

本期焦點



跟上消費新風向：從網路聲量挖掘綠色商機

- 挖掘品牌可應用的綠色產品策略靈感
- 尋找品牌貼近潛在客群的行銷方案

OpView放大鏡



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



熱門時事調查局 (熱門視訊軟體 / 人氣生鮮買菜網 / 國產疫苗輿情)

受到疫情(COVID-19)影響，人們大幅改變既有的消費習慣，加速了產業數位化的趨勢，更多的購物行為是透過線上進行，網路科技儼然成為疫情中不可或缺的工具。而社群平台逐漸成為民眾認識與購買商品的主要管道，面對消費行為的劇烈轉變，如何制定滿足顧客喜好的產品策略，並發想精確的行銷方案，是業者創造新商機的關鍵。在這資訊量爆炸的世代，業者要如何掌握實質有用的資訊？藉由網路觀測來分析消費者在社群平台留下的數據，可以了解消費者對於品牌、產品的真實想法。即時調整策略方向、實現敏捷行銷，是企業的重要課題。

本期 Social Watch 將以「品牌如何從網路輿情挖掘綠色觀點商機」為主題，說明如何從大量的網路資訊中，有效率得找出網友的討論重點。以綠色觀點的相關討論為例，挖掘品牌可應用的綠色產品策略，並剖析主要關注客群的樣貌與需求，給予最精準的行銷方案建議。

資料來源:討論區、社群網站、問答網站、部落格、新聞

Part 1 挖掘產品策略靈感-品牌可應用的綠色產品策略

1-1 利用網路聲量發想行動方案以及產品策略

1-2 抓取熱門討論重點

1-3 選擇適用的產品重點作為策略靈感

資料時間:2020/05/01 – 2021/04/30

Part 2 尋找行銷方案靈感-品牌貼近潛在客群的機會點

2-1 品牌如何發想行銷方案?

2-2 剖析潛在客群的輪廓與興趣

2-3 尋找潛在客群的發文地點

2-4 探討潛在客群的發言重點

資料時間:2021/02/01 – 2021/04/30

主題大綱

Part1、挖掘產品策略靈感-品牌可應用的綠色產品策略



1-1 品牌如何利用網路輿情發想行動方案以及產品策略？

OpView社群口碑資料庫快速為資料加值



▲ 資料加值行動

品牌在發想行動方案時，可以根據《OpView 社群口碑資料庫》追蹤網路聲量，彙整出網友的熱議話題與討論重點，並進一步分析輿情資料，提供企劃靈感，協助品牌擬定切合消費者需求的行動方案。

至於在發想產品策略時，品牌要如何在又多又雜的茫茫資料海中，找到最合適的商品定位呢？透過漏斗式層層過濾網路討論，可快速且準確的提供產品策略靈感，以綠色商品為例，第一步是先將綠色相關討論的話題分群，第二步再依據各主要討論面向，選擇對品牌來說相對重要的面向，最後篩選出產品的適用重點，提供發展潛力高的商品策略建議。



1-2 抓取熱門討論重點

「環保」、「綠色產品」、「政策規劃」為綠色觀點三大討論面向

近年來永續議題越來越熱門，常聽到大家討論全球暖化、生態保育、降低碳排放、廢棄物減量等概念，但這些議題是屬於相對狹義的環保，現在的消費者同時也注意社會永續，像是關懷社會公益、人道主義、環境友善等，而兩種永續的概念加起來，即是綠色觀點。

身為一個在意綠色觀點的品牌，可能會好奇消費者比較在意上述提到的哪些面向？透過 OpView 對綠色觀點相關討論文本進行詞頻計算，產製視覺化文字雲，觀察話題中經常提及的詞彙，並進

一步歸納消費者針對綠色觀點的主要關注議題，找出網友最常討論，同時也應該是品牌重點關注的面向，從綠色觀點相關討論中可分類出「環境保護」、「政策規劃」、「綠色產品」三大話題。除了藉由文字雲的詞頻計算來觀察討論面向外，讀者也應根據的討論複雜程度，參考以 OpView 自動化議題快速將文章分群，以了解話題的討論概況，或根據行銷人員專業的認知，補充更多話題面向與重點。



環境保護	永續、地球、生態、環境教育、環境保護、水資源...
政策規劃	(地方)政府、綠能、節能、策略、環保局、標章...
綠色產品	設計、商品、品牌、生產、材料、成分、時尚...

