

本期焦點



2017年第一季專櫃美妝輿情大調查

- 議題探索：關注商品與維度分析
- 正負情緒探索：什麼議題最易引發大眾正負評？



OpView放大鏡

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

《2017第一季 美妝網路口碑調查》

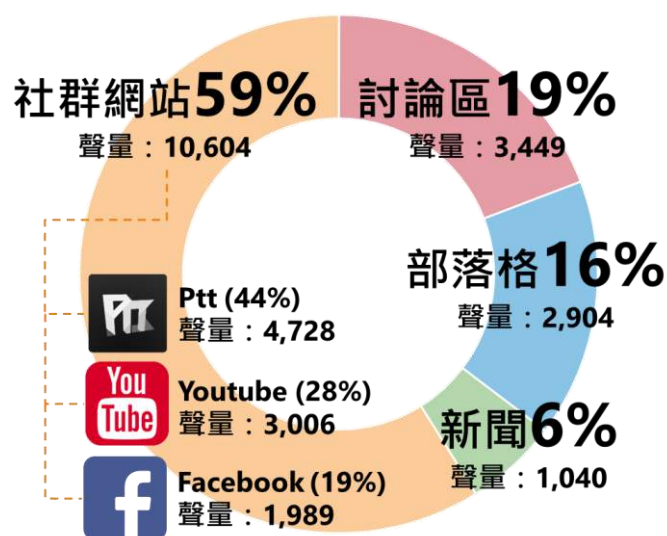
觀測期間：2017.01.27~2017.04.27

分析範圍：社群網站、討論區、部落格及新聞

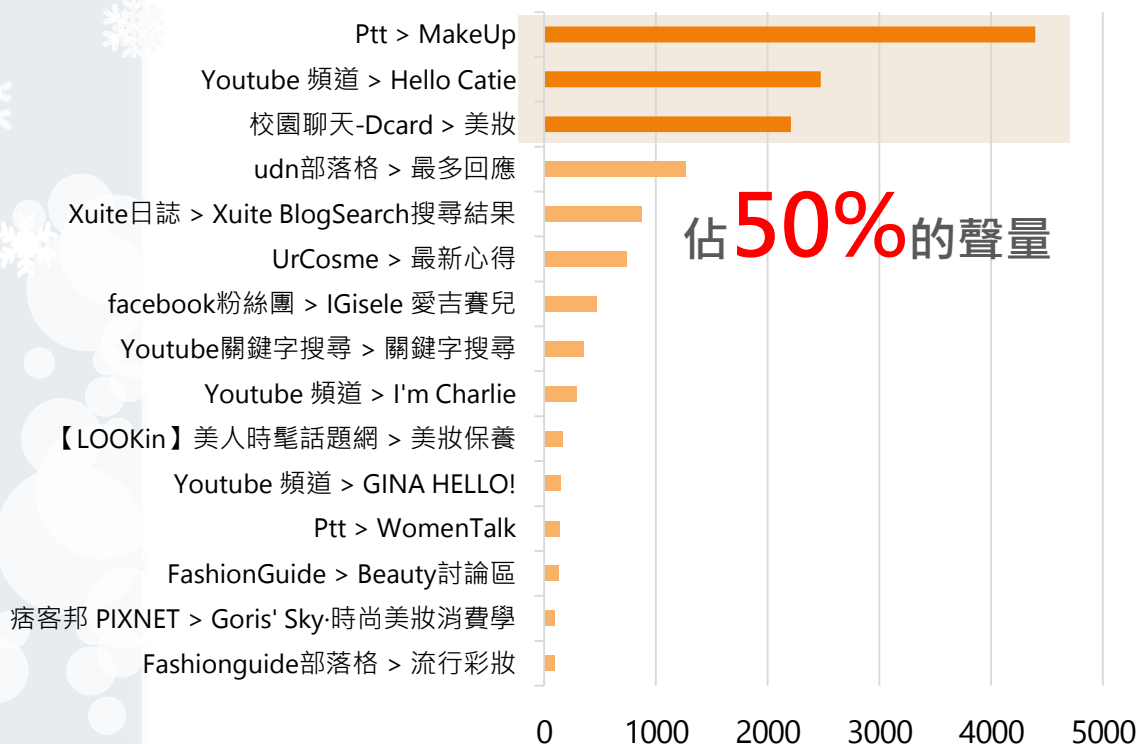
本期焦點

2017年第一季 專櫃美妝輿情大調查

化妝歷史源遠流長，古時仕女「淨揩妝臉淺勻眉」，直至今日，妝飾姿容仍是女性不懈的生活一景。在化妝品年年推陳出新，樣式數不勝數之下，女孩們美容的相關討論熱度不曾衰減。究竟龐大的討論中，大家最關注的商品是那些？最容易引發怨怒與驚喜的話題是什麼？OpView社群口碑資料庫釋出2017年專櫃美妝輿情調查報告，針對專櫃商品，為您分析化妝品偏好趨勢！



▲專櫃美妝 聲量來源佔比



▲聲量 TOP 15 的網站頻道

本次調查，社群網站為主要聲量來源，佔總體近六成聲量，其中Ptt、Youtube 及 Facebook 為社群網站中前三大累積網站。

以單一版面來看，前 3 大頻道佔整體聲量的50%，分別為Ptt的美妝版(聲量：4,394)、Youtube的Hello Catie頻道 (聲量：2,475)及Dcard的美妝版 (聲量：2,210)。

Ptt > MakeUp

聲量：4,393則 | 討論主題：328個

熱門討論主題	回文數	不重複作者(%)
[閒聊]對你來說最好用的專櫃粉底液	392則	76%
[閒聊]美妝版票選最好用的專櫃粉底液投票結果	356則	89%
[閒聊]你真的需要氣墊粉餅？前櫃員真心話	352則	75%

▲Ptt 美妝版 TOP 3 討論串

Ptt美妝版熱門主題的主題及內容大多為網友們自身使用各種專櫃美妝產品的功效討論及心得分享。此外，亦可發現在關於專櫃粉底液的投票結果之討論主題，其全部 89% 的回文作者皆為不同人，得知網友們普遍對於該討論主題有興趣。

