산업디자인 개발의 표준품셈

(서비스 · 경험 디자인)

2020. 02.

(사)한국디자인산업연합회

목 차

제 1 장. 총칙

1-1. 목적 ····· 1
1-2. 적용 분야 ····· 1
1-3. 용어의 정의 ····· 1
1-4. 산업디자이너 등급 기준 ····· 2
1-5. 직접경비 항목 ····· 2
1-6. 디자인 분야별 난이도 정의 ····· 3
1-7. 표준 업무 기준 ····· 4
1-8. 대가 산정 순서 ····· 5

제 2 장. 서비스·경험 디자인

2-1. 서비스·경험 디자인의 개요 ····· 7
2-2. 업무 범위 및 추진절차 ····· 7
2-3. 난이도별 디자인개발 범위 및 특징 ····· 7
2-4. 난이도별 세부업무 단계 ····· 8
2-5. 난이도별 표준품셈 ····· 10

부록 1. 산업디자인 개발의 대가 기준 ····· 15
2. 단계별 업무 내용 ····· 20

제1장 총 칙

1-1. 목적 ····· 1
1-2. 적용 분야 ····· 1
1-3. 용어의 정의 ····· 1
1-4. 산업디자이너 등급 기준 ····· 2
1-5. 직접경비 항목 ····· 2
1-6. 디자인 분야별 난이도 정의 ····· 3
1-7. 표준 업무 기준 ····· 4
1-8. 대가 산정 순서 ····· 5

제1장 총 칙

1-1 목적

산업디자인 개발의 적정대가(사업비)를 산정할 수 있는 기준을 설정하여, 디자인의 질적인 향상을 도모하고, 디자인 기획 및 개발, 사후관리 등에 경제성, 안정성을 부여하며, 아울러 국가 산업 발전에 기여할 수 있도록 「산업디자인진흥법」 제9조 제2항의 규정에 부합되는 기준을 정하는 데 그 목적이 있다.

1-2. 적용 분야

산업디자인 개발에 관련된 공공사업의 발주 구분 사업자 등록 분류 기준에 따라 제품, 시각(브랜드, 편집), 패키지, 서비스·경험 디자인 4개의 분야에 적용한다.

1) 제품디자인
2) 시각디자인 - (브랜드, 편집)
3) 패키지디자인
4) 서비스·경험 디자인

1-3. 용어의 정의

1) “실비정액가산방식” 이란 직접인건비, 직접경비, 제경비, 창작료와 부가가치세를 합산하여 대가를 산출하는 방식을 말한다.
2) “직접인건비” 란 당해 산업디자인 개발에 직접 투입되는 ‘디자이너’의 인건비로 투입인원수와 품셈, 디자이너 등급별 노임단가 곱하여 계산한다.
3) “투입인원수” 란 직접인건비를 산정하기 위해 당해 산업디자인 개발 업무에 투입된 디자이너의 인원수를 말한다.
4) “노임단가” 란 등급별 디자이너 1인/일 (8시간 기준) 평균 임금으로 매년 표준품셈 관리기관의 디자이너 등급별 노임단가 실태조사 결과를 따른다.
5) “직접경비” 란 당해 업무와 관련이 있는 경비로서 산업디자인 개발 사업에 발생하는 직접경비를 대가 산정 시 실제 소요비용을 산출하여 산정한 후, 계약 종료 이후에 정산할 수 있다.
6) “제경비” 란 제경비란 직접비(직접인건비 및 직접경비)에 포함되지 아니하는 비용으로 업무관리비, 일반관리비 등의 간접비를 말하며 해당 사업에 디자이너로서 직접 참여하지 아니하는 임원 및 관리 직원 등의 급여, 사무실비, 광열수도비, 사무용 소모품비, 비품비, 통신운반비, 제세공과금, 운영활동비용, 복리후생비 및 소프트웨어 유지관리비 등을 포함하는 것을 말한다.
7) “창작료” 란 디자인 결과물에 대한 창작 가치와 사업 수행을 통해 발생한 이익을 포괄, 타 용역의 기술료를 대체하여 디자인산업만이 가지는 의미로 적용한다.
8) “난이도” 란 업무 혁신도, 업무 범위, 최종 디자인 결과물의 제작 난이도가 달라진다. 이에 따라 개발 기간, 수행하는 세부업무가 증가한다.

1-4. 산업디자이너 등급 기준

분류	경력기준	학력기준		자격기준
총괄 디자이너	실무경력 20년 이상	-		
특급 디자이너	실무경력 16년~20년 미만	-		
고급 디자이너	실무경력 12년~16년 미만	-		▪ 기술사자격 소지자
중급 디자이너	실무경력 8년~12년 미만	-		
초급 디자이너	실무경력 4년~8년 미만 (디자인 박사 학위 2년, 석사 학위 1년 인정)	-		
보조 디자이너	보조디자이너 자격 취득 후 실무경력 1년~4년 미만	디자인 전공자	• 석사 이상 학위 소지자(석, 박사) • 학사학위 소지자 • 전문학사 소지자로 2년 이상 실무 경력자 • 특성화고 졸업자(디자인전공)로 4년 이상 실무 경력자	▪ 기사 자격 소지자 ▪ 산업기사 자격소지자 2년 이상 실무 경력자 ▪ 기능사 자격소지자 4년 이상 실무 경력자
		준 전공자	• 학사학위 소지자로 1년 이상 실무 경력자 • 전문학사 소지자로 3년 이상 실무 경력자 • 특성화고 졸업자(미술전공)로 5년 이상 실무 경력자	
		비 전공자	• 석사 이상의 학위 소지자(학사 비전공)로 1년 이상 실무 경력자 • 학사학위 소지자로 2년 이상 실무 경력자 • 전문학사 소지자로 4년 이상 실무 경력자 • 일반고 졸업자로 6년 이상 실무 경력자	

1-5. 직접경비 항목

직접경비 항목	정의
인쇄비	제출문서의 인쇄비 및 복사비 등을 포함한 비용
자료조사비	문헌, 전문도서 구입 및 시장조사비, 각종 리서치비 등을 포함한 비용
위탁비(외주비)	프로젝트 내용의 일부를 외부에 위탁하는 경우에 소요되는 비용
모형제작비	목업 및 프로토타입 등의 모형을 제작할 때 소요되는 비용
시안비	시각물 제작 방향을 결정하기 위한 샘플 제작 비용
프리 프로덕션비	최종 제작 전, 인쇄 및 후가공 확인을 위한 프로토타입 제작 비용
시험 및 인증비	결과물에 대한 각종 시험 비용 및 인증 비용
여비	운임(철도, 선박, 항공, 자동차), 현지교통비, 숙박비 등을 포함한 비용
장비비	해당 프로젝트 수행을 위해 특별히 구입 및 임대하는 장비의 비용
전문가 활용비	해당 프로젝트에 필요한 전문가 자문 및 활용 비용 (일러스트레이션, 캘리그라피, 번역, CG 포함)
재료비	해당 프로젝트에 직접적으로 소요되는 재료의 비용
특허출원비	실용신안, 특허, 상표출원 등에 소요되는 비용
지식재산권구입비	이미지 / 사진 구입비용, 특허 사용료, 노-하우 사용료, 폰트 구입비용 등을 포함한 비용
회의비	프로젝트에서 직접적으로 소요되는 식사비등을 포함한 비용
소프트웨어 사용료	해당 프로젝트 수행을 위해 특별히 요구되는 소프트웨어의 사용 비용 (서체 사용료 포함)
사진촬영비	작가료, 모델료, 스타일리스트, 스튜디오 렌트료 등을 포함한 촬영 비용

1-6. 디자인 분야별 난이도 정의

산업디자인 개발 용역은 업무 혁신도, 업무 범위, 최종 디자인 결과물에 따라 업무 난이도가 달라지며 이에 개발 기간 및 투입 업무량(표준품셈)이 증가하여 직접인건비에 영향을 준다.

