

# » 社群輿情大數據：監測及分析服務

楊立偉 博士

龍捲風科技 / 意藍資訊

Dec 2013

# 講者介紹 楊立偉 博士

## ◆ 專長領域為數位行銷、知識工程、資料庫及文字探勘技術

現任	意藍資訊	董事總經理（創辦人）1999~ 國內規模最大的網路情報與社群口碑自動分析平台
	龍捲風科技	董事總經理 國內企業搜尋引擎市佔率最高；國際檢索競賽第一名
	台大工管系暨商研所	兼任助理教授 2006~
	資訊及通信國家標準技術委員	
經歷	智威湯遜數位行銷首席顧問、尚藍互動行銷共同創辦人	
	2009年獲選100 MVP最有價值經理人，擁有超過20項語意分析專利	
	2012年榮獲國家雲端創新獎、數位時代「創業之星」首獎	

# 2013 最希望收到聖誕禮物TOP5

女生	名次	男生
服飾配件如項鍊、大衣、手錶	1	3C商品如遊戲機、手機、iPad
3C商品如單眼相機、iPhone 5c	2	服飾配件如毛帽、圍巾、手套
美容保養如彩妝組合等	3	創意小物如造型月曆、飾品
手工禮物如卡片	4	自助旅行、主題樂園票券
黃色小鴨、娃娃等創意小物	5	暢銷書、鋼筆等書籍文具

資料來源／OpView社群口碑資料庫 圖片／業者提供



聯合新聞網 即時  
生活消費

## 網友最常收到的耶誕禮物是馬克杯

【聯合晚報／記者全澤蓉／即時報導】

2013.12.10 12:42 pm

耶誕節要送什麼禮物好呢？根據意藍資訊OpView社群口碑資料庫分析，網友最常收到的耶誕禮物第一名是創意小物，包括馬克杯、項鍊、抱枕，第二名是保養品，第三名是創意3C產品，第四名是蛋糕或親自下廚，第五名則是手工卡片和娃娃。但調查也發現，女生最希望收到的耶誕禮物是服飾配件，男生最想要的耶誕禮物則是3C電子產品。



動新聞

爽報

圖

今日蘋果

即時新聞

動新聞

娛樂online

## 最哈聖誕禮 黃色小鴨入榜

2013年11月26日

f 讚

5

g+1

0



黃色小鴨商品具有療癒效果，擷獲女孩們的心。

【李佩珊／台北報導】

誕禮物了嗎？《蘋果》副刊委託「OpView社群口碑資料庫」調查今年民眾最想收到的聖誕禮物，女生部分仍以服飾配件為主，近來超夯的黃色小鴨也擠上第5名，顯見女生對可愛的事物還是沒有抵抗力；男生最哈的是3C電子產品，與以往較為不同的是，方便實惠的主題樂園票券也入榜。

## 從一則有趣的新聞談起

# 年度最夯運動：單車棒球路跑

最新更新時間：2013/12/13 21:15:00

字級： [A-](#) [A+](#) [轉寄](#) [列印本頁](#)



一項年度十大最流行運動的研究顯示，台灣網友最夯單車，打敗歷久不衰的棒球。（中央社檔案照片）

（中央社記者陳清芳台北13日電）一項年度十大最流行運動的研究顯示，台灣網友最夯單車，打敗歷久不衰的棒球，至於路跑活動拜多樣化、知名度之賜，登上第3名。

台灣雲端社群監測平台「OpView社群口碑資料庫」今天公布這項排行榜，其中前5大流行運動依序是：單車、棒球、路跑、健身、籃球。

#	2013年		#	2012年	
1	單車	▲1	1	棒球	
2	棒球	▼1	2	單車	
3	路跑	▲1	3	籃球	
4	健身	▲1	4	路跑	
5	籃球	▼2	5	健身	
6	游泳	-	6	游泳	
7	登山	-	7	登山	
8	跳舞	-	8	跳舞	
9	足球	-	9	足球	
10	瑜珈	new	10	網球	X

## 一份特別的生活商機

## 與消費趨勢研究

# Social Listening

- ◆ 又稱 Social analytics 或 Social intelligence
- ◆ 為社群輿情管理循環的起點
- ◆ 新一代市場調研的利器

高準確率

高覆蓋率

高時效性

容易執行

大數據  
自動語意技術  
內容分析

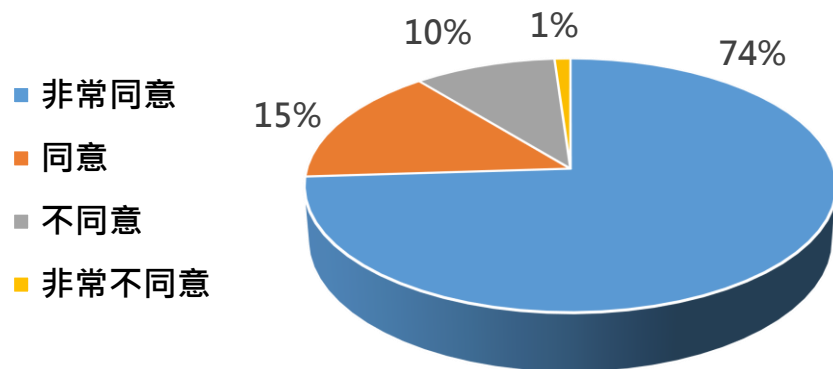
# 網路社群輿情的影響力快速增加

## ◆ 社群媒體影響力超越電視、雜誌

- 89.1% 台灣民眾受到網路社群的影響

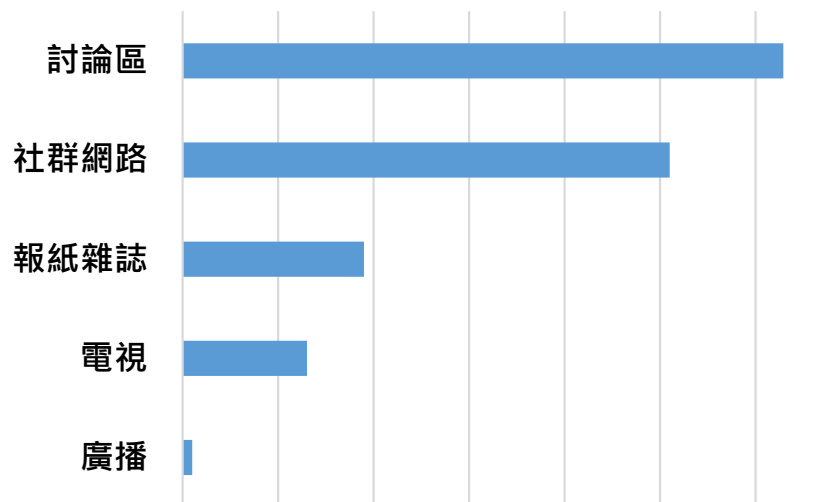
## ◆ 各產業皆受影響；是機會 也是威脅

是否受社群媒體影響



Source: Insightexplorer

受到媒體影響的民眾數



Source: MIC

# 網路社群輿情對相關人員的影響

- ◆ 好比電視產業沒有了收視率調查與觀眾分析
- ◆ 缺少有力的資料支持
- ◆ 在迷霧中作戰

社群討論  
數量與趨勢？

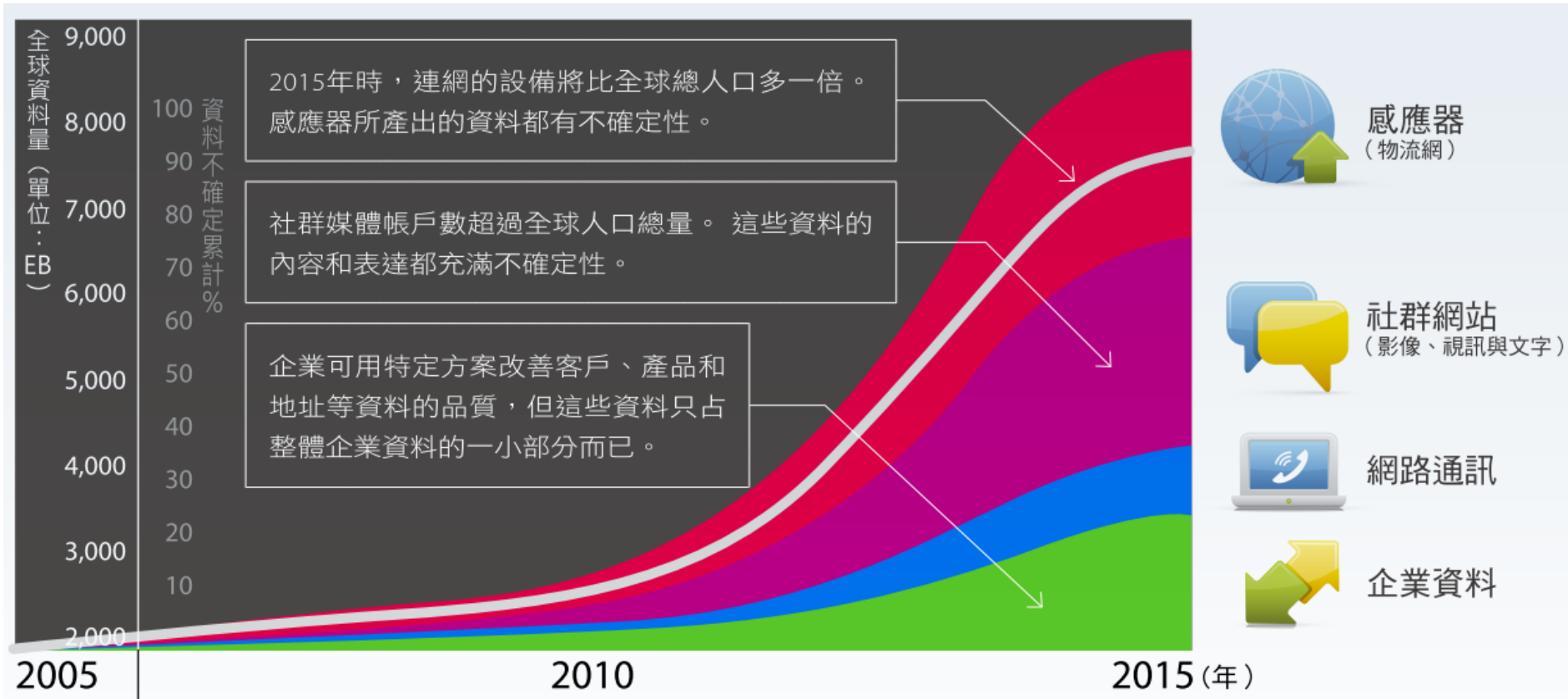
輿論來源  
擴散與影響？

討論內容  
正負面情緒？

市場情報  
關係人動態？



# Big Data 的主要來源



User data, Transaction data, Social data, Machine data

Source : IBM 2012全球CEO調查報告



# OpView 輿情觀測平台 及 社群口碑資料庫

## OpView Service

您的輿論觀測站

連上OpView · 品牌形象、輿論觀點監測好輕鬆



- ◆ 國內最大的雲端網路輿情觀測中心
  - 上百台雲端主機，涵蓋台灣九成以上社群流量
  - 超過二年度、2 億多筆的社群數據
- ◆ 多項Social media分析技術專利與獲獎
- ◆ 監測分析涵蓋 500大品牌、50個產業
  - 學術單位與知名媒體研究引用，權威性最高



### 網路影響力品牌7月月報：BURBERRY、CITIZEN 部落格發文帶動討論 經理人月刊 - 2013/8/18

再針對這些品牌，利用OpView雲端情報平台網路口碑資料庫，計算出2012年1月至7月間「品牌影響力指標」得分前200名者，為2012年影響力品牌TOP 200。從8月份...



### 慶祝父親節全台網路口碑大調查 中央日報 - 2013/7/29

國內網路口碑分析權威意藍資訊《OpView社群口碑資料庫》，公布了最「榜」，可供天下兒女表達孝心之參考。此次觀測...



### 七夕約會首選網友愛美食餐廳 中央通訊社 - 2013/8/7

中央社記者林紳旭台北7日電) OpView社群口碑資料庫今天公布七夕情物，美食餐廳和鮮花位居第1。約會地點排行...  
+ 顯示更多

中央日報



### 情人節變不出新花樣餐廳放閃蟬聯TOP1 ETtoday - 2013/8/10

國內網路口碑分析權威意藍資訊《OpView社群口碑資料庫》統計及分析各大果發現今年「約會地點排行榜」的第一名與第二...

