

# ATG Lab. Gamification Technical Report



## 앱 몰입도를 높이기 위한 3 가지 게이미피케이션 팁

모바일에서 게이미피케이션은 다양한 형태로 진화하고 있다. 매일 사람들은 자신도 모르는 사이에 다양한 게이미피케이션 어플리케이션들을 만나고 있으며 게이미피케이션이 적용된 프로그램들을 사용해 나가고 있다. 굳이 게임이 아니더라도 게이미피케이션이 적용된 모바일 프로그램을 찾는 것은 요즘 그다지 어려운 일이 아니다.

수 많은 앱들이 쏟아지는 이 시대에 앱 자체의 콘텐츠만 좋다고 모두 성공할 수 있다고 생각하면 안 된다. 콘텐츠도 좋아야 하고, 마케팅도 잘해야 하고 앱의 성공에 영향을 미치는 것들은 다양하다.

게이미피케이션은 이러한 다양한 성공요소의 하나로 요즘 각광 받고 있는 기술이다. 그럼 그 중 핵심적인 세 가지 게이미피케이션 팁에 대해서 살펴 보자.

### 1. 모바일 고객에게 소유권과 점유권을 줘라.

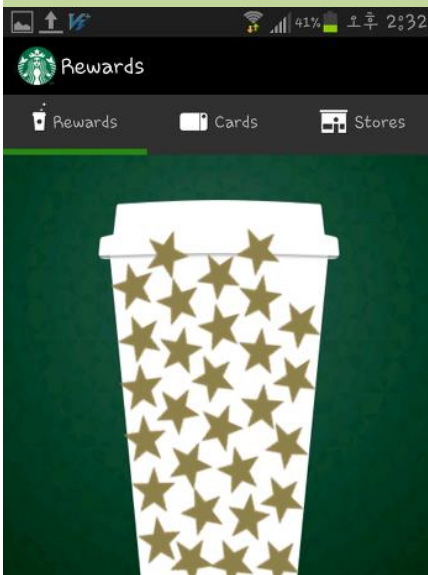
많은 로열티 프로그램들이 복잡한 규칙, 너무 오랜 기간 동안의 노력요구, 보잘 것 없는 보상 등으로 실패를 겪는다. 이런 다양한 로열티 프로그램 속에서 고객들은 자신들이 갖고 싶은 것, 소유할 수 있다고 생각되는 것, 실제로 가질 수 있는 것들에 관심을 가지는 것은 어찌 보면 당연한 일이다.

천편일률적인 커피숍의 게이미피케이션인 스탬프 모으기 속에서 스타벅스의 마이스타벅스 리워드에는 매우 잘 디자인된 소유권과 점유권을 고객에게 부여한 게이미피케이션의 사례로 볼 수 있다.

### Contents

#### Articles

앱몰입도를 높이기 위한 3 가지  
게이미피케이션 팁



## 마이스타벅스 리워드

마이스타벅스 리워드의 등급은 총 세 개로 구성된다. '웰컴, 그린, 골드' 레벨이 그것이다. 레벨이 올라갈수록 받는 혜택이 많아지는 것은 당연하다. 레벨에 따라 추가 BOGO 쿠폰 무료 음료 쿠폰 등이 주어지는데 고객들은 그 무료 쿠폰들이 이미 자신들이 소유하고 있는 음료 혹은 자신들의 것이라는 생각을 가지게 된다. 이는 그 음료를 실제로 먹거나 안 먹거나가 중요한 것이 아니라 다른 레벨에 비해

자신은 이것을 받을 자격이 있고, 자신들은 이미 그 보상의 음료를 소유하고 있다는 생각을 하는 것 자체로 만족을 느끼는 고객의 마음을 잘 이용한 게이미피케이션이다. 다시 말해 스타벅스는 있지도 않은 음료의 소유권을 줌으로써 고객의 충성도를 유지하고 있는 것이다. 이는 여타 커피전문점의 스탬프와는 다른데 스타벅스의 BOGO 쿠폰은 지리한 노력의 보상이 아니라 특정 이벤트의 랜덤한 보상이기 때문이다.

*스타벅스의 BOGO 쿠폰은 여타 커피 전문점의 스탬프와는 다르다. 스타벅스의 쿠폰은 지리한 노력의 보상이라기 보다는 가끔 주어지는 뜬금없는 보상이다.*

## Nike+

최근 Nike+ 크게 세 가지로 구분하여 진화하고 있다.

첫째 나이키 런 클럽 앱이다. 주로 런닝을 위한 앱으로 러닝 기록을 트래킹하고 개인별 맞춤 코칭 서비스 등을 지원한다. 또한 달리기 이벤트 등을 지원하고 있다.

둘째 나이키 트레이닝 클럽 앱이다. 주로 헬스트레이닝을 위한 앱으로 근력운동, 개인운동 등을 지원하는 앱으로 100 개 이상의 전신운동과 관련된 정보를 제공하고 서비스하고 있다.

셋째 나이키 플러스 퓨얼 앱이다. 다양한 운동을 즐기는 동안 운동량을 측정하고 이를 공유하기 위한 앱이다.

## 2. 사용자들에게 목표달성의 방법을 부여해라

누구나 목표는 있다. 그것이 구체화 되었든 구체화 되지 않았든 사람들은 누구나 목표를 가지고 있다. 앱 몰입도를 높이기 위해서는 목표달성을 위한 방법을 구체적으로, 명확하게, 독특한 방법으로 제시하는 것이 좋다. 게이미피케이션을 활용하는 앱이라면 이는 보다 강조되는 요소라고 볼 수 있다.

