



subway rest room



CONTENTS



1. 주제선정



2. Discover



3. Define



3. Develop



공중화장실

휴게소, 지하철, 공원 등



불편함

외출 시 화장실 이용 불편

위치

어디에 있는지 찾을 수 없음

남여구분

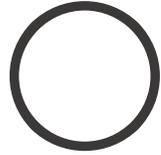
남녀 구분이 제대로 되어있지 않은 곳이 많음



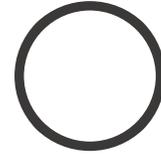


DISCOVER

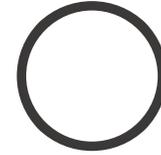
1. 관찰
2. 시드 아이디어 도출



DEFINE

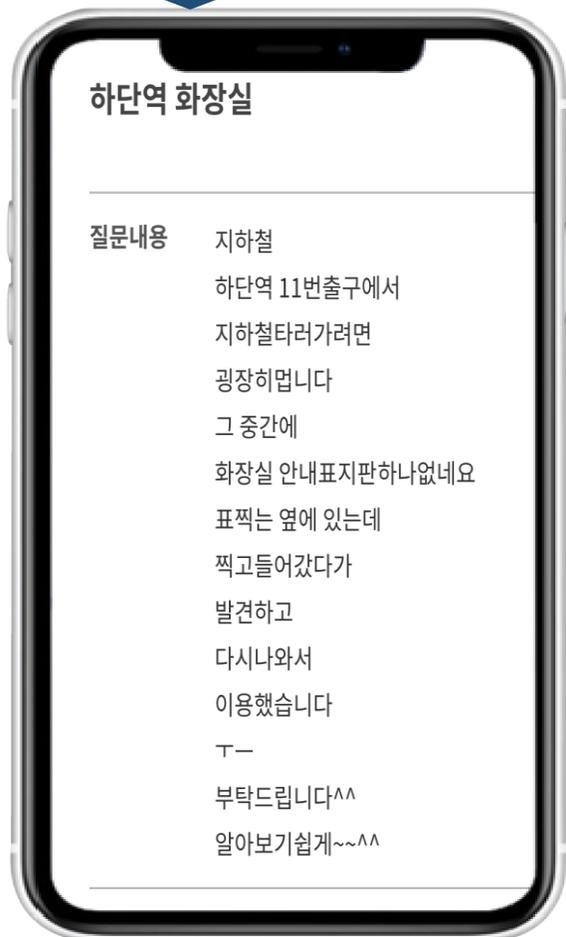


DEVELOP

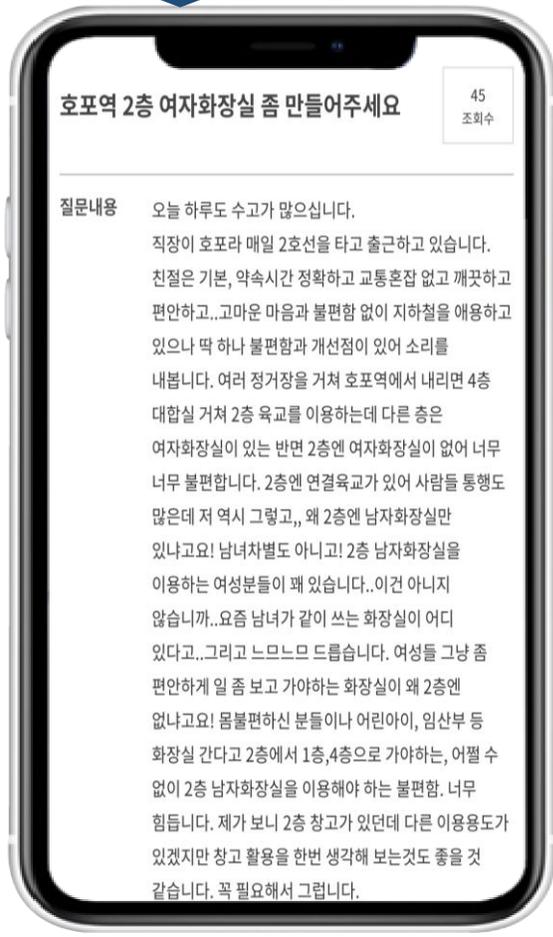


DELIVER

출구가 먼데 화장실 안내표지판이 없어요



2층에 여자화장실이 없어서 불편해요



