

MY TIME IS MINE

동의대학교 인간·시스템디자인공학

# 세시 AM 세탁 시간 Alarm Message

20182055 김유림  
20182074 이가영  
20182029 이후정  
20182065 장연희

# CONTENTS

## 01

### 아이디어 수집

- 데스크리서치 및 설문조사
- 맥락 인터뷰
- 이해관계자지도
- 페르소나
- 기존 사용자 여정 지도

## 02

### 아이디어 확립

- 시드 아이디어
- 클러스터링
- 기회 영역 만들기
- 리클러스터링

## 03

### 서비스 컨셉 도출

- 컨셉 브리프
- 가치제안지도
- 사용자 여정 지도

## 04

### 서비스 컨셉 구현

- 프로토타입
- 스토리보드
- 서비스 청사진
- 비즈니스 모델 캔버스
- 서비스의 브랜드화

## 05

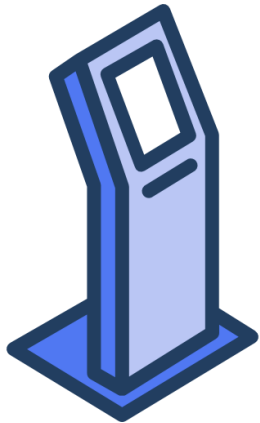
### 향후 계획

## 주제 선정

**동의대학교 내 불편한 서비스 개선을 목표로 하여  
향후 외부 서비스로 확장시켜 나가고자 함**

# 주제 선정

1차 주제 선정  
문제점 발견



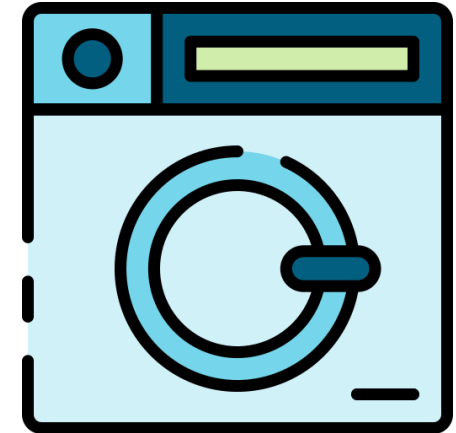
- 서비스가 아닌 단순한 UI 개선
- 특색 없는 키오스크 벤치마킹

2차 주제 선정  
문제점 발견



- 유사 서비스 분석
- 뛰어난 타사의 서비스 존재

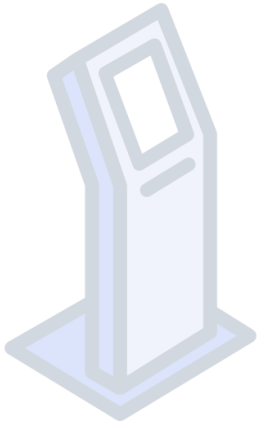
최종 주제 선정



- 의견 외에도 다수의 문제점 발견
- 빠른 개선이 필요하다 판단

# 주제 선정

1차 주제 선정  
문제점 발견



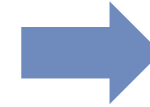
- 서비스가 아닌 단순한 UI 개선
- 특색 없는 키오스크 벤치마킹



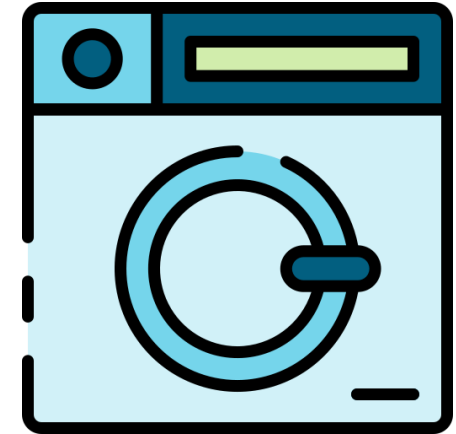
2차 주제 선정  
문제점 발견



- 유사 서비스 분석
- 뛰어난 타사의 서비스 존재



최종 주제 선정



- 의견 외에도 다수의 문제점 발견
- 빠른 개선이 필요하다 판단



# 01 아이디어 수집



# 데스크 리서치 & 설문조사

## 데스크 리서치

 익명 행식여자동 건조기 빼가라 자유게시판	11/21	0	3
 익명 행식 남자 건조기 다했으면 빼가라 혼자 쓰냐 자유게시판	11/18	0	5
 익명 니트 아무생각 없이 건조기에 돌려서 털 다 올라왔는데 이거 강 입어도... 되겠 지.... 이상해보이려나... 자유게시판	11/17	0	4
 익명 행식 여자 건조기 빨리 찾으러 와 주세요 ㅠㅠㅠㅠㅠㅠ 자유게시판	11/17	0	2
 익명 행식 건조기 찾아가라 자유게시판	11/13	1	0
 (알수없음) 행식세탁실 회색덜신?한쪽그거 건조기에잇길래 다리미하는 거기다 올려놔어요! 자유게시판	10/10	0	0
 익명 효민 건조기 효민 건조기 끝났으면 좀 가져가라;; 자유게시판	09/19	0	2

 익명 행식 여자 건조기 좀 가져가라 자유게시판	10/18	2	1
 익명 여기 빨래 한시되면 전원 꺼지나요? 건조기돌리다가한시넘으면 건조기코드뽐나요? 자유게시판	10/05	0	2
 익명 행식 남자 세탁기나 건조기에서 회색 양말 보신분 한쪽이 없어졌어요... 혹시 가지고 계시면 댓글좀 부탁드립니다 요 자유게시판	09/27	0	0
 익명 ㅎ ㅏ 건조기 안 마른거 놓고 1시간 켜 있는데 빼고 내거 넣어도됨? 자유게시판	09/26	0	7
 익명 행식 건조기 행식 여자동 건조기 제발 빨리 찾아가라 ;; 자유게시판	09/23	0	4
 익명 행식 여자동 건조기 빨리좀 들고 가주세요;; 자유게시판	09/23	0	3
 익명 행식 건조기 빨래 제발 가져가세요 다들 기다리고있어요 자유게시판	09/23	0	0

## 설문조사

Q. 기숙사 내 세탁실을 장기간 이용하면서 느낀 점, 불편한 점이 있습니까?

세탁 시간, 동작, 물 온도 조절이 불가능함

세탁물을 가져가지 않음

현금으로만 충전 가능

세탁이 되는 시간을 직접 계산해 찾아가야 함

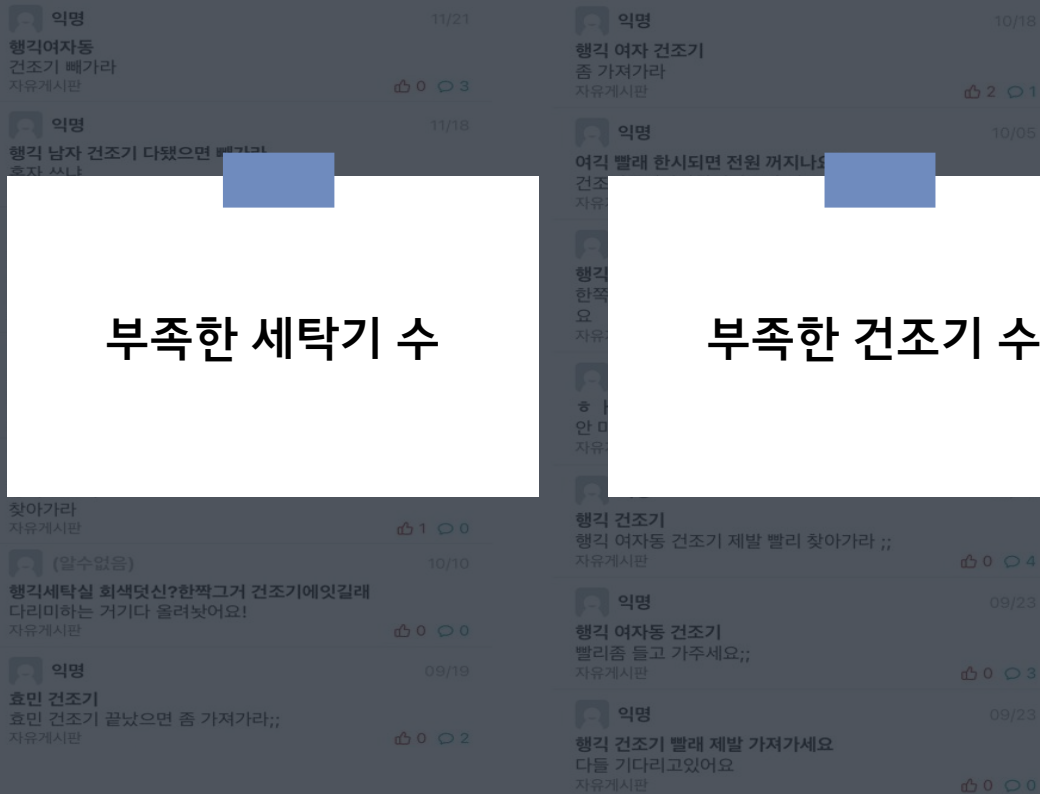
사용 후 문을 닫아 곰팡이가 자주 생김

1회 1000원으로 세탁 비용이 비쌘

지폐 교환기가 없음

# 데스크 리서치 & 설문조사

## 데스크 리서치



## 설문조사

Q. 기숙사 내 세탁실을 장기간 이용하면서 느낀 점, 불편한 점이 있습니까?

세탁 시간, 동작, 물 온도 조절이 불가능함

세탁물 회수

분실사고

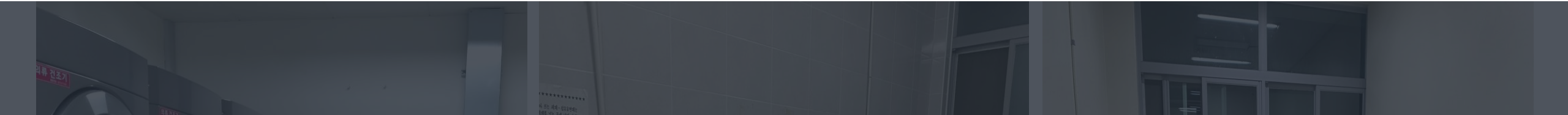
사용 후 문을 닫아 곰팡이가 자주 생김

1회 1000원으로 세탁 비용이 비쌘

지폐 교환기가 없음




# 맥락 인터뷰



---

맥락 인터뷰	“평상 시 세탁기를 이용하는 모습을 행동하면서 말로 설명해주세요”
날짜	2020.11.03 ~ 11.04
기록지	AEIOU framework
대상자	기숙사 거주자
인원	3명

