Journal of the Ergonomics Society of Korea
Vol. 31, No. 1 pp.49-61, February 2012 http://dx.doi.org/10.5143/JESK.2012.31.1.49

A Study of Holism based Service Experience Analysis System

Sung Su Kim, Eun Jong Lee

Department of Culture and Media Design, Handong Global University, Pohang, 791-780

ABSTRACT

Objective: The aim of this study is to offer a holism based Service Experience Analysis System(HSEAS) for service design. **Background:** Customer experience has been focused in a lot of service area. But it is difficult to understand the customer's needs and their experiences because it's so complex and uncertain. Thus it needs holistic approach that means it's difficult to explain general character merely through the understanding of small parts that composes an object and it must be analyzed within the overall context. **Method:** Accordingly, the thesis paper proposes the Service Experience Analysis System that satisfies the four following needs. (1) Need of solid Experience Framework in which the special quality of the service experience is considered, (2) need of support for the semantic cohesion between different kinds of data, (3) need of support for the management and search of vast data, and (4) need of building the knowledge base system for collaborative research. **Results:** HSEAS combines the short information in the customers' words and behaviors or situations and circumstances and provides a place of analysis where the context of the general experience can be read and allows concrete understanding of the actual state and factor of the problem as a Combined Data Analysis Tool. **Conclusion:** HSEAS becomes the center of information management, analysis and connection and it provides a free collaboration place where physical condition has no relations to as a knowledge base system based on network. **Application:** It is expected that length and width will be added to the analysis and assistance for effectively accumulating information will be provided in the area of diverse service.

Keywords: Service design, Analysis System, Service Experience Model

1. Introduction

본 논문은 서비스디자인을 위한 효과적인 경험 분석 도구를 제안하기 위한 연구이다. 지금까지 서비스는 주로 시스템이나 절차 등의 추상적인 수준에서 다루어지거나 세부적인 전문분야로 할당되어 제한적으로 개선되는 경우가 많았다. 이에 따라 서비스의 큰 영역(구조, 조직, 전략 등)과 세부적인 것들 사이에 조화가 이루어지지 않거나 서비스 수행이 지나치게 매뉴얼화 되어 현장의 작은 목소리나 사소한 문제들이 무시되거나 당연하게 인식되곤 한다. 하지만 실제로는 그러한 것들이 서비스의 퀄리티를 좌우하는 중요한 단서일 수 있다. 따라서 서비스디자인에서는 드러난 현상에 대한 즉각적인 판단을 지양하고 전체적인 서비스 맥락 안에서 해석하려는 전체론적 접근을 추구하며 이를 위해 다양한 방법들을 제공한다. 즉 포괄적인 관점으로 문제를 바라보고 표면적 현상 이면의 근본적인 원인들에 대해 주목하려 하는 것이다. 하지만 이 같은 의도에도 불구하고 몇 가지 현실적인 한계점들이 존재한다. 즉 물리적 협업이 지닌 시간과 공간의 한계, 복잡한 고객 경험 구성, 형식이 다른 자료 간 결합의 한계 등 여러 어려움이 있으며 이를 보완하기 위해 본 논문에서는 전체론적 접근을 지원하는 분석 시스템을 제안한다. 즉 쏟아지는 정보에 대한 고객의 지각, 인지, 평가와 총체적 느낌 등의 일련의 정보처리 과정을 파악할 수 있는 경험 분석

Corresponding Author: Eun Jong Lee. Department of Culture and Media Design, Handong Global University, Pohang, 791-780.
Mobile: 010-2877-1462, E-mail: sbell@handong.edu
Copyright@2012 by Ergonomics Society of Korea(pISSN:1229-1684 eISSN:2093-8462). All right reserved.

모델과 서비스 흐름을 기반으로 정황 정보들을 통합하고 입체적으로 분석할 수 있는 방법들을 소개하고자 한다.

본 연구의 관점은 물리적 환경 속에서 이루어지는 서비스에 대한 고객 경험을 대상으로 한다. 즉 서비스라는 용어의 개념을 웹서비스, 원격지원 등을 포함한 포괄적인 의미가 아닌 물리적 장소 기반의 고객 응대 서비스(병원, 은행, 백화점 등)로 제한한다. 따라서 본 논문에서 제시하는 접근 관점 및 분석 시스템은 서비스가 수행되는 공간과 그 안에서의 실제적인 고객 경험의 분석에 집중한다.

연구 방법은 먼저 서비스디자인의 주요 분석 방법론의 한계에 대해 살펴보고 기존의 경험 연구와 서비스 영역의 특징을 분석하였다. 이를 바탕으로 새로운 경험 분석 모델을 수립하고 분석 시스템의 구조 설계에 적용하였다. 이를 통해 복잡하고 미묘한 고객 경험의 정황을 그려볼 수 있는 새로운 서비스 경험 분석 도구를 제안한다. 따라서 본 연구의 범위는 새로운 분석 도구의 필요성 제시 및 시스템 구조 설계까지로 하며 실제적 구현 및 사례 적용은 추후 연구에서 다루게 된다.

2. Background

2.1 The emergence of service design

최근 여러 영역에서 서비스를 비즈니스 관점만이 아닌 고객들의 입장에서 바라보고자 하는 변화가 일어나고 있다. 이는 치열해지는 기업 간 경쟁 속에서 차별화된 경쟁력을 확보하고 수동적 대상에서 점차 능동적으로 변모하고 있는 고객들의 요구를 만족시키기 위한 혁신의 방향이다(Tim Brown, 2010). 왜냐하면 서비스의 지속 가능성은 이제 기능적인 충족을 넘어 고객과의 유쾌한 감성적 유대가 고객충성도로 이어질 수 있는지 여부에 크게 좌우되기 때문이다. 하지만 서비스 제공자의 의도와 고객의 인식 사이에 커다란 전달오차(Delivery Gap)가 발생하는 경우가 많으며 이는 서비스 경험의 복잡성 및 난해함에서 비롯된다(James Allen, 2005). 즉 서비스 경험은 특징적 사건이나 감정적 반응 혹은 주변 환경 등 매우 다양한 요인에 의해 복합적으로 형성되어 문제의 근본적인 원인이나 의미를 파악하기가 상당히 어렵다는 것이다. 이에 따라 서비스 전달 과정의 총체적인 고객 경험을 다루는 서비스디자인이 주요한 접근 방법으로 주목 받고 있다.

서비스디자인이란 고객이 서비스를 통해 경험하게 되는 모든 요소 및 모든 경로에 대해 고객 중심의 맥락적인 리서치 방법을 활용하여 잠재된 요구를 포착하고 이것을 창의적이고 협력적인 디자인 방법을 통해 실체화하는 방법 및 분야를 의미한다. 즉 2011년 서비스디자인 협의회에서 정의한 바에 따르면 서비스와 연관된 포괄적 정보와 함께 고객의 감성 및 행동에 대한 세밀하고도 심도 있는 관찰을 통해 서비스를 전체론적 관점에서 파악하려는 접근 방식을 추구한다.

2.2 Definition of the holism

전체론(Holism)이란 현상에 대한 종합적인 이해를 지향하는 관점으로 Jan Smuts(1927)에 의해 구체적으로 정의되었다. 즉 대상을 구성하는 작은 부분들에 대한 이해만으로는 전체적 성질을 설명할 수 없으며 부분은 전체적인 맥락 안에서 해석되어야 한다는 것이다. 이에 대해 사회과학자이며 물리학자인 Nicholas A Christakis(2011)는 지난 몇 세기 동안의 데카르트 주의적 접근은 문제를 작은 조각들로 나누고 개별적으로 해석하게 하였으며 이러한 태도는 문제의 본질에 대한 이해를 더욱 어렵게 만들어 왔다고 말했다. 최근 이 같은 전체론적 접근 방식은 과학계뿐만 아니라 사회학, 경제학, 의학, 심리학 등 많은 분야에서 주목 받고 있다. 서비스디자인 또한 고객 경험의 다양한 현상과 문제를 이해하기 위한 관점으로써 전체론적 접근 방식을 취하고 있다. 특히 복합적인 요인들과 이벤트의 연속인 서비스 현장의 경험을 이해하기 위해서는 표면으로 드러난 문제에 대한 즉각적인 해결을 시도하기에 앞서 이면의 의미와 원인에 대한 이 같은 총체적인 접근이 이루어져야 한다.

