

DESIGN
마음을
움직여
세상을
바꾼다

원 장

'서비스디자인 종합 육성계획'

서비스디자인을 통한 디자인산업 강화 전략

2012. 8. 24(금)

디자인전략연구실

K I D P

www.designdb.com

I. 추진배경

"앞으로 한국에 남는 것은 거의 서비스 산업일 것이다.
한국은 제조업 중심으로 성장했지만 이제는 중국이 더 잘하고 있으며
소프트웨어 산업은 인도가 더 잘하고 있다.
한국이 서비스 산업에서 경쟁력을 키우려면 '서비스디자인'과
'서비스R&D'를 더 잘 이해할 필요가 있다."

- 빌모그리지 IDEO창립자, 2009. 11, 동아일보와의 인터뷰 기사 중 -

1. 서비스디자인이란?

- (개념) 서비스를 설계하고 전달하는 과정 전반에 디자인 방법을 적용함으로써 사용자의 생각과 행동을 변화시키고 경험을 향상시키는 분야
 - 사용자 중심의 디자인 리서치가 강화된 새로운 디자인 방법으로 제조에 서비스를 접목하거나 신 서비스모델을 개발함으로써 새로운 부가가치 창출
- (필요성) 서비스산업을 고도화시킬 혁신기술의 필요성 부상
 - (수요시장) 전통 제조산업 성장이 둔화되고 있으며 서비스를 접목해 부가가치를 확대하려는 경향 등으로 '산업의 서비스화' 가속화
 - (공급자) 최근 국내 디자인전문기업은 정체된 수요시장의 돌파구를 마련하기 위한 방안으로 서비스디자인을 채택, 연구와 사업 확장 시도 중
 - (정책) 정부는 산업의 서비스화에 대응, '서비스R&D 활성화 방안'을 발표하는 등 최근 서비스산업 고도화 방안 강구 중
 - 특히 미국과의 FTA 체결 등 환경변화에 따라 경쟁력이 낮은 서비스 산업 고도화 방안 마련이 시급
 - * 33개 OECD회원국 중 비즈니스서비스업(서비스산업 중 디자인이 속해있는 세부 산업)의 무역수지는 33위(2009년 기준)
 - 지경부 디자인브랜드과, 지식서비스과에 최근 서비스디자인R&D 과제가 확대되고 있고 현재 다수 운영 중
 - * 2012년 디자인기술개발 과제 20개 중 10개가 서비스디자인 과제로 채택됨

- 서비스R&D에 있어 경영학, 공학, 과학 기반의 학문 외에 사용자 니즈와 경험을 다루는 서비스 디자인 연구는 특히 중요
 - 서비스산업에서는 생산품 자체의 디자인 보다 경험의 총체적 가치를 향상시키는 서비스디자인이 부각

2. 국내외 현황

- 경험과 感에 의존해온 서비스산업을 체계적 방법을 적용해 혁신을 이루기 위해 각국은 다양한 학제 연구 중
 - 세계적으로 서비스R&D 기초연구 분야로 '서비스 엔지니어링', '서비스 사이언스', '서비스 디자인' 연구가 활발히 진행되고 있음

- ① 미국 : NSF(National Science Foundation)의 SES(Service Enterprise Engineering) 프로그램 등
 - 서비스 품질, 가격책정, 신서비스 설계, 의료, 금융, 교통, 공항/항공
 - 컴퓨터 과학을 접목해 서비스를 혁신하는 서비스 사이언스, 경영 및 공학(SSME; Service Science, Management and Engineering) 연구 중
- ② 영국 : 서비스R&D연구소(AIM : The Advanced Institute of Management Research) 설립, 운영
 - 서비스BM 개발, 제조업의 서비스화, 조직 및 시스템 혁신, IT기술 활용 상품화
 - 서비스와 경영 분야 함께 연구
- ③ 독일 : BMBF(교과부)의 Innovation with Service
 - 서비스R&D는 1995년부터 시작, 전체 R&D지원 규모의 15%, 총 18억 유로 이상
 - 서비스 수출, 제품과 서비스의 융합, 서비스 질 및 숙련도 향상
 - Frounhofer Institute for Industrial Engineering (IAO)
 - 서비스실험실(Serv Lab) 운영 통해 개별 기업 서비스 혁신 지원
- ④ 일본 : 경제산업성 서비스산업 혁신과 생산성 향상 전략
 - 서비스산업 생산성 협의회 구성
 - 서비스산업의 생산성 향상에 제조업의 경쟁력을 활용

