



# 사례로 배우는 디자인경영

## Design Management with Case Studies

20230327  
김성윤 교수

>>4주차

# 디자인과 경영

# 디자인 Design

# 디자인경영 관련 용어

# 디자인 Design

디자이너에 대한 대부분의 사람들의 오해

“제품이나 2D그래픽의  
형태를 다듬어  
외형을 아름답게 만드는 직업”

# 디자이너에 대한 오해







Between Art

우선  
디자인에 대해  
제대로 알 필요가 있다

and Design



“디자이너세요? 제 초상화 좀 그려주세요”

“ 네??? ”

# 디자인

≠ 순수 미술 ?

≠ 예술(ART)

≡ 상업 미술

≡ 응용 미술



디자인이라는 용어는 지시하다표현하다성취하다는 뜻을 가지고 있는 라틴어의 데시그나레(designare)에서 유래한다.

디자인은 주어진 어떤 목적을 달성하기 위하여 여러 조형요소(造形要素) 가운데서 의도적으로 선택하여 그것을 합리적으로 구성하여 유기적인 통일을 얻기 위한 창조활동이며, 그 결과의 실체가 곧 디자인이다.

사용 목적에 따라 조형 작품이나 제품의 형태, 색상, 장식 등에 대해 계획 또는 도안하는 것.

= 설계

설계 設計 +

1. (계획 등의) plan, map out

2. (건물 등의) design (for), design, lay out

design 미국·영국 [dɪˈzaɪn] 영국식

1. 명사 디자인(술), 설계(법) (→interior design)

2. 명사 설계도, 도안

Rouge Bless you

미샤 시그너처  
글램 - 아트 루즈 SPF15/PA+

컬러별 맞춤형멜팅시스템으로 입술에 부드럽게 멜팅되며  
선명하고 깔끔한 리얼맞춤컬러를 오랫동안 표현해주는 글램 컬러 루즈

SIGNATURE  
GLAM-ART ROUGE



캘리그래퍼

Rouge  
Bless you

포토그래퍼  
(인물전문)

미샤 시그너처  
글램 - 아트 루즈 SPF15/PA+

컬러별 맞춤멜팅시스템으로 입술에 부드럽게 멜팅되며  
선명하고 깔끔한 리얼맞춤컬러를 오랫동안 표현해주는 글램 컬러 루즈

카피라이터

비디자이너

포토그래퍼  
(제품전문)

