

本期焦點



掌握消費者關注焦點！ 2023年信用卡話題聲量與意見領袖探索

- ▶ 信用卡話題聲量趨勢，哪張卡引起最大的討論度？
- ▶ 我想辦這張卡！了解網友聚焦哪些關鍵考量要素！

OpView放大鏡

- ▶ 熱門話題調查局 (2023熱門動漫排行 / 玻璃心星座排行 / 大眾運輸討人厭行為)
- ▶ 熱議文章大公開 (新聞 / Dcard / PTT / Mobile 01 / Instagram / Facebook / YouTube)



研究說明

資料來源與研究方法

Part 1 2023年信用卡話題聲量概覽

1-1 話題聲量趨勢

1-2 話題討論聚集地觀測

1-3 話題關注焦點剖析

Part 2 信用卡商機探索

2-1 辦卡考量調查

2-2 話題意見領袖盤點

結論

掌握消費者關注焦點！

2023年信用卡話題聲量與意見領袖探索

主題目錄

前言

隨著科技的進步與消費習慣的演變，信用卡不僅是一種支付工具，更成為現代生活中不可或缺的財務夥伴。而對於金融業及信用卡發卡銀行來說，首要的任務便是觀察消費市場的趨勢及消費者本身的喜好，來制訂相對應的商業策略。

而在現代快節奏的生活型態下，若能透過大數據來即時深入了解消費市場的脈動與需求，便能夠持續保持競爭力及擴大商業版圖，因此本期 Social Watch 將透過《OpView 社群口碑資料庫》追蹤2023年信用卡話題的網路聲量表現，從社群數據了解網友對信用卡話題的關注趨勢與各面向剖析，並同時盤點於信用卡相關話題中具影響力的意見領袖，提供最真實的社群口碑趨勢給品牌企業及相關業者作為參考。





