

기업 맞춤형 인하우스 과정으로도 만나보실 수 있습니다.

혁신은 고객으로부터 출발해 워킹 백워즈 한다

아마존 워킹 백워즈 워크숍 (Working Backwards Workshop)



(주)피플앤인사이트 디자인씽킹랩

이 문서에는 피플앤인사이트에서 개발 제작한 콘텐츠 및 영업상의 보호를 받는 내용들 혹은 저작권의 보호를 저작물이 인용되었던 내용들도 포함 할 수 있습니다. 모든 내용들은 독자적으로 인용되거나 발췌되어 사용될 수 없으며, 제3자에게 제공될 수도 없습니다.

워킹 백워드는

고객관점에서 거꾸로 일하는 아마존의 일하는 방식이자 문화입니다. 아마존은 신제품 및 서비스 개발을 포함한 모든 업무에 워킹 백워드 방식을 사용하고 있습니다. 이는 철저하게 고객관점에서 시작하고 고객의 니즈를 해결하기 위해 치밀하게 노력하는 과정입니다. 즉, 고객의 페인 포인트로부터 출발해 가치 있는 진짜 문제를 정의하고 고객의 혜택과 경험중심으로 해결책을 도출해가는 철저하게 고객관점에서 기획하고 문제를 해결해가는 과정입니다. 특히 디자인 씽킹(Design Thinking)과 린 스타트업(Lean Startup) 각각의 장점을 활용하고 있어 매우 실전적이라고 평가를 받고 있습니다.



워킹 백워드 프로세스는 우리 스스로 더 좋은 방법을 알고 있지 않는 한 선택이 아닌 필수다.

우리가 확신을 가져야 할 것은 워킹 백워드 프로세스가 실제 초기에 오래 걸리고 부수적인 작업이 많을지 몰라도, 결국 나중에 제품 서비스를 잘못 만들어 초래하게 될 일들을 해결하느라 들이는 시간을 엄청나게 줄여줄 것이라는 사실이다.

— Jeff Bezos (아마존 창업자)

워킹 백워즈 워크샵 개요 (Working Backwards Workshop)



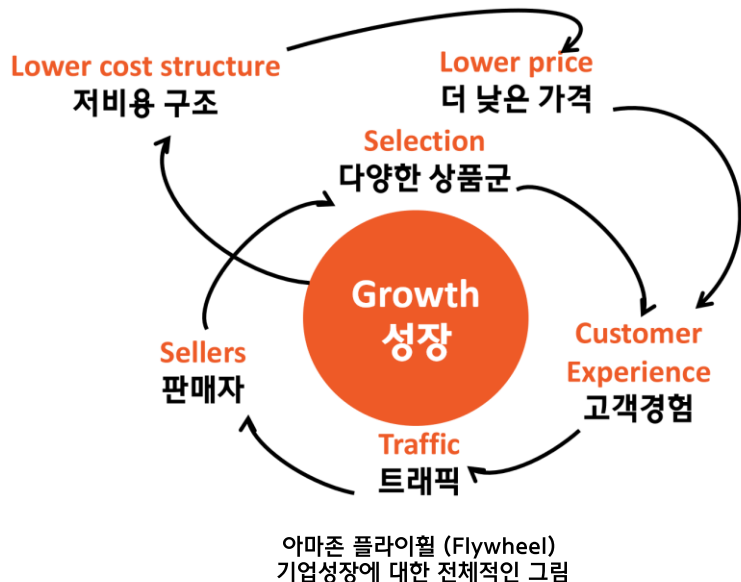
아마존 수 많은 성공 제품들에 적용한 개발 방법론!

스타트업, 중소기업, 대기업까지 모두가 활용 할 수 있는 방법론!

2004년 부터 아마존은 워킹 백워즈 방식으로 신제품 개발 프로세스를 거치면서 수많은 성공을 이루어 왔습니다.

아마존의 워킹 백워즈 방식은 기업규모나 형태에 상관없이 고객중심의 제품과 서비스를 개발하고자 하거나

내부의 비효율을 제거하고 의사소통을 획기적으로 개선하고자 하는 기업들에게 유용한 방법론이 될 수 있습니다.



현재 아마존에서는 워킹 백워즈를 다음과 같은 경우 활용하고 있습니다.

