



가톨릭대학교
THE CATHOLIC UNIVERSITY OF KOREA

서비스 디자인의 개념

김혜령

가톨릭대학교. 데이터사이언스학과

학생 A :

자신의 전공에 대해 설명 (30초)

학생 B, 학생 C :

학생A 에게 전공에 대해 질문 & 학생 A가 답변 (3분)

Learning Pyramid

다른 사람 가르치기(Teaching Others) Havruta,

왜 우리는
대학에
가는가

5부 말문을 터라

EBS

미국 예시바 대학교



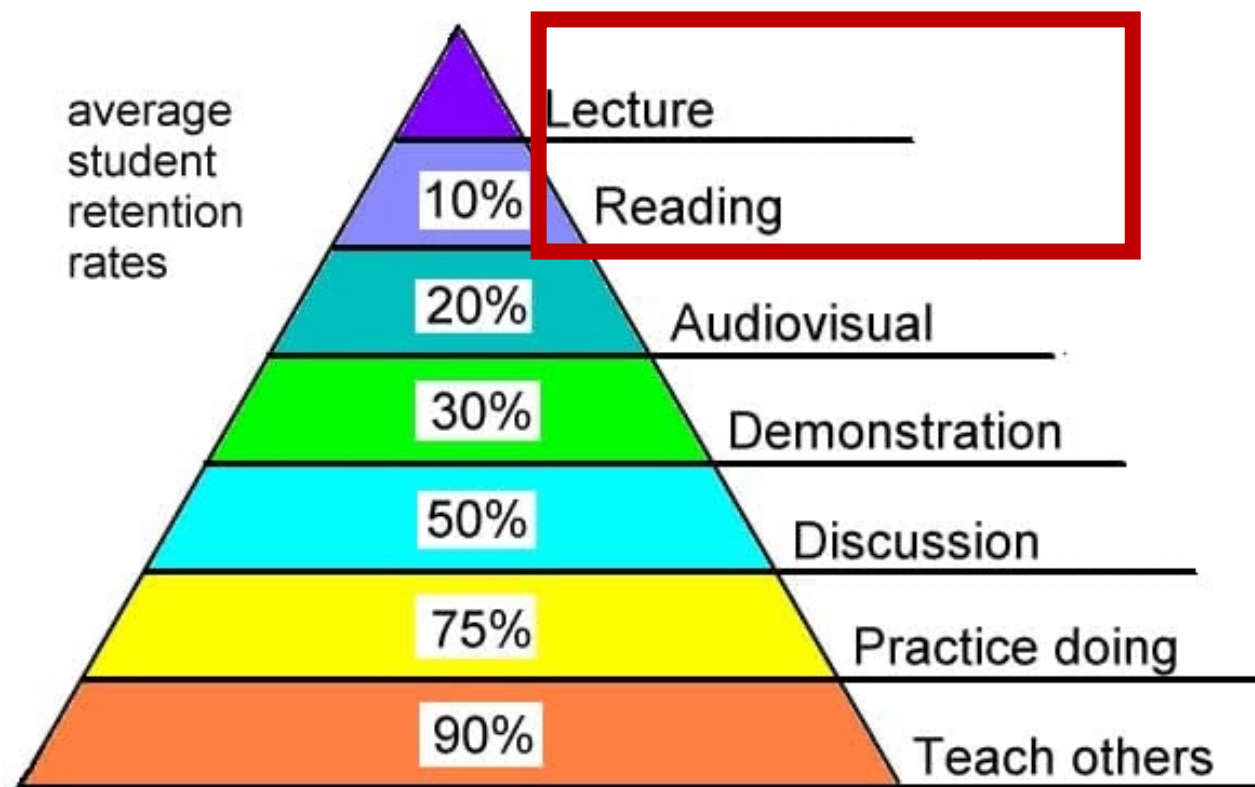
0:01 / 2:24



Download



Learning Pyramid



Source: National Training Laboratories, Bethel, Maine

Designing the invisible

서비스 디자인

경험 디자인

‘인간(수요자) 중심’ 이란?



