

本期焦點



2019年線上訂房平台聲量 x 訂房糾紛分析

- 討論最熱烈、最能引起熱議的訂房話題！
- 罵聲連連！訂房消費糾紛大追蹤

OpView放大鏡



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

資料時間: 2019.01-2019.10

資料範圍: 社群網站、討論區、部落格、新聞

自由行盛行，線上訂房平台乘勢崛起

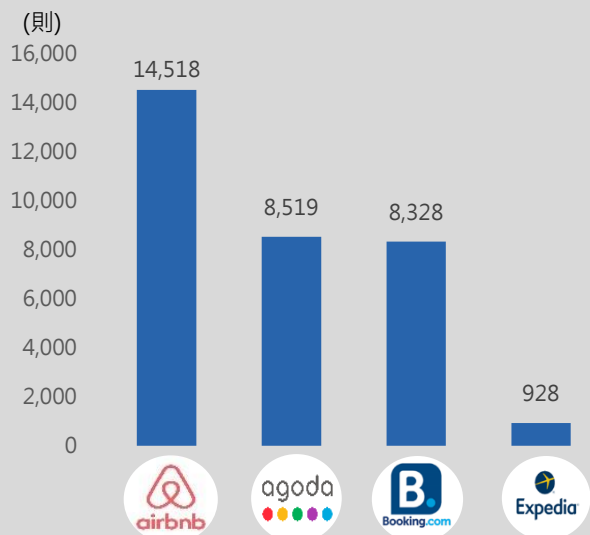
美國酒店調研公司STR在2018年的《[消費者旅遊洞察](#)》報告中指出，高達60%的千禧世代族群外出旅遊時，選擇使用線上訂房平台預訂住宿而非從飯店官網下訂。隨著自由行風潮盛行，線上訂房平台憑藉著多元選擇、優惠價格以及高便利性等多項優勢成為旅宿產業不容小覷的一大趨勢。本期《Social Watch》選擇四家高知名度的線上訂房平台，Booking.com(以下簡稱Booking)、agoda、Expedia、airbnb，觀察品牌聲量並追蹤各品牌消費糾紛議題，一窺四大訂房網在網友心中的評價。

				
成立時間 [註1]	2008	2005	1996	1996
隸屬集團	非集團公司	Booking Holdings	Booking Holdings	Expedia group
全球房源數	700萬	200萬	2800萬	59萬

[註1]: 上表成立時間與全球房源數為各品牌官網所提供之公開資料



四大線上訂房品牌聲量 x 文字雲



▲ 四大線上訂房品牌聲量長條圖

[註2] 此處聲量數係排除抽獎文及品牌官方網站、官方頻道發文

計算網友討論旅遊訂房相關話題時，四大品牌中以主打體驗當地生活、提供特色民宿的airbnb擁有最高討論聲量^[註2]；進一步以文字雲觀察網友的相關用詞，發現「美食」、「餐廳」、「景點」、「行程」皆榜上有名，可見美食、行程、住宿為民眾出遊時的話題焦點。而airbnb以及近年積極開發特色民宿的Booking則出現「體驗」、「風格」、「特色」等相關用詞，顯示其特色民宿成功地在旅宿業做出了市場區隔；此外，「問題」一詞在四大品牌皆被多次提起，不過網友針對各品牌的疑問類型不盡相同，agoda以訂房手續費以及匯率問題較多，airbnb的疑問則是與房東有關，關於各品牌完整的糾紛內容將在第二部分詳細討論。



