

本期焦點



疫情衝擊生存戰：社群大數據助企業突破困境

- 餐飲業解析：從決策考量與口碑話題拆解消費者行為
- 品牌案例剖析：目標族群興趣分析與合作網紅評估

OpView放大鏡



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

突發事件往往對品牌及產業帶來巨大的衝擊，單一突發事件如代言人負面新聞、勞資糾紛、產品重大瑕疵等打擊品牌形象，企業該如何快速嗅出危機，並盡早做出應對措施以降低災損；而大型突發事件如疫情，影響大環境連帶衝擊各大產業，企業又該如何在逆風中掌握機會、尋覓出路？

本期Social Watch節錄資深分析師鍾馨瑩於《大數據開講bar直播系列講座》中的演講內容，將以近半年來各大產業最大危機——疫情為例，說明如何從社群口碑的角度出發找到一條應對困境的路。以疫情之下的餐飲業為例，示範如何運用社群大數據解析突發事件對產業的影響程度、掌握消費者的想法與行為，及大眾關注的話題；並透過餐飲品牌實例延伸，帶您了解品牌如何利用口碑工具找到目標客群？該選擇什麼類型的網紅合作？面對突發事件，品牌該如何重新找到消費者好感度佳的服務模式？接下來將逐步解析如何將口碑數據應用於短中長期的企業策略上。



本主題大綱

Part 1

社群大數據
探索產業變化

- 1.1 疫情影響與產業趨勢分析
- 1.2 消費者行為模式剖析
- 1.3 產業熱門服務與話題解析

Part 2

社群大數據
探索品牌出路

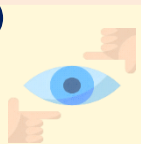
- 2.1 探索目標客群輪廓
- 2.2 合作網紅評估
- 2.3 產品與服務模式評價分析

PART1、社群大數據探索產業變化

拆解問題五步驟

以餐飲業為例

1



了解及界定問題

大眾避免外出用餐，造成營收下降，希望重拾消費者信心，提升消費意願。

2



建立問題架構

消費者的行為模式是否因疫情而有所變化？外出吃飯的決策會受到誰的影響？

3



議題分析

透過口碑工具釐清消費者擔心的具體原因，才能對症下藥、消除消費者疑慮。

4



制定及執行解決方案

在這樣的情勢之下，什麼樣的服務模式或文章會吸引網友目光，藉此提出解方。

5



追蹤成效

對應問題的成效衡量指標，社群大數據能協助我們追蹤解決方案的成效如何。

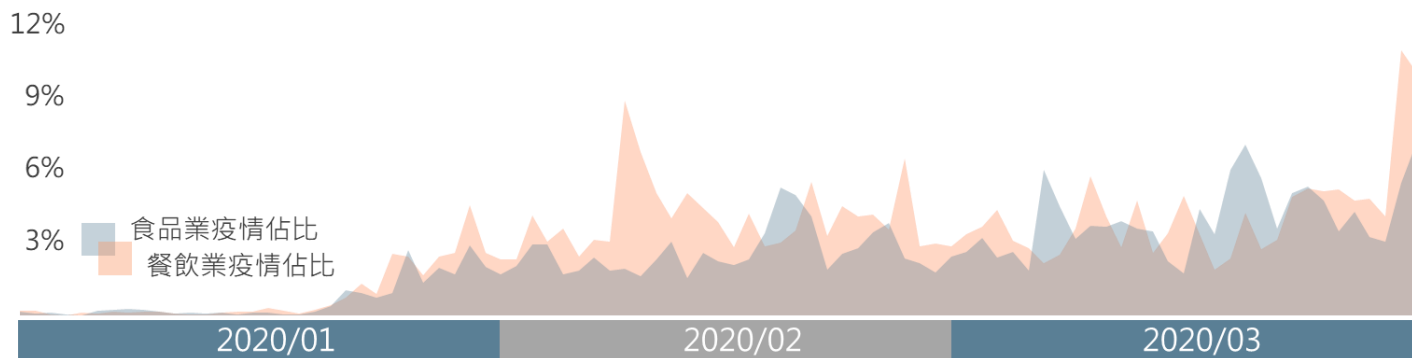
圖示來源：Flaticon

今年初疫情爆發，大眾因為擔心有受感染的風險而盡量避免接觸，當無法直接接觸消費者時，企業該從何了解消費者想法？透過網路輿情資料可「零距離」掌握網友想法，挖掘「零接觸」商機、尋找突破的可能！接下來將以受到疫情影響的餐飲業為例，帶您了解如何衡量突發事件對產業的影響，並評估消費者行為模式的轉變。

