



手机游戏流失用户研 究报告

——以王者荣耀和平精英为例

极光JIGUANG

2019年12月

核心观点

王者荣耀



11.0%

月流失率

谁在流失？—— 老用户

流失用户中玩了1年以上的老用户占比超4成

为何流失？—— 玩腻了

近5成老用户表示玩腻了，其次是太忙、没什么时间玩游戏

如何唤回？—— 开发新玩法

开发新的玩法、改善上分、升级机制等措施能够唤回老用户

和平精英



15.8%

月流失率

谁在流失？—— 受版本换代影响的用户

受版本换代的影响，和平精英流失扩大，目前流失用户最主要是游玩时间在1个月-1年的用户

为何流失？—— 玩腻了、新设定没意思

和平精英的游戏设定与绝地求生有较大的差异，这是造成用户流失的主要原因之一，占比近4成

如何唤回？—— 通过社交链带动

对于流失最大的使用1个月-1年的群体，唤回的最有效方式是通过社交链来促使他们重新回流

数据来源：极光 (Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

取数周期：2019.10

目录

1

王者荣耀流失用户研究

2

和平精英流失用户研究

CHAPTER 01

王者荣耀流失用户研究

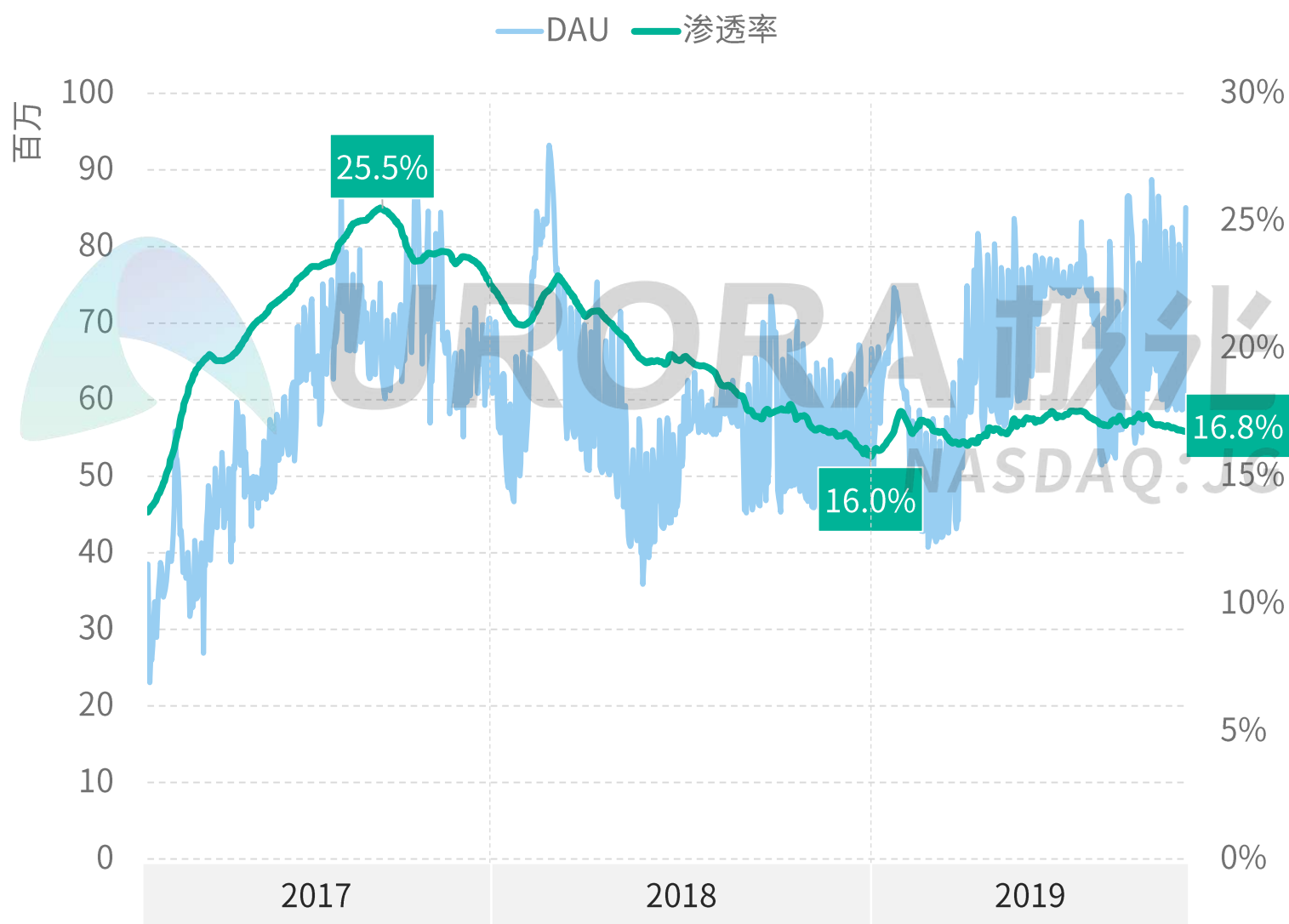


王者荣耀渗透率和DAU趋势

2018年下滑较大，2019年趋稳

- 王者荣耀2015年11月上线，其渗透率一路上升，在2017年暑假达到顶峰。随后一路下滑一年多，2018年下滑幅度较大，用户流失严重。2019年止跌，趋势基本稳定

