

本期焦點



行銷公關的智能變革：以AI助力品牌戰略升級

- AI在行銷公關領域的應用：輿情應變顧問與智能廣告投手
- 以AI洞悉消費族群：探索Z世代購買決策與價值觀

OpView放大鏡



熱門話題調查局 (打工度假國家 / 熱門海島 / 台灣百岳排行)



熱議文章大公開 (Dcard / PTT / Facebook / YouTube / Instagram)

隨著AI人工智慧技術不斷創新突破，各行各業皆迎來前所未有的變革，而行銷與公關領域亦不例外；AI的導入使得品牌解讀市場訊息、與消費者互動的方式皆發生變化，因此如何善用這項技術，從而提升各項決策的準確性與效率，便成為如今企業需要正視的重要課題。

意藍資訊（6925）作為國內首間公開掛牌的AI智能數據公司，日前舉辦《AI x Z：用AI迎接Z世代》發布會，展示生成式AI的各項應用，並首次公開【從輿情分析看年輕世代價值觀與意向報告】，透過質化、量化分析深入探索年輕世代對各項議題的看法。本期Social Watch摘錄發布會部分內容，將帶您探討AI如何為行銷公關領域注入新動能，並透過實際案例，展示AI技術在應對公關危機、提升廣告投放精準度以及洞察消費者行為等方面的具體應用。

主題大綱

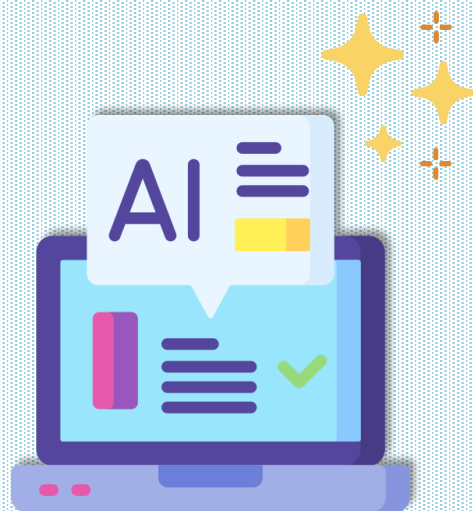
Part 1 - AI在行銷公關領域的應用

應用1：AI輿情應變顧問

應用2：AI智能廣告投手

Part 2 - 以AI洞悉消費族群

用AI剖析Z世代購買決策



Part 1 - AI在行銷公關領域的應用



應用1：AI輿情應變顧問

AI梳理輿情重點，即時掌握事件

在數位媒體蓬勃發展、資訊爆炸的現代，消費者的聲音和反饋對於品牌的影響也日益顯著，負面輿論一旦出現，話題往往會在短時間內發酵，若處理不夠及時、恰當，則可能對企業形象和經營造成難以恢復的損害。因此，如何快速掌握輿情、採取適當的應對措施以防止危機進一步擴大，便成為品牌形象管理的重要課題，而AI技術的導入，則為此情境開創了全新的可能性。

