

# 서머너즈 워 구글 플레이 스토어 CS 댓글 분석

권기일

## 00 문서 이력

| 버전 정보 | 작성 일자        | 작성 사항                            |
|-------|--------------|----------------------------------|
| V0    | 2020. 03. 27 | 문서 최초 작성                         |
| V1    | 2020. 03. 28 | 유저의 긍정적인 의견 카테고리 추가 및 파워포인트로 재작성 |
| V2    | 2020. 03. 30 | 유저들의 전체적인 의견 분포 부분 보완            |
|       |              |                                  |
|       |              |                                  |
|       |              |                                  |
|       |              |                                  |
|       |              |                                  |

# 00 목차

## 01 문서 개요

- 문서 개요
- 서머너즈 워 현재 평점
- 댓글 기간 산정

## 02 고객 의견 분석

- 전체 댓글 평가 비율
- 유저들의 긍정 의견 카테고리
- 부정적인 의견 산정 기준
- 유저들의 부정 의견 카테고리
- 유저들의 의견 분석 결과

## 03 댓글 구조 분석

- 긍정적인 댓글 답변 예시
- 부정적인 댓글 답변 예시
- 답변 구조 분석
- 답변 현황

## 04 개선 사항

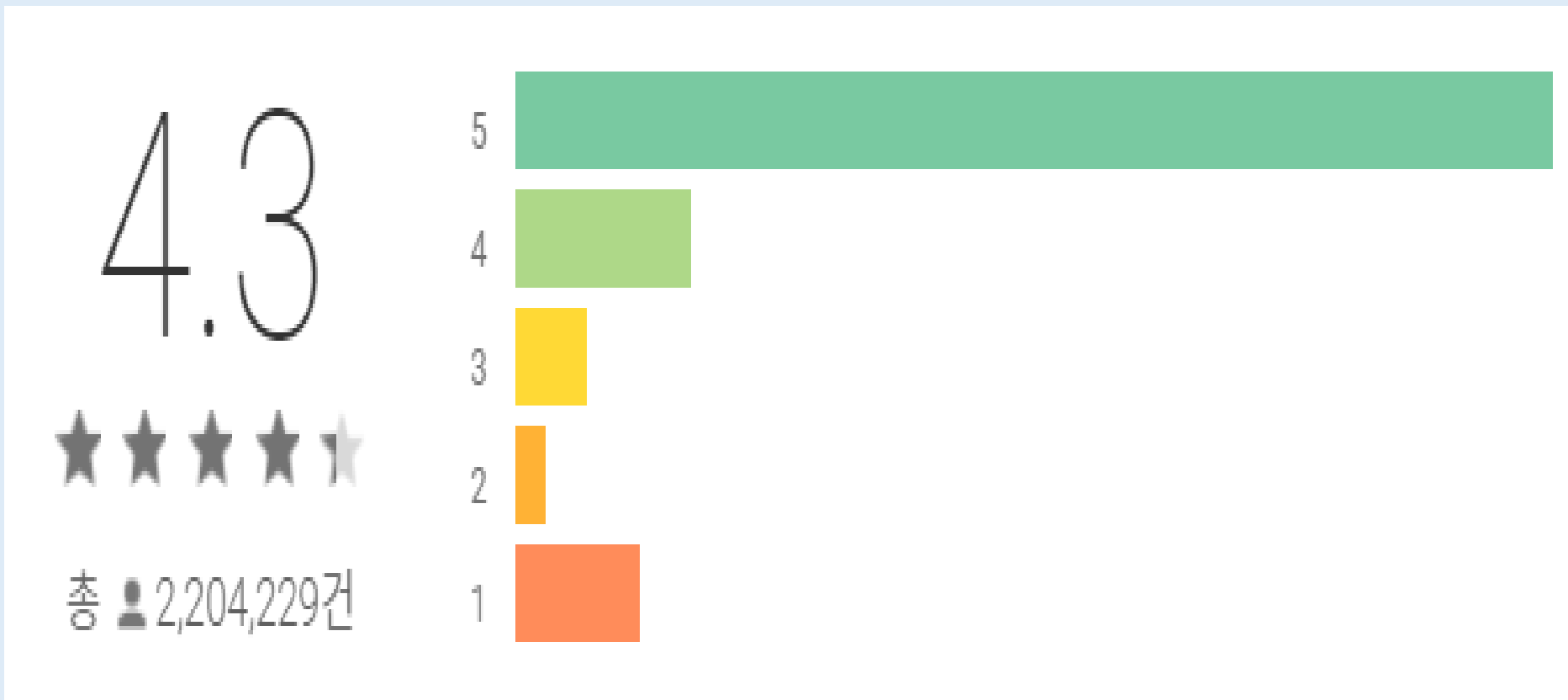
- 타 게임 CS 댓글 분석
- 개선 방안
- 개선된 긍정적인 댓글 답변 구조 예시
- 개선된 부정적인 댓글 답변 구조 예시