王者荣耀渗透率和DAU



数据来源：极光(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

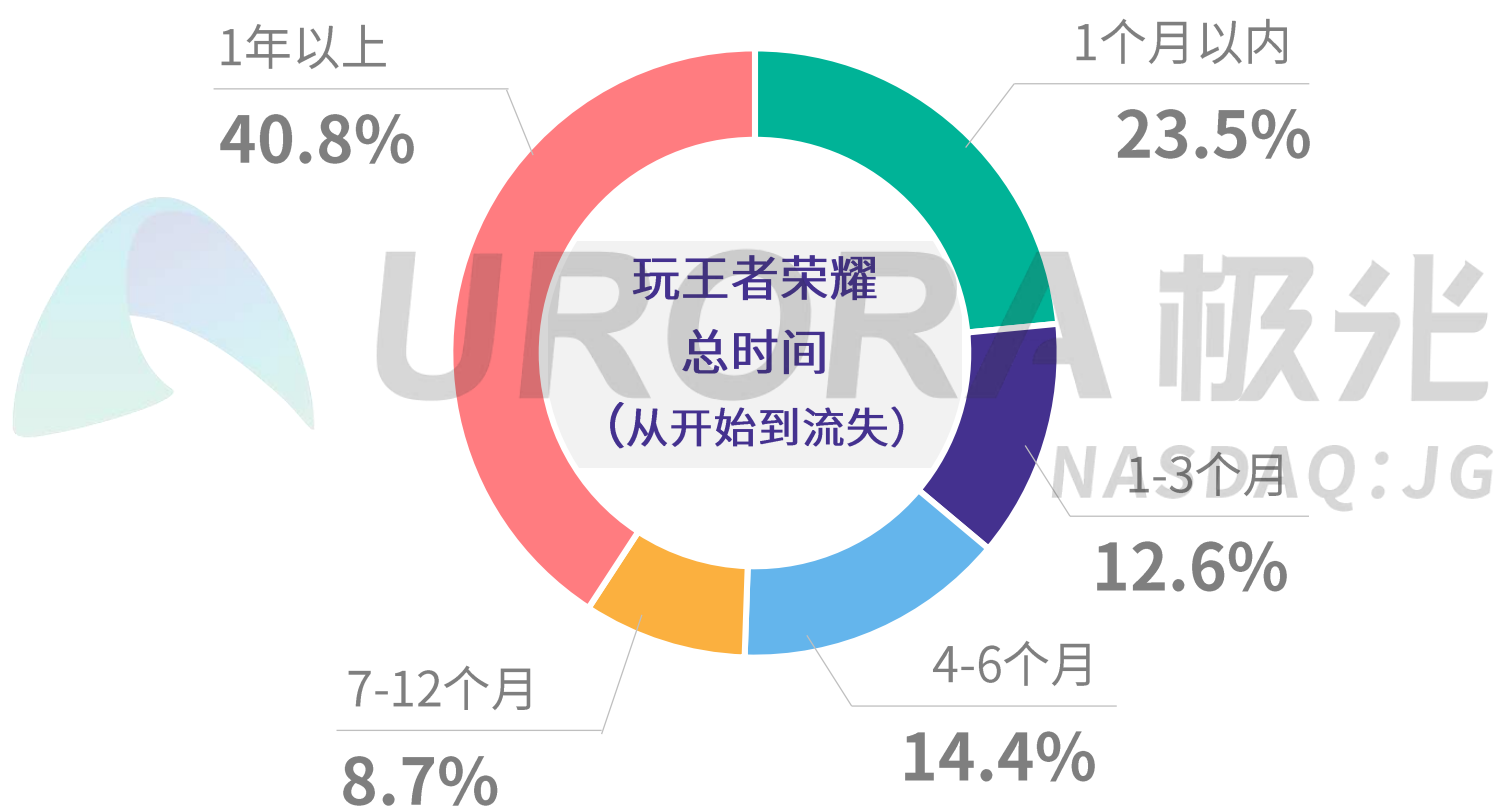
取数周期：2017.01-2019.11

王者荣耀流失用户构成

老用户流失最为严重

- 王者荣耀流失用户中，1年以上的老用户占比最高，超过4成，一方面是老用户基数较大，另一方面是游戏生命周期通常比较短，因此1年以上的老玩家容易流失
- 1个月以内的新用户流失也不低，达23.5%，源于王者荣耀的门槛较高