* 출처 : 성장잠재력 제고를 위한 기술혁신 전략과 과제, 과학기술정책연구원, 2007

□ 약 10년 전부터 세계적으로 미국, 유럽 등 선진국 중심으로 공공 및 민간 분야 서비스디자인 사례가 다양하게 나타나고 있음

○ 선진국들은 서비스 혁신기술로서 '서비스디자인'을 활용 중

- * 영국 'RED', 'Dott07' : 2004년부터 시행된 공공서비스혁신 프로젝트로서 사회 문제해결을 위해 디자인 문제해결 방식 도입
- * 덴마크 공공부문 서비스디자인 정책 : 공공복지서비스가 가진 문제에 대해 디자인솔루션을 제공 및 서비스디자인 방법론 보급

□ 국내에도 2011년 이후 서비스디자인에 관한 수요가 나타나고 있으며 공급자측에서도 변화 노력이 나타나고 있음

○ (수요시장) 정부 및 지자체, 민간부문에서 수요 시장 등장(2011~)

- (공공) 도로공사, 서울시, 경기도 등 공공분야의 수요 확대
 - 서울디자인재단은 2012년 5월 조직을 10개팀으로 개편 시 3개팀을 서비스디자인팀으로 구성하여 변화될 기관 역할에 대비 중
- (민간) 주요 기업에서 서비스디자인 수요 확대
 - 삼성전자는 서비스디자인 조직을 갖추고 인력 채용, 교육 등 준비 중
 - 명지병원, 삼성생명보험, 하나은행 등 인력채용 및 연구 중

○ (공급자) 서비스디자인협의회 창립 (2011.11. 회장 : 이성혜 팀인터페이스 대표)

적용 분야	공공분야	민간분야	
		제조산업	서비스산업
역할	공공서비스를 수요자 중심으로 혁신하는 방법론	제조산업의 서비스화를 실현하는 방법론	서비스산업 고도화 방법론
예시	에너지 절감 행동 유발 고지서 디자인 등 사회문제 해결을 위한 서비스 디자인	자동차산업의 새로운 서비스 융합 사업 모델 제시	새로운 금융서비스 비즈니스모델 개발

<수요시장별 서비스디자인의 역할>

II. 실행 전략(안)

① [정책] 서비스디자인 확산을 위한 정책 생태계 형성

- 인프라, R&D, 기업육성, 인력양성, 문화 확산 등 사업간 연계를 통한 성과 창출의 생태계 형성 방안 연구
 - 사업별 신규 디자인 분야 확대 방안 마련, 사업간 연계 방안 도출
 - * 예) 인력양성 : 서비스디자인 과정 개설 운영
 - 문화확산 : 대한민국디자인전람회, GD상품선정에 서비스디자인 분야 신설
 - 기업육성 : 서비스디자인 전문기업 육성을 통한 전문인력 수요 창출

- 서비스디자인 기초연구 및 정책방향 연구, 아젠다 개발
 - 서비스디자인 전문인력, 기업, 산업 수요, 역량, 평가기준 등 서비스디자인 기초연구 실시
 - 서비스디자인 정책개발을 위한 민관 협력 워킹그룹 운영을 통한 서비스 산업 육성 및 디자인 진흥 정책 리더십 확보

- 서비스디자인 확산을 위한 외부 정책 연구조직 운영
 - 산업별, 공공서비스 부문, 민간 서비스산업 등 서비스산업 고도화 관련 과제 연구를 위한 전문가 조직 운영
 - 각 세부 주제별 민관 합동 포럼 운영, 다양한 정책 과제, 운영전략 도출
 - * 다양한 주제별로 정부부처별 산하 공공기관 및 서비스디자인협의회 등 민관 합동 포럼 구성을 통해 협력 체계 구축

