

# 요즘 교육 트렌드 공유회



교육일정  
2023. 6. 22 오후 1:30

참여방법  
ZOOM 비대면 참여

주최: 소셜프로그



# 안녕하세요? 소셜프로그입니다

우리는 일하는 방식 아카데미를 운영하는 교육회사입니다

우리는 새로운 교육 문화를 만들어가는 10년차입니다.

우리는 새로운 교육 방법론을 업무에 적용하는 실험 그룹입니다.

[www.socialfrog.co.kr](http://www.socialfrog.co.kr)

# 워크숍 전성시대 2023

## 소셜프로그 전성시대 2023

코로나 종식 이후  
오프라인 교육 증대,  
부서간 소통 부재,  
비대면에 없는 가치 추구,  
직원 경험 (EX) 중요성,  
액티비티 교육,  
실습 교육의 중요성



# 요즘 교육 주제는?

고객 중심 / 고객 정의, 고객가치 (팀단위 교육)

일하는 방식 / 팀단위 조직문화 (전사 전파교육)

비즈니스 매니지먼트 / 문제해결 / 밸류체인 (실무형 교육)

피플 매니지먼트 / 소통 / 커뮤니케이션 / 세대간 소통 / 부서간 협업 (부서 섞기)

리더십 (대상의 다양화: 리더, 핵심인재, 미래인재, 리텐션 대상)

# 요즘 교육 진행방식은?

교육의 기본은 배움, 재미있게 배우는 워크숍을 준비,  
개인 중심이면서, 팀워크, 부서간 연결이 되고,  
액티비티, 실습 중심이면서 실무 지향 주제를 풀어내는 워크숍!

# 목차



2023년 하반기를 준비하는 교육담당자들에게 필요한 교육 사례 4개를 공유합니다.

#1. LG전자 사례: 고객정의/고객경험 워크숍, 레고 시리어스 플레이 워크숍

#2. 삼성생명 사례: 레고 디자인 씽킹


#3. 뉴스킨 사례: 성장전략 아이디어 워크숍은 전략적 액티피비 활용

#4. LG CNS 사례: 일과 교육의 병행한 워크플로우 러닝 / 롤플레이팅, 게이미피케이션



요즘 교육  
4가지 키워드

고객 정의 / LG전자





레오 디자인씽킹 / 삼성생명

AI 활용 아이디어 워크숍



일하는 방식 / LG CNS



#1

요즘 교육  
4가지 키워드

고객 정의 / LG전자

레오 디자인씽킹 / 삼성생명

AI 활용 아이디어 워크숍

일하는 방식 / LG CNS

# 고객 경험을 교육으로

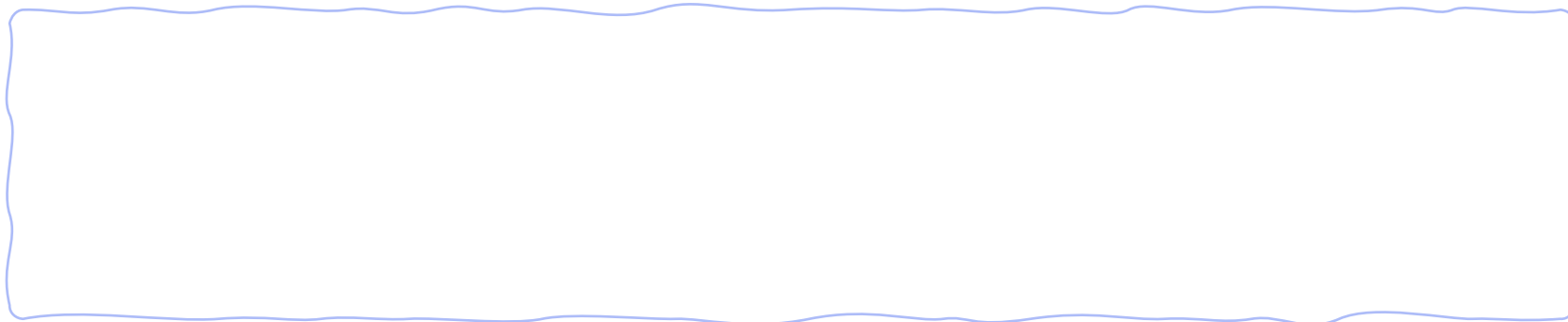
고객정의 하기 - 고객 가치 발견하기 - 고객 경험 관리하기

- 1) 나의 고객은 누구이고 고객에게 어떤 가치를 제공하고
- 2) (고객에게 제공할) 밸류 체인을 비즈니스 전반에 적용하는 교육!

# 고객 정의 워크숍은 어떻게 준비해야 할까?

예시: “소비자 회사인데, 연구원, 디자이너, 마케터, 경영지원팀까지, 직장인들이 리얼 고객을 만날 기회가 적다. 고객을 만나보고 인사이트를 발견했으면 좋겠다. 자기의 고객을 정의하고, 고객에게 어떤 가치를 줄지 경험을 지원하는 워크숍을 해보고 싶다!”

## 일반적인 접근법

A large, empty, rounded rectangular box with a light blue border, intended for notes related to the general approach to customer definition workshops.

## 소셜프로그 접근법

A large, empty, rounded rectangular box with a light blue border, intended for notes related to the Social Frog approach to customer definition workshops.