王者荣耀流失用户构成



数据来源：极光调研(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

取数周期：2019.10

流失原因

老用户流失主因是玩腻了和太忙

- 新用户流失主因是游戏门槛高、上手难，其次是没什么时间玩游戏
- 老用户的流失主因集中在玩腻了，占比达47.8%，其次是太忙、没什么时间玩游戏

王者荣耀用户流失原因

新用户（使用1个月以内）

太难玩

23.1%

忙，没什么时间玩游戏

21.5%

玩腻了

20.0%

有其它好玩的游戏

20.0%

队友水平太差

18.5%

老用户（使用1年以上）

玩腻了

47.8%

忙，没什么时间玩游戏

37.2%

队友水平太差

33.6%

升级换代后，游戏设定变得没意思

17.7%

上分慢、等级提升慢

17.7%

数据来源：极光调研(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

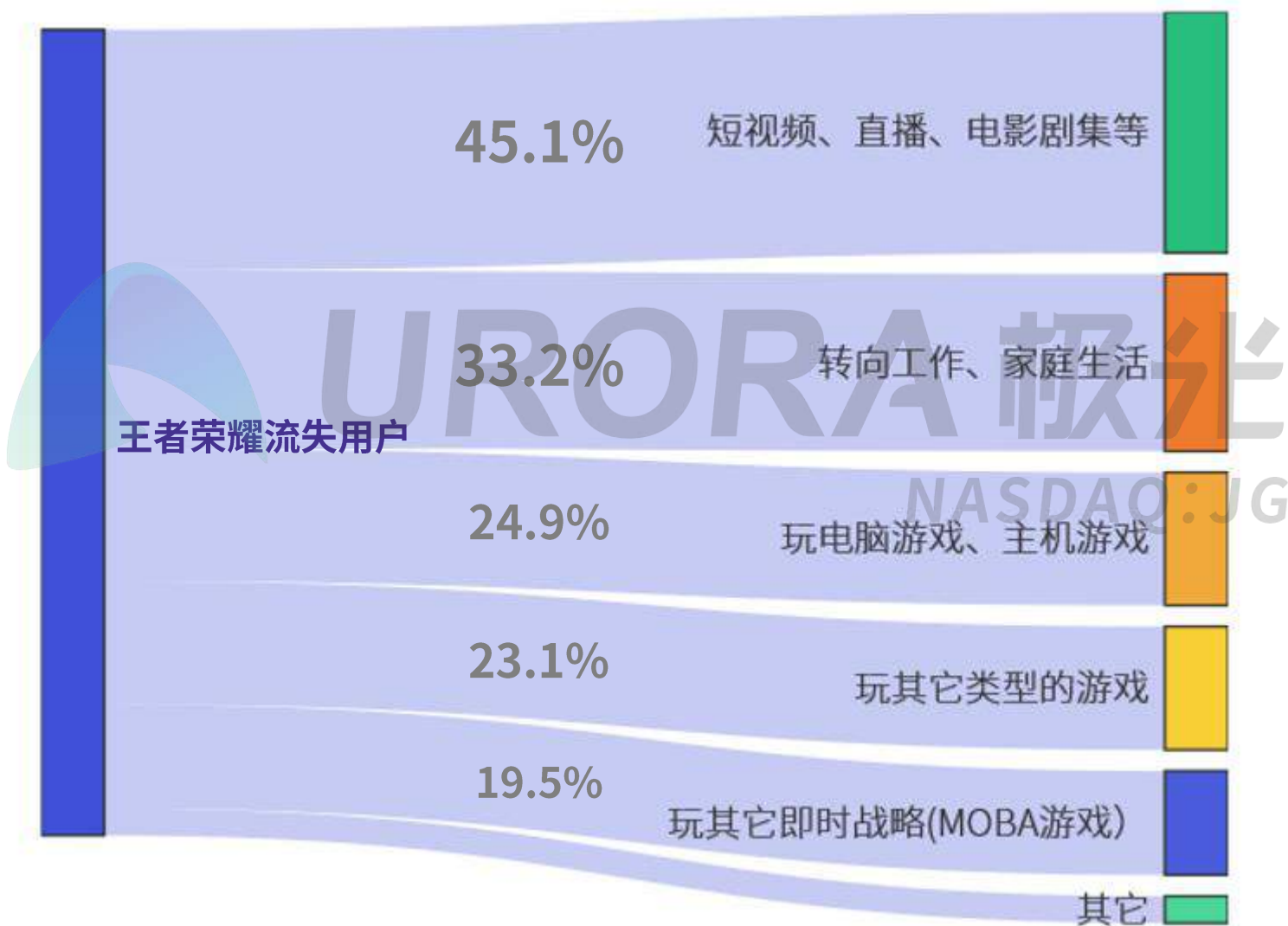
取数周期：2019.10

流失用户去向

用户主要流向非手游类娱乐方式

- 王者荣耀流失用户流向其他即时战略游戏的占比较少，更多的是流向短视频、直播、电影剧集等其它休闲娱乐方式，以及把更多的时间投入到工作和家庭生活

王者荣耀流失用户去向



数据来源：极光调研(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