研究說明

- ▶ 資料時間：2023.01.01~2023.10.15
- ▶ 資料來源：討論區、社群網站、新聞、部落格、評論 (排除抽獎、直播文)。

OpView 於觀測範圍內設定「2023年信用卡」之關鍵詞組，框定相關研究文本。

Part 1 | 2023年信用卡話題 聲量概覽

Part 2 | 信用卡商機探索

1-1 話題聲量趨勢

分析信用卡話題討論的整體聲量趨勢，並探討趨勢高點熱門話題為何。

1-2 話題討論聚集地觀測

統計聲量來源以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之熱門網站。

1-3 話題關注焦點剖析

針對相關網友討論文本進行斷詞剖析，並製成文字雲，以了解信用卡話題討論焦點。

2-1 辦卡考量調查

透過聲量與好感度分析網友在辦卡時的各種考量，以及考量背後的動機與依據。

2-2 話題意見領袖盤點

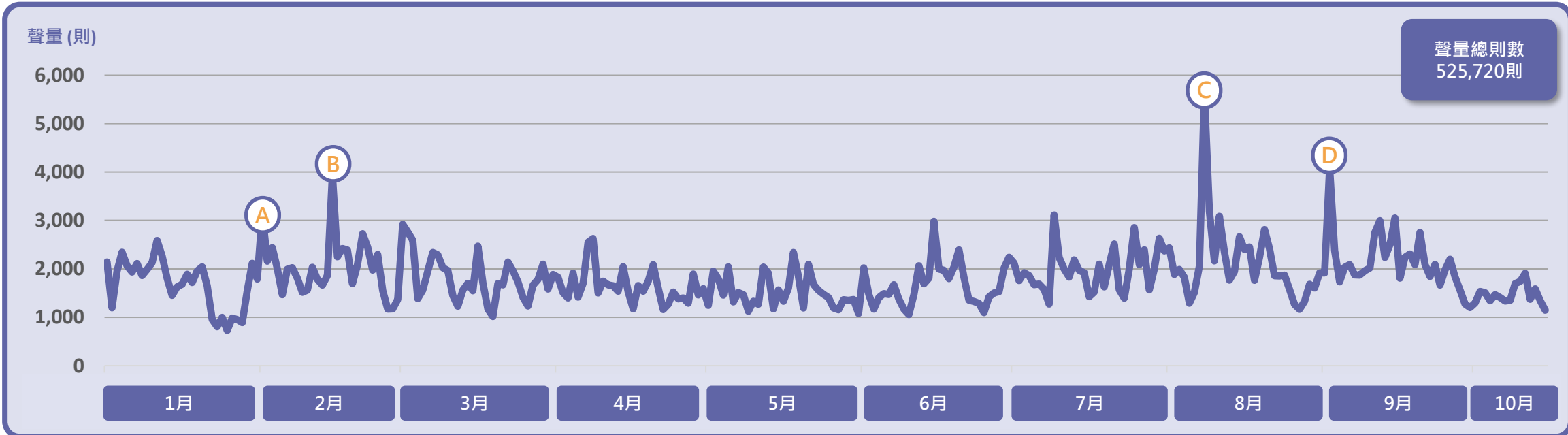
觀測在信用卡話題中帶動網友討論的人物頻道，尋找出在話題中具影響力的關鍵領袖。



富邦Costco聯名卡引發熱議 卡友權益調整話題引討論

觀察關於「信用卡」話題從2023年初至10月中旬的聲量表現，在今年2月時聲量多集中在關於富邦銀行與連鎖美式賣場所推出的聯名信用卡，由網友分享的卡片相關優惠資訊引發諸多正反意見討論，而再進一步檢索留言會發現，也有部分討論集中在卡片的外觀，認為卡面設計是影響辦卡的重要因素之一。另外如關於信用卡「卡友權益」的話題，也成為話題矚目焦點，如8月時國泰銀行宣布CUBE卡卡友權益的相關內容引起熱議，由於許多通路優惠的調整，讓消費者紛紛表示「想剪卡」，將信用卡話題的聲量趨勢推上高峰，而9月初的聲量趨勢高點則是一則關於信用卡持有人的文章，帶動網友討論辦卡原因及使用信用卡消費的優缺點分享。

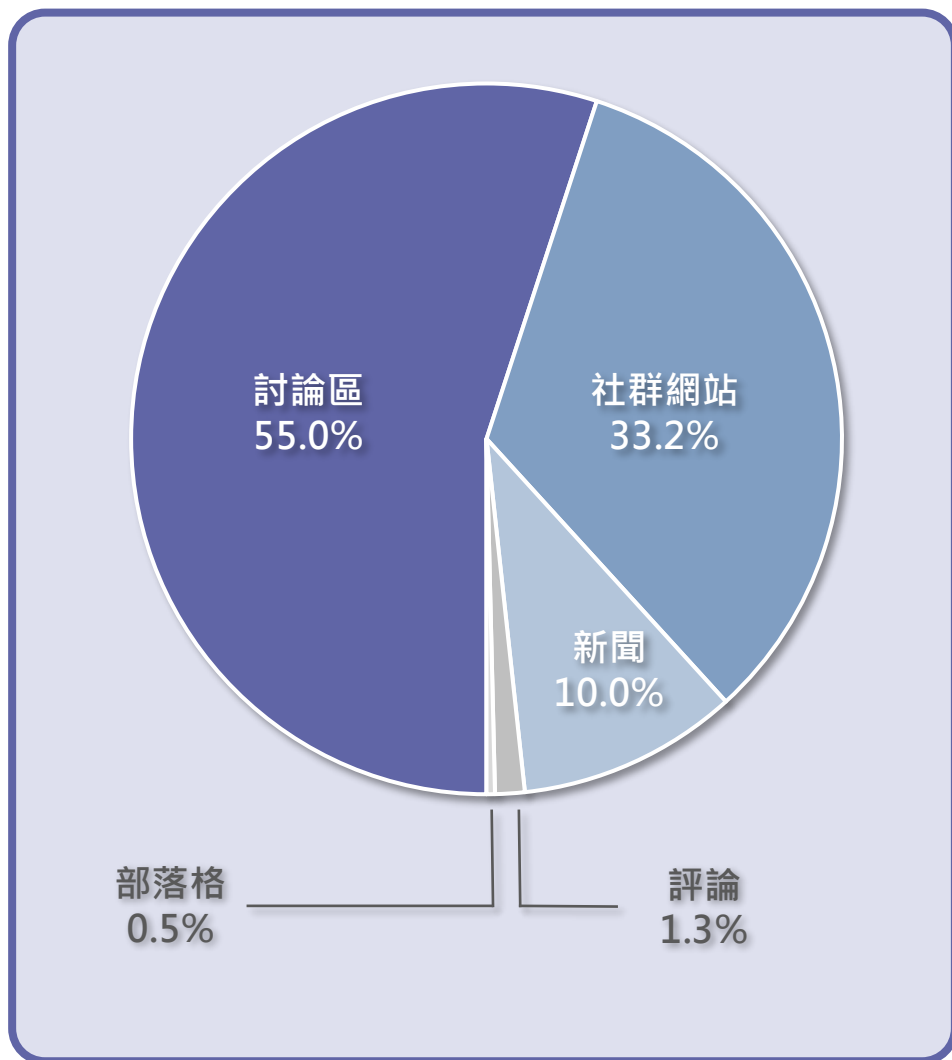
日期	當日聲量(則)	當日聲量高點文章	文章類型
A 2/1	3,155則	[情報]富邦Costco聯名卡	#情報分享
B 2/15	3,940則	網友申辦富邦Costco卡竟只被核發5千元額度...	#卡友權益
C 8/8	5,642則	國泰CUBE卡大砍權益熱門通路全掰了	#卡友權益
D 9/2	4,080則	全台800萬人「沒信用卡」內行揭：2種人不需要	#話題討論



