Opview Social Watch VOL. 69

發行日期：2018/11/22
內容歡迎轉載引用
出處請註明《OpView社群口碑資料庫》
業務合作聯繫：02-2755-1533
訂閱電子報請點我

本期焦點

有了它從此不出門？2018台灣美食外送網路輿情分析

- 競爭激烈 優惠和網紅合作討論多
- 三大外送平台各具特色的經營策略

OpView放大鏡

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

資料時間：2018.01.01-2018.09.30
資料範圍：討論區、社群網站、新聞

有了它從此不出門？2018台灣美食外送網路輿情分析

網路的普及帶來許多便利性，透過第三方外送平台整合眾多美食餐廳與物流人員，消費者只要使用APP即可外送到家，不但方便，而且平台商的服務範圍逐漸擴大，可選擇的餐廳也越來越多元。

看準台灣人對美食的熱愛，國際外賣服務廠商紛紛插旗，積極擴張、爭奪用戶黏著度。在提到外送平台的時候，你腦袋第一個浮現的是哪一個品牌？又是從哪裡得知的呢？本次Social Watch帶您一覽外送平台討論現況，剖析各大品牌的網路聲量及討論話題差異，探究其社群經營策略的差異。

競爭激烈 網紅合作和優惠討論多

近幾年各種外送平台如雨後春筍般冒出，除了專注於網路外賣服務的foodpanda外，更有許多品牌挾其原龐大行動用戶，試圖搶占此一新興服務市占率，如原本提供共乘服務的「優步（Uber）」以及電子支付服務的「街口支付」。

▲外送平台月聲量總趨勢

統計今年1到9月外送平台的聲量趨勢，主要的聲量高峰分別為網友打工的經驗分享、品牌優惠情報與網紅的體驗分享；尤其和網紅合作產出的圖文影音，占了總體討論聲量將近10%。

從整體外送平台的網路聲量裡，先排除外送平台自身經營的官方渠道，再進一步分析重點頻道，可發現累積聲量最多的頻道，多為粉絲基數高的宣傳性版面，推廣異業活動或優惠訊息，有效觸及大量受眾，包含電商、金融、美妝等；除了異業與網紅合作發文，網友自主發文的聲量則多集中在以圖片分享為主的IG上。

▲外送平台熱門頻道聲量排行

內容歡迎轉載引用
出處請註明《OpView社群口碑資料庫》
業務合作聯繫：02-2755-1533
訂閱電子報請點我

三大熱門討論外送平台介紹

品牌	總部	成立時間/登台時間	服務費	首購優惠	特色
	新加坡	2012/2015	運費：39元 門檻限制：30元起	首購$399 折$100	揪團外送
	德國	2012/2012	運費：29-199元 門檻限制：未達店家規定需補差額	首購$300 折$100	可貨到付款 台北24hr外送
Uber Eats	美國	2014/2016	運費：60元	首購折$200	無消費門檻限制

▲三大外送平台比較

比較市面上的六家外送平台話題討論聲量，foodpanda雖在台深耕最久，但聲量寶座由後起之秀──honestbee奪下。

honestbee在營運模式上較其它競品更為多元，同一平台還販售生鮮和民生用品。對厭惡重覆註冊帳號、沒時間出門買菜的上班族或在家帶孩子的全職媽媽，可用此購買三餐，同時將生鮮、尿布、生活用品一次買齊。有網友表示：「它裡面什麼都有啊，吃的用的煮的，還有一個babystore專門在賣寶寶的東西！」。熟食外送的特色則為可以開啟揪團功能，和朋友一起訂餐結帳，共同使用優惠或省下運費。

從下頁關鍵字文字雲來看，honestbee的話題最常提及各種限時折扣序號，其聲量大約有15%來自其官方粉絲團的宣傳。

2012年
- 5月 foodpanda登台
- 10月 饕客送成立

2015年
- 12月 honestbee登台

2016年
- 9月 有無快送成立
- 11月 Uber Eats登台
  街口外送成立

2018年
- 4月 饕客送結束營運
- 9月 Deliveroo登台

▲ honestbee關鍵字文字雲

▲ foodpanda關鍵字文字雲

▲Uber Eats關鍵字文字雲

foodpanda的店家設有低消，如果沒有達到規定需要補足門檻費用，同時它提供貨到付款的選項，對沒有信用卡或對金流有疑慮的族群來說，是相當加分的服務。而從其關鍵字文字雲來看，常見字眼大多為輕食類餐廳，如咖啡、下午茶、蛋糕等，也有不少與外送範圍有關的討論提及縣市地區。