---



# 맥락 인터뷰



사용자	왜 그렇게 행동하는가	답변
윤형희	왜 스마트폰으로 시간을 확인하는가?	세탁 시간에 맞춰서 내려오기 위함이다.
	왜 세탁물을 넣고 대기실에 있지 않고 방에 갔다 오는가?	50분이라는 세탁시간은 다른 일을 할 수 있을 만큼 긴 시간이다.
	왜 계속 시간을 확인하고 5분 전에 내려가는가?	다른 사람이 세탁물을 미리 꺼내 놓는 게 싫다.
서보현	왜 찾으러 오지 않은 다른 사람의 세탁물을 그대로 두는가?	세탁물을 담을 바구니가 없어 다른 사람의 세탁물을 꺼낼 수 없다.
	왜 세탁 시간을 보고 알람을 설정하는가?	혹시나 잊어 버리고 세탁물을 가지러 오지 않을까 봐 알람을 설정한다.
	왜 세탁물을 넣고 다른 곳을 갔다 오는가?	세탁 시간이 오래 걸려서 다른 할 일을 하다가 시간이 되면 다시 내려온다.
정가영	왜 다른 사람의 세탁물을 꺼내 두었는가?	세탁이 완료되었고, 바구니가 위에 있어서 내 세탁물을 넣기 위해 꺼냈다.
	왜 세탁물을 넣고 다른 곳을 갔다 오는가?	세탁 시간이 오래 걸려서 세탁실에서 기다리기는 참고 할 게 없다.
	왜 세탁 기간이 끝나기 전에 미리 내려왔는가?	세탁이 다 끝났다고 생각하고 내려왔는데 시간이 아직 남아 있었다.

## 5WHYS

WHY1. 세탁기와 건조기를 사용하면서 가장 불편한 점은 무엇입니까?

A. 세탁기 사용 순서를 기다리는 것이 제일 불편하다

WHY2. 왜 사용 순서를 기다리게 된다고 생각합니까?

A. 왜 다른 사람이 자신의 세탁물을 가져가지 않는다고 생각합니까?

WHY3. 왜 다른 사람이 자신의 세탁물을 가져가지 않는다고 생각합니까?

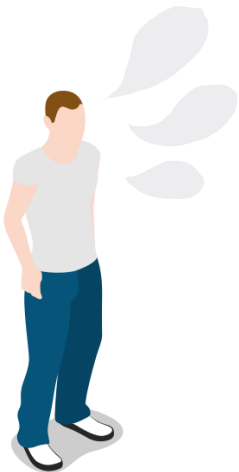
A. 세탁이 끝난 것을 모르기 때문일 것 같다.

WHY4. 왜 세탁이 끝난 것을 모를 것이라고 생각합니까?

A. 알람을 맞추거나 시간을 계속보고 있지 않으면 세탁이 끝날 시간에 맞게 내려오는 것이 어렵기 때문이다.

WHY5. 왜 끝날 시간에 맞게 내려오는 것이 어렵다고 생각합니까?

A. 세탁 시간이 50분보다 일찍 끝날 때도 있고 늦게 끝날 때도 있어 **시간 예측이 어렵기 때문이다.**



## 5WHYS

WHY1. 세탁기와 건조기를 사용하면서 가장 불편한 점은 무엇입니까?

A. 세탁기 사용 순서를 기다리는 것이 제일 불편하다

WHY2. 왜 사용 순서를 기다리게 된다고 생각합니까?

A. 왜 다른 사람이 자신의 세탁물을 가져

WHY3. 왜 다른 사람이 자신의 세탁물

A. 세탁이 끝난 것을 모르기 때문일 것

WHY4. 왜 세탁이 끝난 것을 모를 것이라고 생각합니까?

A. 알람을 맞추거나 시간을 계속보고 있지 않으면 세탁이 끝날 시간에 맞게 내려오는 것이 어렵기 때문이다.

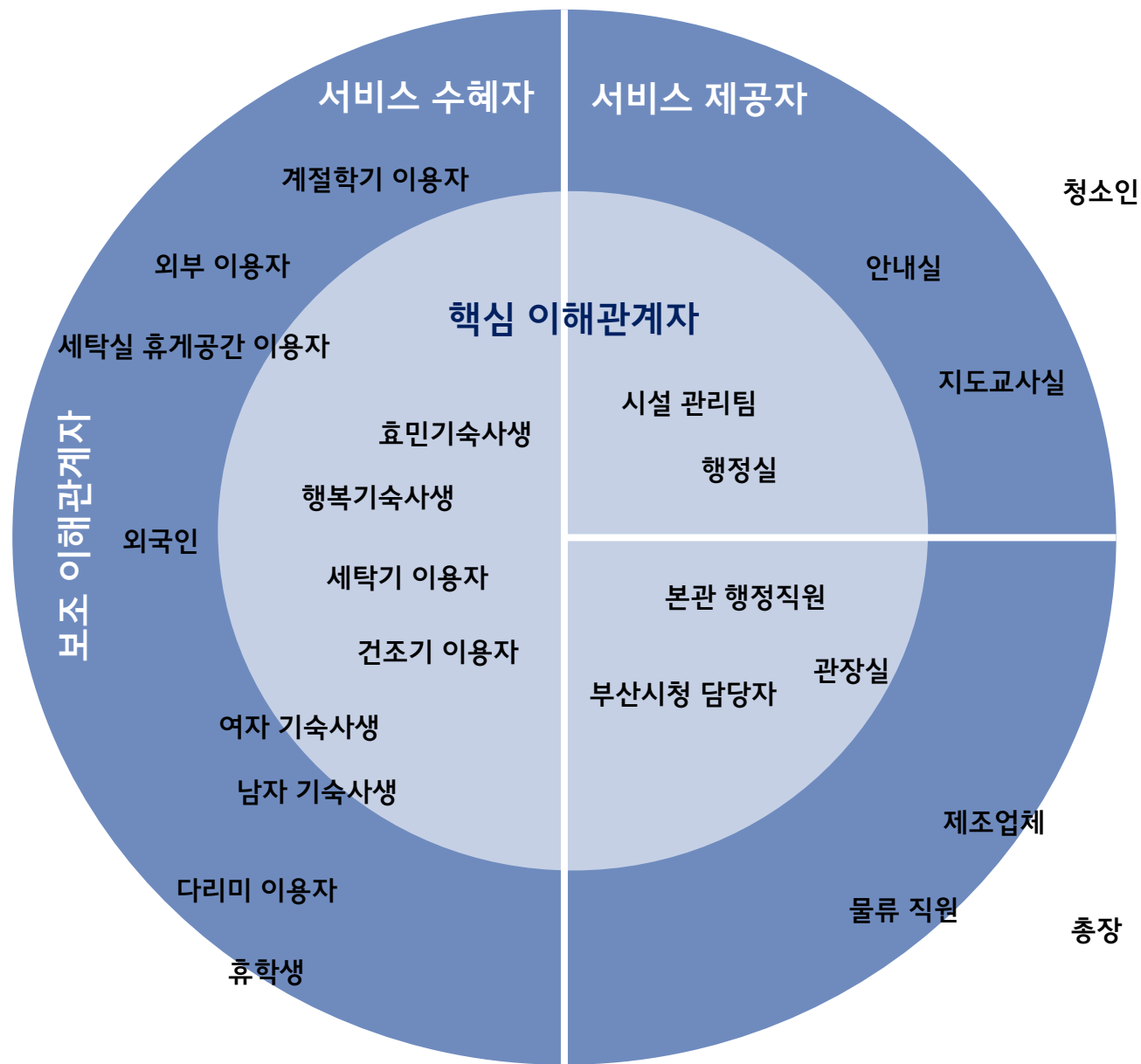
WHY5. 왜 끝날 시간에 맞게 내려오는 것이 어렵다고 생각합니까?

A. 세탁 시간이 50분보다 일찍 끝날 때도 있고 늦게 끝날 때도 있어 시간 예측이 어렵기 때문이다.

시간 예측이 어려움



# 이해관계자 지도





# 페르소나

“분명 세탁기는 다 돌아갔는데 왜 세탁물을 꺼내 가지 않는 거야?”



## Life Style

항상 저녁 늦게 기숙사에 들어가기 때문에 일주일에 한 번씩 저녁에 밀린 빨래를 한다.

저녁에는 항상 빈 세탁기가 없어 순서를 기다린다.

다 돌아간 세탁기가 있지만, 다른 사람들이 세탁물을 가져가지 않아 세탁기를 돌릴 수 없다.

## Complaint

세탁실에 갈 때마다 순서를 기다려야 한다. 세탁물을 늦게 가지러 온다.

## Need

세탁실에 가면 빈 세탁기가 있으면 좋겠다. 세탁이 끝난 뒤 빨리 세탁물을 가져갔으면 좋겠다.

이름 서달미  
성별 여성  
나이 22세  
직업 대학생

## Motivation



“누가 세탁기 다 돌아갔다고 알려줬으면...”



## Life Style

아침 수업이 많아 항상 일찍 기숙사에 들어온다.

