

# d.issue

디자인 이슈리포트

September 2020 Vol.47

## 서비스디자인이 그려낸 미래, 미래가 그리는 서비스디자인

디자인 이슈리포트 47호는 한국디자인진흥원 50주년사에 수록된 외부필진의 글입니다.

최민영 · 성신여자대학교 서비스디자인공학과 교수

2014년 12월 30일 「산업디자인진흥법」 개정안에서 서비스디자인이 디자인 영역으로 포함·분류되어 법적 효력을 가지게 되었다. 2015년 대한민국을 대표하는 《대한민국 산업디자인전람회》에서는 ‘행복한 노후를 위한 지식 나눔 프로그램: 락화’가 대통령상을 받으며 서비스디자인 분야로서는 첫 번째 대상수상작으로 선정되었다. 2016년 독일 뮌헨에서 열린 ‘iF 디자인어워드 2016’ 시상식에서는 대한민국 정부의 ‘국민디자인단’이 최고상인 금상을 수상하는 쾌거를 이루어내었다.



2015년 《대한민국 산업디자인전람회》 대통령상 수상작: 행복한 노후를 위한 지식 나눔 프로그램 ‘락화’, 손지영

## 서비스디자인, 뿌리를 내리다!

‘서비스디자인’, 최근 산업의 경쟁력 강화를 위한 혁신의 수단으로서 제일 많이 언급하는 단어이며, 동시에 수요자 중심 디자인, 프로세스의 변화, 비즈니스 혁신, 지속 가능한 사회, 공유가치 등 개념들이 함께하는 새로운 디자인 분야이기도 하다. 특히 디자인에 있어 형태와 기능을 넘어 시장과 산업의 혁신을 주도하는 비즈니스와 프로세스를 개발하는 것이 중요하다는 것을 의미한다. 우리나라 산업의 패러다임 또한 정보화 사회로 진입하여 제조업에서 서비스 산업으로 중심이 이동되었으며, IT기술과 미디어 혁명은 이러한 변화를 더욱 가속화하고 있다.

국내에서의 서비스디자인 분야는 KIDP가 주도적인 역할을 하며 성장하고 확산되고 있다. 2010년부터 산업통상자원부와 KIDP는 R&D 과제와 시범사업을 통하여 다양한 서비스디자인의 선도적 사례를 발굴했으며 이를 통해 금융산업과 의료서비스 부문에서 서비스디자인에 대한 큰 관심을 불러일으켰다. 현대카드, 신한은행, 삼성생명보험, 대한병원협회, 서울아산병원, 삼성서울병원의 선도적인 서비스디자인 사례를 바탕으로 에너지, 보건의료, 복지, 산업단지, 전통시장, 학교 등 다양한 공공 분야의 서비스디자인 시범사업을 실행하였다.

이러한 서비스디자인의 도입은 2014년 12월 30일 「산업디자인진흥법」 개정안의 공표를 통하여 법 제도로 되었다. 또한 국가인적자원 양성의 표준이 되는 국가직무능력표준에 서비스경험디자인이 추가되어 디자인 사업 영역의 표준 모형으로 개발되었다. 법과 제도적 측면에서 서비스디자인은 새로운 디자인 영역으로서 자리 매김하며, 미래 혁신산업과 인재 양성 측면에서 탄탄하게 뿌리를 내려가고 있다.

| 패러다임에 따른 디자인의 변화 |              |                            |                          |
|------------------|--------------|----------------------------|--------------------------|
| 구분               | 공예<br>Craft  | 산업디자인<br>Industrial Design | 서비스디자인<br>Service Design |
| 누가               | 장인           | 산업디자이너                     | 다양한 이해관계자                |
| 언제               | 농업혁명이후       | 산업혁명이후                     | 정보화혁명이후                  |
| 어디서              | 개인 공방 스튜디오   | 기업 디자인전문회사                 | 서비스디자인전문                 |
| 무엇을              | 도구           | 시각, 제품, 공간, 환경 등           | 서비스 구현의 비즈니스와 플랫폼        |
| 어떻게              | 시행착오와 만들기    | 시각화, 도면, 모델                | 리서치, 관찰, 참여, 협업          |
| 왜(목적)            | 도구의 사용성과 예술성 | 기업의 이익, 경쟁력 창출             | 수요자 경험 가치와 공유 가치 창출      |