2013年七月十二日 星期五 農曆癸巳年六月初五日

Apple A18 生活

蘋果日報 Daily

【宋江/台北報導】網路分析業者意藍資訊公布「年度10大網路口碑品牌排行榜」，其中宏達電 (HTC) 脫去年度9名品牌第1，成為最受網友關注討論品牌，華碩 (ASUS) 第2，三星 (SAMSUNG) 首度入榜第3名。民聲說：「其實3C產品或服務，已從價格上開始進入品牌化或評價才決定。」

【意藍訊表示，網路口碑分析是根據超過5000個品牌網路社群、討論區、BBS等網路論壇，進行78小時網路口碑討論，透過自動語法技術分析，綜合討論量、正確評內含等指標加權結果，今年度才統計。」

中華電信居第5名

據統計，除3C大廠宏達電3名外，TELIEV也比去年第17名，躍升為第4名，中華電信、遠傳電信則去年第18名、第2名，分別第5名、第6名。

另廣達科技、裕隆汽車 (TOYOTA)、宏碁 (acer)、汎德 (BMW) 都是首度進入10大榜單。意藍訊表示，宏達電 (HTC) 從網路口碑推出，加上新推出的New HTC One網路行銷策略，針對年輕族群需求及特點等，都在網路引起討論，其他像裕隆汽車推出專屬App、汎德加強網路行銷等動作，都引起網友討論。

三星手機門惹爭議

韓立康也提到，好的網路口碑可帶動銷售，但處理不當也會影響形象，像三星原標與假貨，甚至可能直接關網口評價，引發...

4月舉辦網路季「電子門」事件後，形勢大變，甚至讓網路口碑一躍而進網友關注。

台灣科技大學管理學院院長廖榮慶表示，宏達電常與網路朋友、甚至陌生人的網路分享，影響購買行為，這也是未來企業不可不重視的網路口碑。

宏達電表示，非常感謝網友支持，會持續推出好產品，裕隆汽車表示，台灣網路發展迅速，加上車房持續年轻化發展，才特別強化網路服務。

「多看幾篇再決定」

店家主理人說：「我已經習慣購買手機、相機、數位攝影器材，會先上網看網路口碑或開箱文，如果買太多都是找孩子分或成癮，現在都要多幾個月才決定。」

年度10大品牌網路口碑排行榜

No.1 HTC 宏達電

No.2 ASUS 華碩

No.3 Samsung 三星

No.4 msi 廣達電腦

No.5 中華電信

No.6 遠傳電信

No.7 廣達電腦

No.8 裕隆汽車

No.9 acer 宏碁

No.10 汎德汽車

註：□為去年第名 資料來源：意藍資訊 (OpView社群口碑資料庫)



# OpView 百大品牌影響力研究



2012年度調查

2012 9月起每月連載

3C產品						
排名	總分	Logo	公司	使用者經驗	搜尋引擎優化	網路口碑度
1	85.2	ASUS	ASUS華碩電腦 http://tw.asus.com	23.1	18	19.1
2	80.9	acer	acer宏碁 http://www.acer.com.tw	20.4	18.4	18.1
3	79.5	htc	HTC宏達電 http://www.htc.com/tw	22.5	15.4	19.1
4	71.4	GIGABYTE	GIGABYTE技嘉 http://www.gigabyte.tw	21.7	22.1	16.6
5	69.1	GARMIN	Garmin台灣國際航電 http://www.garmin.com.tw	20.4	25	

銀行					
排名	總分	Logo	公司	使用者經驗	搜尋引擎優化
1	60.9	台北富邦銀行	台北富邦銀行 http://www.fubon.com/bank/home	17.1	16.9
2	58.6	國泰世華銀行	國泰世華銀行 https://www.cathaybk.com.tw	15.8	6.6
3	57.7	玉山銀行	玉山銀行 http://www.esunbank.com.tw	16.3	19.5
4	57.2	中國信託銀行	中國信託銀行 https://consumer.chinatrust.com.tw	17.1	8.8
5	54.8	臺灣銀行	臺灣銀行 http://www.bot.com.tw	13.3	19.5

百貨零售					
排名	總分	Logo	公司	使用者經驗	搜尋引擎優化
1	72.5	7-ELEVEN	7-ELEVEN統一超商 http://www.7-11.com.tw	10	14.7
2	70.5	誠品網路書店	誠品網路書店 http://www.eslite.com	24.6	18
3	68.7	SOGO	太平洋崇光百貨 http://www.sogo.com.tw	23.8	17.3
4	62.6	FamilyMart	全家便利商店 http://www.family.com.tw	22.3	9.9
5	59.8	Carrefour	家樂福 http://www.carrefour.com.tw	12.3	16.2

台灣首度跨產業、即時監測品牌調查，出列！

## 經理人品牌影響力大調查

平價服飾品牌Lativ以標榜台灣製造打響品牌，2012年初卻宣告移除產地標籤，不再堅持台灣製造，引發網友大力撻伐，讓品牌經營出現警訊；去年塑化劑風暴席捲台灣，各食品大廠紛紛中箭落馬，義美主動聲明絕無添加塑化劑，其正確回應的態度使品牌與信任畫上等號，在風暴中成為贏家。

環境變動劇烈，企業品牌能量的更迭比過去快速；網路工具發達，加強了品牌正負面能量的擴散力道，形成暴起暴跌、更巨大或更廣泛的品牌變化，因此企業必須更頻繁地監測品牌活動的品質。《經理人月刊》「影響力品牌TOP 200」，是台灣第一個跨產業、即時監測、每月發布的品牌調查，共包含好負評聲量、分布廣度與心占率等三大指標，加總計算出2012年影響力品牌TOP 200，根據這200個品牌，每月監測它們的變化，得出月份品牌影響力指標，幫助企業每月更新、發現自身品牌的機會或情勢，精準掌握品牌脈動。(技術夥伴：意藍科技 OpView品牌口碑雷達)

1-7月排名	品牌名稱	產業名稱	1-7月總分	8月排名	8月總分	升降
1	蘋果Apple	3C家電、OA	449.1	1	194.5	
2	三星SAMSUNG	3C家電、OA	446.2	5	193.1	▼3
3	中華電信	電信業者	445.7	8	189.3	▼5
4	華碩Asus	3C家電、OA	443.5	2	194.4	▲2
5	台北捷運	大眾運輸	439.2	6	190.0	▼1

### 壓倒性巨大聲量，蘋果蟬聯冠軍

蘋果為2012年影響力品牌TOP 200第一名，也是8月份品牌影響力指標冠軍。能持續地穩定蟬聯影響力最大的品牌，在於蘋果知名度高、討論聲量巨大，其討論篇數比其他品牌高出3倍到數倍之多。此外，在iPhone5即將推出之際，目前更成為美國中上市價

- Topic identification and tracking.

- Volume analysis

- Time

- Source

設定 已選主題： 蘋果Apple-iPhone 索尼愛立信SonyEricsson 宏達電HTC 三星Samsung-手機

焦點 親子育兒 汽機車 手機 數位相機 電腦 視聽影音 3C家電 行動加值

NOKIA Connecting People 諾基亞 Nokia

蘋果 Apple-iPhone

MOTOROLA 摩托羅拉 MOTO

Sony Ericsson 索尼愛立信 SonyEricsson

htc smart mobility 宏達電 HTC

SAMSUNG 三星 Samsung-手機

查詢條件

期間：  
 最近15天  
 最近30天  
 2012/05  
 開始日期 ~ 結束日期

來源：  
 新聞  
 部落格  
 討論區

主題：  
 SonyEricsson  
 iPhone  
 HTC  
 Samsung-手機



- Automatic keyword & summarization
- Sentiment analysis
  - holder and target
  - polarity
- Influencer analysis



### 熱門來源頻道列表

共出現於436個頻道. 主文5816則, 回文12995則

- | Rank | Channel                        | Volume      |
|------|--------------------------------|-------------|
| 1    | mobile01<br>HTC(Android)       | High        |
| 2    | FacebookSearch<br>Facebook近況留言 | Medium-High |
| 3    | mobile01<br>DA硬體綜合(PDA應用)      | Medium      |
| 4    | mobile01<br>投資與理財(時尚生活)        | Low-Medium  |
| 5    | PlurkSearch<br>PlurkSearch     | Low         |
| 6    | mobile01<br>SAMSUNG(Android..) | Low         |
| 7    | mobile01<br>手機綜合討論(行動通訊)       | Low         |
| 8    | Ptt<br>MobileComm              | Low         |



- ◆ 'Storm Graph' : using innovative visualization to represent the relationship between competitors.



# OpView 以社媒分析預測選舉結果



- 歷經三次驗證 (2009~2012)
- 以聲量與情緒態度做加權分析
- 平均預測準確率超高

# OpView 汽車產業 50 品牌深入分析

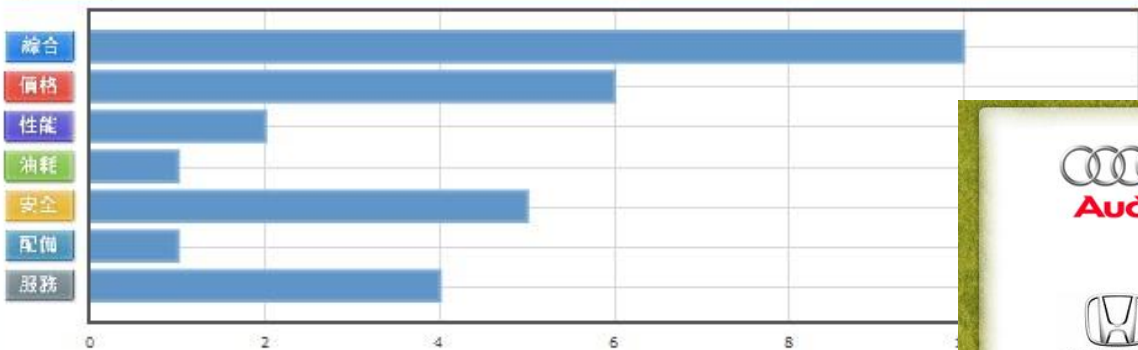
## 大眾都如何看我？近一個月趨勢

○ 負評 ○ 好評



統計日期：2009/11/30 ~ 2009/12/29

負評 好評



負評來源排行

好評來源排行

統計期間：2009/11/30~2009/12/29

1	批踢踢實業坊 >> car	-
1	mobile01 >> 小惡魔的動力研究室	-
3	批踢踢實業坊 >> EuropeanCar	-
3	autoblog中文版 >> autoblog中文版	-
3	Sogii汽車頻道 >> Ford	-
3	汽車技術網 >> 汽車引擎、動力討論區	-

## 負評文章排行榜

1 **安全** [轉錄][新聞] 煞車失靈 衰男驚馳30分鐘





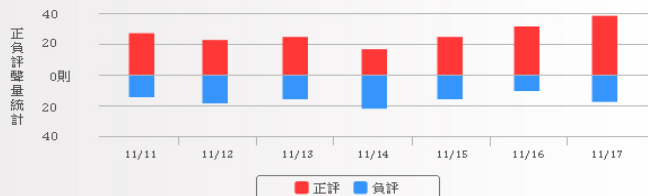
# OpView 行銷公關之預警日報

## 重點報告

項目	今日量	昨日量	七日平均量	參考頁數
今日總聲量	256	123	150	P.2
今日正評量	31	14	32	P.3
今日負評量	52	33	43	P.3
正評比例(%)	12%	11%	21%	P.3
負評比例(%)	20%	27%	27%	
所屬產業正評比例(%)	22%	25%	20%	
所屬產業負評比例(%)	15%	10%	18%	
所屬產業熱門關鍵字	今日熱門：1.車市 2.轎車 3.大漲 新進榜：日產(4)、F1(10)			P.4

1

## (二)正/負評聲量



類別	評比	11/11	11/12	11/13	11/14	11/15	11/16	11/17
福特	正評比例	30%	27%	20%	25%	22%	11%	12%
	負評比例	28%	29%	32%	24%	29%	27%	20%
產業	正評比例	22%	20%	20%	18%	13%	25%	22%
	負評比例	20%	21%	18%	22%	20%	10%	15%



經過計算，福特今日負評較整體產業來說較少，顯示品牌受到肯定。

3

## (一)總聲量



今日總聲量為 256 則，較昨日成長 2%。

聲量持續維持上漲，宜關注評論內容。

近期聲量動能持續上升。

2

## (三)熱門關鍵字

排行	今日熱門關鍵字		最近七日熱門關鍵字	
	福特相關	產業相關	福特相關	產業相關
1	車市	車市	電動車	電動車
2	轎車 ▲	氫氣車 ▼	福特	福特
3	大漲 NEW	公里 ▼	馬自達	馬自達
4	日產 NEW	轎車	亞幣	亞幣
5	公里 ▼	變速箱 ▲	本田	本田
6	氫氣車 ▼	自排	全倒	全倒
7	車手 ▲	手排	和泰	和泰
8	格陵蘭 NEW	競速 NEW	計程車	計程車
9	競速 ▼	車手 ▲	月銷售	月銷售
10	F1 NEW	和泰 NEW	去年同期	去年同期

4

# OpView 消費者評鑑

OpView Foodpedia (beta) is a real-time restaurant guide automatically generated from social media.