일주일에 1~2번 정도 사람이 붐비는 시간을 피해 4시에 세탁기를 돌리는 편이다.

세탁기를 돌리고 알람을 맞추지 않으면 세탁물을 가지러 가는 것을 자주 잊어버린다.

## Complaint

세탁이 언제 끝나는지 알 수 없다. 스스로 알람을 맞추지 않으면 잊어버린다.

## Need

세탁이 언제 끝나는지 알려주면 좋겠다. 세탁이 끝나는 시간에 맞춰서 세탁물을 꺼내고 싶다.

이름 남도산  
성별 남성  
나이 20세  
직업 대학생

## Motivation



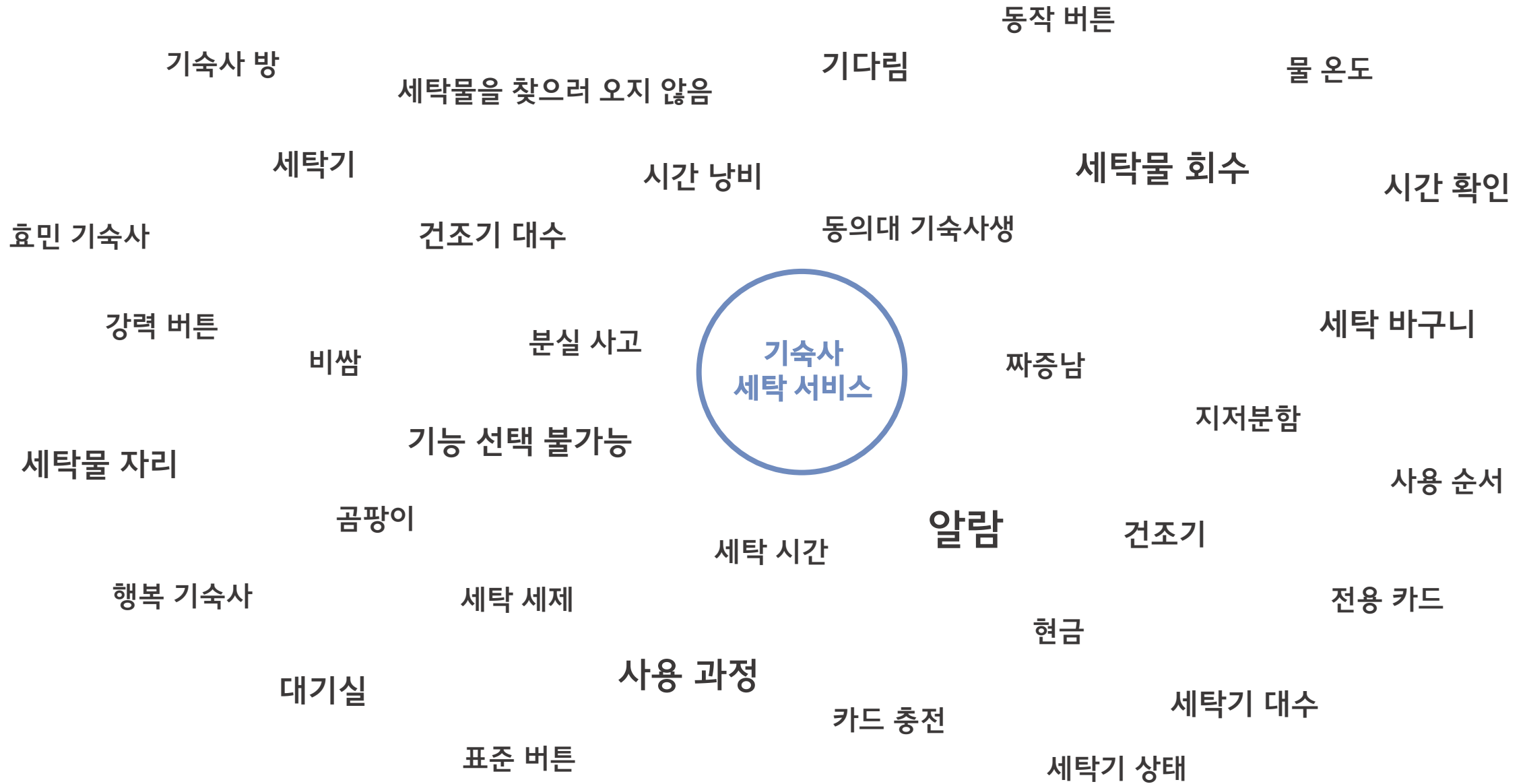
# 기존 서비스 사용자 여정 지도

Process	세탁기 이용							기숙사 방	엘리베이터	세탁기 이용
Activity	세탁 자리를 확인함	세탁기 자리가 없는 것을 인지하고 기다림	시간이 종료된 다른 사람의 세탁물을 세탁 바구니에 넣고 세탁기를 이용함	세탁물을 넣음	세탁세제, 섬유유연제를 넣고 문을 닫음	세탁 카드를 찍고 표준, 동작 버튼을 누름	세탁 시간 확인 후 폰 시간을 확인함	기숙사 방에 올라가 시간을 계속 확인함	세탁 시간 끝나기 5분 전에 내려옴	세탁물을 꺼냄
Emotion	세탁기 자리가 있나?	아..자리가 없어서 기다려야 겠네..	도대체 언제 오는 거야!!!	드디어 넣는구나	룰루~ 순서대로 액체를 넣자	세탁기 동작 완료!	세탁 시간 50분 지금 몇 분이지?	세탁 가지려 가려면 얼마나 남았나..?	미리 내려 가야겠다.	세탁 다했다!!
Pain Point		기숙사 수용 인원에 비해 적은 세탁기의 대수	사람들이 시간에 맞춰 세탁물을 찾아가지 않음					세탁 시간을 계속적으로 확인해야 하는 귀찮음	다른 사람이 기다리지 않게 하기 위해 미리 내려가야 하는 귀찮음	

