분석적 고객 문제 해결의 원리와 실제 중간과제

요구사항

1. 자유롭게, 간단한 리서치를 해도 좋고, 아는 사실로 써도 좋고, A4 1~1.5장 분량으로 주제에 대한 **Situation & complications**를 자유롭게 문장으로 기술함.
2. 기술한 내용을 바탕으로, 필요하다면 추가적인 리서치를 해서, **Problem definition framework** 및 **Problem statement worksheet**을 각각 작성함.
3. Problem definition framework 및 Problem statement worksheet에 기반해서 **한 문장으로 Problem statement를 작성함. (25 ~ 30단어로, 의미, Scope, direction이 들어간 한 문장)**
4. 정의된 Problem에 대한 **Diagnostic framework 또는 Issue structure 중 하나를 3\*3 구성으로 작성함.**

주제 예시)

* 삼성 갤럭시의 MZ 세대 내 아이폰 대비 브랜드 경쟁력 제고 방안 도출
* 배달의 민족 40-59 세대 소비자 이용 확대 방안 도출
* 25-34세 여성 소비자들 대상 부스팅 에센스 카테고리 성장을 위한 제품 개발 방안 수립

## Situation

K-pop의 성장세가 예전만큼 가파르지 않다.

인도네시아 스포티파이의 경우, 연평균 케이팝 점유율이 작년대비 28%나 감소

## Complications

매출 자체를 특정 아티스트에만 의존하는 구조

K-POP이 지나치게 코어팬 중심으로 형성되어 있음

## Problem definition framework

REQ:

Undesired results(R1) vs Desired results(R2)

리서치/데이터가 아니라 비즈니스 관점에서 본질적 문제 도출

## Problem statement worksheet

**(25 ~ 30단어로, 의미, Scope, direction이 들어간 한 문장)**

REQ:

증상(Symptom) 이면의 본질적 문제(Problem) 발견, 핵심 질문 (Key question) 발견 , 최종적으로 달성해야 할 목적(Objective) 도출

* R1 vs R2, SCQA, Problem statement template, 3D(Document, Dialogue, Discussion 활동)

산출물: 문제 진술(Problem statement, 완성된 Problem statement template)

## Issue Structure (3\*3)

REQ:

비즈니스 관점에서 문제의 가설적 원인을 이슈로 분해 및 논리적 순서로 구조화

문제를 이슈로 분해 및 구조화 (Logic tree: Issue tree, Hypothesis tree..)

분해된 이슈들을 논리적 순서로 구조화 하여 MECE 이슈 피라미드를 구성 (데이터가 아니라 논리적으로 풀어야 함)

최종적으로 달성해야 할 목표(Goal) 및 결과물(Output) 정의