

本期焦點

# 揭開行動支付使用者之網路口碑 (上)

- 行動支付的討論趨勢與熱議焦點
- 各行動支付口碑評價與社群印象

OpView放大鏡

熱議文章大公開 (新聞 / Dcard / 批踢踢 / Mobile 01 / Facebook / YouTube)



## 行動支付熱潮來襲 深度剖析消費者口碑

資料時間：2019/11/01 – 2020/01/31 | 資料來源：討論區、社群網站、新聞 (不含抽獎活動文)

行動支付【註1】相較於現金支付，有著金融透明度、提升經濟活動效率、降低現金處理成本等優點【1】，因此近年來金管會、國發會按照《金融科技發展策略白皮書》【2】，透過政策方案的推動逐步提升我國的行動支付普及率，期望能於2020年提升至52% (2015年為26%)。另外，根據資策會產業情報研究所 (MIC) 的《行動支付消費者調查》【3】台灣曾使用行動支付的用戶已達六成，行動支付熱潮看似勢不可擋，然而消費者對於各種類的行動支付之網路口碑又是如何？因此本期Social Watch便要透過《OpView社群口碑資料庫》去掌握行動支付目前網路上的社群討論口碑。

### 本主題大綱

本期 下期

Part 1

行動支付  
討論趨勢

1 行動支付網路討論聲量趨勢線

Part 2

行動支付  
種類評比

2-1 頻道擴散度、好感度二維圖

2-2 社群討論度、行銷策略比較

2-3 各支付之社群印象(文字雲)

行動支付間的競爭度比較

Part 3

通路體驗  
口碑分析

行動支付於各通路的心佔率

超商超市通路使用者回饋評析

【註1】行動支付是指不需實體現金或金融卡，而可使用行動裝置進行支付行為之服務 (維基百科)。

本期Social Watch於Part 1透過聲量趨勢線，掌握目前的討論焦點。接著在Part 2透過對資料母體的維度分析，逐步分離出不同的通用型【註2】支付種類的網路口碑。再透過社群討論、抽獎直播等聲量佔比組成，去剖析各支付的行銷策略。接著，透過二維圖的建構，為各支付種類做優劣勢的定位。最後透過文字雲的製作，了解各支付種類在目前的社群討論中有著如何的印象。

在下一期的Social Watch中，運用各支付種類間的共同提及率，分析競品間的競爭關係，並於Part 3中加入通路限定型【註3】支付的分析，去深度剖析網友們在社群網路上在超商、超市等通路是如何討論電子支付。




【註2】通用型意味著能夠跨通路使用，並不侷限在單一通路消費。下表皆為通用型支付。

【註3】限定型通常由某通路開發，並限定僅能於該集團通路使用，如全家的Fami Pay、全聯的PX Pay等。



## 本期研究對象說明 行動支付懶人包

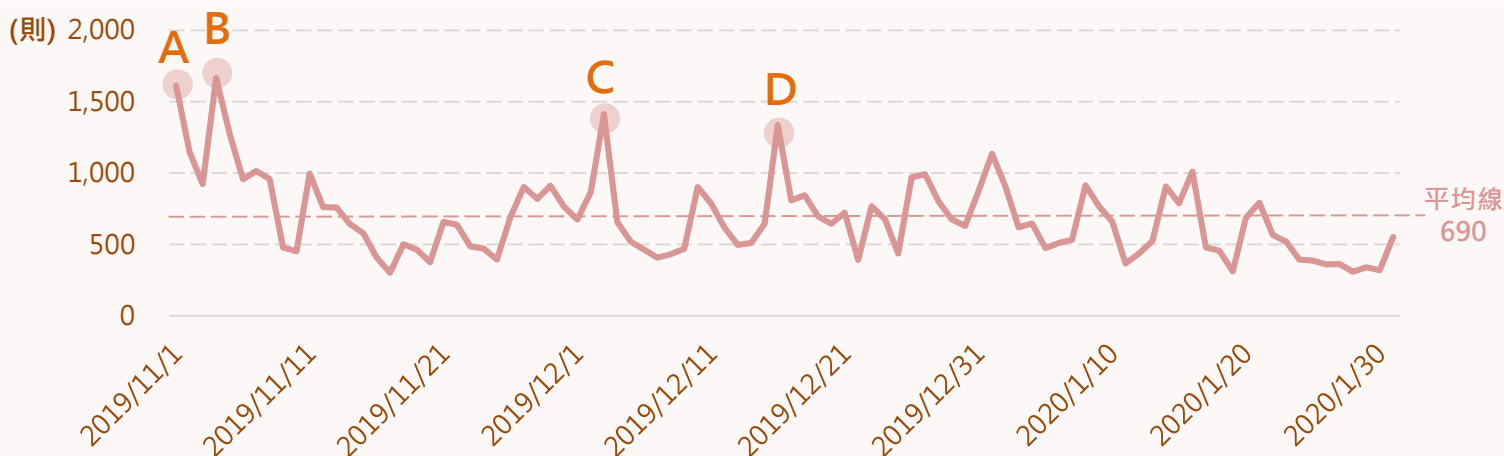
本期Social Watch鎖定的行動支付研究對象，是以資策會MIC《[行動支付消費者調查](#)》中前5名民眾常用的通用型支付類型，排除由單一銀行發行的行動支付App，另加入其他調查數據中較為常見的通用型支付，最終選定7個通用型支付作為本期的分析對象。

