

內容歡迎轉載引用

出處請註明《OpView社群口碑資料庫》

業務合作聯繫：02-2755-1533

[OpView體驗申請](#) | [電子報訂閱](#)



本期焦點

科技化的乘車服務：多元計程車網路聲量分析

- ▶ 叫車用什麼？解析討論趨勢與乘車考量
- ▶ 多元計程車市場競爭激烈 焦點品牌口碑大評比

OpView放大鏡

- ▶ 熱門話題調查局 (最夯連鎖咖啡 / 人氣面膜評比 / 掃地機器人排行)
- ▶ 熱議文章大公開 (新聞 / Dcard / PTT / Mobile 01 / Facebook / YouTube)



研究說明

資料來源與研究方法

Part1 整體多元計程車市場話題分析

- 1-1 從月聲量趨勢觀察網友熱議話題
- 1-2 多元計程車網路聲量來源剖析
- 1-3 多元計程車之消費者乘車考量

Part2 多元計程車品牌口碑評比

- 2-1 品牌口碑分析
- 2-2 品牌焦點熱詞排行
- 2-3 品牌間的潛在競爭關係

結論

科技化的乘車服務： 多元計程車網路聲量分析

主題目錄

前言



依據[交通部統計數據](#)顯示，108年底網路資訊平臺(含APP)叫車占17.2%，相較於106年增加了9%，而巡迴攬客則減少4.9%，由此可知消費者對於資訊系統的依賴更甚以往，加上Uber進入台灣市場，帶動了在地計程車業者數位轉型，加入創新科技的服務模式，相繼推出APP提供給乘車者使用，大幅提升了叫車流程的效率。

隨著多元計程車的叫車平台選擇越來越多，不少消費者在選擇乘車品牌前，會以社群網路上的評價作為參考，乘車後則會分享叫車體驗的心得。而在快速發展的競爭市場下，如何洞察客戶的需求顯得格外重要。因此本報告旨在使用《OpView社群口碑資料庫》追蹤多元計程車市場網路聲量，描繪客戶樣貌與需求，提供最真實的搭車需求讓品牌作為參考。



研究說明

- ▶ 資料時間：2020.10.01~2021.03.30
- ▶ 資料來源：討論區、社群網站、新聞回文(排除抽獎文、重複性留言取得優惠代碼或貼圖文)