NEXXUS[®]
NEW YORK SALON CARE

NEXXUS[®]
NEW YORK SALON CARE

STEP 1
THERAPPE
ULTIMATE MOISTURE
SHAMPOO
SILICONE FREE
CAVIAR COMPLEX
CONCENTRATED PROTEIN

STEP 2
HUMECTRESS
ULTIMATE MOISTURE
CONDITIONER
CAVIAR COMPLEX
CONCENTRATED PROTEIN

1 L - 33.8 FL. OZ.

1 L - 33.8 FL. OZ.



우리는, 무엇을 디자인 할 수 있을까?

진도 실내체육관

2014. 4.

세월호 가족 대피소



동일본 대지진 대피소
후쿠시마. 체육관.
2011. 3.





서비스 디자인

제품/서비스를 설계하고 전달하는 과정 전반에 **사용자 중심**의 리서치가 강화된 디자인 방법을 적용함으로써, 사용자의 생각과 행동을 변화시키고 **경험을 향상**시키는 분야

- 집중적 **디자인 리서치**
- 다양한 이해관계자의 욕구를 반영하는 **공동개발**
- 맥락적이고 통합적 **관점**
- 빠른 반복 **실행**을 통해 개발
- 특화된 **가시화** 방법으로 혁신적 아이디어를 구체화함으로써 고객이 **경험**하는 제품, 서비스의 가치를 극대화

서비스디자인

사전	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
학계	서비스디자인 네트워크	유용하고 편리하며 바람직한, 효율적이고 효과적인 서비스 창출을 목적으로 하는 • 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 코펜하겐 연구소	서비스디자인은 신흥 현장 경험을 통해 무형 및 유형 매체의 조합 을 사용하여 좋은 생각을 창출하는 것
기업	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

Market research

100 PEOPLE



10 TRUTHS



User research

10 PEOPLE



100 TRUTHS



서비스 디자인 프로세스 Design Council (UK)