SIGNATURE  
GLAM-ART ROUGE

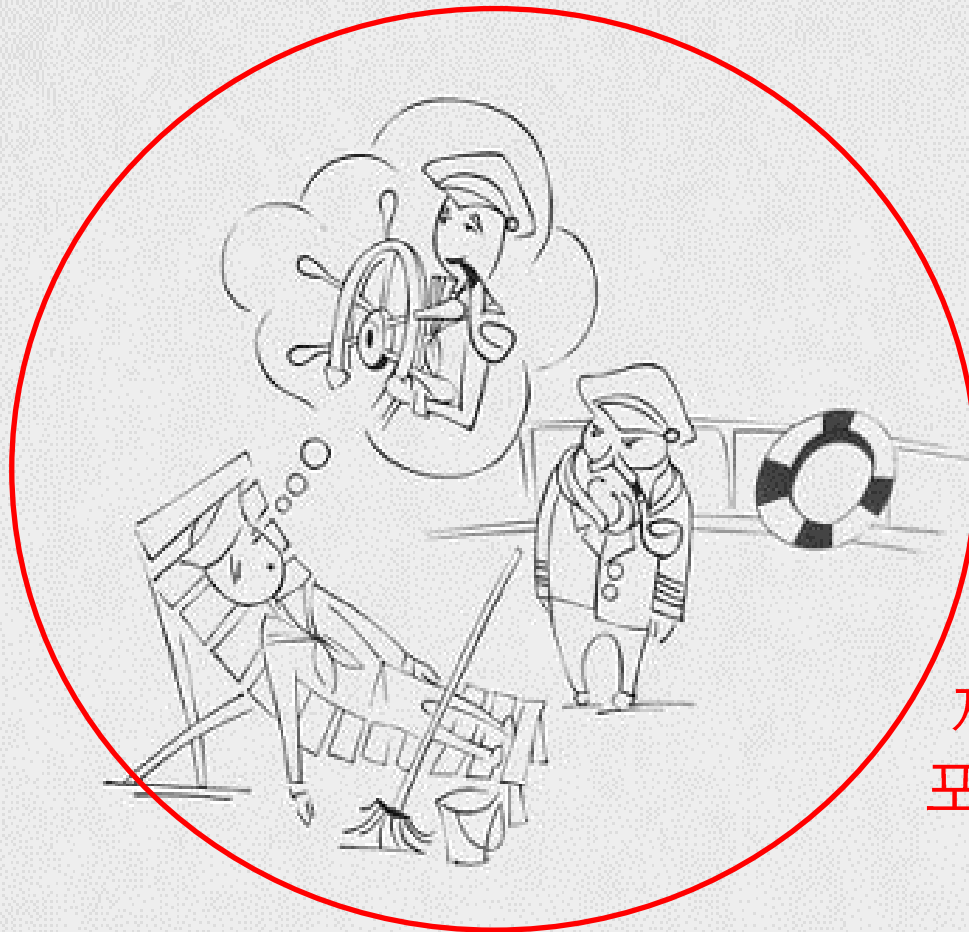




*May dreaming not end your dreams.*



# 일러스트레이터



제품전문  
포토그래퍼

제품디자이너  
or도자공예가

로고 디자이너

카피라이터

*May dreaming not end your dream.*



# Design?

<좁은 개념>

목적과 컨셉에 따라 제품과 그래픽의 형태를  
만들어가는 과정 및 결과물

<본질적 개념>

설계 or 배치(Lay out), 컨트롤을 짜다  
계획, 책략, 방법 등을 포괄한 광범위한 개념

<광의의 개념>

(창의적 사고를 기반으로 한) 문제 해결 도구





“디자인은 ‘스타일을 다듬는’ 것과는  
대조적인 작업이다. 스타일링이란  
디자인이 이미 제시한 해결책을  
소비자들에게 보여주는 방식 혹은  
제품의 외형과 관련된 것이기  
때문이다. 디자인작업은 주어진  
문제에 내재하는 원칙과 해결책에  
관한 이해를 기반으로 한다.”

- 로저 마틴 'The Design of Business' 저자



“기존 상황을 원하는 상황으로  
바꾸기 위한 목적으로 사람들의  
행동양식을 고안하는 행동은  
모두 ‘디자인’이다.”

-허버트사이몬



If you wanna innovate, you gatta design.

“혁신이 차별화를 이끈다면 무엇이 혁신을 이끌까? 눈 앞에 숨겨져 있는 답은 바로 디자인이다. 디자인에는 가능성 있는 미래를 규명하고, 흥미로운 제품을 발명하고, 고객과 회사를 이어주는 다리를 놓고, **고약한 문제를 해결하고, 그 이상을 할 수 있는 능력이 포함된다.** 사실, 혁신하고 싶다면 디자인해야 한다.”

- 마티 뉴마이어, 디자인폴컴퍼니, 2009



“우리는 더 이상 예전 방식으로  
승부를 겨룰 수 없습니다. 지금부터  
우리는 그저 공장을 채우기  
위해서가 아니라 **고객을 만족시키기  
위해 차를 디자인 할 것입니다.**”

- 빌 포드,  
2006년 포드자동차가 14개 공장을 폐쇄하고 근로자  
3만 4천명을 감축하겠다는 계획을 발표하면서



## case.드럼세탁기 디자인



사용자의 허리를 일으켜 세우는 Design

## case.약병 디자인



60%의 처방약은 올바르게 복용된다.



# case. 약병 디자인

## ClearRx

Pharmacy rethought  
from the bottle up

long live  
innovation

Easy-to-Read Label

Color Rings

Patient Info Card

Top Label

Flat-Face Bottle

Liquid Dispenser

Free Flavoring

Magnifier



[TARGET ClearRx]

- 디자이너, 데보라 아들러(Deborah Adler)는 할머니가 실수로 할아버지 약을 복용하는 모습을 보고 디자인
- 관리가 편한 플라스틱 패키지(타겟을 상징하는 붉은 색), 쉽고 단순하게 약 정보를 전달하는 큰 글씨와 폰트, 약의 종류별로 구분 된 여섯 가지 색상의 식별고리, 아이들이 쉽게 잡고 열지 못하도록 디자인 된 병뚜껑
- 전년동기 대비 14% 매출 향상

case.Q드럼





case.Q드럼



한스 헨드릭스는 1993년에 아프리카 주민들을 위한 물통 Q드럼을 디자인

# 시선의 흐름



# 시선의 흐름



# 들여쓰기

수를 만물의 근원으로 생각한 고대 그리스의 수학자이며 철학자인 피타고라스는 “모든 것은 점으로 시작되며 그 점을 완전성으로 빛나는 원 또는 원반으로 생각하고 우주의 모든 것은 반경이 똑같은 원의 규칙적인 배열로 이루어진다”고 하였다.

이러한 0차원의 점이 나란히 놓여진 것이 직선이고, 3개 놓여진 것이 평면이며, 4개 놓여진 것이 입체를 암시한다고 하였다.

들여쓰기 O + 문단간격 X

수를 만물의 근원으로 생각한 고대 그리스의 수학자이며 철학자인 피타고라스는 “모든 것은 점으로 시작되며 그 점을 완전성으로 빛나는 원 또는 원반으로 생각하고 우주의 모든 것은 반경이 똑같은 원의 규칙적인 배열로 이루어진다”고 하였다.

이러한 0차원의 점이 나란히 놓여진 것이 직선이고, 3개 놓여진 것이 평면이며, 4개 놓여진 것이 입체를 암시한다고 하였다.

들여쓰기 X + 문단간격 O

- 문단 간에 간격을 두는 것이 구분이 쉬우며 이 경우 문단 맨 앞에 들여쓰기를 할 필요가 없다.



