

本期焦點



自由行夯 旅遊品牌如何利用社群掌握商機

-品牌依性質主攻不同平台 FB貼文怎麼貼最多人分享？

-日本成自由行首選 關鍵字分布現端倪



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 - 2018/12/31

資料範圍：

社群網站、討論區、部落格、新聞(排除部分罐頭回覆或與主題無關之回文、視討論議題決定是否排除活動抽獎文)

網路科技發達，廉價航空興起，消費者的旅行偏好正在翻轉，比起被動式接受旅行社既有的行程，消費者更樂意主動利用網路搜尋行程、安排適合自己節奏的自由行。提及臺灣常見的旅遊品牌依功能略分四大種類：行程產品、搜尋比價、旅遊工具、媒合當地人與旅客提供個人化旅遊服務的旅遊P2P。其中的行程產品又細分幾項，分別是傳統旅行社、主要透過網路銷售旅遊產品的OTA(線上旅遊業)及主打當地體驗、販售票券及套裝行程等的旅遊體驗平台。

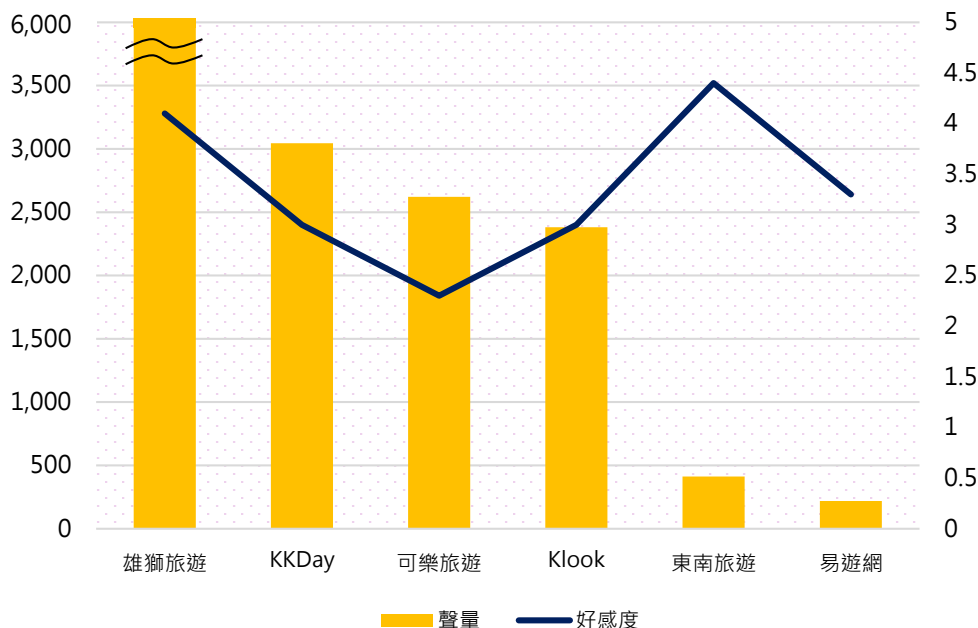
《OpView社群口碑資料庫》選擇FB粉絲數較多的六家旅遊行程品牌調查自由行議題的聲量：傳統旅行社如雄獅旅遊、可樂旅遊、東南旅遊；OTA如易遊網；旅遊體驗平台如KLook、KKDay。排除熱門社群討論中與主題無關之回文，探索上述旅遊業者的討論聲量，探究品牌如何利用網路社群推廣自身服務與商品。



雄獅貼文創聲量 售後服務成好感度關鍵

旅行社/ 旅行票券平台	FB 粉絲團 追蹤人數
KLook	163 萬
KKDay	137 萬
雄獅旅遊	74 萬
可樂旅遊	72 萬
易遊網	27 萬
東南旅遊	26 萬

