

» 用社群大數據了解民意輿情

楊立偉博士 / 意藍資訊、台灣大學工商管理系暨商學研究所

2018

講者介紹 楊立偉 博士

◆ 研究領域為資料庫及語意分析技術、知識管理、數位行銷

現任	台大工管系暨商研所兼任助理教授 2006~
	台大資管系兼任助理教授 2017~
	資訊及通信國家標準技術委員
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
經歷	獲選100 MVP最有價值經理人，擁有超過20項語意分析專利
	榮獲國家雲端創新獎、數位時代「創業之星」首獎
	獲數位時代雜誌選為代表台灣軟體的封面人物之一

意藍資訊 服務

台灣最大的行銷領域大數據及資料市集



國內最大的社群內容資料庫

- 自2012年起上萬網站全文每日收錄60億個字。
- 高準確率：中文語意分析第一名。
- 高覆蓋率：涵蓋台灣九成流量，全日即時更新。



以語意描述人群之資料庫

- 每月追蹤超過2000萬個不重複活躍裝置。
- 自動學習數百種興趣及消費意圖。
- 了解站外行為及特徵輪廓，與會員經營整合。



串接跨來源之第三方數據

- 串接跨資料來源，超過2000萬個不重複裝置人群資料，並可擴展上千個標籤。
- 藉由精準行為資訊，定位人群興趣/意圖。
- 包括電信、寬頻影音、電商、APP應用等資料源。

社群匯集 大量數據

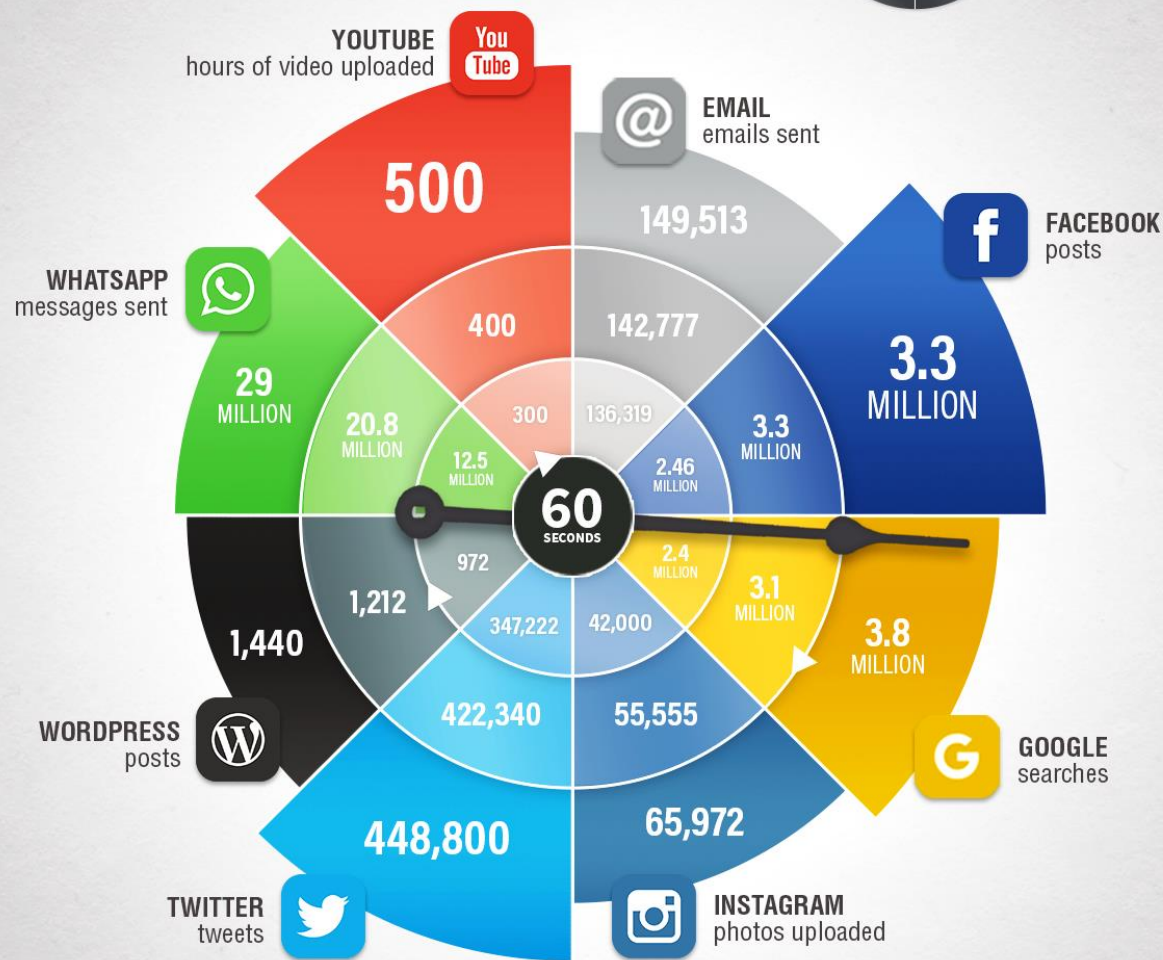
Facebook
每日產生
47 億則貼文

Youtube
每日產生
82 年的影片

在社群表達意見
最方便、容易

What Happens Online in 60 Seconds?

Managing Content Shock in 2017



社群大數據及社群聆聽



- ◆ 現今社群內容大量匯集，在社群表達意見最快速、方便
- ◆ 這些聲音會影響更多的民眾，是指標，也是風向球
- ◆ 透過工具，可以聆聽 (Social Listening) 民眾直接、真實的聲音
- ◆ 也是一種分散式、群眾的匯集

社群大數據研究方法 重要成果

美國總統使用社群大數據預測選舉，開啟輿情分析及民意探索的新方法；另有學者多次比對傳統調查，發現兩者高度相關，並能早期偵測出重要趨勢，可為傳統方法之補充或替代方案。 O'Connor 2010, etc.



New index determines enthusiasm levels for President Obama and Mitt Romney based on an average 2 million tweets a week that mention the candidates.



對比調查或訪談，學者發現以網路討論進行觀察，更易獲得較自然的資料，特別在某些敏感議題上；此外，在網路觀察的部份對象，往往社經地位較高，人格特徵為自省能力強，願意嘗試新事物，具傳播及影響力。 Clive Seale 2010, etc.

社群大數據研究方法 時代來臨

◆ 傾聽民眾直接的聲音，全面了解大眾看法

	社群大數據	傳統調查
原理	非介入式的內容分析法 智慧語意技術，大數據下直接觀察母體 兼具有傳播特性 (螺旋上升)	設計問卷後抽樣調查 存在抽樣及干擾誤差
準確性	高	高 *
時效性	資料速度快、時效高，可連續追蹤比較	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
應用領域	廣，有數據內容即可	廣

OpView 社群聆聽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
 - 每日收錄60億字，月活躍帳號600萬的社群大數據
- ◆ 多項Social media分析技術專利與獲獎
- ◆ 監測分析涵蓋千大品牌、50多個產業
 - 眾多知名媒體及研究機構引用



南部粽連二年強壓北部粽網友討論最夯粽子
 蘋果日報 (新聞發布) - 2018年6月9日
 下週一就是端午節，不少家庭應該已提前張羅應景
 《OpView 社群口碑資料庫》分析網友最喜愛粽子口



2018Q1網紅影響力那對夫妻、小玉奪冠
 大紀元 (新聞發布) - 2018年5月17日
 「OpView 社群口碑資料庫」公布今年第一季網紅影響力，Facebook
 榜第一名為「Nico品筠&Kim京燁【那對夫妻】」，Youtube網紅排行



端午粽飄香粽子口味網路輿情調查
 Yahoo奇摩新聞 (新聞發布) - 2018年6月5日
 OpView 社群口碑資料庫表示，近來網路上陸續出現
 路平時就有不少美食分享，顯然國人愛吃粽，不限



手搖飲競找卡通聯名這家在網路炸翻
 蘋果日報 (新聞發布) - 2018年5月20日
 隨著氣溫飆高，又到手搖飲旺季，近二年各家手搖飲紛紛找聯名卡通
 據分析平台《OpView 社群口碑資料庫》公布了連鎖手搖飲品牌聯名
 聖結石輸了！2018最夯Youtube網紅「3天王稱霸」 網友驚呼不認識
 ETtoday - 2018年5月20日

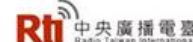
[查看全部](#)



趨勢大解密2018網紅影響力排行
 Yahoo奇摩新聞 (新聞發布) - 2018年5月21日
 從2017年網紅經濟大爆發，品牌行銷也越來越重視
 資料庫》於17日舉辦社群大數據分析應用發表會，

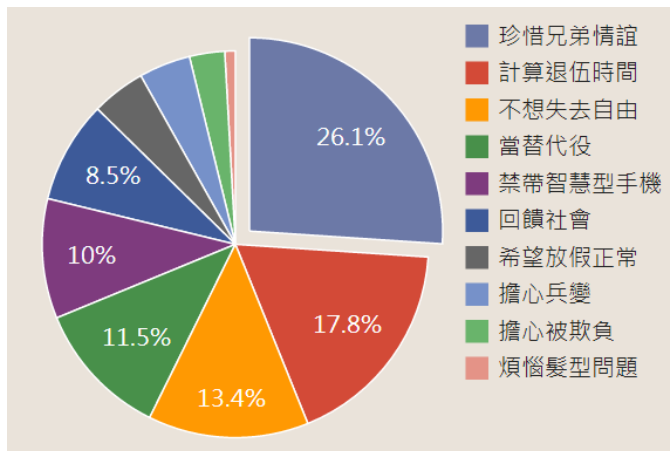


母親節行銷戰網路口碑觀察
 動腦新聞 - 2018年6月8日
 但根據OpView，母親節網路討論總聲量（包含新聞、社群網站、討
 答網站）減少，以2017年減幅最大（-23%）；2017和2018減幅 ...

