

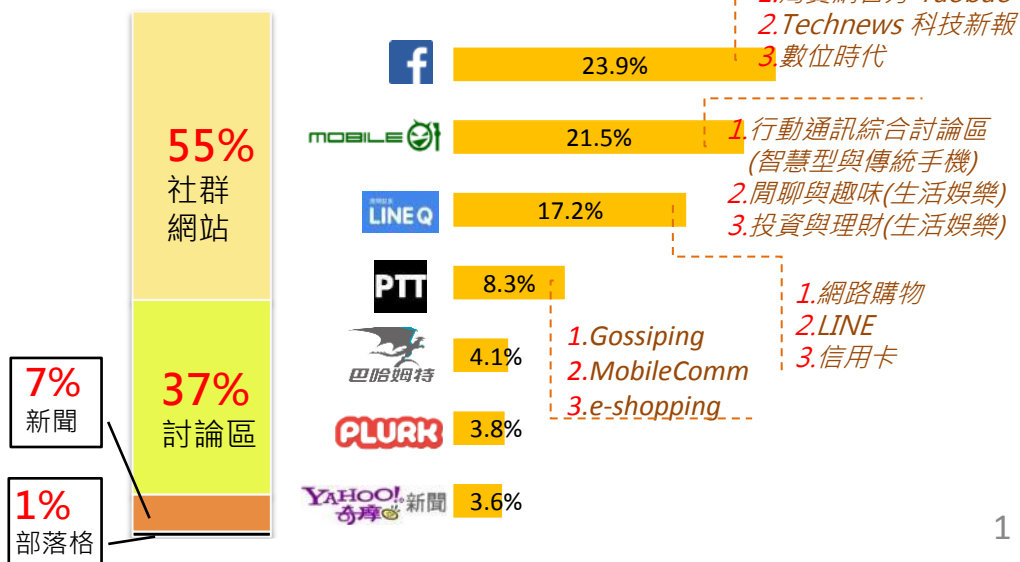
本期焦點

電子支付百家爭鳴 消費者持觀望態度

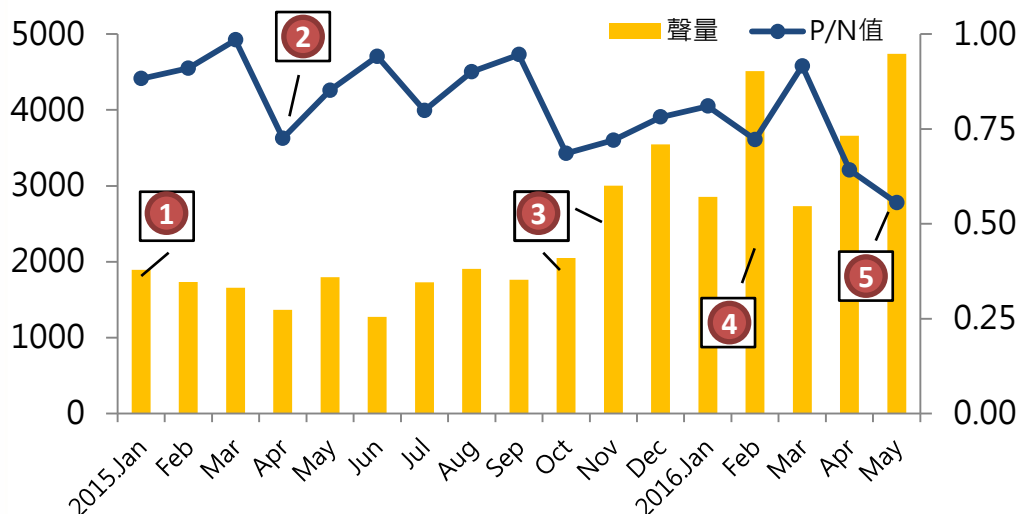
大數據・大解密 現場報導系列2
爆紅話題的傳播路徑OpView放大鏡
熱議文章大公開(新聞/批踢踢/Mobile01/Facebook/品牌話題)2016年電子支付口碑大調查
電子支付產業百家爭鳴 消費者持觀望態度

根據TWNIC公布的「2015年台灣寬頻網路使用調查報告」^{註1}，揭櫫全國曾經上網率已呈穩定趨勢，惟無線行動上網比例仍在成長，顯示固定及行動式連網的交互使用已越來越普遍。不斷成長的行動用戶，除造成消費通路的比重轉移，連帶支付方式也將越發多元，然而，這是否代表台灣民眾已準備好擁抱不斷推陳出新的電子支付^{註2}工具呢？《OpView社群口碑資料庫》，觀測近兩萬個熱門頻道，逐篇分析網友評論，整理出網友對眾多電子支付品牌以及其趨勢的看法。

