

本期焦點



在城市中自由穿梭：共享機車社群聲量探索

- ▶ 共享機車產業聲量趨勢與熱議焦點觀察
- ▶ 共享機車需求探索—以熱門地區及其服務業者為例

OpView放大鏡

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



研究說明

資料來源與研究方法

Part1 共享機車產業聲量趨勢觀察

1-1 聲量討論趨勢

1-2 共享機車社群焦點

1-3 共享機車熱門與潛力地區

Part2 共享機車需求探索-以熱門地區及其服務業者為例

2-1 熱議地區共享機車消費者關注面向

2-2 熱議地區服務業者—消費者關注面向分析

2-3 熱議地區服務業者—潛在競爭關係分析

結論

在城市中自由穿梭 共享機車社群聲量探索

主題目錄



研究說明

- ▶ 資料時間：2020.01.01~2020.11.30；2019.01.01~2019.11.30
- ▶ 資料來源：討論區、社群網站、新聞回文(排除抽獎文)

OpView觀測範圍內設定「共享機車」之關鍵詞組，框定相關研究文本

Part1

共享機車產業聲量趨勢觀察

Part2

共享機車需求探索—以熱門地區及其服務業者為例

1-1 聲量討論趨勢

計算共享機車產業週聲量趨勢，探討聲量高峰的原因

1-2 共享機車社群焦點

利用語意分析斷詞技術，計算出詞頻出現次數、產製文字雲，以從熱議關鍵字了解網友話題焦點

1-3 共享機車熱門與潛力地區

透過統計地區詞彙的詞頻次數，了解觀測區間內最熱門的地區，並進一步比較去年同期聲量，觀察討論成長最多的潛力地區

2-1 熱議地區共享機車消費者關注面向

剖析熱議地區的消費者共享機車話題內容，依據熱詞歸納出的八大面向看各維度聲量占比

2-2 熱議地區服務業者—消費者關注面向分析

針對消費者選擇共享機車品牌討論進行維度分析，參考前段九大考量因素，研究品牌在各維度聲量與好感度表現

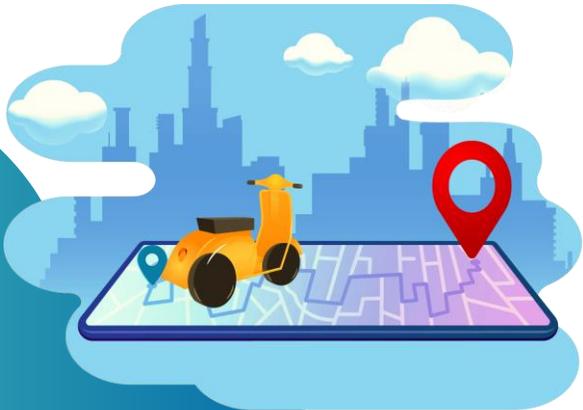
2-3 熱議地區服務業者—潛在競爭關係分析

分析品牌間的共同提及次數和占比，推估競品間的潛在競爭關係，並進一步觀察兩者常被共同比較的面向



PART 1

共享機車產業聲量趨勢觀察





網紅帶起共享機車話題討論 擴區相關話題備受關注



▲ 共享機車話題聲量趨勢圖

綜觀今年共享機車的話題聲量走勢，發現討論熱度集中在6到8月的聲量高峰，而2至4月及10至11月間，也分別有話題帶動討論聲量上漲。而究竟什麼樣的話題能帶動網友討論？進一步觀察聲量高峰的熱門話題，發現2、3月及7月分別都有「網紅」發起的相關文章或影片，如今年2月初網紅Joeman發文詢問粉絲對共享機車品牌的偏好貼文開始，帶起共享機車2020年第一波的熱議，更延伸到3月初同為Joeman推出的品牌比較影片，有網友大讚「比較題材真的超需要」，成功帶起話題討論；而「品牌活動」也相當受到網友關注，其中又以贈送騎乘金及各類優惠活動特別能炒熱文章聲量。不過最能帶動討論熱度的則是「擴區相關」的話題，從7月底GoShare在新北擴區，並提供開區優惠活動開始，成功吸引迴響，許多網友表示支持，也有更多身在無服務區域的網友，敲碗希望GoShare可以把自己所在的區域納入服務範圍。