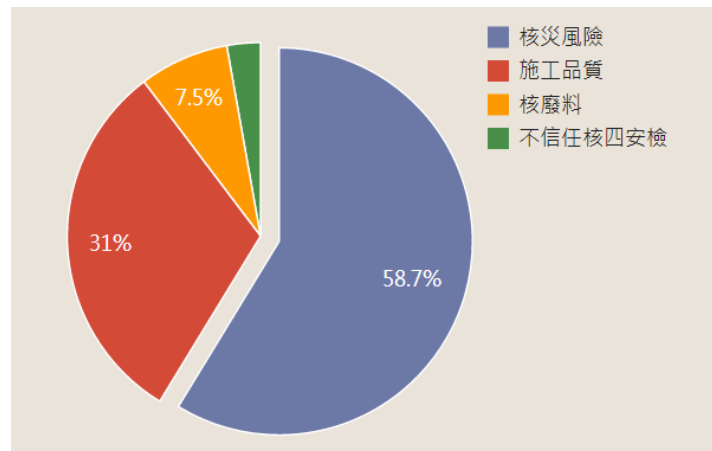


社群大數據之應用 – 民意/政策/議題

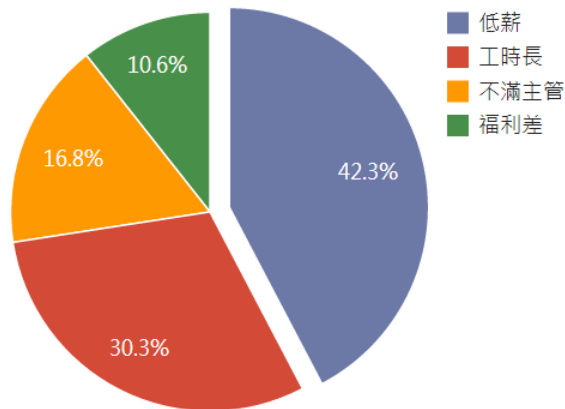
民眾當兵最關心的事



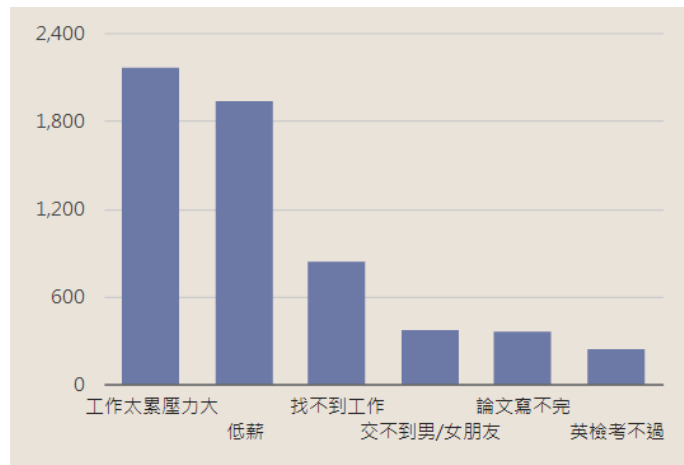
反對核四的原因



上班族抱怨的原因



青年畢業最擔心的事



勞工議題關鍵字



社群大數據之應用 – 行銷/服務/預測

保險公司及商品評價

	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

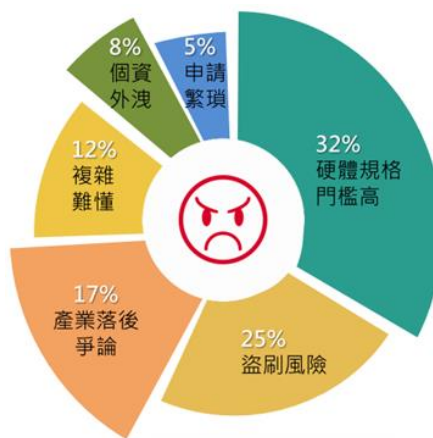
信用卡市場及客群研究

男性排名			女性排名		
名次	優惠	聲量佔比	名次	優惠	聲量佔比
1	現金回饋	58.1%	1	現金回饋	62.3%
2	年費	12.1%	2	電影	12.5%
3	電影	8.4%	3	紅利	8.4%
4	停車	5.8%	4	年費	6.1%
5	哩程	5.2%	5	機場服務	3.0%