# 01 문서 개요

- ◆ 현재 서머너즈 워의 구글 플레이 스토어의 댓글과 타 유사 장르 게임 CS 댓글 구조 비교
- ◆ 타 게임 CS 댓글 구조를 비교하여 서머너즈 워 CS 댓글 매뉴얼 구축 목적
- ◆ 구축된 매뉴얼 기반으로 실제 업무에서 응용할 수 있게 함

# 01 서머너즈 워 현재 평점

◆ 2020. 03 . 22 기준 구글 플레이 스토어 평점 4.3 기록



# 01 댓글 기간 산정

- ◆ 총 220만 여 건의 댓글 중 2020. 03. 15 ~ 2020. 03. 25까지 10일 간의 댓글 기준
- ◆ 구체적으로 어느 부분에서 만족하는 지 아닌 지를 알 수 없는 댓글 제외
  - 기간 내 총 댓글 개수 62개 중 배제한 댓글 개수 28개
  - 제외 댓글 예시

★★★★★ 2020년 3월 15일

별로임

★★★★★ 2020년 3월 17일

굿

★★★★★ 2020년 3월 15일

재미짐

★★★★★ 2020년 3월 24일

재미있는 게임

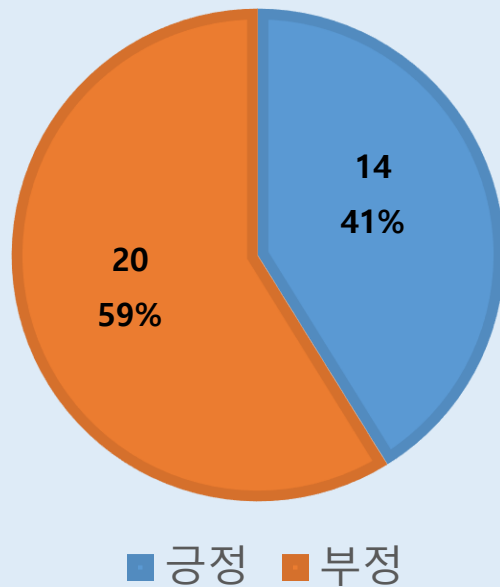
★★★★★ 2020년 3월 19일

광고만겅나나오고존노잼

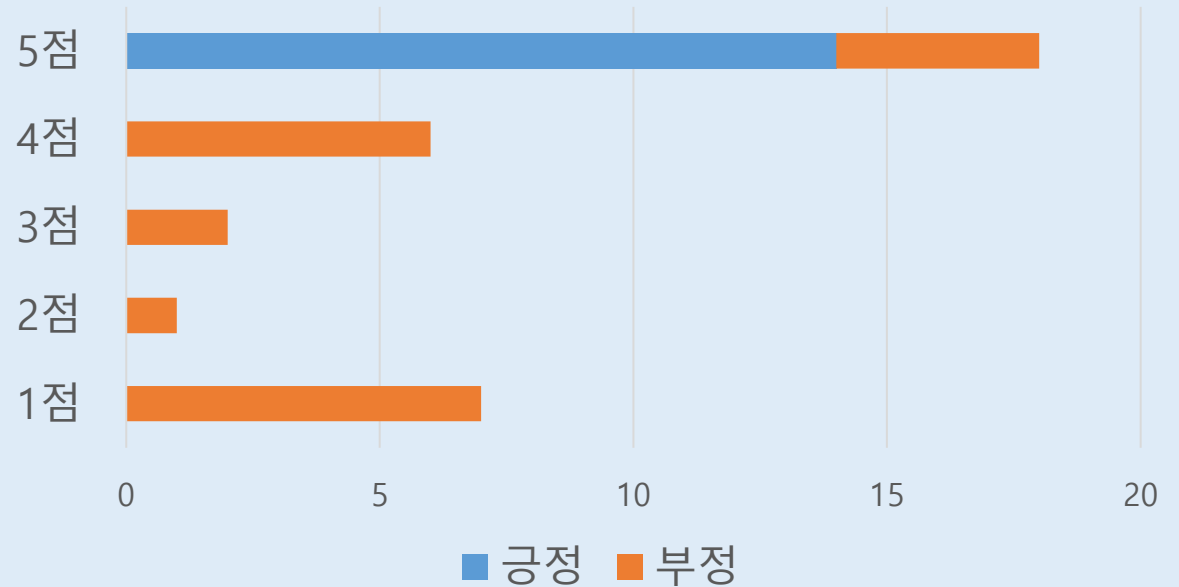
## 02 전체 댓글 평가 비율

◆ 2020. 03. 15 ~ 2020. 03. 25 기간 중 구체적인 사유 있는 댓글 34개

구글 플레이 스토어 댓글 비율



별점 별 구글 플레이 스토어 댓글 분포

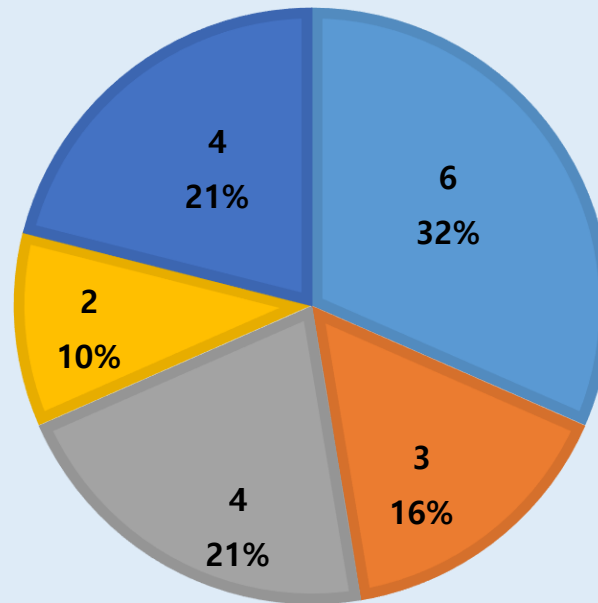


- 게임 내 불만 있는 유저들이 구글 플레이 스토어 리뷰 남기는 경우 많음
- 5점을 준 유저들을 제외한 나머지 유저들이 구체적인 댓글을 다는 경우 많음