② [인프라 구축] 서비스디자인 R&D를 위한 인프라 구축

□ 서비스R&D 연구 인프라 및 서비스테스트 플랫폼 구축

- (주요기능) 서비스 컨셉 개발, 서비스 디자인 방법론 개발, 제조서비스 시스템 연구, 산업별 서비스 실험실 운영 등

* 해외 : 가필드혁신센터(Garfield Innovation Center)는 미국 카이저 퍼머넌트(Kaiser Permanente)가 설립한 연구소. 병동과 똑같은 모델하우스에서 기기, 기술, 서비스를 테스트하는 프로토타입 공간

* 국내 : CJ는 2011년 외식업 브랜드와 서비스를 실험하는 대단위 연구개발 인프라로서 'CJ푸드월드'를 구축 운영 중

- 1안) 서비스디자인 R&D 연구소 및 서비스테스트 플랫폼 구축 대형과제 기획
- 2안) 디자인분야 서비스R&D 연구소(지식서비스과)의 연구 기능 확대

③ [R&D] 서비스산업 고도화 방법론으로서 서비스디자인 활용

□ 서비스산업 고도화사업으로 공급자 및 수요자 역량 강화

- 서비스산업 역량 고도화 사업 신규 운영, 서비스디자인기업 육성 및 제조업의 서비스화, 서비스산업 고도화를 위한 R&D 시행
 - 해외 서비스디자인 선도기업과 국내 디자인기업 컨소시엄 유도로 국내 디자인기업 역량 선진화 유도
- 디자인주도의 제조산업 서비스화의 실현 방안에 대한 R&D 시행
 - 바이오헬스산업, 전자산업, 자동차, 조선, 항공 등 제조산업 서비스화시범사업 추진을 위한 성공사례, 방법론 등 연구

④ [전문기업 육성] 서비스디자인 선도기업 육성

- '15년까지 서비스산업별 특성화된 서비스디자인기업 30개 육성
 - 금융, 의료, 관광, 교육 등 주요 서비스 분야별 특수한 실행역량을 갖춘 전문기업 육성
- 디자인기업역량강화 사업 등 R&D 참여기업 대상 지속 연계 지원을 통한 전문기업 육성
 - R&D, 인력양성 등 통합적 지원을 통한 우수기업 육성

⑤ [인력 양성] 전문가 육성 및 이해도 확산을 통한 수요시장 창출

- (대학 교육) 융합형 대학 지정시 서비스디자인 수업, 학과 개설 유도
 - * 국내 디자인대학 중 서비스디자인 학위 과정 없음
- (전문가 양성) 디자인전문기업 경영진 및 실무자 대상 서비스 디자인 전문가 육성
 - (서비스 공급자 양성) 서비스디자인 분야 전문가 양성을 위한 신규 인력 양성사업 운영
 - 디자인기업 대표 및 경영진 대상 서비스디자인의 효과와 구체적 적용 방안에 대한 교육 제공으로 자발적 변화 동기 형성
 - 해외 선진 대학 및 기업과 협력, 워크숍 형식의 교육 프로그램 운영
 - 의료, 교육, 행정, 보건 등 공공서비스 부문을 종합적이며 체계적으로 교육할 수 있는 다양한 교육 과정 발굴, 운영
 - * 2012년 10개 과정 중 1개 운영 예정
 - 디자인진흥원 인력양성사업 중 서비스디자인 분야 교육 확대

□ (수요시장 인식 확대) 공공 및 민간 분야 수요가 나타날 수 있도록 교육을 통한 인식 확대

- (수요시장 창출) 수요기업들이 서비스디자인의 효과를 인식하고 수요시장을 만들어 낼 수 있도록 액션&러닝 형식의 교육 과정 개발 운영
- (교육 프로그램) 공공분야(정부, 지자체, 공공기관) 교육, 민간기업(서비스기업, 제조+서비스기업)을 대상으로 케이스에 대해 연구하고 업무와 관련도 높은 주제로 이해도를 높이고 활용전략을 도출할 수 있도록 돕는 교육 프로그램 운영

