

第 7 回
ガンホーオフラインミーティング

参考資料その 2

第 6 回ガンホーオフラインミーティング
－ 質疑応答 －

平成 19 年 12 月 16 日
ガンホーオフミ対策サイト

ゲーム全般について

ご質問内容

ラグナロクオンラインにおけるユーザー間の格差について、スペシャルアイテムによってその差を埋めるということですが、実際はお金を持っているユーザーと持っていないユーザーで新たな格差が生まれていると思われま
す。逆にレベルの高いユーザーが任意でレベルの低いユーザーに合わせるようなことは検討していないんでし
ょうか？

弊社見解

ユーザー間の格差については、これまでも何度かグラビティ社と検討してきた課題です。これまではレベルの
高いユーザー様のゲームの進行速度を確認しながら、そういった方々が末永くラグナロクオンラインを遊んでい
ただけるような対策を検討してまいりました。ご提案いただいた任意でレベルの低いユーザー様にレベルを合わ
せるような対策は、ラグナロクオンラインというゲームの設計段階のバランスが崩れてしまう可能性がありますの
で、難しい問題ではありますが、日本のユーザー様からこのような貴重なご意見をいただいていることは、グラビ
ティ社にも伝えていきたいと考えております。

ご質問内容

ブラックスミスのスキルの武器研究について、以前公式ガイドブック等で武器研究の効果が精錬反映されるとい
う記載があったと思いますが、それが今の見解では反映されないということですが、それについてはどうなってい
るのでしょうか？

弊社見解

ブラックスミスのスキル「武器研究」について、以前はNPCによる精錬成功確率に影響していた時期があり、その
当時作成された「ラグナロクオンラインネットカフェ初心者パック」に一部その記載があったことを確認いたして
おります。しかしながら、「武器研究」が精錬成功率に影響するという仕様は一時的なものであり「影響を及ぼさな
い」という内容が本来の仕様であるとの回答を開発元よりいただきました。上記に関連し、スペシャルアイテム
発売後にユーザーの皆様からお問い合わせを頂戴したため、精錬に関係するスペシャルアイテムには「武器研
究」のご案内をFAQに追加しましたが、このことが、かえってユーザーの皆様にご迷惑をおかけする結果
となり、誠に申し訳ございませんでした。

ご質問内容

養子システムや拡張一次職、スーパーノービスなどについて、これらは転職や転生をすることができません。た
とえば養子ならレベルが99になった時点で、もうほとんどプレイすることがなくなってしまうのではないかと思いま
す。いまのところ養子になるシステム的なメリットというのがほとんどないと感じますが、それについては要望
などは出ているのでしょうか？もしそういった要望があった場合は開発元に伝えてありますか？

弊社見解

ご指摘いただいた養子キャラクターの仕様に関しては、成長したらどうなるかといった議論はされています。これ
から先のアップデートでフォローされるのかということはこちらも開発元に確認をさせていただいています。もとも
と養子キャラクターというのは、結婚したキャラクターに遊んでいただくための追加要素として導入された、予備
的な遊び要素として扱われてるというお話をいただいています。今後養子キャラクターがレベル99に達したもの
について、どのような展開があるのかということに関しては、グラビティ社としてもまだ考えてないというお話は伺
っています。

ご質問内容

現在ユーチューブやニコニコ動画など動画配信サイトが多数ありますが、それらの動画配信サイト上での動画公開の許可を検討されているかについて質問させていただきます。また、撮影されるキャラクターが、仲間内などで許可が取れた場合はどうでしょうか？

弊社見解

ユーザー様がゲーム内の動画を撮影し公開したいとのご要望に関しましては、他のお客様のキャラクター名や発言内容などが映ってしまう可能性があります。静止画であればある程度修正が可能ですが、動画に関しては、動画撮影禁止というスタンスを発表した時点では非常に難しい状況であったため、他のユーザー様のことを配慮した結果、動画の公開はご遠慮くださいというスタンスでおります。しかしながら、昨今では動画配信サービスも拡充されておりますので、今後も現状のポリシーでいくのか、ユーザー様のご要望に応じて、動画の公開の可能とするのかを検討させていただきたいと考えております。現時点では、動画の配信に関しては様々なケースが考えられますので、今までのポリシーと同様に、動画の公開はご遠慮いただきたいというスタンスでございます。

