

2024



# SENTIMENT ANALYTICS REPORT

HOANG TRUNG - DATA TEAM

## A. Tổng quan về dữ liệu

Dữ liệu về lượt bình luận của người dùng FPT Play kéo dài từ ngày 13/05/2015 đến hết 30/08/2022.

Về cơ bản người dùng chỉ có thể đăng bình luận của mình lên các nội dung sau của FPT Play:

- **Chương trình được phát sóng trực tiếp** như các sự kiện về bóng đá, thể thao, các highlight được sản xuất bởi FPT Play (Không thể comment trên các chương trình phát sóng trực tiếp như vtv1, vtv2, vtv3, ...)

- **Các VOD** của nhà đài FPT như phim truyền hình, phim lẻ, anime, ...

**Trong khoảng thời gian trên đã có:**

- **885.169** bình luận của người dùng. Trong đó có **285.639** bình luận tích cực, **303.983** bình luận tiêu cực và **295.547** bình luận trung tính. Về cơ bản số lượng bình luận tích cực, tiêu cực và trung tính có số lượng gần bằng nhau, tuy nhiên chiếm tỷ lệ lớn nhất là bình luận tiêu cực (**Chiếm tỷ lệ 34.3%**)

**Có 3 loại nội dung chính cho phép người dùng bình luận là VOD, Sport và TV Show có tỷ lệ Comment như sau.**

Category	Total Comments	% Comment	% Negative Comments	% Positive Comments
VOD	651,518	73.60%	32.0%	34.7%
Sport	189,374	21.39%	40.4%	25.6%
TV Show	44,277	5.00%	42.5%	25.5%
<b>Total</b>	<b>885,169</b>	<b>100.00%</b>	<b>34.3%</b>	<b>32.3%</b>

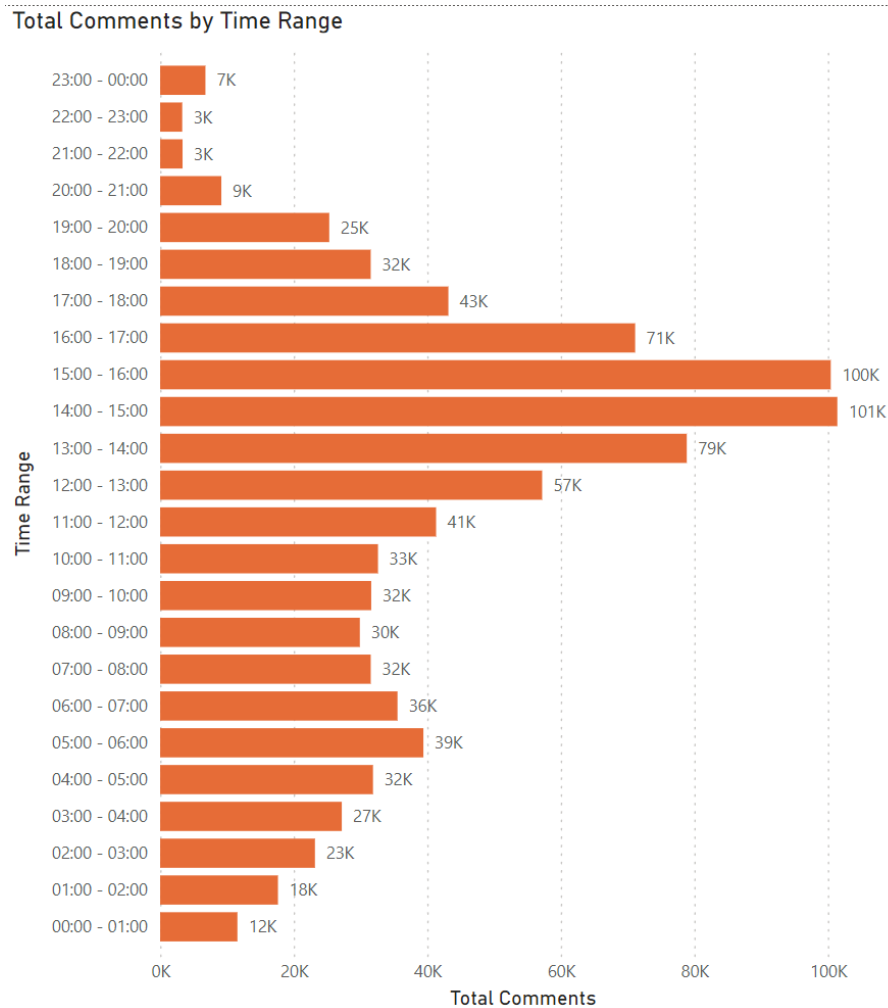
Trong đó VOD là thể loại được nhiều bình luận nhất. Mặc dù tỷ lệ bình luận tiêu cực của VOD không nhiều như Sport và TV Show tuy nhiên vì chiếm số lượng nhiều nhất nên VOD là mảng chiếm nhiều comment tiêu cực nhất so với 2 thể loại còn lại.