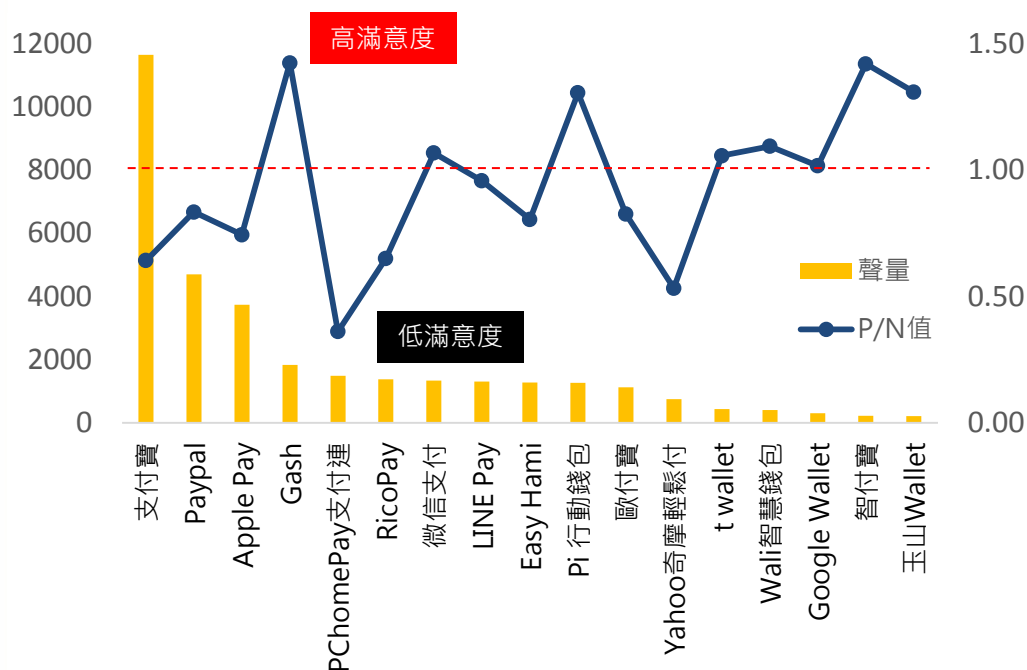
觀察前7大聲量網站，臉書占比最高，其中又以淘寶粉絲團聲量最多，整體而言聲量集中於社群網站與討論區。



- ①電子支付專法三讀通過
- ②法案將要上路，網友批速度太慢
- ③支付寶登台後，引發大量爭議
- ④中華電信 發行NFC悠遊電信卡
- ⑤支付寶實名制引眾怒、Apple Pay將登台，網友砲轟詹宏志發言



從月聲量走勢圖來看，雖去年電子支付專法終於頒布，但法令仍有諸多限制，讓業者推展的進度不如預期，總體來看，第一季至第三季聲量並無顯著的改變，直至去年最後一季，在Paypal因應台灣法規，禁止在台用戶相互交易；相較之下，為增加中國遊客便利性，支付寶大舉登台，開啟大眾對電子支付的討論熱潮。但若以滿意度來看，過去一年皆是負面討論大於正面討論，除意味著大眾對此產業落後的不滿外，也反應民眾對電子支付持較保守的態度，顯示電子支付產業在未來要更著力於市場的教育推廣。



觀測市面上熱門的國內外電子支付平台23家^{註3}，以第三方支付平台為主要討論大宗，其中支付寶最受大眾矚目，除了開放陸客在台使用支付寶外，兩岸之間頻繁的商業往來及跨境電商，也讓許

[註3]Apple Pay/Easy Hami/friDay手機錢包/Gash/GOMAJI Pay/Google Wallet/LINE Pay/ MasterPass/ Paypal/ PChomePay支付連/Pi行動錢包/RicoPay/t wallet/Wali智慧錢包/Yahoo奇摩輕鬆付/中國信託直接付/支付寶/台新銀行LETSPAY/玉山Wallet/智付寶/微信支付/歐付寶/豐掌櫃

多台灣人開始學習使用，近期支付寶的實名制政策，更讓許多台灣人備感頭疼；本土平台中，則以遊戲商GASH獲得最高討論，藉由線上遊戲之虛擬幣購買、儲值，GASH已培養一批忠誠使用的顧客，而遊戲橘子也在幾日前宣布新品牌「橘子支」試營運，橘子支是否能將數百萬的遊戲會員導向更全面的生活化應用值得期待。

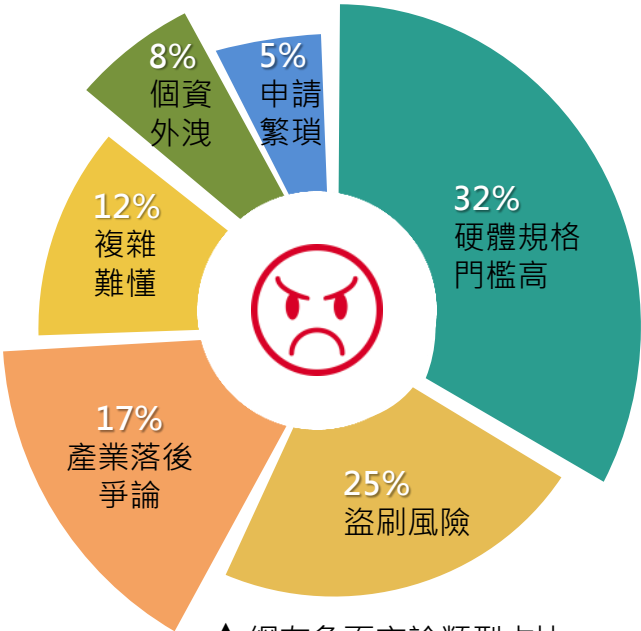
PChomePay支付連雖是本土電子支付平台中聲量第二名，但露天拍賣強制賣家使用，加之其他系統問題，造成極大反彈，在滿意度上最低，就有網友表示「支付連現在只有4家銀行代收，沒有郵局轉帳又要再扣一次手續費，金額高還好，金額不高手續費會變得很巨大，前幾天賣出一樣零件，看了半天都搞不清楚賣家要設定那些才收到錢」。

