

## 서비스디자인혁신



### 사업 내용

산업·사회 다양한 분야와 주제로 서비스디자인\*을 통한 사회문제 해결과 실증

\*서비스디자인: “서비스를 설계하고 전달하는 과정 전반에 디자인 방법을 적용함으로써 사용자의 생각과 행동을 변화시키고 경험을 향상시키는 분야. 사용자 중심의 리서치가 강화된 새로운 디자인 방법으로 제조에 서비스를 접목하거나 새로운 서비스 모델을 개발함으로써 새로운 부가가치를 창출함”(2012년, 한국디자인진흥원)

### 추진 목적

서비스디자인을 통한 산업·사회 혁신 실증, 역량 강화, 이슈 연구로 디자인 수요 및 활용 분야 확대

### 추진 현황 및 경과

#### 2013년부터 사업 시작, 매년 다른 주제로 시범사업 진행

연도	사업명	사업 내용	공동 수행기관(위탁)
2013	공공서비스디자인 혁신사업	· 망원시장 서비스디자인 시범사업	디자인애오
		· 노인장기요양원 서비스디자인	디자인와우앤파트너스
		· 시화공단 안전 서비스디자인	김현선디자인연구소
2014	공공서비스디자인 컨설팅사업	· 행복한 학교 서비스디자인(정자중학교)	김현선디자인연구소
		· 서비스디자인 산업 육성 로드맵 개발	디맨드
		· 국민디자인단 시범운영	한국디자인진흥원 자체 수행
2015	서비스디자인혁신	· 만성질환 건강 관리 서비스디자인	
		· 건강 관리 연계 비즈니스모델 연구	디맨드
		· 건강 관리 안내문 디자인 개발	이노파트너스 (서울대학교 연계)
		· 국방부 시범사업	인사이트
		· 프로젝트 연계형 워크숍 해외 교육	엔진(영국)
		· 프로젝트 연계형 워크숍 국내 교육	텐지노그룹
		· 생활 안전 서비스디자인	더클락웍스
2016	서비스디자인혁신	· 서비스디자인 연구회 운영(과제 기획)	퍼셉션
		· 공공서비스교육영상 자료 개발	디맨드
		· 제조 서비스화 서비스디자인 시범사업	(주)더클락웍스
		· 전기차 충전 인프라 서비스디자인 선행사업	알마덴디자인리서치
		· 수요자 중심 군수품 서비스디자인(국방부)	인사이트
		· 서비스 과제 개발 연구회	디맨드

연도	사업명	사업 내용	공동 수행기관(위탁)
2017	서비스디자인혁신	· 공유 가치 창출 시범사업	감천마을(이음파트너스)
		· Start-D 아이디어 사업화 지원	페이퍼팝, 스디자인, 디포휴머니티
		· 유망 중소기업 디자인씽킹 컨설팅	MYSC
		· 디자인 기업 서비스디자인 교육	서울대학교/국민대학교
		· 제조 서비스 정책 연구	R&D 프로세스 연구
2018	서비스디자인혁신	· 에너지 분야 공유가치 창출 서비스디자인 선행사업	강원도:(주)엠와이소셜컴퍼니 경상북도:(주)코드
		· 디자인씽킹 교육 컨설팅	MYSC
		· 제조 서비스 연구회	협회
2019	서비스디자인혁신	· 디자인씽킹 교육 컨설팅	텐지노그룹
		· 산업단지 근로 환경 혁신	텐지노그룹(로보앤컴퍼니), 디자인 선
		· 산업단지 BM 혁신	텐지노그룹(로보앤컴퍼니), 엔에스디자인
		· 서비스·경험 기사 검정 자격 시험 시범	자체 수행

