

이해를 넘어 공감으로

coway SERVICE DESIGN  
PROJECT



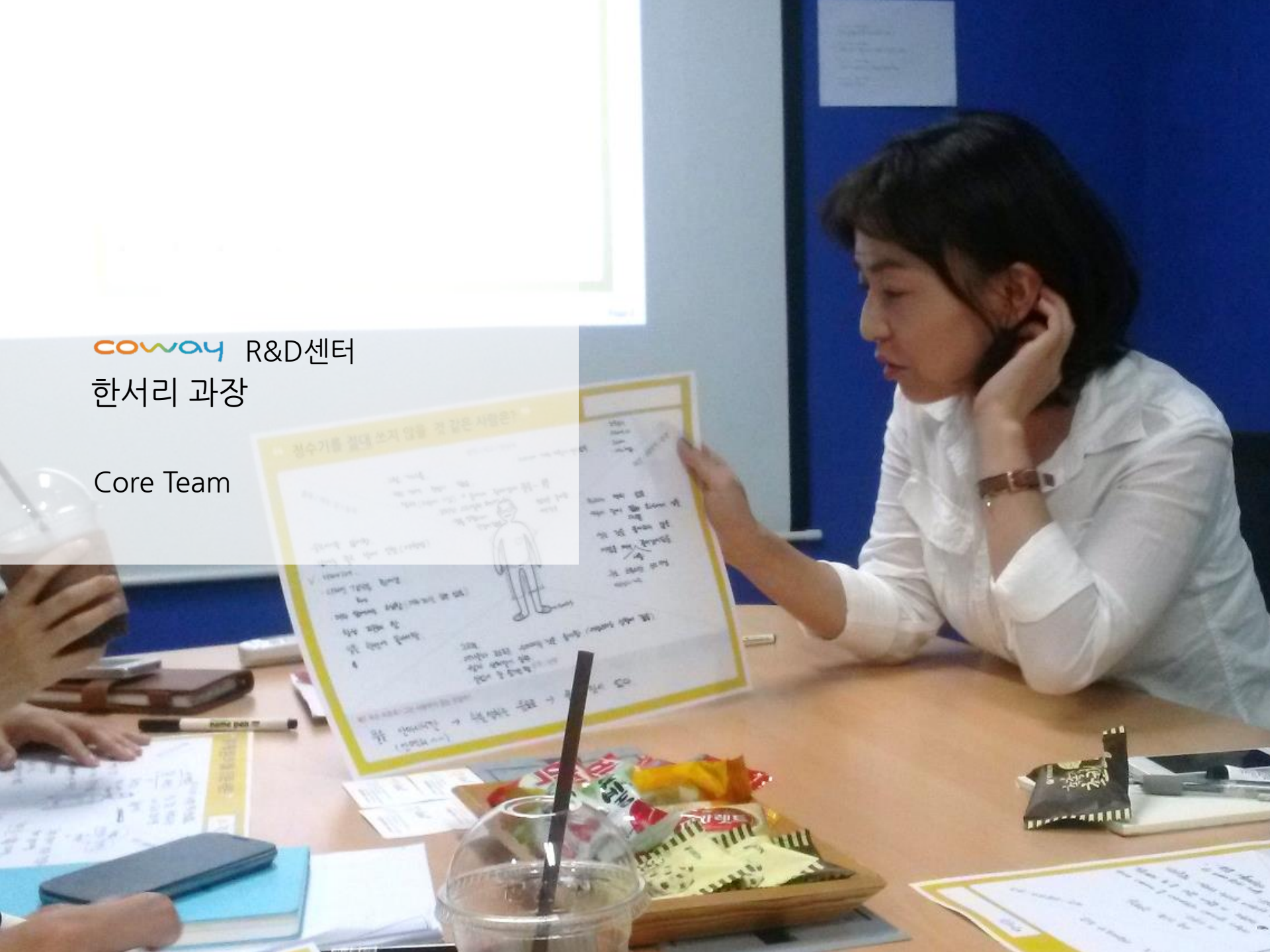
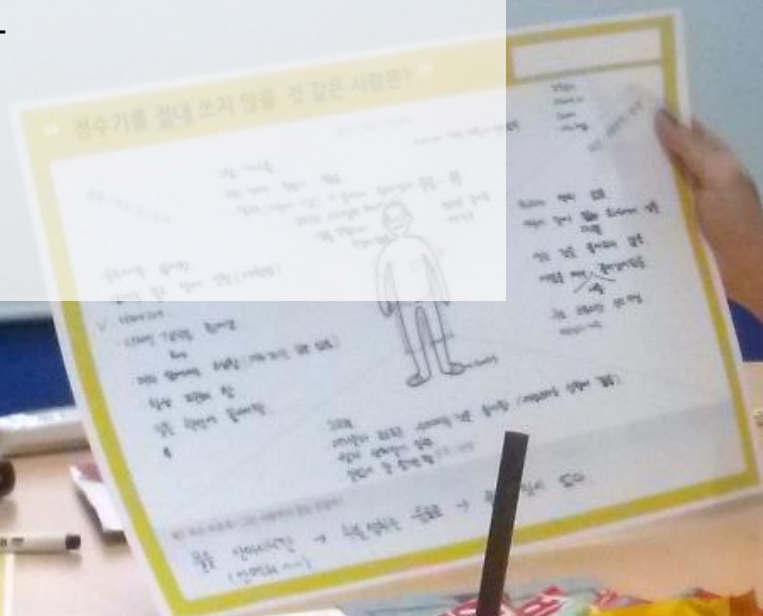
**dna** Design Thinking Lab  
전윤숙 팀장

Design Thinking Lab  
; We do Service Design & much more!

coway R&D센터

한서리 과장

Core Team



**coway는 왜 서비스디자인을 선택했을까?**

**dna Perspective**

**공감하고 연결하기**

**coway story**

WHY?