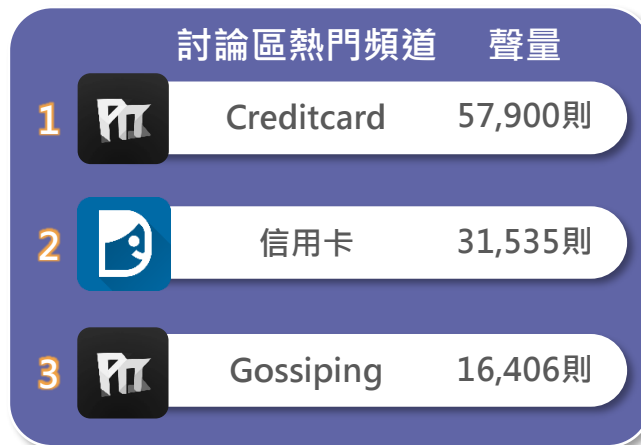
▲ 2023信用卡話題相關討論日聲量趨勢折線圖與聲量高點文章



討論區占聲量大宗 社群網友關注旅遊刷卡攻略分享



▲ 來源聲量占比圓餅圖



▲ 前兩大聲量來源之熱門頻道排行

接著進一步觀察信用卡話題的聲量分布表現，從左方的占比圓餅圖中可以得知，討論區與社群網站是話題聲量來源重鎮，而討論區中又以「Creditcard」、「信用卡」為熱門看板，內容則多為討論信用卡卡友的權益、優惠等資訊。另外也可以看到在社群網站中的討論內容，如Facebook粉絲專頁「阿千看世界Kenki」除了會發布信用卡相關資訊的貼文外，也會分享許多海外旅遊訂機票、飯店等刷卡時的小撇步，因而獲得眾多的討論聲量，顯見網友在整體信用卡話題中，會更積極的尋找如何在旅遊時發揮信用卡優惠的最大價值，這是品牌企業及業者可以更多留意的部分，若能針對與旅遊相關的優惠、回饋等提供進一步的資訊，便能更加貼近消費者在疫情後日益增加的旅遊需求。



