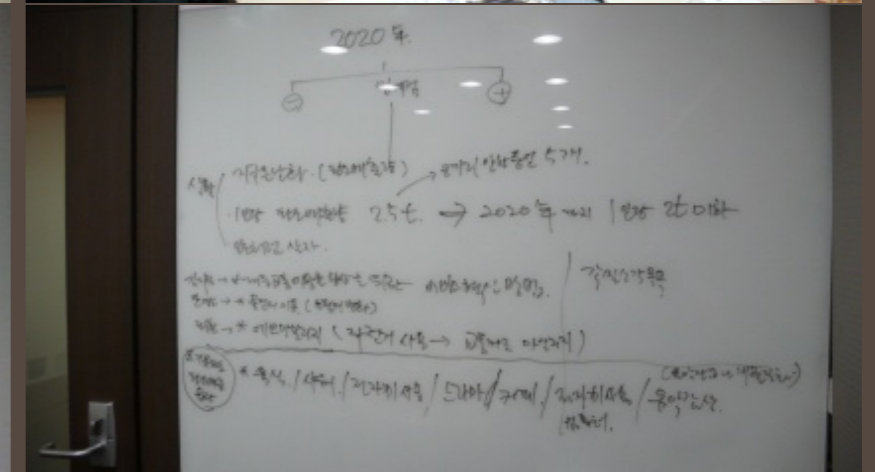
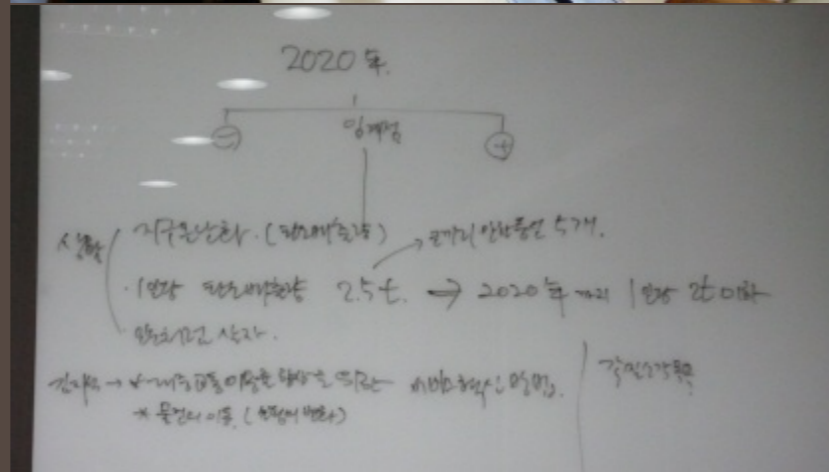
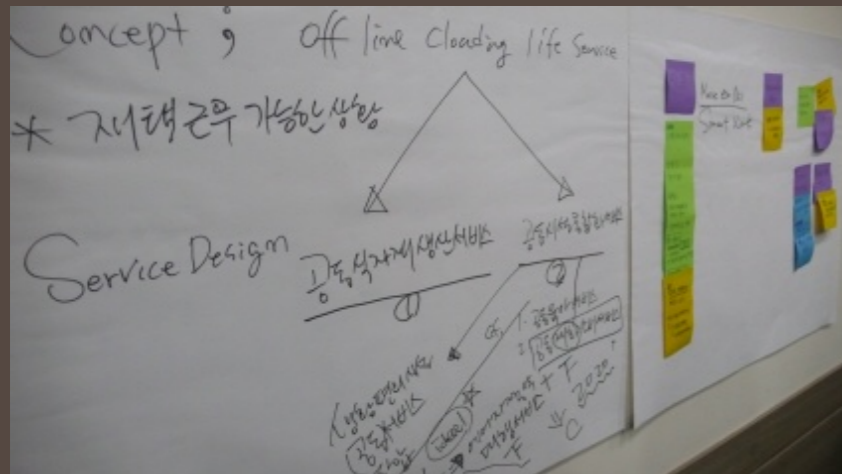
개발도상국 식량 수확 감소

해수면 상승으로 대도시 침수

최대 80% 생물종의 멸종위기

산불 태풍 가뭄 홍수 폭염 증가

# 그렇다면, 탄소배출량 감소를 위해 진정 필요한 서비스는 무엇인가? 고민해 보았습니다.



# 2020년에는 사람들이 어떻게 살아가고 있을까?

## 먼저 시나리오를 그려 보았습니다.

점심식사는 집에서 할수 있도록 학교와 근무지 등에서 배려가 되고, 모두 걸어서 다녀 올 수 있는 근거리에 위치하여 부담 없이 다녀올 수 있다. 업무와 학업의 할당량을 조절할 수가 있어, 금일은 가족 모두가 점심식사후 오후시간에는 자전거로 마을전체를 둘러보는 에너지절약 패키지 에너지 드라이빙을 통해 자전거를 탄만큼의 에너지절약 증서를 전송받아 이는 마을의 자급자족하는 여러가지 유기농 식품을 구매할 수 있는 마일리지가 된다.

### ○ Eco Clouding Society

이렇게 받은 금일의 마일리지를 통해 유기농 식품을 구입하여 저녁식사를 하고, 가족이 다모여 하루의 가장 많은 에너지가 사용되는 저녁 식사 시간에는 난에 태양광 발전을 통해 축적된 에너지를 가동하여 사용하게 된다. 별도의 발전 전력사 오늘날 42번째 생일을 맞이하는 아침이다. “향상된 식스센스” 디바이스로 9년 전의 사진을 보게 되었다. 모든 것이 급격하게 변한 현실을 실감할 수 있다. 9년 전에 정부와 기후변화 대응을 위한 green life를 위한 친환경 생활을 위해 노력해 온 Eco Clouding Society 실현에 동참하였다. 50%를 통해 전 세계적으로 사용하며, 이 중 축적된 에너지로 발전 전력 사용량을 줄일수록 마을에서 주는 혜택이 늘어난다.