## 고부가가치의 산업 혁신을 만드는 서비스디자인

서비스디자인의 활용은 제조 기반의 기업을 고부가가치의 서비스가 융합된 혁신기업으로 변화시키는 데 큰 역할을 한다. 2016년 가정용 주방 후드를 만드는 하츠(Haatz)는 사이픽스, 큐브, The DNA, 인큐브 등 서비스디자인전문회사와 함께 주방 후드 관리 렌탈 서비스 비즈니스를 디자인하였다. 유해가스 안전과 사용성, 가격에 대한 소비자의 요구를 크게 만족시키는 서비스를 개발하고, 제품디자인부터 비즈니스모델까지 새로운 고부가가치를 창출한 사례라고 할 수 있다.



마스크 제조기반의 대기오염 대응 서비스모델(왼쪽)과 제품-시스템-서비스 융합의 렌탈서비스 디자인(오른쪽)

복잡한 시스템 제품뿐만 아니라 일상생활의 소비재 역시 서비스디자인을 통하여 혁신되고 있다. 2016년 (주)더클락웍스는 대기오염에 따른 현대인의 라이프스타일 변화를 반영하여 새로운 마스크를 디자인하였다. 서비스디자인을 통해 저가의 마스크 제품이나 단순한 경보 서비스의 한계를 극복하고 개인별 맞춤형 제품을 디자인하였으며, 대기오염 정보의 수집과 빅 데이터를 활용하여 신규 비즈니스를 통합적으로 개발하였다. 또한 패션산업과 IT산업, 관광산업, 헬스케어산업을 융합하여, 국민건강증진의 사회적 문제를 해결함과 동시에 고부가가치의 비즈니스 창출이 가능토록 하였다.

## 산업의 미래를 선도하다

2016년 한국디자인진흥원 주관으로 알마덴디자인리서치가 진행한 ‘청정관광마을 전기차 활성화 서비스디자인’은 미래 신사업에 선도하는 서비스디자인의 대표적 모델을 제시한다. 친환경 산업은 2020년 2천조 원에 육박하는 규모로 성장하는 신산업으로서 영국에서는 이미 E-on 에너지공급서비스혁신 등을 통하여 에너지 신사업모델 개발에 서비스디자인을 활용하였다. 전기자동차 또한 2025년에 3조 원에 이르는 시장 규모를 예측하고 있으나, 실제 보급은 충전 서비스와 안전제도 등 수요자 중심의 다양한 문제를 해결하지 못해 정체되는 상황이다.

이러한 문제를 해결하기 위해 서비스디자인은 한국에너지평가원, 포스코 ICT, 울릉도 주민 등과 함께 제도에서부터 운영 방법, 일자리 창출, 사용자 서비스, 지역 관광 서비스까지 통합하는 것을 시도하였으며, 관광콘텐츠에서부터 서비스 프로모션과 공유 비즈니스까지 개발을 가능하게 하였다.



전기차활성화 충전인프라 서비스디자인

서비스디자인은 단순히 개별기업과 산업뿐만 아니라 산업단지의 전체 변화도 이끌어낸다. 산업단지는 양적 성장 중심에서 소프트웨어와 클러스터 활성화를 위한 많은 체질 개선의 노력에도 불구하고 청년층 기피 현상과 시설 노후화 안전 문제 등으로 혁신 동력이 저하되는 큰 위기상황에 직면해 있다.

