



<정부3.0 브랜드과제>

# 일·가정 양립 맞춤형 수혜정보 제공



# 목 차

---

## 1. 서비스 개요 및 진행

- 1.1. 서비스 개요
- 1.2. 진행 프로세스

## 2. 수요자 경험조사

- 2.1. 수요자 경험조사 방법
- 2.2. 수요자 경험조사 결과

## 3. 수요자 경험분석

- 3.1. 퍼소나
- 3.2. 경험 여정맵
- 3.3. 주요 발견점
- 3.4. 서비스 방향성 제시

## 4. 서비스 개선안

- 4.1. 서비스 개선안
- 4.2. 서비스 개선 아이디어
- 4.3. 서비스 개선 시나리오
- 4.4. 서비스 상세 설명

## 5. 장단기 추진전략 및 기대효과

- 5.1. 장단기 추진전략
- 5.2. 기대효과

# 1. 서비스 개요 및 진행



# 1.1. 서비스 개요

## <일·가정 양립 맞춤형 수혜정보 제공>



맞춤형 수혜정보 제공 서비스를 통해 수요자가 일·가정 양립 제도를 정확히 알고  
 필요할 때 적시에 이용함으로써 여성의 경력단절 예방 및 고용률 제고

## 1.1. 서비스 개요

### <미혼자녀를 둔 여성의 일·가정 양립 제도 인지도>

출산(전후) 휴가제	배우자 출산휴가제	육아휴직제	육아기 근로시간 단축제	직장보육 지원	가족돌봄 휴직제
82.4%	72.0%	78.0%	43.7%	59.2%	35.1%

\*통계청 사회조사 결과(2013년)

# 1.2. 진행 프로세스

## 수요자 경험조사

1. 데스크리서치
2. 설문조사
3. 심층 면접 인터뷰

## 수요자 경험분석

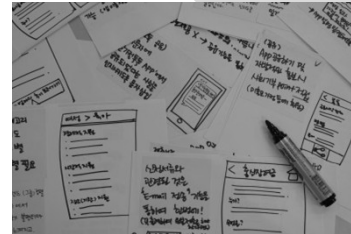
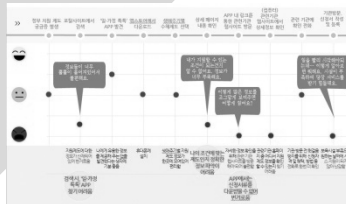
1. 퍼소나 및 경험 여정맵
2. 주요 문제점 발굴
3. 서비스 방향성 도출

## 서비스 개선 아이디어 도출

1. 서비스 개선 아이디어 도출

## 서비스 개선안 제안

1. 서비스 개선 시나리오
2. 장단기 추진전략



## 2. 수요자 경험조사



## 2.1. 수요자 경험조사 방법

### 목적:

일·가정 양립관련 정책 정보를 제공함에 있어서 국민들이 보다 편리하고 효과적으로 정부정책을 지원받을 수 있는 방안을 마련하기 위함

### 기간:

2014년 6월 2일~2014년 6월 12일

### 대상자:

일·가정 양립관련 지원제도에 관심 있는 여성 및 지원제도 신청 경험이 있는 여성

### 방법:

<E-mail 설문조사>

<심층 면접 인터뷰>



## 2.2. 수요자 경험조사 결과



수요자의 일·가정 양립정책  
정보 습득 여정에 ‘일·가정  
톡톡’ APP 정보가 노출되어  
있지 않음

“인터뷰 하기 전엔 ‘일·가정 톡톡’  
어플에 대해 들어보지 못했어요.  
저는 보통 정책정보를 네이버에서  
찾거나 산부인과, 은행에 붙일  
있어서 갔을 때 들었어요”

일방향 정보제공으로 인하  
여 수요자의 조건에 부합하  
는 정확하고 상세한 정보를  
제공받을 수 없음

“나에게 맞는 지원 제도를 찾으려고  
삼일 밤낮을 새면서 검색할 때도  
있어요. 제가 신청 자격이 되는지  
확실하게 알려면 결국은 관련  
기관에 전화해서 물어봐야 되요.”