난이도에 영향을 주는 요소는 다음과 같다.

1) 업무 혁신도 : 과업이 요구하는 디자인 창작의 정도를 말하며, 디자인 기획 단계의 조사를 고려해 업무 난이도에 영향을 준다.

2) 업무 범위 : 과업이 요구하는 업무의 범위이며, 범위가 커질수록 개발 기간 및 투입 인원이 증가함.

3) 최종 디자인 결과물 : 과업이 요구하는 디자인 결과물의 정도에 따라 난이도에 영향을 준다.

4) 디자인 용역의 난이도는 S > A > B 3-단계로 분류하며, 디자인 분야의 난이도 별 개발 범위 및 특징은 다음과 같이 정의한다.

분야	난이도	개발 범위	특징
제품디자인	S난이도	선행디자인 / 새로운 컨셉의 혁신 제품디자인	신기술 및 SPEC 사양이 30% 이상 확정된 상태 디자인 혁신 정도가 '上' 인 혁신 제품
	A난이도	신규 제품디자인	SPEC 사양이 60% 이상 확정된 상태로 디자인 혁신 정도가 '中' 인 신규 제품 (* 적용 SPEC 도면 제공 필수)
	B난이도	기존 개발 제품을 부분적으로 개선하는 제품디자인	SPEC 사양이 90% 이상 확정된 상태로 디자인 혁신 정도가 '下' 인 개발된 제품의 폼-팩터와 동일한 제품 (*기존 제품의 외형도면(2D or 3D)을 제공 필수)
시각디자인 (Brand Identity)	S난이도	전략에서부터 디자인까지 모두 필요한 프로젝트로, 새로운 베이직디자인 시스템과 어플리케이션 디자인 (25개 이상)	베이직 디자인 시스템 리뉴얼로 소비자 조사 및 트렌드 등 전략적 조사를 통해 새로운 방향성을 검토하고, 결과에 따라 새로운 디자인이 필요한 프로젝트
	A난이도	새로운 베이직디자인 시스템과 어플리케이션 디자인 (15~24개)	CI 또는 브랜드 리뉴얼디자인 중 베이직디자인의 전체적인 요소를 검토, 현 디자인 트렌드에 맞춰 업그레이드하고, 새 어플리케이션 시스템 구축
	B난이도	새로운 베이직디자인 시스템과 간단한 어플리케이션 디자인 (14개 이하)	데스크리서치 시각적 자료, 클라이언트가 제공한 자료를 바탕으로 디자인 방향 설정

분야	난이도	개발 범위	특징
시각디자인 (Editorial & Graphic)	S난이도	리서치, 기획, 디자인, 촬영, 인쇄 컨트롤까지 전체를 진행하는 경우	사사, 사보, 브랜드북, 기업브로슈어, 연간리포트(AR)와 같이 스케일이나 볼륨이 크고 복잡하여 모든 디자인작업과 프로세스에서 기획 및 제작이 신규로 진행되어 시간과 인력, 공력이 많이 요구되는 경우
	A난이도	클라이언트가 제공하는 간략한 리서치 및 기획 방향을 바탕으로 세부 기획, 컨셉, 콘텐츠 디자인작업을 수행하는 경우	매거진, 브로슈어, 시즌리포트 등 클라이언트가 제공하는 내용과 기획 방향을 바탕으로 디자인 작업하는 경우
	B난이도	소스, 이미지 등 핵심 콘텐츠를 광고주가 제공하고 디자인 작업만 수행하는 경우	브로슈어, 책자 등 기획 필요 없이 디자인작업만 하는 경우
패키지디자인	S난이도	새로운 아이덴티티 구축이 필요한 브랜드 패키지 개발	
	A난이도	기존 브랜드의 새로운 패키지(신제품) 개발 또는 큰 변화를 요구하는 확장 리뉴얼	
	B난이도	기존 아이덴티티를 유지하며 모티브 컬러, 레이아웃 등 소폭 리뉴얼, 포장방법 변화에 따른 확장 리뉴얼 및 단순 베리에이션	
서비스·경험 디자인	S난이도	서비스·경험디자인 요구사항 파악부터 서비스·경험디자인 프로젝트 완료까지	서비스 모델을 구현하여 평가하는 단계가 포함, 실시 설계 시 결과물에 해당하는 디자인 분야의 대가기준 준용하여 적용
	A난이도	서비스·경험디자인 요구사항 파악부터 서비스·경험디자인 프로토타입 평가까지 진행	유형적 시범 모형 구현을 통해 보완하는 프로젝트
	B난이도	서비스·경험디자인 요구사항 파악부터 서비스·경험디자인 시나리오 개발까지 진행	조사 결과를 통해 개발된 서비스 모델을 무형적 방식(시나리오, 기획서)으로 구체화하는 프로젝트

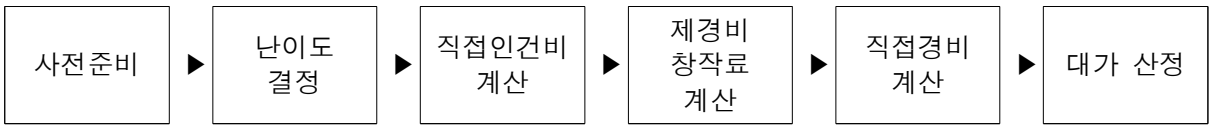
1-7. 표준 업무 기준

각 분야 디자인의 실제 수행 업무를 반영하여 3단계로 표준업무 기준을 규정한다.

1) 디자인기획 : 디자인개발에 앞서 내·외부 환경 조사 및 분석을 통해 프로젝트의 목적에 맞는 디자인 전략을 도출하는 단계
2) 디자인개발 : 디자인 기획에서 도출된 방향을 토대로 아이디어를 발굴하고 시각화하여 사용자 평가, 디자인 개선, 최종안을 선택하여 결과물을 위해 시제품을 제작하는 단계
3) 디자인사후관리 : 최종안에 대한 권리화 업무를 지원과 양산 및 결과물 제작을 위한 시방서를 작성하여 협업하는 단계

디자인 기획 ▶ 디자인 개발 ▶ 디자인 사후관리

1-8. 대가 산정 순서



1) [사전준비] : 디자인 분야와 업무별 요구사항 결정
2) [난이도 결정] : 목적, 업무 범위 및 결과물을 고려하여 S, A, B 난이도를 결정
3) [직접인건비] : 등급별 투입업무량(표준품셈) × 디자이너 등급별 노임단가
4) [제경비, 창작료] : 제경비 = 직접인건비 × (1.1 ~ 1.2)
창작료 = (직접인건비 + 제경비) × (20% ~ 40%)
5) [직접경비] : 디자인 프로젝트 업무에 필요한 직접경비를 계산
6) [대가 산정] : 직접인건비 + 제경비 + 직접경비 + 창작료

제2장 서비스·경험 디자인

2-1. 서비스·경험 디자인의 개요 ····· 7
2-2. 업무 범위 및 추진절차 ····· 7
2-3. 난이도별 디자인개발 범위 및 특징 ····· 7
2-4. 난이도별 세부업무 단계 ····· 8
2-5. 난이도별 표준품셈 ····· 9

제2장 서비스·경험 디자인

2-1. 서비스·경험 디자인 개요

서비스·경험 디자인은 소비자가 서비스를 통해 경험하게 되는 모든 유·무형의 요소 및 모든 경로에 대해 고객 중심의 맥락적인 리서치 방법을 활용하여 이해관계자 간에 잠재된 요구를 포착하고 이것을 창의적이고 학제적, 협력적인 디자인 방법을 통해 실체화함으로 고객 및 서비스 제공자에게 효과적인 서비스 경험을 향상하는 방법 및 디자인 분야를 의미

