

에프앤이노에듀  
컨버전스 러닝 가이드북

“미래를 창조하는 혁신의 원천”  
우리가 생각하는 '학습'의 다른 이름입니다.

오프라인(,비대면 실시간)  
교육과정 안내

2022년

**FN INNOVEDU**

## 디자인 씽킹으로 기획하라!



서비스 품질개선을 위한 고객 욕구발견, 현장감있는 서비스 디자인의 적용 및 개선 등 디자이너들의 감수성과 사고방식을 적용시킨다.

■ **교육대상** • 기업과 기관의 새로운 변화를 원하는 조직 및 구성원

■ **교육구조**

■ **교육시간** • 8시간

■ **교육목표**

- 고객의 묵시적 욕구와 스스로 찾아내지 못한 잠재적 욕구 발견
- 고객지향적 사고를 통하여 시장이 원하는 Real needs 접근 능력 함양
- 효과적인 조직운영 능력 배양 및 전략적 의사결정 능력 함양

■ **교육특징**

- 이론과 함께 현장감 있는 실습으로 실전 문제해결력을 배울 수 있다.
- 실무에 적용시킬 기획과정의 전반을 디자인씽킹 프로세스로 이해하고 학습할 수 있다.
- 다양한 기업과 기관사례를 통해서 우리 조직에 적용시킬 수 있다



M1, M2

4H

## 디자인 씽킹으로 기획하라

### 고객과의 공감을 통해 잠재적 욕구를 발견하고 문제를 정의한다

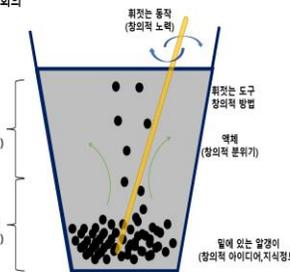
교육주제	교육내용	교육방식	시간	과정 운영 사진
<p>모듈1. DISCOVER (욕구파악)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>디자인씽킹의 Mind set                             <ul style="list-style-type: none"> <li>고객중심의 접근방식과 Design thinker's Mind</li> <li>디자인씽킹의 활용 범위</li> </ul> </li> <li>해결과제를 위한 AS IS와 TO BE 설정하기</li> <li>페르소나 선정하기</li> <li>고객의 명시적욕구와 잠재적 욕구 발견하기 : 관찰하기, 인터뷰하기, 체험하기</li> <li>인터뷰 질문지 만들기 (인터뷰를 통해서 진짜 욕구 파악하기)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>인터뷰 질문을 위한 Ideation</li> <li>그룹핑과 멀티보팅을 통한 질문내용 선정</li> </ul> </li> <li>관찰과 체험을 위한 체크리스트 만들기</li> </ul>	강의 실습	2H	<p><b>Design Thinking?</b></p> <p>사람 중심의 접근 방식 / 마인드 셋</p> <p>디자인씽킹은 사람중심의 접근방식(Human-centered Approach)이자 마음가짐(Mindset)이다</p> <p><b>디자인씽킹은?</b></p> <p>사람에 대한 깊은 공감을 통해 사람들이 진정으로 원하는 것을 발견하고 빠른 시도와 시행착오를 통해 점진적으로 개선하려는 일하는 방식 (Way of Working)이자 마음가짐(Mindset)이다.</p> <p><b>Design Thinking</b> 디자인씽킹 5단계_사람중심의 접근 방식</p> <p><b>문제 정의하기</b> 문제를 다르게 보는 법</p> <p>관점 서술문_POV Point of view</p> <p>User(구체적인 고객)는 Needs(욕구)를 원한다. (왜냐하면 Insight(이유) 때문이다.)</p>
<p>모듈2. DEFINE (문제정의하기)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discover단계에서 발견한 다양한 공감내용을 통해 '고객공감지도 or 고객여정지도' 만들기                             <ul style="list-style-type: none"> <li>(Feel,See,Hear,Say → Pain&amp;Gain)</li> </ul> </li> <li>고객 핵심 욕구 선별 → POV (Point of view)</li> <li>핵심 욕구를 바탕으로 해결해야하는 구체적인 질문 찾기 → HMW(How Might We~?)</li> </ul>	강의 실습	2H	

M3, M4

4H

## 고객에 욕구에 따른 아이디어를 도출하고 평가하여 현장에 적용한다

### 디자인씽킹으로 기획하라

교육주제	교육내용	교육방식	시간	과정 운영 사진																
<p>모듈3. IDEATE (아이디어 도출)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고객 핵심 욕구 선별 → POV (Point of view)</li> <li>핵심 욕구를 바탕으로 해결해야하는 구체적인 질문 찾기 → HMW(How Might We~?)</li> <li>아이디어 도출을 위한 ‘Ground Rule &amp; 안전지대’ 확보하기</li> <li>아이디어 도출 기법 선정 : 브레인스토밍, 인사이트맵 등 주제에 따른 다양한 기법 사용</li> <li>Mild &amp; Crazy 시트를 통한 집단지성 세팅하기</li> <li>아이디어 수렴 하기 : 친화도법, Pay-off Matrix, Voting</li> </ul>	<p>강의 실습</p>	<p>3H</p>	<p><b>Ideate _ 아이디어 내기</b></p> <p>다양한 배경을 가진 사람들과 “안전지대”를 만들어 자유롭게 아이디어를 내는 환경을 만들고 집단지성의 힘이 발휘되도록 함</p> <p>Yes, And 판단하지 않기 질 보다는 양 집단지성의 힘 시각화</p>  <p><b>새로운 제도 도입</b> (OOO 제도를 원활하게(잘) 도입하기 위해서?) 언제 사용할까?</p> <p><b>기획 과제</b> OOO 매출증가를 위해서? / 신규개발을 위해서?</p> <p><b>회사 행사 및 진행</b> 인력보충을 위해서? / 연말행사 준비를 위해서?</p>	<p><b>‘고객 여정 지도’</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>전체 상황</th> <th>-가</th> <th>-하기 위해</th> <th>-하는 상황</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>구체적인 상황 (프로세스)</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>□</td> </tr> <tr> <td>상황에 따른 감정</td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> <tr> <td>불편한 점</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>워크샵 아이디어 회의</p>  <p>위치는 동작 (장의적 노력) 위치는 도구 창의적 방법 액체 (장의적 분위기) 위에 있는 알갱이 (장의적 아이디어, 지식정보)</p>	전체 상황	-가	-하기 위해	-하는 상황	구체적인 상황 (프로세스)	□	□	□	상황에 따른 감정	😊	😊	😊	불편한 점			
전체 상황	-가	-하기 위해	-하는 상황																	
구체적인 상황 (프로세스)	□	□	□																	
상황에 따른 감정	😊	😊	😊																	
불편한 점																				
<p>모듈4. DELIVER (현장적용)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1step : Simulation (기획자 테이블 테스트)</li> <li>2step : Pilot test (일부 현장에 적용시켜 고객을 관찰)</li> </ul>	<p>실습</p>	<p>1H</p>	 																	