

本期焦點

信用卡攻利基市場 中信奪聲量寶座

Customer Listening

以大數據聆聽客戶聲音

OpView放大鏡

熱議文章大公開(新聞/批踢踢/Mobile01/Facebook/品牌話題)

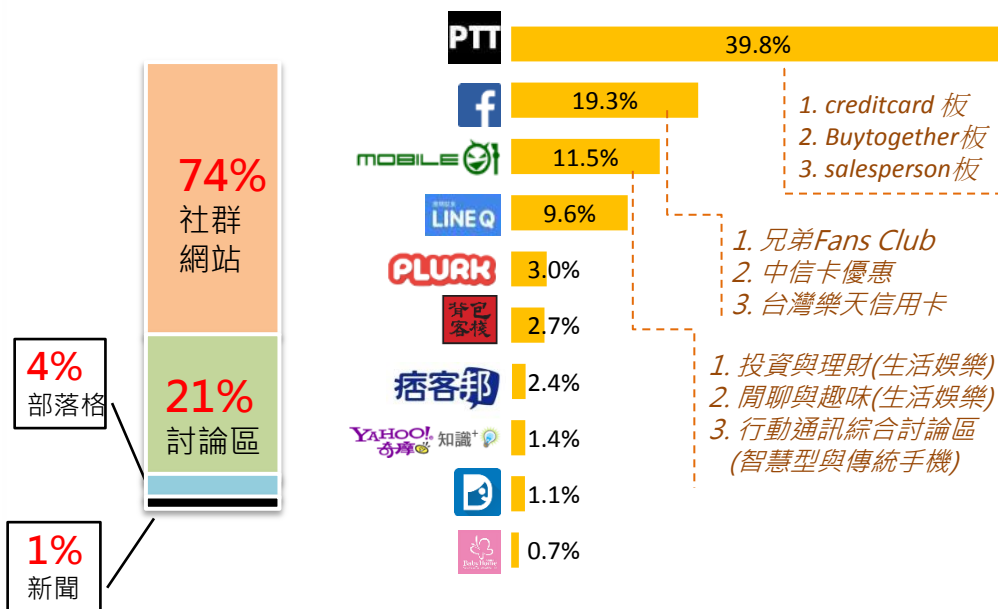
2016年台灣信用卡口碑大調查

信用卡攻利基市場 中信奪聲量寶座

隨著台灣人使用信用卡的習慣越來越普遍，信用卡發卡數也不斷成長，根據金管會統計^{註1}，截至105年4月底止，台灣總流通卡數約3,904萬張，較前月增長2.5萬張。

市面上眼花撩亂的信用卡，多數由銀行以及少數由信用卡獨立公司所推出，其特色及優惠內容往往成為網路鄉民討論的主題，意藍資訊《OpView社群口碑資料庫》針對發卡單位，整理出近半年網友對信用卡以及發卡銀行的看法。

[註1] [《105年4月份信用卡、現金卡及電子票證業務資訊》](#)，金管會銀行局，2016年5月31日發布



《2016年信用卡口碑大調查》

觀測期間：2015.12.01~2016.05.31

分析範圍：新聞回文、社群媒體、討論區、部落格

銀行信用卡網路討論量前三名： 中信、玉山、花旗

排名	發卡單位	網路聲量	有效卡數 ^{註2}
1	中國信託商業銀行	4,221	3,819,573
2	玉山商業銀行	2,762	2,831,306
3	花旗(台灣)商業銀行	2,602	2,453,939
4	台北富邦商業銀行	2,500	1,632,378
5	國泰世華商業銀行	2,487	3,688,428
6	元大商業銀行	2,094	280,579
7	台新國際商業銀行	1,958	2,481,894
8	華南商業銀行	1,521	602,900
9	台灣樂天信用卡股份有限公司	989	82,916
10	聯邦商業銀行	946	829,646
11	臺灣新光商業銀行	907	465,869
12	永豐商業銀行	863	1,314,617

以整體網友的討論內容來看，網友最在意信用卡的額度，除了分享核卡額度，也會分享調額經驗，其次才是核卡過關或失敗的經驗討論。

以銀行來看，觀測近半年的累積聲量，在33家發卡銀行中，前三大排行分別為中國信託、玉山商業與花旗商業銀行，其次為國泰世華商業銀行、台北富邦商業銀行。

中國信託今年針對特定客群推出不同信用卡吸客，除了針對球迷推出「兄弟聯名卡」，同時藉由設計師聶永真的高人氣推出「享想生活卡」力攻小資族，順利創造話題；細看中國信託信用卡討論內容，以兄弟聯名卡討論最高，其次為鼎極卡、學學認同卡、享想生活卡。

