

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



金融科技戰！純網銀話題網路聲量分析

- ▶ 到底要不要開戶.....網友討論開戶的關鍵誘因有哪些？
- ▶ 三強鼎立？各家純網銀品牌社群口碑表現剖析

OpView放大鏡

- ▶ 熱門話題調查局 (熱議米漢堡品牌 / 詐騙手法 / 開放邊境議題)
- ▶ 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 純網銀話題聲量概覽

- 1-1 純網銀話題聲量趨勢
- 1-2 純網銀討論聚集地觀測
- 1-3 純網銀話題社群熱議焦點

Part2 純網銀口碑洞察與品牌表現剖析

- 2-1 純網銀話題關注面向排行洞察
- 2-2 純網銀品牌社群印象

結論

金融科技戰！

純網銀話題網路聲量分析

主題目錄

前言

在科技浪潮與疫情的加速影響下，人類活動逐漸邁向無實體、虛擬化，而競爭激烈的金融市場也不例外，除了傳統銀行推出網路銀行及數位帳戶力爭轉型，純網路銀行(以下簡稱純網銀)也是近幾年來金融產業中備受看好的活水，專家們期待新形態的銀行運行模式能為金融圈挹注鯰魚效應【註1】，帶動整體產業良性競爭，可以說在純網銀戰局背後，推動的是整體金融科技戰。

自去年(2021年)12月金管會宣布核發第三張純網銀營業執照後，目前三家純網銀服務皆已上線，包括樂天、連線與將來銀行，形成三強鼎立的局面，然而，根據金管會3月發布的調查報告，目前純網銀在前期搶市階段下，都處於億元以上的虧損狀態，對於金融產業預期產生的鯰魚效應尚無顯著態勢。而對於耕耘中的業者來說，想要在品牌間脫穎而出，根據網路上的公開回饋做規劃、調整營運策略，貼近消費者心聲，便成為首要目標，因此本報告旨在描繪客戶樣貌與需求，使用《OpView社群口碑資料庫》追蹤市場網路聲量，提供最真實的社群口碑趨勢讓品牌作為參考。

【註1】鯰魚效應(Catfish Effect)：將具有不同特質或能力的角色加入群體之中，藉以刺激原來因長時間未改變而逐漸缺乏活力的舊有成員，使之產生危機意識，進而創造整體團體的正成長。



研究說明

- ▶ 資料時間：2021/05/28~2022/05/28
- ▶ 資料來源：討論區、社群網站、部落格、新聞、App評論 (排除重複留言之抽獎文)