Youtube 頻道 > Hello Catie

聲量：2,475則 | 討論主題：4個

熱門討論主題	回文數	不重複作者(%)
2016「專櫃」美妝最愛TOP 10 Beauty Products of 2016	679則	97%
專櫃品質白菜價格! Wet n Wild photo focus粉底/遮瑕/蜜粉9小時實測+心得	528則	97%
美國專櫃彩妝!! Sephora / Ulta試用心得+刷色Try on HAUL!!!	402則	96%

聲量第二名的重點頻道，來自 Youtuber — Hello Catie，在觀測期間中符合關鍵字影片雖僅有 4 支，卻引起上千位網友的熱烈回應，擴散力之強，說是美妝類的網紅女王也不為過。

校園聊天-Dcard > 美妝

聲量：2,210則 | 討論主題：574個

熱門討論主題	回文數	不重複作者(%)
#圖多文長 28支當紅限量亂燒你一把之專櫃唇膏分享	81則	63%
#討論第一支專櫃唇膏品牌	68則	85%
#問乾肌求專櫃粉底液內有選手	55則	63%

聲量第三的Dcard美妝版，相較於上述兩頻道，不重複作者率較低，推論此版的網友對於各自關注的議題，會駐足停留並深度回文討論，故可以在此版獲得相對深度的回饋。



[註1] 主回文比 = $\frac{\text{回文數量}}{\text{主文數量}}$

專櫃美妝



議題探索

化妝品品類

進一步分析各種美妝產品與其相關議題於網路上的聲量變化，在品類上，「唇膏」討論量最高，「粉底」及「粉餅」次之。從主回文比來看討論的熱絡度，則是由「粉底」奪冠，接續為「粉餅」、「蜜粉」。

排名	項目	聲量	主回文比 ^[註1]
1	唇膏	5,001	1.46
2	粉底	3,671	1.66
3	粉餅	2,956	1.52
4	蜜粉	2,113	1.48
5	遮瑕	1,852	0.78
6	唇彩	1,677	0.73
7	眼影	1,367	0.68
8	頰彩修容	1,273	0.47
9	妝前打底	1,251	0.17
10	BB產品	1,174	0.43

