

本期焦點



2016保險產業輿情分析

- 3大年齡族群分析

- 商品維度分析



OpView放大鏡

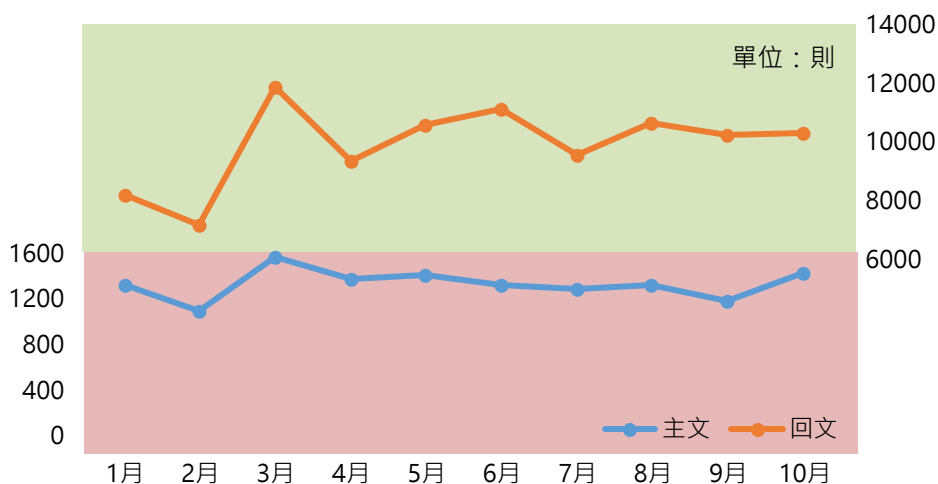
熱議文章大公開 (新聞 / 批踢踢 / Mobile 01 / Facebook / 品牌話題)

本期焦點

2016 保險產業輿情分析

根據財團法人保險事業發展中心於上個月發布的統計資料顯示，國人自2002年以降，人壽、年金保險的投保率每年平均增幅6.96%，至2015年平均一人持有兩張以上的保單。除了基本社會保險外，大眾習於再額外購買保險進行風險轉移或投資、儲蓄之用。

《OpView社群口碑資料庫》自今年初至10月底，針對高互動性之討論區、社群網站進行探索，除了過年期間討論量起伏較大，其餘月份保險相關討論皆保有穩定的數量，主回率平均可達7.48則，十分熱絡。



《2016保險產業輿情分析》

觀測期間：2016.01~2016.10

分析範圍：討論區、社群網站

時段	Mon.	Tue.	Wed.	Thu.	Fri.	Sat.	Sun.
0~1	124	114	104	133	124	113	101
1~2	69	70	77	58	63	69	77
2~3	44	50	41	47	45	49	35
3~4	20	21	19	26	17	33	29
4~5	19	13	11	8	14	6	14
5~6	15	14	3	18	13	13	9
6~7	21	15	13	16	14	21	13
7~8	16	21	19	21	16	21	20
8~9	38	51	40	36	33	28	26
9~10	62	61	78	58	61	50	53
10~11	103	93	103	94	104	69	73
11~12	133	119	109	125	101	82	72
12~13	104	94	93	94	103	94	80
13~14	98	106	111	118	94	89	74
14~15	109	124	120	104	118	89	71
15~16	103	113	102	113	93	106	95
16~17	105	102	98	106	113	79	90
17~18	109	124	118	112	82	73	91
18~19	105	88	82	86	86	72	80
19~20	97	81	113	86	75	71	61
20~21	137	139	107	117	105	91	116
21~22	124	121	167	119	92	82	111
22~23	175	172	141	150	129	126	133
23~0	142	161	160	123	120	107	125