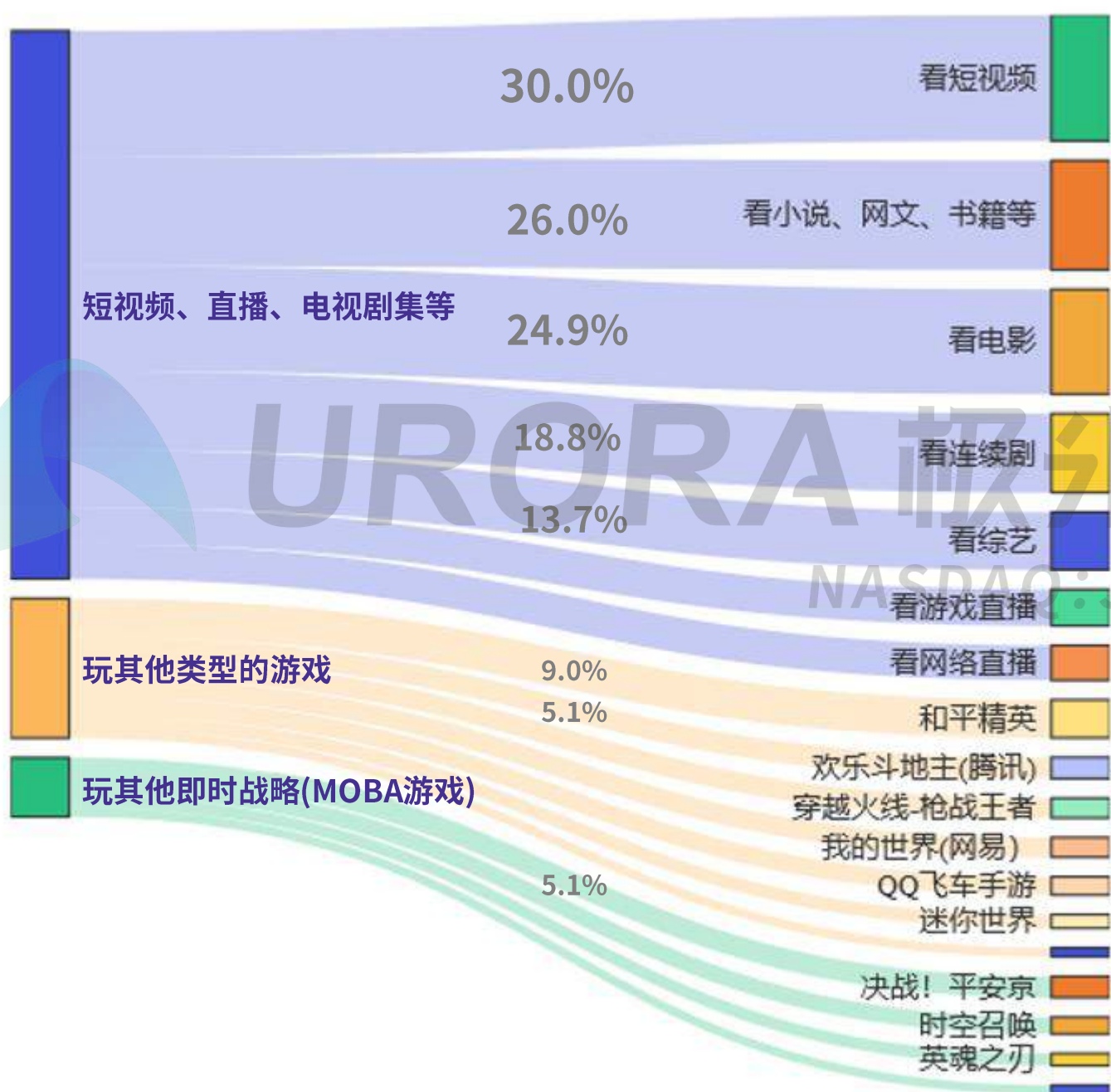
取数周期：2019.10

流失用户去向

竞品手游并非主因，3成王者荣耀流失用户转向短视频

- 短视频、在线阅读、电影是王者荣耀流失用户的主要去向，这表明用户并非被竞品游戏所抢走，而是用户花在游戏的时间变少了，体现为游戏行业用户的流失

王者荣耀流失用户细分去向



数据来源：极光调研(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

取数周期：2019.10

流失用户唤回可能性

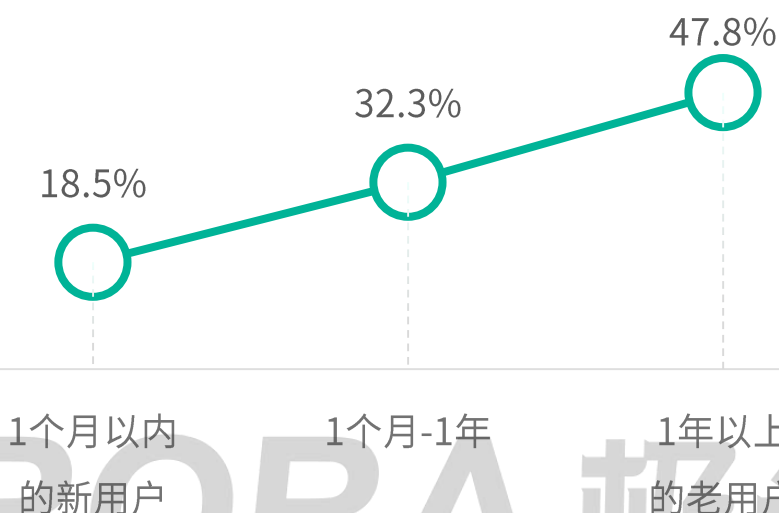
1年以上老用户唤回可能性最大

- 对于王者荣耀的流失用户，其唤回可能性与其流失前玩王者荣耀的时长密切相关，与其是否为游戏重度用户的关系相对较弱，运营者应该把重点放在老用户上面，吸引老用户回流

王者荣耀流失用户唤回可能性

新老用户唤回比例

对于王者荣耀，玩得越久的流失用户，其唤回可能性越高。一年以上老用户的唤回可能性高达5成，而1个月以内的新用户唤回可能性较低，不足2成



38.6%

31.0%

30.2%

不同用户类型唤回比例

游戏用户类型对是否能够唤回影响不大，虽然重度游戏用户的唤回可能性略高，但整体依然差异不大

重度游戏用户

中度游戏用户

轻度游戏用户

