

本期焦點

人身保險大小事 壽險業與人壽品牌口碑剖析

- 聲量大本營，頻道討論重點各不同
- 產業熱詞面向大拆解，看懂網友討論話題重點
- 共提比較，分析五大品牌的潛在競爭關係！



OpView放大鏡

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

資料時間：

2020.01.01~2020.09.30

資料來源：

社群網站、討論區、新聞

金融監督管理委員會（下稱金管會）於去年(2019)年底陸續宣布將祭出多項監理政策，以健全保險市場之發展；年初疫情的爆發也讓民眾對自身的風險保障意識抬頭，再加上金融科技、商品等創新，無不讓產業迎來了多方面的轉型趨勢。

在保險市場中，分為人身保險（下稱壽險）與財產保險（下稱產險）兩大類，前者是以人的生命與身體為保險標的，後者則以動產、不動產為保障標的，兩者穩定了個人與社會的經濟發展穩定。根據財團法人保險事業發展中心統計，2019年台灣壽險業保險密度【註1】排名世界第五、滲透率【註2】位居全球第二，因此本期Social Watch將深入探索壽險市場的網路聲量發展趨勢，第一部份首先將探討壽險業的聲量趨勢、討論頻道的分布，第二部份則會從話題的熱議關鍵詞，進一步探究網友關注壽險業之面向，再以五家壽險公司為競爭分析案例，了解壽險品牌公司間的潛在競爭關係。

【註1】保險密度係指一國平均每人每年的保費支出，用以衡量該地區保險業務的發展程度。

【註2】保險滲透率係指一國保費占其國內生產毛額（GDP）之比重，用以了解該國保險市場的成熟度及其對該國經濟的重要程度。



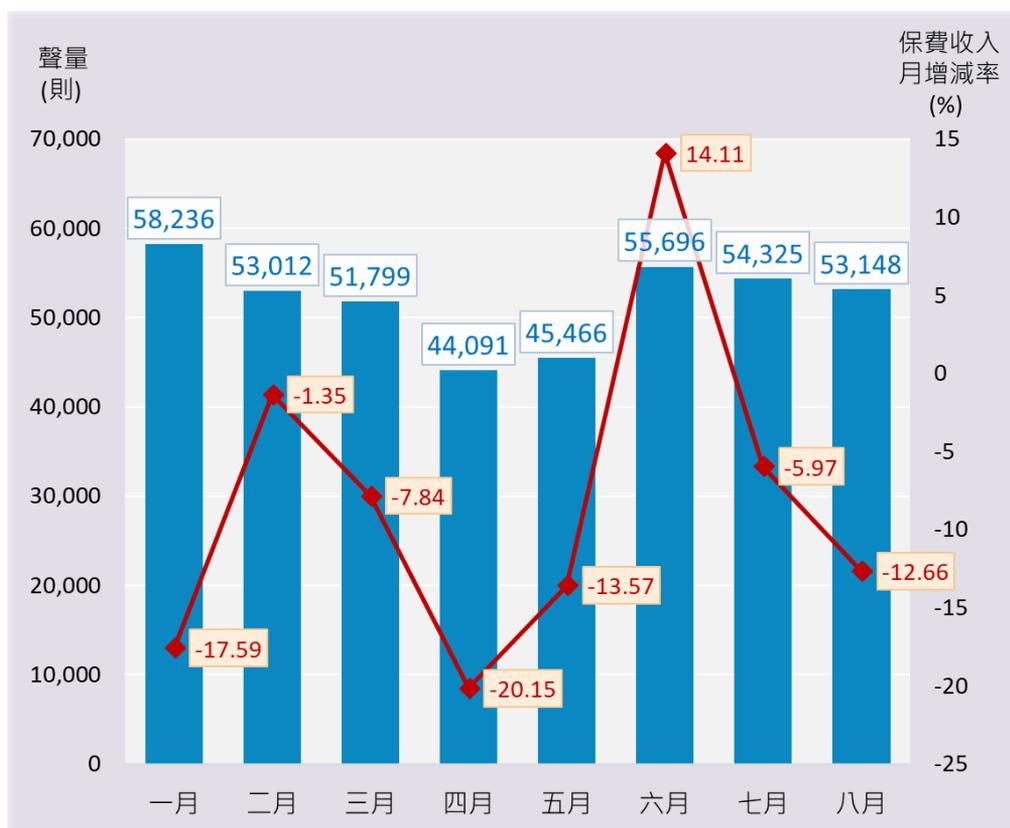
1-1 壽險業討論聲量



產業討論聲量受活動貼文、保險新制影響

首先，先從一月到八月壽險業的網路聲量趨勢【註3】，與保險事業發展中心公布之壽險業保費收入做綜合觀察、比對。發現因金管會宣布的保險新制中包含了責任準備金的利率調降，將使得保費增高，因此各月份的保費收入月增減率，與去年同期相比，除了因六月份受保費即將調漲的消費者預期心理，其餘月份皆屬負值。

