

连锁影院 NPS 口碑及消费者行为调研报告

一、项目整体情况

2021 年《“十四五”中国电影发展规划》正式发布。《规划》中指出，建设高水平电影市场体系，适应消费环境变化，紧扣观众需求，巩固发挥电影院放映的主阵地作用，开发和完善新型电影消费模式，为观众提供更加丰富、多样、优质的电影服务。支持院线公司并购重组，推动资产联结型院线占据市场主导地位。对不符合现行准入条件的院线实行退出，显著提高产业集中度。

根据国家电影局发布数据显示，2023 年春节档票房已达 67.58 亿元。自有“春节档”档期概念以来，这一成绩位列历年春节档票房成绩第二名。深圳电影市场数据同样喜人，深圳目前有超 250 家电影院，统计显示，2023 年 1 月 21 日（除夕）深圳放映电影 1984 场次，观影 8630 人次，当日票房排名全国城市票房第六名；1 月 22 日（初一），当日放映电影 9747 场次，观影 39.5 万人次，当日票房排名全国城市票房第七名。

2019 年深圳市《电影票退改签标准》落实，深圳成为全国率先推出电影票退改签标准的城市，为消费者在电影院消费提供了保障。伴随着电影院行业的迅速发展，也有消费者表示，电影票价一直涨价、同场次不同座位存在价格差异、看 3D 电影需要额外出钱买 3D 眼镜、限制外带食物等。为此，深圳市品质消费研究院在福田区消费者委员会、宝安区消费者委员会的指导下通过开展连锁影院 NPS 口碑以及消费行为

调查，了解连锁影院的服务现状，明确消费者对连锁影院的需求，对进一步促进连锁影院的发展，提升连锁影院的服务水平，具有一定的参考意义。

本次调查剔除“不符合被访条件、未完成全部题目”等不合格问卷，共收集 1000 份有效样本。

调查结果显示，NPS 口碑部分，连锁影院平均 NPS 净推荐值为 22.20。中影国际影城和保利国际影城 NPS 净推荐值排名并列第一，为 30.00；其次是金逸国际影城，为 28.00。消费者推荐连锁影院的主要原因是“观影视听效果”，推荐比例为 52.31%；其次是“地理位置”，42.36%；排名第三的推荐原因是“放映厅内部环境及配套”，为 40.21%。

消费行为调查部分，20.50%的消费者表示在连锁影院消费和观影过程中有过困扰，最主要的困扰原因是“观看 3D 电影，需自费购买 3D 眼镜”占比 40.98%，其次是“票价太贵”占比 28.29%。消费者认为理想的电影院应该是专业的和科技化/智慧/智能的。

新片上映是 70.30%消费者进电影院观影的主要动机；观影视听效果是消费者在选择电影院时最重要的考虑因素。消费者主要通过第三方电影网站/软件获取信息（49.20%）和购票（69.50%）。91.20%的消费者日常购票价格在 35-70 元的区间内。65.60%的消费者希望电影院内推出节假日观影优惠；免费 3D 眼镜和免费充电是最希望影院提供的服务，分别有 62.20%和 61.90%的消费者需要。

二、调查方法

(一) 消费者净推荐值指数 (简称 NPS)

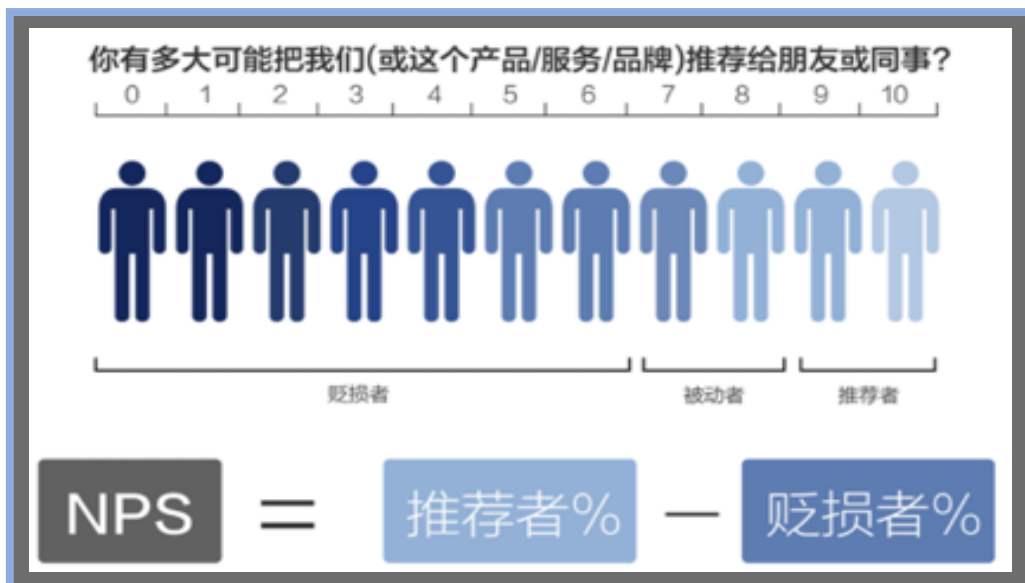
NPS (Net Promoter Score) 即顾客净推荐指数, 它是最流行的顾客忠诚度分析指标, 专注于顾客口碑如何影响企业成长。通过密切跟踪净推荐值, NPS 的提问可以直接反映出企业在客户内心的认可程度和购买意愿。

NPS 口碑调查只问消费者两个问题:

提问 1: 你有多大可能把我们(或这个产品/服务/品牌)推荐给朋友或同事(0-10 分)?

提问 2: 为什么?

根据消费者打分, 9-10 分为推荐者, 7-8 分为被动者, 6 分及以下为贬损者, 推荐者百分比减去贬损者百分比即为 NPS 口碑值。



(二) 消费者使用与态度研究 (简称 U&A 研究)

U&A 研究是市场研究中最常用的研究方法。消费习惯是人们对于某类商品某种商品品牌长期维持的一种消费需要，它是个人的一种稳定性消费行为，是人们在长期的生活中慢慢积累而成的，反过来它又对人们的购买行为有着重要的影响。

消费者 U&A 研究是对消费者的消费习惯和态度的研究，它没有固定的分析框架，但通常是非常实际的研究方法。U&A 研究可以提供有关消费者的使用和购买习惯，以及对产品和品牌的态度方面的信息，也可以提供各品牌在市场上的竞争态势方面的信息。

三、连锁影院总体 NPS 情况分析

(一)NPS 总体情况

本次调查中，连锁影院平均 NPS 净推荐值为 22.20，有 7 个品牌的连锁影院 NPS 净推荐值在 20.00 及以上，差距不明显。其中，中影国际影城和保利国际影城 NPS 净推荐值排名第一，为 30.00；其次是金逸国际影城，为 28.00；推荐值最低的是华夏星光国际影城，为 12.00。

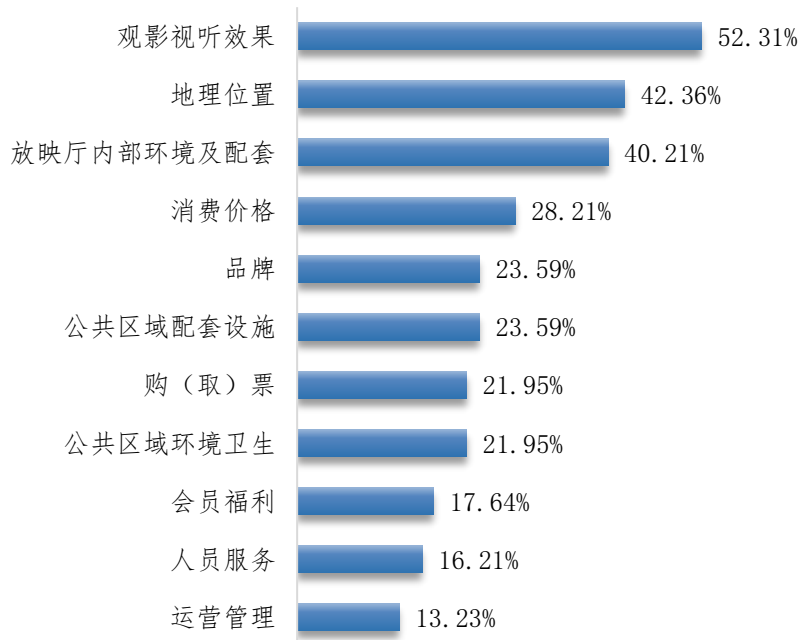
各连锁影院NPS口碑得分



(二) 推荐原因分析

数据显示，受访者推荐连锁影院的主要原因是“观影视听效果”，推荐比例为 52.31%；其次是“地理位置”，42.36%；排名第三的推荐原因是“放映厅内部环境及配套”，为 40.21%；说明消费者对于在连锁影院的观影体验（视听效果和放映厅环境配套）和地理位置最为看重，连锁影院因在观影体验和地理位置方面表现优秀从而给消费者留下深刻印象。推荐连锁影院各因素中，排名最后的是“运营管理”，为 13.23%，与排名第一推荐因素的比例相差较大，为 39.08%。

连锁影院推荐因素情况

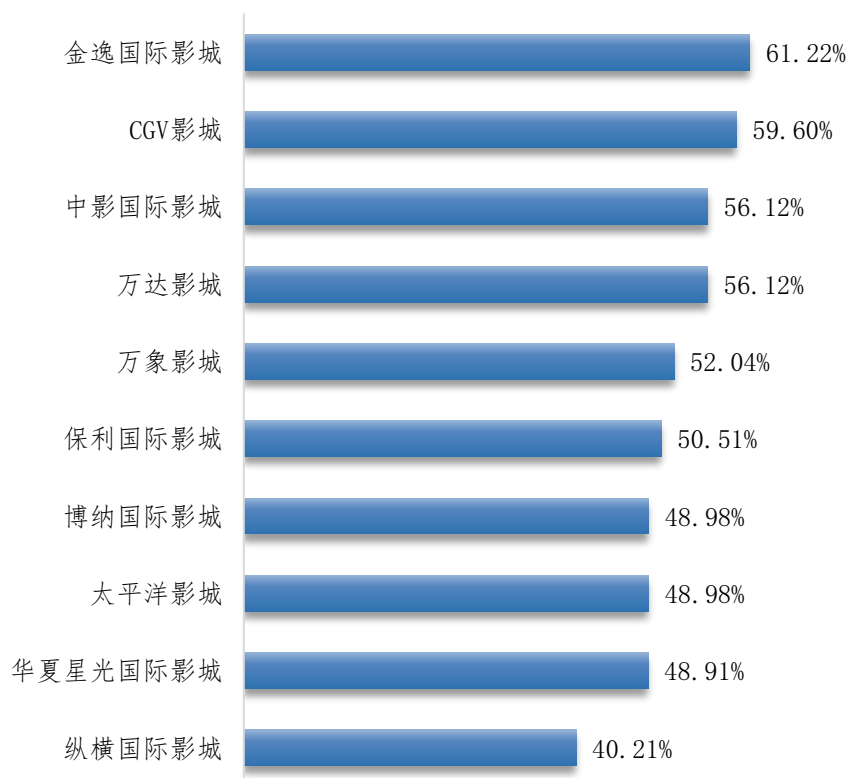


(三) 不同推荐因素下，各连锁影院推荐度对比

1、在观影视听效果方面，金逸国际影城排名第一

本次调查中，52.31%的消费者在推荐因素中选择“观影视听效果”，该推荐因素的选择占比最高。在该推荐原因中，金逸国际影城选择该推荐原因的消费者占比最高，为61.22%；其次是CGV影城，为59.60%，第三是中影国际影城和万达影城，为56.12%。

