

本期焦點



社群媒體主宰一切，社群輿情風險不容小覷！

- 全球與台灣輿情趨勢對比
- 公關危機案例

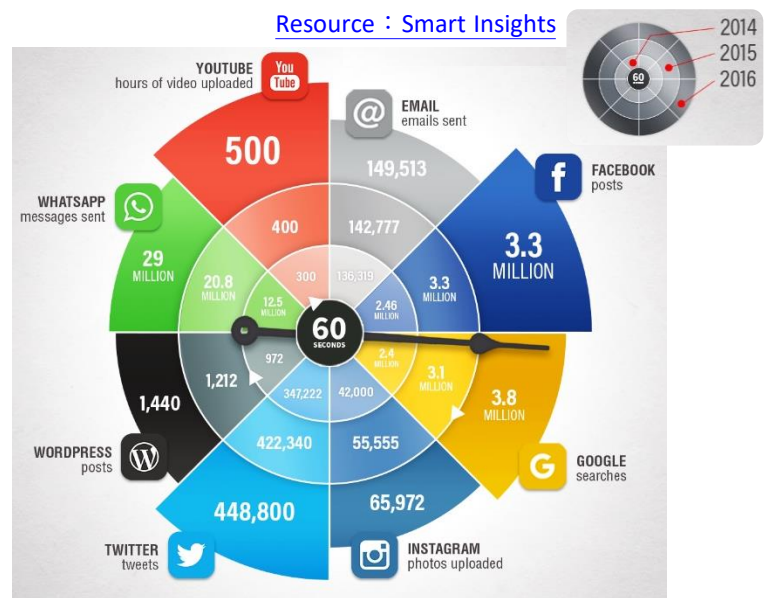


OpView放大鏡

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

社群媒體主宰一切 社群輿情風險不容小覷！

公關危機無所不在，從今年的百事可樂街頭抗議影片(政治/社會觀感)、聯合航空強拖乘客下機事件(糟糕品牌體驗)、長庚醫院急診離職潮(內部怨懟與爆料)、小米歧視日文史學生事件(公司高管失言)等等。在暢游社群網站如呼吸一樣自然的生活情境下，許多企業或許不餘遺力投資在數位行銷上，卻很少重視一時失誤之下可因應的社群風險管理。



▲ What happens online in 60 seconds

水能載舟，亦能覆舟，撲面而來的社群長浪有多麼大的影響力，可從上頁「What happens online in 60 seconds」一窺堂奧；其中社群霸主的Facebook每60秒即可生成超過330萬則發文，近年即便成長遲緩，產生的數據量仍龐大得令其他社群網站難以企及；而以影音、照片著稱的Youtube與Instagram的上傳影片數雖不如Facebook龐大，但具有25%、16%內容增長的高成長率。

快速產出的內容和習以為常的龐大資訊充斥著我們的生活，對於從業人員而言，這是一個幸而容易取得資訊，同時也意味難於管理的雜亂失序年代。以回顧國內數位內容趨勢，從台灣最大的輿情口碑資料庫OpView第三季累計新增之社群網站文本數量來看，部落格同全球趨勢一樣呈現衰退、批踢踢熱絡但成長趨緩，臉書則較全球有更強勢的成長率。特別的是，今年知名臉書黑函社團「爆料公社」，以網友匿名投訴為情報來源，正式成立公司，躋升媒體產業，可說真正將「人人皆記者」的概念落實於商業模式上，亦彰顯社群勢力崛起的一個里程碑。

單位：仟

	2015. Q3	2016.Q3	2017.Q3
新聞	6,000+	7,000+	8,000+
部落格	700+	250+	230+
討論區	6,000+	10,000+	8,000+
BBS	19,000+	19,000+	21,000+
Facebook	26,000+	50, 000+	109,000+
Youtube	2,000+	21,000+	26,000+