在開始使用資料前，我們先藉由五個步驟拆解問題。透過全面審視問題的全貌與特徵，將問題拆解為一系列清晰的子議題，並提出以事實為基礎的假設，再依照現有的資源排定議題的優先順序，接下來我們便能透過社群大數據進行後續的議題分析、研擬適合的解決方案，並透過追蹤成效持續優化策略。

產業解方 01 透過聲量趨勢了解疫情對產業的影響

疫情對餐飲業的影響較大

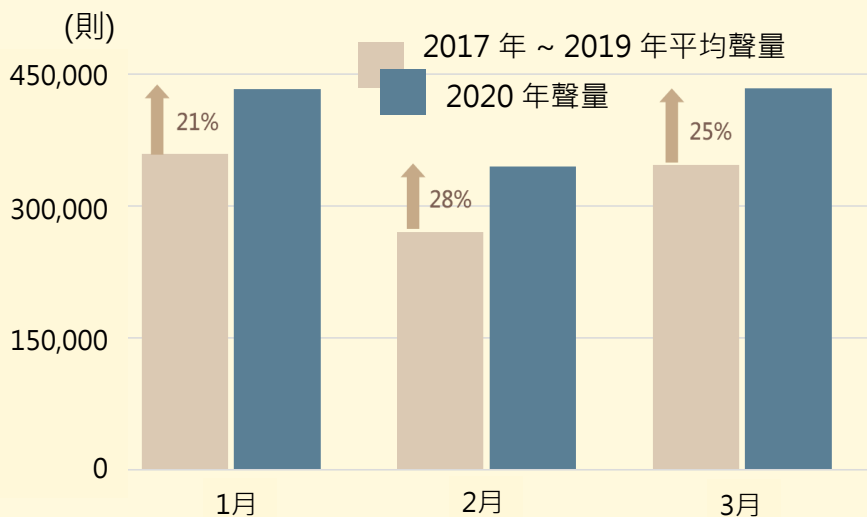


▲ 餐飲業與食品業聲量佔比趨勢圖

首先針對每日疫情在產業中的聲量佔比進行分析，以了解疫情對於產業的影響。從圖中可發現，疫情在餐飲業的聲量佔比約在3%~11%，將其與息息相關的食品業相互比較，可發現仍是以餐飲業的影響較大一些。另外，較特別的是，兩者的趨勢呈現輪流成長，二月初以餐飲的聲量較多，主要是有報導國外同桌吃火鍋遭傳染、確診，三月兩波食品業的高峰皆是以囤放糧食的討論為主，月初是國外開始囤食物引起關注，月中則是國內開始囤泡麵罐頭，透過繪製聲量趨勢佔比，便可更了解疫情對於產業的影響。

產業解方 02 以歷史聲量資料解析討論行為改變

特定事件增加產業口碑關注度



▲餐飲業網路聲量直方圖

接下來，透過與過去同期的聲量比較，以了解疫情期間大眾對於產業的關注與參與程度是否與過去有所不同。從左圖來看，我們可以發現與前三年同期的平均聲量相比，今年前三個月的聲量都比過去成長超過20%，顯示今年疫情期間，網友參與討論的程度提升，網路在這段期間顯得更加重要。