**coway**는

왜 서비스디자인을 선택했을까?



AIR

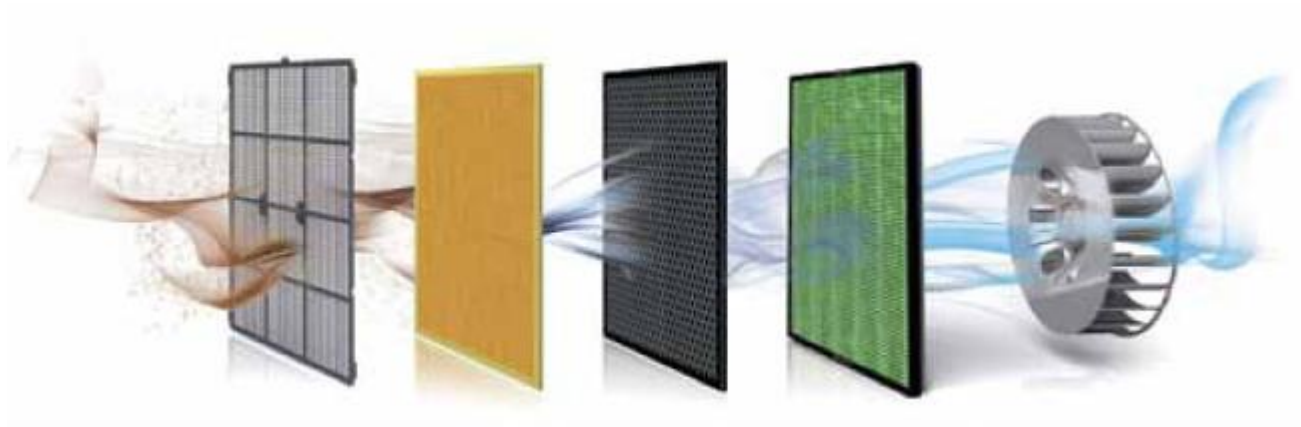


WATER

**coway**  
THE Lifestyle Design Company

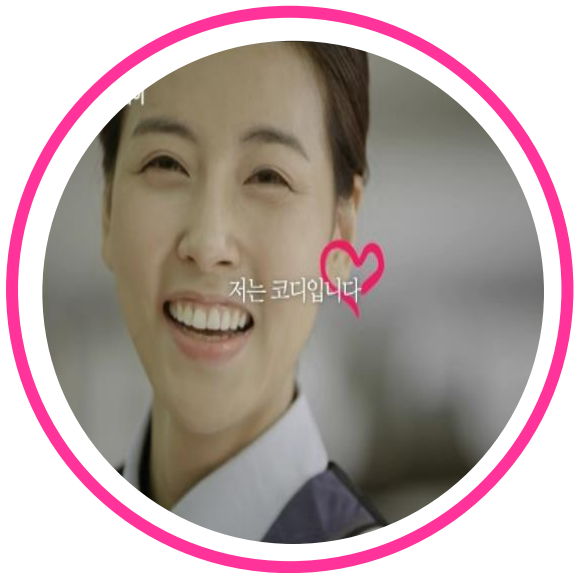
HUMAN  
?





물과 공기 관련한 기술적 측면에서의 끊임없는 연구

우리의 제품이  
어떤 User Value를 줄 수 있을까?



코디서비스



하트서비스



물성장다이어리 App.



물성장프로젝트



PERSPECTIVE

*differently* *things*

**dna Perspective**



정수기 스팀청소



필터교환



히든코크 세척



하이엔스  
청소 서비스



여까지 효율등급 1등급!!!



정수기 전문 기사(배식장터)의  
깨끗한 사후관리  
보장입니다



스팀살균 서비스로  
새로운 경험입니다



모크와 물맛이 마치 살균 스팀으로  
양성하고 깨끗하게



물맛을 개선하기 위해  
깨끗한 물을 권장합니다



동영상 전문보일러사용!!!

# 7

모든 가정의 필수가 된 정수기! 이제 **쿠쿠의 내추럴워터 냉온 정수기**를 선택해 보세요. 물 맛 전문가의 철저한 관리와 편리한 **A/S**는 물론 **쿠쿠 밥솔 점검**까지 모든 혜택을 누리실수 있습니다.