然而，儘管在保費收入月增減率【註4】大抵呈現負值的情況下，壽險業的討論聲量並未因此消失，網路上除了對金管會的監理政策有所討論之外，如在一月份，一方面因農曆過年將至，多家壽險業者在其官方粉絲團發起的一系列活動抽獎文，提高了討論聲量；另一方面，尚有業者為因應政府緊急發布的新冠疫情法定傳染病之公告，遞出相關應變處理，如保費緩收等服務措施，也有業者針對法定傳染病推出一年期的醫療健康保險，從而帶動整體壽險業的討論聲量。後來的產業聲量稍有起伏，但始終不乏網友對壽險的討論關注，因此接續將分析網友都集中於哪些頻道做產業的討論，討論的內容又為哪些。



【註3】本報告分析採用之壽險業聲量，係涵納保障人身健康、意外傷害、年金保險等非由政府開辦之人身保險產業聲量。

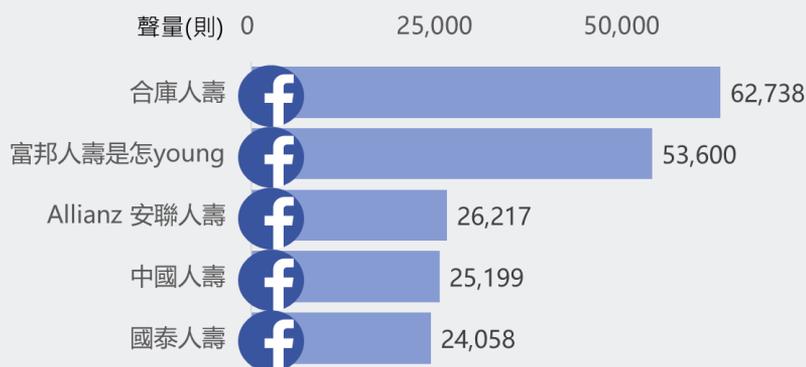
【註4】保費收入月增減率為與去年同期之比較。

▲ 壽險業月聲量趨勢與保費收入月增減率圖
(資料來源：財團法人保險事業發展中心)

1-2 壽險業討論頻道分布

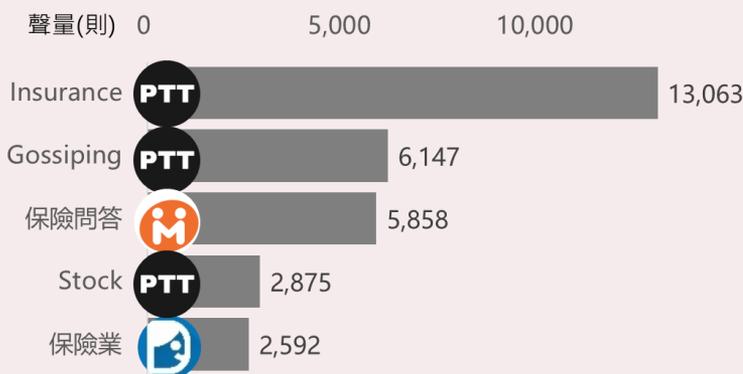
臉書多留言活動 討論區多保單請益

為了了解網友多在哪些頻道、討論哪些內容，我們將聲量來源分為三組—社群網站、討論區，與新聞頻道，並分析各來源的前五大聲量頻道，以便觀察不同來源內部的話題走向與討論焦點。