排名	電信商	名稱	聲量
1	中華電信	Easy Hami	1,276
2	台灣大哥大	Wali智慧錢包	407
3	遠傳電信	friDay手機錢包	58

▲電信商電子錢包聲量表

[註4]Trusted Service Manager（信託服務管理），是電信業者（提供網路服務）和銀行業者（提供現金流）以外的公正第三方平台。

行動支付中，由於TSM^{註4}系統較早推廣，因此也較受人們注意，其中以Rico Pay獲得最高討論量。而電信商推出的電子錢包中，則以中華電信Easy Hami討論度最高、台灣大哥大Wali智慧錢包次之；由銀行所推出之行動錢包，則以玉山Wallet討論度最高，中國信託直接付次之，台新銀行LETSPAY位列第三。



▲網友負面言論類型占比

從負面評論中彙整，網友抱怨聲量前三名分別為：

- (1)硬體規格，部分行動支付平台需仰賴指定的硬體設備、SIM卡才可使用，除了換機的成本外，也有不少網友表達購買指定機型卻仍是無法使用等技術問題。
- (2)安全性的疑慮，有網友表達：「寧可用現金或悠遊卡 這種漏洞一堆很快就會被破解盜錄盜刷了」；
- (3)產業落後的爭論，不少網友抨擊台灣政府與支付業者發展太慢。

其中，網友負面情緒最高的項目則為個資保護(P/N值=0.56)，對於將個人資料交給支付平台業者，不少網友表達安全疑慮，摘錄網友評論：「我還是最偏好現金，匿名性最強.....確實手機第三方支付或信用卡都很方便，但我就是覺得洩漏太多東西了。網購之類的受限於要收貨必需要留個資，但一收交錢一手交貨的交易還要被追蹤的話就不是很喜歡了。而且台灣 ATM 實在太方便了，我十幾年來，除了特殊情況外，身上都不會帶超過一千元，但從來沒有感到不方便過。」

排名	類別	占比	網友節錄
1	硬體規格	32%	「換sim卡的...有些人會嫌麻煩不想弄,抑或是像我用iOS系統為主,根本也不支援NFC.App綁定式的...」
2	盜刷風險	25%	「被盜刷總是很麻煩,所以我從不在手機設定信用卡,也不開放電信的小額支付,避免人在家中坐,禍從天上來」
3	產業落後爭論	17%	「當初第三方支付設立時,台灣以不符合金管會規定禁止. 結果現在日本、中國都在使用,台灣發現自己落後時已來不急了」
4	複雜難懂	12%	「講這麼久了還是讓人搞不懂，是要換新手機、Sim卡？還是信用卡？」
5	個資保護	8%	「不太能理解為何非得要能手機支付才叫進步？晶片身分證跟健保卡大家都吵隱私，綁定一堆個資的手機支付反而大家都轉彎歌功頌德起來，這是什麼情形？」
6	申請繁瑣	5%	「都西元 2016 年了，還搞得臨櫃辦理是怎樣 0分。卡片都得重新辦理就算了，卡片餘額還得去退費然後怎樣的，就算真的是閒到有那美國時間，也是懶得去弄一大堆有的沒的啦。」

▲網友負面評論摘錄

排名	新增文章數	來源頻道	標題
1	512	facebook粉絲團 > 淘寶網官方 Taobao	【重要通知:支付寶實名認證Q&A】尊敬的使用者，根據中國大陸監管部門要求，...
2	220	Ptt > Gossiping	Re: [新聞]支付寶將實施「實名制」 籲周五前用光餘
3	196	mobile01 > 新聞與時事(生活娛樂)	土匪支付寶餘額520前須用完
4	189	Ptt > Gossiping	Re: [新聞]行動支付時代來臨！ 民眾：付現是落後
5	176	Ptt > Gossiping	[新聞]行動支付時代來臨！ 民眾：付現是落後