產業解方 03 以消費者決策流程拆解行為改變

朋友為疫情期間影響決策最多的角色

14,481 則



朋友

現在國外疫情逐漸嚴峻，還好台灣相對安全許多。**跟朋友聚餐大多改在家裡吃**

自己煮啊，**我媽**他們就是連吃外面都怕**寧願自己煮**

3,478 則



同事

發現很多天母飲食店家，無論是掌廚或是服務人員都還是不戴口罩。**同事發現後都會互相提醒這些店家不要去**

7,126 則



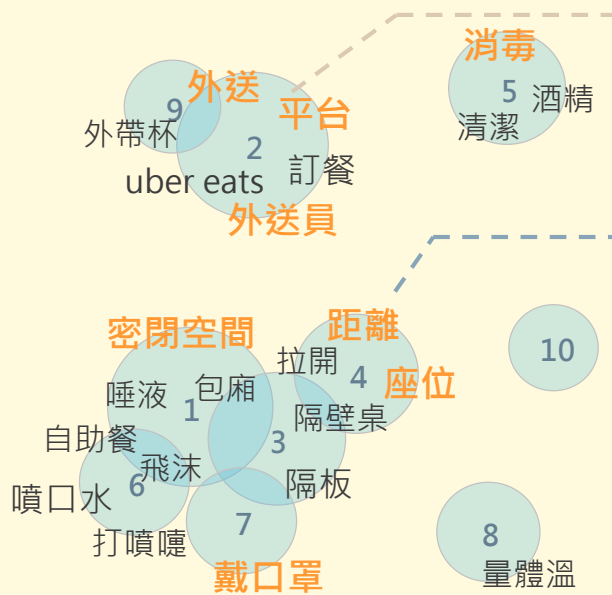
家人

▲影響「外出用餐」決策角色之文本摘錄

了解疫情確實對產業造成了一定程度的影響，以及網路的影響力變大之後，我們可以進一步探討影響消費者決策的主要因素。在消費者決策過程中可能會受到品牌、價格、社經地位、文化、環境等影響，其中在「是否外出用餐」此決策中，共同用餐或有共同餐飲生活圈的對象有著重要的影響力，因此我們針對餐飲業的文本進行角色分析後，發現提到朋友的次數最多，網友多會討論「與朋友在外聊天是否應該戴口罩？」、「跟朋友聚餐會改在家裡吃」等，而在家庭方面，網友選擇少帶長輩外出，帶小孩外出則盡量找有戶外空間的餐廳或選擇外帶餐點較為安心。最後，有共同餐飲生活圈的同事，也會相互交流附近用餐環境的衛生狀況，提醒避開防疫措施較差的店家。

產業解方 04 利用自動化議題解析大量資料

網友較擔心密閉空間、飛沫傳染



在現在這期間 各位還敢餐廳內用嗎？還是外帶呢

當然是外帶啊，或者也可以叫外送，但是要無接觸配送

平時要排隊的餐廳現在都不用排隊了

能外帶就外帶，盡量避免在人多的密閉空間用餐，也是還有不怕死的...

[問卦]沒管控客人的餐廳算不算大膽？

沒有量體溫，也沒有噴酒精。桌與桌距離還是照舊只留走道大小的寬度。這樣用餐環境到底安全嗎？

【問題】戴口罩去餐廳吃飯，可是餐廳中用餐的人都沒戴口罩

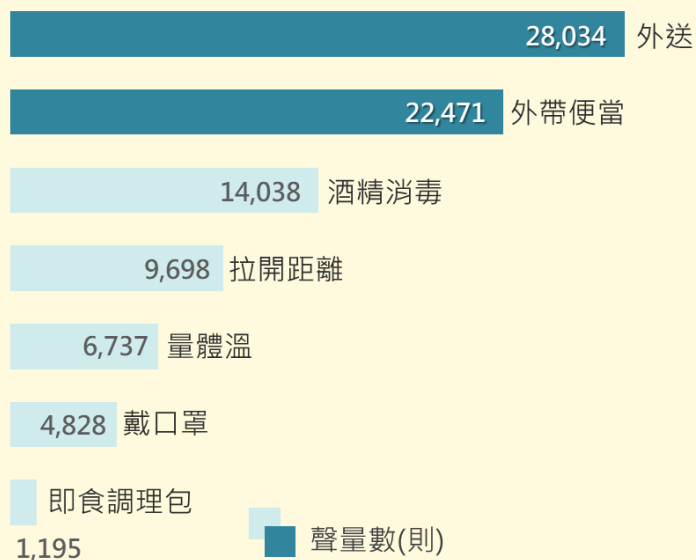
去有隔板的餐廳吃

▲ 餐飲業 自動化議題與文本摘錄

接著，從資料面進行剖析，更深入了解大眾對於外出用餐的想法，透過OpView自動化議題工具可一次處理大量資料，將討論自動拆解為十個子議題，快速掌握該主題中的特定議題。從上圖中可發現，在疫情期間，不通風的密閉空間使網友較為擔心，害怕在不通風的空間裡與鄰桌的距離太靠近，增加傳染風險，且用餐時大家並不會戴口罩，若身邊的人打噴嚏，也有飛沫傳染的疑慮，而對於開放式夾取的自助餐，網友則表示「隨便一個人講話或稍微咳一下就污染了」，在不敢內用的情形下，外送、外帶都是網友考量的替代方案，另外針對店家的防疫措施，如消毒清潔、店員量體溫也有被提出討論，從結果可以發現近距離可能是消費者較有疑慮的部份。