**Số lượng nội dung được FPT Play cung cấp:**

- Tổng cộng có **22.545 nội dung số** được FPT Play cung cấp, đã bao gồm highlight, vod và các chương trình event trực tiếp.

- Số lượt bình luận trung bình trên nội dung số: **39.3 lượt bình luận** (Khá cao, điều này chứng tỏ các nội dung của FPT Play đã thu hút được sự quan tâm của người xem)

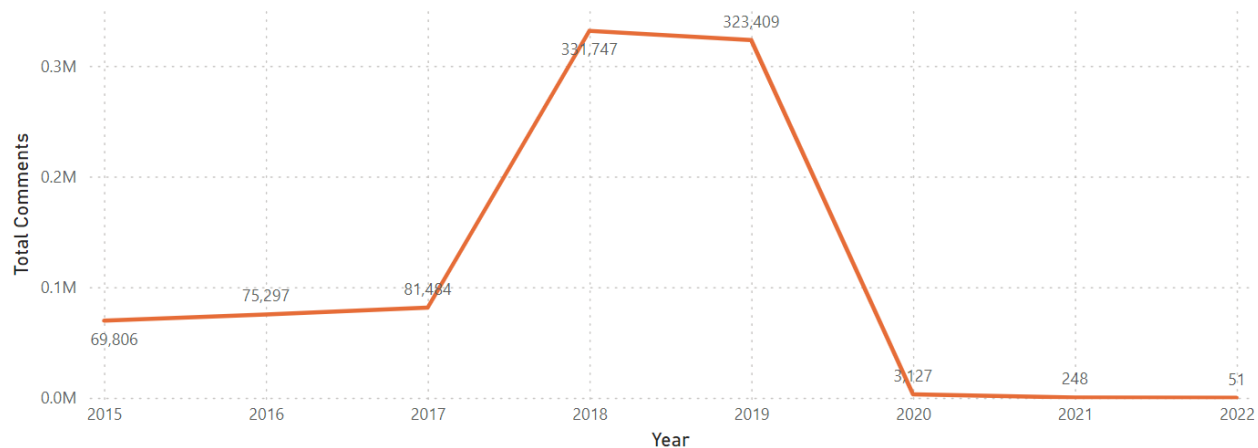
**Các lượt bình luận của người dùng tập trung vào khung giờ từ 13 đến 17 giờ hàng ngày.**



