



New Service Design

포털이

---

배달의민조

이안, 조은재, 방천혜

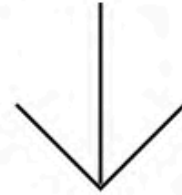


## 서비스 디자인

어떻게 하면 두 손 가볍게  
시장을 둘러볼 수 있을까?



물건 구입 이후 보관할 수 있는 공간 부재  
(시장에 체류 시간 단축)



**보관 및 배송 서비스**



# 사용자 설정

## 주니어 주부 "김뉴비"

**선호하는 보관방식**

**받은 목표**

**구입 품목**

- ✓ 족발, 만두 (1차 가공 식품)
- ✓ 부추, 미나리 (야채)
- ✓ 국거리용 완두 (육류)
- ✓ 오징어젓갈, 어묵볶음 (반찬류)
- ✓ 알뜰 도넛 (간식)

**1차 가공 식품 > 식재료 > 간식**

**Key Words**

**WANTS & NEEDS**  
No stairs  
No losing Child  
Safety

**Handwritten notes:**  
- 김뉴비  
- 아동 동반 어머니  
- 구매 고계는 비서리인 아들 친화적이지만 가격 20% 상승해서 주가  
- 우리 때문에 신경써야 할 것 반복함

## 시니어 주부 "박올비"

**선호하는 보관방식**

**받은 목표**

**구입 품목**

- ✓ 가지, 양파 (야채)
- ✓ 고사리, 도라지 나물 (반찬류)
- ✓ 삼치 (수산물)
- ✓ 고추기름, 참기름 (향신료)

**1차 가공 식품 > 반찬류**

**Key Words**

**WANTS & NEEDS**  
Wider aisle for wheelchair  
Less walk  
More talk  
Place to seat  
Delivery system

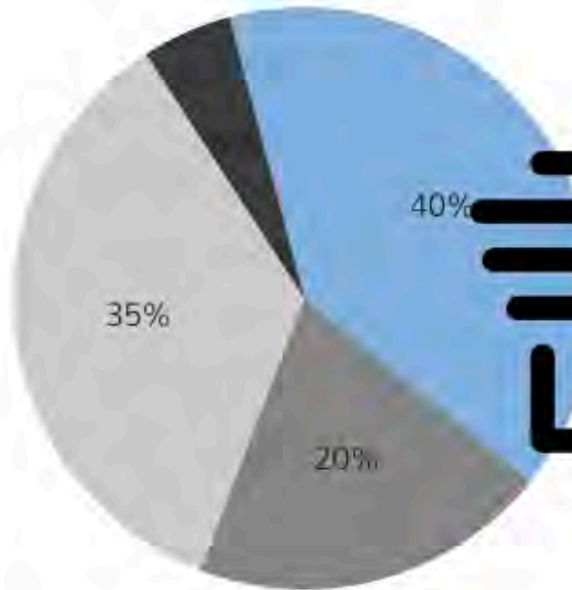
**Handwritten notes:**  
- 할머니  
- 신도라 구매하기는... 크레타도라와 함께 구매  
- 기타 매일 반복하심  
- 구매 이색이라도 일종의 작은 유산  
- 취미 삼은 정찬  
- 배달 서비스 강력하게 원함

