



本期焦點

炎夏必備的白色家電：電冰箱網路聲量分析

- ▶ 從社群數據探索消費者需求：電冰箱選購因素分析
- ▶ 從口碑資料觀察電冰箱市場：熱門電冰箱品牌口碑評比

OpView放大鏡

- ▶ 熱門話題調查局 (人氣月餅排行 / 熱議電子鍋品牌 / 當沖降稅優惠延長輿情觀察)
- ▶ 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 電冰箱話題聲量分析

1-1 電冰箱話題聲量趨勢

1-2 電冰箱話題聲量來源

1-3 消費者選購電冰箱考量因素

Part2 電冰箱市場口碑評比

2-1 品牌口碑分析

2-2 品牌間的潛在競爭關係

結論

炎夏必備的白色家電： 電冰箱網路聲量分析

主題目錄

前言



根據經濟處統計部的[統計數據](#)，顯示資通訊及家電設備業的銷售營業額，在110年的1月到7月年增率為9.2%，且受疫情影響5月的營業額月增率高達14.5%，當中電冰箱則因為居家烹煮次數的增加，且出門採購頻率降低，成為防疫期間不可或缺的家電之一。

由於電冰箱屬於可使用時間長、價格較高的大型家電，再加上市面上電冰箱的品牌、款式眾多，大多消費者會在購買前透過網路評價，篩選出符合需求的商品，而品牌要如何有效的增加曝光，並加強品牌的社群印象呢？本報告旨在使用《OpView 社群口碑資料庫》追蹤電冰箱市場的網路聲量，解析電冰箱市場的聲量概況以及重點品牌的產品優勢，提供最真實的聲音讓業者作為參考。



研究說明

- ▶ 資料時間：2021.01.01~2021.08.18
- ▶ 資料來源：討論區、社群網站、新聞回文(Part1不排除團購文、Part2排除團購文)

OpView觀測範圍
內設定「買/換電
冰箱」之關鍵詞
組，框定相關研
究文本

Part1

電冰箱話題聲量分析

Part2

電冰箱市場口碑評比

1-1 電冰箱話題聲量趨勢

觀察電冰箱討論月聲量趨勢，呈現高點之熱門討論。

1-2 電冰箱話題聲量來源

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討論類型。

1-3 消費者選購電冰箱考量因素

將電冰箱討論進行維度分析，研究潛在客群與消費者關注的選購考量。

2-1 品牌口碑分析

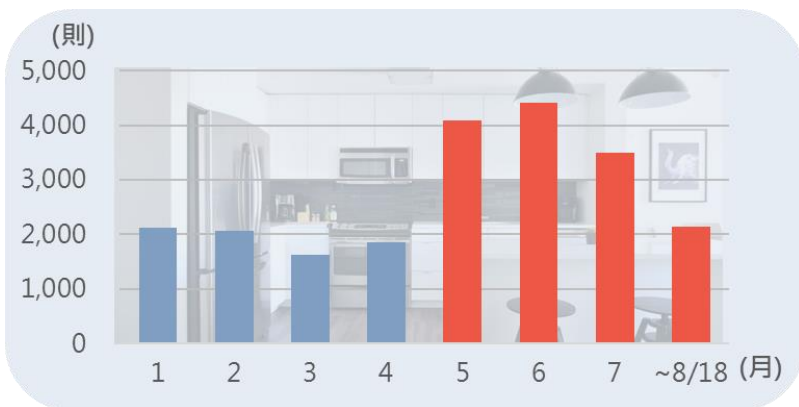
分析電冰箱品牌的聲量以及好感度，並進一步了解品牌的市場優勢。

2-2 品牌間的潛在競爭關係

將電冰箱品牌兩相比較，透過分析兩者的共同提及聲量與占比，藉以推估品牌間的潛在競爭關係，並探究網友的抉擇關鍵。



疫情下需求量暴增 電冰箱話題持續延燒



月份	話題分類	熱門話題	聲量數
5月	品牌討論	對電器的執著！冷氣就要買大金， 冰箱 就是Hitachi	306
6月	商品請益	請問 惠而浦 無霜 冷凍櫃 好用嗎？冰箱太小了	155
7月	商品請益	用了快30年的老冰箱 終於可以換一台想換的 四門冰箱	158
8月	品質討論	[爆卦] LG 的 冰箱品管 是不是有問題?買不到一個月	203

