

本期焦點—父親節禮品口碑大調查

刮鬍刀重回榜首 運動紓壓器材突飛猛進

演講即時報

社群大數據在輿論分析及行銷之應用

OpView放大鏡

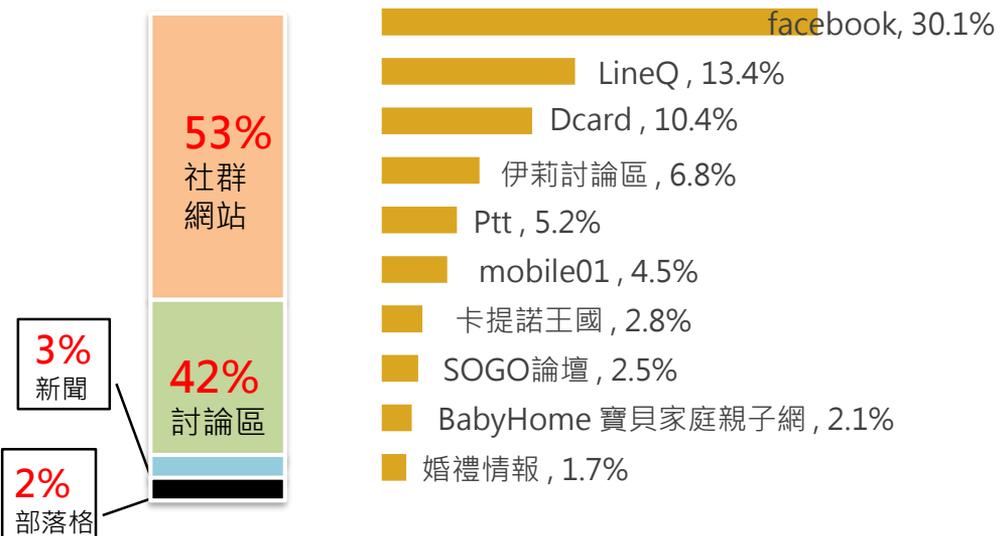
熱議文章大公開(新聞/批踢踢/Mobile01/Facebook/品牌話題)

2016年父親節禮品口碑大調查

刮鬍刀重回榜首 運動紓壓器材突飛猛進

在我們面前永遠屹立不搖、捍衛我們茁壯的所有爸爸們，屬於他們的日子—父親即將到來！《OpView社群口碑資料庫》探索民眾送禮相關的文本，針對(1)父親節、母親節送禮差異進行探討 (2)並提供父親節去年與今年禮物排行榜。

由網站分布來看，臉書居冠，而以學生族群為主的「LineQ」、 「Dcard」占第二、第三，以家庭組群為主的「Babyhome」、 「婚禮情報」、「verywed 非常婚禮」(第11名)，則占5.4%。



