

本期焦點

# 解密行動支付使用者之體驗迴響 (下)

- 行動支付間的潛在競爭關係
- 各通路提及行動支付之口碑剖析

OpView放大鏡

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



## 分析行動支付間的競爭及通路的使用口碑

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)

在上一期的Social Watch中，透過《OpView社群口碑資料庫》分析目前時下行動支付的討論趨勢，以及各個行動支付的社群印象。本期的Social Watch則是要接續上期的分析，透過社群口碑的角度，檢視不同行動支付間的潛在競爭關係，以及行動支付在不同通路的討論情形，並深度剖析超商、超市的使用者回饋。



### 本主題大綱

上期 本期

Part 1

行動支付  
討論趨勢

行動支付網路討論聲量趨勢線

Part 2

行動支付  
種類評比

頻道擴散度、好感度二維圖

社群討論度、行銷策略比較

各支付之社群印象 (文字雲)

2-4 行動支付間的競爭度比較

Part 3

通路體驗  
口碑分析

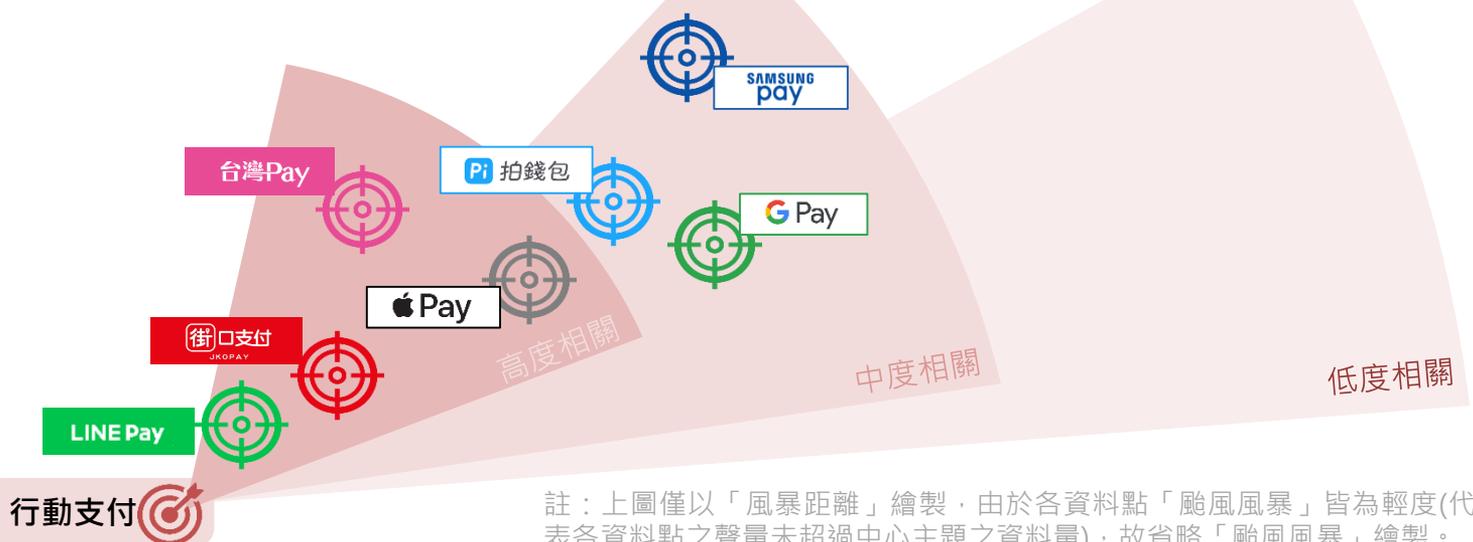
3-1 行動支付於各通路的心佔率

3-2 超商超市通路使用者回饋評析