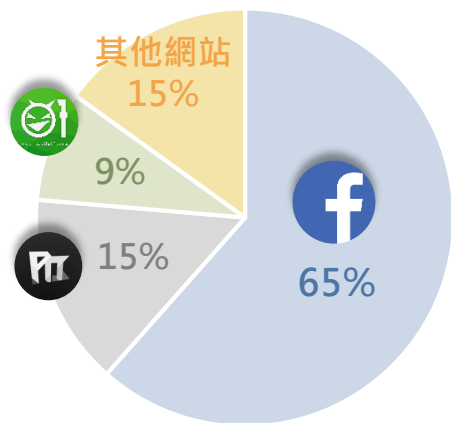
▲電冰箱月聲量趨勢圖與高峰熱門話題

綜觀自2021年1月以來電冰箱購買行為的月聲量趨勢，可以觀察到五月中因本土疫情嚴峻，賣場、市場紛紛施行分流措施，隨著民眾減少出門採買的頻率、一次大量購買，使得所需囤糧空間增加，帶動了社群網路上電冰箱的討論。不少網友表示因冰箱使用需求增加，考慮購入空間較大的新冰箱，進而出現許多團購與品牌挑選的請益文，比如有網友在社團發文「因為疫情的關係想要自己煮飯...所以需要買個比較大的冰箱」，文中表明個人的預算、效能需求，引起許多網友在留言處分享冰箱的使用經驗，這類商品請益的話題，帶動了五六月的購入電冰箱聲量達到高峰。

從七月的熱門話題可發現，在三級警戒發布一個半月後，由於長期大量使用冰箱的因素，讓許多網友陸續表示家中的舊冰箱壞掉，想藉此機會汰舊換新，因此紛紛上網請益，其中不同款式冰箱的耐用度與功能評比方面，受到大眾高度的關注。整體電冰箱的話題熱度延續到了八月^[註1]，從熱門話題來看，可發現在消費者紛紛購入新冰箱後，開始出現「冰箱品管、故障」等商品品質討論貼文，其中有消費者抱怨瑕疵商品要更換新品時，電商平台與冰箱品牌處理不當，因而受到關注，並引發網友對於選機評比和通路挑選的話題討論。

[註1] 八月聲量觀測截至8月18日，聲量已超過討論度第五名一月的整月聲量。

FB社團尋求經驗分享 Ptt多聚焦品牌評比



▲電冰箱話題來源網站占比

	頻道名稱	聲量占比
1	Costco好市多商品經驗老實說	7%
2	小蔡電器	5%
3	蘋果花愛家居	5%

	頻道名稱	聲量占比
1	E-appliance	57%
2	Gossiping	21%
3	Lifeismoney	2%

	頻道名稱	聲量占比
1	居家_廚房家電	74%
2	居家_空調家電	6%
3	居家_生活家電	5%

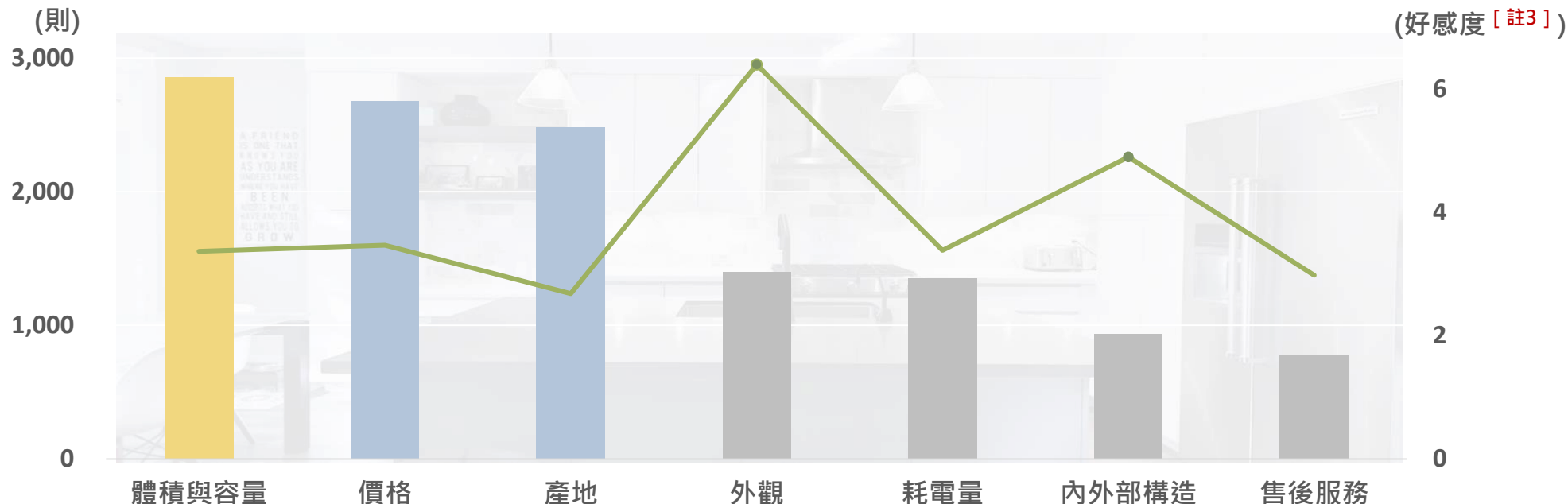
▲電冰箱三大來源網站之頻道聲量占比 [註2]