▲OpView各網站第三季累計新增文章數

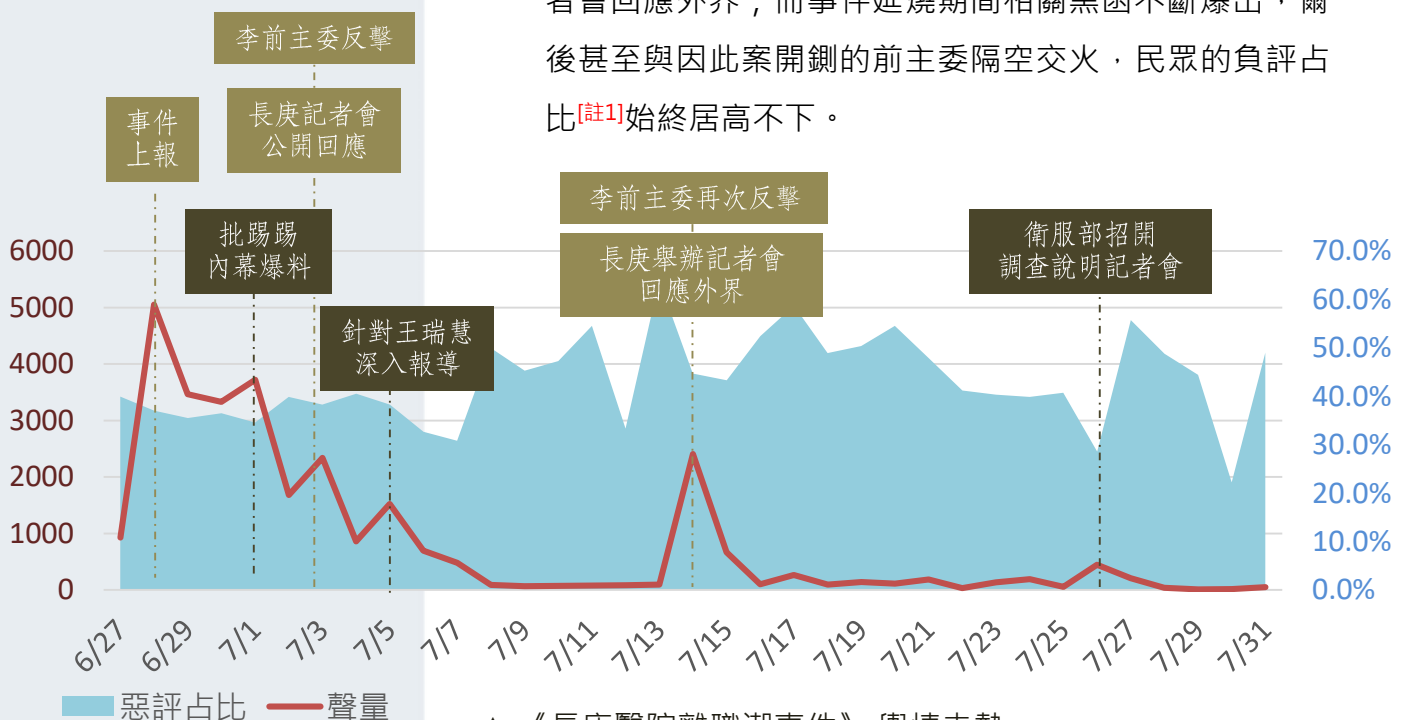
猛爆型危機 分秒必爭的資訊戰役

回過頭來談談社群危機管理，針對不同的公關類型勢必得採取不同的滅火動作，但最要先的是，該如何在最一開始識別出危機正在發生，更甚者能夠預知可能的公關事件？以最常見的自有官方平台，如官網留言、臉書等，即可提供最基礎的觀測情報，但在企業規模龐大，或事件牽涉複雜時，巨量突發的外部資訊常常令品牌措手不及。

