

고객니즈와 DLH모델을 활용한 IT융합서비스 수익모델 개발 컨설팅방법론 (사례연구)



2016년 10월



한양대학교 지식서비스연구소
Hanyang University Institute of Knowledge Service

제 출 문

본 보고서를 “고객니즈와 DLH모델을 활용한
IT융합서비스 수익모델 개발 컨설팅방법론”의 최종
결과보고서로 제출합니다.

2016년 10월

연 구 주 관 : 한양대학교 지식서비스연구소

연 구 기 간 : 2016. 4. ~ 2016. 10. (7개월)

연구책임자 : 김 민 관 (한양대학교)

지식서비스연구소장 귀하

* 본 보고서는 중소기업청에서 시행한 컨설팅대학원 및 컨설팅 R&D 센터 사업지원으로 연구되었습니다.

목 차

제1장 서론	1
1. 연구의 배경 및 목적	1
제2장 선행연구	3
1. 스마트시티(Smart-City)와 Service	3
2. 매슬로우(Maslow) 욕구단계	7
3. DLH(Digital Life- Hierarchies)모델	8
제3장 DLH 모델을 활용한 Smart City-Service의 분류	12
1. DLH 모델의 적용	12
2. Smart City Service Life Hierarchies모델의 특징	14
제4장 Smart City-Service의 수익모델 분석	16
1. Smart City-Service의 고객 니즈 파악	16
2. 신규 Smart City-Service 개발	17
제5장 결론	19
1. 연구의 결과 및 시사점	19
2. 향후 연구 방향	20

그림 목 차

<그림 1> Smart City	4
<그림 2> 스마트시티 서비스의 구성	5
<그림 3> DLH(Digital Life-Hierarchies)모델	9
<그림 4> 매슬로우 욕구단계와 DLH모델과의 관계	11
<그림 5> DLH모델을 활용한 Smart City-Service	12
<그림 6> 매슬로우 욕구단계와 SC-SLH 모델과의 관계	16
<그림 7> SC-SLH을 통한 서비스 및 사용자 분류	18

표 목 차

<표 1> 주요 스마트시티 서비스공급업체 서비스자산과 사업현황	6
<표 2> Smart City-Service 분류체계의 비교	7
<표 3> 매슬로우의 욕구단계	8
<표 4> DLH(Digital Life-Hierarchies)모델의 내용 및 특징	10

1. 연구배경 및 목적

1) 연구배경

- IoT 서비스는 스마트폰 혁명 이후 새로운 먹거리를 찾고 있는 IT사업자들의 차세대 성장 동력으로서 새로운 기회를 제공하고 있다.
 - ICT사업자들은 지속적인 성장과 신규수익창출을 위한 신성장 동력을 확보하기 위해 사물인터넷 분야의 진출을 확대하고 있다.
 - 인터넷에 연결된 사물은 현재 100억 개에서 2020년 500억 개까지 증가할 것이며, IoT는 향후 10년간 약 19조 달러, 한화 약 2경원에 달하는 천문학적인 경제적 가치를 창출할 것으로 전망되고 있다(Cisco, 2014).
 - ※ IoT가 적용된 분야를 구분해보면 Fitness/Health, Security, Home Automation, Gardening Plant, Remote Communication, Retail, Automotive등으로 다양하며, 이미 많은 업체들이 제품과 서비스를 개발 중
- 스마트 시티가 기후변화에 대응하고 도시의 경쟁력과 삶의 질을 회복할 수 있는 새로운 도시개발 모델로 인식됨에 따라, 유럽, 미국, 일본을 비롯한 주요 선진국뿐만 아니라, 태국 등 신흥국들도 스마트 시티와 관련된 중장기적 발전 계획을 발표하고 국가차원의 대규모 투자를 진행 중에 있다(조유정, 2015).
 - 일본의 닛케이(Nikkei) BP가 추산한 전체 608건의 세계 스마트시티 프로젝트 가운데 중국·미국·일본·유럽·우리나라 등 5개 주요 국가/지역의 프로젝트 비중이 84%가 넘는다.
 - 특히, 선진국은 주로 기존 도시에 새로운 활력을 넣기 위한 도시 재개발을 통한 스마트시티 전략을 접근하는 것에 반해 신흥 국가는 새로운 도시를 건설하는 전략을 선택하고 있다(한국인터넷진흥원, 2015).