Uber Eats單筆運費較高、沒有最低消費門檻，不過時有運費折扣和首購優惠。其關鍵字中，餐點類型以義大利麵最常被提及。另一方面，因Uber Eats的App介面設計中，並未如其它兩品牌設有線上即時客服，所以經常有人在網上發問，或者到官方粉絲團留言要求小編私訊回覆。

服務範圍三平台大同小異，不過就算是服務縣市，依舊會有些地區是「沒有餐廳可供選擇」的情況，因此無論使用哪一個APP，都需先試試看自己所在的地區是否能點餐。

名稱	數值
honestbee	1.21
foodpanda	2.03
Uber Eats	0.51

▲三大外送平台- 社群網站主回文比
（社群網站回文數/主文數）

外送平台各具特色的經營策略

接著將總聲量依照來源網站區分，三者在討論區的聲量差不多，除了情報優惠分享以外，就是民眾討論使用體驗與推薦。有趣的是，在親子討論區有媽媽詢問：「會用foodpanda、ubereats這類訂餐app來準備年菜嗎？」幾位網友也認同現在過年出去吃或叫外送比較省事。

▲三大外送平台- 總聲量來源分析

社群網站的部分，honestbee的社群聲量最多，統計社群網站熱烈回應的主題前十名（見下頁），多為優惠訊息、異業資訊和網紅分享，其官方粉絲團與合作品牌的互相分享引起廣大迴響，民眾習慣在店家的粉絲團底下留言「朝聖」、「想吃」等，並標記朋友、通知好康。

而foodpanda的社群主回文比最高，主要是它經常和網紅合作，熱門討論主題前十名有五名是網紅分享，尤其和Joeman等多名網紅合作的Youtube影片便引起話題，其餘則是官方粉絲團的優惠訊息和新聞粉絲團的版面吸引較多網友。

Uber Eats的社群聲量較少，粉絲回文較不熱絡，或許因為Uber Eats是優步底下的服務，本身已經小有名氣，社群經營不那麼積極互動，不像honestbee和店家互相分享、也不像foodpanda大量找網紅合作，因此Uber Eats社群話題也最少，反而是負面新聞上榜較多。

內容歡迎轉載引用
出處請註明《OpView社群口碑資料庫》
業務合作聯繫：02-2755-1533
訂閱電子報請點我

▼ 三大外送平台- 社群熱門討論主題

（藍底：官方粉絲團發文、橘底：網紅分享、灰底：合作品牌分享[註]）

排名	來源頻道	honestbee熱門討論主題
1	Youtube > 焦凡凡fanfan	[凡凡日記]外送app分享-honestbee
2	Youtube >尤汐伯夷	[真的假的#2]台北外送APP這一間最優！？Uber Eats/ foodpanda/ honest...
3	FB粉絲團 > 21世紀風味館	暖暖五月媽咪節 ，慰勞媽咪最好的選擇～立即使用honestbeeAPP，香噴...
4	FB粉絲團 > honestbee	服務費限時調降 好評再推出 熟食外送全站限時調降 全面調降只...
5	FB粉絲團 > Qsquare 京站時尚廣場	#百貨首創#外送服務#京站x honestbee QQ飛食~京站美食...
6	FB粉絲團 > 21世紀風味館	謝謝我的女神媽咪，今天晚餐我負責！馬上使用honestbeeAPP，香嫩多汁...
7	FB粉絲團 > honestbee	GOAL!吃美食蜂世足⚽ FIFA開踢美食相伴 蜜蜂外送到家 ...
8	FB粉絲團 > honestbee	牛肉漢堡的專家 - 漢堡王Burger King ...
9	FB粉絲團 > Qsquare 京站時尚廣場	#百貨首創#外送服務#京站x honestbee 吃貨們萬眾期待的#...
10	FB粉絲團 > honestbee	服務費限時調降 好評推出再推出 熟食外送全站限時調降 全...