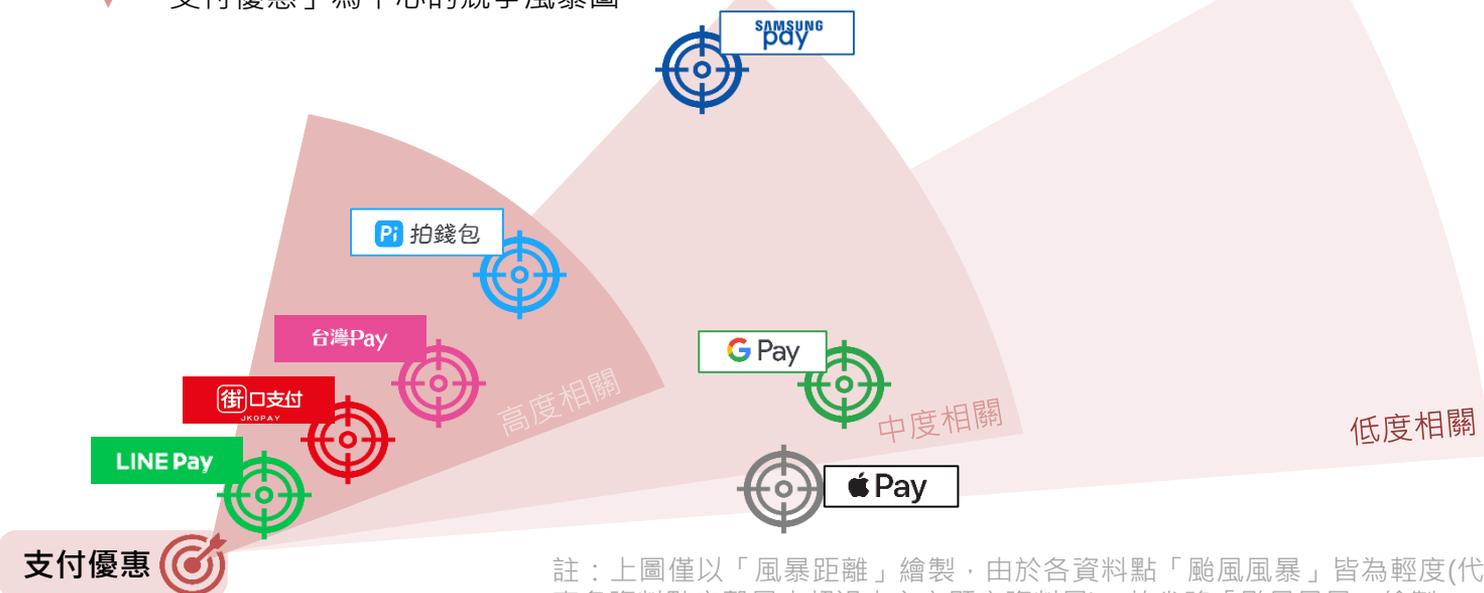
## 2-4 · LINE Pay獨霸一方 通用型支付優惠受矚目

▼ 「行動支付」為中心的競爭風暴圖



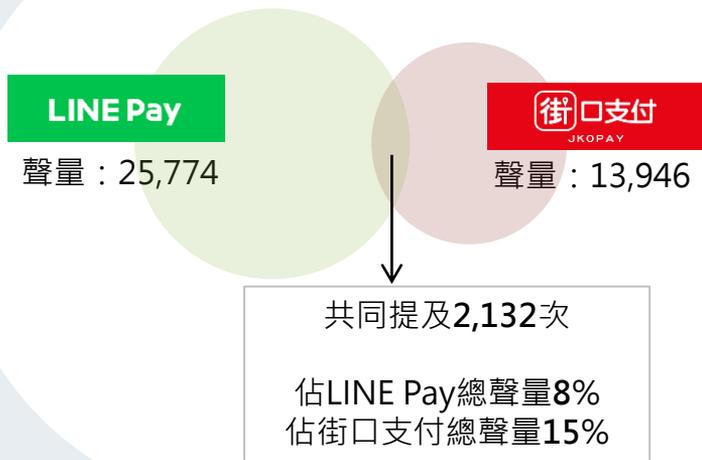
首先，透過競爭風暴圖分析網友提及行動支付時，最常討論的品牌為何？圖中各資料點越靠近主題中心代表相關度越高、共同提及率越高。根據上圖可發現，網友在討論行動支付時，最常提及LINE Pay與街口支付，而Android系統適用的Samsung Pay及Google Pay則相對少被提及。其中，Pi拍錢包僅中度相關，與其他不綁定裝置的APP支付 (LINE Pay、街口支付、台灣Pay) 相比之下，Pi拍錢包在行動支付討論時較少被提及，因此可考慮加強其行銷宣傳資源，以提升網友對品牌的討論。

▼ 「支付優惠」為中心的競爭風暴圖



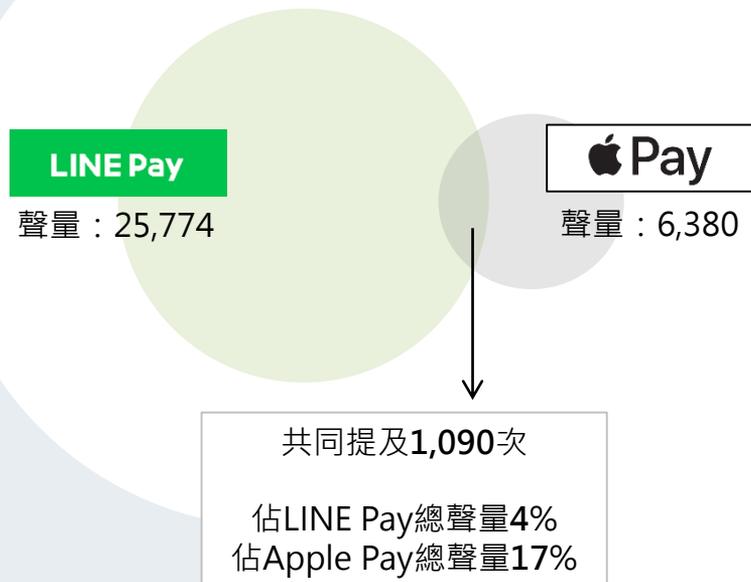
進一步來看網友關注的「支付優惠」，包含現金折抵、紅利、點數回饋等話題，觀察各行動支付品牌用戶對於優惠訊息的討論，整體而言，以不綁定裝置的APP支付優惠討論較熱絡，而有限定手機系統、需綁定裝置的行動支付優惠討論則較少，以Apple Pay來說，本身並無推出任何支付優惠，其支付優惠多寡取決於所綁定的信用卡，因此網友在談論支付優惠時，較少聯想到Apple Pay。