## 많은 기술과 산업이 융합된 스마트한 세상

정부간 기후변화 위원회에서 계획한 “Eco Clouding Society” K1274구역에 이사를 유래되었다. 그 뒤로 출퇴근을 하지 않는 환경에서 일하게 되었고 여가시간이 상대적으로 많아졌다. 그래서 여가 활용을 위해서 “가상여행서비스 센터”에서 여러 나라 뿐만 아니라 행성 여행을 다니고, 가상 센터”에서 작업하는 가상 업무를 본다. 또한 더 나은 환경을 위한 “공동육아서비스센터”에서 마을 책임자로서 마을을 더욱 자유로워 짓기 위한 시정할 필요도 없어진다. 왜냐하면 공동 식자재 생산 서비스 센터”에서 모든 채소와 육류는 저탄소 인공재료를 하기 때문에 신선한 식자재를 제공 받는다. “공동 육아서비스센터”에서는 우리집 냉장고에 들어있는 식자재를 체크하면 기능이 있어서 부족한 채로물들 그때 그때 배달해 주기 때문이다. 이뿐만 아니라 “공공재화 통합서비스센터”에 유카를 수면 100% 4번 생활공간을 활용하고 100% 품 대여 예약을 합니다. 실증이 잦은 딸은 부담없이 아이폰5를 쓸생각에 설

## 많은 것을 개방하고 공유할 수 있는 세상

이제는 Eco Clouding Society 실현에 동참을 통해 전세계가 쾌적한 환경 속에서 하루하루를 살아가고 있다. 간헐적 부모님이 아들집에 찾아왔습니다. 아들을 위해 거한 가족식사를 계획한 엄마는 pcvs(공동편의시스템)를 통해 파티음식을 준비합니다. 이 서비스는 직접 요리공간을 빌리는 것입니다. 준비된 주방에 준비된 식자재로 요리를 하면 음식만 집으로 운반해 줍니다. 설거지도 뒷정리도 필요 없습니다. 딱 몸만가서 요리하면 됩니다. (생활공간 대여서비스)

이제는 Eco Clouding Society 실현에 동참을 통해 전세계가 쾌적한 환경 속에서 하루하루를 살아가고 있다. 간헐적 부모님이 아들집에 찾아왔습니다. 아들을 위해 거한 가족식사를 계획한 엄마는 pcvs(공동편의시스템)를 통해 파티음식을 준비합니다. 이 서비스는 직접 요리공간을 빌리는 것입니다. 준비된 주방에 준비된 식자재로 요리를 하면 음식만 집으로 운반해 줍니다. 설거지도 뒷정리도 필요 없습니다. 딱 몸만가서 요리하면 됩니다. (생활공간 대여서비스)



그럼,  
 많은 것들을 공유해서 사용하면  
 소비와 생산을 감소시켜  
 탄소 배출량도 줄이고  
 편리함도 줄 수 있지 않을까?

