

게이머가 화났다?

소셜 빅데이터 마이닝 기반
게임계 리스크 자동 분석 플랫폼

Why



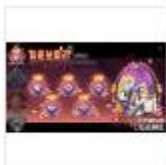
['에픽세븐' 향한 한국 게이머들의 분노](#) | 파이낸셜투데이 | 2019.07.15. | [🔗](#)

사전=스마일게이트 모바일게임 '에픽세븐'에 한국 **게이머**들의 **분노**가 집중되고 있다. 에픽세븐을 하는 유저들 뿐만 아니라 하지 않는 사람들까지 나서서 "이번 기회에 에픽세븐을 무너뜨려 국내 게임사들에 보복하라"



[게이머의 분노를 산 머리석은 게임사들](#) | 매일경제 | 2018.12.25. | 네이버뉴스 | [🔗](#)

게임사가 **게이머**의 추억을 짓밟고 그들의 믿음을 배신했을 때, 강력한 팬덤은 더 강력한 분노로 돌변한다. 팬덤의 분노를 샀던 게임사들을 알아보자. ◆블리자드, PC게임 명가(名家)의 타락 블리자드가 게임사(史)에...



[사과문 올린 영원한 7일의 도시. "타 국가 서버와 같은 방식으로 운영하기
머..."](#) | 디스이즈게임 | 2018.08.10. | 네이버뉴스 | [🔗](#)

영원한 7일의 도시 운영진은 오늘(10일) 오후 2시, 광복절 기념 이벤트 안내 및 공지 지연에 대한 사과문을... 문제는 결제로 재화를 구매해야만 최종 보상을 얻을 수 있는 한국 버전과 달리, **타 국가 서버**는 무가크



[소녀전선, 게임성 따라가지 못하는 운영에 팬들 분노](#)

게임메카 | 2017.09.26. | 네이버뉴스 | [🔗](#)

선정하고 **게이머**들의 주목을 받아야 한다. 따라서 최근 모바일게임들은 너나 할 것 없이 대형 IP를 선택하고... 지난 6월 30일 국내 서비스를 시작한 '소녀전선'은 '리니지' 형제가 짝 쥐고 있던 모바일게임 시장에서...

Why So

모바일게임 외주 운영...손 떠난 리스크 관리에 골몰

전자신문 | 9면2단 | 2015.06.15. | 네이버뉴스 | 

모바일게임에서 고객응대(CS)를 포함한 외주운영이 늘어나며 관리 리스크가 현안으로 떠올랐다. 대부분 게임사가 모바일게임 운영을 외부에 맡기는 상황에서 자칫 관리 사각지대로 인한 손실이 우려됐다. 게임업계
에...



게임사를 취업문 달고 구조조정..규제 일변도에 산업계 '다 죽을판'

동아일보 | 2019.10.01. | 네이버뉴스 | 

"국내에 내로라하는 대형 게임사를 전부 인원 축소에 나선 상황이에요. 진짜 이직할 곳이 없어요. 올해 들어 갑자기 많이 없어졌네요." 게임산업계가 흔들리고 있다. 늘어나는 마케팅비, 치열해지는 경쟁...



모바일 게임 시대, 운영 문제는 왜 자꾸 터질까?

디스이즈게임 | 2019.08.09. | 네이버뉴스 | 

개발이 음식 만드는 것이라면, 운영은 홀에서 고객을 마주하고 음식을 전달하고 때로는 손님
님의 마음을... 모바일 시대 특유의 불안정성을 피할 수 없다면, 게임사가 그런 환경에 대응
할 수 있는 시스템을 만들어 간...

Why So

모바일 게임 시대, 운영 문제는 왜 자꾸 터질까? THIS IS GAME

2.5배. 지난해 디스이즈게임이 기사화한 게임 운영 문제의 수를 2013년과 비교했을 때 나온 수치입니다. 2018년이 2013년보다 2.5배 더 많았습니다.

모바일 시대로 바뀌며 **게임의 운영 문제가 눈에 띄게 더 많이 발생하고** 있습니다. 물론 TIG가 쓴 관련 기사들이 모든 사건들을 빠짐 없이 기록한 것은 아니지만, 최소한 기사로 쓰여질 정도로 중요하거나 영향력 있는 사건만 비교해도 5년 전보다 2.5배 더 많아졌죠.