消費者最關心聯名卡優惠內容 帳戶安全收穫高度關注



再來針對信用卡話題進行斷詞分析，以此來更準確找出網友討論時提及的關鍵字詞，首先「聯名」、「現金回饋」、「哩程」等與優惠折扣相關面向的字詞最常在請益的文章中被提及。另外信用卡的「消費通路」也是網友關注的話題焦點之一，除大眾日常生活中常消費的「百貨」、「賣場」等受到高度討論外，美式賣場「Costco」因今年與富邦銀行合作推出聯名卡，而在社群媒體中備受討論。

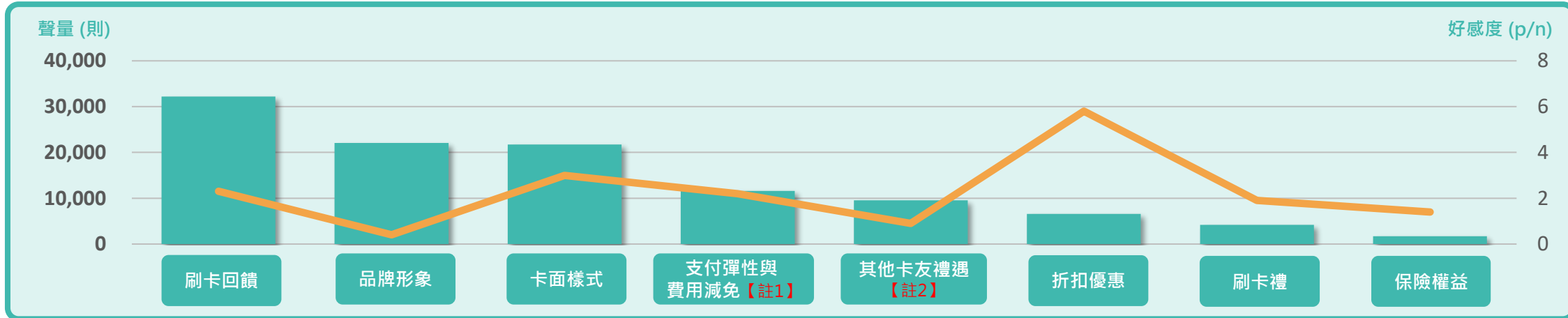
另外有網友發文表示自己因誤信信用卡數位帳戶「綁定」未成功而被詐騙、「盜刷」的經歷，引發網友的熱烈共鳴，其中便有擔任銀行職員的網友表示「銀行不會主動透過電話詢問任何帳號、驗證碼等資訊」，話題也帶動網友對於信用卡「帳戶安全相關」的關注。業者也可藉由這些關鍵字詞的解析，來了解消費者在辦卡時的各項考量，並以此來為持續為客戶服務。而在接下來的章節中，將進一步整理幾個消費者在辦卡時的重要考量依據，提供業者在制定商業策略時的參考。

關注面向	關鍵字詞
優惠折扣相關	聯名、現金回饋、回饋無上限、哩程、紅利...
消費通路相關	Costco、SOGO、賣場、百貨、網購、機票、航空...
帳戶安全相關	核卡、申辦、帳戶、新戶、額度、綁定、盜刷...

▲ 信用卡話題文字雲與話題面向歸納



卡面樣式成另類辦卡考量 品牌形象受盜刷事件影響



▲ 信用卡辦卡考量維度聲量與好感度【註3】

接著，透過聲量及好感度的分析，能更加了解消費者在辦卡時的考量要素。首先從聲量的角度出發，可以發現「刷卡回饋」受到最廣泛的關注，如以現金回饋形式為主的卡片便引發廣大討論，許多網友紛紛表示「現金是最有感」，因而帶動許多卡片回饋請益文章的聲量。接著可以注意到的是「品牌形象」維度方面有著許多關於信用卡品牌的討論，因而累積諸多聲量。最後，「卡面樣式」的維度當中有網友提到聯名卡卡面的設計、以及近年來推出具香氣的信用卡，都是自己在辦卡時會特別關注的亮點，引發諸多共鳴，成為備受矚目的一大辦卡考量。

