

本期焦點



2019年航空業網路聲量 X 購票因素分析

- 機票資訊、開箱評價 消費者有偏好管道
- 買機票除了價格還在乎什麼？機票購票因素分析

OpView放大鏡



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

資料時間: 2019.01-2019.12

資料範圍: 社群網站、討論區、部落格

[註1]航空業網路聲量係包含機票購票、旅客搭機體驗，排除航太知識、航空業工作分享、徵才面試文章與勞資事件。

亞洲航空市場發展潛力龐大，許多業者積極拓展機隊搶攻市場大餅，航空市場競爭趨於白熱化，然而傳統航空、廉價航空不論是在價格上廝殺，或是選擇透過服務、設備或品質作差異化、鎖定其目標客群，行銷活動或決策方向始終離不開「消費者到底在意什麼？」，本期Social Watch透過剖析航空業網路聲量[註1]概況，帶您找到聲量集中的大本營，並掌握關鍵的購票因素！

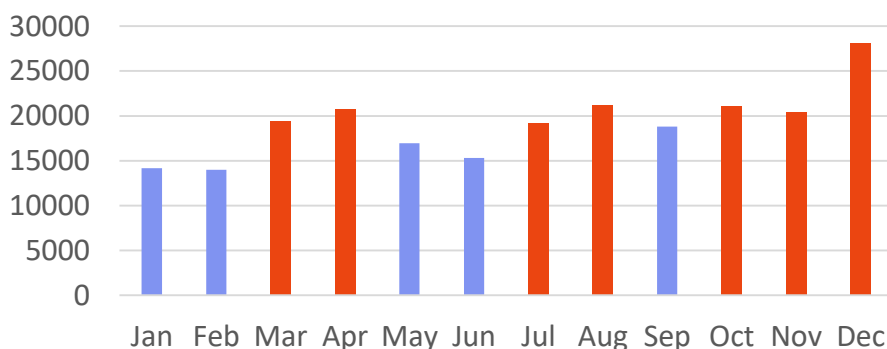


航空業網路聲量概況與頻道分析



假期聲量高 新航空開賣掀熱議

(則)



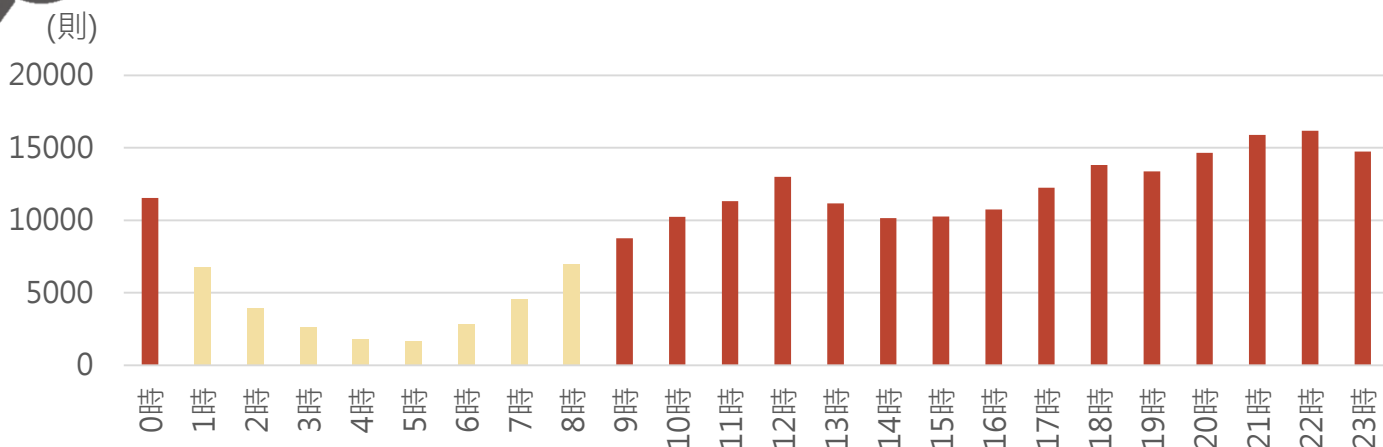
▲2019年航空業月聲量長條圖

隨著出國門檻降低，越來越多人選擇連假時到國外走走，從月份

來觀察，聲量較高的幾個時間點都落在有假期的月份，如3、4月的春假、7、8月的暑假以及10月開始到年底的雙十假期、聖誕節、跨年，顯示需求普遍在假期前後較高，另外，去年星宇航空機票在12月開賣，也引發網友高度關注與討論，使得整體聲量達到一年的高峰。