▼ LINE Pay x 街口支付共提次數文氏圖



從兩大手機裝置系統的行動支付來看，兩者時常被網友常被共同提及，共提聲量甚至佔Google Pay聲量中的35%，代表兩者中對Google Pay的潛在競爭影響較大。另外，根據調查<sup>[1]</sup> Apple手機約占35%，剩餘65%皆為Android系統之手機，然而Apple Pay的聲量卻大於Google Pay，顯見Apple品牌在話題上的影響力。

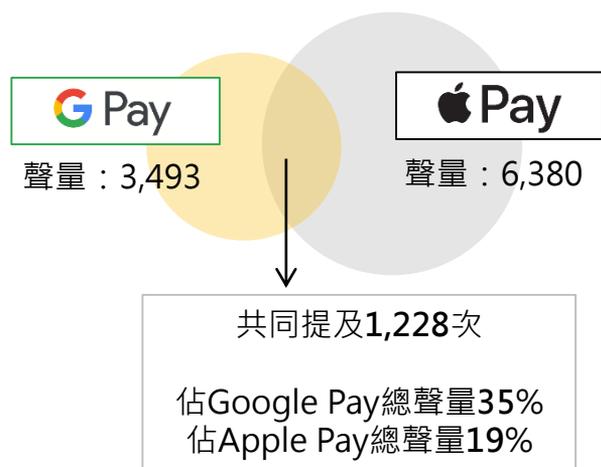
▼ LINE Pay x Apple Pay共提次數文氏圖



接下來，Social Watch先比較聲量最高的兩個支付種類，分析兩者的共同提及次數，並計算共提次數佔各自總聲量的佔比，藉以推估兩者的潛在競爭關係。

從左圖來看，兩者中對街口支付的潛在競爭影響較大，有網友表示「街口支付回饋最近都給少少的2%-3%」、「看到LINE Pay還有15%保底，街口真的沒動力了」，因此對於街口支付來說，需考慮如何保持競爭度。