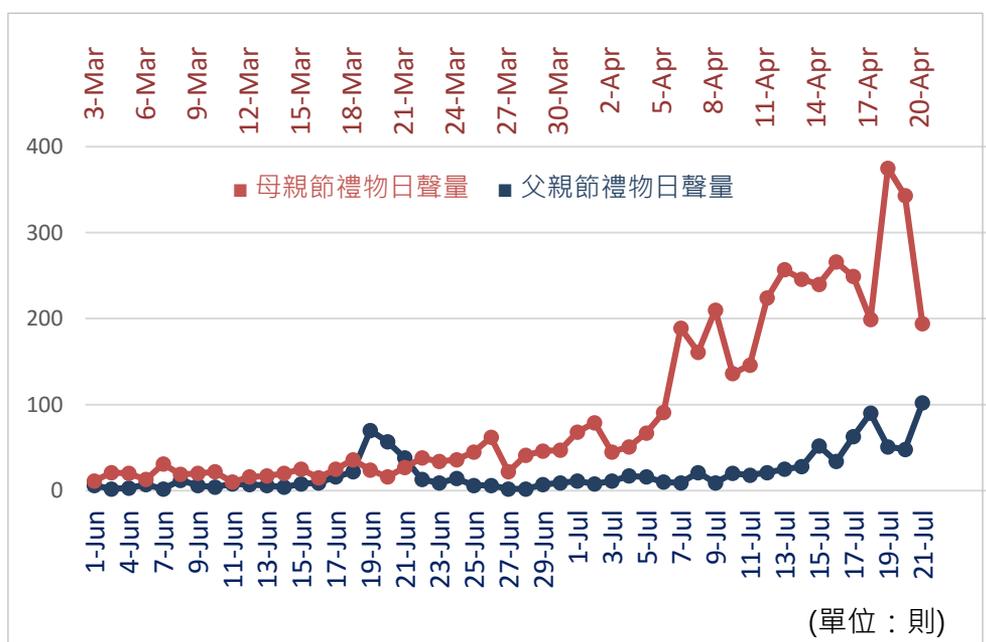
《2016年父親節禮品口碑大調查》

觀測期間：2016.06.-01~2016.07.25

分析範圍：新聞回文、社群媒體、討論區、部落格

父親節母親節送禮氛圍大不同

《OpView社群口碑資料庫》探索今年關於父親節禮品的討論聲量，發現與母親節相比，僅有三分一的討論聲量，但在討論送禮時的情緒，父母雙方的平均情緒值則幾乎相同(P/N值=2.27)，顯見大眾對於送禮給爸爸的氣氛不若給媽媽們的強烈，但送禮的心情是一樣的開心期待。



以準備期來看，母親節在4週前聲量顯著上升；父親節除因6/19為國際父親節，有一波小高峰，另則是3週前聲量明顯上升，可看出民眾會花較長的時間揣摩媽媽們喜歡什麼禮物。

送紅包？媽媽先想想 爸爸直爽送

特別有趣的是，參照下頁占比泡泡圖，在母親節中，網友相對較少選擇包紅包給媽媽(第11名)，而提及給現金的民眾雖多認為實在，但仍有少數人認為不貼心，例如就有網友提出：「別送紅包(錢)，因為會讓母親覺得你並不重視她的感覺」；但在面對父親時，卻有較高的意願，直接包紅包給爸爸(第8名)，且一面倒地認為很實際，例如有網友就表達：「禮物我不一定會送，有時候也是包紅包而已，因為有時候送的他不見得喜歡或是可能用不到」





▲母親節 禮品聲量占比泡泡圖



▲父親節 禮品聲量占比泡泡圖

(面積越大，代表占比越高)

刮鬍刀重回寶座 按摩健身器材夯

細看今年父親節禮品排行榜，與去年相比，堪稱父親節經典禮物的刮鬍刀重回冠軍，同時也為滿意度最高的品項，不少網友推薦的原因為搭配父親節檔期，可以用相對優惠的價格買下。

值得注意的是，去年分別名列第4名與第9名的3C商品、保健食品，雙雙在今年跌出榜外，反而是按摩運動器材在今年竄升至第5名，顯示在3C與大家電中，今年度民眾對按摩健身用品較為關注，且雖對健康議題越發注重，但在選擇禮品上，偏向器材類商品，而非食用性商品。

2016年				2015年		
排行	品項	內容	占比	排行	品項	占比
1	刮鬍商品↑	電動刮鬍刀 滿意度最高	14.5%	1	男性配件	11.2%
2	男性配件	手錶、鞋、皮帶等	10.8%	2	美食	10.8%
3	美食	父親節大餐、蛋糕甜點	9.6%	3	手機	8.8%
4	手機	-	9.1%	4	3C商品	7.9%
5	按摩運動器材↑	按摩機、跑步機	8.4%	5	服飾商品	7.7%
6	包包、皮夾↑	短夾、男士包	7.7%	6	刮鬍器材	7.4%
7	服飾商品	男士衣褲	6.6%	7	手作禮物	7.1%
8	紅包↑	現金	5.2%	8	卡片	6.8%
9	卡片	-	5.0%	9	保健食品	6.3%
10	手作禮物	-	4.2%	10	包包、皮夾	5.9%

演講即時報

社群大數據在輿論分析及行銷之應用

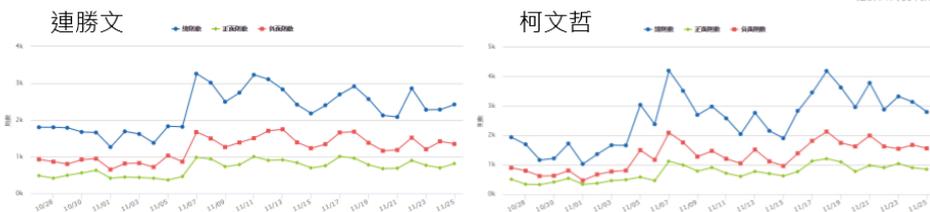
在企業越來越注重數據，並且亟欲探索隱藏在其背後的價值時，專精於社群文本探勘的楊立偉博士，應邀針對口碑數據分析及其應用進行分享。