機票、旅遊融入日常 關注時間長

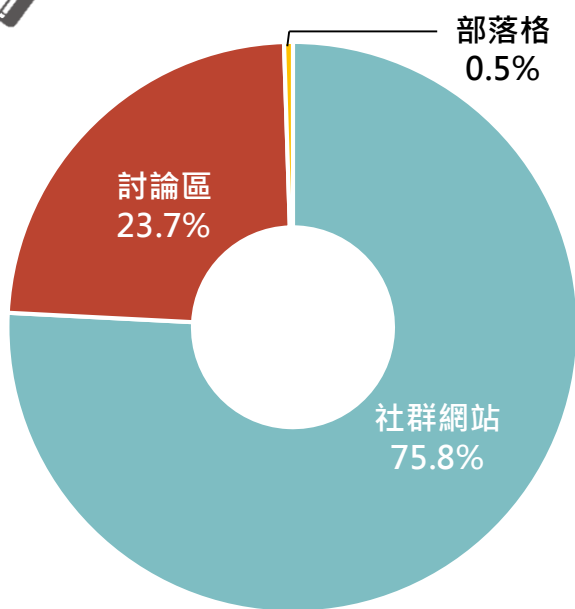


▲ 2019年航空業小時聲量長條圖

除了航空公司之外，還有旅行社與OTA^[註2]等多元的通路，推出各式促銷機票、機酒組合等行銷活動，並因資訊傳播方便快捷，消費者得以從各種媒介管道獲得資訊。從圖中可看出，整體聲量僅在凌晨「睡覺時間」下降，其它時數均維持熱度，顯示關注機票、旅遊已成為生活的一部分。



部落格式微 影音紀實蔚為主流



▲ 航空業聲量來源管道占比圖

來源	網站	聲量
社群網站	facebook	121,425
社群網站	Youtube	44,468
討論區	Ptt	40,072
社群網站	Instagram	7,017
討論區	背包客棧	3,987
討論區	校園聊天-Dcard	3,782
討論區	巴哈姆特哈拉區	2,208
討論區	mobile01	1,714
討論區	Plurk搜尋	886
討論區	伊莉討論區	754
部落格	痞客邦 PIXNET	662
討論區	卡提諾王國	527

▲ 航空業十大熱門來源網站排行

[註2] OTA為Online Travel Agency 的簡稱，是指利用網際網路、通訊等技術，提供住宿、交通、門票等服務的旅遊中介平台。

從占比圖中可發現在獲取訊息的管道上，比起從討論區、部落格爬文，社群網站更受青睞，觀察其原因有二，一是社群網站能主動且快速的獲取訊息，例如透過社群網站能即時通知機票的限時優惠活動，反之，這樣的資訊在討論區與部落格需要被動查找過濾；其二，社群網站能快速推播、分享到朋友圈，一站兼具接收與擴散資訊，是極其方便的管道，當更多人偏好從社群網站接收訊息，也表示社群網站應是業者在行銷資源配置的重點。



除了臉書之外，以YouTube、Instagram為社群網站第二、三大聲量來源，兩者皆為「圖文影音」類型的社群網站，其聲量遠遠超過以照片與文字紀錄為主的部落格，由此可看出在旅遊紀錄以及開箱分享上，部落格式微，走向影音紀實的主流趨勢。

另外，Ptt是討論區聲量的大本營，其整體聲量僅次於facebook與YouTube，網友在Ptt中除了會分享票務(搶票、退票)、搭乘(開箱)經驗，也會請益各式購票與搭機問題，如「非廉價航空沒有包含托運行李是常態嗎?」、「東京商務艙選擇」、「轉機行李直掛問題」。