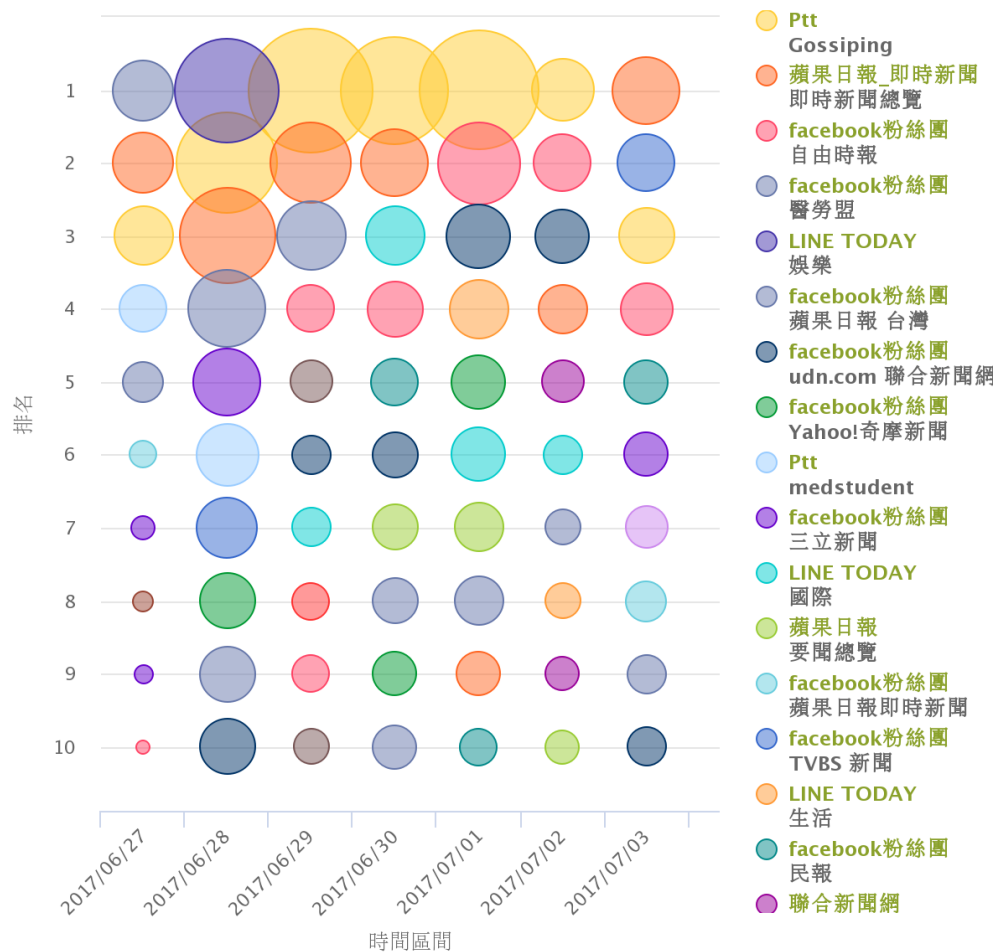
公關危機最為大家所知即為猛爆型事件，通常由發起(爆料)者拋出議題後，在網友與媒體的加乘下，在幾小時之內大量擴散。如林口長庚驚爆大量離職潮，從封閉性的社群通訊軟體外傳至媒體，隨即引發各大社群轉載，特別是醫療相關頻道，在同業心有戚戚焉之下大力抨擊院方、支持離職人員，事情一發不可收拾。

[註1] 負面聲量/總聲量

在內部紛擾尚未解除之前，訊息被攤在陽光下鞭笞，長庚醫院忙於處理內憂外患，遲於一個禮拜後才正式開記者會回應外界；而事件延燒期間相關黑函不斷爆出，爾後甚至與因此案開鋤的前主委隔空交火，民眾的負評占比[註1]始終居高不下。



