



좀비고등학교

문제점 분석

By. 12년 차 올드비

본 문서는 실제 유저 반응과 라이브 운영 사례를 기반으로
시스템 관점에서 문제를 분석한 자료입니다.



김소현



010-4617-8465



tonightornever1016@naver.com

플레이 이력

- 연대기


* 본 연대기는 핵심 이벤트만 나열했으며 공백기는 없었음을 알려드립니다.





플레이 이력

- 계정 스펙

 **10,000+**
총 플레이 시간

 **12년**
플레이 경력

 **20위**
레벨 랭킹 최대 기록

 **다이아몬드 I**
최대 티어

 **100%**

대규모 AU 콘텐츠인 은하고, 마법고 최초 출시 시점 및
복각 시점 모두 10개 계정 클리어 경험

분석 개요 및 목적

❖ 분석 목적

최근 플레이 경험을 기반으로 라이브 서비스 게임에서 발생한 주요 이슈를 정리하고
기획 및 운영 관점에서 개선 방향을 도출하기 위함

❖ 핵심 질문

🔍 스토리 리부트의 한계는?

연결성 문제와 떡밥 미회수 등 서사 구조의 취약점 분석

🔍 과금 구조 변화의 영향은?

P2W 요소 증가와 재화 정책 변화가 유저 경험에 미친 영향

🔍 기술/운영 리스크의 실체는?

서버 불안정성 및 업데이트 신뢰도 문제의 근본 원인 파악

🔍 성장 기회는 어디에 있는가?

분석된 문제점을 바탕으로 한 구체적인 개선 로드맵 제안

분석 대상 및 범위

초대
아도니스
2014.03 ~ 2014.07

2대
슈나
2014.07 ~ 2015.06

3대
아도니스
2015.06 ~ 2021.09

4대
에셀
2021.09 ~ 2023.05

권한대행
아도니스
2023.05 ~ 2024.08

5대
우드드롭
2023.08 ~

최근 분석

❖ 핵심 분석



스토리모드
서사 구조 & 개연성



과금 경제
BM 구조 & P2W



기술 안정성
서버 & 최적화



콘텐츠 운영
업데이트 & 이벤트



커뮤니케이션
유저 소통 & 문화

들어가기 전

❖ 게임 개요

좀비고등학교는 ㈜어썸피스에서 개발한 도트 그래픽 기반의 2D 액션 아케이드 게임으로, Android와 iOS 플랫폼에서 서비스되고 있음

2014년 3월 26일 출시 이후 11년 넘게 서비스를 이어오고 있는 장수 모바일 게임이며, 매 업데이트마다 스토어 상위권에 진입하는 등 강력한 라이브 서비스 역량을 보여줌

게임은 전체 점유율의 60~80%를 차지하는 스토리 모드(PvE)를 중심으로 운영되며, 현금 결제가 승패에 직접적인 영향을 주지 않는 공정한 게임성이 핵심 특징임

❖ 스토리모드 리부트 출시 배경

1. 지속 가능한 성장 및 제작 구조 확보

안정적인 제작 프로세스를 구축하여 연 4회 이상의 지속적이고 안정적인 콘텐츠 업데이트를 제공하기 위함

2. 빠른 콘텐츠 소모 속도 개선

개발 기간에 비해 매우 빠르게 소모되는 스토리 모드의 한계를 극복하고 유저들이 더 오래 즐길 수 있는 성장형 구조로 개편하고자 함

3. 시스템 통일성 및 신규 유저 진입 장벽 완화

에피소드마다 달랐던 복잡한 시스템을 통합하여 개발 효율성을 높이고 신규 유저가 게임에 더 쉽게 적응할 수 있는 환경을 구축하기 위한 목적

➤ 기존의 복잡했던 구조를 단순화하고 앞으로의 안정적인 성장을 도모하려는 의도가 담겨 있음

리부트의 구조적 한계

- 스토리 연결성 문제

공언 VS 현실

기획 모순

“배경 지식 필요 없다더니...?”

- ❖ **평행우주 여부 불명확**: 클래식과 완전 별개인지, 일부 계승인지 설명 전무하여 혼란 가중
- ❖ **액트 1의 불친절한 시작**: 클래식 '에피소드 제로'처럼 아무 설명 없이 시작되어 뉴비는 영문을 모름
- ❖ 기존 유저조차 "이게 무슨 세계관이냐" 반문

원인 분석

“애매한 포지셔닝과 온보딩 실패”

- ❖ 신규 유입을 노린 리부트였으나 실제 구성은 기존 팬덤의 사전 지식에 의존하는 구조
- ❖ 기존 설정을 버리지도 않고 가지도 못하는 정체성 혼재
- ❖ 우드드롭 PD 체제의 스토리텔링 가이드라인 부재

유저 경험 파편화

뉴비

올드비

“무슨 상황인지 이해 안됨”

“설정 충돌 때문에 괴리감 들음”