▲化妝品類聲量排行榜

[我最喜歡觀察女生擦了什麼唇膏??唇膏對女生來說絕對是代表性的存在·顏色、...](#)

頻道：facebook粉絲團 > 漢娜妞Fashion blog by Hannah Yang

討論串總則數：669則

唇膏

[\[閒聊\]你真的需要氣墊粉餅？前櫃員真心話](#)

頻道：Ptt > MakeUp

討論串總則數：352則

粉底

[\[閒聊\]對你來說最好用的專櫃粉底液](#)

頻道：Ptt > MakeUp

討論串總則數：392則

粉餅

維度分析

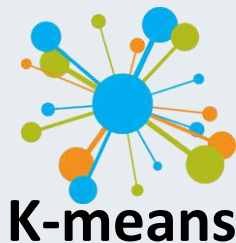
在其他相關議題的維度分析中，則是將所有文本進行語意斷詞，產生數千關鍵詞組，再以K-means演算法計算集群，可發現網友最關注的前五大主題：體驗、保養、保濕、肌膚、售價。

兩階段集群分析

篩選
詞句

第一階：詞頻集群

第二階：辭句相關性集群



心得

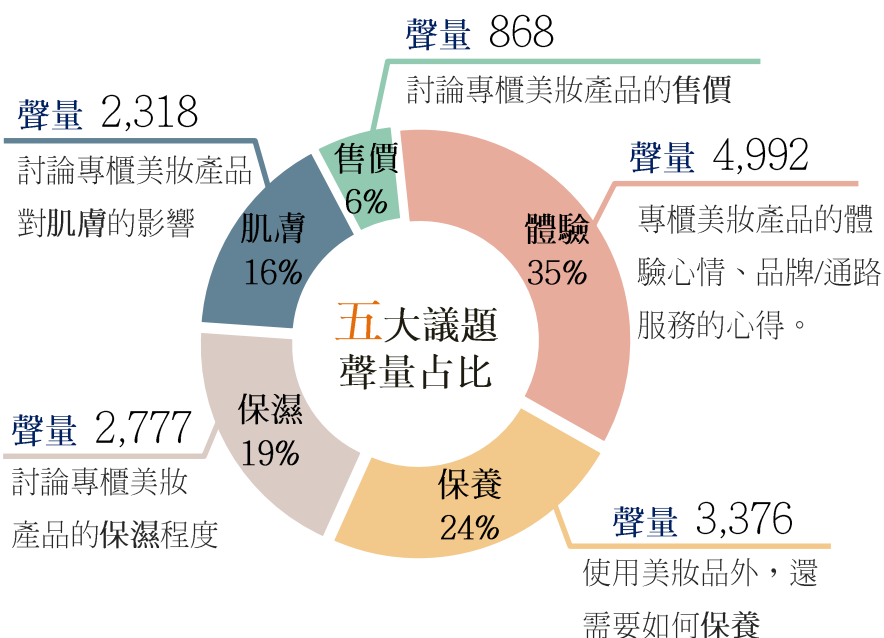
保養

保濕

肌膚

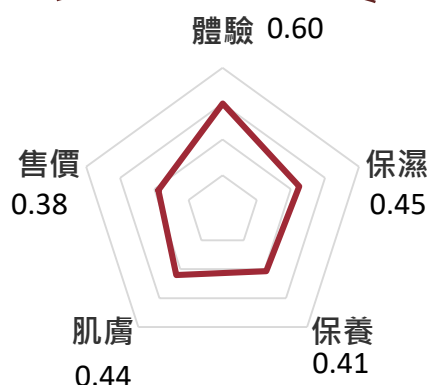
售價

[註2] 指在全部有關眼線的聲量，約有42%的聲量會提及肌膚，其他格內數值計算方式亦同。

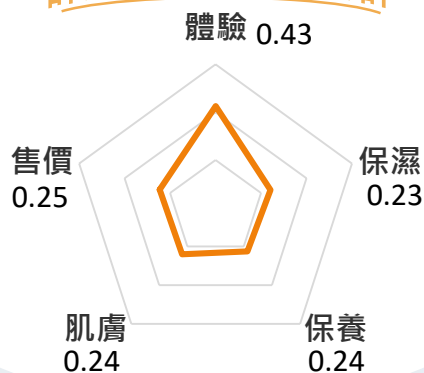


五大主題中，以「體驗」議題聲量最高，包含試用商品後的體驗心情、購買流程中所產生的服務人員、通路商場等評論。

群集1：深度討論群



群集2：感性體驗群