注：唤回可能性指如果该游戏升级完善，用户可能或者很可能再玩的人数占比；用户类型根据用户通常花在游戏上（所有游戏）的时间来划分

数据来源：极光调研(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

取数周期：2019.10

如何唤回流失用户

对老用户来说，新的玩法最能吸引他们回流

- 新的玩法对1年以上老用户吸引力相对较大，而上分、升级机制改善则对1个月-1年的玩家比较有吸引力

如何唤回王者荣耀的流失用户

使用1个月-1年

上分、升级机制改善



有新的英雄/角色



有新的地图、副本



有新的玩法



周围的人又开始玩了



会员、道具等价格下降



1年以上的老用户

有新的玩法



上分、升级机制改善



有新的英雄/角色



有新的地图、副本



周围的人又开始玩了



会员、道具等价格下降



数据来源：极光调研(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

取数周期：2019.10

CHAPTER 02

和平精英流失用户研究

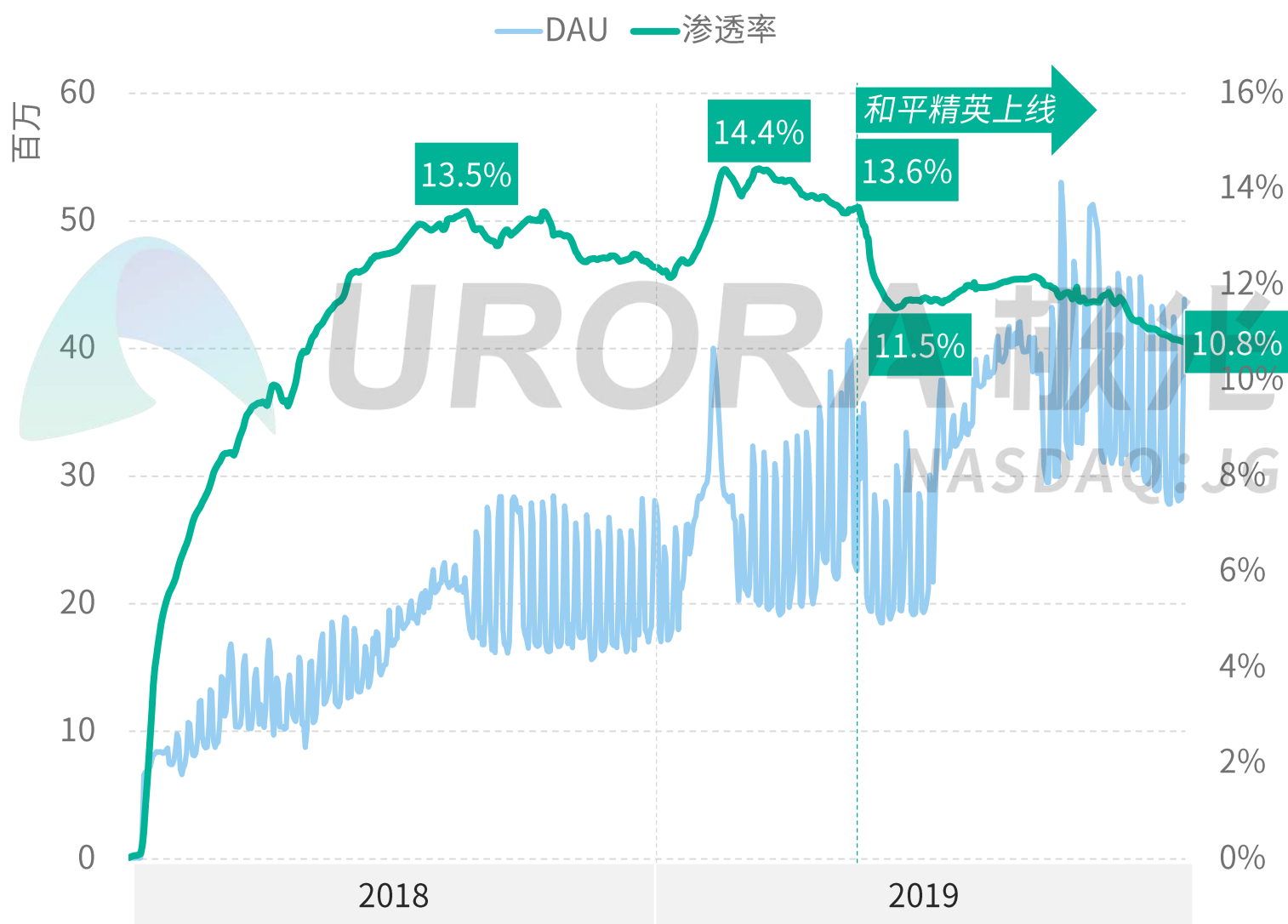


和平精英渗透率和DAU趋势

版本换代导致用户流失

- 绝地求生：刺激战争于2018年2月上线，渗透率于2019年初达到顶峰
- 2019年5月8日和平精英代替绝地求生上线，因游戏设定变动不小，用户流失明显，上线当月渗透率下滑2.1个百分点，随后逐步趋稳