▲《長庚醫院離職潮事件》輿情走勢



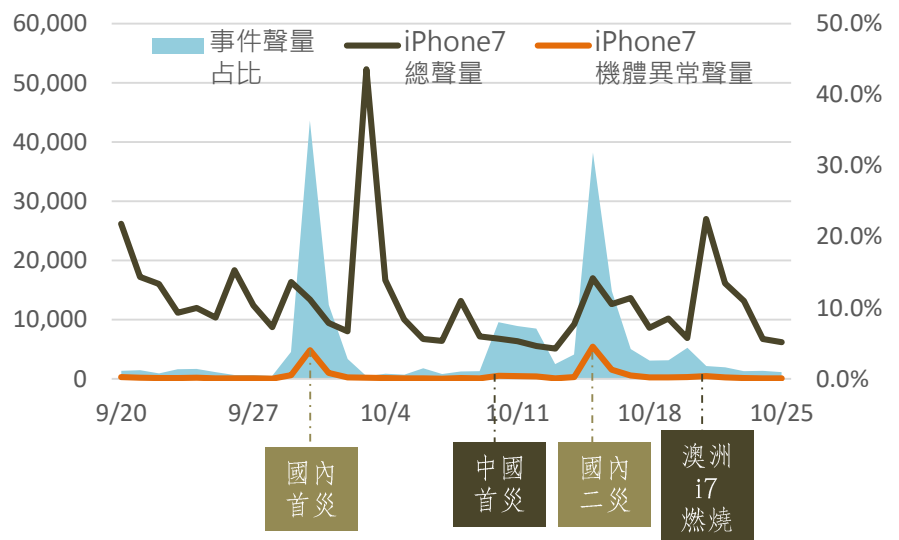
從頻道擴散圖來看，從私人的通訊軟體中躍出後，此事件便星火燎原地蔓延在各大批踢踢、臉書、新聞版面上。

實際上猛爆型公關事件常常來的令企業猝不及防，雖即便公司沒有專職網路公關情況下，通常也能夠在漫天殺伐的追咬下，在當天發現事情的不對勁，但面對難以控制的訊息，如何快速掌握漫溢雜亂的論點，釐清爭議觀點、了解大眾評論，才能接著制定後續應變對策，特別在網路時代，人們的耐性不斷被壓縮，時間的緊迫再再考驗公關人員的應變能力。

潛藏型危機 數據嗅出市場轉折

另外一種公關危機類型，雖不若猛爆型般翻天覆地，但觀察數據走勢，卻可從中找到市場轉變的潛在危機警示。

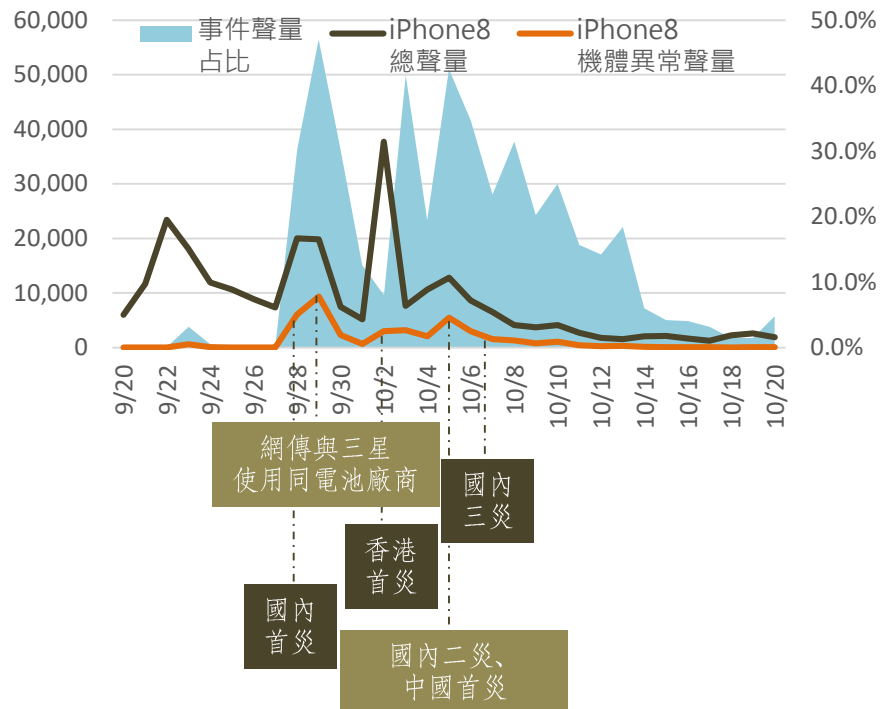
以蘋果新發售的iPhone8為例，該手機上市不久即零星傳出手機電池異常、爆裂事故，由於去年三星手機炸裂事件昭彰，致使大家對電池的異常狀況容易產生爆炸的恐懼，加上媒體的渲染之下，引發大量熱議，但其中也有人對此不以為然，認為手機良率本為正常現象。姑且不論實際檢測結果，單純就去年與今年新機電池膨脹事件比較，可發現皆發生了電池瑕疵事件，而蘋果一貫的回應方式即是冷處理，從圖表來看，去年大眾對國內案例討論度明顯高於國外，即便如此，也是一陣討論後，即歸於平靜，事件占比呈現明顯的雙高峰。



