



# 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

# 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

## ❖ 핵심 분석



### 스토리모드

서사 구조 & 개연성



### 과금 경제

BM 구조 & P2W



### 기술 안정성

서버 & 최적화



### 콘텐츠 운영

업데이트 & 이벤트



### 커뮤니케이션

유저 소통 & 문화

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

# 들어가기 전

## ❖ 게임 개요

줌비고등학교는 (주)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

## 유저 경험 패편화

**뉴비**      **올드비**

“무슨 상황인지 이해 안됨”      “설정 충돌 때문에 괴리감 들음”

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

## 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 안고 가지고 못하는 정체성 혼재
- ❖ 우드드롭 PD 체제의 스토리텔링 가이드라인 부재

## 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 설명조  
차 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, 몰입  
에 실패하고 스토리를 포기하는 진입 장벽 형성.

### 개선 제안

#### 1. 온보딩 프로그램 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

## 부정적인 영향

# 긴장감

제로

# 이질감

노음

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

# 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 희생”

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

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

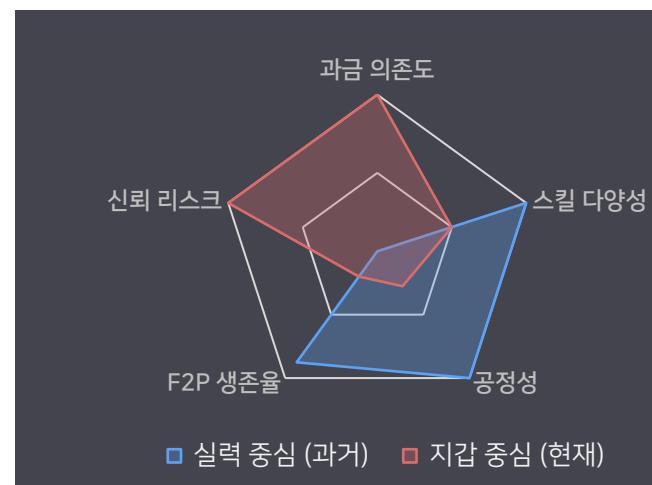
### 2. 로어 백로그 관리

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

# 과금 구조의 변화

- 직업군 의존도

## ❖ P2W 전환 및 신뢰도 영향



## 과거

### 컨트롤 & 실력 중심

- ❖ 직업 이해도와 컨트롤이 클리어 핵심
- ❖ 기본/무제한 직업으로 모든 콘텐츠 소화
- ❖ 과금은 차장/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 스탠 삭제 공지 후 유저 반발로 하루 전 롤백
- ❖ 콘텐츠 공급 속도 저하 국면에서  
성능 연동 상품 비중이 상대적으로 확대되며  
P2W 인식이 강화되는 결과로 이어짐