시장 이용 횟수와 빈도 높음  
장 보기 외에 신경써야 할 요소 많음



# 새로운 가능성

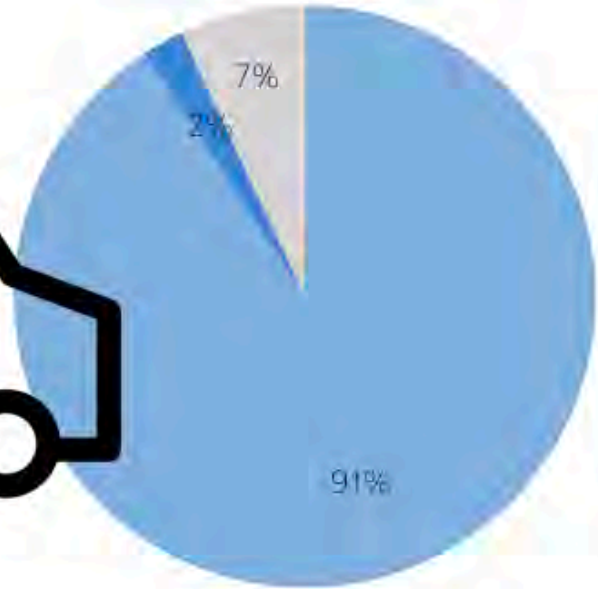
### 선호 보관 방식



● 보관소 ● 상인 ● 로커 ● 배달

보기에 없었음에도  
40%의 주부들이  
배송 서비스의 필요성 언급

### 이동 수단



● 걸어서 ● 자전거 ● 차

대다수가 걸어서 시장에 방문할 만큼  
가까운 거리에 거주중



# 학생 인터뷰

## 학생 자원봉사 관련 설문지

본 설문지는 홍익대학교 시각디자인학과 수업 커뮤니케이션 디자인의 일환으로 시장의 상품화를 위한 방안 마련에 관련된 설문입니다. 배부시더라도 꼼꼼히 작성해 주시면 감사하겠습니다.

\*자신이 해당되는 항목에 표시해주세요

1. 봉사활동 경험이 있으신가요?

네 아니오

2. 어떤 봉사활동이었나요?

3. 봉사활동의 이유는 무엇이었나요?

봉사시간을 받기 위해 사회적 여유 기타 \_\_\_\_\_

4. 평균 봉사활동의 일수는 얼마나 되나요?

년1-2회 월1-2회 월3-4회 주2-3회 기타 \_\_\_\_\_

5. 1회 평균 봉사활동의 시간은 얼마나 되나요?

1-2시간 3-4시간 5-6시간 7-8시간 그 이상

6. 봉사활동이 유익하다고 느껴지시나요?

네 아니오

7. 그 이유는 무엇인가요?

8. 전통시장을 방문하신 적이 있나요?

네 아니오

9. 주변의 어른들과 친한가요?

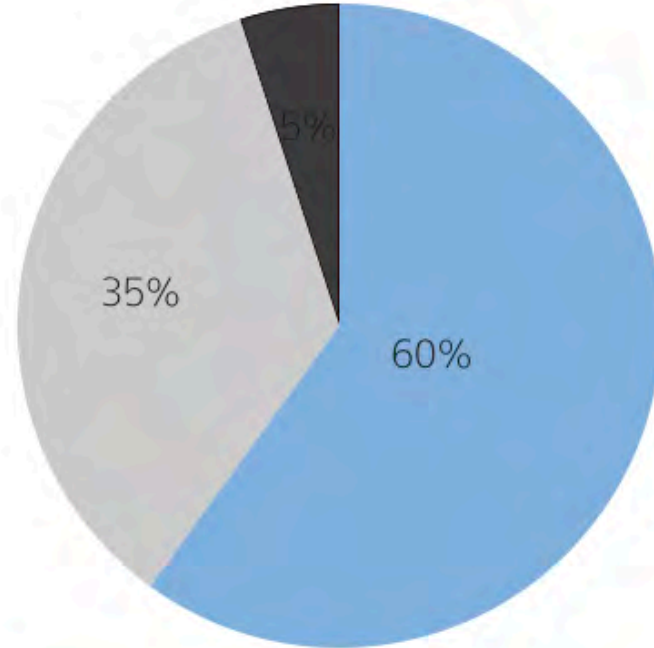
네 아니오

10. 한의 차적 주변의 전통시장에서 독거노인들의 식료품 배달을 봉사활동의 일환으로 인정해 준다면 이러한 활동을 해보고 싶으신 생각이 있으신가요?

네 아니오

11. 그 이유는 무엇인가요?

