



한양대학교 지식서비스연구소

디자인 사고 접근법을 기반으로 한 고객 참여형 IT 융합 제품/서비스 혁신 방법론

2015년 10월

- 연구 책임자: 최병구 (국민대학교 경영대학 부교수)
- 연구 참여기관: [사]한국지능정보시스템학회
- 공동 연구원: 박도형 (국민대학교 경영정보학부 조교수)
서보밀 (숙명여자대학교 경영학부 교수)

▶ 제출문 ◀

본 보고서를 “디자인 사고 접근법을 기반으로 한 고객 참여형 IT 융합
제품/서비스 혁신 방법론”의 최종보고서로 제출합니다.

2015년 11월

연 구 주 관 : 한양대학교 지식서비스연구소

연 구 기 간 : 2015. 04. ~ 2015. 11.

연 구 책 임 자 : 최 병 구 (국민대학교 경영대학 부교수)

연구 참여 기관:  사단법인 한국지능정보시스템학회

지식서비스연구소장 귀하

※ 본 보고서는 중소기업청 한양대학교 컨설팅대학원 사업 지원으로 수행되었음.

목차 (Contents)

1. Design Thinking Methodology	-----	3
2. Overall Process & Steps	-----	11
3. Step 1: Define Objective	-----	13
4. Step 2: Immerse Data	-----	50
5. Step 3: Uncover Insight & Opportunity	-----	60
6. Step 4: Build Ideas	-----	74
7. Step 5: Design Prototype	-----	85
8. Step 6: Develop Concept	-----	100

1. Design Thinking Methodology

1. Design Thinking Methodology

1.1 디자인 사고 접근법의 정의, 특징, 및 목표 결과물

정의	▪ 인간을 관찰하고 공감하여 소비자를 이해한 뒤, 다양한 대안을 찾는 확산적 사고와 주어진 상황에 최선의 방법을 찾는 수렴적 사고의 반복을 통하여, 혁신적 결과를 창출하는 창의적 문제 해결 방법 ▪ 기업 내에서 핵심적인 제품/서비스 개발 프로세스로 인식 - 소비자 인사이트를 영향력 있는 비즈니스 솔루션으로 변환 시키는 과정
특징	▪ 일종의 마인드셋 - 새로운 해결책을 상상하고 창조하는 접근법 ▪ 인간 중심적 - 사람들의 욕구 및 동기부여를 이해하는 것에서부터 시작 ▪ 협동적인 과정 - 대화, 비평 그리고 팀워크 필요 ▪ '실험'을 중시 - 시도와 실험을 통해 배우고, 피드백을 얻고 이러한 과정을 반복 수행 ▪ 낙관주의에 기반
결과물	▪ Target Consumer 에 대한 중요 Fact 및 인사이트 ▪ 체계적이고 설득력 있는 기회 영역 포착 ▪ Idea catalogue (collection of idea statements) ▪ Winning 컨셉 포트폴리오