ご質問内容

不正ツール利用キャラクターがいることによって、一般ユーザーの狩りに影響が出てたり、ゲームが成立しない、ものが売れない、という問題があると思います。現在はゲーム内でダンジョンに入るときなどは、一部のダンジョンを除いてただ入り口としてワープポイントがあり、何のステップもなく入ることができますが、NPCと会話することでダンジョンに入ることができるように変更することをご検討していただけませんか？一般ユーザーとしては若干ステップを踏む必要はありますが、特にやる気や楽しみを減らすということにはならないと思います。ゲーム仕様としても多分いいと思いますし、不正防止にも多少はなるかと思っておりますので、ダンジョンに入るときにステップを踏むためのNPCを設置することについてはいかがでしょうか？

弊社見解

グラビティ社にゲーム内でダンジョンなどに入る場合にNPCを設置し、会話などの簡単なやり取りを追加するというご要望をお伝えし、楽しめる要素を含めた、不正対策や注意勧告などにつながるゲーム内システムの実装に取り組んでいただくようにお伝えします。

ご質問内容

エミル・クロニクル・オンラインのシステムに関して、最近実装されたパーティー情報バーという機能で、パーティー情報バーがONの状態ですと、チャット欄に入力した文字が消えてしまい、チャットが正常にできないという問題があるのですが、その問題を把握されていますか。

弊社見解

エミル・クロニクル・オンラインのパーティーメンバー情報ウィンドウに関する不具合で、このウィンドウを自動的に表示させる設定をONにしている場合にのみ発生している問題として認識をしておりました。不具合の詳細としては、文字入力の途中でパーティーメンバー情報の更新があると、入力途中の文字が消えてしまう不具合が発生しておりました。なお、この不具合については6月22日の定期メンテナンスで既に修正いたしており、現在は発生することはございませんので、ご安心ください。

運営全般について

ご質問内容

前回の第5回オフラインミーティングのときにグラヴィティ社の方も参加されてはどうかという提案があり、御社も前向きに検討するといった返事をされていたかと思いますが、今回のオフラインミーティングでグラヴィティ社の方に参加は打診されたのでしょうか？

弊社見解

前回のオフラインミーティングの際に、グラヴィティ社の方が参加されたほうが議論も活発になり、日本のユーザー様の声が直接届くことから非常に良いのではないかとお話をさせていただきました。このことは何度かグラヴィティ社の担当の方にお話させていただきました。しかしながら皆様の声を聞いて開発に反映できるグラヴィティ社の担当の方は、各国へ出張されていることが多く、今回のオフラインミーティングへの出席が困難ということでした。この件に関しては、あらためてお話させていただき、スケジュールが合えば参加いただくことも可能だと考えております。

ご質問内容

ラグくじに含まれるアイテムには、ゲーム内でも貴重なアイテムもあれば、「イグドラシルの実」のように貴重ではないアイテムもあります。これらの出現確率について公式サイト等で明記しておかないと、ユーザーとしては入手しやすいのではないかと勘違いしてしまう可能性があり、問題ではないでしょうか？

弊社見解

弊社では、ラグくじおよびECOくじは、販売価格相当のアイテムを含めて販売しております。しかしながらその出現確率を明記していないことにより、ユーザーの皆様が勘違いしやすいのではないかとのご指摘につきましては、今後の検討課題とさせていただきたいと思っております。

ご質問内容

ユーザー間トラブルに関して、難しい問題だとは思いますが、現在ホムンクルス放置狩りと、それに関連したスクリーンショットなどがインターネット上で晒され批判の対象となっている問題があります。これについてどうお考えでしょうか？

弊社見解

現時点ではキャラクターを特定の場所に待機させ、ホムンクルスのみで戦闘をする行為については、ホムンクルスのゲーム仕様内での楽しみ方の一つと判断しておりますが、この行為を問題視されているユーザーの方がいらっしゃることも認識いたしております。そのため、弊社でも何らかの対応策が無いか検討しておりますので、ユーザーの皆様からもご意見をいただけましたら幸いです。ホムンクルスを使用しているプレイヤーのスクリーンショットの掲載については「著作物利用ガイドライン」に記載してございます通り、表示されているキャラクターに掲載の許可を取るか、キャラクター名が分からないよう加工するなどご配慮いただけますようお願い申し上げます。

ご質問内容

アカウントハッキングの対応についてですが、基本的にアカウントハッキングはユーザーのセキュリティ意識を高めることで、ある程度対応できる部分は多いと思っています。しかしながら、おそらくラグナロクオンラインのゲームの性質上、セキュリティ意識を持って、アンチウイルスソフトを導入したりファイアウォールの設定をしているという人は意外と少ないのではないかと思います。ユーザーのセキュリティ意識に対する啓蒙活動というのをもう少しゲーム運営会社として強化した方がよろしいのかと思いますが、それについてはどうでしょうか？新規でアカウントを取得した段階で何らかの「セキュリティについてはユーザー自身でも対策をしてください」といった注意事項を促す施策はできないのでしょうか？