綜合上述，業者若要尋找廣告的合作管道，以facebook、YouTube與Instagram的曝光效果較部落格來的好，而在廣告行銷的形式上，則以影片與簡短文字的呈現較能吸引網友目光。

排名	頻道	聲量	來源
1	Ptt > Aviation	12,966	討論區
2	Ptt > Gossiping	12,204	討論區
3	facebook粉絲團 > 布萊N 機票達人	8,564	社群網站
4	facebook粉絲團 > Just.崩潰.ME - 台日航線廉價航空 LCC 歷史票價查詢網	5,562	社群網站
5	facebook粉絲團 > 943就是省的超值好康分享團	5,188	社群網站
6	Youtube 頻道 > 我是老爸,我不要當爸!	4,282	社群網站
7	facebook粉絲團 > 台灣廉價航空 網路即時頻道	3,686	社群網站
8	Youtube 頻道 > LILLIAN.M	3,187	社群網站
9	Ptt > Japan_Travel	2,512	討論區
10	Youtube 頻道 > 黃氏兄弟	2,493	社群網站

▲航空業十大熱門來源頻道排行

自媒體興起，獲取資訊的管道也更加多元，進一步從熱門頻道排行來看，可發現社群網站聲量分布在各個大小關鍵領袖頻道，其中，四個上榜的facebook頻道皆以分享優惠機票的內容為主，而YouTube方面，上榜頻道皆是以紀錄不同航空公司、不同艙等的機艙設備、座位、服務項目、餐點、貴賓室等飛行體驗為主的Vlog。

而討論區聲量則較為集中在特定的討論板，Ptt的聲量主要集中在討論各式航空文章與分享飛行紀錄的「Aviation航空板」，和常議論新聞或各式有趣問題，如「吃過最難吃飛機餐是什麼？」、「經濟艙要如何被升級到商務艙」的「Gossiping八卦板」。

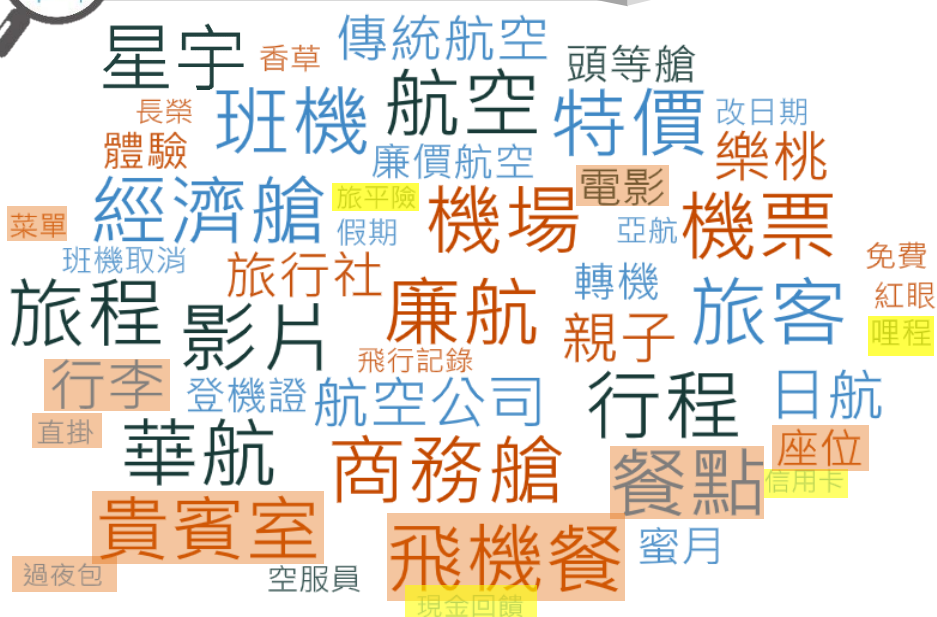
由此得知，網友在獲取機票資訊、看開箱評價以及問題請益等，各有不同偏好的管道，業者可根據不同的行銷內容，在適合的管道找到你的目標客群！