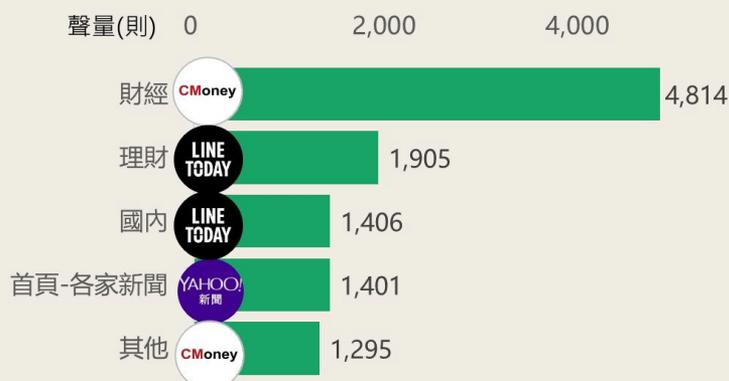
▲壽險業社群網站熱門頻道分布

社群網站的前五大頻道皆為壽險公司經營之官方Facebook粉絲團，貼文多為順應時勢、節慶而起的抽獎活動，因此聲量多為網友參與活動的留言回覆，較少見網友對保險的問答互動，且在粉絲團中，也少見壽險公司對自家商品的敘述著墨。



▲壽險業討論區熱門頻道分布

有許多網友藉著討論區匯聚各方建議之特性，在頻道內討論有關保險之議題，以保單健檢、保單請益為大宗，如父母對其新生子女的保單規劃、選購的注意事項，以及商品停賣、調整等需求討論。此外，也多見網友對壽險公司獲利、經營等情況作出回應。



▲壽險業新聞熱門頻道分布

不同於討論區有關保險商品之問答，新聞頻道多報導在政策、利率環境下，壽險業整體的發展趨勢，以及壽險公司為因應時代、消費者需求而推出的險種整理等系列報導文章，因此在新聞頻道中常見報導保險公司於壽險之外的投資、公告等文章。

2-1 話題熱議關鍵詞

保障健康傷害、具理財投資之險種受關注



▲壽險業話題熱議文字雲

透過上圖的熱議文字雲，了解產業的熱議關鍵詞組，可以發現除了有多家壽險公司在內，保險的保障內容、投保費用、給付項目等皆為網友關注的議題，同時亦可歸納以下幾項討論重點。

首先，可發現在這波新冠疫情下，網友對自身保險的醫療保障需求增加，因此如「防疫」、「疾病」、「健康」、「住院」等關鍵字在文字雲中出現，也可看出在各個時期、環境影響下，網友對於自身與家庭的保障需求調整。

再來，保險的理賠給付、保費豁免的條件，或期望藉由保險達到退休生活規劃等目的亦是網友關注保險的重點，因此可見文字雲中的「保險金」、「理賠」、「保費」、「意外」、「退休」等關鍵詞。

另一方面，從文字雲也可看出幾個較常被提及的保障型商品險種，如「疾病」、「醫療險」、「癌症」相關的健康保險；保障「車禍」、「意外」等非疾病所造成之事故的傷害保險。同時，在文字雲中亦有，如「美元」、「利率」、「投資型」、「儲蓄險」、「基金」等討論理財型商品【註5】險種的關鍵詞。

【註5】保障型商品承保的範圍依投保目的而有所不同，舉凡住院醫療、重大疾病、意外等以生命、人身保障為設計需求之保單皆可視為保障型商品的範疇。在本文中以健康保險、傷害保險概稱為保障型商品；另外，著重強調理財功能之保險商品，如儲蓄型、投資型商品，於本報告中通稱為理財型商品。

2-2 品牌潛在競爭關係分析

品牌潛在競爭關係 國泰共提及次數較多

在投保人身保險之前，民眾多依據保險公司規模、理賠服務等綜合面向做挑選考量，在此以[保險業公開資訊觀測站統計之108年度壽險業保險收入](#)前五名—國泰人壽、富邦人壽、南山人壽、新光人壽、中國人壽為分析案例，試圖了解品牌間的競爭關係。

共同提及 相關程度		共同提及之競爭主題				
		 國泰人壽	 富邦人壽	 南山人壽	 新光人壽	 中國人壽
中心主題	 國泰人壽	-	中 0.133	低 0.093	低 0.078	低 0.038
	 富邦人壽	低 0.086	-	低 0.053	低 0.044	低 0.023
	 南山人壽	高 0.243	高 0.215	-	中 0.157	低 0.075
	 新光人壽	高 0.212	中 0.183	中 0.163	-	低 0.076
	 中國人壽	低 0.053	低 0.049	低 0.039	低 0.039	-