							
名稱	LINE Pay (及LINE Pay Money)	街口支付	台灣Pay	Pi 拍錢包	Apple Pay	Google Pay	Samsung Pay
簡介	LINE Pay是由Naver集團旗下的LINE株式會社所開發的支付軟體。LINE Pay Money則是與我國一卡通業者合作推出。	由胡亦嘉所創立的電子支付專營業者開發的支付App。	由財政部聯手九大公股行庫所推出的行動支付App。	由PChome網路家庭子公司拍付國際資訊股份有限公司所提供的行動支付平台。	由Apple公司所推出行動支付和電子錢包服務。	Google將Google Wallet和Android Pay整合的單一行動支付服務。	由韓國三星電子開發的行動支付、電子錢包、會員卡管理服務。
使用方式	條碼付款 掃碼支付 NFC感應付款	條碼付款 掃碼支付	條碼付款 掃碼支付	條碼付款 掃碼支付	NFC感應付款 (限iOS系統)	NFC感應付款 (限Android系統)	NFC感應付款 (限Android系統)
綁定形式	LINE Pay可綁定信用/金融卡；LINE Pay Money僅可綁定銀行帳戶。	可綁定信用/金融卡、銀行帳戶	可綁定合作銀行之金融卡	可綁定信用/金融卡使用	可綁定信用/金融卡使用	可綁定信用/金融卡使用	可綁定信用/金融卡使用



## 1. 網路聲量趨勢線 社群較關注資安、回饋議題

▼ 社群討論之聲量趨勢線與峰點熱議文章表



標記	日期	聲量	當日熱議文章
A	11/1	1,615	<a href="#">[閒聊]收到街口卡完成七彩信用卡系列</a>
B	11/4	1,669	<a href="#">Fw: [討論] LINE Pay一卡通被盜領</a>
C	12/3	1,414	<a href="#">[情報] LINE Pay挺進亞太 串連7800萬用戶</a>
D	12/16	1,338	<a href="#">Re: [新聞]商圈回饋台灣Pay增加到20% (非原標)</a>

從上述熱議文章，可以得知LINE Pay的自主討論度最高，從網友的熱議議題類型去彙整，會發現聯名信用卡、個資問題以及消費回饋是最受到網友關注。然而本研究時間橫跨多個購物季期間（雙11、雙12、聖誕節、年終、農曆年），熱議文章前幾名卻無相關討論，在購物季中，可能因優惠不夠，或是資訊不夠引起大眾關注，聲量並未因購物季節有顯著起伏。



## 2-1. LINE Pay議題散播度高 台灣Pay優惠獲高滿意度

平均擴散數：654(個)

