

本期焦點

大數據開講Bar 解析網路口碑與社群聆聽

- 口碑如何影響消費者的購買決策
- 社群聆聽應用四大面向 企業聽見消費者的真實心聲

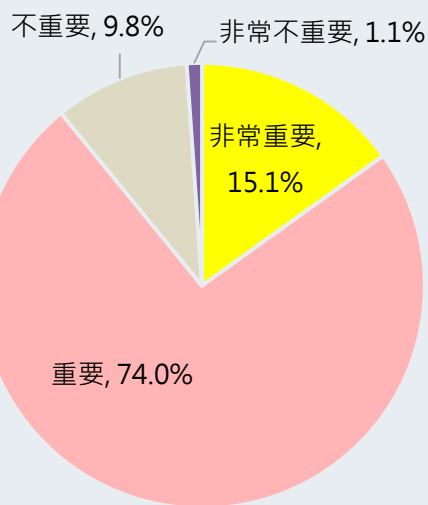


OpView放大鏡

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

隨科技日漸發達，網際網路早已成為日常生活中不可或缺的一部分。時代變遷下，人們的消費行為也漸漸產生了變革，試想一個情境：我們現在有購買某樣產品的需求，但是生產該產品的廠商有數家，廣告文宣花花綠綠讓人無從決定，該如何決定要買誰的產品？聰明的消費者會拿起手機等智慧裝置開始搜尋網路評價，因為其他消費者使用完產品後所發表的評價遠比廠商廣告文宣更具說服力。據統計，89.1%的消費者會受網路口碑影響，因而改變購買決策。該如何有效經營產品網路口碑，儼然成為經營者必須審慎思考的議題。

意藍資訊於上個月舉辦《大數據開講Bar》，創辦人楊立偉博士提到口碑影響力日益明顯，也談及社群如何影響消費者的購買決策，讓我們藉本期電子報回顧活動重點，掌握網路的脈動。



▲ 網路口碑影響程度調查

資料來源：創市際Insightxplorer



消費模式變遷 網路口碑影響各行各業

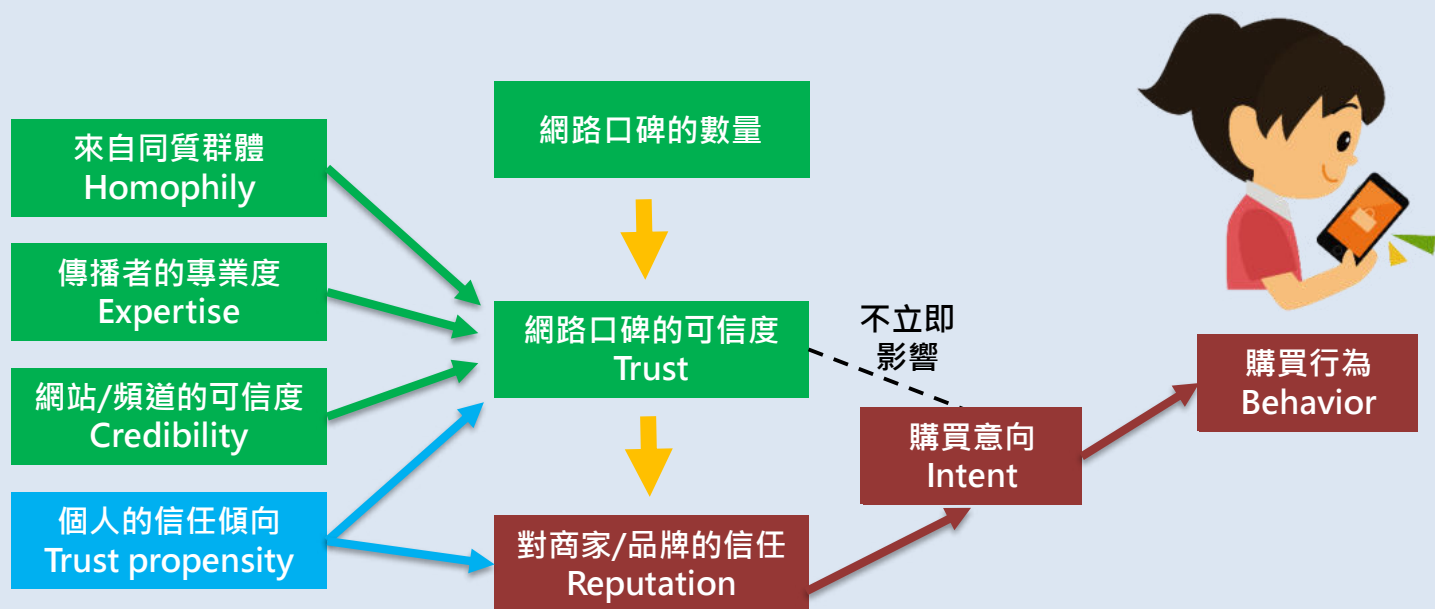
排名	產業別
1	觀光旅遊產業
2	消費性電子及家電產業
3	連鎖餐飲產業
4	影視娛樂產業
5	快速消費品/日常生活用品
6	財務金融保險
7	汽機車產業
8	零售產業
9	化妝及保養品、美容、美髮
10	電信產業