▲ 熱門討論詞彙與面向討論重點

接著，進一步剖析各面向中的討論內容，依據關鍵字分析計算出該面向討論的提及聲量數，找出網友針對各面向的討論重點。在**環境保護**面向中，「地球生態」的負擔以及「資源」的利用受到不少討論；而**政策規劃**面向常提到的詞彙有政府、綠能、標章等，網友對政府施行綠色產業的作為，提出多種建議，包含對政府綠能政策觀感、是否有確實發展永續計畫、路面規劃導致大家選用不環保的機車通勤等議題，民眾多認為政府在「綠能」以及「永續發展」方面，仍有許多可進步的空間。最後在**綠色產品**相關討論的提及詞彙統計，則是以產品「設計」上的包裝是否過度，以及從「生產」到實物「採用」的成分、材質，產品整體在環保和耐用程度的表現方面，成為網友高度關注的話題。



1-3 選擇適用的產品重點作為策略靈感

綠色產品的美妝品牌為例 開發植物成分商品發展潛力高

在了解網友對於綠色觀點的討論面向與熱議重點後，要如何以品牌產品開發的角度切入綠色觀點呢？以想開發綠色產品的美妝品牌為例，將「美妝」與「綠色觀點」相關討論交集，可發現產品成分、包裝跟生產方式是討論度高的詞彙，從中挑選出同樣為綠色產品重點詞的「成分」，進行更深入的研究，作為尋找綠色產品策略靈感。