接著再將各商品類別，與五大議題交叉分析：

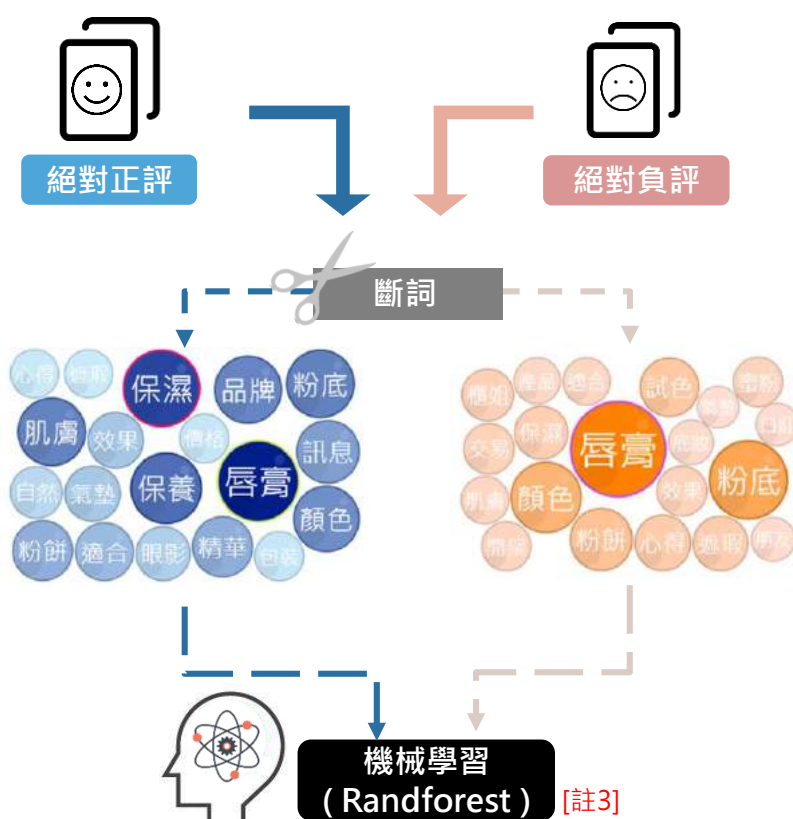
品項	體驗	保濕	保養	肌膚	售價	集群
眉彩	55	38	40	44	29	1
眼線	66	38	37	42	37	
睫毛膏	55	37	40	39	30	
唇蜜	66	53	45	46	38	
唇筆	71	48	38	41	35	
遮瑕	76	37	27	37	48	
BB產品	52	37	33	34	29	
CC產品	48	58	57	57	58	
粉霜	51	47	37	43	30	
頰彩修容	49	31	36	34	29	2
眼影	45	23	25	26	23	
唇膏	30	20	16	15	15	
唇彩	46	27	21	20	21	
粉底	45	22	20	24	28	
粉餅	29	23	20	22	14	
蜜粉	55	23	21	26	41	

單位：%

從網友討論各商品類型時，會提及的五大議題佔比來看，將16種商品依k-means演算法分為兩大集群，分別為注重功能性、在抒發時會仔細探討商品各面向的「深度討論族群」，其中CC產品討論面向最全面；以及功能性討論比重較低，純粹隨興分享或使用當下心情描述為主的「感性體驗族群」。

專櫃美妝 正負情緒探索

從所有文本中挑選出絕對正評(正面情緒顯著且負面情緒不顯著)與絕對負評(負面情緒顯著且正面情緒不顯著)之文章，並分別斷出關鍵詞彙後，將其視為變數，利用隨機森林 (Randforest) 演算法建立分類模型，並分析出該分類模型的重要變數，得出容易使網友推崇或抱怨的重點商品/議題。



