



## 몰락하는 <스타워즈: 구공화국>

(The Burning of Star Wars: The Old Republic)

작성자: 사이먼 러게이트 (Simon Ludgate)

작성일: 2012 년 12 월 14 일

***바이오웨어는 자사의 간판 온라인게임을 부분유료화 모델로 바꾸는 과정에서 신규 유저와 기존 가입자 양쪽을 모두 다 저버린 것일까? 전환 과정에서 개발자들이 초래한 결과를 온라인게임 자문위원 사이먼 러게이트(Simon Ludgate)가 살펴본다.***

바이오웨어(BioWare)에서 <스타워즈: 구공화국(Star Wars: The Old Republic)>을 개발했을 당시에는, 충성스러운 수백만의 가입자가 몇 년이고 요금을 결제하는 초대형 블록버스터 MMORPG 가 될 거라 기대했었다. 하지만, 바이오웨어는 개발비의 대부분을 싱글플레이어 스토리에 쏟아 부은 후, MMORPG 장르에 만연한 시간 끌기 기법을 최악의 형태로 적용하였다. 플레이어들이 "인고의 시간"을 거쳐야만 진짜로 즐기고자 하는 "최종 콘텐츠"를 플레이 할 수 있도록 설계한 것이다.

하지만 <구공화국>의 "최종 콘텐츠"는 잘 쳐줘 봐야 범작 수준이다. 특히 호평 받는 스토리라인과 비교하면 더욱 그렇다. 놀라운 일도 아니지만, 게임을 구매하고 스토리라인을 한두 번 해본 후에는 더 이상 요금결제를 하지 않는 유저들이 대부분이었다. 레벨 작업과 콘텐츠 우려먹기 등 짜증나는 MMORPG 기법이 난무하는 이 게임의 싱글플레이어 콘텐츠는 다른 싱글플레이어 게임보다 재미가 없었다. 더구나 그마저도 계속 즐기려면 돈을 계속 내야 한다는 사실을 논외로 하고도 말이다.

어마어마한 개발비를 보전해야만 하는 상황에서, 가입자 수가 빠르게 줄자 바이오웨어는 망해가는 MMORPG 모두가 하는 바로 그 선택을 했다. 부분유료화(free-to-play) 게임으로 바꾸고 플레이어들이 게임을 사거나 계정 사용료를 내지 않아도

다운로드하고 접속할 수 있게 만드는 것이다. 부분유료 게임들은 대개 무료 사용자에게는 약간의 제약을 가하여 게임 내 아이템을 구매하거나 월 정액 가입으로 전환하도록 유도한다.

이 글에서는, <구공화국>의 현재 부분유료화 모델의 효용성을 분석해 보고, 이를 부분유료화의 일반 원칙과 대조해보고자 한다. 그리고 <구공화국>이 월 정액 모델을 포기하게 만든 특정한 이슈를 살펴보겠다.

이 글을 쓰기 전에, 예전 계정으로 게임에 접속하여 월 정액 가입자와 유사한 수준으로 게임을 즐기려면 얼마나 드는지 알아보기 위해 게임 내 상점을 살펴보았다.

## 한 달에 56 달러

무료 사용자가 <스타워즈:구공화국>을 하려면 필요한 금액이다.

게다가 이 금액은 잠겨 있는 요소를 풀기 위해 (여기에는 실제로 기술을 쓰기 위해 필요한, 기술을 배치할 단축바(hotbar)도 포함된다) 캐릭터 두 개에 180 달러를 쓰는 건 제외한 이야기이다. 캐릭터는 (내가 아는 한) 2 개가 한계이며, 다른 많은 것들도 제약되어 있지만 풀 수 없다. 퀘스트 보상이라든가, 소지금 제한 같은 것들 말이다.