▲ 旅行社/旅行票券平台
FB粉絲團追蹤人數

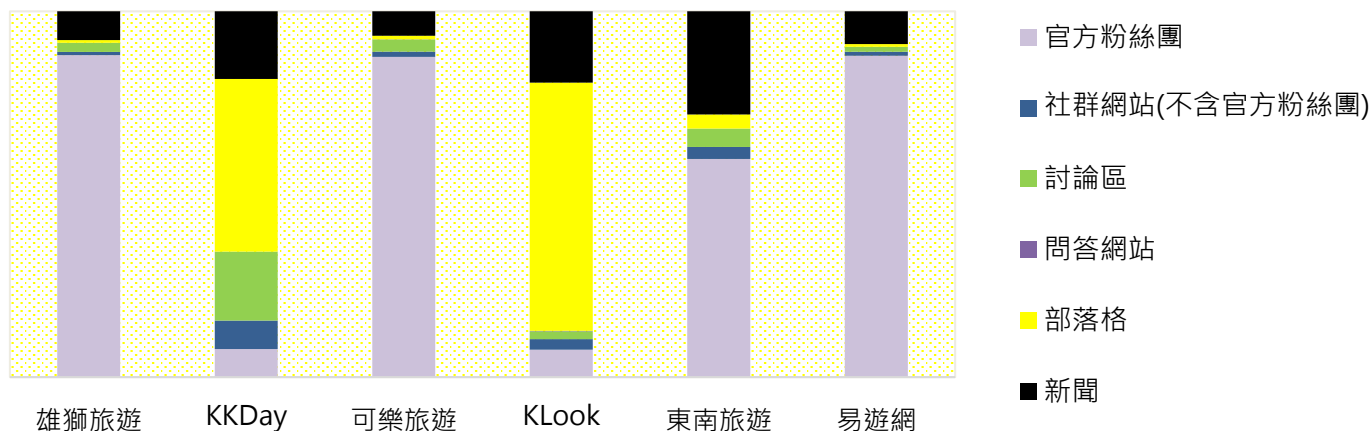


▲ 自由行討論提及旅遊品牌的聲量與好感度

扣除抽獎文、新聞主文、粉絲團主文等官方操作數據，觀察網路提及自由行討論一併提到旅遊業者的聲量與好感度呈現，在六個旅遊品牌中，聲量最高為雄獅旅遊，其餘品牌聲量為雄獅的一半以下，究其原因，雄獅官方粉絲團積極貼文，動輒單日多達20餘則，帶動粉絲留言聲量成長。東南旅行社主要透過新聞媒體曝光，網友對於自由行的自發討論相對於其他品牌來說較少，易遊網主要以舉辦抽獎活動的方式吸引網友踴躍討論，扣除抽獎文後，聲量較不明顯。

觀察留言的情緒傾向，東南與雄獅好感度高，網友提及東南網站有推機加酒自由配的服務，供自由行的旅客快速訂好機票及飯店，改期、改程的需求也有真人客服協助處理。雄獅以據點數多受顧客歡迎，也給予「我曾經跟雄獅買過haruka車票，訂票時請客服把票送到指定門市我自己去取，就不用在家裡苦等掛號信。」的評價。論服務面，網友也提及雄獅代訂服務不錯，晚上時段信用卡出問題，業務仍持續致電溝通、協助處理。相較之下，部分消費者也曾於社群回應人在國外時，票券出問題卻無法即時聯繫客服，導致無人處理的窘境，由此可知售後服務層面仍是業者時時警惕的重要面向。

品牌依性質側重特定平台 旅遊體驗主打部落格露出



▲ 旅遊產品業者自由行議題聲量來源比例分布(未排除抽獎文)

觀察聲量來源比例，我們可以得知品牌在平台的側重面向，其中雄獅旅遊、可樂旅遊、易遊網的聲量多來自官方粉絲團，同時也釋出聲量過度集中的訊號，扣除臉書後的聲量將只剩下原先的10%，值得品牌深思。旅遊體驗平台如KLook、KKDay則有在旅遊類的部落格積極露出的趨勢，東南旅遊則見長於新聞網站露出。

官方臉書 粉絲團	主文 (則)	抽獎文				非抽獎文			
		主文 (則)	平均回應 (則)	平均按讚 (個)	平均分享 (則)	主文 (則)	平均回應 (則)	平均按讚 (個)	平均分享 (則)
雄獅旅遊	1,662	59	428	822	226	1,603	22	289	49
KKDay	18	0	-	-	-	18	60	364	80
可樂旅遊	270	16	666	1189	274	254	24	443	34
KLook	22	0	-	-	-	22	10	149	31
東南旅遊	155	4	210	248	95	151	9	136	9
易遊網	261	23	602	563	345	238	4	46	4