* 서울디자인재단은 현재 서울시 지역자치구 실무자와 디자이너가 협력하여 문제를 해결하는 시민서비스디자인교실 운영 중

□ (퇴직자 활용) 중견기업 이상 고도화된 퇴직 전문인력이 업계 활용될 수 있는 퇴직인력 채용지원사업

* 중견 전문인력 종합 고용지원센터와 연계하여 효율적 매칭 유도

⑥ **문화 확산 및 홍보) 시범사업을 통한 성공사례 발굴 및 마인드 교육**

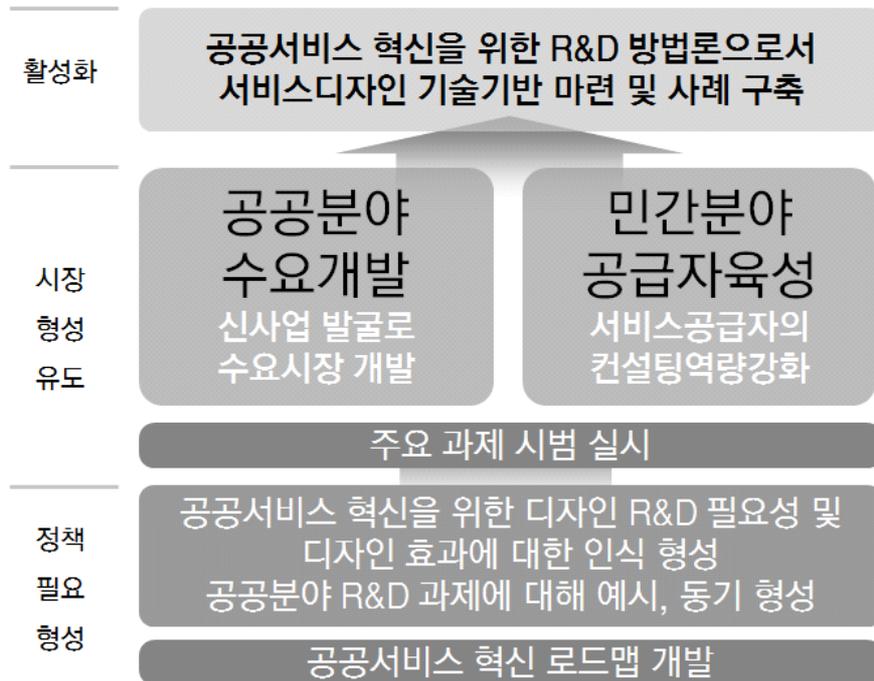
□ (사례 개발) 디자인 주도로 사회문제 해결하는 공공서비스디자인 시범사업 실시

* 사례) 영국 Dott07(Design of the time)은 국민의 삶의 질 향상과 디자인의 혁신적 효과의 프로모션을 위해 시행. 학교/커뮤니티, 에너지/환경, 식품/영양, 건강/웰빙 등 디자인을 통한 사회혁신 추구 사례

- 공공부문 서비스디자인 시범사업 실행을 위한 로드맵 개발
- '혁신 국가 디자인하기' 범부처 사업을 통해 공공서비스 혁신에 미치는 디자인의 효과 입증

분야	세 부 과 제 예 시
교육	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 학습효과를 높이는 교육 서비스디자인 ▪ 서비스디자인 기술 적용을 통한 교수 방법론 개발
국방	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 군시설물 內 실내환경(내무반) 디자인개선
치안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 서비스산업에서 고객의 절도피해를 줄이기 위한 서비스디자인 ▪ 재범 방지를 위한 수감 시스템 디자인
보건	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 의료사고 감소를 위한 서비스디자인 ▪ 노인요양시설(복지시설)디자인개선 ▪ 노령자 건강관리 효과를 높이는 서비스디자인
교통	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대도심 대중교통의 연계성 향상을 위한 서비스디자인 ▪ 버스정류소 등 공공 교통 환경 시설 개선
고용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 미취업자를 위한 구직시스템 디자인
행정	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 민원서비스 이용만족도 향상을 위한 서비스디자인 ▪ 행정서식류 및 행정 프로세스 혁신을 위한 서비스디자인
기타	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 디자인으로 친근한 정부 만들기(NIP: National Identity Program)