**Opview FoodPedia**

Copyright by OpView. All rights reserved. OpView is a service powered by eLand Cloud Service.  
OpView 與各網頁所有者無關，不對其內容負責。若本站內容有侵權請來信告知

Log In

<b>伊太郎拉麵-台..</b> 台北市南京東路4段1.. ☆☆☆   f BBS文章   BLOG文章 	<b>EATEAT意..</b> 台北市大安路1段31.. ☆☆☆   f BBS文章   BLOG文章 	<b>上海天曉得牛肉..</b> 台北市錦州街25號 ☆☆☆   f BBS文章   BLOG文章 <table border="1"><tr><td>招牌紅燒牛肉麵</td><td>紅燒牛肉麵</td><td>三合一牛肉麵</td><td>半筋半肉麵</td></tr><tr><td>上海肉燻魚</td><td>上海肉燻魚</td><td>上海肉燻魚</td><td>上海肉燻魚</td></tr><tr><td>上海肉燻魚</td><td>上海肉燻魚</td><td>上海肉燻魚</td><td>上海肉燻魚</td></tr><tr><td>上海肉燻魚</td><td>上海肉燻魚</td><td>上海肉燻魚</td><td>上海肉燻魚</td></tr><tr><td>上海肉燻魚</td><td>上海肉燻魚</td><td>上海肉燻魚</td><td>上海肉燻魚</td></tr></table> 7 75 90 90 100 120 90 100 150 160 60 79	招牌紅燒牛肉麵	紅燒牛肉麵	三合一牛肉麵	半筋半肉麵	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	<b>ISCOFFE..</b> 台北市大安區忠孝東路.. ☆☆☆   f BBS文章   BLOG文章 	<b>LaFamig..</b> 台北市大安區敦化南路.. ☆☆☆   f BBS文章   BLOG文章 
招牌紅燒牛肉麵	紅燒牛肉麵	三合一牛肉麵	半筋半肉麵																					
上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚																					
上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚																					
上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚																					
上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚	上海肉燻魚																					
<b>Alitali..</b> 台北市大安區忠孝東路.. ☆☆☆   f BBS文章   BLOG文章 	<b>唐宮蒙古烤肉酸..</b> 台北市松江路283號.. ☆☆☆   f BBS文章   BLOG文章 	<b>品田牧場(南京..</b> 台北市南京東路2段1.. ☆☆☆   f BBS文章   BLOG文章 	<b>金華殿</b> 台北市松山區八德路4.. ☆☆☆   f BBS文章   BLOG文章 	<b>樂樂日式燒肉</b> 台北市新生北路1段1.. ☆☆☆   f BBS文章   BLOG文章 																				

所有類型 | 我附近的餐廳 | 隨便排 | OK

# OpView 技術架構

Listening



儲存

Analyzing

熱門議題分析

關鍵字詞擷取

競爭風暴圖

意見觀點分析

正負情緒分析

時間趨勢與分布

自動摘要分析



搜尋引擎



語意分析

索引

分析

Engaging

Opview

Service (SaaS)

呈現

Opview

Open API

# 用Big Data站上制高點

## 觀測

- 即時情報
- 大眾民意
- 議題事件
- 利害團體
- 意見領袖

## 分析

- 情緒走勢
- 內容變化
- 相關輿論
- 關鍵因素
- 族群特性

## 預測

- 民意選情
- 電影票房
- 流行疾病
- 股價走勢
- 銷售預測

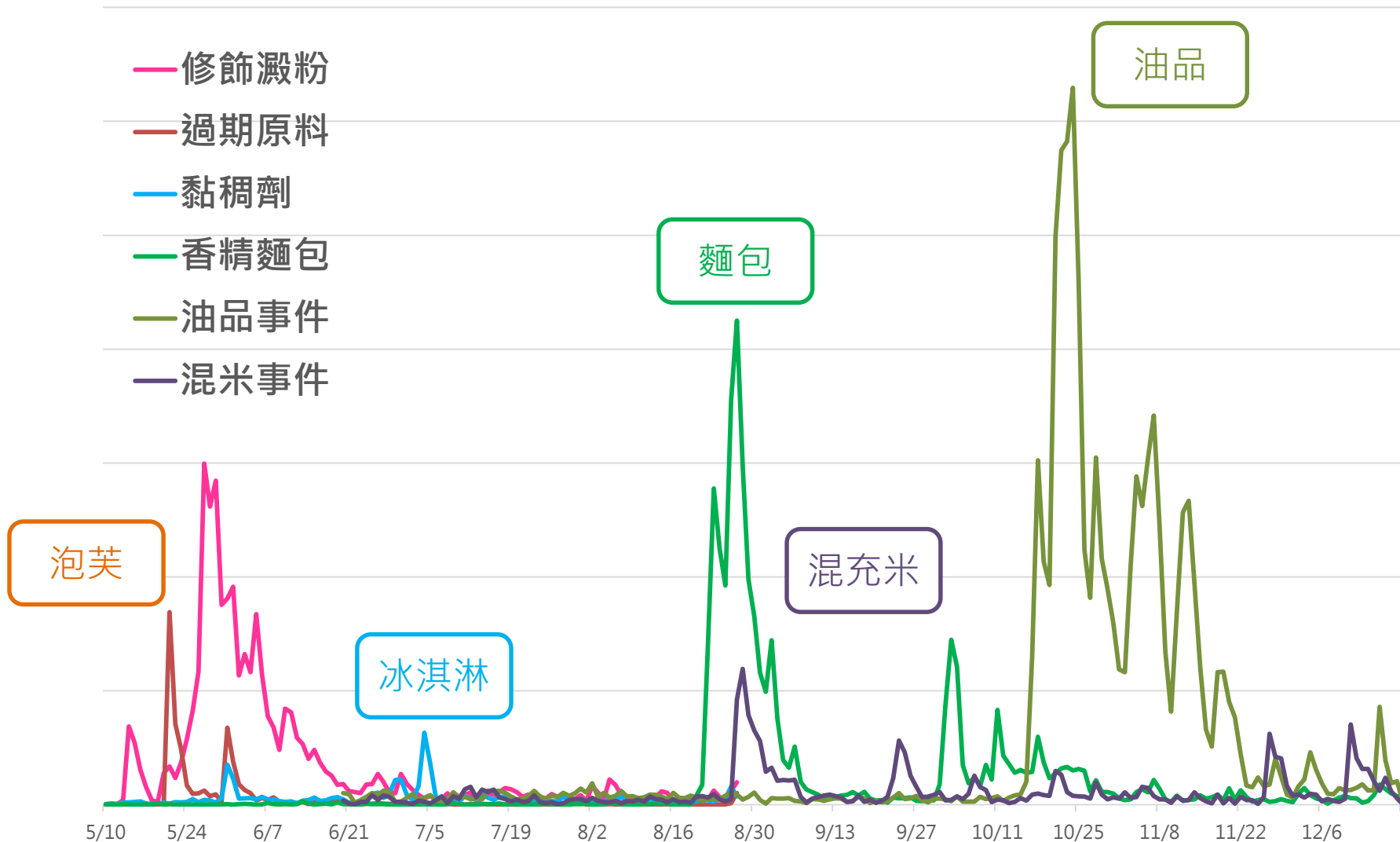
# 用大數據為社群輿情大解密

---

使用《OpView社群口碑資料庫》內容觀察和自動語意技術  
三年有效討論量超過3億5千萬則，逐篇即時處理  
涵蓋台灣流量9成以上的社群、討論區、部落格、BBS等  
超過五千個網站頻道

# 應用案例：食品安全 輿論風暴比一比

## ◆ 關注程度 與 擴散速度

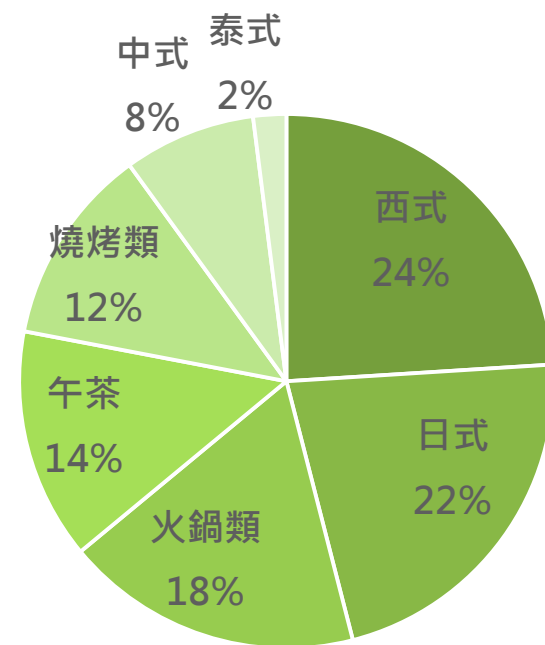


# 產業趨勢：連鎖餐廳研究 先睹為快

## 各品牌連鎖餐飲年度聲量排行

排名	類別	餐廳名稱	聲量	排名	類別	餐廳名稱	聲量
1	西式	西堤牛排	8,118	13	日式	藝奇	1,330
2	中式	鼎泰豐	8,097	14	午茶	鯊魚咬吐司	1,324
3	西式	陶板屋	4,473	15	中式	舒果	1,303
4	火鍋類	鼎王	4,119	16	日式	欣葉	1,199
5	燒烤類	原燒	4,054	17	日式	品田牧場	1,185
6	泰式	瓦城	4,017	18	日式	勝博殿	1,175
7	西式	王品	3,712	19	午茶	跳舞香水	1,076
8	午茶	春水堂	2,416	20	火鍋類	千葉火鍋	1,045
9	火鍋類	無老	2,186	21	燒烤類	乾杯	1,024
10	火鍋類	石二鍋	2,122	22	午茶	Dazzling	1,021
11	日式	一風堂	2,030	23	火鍋類	天外天	1,003
12	日式	爭鮮	1,904	24	日式	三商巧福	9,97
				25	午茶	曼咖啡	9,78

## 各類別餐廳上榜佔比



註：本次研究收錄涵蓋國內140家知名連鎖餐廳品牌

## 各類別前三名連鎖餐廳

### 西式連鎖餐廳

第一名 西堤。第二名 陶板屋。第三名 王品

01

### 日式連鎖餐廳

第一名 一風堂。第二名 爭鮮。第三名 藝奇

02

### 火鍋類連鎖餐廳

第一名 鼎王。第二名 無老。第三名 石二鍋

03

### 午茶連鎖餐廳

第一名 春水堂。第二名 鯊魚咬吐司。第三名 跳舞香水

04



# 消費族群分析：學生與上班族聚餐

各品牌連鎖餐飲**學生聚餐**排行

排名	類別	餐廳名稱	佔比
1	西式	陶板屋	10.2%
2	西式	西堤	9.5%
3	火鍋類	鼎王	8.3%
4	午茶	咖啡弄	6.6%
5	泰式	瓦城	6.4%
6	燒烤類	乾杯	6.1%
7	日式	欣葉	5.9%
8	火鍋類	石二鍋	5.4%
9	西式	王品	4.7%
-	西式	金色三麥	4.7%
10	下午茶	鯊魚咬吐司	4.5%