▼ 各行動支付題之議題擴散度與滿意度二維散布圖



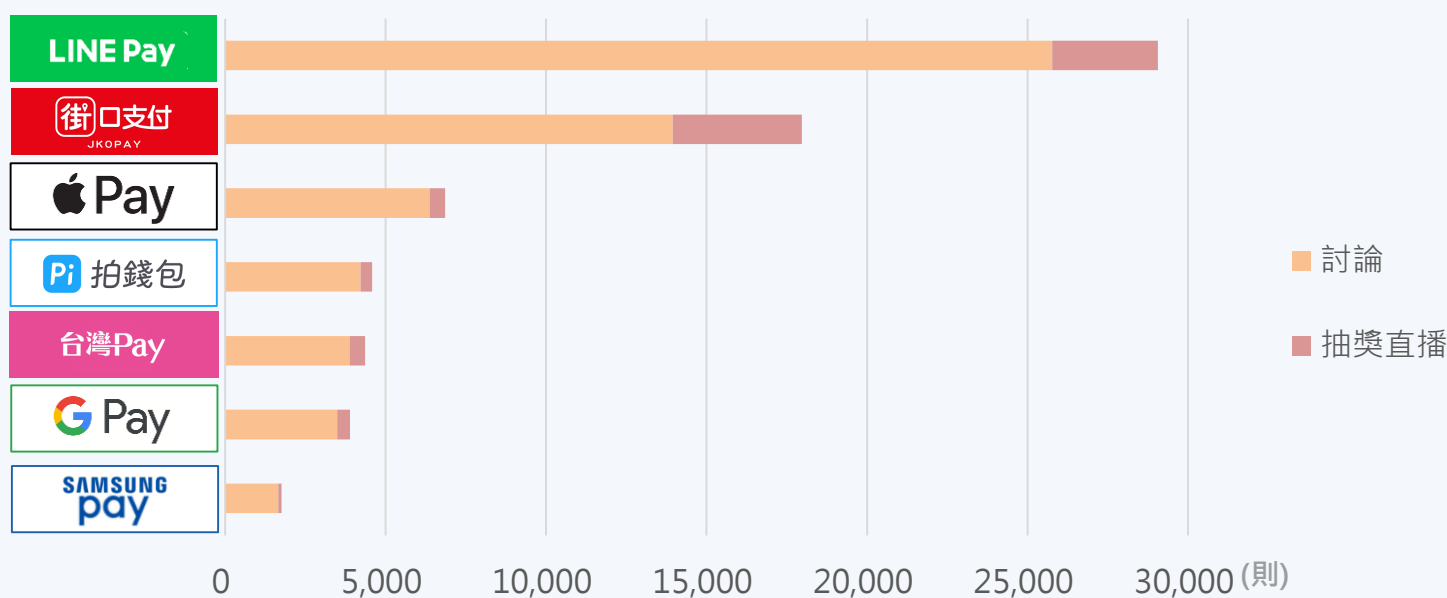
平均P/N比：2.73

從二維圖中可以發現，LINE Pay挾帶著龐大通訊軟體使用者基數的優勢，在議題的擴散程度上遠高於其它行動支付。而受到手機型號綁定的侷限性，Samsung Pay的相關討論僅存在於相對較少的頻道中。就好感度（P/N比【註4】）來說，台灣Pay去年底曾加碼20%的消費回饋（各夜市、商圈等），確實讓網友對其較有好感，因此有著最佳的滿意度。

綜觀而言，頻道擴散數與網友的好感度呈現些微的負相關，意味著當相關議題不斷發酵、並擴散到許多社群頻道時，很可能是某件負面觀感的爭議性事件正在引起討論，如LINE Pay一卡通的個資遭洩盜刷、街口支付的託付寶與金管會之衝突事件等等。



## 2-2 · 街口官方抽獎 LINE Pay異業合作拉抬聲量



▲ 各行動支付社群討論與抽獎直播聲量佔比橫條圖

在行動支付中，街口支付較常運用官方粉絲團抽獎活動文去做曝光、行銷。LINE Pay和Apple Pay則多透過異業結盟合作，舉辦抽獎活動增加聲量，進而提高品牌曝光度。

而我國政府機關主導成立的台灣行動支付（台灣Pay），在社群曝光度上仍不如其他業者所為，能夠取得高優惠的通路地點較為侷限被許多網友提及，或許可仿效其他行動支付商，結合異業行銷資源或在自身社群管道多張貼優惠資訊、舉辦抽獎活動、直播等，以此提高社群曝光度。

