

本期焦點



剖析社群時代的汽車首購網路趨勢

- 精準探知首購族的購車考量與討論
- 比較分析各品牌網路聲量及好感度

OpView放大鏡



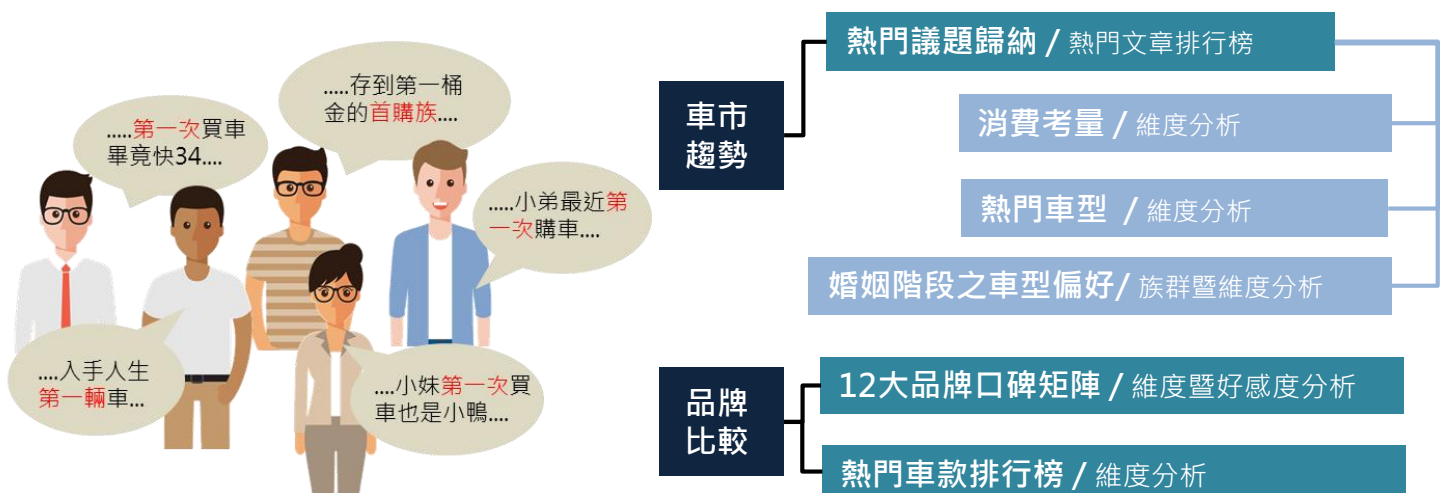
熱議文章大公開 (新聞 / Dcard / 批踢踢 / Mobile 01 / Facebook)



社群時代的汽車首購族聲量分析

資料時間：2018/01/01 ~ 2019/05/31 | 資料範圍：社群網站、討論區

把握競賽月，不少有意購車的準車主紛紛開始物色心中理想愛車，特別是網路社群發達的時代，消費者早已習慣主動上網「爬文」，透過他人的開箱分享、消費體驗等文章，藉此了解商品資訊或他人體驗，同時也促發潛在的消費行為。對於第一次購買高昂汽車的消費者，更是小心謹慎蒐集情報，務求買到性價比最高的商品。



本次電子報針對初次購買汽車之相關文本進行分析，探討汽車首購族之輿情趨勢。文章上半部透過熱門文章排行、族群與維度分析等，解析如何透過網路媒介了解車市概況、取得首購族所看重

、擔憂的購車考量；下半段則以從[交通部](#)所公布之新增掛牌車輛數，並綜合參考各汽車媒體釋出的年度銷售排行，從中挑選12家汽車品牌作為本文主要的分析對象，聚焦在首購族群對於車種、品牌的偏好，以此建議汽車產業針對首購族可以參考研擬的銷售策略。挑選出以下品牌：Toyota、Mercedes-Benz、Mazda、Lexus、BMW、Volkswagen、Ford、Honda、Infiniti、Mitsubishi、Hyundai、Nissan。