▲ airbnb相關討論用詞



▲ Booking相關討論用詞



▲ agoda相關討論用詞

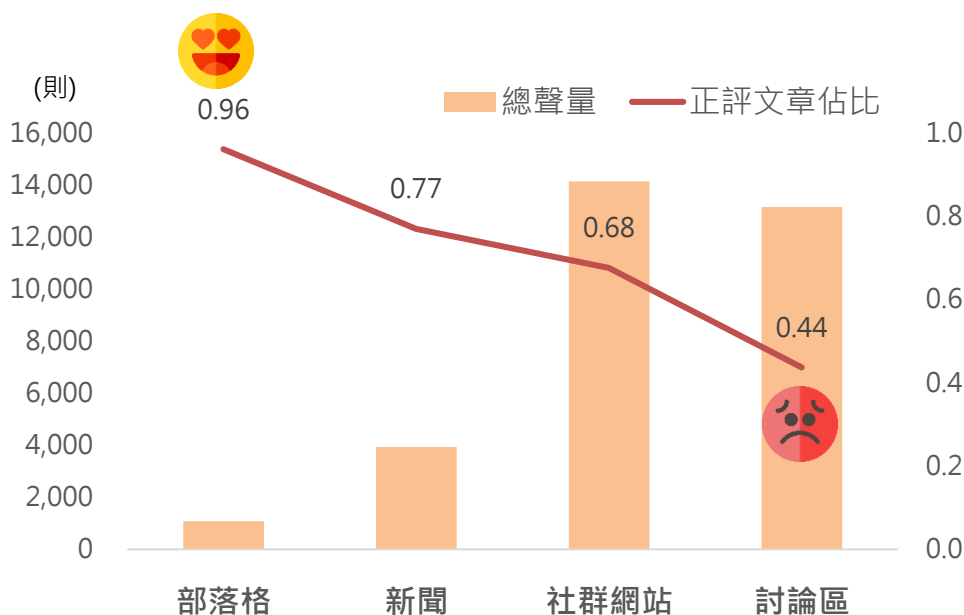


▲ Expedia相關討論用詞



聲量來源分析

追蹤話題集散地 糾紛評價文最易引起熱議



▲ 來源管道聲量與正評文章佔比長條圖

[註3]：正評文章佔比公式：

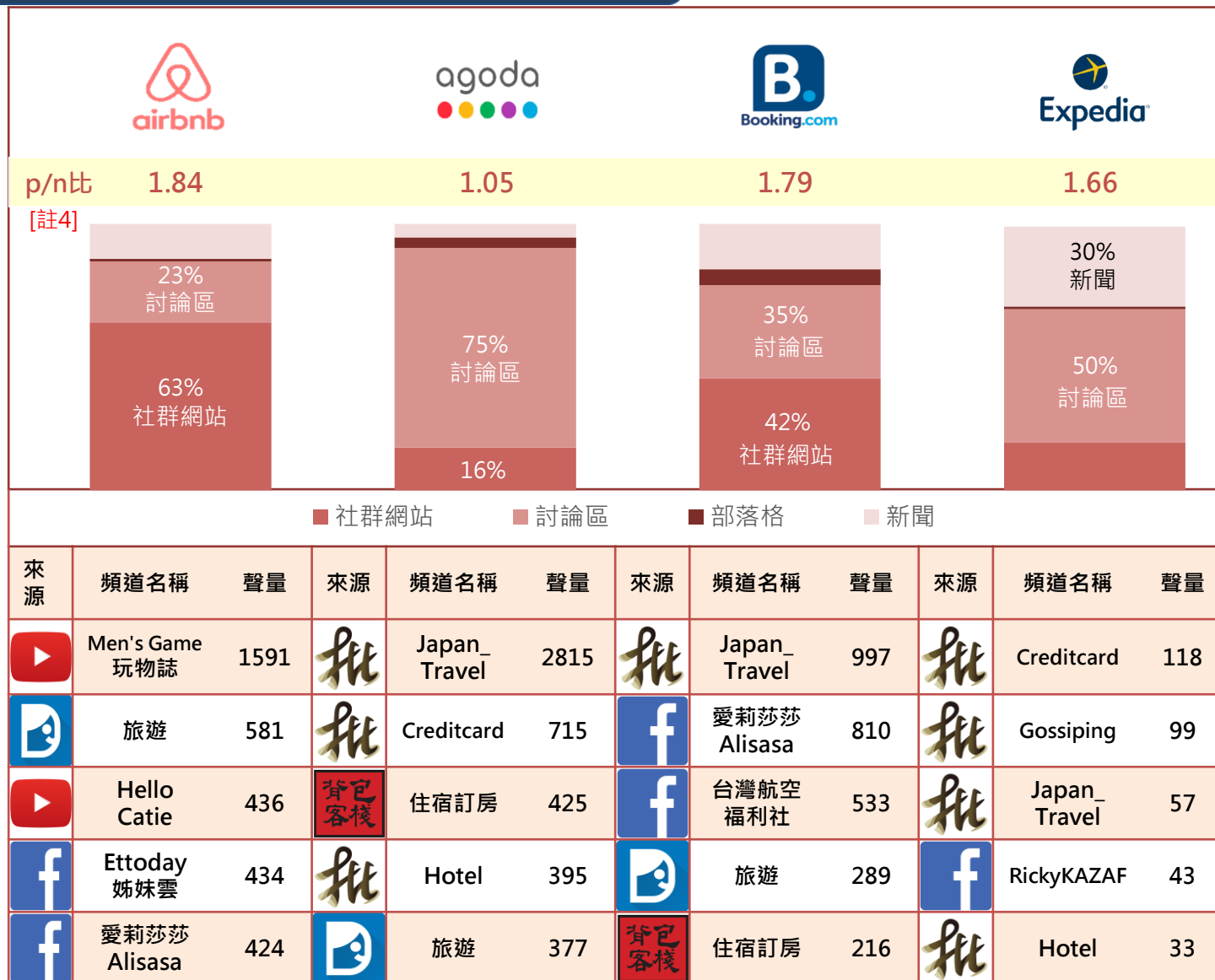
$$\frac{\text{正評文章數}}{\text{正評文章數} + \text{負評文章數}}$$