設計 28%

產品 27%

品牌 18%

生產 17%

品質 16%

採用 15%

製造 13%

成分 11%

消費者 11%

材質 6%

綠色產品重點詞

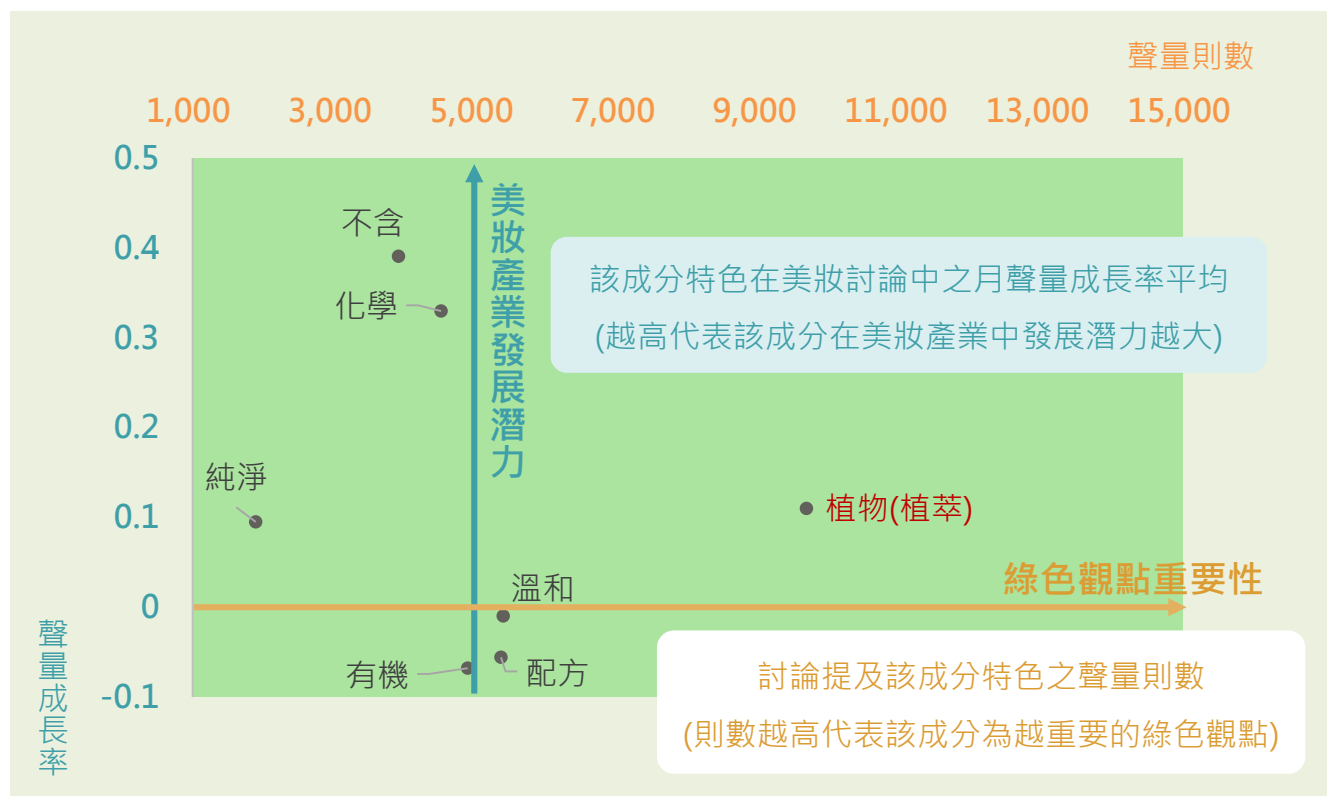
*%=綠色產品討論提及該詞的聲量佔比



綠色產品之成分關聯重點詞與提及文章數

#	綠色產品之成分關聯詞	提及字詞文章數
1	天然	26,850
2	植物	7,138
3	溫和	5,392
4	配方	5,359
5	有機	4,891
6	化學	4,513
7	不含	3,911
8	植萃	2,538
9	純淨	1,893

藉由「綠色產品」關鍵字分析，進階篩選出「成分」的關聯重點，可發現網友在討論綠色產品的成分時，常提到的特性有天然、植物(植萃)、溫和、配方、有機等，表示消費者在購買綠色美妝產品時，較在意產品的這些成分特性，認為天然、植萃等配方對肌膚沒有負擔或不刺激，可提供品牌作為產品設計、商品行銷的參考。



▲ 成分重點雙指標篩選矩陣

如何從中找出適用且具發展潛力的成分特性呢？身為想推出綠色產品的美妝品牌，最主要的成分選擇考量，會是成分在綠色觀點中的重要性，以及含有該成分的產品在美妝產業的發展潛力，因此將這兩大考量作為篩選成分重點的雙指標，透過上方雙指標篩選矩陣的二維分布圖，可觀察到「不含」多餘成分和「化學」成分雖然在美妝產業發展潛力高，不過在綠色觀點聲量相對低，而「植物成分」兼具在綠色觀點領域重要性高，且在美妝產業具高發展潛力的特點，因此品牌可考慮設計含「植物成分」之產品。