註二：包含電池膨脹、燃燒、爆炸等異常狀況。

▲ 2016年iPhone7 機體異常事件^[註2]口碑趨勢圖

但今年同樣情況下，從圖中可以發現國內外災情較去年集中，討論的延燒性明顯高於去年，尤其到後期較無災後報導後，當人們提起iPhone8時，仍常提到或嘲諷爆



▲ 2017年iPhone8 機體異常事件口碑趨勢圖

炸可能，相較去年果粉認為僅是個案的不以為意，事件快速爆發也迅速平靜，電池瑕疵確實在今年影響力較深刻，顯示今年的對iPhone的支持較不如以往忠誠，此現象是否為市場轉變的警訊之一，值得品牌深思。

社群風險管理與數據品質

從前述案例來看，社群危機管理的著重的資料品質應具備以下要點：

(1) 即時性

當網路討論特定企業的狀況異常(不論是聲量異常成長，或是負面評論量超過一定門檻)，應得立刻察覺，以利公關人員保持警戒。不同企業規模，對即時性的定義亦不同，對社群風險管控越嚴謹，即時性可細至以「分」為單位；而即時觀測需求越低，管控間隔亦會拉長，目前OpView系列，最嚴格的服務方案為特定頻道為每5分鐘自動監測，若有異常可立即警示。

(2)資料來源廣

越是聳動性、高敏感的公關危機，資訊量必定龐大而散佈廣泛，資料涵蓋範圍是否完整，影響對事件嚴重程度的判斷，避免落入同溫層的單一觀點，亦可針對不同發聲族群擬定對應策略與優先順序。

社群網站	討論區	部落格	問答網站	新聞(含回文)
13,000+	3,000+	1,000+	400+	2,000+
- Facebook - Instagram - Youtube - Plurk - Twitter	- 批踢踢實業坊 - Mobile01 - 伊莉討論區 - 巴哈姆特哈啦區 - 開箱王 - 校園聊天-Dcard - iPeen 愛評網	- 痞客邦 - Blogger - UDN Blog - yam天空部落 - Xuite隨意窩 - 癮科技	- Line Q - Yahoo! 奇摩知識+	- 蘋果日報 - 東森新聞雲 - 中時電子報 - 中央通訊社 - 聯合新聞網 - 三立新聞網

▲ OpView觀測超過2萬個熱門頻道

(3)可追蹤評估

隨著事件推移，需有追縱輿情溫度的機制，因此除了最新數據，也需要前期或更早期的資料，進行對比評估，了解事件是否和緩或有異變。

若您對社群風險管理有興趣，我們預計下個月中將釋出《OpView Social Risk》日報體驗申請，可針對目前全台超過2000個上市企業進行即時風險情資通報，若您為上市櫃公司之行銷公關人員，或想體驗輿情風險通報服務，歡迎先至[預告頁面](#)留下聯絡資料，我們將在活動正式上線後，邀請您回官網填單申請。

