

IC-PBL+

인공지능과 고객경험디자인

AI/CX: AI-enhanced customer experience design



X

캠핑장 예약 국내 1위 플랫폼

Thank **Q** Camping

Course Overview & Operation

- 인공지능(Artificial Intelligence, AI) 기술의 발전과 함께 인공지능 응용 제품 및 서비스 수요가 확대됨에 따라 변화된 고객경험(Customer Experience, CX)에 대한 이해와 고객경험 디자인 방법론에 대한 새로운 고찰이 요구됨.
- 본 과목은 (1) 핵심 인공지능 디자인 원칙과 고객경험 디자인 이해, (2) 전통적 디자인방법론과 AI-CX향상을 위한 디자인 방법론에 대한 고찰, (3) 새로운 AI 응용 제품/서비스 개발 프로젝트를 통하여 실무적 디자인프로젝트 수행을 목표로 함.
- **[2022- 2학기 코스운영 개선] : IC-PBL+ 로 운영 “땡큐캠핑 Data-driven CX consulting!”**
- Online Lecture 8 회 + Field Study 2회 (캠핑사이트 1박2일 [or Full day workshop 10월/12월 중순] +기업미팅/프로젝트발표 2회)
- PBL상대기업 : 온라인 캠핑예약플랫폼 – 땡큐캠핑 [다음 장 상세]

PBL파트너 기업 _ 소개

1-1. 사업현황

Thank Q Camping

브랜드 경쟁력을 기반으로 **땡큐캠핑**은
여전히 **1위** 자리를 지키고 있습니다.

서비스 출시

Since 2011

제휴 캠핑장 수

525개

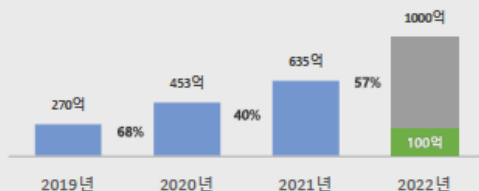
회원수

629,497명

거래액(2021년 기준)

약 633억원

예약 거래액

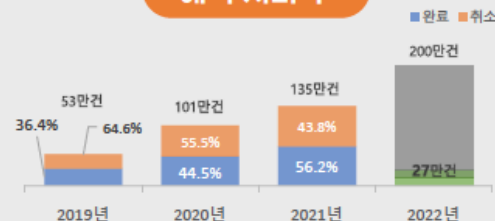


거래액 **53.3% 증가**

예약 거래액, 예약 완료건 수
증가 추세

지속적인 성장 가능

예약 처리 수



예약 처리건 **59.6% 증가**

PBL파트너 기업 _ 소개 (2)

1-3. 사업분야

종합여행 플랫폼

- 앱다운로드 회원 100만명
- 제휴캠핑장 525개
- 1억 5천만 페이지뷰
- 캠핑플랫폼 연구소 운영

Thank Q Camping



캠핑예약
O2O 서비스



글로벌
캠핑페어



캠핑장 컨설팅



온라인 쇼핑몰

Thank
Q
Camping



상품개발



종합여행관광



캠핑
프랜차이즈



플랫폼
R&D

온라인 강의 - 주로 다루는 방법론

Affinity Diagram
Customer journey
Personas



Ethnography: Observation

Contextual Inquiry, Interview, FGI

Self-reporting, Survey, Diary method

False belief Technique

Prototyping

Wizard of Oz

Think-aloud Method

Heuristics

Predictive Analysis

평가 (IC-PBL 절대평가 + 기업피드백 반영)

출결 & 참여도 20 + 과제 30 + 팀프로젝트 50 = 100%

Schedule (안)

주차	일정	주제	운영방법
Week 1	9월 7일	Course Orientation: AI-CX Issues	온라인
Week 2	9월 14일	Know Context Data literacy, Data Driven Decision	온라인
Week 3	9월 21일	땡큐캠핑 기업미팅 1	오프라인
Week 4	9월 28일	Know Context Exploratory Data Analysis	온라인
Week 5	10월 5일	Know People Ethnography: Observation Self-reporting, Survey, Diary method. Contextual Inquiry, Interview, FGI	온라인
Week 6	10월 12일	Frame Insights [Personal + Journey map]	[1박 2일 운영 - 수강완료후 일정 확정]
Week 7	10월 19일	Field Visit 1	
Week 8	10월 26일		
Week 9	11월 2일	False belief Technique	온라인
Week 10	11월 9일	Prototyping & Wizard of Oz	온라인
Week 11	11월 16일	Think-aloud Method	온라인
Week 12	11월 23일	Heuristics	온라인
Week 13	11월 30일	Realizing Offering + Field Visit 2 + Team Tutoring	수강완료 후 일정 확정
Week 14	12월 7일		
Week 15	12월 14일	땡큐캠핑 기업미팅 2 최종발표	오프라인