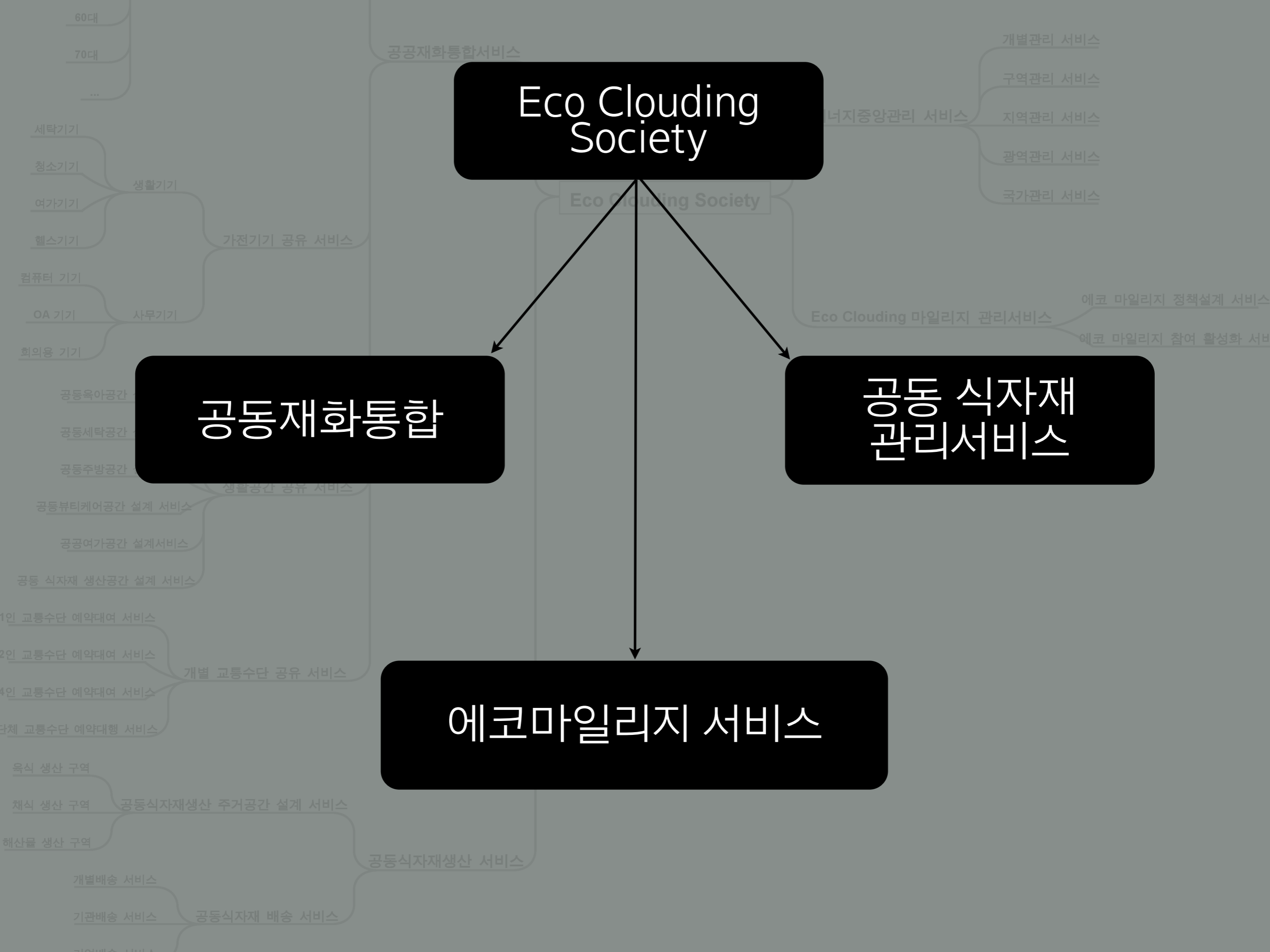


Eco Clouding Society

공동재화통합

공동 식자재  
관리서비스

에코마일리지 서비스



그렇다면 핵심이 되어야 하는 것은 무엇일까?

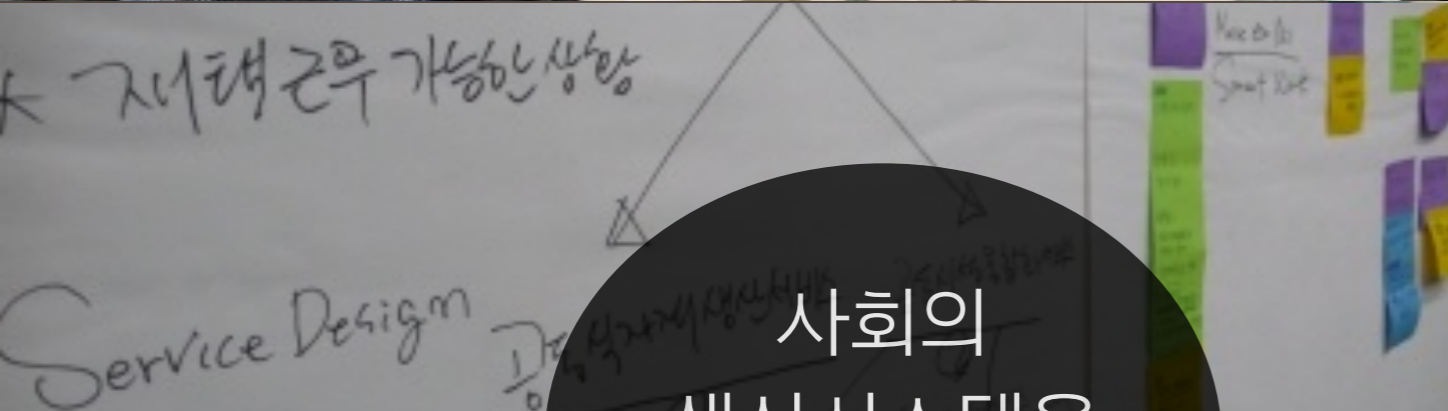
우리는 다시 고민하기 시작했습니다.