▲「主文」聲量 星期/時段表

時段	Mon.	Tue.	Wed.	Thu.	Fri.	Sat.	Sun.
0~1	830	824	843	1173	902	854	817
1~2	499	413	459	554	596	587	515
2~3	370	333	237	250	286	400	434
3~4	102	161	111	116	147	174	217
4~5	42	64	30	80	78	71	71
5~6	81	42	62	100	64	56	49
6~7	94	84	184	103	102	102	110
7~8	165	196	265	238	291	213	264
8~9	319	385	448	428	398	390	374
9~10	462	483	547	511	509	431	453
10~11	589	603	627	589	615	433	455
11~12	617	735	735	715	836	583	561
12~13	642	622	727	689	650	555	575
13~14	681	720	789	762	773	531	630
14~15	579	741	751	740	670	578	664
15~16	740	807	735	817	735	668	562
16~17	983	813	988	762	778	534	765
17~18	982	951	923	768	775	662	776
18~19	810	789	782	818	767	696	739
19~20	726	828	645	604	514	521	694
20~21	989	852	691	720	598	632	678
21~22	912	987	877	896	784	749	851
22~23	1448	1255	1160	1219	1060	788	915
23~0	1240	1280	1345	1201	1060	879	1083

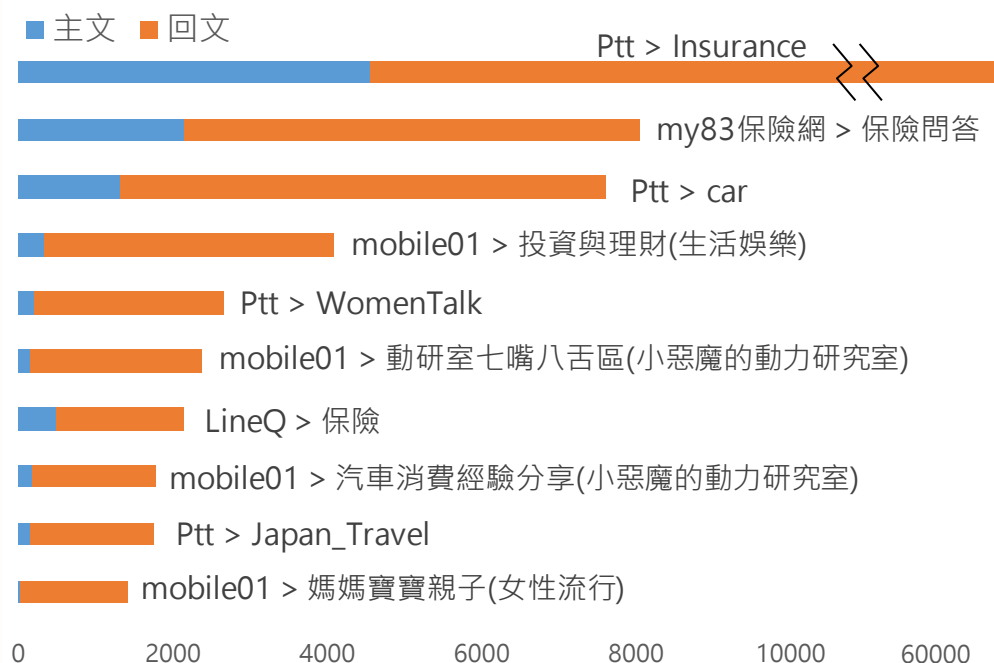
▲「回文」聲量 星期/時段表

單位：則

▲由深紅至深藍表示發文數由多至少

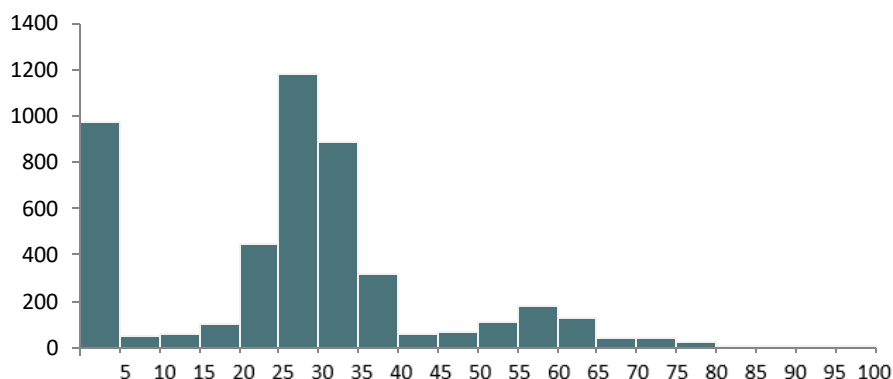
進一步分別剖析主文與回文之發文時間點，並以色階標示，兩者大致上皆是在晚間九點至午夜發文最為頻繁，凌晨1點過後急遽下降，晚間7至8點則為第二聲量低峰期且周末發文量相對較低；但有趣的是，主文發問者除了正午用餐時間聲量較低外，下午其餘時段維持平緩走勢；回文者則是越接近下班時間發文數越多，直至下午5~6點達到第二高峰，且回文者在周日發文數相對多。