網民無好話 酸文沒極限?! 重要的是維持合理的P/N值

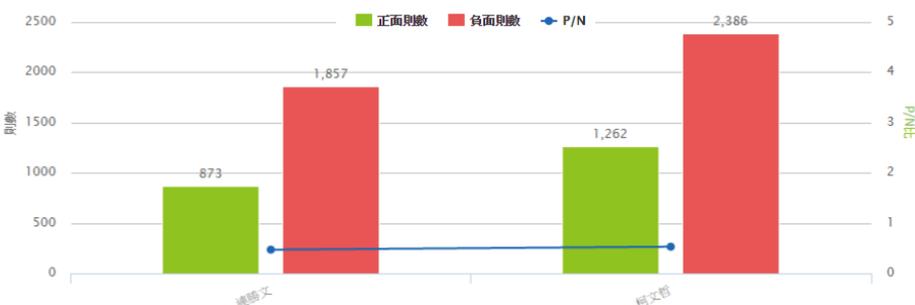
網路是一個更為自由沒有限制的空間，楊博士提到，當大數據時代來臨，龐大的Data雖然來源過於多樣複雜，但只要量大，仍是精準地看出趨勢，而當企業要擁抱這些巨量的社群資料時，勢必要有心理準備面對網路群體「報怨不報喜」的傾向。

不少單位剛開始接觸網民的言論時，因不了解此特性而易造成玻璃心，其實每個產業與議題，民眾討論的情緒指標皆不一，因此進行口碑文本分析時，企業應與同產業(或相似標的)相比，抑或連續觀察自己本身在不同時段之情緒值變化，才能得出優劣的判斷。

30日情緒線圖 及 正負情緒比 ~11/28



主題	總聲量	正面情緒聲量	正面情緒比例(P)	負面情緒聲量	負面情緒比例(N)	中立情緒聲量	擱置情緒比例	P/N比
連勝文	3176	873	27.5%	1857	58.5%	1046	67.1%	0.47
柯文哲	3909	1262	32.3%	2386	61%	1198	69.4%	0.53



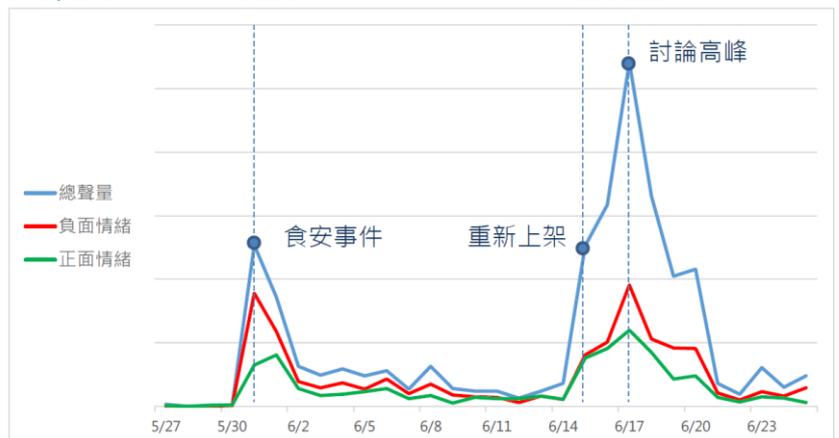
以政治為例，網上幾乎難以看到民眾的讚美，如前年台北市長選局，兩方人馬皆引起不少冷嘲諷罵，當各別分析P/N值時，單看絕對值是沒有意義的，然一但進行比較時，民眾滿意度立即就高下立判。因此與其急於消除每一篇負評，更應致力於維持合理的正負評比例(P/N值)。

另外持續地和自己相比，可套用在行銷活動成效的評估或是公關危機的監測，舉例來說，過去某甜點品牌曾爆發誤用不良原料的新聞，在甜點企業平均P/N值大於1的情況下，該品牌P/N值爆跌至0.37。但在迅速更換原料、規畫多樣的促銷方案吸引顧客回流後，透過OpView觀察，雖P/N值尚未回到產業均值，但已可看出有顯著的改善，且這些促銷活動反而擴大觸及人數，在聲量上竟比身陷風暴時更增長超過一倍，顯見透過網友分享，更進一步推廣到原本沒有注意到該新聞的人，進而成功吸引關注，推論出該品牌的後續危機處理十分成功。

社群異常警示 輔助了解民情的管道

◆ 建立多重預警指標

品牌聲量	5.9x	12.6x
負評率	70.1%	32.0% ▼
P/N 比	0.37	0.94 ▲



以上的例子皆為觀察已發生之事件，如若企業想對未上市或未發生之事件進行市調，楊博士建議，可藉由蒐集過往相似事件的資料，分析民眾的反應；另外，公關人員可進行「拋風向球」，在網路上提問，操作討論串，藉由引誘網友回覆，進而獲得回饋。