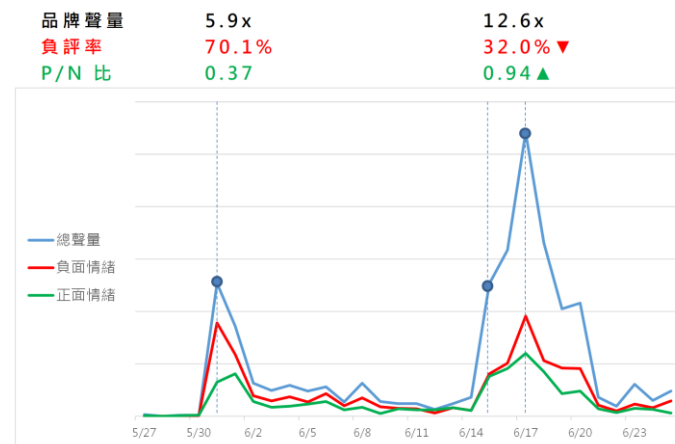
銀行產業競爭者分析



行動支付抱怨原因



市場警示及趨勢預測

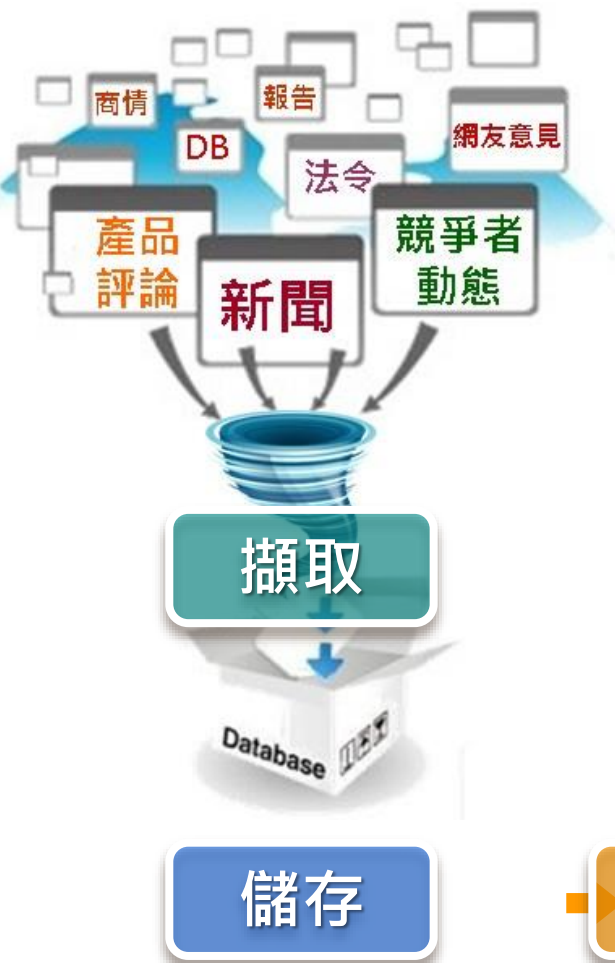


社群大數據處理流程 + 人工智慧技術

Listening

Analyzing

Engaging



自動摘要分析

熱門議題分析

競爭風暴圖

意見觀點分析

正負情緒分析

關鍵字詞擷取

時間趨勢與分布



索引

分析

Opview

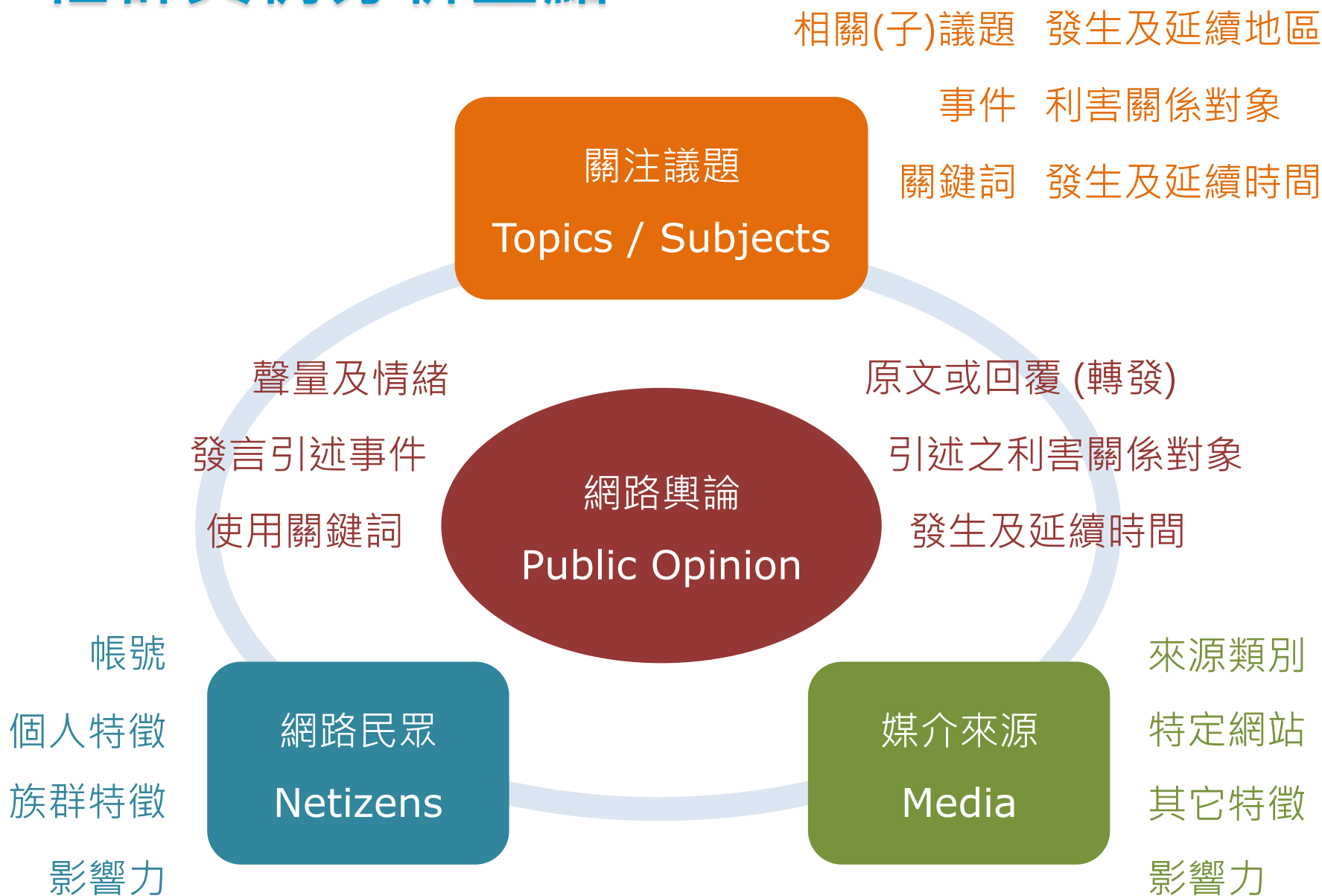
Services
雲端服務

呈現

Opview

API
程式介面

社群輿情分析重點



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 ...他們有去查證此保單三十七條(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

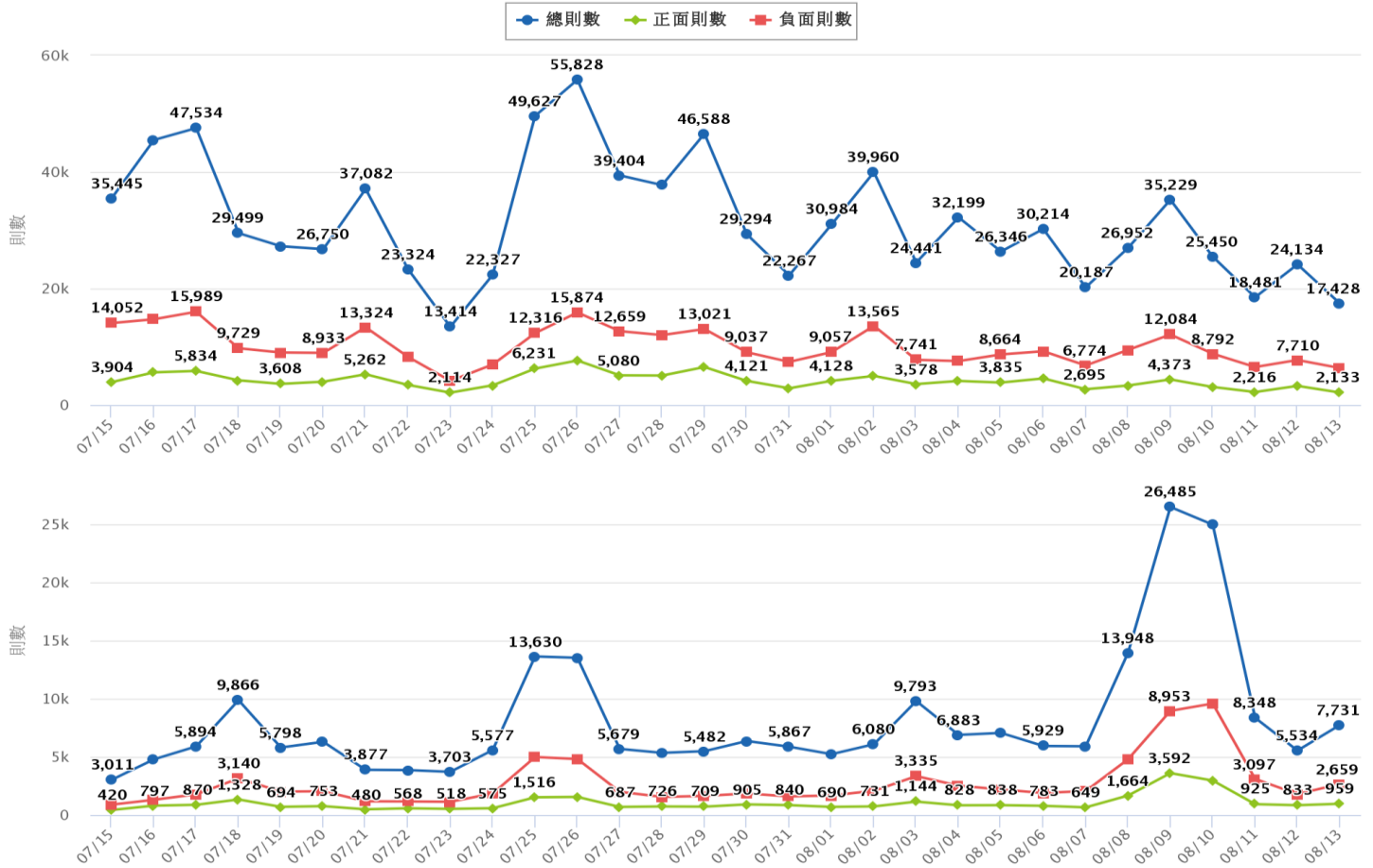
mobile01 > 投資與理財(時尚生活) 庫存內容 加入追蹤

30日情緒線圖 及 正負情緒比 ~2018/8/15

柯文哲



姚文智



主題	總聲量數	正面情緒聲量數	正面情緒比例(P)	負面情緒聲量數	負面情緒比例(N)	中立情緒聲量數	顯著情緒比例	P/N比
柯文哲	940,873	125,039	13.29%	300,744	31.96%	515,090	45.25%	0.42
姚文智	242,391	30,525	12.59%	81,395	33.58%	130,471	46.17%	0.38

來源分布及擴散動能 柯文哲15日內為例

	網站名稱	主文	回文	回應比?	總文章數	網站占比	累積占比
1	Ptt	5,124	170,323	33.24	175,447	43.5%	43.5%
2	facebook粉絲團	1,816	131,408	72.36	133,224	33%	76.5%
3	Youtube 頻道	505	24,477	48.47	24,982	6.2%	82.7%
4	Youtube關鍵字搜尋	1,800	20,820	11.57	22,620	5.6%	88.3%
5	yahoo新聞	678	7,346	10.83	8,024	2%	90.3%
6	Youtube觀看次數最多	12	6,766	563.83	6,778	1.7%	92.0%
7	LINE TODAY	299	4,275	14.3	4,574	1.1%	93.1%
8	CMoney 追訊	3,419	0	0	3,419	0.8%	93.9%
9	巴哈姆特哈拉區	299	2,375	7.94	2,674	0.7%	94.6%
10	mobile01	88	2,486	28.25	2,574	0.6%	95.2%
11	聯合新聞網_即時新聞	472	1,918	4.06	2,390	0.6%	95.8%
12	校園聊天-Dcard	153	1,753	11.46	1,906	0.5%	96.3%
13	自由時報				1,577	0.4%	96.7%
14	蘋果日報_即時新聞				1,423	0.4%	97.1%
15	MSN新聞				1,014	0.3%	97.4%

回應比越高，代表越引起討論
為行銷操作及預算分配之用

意見領袖分析 柯文哲15日內為例

	作者		總發表數?	文章占比	累積占比
1	Ptt_taikonkimo	自然網友? 偏正面? 偏負面?	2,098	0.87%	0.87%
2	Ptt_pz5202		1,334	0.55%	1.42%
3	Ptt_orinsinal		1,100	0.45%	1.87%
4	Ptt_KingKingCold		842	0.35%	2.22%
5	Ptt_teras		823	0.34%	2.56%
6	Ptt_kolsir		717	0.3%	2.86%
7	Ptt_CenaC		631	0.26%	3.12%
8	Ptt_lianhua		566	0.23%	3.35%
9	Ptt_srwcc		559	0.23%	3.59%
10	Ptt_cloud7515		527	0.22%	3.8%
11	Ptt_jfcjll		526	0.22%	4.02%
12	Ptt_zebra7		500	0.21%	4.23%
13	Ptt_VVizZ		493	0.2%	4.43%
14	Ptt_vow70		449	0.19%	4.62%
15	Ptt_aa01081008tw		437	0.18%	4.8%