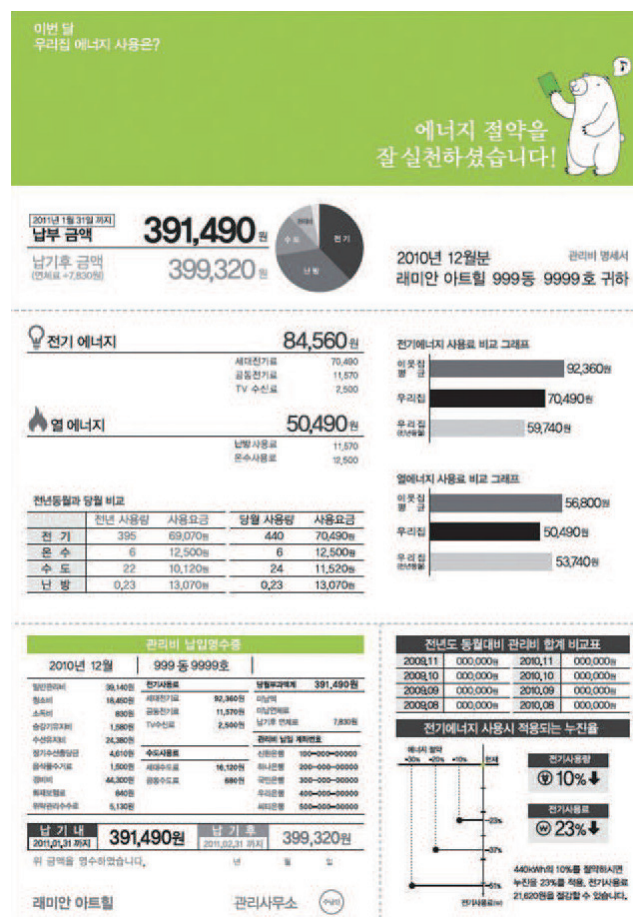
2016년 한국디자인진흥원과 김현선디자인연구소는 창원산업단지를 대상으로 ‘산업단지 서비스디자인패키지 모델’의 서비스디자인 사업을 수행하여 ‘원격 버스정류장’, ‘캐주얼 카풀’, ‘푸드트럭’, ‘산단맨에게 부탁해’ 등의 참신한 아이디어를 제안하고, 산단 근로자 중심의 정책 개발과 서비스가 가능하도록 하였다. 또한 같은 해에 산업단지 서비스디자인패키지(SDP)를 디자인하여 한국산업단지공단, 지자체, 국토부 등 타 부처의 관련 사업에 서비스디자인 방법론을 활용할 수 있도록 하는 발판을 만들었다.



## 행동의 변화를 만들어내다

서비스디자인은 비즈니스 혁신뿐만 아니라 사회문제를 해결하고 사회를 변화시키는 방법으로도 큰 역할을 하고 있다. 유럽에서는 건강과 복지, 식품과 영양, 학교, 에너지와 환경, 관광사업, 교통 등 사회문제 해결에 서비스디자인을 활용하고 있으며 국내에서도 디자인 주도의 공공서비스 혁신을 위한 다양한 시범사업이 추진되고 있다.

2010년 한국디자인진흥원은 한국디자인지식산업포럼과 함께 ‘아파트 관리비 고지서 리디자인’을 통하여 에너지 문제에 서비스디자인 방법론을 적용하였다. 서비스디자인의 활용은 고지서에 표기된 요금과 정보의 가독성을 높였을 뿐만 아니라, 에너지 서비스의 전체적인 정보의 질을 향상시키고 효율적인 커뮤니케이션을 가능하게 하였다. 또한 참여한 이용자들이 15.09%의 에너지를 절약하는 행동 변화를 보이는 등 놀라운 성과를 이끌어냈으며, 이를 통해 2011년 ‘IDEA Excellent Awards’를 수상하게 되었다.



관리비 전기요금 고지서 개선 서비스디자인

## 삶을 건강하게 만드는 서비스디자인

노령화에 따른 건강과 복지 문제 역시 대표적인 사회 이슈이다. 서비스디자인은 이러한 복잡한 사회문제를 해결하는 데 큰 역할을 하고 있다. 2016년 ‘고령자 생활안전 달력’은 사회 취약 계층인 고령자의 정보 전달을 위하여 공공기관과 기업, 사회적 단체에서 활용하는 표준 플랫폼에 대한 서비스디자인 사례이다. 달력의 시각적 디자인을 넘어서 노인의 안전 정보와 생활 정보를 프로그램으로 제공하였으며, 노인 재활센터나 복지관 등과 연계하여 확장이 가능한 서비스로 개발함으로써 중복되는 복지예산의 사회적 비용을 줄이는 동시에, 지역과 연령, 계층에 맞는 맞춤형 사회복지 서비스가 가능하도록 하였다.