## B. Phân tích dữ liệu về bình luận của người dùng trên FPT Play.

### 1. Phân tích số lượng bình luận của người dùng theo thời gian

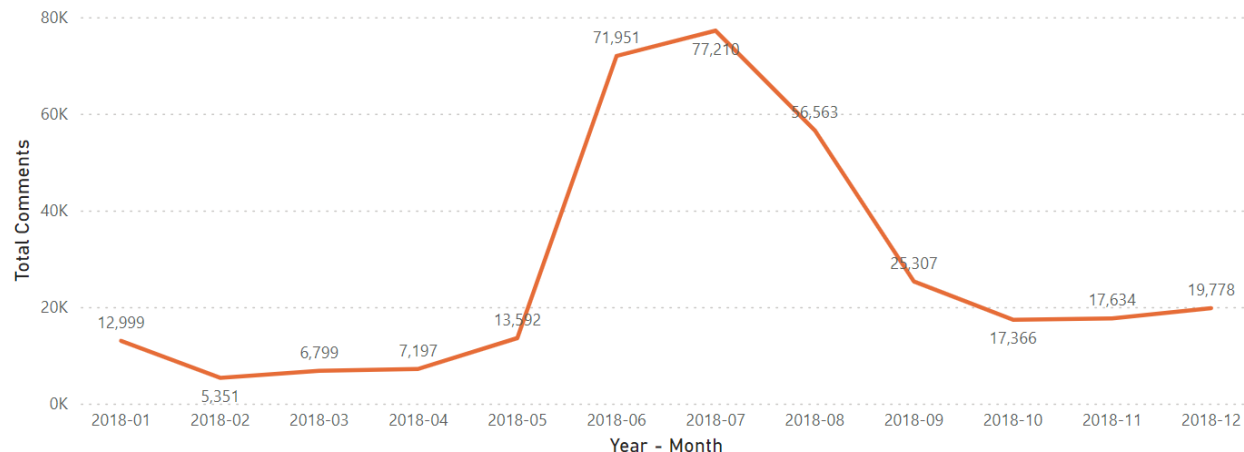
Total Comments by Year



Nhìn vào biểu đồ trên ta có thể thấy được lượng bình luận của người dùng tăng đột biến vào năm 2018 và 2019. Sau đó giảm mạnh từ năm 2020 trở đi.

Đi vào năm 2018 thì ta có thể thấy số lượng bình luận tăng mạnh vào thời điểm 2 tháng là 06 và 07/2018.

Total Comments by Year - Month



Đây là thời gian diễn ra giải bóng đá World Cup 2018 ở Nga nên có thời gian phát sóng rất tốt. Các trận đấu được phát sóng liên tục từ 19:00 giờ Việt Nam kéo dài đến gần 03 giờ sáng

comment_on	Category	Total Comments
highlight	Sport	55,274
vod	VOD	16,399
hightlight	Sport	221
anime	VOD	29
tv-show	TV Show	9
phim-bo	VOD	7
thieu-nhi	VOD	5
fifa-world-cup-2018	Sport	4
phim-le	VOD	2
orionmedia	VOD	1
<b>Total</b>		<b>71,951</b>

Đây là dữ liệu về lượng comment của người dùng tại thời điểm tháng 06/2018. Các nội dung nhận được nhiều lượt bình luận nhất là các Highlight về bóng đá.

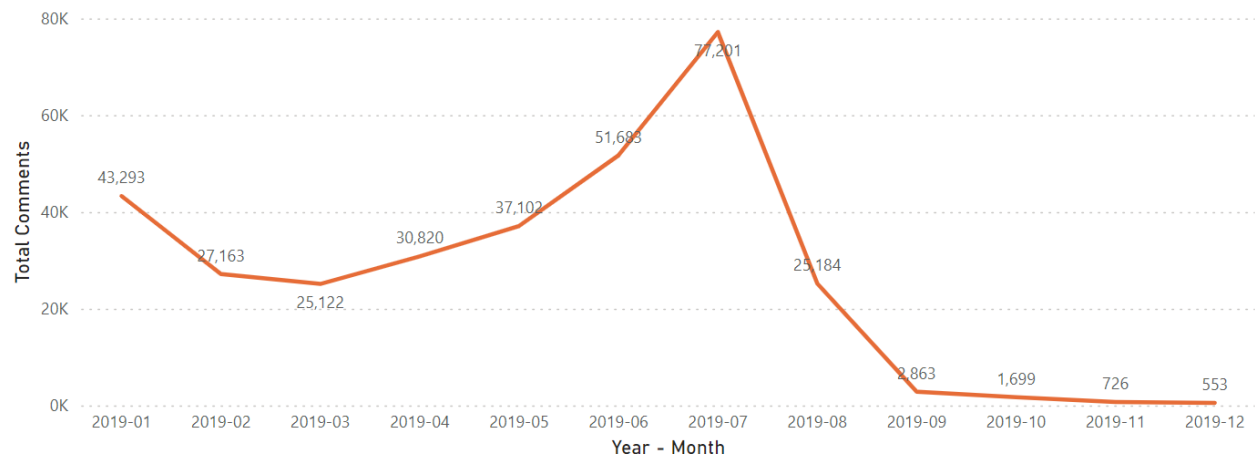
comment_on	Category	Total Comments
vod	VOD	40,522
highlight	Sport	36,550
hightlight	Sport	94
phim-bo	VOD	15
anime	VOD	14
tv-show	TV Show	5
phim-le	VOD	3
thieu-nhi	VOD	3
fifa-world-cup-2018	Sport	2
livetv	TV Show	1
orionmedia	VOD	1
<b>Total</b>		<b>77,210</b>