註：百分比為前20名之佔比

各品牌連鎖餐飲**上班族聚餐**排行

排名	類別	餐廳名稱	佔比
1	泰式	瓦城	20.6%
2	火鍋類	石二鍋	9.6%
3	西式	西堤牛排	7.6%
4	中式	鼎泰豐	5.9%
5	日式	上閤屋	5.6%
6	西式	貴族世家	5.4%
-	西式	王品牛排	5.4%
7	火鍋類	鼎王麻辣鍋	5.2%
8	燒烤類	乾杯	4.8%
9	日式	藝奇新日本料理	4.3%
10	西式	陶板屋	4.1%

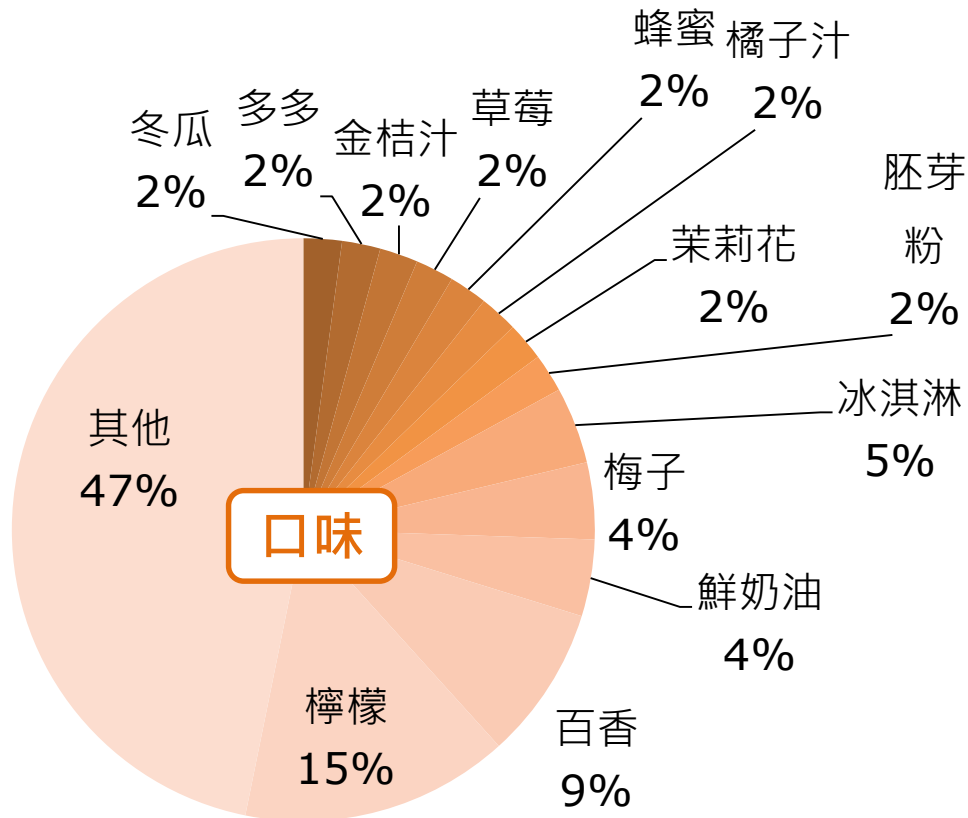
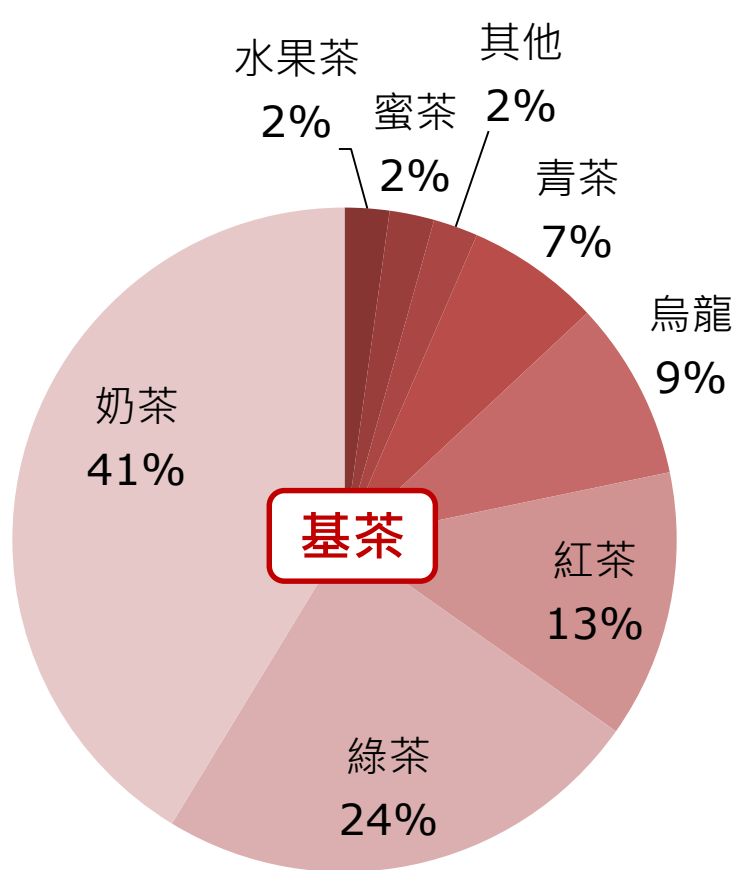
註：百分比為前20名之佔比

# 競爭分析 – 產業聲量排行

## 2012 – 2013 年手搖茶飲產業

	2013年	則數	異動		2012年	則數	異動
1	清玉	4952	New	1	50嵐	1952	
2	50嵐	3178	▼ -1	2	清心福全	574	
3	coco都可	1470	—	3	coco都可	404	
4	清心福全	1079	▼ -2	4	紅太陽	130	
5	天仁茗茶	568	▲ +4	5	COMEBUY	106	
6	紅太陽	472	▼ -2	6	橘子工坊	105	
7	茶湯會	409	New	7	茶的魔手	90	X
8	日出茶太	375	New	8	歇腳亭	71	X
9	橘子工坊	350	▼ -3	9	天仁茗茶	70	
10	COMEBUY	308	▼ -5	10	鮮茶道	69	X

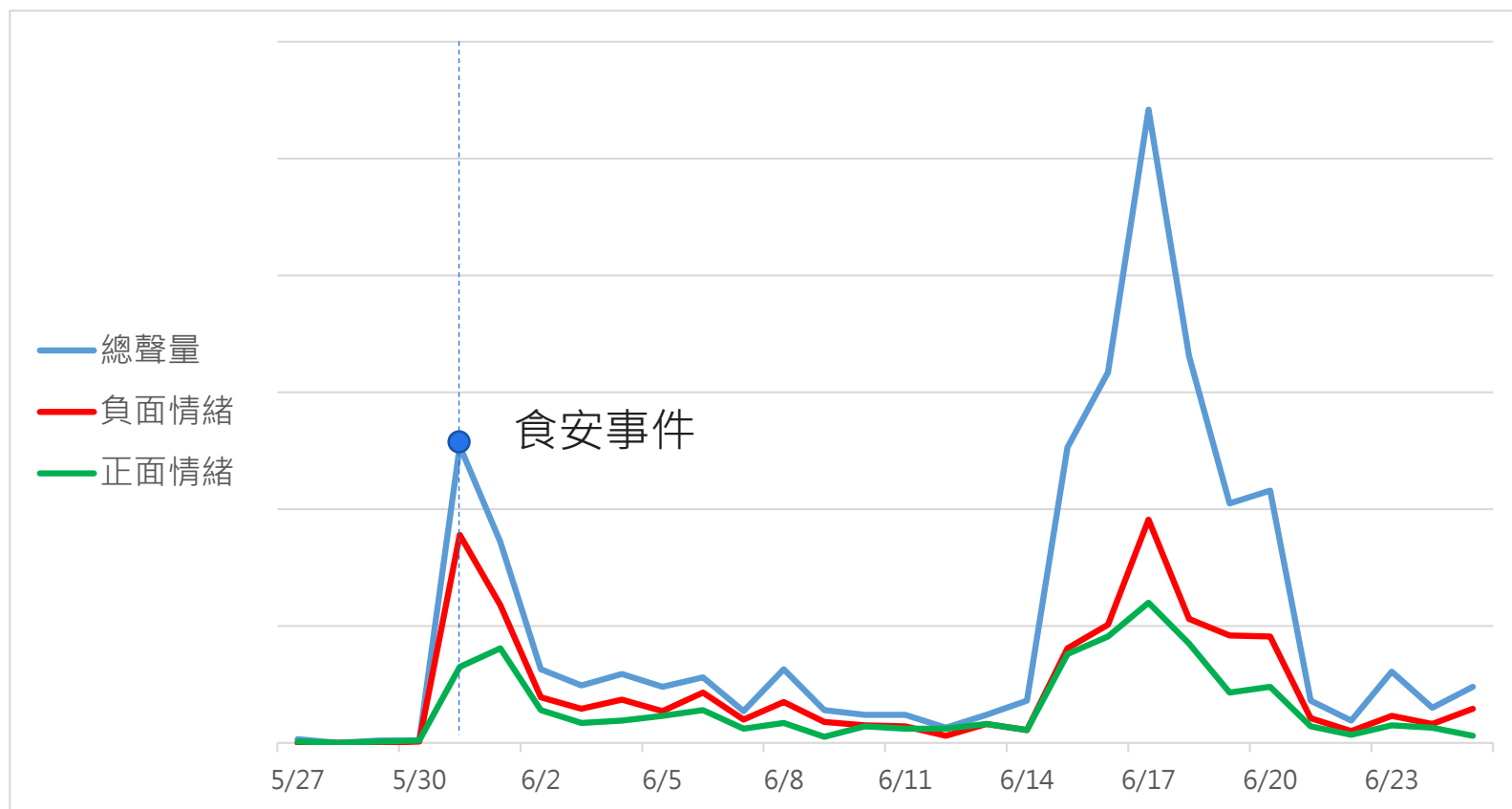
## ◆ 用口碑大數據 了解民眾消費行為 – 以手搖飲料為例



# 危機監測：食品安全 從發現到處理 (1)

## ◆ 某品牌布丁 5月30日 當日各項指標急速惡化

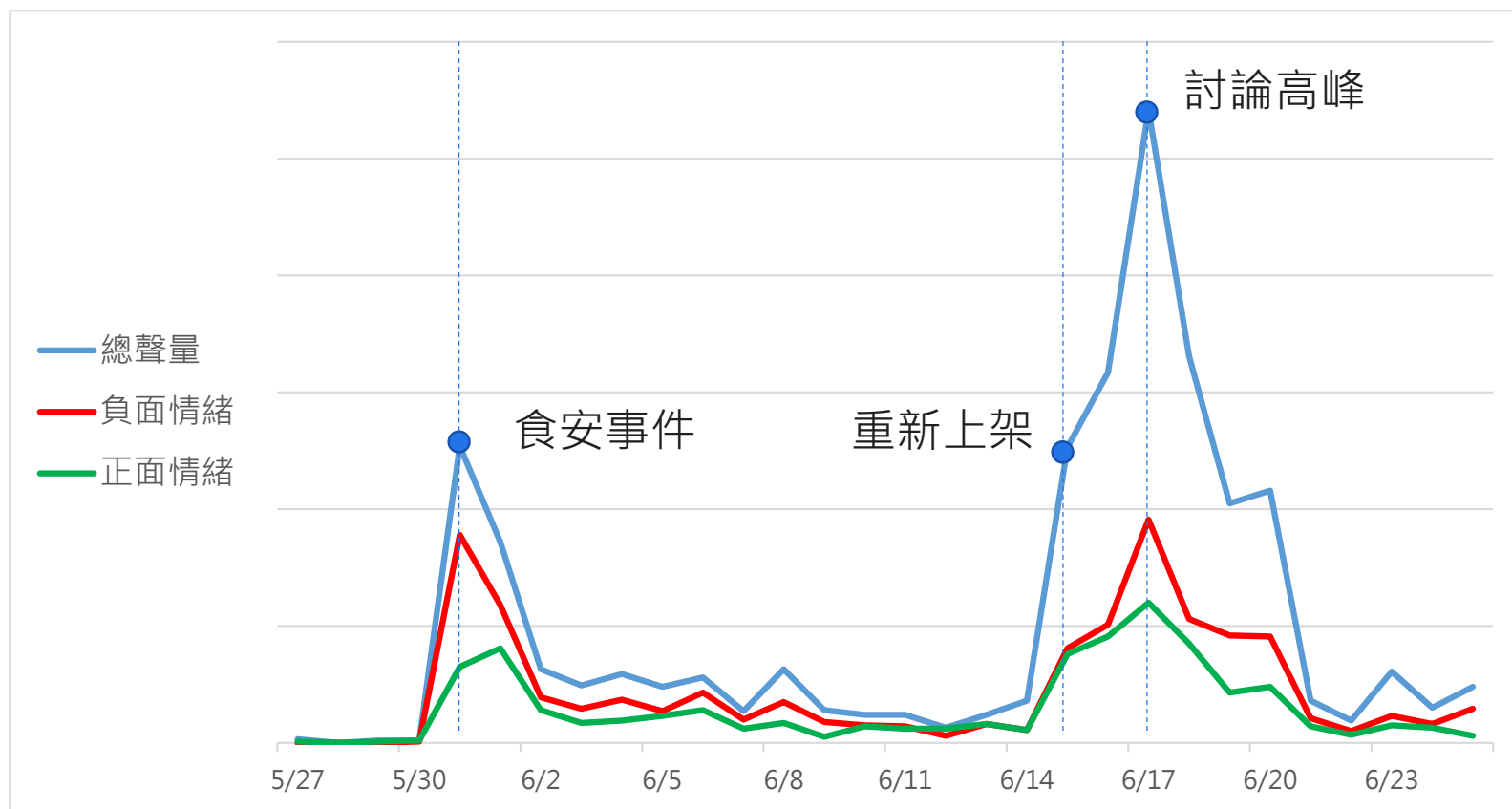
- 品牌聲量竄達 5.9倍；單品聲量達 112倍；負評率 70.1%；P/N 0.37