產業解方 05 以維度拆解服務模式

外送、外帶等餐飲模式討論夯



▲ 餐飲業 服務模式聲量橫條圖

接下來，我們嘗試列出可降低消費者疑慮的服務模式，並透過維度分析了解哪些是受到消費者關注的。從左圖可看出，外送的討論度最高，不論是企業自行提供外送服務，或是與外送平台合作，讓消費者不用出門就可以獲得餐點的服務模式，得到最多迴響。其次是自行外帶，如網友表示「我們今年也不去餐廳慶祝母親節了，改用外帶」，這邊也呼應先前提到「用餐決策會被身邊的人所影響」，疫情期間，網友會考慮改以其他方式與親友聚餐。另外，內用相關的服務模式，如酒精消毒、維持社交距離等則較少被討論。

產業解方 06 找出吸引消費者的話題

特殊優惠活動及網紅開箱受矚

熱門話題

複製	總回文數?	來源頻道	標題
1	3,126	Facebook 粉絲團 > 食尚玩家	0、3、2、6你中了嗎？期間限定6折 火鍋吃到飽 懂吃懂玩看這...
2	2,539	Facebook 粉絲團 > E Ttoday旅遊雲	我中2跟8！！(#水光姍姍)身分證2、3、8中兩碼 天賜百匯吃到飽兩人同行一人...
3	1,605	Facebook 粉絲團 > 食尚玩家	王品第一間#火鍋吃到飽 小資族爽吃和牛趁這一波 跟著食尚吃透...
4	1,270	Youtube 頻道 > 搞神馬	【智力測試】懶人火鍋開箱！差點吃出意外！
5	916	Youtube 頻道 > 台灣大胃王丁丁/Ding-Ding	大胃王挑戰7公斤火鍋15人份！開箱海底撈火鍋組！到底好不好吃呢？ MUKBANG Taiwan Competitive Eater Challenge Food Eating Show 大食い

了解消費者擔憂的具體因素與熱門服務模式後，接下來，我們可以透過熱門話題探索如何吸引消費者，從上表中可發現有許多優惠活動的文章，其中「對中身分證字號可以獲得優惠」的行銷方式較以往更多，有趣的優惠方式可吸引網友 tag 好友觀看，以達到增加觸及人群的目的，而與美食粉絲團合作及網紅開箱則為抽獎方式之外，能吸引網友迴響的行銷方式。

產業小結 朋友影響用餐決策 外送服務受關注

產業影響	• 疫情對餐飲業的影響比食品業更大
消費者行為	• 對網路的參與度更高
模式轉變	• 易受到朋友影響 • 密閉空間不通風、與鄰桌距離近導致網友不敢去餐廳用餐
熱門服務模式	• 省時方便的外送服務受到最多網友關注 • 特殊優惠、網紅開箱引起話題