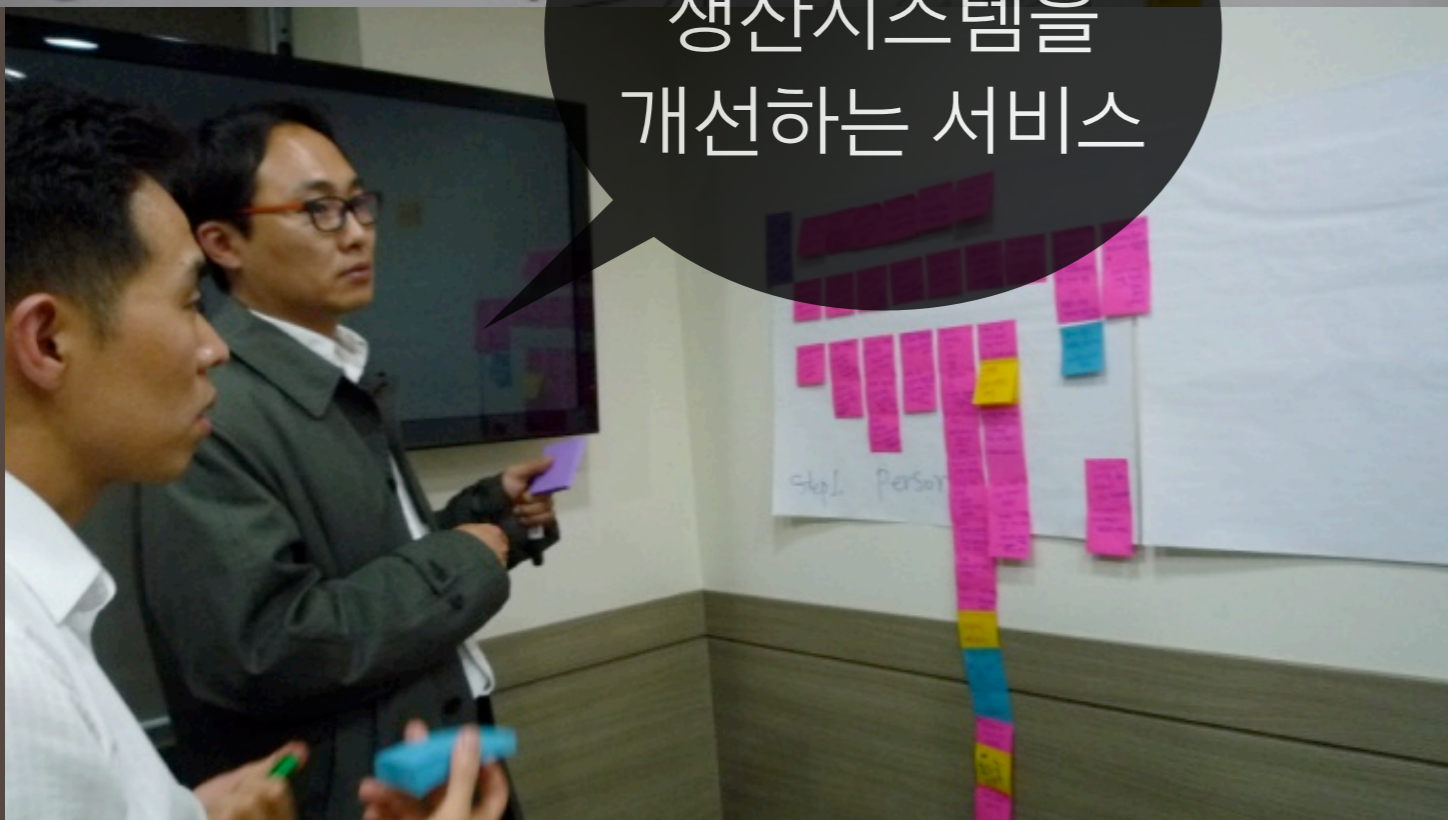
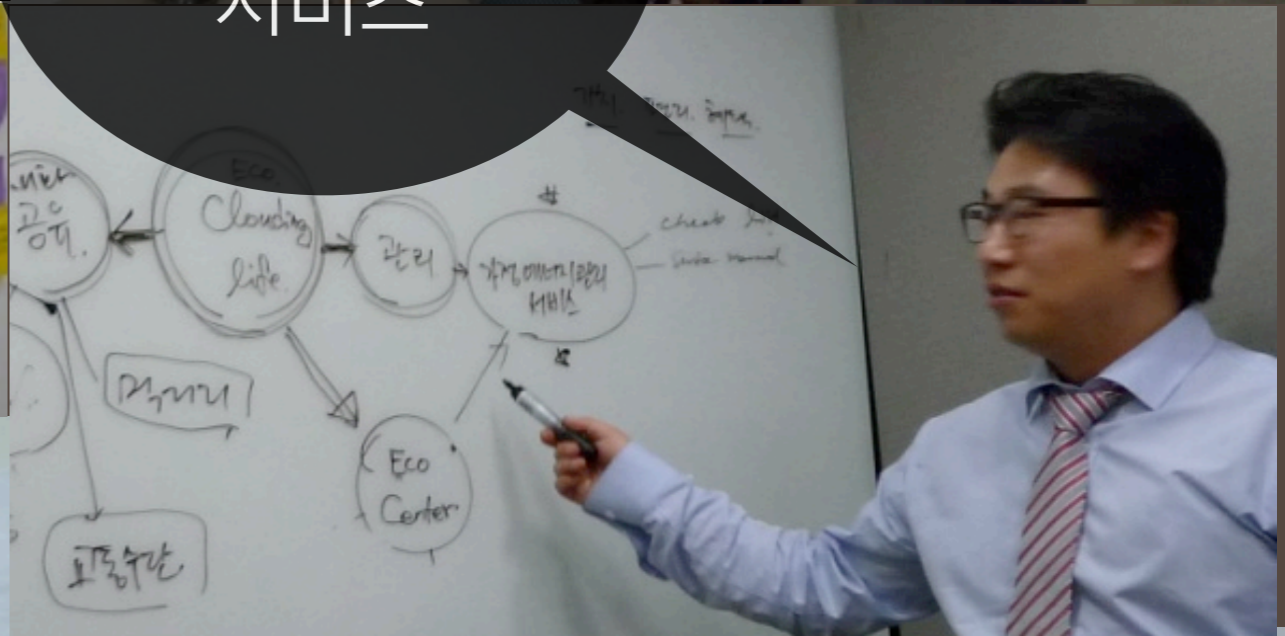
우리 생활을  
에코 라이프로  
바꿔주는 서비스



우리의 탄소배출  
습관을 바꿔주는  
서비스



사회의  
생산시스템을  
개선하는 서비스



그렇다!!  
가장 중요한 것은 사람의 행동이  
바뀌는 것이다.



그래서 우리는 사람들이  
에너지 절감을 할 수 있게 도와주는  
서비스를 만들기로 했습니다.