【註4】意藍資訊使用文字語意分析技術，自動判讀文章情緒所獲得的正面文章（P）與負面文章（N）之比值（P/N比），比值大於1代表正面文章數多於負面文章數，整體口碑滿意度較佳；反之，若小於1則代表負面文章數多過正面文章數。







## 電子錢包、行動信用卡功能受矚



▲ Google Pay社群討論之詞頻數文字雲

許多網友反映Google Pay在支付時會出現解鎖、付款問題，因而有許多建議再將他們的紅米、Realme、小米等手機進行手機作業系統重灌以排除一些付款障礙及問題。總體來說，有關Google Pay的相關討論較無一個討論熱區，且討論時易被網友拿來與其他支付比較，產品之社群印象較薄弱。



## 關注手機型號可否使用行動支付



▲ Samsung Pay社群討論之詞頻數文字雲

有部分網友表示使用的是三星手機，所以曾使用過Samsung Pay，但最常用的仍然以LINE Pay為主。而由於Samsung Pay與Google Pay都是Android手機才能使用的支付類型，因此兩者的共提次數高。另外去年年底Samsung Pay將支援「悠遊卡」功能，也令當時不少網友期待不已。



## 本期《行動支付》小結

綜合前面所述，本期Social Watch針對幾個行動支付歸納之社群建議如下：

- ✓ LINE Pay以「LINE Points回饋」相關訊息最受關注，透過Line使用者基數優勢，可著重宣傳網友關心的「回饋」資訊與話題，同時，業者應特別注意「資安」議題所引發的負面形象。
- ✓ 台灣Pay可與較普及的異業通路合作，以回饋取得的方便性增加網友使用意願，在藉由高回饋活動搭配抽獎提高曝光度，並在宣傳上多強調支付使用者較關注的「通路」相關訊息，包含可使用通路、高回饋通路等。
- ✓ Apple Pay除了可多透過異業合作、舉辦抽獎活動提高聲量，亦可多強調跨國消費、海外旅遊等「國際使用」的便利性。

在下一期的Social Watch中，我們將接續本期的分析脈絡，將這7個支付種類去做競爭關係的分析（共提率及競爭風暴圖）；並分析通路使用行動支付時，網友大部分有何回饋、討論。

本期Social Watch參考資料列表如下：

- 【1】蔡福隆（2017）。[電子支付帶動台灣金融科技發展](#)。
- 【2】金融監督管理委員會（2016）。[金融科技發展策略白皮書](#)。
- 【3】財團法人資訊工業策進會產業情報研究所（2020）。[【行動支付大調查】行動支付用戶達六成 最常使用方案與場域大排名](#)。



3/19(四)直播開講！

## Data-Driven 高效行銷： 2020 PLC 品牌策略與客群分析指南

- 2020.03.19 (四) 14:00-16:00
- #新手入門 #口碑分析心法 #探索客群輪廓

eLAND Cloud Services Opview PeopleView  
社群口碑資料庫 口碑資料庫

隨著疫情蔓延，消費者不出門卻更加仰賴網路，品牌要如何掌握「網路口碑」所帶來的未知風險及潛在商機？

想從客群數據掘更多客戶沒說出口的习惯與需求？

本次演講適合第一次接觸口碑分析的人，由台大商研所助理教授楊立偉博士，與多位擅長數據洞察的意藍資訊分析師線上開講，參加活動您將獲得：

- ✓ 產品生命週期各階段品牌的分析心法及社群戰略
- ✓ 一窺能深入目標客群、挖掘潛在客群的行銷利器
- ✓ 產業大數據解析給您看！了解如何評估產業/品牌網路聲量趨勢及追蹤行銷成效！