<사회문제 해결 공공서비스 시범사업 예시>(별첨 참고)



<사회문제 해결 공공서비스 시범사업 추진 방안>

- 파급력, 효과성 측면에서 우수한 시범사업에 대한 홍보용 영상 제작 및 SNS 활용으로 대국민 인식 확산
 - 서비스디자인이 서비스 혁신에 중요한 역할을 할 수 있음을 입증하는 캠페인 영상 제작으로 구전 마케팅 효과
 - 서비스디자인으로 국민들의 바람직한 행동변화를 유발하는 캠페인성 영상을 확산시킴으로써 사회적 이슈화 유도

□ (마인드 확산) 신 수요시장 대상 마인드 확산 교육 실시

- 정부 및 지자체 공무원, 공공기관, 출연연구소 등 공공부문 서비스디자인 교육 프로그램 운영
 - 국가와 지역사회 문제를 새롭게 정의하고 해결하는 과정을 디자이너들과 함께 수행하는 액션 러닝 형식의 과정 운영을 통해 수요자 중심으로 공공정책을 수립하는 경험 제공
 - 공공부문에서의 서비스디자인 수요 창출 유도
- 의료산업, 금융 산업 등 신 수요시장 대상 세미나 및 워크숍 실시
- 사회문제 해결을 위한 서비스디자인 공모 실시
 - * 예) 대한민국디자인전람회에 서비스디자인 분야 신설(2012), 향후 GD상품선정에도 서비스디자인 분야 확대
- 공모 결과에 대한 전시 및 세미나 등으로 사례 공유

⑦ **본원 역량 강화 확산을 주도 할 수 있는 조직 구축 및 역량 강화**

□ (조직 구성) 서비스디자인 전담 조직(팀) 신설

- 본 분야는 기존 디자인산업과 완전히 차별된 역량이 필요한 분야로서 서비스디자인에 대한 이해를 바탕으로 체계적으로 실행 전략을 수립해 갈 수 있는 전담 조직 구성 필요
 - * 예) 삼성전자, 서울디자인재단 등은 조직개편을 통한 서비스디자인 전담 조직 신설 등 역량 확보를 위한 노력 중

- 기반조성, 정책, R&D, 인력양성, 기업지원 등의 기존 본원 역할을 서로 연결하고 시너지를 낼 수 있는 방안 연구
 - 신수요 시장 확대를 위한 종합 계획과 이를 실행할 수 있는 액션 플랜 및 로드맵 연구
- (내부 교육) 내부자 대상 서비스디자인 교육을 통한 신산업 육성에 필요한 기초 역량 강화
- 기존 사업을 혁신하기 위한 방법론으로서 서비스디자인을 활용하고 서비스디자인 관련 역할을 수행할 수 있는 기초 역량 확보
- * 예) 서울디자인재단은 최근 조직개편 후 임직원 대상 서비스디자인 교육(25시간) 실시로 새로운 패러다임에 적합한 조직 역량 강화에 주력