# 행간

수를 만물의 근원으로 생각한 고대 그리스의 수학자이며 철학자인 피타고라스는 “모든 것은 점으로 시작되며 그 점을 완전성으로 빛나는 원 또는 원반으로 생각하고 우주의 모든 것은 반경이 똑같은 원의 규칙적인 배열로 이루어진다”고 하였다. 이러한 0차원의 점이 나란히 놓여진 것이 직선이고, 3개 놓여진 것이 평면이며, 4개 놓여진 것이 입체를 암시한다고 하였다.

행간 100%

수를 만물의 근원으로 생각한 고대 그리스의 수학자이며 철학자인 피타고라스는 “모든 것은 점으로 시작되며 그 점을 완전성으로 빛나는 원 또는 원반으로 생각하고 우주의 모든 것은 반경이 똑같은 원의 규칙적인 배열로 이루어진다”고 하였다. 이러한 0차원의 점이 나란히 놓여진 것이 직선이고, 3개 놓여진 것이 평면이며, 4개 놓여진 것이 입체를 암시한다고 하였다.

행간 150%

- 사람의 눈은 좁게 진행되는 글자를 따라가게 되어 있다. 따라서 행간이 단어 간의 띄어쓰기보다 좁으면 눈은 순간적으로 갈 곳을 잃게 되고 쉽게 피로해진다.
- 따라서 행간은 띄어쓰기보다 넓은 공간을 두면 문제 없지만, 좀 더 읽기 수월하고 미적인 부분을 감안하여 글자의 높이만큼 두는 것이 일반적이다.

# 예시

수를 만물의 근원으로 생각한 고대 그리스의 수학자이며 철학자인 피타고라스는 “모든 것은 점으로 시작되며 그 점을 완전성으로 빛나는 원 또는 원반으로 생각하고 우주의 모든 것은 반경이 똑같은 원의 규칙적인 배열로 이루어진다”고 하였다. 이러한 0차원의 점이 나란히 놓여진 것이 직선이고, 3개 놓여진 것이 평면이며, 4개 놓여진 것이 입체를 암시한다고 하였다.

수를 만물의 근원으로 생각한 고대 그리스의 수학자이며 철학자인 피타고라스는 “모든 것은 점으로 시작되며 그 점을 완전성으로 빛나는 원 또는 원반으로 생각하고 우주의 모든 것은 반경이 똑같은 원의 규칙적인 배열로 이루어진다”고 하였다. 이러한 0차원의 점이 나란히 놓여진 것이 직선이고, 3개 놓여진 것이 평면이며, 4개 놓여진 것이 입체를 암시한다고 하였다.

# 예시

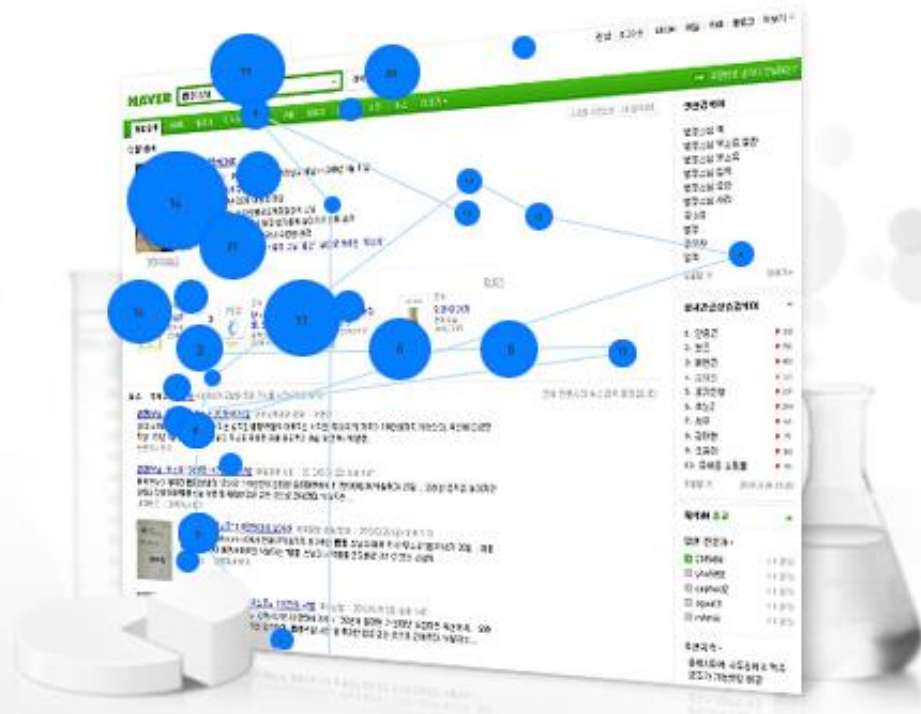
수를 만물의 근원으로 생각한 고대 그리스의 수학자이며 철학자인 피타고라스는 “모든 것은 점으로 시작되며 그 점을 완전성으로 빛나는 원 또는 원반으로 생각하고 우주의 모든 것은 반경이 똑같은 원의 규칙적인 배열로 이루어진다”고 하였다. 이러한 0차원의 점이 나란히 놓여진 것이 직선이고, 3개 놓여진 것이 평면이며, 4개 놓여진 것이 입체를 암시한다고 하였다.