생산자 중심

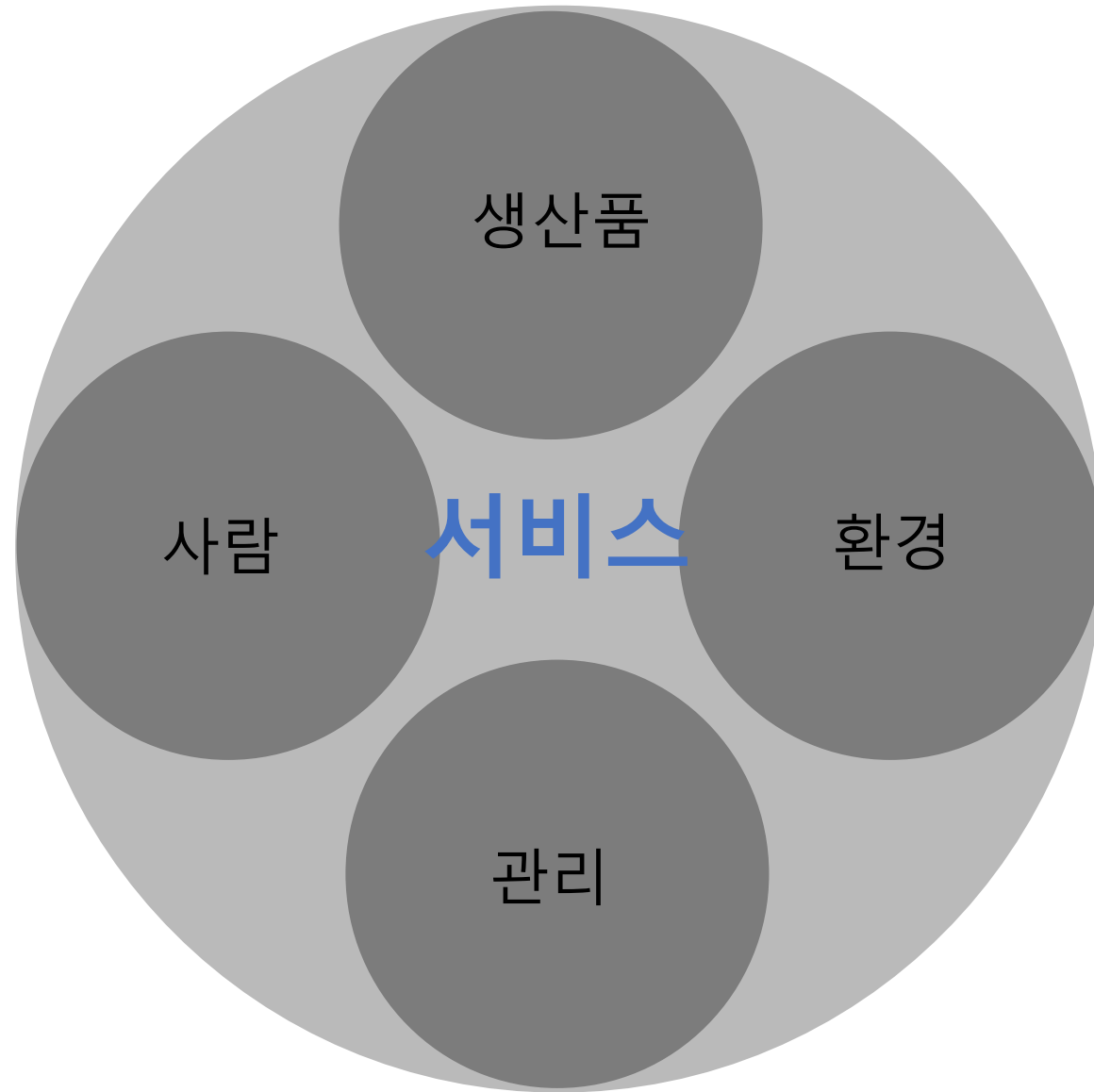
사용자 중심

생산품



경험

생산자가 통제할 수 있는 것



생산자가 통제할 수 없는 것



Keep the change (잔돈은 가지세요)

Bank of America X IDEO



저축 예금 장려 캠페인

- 예전에 사람들이 문건을 사고 남은 거스름돈을 저금통에 넣어두는 보편적인 행동 방식에 새로운 서비스를 접목
- 거스름돈을 고객 계좌로 이체해 주어, 사람들이 좋아하는 쇼핑+저축을 동시에 할 수 있도록 함
- 예를 들면, 카페에서 커피를 3.5 달러에 구입할 경우, 4 달러가 직불카드에서 결제되고, 0.5 달러는 은행 계좌에 들어가는 것
- **지속 행동 모델 (Model of adherence)** 를 적용함. **사람들은** 저축을 해야한다는 믿음을 가지고 있고, 어떻게 해야 하는지도 **알고** 있지만, **행동으로 이어지지 않는 것을 해결하기 위한 고민**