그들 생각에는 무료 사용자들이 이 정도 돈을 낼 거 같았나 보다. 그러나 이런 플레이어들은 게임 패키지 가격 60 달러나 월 정액 15 달러가 무지막지하게 바가지 씌운 가격인 데다가 돈 내고 살만한 것이 아니라고 생각하기 때문에 “무료 사용자”인 것이다. 그들이 부분유료화 된 <구공화국>을 플레이 하는 이유가 그것이다. 무료 사용자로 접속해서 짐바브웨에서 1 조달러짜리<sup>1</sup> 지폐 쓰듯이 카르텔 코인(Cartel Coin)을 쓰려고.

---

<sup>1</sup> 참조링크: [https://en.wikipedia.org/wiki/Hyperinflation\\_in\\_Zimbabwe](https://en.wikipedia.org/wiki/Hyperinflation_in_Zimbabwe)



연락에 필요한 금액이 간략히 계산해서 180 달러이긴 하지만, 계정 아이템과 캐릭터 아이템의 가격을 비교할 수 없는 카르텔 상점의 결함 때문에 정확히 계산할 수 없었다. 하지만 어쨌든 캐릭터는 2 개가 한계이기 때문에, 캐릭터 아이템의 가격을 가지고 두 배만 하면 대충 비슷할 것이다.

진짜 치명타는 <구공화국>을 1 주일 플레이 하는 데 지속적으로 드는 비용이다. <구공화국>은 싱글플레이어 스토리, 싱글플레이어 우주 미션, 그룹 플래시포인트(4 인 던전), 전장(Warzone, 대규모 PvP 전투), 작전 (Ops, 20 인 레이드) 등 크게 5 가지 콘텐츠로 이루어져 있다.

잠겨있는 콘텐츠를 풀어서 5 가지 모두 즐기려면 별도의 이용권을 4 번 사야만 하며 (스토리라인을 제외한 전부), 1 주일 이용권의 가격은 240 카르텔 코인이다. 1CC(카르텔 코인)은 대략 0.727 센트이고, 이용권 1 개는 240CC 이며, 캐릭터 1 개당 4 개의 이용권이 필요하고, 두 개의 캐릭터, 1 달에 4 주이므로, 계산하면 결과는, 7680CC, 현금으로는 55.84 달러가 된다.

제정신이 박힌 사람이라면 <구공화국>을 즐기려고 한 달에 56 달러씩이나 내지는 않을 거란 점이 이제 명백해졌을 것이다. 제정신이라면 15 달러를 내고 월 정액에 가입하던가, 아니면 아예 어떤 것에도 돈을 쓰지 않을 테니까. 그 결론이 너무나 명백해서 가슴이 아플 지경이다. 바로 <구공화국> 부분 유료화가 부분 유료 게임을 만들려고 한 게 아니라, 월 정액 가입을 유도하려고 만든 과도할 정도로 부자연스러운 데모버전이란 점이다.

## 부분 유료! 유용한 점은? 전무! 허!

물론, 부분 유료 게임이 진짜 무료인 것은 아니다. 다른 모든 수익 모델과 마찬가지로 이익을 내기 위한 방식이다. 하지만 부분 유료/월 정액 혼합 게임을 기획하는 데에는 올바른 방식과 잘못된 방식이 있다. 소규모의 돈을 쓰는 사용자가 그보다 훨씬 많은 수익의 무료 사용자와 차별화 되는 의미 있는 방법을 제공하여 커다란 수익을 내길 기대하는 방식과, 무료 사용자가 월 정액 가입자로 전환하길 바라면서 확장 체험판 정도를 제공하는 방식이 그것이다.

바이오웨어에게는 안됐지만, <구공화국>은 잘못된 방식을 택했다. 월 정액 가입자가 중요하고 특별하다는 점은 두말할 필요도 없고, 바이오웨어 역시 월 정액 가입자들이 - 부분 유료화 후에도 - 특별하다고 느끼게 만들고 싶었을 것이다. 하지만 그들의 부분 유료화는 그냥 체험판일 뿐이다. 바이오웨어는 "제한 레벨 15"(오래 전 체험판 기준, 그런데 그마저도 [망했다](#)<sup>2</sup>)를 바꿨고, 그에 따른 제약을 가할 수 있는 수많은 방법을 뒤로 한 채, [하향평준화](#)<sup>3</sup>를 택하는 실수를 저질렀다.