接著將透過統計聲量來源，了解電冰箱相關討論聚集地，可發現聲量前三名的來源網站，分別為Facebook、Ptt和mobile01，當中又以Facebook的粉絲團與社團聚集過半聲量，此外，在眾多Facebook頻道中，以本身成員基數多的「Costco好市多 商品經驗老實說」匯集最多討論，消費者常拍下在店內購物時，逛到的電冰箱品牌與型號，在社團內詢問網友的使用狀況和產品的優缺點，除了針對店內販售的電冰箱品項進行討論外，網友們也會針對發文者的使用需求，給予其他品牌電冰箱的產品建議；整體來說，Facebook有較多針對特定功能或單一款式冰箱的討論，並有不少冰箱團購店家也聚集於此，以優惠的價格吸引消費者的目光。

相較於Facebook，聲量位居第二與第三的Ptt和mobile01，電冰箱討論則較集中於單一的家電相關頻道，其中，Ptt的討論內容以多個商品間的挑選文為主，網友著重於品牌使用經驗的回饋，因此家電專版也成為消費者在最終抉擇前，獲取建議的重要管道之一；另外，mobile01除了評比文外，也有不少網友分享新冰箱的開箱文，引發網友們互相交流討論。



體積與容量面向受矚目 質感外型獲得正面迴響



▲ 電冰箱選購因素維度分析



聲量最高：體積與容量

接著，將依據網友討論內容歸納七大關注的面向，剖析消費者在買電冰箱時的選購因素。「體積與容量」為網友最常提及的面向，許多消費者會在可存放較多東西的大冰箱，以及佔據空間小且省電的小冰箱間做比較，不少網友提到需考量到使用狀況與搬運時家中門的大小，再進一步做選擇。另外，原有冰箱容量不夠也是常見的更換冰箱原因，因此業者在行銷大台的冰箱款式時，可著重於大容量、收納方便等特點宣傳，加強產品的吸引力。

聲量次高、第三高：價格、產地



電冰箱屬於長期使用、價格較高的家電，因此在「價格」方面也成為網友關注的焦點，不少用戶表示除了售價外，也會考慮產品的維修率，並將過保的維修價格一同加入商品花費，來作為整體花費成本的評估參考。此外，有不少消費者特別關注政府有提供節能家電補助的電冰箱，一方面是補助能降低購置成本，而「省電節能」的冰箱也能減輕長期電費負擔，也增加消費者購買意願。而冰箱的「產地」也常與價格共同提及，當中「日本」製造的冰箱擁有最多討論，有網友表示「大型家電真的推日製，品質夠穩定」，而部分日本冰箱的自動製冰功能，也成為民眾選購的關鍵因素，如「為了製冰功能買了日製」，台製冰箱則在價格的優勢上吸引到不少用戶。

