Opview Social Watch VOL. 139

發行日期：2021/10/28

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

年度趨勢觀察 產業聲量消長與網紅影響力

- 產業聲量剖析：疫情前後產業聲量消長與話題焦點
- 網紅頻道觀察：掌握社群版圖變化與重點頻道類型

OpView放大鏡

- 熱議文章大公開（新聞 / Dcard / 批踢踢 / Mobile 01 / Facebook / YouTube）
- 熱門時事調查局（火場迷思破解 /《精神衛生法》修法網友看法 / 振興券煩惱話題）

受到疫情影響，消費者愈來愈偏好以數位、遠距的方式進行購物，而近來許多產業也都面臨了數位轉型的挑戰，不論是將線下服務轉為線上，或是提供更多元的電子支付方式，都已成為如今的新常態。要制定品牌專屬的行銷策略，需要全盤掌握客群的期待與需求，讓行銷活動能發揮最大效益，輕鬆擴大品牌影響力。

本期Social Watch摘錄《2021OpView數據年會》的部分內容，第一部分先從疫情的背景之下，帶您洞察產業聲量排名情形，並對前三大產業進行聲量趨勢探索，從消費者的關注焦點緊抓趨勢脈絡。而第二部分則從另一個角度出發，先觀察網紅於社群上的互動情形，並將網紅依照不同類型進行分類，透過網紅類別聲量變化，了解網紅頻道於社群上的趨勢發展。

本期主題大綱

Part 1 疫情前後產業聲量趨勢探索
- 1-1 疫情前後的產業聲量消長
- 1-2 前三大產業討論重點與族群焦點
- 1-3 疫情下消費者對於企業轉型的期待

Part 2 社群網紅趨勢觀察
- 2-1 網紅頻道社群互動指標探索
- 2-2 網紅頻道類型聲量排行

觀測來源：社群網站、討論區、新聞、評論、部落格、問答網站

觀測期間：Part 1 (2021/02/14-2021/08/12)；Part 2 (2020/01 – 08、2021/01 – 08)

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

Part 1 疫情前後產業聲量趨勢探索

【註1】疫情前觀測時間區間為 2021/2/14 –2021/ 5/14，疫情後則為2021/ 5/15 -2021/ 8/12。

【註2】共統計 57 個頻道標籤聲量，僅列出聲量前 10 名的頻道類型。

1-1 疫情前後的產業聲量消長

電商穩坐聲量第一，消費性電子及家電業排名竄升

產業	疫情前聲量排名	疫情後聲量排名	排名變化
電子商務、購物、網路品牌	1	1	--
連鎖餐飲產業	3	2	▲ 1
消費性電子及家電產業	9	3	▲ 6
快速消費品/日常生活用品	7	4	▲ 3
觀光旅遊產業	2	5	▼ 3
財務金融保險	5	6	▼ 1
影視娛樂產業	4	7	▼ 3
化妝及保養品、美容、美髮	10	8	▲ 2
醫療健康和醫療美容	14	9	▲ 5
菸酒類	8	10	▼ 2

▲疫情前後產業聲量排行示意圖

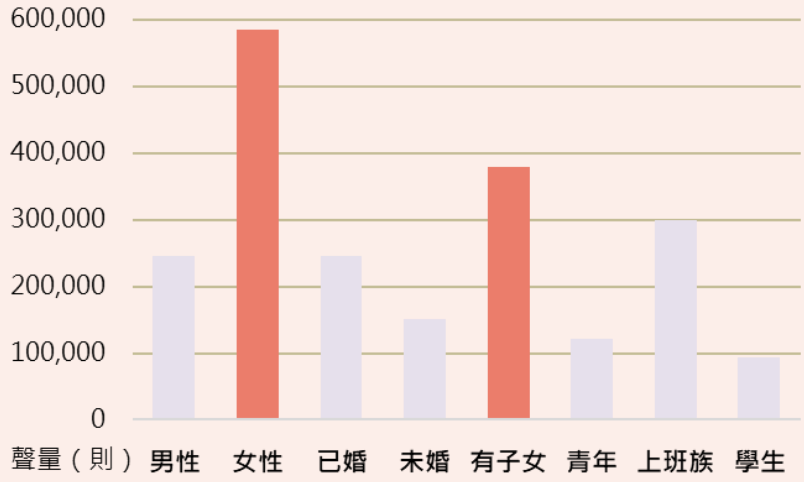
觀察疫情前後[註1]各產業的聲量排名，來得知哪些產業最受網友關注。從左圖中可看出，電商排名穩居第一，相比其他產業，受到疫情的影響程度最小；而在疫情期間，許多餐廳推出的外帶便當與優惠，也都是網友們的熱議話題，因此帶動餐飲業聲量成長；另外消費性電子及家電產業聲量更是竄升迅速，居家防疫期間，人們對生活品質的要求提升，連帶地帶起了對於電子產品的需求。

