

二次元跨端 RPG 玩家评论洞察

玩家为什么留下，又为什么离开？

基于《原神》《鸣潮》《明日方舟：终末地》《异环》公开社区截图样本的探索性研究

游戏行业用户研究 | AI 辅助评论分析 | 2026 年 7 月

研究说明

样本口径：28 张长截图 → 319 条 OCR 原始拆分 → 252 条有效评论 → 92 条高置信结构化样本。

使用边界：本报告用于形成产品假设，不代表真实玩家占比、留存率或商业影响；跨游戏对比不能解释为口碑排名。鸣潮高置信样本仅 10 条，相关结论必须继续补样本。

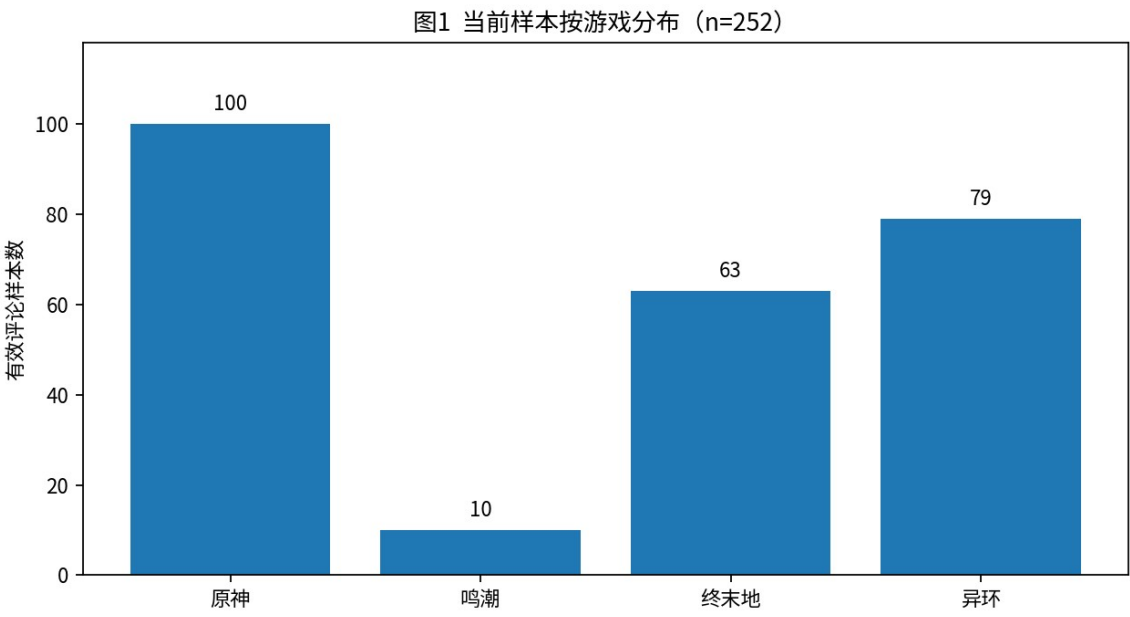


图 1 当前样本按游戏分布

目录

- 0. 执行摘要
- 1. 研究背景与问题定义
- 2. 数据来源与研究方法
- 3. 评论分类体系
- 4. 玩家为什么进入
- 5. 玩家为什么留下
- 6. 玩家为什么离开
- 7. 四款产品的留存与流失逻辑
- 8. 痛点优先级分析
- 9. 从评论到产品问题

10. AI 在玩家反馈分析中的机会

11. AI 反馈分析产品 MVP

12. 结论与产品启示

附录 A-I

0. 执行摘要

当前样本显示，玩家进入二次元跨端 RPG，通常不是被单一系统吸引，而是由角色与美术、世界与题材、IP 认知、版本角色以及差异化玩法共同完成第一次转化。真正促使玩家留下的，是核心体验能否持续提供即时反馈、可见成长和情感期待。

在 92 条高置信结构化样本中，角色/情感、世界/探索和剧情分别被识别 22 次，是最稳定的留存价值；抽卡与商业化、性能与操作、重复与疲劳分别被识别 20 次、16 次和 12 次，是最集中的流失风险。它们共同指向投入成本与体验回报逐渐失衡。

四款产品的留存逻辑并不相同：原神更依赖世界、角色、剧情与长期账号沉淀；鸣潮理论上以动作战斗和角色操作建立价值，但当前样本更明显暴露出移动端优化、剧情节奏、卡池与声骸养成问题；终末地的 IP、探索、战斗和工业建设形成系统型价值，但复杂系统容易从构建乐趣转化为维护劳动；异环依靠都市幻想、角色和生活内容吸引用户，但多入口玩法需要形成更强的主循环与长期资产价值。

产品优先级不应只按评论量排序。性能、登录与严重 Bug 需要防止进入阻断；卡池、补偿与运营沟通需要保护长期信任；随机养成、重复日常和多系统维护则需要重构成长反馈。AI 适合用于清洗去重、分类、聚类、版本对比和高风险召回，但不能替代产品判断。