首先以正評文章佔比^[註3]分析各聲量來源的情緒傾向，可以發現各管道的討論情緒差異大，討論區話題以消費糾紛佔多數，消費糾紛經驗分享或是訂房網評價詢問文最易引起熱議，其整體負面討論多於正面聲量；社群網站兼具褒貶文章，整體風向較中立，而部落格和新聞則是以民宿、飯店的推薦分享文居多，討論氣氛較輕鬆活潑。

由此可知，儘管都是網路上的聲量，在不同的來源管道上，討論的內容、深度與呈現形式仍有各自差異，因此根據品牌經營的重點不同，選擇著力的渠道與應對策略也應有所差異。

下一頁，將帶您透過四大品牌的來源聲量佔比與熱門頻道，進一步剖析各品牌當前話題討論的主要管道，看不同特色的品牌在聲量來源上是否有所差異？

特色民宿夯打卡 Airbnb藉由自發分享攻佔社群



▲各品牌聲量來源管道佔比與前五大聲量來源頻道

接著觀察各品牌聲量來源以了解四品牌的聲量分布差異。airbnb別具風格的特色民宿成功的在社群網站引起討論話題，網友入住到特色房源時喜歡拍照上傳到臉書或IG，將這份驚喜感分享給周遭朋友，此種自發分享易引起好友詢問討論，也為品牌帶來許多正向行銷效益。再者，Youtuber在旅遊影片提及的特色房源也為品牌帶來好口碑，像是YouTube頻道 Men's Game 玩物誌分享出差時住到的airbnb高CP值民宿，以及網紅愛莉莎莎開箱友人在Airbnb出租的豪宅影片皆引起網友熱議。而近年積極拓展特色民宿房源的Booking^[註5]，其特色房源也逐漸在社群發酵引起話題，網友表示「原來真的有優質又便宜的民宿」，在社群討論中獲得許多正面聲量。

[註4]：p/n比為各品牌所有正面文章數/所有負面文章數，可用於衡量品牌好感度。

[註5]：看準民眾趨向獨特旅程體驗的旅遊趨勢促成airbnb的成功，Booking近年也搶攻特色民宿市場，致力於增加平台特色房源比例且成就斐然，其於2018年底宣布平台特色房源達580萬，已超過airbnb房源數。



▲ [Men's Game 玩物誌](#)
[airbnb民宿介紹影片截圖](#)

▲ [愛莉莎莎富豪airbnb開箱影片截圖](#)

至於agoda則因為訂房手續費及匯差相關糾紛在討論區引起熱議，像是Japan_Travel及Creditcard皆有許多網友分享自己不愉快的訂房經驗，抱怨文比例高導致其品牌好感度為四品牌中最低。

而Expedia於今年一月宣布不再收取刷卡海外手續費，此事在討論區引發網友兩極評價。由於退費流程採事後持刷卡消費明細自行至網站申請退費，許多網友認為其退費流程太過繁複，且上傳刷卡明細涉及個人隱私，給予負面評價。而另一派網友則是抱持正面態度，認為願意退費就很棒了，花一點時間在申請手續上很值得!