熱門議題排行 柯文哲、姚文智30日內為例

來源	熱門文章	總回文數?
柯文哲	1 facebook粉絲團 > 柯文哲 很久沒來台南了。 #光榮城市巡迴簽書會	13,270
柯文哲	2 facebook粉絲團 > udn.com 聯合新聞網 【#LIVE】台北市長柯文哲出席市議會進行施政報告及總質詢。「學姐」黃靜瑩也現身...	8,300
柯文哲	3 facebook粉絲團 > 柯文哲 感謝大家的熱情參與，群眾募資上線的第一天，就讓網站受到非常嚴峻的壓力測試。很...	5,189
柯文哲	4 facebook粉絲團 > 柯文哲 便當會吃了十次，第十一次終於要跟我的老師 - 衛生局黃世傑局長一起吃。台北市的食物安...	4,627
柯文哲	5 Youtube關鍵字搜尋 > 關鍵字搜尋 全紀錄《高嘉瑜VS余莓莓》正妹狂讚柯P後余莓莓超崩潰	3,216
姚文智	6 facebook粉絲團 > udn.com 聯合新聞網 【#Live】民進黨北市長候選人授旗誓師大會，蔡英文授旗給姚文智及議員參選人。 ...	3,083
柯文哲	7 facebook粉絲團 > 東森新聞 現身大佳河濱電音祭典！柯文哲受熱烈歡迎#345編：有柯粉去現場一起嗨的嗎 ...	2,932
姚文智	8 facebook粉絲團 > Yahoo!奇摩新聞 「我只要選輸了，就退出政壇」 #姚文智#民進黨#YFB	2,728
姚文智	9 facebook粉絲團 > 蔡英文 Tsai Ing-wen 台北是首都，首都需要最好的市長人選，來全力推動改革，讓台北持續進步，也讓台灣持續...	2,689
柯文哲	10 Youtube觀看次數最多 > 所有 神邏輯？若沒收到「一家親」講稿柯P：你管我送A還B	2,626
柯文哲	11 facebook粉絲團 > 柯文哲 #宵夜文慎入我對美食沒什麼研究，反正就是蛋白質、醣類、脂肪的組合，常常還來不...	2,525
柯文哲	12 facebook粉絲團 > 柯文哲 【即刻支持： https://www.teamkp.tw/ 】我以前總是想不通，...	2,404

辨識具傳播力之議題

內容關鍵字分析 柯文哲30日內為例

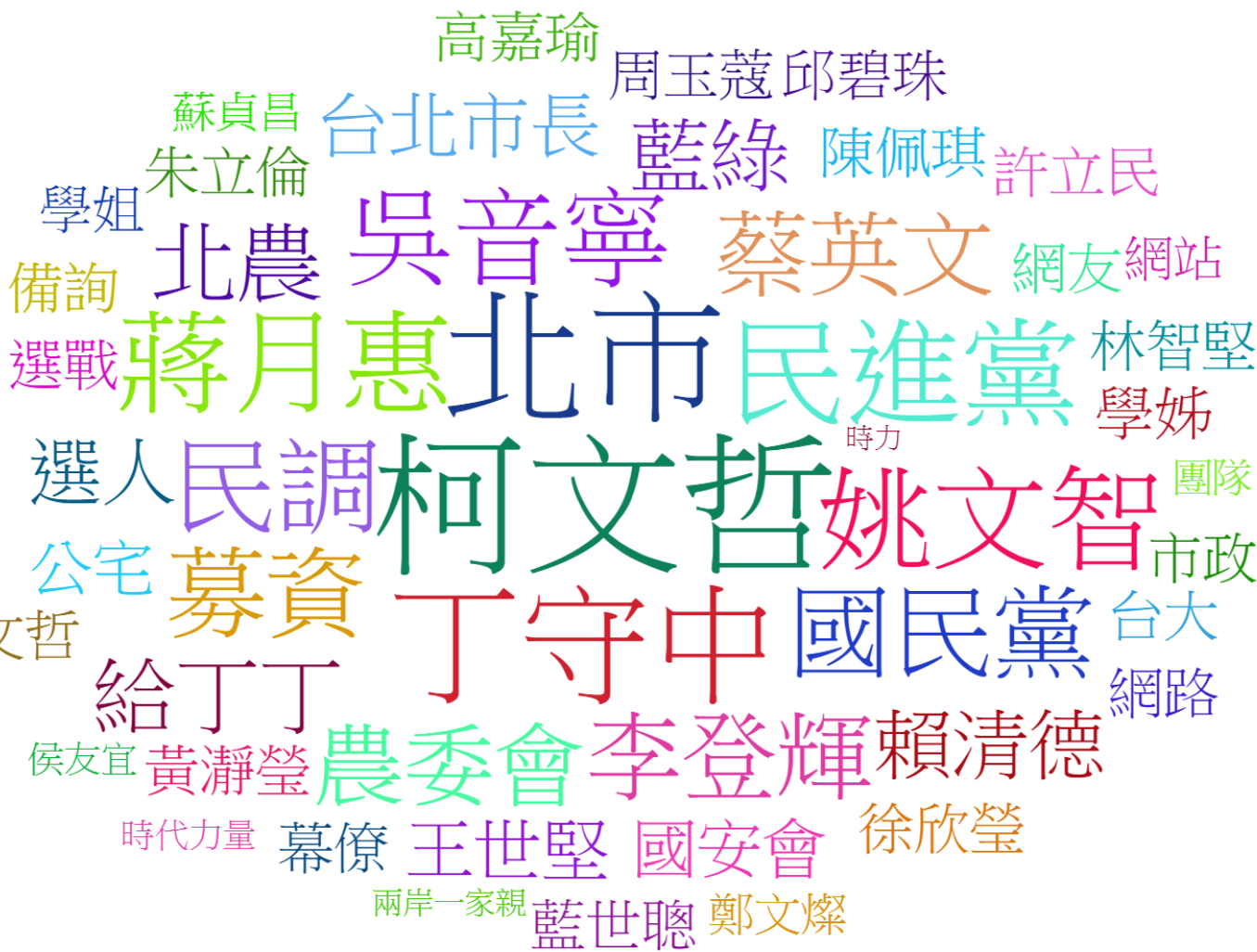
關鍵字分析

製圖方式：

權重分數 ▾

文字雲 ▾

雲朵 ▾



柯文哲

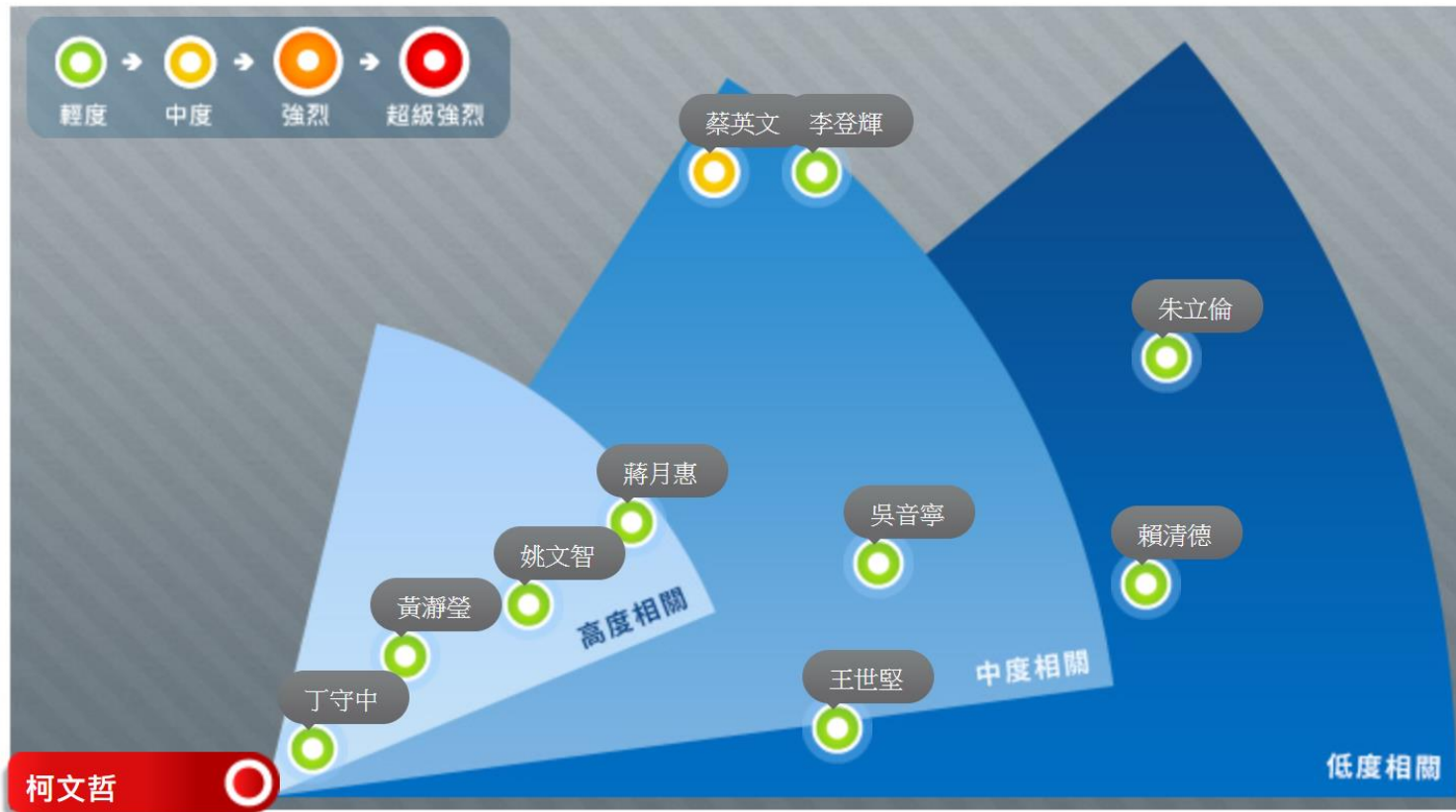
<input type="checkbox"/>	柯文哲	326,493
<input type="checkbox"/>	北市	43,182
<input type="checkbox"/>	丁守中	30,332
<input type="checkbox"/>	民進黨	25,129
<input type="checkbox"/>	姚文智	25,113
<input type="checkbox"/>	蔣月惠	15,172
<input type="checkbox"/>	吳音寧	13,800
<input type="checkbox"/>	民調	13,438
<input type="checkbox"/>	國民黨	11,348
<input type="checkbox"/>	募資	8,854
<input type="checkbox"/>	李登輝	8,384
<input type="checkbox"/>	蔡英文	8,192
<input type="checkbox"/>	農委會	8,062
<input type="checkbox"/>	北農	7,462