2.3 Support of the analysis methodologys

이번 장에서는 서비스디자인의 주요 분석 방법론들이 어떻게 전체론적 분석을 지원하는지 그리고 그 한계는 무엇인지에 대해 살펴본다. 먼저 관계맵(Relationship mapping), 결합 분석(Conjoint analysis), 서비스블루프린트(Service Blueprint), 유즈케이스(Use cases) 등 대표적인 정보 분석 방법론들은 제한된 관점의 문제정의 보다는 정보들 간의 결합과 비교 그리고 관계파악을 통한 종합적인 분석 과정을 유도한다. 또한 어피니티 다이어그램(Affinity Diagram)이나 코-크리에이션(Co-Creation) 등의 물리적 활동 기반의 방법론들은 다양한 접근 관점의 공유나 서로 간의 자극 등의 풍부한 통찰을 유도하는 협업 방식을 통해 총체적인 접근을 가능하게 한다. 이제 이 같은 서비스디자인 분석 방법론 중 대표적인 서비스 고객 경험 분석 방법인 블루프린트와 협업을 통한 의미 분석을 지원하는 어피니티 다이어그램에 대해 좀 더 자세히 살펴보자.

2.3.1 Service blueprint

서비스 블루프린트는 쇼스택(G.L. Shostack)이 1984년

하버드 비즈니스리뷰에서 처음 제안한 정보 표현 기법으로써 서비스 상의 고객 경험을 서비스 제공자의 개별적 조치들과 연관시켜 작성한 흐름도이다. 특히 시간의 흐름에 따른 고객과 제공자 사이의 상호작용이나 서비스의 전달 방식 등을 종합적이고 간결하게 표현할 수 있는 방법으로써 시퀀스 상의 구조적인 문제나 새로운 기회 영역을 파악할 수 있도록 한다. 즉 정련된 정보들의 조합을 통해 서비스 제공 전반에 대한 개괄적 구조와 원리를 전달하는 서비스의 설계도 역할을 한다. 하지만 이 같은 총체적인 접근에도 불구하고 몇 가지 한계점이 발견된다. 즉 조사 자료에 대한 직접적인 분석보다는 추출된 내용의 효과적인 표현에 적합한 툴이며 축약된 정보의 표현으로 인해 세부적인 내용을 파악하기 어렵다. 또한 한정된 지면에 많은 정보를 담기 어려우며 상이한 형식의 자료들(문서, 사진, 음향, 영상 등)을 직접적으로 결합하여 전달하는데 한계가 있다.

2.3.2 Affinity diagram

Affinity Diagram은 데이터 간의 개념적 계층 구조를 형성하기 위한 분석 방법이다. 즉 개별 데이터들을 나열하고 포함관계가 형성될 수 있는 상위 개념을 생성하면서 방대한 양의 자료를 정리할 수 있다. 특히 의미나 관계에 대한 지속적인 협의를 통해 형성된 계층 구조는 의견을 수렴하고 핵심 이슈에 대한 이해를 공유하는데 유용하다.

Figure 1. Affinity diagram

일반적으로 물리적인 공간 안에서 여러 사람 간 협업을 통해 수행되며 참가자들은 새로운 자료의 생성이나 변형 등의 활동을 통해 관계나 의미를 제시하게 된다. 이와 같은 물리적 활동 중심의 협업은 참여자의 몰입도를 높이고 서로 간의 자극을 통해 영감을 촉진시키며 자료에 대한 즉각적인 변형이 용이하다. 즉 다양한 관점의 창의적인 분석을 가능하게 하며 효과적으로 문제와 통찰의 내용들이 공유된다. 하지만 이 같은 이점에도 불구하고 자료의 양이 증가할 경우 어려움을 겪게 된다. 즉 작업 가능한 공간에 한계가 있으며 데이터의 양이 증가할수록 이전 구성을 변형하거나 새로운 시각으로의 재구성하기가 어려워진다. 또한 정보 집적도의 증가로 인해 중요한 이슈들이 누락되거나 전체적 흐름을 직관적으로 파악하는데 어려움을 겪을 수 있다.

2.4 Support of the analysis software

고객 경험의 효과적인 분석을 위해서 다양한 소프트웨어들이 활용된다. 특히 경험 분석에 특화된 소프트웨어들은 경험의 발생 원인이나 변수 등을 다양한 각도에서 측정하고 분석할 수 있는 전문적인 기능들을 제공한다. 이번 장에서는 대표적인 경험 분석 툴인 ObserverXT와 Morae를 대상으로 이들이 어떻게 총체적으로 경험을 다루는 지와 함께 그 한계점에 대해 살펴본다.

2.4.1 ObserverXT

놀더스사의 ObserverXT는 자료의 관찰과 분석 그리고 다양한 프리젠테이션 자료를 제공하는 통합 경험 분석 시스템이다. 즉 촬영된 영상을 중심으로 사람들의 행동을 작은 모듈 단위로 분해하고 그것들을 타임라인 상에 표시하여 직관적으로 행위의 흐름의 구성을 파악할 수 있다. 특히 세부적인 행동을 수치적으로 통계화 하여 분석의 구체성과 신뢰성을 높이며 행위와 신체 정보(뇌파, 심박)를 결합하여 상황에 따른 대상의 상태변화를 정밀하게 파악할 수 있다.

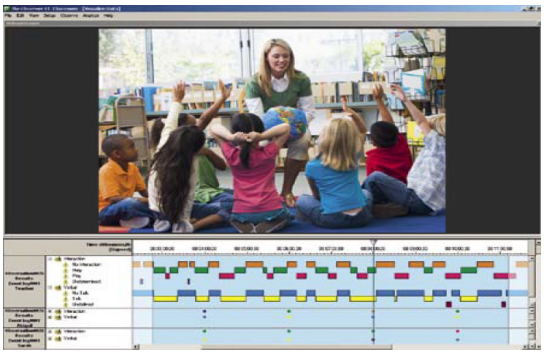


Figure 2. ObserverXT

ObserverXT의 이 같은 전문적인 기능에도 불구하고 전체론적 접근을 하는데 있어서는 몇 가지 한계가 발견된다. 먼저 경험을 구성하는 복잡한 변수들이 포괄적으로 표시되지 않는다. 즉 행위와 상태를 중심으로 대상 자체의 정보에만 집중되므로 다양한 환경적, 상황적 요인을 파악하기 어렵다는 것이다. 또한 메인 화면에서 분석 내용을 타임라인 상에 블록과 간단한 키워드로만 표시하므로 구체적인 내용들

을 즉각적으로 파악하기 어렵다.

2.4.2 Morae

테크스미스사의 Morae는 다중 관찰 시점의 영상을 중심으로 사용자의 경험을 파악하는 분석 도구이다. 즉 특정 테스크를 수행하는 고객을 촬영한 영상을 확인하면서 주요 지점에 플래그를 생성하고 행위의 특성과 상태를 기록할 수 있다. 특히 여러 각도에서 촬영된 영상을 동시에 제공하여 전체적 행동뿐만 아니라 미묘한 표정변화나 움직임도 관찰할 수 있다. 예를 들어 특정 시점의 시선이나 행동을 동시에 포착할 수 있으며 실수를 범하는 경우의 반응이나 대처 방식 등을 구체적으로 파악할 수 있다.

Figure 3. Morae

하지만 분석 화면을 통해 구체적인 분석 내용이나 관계 혹은 전체적 흐름을 직관적으로 파악하기 어렵고 경험에 대한 총체적 접근보다는 제한된 변수들(행위, 표정, 테스크 성공률 등)을 주로 다룬다. 또한 분석 자료로써 영상에 대한 의존도가 절대적이므로 다른 형식의 자료(인터뷰, 사진, 문서 등)를 포함한 종합적인 분석을 수행하기는 어렵다.

