



本期焦點

串流音樂平台聲量分析 解析新品牌之市場影響

- 消費者體驗回饋與品牌潛在競爭分析

- 解析新品牌的市場影響與討論焦點

OpView放大鏡



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



串流音樂平台聲量分析及品牌競爭解析



資料時間：2019/03/01 – 2020/04/30 | 資料來源：音樂討論專版【註1】

近年來隨著行動網路的普及，帶動串流媒體

【註2】平台的興起，現代人在放鬆休閒時所收聽的音樂幾乎都來自串流音樂平台。本期《[OpView社群口碑資料庫](#)》挑選台灣市面三大串流音樂品牌Spotify、KKbox、Apple Music，透過網路聲量解析消費者關注的焦點，以及品牌之間的潛在競爭關係。去年7月及11月，LINE Music和YouTube Music先後宣布逐鹿串流音樂市場，本期也將從網路聲量的角度來看市場影響，透過比對LINE Music、YouTube Music進入市場前後的聲量變化，釐清新品牌進入市場之衝擊及影響，並進一步從熱門關鍵字了解網友對新品牌的討論焦點。

本主題大綱

Part 1

三大品牌 網路聲量

1.1 三大品牌社群聲量與關注面向

1.2 三大品牌潛在競爭關係分析

Part 2

新品牌 事件分析

2.1 串流音樂市場之聲量占有率變化

2.2 新品牌社群迴響之討論焦點

【註1】：音樂討論專版係指專門討論音樂、影音播放軟體之討論區或社群網站，如PTT iOS版、Mobile01 音樂鑑賞室等；由於其他討論區及社群網站之討論較為發散，故挑選專版做為資料來源。

【註2】：串流媒體是指將一連串的多媒體資料壓縮，並經由網際網路即時傳輸影音以供觀賞的技術與過程（[維基百科](#)），串流媒體可分為串流影音平台與串流音樂平台，本期所探討之內容聚焦於串流音樂平台。

1.1 三大品牌社群聲量與關注面向

透過社群聆聽技術來剖析品牌之網路聲量

首先，將簡單介紹三大串流音樂平台—Spotify、KKbox、Apple Music目前所提供的服務，並透過歸納文本整理出網友常討論的維度【註3】，進行網路聲量分析，以釐清網友熱衷討論的面向及內容。

	Spotify			KKbox		Apple Music	
台灣上線時間	2013			2005		2016	
熱門方案	基本方案	個人方案	家庭方案 (6個帳戶)	月租型	KKbox Prime	個人方案	家庭方案 (6個帳戶)
費用	免費	\$149/月	\$240/月	\$149/月	\$199/月	\$150/月	\$240/月
說明	基本方案可免費使用，而若要升級無廣告、高音質，則需選擇付費訂閱服務，付費版提供三個月試用期。			Prime會員方案另提供旗下訂票、追劇等一系列整合服務，除了官方提供的3天試用期，亦會不定期釋出試用序號。		一般付費方案提供三個月試用期，在台灣另有提供每月\$70的學生訂閱方案。	

▲ 三大串流音樂平台基本資料與訂閱方案費率一覽



西洋流行涵蓋度受矚 無歌詞是一大遺憾



▲ Spotify 聲量維度 x 好感度分析

接著，針對有關Spotify的社群討論進行維度分析，發現網友較注重Spotify的使用體驗，其中許多網友提到更新後「超不順手」，而就好感度【註4】來說，不少網友提到Spotify沒有提供歌詞是使用上的一大遺憾，希望該平台能盡早推出此功能。另外對於熱愛收聽西洋音樂的用戶來說，Spotify平台收錄曲目齊全、曲風廣泛是他們最滿意的特色之一。

【註3】：維度係將社群討論內容依照不同關鍵字詞進行更細緻的討論面向歸納，本部分的維度可分為五類：歌曲收錄、音樂品質、使用體驗、方案費率、歌詞收錄，其中「使用體驗」包含各種有關體驗平台時會遇到的情境詞彙，如「方便」、「閃退」、「介面」等。

【註4】：好感度係指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。此處好感度係以單一品牌之各個討論維度之好感度數值高低作排列，好感度較低不代表不滿意（P/N比<1），僅代表此維度之討論好感度「相對」其他維度低。