- ❖ 양쪽 유저층 모두를 놓치는 결과 초래.
스토리 몰입 실패로 인한 스킵 및 스토리 관심 저하

개선 제안

1. 세계관 관계 명확화

평행우주인지 리셋인지 공식 입장 천명 및 인게임 '타임라인' 기능 제공으로 설정 정리

2. 프롤로그 보강

Act 1 이전에 세계관 요약 컷신이나 튜토리얼을 추가하여 사전 지식 없는 유저를 위한 온보딩 마련

리부트의 구조적 한계

- 배경 설명 부족

문제 요약

“공언과 모순되는 불친절한 도입부”

- ❖ "배경지식 없이 이해 가능"하다 했으나 **실제론 설명 전무**
- ❖ 액트 1 시작 시 맥락 없이 주인공들이 깨어나는 장면으로 직행
- ❖ 클래식 '에피소드 제로'와 유사하나 최소한의 상황 설명조차 누락

원인 분석

“뉴비 친화적 설계 실패”

- ❖ 빠른 전개'를 '설명 생략'으로 오인한 연출 방향성
- ❖ 인게임 내 세계관 참조 시스템 부재 **ex) 도감**
- ❖ 뉴비에겐 불친절하고 고인물만 눈치채는 방식의 전개 고수

부정적인 영향

포기

스토리 이해

혼란

모든 유저 반응

- ❖ 신규 유저들이 시작부터 "영문을 모르겠다"며 당황, 몰입에 실패하고 스토리를 포기하는 진입 장벽 형성.

개선 제안

1. 온보딩 프롤로그 보강

설정 설명이 포함된 도입부 컷신 추가 및 뉴비용 상황 요약 제공

2. 아카이브 시스템

메인 화면에서 정보를 열람할 수 있는 도감 기능 추가로 정보 단절 해소

리부트의 구조적 한계

- 서사 분량 문제

문제 요약

“주요 조연 소모와 완결편의 부실함”

- ❖ **액트 2 조연 홀대**: 박수빈, 설보리 등 매력적인 조연들의 서사가 깊이 없이 소모품처럼 다뤄짐
- ❖ **액트 3 후반부 서사 밀도 부족**: 피날레임에도 불구하고 플레이 타임과 스토리 볼륨이 전작 대비 현저히 부족

원인 분석

“연출 과잉과 서사 배분의 실패”

- ❖ 화려한 연출과 컷신에 리소스가 집중되어 텍스트 밀도 희생
- ❖ 우드드롭 체제의 “연출 중심 설계” 기획으로 내실 있는 스토리텔링 공간 부족
- ❖ 전체 시즌 플롯 배분 실패로 후반부 급전개

부정적인 영향

실망감

유저의 스토리 실망

무관심

스킵 유저가 늘음

- ❖ “용두사미”식 결말로 인한 허무함이 팬덤 전반에 확산되며 캐릭터에 대한 애착 형성 기회 상실

개선 제안

1. 캐릭터별 서사 쿼터제

주요 조연의 최소 등장 시간과 대사량을 보장하여 서사적 깊이 확보

2. 외전/사이드 스토리 보강

본편에서 다루지 못한 이야기를 '캐릭터 에피소드'나 히든 퀘스트로 추가하여 완결성 보완

리부트의 구조적 한계

- 파워 밸런스

극단적 변화

클래식 압도적인 좀비의 공포
학생들은 무력하며 생존이 목표

리부트 주인공 일행의 일방적 무쌍
털끝 하나 안 다치고 승리하는 게 다수

* 어떻게 이겼는지에 대한 설명의 부재

원인 분석

“화려한 연출을 위한 핏진성의 희생”

- ❖ 학생이라는 설정과 전투 능력 사이의 물리적 괴리감 무시
- ❖ 전술적 승리가 아닌 주인공 보정에 의존한 전개
- ❖ 긴장감 조성을 위한 위기 연출 생략 → 결과론적 승리

부정적인 영향

긴장감

제로

이질감

높음

- ❖ "어차피 다 이길 텐데" 식의 긴장감 실종 및 좀비물 특유의 코스믹 호러 요소 퇴색

개선 제안

1. 처절한 승리 묘사

상처, 체력 고갈, 장비 파손 등 고전하는 모습을 통해 승리의 가치를 높이고 긴장감 부여

2. 합리적 승리 요인 제시

단순 무력이 아닌 지형지물 활용, 협동, 적의 약점 공략 등 구체적인 전술적 서술 강화

리부트의 구조적 한계

- 떡밥 미회수

문제 요약

“리부트 후에도 방치되는 서사”

- ❖ 리부트를 진행했음에도 **한도형, 설보리** 등 특정 캐릭터의 핵심 복선이 해당 에피소드 내에서 전혀 회수되지 않음
- ❖ "다음엔 풀리겠지"라는 기대가 수년째 배신당하는 패턴
- ❖ 해당 에피소드의 주인공임에도 주변부로 밀려나는 현상

원인 분석

“연출 퀄리티만 우선시한 결과”