玩家留下，并不只是因为内容更多，而是因为核心体验持续提供值得投入的目标、成长和情感反馈；玩家离开，也往往不是因为某一个缺点，而是长期投入与实际回报逐渐失衡。

1. 研究背景与问题定义

1.1 研究背景

游戏团队面对的并不是“没有玩家反馈”，而是反馈数量过大、表达分散、平台语境不同，并混合情绪、事实、猜测和群体立场。评论能够快速暴露问题，却不能直接回答问题发生率、用户规模和商业影响。评论分析的产品任务不是做情绪排行榜，而是把玩家声音转化为模块、生命周期、潜在行为、待验证数据和产品处理机制。

1.2 核心研究问题

- 玩家因为什么完成下载和首次体验？
- 玩家最认可哪些核心价值？
- 哪些体验促使玩家持续留下？

- 哪些问题导致疲劳、停玩或流失？
- 不同生命周期阶段的痛点有何差异？
- 四款产品的核心留存逻辑有何区别？
- 哪些问题可通过产品优化解决？
- 哪些问题需要行为数据或用户访谈验证？
- AI 适合进入哪些反馈处理和体验优化环节？

1.3 研究边界

- 评论用户不能代表全部玩家，评论数量不等于问题发生率。
- 情绪强度、点赞量不等于商业影响或需求优先级。
- 无法从评论直接推导真实留存率、付费率或版本效果。
- 不推测产品内部数据，不把单条高赞评论视为总体结论。
- 所有产品判断均为探索性假设，仍需行为数据、访谈和版本实验验证。

2. 数据来源与研究方法

2.1 样本来源

本轮共处理 28 张截图，得到 319 条 OCR 原始拆分和 252 条有效评论。按游戏分布为原神 100 条、鸣潮 10 条、终末地 63 条、异环 79 条；按平台分布为 B 站 219 条、TapTap30 条，其余官方社区样本 3 条。

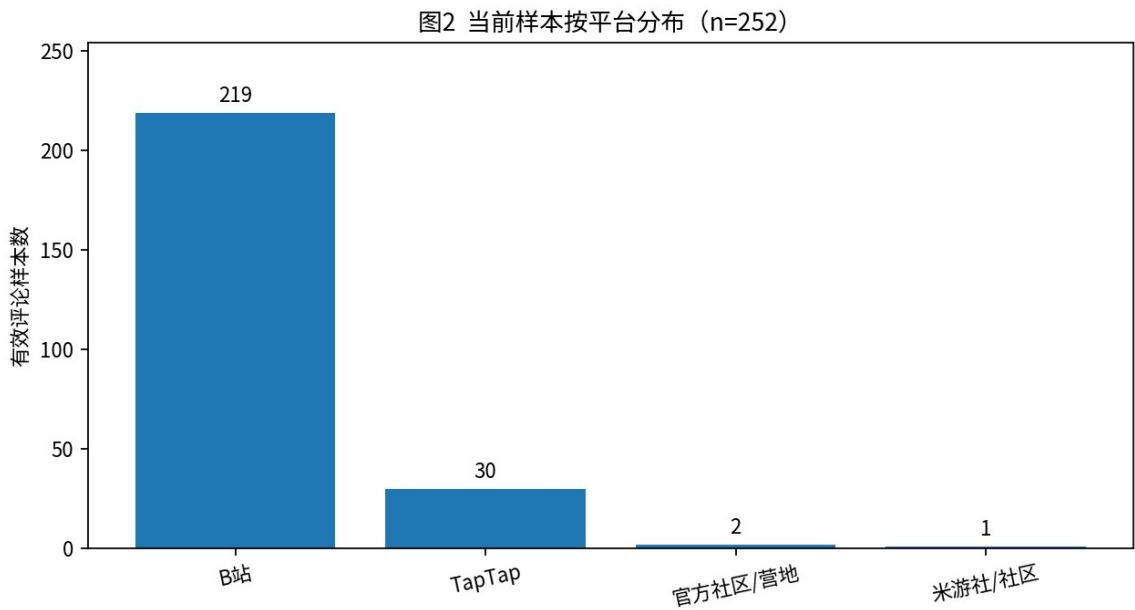


图 2 当前样本按平台分布

样本高度偏向 B 站，且鸣潮样本较少。因此本报告分析“截图中出现了什么”，不比较四款产品的正负面比例。

2.2 评论清洗

- 相邻长截图重叠内容去重。
- 纯表情、无语义刷屏、广告与无法稳定分离的帖子列表不进入有效样本。
- 不因评论负面或激烈而删除。
- 用户名、头像、账号和个人主页信息不进入公开数据。
- OCR 无法确认关键语义时进入人工复核队列。

2.3 编码方式

采用“人工定义标签体系 + 规则/AI 辅助初标 + 人工抽查纠错”。第一轮标注模块、生命周期、情绪和影响；第二轮优先复核高影响、负面、正负混合与低质量 OCR；第三轮根据 Bad Case 修订标签，再对全量数据重跑。