지원제도 신청서류 준비 및  
신청과정에 어려움을 느낌

“제가 준비할 서류와 회사에서 준비  
해줄 서류가 같이 적혀있어 헷갈려요.  
조금 더 친절하고 자세히 알려줬으면  
 좋겠어요.”

## 3. 수요자 경험분석



## 3.1. 퍼소나



한아름 / 여 / 34세 / 현 전업주부

가족 : 남편, 4살 아들

관심사 : 경제적으로 안정된 양육을 위한 재취업

소득수준: 3500만원(부부 연소득 합산)

### Needs

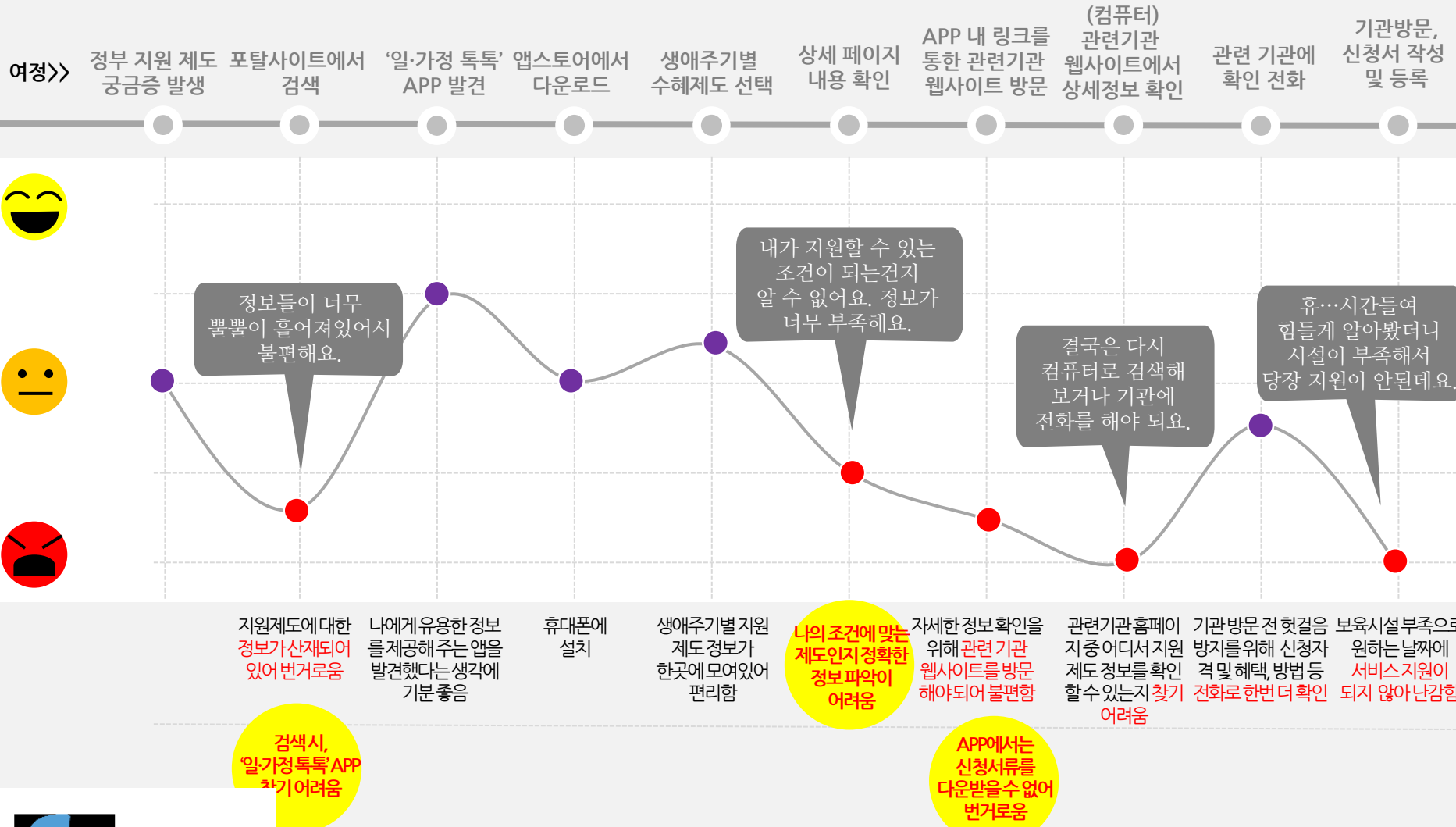
- 경제적으로 안정된 양육을 위해 일을 하고 싶지만 육아와 가사를 맡아 줄 사람이 없어 힘들다
- 여성 일·가정 양립을 위한 정책 정보들이 산재되어 있어서 찾기 복잡하다
- 나의 조건에 맞는 제도를 찾고 신청하기에 번거롭다