## 02 고객들의 긍정 의견 카테고리

◆ 유저들은 적당한 과금 요소와 적절한 성장 밸런스에서 가장 높은 만족도를 보임

긍정적인 댓글 비율



■ 적당한 과금 요소 ■ 유저 친화 업데이트 ■ 좋은 성장 밸런스 ■ 적절한 난이도 ■ 기타

표본 부족 관계로 2020. 03. 15 ~ 2020. 03. 27까지 표본 확대



## 02 부정적인 의견 선정 기준

### ◆ 댓글 내용 기준으로 선정

- 별점이 높아도 불만을 제기하는 경우가 있음

★★★★★ 2020년 3월 23일

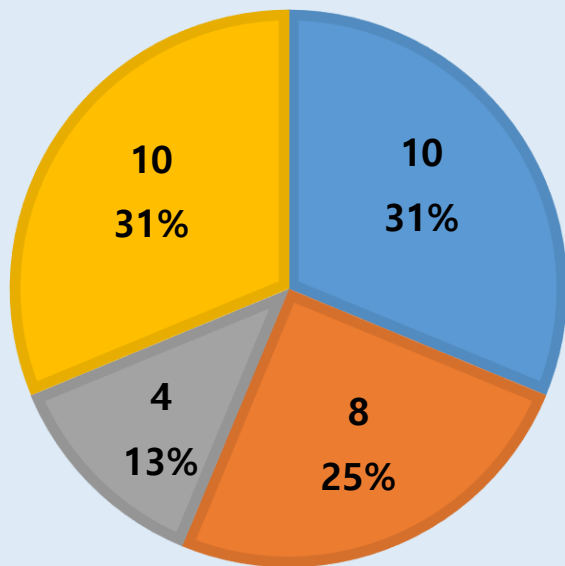
게임은 재미있게 하고있습니다. 제가 상급정수가 많고 중급정수가 적은경우가 있어서 몬스터 각성 할때 불편함을 겪습니다. 그래서 정수분해기를 만들어주셨으면 엄청 좋을 것 같습니다. 힘든부탁이 아니라면 들어주셨으면 좋겠습니다. 그리고 5성 몬스터 소환확률 1%라도 올려주세요ㅜㅜ.

★★★★★ 2020년 3월 16일

좋은데 이번 6주년 때 짧게라도 앱 프로필 바꾸고 3~5성 아니면 3~4성이라도 모든 속성 중 몬스터 선택권 2개~4개는 무조건 줘야지 유저들 안 떠날 것 같아요 이렇게 됐으면.....