2.5 The necessity of new analysis tool

앞서 서비스디자인의 주요 분석 방법론과 경험 분석 소프트웨어들에 대해 살펴보았다. 이들은 전체론적 관점의 분석을 수행하는데 있어서 다양한 이점을 제공하는 동시에 몇 가지 한계점도 안고 있다. 따라서 이번 장에서는 그러한 한계에 대한 보완이나 대안이 될 수 있는 새로운 경험 분석 도구의 필요성을 네 가지 측면으로 제시한다.

서비스 특성이 고려된 입체적인 경험 분석 관점 필요

서비스 현장의 문제를 파악하기 위해서는 먼저 복합적이고 미묘한 고객 경험을 해석하기 위한 분석 관점이 필요하다. 특히 단편적이고 확고한 해석을 추구하는 규범적 접근이 아닌 경험의 핵심 원리와 서비스에 대한 이해가 함께 고려된 입체적인 분석 모델이 필요하며 이는 효과적인 분석을 위한 가이드라인이 된다.

이종 데이터 간 의미 별 결합의 지원 필요

서비스 상황을 구체적으로 유추할 수 있는 분석 자료를 만들기 위해서는 다양한 자료들 속의 부분적인 정보를 수집하여 그것들을 서비스 흐름에 따라 재구성해야 한다. 하지만 각 자료들 속에는 다양한 내용들이 특정 방식으로 결합되어 있으며 이를 분해하여 형식이 아닌 의미에 따라 재구성하기는 매우 어렵다.

방대한 자료의 관리 및 탐색 지원 필요

서비스디자인에서는 매우 다양하고 방대한 자료들이 다루어지는 경우가 많다. 따라서 흩어져 있는 정보의 편린들을 모아 서비스의 전체적 흐름을 이해하고 핵심적인 이슈를 파악할 수 있게 하며 세부적인 정보와 함께 거시적인 구성을 자유롭게 탐색할 수 있는 효과적인 도구의 지원이 필요하다.

협업을 통한 지식체계(Knowledge base)의 구축 필요

서비스디자인에서는 협업을 통해 다양한 관점을 공유하고 깊이 있는 통찰을 형성해 간다. 하지만 이는 물리적인 시간과 공간에 의해 분명한 제약을 받는다. 따라서 시공간의 한계를 극복하고 효과적으로 정보를 분석하고 공유할 수 있는 통합 지식체계(Knowledge Base)의 구축이 필요하다. 즉 네트워크 기반의 협업 시스템을 통해 자료의 분석뿐만 아니라 지식과 의견을 교환하고 축적해 감으로써 구성원들 간의 이해와 공유의 장이 될 수 있다.

지금까지 서비스디자인에서 추구하는 전체론적 접근 및 주요 분석 방법론 그리고 경험 소프트웨어에 대한 고찰을 통해 새로운 분석 도구의 필요성을 살펴보았다. 이제 다음 장에서는 서비스에 최적화된 경험 분석 모델을 소개하고 이어서 4장에서는 실제적인 수행을 위한 경험 분석 시스템을 제안하고자 한다.

3. Defining a Framework for Service Experience Analysis

이번 장에서는 새로운 서비스 분석 시스템의 기반이 되는 분석 관점을 제시한다. 이를 위해 먼저 경험에 대한 주요 이론과 함께 서비스 영역의 특징들을 살펴보고 이를 바탕으로 새로운 서비스 경험 분석 모델을 소개하고자 한다.

3.1 Literature review

경험에 대한 연구는 주로 감각 기반의 규범적 접근, 구성적 접근 그리고 평가적 접근 등의 방향으로 이루어진다. 이 중 본 논문이 요구하는 경험의 구성요소 및 경험의 맥락을 파악하기 위해서는 경험 형성 원리에 대한 구성적 접근을 추구하는 연구들을 살펴볼 필요가 있다. 이에 따라 먼저 Peter Wright(2004)의 경험쓰레드 모델을 통해 경험의 순간을 구성하는 영역들을 살펴보고 이어서 Destmet의 감성 평가 모델을 통해 자극이 평가되고 감성적으로 반응하는 원리를 파악한다.

3.1.1 The four threads of experience model

Peter Wright(2004)는 Dewey와 Bakhtin의 철학적 관점을 기반으로 경험의 순간을 구성하는 영역과 형성 원리에 대한 프레임워크를 제시하였다. 즉 경험이 가지는 전체론적이고 상황적이며 형성되어지는 특징을 아래의 네 가지 경험 쓰레드를 통해 설명한다. 먼저 Spatial-temporal thread는 경험에 영향을 줄 수 있는 요인들이 존재하는 시공간의 영역을 의미한다. 즉 모든 경험은 특별한 시간과 공간의 안에서 일어나며 시공간의 한계에 절대적인 영향을 받는다는 것이다. Sensual thread는 감각을 통해 자극을 지각하고 룩엔필(look and feel)에 대한 일차적 평가를 하는 영역이다. 즉 자극에 대한 즉각적이고 반사적인 반응(Affective Response)이 일어난다. Emotional thread는 감정적 반응이 일어나는 영역으로 자신의 경험에 비춰진 이미지에 의해 자극들이 평가된다. 마지막으로 Compositional thread는 지각된 정보와 그에 대한 반응들이 모여 경험으로 재구성되는 영역이다.

위 이론은 시공간 상에 존재하는 다양한 요소들이 자극으로 지각되고 감성적으로 평가되는 과정을 통해 경험의 형태로 만들어지는 원리를 보여준다. 이는 보편적이고 핵심적인 경험의 개념으로써 본 논문에서 제안하는 분석 모델 구성의 기반이 된다.

3.1.2 A multilayered model of product emotions

Desmet(2007)은 제품 경험을 감성 측면으로 설명하는 감성 평가 모델을 제안하였다. 즉 그는 제품 경험을 사용자와 제품 간의 상호작용에 의한 감성적 반응의 결과로 보았다. 즉 감성 평가 모델은 외부 자극(여기서는 제품)이 감각을 통해 유입되고 내면의 평가 기준에 따라 판단되며 그 결과로 감성이 발생하는 과정을 보여준다. 이때 중요한 점은 동일한 자극이라도 상황에 따라 다른 평가 기준(Concern)에 의해 다른 의미로 해석될 수 있는 것이다. 즉 때로는 자극 자체에 대한 좋고 싫음에 의한 평가(Attitudes), 때로는 대상에 대한 주관적 기준에 의한 평가(Standards) 혹은 예상되는 결과적 가치에 의한 평가(Goals)의 세 가지 양상을 띠게 된다는 것이다. 특히 마지막 Goals에 의한 평가는 주관적인 예상이나 추정에 근거하므로 현재의 상황이나 감정 상태 등에 따라 결과가 크게 달라질 수 있다. 위 이론은 제품뿐만 아니라 서비스 경험에 있어서도 적용될 수 있다. 즉 서비스의 순간에도 고객은 자극을 지각하고 상황에 의존하는 평가 기준에 따라 판단하고 반응하며 경험을 형성해 간다. 특히 자극원이 비교적 명확한 제품에 비해 서비스에서의 자극은 더욱 복잡한 양상을 띠며 이에 따라 감성의 작용도 더욱 복합적인 요인에 의해 일어나게 된다. 특히 객관적이고 논리적인 사고보다는 직관적인 연상에 의한 기대나 추정으로 상황을 판단하게 되는 Goal의 측면은 서비스 경험을 이해하는데 핵심 관점이 된다. 이어서 이러한 경험의 이론들이 어떻게 서비스 현장의 고객 경험에서 드러나는지 살펴보자.

3.2 Characteristics of the service experience

이번 장에서는 제품과 서비스의 비교를 통해 서비스의 성질을 이해하고 서비스 현장에서 현저하게 발견되는 고객 경험의 주요한 특징들을 정의한다.

3.2.1 Comparing service with product

먼저 제품은 구체적 형태를 지닌 물질이지만 서비스는 무형적이다. 따라서 제품은 그 자체를 소유할 수 있음에 비해 서비스는 생성 시점이 지나면 그것을 저장하거나 소유할 수 없으며 제품은 생산과 소비의 단계가 분리되는 것에 반해 서비스는 생산과 동시에 소비되고 사라진다(Stefan Moritz, 2009). 따라서 동일한 조건임에도 상황에 따라 제공되는 서비스의 내용이나 퀄리티는 크게 달라질 수 있다. 이 같은 서비스의 높은 불확실성은 고객 경험의 형성 과정에도 중대한 영향을 미치게 된다. 즉 학습의 어려움, 기억에 대한 부담, 결과에 대한 예측의 어려움 등으로 인해 고객은 다소 방어적이고 감정적인 태도를 보이는 경향이 있다.