2-2. 업무 범위 및 추진절차

서비스·경험 디자인 타 분야와 다르게 크게 디자인 기획, 디자인개발로 2단계 형태로 나뉨



1) 디자인 기획 : 서비스·경험디자인에 요구 사항을 파악하고, 수행계획 수립, 여러 가지 조사하고 분석하여 디자인 콘셉을 도출하고 아이디어를 구체화

2) 디자인 개발 : 디자인 기획에서 도출된 아이디어에 대한 시나리오를 개발하고 평가 및 보완하며 시나리오를 바탕으로 서비스·경험디자인 프로토타입을 기획, 설계, 제작, 평가를 거쳐 실제 적용 가능한 디자인 모델을 개발하고 평가하여 프로젝트를 완료

2-3. 난이도별 디자인개발 범위 및 특징

분야	난이도	개발 목표 및 범위	특징
서비스·경험 디자인	S난이도	서비스·경험 디자인 요구사항 파악부터 서비스·경험 디자인 프로젝트 완료까지	서비스 모델을 구현하여 평가하는 단계 포함, 실시 설계 시 결과물에 해당하는 디자인 분야의 대가기준 준용하여 적용
	A난이도	서비스·경험 디자인 요구사항 파악부터 서비스·경험 디자인 프로토타입 평가까지 진행	유형적 시범 모형 구현을 통해 보완하는 프로젝트
	B난이도	서비스·경험 디자인 요구사항 파악부터 서비스·경험 디자인 시나리오 개발까지 진행	조사 결과를 통해 개발된 서비스 모델을 무형적 방식 (시나리오, 기획서) 으로 구체화하는 프로젝트

2-4. 난이도별 세부업무 단계

단계		S난이도 세부업무	A난이도 세부업무	B난이도 세부업무
디자인 기획	서비스・경험 디자인 요구사항 파악	요구사항 파악	요구사항 파악	요구사항 파악
		과제계획 설계	과제계획 설계	과제계획 설계
		과제 제안	과제 제안	과제 제안
	서비스・경험 디자인 수행계획 수립	과제 계약	과제 계약	과제 계약
		수행계획 수립	수행계획 수립	수행계획 수립
		과제 관리체계 수립	과제 관리체계 수립	과제 관리체계 수립
	서비스・경험 디자인 환경 조사	환경조사 설계	환경조사 설계	환경조사 설계
		환경 현황 조사	환경 현황 조사	환경 현황 조사
		환경 현장 조사	환경 현장 조사	환경 현장 조사
	서비스・경험 디자인 관찰 조사	사용자 유형 분류	사용자 유형 분류	사용자 유형 분류
		관찰조사 설계	관찰조사 설계	관찰조사 설계
		사용자 관찰조사	사용자 관찰조사	사용자 관찰조사
	서비스・경험 디자인 면접 조사	면접조사 설계	면접조사 설계	면접조사 설계
		면접대상 설정	면접대상 설정	면접대상 설정
		면접 조사	면접 조사	면접 조사
	서비스・경험 디자인 환경 분석	서비스 환경 분석	서비스 환경 분석	서비스 환경 분석
		서비스 비즈니스 모델 분석	서비스 비즈니스 모델 분석	서비스 비즈니스 모델 분석
		환경분석 종합	환경분석 종합	환경분석 종합
	서비스・경험 디자인 대상 분석	요구사항 분석	요구사항 분석	요구사항 분석
		페르소나 설정	페르소나 설정	페르소나 설정
		사용자 여정 분석	사용자 여정 분석	사용자 여정 분석
		이해관계자 분석	이해관계자 분석	이해관계자 분석
	서비스・경험 디자인 원칙 수립	요구사항 정의	요구사항 정의	요구사항 정의
		핵심사용자 정의	핵심사용자 정의	핵심사용자 정의
		디자인 콘셉트 도출	디자인 콘셉트 도출	디자인 콘셉트 도출
	서비스・경험 디자인 아이데이션	이해관계자 참여 아이디어 회의&워크숍	이해관계자 참여 아이디어 회의&워크숍	이해관계자 참여 아이디어 회의&워크숍
		아이디어 구체화	아이디어 구체화	아이디어 구체화
		서비스・경험 구조화	서비스・경험 구조화	서비스・경험 구조화

단계		S난이도 세부업무	A난이도 세부업무	B난이도 세부업무
디자인 개발	서비스 · 경험 디자인 시나리오 개발	시나리오 기획	시나리오 기획	시나리오 기획
		시나리오 제작	시나리오 제작	시나리오 제작
		시나리오 평가 보완	시나리오 평가 보완	시나리오 평가 보완
	서비스 · 경험 디자인 프로토타입 개발	프로토타입 기획	프로토타입 기획	-
		프로토타입 설계	프로토타입 설계	-
		프로토타입 제작	프로토타입 제작	-
	서비스 · 경험 디자인 프로토타입 평가	프로토타입 평가 기획	프로토타입 평가 기획	-
		프로토타입 평가	프로토타입 평가	-
		지식재산권 분석	지식재산권 분석	-
		프로토타입 보완	프로토타입 보완	-
	서비스 · 경험 디자인 모델 개발	접점 정의	-	-
		서비스 여정 설계	-	-
		모델 제시	-	-
	서비스 · 경험 디자인 모델 평가	모델 평가 기획	-	-
		모델 평가수행	-	-
		모델 보완	-	-
	서비스 · 경험 디자인 프로젝트 완료	결과물 발표	-	-
		완료 보고서 작성	-	-
		지식재산권 등록	-	-

2-5. 난이도별 표준품셈

1) 서비스・경험 디자인 B-난이도 표준품셈

서비스・경험 디자인 B-난이도		단위	업무	등급별 투입업무량(단위: 분)					
단계	세부업무	(회)	소요일	총괄	특급	고급	중급	초급	보조
요구사항 파악	요구사항 파악	1	2.25	38	113	90	180	143	38
	과제계획 설계	1	5.13	45	98	158	263	308	158
	과제 제안	1	5.38	68	90	150	225	308	158
수행계획 수립	과제 계약	1	2.00	90	83	105	83	30	0
	수행계획 수립	1	2.38	83	165	143	180	105	53
	과제 관리체계 수립	1	2.13	98	158	158	113	38	38
환경조사	환경조사 설계	1	2.25	83	135	143	195	143	23
	환경 현황조사	1	4.88	15	83	165	240	255	188
	환경 현장 조사	1	6.38	0	45	158	240	240	173
관찰 조사	사용자 유형 분류	1	4.88	0	23	135	218	240	90
	관찰 조사 설계	1	2.75	23	60	120	173	210	150
	사용자 관찰 조사	1	3.88	15	90	143	225	210	248
면접 조사	면접조사 설계	1	2.88	8	68	98	203	203	90
	면접대상 설정	1	2.50	0	60	90	188	248	90
	면접조사	1	4.13	0	75	105	203	248	270
환경 분석	서비스 환경 분석	1	4.38	0	75	158	225	263	180
	서비스・비즈니스 모델 분석	1	4.38	0	90	158	225	285	105
	환경 분석 종합	1	4.63	60	120	128	210	165	98
대상 분석	요구사항 분석	1	2.50	23	53	98	225	233	113
	페르소나 설정	1	2.00	38	68	113	165	330	233
	사용자 여정 분석	1	3.13	15	53	90	188	293	218
	이해관계자 분석	1	2.25	30	128	128	173	293	203
원칙 수립	요구사항 정의	1	2.50	38	143	158	203	263	98
	핵심 사용자 정의	1	2.75	30	83	120	188	293	98
	디자인 콘셉트 도출	1	3.25	60	98	158	210	218	128
아이데이션	이해관계자 참여 아이디어 워크숍	1	3.13	83	180	150	210	285	173
	아이디어 구체화	1	4.13	30	128	128	203	285	180
	서비스・경험 구조화	1	4.00	23	105	113	188	248	173
시나리오 개발	시나리오 기획	1	3.88	15	98	120	203	270	158
	시나리오 제작	1	5.88	23	105	113	173	255	225
	시나리오 평가 보완	1	3.38	15	98	113	195	345	158
B-난이도 소계 총 투입 업무량			110.0 일	17.5 시간	49.5 시간	66.8 시간	101.9 시간	120.9 시간	71.8 시간