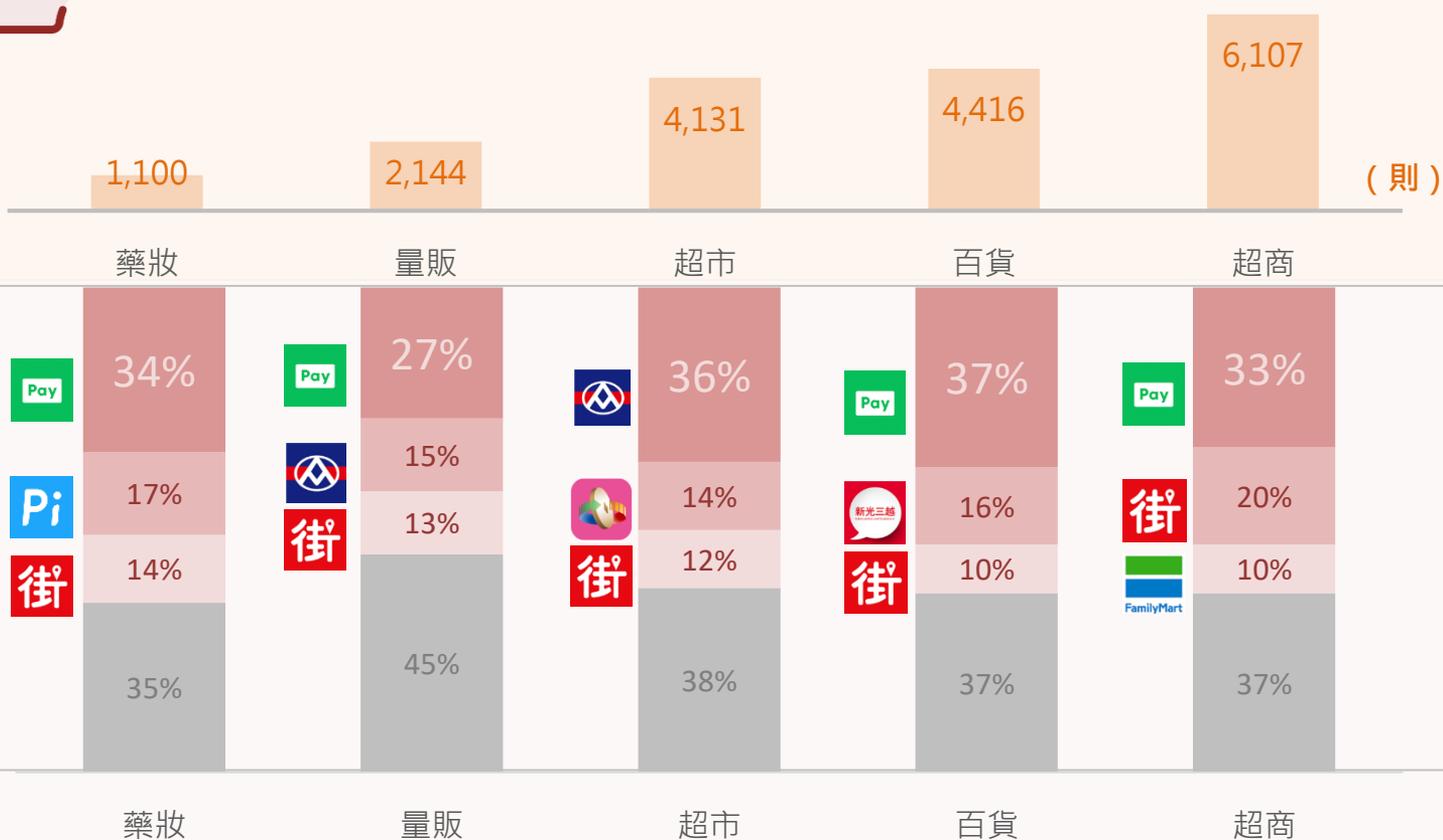
Google Pay x Apple Pay共提次數文氏圖 ▼



接著，Social Watch分別將前兩張文氏圖中較具優勢的支付種類做比較，發現網友在共同討論LINE Pay及Apple Pay時，主要分為兩個部分，一為「交通卡的連動」，由於先前有消息指出Apple Pay即將支援悠遊卡，然而卻不斷延期，使得部分網友拿LINE Pay出來比較，提到其早已連動一卡通可搭乘大眾運輸；討論焦點二為「支付使用情形」，有網友提到Apple Pay如電子錢包式的功能相當便利，而LINE Pay則因為支付方式較為複雜，分為一卡通帳戶、聯名信用卡、APP等，因此容易衍生店家不清楚、弄錯或支付不便利的狀況。



### 3-1. 超商行動支付夯 超市通路PX Pay心佔率最高



▲ 通路 x 行動支付共提聲量數長條圖與各行動支付佔比率

■ 聲量佔比第1名 ■ 聲量佔比第2名 ■ 聲量佔比第3名 ■ 其他

圖表  
圖例



接著加入通路限定支付 (收錄之通路及支付種類列表詳見附錄) 進行分析，透過上圖可發現，超商通路聲量最高，顯示網路社群較為關注超商通路所推動的行動支付優惠、使用等內容。綜觀各通路行動支付的討論度，除了超市通路以PX Pay為首，其他通路仍以Line Pay、街口支付為主，代表跨通路支付仍是目前的主流。

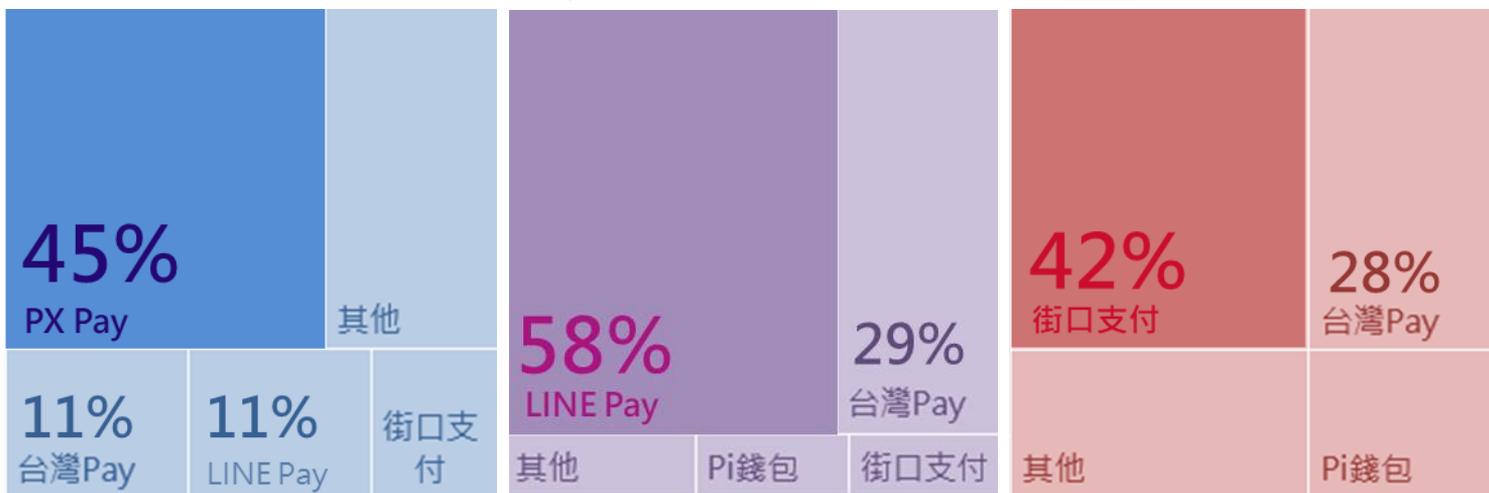
就通路限定支付而言，超市通路中全聯所推行的PX Pay獲得相當高的討論度，在量販中佔15%，透過文本歸納，發現有部分網友提到「全聯都有自己的支付了，很方便，怎麼有些量販店還沒有...」等類似概念，因此若量販業者要推出自家的行動支付，可考慮PX Pay所推出的咖啡優惠、儲值優惠等行銷策略。下頁將接續分析以通路限定支付為首的超市通路，以及行動支付聲量最高的超商通路。

