FLIPON
HAPPINESS & HIGH PERFORMANCE

AI와 레고가 함께하는 문제해결 솔루션

디자인씽킹 표준제안서
(Design Thinking)

레고를 활용한 참여형 스토리텔링과 AI 기반의 고객 공감을 결합하여
고객 니즈를 발굴하고 창의적 문제해결 능력을 극대화하는 혁신 과정

INDEX

1 제안 배경 및 필요성

2 과정 개요 및 특징

3 상세 교육 내용

4 현업 연계 및 기대효과

1. 제안 배경 및 필요성

FLIPON
HAPPINESS & HIGH PERFORMANCE

조직의 문제 해결 정형화된 업무가 AI로 대체되는 시대, 인간 고유의 능력인 창의성과 협업을 통해 혁신해야 합니다.

비즈니스 환경 변화와 인간 중심적인 혁신 요구



예측 불가하고 복잡한 비즈니스 환경에서 논리적 사고를 넘어 새로운 혁신 도구 필요

고객에 대한 공감을 바탕으로 혁신을 이끌어 내는 인간 중심의 접근이 필수

AI시대, 기존 업무 방식의 한계 돌파



정형화된 업무가 AI로 대체되는 시대에 인간 고유의 창의성과 협업이 핵심 경쟁력

소수에 의존하던 기존 업무 방식을 넘어 구성원 모두의 집단 지성을 활용한 혁신 도구 필요

손을 활용해 뇌를 활성화하고 창의력 발현



예측 불가하고 복잡한 비즈니스 환경에서 논리적 사고를 넘어 새로운 혁신 도구 필요

고객에 대한 공감을 바탕으로 혁신을 이끌어 내는 인간 중심의 접근이 필수

2. 과정 개요 및 특징

FLIPON
HAPPINESS & HIGH PERFORMANCE

디자인씽킹 AI와 레고를 활용해 고객의 니즈를 발굴하고 창의적으로 문제를 해결하는 역량 강화 과정입니다.

과 정 명
디자인씽킹: AI와 레고가 함께하는 문제해결 솔루션

교육 대상
창의적 문제해결이 필요한 전 직원 / 20명 내외 추천

교육 시간
기본 과정 : 8시간 / 요약과정 : 6시간

핵심 산출물
레고를 통해 시각화된 고객 중심 솔루션 및 실행 계획

교육 목표

- [문제 정의] 생성형AI를 활용한 심층 인터뷰로 고객의 진짜 니즈 발굴
- [솔루션 도출] 레고를 통한 집단 지성을 활용해 창의적 해결책 모색
- [조직 시너지] 팀 모델 제작 및 시뮬레이션을 통한 협업 역량 강화

핵심 내용

Step1. 마인드 셋	Step2. 공감 및 정의	Step3. 아이디어 발상	Step4. 시뮬레이션
레고 &디자인씽킹 이해	AI 고객 인터뷰	팀 공유 모델 제작	프로토타입 테스트
- 손으로 생각하는 기본 원리 - 가치관과 업무 역할 시각화	- AI를 활용한 가상 고객 설정 - 심층 인터뷰를 통해 니즈 도출	- 해결책 도출 및 스토리텔링 - 강점 융합 및 솔루션 도출	- 비즈니스 환경 시뮬레이션 - 구체적 실행 계획 수립

주요 특징

- 생성형AI를 활용한 타겟 고객 페르소나 (ChatGPT 활용)
- 창의적 교구를 활용한 시각화와 모델링 (레고시리어스플레이 전용 툴킷 활용)

2. 과정 개요 및 특징

FLIPON
HAPPINESS & HIGH PERFORMANCE

놀이(Play)의 힘으로 완벽하게 몰입하는 문제해결

일방적이고 지루한 강의에서 벗어나, '레고 조립'이라는 게임화(Gamification) 요소를 통해 참석자들의 자연스러운 몰입과 참여를 이끌어냅니다.

[손과 뇌의 연결]
손으로 조립하는 과정에서 뇌가 활성화되어 새로운 통찰과 창의력 자극

[능동적 학습]
부담감 없이 장난감 다루듯 즐겁게 참여하며 유연한 사고를 도모



구성원 100% 참여하는 수평적 소통 구조와 의견 개진

직급과 연차에 상관없이 모든 참석자가 동등하게 레고 모델을 매개로 이야기하며 심리적 안전감이 확보된 소통을 경험합니다.