立刻報名直播活動



OpView放大鏡 觀測期間| 2020.03.02-03.08

# 網友熱議文章大公開

Social Lab收錄每周各類熱議討論文章前十名，欲看[上周熱門排行榜請點我](#)。

## 新聞頻道 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	2,497	LINE TODAY > 國內	<a href="#">滯留湖北台人揚言告政府違憲 陸委會：包機早備妥</a>
2	2,429	yahoo新聞 > 首頁	<a href="#">不滿余天切割 館長怒嗆民進黨：下次選舉別找我幫忙！</a>
3	2,423	LINE TODAY > 國內	<a href="#">杜絕「黃安們」濫用健保 立委提案月收1.2萬全額保費</a>
4	2,126	LINE TODAY > 生活	<a href="#">健保制度擬重大變革 藥品部分負擔不再200吃到飽</a>
5	1,795	LINE TODAY > 國內	<a href="#">親力親為！韓國瑜回高雄 拚市政賣水果、防疫宣導...</a>
6	1,678	LINE TODAY > 生活	<a href="#">黃士修 / 2300萬人繳錢給14億人用健保？！</a>
7	1,488	LINE TODAY > 國內	<a href="#">三立新聞網  40萬連署書出征！罷韓赴警局求保護</a>
8	1,483	LINE TODAY > 國內	<a href="#">三立新聞網 陳時中瞌睡照掀討論！網友脫口這句話</a>
9	1,437	LINE TODAY > 國內	<a href="#">稱讚中國變日常？WHO：看中國防疫「很感動」</a>
10	1,406	LINE TODAY > 娛樂	<a href="#">EBC東森新聞 小S真的怒了！忍好久爆氣說重話轟老公</a>

## Dcard 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,191	感情	<a href="#">女友跟她的乾哥無套上床還內射..</a>
2	1,147	心情	<a href="#">室友愛偷喝別人冰箱的東西，然後現在喝出問題</a>
3	1,040	感情	<a href="#">經痛看清男友.....</a>
4	1,020	感情	<a href="#">約炮就是髒沒啥好說的</a>
5	1,006	追星	<a href="#">KT無情開嗆老公謝和弦是厲鬼冥婚</a>
6	975	感情	<a href="#">大學四年女生不可能沒交過男友吧</a>
7	943	感情	<a href="#">男友向卡友要裸照</a>
8	931	感情	<a href="#">被抽菸男友帥到</a>
9	843	追星	<a href="#">227事件科普，肖戰糊了！！</a>
10	818	感情	<a href="#">我想嫁的像她那樣</a>

## PTT批踢踢 聲量探索排行榜(排除閒聊文、贈獎文、直播文)

排行	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,544	marriage	<a href="#">[求助]宴客後天天吵架.....</a>
2	1,504	Gossiping	<a href="#">[新聞]除非陳建仁接指揮官...柯P:我去也不會太差</a>
3	1,503	Gossiping	<a href="#">[問卦]鄉民霸凌?台灣妹子:我選擇回到大陸</a>
4	1,497	Gossiping	<a href="#">[新聞]杜絕「黃安們」濫用健保 林俊憲提案修</a>
5	1,491	Gossiping	<a href="#">[新聞]台灣防疫成就領先全球陳建仁：歸功中國</a>
6	1,489	Gossiping	<a href="#">Re: [問卦]支那是歧視用語?以後要被水桶了嗎?</a>
7	1,486	Gossiping	<a href="#">[新聞]竹女高三生學測優異卻滯留湖北·憂</a>
8	1,480	Gossiping	<a href="#">Fw: [申請]請辭Gossiping/GossipPicket板主</a>
9	1,476	Gossiping	<a href="#">[爆卦]韓國人也想要一個唐鳳</a>
10	1,475	Kaohsiung	<a href="#">[新聞]民眾黨佈局高雄市長 五連霸親民黨議員鬆</a>

