

Universal Design을 고려한 PSS 제품설계 방안: 서비스접점 기술을 중심으로 (사례연구)



2014년 10월



제 출 문

본 보고서를 “스마트 이노베이션 사례 연구”의
최종 결과보고서로 제출합니다.

2014년 10월

연 구 주 관 : 한양대학교 지식서비스연구소

연 구 기 간 : 2014. 3. ~ 2014. 10. (8개월)

연구책임자 : 박 근 완 (한양대학교 교수)

지식서비스연구소장 귀하

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

- 목 차 -

1. 서론	1
2. 연구설계	3
3. 실증분석	21
3.1. 데이터 소개 및 변수의 조작적 정의	21
3.2. 측정모형	21
3.3. 연구모형 검정	21

1. 서론

최근 들어 제품과 서비스를 통합한 비즈니스모델에 대한 기업의 관심이 높아지고 있다. 그 이유는 수익성 창출에 있어 제품기반 또는 서비스기반하의 비즈니스모델의 한계점을 극복할 수 있기 때문이다. 이를 반영하듯 이미 주변에는 PSS(Product Service Syatem) 제품들이 다수 존재한다. 예로 스마트폰의 어플리케이션, 한국타이어의 T-Station, 웅진의 정수기/연수기/매트리스 렌탈 서비스, 나이키 운동화와 iPOD의 연동 서비스 등이 모두 PSS 제품군들이다. 과거의 비즈니스모델과 달리 PSS 제품은 제품 판매 이후에도 지속적으로 고객들에게 서비스를 제공해줌으로써 수익을 재창출할 수 있다.

이 같은 PSS 비즈니스모델에 가장 큰 특징은 고객들에게 제공되는 초기 제품의 품질 수준이 기존의 제품군 보다는 낮아도 과거처럼 큰 문제로 확산되지 않는다는 것이다. 그 이유는 고객이 제품을 이용하는 과정에서 지속적으로 서비스를 제공받을 수 있기 때문이다. 즉 고객의 평가는 순수하게 제품의 품질에 의해 영향 받는 것이 아닌 제품을 사용하는 과정에서 제공받는 서비스에 의해서도 영향을 받기 때문이다.

이 같은 논리는 제품설계에 있어서 PSS 제품의 설계는 달라야 한다는 것이다. 더 나아가 제품설계에 대한 과잉투자를 해소할 수 있다는 것이다.

이에 본 연구는 PSS 제품 설계 시 고려해야할 요인이 무엇인지, 그리고 PSS 제품과 기존 제품의 제품설계에 있어서의 차이점이 무엇인지를 밝히는 것이 목적이다.

2. 연구설계

제품 설계시 고려해야 하는 차원은, <표 1>과 같이 Universal Design의 7가지 차원을 통해 설계하였다. Universal Design은 남녀노소를 불문하고 모든 사람들이 쉽게 사용할 수 있는 상품을 디자인해야 한다는 것을 의미한다. 여기서 모든 사람이란 장애인을 포함하는 개념이다. PSS 제품 중 스마트폰의 경우 그 사용방법에 있어 누구나가 쉽게 접근할 수 있는 것은 아니다. 예로 아이폰이 한국 시장에 처음 출시된 직후 중고 시장에 아이폰이 넘쳤던 사례를 보면 알 수 있다. PSS 제품 설계시 Universal Design을 고려해야 한다는 것은 모든 사람들이 어려움 없이 서비스를 사용할 수 있도록 제품이 설계 되어야 한다는 것을 의미한다.