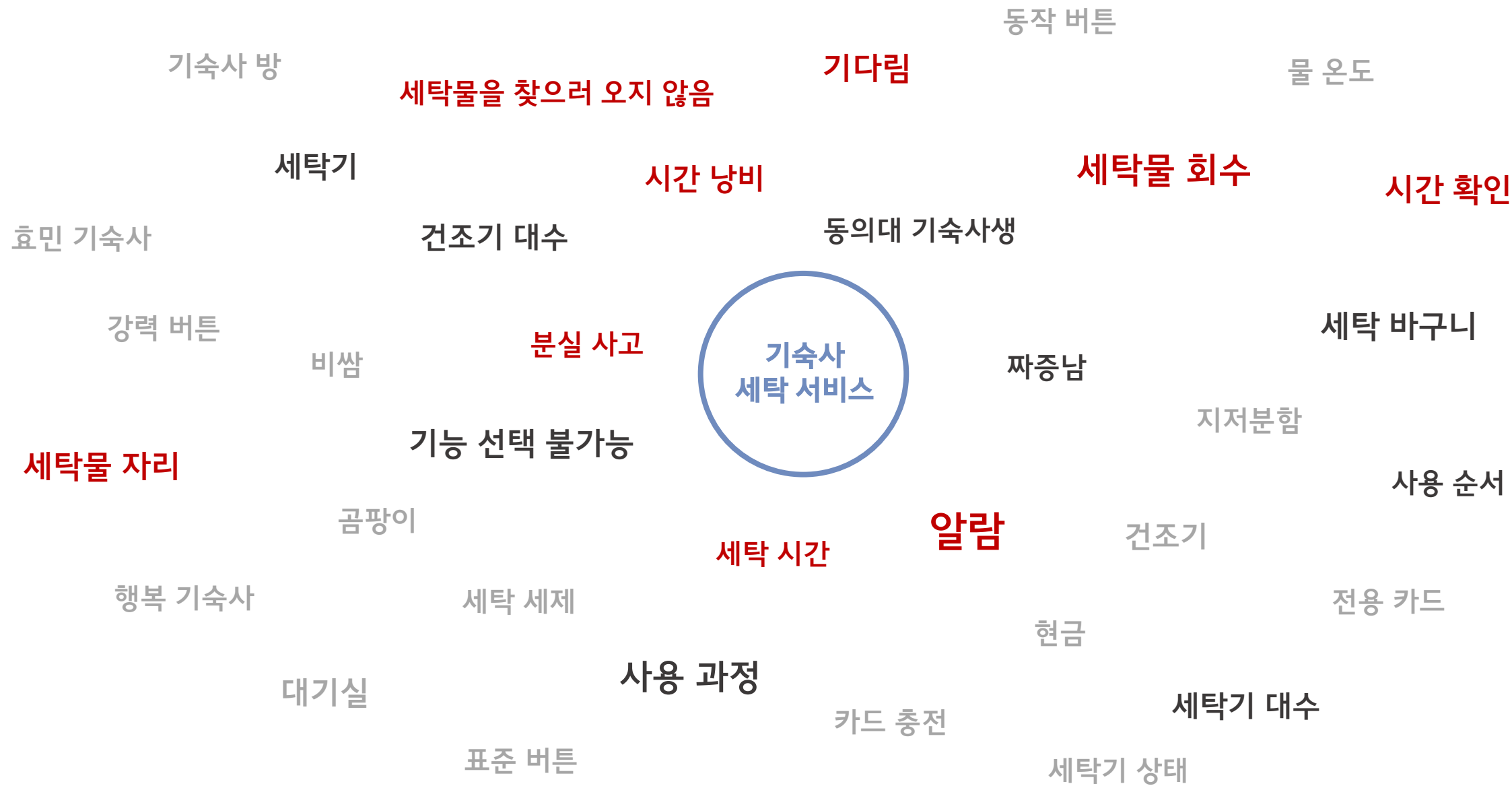
## 02 아이디어 확립



## 시드 아이디어

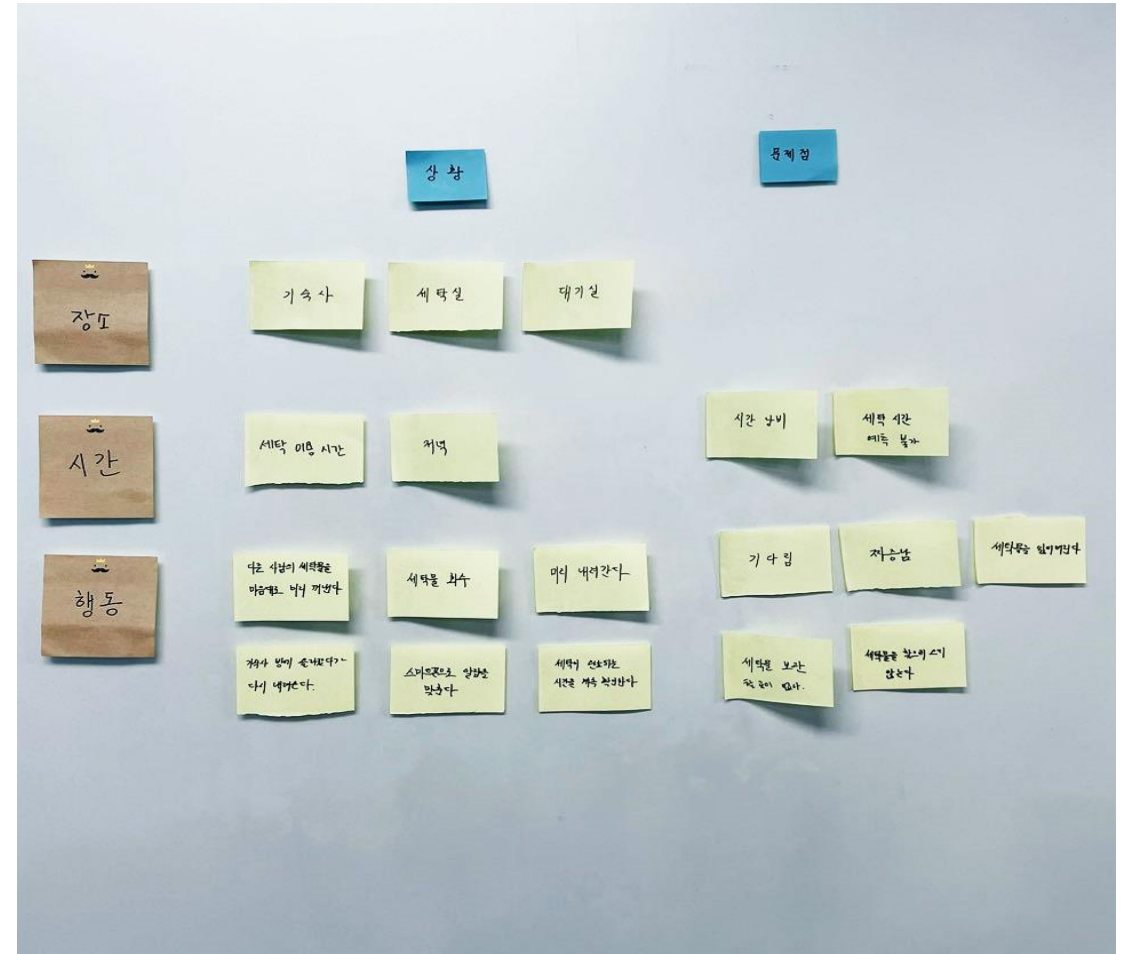
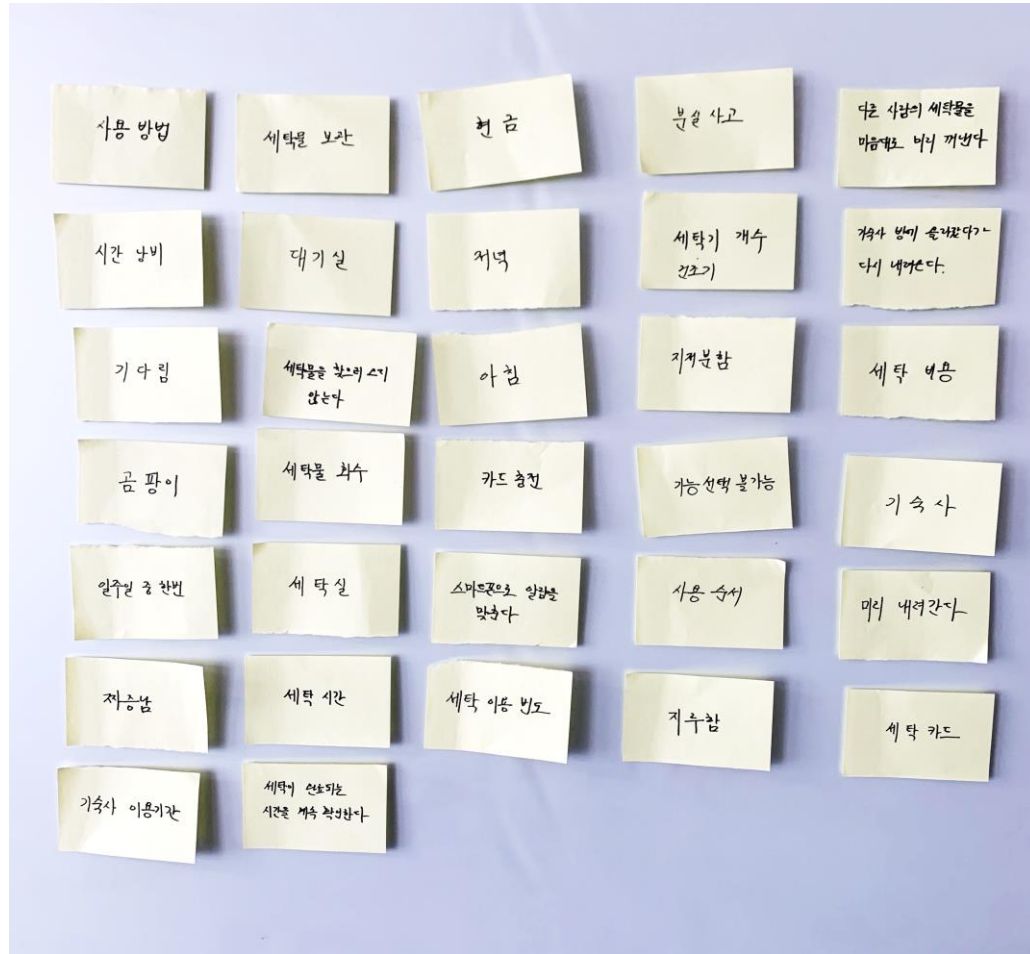


# 시드 아이디어



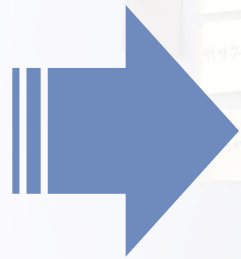


# 클러스터링



# 기회영역 만들기

## 세탁 서비스 만족도 향상



어떻게 하면 사람들이 세탁 시간에 맞춰 내려올 수 있을까?

어떻게 하면 사람들이 안 기다릴 수 있을까?

어떻게 하면 세탁물 분실 사고를 없앨 수 있을까?

어떻게 하면 세탁 시간을 알 수 있을까?

# 리클러스터링

시간

세탁 서비스의 만족을 높일 수 있는 방법은 없을까?

세탁물 분실 사고

세탁 및 건조기의 수와  
같은 세탁 바구니 보관함 제작

세탁 및 건조기에 잠금을 하여  
번호 입력 시 열릴 수 있게 함

기다림

세탁기, 건조대 대수를 늘림

세탁을 기다리는  
대기자 수를 알려줌

빈 세탁 및 건조기  
대수를 알 수 있게 함

세탁물을  
찾으러 오지 않음

세탁 종료 시간을 미리 알려줌

휴대폰 알람을 설정해 놓음

세탁물을 늦게 찾아갈 경우  
벌점과 같은 불이익을 줌

세탁 시간 예측 불가

휴대폰 알림

CCTV 기능

키오스크

QR 코드

# 리클러스터링

시간

세탁 서비스의 만족을 높일 수 있는 방법은 없을까?

