

本期焦點



趨勢話題洞察：ESG議題網路聲量調查

- 議題聲量剖析：ESG話題熱度與社群熱議焦點觀察
- 企業應用實例：ESG產業社群核心議題與社群指標剖析

OpView放大鏡



熱門話題調查局 (最想念的日本城市 / 水煮蛋肌打造方式 / 秋天食補食材排行)



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

隨著時代的推進，社會對於經濟活動所造成的氣候、環境的影響越發關注，也連帶使得企業在商業經營的同時，必須兼顧更多的社會責任，然而該如何在經濟、社會環境等面向中取得平衡、達成永續經營，也成近年來企業營運上重要的課題之一。在網路社群興盛的年代背景下，企業口碑與相關作為皆容易透過社群被快速傳播，進而形塑民眾心中對於企業的觀感，遂使得現代企業更加關注與思考如何經營ESG(E環境、S社會責任、G公司治理)議題在社群上的影響力。

本期Social Watch摘錄《2022OpView數據年會》的部分內容，將從過去4年期間，帶您了解關於ESG議題的聲量趨勢變化與社群關注焦點，從中挖掘網友所關心的面向與企業需要時刻注意的社會脈動發展。



主題大綱

Part 1 ESG議題網路聲量調查

- 1-1 ESG議題聲量趨勢
- 1-2 ESG議題聲量來源分析
- 1-3 ESG議題社群聲量來源類型組成

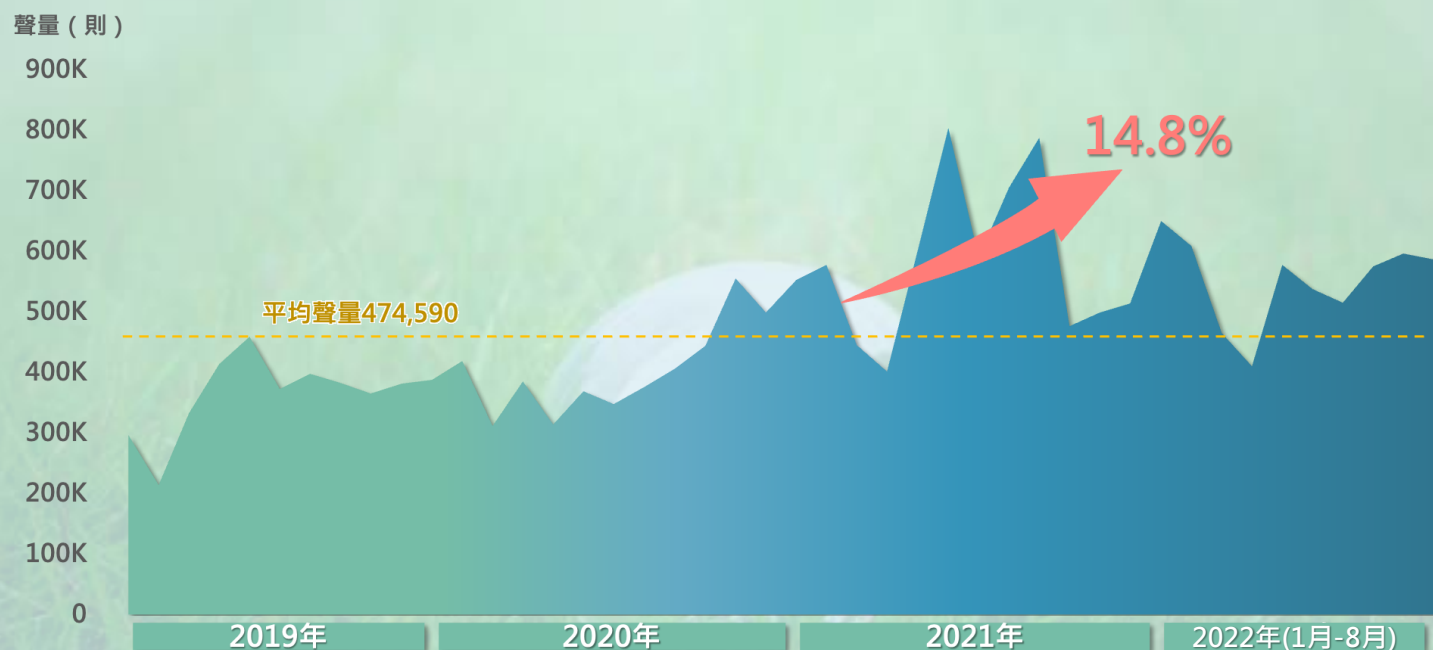