어르신 생활안전‘스마트달력’

건강검진표

건강관리/건강검진 서비스디자인

2016년 (주)디맨드와 (주)이노파트너스가 한국디자인진흥원의 지원으로 개발한 국민건강보험공단의 ‘건강신호 등’은 이를 스마트 서비스로 확장한 사례이다. 검진 결과의 사후관리와 만성질환자의 건강 관리가 가능하도록 보건-의료서비스를 예방부터 임종까지의 생애 전체의 관점으로 개편하고, 수요자에 맞는 건강 관리 서비스를 디자인하였다. 국민건강보험공단은 이러한 서비스디자인의 성과를 지역 자원 연계 문자 서비스, 상담 관리 정보디자인, 건강 관리 안내문, 맞춤형 건강 관리 애플리케이션 등으로 확대하여 매년 660만 명의 건강관리 대상자가 쉽게 사용할 수 있는 시스템으로 발전시키고 있다.

(주)사이픽스 역시 한국디자인진흥원과 함께 건강과 의료 분야에 다양한 서비스디자인을 수행한 대표적 서비스디자인 전문기업이다. 2012년 자신의 건강 상태를 쉽게 이해하고 건강한 생활을 유지할 수 있도록 개발된 ‘건강검진결과표 서비스디자인’은 88%의 신뢰도와 93% 이해도라는 괄목할만한 서비스 개선의 성과를 창출하였고, 이에 보건복지부는 2015년부터 개선된 검진표를 고시하고 2017년부터는 ‘환자 경험 평가’를 도입하여 서비스디자인을 통해 제도를 개선했다.

(주)사이픽스는 이러한 의료 분야의 서비스디자인을 ‘일산명지대학의 정형외과 외래 진료실 서비스디자인’과 ‘CPR 확산을 위한 서비스디자인’으로 확대하였다. 이를 통하여 수요자의 만족을 넘어선 의료서비스 공급자의 경쟁력과 서비스의 질을 높이고, 의료시스템의 내부 조직 혁신과 서비스디자인의 방법론을 활용하는 문화를 전파하였다.

## 어린이부터 노인까지 모두를 위한 서비스디자인

미래 세대인 어린이와 청소년을 위한 교육 분야에서도 다양한 서비스디자인이 이루어지고 있다. 2013년 (주)디맨드는 ‘정자중학교 학습개선 서비스디자인’을 실행하였고, 2015년 (주)김현선디자이너등록에서는 ‘행복한 학교 만들기 서비스디자인’을 실행하였다.

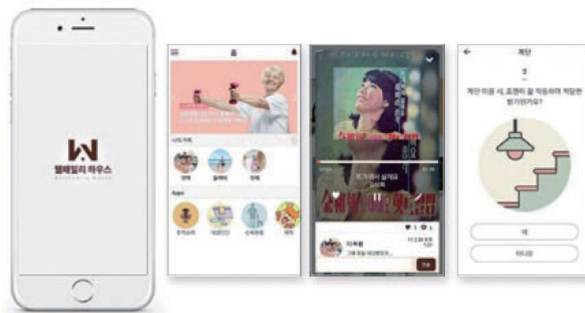
학교의 교육 환경과 학생 관리 시스템, 성적 관리 시스템을 서비스디자인으로 개선하여 학생들의 심리적 안정, 교사 관계, 학습 활동의 실질적인 향상을 이끌어냈다. 학교뿐만 아니라 인터넷과 게임 중독 등 청소년이 흔히 겪을 수 있는 문제도 서비스디자인을 통해 해결하려고 시도했다. (주)바이널엑스는 ‘인터넷 게임 디톡스 서비스디자인’을 통하여 초등학생의 디지털기기 활용의 바른 생활습관 형성과 또래 문화 형성, 학습 성취도 향상을 가능하게 하였다. 이러한 서비스디자인은 가정뿐만 아니라 상담사와 교사 그리고 다양한 사회기관에 보급되는 커뮤니티서비스로서 발전하고 있다.