# [소셜프로그 교육상품] 고객 정의 워크숍 (1 day)

1단계: 고객 정의 + 고객 가치 → 총4시간

2단계: 고객 가치 실현을 위한 액션 플랜 만들기 → 총4시간

# 1 단계: 고객정의+고객가치 워크숍 4h

**- 실습과제:** \*고객 정의를 (정답지) 샘플로 주고, 이런 Pain Point를 가진 고객에게 어떤 가치를 주고 싶은지, 그 가치를 해결해줄 제품을 A회사(자사 제품) 매장에서 직접 구매해오는 것까지 진행하게 하는 방식을 제안함. (제안 포인트: 대부분 기업들의 고객 정의가 제품별로 상이함. 포괄적 고객정의는 큰 의미 없음. 구체적인 고객정의, 고객가치를 생각하고 정리하는 워크숍 필요)

**- 실습방법:** 검색을 하고, 계획을 세우고, 매장을 직접 방문, 미스터리 쇼퍼 방식 또는 고객 관찰을 통해서 추가적인 내용을 정리하면서 가장 적합한 제품을 구매까지 해올 수 있음( 조당 비용 지원). 구매하는 과정에서 고객 접점의 불편한 점도 발견. (제안 포인트: 고객인터뷰를 위해서 고객을 직접 만나는 것은, 마케팅 경력자 중에서 인사이트를 뽑아내기 어렵다.이렇게 접근하지 말고 다른 접근법 필요함. 특히 고객 인터뷰 자체에서 부정적인 감정/상황 경험할 수 있음. --) 미스터리 쇼퍼 또는 소비자 관찰을 통한 방식으로 변형)

**- 운영의 묘:** 매장을 나가기 전에, 강의장에서 검색하고 계획하고 진행방식을 발표하게 함. 조마다 다른 고객 정의 집단을 주면 좋음. 매장에 나가서도 디지털보드로 접속해서 10분 단위로 활동사항을 리포트 하도록 가이드. (--> 제품 구매 후 복귀하여 구매이유와 디지털보드에 올린 진행상황을 발표하고, 느낀 점을 공유)

## 2단계: 고객 가치 실행을 위한 액션 플랜 만들기 4h

- **실습과제:** 고객가치 실행을 위한 액션플랜을 짜려면 업무 단위에서 고려하도록 가이드. 고객 가치 측면의 관점을 접목시키는 과정을 진행

- **실습방법:** 레고 시리어스 플레이 방법론 활용하여, 액션플랜 구체화

1단계: 내가 하는 핵심업무, 부서 업무, 향후 도전하고 싶은 업무를 레고로 만들기

2단계: 내가 만든 업무별로 고객을 정의 내립니다. 내부 구성원/end user로 나눠서 진행

3단계: 내가 정의 내린 고객 그룹에 주고 싶은 가치를 레고로 만들기

4단계: 조별 공유/전체 발표하면서 비슷한 가치/다른 가치들을 정리해보는 시간

- **운영의 묘:** 고객 가치 실행은 실제 액션으로 연결할지 여부의 의사결정 필요

# LG전자 고객경험(CX) 워크숍 진행사례

## [교육개요]

2022년 9월~2023년 3월 (총6개월)

- LG전자 CTO 부문에 특화된 교육설계 진행 (2개월)
- 파일럿 워크숍 및 팀단위 워크숍까지 총7차 워크숍 진행
- 레고 시리어스 플레이 퍼실리테이터 사내과정 진행



우리팀 리인벤트  
2023  
FX

창의적으로 <sup>창의적으로</sup> 미래 준비 하자!

우리팀 ReInvent  
크릿 민첩하고,  
공정계 판독을  
위한 미래 준비를  
하는 것!!

- ①② iLab 외에 다른 조직이 하는 일 초청해서 들어보기 (방문)
- ① 위 세션 후 개인업무 적당히 아이디어 나누기 세션 가져보기

- 1. 2개 방향 동향은 유사한 "리서치"  
BM. R. F.R
- 2. 집단지성을 활용하는  
· 컨셉 도출 (ideation)  
· 34 방법  
· 스토리.  
Output 도출 협의.