▲近一個月電子支付熱門討論串

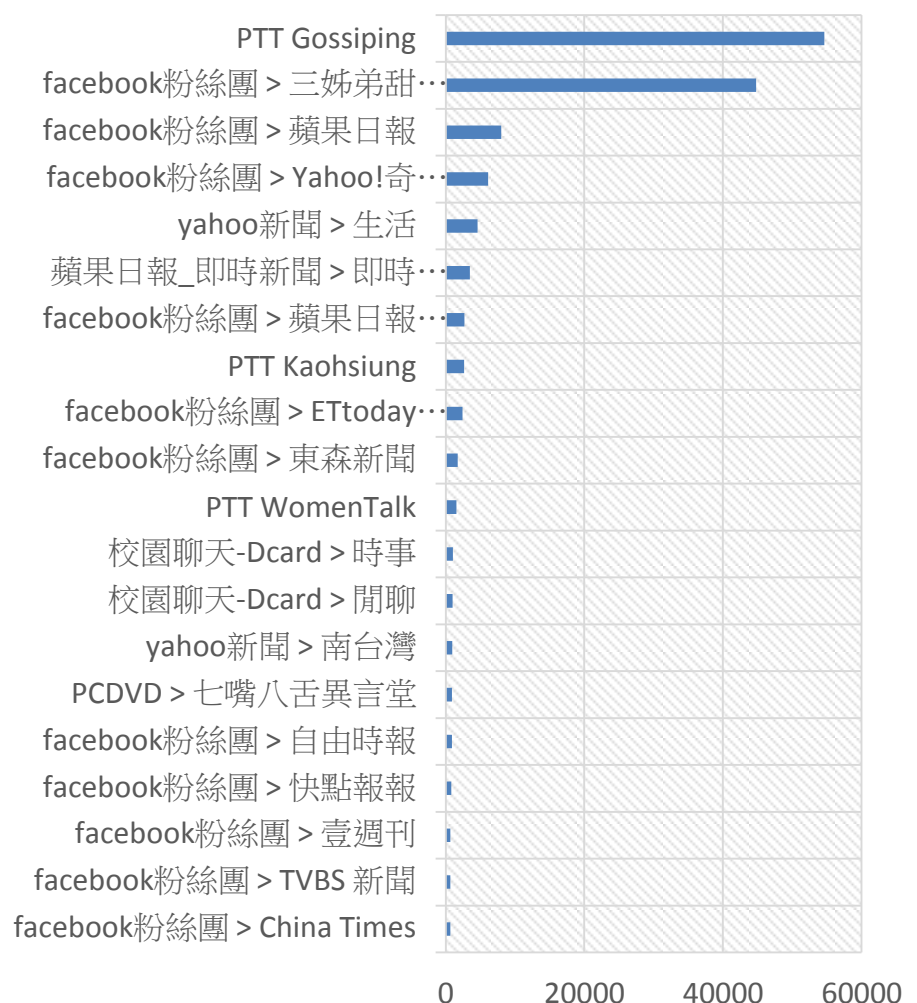


▲不少網友質疑，在行動支付便利性的背後，安全性是否也能兼顧?!