서비스디자인을 통한 디자인산업의 체질 강화

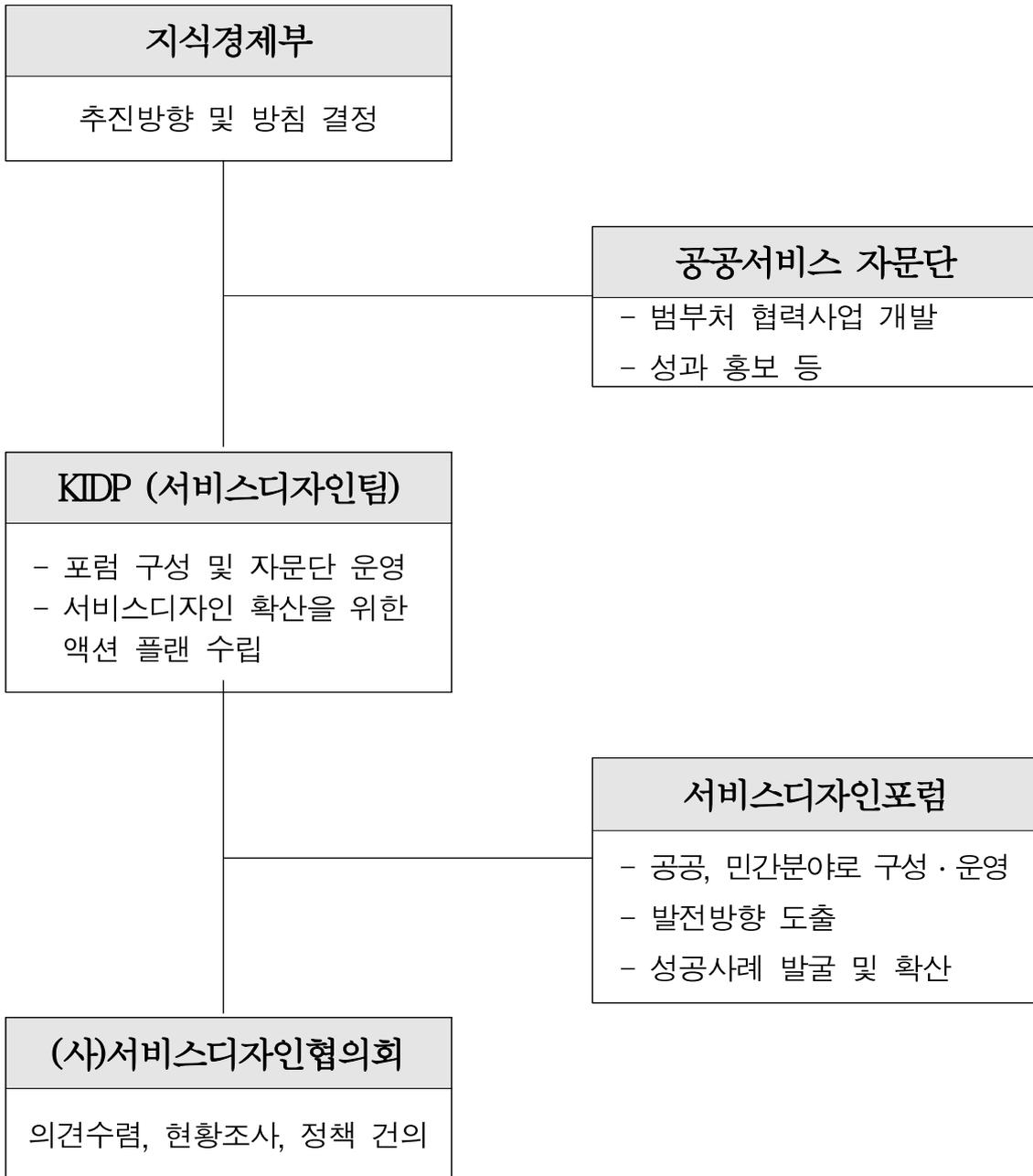
정책	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스디자인 확산을 위한 정책 생태계 형성 <ul style="list-style-type: none"> - 사업간 연계를 통한 성과 창출의 생태계 형성 방안 연구 - 서비스디자인 기초연구 및 정책방향 연구, 아젠다 개발 - 서비스디자인 확산을 위한 외부 정책 연구조직 운영
문화확산 및 홍보	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시범사업을 통한 성공사례 발굴 및 마인드 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 디자인 주도 사회문제 해결 등 공공서비스디자인 시범사업 실시 - 신 수요시장 대상 마인드 확산 교육 실시
전문기업 육성	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스디자인 선도 전문기업 육성 <ul style="list-style-type: none"> - '15년까지 서비스산업별 특성화된 서비스디자인기업 30개 육성 - R&D 참여기업 대상 지속 연계 지원을 통한 전문기업 육성
인력양성	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전문가 육성 및 이해도 확산을 통한 수요시장 창출 <ul style="list-style-type: none"> - (대학) 융합형 디자인대학내 서비스디자인 수업, 학과 개설 유도 - (전문가양성) 디자인전문기업내 서비스디자인 전문가 육성 - (수요자 인식 확대) 공공 및 민간 분야 수요기업 대상 인식 확산 교육 - (퇴직자 활용) 전문 노하우 지속 활용을 위한 퇴직인력 채용지원사업
R&D	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스산업 고도화 방법론으로서 서비스디자인 연구 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스산업을 위한 서비스디자인 기술 개발 - 제조산업의 서비스화를 위한 서비스디자인 기술 개발
인프라구축	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스디자인 R&D를 위한 인프라 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스디자인 R&D 연구를 위한 인프라 구축 - 서비스 테스트 플랫폼 구축