세탁물 분실 사고

세탁 및 건조기의 수와  
같은 세탁 바구니 보관함 제작

세탁 및 건조기에 잠금을 하여  
번호 입력 시 열릴 수 있게 함

기다림

세탁기, 건조대 대수를 늘림

세탁을 기다리는  
대기자 수를 알려줌

빈 세탁 및 건조기  
대수를 알 수 있게 함

세탁물을  
찾으러 오지 않음

세탁 종료 시간을 미리 알려줌

휴대폰 알람을 설정해 놓음

세탁물을 늦게 찾아갈 경우  
벌점과 같은 불이익을 줌

세탁 시간 예측 불가

휴대폰 알림

CCTV 기능

키오스크

QR 코드

## 03 서비스 컨셉 도출





# 컨셉 브리프

## MY TIME IS MINE

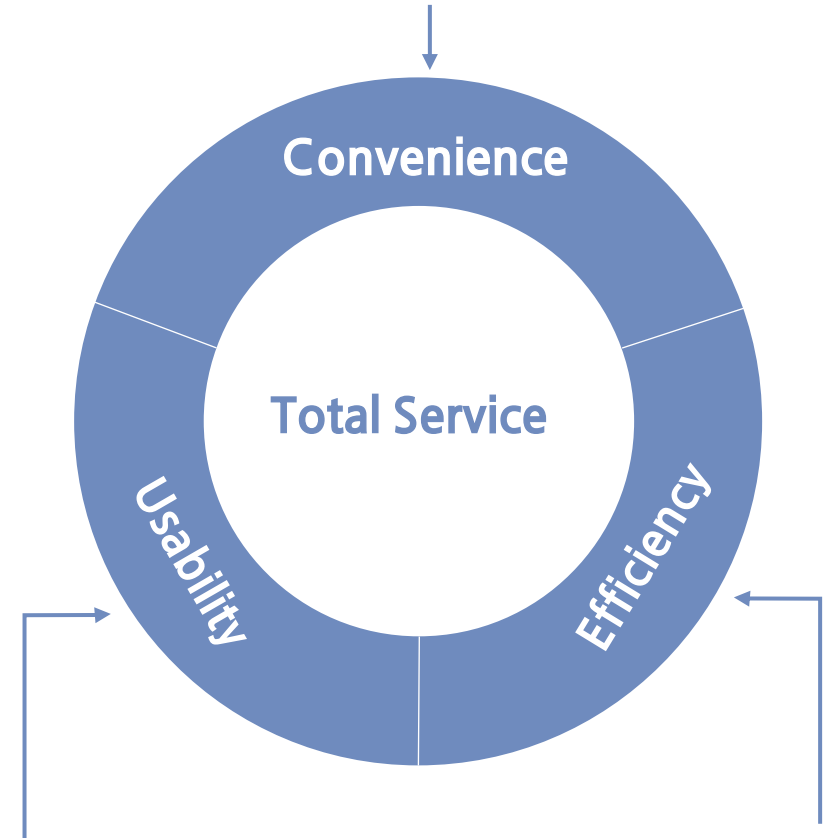
기숙사생들의 시간을 피기 위한 첫 걸음

Notice	Time Efficiency	Information
<p>따로 폰을 확인하고 알림을 설정하지 않아도 키오스크 자체에서 알림을 올려주는 서비스 제공</p> <p>세탁 종료 시간보다 늦을 수 있다는 불안감과 나로 인해 다른 누군가가 기다리는 것의 미안함이 아닌 편안한 마음으로의 변화</p>	<p>시간 알림 서비스로 나만의 시간을 내가 원하는 대로 활용 가능</p>	<p>직접 보지 않아도 잔여 기계 대수를 직관적으로 확인 가능한 서비스 제공</p> <p>내가 묻는 질문에 대해 기기가 답을 제시해주는 특별한 쌍방향적 상호작용</p>



## 세탁 시간 알림 서비스

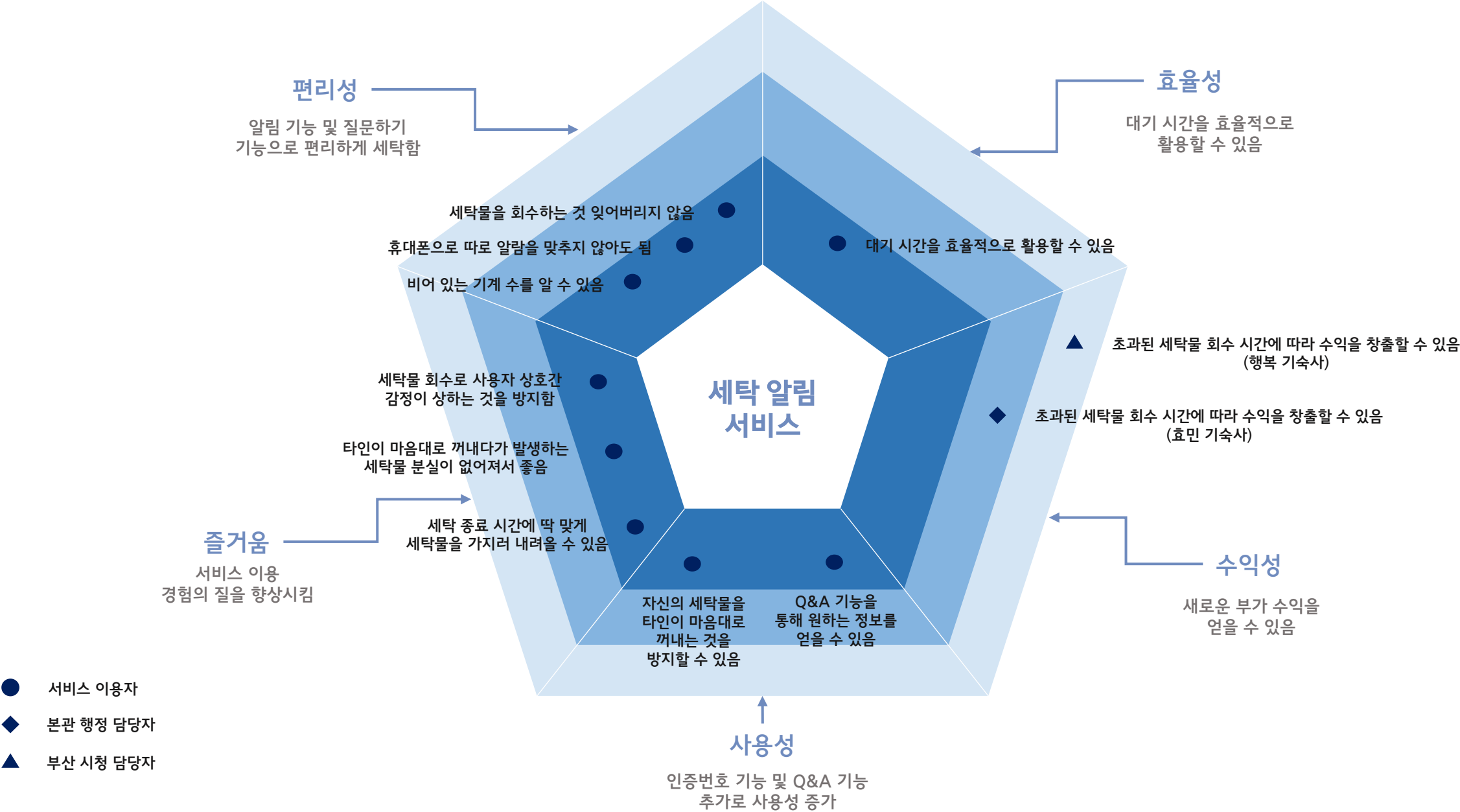
세탁의 남은 시간 확인 가능  
세탁기, 건조기 잔여 대수 확인 가능  
키오스크, 질문 터치를 통한 간편한 입력 방식 제공












인증번호 확인을 통한 분실 사고의 방지  
묻고 싶은 질문에 대해 원하는 답변 제공

세탁기 시간 알림 제공  
계속적인 시간 확인의 제거  
세탁실 기계 잔여 수 확인을 통해 기다림 제거

# 가치제안지도



# 사용자 여정 지도

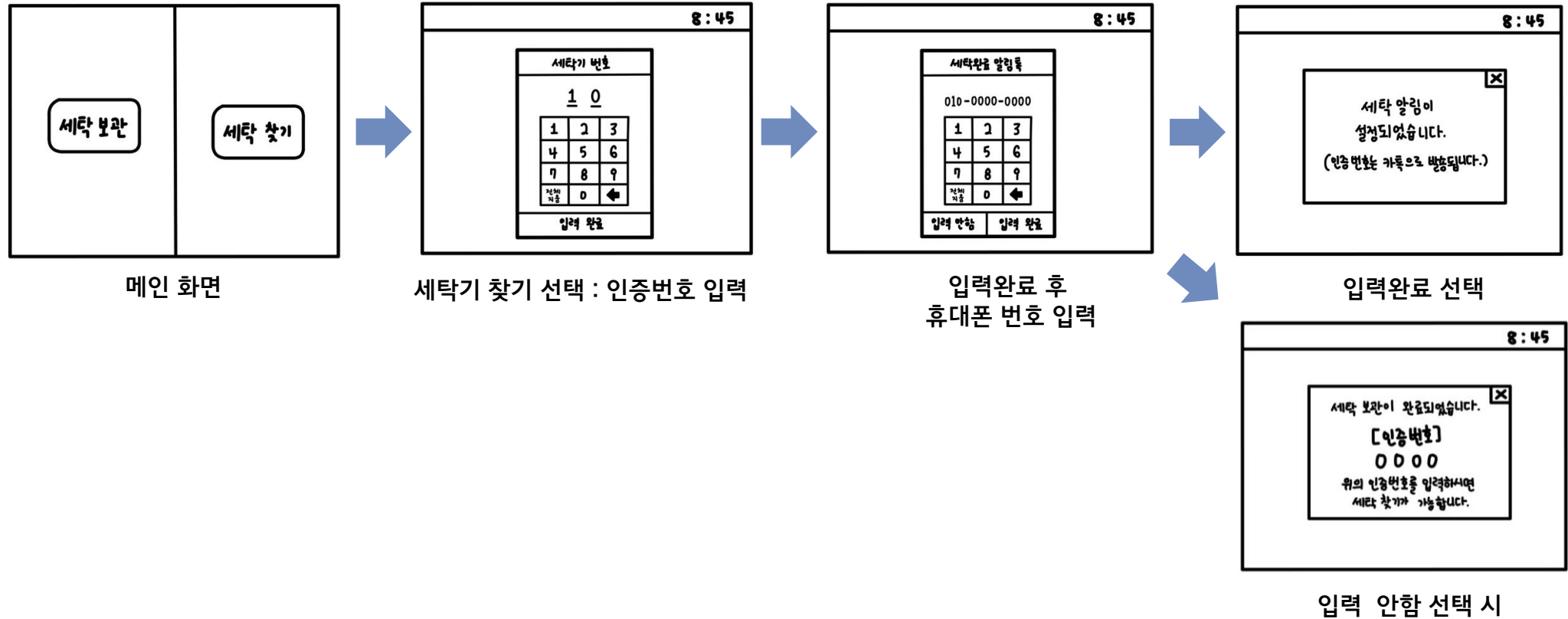
Process	세탁기 이용					기숙사 방		세탁기 이용	
Activity	질문을 통해 세탁기 잔여 대수를 확인함	세탁기 자리가 있는 것을 알고 세탁실로 내려감	세탁물을 넣고 각각의 자리에 액체를 넣고 문을 닫음	세탁 카드를 찍고 표준, 동작 버튼을 누름	키오스크에 세탁기 번호, 전화번호를 입력함	기숙사 방에 올라가 할 일을 함	세탁 종료 시간 알림이 울려 세탁실로 내려감	세탁기 인증 번호를 입력함	세탁물을 꺼냄
Emotion	<div>  <p>어디 세탁기 자리가 있는지 확인해볼까?</p> </div> <div>  <p>아싸! 자리있고~ 세탁실로 갑시다!!!</p> </div> <div>  <p>순서대로 착착 넣어보자</p> </div> <div>  <p>세탁기 동작 완료!</p> </div> <div>  <p>키오스크야, 알림 잘 부탁해~</p> </div> <div>  <p>과제하던 거 마저 해야겠다.</p> </div> <div>  <p>알림 올렸네! 내려가야겠다.</p> </div> <div>  <p>세탁 번호를 입력해야지</p> </div> <div>  <p>세탁 다했다!!</p> </div>								
Improvement Point	세탁기 잔여 대수를 폰으로 미리 확인 가능				키오스크에 간단한 정보 입력을 통해 자동으로 알림을 맞춰줌	알림 설정을 통해 지속적인 시간 확인을 제거하여 시간의 효율을 높임	세탁 종료 알림이 울려 시간에 맞춰 내려갈 수 있어 편리함	인증번호를 통해 세탁물 분실 사고를 방지함	