熱門議題 歸納

網路社群熱衷車款比較 購車糾紛易引討論



排名	則數	文章標題	來源	主文類型
1	274	[分享]人生第一次購車旅程M2開箱	PTT	開箱分享
2	247	第一次購車被業務偷辦貸款	Mobile01	購車糾紛
3	227	[問題]人生第一次買車障礙	PTT	車款比較討論
4	213	[心得]首次買車心得	PTT	消費經驗分享
5	158	[問題]首購選車Q30/ V40/ Golf HL	PTT	車款比較討論
6	134	第一次購車就遇到這種鳥事 (主文原有內容已屏蔽)	Mobile01	購車糾紛
7	123	[問題] 20歲考慮入手第一台代步車	PTT	車款比較討論
8	110	[討論]首購族80萬預算	PTT	車款比較討論
9	101	kuga vs cx-5求建議(首購族)	Mobile01	車款比較討論
10	100	[分享]人生首次購車經驗，FIT開箱	Mobile01	開箱分享

▲ 汽車首購族熱門討論文章排行榜

如何在紛亂的汽車市場中選擇一台既符合預算、又能迎合自身需求的車款，對購車新手是件頗為困擾的事情。上表歸納新手發文之熱議文章排行類型，發現針對同級距車款間的比較最為大宗，其中也不乏有類似於消費經驗、首購新車開箱等分享文章，同樣也獲得不錯的討論度；另外有兩篇有關購車糾紛的討論，皆源自與汽車業務間不良的溝通導致負面的消費經驗、業務私自辦理貸款等涉及偽造文書之爭議，此等消費糾紛引發首購族熱烈討論。

由以上討論可知，對於汽車首購族而言，何種車款、車型是符合自身預算及需求，以及了解購車過程可能發生的消費糾紛，是其最關心的主題。

[註1] 維度補充說明

內裝配備：泛指車內設備，如皮質座椅、中控台、喇叭音響等。

車體結構：意旨針對車體鋼架（例如硼剛）的材質、及堅固程度等討論，通常與討論車身安全性有關。

輔助系統：意旨協助駕駛人安全駕車的系統，如倒車雷達、車道偏離警示、碰撞警示、定速巡航等。

[註2] 意藍資訊使用文字語意分析技術，自動判斷文章情緒所獲得的正面文章與負面文章比值(P/N值)。

[註3]**車體險怎麼保？**

甲式	乙式	丙式	丁式
碰撞傾覆			
有保障	有	保車碰車	同丙式，也保車碰車(但限額理賠)
火災	有	x	x
閃電雷擊	有	x	x
爆炸	有	x	x
拋擲物墜落物	有	x	x
第三者非善意行為	有	x	x
不明原因	有	x	x
自負額	有	x	x
建議選擇	固定安全停車位，通常行駛路段安全	車齡高駕駛習慣優良，但預算較緊	適合預算有限車主