▲ 2018年產業口碑成長率排行 (比對去年同期數據)

OpView比較去年同期數據，調查各產業口碑成長率，發現以觀光旅遊、電子家電及連鎖餐飲等產業成長最多。以觀光產業為例，消費者出外旅遊前會提早上網規畫行程，旅行社、觀光勝地乃至旅館業都是消費者關注的目標，更容易受到口碑輿論影響。

電子、家電產業由於單價高，使用期間長，網友們更加注重使用體驗，購買前往往會預先做功課，上網點閱同款機型的開箱文章、影片、使用心得等。臺灣連鎖餐飲業百花齊放，消費者也會預先查詢餐飲菜單及網友分享食記體驗。其他入榜的包含影視娛樂、日用品、金融保險、汽機車、零售美妝、電信產業等等。

現今的消費模式與過去截然不同，比起衝動式購物，消費者購物前傾向在網路探索口碑，避免自己買到不符需求的產品。企業必須掌握並維持消費者給予的好評，另一方面將消費者給予的負評加以改進，再再顯示網路口碑對產品的影響、發展至關重要。



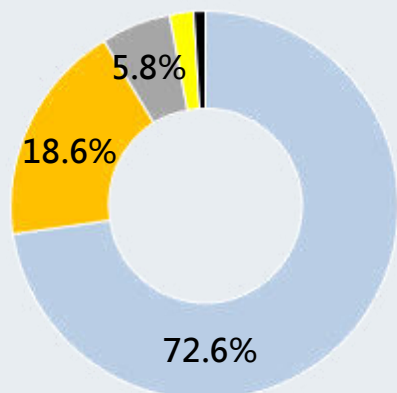
▲ 正面口碑影響購買行為示意圖

正面口碑轉化購買行為揭密 企業須強化口碑可信度

我們知道消費者的正面口碑對企業相當重要，究竟正面口碑如何轉化成消費者的購買行為呢？網路上的正面口碑若是被消費者判斷可信，此時仍不會立即影響購買意向，而是形成對於商家與品牌的信任感，須等到這些信任感逐漸轉化並累積足夠的購買意向後，最後方能促成購買行為，若是消費者的產品體驗良好，便有可能在網路上發布正面口碑，進一步強化網路口碑的可信度。