網友這樣說！機票購票因素分析



2019航空業文字雲



▲2019年航空業文字雲

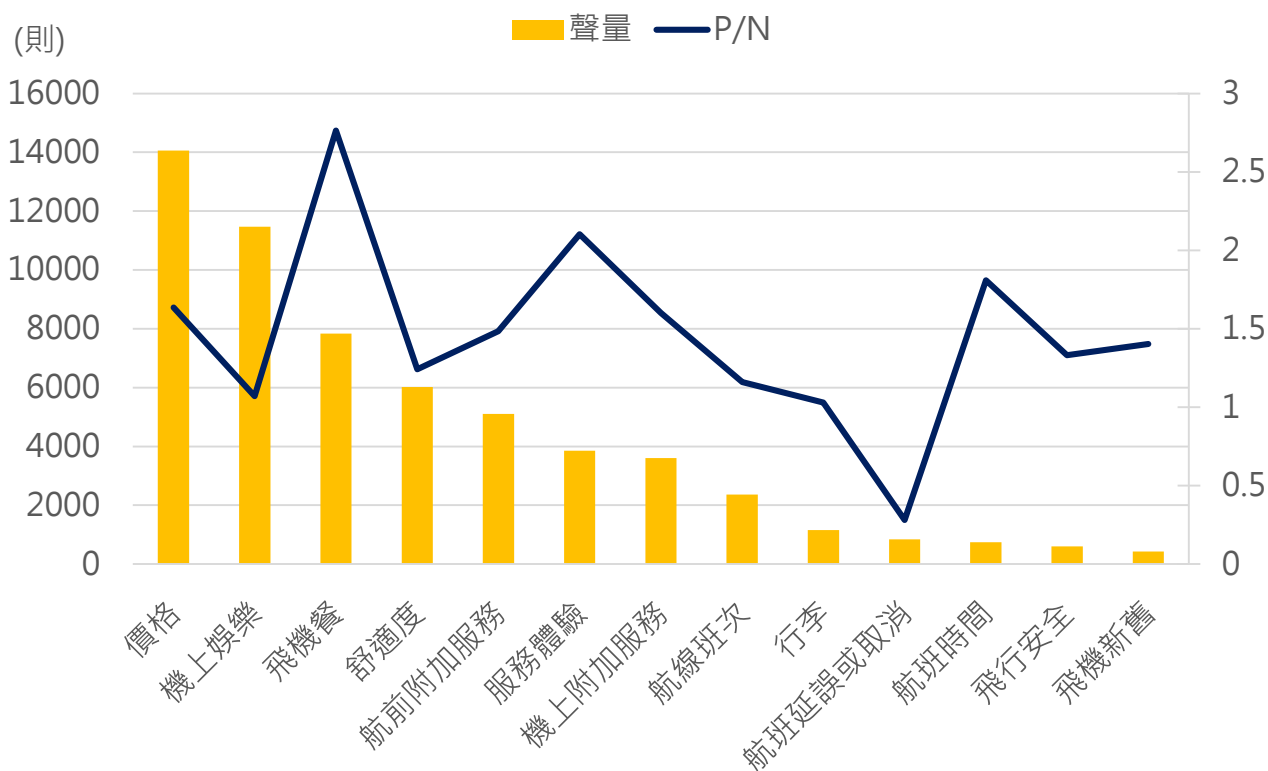
運用意藍獨家專利的語意分析技術進行斷詞產製文字雲，了解網友提及航空業相關話題時，在社群上的熱門討論關鍵字與話題為何。其中「菜單」、「行李」、「直掛」、「貴賓室」、「餐點」、「電影」、「飛機餐」、「座位」、「過夜包」等都是航空公司服務內容的熱門討論項目。

另外，討論機票、航空公司相關話題時，「旅平險」、「信用卡」、「現金回饋」、「累積哩程」也是常被一起提及的周邊詞彙，如網友問「不是搭廉航也會買**旅平險**嗎？」，以及「機票到底刷哪一張**信用卡**的優惠和服務多？」、「**現金回饋**實用還是**累積哩程**划算？」。