Part 2 企業ESG應用與實例解析

- 2-1 ESG產業別聲量與焦點議題類型剖析
- 2-2 熱點產業實例解析-企業ESG表現評比



1-1 ESG議題聲量趨勢

ESG話題熱度逐年攀升 地球日活動成話題高峰



	總聲量(則)	平均月聲量(則)	平均月聲量之年對年成長率
2019年 (2019/01 - 2019/12)	441.7萬	36.8萬	-
2020年 (2020/01 - 2020/12)	513.0萬	42.7萬	16.1%
2021年 (2021/01 - 2021/12)	707.6萬	58.9萬	37.9%
2022年 (2022/01 - 2022/08)	425.8萬	53.2萬	-9.7%

▲ESG議題年聲量趨勢圖

觀察近4年間關於ESG的討論，在期間共累積超過2000多萬則的聲量，自2019年起至2022年8月之間，每年的平均月聲量從逾37萬則提升至53萬則，而在這4年間的平均年化月聲量成長幅度則達14.8%。

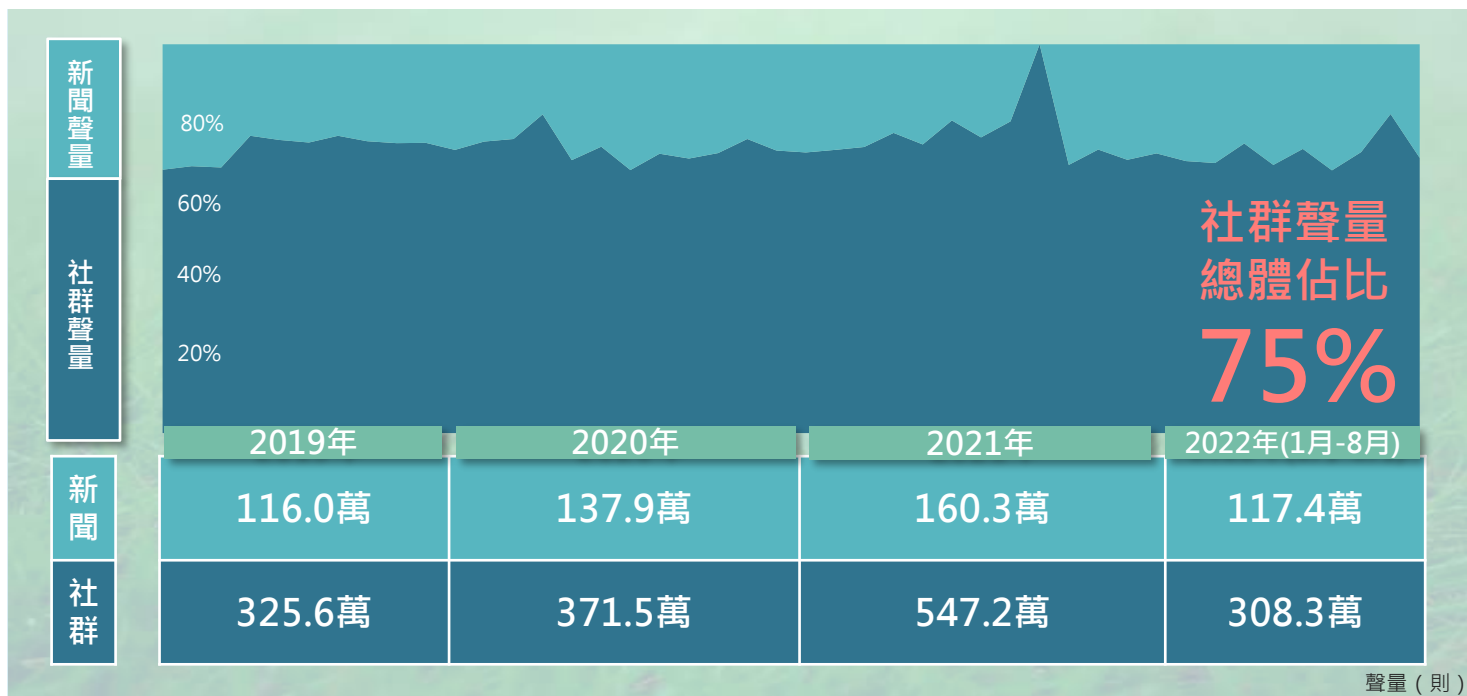
而在2021年分別有兩個話題討論高點，前者是位於4月的聲量高點，來自於許多關於「422世界地球日」的慶祝活動，企業紛紛透過社群媒體、粉絲專頁等管道，向民眾宣傳關注地球的重要性與各自的企業理念。在同年8月時，則是由於中國大陸眾多本土企業透過捐款來去支持「共同富裕」的計畫，協助二、三線農村發展，相關作法引起網友關於ESG定義與金錢用途的廣大討論。