再從好感度的角度觀察，「折扣優惠」在整體信用卡辦卡考量中有著最亮眼的好感度表現，深入探索網友的發文內容可以發現，「刷卡當下即有折扣」是一大重點，如加油站、影城等通路的價格優惠是引發民眾對該信用卡產生好感的關鍵。而在「品牌形象」維度中，除了核卡等待時間、業務處理速度外，一篇關於「卡片遭盜刷後聯繫客服要求止付，盜刷款卻仍入帳」的文章引發大量關注與共鳴，網友們紛紛表示該信用卡品牌的處理程序尚有改進之處，相關事件也影響網友們對於品牌形象的好感度。

【註1】支付彈性與費用減免維度係指包含分期零利率、免年費、手續費等費用之彈性支付與減免。

【註2】其他卡友禮遇維度係指除刷卡回饋、優惠、帳單金額減免等其餘卡友禮遇服務，如機場接送、停車接送等。

【註3】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)，數值越高代表好感度越高。



網紅分享新卡優惠資訊受青睞 國外旅遊刷卡回饋成焦點

除了蒐集消費者在決定辦卡時的考量，來做為商業決策的參考依據外，還可以藉由找出在信用卡話題中具影響力的意見領袖，來主動尋求合作機會。

在前10名相關的熱門意見領袖排名中，如「shin li」、「老狐狸的信用卡日記」等意見領袖是以分享新推出之信用卡優惠、回饋資訊而收到眾多網友的關注與討論，直言「整理的非常仔細」，對於有辦卡需求的人來說非常實用。再來可以觀察「日本自助旅遊中毒者」、「布萊N 機票達人」、「凱子凱の日本旅行大補帖」等意見領袖的發文與互動情形，皆是以國外旅遊相關的信用卡使用方法等題材而引發討論。

綜上分析可以發現，消費者會關注有分享新卡推出的資訊以及發布有關旅遊內容的意見領袖，業者便可以此為重要參考，來尋找適合的網紅，透過合作來提升品產品曝光及吸引力。

信用卡話題 熱門意見領袖【註4】前10名 ▶

#	熱門意見領袖	觀測期間 聲量則數	該頻道熱門 相關主題文章
1	shin li	8,524	LINE Pay...不用了，2023下主力卡全公開！...
2	老狐狸的信用卡日記	4,047	🎁千萬別忘記加的Amex Offer 🎁 最近Amex推出了...
3	日本自助旅遊中毒者	2,242	231011去日本旅遊刷 哪一張信用卡？...
4	Shinli	2,168	【自己的信用卡評比網站】 一直以來，都想要有一個
5	阿千看世界	1,530	首次公開阿千用「國泰CUBE卡」 四大方案快速賺...
6	布萊N 機票達人	1,528	#國泰航空日本線降價 國泰航空全面調降了日本線的價格...
7	輝哥卡省錢	1,359	【情報】LINE Bank聯名卡出爐！ 由聯邦&渣打兩家...
8	凱子凱の日本旅行大補帖	1,182	【關於在日本使用Apple Pay的方式】 最近在日本...
9	寶可孟の省錢大作戰	875	【寶可孟不藏私推薦榜】 哩程卡組/海外刷卡組/享樂...
10	成都妹子在台灣	538	台灣人第一次到大陸刷信用卡被拒絕， 超尷尬...