▲ Spotify之網友相關討論文本節錄

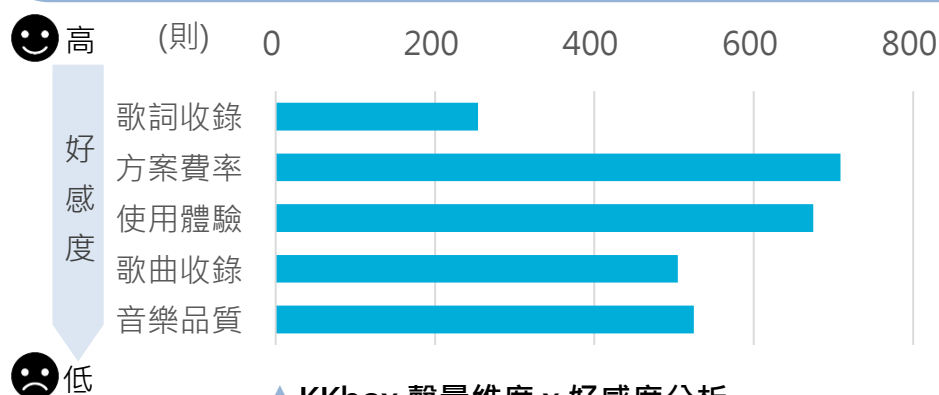
接續上文所提及之使用體驗與歌曲收錄維度，節錄網友相關留言如上圖，針對使用體驗的部分，可發現網友的抱怨多是來自於Spotify「版本更新後」的介面差異較大，用戶需重新適應操作介面，操作設計上也變得較不直覺，也引發其他網友討論是否會因此退訂。而在歌曲收錄上，除了歐美歌曲的涵蓋度高受到盛讚之外，也有不少網友提到可以運用Spotify的Podcast（線上廣播）功能來訓練英文聽力。

綜上所述，對於喜愛西洋音樂或想提升英語能力的網友來說，Spotify是可以多加考慮的音樂平台；而對於Spotify來說，一方面可以考慮在下一個版本調整使用介面的設計，讓操作更為直覺、便捷，另一方面，加入內建歌詞顯示也是諸多用戶期待已久的功能，透過社群聆聽【註5】掌握用戶對品牌的討論與評價，便能讓產品與服務更貼近消費者的心。

【註5】：社群聆聽（Social Listening）是一種非介入式的網路輿情文本分析技術（[Verhoef, Kooge & Walk, 2016](#)），針對網路社群上之網友留言進行蒐集、分析，相較傳統市調方式更易獲得較自然的資料（[維基百科](#)）。

KKbox

網友熱議方案費率 音樂品質有待提升



▲ KKbox 聲量維度 x 好感度分析

從上表可發現網友最重視KKbox有關之方案優惠，其動態歌詞的功能則最受到網友喜愛，然而在歌曲收錄及音樂品質的部分，有網友提到「KKbox的西洋金屬音樂是不是有點少」、「希望KKbox可以改善一下音樂的音質...」等內容，認為KKbox在西洋歌曲的收錄上較不完整，音樂品質也仍有加強的空間。



歌詞收錄 KKbox上的歌詞功能蠻齊全的，還有動態功能跟著音樂一起跑



方案費率 KKbox有時有促銷活動很便宜，會員方案跟朋友一起分根本爽用，幾乎免費



音樂品質 KKbox就爛音質啊，到最近才有320K，有夠瞎，其他平台都出多久了

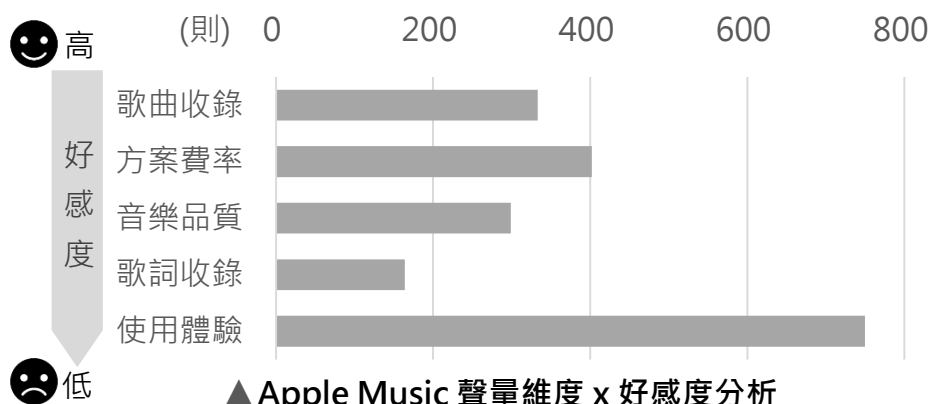
歌曲收錄 我常聽比較不知名的Kpop團體 KKbox每次不是沒有就是過一陣子就不授權