從聲量趨勢圖可以看出，隨著時間變化，網友關注討論的不僅是企業的商業價值，更對於其所肩負的社會責任更加看重，ESG已成為各企業經營時不可忽視的重要面向。



1-2 ESG議題聲量來源分析

社群來源佔據7成以上討論 網關注環保面向ESG議題討論



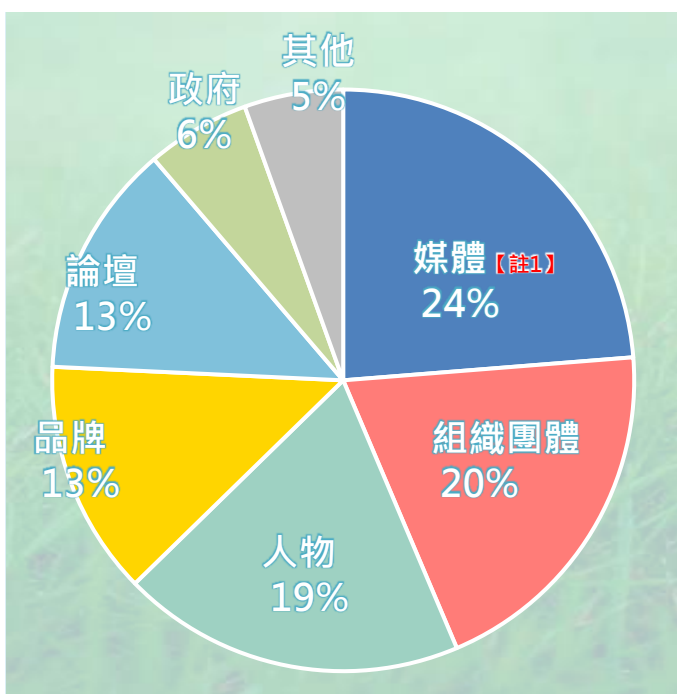
▲ ESG議題聲量來源佔比瀑布圖

接著，再將ESG議題的相關討論來源分為新聞、社群兩個類別，其中新聞包含如媒體報導，而社群則為自發性討論或企業經營之社群平台內容等，從中可以發現多數關於ESG議題討論來自於社群，平均佔了整體的75%，再進一步探究文本，發現其中如「環保」、「生態」等詞彙被頻繁提及，顯見ESG議題的自發性討論，對環保方面議題有相對關注與重視。



1-3 ESG議題社群聲量來源類型組成

網在媒體社群討論區互動性高 品牌、組織團體內容備受關注



▲ ESG議題聲量來源類型組成佔比圓餅圖

更進一步解析社群聲量來源的頻道類型，其中聲量的四分之一來自媒體，而媒體所報導的關於ESG議題之內容，在社群頻道中引起廣大的迴響與高互動性，紛紛對於企業所傳遞的理念、價值與社會責任給予高度肯定。再者則是由組織團體、人物、品牌等自行經營的社群，也佔整體近一半的討論聲量。