消費糾紛大追蹤

除了社群推薦住宿分享的正面聲量，各大品牌的另一大聲量來源來自網友在討論區針對訂房消費糾紛的熱議，因此本文後半部針對糾紛聲量較高的airbnb、agoda、Booking三大品牌，進一步分析各品牌常見的消費糾紛議題。

經營模式不同，各品牌糾紛類型差異大

六大訂房糾紛類型

照片不實：網站展示照片與實際房源有落差

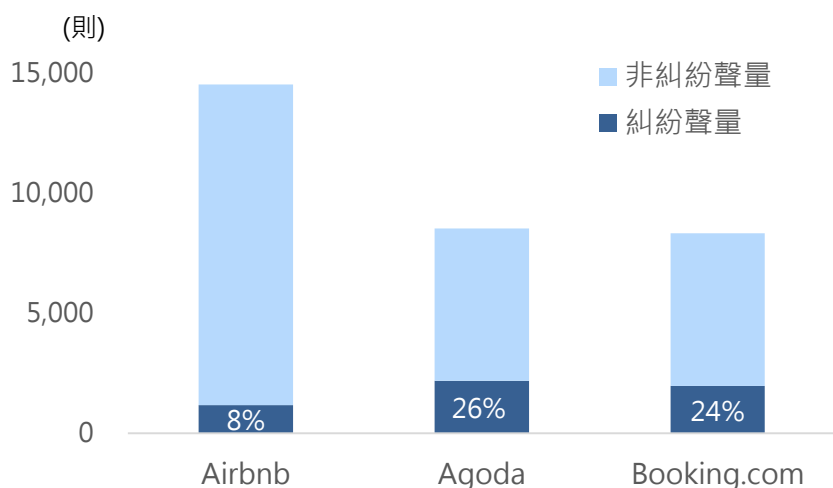
溢收費用：因匯差或隱含手續費引發的房價爭議

飯店單方取消：訂房成功卻臨時被取消

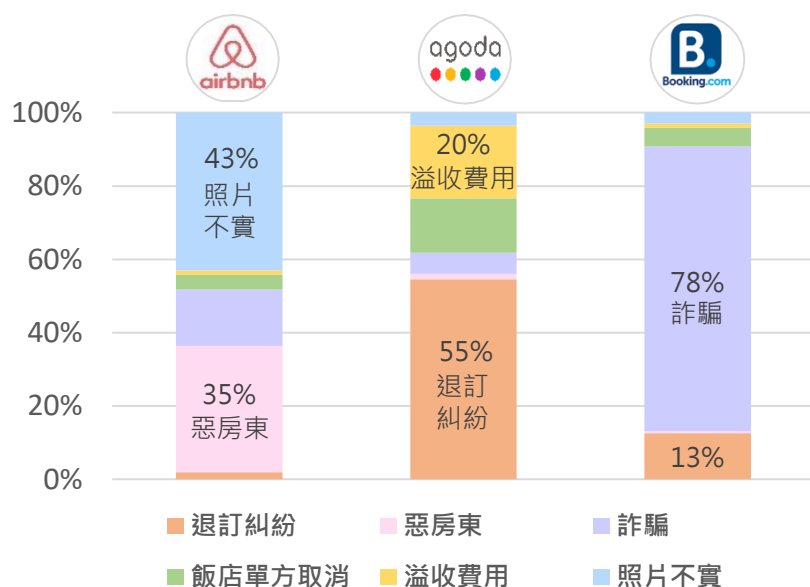
詐騙：個資外洩、盜刷等詐騙事件

惡房東：指房東的惡劣行徑，例如偷拍或竊盜

退訂糾紛：消費者欲取消訂房引發的退費爭議



▲ 各品牌糾紛聲量佔總聲量比例



▲ 各品牌六大訂房糾紛佔比

從各品牌糾紛聲量佔比圖可發現airbnb擁有最高呼聲且糾紛討論聲量少，在網友心中頗有好評，而agoda與Booking的糾紛佔比則不相上下。

根據網友討論內容整理出六類常見的訂房糾紛：照片不實、溢收費用、飯店單方取消、詐騙、惡房東、退訂糾紛，由於各品牌經營模式不同，引發的主要消費糾紛類型差異也很大。消費者對airbnb房東的安全性與網站照片的真實性較有疑慮，而Booking十月爆發的個資外洩事件引來網友撻伐，至於agoda則是退訂糾紛與溢收費用討論聲量佔大宗，以下分別針對三大品牌詳細分析其常見糾紛類型。



agoda消費糾紛熱門文章

來源網站	文章標題	聲量	糾紛類型
Ptt > Japan_Travel	Re: [住宿] Agoda不可退款訂單取消實例	597	退訂糾紛
背包客棧 > 韓國	【住宿】要入住弘大旅館That House請三思	153	退訂糾紛