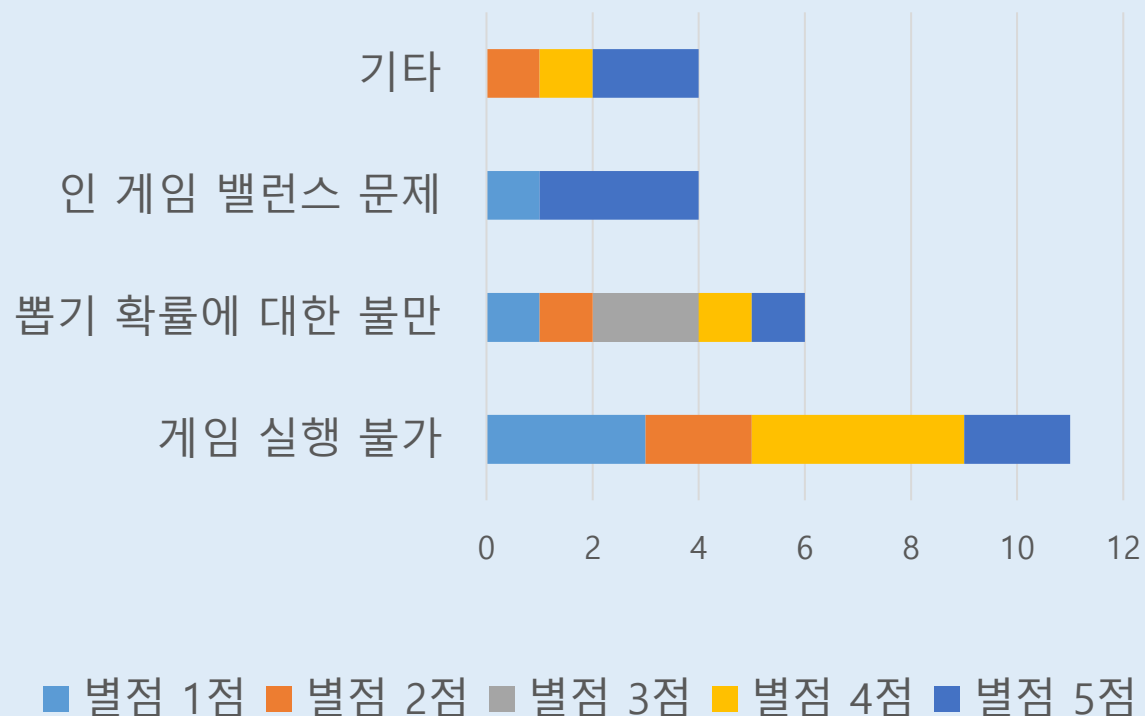
## 02 부정적인 의견 카테고리

부정적인 댓글 비율



■ 게임 실행 불가 ■ 뽑기 확률에 대한 불만  
■ 인 게임 밸런스 문제 ■ 기타

별점 별 문의 사항 유형



표본 부족 관계로 2020. 03. 15 ~ 2020. 03. 27까지 표본 확대

◆ 전체 유저 문의 내용 중 게임 실행과 관련된 문의 내용의 비율이 가장 많았음

## 03 긍정적인 댓글 답변 예시

★★★★★ 2020년 3월 19일

과금을 한 백만원정도 했는데 뽑기를 한번밖에 성공못했어요 그래서 갓겜이에요 돈쓴다해서 무조건 강해지는게 아닌 게임이라 더 재밌는듯 ㅋ

Com2uS 2020년 3월 20일

한찬희 소환사님, 안녕하세요~? 소환사님의 리뷰에 정말 감사드려요(\_ \_) 원하시는 몬스터가 나오지 않아 많이 속상하셨을텐데도 이렇게 칭찬의 말씀 아끼지 않고 해주시다니 정말 감동적이네요 ㅠ\_ㅠ 점점 강해질수록 끊이지 않는 높은 목표가 생기게 되고, 그 목표를 달성해 가는 '과정' 속의 즐거움! 서머너즈 워의 다양한 매력에 알아봐 주신 것 같아서 정말 기분이 좋습니다. 조만간 원하시는 몬스터 꼬~옥 소환하시길 기원합니다! 감사합니다. ｡◕｡

★★★★★ 2020년 3월 25일

와 5성나올 확율도 적당하고 다양한 몬스터와 소환서 게다가 조합과 이벤트까지!

Com2uS 2020년 3월 26일

박미영 소환사님, 안녕하세요! 서머너즈 워에 대한 소환사님의 애정! 정말 감사드립니다 ｡◕｡  