參考下頁排行圖，從頻道的分布來看，可發現國人明顯集中於批踢踢保險版詢問相關議題，其次則為my83保險網。觀察其餘名次，汽車相關論壇也有相當分量，多為車險、車禍理賠的討論，另一重點族群則為女性、母親；而第九名的日本旅行版，也彰顯在旅遊風氣盛行下，從行程衍生出的保險商品受到了一定程度的重視。



▲ 「保險」聲量頻道排行

維度分析 年齡剖析



▲ 被保險人年齡之聲量直方圖

接著進行文本分析，篩選出提及年齡之聲量，再以關鍵字進行維度分析，可得出最大族群為25~30歲之出社會不久的青年人。此階段部分人承接由長輩為其購買的保單繳費責任，而開始考量接續問題，或是工作一陣子，有預算可購置第一份保單，從而尋求大眾建議。

除了醫療險與意外險，因甫面臨賺錢的壓力，此階段較多人提出儲蓄、投資型保險商品的相關疑問。

口碑摘要 25~30 青年人口

- 近幾年的健檢報告均為正常，但這些年看了不少意外事故，故萌生保險的想法，以意外能實支實付（含工資損失為主）另外醫療險為輔。
- 目前無購買任何商業保險，預計今年至國外打工渡假一年多，想說趁此機會購買適合自己的保險
- 保險都是家裡人幫忙保的，其實也不懂，有小家庭後感覺要繳的保費好多阿...想停掉一些
- 自己出社會後，想要加強保障內容.....將原先父母規劃的只保留主約及綜合保障附約
- 預計年存6萬、存6年，希望能有每年複率繳滿期間後可一次領回之商品
- 都26歲了，離100萬還是好遙遠。近期想買一個月平均5000的儲蓄險，還是有推薦其他的投資方式？
- 近期買一台toyota油電車價格84.9萬，給汽車業務員保乙式車險，他卻說保險價格要5萬7千元

而第大二族群則為喜迎新生兒的準父母或新手父母，為了轉移幼兒成長過程中可能發生的疾病、意外風險，不少家庭除了準備嬰兒用品，更將保險視作必備開銷。

口碑摘要 0~5歲 新生兒與幼幼童

- 兒子現在開始讀幼稚園，開始覺得保險的重要性，因為是男生好動，加上剛接觸多人的團體，上幼兒園後常常感冒
- 其實那家我覺得都差不多，比較注重投保服務人員，才不會要理賠不知怎處理，看妳投保需求。比較建議醫療險的部份多些，現在動不動就腸病毒，流感，玫瑰疹...等
- 老婆的預產期是5月，所以想提早幫寶寶(男寶)規劃保單，請問怎麼投保才是高保障低保費的保單，預算以不超過2萬為主，初步的概念是用重大疾病險或殘扶險當主約，附約用醫療險和意外險
- 不想讓小孩保終身商品，第一貴，第二未來還會有很多變數，覺得終身到最後不一定適用

第三大群族則為30~35歲壯年人口，此階段大部分人已有投保經驗，但因家庭因素、或對舊有保單不滿意，因此尋求調整；有些人則在跨越而立之年後，因擔憂年歲與健康，而考慮投保。

口碑摘要 30~35壯年人口

- 想規劃退休後的保障，想增加長照或殘照險部分
- 想在保費提高前投保，不想未來造成家人的負擔
- 想趁身體好之前快點保，下次爆肝之後就很難保了
- 迄今已繳10年了，現在似乎看起來錢繳的多，保障卻很少，在猶豫要不要將部分附約解約，改掛一些定期醫療及防癌附約，會比較好嗎？
- 現有保單是剛出社會時保的，加上明年有結婚生小孩的打算，想在固有的預算下增強自己的醫療險和殘廢殘扶險醫療險部份