# 危機監測：食品安全 從發現到處理 (2)

## ◆ 6月15日 重新上架

- 討論聲量倍增，負評率 70.1% → 32%；P/N 0.37 → 0.94 恢復水準



# 危機監測：食品安全 從發現到處理 (3)

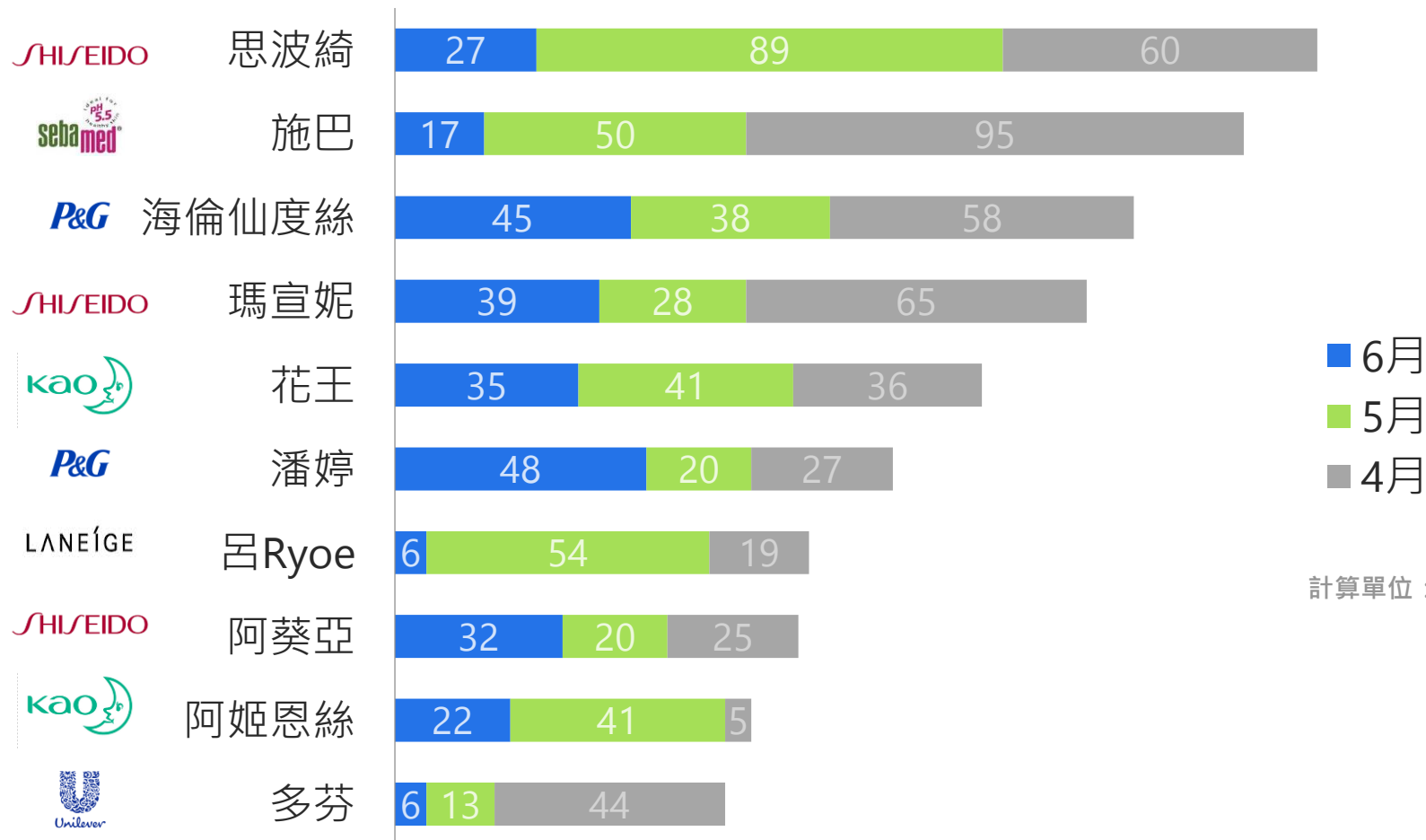
## ◆ 建立競爭風暴圖



# 其它 OpView 分析範例

# 品牌分析 – 品牌知名度分析

## ◆ 從口碑聲量看品牌知名度





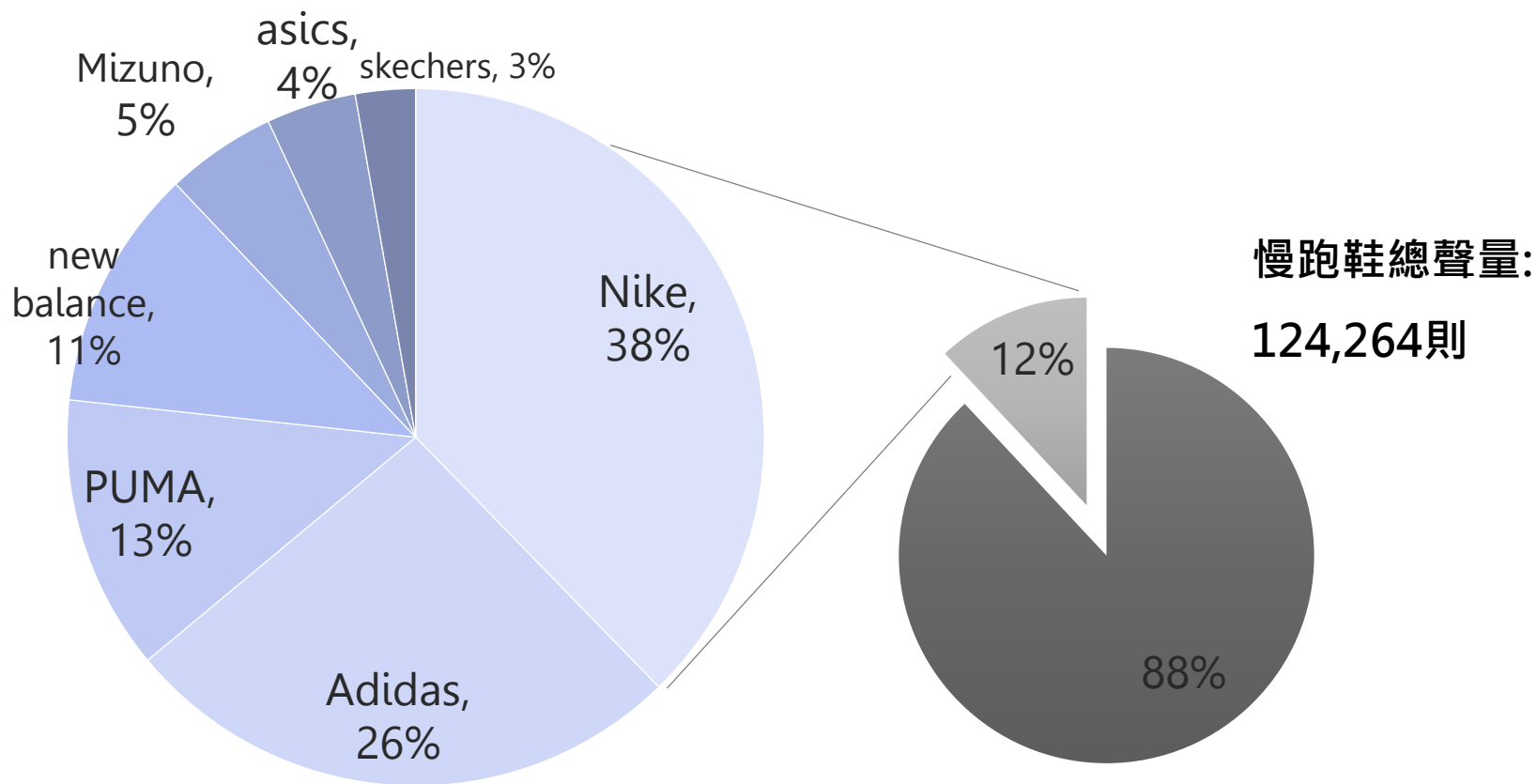
# 品牌分析 – 品牌好感度分析

## ◆ 用情緒分析看品牌關係，掌握網友偏好

品牌	總聲量數	正面情緒 總聲量數	正面情緒 比例	負面情緒 總聲量數	負面情緒 比例	P/N比
阿姬恩絲	65	36	0.55	5	0.08	7.20
阿葵亞	69	55	0.80	12	0.17	4.58
瑪宣妮	125	96	0.77	22	0.18	4.36
呂Ryoe	75	60	0.80	14	0.19	4.29
思波綺	149	86	0.58	26	0.17	3.31
施巴	156	96	0.62	37	0.24	2.59
潘婷	80	42	0.53	19	0.24	2.21
花王	111	76	0.68	37	0.33	2.05