## 3-2 · 超市通路：咖啡寄杯、支援多種支付引討論

 全聯 總聲量2,103則

 美廉社 總聲量776則

 頂好 總聲量449則



▲ 各超市通路 x 行動支付聲量之佔比率



▲ 超市通路 x 行動支付共同提及內容之P/N比與S/N比交叉散布圖

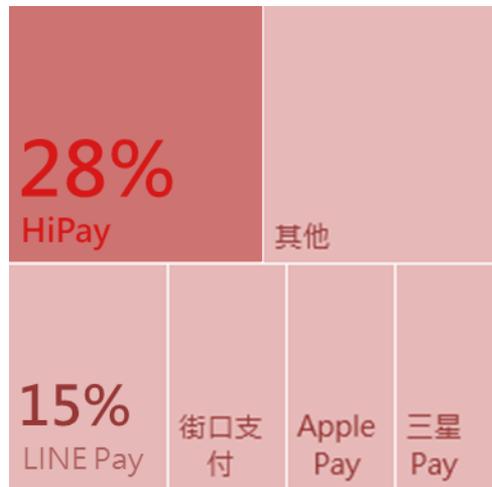
在超市通路的部分，僅全聯有推出自家通路限定支付PX Pay，其口碑佔比也最高，而美廉社和頂好則仍朝向與其他通用型支付合作為主。透過文本分析，發現全聯的PX Pay所推出的相關優惠著實讓其提及佔比率遠超其他通用型支付。有網友表示「用PX Pay買咖啡更便宜可寄杯、可跨店領」、「全聯app就可以寄杯了」，其便利性及優惠佔據大部分的口碑內容。

若以S/N比【註1】來看，以美廉社的自主討論度最高，透過文本歸納發現，美廉社與台灣Pay合作推出的「單筆滿198現折50元」活動引發網友熱烈回響；滿意度（P/N比【註2】）部份則以頂好較高，透過質化整理發現網友相當讚許頂好支援多種支付，以及通用型支付在頂好使用時所給予之回饋。

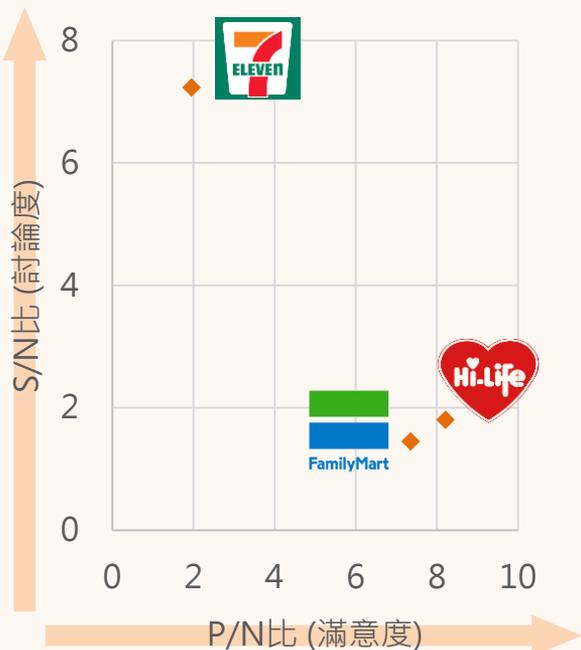
【註1】S/N比是以社群媒體（Social Media）的聲量數除以新聞（News）頻道聲量數，數值越高代表自主討論度越高。