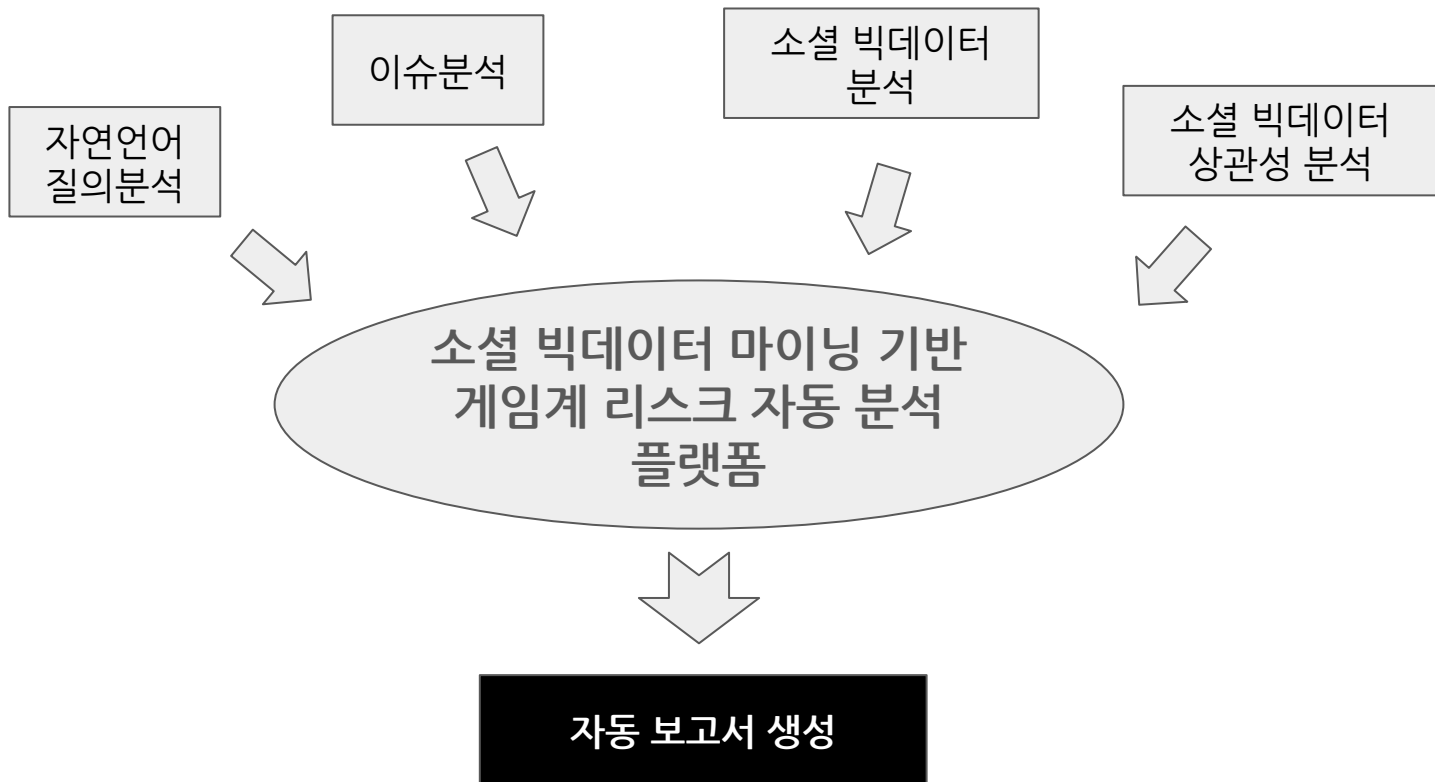
급증한 운영 사고의 주요 출처는 모바일게임이었습니다. 실제로 2018년부터 2019년 7월까지 쓴 운영 관련 사고 기사를 살펴보니 64%가 모바일게임 관련 기사였습니다.

Why So

모바일 게임 시대, 운영 문제는 왜 자꾸 터질까? THIS IS GAME

- 운영의 가장 큰 힘은 리스크 관리. 게임의 성공은 장담할 수 없지만, 위험 요소는 운영만 잘해도 줄일 수 있다.
- 모바일게임이 캐주얼했을 때는 운영 필요성이 적었지만, 코어해지고 쓰는 돈도 커진 지금은 좋은 운영이 필수적이다. 온라인게임 시절보다도 더.
- 게임이란 콘텐츠 특성 상 약해진 운영 조직을 단기간에 강화하긴 힘들다.
- 운영을 강화하려면 이젠 조직을 확장하는 것 뿐만 아니라, 팀원들이 전문성 키우기 힘들어진 환경에 걸맞은 '시스템'을 고민해야 한다.