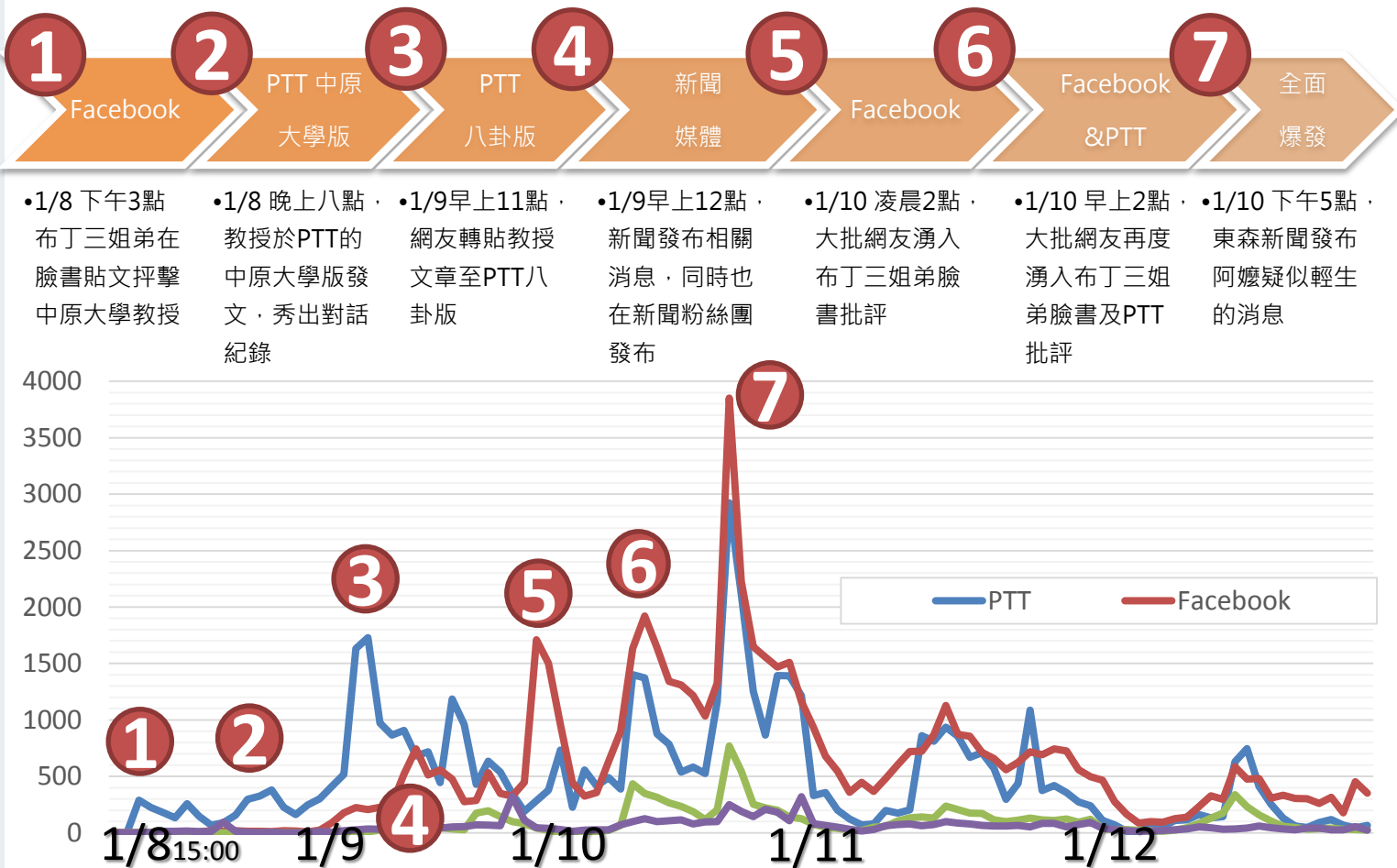
大數據・大解密 現場報導系列2 爆紅話題的傳播路徑

當我們感受到某事件正處於話題暴風圈時，可否有注意到是以何種方式觸及到此消息？在自媒體趨勢的轉變下，訊息的傳遞早已不是單向的點對點，不論是來自社交平台或傳統媒體的新聞播送，這些廣為人知的爆紅事件到底是透過哪些頻道，累積足夠的聲量與人氣瞬間崛起？這其中是否有脈絡可追尋？

事實上，能夠竄起成為爆紅事件，其網路討論的擴散路徑，是有先後順序性，且同時在不同頻道之間動態地不斷來回傳遞，以布丁三姐弟事件為例，其原本僅為一般的消費糾紛，卻在其後雪滾球似地成為無法平息的社會新聞。



布丁三姊弟議題中，將各頻道之聲量進行比對後，觀察聲量高峰即可發現頻道之間的戰場轉移，參考下圖，該事件最一開始只是在姐弟三人的粉絲團與批踢踢中原版上由事主各執一詞，兩個頻道之中不斷有網友加入回應，而導致事件慢慢發酵，再轉至批踢踢八卦版後，才開始變成受大眾公評事件，並引發記者關注，進而在媒體披露後，大肆轉載於官方新聞粉絲團上，在Facebook易於傳播的特性下，整起事件一發不可收拾。