競爭風暴圖分析 柯文哲30日內為例

風暴圖



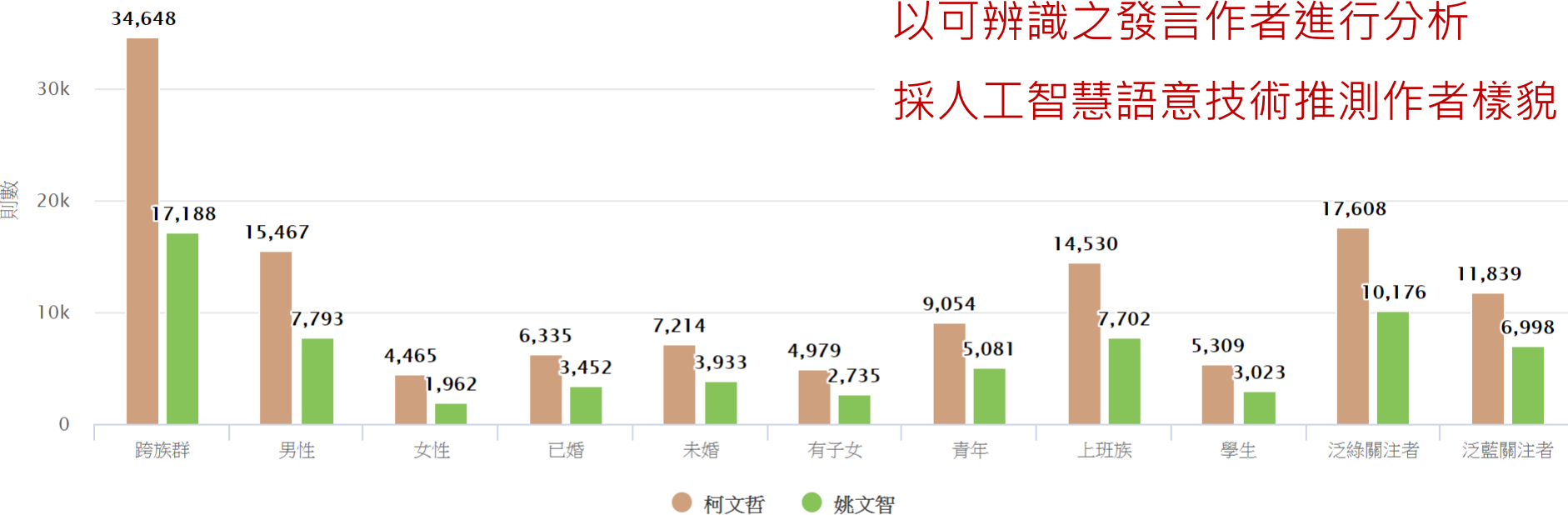
競爭中心	
柯文哲	
競爭主題	
丁守中	輕度
黃瀟瑩	輕度
姚文智	輕度
蔣月惠	輕度
王世堅	輕度
吳音寧	輕度
蔡英文	中度
李登輝	輕度
賴清德	輕度



以內容關鍵字探索得到的人名，逐一與中心點相比較，計算風暴距離及強度

族群樣貌分析 柯文哲30日內為例

以可辨識之發言作者進行分析
採人工智慧語意技術推測作者樣貌

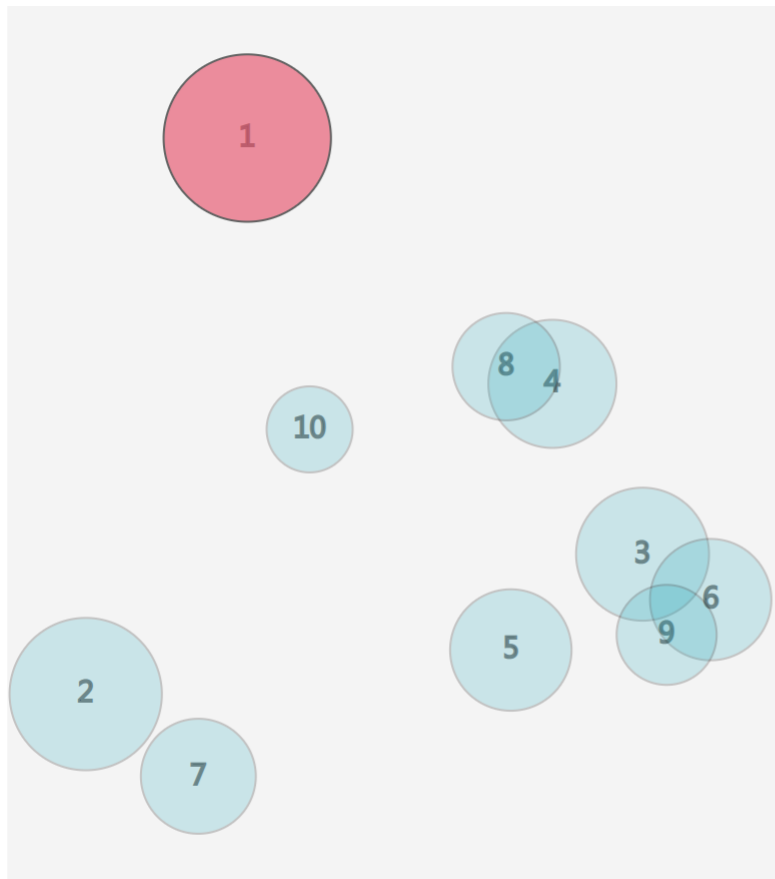


主題/族群	跨族群?	男性	女性	已婚	未婚	有子女	青年	上班族	學生	泛綠關注者	泛藍關注者
柯文哲	34,648	15,467	4,465	6,335	7,214	4,979	9,054	14,530	5,309	17,608	11,839
姚文智	17,188	7,793	1,962	3,452	3,933	2,735	5,081	7,702	3,023	10,176	6,998