藉此可以發現，媒體有收整數量眾多的企業品牌資訊之重要功能，若企業能針對這方面著重力道，將會是提升形象的重要管道。

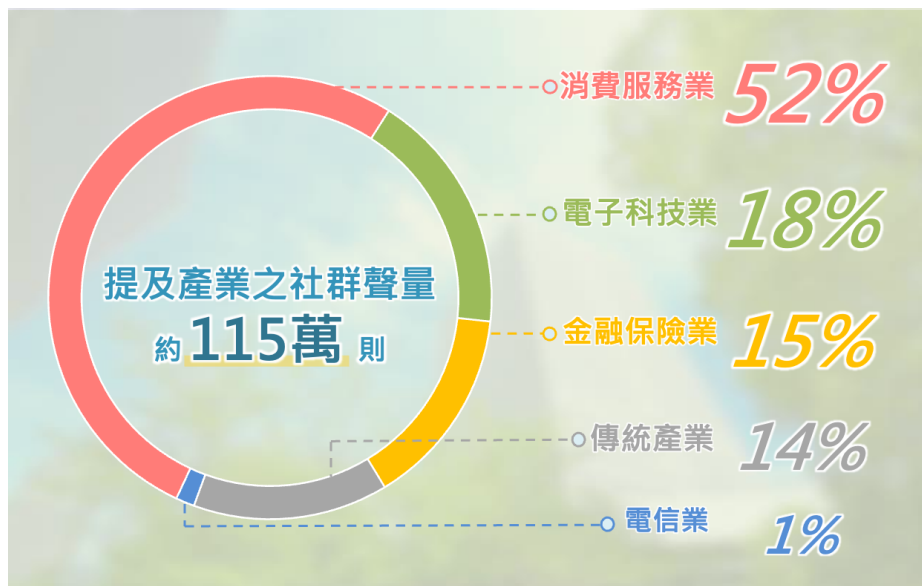
【註1】此處媒體範疇係包含新聞媒體等所經營之社群平台



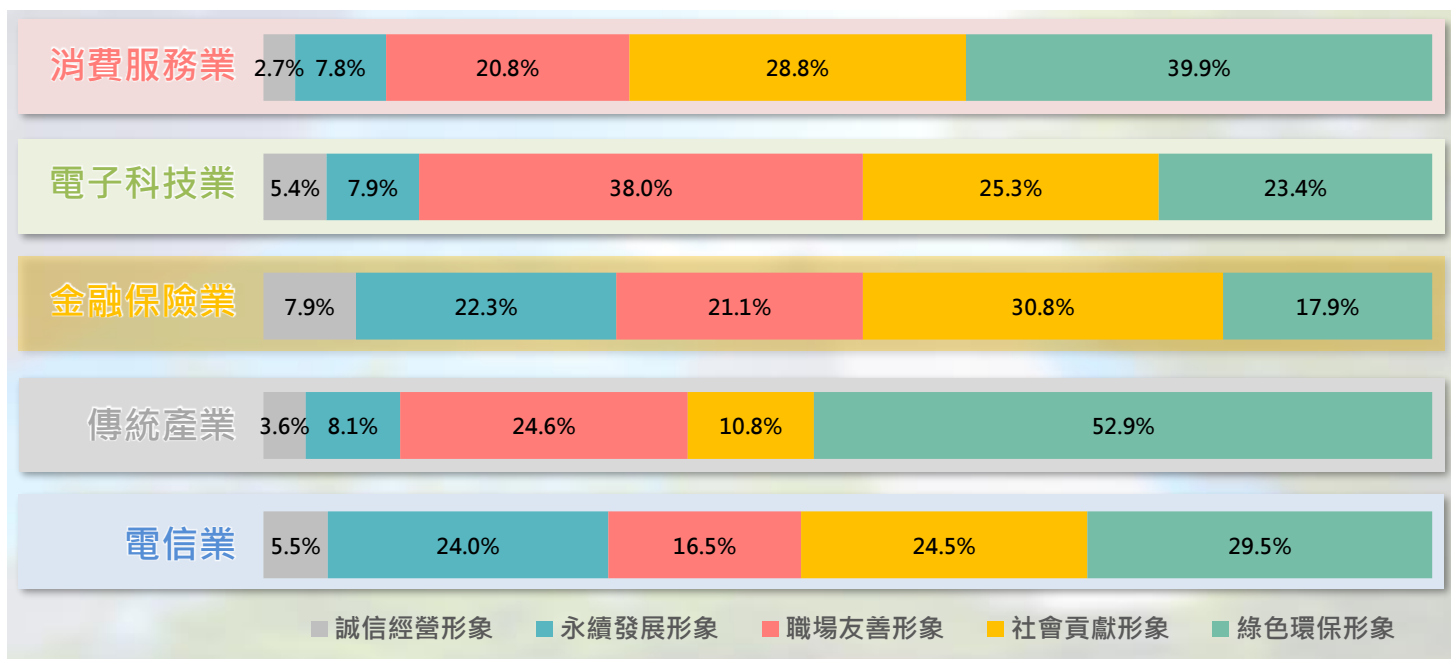
2-1 ESG產業別聲量與焦點議題類型剖析

消費服務業居5大類產業聲量之冠 綠色環保形象面向最受熱議

再觀察2022年1月到8月在 ESG 輿情討論中熱門的產業類別，當中提及產業的社群聲量約有115 萬則，並發現在ESG議題的相關討論中，以消費服務產業占 52% 最多，而其次為電子科技業與金融保險業，相關品牌與企業除了致力於ESG作為，如邀約藝人響應公益計畫、主動發起環保活動等，也相當積極經營ESG社群話題，因此在社群上累積了相當的聲量與能見度。



▲ESG議題社群聲量 - 5大產業別【註2】佔比圓餅圖



▲5大產業別 X 5大焦點議題類型【註3】聲量佔比長條圖

根據網友在ESG議題中的相關討論，能歸納出5大重點面向，其中消費服務業、傳統產業、電信業的討論多以綠色環保形象為主。以消費服務業為例，品牌結合商品推動環保計畫，如推出零碳洗髮精，或是透過包材減量、實行循環包裝計畫，都成功在社群間創造話題；而傳統產業當中最受網友矚目的是製造業，其中如能源與廢水廢氣處理等議題皆備受關注；電子科技業則是著重於職場友善，如知名企業與Dcard合作透過街訪形式，以期望的畢業年薪作為主題，與民眾進行互動，並藉此宣傳企業對於職場友善的重視以及相關福利政策，在社群中受到熱議；最後，金融保險業則是在社會貢獻方面有較高的占比，透過公益馬拉松、一日小編系列影片等活動，來宣傳慈善理念，獲得網友好評。