機上娛樂討論多 飛機餐好感度高

接下來，進一步將社群網路中常被提及討論的話題，分類歸納為13個消費因素[註3]，從聲量與P/N值[註4]來看，網友對於哪一項因素最在意，又對於哪些服務或因素最不滿意？



▲2019年航空業購票因素維度分析圖

隨著廉價航空的普及，市場上機票選擇多且整體價格下降，讓出國的門檻降低許多，在成本減少的情況下，民眾出國的意願大增，而**價格**上的誘因始終是個重要購票因素，另外，如「大家喜歡搭廉航還是傳統航空」此類比較廉航與傳統航空的討論往往引起熱議，意見多元，但整體來看有較多數人認為「短程搭廉航即可接受，長程還是傾向搭傳統航空」，兩者最常在**價格、舒適度、機上附加服務、機上娛樂與飛機餐**上被比較。

在飛行體驗的分享或Vlog中，必定會介紹到**機上娛樂**系統，特別是較長的航程，有網友認為「沒娛樂系統會悶到發慌」，在這個因素上，最多網友關心電影選擇多寡、新不新，另外，「座位能否usb充電？」近期也常被提到。

整體因素以**飛機餐**的滿意度最高，在留言中網友也提到「我每次出國都非常期待飛機餐」，各家航空公司與各種艙等的供餐更是飛行體驗紀錄的重點，豪華、特色餐點往往能引起熱議，另外，如「選擇飛機餐小技巧」、「飛機餐怎麼點最專業？」也容易引發網友討論、分享自身經驗。

舒適度中，以「座位」的舒適度最常被抱怨與讚美，如座椅的寬度、椅距(腳能擺放的空間)皆是常被提及的話題，從留言中可看出，消費者在此因素上情緒鮮明。

航班延誤或取消，除了針對自身負面經驗的抱怨外，網友也認為「廉航還是要記得加買不便險比較安心」，傳統航空與廉航在航班延誤或取消後的處理有所差異，也成為旅客在購票時考量的因素之一。

航前附加服務中，最常被提到項目依序為「貴賓室」、「(行李)直掛」、「選位」，機票「選位」的部分，去年因長榮與華航相繼宣布選位須付費的政策，引發網路「使用者付費」與「傳統航空廉航化」兩派聲音，並議論選位的必要性。

[註3]十三項機票購買因素說明：

因素	說明
價格	機票價格
機上娛樂	機上娛樂系統，包含電影、遊戲等
飛機餐	包含迎賓飲料與機上各式餐點
舒適度	包含座椅舒適度、飛行平穩與否及噪音情況
航前附加服務	自助報到、預辦登機、貴賓室、選位服務、行李直掛等服務
服務體驗	機上服務感受與印象
機上附加服務	如耳機、毛毯、盥洗包等廉航未免費提供之項目
航線班次	航線每日或每週運行班次
行李	行李費用與額度，含重量與件數
航班延誤或取消	班機誤點或取消航班
航班時間	航班起飛時間好或不好
飛行安全	飛安紀錄與飛安評鑑相關
飛機新舊	飛機與客艙設備新舊

[註4]P/N比為各維度所有正面文章數除以所有負面文章數，可用於衡量消費者對該因素的好感度。



小結

想在百家爭鳴的航空業殺出一條血路，必須先懂人心，再賣東西，在日常離不開社群的時代中，消費者習慣上網找尋資訊、請益詢問，或透過社群中獲得消息，另一方面，也越來越多人習慣透過網路記錄生活、分享體驗感受、留下評價，因此，了解目標客群獲取資訊的習慣、管道與偏好的形式，才能透過對的方式在對的管道贏得消費者目光，更進一步解析既有與潛在客戶的想法，便能在行銷活動或決策方向上更為精準、更貼近消費者的心！



附錄：五大熱門因素文本摘錄



「價格」文本摘錄



搶到便宜的廉航再加上托運 可能會比傳統航空划算很多
價差不大選傳航 有免費托運行李等其他服務
一直都坐傳航沒坐過廉航 但廉航價錢好吸引人啊



亞航貴機位又超小，飛清邁時間爛價格又沒多便宜
廉航沒多便宜，只是一堆服務都拆賣而已
廉航根本沒多便宜，便宜的都是烏時間爛!