탄소 배출량 감소를 위한

**생활 에너지 관리 대행 서비스**

# Background Scenario

탄소배출량 임계점에 다다른 2020년 정부는 각종 탄소배출량을 통제할 수 있는 제도를 법제화하기 시작한다.

그 중 하나로 통합 에너지 사용량에 따른 에너지 누진세 정책을 실시한다.

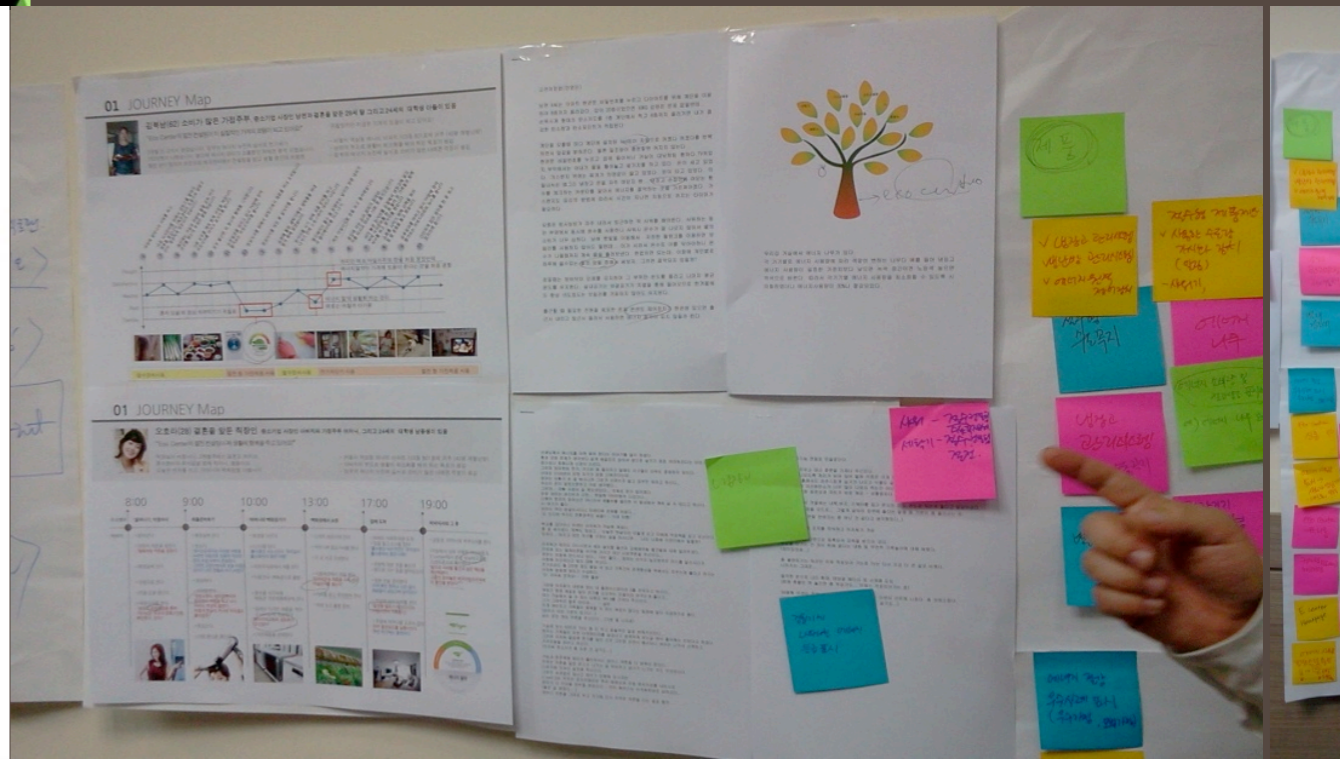
이에 따라 많은 가정이 에너지 소비를 관리해 주는 서비스를 이용하게 되는데..



# Persona / Journey map

E-center라는 곳에서  
에너지 관리 서비스를 하는  
것으로 설정하고  
한 가정의 입장에서 고객 여정을  
만들어 보죠

서비스 내용은  
컨설팅 / 솔루션 제공  
/ 습관계도 / 동기부  
여 / 만족



# Persona /Journey map

<b>Customer Journey Map (Eco Clouding Life Scenario : Persona 기법)</b>	04132011, 강남역 공간더하기 4F
<b>김복남 여사</b> 62세 소비가 많은 주부 중소기업 사장 남편, 28세 결혼을 앞둔 딸과 25세 대학생 아들 서울 역삼동 개나리아파트 103동 801호 / 42평, 개별 냉난방	<b>배경 : 2020년 12월 1일</b> 정부 정책 : 에너지 누진세 실시 - 에코 마일리지 활용법 제안 친환경 인증을 받아야 하는 상황 남편의 부도로 "생활비 최소화" 목표 수립