## 사업성과

- 중소기업부: 문화관광형 전통시장 컨설팅 정책 사업 도입, 2017
- 보건복지부: 건강검진 정보 전달 서비스디자인 모델 활용  
법령에 적용(2015), 유망 사회서비스디자인 최초 도입(2017)
- 산업단지공단: 서비스디자인 활용 MOU
- 산업부/행안부: 국민디자인단 iF Design Award 수상,  
2017년(세계 최초 정책디자인모델 인정)
- 국민건강보험공단: 만성질환 관리 서비스 시스템 도입,  
매년 관리대상 660만 명 활용, 2017
- 전기차 충전 서비스 모델 디자인 도입 및 적용: 울릉도 카 셰어링 서비스 등, 2017
- 국방부: 군수품 5종 디자인 개선 적용, 국방기술품질원 표준 변경 등록, 2017
- 국군인쇄창 디자인 활용 MOU
- 부산 감천마을: 기업 협업, 특화 상품, 서비스 생산 판매  
\*지역 할머니 1명당 8~9만 원 소득
- 디자인 아이디어를 사업화 중심의  
민간 투자 연계 서비스 모델 지원: 5개 아이디어 사업화 펀딩 지원 완료
- 산업부: 강원/경북 지역특화 태양광 발전 운영 관리 서비스모델 개발

## 주요연혁

2010

- 지식경제부 최초 신 디자인 정책 연구 추진·에너지 고지서 서비스디자인 시범사업 추진



2011

- 에너지고지서 서비스디자인 시범사업 '행정제도 선진화 우수사례 경진대회' 국무총리상 수상
- 사회문제해결 서비스디자인 워킹그룹 'design dive' 주관



2012

- 공공서비스 수요자 중심 혁신·사회문제해결을 위한 서비스디자인 기술개발 연구 추진
- 수요자중심 건강검진결과 통보서 리디자인 개발 시범적용(`15~)



2013

- 한국디자인진흥원 서비스디자인 팀 신설
- 서비스디자인 시범사업 추진(전통시장, 산업단지, 노인복지 분야)



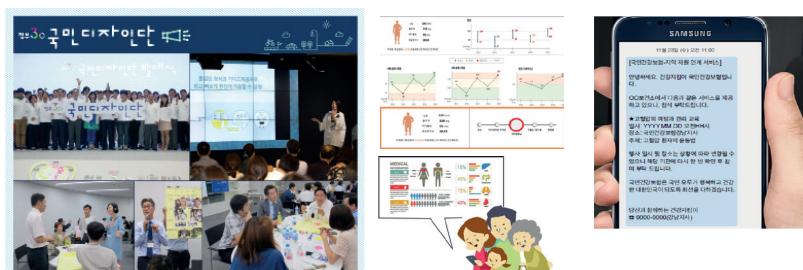
## 2014

- 산업디자인진흥법에 '서비스디자인' 포함 개정(2014.12)
- 산업부 사회문제해결R&D 서비스디자인연구 추진
- 국가직무능력표준(NCS)에 서비스·경험디자인 표준 모형 개발



## 2015

- 한국디자인진흥원 서비스디자인 부서 확대(실 단위)
- '국민디자인단' 행정자치부 정책사업으로 편성, 전국 지자체·기관 참여
- 국민건강보험공단과 협업, 만성질환 관리 서비스디자인 개발, 적용
- 국방부 사용자중심의 군수품 서비스디자인 연구추진(제품표준변경, 2017)



## 2016

- 국민디자인단 2016 iF Design Award 서비스디자인부문 최고상 수상, 정책디자인모델 인정
- 중앙공무원교육원에 '공공서비스디자인' 온라인 교육과정 도입



2017

- 행정절차법 개정, 국민참여 방법 '공공서비스디자인' 명시
- 중소벤처기업부 문화관광형시장 서비스디자인 컨설팅 정책사업 도입



2018

- 국토부 도시재생뉴딜 사업 최초 디자인지원기구 지정, 정책사업 도입



2019

#### • 산업부 사회적기업 육성을 위한 디자인 정책사업 도입