观影视听效果



选择“观影视听效果”作为推荐因素的消费者中，有60.00%的消费者认为“画质清晰，视觉效果好，观看舒服”是选择该因素的重要原因，其次分别有46.86%和45.69%的消费者因为连锁影院“放映厅内音响效果好”“放映厅内隔音效果好”而选择将连锁影院的“观影视听效果”作为推荐因素。

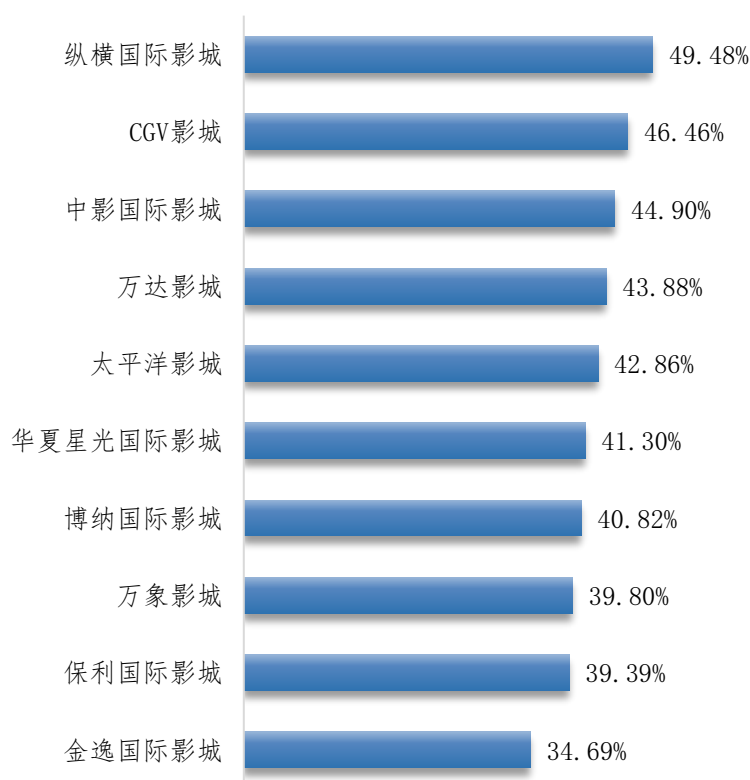
调研维度	选择率
画质清晰，视觉效果好，观看舒服	60.00%
放映厅内音响效果好	46.86%
放映厅内隔音效果好	45.69%
影院内有巨幕/激光/IMAX/RealD等放映厅	41.57%

观影过程中的音量大小合适	38.24%
放映厅的视线范围无遮挡	36.86%
观影过程中人员安静，无嘈杂	31.76%

2、在地理位置方面，纵横国际影城排名第一

本次调查中，42.36%的消费者在推荐因素中选择“地理位置”。在该推荐原因中，纵横国际影城选择该推荐原因的消费者占比最高，为49.48%；其次是CGV影城，为46.46%，第三是中影国际影城，为44.90%。

地理位置



选择连锁影院“地理位置”方面作为推荐因素的消费者中，有56.90%的消费者认为该连锁影院“交通便利，周边有

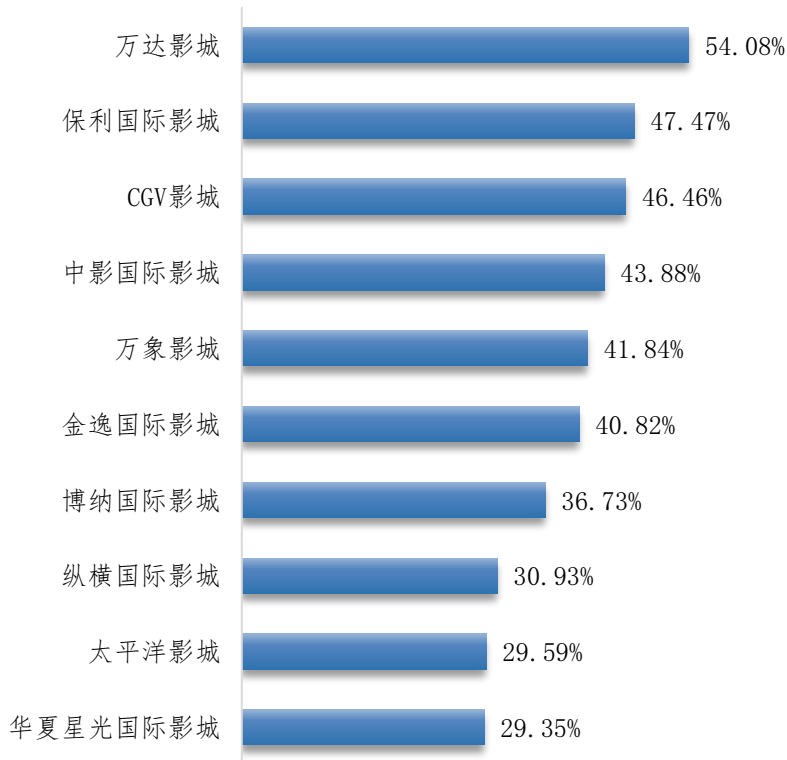
地铁/公交”，其次有 55.21%的消费者因为“位置容易找”而选择推荐该连锁影院。

调研维度	选择率
交通便利，周边有地铁/公交	56.90%
位置容易找	55.21%
靠近大型/热门商圈	46.73%
靠近公司/家	44.07%
附近停车方便	32.69%
靠近市中心	28.81%

3、在放映厅内部环境及配套方面，万达影城排名第一

本次调查中，40.21%的消费者在推荐因素中选择“放映厅内部环境及配套”因素。在该推荐原因中，万达影城消费者选择该推荐原因的消费者占比最高，为 54.08%；其次是保利国际影城，为 47.47%，第三是 CGV 影城，为 46.46%。

放映厅内部环境及配套

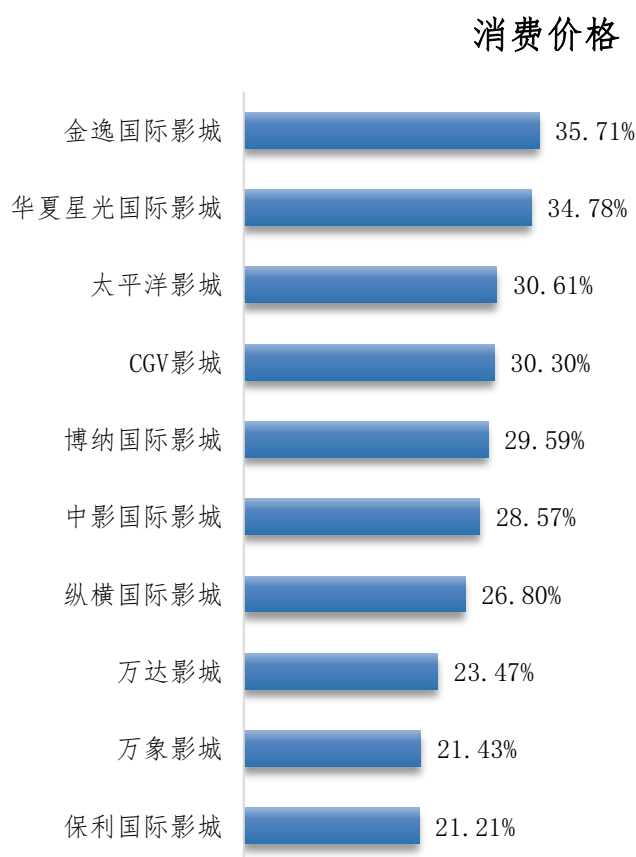


选择“放映厅内部环境及配套”作为推荐因素的消费者中，53.83%的消费者认为连锁影院“放映厅内座椅舒适”是选择该因素的重要原因，其次有49.23%的消费者推荐原因是连锁影院“放映厅内卫生干净”。

调研维度	选择率
放映厅内座椅舒适	53.83%
放映厅内卫生干净	49.23%
放映厅的座椅前后间隔合适	45.41%
放映厅的空调温度适宜	44.64%
放映厅的灯光亮度合适	44.64%
放映厅宽敞、不压抑	38.01%

4、在消费价格方面，金逸国际影城排名第一

本次调查中，28.21%的消费者在推荐因素中选择连锁影院的“消费价格”。在该推荐原因中，金逸国际影城的消费者选择该推荐原因的占比最高，为35.71%；其次是华夏星光国际影城，为34.78%；然后是太平洋影城，为30.61%。



选择“消费价格”作为推荐因素的消费者中，有54.55%的消费者认为连锁影院“票价合理”是选择该因素的主要原因，其次有54.18%的消费者因为“优惠力度大，吸引力强”而选择推荐该连锁影院。

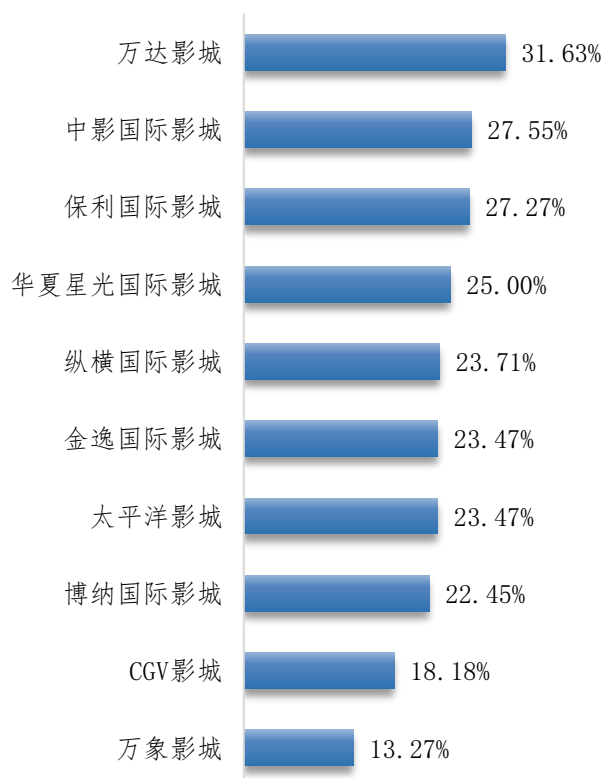
调研维度	选择率
票价合理	54.55%

优惠力度大，吸引力强	54.18%
价格与服务质量匹配	47.64%
线上和线下购票票价没有差异	25.45%
现场卖品的收费项目有价格公示， 无隐藏收费	24.00%
看3D电影免费提供3D眼镜	16.00%
支持取票后退票	14.55%
支持退改签，且有提前告知退改签服务费， 收费适中	10.91%

5、在品牌上，万达影城排名第一

在本次调查中，23.59%的消费者在推荐因素中选择连锁影院的“品牌”。在该推荐原因中，万达影城的消费者选择该推荐原因的占比最高，为31.63%；其次是中影国际影城与保利国际影城，分别为27.55%和27.27%。