▲ KKbox之網友相關討論文本摘錄

進一步從社群討論文本可發現，在「歌曲收錄」的部分，網友除了討論不同語言歌曲收錄的多寡之外，也有人表示「喜歡的歌昨天才在聽，今天就沒授權了QQ」、「怎麼有些歌都找不到...」等內容，可以發現對於網友來說，歌曲涵蓋度仍是KKbox需要著重加強的部分。另外，透過節錄之網友留言文本也可以得知音質對於網友來說，是極為關注的服務提供面向，畢竟串流音樂平台之本質即在提供音樂聆聽服務。因此，KKbox可以致力擴大其歌曲收錄之涵蓋度，以及提升其提供音樂之音質，應可提升品牌本身在網路上之使用者口碑。

歌曲收錄受肯定 使用介面待改善



▲ Apple Music 聲量維度 x 好感度分析

針對網友的留言進行維度分析，發現「使用體驗」的討論度最高，然而好感度卻是最低的，透過質化文本分析發現，許多網友對於其介面有頗多非議，雖然Apple Music的使用介面相較他牌簡潔，但許多功能鍵不好找，用戶在操作上較不直覺。



▲ Apple Music之網友相關討論文本摘錄

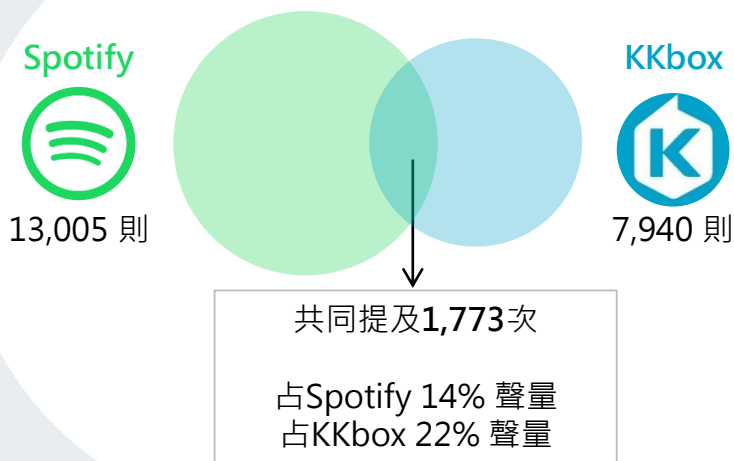
接著節錄網友滿意度較高及較為熱議之討論維度的留言文本，整體來說，網友對於歌曲收錄的討論重點在於完整度與速度，紛紛提到「Apple Music的音樂上架速度真的快」、「如果要聽西洋音樂又是iOS用戶【註6】，可以多多考慮Apple Music，音質還不錯」，獲得不少網友讚賞其音樂曲目廣泛且新歌收錄迅速。然而在「使用體驗」之層面則是有網友提到「Apple Music 的UI很差，推薦音樂的AI也不太好」，無論是在介面設計或音樂推薦上，都有改善空間。

