

2021년 구리시 청년 스타트업 육성 창업·창직 아카데미

청년 C.E.M(고객경험관리) 전문가 과정

AI시대 빅데이터 관련 유망 직업은 무엇일까? 전공을 떠나 나만의 경험을 바탕으로 기업과 지역, 제품에 쉽게 다가갈 수 있는 직업이 C.E.M 전문가 과정입니다.

기업에겐 불필요한 정보 교환을 덜어내고 사용자의 기존 경험을 그대로 유지해서 서비스를 제공할 수 있게 도와주는 본 과정을 통해 여러분은 고객이 상품이 아니라 경험을 구매하는 시대가 되었다는 것을 실감할 것입니다.

창업을 준비하는 스타트업에게는 고객의 마음이 어떻게 움직이는지 알게 되고, 전문가를 꿈꾸는 청년에게는 새로운 이정표가 될 고객경험관리전문가 과정에 선진기법의 다양한 사례를 바탕으로 고객관점의 기획, 실행 역량을 육성합니다.

I 교육 개요

Customer Experience Management 이란?

제품/상품/서비스의 고객경험 시작지점(검색)부터 완료(회원탈퇴) 지점까지 고객의 전체 경험을 체계적으로 진단하고 지속적으로 개선함으로써 사업을 고도화 하는 경영 방법론

- ◆ C.E.M은 고객과 기업의 접점(Touch point, Moment of Truth)에서 고객이 주관적, 감성적으로 느끼는 부분을 집중 관리하는 활동
- ◆ 기업과 경쟁기업을 정보검색 ~ 회원가입 ~ 서비스이용 ~ 탈퇴까지 타깃 고객의 관점에서 전체 경험을 진단하여 시사점을 도출한 후 개선하여 경쟁력을 강화하고자 하는 프로그램
- ◆ IBMi, KT 등에서 활용되고 있으며, 최근 공공기관 육성 스타트업에서도 적용되고 있는 선진 프로그램

□ 교육명

- 청년 C.E.M(Customer Experience Management : 고객경험관리) 전문가 과정

□ 교육기간

- 일시 : 2021.06.07.(월) ~ 2021.06.21.(월) 매주 월요일 19:00~21:00 (총 3회(6H))

□ 교육대상

- 19 ~ 39세 구리시민
- C.E.M 인턴 및 시민참여단 활동 희망자
- ** 온라인 교육인 경우 공개강좌임으로 자격제한 없음
- ** (주)드림어스컨설팅 C.E.M 프로그램 및 외부 사례에 대한 보안유지를 위해 창업멘토, 창업강사, 심사위원, 컨설턴트 등은 본 프로그램 참여 불가
- ** 본 프로그램 참여자는 타사 사례에 대한 보안유지를 위한 서약서 동의 필요

□ 교육 기대효과

- 선진경영기법인 C.E.M에 대한 이해
- 국내외 우수기업사례 벤치마킹을 통한 창업자의 기업에 대한 적용 시사점 도출
- C.E.M 프로젝트 수행 역량 육성 : 인턴, 시민참여단 참여 기회 제공
- 고객관점의 사업진단 기획/실행 역량 육성
- 앱 기획 및 UI/UX 개선 역량 육성
- 고객지향 마인드 육성

□ 교육일정

회차	일시	내용	형태	참여전문가
1	06.07(월) 19시~21시	고객중심 경영의 진화 (CS → CRM → CEM)	온/오프	㈜드림어스컨설팅 김대이 대표 
		Case Study(국내, 해외기업 적용사례) 사례로부터 도출하는 시사점 및 적용방안(토론)	오프	㈜드림어스컨설팅 김하정 팀장 
2	06.14(월) 19시~21시	C.E.M 프로젝트 수행을 위한 진단 기획 가이드 진단기획 사례 공유 기업 선정 및 진단 기획 실습, 피드백	오프	㈜드림어스컨설팅 조지은 컨설턴트 
3	06.21(월) 19시~21시	C.E.M 프로젝트 진단 실행 가이드 진단 실습 및 피드백	오프	㈜드림어스컨설팅 강혜리 컨설턴트 

※ 상기 내용은 코로나19 상황에 따른 중앙재난안전대책본부 지침에 따라 변경될 수 있음

□ 교육정원

- 오프라인 10명 이내 (정원 외 신청자는 온라인 교육 차수 수강 가능)

□ 교육장소

- 구리시 청년창업지원센터 교육장 (경기도 구리시 건원대로67 한진빌딩 4층)

□ 교육비

- 무료

□ 교육혜택

- 80% 이상 출석시 수료, 구리시 청년창업지원센터장 명의 수료증 발급
- 구리시 청년창업지원센터 C.E.M 전문가 1기 위촉
- 구리시 스마트리빙랩 시민참여단으로 활동
- 드림어스컨설팅 진행 프로젝트 인턴 참여 기회 제공