수를 만물의 근원으로 생각한 고대 그리스의 수학자이며 철학자인 피타고라스는  
“모든 것은 점으로 시작되며 그 점을 완전성으로 빛나는 원 또는 원반으로 생각하고  
우주의 모든 것은 반경이 똑같은 원의 규칙적인 배열로 이루어진다”고 하였다.  
이러한 0차원의 점이 나란히 놓여진 것이 직선이고, 3개 놓여진 것이 평면이며, 4개  
놓여진 것이 입체를 암시한다고 하였다.

# 익숙한 검색, 왜 바꿨을까?

시퀀스 검색을 가장 잘 활용할 수 있도록  
이용자의 시선에 따라 변경

시퀀스 검색으로의 진화를 위해 우리는 검색결과페이지에 집중했습니다.  
검색결과 페이지는 시퀀스 검색을 가장 잘 구현하는 공간이어야 하고  
사용자가 가장 편하게 검색을 집중해야 하는 곳입니다.





디자인 ≠ 인디음악

photo by





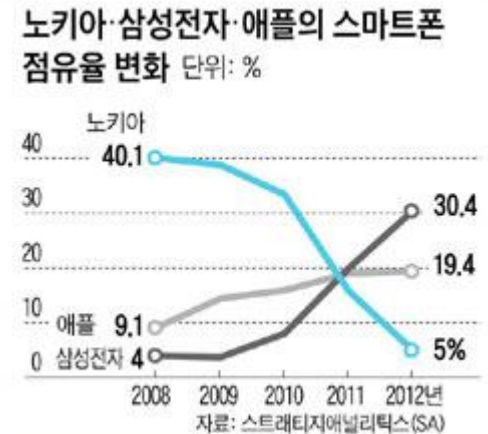
디자인 = 대중가요



# # 디자인경영 관련 용어

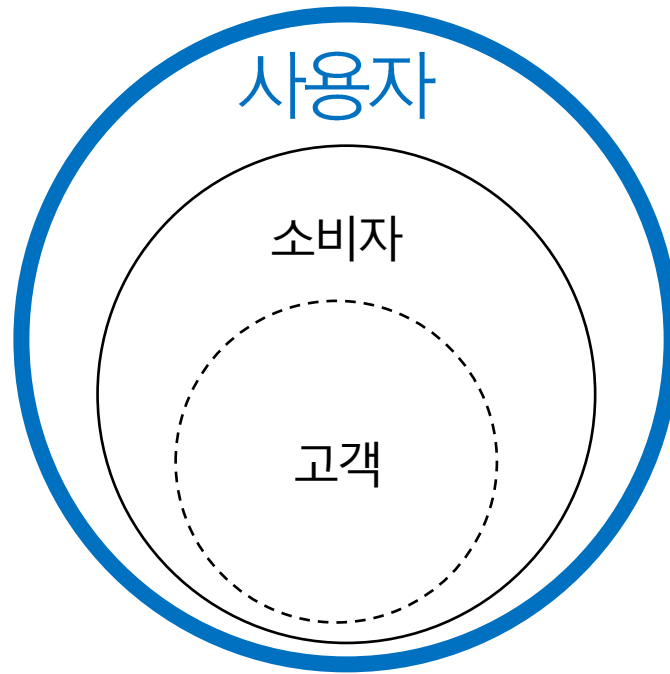
Design Management Terms

# 사용자 중심 디자인 User Centered Design



- 과거의 기업 전략은 공급자(사업자) 중심의 경영 전략 ⇒ 워크맨 혁명을 주도했던 소니, 초기 모바일폰 시장을 장악했던 노키아
- 당시 기업들에게 사용자는 외부 환경 요인 중 하나에 불과했고, 사용성이나 사용자 경험은 그저 기업 내 디자인 부서의 디자이너들이 담당
- 소니와 노키아는 시장 지배력을 바탕으로 공급 구조는 잘 갖추었으나 사용자 접점의 구축과 사용자 가치의 통합에는 미흡하여 결국 시장에서 철수