항상 소환사님들을 위해 멋진 몬스터들과 재미있는 이벤트 많이 많이 준비하고 있습니다. 계속해서 기대해주세요(>ε<)♡ 서머너즈 워에 대한 의견 감사드리며 모두가 건강 걱정 많은 요즘 항상 건강 유의하시기 바랍니다. ｡◕｡

### ◆ 전체적으로 긍정적인 댓글에는 친근한 말투 사용

- 유저 ID + '소환사 님' 이라는 호칭 사용
- 이모티콘 적극적으로 사용

## 03 부정적인 댓글 답변 예시

★★★★★ 2020년 3월 15일

아니 며칠전부터 memory scanning 뜨면서 계속 튕기는거 뭐니까?

Com2uS 2020년 3월 16일

안녕하세요. 이용에 불편을 드려 대단히 죄송합니다. 말씀해주신 현상은 보다 자세한 확인이 필요하여 리뷰가 아닌 [게임 내 프로필 사진 - 1:1 문의]로 단말기명, O/S 버전, 문제 설명과 함께 문의해주시면 신속히 확인하여 문제 해결에 힘쓰도록 하겠습니다. 보다 쾌적한 이용 환경을 제공할 수 있도록 노력하는 서머너즈 워가 되겠습니다. 감사합니다.

★★★★★ 2020년 3월 21일

현질유도 심해 개발자여 제발 돈에눈이 멀말게

Com2uS 2020년 3월 23일

안녕하세요. 서머너즈 워가 소환사님께 다소 부족하게 느껴진 것 같아 너무 안타깝습니다. 말씀해주신 내용은 건의사항으로 전달할 예정이며, 보다 흥미로운 콘텐츠와 다양한 이벤트로 소환사님들께 재미를 드릴 수 있도록 고민하겠습니다. 모든 소환사분들께서 즐겁게 게임을 이용하실 수 있는 그날까지 노력하는 서머너즈 워가 되겠습니다. 감사합니다.