共享安全帽衛生問題引發討論 防疫期間使用意願提升

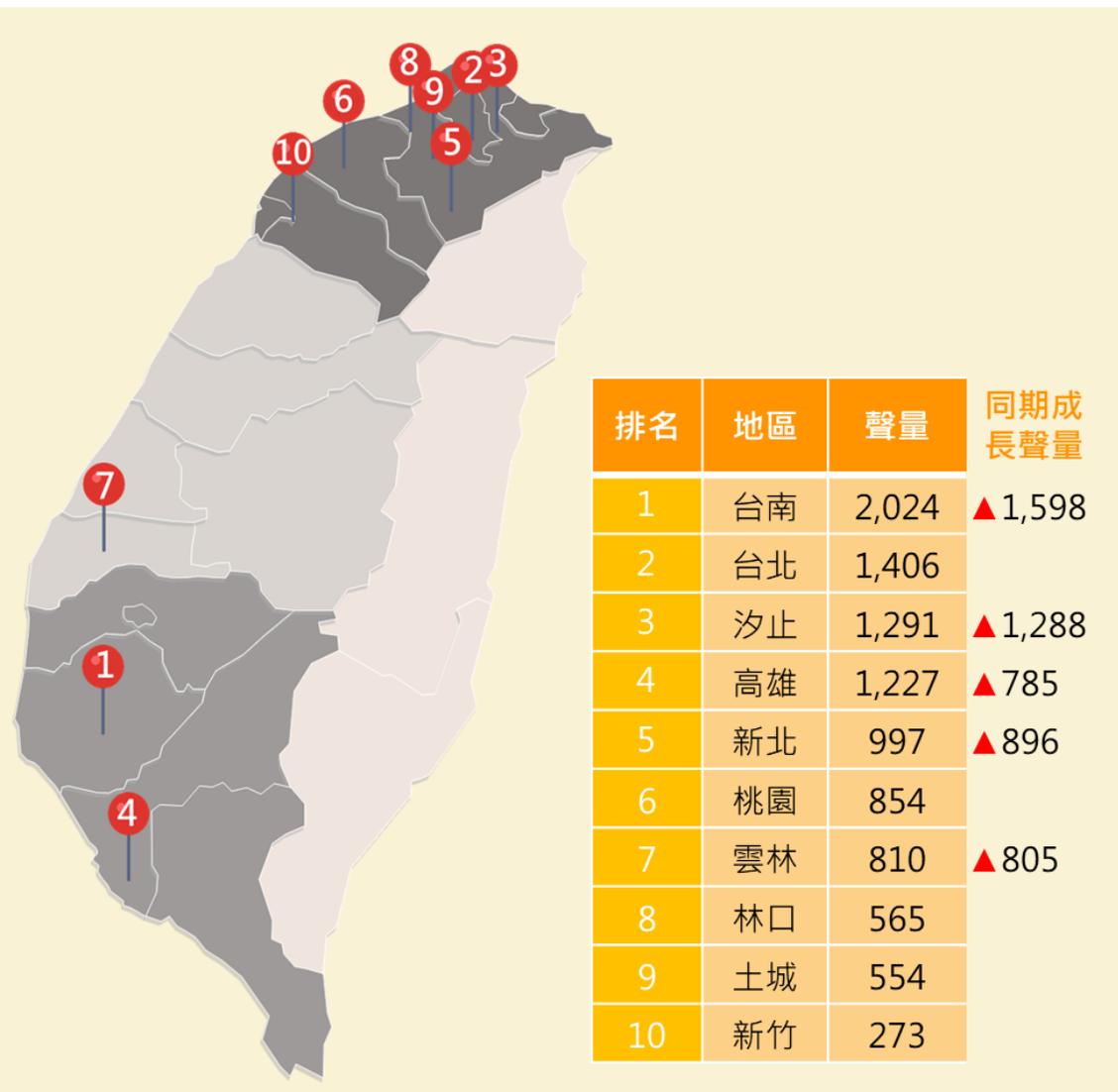


▲ 共享機車文字雲

藉由聲量走勢分析可觀察帶動消費者熱議的話題，而哪些關鍵字與共享機車的共同提及次數最高呢？以下將利用文字雲歸納出消費者討論的焦點，首先觀察服務相關詞彙，以機車設備面向的「**安全帽**」與「**換電**」有最多的討論，消費者對於安全帽的衛生，以及是否附有面罩此兩方面最為關注，而換電方面則是以自行換電相關話題和換電站的多寡廣受討論；此外，負面的服務體驗往往容易引起消費者留言表達不滿，因此也可從文字雲中觀察到「**系統**」異常、「**客服**」無法聯繫上等面向的討論。值得一提的是「**捷運**」和「**公車**」與共享機車共同提及次數多，進一步觀察社群討論文本可發現不少民眾以共享機車作為轉乘工具，如有網友表示「共享機車最好用的其實是在從捷運站出來到目的地這段」，不過也有網友表示「我偶爾會騎GoShare通勤，有時附近沒車或下雨就搭捷運」，對無轉乘需求的客群而言，共享機車與大眾運輸工具有替代關係，共享機車最大的優勢在於省去了等車的時間，且在防疫期間民眾為避免人擠人，選擇共享機車作為代步工具的意願提升，接著從文字雲中可發現有多個地名、「**擴區**」等和服務範圍相關之關鍵詞，下一部分將針對服務範圍進行更深入的研究。