## 7가지 홈케어 특별 서비스!

- 4개월 마다 필터교체!**  
업체에서 가장 짧은 수준의 교체 주기
- 서비스 방문 시 덧신 착용!**  
고객 방문시 깔끔함을 유지하기 위해 항상 덧신을 착용합니다.
- 서비스 방문 시 정수기는 물론 쿠쿠의 다른 제품도 원하시면 함께 점검해드리는 플러스 혜택!**
- 물탱크, 코크 스팀청소!**  
물탱크와 외부환경에 의한 코크의 오염을 방지하기 위해 쿠쿠는 서비스 방문시 코크 내부를 스팀청소하는 물론, 물탱크도 깔끔하게 스팀살균해 드립니다. (1년에 한번씩 코크컵 무상교체!)
- 대기전력 점검**  
대기전력 측정 등을 통해 전기세 절약에 유익한 정보를 제공해 드립니다.
- 약알칼리수 관리 Test!**  
고객 서비스 방문시 정수된 물의 시약 Test를 통해 우리물에 가장 가까운 약알칼리성 물을 드실 수 있도록 관리해 드립니다.
- 도마, 싱크대 스팀살균 서비스!**



건강을 위한 천연 미네랄 물!  
**Natural water**



※ 서비스 시행 기준은 내부지침에 따름

스테인리스 물탱크 · 냉온수 ON/OFF 선택가능 · 첨단 디지털 제어 방식 안전 추출코크 채움(운수) · 합온 유지기능 · 2중 수위 조절장치 · 동파방지 기능 경전 보상 기능 · 저수위 감지기능 · 과열방지기능 · 온도설정기능

모델명	(스탠드형) CP-CS015 (하프형) CP-CS01H	(스탠드형) CP-CS015 (하프형) CP-CS01H
색상		BLACK / WHITE
경수 방식	경제적인 친환경 UF 중공시약 방식	경제적인 친환경 UF 중공시약 방식
필터	4단 필터 (6단계 필터링 시스템)	4단 필터 (6단계 필터링 시스템)
디스플레이	수위, 냉수, 온수 LED표시	수위, 냉수, 온수 LED표시
탱크 용량	(스탠드형) 냉수 - 용수 4.2L / 온수 2.5L / 합계 6.7L (하프형) 냉수 - 용수 4.2L / 온수 1.7L / 합계 5.9L	(스탠드형) 냉수 - 용수 4.2L / 온수 2.5L / 합계 6.7L (하프형) 냉수 - 용수 4.2L / 온수 1.7L / 합계 5.9L
사이즈	(스탠드형) 260(W) × 482(D) × 1,156(H) (하프형) 260(W) × 482(D) × 5.5(H)	(스탠드형) 260(W) × 482(D) × 1,156(H) (하프형) 260(W) × 482(D) × 5.5(H)

역삼수압  
100배가

Water

사용자-정수기-물 세가지 요소에서  
**어떤 진화한 사용경험을 통해**  
가치를 전달할 수 있을 것인가?

Filtration

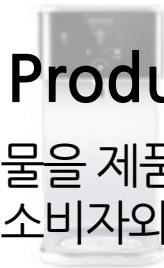
A horizontal splash of clear blue water is shown against a white background. In the center of the splash is a large, light blue water drop shape with a darker blue outline. Inside this drop, the word "Water" is written in a bold, black, sans-serif font.