2-2 熱點產業實例解析-企業ESG表現評比

捐款助植樹、零碳洗髮精備受好感 藝人發起公益活動引網好評

進一步觀察在消費服務業當中，以7家具代表性的企業為例，在ESG議題上的聲量與好感度二維分布圖上的表現，以統一超、全聯有著較高的討論聲量。而若從好感度角度觀察，萊雅以捐贈部分營業收入的方式支持種樹、歐萊德則推出零碳洗髮精等環保面向的作為，引發民眾好感與討論。

而從右圖中7家企業於ESG議題上的

表現可以看到，許多企業品牌傾向於生產在地產品，減少碳排放，或使用環境友善的生產流程，而對於消費者而言，也因為產品本身與生活較切身相關，對於企業為環保所盡的努力，相對也會更加有感，因而能進一步帶動企業品牌的討論熱度與好感。

▼ 消費服務業企業品牌 聲量與好感度二維分布圖



綠色環保形象

誠信經營形象

社會貢獻形象

永續發展形象

職場友善形象

— 萊雅
— 歐萊德
— MOMO

▲ 好感度前3大品牌 社群焦點議題分數【註4】

最後，觀察消費服務產業中好感度前三名的企業 - 萊雅、歐萊德、MOMO，再進一步解析3大品牌在5大類焦點議題中的表現。可以看到在左圖中，萊雅因為時常響應環保活動，或透過代言藝人鼓勵捐款、成立公益計畫等，來為社會作出貢獻，連帶使其在社會貢獻形象拿下5分高分的好評。而歐萊德與MOMO兩個品牌則分別以落實100%綠電商辦、參與環

保署「網購循環包裝試辦計畫」等與永續發展有關的作為，位居永續發展形象面向中前列的位置。透過上述分數的換算，可以清楚了解到社群中，企業品牌在不同ESG議題上的口碑成效，從中便能針對網友關注的面向，形塑網友對企業的良好形象。