【註2】P/N比為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。

## 3-2 · 超商通路：消費者重視使用體驗與優惠



▲ 各超商通路 x 行動支付聲量之佔比率



▲ 超商通路 x 行動支付共同提及內容之P/N比與S/N比交叉散布圖

在超商通路方面，以7-11口碑聲量最高，透過文本歸納發現網友十分關注7-11能使用的行動支付之種類及優惠，但大多集中在討論通用型支付，7-11自家推出的OPEN錢包行動支付聲量佔比不及通用型支付，另外，7-11的P/N比表現較低，有網友表示「今天才一個客人跟我抱怨OPEN錢包開超慢的」、「街口、LINE Pay都很快，就OPEN錢包很慢還常常打不開」，顯示網友非常重視支付時的使用體驗。

全家超商則是推出My Fami Pay與信用卡綁定的咖啡相關回饋，來吸引消費者使用該通路限定之行動支付；萊爾富也有類似的優惠操作，HiPay綁定信用卡即可享咖啡回饋，以及Hi點相關累點活動，因此在萊爾富的行動支付討論中，自家推出的HiPay討論量也超越通用型支付的LINE Pay。



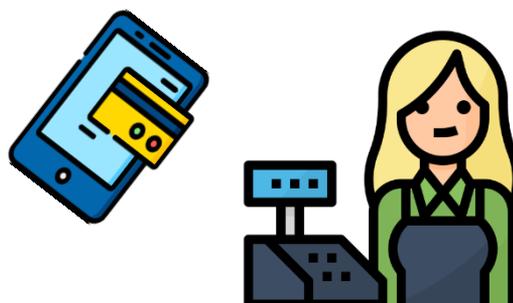
綜合前面所述，本期Social Watch發現：

- ✓ LINE Pay和街口支付是網友在討論「行動支付」時最常提及的2個品牌。網友除了關注相關的支付優惠外，對於能否進一步整合通勤需求與其便利性亦有所討論。
- ✓ 總體來說，通用型支付仍然是網友較常提及的支付種類，限定型支付可以做仿如全家、全聯推出的咖啡或相關信用卡綁定優惠，以誘人的入門優惠吸引消費者使用，取得網友關注。



在通路方面，本期Social Watch歸納下列社群建議：

- ✓ 量販業者若欲推行自家的行動支付，可考慮全聯推動的模式，透過一些商品（如咖啡）的購買優惠、或是點數儲值優惠等行銷策略，來促進消費者的使用動機。
- ✓ 7-11的OPEN錢包除了可提升系統流暢度與效率外，亦可考慮效仿全家及萊爾富推出跟咖啡相關之支付優惠，並擴大與信用卡業者之優惠合作，藉此來推銷自家的通路支付。



本期Social Watch參考資料列表如下：

- 【1】[ePrice手機市占率調查](#)：台灣手機品牌最新排名 (2019 年 12 月)



## 附錄：本期資料分析所收錄之通路列表

藥妝	量販	超市	百貨	超商
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 屈臣氏</li> <li>• 康是美</li> <li>• 日藥本舖</li> <li>• 小三美日</li> <li>• Tomod's</li> <li>• 松本清</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 家樂福</li> <li>• 愛買</li> <li>• 大潤發</li> <li>• Costco</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 全聯</li> <li>• 頂好</li> <li>• 美廉社</li> <li>• Jason's Market</li> <li>• 楓康</li> <li>• 台糖</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遠東百貨</li> <li>• 太平洋百貨</li> <li>• 統一百貨</li> <li>• 微風百貨</li> <li>• 新光百貨</li> <li>• 環球購物中心</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7-11</li> <li>• 全家</li> <li>• 萊爾富</li> <li>• OK超商</li> </ul>



## 附錄：本期資料分析所收錄之行動支付列表



### 通用型支付

註：電子票證不計。

支付	使用方式	綁定形式
 <b>LINE Pay</b> (及LINE Pay Money)	條碼付款、掃碼支付、NFC感應付款	LINE Pay可綁定信用/金融卡； LINE Pay Money僅可綁定銀行帳戶
 <b>街口支付</b>	條碼付款、掃碼支付	可綁定信用/金融卡、銀行帳戶
 <b>台灣Pay</b>	條碼付款、掃碼支付	僅可綁定「特定」銀行信用/金融卡
 <b>Pi拍錢包</b>	條碼付款、掃碼支付	可綁定本國所有信用/金融卡
 <b>Apple Pay</b>	NFC感應付款 (限iOS系統)	可綁定本國所有信用/金融卡
 <b>Google Pay</b>	NFC感應付款 (限Android系統)	可綁定本國所有信用/金融卡
 <b>Samsung Pay</b>	NFC感應付款 (限Android系統)	可綁定本國所有信用/金融卡