2.4 研究可信度

252 条有效评论中，92 条进入高置信结构化子集；83 条仍需回看截图或补充上下文。数量图主要使用高置信子集，代表性案例只采用文字较清晰且可匿名化表达的样本。

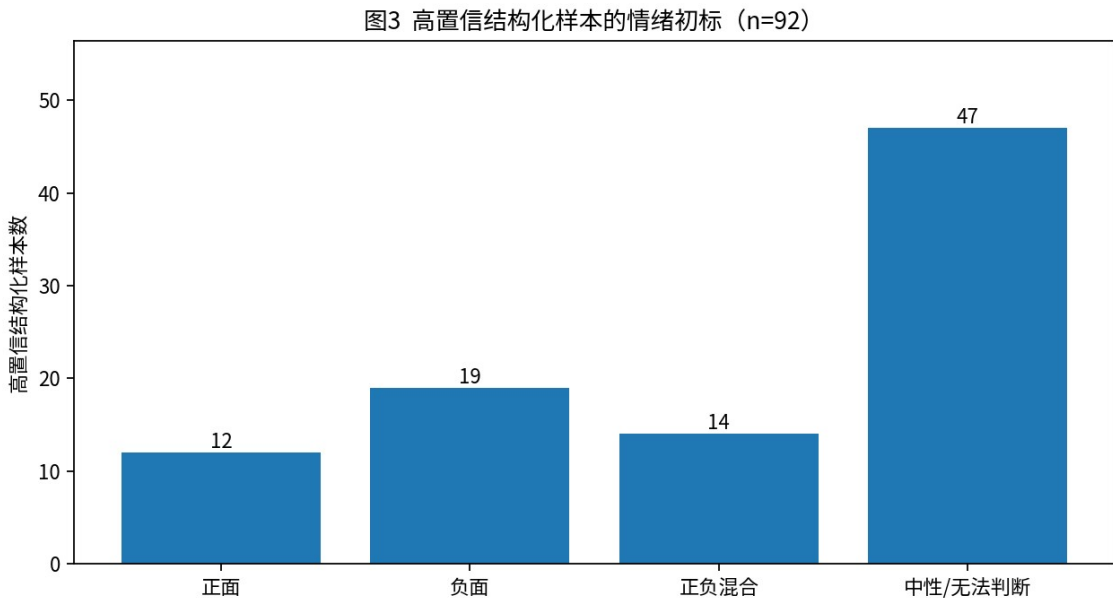


图 3 高置信结构化样本的情绪初标

3. 评论分类体系

标签层级	核心标签	作用
产品模块	战斗、探索、剧情、角色、养成、新手、性能、商业化、版本、社交、运营、建设/生活	定位问题发生系统
玩家生命周期	认知期待、下载注册、首次进入、新手激活、早期成长、深度参与、付费、稳定活跃、疲劳流失、回流	判断影响用户任务阶段
情绪与立场	正面、负面、正负混合、中性/无法判断	描述表达方向，不直接代表影响
影响类型	吸引进入、促进留存、提高付费、降低体验、产生疲劳、可能流失、促进回流、无法判断	连接评论与潜在行为

一条评论可以同时拥有多个原因标签。例如，“喜欢角色和城市，但活动太肝、手机又卡”应同时标记角色/情感留存价值、重复疲劳和性能风险，而不是压缩成单一情绪。

4. 玩家为什么进入

本批截图主要来自已经进入游戏后的评论区，因此进入动机样本不足，不能做比例统计。结合认知/期待、吸引进入样本与官方定位，形成以下探索性矩阵。

进入动机	原神	鸣潮	终末地	异环
角色与美术	高	高	中高	高
世界与题材	幻想大陆	末世与高机动开放世界	塔卫二与工业开拓	超自然都市
战斗卖点	元素与配队	动作、闪避与角色操作	实时小队战术	快切与异能反应
IP/前作	中	低	高	低
差异化系统	世界探索	动作战斗	工业建设	都市生活与经营
版本/角色传播	高	高	中高	中高

需要区分“宣传卖点”和“完成首次体验的真实原因”。PV可以通过角色、美术和题材完成点击，但玩家是否继续，取决于核心乐趣能否在新手阶段快速出现，并在设备与时间条件下稳定实现。

5. 玩家为什么留下

5.1 即时体验价值

玩家第一次认为“值得继续玩”的时刻，通常来自一次清晰闭环：发现并抵达有吸引力的地点、成功完成战斗连携、获得喜欢的角色、让生产线正常运行，或在城市中完成第一次有意义的驾驶与互动。

5.2 成长价值

成长需要满足目标明确、投入可控和反馈可见。角色培养、队伍构建、操作熟练、工业效率和城市资产均可形成长期目标；当成长变成随机词条、重复材料、复杂维护和多套货币时，目标感会被成本感替代。