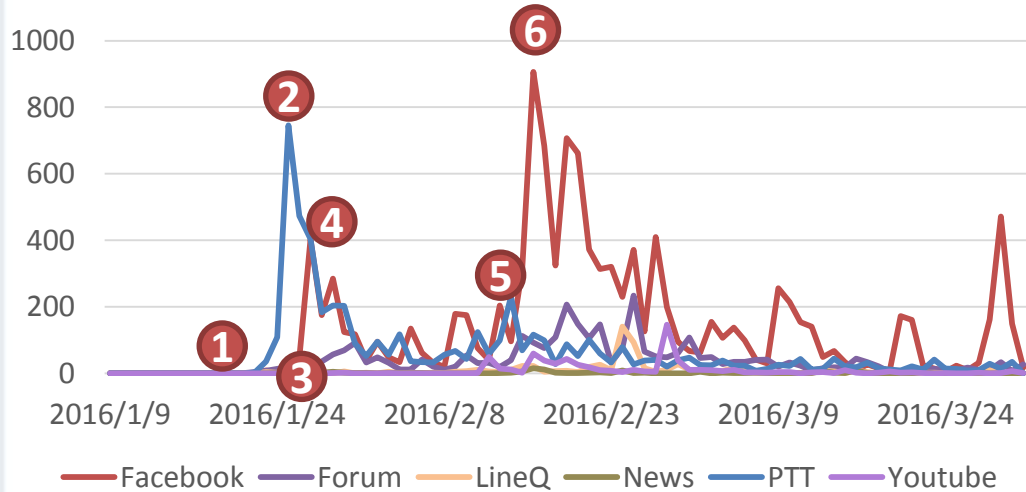


簡單歸納事件的傳遞路徑如下圖，可發現批踢踢帶領了議題走向，新聞發布消息，Facebook擴散話題。



▲ 布丁三姐弟議題的傳播模式

再舉例另一行銷活動「部落衝突—野豬騎士來了」作為範例，觀測其傳播過程，雖不同事件路徑不一，但不外乎社群網站與臉書、新聞之間的交互作用，引起的快速爆紅效應。

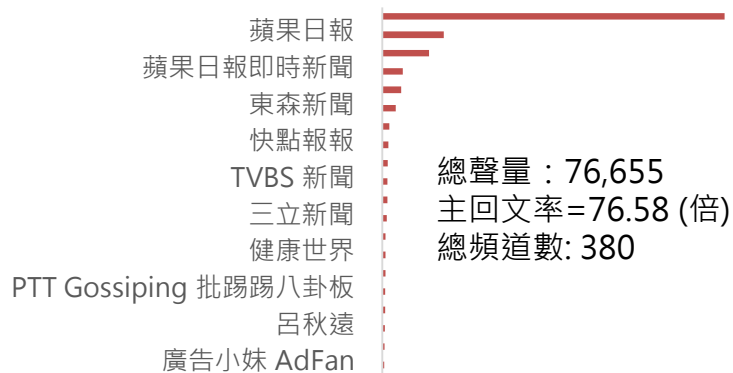


最後，我們歸結出，不同平台有其不同的傳播特性，在操作議題或觀測公關事件時，需針對不同特性擬定相應策略。

四大平台 特性大不同

Facebook：網友回應量大

- 發言集中在特定討論串
- 討論串快起快落



參考《布丁三姐弟事件》0

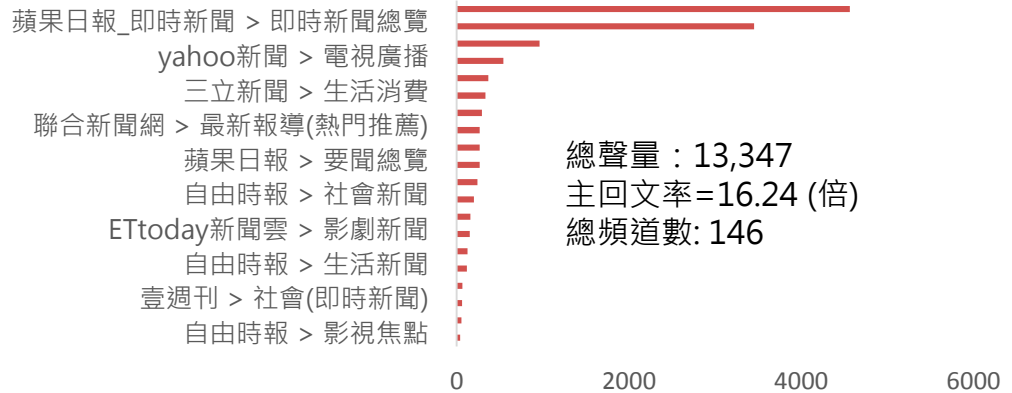
20000

40000

60000

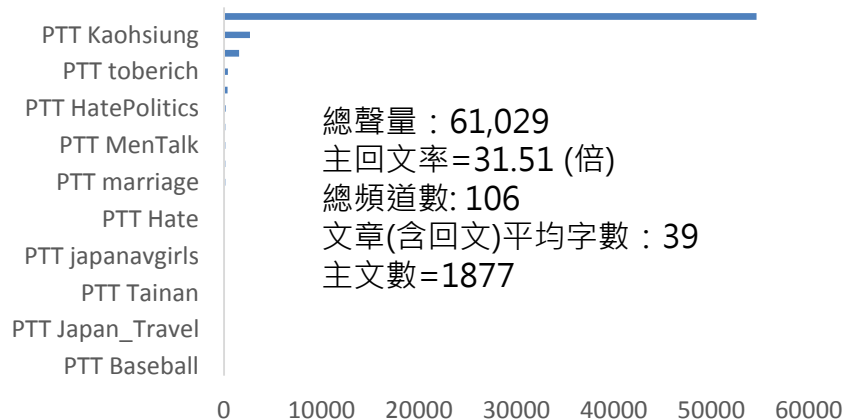
新聞回文：直線溝通，互動性低落

- 單向的訊息傳遞，依賴新聞發布消息
- 版面變動快，討論不易持續



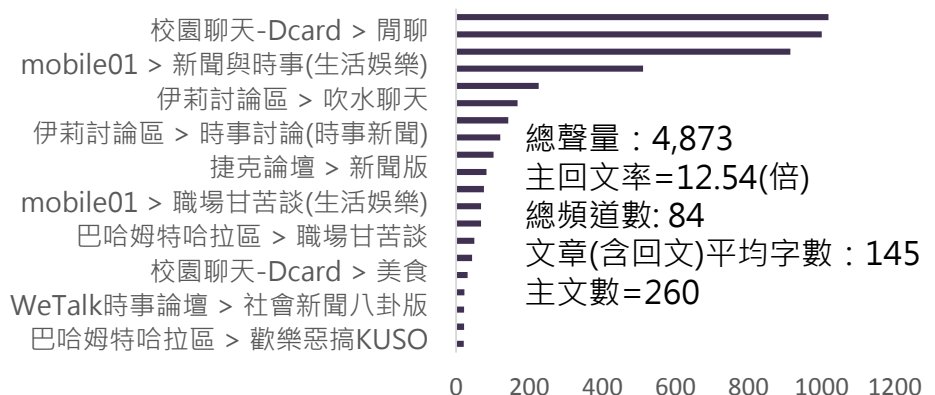
批踢踢：意見領袖眾多

- 版面話題變動很快
- 多向的訊息傳遞，人人都能成為重要的發言者(主文)