## 附錄：本期資料分析所收錄之行動支付列表 (續)



### 限定型支付

註：餐飲業通路儲值不計。

通路	支付	使用方式	綁定形式
7-11超商	OPEN錢包	條碼付款、掃碼支付	不限信用卡或金融卡，亦可綁定icash Pay
全家超商	My Fami Pay	條碼付款	可綁定「特定」銀行信用/金融卡，或Fami錢包
萊爾富超商	HiPay	條碼付款、掃碼支付	可綁定「特定」銀行信用/金融卡
OK超商	OK pay	條碼付款、掃碼支付	可綁定「特定」銀行信用/金融卡
全聯	PX Pay	掃碼支付	可綁定「特定」銀行信用/金融卡或綁定福利卡
屈臣氏	Watsons Pay	掃碼支付	可綁定「特定」銀行信用/金融卡
家樂福	Carrefour Pay	條碼付款	不限信用卡或金融卡，亦可現金儲值
新光百貨	skm pay	掃碼支付	可綁定「特定」銀行信用/金融卡
微風百貨	Breeze Pay	條碼付款、掃碼支付	可綁定本國所有信用/金融卡
101百貨	101 Pay	條碼付款、掃碼支付	可綁定本國所有信用/金融卡

【註解】通用型支付意味著能夠跨通路使用，並不侷限在單一通路消費。

限定型支付則通常由某通路開發，並限定僅能於該集團通路所使用。



OpView放大鏡 觀測期間| 2020.03.16-03.22

# 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	3,265	LINE TODAY > 生活	<a href="#">領1.4萬補償？新北里長揪團遊西班牙 指揮中心回應了</a>
2	3,044	LINE TODAY > 國際	<a href="#">WHO：首批疫苗開始試驗 警告川普別稱「中國病毒」</a>
3	2,496	LINE TODAY > 國內	<a href="#">揪團出國里長抵台！哽咽：「我不知道做錯什麼」</a>
4	2,392	LINE TODAY > 國內	<a href="#">中國10餘艘快艇惡意攻擊 金門海巡開11槍驅敵</a>
5	2,136	LINE TODAY > 國際	<a href="#">嗆川普稱「中國肺炎」林書豪怒：稱新冠肺炎或...</a>
6	1,752	LINE TODAY > 生活	<a href="#">新增6例確診「大多堅持出國玩」醫發文嗆爆案54</a>
7	1,628	LINE TODAY > 生活	<a href="#">10萬口罩換美國30萬防護衣材料 陳時中曝隱藏原因</a>
8	1,623	LINE TODAY > 國內	<a href="#">台捐巴拉圭百萬片口罩？外交部澄清：是在當地採購</a>
9	1,577	LINE TODAY > 國內	<a href="#">藍營切割吳斯懷 加碼嗆：共軍應該收斂</a>
10	1,559	LINE TODAY > 生活	<a href="#">張上淳兒赴美看球賽被罵爆！本人196字道歉了</a>

## Dcard 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	3,293	感情	<a href="#">一杯水看清男友☹</a>
2	1,757	武漢肺炎	<a href="#">很抱歉 但我要從美國回台灣了</a>
3	1,487	感情	<a href="#">情人節結束 天人永隔的我們</a>
4	1,328	武漢肺炎	<a href="#">案59是哪一個學校？</a>
5	1,305	感情	<a href="#">我的男友約炮</a>
6	1,196	武漢肺炎	<a href="#">留學生錯了嗎☹</a>
7	1,194	感情	<a href="#">我劈腿了...男友說要等我</a>
8	1,186	心情	<a href="#">大學生不要再哭窮了</a>
9	1,142	武漢肺炎	<a href="#">陳時中本來就爛</a>
10	1,027	時事	<a href="#">阿中部長生氣了</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	1,870	Gossiping	<a href="#">[爆卦]確診+23</a>
2	1,806	Gossiping	<a href="#">Re: [新聞]不要回來！陳時中籲海外留學生先別返台</a>
3	1,776	nCoV2019	<a href="#">[情報] 0316 CECC疫情指揮中心記者會摘要</a>
4	1,565	Gossiping	<a href="#">[新聞]兒爽遊美國張上淳稍晚將發道歉聲明</a>
5	1,512	Gossiping	<a href="#">[爆卦]確診+8</a>
6	1,503	Gossiping	<a href="#">[問卦]口罩國家隊過陣子會不會被碾壓啊？</a>
7	1,502	Gossiping	<a href="#">Re: [問卦] Swag拍一部可以賺多少</a>
8	1,498	Gossiping	<a href="#">Re: [問卦]中國是真的守住了是嗎</a>
9	1,497	Gossiping	<a href="#">[新聞]拒汙名化留學生：我們不是防疫破口</a>
10	1,493	Gossiping	<a href="#">Re: [問卦]張上淳的兒子在想什麼？</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	477	新聞與時事(生活娛樂)	<a href="#">運費七塊很貴? 韓粉幫運送 工資要多少說來聽聽</a>
2	377	新聞與時事(生活娛樂)	<a href="#">江啟臣表態了：我是台灣人，也是中國人</a>
3	356	新聞與時事(生活娛樂)	<a href="#">台灣口罩很便宜又買得到 含粉到底在酸啥？</a>
4	237	新聞與時事(生活娛樂)	<a href="#">揪團出國里長抵台！哽咽：「我不知道做錯什麼」</a>
5	220	投資與理財(生活娛樂)	<a href="#">我真的快扛不住啦~~</a>
6	217	SAMSUNG(Android)	<a href="#">SAMSUNG PAY開放悠遊卡功能了</a>
7	188	汽機車七嘴八舌	<a href="#">建議對有錢買重機拿來飆車的 不應該只是罰款了事...</a>
8	172	小米手機 (Android)	<a href="#">請問紅米note 8 pro現在還是很可以買嗎？</a>
9	167	新聞與時事(生活娛樂)	<a href="#">罵人五毛如果被告，算不算是台灣新聞？</a>
10	165	新聞與時事(生活娛樂)	<a href="#">AIT莫健說 台灣要做好戰爭準備</a>