排名第2的玉山商業銀行，以悠遊聯名卡論度最高，其次為icash聯名卡，而由於上半年玉山積極推動電子支付，HCE^{註3}信用卡也

[註2]有效卡數：最近六個月有消費紀錄之卡，不含Debit卡，只有郵購分期交易亦算有效卡，不含只有循環繳款之卡片。[《105年4月份信用卡、現金卡及電子票證業務資訊》](#)，金管會銀行局，2016年5月31日發布

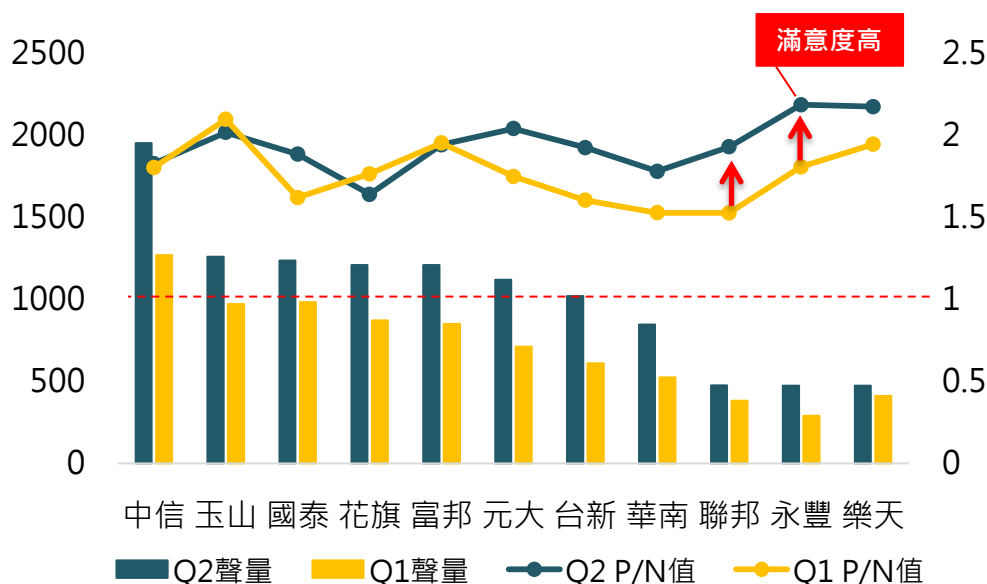


[註3]HCE (Host Card Emulation，主機卡模擬)，其優點在於不必有電信商介入交易行為(僅需要有網路連上雲端)，未來使用者在申辦時，僅需準備具有NFC功能的手機，也不必再更換專用SIM卡即可使用，但缺點則是雲端支付平台與手機間須維持網路連線才能完成支付程序。[《淺談HCE與Tokenization 行動支付》](#)，游繼凱。

創造不少話題。至於討論量第3名的花旗商業銀行，不少網友反應無法掌握核卡標準；討論卡別則多集中現金回饋卡，其次為饗樂生活卡。

值得注意的是台灣樂天卡，是獨立發卡公司中唯一討論量衝入前10名的單位，雖然國內活優惠動不如其他銀行設計的豐富，但因國人普遍喜愛至日本旅遊，該卡的旅日優惠吸引大量討論，不可小覷。