II 교육신청 및 기타사항

□ 신청방법

순서	방법
①	구리시청년창업지원센터 (www.guristartup.or.kr) 로그인 후 [신청하기] - [프로그램안내] 메뉴 접속 후 해당 프로그램 신청
▼	
②	마이페이지 → 프로그램에서 최종 신청 여부 확인 (수강 확정자 개별연락 예정)

□ 신청기간

- 2021.05.10.(월) ~ 05.28(금) 17시까지

□ 합격자발표

- 2021.06.02.(수) 17시 (www.guristartup.or.kr 홈페이지 [공지사항] 참조)

□ 기타/유의 사항

- 오프라인 교육은 정원내 선착순 배정 후 개별적으로 연락 예정
- 교육 과정에 불성실하게 참여할 경우 차후 구리시 청년창업지원센터 프로그램 참가시 불이익이 있을 수 있음
- 오프라인 교육 참여시 마스크 착용 필수
- 발열 및 증상이 있으신 분은 교육 참여 불가
- 상기 내용은 코로나19 상황에 따른 중앙재난안전대책본부 지침에 따라 변경 될 수 있음

□ 문 의 처

- 운영지원실 : 031-557-9980 / 이메일 : guristartup@naver.com

별첨

참여전문가 프로필 / 실적 및 수행사례

참여전문가	프로필																					
< 책임멘토 > (주)드림어스컨설팅 김대이 대표이사 	- 부산대학교 경영학과 - 現 (주)드림어스컨설팅 대표이사 - 現 러닝스폰즈/멀티캠퍼스 신사업 강사 - 現 창업진흥원 예비창업패키지 전담 멘토 - 現 SW고성장클럽200 전담PD - 現 한국콘텐츠진흥원 / 성남산업진흥원 / 경기일자리재단 / 서울시북부여성발전센터 멘토, 강사 심사위원 - 前 한국발명진흥회 연구위원/심사위원 - 前 PwC컨설팅 전략/혁신 컨설턴트 - 前 KT 신사업팀 - 前 CJ제일제당 혁신팀 - 前 GS리테일 혁신팀 - 前 (주)교원 신사업팀/스타트업육성팀																					
(주)드림어스컨설팅 주요 실적																						
<table><tr><th>도입 및 수행시기</th><th>기업/기관명</th><th>비고</th></tr><tr><td>2015년 ~ 현재</td><td>통신업계 선두기업 k사</td><td>주요 계열사 포함</td></tr><tr><td>2018 년</td><td>국내 최대 H 생활협동조합</td><td></td></tr><tr><td>2019년, 2020년</td><td>한국관광공사</td><td>2019년 : 선발기업 9개사 2020년 : 선발기업 10개사</td></tr><tr><td>2019년</td><td>제주대학교</td><td>입주기업 1개사</td></tr><tr><td>2020년</td><td>대구관광재단</td><td>선발기업 9개사</td></tr><tr><td>2020년</td><td>서울창업디딤터</td><td>선발기업 10개사</td></tr></table>		도입 및 수행시기	기업/기관명	비고	2015년 ~ 현재	통신업계 선두기업 k사	주요 계열사 포함	2018 년	국내 최대 H 생활협동조합		2019년, 2020년	한국관광공사	2019년 : 선발기업 9개사 2020년 : 선발기업 10개사	2019년	제주대학교	입주기업 1개사	2020년	대구관광재단	선발기업 9개사	2020년	서울창업디딤터	선발기업 10개사
도입 및 수행시기	기업/기관명	비고																				
2015년 ~ 현재	통신업계 선두기업 k사	주요 계열사 포함																				
2018 년	국내 최대 H 생활협동조합																					
2019년, 2020년	한국관광공사	2019년 : 선발기업 9개사 2020년 : 선발기업 10개사																				
2019년	제주대학교	입주기업 1개사																				
2020년	대구관광재단	선발기업 9개사																				
2020년	서울창업디딤터	선발기업 10개사																				
스타트업 C.E.M 수행사례 - 운영																						
사업을 런칭하여 운영 중인 스타트업은 타깃 고객을 시민참여단으로 모집하여 스타트업과 업계 1위 기업의 서비스를 전반을 경험하게 한 후 개선과제를 도출하고 내/외부 전문가를 활용하여 개선하는 활동을 진행함.																						
No.	Stage	기업	수행내용																			
1	사업 운영	광고 동영상 플랫폼 T사	- 진단대상 : T사의 쇼핑물 대표 대상 광고 동영상 제작 웹 서비스 - 시민참여단 : 소규모 쇼핑물 운영 중인 대표 - 진단내용 : T사의 웹 사이트 검색, 회원가입, 동영상 제작, 요금제 비교, 고객센터 등 약 50개 항목에 대해경험 및 분석 - 진단결과 : 가격표시 오류, 동영상 제작 과정 상의 어려움을 해소하기 위한 개선사항 등 총 40 여개 개선과제 도출 및 개선																			
2		외국인 친구를 사귄 수 있는 채팅 앱 W사	- 진단대상 : W사의 채팅 앱 및 채팅 앱 1위 T앱 - 시민참여단 : 외국인에 대해 관심많은 젊은 층 - 진단내용 : 검색, 다운로드, 채팅, 오프라인 매칭, 포인트샵 등 약 50개 항목 경험 및 분석 - 진단결과 : 채팅하기, 오프라인 미팅 등 약 50개 개선과제 도출 및개선																			
3		외국 유학 관련 앱	진단대상 : G사의 앱 및 교육 플랫폼 선두기업 C앱																			