- ❖ 화려한 연출과 신규 의상 판매에 집중하느라 내러티브의 완결성은 뒷전으로 밀림
- ❖ 장기 플롯을 관리하는 로어 키퍼 부재
- ❖ 즉흥적인 떡밥 투척 후, 수습 계획 없이 방치

부정적인 영향

높음

팬덤 박탈감

낮음

스토리 기대감

- ❖ 한도형, 설보리 등 특정 캐릭터 팬덤의 박탈감이 극에 달함
유저들이 "어차피 안 풀릴 떡밥"이라며 분석을 포기하고 이탈

개선 제안

1. 캐릭터 서사 책임제 도입

특정 캐릭터가 주역인 에피소드에서는 관련 떡밥의 70% 이상을 의무적으로 회수하도록 작법 가이드라인 제정

2. 로어 백로그 관리

미회수 떡밥을 '개발 부채'처럼 관리하여 신규 에피소드 기획 시 강제로 할당하여 순차적 해결 도모

과금 구조의 변화

- 직업군 의존도

과거

컨트롤 & 실력 중심

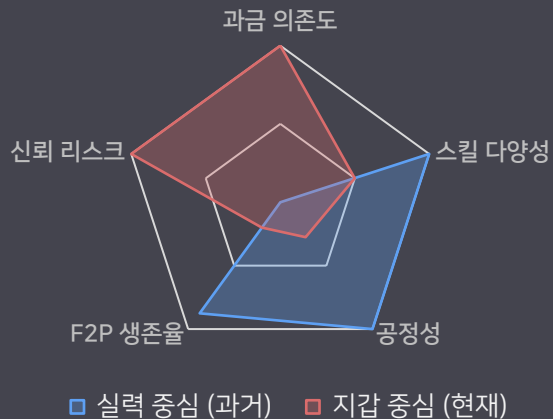
- ❖ 직업 이해도와 컨트롤이 클리어 핵심
- ❖ 기본/무제한 직업으로 모든 콘텐츠 소화
- ❖ 과금은 치장/편의성에 국한
- ❖ "어떤 직업인가"보다 "얼마나 잘하는가"

현재

P2W 논란 & 신뢰 리스크

- ❖ 성능 연동 요소 확대: 유료 스티커가 인게임 능력치 직접 상향 → 메딕 '비눗방울', 파이어맨 '팡팡 폭죽' 필수 체감
- ❖ 신뢰 추락: '팡팡 폭죽' 0.5초 스텝 삭제 공지 후 유저 반발로 하루 전 롤백
- ❖ 콘텐츠 공급 속도 저하 국면에서 성능 연동 상품 비중이 상대적으로 확대되며 P2W 인식이 강화되는 결과로 이어짐

❖ P2W 전환 및 신뢰도 영향



P2W 도입 논란

유료 스티커가 단순 치장이 아닌 스탯/스킬 성능을 결정하며 공정성 훼손 논란 심화

신뢰 리스크

이미 판매된 유료 아이템 팡팡 폭죽 성능 너프 시도 후 번복 사건으로 운영 신뢰도 하락

매출 의존도 확대

콘텐츠 부재를 능력치형 과금 상품으로 의존하려는 기조 확인

개선 제안

유료 아이템의 성능 영향력 제거 및 기 판매된 성능형 아이템의 외형 보상 전환 프로세스 수립

과금 구조의 변화

- 가격 신뢰도 붕괴

과거

투명한 가격과 검증

- ❖ 사전 공지된 가격 및 구성 준수
- ❖ 적절한 이벤트 난이도와 보상 설계
- ❖ 오류 발생 시 즉각적인 사과 및 보상
- ❖ 유저 신뢰를 고려한 보수적 가격 정책

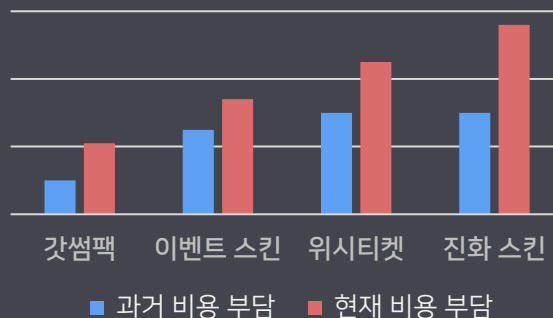
현재

사전 공지와 실제 판매 조건 간 불일치

- ❖ '갯썸팩' 잠수함 인상(공지 9,900원 → 19,900원)
- ❖ 사전 예고 없이 위시 티켓 가격 2배 급등
- ❖ QA 부족한 상태로 출시 (0단계 난이도 과도 → 익일 하향)