- 아이디어와 프로세스, 비즈니스를 묘사하거나 검토할 때 또는 제안할 때 사용
- 신제품/서비스 개발 단계에서 사용

과정목표: Learning by doing workshop

- 아마존의 워킹 백워즈 방식 이해 및 워크샵을 통한 프로세스 체득
- 고객중심의 신제품/서비스 개발을 위한 방법론 학습
- 사내 적용 아이디어 창출

혁신은 고객으로부터 출발해 워킹 백워드 한다

■ 워킹 백워드 프로세스



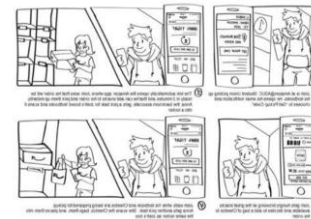
5Questions
: 고객의 문제를
듣는다. 관찰한다.



Press Release
가상의 신문기사
새로운 제품/서비스가 출시된다면
어떻게 언론에 보도될지 예상해서 작성



기사안 FAQ
: 고객 FAQ,
해관계자 FAQ



Visual
: 시나리오를
콘티처럼 만든다.



고객/내외부
이해관계자들과
검토하고 피드백을 받아
반복하며 완성도를 높인
다.

어떤 분들이 함께하면 하면 좋은가요?

- 고객중심 제품/서비스 개발 방법론을 배우고자 하시는 분들
- 신제품 개발 프로세스에 워킹 백워드 방식을 적용해 보고 싶은 분들
- 다양한 사내 아이디어 제안 방법을 개선하고자 하시는 분들
- 사내 회의문화를 개선하고자 하는 담당자분들
- 애자일 방법론을 고민하시는 분 등

* 내용은 사전공지 없이 일부 변경될 수 있습니다.

모듈	주요내용	시간	방법
Introduction 워킹 백워드 개요	<ul style="list-style-type: none"> 워킹 백워드 프로세스 이해 워크샵 팀 주제 선정 및 주제 공감 	8~16시간 권장	강의
Start with the Customer 고객으로부터 시작하기	<ul style="list-style-type: none"> 비즈니스 문제 정의 워킹 백워드 5가지 질문 타겟고객의 니즈 발굴과 해결과제 정의 워킹 백워드 퍼소나와 고객 문제정의 아이디어 도출 실험설계 및 가정 검증계획 이해 		팀/개인 워크샵
Working Backwards Documents 워킹 백워드 프로세스 문서 작성	<ul style="list-style-type: none"> 언론보도자료(Press Release) 구성요소 이해 및 작성 내/외부 이해관계자 FAQ 이해 및 작성 시각화(Visual) 구성 이해 및 작성 		
Refine the Documents 발표와 피드백	<ul style="list-style-type: none"> 팀별 워킹 백워드 문서 검토 및 피드백 워크샵 리플렉션 & Iteration 		강의/발표

워킹 백워드 워크샵 사례

워킹 백워드를 활용한
신상품/신사업
아이디어 발굴



- 대상: 상품기획 팀
- 목적: 새로운 보험 상품 아이디어 개발을 위한 방법론 학습하고 궁극적으로 고객중심으로 일하는 조직으로의 변화를 도모
- 방법: 팀별 현장의 문제를 해결하는 방식의 워크샵 (PBL&PBS)

워킹 백워드 워크샵
신입사원
입문과정



- 대상: 신입사원 (입문과정)
- 목적: 고객중심으로 애자일하게 일하는 마인드와 방법에 대해 이해
- 방법: 워킹 백워드 방법론을 팀별 프로젝트형 문제해결 과정에 적용한 PBL 방식

고객중심으로
일하는 법
워킹 백워드



- 대상: 전사 임직원
- 목적: 코로나이후 변화하는 시장에 대해 고객중심으로 일하는 방법론 공감
- 방법: 워킹 백워드 방법론을 팀별 프로젝트형 문제해결 과정에 적용

아마존의
회의문화
워킹 백워드



- 대상: 전사 임직원
- 목적: 자사만의 효율적 회의문화를 찾기 위한 아마존의 회의문화 탐구
- 방법: 특강 및 참가자 토론



피플앤인사이트
**Design
Thinking Lab**

(주)피플앤인사이트 디자인씽킹랩
Design Thinking Lab

전화: 02-556-2976, 010-8283-2978
www.pninsight.com
www.designthinkinglab.co.kr

기업 맞춤형 인하우스 과정으로도 만나보실 수 있습니다.

피플앤인사이트 디자인 씽킹 랩(Design Thinking Lab)은 “다양한 산업에 경험과 전문성을 보유한 전문가 그룹과 함께 비즈니스 현장에 바로 쓸 만하고 수준 높고, Practical한 전문 프로그램”을 선보이고자 합니다.