和平精英（含绝地求生）渗透率和DAU



数据来源：极光(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

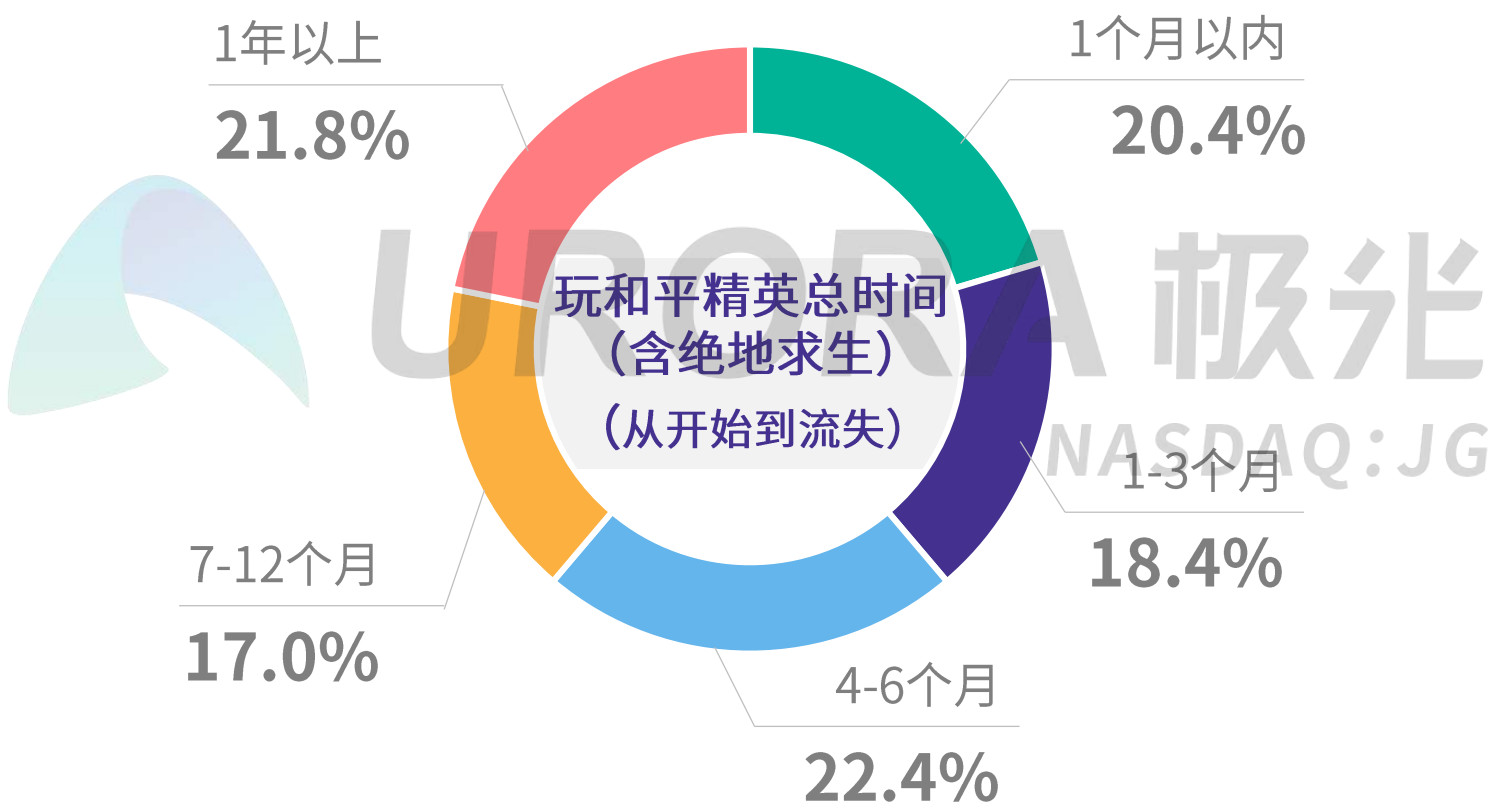
取数周期：2018.02-2019.11

和平精英流失用户构成

流失用户最主要是游玩时间在1个月-1年的用户

- 和平精英（含绝地求生）的流失用户集中在1个月-1年，一方面是和平精英（含绝地求生）上线时间晚于王者荣耀，1年以上老用户的占比较少，另一方面可能和和平精英的用户生命周期较王者荣耀要短有关
- 此外，今年5月份，和平精英代替绝地求生上线，受此影响，用户流失扩大

和平精英（含绝地求生）流失用户构成



数据来源：极光调研(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

取数周期：2019.10

流失原因

升级换代后的游戏设定是促使用户流失的主要原因之一

- 和平精英的游戏设定与绝地求生有较大的差异，这是造成用户流失的主要原因之一，此外，玩腻了和忙也是导致用户流失的重要原因
- 和平精英新增氪金系统，但无论对于新用户还是老用户，氪金并非为用户流失的主因