意藍的「AI輿情應變顧問」以全台最大的網路口碑資料庫OpView作為資料基礎，結合了搜尋引擎技術與

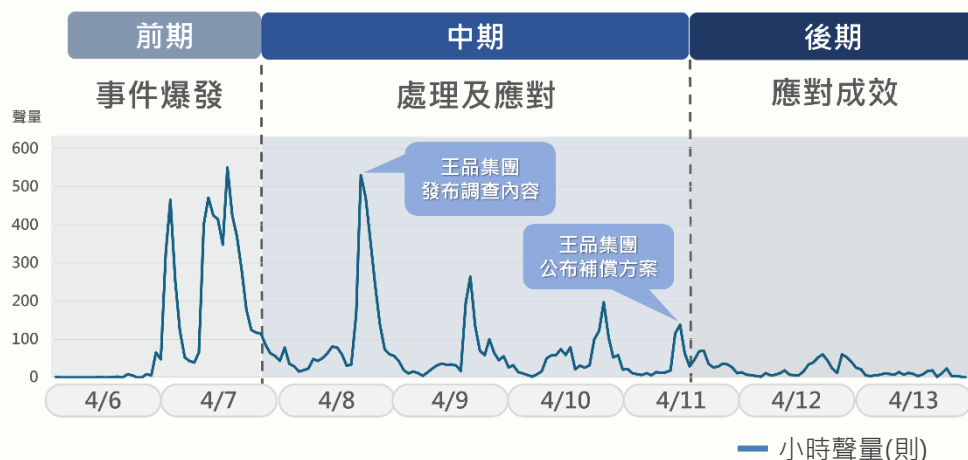


AI輿情應變顧問功能特色

- 意藍NLP + eLAND GOAT大語言模型
- 查詢依據OpView完整最新的資料
- 自然語句輸入 + 列點式回答

eLAND GOAT大語言模型，能快速蒐集最新資訊、處理大量資料，並提供使用者口語問答服務。若想瞭解特定事件的來龍去脈或發展動態，無須設定關鍵字，僅需透過口語化提問，AI輿情應變顧問便會根據完整、最新的在地資料，以「列點」方式生成一目了然的回覆，協助用戶梳理事件重點。

接著我們將以**王品集團**食安風波為例，實際展示AI輿情應變顧問能夠在公關事件中起到怎樣的作用。首先，透過觀察聲量的趨勢圖，可以大致將此次公關事件劃分為三階段，分別是



▲ 王品集團食安事件 公關危機三階段

事件初爆發之**前期**、事件逐漸延燒之**中期**及事件落幕之**後期**。

前期

AI 輿情應變顧問

提供以問答形式生成 AI 重點摘要和應變建議。

< 重要新聞

最近王品集團食安議題發生原因為何？與該事件有哪些影響層面？

- 1. 事件發生的原因：**王品集團旗下的兩家餐廳，在一起腹瀉群聚事件中驗出諾羅病毒，這是一種常見的食源性病原體，會引起腹瀉、嘔吐及肚痛等症狀。
- 2. 事件的影響層面-顧客信任：**由於食安問題，顧客對於王品集團的信任受到了嚴重影響，集團不得不透過多種方式來重新建立顧客的信任。
- 3. 事件的影響層面-經濟損失：**暫停營業無疑對王品集團的財務狀況造成了影響，此外，為了補償受影響的顧客，王品還需要承擔額外的經濟負擔。
- 4. 事件的影響層面-公共衛生：**此事件也反映了公共衛生的重要性，諾羅病毒的大規模爆發不僅影響了直接消費的顧客群，也可能對整個社區的健康狀況構成威脅。
- 5. 事件的影響層面-法規監管：**食品安全事件往往會引起政府對食品安全法規的重新審視和加強，以防未來類似的健康危機再次發生。

首先在公關事件甫爆發的階段，品牌方會需要盡速釐清整起事件的起因，並盤點可能造成的相關影響，藉此評估危機嚴重程度。此時我們可以透過自然語言對AI輿情應變顧問進行提問，其便會以列點方式彙整事件發生原因以及事件所涉及的影响層面。

而隨著公關事件逐漸延燒，品牌則需全面性地掌握網友的關注重點，並採取適當的措施、決議以何種方式應對聲明。從右圖AI輿情應變顧問的回覆中可以得知，民眾在本次食安事件中在意的面向包含集團員工衛生管理是否確實、餐廳是否定期清潔消毒等，並關注集團後續面對顧客之補償措施。

中期

AI 輿情應變顧問

提供以問答形式生成 AI 重點摘要和應變建議。

< 重要新聞

網友對於王品集團食安議題有哪些討論面向？

- 1. 員工衛生管理問題：**討論集中於王品集團餐廳是否有嚴格執行員工衛生管理，例如是否有定期進行健康檢查、是否有加強洗手和佩戴口罩等規定。
- 2. 消費者健康安全：**若食品中毒事件確實由於王品集團餐廳內部管理不當引起，將嚴重影響消費者健康。
- 3. 食藥署的處罰措施：**有關食藥署提出最高可開罰2億元的新聞，網友討論是否重罰足夠嚇阻餐飲業者，並討論如何實施罰款以確保公平。
- 4. 疫情追蹤與公共衛生資訊的透明度：**網友對於疾管署如何迅速追蹤源頭以及未來如何公開相關疫情資訊表示關心。
- 5. 專家意見與建議的重要性：**專家對於諾羅病毒的傳播方式提供相關資訊引起網友討論，他們期望餐館能採取專家的建議，如加強清潔消毒、訓練員工對於食品安全的認知等。