討論區：討論較深入

- 版面話題變動慢，話題會集中在幾個大型討論串
- 回文字數較多，話題通常較深入，且延續時間長





OpView放大鏡 觀測期間| 2016.05.09~2016.05.22

網友熱議文章大公開

針對不同網路平台進行聲量探索，由OpView自動計算出超過1600個新聞頻道中，網友熱議的前10大社會話題；並挑選台灣網友集中的社群平台如批批踢、Mobile01與臉書粉絲團各別探索，再加上台灣熱門品牌的網友關注話題，讓您快速掌握網民最夯的討論動向。

新聞頻道 聲量探索排行榜

- Yahoo為新聞內容收錄最廣的入口網站，故聲量多集中於該平台。OpView Social Watch 再提供其他平台新聞聲量前五名，讓您更全面的了解國人關心之新聞。

排行	新增回文數	來源頻道	標題
1	4,578	yahoo新聞 > 政治 (聯合新聞網)	國台辦回應比昨更烈...大陸下通牒不容模糊空間
2	4,209	yahoo新聞 > 生活	鄭捷伏法廢死聯盟：國家將死刑作為一種展演
3	2,997	yahoo新聞 > 生活	蔡正元今再婚娶馬尾妹連勝文夫婦到場祝福
4	2,956	yahoo新聞 > 生活綜合(中時電子)	火速槍決判死法官震驚司改會喊毛毛的
5	2,807	yahoo新聞 > 生活 (今日新聞)	鄭捷火速遭槍決伏法林欣怡：死刑沒有嚇阻效果
6	2,759	yahoo新聞 > 生活(民報)	蛙人克難周太殘忍？陳亭妃：讓人不敢當兵
7	2,702	yahoo新聞 > 生活	晚間步出總統府馬總統下班了
8	2,363	yahoo新聞 > 生活 (風傳媒)	「他死掉了，然後呢？」小燈泡媽媽：國家有沒有剖析犯罪者的成因？
9	2,090	yahoo新聞 > 生活綜合(中時電子報)	520前夕共軍模擬海陸空襲台
10	1,945	yahoo新聞 > 政治 (中時電子報)	綠委憂蛙人太操國防部官員妙嗆

排行	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,539	蘋果日報_即時新聞 > 即時新聞總覽	草率槍決鄭捷討好人民？「我無法諒解」
2	1,257	蘋果日報_即時新聞 > 即時新聞總覽	【獨家】超商店長暴怒竟掐暈小四男童
3	1,237	蘋果日報_即時新聞 > 即時新聞總覽	鄭捷定讞19天就槍決台權會痛批：亂來！
4	913	蘋果日報_即時新聞 > 即時新聞總覽	【獨家】勇夫護孕妻打死賊「防衛過當」判有罪
5	888	蘋果日報_即時新聞 > 即時新聞總覽	死刑定讞第19天鄭捷今晚執行槍決

PTT批踢踢 聲量探索排行榜(排除閒聊文、直播文、贈獎文)

排行	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,515	Gossiping	Re: [新聞]林昶佐陪同林奏延出席WHA 將適時表達台
2	1,502	Gossiping	[爆卦]海關說要告我該怎麼辦？
3	1,497	WomenTalk	[問題]是我沒具備基本常識嗎
4	1,496	WomenTalk	[問題]同事說我穿的像有在賣淫？
5	1,492	WomenTalk	Re: [閒聊] 30歲女孩存款沒100萬是年輕沒努力過嗎？
6	1,535	Gossiping	[爆卦]熬了八年終於等到了
7	1,488	Gossiping	[新聞]鄭捷迅速槍決 小燈泡母：心情糟糕
8	1,483	Kaohsiung	Re: [閒聊]在高雄工作的大家薪情如何？
9	1,452	Gossiping	[新聞]勇夫護孕妻打死賊 「防衛過當」判有罪
10	1,351	Gossiping	[新聞]鄭捷槍決受害者陳家慧：錯愕！政治操弄

Mobile01 聲量探索排行榜(排除閒聊文、直播文、贈獎文)

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	549	職場甘苦談(生活娛樂)	[新增]年輕人，你們的憤怒是應該的
2	348	職場甘苦談(生活娛樂)	活在幸福下的悲哀-台灣八年級生
3	311	職場甘苦談(生活娛樂)	女友不想工作，我又只領36k，怎麼辦？
4	309	職場甘苦談(生活娛樂)	15歲逃家少年網賺千萬真相
5	306	新聞與時事(生活娛樂)	鄭捷迅速槍決小燈泡母：心情糟糕
6	279	新聞與時事(生活娛樂)	大型購物中心開幕陳菊：帶動109億觀光產值
7	272	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	大家開車都會違規臨停嗎？
8	228	職場甘苦談(生活娛樂)	請問：月薪6~7萬找程式設計師真的是吃米不知米價嗎？
9	225	Toyota (小惡魔的動力研究室)	TOYOTA為何一直都是汽車界龍頭？
10	220	汽車消費經驗分享 (小惡魔的動力研究室)	老車停路邊被撞，對方保險只賠殘值