【註4】5大焦點議題分數係根據該企業品牌在產業中的好感度轉換為1-5分的分數（滿分5分）。好感度則是依藍資訊所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），數值越高代表好感度越高。



【註2】5大類產業聲量加總說明

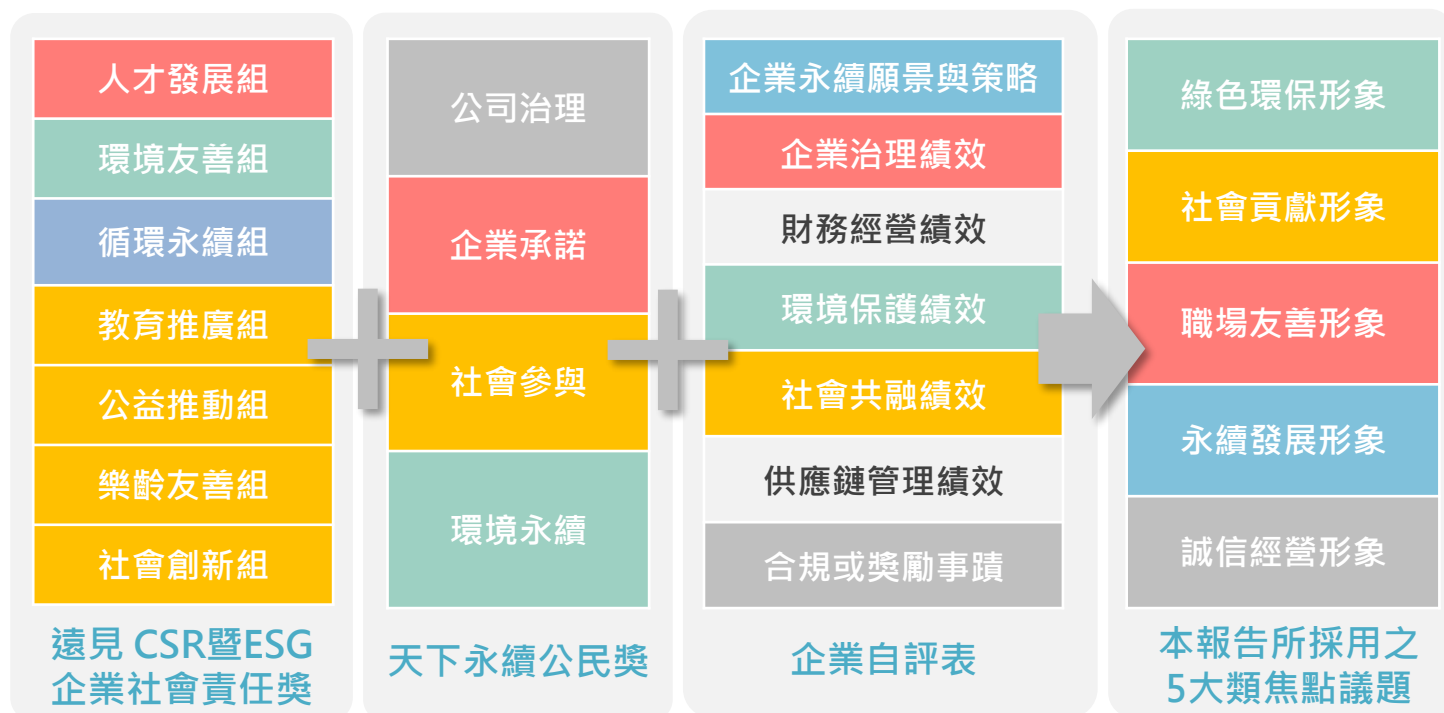
此處5大產業別依據該產業中各企業品牌聲量加總計算。各產業中企業品牌分類係參考遠見CSR暨ESG企業社會責任獎、天下永續公民獎歷屆得獎名單，將科技產業、金融產業、電信產業、美妝產業、零售百貨產業、傳統產業等200逾家獲獎企業，依據產業內容分類。