「機上娛樂」文本摘錄



卡達航空機上娛樂新電影多、且有中文字幕
華航電視好操作，偶爾會坐到新飛機，經濟艙可以充電
常帶小孩搭機 真的是螢幕大比座椅寬重要



飛機上的螢幕和影片解析度真的悲劇
長榮電視難操作，電影也比較舊
機上娛樂系統音質沒這麼好



「飛機餐」文本摘錄



有電視看、有飛機餐吃真的會感覺幸福
我覺得亞航santan系列餐點很棒，趨近於當地食物的味道
馬航必吃的是他的椰漿飯，日航就是牛丼，超好吃的



華航飛機餐點都還不錯，但排骨飯下面超油
覺得阿聯酋飛機餐真的不好吃，有神奇的泥狀物
遠東的飛機老又小，飛機餐難吃



「舒適度」文本摘錄



新航787經濟艙的椅距19吋，比350寬！

坐酷航覺得位置不算小還蠻舒適

我選傳統航空 座位寬敞又舒適



樂桃很擠+1，而且椅子很硬根本是木板套椅套

捷星覺得椅子有點擠，會頂到前面的椅背

廉航多是小飛機，座椅小，短途還可以，長途會不太舒服



「航前附加服務」文本摘錄



有聯盟的話可以行李直掛，省時間又省錢，或搭直航

貴賓室洗完澡搭長途飛機真的很舒服!!

日航貴賓室設備和餐飲還是最好，不過人潮多



一開始沒選直掛，所以要入境拿行李再出境，後來非常後悔

過去都認為加收選位費 原票價會便宜一點 事實卻沒有

傳航也推出各種附加服務要加價，跟廉航界線變得有點模糊

OpView放大鏡 觀測期間| 2020.02.03-2020.02.09
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	4,393	LINE TODAY > 國內	武漢返台專機偷塞3人1人確診！徐正文：我不知道
2	4,064	LINE TODAY > 娛樂	三立新聞網 不爽范范被謔 閨密轟：你們是錯的
3	4,055	LINE TODAY > 國內	嗆口罩「貴死人」被網友罵翻 沈智慧：罵夠了沒？
4	2,808	LINE TODAY > 國內	「陳時中不該掉淚」！趙少康：上戰場打到一半就哭
5	2,623	LINE TODAY > 國際	三立新聞網 中國公布武漢肺炎新命名：簡稱NCP
6	2,406	yahoo新聞 > 健康	武漢肺炎全球疫情 確診病例破2000 大陸56人死亡
7	2,364	LINE TODAY > 國際	WHO秘書長遭30萬人連署下台 還要求各國捐款防疫
8	2,361	LINE TODAY > 生活	政府花2億自製口罩生產線 他：根本是病毒燒壞了腦
9	2,305	LINE TODAY > 生活	武漢返台隔離宿舍內部曝光 台商怨：宛如被監禁
10	2,192	LINE TODAY > 國內	等不到撤僑班機受困武漢 張女淚訴：很多人都死掉...

Dcard 聲量探索排行榜

排名	新增 回文數	來源頻道	標題
1	1,871	感情	跟朋友做了怎麼辦？
2	1,316	武漢肺炎	根本國、共聯手害台灣
3	1,247	武漢肺炎	感謝不斷電 守護台灣的你們辛苦了 Dcard打氣文募集
4	1,173	心情	我弟同時搞大三個女生的肚子
5	1,136	心情	不戴airpods是不是會被當異類
6	1,093	感情	女友什麼都自己會就不需要你了
7	1,092	時事	大S徹底把台灣人用臭了
8	873	感情	女生都隔多久洗澡
9	866	時事	第一波武漢返台的台商，竟然有數十人不是\台灣人\??
10	848	時事	我買到口罩，但我沉默了