행동 변화를 일으키는 구체적 동기부여 조건을 디자인함

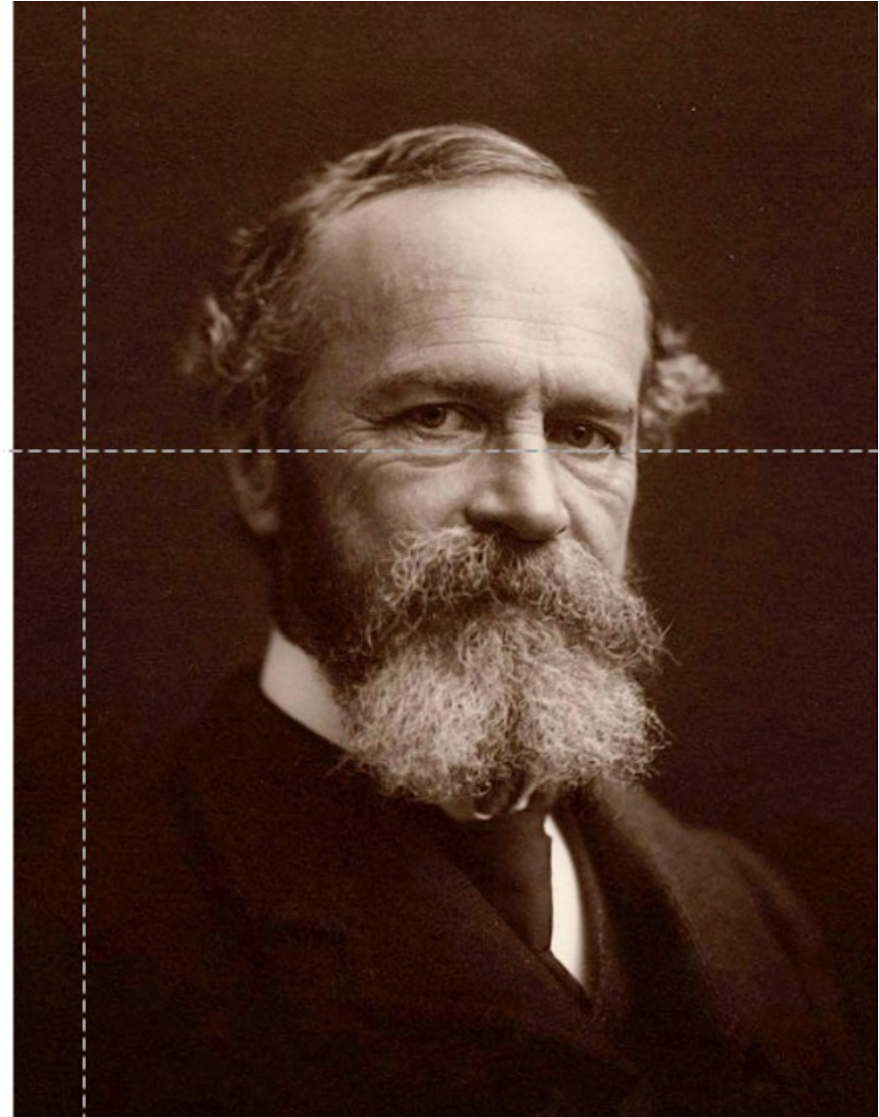
- '05년 10월 런칭
 - '06년 10월 신규 가입 고객 : 250만
 - 이후 신규 가입 고객 : 1,200만
-
- 사회 경제적 영향을 미친 최고의 서비스 선정(2006년 비즈니스위크)
 - 세계 상품개발관리협회(PDMA) 선정 최고 기업 혁신상 수상

Experience(경험)

우리가 알고 있고 행하는 모든 것은 **오로지 경험으로만** 설명 가능하며, 경험 이외에는 그 어떤 다른 요인들도 개입시켜서는 안된다. 인생을 살면서 겪게 되는 여러가지 경험이 중첩되고 축적되면서 결국은 **우리의 삶을 형성한다**. 우리는 경험하는 모든 것을 통해 **새로운 지식**을 쌓으며, 우리의 지식은 모두 **경험을 기반으로** 한다. 심지어 우리가 직접 경험하지 않고 상상만 하는 것도 결국은 과거의 경험에서 영향을 받는다. 내가 무엇인가를 상상하려면 밑바탕이 되는 재료가 있어야 하는데 **과거의 경험들은 우리가 그 무엇인가를 상상할 수 있는 원재료를 제공한다**. 다채로운 경험을 많이 할수록 우리의 **상상력**도 풍부해질 수 밖에 없다. 결국 우리는 경험을 통해 **배우고 사고하고 상상하며 살아간다**.

윌리엄 제임스

The Varieties of Religious Experience



(보이지 않는)

경험을 디자인 하기위해서는

.....?



두려운 검진 경험 ▶ ▶ ▶ 놀이



GE 엔지니어 더그 디츠 Doug Dietz

시각디자인

미국 성인 10명 중 6명은 복약시 실수 한 경험이 있다.

인지오류를 최소화하는 의약품 패키지

투약 에러 감소, 매출 15%이상 상승



출처 : 201003-07_의료서비스디자인_월간디자인네트
타겟 사의 의료용기 [클리어-RX] 개발사례

구글의 시대는 끝났다?