개찰구 내부에 화장실이 있는 역 정보를 알고 싶어요

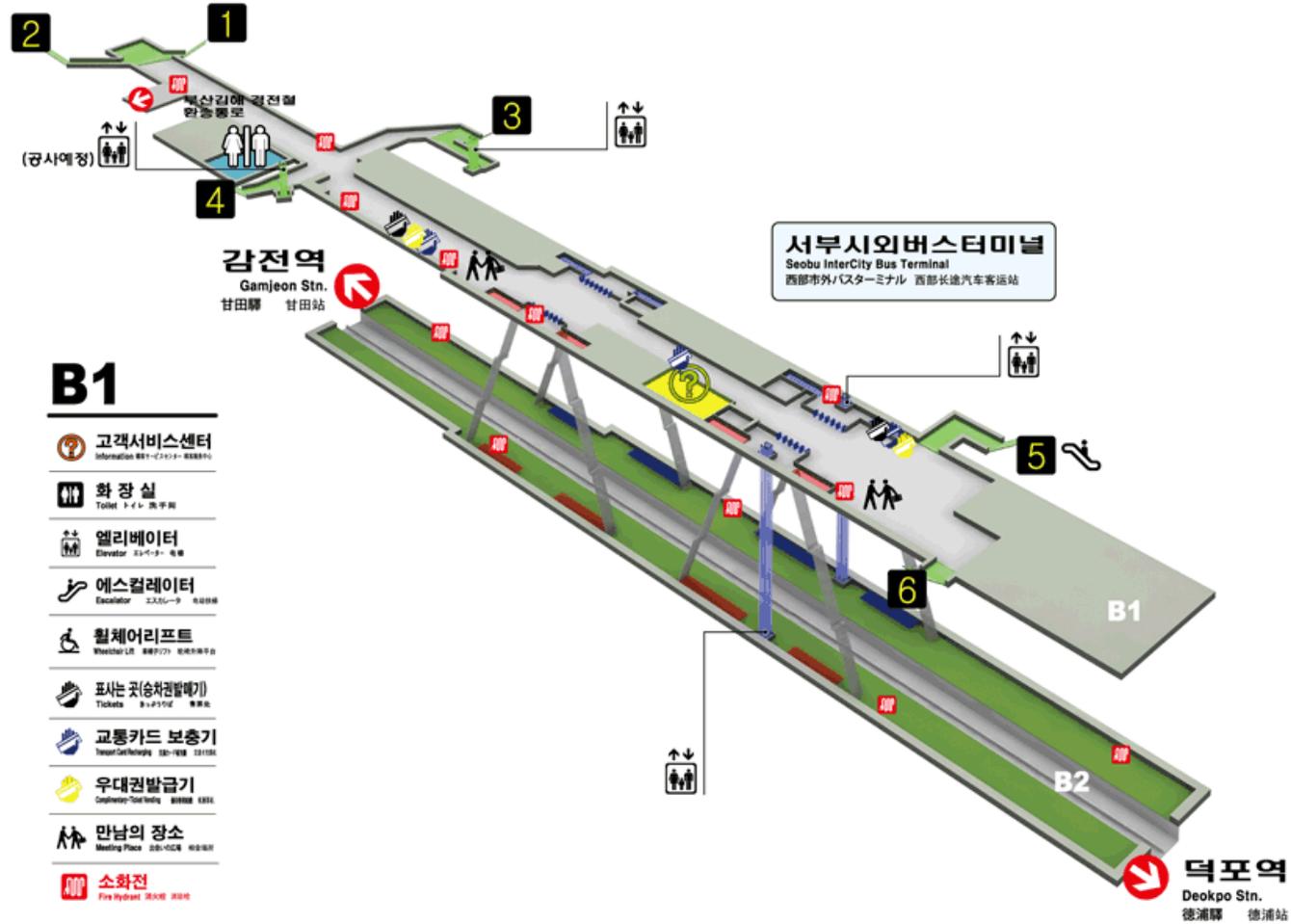


화장실 불편 사항들



사상역 이용안내도

Sasang Stn. Information 沙上駅利用案内図 沙上站向导图



- B1**
- 고객서비스센터**
Information Center 02-2610-1111
 - 화장실**
Toilet 1-4호 洗手间
 - 엘리베이터**
Elevator 23-1호 电梯
 - 에스컬레이터**
Escalator 23.25호-9 自动扶梯
 - 휠체어리프트**
Wheelchair Lift 23호(27) 轮椅升降平台
 - 표는곳(승차권발매기)**
Tickets 2호-12호 售票机
 - 교통카드보충기**
Transport Card Recharge 23호-12호 121158
 - 우대권발급기**
Complimentary Toilet 23호 231158
 - 만남의 장소**
Meeting Place 23호-12호 231158
 - 소화전**
Fire Hydrant 23호 231158