台南地區深具市場成長潛力 汐止緊追在後



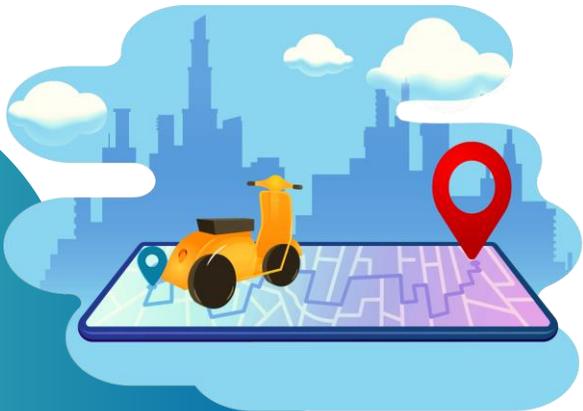
▲ 共享機車十大地區熱詞與同期成長聲量

接著，根據斷詞統計歸納出市場潛力高的熱門地點，如左圖所示，「**台南**」為共享機車今年提及次數最高的地區，由於台南除了有以六都為營運範圍的iRent外，GoShare為第二家進軍台南的共享機車品牌，再加上初步營運範圍涵蓋旅遊熱點，時機恰逢國內旅遊浪潮，不少有規劃至台南旅遊的網友表示有意願租借，獲得本地與外地旅客兩類型潛在客群的關注。另外，「**台北**」、「**新北**」由於人口與通勤族皆多，為共享機車品牌兵家必爭之地，其中以沒有捷運的「**汐止**」對於共享機車的需求度最高，居民表示大眾運輸上僅有公車、火車的選擇，加上進駐後因法規而退出的iRent引發討論，因此此區的營運受到矚目，顯示共享機車在汐止有發展的空間。另一方面，比較去年同聲量成長前五名，仍是以「**台南**」的聲量成長最多，台南可說是當前最熱門，同時深具成長潛力的地區，下面將針對台南地區的討論做更進一步的研究。