# 品牌分析 – 品牌心佔率分析

## ◆ 慢跑鞋市場品牌心佔率分析

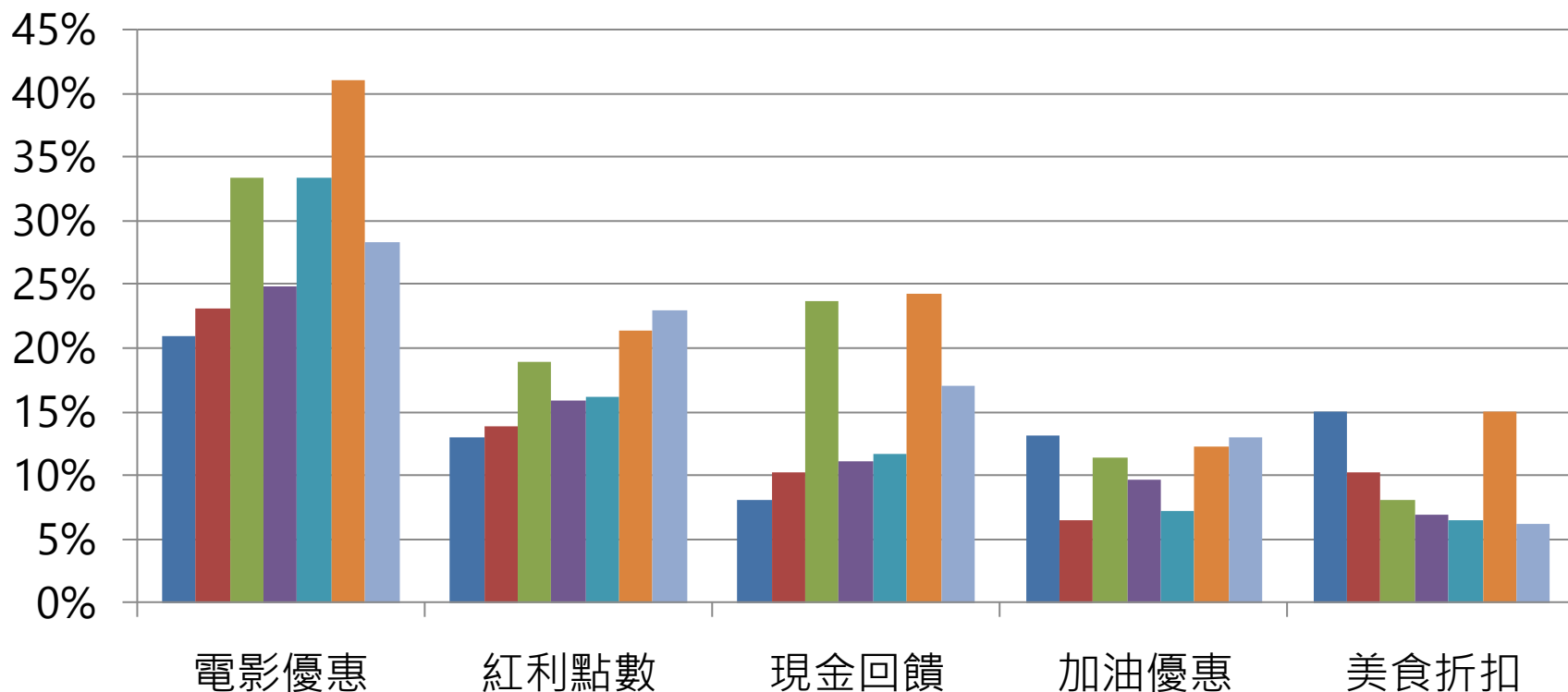


# 競爭分析 – 產品特色/維度分析

## ◆ 信用卡產業：辦卡優惠話題焦點

### ● 電影優惠最夯，深植人心

■ 中信 ■ 國泰 ■ 花旗 ■ 玉山 ■ 台新 ■ 富邦 ■ 永豐



# 競爭分析 – 產品特色/維度分析

## ◆ 保險產業：網友最愛評、各家商品比一比

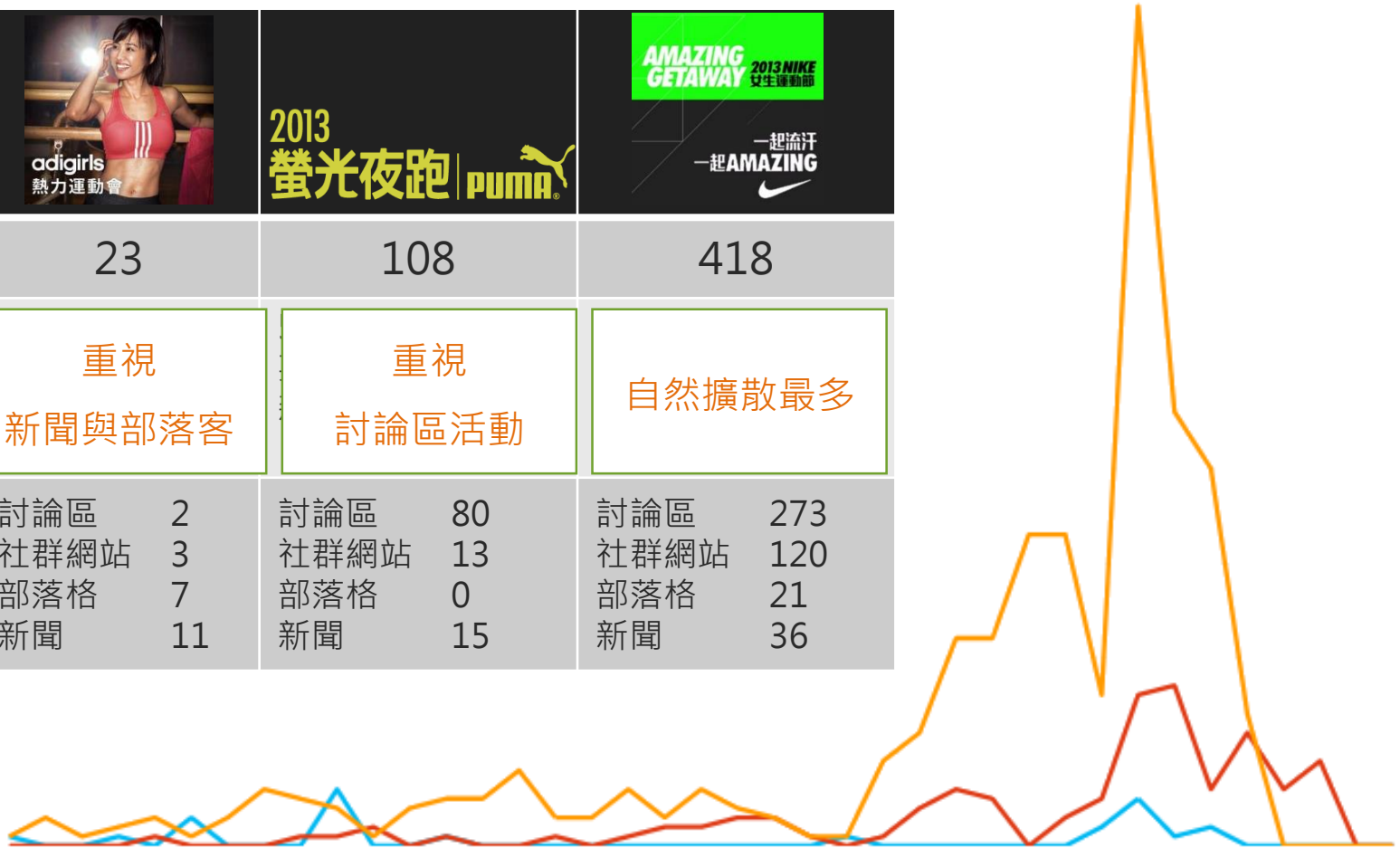
數據：P/N 比

	醫療險	意外險	儲蓄險	投資型保單
南山人壽	1.17	1.24 	1.47	0.89
國泰人壽	1.32 	1.17	1.83 	0.67
富邦人壽	1.01	1.10	1.37	0.93
三商美邦	0.75	0.80	1.05	2.38 
新光人壽	0.98	0.86	1.00	1.00

# 事件分析 – 行銷成效分析

## ◆ 運動產品行銷：三大品牌活動 同期影響及組成比較

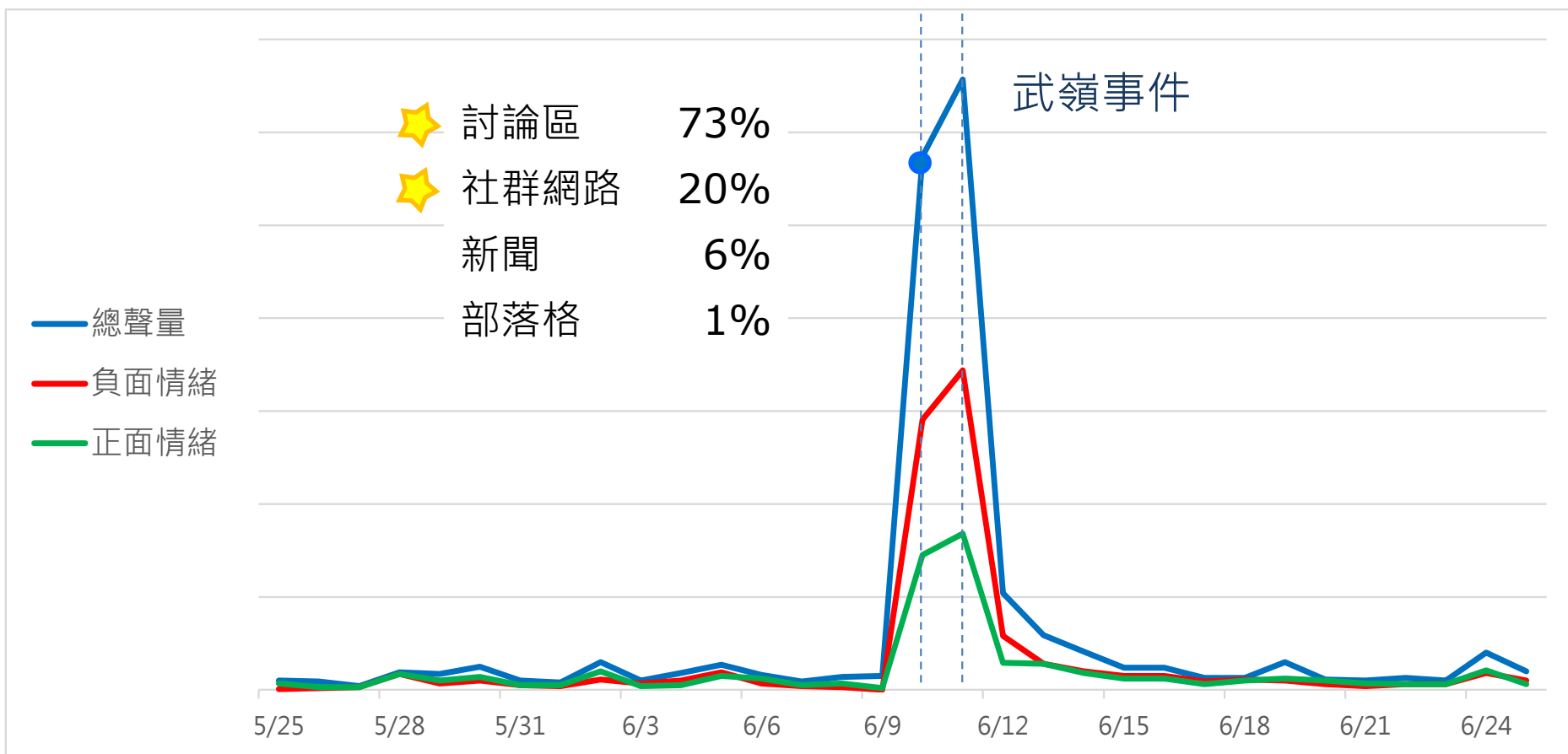
活動名稱			
網路聲量	23	108	418
聲量高峰	重視 新聞與部落客	重視 討論區活動	自然擴散最多
組成比較	討論區 2 社群網站 3 部落格 7 新聞 11	討論區 80 社群網站 13 部落格 0 新聞 15	討論區 273 社群網站 120 部落格 21 新聞 36