- 01 부산김해경전철과 연결됨
- 02 화장실 거리 160m
- 03 25m~35m 간격으로 표시
- 04 개찰구부터 화장실까지의 거리가 멀게 느껴짐



05

색깔구분은 없음



01 수리중인 장애인 화장실



02 화장실 화살표를 따라가면 음수대가 있음



03 올라가는 길에는 화장실 안내 표시가 없음



04

복잡함

05

화장실 표시와 엘리베이터 표시가 한쪽씩 있음

06

사람이 많음

07

표지판이 너무 많음





- 01 복잡한 화살표
- 02 너무 많은 표시



헛갈리기 쉬운 표시

MBN

한시가 급한데...개찰구 밖에 있는 지하철 화장실

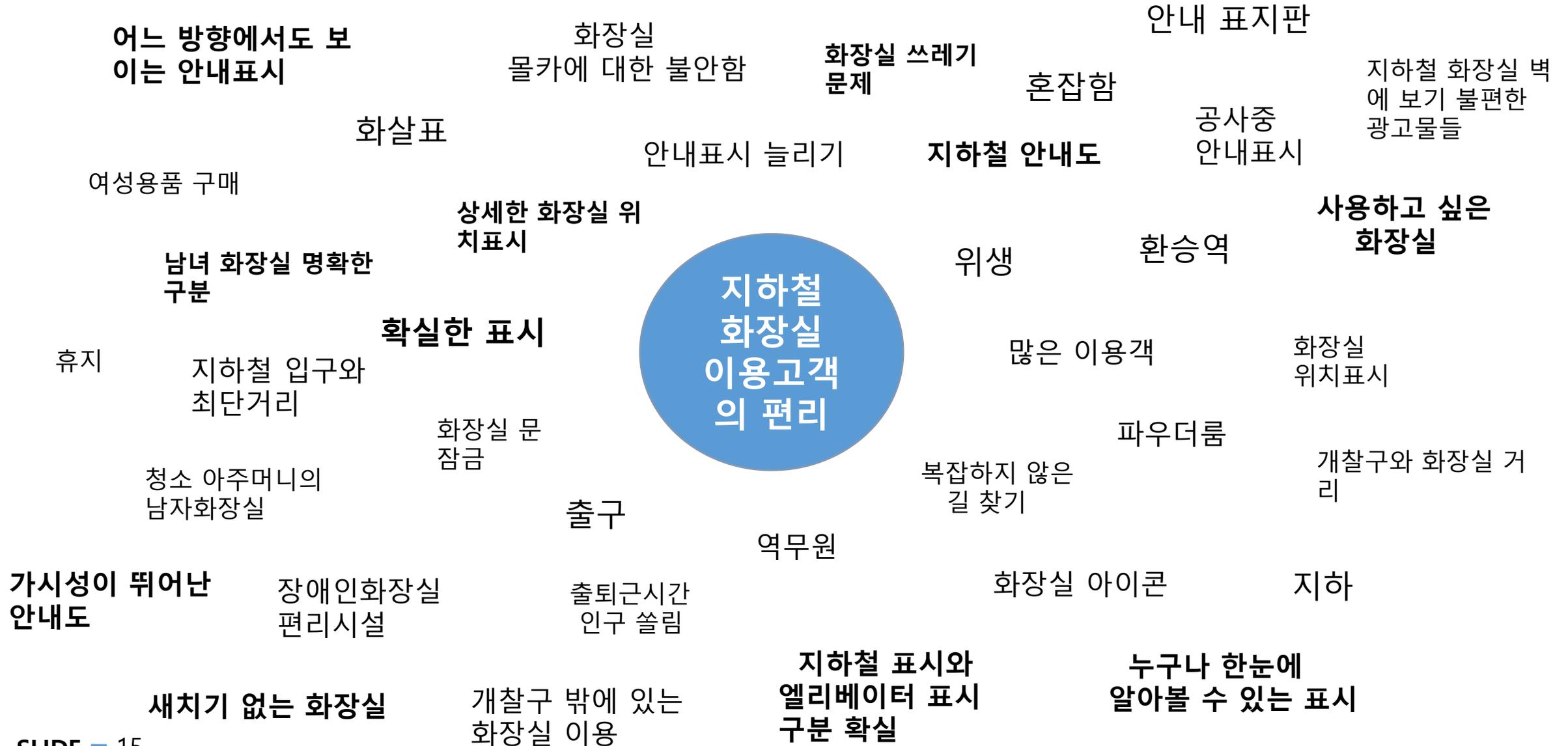
기사입력 2014.01.21. 오후 9:21 기사원문 스크랩 본문듣기 · 설정