## 04 서비스 컨셉 구현

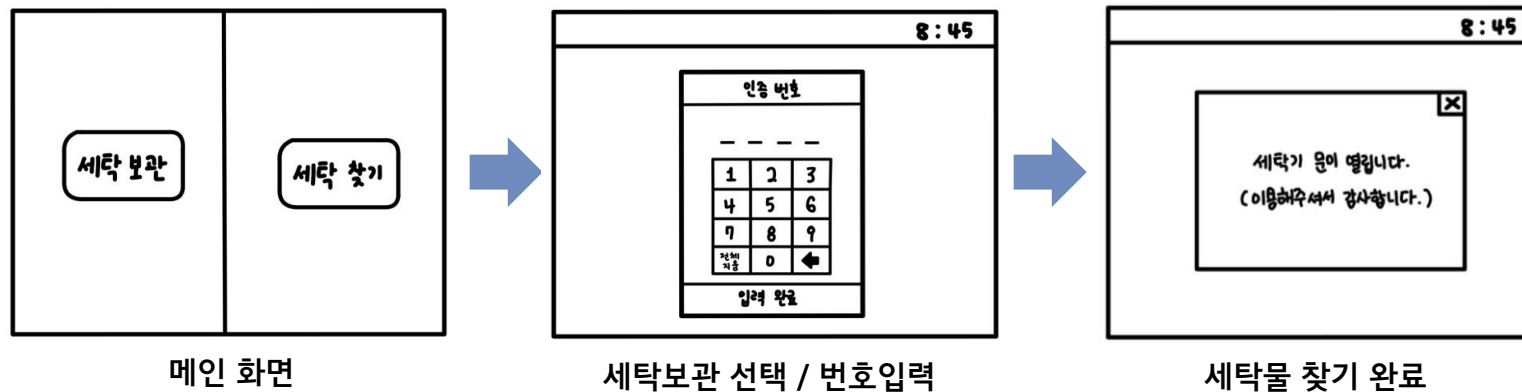


# 프로토타입

## 세탁

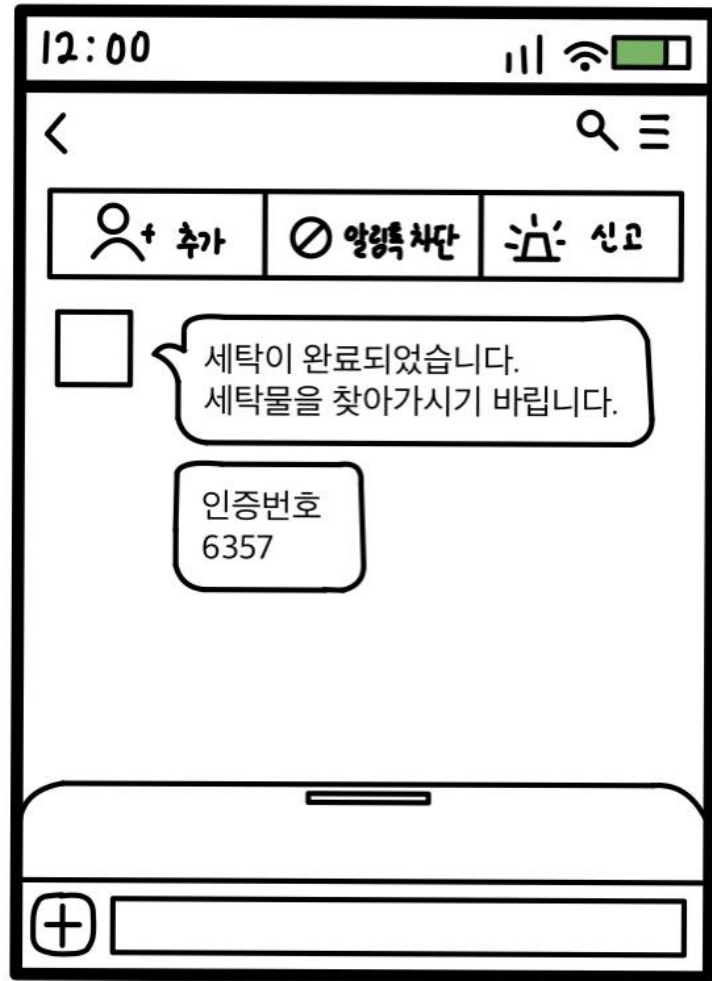


## 회수





# 프로토타입

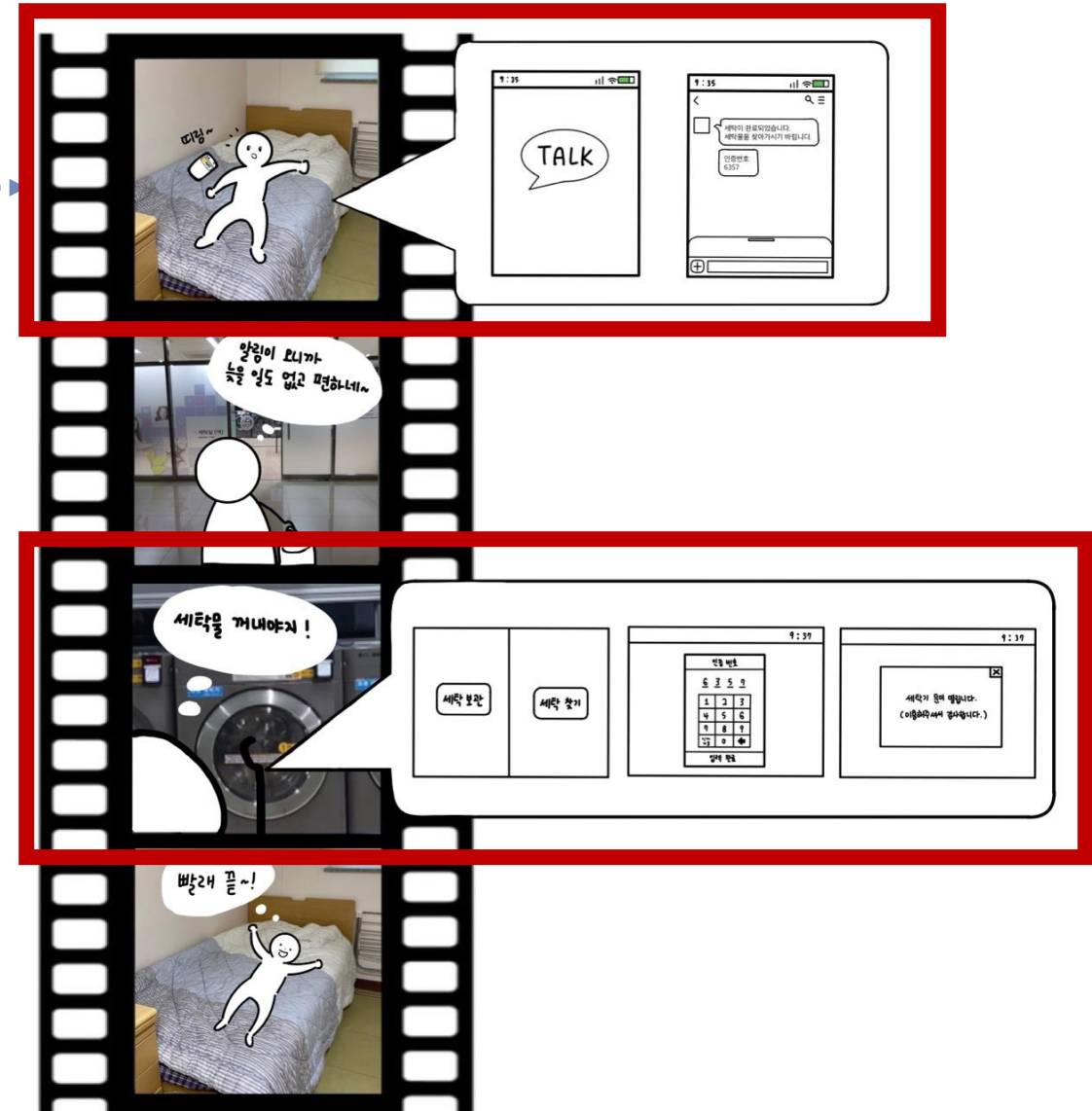
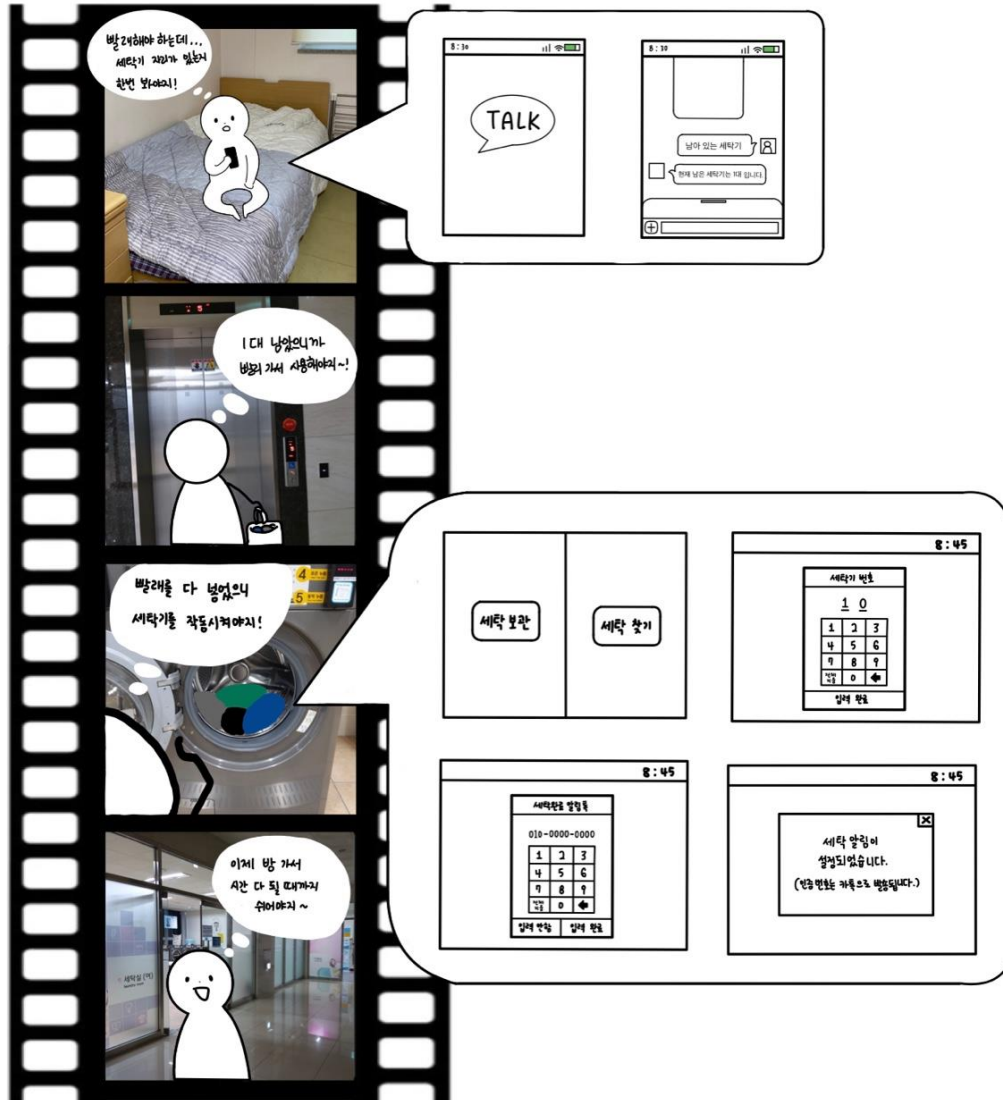