PART2、社群大數據探索品牌出路

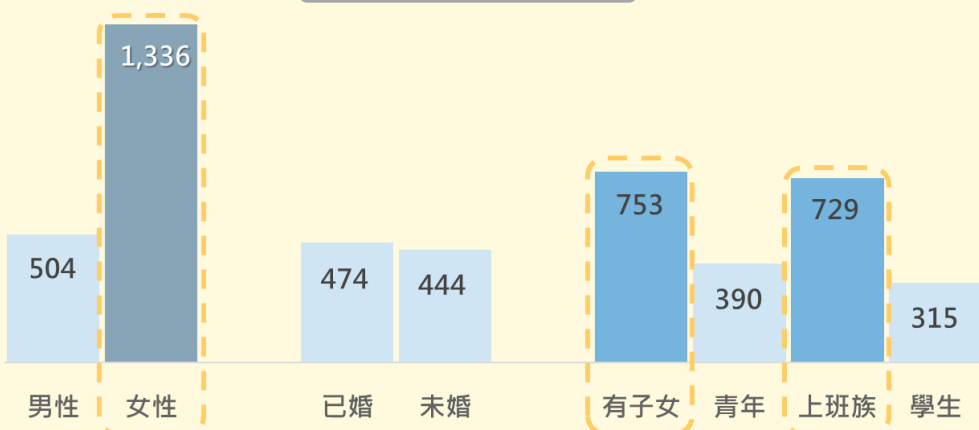
從上一部份的分析中，可發現增加曝光與調整服務模式是品牌的新出路，而曝光的方式很多，如熱門話題中的優惠活動、網紅開箱等都會是不錯的方式，當時間和資源有限時，須衡量資源或急迫性來做策略的排優先順序，網紅合作與服務模式調整相比，所需資源相對較少，而服務模式改變需要花費更大的心力與成本，因此短期進行網紅合作，中長期則進行改變服務模式。接下來，我們將以王品為例，示範如何將將社群口碑應用於短中長期的企業策略上。

品牌 01 短期：透過族群分析了解目標族群

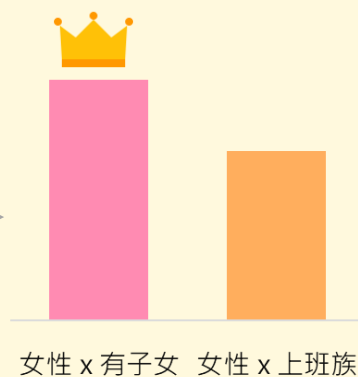
案例

有子女的女性為重點目標族群

八大標準族群分析



主要族群二次交乘



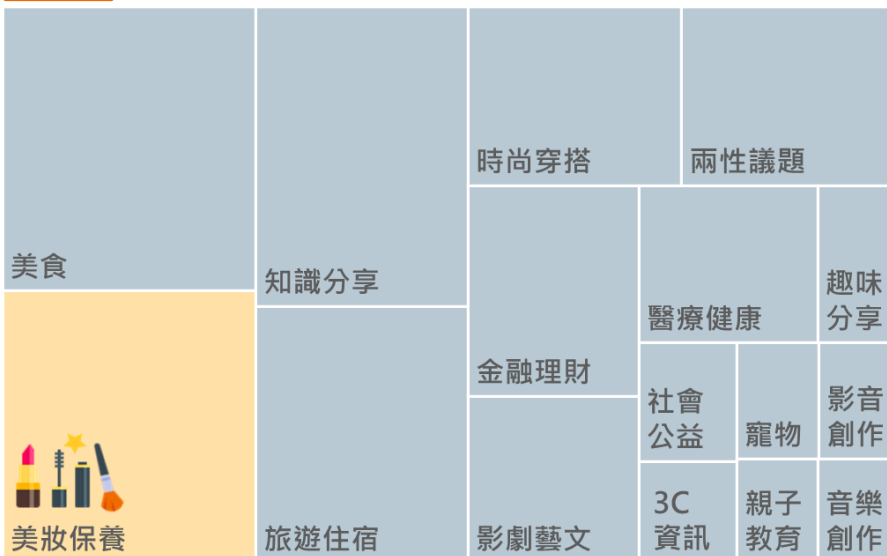
▲族群分析：以王品為例

首先，快速運用OpView提供的標準族群做初步分類，找出品牌關注者的輪廓，從上圖可發現王品的品牌關注者以女性為大宗，其次特徵為有子女、上班族，透過第二次的交乘找出更細緻的族群輪廓，最後發現以有子女的女性是品牌最主要的關注者。

品牌 02 短期：用頻道標籤找出 TA 輪廓

案例

美妝保養議題為借勢行銷潛在著力點



掌握品牌的目標族群後，我們可以運用OpView的頻道標籤找出目標族群最感興趣的頻道內容，並將行銷策略與之連結以吸引受眾。

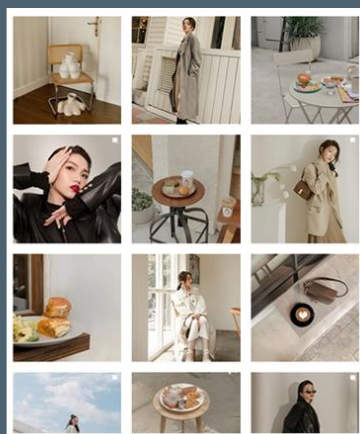
從左圖可發現這群有子女的女性族群，除了美食之外，也十分關注美妝保養，由此可知，美妝保養議題為借勢行銷的潛在著力點，並可考慮挑選和美妝保養相關的網紅進行合作。