공감 281

가



개찰구 밖 화장실 이용 문제





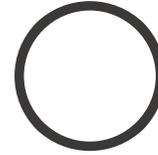
DISCOVER

1. 관찰
2. 시드 아이디어 도출

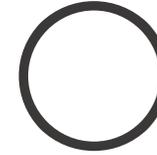


DEFINE

1. 클러스터링
2. 이해관계자 지도
3. 페르소나
4. 사용자 여정 지도
5. 발상



DEVELOP



DELIVER

누구나 알아볼 수 있는 안내표시	가시성이 뛰어난 안내도	누구나 알아볼 수 있는 안내표시	화장실 내부 위생	화장실 몰카	여성용품 구매	화장실 내 지하철 위치 현황 알림
엘리베이터 표시와 화장실표시의 헷갈림	남녀 화장실 구분 명확	어린이 전용 화장실 칸	화장실 벽에 붙어있는 보기 싫은 광고물	장애인화장실 이용편리	화장실 휴지부족	고객센터 안내
어느 방향에서도 보이는 안내표시	지하철 입구와 화장실의 최단거리	화장실 문잠금	청소아주머니 남자화장실 청소	화장실 쓰레기 문제	화장실 미끄러움	장애인 화장실 표시
화장실 새치기	파우더룸	화장실 인테리어	개찰구에서 화장실로 가는 안내 표시	안내표지판이 가리키는 위치가 명확	너무 복잡하 지 않은 표지판	개찰구 밖 화장실 이용