3.2.2 Service experience in the aspect of uncertainty

서비스 현장에서 고객은 매우 다양한 요인에 의해 영향을 받을 수 있고 명확한 판단이나 예측에 어려움을 겪는다. 또한 서비스의 불확실성으로 인해 고객은 논리적 사고 보다는 직감이나 감정에 의존하는 경향을 띠게 된다. 다음은 이러한 불확실성 측면에서 본 서비스 경험의 주요한 특징들이다.

<u>복잡한 요인에 의한 형성(Constructed by complex causes)</u>

서비스 경험은 매우 다양한 요인들에 의해 형성되고 좌우될 수 있다는 의미로써 직접적인 인터렉션 이외에도 공간 구성이나 주변정보들 혹은 동행자 등 고려해야 할 변수의

범위가 매우 크다. 이 같은 복잡성은 서비스 경험을 파악하기 어렵게 만드는 대표적인 이유이다.

인상에 기반한 예측(Impression-based anticipation)

서비스는 생성과 동시에 사라지므로 대부분을 기억에 의존해야 한다. 즉 고객은 일반적으로 불완전한 정보에 의해 서비스 흐름과 정보를 판단해야만 한다. 이 같은 모호함에 대한 부담을 줄이기 위해 고객들은 논리적 사고보다는 경험을 바탕으로 한 주관적인 인상에 의존하는 경향을 보이며 그것을 주요한 판단 기준으로 삼는다.

감정 주도 반응(Emotion-driven response)

서비스 현장에서 고객들은 감정상태 즉 기분에 의해 주로 반응하는 경향을 보인다. 즉 막연한 인상이나 직관에 의해 형성한 기대나 예상이 깨어질 경우 경험의 흐름이 방해를 받으며 이때 논리적 대응 보다는 감정적 반응이 우선된다. 또한 서비스 제공자에 의해 다른 대우(존중 받거나 차별 받을 가능성)를 받을 가능성이 항상 존재하고 손해에 대한 잠재적 불안감을 해소하기 위해 방어적이고 감정적인 태도를 보이는 경우가 있다.

지금까지 경험에 대한 주요 이론과 서비스 영역이 지니는 특성들을 살펴보았다. 이어서 다음 장에서는 이 같은 이해들을 바탕으로 총체적인 서비스 경험 분석을 위한 경험 모델을 소개하고자 한다.

3.3 Service experience model

이번 장에서는 고객 경험에 대한 전체론적 접근을 위한 경험 분석 모델을 제안한다. 이는 경험에 대한 기존 연구들을 바탕으로 서비스 영역에 최적화된 경험 분석 관점을 제공한다. 본 모델의 구성은 경험 형성 줄기(Experiential Threads), 경험의 흐름(Experiential Stream) 그리고 고객

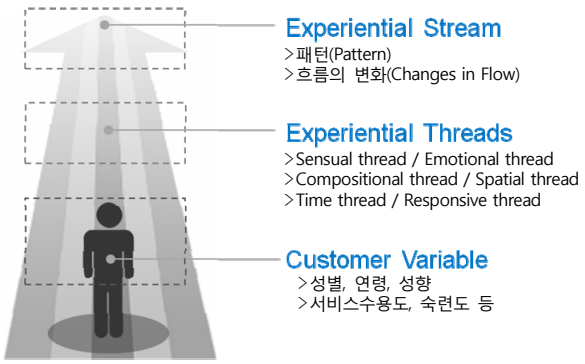


Figure 4. Service experience model

변수(Customer Variable)의 세 가지 영역으로 구성된다.

3.3.1 Experiential threads

경험 형성 줄기(Experience Threads)는 Peter Wright의 Four threads of Experience model을 기반으로 한 경험의 구성과 형성 원리에 대한 6개의 분석 관점이다. 즉 경험은 환경적, 심리적, 상황적, 신체적 요인 등 다양한 변수에 의해 좌우되며 각 변수들은 고립된 상태가 아닌 밀접하게 연결되어 서로 영향을 주고 받으면서 서비스 경험의 흐름을 만들어 낸다는 것을 전제로 한다. 따라서 경험 형성 줄기 관점은 순간 순간의 경험 유발 요인들을 분석적으로 파악할 수 있는 기준을 제공하며 발견된 경험 인자들을 통해 서비스의 전체적인 맥락을 파악할 수 있게 한다.

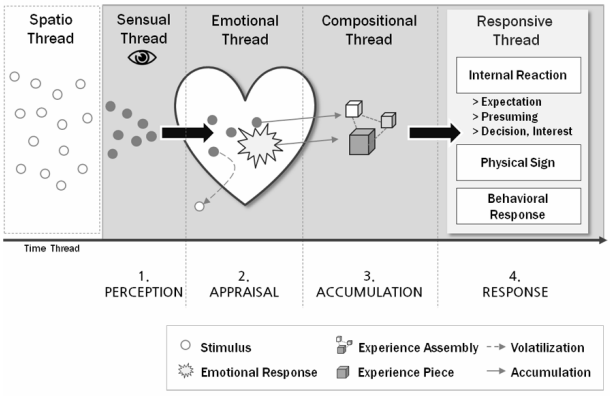


Figure 5. Experiential threads

먼저 시간쓰레드(Time Thread)는 순간의 반응이나 현상 그리고 에피소드들이 모여 일종의 스토리가 만들어지는 시간의 영역을 의미한다. 즉 모든 쓰레드의 기준으로써 그 안에서 전체적인 경험의 흐름이나 방향을 이해할 수 있다. 공간쓰레드(Spatial Thread)는 수많은 자극들로 채워진 물리적 공간에서 경험에 관여하는 요인들을 발견하기 위한 관점이다. 즉 공간 내에서 이루어지는 상호작용이나 공간의 구조, 공간 속의 객체 혹은 공간의 분위기 등이 포괄적으로 다루어진다. 감각쓰레드(Sensual Thread)는 감각을 통해 외부 정보나 현상을 지각하는 영역이다. 자동적인 반사적 반응의 결과들은 감정쓰레드로 전달된다. 감정쓰레드(Emotional Thread)는 외적/내적 요인에 의해 감정적 반응이 일어나는 영역으로써 인지된 자극뿐만 아니라 반성적인 연상이나 공감에 의해서도 감성적 반응이 일어난다. 구성쓰레드(Compositional Thread)는 경험 흔적들의 축적과 소멸이 반복되면서 경험이 구성되어 가는 영역이다. 마지막으로 반응쓰레드는 자극의 지각과 감성적 평가 과정을 거쳐 결과적으로 나타나는

반응들을 파악하는 관점이다. 먼저 내면적 반응(Internal Reaction)은 판단의 결과나 관심의 변화 등 마음속에서 일어난 변화를 의미하며 신체적 변화(Physical Sign)는 현재의 감정상태가 무의식적으로 외부로 드러나는 신체적 기제를 뜻한다. 마지막으로 행위적 반응(Behavioral Response)은 판단 결과에 따른 자발적인 물리적 행동과 대응을 말한다.

위와 같은 6가지 쓰레드를 통해 경험에 관여하는 다양한 요인들을 고려할 수 있으며 Figure 6과 같이 주요 요인들을 서비스 흐름에 따라 재구성함으로써 고객 경험의 양상을 유추할 수 있는 분석 자료를 구성할 수 있다.

