

Reddit의 인간 관계 및 커뮤니티 결속력 강화



30일 사용자
유지율 증가



월 단위 채팅
사용자



더욱 안전한
대화



세계적 규모

“레디터들은 **Reddit** 채팅을 통해 상대가 누군지 모르더라도 실제 사람과 이야기하는 것처럼 느낍니다.”

- Reddit 제품 관리 책임자 Jason Lee

Reddit

Reddit은 전 세계 수억 인구가 관심사에 따라 모이고 소통할 수 있는 수천 개의 커뮤니티 네트워크를 제공합니다. 레디터는 뉴스, 스포츠, TV 프로그램, 동물, 기술, 그 외 다양한 주제를 중심으로 형성된 커뮤니티에 글을 게시하고, 투표하고, 댓글을 달면서 이러한 관심사에 대한 진솔한 대화에 참여할 수 있습니다.

깊이 있는 대화를 유도하고 사용자 참여를 높이기 위해 **Reddit**은 **Reddit** 채팅에 실시간 채팅 환경을 제공합니다. 사용자들이 이미 습관처럼 매일 사용 중인 다른 메시징 솔루션을 반영하여, **Reddit**의 인기 있는 커뮤니티 게시 및 댓글 형식을 보완할 **Reddit** 채팅이 출시되었습니다.

Reddit 채팅은 커뮤니티 내 실시간 채팅 기능을 제공하여 사용자들의 활발한 대화를 유도합니다. 커뮤니티 중심의 풍부한 기능이 담긴 이 채팅 덕분에 일반 채팅방, **Subreddit** 전용 채팅방, 일대일 채팅방을 통한 플랫폼 참여는 꾸준히 높은 수준으로 유지됩니다.



채팅 기능에 대한 수요

Reddit은 속성상 커뮤니티 중심의 네트워크입니다. 따라서 "인터넷 첫 페이지" 회사는 커뮤니티를 강화할 수 있는 채팅 기능, 특히 사용자를 실시간으로 연결하는 기능을 찾고 있었습니다. 사용자는 주요 국제 뉴스나 TV 프로그램, 최신 게임 뉴스를 보면서 인원 수 제한 없이 다른 사용자들과 화제에 대해 대화할 수 있습니다. 그리고 이제 곧 낡은 기술이 될 개인 메시지 시스템과 차별화된 세련된 디자인이어야 합니다.

이 경험의 구현에 있어서, Reddit은 채팅 API 사용과 내부 빌드 사이에서 갈등했습니다. Reddit 제품 관리 책임자 Jason Lee는 말합니다. "아이디어를 가장 빠르게 시험할 방법을 찾고 있었어요. 커뮤니티 기반의 대규모 채팅방에 딱 맞는 사용자 경험을 제공하는 것이 얼마나 중요한지 알고 있었기 때문에, 채팅 메시지 기술 자체의 기본 요소를 구축하기보단 중요한 문제에 시간을 집중적으로 투자하고 싶었습니다."

이런 목표를 달성하기 위해 팀은 백엔드 채팅 API 제공업체로 Sendbird를 택했습니다.

더욱 인간적인 디지털 솔루션

Reddit은 Sendbird와 협력하여 직관적인 실시간 메시지 솔루션을 출시했습니다. 전 세계 Reddit 사용자 수백만 명이 동시에 접속할 수 있는 이 솔루션은 최대 1,000명으로 구성된 일반 그룹, 커뮤니티 내 Subreddit 그룹, 개인 공간에 필요한 다양한 기능을 갖춘 기본 채팅 및 최신 메신저 환경을 제공합니다.

일반 채팅방에서 꼭 특정 주제를 논할 필요는 없습니다. 예전 게시판 스타일의 댓글 올리기에서 벗어나, 레디터들이 모여 원하는 바에 대해 이야기할 수 있는 대화의 장입니다. 주제 중심의 커뮤니티 내에서 사용자는 채팅 탭을 선택해 소통, 공유, 질문, 라이브 이벤트 참여, 다른 사용자들과의 즉석 협업을 경험할 수 있습니다. "페이지 새로 고침 때문에 훨씬 힘들었을 문제를 실시간 소통으로 극복할 수 있습니다."