Ptt > Japan_Travel	[問題] agoda訂房會失敗嗎？	147	飯店 單方取消
Ptt > Japan_Travel	[住宿]反推沖繩那霸柏青莊民宿-後續	77	溢收費用
Ptt > creditcard	[問題] agoda DCC問題	65	溢收費用
Ptt > Japan_Travel	Re: [資訊] Agoda先訂後付款匯率價差索取	42	溢收費用
Ptt > Japan_Travel	[問題] agoda訂房時的服務費跟稅金	42	溢收費用
Ptt > Hotel	[請益] Agoda訂房完成立即扣款？	39	退訂糾紛
Ptt > Japan_Travel	Re: [資訊] Agoda先訂後付款(會多收5%費用)	35	溢收費用
Ptt > Japan_Travel	Re: [資訊] Agoda先訂後付款匯率價差索取	33	溢收費用

▲ agoda消費糾紛熱門文章

[註6]：DCC 是Dynamic Currency Conversion 的簡稱，又稱為動態貨幣轉換，通常出現在信用境外刷卡交易中。

從熱門文章排行可看出agoda的主要糾紛類型為手續費及DCC造成的隱藏費用，手續費問題源自agoda網站的顯示價格可以選擇未稅與含稅，因此若查詢房價時沒有注意會使消費者誤會付款時價格上漲了，而DCC **[註6]**是因付款幣別造成的匯差問題，當我們在訂國外房源時，若選擇延後付款並以台幣支付而非房源當地貨幣，其幣別換算是以agoda內部匯率自行計算而非發卡行公告匯率，其造成的匯差會使消費者在不自覺中損失一筆隱藏費用。

歸納此兩種爭議類型，其實源自消費者對網站介面的價格與幣別顯示不熟悉所引起，建議平台可以針對此部分在使用者欲訂房前事先提醒或是加強平台使用說明的宣導，避免消費者因資訊不對稱吃虧後才對品牌留下負面印象。