Part2、尋找行銷方案靈感-品牌貼近潛在客群的機會點

2-1 品牌如何發想行銷方案？

解析社群數據中的消費者行為軌跡 強化品牌與消費者間的鏈結



1. 潛在客群輪廓
2. 客群溝通渠道
3. 客群發言重點

行銷方案靈感

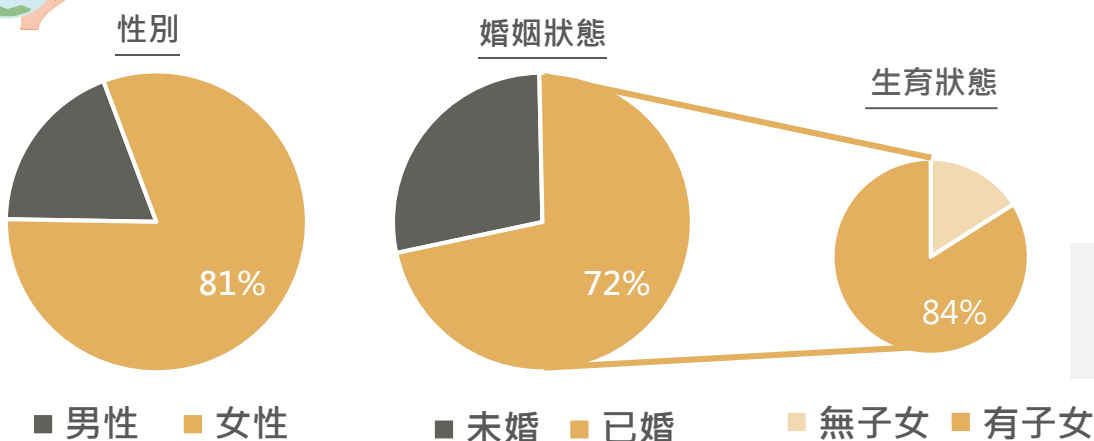
挖掘潛在客群接觸機會

有了產品策略的制定方向後，品牌要如何依據產品的特性，找尋貼近潛在客群的機會點，實現敏捷行銷，是品牌拉近與消費者間距離的一大課題。可以透過《OpView 社群口碑資料庫》的社群數據觀察消費者的行為軌跡，更了解潛在客戶的喜好，先利用框定目標的潛在客群，了解潛在客群的身分、興趣等輪廓資訊，再探索客群聚集的溝通渠道，最後挖掘客群的發言重點，了解潛在客群在意的功效，藉由完整的潛在客群行為洞察，可幫助品牌設定精準的行銷方案，強化品牌與消費者間的鏈結。

2-2 剖析潛在客群的輪廓與興趣



已婚且有子女的女性為主要潛在客群 討論消費與美妝保養相關的話題居多



資料來源：2020/02/01-2021/04/30
資料範圍：討論區、社群網站、新聞、部落格

▲ 潛在客群剖析

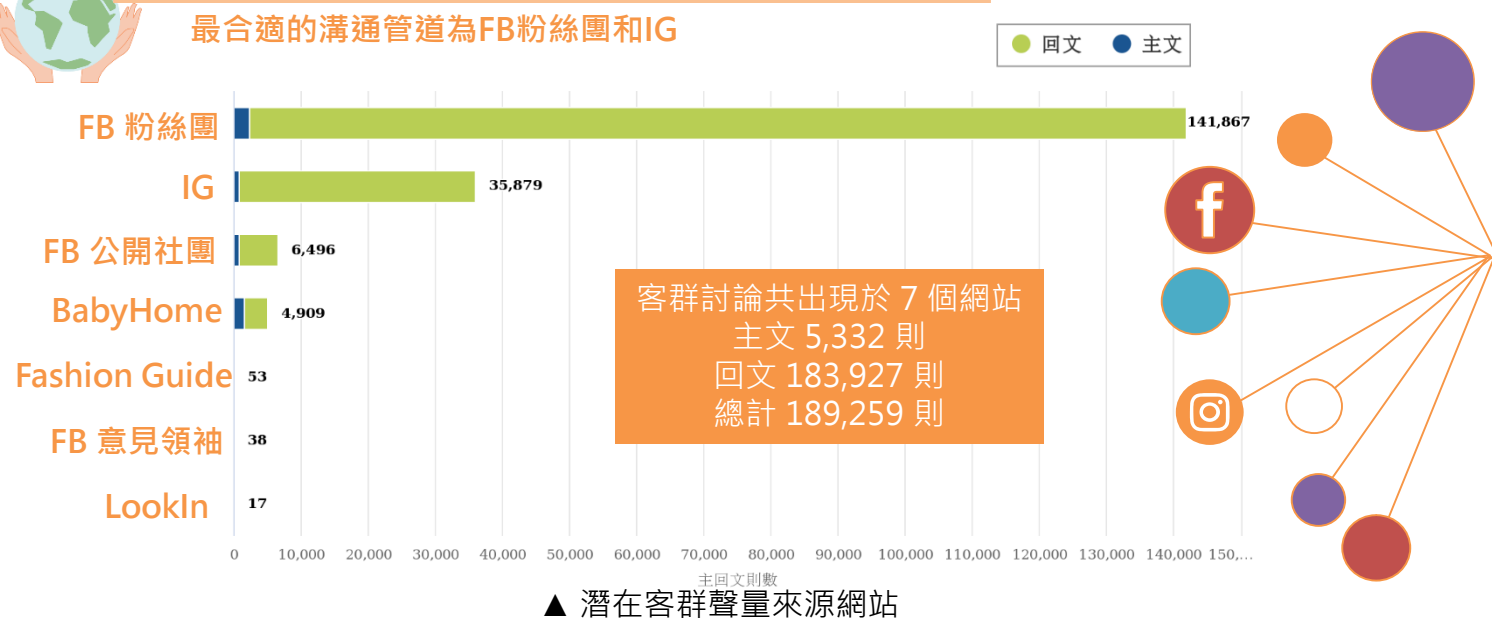
延續Part1品牌推出含植物(植萃)成分的產品後，想透過了解對產品有興趣的潛在客群喜好、身分等資訊來貼近客群，因此將自訂族群鎖定曾經提及「植物成分」美妝產品的網友，利用族群分析找出潛在客群的身分，藉由潛在客群平時貼文中提到自己的性別、婚姻或生育狀態來判斷身分，如上方圓餅圖所示，在意植物成分的潛在客群身分有 81% 為女性、72% 為已婚，其中又有 84% 曾經提及子女，藉此可以推論在意植物成分的主要客群為一群已婚有子女的女性，因此在設定產品定位時，可以此身分的顧客作為目標客群。



