



※ 본 아티클은 CMP MEDIA LLC와의 라이선스 계약에 의해 국문으로 제공됩니다

소액 결제를 어떻게 볼 것인가 (What Gamers Think About Microtransactions)

대니얼 크로먼드(Daniel Kromand)

2009. 12. 3

http://www.gamasutra.com/view/feature/4207/what_gamers_think_about_.php

[게임 개발자들은 소액 결제가 서구의 게임 인구에게 보다 매력적으로 보이도록 만드는 일에 매달리고 있다. 이에 대니얼 크로먼드가 게임 매니아들에게 현재 행해지는 소액 결제의 효율성과 비효율성을 평가하도록 했다.]

올해 봄, 무료 온라인 게임을 하는 일단의 게이머들과 만나 소액결제(Microtransactions)에 대해 이야기를 나누었다. 그 자리는 게이머들이 소액 결제되는 물품의 가치를 어떻게 판단하는가, 어떠한 아이템 설계를 받아들이는가, 그리고 자신이 하는 게임에 있어서 소액 결제를 어떻게 인식하는가를 파악하려는 의도였다. 결국 소액 결제의 매력을 최대화해 돈을 많이 버는 방법을 찾는 것에 대한 이해를 얻자는 것이었다.

우선 소액 결제에 대해 간단히 알아보자. PC 게임 시장은 완전히 죽었거나 죽기 직전이라고 얘기들을 한다. 이러한 위기의 주요 원인은 PC 가 게임 플랫폼으로는 쓸모가 없어졌다는 게 아니라 전통적 소매 모델을 훼손하는 심각한 수준의 저작권 침해 때문임은 물론이다.

소액 결제는 이러한 추세를 반전시키고 나아가 PC 게임 시장을 다시 활성화하는데 기여할 수 있다. 그러나 아직도 비교적 생소한 편이다. 적어도 서구의 게임 개발에서는 말이다. 이는 1인 게임에서 먼저 시작되었지만(Oblivion의 말 갑옷이 가장 유명) 현재는 온라인 다중 플레이어 게임에서 가장 널리 적용되고 있다. 이 글에서는 단순화 차원에서 후자 쪽만 다루도록 하겠다.

이 비즈니스 모델에서는 대개 게임 자체는 무료로 풀어버린다. 저작권 침해를 무력화하기 위함이다. 그리고는 소소한 업그레이드를 낮은 가격으로 판매한다. 소비자는 전통적 소매 판매 게임의 가격을 전부 지불하지는 않는 셈이 될 테지만 저작권 침해 문제를 감안하면 총 매출은 전통적 게임을 능가할 수 있다.

소액 결제는 일반적인 게임을 소매 판매를 통해 구매할 때보다 더 높은 투명성을 가진다. 무슨 말이나 하면 소액 결제 시에는 여러 기능들 중에서 원하는 것을 선택을 할 수 있고 각 물품의 특성을 가격과 비교해볼 수 있다는 것이다. 하지만 소매로 구입하는 게임은 완전히 패키지화된 상태이다. 결제 자발성이란 일정 소비자가 개개의 기능에 대해 어느 정도나 기꺼이 결제를 할 것인지를 나타낸다. 당연한 말이지만 이는 개인적 선호도에 따라 달라진다.

인터뷰 대상

이번 인터뷰를 위해 선택된 사람들은 20 대 초반에서 30 대 중반에 이르는 경험 많은 게이머들이었다. 또 모두 남성이다. 내가 처음부터 걱정하고 이러한 차별을 만든 건 아니고 인터뷰를 할 여성을 찾을 수 없다 보니 그렇게 되었다.

따라서 이후 이어지는 분석은 하드코어 남성 게이머들에게만 적용되는 이야기이다. 왜냐하면 그들이 하는 이야기만 듣고 있기 때문이다. 그렇다고 다른 인구층에는 적용될 수 없다는 그런 것은 아니다. 원가 잘못되더라도 나를 고소하진 말아줬으면 한다.

이번 인터뷰의 결과 소비자의 구매 자발성에 부정적으로나 긍정적으로 영향을 주는 몇 가지 요인이 드러났다. 이 요인들을 하나씩 검토함으로써 어떻게 이들을 더욱 유용하게 활용하여 소액결제를 활성화할 것인지에 관한 제안을 도출할 수 있을 것이다. 권고 사항은 두 가지 핵심 범주로 나누어진다. 즉 애셋 자체, 그리고 소액 결제를 촉진하는 일반적 게임 설계이다.



