

# 모두를 위한 게임, 제품 포용성 프레임워크에 오신 것을 환영합니다!

본 문서는 영어 콘텐츠를 번역한 것으로, 원문은 <https://aka.ms/ProductInclusion> 에서 확인하실 수 있습니다.

저희는 Xbox를 통해 전 세계 모든 사람에게 게임의 즐거움과 커뮤니티를 제공하겠다는 사명 의식을 지니고 있습니다.

오늘날 전 세계에는 30억 명이 넘는 게이머가 있고, 저희는 의도적으로 포용하지 않으면 의도치 않게 배제하게 된다는 것을 알고 있습니다. 그래서 저희는 Xbox 팀이 제품을 제작하고 서비스를 준비하는 과정에서 제품 포용성을 의도적으로 포함시킬 수 있도록 꾸준히 노력 중입니다.-

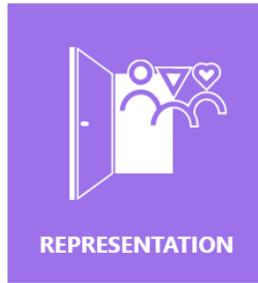
저희는 2019년에 이러한 노력을 가시화하려면 공통된 언어와 리소스가 필요하다는 것을 깨달았습니다. 그래서 저희는 제품 포용성 프레임워크를 제작해 4가지 핵심 영역에 집중하고자 했고, 이를 포용적 성장 관문이라 부르기로 했습니다. 게임은 흔히 다른 세계로 통하는 관문으로 여겨져 왔지만, 일부 고객에게는 그 문이 닫혀 있거나 심지어 잠겨 있기도 합니다.

업계의 모든 사람이 게임을 더욱 포용적으로 만드는 데 중요한 역할을 하고 있기 때문에, 저희는 모두가 진정으로 모두를 위한 게임을 만들기 위해 함께 노력할 수 있도록 프레임워크를 공유하고자 합니다. 그것이 "현실이 되도록" 하는 데 이러한 노력이 도움이 되기를 바랍니다. 각자의 게임과 경험에서 이러한 프레임워크를 어떻게 구현하실지 기대하고 있겠습니다!



[이 영상을 통해 저희가 포용적 성장 관문에 대해 어떻게 생각하는지 자세히 알아보세요.](#)

## 포용적 성장 관문



**접근성:** 고객이 환영받는 느낌을 주는 제품 경험 구축

- 입구는 많고 출구는 적은 제품 제작.
  - 신규 고객과 기존 고객을 위해 새로운 경험으로 이어지는 입구 생성.
  - 참여를 가로막는 의도치 않은 출구 제거.
  - 경험이 부적합하다고 느끼는 고객을 위한 의도적 입구 설계.
  - 구축한 생태계 전반에 막다른 골목이 없도록 원활한 플레이 경로 확보.

**대표성:** 고객이 소속감을 느낄 수 있는 제품 경험 구축

- 존중하는 표현으로 제품 경험 제작.
  - 세 가지 측면에서의 존중 표현:
    - 제작자 - 파트너십을 공고히 하고 다양한 콘텐츠 제작자를 지원.
    - 콘텐츠 - 게임 내 콘텐츠와 마케팅에서 다양한 플레이어층이 공감할 수 있는 이야기를 전달하는 콘텐츠 확보.
    - 플레이어 - 플레이어가 의미 있는 경험을 하고 있다는 느낌을 받을 수 있도록 보장.
  - 커뮤니티나 문화 전체를 대표할 수 있는 초상이나 캐릭터는 없다는 것을 인지하고 다양한 관점에서 다양한 사람과 문화를 게임 내에 생생하게 구현.

**글로벌화:** 고객이 편안함을 느낄 수 있는 제품 경험 구축

- 지역과 관련된 제품 제작.
  - 지역의 요구 사항과 장벽, 경험 등 관련 고객의 여정에서 전 세계적 차이를 의도적으로 인식.
  - 국제 시장과 규모에 맞는 유의미한 제품 및 서비스 개발.