OpView 於觀測範圍內設定「純網路銀行」之關鍵詞組，框定相關研究文本

Part 1

純網銀話題聲量概覽

Part 2

純網銀口碑洞察與品牌表現剖析

1-1 純網銀話題聲量趨勢

分析純網銀話題討論的整體聲量趨勢，並進一步由熱門討論探討最容易引起迴響的話題為何。

1-2 純網銀討論聚集地觀測

觀察討論來源佔比與熱門頻道分布，藉以了解相關討論聚集地，同時透過熱力圖了解各頻道活躍月份。

1-3 純網銀話題社群熱議焦點

針對討論文本進行斷詞，製成文字雲並歸納話題，以了解純網銀中的話題焦點。

2-1 純網銀話題關注面向排行洞察

針對網友熱議之純網銀話題面向做進一步分析，深入探索純網銀使用感受等社群討論，了解市場消費者需求。

2-2 純網銀品牌社群印象

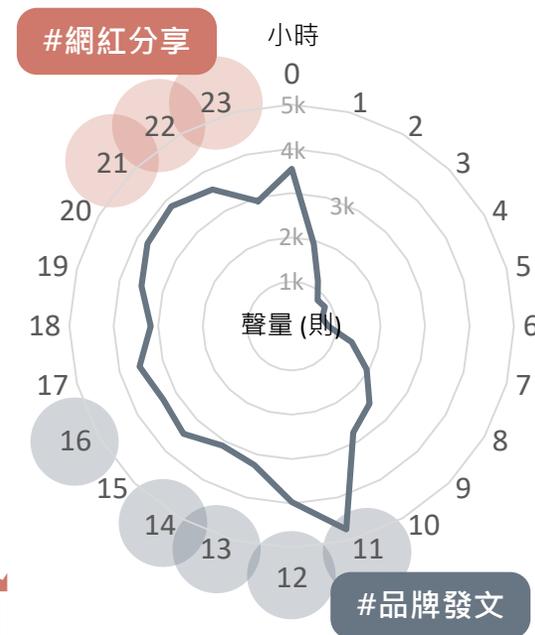
剖析台灣純網銀市場營業中的三大龍頭品牌，從討論面向追蹤品牌社群表現。