OpView 觀測範圍內設定「多元計程車」之關鍵詞組，框定相關研究文本

Part1

整體多元計程車聲量解析

Part2

多元計程車品牌口碑評比

1-1 從月聲量趨勢觀察網友熱議話題

觀察多元計程車市場月聲量趨勢，呈現高點之熱門討論。

1-2 多元計程車網路聲量來源剖析

統計聲量來源了解網友最常於何處討論話題，並進一步分析主要來源網站的關注話題。

1-3 多元計程車之消費者乘車考量

將多元計程車討論進行維度分析，研究潛在客群與消費者關注的乘車考量。

2-1 品牌口碑分析

分析多元計程車品牌的聲量以及好感度，並進一步了解各品牌的市場優勢。

2-2 品牌焦點熱詞排行

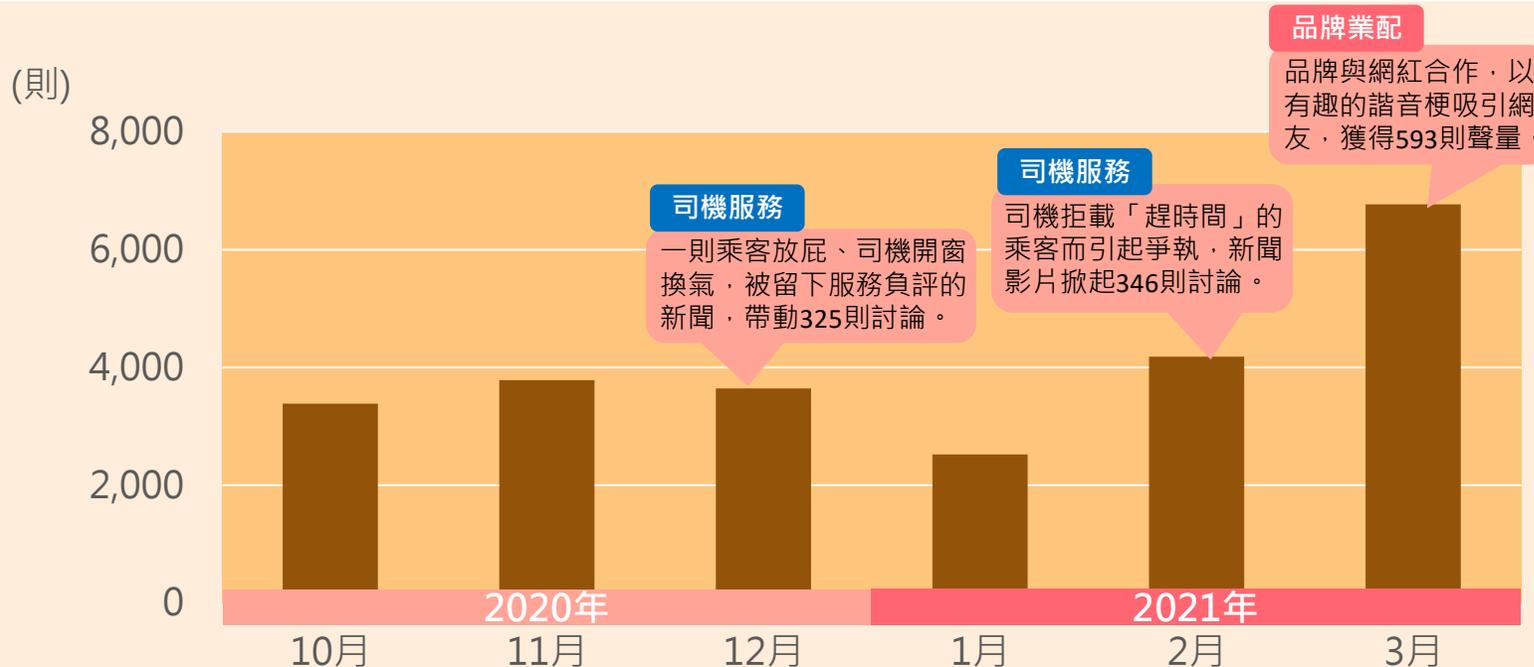
分別剖析網友對四大品牌的討論文本，利用斷詞技術計算關鍵字出現的頻率，觀察網友對不同品牌的社群印象。

2-3 品牌間的潛在競爭關係

將多元計程車品牌兩相比較，透過分析兩者的共同提及次數占各自總聲量的占比，藉以推估品牌間的潛在競爭關係。



司機服務爭議引論戰 品牌與網紅幽默對話引迴響

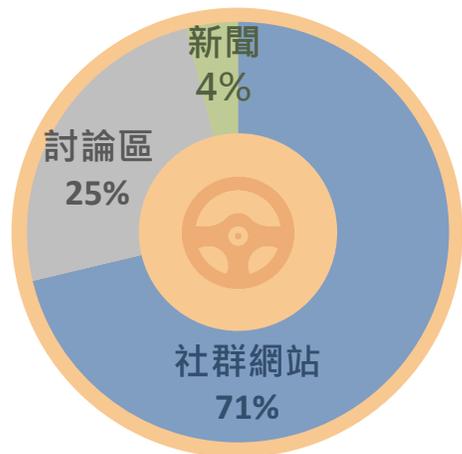


▲ 多元計程車月聲量趨勢圖與討論高峰熱門貼文類型

綜觀近半年多元計程車的月聲量趨勢，並歸納、分類熱門月份話題，可以觀察到司機服務話題最容易帶起討論，網友除了抱怨司機繞路、喜歡談論政治等常見搭車經驗，也有司機開錯路卻不回應乘客詢問，延伸出擁有前科紀錄卻還能登記載客的論戰；另外發生不少司機與乘客間的爭議事件，網友針對事件的觀點不同掀起熱烈討論，帶動使用者對多元計程車品牌間服務口碑的比較。除此之外，品牌業配類型文章也獲得不錯的關注度，如三月yoxi與網路作家「二師兄」合作貼文，釋出幽默惡搞互傳訊息形式的業配內容，加上網紅所經營的社群頻道本身已有不少的粉絲基數，引起大批網友們留言迴響，大幅提升了整體品牌曝光度，一躍成為當月最熱門討論話題。