❖ 경제 생태계 변화

경제 생태계 변화



가격 저항감 폭발

위시 티켓 가격 2배 인상은 유저들에게 단순 인상이 아닌 '박탈감'으로 작용

수집 포기 현상

마법고 5단계 진화 등 기하급수적 요구량 증가로 코어 유저조차 수집 포기 속출

패키지 의존 심화

이벤트 보상이 패키지로 이동하며 '참여'의 가치가 '구매'의 가치로 변질

개선 제안

티켓 가격 롤백 검토 및 진화 스킨의 단계별 획득 난이도 완화

과금 구조의 변화

- Non P2w 붕괴

과거

철저한 실력 중심

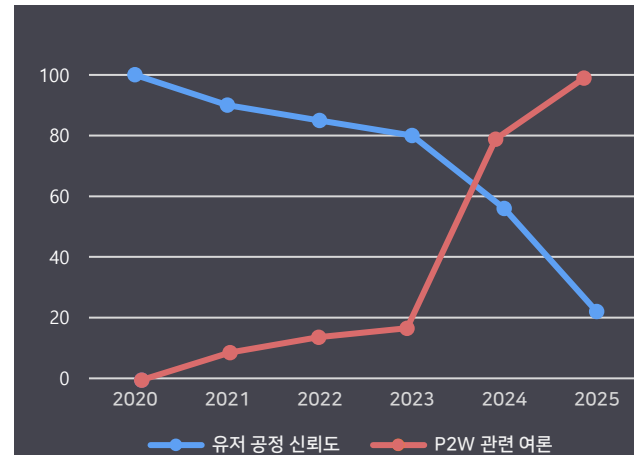
- ❖ 100% 실력 기반 경쟁
- ❖ 모든 유저 동일 조건 시작
- ❖ 과금은 오직 가스 재화 뿐
- ❖ "헤자 게임"이라는 유저들의 강력한 자부심

현재

성능 개입으로 인한 구조적 불균형

- ❖ 유료 스티커 유무가 승패와 직업 메타 결정
- ❖ 과금 전용 옵션이 플레이 효율 격차 유발
- ❖ 실력으로 극복하기 어려운 '스펙 장벽' 형성
- ❖ "변질되었다"는 올드 유저들의 비판

❖ 신뢰도 및 공정성 지표 변화



정체성 훼손

10년간 쌓아온 '실력 게임' 철학 붕괴로 인한 브랜드 가치 하락

공정성 인식 추락

유료 성능 격차로 인한 상대적 박탈감 심화 및 경쟁 동기 상실

장기 리스크

부정적 평판 확산으로 신규 유입 저해 및 코어 유저 이탈 가속화

개선 제안

성능 수평화 및 외형, 편의성 상품의 철저한 분리로 Fair Play 가치 복원

기술적 결함

- 서버 문제 및 불안전성

주요 증상

- ❖ 서버 폭발 및 접속 불가 현상 빈발
- ❖ N주년 이벤트 등 주요 시즌마다 마비
- ❖ 업데이트 직후 게임 시작 불가 버그

재현 조건

- ❖ 리부트 액트 1 출시 당시 1개 채널 개설
- ❖ 래더 26시즌 오픈 직후 트래픽 급증
- ❖ 설 연휴 기간 리부트 서버 대기방 버그

결과

- ❖ 렉비고 불리는 만성적 불안정성 고착
- ❖ 오픈런 유저 실망감으로 이탈 가속화
- ❖ 명절 시즌 소통 부재로 신뢰도 하락

이후 대응

- ❖ 수요 예측 실패에도 소극적 채널 운영
- ❖ 설 연휴 이유로 사과 없이 잠적
- ❖ 15분 만에 긴급 점검 등 대응 타이밍이 늦음

단순 트래픽 문제가 아닌 수요 예측 실패와 위기 관리 능력 부재. 특히 명절 기간 소통 단절은 기술적 결함을 운영 리스크로 확대시킴

개선 제안



피크 타임 대비
채널 확장 정책



긴급 대응
프로토콜 확립



장애 발생 시
실시간 소통

기술적 결함

- 최적화 및 발적화 문제

주요 증상

- ❖ 애플레이어 구동 시 1~2 프레임까지 급락
- ❖ 특정 구간 진입 시 튕김 현상 빈발
- ❖ 모바일 기기 발열 및 극심한 배터리 소모

재현 조건

- ❖ 2022년 말 엔진 업데이트 이후 현상 심화
- ❖ 8인 이상 레이드/광장 등 오브젝트 다수 지역
- ❖ LD/BlueStacks 등 주요 애플레이어 환경

결과

- ❖ 정밀 컨트롤 불가로 인한 플레이 경험 붕괴
- ❖ 해결 계획이 명확히 제시되지 않아 동일 이슈가 반복적으로 누적
- ❖ PC 기반 코어 유저층 및 스트리머 이탈