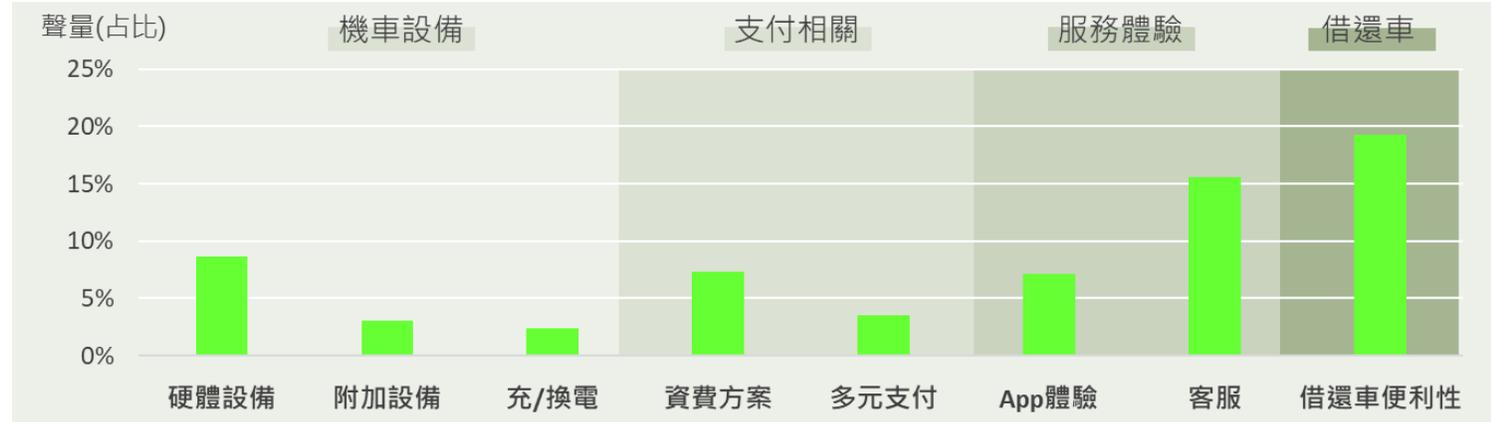
PART 2

共享機車的需求探索— 以台南地區及其服務業者為例





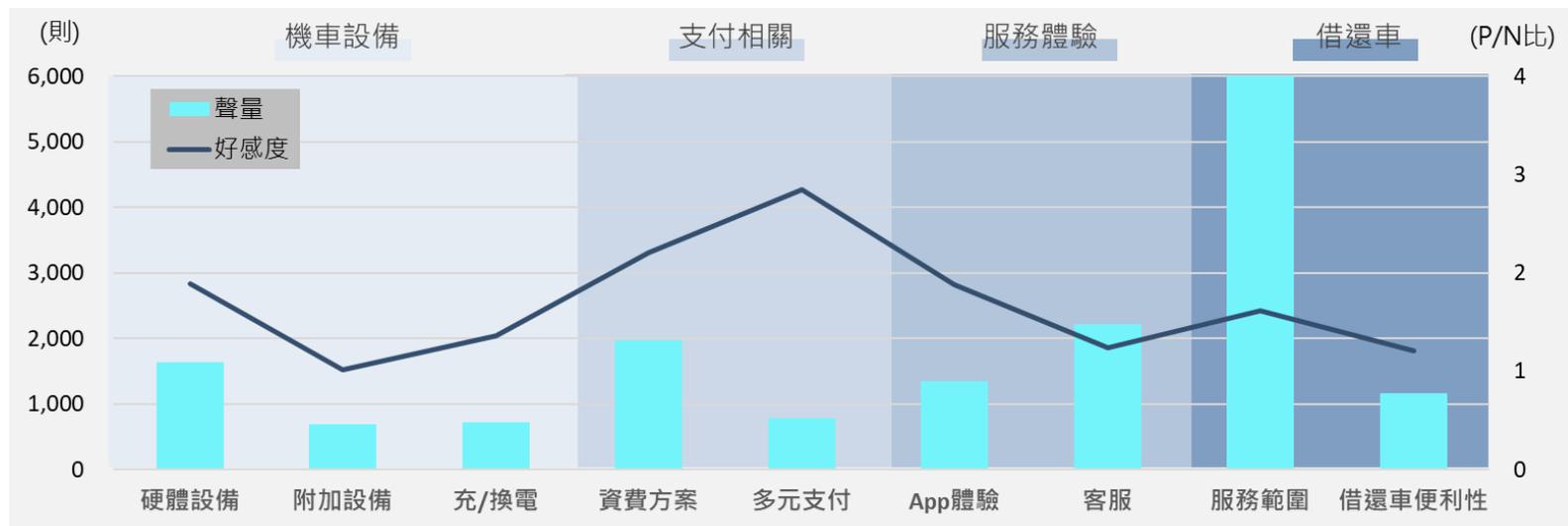
台南市區交通壅塞、網友憂違停更多 常有使用問題尋求客服幫助



▲台南地區消費者關注面向聲量維度【註1】分析

由網友熱議關鍵字了解消費者對服務地區及新擴點地區的討論最為熱烈，再進一步依據網友討論內容歸納出除了服務範圍外的八大消費者關注的面向，剖析潛力新興市場 - 台南地區共享機車的需求。在地區討論中網友對於「**借還車便利性**」討論度最高，台南作為國內旅遊最夯地點之一，不少網友推薦以共享機車做為市區短程交通工具很方便，但也有在地居民表示蛋黃區合法機車格難尋、違規停車問題多，業者投入「缺點是會佔用掉一堆公用停車格」、「會不會因為找車位多付很多錢？希望未來可以跟民間或公家停車場合作」，希望品牌業者與政府推廣電動車之餘更要提出對應辦法。而台南地區今年有新業者投入，民眾初次使用、不清楚服務範圍，提及「**服務體驗**」的占比也很多，網友大多說到曾向「**客服**」詢問哪裡可以還車、求助操作、檢舉違規使用者等，也有人提到因首次註冊駕照審核過久、網路或App故障影響行程時間，「**機車設備**」與「**支付相關**」這兩方面針對地區的討論較少，主要為業者宣布新投入車款及媒體整理，另有針對作為旅遊交通工具的日租費用與一般油車日租比較討論。接下來，針對進駐台南地區服務的共享機車業者—GoShare與iRent，更進一步剖析其品牌優勢與兩者的潛在競爭關係。