和平精英用户流失原因

使用1个月-1年

玩腻了

42.6%

升级换代后，游戏设定变得没意思

39.2%

忙，没什么时间玩游戏

36.3%

身边玩的人少了

26.0%

队友水平太差

16.7%

使用1年以上的老用户

升级换代后，游戏设定变得没意思

45.5%

忙，没什么时间玩游戏

36.4%

玩腻了

31.2%

队友水平太差

26.0%

身边玩的人少了

20.8%

数据来源：极光调研(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

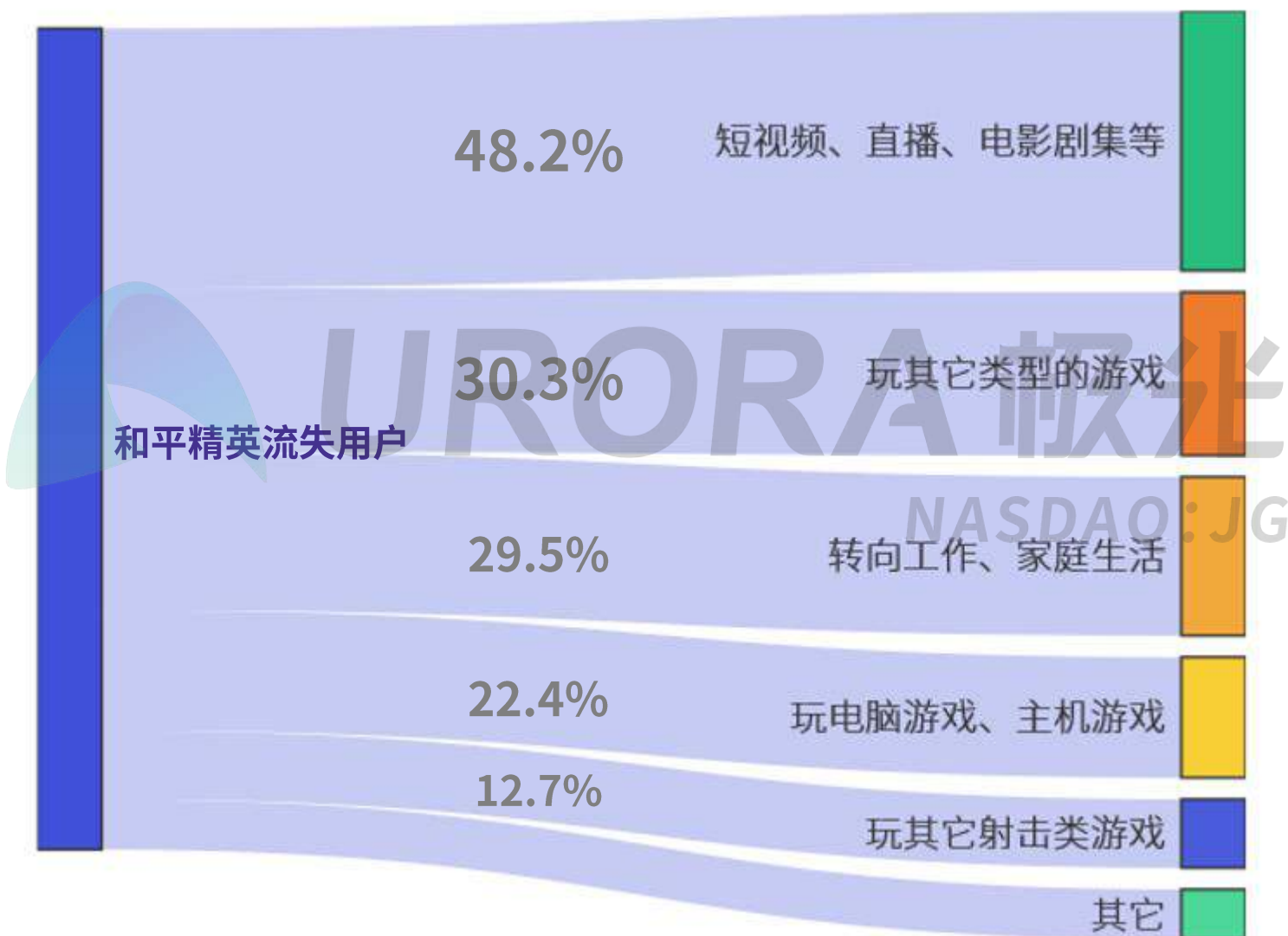
取数周期：2019.10

流失用户去向

近半数流失用户把更多的时间放在短视频、直播、电影剧集等其它休闲娱乐项目上

- 除了短视频、直播、电影剧集等，超3成和平精英流失用户还转向其它类型的游戏，而转向射击类游戏的用户占比很少，可能其它射击类游戏吸引力相对较小

和平精英流失用户去向



数据来源：极光调研(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

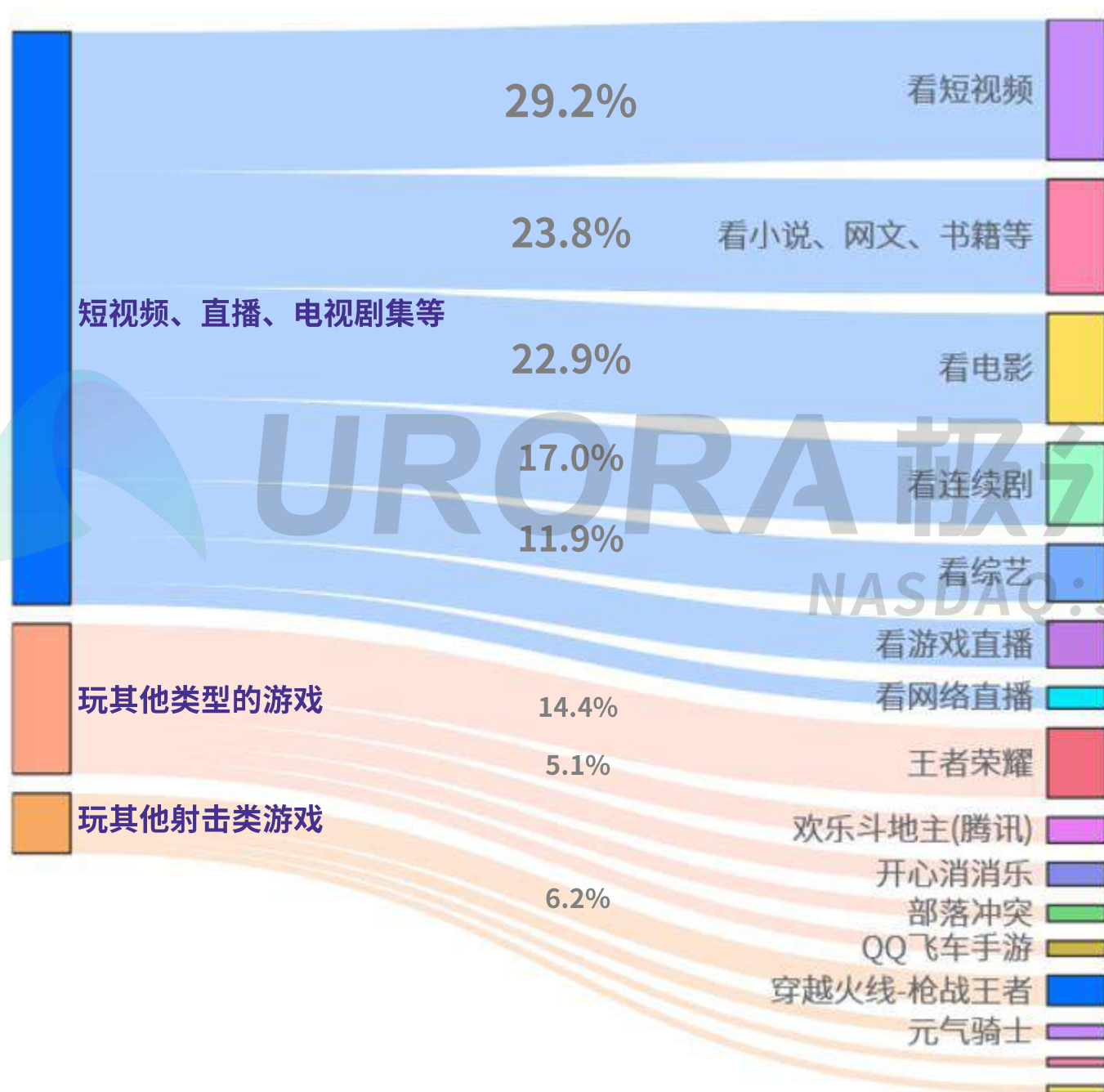
取数周期：2019.10

流失用户去向

与王者荣耀类似，和平精英三成流失用户转向短视频

- 用户并非转向同类竞品游戏，而是转向其它娱乐方式，其中，短视频、小说、网文、书籍、电影等方面的占比较高
- 在游戏中，流向王者荣耀的用户占比最高，为14.4%，其它游戏的占比较低