※설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다※



● 네    ● 아니오    ● 기타

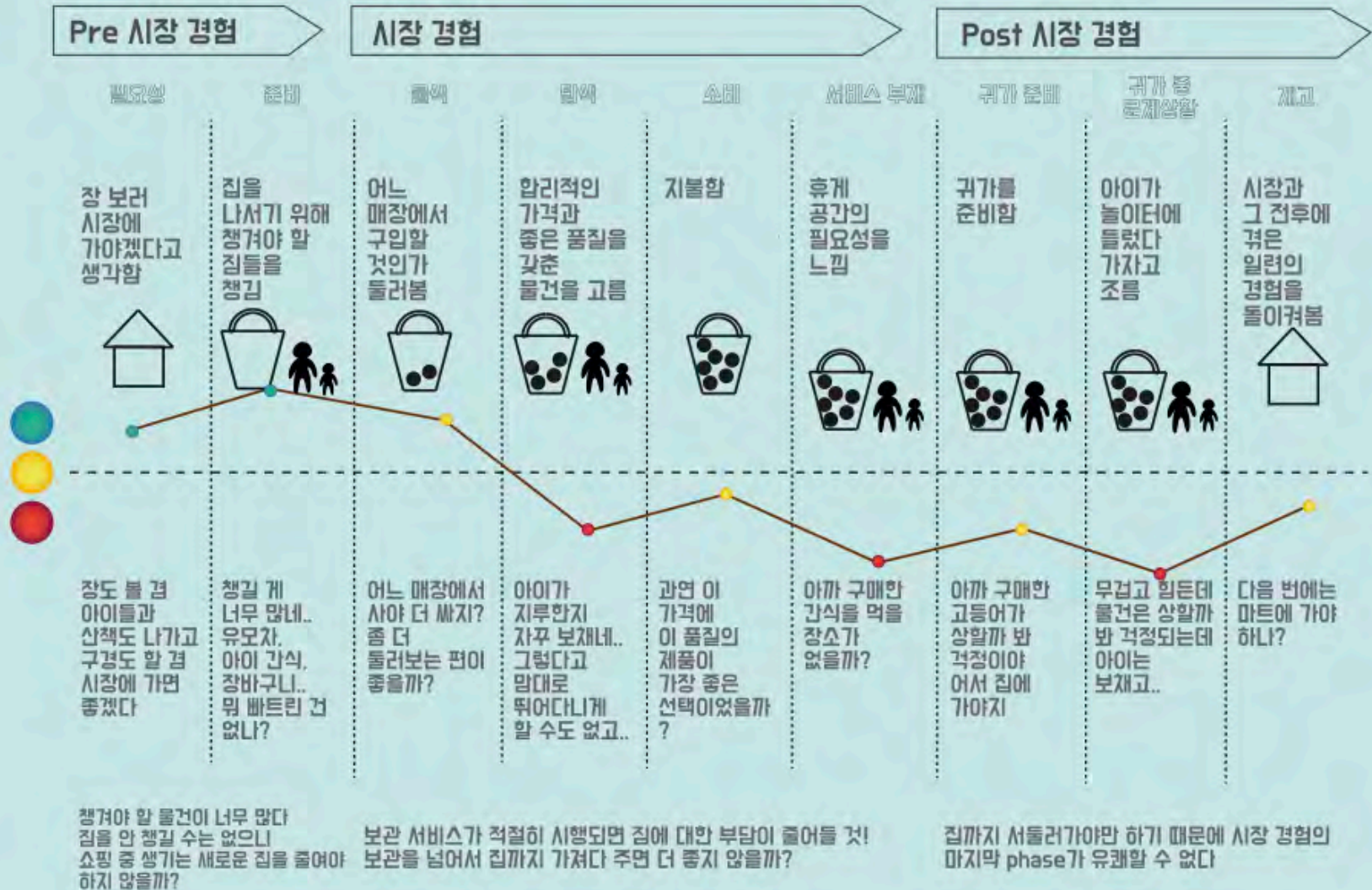


# 이웃과 함께하는 전통시장





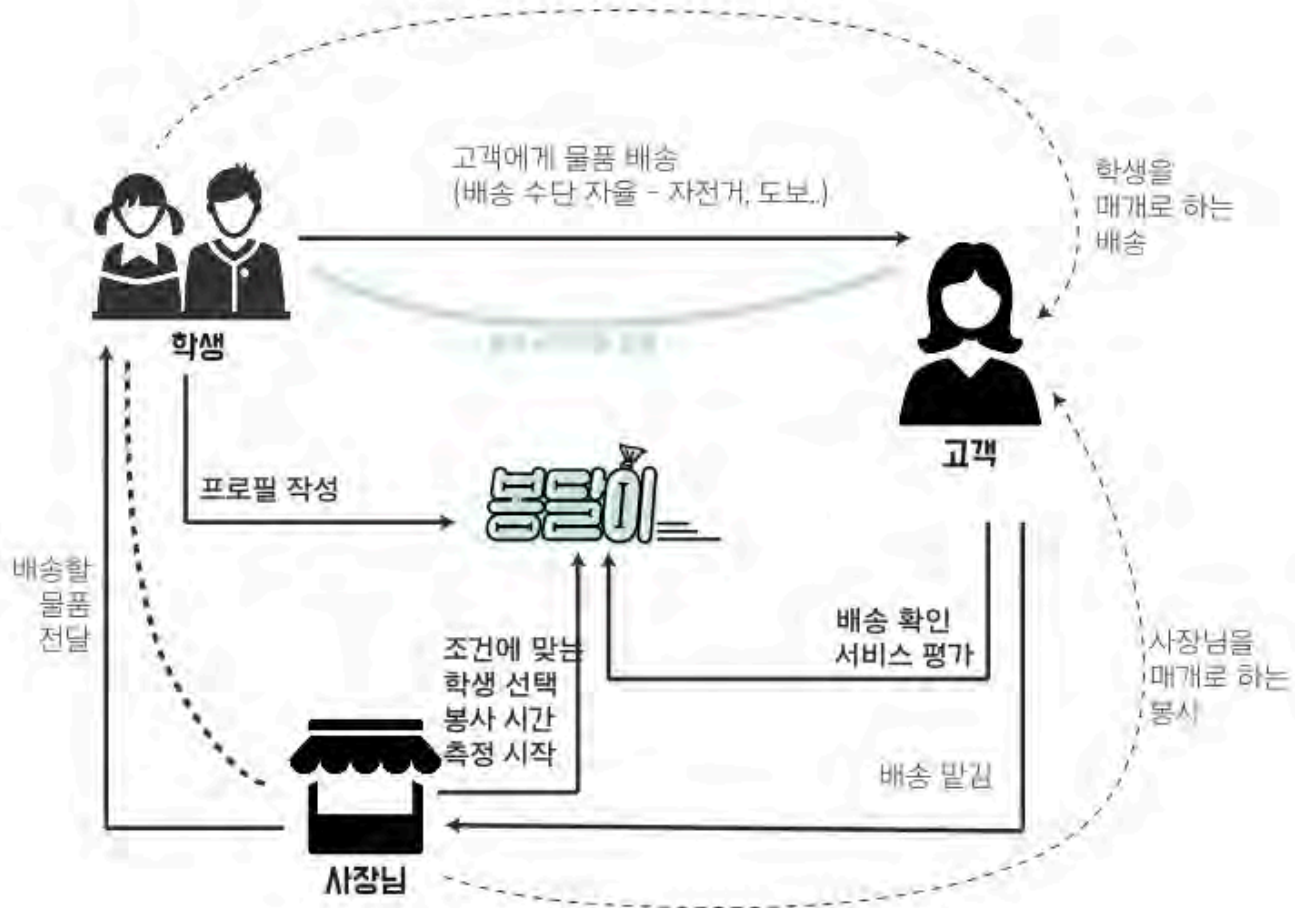
# 주니어 주부 김뉴비씨의 Journey Map







# 서비스 흐름도





## 장점 분석



- ★수시로, 원할 때마다, 가까운 거리에서 이웃에게 봉사함으로서 보람을 느낌
- ★분 단위의 봉사 시간 누적으로 부담감이 적어짐
- ★언제든 친구들과 함께 봉사 가능