1-2 前三大產業討論重點與族群焦點

疫情期間消費話題仍夯，物流、貨量成話題

NO.1 電子商務、購物、網路品牌產業

▲疫情後 電商產業討論內容類型[註2]



▲疫情後 電商產業族群聲量

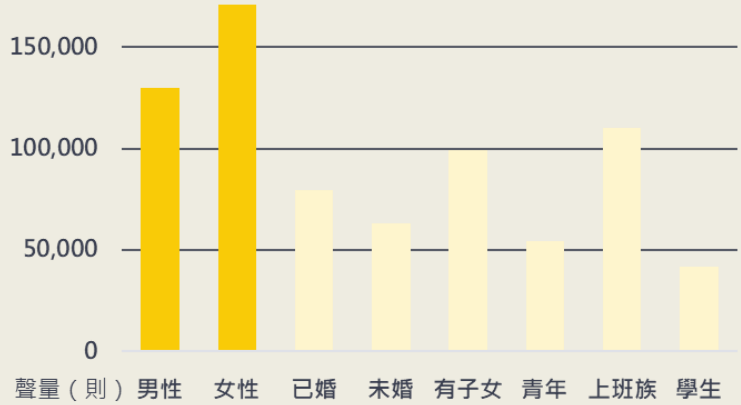
接著我們從疫情後[註1]聲量前三名的產業切入，並從網友討論內容中挖掘產業熱門話題與關注焦點。

首先看第一名的電子商務、購物、網路品牌產業，其中內容多集中討論與「消費」相關的內容，疫情期間許多電商粉絲團會舉辦抽獎，推廣各類產品，此類的行銷活動也常能吸引大批民眾湧入留言，激起廣大迴響。

而觀察該產業的族群聲量，發現女性及有子女兩大族群最為活躍，從各自的討論焦點中，可以發現女性多對於「優惠」相關的話題感興趣，如「有搶到3%免手續費券！」；而有子女的族群則是多針對「集運物流」話題發表看法，如抱怨「我用的集運連空運特貨都不給寄食品。」或是表示「印象中空運特貨走香港，之前不少人寄」。

NO.2 連鎖餐飲產業

▲疫情後 餐飲業討論內容類型[註2]



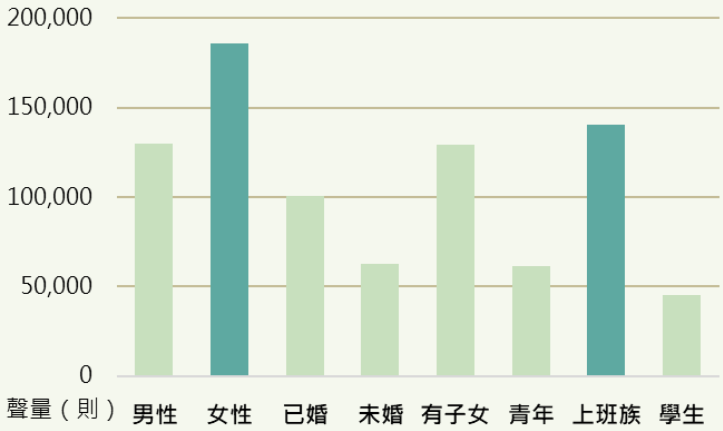
▲疫情後 餐飲業族群聲量

接下來看到產業聲量排名第二的連鎖餐飲產業，從左上方的圖表中可以看到美食、新聞類頻道為較多人關注的話題，內容亦多針對餐廳防疫措施相關，及外帶優惠的資訊做討論，並關心政府對於餐廳內用禁令的消息。

而在左下圖中，族群聲量的部分，女性多肯定「外送」是「防疫」的好方式，就有網友分享自己用美食外送過節的內容，並表示「防疫期間就是需要網購美食！」；至於男性則多對於「解封後能開始內用」表示期待，且感慨「想在餐廳內用吃飯以前這麼容易的事情居然在疫情下變得非常遙遠的感覺...」。

NO.3消費性電子及家電產業

▲疫情後 家電產業討論內容類型[註2]