[註3]將斷詞後的字詞，依照其出現

頻率多寡給予不同的權重，並將已

賦予字詞權重的文章投入隨機森林

(Randforest)訓練分類模型。

使用的訓練文章數佔總文章數80%，

隨後使用剩餘的20%文章，測試先

前所訓練的分類模型之準確度。測

試結果發現，正評文章分類模型的

分類準確度為90%，負評文章分類

模型的分類準確度則為81%。

[註4] MeanDecreaseAccuracy與MeanDecreaseGini，數值愈高，表示該屬性對於該模型的判別影響越大，意指該變數為建立此模型的重要變數，能夠有效分類不同情緒之文章

在全部有關保濕正評聲量，約有9%的聲量會提及頰彩修容產品。

品項	保濕	顏色
頰彩修容	9	15
眉彩	3	5
眼線	5	7
眼影	7	19
睫毛膏	5	4
唇蜜	5	9
唇膏	28	52
唇筆	1	2
唇彩	12	24
妝前打底	19	10
遮瑕	30	14
BB產品	9	11
CC產品	10	8
粉底	25	15
粉霜	3	2
粉餅	26	13
蜜粉	12	11

單位：%

從演算結果^[註4]可知，網友們在討論美妝產品的**顏色效果**及**保濕效果**時，含有較強烈的正面情緒。

正評詞句	Mean Decrease Accuracy
效果	79.3
顏色	72.7
自然	68.3
保濕	68.2
品牌	57.9

正評詞句	Mean Decrease Gini
效果	81.5
適合	68.6
保濕	63.2
顏色	46.2
訊息	45.9

2016「專櫃」美妝最愛TOP 10 Beauty Products of 2016 | Hello Catie

頻道：Youtube 頻道 > Hello Catie

回文摘錄：真巧tarte的眼影盤我有啊真是很好用每個**顏色**都很喜歡，唇膏很美……花花的紫色要試試，打亮膨膨的**效果**很期待...

正面強度：67.9 | 負面強度：0

專櫃氣墊粉底~大家都用個牌子?

頻道：伊莉討論區 > 化妝討論(美容打扮)

回文摘錄：**保濕**很不錯當相對容易掉色我的是RD425算是比較顯色的，因為我的唇偏紅，所以擦起來頗自然，拍照起來也不錯**效果**...

正面強度：60.8 | 負面強度：25.7

再以上述的「顏色」、「保濕」，交叉各種商品類類型來看，「遮瑕膏」的保濕效果及「唇膏」的顏色，為網友們的正評討論焦點。

目前最紅的唇彩是哪隻？

頻道：伊莉討論區 > 化妝討論(美容打扮)

回文摘錄：GA小胖瓶506真的超美!!! 當初我朋友早起去排隊我還想說幹嘛那麼拼命，後來跟他借來擦之後完全被燒到，**唇膏顏色**超顯白，擦了之後氣色變很好~結果我隔天就立刻到專櫃預訂了...

正面強度：51.3 | 負面強度：20.9

遮瑕補妝小物~laura mercier燭光聚焦氣墊提亮筆

頻道：BabyHome 寶貝家庭親子網 > 美體美顏

回文摘錄：之前用**遮瑕膏**搭配刷子覺得效果普通眼下還會卡粉最近換了專櫃laura mercier高級一點的氣墊提亮筆 而且它的海綿頭很有彈性畫在臉上舒適度也很好讓遮瑕可以上得更均勻而且質地也挺**保濕**到下午也都沒脫妝卡粉呢!推薦大家可以去專櫃試試...