開戶之必要性掀熱議 品牌發文、網紅分享受矚目



▲ 純網銀話題2021年與2022年討論聲量日趨勢 及聲量高峰當日熱門話題示例



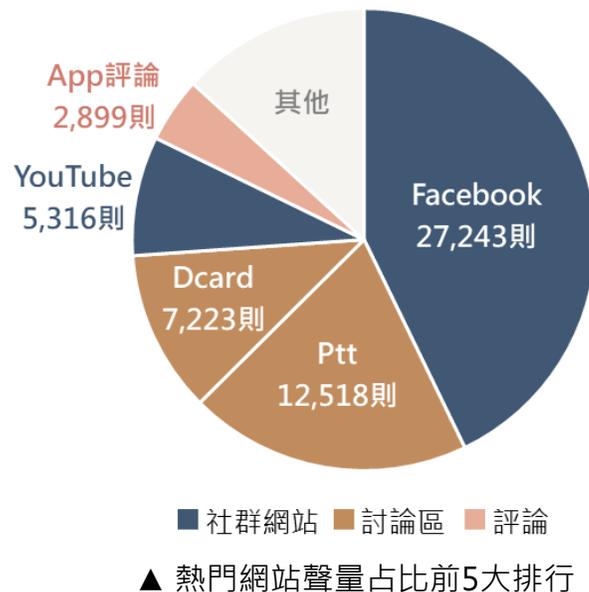
▲ 純網銀話題24小時聲量雷達圖

首先概覽純網銀近一年話題聲量共6萬餘則，從討論聲量日趨勢來看，以今年3、4月具有最高的話題關注密度。進一步分析聲量高點當日熱門文章，其中以純網銀的產業虧損新聞帶來觀測期間內聲量高峰，相關報導於討論區發酵，網友對純網銀前期投入的宣傳成本以及個人申辦純網銀帳戶的必要性進行討論。

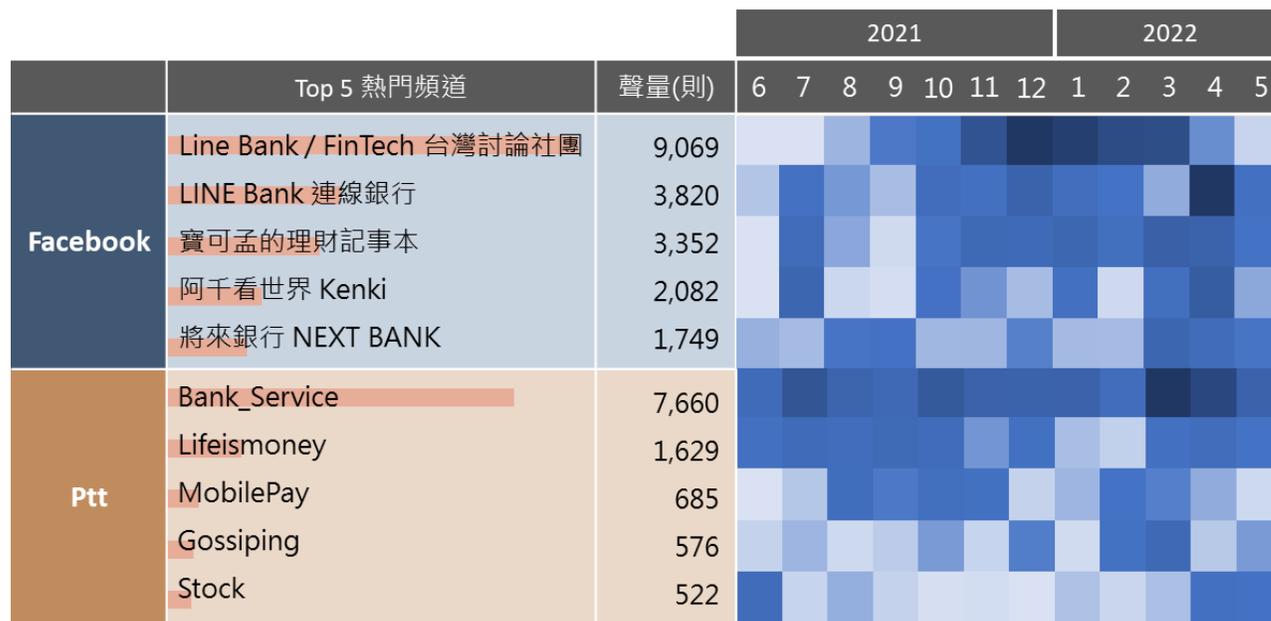
另一方面，進一步從單日24小時內的話題關注雷達圖進行剖析，以中午11至12點聚集最多關注度。其中分別觀察各時段的熱門文章，可以發現自11時至16時間網友最關注品牌相關發文，而晚上21時後則以YouTube管道上的優惠訊息分享影片吸引到最多人參與話題。