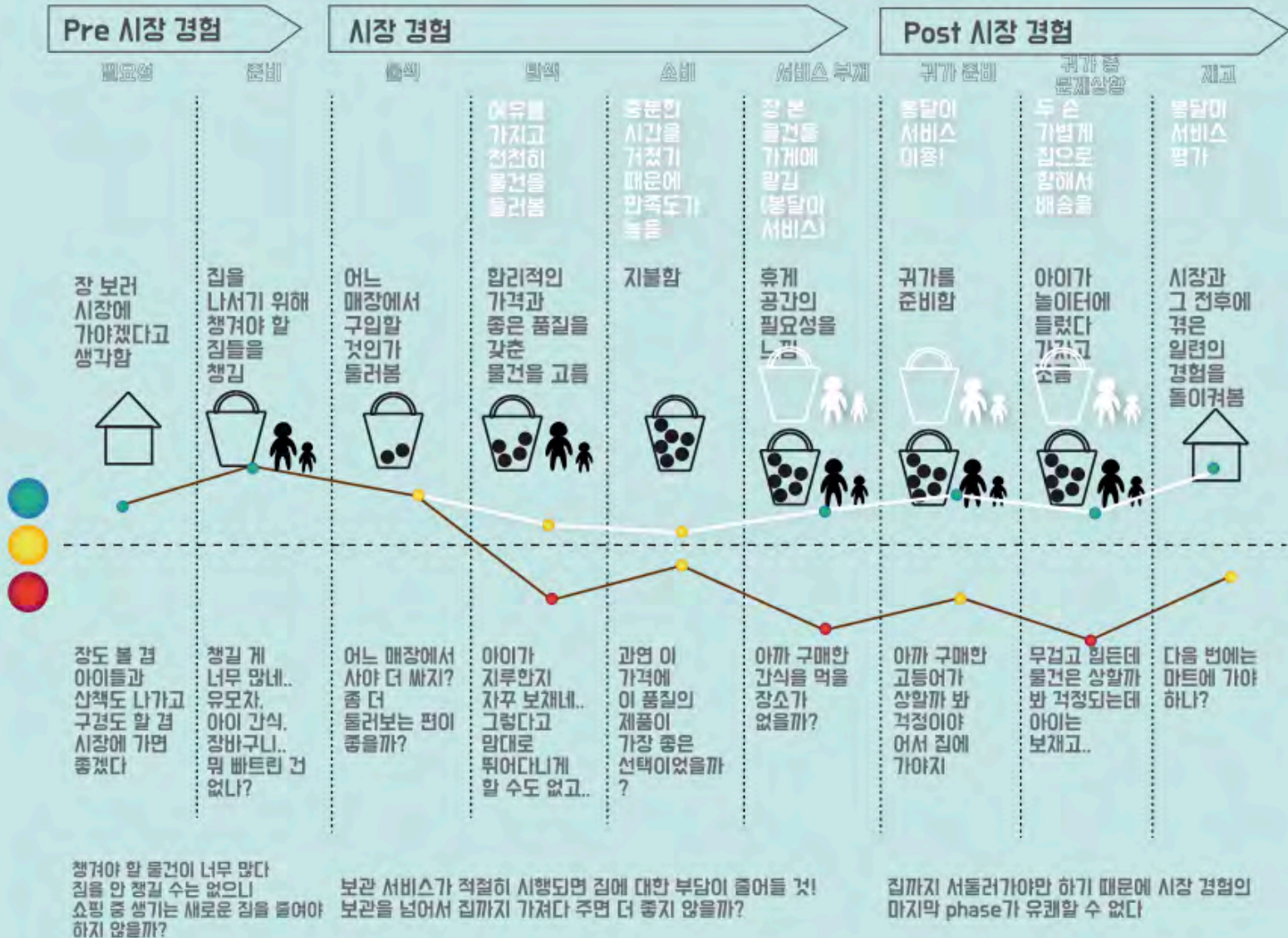


- ★젊은 학생들의 유입이 늘어 시장에 활력을 불어넣음
- ★원하는 조건의 봉달이를 직접 선택 가능하기 때문에 배송이 잘못 되지는 않을까 하는 부담감이 적음
- ★손님들이 두 손 가볍게 장을 보러 다니기 때문에 자연스럽게 시장에 머무는 시간이 늘어나며 이는 곧 소비 촉진으로 이어질 것으로 예상
- ★추가 비용 없이 꼭 필요한 새로운 서비스 실행 가능