正面強度：52.6 | 負面強度：0

在建立負評分類模型時，「適不適合」及「櫃姊推薦」為重要的關鍵變數，可得知網友們對於**找不到適合**自己的美妝產品時，會有較煩躁與焦慮的詞彙，故含有較強烈的負面情緒，並傾向找**櫃姊**幫忙。此外，當網友與**櫃姊**有不好的互動經驗時，亦會有較高的負面情緒。

負評詞句	Mean Decrease Accuracy
適合	166.8
顏色	153.3
櫃姐	146.0
氣墊	139.1
粉餅	137.5

負評詞句	Mean Decrease Gini
開架	31.9
粉底	29.2
適合	28.4
櫃姐	26.3
產品	25.4

[輕??薄??透今年春夏就是要用花瓣肌粉亮粉底液?????打造零毛孔美肌！...](#)

頻道：facebook粉絲團 > 植村秀

回文摘錄：...店員就急著要我們領試用包，而且態度很差臉很臭，還用很差的口氣要我們自己刪除簡訊內容，難道這就是植村秀**櫃姐**的特色嗎?????...

正面強度：0 | 負面強度：66.9

[在屈臣氏試用化妝品有錯嗎](#)

頻道：校園聊天-Dcard > 美妝

回文摘錄：我也覺得口紅要試在嘴上才知道顏色**適合不適合**，而且你去專櫃試**櫃姐**也是會直接試在臉上啊...差別就開架試用品要客人自己試用...

正面強度：22.1 | 負面強度：55.7

再以上述的「適合」、「櫃姐」，交叉各種商品類類型來看，網友們不知如何挑選適合的「粉底」，而闡述目前遇到的選品疑慮、或是在選擇「唇膏」時易被櫃姊激怒。

[到專櫃買唇膏卻被櫃姐冷處理 她默默離開,當她再次回去時櫃姐的一句話讓她忍不住打臉了!](#)

頻道：WeTalk時事論壇 > 社會新聞八卦版

回文摘錄：這是YSL嗎?我不確定拉但我去這家常常遇到臭臉的**櫃姐**...然後下面那家會噴自己家鄉水的應該是DIOR不過我也碰過不太好的櫃姐只是比例沒像上面那家那麼多...

正面強度：0 | 負面強度：55.4

品項	適合	櫃姊
頰彩修容	4	3
眉彩	0	0
眼線	2	0
眼影	7	3
睫毛膏	2	0
唇蜜	2	6
唇膏	33	37
唇筆	2	0
唇彩	11	9
妝前打底	7	3
遮瑕	20	14
BB產品	15	9
CC產品	7	6
粉底	37	31
粉霜	2	0
粉餅	24	20
蜜粉	9	6

單位：%

分 析 應 用

(1) 探索熱門話題、頻道

欲掌握市場流行風向，可鎖定重點頻道的熱門話題，迅速瞭解消費者對與美妝產品的看法，再參酌頻道排行中適合洽談合作的部落客、網紅，設計宣傳策略。

(2) 「深度討論」VS.「感性體驗」宣傳層面大不同

「深度討論」產品族群，需全面描述該美妝產品的保濕功能、肌膚影響及產品售價等功能性描述。此外，更需進一步闡述該如何做好保養措施，全方位給予消費者關於產品的相關資訊；而「感性體驗」產品群時，透過體驗行銷的方式，用感性的口吻描述產品的使用心得，較易吸引消費者的目光。

(3) 產品議題的正負情緒分析

定期觀測網友對不同產品、議題的正負情緒趨勢，如本次觀測期在冬季，可發現當網友討論到遮瑕膏的保濕功效時擁有較高的正面情緒。除季節性因素外，也可觀測常態性的喜好，如唇膏顏色易誘發大眾分享，品牌可開發特殊顏色的唇膏，期許消費者有更正面的回饋。

而負面議題的觀測，則可以提供更完善的顧客服務並即時掌握公關危機。如網友們對於找不到適合的粉底最容易感到困惑，希望能有專業人員的推薦，故未來當顧客前往專櫃購買粉底產品時，專櫃人員可以積極的主動提供諮詢協助，以提升顧客購買時的滿意度。此外，需提升專櫃人員的應對技巧，以減少客訴事件。