民眾對數位金融依賴度提升 操作教學文章引迴響



▶ 熱門頻道排名與月份聲量熱力圖



接著觀察純網銀話題之來源分布，其中以社群網站、討論區聚集最多相關討論，從來源網站的角度來看，又以Facebook和Ptt囊括超過6成的聲量，進一步觀察其熱門頻道的聲量分布，Facebook的「Line Bank / FinTech 台灣討論社團」以去年底至今年初匯集最多聲量，其中多數話題為數位金融的經驗討論與請益，如2021年12月就有網友提出「幾十元的小額會付現還是刷卡？」引起熱議，無論是基於不用帶現金或可減少接觸等理由，從討論皆可看出民眾對於數位金融的接受度與依賴度更甚以往。而Ptt Bank_Service板則是網友討論純網銀話題的大本營，從熱力圖可看出，全年度皆維持著一定的討論熱度，特別在今年3月時，一篇「將來銀行 App 已可下載並操作開戶流程」的消息受到矚目，網友們除了分享自己開戶的階段，對於業者祭出的刷卡回饋也相當關注，觀察討論區話題可發現，相較於僅分享優惠的情報文章，有提供實際操作教學的文章，能引發更大的迴響。

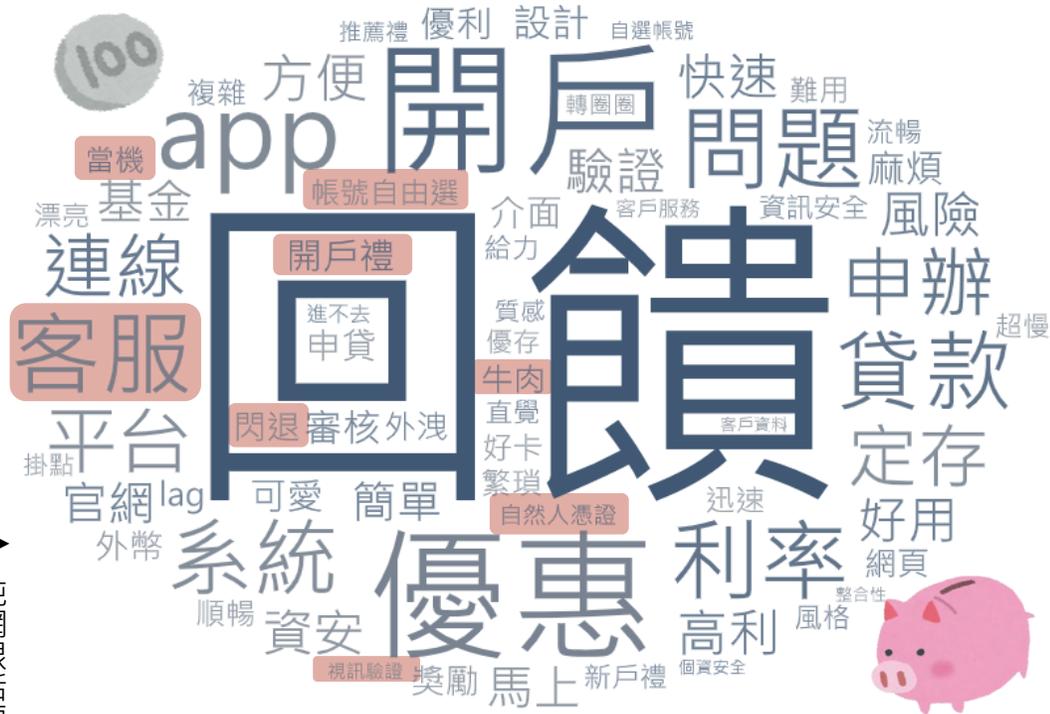


純網銀戰下開戶禮引討論

接著針對純網銀相關討論文本進行斷詞並製成文字雲，以了解經常受到提及的熱門詞彙，並且歸納熱詞以了解網友在純網銀話題當中的關注焦點。

在純網銀話題中，最受矚目的便是各家品牌在激烈競爭下所祭出的**搶市優惠**，網友關注「開戶禮」甚至是較新奇的「帳號自由選」服務，期待業者會端出什麼樣的「牛肉」給消費者，民眾相當在意是否有明確且吸引人的回饋。此外，由於純網銀並無傳統銀行的實體服務，因此討論焦點大多集中線上體驗感受、安全性等等面向，其中帳戶的**申請難易度**便備受討論，民眾經常針對「自然人憑證」、「視訊驗證」等認證方式提出問題，由於純網銀開戶採線上方式進行，雖大幅提升方便性、突破時間與地區限制，卻也有網友認為線上認證卡關較難即時處理；與此同時，**服務穩定度**、**客戶服務**等也是常常受到討論的面向，純網銀App的「閃退」、「當機」狀況由於攸關金錢交易，一旦發生民眾對權益受損的擔憂更甚，因此能否即時聯繫到「客服」釐清狀況，便成為留住客戶的一大理由。

客服服務為留客關鍵



純網銀話題相關討論熱詞文字雲及討論面向

討論面向	關鍵字詞
搶市優惠	回饋、高利、新戶禮、帳號自由選、牛肉...
申請難易度	開戶、審核、自然人憑證、視訊驗證...
服務穩定度	App、系統、連線、當機、閃退、轉圈圈、lag...
服務整合	貸款、基金、外幣、整合性...
客戶服務	客服...
資訊安全	資安、風險、外洩、客戶資料、個資安全...
介面設計	設計、介面、風格、質感...



直觀簡潔介面受偏好 網友較難接受客服量能不足



根據文字雲中歸納出的討論焦點，我們進一步追蹤各面向的社群表現，觀察民眾對於現有純網銀服務的真實想法。

從關注度出發，由於純網銀尚處於市場開拓階段，各品牌推出的**搶市優惠**以超過2萬則聲量成為最受討論的面向，其中網友不吝表達對於高消費回饋、開戶禮的偏好，也會自主進行口碑宣傳，對純網銀品牌來說是較高成本但社群影響力強大的行銷宣傳方式；而**申請難易度**則是第二項關注焦點，不少民眾分享開戶經驗如「很簡單，問幾個問題不到三分鐘就結束」、「審核很快」等等，大多對於申請流程有好印象。而從好感度角度觀察，可以發現純網銀的**介面設計**最受喜愛，網友認為直覺、簡潔、具有設計感的操作介面，都能帶來良好的使用感受，也不乏民眾敲碗推出更實用的資訊顯示，如在主頁面加入可用餘額等等；另一方面，**客戶服務**則是目前好感度最低的面向，由於在使用上遇到問題，網友往往希望能立即處理，因此遇到客服打不通的情況便容易引發不滿，甚至直言「客服數量不夠建議不要進軍銀行業，服務感受會很差」。