### ◆ 전체적으로 부정적인 댓글에는 사무적인 말투 사용

- 사무적인 인사말과 사무적인 사과 멘트 사용

## 03 긍정적인 댓글 답변 구조 분석

Com2uS 2020년 3월 23일

소환사님, 안녕하세요! 서머너즈 워를 이용해주셔서 정말 감사드립니다<sup>1</sup> 서머너즈 워가 소환사님의 마음에 들었다니 정말 다행이네요^^ 정수 분해에 대한 의견과 태생 5성 몬스터 소환 확률에 대한 의견은 건의사항으로 전달드렸습니다.<sup>2</sup> 소환사님들께서 보내주시는 소중한 의견 하나하나 모두 놓치지 않고 소환사님께 항상 재미와 기쁨 드릴 수 있도록 노력하는 서머너즈 워가 되겠습니다. 앞으로도 많은 관심과 좋은 의견 부탁드립니다 오늘 하루도 기분 좋은 하루 되세요~!! 감사합니다 <(>V<)><sup>3</sup>

| 기호 | 부분    | 내용 특징                                 |
|----|-------|---------------------------------------|
| 1  | 인사말   | '소환사'라는 호칭을 사용하고 이모티콘 사용 적극적          |
| 2  | 처리 확인 | 유저의 의견을 확인했다는 사실 전달                   |
| 3  | 끝 인사  | 유저의 의견을 감사히 받아들이겠다는 표현 및 유저에 대한 감사 인사 |

## 03 부정적인 댓글 답변 구조 분석

Com2uS 2020년 3월 16일

안녕하세요. 이용에 불편을 드려 대단히 죄송합니다.<sup>1</sup> 말씀해주신 현상은 보다 자세한 확인이 필요하여 리뷰가 아닌 [게임 내 프로필 사진 - 1:1 문의]로 단말기명, O/S 버전, 문제 설명과 함께 문의해주시면 신속히 확인하여 문제 해결에 힘쓰도록 하겠습니다.<sup>2</sup> 보다 쾌적한 이용 환경을 제공할 수 있도록 노력하는 서머너즈 워가 되겠습니다. 감사합니다.<sup>3</sup>

| 기호 | 부분    | 내용 특징                                 |
|----|-------|---------------------------------------|
| 1  | 인사말   | '소환사'라는 명칭을 쓰지 않고 인사와 동시에 바로 사과 멘트 사용 |
| 2  | 처리 확인 | 유저의 의견 확인 여부 전달 및 구체적인 해결 창구 전달       |
| 3  | 끝 인사  | 유저의 의견을 감사히 받아들이겠다는 표현 및 유저에 대한 감사 인사 |

# 댓글 구조 분석

## 03 답변 현황

### ◆ 전체적으로 사무적인 말투를 사용하고 있으나, 친근한 말투도 사용하여 일관성 떨어짐

★★★★★ 2020년 3월 15일

아니 며칠전부터 memory scanning 뜨면서 계속 튕기는거 쥘니까?

Com2uS 2020년 3월 16일

안녕하세요. 이용에 불편을 드려 대단히 죄송합니다. 말씀해주신 현상은 보다 자세한 확인이 필요하여 리뷰가 아닌 [게임 내 프로필 사진 - 1:1 문의]로 단말기명, O/S 버전, 문제 설명과 함께 문의해주시면 신속히 확인하여 문제 해결에 힘쓰도록 하겠습니다. 보다 쾌적한 이용 환경을 제공할 수 있도록 노력하는 서버너즈 워가 되겠습니다. 감사합니다.