OpView放大鏡 觀測期間| 2017.05.08~2017.05.21

網友熱議文章大公開

新聞頻道 聲量探索排行榜

排行	新增 回文數	來源頻道	標題
1	4,718	壹週刊 > 社會(即時新聞)	【慘絕人寰】嬰關貓籠養 虐死剪屍狼母、男友均判刑20年
2	3,756	蘋果日報_即時新聞 > 即時新聞總覽	勇夫護孕妻勒斃賊竟有罪 還要賠對方父母64萬
3	3,122	ETtoday新聞雲 > 社會新聞	硬起來！警大執法抓「改管車」直接罰3千 網友吵翻..
4	2,916	壹週刊 > 美食·旅遊(即時新聞)	戲曲學院劣師李策峻5度飛踢學生 今出面哽咽道歉
5	2,570	ETtoday新聞雲 > 生活新聞	鄧佳華喇舌國中妹狂吸！結果「被家長告了」
6	2,543	ETtoday新聞雲 > 即時新聞	爆打伯伯遭肉搜！20人夜襲砸車「啃老情侶」嚇傻想告網友
7	2,539	東森新聞 > 社會	1歲女嬰關貓籠「虐死剪屍」狼母、男友代價超慘
8	2,432	ETtoday新聞雲 > 旅遊新聞	整瓶高大鮮奶倒入台中「惡魔波霸鮮奶茶」在地人狂推
9	2,416	蘋果日報_即時新聞 > 即時新聞總覽	慟！豬哥亮癌逝 大起大落70載人生謝幕
10	2,237	ETtoday新聞雲 > 社會新聞	勇警遭嫌衝撞公車下斷腿！同仁連開5槍「哽咽求救」...

Dcard 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	999	心情	讀了四年不知道系學會在幹嘛
2	983	閒聊	Dcard根本是大學生奇葩聚集地
3	972	心情	請重視高職生權益
4	966	感情	伯父砍斷了我的手跟前途
5	965	閒聊	DCARD為什麼叫低能卡
6	955	感情	我很確定我家就是月老廟
7	905	心情	7-11店員櫃檯喝水
8	901	感情	女朋友在我面前崩潰了
9	890	心情	我家有錢就該死？
10	874	心情	醫學生女友的最大情敵

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	2,821	KR_Entertain	[新聞]傳《Produce 101》錄影過度搜身(推文雷)
2	2,494	Gossiping	[問卦]有沒有酷播123不死的八卦啊
3	1,549	WomenTalk	[閒聊]原來林奕含當年也咒過板上很多人啊...
4	1,495	KoreaStar	[新聞] TWICE新歌讓JYP被留言灌爆「過氣奇怪
5	1,493	wow	[情報] Serenity解散主力成員回Method
6	1,498	Gossiping	[新聞]獨 / 陳星再出招！備林奕含手寫情歌 證明
7	1,482	Gossiping	[爆卦]林炳煌醫生最新聲明
8	1,471	Gossiping	[爆卦]高調！中國時報記者業配爆料秘辛公開。
9	1,468	Gossiping	Re: [問卦]林奕含事件是不是八卦版史風向最亂的一次
10	1,467	Gossiping	[爆卦]你知道大家每次到墾丁遊玩都是在賭命嗎？

Mobile01 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	1,412	新聞與時事(生活娛樂)	陳星有誠心？打破沉默陳星發聲明：和林奕含交往過
2	652	重型機車(250cc以上) (小惡魔的機車同好會)	紅牌重機上國道？交通部指出關鍵點
3	478	動研室七嘴八舌區(小惡魔的動力研究室)	政府抓改裝排氣管，大家有何看法？
4	416	HTC(Android)	HTC U11正旗艦機五色登場主打Edge Sense側框感應操作
5	358	Sony / SE (Android)	SONY今天不知道有沒有緊急開會？
6	317	籃球(運動健身)	昨是今非的波波！因果循環～過去馬刺包溫種下的惡因，今天就讓摳歪償還這個惡果
7	309	新聞與時事(生活娛樂)	中國一帶一路貿易聲明不准改歐盟6國拒簽
8	307	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	交通罰單28億，檢舉達人太多
9	269	汽車消費經驗分享 (小惡魔的動力研究室)	在Mobile01發表不愉快消費經驗...要被店家告了~
10	258	HTC(Android)	U11外觀不完美的小地方