▲ 旅遊品牌自由行議題粉絲專頁文章數據

觀察該議題的臉書主文數，雄獅旅遊是經營最為積極的旅遊品牌。以抽獎文而言，可樂旅遊與易遊網分別有1~2個數據表現最佳。新興的旅遊體驗平台KKDay、KLook針對自由行議題皆無製作相關抽獎貼文，又以KKDay製作多則異地實用貼文如日本寄放行李、填寫韓國入境卡，在非抽獎文平均回應、分享數獲得最佳的聲量表現。

旅遊攻略佔半 生活經驗出發貼文受青睞

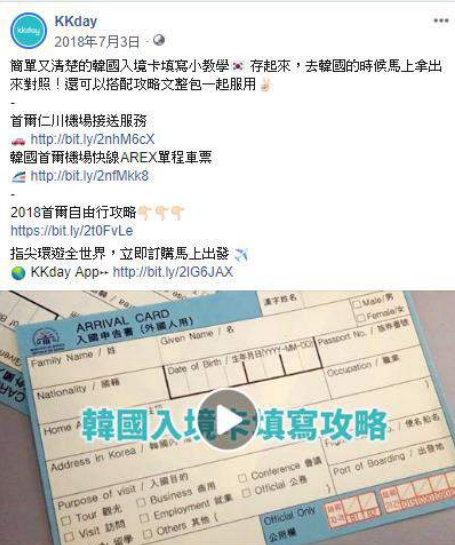
排名	分享數	文章標題	臉書粉絲團	內容	素材形式
1	752	研究一下，去首爾會用到~ #韓國自由行	可樂旅遊	旅遊攻略	超連結
2	617	#連休攻略颱風假沒放到沒關係，我們的假我們自己放！	雄獅旅遊	旅遊攻略	超連結
3	504	現在已經不流行到機場才買SIM卡了	雄獅旅遊	旅遊攻略	短片
4	456	【#日本 絕美#河津櫻】- 特賣！北海道賞櫻5日\$29,900起...	雄獅旅遊	景點推薦	短片 圖片 分享貼文
5	408	【#日本 #白川鄉合掌村 此生必去！】四月的合掌村有櫻花	雄獅旅遊	景點推薦	短片 圖片
6	389	【#大阪#日清泡麵博物館 DIY 泡麵影片大公開】大阪機票...	雄獅旅遊	景點推薦	短片 圖片
7	387	簡單又清楚的韓國入境卡填寫小教學	KKDay	旅遊攻略	短片
8	386	#雄老師開課你知道什麼是"鐵臂阿童木"？何謂"跑地雞"？	雄獅旅遊	旅遊攻略	超連結
9	376	#澳門永利皇宮#超低優惠中#名額有限還送環湖纜車券	雄獅旅遊	景點推薦	短片 圖片
10	368	#華盛頓大學櫻花季#日本櫻花換地方看每年3月底到4月初，可說是西雅圖的櫻花季...	雄獅旅遊	景點推薦	短片 圖片

▲官方粉絲團分享數前十名貼文列表(刪去國內旅遊相關貼文)

擷取六大品牌粉絲團分享數前十名的文章，以了解網友願意分享的貼文性質。以品牌而言，雄獅旅遊佔八個名次，為粉絲團貼文行銷的佼佼者。擅用的素材形式則以約30秒的短片搭配套圖的美景吸引關注。題材選擇方面，旅遊攻略佔約五個名次，教導網友當地怎麼玩、旅遊新規乃至於請假攻略的貼文也都有上榜。顯示旅遊相關實用資訊容易吸引網友分享。其次為景點推薦，網友樂於向親友分享風光名勝，並邀請一起同行。此外，榜內十則貼文有七則皆有影片素材呈現，連續性的畫面將網友拉入場景，更能加深貼文印象。綜上所述，品牌分享哪裡好玩、這裡該怎麼玩、甚至教導如何請假！顯示以生活經驗為出發點的貼文更容易打中網友的心，以貼文與受眾對話，獲得網友的青睞，反映在數據上的表現。