【註1】 加上服務範圍的九大維度之定義說明請見後表。

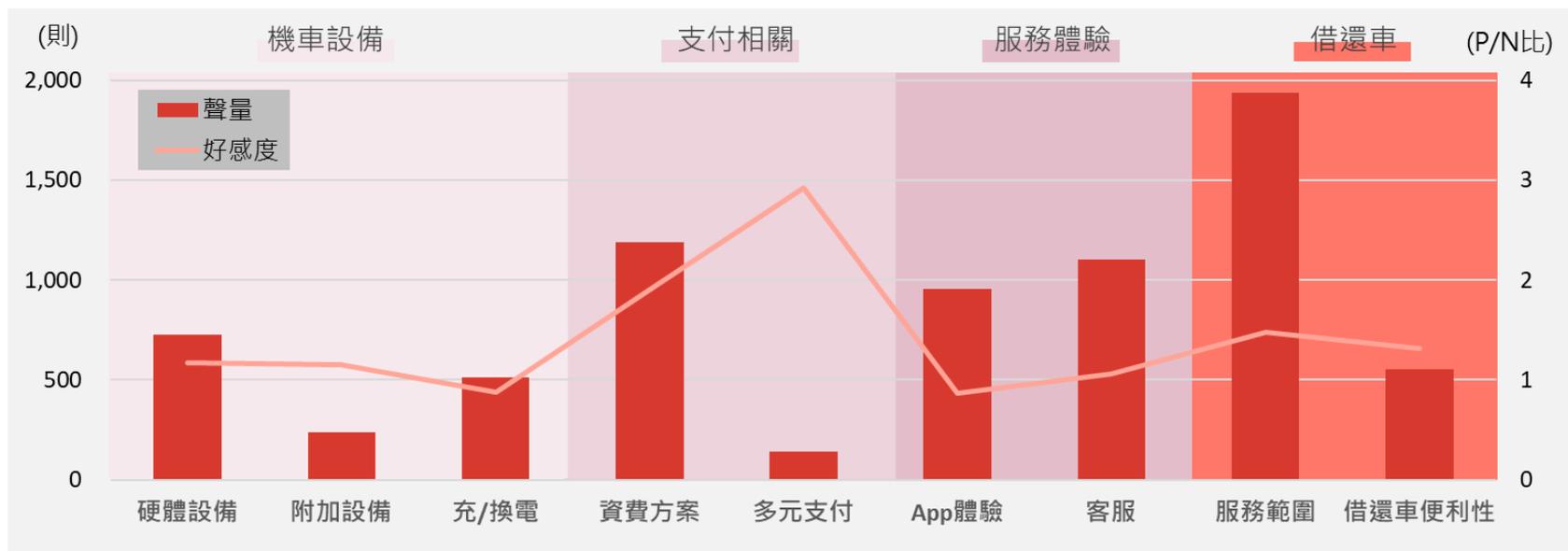


▲ GoShare聲量維度 X 好感度分析

了解共享機車整體趨勢之後，接著以在深具潛力的台南地區所提供服務的品牌業者為例，依前述九大消費者關注的面向剖析兩共享機車品牌的口碑，探索消費者需求。首先，GoShare以「**服務範圍**」維度的討論度最高，探究社群討論文本發現GoShare透過官方粉絲團以預告擴增地點的形式，並搭配地方觀光介紹的行銷策略，成功激發民眾的好奇心與關注度。由於GoShare與多家信用卡合作推出刷卡金的活動，並支援多種電子支付，因此網友對於「**多元支付**」有較高的好感度，其中又以「滙豐銀行信用卡」、「中信卡」和「Apple Pay」的支付選項得到最大的迴響。此外GoShare的「**硬體設備**」與「**充/換電**」在兩品牌中好感度較高，硬體設備中又以動力充足與順暢好騎最受到民眾推崇，加上可以自行換電的方便性、給予換電獎勵，以及Gogoro本身具有多個據點的換電系統，提升了騎乘長途或山路客群的租借動力，此兩大特點凸顯出GoShare的市場優勢。當中好感度相對低落的「**附加設備**」，不少網友提到由於GoShare附加的安全帽沒有擋風片，會是下雨天時有租借需求的民眾在選擇品牌上有所猶豫的原因，GoShare可以考慮改善安全帽的實用度以滿足使用者的需求。



iRent以共享汽機車為特點 提供多種方案選項



▲ iRent聲量維度 X 好感度分析

接著，針對有關iRent的社群討論進行維度分析，可以發現由於iRent提供使用者日租與月租的方案的選擇，並利用營運共享汽車和共享機車的品牌優勢，推出共享汽機車轉乘優惠，給予消費者多種資費方案選項，因此在「**資費方案**」面向上成功引發網友討論，使得好感度有所提升。不過在「**充換電**」以及「**App體驗**」的討論中，則以負面評論多過正面評論，有網友表示「換電站又少又遠，繞去換電就要花至少5分鐘，說真的給10分鐘的補償【註2】也只是剛好補給使用者的而已」、「車子電量和實際租下去顯示的電量有絕對明顯的落差」，雖有提供自行換電服務並有換電優惠，但充電站不足與電量顯示有落差的情況是可加強的部分，另外App系統時常當機與定位不準確難找車的問題引起部分網友的不滿，留下「App閃退超嚴重」、「定位車位置常常都錯的，找不到車」等評論，由於共享機車的智慧控制系統是共享服務相當重要的一環，若能提升租借流暢度，應可提升品牌在社群網路上的使用者口碑。