【註6】：Apple Music亦有Android版本。

1.2 三大品牌潛在競爭關係分析

Spotify有市場優勢 Apple Music潛在競爭威脅較大

▼ Spotify x KKbox共提次數文氏圖

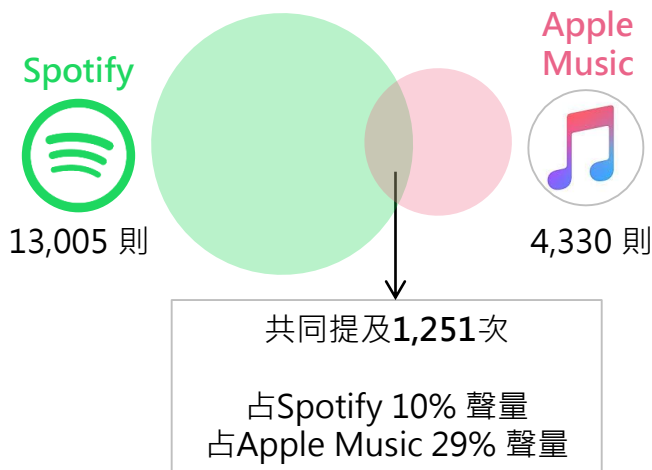


而在Spotify與Apple Music的比較當中，則是對於Apple Music的潛在競爭威脅極大，網友除了常針對兩平台的西洋歌曲收錄完整度做比較之外，也會討論兩平台的操作介面，如網友表示「Spotify不管是歐美還是日韓專輯，更新速度都超快的，只是介面我不太喜歡，所以之後還是會轉回Apple Music」、「個人覺得Spotify的介面比Apple Music好上太太太多」，品牌各有擁護者。

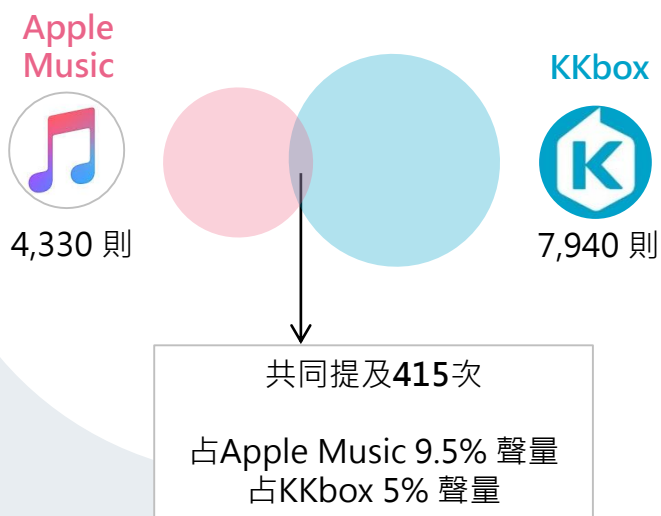
接下來，Social Watch將串流音樂品牌兩相比較，透過分析兩者的共同提及次數，並計算共提次數占各自總聲量的占比，藉以推估兩者的潛在競爭關係。

從左圖來看，兩者中對KKbox的潛在競爭影響較大，網友對於此二者品牌比較最多的是歌曲收錄以及使用體驗，不少人表示「就介面操作來說，我覺得KKbox略勝Spotify」，而就曲目收錄而言，部分網友則認為KKbox略輸Spotify一籌。

Spotify x Apple Music共提次數文氏圖 ▼



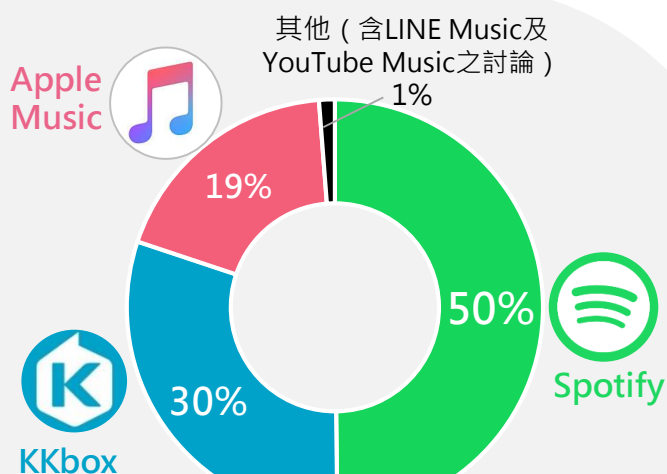
▼ Apple Music x KKbox共提次數文氏圖



以Apple Music與KKbox來看，雖被共同提及比較的次數相對少，然而從潛在競爭程度來看，仍是以Apple Music的影響較大，當在討論兩者的購買抉擇時，網友多會建議以個人偏好曲風做為考量，如「喜歡聽中文歌建議KKbox」；另外，也會討論關於音樂平台沒有收錄的歌曲的解套方式，如「Apple Music跟KKbox交叉用，Apple Music可以把CD轉檔進去，還蠻方便的」、「如果我是在Apple Music上使用的话，聽不到還可以直接用iTunes Store買歌來存入一起做串流，這點KKbox就沒辦法做到了」。