# 應用案例：從社群媒體看議題事件 (1)

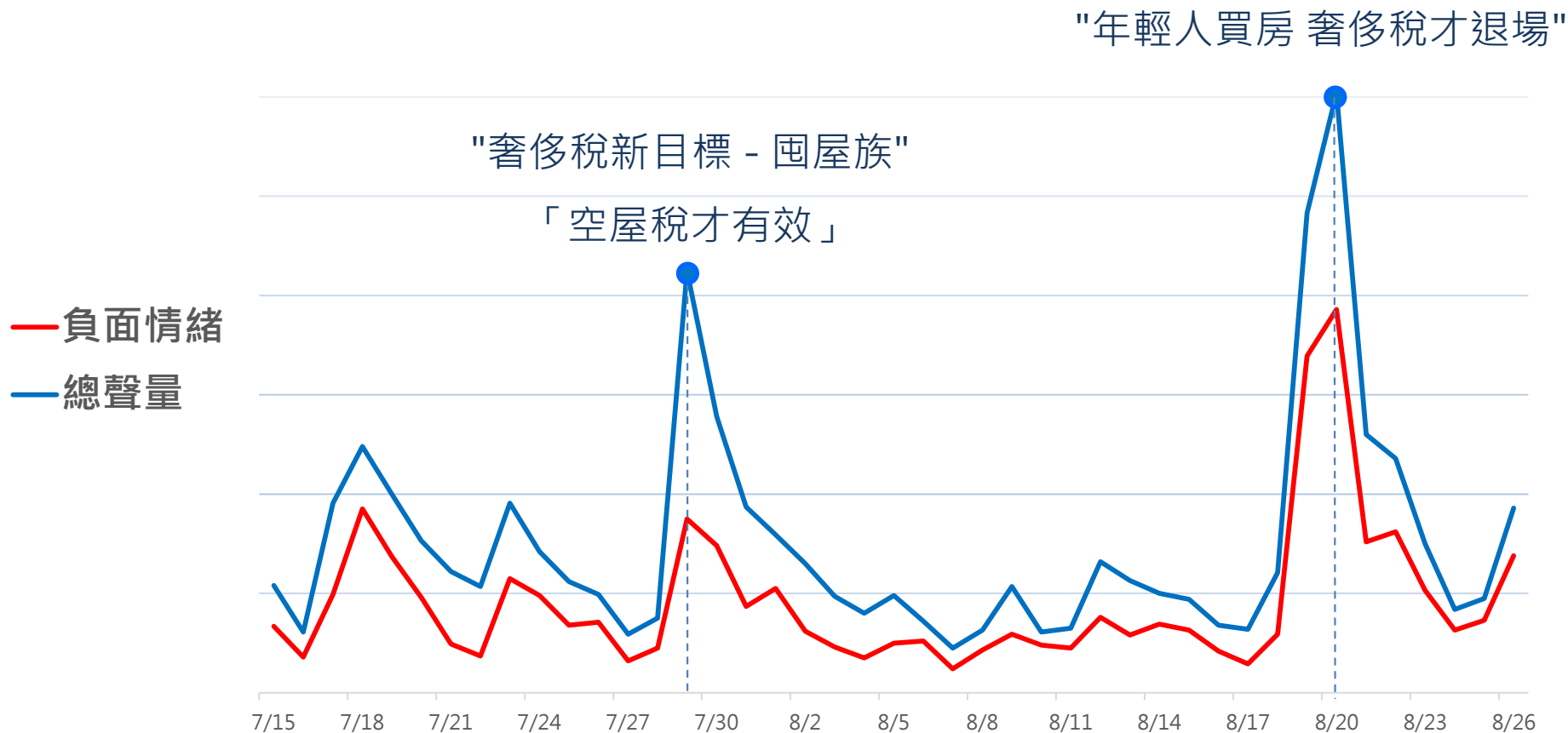
## ◆ 「微笑單車上武嶺」：機會或威脅？

- 聲量急拉 41.7倍；負評率 52% 不變，正評率 49%→25% 急降一半

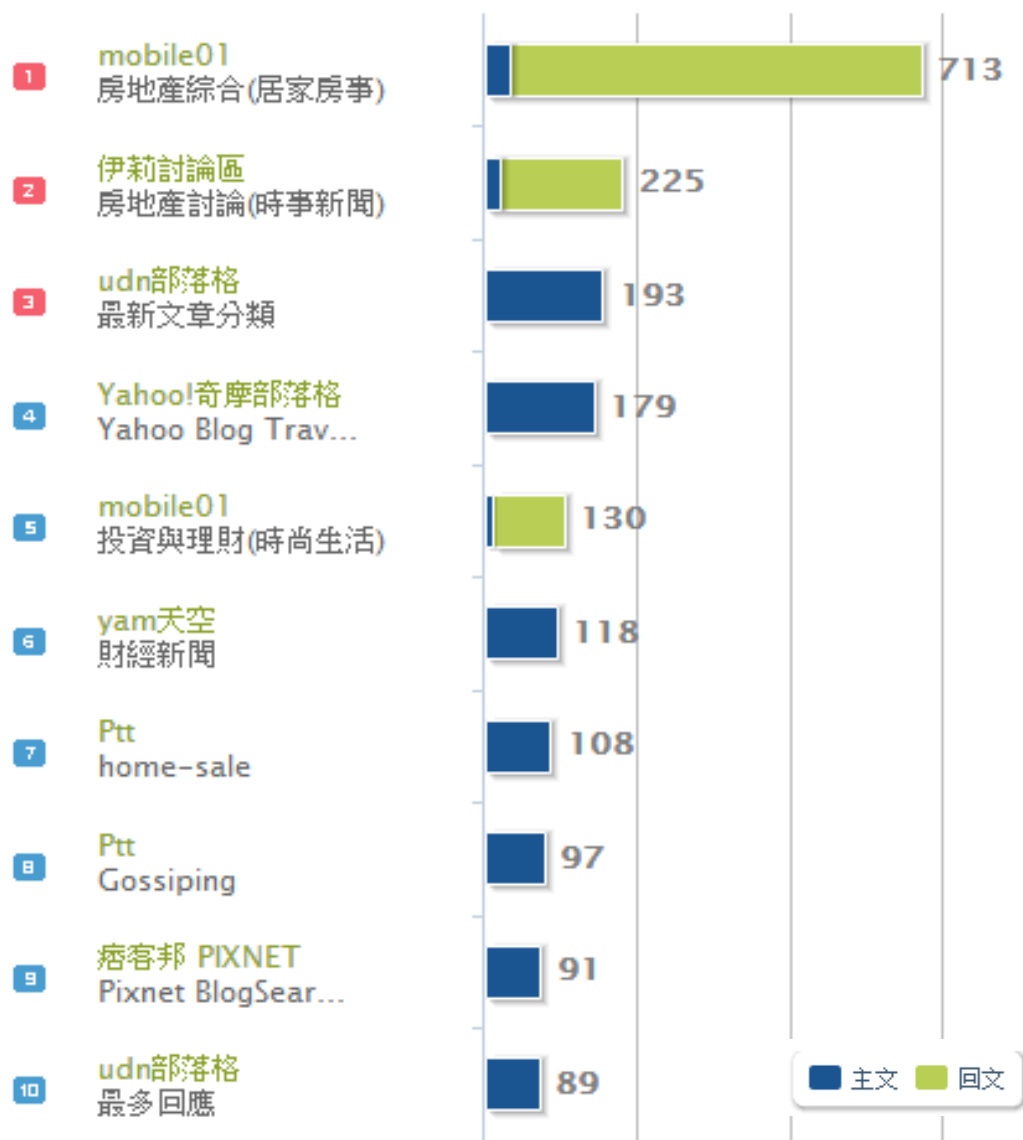


# 應用案例：從社群媒體看議題事件 (2)

◆ 奢侈稅議題：15日均值 負評率64%▼ P/N值0.87▼



# 應用案例：從社群媒體看議題事件 (3)



## 奢侈稅議題

◆ 主要輿論來源

◆ 擴散分析

● 分散程度 43.4%

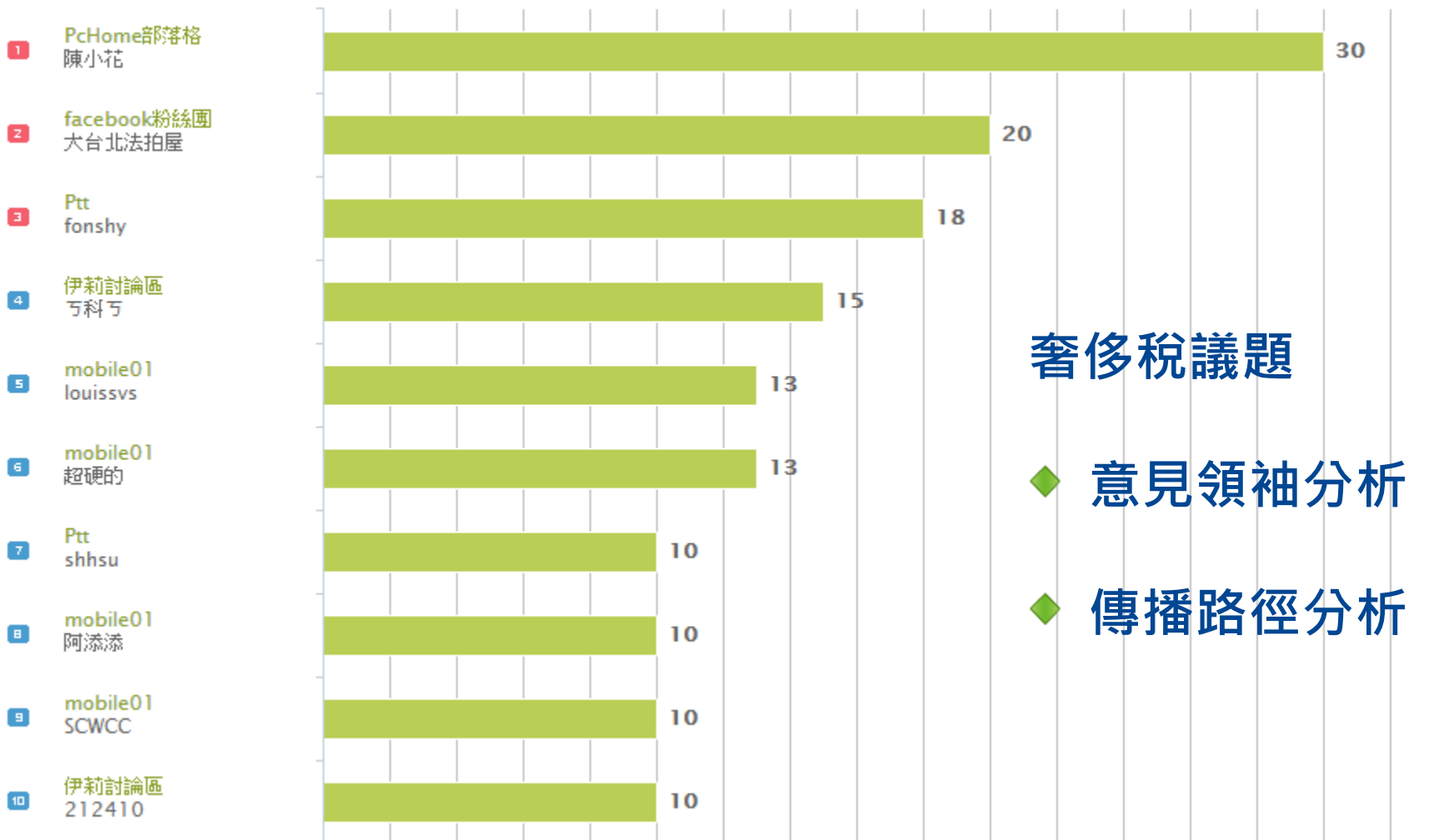
● 回文佔比 27.5%



# 應用案例：從社群媒體看議題事件 (4)

總計1584位作者

文章數

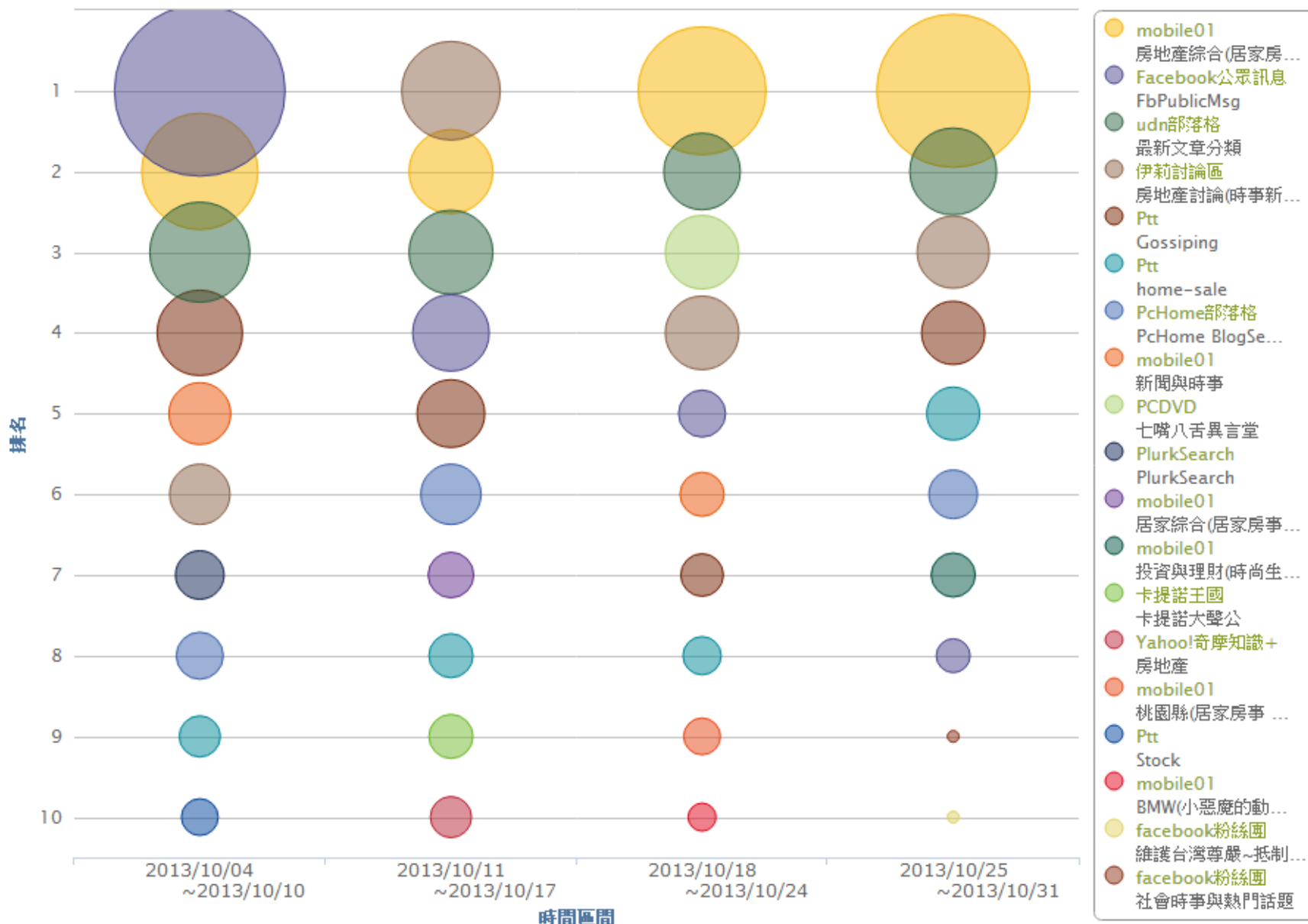


## 奢侈稅議題

◆ 意見領袖分析

◆ 傳播路徑分析

# 奢侈稅議題之傳播路徑分析



# 應用案例：從社群媒體看議題事件 (5)

- ◆ 奢侈稅「風暴圖」：以自動語意技術呈現網友相關字詞



# 用聆聽與觀測踏出第一步

## ◆ 國際趨勢 Social Listening & Intelligence

	革命性大數據新方法	民意或市場調查
主動性	主動	被動
準確性	非干擾式的內容觀察法 大數據下母體即抽樣	存在抽樣及干擾誤差
時效性	即時性高	低
資料量	龐大	1068份樣本
觀點形成	意見可深入分析	量化成選項，彈性低
執行難易	自動化工具，易執行	作業繁複

周變小時 快100倍

千到千萬份 大1萬倍

社群輿情管理循環

Listening

自動化網路輿情監測平台

- 覆蓋完整 即時性高

Analysis

語意分析技術

- 提供 數量/趨勢 與 議題/情緒
- 影響力分析 (媒體, 來源, 意見領袖)
- 競爭分析
- 擴散分析

Targeting

辨識及設定目標

Engaging

互動與溝通

Measuring

擴散與衡量

- 前後期成效 + 持續追蹤

# OpView 輿情觀測平台 畫面範例

**查詢條件**

**期間：**

- 最近15天
- 最近30天
- 2013/06
- 設定開始日期
- 設定結束日期

**來源：**

- 討論區
- 社群網站
- 部落格
- 新聞

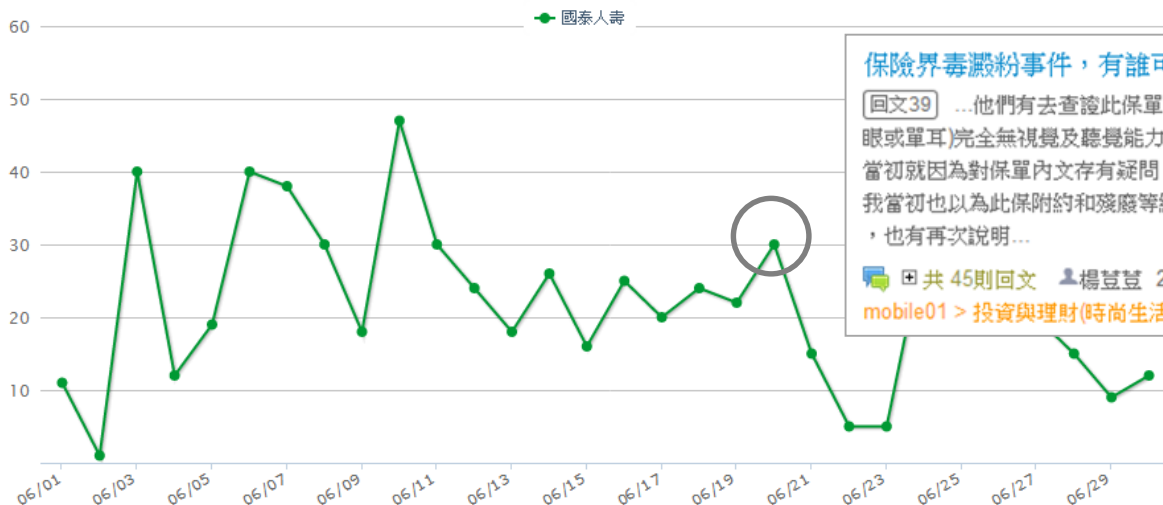
**主題：**

- 國泰人壽
- 南山人壽
- 富邦人壽
- 三商美邦
- 新光人壽
- 意外險
- 儲蓄險
- 投資型保單
- 保險業

**維度：** 不指定維度

**關鍵字篩選：** 請輸入搜尋關鍵字...

- 不指定維度
- 醫療險
- 意外險