화장실 표시

화장실 시설

물질적 서비스

다양한서비스

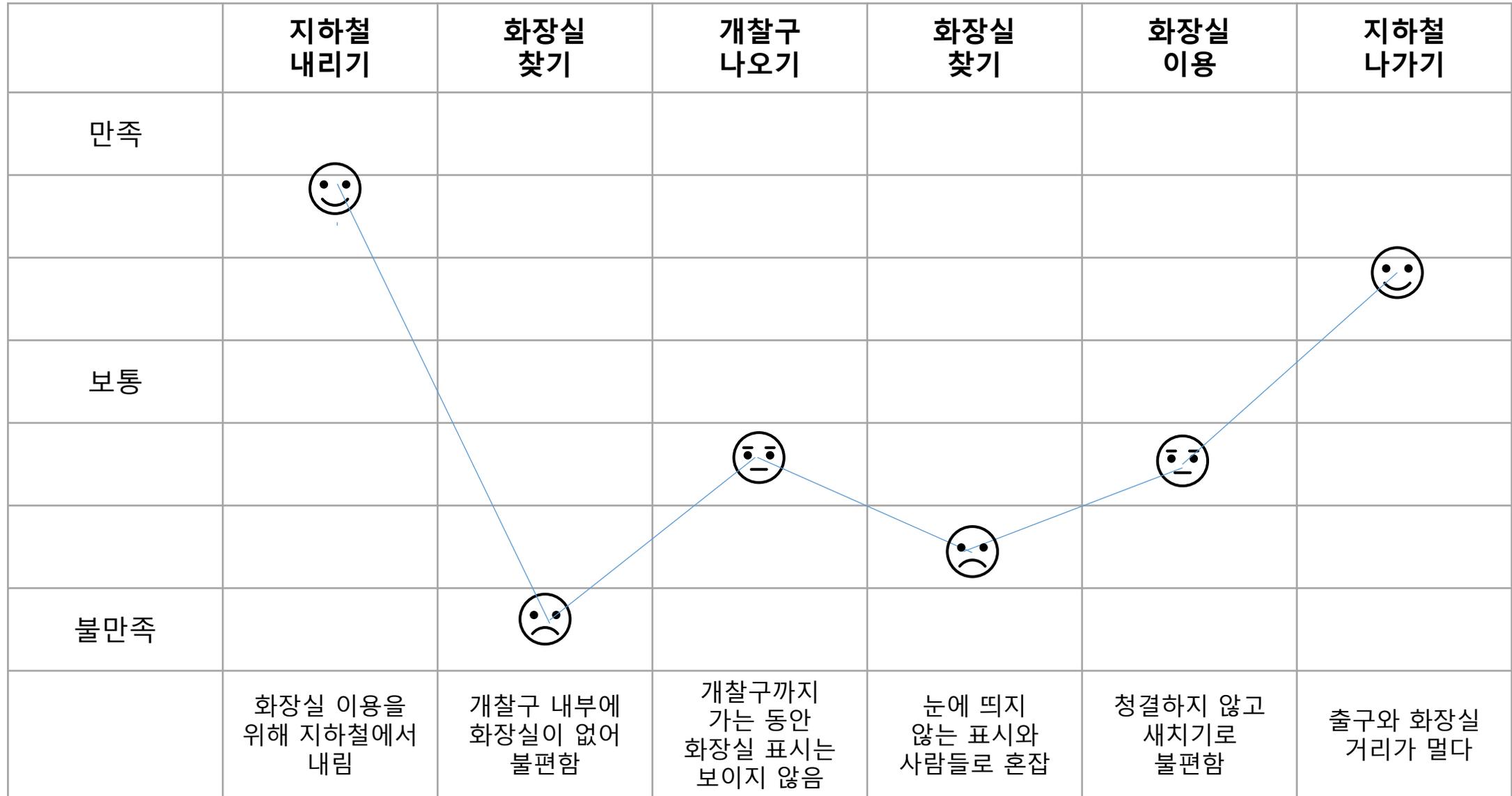
- 누구나 알아볼 수 있는 안내표시
- 가시성이 뛰어난 안내도
- 어느 방향에서도 보이는 안내표시
- 엘리베이터 표시와 화장실표시의 헷갈림
- 남녀 화장실 구분 명확
- 복잡하지 않은 표지판
- 개찰구에서 화장실로 가는 표지판
- 지하철입구와 화장실의 최단거리
- 안내표지판이 가리키는 위치가 명확
- 장애인 화장실 표시

- 화장실 내 위생
- 파우더 룸
- 화장실 벽에 붙어있는 보기 싫은 광고물
- 장애인화장실 이용편리
- 화장실 인테리어
- 어린이 전용 화장실 칸
- 화장실 문잠금

- 여성용품 구매
- 화장실 물카
- 화장실 휴지 부족
- 화장실 쓰레기 문제
- 화장실 미끄러움

- 청소아주머니 남자화장실 청소
- 화장실 줄 새치기
- 고객센터 안내
- 개찰구 밖 화장실 이용
- 화장실 내 지하철 위치 현황 알림

사용자 여정 지도





NAME: 이가람
AGE: 33살
JOB: 금융회사 직원
LIKE: 맛집 다니기

LIFE STYLE: 자가용이 있지만 출퇴근시간에는 차가 많이 밀려 대중교통을 이용한다. 버스를 타도 자가 밀려 버스를 잘 이용하지 않고 지하철이 빨라 지하철을 이용한다. 가끔 급하게 나와 볼일을 보지않고 나올 때면 지하철 화장실을 이용하는데 가끔 화장실 위치 찾거나 사람들이 많아 지하철 화장실을 이용하는데 불편을 겪기도 한다.

NEEDS: 지하철 이용할 때 화장실 위치 찾는게 너무 어려웠고 위치 찾을 때 표지판을 따라 갔는데도 화장실 위치 찾기가 어려웠다. 조금 더 찾기 쉽게 표지판을 만들어 줬으면 좋겠다

화장실 표시

1. 혼잡한 지하철에서 화장실을 쉽게 찾을 수는 없을까?
2. 화장실을 찾다 헛걸음 하는 경우를 줄일 수는 없을까?
3. 지하철을 내리기 전에 화장실 위치를 알 수 있는 방법이 있으면 어떨까?
4. 표지판을 헛갈리지 않을 수는 없을까?

