

本期焦點



5大銀行信用卡第三方數據研究調查(2)

- 以標籤描繪品牌關注者輪廓

- 5大銀行競爭矩陣



OpView放大鏡

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

PeopleView 資料蒐集時間：
2018年10月初

5大銀行信用卡第三方數據研究調查

上期一覽國內信用卡五大銀行2018前三季之市場概況，並公布各銀行熱門卡片和其主要類型，了解既有的熱門討論服務。

利用輿情觀測，我們可以瞭解網路上的聲音，然而還有許多不留言的潛水者，若想要完整規劃行銷策略，必須將這群沉默者也一併納入分析。透過《PeopleView人群資料庫》將資料範圍擴及至所有網路使用者，蒐集其數位足跡，也就是他們瀏覽的網頁與其內容，進一步將各家銀行關注者的興趣與特性比較，來制定品牌進攻或防守策略。

《PeopleView人群資料庫》藉由語意分析與行為模型，解讀使用者在網路閱讀的內容與習慣，依此判別其興趣偏好與生活型態。接續上一期的研究，在金融業激烈廝殺之下，除了不斷推出更高的回饋，短暫稱霸紅海，品牌應進一步分析使用者之興趣輪廓，針對客戶特性，推出獨家服務或優惠組合，確立市場定位，滿足用戶需求。



以標籤描繪品牌關注者輪廓

從上期的競爭泡泡圖中，本期選出品牌關注集中度最高的花旗、單月簽帳金額最高的中信、有效卡數最多的國泰三家銀行品牌為例，分析各自的客戶輪廓。



關注集中度最高 - 花旗



從《PeopleView人群資料庫》的信用卡關注者中，挑出僅對花旗銀行有興趣之使用者，再利用自動分群技術，將人群身上的興趣標籤依關聯性分出數個群集，描繪使用者的Persona。

分群結果大致為四大族群，分別是白領商務族、購物休閒族、美食品味家、旅遊生活家，人數最多的白領商務族，推測是一群經常商務出差、對最新時事和資訊科技高度關注的商務人士。購物休閒族則是熱衷逛街購物，注重生活品質、喜歡休閒娛樂的一群人。美食品味家人如其名，喜愛各式美食。旅遊生活家則是相對商務旅遊，偏好日韓知名觀光城市、賣場及藥妝通路品牌的人。

簽帳金額最高 - 中信



中國信託組成群集，除了享樂旅遊族外，食物偏好明顯為美式料理；且喜愛瀏覽汽車、男性讀物與流行媒體，且此群人為數位金融及行動支付的偏好者，作業系統偏好Windows系統。購物型態則對網路購物有較多地關注，展現對科技產品的狂熱。