★ 表比例上特別突出

自動化議題分析 林佳龍選前30日內為例

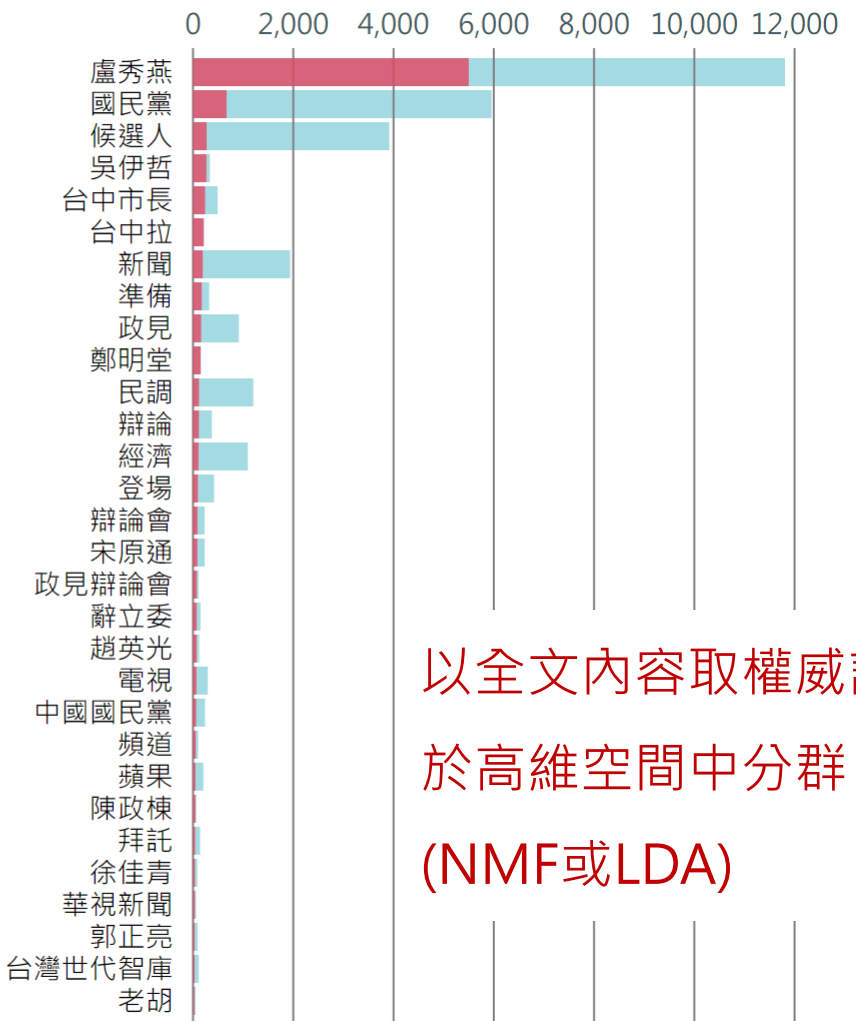
議題分布圖



- 1
檢視
- 2
檢視
- 3
檢視
- 4
檢視
- 5
檢視
- 6
檢視
- 7
檢視
- 8
檢視
- 9
檢視
- 10
檢視

最相關的詞彙

群集 1 (17.9%)



以全文內容取權威詞
於高維空間中分群
(NMF或LDA)

■ 整體詞彙

■ 群集詞彙

案例: 社群口碑分析師認證

◆ 提供案例庫及認證訓練素材

應用情境

品牌心佔率、品牌好感度、尋找潛力商品、趨勢研究、產業研究及競爭者分析、消費族群側寫、危機處理及衝擊分析、事件趨勢預測、數據研究、子議題拆解、多資料比對及解讀、探索等

產業個案

電信產業、百貨產業、超商通路、電子電腦、政策議題、食安事件、旅遊趨勢、線上影音、線上教學、兒童才藝、家電、節慶商機等

社群大數據

網路口碑及輿情分析

楊立偉、邵功新 著



成為社群口碑分析師的第一步

Social Big Data: Listening & Analytics

中華應用統計學會「社群口碑分析能力認證」指定用書
全書適用台灣最大之「OpView社群口碑資料庫」
本書內含意藍科技OpView資料庫（證照版）開通帳號

案例：年度熱門營養保健品

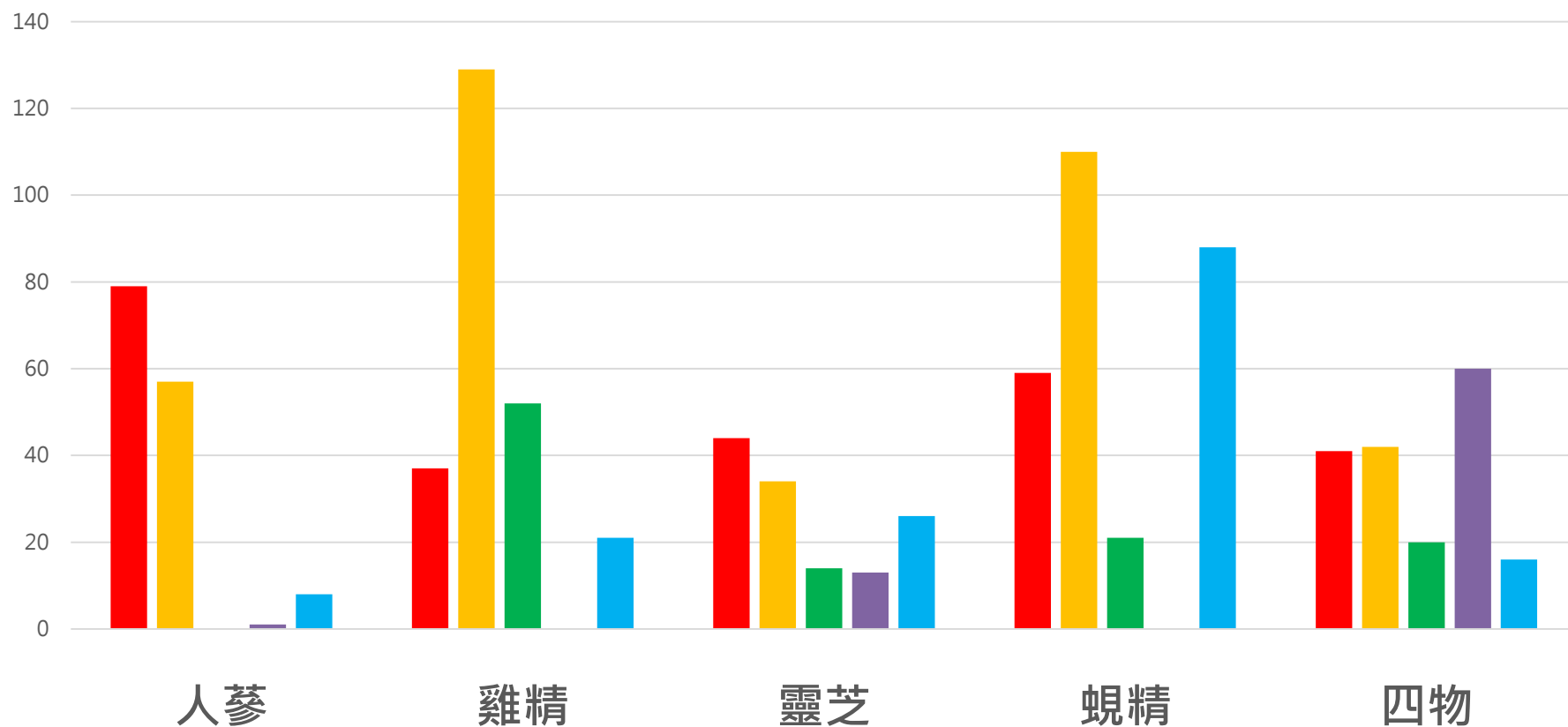
名次	下半年	升降	名次	上半年	
 1	雞精 (含滴雞精)	▲3	1	靈芝及樟芝	
2	人蔘	▲1	2	益生菌	
3	益生菌	▼1	3	人蔘	
4	靈芝及樟芝	▼3	4	雞精 (含滴雞精)	
5	葉黃素	-	5	葉黃素	
6	韭菜籽或南瓜籽	▲1	6	薑黃	
7	薑黃	▼1	7	韭菜籽或南瓜籽	
8	大豆異黃酮	▲1	8	蜆精或蜆錠	
9	葡萄糖胺	▲1	9	大豆異黃酮	
10	冬蟲夏草	new	10	葡萄糖胺	
11	蜆精或蜆錠	▼3	11	啤酒酵母	X
12	五味子	new	12	四物飲	X