社群網站討論佔大宗 PTT多聚焦價格評比



來源網站	排名	話題分類	頻道名稱	熱門話題	聲量數
社群網站	1	品牌業配	f 二師兄	「師兄你好，我們是yoxi，想邀請你來體驗我們的服務。」	593
	2	司機服務	f Yahoo! 奇摩新聞	家長不滿女兒當時試圖溝通，但駕駛一句話都不回	369
	3	司機服務	f TVBS 新聞	「趕時間」Uber司機拒載 客嗆：檢舉你沒工作	346
討論區	1	費用支付	ㄣ Gossiping	[問卦]有沒有Uber越來越貴的八卦	118
	2	費用支付	ㄣ Lifeismoney	[情報] Uber優惠序號	117
	3	司機服務	ㄣ 心情	LINE TAXI司機老婆坐副駕？	99

▲多元計程車聲量來源占比與熱門話題排行

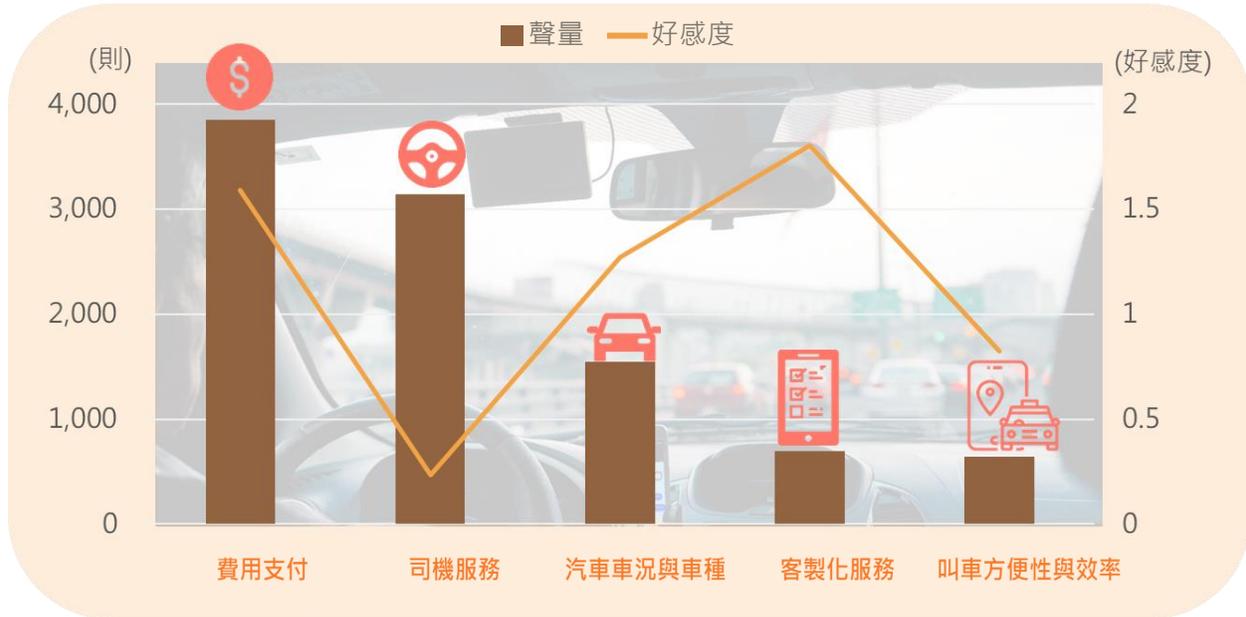
了解多元計程車的聲量趨勢後，接著將探討網友最常聚集在哪裡討論？透過統計聲量來源，可發現社群網站加討論區囊括了九成五以上的討論聲量，兩大熱門來源對於司機服務面向的關注度皆高，由於發生司機載女學生開錯路，卻不發一語的事件，話題在社群網站中逐漸發酵，引發消費者對乘車安全方面的疑慮，而討論區則有針對計程車司機同載家人的話題討論，不少網友紛紛回覆自身經驗，並討論司機做法的適切性。

觀察社群網站與討論區的討論重點，發現當中聲量占比最大宗的社群網站，除了品牌業配之外，更多的是對於「司機服務」相關新聞事件的轉發與討論，而討論區則是聚集不少乘坐多元計程車的消費者，分享搭車心得與品牌間的評比，以及對於費用支付的話題，比如有網友提出Uber在費用方面的疑問，帶起Uber與傳統計程車在費用與服務上的比較討論。另外，搭車優惠碼的情報也相當受到關注，如有網友表示「最近每天搭LINE TAXI上下班這樣省好多」，優惠提升了不少潛在客戶的搭車意願，當中除了價錢相關討論外，也有許多服務方面的討論。