有效卡數最多 - 國泰

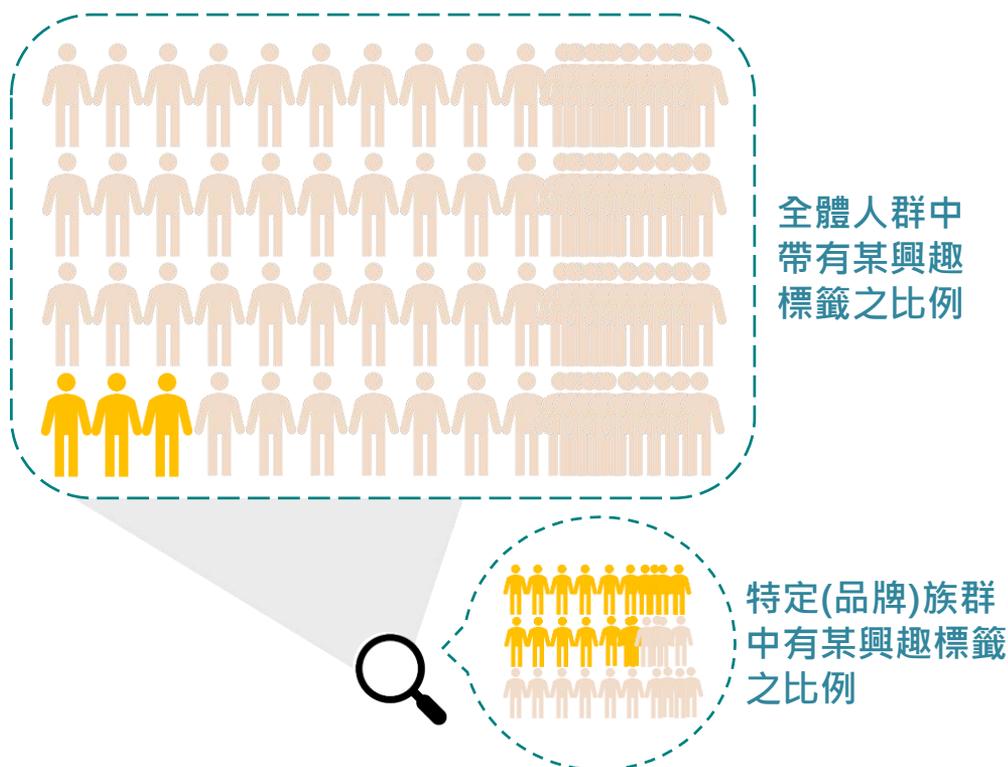


國泰世華專注者則較為關注投資、金融服務類資訊；而旅遊購物家與花旗的旅遊生活家相比，更加關注高單價的奢侈品牌，推測為擁有一定的財富，熱愛旅遊及精品購物的高消費享樂族群。金融保險家偏好保守型理財，特別重視保險，喜歡未雨綢繆求安穩。另外有一群人對藥妝通路的訊息特別關注。

5大銀行競爭矩陣

從各家銀行的使用者輪廓分析來看，可以看出各銀行組成的使用者 Persona，而喜愛休閒旅遊、享受美食，可說是所有銀行的共同特徵；但若想要了解各品牌用戶興趣的顯著不同，以制定差異化策略，則可進一步計算擁有特定興趣的人群占比。

品牌之興趣顯著值
概念圖



$$\text{興趣顯著值} = \frac{\text{特定族群中有某興趣標籤之人數}}{\text{特定族群人數}} - \frac{\text{全體人群中有某興趣標籤之人數}}{\text{全體人群人數}}$$

首先，「品牌之興趣顯著值」為特定族群中擁有某興趣標籤的比例，與全體人群中擁有某興趣比例的比值差，如上圖所示，特定族群中帶有某興趣（黃色圖示）的比例遠多於全體中的比例，顯見此族群的人較一般人更偏好此興趣。

[註1]

資料來源：[金管會信用卡重要業務及財務資訊揭露資料](#)

[註2]

前十大銀行品牌：中國信託商業銀行、台北富邦銀行、台新國際商業銀行、永豐商業銀行、玉山商業銀行、花旗（台灣）商業銀行、國泰世華商業銀行、華南商業銀行、遠東國際商業銀行、聯邦商業銀行（依筆畫）

為方便計算，我們將金管會公布[註1]的簽帳金額及流通卡數排名前十大銀行品牌[註2]視為整體信用卡興趣者族群（前十大銀行發卡量涵蓋全台近八成發卡數、簽帳金額超過全台簽帳金額八成），接著分別計算上期分析的五大銀行（中國信託、國泰世華、台新、玉山、花旗）各自所有標籤的品牌之興趣顯著值，即可得出各自銀行相較全體人群的顯著偏好，計算公式如下：

銀行品牌之興趣顯著值

$$\frac{\text{關注某銀行且擁有某興趣之人數}}{\text{關注某銀行之人群}} - \frac{\text{關注(任一)十大銀行且擁有某興趣之人數}}{\text{關注(任一)十大銀行之全體人群}}$$

進一步要算出不同銀行之間的顯著興趣差異，只要將某品牌之興趣顯著值與另外四家相減，數值越高，即表示該興趣越顯著，如下圖示意圖，先算出所有的品牌之興趣顯著值，若是要比較A銀行與B銀行，兩銀行相減後可發現相較於B銀行，興趣c為A銀行的顯著標籤。

	興趣a	興趣b	興趣c	興趣d	興趣e
A銀行	0.8	0.1	0.9	0.4	0.4	...
B銀行	0.7	0.8	0.1	0.4	0.2	...
C銀行	0.6	0.4	0.5	0.3	0.6	...