品牌



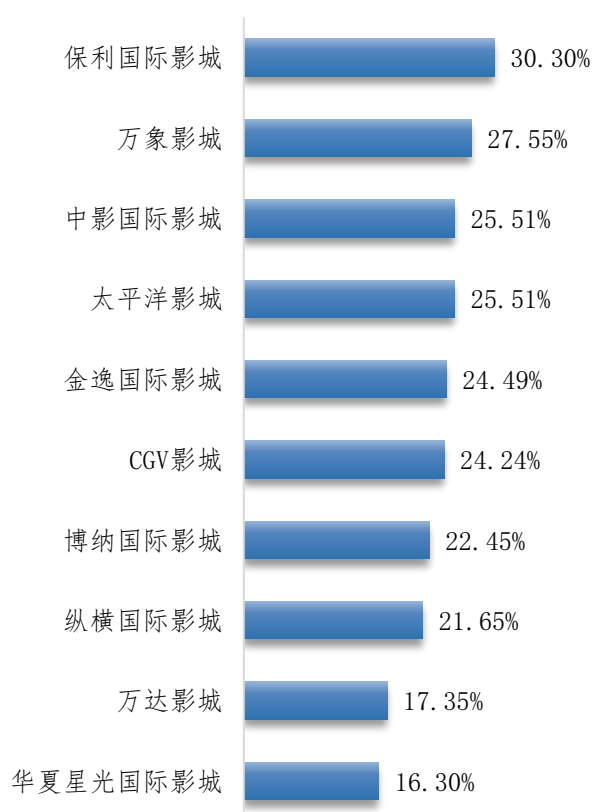
选择“品牌”推荐因素的消费者中，有 66.96%的消费者认为“身边推荐的人多”是选择该因素的重要原因，其次 66.52%的消费者认为“品牌声誉好”是选择影院品牌作为推荐因素的重要原因，有 54.78%的消费者是因为“品牌行业内知名度高”。

调研维度	选择率
身边推荐的人多	66.96%
品牌声誉好	66.52%
品牌行业内知名度高	54.78%
品牌宣传力度大	52.17%
在深圳的分店数量多	26.09%

6、在公共区域配套设施方面，保利国际影城排名第一。

本次调查中，23.59%的消费者在推荐因素中选择“公共区域配套设施”。在该推荐原因中，保利国际影城选择该推荐原因的消费者占比最高，为30.30%；其次是万象影城，为27.55%，并列第三是中影国际影城和太平洋影城，为25.51%。

公共区域配套设施



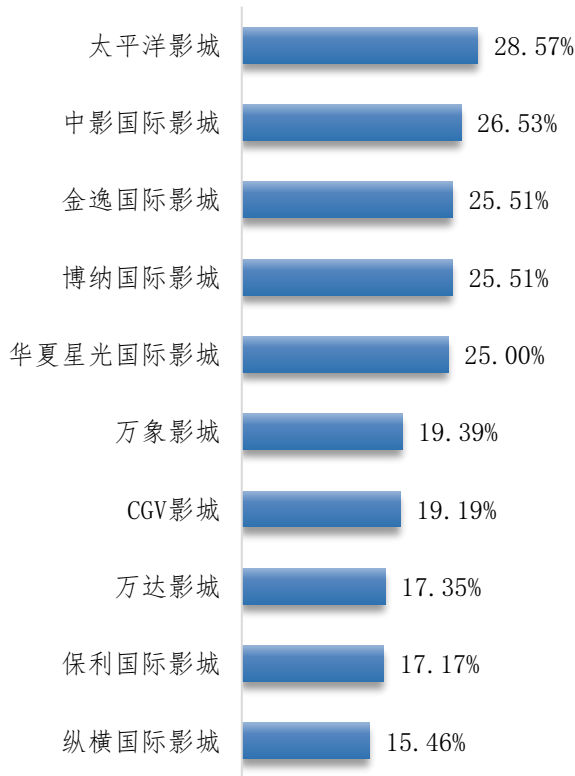
选择“公共区域配套设施”作为推荐因素的消费者中，有60.43%的消费者认为“影院内标识指引清晰”是选择该因素的重要原因，其次有50.87%的消费者认为连锁影院“影院内便民设施充足（充电宝、公共WiFi等）”是选择该推荐因素的重要原因。

调研维度	选择率
影院内标识指引清晰	60.43%
影院内便民设施充足（充电宝、公共 WiFi 等）	50.87%
影院内休息区座椅充足	46.96%
卖品（爆米花/可乐等）多样化，能满足需求	40.00%
影院内休息区配有娃娃机、按摩椅等娱乐休闲设备	39.13%
影院内有配套卫生间	36.96%
观影能提供免费停车/停车优惠	35.22%

7、在购（取）票方面，太平洋影城排名第一

本次调查中，21.95%的消费者在推荐因素中选择“购（取）票”。在该推荐原因中，太平洋影城选择该推荐原因的消费者占比最高，为 28.57%；其次是 26.53%消费者推荐的中影国际影城；金逸国际影城和博纳国际影城并列第三，为 25.51%。

购（取）票



选择连锁影院“购（取）票”作为推荐因素的消费者中，有 66.82%的消费者认为连锁影院“取票操作便捷”是选择该因素的主要原因，其次有 52.34%的消费者认为连锁影院“取票机位置显眼”也是选择“购（取）票”重要原因。

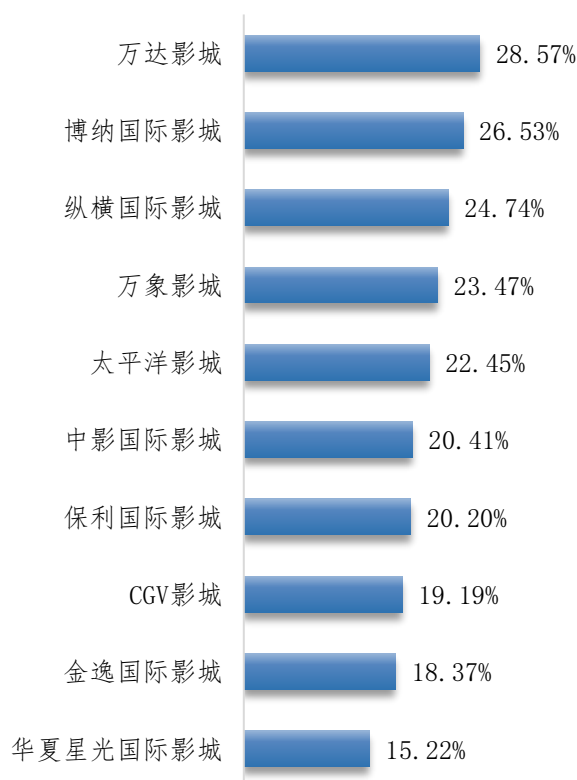
调研维度	选择率
取票操作便捷	66.82%
取票机位置显眼	52.34%
购票渠道多	45.33%
购票处位置显眼	43.93%
支付方式多样化	40.19%
购票操作便捷	37.38%

线上渠道购票后有发送提示短信	35.98%
----------------	--------

8、在公共区域环境卫生方面，万达影城排名第一

本次调查中，21.95%的消费者在推荐因素中选择“公共区域环境卫生”。在该推荐原因中万达影城的消费者选择该推荐原因的占比最高，为28.57%；其次是博纳国际影城，为26.53%，第三是纵横国际影城，为24.74%。

公共区域环境卫生



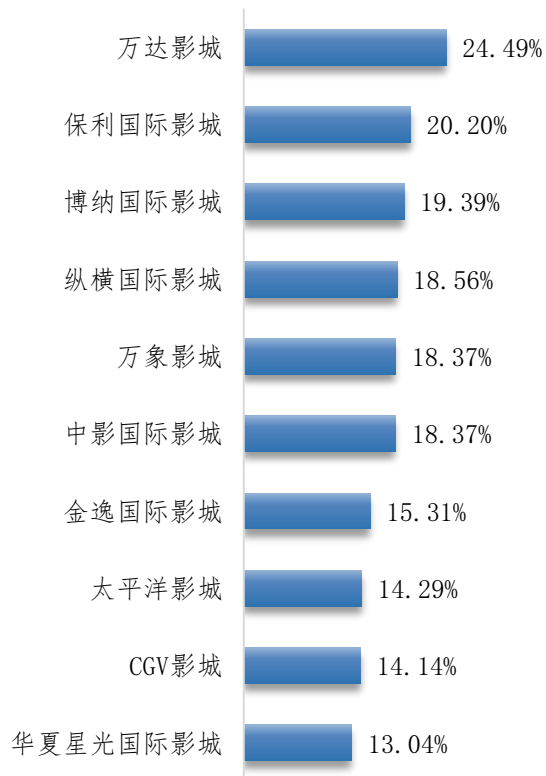
选择“公共区域环境卫生”作为推荐因素的消费者中，有57.48%的消费者认为连锁影院“休息区的环境卫生干净”是选择该因素的主要原因，52.80%的消费者认为连锁影院“影院公共区域的场地宽敞、有空间感”是推荐该因素的重要影响缘由。

调研维度	选择率
休息区的环境卫生干净	57.48%
影院公共区域的场地宽敞、有空间感	52.80%
影院内的卫生间干净整洁	48.60%
影院公共区域通风好，无异味	46.26%
影院公共区域的温度适宜	43.46%
影院公共区域安静、不嘈杂	38.79%
影院公共区域的装饰风格好	35.05%

9、在会员福利方面，万达影城排名第一

本次调查中，17.64%的消费者在推荐因素中选择“会员福利”。在该推荐原因中，万达影城选择该推荐原因的消费者占比最高，为24.49%；其次是保利国际影城，为20.20%，第三是博纳国际影城，为19.39%。

会员福利



选择“会员福利”作为推荐因素的消费者中，有 59.88% 的消费者认为连锁影院“消费累计积分，可兑换礼品/电影票”是选择该因素的主要原因，其次有 47.09% 的消费者认为“会员享受票价优惠”和“生日免费/优惠观影福利”，也是推荐该因素的重要原因。

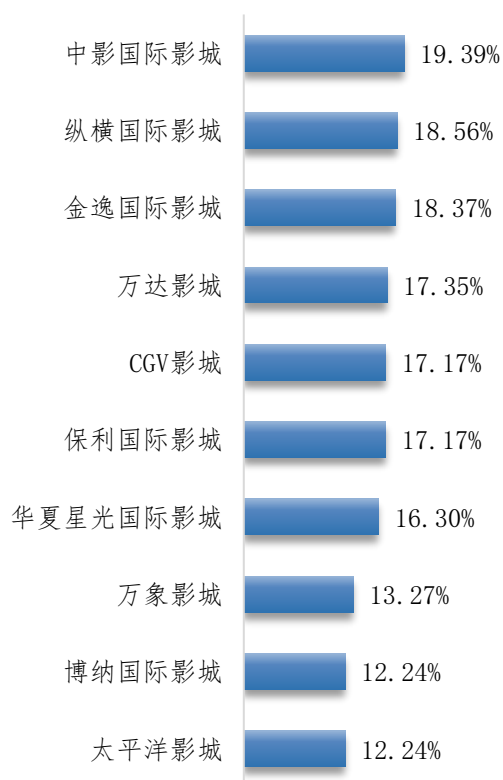
调研维度	选择率
消费累计积分，可兑换礼品/电影票	59.88%
会员享受票价优惠	47.09%
生日免费/优惠观影福利	47.09%
会员卡品牌旗下的所有影院均适用	45.35%
会员购票享饮料零食优惠	43.02%