【註4】此處係使用OpView Insight「頻道屬性標籤」功能，篩選出「人物」類型頻道。

本期重點整理



Part 1 2023年信用卡 話題聲量概覽

- **信用卡話題聲量趨勢**：觀察話題聲量趨勢，以富邦Costco聯名卡、國泰CUBE卡兩張信用卡的優惠權益資訊為聲量高峰之討論內容。
- **話題討論聚集地觀測**：討論區聚集請益類型文章，社群網站則更多討論如何最大化運用信用卡回饋、優惠於旅遊中的方法。
- **話題關注焦點分析**：「聯名」為最常被提及之關鍵字詞。「盜刷」、「綁定」等與信用卡詐騙相關的詞彙則在信用卡帳戶安全的面向中受到熱議。

Part 2 信用卡商機探索

- **辦卡考量調查**：透過聲量及好感度的分析發現，消費者對於「卡面設計」有很高的討論度；而與盜刷有關的事件內容則會影響網友對品牌形象的好感度，甚而更進一步影響日後再辦卡的意願。
- **話題意見領袖盤點**：「shin li」以分享信用卡優惠資訊受到廣大關注，「日本自助旅遊中毒者」、「布萊N 機票達人」兩者則透過分享國外旅遊刷卡秘訣，而吸引網友留言互動。

Social lab
社群實驗室

人氣意見領袖榜

專區全新上線！

利用《OpView社群口碑資料庫》頻道影響力功能，針對前三大社群網站Facebook、Instagram與YouTube，自動計算出每週網友關注的前10大人物頻道，讓您快速掌握社群最受熱議的意見領袖！



Social Lab網路新聲量 熱門話題調查局

觀測期間 | 2023.10.16-10.22

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！



現象級作品《【我推的孩子】》不是第一？2023年不能錯過的八部動漫

- 《鬼滅之刃 刀匠村篇》動畫演繹超出預期 《【我推的孩子】》開播即「封神」.....[繼續閱讀](#)



小心玻璃碎片！「雙魚」竟不是最容易玻璃心的星座？

- 「巨蟹」劇場超多愛把矛頭指向自己「雙魚」內心脆弱一碰就碎.....[繼續閱讀](#)



搭乘大眾運輸要注意！網友熱議這些行為超級「顧人怨」

- 「放任小孩哭鬧」令人受不了！遇「色狼」要勇敢舉發防止再犯.....[繼續閱讀](#)



前往Social Lab



觀測期間：2023.10.16-10.22



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	2,179	Yahoo新聞 > 熱門新聞	跟阿滴約會居然被帶去考雅思？大謙的英文口說能夠拿幾分？
2	1,771	Yahoo新聞 > 財經	【預售屋寒冬1】預售市場投資客跑光光建商哀嚎：每月成交不到一戶
3	1,724	Yahoo新聞 > 焦點	台灣人「出國幾乎不講中文」讓中國店員超傻眼...網友揭「殘酷真相」
4	1,676	Yahoo新聞 > 政治	李鴻源質疑口罩國家隊大賺回扣3大公會聯合聲明譴責並要求道歉
5	1,634	Yahoo新聞 > 焦點	黃珊珊拋「比民調」2方案！金溥聰強硬回擊：不用談下一步
6	1,512	YAHOO奇摩運動 > 新聞	田徑女神舊照認不出！本人公開「整型花費」爆氣嗆聲
7	1,428	Yahoo新聞 > 國際	【以巴衝突】拜登：加薩醫院被炸我超怒將對以色列提出「嚴厲質問」
8	1,382	Yahoo新聞 > 亞澳	台灣人窮到不如去日本、日本人有錢寧願去韓國...國旅CP值低是「特休假」害的？
9	1,371	LINE TODAY > 理財	台積電今正式宣告：不再考慮進駐龍潭園區
10	1,346	Yahoo新聞 > 文教	傷痕累累！桃園女老師多次遭學生施暴家長不配合管教



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	729	感情	男友說：「生理期來就不用去找他了」
2	673	YouTuber	從志祺整形，看男性的焦慮與鄙視鍊
3	602	心情	撐不下去了,好累,想自殺結束了
4	550	感情	發現普妹很難找
5	488	閒聊	哪間大學的學生證最好看？
6	487	心情	被外流了
7	461	心情	男友全家人都要趕我走
8	459	女孩	胸部太好羞恥
9	453	理財	上次大四中頭獎後續來了喔！
10	453	閒聊	大陸人說台灣壞話