糾紛熱門關鍵字

#手續費

#匯差

#DCC

#稅金

#延後付款

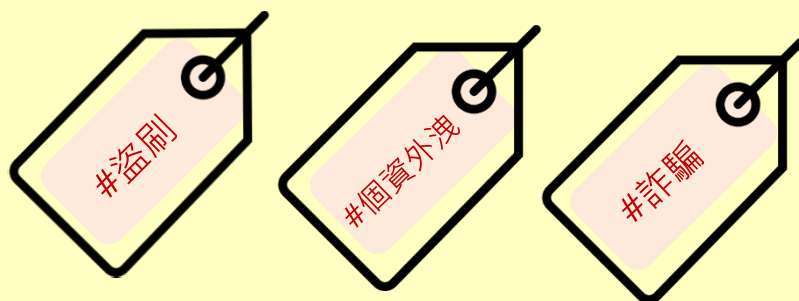
#匯差

 Booking消費糾紛熱門文章

來源網站	文章標題	聲量	糾紛類型
facebook粉絲團 > 台灣航空福利社	小編的朋友前幾天在某訂房網下單後一個月被盜刷約10萬台幣!!	509	詐騙
facebook粉絲團 > 公視新聞網 PNN	【#P圖發新聞】訂房網個資外洩！顧客淪詐騙肥羊	198	詐騙
facebook粉絲團 > The News Lens關鍵評論	【Inside硬塞的網路趨勢觀察】警政署刑事局指出知名訂房網	175	詐騙
facebook粉絲團 > Inside網路趨勢觀察	警政署刑事局指出知名訂房網Booking.com疑因會員個資外洩，	114	詐騙
Facebook公開社團 > 【爆廢公社公開版】	**預定汽車旅館臨時被取消預訂**很爛的理由居然是：一個女...	68	飯店單方取消
Ptt > Hotel	Fw: [問題] booking.com訂房後飯店要求先付訂金?	60	溢收費用
Ptt > EuropeTravel	[問題]用booking.com訂房問題	49	詐騙
facebook粉絲團 > Hi Korea	出國前一天被說明天入住房間有問題是什麼感覺呢??	41	飯店單方取消
Ptt > Hong_Kong	請問有人在Booking成功取消訂房的嗎？	30	退訂糾紛
背包客棧 > 住宿訂房	【住宿】Booking.com免費取消旅館卻不退費問題	28	退訂糾紛

▲ Booking消費糾紛熱門文章

Booking的糾紛以個資外洩和詐騙案件的爭議事件佔了一半以上，次之則是退訂糾紛及飯店臨時取消。Booking在今年十月爆發信用卡盜刷的詐騙醜聞引發軒然大波，甚至從五月開始就連續21週登上警政署刑事局公布的「高風險賣場排行榜」，雖然事後平台澄清資料並非由Booking平台外洩，但網友相繼在社群和討論區分享自己的受害經驗引起熱烈討論，對品牌形象造成的傷害不容小覷。此外由於agoda與Booking隸屬同一集團，許多網友紛紛提及自己在agoda的受害經驗，顯示出Booking此次詐騙風波已延燒到集團旗下品牌。不過也有不少網友幫忙緩頰，分享自己在兩家訂房網已使用多次都很順利，指出想要避免盜刷的關鍵，在於訂房時不要留下信用卡紀錄。



近年「ATM解除分期扣款設定」始終位居詐騙手法排行榜前3名，歹徒假借訂房扣款異常欲進行退款程序的名義，冒充飯店人員與銀行人員詐騙民眾。

▲ 今年十月刑事局公布解除詐騙分期排行

airbnb消費糾紛熱門文章

來源網站	文章標題	聲量	糾紛類型
Youtube 頻道 > Hello Catie	居然住到超雷airbnb VLOG:美國藥妝店推薦/超好逛二手市集/帶娃...	434	照片不實
Youtube 頻道 > GINA HELLO!	住到超雷住宿！床直接破掉～美國的壞掉之旅#1	138	照片不實
校園聊天-Dcard > 旅遊	#超雷住宿大家千萬不要去住爛房東	100	飯店單方取消
Ptt > Gossiping	[新聞] Airbnb老闆迷昏2男！「扮棉被爬上床」e	60	惡房東
facebook粉絲團 > 胖胖麻	氣死人 本來高雄場音樂會後要帶家人去台南、日月潭走走.結果本來訂好台南...	55	飯店單方取消
LINE TODAY > 國際	自由電子報 可怕！在Airbnb訂房入住驚覺全家都被針孔偷拍直播	50	惡房東
背包客棧 > 美國西部	【住宿】住宿在南加大以南治安問題	50	退訂糾紛
校園聊天-Dcard > 心情	#最終章在中國，不允許善良-3	42	照片不實
facebook粉絲團 > ETtoday旅遊雲	真搞不懂偷裝攝影機的心態(•̀_•́)?(#水光粼粼) #Airbnb #偷...	35	惡房東
facebook粉絲團 > 自由時報	防人之心不可無！真是太恐怖了！ #Airbnb #性侵	21	惡房東