排名	來源頻道	Foodpanda熱門討論主題
1	Youtube > Joeman	【Joeman】超宅企劃！三餐都在家叫外送美食！ft.foodpanda、阿晋、胡...
2	Youtube >尤汐伯夷	[真的假的#2]台北外送APP這一間最優！？Uber Eats/ foodpanda/ honest...
3	FB粉絲團 > foodpanda	宵夜外送包在我們身上 - 全台限時免服務費，真心不騙！ 瘋狂不羈夜，美味...
4	FB粉絲團 > NOWnews 今日新聞	外送真的是上班族的小確幸 #HAPPYGO #foodpanda
5	Youtube >到處都是瘋女人	不用出門真的好爽！讓你宅在家的秘密武器｜ft.foodpanda
6	FB粉絲團 > 基金Ｖ怪客	我剛剛試了foodpanda叫食物來看看是不是真的有那麼快 免服務費這點，...
7	FB粉絲團 > 聯合報	天啊～送貨的也太衰了吧！【新手法！手機外送app暗藏毒品交易無辜送貨...
8	Youtube > Men's Game 玩物誌	開箱體驗Uber eat x起家雞手機APP送餐速度到底有多快？！
9	FB粉絲團 > foodpanda	「過年圍爐吃火鍋。」食徒精選豪華團圓八人年菜套餐、精選豪華四人套餐下...
10	FB公開社團 > 桃園在地生活大小事	請問桃園有沒有可以幫忙外送餐點到府的服務？（類似foodpanda或...

排名	來源頻道	Uber Eats熱門討論主題
1	Youtube >尤汐伯夷	[真的假的#2]台北外送APP這一間最優！？Uber Eats/ foodpanda/ honest...
2	FB公開社團 > 宜蘭知識+	請問宜蘭或礁溪有沒有類似像Uber eats的美食外送服務有網站或是連絡方式...
3	Youtube > 東森新聞 CH51	扯！外送吃過的串燒Uber Eats退款致歉
4	FB粉絲團 > 蘋果日報 即時新聞	漏接外送員電話，餐點竟遭業者逕自銷毀也無法退款。 #UberEats
5	FB粉絲團 > Uber Eats	給最愛麥當勞的你 8/1 - 8/10新用戶訂麥當勞免外送費!...
6	FB粉絲團 > Uber Eats	【新用戶專屬！請你吃米其林餐廳 】三月公布了米其林指南後，餐廳不僅訂...
7	FB粉絲團 > Uber Eats	【現在訂50嵐就送!□全新限量杯套】 -歡慶50嵐上線！來給手搖族大回饋...
8	FB粉絲團 > 蘋果日報 台灣	漏接外送員電話，餐點竟遭業者逕自銷毀也無法退款。經查業者網站僅註明訂...
9	Youtube > Men's Game 玩物誌	開箱體驗Uber eat x起家雞手機APP送餐速度到底有多快？！
10	FB粉絲團 > GREEN SHOPPE 綠店異國風服飾家飾	【母親節好禮大放送 好康看這邊】 ＃免費送你保溫袋○活動說明： ✔□即日...

名稱	官方粉絲團	網紅	合作店家
honestbee	0.67	18.09	1.93
foodpanda	1.04	48.57	1
Uber Eats	1.66	4.33	1.13

▲三大外送平台-
三大類社群聲量來源主回文比

▲三大外送平台-三大類社群聲量來源分析

[註] 社群聲量來源區分：

1. 官方粉絲團即為官方經營之臉書粉絲專頁。
2. 網紅則包含由網紅經營之社群網站或影音網站個人頻道。
3. 合作店家則是由支援外送的合作餐廳或品牌經營之社群網站。

由於觀察到三大外送平台在社群網站的經營策略各自不同，於是將其社群的聲量依前面提到的合作店家分享、網紅分享與官方粉絲團發文做區分，觀察三者的社群成效。

在三個外送品牌官方粉絲團聲量中，以Uber Eats最少（165則），但主回文比1.66最高，代表其粉絲回應較多；honestbee的聲量最高（647則），但多為自己官方發文，粉絲反應不如其他兩家熱絡。

在網紅行銷相關的社群聲量中，foodpanda聲量最高（694則），可見其在經營網紅這塊投注較多心力，主回文比高達48.57，和其他兩家有明顯差異。整體來看三大外送平台的網紅分享都有相當不錯的主回文比，顯示網紅對於增加社群話題和關注度上確實有很好的成效。