維度分析 保險商品剖析

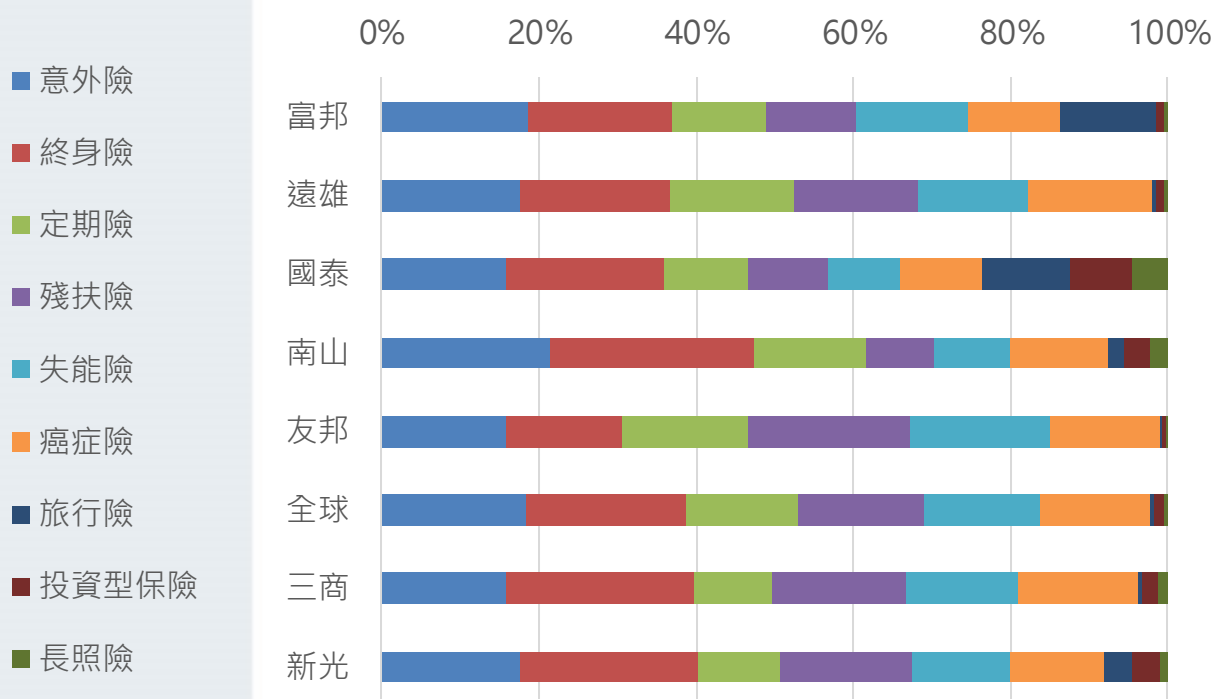
※面積越大 聲量越高



市面上保險商品五花八門，先將所有保險相關之文本，以語意分析斷出險種名稱，再加入市場上熱門商品之辭彙，進行各式險種維度分析，總體而言以人身保險討論佔比較大，其中又以儲蓄險最受注目，其次為健康醫療險、壽險，而在財產保險中，車體險的討論度最高。

除此之外，在廉航、出國度假蔚為興盛之下，為了確保異地的人身安全，以及轉移廉價航空航班不穩定之風險，旅行相關的保險商品也相當熱門。

再以熱門品牌與各式險種交叉分析，可發現市面上各家所推出的商品種類，民眾討論程度各有不同。以定期險與終身險來看，大部分都較偏重終身險，其中又以三商美邦與新光為最；旅遊險在富邦與國泰中占比較高。



保險商品百百種，網路上罐頭保單與專家意見多樣且時而分歧，大眾購買時除了參酌眾人意見，更應該先行釐清自己現階段最重視的風險缺口，並注意保險商品所羅列之承保範圍，最後也別忘了衡量自己的財務負擔能力，選擇最適合自己的保單！



OpView放大鏡 觀測期間| 2016.10.17~2016.11.06

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踢踢、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

鑒於媒體逐漸傾向於官方網站內嵌Facebook留言功能、整合民眾輿論文本，故於此排行榜露出之文章，將不再重複於後方Facebook排行榜露出，並擴大節選前15名民眾熱議之新聞話題。