Xu thế trên cũng tiếp diễn trong tháng 07/2018 khi lượng comment vẫn tăng đột biến và chỉ thua VOD 1 chút. Lý do rất đơn giản đó là từ 30/06/2018 thì vòng chung kết World Cup đã bước vào vòng đấu 1/8 nên số lượng trận đấu cũng như highlight sẽ ít hơn nhiều so với vòng bảng, hơn nữa số lượng trận đấu cũng được giãn ra với tối đa là 2 trận 1 ngày so với 4 trận 1 ngày như trước đó và đá liên tục bắt đầu từ ngày 14/06/2018.

Lượng comment nhiều chứng tỏ người dùng biết đến FPT Play và sử dụng FPT Play đã tăng khá nhiều nhờ vào vòng chung kết World Cup 2018.

Tiếp theo ta sẽ xem xét tới thời điểm năm 2019 khi số lượng comment cũng đạt đỉnh vào tháng 07/2019.

Total Comments by Year - Month



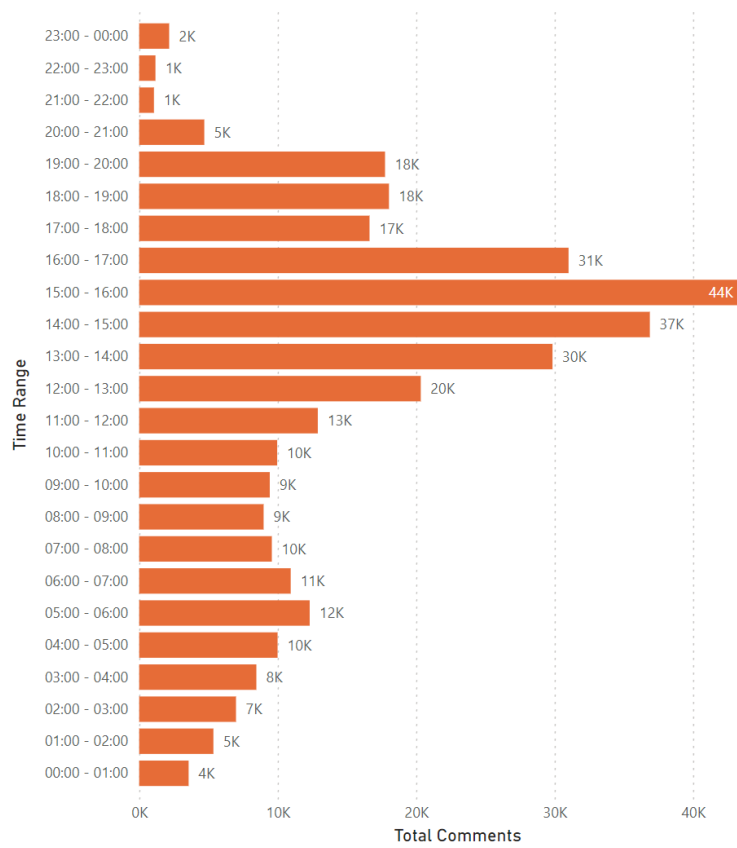
Tháng 07/2019 tuy có giải bóng đá Nam Mỹ nhưng giải này hầu như ít có người xem ở Việt Nam do khung giờ phát khá xấu (Bắt đầu vào lúc 2 giờ sáng và kết thúc thường vào gần 9 giờ sáng).

comment_on	Category	Total Comments
	VOD	50,407
vod	VOD	24,138
highlight	Sport	2,286
	Sport	353
anime	VOD	11
phim-bo	VOD	5
phim-le	VOD	1
Total		77,201

Các nội dung được xem về thể thao tuy cũng có nhưng con số rất nhỏ không đáng kể khi so với VOD.