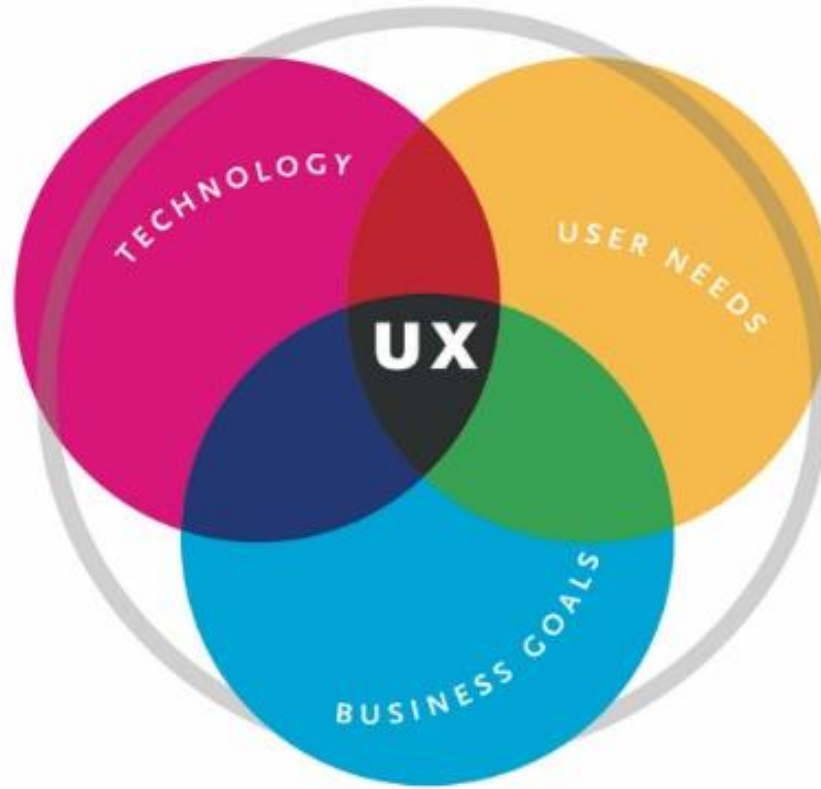
# 사용자 중심 디자인 User Centered Design



제품이나 서비스 또는 정책에  
직접 혹은 간접적으로 경험을  
하게 되는 모든 사람

사용자 중심의 혁신은 말 그대로 사용자에게만 집중해 혁신하는 것이 아니라 **사용자를 포함한 전체 맥락을 보는 것**이다. 사용자들에게서 한 발자국 떨어져서 조금 더 넓은 안목으로 봐야 한다. 예를 들어 전체 맥락에서, **‘사용자들이 어떻게 제품이나 서비스에 의미를 부여할 수 있을까?’**, **‘사람들은 어떤 종류의 경험이나 가치를 찾고 있을까?’** 하는 본질적 질문에서 혁신을 시작해야 한다.

# 사용자 경험 디자인 User Experience Design (UXD)



사용자 경험 디자인(User Experience Design)은 사용자가 제품, 서비스 혹은 시스템을 사용하거나 체험하는 데 있어 지각하는 것이 가능한 조직적 상호교감적인 모델을 창조하고 개발하는 디자인의 한 분야이다. **소비자가 제품이나 서비스 등을 선택하거나 사용할 때 발생하는 제품과의 상호작용을 제품 디자인의 주요소로 고려**한다. 소비자의 요구를 벗어나는 요소를 최소화하고 사용자 관찰을 통해 사업과 마케팅의 목표를 달성할 수 있다는 장점을 지닌다.

# 사용자 경험 디자인 User Experience Design (UXD)



Designing the Product



Designing the Experience



# 사용자 경험 디자인 User Experience Design (UXD)



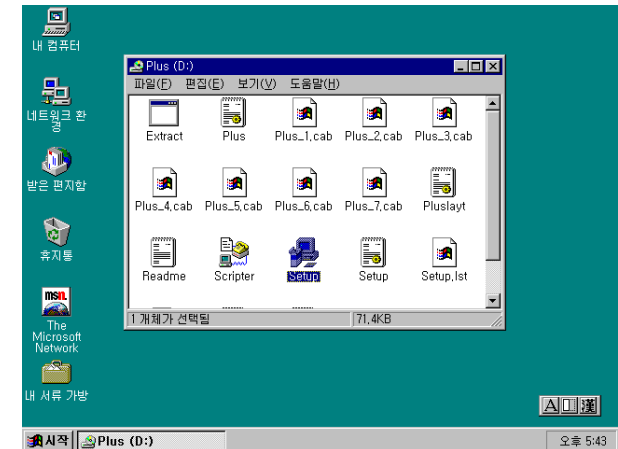
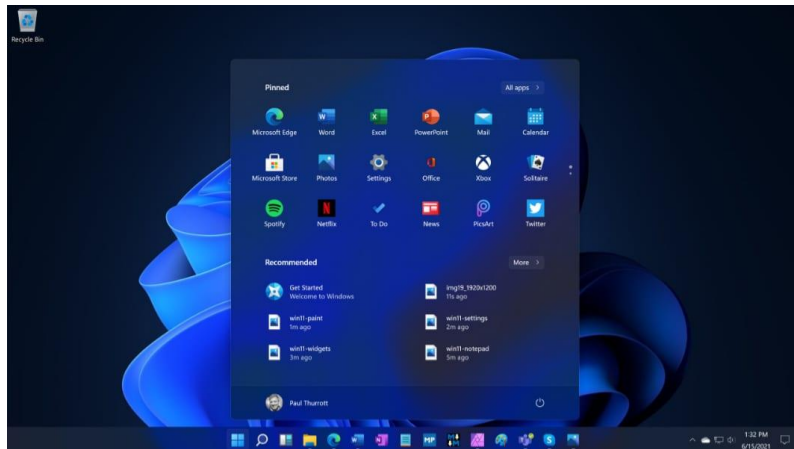
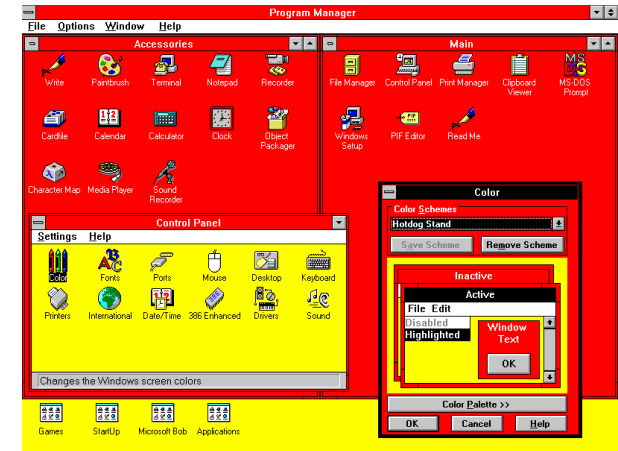
휴대폰의 버튼식 키패드에서 스마트폰의 풀터치 스크린으로의 전환은 디자인 관점에서 '정해진 기능' 으로부터 '맥락 중심' 으로의 패러다임 변화 ⇒ 이는 한정된 공간에서 훨씬 다양한 경험을 할 수 있다는 의미