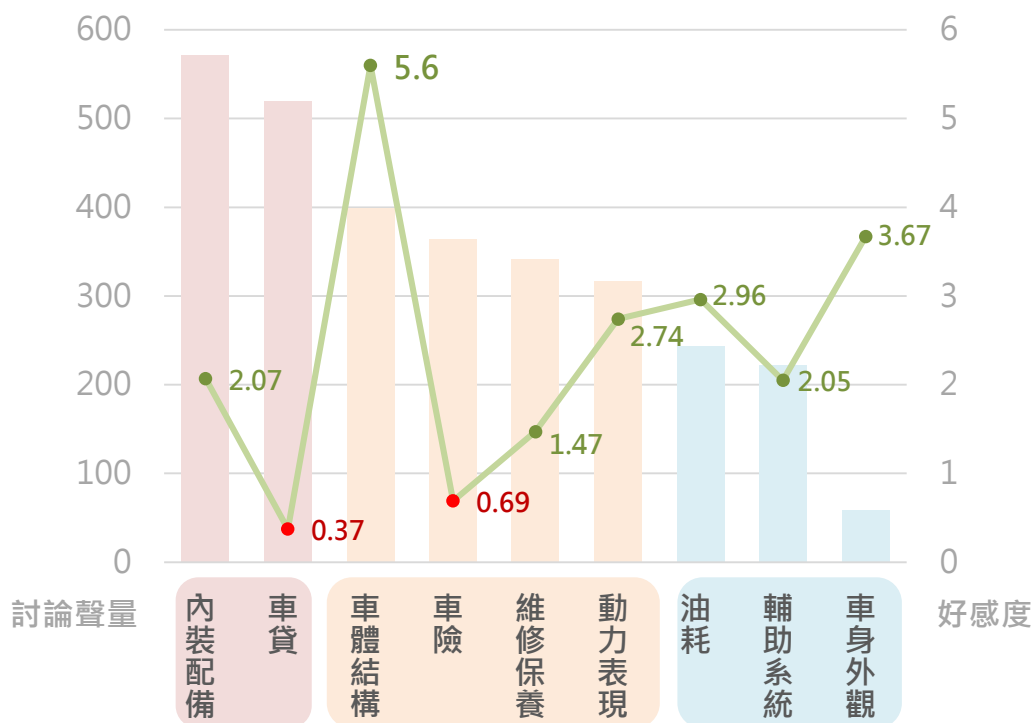
資料來源／富邦產險、國泰產險 製表／孫中英 聯合報

▲市面各式車險比較

(圖片取自[好險網](#)，
資料來源為富邦、國泰產險。)

**消費考量
分析****內裝配備熱議 車貸常引抱怨**

進一步將首購車族之文本，進行消費考量^[註1]的歸納和維度分析，有趣的是，除了車體本身的詢問，延伸的金融服務由於常是品牌與金融機構合作提供，方案多元而複雜，亦令這群初次購車的買家費時請益比較。而貸款方案上的資訊隱蔽、違法行為等原因，也使得該項目好感度^[註2]低落；至於風險趨避的車險^[註3]雖常令首購族猶疑不定，但乙式車險因其理賠涵蓋範圍廣、保費較甲式低廉等優點，其高CP值較受網友推薦。



▲汽車首購族各討論維度之聲量、好感度長條圖

總體而言，對於首購族來說，比起車身外觀好看與否，他們更注重駕乘過程的舒適度（內裝配備），以及車身的安全性（車體結構），其中安全性不但聲量高，更明顯為引起網友認同、稱讚的議題。而養車費用是一筆頭痛的支出，因此維修保養、車貸、車險等維持車輛運作之面向，也是網友在購車前較為關注討論的話題。

熱門車型 分析

掀背車、休旅車受首購族熱議

[註4]

車種分類說明

(按排名降序說明)

1、掀背車：英文名Hatchbacks，是指沒有明顯後車箱的小型車款，外型酷似小型的休旅車。而由於後車門可以完全打開，因此又稱為5門車。(汽車型號多會加上5D字樣，例如Mazda3 5D、Ford Focus 5D ST-line)