▲可樂旅遊分享代運行李服務貼文截圖

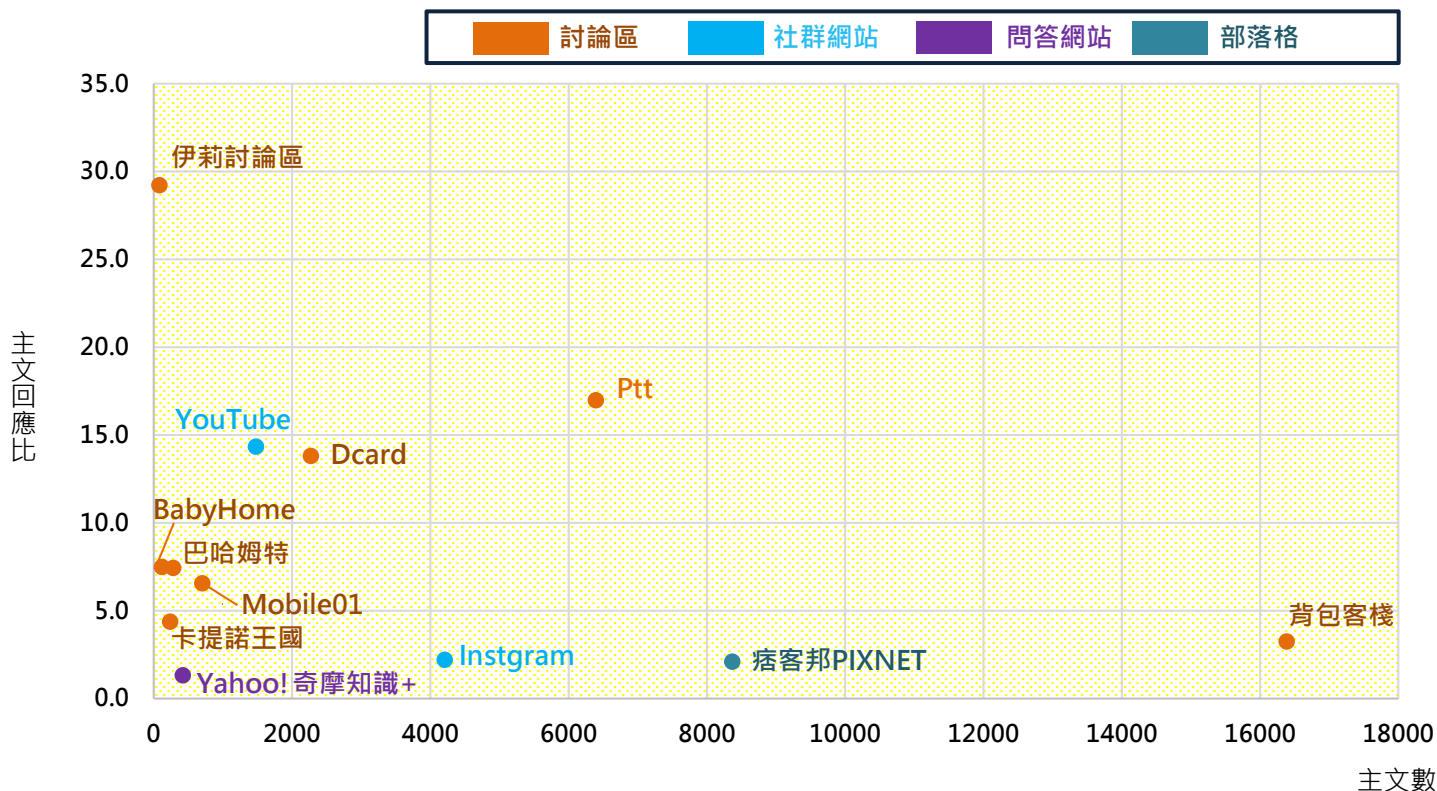


▲KKDay韓國入境卡填寫教學貼文截圖



▲雄獅旅遊景點推薦貼文截圖

伊莉討論區具開發價值 Dcard、YouTube成新戰場



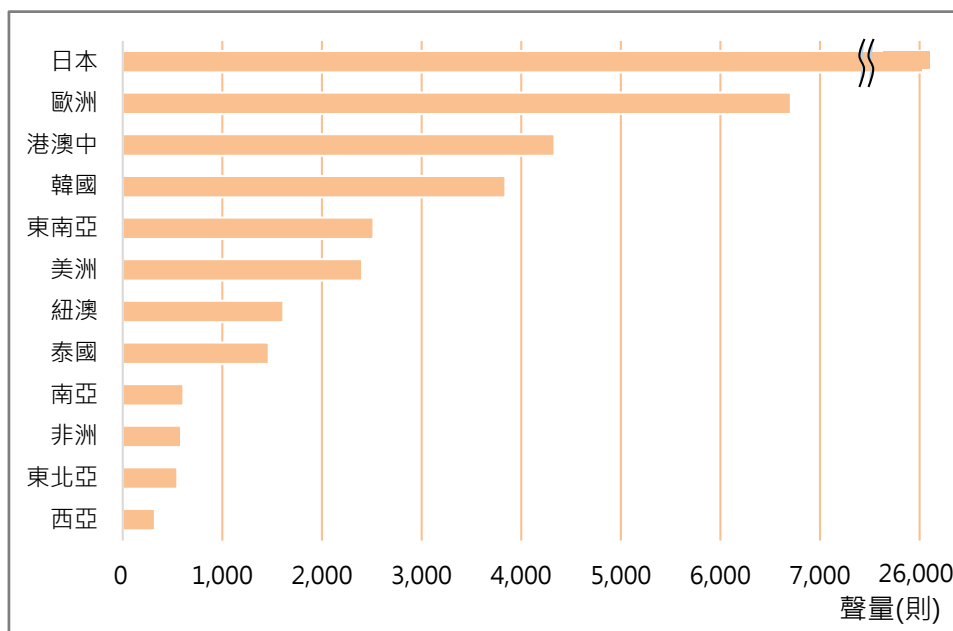
各網站主文數與主文回應比雙軸分析

除了臉書，網友還會在哪些網站上談論自由行呢？觀測各網站發文數與主文平均回文則數(主文回應比)，若X軸越偏右，代表有越多網友願意於該網站詢問、分享經驗，若Y軸越低則表示該平台使用者習慣潛水，僅閱覽但不進行回文互動。

背包客棧為主文數最多的網站，網友尋求旅遊行程建議時，常到訪此地發文求助；痞客邦擁有大批部落客撰寫旅遊心得、圖文攻略，惟網友回應率普遍偏低。網友在 Ptt 的發文數僅次於背包客棧與痞客邦，引起的迴響程度卻比其他網站更加顯著。伊莉討論區的自由行話題數雖少，話題引起的回應率卻是各網站中最高者，是品牌發展網路口碑較有潛力的網站。