▲楊博士應邀分享數據應用



OpView放大鏡 觀測期間| 2016.07.11~2016.07.24

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	1,974	yahoo新聞 > 政治	月退俸平均56K公務員爽領24年
2	1,813	yahoo新聞 > 生活(風傳媒)	南海仲裁》美方希望我低調綠營人士:不明確回應，難對國人交代
3	1,692	yahoo新聞 > 理財就業(聯合新聞網)	45.7萬名軍公教領18%每年利息補貼逾823億
4	1,563	yahoo新聞 > 政治(聯合新聞網)	假的！馬秀太平島水是立委給的道具
5	1,545	yahoo新聞 > 生活(三立新聞網)	日本人曝真相台灣和陸客一樣沒水準
6	1,474	yahoo新聞 > 生活綜合(三立新聞網)	參加學運是「台獨」劇組撤換戴立忍
7	1,452	yahoo新聞 > 政治(中時電子報)	南海仲裁戰雲密布》南海火藥桶一點即爆捍衛領土 習近平不惜一戰
8	1,371	yahoo新聞 > 理財就業(中時電子報)	最壞結果出爐府院措手不及
9	1,322	yahoo新聞 > 生活(三立新聞網)	時力藍營立院肉搏洪慈庸掛彩發怒了
10	1,273	yahoo新聞 > 生活	南海裁決公布太平島是礁

排行	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,076	聯合新聞網 > 要聞	南海仲裁葉宜津直批：好倒楣我們被馬英九害了！
2	1,064	蘋果日報_即時新聞 > 即時新聞總覽	他們一家毆護理師女兒說打人有理由
3	1,003	蘋果日報_即時新聞 > 即時新聞總覽	慘！轎車高速追撞警車夾斷警員雙腿
4	892	遠見 > 生活情報	「福貓挖寶網」打造網路幸福平台
5	834	聯合新聞網_即時新聞 > 要聞(即時)	南海仲裁葉宜津直批：好倒楣我們被馬英九害了！

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	1,510	PC_shopping	[情報]華碩ROG Strix 480八月中開賣
2	1,485	WomenTalk	[問題]買禮物送女方妹妹真的這麼嚴重?
3	1,481	Gossiping	[新聞]國道火燒車 26中國籍遊客成焦屍
4	1,430	Gossiping	Re: [問卦]中客來台旅行八天七夜15000元是什麼品質?
5	1,422	WomenTalk	Re: [問題]不小心懷孕了...
6	1,323	WomenTalk	[心情]不喜歡哥哥帶女友回家
7	1,319	marriage	[心情]可怕的大嫂
8	1,289	Boy-Girl	[求助]請問怎麼做謝謝
9	1,275	marriage	Re: [求助]與婆婆關係搞砸後，婚姻存續機率與經營
10	1,264	Gossiping	[FB]其實日本人認為台灣人禮儀很糟?

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	709	小惡魔影城 (小惡魔的影音天地)	地表最強特務殺手，傑森包恩回來啦！《神鬼認證：傑森包恩》贈票活動開跑中
2	564	職場甘苦談(生活娛樂)	中研院:國小老師總所得4,632萬，比大學教授還高1000萬!!!!
3	366	HTC(Android)	HTC手機爆炸
4	337	時尚流行新鮮話(女性流行)	決定夏天的溫度！2016小惡魔比基尼大賞
5	335	Skoda(小惡魔的動力研究室)	SKODA車主的血淚提醒
6	331	自行車活動區 (小惡魔的單車俱樂部)	2016環法賽第十二站-山不轉路轉-少半截的大魔王
7	305	職場甘苦談(生活娛樂)	軍公教之職業軍人是錯誤的選擇
8	271	軍事迷基地(生活娛樂)	要讓中國七個人工島喪失正當性，太平島就只能是礁.....
9	247	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	一張罰單,照片與事實不符,該如何做二次申訴?(多圖)
10	246	新聞與時事(生活娛樂)	遊覽車自撞陷火海焦屍共26具全數罹難