5.3 情感价值

在高置信样本中，角色/情感、世界/探索和剧情各出现 22 次，是最稳定的留存价值。角色价值越能同时进入剧情、战斗和非战斗互动，越不依赖单纯数值维持。

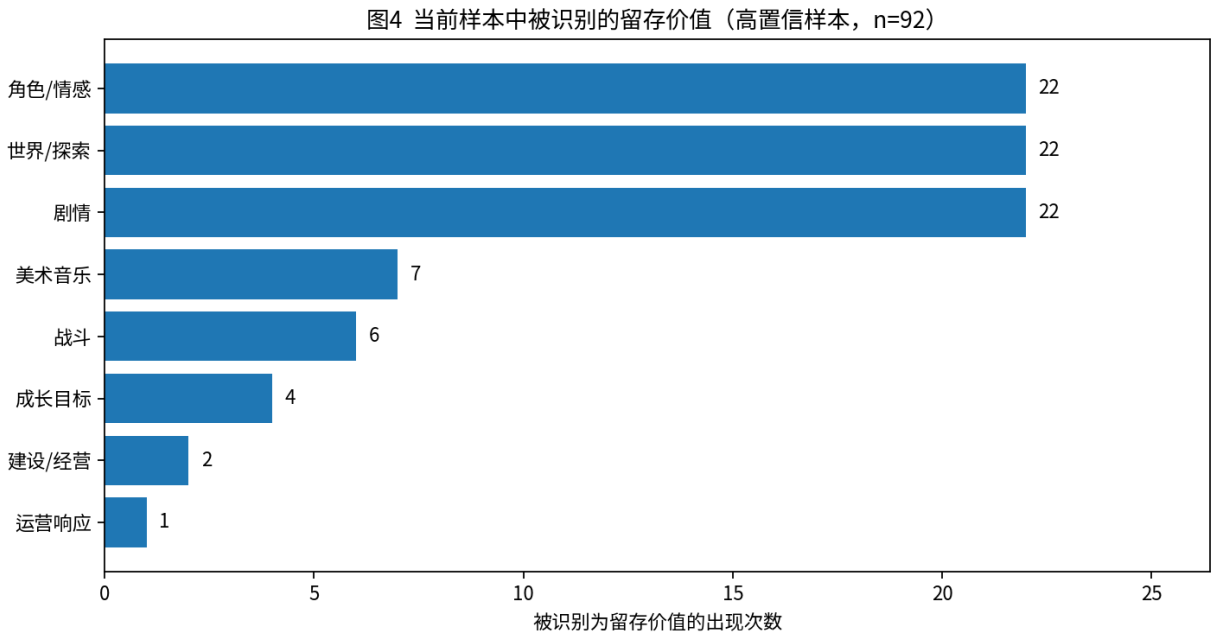


图 4 当前样本中被识别的留存价值

5.4 版本期待

版本期待包括新地区、新角色、主线推进、高难挑战、系统优化与朋友回归。需要区分“当前活跃价值”和“未来期待价值”：前者支撑日常，后者支撑等待。若未来期待连续落空，留存会从稳定活跃转为间歇回流，最终转为流失。