有会员专场观影等活动	38.37%
------------	--------

10、在人员服务方面，中影国际影城排名第一

本次调查中，16.21%的消费者在推荐因素中选择连锁影院的“人员服务”服务。在该推荐原因中，中影国际影城的消费者选择该推荐原因的占比最高，为19.39%；其次是纵横国际影城，为18.56%；然后是金逸国际影城，为18.37%。

人员服务



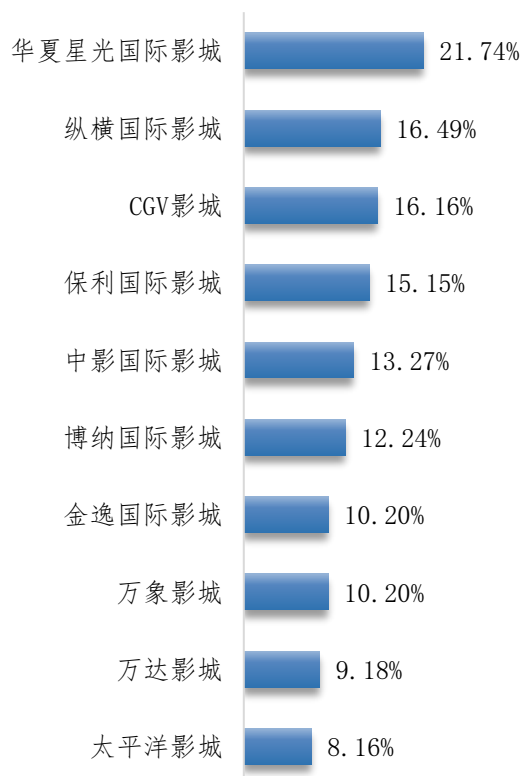
选择人员服务作为推荐因素的消费者中，有84.81%的消费者认为连锁影院“服务人员态度良好，礼貌有耐心”是选择该因素的主要原因，其次有66.46%的消费者因为连锁影院“服务人员能进行有效指引”而选择将连锁影院的“人员服务”作为推荐因素。

调研维度	选择率
服务人员态度良好，礼貌有耐心	84.81%
服务人员能进行有效指引	66.46%
服务人员着装整洁	49.37%

11、在运营管理方面，华夏星光国际影城排名第一

本次调查中，13.23%的消费者在推荐因素中选择连锁影院的“运营管理”服务。在该推荐原因中，华夏星光国际影城的消费者选择该推荐原因的占比最高，为21.74%；其次是纵横国际影城，为16.49%；然后是CGV影城，为16.16%。

运营管理



选择运营管理作为推荐因素的消费者中，有81.40%的消

费者认为连锁影院“影片排期合理”是选择该因素的主要原因，其次有 62.79%的消费者因为“营业时间合理”而推荐“运营管理”服务。

调研维度	选择率
影片排期合理	81.40%
营业时间合理	62.79%
允许外带食品	34.88%

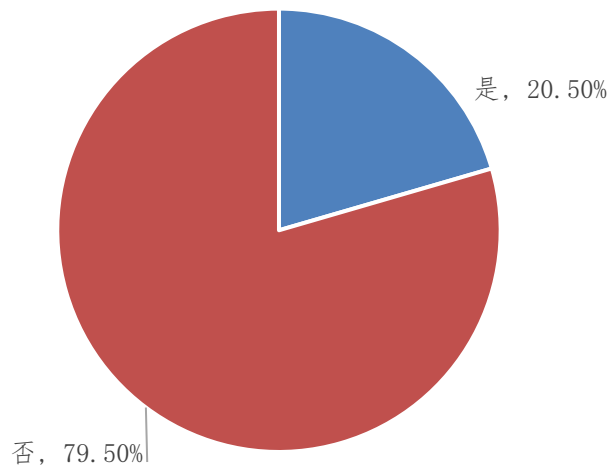
四、连锁影院消费者行为研究分析

在本次调查中，针对性设置了受访者到连锁影院观影的动机、考虑因素、行为、需求等方面问题，以此了解连锁影院消费者的消费心理情况，进而帮助连锁影院提高消费需求及消费期待，从而提升服务质量。

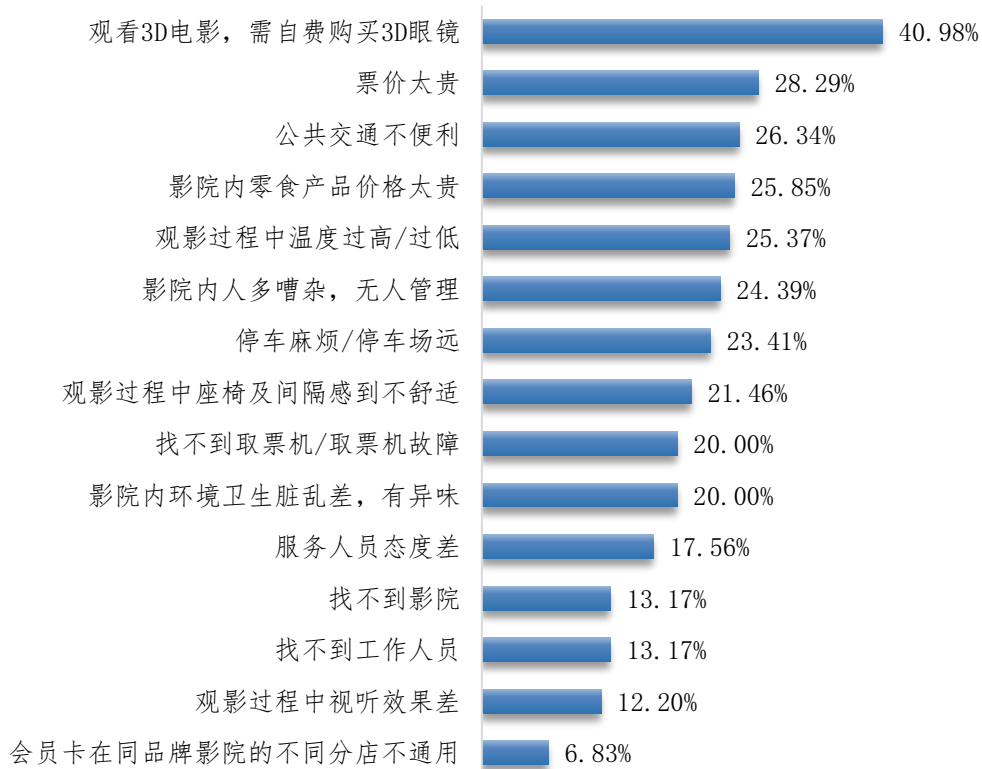
“在本人过往的影院消费和观影经历中，是否曾经有过困扰”问题中，20.50%的受访者表示有过困扰。

针对有过困扰的受访者，“观看 3D 电影，需自费购买 3D 眼镜”是最主要的困扰原因，其次是“票价太贵”，然后是“公共交通不便利”、“影院内零食产品价格太贵”和“观影过程中温度过高/过低”。

曾经是否遇到困扰



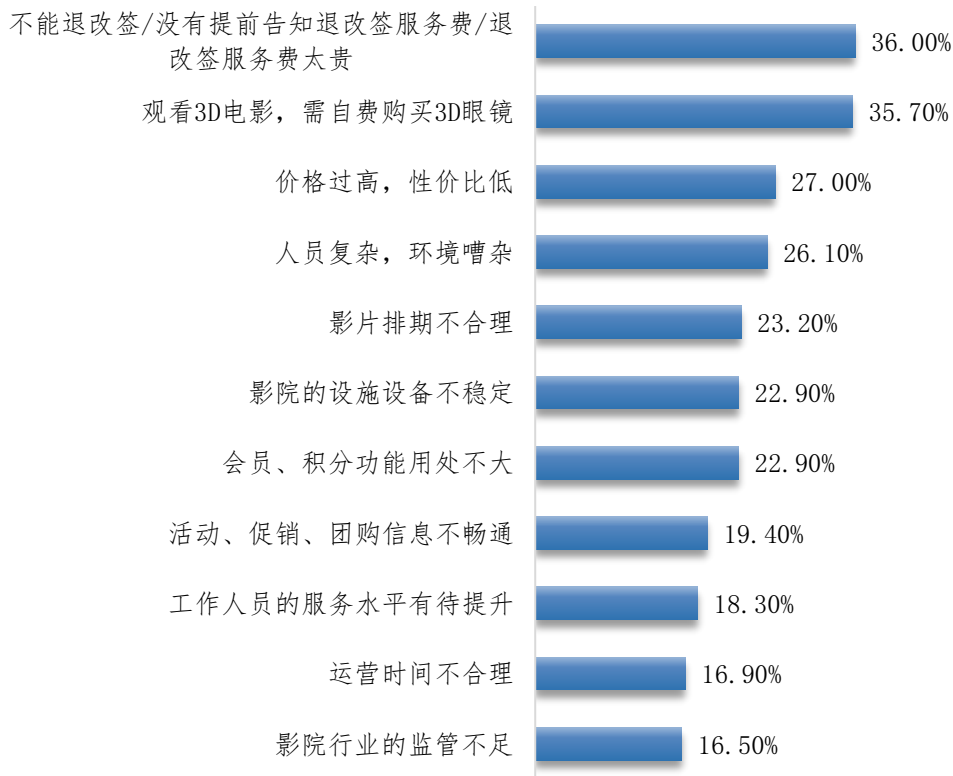
困扰的具体原因



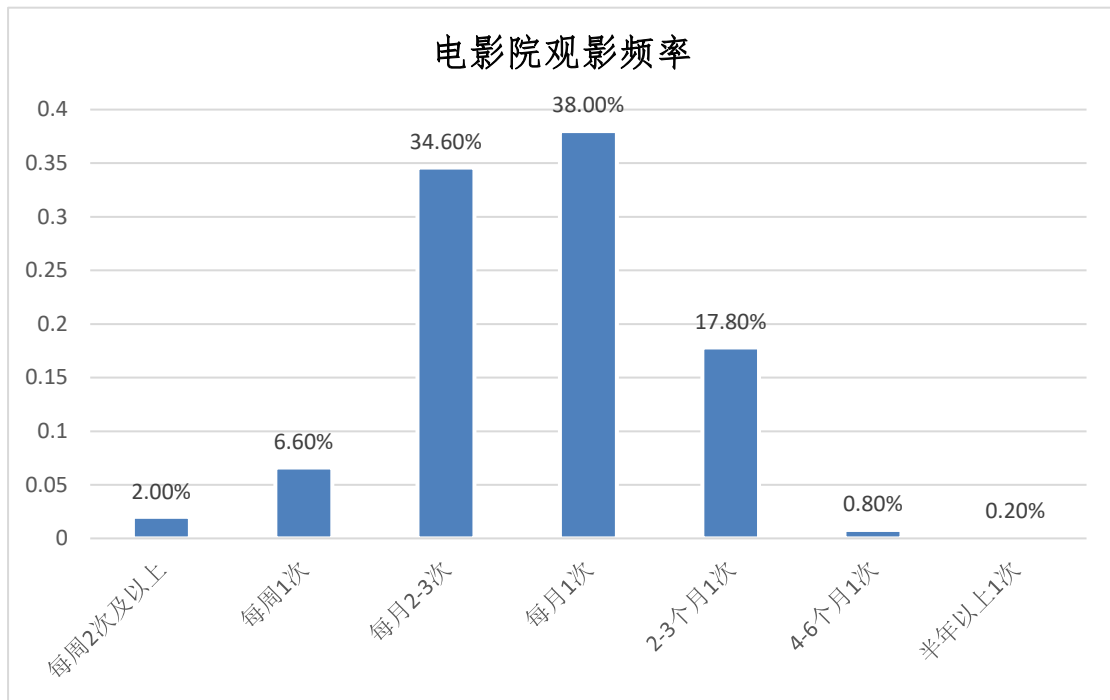
本次针对目前市场上的连锁影院存在的共性问题调查中，分别有 36.00%和 35.70%的受访者认为“不能退改签/没有提前告知退改签服务费/退改签服务费太贵”和“观看