‘액티브에이징을 위한 고령자 자립생활지원 서비스디자인’은 의료 분야를 넘어 고령자를 위한 서비스디자인을 실행한 사례이다. 한국디자인진흥원과 (주)디맨드, 디자인와우애프터너스, (주)디자인뮤의 서비스디자인 전문기업, 대구디자인센터, 광주디자인센터(현 광주디자인진흥원), 지역 디자인센터가 함께 협업한 프로젝트로서, 이러한 협력 구조 덕분에 웰패밀리하우스 애플리케이션, 기능성의자, 서비스 모니터링 로봇, 이동기기 등 고령자 특화 제품에서부터 생활 지원 서비스까지 통합된 플랫폼이 개발되었다. 또한 고령자의 자립과 관계 증진을 이끌어내고, 수익 창출이 가능한 비즈니스를 개발할 수 있었다.



행복한 학교 만들기 서비스디자인 정자중학교 - 꿈통장

세모달-자기 주도적 핸드폰 사용관리 앱



액티브에이징을 위한 고령자 자립생활지원 서비스디자인-웰패밀리하우스 모바일 어플리케이션



## 지역 문제를 해결하는 서비스디자인

공공서비스 및 지역 문제를 해결하는 데 있어서도 서비스디자인의 역할은 크다. 정부는 2008년부터 5년간 전통시장 활성화를 위해 1조 1천억 원의 정부 예산을 지원하였지만 시장 매출은 오히려 35% 감소하는 어려움에 봉착했다. 한국디자인진흥원은 이러한 정부 지원 사업의 한계를 넘어 고객 중심의 매력적인 전통시장을 만들기 위하여 알마덴디자인리서치와 함께 ‘전통시장 서비스디자인 패키지 모델’을 개발하고 이를 부여시장에 시범 적용하는 서비스디자인을 수행하였다.

수요자 중심의 서비스디자인을 통하여 전통시장의 본질적 역량과 고객 특성을 분석하고, 부여 연꽃 도깨비빵과 같은 지역특화상품을 디자인하였으며, 청년 아티스트 초청과 전시·판매 행사를 실행하였다. 그 결과 방문객이 31% 증가하고 점포 평균 매출이 67% 증가하였다. 이러한 성과를 바탕으로 2017년부터 모든 문화관광형 시장 지원 사업에 서비스디자인이 도입되었고, 한국디자인진흥원은 수유마을시장(지역선도시장)과 안동 구시장(글로벌명품시장)의 서비스디자인사업을 추진하였다.

삶의 중심이 되는 지역사회와 마을 역시 서비스디자인을 통하여 새로운 공유가치를 창출해낼 수 있다. 부산 사하구에 위치한 ‘감천문화마을 서비스디자인’은 이러한 지역 혁신의 대표 사례이다. 단순히 마을의 환경 개선에 머무르지 않고 지속 가능성과 주민 참여를 바탕으로 주민해결사, 꽃할배기념품, 길찾기시스템 등의 새로운 비즈니스 모델을 발굴하였으며 주민 주도의 협력 커뮤니티 디자인과 서비스 매뉴얼을 만들어냈다.

## 국민과 세계와 함께하는 서비스디자인

행정안전부와 산업통상자원부, 한국디자인진흥원은 2014년부터 서비스디자인 기법을 공공정책 기획 방법으로서 적용하는 ‘국민디자인단’ 사업을 추진하였다. 국민디자인단은 의제 설정, 정책 결정, 집행, 평가 및 환류의 정책 과정 전반에서 공무원, 국민, 서비스디자인이 함께 참여하여 공공서비스를 제안 및 개선하고 디자인하는 정책워킹그룹이다.

2019년까지 모든 부처와 지자체는 총 1,000개 이상의 국민디자인단 과제를 운영했으며 이를 통해 국민 참여형 정책기획 프로그램에 1만 명 이상의 국민이 참여하였다. 이 노력의 성과로 2017년 4월 행정절차법 시행령이 개정되었고, 국민의 정책 참여 방법으로서 ‘공공서비스디자인’을 활용할 수 있는 법적 근거가 최초로 마련되었다. 서비스디자인은 국민 모두가 참여하는 혁신의 방법이고 함께 국가의 미래를 디자인하는 수단이 되었다.