後期

AI 輿情應變顧問

提供以問答形式生成 AI 重點摘要和應變建議。

< 重要新聞

網友對於近期王品集團在衛生環境作為的看法？

- 1. 王品集團旗下的兩家餐廳因食安問題停業後已重新開業，為了重新獲得顧客信任，王品集團採取直播廚房作業的創新措施，從而增強消費者對其餐廳衛生標準的信心。**
- 2. 最近，國內發生了數起腹瀉群聚感染事件，其中包括王品集團旗下的部分餐廳，需要集團進一步強化其食品安全的控制措施。**
- 3. 受食安問題影響的顧客可以領取食安賠償，這顯示出王品集團對於問題的認真態度和願意承擔責任。**通過這種方式，王品努力在公眾面前修復其品牌形象。
- 4. 雖然王品集團提出了賠償措施，但整體事件仍對其運營和顧客信心造成打擊。**
- 5. 有消費者對王品的賠償措施表達了感謝，這可能部分緩解了事件對顧客信心的負面影響。**顧客的正面反饋對於集團來說至關重要，有助於**逐步恢復品牌形象**。

最後，在品牌針對該事件做出回應後，亦可透過觀察網友給予的回饋，檢視事件是否落幕。此時AI輿情應變顧問便能協助總結品牌做出的處理方針，包含透過直播廚房作業回應顧客關注的衛生管理，以及對消費者進行賠償、展現願意負責任的態度等，逐步平息公關危機與修復品牌形象。



應用2：AI智能廣告投手

AI 整合社群討論數據，推薦合適廣告標籤

上段說明了AI如何賦能企業迅速掌握輿情、有效應對公關危機，而除此之外，AI技術亦能為廣告投放、文案創作等領域注入新動能。對於品牌而言，正確區別受眾並制定精準的行銷策略至關重要，如何鎖定對產品或服務感興趣的受眾並與其溝通，也成為品牌欲提升轉換率、加強顧客忠誠度需思考的課題之一。

意藍的「AI智能廣告投手」即是透過AI連結輿情資料與人群、能協助品牌描繪受眾輪廓的數位解方，它結合了Search、DeepNLP技術及大型語言模型，以AI分析社群討論之關注受眾，讓使用者可以動態調整欲觀測之主題、期間以及來源，或進行網站探索以及自訂內容，最後一次性地產出Google、Meta及PeopleView人群資料庫等多平台推薦的標籤結果，讓品牌得以精準鎖定目標客群。

以**實際數據**為基礎



動態查詢直接推薦



一次建議**多廣告平台**



以金融業者為例，不同客群的需求勢必有所不同，例如剛畢業的小資族可能更關心行動支付和網路銀行的便利性、企業高層主管則可能更看重投資和貸款方案等。品牌在制定行銷策略前，可先透過AI智能廣告投手探索自家與競品的受眾標籤，再進一步選擇拓展相似標籤客群，或者與競品作出區隔、創造獨特性。如下圖Google Ads推薦的標籤查詢結果中，可見「玉山銀行信用卡」受眾的關注重點聚焦於房地產、信用與貸款等，競品「國泰世華銀行信用卡」之受眾則著重日常消費，如旅遊、家庭度假等，而此可作為廣告投放時拓眾之參考。