“두 아이를 키우려면 저도 다시 일을 시작해야 되는데…  
제 소득수준에 아이를 어디에 맡겨야 좋을지 고민이에요~”

## 3.2. 경험 여정맵

“두 아이를 키우려면 저도 다시 일을 시작해야 되는데... 제 소득수준에 아이를 어디에 맡겨야 좋을지 고민이에요~”

한아름 / 여 / 34세 / 현 전업주부



### 3.3. 주요 발견점

정보습득 경험여정이  
고려되지 않은 홍보

-

수요자가 주로 검색하는 키워드 및 커뮤니티를 활용한 홍보 필요

일방향 정보 전달  
및 공유기능 부재

-

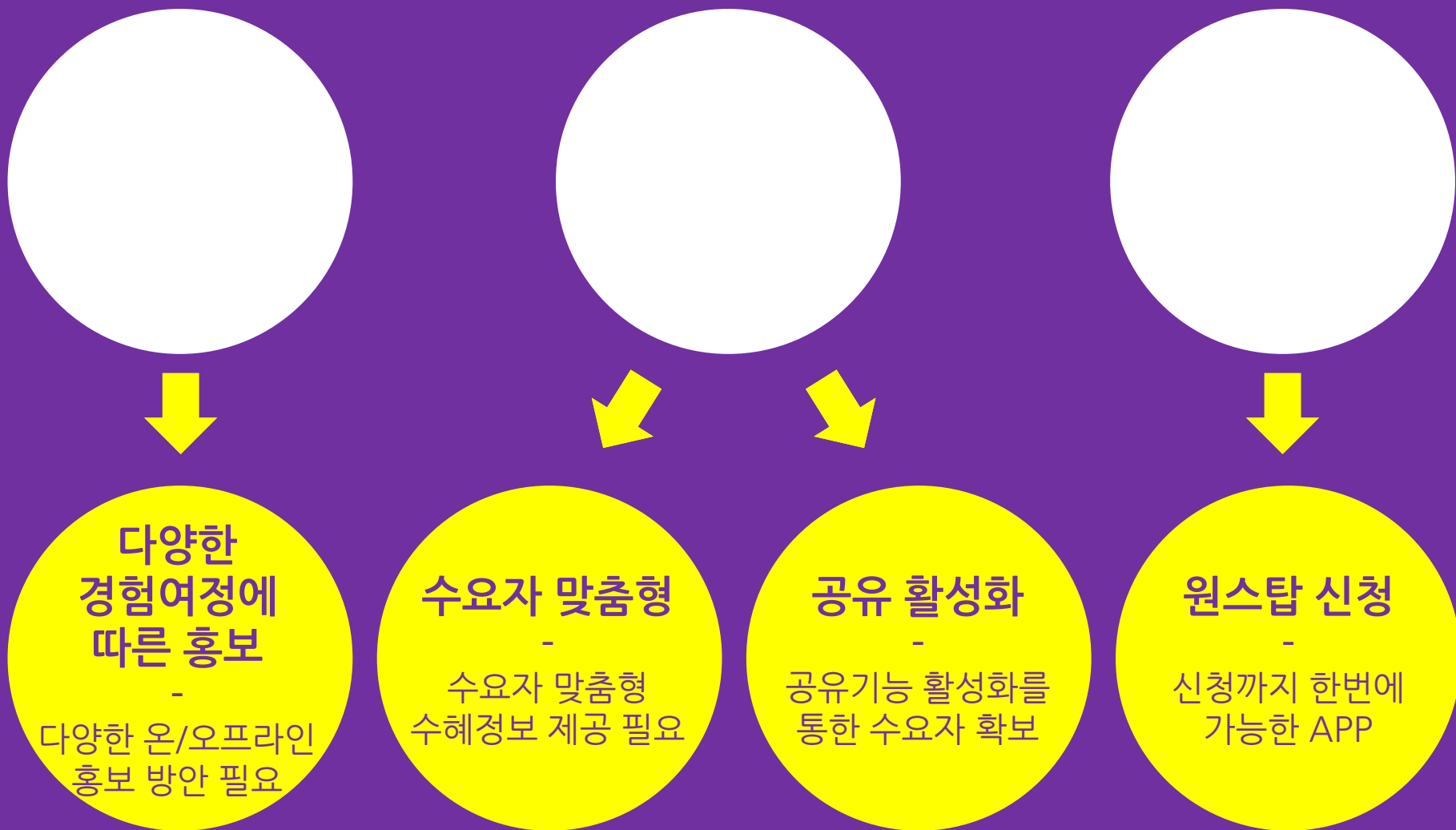
단순 정보제공 수준으로  
수요자의 조건에 맞는  
정확한 정보는  
얻기 힘들