▲ airbnb消費糾紛熱門文章

至於網友對airbnb的抱怨風向多與不友善的房東有關，像是偷拍或是網站圖片與實際環境有極大落差的圖片不實問題，其中知名Youtuber Hello Catie 就公開分享自己在airbnb的踩雷經驗，指出訂房時房源的評價還不錯，但實際入住時環境卻髒亂不堪，呼籲大家要客觀給予評價並仔細查看評價內容。除了照片不實，房東在房內裝針孔攝影機的偷拍事件也讓網友對平台的安全性產生疑慮，日前airbnb在愛爾蘭的房源爆發偷拍事件，由於平台未在第一時間著手調查，是在消費者投訴到媒體後才趕緊將房源永久下架，對此投訴者對客服的危機處理態度不甚滿意。整體來說airbnb的爭議風波與惡質房東息息相關，平台應留意負評過多的房源，在發生突發事件時第一時間出面處理，並評估是否需暫時下架疑慮房源，相信多層安全防護能有效加強消費者對平台的信任。



糾紛熱門關鍵字

#照騙

#偷拍

#惡房東

#隱私

#針孔攝影機



小結

隨著民眾旅遊型態改變，各大OTA訂房平台皆試圖跨市場提供多元服務，使得住宿產業競爭越來越激烈。釐清品牌討論聲量來源與內容，品牌可把握現有優勢的溝通管道，再者透過網友熱議的消費糾紛，有助品牌了解在哪些服務還有努力的空間，整合品牌自身優弱勢後，有助品牌在旅宿產業激戰中脫穎而出。

OpView放大鏡 觀測期間| 2019.12.30-2020.01.05
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

排名	新增 回文數	來源頻道	標題
1	4,443	LINE TODAY > 國內	韓國瑜與王小姐被爆續集！韓粉崩潰氣炸：不投了啦
2	3,574	LINE TODAY > 國內	韓國瑜辯論會罵媒體記協籲候選人理智面對監督
3	3,057	LINE TODAY > 國內	三立新聞網 反滲透法三讀通過！最重關5年罰千萬
4	2,777	LINE TODAY > 國內	蔡英文發表新年談話：民主與威權無法同存一個國家
5	2,610	LINE TODAY > 鄉民	兒求深藍爸別投韓國瑜！爸一看訊息冷回「4字」讚爆
6	2,490	yahoo新聞 > 政治	民進黨選前修理民眾黨？柯：敢碰我，最後宣布挺韓
7	2,367	LINE TODAY > 國內	自由電子報 蔡：政治主張不同不視為叛國
8	2,338	LINE TODAY > 國內	韓屢稱「德國反悔了」德在台協會打臉：廢核目標未改
9	2,056	yahoo新聞 > 政治	反滲透法立院三讀通過 接受滲透競選 5年徒刑併罰千萬
10	1,836	yahoo新聞 > 首頁	黑鷹直升機失聯 傳參謀總長沈一鳴在機上

Dcard 聲量探索排行榜

排名	新增 回文數	來源頻道	標題
1	8,130	感情	我今早起來 把妹妹的東西都丟出家門了
2	2,994	時事	我今年22歲，我支持韓國瑜
3	2,640	心情	干粉頭屁事
4	2,621	心情	是選總統，不是選搞笑藝人
5	2,597	心情	耐心的與韓粉溝通
6	2,435	感情	男友想推我下海 該分手嗎？
7	2,240	心情	我們在跨年，香港人在被輪姦
8	1,779	時事	參謀總長沈一鳴殉職！黑鷹直升機墜毀8死5生還
9	1,526	考試	重考12年醫牙（考前叮嚀）
10	1,303	時事	不理性的韓粉，真的不分年齡

PTT批踢踢 聲量探索排行榜(排除閒聊文、贈獎文、直播文)