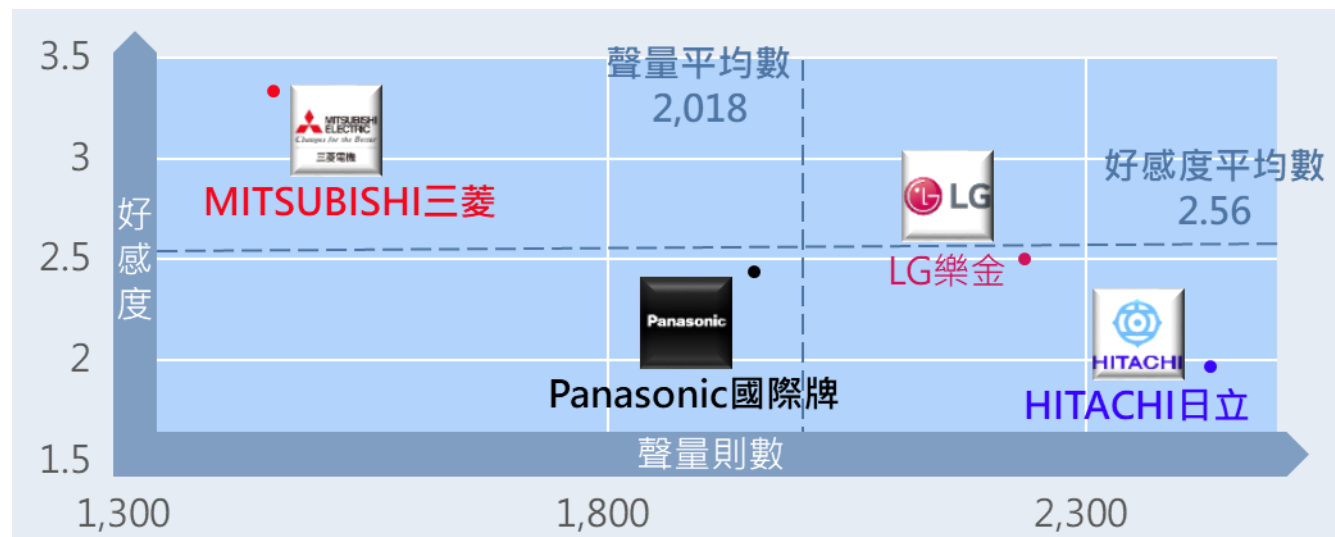
好感度前兩名：外觀、內外部構造

另外，雖然「外觀」與「內外部構造」的聲量相對不高，但好感度的表現佳。在「外觀」相關討論中，便有網友表示「這很美有想入手」、「兼顧外型真的除了用得開心，看了也心情好」，可見外型是獲得消費者青睞的重要因素之一；而在「內外部構造」方面，網友提到「我買四門的上半部對開，覺得好用」、「覺得抽屜式冷凍庫才好管理，東西再深都不會找不到！」，顯示外部構造的方便性和實用性，皆可得到消費者不錯的正面迴響，因此若商品在此「外觀」、「內外部構造」特點表現突出，業者可考慮在行銷時多加提及，可有效地增加消費者對商品的好感度。





日立電冰箱討論度居冠 三菱獲網友推崇



▲電冰箱選購品牌聲量與好感度二維分布圖

分析電冰箱的整體網路聲量後，將更進一步聚焦於品牌層面，探討在競爭激烈的電冰箱市場下，哪一家品牌獲得網友們最多的討論、最高的評價？篩選出討論度最高的四大熱門的電冰箱品牌，繪製二維分佈圖，可發現在眾多電冰箱品牌中，「日立」擁有最多的討論，許多已使用多年的網友表示「日立大推，我家冰箱跟了我19年，從沒故障過」、「當然選日立，

十多年它仍屹立不搖」，日立在社群中受到使用者們的推崇，因而建立起不錯的網路口碑；另外，從網友留言「日立五月天代言那一台」、「五月天代言那牌有容量比較大的」，也可見代言人確實透過自身知名度成功提升了品牌的曝光度、增加了消費者的印象，也使得「日立」在電冰箱市場中聲量居冠；不過有網友抱怨使用快三年的日立電冰箱，發生琉璃面板自爆的事件，引發其他使用者的擔憂，表示「我家也是日立對開，這樣真的會擔心耶！」等回覆，使得品牌的整體好感度低於平均。而雖然「三菱」討論聲量相對少，但其產品在品質和低噪音的表現，獲得家電相關論壇的一致好評，讓網友直呼「家電心中品牌品質當然是買三菱」、「三菱在家電版很活躍呢」，三菱電冰箱在討論區中備受推薦，在電冰箱品牌中獲得了最高的好感度。而討論度位居第二、第三名的「國際牌」與「LG」，則常被網友共同提及比較，兩品牌各有擁護者，下面將針對共提聲量高的品牌，進行電冰箱市場的競品分析。