**Water**



**제품 중심적 접근**





# Product Centered System

물을 제품으로 인지하여  
소비자와 제공자간 관계에 기반하는 구조

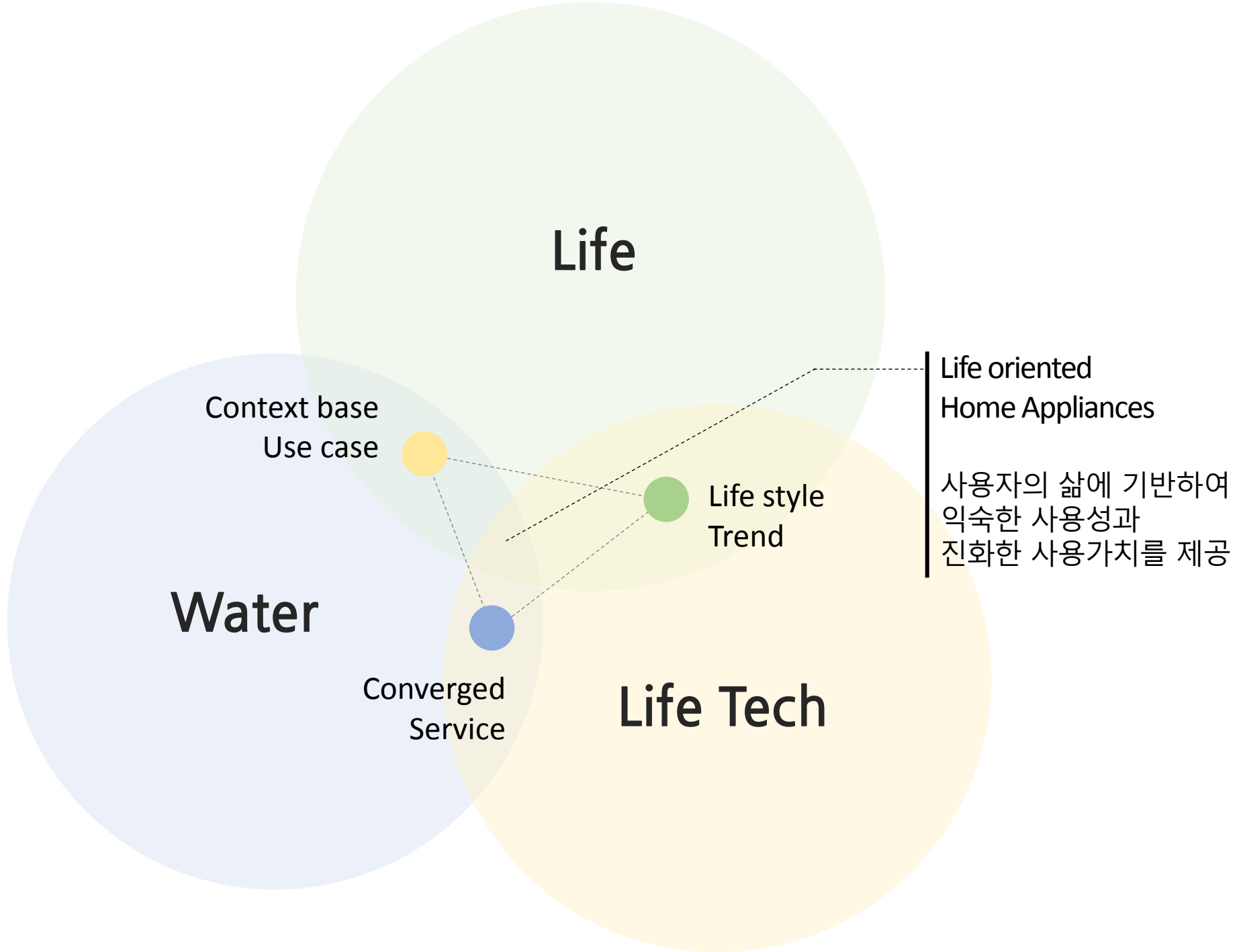




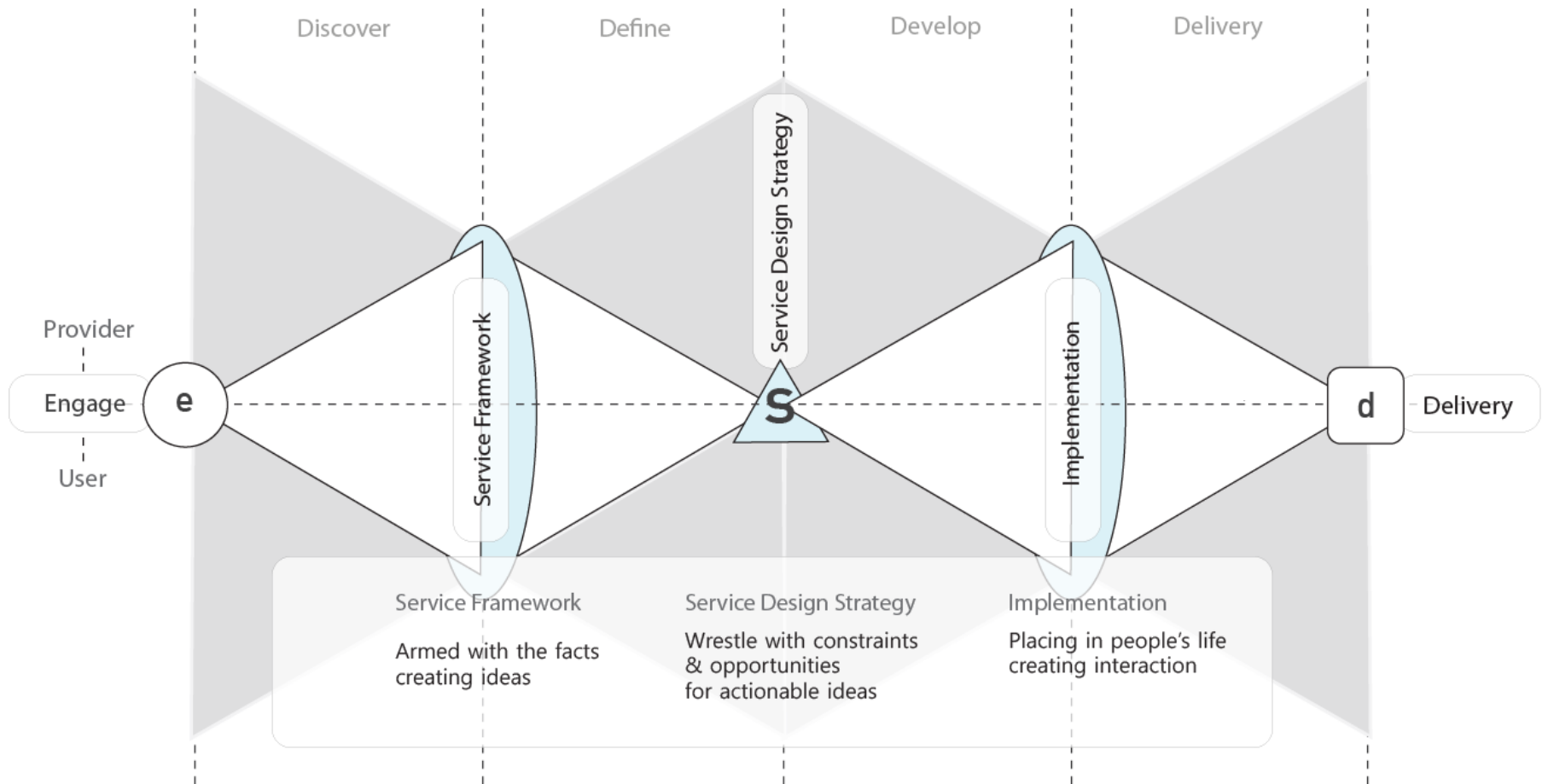
## Service Centered System

물의 개념과 활용의 다양화와 구체화를 기반,  
서비스를 통한 고객경험 enhancing 중심





# Three Lenses : Framework, Strategy, Implementation

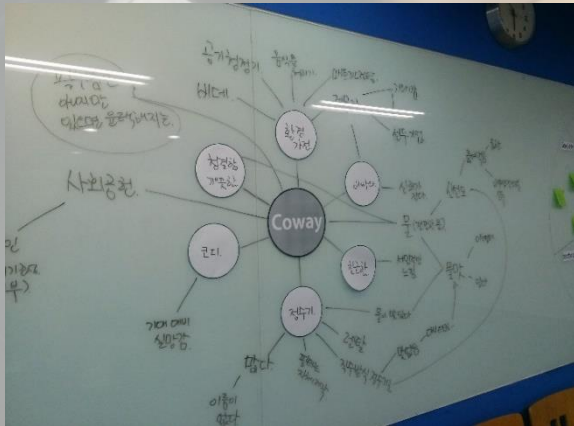