Lee가 덧붙입니다. "원한다면, 레디터들 사이의 일대일 대화도 쉽습니다. 실시간 대화는 개인적인 대화를 활성화하여 전반적인 경험을 향상할 수 있습니다."

"...채팅 메시지
기술 자체의 기본
요소를
구축하기보단
우리가 원하는
환경을 구축하는 데
시간을 집중적으로
투자하고
싶었습니다."

- Jason Lee,
제품 관리 책임자

Reddit 사업 개발 수석 관리자 Tom Beattie가 말합니다. 사용자가 다른 사용자 이름에 커서를 대고 채팅 시작 버튼을 누르면 채팅이 시작됩니다. 상대방은 응답하기 전에 메시지를 미리 보고 초대를 수락할지 거절할지 결정할 수 있습니다.

수억 명의 사용자에게 안전한 환경 조성

커뮤니티 구성원이 2명이든 2백만 명이든, 모두가 안전하고 편안하다고 느껴야 참여와 소통이 활발하게 이루어집니다. 스팸부터 노골적이고 악의적인 메시지까지, 원치 않는 활동을 막는 조정이 없어 대화가 건전하게 유지되지 않는다면 가장 성공적인 커뮤니티조차 활기를 잃을 수 있습니다. 이 문제는 Reddit의 사업 확장에 갈수록 큰 걸림돌이 됩니다. 타사 채팅 API는 Reddit의 필요에 맞게 완전히 세계적인 수준이어야 했습니다.

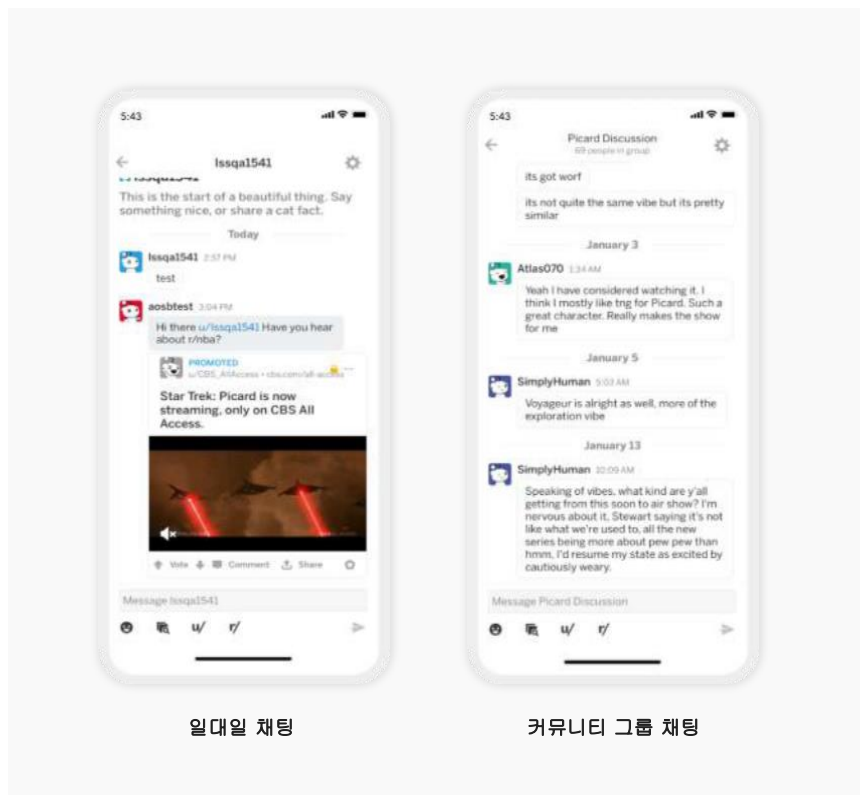
Sendbird 솔루션에는 커뮤니티의 안전을 보장하기 위한 Reddit의 활동에 유용한 조정 기능이 있습니다. 이 솔루션을 통해 사용자는 메시지와 버그 및 기타 문제를 쉽게 신고하고 스팸을 차단할 수 있으며, Reddit은 오용을 방지해 사용자에게 약속한 프리미엄 수준의 안전을 보장할 수 있습니다.