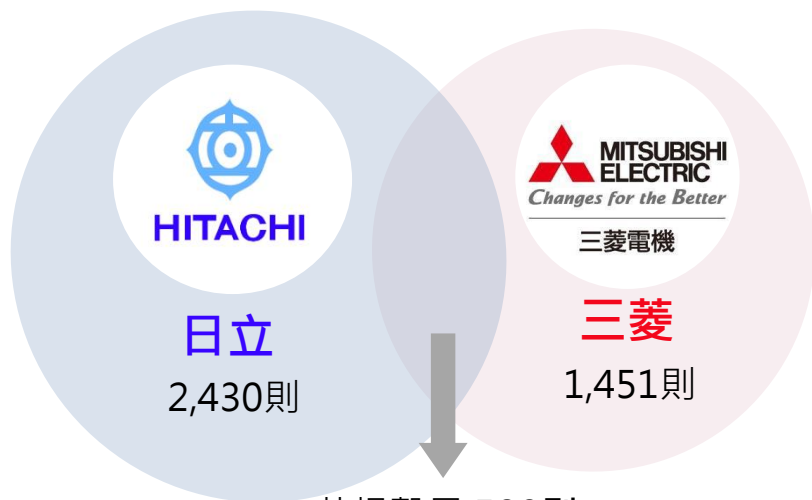


各室獨立vs保鮮急凍 日立與三菱品牌競爭激烈

消費者在選擇購買電冰箱時，常因難以在兩品牌間做決定，而發文詢問大眾意見，因此接下來將電冰箱品牌兩相比較，透過計算兩者的共同提及次數，了解哪些品牌最常被共同比較，並計算共提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。經由右表的共提聲量，可發現最常被網友共同提及比較的品牌是一日立與三菱、日立與國際牌、LG與國際牌，因次將接續針對這三組品牌進行更深入的解析。

	 日立	 LG	 國際牌	 三菱
日立	-	-	-	-
LG	199	-	-	-
國際牌	302	222	-	-
三菱	580	91	154	-

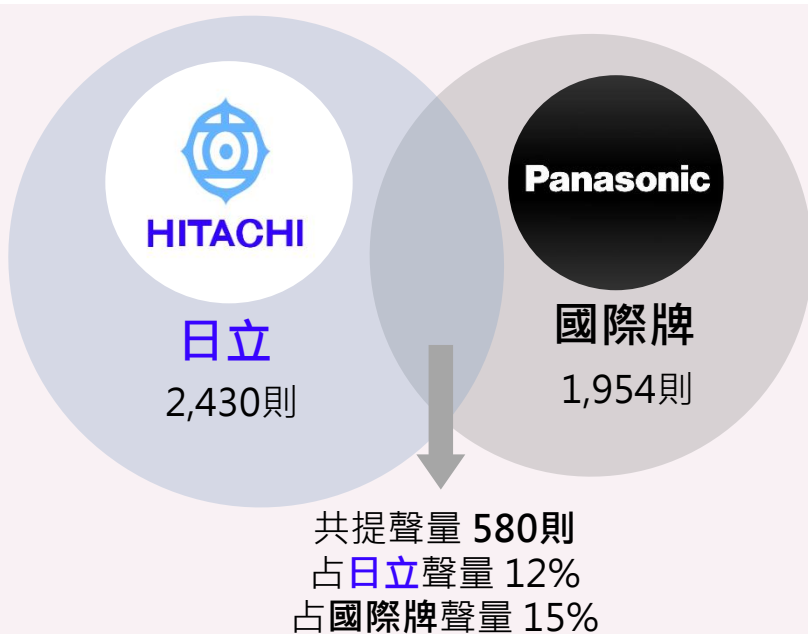
▲電冰箱競品共提聲量表



共提聲量 580則
 占日立聲量 24%
 占三菱聲量 40%

▲日立&三菱共同提及聲量占比圖

品牌間是以日立和三菱最常被共同提及，與日立被共提的文章占三菱總聲量的40%，可見對於三菱的潛在競爭影響較大。由於兩者皆為日本品牌，因此對喜好日製電冰箱的消費者來說，兩品牌常被共同比較，當中購買六門或600L以上高階款式冰箱的顧客，在挑選上更常將兩品牌一起評比，建議選擇三菱的網友認為「三菱優點是各室獨立(省電+味道不會干擾)」，而偏好日立牌真空保鮮功能的網友則認為「日立的保鮮跟急凍蠻吸引我的」，兩品牌在受眾心中各具優勢，建議品牌可根據網友提及的商品特點，在行銷產品時做出市場區隔。