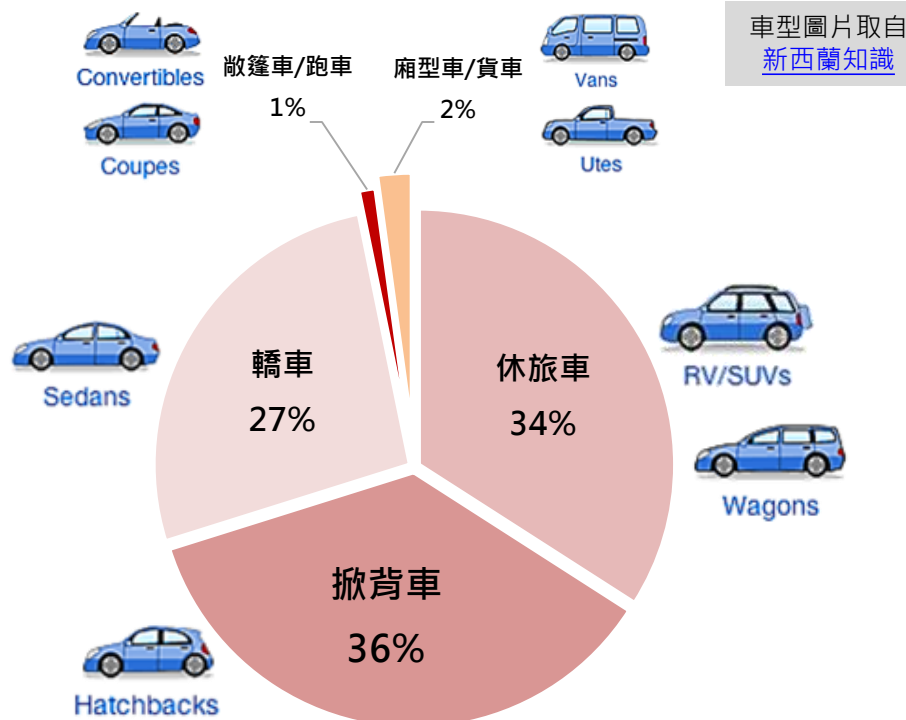
2、休旅車：這邊的分類囊括市面上的旅行車(Wagon)、多功能旅行車(Multi-purpose Vehicle, 簡稱MPV)、運動休旅車(Sport Utility Vehicle, 簡稱SUV)、跨界休旅車(Crossover Sport Utility Vehicle, 簡稱CUV)等以戶外休閒、都會通勤為設計導向的旅行車款。

3、轎車：英文名Sedan，有明顯的三廂車體設計(引擎室、座艙、後車廂)，亦是路上常見的4門車種。

4、敞篷車/跑車：此分類包含敞篷車(Convertibles)及雙門跑車(Coupes)的車款，此類車款追求強勁的動力表現，因此價位普遍較高。

5、廂型車/貨車：以運輸貨物做為最主要的用途，因此亦有麵包車、發財車等暱稱。

(以上說明部分參考自[國王車訊](#)。)



▲ 汽車首購族討論車種之聲量占比圓餅圖

接著，OpView將車種眾多的市場區分成5大類別[註4]，將首購車族之文本進行偏好分析，發現掀背車款是最為熱議的車型，其次則是休旅車和轎車。掀背車擁有較小車身、好操控、油耗低等車性，以及較為年輕、運動風的車體設計，因此易吸引年輕的首購族群去做討論和購買的考量，造成較高的討論度。

其次最受首購族討論的車款為休旅車，由於休旅車種擁有座艙寬敞、載物空間可彈性變化等優點，加上懸吊行程長所帶來的乘坐舒適度，不僅能應付崎嶇山路，更能用作為都會通勤使用，這樣的車性近年來深受市場的歡迎，甚至讓許多車廠將產能轉予開發SUV、逐步裁減房車型號。但其優點對於部分人卻是煩惱，例如家中有老人的網友表示：「休旅車目前搭過的都還蠻高，短腿老媽又要用跳的下車。」