# Understanding coway

Coway 내부에서 생각하는 코웨이의 다양한 시각을 끌어내고, 프로젝트 전반에 대한 공통의 합의점 도출 및 프로젝트 방향성 논의

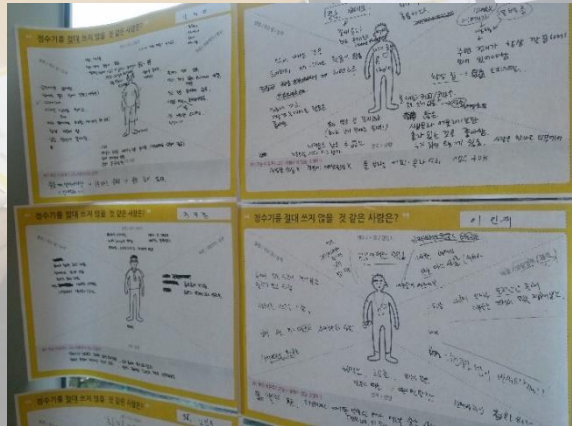
## 1. Mind Map

내부 이해관계자를 대상으로 coway가 외부에 형성되는 이미지나 구축하고자 하는 이미지 연상



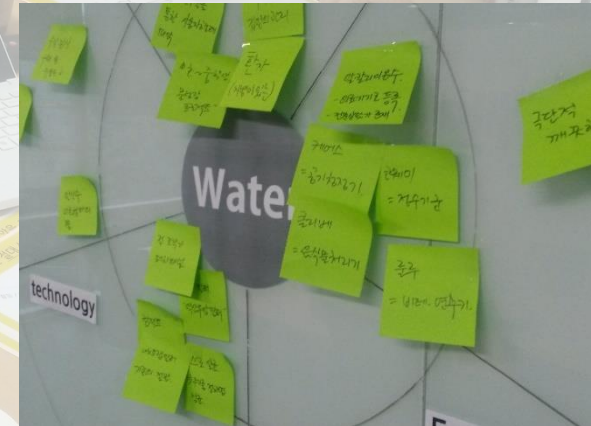
## 2. Non User Profiling

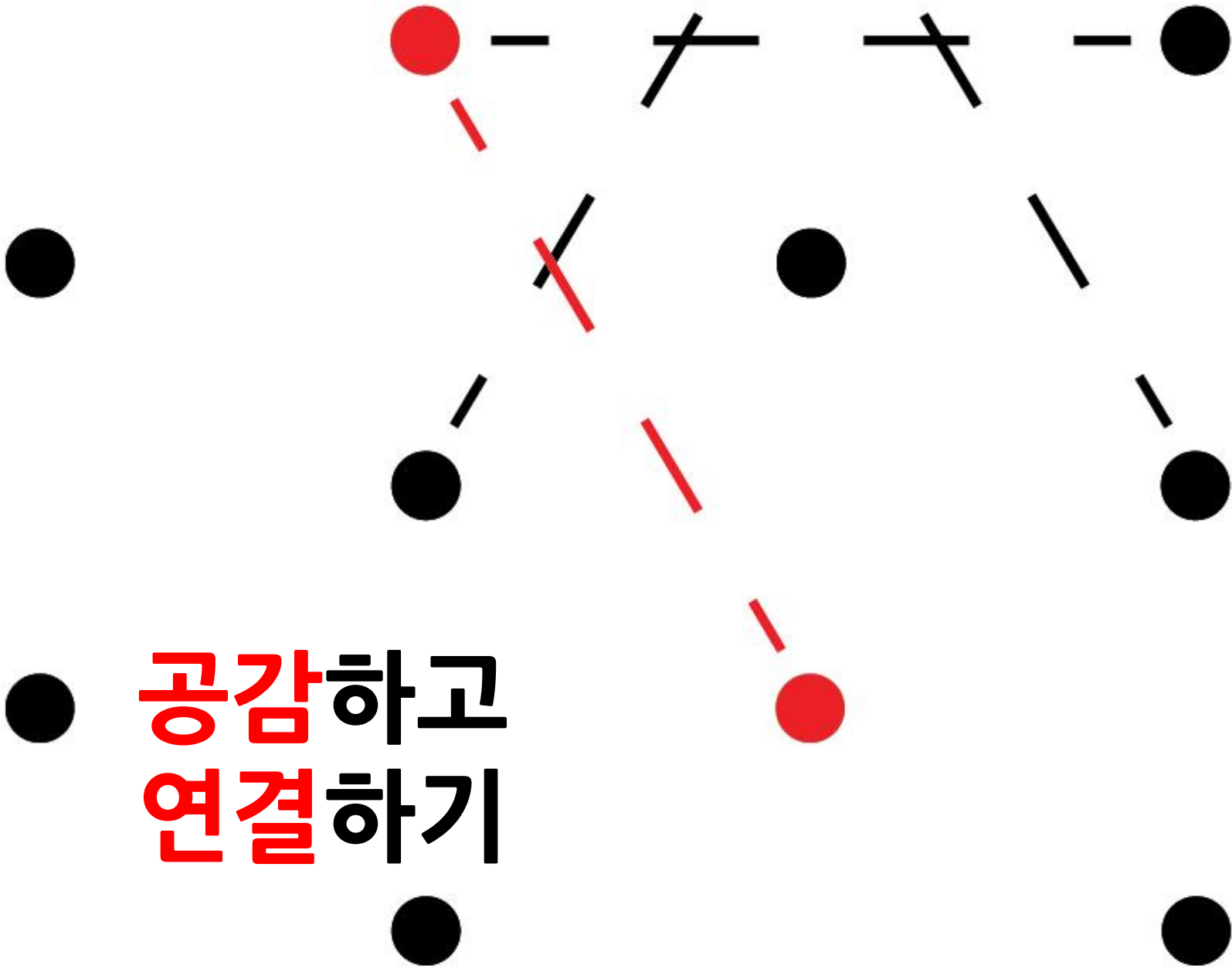
제품을 사용하지 않는 비사용자에 대한 이미지 형상화를 통해 pain point에 대한 구체화