追本溯源，想要促成購買行為，重要的是如何增強網路口碑的可信度，讓消費者信任正面口碑。首先，口碑數量的影響尤重，若口碑的方向一致，消費者閱讀一篇又一篇的正面口碑文章，受吸引的層次逐漸疊加，也容易將商家、品牌銘記於心。消費者根據自己的興趣參加網路上各種社團，一群人有相同的興趣、專長乃至擁有類似的生活經驗，消費者往往會有「因為我們都是同一類人，既然他覺得產品不錯，應該也會很適合我吧！」的想法，同質群體裡發布的口碑影響力往往因此更加強大。

傳播者的背景、專業經驗也會影響推廣的效益，具有產品相關專業背景的傳播者、專家推銷的內容往往更讓人信服。網路傳播的模式也正在改變，以往常由部落客撰文行銷產品，逐漸演變成現今Facebook平台上直播推銷、各領域的YouTuber拍攝影片進行業配。而行銷產品的網站也必須慎選，一般人耳熟能詳的網站、乃至於投放廣告至專業領域的頻道也都能有效增強消費者對品牌的信任感。



- 社群網站
- 討論區
- 新聞含回文
- 問答網站
- 部落格

▲ OpView 2019年迄今
觀測聲量來源

解析明日口碑趨勢 社群聆聽蔚為主流

針對未來網路口碑的趨勢，OpView統計了2019年初迄今的聲量來源組成，發現社群網站挾72.6%的高比例領先群雄，社群網站及討論區合計約占九成的聲量來源，意味企業經營好這兩大板塊的口碑，便能影響絕大部分的討論網友。此外，Google Maps已經成為許多人出門在外必備的旅遊工具之一，其附屬的地圖評論自然也成為新興的口碑市場，消費者常利用地圖評論調查商家聲譽，成為企業的兵家必爭之地，尤以餐飲、零售、場域業者(如診所、補教、健身等)影響最劇。

這些口碑又容易以何種形式呈現呢？以圖文並茂的開箱文最為盛行，廠商與寫手合作，提供產品換得在網路的口碑傳播，吸引更多群眾熟知企業品牌與產品。早前尤以部落客最盛行此類方式，而後新興的YouTuber與Facebook直播主利用影片的方式，更強調產品的連續使用過程，搶食開箱文的業配商機。排行榜則藉由比較心理，排序在前的產品更容易被受眾記得、提升其品牌口碑的信任度。相較他牌，自家產品若是有明顯優勢可以考慮以排行榜的文案進行口碑行銷。不過也必須注意編製排行榜的單位之專業性及其排名根據，勿流於浮濫而失信於消費者。

最後則是品牌貼文鼓勵網友標記好友一同分享、觀看，用戶無形間成為品牌傳播的推手，讓文章影響力持續向外傳遞。另外一種方式是創建品牌標籤(Hashtag)，並鼓勵用戶使用，將各篇獨立的貼文串連在一起。如此其他使用者便可以藉著各種品牌標籤連結到同一個平台內標記有相同標籤的貼文，有效提升產品口碑。

常見的口碑傳播形式

開箱文(Youtuber、FB直播主、部落客、寫手)

排行榜

標記好友、品牌標籤

▲ 常見的口碑形式分類

解讀完口碑的傳播與趨勢後，品牌經營者勢必對客戶給予的評價內容感到高度興趣，「消費者在社群上講什麼？」、「消費者對產品的想法是什麼？」、「消費者需要什麼樣的產品，又討厭什麼產品？」網路訊息增長快速、形式多樣，各種社群媒體的影響力也不斷在變動交替，如何持續掌握社媒訊息的動態變化成了一項困難的工作。而社群聆聽 (Social Listening)，正是讓企業了解網友心聲的一套方法與工具。

落實到應用面，社群聆聽可以做到哪些面向的服務呢？

社群觀測 | 成效衡量

協助企業以多角度觀測社群動態，如品牌口碑趨勢觀測、競爭情報蒐集、客戶服務追蹤等，作為企業行銷決策或產品研發的參考。

範例報告

1. [初次購買精品品牌口碑](#)(鎖定銷售族群)
2. [速食商品營銷策略](#)(洞察競品行銷策略)