弊社見解

ご指摘いただいたように、コンピューターウイルスなどによるアカウントハッキングは確認されております。この問題についてはオンラインゲーム業界だけの問題ではなく、インターネット全般に関わる問題であると認識しております。弊社のみならず他のオンラインゲーム運営会社でも同様に起きている問題ですので、それに対して今後どういった取り組みをしていくかということを経界団体として検討しており、たとえば冊子やポスターを作って配布するといった活動を行っております。将来的には、弊社としてもユーザーの皆様への呼びかけを継続して行っていますが、一方で業界団体としてももう少し大きな場で、アカウントハッキングのみならず、RMTの問題や不正ツール利用の問題といった様々な現状の問題に対する啓蒙活動を行う予定でございます。また、新規アカウント取得時の啓蒙に関しては、たとえばアカウント取得時に配信される確認メールなどに対して文中に盛り込むといったことは非常に有効だと思っておりますので、今後前向きに検討いたします。

ご質問内容

「テストサーバーを一般に開放しては？」という意見について、全員が参加可能なサーバーを用意するのは難しいという回答が事前質問のNo.19にあります。全員が自由に使えるようなテストサーバーというのは無理かとは思いますが、ユーザーの選抜方法は別にして、ある程度接続人数を絞ってクローズした状態のテストサーバーであれば導入できるのではないかと思います、いかがでしょうか？

弊社見解

テストサーバの公開に関しては、以前にも何度かご回答させていただいておりますが、アップデート内容の露呈、たとえば不正対策が実施前に一般に公開されてしまうというケースが現在懸念されており、弊社としては、まだユーザーの皆様にご公開しながらテストをするという結論に行き着いておりません。以前はサクライというテストサーバーが1台あるとお話をさせていただいておりましたが、今では複数台が存在しているという状態になっております。大型アップデートと小規模アップデートもしくは障害に対してなど、アップデートの内容によって、内容を入れ替えてテストを行っています。アップデートの直前には、突然予期せぬ問題が発生することがあり、弊社の検証課というチームで、入れ替え作業を頻繁に行っています。また、クライアントに関しても、テストで使用するものは現在皆様に配布して遊んでいただいているクライアントとは異なり、外部のインターネットとは接続されない仕様である等、様々な課題があるためテストサーバーの公開には踏み切れない現状にあります。これらの問題を考慮すると、現状のラグナロクオンラインではテストサーバーの公開は実現が難しい問題ではあります。緊急な課題が出た場合には弊社としてもテストサーバーの公開により問題を解決する、という選択肢はありえないことではないと思っております。

ご質問内容

年に2回、オフラインミーティングという形で一般ユーザーとの会合を設けていますが、それ以外で一般ユーザーが実際にガンホー社に行って、実際の業務を見て、それをもとに一般ユーザーが意見を外部モニターのようなことを1年に何回か開く仕組みというのも有効かと思いますが、検討していただいただけませんか？

弊社見解

ユーザー様が弊社にお越しただいて業務内容を見学する外部モニターというご提案についてですが、弊社では様々な業務を行っており、また社内でもエリアによって入れる社員が限定されていたりとセキュリティも厳重にしております。社外の方には公開できない業務やエリアなども多くありますので、ユーザー様をお招きして社内を見学していただくことに関しては難しいと考えております。申し訳ございません。

ご質問内容

森下社長が、5年後10年後もラグナロクオンラインの運営を続けていきたいとお話されていた件について、今回のラヘルアップデートで大型アップデートが終了するといわれていますが、仮にグラヴィティ社が運営を終了する場合、開発権を獲得するなどして、今後も運営を続けていく予定はあるのでしょうか。

弊社見解

新規アップデートとしてはラヘルアップデートをもって一旦クローズさせていただくというニュースが流れ、懸念されているかと思います。グラヴィティ社はラグナロクオンライン2の開発のチームを持っていますが、そのチームはラグナロクオンラインの開発チームとは全く異なる組織となっています。当然ラグナロクオンラインのチームからラグナロクオンライン2へ異動されている方もいらっしゃいますが、ラグナロクオンラインのチームがラグナロク2のために分化したのではなく、別途組織されたもので、ラグナロクオンラインの開発チームは、今後も維持されます。グラヴィティ社からは、ラグナロクオンライン2とラグナロクオンラインのゲーム性ないしはターゲットにするユーザー様のイメージは、若干異なっているというお話をいただいています。また、ラグナロクオンライン2がサービスされることによって、当然ラグナロクオンラインも変革していかねばならないということも伺っており、ラヘルアップデート以降の展開に関しても、真剣に検討されておりますので、ご期待いただけたらと考えております。