## 3. STEEP Analysis

물과 관련하여 사회, 기술, 경제, 환경, 사람에 대한 주요한 이슈 사항에 대해 fact로 구성





● 공감하고  
연결하기

고객

서비스  
제공자

이해관계자

# 고객에게 공감하기

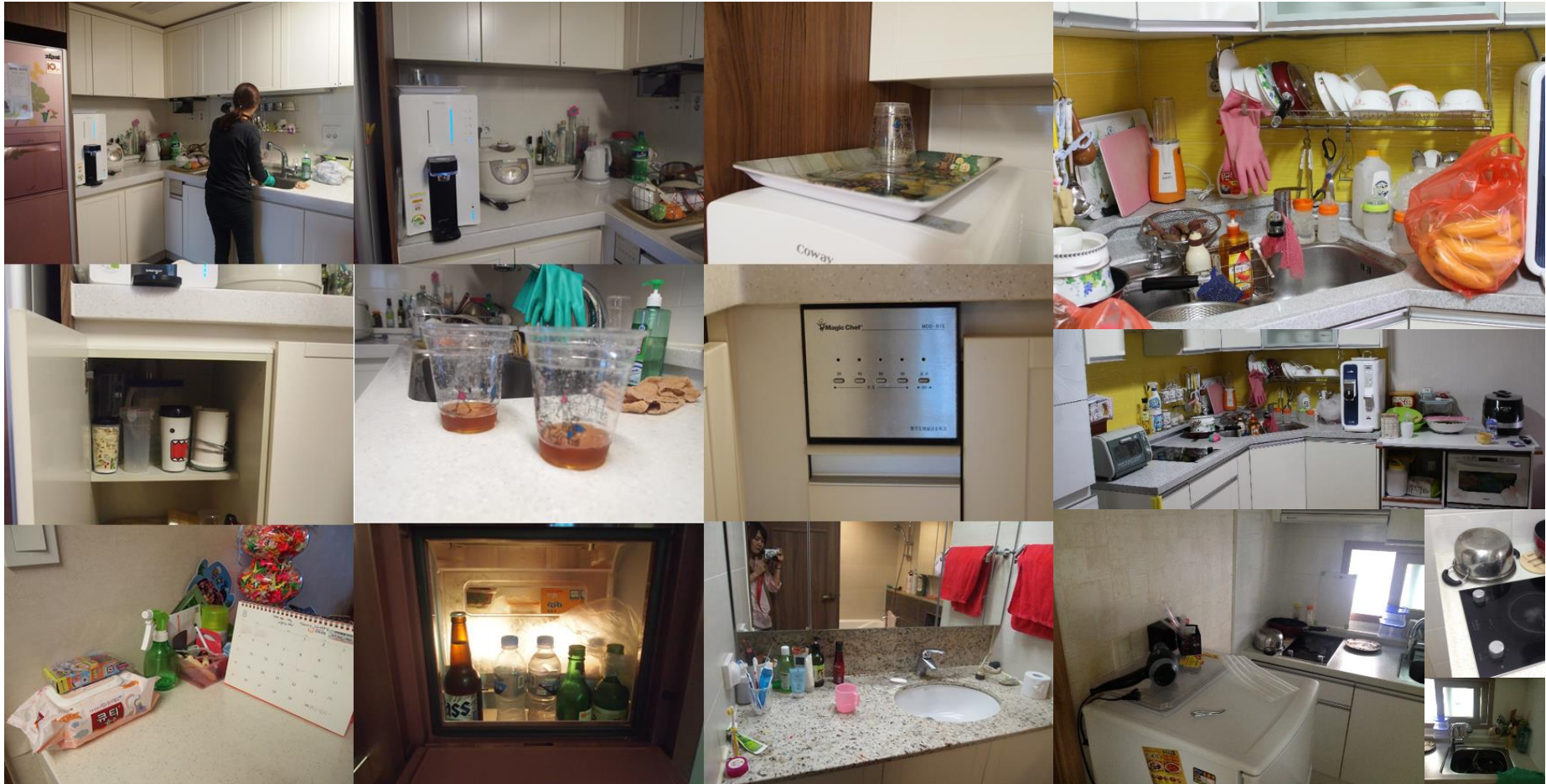
## Daily Workbook

각 형태별 식음의 행태가 이루어 지는 접점에 대해 사진을 통해 기록하는 mobile ethnography와 daily task, general task로 구성된 diary workbook을 사용자가 5일 동안 작성