원인 추측

- ❖ 레거시 코드와 최신 애플레이어 호환성 결여
- ❖ 장시간 구동 시 누적되는 메모리 누수
- ❖ 과도한 파티클 이펙트의 렌더링 부하 미분산

2022년 말부터 이어진 프레임 드랍과 튕김 현상은 유저 경험을 파괴하고 있으나 근본적 개선 의지 부족으로 비판받음

개선 제안



애플레이어
호환성 패치



메모리 누수 시
긴급 픽스



저사양 / 최적화
전용 모드 지원

기술적 결함

- 장기 방치 렉

칸잡

- ❖ 플레이어와 좀비 간 거리 괴리 발생
- ❖ 1칸 이상 떨어져도 잡히는 박스콜라이더 오류
- ❖ 실력으로 극복 불가능한 불합리한 피격 판정
- ❖ 과거 해결 공지 이후에도 지속적 빈번 재발

정지렉

- ❖ 화면이 일시적으로 멈추는 프리징 현상
- ❖ 유니티 엔진의 가비지 컬렉션 메모리 정리 부하
- ❖ 게임 로직 복잡화 시 순간적인 멈춤 발생
- ❖ 아이폰 등 특정 기기에서 팀원 전체 피해 사례

앱 플레이어 튕김

- ❖ 2022년 말 업데이트 이후 프레임 급격 저하
- ❖ 1에서 2 프레임 수준 도달 후 강제 종료 발생
- ❖ 재시작 없이는 해결 불가능한 치명적 오류
- ❖ 장기간 방치로 인한 해결 의지 부족 비판

종합 진단

- ❖ 네트워크 동기화와 최적화 한계의 복합적 작용
- ❖ 단순 버그를 넘어선 플레이 근간 흔드는 결함
- ❖ 근본 해결책 부재로 인한 유저 피로도 임계치 도달

네트워크 위치 렉과 엔진 최적화 실패가 결합된 총체적 기술 부채 상황. 특히 칸잡과 튕김 현상은 유저 경험을 파괴하는 주범

개선 제안



렉 유형별
전담 TF 구성



단계별 수정
로드맵 공개



엔진 최적화
리팩토링 수행

콘텐츠 운영

- 공약 방치

지키지 못한 약속

- ❖ 리부트 하드모드 3번 연기:
2025.09 → 2025.11 → 2026.01 → 2026.02
- ❖ 디비전 EP4 방치: 출시 소식이 없다며 제작 의지가 없음을 드러냄
- ❖ 할로윈 이벤트 폐지: 좀비고 2대 명절 이벤트를 사전 예고 없이 전면 폐지

일정 관리 실패

“지킬 수 없는 약속은 하지 않겠다.”

- ❖ 우드드롭 PD 취임 당시의 핵심 공약이었으나, 실제로는 지키지 못할 일정을 남발하고 사후 통보하는 행태 반복
- ❖ 우선순위 관리 실패
→ 리부트 대개편 핑계로 기존 약속 파기
- ❖ 방과 후 파티/픽셀 드라마 등 기존 콘텐츠 방치 가속화

신뢰도 붕괴



맨날 공약 무리수 두고 결국 연기하는 듯

- ❖ 실행 가능성 검증 없이 발표된 일정이 반복적으로 조정되며 로드맵 자체에 대한 신뢰도가 저하됨

개선 제안

1. 로드맵 현실화 및 사과

지킬 수 있는 일정으로 로드맵을 재수립하고 미이행 건에 대한 명확한 사과와 보상안 제시 필요

2. 레거시 콘텐츠 소생

할로윈 등 핵심 이벤트 복구 및 방치된 콘텐츠의 외주화 or 전담 팀 구성

콘텐츠 운영

- 재탕 및 저품질화

이벤트 폐지 & 대체제 실패

"할로윈을 없애고 가져온 게 고작"

- ❖ **할로윈 전면 폐지**: "캐릭터 소진" 이유로 좀비고 2대 명절 삭제
- ❖ **대체 콘텐츠 혹평**: '차원 탐정', '김장 대작전' 등 세계관 괴리 및 단순 노가다 구성
- ❖ 결과적으로 "역대 최악의 이벤트" 평가

공백 채우기 용 무한 복각

"개발 지연을 막기위한 돌려막기"

- ❖ **AU 올인원 복각**: 1년 내 엘프고, 은하고, 마법고 전부 재오픈하며 시간 끌기
- ❖ **광장 노가다 반복**: '탐사 대원', '드릴 이벤트' 등 기획력 부재형 콘텐츠 반복
- ❖ 개발 로드맵 붕괴로 인한 불가피한 선택

신뢰도 추락

공백

대규모 개발에만 집중한 결과

유저

했던 거 또 하네

- ❖ 기존 유저의 기대치를 충족시키지 못하고 피로감만 가중
"할 게 없는 게임" 인식 확산으로 리텐션 급락

개선 제안

1. 양보다 질

무의미한 무한 복각 중단. 소규모라도 완성도 높은 신규 미니 게임이나 단편 스토리 제공으로 새로움 전달 필수

2. 복각의 명분화

단순 재오픈이 아닌 밸런스 패치나 추가 보상 등 복귀 유저가 다시 플레이할 명확한 동기 부여 설계

3. 콘텐츠 기획자 채용

게임 이해도가 좋은 인재를 채용해 콘텐츠 공백을 최소화

콘텐츠 운영

- 규칙 차용 문제

독창성 부족

“타게임 규칙의 무분별한 답습”