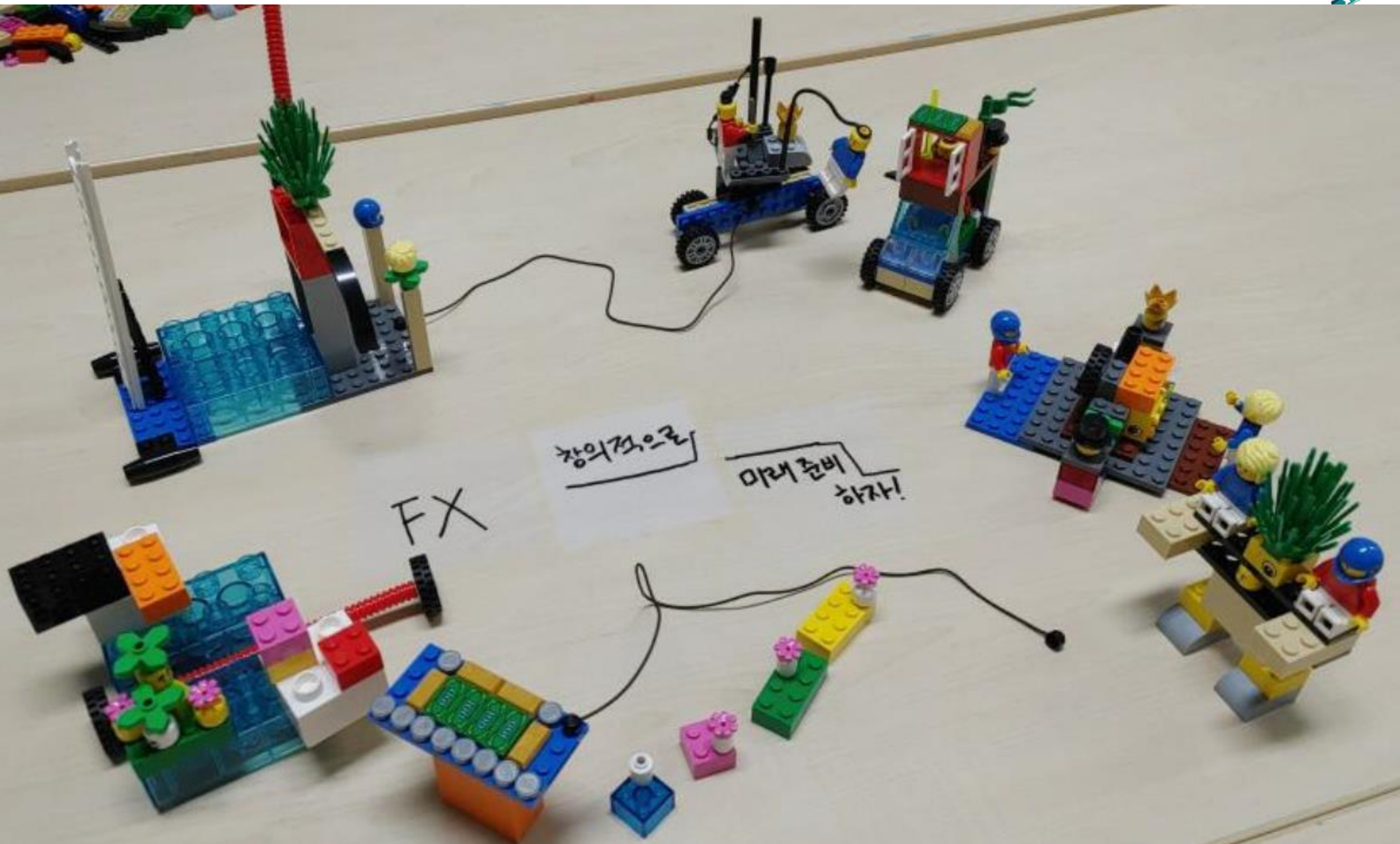
- 1. 메타버스 서비스 1개 체험하기
- 1. 메타버스 데바이스 1개 체험하기

연료 공급 ①  
→ 트렌드 리서치  
다짐

기동 ②  
→ UX  
변화 리딩

1. 업무 관련 책이나 글 읽고, 주간회의에서 유틸리티 공유하기

2. 팀의 의견을 주하리 싶은 분은, 간단한 간식(☺) 공방 가져오기



창의적으로

미래 준비 하자!

FX

# LG전자 CTO부문 사례: 레고 시리어스 플레이 퍼실리테이터 사내 강사 과정 (8h)

	파트 1. 레고 시리어스 플레이 방법론	파트 2. LG전자 CTO 전용 레고 팀플레이
커리큘럼	<p>1강</p> <p>레고 시리어스 플레이 방법론 이해 “무엇이고 왜 중요한가?”</p>	<p>3강</p> <p>LG전자 CTO 전용 레고 팀플레이 준비하는 법 “퍼실리테이션 체크리스트”</p>
	<p>2강</p> <p>레고 시리어스 플레이 워크숍 잘 하는 법 “도구셋 +스킬셋”</p>	<p>4강</p> <p>LG전자 CTO 전용 레고 팀플레이 시뮬레이션 “리이벤트 실천항목 중에서 CX 워크숍 참가자 되기”</p>
	오전	오후

# #1 Wrap-up: 고객 정의 워크숍

## 체크포인트

1. 고객 정의에 앞서 고객이란 단어 정의부터
2. 자기의 고객 정의를 내리도록 도와주는 워크숍 진행
3. 고객을 무조건 만나는 게 능사는 아니다
4. 결과물 예시를 확보하라

#2

요즘 교육  
4가지 키워드

고객 정의 / LG CNS

레오 디자인씽킹 / 삼성생명

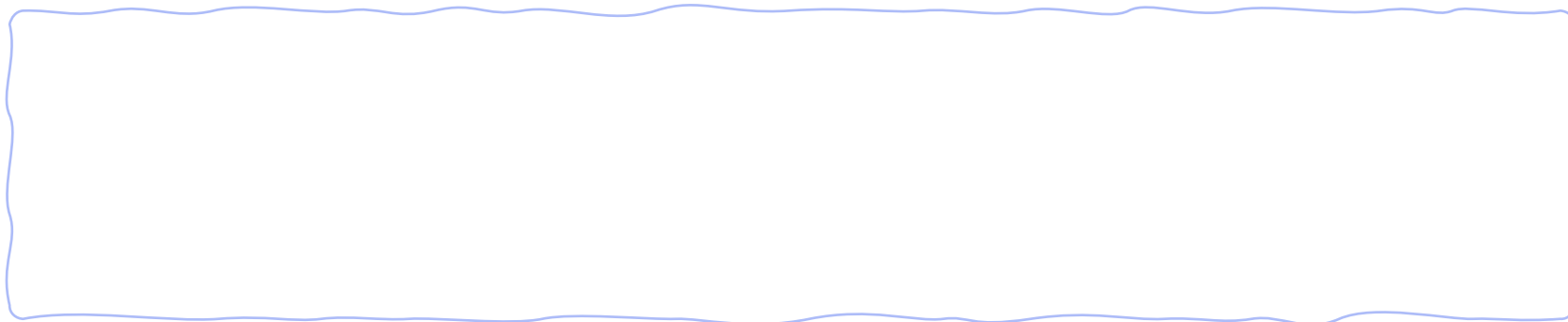
AI 활용 아이디어 워크숍

일하는 방식 / LG CNS

# 레고 디자인 씽킹은 어떻게 준비해야 할까?

삼성생명 사례: “MZ세대에게 어필하는 삼성생명 아이디어를 디자인 씽킹 프로세스에 적용해서, 아이디어도 내고 팀빌딩도 하고, 디자인 씽킹 프로세스도 학습하게 하고 싶다”