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	44,406	蕭敬騰 Jam Hsiao	蕭老板愛心拍賣會 拍賣規則如下: 1.此次活動物品拍賣方式為底價式：拍賣物品...
2	29,241	蔡英文 Tsai Ing-wen	建設沒有顏色 進步不分藍綠 當許多國家都開始大力更新基礎建設，為下一階段國家...
3	25,932	派愛族 - 來自日本最受歡迎的婚姻媒合服務	完整測出9件關於你的事情！▶ http://bit.ly/2pZcoVL
4	21,321	我是中壢人	#最後身影綜藝天王豬哥亮 今晨因大腸癌併發症病逝，得年70歲。謝謝豬大哥帶給我們...
5	18,830	蘋果日報即時新聞	鄧家華舌吻國中女生，FBI大帥哥鄧家華現身說法。
6	17,299	東森新聞	【東森大直播】免死！殘殺小燈泡23刀兇嫌王景玉判無期#少在那編：來聽聽士林...
7	14,948	靠北女友	#靠北女友62698女友性慾太強怎麼辦 每次見面她都想做有時候不跟他做還會...
8	13,991	東森新聞	看見最愛的聲音！聲波刺青讓身體也能說話#哈姆編：聲音也能刺在身上？☺影片...
9	13,967	蘋果日報	好了你們這群傢伙，想知道我保持苗條身材的祕訣嗎？跟著老師這樣做就對了！汪～(設計...
10	13,576	蛋事超有事EggThings	女生剪短髮是會上癮的...

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	51,823	卡提諾狂新聞	ASUS狂抽猛送100支手機開抽啦！
2	45,714	神魔之塔 Tower of Savors	【直播派獎再次登場】只要在直播期間(晚上7時~ 11時，以結束時間為...
3	45,825	台茂購物中心 TaiMall Shopping Center	△△△蘋果全餐抽獎活動來囉△△△ #紅色iPhone7 128G ...
4	44,411	神魔之塔 Tower of Savors	🎮改版有新戰國系列，代表【一抽入魂】又來了🎮這次的【一抽入魂】規則不變，...
5	38,381	神魔之塔 Tower of Savors	直播派獎又來了!!!只要在直播期間留下你的UID 必定會得到"隨機素性豐腴...

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探索台灣百大^[註]與各領域知名品牌在網路頻道上的討論聲量，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、麥當勞 別再搞混了 炸雞差異學問可不小

有Dcard版友在肯德基打工，因大眾普遍肯德基與麥當勞的商品搞混，因此針對炸雞進行詳細比較。此文吸引了不少肯德基愛好者回覆，男女回文比例相近，總結網友的回文狀況：(1) 分享喜歡的肯德基雞類商品，其中以薄皮嫩雞最受推崇 (2) 同為員工，也提供一些經驗分享 (3) 分享其他速食店商品的比較、喜好。



排名	品牌	新增回文數	來源頻道	標題
1	麥當勞/ 肯德基	357	Dcard > 美食	麥當勞炸雞跟肯德基炸雞的差別
2	EVA Airline 長榮	356	Ptt > Gossiping	[新聞]網傳長榮航空新制服空姐暴怒：不如裸體
3	China Airline 華航	327	LINE TODAY > 國際	華航證實空姐攜毒遭警方帶走
4	Sony	214	mobile01 > Sony單眼相機 (可換鏡頭數位相機)	這真的是Sony A9的畫質表現嗎?
5	LUXGEN 納智捷	193	mobile01 > LUXGEN (小惡魔的動力研究室)	01鄉民紅了！嚴董看見了！納智捷繼續拚了！
6	ASUS 華碩	188	Ptt > Gossiping	[問卦]手機拿ASUS的是甚麼樣的人?
7	LG 樂金	176	Ptt > MobileComm	[情報] LG G6更低價出現
8	OPPO	165	Ptt > MobileComm	Re: [新聞]驍龍660跑分曝光首發竟然是OPPO的手機
9	Yahoo 雅虎	160	Ptt > e-shopping	[抱怨]不推yahoo賣家:sweetstar甜星小薰賣家
10	LG / HTC	159	Ptt > MobileComm	[問題] LG G6和HTC U ULTRA同價錢要選那隻

[註]參考《商業周刊》[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。