이게 말이나 되느냐고 묻고 싶을 것이다. 이 게임은 월 정액 가입을 원하는 사람이 없어서 망해가고 있었다. 이 때의 선택은 월 정액 가입을 할 것이냐, 게임을 접을 것이냐 두 가지였고, 사람들은 월 정액보다는 "접는" 쪽을 택하고 있었다. 그러면, "접는다"의 자리를 "반쪽 게임"으로 대체하면 상황이 나아질까? 그러면 신규 가입자와 기존 가입자에게 과연 도움이 될 것인가?

## 월 정액 가입하면 특별하고 멋져요!

부분 유료화가 처음 발표되었을 때, 나는 기존 가입자의 이야기를 들어보려고 구공화국 체험판 계정을 만들었다.

그들은 대체적으로 비슷한 이야기를 해주었다. 함께 게임을 즐길 유저 수가 늘어나길 바라기 때문에 부분 유료화를 기대하고 있다는 것이다.

플래시포인트(그룹 던전), 전장(PvP 전투 지역) 진입에 필요한 대기시간은 지루할 정도로 길었으며, 월드 보스 레이드를 하거나 새로운 Ops(레이드 던전) 그룹을 만들

---

<sup>2</sup> 참조링크: [http://gamasutra.com/view/feature/135077/tearing\\_down\\_barriers\\_how\\_to\\_.php](http://gamasutra.com/view/feature/135077/tearing_down_barriers_how_to_.php)

<sup>3</sup> 참조링크: [https://en.wikipedia.org/wiki/Harrison\\_Bergeron](https://en.wikipedia.org/wiki/Harrison_Bergeron)

사람을 찾는 것은 한층 더 힘들었다. 인구가 많아진다는 건 이런 멀티플레이어 환경이 더 나아진다는 걸 의미했다.

불행히도, 바이오웨어는 <구공화국>의 기존 콘텐츠에서 "정확히" 이 지점에 대고 치명타를 날렸다.

몇 개 안 되는 플래시포인트와 전장에 1주일씩 플레이어를 묶어두고, 작전 레이드에는 제외하는 게 큰 계획이었다 (그리고 한 달 56 달러 요금의 원천이기도 했다). 이런 부분유료화 방식은 게임을 접으려 하는 월 정액 가입자들의 요구와는 매우 거리가 먼 것이었다.

말하자면, 바이오웨어는 한 편으로 최선을 다해 부분유료화 정책을 끔찍하게 만들어서 사용자들의 월 정액 가입을 유도하고 있었고, 또 다른 한편으로는 기존 가입자들이 게임을 지속하려면 필요한 바로 그것에 정확히 파괴공작을 가했다. 두 손들어야 할 판이다.



월 정액 가입자 수를 늘리고 싶어하는 심정이 이해는 된다. 바이오웨어에서는 이런 대화가 오갔을 것이다.

“자, 월 정액 가입자 수를 늘려야 해, 어쩌면 좋지?”

“부분유료화 하지 뭐.”

“와, 그거 좋은데! 부분유료화로 새 유저를 끌어 모으고, 월 정액으로 전환하도록 만들자고!”

이때 해결해야 할 문제는 두 가지다. 하나는 월 정액 유저의 요구이고(같이 할 사람이 많을 것), 또 다른 하나는 월 정액 유저의 기대이다(돈을 낼만한 가치가 있는가). 그런데 이 방정식에서 “가치”라는 부분이 완전히 통제 불능이 되었다. 바이오웨어는 월 정액 가입자들에게 요금이 제 가치를 하지 못한다고 느껴질까 너무나도 염려한 나머지 무료 사용자에게는 엄선된 최악의 체험 만을 제공하도록 신중히 만들어버렸고, 결과적으로 <구공화국>을 아예 플레이 해 보지 않는 편이 나을 지경이 되었다. 결과적으로, 두 번째 문제를 고려하느라 첫 번째 문제를 해결할 가능성이 아예 막혀버린 것이다.