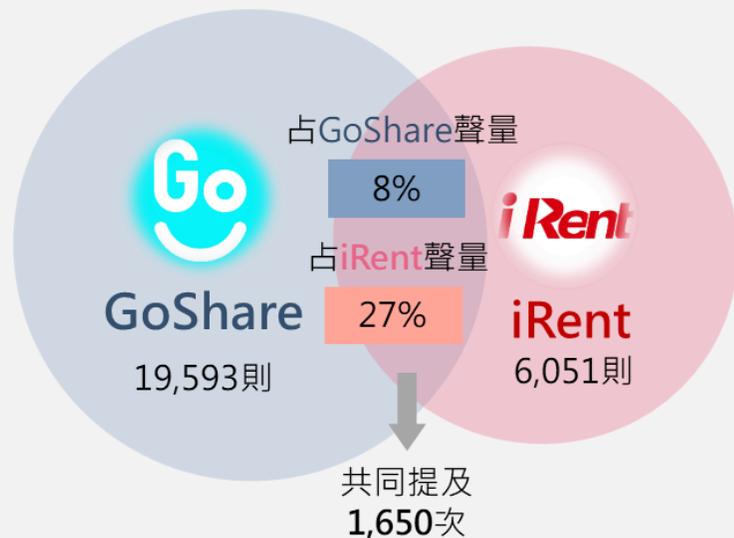
【註2】此處補償是指iRent推出的「換電獎勵」，當取、還車電量差大於(含) 20%，即可獲得10分鐘iRent機車時數，以此類推。

【註1】維度說明

服務項目		說明
機車設備	硬體設備	與機車硬體相關的設備，包含車款、車速、順暢度、穩定度等相關內容。
	附加設備	機車額外提供的附加設備，包含全半罩安全帽、擋風鏡、手機架等相關內容。
	充/換電	機車電池與充換電模式相關，包含電力、換電站等相關內容。
支付相關	資費方案	品牌的計價方式與優惠方案，僅就品牌商所推出之優惠討論，包含價格、月租方案、青春用戶等相關內容，不包含其他合作對象提供之優惠碼、新戶推薦代碼等優惠活動。
	多元支付	品牌的支付多元性，包含信用卡、電子票證、行動支付、超商繳費等相關內容。
服務體驗	App體驗	指前端服務體驗，包含App租車順暢度、App介面、帳號申請等相關內容。
	客服	指後端服務體驗，包含客服、保險、理賠等相關內容。
借還車	服務範圍	共享機車有營運的地區，包含擴點、租借點、全台各縣市等相關內容。
	借還車便利性	租借共享機車時，借還車流程的方便性，包含車輛數、投車密度、特約停車場等相關內容。



iRent vs GoShare：換電站密集度受矚目 App體驗落差大



▲ GoShare X iRent 共提次數圖

充/換電、App體驗

「GoShare因為比較人性化 不像iRent一定要透過手機開啟車廂、電池盒，而且換電站密集 換電也比較不會出問題 騎乘速度也較高」

資費方案

「我自己都有用過 每次我最先打開的是iRent，因為最便宜」

借還車便利性、App體驗

「GoShare的車輛少，但介面跟車輛都在水準之上，iRent的申請介面太過複雜，直接讓人打退堂鼓」

▲ GoShare X iRent 網友相關討論文本摘錄

進一步比較iRent與GoShare的整體聲量，可發現對於iRent的潛在競爭威脅較大，兩品牌皆可自行更換電池，不過換電站密集程度網友認為GoShare高於iRent，因此換電相對便利，不過對於將價格考量放在首位的使用者來說，iRent奠基於價格便宜的優勢會是首選品牌，有短程租借需求的民眾使用意願也相對高。

另外，在「App體驗」方面兩品牌的共同討論熱烈，網友認為GoShare的系統較直觀且穩定，整體來說較人性化，相比起來iRent的系統發生異常的頻率高，加上申請過程較繁雜，可能在過程中流失部分潛在客群；另一方面iRent需利用手機才可開啟車廂、電池盒，也引起部分民眾的抱怨。

本期重點整理



聲量趨勢

- 網紅發布的共享機車相關文章與實測比較影片曝光度高，帶動共享機車的話題
- 除了品牌活動之外，「擴展營運範圍」是網友格外關注的話題，開區消息往往引起熱烈社群迴響



租車熱點

- 雙北通勤人數多，為高度競爭地區
- 汐止公共運輸選擇少，對共享機車需求較高
- 台南地區同時吸引市民與旅遊客群，是潛力新興市場



熱議地區使用者關注面向

- 台南地區共享機車作為短程交通工具受到推薦，惟居民憂心停車位難尋、違停問題多
- GoShare市場優勢為支付種類多元、機車性能佳、換電據點多
- iRent的市場優勢則為資費價格便宜且有更多元的方案選擇