好負評數量比 – 網友對信用卡的好感度



Q2資料期間：
2013/03/01~2016/05/31
Q1資料期間：
2015/12/01~2016/02/29

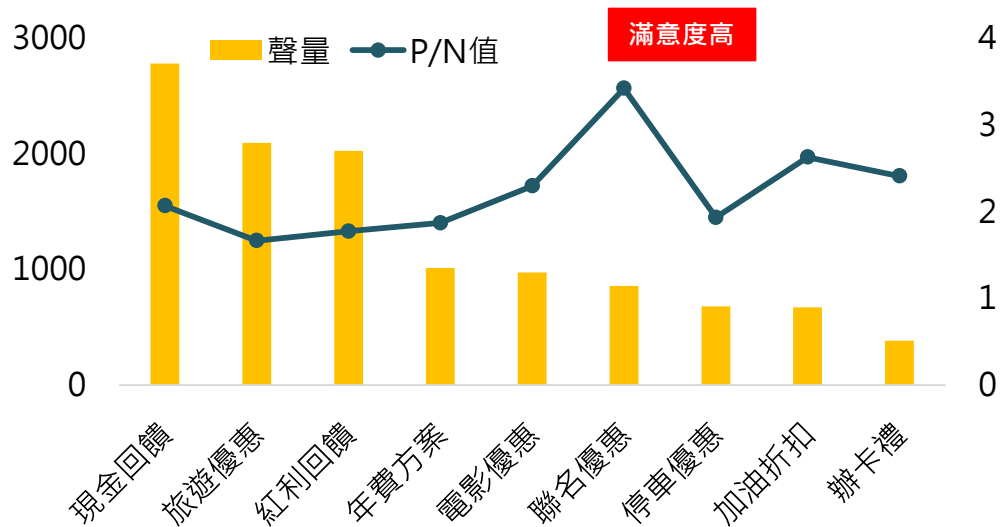
再將時間切為兩季比較，最近一季(3/1~5/31)聲量前十名，除中國信託、玉山仍維持冠亞軍，其次則為國泰世華、花旗、台北富邦，與上半年累計聲量之排名略有不同。

而網友的討論中有好評，也會有負評。本調查使用語意分析技術，機器可自動判別討論內容是好評或負評，並計算出好評及負評的數量比值 (positive-negative ratio，簡稱P/N值)，可看出網友的滿意度。

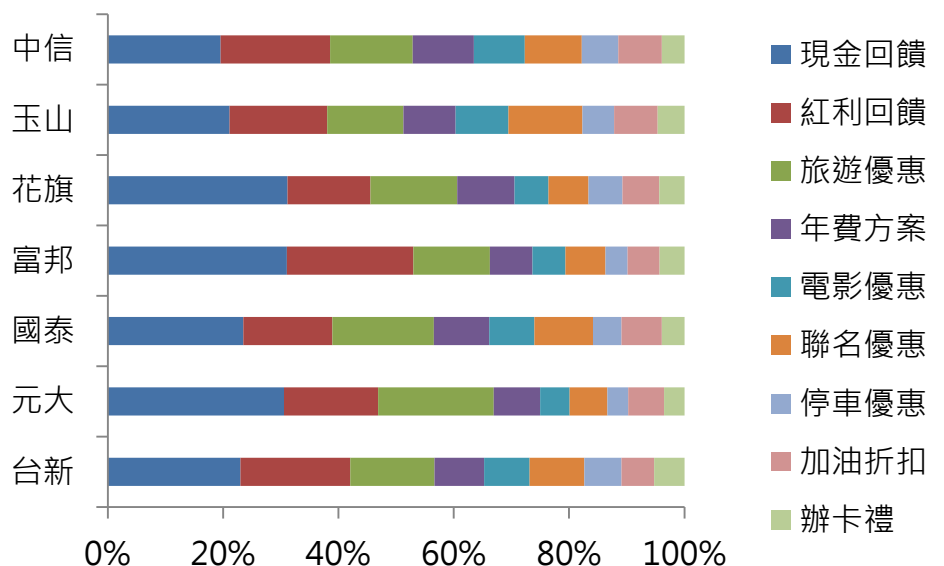
從情緒P/N值可看出聯邦上漲最多，永豐次之。因全國加油站結束與永豐銀行合作後，轉由聯邦銀行取得聯名卡發卡權，而永豐

GO!LIFE卡換發成Prestige卡後，其現金回饋與優惠內容，獲得原卡友的認同，因此滿意度在最新一季躍升，而聯邦銀行也因即將發行全國加油站聯名卡而獲關注，雙方滿意度皆上升。

現金回饋討論熱烈 聯名優惠滿意度高



申辦信用卡的各種因素中，根據聲量統計，網友最在意現金回饋的優惠程度，其次為信用卡提供的旅遊相關服務，包含機場接送、貴賓室休憩、海外消費折扣等。其中，滿意度最高為聯名優惠，市面上許多銀行與品牌業者異業合作推出信用卡折扣，不論是百貨商場或是藝文活動等，都各有其客群支持。