Secondhand Lands

돈의 가치

소비자는 어떤 거래를 할 때 가치 제안을 살펴보고 얻게 될 효용 대비 비용을 판단한다. 그런데 가상 자산의 효용은 자산이 한 게임에서 다른 게임으로 이전될 수 없기 때문에 하나의 게임으로 제한되는 게 보통이다.

현행 게임에서 대부분의 가상 자산은 구매하는 게 아니라 사실상 대여되는 것이고, 이는 기대되는 효용을 시간적 틀 안에서 비교해야 한다는 뜻이다. 정해진 시간적 제한 안에서 향후 이를 이용할 것인지가 불확실하기 때문에 다음 인용문에서처럼 다소간의 곤란함이 생겨난다.

"아이템을 대여할 때 게임 시간이 아니라 실제 시간으로 계산되는 점이 다소 당혹스럽다. 그래서 1 주일 동안 아이템을 하나 대여하고 일주일째 게임을 2 번만 한다면 아이템을 갖게 되는 시간이 4-8 시간에 불과하다."(피터)

게임에는 이러한 제품 특유의 문제가 있다. 소비자는 게임 세계에 물리적으로 존재하는 물품을 사들인다. 가령 검 같은 것 말이다. 하지만 이 아이템을 가상적으로 복제한다고 비용이 발생하는 것은 아니다. 사실 개발자가 이 검을 왜 돌려받아야 하는지 합당한 이유는 없다. 게임 플레이어가 개발자의 수입을 극대화하는 데만 기여하는 불리한 조건을 수용해야 한다고 생각할 때 곤혹스러워지기 십상일 것이다.

물품의 소비

시간 기준으로 대여 기간을 강제하는 대신 이를 사용 기준으로 바꾸는 게 가능하다. 이는 핵-앤-슬래시(hack-and-slash) 형식의 RPG 에서 보듯이 내구성 시스템(durability system)이 될 수 있다. 여기서는 수리 도구를 구입해 갑옷과 무기를 고친다. 사용에 따라 기능이 저하되는 프리미엄 아이템을 대여하는 대신 구매하도록 하는 옵션을 이 시스템에 포함시킬 수 있을 것이다.

내구성 시스템이라면 게임 플레이어에게 투자를 제어한다는 감각을 줄 수 있다. 아이템의 불가피한 성능 저하는 임의적 게임 규칙이라기보다는 플레이어의 책임이기 때문이다. 내구성 시스템은 플레이어가 수리 도구를 언제 구매할 것인지 판단하는 일을 가능하게 해주는데, 사실 이는 대여 기간의 연장에 불과하다.

유료 수리 도구를 경험했던 플레이어들은 자기 제어라는 감정의 증가에 대해 긍정적이다.

"Secondhand Lands에서는 토큰으로 아이템을 수리할 수 있다. 그렇지 않으면 수집한 아이템이 망가진다. 이에 돈을 지급함으로써 시간만을 절약할 수 있기 때문에 충분히 공정하다(새 아이템을 찾는 대신)"(스틴)

프리미엄 아이템을 고정 가격에 판다는 개념은 게임에서 가치 있는 무언가를 소유하고 있다는 느낌을 주므로 게임 플레이어에게 긍정적일 수 있다. 투자의 대가로 유형의 자산을 제공함으로써 게임 플레이어를 오래 붙잡아둘 수 있을 것이다.

가격 인하

또 하나 이야기하고 넘어가야 할 주제는 바로 거래 효용이다. 가격이 싸면 필요하지 않는 물건도 종종 산다는 것이다.

하지만 소액 결제는 가격이 낮은 것이 보통이다. 1 회 구매에서 절약되는 개별 가치가 너무 작아서, 심지어 반값 세일이라고 하더라도 비-결제 플레이어가 신용카드 정보를 입력하도록 유도하기가 어려울 수 있다. 이에 대응하기 위해 일정 투자 모델을 구현할 수 있는데, 여기에서 게이머는 보장된 투자 수익을 보고 인-게임 통화에 투자를 한다.

이 투자 체계는 가공적 이야기 안에서 틀을 만들어낼 수 있다. 예컨대, 한 지역의 왕이 진행 중인 전쟁을 위한 자금이 필요하고 20%의 이자로 그 금액을 한달 후 상환한다는 식이다. 이 명확하고 가정적인 제안의 근거가 되는 논리는 데일러(Thaler)가 와인 매니아의 구매 습관에 대한 자신의 연구에서 서술해놓았다. 와인 매니아는 대량의 값비싼 와인에 대한 초기 결제를 비용 절감을 위한 투자로 본다는 것이다.