2) 서비스・경험 디자인 A-난이도 표준품셈

서비스・경험 디자인 A-난이도		단위	업무	등급별 투입업무량(단위: 분)					
단계	세부업무	(회)	소요일	총괄	특급	고급	중급	초급	보조
요구사항 파악	요구사항 파악	1	2.25	38	113	90	180	143	38
	과제계획 설계	1	5.13	45	98	158	263	308	158
	과제 제안	1	5.38	68	90	150	225	308	158
수행계획 수립	과제 계약	1	2.00	90	83	105	83	30	0
	수행계획 수립	1	2.38	83	165	143	180	105	53
	과제 관리체계 수립	1	2.13	98	158	158	113	38	38
환경조사	환경조사 설계	1	2.25	83	135	143	195	143	23
	환경 현황조사	1	4.88	15	83	165	240	255	188
	환경 현장 조사	1	6.38	0	45	158	240	240	173
관찰 조사	사용자 유형 분류	1	4.88	0	23	135	218	240	90
	관찰 조사 설계	1	2.75	23	60	120	173	210	150
	사용자 관찰 조사	1	3.88	15	90	143	225	210	248
면접 조사	면접조사 설계	1	2.88	8	68	98	203	203	90
	면접대상 설정	1	2.50	0	60	90	188	248	90
	면접조사	1	4.13	0	75	105	203	248	270
환경 분석	서비스 환경 분석	1	4.38	0	75	158	225	263	180
	서비스・비즈니스 모델 분석	1	4.38	0	90	158	225	285	105
	환경 분석 종합	1	4.63	60	120	128	210	165	98
대상 분석	요구사항 분석	1	2.50	23	53	98	225	233	113
	페르소나 설정	1	2.00	38	68	113	165	330	233
	사용자 여정 분석	1	3.13	15	53	90	188	293	218
	이해관계자 분석	1	2.25	30	128	128	173	293	203
원칙 수립	요구사항 정의	1	2.50	38	143	158	203	263	98
	핵심 사용자 정의	1	2.75	30	83	120	188	293	98
	디자인 콘셉트 도출	1	3.25	60	98	158	210	218	128
아이데이션	이해관계자 참여 아이디어 워크숍	1	3.13	83	180	150	210	285	173
	아이디어 구체화	1	4.13	30	128	128	203	285	180
	서비스・경험 구조화	1	4.00	23	105	113	188	248	173
시나리오 개발	시나리오 기획	1	3.88	15	98	120	203	270	158
	시나리오 제작	1	5.88	23	105	113	173	255	225
	시나리오 평가 보완	1	3.38	15	98	113	195	345	158
시나리오 개발 (B-난이도)까지 수행 이후 아래 세부업무 수행									
프로토타입 개발	서비스・경험 프로토타입 기획	1	4.88	23	105	128	203	390	248
	서비스・경험 프로토타입 설계	1	9.88	23	105	120	188	285	203
	서비스・경험 프로토타입 제작	1	9.88	23	105	120	203	300	203
프로토타입 평가	서비스・경험 프로토타입 평가 기획	1	3.38	15	83	135	248	323	158
	서비스・경험 프로토타입 평가	1	3.38	23	90	135	225	278	188
	지식재산권 분석	1	2.25	23	68	68	203	383	143
	서비스・경험 프로토타입 보완	1	4.25	15	68	83	225	345	128
A-난이도 소계 총 투입 업무량			147.9 일	19.9 시간	59.9 시간	79.9 시간	126.8 시간	159.3 시간	93.0 시간

3) 서비스・경험 디자인 S-난이도 표준품셈

서비스・경험 디자인 S-난이도		단위	업무	등급별 투입업무량(단위: 분)					
단계	세부업무	(회)	소요일	총괄	특급	고급	중급	초급	보조
요구사항 파악	요구사항 파악	1	2.25	38	113	90	180	143	38
	과제계획 설계	1	5.13	45	98	158	263	308	158
	과제 제안	1	5.38	68	90	150	225	308	158
수행계획 수립	과제 계약	1	2.00	90	83	105	83	30	0
	수행계획 수립	1	2.38	83	165	143	180	105	53
	과제 관리체계 수립	1	2.13	98	158	158	113	38	38
환경조사	환경조사 설계	1	2.25	83	135	143	195	143	23
	환경 현황조사	1	4.88	15	83	165	240	255	188
	환경 현장 조사	1	6.38	0	45	158	240	240	173
관찰 조사	사용자 유형 분류	1	4.88	0	23	135	218	240	90
	관찰 조사 설계	1	2.75	23	60	120	173	210	150
	사용자 관찰 조사	1	3.88	15	90	143	225	210	248
면접 조사	면접조사설계	1	2.88	8	68	98	203	203	90
	면접대상 설정	1	2.50	0	60	90	188	248	90
	면접 조사	1	4.13	0	75	105	203	248	270
환경 분석	서비스 환경 분석	1	4.38	0	75	158	225	263	180
	서비스・비즈니스 모델 분석	1	4.38	0	90	158	225	285	105
	환경 분석 종합	1	4.63	60	120	128	210	165	98
대상 분석	요구사항 분석	1	2.50	23	53	98	225	233	113
	페르소나 설정	1	2.00	38	68	113	165	330	233
	사용자 여정 분석	1	3.13	15	53	90	188	293	218
	이해관계자 분석	1	2.25	30	128	128	173	293	203
원칙 수립	요구사항 정의	1	2.50	38	143	158	203	263	98
	핵심 사용자 정의	1	2.75	30	83	120	188	293	98
	디자인 콘셉트 도출	1	3.25	60	98	158	210	218	128
아이데이션	이해관계자 참여 아이디어 워크숍	1	3.13	83	180	150	210	285	173
	아이디어 구체화	1	4.13	30	128	128	203	285	180
	서비스・경험 구조화	1	4.00	23	105	113	188	248	173
시나리오 개발	시나리오 기획	1	3.88	15	98	120	203	270	158
	시나리오 제작	1	5.88	23	105	113	173	255	225
	시나리오 평가 보완	1	3.38	15	98	113	195	345	158
시나리오 개발 (B-난이도)까지 진행 이후 아래 세부업무 진행									
프로토타입 개발	서비스・경험 프로토타입 기획	1	4.88	23	105	128	203	390	248
	서비스・경험 프로토타입 설계	1	9.88	23	105	120	188	285	203
	서비스・경험 프로토타입 제작	1	9.88	23	105	120	203	300	203
프로토타입 평가	서비스・경험 프로토타입 평가 기획	1	3.38	15	83	135	248	323	158
	서비스・경험 프로토타입 평가	1	3.38	23	90	135	225	278	188
	지식재산권 분석	1	2.25	23	68	68	203	383	143
	서비스・경험 프로토타입 보완	1	4.25	15	68	83	225	345	128
프로토타입 평가 (A-난이도)까지 진행 이후 다음 세부업무 진행									

서비스・경험 디자인 S-난이도		단위	업무	등급별 투입업무량(단위: 분)					
단계	세부업무	(회)	소요일	총괄	특급	고급	중급	초급	보조
모델 개발	서비스・경험 접점 정의	1	3.38	15	68	128	218	353	158
	서비스 여정 설계	1	4.50	45	90	120	180	240	143
	서비스・경험 모델 제시	1	4.25	53	98	135	188	285	38
모델 평가	서비스・경험 모델 평가 기획	1	4.00	30	90	120	165	278	135
	서비스・경험 모델 평가수행	1	4.00	38	98	120	165	278	210
	서비스・경험 모델 보완	1	3.00	30	90	128	180	293	240
프로젝트 완료	결과물 발표	1	3.13	53	120	135	180	293	120
	완료 보고서 작성	1	6.25	8	75	150	218	308	195
	지식재산권 등록	1	5.13	15	90	98	120	158	68
S-난이도 소계 총 투입 업무량			185.4 일	24.7 시간	73.6 시간	98.8 시간	153.7 시간	200.7 시간	114.8 시간

부록.