What



What else

- **현재 게임 고객 대응의 문제점**

- **고객 대응팀의 낮은 전문성**

현재 모바일 고객 대응팀은 게임 개발팀의 신입 직원이나 기타 다른 업체의 CS까지 담당하는 외부 직원에 의해 진행하여 전문성 부족

- **고객 대응 전략의 부재**

게임 내부와 외부의 문제 및 그 심각성에 따라 달리 진행되어야 하는 고객 대응 이슈에 대한 전문지식 부재로 인해 부적절한 대응을 하는 경우가 잦음

- **위기 대응 시스템의 고비용 및 낮은 접근성**

전문적인 위기 대응 전략을 성립하고 관리할 수 있는 위기 커뮤니케이션 업체의 경우엔 높은 비용을 요구하여 영세한 업체들은 해당 서비스를 활용하기 어려움

What else

- 기존 이슈 분석 보고서의 문제점

- 전문가의 주관성

개별 소셜미디어 분석의 상관성은 전문가의 주관에 의해서 진행되므로 객관성 확보가 어려움.

- 분석의 고립성

특정 개체에 대한 이슈 분석보고서는 전문가에 의해서 개별 소셜미디어 분석 결과를 취합하고 분석하여 생성 되기 때문에 많은 시간과 노력이 요구됨.

- 고비용에 기인한 정보의 폐쇄성

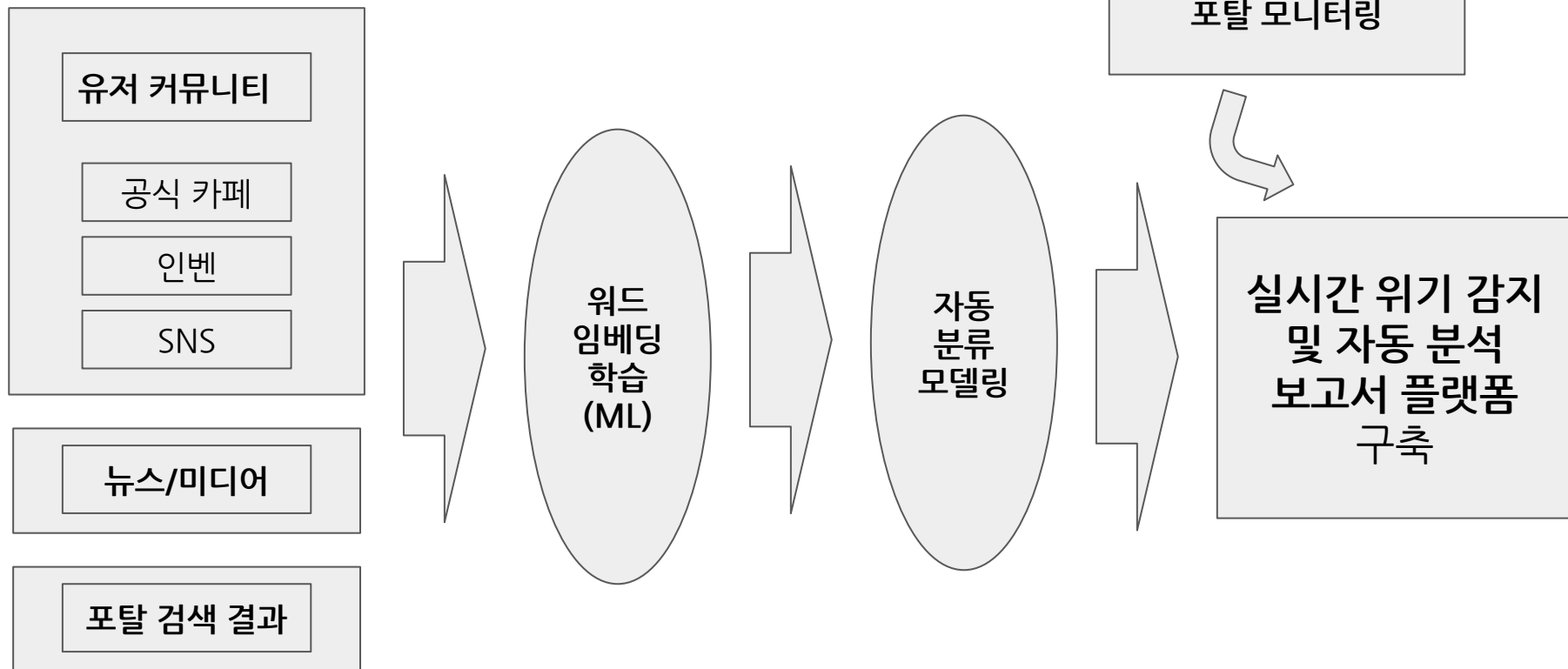
기존 이슈 분석보고서는 데이터 분석 전문가의 시간과 노력에 따른 고비용 문제로 대중화에 한계가 있음.