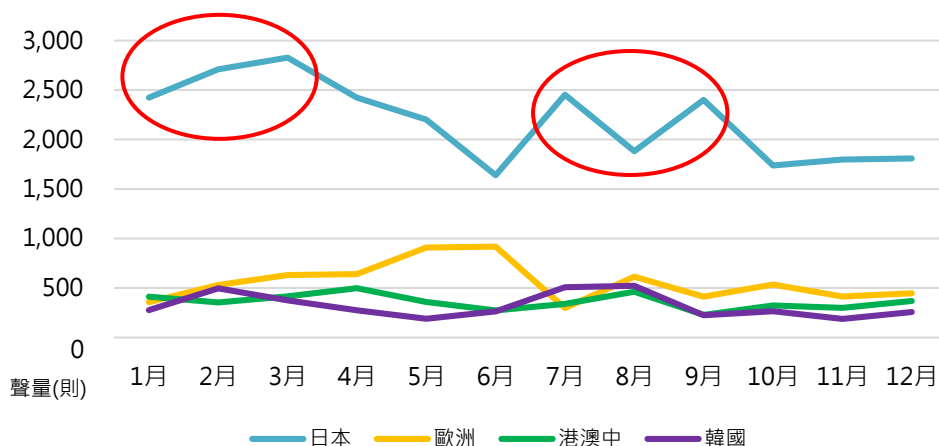
Dcard回應率表現相當顯著，這群即將邁入社會的年輕世代樂意為自己安排旅遊計畫，並上網分享、討論。與其雙軸數值相近的還有Youtube，加上前述網友踴躍分享短片貼文，顯見網友逐漸習慣接收影片形式的訊息並踴躍回應。

日本成自由行首選 聲量集中2,3,7,9月



▲ 社群網站、討論區、問答網站子頻道地區總聲量

進一步研究網友主動談及自由行時，哪些地區或是國家最受關注與討論，我們將社群網站、討論區與問答網站附屬的子頻道依地區分類（詳情見附錄一），作為網友針對各個旅遊地區討論的觀測依據，並計算其總聲量與逐月聲量。統計發現網友在提及自由行的話題中，聲量多集中在日本相關的頻道，尤其分布在二、三、七、九月為話題高峰；歐洲類頻道排名第二，與日本類的聲量差距懸殊，以五、六月討論度最高；緊接著是鄰近臺灣的港澳中及韓國，其中韓國在寒暑假期間討論度明顯提升。