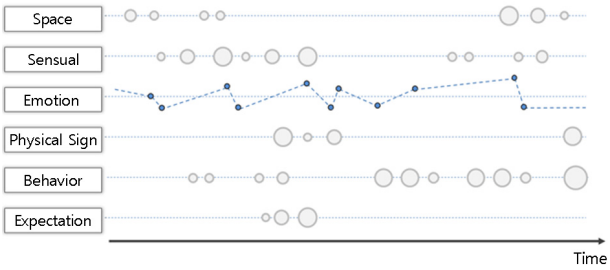


Figure 6. Integration of informations

3.3.2 Experiential stream

시간의 흐름 속에서 경험은 지속적으로 기대와 평가 그리고 축적과 소멸을 반복하는 가운데 역동적으로 앞으로 나아간다. 즉 지속적으로 갱신되는 예상과 실제 사이의 관계가 경험의 공간을 만들고 채워나가는 것이다(John McCarthy & Peter Wright, 2004). 이러한 경험의 흐름은 고객의 목적과 기대의 방향으로 흘러가려 하지만 상황에 따라 그 속도와 방향이 변화될 수 있다. 이 같은 흐름을 서비스 전체를 관통하는 스토리로 인식함으로써 우리는 중요한 순간들을 구분하고 표면적 정보의 의미를 이해할 수 있다. 즉 반복되는 현상이나 흐름의 변화가 관찰되는 특징적인 시점을 발견하고 그곳을 문제의 중심으로 나아가는 출발점으로 삼을 수 있다.

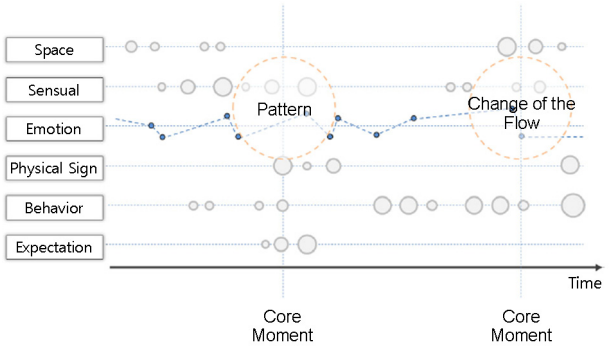


Figure 7. Observation of the flow

패턴(Pattern)

패턴은 서비스의 전체 흐름 중 반복해서 나타나는 현상이나 문제들을 말한다. 즉 특정 행동이 지속적으로 관찰되거나 동일한 실수가 반복되는 경우 그러한 시점들은 서비스의 퀄리티를 결정할 만한 이슈를 내포하고 있을 가능성이 크다. 따라서 발견된 패턴에 대해서는 촉발되는 계기와 조건 그리고 근본적인 원인 등에 대한 구체적인 분석이 요구된다.

흐름의 변화(Changes in the flow)

흐름의 변화는 고객 경험의 양상이 외부 요인에 의해 변화되는 상황들을 말한다. 즉 고객이 가고자 하는 흐름이 방해를 받거나 다른 방향으로 유도되는 경우로써 대부분의 경우 거부감과 함께 부정적인 감정이 발생된다. 이와 같은 흐름의 변화는 아래와 같이 대표적인 네 가지 경우로 정의할 수 있다.

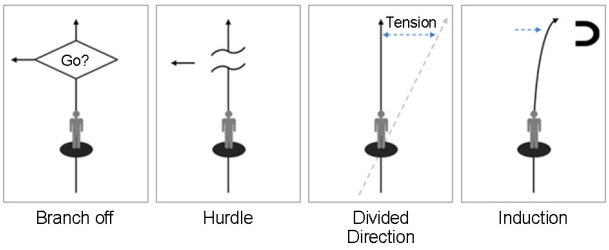


Figure 8. Experiential direction

먼저 조건분기(Branch off)는 결정의 순간에 경험의 흐름이 더뎌지는 경우를 의미한다. 특히 고객이 자신의 판단에 대해 확신을 갖지 못하거나 너무 많은 선택 안이 주어질 경우 결정에 대한 부담으로 인해 흐름이 중단되거나 서비스가 종료될 수 있다. 장애(Hurdle)는 예상치 못한 장애물이 등장한 경우로써 고객의 확고한 기대나 추정이 깨어지거나 예기치 못한 상황 등으로 인해 경험의 흐름이 중단되는 경우를 의미한다. 이러한 경우 고객들은 당황함과 동시에 분노와 같은 감정적 반응을 보이게 된다. 방향분산(Divided Direction)은 고객의 기대 방향과 제공자의 의도가 다른 경우로써 고객이 원하는 방향이 확고함에도 불구하고 서비스 제공 측에서 다른 방향으로 유도하려는 상황을 의미한다. 이처럼 두 방향 사이의 장력(Tension)이 커질수록 상호 간의 심리적 마찰(긴장, 불쾌감)이 발생하게 된다. 마지막으로 유도(Induction)는 고객이 특정 자극에 흥미를 보이며 경험의 방향을 자발적으로 변경하는 경우를 의미한다. 즉 처음 가졌던 목적이 특정 요인에 의해 바뀌면서 경험의 전체적 맥락도

자연스럽게 변화된다는 것이다.

3.3.3 Customer variable

고객 변수(Customer Variable)는 서비스 흐름에 영향을 미칠 수 있는 고객 측면의 특성들을 의미한다. 예를 들어 고객의 직업은 순수하게 고객 자신의 특성이지만 서비스 제공 방식에 영향을 미칠 수 있다. 이와 같은 고객 측면의 특징이나 성향을 고객 변수라 하였으며 성별이나 나이 혹은 서비스 이용 횟수와 같이 객관적인 정보로부터 방문목적, 구매성향, 잠재적인 니즈 등의 주관적이고 복합적인 측면까지 다양하게 포함될 수 있다. 이러한 고객 변수는 분석을 위한 기준(페르소나 유형 별)이 되기도 하고 고객의 행동이나 반응을 해석하기 위한 중요한 정보가 된다. 즉 Figure 9와 같이 특정 시점의 고객의 행동이나 표현 혹은 판단이유를 추정함에 있어서 그들의 성별이나 구매성향 혹은 주요관심 등이 중요한 단서가 될 수 있다.

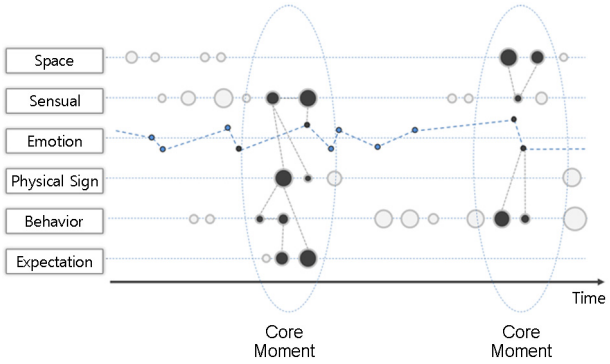


Figure 9. Grasp of critical factors

지금까지 경험의 개념 및 서비스의 특성을 살펴보고 새로운 서비스 경험 분석 모델을 소개하였다. 이를 통해 서비스 전반의 흐름 속에서 중요한 순간들을 발견하고 그 시점을 좌우하는 핵심 변수들을 파악할 수 있다. 이어서 4장에서는 위 경험 모델을 기반으로 실제적인 분석을 수행할 수 있는 분석 시스템을 제안한다.

4. Holism based Service Experience Analysis System(HSEAS)

이번 장에서는 서비스 경험에 대한 전체론적 접근을 지원하는 분석 시스템(Holism based Service Experience Analysis System, 이하 HSEAS)을 소개한다. 이를 위해 먼저 시스템의 구성 및 특징에 대해 설명하고 이어서 각 계층 별 구체적인 기능들을 살펴본다.

4.1 Outline of HSEAS

HSEAS는 단편적인 고객 정보의 편린들을 모아 서비스의 흐름을 읽을 수 있도록 재구성하고 그 속에서 핵심적인 문제들을 발견할 수 있는 통합 분석 도구이다. 즉 세부적인 현상을 전체적 맥락에 의해 해석하고자 하는 전체론적 관점(Holism)의 분석을 효과적으로 지원하고자 한다. 이를 위해 HSEAS를 통한 분석 과정은 Figure 10와 같이 자료의 해체(A), 관점에 따른 정보의 재구성(B), 자료의 흐름과 의미의 파악(C), 분석 결과 해석(D)의 단계를 반복하게 된다.

