

2024년 국내 게임 서비스 이슈와 기업의 대처 및 방향성

목차

- 01 서론
- 02 케이스 1
- 03 케이스 2
- 04 케이스 3
- 05 게임 서비스의 방향성
- 06 결론

게임 서비스의 책임과 사용자 경험

여가 활동 이상의 의미

- 게임은 이용자가 게임에 몰입하게 하여 자신의 캐릭터 등을 통해 자아를 표현할 수 있는 공간을 제공한다.
- 게임은 다중 사용자 환경과 소셜 기능을 통해 사람들과 연결되며, 사람들은 커뮤니티를 생성하고 관계를 형성한다.

게임 서비스 이슈의 영향

- 게임 서비스 과정에서 발생한 문제는 게임에 대한 이용자의 신뢰에 영향이 갈 수 있으므로 조심해야 한다.
- 게임 이슈는 여러 커뮤니티에 쉽게 확산되기에 기업 이미지에 영향을 끼칠 수 있다.
- 게임 서비스 불만족은 유저 이탈로 이어질 수 있다.

문서의 작성 목적

- 게임 서비스 관련 2024년 주요 게임 이슈와 게임사의 대처를 분석한다.
- 이슈에 대한 게임사의 대처를 분석하여, 게임 서비스의 핵심을 찾고자 한다.

02 케이스 1



[로스트아크]

계정 인증 문제와 유저 공감 사례

발생 시기 : 2024년 9월

게임 계정을 이전해주는 것은 순전히 고객 서비스 차원이지만, 한 사람의 추억을 간직할 수 있게끔 보존해주는 것만으로도 제 3자라는 게임사가 유일하게 할 수 있는 위로이지 않을까요?

사건 발단

- 사별한 남편의 계정을 통해 문제없이 게임을 즐기다
갑작스럽게 본인인증 창이 뜬 후 인증이 불가했던 상황
- 고객센터에 문의했으나, 1차 답변으로 계정 이전에 도움 주기
어렵다고 받은 상황

이슈화

- 커뮤니티 '인벤'의 게시글을 통해 내용이 이슈화
[원칙대로 안해줄 것이다 VS 상속의 이유로 해줘야 한다]
- 국내 타 게임사(넥슨)에서는 도움을 주는 사항이라,
'로스트아크' 게임에서만 불가능한 상황이 안타깝다는 의견

대처

- 게임사에서 직계 가족 명의에 대한 이전 프로세스를 점검하고
대응 안을 마련할 예정이라며, 긍정적인 답변 전달

03 케이스 2

[원신]

캐릭터 조작감 변경에 따른 유저 반발 사례

발생 시기 : 2024년 7월

출시된 시기가 지났더라도 캐릭터의 성능이 좋아서 더 이슈가 되었던 사례. 의도가 어땠든 문제가 생길 수 있는 상황이라면 여파가 어떨지 한 번 더 점검해 보는 건 어떨까요?



사건 발단

- 주력 딜러 포지션인 ‘느비에트’ 캐릭터의 강공격 스킬의 공격 범위가 비정상적으로 작동한다는 이유로 수정했다.
- 2023년 캐릭터 출시 때부터 존재한 기존 강공격을 사용하는 화면을 고속으로 돌리는 회전 방식이 불가능해 졌다.

이슈화

- 공식 카페에서 공지사항 안내 이후 이슈화
- 마우스 감도에 따라 이동하던 화면 회전이 기존과 크게 달라지자, 해당 버그를 사용하지 않았던 일반 유저도 불편을 호소
- ‘느비에트’가 비공식적으로 주력 딜러 1 티어에 속하는 캐릭터라 유저들은 ‘버그 수정’보다 ‘너프’로 인식

대처

- 이미 출시한 캐릭터를 수정하는 건 본래 의도와 상관없이 유저와의 신뢰를 저버리는 행위임을 사과 후 이례적으로 높은 보상을 지급

04 케이스 3



[배틀그라운드] 상품 설명 오표기에 의한 환불 사례

발생 시기 : 2024년 6월

상황이 발생한 이유를 빠르게 확인하여 공지하고, 수정 사항과 보상 안을 제공하여 유저와 소통하려는 태도가 적극적으로 보였기에 결과적으로 유저의 민심을 붙잡을 수 있었다고 생각해요.

사건 발단

- 뉴진스 콜라보로 판매된 상품이 불운을 방지하는 상품이 아니냐, 불운 방지 문구가 출력되어 이용자에게 혼란을 야기
- 불운 방지 문구 란? 4회의 시도 내 세트 도안을 획득하지 못할 시 5 회차에 확정으로 얻을 수 있게 한다는 내용

이슈화

- 공식 카페 및 유명 스트리머를 통해 화제가 이슈화
- 불운 방지 문구만을 보고 과금을 하여 손해를 보거나, 확률이 비정상적으로 작동하고 있을 수 있다는 유저들의 불안감이 조성
- 실시간으로 고객센터 및 디스코드 등을 통해 문의 폭주

대처

- 문제를 빠르게 확인해 유저들에게 잘못된 오류를 공지
- 보상 안을 1차 공개했으나 반응이 좋지 못하자, 보상을 강화한 2차 보상 안을 제공 후 문제 해결
- 아이템 미회수와 사용 코인 2배 환급이라는 파격적인 보상 안으로 전액 환불 대신 해당 보상 안을 선택할 수 있게끔 유도

05 게임 서비스의 방향성

유저 공감



- 유저의 상황을 이해하고 유연한 대응 체계 필요
- 경직된 말투보다 어느정도 감성 말투를 섞어 대응

예외 처리



- 특수 상황에 대비한 예외 처리 시스템 필요
- 해당 시스템에 대한 명확한 안내 필요

투명한 소통



- 패치나 정책 변경 시 커뮤니티 반응 예상 필요
- 개선안에 대한 커뮤니티 반응 수집

유저 중심 보상



- 보상이 필요한지 사건의 중요도를 신중히 파악
- 유저가 합당하고 느낄 보상 준비하여 불만을 최소화

신뢰와 소통이 게임 서비스의 핵심



신뢰 관계의 중요성

- 신뢰 = 게임 서비스의 질
- 핵심은 유저 의견에 대한 존중



투명성 강화

- 투명한 게임 운영 공개
- 유저 중심적인 태도 및 서비스



지속 가능한 성장

- 유저 이탈 최소화하여 현상 유지
- 유저 신뢰 바탕으로 성장 도모