族群偏好分析

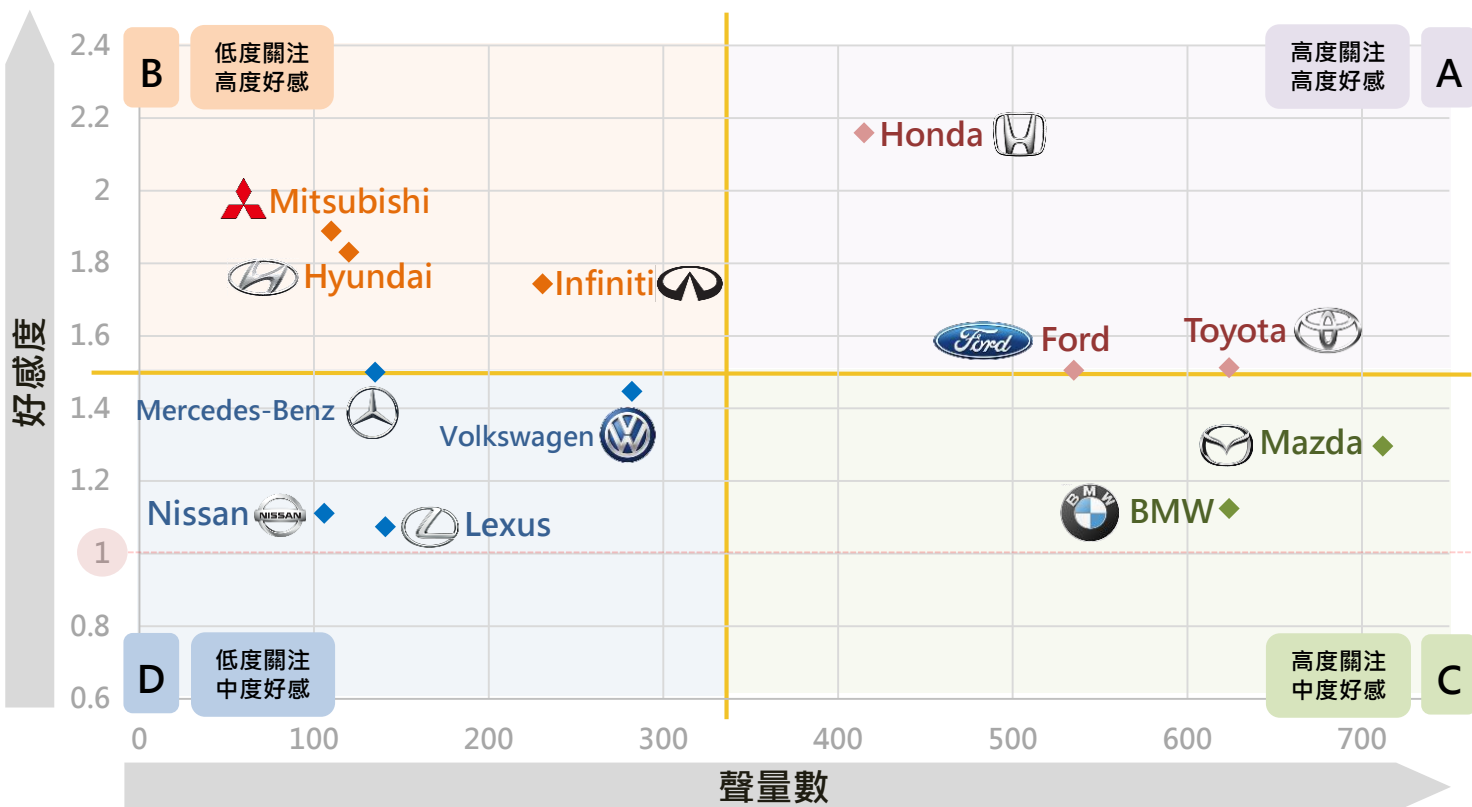
未婚、已婚關注車款大不同

[illegible]

而對已婚族群來說，推測需考量家庭成員較多、家人共同出遊等用車需求，會發現到CR-V (Honda)、RAV4 (Toyota)、Karoq (Škoda)等休旅車款之詞頻數較多，由此可知已婚族群較偏好休旅車款，且較為愛好討論國產車款(亦多提及「Toyota」、「Luxgen」)。相對於未婚族群來說，已婚族群的能負擔的經濟支出可能較高，因此首購時多以「新車」作為購買考量(未婚族群提及次數不及已婚族群)。另外「BLIS」(視覺盲點偵測系統)、「ESP」(車身動態穩定系統)等詞彙也被已婚族群提及，顯示駕車過程的安全性受到已婚族群所重視與考量。