▲頻道標籤分析：以王品之主要族群為例

聲量數

品牌 03 短期：以 TA 興趣評估合作網紅

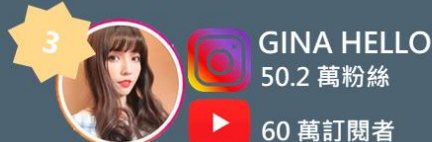
案例 跨足美食、美妝網紅為適合合作對象



(截圖來源：徐琰 COS Instagram)



(截圖來源：蔡昕言 Ellie Instagram)



(截圖來源：GINA HELLO Instagram)

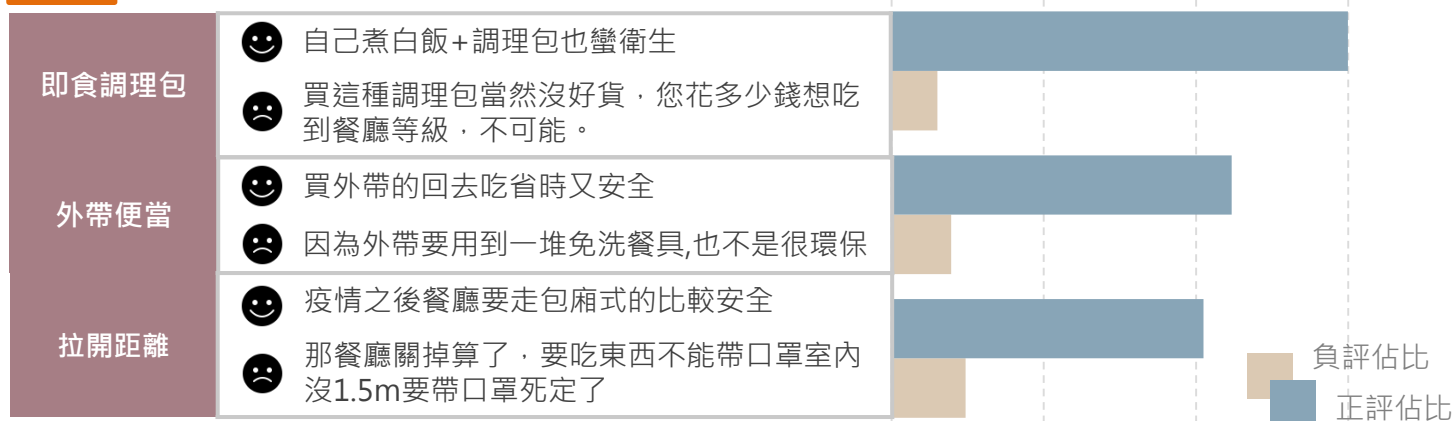
▲合作網紅評估：以王品為例

從消費者興趣可得知，同時跨足美食、美妝網紅為適合的合作對象，因此鎖定相關領域的社群關鍵領袖，發現以徐琰、蔡昕言、GINA HELLO三者的被回應數最高、互動最熱絡。進一步觀察貼文，徐琰貼文中常出現精緻的咖啡與甜點等照片，蔡昕言則有代言包括康師傅泡麵、茶裏王等廣告，GINA HELLO的IG貼文常出現餐廳與美食照片、非美妝的生活影片，如韓國辣泡麵、海底撈宅配試吃，她們都有分享美食的習慣或代言食品，因此皆會是適合的合作對象。後續品牌則可從網紅的內容風格衡量受眾適切度，選擇粉絲數與預算相當的網紅，深化網路客群經營。

品牌 04 中長期：服務模式評價分析

案例 即食調理包的正評估比最多

即食調理包的正評估比最多



▲服務模式正負評估比橫條圖與文本摘錄

掌握目標客群與合適的合作對象後，我們接續進行中長期的服務模式評估，在此以正面評價佔比進行評估，挑選當中口碑較佳的服務模式作分析，可發現即食調理包因方便、衛生等因素，成為正面評價佔比最高的服務模式，惟需注意多與消費者溝通，避免受到便宜沒好貨的既定印象影響。