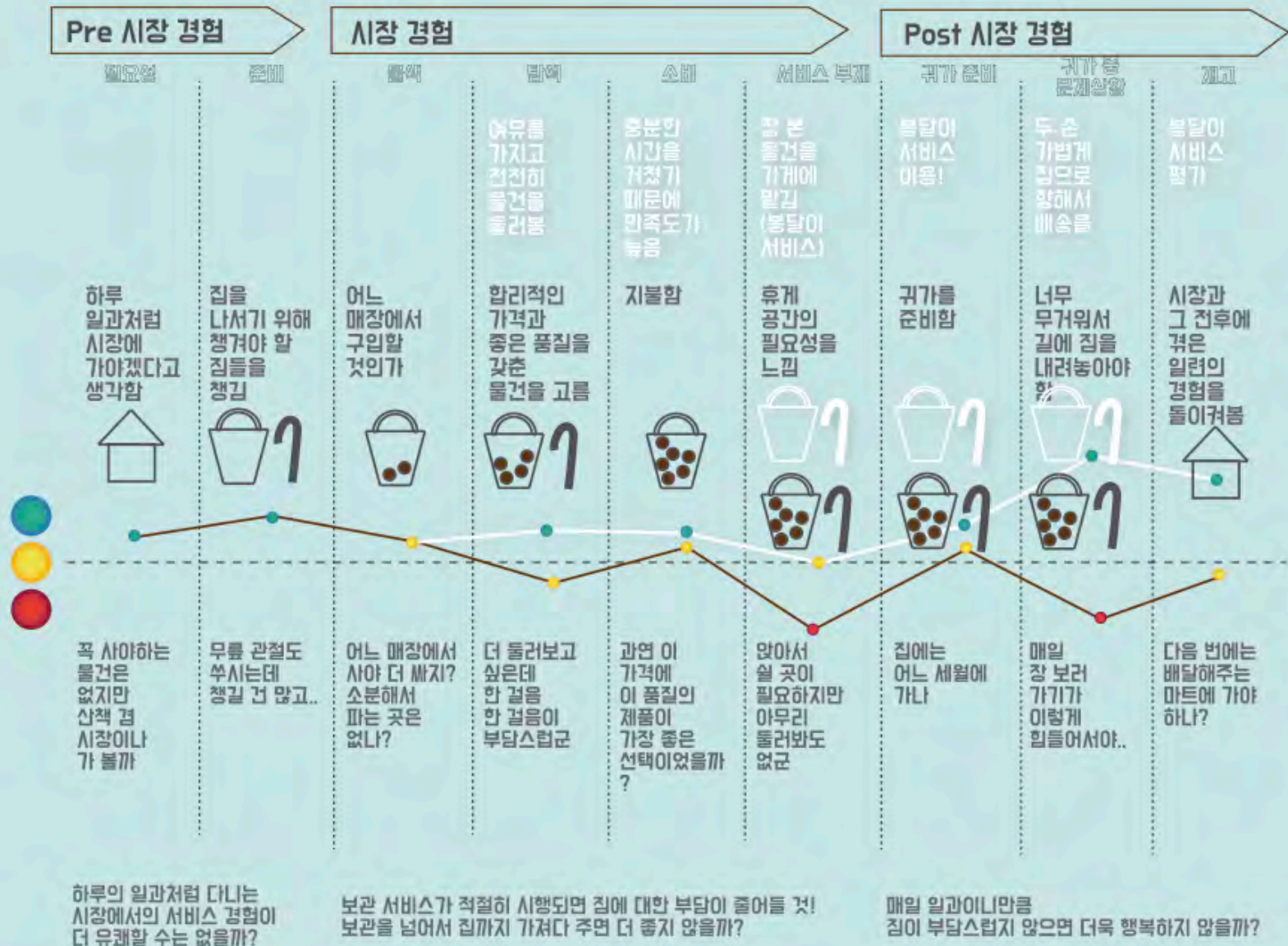
- ★대형 쇼핑몰에 가지 않아도 힘들게 물건을 직접 옮길 필요 없이 집에서 편하게 배송받을 수 있음
- ★서비스 평가를 통해 배송 서비스에 능동적으로 참여 가능
- ★두 손 가볍게 장을 보러 다니기 때문에 충분한 고려를 거치고 소비가 이루어졌으므로 만족도가 높음

# 주니어 주부 김뉴비씨의 Journey Map





# 시니어 주부 박올비씨의 Journey Map





**감사합니다!**




# 홍익대학교 시각디자인과 커뮤니케이션 디자인 - 수유시장 프로젝트

[ 2017. 06. 23 수유시장 사업단 ]

---

SDE Lab - 구유리교수님  
이선민연구원  
안현서연구원

A decorative pattern at the bottom of the slide consisting of a grid of squares. Each square contains a different geometric shape or pattern, including circles, triangles, and squares, in various shades of gray and blue.