# 고객에게 공감하기

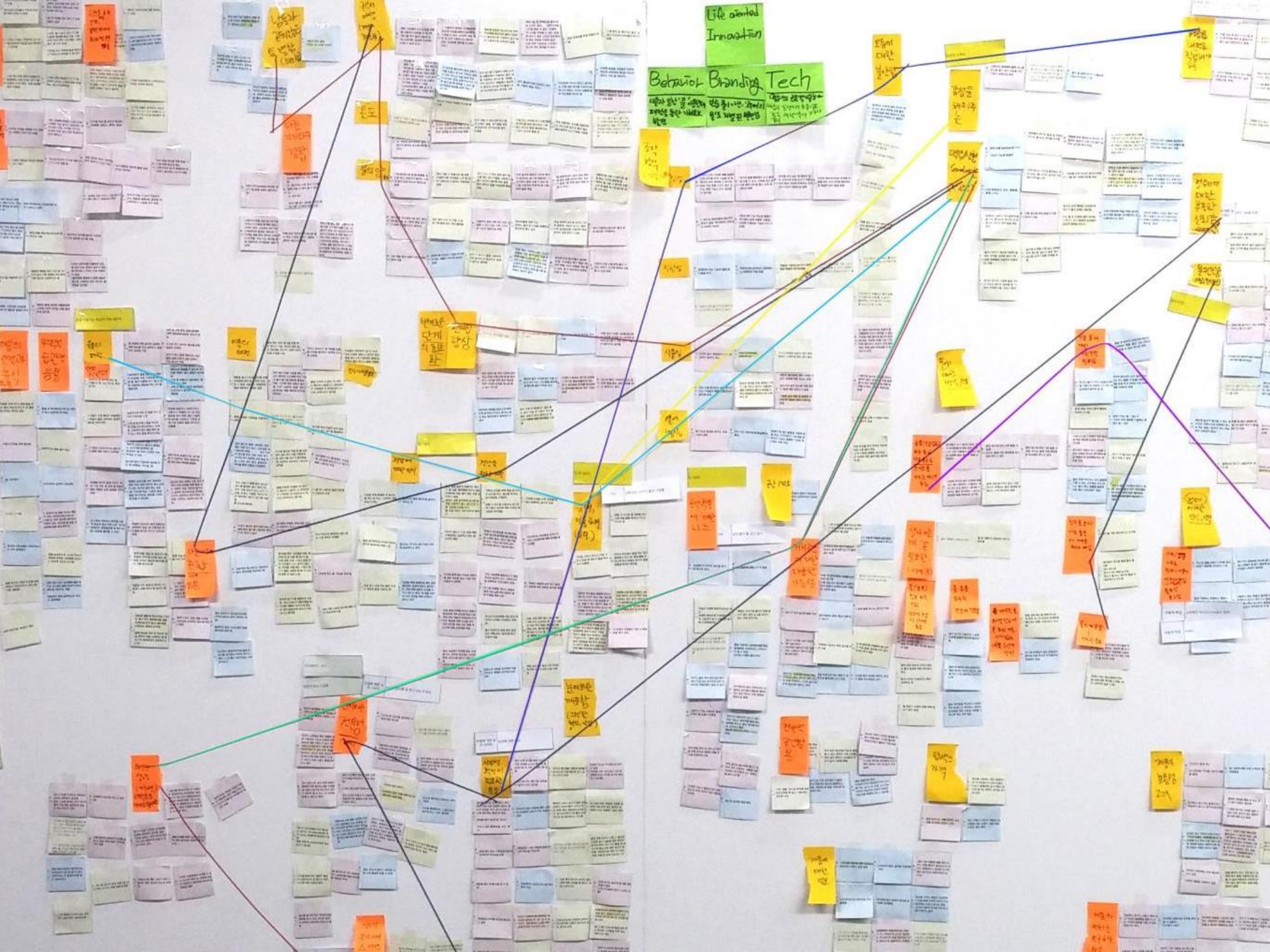
Home Visit & Contextual Interview



# 고객에게 공감하기

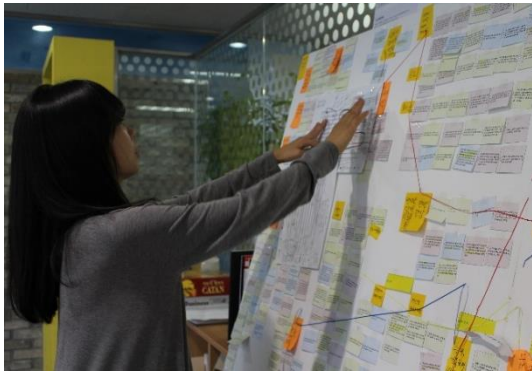
Focus Group Discussion





# 고객에게 공감하기

## Behavior Pattern Mapping



### Finding

스펙트럼 축과 사용자의 행태를 연결하는 과정을 진행하며 각 사용자의 행태를 파악한다.