銀行品牌間之興趣差值

A銀行的興趣a之興趣顯著值 - B銀行的興趣a之興趣顯著值

我們依此概念繪製5大銀行品牌的興趣差異分析矩陣（詳見下頁），取出前三大興趣差值之標籤，展現各品牌本身關注人群的特色。

	中國信託商業銀行	國泰世華商業銀行	花旗(台灣)商業銀	玉山商業銀行	台新國際商業銀行
中國信託商業銀行	需防守 可進攻	髮部用品 日本料理 外食族	飛利浦 全家 髮部用品	LV 日本料理 收納	髮部用品 哈日族 日本節目
國泰世華商業銀行	美元定存 商業經營 數位金融		美元定存 租屋 投資理財	萊爾富 資訊科技 LV	租屋 數位金融 美元定存
花旗(台灣)商業銀	日本旅遊 行動支付 影視娛樂	日本旅遊 台式料理 影視娛樂		台日料理 日本旅遊 寵物水族	日本旅遊 影視娛樂 台式料理
玉山商業銀行	美元定存 商業經營 中小企業貸款	人民幣 房地產 命理	人民幣 中小企業貸款 投資理財族		命理 商業經營 房地產
台新國際商業銀行	電信品牌 產險 美元定存	電信品牌 Sony Gigabyte 技嘉	電信品牌 Sony Gigabyte 技嘉	電信品牌 資訊科技 LV	

單一興趣類別在玉山銀行興趣顯著值-台新銀行興趣顯著值=品牌間之興趣差值取最高前3名

舉例

▲關注五大品牌之使用者興趣差異分析

依前述定義之興趣差異區分出兩個面向：進攻面為左側品牌相比上方他牌更突出之興趣，建議持續經營搶攻更大市場；防守面則為上方品牌相比左側他牌較缺乏之興趣，應開發相關領域服務，防止他牌對此族群進攻。



中國信託 - 日本迷最友善

關注中信與信用卡之人群較他牌，同時會對髮部用品及日本文化（日本節目、日本料理、哈日族）有較高的興趣，因中信對日本旅遊族非常友善，擁有在日本0101百貨（丸井）享9折優惠，而且Muji聯名卡海外消費免手續費、屬於JCB卡提供較佳日圓匯率和獨家優惠等多項實用功能，即為中信的進攻面。反之，中信明顯較缺少關注對美元定存和對商業經營有興趣之人群，可以適時針對此族群進行相關廣告投放，以進行補強。



國泰世華 - 吸引數位理財族

關注國泰與信用卡的品牌忠誠者則較他牌，對投資理財、數位金融領域更關注，推測是去年網購、超商消費神卡KOKO COMBO icash卡非常吸引數位理財族，而數位金融部分，國泰與多個通路品牌合作推出電子錢包，並非與電子支付業者聯名，搶攻通路會員支付的商機。防守面部份國泰與他牌比較，未有明顯特定興趣的人群缺口，可依競爭策略挑選特定品牌的人群，進行後續廣告規劃。



花旗銀行 - 享樂族最愛

花旗的品牌關注族群中，特別對日本旅遊、影視娛樂與台日料理有較高興趣，因為花旗針對喜歡電影、美食的人，推出威秀影城獨家優惠和王品集團折扣，享樂生活卡即是專門為此設計，作為外商銀行亦有不錯的海外消費回饋，尤其寰旅世界卡不分海內外消費、哩程累計終身有效，也是相當熱門的航空哩程卡。對品牌的建議則是，可瞄準對科技品牌或對投資理財有興趣之人群行銷，補強各大國內銀行之關注人群。



玉山銀行 - 外幣及商業經營族關注

關注玉山與信用卡的族群，與他牌相比擁有多元興趣包含商業經營、中小企業貸款、外幣、房地產、命理等，推測可能是提供多種貸款方案包含卡友貸、企業貸款，且網友認為較容易申請過，吸引中小企業負責人關注，而其匯率划算又方便的外幣提款機服務也很多人有興趣。至於可行的防守面，玉山應對日本文化（日本料理、日本旅遊）或對LV等精品品牌有興趣的族群推廣相關內容的廣告。