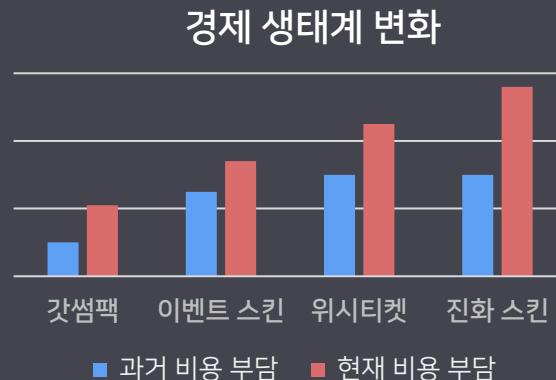
## 개선 제안

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

# 과금 구조의 변화

- 가격 신뢰도 붕괴

## ❖ 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

티켓 가격 룰백 검토 및 진화 스키니의 단계별 획득 난이도 완화

## 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

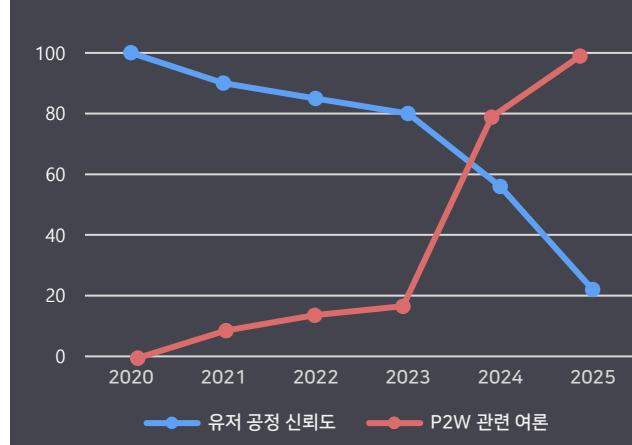
- ❖ '갓썸팩' 잠수함 인상(공지 9,900원 → 19,900원)
- ❖ 사전 예고 없이 위시 티켓 가격 2배 급등
- ❖ QA 부족한 상태로 출시 (0단계 난이도 과도 → 익일 하향)

## 개선 제안

# 과금 구조의 변화

## - Non P2w 붕괴

### ❖ 신뢰도 및 공정성 지표 변화



### 과거

#### 철저한 실력 중심

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

### 현재

#### 성능 개입으로 인한 구조적 불균형

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

### 개선 제안

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

# 기술적 결함

## - 서버 문제 및 불안전성

<h3>주요 증상</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 서버 폭발 및 접속 불가 현상 빈발</li><li>❖ N주년 이벤트 등 주요 시즌마다 마비</li><li>❖ 업데이트 직후 게임 시작 불가 버그</li></ul>	<h3>재현 조건</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 리부트 액트 1 출시 당시 1개 채널 개설</li><li>❖ 래더 26시즌 오픈 직후 트래픽 급증</li><li>❖ 설 연휴 기간 리부트 서버 대기방 버그</li></ul>
<h3>결과</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 렉비고 불리는 만성적 불안정성 고착</li><li>❖ 오픈런 유저 실망감으로 이탈 가속화</li><li>❖ 명절 시즌 소통 부재로 신뢰도 하락</li></ul>	<h3>이후 대응</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 수요 예측 실패에도 소극적 채널 운영</li><li>❖ 설 연휴 이유로 사과 없이 잠적</li><li>❖ 15분 만에 긴급 점검 등 대응 타이밍이 늦음</li></ul>
<p>단순 트래픽 문제가 아닌 수요 예측 실패와 위기 관리 능력 부재. 특히 명절 기간 소통 단절은 기술적 결함을 운영 리스크로 확대시킴</p>	
<h3>개선 제안</h3> <ul style="list-style-type: none"><li> 피크 타임 대비 채널 확장 정책</li><li> 긴급 대응 프로토콜 확립</li><li> 장애 발생 시 실시간 소통</li></ul>	

# 기술적 결함

## - 최적화 및 발적화 문제

<h3>주요 증상</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 앱플레이어 구동 시 1~2 프레임까지 급락</li><li>❖ 특정 구간 진입 시 퉁김 현상 빈발</li><li>❖ 모바일 기기 발열 및 극심한 배터리 소모</li></ul>	<h3>재현 조건</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 2022년 말 엔진 업데이트 이후 현상 심화</li><li>❖ 8인 이상 레이드/광장 등 오브젝트 다수 지역</li><li>❖ LD/BlueStacks 등 주요 앱플레이어 환경</li></ul>
<h3>결과</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 정밀 컨트롤 불가로 인한 플레이 경험 붕괴</li><li>❖ 해결 계획이 명확히 제시되지 않아 동일 이슈가 반복적으로 누적</li><li>❖ PC 기반 코어 유저층 및 스트리머 이탈</li></ul>	<h3>원인 추측</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 레거시 코드와 최신 앱플레이어 호환성 결여</li><li>❖ 장시간 구동 시 누적되는 메모리 누수</li><li>❖ 과도한 파티클 이펙트의 렌더링 부하 미분산</li></ul>
<p>2022년 말부터 이어진 프레임 드랍과 퉁김 현상은 유저 경험을 파괴하고 있으나 근본적 개선 의지 부족으로 비판받음</p>	
<h3>개선 제안</h3> <div><p>앱 플레이어 호환성 패치</p></div> <div><p>메모리 누수 시 긴급 픽스</p></div> <div><p>저사양 / 최적화 전용 모드 지원</p></div>	

# 기술적 결함

## - 장기 방치 렉

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

### 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 퉁김

- ❖ 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 혼드는 결함
- ❖ 근본 해결책 부재로 인한 유저 피로도 임계치 도달