# 사용자 경험 디자인 User Experience Design (UXD)

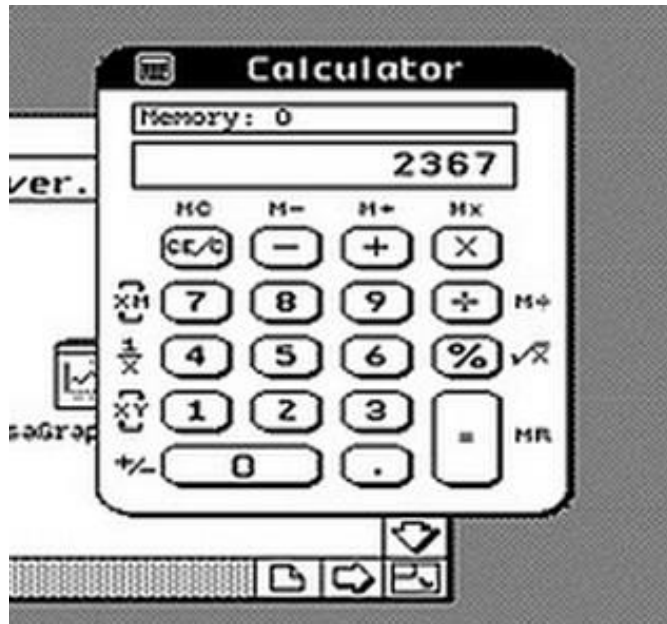
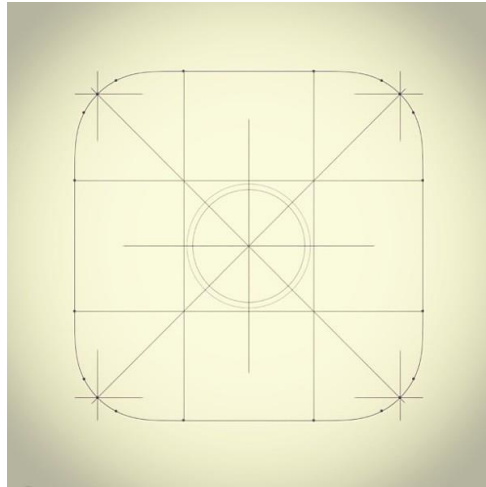
```
Current date is Tue 1-01-1980
Enter new date:
Current time is 7:48:27.13
Enter new time:

The IBM Personal Computer DOS
Version 1.10 (C)Copyright IBM Corp 1981, 1982

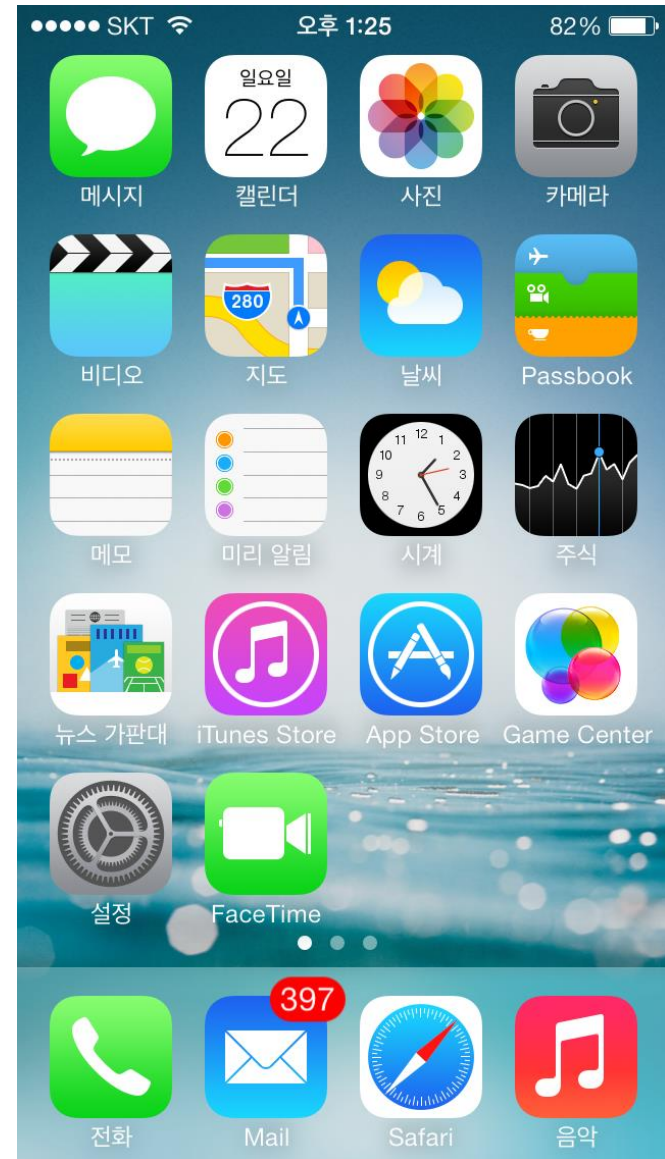
A>dir/u
COMMAND COM FORMAT COM CHKDSK COM SYS COM DISKCOPY COM
DISKCOMP COM COMP COM EXEZBIN EXE MODE COM EDLIN COM
DEBUG COM LINK EXE BASIC COM BASICA COM ART BAS
SAMPLES BAS MORTGAGE BAS COLORBAR BAS CALENDAR BAS MUSIC BAS
DONKEY BAS CIRCLE BAS PIECHART BAS SPACE BAS BALL BAS
COMM BAS
26 File(s)
A>dir command.com
COMMAND COM 4959 5-07-82 12:00p
1 File(s)
A>
```