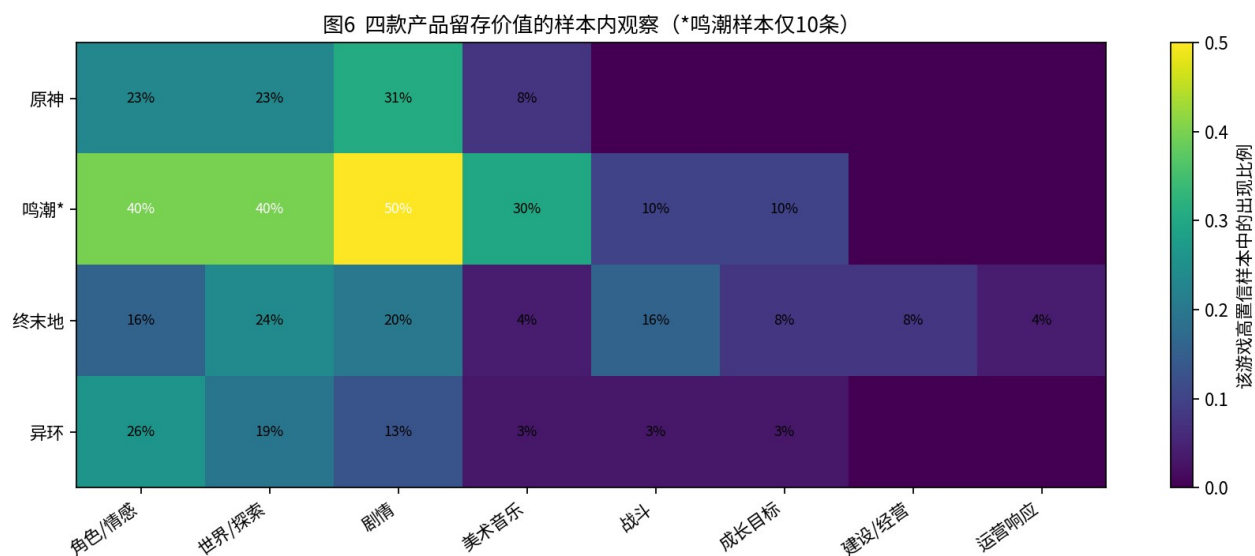


图 5 四款产品留存价值的样本内观察；鸣潮样本仅 10 条

6. 玩家为什么离开

6.1 进入障碍

性能不足、移动端适配、加载和 Bug 会在核心价值出现前阻断体验。新手教程复杂、系统解释不足和核心乐趣出现太晚，则会让玩家在尚未形成投入前退出。

6.2 体验挫败

操作不适、镜头锁定、数值门槛、敌人机制和不可跳过长流程，会让玩家认为失败并非来自学习不足，而是产品没有尊重其设备条件和时间安排。

6.3 长期疲劳

重复并不必然是问题。只有当重复行为缺少新的决策、技能提升、策略变化和阶段性成长时，才会转化为疲劳。

6.4 内容与价值下降

新内容如果只增加一次性消费，却没有改变主循环，玩家会迅速完成并重新进入等待期；新角色若只替换数值，也会加速旧投入贬值。

6.5 信任损失

宣传与实际体验不一致、卡池规则、补偿与沟通、长期未修复问题，会把普通体验问题升级为信任问题。低频信任问题也可能直接改变玩家对未来版本的判断。

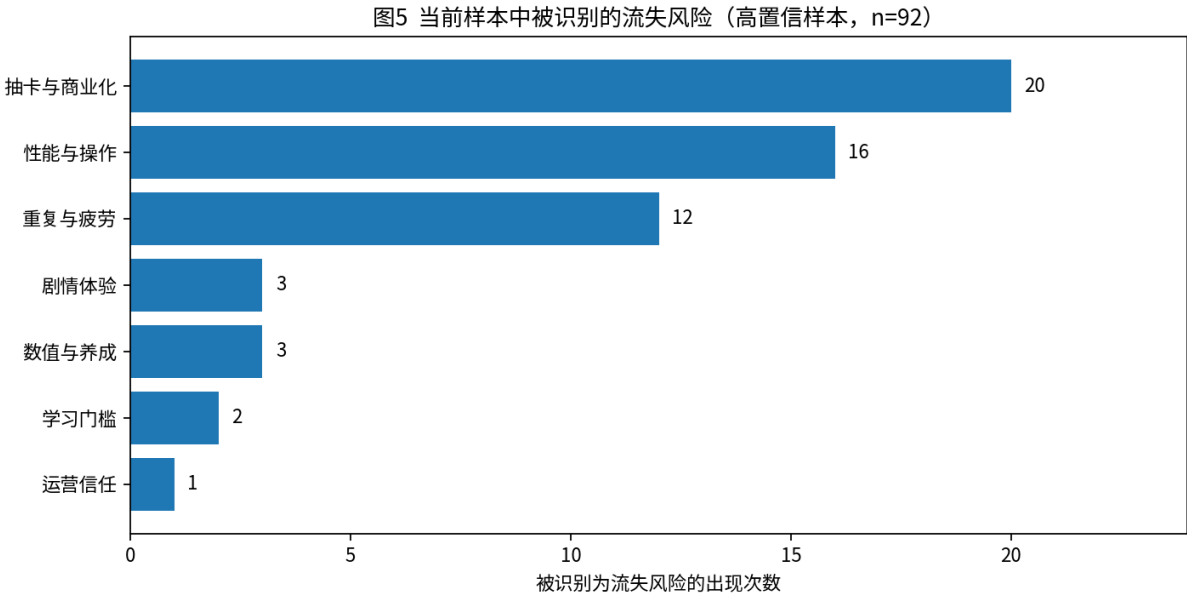


图 6 当前样本中被识别的流失风险

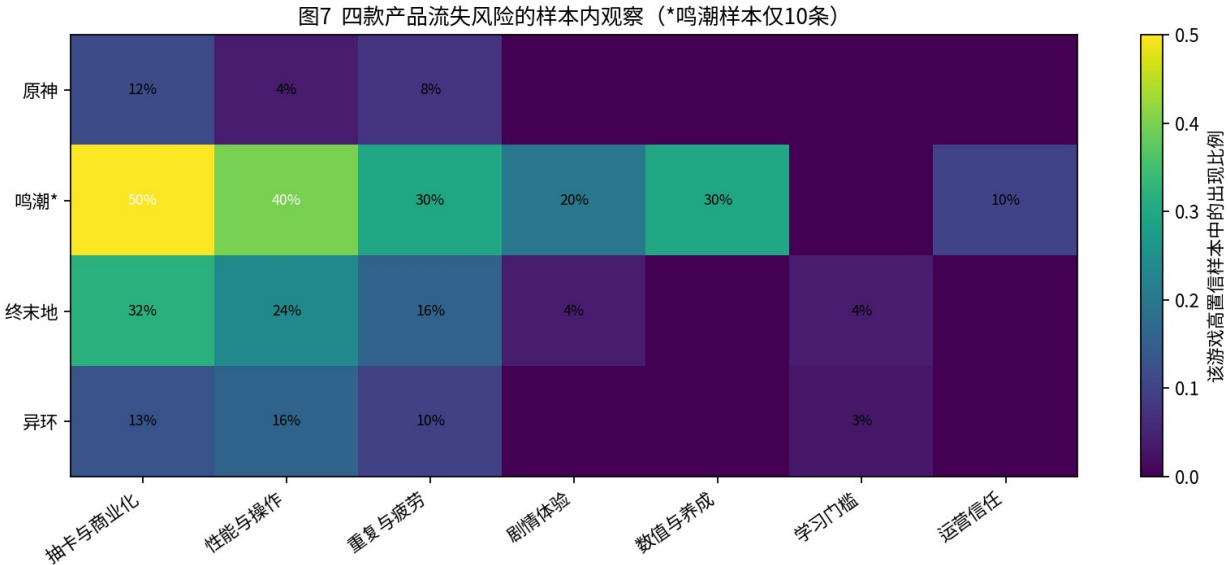


图 7 四款产品流失风险的样本内观察；鸣潮样本仅 10 条

玩家离开不能只归因为“奖励不够”。更常见的判断是：继续投入的时间、设备、学习或付费成本，已经高于可以稳定获得的体验价值。

7. 四款产品的留存与流失逻辑

产品	主要留下理由	主要离开风险	证据边界
原神	世界、角色、剧情、版本期待与长期账号沉淀	回流任务堆积、长流程、抽卡与重复养成	样本较多但以 B 站内容讨论为主
鸣潮	角色、美术、世界与剧情；理论核心是动作战斗	移动端优化、长剧情、卡池、声骸与数值压力	高置信样本仅 10 条，需补样本
终末地	IP、探索、小队战斗、工业系统与改进期待	性能、工业维护、材料转换、卡池与多系统负担	需补充不同版本阶段数据
异环	都市幻想、角色、美术、剧情、车辆和生活内容	移动端性能、Bug、活动经济、重复玩法与主循环分散	上线早期样本，更多反映新鲜感与早期问题