品牌案例 05 中長期：熱門服務模式的產品分析

摩斯漢堡及海底撈即食調理包討論多



▲即時料理包文字雲

最後，我們利用OpView的關鍵字分析找出熱門的即時調理包產品，發現摩斯漢堡的咖哩料理包、海底撈的自煮火鍋為網友討論度較高的熱門產品，皆可做為品牌在調整服務模式、推出即食調理包的參考。

品牌小結 王品可與美妝網紅合作或推出即食調理包

短期：
和網紅合作增加曝光

- 目標族群為有子女的女性
- 目標族群對美妝保養有興趣，因此可考慮與徐琰、蔡昕言或 GINA HELLO 進行合作

中長期：
服務模式改變

- 即食調理包為口碑最好的服務模式，咖哩冷凍調理包、自煮火鍋為目前最受網友關注的熱門即食調理產品

目前國內疫情穩定趨緩，在後疫情時代，品牌除了可以透過社群口碑掌握受眾喜好、乘勝追擊，面對未來不可預知的各種變化與突發事件，也應及早準備，而無論是在服務模式上保有應變的彈性，或在各種時空背景下應對危機、思量策略或挖掘商機，不變的是，我們必須掌握消費者的想法與需求，透過社群聆聽，洞察目標族群的需求脈動，更貼近消費者的心！

OpView大學糖上線囉！

專屬學習平台 輕鬆上手社群大數據



讓學習變得像吃糖一樣輕鬆！

✓ 24小時線上隨選教學

✓ 關鍵字查找資料

✓ 隨堂測驗加深記憶點

- OpView平台與進階數據分析課程，多達20多支教學影片讓您依照需求自行安排觀賞！
- 不知道從何開始嗎？由大學糖循序漸進地推薦您學習菜單！
- 除了功能教學，還有補充資料與課後小測驗！

立即體驗



走入社群大數據的世界：
品牌都應學習的社群分析課

【大數據開講bar系列講座】

- 社群看零售+餐飲產業疫情應對
- 消費者分析線上工作坊
- 立即觀看影片、索取簡報！

點我申請帳號，觀看影片！



OpView放大鏡 觀測期間| 2020.06.01-06.07

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	10,220	LINE TODAY > 國內	跨越門檻！韓國瑜確定被罷免
2	6,806	LINE TODAY > 國內	千字長文回擊！高票罷免成功...韓國瑜：誰會是贏家？
3	5,822	LINE TODAY > 國內	留「這一次誰會是贏家？」高市議長許崑源墜樓亡
4	3,520	LINE TODAY > 國內	28區飆破4成投票率 北漂青年反撲成罷韓關鍵
5	2,974	LINE TODAY > 國內	民進黨：三倍券更方便 總統未跨時空打臉自己
6	2,810	LINE TODAY > 娛樂	高雄罷韓過關！女星批「充滿仇恨的城市」
7	2,810	LINE TODAY > 國內	鐵路警李承翰父親病逝 蔡英文說話了
8	2,762	LINE TODAY > 國內	三倍券 / 蘇貞昌7張懶人包一次看懂
9	2,255	LINE TODAY > 國際	習近平動武？美前官員：台海5年內必有一戰
10	1,942	LINE TODAY > 國內	罷韓今晚追念228遊行 吳怡農現身「一定要投票」

Dcard 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	2,218	心情	韓國瑜，讓學生回不了家
2	2,037	追星	BTS SUGA直播失言：多虧了新冠肺炎！連兩天惹爭議
3	1,815	追星	#集中討論TWICE迷你9輯 \More&More\M/V\
4	1,595	時事	罷韓過關！韓國瑜成台灣史上「首位遭罷免」市長
5	1,244	感情	國中生的愛情 之無照還嗆聲
6	1,157	有趣	男友竟然隨身攜帶水龍頭！
7	1,145	感情	顏值高的交友軟體
8	1,128	時事	黃氏兄弟是不是神操作？
9	976	心情	韓國瑜被罷免，我真的有點傻眼
10	925	考試	這幾年大學錄取率是不是越來越低了