이와 비슷한 인식적 수법을 소액 결제에 적용할 수 있다면 플레이어가 게임에 투입하는 돈이 늘어날 것으로 예상된다. 이는 회사의 수익으로 잡히게 된다. 얼마나 자주 그리고 어느 정도 할인율로 이러한 이벤트를 행할 것인가라는 질문은 각 게임의 인구층에 대한 지식이 필요하지만 그 모형은 자금 투자를 증가시키는 것이어야 한다.

이 모형과 연계되어 수입이 약간 줄어들 수 있는데, 이는 게임을 꾸준히 하는 사람이 동일한 금액에 대해 더 적은 돈을 내기 때문이다. 하지만 새롭게 유료로 전환하는 플레이어가 이를 상쇄하고도 남을 것이다.

아울러 불가피한 플레이어 감소율은 일부 소비자가 투하된 게임 내 재산을 소진하기 전에 게임을 그만 둘 거라는 의미이다. 플레이어에게 더 많은 돈을 투하하도록 유도할 때 소모되지 않은 재산의 양은 평소보다 더 늘어날 것이다. 다시 말해 플레이어가 게임을 그만둘 때 은행에 더 많은 금액이 있을 거라는 것이다.

게임 플레이어의 경험 개선

게임 플레이어가 소액 결제를 행하도록 만들려면 아이템에 대한 인식 가치가 본질적으로 중요하다. 그러나 플레이어가 지불을 하겠다고 결정하는 일을 촉진하는 다른 요인도 있다. 다음 제안사항들은 소액결제를 촉진하는 한편 거래에 대한 인식된 공정함을 제고하는 개략적 틀의 구축을 목적으로 한다.

이는 제안 사항에서 자산 효용을 직접 다루지는 않고 게임 안에서 영향력이 있는 그 이외의 요인들을 검토하겠다는 말이다.

일부 게임에서 프리미엄 아이템을 팔고 있지만 인터뷰에 참여한 사람들은 이의 거래에 대해 매우 회의적이었다. 게임의 인식된 공정함을 왜곡할 소지가 있다는 것이다. 기성 플레이어들은 새로 나타난 사람들이 돈으로 성공을 살 수 있지 않을까 염려한다.

“그들이 값비싸고 강력한 아이템을 그렇게 좋아할 거라고 생각하지는 않는다. 그렇게 되면 초보자가 돈만 더 많다면 기성 플레이어보다 게임을 더 잘할 수 있다는 말하고 똑같다.”(피터)

그러므로 다른 설계 분석(가령 오 & 류(Oh & Ryu) 등의 분석)에서 제시한 바와 같이, 노력에 따른 서열을 포함시켜 프리미엄 아이템을 얻는데 특정 서열을 요구하는 게 타당하다. 서열 요건이란 자산을 사용할 수 있으려면 일정 시간 게임을 해야 한다는 말이다. 이러한 체계는 외적인 재산이 게임에 주는 영향을 줄이는 한편 게임에서의 진전에 대해 플레이어에게 실질적 보상을 해준다.

따라서 이러한 구매 제한은 게임 내 보상 체계의 일부가 될 수 있거나, 또는 그 자체로 대단한 보상이 될 수 있다. 인식된 공정함을 한층 제고하기 위해서는 돈을 내지 않은 플레이어라도 어려운 과제를 완성하면 프리미엄 아이템을 무료로 얻을 수 있도록 해야 한다. 이는 이론적으로 모든 플레이어가 동등하게 경쟁할 수 있도록 해주며 이는 게임 플레이어들이 원하는 바일 것이다.

“돈을 내는 사람과 그렇지 않은 사람간의 작은 차이가 우습다고 이미 느꼈다. 돈을 내는 사람에게 주어지는 혜택이 더 크다면 소액결제라는 것을 속임수나 다름 없다고 생각할 것이다.”(앤더스)

이 무료 프리미엄 아이템은 극히 드물게 할 수 있고, 여전히 정기적으로 돈을 내고 유지 보수를 해야만 하도록 할 수 있다. 이런 식으로 돈을 내는 사람과 그렇지 않은 사람은 동등하게 경쟁할 수 있고, 결제를 통해서 수 많은 시간 투하만이 완화될 것이고 이는 플레이어가 가치 있게 생각하는 혜택이다.

“(Silkroad Online)에서 한 것 또 하고, 또 하는 일은 정말 지루하다. 그래서 사람들은 이를 피하려고 돈을 낸다.”(앵커)

억제의 문제

인터뷰를 하는 동안 시간 소모를 관리하는데 문제가 있을 경우 모두 어느 정도는 억제 내지 자제하려는 경험을 했던 것으로 나타났다. 이러한 과도 소모는 게이머를 게임에 깊이 매료시키므로 단기적으로는 유익하지만 플레이어의 감소율이 높아지는 문제도 동시에 갖고 있다.