資料期間為 2013/4~2014/3，依成份討論聲量做排名，涵蓋超過30種熱門成份

案例：熱門營養保健品競爭分析

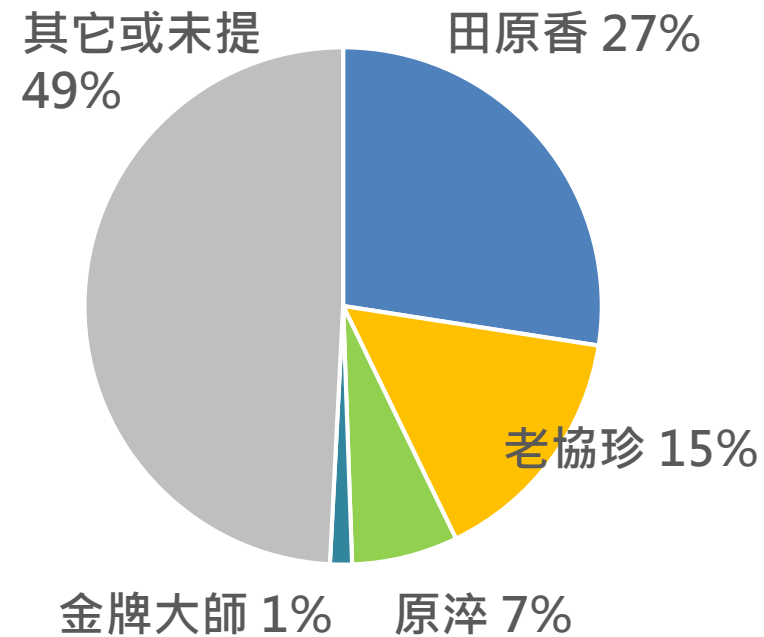
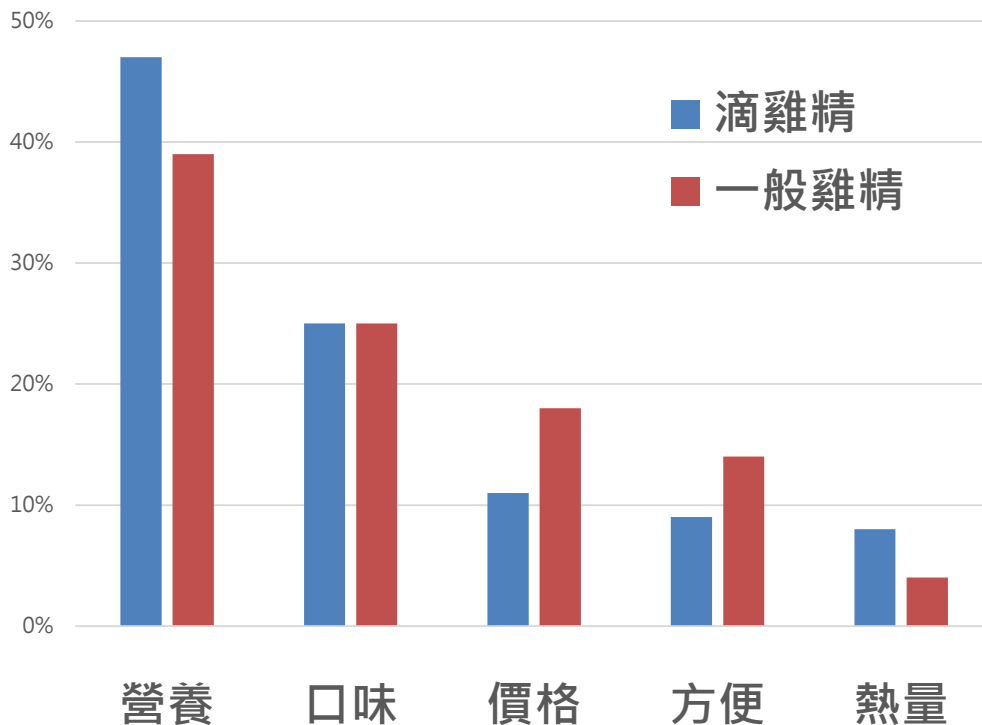
◆ 瓶裝營養飲品

■ 桂格 ■ 白蘭氏 ■ 統一 ■ 李時珍 ■ 台糖



案例：商機探索代表 – 滴雞精

- ◆ 討論雞精時，每百篇有56篇提及滴雞精，成長快速
- ◆ 滴雞精前四個品牌佔51%，其它或未提及品牌佔49%
 - 懷孕、助孕、坐月子及寶寶營養補充相關



案例：年度流行話題商品排行榜

名次	年度十大話題商品
1	清玉茶飲
2	雷神巧克力
3	超商霜淇淋
4	嘉義福義軒
5	薯條三兄弟
6	Krispy Kream甜甜圈
7	屏東心之和蛋糕
8	南門市場快車肉乾
9	Laduree馬卡龍
10	樂天小熊餅

爆紅最快商品	竄升度
蜂巢冰淇淋	3.40
屏東心之和蛋糕	3.39
雷神巧克力	2.89
台中嘉味軒太陽餅	1.62
清玉茶飲	1.23

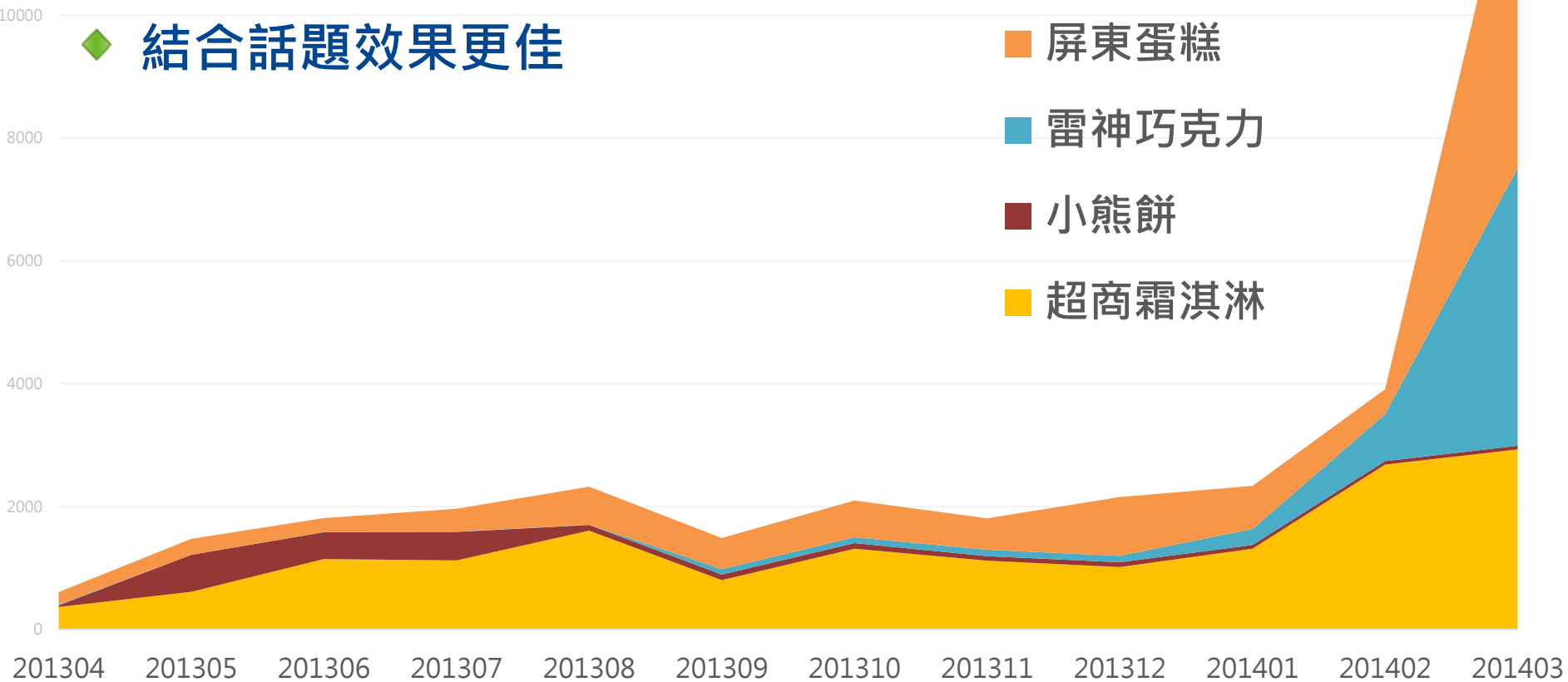
全部是由社群發動
進而影響傳統媒體

資料期間為 2013/4~2014/3

以討論聲量做排名，以變異係數表示竄升度

社群帶動性強，效果較媒體持久

- ◆ 社群帶動議題的發展，更加頻繁
- ◆ 若與傳統媒體交相影響，將爆炸成長
- ◆ 結合話題效果更佳

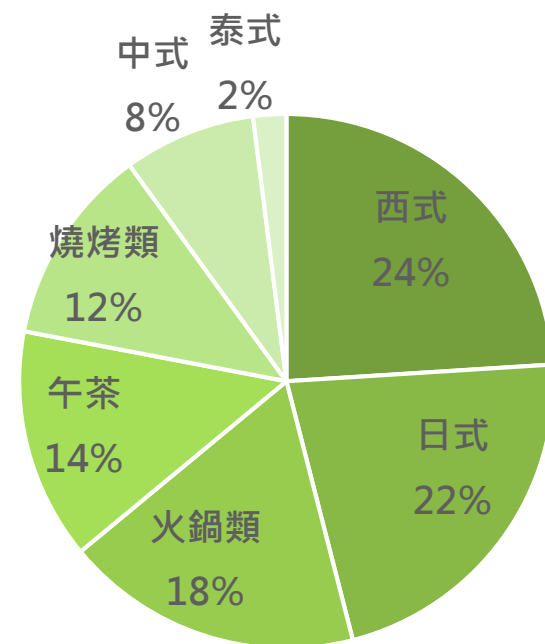


年度熱門餐飲：連鎖餐廳研究

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



本研究收錄涵蓋國內140家知名連鎖餐廳品牌

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%

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%

百分比為前20名之佔比

熱門餐飲年度代表 – 日式拉麵來台

排名	餐廳名稱	熱門度	好感度	綜合得分
 1	一風堂	★★★★★	1.7	693
 2	花月嵐	★★★★☆	1.6	357
 3	麵屋武藏	★★★★☆	1.4	270
4	山頭火	★★★★☆	1.4	243
5	豚王拉麵	★★★★	1.5	162
6	屯京	★★★★	1.4	157
7	樂麵屋	★★★☆☆	1.4	126
8	三田製麵所	★★★☆☆	1.7	122
9	博多拉麵	★★★	1.8	111
10	壽賀喜屋	★★★	3.3	108
11	麵屋輝	★★★☆☆	1.4	107
12	梅光軒	★★★☆☆	1.2	99