수혜제도  
신청기능 부재

-

수혜제도 신청 및  
서류 작성/제출을  
한번에 하고 싶음

### 3.4. 서비스 방향성 제시



## 4. 서비스 개선안



바쁜 엄마도 손쉽게  
톡톡! 두드리기만 하세요~!

# 일·가정 톡톡 APP

다양한  
온/오프라인  
홍보접점 제공

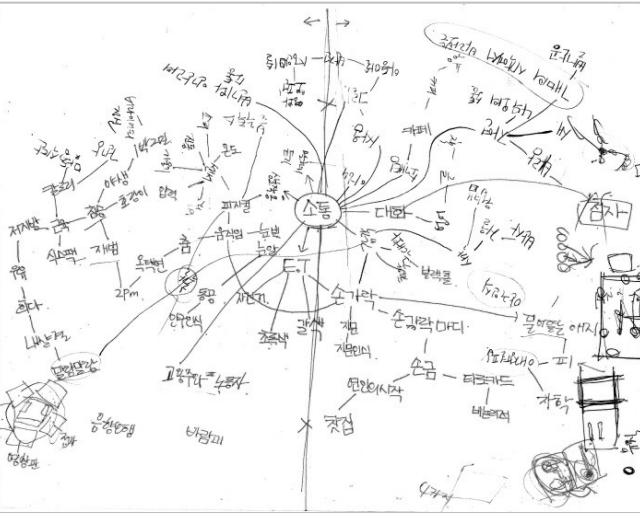
맞춤형  
정보 제공

착한 공유

원스탑  
수혜제도  
신청



## 4.2. 서비스 개선 아이디어



정보습득 연관 검색어 연계를 통한  
APP노출 빈도 증대



생애주기별 접점 장소에서의 APP 홍보



APP 공유시 사회후원 포인트 적립



스우자변 마츠헤 정보 제공



원스탑 지원제도 신청 서비스



수해자와 기업 '동시에' 서비스

## 4.3. 서비스 개선 시나리오

---

- - - - -