[은유적인 스토리텔링]
직접적인 비판 대신 레고 결과물에 의미를 부여하여 부드러운 의견 교환

[모두의 아이디어 융합]
참석자 전원의 아이디어가 결합되어 팀의 완성된 공유 모델로 재탄생



생성형AI를 활용한 날카로운 고객 공감과 정의

막연한 추측에 의존하던 브레인스토밍을 넘어, AI를 활용해 실제 타겟 고객의 목소리를 입체적이고 객관적으로 분석할 수 있습니다.

[AI 페르소나 인터뷰]
서비스 타겟을 AI 프롬프트로 구현하여 인터뷰를 통해 진짜 니즈 발굴

[객관적 솔루션 도출]
객관적인 데이터와 통찰을 바탕으로 명확한 핵심 과제 정의



검증된 구조화 프로세스로 현업 적용 가능한 솔루션 도출

레고시리어스플레이와 디자인씽킹의 방법론을 결합하여, 추상적인 아이디어를 현업에 적용 가능한 구체적인 실행 계획으로 전환합니다.

[구조화된 4단계 프로세스]
'질문-만들기-공유-성찰'로 이어지는 실습을 통해 명확한 결과물로 도출

[스킬 기반 실전 적용]
완성된 솔루션을 비즈니스보드에 배치해 변수를 고려하고 현업 적용



3. 상세 교육 내용

FLIPON
HAPPINESS & HIGH PERFORMANCE

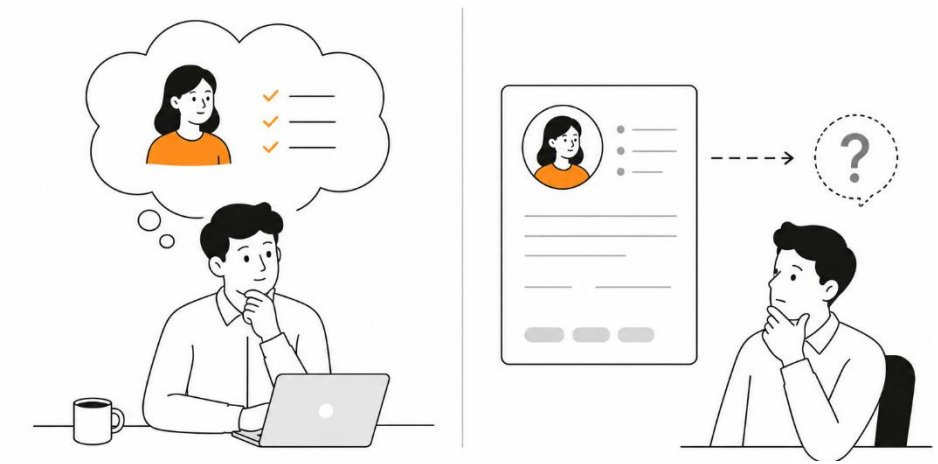
모 듈	학습 내용	교육 시간	주요 실습
M1. 디자인씽킹과 LSP 이해 (Mind Set)	▪ 고객 중심적 문제해결 접근방식, 디자인씽킹의 5단계 철학 이해 ▪ 레고시리어스플레이(LSP)의 탄생 배경과 4단계 핵심 방법론 습득 ▪ [실습] 레고 브릭과 친해지기 (Skills Building: 탑 높이 쌓기, 튼튼하게 만들기) ▪ [실습] 제시된 추상적 단어를 레고로 표현하며 은유(Metaphor)의 개념 체득하기 ▪ [실습] 나의 가치관과 현재 조직에서의 역할을 레고 모델로 시각화하기	2.0H	Step1. 레고 조립을 손에 익히고 개인의 가치관과 역할을 레고 모델로 시각화 표현
M2. 공감 및 문제 정의 (Empathize & Define)	▪ 문제 해결의 출발점: 제공자가 아닌 철저한 고객 중심의 관찰과 공감하기 ▪ [토론] 대상 고객의 특성을 반영한 가상의 타겟 고객 페르소나(Persona) 설정 ▪ 생성형 AI를 활용하여 설정한 타겟 고객의 프롬프트(성격, 상황 등) 입력 및 역할 부여 ▪ [실습] AI 고객과의 심층 인터뷰 시뮬레이션을 진행하여 현업 서비스의 진짜 니즈 및 페인 포인트 발굴 ▪ AI 인터뷰에서 얻은 핵심 통찰과 고객의 감정 상태를 레고 브릭으로 시각화하기	2.0H	Step2. AI로 구현한 가상 고객과 심층 인터뷰 진행하여 숨은 니즈를 레고로 구체화
M3. 아이디어 발상 및 융합 (Ideation)	▪ 고정관념을 깨고 상상력을 극대화하는 발산적 사고 기법 습득 ▪ [실습] 새롭게 정의된 문제를 해결하기 위한 개인별 혁신 솔루션 레고 모델링 ▪ [발표] 각자의 해결책 모델이 담고 있는 의미를 은유적 스토리텔링으로 팀원에게 전달 ▪ [실습] 팀원 의견과 아이디어가 반영된 궁극적인 공유 모델(Shared Model) 공동 제작	2.0H	Step3. 개인별 레고 모델 제작 및 팀 전원의 합의가 담긴 공유 모델 제작
M4. 프로토타입 제작 및 회고 (Prototype & Test)	▪ 수렴적 사고를 바탕으로 도출된 아이디어의 구체적인 실행 방안(Action Plan) 수립 ▪ [실습] 완성된 공유 솔루션 모델을 실제 비즈니스 보드 위에 배치하여 맥락 파악하기 ▪ 미래에 일어날 수 있는 예측 불가능한 돌발 요소를 레고로 추가 구현하여 시스템 시뮬레이션 진행 ▪ [발표] 팀별 최종 결과물 전시 및 갤러리 워크(Gallery Walk)를 통한 상호 발전적인 피드백 교환	2.0H	Step4. 완성된 솔루션을 비즈니스 보드에 배치하고 돌발 변수 대응 시뮬레이션 수행