台新銀行 - 電信關注族群焦點

對信用卡和台新有興趣的人群，同時關注電信品牌與多個科技品牌，推測與其推出遠傳friDay聯名卡有關，可以持續經營以提升忠誠度，更搶攻他牌的電信關注族群。另一方面，台新也沒有明顯缺失的人群，建議先規劃競爭策略再來挑選廣告推廣族群。

WHAT、HOW：以花旗為例

最後融合多種第三方數據，將關注花旗品牌的族群與前期的銀行既有服務討論相比，能透過豐富的興趣標籤，發現同樣都是「旅遊」的熱愛者，花旗銀行的使用者又較其他銀行更顯著在意「日本旅遊」；同為「美食家」，「台式、日式」的關注相較其他四間銀行又更為強烈。

除了優勢之外，從矩陣中也可發現投資理財是花旗相對不被關注的服務，未來也應朝此領域補足。

如欲深入瞭解特定興趣所衍伸的需求，可以再透過《OpView社群口碑資料庫》探索此興趣的潮流話題、關鍵字、討論集中地、話題擴散等，從中挖掘可行的熱門元素，如商品、服務、品牌、通路、話題領袖.....花旗便可由此進一步尋找合作對象、開發多樣化服務、設計行銷內容，並從《PeopleView人群資料庫》建立跨平台廣告名單，精準投放此興趣關注者，一步步抓緊客戶累計忠誠度。

社群輿情資料能深入了解既有服務的口碑評價，而結合第三方數據人群資料，可以解析網友平時瀏覽的內容，以數位足跡推測客戶未說出口的興趣偏好、甚至是消費意圖，進而規劃推廣活動並持續累積數據、修正目標，協助品牌掌握信用卡商機。若您有進一步的需求，或是需要取得更多資訊，歡迎隨時[與我們聯繫](#)。

聲明：本文係依社群大數據所做之獨立、公正研究，內容中所提及之商標，係為反映數據現況之陳述。本文之研究過程與任何品牌或商品無關。



OpView放大鏡 觀測期間| 2019.01.07~2019.01.13

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	2,423	LINE TODAY > 理財	年前擬發放現金400億助300萬人薪30K以下每人萬元
2	2,174	yahoo新聞 > 政治	44國際學者專家聯名挺蔡總統籲台人對抗中國威脅
3	2,099	yahoo新聞 > 生活	補助3萬以下低薪族？單身女怒：我年繳稅5萬，把錢...
4	2,039	yahoo新聞 > 政治	分紅不如減稅？蔡英文：我不只減稅還幫大家加薪3次
5	1,940	LINE TODAY > 國內	月薪3萬以下每人1萬最快年前發放4百億賸餘補助弱...
6	1,877	LINE TODAY > 國內	月薪24萬？口譯哥打破沉默只領「這麼多」萬人力挺
7	1,745	yahoo新聞 > 政治	總統歡迎英國在南海設軍事基地中媒：她瘋了
8	1,602	yahoo新聞 > 娛樂	李佳芬下鄉關懷挨批「外戚干政」韓國瑜護妻反擊了
9	1,256	LINE TODAY > 理財	不發現金了？經濟紅利386億政府改口要從長計議
10	1166	yahoo新聞 > 政治	面對強權一生無懼！坐牢24年、二二八戰士黃金島93...

Dcard 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,747	感情	男友說他也想被性侵
2	1,260	考試	奉勸大家真的別讀科大
3	1,138	西斯	想蓋激凸樓...
4	1,080	感情	根本沒有人追
5	972	感情	被拒絕四次才成功的倒追故事4
6	915	西斯	#圖#意淫我#制服？放假
7	913	感情	我真心的覺得台灣的女生...
8	878	時事	這對醫護人員完全就是赤裸裸的羞辱。
9	863	感情	你載了別的女生
10	839	時事	撞死人的15歲8+9 (請火)