▲疫情後家電產業族群聲量

最後看到消費性電子及家電產業，其不僅是疫情後產業聲量排行第三，也是疫情期間聲量成長最明顯的產業。

先觀察左上圖中的熱門話題類型，因為疫情期間許多電商、百貨推出各類的家電抽獎活動，導致「消費」話題聲量大增。

而在族群方面，從左下圖中可見女性及上班族為主要關注族群。女性討論的話題多與「居家清淨」有關，希望在疫情下能確保家中成員的健康，如表示「基本上每天除濕機都是開著」；而上班族因為前段時間遠端工作的需求，對於「筆電」等相關工作用電子設備的討論最為熱烈，並對「缺貨」的情形做出反應，像是提出「筆電真的很扯XD電商一堆售完的」。

【註2】共統計 57 個頻道標籤聲量，僅列出聲量前 10 名的頻道類型。

1-3 疫情下消費者對於企業轉型的討論

「防疫安全」為重點，「無接觸」消費方式受歡迎

▲疫情期間 網友對於「企業轉型」討論詞彙文字雲[註3]

看完產業的變化，最後再深入挖掘消費者在疫情期間，面對企業進行轉型有什麼樣的討論。從上圖所匯集的詞彙文字雲中，可以歸納網友對品牌的四大轉型期待，而首先能夠落實「防疫」，以確保「安全」，是消費者們的普遍目標，因此許多於疫情期間，提供「線上」、「遠距」等無接觸服務的企業都能夠獲得比較多的關注，另外也有不少聲音希望能趁此機會有更多商家進行「數位普及化」，如提供「行動支付」等功能，或是對現有的平台、app服務進行整合。

Part 2 社群網紅趨勢觀察

2021/01 – 08

102,255,392（則）

17%

2020/01 – 08

87,459,740（則）

▲網紅頻道同期聲量比較

▲2021年社群中平均每四則聲量，就有一則來自於網紅頻道

企業進行數位行銷的常見方式之一，便是與網紅合作來擴大品牌於社群上的知名度，而為了瞭解網紅於社群上的影響力，首先可以從整體趨勢概覽的角度來看，單計算來自網紅的頻道所創造的聲量，包含留言與發文，在2021年的1到8月便高達一億則，與去年同期相比，成長了17%，顯示網紅的影響力不容小覷，而再進一步地將來自網紅頻道的聲量與總體社群聲量做比較，可發現因網紅而起的聲量為總體的25.4%，再次應證了網紅頻道於網路口碑中的影響力。

【註3】疫情期間之觀測時間區間為2021/05/15 - 2021/08/12。

2-1 網紅頻道社群互動指標探索

YouTube互動效果最佳，前10%網紅成效高出平均2-3倍

	Facebook 網紅頻道		Instagram 網紅頻道		YouTube 網紅頻道	
	2021 平均	2021 Top 10%	2021 平均	2021 Top 10%	2021 平均	2021 Top 10%
每則貼文按讚數 / 觀看量 (次)	1,107	2,886	2,141	7,442	30,736	90,741
每則貼文留言數 (則)	52	126	20	51	90	203
每則貼文分享數 (次)	33	78	-	-	-	-