玉山銀行信用卡廣告標籤

房地產

搬家與遷址

信用與貸款

房貸再融資

房貸

國泰世華銀行信用卡廣告標籤

百貨公司常客

超市常客

旅遊愛好者

沙灘遊客

家庭度假遊客

另外，AI智能廣告投手也可用於探索特定頻道受眾，例如當品牌想尋找KOL作為宣傳行銷活動的合作對象時，便可先瀏覽其受眾標籤，確認與品牌想鎖定的客群是否契合。



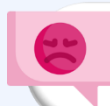
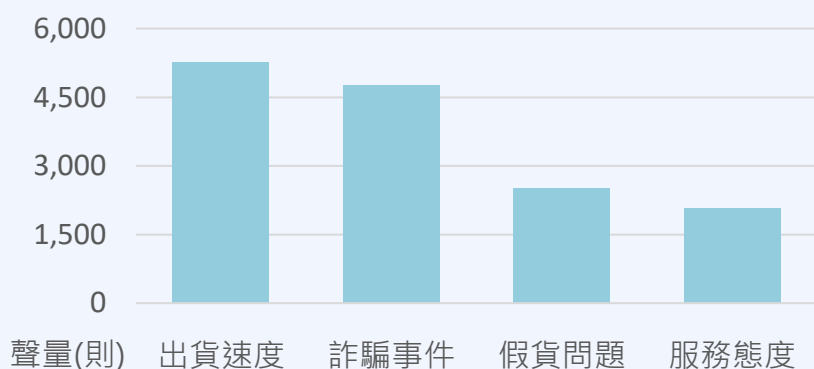
賣家評價為熱議焦點 出貨速度、誠信與態度成消費體驗關鍵

首先我們觀察Dcard網購板中有關消費體驗的相關話題，並針對討論文本進行斷詞、歸納，可從文字雲中看出，網友對賣場、賣家的評價為熱論焦點之一。

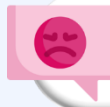


▲ Z世代消費體驗話題文字雲

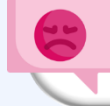
細究文本以進一步拆解影響消費者對賣家評價的因素，觀察到相關討論主要圍繞在出貨速度、詐騙行為、販售假貨、服務態度四大面向。網友經常以「黑特」、「避雷」為題發文抨擊賣家惡行，如「沒有如期出貨，還不讓我取消」、「這種未經他人同意，盜用圖片還用在商業目的來賺取收益的就覺得很倒彈」等等，抒發不滿的同時也呼籲他人一同抵制，可見消費者相當在意賣家的誠信與商業道德，在實際消費前也傾向於參考他人給予賣家的正負評。



騙我**出貨**了
其實根本沒到店寄貨



標註100%正版公司貨
還賣**假貨**



未經他人同意**盜用圖片**
還用在商業目的賺取收益

▲ 影響Z世代消費者對賣家評價之要素 四大討論焦點

小結

總結本期重點，在數據驅動的時代下，AI為各行各業注入全新動能，而行銷與公關領域亦不例外。意藍的「AI輿情應變顧問」結合搜尋引擎技術與eLAND GOAT大語言模型，能助品牌快速梳理輿情重點、有效應對公關事件；「AI智能廣告投手」則結合Search、DeepNLP技術及大型語言模型，以AI分析社群討論之關注受眾，協助品牌瞭解消費者、制定精準行銷策略；最後，我們以AI語意分析技術剖析大量輿情資料，洞察Z世代族群的消費行為與影響其購買決策之焦點，亦是行銷的致勝關鍵。

2023 年輕世代分析報告

eLAND Opview
AI · Data · Cloud 社群口碑資料庫

AI 解讀 Z 世代：
從輿情分析看年輕世代價值觀與意向

掌握 Z 世代價值觀，引領企業洞悉未來趨勢

點擊瞭解更多



Social Lab網路新聲量 熱門話題調查局

觀測期間 | 2024.06.03-06.09

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！



TOP6熱門打工度假國家 邊工作邊旅遊不是夢！

- 「澳洲」申請門檻低、環境宜人成首選 抱持勇氣語言不再是問題！.....[繼續閱讀](#)



盛夏假期首選！5大「熱門海島」讓你好好Fun假

- 「富國島」免簽、可直飛吸引大批遊客「沖繩」慢活步調老少咸宜.....[繼續閱讀](#)



全台10大熱門百岳排行！網推「這些」登山路線最經典

- 帶您了解網友熱議的全台百岳排行.....[繼續閱讀](#)

OpView 免費試用版

Opview
社群口碑資料庫

9個固定展示主題 + 2個自選主題

- ✓【全方位觀測】搜索6大來源網站 | 收錄22萬+頻道 | 100億個中文字
- ✓【一鍵產出】提供視覺化即時報表及多項網路聲量資料
- ✓【爬文不間斷】24小時讓您觀測最完整的網路口碑
- ✓【專利技術】AI智能語意分析技術、自動判讀網友情緒