- ❖ 서바이벌 서커스 vs **Fall Guys**
장애물 코스 배틀로얄 규칙을 단순 차용
- ❖ 크리스마스 익스프레스 vs **Overcooked**
협동 조리 방식 유사성으로 정체성 논란
- ❖ 좀비고만의 재해석이 결여된 **기계적 모방**

원인 분석

“검증 없는 트렌드 추종”

- ❖ 빠른 업데이트 압박으로 인한 유행 장르 Catch-up 전략 우선시
- ❖ 기획 단계에서 오리지널리티를 검증하는 내부 프로세스 부재
- ❖ 좀비고다움에 대한 고민보다 흥행 보증수표 답습

잠재 리스크

없음

차별화 없는 모방

낮음

평판 및 신뢰도

- ❖ 게임의 핵심 차별성이 희석되어 "대체 가능한 게임"으로 전략할 위험이 있음

개선 제안

1. 코어 차별성 판별표 도입

신규 모드 기획 시 "좀비고 세계관에 부합하는가?", "기존 규칙을 30% 이상 비틀었는가?" 필수 검증

2. 베타 게임 모드 신설

베타 버전의 프로토타입을 먼저 공개하고 유저 피드백을 통해 독창성이 검증된 것만 정식 편입

콘텐츠 운영

- 11주년 독창성 문제

가격 불일치와 불통

“공지 따로 판매 따로”

- ❖ 갓썸팩 패키지 가격 공지 9900원 명시
- ❖ 실제 출시는 19900원으로 인상 강행
- ❖ 정정 공지나 사과 없는 잠수함 패치로 운영진 불통 및 신뢰 하락 자초

독창성 부재와 밸런스

“검증이 부족한 기획의 반복”

- ❖ 아포칼립스 쇼핑과 디비전 체력 시스템 단순 결합
- ❖ 신규 스킬이 기존 아이템의 단순 혼합물
- ❖ 0단계 난이도가 디비전 악몽 4보다 어려움
- ❖ 출시 직후 난이도 긴급 하향

즐거움의 불쾌함으로

- ❖ 11주년이라는 기념비적 타이틀이 무색할 만큼 축제 분위기 대신 유저 불만이 고조됨
- ❖ 안일한 콘텐츠 기획과 불투명한 운영이 결합되어 긍정적 브랜드 경험 훼손

개선 제안

1. BM 공지 검수 시스템

가격 및 상품 구성 공지 전 교차 검증 의무화로 치명적 실수 및 잠수함 패치 방지

2. 사전 QA 기준 강화

이벤트 난이도 커브 검증 및 신규 시스템 독창성 리뷰 절차 도입

콘텐츠 운영

- 엠블럼 확률 불투명성

불공정 논란

“확률 의존 구조에 의한 극심한 격차”

- ❖ 스페셜 눈요미 엠블럼 획득 확률 비공개로 형평성 문제 대두
- ❖ 10판 미만 획득자와 100판 이상 미획득자 간 **엠블럼 얻는 극단적 시간의 격차 발생**
- ❖ 운영 신뢰도 하락 요인

원인 분석

“투명성 정책 부재”

- ❖ 확률형 콘텐츠 투명성 정책 부재와 무분별한 운영 지속
- ❖ 이벤트 보상 로직에 대한 명확한 가이드라인 미비
- ❖ 유저 알 권리 침해

유저 피로도 급증

박탈감

“똑같이 클리어
했는데 불공평”

랜덤

“한 단어에 꽃혀
고집 피우는 상사”

- ❖ 정보 없는 반복 플레이 강요로 유저 피로감과 박탈감 심화 및 리텐션 저하 초래

개선 제안

1. 정보 공개 의무화

확률형 보상 정보 공개 의무화로 투명성 확보 및 알 권리 보장

2. 천장 시스템 도입

일정 횟수 이상 플레이 시 확정 획득하는 천장 시스템 도입으로 노력 보장

콘텐츠 운영

- 리부트 대개편

시즌제 및 랜덤 각성

“영구 성장에서 시즌제 초기화로 전환”

- ❖ 기존 영구적 성장 방식을 폐기하고 시즌 종료 시 강화도와 성장 요소가 초기화되는 방식으로 변경됨
- ❖ 확정형 각성 퀘스트를 랜덤 각성 티켓을 사용하여 능력을 뽑는 확률형 시스템으로 대체함

노력 가치의 훼손

“기존 9만 마리 처치 보상이 티켓 4장”

- ❖ 아치의 9만 마리 처치라는 고난도 업적을 각성 티켓 4장으로 보상하여 노력의 가치를 격하함
- ❖ 원하는 능력을 확정 획득하던 방식에서 운에 의존하는 랜덤 뽑기로 변경되어 유저 피로도가 급증함