		G사	- 시민참여단 : 유학을 다녀왔거나 유학 준비 중인 젊은 층 - 진단내용 : 회원가입, 어학연수, 편입, 온라인 클래스 등 약 30개 항목 경험 및 분석 - 진단결과 : 워킹 홀리데이, 편입, 온라인 클래스 등 약 50개 개선과제 도출 및 실행
4		외국인 문화체험 M사	- 진단대상 : M사의 서비스 및 재능 판매 플랫폼 선두기업 T 앱 - 시민참여단 : 외국문화에 관심많은 젊은 층 - 진단내용 : 회원가입, 온/오프라인클래스, 고객센터 등 약 50개 항목 경험 및 분석 - 진단결과 : 오프라인 클래스 운영 등 약 30개 개선과제 도출 및 실행
5		이동벤 1위 T사	- 진단대상 : T사의 앱 및 모빌리티 선두기업 T앱 - 시민참여단: 여행에 관심많은 젊은 층 - 진단내용: 공항벤 예약/이용, 이동벤 예약/이용 등 약 40개 항목 경험 및 분석 - 진단결과: 예약 프로세스, 앱의 UI/UX 등 약 20개 개선과제 도출 및 실행

스타트업 C.E.M 수행사례 - 시제품제작

No.	Stage	기업	수행내용
1	시제품 제작	전기 스쿠터 공유 플랫폼 A사	- 진단대상 : A사의 전기 스쿠터 및 모빌리티 분야 1위 C사 전기자전거 - 시민참여단 : 전동 킥보드 이용경험 있는 20대 - 진단내용 : 전기자전거 찾기, 회원가입, 주행, 정산 등 20개 항목 경험 및 분석 - 진단결과 : 약 30개 개선과제 도출 및 개선 à사업 런칭
2		건축 동영상 콘텐츠 제작 H사	- 진단대상 : H사의 시제품 건축 콘텐츠 동영상 및 EBS 제작 건축여행 관련 동영상 - 시민참여단 : 건축 콘텐츠에 관심많은 20대 ~ 40대 - 진단내용 : 배경음악, 자막, 콘텐츠의 완성도 등 17개 항목 경험 및 분석 - 진단결과 : 약 20개 개선과제 도출 및 개선 à사업 런칭
3		낚시 관련 정보 제공 앱 A사	- 진단대상 : A사의 시제품 앱 및 업계1위 M앱 - 시민참여단 : 낚시 전문가 - 진단내용 : 기후 정보보기, 관련 정보 정확성, 낚시하기 등 약 50개 항목 경험 및 분석 - 진단결과 : 위치 권한 설정하기 등 약 20개 개선과제 도출 및 개선 à사업 런칭
4		키덜트 대상 블루투스 스피커 제조 G사	- 진단대상 : G사의 키덜트 대상 블루투스 스피커 및 글로벌 유명 IP 활용 T사 스피커 - 시민참여단 : 키덜트 + 스피커 전문가 - 진단내용 : 상품 정보 찾기, 디자인, 청음, 매장방문 상담 등 약20개 항목 경험 및 분석 - 진단결과 : 스피커 위치, 디자인, 페어링 등 약 20개 개선과제 도출 및 실행 à사업 런칭
5		MICE 운영지원 앱 F사	- 진단대상 : F사의 위치추적 앱 및 업계 1위 I앱 - 시민참여단 : 전시회에 관심많은 젊은 층 - 진단내용 : 위치기록보기 등 약 20개 항목 경험 및 분석 - 진단결과 : 위치 정확도, 위치 정보 등 약 20개 개선과제 도출 및 개선 à사업 런칭