和平精英流失用户细分去向



数据来源：极光调研(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

取数周期：2019.10

流失用户唤回可能性

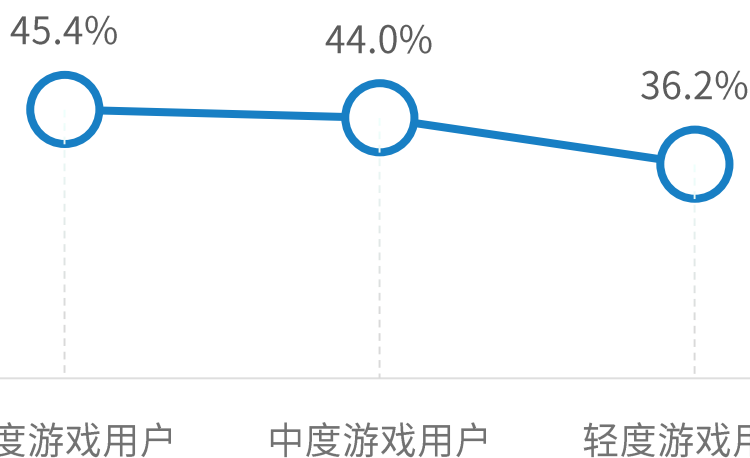
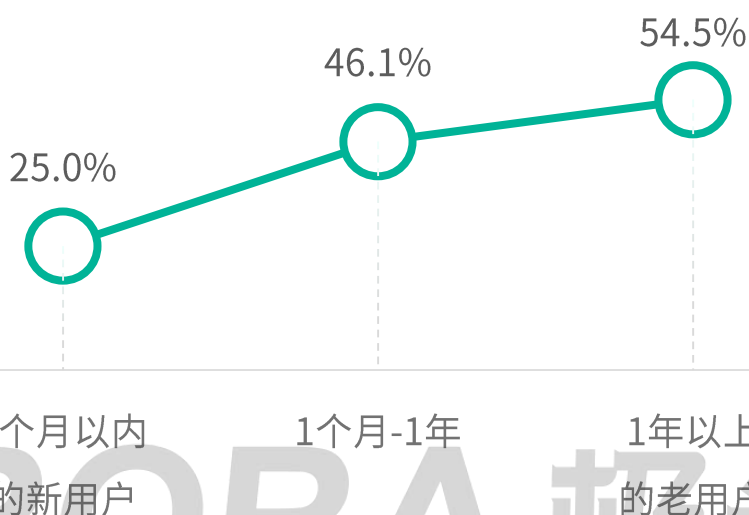
和平精英用户相对容易唤回

- 整体上，和平精英用户的唤回可能性高于王者荣耀，特别是除新用户以外的人群，其唤回可能性在5成左右

和平精英流失用户唤回可能性

新老用户唤回比例

用户玩得越久，唤回可能性越高。其中1年以上老用户的唤回可能性较高，达54.5%，1个月-1年的唤回可能性也不低，在46.1%



不同用户类型唤回比例

游戏用户类型对是否能够唤回影响差异不大，其中轻度游戏用户相对没那么容易唤回

注：唤回可能性指如果该游戏升级完善，用户可能或者很可能再玩的人数占比；用户类型根据用户通常花在游戏上（所有游戏）的时间来划分

数据来源：极光调研(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

取数周期：2019.10

如何唤回流失用户

对于流失最大的使用1个月-1年的群体，唤回的最有效方式是通过社交链来促使他们重新回流

- 对于1年以上的老用户，新的地图、副本和新的玩法对他们最有吸引力，和平精英可以尝试在这些方面进行创新和挖掘

如何唤回和平精英的流失用户

使用1个月-1年

周围的人又开始玩了



有新的地图、副本



有新的玩法



上分、升级机制改善



会员、道具等价格下降



有新的英雄/角色



1年以上的老用户

有新的地图、副本



有新的玩法



周围的人又开始玩了



会员、道具等价格下降



上分、升级机制改善



有新的英雄/角色



数据来源：极光调研(Aurora Mobile, NASDAQ: JG)

取数周期：2019.10

报告说明

1. 数据来源

1) 极光 (Aurora Mobile, NASDAQ:JG), 源于极光云服务平台的行业数据采集及极光 iAPP 平台针对各类移动应用的长期监测, 并结合大样本算法开展的数据挖掘和统计分析; 2) 极光调研数据, 通过极光调研平台进行网络调研, 共回收王者荣耀流失用户和和平精英流失用户的样本数量 447 份; 3) 其他合法收集的数据。以上均系依据相关法律法规, 经用户合法授权采集数据, 同时经过对数据脱敏后形成大数据分析报告。

2. 数据周期

报告整体时间段: 2017 年 1 月 - 2019 年 11 月。

3. 数据指标说明

具体数据指标请参考各页标注。

4. 免责声明

极光 JIGUANG 所提供的数据信息系依据大样本数据抽样采集、小样本调研、数据模型预测及其他研究方法估算、分析得出。由于统计分析领域中的任何数据来源和技术方法均存在局限性, 极光 JIGUANG 也不例外。极光 JIGUANG 依据上述方法所估算、分析得出的数据信息仅供参考, 极光 JIGUANG 不对上述数据信息的精确性、完整性、适用性和非侵权性做任何保证。任何机构或个人援引或基于上述数据信息所采取的任何行动所造成的法律后果均与极光 JIGUANG 无关, 由此引发的相关争议或法律责任皆由行为人承担。

5. 报告其他说明

极光数据研究院后续将利用自身的大数据能力, 对各领域进行更详尽的分析解读和商业洞察, 敬请期待。

6. 版权声明

本报告为极光 JIGUANG 所作, 报告中所有的文字、图片、表格均受相关的商标和著作权的法律所保护, 部分内容采集于公开信息, 所有权为原著作者所有。未经本公司书面许可, 任何组织和个人不得以任何形式复制或传递。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规的规定。

关于极光

极光（Aurora Mobile，纳斯达克股票代码：JG）成立于2011年，是中国领先的开发者服务提供商。极光专注于为移动应用开发者提供稳定高效的消息推送、即时通讯、统计分析、极光分享、短信、一键认证、深度链接等开发者服务。截止到2019年9月份，极光已经为超过50万移动开发者和138.6万款移动应用提供服务，其开发工具包（SDK）安装量累计308亿，月度独立活跃设备13.4亿部。同时，极光持续赋能开发者和传统行业客户，推出精准营销（极光效果通）、金融风控、市场洞察、商业地理服务产品，致力于为社会和各行各业提高运营效率，优化决策制定。

业务咨询请联系



For developers , by developers



华北地区数据咨询

胡畅达: hucd@jiguang.cn

华东、华南地区数据咨询

Oliver: jianghh@jiguang.cn

机构投资人数据咨询

Alan: alan.wong@jiguang.cn

全国商务咨询

sales@jiguang.cn

媒体数据引用:

marketing@jiguang.cn