## Mobile01 聲量探索排行榜(排除贈獎文、閒聊文)

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	436	閒聊與趣味(生活娛樂)	<a href="#">如何证明宗教的神是存在的?</a>
2	313	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	<a href="#">高速公路最高限速100 開11X被開罰·車主喊冤</a>
3	305	健康與養生(生活娛樂)	<a href="#">[開箱]口罩國家隊 口罩機開箱</a>
4	270	軍事迷基地(生活娛樂)	<a href="#">【戰略地位超越金馬】國防院：澎湖失守 將面臨無險可守</a>
5	267	新聞與時事(生活娛樂)	<a href="#">杜絕「黃安們」濫用健保 林俊憲提案修法</a>
6	257	投資與理財(生活娛樂)	<a href="#">50歲單身,有房,存款200,沒工作...</a>
7	257	新聞與時事(生活娛樂)	<a href="#">我國口罩2月仍出口千萬片</a>
8	237	房地產綜合(居家房事)	<a href="#">高房價之你家沒年輕人嗎?</a>
9	234	新聞與時事(生活娛樂)	<a href="#">各國提高口罩生產!醫師:【罵政府增加生產線閉嘴了吧】</a>
10	226	新聞與時事(生活娛樂)	<a href="#">影片顯示嫌犯\沒\打孕婦 為何蔡阿嘎謊稱\有\打孕婦</a>

## Facebook粉絲團 聲量探索排行榜(排除贈獎文)

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	19,978	韓國瑜	<a href="#">大家晚上好·吃過晚飯了嗎?好久沒有和大家晚上直播...</a>
2	15,719	ETtoday新聞雲	<a href="#">要全中太難了吧! (#條紋馬我差一個啊!) 🙏♀拿獎金囉!...</a>
3	11,771	鳥先生&鳥夫人	<a href="#">一直沒有跟大家說這個悲痛的消息...除了自己都無法相信...</a>
4	11,526	韓國瑜	<a href="#">滑滑手機 高雄新鮮外銷精品水果送到家·喊聲+1優惠免運...</a>
5	11,050	食尚玩家	<a href="#">👉有認識有叫「尸马尸马」的人嗎? #免費泡湯👈...</a>
6	10,941	東森新聞	<a href="#">#B編：女王加油！全台今晚一起來集氣#病危#腦出血#劉真</a>
7	10,813	噪咖	<a href="#">路人偷聽又來了！真的是遇到瘋子哈哈哈哈哈 最後搭訕被拒</a>
8	9,846	蔡阿嘎	<a href="#">【大頭佛娛樂有限公司重要聲明】蔡阿嘎先生與懷有身孕...</a>
9	9,183	黃智賢世界	<a href="#">偉大的陳時中1月31日·鑽石公主號2000遊客·在北台...</a>
10	8,293	Yahoo奇摩旅遊	<a href="#">這到底是什麼啦!!!!!!國外有人做了香菜美甲...</a>

## Facebook活動文 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	29,328	TR Box寶藏屋：傘的專家、居的職人	<a href="#">最黑的夜空會有最亮的星🌟小遲到了一下下一樣要High起來</a>
2	23,931	TR Box寶藏屋：傘的專家、居的職人	<a href="#">如果你不肯努力那就讓別人來做吧成功是自己的100</a>
3	23,275	星座好朋友	<a href="#">★塔羅占卜★測！未來三個月你會有什麼意外收穫？</a>
4	17,920	小三美日平價美妝	<a href="#">💧日本最夯的樹卡測驗💧一次知道你的財運、工作、愛情運</a>
5	16,362	小三美日平價美妝	<a href="#">神準心測#測出你的內在性格以下哪張臉讓你最不舒服？</a>

閒聊天：①特定頻道週期性發起之聊天性文章。②主文發文日期於觀測期前14天，網友仍持續回帖之長期性討論文章。  
直播文：提供直播連結或相關資訊，並於該主文下討論影片內容。  
贈獎文：發文者要求回覆文章、按讚、分享等，並提供特定回饋，誘發網友大量留言之文章

## YouTube大熱門(排除贈獎文)

Social Lab收錄每周前十名YouTube熱門影片排行榜，欲看[更多熱門影片請點我](#)。



[【蔡阿嘎】知名網紅蔡阿嘎夫妻遇襲 緊急送醫無大礙](#)



[【即新聞】義大利議員被嘲笑 他脫口罩爆氣：我去過3個疫區](#)



[【老高與小茉 Mr & Mrs Gao】老高暢談昆蟲的謎團 真的是從外星來的嗎？](#)



[【鍾明軒】鍾明軒漂亮回擊中國網友 諷刺：不喜歡就滾開](#)



[【一隻阿圓 I am CIRCLE】疫區返國未自主隔離 參加頒獎典禮網紅道歉](#)