화장실 시설

5. 깨끗하게 사용할 수 있는 방법은 없을까?
6. 외모정돈을 위한 공간이 있으면 어떨까?
7. 어린아이나 노약자가 편하게 사용 할 수 있는 방법은 없을까?

물질적 서비스

8. 위생용품을 구할 수 있는 방법은 없을까?
9. 화장지 낭비를 줄일 수는 없을까?

다양한서비스

10. 화장실 이용 중에 지하철 위치 상황을 알 수 있으면 어떨까?
11. 새치기를 줄이는 방법은 없을까?

발상 가능한 해결책 도출 및 우선순위 선정



“지하철화장실이용 서비스디자인”

목적

지하철화장실을 이용하는 모든 고객들의 불편함을 줄이고자 쉽게 지하철 내부 화장실 위치를 알려드리고 화장실 내부에서도 지하철 위치서비스를 주고자 함

빠른 위치안내

지하철 출입구 또는 개찰구 안에서 가장 가까운 화장실 안내표시

표지판의 위치가 정확하게 배치되어 있지않아 사람들에게 많은 혼란을 줌으로 그 요소를 제거하고 표지판위치 재배치

표지판위치 재배치

지하철위치서비스

화장실 내에서도 지하철이 어디에서 오고 있는지 위치를 알려줌으로써 화장실 이용에 편리함을 더해줌



DISCOVER

1. 관찰
2. 시드 아이디어 도출



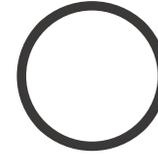
DEFINE

1. 클러스터링
2. 이해관계자 지도
3. 페르소나
4. 사용자 여정 지도
5. 발상



DEVELOP

1. 가치 제안 지도
2. 프로토타이핑