Scene No.	Scene 1	Scene 2	Scene 3	Scene 4	Scene 5	Scene 6	Scene 7	Scene 8
<b>Action</b>	배달되어 온 우편물을 가져와서 종합에너지 고지서 확인 고지서에 "누진세 포함 100만원"을 보고 깜짝 놀람	옆집 순이엄마 소개로 E-Center 연락	내방 서비스 요청 (전화, 인터넷 또는 스마트 TV 활용: 결정 필요) 에코 컨설턴트 방문 (에너지 코디, Eco 관리사)	고지서를 보여주며 설명을 요청 (컨설팅) • 스마트 디바이스 제안 - 위기인식 느낌 - 타이머, 에너지 디스플레이 등 에너지 절감 제품 안내	에코 담당자: 에너지 비용이 줄어들면 줄어든 금액의 10%를 청구함 - 계약 체결 - Life Style Check - 가족수 - 출근시간 - 식사시간 - 기기별 전력 사용량, 가스, 물 사용량 확인 - 기기의 종류 - 타가정 평균치 비교	Life Style Check 방 <전기> 거실 <냉난방, 전기> 부엌 <가스, 수도, 전기> 욕실 <전기, 수도, 온수> 공용 <전기> - 컨설팅에 대한 신뢰 (에코 컨설팅 심리적 안도감)  --아래 표에 계속	생활 변화 체험 (차주 수요 일까지 숙제)	다음달 고지서를 받아보았더니 50% 절감됨 이사계획이 있었으나 에너지 절감으로 계속 거주
<b>Touch-point</b>	[고지서 예시 필요]	[신세대 주부]	[Touch-point 구체화 필요]	[컨설턴트]	[계약서, Check list, 타가정 평균치 그래프]	[계약서, Check list, 타가정 평균치 그래프]		
<b>Emotional Status</b>	*5B	*0G	*1G	*2G	*1B	*1B		

방 <전기>	거실 <냉난방, 전기>	부엌 <가스, 수도, 전기>	욕실 <전기, 수도, 온수>	공용 <전기, 기타>
<ul style="list-style-type: none"> <li>전자기기- 저소비형 제안 (TV, 냉장고, 난방, 냉방, 음식쓰레기 처리기...)</li> <li>커튼 교체 제안 (일조량 조절)</li> <li>블라인드 (태양열 집광판) - 에너지로 전환</li> <li>원격 에너지 절감장치 제안</li> <li>학생방 책상용 램프</li> <li>창문 예열장치 제안</li> <li>냉장고 내 음식물 관리</li> <li>조명등 절전</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>가습기를 화분으로 대체</li> <li>제품구매 컨설팅 (신축, 이사, 자녀 결혼 새살림 상황)</li> <li>에너지절감 Feedback System (Display 풍선)</li> <li>전원 소켓 색변화</li> <li>에너지 부분 활용 (냉난방 센서)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>가스비</li> <li>절수형 수도, 샤워꼭지 (수압 조절 기능)</li> <li>주방 에너지 절감 (요리법, 생활교정법)</li> <li>냉장고 내의 음식물 유통기간 자동 확인 기능</li> <li>공유컨설팅 (공용루펜: 태양열 대체제)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>절수형 수도, 샤워꼭지 (수압 조절 기능)</li> <li>물 사용법</li> <li>세탁기 관리</li> <li>세탁기 절수 컨설팅</li> <li>자연건조</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자동차 에너지 절감</li> <li>빗물 등 자연에너지 활용</li> <li>에너지 절감 우수사례 표시</li> <li>검침기에 에너지 등급 표시</li> <li>스마트 그리드, 에코 마일리지 서비스</li> <li>E-Camp</li> <li>엘리베이터 에너지 절감 사용법 (홀수층만 서기)</li> <li>생활, 행동 패턴 변화 제안</li> <li>에코마일리지를 재화 또는 구매 마일리지로 전환</li> <li>운동기구에서 발생된 에너지 저장 기능</li> <li>에코 생활 홍보 동영상 제공</li> </ul>