【註2】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)。



自選帳號吸引網友申辦 服務順暢度與即時性可再優化



【註3】顏色越深代表聲量越高；而好感度與聲量高低的比較基礎是以單一純網銀品牌的7個維度做排序，因此不能用以進行跨品牌比較。

最後，我們從各討論面向剖析三家純網銀，並將各項目依好感度排序以了解品牌社群表現。

整體而言，**介面設計**在各品牌間都獲得高好感度，由於純網銀並無實體分行，App、官網等介面將直接影響消費者對品牌的第一印象，清楚的引導、資訊呈現能夠為品牌帶來好評；而**服務整合**、**服務穩定度**與**客戶服務**三面向，在各品牌間好感度則相對低落，歸納發文大多與服務的順暢度及即時性有關，如無法順利完成貸款或定存等整合服務流程、App無法登入使用、或是無法即時與客服聯繫等三大負面討論重點，相關話題也更容易在社群上發酵。

若是從網路聲量的好感度了解各品牌的相對優勢，首先「樂天銀行」獲頒英國標準協會雙項資安證書的消息，使其在**資訊安全**方面更能獲得網友信賴；而「連線銀行」則以**申請難易度**吸引最多正向回饋，不少網友在申請後彼此

分享審核通過所花的時間，大多認為一天內通過十分有效率；最後「將來銀行」則以**搶市優惠**有特別高的好感度，網友討論其推出的「自選帳號」，認為非常新穎且吸引人，此外也針對不限通路的刷卡高回饋予以好評。

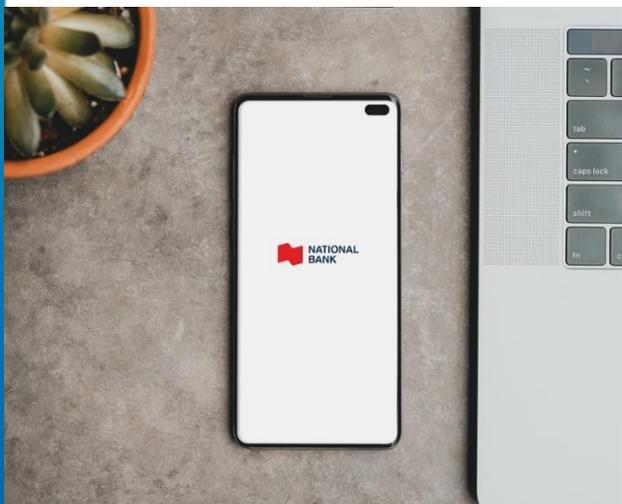
本期重點整理

Part1 純網銀話題聲量概覽

- **純網銀話題聲量趨勢**：產業新聞帶動純網銀開戶必要性討論，小時討論趨勢剖析發現品牌發文、網紅分享分別於中午至下午及晚間時段更受矚目。
- **純網銀討論聚集地觀測**：Facebook與Ptt囊括超過6成聲量，細究討論可看出相較於僅分享優惠的情報文章，有提供實際操作教學的文章，能引發更大的迴響。
- **純網銀話題社群熱議焦點**：各家品牌在激烈競爭下所祭出的搶市優惠受矚目，而由於純網銀無實體服務，因此討論焦點大多集中線上體驗感受、安全性等面向。



Part2 純網銀口碑洞察與品牌表現剖析



- **純網銀話題關注面向排行洞察**：各討論焦點面向中，「搶市優惠」與「申請難易度」最受關注，而直觀、簡潔的使用者「介面設計」則能吸引到高好感度，然而「客戶服務」為好感度較低的面向，如客服量能不足容易吸引負面討論。
- **純網銀品牌社群印象**：「樂天」取得英國資安雙證書於資訊安全面向受肯定；「連線」開戶申請流程快速順暢受網友推崇；「將來」首創自選帳號成功引發社群討論與提供申辦誘因。

趨勢分析線上分享



JUN
14

JUN
15

大數據開講Bar

適應疫後新局， AI數據解析 母親節檔期下轉變與突破



解密社群大數據下疫情對**輿論風向**和**消費者行為**產生的影響

[立即了解詳情 >](#)



Social Lab網路新聲量 熱門話題調查局

觀測期間 | 2022.05.30-06.05

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！



美味不妥協 熱議冷凍米漢堡品牌一覽

- 「摩斯」開拓冷凍米漢堡市場備受熱議 「老協珍」、「喜生」各有特色
- 牛豬雞餡料百搭不出錯 起司當配料竟有法式風味.....[繼續閱讀](#)



小心有詐！四大常見詐騙手法網路聲量公布

- 詐騙猖獗，網路衍生的誑騙手法要注意！.....[繼續閱讀](#)