接著，以植物成分產品客群發言的內容，統計出聲量高的屬性標籤，屬性標籤是利用收錄資料的網站依據發文內容和屬性歸類，透過各類型的標籤來了解潛在客群的興趣，由潛在客群聲量聚集頻道屬性，可觀察到植物成分產品客群討論網購消費與美妝保養相關的話題居多，而網站中最常去綜合型電商與美妝通路的 Facebook 粉絲團留言，品牌在選擇通路時，可考慮上架至大型電商網站，亦或是實體美妝店面，以提升消費者購買意願。另外，也發現這群人最常留言互動的 KOL 為三立演員李亮瑾，經常分享自己初為人母特別在意的產品成分，其次是 Instagram 網紅文文跟林林，品牌可考慮與這幾個網紅業配合作，觸及對植物成分產品有較高興趣的消費者，有效率的強化曝光度。

2-3 尋找潛在客群的發文地點

最合適的溝通管道為FB粉絲團和IG

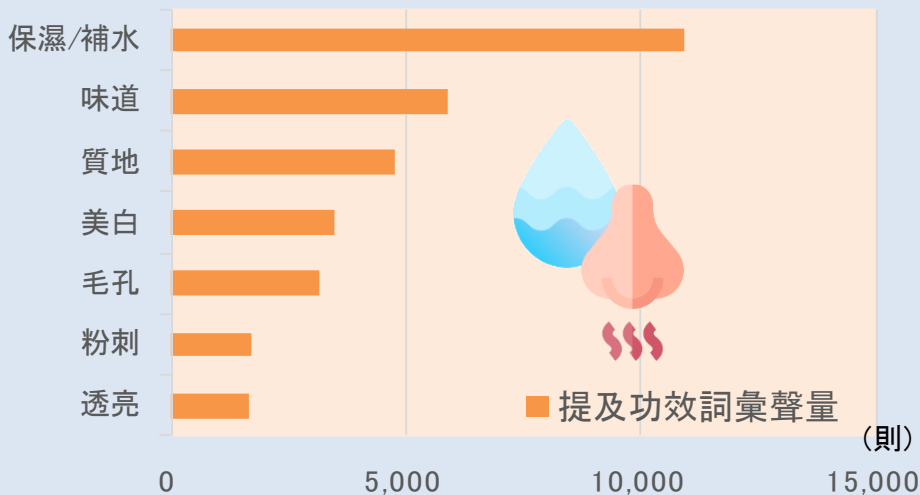


針對聲量來源網站觀察植物成分產品客群的討論分布，找出最適合與潛在客群溝通的管道，由上圖可以發現潛在客群最常留言的社群網站為 Facebook 粉絲團和 Instagram，在兩個網站發布文章的回應熱烈度遠超過於其他網站，顯示品牌在 Facebook 粉絲團和 Instagram 投放廣告行銷，有機會得到較高的投報率。



2-4 探討潛在客群的發言重點

「保濕」和「味道」可作為商品行銷的重點



▲ 潛在客群提及功效詞彙聲量分析

有規劃方案的方向後，對於方案的具體內容，可透過關鍵字分析挖掘潛在客群在意的美妝產品功效，並計算潛在客群提及美妝功效詞彙的聲量則數，找出在行銷產品時可以強調的產品面向，關鍵詞彙中最常提及的美妝產品功效為「保濕/補水」和「味道」，品牌在行銷產品功效時可考慮強調這兩個重點。

小結

Part1 挖掘產品策略靈感-品牌可應用的綠色產品策略

- **口碑探索：**綠色相關討論分群→重點討論面向選擇→產品試用重點篩選→產品策略靈感。
- **抓取熱門討論重點：**環保、綠色產品、政策規劃為綠色觀點三大討論面向，其中綠色商品的设计、生產之提及次數高。
- **開發綠色產品的美妝品牌為例：**透過綠色觀點重要性與美妝產業發展潛力雙指標的篩選，發現「植物成分」為市場最具潛力之產品成分。