3D 电影，需自费购买 3D 眼镜”是连锁影院目前存在的共性问题，其次是“价格过高，性价比低”占比 27.00%。

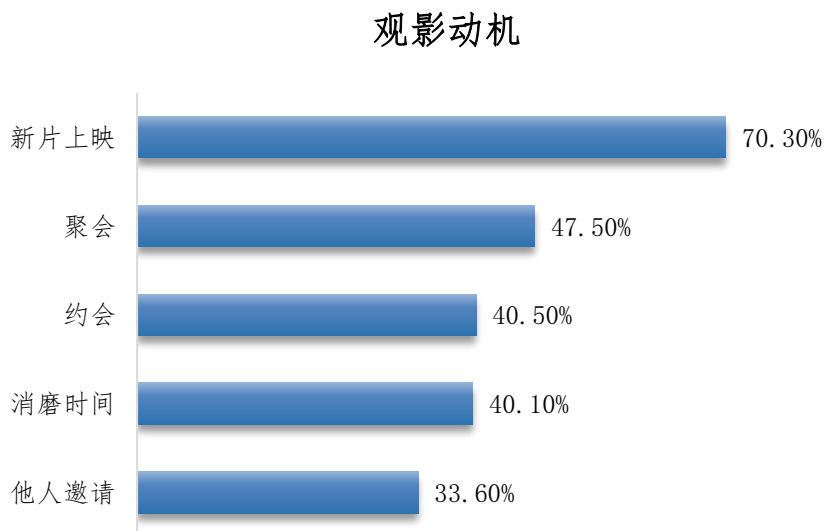
市场上影院存在的共性问题



在观影频率方面，分别有 38.00%和 34.60%的消费者每月去电影院看 1 次电影和 2-3 次电影；每月观影频率在 2 次以上的高频用户占比为 43.20%。

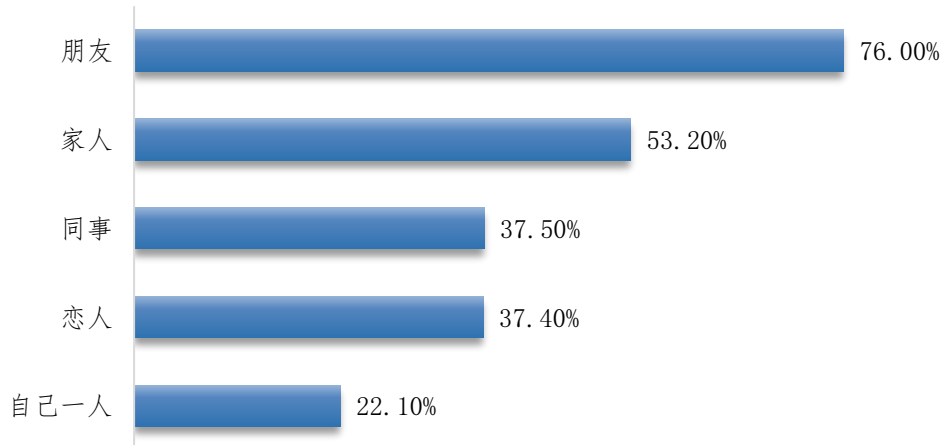


本次调查中，新片上映是消费者到电影院观影的主要动机，占比为 70.30%；其次是聚会和约会的社交需求驱动到电影院观影。



在观影伴侣方面，朋友是首要选择，76.00%的消费者通常和朋友一起到电影院看电影；其次有 53.20%的消费者喜欢和家人一起观影。

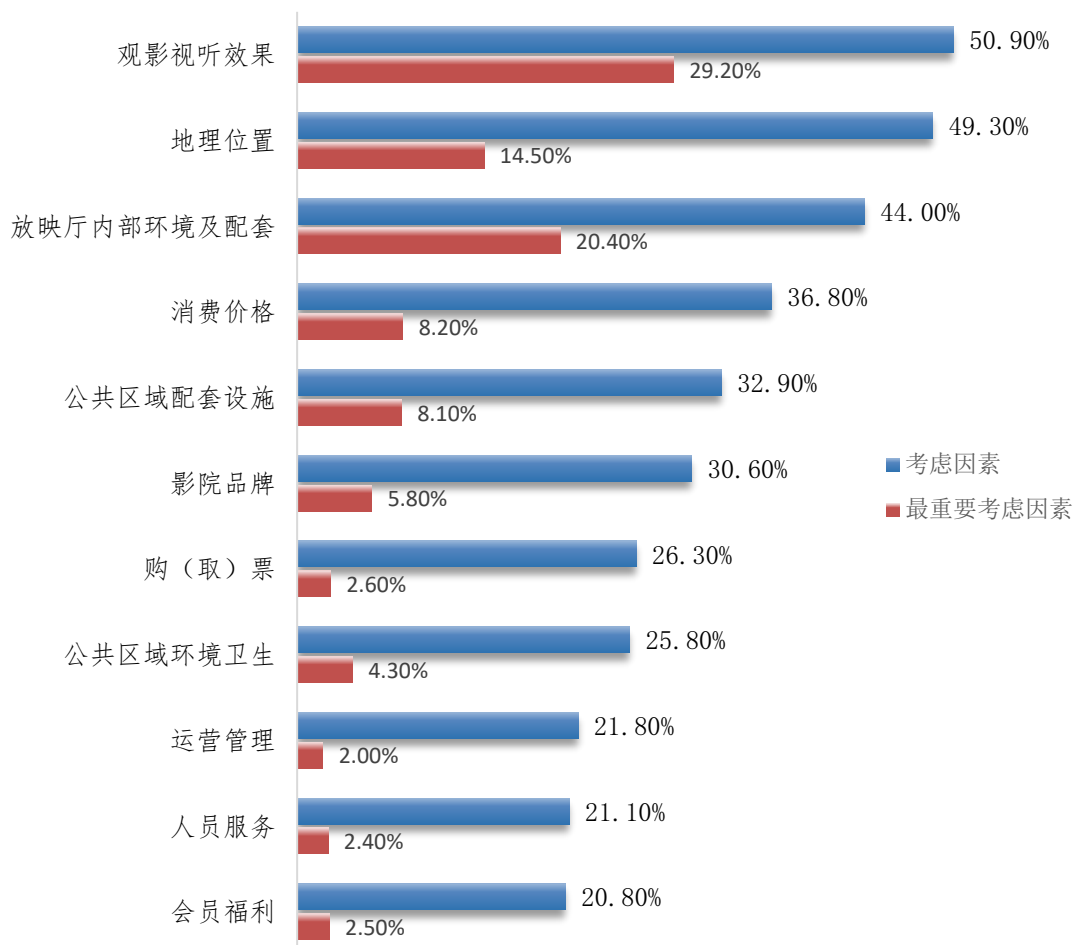
观影伴侣



在选择电影院时，观影视听效果、地理位置、放映厅内部环境及配套是较多消费者考虑的因素，占比分别为 50.90%、49.30%和 44.00%。

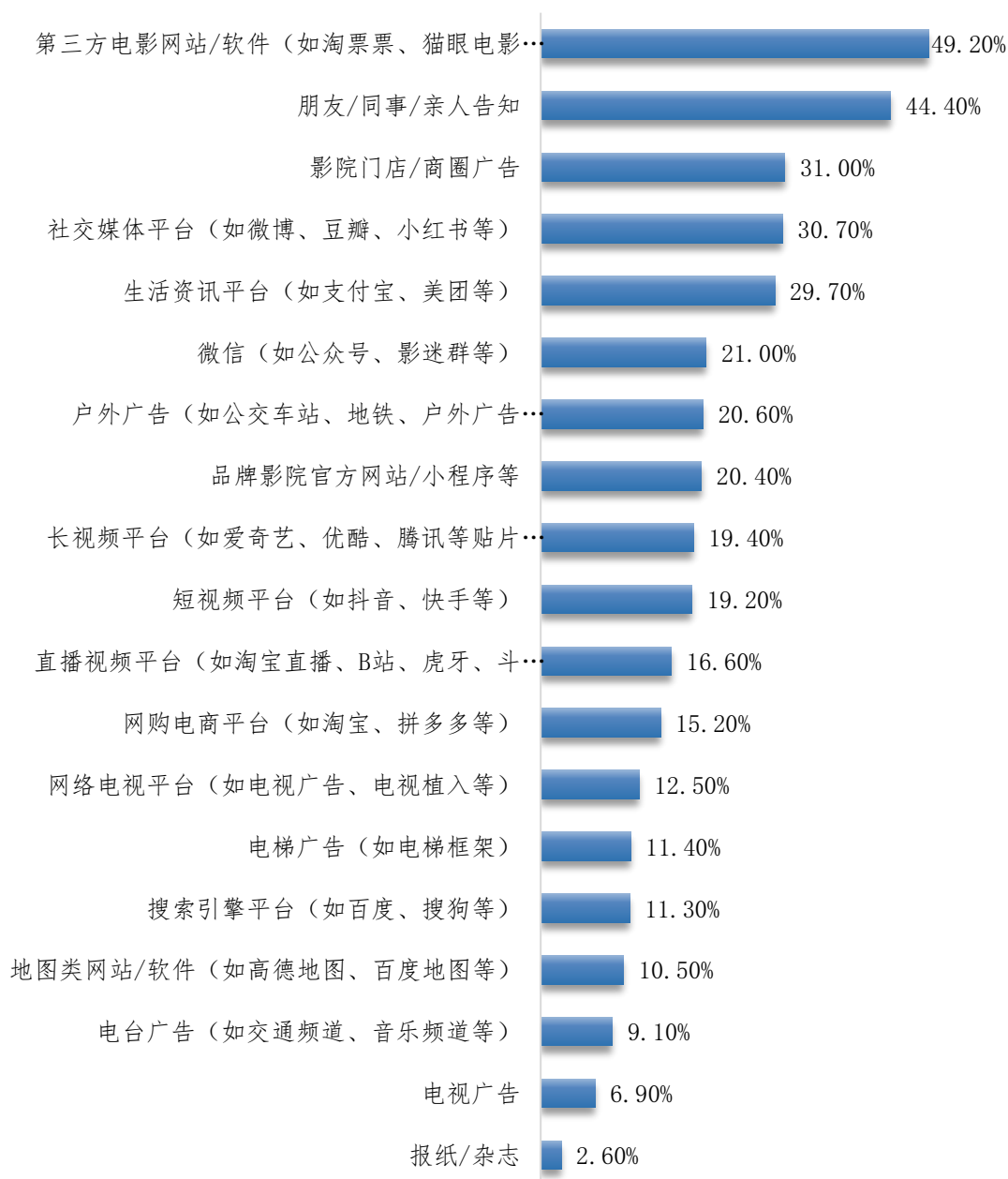
29.20%的消费者认为观影视听效果是在选择电影院时最重要的考虑因素，其次为放映厅内部环境及配套。