1-3 | 乘車考量

費用面向受矚目 寶寶專車服務受肯定



▲多元計程車乘車考量維度分析

另外，多元計程車的車款種類越來越多，其中乘車者分享幸運叫到特斯拉計程車的話題，令網友稱羨表示「超棒！平價消費，升等服務」，特殊車款帶來的驚喜也引發社群熱烈迴響；再者，因和泰汽車計程車隊yoxi加入台灣計程車市場的影響，使得計程車消費者對於Toyota各主要車款有熱烈的討論，帶動了汽車外觀和安全性等「汽車車況與車種」方面的聲量與好感度。最後，雖聲量不高卻滿足乘車者不同需求的「客製化服務」^[註2]，獲得了乘客最高的正面迴響，而在多樣化的服務項目中，又以提供兒童安全座椅的寶寶專車，最受到家長們的青睞，如「寶寶優步會貴一點點，但才幾十塊買一個安全....很划算呀」。

接著，將依據網友討論內容歸納五大消費者所關注的面向，剖析多元計程車消費者的乘車考量與好感度^[註1]。討論聲量與好感度表現皆不錯的「費用支付」，則由於不同品牌在計價方式的差異，以及業者常藉由推出多種優惠方案來吸引消費者，進而成為消費者格外關注的面向；而用戶的乘車體驗文亦衍生許多口碑的討論，網友依據自身的搭車經驗給予回應，其中涵蓋不少使用者對服務不周的抱怨，如司機愛聊天、有交通違規行為，讓「司機服務」雖聲量位居第二，但整體好感度表現偏低。

[註1] 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(P)與負面(N)之文章比值(P/N比)，數值越大代表網友對商品的好感度越高。

[註2] 客製化服務為乘車者依據個人需求額外設定的服務，如寶寶專車、新增停靠點等。



Uber討論熱度居冠 LINE TAXI叫車方便受喜愛



品牌	聲量(則)	好感度
Uber	15,785	0.56
yoxi	2,433	1.37
台灣大車隊	2,272	1.86
LINE TAXI	1,773	2.46

▲多元計程車品牌聲量與好感度二維分布圖與數值一覽表

在剖析完多元計程車的網路聲量後，將聚焦於品牌層面，探討在多家業者搶攻乘車市場下，哪一家品牌攻下網路聲量的寶座？而哪一個品牌在消費者心中擁有最高的好感度呢？篩選出四大熱門多元計程車品牌，繪製上方二維分佈圖，可發現由於Uber從租賃車營運模式時期，便開始經營乘車服務的市場，因而擁有高度的品牌知名度，在轉型為多元化計程車後，品牌仍然相當受矚目，但受到的檢視也相對多，如有網友認為，Uber司機的素質不一，在司機服務與價格方面引發部分網友的抱怨，因此好感度在四品牌中相對較低。另外，由於LINE TAXI優惠多且大方，加上可直接使用LINE叫車，提升不少網友的搭乘意願，有網友提到「不喜歡下載太多APP，LINE TAXI好用而且常常有優惠券，司機素質不錯還可以提前預約」，因此成為口碑表現最佳的品牌。而好感度位居第二的台灣大車隊，在疫情嚴峻期間，司機自發性的挺醫護人員活動，並推出空氣清淨車的安心服務，建立起民眾對品牌的良好印象。