立即申請試用





OpView放大鏡 觀測期間 | 2024.06.03-06.09

網友熱議文章大公開

Dcard 聲量探索排行榜 (排除抽獎文、贈獎文、直播文)

看Dcard其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,235	感情	男友居然說這種話好想放生(微西斯)
2	1,119	YouTuber	零負評youtuber到底還剩誰
3	830	心情	老公不讓女兒讀大學，我們吵到快離婚
4	780	感情	對不起女友
5	666	YouTuber	蔡阿嘎工作室聲明
6	664	感情	在一起四年多昏倒了男友叫我不吵
7	640	心情	可以給黃仁勳尊重嗎？
8	604	閒聊	#討論家裡浴室太舊把女友嚇跑了...
9	538	感情	23歲確診愛滋，怎麼跟男友說？
10	509	心情	討厭自己的女兒，怎麼辦

PTT批踢踢 聲量探索排行榜 (排除閒聊文、抽獎文、贈獎文、直播文)

看PTT其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	2,321	Gossiping	[新聞]為覆議案開戰藍白沒在怕 卓榮泰嗆：我跟黃國昌...
2	2,114	Gossiping	[爆卦]青島發起人Lilian關號，拒絕說明260萬用途
3	1,982	HatePolitics	[討論]范琪斐把國昌問到鬼打牆直播中
4	1,743	Gossiping	[爆卦]沈伯洋：三人以上詐欺加重刑度過度處罰
5	1,743	marriage	[求助]無重大過失要離婚嗎？
6	1,742	Gossiping	[問卦]單車過長副站長霸氣拿尺量：超過1cm
7	1,603	KoreaStar	Re: [新聞] HYBE和閔熙珍完整判決書！法官駁回HYBE
8	1,559	Gossiping	[新聞]青島飛出台北！民進黨614發動全台宣講...
9	1,423	Gossiping	[新聞]快訊 / 陳菊「全力支持立院修憲廢監院」...
10	1,387	HatePolitics	Re: [黑特]八卦版已經淪落成粉紅政治版了

Facebook粉絲團 聲量探索排行榜 (排除抽獎文、贈獎文、直播文)

看Facebook其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	6,479	楊家成 – MrYang	如果周杰倫的歌能用英文唱
2	6,020	連環泡有芒果	酒酒在今天凌晨五點多，於睡夢中畢業了🎓😊...
3	6,020	八卦村 – 行車紀錄器 影片上傳中心	差一點就住帳棚了
4	5,650	自由時報	今年最後一個連續假期，原本預計會迎來一波高峰！結果...
5	4,772	即新聞	雙方溝通上可能有些誤會(#阿周) #即新聞

Instagram 聲量探索排行榜 (排除抽獎文、贈獎文、直播文)

看Instagram其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	587	艾庭A.T (@awu777)	真的是沒想到在澳洲會遇到歧視亞洲人的青少年直接爆揍...
2	521	石靜 (@10ching_)	圖為我與@soya_plan全部的對話時間點2月底與@rene_...
3	502	pink wang (@pinkwang6208)	這大壽🎂根本無違和吧？😂😂😂 #生日趴#長輩趴...
4	501	鍾明軒 (@big_star_ken)	#在中國被警察攔下來！-親愛的明軒你可以善良但不能...
5	452	JIAFA YANG (@mryangenglish177)	How to sound like an American

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](#)。

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

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！

了解更多

YouTube大熱門(排除贈獎文)

Social Lab收錄每周前五名YouTube熱門影片排行榜，欲看[更多熱門影片請點我](#)。



【范琪斐的美國時間】斐姨專訪黃國昌 國會修法是憲政改革嗎？ | YouTube熱門事件



【鍾明軒】鍾明軒遊上海 烏魯木齊中路事件掀網熱議 | YouTube熱門事件



【攝徒日記Fun TV】八炯討論鍾明軒對六四留言的回覆 引網唏噓 | YouTube熱門事件



【卡提諾狂新聞】台灣民主是死是活？網嘆：難過民主被濫用 | YouTube熱門事件



【BBC News 中文】天安門事件35周年 BBC重溫劉曉波專訪 | YouTube熱門事件