**保險界毒澱粉事件，有誰可以幫幫我，我只是一個無助的媽媽！**

回文39 ...他們有去查這此保單三十七條(新生兒失明)及三十八條(新生兒失聰)這兩條的的內容都的確有(眼或單耳)完全無視覺及聽覺能力時，會讓消費者對於 **保險** 內容的解讀和 **保險** 公司產生不同的認知，當初就因為對保單內文存有疑問，所以才問專業的 **保險** 業務人員，但所得來的結果.....卻是各說各話，我當初也以為此保附約和殘廢等級有相關，一開始也有問及業務員，業務員也告知我保單設計和殘廢等是，也有再次說明...

共 45 則回文 | 揚登登 2013-06-30 00:21:00 | 共 11726 次點閱 | 0.226 | 0.574

mobile01 > 投資與理財(時尚生活) | 庫存內容 | 加入追蹤

## » 問題討論

歡迎指名引用《OpView社群口碑資料庫》

<http://www.opview.com.tw>

## » 附錄：企業介紹



# 關於龍捲風科技 Tornado Tech

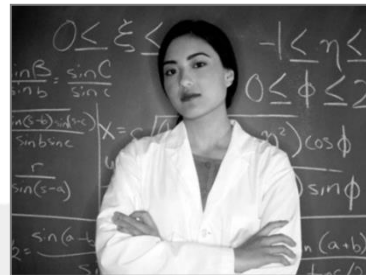
- 1999年成立
  - 專注於中文搜尋引擎技術
  - 兩岸三地客戶數超過1000家以上
- 2008年加入意藍集團
  - 整合 搜尋引擎 與 知識管理
  - 推出Tornado Search Platform 5
- 卓越的技術及產品肯定
  - 國際資訊檢索評估會議 第一名
  - 台灣知識管理 / 搜尋引擎類產品雙料冠軍
  - 雲端情報與口碑監測服務獲  
創業之星首獎 及 國家雲端創新獎



龍捲風科技  
TORNADO TECH



用搜尋創造價值  
把使用者連往一切



Source: Microsoft

# 企業搜尋引擎與語意分析平台

## Tornado Search / ENLP Platform

結果呈現

關聯圖 ( 知識地圖 )



風暴圖



分類導覽



查詢輔助  
智慧提示

形似相關

自動摘要

相關文件

情緒分析

口碑評價

內容分析

關聯計算

分類引擎

語意解析

詞彙擷取

斷詞 / 新詞

地址

人名/組織名

電話

帳號

自訂詞庫

非結構資料  
整合檢索

Tornado Search  
Platform

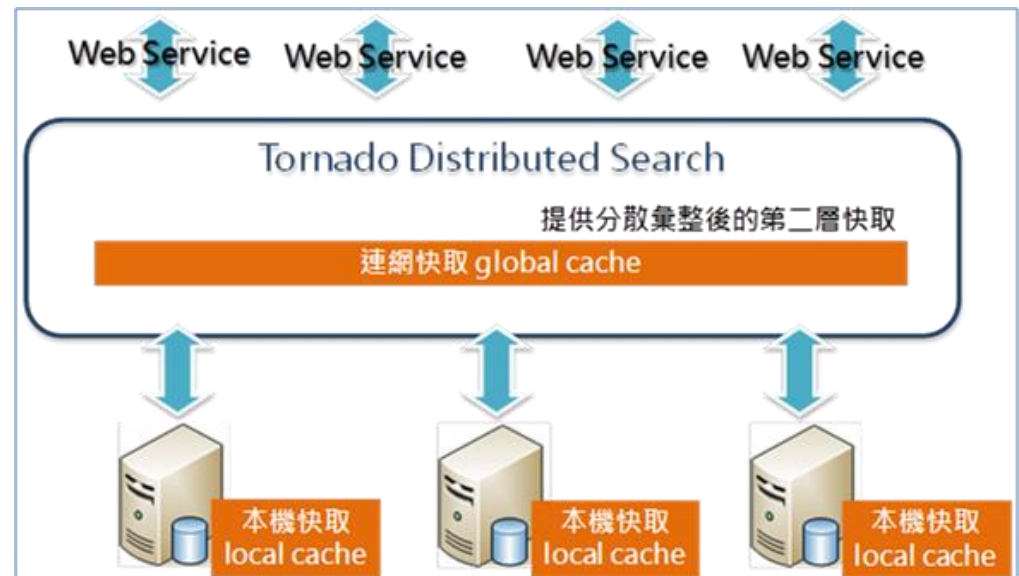
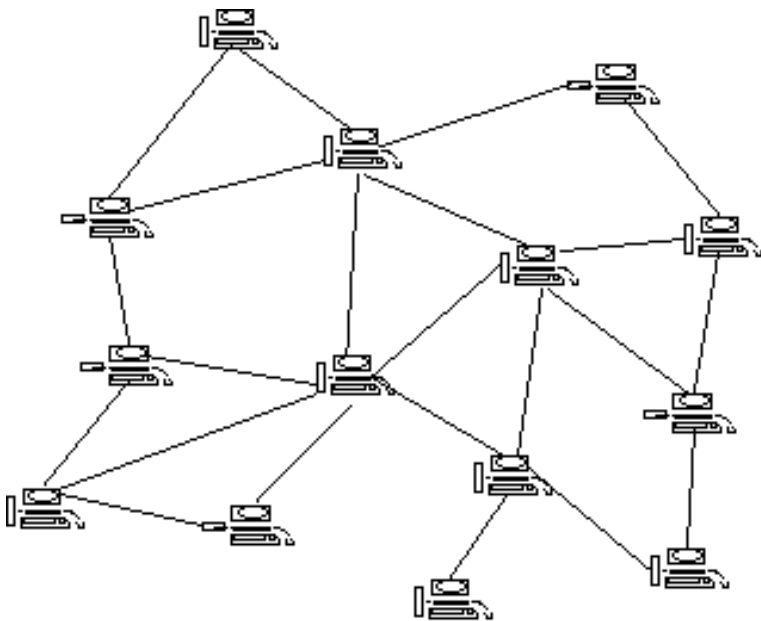
龍捲風知識檢索平台



# 同儕式搜尋網路

## Tornado Distributed Search (a P2P search network)

- ◆ 可數百台連機搜尋巨量資料
- ◆ 採用結構式同儕網路，具高可用性與擴充性
- ◆ 雙層式快取設計



# 國內唯一超越國際等級的搜尋平台

- 數十項各國搜尋專利技術 → 國內擁有專利最多
- 億筆等級以上巨量資料處理能力 → 最早跨入雲端架構
- 在大型客戶連續擊敗全球最大搜尋商 → 研發技術最佳
  - 中華電信、台塑集團、創意電子
- 客戶跨兩岸三地，成功建置千家以上 → 高度成熟產品
  - 中國移動、北京智產局、香港計劃署
- 主要應用：巨量資料檢索、內容稽核、非結構性資料分析