▲ 品牌競爭中心「相關程度」【註6】分析表

我們分別以各公司為中心主題，計算在各中心主題中，共同提及之競爭主題的比值，以便了解品牌間的潛在競爭關係。先從橫列比較，可發現在國泰的討論聲量中，以與富邦被網友共同提及的相關程度較高，常見網友發言如「新生兒保險請問各位媽咪，推國泰還是富邦呢？」、「富邦、國泰，想參考醫療險，有推薦的人壽保險員嗎？」，網友常比較兩者的保單內容、請益保單規劃，也常在醫療險與新生兒保險中被共同討論。而南山的討論聲量中，依序為國泰、富邦、新光的相關提及較多。相較之下，富邦與中國人壽，在表上的橫列數值都偏低，與其餘競爭主題相較無顯著的共同比較關係。另外，若從縱列的比較結果而言，可發現國泰是最常與其他品牌被共同提及比較之品牌，因此各品牌在思考自身產品的競爭優勢時，均應以國泰為第一優先考量的競爭對手。

而網友在不同險種中討論、關注的面向又如何？接續我們將進一步了解在各個險種中，網友分別討論的熱議話題有哪些？關注焦點為何？以及男性、女性、已婚、未婚、上班族等族群關注壽險的哪些面向？更多精闢的話題聲量分析，歡迎下載完整簡報，查看更詳盡的內容。

【註6】相關程度係計算提及競爭中心之聲量中同時提及競爭主題之比值，數值越大代表相關性越高，亦可藉此數值觀察兩品牌之間的潛在競爭關係。

人身保險市場網路趨勢評鑑

當保險碰上社群大數據 能迸出怎樣的發展可能？

 2020最新保險市場口碑分析報告

 保險商品網路熱門討論話題趨勢

 深入目標市場 了解客群關注面向



- 產業數位轉型，當壽險業迎向AI智能數據分析，保戶的需求已不再難解，從網路聲量出發，用社群口碑的角度，掌握2020最近壽險業動態，了解保險商品的熱門話題、關注面向的重點，以及潛在保戶的客群分析拆解。
- OpView社群口碑資料庫爬梳8萬個以上社群平台、討論區及新聞頻道，用量化數據統計、質化輿情分析，帶您解析壽險市場的口碑趨勢發展！

點我下載完整簡報
《[壽險市場 網路聲量口碑趨勢](#)》



壽險市場 網路聲量口碑趨勢

觀測來源：社群網站、討論區、新聞
觀測時間：2020/01/01 ~ 2020/09/30





OpView放大鏡 觀測期間| 2020.11.02-11.08

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	3,272	yahoo新聞 > 政治	【美國總統大選開票/不斷更新】CNN預則：...
2	2,075	LINE TODAY > 國際	【不斷更新】美國總統大選開票 川普率先拿下...
3	1,369	LINE TODAY > 中職	【台灣大賽G7直播】統一獅vs中信兄弟
4	1,362	LINE TODAY > 國內	快新聞 / 治安會報1年沒開被轟爆 蘇貞昌：是我...
5	1,332	yahoo新聞 > 各家新聞	被釘滿頭包!黃偉哲現身「女大生遭擄路段」堅稱...
6	1,271	yahoo新聞 > 各家新聞	不滿被指造謠路燈不亮 長榮生實名舉發怒批黃偉哲...
7	1,227	LINE TODAY > 國內	【白宮誰當家】被質疑單押川普 蔡英文：挺台...
8	1,189	yahoo新聞 > 各家新聞	女大生遭殺她不忍了！批台南荒腔走板「挺綠...
9	1,175	LINE TODAY > 國內	向大馬女大生致歉 教育部長重話：學校輕忽了！
10	1,074	yahoo新聞 > 熱門新聞	「懷念韓國瑜帶來的媒體曝光和人潮」高市商圈...