## 일반적인 접근법



1단계  
공감하기

2단계  
문제 정의

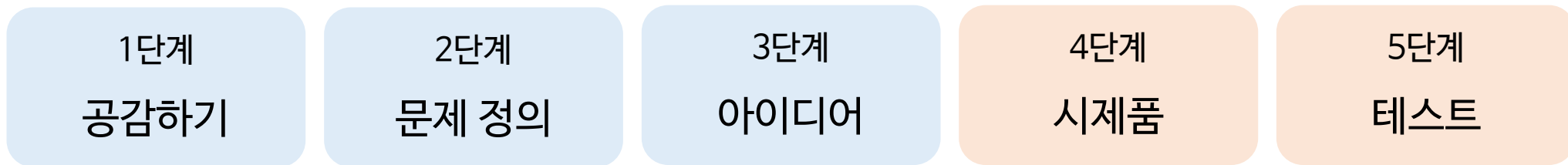
3단계  
아이디어

4단계  
시제품

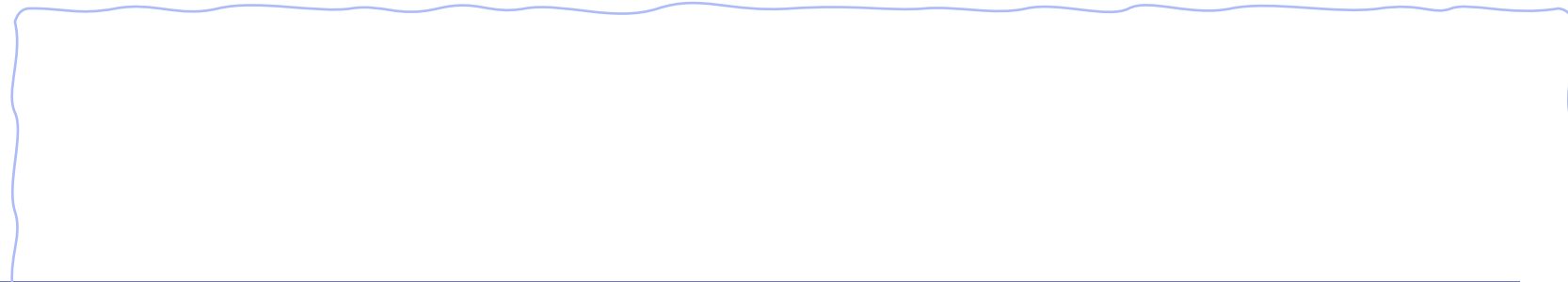
5단계  
테스트

# 레고 디자인 씽킹은 어떻게 준비해야 할까?

삼성생명 사례: “MZ세대에게 어필하는 삼성생명 아이디어를 디자인 씽킹 프로세스에 적용해서, 아이디어도 내고 팀빌딩도 하고, 디자인 씽킹 프로세스도 학습하게 하고 싶다”

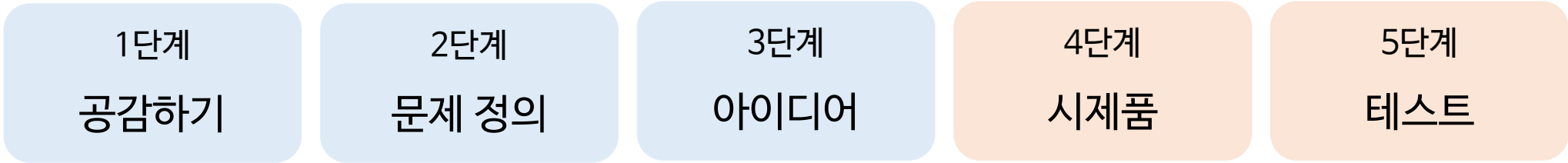


소셜프로그 접근법



# 삼성생명 사례

디자인 씽킹을 문제 정의/ 문제 해결로 나눠서 실습 주제와 방법 정함



예시: MZ세대에게 어필하고 싶은 나만의 삼성생명 브랜딩 아이디어를 레고로 만들기

MZ세대 특성 / 트렌드 / 마케팅 등 고려하고, 인스타그램에 올린다면, 어떤 내용으로 채우면 좋을까, 레고로 표현해보세요

예시: MZ세대에게 어필하고 싶은 나만의 삼성생명 브랜딩 아이디어를 인스타그램에 올릴 포스터로 만들기

## #2 Wrap-up: 레고 디자인 씽킹

### 체크포인트

1. 개인에서 팀으로 아이디어 통합
2. 레고 스토밍으로 아이디어션
3. 포스터 만들기로 시제품 만들기
4. 시제품 공유회 통해 테스트/검증하기
5. 디자인 씽킹 5단계 프로세스는 주제에 맞게 적용