四款产品不是在同一种留存价值上竞争。原神偏内容陪伴，鸣潮偏动作表达，终末地偏系统构建，异环偏都市生活。长期风险也分别对应其核心承诺：内容产品怕价值消耗，动作产品怕设备和养成成本抵消操作乐趣，系统产品怕构建转为维护，生活产品怕模块丰富却缺少持续因果关系。

8. 痛点优先级分析

评论优先级由发生频率、对体验/留存/信任的影响和可解决性共同决定。以下影响评分为研究性判断，不代表官方数据。

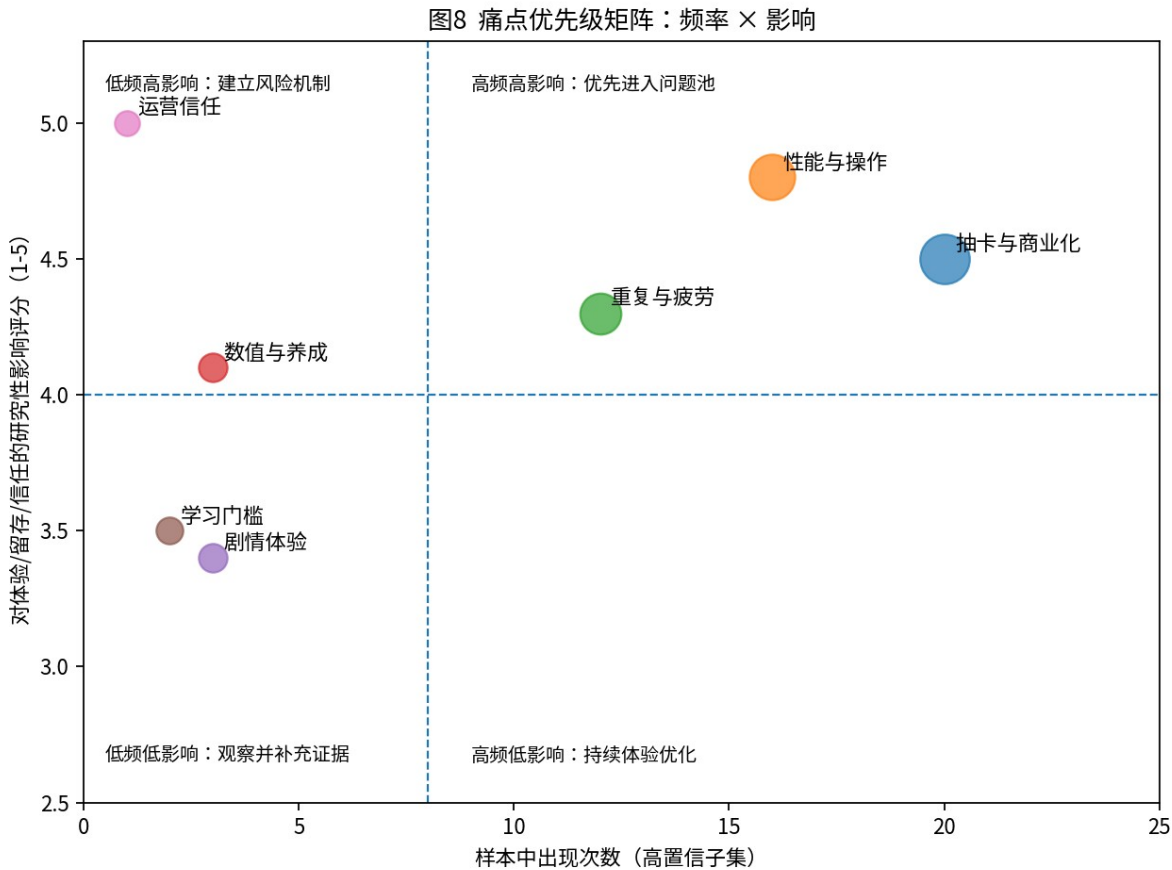


图 8 痛点优先级矩阵：频率 × 影响

类型	典型问题	产品处理方式
高频高影响	抽卡与商业化、性能与操作、重复疲劳	进入版本问题池，明确责任人、指标与验证时间
低频高影响	崩溃、数据异常、运营信任与严重 Bug	建立风险预警、应急处理和跨平台扩散监测
高频低影响	文案、便利性、局部流程与轻量重复	持续体验优化，按成本收益排序
低频低影响	个体偏好、缺少上下文的情绪表达	观察并等待更多证据，不立即立项