OpView放大鏡 觀測期間| 2017.10.02~2017.10.22
網友熱議文章大公開

新聞頻道 聲量探索排行榜

排行	新增回文數	來源頻道	標題
1	9,287	ETtoday新聞雲 > 即時新聞	臉書一同歡度國慶！留言「Taiwan」興奮見飄揚國旗
2	3,987	蘋果日報_即時新聞 > 即時新聞總覽	【狗仔偷拍】歐陽妮妮錯過厚奶茶 背12萬香奈兒衝好市多
3	3,070	ETtoday新聞雲 > 即時新聞	可以吃東西了！台北捷運解除禁令 將開放32站通道飲食
4	3,051	ETtoday新聞雲 > 即時新聞	防止老年人被車撞 衛福部：市區速限降至20公里網友罵翻！
5	2,528	ETtoday新聞雲 > 即時新聞	明年汽車場考變更難 「15項→22項」一失誤就出局
6	2,177	ETtoday新聞雲 > 即時新聞	共軍若真犯台 馮世寬：我方可撐超過2週
7	2,166	ETtoday新聞雲 > 生活新聞	喝星巴克「豆漿那堤」變巨乳？24歲妹子實測驚呆
8	2,130	ETtoday新聞雲 > 生活新聞	10月最大獵戶座流星雨「周六大爆發」每小時可見20顆
9	2,109	東森新聞 > 生活	男女通殺！捷運遇薇閣高中「濃眉鮮肉」網狂喊：跪求臉書
10	2,023	ETtoday新聞雲 > 即時新聞	美軍上將愛上我！熟女匯40萬幫他退役 警勸阻被噏：我不是白痴

Dcard 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	10,333	西斯	#圖淺談色慾薰心
2	2,735	感情	女友故意戳破保險套Part3
3	2,684	心情	曾目睹南京大屠殺的外公
4	1,707	感情	男朋友說：「可是我不會跟你結婚。」
5	1,379	感情	女友故意戳破保險套
6	1,379	彩虹	看眼睛
7	2,274	新生季	央大客家系和成大台文系
8	1,283	感情	#圖自己的男友自己抓約炮 (續
9	1,258	感情	太晚談戀愛的後果#文長
10	1,139	感情	女友故意戳破保險套part2

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	2,000	Gossiping	[問卦]線上烤肉
2	1,786	KoreaStar	[新聞]秀英徐玄Tiffany離開SM (非原標)
3	1,540	Gossiping	Re: [問卦]女友懷孕時，要求驗DNA會很過分嗎？
4	1,517	Gossiping	Re: [問卦]把人關在有電的『家樂福』可以活10年嗎？
5	1,508	MayDay	[討論]人生無限公司桃園加場【售票討論區】
6	1,498	WomenTalk	[心情]不會教，麻煩別帶出門
7	1,499	TaichungBun	[閒聊]大家好，我是台中市政府新聞局長卓冠廷
8	1,499	Gossiping	[新聞]製作人直言「沒節目敢找唐從聖」圈內聲援徐乃麟原
9	1,498	Gossiping	Re: [問卦]如果今年再交不到女朋友
10	1,486	Gossiping	[新聞]解決少子化 楊志良提「女性服1年照顧役」

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	679	Wii(勇者逗樂園)	情懷炸彈再來襲！「迷你超級任天堂」開箱實拍分享
2	527	動研室七嘴八舌區 (小惡魔的動力研究室)	高速公路上，是我的觀念有問題嗎？
3	496	新聞與時事(生活娛樂)	猜猜共軍犯台能撐幾小時
4	472	Honda (小惡魔的動力研究室)	本田對於生鏽處理後續
5	372	閒聊與趣味(生活娛樂)	有學佛的大大可以解惑一下嗎？
6	328	房地產綜合(居家房事)	看到大家的發文我笑了
7	336	新聞與時事(生活娛樂)	捷運面交這件事，您有什麼看法？
8	323	LUXGEN (小惡魔的動力研究室)	還我納版乾淨之地！
9	285	新聞與時事(生活娛樂)	越南會成為下一個亞洲經濟奇蹟嗎？
10	309	新北市 (居家房事 北部地區)	林口未來會紅到你撻胸頓足!!