Reddit 채팅의 핵심 기능:

- 일대일 채팅 및 그룹 채팅:
 - 채널 및 친구 목록
 - 그룹 초대 - 개인 그룹 채널로 다른 사용자 초대
- 채팅 기본 요소:
 - 입력 중 표시기 - 다른 사용자가 입력 중인 동안 확인 가능, 수신 확인 - 메시지를 상대방이 읽었는지 확인 가능
- 플랫폼 간 동기화 - 모든 장치에 걸친 메시지 데이터의 실시간 동기화
- 안전 및 조정 기능의 예:
 - 욕설 필터
 - 스팸 차단 - 사용자가 특정 채널에서 연달아 보낼 수 있는 메시지 수 제한
 - 사용자 차단 - 사용자가 다른 사용자를 차단 가능

기능을 구현하는 동안 Reddit과 Sendbird는 채팅 경험을 부가적으로 만들기 위해 협력했습니다. Reddit의 성숙한 기존 의사 소통 스타일에 맞아야 할 뿐만 아니라, 부가 가치를 가져다 주어 충성도와 참여율을 높이는 경험이어야 했습니다.

“Reddit 구현에는 맞춤형 지원이 필요했고 Sendbird는 그 점을 놓치지 않았죠.” Beattie가 말합니다. “Sendbird 팀은 언제나 협력할 의향과 능력이 있었습니다. 어려운 문제에 직면할 때마다 올바른 길을 따라 해결책을 찾도록 도와주었습니다.”



“누군가와 대화를
나눈 다음 날, 그
사람으로부터 또
메시지를 받는다면
Reddit에 다시
접속해 다른
사용자들과
이야기를 나누고
싶을 겁니다.”

- Prashant Singh,
수석 엔지니어링 관리자

강력한 메시지 기능을 통한 결과 개선

Reddit 채팅은 사람들을 개인적인 방식으로 연결해 플랫폼에 활기를 주고, 지인이나 친구들과 즐거운 대화를 나누기 위해 자주 들어오고 싶게 만듭니다. 이들이 성장하고 서로에게 더 익숙해질수록, 목적 의식 중심의 소속감을 느낍니다. Reddit 수석 엔지니어링 관리자 Prashant Singh은 이렇게 말합니다. “심각한 토론이든 최근 겪은 짜증나는 일에 대한 하소연이든, 사람들이 더 큰 소속감을 찾는 데 도움을 주는 것 같아요.”

게다가 좋아요나 싫어요에 대한 부담이나 완벽한 게시물을 작성해야 한다는 압박이 없습니다. 모두가 공개적으로 참여할 수 있고, Reddit 조정 팀이 내장된 안전 기능을 활용해 쾌적한 환경을 유지합니다.

Reddit 채팅을 도입한 결과 사용자 참여, 대화, 유지 비율이 높아지고 있으며 수동적이었던 사용자에게서도 반응이 있습니다. “누군가와 대화를 나눈 다음 날, 그 사람으로부터 또 메시지를 받는다면 Reddit에 다시 접속해 다른 사용자들과 이야기를 나누고 싶을 겁니다.” Singh이 말합니다. “그러면 비즈니스에 중요한 지표인 유지율도 올라가죠. 우리 사용자들로부터 가치를 인정 받는 거예요.”

레디터는 다른 사용자와 다시 연결되기를 기대합니다. 수동적인 사용자는 적극적으로, 적극적인 사용자는 더욱 열성적으로 이용하면서 참여율이 높아지고 꾸준한 수요가 보장됩니다. 그러면서 관계가 깊어지고, 커뮤니티의 결속력이 강화됩니다.

채팅이 날개를 단 듯이 진화하는 가운데 "지금 여기에"의 감각을 지키려는 Reddit의 노력이 눈에 띕니다. Reddit 채팅은 모두가 자유롭게 대화하고 긍정적 반응을 받는 환경과 경험을 구축하는 데 앞장서기 때문입니다.

인간적 상호 작용의 디지털화

Sendbird는 인간적 상호 작용을 디지털화하여 모두의 자유와 접근성, 가치를 보장하는 데 집중합니다. 완전 맞춤 구성과 빠른 구현, 확장이 가능한 Sendbird의 채팅, 음성 및 비디오 플랫폼을 통해 사용자들 간에 깊이 있는 관계 형성을 지원하는 방법은 sendbird.com에서 확인하세요.