## 가입자 말고, 잃는 것은 뭘까? 바로 더 많은 가입자!

바이오웨어의 행보는, 말하자면 새 가입자를 확보할 지도 모른다는 희망에 기존 가입자를 계속 희생하는 것이라고 할 수 있다. 기존 고객을 완전히 업신여기는 태도는 “<구공화국>으로의 귀환”이라는 말도 안 되는 소리에서 잘 드러난다. “지금까지 가입한 기간만큼 보너스 카르텔 코인을 드립니다”가 요지였는데, 떠났던 유저들이 과연 이 소리를 듣고 돌아올까?

어림없는 소리. 바이오웨어는 작은 글씨로 다음과 같이 적어 놓았다: “다시 월 정액에 가입하면 드립니다.”

바이오웨어는 월 정액 가입했던 유저들이 다시 월 정액으로 돌아오길 바랐겠지만, 할 수 있는 한 가장 교활해 지려고 작정했다고 밖에 볼 수 없다. 바이오웨어는 차라리 다음과 같은 메일을 보내는 편이 나았을 지도 모른다: “월 정액에 재가입을 하지 않으면 계정 삭제합니다.” 그러면 적어도 몇 명이라도 월 정액 가입자가 <구공화국>에 돌아왔을 수도 있고, 그렇게 해도 바이오웨어의 평판은 더 이상 나빠질 곳이 없기에 손해 볼 것이 없다.

바이오웨어의 향후 계획은 명백해 보인다. 기존 가입자는 버리는 셈 치고, 게임이 사양세라고 확정 지은 후, 망할 때까지 버틸 수 있게 해줄 새 피를 찾는 것이다. 이런 계획이 지속 불가능하다는 점과 네임밸류를 망친다는 점은 차치하더라도,

바이오웨어가 적용한 엉망진창인 부분유료화 모델 때문에 서비스 품질 또한 형편없을 수 밖에 없다.

### **그래도, 최소한 스토리는 공짜잖아?**

부분유료화 된 <구공화국>에서 공짜라고 할 수 있는 가장 큰 요소는 싱글플레이어 스토리 라인이다. 만약 여러분이 다른 아무것도 못하면서 퀘스트 보상도 (월 정액 가입자만 받을 수 있다) 받지 못한 채로 느리고, 제약적이고, 레벨 노가다인 싱글플레이어-풍 스토리라인을 따라가기만 하는 걸로도 만족한다면, <구공화국>에는 한 푼도 쓸 필요가 없긴 하다. 그리고 싱글플레이어 스토리는 <구공화국>에서 가장 건질 만한 점이라고 할 수 있다.

그런데 여기에 난제가 있다. 많은 수의 사람들은 <구공화국>을 공짜로 다운로드 받고, 공짜로 접속하고, 공짜로 스토리를 따라간 다음에는, (역시 공짜로) 그만둬 버린다. 이런 사용자들에게서는 바이오웨어가 아무것도 얻을 수 없지만, 서버의 회선 비용은 들어가기 마련이다. 바이오웨어 입장에서는 <구공화국> 독립형 오프라인 버전을 따로 만들어서 파이러트 베이(The Pirate Bay)에 풀어버린 다음, 이를 바탕으로 부분유료 온라인 게임을 구축하는 게 더 나을지도 모르겠다.

플레이어들이 MMORPG 에 남는 것은 다른 플레이어와의 상호작용 때문인데, 바이오웨어는 무료 사용자들이 그런 상호작용을 거의 경험하지 못하도록 차단해 버렸다. 실제로, 다른 면에서 보면 무료 사용자들이 자신들의 제약 때문에 월 정액 사용자와 상호작용을 못한다기 보다는, 월 정액 사용자들이 무료 사용자와 상호작용하기를 원치 않는 측면이 있다. 누가 핸디캡이 - 던전에서 부활을 못하고, 제한적 UI 때문에 기술도 다 쓸 수 없도록 - 걸려 있는 플레이어가 자기 파티에 한자리를 차지하기를 바라겠는가?