#### ■ 장점

- 답변 형식이 다양하여 댓글 하나하나를 직접 작성한 것 같은 느낌 부여
- 상황에 따라 사무적인 말투 사용하여 고객의 분위기에 맞는 답변으로 진정성 느낄 수 있음

이거 진짜 중요한 앱 평가입니다 이거 넘 재밌어요ㅠㅠㅠㅠ 별5개 줘도 너무너무 아깝지 않아요 만약에 별점이 100 이었으면 100도 넘게 줄수 있을텐데 못줘서 아쉽군요ㅠㅠㅠㅠ

Com2uS 2020년 3월 23일

쿠키 소환사님, 안녕하세요! 서버너즈 워에 대한 무한한 사랑과 격려 정말 감사드립니다! 별점 100점이라는 소환사님의 마음은 충분히 전달받았답니다!! 서버너즈 워에 대한 관심과 사랑에 감사드리며 앞으로도 기대에 실망드리지 않도록 최선을 다하겠습니다. 건강 걱정이 많은 요즘 소환사님께서도 항상 건강하시길 기도합니다 ㄹ(ω)ㄹ 감사합니다.

#### ■ 단점

- 사안에 따라 말투 혼용
- '소환사'라는 단어 사용 기준 정립 되지 않아 CS 업무 효율 저하 우려 및 업무 과부하 우려



**CS 답변 구조화 매뉴얼 필요**

# 개선 사항

## 04 타 게임 CS 댓글 구조 분석

### ◆ 세븐나이츠

신영웅 발매주기가 너무 빠름..... 애초에 다 하지도 못 할 수준으로 나오고 이젠 스페셜 이름도 무색한 게 일반영웅보다 숫자가 더 많음

Netmarble 2018년 11월 2일

안녕하세요. 김제인님 초강력 스파클링 액션 세븐나이츠 GM루가 왔습니다~ <sup>1</sup> 세븐나이츠에 대해 리뷰를 남겨 주셨네요. 먼저 게임으로 제인님에게 충분한 만족을 드리지 못한 것 같아 사과의 말씀을 드립니다. 다소 번거로우시겠지만, 어떠한 면에서 만족을 못하셨는지 말씀해주신다면, <sup>2</sup> 추후에 용사님의 소중한 의견을 모아서 개선을 할 수 있도록 최선을 다해 노력하겠습니다. 감사합니다. <sup>3</sup>

| 기호 | 부분    | 내용 특징                                 |
|----|-------|---------------------------------------|
| 1  | 인사말   | 유저에게 특별한 호칭 사용하지 않고 유저 지칭하고 담당자 소개    |
| 2  | 문의 파악 | 유저 불만 요소 파악하고 구체적이지 않은 경우 구체적인 답변 요구  |
| 3  | 끝 인사  | 유저의 의견을 감사히 받아들이겠다는 표현 및 유저에 대한 감사 인사 |

- 명확하게 답변의 단계가 나뉘어 유저 문의 사항에 빠르게 대처 가능
- 어떤 부분에서 문의를 제기했는 지 파악하여 유저의 불만 카테고리 파악 가능



# 개선 사항

## 04 타 게임 CS 댓글 구조 분석

### ◆ 엑소스 히어로즈

게임은 그래픽도 괜찮고 좋습니다. 하지만 게임 별3개 조건들이 난이도가 너무 어렵고 챕터9이상 까  
지 가니 하다가 열받아서 못하겠습니다.

LINE Games 2020년 3월 21일

안녕하세요, B K님. 라인게임즈입니다. 게임을 진행하시며 느끼신 사항, 더불어 아쉬운 사항에  
대해 소중한 의견을 전해주신 점 또한 진심으로 감사드립니다.<sup>1</sup> 즐거운 게임 진행 환경을 제공해  
드려야 하지만 그러지 못하고 만족감을 드리지 못한 것 같아 마음이 무척이나 무겁습니다.<sup>2</sup> 다양  
한 환경에서 즐거운 게임 이용 환경이 되실 수 있도록 외부적 및 내부적 요소들을 개선할 수 있  
게 노력하겠습니다. 반영 여부에 대해서는 말씀드리기 어려우나 긍정적으로 검토해보겠습니다.  
보다 발전하는 모습을 보여드릴 수 있도록 노력하는 라인게임즈가 되겠습니다. 감사합니다.<sup>3</sup>

| 기호 | 부분   | 내용 특징                                  |
|----|------|--|
| 1  | 인사말  | 유저에게 특별한 호칭을 사용하지 않고 유저 지칭하고 리뷰에 대한 감사 |
| 2  | 사과문  | 유저에게 재미 보다 불편을 더 줬다는 것에 대한 사과 멘트       |
| 3  | 끝 인사 | 유저의 의견을 반영하도록 노력하겠다는 문구와 마무리 인사        |