2014년 태국 철도청은 한국디자인진흥원과 함께 철도교통서비스와 MICE 산업발전을 위한 정책과 관광서비스 개발에 국제 협력 서비스디자인 프로젝트를 실행하였다. 서비스디자인을 통하여 태국의 다양한 교통수단과의 연계서비스를 만들고 입국 서비스를 개선하였으며, 여행객을 위한 새로운 물류 서비스를 도입하였다.

특히 지역 비즈니스 활성화를 위하여 OTOP(One Tambon, One Product), 즉 지역을 대표하는 특산품을 개발하고 홍보하였다. 이러한 서비스디자인의 결과는 지역 주민과 지역의 수익을 창출하고 중소기업을 육성하며 지역 경제를 개발하는 데 큰 역할을 하였다. 대한민국의 서비스디자인이 K-디자인의 주역으로 세계인과 함께 하는 성공사례가 만들어진 것이다.



부여중앙시장에 제안된 최초 15개 제품, 서비스 개발 아이디어

전통시장 서비스디자인 패키지 모델 보고서

## 서비스디자인의 미래

지난 10년간 서비스디자인은 한국디자인진흥원을 중심으로 다양한 영역에서 새로운 가치를 만들어내며 지속적으로 성장하였다. 2015년 기준 국내 서비스디자인 분야는 2조839억 원으로 동기대비 20.7%씩 성장하고 있으며, 산업 인력 규모 또한 매년 16.7%씩 증가하고 있다. 또한 서비스디자인은 자동차, 전자, 출판, 엔터테인먼트의 전통적인 산업뿐만 아니라 금융, 교육, 복지, 의료, 치안, 국방 분야까지 확장되고 있으며, 앞으로도 더욱 복잡해지는 다양한 사회문제를 해결하고 기술발전에 따라 변화하는 산업 혁신을 선도하며 사람 중심의 포용적 성장을 실현하는 핵심 도구로서 역할 할 것이다. 또한 서비스디자인은 스마트시티와 친환경기술, 에너지산업, 자율주행자동차, IoT기술, 증강현실, 지능형 서비스 등 우리나라의 미래 성장 동력으로 언급되는 분야에서 새로운 비즈니스를 창출하고 혁신을 만들어내는 데 주도적 역할을 하며, 나아가 공유경제, 안전과 환경, 젠더와 1인 가구, 고령화와 지속 가능한 성장 등 주요한 사회적 이슈에 문제해결 방법으로서 다양하게 활용될 것이다. 모두의 참여와 협력을 기반으로 하는 서비스디자인은 인간 중심의 미래를 함께 만들어가는 공유지식으로서 더욱 빛날 것이다.

2020년 9월 제 47 호

---

## 디자인 이슈리포트

|         |                                    |
|---------|------------------------------------|
| 발행인     | 윤주현                                |
| 발행처     | 한국디자인진흥원                           |
| 기획 및 주관 | 디자인혁신실 윤성원, 조아라, 임은지, 정슬지          |
| 발행일     | 2020년 09월                          |
| 주소      | 13496 경기도 성남시 분당구 양현로 322 한국디자인진흥원 |
| TEL     | 031 - 780 - 2022                   |
| FAX     | 031 - 780 - 2040                   |
| 웹사이트    | www.designdb.com                   |

### < 디자인 이슈리포트 d.issue >

본지에 실린 이미지는 비영리 목적으로 쓰여졌으며 출처는 이미지 하단 혹은 참고문헌에 명시하였습니다.

본지에 실린 콘텐츠는 한국디자인진흥원의 디자인 포털 사이트 (<http://www.designdb.com>)를 통해서도 제공되며,

관련하여 의견이 있으신 분은 위 연락처로 문의하여 주시기 바랍니다.

Copyright © KIDP All rights reserved



산업통상자원부



한국디자인진흥원



한국디자인진흥원이 창작한 저작물은 "공공누리 출처표시 + 상업적 이용 금지 + 변경금지" 조건에 따라 이용할 수 있습니다.