邊境鬆綁政策勢在必行 正反意見引爆各大討論區

- 網友關注「日本入境規定」「邊境檢疫政策鬆綁」引爆討論
- 邊境鬆綁該與不該？「唾液快篩準確性」引質疑.....[繼續閱讀](#)



前往Social Lab



觀測期間：2022.05.30-06.05



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	3,896	LINE TODAY > 自由電子報	「很多孩子走了」爭議揪源頭 調查局：「徐芳麗」造謠累犯
2	2,557	yahoo新聞 > 政治	馬英九批台灣是不自由的民主 蘇貞昌：必成世界笑柄
3	2,076	LINE TODAY > 新頭殼	郭彥均孩子案延燒 律師8字怒指「罪魁禍首」！
4	1,980	yahoo新聞 > 焦點	陳時中一句話 殯葬業傻眼
5	1,746	yahoo新聞 > 焦點	張雅琴籲郭彥均出面說清楚：對話中的醫院是哪一間？
6	1,745	LINE TODAY > 國際	外交部簡體文悼六四 籲中國人民查查「什麼訊息被隱藏了」
7	1,691	LINE TODAY > 自由電子報	蔡總統視察陸戰隊六六旅 親扛紅隼反裝甲火箭：蠻好操作的
8	1,676	LINE TODAY > 生活	14友人吃鍋11位確診！他打3劑全身而退 疫苗廠牌曝
9	1,667	LINE TODAY > 自由電子報	要真相！首例重症離世「中和2歲童」爸爸說話了
10	1,657	yahoo新聞 > 政治	王浩宇爆和14友吃鍋 釀11人確診



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	1,393	感情	因為保險套錢，讓我猶豫該不該跟他在一起……
2	1,198	新生季	大學個申二階放榜正備取
3	681	閒聊	最近滑到的現在小孩
4	645	YouTuber	關於酷炫女友柔柔……
5	636	感情	男友的妹妹太正怎麼辦
6	620	感情	外遇現在後悔了
7	606	感情	快40了…好可怕…
8	606	心情	生小孩不要年齡差一輪
9	568	感情	老公和一個高中生交往兩年
10	566	心情	有人也是房間沒冷氣的嗎



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	2,912	sportlottery	[閒聊]網球
2	2,133	Guardians	[分享]今日先發
3	1,815	Gossiping	Re: [新聞]獨家 女警開車撞賓士、特斯拉、NISSAN
4	1,692	Gossiping	[新聞]宣布高中以下發快節 蘇貞昌口誤「打贏防疫的選戰」秒改口
5	1,617	Gossiping	[新聞]快訊 / 民進黨立委挾人數優勢通過修法
6	1,614	Gossiping	[新聞]蔡英文視察彰基 醫護突喊「我們都是817
7	1,489	Gossiping	[新聞]新生寶寶「取名茛」報戶口被打槍！
8	1,487	Gossiping	[新聞]新北市首次提供「81分鐘」錄音檔
9	1,466	Boy-Girl	[求助]害怕性的女人是否很難在關係中生存？
10	1,403	Gossiping	[新聞]侯友宜遭批神隱過端午



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	157	居家_空間設計與裝潢	【開箱】竹北水岸 - 溫潤木質調成就我們的家
2	143	影音_小惡魔影城	捍衛戰士，就是捍衛美帝國主義！
3	116	汽車_汽機車七嘴八舌	是的我被檢舉了..沒素質的檢舉達人
4	115	汽車_日本車系_Toyota	bZ4X被罵爆的背後，有人真的懂這台車嗎？
5	113	閒聊_軍事迷基地	中國003型電磁彈射航母「江蘇」來了！《南早》曝下水時間點
6	112	單車_公路車	小孩偷騎別人的單車，該如何賠償（估價）
7	109	親子_寶貝健康	小孩最重要請第一時間自救
8	102	汽車_日本車系_LEXUS	2023大改款rx正式發表
9	101	汽車_日本車系_Toyota	為什麼BZ4X不做前備箱??
10	97	電腦_網路產品_基地台與分享器	我弟偷偷把我的網路線拔掉