Nike+는 나이키를 세계적인 스포츠 의류 브랜드에서 IT 회사로 변모할 수 있도록 도와주고 있는 혁신적인 게이미피케이션 사례이다. Nike+는 성공한 앱 기반 애플리케이션으로 널리 사용되는 스포츠 게이미피케이션 앱이다. Nike+에서 목표를 제시하고 이를 달성하는 과정을 모니터링 하는데 도움을 주는 방법은 그 당시로는 신선한 GPS 기반의 위치추적을 활용한 점이 핵심이었다. 이는 새로운 기술을 목표 달성에 활용하면서 명확하고 구체적이면서 신기한 기술을 적용해 고객들이 자신들의 목표 달성 과정을 살펴 볼 수 있도록 도와줬기 때문에 성공한 한 예를 보여주고 있다. 좀비런 (Zombie Run) 또한 비슷한 예로 볼 수 있다. 위치 기반 서비스를 활용하면서 이를 활용한 소리효과를 적절히 이용하여 목표 달성에 도움을 주는 애플리케이션이었다.

목표 달성의 방법은 어떤 앱이든 부여한다. 대부분의 앱이 목표 달성의 방법을 부여하고도 실패하는 이유는 그 방법 자체가 너무 복잡하거나 지루하기 때문이다. 방법을 고려할 때는 신기술을 적극 활용하는 것도 한 방법이라고 할 수 있다. 새로운 기술 기반의 애플리케이션은 사용자들에게 새로운 경험을 제공하고 이는 앱 몰입도를 높이는 기본 요구 조건 하나를 그냥 충족하고 들어가는 셈이므로 대단히 유리한 출발조건을 가지고 출발하고 있다고 볼 수 있기 때문이다.

명확하고 구체적이며 신기한 목표 달성 방법은 앱 몰입도를 높이는 중요한 요소 중 하나이다.



### 3. 승자에게만 보상을 몰아주지 말아라.

보상은 누구에게나 공정하게 돌아가는 것이 아니다. 노력한 만큼 공정하게 돌아가는 것이 좋다. 그러나 많은 경우에 보상은 몇몇 승자들에게만 돌아가게 된다. 이는 단순히 이긴 사람 한 명에게만 보상을 주는 경우에 한정 지어 이야기하는 것이 아니라, 소수의 인원만 보상을 가질 수 있는 환경을 조성하지 말라는 뜻이다.

어마어마한 보상이 있는 경쟁이 있다고 하더라도 그 보상이 단 한 명에게만 돌아간다면 대부분의 사람들은 재미를 느낄 수 없다. 우리가 제공하는 대부분의 앱은 대중 모두가 즐거움을 바라며 지원하는 앱이다. 대부분의 사람들이 재미를 느껴야 하는 앱인 것이다. 그렇다고 모두에게 보상이 돌아가도 재미를 느낄 수 없다. 이 문제는 앱에 게이미피케이션을 적용하고자 하는 이들에게 딜레마가 아닐 수 없다. 몰아줘도 문제, 골고루 나눠줘도 문제라면 적절히 나눠줘야 하는데 '적절히'의 기준을 찾을 수가 없다.

이에 대한 간단한 해결책은 많지 않다. 그러나 해결책이 없는 건 아니다. 예를 들면 보상의 시간을 쪼개서 최대한 다양한 사람들에게 상을 받을 수 있다는 희망을 심어 주는 방법도 있을 수 있다. 누적포인트의 기간을 최대한 짧게 가져가서 단기간 동안은 나도 일등 할 수 있다는 희망을 심어주는 방법을 적용할 수 있는 것이다.



### 딜로이트의 사례

딜로이트(Deloitte)의 게이미피케이션 사례는 적절한 보상으로 효과적인 결과를 이끌어낸 좋은 사례라고 볼 수 있다.

딜로이트는 리더십 아카데미라는 프로그램을 통해 변화 관리, 팀 주도, 복잡한 상황 관리 등의 수업을 진행하고 있다. 복잡한 내용임에도 불구하고 딜로이트는 간단한 보상 뱃지 만으로 강의 포탈 방문자를 47% 증가시켰고, 활성사용자 1인당 뱃지 3개씩을 보유시켰으며, 3개월만에 코스 이수한 직원을 만들어 내기도 했다.

딜로이트의 적절한 보상의 핵심은 리더보드와 뱃지이다. 주기적으로 리셋되는 리더보드와 실적에 따라 주어지는 간단한 뱃지만으로 딜로이트는 직원들에게 누구든 전문 뱃지를 얻을 수 있다는 이미지를 심어 주었고, 직원들은 그 뱃지를 얻기 위해 시스템에 로그인을 했다.

리셋되는 리더보드는 명과 암을 모두 가지고 있다. 함부로 리셋해서는 안되겠지만 적절히 리셋하면 오히려 많은 도움을 줄 수도 있다.

## ATG LAB

대한민국 서울특별시 마포구  
 도화동 175-1 SK 허브그린 1708 호  
 TEL: 02 2130 3060  
 FAX: 02 2130 3061  
 Contactus@atglab.co.kr

Find us on the Web:  
[www.atglab.co.kr](http://www.atglab.co.kr)



## 요약

앞서 살펴본 세 가지 방안을 요약하자면 앱의 몰입도를 높이기 위해서는 사람들에게 보상을 받을 수 있다는 희망의 끈을 놓지 않도록 지속적으로 유도하는 것이 핵심이다. 추가적으로 그 방법이 재미있다면 사람들이 더 희망의 끈을 놓지 않을 것이다.

ATG LAB

대한민국 서울특별시 마포구

도화동 175-1 SK 허브그린

1708 호