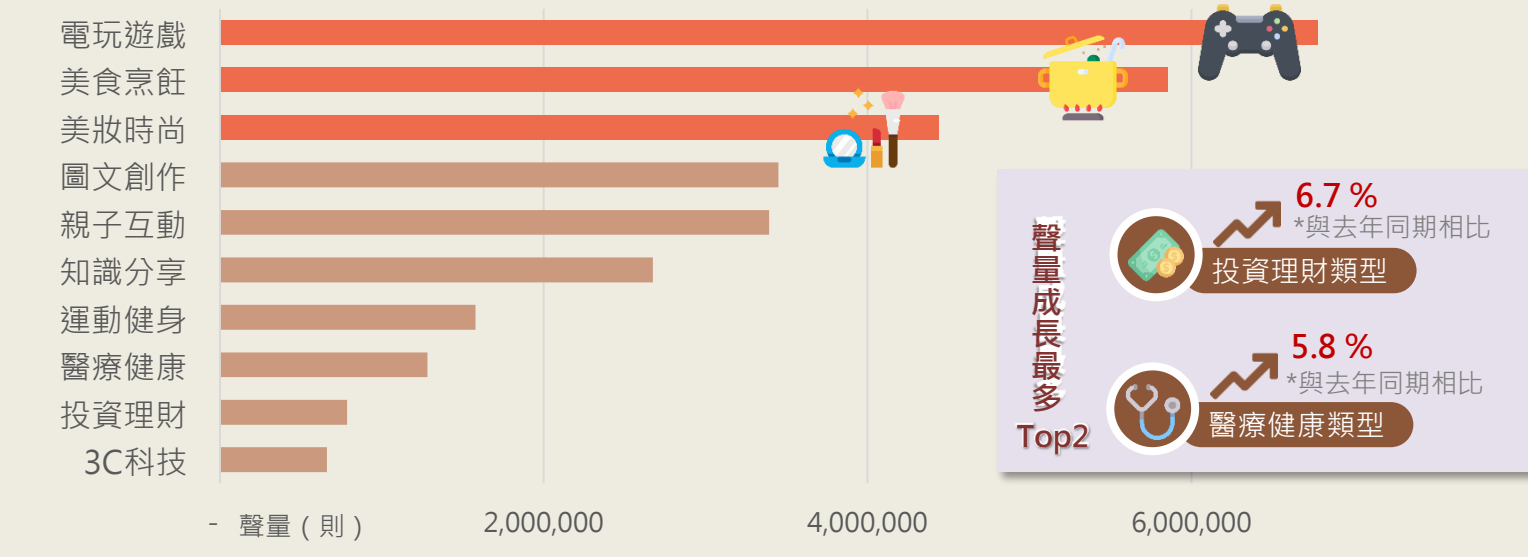
▲2021 網紅頻道於三大平台之平均互動表現

接著我們整理出2021年網紅於各社群平台上的平均每則貼文互動表現，並列出各平台互動表現最佳的前10%網紅數據，藉以提供品牌作為網紅合作成效上的參考。

從左圖中可以發現前10%的網紅在互動表現上皆比平均高出了2-3倍，尤其是在Instagram上，熱門網紅的每則貼文按讚數較整體平均高出三倍，由此可看出前10%網紅的社群影響力之高。另外，在社群網站中，以影片形式作為主要傳達方式的YouTube，除了因影片題材選擇豐富、話題擴散效果佳，而在社群網站中有優秀的互動效果，另一方面，近來也由於直播的盛行，許多網紅會在社群上進行直播與粉絲互動，即時的交流方式也往往能吸引到近萬則的留言與讚數，達到良好的社群擴散效果。

2-2 網紅頻道類型聲量排行

電玩遊戲類網紅互動最佳，投資理財類聲量呈現高成長



▲2021/01-2021/08 網紅頻道類型聲量排行

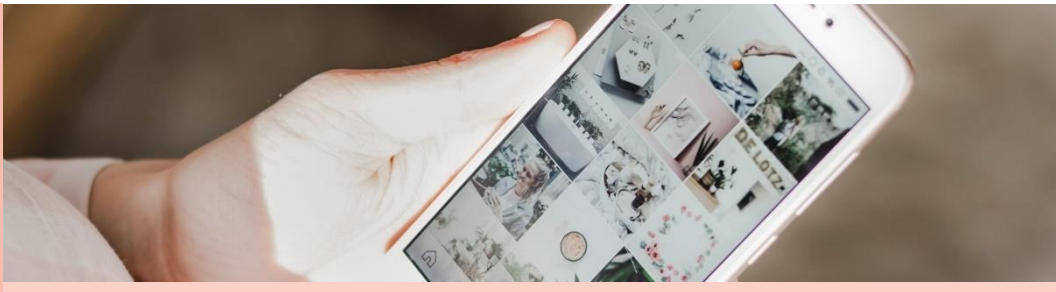
接下來將網紅依照不同的類型進行分類，來觀察網紅類型的聲量變化。從上圖可以看到電玩遊戲、美食烹飪、美妝時尚三個類型的聲量最高，有些網紅會與遊戲廠商合作，進行遊戲的試玩直播，吸引許多粉絲觀看並留言與網紅進行互動。而在美食烹飪頻道中，如廚師蔡季芳（阿芳老師），常常於臉書直播自己的料理烹調過程，或是發佈與食品業者合作的影片，也都能吸引不少觀看以及互動。另外與去年同期相比，以投資理財與醫療健康類型頻道成長率最高，今年上半年因為海運與鋼鐵等台股表現亮眼，意外帶起投資理財的熱潮，另一方面，因爲疫情人們對於醫療相關資訊也普遍給予更高的關注。