무료 사용자들은 유물급 (최종 콘텐츠에서 경쟁력을 갖추려면 꼭 필요한 고급 장비) 아이템을 장비할 수 없다는 점은 논외로 하더라도 아이러니 한 점은, 월 정액 가입자들이 무료 사용자와 같이 게임을 하면 할수록 더욱 더 손해를 보다가 결국 월 정액을 탈퇴해 버린다는 점이다. 전혀 도움이 안 되는 플레이어와 한 파티로 자동 구성되기 때문에!

## **돈 안 쓰는 플레이어들이 돈 쓰는 플레이어가 계속 플레이 하게 한다. (돈도 계속 쓰게 한다!)**

이런 주장을 해온 지는 수년이 되었지만, 바이오웨어가 <구공화국>을 부분유료로 전환할 때는 다른 경구를 따른 것 같다. 그 목표는 무료 사용자를 쫓아버리거나 돈을 내도록 만들기 보다는, "돈 쓰는 플레이어들이 더 많이 쓰도록 한다"는 것이다(월 정액을 연장하게 하든가, 월 정액 요금 외의 옵션을 준다든지 하는 식으로).

바이오웨어의 <구공화국> 부분유료화 계획은 이런 식으로 진행되어야 했다.

1. 우리는 돈을 벌고 싶어. 그런데 우리에게 돈을 낼 가능성이 높은 유저는 월 정액을 가입하거나 한정판을 구매하는 식으로 이미 돈을 많이 쓴 사람들일 거야.
2. 월 정액 사용자들이 원하는 매력적인 게임을 만들어서 그들이 요금을 계속 내게 해야 하고, 돈을 더 쓰게 할 방법도 제공해야 해.
3. 월 정액 사용자들을 유지하려면 파티 구성에 필요한 무료 사용자들을 확보해야 하니까, 무료 사용자들이 바람직한 동료가 되도록 파티 활동에 필요한 것을 모두 갖출 수 있게 해야 해.
4. 무료 사용자들의 파티 구성에 영향을 주지 않는 선에서 기능의 제약을 가할 수는 있을 거야.

결론은? 스토리는 제약해 놓되, 멀티플레이어 콘텐츠는 무료사용자도 무제한적으로 이용할 수 있게 만드는 것이다. 다시 표현하자면, 바이오웨어가 저지른 일을 **정확히 반대로** 해야 한다.

월 정액 가입자들에게는 어떤 혜택을 주어야 할까? 음, 월 정액-특전으로는 이 게임의 레거시 시스템(Legacy System)이 적절해 보인다. 이는 출시 후에 제공된, 캐릭터를 키울 때 잔 재미를 주지만 게임 진행에 특별한 강점은 없도록 기획된 고급 기능의 집합이다. 캐릭터를 2 개를 키우든, 3 개를 키우든 혹은 150 억 개가 되든 상관없다. 다른 말로하자면, 페인급 하드코어 플레이어는 아마도 월 정액을 하고 있을 것이 분명하므로, 그런 이들을 위한 특전을 만들라는 것이다.

월 정액 요금제는 제약을 완화하는 것보다는 특전을 제공하는 식으로 되어야 한다고 생각하는 쪽이다. 월 정액 가입자에게는 매달 카르텔 코인을 월급처럼 지급하고, 스토리라인과 레거시 시스템의 잠금을 해제해 준다면 월 정액 요금을 지불할 만한

가치가 있을 것이다. 원하는 서버에 우선적으로 접속하거나, 플래시 포인트나 전장에 우선적으로 진입할 수 있는 특전 같은 것도 고려해 볼 수 있다. 또한 경험치 획득이나, 운송수단이나 경매장에서 소모되는 크레딧에 약간의 산술적 이득을 주는 것도 고려해 볼 만하다.