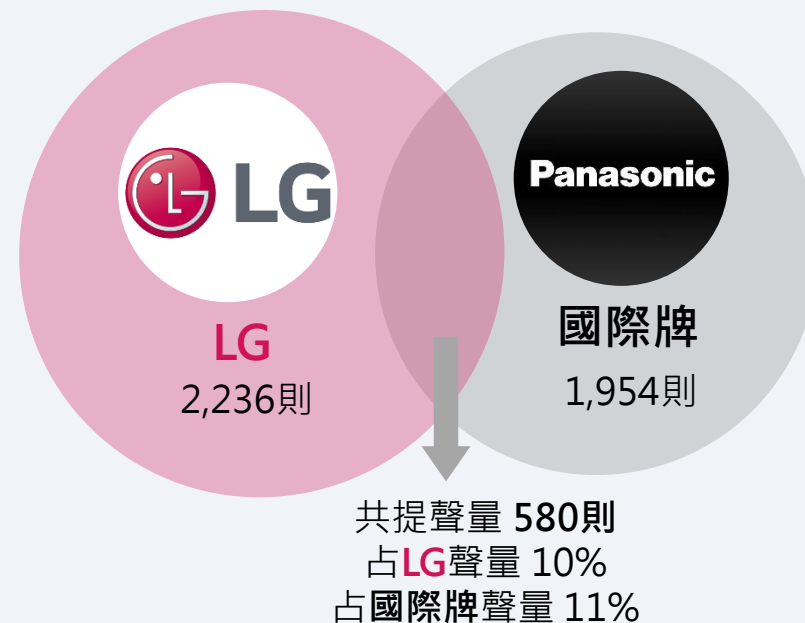


▲日立&國際牌共同提及聲量占比圖

接下來觀察「日立」與「國際牌」，從品牌整體聲量來看，「日立」討論度高於「國際牌」，而從共提聲量占比來看，又以日立對國際牌的潛在競品威脅略大一些，因同為日本品牌且部分機型價格相近，兩者在售後服務與性能常被共同評比，在售後服務方面以國際牌獲得較多網友的親睺，有網友提到「Panasonic售後優，Hitachi售後不推」，而在性能方面則各有優勢，如有消費者分享「國際的抽屜是全開式的，拿東西比較好拿」、「買日立啦，國際太吵」，整體而言，收納構造與運轉時是否安靜，皆是網友的重要考量。

最後，觀察「國際牌」和「LG」，兩者共提聲量占比旗鼓相當，因為分別為日本、韓國製造，在產地上受到許多討論，如「韓國產品故障的時候維修費很嚇人」、「怎麼會想買LG韓國品牌，日本品牌品質比較嚴謹」，另一方面，LG冰箱在外觀上吸引到不少消費者，有設計感的外型讓網友留下「LG那台真的很有質感耶」、「冰箱壓縮機保固有差，外型LG勝」等評語。