小結

Part 1 疫情前後產業聲量趨勢探索

受到大環境的影響，產業間的聲量也有所消長，其中電商產業受到疫情的影響程度最小，而綜觀來說，與「無接觸」相關的消費模式話題也都能引起網友關注，如網購的「優惠、物流、庫存」，或是餐飲業的「外送」服務等。

- **疫情前後的產業聲量消長：**
  電子商務、購物、網路品牌為本次觀測期間，聲量最高的產業，而因為疫情多居家防疫、遠端工作，民眾對於消費性電子及家電的需求大增，連帶帶起該產業的聲量成長。
- **前三大產業討論重點與族群焦點：**
  疫情期間聲量前三大的產業中，以「消費類」、「美食類」話題內容最受矚目，尤其是居家防疫不便外出採買，許多電商、網路購物平台的「物流」、「庫存」、「集運方式」，都成為網友們的熱議話題。
- **疫情下消費者對於企業轉型的期待：**
  為防疫安全，民眾期待企業能普及更多數位化的功能，如電子支付、線上及遠端服務，而無接觸的消費形式也受到大眾歡迎。



Part 2 社群網紅趨勢觀察

從社群上來自網紅頻道的聲量趨勢，可以看出網紅於網路上的高影響力，另外有愈來愈多網紅頻道會藉由「直播」來提高與粉絲的互動，互動成效極佳。

- **網紅頻道社群互動指標探索：**
  根據網紅於社群平台上的平均每則貼文互動狀況，再計算各平台互動表現最佳的前10%網紅互動數據，提供品牌作為參考指標。其中可看出網紅於YouTube上互動狀況最佳，前10%網紅的互動成效高出整體網紅的平均近3倍。
- **網紅頻道類型聲量排行：**
  觀察社群上不同類型網紅的聲量，最高的為電玩遊戲類網紅，而投資理財類與醫療健康類型網紅，為成長幅度最多的兩大類頻道。

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

Social Lab網路新聲量 觀測期間| 2021.10.18-10.24

熱門話題調查局

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！

火場逃生迷思大破解！火災別再躲浴室

- 火災切記「不要往上跑」「躲進浴室」不一定最安全..... 繼續閱讀

立委呼籲《精神衛生法》應盡快修法，民眾怎麼看？

- 憾事一再發生《精神衛生法》該不該修？立委出面帶動話題關注
- 法律遲遲不修該誰負責？修法後能幫助精神病患者？.....繼續閱讀

五倍券開始領、加碼券陸續開獎，網友卻有這些煩惱？

- 振興券問題多？「李洋」教大家辨識真偽.....繼續閱讀

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

OpView放大鏡 觀測期間| 2021.10.18-10.24
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	2,607	LINE TODAY > 國內	3Q陳柏惟暴起暴落立委初登場戲劇化謝幕
2	2,233	LINE TODAY > 新頭殼	顏寬恒喊是這塊土地的主人 網翻資料大驚：真的耶
3	1,928	yahoo新聞 > 政治	赴「陸」打疫苗想換小黃卡 陳宗彥冷回「哪一國」
4	1,845	yahoo新聞 > 大台北	2021縣市長施政滿意度調查！潘孟安奪冠柯文哲墊底
5	1,690	LINE TODAY > 新頭殼	美女醫師驕傲加入基進黨、po這張照片：整個害羞了
6	1,614	LINE TODAY > 生活	想知道這週的偏財運？先看看這條錢中了沒
7	1,589	LINE TODAY > 自由電子報	陳柏維「愛說謊」？其他同學們忍不住出聲了
8	1,534	yahoo新聞 > 各家新聞	台商在「大陸」打兩劑疫苗回台 陳宗彥：大陸是哪國？
9	1,351	LINE TODAY > 生活	打高端疫苗不能入境美國？高端回應了
10	1,321	yahoo新聞 > 政治	網紅小玉「變臉謎片」風波 蔡英文要修法

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	2,283	心情	我就是陪酒買名牌包，怎麼了嗎？
2	1,843	追星	#新聞金宣虎逼前女友墮胎？
3	1,573	追星	#閒聊黃偉晉IG限時動態這個發言妥當嗎？
4	1,480	工作	認真想問有月薪八萬的工作嗎？
5	1,454	心情	有個綠茶婊室友怎麼辦^^
6	1,343	汽車	副駕只給他媽坐＝＝
7	1,315	結婚	老公在我懷孕3個月的時候跟別的女人上床
8	1,251	感情	男友太好了，我想要分手
9	1,219	心情	我弟毀了我家。
10	1,157	心情	我這種性格是不是註定交不到男朋友😩