#3

요즘 교육  
4가지 키워드

고객 정의 / LG전자

레오 디자인씽킹 / 삼성생명

AI 활용 아이디어 워크숍

일하는 방식 / LG CNS

# AI 활용은 전세계 실험중

우리가 주목한 부분은,

아이디어를 내는 워크숍에서 문제해결 워크숍으로 변화하기

아이디어 발상과 시각화는 AI 도움을 받고, 직원들은 AI를 잘 다루는 직장인으로 시간절약

AI 활용 문제해결 워크숍을 위한 3단계 프로세스

Warm-up: 연습문제 풀기

Step 1. 성장전략 아이디어 발상

Step 2. 아이디어 토론하기

Step 3. 아이디어 시각화

# 예시. AI 활용하여 시각화 실습

생성 AI 플로그인 활용  
- 글쓰기  
- 이미지 제작  
- 세부 내용 작성

**미션 설명** 선정된 우리조 아이디어 1개를 포스터로 제작하기

**진행 순서** #1 역할 분담 #2 포스터 그리기 #3 조별 발표

## 역할 분담

- 글씨를 쓸 사람 2명 ( ), ( )
- 그림이나 꾸미기를 할 사람 2명 ( ), ( )
- 사례를 찾아서 공유해줄 사람 2명 ( ), ( )
- 조장 1명 ( )
- 멀티플레이너 1명 ( )

## 포스터 그리기

총 35분

- 1 step: 전체 구조, 메인 타이틀, 메인 카피, 메인 이미지 (10분)
- 2 step: 프로모션 진행방법, 참여 방법 등 세부 내용(10분)
- 3 step: 전체적으로 꾸미기, 장식하기(10분)
- 발표준비: 발표자 선정 및 연습 (5분)

## 메인 타이틀

메인 카피 또는 서브카피



메인 이미지

프로모션 진행 방법/ 참여 방법



세부 내용

## #3 Wrap-up: AI 활용 아이디어 워크숍

### 체크포인트

연습문제 풀기 → 아이디어 내기 → 토론하기 → 시각화

워크숍 전 과정에서 AI 활용하여 시간절약하고 생각을 풍부하게 하는  
방향성 검토 필요합니다. [우리도 실험중]