排行	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,651	KoreaStar	[情報]金希澈MOMO雙方承認交往
2	1,567	HatePolitics	[新聞]柯文哲：真敢碰我，最後一秒宣布挺韓國瑜
3	1,521	Gossiping	Re: [新聞]行政優勢說挨批冷血柯嗆執政黨比我更糟糕
4	1,515	Gossiping	Re: [爆卦]蘋果聲明回應韓國瑜
5	1,511	HatePolitics	[討論]我想跟想投台灣基進的朋友討論
6	1,503	Gossiping	[新聞]民進黨全面執政？柯文哲向知識分子喊話
7	1,496	HatePolitics	[討論]時力還是民眾
8	1,494	KoreaStar	[情報] CJ:賠償練習生及支持IZ*ONE和XI活動重啟
9	1,479	Gossiping	[新聞]快訊 / 黑鷹13人完整名單 參謀總長沈一鳴等8人罹難
10	1,470	Gossiping	[新聞]扯！尹立被爆陳菊任內獲19標案

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	432	新聞與時事(生活娛樂)	什麼叫反滲透法兩張圖簡單告訴你
2	294	新聞與時事(生活娛樂)	黑板上寫著「男男」不表示老師在教肛交...而是在教同性愛
3	244	新聞與時事(生活娛樂)	黑韓是沒用的!韓國瑜鐵定當選2020總統!
4	213	空間設計與裝潢(居家房事)	【開箱】新竹北歐X暖色簡單宅
5	212	LEXUS(小惡魔的動力研究室)	NX 300h停車被撞車門一肚子火
6	177	台中市(居家房事 中部地區)	我不懂空污但今天的天空是怎麼了
7	174	新聞與時事(生活娛樂)	你們真的認為韓國瑜會贏嗎?
8	168	新聞與時事(生活娛樂)	棄柯、韓保宋? 郭台銘:「政黨票投3號、總統票投1號」
9	166	動研室七嘴八舌區(小惡魔的動力研究室)	騎車被撞還被對方要求大額維修費
10	166	新聞與時事(生活娛樂)	為什麼蘋果不敢問執政黨這些呢?

Facebook粉絲團 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	23,726	蔡英文 Tsai Ing-wen	你收到選舉公報了嗎？距離投票的日子只剩下6天...
2	13,173	韓國瑜	猜猜我們在看什麼？#好多人好像住我家#編故事能力超乎...
3	10,411	ETtoday星光雲	撒謊這件事就是不對！但春哥～能不能別用山雞哥的口氣...
4	9,584	東森新聞	韓國瑜台上脫鞋搓腳？26秒放鬆花絮瘋傳...
5	9,012	韓國瑜	我發出第一支穿雲箭，號召5000萬海外僑胞和2300萬台灣...
6	7,843	柯文哲	我們台灣民眾黨的第一場造勢晚會，為改變政治文化的區...
7	7,646	波特王 Potter King	喊聲總統引發中國微博一億人次討論，還上微博熱搜！？...
8	7,589	東森新聞	拖板車驚悚狂飆65秒！狠撞貨車2人不治...
9	7,466	柯文哲	新竹，是我的家鄉，是我求學、成長的地方...
10	7,072	打馬悍將粉絲團	你覺得韓國瑜的發言，很愚蠢、好笑嗎？怎麼可能有人會投...

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	79,623	富發牌	各位晚安～楠哥哥來囉
2	63,376	富發牌	楠哥哥揮別2019年末直播！跟著楠哥哥一起在最末場次大買...
3	44,687	神魔之塔 Tower of Saviors	神魔之塔Tower of Saviors派獎活動又來囉！各位只要在此...
4	34,777	早安健康	最近爆紅的「#踮腳尖瘦身法」，你試過了嗎？...
5	28,194	台灣航空福利社	免費機票？歡慶80萬粉絲直播活動

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](#)。



[【李子柒 Liziqi】白天製作縉雲燒餅 晚上彈吉他好愜意](#)



[中華民國有總統！14億人無法面對的真相 | 回應酸民第四集 | 波特王](#)



[【博恩夜夜秀】欸！反滲透法](#)



[不要小看韓國瑜:台灣民主最需要的寶藏](#)



[【BBC NEWS 中文】台灣大選：總統選舉電視辯論（上）](#)