Part2 尋找行銷方案靈感-品牌貼近潛在客群的機會點



- **潛在客群輪廓：**植物成分產品客群的討論分布 81% 為女性；72% 為已婚，其中又有 84% 曾經提及子女。
- **客群溝通渠道：**潛在客群多聚集於大型電商的 Facebook 粉絲團，在選擇投放廣告與販售通路時可做為參考。
- **客群發言重點：**最常提及的美妝產品功效為保濕/補水、味道，在行銷產品功效時可考慮強調這兩個重點。



Social Lab網路新聲量 熱門話題調查局

觀測期間| 2021.05.31-06.06

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！



防疫在家必看！遠距上班上課都在討論的5大視訊軟體

因為疫情影響，許多學校、公司企業紛紛宣布開始遠距上課、遠端辦公，不管是教學還是開會，該使用什麼樣的視訊軟體都讓大家議論紛紛.....[繼續閱讀](#)



線上訂購不群聚，防疫在家安心買好菜！

為因應疫情變化，行政院農委會透過「臺灣農產嘉年華」的網購活動，聚集近40家電商平台業者，提供民眾防疫在家期間能夠「一指下訂」.....[繼續閱讀](#)



國產疫苗聲量爆衝450% 民眾憂政治因素影響疫苗採購

最近由於疫情嚴峻，民眾對於疫苗的需求大增，然而因國外疫苗採購程序繁複、牽涉因素較多，屢屢傳出卡關、延遲出貨等消息.....[繼續閱讀](#)

2020年度媒體影響力分析報告

12家電視x6家報紙x38家雜誌x14家網路·媒體影響力全分析
媒體內容創作趨勢·成效關鍵指標

Opview
社群口碑資料庫

利眾公關顧問股份有限公司
One For All Public Relations Consultants.

免費索取



OpView放大鏡 觀測期間| 2021.05.31-06.06

網友熱議文章大公開

新聞頻道 聲量探索排行榜

看新聞其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	9,686	yahoo新聞 > 健康	針對防疫、疫苗進度蔡總統下午4時發表談話
2	9,121	LINE TODAY > 生活	蔡英文嚴正澄清國產疫苗無炒股捕風捉影只會抹滅...
3	7,270	yahoo新聞 > 焦點	朱學恒送花籃到指揮中心蘇貞昌痛批：詛咒努力工...
4	7,082	yahoo新聞 > 政治	民間申請引進疫苗爭議蔡總統傍晚親上火線發表談話
5	4,996	LINE TODAY > 生活	獨 / 郭董BNT快到期李秉穎解釋了
6	4,704	yahoo新聞 > 焦點	郭台銘買疫苗陳時中：提報資料算完整獨缺最關鍵文...
7	4,655	LINE TODAY > 國內	全民接種疫苗皆免費蔡英文：輪到你，就去打
8	4,503	LINE TODAY > 國內	本波疫情趨緩！陳時中：大家的犧牲有效果
9	4,337	yahoo新聞 > 焦點	謝志偉怒嗆張小燕講台灣人的命也是命晚了幾十年
10	4,336	LINE TODAY > 娛樂	小燕姐看不下去了跪求「別再刁難」快給救命疫苗

Dcard 聲量探索排行榜

看Dcard其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	2,560	時事	陳時中會不會下地獄
2	2,496	武漢肺炎	日本124萬劑AZ疫苗4日抵台
3	2,075	心情	19歲懷孕了
4	2,047	心情	看到物流伯伯在路邊哭
5	1,819	追星	#集中討論KINGDOM決賽直播討論👑
6	1,701	時事	日本的AZ疫苗是有人敢打嗎???
7	1,493	時事	日本這批AZ是他們評估後不打的
8	1,365	感情	我和鄰居哥哥在一起了
9	1,203	時事	全世界欠武漢一個道歉
10	1,115	心情	155/38算肥妹嗎.....