选择电影院的考虑因素



在电影/影院信息获取渠道方面，49.20%的消费者通过“第三方电影网站/软件”获取相关信息，排名第一；其次为“朋友/同事/亲人告知”，有44.40%的消费者选择；31.00%的受访者通过“影院门店/商圈广告”获取，排名第三。

电影/影院信息的获取渠道



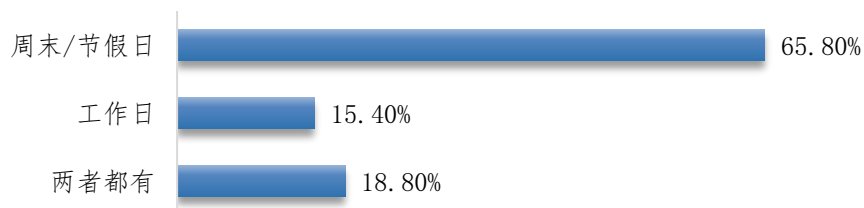
65.80%的消费者选择在周末/节假日到电影院观看电影；有 15.40%的消费者会在工作日观影，两者都有的消费者占 18.80%。

周末/节假日观影的时间段集中在 15:00-19:00 和 19:00-22:00，占比分别为 68.89%和 65.76%；其次为 12:00-

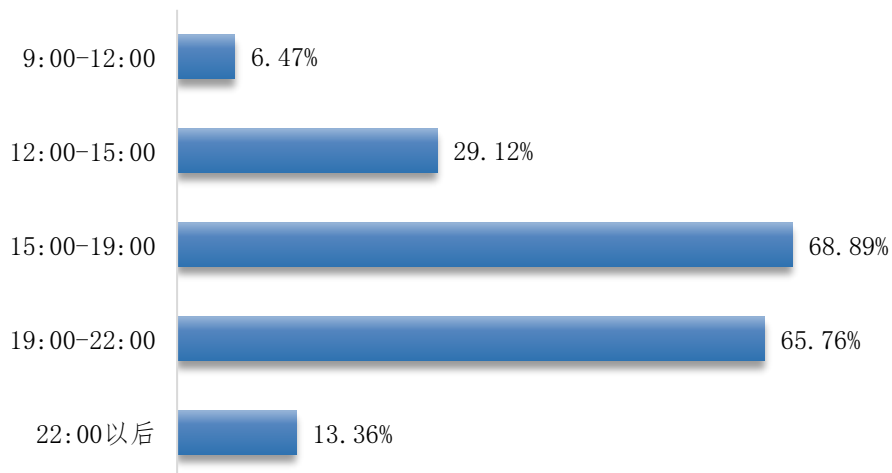
15:00 时间段内。

晚上 19:00-22:00 为工作日观影的主要时段，占比为 80.71%；其次有 44.09%的工作日观影消费者会在 15:00-19:00 期间观影。

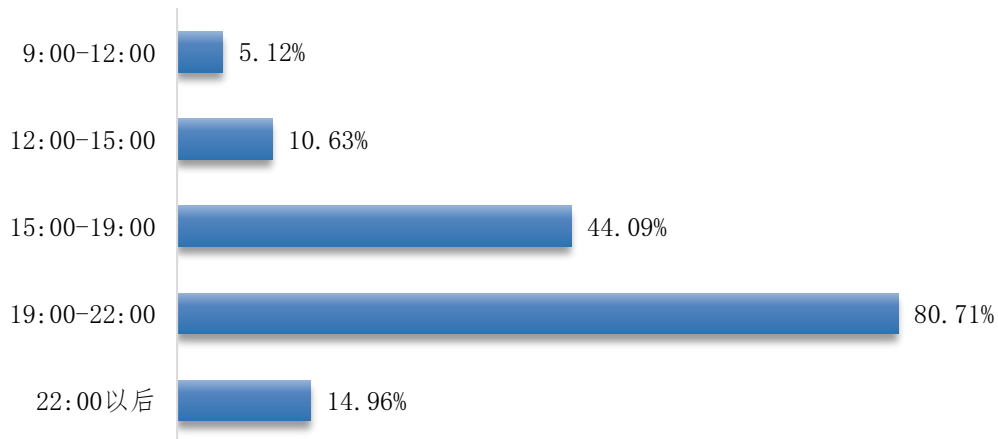
观影时间



周末/节假日观影时间段

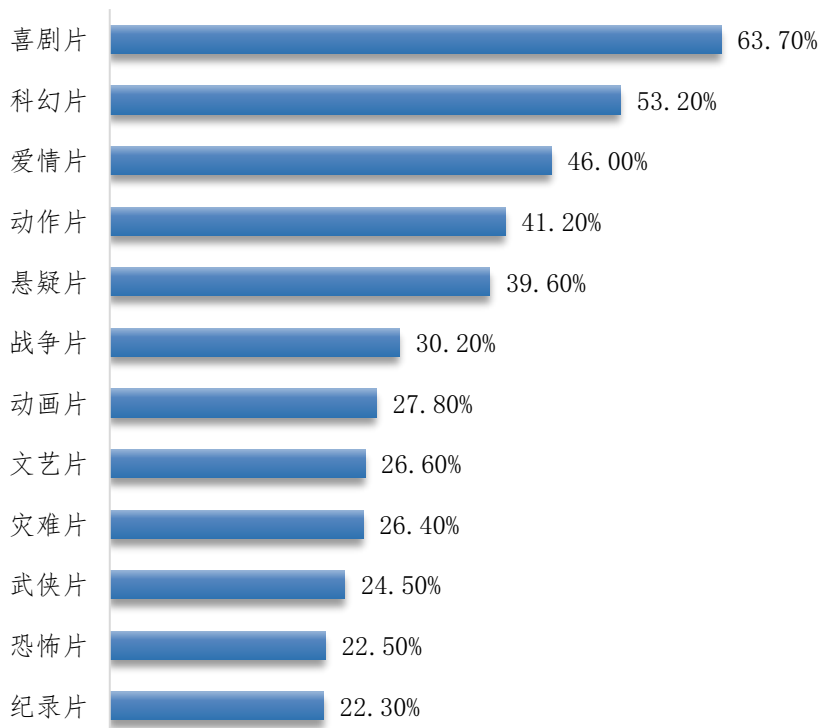


工作日观影时间段



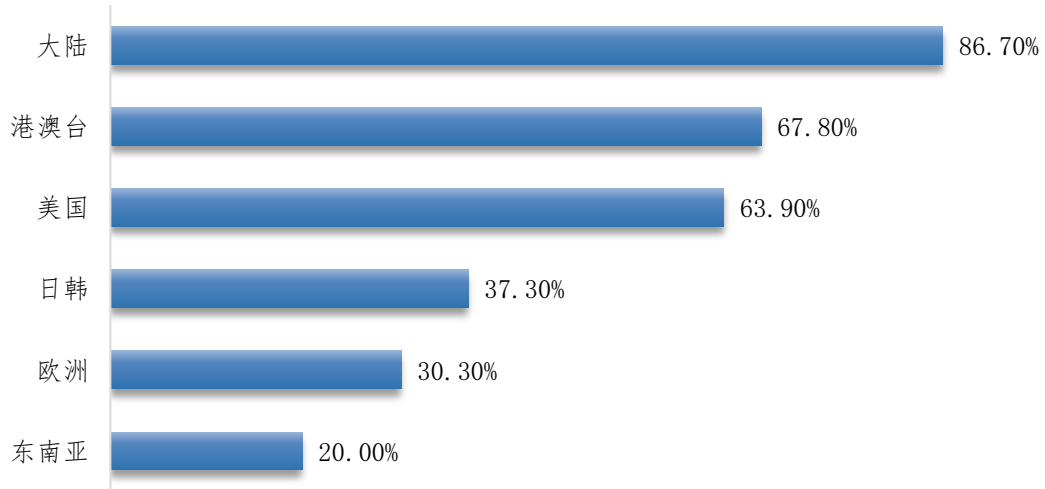
在电影类型的喜好上，喜剧片是最受欢迎的电影类型，受到 63.70% 消费者的青睐；排名第二的是科幻片，有 53.20% 的消费者选择；46.00% 的消费者喜欢爱情片，排名第三。

喜爱的电影类型



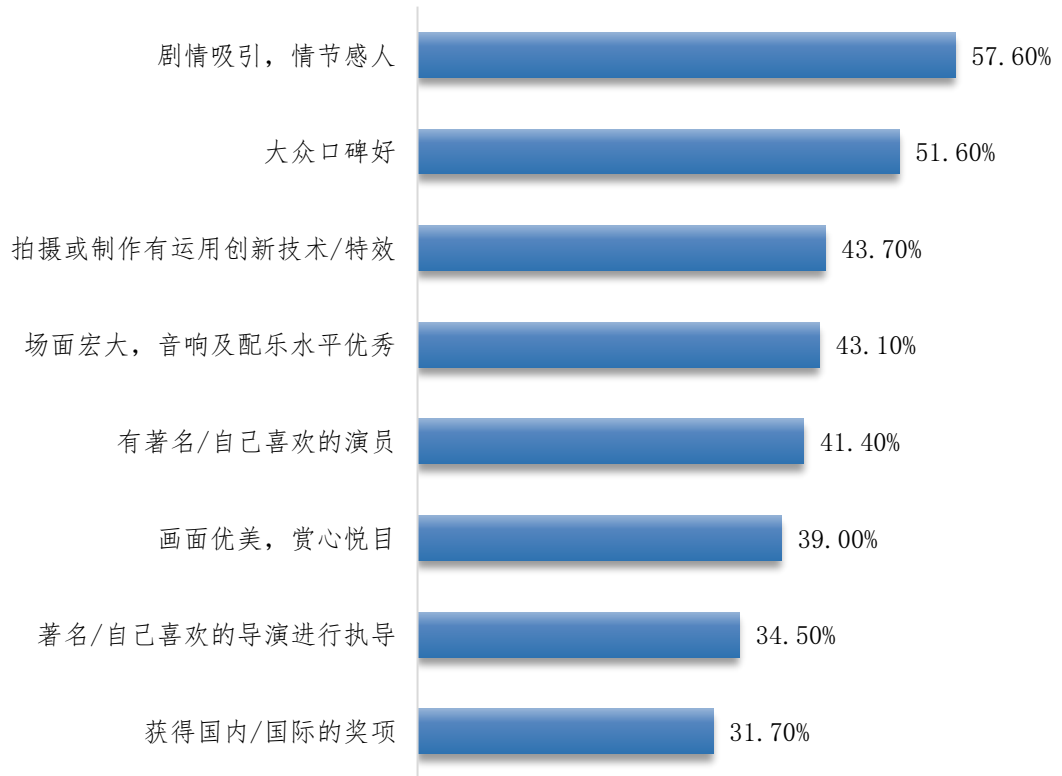
消费者最喜欢大陆地区的电影，占比为 86.70%；其次为港澳台电影和美国电影，占比分别为 67.80% 和 63.90%。