▲前七大聲量發卡銀行，優惠內容討論占比



CREATED BY VECTORPORTAL.COM

▲乾脆直接的現金回饋最能吸引網友，其中回饋多寡更是網友關注的焦點。

排名	新增文章數	來源頻道	標題
1	134	Ptt > creditcard	[情報]匯豐信用卡震撼搶市訴求一張卡就好
2	120	Ptt > creditcard	Re: [情報]大眾銀行YES雙幣卡
3	76	Ptt > creditcard	[情報]聯邦全國加油VISA御璽卡
4	70	Ptt > creditcard	Re: [閒聊]今日要刷台新，全家說信用卡機器故障...
5	62	Ptt > creditcard	[心得]台新財富無限卡開箱文

▲六月(6/1~6/12)信用卡即時熱門討論串

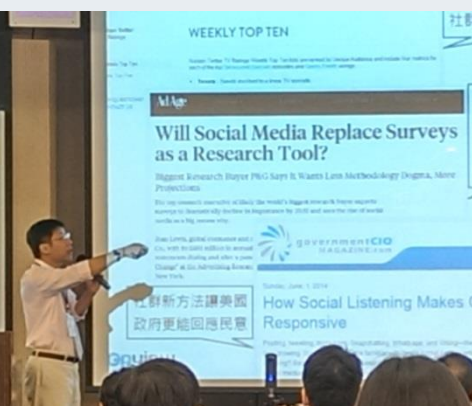
Customer Listening 以大數據聆聽客戶聲音

上月底，楊立偉博士應中國文化大學推廣部之邀，參與「組織優化與治理研討會」與大家分享數據應用的案例。

一開場楊博士先打趣地詢問，發生地震，首先大家會做的第一件事是什麼？他分享在授課的大學中，學生們理所當然地回答「當然是先上批踢踢或是臉書啊！」，事實上過去楊博士曾將網友的地震文發文頻率峰點與氣象局所發布的地震波高點相互對照，發現有99%的密合程度。除了地震文，現在年輕人不管是暗戀或討厭誰，都只在臉書或社群平台分享，甚至某些社會事件發生前，犯案者竟然還會在臉書先行預告犯罪。

有鑑於網路上的發言相較人工採訪容易取得，且這些文字既自然而量體又大，經過分析處理後，這些言論可以用於了解民眾的想法、社會的現象或政策喜惡程度。

例如美國總統大選，歐巴馬利用推特(Twitter)比較競爭對手被提及的次數、情緒分數以及民眾關注程度、好感度，最後準確預測出選局結果，開啟了Public Opinion輿情分析及民意探索的新方法。



▲楊立偉博士講解口碑資料應用趨勢演講

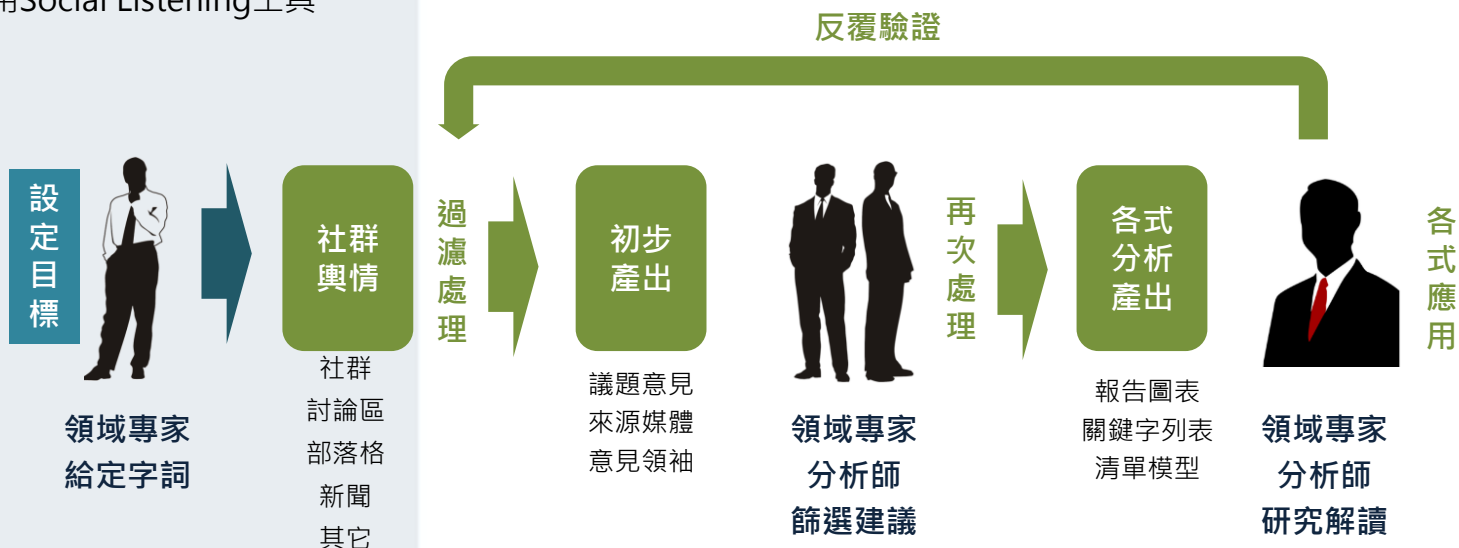
除了政府之外，企業、消費品牌都可採納此種觀測法。過去專精於中文文字處理的楊博士，深諳資料探勘與機器學習，早期專攻處理企業內的大數據，但在幾年前受到西方國家數據應用啟發，在與社會學科教授討論一段時間後，發現利用網路文本的社群觀察法將可為國內研究帶來革命性的改變。