Điều này chứng tỏ lượng bình luận cũng như đang thu hút người dùng nhiều nhất tới từ các VOD về phim, hoạt hình, các chương trình giải trí đang được FPT Play cung cấp tới người dùng chứ không phải là thể thao như năm 2018.

Total Comments by Time Range



Trên đây là biểu đồ thể hiện số lượt bình luận của người dùng theo khoảng thời gian.

Ta có thể thấy lượng bình luận tập trung vào khoảng thời gian từ 13 => 17 giờ.

comment_on	Category	Total Comments
vod	VOD	75,288
highlight	Sport	58,140
	VOD	6,481
hightlight	Sport	697
	Sport	598
anime	VOD	59
phim-bo	VOD	58
thieu-nhi	VOD	10
the-thao	Sport	7
phim-le	VOD	6
tv-show	TV Show	5
asean-basketball-league	Sport	2
fifa-world-cup-2018	Sport	1
glee-viet-nam	VOD	1
orionmedia	VOD	1
TV show	TV Show	1
<b>Total</b>		<b>141,355</b>

Lượng bình luận tập trung chính vào VOD và các highlight thể thao (World Cup 2018)

Điều trên cũng tương tự trong năm 2019 khi khoảng thời gian từ 13 => 17 giờ cũng ghi nhận số lượt bình luận nhiều nhất.

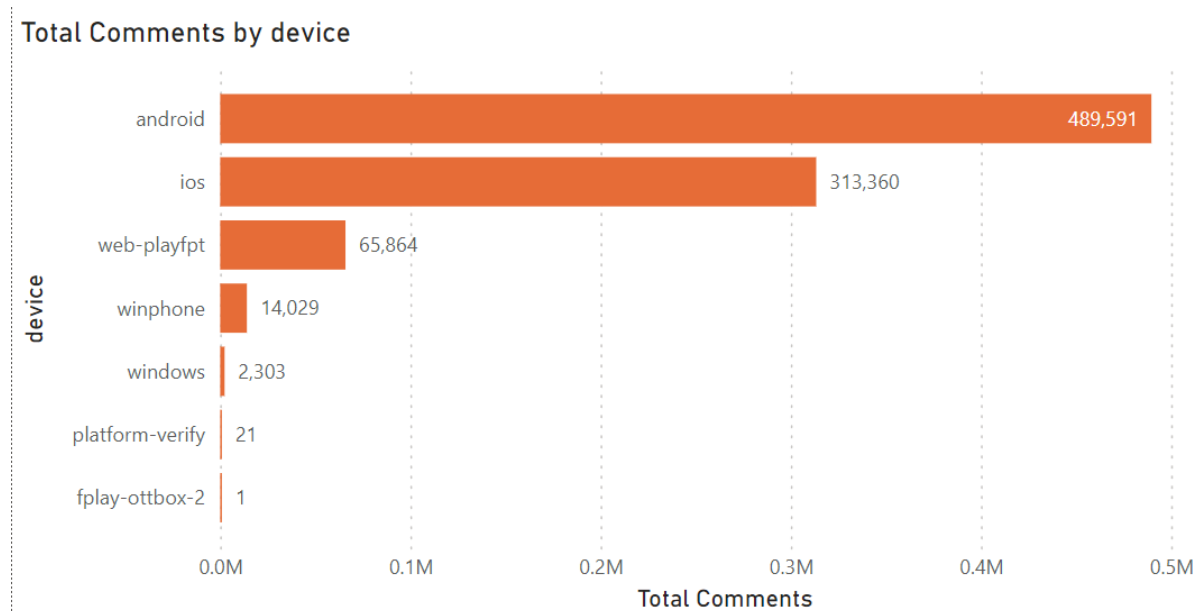
Chỉ khác là lượng bình luận được tập trung vào VOD thay vì thể thao như năm 2018.

comment_on	Category	Total Comments
	VOD	72,832
vod	VOD	38,274
highlight	Sport	10,253
	Sport	2,178
hlightlight	Sport	509
phim-bo	VOD	19
anime	VOD	9
thieu-nhi	VOD	5
phim-le	VOD	2
livetv	TV Show	1
Total		124,082



## 2. Phân tích số lượng bình luận của người dùng trên các thiết bị

FPT Play là 1 ứng dụng được phát hành trên đa dạng các loại thiết bị như android, ios, web FPT Play, window phone, FPT OTT Box.