HSEAS의 구성은 크게 데이터 라이브러리와 분석노트로 구분된다. 데이터 라이브러리는 일종의 자료 저장소로써 다양한 자료들이 재조합 가능한 최소 수준으로 분해되어 보관된다. 즉 여러 내용이 혼합되어 있는 자료를 의미 단위로 나누어 분석 자료 구성을 위한 재료로 만들어 데이터 라이브러리에 보관한다. 다음으로 분석노트는 분해된 단편적인 정보들이 통합되고 통찰 내용들이 더해지는 실제적 분석을 위한 공간이다. 즉 부분적 정보들의 유기적인 조합을 바탕으로 자료의 변화 양상이나 관계들을 직관적으로 파악하고 분석 내용들이 효과적으로 수렴될 수 있도록 한다.

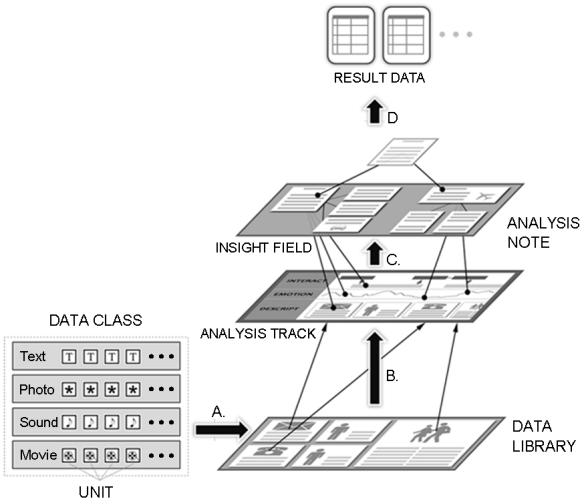


Figure 10. HSEAS

4.2 Features of HSEAS

HSEAS는 서비스의 전체적 맥락을 파악하고 그 속에서 다양한 현상들의 의미를 살펴볼 수 있는 효과적인 구조와 기

능들을 제공한다. 이와 같은 HSEAS의 주요 특징은 아래와 같다.

Reconstitution(단편적인 정보들의 조합을 통한 경험의 재구성)

HSEAS에서는 단편적인 정보들의 재구성을 통해 경험의 순간들을 복원하여 그들의 입장에서 문제들을 공감하고 해석하고자 한다. 즉 추상적이고 모호한 개념인 경험을 온전히 담고 있는 완전한 자료는 없으며 단편적인 정보들을 통해 유추할 수 있을 뿐이다. 따라서 복합적인 정보를 담고 있는 자료들을 잘게 나누어 무한대의 공간에 펼쳐놓고 시간의 흐름에 따라 재구성함으로써 좀 더 구체적이고 완전한 모습의 경험 이미지를 그릴 수 있게 된다. 이를 위해서는 정보들이 형식이 아닌 의미에 따라 결합 가능해야 하며 경험을 구성하는 변수들을 세밀하게 관찰할 수 있는 분석 틀이 필요하다.

– 이종 데이터 간 의미 별 결합 지원

리서치를 통해 얻은 원본 자료 속에는 일반적으로 다양한 내용들이 특수한 방식으로 결합되어 있다. 따라서 각 자료를 형식(문자, 사운드 등)이 아닌 내용에 따라 재구성하기 위해서는 이종 데이터 간 결합이 가능해야 하지만 자료 구조나 표현 방식이 상이하여 데이터 간의 직접적인 결합은 쉽지 않다.

HSEAS에서는 이를 위해 Figure 11와 같이 모든 자료가 유닛이라는 정보의 단위로 나뉘어 입력되도록 한다. 이는 레고와 같은 일종의 블록개념으로써 일정한 형식에 따라 정보가 구분되기 때문에 추후 다른 종류의 정보와도 자유롭게 결합될 수 있게 된다. 즉 여러 유형의 자료들이 동일한 표준 접점을 가지게 됨으로써 데이터 고유의 성질(문자, 이미지, 사운드, 영상)은 유지되면서 동시에 상호 간의 자유로운 연결이 가능해 진다는 것이다.

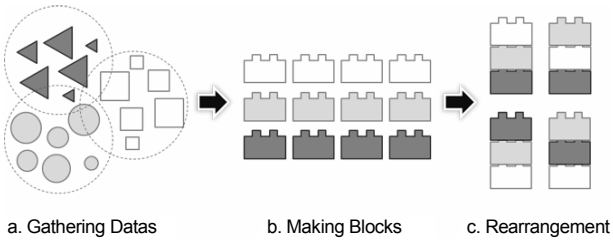


Figure 11. Making data blocks

– 분석 트랙을 통한 입체적인 분석 자료 구성

수집된 자료들을 의미에 따라 재구성하기 위해서는 구체적인 배열 기준이 필요하다. HSEAS에서는 Figure 12와 같은 분석 트랙을 통해 정보들을 나열하고 통합된 분석 자료를 만들게 된다. 분석 트랙은 3장에서 소개한 경험 분석 모델을 기반으로 하며 인터렉션, 공간, 상황, 감성, 반응 등의 내용이 각 트랙 위에 세부적으로 채워진다. 이를 통해 변수의 변화 양상이나 인과관계 그리고 상황유발 요인 등 포괄적인 맥락을 직관적으로 파악할 수 있다.

Grasp of the flow(방대한 자료에 대한 직관적인 시각화를 통한 흐름의 파악)

대상에 대한 종합적인 이해를 위해서는 세부 내용의 파악과 동시에 거시적인 구성이나 흐름도 관찰하여야 한다. 이를 위해서는 정보를 펼쳐 놓을 수 있는 넓은 공간이 필요하며 그 속의 방대한 정보들을 자유롭게 탐색하고 효과적으로 전

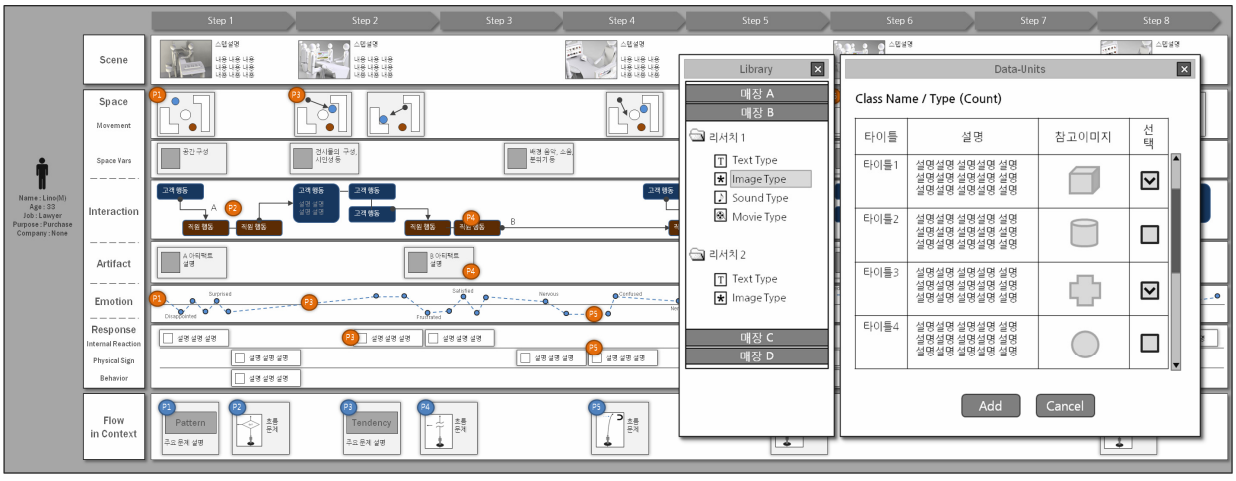


Figure 12. Analysis track

체와 부분을 조망할 수 있는 방법이 필요하다. HSEAS에서는 주목하고자 하는 영역이 강조되는 부분 분석 뷰(Partial View)기능과 마우스 컨트롤을 통한 자유로운 시선이동, 분석 거리 조절, 구성 편집 등의 기능을 제공한다. 이 같은 접근을 통해 경험의 흐름 속에 반복적으로 나타나는 현상이나 급격한 흐름의 변화 등 중요한 시점들을 발견할 수 있다.