- 겉보기에는 형식적인 멘트로 보이나, 일관성 있게 사무적인 말투로 진실성 높임

## 개선 사항

# 04 개선 방안

### ◆ 게임의 특성에 맞게 유저 호칭 고정적으로 사용

- 예) 000 소환사 님 안녕하세요

### ◆ 답변 구조 명확화

- 답변 구조를 명확하게 하여 더 많은 문의 댓글에 대응하게 하여 유저와 소통하는 이미지 강화
- 친근한 말투 사용으로 거부감 없이 리뷰 댓글을 달 수 있는 환경 조성

## 04 개선된 긍정적인 댓글 답변 구조 예시

### 예시 댓글

던전 밸런스가 잘 안맞는게 조금 아쉽네요ㅠㅠ 한번은 죽었다가 다음번은 같은팀으로 하는데도 갑자기 성공하고요 ㅠㅠ게임은 너무 재미있어요!!

### 예시 답변

○○○ 소환사 님 안녕하세요.(이모티콘 상황에 따라 사용하되, 반드시 할 필요는 없음)<sup>1</sup> 먼저, 저희 서머너즈 워를 재밌게 즐겨 주셔서 대단히 감사합니다. 던전 밸런스 부분에서 아쉽다고 말씀을 하셨네요. 소환사 님께 더 좋은 게임을 제공해드렸어야 하는데 그렇지 못한 부분이 있어 대단히 죄송합니다. 혹시, 실례가 되지 않으신다면, [게임 내 프로필 사진] - [1:1 고객 문의]로 불편을 겪으셨던 던전 이름과 스테이지를 기록하여 전달해주시면<sup>2</sup> 소환사 님의 의견을 모아 반영하도록 하겠습니다. 감사합니다. (이모티콘 사용, 반드시 쓸 필요 없음)<sup>3</sup>

| 기호 | 부분    | 내용 특징                                    |
|----|-------|--|
| 1  | 인사말   | 게임의 콘셉트를 살려 유저를 사용자 ID + '소환사'라는 호칭으로 통일 |
| 2  | 문제 파악 | 어느 문제가 있는 지 파악 멘트 후, 필요한 경우 문제 해결 창구 제시  |
| 3  | 끝 인사  | 항상 유저들의 의견을 듣고 있다는 멘트 후 감사 인사로 마무리       |

## 04 개선된 부정적인 댓글 답변 구조 예시

### 예시 댓글

2년만에 복귀해보려했지만 리소스 다운 진행도 안되고 관심도 없는 자기자랑 페이지만 무한반복되네여 하도 안되서 꺾다키면 다시 조금 올라가다가 멈추는게 반복이네여 자기자랑도 좋지만 실행부터 되는게 중요한게 아닌가 싶네여

### 예시 답변

○○○ 소환사 님 안녕하세요. 게임 실행에 불편을 드린 점 대단히 죄송합니다.<sup>1</sup> 원활한 문제 해결을 위해 불편하시겠지만 (고객 센터 링크)로 1:1 문의를 남겨 주시면 최선을 다해 문제 해결을 하도록 하겠습니다.<sup>2</sup> 조속히 문제를 해결하여 소환사님께서 활약하시는 모습을 다시 볼 수 있는 날을 기대하겠습니다. 감사합니다.<sup>3</sup>

| 기호 | 부분     | 내용 특징  |
|----|--------|--|
| 1  | 인사말    | A. 긍정적인 댓글의 답변과 동일하게 유저 ID + '소환사 님' 호칭 사용<br>B. 게임 내 불편 사항에 대한 사과 |
| 2  | 해결법 제시 | 구체적인 문제 파악 위해 고객 센터 링크나 1:1 문의 기능 등 해결 창구 제시                       |
| 3  | 끝 인사   | 불편을 최대한 빨리 해결하겠다는 멘트와 유저에 대한 감사 인사                                 |