品牌比較

Mazda廣受首購族討論 Honda好感度出眾



▲ 各汽車品牌討論聲量、好感度之二維散布圖

品牌	型號	車種
	Mazda 3 ^[註7]	掀背車 / 轎車
	M2 ^[註8]	跑車
	Focus ^[註7]	掀背車 / 轎車
	Golf	掀背車
	Q30	掀背車
	FIT	掀背車
	CX-5	休旅車
	Corolla ALTIS	轎車
	RAV4	休旅車
	KUGA	休旅車

▲ 汽車首購族討論車型排行榜^[註6]

對於消費者來說，除了車種定位和用車需求之外，品牌印象亦是高影響的考量點，接下來以首購族對於各品牌的討論度、好感度所構成的二維散布圖做為主要的分析重點，並藉由兩條平均線^[註5]的繪製，進一步將汽車品牌分類成四個象限。

★高關注&好感：

Honda、Toyota、Ford

Honda是A區中好感度較佳、但討論熱度略低於Toyota及Ford，其推出的CR-V（低油耗廣受好評）、FIT（好評[開箱文](#)）等車款受到網友的

[註5] 聲量平均線為336則、平均好感度則為1.51，所有針對品牌的評價討論皆為正面多於負面，故不以低度好感標示。

[註6] 二維散布圖的聲量是以品牌作為分析單位，此表則是以個別車款名稱作為聲量統計的依據。

[註7] Mazda 3共推出四門轎車版及五門掀背車版兩款車型，然而網友在討論該車款時，很少將4D（四門）、5D（五門）等字樣一併提及，聲量蒐集上難以將兩款車種分開計算，因此這裡的聲量統計是將兩款車種進行合併計算。Ford Focus也是同樣有出四門和五門兩種版本，故一樣做2種款式的合併計算。

[註8] BMW M2的定位是較為高檔的小型車，由於PTT上有一篇高討論聲量的M2[開箱文](#)（見p.2熱門文章排行），因此衝高了此輛車款的討論度。

廣泛討論與推崇，為汽車首購族心中熱門、印象較佳的汽車品牌。

另外，Ford的Focus、Kuga，以及Toyota的Altis、RAV4等車款在首購族間的討論度非常高，由於這些車款的外形受年輕人喜愛，入手門檻也對首購族來說也不高，因此也讓這兩個品牌不管在社群討論度或是好感度上，都有不錯的表現。

低關注、高好感：品牌印象低，特定車款評價好

在B區中的品牌中，以Mitsubishi的Outlander、Lancer車款，因承載量高、不錯的性價比等優點獲得較高的好感，而Hyundai的Tucson、Elantra等車系，亦也因良好的性價比受到網友讚賞。而起售價較為高昂的Infiniti所推出的Q30車款在某篇[車款比較文](#)中則因車身設計好看、內裝用料不錯等車體設計，也獲得好評。

此區的汽車品牌討論聲量仍略顯低迷，對於首購族來說，僅有特定少數幾款取得較好的評價，整體的品牌印象仍不如C區品牌，在關注度上較低。

高關注、中好感：熱門車款兵家必爭區

在C區中的汽車品牌，Mazda的討論度較高，由於其推出的3系列及CX-5車系一直都是暢銷車排行的常客，加上今年Mazda 3進行車型改款，因此在網路上產生廣泛的討論度。但由於去年Mazda發生柴油引擎出現水溫過高及冷卻系統副水箱滿溢的狀況，最後將逾萬台車輛大量召回原廠修正，因而導致其好感度受到影響。而身為歐系高級汽車品牌之一的BMW居於C區，由此可知BMW在高檔汽車品牌中關注度相對最高，但有些網友不甚滿意118i的內裝、並批評BMW代理商(汎德)，因此BMW雖具高討論度，但好感度略低。



 低關注、中好感：高級車品牌非初購者首選

D區汽車品牌售價大多較為高昂，對於首購族來說，未必有足夠的經濟能力負擔，因此較不被首購族考慮或討論，進而造就此區品牌的討論聲量低、好感度也較低（備料久、售價高、維修貴等較為負面字辭多）。