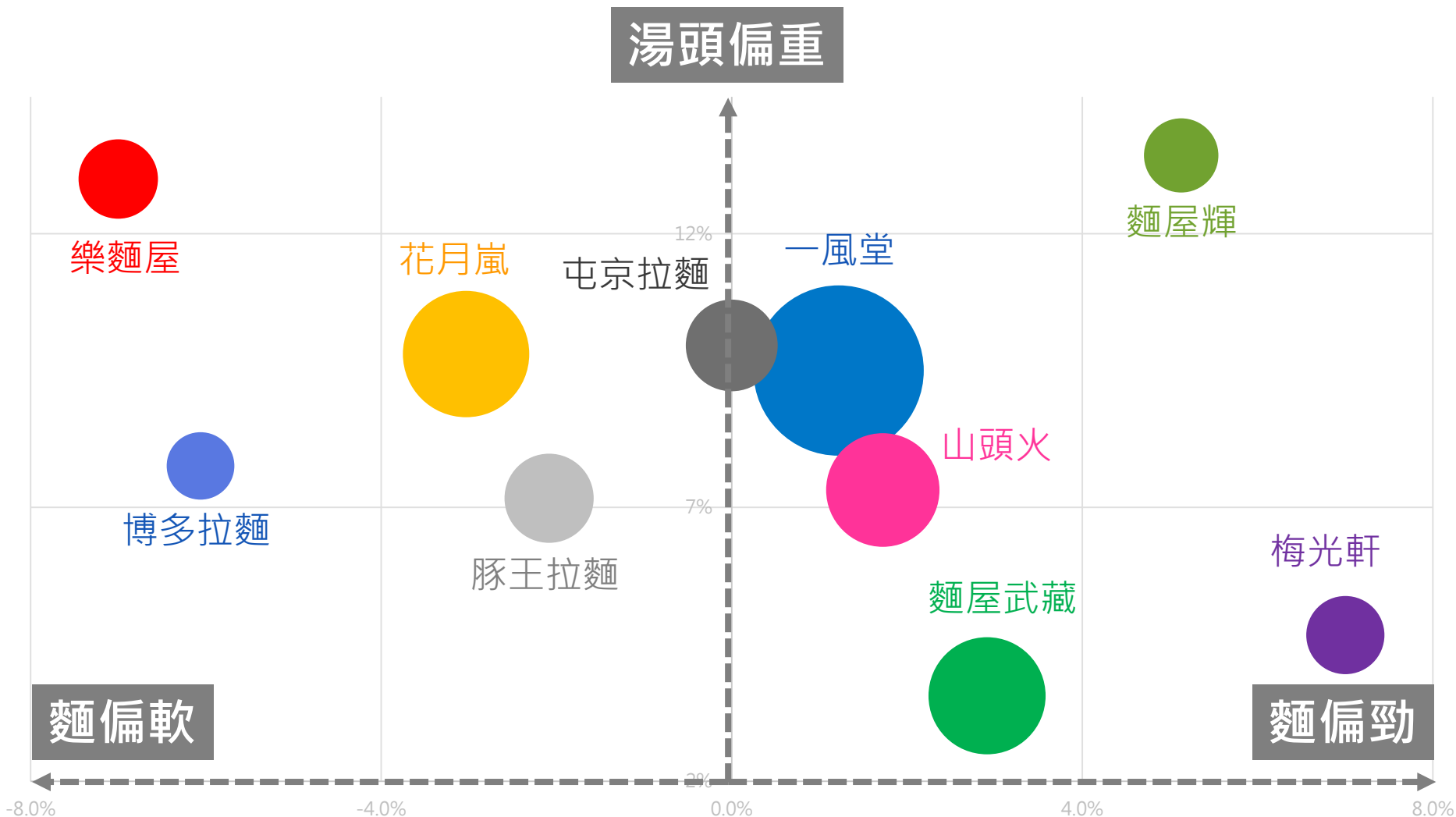
涵蓋本地連鎖及日本來台拉麵店超過70家；好感度為P/N值，與聲量加權後為綜合得分

日式拉麵來台 – 對先進者的威脅

風暴圖分析：一同提及比較的競爭者



日式拉麵來台 – 分析市場位置



熱門餐飲年度代表 – 王品集團

旗下五大品牌 各品牌滿意度

		熱門度	好感度	綜合得分	
👑	1	西堤牛排	★★★★★	1.5	2449
	2	陶板屋	★★★★☆	1.9	2003
	3	原燒	★★★★☆	1.2	1241
	4	王品牛排	★★★	1.4	820
	5	石二鍋	★★★	1.6	750



五月熱門電影	前後兩個月 網友討論量	前後兩個月 網友正負評比	熱門指標 預測分數	熱門指標 預測排名	實際票房 (NT\$)	實際票房 排名
X戰警：未來昔日	1944	1.2	8757	1	8666萬	1
哥吉拉	2678	1.1	7156	2	7609萬	2
明日邊界	5675	0.9	6900	3	7246萬	3
黑魔女：沉睡魔咒	3228	1	5488	4	5927萬	4
全面進化	951	1	1617	5	1497萬	5

進階應用範例

- ◆ 消費預測
- ◆ 疾病預測
- ◆ 風險預測

研究回顧：運用意見分析技術於選舉預測 以台灣為例

張貼者：OpView研究團隊 於 上午10:00

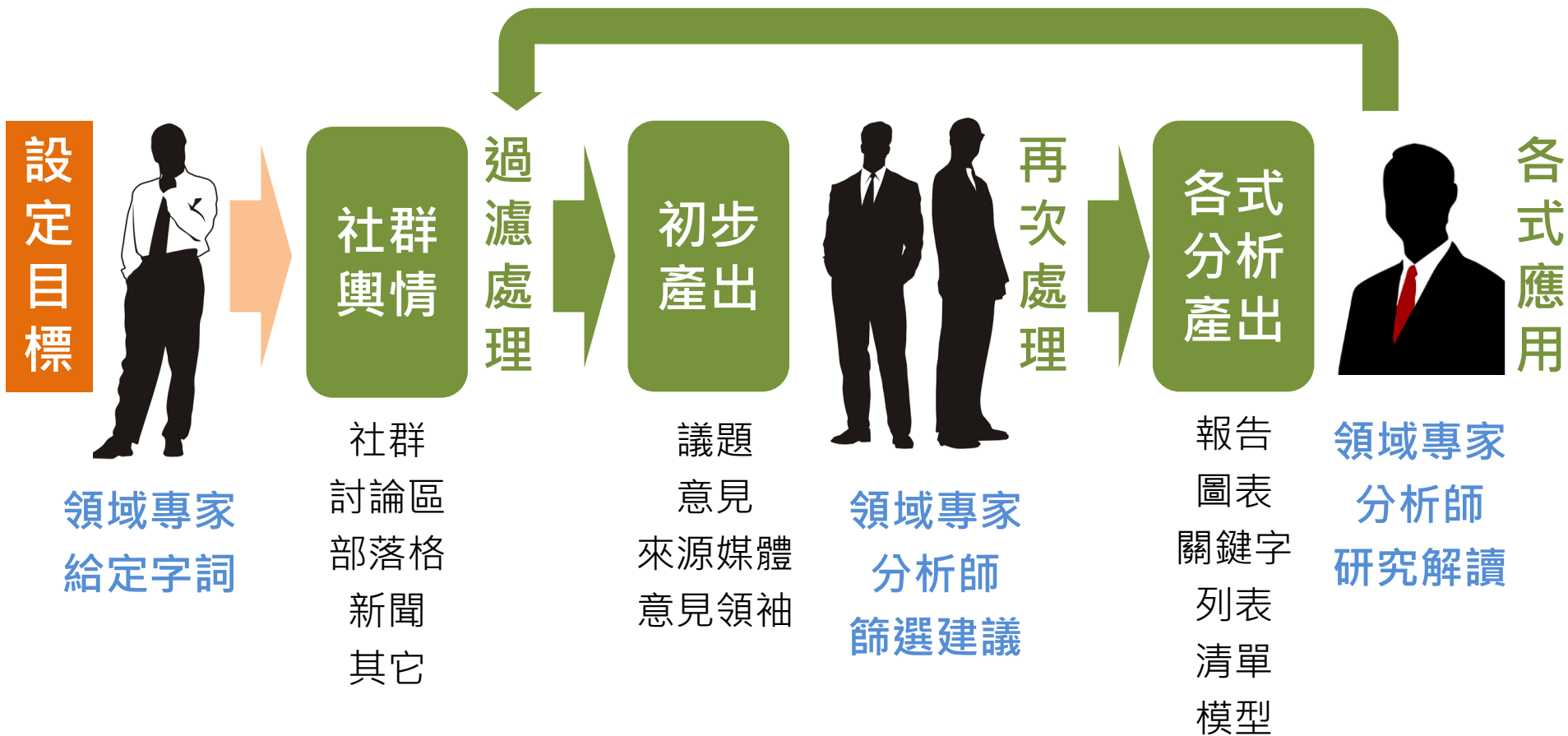


推動國內最大社群分析平台「OpView社群口碑資料庫」之意藍資訊，運用專長之語意技術，於今年與美國杜克大學（Duke University）合作，利用社群大數據研究美國市場之消費者行為，這也是意藍資訊首次與國外合作所發表的研究報告。本研究的對象擴及美國的消費者，讓身處台灣的企業或研究機構，也可以透過無遠弗屆的社群網路，了解國外消費者的想法與動態。

社群輿情研究流程

配合使用 OpView Insight

反覆驗證



» 問題討論