1. 산업디자인 개발의 대가기준 ····· 15
2. 단계별 업무 내용 ····· 20

산업디자인 개발의 대가기준

산업통상자원부 고시 제2019-212호

「산업디자인진흥법」 제9조의2 제2항에 따라 산업디자인 개발의 대가기준에 관한 사항을 아래와 같이 고시한다.

제1장 총칙

제1조(목적) 이 기준은 「산업디자인진흥법」(이하 "법"이라 한다) 제9조2에 따라 산업디자인 개발의 대가(이하 "대가"라 한다) 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용) 법 제9조의2 제1항 및 제4항에 따라 '국가기관 등'(이하 "발주청"이라 한다)이 산업디자인의 개발에 관한 계약(이하 "계약"이라 한다)을 체결할 경우에는 이 기준에 따라 대가를 산출한다.

제3조(대가 산출의 기본원칙) ① 대가 산출은 실비정액가산방식을 원칙으로 한다. 여기서 "실비정액가산방식"이란 직접인건비, 직접경비, 제경비, 창작료와 부가가치세를 합산하여 대가를 산출하는 방식을 말한다.
② 계약당사자간의 협의에 의하여 제1항의 실비정액가산방식과 달리 대가를 산출하는 경우에는 계약서에 그 사유를 명시하여야 한다.
③ 부가가치세는 「부가가치세법」에 의해 정하는 바에 따라 계상한다.

제4조(대가의 조정) ① 계약을 체결한 이후 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우에는 대가를 조정한다.
1. 발주청의 사정으로 인하여 일정이 조정되는 경우
2. 발주청의 요구에 따라 업무 내용이 변경된 경우
② 제1항에 규정된 사항에 대해서는 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」, 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」의 금액 조정에 관한 규정을 준용한다.

제5조(대가의 준용) 산업디자인 개발에 관하여 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 기준에서 정하는 바에 따른다.

제2장 실비정액가산방식

제6조(직접인건비) 직접인건비란 해당 산업디자인 개발 사업의 업무에 직접 종사하는 디자이너의 인건비로서 투입된 인원수에 디자이너의 등급별 노임단가를 곱하여 계산한다. 이 경우 디자이너의 투입인원수 및 등급별 노임단가의 산출은 다음 각 호를 적용한다.

1. 투입인원수를 산출하는 경우에는 산업통상자원부장관이 인가한 표준품셈을 우선 적용한다. 다만 인가된 표준품셈이 존재하지 않거나 업무의 특성상 필요한 경우에는 견적 등 적절한 산출방식을 적용할 수 있다.
2. 노임단가를 산출하는 경우에는 기본급, 퇴직급여충당금, 회사가 부담하는 산업재해보상보험료, 국민연금, 건강보험료, 고용보험료, 퇴직연금급여 등이 포함된 비용으로서 사단법인 한국디자인산업연합회가 「통계법」에 따라 조사 및 공표한 임금실태조사보고서에 따른다.

제7조(직접경비) 직접경비란 당해 업무 수행과 관련이 있는 경비로서 항목은 별표 1과 같으며, 그 실제 소요비용을 말한다. 다만, 직접경비는 계약 종료 후 정산할 수 있다.

제8조(제경비) ① 제경비란 직접인건비와 직접경비에 포함되지 아니하고 산업디자인 개발 사업자의 행정운영을 위한 기획, 경영, 총무 분야에서 발생하는 간접 경비로서 항목은 별표 2와 같으며, 직접인건비의 110~120%로 계산한다.

② 제1항에 따른 제경비 항목 중 산업디자인개발 사업 수행을 위해 직접적인 필요에 따라 발생한 항목에 대해서는 직접경비로 계상할 수 있다.

제9조(창작료) ① 창작료란 산업디자인 개발 사업자가 개발·보유한 컨텐츠의 사용 및 지식 축적을 위한 대가이자 해당 사업을 통해 산출되는 결과물에 대한 창작적 가치 및 창작 활동의 대가로서 창작 개발비, 연수비, 이윤 등을 포함한다.

② 창작료는 직접인건비와 제경비를 합한 금액의 20~40%로 계산한다.

제10조(디자이너 등급 및 자격기준) 디자이너의 등급 및 자격기준은 별표 3과 같다.

제11조(디자이너 노임단가의 적용기준) ① 디자이너 노임단가의 적용기준은 1일 8시간으로 하며, 1개월의 일수는「근로기준법」 및 「통계법」에 따라 사단법인 한국디자인산업연합회가 조사·공표하는 임금실태조사보고서에 따른다. 다만 토요 휴무제를 시행하는 경우와 1일 8시간을 초과하는 경우에는 「근로기준법」을 적용한다.
② 출장일수는 근무일 수에 가산하며, 이 경우 산업디자인 개발 사업자의 사업소를 출발한 날로부터 귀사한 날까지를 계산한다.
③ 산업디자인 개발사업 수행 기간 중 「민방위기본법」 또는「향토예비군설치법」에 따른 훈련 기간은 해당 산업디자인개발 업무를 수행한 일수에 산입 한다.

제3장 표준품셈의 관리

제12조(관리기관 지정 등) ① 산업통상자원부 장관은 제6조에 따른 표준품셈의 인가, 관리 등을 위해 사단법인 한국디자인산업연합회를 산업디자인 표준품셈 관리기관(이하 ‘관리기관’이라 한다)으로 지정한다.
② 관리기관의 장은 표준품셈의 제정 및 개정, 연구, 조사, 해석 및 보급 등 표준품셈에 대한 전반적인 업무를 효율적으로 운영하기 위한 운영지침을 마련하여 산업통상자원부장관의 승인을 받아야 한다.
③ 산업통상자원부장관은 관리기관이 고의로 인한 업무 태만 또는 공신력에 있어 물의를 야기하는 등 지속적인 업무 수행이 부적절하다고 인정될 때에는 관리기관의 지정을 철회하거나 취소할 수 있다.

제13조(표준품셈의 제·개정 계획보고 등) ① 관리기관의 장은 관계기관의 의견을 수렴하여 다음 각호의 사항이 포함된 품셈의 제·개정 등에 대한 추진계획을 수립하여 매년 3월 말까지 산업통상자원부장관에게 제출하여야 한다.
1. 표준품셈의 제·개정 등을 위한 추진일정
2. 표준품셈 제·개정 항목 선정 및 조사방법
3. 표준품셈 심의위원회 구성 및 운영방법
4. 기타 표준품셈의 제·개정 등에 필요한 사항

② 관리기관의 장은 제1항의 규정에 따라 제출한 추진계획이 변경 된 경우 변경된 내용을 지체없이 산업통상자원부장관에게 보고하여야 한다.
③ 산업통상자원부장관은 제1항의 규정에 의거 제출된 사항을 검토하여 변경이 필요한 경우에는 관리기관의 장에게 이를 요구할 수 있다. 이 경우 관리기관의 장은 특별한 사유가 없는 한 이를 반영하여야 한다.

제14조(심의위원회 구성 및 운영 등) ① 관리기관은 표준품셈의 심의를 위하여 표준품셈심의위원회(이하 “위원회“라 한다)를 둔다.
② 위원회의 위원장은 관리기관의 장이 지정하는 자로 한다.
③ 위원회는 산업통상자원부 및 관련부처 담당 공무원을 포함하여 구성한다. 다만, 해당 품셈의 전문분야에 따라 위원을 달리 구성할 수 있다.
1. 발주청 및 산업디자인 관련 기관에 소속되어 있는 자로서 해당 분야에 전문 지식이 있는 자
2. 산업디자인 관련 업체, 학계 및 단체에서 재직 중인 전문가
3. 위원장이 해당 전문분야의 전문가로 인정하여 지정하는 자

제15조(위원회 심의 등) ① 위원회는 다음 각호를 심의한다.
1. 표준품셈 제·개정 대상 항목의 선정
2. 표준품셈 제·개정 결과에 대한 심의
3. 그 밖에 표준품셈 업무에 관한 사항
② 위원회는 위원장이 소집하며, 출석위원 3분의 2 이상의 찬성으로 의결한다.