▲ 社群網站、討論區、問答網站子頻道地區月聲量

排名	1~3月熱門文章	來源	聲量
1	朋友也很想去日本自由旅行，擔憂自己不會日文，萬一在日本迷路怎麼辦？	Facebook公開社團 > 日台交流廣場 (台灣と日本)	334

2	這裡沒出過國想要問一個人去關西地區自助旅行會很危險嗎該注意什麼？	Facebook公開社團 > 日台交流廣場 (台灣と日本)	194
---	--	-------------------------------	-----

3	[問題] 3M孕媽媽關東自由行程請益！	Ptt > Japan_Travel	114
---	-------------------------------------	--------------------	-----

排名	7~9月熱門文章	來源	聲量
----	----------	----	----

1	[問題]不會日文的路痴女生到日本自由旅行可行性?	Ptt > Japan_Travel	441
---	--	--------------------	-----

2	【交通】關西機場 (關西空港) 現況資訊合併討論區	背包客棧 > 日本關西	281
---	---	-------------	-----

3	[問題] 11月的京都&大阪5天四夜孝親自由行請益	Ptt > Japan_Travel	121
---	---	--------------------	-----

▲ 不同月份網友討論日本自由行之熱門文章

將前述討論聲量較高的兩季拉出，綜覽寒暑期日本自由行的熱門文章，針對旅遊內容的請益文佔大宗，不懂日文、沒出過國欲規劃自由行的討論不分時節皆名列榜上，也獲得許多有經驗網友貢獻的實質建議，顯示日本常常成為新手出國旅遊的入門首選國家。網友因應不同季節提出不同旅遊地區的行前規劃討論文，也獲得一定聲量。

觀察左圖兩時節的關鍵字排名差異，可得知網友在不同季節的討論重點。交通資訊如機場、車站、巴士、地鐵在兩期間討論皆高，討論自由行的網友普遍關注交通乘車資訊。以地區論，東京、大阪、京都討論度不分季節皆名列榜上，僅有排名次序的些許變化，而清水寺、嵐山為暑期聲量竄升的熱門討論詞。旅遊行銷業者若因應網友請益內容，整理自由行Q&A，根據熱門關鍵字打出相應的行銷方案，可吸引更多網友關注，收群眾關注之效。

1~3月 關鍵字	7~9月 關鍵字	排序差異
機場	機場	-
東京	東京	-
大阪	京都	+ 1
京都	車站	+ 3
景點	景點	-
車站	大阪	- 3
巴士	巴士	-
關西	神社	+ 2
地鐵	關西	- 1
神社	地鐵	- 1
上野	奈良	+ 1
奈良	淺草	+ 1
淺草	上野	- 2
成田	清水寺	New
溫泉	成田	- 1
新宿	稻荷	+ 3
晴空塔	新宿	- 1
旅館	公車	New
稻荷	溫泉	- 4
難波	嵐山	New

▲ 網友討論日本自由行提及關鍵字排行

綜觀旅遊品牌網路輿論，網友體驗的售後服務內容反應在社群輿論與好感度的表現。品牌依性質不同，投注平台的資源也有差異，旅遊體驗平台則較側重部落格的口碑行銷，傳統旅行社在FB粉絲團仍著墨較多。觀察分享數較多的貼文，以受眾的生活體驗為出發點更容易打中網友的心，從而獲得較佳的數據表現。利用社群聆聽工具，企業根據網友留言，統計當今趨勢，並制定相應行銷策略。在競業中爭取網友的目光與潛在商機。若您有任何研究或行銷需求，歡迎[與我們聯繫](#)。

附錄一、依地區劃分節錄各大網站附屬之子頻道 (節錄)