# 사용자 경험 디자인 User Experience Design (UXD)



OS Lisa



iOS

# 사용자 경험 디자인 User Experience Design (UXD)



“키오스크에 소외되는 노인들…인권위, 실태조사 나선다”

헤럴드경제 2022.3.11

“키오스크앞에서 서성이는 노인들”

한겨레21 2022.1.15

# 서비스 디자인

서비스를 설계하고 전달하는 과정 전반에 사용자 중심의 리서치가 강화된 디자인 방법을 적용하여 사용자의 경험을 향상시키는 분야로서 제조에 서비스를 접목하거나 신 서비스 모델을 개발하여 새로운 부가가치를 창출한다.

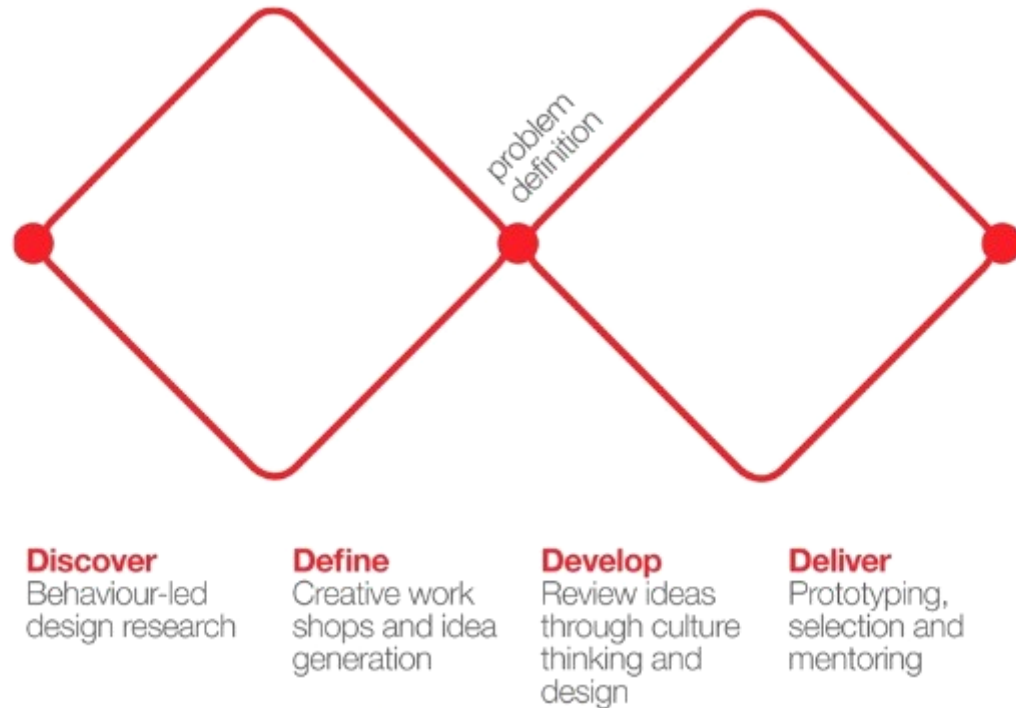
- 한국디자인진흥원

서비스디자인이란 고객이 서비스를 통해 경험하게 되는 모든 유·무형의 요소(사람, 사물, 행동, 감성, 공간, 커뮤니케이션, 도식 등) 및 모든 경로(프로세스, 시스템, 인터랙션, 감성로드맵 등)에 대해 고객 중심의 맥락적인(Contextual) 리서치 방법을 활용하여 이해관계자간에 잠재된 요구를 포착하고 이것을 창의적이고 다학제적·협력적인 디자인 방법을 통해 실체화(Embodiment)함으로써 고객 및 서비스 제공자에게 효과·효율적이며 매력적인 서비스 경험을 향상시키는 방법 및 분야를 의미한다.