產業別	定義	企業示例
傳統產業	油水電、製紙、汽機車製造等	台灣水泥、亞洲水泥
電子科技業	電腦、手機、晶圓、半導體等	聯發科技、友達光電
金融保險業	金控、銀行、產險、投信等	玉山金融控股、富邦金融控股
消費服務業	民生消費、零售百貨、美妝等	萊雅、MOMO
電信業	有線電、無線電服務等	台灣大哥大、中華電信



【註3】5大類焦點議題說明

5大類焦點議題則是依據，遠見CSR暨ESG企業社會責任獎第二大類的7個組別及天下永續公民獎4項指標、與企業自評表等三項指標來作參考並進行分類，最終區分出5大類型的關注面向，並以此作為維度展開分析。



本期透過整理，將《2022OpView數據年會》當中的關於ESG議題的應用資訊作重點摘要，透過分析洞察社群中對此的討論與關注，若對ESG議題或是OpView如何透過數據應用於企業經營之上有更深入的了解，那就千萬別錯過11月2日的口碑安可場 [《2022OpView數據線上年會》](#)，帶您了解最全面的輿情應用分析與實例。

小結

Part1 ESG議題網路聲量調查

- **ESG議題聲量趨勢**：ESG議題討論逐年成長，其中又以世界地球日時的相關活動獲得最多網友的迴響。
- **ESG議題聲量來源分析**：觀察網友在各來源的討論，社群佔據75%的討論聲量，其中又以環保面向的話題最受熱議。
- **ESG議題關注類型組成**：再觀察社群討論中的關注類型組成，當中媒體、組織團體佔據將近一半的聲量來源比例，更進一步發現民眾會藉媒體來源的報導，來更認識企業在ESG議題上的表現，顯見媒體經營的社群頻道正逐漸成為資訊獲取的首要管道。



Part2 企業ESG應用與實例解析

- **ESG產業聲量與焦點議題類型剖析**：將企業品牌依據各自所屬的產業分成5大類，並再觀察網友關注的5大面向為何？可以發現在消費服務業、傳統產業兩者上，綠色環保形象更受網友熱議。
- **熱點產業實例解析-企業ESG表現評比**：從消費服務業中的企業品牌來看，萊雅捐出部分營業收入支持植樹活動、歐萊德推出零碳洗髮精等環保面向作為，引發民眾好感與討論。





Social Lab網路新聲量 熱門話題調查局

觀測期間| 2022.10.17-10.23

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！



好想出國玩！網友熱議最想旅行的日本8大地區排行公開

- 久違的新宿、晴空塔與迪士尼「東京」成網友旅日首選.....[繼續閱讀](#)



如何養成好皮膚？網友熱議6大水煮蛋肌打造方式

- 「保養」產品成分成網友熱議關鍵「洗卸確實」才能守護好肌膚.....[繼續閱讀](#)



秋天養生這樣吃！6大食材去燥又潤肺

- 「蘋果」號稱肺部清道夫「白色食物」潤肺降秋燥.....[繼續閱讀](#)

大數據，大解密之十五線上安可場！

2022 OpView數據成長線上年會 AI加持社群數據，迎戰消費革命



報名即抽
社群數據應用攻略手冊 x 限量年曆立牌

11/2 (三) 口碑加場直播 不再錯過



社群口碑資料庫

點擊前往報名🔥



OpView放大鏡 觀測期間| 2022.10.17-10.23

網友熱議文章大公開

Social Lab收錄每周各類熱議討論文章前十名，欲看[上周熱門排行榜請點我](#)。

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	3,363	yahoo新聞 > 東台灣	宜蘭山區受困297人全數救出徐國勇曝：總統不眠等
2	2,561	yahoo新聞 > 亞澳	打高端飛日本免多花錢了指揮中心出手解套！
3	2,255	LINE TODAY > 國內	陳時中被爆為搶快勘災「連三度闖紅燈又狂違規」
4	1,965	yahoo新聞 > 焦點	上午立法院總質詢後返回辦公室蘇貞昌快篩陽性
5	1,707	LINE TODAY > 新頭殼	台灣下屆總統不用選？美將領：北京可能2024年前侵台
6	1,557	LINE TODAY > 國際	「中共最快今年犯台！」美司令示警：美國海軍要準備
7	1,550	yahoo新聞 > 政治	50輛車泡水中...車主轟通知太慢！
8	1,511	LINE TODAY > 國際	美將示警中國最快今年犯台白宮：將盡一切可能監控
9	1,502	yahoo新聞 > 焦點	高虹安若限期內未回應論文爭議資策會：最快21日提告
10	1,494	LINE TODAY > 美食	2022全球「最適合移居國家」排行出爐！台灣獲第三