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	1,546	Gossiping	[新聞]挺韓高雄市議會議長許崑源 晚間驚傳住處
2	1,516	marriage	[求助]另一半沒節約意識怎麼辦？
3	1,498	Gossiping	[問卦]日本人：台灣很落後
4	1,497	Gossiping	[爆卦]高雄市長罷免成功了！！！！
5	1,494	Gossiping	[新聞]單親媽砸50萬積蓄開店 每天經營18小時
6	1,494	Gossiping	[新聞]返鄉陪媽媽專車 限設籍高雄被質疑
7	1,486	Lifeismoney	[新聞]振興三倍券怎麼購買取得？不適用項目出
8	1,486	Gossiping	[新聞]陳佩琪暴怒嗆簡舒培「FIRE掉我」
9	1,474	WomenTalk	[閒聊]結果韓國瑜還是不知道自己怎麼輸的
10	1,465	Gossiping	Re: [問卦]日本人瞧不起台灣人以外的黃種人？

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	608	新聞與時事(生活娛樂)	勝選89萬票,罷免只需要60萬票,民進黨修出的選罷法
2	441	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	重機情侶雙雙遭水泥預拌車駕駛違規撞死
3	284	投資與理財(生活娛樂)	【快訊】振興三倍券定案7/15上路領多少、怎麼領看這邊
4	276	重型機車(250cc以上) (小惡魔的機車同好會)	板橋水泥車違規左轉 撞2重機車重機情侶1遭輾、1爆頭身亡
5	266	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	有一種號誌叫做禁止左轉!就是不准左轉!更新類似判決表
6	250	新聞與時事(生活娛樂)	三倍券大家搶著要、效果非同凡響
7	248	新聞與時事(生活娛樂)	當初如果韓國瑜好好當市長，讓朱立倫或郭台銘來選總統
8	237	軍事迷基地(生活娛樂)	若中國對台動武，你願意自動回營待命嗎！
9	234	新聞與時事(生活娛樂)	奧步來了！交大學聯會免費送你回高雄、或直接送300元
10	232	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	可幫忙分析肇事責任嗎？

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	47,325	韓國瑜	這一次，誰會是贏家？選舉就像比賽一樣有勝負輸贏...
2	13,169	用心打拼許崑源	這一次，誰會是贏家？
3	12,841	韓國瑜	【高雄有你們真好】一年半前，來自四面八方的我們...
4	12,389	東森新聞	LIVE/罷韓開票韓國瑜成敗在今日？大家覺得結果會是...
5	12,105	蔡英文 Tsai Ing-wen	在地球上其他地方，每一分鐘就有60秒過去。可是在中國...
6	11,338	台灣基進	雨停了，晚上高雄的降雨機率不高。歡迎來到高雄黨部...
7	11,251	柯文哲	很多人勸我回家叫陳佩琪不要寫臉書了，我想必須要回應...
8	9,857	鏡週刊	【道歉啟事】本刊三日關於黃氏兄弟的報導，違反長期...
9	9,693	ETtoday新聞雲	韓國瑜率市府團隊現身四維中心了～罷韓確定過關！...
10	9,358	五月天 阿信	五月天很短？一個小時的Live，才不短咧。那些歌...

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	57,138	富發牌	楠哥哥想各位囉
2	49,152	神魔之塔 Tower of Saviors	「神魔之塔王者盃」S1轉珠比賽4強決賽賽事進行中！...
3	43,444	神魔之塔 Tower of Saviors	神魔之塔Tower of Saviors派獎活動又來囉！...
4	40,971	Halo-Mavis 國際連線	慶祝Mavis上韓國經濟報！送100名肉毒乳霜「公開分享...
5	36,801	富發牌	加班一下下

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](#)。



本來沒有打算拍這支影片
但在討論之後最在意的是家人
不希望媽媽是看了新聞之後才知道這件事
所以我決定打電話親口告訴她

[【黃氏兄弟】疑遭強迫出櫃 瑋瑋與家人坦承的結局](#)



[【攝徒日記Fun TV】八炯樂嗆小粉紅 網民回覆：「開始同情他們了」](#)



[【波特王 Potter King】波特王轉型了？原來是在教學檢舉小粉紅翻牆](#)

不死之身



[【老高與小茉 Mr & Mrs Gao】老高談地球上永生物 引導人類永生的方向](#)



[【志祺七七 X 圖文不符】不能說的這一天 志祺談六四天安門事件](#)