본 원의 차별적 서비스디자인 선도 역량 확보

체계 구축	역량 강화
서비스디자인 전담 조직(팀) 신설 업무 역할 규정, 액션 플랜 수립	직원 서비스디자인 교육을 통한 서비스디자인 기초 역량 강화

<서비스디자인 종합 육성 계획 프레임 워크>

III. 추진체계



IV. 향후 계획

구 분	내 용	일 정
① 공공서비스디자인 자문단 운영	• 운영방안 확정, 공공서비스디자인 자문단 구성	'12. 9~10월
	• 공공서비스디자인 사업 및 과제 기획	'12. 11~12월
② 서비스디자인포럼 운영	• 공공 및 산업별 서비스디자인 포럼 구성	'13. 1월
	• 세부 산업별 서비스디자인 과제 도출	'13. 2~3월
③ 중장기 계획 수립 및 발표	• 서비스디자인 육성을 위한 중장기 전략 연구	'13. 4~5월
	• 정책방향 발표 및 시범사업 실시	'13. 5월

V. 예산 운용 전략

- (기초연구) 디자인연구소 기초연구 예산 중 공공서비스디자인 분야 정책 방향 연구 (2012, 1억)
- (기반구축) 서비스산업 고도화 사업으로 네트워크 활성화, DB구축 (2013, 3억 미정)
- (인력양성) 인력양성사업 중 사업계획에 서비스디자인 교육 반영 (2013, 미정)
 - 경영자 대상 서비스디자인 과정 운영(2013)
- (R&D) 공공서비스디자인 기술개발(2012, 1.5억), 의료서비스디자인 기술개발(2012, 1.5억)으로 관련 사례 개발
- 기타 정책연구 등 가용 예산 활용

별첨)

사회문제 해결을 위한 서비스디자인 추진 과제(안)

주제	구분
생명을 지키는 디자인	<ul style="list-style-type: none"> - 대규모 종합병원의 의료 사고 감소 - 의료서비스 개선(지역 보건소 등) - 개인 맞춤 의료 서비스디자인
행복한 학생을 만드는 디자인	<ul style="list-style-type: none"> - 교육 환경 개선 - 차세대 통합적 인성 중심 교수방법론 서비스디자인 - 교육 효과를 높이는 디자인
안전한 동네를 만드는 디자인	<ul style="list-style-type: none"> - 범죄 대응 서비스디자인을 통한 범죄 예방 환경 구축 - 경찰의 진압효과를 높이는 디자인
멋진 노후를 만드는 디자인	<ul style="list-style-type: none"> - 노령화 대비 서비스디자인 - 은퇴 후 전문인력 활용을 위한 서비스디자인 - 노령자 건강관리 서비스 디자인
장애 없는 사회를 만드는 디자인	<ul style="list-style-type: none"> - 유니버설디자인 - 인터넷, IT기기의 접근성 향상을 위한 서비스디자인 - 장애인의 문화적 차별을 줄이기 위한 디자인
준법 시민을 만드는 디자인	<ul style="list-style-type: none"> - 대중교통의 서비스개선을 통한 활용도 향상 - 버스정류소 등 환경시설 개선 - 도심 주차문제 개선
최고의 행정서비스를 만드는 디자인	<ul style="list-style-type: none"> - 민원행정서식류 디자인 - 행정 프로세스 디자인 - 시민 연대 활용 정책디자인
정치선진국을 이끄는 디자인	<ul style="list-style-type: none"> - 접근성 확보를 위한 투표 방식, 선거 환경 디자인 - 선거 참여율을 높이기 위한 서비스디자인 - 정치 커뮤니티 서비스디자인
지속가능한 미래를 위한 디자인	<ul style="list-style-type: none"> - 친환경디자인 - 에너지절감 주거환경 - 에너지절감형 산업환경 - 에너지절감형 공공환경(정부, 지자체 청사) - 대형 SOC시행 중 친환경 자연복원 - 친환경 운송수단을 활용한 서비스디자인 - 폐자원 활용 서비스디자인 - 기후 변화 대응 디자인
차세대 문화 환경을 위한 디자인	<ul style="list-style-type: none"> - 실감 미디어 디자인 - 신기술을 적용한 문화 콘텐츠 디자인 - 여가활동, 엔터테인먼트의 몰입도 증진을 위한 디자인 - 다문화 가정의 사회적응을 돕는 디자인
공통과제	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스디자인 로드맵 - 서비스디자인을 위한 방법론 연구 - 툴 킷, 가이드라인, 매뉴얼 - 다양한 주제의 성공사례 개발 - 분야별로 적용 가능한 서비스디자인의 역할 모델 개발