#4

요즘 교육  
4가지 키워드

고객 정의 / LG전자

레오 디자인씽킹 / 삼성생명

AI 활용 아이디어 워크숍

일하는 방식 / LG CNS

# 일하는 방식 / 워크플로우 러닝

## 요건 정의부터 과정설계, 콘텐츠까지 LG CNS 사례

### Part 1. 요건 정의 (워크숍 가이드라인)

#### Step 1. 요건 정의

- 킥오프 미팅
- 워크숍 목표 협의
- 회의 방식/진행방법 정례화
- 기존 수집된 사례 활용
- Online Kick off meeting

### Part 2. 과정 설계 (실습 아이디어/커리큘럼)

#### Step 2. 실습 및 커리큘럼 구조화

- 기존 사례 활용 실습사례 구조화
- 실습 방법 아이디어 구조화
- 레고, 토론 등 실습 결과물 회의
- 전체 커리큘럼 완성하기

#### - \*과정설계 Workshop

: 과정설계안 리뷰 및 토론으로 수정, 1day  
8시간~6시간 오프라인으로 진행하며, LG CNS +  
소셜프로그 참석

### Part 3. 완성 및 리뷰 (난이도/시간배분)

#### Step 3. 과정설계 완성하기

- 참여자 관점 실습 난이도 조절
- 실습별 시간배분 확정하기

#### - \*시뮬레이션 Workshop:

과정설계대로 실습해보는 시뮬레이션 워크숍,  
1day 8시간~6시간 오프라인으로 진행하며, LG  
CNS 교육담당자+ 소셜프로그 담당자 참석

#### Step 4. 과정설계 최종안 딜리버리

- Delivery meeting

## 다양한 실습 방법과 그에 따른 실습결과물을 워크숍 주제와 목적에 따라 매칭하여 구성

### 실습 방법

- ✓ 시뮬레이션
- ✓ 패널 토론/집단지성 토의
- ✓ 시각화
- ✓ 롤플레잉
- ✓ 게이미피케이션
- ✓ 브레인스토밍/브레인라이팅

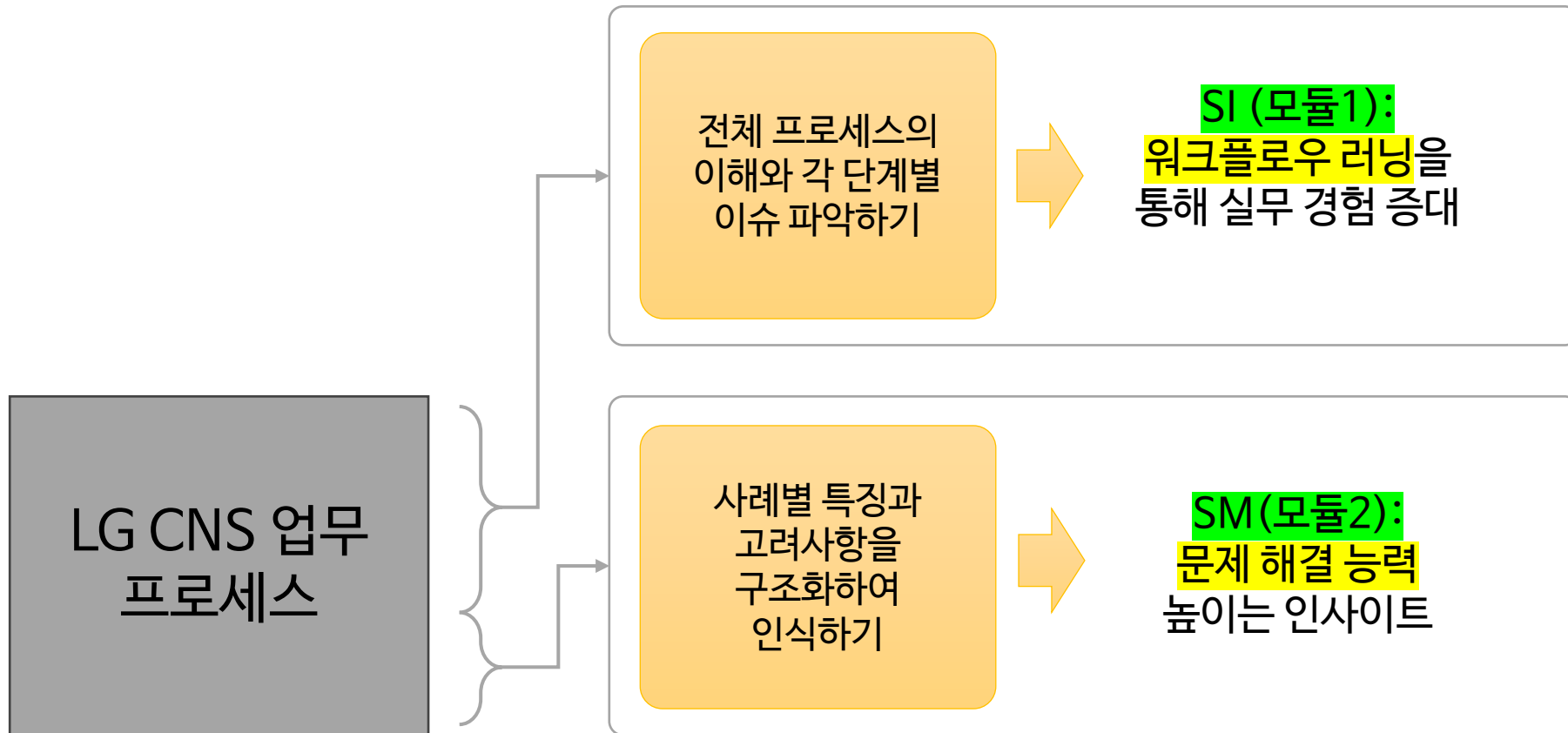
\*워크숍 요건정의 이후에  
가장 효과적인 실습 방법과  
명확한 실습결과물 정의를  
진행합니다!



### 실습 결과물

- ★ 리포트
- ★ 레고 / 전지 / 포스터 등
- ★ 스크립트, 시나리오 등
- ★ 업무 가이드 개발
- ★ 마인드맵
- ★ 디지털보드

## SI와 SM의 각 단계 특성에 따라 워크숍 설계 방향 설정



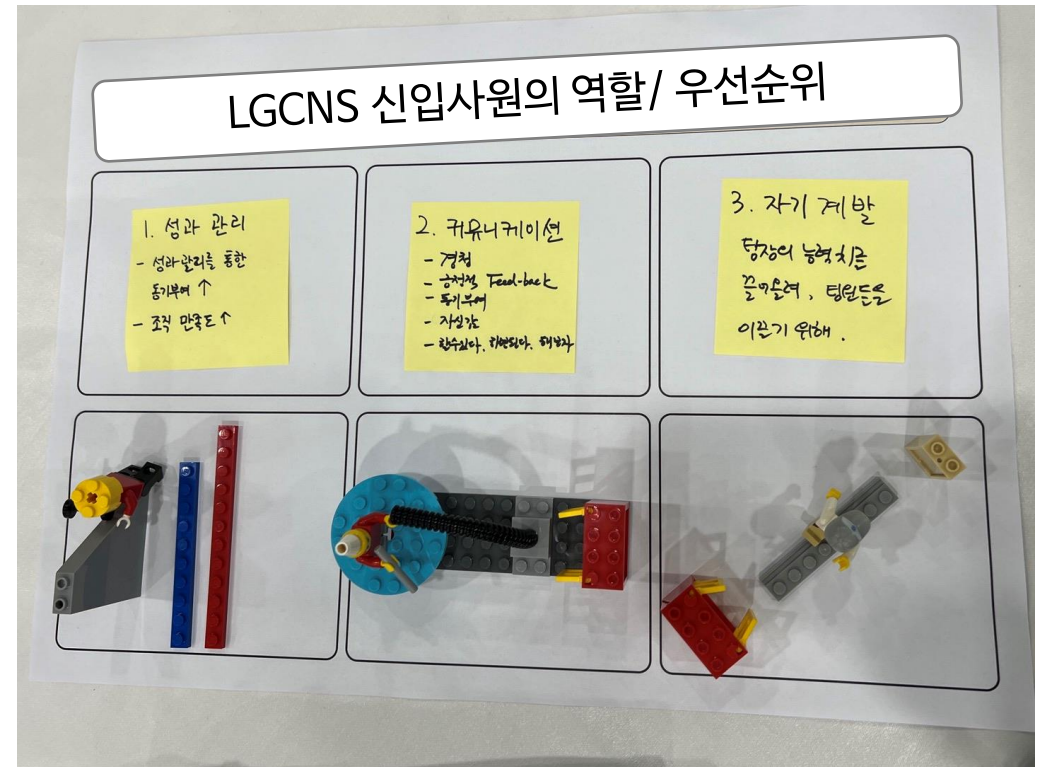
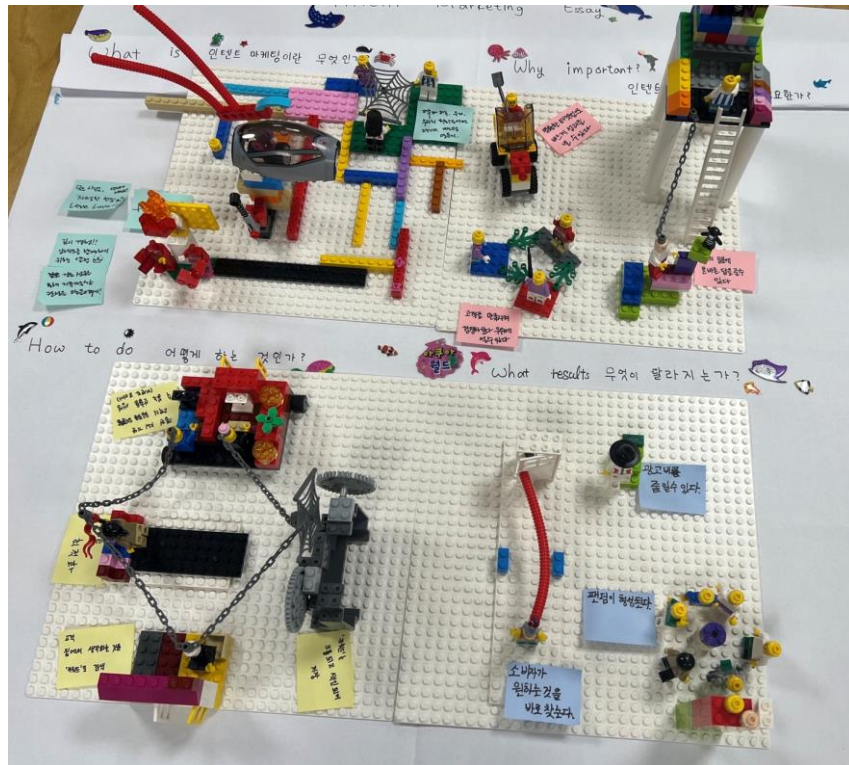
## 과정 설계 후 프로그램 예시