新增回文數：於觀測期間內所新增之回文留言數。

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	34,507	馬英九總統	我的臉書從100年成立至今五年多的時間，已經累積超過167萬人按讚，謝謝各位網友...
2	11,849	爆料公社	社員#林坤成在#爆廢公社分享了#forrest lu的臉書貼文記得有外國...
3	10,765	馬英九總統	擔任總統近3000個日子裡，我每天想的都是如何讓臺灣進步，讓人民的生活更好。謝謝...
4	7,576	台灣達人秀	#情侶之間的相處很重要另一半會一直唸你是因為她愛你當你覺得她煩有天會後悔...
5	7,475	蔡英文 Tsai Ing-wen	正以總統身份簽署第一份公文 - 網路直播三頻道1.總統府官網首頁h...
6	6,468	某某人，我想告诉你，我想你💕	TAG她出來！
7	6,347	東森新聞	【獨家】燕巢不衛生？屋主打掉雛鳥墜地亡#蛋黃解結：覺得生氣...
8	5,927	Ruby林心如	原來幸福一直離我這麼近～謝謝你們的祝福。我很好♥️
9	5,721	蓋彼 Gabi SDK	蓋彼說: ☆女人的任性，女人的韌性☆
10	4,969	媽媽 我還不想去天堂 請為潤潤加油 按讚集氣 分享祈福	明天開始連續4天清髓化療，請求大家幫1歲多的MLD小溱妹妹加油集氣!!!拜託拜託...

Facebook粉絲團 聲量探索排行榜(贈獎文)

排名	新增 回文數	來源頻道	標題
1	11,217	輕旅行	【輕旅行xAura Villa悠悅光#偶像劇場景#免費住宿#贈獎】(悠...
2	8,511	Hit FM聯播網	【2016 HITO流行音樂獎-揪團來頒獎】一人中獎六人同行！距離2016 H...
3	6,979	ES TIEN Backpack	#文末抽獎#玫瑰金26吋#活動重開▲緊急報告！！緊急報告！！上週五舉...
4	6,454	蔡阿嘎	是的!!這些都是從澳洲帶回來，要送給大家的伴手禮喔!!超豐盛的啦>"<有...
5	6,384	Gshock Strive Dream Fight	這是免費抽獎這是免費抽獎這是免費抽獎!!請依照以下步驟完成抽獎規定就符合資...

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

欲了解更詳細的排行榜訊息，請至官網查閱 [請點我](#)

品牌話題排行榜(排除贈獎文)

透過OpView探索台灣知名百大品牌^[註5]在網路各頻道上的討論聲量，並即時產出前十大排行榜，讓您隨時了解品牌輿論風向。



是甚麼原因讓TOYOTA 保持銷售第一？

雖發文者以嘲諷的口吻詢問此問題，但後續網友理性地以自身經驗互相討論，本討論串在5/17引起第一波高峰，主要Focus購買原因、品質特性；5/18、5/19第二波高峰，聲量減少四分之一，聚焦在保養上。

汽車安全系統 引發網友激烈爭辯

發文者質疑台灣Lexus的安全系統，不同於國外配有自動煞停，認為自動煞車系統比撞擊警示系統有效減少事故，因此對台灣官方說法表示不信任。有些網民認為發文者是Volvo粉絲，有些網友則不認同自動煞車系統，最後形成發文者與網友A之間的激烈辯論。



排名	品牌	新增回文數	來源頻道	標題
1	China Airline 華航	382	Ptt > Gossiping	Re: [新聞]不滿華航欠假800機師端午節發動集體休假
2	裕隆	242	Ptt > car	[問題]板上只酸裕隆為何？
3	華航/長榮	241	Ptt > Gossiping	Re: [新聞]趁張國煒被換掉 華航對長榮發動突襲
4	China Airline 華航	236	Ptt > Gossiping	Re: [新聞]華航勞資7爭議若調解不成工會擬發動罷工
5	TOYOTA 豐田	225	mobile01 > Toyota (小惡魔的動力研究室)	TOYOTA為何一直都是汽車界龍頭？
6	國泰醫院	181	Ptt > medstudent	Re: [徵才]國泰醫院整形外科徵104年度R2
7	Lexus 凌志	180	mobile01 > LEXUS (小惡魔的動力研究室)	豪華車壇安全新標準，LEXUS Safety System+主動式安全防護系統
8	China Airline 華航	166	Ptt > Aviation	[閒聊]某華航空姐的發文..
9	BMW	151	Ptt > BabyMother	[寶寶]有人用BMW汽座嗎？
10	MITSUBISHI 三菱	117	mobile01 > Mitsubishi (小惡魔的動力研究室)	我們被三菱騙了嗎

[註5]參考《商業周刊》去年所公布的台灣百大影響力品牌，[百大品牌列表請點我](#)
若某事件廣泛於各大頻道露出，為不重複提供相似資訊，品牌話題排行榜僅收錄該事件相關文章之聲量最高者。