看新聞其他時期排行榜



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	4,490	Gossiping	Re: [新聞]過去能罵馬英九 Cheap「抄家論」點義勇軍、側翼問題被
2	2,002	Gossiping	[新聞]獨家》遲到5分「沒收7600元」顧客批米其
3	1,859	HatePolitics	[討論]年輕人為什麼會支持柯文哲啊？
4	1,809	Gossiping	[新聞]快訊 / 對黃珊珊失望 金溥聰：民眾黨想
5	1,732	KoreaStar	[問題]子瑜今年還沒接到個人代言的可能分析
6	1,585	Gossiping	[爆卦]有人把檳榔丟進711茶葉蛋鍋
7	1,577	Gossiping	Re: [問卦]女生C,D罩杯是不是最慘的大小啊？
8	1,506	Gossiping	[問卦]被詐騙了170萬錢拿得回來嗎...
9	1,413	Gossiping	[新聞]議員爆士林國中賣炸雞、含糖飲料每月賺20
10	1,370	Gossiping	[新聞]賴清德演講大學生辛辣提問：完全執政下



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	286	時事_台灣新聞	終於講白了。不支持台灣獨立
2	247	相機_可換鏡頭數位相機_Canon單眼相機	R6 mark ii鏡頭推薦
3	241	時事_台灣新聞	那個整天說網軍全家死光光的可以回覆一下嗎
4	241	汽車_汽機車七嘴八舌	停車大富翁2輪改4輪22日停滿石碇休息站國道警：依法行政
5	227	汽車_汽機車七嘴八舌	薄板車輕上高速玩命啊
6	224	汽車_汽機車七嘴八舌	國小導護讓學生紅燈過馬路，騎士狂叭嗆聲
7	204	汽車_汽機車七嘴八舌	檢舉違停被退件了
8	203	汽車_汽機車七嘴八舌	國三車禍事故影片
9	201	汽車_汽機車七嘴八舌	高速公路直撞蠍子車
10	176	時事_國際新聞	愛爾蘭議員痛斥議會：以色列數十年對巴勒斯坦的暴行，你們難道沒看見嗎？



看Mobile01其他時期排行榜



Instagram 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	649	派偉俊 Patrick Brasca (@patrickbrasca)	這首我該寫完嗎.....
2	519	鱷魚Nick 電影·迷因·影片分享 □ (@nickback09)	這集實在太好笑而且還紅到國外去了~ 影片轉載: @gtve10...
3	472	Jay Chou 周杰倫 (@jaychou)	Day4場外場內的歌迷們不管你是從小聽我的歌還是後來加入的希望哥的音樂能夠...
4	435	Goris (CHEN) (@goris.sky)	早!!!!一下祝我媽今天生日快樂!!!!公佈答案她的生日禮物她說...
5	399	語萱 何 (@lalalalala0730)	再幫我燙一下



看Instagram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	6,324	年代新聞	全球最富有國「#台灣排第5名」！平均每人擁482萬10位夥伴#墾...
2	6,119	ETtoday新聞雲	存到100萬能幹嘛？
3	6,084	爆料公社	早上醒來發現自己回到了五年前！第一件事你會做什麼？
4	5,874	東森新聞	遲到5分「沒收7600元」顧客批米其林名店不通情理！
5	5,335	台灣達人秀	哪個大陸用語最讓你反感？



看Facebook其他時期排行榜

YouTube大熱門 (排除贈獎文)



【林嘉凌 薈薈Maze】薈薈家人同遊越南 遭妹妹女友激怒竟當場分手?



【cheap世紀帝國】cheap聊以巴恩怨
詳解其中關係



【Bit King比特王出任務】柯文哲造勢開
戰賴清德? 支持群眾驚呼連連



【東森新聞 CH51】藍白合希望渺茫?
柯文哲「民主初選」怕什麼?



【Ku's dream酷的夢-】法國高中生嗜
台灣泡麵竟一吃就著迷?



看YouTube更完整排行榜

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/>