3. 상세 교육 내용

FLIPON
HAPPINESS & HIGH PERFORMANCE

AI 페르소나 인터뷰 데이터 기반의 입체적 상호작용으로 타겟 고객의 진짜 니즈(Pain Point) 발굴

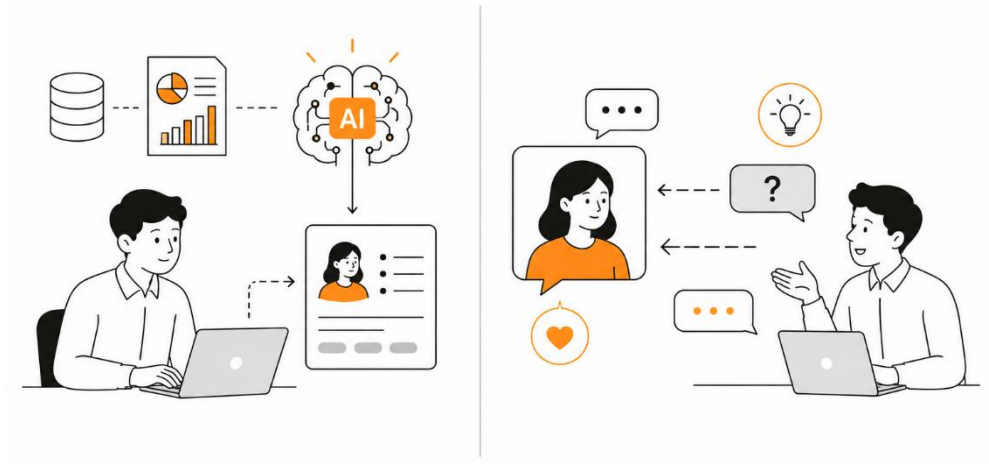
기존 고객 인터뷰 및 아이데이션 방식의 한계



- 실무자의 주관적 경험과 추측
- 뇌피셜 기반 브레인스토밍
- 즉각적인 반응 확인 불가
- 단방향적인 정적 프로필

VS

AI를 활용한 고객 니즈(Pain Point) 발굴



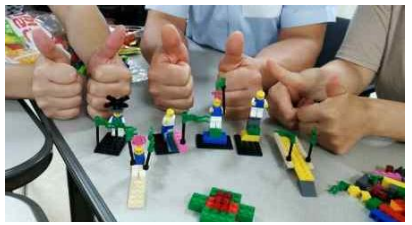
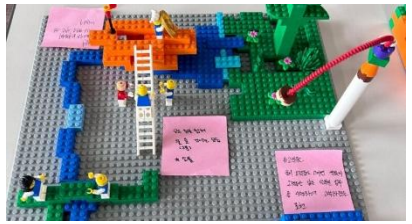
- 데이터 기반의 객관성 확보
- 실시간 양방향 심층 인터뷰
- 생성형 AI 타겟 고객 구현
- 숨겨진 심층 니즈까지 도출

생성형 AI와의 인터뷰 시뮬레이션을 통해 단순한 브레인스토밍을 넘어 실제 고객의 생생한 목소리를 반영한 정확한 문제 진단 가능

3. 상세 교육 내용

FLIPON
HAPPINESS & HIGH PERFORMANCE

레고 시각화 추상적인 문제와 아이디어를 레고를 통해 실체화하여 수평적인 합의 도출

[1단계. 공감하기] 타겟 고객의 입체화	[2단계. 문제 정의] 페인포인트의 실체화	[3단계. 아이데이션] 참여형 공유모델 구축	[4단계. 프로토 제작] 비즈니스 환경 시각화	[5단계. 테스트&피드백] 실무 연계 시뮬레이션
텍스트나 롤플레잉으로 묘사하던 가상의 타겟 고객과 그들의 상황을 레고로 직접 조립하여 입체화 표현	모호했던 문제를 물리적인 실체로 형상화함으로써 팀원 모두 동일한 시각으로 문제를 바라봄	참석자 전원의 아이디어를 레고 모델로 형상화하고 핵심만 추출하여 하나의 공유 모델로 결합	공유 모델(솔루션)을 경쟁사, 고객, 유관부서 등 비즈니스 환경에 올려 시스템 전체의 맥락을 파악	돌발 변수를 제시해 시뮬레이션을 진행함으로써 현업 적용을 위한 실천적인 액션 플랜을 도출
 	 	 	 	 