潛在競爭關係分析

- iRent受GoShare的競爭影響較大，兩者常被共同提及的服務為換電站密集程度、價格、App體驗
- iRent擁有較優惠的資費方案；GoShare的優勢則為密集的換電站以及穩定、人性化的系統

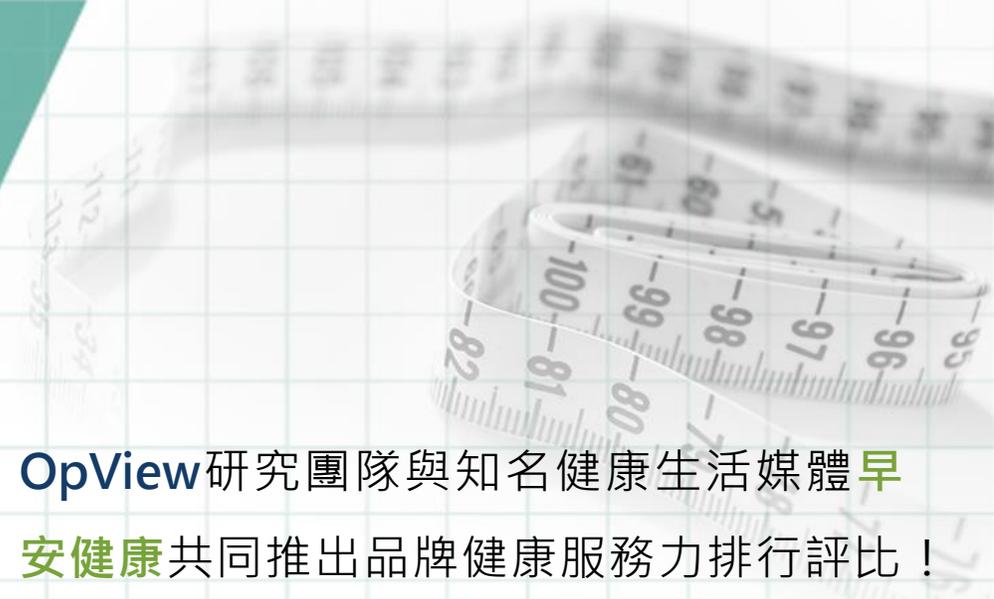


健康產業資料庫 全新上線！

看最新品牌月排名

看最新品牌評析

- OpView研究團隊與知名健康生活媒體**早安健康**共同推出品牌健康服務力排行評比！
- 持續追蹤健康相關19個產業、159個品牌，衡量各品牌在產業中的口碑影響力！
- 每週持續觀測最即時的社群變化，每月針對品牌健康服務力排行榜進行評析。





觀測期間：2020.12.21-12.27



網友熱議文章大公開

OpView放大鏡



新聞 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	3,375	LINE TODAY > 國內	柯建銘之子運毒不起訴 驗毒呈陽性反應
2	2,079	LINE TODAY > 國內	立院表決萊豬行政命令3綠委棄權 進口豬肉可含萊劑通過
3	2,044	yahoo新聞 > 各家新聞	萊豬第1道行政命令過關 進口豬肉可含萊劑
4	1,925	LINE TODAY > 國內	快訊 / 萊豬闖關成功！蔡英文說話了
5	1,860	LINE TODAY > 國內	蔡英文表姊夫獲特任 31日接掌最高行政法院院長
6	1,686	yahoo新聞 > 各家新聞	強過萊豬遭轟前後不一致？蔡英文：我不同意這樣的指控
7	1,652	LINE TODAY > 國內	表姊夫接最高行政法院院長 府：司法院決定、呈報
8	1,454	LINE TODAY > 國內	誰告蘇偉碩？陳時中不躲了：我簽准提告蘇揆不知道
9	1,410	yahoo新聞 > 各家新聞	「放寬美豬牛進口是為國家最大利益」民進黨：不是要求國人一定...
10	1,348	LINE TODAY > 國內	虎尾科大情侶慘死！父327字聲明痛訴：我兒子沒違規



看新聞其他時期排行榜



Dcard 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	1,331	心情	虎尾科大情侶車禍身亡
2	1,214	閒聊	有人提議國高中上課時間改為0930-1700
3	1,177	感情	在學校辦Free Hug後，男友暴怒....
4	1,115	心情	關於家樂福兩男尿尿事件
5	1,018	感情	跟很瘦的女生做愛很像在跟小孩做
6	1,007	心情	我的大腸長到心臟去了
7	1,005	感情	為什麼要發給大家看==
8	988	武漢肺炎	台灣新增1本土案例？陳時中下午1：30親上火線說明
9	986	時事	這不叫左轉，這是自殺！
10	943	心情	在家樂福裡面尿尿...？