PTT批踢踢 聲量探索排行榜(排除閒聊文、贈獎文、直播文)

 看PTT其他時期排行榜

排行	新增回文數	來源頻道	標題
1	5,087	Gossiping	[問卦]我有資格開幹了吧！
2	3,217	Gossiping	[爆卦]小商人查出誰持股了
3	2,812	Gossiping	[爆卦]柯：高端疫苗一跌停蔡總統就出來開記者會
4	2,309	Gossiping	[新聞]國台辦也要捐疫苗蘇貞昌：法律規定不能
5	2,282	Gossiping	[爆卦]時中:所有移工停止上班薪資照付
6	2,134	Gossiping	[問卦]時鐘剛剛拿的表格是假消息？
7	2,120	Gossiping	[爆卦]郭董的疫苗合約是「三方合約」
8	2,118	Gossiping	Re: [新聞]堅持推國產疫苗！蔡英文聲明「不看他國臉
9	2,091	marriage	防疫期間，先生的弟弟執意把小孩帶回南部
10	2,056	Gossiping	Re: [問卦]我有資格開幹了吧！

Mobile01 聲量探索排行榜(排除贈獎文、閒聊文)

 看Mobile01其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	965	閒聊_投資與理財	有良心的投資人，請不要碰血疫苗股票
2	294	時事_台灣新聞	支持國產疫苗
3	272	時事_台灣新聞	緊事寬辦,靜心看疫苗之亂.
4	231	時事_台灣新聞	張小燕跪求「別再刁難，給我們疫苗」！深夜發文附和侯...
5	224	手機_Android _小米手機	蝦皮退貨疑似賣家偽照惡搞，請大家提供惡搞手機型號
6	221	閒聊_投資與理財	只論疫苗自主，回歸理財，謝絕政治！
7	192	閒聊_投資與理財	陳建仁：目前上市的疫苗都是還在進行三期就緊急授權
8	192	時事_台灣新聞	原來BNT早就緊急授權了，上海復星竟然到現在樣本都不...
9	187	時事_台灣新聞	簡訊實聯制編8億元預算！藍委轟「趁火打劫」...NCC出...
10	182	時事_台灣新聞	郭台銘買疫苗從頭到尾是一場騙局

新增回文數：於觀測期間內所新增之回文留言數。

Facebook粉絲團 聲量探索排行榜(排除贈獎文)

 看Facebook其他時期排行榜

排名	新增 回文數	來源頻道	標題
1	75,206	張小燕	#別再刁難
2	55,699	PopYummy 波波發胖	說出一種很多人喜歡你卻超級討厭的食物
3	31,639	阿包醫生陪你養寶包－ 小兒科巫漢盟醫師	用一句話證明你家有小孩
4	18,243	中天新聞	總統出來親自說明了！(#貓起來編)
5	18,064	日本台灣交流協會	我們並不認為日本的報答多麼完美，只是盡力做現階段能...
6	17,852	王三郎來了	王三郎磊磊☺☺☺啊？竟然差兩個字！不能故意選字哦☺
7	16,547	郭台銘	從「全島一命」到「全島一心」，團結是逆境的解藥今天我請我太太曾馨瑩代表我，也...
8	14,944	蔡英文 Tsai Ing-wen	大家午安，我正在總統府內，針對防疫工作與疫苗進度發...
9	14,202	飆捍	對柯文哲市長防疫你滿意嗎？滿意請按不滿意請按☹投票...
10	14,137	女人我最大	如果病毒突然消失了！你即刻、現在、當下最想做什麼？

Facebook活動文 聲量探索排行榜

 看Facebook其他時期排行榜

排名	新增 回文數	來源頻道	標題
1	34,908	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	31,083	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...
3	17,258	開心水族箱	#開水好康【快快領取小護士】魚友們，祝大家平平安安身體健康啦！留yan為魚友送...
4	8,231	勞工保險局	#文末有禮勞保達人挑戰賽等你來參加(=°ω°)/ Q：雇主是否須於員工到職當...
5	6,059	Pairs – 派愛族	從自然習慣看出你的性格☞ https://bit.ly/2SpNE9i

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](#)。



[【老高與小茉 Mr & Mrs Gao】人類的誕生是宇宙的奇蹟？](#)



[【中時新聞網】護理師工會理事長怒嗆政府，醫療量能極盡匱乏](#)



[【東森新聞】「政治還是要有良心」柯文哲籲政府官員不要只會看數字](#)



[【cheap】中國實施哪些「嚴格」管制？](#)



[【吃貨們】戲劇徵選女主角！誰會勝出？](#)