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	12,904	東森新聞	整個公園我hold住！超狂女孩這樣玩搖搖鴨... #有邊讀編：快被妹妹笑死了啦X...
2	11,979	加藤軍台灣粉絲團 2.0	加藤軍台灣粉絲團2.0你是否也曾有這種戀愛的感覺#標記出你身邊可能戀愛...
3	11,612	林進 飛醺卑鄙 fashion baby	去吧~小智!!!!我要成為神奇寶貝大師!!!!!!老田林進飛醺卑鄙...
4	11,189	ETtoday美女雲	好好笑XDDD...她也切換得太順暢了吧!! (#中村)影片：感謝@美拍授權...
5	10,049	東森新聞	跨中線逆向超車騎士慘摔只剩「一條腿」沒骨折#吐司切編：摔成這樣傷者也要負很大...
6	9,756	東森新聞	甩尾飆速不設限！全台首家卡丁車主題餐廳來啦#在你身編：彎不過也不用填海啦XD...
7	8,673	Onion man	【周末小劇場】開HD音量開最大海獅篇(好不容易趕出來了顆顆)配音...
8	8,418	Onion man	假的都是假的
9	7,823	加藤軍台灣粉絲團 2.0	加藤軍台灣粉絲團2.0指甲油可以幾樓高管理員@ FIFTY.dob/獨...
10	7,457	即新聞	我光看就覺得好恐怖啊QAQ尤其是聽到體驗者的尖叫聲就覺得更有實感了(#雪兒) ...

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	24,142	Big City 遠東巨城購物中心	7月18至22日於此回文tag朋友，並公開分享。將抽出一位，可得到8月上市的...
2	11,258	蘭城晶英酒店 Silks Place Yilan	10張住宿券大方抽！享受難以超越的豪華電影假期 《全球獨創房客至...
3	8,040	麥當勞	我抱！你是我滴小啊小蘋果！ 2016全新麥麥幫仲夏農場Hello Kitty抱枕...
4	7,817	全聯福利中心	【#全聯小編贈獎時間：把家變咖啡館！！】 #全聯與雀巢膠囊咖啡機聯手出擊，讓...
5	6,696	Gshock Strive Dream Fight	免費抽獎超多好禮請細看文章敘述活動內容三大粉絲專頁聯合『趕快...

閒聊天：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2]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。



肯德基員工的心酸，原來有很多人對雞翅過敏

肯德基員工在Dcard中表示自己很認同公司，並描述常遇到顧客買炸雞時要求不要雞翅，造成店員的無奈。網友紛紛分享自己的工讀經驗，並針對雞翅做出評論。透過《OpView 社群口碑資料庫》的關鍵領袖統計模組我們可以看出，在85位作者中只有36位是女性，其他49位是男性，回覆情形男性比女性高。

本田生鏽事件，終結 or 忠結了？

繼上一期介紹本田生鏽事件，喧騰了數月，本田終於對該事件做出公開道歉，承諾若干補救措施。然而僅有少部分的民眾買帳；多數的網友認為延長保固加上“除鏽”修復方式治標不治本，根本沒有拿出應有的誠意而感到不滿意，除了對本田不抱以『信任』之外，更表示會繼續抗爭到底取得他們應有的保障。



排名	品牌	新增回文數	來源頻道	標題
1	MOS BURGER 摩斯漢堡	258	校園聊天-Dcard > 工作	關於摩斯
2	Nintendo 任天堂	133	巴哈姆特新聞網 > GNN新聞網	美國任天堂發表復刻版迷你NES主機收錄《瑪利歐》《薩爾達》等30款經典遊戲-巴哈姆特
3	YAMAHA 山葉機車	124	小老婆汽機車資訊網 > 黃/紅牌車研究室	扭力大師來襲!! YAMAHA MT-10抵台
4	KYMCO 光陽機車	109	PCDVD > 七嘴八舌異言堂	機車龍頭廠商光陽遭控舊款車改名當新款車賣
5	和泰汽車	109	PCDVD > 七嘴八舌異言堂	匯率害的和泰車：漲價難擋
6	KFC 肯德基	108	校園聊天-Dcard > 工作	肯德基工作的辛酸
7	Honda 本田汽車	105	小老婆汽機車資訊網 > 黃/紅牌車研究室	台灣本田2018將增設機車組裝廠!
8	TOYOTA 和泰汽車	102	mobile01 > Toyota (小惡魔的動力研究室)	希望的繼承者六字頭起跳，Toyota Sienta九月國產正式發表!
9	Honda 本田汽車	101	mobile01 > Honda (小惡魔的動力研究室)	本田車身防鏽延長6年
10	BMW 汎德	97	mobile01 > BMW (小惡魔的動力研究室)	BMW台灣總代理,你們公司的螺絲鬆了你們知道嗎?

[註2]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。