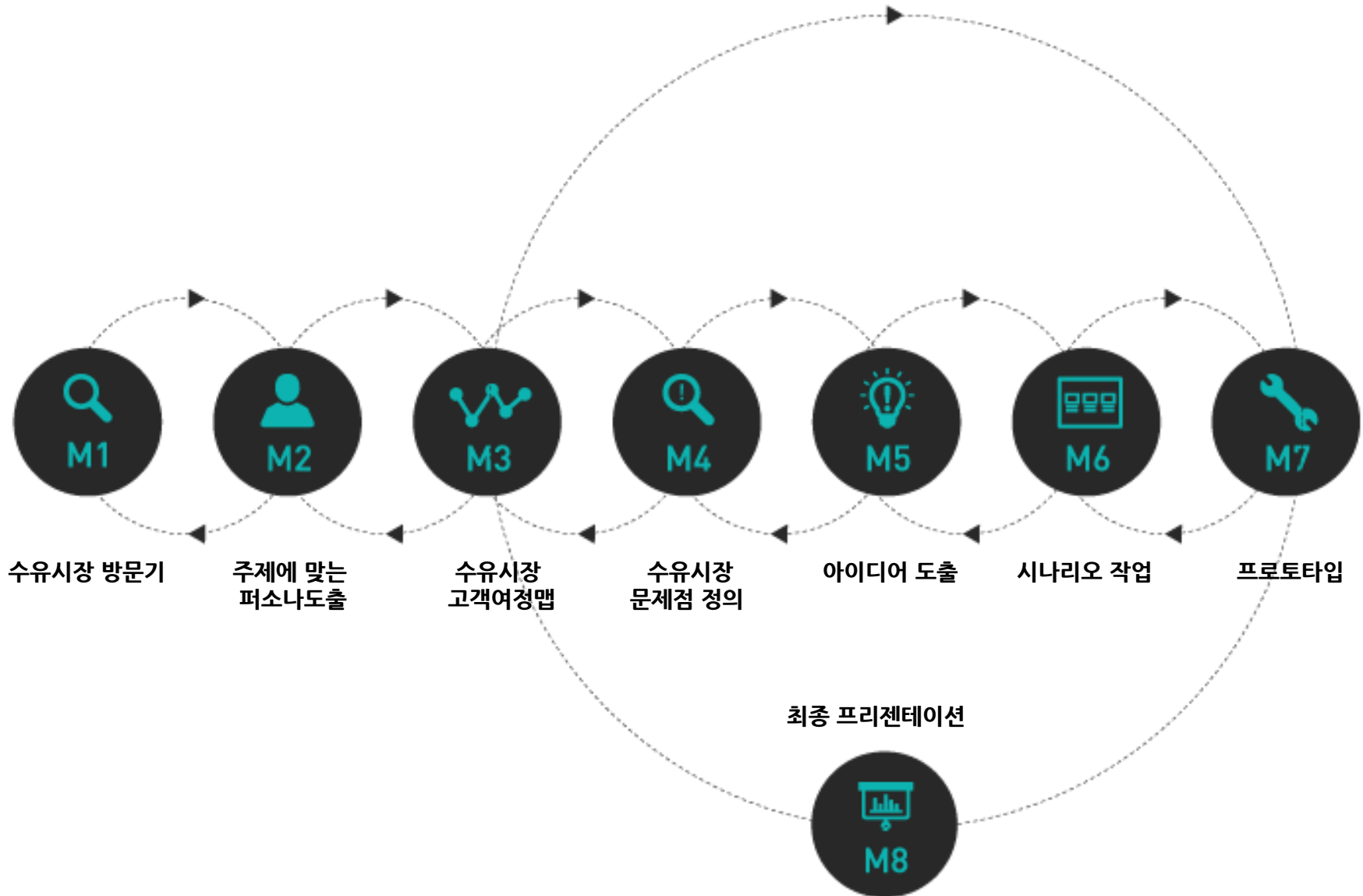
# SDE Lab

## Service Design for Experience Lab

---

서비스경험디자인에 대해 연구하는 홍익대학교 SDE Lab 입니다.

저희 연구소는 공공서비스 및 정책수립을 디자인의 문제로 보고 인간중심적 디자인사고와 서비스디자인 방법론을 바탕으로 사회문제해결을 위한 디자인에 대해 연구합니다.









## Wayfinding System

수유시장의 복잡한 길찾기를 도와주는 테마 프로그램



## New Service Design

수유시장의 젊은층 유입을 위한 새로운 서비스



## Store Redesign

통합브랜딩을 통한 상점특성화



### Wayfinding System



#### 엽록조

김선영, 김지영, 민정은



### New Service Design



#### 배달의 민조

이안, 조은재, 방천혜



#### 새요환조

정예우, 김유진  
최기섭, 주윤하



#### 맛있조

권민정, 김소정  
박화영, 저우닝신



### Store Redesign



#### 시장오고싶조

서인경, 신민지, 유수민



#### 느낌이 좋조

황지영, 김희진, 백서연