“이 게임은 시간을 너무 많이 소모할 것이다. 나는 oGam 의 전문 길드에 속해 있었다. 나인가 아니면 게임인가의 문제였으므로 게임을 그만뒀다.”(데니스)

플레이어가 게임에 갑자기 등을 돌리고 계정을 삭제하는 일은 예외적인 게 아니다. 응답자들이 한 말을 들어보면 약물 남용과 다를 게 없는 보편적 문제가 드러난다. 다소 풍자적이고 억제된 어조이기는 하지만 말이다. 응답자의 상당수가 단순히 억제 문제 때문에 계정을 포기했다.

게임을 실제로 즐겼지만 스스로 억제를 해야 함을 느꼈다는 점에서 이는 심각한 손실이다. 이 요인의 중요성은 인터뷰 질의에서 억제를 다루지 않았음에도 응답자들이 스스로 다루었다는 점에서 의미심장하다.

브라우저 기반의 공상과학 게임인 **Pardus** 는 설계 상에서 이 억제를 유용하게 활용한다. 여행과 거래에 소비하는 액션 포인트를 축적하지만 5,000 액션 포인트가 그 한계이다. 이를 넘어서는 포인트는 유효하지 않다.

일간 상호작용의 규모를 제한하는 것이다. 프리미엄 계정만 5,500 액션 포인트까지 모을 수 있다. 이 설계에 의해 플레이어는 게임에 계속 몰두하면서도 스스로를 더 잘 억제를 할 수 있게 된다.

지나치게 강한 억제는 적용하지 않도록 해야 한다. 예컨대 게임 반복을 하루에 몇 회로 제한해버리면 게임에 몰입하여 재미를 누릴 수 있는 플레이어의 능력을 제한하는 셈이 된다.



Silkroad Online

친구의 가치

인터뷰에서 플레이어들은 게임 내의 사회적 결속에 상당한 무게를 두었다.

“사람들이 게임을 계속하게 만드는 것은 타인에 대한 의리 때문이다.”(라즈)

온라인 친구가 있으면 게임을 더 많이 하게 된다는 점에는 이론의 여지가 없지만 이게 소액 결제에 기꺼이 돈을 지급하는 자발성도 높여줄까? 인터뷰 응답자 중 몇몇은 사회적 의리나 동료의 압력 때문에 물건을 샀다고 한다.

“내 경험으로 보면 그럴 확률이 매우 높다. 거물들과 게임을 하려면 돈을 써야 한다.”(매즈)

따라서 길드, 채팅 룸, 단기 그룹 등의 형식으로 플레이어간의 사회적 연계를 촉진하는 일이 지극히 중요하다. 하지만 Evony 같은 게임에서는 채팅 룸에서 메시지를 올리는데 소액의 수수료를 내야 한다.

이렇게 되면 사회적 연계를 형성하는데 아무래도 지장이 있다. 회사에게 약간의 수익을 줄 수는 있지만 이 방법은 비생산적으로 보인다. 사교적 의리의 형성을 유도하려면 다른 사람과 사교적 관계를 맺음으로써 이익이 있어야지 이에 따른 금전적 불이익이 있어서는 안될 것이다.

결론

소액결제 는 게임 사업 모델에서 유일한 또는 부분적 수익원으로서 더욱 보편화되고 있다. 그러나 문제 없이는 변화도 없게 마련이다. 아이템은 이를 구매하지 않는 플레이어를 소외시키지 않으면서 잠재 소비자에게 강력한 가치 제안을 할 수 있도록 설계되어야 한다.

소액 결제를 계속해서 이용하려는 의지를 가진 사람들의 만족을 늘리는데 적용할 수 있는 방법들이 이 글을 통해 어느 정도 전달되었는지 모르겠다.

핵심은 1) 돈을 내는 사람과 그렇지 않은 사람간의 관계에 균형을 유지하고 2)가상 물품과 실제 물품에서 기대하는 거래 조건을 비교 검토해보자는 것이다. 예컨대 인-게임 아이템에 대한 대여 조건 같은 것들 말이다. 나아가 다른 사람들과 함께 즐길 수 있는 좋은 게임을 만들어야 한다. 비단 소액 결제와 연계해서만 그래야 한다는 말이 아니다.

참고 자료

Thaler, Richard: "Mental Accounting Matters" pp. 183-206 in *Journal of Behavioral Decision Making*, vol. 12, 1999

Oh, Gyuhan and Taiyoung Ryu: "Game Design on Item-selling Based Payment Model in Korean Online Games" pp. 650-657 in *Situated Play, Proceedings of DiGRA 2007 Conference*, University of Tokyo, 2007