**편의성:** 고객이 설계하고 플레이할 수 있는 제품 경험 구축

- 편의성을 고려한 제품 설계.
  - 개발이 시작될 때부터 끝날 때까지, 제품을 설계하고 제작하는 내내 편의성을 고려.
  - 규정을 준수하는 것을 넘어 모든 플레이어가 편하고 즐겁게 경험할 수 있도록 설계.

### 10가지 제품 포용성 조치



어떤 문을 열 것인지 의도적으로 선택했다면, 다음 단계는 문을 어떻게 열 것인지 고민하는 것입니다. 저희는 개인과 팀이 포용적 성장을 위한 실질적인 조치를 취하는 데 도움이 될 수 있도록 **10가지 제품 포용성 조치**를 공유하고자 합니다. 각 조치는 하나의 특정한 포용적 성장 관문에 속하며, 두 가지 조치는 모든 관문에 걸쳐 있습니다.

의도적으로 포용적인 경험을 구축하고자 할 때, 이러한 조치는 팀이 함께 고민하고 조율하는 데 유용한 것으로 입증되었습니다.

### 접근성:



#### 고객 안전 및 신뢰를 위한 설계

플레이어 상호 작용과 커뮤니케이션을 안전하게 보장할 수 있는 방법(특히 정체성 관련)을 모색하고, 플레이어 간의 피해를 유발할 수

있는 경로를 제한. 정체성과 상관없이 의도치 않은 이탈을 방지할 수 있도록 고객 경험에 대한 명확한 기대치 설정.



### 신규 사용자를 위한 입구 구축

고객이 게임 경험 수준, 하드웨어 제한, 시간 등과 관련하여 겪을 수 있는 배출 요인을 파악하고, 이를 유입 요인으로 대체.

## 대표성



### 커뮤니티와 공동 제작

개발 및 제작이 시작될 때부터 끝날 때까지 직원, 피드백 채널, 연구, 커뮤니티 참여를 통해 대표하고자 하는 사람들의 정체성을 포



### 고객이 공감할 수 있도록 지원

소외된 커뮤니티나 신흥 시장의 이야기와 주제를 공감할 수 있는 방식으로 통합.

## 글로벌화



### 글로벌 고객을 위한 설계

전 세계적인 관점에서 사용자의 여정을 살펴보고 재정, 기술, 언어, 또는 정체성 관련 진입 장벽 제거. 데이터 및 피드백 채널에 전 세계 플레이어를 포함시켜 그들과 접촉하고 참여를 유도할 수 있는 방법 파악.



### 현지 시장 고려

시장마다 플레이어 트렌드와 우선순위가 다를 수 있으므로, 세계 각지에서 현지에 맞게 조정할 수 있는 방법 조사. 현지 시장과 관련된 마케팅 및 홍보 전략으로 현지 시장과 소통.

## 편의성



### 개발 단계부터 편의성 고려

개발 초기에 장애가 있는 플레이어의 요구 사항을 파악하고, 모든 플레이어가 혜택을 누릴 수 있도록 경험 전반에 걸쳐 이를 해결.



### 제품 및 마케팅에 포용적 기능 공유

편의성 기능이 경험 초기에 모든 플레이어에게 드러나도록 설계. 제품 외부 채널에서 어떤 기능을 제공하는지 명확하게 설명하여 새로운 플레이어의 유입 유도.

## 모든 관문에 적용되는 보편 조치



### 포용적 경청 시스템 활용

적극적으로 새로운 채널을 탐색하고, 플레이어 통계를 조사하고, 아직 접촉하지 못한 고객의 목소리에 집중하여 모든 잠재적 플레이어의 이야기를 경청.



### 개인화된 맞춤형 경험 구축

플레이어에게 자신의 선호도에 맞게 경험을 조정할 수 있는 권한을 부여함으로써, 완전히 체계화된 경험에서 설계할 수 있는 것보다 더 많은 유형의 고객에게 제품을 제공.

큰 성취는 한 걸음부터 시작됩니다. 바로 문 하나를 여는 것에서부터 말이죠.

**이제 어떤 문을 여시겠습니까?**