2.1 串流音樂市場之聲量占有率變化

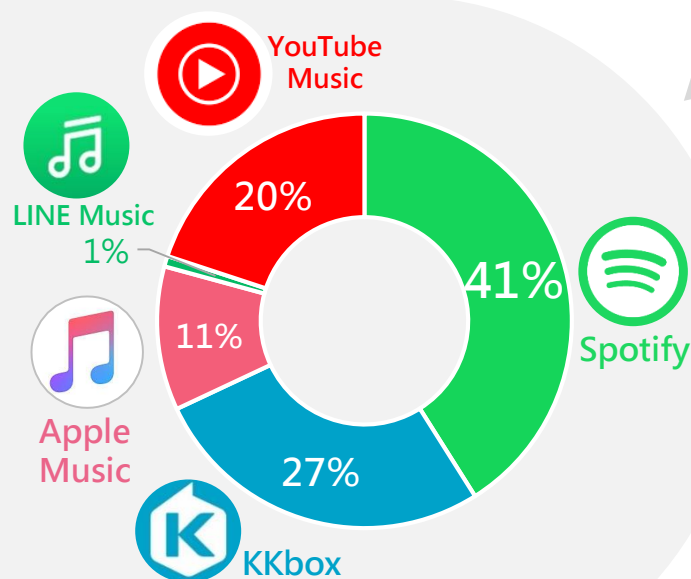
LINE Music討論難延續 新品牌對KKbox衝擊小



2019年3月~6月 (僅既有三大品牌時期)

▲ 各串流音樂品牌聲量占有率圓餅圖

在2019年7月10日，LINE Music正式登台，不少網友提到LINE Music的在華語流行樂的收錄比Spotify完整，因此有網友提到願意嘗試此新品牌，但從整體聲量占比的變化可以發現LINE Music對於原有音樂串流市場之影響較不明顯（詳見右圖），僅瓜分約莫8%的聲量占有率。



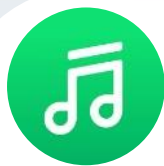
2019年7月~10月

(LINE Music進入市場時期)

各串流音樂品牌聲量占有率圓餅圖 ▲

2019年11月10日，YouTube挾帶著Premium的多元影音服務登台，其中便包含無廣告的音樂串流服務，從左圖可發現YouTube Music異軍突起，一推出即大量轉移網友在串流音樂品牌上的討論焦點。另就既有品牌來看，可以發現KKbox的討論占比變化幅度不大，可以推測新品牌對其影響較小，對Spotify和Apple Music之影響相對較大；同時從LINE Music的前後聲量占比變化亦可發現，新品牌的推出可造就一時討論，但如何維持長期的討論熱度則是品牌的另一個課題。

▲ 各串流音樂品牌聲量占有率圓餅圖

LINE
Music

2.2新品牌社群迴響之討論焦點

方案費率及結合社群通訊功能受矚

接下來將分別針對兩品牌進入市場之該月份進行關鍵詞的萃取分析，以觀察這兩個品牌進入台灣市場後引起何種的討論風向：

關鍵詞	詞頻數
月付	174
日本	77
來電答鈴	59
背景音樂	51
貼圖	46

▲ 2019年7月LINE Music
上市熱議關鍵詞

從左表可以看出在LINE Music上市的首月較受到討論的是其「方案費率」，然而其獨有結合通訊軟體（LINE）的功能也受到網友們的熱議，有人提到「直接擷取音樂傳到聊天室好像蠻方便的」，然而就整體的社群聲量而言，該品牌能引起的討論度仍不足，建議可多投注行銷資源進行宣傳，例如推出試用期以推廣產品之能見度。

YouTube
Music

曲目涵蓋度雖廣但音樂品質遭質疑

關鍵詞	詞頻數
音質	159
影片	138
廣告	121
下載功能	100
創作者	68

▲ 2019年11月YouTube
Music上市熱議關鍵詞

在YouTube平台上之內容可由任一使用者上傳，因此在音樂曲目的涵蓋度是遠超其他串流音樂品牌，但有網友提到「有畫面沒音質」、「不能要求音質多好」等內容，由此可知其平台音質網友認為係良莠不齊。因此業者可多注意有關音質方面的輿情討論，以改善品牌本身的技術服務。