商機探索 | 行銷研究

企業能運用分析模組產出各式分析報告，如消費者研究、產品競爭分析、特殊議題分析、粉絲團經營和行銷活動成效報告。

範例報告

1. [食安商機探索與有機認證](#)(洞見商機翻轉)
2. [YouTuber引福袋搶購](#)(尋覓合作平台、夥伴)

客服關懷 | 產品改善

協助企業提早了解服務缺失，收集客戶對產品或服務的討論，既可發掘隱憂、免除客訴問題，也可藉此優化產品服務。

範例報告

1. [德系高級汽車網路輿情](#)(使用產品回饋)
2. [長照政策實行網友反應](#)(制定政策反饋)

即時預警 | 危機處理

即時協助企業在負面口碑苗頭竄出時提前發覺，或在負評聲浪中，釐清發酵的主因與議題延燒方向，找出解決方式。

範例報告

1. [Uber網路輿情解析](#)(企業公關危機反饋)
2. [產業與企業風險排行](#)(企業風險預警)



意藍資訊將於7/17加開《大數據開講Bar》活動，完整說明正、負面口碑相異的傳遞模式，並介紹八大社群數據指標，具體掌握數位行銷成效。會中亦將與企業分享如何善加運用人群輪廓，優化數位行銷策略、促進品牌與會員間的溝通，在對的時間、對的地方接觸對的人！除此之外更有豐富的產業實例show，演示社群聆聽的行銷應用情境，與會企業還可直接試用《OpView社群口碑資料庫》觀測品牌網路聲譽。

[點擊
報名](#)



OpView放大鏡 觀測期間|2019.06.03~06.09

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	4,381	LINE TODAY > 國內	韓國瑜又開空頭支票？提花蓮三大交通政見全被打臉
2	3,035	yahoo新聞 > 政治	韓國瑜抓狂！飆罵民進黨女議員是非不分
3	2,769	LINE TODAY > 國內	軍公教18%成選舉口號？韓喊恢復藍綠大咖們這麼看
4	2,741	LINE TODAY > 國內	韓國瑜凌晨發結業感言16字酸前朝
5	2,711	LINE TODAY > 國內	時間緊迫！立委：該拆巨大蔣銅像了！
6	2,654	yahoo新聞 > 政治	公開韓請假表！黃捷轟：高雄不需要漫不經心的市長
7	2,491	LINE TODAY > 國內	韓粉癱瘓台大醫院醫師怒批「主辦單位失職」
8	2,415	LINE TODAY > 國內	王金平不參加初選韓國瑜3點聲明回應
9	2,150	LINE TODAY > 國內	查出王小姐前夫！黃光芹再扔未爆彈：還找到1張照片
10	2,149	LINE TODAY > 國內	挑戰中國！川普政府將台灣列入「國家」名單

Dcard 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,230	穿搭	你以為你是誰？
2	1,158	穿搭	胖子模特兒根本不該存在
3	1,038	閒聊	我在中國生活了四年
4	988	時事	韓國瑜你真的好噁
5	843	時事	我媽感覺得到政績
6	839	有趣	台灣剛剛是獨立了嗎？
7	743	心情	好心被精親...
8	687	美食	頂新集團還在數錢
9	680	追星	退訂大胃王丁丁
10	590	感情	單身久的人的十種困擾

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	1,971	Baseball	賽事討論：6/8中職例行賽 Lamigo桃猿 vs 中信兄弟
2	1,966	Gossiping	Re: [臉書]柯文哲- 20190604
3	1,771	Gossiping	Re: [爆卦]韓國瑜和柯文哲的臉書今日都沒有發文
4	1,757	Gossiping	Re: [新聞]年金年省180億柯P：前瞻幾千億卻亂花
5	1,702	Gossiping	Re: [新聞]兩岸為何僵局？柯P批蔡英文：把對中國強
6	1,673	lol	賽事討論：LCK夏季聯賽 W1D5 SB vs KZ AF vs SKT
7	1,567	Gossiping	[臉書]柯文哲
8	1,555	WomenTalk	[討論]勵志!開除郭董鴻海工程師44K跳73K
9	1,536	sportlottery	[閒聊]日本棒球開打
10	1,507	Gossiping	[爆卦]林志玲跟EXILE AKIRA結婚