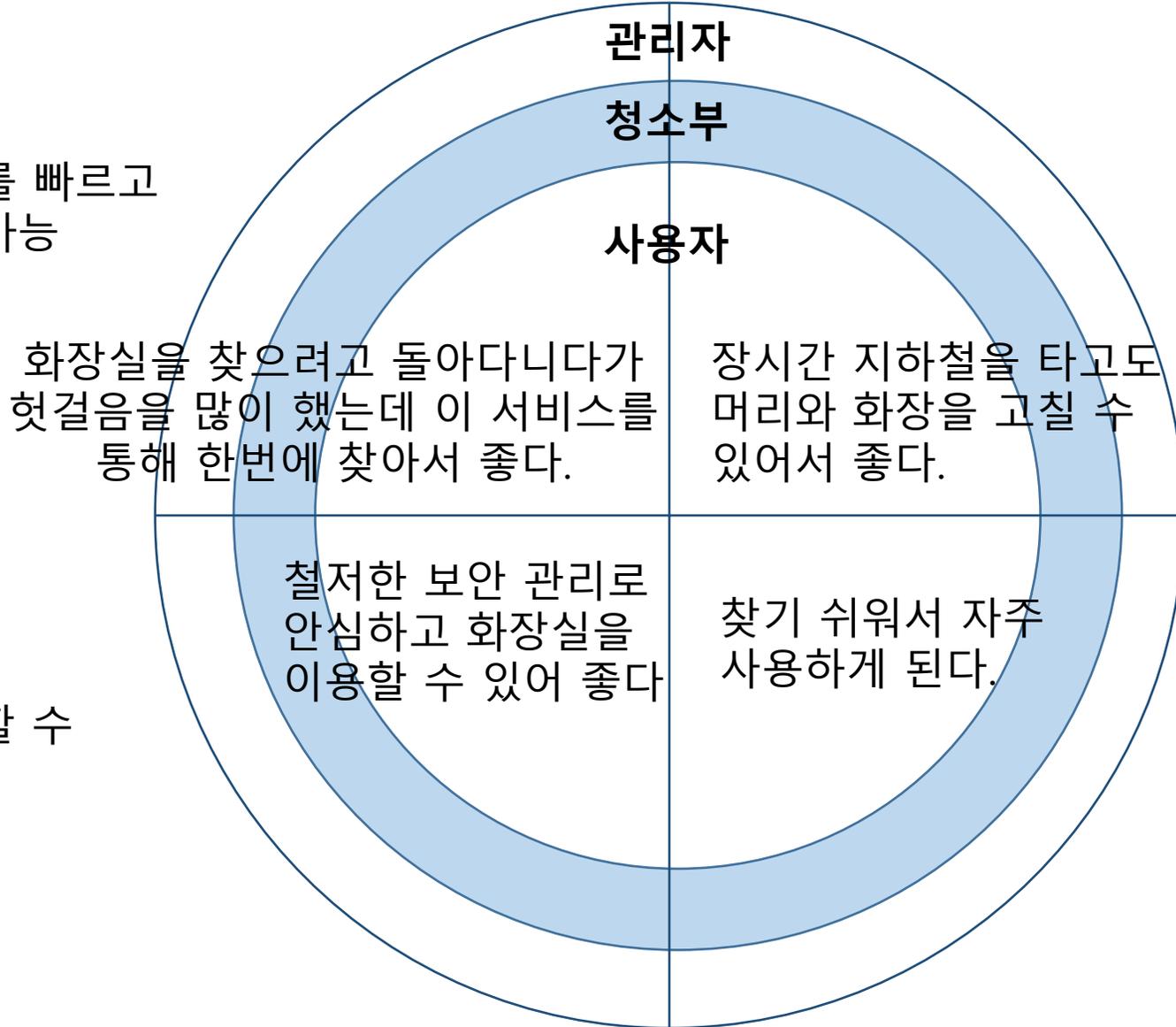
DELIVER

편리함

- 표지판의 정보를 빠르고 정확하게 인지가능

즐거움

- 새로운 편의시설 경험
- 파우더룸, 어린이 전용, 청결

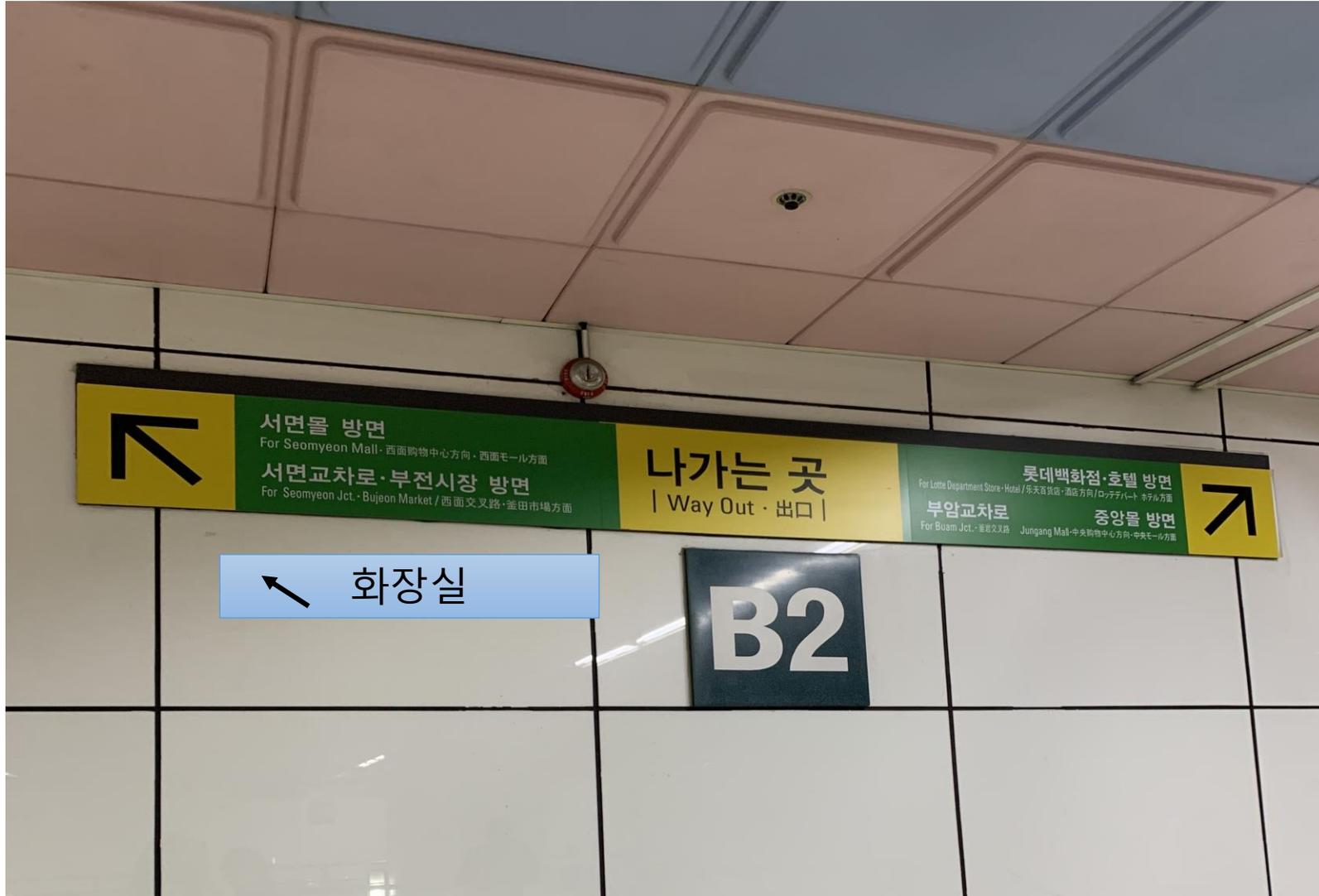


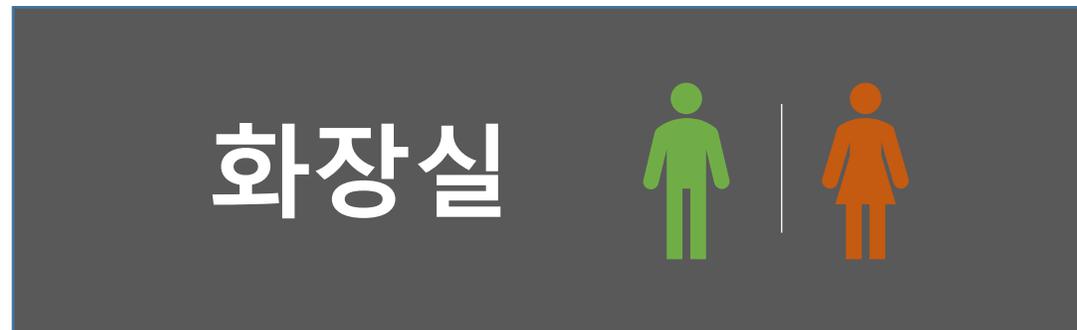
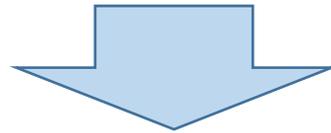
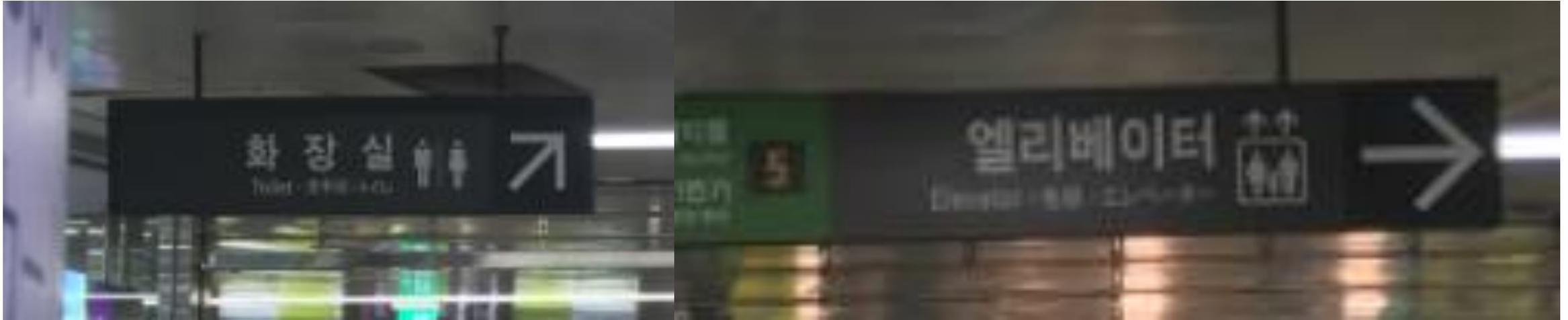
신뢰성

- 안심하고 사용할 수 있는 화장실

접근성

- 보기 쉬운 표시로 사용자가 쉽게 발견





thank you ;-)