플러스 친구 미신청 시



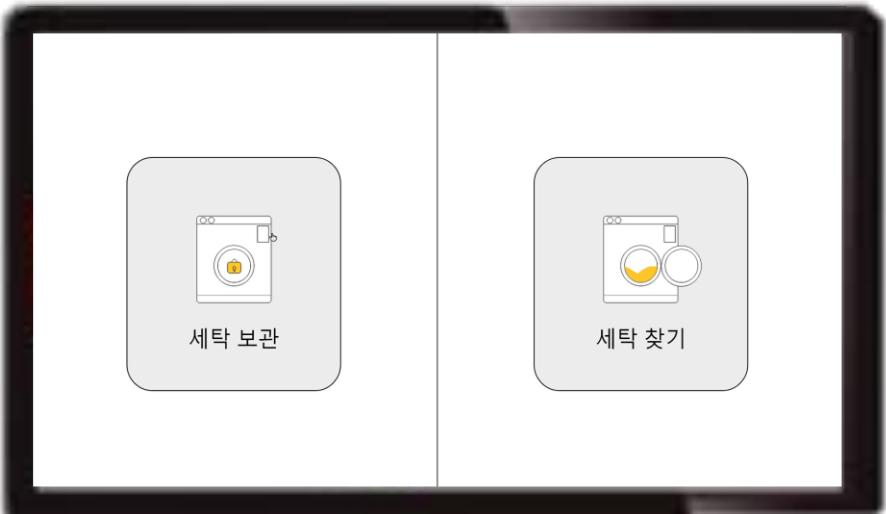
플러스 친구 추가

# 스토리보드

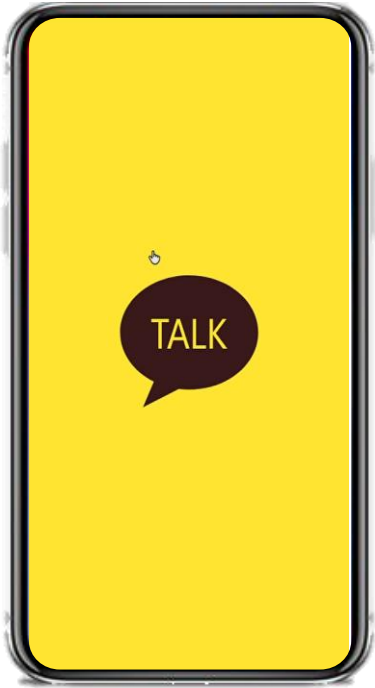


# 스토리보드

세탁



회수

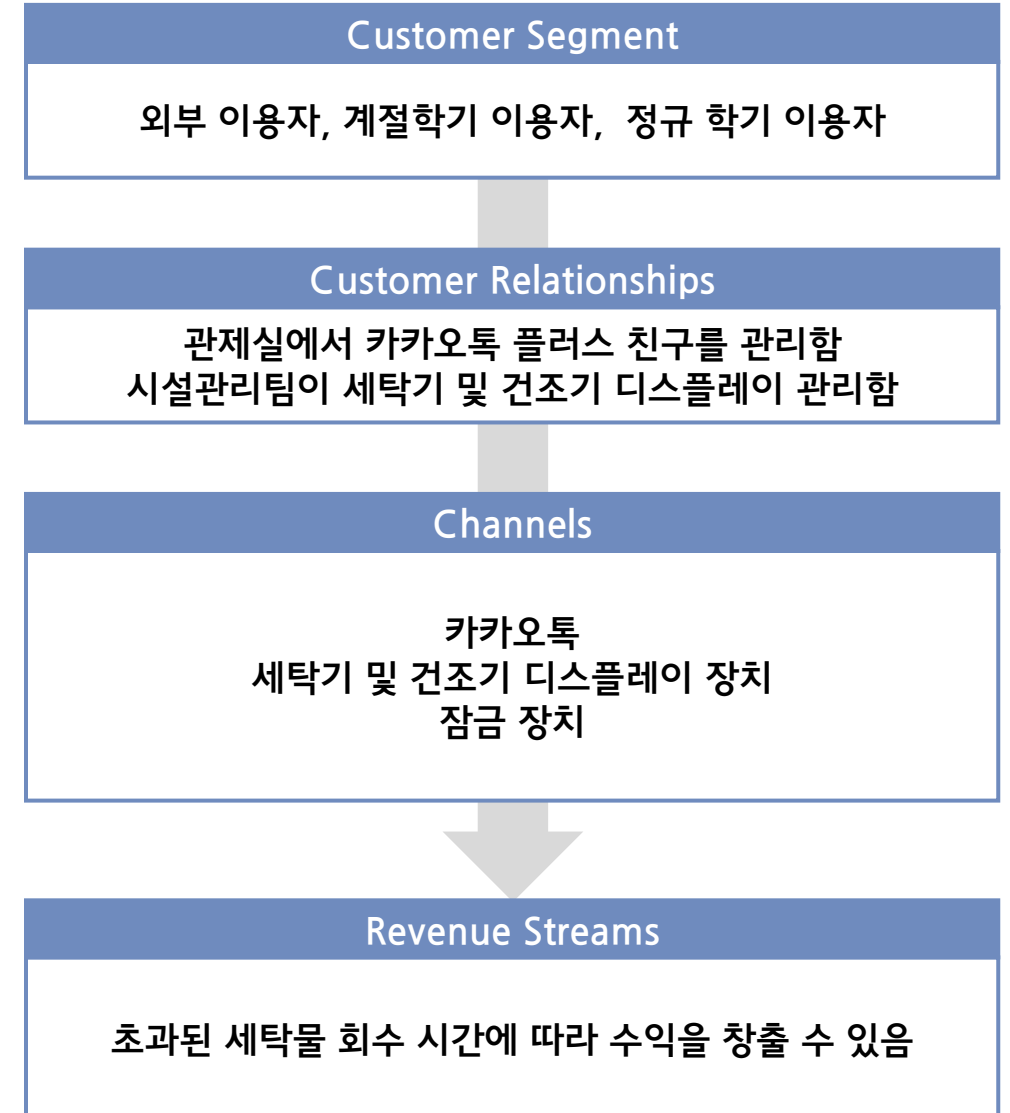
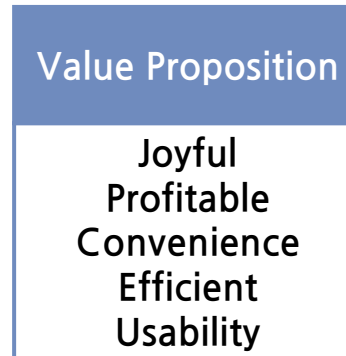
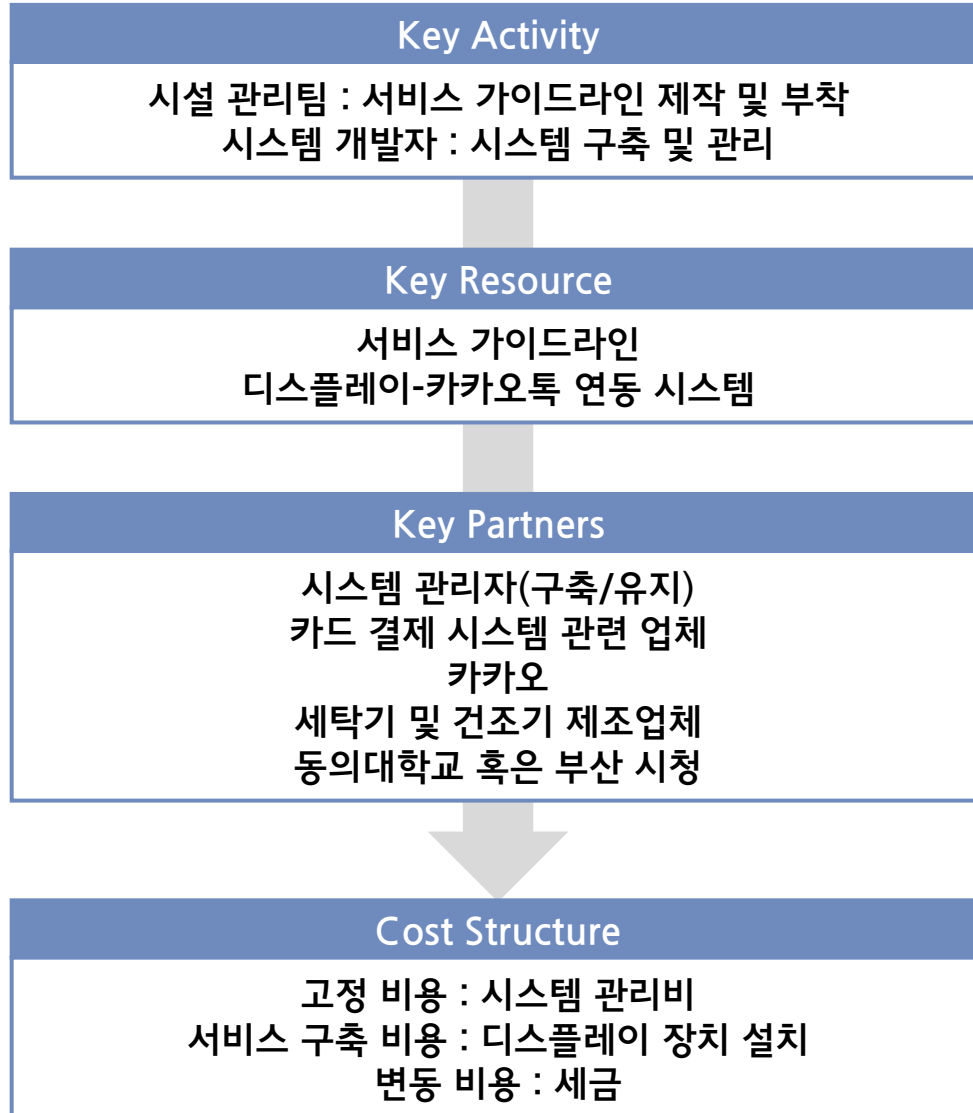