### Mapping

사용자의 behavior pattern을 매핑하여 스펙트럼에 나열하는데 각 사용자별로 서로 비교할 수 있는 상대적인 위치로 설정한다. 이를 통해 유사한 행동을 보인 사용자끼리의 그룹을 확인한다.

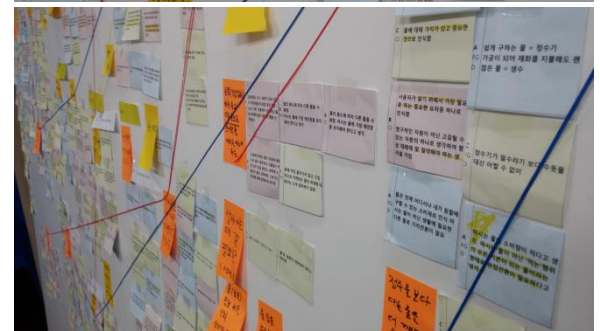
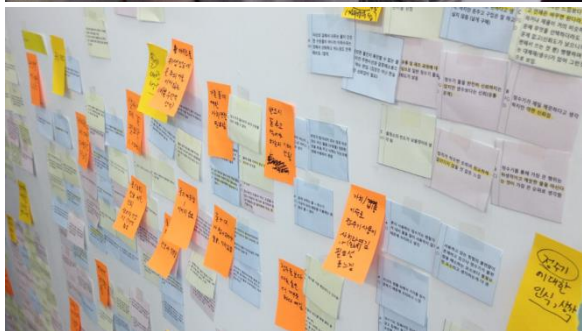
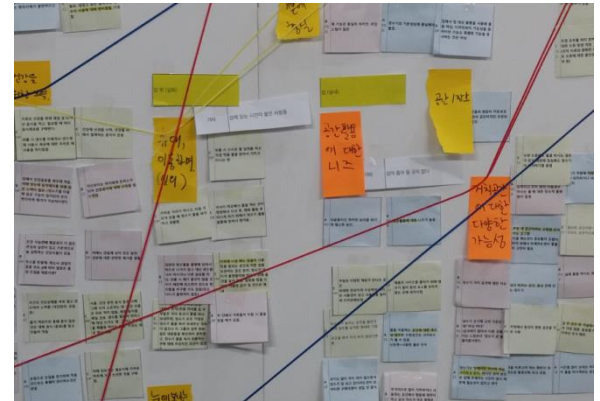
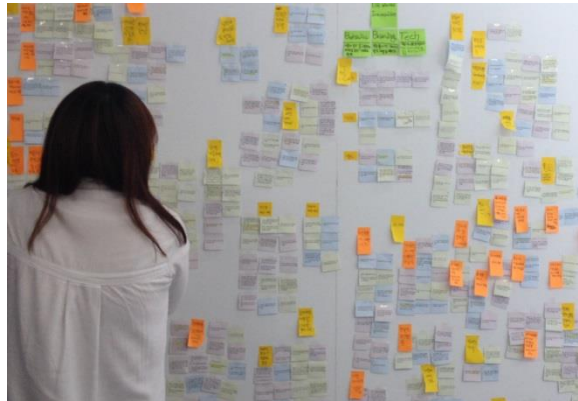


### Grouping

중요한 행동패턴을 검토하여 유사한 행동패턴을 가지는 사용자 그룹을 구성하고, 그 중에서 특징적인 목표와 사용행태를 파악한다.

# 고객에게 공감하기

## Design challenge



## Facts/Needs Clustering

A, B, C 그룹 리서치를 통해 나온 Facts 와 Needs를 그룹의 경계 없이 현상은 다르지만 원인은 같은 공통적인 주제를 같은 것들 끼리 Clustering을 함

## Key Findings

모아진 그룹핑들을 보고 이 그룹들 간의 상관관계를 파악하면서 어떠한 가치가 숨어 있으며 이것들이 어떤 연결 성을 가지는 지 분석 하며 Opportunity Web의 설계 하는 과정

## Opportunity Web

설계된 Web을 실제로 연결 시켜보면서 그룹간에 연결 사이에서 새로운 Insight를 끌어내는 과정

# 이해관계자와 함께 호흡하기

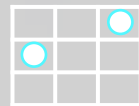
## Co-Creation workshop

기업 내 다양한 부서의 구성원과 함께 Idea generating

### 01. Team Building



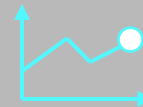
### 02. Ideation



Idea Seeds Matrix  
활용을 통한  
아이디어 요소  
발산



### 03. Idea Evaluation



Idea Road Map  
을 활용한  
근미래 실현 가능  
아이디어 선택



### 04. Idea Develop



프로토타이핑을  
통한  
Design Idea  
develop



# 이해관계자와 함께 호흡하기

Co-Creation workshop



dna

더디엔에이

Beyond understanding we empathize  
Beyond analysis, we imagine

# Thank you ;)

---

**dna** Design Thinking Lab 전윤숙 팀장 [lifevoice@thedna.co.kr](mailto:lifevoice@thedna.co.kr)

**coway** R&D 센터 CORE TEAM 한서리 과장 [marinacopo@coway.co.kr](mailto:marinacopo@coway.co.kr)