司機素質為共同關注焦點 LINE TAXI乘車券受熱議

Uber	Uber熱詞
1	司機
2	小孩
3	安全
4	line taxi
5	台北
6	高雄
7	價格
8	新竹
9	系統
10	素質

yoxi	yoxi熱詞
1	二師兄
2	和泰
3	車款
4	呱吉
5	乘車券
6	雙北
7	新車
8	業配
9	信用卡手續費
10	台灣大車隊

55688	台灣大車隊熱詞
1	司機
2	桃園
3	高鐵
4	line taxi
5	代駕
6	安全
7	空氣清淨車
8	搭車金
9	信用卡
10	和泰車

T	LINE TAXI熱詞
1	乘車券
2	司機
3	折扣
4	高雄
5	大都會
6	台中
7	免費貼圖
8	機場接送
9	下載
10	車資

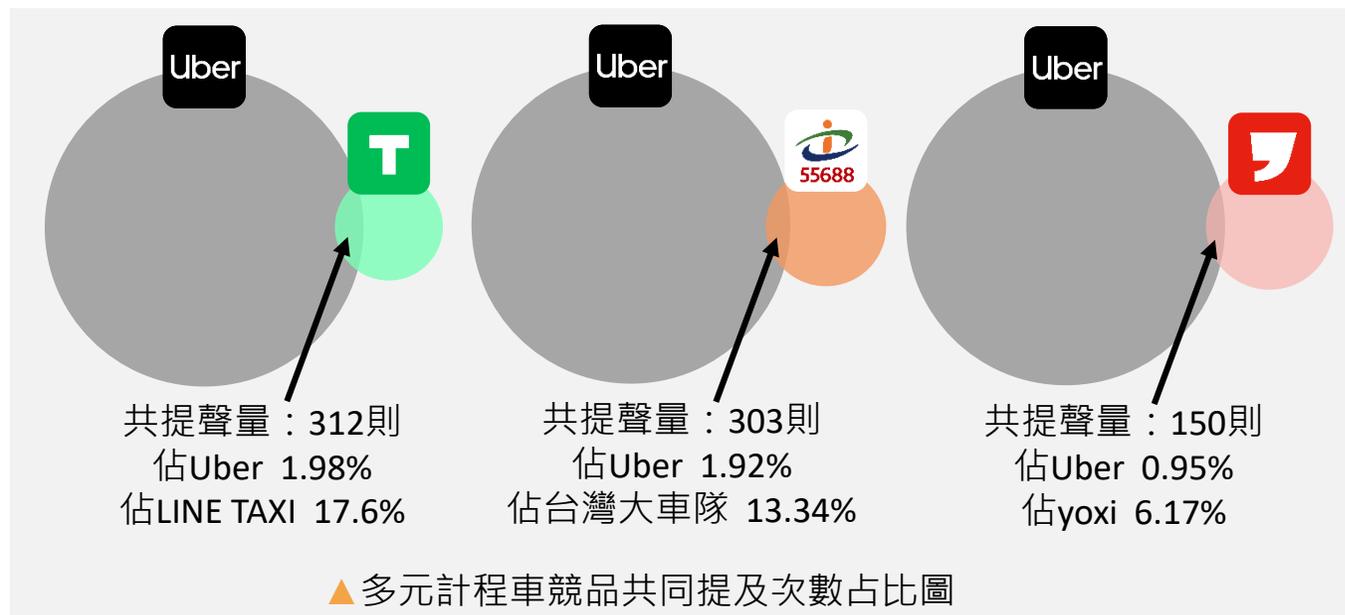
▲ 多元計程車品牌熱議關鍵詞

穿制服整體感覺很棒」，台灣大車隊以司機制服整齊、乘車舒適，獲得消費者的青睞，而LINE TAXI可封鎖不合適司機的功能，讓網友直呼「超需要！」；此外由熱詞排行可看出四個品牌中，相對較晚進入市場的LINE TAXI以及yoxi，分別以不同的行銷策略打響品牌知名度，LINE TAXI憑藉LINE本身具廣大用戶數為基礎，以「免費貼圖」的方式吸引LINE用戶的目光，讓用戶注意到LINE同時具備了叫車的功能，並釋出大量「乘車券」折扣，快速拓展新進消費者。而yoxi藉由「和泰」汽車的品牌光環，搭配多位網紅的「業配」傳播力，極力推廣平台只使用5年內「新車」，成功展現其市場優勢。而在上表四大品牌的相關討論詞彙中，不乏出現競品關鍵字，下面將深入計算兩兩品牌間的相關程度，觀察品牌的潛在競爭關係，並探討各品牌的競爭優勢。

接著，將更一步研究各品牌多元計程車的熱議詞彙，由上方排行榜中的乘車考量相關關鍵字(藍字)，可看出其中三個品牌，皆提及「司機」一詞，代表司機素質與服務相當受到關注，進一步觀察各品牌文本在「司機」話題上的討論焦點，發現Uber司機與乘客溝通不良，所衍生的拒載、安全問題，屢屢引起網友們的論戰；台灣大車隊與LINE TAXI在司機素質上各有口碑擁護者，如網友表示「55688(台灣大車隊)的車乾淨，司機