排行	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,561	yahoo新聞 > 生活綜合	陳菊：無選舉顧慮願擔迫遷罵名
2	1,481	ETtoday新聞雲 > 新奇新聞	30歲女做雷射手術突放屁引發大火被嚴重燒傷
3	1,472	ETtoday新聞雲 > 即時新聞	現實！穿愛迪達逛百貨「刷Visa金融卡」櫃姐態度超不屑
4	1,462	ETtoday新聞雲 > 生活新聞	裝置藝術雲被小孩撕！媽燦笑拍照駁破壞法國得獎原創者傷心收了
5	1,448	ETtoday新聞雲 > 地方新聞	救火被拖吊！警酸「誰叫你去支援」義消看皮夾...沒錢領車
6	1,359	ETtoday新聞雲 > 即時新聞	太空站直播「假的」！NASA打臉27萬人崩潰：對螢幕看好久
7	1,261	ETtoday新聞雲 > 新奇新聞	大陸蛇精女自認是「神」狂言「要台灣人死」惹眾怒
8	1,245	ETtoday新聞雲 > 生活新聞	孕婦投訴「很想吐不舒服」異位性皮膚炎女童被樂園請出
9	1,238	ETtoday新聞雲 > 生活新聞	女大生博愛座睡著...突被打一下彈起來遭酸：難怪不能進好校
10	1,237	yahoo新聞 > 生活	泰王靈前致哀蔡英文錯拼Thailand少了h
11	1,196	ETtoday新聞雲 > 生活新聞	手術完坐博愛座...女大生遭婦嗆：別裝睡暖男起身神解救
12	1,190	yahoo新聞 > 生活	大法官審查許志雄：中華民國不是正常的國家
13	1,184	東森新聞 > 暖聞	【影片】東海狂爸BMW擊潰屁孩後罰單出爐了
14	1,181	ETtoday新聞雲 > 生活新聞	空氣瀏海剪壞！正妹怒po照「壞掉照」友氣哭設計師這樣回
15	1,166	ETtoday新聞雲 > 生活新聞	「我們分開了...」華航林依晨深夜po分手文粉絲心疼洗版加油！

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	2,125	Gossiping	[爆卦] 10/23拒砍七天假行動
2	1,631	Gossiping	Re: [問卦]苗博雅算不算母豬?
3	1,592	Gossiping	[新聞]蔡英文拍板 修法讓陸生納健保
4	1,577	Gossiping	Re: [問卦]亮亮和蘇美的恩怨?
5	1,561	Gossiping	Re: [問卦]為什麼媒體一面倒挺苗博雅?
6	1,541	Gossiping	[問卦]怎麼打出雲的圖形?
7	1,524	Gossiping	Re: [新聞]北檢鎖定8大案 馬英九恐步入扁後塵
8	1,523	Gossiping	[爆卦] 11/27勞工秋鬥大遊行
9	1,507	ONE_PIECE	[心得]防雷香吉士回不來了
10	1,501	KoreanPop	[影音] TWICE - TT

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	591	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	肉身佔停車位還嗆人
2	490	兩性與感情(生活娛樂)	沉澱吧~
3	460	職場甘苦談(生活娛樂)	公務員都這樣嗎・5點2分就不見人影?
4	450	新聞與時事(生活娛樂)	李妍瑾計程車事件到底是誰的錯?
5	397	小米手機 (Android)	91%屏佔比! 小米用MIX全屏機高呼: 我有技術, 我有設計, 我很酷
6	392	新聞與時事(生活娛樂)	電業自由化林全: 不會因開放造成電價上漲
7	382	Toyota (小惡魔的動力研究室)	阿提斯vs舊款大7
8	347	新聞與時事(生活娛樂)	華航都已答應所有條件, 空服員還要蛋洗華航???
9	330	SAMSUNG(Android)	大家指責NOTE7的時候,別忘記背後有好幾千人失去飯碗,過著流離街頭的日子甚至自殺.....
10	318	房地產綜合(居家房事)	高持有稅擊垮經濟, 台灣持續向下沉淪