新增回文數：於觀測期間內所新增之回文留言數。

## 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	15,004	東森新聞	<a href="#">桃機湧逃難返國潮！萬人搶回國：台灣...</a>
2	13,525	ETtoday新聞雲	<a href="#">爽揪20人遊西班牙被罵翻！「新北里長遊歐團」抵桃機...</a>
3	13,194	東森新聞	<a href="#">批禁師生出國違憲！楊志良嗆：你憑什麼</a>
4	11,457	韓國瑜	<a href="#">又到了韓暄泡茶趣的美好時光☺今天要跟大家分享...</a>
5	10,842	蘇貞昌	<a href="#">盡量買，貨很多。多消費，也要多吃蔬果！☺政府公糧...</a>
6	8,392	Yahoo!奇摩新聞	<a href="#">無辜騎士枉死令人心痛！你支持死刑還是廢死呢？...</a>
7	8,156	LOOKER 毛小孩	<a href="#">還以為發生命案.....☺☺☺ #火龍果不能亂碰毛孩來pk☺...</a>
8	7,951	韓國瑜	<a href="#">開完記者會後來巡視賣場，第一線的服務人員辛苦了！</a>
9	7,663	蔡英文 Tsai Ing-wen	<a href="#">我將在總統府內針對武漢肺炎疫情情勢發表談話...</a>
10	7,479	三立新聞	<a href="#">政府沒規定不能出國? 中和里長抵台發聲...</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	67,378	神魔之塔	<a href="#">神魔之塔Tower of Saviors 派獎活動又來囉！...</a>
2	66,393	神魔之塔	<a href="#">【Facebook活動-優格圖的召喚陣】日期：2020年3月...</a>
3	52,483	Halo-Mavis國際連線	<a href="#">今晚送ToryBurch長夾十名！！「公開分享直播+留言...</a>
4	31,428	TR Box寶藏屋： 傘的專家、居的職人	<a href="#">夢想是彼岸 現實是此岸 行動是那座連接的橋🌟High起來🌟</a>
5	22,567	天藍小舖 SkyBlue	<a href="#">直播特賣會♥☐你們等的都在這✓500元免運費...</a>

閒聊文：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](#)。



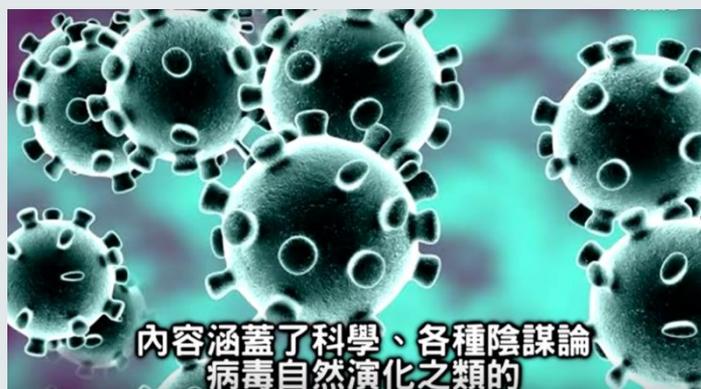
[【老高與小茉 Mr & Mrs Gao】老高談巧合不是巧合，包含共時性巧合](#)



[【東森新聞 CH51】鐘明軒一個影片弄碎了多少玻璃心](#)



[【黃大謙】原來黃大謙默默消失一段時間...竟然是去當兵](#)



[【Jarrow Show 蒟蒻真人秀】愛國是一件好事但絕不是盲目的去愛](#)



[【莫彩曦 Hailey】美國也陷入混亂 物資一樣被搶購一空](#)