小結

近年來隨著串流音樂品牌的遍地開花，網友多會在選擇訂閱平台前先行瀏覽網路上之評價，做為購買決策之參考依據，因此對於企業來說，不論在服務精進或是危機管理層面上，隨時透過社群聆聽工具來觀測自身品牌之網路聲量、即時處理負面評價相當重要，也能透過聆聽社群討論，讓產品與服務更上一層樓。





OpView放大鏡 觀測期間| 2020.06.15-06.21

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	3,485	LINE TODAY > 國內	最新 / 蔡英文提名陳菊任監察院長
2	2,343	LINE TODAY > 國內	投身高市長補選 陳其邁哽咽：希望我的高雄可以更好
3	2,068	LINE TODAY > 生活	騎士注意荷包！陰影處躲太陽恐罰6百
4	1,972	LINE TODAY > 國內	細數陳其邁為高雄做這些事 只是堵藍：不夠一生懸命？
5	1,843	LINE TODAY > 國內	陳其邁請辭行政院副院長 蘇貞昌批准辭呈
6	1,716	LINE TODAY > 國際	快訊 / 安倍證實！日本7月底開放國境名單不含臺灣
7	1,692	LINE TODAY > 國內	監察院人事將公布 正副院長陳菊、黃健庭
8	1,689	LINE TODAY > 國內	回母校雄中參加畢典 陳其邁：也許會有我的畢典
9	1,668	LINE TODAY > 國際	解放軍「狼牙棒」曝光！生鏽鋼筋焊鐵釘狠殺印度軍
10	1,495	LINE TODAY > 鄉民	唐鳳被酸「髮型落後100年」！本尊高EQ神回被讚爆

Dcard 聲量探索排行榜

排名	新增 回文數	來源頻道	標題
1	1,976	網路購物	女藝人賣東西的態度
2	1,808	時事	台灣人到底要多無知
3	1,522	網路購物	關於面膜事件的買家
4	1,485	時事	又正又會唸書？
5	1,137	逢甲大學	逢甲變態
6	1,132	感情	41歲對21歲的溫柔
7	1,121	感情	女友嫌我賺不夠多
8	1,045	女孩	真的有人可以完全素顏出門的嗎？
9	958	有趣	沒有比這還爛的畢典了吧
10	924	創業	該怎麼說服男友不要取這個店名.....

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	1,975	marriage	[心情]為了坐不坐嬰兒汽座想離婚
2	1,679	Gossiping	[問卦]台灣打贏獨立戰爭但你會死
3	1,567	Gossiping	[問卦]有沒有Quincy Davis槓上反骨男孩的八卦
4	1,499	Gossiping	[問卦]去了大陸後，我真的嚇到了，台灣怎麼輸這麼多？
5	1,498	Gossiping	Re: [問卦]去了大陸後，我真的嚇到了，台灣怎麼輸這麼多？
6	1,486	Gossiping	[新聞]「43-28=15」正確算法曝光 媽一看心累
7	1,482	Gossiping	[新聞]快買不起了全台房價可合理負擔城市只剩
8	1,453	marriage	Re: [求助]因為遊戲所產生的婚姻問題
9	1,357	Gossiping	[新聞]出價看過來！北市宣布實價每日揭露、棟?1
10	1,355	Gossiping	Re: [新聞]搜救近8小時！京華城遭活埋工人尋獲死亡

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	412	閒聊與趣味(生活娛樂)	吃素積功德、吃肉有罪過？
2	411	Gogoro	Gogoro之現金我不收,你不照我規矩付費我鎖車
3	310	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	驚悚影片曝！竹南科學園區騎士猛撞左轉車 噴飛空中亡
4	286	新聞與時事(生活娛樂)	網紅塗黑臉拍片模仿黑人抬棺 戴維斯痛批：無知和愚昧
5	199	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	內線定速在限速+10km最不會被開單
6	196	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	前車打左轉燈卻右停 重機急煞「翹孤輪」摔傷還遭罰
7	175	新聞與時事(生活娛樂)	其邁不是520才就任？不到1個月就烙跑，哪裡有臉出來選
8	170	高雄市 (居家房事 南部地區)	我要買房
9	168	YAMAHA(250cc以下)	第一台機車爸媽幫忙買羞恥嗎？
10	164	房地產綜合(居家房事)	年輕人不買房也不租房