Figure 13. Adjust the analysis distance

Understanding connections(요인들 간의 관계 파악)

경험의 흐름 속에서 관찰되는 중요한 순간 속 문제의 핵심을 이해하기 위해서는 그 상황을 구성하는 변수들 간의 관계나 영향을 살펴보아야 한다. 이를 통해 결정적으로 그 순간의 경험을 좌우하는 핵심적인 요인을 알아낼 수 있다. HSEAS에서는 다양한 관점의 자료들을 한 공간에 직관적으로 배열함으로써 자료들 간의 직접적인 비교나 연관 관계의 파악이 용이하다. 또한 분석 내용을 중심으로 연관된 정보들이 시각적으로 연결됨으로써 구체적으로 정보의 관계 구조를 이해할 수 있다.

Formation of the Knowledge Base(분석 내용의 축적을 통한 지식체계 구축)

HSEAS는 다양한 자료 및 분석 내용이 통합된 정보의 집합체이다. 즉 분석을 위한 모든 정보들이 데이터의 유형이나 날짜에 따라 분산되지 않고 하나의 통합된 지식체계(Knowledge Base)에 지속적으로 축적되어 간다는 것이다. 따라서 HSEAS는 자료의 관리와 분석의 수행 그리고 상호 커뮤니케이션을 위한 기반이 되며 물리적 환경과 상관없는 자유로운 협업 공간을 제공한다.

4.3 Structure and functions

본 분석 시스템의 구성은 크게 자료의 정리를 위한 데이터 라이브러리 그리고 실제 분석을 위한 분석노트의 두 영역으로 구분된다. 각 영역의 세부적인 구성 및 기능은 다음과 같다.

4.3.1 Data libray

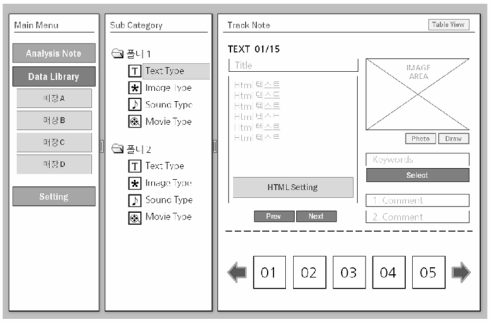
분석노트는 단편적인 정보들이 서비스 흐름에 따라 재구성되고 실제적 분석이 수행되는 공간이다. 분석노트의 구성은 분석 트랙과 통찰 영역의 두 계층으로 이루어진다.

정보 구성 단위

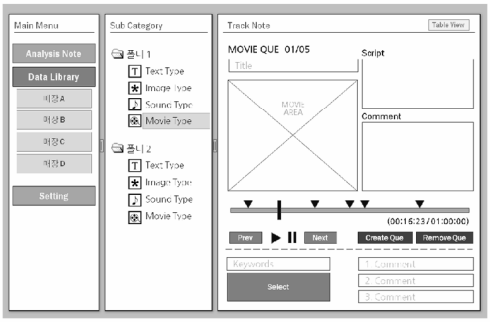
저장되는 정보는 데이터 클래스와 유닛이라는 단위로 다루어진다. 데이터 클래스는 정보들을 담고 있는 그릇으로써 파일 개념과 유사하다. 그 속에 의미 별로 구분된 정보의 조각들 즉 유닛이 들어간다. 다시 말해 데이터 클래스는 작은 정보들의 집합으로써 여러 개의 유닛으로 구성된다. 예를 들어 고객A의 인터뷰라는 데이터 클래스를 생성 후 내용을 차례로 입력하면 유닛 단위로 저장된다. 저장된 자료들은 추후 유닛 단위로 자유롭게 꺼내 사용할 수 있게 된다.

정보 입력 방식

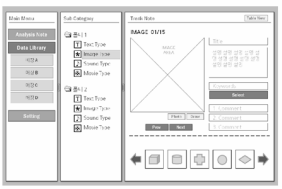
데이터 클래스는 영상, 음성, 문자, 이미지의 네 가지 유형의 데이터 입력을 지원한다. 유형에 따라 입력 화면 구성이 달라지며 자료의 성질에 최적화된 방식으로 원시 데이터를



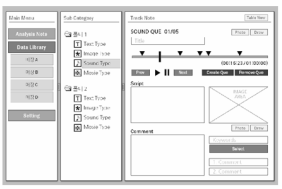
텍스트 타입



무비 타입



이미지 타입



사운드 타입

Figure 14. Input screen

분리할 수 있게 한다. 즉 데이터의 고유의 성질은 유지하면서도 자유롭게 다른 정보와 결합될 수 있는 정보의 최소 단위가 만들어 지는 것이다.

텍스트 타입의 입력 화면에는 상세한 문자형 정보와 참고 이미지 등을 입력할 수 있으며 인터뷰 내용이나 관찰기록 등 문자 위주의 자료에 적합하다. 이미지 타입은 이미지 위주의 화면 구성을 가지며 설명과 함께 이미지 편집기능을 제공한다. 사운드 타입에서는 원하는 시점에 타임라인 상에 큐포인트 생성하고 내용을 기술할 수 있다. 이때 각각의 큐포인트는 유닛으로 저장된다. 무비 타입은 큐포인트에 기록한 내용이 그 순간의 캡쳐된 이미지가 함께 저장된다.

모든 입력 화면에서 공통적으로 키워드를 입력할 수 있으며 이를 통해 자료의 주제별 검색이 가능하다. 또한 해당 유닛의 정보가 인용된 곳을 표시하여 해당 자료의 활용 양상 및 복합적인 의미를 확인할 수 있다.

4.3.2 Analysis note

분석노트는 단편적인 정보들이 서비스 흐름에 따라 재구성되고 실제적 분석이 수행되는 공간이다. 분석노트의 구성은 분석 트랙과 통찰 영역의 두 계층으로 이루어진다.

분석 트랙(Analysis track)

분석 트랙은 리서치를 통해 수집된 자료들이 서비스의 흐름에 따라 통합되는 분석의 틀이다. 각각의 트랙은 Figure 15와 같이 3.3장의 서비스 경험 분석 모델을 바탕으로 하며 경험에 영향을 주거나 상황을 유추할 수 있는 다양한 차원의 정보들이 다루어진다. 세부 정보는 Figure 12 우측의 라이브러리 윈도우에서 저장된 데이터 유닛을 불러오거나 트랙에 직접 입력할 수 있다.

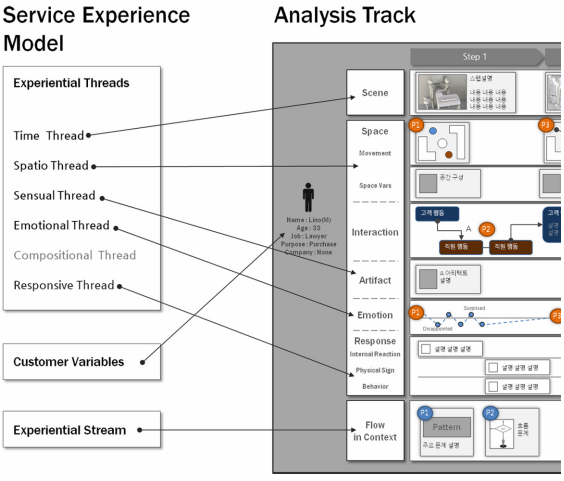


Figure 15. Analysis track composition

먼저 Scene track에는 해당 시퀀스에 대한 기본적인 상황 설명이나 소개가 기록된다. 따라서 상황을 묘사하는 사진이나 그림이 표시된다. 공간 트랙(Space track)에는 공간 구성이나 동선 혹은 분위기 등 공간 변수에 대한 정보가 배치된다. 인터렉션 트랙(Interaction track)에는 고객과 서비스 사이에 주고받은 요청과 반응의 내용이 기록된다. 아티팩트 트랙(Artifact track)에는 특정 시점에 사용된 객체가 표시되며 이모션 트랙(Emotion track)에는 고객여정 등을 통해 파악된 고객 감정의 변화나 내용이 기록된다. 반응 트랙(Response track)에는 경험의 결과로써 관찰되는 고객의 반응들이 3가지 측면으로 기록된다. 먼저 내면적 반응(Internal Reaction)은 기대나 추정과 같은 심리적 차원의 반응이며 신체적 변화(Physical Sign)는 표정의 변화나 얼굴의 붉어짐 등 무의식적으로 표출되는 심리적 상태를 의미한다. 또한 행위적 반응(Behavior)은 고객이 의도적으로 하는 구체적인 행동을 말한다(3.3.2 경험 형성 줄기 참고). 마지막으로 플로우 트랙(Flow track)에는 전체적 흐름에서 발견되는 패턴이나 방향의 변화 혹은 주요한 사건과 같은 이슈들이 기록된다(3.3.2 흐름의 변화 참고). 이와 같은 분석 트랙 위에 다양한 소스로부터 취한 적합한 정보들을 덧붙여 나가면서 경험의 순간을 유추할 수 있는 구체적인 분석 자료가 만들어진다.