9. 从评论到产品问题

从玩家评论到产品问题：不要把原话直接当需求



评论是问题线索，不是需求优先级本身。

图 9 从玩家评论到可验证产品问题

游戏	评论线索（匿名化概括）	深层问题	产品假设	验证数据
原神	回流用户在下载后看到大量待办、长剧情与回归任务，重新想起此前退游原因。	任务堆积与时间压力	回流承接不是“奖励更多”，而是帮助玩家快速理解变化并恢复目标。	回流首日任务启动率、剧情跳出率、7 日回流留存
鸣潮	玩家认可画面和战斗方向，但移动端视角、性能、长剧情和声骸养成持续消耗耐心。	核心卖点与使用成本不匹配	移动端体验与养成成本可能抵消动作战斗带来的吸引力。	移动端战斗失败率、声骸养成耗时、剧情跳过需求
终末地	工业系统在前期具有强上头感，但运输、图纸、材料转换与多系统维护会逐渐变成管理负担。	系统构建乐趣向维护劳动转化	需要让优化行为持续产生策略反馈，而不是增加重复领取和维护动作。	产线编辑次数、蓝图使用率、工业玩法中断率
异环	玩家认可都市、角色和生活内容，但活动经济、重复小游戏、移动端卡顿和 Bug 削弱持续游玩意愿。	多入口内容缺少稳定主循环	生活玩法必须形成可持续目标，并与角色、城市和探索产生真实影响。	生活玩法复玩率、城市资产使用率、移动端崩溃率

评论中的“减少刷材料”“提高爆率”“增加补偿”是表层诉求。产品经理需要继续追问：玩家缺的是资源，还是缺少可见成长？要求跳过剧情，是不喜欢剧情，还是当前时间场景不允许长时间观看？抱怨工业麻烦，是系统太复杂，还是维护动作没有策略价值？

10. AI 在玩家反馈分析中的机会

10.1 评论清洗与聚类

识别重复、广告、刷屏和文本变体，完成模块分类、情绪识别、主题聚类与跨平台同义问题归并。

10.2 玩家反馈归因

将评论关联到模块、生命周期、版本、设备、可能影响与待验证指标，并保留原文证据。

10.3 版本前后对比

比较更新前后问题变化、玩家是否感知修复，以及不同社区反应是否一致；采样规则必须固定。

10.4 风险预警

通过高风险关键词、主题增长速度和跨平台扩散，提示性能故障、商业化规则、活动 Bug 和情绪恶化，最终由人确认。

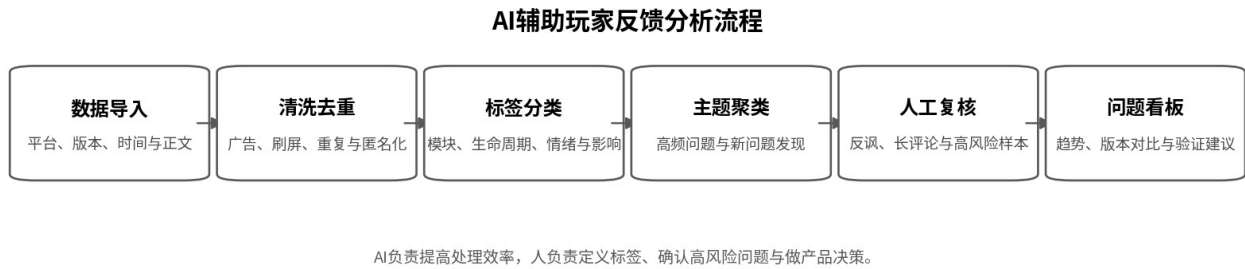


图 10 AI 辅助玩家反馈分析流程

11. AI 反馈分析产品 MVP

11.1 产品定义

Game Voice | 游戏玩家反馈洞察助手：面向游戏产品、用户研究、运营、社区、QA 与研发团队，在一个版本周期内识别新问题、留存风险、修复感知与需人工深读的评论。

11.2 MVP 范围

- 选择一款游戏、一个版本和 3—5 个固定评论入口。
- 支持 CSV/Excel 导入，不在 MVP 阶段建设全网抓取。
- 固定模块、生命周期、情绪、影响和置信度标签。
- 高风险和低置信样本强制进入人工复核。
- 输出问题榜单、主题趋势、代表样本、版本对比和验证建议。



建议从“单游戏、单版本、3-5个固定平台”开始验证，不做全网舆情大而全。

图 11 Game Voice MVP 范围与处理链路

11.3 关键指标

指标	定义	初期建议目标
模块分类准确率	与人工金标一致的比例	≥85%
高风险问题召回率	人工确认高风险样本中被系统召回的比例	≥90%
人工修正率	AI 标签需要人工修改的比例	持续下降，不追求零
聚类有效率	聚类结果中可形成明确产品主题的比例	≥75%
评论处理时间	同等样本量下人工总工时	下降 50%以上
问题采纳率	输出问题进入产品问题池或验证计划的比例	长期观察

Bad Case 集应覆盖反讽、多问题长评、角色梗、跨游戏比较、OCR 错误、转述他人观点和“正面表达中的负面诉求”。

12. 结论与产品启示

- 玩家进入二次元跨端 RPG，通常由角色、美术、世界题材、IP 和差异化系统共同驱动。
- 真正促使玩家留下的是即时反馈、可见成长和情感期待形成稳定闭环。
- 性能与操作主要影响进入和短期体验；重复疲劳影响长期活跃；商业化与运营信任改变未来预期。
- 四款产品的留存逻辑不同，不能用同一套“多发奖励、多做内容”方案解决。
- 高频评论不等于高优先级；低频但会导致删除、信任损失或跨平台扩散的问题需要更快确认。
- 社区反馈应被转换为产品问题、验证假设和指标，而不是直接翻译成需求。