ご質問内容

ユーザー主体でオフラインミーティングを開催し、貴社を招待する企画があった場合、事前に何日程度の期間を設ければ参加に関する回答がいただけるのでしょうか。また、ユーザー側が主催したオフラインミーティングに運営者を招待する場合には、何人規模以上でユーザーが集まった場合であれば、参加できますか？

弊社見解

現時点では、明確なポリシーを持ち合わせておりませんので、ご要望をいただいた場合には、都度判断ということになるかと思います。一方で弊社主催のオフラインミーティングは第6回を数えており、今後も継続していく予定です。基本的には弊社が主催するオフラインミーティングを中心に実施させていただきたいと思っております。弊社が主催しているオフラインミーティングは全国各地で開催をさせていただいておりますので、ユーザーの皆様にはそちらにご参加いただきたいと思いますと考えております。

ご質問内容

エミル・クロニクル・オンラインのSAGA6よりイラストレーターの変更をすることで、新しいイメージを追加していきたいと紹介されているのですが、(独自に)アンケートを行った結果、最終的に87%が反対という結果になりました。反対意見の理由としては、主に羽々キロさんの絵が好きで、羽々キロ氏の絵でなかったらやめていた、となっています。つまり今までのイラストのイメージそのものがECOであると印象されているため、それを理由に多くのユーザーがイラストレーターの変更を反対されています。今まで育ててきた羽々キロさんのイラストを含めたECOの資産を放棄して、SAGA6に関しては尾谷おさむさんとのことですが、SAGA7以降についてはまた別のイラストレーターを起用するという事によろしいでしょうか。羽々キロさんについては、たとえばECOくじや地域イベント、季節イベントなどのイベントで、既存のイラストを利用する場合などに、新たに描いていただく必要性が出てくるということもあると思うのですが、羽々キロさんの再起用は考えていないのでしょうか。

弊社見解

羽々キロさんに関しましては、契約上の問題等があり、今後新たにイラストを描いていただくことは予定しておりませんが、既に羽々キロさんに描いていただいた作品もあり、商品として出ているものもあります。また、今後も既存の絵を利用していく可能性はあります。今回は尾谷おさむ氏を起用させていただきましたが、今後はアップデートの内容などで「どのように作品を反映させていくか」については、弊社のマーケティングや運営チームで検討していきたいと考えております。

不正行為の取り締まりについて

ご質問内容

「不正ツール対策への取り組み」資料で、2007年11月までに不正ツール使用キャラクターを80%削減させることが目標だとありました。今まで色々な対策をしてきているにも関わらず、不正ツール使用キャラクターがたくさんいるという現状で、この目標が達成できるとはとても思えないのですが、見込みではどれくらいの確率で達成できるとお考えでしょうか。また、80%削減できた場合に、その状態をどれくらい長く維持させられるとお考えでしょうか。

弊社見解

現状に関しては今まで色々な対策をしていたのですが、結果が出せていないことに関しては非常に申し訳ないと考えております。私どもとしては結果が出せていないことは十分に承知しておりますが、不正ツール対策において徐々に成果をあげられているという認識を持っております。今後は、国外からのIP接続制限やフリープレイチケットなど不正行為に利用されてしまっている要素をなくしていくことによって、今回発表させていただいた目標は実現可能であるという判断をしています。また、達成確率についてですが、達成できなければ目標として提示はできませんので、「絶対に達成する」という意気込みで取り組んで参ります。また、不正ツール使用キャラクターを80%削減させた状態が11月で終わることのないよう継続してその状態、もしくは90%、100%を目指せるように不正ツール対策をチームとして取り組んでまいりたいと考えておりますが、「どのくらい維持できるのか？」というご質問に対しては、明確な答えは出せません。

ご質問内容

「不正ツール対策への取り組み」資料で実施予定のあるそれぞれの対策の実施期日などは後日発表されるということなのでしょうか？

弊社見解

すでに実施が決まっていることに関しても、直前にどのようなことをやるのかをご案内してしまいすと、不正行為者に対して情報を公開してしまうことになり、対策の効果も半減してしまったり、効果がなくなってしまうので公開する予定はありません。ただし、実施直前に実施日をご案内できる段階になりましたら公開させていただきますが、現在の段階では様々な施策含めて「11月までに不正ツール使用キャラクターを80%削減させます」といったところまでしか申し上げることはございません。