제16조(품셈의 확정) ① 제15조에 따라 위원회가 심의·의결한 품셈은 관리기관의 장이 산업통상자원부 장관에게 보고 후 공표함으로써 산업통상자원부장관이 인가한 것으로 본다.
② 제1항에 따라 인가된 표준품셈은 다음연도 1월 1일부터 시행함을 원칙으로 한다. 다만, 적용의 시급성 등 필요에 따라 그 시행일을 달리할 수 있다.

제17조(사업비의 지원) 산업통상자원부장관은 제6조 제2호에 의한 전문기관의 노임단가 조사 및 이 장에 의한 관리기관의 품셈의 제정, 개정, 연구, 조사, 해석, 보급 및 위원회 운영 등 업무의 원활한 운영관리를 위하여 사업비를 지원할 수 있다.

제18조(재검토기한) 산업통상자원부장관은「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 고시에 대하여 2019년 1월 1일 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

〈부 칙〉

제1조(시행일) 이 기준은 고시하는 날로부터 시행한다.

부록 1. 산업디자인 개발의 대가기준 (산업통상자원부 고시)

<별표 1> 직접경비 항목

직접경비 항목(안)	정의
인쇄비	제출문서의 인쇄비 및 복사비 등을 포함한 비용
자료조사비	문헌, 전문도서 구입 및 시장조사비, 각종 리서치비 등을 포함한 비용
위탁비(외주비)	프로젝트 내용의 일부를 외부에 위탁하는 경우에 소요되는 비용
모형제작비	Mock-up 및 프로토타입 등의 모형을 제작할 때 소요되는 비용
시험 및 인증비	결과물에 대한 각종 시험 비용 및 인증 비용
여비	운임(철도, 선박, 항공, 자동차), 현지교통비, 숙박비 등을 포함한 비용
장비비	해당 프로젝트 수행을 위해 특별히 구입 및 임대하는 장비의 비용
전문가활용비	해당 프로젝트에 소요되는 전문가 자문 및 활용 비용
재료비	해당 프로젝트에 직접적으로 소요되는 재료의 비용
특허출원비	실용신안, 특허, 상표출원 등에 소요되는 비용
지식재산권구입비	이미지/사진 구입비용, 특허 사용료, 노-하우 사용료, 폰트 구입비용 등을 포함한 비용
회의비	프로젝트에서 직접적으로 소요되는 식사비등을 포함한 비용
소프트웨어 사용료	해당 프로젝트 수행을 위해 특별히 요구되는 소프트웨어의 사용 비용
사진촬영비	작가료, 모델료, 스튜디오 렌트료 등을 포함한 촬영 비용

<별표 2> 제경비 항목

제경비 항목(안)	정의
임원·서무·경리 직원 등의 급여	해당 프로젝트에 직접 투입되지 않는 임직원에 대한 인건비
임차료	사무실, 차량, 장비, 장치 등 임대 사용으로 소요되는 비용
사무용 소모품비 및 비품비	업무수행에 필요한 각종 소모품 및 비품 비용
기계기구의 수선 및 상각비	업무수행에 소요되는 장치 및 장비의 가치하락에 따른 비용
통신운반비	우편 및 배송에 따른 각종 비용
세금과 공과	기업 운영으로 발생되는 세금 및 공과금 비용
운영활동비용	교통비, 통신비, 광열수도비(전기·가스·수도비) 등의 비용
복리후생비	직원의 작업능률향상을 위한 간접비용 및 근무, 위생, 보건, 위안 등 소요되는 경조금, 식비, 부서단합비, 포상비 등의 비용
소프트웨어 유지관리비	업무 수행에 필요한 각종 소프트웨어 사용에 소요되는 비용

<별표 3> 디자이너 등급 인정 기준

분류	경력기준	학력기준		자격기준
총괄 디자이너	실무경력 20년 이상	-		
특급 디자이너	실무경력 16년~20년 미만	-		
고급 디자이너	실무경력 12년~16년 미만	-		▪ 기술사 자격 소지자
중급 디자이너	실무경력 8년~12년 미만	-		
초급 디자이너	실무경력 4년~8년 미만 (디자인 박사 학위 2년, 석사 학위 1년 인정)	-		
보조 디자이너	보조디자이너 자격 취득 후 실무경력 1년~4년 미만	디자인 전공자	• 석사 이상 학위 소지자(석, 박사) • 학사학위 소지자 • 전문학사 소지자로 2년 이상 실무 경력자 • 특성화고 졸업자(디자인전공)로 4년 이상 실무 경력자	▪ 기사 자격 소지자 ▪ 산업기사 자격소지자 2년 이상 실무 경력자 ▪ 기능사 자격소지자 4년 이상 실무 경력자
		준 전공자	• 학사학위 소지자로 1년 이상 실무 경력자 • 전문학사 소지자로 3년 이상 실무 경력자 • 특성화고 졸업자(미술전공)로 5년 이상 실무 경력자	
		비 전공자	• 석사 이상의 학위 소지자(학사 비전공)로 1년 이상 실무 경력자 • 학사학위 소지자로 2년 이상 실무 경력자 • 전문학사 소지자로 4년 이상 실무 경력자 • 일반고 졸업자로 6년 이상 실무 경력자	

단계별 업무 내용

1. 디자인 요구사항 파악

과제의 범위, 목적, 성격, 내용에 따른 요구 수준을 파악하여 제안서를 작성

1) 요구사항 파악

프로젝트와 관련된 자료를 바탕으로 발주기업(기관)의 요구를 파악하고 요구사항을 도출

- 프로젝트와 관련된 자료를 바탕으로 발주기업(기관)의 요구 파악
- 제안요청서에 따라 과제의 취지, 목적, 성격, 내용, 요구사항 도출
- 발주기업(기관)의 요구와 과제 성격에 따라 구체적인 자료를 요구하여 보완

2) 과제계획 설계

제안요청서를 명확히 이해하여 제안서에 필요한 항목과 내용을 도출하고, 과제 기획안을 작성

- 제안요청서를 명확히 이해하여 제안서에 필요한 항목과 내용을 도출
- 제안서 작성을 위한 기초조사, 관련 자료 수집, 산출 근거 자료 정리
- 과제 기획안 작성

3) 과제 제안

과제 내용 및 발주기업(기관)의 요구사항을 명확히 파악한 후, 적합한 제안 방법을 선택하여 제안

- 과제 내용 및 발주기업(기관)의 요구사항을 명확히 파악
- 발주기업(기관)의 성격에 적합한 제안 방법을 선택하여 제안
- 과제의 성격에 따라 제안문서 및 제안 방법을 선별하여 제안

2. 수행계획 수립

제반 내용과 범위, 기간, 투입인력, 난이도 등을 고려해 비용을 산출하고, 수행계획을 구체화하여 계약 체결을 위한 협의 사항을 작성

1) 과제 계약

작성된 제안 문서와 협의 사항에 대하여 논의 후, 보완하여 계약을 진행

2) 수행계획 수립

- 수행계획서 작성을 위해 참여 인력의 특성을 파악하여 역할 배분
- 자료 수집 이후 발주기업(기관)의 요구사항을 종합하여 수행계획 내용과 목표 수립
- 파악된 업무적용 절차에 따라 단계별 계획 수립한다.