日本	Facebook公開社團 > 日台交流廣場 (台灣と日本) Ptt > Japan_Living Ptt > Japan_Travel 背包客棧 > 日本中部 背包客棧 > 日本北海道 背包客棧 > 日本沖繩 背包客棧 > 日本東北 (其他日本旅遊頻道)	韓國	Ptt > Korea Ptt > Korea_Travel Ptt > KoreaStar 背包客棧 > 濟州島 背包客棧 > 韓國 背包客棧 > 韓國打工度假 背包客棧 > 韓國旅遊好文	美洲	mobile01 > 美洲(景點) Ptt > Boston Ptt > Canada Ptt > LasVegas Ptt > LatinAmerica 背包客棧 > 中美洲 背包客棧 > 巴西 背包客棧 > 加拿大 (其他美洲旅遊頻道)
泰國	Ptt > Thailand 背包客棧 > 南亞旅遊好文 背包客棧 > 泰國 背包客棧 > 泰國北部 背包客棧 > 泰國其他島嶼 背包客棧 > 曼谷、華欣、七岩	非洲	mobile01 > 非洲(景點) Ptt > Africa 背包客棧 > 肯亞 背包客棧 > 非洲旅遊好文 背包客棧 > 非洲綜合 背包客棧 > 埃及 背包客棧 > 摩洛哥 (其他非洲旅遊頻道)	東南亞	mobile01 > 東南亞(景點) Ptt > Malaysia Ptt > Philippines Ptt > Singapore 背包客棧 > 新加坡 背包客棧 > 汶萊 背包客棧 > 東南亞綜合
南亞	mobile01 > 南亞(景點) Ptt > India 背包客棧 > 尼泊爾 背包客棧 > 印度 背包客棧 > 南亞旅遊好文 背包客棧 > 南亞綜合	西亞	mobile01 > 西亞(景點) 背包客棧 > 內蒙 背包客棧 > 以色列 背包客棧 > 西藏 背包客棧 > 亞西旅遊好文 背包客棧 > 亞西綜合 背包客棧 > 蒙古國	歐洲	mobile01 > 歐洲(景點) Ptt > East_Europe Ptt > Aussiekiwi Ptt > EuropeTravel Ptt > France Ptt > Germany 背包客棧 > 土耳其 (其他歐洲旅遊頻道)
紐澳	背包客棧 > 澳洲 mobile01 > 紐澳(景點) Ptt > Aussiekiwi 背包客棧 > 伯斯打工渡假 背包客棧 > 坎培拉打工度假 背包客棧 > 紐澳旅遊好文 背包客棧 > 雪梨打工渡假 背包客棧 > 墨爾本打工渡假 (其他紐澳旅遊頻道)	港澳中	mobile01 > 中國港澳(景點) Ptt > China_travel Ptt > Hong_Kong Ptt > MACAU Yahoo!奇摩知識+ > 旅遊_亞太地區_中國 背包客棧 > 上海 背包客棧 > 上海江浙 (其他港澳中旅遊頻道)		



OpView放大鏡 觀測期間|2019.06.17~06.23

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	6,658	LINE TODAY > 國內	不滿韓國瑜選總統國中模範生當面嗆「太可笑了！」
2	6,220	LINE TODAY > 國內	不畏風雨！「反紅媒遊行」人潮擠爆凱道滿到景福門
3	5,352	LINE TODAY > 國內	名嘴喊「要把台灣帶回中國」網友火大：快註銷國籍
4	3,436	LINE TODAY > 國內	挺一國兩制被罵爆沒在怕黃智賢嗆：台灣不是一個國家
5	3,045	LINE TODAY > 生活	韓國瑜台中場二十萬人?中警暫不公布避爭端
6	2,695	LINE TODAY > 國內	台中造勢韓國瑜喊挺韓不只同溫層新口號「拉進來打出去」號稱20萬人專家估8.4萬
7	2,677	yahoo新聞 > 電影戲劇	驚！日節目問為何只播《中天》?店家：可減免600元
8	2,486	LINE TODAY > 娛樂	損失上億恐從直播界消失 館長嘆：我做錯了什麼
9	2,371	yahoo新聞 > 政治	不出席韓國瑜台中造勢 韓粉灌盧秀燕FB：忘恩負義！
10	2,365	LINE TODAY > 國內	高雄水溝真的超髒！韓國瑜揭照片嚇壞了

Dcard 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	3,298	心情	#幫高調世新大學霸凌事件
2	3,066	時事	我是長榮罷工資方派#文長
3	3,037	心情	空姐罷工前請三思
4	1,936	時事	我是長榮罷工勞方派·挺罷工
5	1,508	感情	我的工程師男友
6	996	時事	不好意思哦我這篇火力全開
7	949	感情	阿翔老婆回應了
8	773	心情	大家這麼做跟世新霸凌有什麼區別？
9	720	追星	Youtuber好感度公佈
10	664	女孩	自信美真的重要