# Persona /Journey map



**김복남(62) 소비가 많은 가정주부, 중소기업 사장인 남편과 결혼을 앞둔 28세 딸 그리고 24세의 대학생 아들이 있음**

αGeq"Egpgvgt의"절전"컨설팅이"이"실질적인"가계의"보탬이"되고"있어요#

"귀찮았지만"지금은"가계의"도움이"되고"있어요#

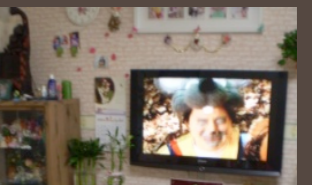
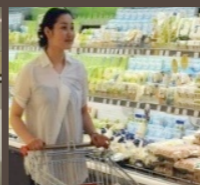
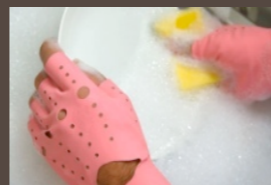
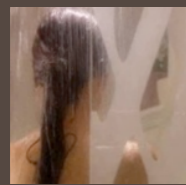
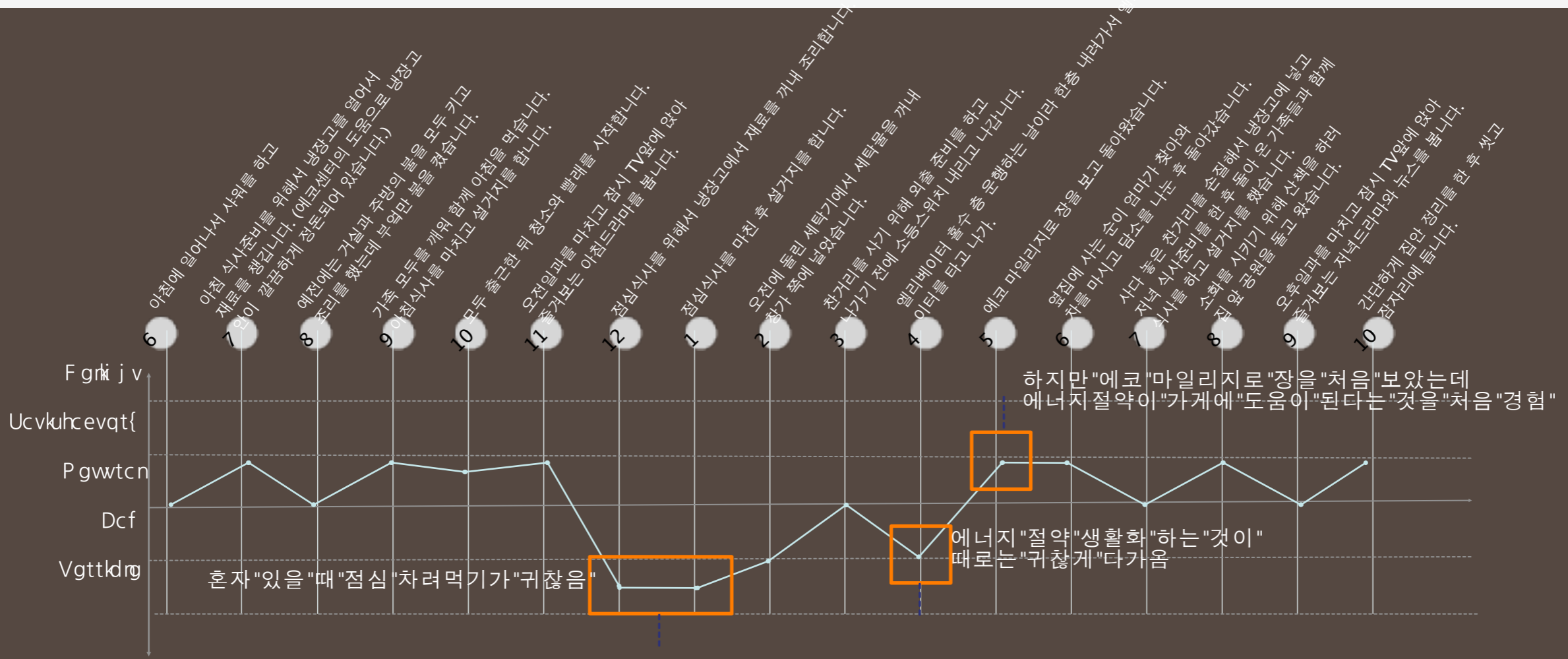
4개월"전"고지서"받았습니다0정부의"에너지"누진제"실시로"전기세가

322만원이"나왔습니다0평소에"에너지"관리가"소홀했던"저에겐"충격"이었습니다0

"서울시"역삼동"개나리"아파트"325동": 23호에"거주"\*64평"개별 난방+

- "남편의"부도로"생활비"최소화를"해야"하는"목표가"생김

- "정부의"에너지"누진제"실시로"소비가"많은"나에겐"걱정이"생김"



절수장치사용

절전"형"가전제품"사용

절수장치사용

전기차단기"사용

절전"형"가전제품"사용

# Persona /Journey map



**오호라(28) 결혼을 앞둔 직장인** 중소기업 사장인 아버지와 가정주부 어머니, 그리고 24세의 대학생 남동생이 있음

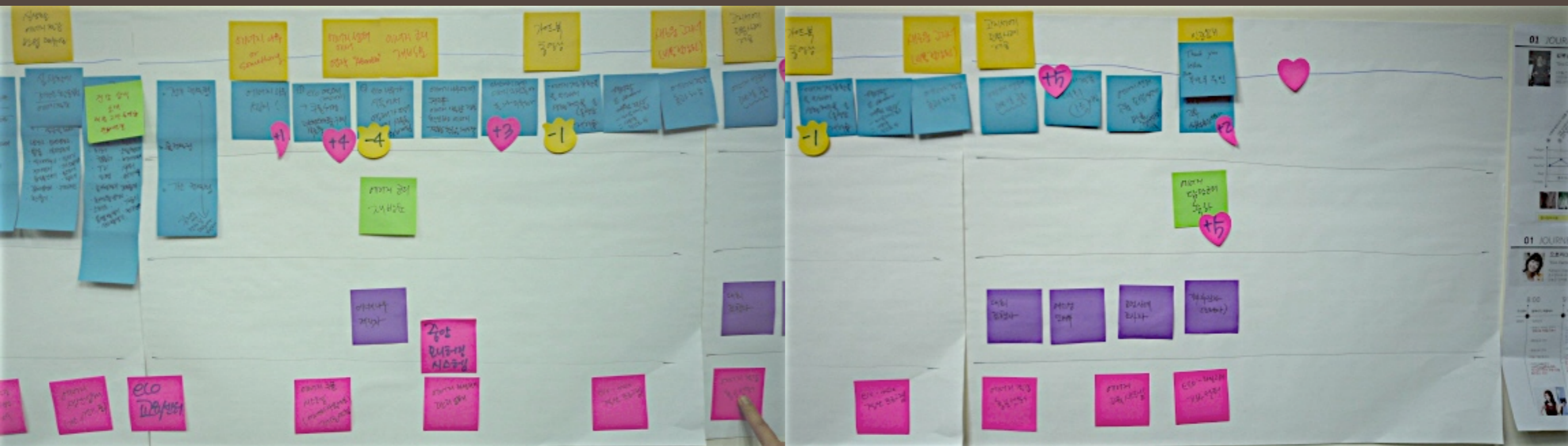
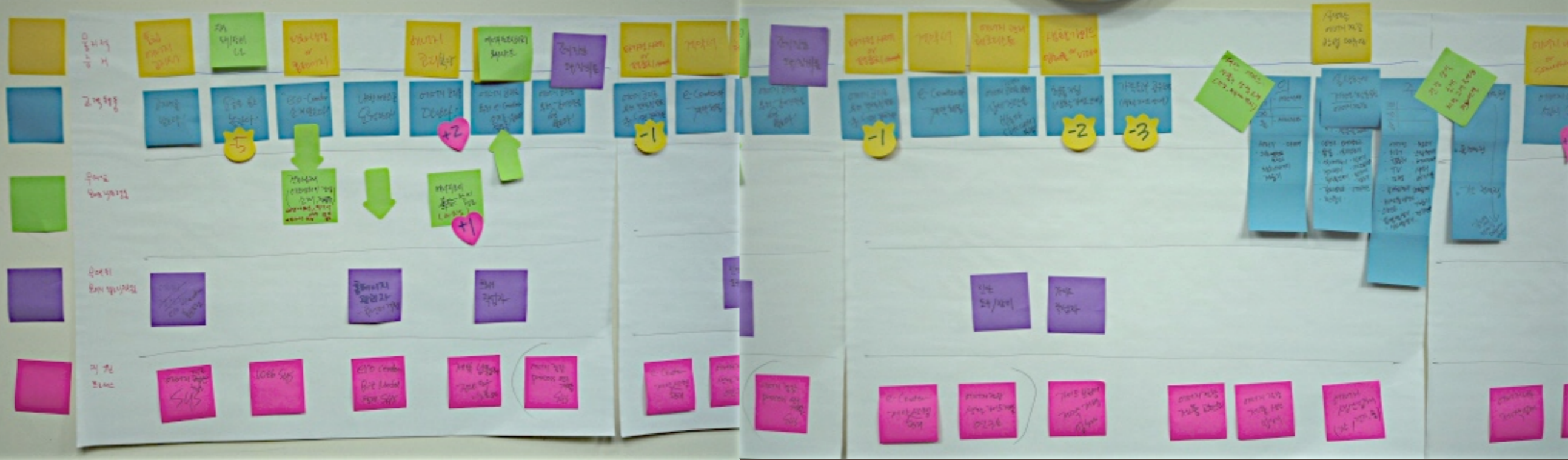
“Eco Center의 절전 컨설팅이 제 생활에 행복을 주고 있어요!”