3) 과제 관리체계 수립

- 수행계획서 항목별 절차의 소요비용을 체계적으로 산출하고, 정리
- 작성한 수행계획서를 바탕으로 과제에 대한 특징, 장점 및 차별점 정리
- 보고와 공유체계 수립 및 정기적인 미팅과 중요이슈에 대한 보고회 진행

3. 디자인 환경조사

관련 분야의 다양한 상황과 환경에 대한 자료 수집 계획을 수립하고 조사

1) 환경조사 설계
- 과제에 적합한 조사를 위한 데스크 리서치 기획
- 과제와 관련된 서비스·경험 환경조사 방법론 설계
- 설계된 서비스·경험 환경조사 방법론에 따라 조사된 자료의 정리방법 계획

2) 환경 현황조사
- 관련 서비스 디자인 환경 파악
- 국·내외 서비스 디자인 경향 파악
- 거시·미시적 관련 시장 환경 수집
- 경쟁사 서비스의 특징 및 장·단점 분석

3) 환경 현장 조사
- 서비스 대상 환경을 직접 현장 조사
- 서비스 대상과 관련된 현황에 대한 현장 상황 조사
- 연관 산업 현황, 시장 트렌드 및 이슈에 대한 현장 조사
- 관련 시장에 대한 현장 조사를 통해 현재의 트렌드, 관련된 맥락 등을 수집

4. 디자인 관찰 조사

다양한 사용자 경험 유형을 분류하고 관찰하여 서비스 원칙을 수립하기 위한 조사를 진행

1) 사용자 유형 분류
- 서비스 환경에 대한 사용자의 요구조건을 예측
- 사용자의 경험요소 파악을 통해 디자인 전략으로 적용
- 사용자 라이프스타일, 인구학적 특성, 소비심리학적 특성을 조사

2) 관찰조사 설계
- 문헌 조사 및 데스크 리서치를 통해 조사된 내용을 바탕으로 사용자 관찰을 구체적 기획
- 기본 자료조사를 바탕으로 서비스 개발 방향을 조망하여 정리
- 관련 이론을 바탕으로 사용자 요구사항을 파악
- 경쟁사 조사를 통해 서비스디자인 개념을 수립

3) 사용자 관찰조사
- 사용자 성향 조사를 통해 서비스 디자인 요소를 설정
- 사용자 경험 조사를 바탕으로 잠재 요구 파악
- 사용자 잠재 요구를 바탕으로 서비스 환경 개선을 예측

5. 디자인 면접조사

다양한 사용자를 대상으로 사용자 요구사항과 서비스 원칙을 수립하기 위한 면접 조사를 진행

1) 면접조사 설계
- 문헌 조사, 데스크리서치, 관찰 조사를 통해 개인 면접, 집단면접 조사 방식을 기획
- 조사된 사용자 요구를 바탕으로 면접조사 범위를 종합적으로 구성
- 면접조사를 위한 일정, 방법, 장소, 시간 등을 기획
- 면접 시나리오 작성

2) 면접대상 설정
- 면접 대상자의 나이, 성별, 경제적 수준 등의 라이프스타일을 설정하고 그룹화시킴
- 면접조사 대상자를 섭외하기 위한 대상 리스트 작성
- 면접조사 대상자 일정 관리를 위한 일정 리스트 작성

3) 면접조사
- 참가자가 적극적으로 의견을 제시할 수 있도록 참가자 소개와 친근한 오픈-멘트 진행
- 면접 시나리오 순서에 따라 조사 진행
- 디자인 원칙 수립단계에 활용하기 위하여 면접조사 결과 리스트 작성
- 조사 자료의 해석, 정리

6. 디자인 환경 분석

수집된 서비스·경험 환경 자료를 체계화하여 정리하고, 분석함으로써 서비스·경험 요소를 도출

1) 서비스 환경 분석
- 프로젝트의 서비스 핵심 목표와 요구사항을 이해
- 프로젝트의 내용, 발주기업(기관)과 협의 사항을 우선순위에 따라 분석·정리
- 대상자에 대한 정보를 인구통계학적, 심리학적, 지리학적인 요소, 라이프스타일에 근거하여 규정

2) 서비스 비즈니스 모델 분석
- 서비스·비즈니스 모델 캔버스, 경쟁사의 서비스·비즈니스 모델 분석
- 기존 서비스 모델과 경쟁사 서비스 모델의 차이점 파악
- 차별화된 서비스·비즈니스 모델 제작을 위해 제작 방향을 기획

3) 환경 분석 종합
- 과제 개발 방향을 조망하고, 조사된 내용을 필요한 목적에 따라 분류
- 이해관계자의 정체성, 디자인 전략, 포지셔닝 설정, 소비자 인지도 조사 분석
- 해당 서비스 환경과 관련된 법령을 조사

7. 아이디어 스케치

수집된 리서치 자료들을 체계화하여 정리하고 분석함으로써, 사용자와 이해관계자의 경험요소를 도출

1) 요구사항 분석
- 서비스 환경 분석 결과와 사용자 니즈를 근거로 서비스 요구사항을 분석, 정리
- 조사 자료 유형화를 통한 요구사항 도출
- 서비스 요구사항 시각화
- 분석 보고서의 문서화

2) 페르소나 설정
- 사용자 조사에서 도출된 분석 결과를 바탕으로 페르소나 유형을 설정
- 페르소나별 서비스·경험 특성 항목 설정하고 서비스·경험 시나리오 작성

3) 사용자 여정 분석
- 사용자 조사를 통해 도출된 결과를 바탕으로 서비스 경험단계의 유형화
- 사용자 유형별 여정의 전환단위와 행동단위를 구분하여 시각화
- 사용자 여정의 주요 접점에서 행동단위별 경험의 변화를 여정-맵으로 작성

4) 이해관계자 분석
- 서비스의 가치사슬을 정의하여 이해관계자를 선별
- 이해관계자의 서비스 역할을 정의하고 사용자 접점으로서 우선순위 판단
- 이해관계자 간 서비스 연계의 특성과 요구사항 파악
- 서비스 사용자 중심으로 이해관계자 간 관계를 구조도로 작성
- 해당 분야의 서비스 협업전략 사례 분석
- 서비스 협업의 기회 요인 장단점 분석
- 정보의 시각화

8. 디자인 원칙 수립

수집·분석된 자료를 바탕으로 서비스 요구사항을 정의하고 사용자에게 제공하는 원칙을 수립

1) 요구사항 정의
- 서비스 환경 분석 자료를 바탕으로 서비스의 요구사항을 문서로 정리
- 요구사항 분석을 위한 요건을 수립, 환경조사 결과와 니즈를 근거로 요구사항을 분석하여 정리

2) 핵심사용자 정의
- 도출된 서비스디자인 요구사항을 바탕으로 핵심사용자의 페르소나 설정
- 핵심사용자의 페르소나별 서비스·경험 특성 항목을 설정, 서비스·경험 시나리오 작성

3) 디자인 콘셉트 도출

9. 디자인 아이데이션

수집·분석된 자료를 바탕으로 수립된 디자인 콘셉트를 중심으로 디자인 아이디어를 개발

1) 이해관계자 참여 아이디어 회의 & 워크숍
- 다양한 이해관계자와 사용자를 참여시켜 아이디어 회의(워크숍)을 기획 및 진행
- 아이디어 회의(워크숍) 진행자(퍼실리테이터)의 사전 교육 및 실행 준비
- 회의(워크숍)의 결과물을 가시화하기 위한 매체와 표현 기법을 결정 및 활용
- 공동으로 도출되고 합의된 아이디어를 상황별로 구체화 시키고 발전

2) 아이디어 구체화
- 핵심 가치 및 디자인 원칙을 바탕으로 서비스 개발 개념과 구체적 디자인 방향 핵심어를 제시
- 서비스 개발 개념과 디자인 방향 핵심어를 체계화하여 구체적인 디자인 시각적 요소로 연결
- 서비스·경험 디자인 개념을 기반으로 시나리오를 작성함으로써 서비스 사용자가 경험할 상황을 표현