最後外送平台與合作店家互相分享創造的社群聲量，整體來看雖然較少，但honestbee透過合作餐廳的分享獲得不錯的迴響（主回文比1.93），雖不如與網紅合作的成效佳，也仍是不可或缺的一部分。

市面上已有許多的外送APP品牌，使用者在選擇時不外乎是希望享受便利服務和優惠折扣，藉由網紅的影響力向消費者分享使用體驗與傳達活動訊息，對於拉抬網路聲勢相當有效。不過外送平台與合作店家的互相分享，向對美食有興趣的潛在客戶宣傳也是另一種策略。美食外送服務在世界各地越來越興盛，無論提到「外送APP」時，你第一個想到的是誰，趁著現在各大品牌積極競爭、不斷推出促銷時來試試看吧！

內容歡迎轉載引用
出處請註明《OpView社群口碑資料庫》
業務合作聯繫：02-2755-1533 ext.220
訂閱電子報請點我

OpView放大鏡 觀測期間| 2018.11.12~2018.11.18
網友熱議文章大公開

Social Lab收錄每周各類熱議討論文章前十名，欲看上周熱門排行榜請點我。

新聞頻道　聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	5,454	yahoo新聞 > 政治	名主持人挺邁開罵！鄭弘儀：若韓國瑜當選很可能把...
2	2,951	yahoo新聞 > 政治	一張海報洩底！學者：韓國瑜前功盡棄
3	2,935	yahoo新聞 > 財經	選情詭譎！蔡英文：有股力量用「兩種奧步」打壓台灣...
4	2,801	yahoo新聞 > 生活	陳其邁造勢「台下狂走人」邱議瑩哭腔求：拜託別離開
5	2,272	yahoo新聞 > 政治	陳菊助選批有人「割稻尾」
6	2,179	yahoo新聞 > 政治	民進黨非高雄人爸爸陳其邁：高雄是母親
7	2,176	yahoo新聞 > 產業動態	人本痛批韓國瑜「散播仇恨」網罵翻：要不要全軍禁唱？
8	2,004	yahoo新聞 > 政治	不捨詹雅雯淚崩陳其邁：韓流逆襲刺痛高雄人溫暖的心
9	1,887	LINE TODAY > 國內	從二二八殺談到氣爆陳其邁名醫妻子吳虹：傷害高雄50...
10	1,886	yahoo新聞 > 政治	邱議瑩口條不清嘵走嘸走引戰

Dcard　聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	4,432	時事	我覺得柯P有危險
2	2,801	西斯	揉奶樓（附圖）
3	1,974	心情	#幫高調台中霧峰夜市某攤位老闆打人（有影片）
4	1,958	西斯	#圖想要
5	1,691	感情	學人精學我學到爬上了男友的床
6	1,673	西斯	#圖就是想被看啊～
7	1,480	西斯	考完(❀´ω`❀)
8	1,478	追星	#集中討論#JENNIE #SOLO
9	1,342	時事	台北人別懷疑了11/24一起告訴台灣我們需要真正會做...
10	1,294	彩虹	教育部終於受不了愛家盟了

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	2,102	DMM_GAMES	Re: [情報][童前] 11/14珀爾修斯活動
2	1,849	Gossiping	Re: [新聞]不惜揭火吻痛楚挺陳其邁　毀容消防哽咽
3	1,753	KoreaStar	[閒聊]猶太國際人權組織要求BTS道歉
4	1,693	C_Chat	[安價]哥布林殺手Final
5	1,670	KoreaStar	[閒聊]爭議事件出坑後的感想
6	1,669	Gossiping	[FB]蔡英文:我們從來沒接受中國台灣的說法
7	1,664	KoreaStar	[閒聊] Jennie音源曲線好像很眼熟？
8	1,658	DMM_GAMES	[情報][千年]本週(11/13)營運電文
9	1,641	KoreaStar	[閒聊]王嘉爾微博轉貼中國，一點都不能少
10	1,632	Gossiping	Re: [問卦]欽高雄真實世界的風向到底是怎樣啊？

Mobile01　聲量探索排行榜(排除贈獎文、閒聊文)