喜欢什么地方的影片



本次调查中，57.60%的受访者表示会因为“剧情吸引，情节感人”的影片而进电影院观影；被“大众口碑好”的影片驱动进电影院的受访者占比为51.60%，排名第二；分别有43.70%和43.10%的受访者会因为影片“拍摄或制作有创新技术/特效”和“场面宏大，音响及配乐水平优秀”进影院观影。

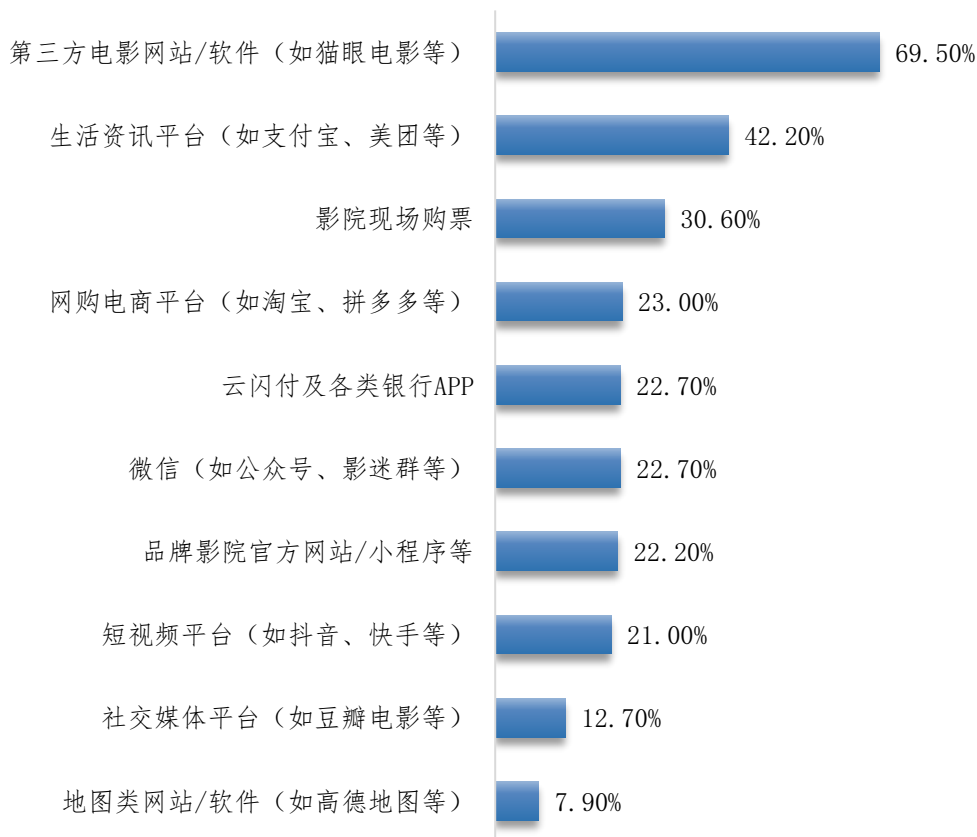
吸引进影院观影的影片因素



在购票渠道方面，69.50%的受访者通过第三方电影网站/软件购买电影票；其次为生活资讯平台，占比为42.40%；排名第三的渠道是影院现场购票，占比为30.60%。

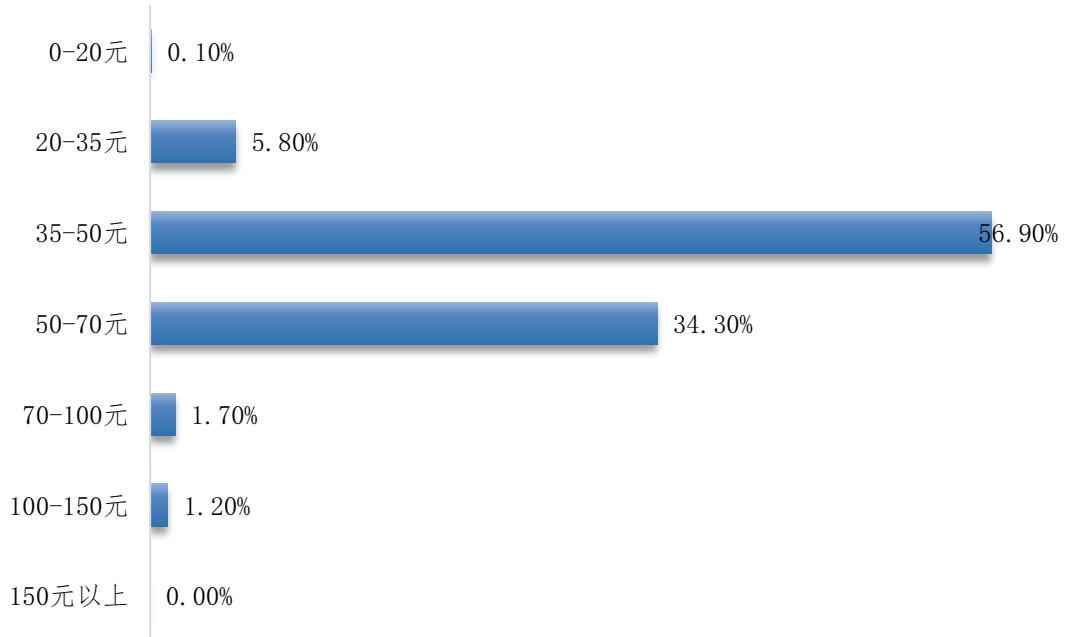
本次调查中，56.90%的受访者购票价格区间为“35-50元”，其次34.30%选择是“50-70元”的区间。

电影票的购买渠道

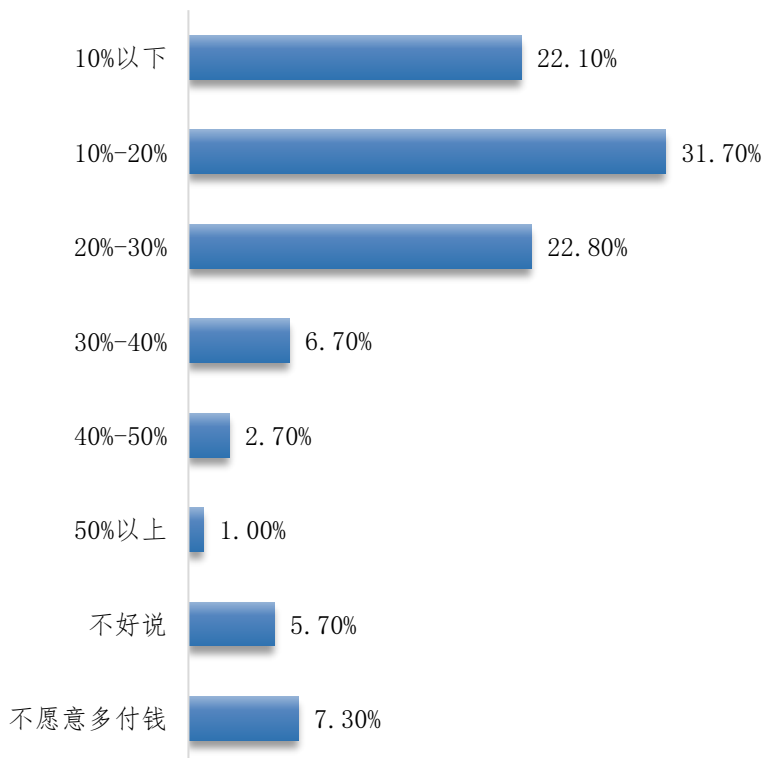


31.70%的受访者愿意在普通厅的基础上溢价10%-20%升级到观影效果更好的放映厅，其次有22.80%和22.10%的受访者分别愿意溢价20%-30%和10%以下的价格进行放映厅的升级。

购票价格



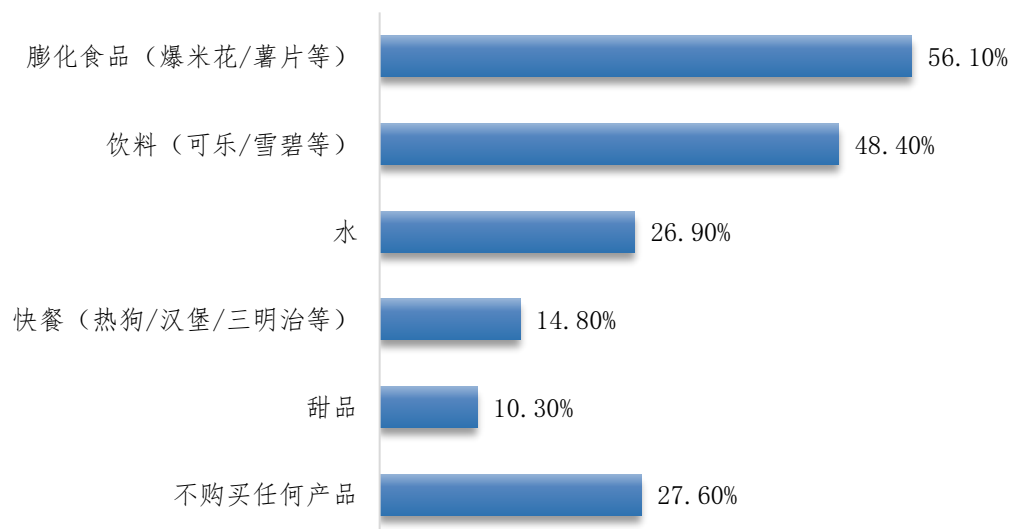
观影效果更好的放映厅溢价范围



本次调查中，72.40%的受访者日常会在电影院内购物，膨化食品（爆米花/薯片等）是电影院中最受欢迎的产品，有

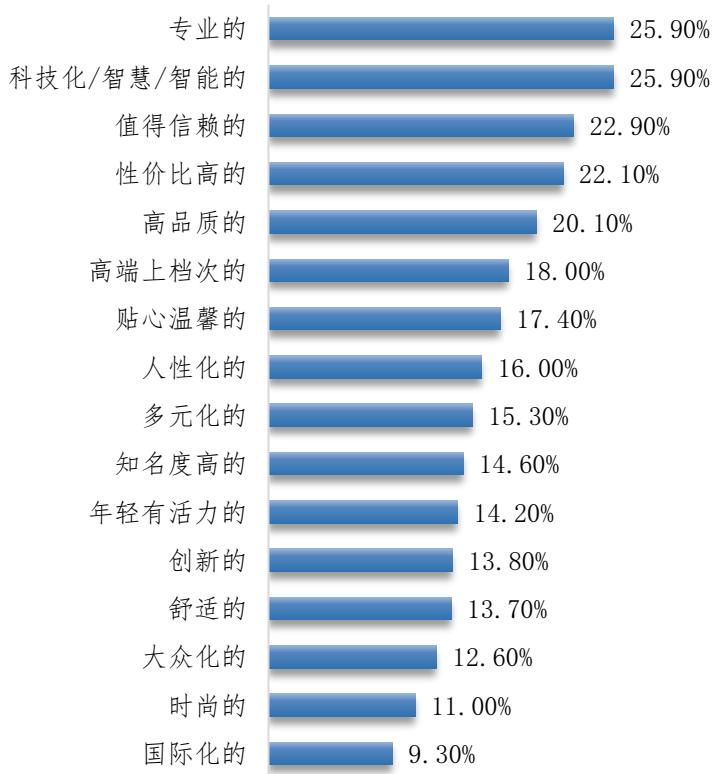
56.10%的受访者会购买；其次为饮料，占比为48.40%；26.90%的受访者会在影院中购买水，是排名第三的产品。