其中較為特別的是Nissan，相比其他品牌，在社群上較少被首購族討論，故而聲量少，且由於曾有功能負面討論，因此好感度略低。但整體而言，本次所觀測之12品牌，正面討論數皆大於負面則數，顯見對首購族而言，每一品牌各有基礎的消費偏好群存在。

在此期的電子報中，透過《OpView社群口碑資料庫》剖析汽車首購族的討論內容。發現到汽車首購族最熱衷於討論車款間的比較，相較於車身外型，首購族較重視駕乘舒適度及動力表現，而未婚族較喜愛掀背車款、已婚族則以休旅車作為首要考量。若綜觀所有車款討論度來說，小型掀背車則是最受首購族熱議。

綜合比較汽車品牌，則發現對於首購族來說，起售價較為高昂的歐日系高級車牌較不在他們的考量內，而長期佔據市場銷售排行榜的Toyota、Honda、Mazda等品牌，在首購族間引發高度的討論度，品牌熱度不相上下；除了性能差異外，業務人員素質與後續的售後服務，亦是影響其好感差異的重點。

而三菱、現代、日產等品牌雖然具高好感度，然而較不受首購族廣泛討論，可考慮針對首購族投入更多行銷資源。





OpView放大鏡 觀測期間| 2019.07.01-07.07

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	3,753	LINE TODAY > 國內	鏡週刊 韓國瑜酸登革熱防治搞一國兩制蘇貞昌：5300萬還沒領
2	3,280	LINE TODAY > 理財	NOWnews今日新聞 郭台銘：散盡家財也在所不惜掛保證小孩6歲前國家養
3	3,046	LINE TODAY > 娛樂	TVBS 吳宗憲拍桌嗆921捐多少館長回：那天我在災區挖屍體
4	2,969	LINE TODAY > 國內	TVBS 力挺反送中蔡英文：2020綠敗選台灣會比香港更嚴重
5	2,586	LINE TODAY > 國內	三立新聞網 擁「奢華農舍」還違建？李佳芬回應了
6	2,292	yahoo新聞 > 理財就業	罷工空服員若領回三寶復飛工會：將由會員代表決議除名
7	2,018	yahoo新聞 > 社會地方	年輕勇警自強號遭刺今早急救無效不治
8	1,898	LINE TODAY > 生活	三立新聞網 陸拳擊冠軍約戰館長：3分內沒倒你贏
9	1,871	LINE TODAY > 國內	三立新聞網 枉犯台鐵殺警案凶嫌妻：他是古意人
10	1,859	LINE TODAY > 國內	TVBS 勇警殉職PO文「狂賀多個缺」21歲警下場出爐

Dcard 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,644	感情	糖份part3(END)
2	1,495	心情	為什麼我不是女生
3	1,448	心情	員警宣告不治
4	1,434	心情	今天，從長榮正式離職
5	998	心情	#幫檢舉陳沂，台灣可不可以少妳這種人？
6	921	心情	你超速又闖紅燈，我阿嬤死了
7	799	寵物	代Po~狗讓信任的人帶回家結果還是出事了.....
8	711	感情	關於事前避孕藥，妳所不知道的事
9	699	追星	PRODUCEX101 ep10討論+專輯試聽
10	630	感情	難道一定要瘦到像blackpink那樣才是漂亮嗎？

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	1,690	Gossiping	[新聞]快訊 / 鐵路警遭刺肚「臟器外露」 送醫
2	1,663	Gossiping	[新聞]吳宗憲拍桌嗆921捐多少館長:那天我在災
3	1,610	Gossiping	[新聞]不加分被寫成不扣分柯文哲再槓《自由》
4	1,579	Gossiping	[問卦]香港人看不懂台灣的9.2在想甚麼
5	1,552	Gossiping	Re: [新聞]評估2020柯文哲「選定了」蔡陣營：
6	1,533	NBA	[外絮]可愛跟湖人正式在談合約細節
7	1,504	Gossiping	[問卦]桃園抓改車噪音是要店家怎麼活？擾民？
8	1,488	Gossiping	[新聞]陸拳王下戰書嗆館長：一回合還站著就算
9	1,424	Gossiping	[新聞]美國商務部宣佈對台、韓部分鋼材祭456%
10	1,312	marriage	[求助]現在面對公婆的關心只覺得心累