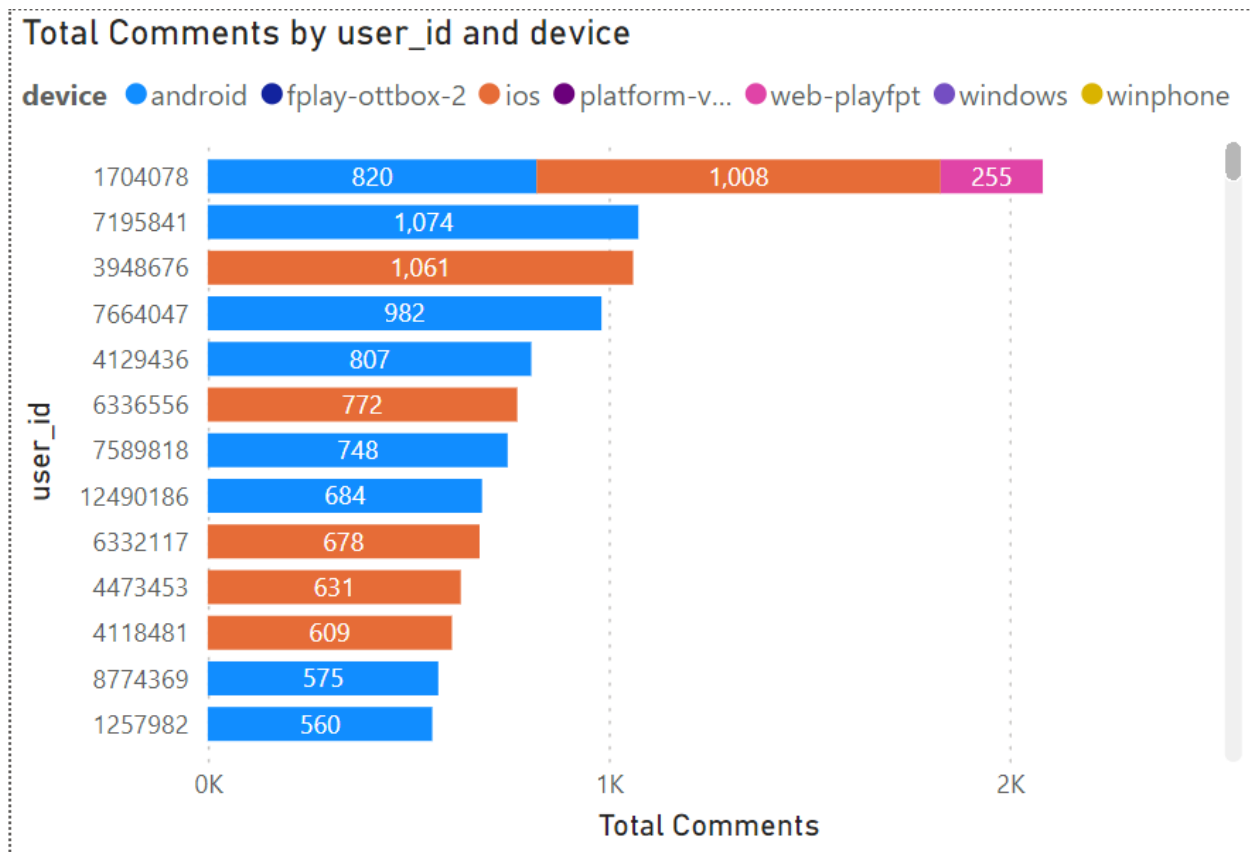


Nhìn vào biểu đồ trên ta có thể thấy lượt bình luận của người dùng tới nhiều nhất từ thiết bị Android. Điều này cũng khá dễ hiểu vì đa phần các TV thông minh hiện tại tới từ các hãng lớn như Sony, Samsung, LG, Xiaomi, ... đều có hỗ trợ cài đặt ứng dụng FPT Play (Kể cả trên các tivi đời cũ chỉ hỗ trợ số lượng ứng dụng không nhiều thì vẫn không thiếu FPT Play)

Cũng có 1 số ứng dụng khác của Việt Nam đi sau FPT và cũng cung cấp các nội dung OTT như Vieon, Clip TV, Galaxy thì ứng dụng của các bên này thường chỉ có thể cài từ Google Play Store trên các đời tivi mới hơn. Điều này cũng là 1 lý do khiến cho FPT Play trở nên phổ biến và có nhiều người dùng hơn so với các ứng dụng kia.