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	2,616	廣告裁判	[有個地方我想跟妳去]不要說有個地方了，天涯海角我都跟你去啊！這玩...
2	2,025	相信音樂國際股份有限公司	[道歉啟事] .雖然拓元售票已事先預估加強系統史無前例最大負載量，但早上9:0...
3	1,819	Qollie - 求職天眼通	[分享] 大家都要有危機意識！這問題真的太嚴重了！ # 已經設到第十...
4	1,358	愛評網	愛吃教主Erica直播#2016澳門嚐飽途[超市尋寶！愛評冒險家PK戰] ...
5	1,299	派愛族－來自日本最受歡迎的婚姻媒合服務	你們的呢？▶ http://bit.ly/2esymsl
6	1,265	Yoko Tsang 美容及食療作家	Yoko FB直播 [話題：日本潮流美白•牙齒去漬實證分享...
7	946	愛評網	愛吃教主Erica直播#2016澳門嚐飽途[百老匯小吃街爭霸！愛評冒險家P...
8	784	韋宗成	[轉]正確答案是？
9	723	U Joy's Photography	[#多肉攝影展]多肉是一種狀態，而非一種心態。女攝影師U Joy繼「棉...
10	608	Nick 周湯豪	#NICKTHEREAL [真]的萬聖節電音派對！⚡⚡⚡現在開趴！pa...

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	5,192	Everyday Object	[H&M贈獎] Everyday Object與H&M要送給你木質多媒...
2	2,531	Hello Catie	[工商] *獎最近天氣轉涼了秋冬新衣服終於可以出籠了!!出門記得加件外套唷...
3	2,456	神魔之塔 Tower of Saviors	【神魔回憶錄】當年小妹的第一張是[未來之斯庫爾德]!!只好默默重刷...
4	1,712	Much主幼商場	免費抽獎：[正版授權]三麗鷗Gudetama蛋黃哥雙人床包組最受歡迎的蛋黃哥來...
5	1,575	Much主幼商場	免費抽獎：[日本空運]三麗鷗滿版蛋黃哥後背包療癒系蛋黃哥懶懶登場~🐣🐣別跟蛋...

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1]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。

繼Wii U 任天堂新世代主機-「Nintendo Switch」再掀討論

巴哈姆特GNN記者以「Nintendo Switch」的宣傳影片作為開頭，向大家介紹任天堂結合了家用主機與掌上主機的該新產品，並以業配方式介紹產品設計概念。網友在10/20-10/22期間共留下超過七百五十則的評論，回文的內容主要包含：

1. 覺得產品概念新穎，表示想購買一台
2. 認為需要等待廠商公布後續畫質、效能等其他規格，才會決定是否購入
3. 認為遊戲內容、中文化以及鎖區與否是購買決定考量點。



排名	品牌	新增回文數	來源頻道	標題
1	BMW	3678	facebook粉絲團 > BMW Taiwan 總代理 汎德	不只豪華更能守護家人，這就是BMW大7系列！全新BMW大7系列的車體結構，在...
2	EVA Airline 長榮	908	facebook粉絲團 > ETtoday新聞雲	【熱門分享】不搶會後悔！2016台北國際旅展開鑼長榮祭出超強優惠
3	KFC 肯德基	792	Ptt > Gossiping	Re: [問卦] KFC怎會沒落？
4	Nintendo 任天堂	776	巴哈姆特新聞網 > GNN新聞網	任天堂揭露下一代新主機「Nintendo Switch」詳情融合家用主機與掌上主機概念-巴哈姆特
5	China Airline 中華航空	381	Ptt > Gossiping	Re: [新聞] 高舉「罷工正義」大旗 網爆華航空服
6	Citi Bank 花旗銀行	375	Ptt > Gossiping	[新聞] 女網友控花旗歧視不給開戶
7	裕隆汽車	256	U-CAR > 品牌與車型討論(汽車)	聊聊裕隆歷史兼論納智捷
8	新光三越 & 植村秀	230	Ptt > MakeUp	[靠櫃] 黑特信義新天地植村秀櫃姐
9	Uber 優步	227	東森新聞 > 大選	台灣首起！爛醉女大生搭Uber遭司機「撿屍」得逞
10	HTC & OPPO	209	Ptt > Gossiping	[問卦] 為什麼HTC倒下了OPPO卻站起來了？

[註1]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。