Dcard 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,632	考試	學歷要貶值囉：)
2	1,201	追星	剛剛看到TWICE到底是在唱..
3	1,181	時事	#爆卦密西根州翻盤·拜登很可能當選！
4	1,107	感情	為什麼有男友就不能約吃飯？
5	1,070	時事	疑似有人用SOS訊號求救
6	983	感情	寧願給帥哥當肉便器 也不願跟宅男上床
7	941	閒聊	現在的男生都這麼不尊重人？無聊當有趣？
8	825	心情	某知名變性網紅拆綠島民宿？
9	795	感情	#詢問老公手機發現色情群組
10	769	穿搭	嬌小女孩偏個性歐美的穿搭

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	1,994	Stock	[閒聊] 2020美國總統大選閒聊文
2	1,546	NBA	Re: [討論]現代球員素質根本扁打喬丹時代的吧
3	1,517	Gossiping	[問卦]為什麼鍾明軒還在堅持153條
4	1,517	Gossiping	[爆卦]恭喜民進黨成功讓學校營養午餐不禁菜豬
5	1,503	Gossiping	[新聞]激辯9小時！民進黨多數優勢 決議營養...
6	1,502	Gossiping	[爆卦]長榮大學擄人案警方調職單
7	1,432	Gossiping	[問卦]【獨家】蘇內閣向在野黨宣戰 政院幕僚...
8	1,397	Gossiping	[新聞]「我被釘滿頭包」黃偉哲返「死亡之路」斥
9	1,316	Gossiping	[新聞]鬼滅配音風波!網爆下雨退通告 鍾明軒回應
10	1,255	KoreaStar	[新聞] TWICE彩瑛遭爆熱戀3X歲刺青師! 照片曝...

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	563	國際新聞	《2020美國總統大選》 Biden當選美國總統
2	518	空間設計與裝潢(居家房事)	【開箱】台北35年舊公寓·變身一家三口簡約小窩...
3	455	動研室七嘴八舌區(小惡魔的動力研究室)	請支持廢除交通條例第七之一條連署！還我們祥和社會！
4	263	新聞與時事(生活娛樂)	自由民主大聯盟寧可正大光明的輸,絕不允許不清不白...
5	216	Mitsubishi(小惡魔的動力研究室)	車子被當舖拖走,怎麼辦
6	211	兩性與感情(生活娛樂)	請問這前男友為何這樣？
7	201	新聞與時事(生活娛樂)	身在台灣卻拒絕認同台灣
8	199	行動通訊綜合討論區(智慧型與傳統手機)	遠傳吃到飽專案
9	198	LUXGEN(小惡魔的動力研究室)	納智捷撞擊測試
10	197	Toyota(小惡魔的動力研究室)	煞車失靈又一例！請問Camry車主該如何自救？

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	7,376	ETtoday新聞雲	以下開放出賣你身邊的單身男子XDDDD (#豬頭皮) ...
2	6,895	鍾明軒	# 本該是我配音的！近期真的不管是走到哪裡都有滿滿的...
3	6,807	ETtoday星光雲	我愛~~我愛吃路邊攤~~~急智歌王青峰太強👏👏👏...
4	6,679	TOY IS MONEY	國外的萬聖節水準一定要這麼高嗎XD
5	6,206	三立新聞	老闆辛苦經營的民宿，不管事後有沒有恢復原狀，被亂搞...
6	6,239	鍾明軒	# 言詞偏激要道歉!!他記得當初自己在桃園平鎮家的時候...
7	5,920	蔡英文 Tsai Ing-wen	最近有人在討論我好不好「鬥陣」。擔任總統這個職務...
8	5,560	東森新聞	#碼貓收編：大家怎麼看👄 新聞在哪東森就在哪...
9	5,450	五月天 阿信	當窩和世界不一樣🎵 #打一句有聲音的句子challenge
10	5,466	蘋果新聞網	沒錢加油，竟還抵押女大生手機...🙄👉大家都免費...

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	40,746	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...
2	7,500	小三美日平價美妝	超準！#你10年後會大富大貴嗎？請看下方圖片選一個字...
3	6,276	Pairs – 派愛族	未來3個月你們之間會有什麼發展？👉 https://bit.ly/2...
4	5,787	不敗教主-陳重銘	抽獎送三本新書 猜下任美國總統是誰 截止日期...
5	5,369	親子天下	寫下 #兒童社交 立即索取 兒童人際社交三大能力與...

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](#)。



【鍾明軒】鍾明軒配音遭撤換，怒罵代理商木棉花類似之處 引發網戰



【鍾明軒】
鍾明軒道為諷刺木棉花倒閉言論道歉



【老高與小茉 Mr & Mrs Gao】
重力對於人們的重要與影響



【志祺七七 X 圖文不符】以頻道觀點討論鍾明軒遭鬼滅之刃中文配音換角事件



【攝徒日記Fun TV】廣東富豪表示若統一，願送台灣2400元食品。以此話題討論兩岸物價