在過去習慣依據抽樣理論，或使用問卷進行質化研究，但其實社群觀察法源於內容分析法（Content analysis），早已存在多年，只是在科技進步下，漸漸由電腦取代人工標記，透過非結構化的文字，在不介入影響網友發言之下，使之保持自然真實性，再從側面將網友所抒發的大量文字進行標記，進而研究分析。

當然，社群觀察法並非萬能，在研究主題具有以下特性時，特別適合使用此方式進行探索：

- (1)該主題討論量大，數量越多越精準，且透過機器進行處理可節省人力時間，當該主題太少人在線上討論，則仍是適合採用傳統方法。
- (2)需要進行長期追蹤比較的研究主題。因市調採訪，僅能進行當下的意見探詢，較難回溯過往人們的想法，但藉由機器撈取不同期間網友的意見，則可進行連續性的社會觀感觀測，了解人們想法的變化。
- (3)即時性，當有突發事件出現，想要立即了解該事件狀況，舉例來說，當周子瑜事件發生時，想要了解此事件對政治傾向的影響，電話市調已來不及，但運用社群平台上的網友回應，即可掌握輿論風向。

▼社群大數據研究流程
使用Social Listening工具





OpView放大鏡 觀測期間| 2016.05.23~2016.06.05

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)

批踢踢紅人obov引退事件，使本觀測期間幾乎為其相關衍生討論串

排行	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,678	Gossiping	[問卦]為了性別平權女人來服役好嗎？
2	1,532	Gossiping	Re: [問卦]水桶obov
3	1,531	Gossiping	[新聞]蔡總統：油漆和拔草不會讓國軍更好
4	1,461	Gossiping	[新聞]小燈泡母向女兒喊話：「不會貿然把兇手
5	1,414	Gossiping	[問卦]本篇噓超過5X TheRock就辭板主的八卦？
6	1,412	KR_Entertain	[推投] 6月韓綜板最喜愛節目調查
7	1,388	Gossiping	[問卦]鬧女板事件-女性真實感想？
8	1,283	Gossiping	[新聞]無預警！陸客萬人團不來了
9	1,281	Gossiping	[問卦]今天的事件其實只是壓力鍋爆炸了吧
10	1,221	Gossiping	[問卦]有沒有台灣主流女性意識走偏的八卦？

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	1,183	Nikon單眼相機 (可換鏡頭數位相機)	合作與否是廠商的自由，但媒體尊嚴不容踐踏！
2	572	新聞與時事(生活娛樂)	無預警陸客萬人團不來了
3	443	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	我不懂,為什麼台灣人這麼愛騎機車？
4	389	影像處理與後製 (相機與攝影)	(已解決) 圖檔做壞了攝影師不用負責嗎？！
5	348	新聞與時事(生活娛樂)	漲時薪超商負擔看增10億
6	335	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	用路人別抱怨你知道國道快破產了嗎？
7	329	房地產綜合(居家房事)	全家外出吃早餐回來驚覺「家沒了」
8	326	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	屁孩又出來害人了！害重機女騎士撞電火條仔
9	323	汽車消費經驗分享 (小惡魔的動力研究室)	請問大家為什麼討厭LUXGEN?
10	283	新北市(居家房事 北部地區)	夏天很熱嗎？林口超涼的阿～