레고를 활용한 5단계 구조화 실습은 단순한 아이디어 회의를 넘어 현업에 즉시 적용 가능한 구체적 실행 계획을 수립 가능

4. 현업 연계 및 기대효과



“입체적인 고객 공감”

막연한 추측에서 벗어나
데이터 기반의 타겟 니즈 발굴

AI인터뷰 | 페르소나 | 고객 중심 | 페인포인트

AI를 활용한 가상 고객과의 심층 인터뷰로 주관적 오류를 배제한 **데이터 기반의 객관적 인사이트 도출**

표면적 현상이 아닌 고객의 숨겨진 감정과 불편함을 파악하여 **명확한 핵심 과제 정의**



“실전 문제해결 스킬”

추상적인 역량이 아닌
현장 중심의 직무 스킬 훈련

스킬 중심 | 공유 모델 | 시각화 | 액션 플랜

모호한 변화에서 벗어나, 당면한 비즈니스 이슈를 타개하는 **현장 필수 문제해결 스킬에 집중**

개인의 파편화된 아이디어를 레고로 결합하여 전원이 합의한 **공유 솔루션 및 구체적 액션 플랜 수립**



“애자일 조직 시너지”

상호 존중을 통한 심리적 안전감
확보와 위기 대응력 강화

심리적 안전감 | 수평적 소통 | 실시간 대응 | 집단 지성

레고를 매개로 **소통함으로써 서로의 의견을 비판 없이 수용**하는 '심리적 안전감' 기반의 조직문화 구축

솔루션을 비즈니스 환경 속에서 시뮬레이션하여 **변화에 대처하고 실시간으로 대응**하는 스킬 체득

디자인씽킹: AI와 레고가 함께하는 문제해결 솔루션

Thank you

(주)플립온코리아 사업추진팀 박세혁 팀장
T. 02-2068-7457 | M. 010-3331-5042 | psh@flipon.co.kr
서울시 영등포구 영신로 220, KnK디지털타워 1503호

FLIPON
HAPPINESS & HIGH PERFORMANCE