ご質問内容

不正対策に関する資料にある不正ツール使用キャラクターの80%削減という数字には意味があるとは思えません。数字を示したりシステム上の強化を進めていくというよりは、ユーザーが楽しめるような方法というのを打ち出して欲しいのですが、そのような方法は考えていないのでしょうか？

弊社見解

資料の中で、80%と記載した理由としては、現状の8割の不正ツール利用キャラクターを取り締まることで一般のユーザー様がゲーム内で目にする不正ツール利用キャラクターを極端に抑えることができると考えた結果として記載いたしました。11月の時点で、100%駆除することは困難であると考えておりますが、ほとんど見かけない程度には抑え込みたいという主旨で書かせていただきました。

ご質問内容

現在進められているRMT対策の調査結果から、RMT利用者はおおよそどのくらいのZenyを購入しているかわかりますか？またRMTを利用するユーザーの多くは対人戦で勝つために利用しているものと思われます。今後の対策の指標にさせていただければと思います。

弊社見解

弊社にてRMTの調査を実施したところ、大量に購入している方、少量を複数回購入している方などが確認されており、一概に平均取引額を計算することはできません。しかし、以前第三者機関にて調査した報告書を確認した際には、ひとりあたり月間約30,000円～40,000円の取引額であったと記載されておりました。なおこのデータは、ラグナロクオンラインに限ったものではなく、日本国内の全てのオンラインゲームが対象となっております。またRMT利用者の多くが対人戦で勝つために利用しているという情報につきましては、貴重な情報として今後のRMT対策の調査材料とさせていただきたいと思っております。

ご質問内容

「不正ツール対策への取り組み」の10ページに記載されている「不正接続への対策」ですが、日本国内の中継サーバーを介してゲームサーバーに接続している不正ユーザーがいると聞いています。このような中継サーバーへの接続制限も予定しているのでしょうか？

弊社見解

弊社単独の調査で、日本国内に設置されている全ての中継(プロキシ)サーバーを確認することは不可能です。しかしながら外部のパートナー業者が保有しているプロキシサーバーの情報をいただくなどしながら、可能な限り、プロキシサーバーへの接続制限も実施していきたいと考えております。

ご質問内容

「事前質問と弊社見解」の質問No5におけるECOの「レアアイテム、くじについて」で、ブーストとボススタンプというアイテムをドロップするモンスターを、不正ユーザーが占領しています。そういった不正ユーザーを報告すれば対応してもらえるのでしょうか？

弊社見解

ECOに関しても、もちろんゲーム内のパトロールや不正行為の取締りを実施しております。もし不正ユーザーと思われるキャラクターを確認した場合は、運営チームにて調査、確認をさせていただきますので、お気軽にご報告ください。

ご質問内容

不正接続への対策について現在実施中の事項もいくつかあると思いますが、これまでに登録された方の登録内容に不備がないかなどの調査は現在行っているのでしょうか？

弊社見解

過去に不正行為を行った方の追跡調査については、登録状況やゲーム内における活動状況も含めて調査を行っております。ただし、ゲーム内の行動に関しては、ある程度ログインしていただかないと具体的な調査はできないため、そういったケースの場合はリスト化をして順次調査を行っております。

ご質問内容

不正ツール取締りにおいて、イベント以外でゲームマスターを見かけたことがあるという声が少ないと思いますので、ユーザーがもっと取締りを実感できるような手法の検討をお願いできますか？

弊社見解

ゲームマスターの可視パトロールの主な目的としては、不正ツール利用者の調査を行いそれらを排除することと併せて、ユーザーの皆様とコミュニケーションをとるということもございます。以前街中で行っていた場合には、度々ユーザーの皆様から声をかけていただいたことがございましたが、現在は不正ツール利用キャラクターの多いフィールドを中心として行っていますので、そのタイミングが合った場合は「見かけていただいた」であるとか「声をかけていただいた」ということもあります。全てのマップを満遍なく巡回することは現在は行わず、不正ツール利用キャラクターの多いマップを中心に調査活動を行っておりますので、ご理解いただけますようお願いいたします。

ご質問内容

リアルマネートレードの対策について、資料にはゲーム内データのZenyのみの対応しか書かれていませんが、アカウント売買についての対応はどうお考えでしょうか？

弊社見解

現時点ではRMT行為の大半がラグナロクオンラインのZeny取引で占められておりますので、まずそこに注力して排除していこうという方針のもと、Zenyの売買に関してのみ調査を行っております。ただし、今後はご指摘いただいたようにアカウント売買や育成代行といったものも一部では見受けられるようですので、それらに対しても順次調査の手を広げていきたいと考えています。