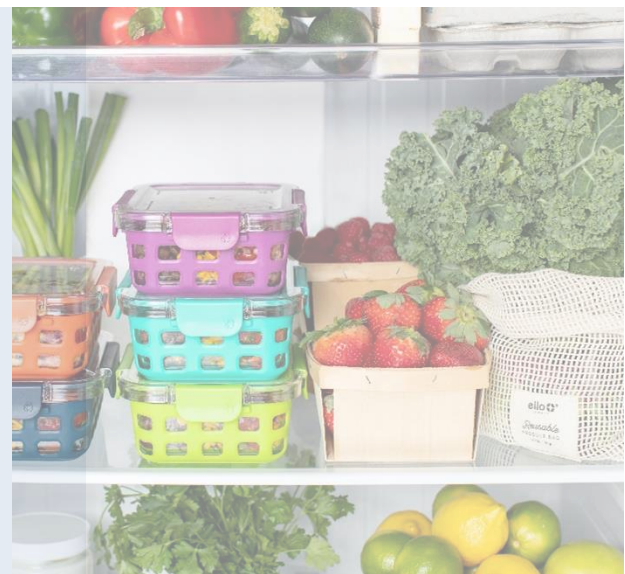
▼LG&國際牌共同提及聲量占比圖



本期重點整理

Part1 整體電冰箱聲量分析

- **月聲量趨勢分析**：受到**疫情**影響，民眾提升冰箱使用度、加快冰箱汰換率，帶起電冰箱相關討論聲量。
- **網路聲量來源剖析**：**Facebook**聚集過半聲量，較多針對**特定功能**或**單一款式**冰箱的討論；**Ptt**則以**多個商品間**的挑選文為多，進而成為消費者**最終抉擇**前，獲取建議的重要管道之一。
- **消費者選購考量分析**：**體積與容量**為網友最常提及的面向；**外觀**和**內外部構造**的表現，較能引發消費者的正面迴響。



Part2 電冰箱品牌口碑評比



- **焦點品牌聲量評比**：**日立**結合**耐用**的好口碑與**五月天**代言的高曝光，成為電冰箱品牌聲量第一；**三菱**在**品質**和**低噪音**的表現，獲得家電相關論壇的一致好評。
- **探討品牌間的競爭關係**：**日立**和**三菱**共提聲量最高，在**高階款式**冰箱競爭激烈；**日立**和**國際牌**多著墨於**售後服務**和**性能**討論；**國際牌**和**LG**選購擇關鍵因素為**產地**和**外型**。

大數據，大解密之十四

2021關鍵趨勢 X 加值科技 X 實戰工作坊

OpView數據年會

社群口碑趨勢暨實戰精華

主辦單位



免費報名，
立即搶票！

10/13(三)

14:00-16:30

線上直播僅此一場，
錯過等明年！



Social Lab網路新聲量 熱門話題調查局

觀測期間 | 2021.06.14-06.20

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！



美味月餅度中秋 過節送禮九大熱議月餅品牌出爐！

- 月餅、鳳梨酥、蛋黃酥民眾各有所好 小潘蛋糕坊獨占鰲頭
- 鹹蛋黃飄破五萬則聲量排行首位 鳳梨內餡緊隨其後排行第二.....[繼續閱讀](#)



政院拍板當沖降稅優惠延長三年 引爆兩派股民熱論

- 是否延長「當沖降稅優惠」傳言不斷 政院終拍板定調
- 當沖降稅優惠延長網友看法迥異 是穩固股市還是助長投機？.....[繼續閱讀](#)



美味米飯輕鬆煮，熱議電子鍋品牌一次看

- 日系電子鍋受討論，品牌網路聲量位居前列
- 相較於電子鍋價格討論，網友選購前首重功能面向.....[繼續閱讀](#)



前往Social Lab



觀測期間：2021.08.30-09.05



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	2,671	yahoo新聞 > 首頁-各家新聞	買BNT功勞歸郭董？謝志偉不平
2	2,038	yahoo新聞 > 健康	試驗時排除慢性病等19種對象 欠缺安全性數據卻列優先施打！
3	1,866	LINE TODAY > 生活	機師說謊偷跑中部爽玩！台中空姐「密切接觸」PCR出爐
4	1,651	LINE TODAY > 生活	機師兒確診！北科附工師生2656人PCR採檢全陰性
5	1,600	yahoo新聞 > 房地產	8大慘業淪為「紆困孤兒」！商總怒轟：每天才幾例確診卻讓經濟停滯
6	1,516	yahoo新聞 > 首頁-各家新聞	髮夾彎！18到22歲先打BNT 上班族崩潰：又插隊
7	1,493	LINE TODAY > 國際	日本四度伸出援手 再向台灣捐贈AZ疫苗
8	1,490	LINE TODAY > 生活	別唬人了！大學生「打完高端全身抽搐送醫」？中國影片移花接木！
9	1,468	yahoo新聞 > 生活	BNT首批先開放年輕人！中壯年等嚙莫德納「BNT也沒份」
10	1,448	yahoo新聞 > 首頁-各家新聞	蘇貞昌等官員列隊完才下車？王世堅：以後不要再這樣



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	780	心情	原來我是被領養的孩子
2	564	女孩	男友醜就算了還很噁
3	430	感情	老婆身高太矮
4	426	美食	八方雲集吃這樣很少嗎口
5	420	心情	我姐差點殺掉我……
6	363	心情	妳比妓女還不如
7	337	感情	你在異性眼中迷人嗎
8	315	心情	女友把我送的生日禮物賣掉？
9	302	感情	一年懷孕三次
10	297	感情	男友的身高超級可愛