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	26,954	韓國瑜	當年歲漸長，生日蛋糕不過是一盤卡路里和膽固醇...
2	11,801	東森新聞	Live/日環食直擊上帝的戒指 難得一見天文奇觀...
3	11,074	隋棠 Sonia Sui	我早已清楚說明「為保護當事人，資料經過適當修改...
4	10,235	ETtoday新聞雲	LIVE / 錯過要等195年！還不快把美麗畫面印在腦海裡！...
5	9,486	ETtoday星光雲	預告氛圍超級毛...醫院題材真的很恐怖啦QQ...
6	9,381	TVBS 新聞	2020年的天文盛事！今日將出現百年難得一見的日環食...
7	7,210	千千進食中/Chien-Chien	提早過端午來開箱貴貴有趣的肉粽
8	6,624	蔡英文 Tsai Ing-wen	等了整整24年的好消息，一定要立刻告訴大家！...
9	5,706	羅智強	早在十年前，朱立倫就是蔡英文1450大軍的受害者...
10	5,484	羅智強	常覺得有朝廷當靠山真好 所謂名嘴只要一心一意專心監督...

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	59,903	富發牌	跟著楠哥哥慶端午！告別週末補班的憂鬱 一起準備邁向...
2	40,487	神魔之塔 Tower of Saviors	神魔之塔Tower of Saviors派獎活動又來囉！各位只要在此...
3	38,934	TR Box寶藏屋： 傘的專家、居的職人	雨傘69元聽說這裡有電視五金生活百貨
4	38,315	富發牌	吃飽快來搶便宜
5	35,518	神魔之塔 Tower of Saviors	神魔之塔Tower of Saviors派獎活動又來囉！各位只要在此...

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)

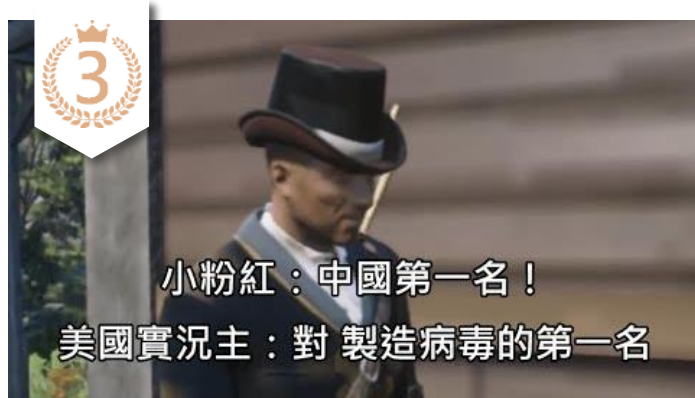
Social Lab收錄每周前十名YouTube熱門影片排行榜，欲看[更多熱門影片請點我](#)。



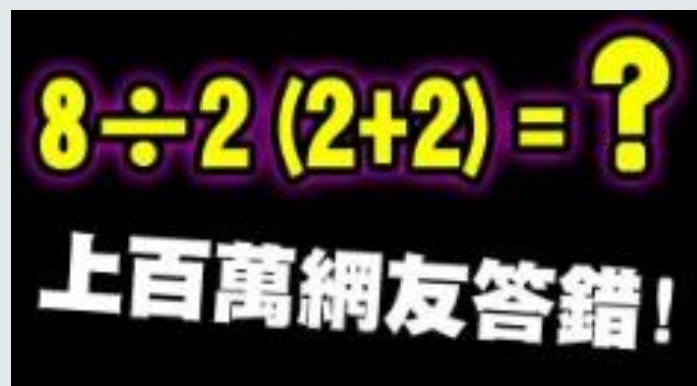
[【Jarrow Show 蒟蒻真人秀】全球民主國家竟只有38% 為何實行民主政權這麼難](#)



[【WACKYBOYS 反骨男孩】超荒謬挑戰引發爭議 反骨男孩特地將臉抹黑引論戰](#)



[【B.C.&Lowy】中國小粉紅的足跡這次來到了美國 反被嗆聲惱羞](#)



[【墨鏡哥SG】答對率不到一半！這樣的數學問題你答得出來嗎？](#)



[【WACKYBOYS 反骨男孩】決議下架影片 反骨男孩抬棺影片檢討自己](#)