跳錶計費vs定價收費 優惠與叫車速度才是關鍵考量



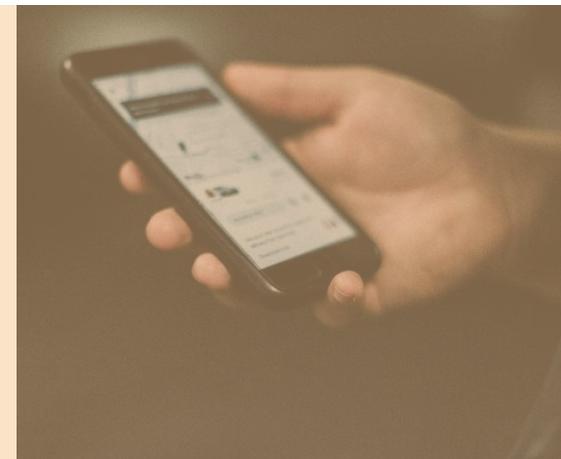
目前多元計程車中討論度最高的Uber，同時也是首家開拓數位科技叫車服務的平台，當市場上有新進入的品牌，便常常與Uber被共提比較，因此接下來將透過計算Uber與其他三個熱門品牌的共提占比，來分析品牌間的潛在競爭關係。從左圖來看，以LINE TAXI和Uber最常被共同提及，LINE TAXI的文章中有17.6%與Uber共提，可看出對於LINE TAXI的潛在競爭影響較大，

進一步分析討論文本，可發現在討論兩者的乘車抉擇時，網友多以優惠程度以及叫車速度作為關鍵考量因素，如「我也是Uber、LINE TAXI會兩邊比較~除了看價錢也會看等待時間」；另外，額外的客製化服務可累積不少死忠的消費者，其中Uber嚴格的司機評價系統以及LINE TAXI的寵物友善選項，皆成為競爭激烈的搭車市場中，受到網友推崇的品牌優勢。台灣大車隊則是另一個常與Uber共提的品牌，網友除了常針對兩平台的司機服務與汽車車況做比較之外，剖析使用者在兩品牌的搭車行為，可發現擔心司機繞路問題，以及塞車時擔心跳錶費用負擔增加的客群，傾向於選擇系統計算車資的無裝錶Uber，而當尖峰時段或雨天有乘車需求量較大時，與需求量大價格可能較高的Uber相比，民眾對於跳錶收費的台灣大車隊搭乘意願提升。隨著多元計程車平台日益增加，消費者多會在搭乘前參考社群平台上的評價，作為乘車的考量依據，並在搭乘後留下反饋，透過社群聆聽了解消費者的想法，可成為更符合消費需求的多元計程車服務。

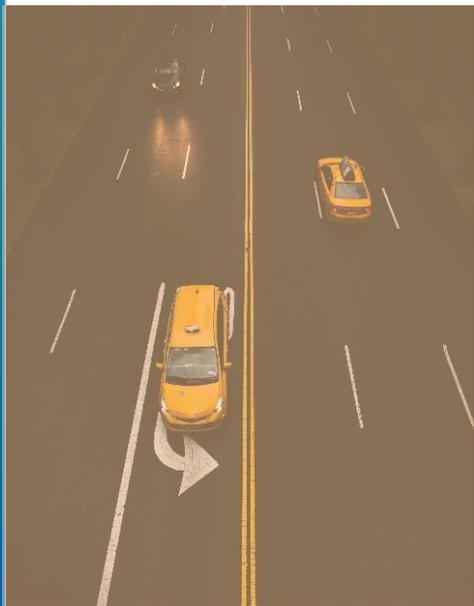
本期重點整理

Part1 整體多元計程車聲量解析

- 月聲量趨勢分析：司機服務上的爭議事件易引發熱議，網紅合作將聲量帶到高峰
- 網路聲量來源剖析：Facebook網路新聞相關報導社群傳播速度快，討論區以搭車心得文與優惠分享為大宗
- 消費者乘車考量分析：網友搭車最著重費用支付，客製化服務有助於提升用戶好感



Part2 多元計程車品牌口碑評比



- 焦點品牌聲量評比：Uber長期經營叫車平台擁有高知名度，LINE TAXI利用LINE使用率高優勢，提升乘客的搭乘意願
- 品牌熱議關鍵詞比較：消費者關注「司機」素質與服務，Uber司機拒載、安全問題掀議，台灣大車隊與LINE TAXI各有口碑擁護者；LINE TAXI 利用「貼圖」、yoxi利用「新車」吸引消費者關注
- 探討品牌間的競爭關係：Uber對LINE TAXI、台灣大車隊的潛在競爭影響較大，Uber與LINE TAXI的乘車抉擇關鍵因素為優惠程度和叫車速度，Uber與台灣大車隊的乘車抉擇關鍵因素為車資計算方式