직장일이 바쁩니다. 3개월후에는 결혼도 하지요.  
혼수준비와 회사일을 함께 하려니, 힘들어요.  
오늘은 연차를 쓰고, 어머니와 백화점엘 가봅니다.

- 서울시 역삼동 개나리 아파트 103동 801호에 거주 (42평 개별난방)
- 아버지의 부도로 생활비 최소화를 해야 하는 목표가 생김
- 정부의 에너지 누진제 실시로 소비가 많은 나에겐 걱정이 생김



# Service Blueprint



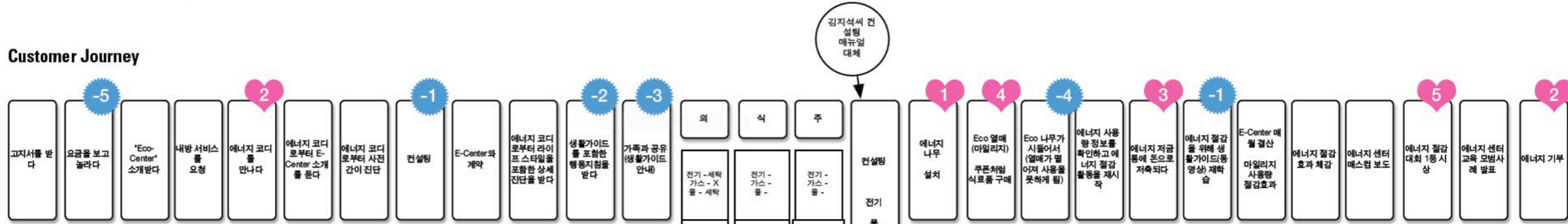
# Service Blueprint

04272011, 강남역 공간더하기 4F

## Service Blueprint

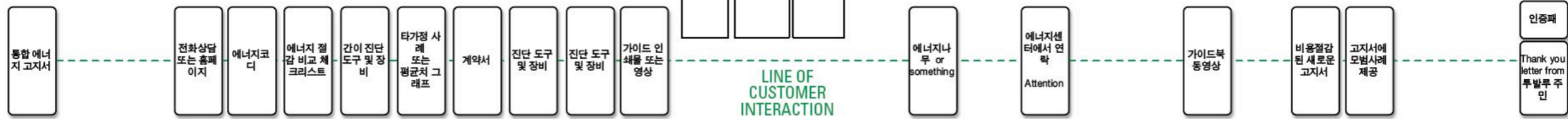
### Customer Journey

고객 행동



### Touchpoint

물리적 증거



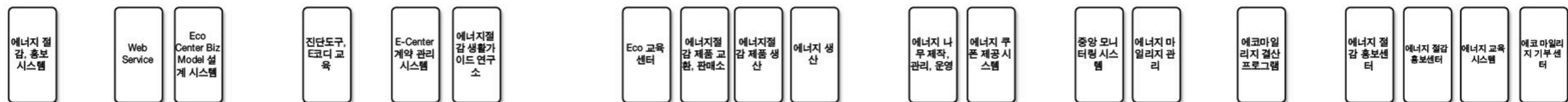
무대앞 보이는 직원 행동



무대앞 보이지 않는 직원 행동



지원 프로세스



탄소 배출량 감소를 위한  
신개념 생활 에너지 관리 서비스



EcoTree

Energy Management Service



E- Center

# Service Prototyping