在电影院购买的产品



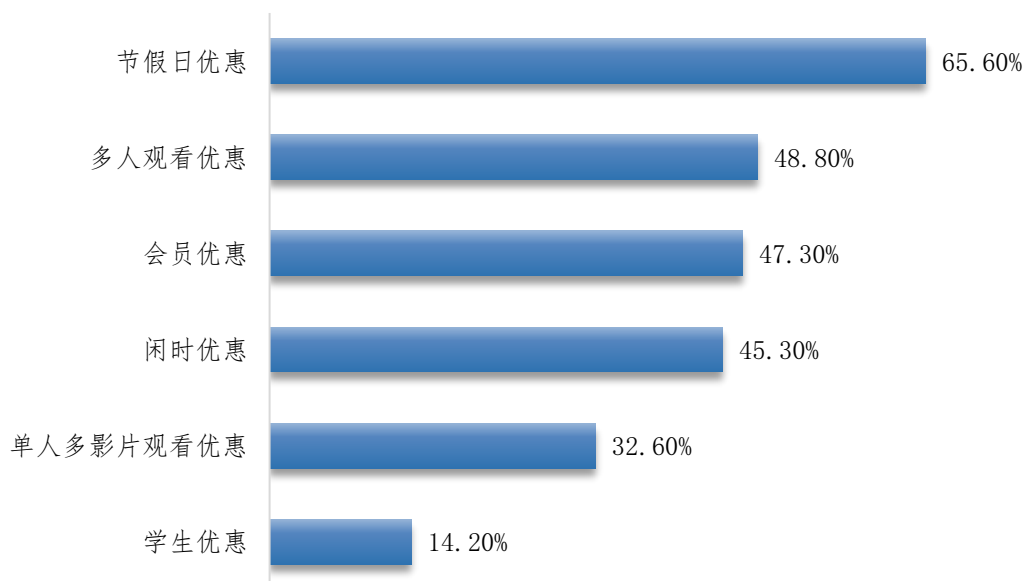
25.90%的消费者认为理想的电影院应该是专业和科技化/智慧/智能的，其次分别有22.90%的消费者和22.10%的希望理想的电影院是值得信赖和性价比高的。

理想电影院的形象



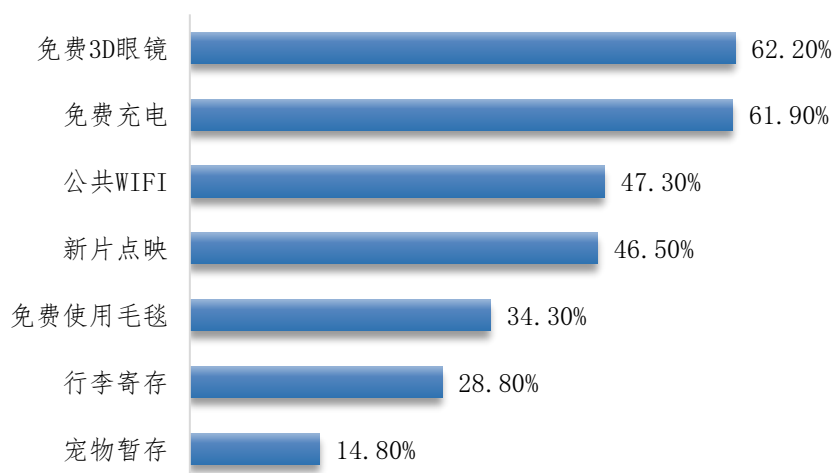
对于希望电影院推出的优惠观影活动，65.60%的受访者希望有“节假日优惠”；分别由48.80%、47.30%和45.30%的受访者希望影院推出“多人观看优惠”、“会员优惠”和“闲时优惠”的活动。

希望电影院推出的优惠观影活动



在连锁影院的服务需求问题上，有 62.20%和 61.90%的受访者认为应该提供免费的 3D 眼镜和免费充电的服务，其次分别有 47.30%和 46.50%的受访者认为应提供公共 WIFI 和新片点映。

希望影院提供的服务

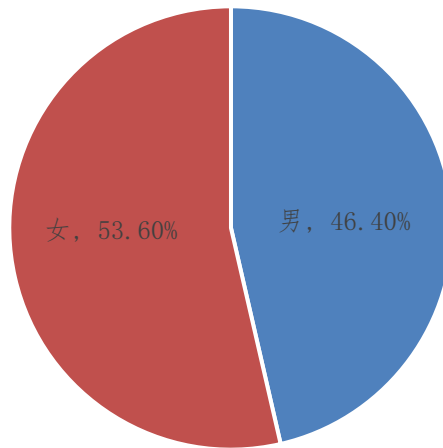


五、背景资料

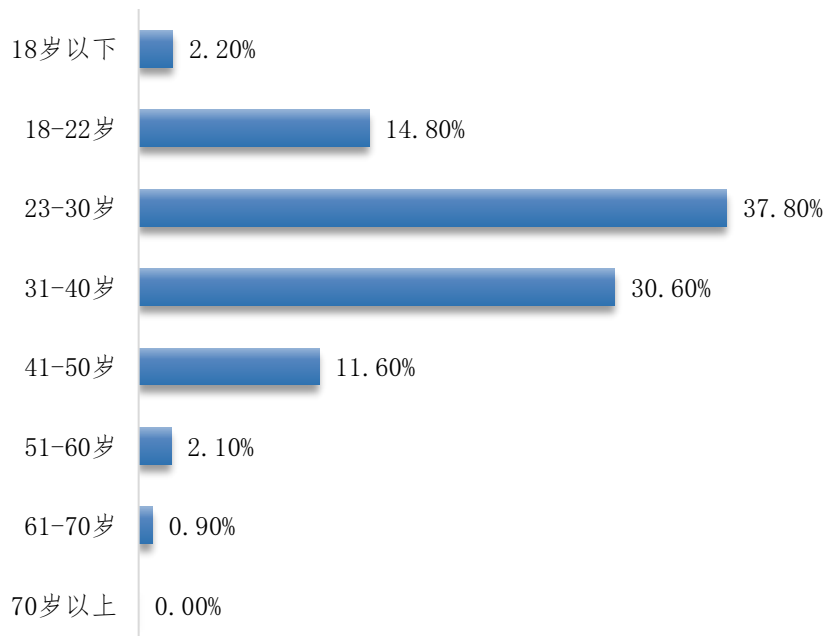
1. 性别与年龄

本次调查受访者男女性别占比分别为 46.40%及 53.60%；年龄集中在 23-30 岁以及 31-40 岁年龄段，分别占比 37.80%和 30.60%。

您的性别



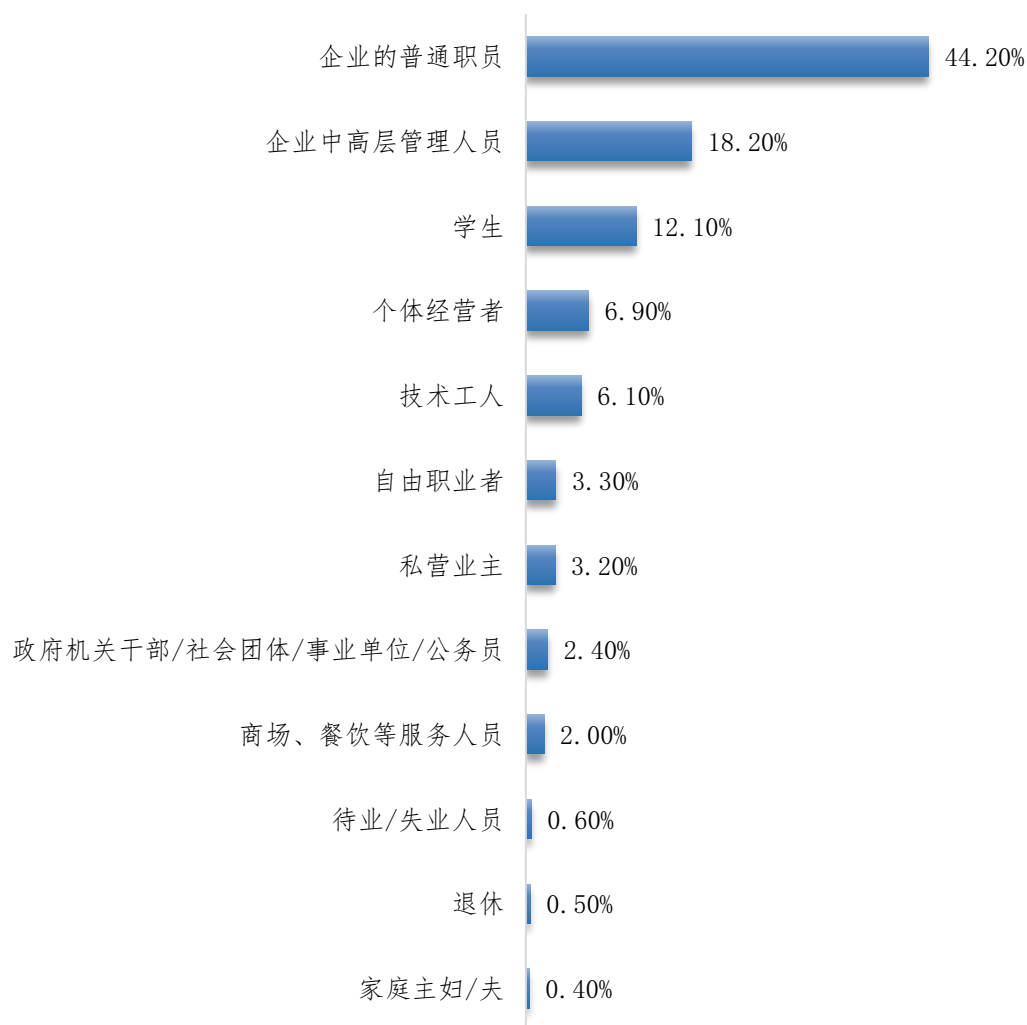
您的年龄



2. 职业及个人收入

本次调查受访者职业主要为企业的普通职员，占比 44.20%；其次为 18.20%的企业中高层管理人员和 12.10%的学生，占比。个人月收入大部分在 20000 元以下。

目前或退休前您从事的职业



个人月收入