What else

● 소셜 빅데이터 마이닝 기반 게임계 리스크 자동 분석 플랫폼

- 보고서 생성의 저비용 및 즉시성
전문가가 매번 현 상황을 분석하는 것이 아니라, 구축된 빅데이터 분석 시스템에 따라 보고서를 작성하므로 초기 구축 비용만 필요함, 또한 사람의 손을 거치지 아니하므로 위기 상황에 더욱 기민하게 대처할 수 있음
- 소셜 빅데이터의 상관성 분석과 소셜 빅데이터 분석의 객관성
현업자의 경험 및 휴리스틱을 기반한 의사결정이 아니라, 기존에 타 게임계의 이슈들과 유저들의 반응을 바탕으로 분석되기 때문에 그 분석 결과의 객관성을 담보하고 또한 그 심각함의 정도를 분석할 수 있음

How-to

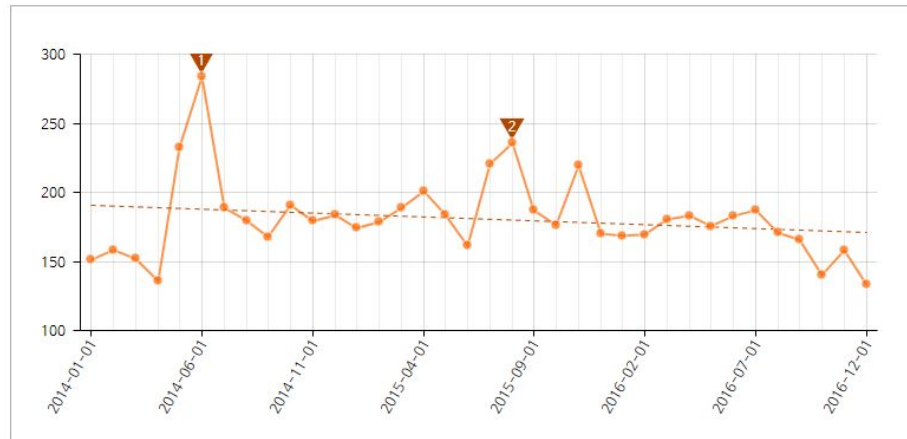


How-to : 인공지능 리포트 예시 (SoMe Report)

맥도날드 버즈 추이

- '맥도날드'는 3년동안 블로그에서는 총 438,786,255건의 문서 가운데 **389,652**건, 트위터에서는 총 7,374,986,536건의 문서 가운데 **1,301,415**건, 게시판에서는 총 37,530,579건의 문서 가운데 **27,618**건의 문서에서 출현하였으며, '**하락세**'를 보이고 있습니다..
- '맥도날드'는 '**2014년 06월**', '**2015년 08월**'에 이슈가 발생하였습니다.
- '2014년 06월'의 이슈 키워드에는 '**맥피즈**', '**기말고사**', '**공주**'가 있습니다.
- '2015년 08월'의 이슈 키워드에는 '**시그니처**', '**맥와퍼**', '**세계평화 날**'이 있습니다.

다음은 '맥도날드'의 10만 건당 문서 빈도의 추이입니다.



'맥도날드'의 이슈 시점 예문

- '맥도날드'에 대한 각 이슈 시점에서 주요 키워드들에 대한 예문은 다음과 같습니다.