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	385	行動通訊綜合討論區(智慧型與傳統手機)	台星緊急公告要給有序號者加開補償！
2	301	新聞與時事(生活娛樂)	大家到底要柯P建設什麼?
3	299	行動通訊綜合討論區(智慧型與傳統手機)	有發line通知有序號沒搶到的人來蓋大樓
4	293	閒聊與趣味(生活娛樂)	誰能借我醫藥費
5	288	兩性與感情(生活娛樂)	已結案感謝這位
6	265	汽車消費經驗分享(小惡魔的動力研究室)	你年收多少～開什麼車車？
7	219	動研室七嘴八舌區(小惡魔的動力研究室)	「紅燈迴轉？」新北市員警，如何用肉眼遙望遠方做違規判斷？
8	209	新聞與時事(生活娛樂)	丁丁真的是人才～打造更美好的台北，原來丁丁默默推...
9	208	行動通訊綜合討論區(智慧型與傳統手機)	LM111 211新申辦+攜碼收件與否進度回覆區
10	205	行動通訊綜合討論區(智慧型與傳統手機)	台星今晚8:00的搶購網址出來了

新增回文數：於觀測期間內所新增之回文留言數。

內容歡迎轉載引用
出處請註明《OpView社群口碑資料庫》
業務合作聯繫：02-2755-1533 ext.220
訂閱電子報請點我

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	22,970	小三美日平價美妝	你的雙11包裹也在裡面嗎？ #宅配物流大亂鬥#包裹多到堆成山
2	10,308	柯文哲	今天的便當會是之前預錄的，幕僚找來了一個跟陽光、空氣、水一樣的「重要的人」跟我一...
3	10,069	ETtoday新聞雲	想玩！！！是小時候的回憶！！！(#條紋馬) ●邊緣人求好友，快加我！ ...
4	99,93	ETtoday新聞雲	哇，這太美了吧！！！ (#Didilie)屏東「四重溪溫泉季」浪漫登場　紫色...
5	94,32	SOGO 百貨	派出男友大手手的時候到了！ NYX彩妝正貨「一把抓」抓多少都是你...
6	92,48	ETtoday星光雲	皮卡丘！妙蛙種子！噴火龍！可達鴨！還有吸盤魔偶！真人版電影可愛是可愛...但配...
7	7,933	Yahoo!奇摩新聞	鄭弘儀為陳其邁站台... #陳其邁#韓國瑜#鄭弘儀
8	6,929	ETtoday新聞雲	外表這麼軟萌的皮可丘，講出人話的聲音竟然是這樣！(#01J)【《POKÉ...
9	5,926	udn.com 聯合新聞網	蘇貞昌痛斥「國民黨這群人對台灣人沒有感情，不了解當年二戰時岡山人的痛」，一度哽咽...
10	5,911	蔡英文 Tsai Ing-wen	全台灣的選情都很詭譎，每一個地方都沒有樂觀的理由。因為有一股力量，正用兩種奧步，...

跨平台活動文　聲量探索排行榜(來源：討論區、社群網站)

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	76,969	小三美日平價美妝	測看看你是否天生富貴命！？ #心理測驗#超神準
2	69,479	小三美日平價美妝	來測測你在男人眼中是怎麼樣的女人吧！ #測過的都說準#留...
3	67,074	小三美日平價美妝	大家來測測看你任性的指數有多高呢? #心理測驗
4	63,494	小三美日平價美妝	【心理測驗】如果你三天沒闔眼，最想躺在哪張床上大睡特 ...
5	48,833	小三美日平價美妝	測看看你在男人心中是什麼類型? #口紅心理測驗

閒聊文：❶特定頻道週期性發起之聊天性文章。❷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

Youtube大熱門(排除贈獎文)

Social Lab收錄每周前十名Youtube熱門影片排行榜，欲看更多熱門影片請點我。

【鏡週刊】金馬55戰統獨！「中國一點都不能少」

【小玉】超貴帝王蟹一隻竟然要15000元！？

【新聞深喉嚨】鳳山夜韓粉共同吶喊「翻轉高雄」

【新聞深喉嚨】三山造勢10萬韓粉擠爆岡山！

【少康戰情室】大選倒數10天！韓國瑜翻轉高雄？