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	1,629	Gossiping	[新聞]陳時中超過24hrs未闔眼...記者會累到語塞
2	1,628	Gossiping	[新聞]口罩2/6起實名制購買上路每人7天內限購2
3	1,626	Gossiping	Re: [問卦]幫徐正文說兩句話.....
4	1,625	Gossiping	[問卦]媽對不起
5	1,603	Gossiping	[爆卦]第一批撤僑50多個非台灣人
6	1,571	Gossiping	[新聞]大陸公開求救承認急需口罩、防護衣和護
7	1,565	Gossiping	[問卦]難不成只有我覺得我們的政府已經很努力?
8	1,551	Gossiping	[新聞]洩漏安置處柯文哲：不然你衛福部給公文
9	1,545	Gossiping	[新聞]趕製口罩員工累壞賴香伶：政府應主動調
10	1,525	Gossiping	[問卦]陳時中為什麼哭了？

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	418	新聞與時事(生活娛樂)	中國想木馬屠城 害台灣我們不要包機撤僑
2	248	新聞與時事(生活娛樂)	7天限買2口罩 你我都可以當行政院長
3	214	新聞與時事(生活娛樂)	拋棄自己國民，臺灣還算是一個國家嗎？
4	193	新聞與時事(生活娛樂)	國民黨7人小組-促成權貴包機
5	191	Toyota (小惡魔的動力研究室)	【更新】Toyota避光墊的災情回報 避光墊拔起來！！！！
6	187	新聞與時事(生活娛樂)	終於排到口罩了！
7	174	新聞與時事(生活娛樂)	原來政府有辦事!!!名單由陸委會核定
8	173	新聞與時事(生活娛樂)	國台辦怒了！已向台提包機979人名單 轟台藉故拖延
9	171	新聞與時事(生活娛樂)	政府2天建資料庫配口罩 工程師咋舌：無比尊敬！
10	171	媽媽寶寶親子 (女性流行)	【快訊】口罩實名制 2/6起憑健保卡上特約藥局購買

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	102,753	衛生福利部	衛福編編：感謝大家對於阿中部長，還有中央流行疫情...
2	56,567	沈智慧	哎，我們不但只能買貴死人的口罩，甚至還買不到！？...
3	18,960	黃越綏	這次武漢肺炎事件中，政府本欲派華航專機去接回滯留...
4	14,244	蘇貞昌	台灣本來就是口罩進口國，過去生產加上進口的總量只能...
5	11,852	ETtoday新聞雲	為了自己和家人的健康，再忍一忍吧... (#嘴邊肉)...
6	11,360	中國國民黨 KMT	# 武漢台胞包機爭議#防疫不分朝野 # 首波包機已回台...
7	10,372	自由時報	【武漢肺炎】第二批滯中台人暫緩 返台台商哽咽：回家路...
8	10,095	東森新聞	警察的空拍機喊話也太有梗了吧XD無人機迫沒戴口罩！...
9	9,340	ETtoday新聞雲	真的辛苦了..... (#丹利老爹) ●快下載新聞雲App...
10	8,491	打馬悍將粉絲團	韓國瑜：我為什麼要聞漂白水，因為要聞比例我聞完以後...

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	110,612	Halo-Mavis 國際連線	🔥Coach壓軸場封館來啦！🔥今天準備大放送...
2	72,827	神魔之塔 Tower of Saviors	本王已經傳令下去！將好禮送給追隨本王的人！在下方留下...
3	36,465	Halo-Mavis 國際連線	🔥大家最期待的MJ飯店場來了！！🔥連店長經理都說...
4	32,456	TR Box寶藏屋： 傘的專家、居的職人	抗菌大作戰💖 100持續抗菌保護好自己喔100
5	26,894	Pairs – 派愛族	未來3個月你們之間會有什麼發展？👉 https://bit.ly/2...

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](#)。



**【三立新聞網SETN】中國世衛扯台灣主權
瓜地馬拉直噏：台灣是我國重要夥伴**



【蛋事超有事】貞蛋戀之恭喜蛋哥獲得十萬訂閱獎牌



【老高與小茉Mr & Mrs Gao】可能讓人類滅絕的超新星爆炸：釋放大量核輻射



【GEM鄧紫棋】鄧紫棋新MV談微不足道帶來的貢獻以及溫暖



【關鍵時刻】中國減半美國進口商品關稅 是否在示弱