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	67,107	楊丞琳	楊丞琳Rainie Yang is live now.
2	50,084	Pairs - 派愛族	按下連結找到你喜歡的另一半！讓你脫離單身！
3	40,615	MamaClub	#成功變紅色字就是有人偷偷喜歡你哦不分你我家最幸福
4	33,631	三立新聞	路人嚇到吃手手了XD下載【三立新聞網APP】Live直播搶先看
5	33,320	小三美日平價美妝	聽說只有1%的人答對!!哪個水箱先滿??
6	31,433	放火 Louis	太崩潰！把百元販賣機抽完到底能不能賺錢呢？
7	30,340	三立新聞	女孩子千萬不要學啊。。。.
8	30,050	爆料公社	社員吳思在爆笑公社發文東泉辣椒醬 編：周氏蝦卷
9	29,058	VOGUE Taiwan	WOW!!!!打卡聖地又多一處啦～快揪好姐妹一起去度假
10	28,526	Aniu 阿牛	中秋阿牛唱歌给你听！

跨平台贈獎文 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	34,405	facebook粉絲團 > 遠東巨城購物中心	腦閻說，要送一隻hen大的史努比給粉絲。
2	29,828	facebook粉絲團 > 大江國際購物中心	抽iPhone 8 Plus囉 歡迎大家問問題～...
3	29,803	facebook粉絲團 > 傳說對決	週年慶最猛壓軸 傳說猛送！全英雄全造型讓你帶回家
4	22,604	facebook粉絲團 > Kkday	限時24 HR！日本環球影城抽一波
5	15,458	facebook粉絲團 > 爆料公社	#連假最後一天來發爆漿1社門票。

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

欲了解更詳細的排行榜訊息，請至官網查閱 [請點我](#)

品牌話題排行榜(排除贈獎文)

透過OpView探索台灣百大^[註]與各領域知名品牌在網路頻道上的討論聲量，並即時產出前十大排行榜，讓您隨時了解品牌輿論風向。

電商大戰開打！本土電商 PChome與新加坡電商蝦皮的世紀對決

新加坡電商蝦皮日前以免運費及各項優惠戰術，快速吃下台灣電商市場，YAHOO及本土電商皆受影響。為了與蝦皮抗衡，知名電商PChome推出個人賣場，祭出免運費、折扣券吸引消費者，但網友抱怨PChome行動介面不佳，難與擁有行動裝置優勢的蝦皮抗衡。兩大電商的對決，各有其擁護者，多數民眾認為UI、UX表現上蝦皮略勝一籌，但PChome對供應商嚴格品質把關仍是值得肯定。總結網友認為PChome免運費、出貨快且貨品有保障，但介面難使用，美學有待加強。



排名	品牌	新增回文數	來源頻道	標題
1	王品	1,884	聯合新聞網 > 要聞	退伍連長民間求職被噏：我最痛恨你們志願役
2	台積電	896	蘋果日報_即時新聞 > 即時新聞總覽	台積叛將梁孟松再背叛三星轉戰中國中芯共同執行長
3	中華電信	737	Ptt > Gossiping	[問卦]發錢中華電信的垃圾嘴臉
4	豐田/三菱	579	ETtoday新聞雲 > 即時新聞	日本最大製鋼廠驚爆造假！豐田汽車、三菱重工都中鏢
5	Toyota/Lexus	550	壹週刊 > 生活(即時新聞)	150萬買休旅你要Toyota？還是Lexus？
6	本田	472	mobile01 > Honda (小惡魔的動力研究室)	本田對於生鏽處理後續
7	Pchome/蝦皮	444	Ptt > Gossiping	[問卦] Pchome跟蝦皮的戰爭
8	SUZUKI	407	小老婆汽機車資訊網 > 黃/紅牌車研究室	熱情無懼風雨SUZUKI全國大會師
9	HTC	348	Ptt > MobileComm	[心得]完全自我主觀的HTC衰退論
10	台積電	343	Ptt > Tech_Job	[新聞]狂爆了！台積電幹掉Toyota躍升全球第29

[註]參考《經理人月刊》[Brand Asia亞洲影響力品牌](#)

若某事件廣泛於各大頻道露出，為不重複提供相似資訊，品牌話題排行榜僅收錄該事件相關文章之聲量最高者。