## 4.4. 서비스 상세 설명

# 다양한 온/오프라인 홍보접점 제공



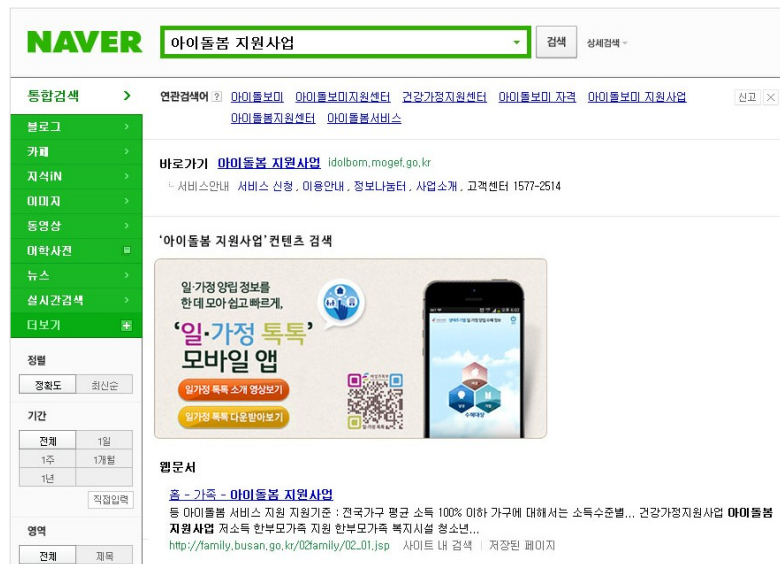
오프라인



생애주기별 접점 기관에 홍보물 배치



온라인



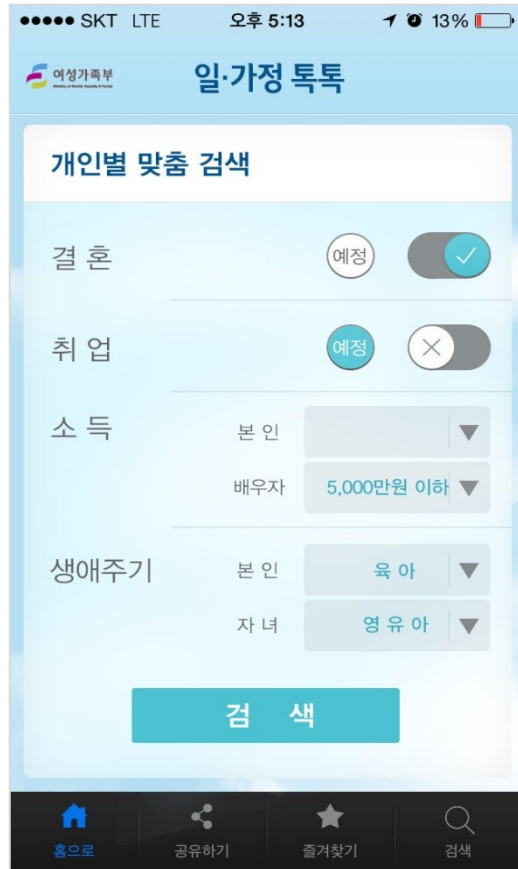
관련 검색어 입력 시 앱 홍보 자동연결

## 4.4. 서비스 상세 설명

# 맞춤형 정보제공

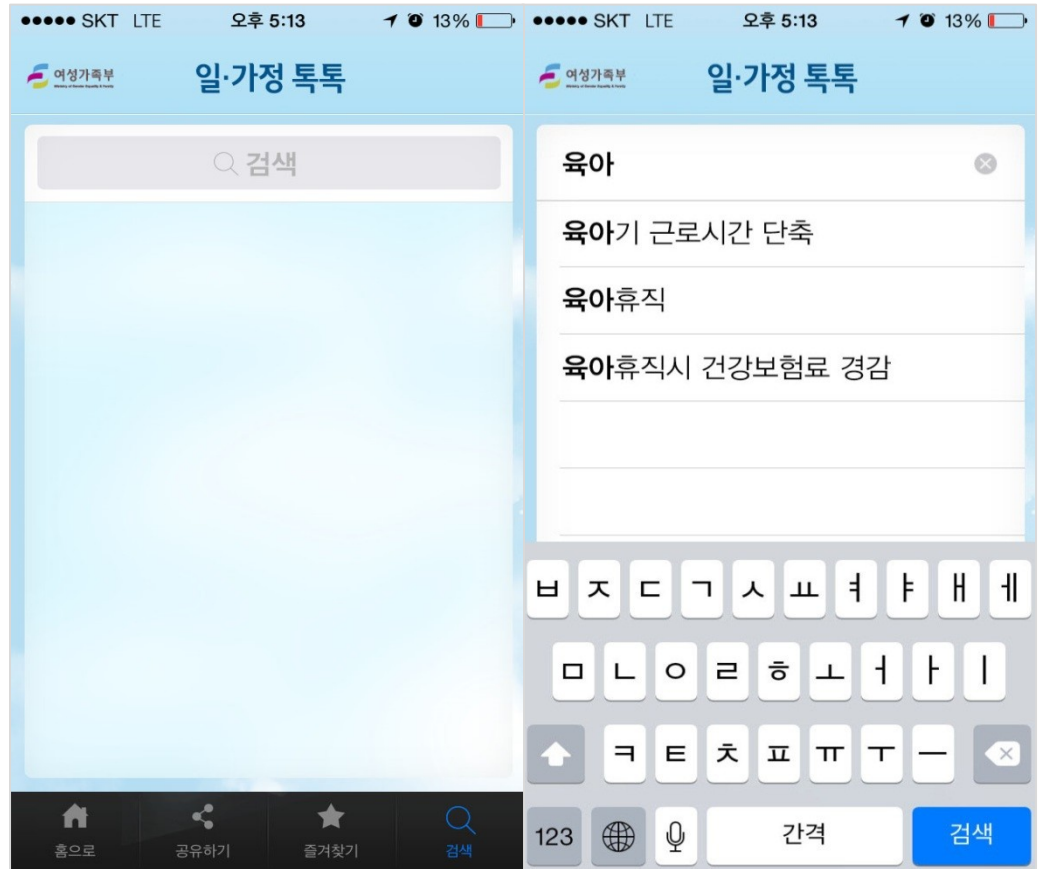
### 개인별 맞춤검색

개인의 상황에 맞는 조건 선택으로 맞춤형 정보제공



### 퀵검색

키워드를 통한 빠른 검색 기능



## 4.4. 서비스 상세 설명

# 맞춤형 정보제공

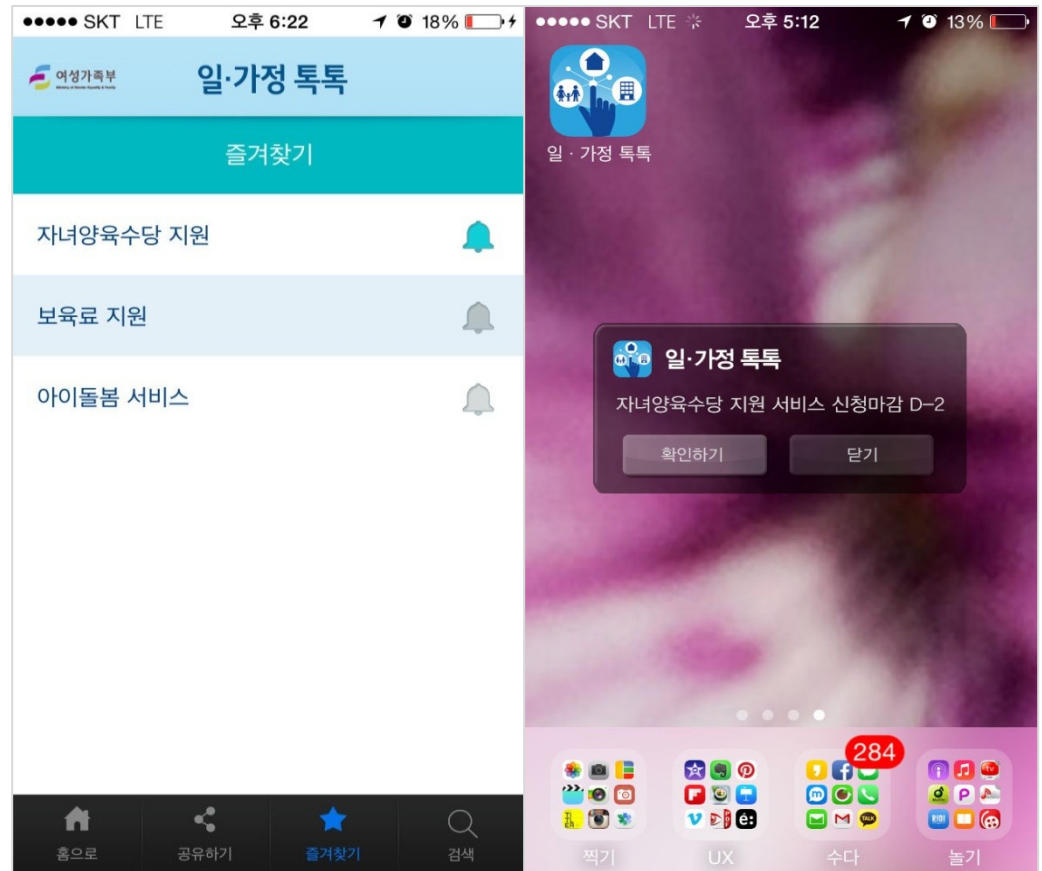
### 즐거찾기

관심있는 정책정보 즐겨찾기 기능



### 미리알림

관심있는 정책정보 소식 및 신청 스케줄 알림 설정 기능