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	3,372	Gossiping	[問卦] ✈ 機師 ✈ 一定會跟空姐做愛嗎
2	2,288	marriage	[求助] 半年的婚姻，已經快撐不下去
3	2,107	Gossiping	[新聞] 闖診所割喉牙醫竟免賠547萬！
4	2,091	Gossiping	Re: [問卦] 館長直播表示大B哥去開個庭嚇得要死？
5	1,741	Gossiping	[新聞] 郭台銘：從沒花錢花這麼開心
6	1,657	Gossiping	[新聞] 畫面曝光！神秘男潛入BNT貨倉消滅「復必
7	1,606	Gossiping	[新聞] 國民黨反感度近6成！青年人最討厭藍營
8	1,581	Gossiping	Re: [問卦] 高端是走錯哪一步？
9	1,560	Boy-Girl	[求助] 到底什麼是「很公主」？
10	1,501	Gossiping	Re: [新聞] 陳時中稱「疫苗數量已經夠了」網揪1關鍵



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	186	時事_台灣新聞	為什麼國民黨辦論會一堆人挺張亞中?
2	175	汽車_日本車系_Toyota	花費90萬，把Altis升級全新神車Corolla Cross；開新車全家笑CC
3	150	時事_台灣新聞	大學排名是假的，台清交創了台積電’ 聯電，請問北大清華創了什麼...
4	139	居家_北部房產_新竹市	新竹好市多收費政策也太過份了
5	131	手機_Android_Asus	想詢問華碩手機的耐用度 有使用超過兩年的朋友可以分享嗎
6	115	機車_輕型與重型機車綜合	北市擴大機車停車格收費，柯市長為何總是對機車族不友善?
7	113	機車_輕型與重型機車綜合	機車熄火牽過斑馬線遭開單，合理嗎？法院判決出爐了
8	106	閒聊_軍事迷基地	來台灣近25年，拉法葉艦再5年後可望正式成軍!!
9	102	汽車_汽機車七嘴八舌	有人跟我一樣覺得實體按鍵操控性優於觸控螢幕?
10	100	時事_台灣新聞	為什麼政府無法做到將病毒阻擋於境外??



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	20,070	自由時報	一句話證明你當過兵
2	15,108	ETtoday新聞雲	當你在開車時，「副駕女友秒入睡」你會不爽嗎？該怎麼做？
3	15,017	可愛動物讚一個	老公不回家，一個月給你50萬生活費，你願意嗎？
4	8,526	噪咖	請寫出一首歌代表你的青春
5	7,871	東森新聞	陸女出國見中國銀行淚崩！狂喊驕傲反遭譙...
6	7,374	TVBS 新聞	如果今天就是2024大選，你想投給誰呢？...
7	7,321	ETtoday分享雲	老婆和媽媽同時上車到底誰該坐「副駕」？
8	6,907	東森新聞	不捨工地爸媽辛苦錢！13歲弟收生日驚喜淚崩...
9	6,799	蔡英文 Tsai Ing-wen	93萬劑BNT疫苗抵達台灣！感謝鴻海/永齡基金會、台積電及慈濟共同...
10	5,352	三立新聞	孩子打掃不確實「遭記26支警告」！還記得學生時期...



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	23,889	神魔之塔 Tower of Saviors	神魔之塔Tower of Saviors派獎活動又來了！...
2	7,057	小三美日	#心測【測你晚年的人生順利還失控？】底下接吻的伴侶...
3	6,273	食尚玩家	#分享你住過最好的飯店🏨
4	5,590	PTT01 娛樂新聞	你知道老公哪句話露餡了嗎？👉至FB收件匣查看答案👈
5	2,408	蝦皮購物 (Shopee)	#蝦皮99超級購物節「Co Co Co」有人在嗎！...



看Facebook其他時期排行榜

YouTube大熱門 (排除贈獎文)



【關鍵字搜尋】張校長發言引發網友熱議，留言大讚「清流！」



看YouTube其他時期排行榜



【J-Bao 賤葆】面對抄襲侵權該如何應對，留言一面倒「學了一課...」



【攝徒日記Fun TV】正面回應對岸網友，直呼「太紓壓！」



【老高與小茉 Mr & Mrs Gao】人類為什麼一定要...帶網友一探終極秘密！



【波特王 Potter King】歷史與現今的連結 習總的接班代表什麼？

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/>