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	15,539	TVBS 新聞	#請分享這堂課堪稱感情的救星啊~~~快幫男友們報名！(一拍不好就有人身安全危機...
2	13,913	ONE PIECE	懶得下樓@yuto0812127
3	13,378	環球影片粉絲專頁	各位粉絲期待已久的#寵物當家距離上映日期已經開始倒數一個月囉！想知道不在...
4	13,340	蓋彼 Gabi SDK	蓋彼說:【本影片含有男生都覺得沒什麼，但女生幾乎都會不爽的內容】#男人就是粗...
5	11,113	聯合報 - 台中	你了解蟑螂嗎？弘文中學開設「蟑螂解密」課程，讓學生們上過課後，對蟑螂不再懼怕...
6	10,882	ET即時	哈哈！柴柴真的很愛玩呀（小白豬）Youtube/goldenboygym...
7	9,633	林俊傑 JJ Lin	ktv。。。 (他不知道我在拍) 張書豪Bryan, Shu-Hao Chang
8	9,558	ETtoday新聞雲	早起了嗎？一起吼一吼提振士氣吧！（#SuperMM）警局施展獅吼功！上銬女...
9	9,211	加藤軍台灣粉絲團 2.0	加藤軍台灣粉絲團2.0我到底看了甚麼#賴
10	9,181	東森新聞	學校健身操變BIGBANG夯曲#小皮編：我願意去升旗跳健康操曬太陽了~ #請...

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	9,443	迪士尼奇幻世界台灣官網粉絲團	【迪士尼奇幻世界】好禮大贈送又來啦！只要於前5月29日23點59分前，按讚並...
2	6,332	《問答RPG 魔法使與黑貓維茲》 Published by So-net	【「屏東三寶」Facebook粉絲團專屬紀念卡牌】東港絢櫻、萬金小瑪、空氣艾兒...
3	5,893	ES TIEN Backpack	#文末抽獎#藍色22吋#淺藍後背包天天天藍~ 時序正式進入炎熱的夏季☀...
4	5,779	咻咻熊	好的好的，阿熊有史以來最大的抽獎活動來了！要來抽咻咻熊親手繪製的La Sar...
5	4,186	* 青青小熊 * 旅遊札記	【抽住宿券】宜蘭最夯的夢幻溜滑梯房來了，這間真的超熱門的，這裡要送出一張『聖荷緹...

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4}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。



Hyundai Santafe與Benz GLC的抉擇

原本想買賓士GLC 250的原PO，又搖擺於Santafe之間，網友除了給予性能與價錢的建議外，最後話題還導向行駛山路的乘坐舒適性問題！藉由討論得知顧客購買汽車的考量點。

麥香 榮登網友從小喝到大的飲料第一名

有人提出『有什麼飲料是從小喝到大的嗎？』，引起網友熱烈討論，其中最多次提到的品牌是『麥香』，其次是『養樂多』，接著是『奧利多水』、『立頓』、『開喜』、『蘋果西打』等品牌；至於品項『冬瓜茶』、『手搖杯』、『大冰奶』等，雖然多次被提到，卻沒有鮮明的品牌印象在網友們心中。



排名	品牌	新增回文數	來源頻道	標題
1	China Airline 華航	753	Ptt > Gossiping	[FB]請各位！拒搭華航
2	China Airline 華航	232	yahoo新聞 > 交通	華航悄訓練地勤接替空服員質疑罔顧飛安
3	BMW	190	mobile01 > 動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	一個BMW車主的無奈與心酸
4	Ford 福特	195	mobile01 > Ford (小惡魔的動力研究室)	一直在說FORD不好的寫手們
5	China Airline 華航	136	yahoo新聞 > 北台灣	華航空服釀罷工擬讓曾任空服地勤上機
6	Ford 福特	135	mobile01 > Ford (小惡魔的動力研究室)	5/20車禍實際理賠過程(福特後勤超爛)
7	Benz Hyundai	126	mobile01 > Hyundai (小惡魔的動力研究室)	慘了，兩台不能比的車在糾結(santafe頂柴,benz glc250)
8	TOYOTA	118	mobile01 > 動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	除了TOYOTA以外目前市面上最耐操的車是哪一台??
9	麥香	116	伊莉討論區 > 吹水聊天	有什麼飲料是從小喝到大的嗎?
10	Benz 賓士	90	U-CAR > 新品入手分享(汽車)	M-Benz GLC 250 4Matic開箱

[註4]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。