7. AI 最适合提高清洗、分类、聚类、变化检测和风险召回效率；标签定义、影响判断和最终决策仍由人负责。
8. 游戏 AI 产品经理的关键不是“用模型总结评论”，而是设计数据边界、评测体系、人工确认和产品闭环。

最终结论：玩家留下，并不只是因为内容更多，而是因为核心体验持续提供值得投入的目标、成长和情感反馈；玩家离开，也往往不是因为某一个缺点，而是长期投入与实际回报逐渐失衡。

附录 A：评论数据来源表

游戏	有效样本	高置信结构化样本	主要平台
原神	100	26	B 站评论为主
鸣潮	10	10	TapTap 长评为主
明日方舟：终末地	63	25	B 站评论为主
异环	79	31	B 站评论为主

附录 B：标签体系与定义

完整标签定义见配套工作簿“标签字典”。所有分类需保留原始评论、样本 ID、截图 ID、OCR 质量和复核状态。

附录 C：评论编码样例

评论线索	产品模块	生命周期	情绪	影响
下载后看到大量待办和不能跳过的剧情，想起此前退游原因	剧情/版本	回流/流失	负面	可能流失
画面不错，但手机端视角和性能让主线体验困难	性能/剧情	新手	正负混合	降低体验
工业前期很上头，后期运输和维护太慢	建设/经营	稳定活跃/疲劳	正负混合	产生疲劳
喜欢角色和都市，但活动太肝、移动端卡顿	角色/性能/生活	深度参与	正负混合	降低体验

附录 D：评论清洗规则

9. 相邻长截图重叠内容只保留一次。
10. 纯表情、无语义刷屏、广告和无关争吵不进入有效样本。
11. OCR 无法判断主体或关键语义时标记为需人工复核，不用于直接引用。
12. 保留正面、负面和正负混合评论，不按研究者偏好删样本。
13. 公开报告只保留匿名编号，不展示可识别信息。

附录 E：平台样本偏差说明

- B 站评论受到视频主题、版本 PV 和热门排序影响，角色梗与内容讨论较多。

- TapTap 长评更容易出现设备、商业化和养成反馈，但主动评价者通常情绪更强。
- 官方社区适合发现深度系统问题，但不能代表全部轻度用户。
- 本轮高度偏向 B 站，因此不能用情绪比例评价产品口碑。

附录 F：AI 分类 Prompt 与输出格式

你是游戏用户研究标注助手。请只根据输入评论和提供的版本/平台上下文完成结构化标注，不推测玩家身份或真实行为。输出 product_module、lifecycle_stage、sentiment、impact_type、stay_reason、leave_reason、confidence、evidence_span、needs_human_review。当存在反讽、多问题、OCR 错误、跨游戏比较或无法判断主体时，needs_human_review=true。禁止把单条评论概括为总体玩家观点。

附录 G：人工复核清单

- 是否识别反讽、梗和引用他人观点？
- 一条评论是否包含多个产品问题？
- 情绪对象是游戏、角色、社区还是其他玩家？
- “退游”是明确行为、暂时停玩还是夸张表达？
- 是否存在版本、设备和平台上下文缺失？
- 高风险评论是否已经回看原截图？
- 代表性引用是否完成匿名化并控制长度？

附录 H：高频痛点与代表现象

痛点	高置信样本出现次数	代表现象
抽卡与商业化	20	大保底、卡池继承、资源不足与投入失衡
性能与操作	16	卡顿、掉帧、内存、镜头、触控与设备适配
重复与疲劳	12	随机养成、重复副本、工业维护、活动肝度
剧情体验	3	节奏、演出、不可跳过和角色动机
数值与养成	3	数值膨胀、毕业成本与成长反馈不足
学习门槛	2	系统复杂、教程不足和信息过载
运营信任	1	补偿、沟通、规则与长期问题回应

附录 I：研究限制、后续验证与主要公开来源

后续样本计划

14. 将鸣潮高置信样本从 10 条补至至少 80 条。

15. 每款游戏按 TapTap、B 站、官方社区分层采样，并区分热门/最新。
16. 固定版本前后各 7—14 天的采样窗口。
17. 补充设备、游玩时长、版本阶段等上下文。
18. 选取 20% 样本进行双轮编码，记录一致率和 Bad Case。

主要中国大陆公开来源

- [原神官方网站](#)
- [米游社原神社区](#)
- [TapTap 原神](#)
- [鸣潮官方网站](#)
- [TapTap 鸣潮](#)
- [鸣潮 B 站官方账号](#)
- [终末地官方网站](#)
- [TapTap 终末地](#)
- [终末地 B 站官方账号](#)
- [异环官方网站](#)
- [TapTap 异环](#)
- [TapTap 异环论坛](#)

配套数据工作簿：《四款游戏评论截图_清洗标注结果.xlsx》，包含有效评论、OCR 原始拆分、截图清单、人工复核队列和标签字典。