【大數據開講Bar】

06/03、06/09 免費線上開講

LIVE

Opview
社群口碑資料庫

企業經營到行銷策略必修 社群數據實戰課

關鍵三學分：

- ★ 企業聲譽管理
- ★ 永續商機挖掘
- ★ 電商網紅策略

立即報名，索取連結



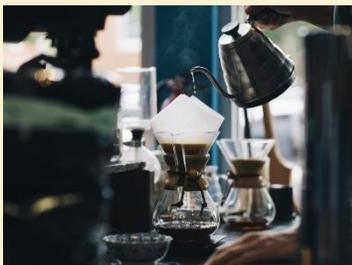


Social Lab網路新聲量 熱門話題調查局

觀測期間 | 2021.05.03-05.09

Social Lab每週追蹤特定主題，把網友想法一次說給你聽！

感謝各大媒體引用《Social Lab社群實驗室》透過
《OpView社群口碑資料庫》剖析之獨家主題文章！



來杯咖啡醒腦，網推「這杯」趕走你的厭世感！

有人說早上的咖啡是用來提振精神，而晚上的咖啡則是要療癒心情，看看你的手邊，今天喝的是拿鐵、美式還是卡布奇諾？近年來連鎖咖啡品牌林立，咖啡市場進入白熱化，且咖啡的口味也愈來愈多元，除了基本款的美式黑咖啡、拿鐵、義式濃縮外，還有許許多多的品項選擇.....[繼續閱讀](#)



保養神隊友，七大網友激推平價面膜品牌報你知！

炎炎夏日將至，皮膚特別容易出狀況，尤其是在豔陽高照下，不用曝曬太久，肌膚便開始泛油光，甚至曬黑，因而夜間的保養就變得更加重要。然而下班下課回家之餘，已無力擦層層的保養品來穩定膚況，因此一片貼上不用洗卸的面膜變成了懶人救星！.....[繼續閱讀](#)



居家機器人，小米狂「掃」品牌聲量！

現代人生活忙碌，回到家還要面對地上的毛髮和灰塵，多數人已無暇動手打掃，因此能夠自動清掃，又能遠端監控的「掃地機器人」便成為家中的好幫手。但掃地機器人的功能漸趨多樣，要從多款品牌中挑出合適的機器人，除了詢問親朋好友，民眾大多先上網請益.....[繼續閱讀](#)



前往Social Lab



觀測期間：2021.05.03-05.09



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	1,611	LINE TODAY > 國內	中國若發動戰爭！他：中了蔡英文圈套
2	1,536	yahoo新聞 > 焦點	柯文哲稱機組員應第一優先接種 李秉穎：會讓國際笑死
3	1,325	LINE TODAY > 國際	【歷史一刻】法國會首次「支持台灣參與國際組織！」
4	1,308	LINE TODAY > 國內	馬英九竟嗆小英賣台 經濟部吐出一切
5	1,304	yahoo新聞 > 中部離島	台中男子凌晨開賓士車酒駕撞死7旬婦 警方證實死者為名嘴母親
6	1,297	LINE TODAY > 國內	運將見機車自摔伸援手 竟遭反告求償69萬
7	1,278	yahoo新聞 > 政治	「整形整到媽媽都不認識」 鄭麗文酸列民進黨11價值反擊黃承國！
8	1,228	LINE TODAY > 國內	台中男酒駕撞死7旬婦 警證實死者為「名嘴黃暉瀚母親」
9	1,216	LINE TODAY > 國際	台灣女留學生在美國遭人持鐵槌爆頭！施暴非裔女吼：把口罩脫下來
10	1,195	yahoo新聞 > 焦點	民進黨黑道入黨風波延燒 蔡英文致歉



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	1,859	心情	與小妹妹交往的好處
2	1,779	閒聊	好羨慕稀有姓氏的人啊~
3	1,515	戲劇綜藝	全明星運動會第二季Ep.11討論
4	1,353	感情	被男友無套硬上……
5	1,293	感情	我是體重87公斤的正妹
6	1,226	感情	是男友太省還是我太奢侈
7	1,087	工作	為什麼要讀大學？
8	1,050	戲劇綜藝	五堅情到底在紅幾點？！
9	1,033	梗圖	笑死
10	1,023	時事	對警察的印象真的越來越差欸