\* 아래 제시된 프로그램은 예시이며, 실제 교육설계 이후 확정된 방법론으로 진행함.

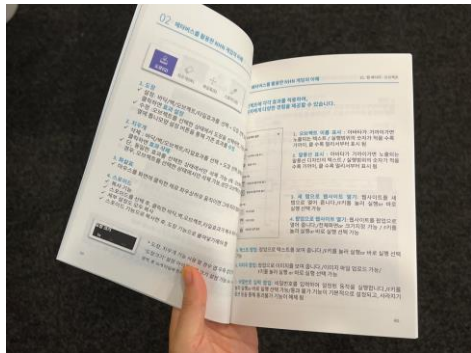
SI (모듈1)	SI 프로세스 소개 및 사례	Class 1-1	예시: 시뮬레이션	<b>각 단계별</b> 실습 방법 적용 및 결과물 도출을 위한 <b>체계적 퍼실리테이션</b> 설계 진행
	SI 프로세스 step별 내용 및 실습 방법 재구성	Class 1-2	예시: 시각화	
		Class 1-3	예시: OX퀴즈모드	
		Class 1-4	예시: 결과물 리뷰	
SM (모듈2)	SM 프로세스 소개 및 사례	Class 2-1	예시: 맞장토론	
	SM 프로세스 step별 내용 및 실습 방법 재구성	Class 2-2	예시: 게이미피케이션	
		Class 2-3	예시: 시나리오 작성	
		Class 2-4	예시: 결과물 리뷰	



# 업무 관계도 시뮬레이션 진행 (레고 활용) 신입사원의 역할 찾기



# 교육을 통해 나만의 맞춤 업무 가이드 완성 (디지털파일로 공동기획과 집필 활동)



**셀프 업무 Guidebook**

비인원직

**셀프 업무를 짚어보세요!!**

조금 근무 시간동안 많이 도울 수 있을 것일수록 업무 효율이 높고 업무 능력이 향상됩니다. 업무 효율을 높이는 방법을 파악하기가 목표업무를 준비했습니다.

가이드에 나오는 Best Practice 사례와 자신만의 업무 수행 노하우를 한 손잡이로 만들어보는 시간을 통해 목표업무를 완성합니다.

여러분의 직과, 직종이 되어 세상 그 어디에도 없는 목표업무를 제작해보세요. **좋은, 주인공은 당신입니다.**

- 가이드북 제작자 (영·서)
- 필름 (영·서)
- 작업 보조 (영·서)

**엘PD를 소개합니다!!**

만들어주세요!  
여러분의 목표업무를 제작을 할게 뭐든 **업PD**입니다.

나만의 업무 가이드북을...  
정말 유용하죠?  
여러분만의 특성을 담아 만들어 보세요!

어떤 직장은 그런가?  
이 가이드북을 통해 여러분의 목표업무를 완성해드립니다.

자, 언제 시작할까요?

**질문에 답을 준비해보세요!!**

**발머가 보인다**

질문을 풀려는 누군가에게는 어떤 답이 필요할지, 어떤 답을 내놓을지 생각해볼 수 있어야 합니다. 여러분의 업무 효율을 높이기 위해 어떤 답을 내놓을지 고민해 보세요.

어떤지 어떤 답을 내놓을지 생각해볼 수 있어야 합니다. 여러분의 업무 효율을 높이기 위해 어떤 답을 내놓을지 고민해 보세요.