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	303	房地產綜合(居家房事)	管委會的要求越來越多也越來越機車了
2	194	新聞與時事(生活娛樂)	韓國瑜雲林擁豪奢違建農莊好巧！《蘋果》查證當天火速自拆
3	172	新聞與時事(生活娛樂)	太八歇業了!!!
4	154	汽車消費經驗分享(小惡魔的動力研究室)	說好的交車前是客人，交車後是朋友嗎？是真的嗎？
5	153	新聞與時事(生活娛樂)	郭台銘台上支票狂開台下支持群眾紛紛離席
6	150	新聞與時事(生活娛樂)	一個警察死了
7	149	VOLVO(小惡魔的動力研究室)	雷神之鎚凸鎚？接第2起aeb偵測失效死2人
8	148	居家房事消費經驗分享(居家房事)	買房開箱意義在哪？
9	146	新聞與時事(生活娛樂)	蘋果民調分析：6/29~6/30
10	119	HTC(Android)	年輕人、學生多少人喜歡HTC

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	12,364	東森新聞	【東森大直播】長榮罷工第13天續戰！19:00凱道「粉紅軍團」登場#少在那編...
2	11,435	Now News – 新聞	示威者衝擊立法會Part 2【00:03】防暴警察到立法會一帶準備清場...
3	10,669	udn.com 聯合新聞網	說好的阿嬤呢 【機車後座載「阿嬤」回頭萌樣瞬間融化所有人】...
4	10,007	ETtoday新聞雲	揪團衝了啦！耍廢放空首選~(#條紋馬)影片授權：@欸你這週要幹嘛●上班...
5	9,863	韓國瑜	我是台灣人，我們不能再沉默。當我從電視上看到管中閔校長孤寂落寞、卻又堅毅不屈...
6	9,339	食尚玩家	榴槤#敢吃嗎好吃好玩都在這 https://goo.gl/...
7	8,702	ETtoday新聞雲	LIVE / 長榮罷工凱道晚會今天是長榮空服員罷工的第13天！(#豬頭皮) 相關報...
8	8,075	東森新聞	長榮不等了！確定本周招募200名空服員#B編：驚人重大進展！嚇壞了#徵才...
9	7,853	韓國瑜	很遺憾李承翰警員在今天早上不幸傷重殉職，令人痛心惋惜。我在此對盡忠職守、英勇犧牲...
10	7,584	請幫小安睿集氣祈福~	很開心現在安睿可以完全放手走，可以自主做好多事，這麼多年來的努力真的讓人好有成就...

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	47,241	富發牌	聽說颱風快來了 請追蹤楠哥哥
2	37,437	小三美日平價美妝	【#神準心測】來看你下半年的戀愛運勢發展 (不限單身)#底下留言獲得解析
3	27,992	神魔之塔 Tower of Saviors	超高難度的盤古夢魘級官方派獎直播開播了~一起來看看平民百姓&邱嘸敏&...
4	24,886	Pairs – 派愛族	愛情/人際/財運看你未來哪方面的運勢最強！ https://bit.ly/...
5	22,194	Pairs – 派愛族	你的感情線指向哪？看你2019年情路走向！ https://bit.ly/...

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](#)。



【郝毅博】你對香港反送中的看法是什麼？



【BBC News】為何香港人不認同自己是中國人？



【cheap】俄國到底強佔了中國多少土地？



【中天新聞】健身國手林志成 嗆約戰館長



【蔡阿嘎feat.】如果台灣YouTuber都是韓粉！