3) 사용자 여정 분석
- 서비스 접점에서 사용자가 서비스를 쉽게 이해할 수 있도록 단계별 경험요소를 구조화
- 서비스 접점에서 사용자에게 효과적 경험을 제공할 수 있도록 사용자 접점별 매체를 설정
- 단계별 서비스 접점에서 제공되는 서비스를 총체적으로 파악하기 위한 매트릭스 작성

10. 디자인 시나리오 개발

가상의 사용자를 설정하여 서비스·경험 과정에서 새로운 서비스 아이디어의 핵심 요소가 드러날 수 있도록 서비스 단계별로 시나리오를 개발

1) 시나리오 기획
- 서비스 이해관계자에게 기본적으로 제공할 서비스 시나리오를 기획
- 과제의 서비스 시나리오를 세분화 단계로 구조화
- 서비스 시나리오의 사용성, 편의성 고려 단계를 구조화

2) 시나리오 제작
- 사용자의 시나리오 구성을 문장이나 스토리보드로 제작
- 시나리오를 위한 페르소나 설정
- 시나리오에 페르소나를 포함한 새로운 서비스들의 특정 상황들을 구성
- 새로운 서비스가 지닌 잠재적 문제들을 찾아내어 개선 방향 도출

3) 시나리오 평가 보완
- 시나리오에 대하여 대 내·외적으로 타당성 평가 실시
- 진행된 평가에 따라 문제점을 도출하고 개선 방향을 수립
- 평가 결과를 문서화 및 문제점보완

11. 디자인 프로토타입 개발

원칙에 따른 콘셉트 검증, 평가를 위한 프로토타입 개발

1) 프로토타입 기획
- 콘셉트 및 시나리오를 바탕으로 사용자 접점에서 서비스를 제공하기 위한 프로토타입의 시안을 기획
- 기획된 프로토타입의 구조를 시각화하고 구체화
- 프로토타입의 시뮬레이션을 하기 위한 이해관계자 간의 역할을 구체화

2) 프로토타입 설계
- 프로토타입 제작을 위한 모델을 설계
- 프로토타입 제작을 위한 방법론을 이해하고 설계를 구체화
- 설계된 프로토타입에 따라 조사된 자료 정리방법 계획

3) 프로토타입 제작
- 서비스 제공 모델별 특성을 바탕으로 프로토타입 제작을 위한 모델링
- 프로토타입의 시각적 이미지 등을 포함한 다양한 디자인 요소들을 제작
- 서비스·경험 시뮬레이션을 위한 시나리오 및 시공간 물리적 요소들을 제작

12. 디자인 프로토타입 평가

프로토타입을 이해관계자들이 경험하여 평가하고, 문제점 및 개선 방향 도출 및 보완

1) 프로토타입 평가 기획
- 서비스 프로토타입에 대하여 효과적인 사용자 평가 방법을 기획
- 기획안에 따라 사용성 평가를 위한 가이드라인 개발
- 이해관계자와 핵심 사용자를 중심으로 사용자 평가 참여자를 적절히 구성

2) 프로토타입 평가
- 사용자 평가 방법에 따라 프로토타입에 대하여 사용성 평가 실시
- 사용성 평가 결과를 바탕으로 개선 방향을 수립
- 프로토타입의 개발 과정과 평가 결과를 문서화

3) 지식재산권 분석
- 프로토타입 결과물 등 제작과정에서 산출된 요소를 지식재산권으로 등록 가능 여부 의뢰
- 지식재산권 검색 분석 대행기관에 전달하는 관련 자료 작성 지원

4) 프로토타입 보완
- 정리된 문제점에 대해 다양한 방법으로 창의적 대안을 도출하여 재정의된 시나리오를 구성
- 평가와 보완의 반복적 과정을 통해 최적화된 프로토타입 제안
- 최적화된 서비스 시나리오 프로토타입 제시

13. 디자인 모델 개발

실행 가능 수준의 서비스 시스템을 도식화하는 과정으로 서비스 시스템을 설계, 구체적인 사용자 경험 개선을 위한 모델을 시각화

1) 접점 정의
- 서비스 개발에 필요한 요소를 기반으로 서비스 여정별 고객 경험의 접점을 정의
- 디자인에 필요한 요소와 항목들을 와이어 프레임(Wire Frame)으로 작성
- 고객 접점에서 발생되는 고객 감정과 행동을 상세하게 시각화
- 고객 접점을 구체화하여 디자인 방향을 제안

2) 서비스 여정 설계
- 서비스 제공 이전 단계에서부터 서비스 과정, 서비스 이후 과정을 여정 스토리 구성
- 서비스 여정을 통해 고객 반응, 시간, 감정, 행동을 시각화
- 서비스 전, 후 과정을 심미적 요소를 활용하여 시각화

3) 모델 제시
- 소비자 니즈 분석·설계를 반영하여 서비스 과정을 디자인하고 구조화
- 사용성을 고려하여 설계된 콘텐츠를 구체적이고 통합적 개념으로 서비스 청사진 작성
- 고객 경험에 따른 반응, 시간, 행동을 시각화하여 서비스의 변화를 예측, 서비스 로드맵 제시
- 고객 세분화를 비롯한 고객가치, 자원, 채널, 협력 파트너, 비용 등을 검토하여 비즈니스 모델 제시

14. 디자인 모델 평가

실제 환경에서 실행되기 이전 단계로 참여자를 선정 평가하여 서비스 운영 모델을 보완

1) 모델 평가 기획
- 서비스 여정 제시를 위한 페르소나 설정이 명확한지 평가
- 서비스 여정의 접점, 감정, 행동이 명확하게 제시되어 있는지 평가
- 서비스 여정 과정이 실행 전·후에 걸쳐 통합적 관점으로 제시되어 있는지 평가
- 디자인 모델이 목적을 달성하는데 필요한 가치제안을 명확하게 제시 및 평가

2) 모델 평가 수행

- 계획된 평가를 위하여 각종 평가 문항 및 관련 자료 준비
- 성공적인 평가수행을 위하여 서비스·경험디자인 목적을 명확하고 체계적으로 계획
- 피평가자의 이해와 설득력을 높일 수 있도록 체계적이고 쉽게 수행 가능한 평가 제시
- 성공적인 평가수행을 위한 사전점검

3) 모델 보완

- 과제 요구사항이 디자인 결과물에 적절히 반영되었는지 검토하여 수정·보완
- 사용성·접근성·표준화 평가를 기반으로 서비스운영모델 수정·보완
- 평가를 통해 파악된 오류의 원인 분석에 따라 수정·보완

15. 디자인 프로젝트 완료

프로젝트 결과를 발표하고 최종보고서 작성, 제출하여 과제를 완료하고 디자인 산출물을 분류, 관리함

1) 결과물 발표

- 문제 발생에 대비할 수 있도록 발표 장소, 참석자, 발표시간에 대한 점검
- 개발된 모델을 바탕으로 각 서비스 접점에서 사용자에게 제공하는 서비스 실행방안 발표
- 서비스·경험 디자인 원칙이 적용된 결과물의 운용 방안을 작성하여 발표
- 결과물 발표 내용에 대한 의뢰인의 의견 협의

2) 완료보고서 작성

- 과제 기획부터 최종 결과물까지 각 단계별 결과를 문서로 작성
- 서비스 제공을 위한 이해관계자들이 결과 자료를 용이하게 파악 할 수 있도록 시각화
- 프로젝트 완료 보고서를 위해 정리된 문서를 축약·편집하여 작성

3) 지식재산권 등록

- 최종 결과물과 제작과정에서 산출된 모든 것을 지식재산권 등록할 수 있는지 검토 및 정리
- 결과물의 지식재산권 등록을 위해 관련 자료를 작성하여 권리화할 수 있도록 정리
- 지식재산권 등록 대행기관에 관련 자료 작성을 지원하여 지식재산권 등록지원