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	2,406	Gossiping	[新聞]簡舒培逼柯文哲唸蔡英文4個堅持 黃瀞瑩...
2	2,067	Gossiping	[爆卦]聯醫疫苗的400非柯文哲決定...
3	1,945	Boy-Girl	[討論]女朋友過於強大怎麼辦...
4	1,801	Gossiping	[新聞]林右昌拋「北海市」基隆拚升格！併新北7...
5	1,773	Gossiping	[新聞]獨／中央地方衝接種量 北市醫護快被逼瘋
6	1,685	Gossiping	Re: [問卦]拉麵店是不是最愛在FB靠北靠母？
7	1,624	KoreaStar	[新聞]金宣虎16年知己說話了！她驚見「網斥好友...
8	1,579	Gossiping	[新聞]永和Uber Eats外送員擦撞機車 倒地遭公車...
9	1,523	Gossiping	[新聞]刪Q之後恐再撤昶林昶佐發聲:我們不能一直...
10	1,470	marriage	[求助]請益夫妻理財問題

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	151	時事_台灣新聞	蔡政府完全失敗 疫苗政策遇事無解 只能靠郭董靠BNT?
2	147	汽車_汽機車七嘴八舌	慟！疑閃違停車外送員先碰撞機車 倒地再遭公車輾斃
3	139	汽車_汽機車七嘴八舌	【無奈】雖然不是第一次被撞，但是是第一次報警...
4	124	時事_兩岸新聞	台灣人為什麼不當中國人了?
5	119	車_汽機車七嘴八舌	百分之百大家都有違規過,為什麼還要檢舉別人？？
6	119	時事_台灣新聞	全世界大概只有台灣這個國家的雕民特別多
7	115	閒聊_投資與理財	郭台銘電動車，你會買嗎？
8	113	女性_媽媽寶寶親子	結婚三年多沒辦法懷孕該怎麼辦?
9	112	汽車_汽機車七嘴八舌	不滿違停被拍當街互嗆路人不爽助拳毆打檢舉達人
10	110	時事_台灣新聞	不要廢話那麼多,就是不想為台獨而戰

新增回文數：於觀測期間內所新增之回文留言數。

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

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	24,240	蔡英文 Tsai Ing-wen	稍早，我已跟柏惟通話、為他打氣，面對這樣的困難...
2	11,514	顏寬恒	一路走來，終於到了最後幾天了整個執政黨舉全國之力對我...
3	11,494	3Qi.tw 陳柏惟	我所深愛的台灣，我所敬重的台灣人民，...
4	10,621	羅智強	狂賀！刪Q成功
5	6,037	爆料公社	朱小發表於爆廢公社嗯~
6	5,977	東森新聞	#愛在身編：大家覺得誰的問題比較大？停車擋板刮壞...
7	5,510	ETtoday寵物雲	寵物菜市場名：皮皮、嘟嘟、妞妞、妹妹、小黑、小白...
8	5,489	中天新聞	難得聽到阿北這麼大聲阿，有兇起來（＃欠編）...
9	4,785	自由時報	你想跟陳柏惟說什麼？
10	3,968	TEEPR 亮新聞	私下遇過最暖的藝人是？

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	27,782	PTT01 娛樂新聞	第一眼看到什麼？☞至FB收件匣查看答案☜
2	17,062	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	15,601	Big City遠東巨城購物中心	平時多運動增強免疫力，你需要一個新款超強助手。 10月20日前成為巨城粉絲公開...
4	6,810	蝦皮購物 (Shopee)	#文末ㄅㄐ如果對著Siri說Hi，叫做Hi Siri那對著...
5	4,019	食尚玩家	🎉快對身分證爽吃🎉 ❶三個「2」免費吃牛排❷「1、0、2、5」全中免費吃豬...

閒聊文：❶特定頻道週期性發起之聊天性文章。❷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

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

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。

【寒國人】黃明志新歌惹怒對岸網友 留言直批各國都在嘲笑！

【攝徒日記Fun TV】辱華神曲誕生？藝人慘遭對岸封殺

【波特王 Potter King】成功讓對岸著急的一首歌：「已經忍很久了...」

【老高與小茉 Mr & Mrs Gao】為何漢堡讓這麼多人喜愛 背後緣起原因大解密！

【志祺七七 X 圖文不符】「換臉」爭議越燒越火 造成的爭議究竟有多大？