카카오톡

# 서비스 청사진

사용자 여정		기숙사 방	세탁실	기숙사 방	세탁실	기숙사 방
사용자 행동		사용 가능한 세탁기 대수 확인	세탁기 문 열기 세탁물 넣기 세제 넣기 세탁기 문 닫기	알림 톱 확인	인증 번호 입력 세탁물 회수	세탁물 넣기
터치 포인트		카카오톡 화면	세탁기 디스플레이	카카오톡 화면	세탁기 디스플레이	
후방제공자 행동	시스템 개발자	플러스 친구 제작	디스플레이 제작	기기 연동 시스템 제작	디스플레이 제작	
	시설 관리팀		시설 관리 사용설명서 부착		시설 관리	
후방 지원 시스템		플러스 친구 관리 세탁기 관리 시스템 Q&A 정보 제공	사용자 정보 등록 사용자 정보 관리 전산 회계 시스템 잠금 해제 번호 제공 세탁기 자동 잠금	세탁 정보 제공	세탁기 잠금 해제 세탁기 자동 잠금	

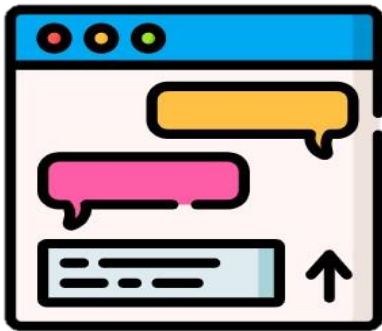
# 비즈니스 모델 캔버스



# 서비스의 브랜드화



기계 디스플레이 활용



질의응답을 통한 정보의 제공

## 서비스의 브랜드화

“ My Time Is Mine ”

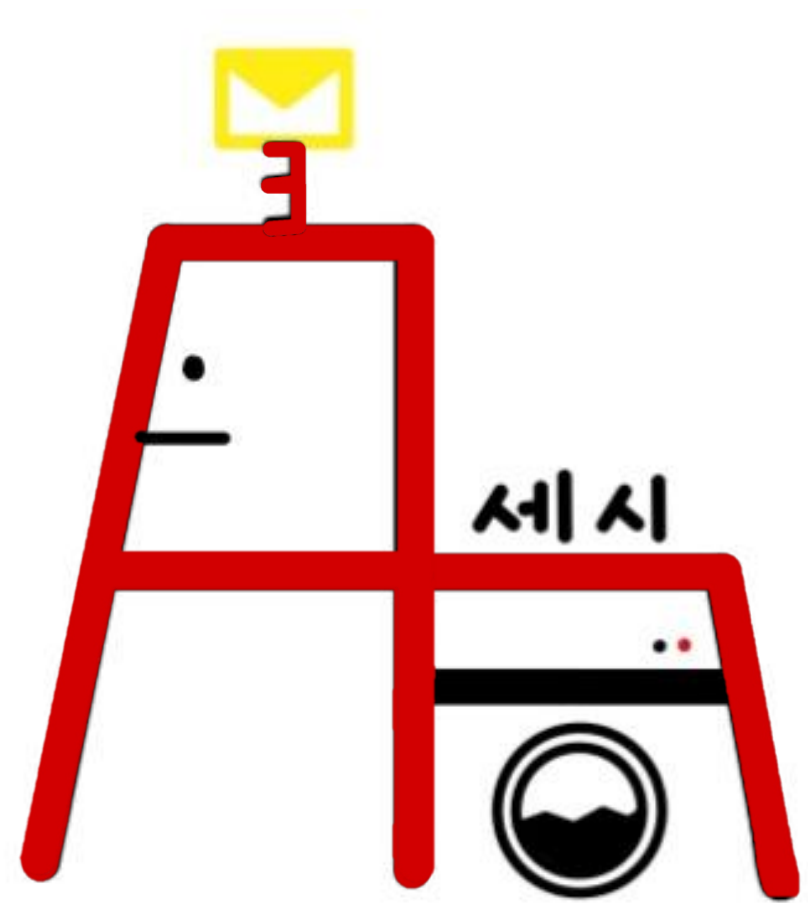


세시 AM

세탁 시간 Alarm Message

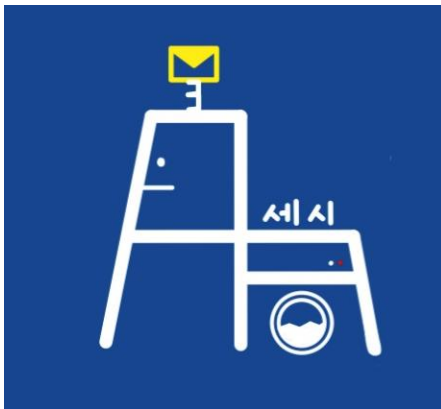


# 서비스의 브랜드화

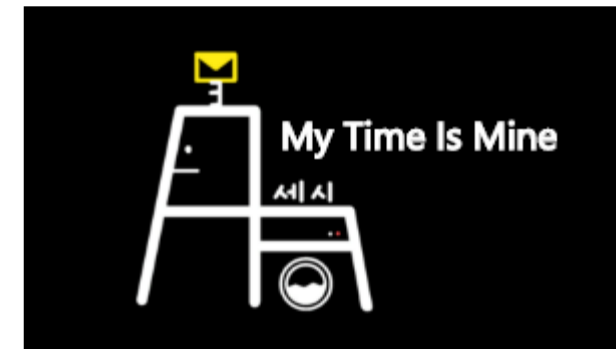


# 서비스의 브랜드화

## 심볼 색상별



## 시그니처



## 05 향후 계획



# 향후 계획

1월						
일	월	화	수	목	금	토
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

← 시작일

☑ **기숙사 관리자분께 건의 및 제안** 1월 9일 ~ 1월 11일

- 개발한 서비스 도입을 기숙사 관리자에게 건의할 예정임

☑ **서비스 브랜딩** 1월 14일 ~ 1월 16일

- 개발한 서비스를 브랜드화 할 예정임

☑ **일반 코인 세탁소로 확대** 1월 20일 ~ 1월 24일

- 개발한 서비스를 일반 코인 세탁소에 도입하여 대중화 할 예정임



# Q&A



A grayscale photograph of a laundry room. In the foreground, there are rows of white front-loading washing machines with their doors open. A person is visible in the background, sitting on a bench and holding a laundry basket. The room has a high ceiling with a large fan and fluorescent lighting. The text "THANK YOU" is overlaid in the center in a blue, sans-serif font.

**THANK YOU**