위와 같은 트랙의 구성은 서비스 경험 모델을 기준으로 한 기본 구성이며 서비스 영역(domain)의 특성에 따라 자유롭게 트랙 구성을 편집할 수도 있다. 즉 새로운 분석 관점을 위해 트랙을 추가하고 관련된 정보들로 채울 수 있다는 것이다. 또한 하나의 고객 페르소나만이 아닌 복수의 페르소나에 대한 트랙으로 구성할 수 있으며 이는 복수의 유형에 대한 직관적인 평가와 비교를 가능하게 한다. 따라서 그 속에서 새로운 문제의 유형이나 패턴 혹은 기회 영역을 포착할 수 있다. 이처럼 분석 트랙 영역은 하나의 공간에 다양한 정보들을 기준에 따라 나열함으로써 해석을 위한 풍부한 기반 정보들을 제공하며 하나의 관점으로는 찾기 어려운 변수들 간의 관계나 문제의 패턴들을 직관적으로 포착하도록 돕는다.

통찰 영역(Insight field)

통찰 영역 계층은 앞서 설명한 분석 트랙을 대상으로 실질적인 분석을 수행하고 발견된 의미나 이슈들을 기록하는 공간이다. 즉 정보의 의미나 관계 혹은 의문이나 아이디어 등의 의견들을 자유롭게 기록하고 공유할 수 있다. 이를 위해 통찰 영역에서는 인사이트 태그(I-Tag)가 사용된다. 즉 새로운 의견이 생기면 I-Tag를 만든 후 자신의 의견을 문자와 그림으로 기록할 수 있다. I-Tag의 중요한 특징은 다른 정보와 연결망을 형성할 수 있다는 것이다. 즉 태그의 내용과 연관된 정보들과 복수의 연결 구조를 이룰 수 있으며 이

같은 시각화된 연결 구조를 통해 자료들 간의 관계를 명확히 하고 특정 의견과 연관된 근거 자료를 즉시 찾을 수 있다. 또한 지속적인 상위 개념의 생성으로 통찰의 내용이 수렴되고 개념화되게 한다. 이와 같은 분석 과정을 통해 이면의 문제들을 파악하고 통찰의 깊이를 더하면서 새로운 서비스디자인 전략의 방향을 모색할 수 있다.

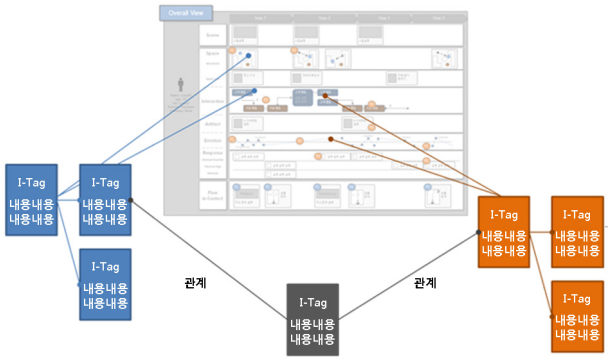


Figure 16. I-Tag

지금까지 HSEAS의 구성 및 특징들을 살펴보았다. 본 분석 시스템의 핵심적인 목표는 다양한 유형의 자료를 총체적으로 하나의 공간에 펼쳐 놓고 비교와 평가를 통해 그 흐름과 의미들을 발견해 나가는 것이다. 이를 위해 HSEAS에서는 정보의 재구성을 위한 명확한 기준을 제시하고 방대한 정보들을 효과적으로 통합하고 자유롭게 탐색할 수 있는 방법들을 제공한다.

5. Conclusion

지금까지 복잡하고 미묘한 서비스 경험을 전체론적 관점으로 파악할 수 있는 분석 도구의 필요성 및 구성에 대해 설명하였다. 살펴본 것과 같이 서비스의 불확실성으로 인해 고객 경험은 매우 복합적인 요인으로 형성되며 막연한 연상이나 감정에 의해 좌우되는 경우가 많다. 이 같은 서비스 현장에서의 경험을 단편적 시각이 아닌 전체적 맥락에서 파악하기 위해 HSEAS에서는 고객의 말과 행동의 편린들, 주변 환경의 변화 혹은 특징적 에피소드 등 단편적 정보들을 모아 경험의 정황을 유추할 수 있는 통합 분석 자료를 생성하고 그 속에서 주요한 문제의 순간들을 발견해간다. 이를 통해 지속적으로 연구자들의 의견과 통찰이 더해지며 하나의 통합된 지식체계(Knowledge Base)가 형성되고 또한 물리적 환경과 상관없는 자유로운 협업 공간이 제공된다.

본 연구는 물리적 환경 기반의 고객 응대 서비스를 분석하기 위한 실질적 접근으로써 기존 분석 방식의 이점을 이해하고 한계점들을 보완하고자 하였다. 따라서 이번 논문에서는 서비스에 최적화 된 경험 모델을 수립하고 그것을 적용한 분석 시스템의 구성에 대해 중점적으로 살펴보았다. 이후 연구에서는 본 논문의 시스템 설계를 기반으로 분석 시스템을 구현하고 실제 사례 적용을 통해 사용성 및 분석 관점의 유효성 등에 대한 검증 및 평가를 수행할 예정이다.

References

Allen, J., Closing the delivery gap, Bain & Company, 2005.

Brown, T., Design Thinking, IDEO, 2010.

Beaujean, M., Davidson, J. & Mandge, S., The moment of truth in customer service, McKinsey & Company, 2006.

Desmet, P. & Hekkert, P., Framework of product experience., International Journal of Design, 1(1), 2007.

Hsu, H.-W., Wu, H.-J., Kao, H.-C., You, M. & Chen, K., Managing Communication-Based Collaborative Design Process, Dept. of Digital Media Design, Asia University and Graduate School of Design, National Yunlin University of Science and Technology, 2009.

Lee, J. H., Popovic, V., Blackler, T. & Lee, K. P., User-designer collaboration during the early stage of the design process, PhD thesis. Queensland University of Technology. 2008.

Lee, S. H., Ezer N., Sanford, J. & Do E. Y.-L., The Effects of Computing Technology for Design Collaboration in Face-To-Face and Distributed Settings, Industrial Design, College of Architecture. Ctr. for AT and Environmental Access, College of Computing, Georgia Institute of Technology, 2008.

McCarthy, J. & Wright, P., Technology as Experience, 2004.

Moritz, S., Service design practical access to an evolving field, 2009.

Wright, P., McCarthy, J. & Meekison, L., Making Sense of Experience, Dordrecht. Kluwer Academic Publishers, 2004.

Author listings

Sung Su Kim: bylino.kim@gmail.com

Highest degree: Master degree, Department of Culture and Media Design, Handong Global University

Position title: Researcher, Life Experience Design Research Institute(LEDRI)

Areas of interest: User Experience Design, Service Design

Eun Jong Lee: sbell@handong.edu

Highest degree: PhD Candidate, Department of Industrial Design, KAIST
Position title: Professor, Department of Industrial Information Design, Handong Global University
Areas of interest: User Experience Design, Service Design, HCI

Date Received : 2012-01-05
Date Revised : 2012-01-16
Date Accepted : 2012-01-17