즐거움의 불쾌함으로

- ❖ 충돌 데미지 도입으로 호쾌한 돌진 플레이가 불가능해지는 등 전투의 재미가 반감됨
- ❖ 막대한 플레이 타임이 부정당했다는 인식은 유저들에게 깊은 배신감을 안겼으며 이는 충성 유저층의 대규모 이탈로 이어질 위험이 큼

개선 제안

1. 노력 보상 체계 재설계
플레이 타임에 비례하는 보상 가치를 보존하고 초기화 시 합당한 이월 혜택을 제공
2. 획득 경로의 이원화
랜덤 뽑기 외에도 확정적으로 원하는 능력을 얻을 수 있는 천장 시스템이나 퀘스트 경로를 병행

커뮤니티

- 관리 부실

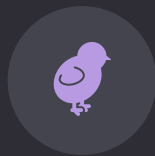
관리자 정책 부재

- ❖ 특정 집단의 중심 여론 고착
- ❖ 중재 기준이 불명확
- ❖ 신고 효용성의 저하

공식 소통 채널 관리 실패

- ❖ 사후 대응 중심 운영: 설 연휴 서버 버그 시 '업데이트 생략'만 공지하고 사과 없이 잠적
- ❖ 정보 채널 파편화: 엠제이/차원탐정 퀴즈 정답을 공식 카페 제외 타 SNS에만 공유
- ❖ 접근성 악화: 공식 카페 정보 허브 기능 상실

❖ 악순환의 고리



신규 유저 유입

>



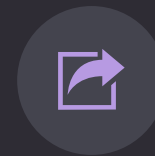
불통 & 정보 격차

>



소외감 & 불신

>



초기 이탈

개선 제안

1. 무관용 원칙 확립

친목질/정치질에 대한 명확한 가이드라인 및 즉각적 제재 시행

2. 소통 책임 강화

이슈 발생 시 책임 있는 공지 및 공식 채널 정보 일원화

3. GM의 적극적 개입

방관자적 태도 탈피, 분쟁 시 적극 중재 및 '클린 캠페인' 전개

진입 장벽

- 부족한 학습 경험

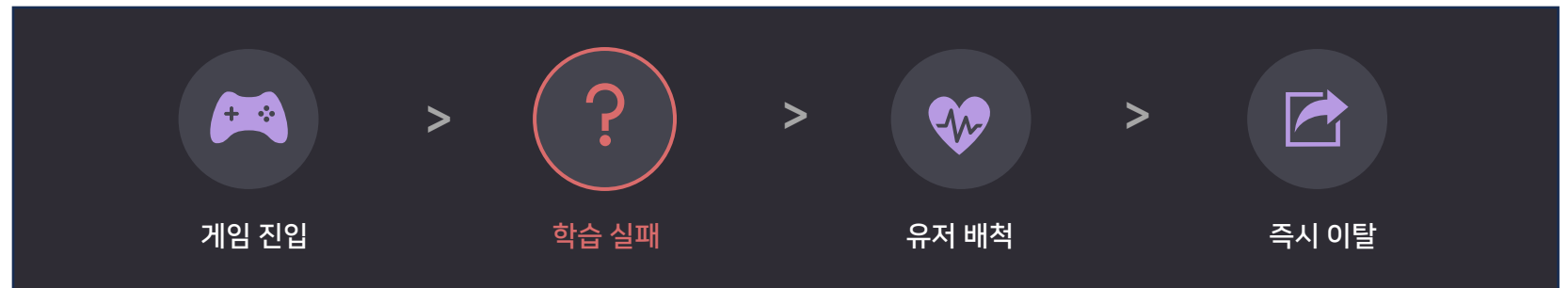
정보 비대칭 및 학습 장벽

- ❖ 튜토리얼이 매우 부실하여 실전 플레이 적응 불가
- ❖ 핵심 공략과 정보가 공식 카페에만 편중 → 인게임 부재
- ❖ UI 복잡성 및 난해한 용어로 초기 학습 곡선 급경사

배척 문화의 악순환

- ❖ 미숙한 신규 유저에 대한 기존 유저들의 배척 심화
- ❖ "카페 보고 오세요" 식의 불친절한 응대 문화 고착
- ❖ 초보자 배척 → 적응 실패 → 이탈의 악순환 반복