유료화에 있어서 핵심은 추가 요소의 판매이지, 기본 기능의 해제가 아니다. 복장과 탈것 등은 바이오웨어가 이미 구현했듯이, 손쉬운 선택이지만 아직까진 그 수가 적은데다, 인기가 없는 "뽑기 상자"에 의존한다. 상자를 하나 사면, 그 안에 탈것이 들어 있을 수도 있지만, 대부분은 문자 그대로 허섭쓰레기만 들어있는 식이다. 그렇게 나온 물건에 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하면 캐릭터의 얼굴에 대고 마구 흔들어 대는데, 뽑기 상자를 사는 건 쓸모 없는 짓이라는 걸 상기시키려는 의도인 것 같다.

대신, 나라면 여기서 더 나가서 교체용 우주선을 살 수 있게 하겠다. 현재 모든 직업은 하나의 우주선만 얻을 수 있지만, 상점에서 50 달러나 100 달러 정도에 우주선을 판다면, 나 같으면 당장 지를 지도 모른다. 진심으로. 궁극의 외형 꾸미기일 뿐 아니라, 고가에 판매할 수 있는 물건의 완벽한 예이기도 하다.

물론, 이렇게 한다면 다른 플레이어의 우주선에 탈 수 있는 기능도 만들어야 한다. 안 그러면 당신이 새로 뽑은 우주선을 친구들에게 어떻게 자랑하겠는가? 한 발짝 더 나가면 다른 MMORPG의 하우스링 시스템처럼 가구든 뭐든 구해서 함선을 꾸밀 수 있게 함선 장식 기능을 넣을 수도 있다. 장식용 아이템을 루팅하거나, 제작하거나, 혹은 - 당연하게도 - 프리미엄 장식품을 현금 상점에 진열할 수도 있는 것이다.

여기서 더 나아가면 대형 함선이나 길드용 우주정거장을 생각해 볼 수 있다. 물론, 비용을 내야 하겠지만, 길드 기지를 공유할 수 있다고 생각해 보라. 20 달러를 내고 길드의 우주 기지에 20 여명의 플레이어가 탈 수 있다면, 내가 보기엔 충분히 합리적이다.



## 식상한 일

단언컨대, <구공화국>의 부분유료화 작업은 매우 급히 이루어졌다. 바이오웨어가 "이렇게 합시다"에서 "다 됐다"까지 가는 데에는 몇 주의 시간만 소요됐을 뿐이다. 개발자들이 함선 장식이나 우주 기지 같은 복잡한 시스템을 구현하기에는 턱없이 부족한 시간이다.

하지만 바이오웨어가 장기 계획을 세웠어야 한다는 점에는 변명의 여지가 없다. 팀 내부에서는 이런 의견이 있었을 수 있다. "자, 유료화 할 만한 여지가 별로 없으니, 게임에서 자질구레한 것들을 쪼개서 돈을 받는 것보다는, 신규/기존 유저들 모두에게 매력적인 부분유료화 게임이 되도록 집중하고, 게임에 만족하는 충분한 인구가 유지된 후에는, 이런 시스템을 내놓고 부분유료화로 수익을 낼 수 있을 거야"

그 대신, 바이오웨어는 현재 상황에서 즉시 최대한 돈을 뽑아내는 방식을 찾고자 했다. 얼마나 잘 될지는 모르겠다. 하지만 장기적으로 잘 될 것 같지는 않다. 이런 상황을 가리키는 속담이 있다. "건널 다리는 불태우지 마라." 그런데 바이오웨어는 새 속담을 만들어낸 거 같다. "건널 다리를 불태우려거든, 불구경 표를 팔아라."

그렇다고 내가 <구공화국>을 완전히 무가치하다고 보는 것은 아니다. 아직은. 바이오웨어는 상황 파악이 되는 인력을 고용하고 해야 할 일을 결정할 힘을 쥐어줄 수 있다(참고: 필자 한가함). 하지만 기회의 문은 빠르게 닫히고 있고, 바이오웨어에는 때맞춰 행동할 리더십이 없을 지도 모른다.

나머지 우리들은, 바이오웨어의 다리가 타는 동안 불구경하는 일만 남은 것 같다. 구워먹을 마쉬멜로우 필요한 분?