看Dcard其他時期排行榜



PTT 聲量探索排行榜 (排除閒聊文、贈獎文、直播文)

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,578	Gossiping	[新聞]影像曝光！虎科大情侶車禍亡機車左切快
2	1,568	Gossiping	Re: [爆卦]病毒變異傳播加快 歐盟部份國家禁飛英國
3	1,564	Gossiping	[新聞]明年2/1起中國出版品須送審出版界錯愕
4	1,523	Gossiping	[新聞]可多睡2小時！國高中改「9點半到校」連署
5	1,515	WomenTalk	Re: [心情]買房子後卻一點也不開心
6	1,503	Gossiping	[新聞]臺虎精釀爆歧視同志！急發354字道歉聲明
7	1,501	Gossiping	[爆卦]在野黨提案通通被封殺
8	1,484	Gossiping	[問卦]吃飯聽到小孩說「沒錢為什麼把我生下來」
9	1,484	Gossiping	Re: [爆卦]亞洲週刊回應民進黨的指控
10	1,481	KoreaStar	Re: [新聞]子瑜站TWICE 最後...努力露出頭！粉心疼



看PTT其他時期排行榜



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	403	Gogoro	那些Gogoro幫我上的課程
2	390	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	建議兩段式左轉廢除
3	350	新聞與時事(生活娛樂)	驚!香港影視大亨向華強 申請依親移民台灣
4	322	新聞與時事(生活娛樂)	笑死人的國民黨反萊豬
5	296	Toyota (小惡魔的動力研究室)	豐田社長怒批電動車
6	292	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	虎科大情侶雙亡車禍父悲痛發「327字聲明」：兒沒違規
7	229	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	為何要比中指.....
8	221	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	關於高雄情侶車禍之我見
9	218	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	支持兩段式左轉的人，根本就是三寶
10	210	新聞與時事(生活娛樂)	風力發電與太陽能發電，是否只是一場謊言？



看Mobile01其他時期排行榜



Facebook 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	9,364	東森新聞	連署通過啦！現在的孩子都好團結呢#國中生#高中生#連署破7千...
2	8,310	韓國瑜	今天是我國傳統上歲末年終最重要的日子—「冬至」，這天我們...
3	8,174	蔡英文 Tsai Ing-wen	台灣是依賴貿易而生存的國家，對我來說，貿易就是有來有往...
4	7,155	食尚玩家	#苗栗必吃#爆蔥鮮肉湯包滿滿的蔥花，吃貨一看就知道是在苗栗...
5	7,326	爆料公社	吳雪欣分享於爆廢1公社我想到的是QOO
6	5,865	好想去喔	台中的景觀餐廳太強啦！賞百萬夜景還可以泡湯？👉 #露天碳烤...
7	5,662	中國國民黨 KMT	亞洲週刊創刊於1987年，是全球第一本國際性中文時事周刊 ...
8	7,515	鍾明軒	21👏
9	5,253	ETtoday新聞雲	想當年我讀書的時候，七點半就算遲到ㄌ ...
10	6,132	關鍵時刻	如果小小孩不肯戴，你會怎麼做？2歲娃搭機不肯戴罩！全家被請離...



看Facebook其他時期排行榜



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	30,708	神魔之塔 Tower of Savors	神魔之塔Tower of Savors派獎活動又來囉！各位只要在此貼文留...
2	10,898	星座好朋友	2021年12星座運勢分析—————-...
3	9,155	小三美日平價美妝	#測看看你會因為什麼而結婚？下圖有四套婚紗，憑直覺選一套吧...
4	8,371	Pairs – 派愛族	你和12星座明年的各種關係是？  https://bit.ly/2...
5	7,922	輕旅行	帶著統一調合米粉去旅行！📢最後一波優質住宿大放送！喜歡宜蘭...



看Facebook其他時期排行榜

YouTube大熱門 (排除贈獎文)



【波特王 Potter King】小粉紅辱華事件總整理



【老高與小茉 Mr & Mrs Gao】
地球上高智商的動物



【志祺七七 X 圖文不符】中國
ROG社群事件探討



【攝徒日記Fun TV】部分中國人抵制
西洋節日，訪問其他中國人想法



【HahaTai 哈哈台】請來兩位街
訪受訪者進行聯誼約會

看YouTube其他時期排行榜

欲了解更多
請與我們聯繫

聯絡電話：02-2755-1533

業務信箱：sales@eland.com.tw

<https://www.opview.com.tw/contactus>

OpView Insight
免費體驗



<https://go.opview.com.tw/>