### 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 고리 및 단순 노가다 구성
- ❖ 결과적으로 "역대 최악의 이벤트" 평가

### 공백 채우기 용 무한 복각

"개발 자연을 막기위한 돌려막기"

- ❖ AU 을인원 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 명문화

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 콘텐트 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 전락할 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 끊혀 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”

- ❖ 아처의 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 해당 이월 혜택을 제공

#### 2. 획득 경로의 이원화

랜덤 뽑기 외에도 확정적으로 원하는 능력을 얻을 수 있는 천장 시스템이나 퀘스트 경로를 병행

# 커뮤니티

## - 관리 부실

### ❖ 악순환의 고리



신규 유저 유입



불통 & 정보 격차



소외감 & 불신



초기 이탈

### 개선 제안

#### 무관용 원칙 확립

친목질/정치질에 대한 명확한 가이드라인 및 즉각적 제재 시행

#### 소통 책임 강화

이슈 발생 시 책임 있는 공지 및 공식 채널 정보 일원화

#### GM의 적극적 개입

방관자적 태도 탈피, 분쟁 시 적극 중재 및 '클린 캠페인' 전개

### 관리자 정책 부재

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

### 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

# 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



게임 진입



학습 실패



유저 배척



즉시 이탈

## 개선 제안

### 인게임 가이드 강화

카페 의존도 축소를 위한 인게임 위키 및 가이드북 탑재

### 실전형 튜토리얼

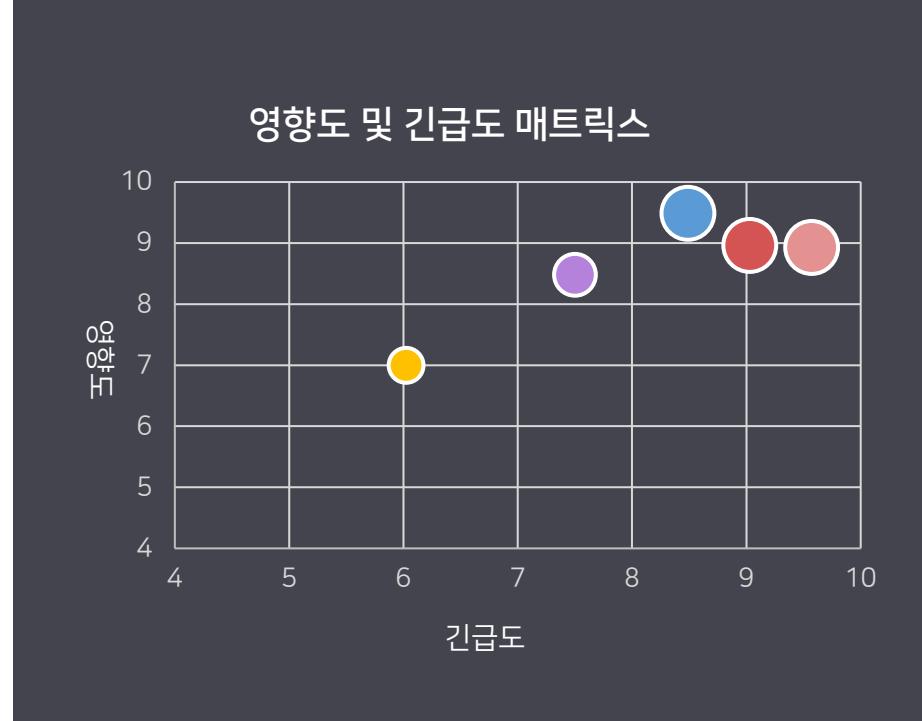
기초 조작을 넘어선 실전 패턴 학습 및 2단계 튜토리얼 도입

### 뉴비 케어 시스템

초보자 멘토링 보상 강화 및 뉴비 키우기 컨텐츠 진행으로 진입장벽 완화

# 종합 문제

- 요약 맵



# 개선 방향 및 인사이트

## ❖ 핵심 전략 원칙



## ❖ 실행 로드맵

30일

수정

- ❖ 서버 핫픽스 및 칸막 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
- ❖ 창의적 실험실 모드 런칭