## 4.4. 서비스 상세 설명

# 원스탑 수혜제도 신청

### 원스탑 수혜제도 신청

APP을 통한 제출서류 저장 및 전송 기능

개인별 일·가정 양립 수혜 정보

사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서

신청서 표지

[별지 제1호서식]		신청서			처리기간		
사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서					별도 안내		
신청	성명	주민등록번호	세대주유무	직	전화번호		
	성명						
주소	서울시 용마구 사당동 1562번지			세대주번호	010-9296-4086		
세대	성명	주민등록번호	세대주유무	직	전화번호		
의	성명						
가족	성명	주민등록번호	세대주유무	직	전화번호		
지	성명						
가족	성명	주민등록번호	세대주유무	직	전화번호		
지	성명						
가족	성명	주민등록번호	세대주유무	직	전화번호		
지	성명						
가족	성명	주민등록번호	세대주유무	직	전화번호		
지	성명						

신청내역 별첨

신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역

신청내역 별첨

신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역

신청내역 별첨

신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역

신청내역 별첨

신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역  
 신청내역

### 기업 동시 전달 서비스

정책 신청 시 기업과 정부에 자동 문서전송 및 알림 서비스

개인별 일·가정 양립 수혜 정보

신청서 전송완료

일·가정 특혜는 자동 문서전송 및 기업알림 서비스를 지원하여 일·가정 양립을 원하는 여성들을 대리합니다.