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	2,011	Gossiping	[爆卦]這篇不爆台灣沒救
2	1,842	Gossiping	[問卦]我媽媽早發性阿茲海默最近變植物人
3	1,811	Gossiping	[新聞]郭台銘酸讀大學花爸爸的錢 蔡英文苦笑
4	1,781	Gossiping	[爆卦] 623反紅媒直播LIVE
5	1,719	Gossiping	Re: [新聞]在批踢踢爆高雄登革熱 散布謠言罰5000元
6	1,657	Gossiping	[新聞]柯P：我晃晃晃甚麼都不做民調跟你們差
7	1,629	Gossiping	[新聞]韓國瑜嗆「再有登革熱就算你的」
8	1,616	Gossiping	[新聞]館長直播承認：兩岸一家親，我們血濃於水
9	1,606	Gossiping	Re: [臉書]柯文哲
10	1,564	Gossiping	[新聞]太離譜！藍委沈智慧赴中國演講 表態支持一國兩制

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	454	房地產綜合(居家房事)	我與新竹最大幫派交手的經驗
2	389	新聞與時事(生活娛樂)	黃捷轟韓國瑜挺巴拉刈菜農林佳新嗆爆
3	382	行動通訊綜合討論區(智慧型與傳統手機)	台星99中獎簽到區
4	325	LUXGEN(小惡魔的動力研究室)	S5GT(或裕隆)已成同級車主動安全最落後?
5	261	新聞與時事(生活娛樂)	長榮航空空服員罷工
6	236	兩性與感情(生活娛樂)	不想讓老公射嘴嚙(口爆)差點被趕出家門
7	234	新聞與時事(生活娛樂)	國三模範生領獎嗆韓國瑜：你醒醒吧
8	224	行動通訊綜合討論區(智慧型與傳統手機)	台灣之星618年中促案!!
9	223	兩性與感情(生活娛樂)	莫名其妙的短命戀情(文長)
10	206	新聞與時事(生活娛樂)	韓國瑜:高市府提案申請兩次補助款都遭到拒絕

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	36,127	Out Of Control 媽咪 Grace	真的很不好意思...讓大家擔心了 相識15年，相戀10個4季...無法想像，會有錐心...
2	25,861	ETtoday新聞雲	韓國瑜台中場造勢會來啦~
3	25,632	韓國瑜	市長忙什麼-巡視路平與酒駕臨檢
4	16,293	東森新聞	【東森大直播】偷「忻」風波難止血！浩角翔起合體開記者會
5	15,084	黃智賢世界	果然被台獨港獨圍剿 所以，因為我去廈門的海峽論壇演講，台獨就崩潰了？
6	14,219	飆捍	feat.明天一起守護台灣的各位
7	13,231	韓國瑜	【時光飛轉，彈指又是一年】想起去年今日，一般不怎麼過生日的我...
8	12,352	ETtoday新聞雲	喝起來！沁涼一下~
9	12,320	Now News – 新聞	行政長官林鄭月娥見傳媒#逃犯條例修訂▶【最新】林鄭月娥向市民致歉...
10	11,282	Stand News 立場新聞	【6.21包圍警總】警察總部門外民主黨立法會議員林卓廷向在場示威者呼籲...

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	59,714	富發牌	楠哥想各位了...請追蹤楠哥哥
2	35,073	Pairs – 派愛族	哪個女孩最憂鬱看你內心脆不脆弱
3	30,996	富發牌	請追蹤楠哥哥~~牛肉最便宜
4	27,696	陳嘉樺 Ella	今天解接生日，不要囉哩叭唆！留言祝我『生日快樂』有驚喜
5	26,837	草莓甜心 李盈儀	留言UID抽女媧~~~!!只有35個名額趕快留言吧~~

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](#)。



[【滴妹】重大消息公告！頻道新企劃宣布！](#)



[【HowFun】第一次結婚！新人結婚真情告白](#)



[【夜問打權】言論自由不分統獨應一視同仁](#)



[【小玉】生日整人企劃 笑笑送小玉350萬跑車](#)



[【志祺七七】到郭董家吃早餐 會擦出什麼火花？](#)