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	19,910	TEEPR 亮新聞	姓甘可以取什麼好名字？
2	19,703	ELLE Taiwan	請已婚者給即將要結婚的人一句建議
3	14,963	即新聞	簡直是大開眼界餒 (#蘇大俠) 影片授權：TikTok / ...
4	10,812	東森娛樂	平頭哥考駕照突躺下！三寶行徑扣光總分...
5	10,451	冬星娛樂新聞	影/墾丁街頭酒吧 男子展露刺青 喝二杯狗尿就牙起來了!?.
6	10,321	ETtoday寵物雲	曬出毛孩最療癒的笑容 迎接連假 投稿就有機會登上寵物雲
7	10,026	udn.com 聯合新聞網	笑死 關燈後就要睡了是吧【考駕照一秒消失？男子奇葩行徑...
8	8,275	PopDaily 波波黛莉的異想世界	恐怖版《#小熊維尼》劇照曝光！英國的獨立製片公司日前釋出...
9	8,137	HOOK	今天，就是我與契爾氏的決戰之日！看看我跟Peeta有沒有辦法...
10	7,803	LIFE 休閒Fun新聞	👨真的需要大家集氣加油👨女星朱芯儀手術一半大出血直到今天...



看Facebook其他時期排行榜



Facebook活動文 聲量探索排行榜

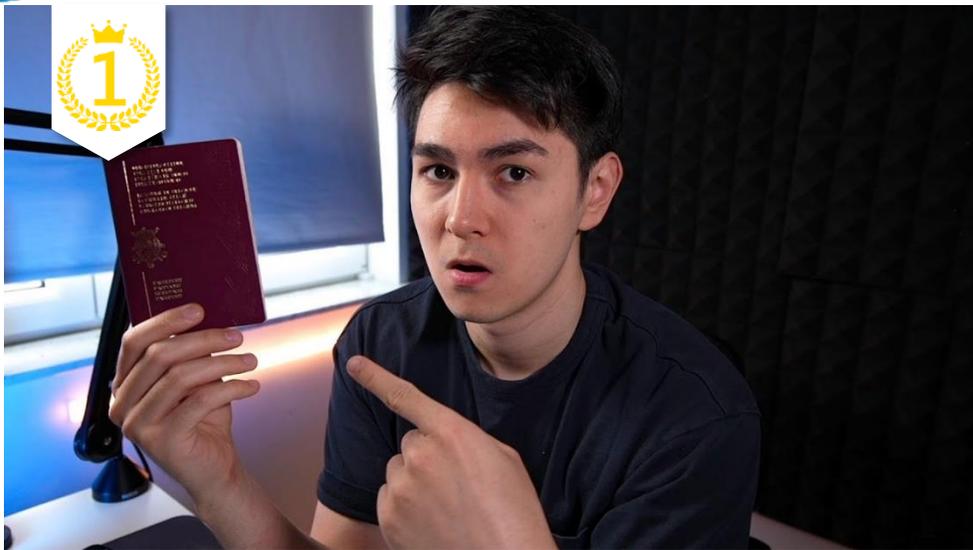
排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	19,092	寶島神很大	全數抽出囉！皆在留言處標註得獎者 小編不定期舉辦抽獎...
2	15,705	神魔之塔 Tower of Saviors	神魔之塔Tower of Saviors派獎活動又來了！各位召喚師只要在此...
3	9,129	開心水族箱	#開水好康【童年最愛ta】水族箱裡，機智小魔方碰上了可愛小云貓~
4	5,417	台茂購物中心 TaiMall Shopping Center	歐某！迷你偉士牌電動玩具車也太可愛💕🎁成為台茂粉絲
5	3,996	TENGA Taiwan	【端午蛋蛋召集令】蛋蛋富翁就是你！



看Facebook其他時期排行榜



YouTube大熱門 (排除贈獎文)



【錫蘭Ceylan】錫蘭預告將來台！分析上海台北差異引發熱議



【台南Josh】台南Josh證實離婚！曝前妻家暴行徑，獲網友同情祝福



【WoWtchout】該超車還煞車？機車遭追撞，網友大讚騎士「這個反應」



【黃氏兄弟】頻道破200萬訂閱！「偷吃不被發現」挑戰究竟誰能成功？



【超粒方】強叔贏了！世紀審判終落幕，網紅解析卻遭聲討？



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/>