- (사)한국서비스디자인협회



# 서비스 디자인 – 더블 다이아몬드 프로세스



1. 발견: 문제를 발견하고 관찰, 그 결과를 아이디어로 도출
2. 정의: 문제의 원인 정의, 발견 단계에서 도출된 많은 아이디어 집약
3. 발전: 방법 찾기, 아이디어를 다양한 관점으로 브레인 스토밍
4. 전달: 아이디어 구체화

# 서비스 디자인 5원칙

원칙	내용
User-centered	서비스 이용자의 경험, 생각, 니즈 고려
Co-creative	이해 관계자들을 고려하여 함께 만들어 가기
Sequencing	타임라인을 두고 영화처럼 서비스 제공
Evidencing	고객이 인지할 수 있도록 서비스를 시각화/ 체감화
Holistic	서비스의 전체적인 경험을 보며 중요한 서비스 요인에 집중

# 코레일네트웍스, MZ세대 대상 서비스디자인 아이디어 공모전 시행

G밸리뉴스 2022.01.08

코레일네트웍스(대표이사 양대권)는 국민이 생각하는 철도서비스혁신을 위해 서비스디자인 아이디어 공모전을 시행한다고 8일 밝혔다. 양대권 대표이사는 “기존 서비스 틀을 벗어나 MZ세대의 신선하고 혁신적인 철도서비스 아이디어를 사업장에 접목시켜 고객감동 서비스 제공에 끊임없이 노력하겠다”고 전했다.

# 올해 디자인 혁신 연구개발에 592억원 투자 ... 탄소중립 등에 중점 지원

2022.01.26 뷰어스

산업통상자원부는 26일 2022년도 ‘디자인산업기술개발 사업’(총 123개 과제 592억원) 중 31개의 신규 과제(142억원)를 공고했다.

디자인 산업기술개발 사업은 중소·중견 제조기업과 디자인 전문기업 등이 디자인 주도의 혁신제품을 개발하도록 지원하는 사업이다. 기술, 인문·사회, 문화 등 이종분야간 융합을 통해 디자인 주도의 제품·서비스 개발 및 금형, 시제품 제작 등의 사업화 과정도 지원한다. 올해 신규 사업은 탄소중립, 미래 트렌드 대응, 사회문제 해결 등에 중점을 뒀 추진한다.

사회문제 해결에도 나선다. 비대면 수요 증가, 고령화 등의 사회현상에 대해 디자인을 통한 창의적, 능동적 방식의 친(親)수요자형 기술개발을 추진한다. 비대면 덴탈케어 기기 및 서비스 플랫폼 디자인, 장년층 대상 스마트 웨어러블 기기 및 서비스 디자인, 홈트레이닝 제품, 스마트 신발 및 어플리케이션 디자인 개발 등에 집중된다.

## 이향은 성신여대 서비스·디자인공학과 교수, LG전자 고객경험혁신담당 상무로 선임

2021.12.13 스마트경제

이향은 성신여자대학교 서비스·디자인공학과 교수가 LG전자의 생활가전&공조(H&A)사업본부 내 고객경험혁신담당 상무로 선임됐다.

LG전자는 고객경험(CX) 혁신을 위해 올해 고객경험혁신담당을 신설하고 고객, 시장트렌드 분야의 전문가인 이향은 교수를 상무로 영입했다.



## 서비스 혁신·사회 문제 해결사 '서비스디자인' ... 경험·가치 소비시대 선도 위해 기업들 '주목'

2021-11-29 베타뉴스

지난 2013년 산업통상자원부 산하 공공기관인 한국디자인진흥원 내 설치된 **서비스경험디자인실**은 초창기 당시 대기업 위주로 도입됐던 서비스디자인을 중소기업에도 도입을 지원했다. 이어 공공분야로 영역을 확대해 2014년 국민디자인단 출범에 주도적인 역할을 했다.

창의적사고는 광범위한 개념

디자인적사고는 창의적사고 중 가장 명확하고 검증된 이론

디자인적사고는 사용자중심적 사고를 통해 시작되는 방법적 개념

디자인적사고를 경영에 적용하면 ‘디자인경영’

디자인적사고를 주로 서비스 향상을 위해 사용하면 ‘서비스디자인’

디자인적사고를 주로 제품 향상에 사용하면 ‘사용자경험(UX)디자인’