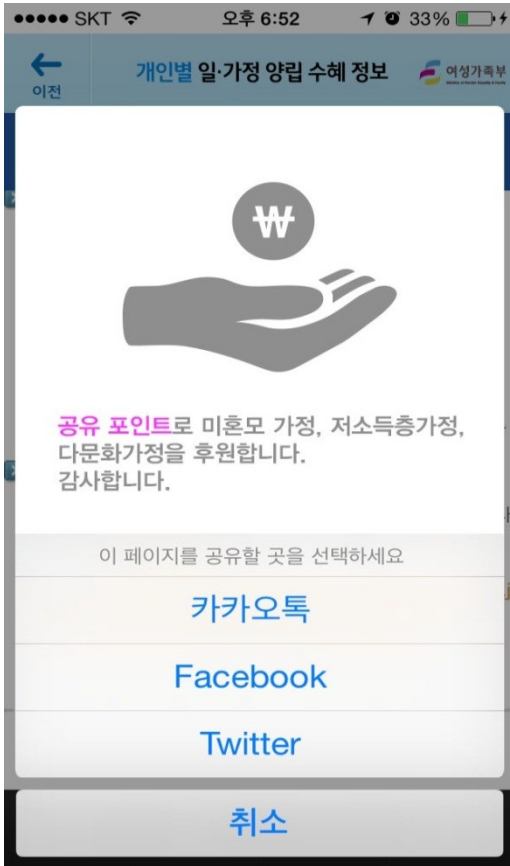
확인

## 4.4. 서비스 상세 설명

# 착한 공유

### 사회 후원 기회 제공

정책정보 공유를 통한 사회후원 참여



### 공유시 앱정보 전달

공유 시 앱 상세페이지 및 다운로드 링크 제공



## 5. 장단기 추진전략 및 기대효과





## 5.1. 장단기 추진전략

### 단기전략 2014 APP 기능 개선

- 여성 수요자층 확보
- 관계부처 간 협력관계 구축 및 APP 관리 담당자 선정
- 사용자 조사를 통한 기능개선 및 홍보

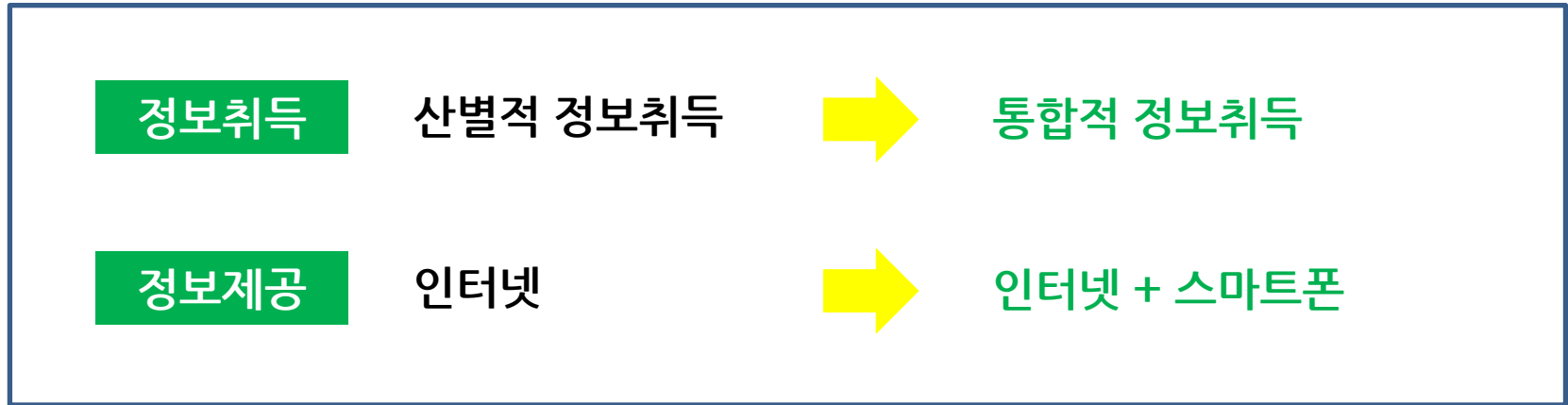
### 중기전략 2015~2016 지속적인 APP 이용률 확보

- 남성 및 기업으로 수요자층 확대
- 기능개선 및 홍보를 통한 지속적인 APP 이용률 확보
- 일·가정 양립이 가능한 조직문화 마련

### 장기전략 2017~ 일·가정 양립 사업 활성화

- 원스탑 신청, 각 사업 홈페이지(시스템)과 연동
- 일·가정 양립 부서 신설

## 5.2. 기대효과



여성의 경력단절 예방 등 경제활동 활성화, 일.가정 양립 사회환경 조성

**경청해 주셔서 감사합니다**