**이미지 카드로 시작해보세요!!**

**발머가 보인다**

업무가 무엇인지 파악하는 것부터 시작해서 업무 효율을 높이기 위해 어떤 답을 내놓을지 고민해 보세요.

1. 어떤 답을 내놓을지 생각해볼 수 있어야 합니다.

2. 어떤 답을 내놓을지 생각해볼 수 있어야 합니다.

3. 어떤 답을 내놓을지 생각해볼 수 있어야 합니다.

**질문 1. 카드로 자기소개 하기**

**당신은 누구인가?  
당신의 강점 혹은 이점에 대해 소개해주세요.**

만들어주세요!  
(회사에서) \_\_\_\_\_ (부서에서) \_\_\_\_\_  
업무에 참여하고 있는 \_\_\_\_\_ (이름)입니다.  
나의 강점, 이점에 대해 설명할 수 있는 키워드로 \_\_\_\_\_ (키워드)를 소개합니다. 그 이유는 \_\_\_\_\_ (이유)입니다.

**발머가 보인다**

자, 어떤 답을 내놓을지 생각해볼 수 있어야 합니다.

**질문 2. 나의 Best Practice**

**업무를 진행해오면서 겪은  
당신의 Best Practice 혹은 Peak Experience에 대해 소개해주세요.**

**발머가 보인다**

업무에 참여하면서 겪은 어떤 경험, 어떤 성과가 있었는지 생각해볼 수 있어야 합니다.

**질문 3. 나만의 업무수행 노하우**

**자신만의 업무 노하우를 소개해주세요.  
그 노하우를 어떤 문장을 만들어 소개해주세요.**

**발머가 보인다**

업무에 참여하면서 겪은 어떤 경험, 어떤 성과가 있었는지 생각해볼 수 있어야 합니다.

# 디지털보드 활용하여 업무 이해 설계도를 함께 만들면서 학습

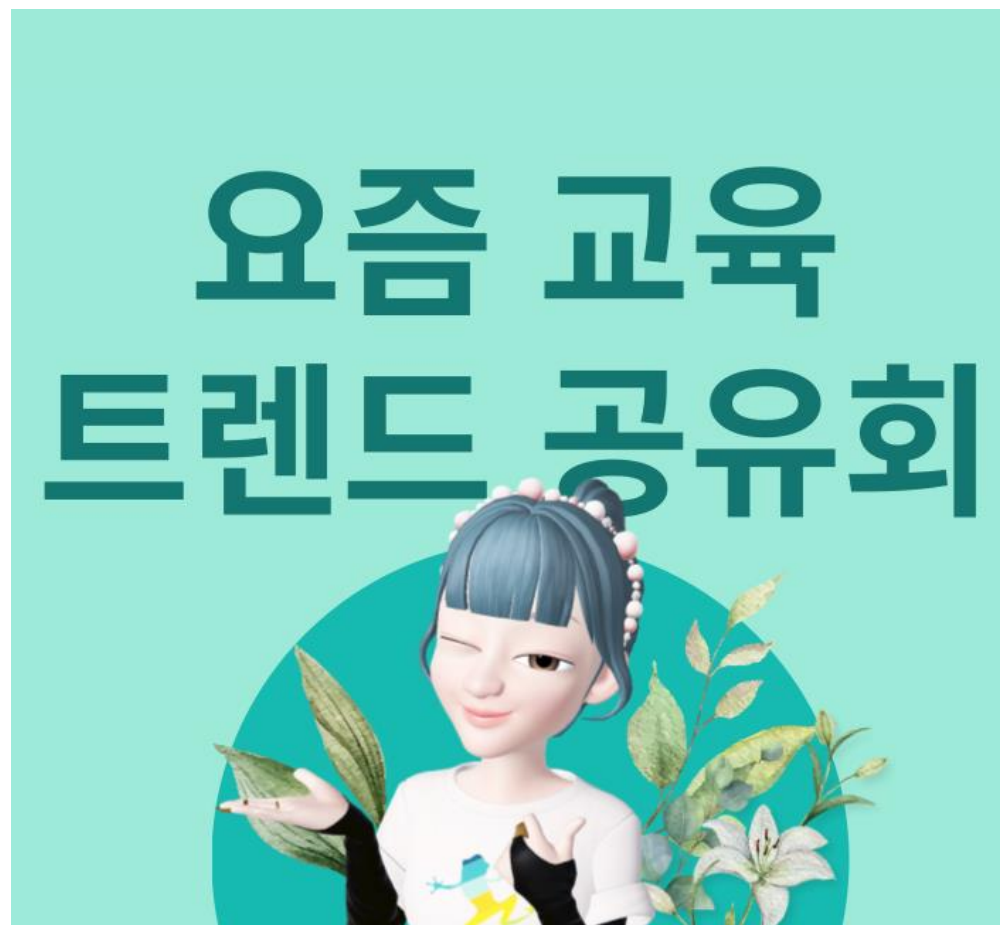


## #4 Wrap-up: 일하는 방식 워크숍

### 체크포인트

1. 학습목표를 점검하라 (여기에 해답이 있다)
2. 워크플로우를 단계별로 나누고, 필수산출물과 실습 방법을 점검하라
3. 일하는 방식의 혁신을 목적으로 둔다 (재미가 아님)

# 과정 wrap-up: 워크숍 잘 하는 법



# 일하는 방식의 혁신 교육이 필요할 때

회사명: (주)소셜프로그



이메일

[help@socialfrog.co.kr](mailto:help@socialfrog.co.kr)



연락처

010-9772-0707



회사 웹사이트

[www.socialfrog.co.kr](http://www.socialfrog.co.kr)