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	1,383	手機消費經驗分享 (智慧型與傳統手機)	在華碩官方網站購物買太多,被告詐欺,家裡被刑事局搜索扣押
2	240	軍事迷基地(生活娛樂)	根據五毛邏輯：六四沒有屠殺，那南京也不算大屠殺了
3	227	新聞與時事(生活娛樂)	趙董是輔選大將?難怪狂黑韓?~麥克風又忘了關~轉貼文
4	215	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	只剩一個殘障車位，能不能停?
5	200	房地產綜合(居家房事)	肩扛1600萬房貸的感想
6	190	LUXGEN (小惡魔的動力研究室)	【AJ開箱】國產性能之王參上-LUXGEN S5 GT225
7	182	新聞與時事(生活娛樂)	林志玲閃婚!!!(開放點歌，兩岸網友崩潰中)
8	172	房地產綜合(居家房事)	租屋第十八年...
9	170	新聞與時事(生活娛樂)	傳美擬大手筆出售坦克給台灣價值20億
10	169	KYMCO(電動機車)	Ionex車能網2.0全面啟動發表會

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	20,962	韓國瑜	「居心不正、是非不分、寬以待己，嚴以律人」，這就是一個政治人物不及格問政的最高境...
2	16,191	民主進步黨	【2020民主進步黨總統初選電視政見發表會】
3	13,788	ETtoday新聞雲	LIVE / 韓國瑜前進花蓮 號召相挺韓市長來到花蓮東大門造勢
4	13,726	東森新聞	正妹赴韓削骨隆鼻！遭酸她回擊：複製人又怎樣
5	13,319	台灣達人秀	好用心的店家小編推推 #該編影片：高雄美食地圖
6	12,609	ETtoday新聞雲	好想玩呀！感覺不錯耶～
7	9,514	東森新聞	讓人民過好日子！韓國瑜喊3信心：讓民進黨下台
8	9,417	ETtoday新聞雲	你身邊也有睡仙嗎？
9	8,047	爆料公社	陳小如發表於爆廢公社#討論樓端午節將近，來說說你最討厭粽子裡面包什麼？...
10	7,778	蔡英文 Tsai Ing-wen	一個國家文明與否，端視於政府怎麼對待人民、怎麼對待過去的錯誤。

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	87,239	富發牌	各位晚上好～難得零食場～錯過不再 請追蹤楠哥哥
2	65,988	富發牌	禮拜一快進來撿便宜～零碼出清6/4中午12:00前請完成結單。請追蹤楠哥哥?...
3	47,163	邵凡僖	凡僖的神魔派獎直播開始了 官方會從有公開分享直播的首觀眾中選出十位送出十粒...
4	41,447	王可樂日語	【條件型的秘密 9週年特別直播】直播送書一定要看到最後唷 週年慶倒數...
5	37,753	Pairs – 派愛族	今天想吃麥香魚

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

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](#)。



[【TTV NEWS 台視新聞台】火爆質詢韓國瑜！李喬如問政卻引網友質疑素質](#)



[【老高與小茉Mr & Mrs Gao】宗教好神秘！一次解答宗教的起源 以及人類為何會有信仰](#)



[【BBC News 中文】實際街訪！高達八成中國人未看過六四天安門「人擋坦克」照片](#)



[【Bit King比特王出任務】質詢影片曝光 網評李喬如「連任七年問政品質卻令人擔憂」](#)



[【信誓蛋蛋】野外求生系列！澳洲荒地求生存 別無選擇只能食用「魔鬼魚」？](#)