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	1,186	美食	吃春水堂的人心態是什麼
2	1,113	穿搭	#詢問男友覺得我的穿搭很醜很荒謬...
3	933	閒聊	我因為罵室友，被系上孤立
4	871	感情	女友辦公室最誇張穿著(養眼慎入)
5	805	心情	回台灣後發現高中同學成了我爸的小情人
6	711	心情	男友和我說他和女同事上床
7	692	感情	不小心跟小叔發生關係...
8	671	心情	我爸是頂大教授，我妹跑去拍A片??
9	637	心情	[急尋失蹤人口]
10	618	工作	遇到很沒禮貌的新人

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	2,093	Gossiping	[新聞]劉寶傑震怒飆罵柯文哲：你下台吧！ 國
2	1,830	Golden-Award	[金鐘]戲劇節目男主角獎
3	1,780	Gossiping	Re: [新聞]感性呼籲支持2022台灣隊蔡英文:給民進黨
4	1,747	Gossiping	[新聞]陳時中對寵物同業公會喊「領養代替購買
5	1,534	SuperJunior	[買票] 2022 Super Show9 in TAIPEI買票討論文
6	1,512	marriage	[求助]因為，我是媽媽
7	1,484	Military	[討論]布林肯一週內第二次示警北京欲加速統一
8	1,472	marriage	Re: [求助]因為，我是媽媽
9	1,468	Gossiping	Re: [新聞]快訊 / 遭爆料搶快闖紅燈陳時中競辦回應
10	1,457	Gossiping	[新聞]陳時中被爆為搶快勘災「連三度闖紅燈又狂

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	347	汽車_汽機車七嘴八舌	車停堤外，下暴雨，車被淹，該怪誰？
2	243	時事_國際新聞	俄烏之戰2:世界將會迎來新秩序
3	235	汽車_汽機車七嘴八舌	百齡橋下上百輛泡水車市府要負責嗎？
4	234	汽車_汽機車七嘴八舌	百齡橋泡水車事件市府應該出來整合賠償!
5	222	汽車_汽機車七嘴八舌	行駛開放路肩被開單了
6	214	汽車_汽機車七嘴八舌	以最高速限開在內線車道，不是龜吧
7	205	汽車_汽機車七嘴八舌	好奇一問，為什麼已經買重機了才抗議不能上國道
8	192	汽車_汽機車七嘴八舌	雪隧塞車有解?全速域ACC跟車系統
9	180	時事_台灣新聞	講實在的。黃珊珊是最適任的吧
10	180	汽車_汽機車七嘴八舌	小聲問,沒停車位為何要買車?

新增回文數：於觀測期間內所新增之回文留言數。

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	16,229	爆料公社	社員在社團表示：二高龍潭南下限速110，我開92...
2	8,679	東森新聞	大編：泡水車是誰的責任比較大呢？劉寶傑氣譙柯文哲O蛋！
3	8,453	五月天 阿信	[10週年回歸]五月天2023諾亞方舟™復刻限定版•跨年演...
4	8,261	新假期JetSo	【#好生活百科】為大家送上精選50句超實用的e-mail英語
5	7,732	【爆廢公社公開版】	下大雨又沒有公車怎麼辦呢只好這樣辦

閒聊文：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](#)。



【BBC News】港人曼城中國領館外抗議期間遭毆打 網一面倒為香港加油



【老高與小茉 Mr & Mrs Gao】老高談胎內記憶 溫馨內容引發網友熱議



【錫蘭Ceylan】錫蘭為文化衝擊向金湯力道歉 網讚美：「敢說真話」



【攝徒日記Fun TV】台學校師生慶祝習近平連任？網諷：「感謝小粉紅帶來娛樂節目」



【勾起你心中的惡】勾惡列舉烏鴉詐騙罪證 烏惡戰爭燒不停