이슈키워드	예문
<div>1</div> <div>[2014-06]</div> <div>맥피즈</div>	<p>[본문스크랩] 맥도날드 [맥피즈 & 맥플로트] 로 읊어를 사원하게"0"</p> <p>[맥피즈/맥플로트/맥도날드] 며칠 비가 오락가락 하더니 주말부터는 해가 쨍쨍하네요~ 이웃님들~ 주말 잘 보내셨어요?^^ 저는 주말에 확천으로 캠핑다녀왔는데 날씨가 너무 좋아서 ~ 좋다 못해 넘 덤다라고요 ㅎㅎ; 오늘도 아침부터 날이 더울거 같네요~;</p> <p>http://blog.naver.com/couple444/220031705286</p>
<div>2</div> <div>[2014-06]</div> <div>기말고사</div>	<p>이름 : 맥피즈 출신 : 맥도날드 생일 : 언제부터였지.... 맥피즈로 바꾼 날이.... 나이 : 다서팔 성별 : 칠성 성격 : 맥피즈 당형을 포기하지 않는 불굴 취미 : 12시 맥피즈 오픈 #이_해시태그를_본_순간_복사_해서_프로필을_작성한다</p> <p>https://twitter.com/kimchicken/status/481074091743383554</p> <p>맥도날드 맥피즈 이벤트 응모하시는분 있으세요?</p> <p>라인 어플 깔고 맥도날드 친구 맺고 맥피즈쳐서 당첨되면 무료 맥피즈 한잔인데 매일해도 안되네요ㅠㅠ 귀찮은 과정을 다 했건만 ~!! 시간있으신분들 한번 해보세요~^^ 오기생겨요ㅋㅋㅋ 블루베리 맥피즈 맛있어요</p> <p>http://cafe.naver.com/ArticleRead.nhn?clubid=19012070&page=2&userDisplay=50&menuid=31&boardtype=L&articleid=847934&referrerAllArticles=false</p> <p>(맥도날드/기말고사 응원 만원팩) ★6/23~29★ 7일간 행복의나라 맥도날드에서 기말고사 응원 만원팩 이벤트 해용!!</p> <p>맥도날드에서 또 만원팩 행사를 하네용!!!!!! 이번엔 기말고사 응원 만원팩!!</p> <p>http://blog.naver.com/e910411/220037577548</p> <p>[맥도날드 만원팩] 맥도날드 기말고사 이벤트!! 완전 푸짐한 맥도날드 만원팩, 기말고사 응원 만원팩 시식기! http://blog.naver.com/selli508/220044748629</p> <p>https://twitter.com/selli508/status/48313219495306816</p> <p>맥도날드 기말고사 응원 만원팩</p> <p>학생증이 없군요.. 대학생도 되겠조?</p> <p>http://clien.career.co.kr/cs2/bbs/board.php?bo_table=park&wr_id=30267455</p>

How-to : 시각화 예시 (SOME TREND)

SomeTrend ANALYSIS

검색 키워드의 언급량 추이, 연관어, 감정 분석 등을 통해 SNS 상의 반응을 파악할 수 있습니다.

성글래리티 연관어 맵

(기간 : 2019,10,18 ~ 2019,11,17)



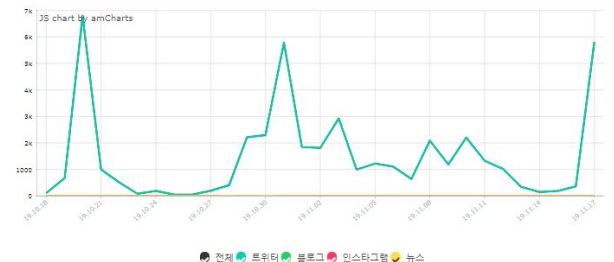
성글래리티 연관어 언급량

(기간 : 2019,10,18 ~ 2019,11,17)



성글래리티 언급량 추이

(기간 : 2019,10,18 ~ 2019,11,17)



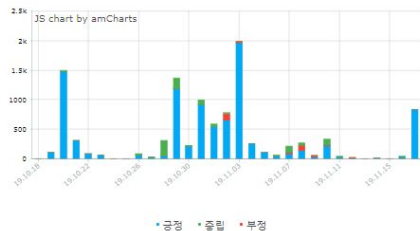
성글래리티 감성 분석

(기간 : 2019,10,18 ~ 2019,11,17)



성글래리티 긍/부정 분석 상세

(기간 : 2019,10,18 ~ 2019,11,17)



If

- 인력 및 전문성 부족에 처해 있는 중소규모 게임 운영사들을 위한 위기 관리 플랫폼으로서 유저와 게임사 모두가 WIN-WIN할 수 있는 기회 제공
- 게임뿐만 아니라 헬스케어, 엔터테인먼트, 영화산업 등 각기 사용자 및 산업별 특징이 다른 사업들에 맞춤형 서비스를 제공 가능

감사합니다