ChatGPT

빙 (Bing & Edge)

바드(Bard)

불편함을 해결하는 기술

음악을 즐기는 것이 불편하다

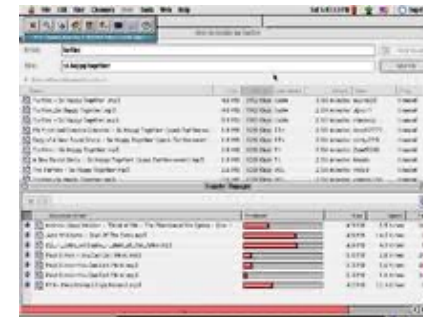
휴대하기가 불편하다



호환이 불편하다



유통이 불편하다

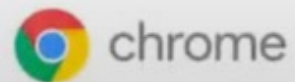
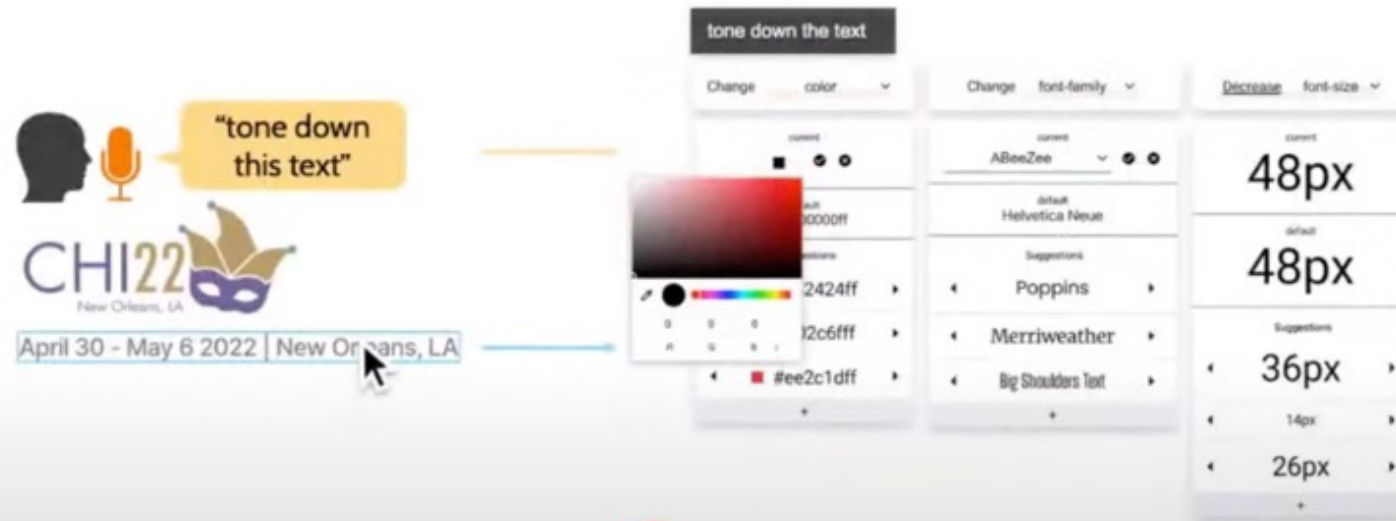


음악을 즐기는 **경험**을 새롭게 **디자인** 하다.



Stylette

Natural language tool for editing of website styles



RQ3. Effect on Self-Confidence

Initial increase for both conditions ($p < .05$)

but **decreases later** for Stylette users ($p < .05$)

DevTools users
felt rewarded

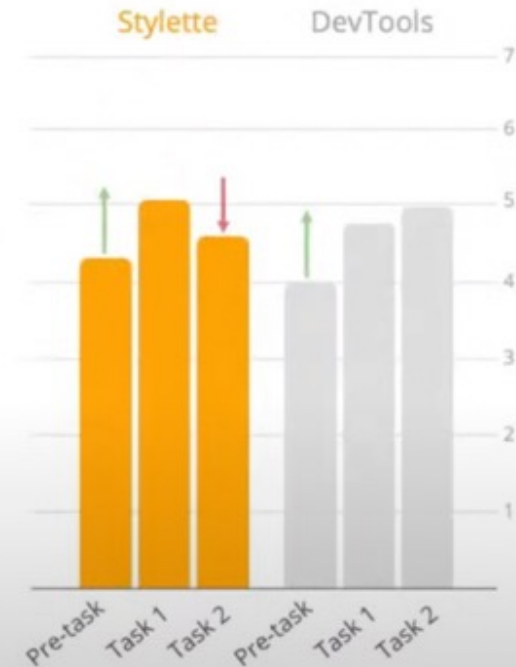
*"This is my first time
handling [CSS] but I
did this!"*

D14

Stylette users
felt restricted

*"I expected more
surprising changes
like glittering."*

S4



EOD