서비스디자인 종합육성계획 추진 방안

구분	내용	제안-조치	담당부서
정책	○ 서비스디자인 확산을 위한 정책 생태계 형성		기획예산
	- 사업간 연계를 통한 성과 창출의 생태계 형성 방안 연구	· 각 사업간 연계 방안 마련	기획예산
	- 서비스디자인 기초연구 및 정책방향 연구, 아젠다 개발	· 정책 연구 수행, 기초 조사 시 서비스디자인 분야 함께 조사 · 정책 아젠다 개발	정책 전략연구
	- 서비스디자인 확산을 위한 외부 정책 연구조직 운영	· 포럼 운영	전략연구
문화확산 및 홍보	○ 시범사업을 통한 성공사례 발굴 및 마인드 교육		전략연구
	- 디자인 주도 사회문제 해결 등 공공서비스디자인 시범사업 실시	· 시범사업 운영(R&D)	전략연구
	- 신 수요시장 대상 마인드 확산 교육 실시	· 공무원 등 수요자 대상 교육 · 세미나, 특강	인력양성 전략연구
전문기업육성	○ 서비스디자인 선도 전문기업 육성		기업육성팀
	- '15년까지 서비스산업별 특성화된 서비스디자인기업 30개 육성		기업육성팀
	- R&D 참여기업 대상 지속 연계 지원을 통한 전문기업육성	· 디자인경영 및 컨설팅기법 워크숍 운영시 주제 고려	기업육성팀
인력양성	○ 전문가 육성 및 이해도 확산을 통한 수요시장 창출		인력양성
	- (대학) 융합형 디자인대학내 서비스디자인 수업, 학과 개설 유도	· 선정시 서비스디자인 분야 고려	인력양성
	- (전문가양성) 디자인전문기업내 서비스디자인 전문가육성	· 실무디자이너대상 교육	인력양성
	- (수요자 인식 확대) 공공 및 민간 분야 수요기업 대상 인식 확산 교육	· 공무원 대상 교육, 특강, 세미나	인력양성 전략연구
	- (퇴직자 활용) 전문 노하우 지속 활용을 위한 퇴직인력 채용지원사업	· 신 사업 기획	정책개발
R&D	○ 서비스산업 고도화 방법론으로서 서비스디자인 연구		전략연구
	- 서비스산업을 위한 서비스디자인 기술 개발	· R&D	전략연구
	- 제조산업의 서비스화를 위한 서비스디자인 기술 개발	· R&D	전략연구
인프라 구축	○ 서비스디자인 R&D를 위한 인프라 구축		사업지원
	- 서비스디자인 R&D 연구를 위한 인프라 구축	· 인프라 구축 계획 수립, 연구소 구축 계획에 반영	사업지원
	- 서비스 테스트 플랫폼 구축	· 상동	사업지원