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	2,302	lol	[電競] 2021 Mid-Season Invitational Groups D3
2	1,746	Gossiping	[問卦] 這麼囂張的老師是哪間國小的？
3	1,727	Gossiping	[爆卦] 雞排妹vs陳沂直播中
4	1,669	TW_Entertain	[實況] 飢餓遊戲EP233 20210509桃園
5	1,536	Gossiping	[求助] 我哥在印度回不來
6	1,515	China-Drama	[閒聊] 山河令5月4日生來知己演唱會
7	1,502	Gossiping	[新聞] 5人聚餐2500！他持7折券「不付錢」遭批
8	1,500	DigiCurrency	[閒聊] 加密貨幣行情閒聊區-只要懂狗狗就會幫你
9	1,496	Gossiping	[爆卦] 公投法又要修法了？
10	1,483	TW_Entertain	[實況] 全明星運動會202100509 (三十二)



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	297	汽車_汽機車七嘴八舌	民眾開車誤輾警察腳猛道歉 員警堅持提告法院判拘役10日
2	264	汽車_汽機車七嘴八舌	唉大家自己小心點。魔人一堆
3	209	女性_魔女悄悄話	老師一直覺得孩子有問題需要看醫生
4	205	汽車_韓國車系_KIA	KIA New Carnival七座頂級版試駕 一次到位的全能型即戰力!
5	200	相機_影像器材周邊	Marsace XT-15碳纖維腳架 快速收放輕量又便攜!
6	176	汽車_汽機車七嘴八舌	小惡魔汽車版夏初感謝祭! 徵求全台必吃必買伴手禮!
7	159	汽車_日本車系_Honda	CRV1.5不省油嗎? 怎麼被實驗說最耗油(附實驗照)
8	148	時事_台灣新聞	為什麼到現在還有人幻想大陸攻不下台灣?
9	148	時事_台灣新聞	驚!!!黃承國北聯幫60周年大會坐「主桌」鄭麗文po照:看總統如何處理
10	142	影音_高畫質視界	為什麼大家挑選電視都會以外國廠優先?



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	21,320	爆廢公社	社員由左到右 看看你打出來會是什麼好笑的話☺...透過堅持自由...
2	16,706	Yahoo!奇摩新聞	都為你集氣！黃姓男童展現驚人的求生意志，腦壓指數從術後...
3	16,541	ETtoday星光雲	能體諒家屬的心急，但是還是要尊重專業啊 這種幫倒忙的路人...
4	15,419	冬星娛樂 Dong Xin	碰瓷成功案例 - 桃園警察把腳放在輪胎前面給人壓 告人傷害成功...
5	14,143	黃暉瀚	不痛了，媽媽。冰櫃拉開的那一瞬間，我不敢相信...
6	11,721	五月天 Mayday	5月5日#點一首五月天的歌
7	8,430	李國毅Lego Lee	今天想跟一直以來照顧我的觀眾及媒體朋友們認真報告 對於這個決定...
8	7,667	東森新聞	如果這是你老公，你會？歐巴洋芋片挑戰整妻！她手伸罐...
9	7,424	東森新聞	#榛果拿鐵編：離標準值差一點點了，弟弟要加油！ ...
10	7,251	ETtoday新聞雲	#最新 員警一度向長官請辭！



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	22,531	神魔之塔 Tower of Saviors	神魔之塔Tower of Saviors派獎活動又來了！各位召喚師只要在此...
2	11,710	大甲鎮瀾宮	母親節送大甲媽加持金飾為媽媽保平安♥買還送限量大甲媽平安包...
3	8,871	開心水族箱	#開水好康【人人可領牡丹花！】明天是母親節啦...
4	6,505	蝦皮購物 (Shopee)	美好就是吃飯不用付錢！今天蝦編就為大家帶來美好 開抽夏慕尼...
5	5,869	Pairs - 派愛族	客廳風格4選1 · 看出你的婚姻跟性格🔗 https://bit.ly/3...



看Facebook其他時期排行榜

YouTube大熱門 (排除贈獎文)



【波特王 Potter King】中共改香港教材，不論是中華民國派
還是台派都是台獨辱華



【全明星運動會】吳心緹誘敵戰術，網友質疑MVP人選...



【攝徒日記Fun TV】小粉紅內戰，林天天拍片反擊



【老高與小菜 Mr & Mrs Gao】物種活了20億年仍未滅絕? ...



【新聞大白話】輾腳警噏民肇逃引發外界輿論，局長答詢說法...



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/>