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	1,876	PC_shopping	[情報]電蝦最黑暗的一天
2	1,693	e-shopping	[抱怨]被賣家說色差就像自拍跟本人有差
3	1,656	Gossiping	[新聞]蔡英文喊「不要再提九二共識」柯文哲反問
4	1,620	Gossiping	[爆卦]柯文哲0107訪談逐字稿
5	1,501	Gossiping	[新聞]《蘋果》獨家調查GPS臥底追資源回收揭
6	1,495	DMM_GAMES	[閒聊][千年]眼鏡活動來囉！
7	1,489	PuzzleDragon	[0109]金築山.肥金.升技/宙斯龍.蓋亞.雅典娜.宙赫.影機王.妃...
8	1,399	Gossiping	[新聞]AIT力挺趙怡翔「Vincent你一定要堅強」
9	1,370	Gossiping	[臉書]蔡英文
10	1,346	PuzzleDragon	[0107]進化.寶玉.龍王/銀屏.火宙.重劍龍.魔紳士.神世界.西遊...

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	275	Toyota (小惡魔的動力研究室)	家人都不支持我買油電車
2	197	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	送貨慈父車禍要賠近2千萬元，我覺得應該要有個上限才對
3	193	新聞與時事(生活娛樂)	我是澳門人,最近看到一篇希望台灣黨工不要操作了
4	192	新聞與時事(生活娛樂)	再發恫嚇共軍中將噲：若武統台灣必懲台獨戰犯
5	189	新聞與時事(生活娛樂)	小英選前砸大錢?年前擬發放現金月薪3萬以下每人萬元
6	179	Gogoro	選gogoro?還是油車?
7	164	新聞與時事(生活娛樂)	作為大陸人我無法理解台灣人反對一國兩制的原因?
8	151	房地產綜合(居家房事)	買房收租的報酬率不如定存或股利
9	147	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	我一直想不明白台北摩托車為什麼那麼多。
10	141	Porsche (小惡魔的動力研究室)	台灣保時捷售價與美國比較一覽

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	21,772	三立新聞	面對追問還反嗆.....這.....托嬰中心鍋鏟虐打1歲童...
2	9,389	爆料公社	太離譜！沒吃辣會怎樣啦！ #肉圓#沒加辣https://...
3	8,828	蔡英文 Tsai Ing-wen	又是長文，因為有滿滿的感謝。選後到今天，檢討跟反省...
4	7,667	爆料公社	王思鵬在爆笑公社分享我今年初開始的時候就可以了嗎???
5	7,145	ETtoday新聞雲	存起來!!! 價格也太便宜~ 金山24小時佛心平價湯屋 ...
6	7,090	東森新聞	施暴爸爸竟被網友馬上肉搜出來了... ※更新：有網友肉搜出林...
7	6,265	爆料公社	最新消息傳來，希望大家別太激動，冷靜交給司法處理就好...
8	6,240	五月天 阿信	待辦事項：狂睡20小時你們說好不好？
9	6,136	東森新聞	虐童硬凹「情緒失控」滄薪托嬰主任反嗆：那你想怎樣...
10	5,841	udn.com 聯合新聞網	「我已經道歉了，那你還想怎樣？」刷新三觀，第一次看到...

Facebook活動文 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	29,800	小三美日平價美妝	【心理測驗】吃飯時最沒辦法接受同桌人做了什麼事？ #測你現在的壓力有多大#留言...
2	18,600	小三美日平價美妝	新的一年別再猶豫不前了!!!!選一張最能表達你現在感情狀態的塔羅牌#占卜你...
3	13,428	生活市集	只要三秒鐘 快速做出三個選擇 就能獲得準到不可思議的性格分析...
4	13,377	麥當勞	灑花轉圈歡迎~熊大、兔兔來麥當勞囉！ 1/14早上11點起，LINE ...
5	7,572	蝦皮購物 (Shopee)	#蝦皮戳戳樂#留言有驚喜你 夠 幸 運 嗎？搶先測測自己2019的手氣...

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](#)

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](#)。



[【KUAIZERO】為什麼最近那麼多人開始相信地平說呢？](#)



[【KUAIZERO】舊約聖經人類的起源可能是真的？](#)



[【少康戰情室】蘇起談「92共識」，打臉蔡英文？](#)



[【館長】性命受到威脅，收到刺殺恐嚇的館長](#)



[【Yahoo TV 一起看】統獨議題，苗博雅VS王炳忠](#)