❖ 이탈 메커니즘



개선 제안

1. 인게임 가이드 강화

카페 의존도 축소를 위한 인게임 위키 및 가이드북 탑재

2. 실전형 튜토리얼

기초 조작을 넘어선 실전 패턴 학습 및 2단계 튜토리얼 도입

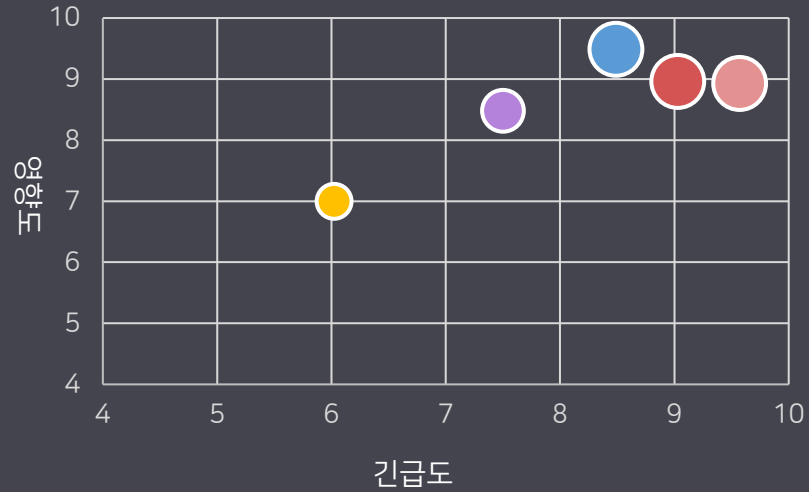
3. 뉴비 케어 시스템

초보자 멘토링 보상 강화 및 뉴비 키우기 콘텐츠 진행으로 진입장벽 완화

종합 문제

- 요약 맵

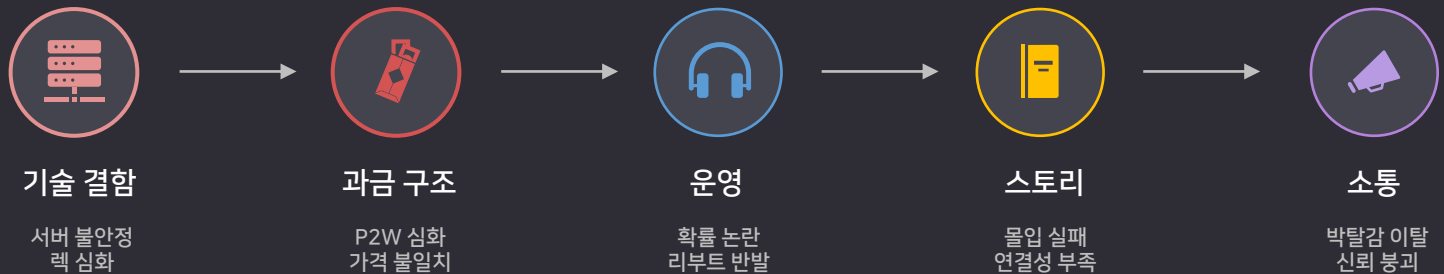
영향도 및 긴급도 매트릭스



Top 7 최우선 과제

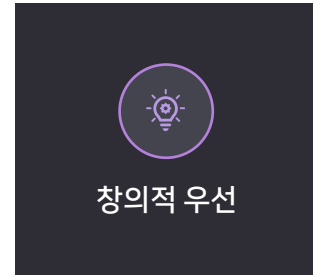
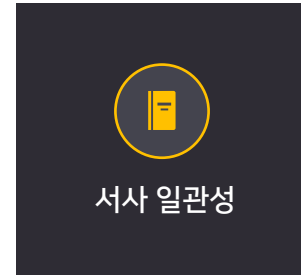
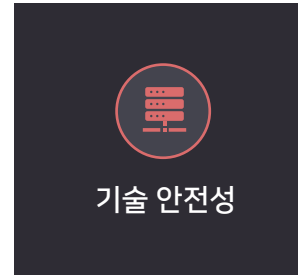
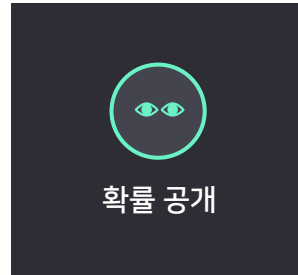
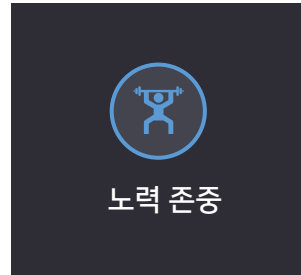
1. 업데이트 로드맵 준수 및 신뢰도 회복
2. 서버 안전성 및 롤백 방지
3. Non-P2W 요소 복원
4. 확률 정보 공개 의무화 정책 수립
5. 초보자 온보딩 시스템
6. 노력 보상 체계 및 인정
7. 스토리 개연성 연결 고리 보강

문제 상호의존성 흐름



개선 방향 및 인사이트

❖ 핵심 전략 원칙



❖ 실행 로드맵

30일

수정

- ❖ 서버 핫픽스 및 칸잡 긴급 수정
- ❖ 확률 공개 의무화 정책 수립
- ❖ 유저 소통 채널 재가동

60일

증명

- ❖ 온보딩 시스템 개선 및 재화 경로 보강
- ❖ 리부트 대개편 노력 보상 재설계
- ❖ 비매너 제재 AI 도입

90일

확장

- ❖ 스토리 개편 파일럿 및 Non-P2W 복원
- ❖ 시즌제 확정형 경로 병행 제공
- ❖ 베타 게임 모드 런칭