Tiếp sau của Android đó là iOS. Với iOS thì hiện tại chủ yếu người dùng vẫn cài đặt ứng dụng của FPT trên điện thoại iPhone, iPad của họ.

Ngoài 2 Android, iOS và web FPT Play thì lượt bình luận tới từ các thiết bị khác không chiếm số lượng nhiều.



Trên đây là biểu đồ thể hiện số lượng bình luận của các User có lượt bình luận nhiều nhất.

Đa phần người dùng sẽ chỉ bình luận trên 1 loại thiết bị duy nhất như ở đây chiếm phần lớn là android và iOS. Tuy nhiên có 1 người dùng là 1704078 có lượt comment trải đều trên 3 loại thiết bị là android, iOS và web của FPT Play.

Thực ra điều này cũng dễ hiểu vì FPT Play có chính sách chia sẻ tài khoản cho các người dùng ở trong 1 gia đình nên có thể người dùng này đã chia sẻ tài khoản và xem các nội dung của FPT Play trên các nền tảng khác nhau.

comment_on	Category	device	Total Comments
vod	VOD	ios	1,006
	VOD	android	763
vod	VOD	web-playfpt	255
vod	VOD	android	54
	Sport	android	3
highlight	Sport	ios	2
Total			2,083

Trên đây là các nội dung mà người dùng 1704078 đã bình luận trên FPT Play.

### 3. Phân tích số lượng bình luận của người dùng trên nội dung được FPT Play cung cấp

comment_on	Total Objects	Total Comments / Objects
	5,440	39.9
event	1,211	36.3
highlight	5,381	32.1
vod	14,344	30.4
hightlight	1,168	9.4
channel	1	5.0
anime	532	2.7
phim-bo	500	2.4
thieu-nhi	152	2.3
esports	1	2.0
tet-2019	1	2.0
glee-viet-nam	9	1.9
comment	307	1.9
tv-show	27	1.6
TV show	115	1.5
fadio	13	1.5
tet-2017	7	1.4
the-thao	57	1.4
tvshow	42	1.4
phim-le	209	1.3
orionmedia	4	1.3
fifa-u20-world-cup	13	1.2
ngoai-hang-anh	19	1.2
livetv	52	1.1
3	1	1.0
asean-basketball-league	2	1.0
<b>Total</b>	<b>22,545</b>	<b>39.3</b>

Trên đây là toàn bộ các nội dung số của FPT Play đã được người dùng bình luận.

Ta có thể thấy được các nội dung được bình luận nhiều nhất trên FPT Play tập trung vào event, highlight và vod.

Trong đó đặc biệt là các event là các chương trình bình luận hoặc phát sóng trực tiếp từ FPT Play với tỷ lệ lượt bình luận trên video là 36.3. Điều này chứng tỏ là các chương trình phát sóng trực tiếp của FPT Play đã thu hút được người dùng.

Ngoài ra nội dung chủ yếu có lượt bình luận cao nhất sẽ luôn rơi vào VOD (Các chương trình phim bộ của FPT).

Đặc biệt là sau này FPT Play có 1 chương trình là phim bộ phát song song với Trung Quốc. Đây là nội dung mà người dùng của FPT Play rất quan tâm và trong khi chờ các tập mới thì lượt bình luận về các tập phim cũ cũng khá nhiều.

Trong khi đó các nội dung khác của FPT Play như anime, thiếu nhi, chương trình tết thì lượt bình luận thường không cao vì các nội dung trên thì người dùng thường sẽ chỉ xem mà thôi.

#### 4. Phân tích lượt bình luận của người dùng theo cảm xúc

Để giải quyết bài toán này thì mình có sử dụng 1 AI được viết bởi VinUni tên là PhoBert (Pho viết tắt bởi Phở - món ăn khá phổ biến ở Việt Nam)

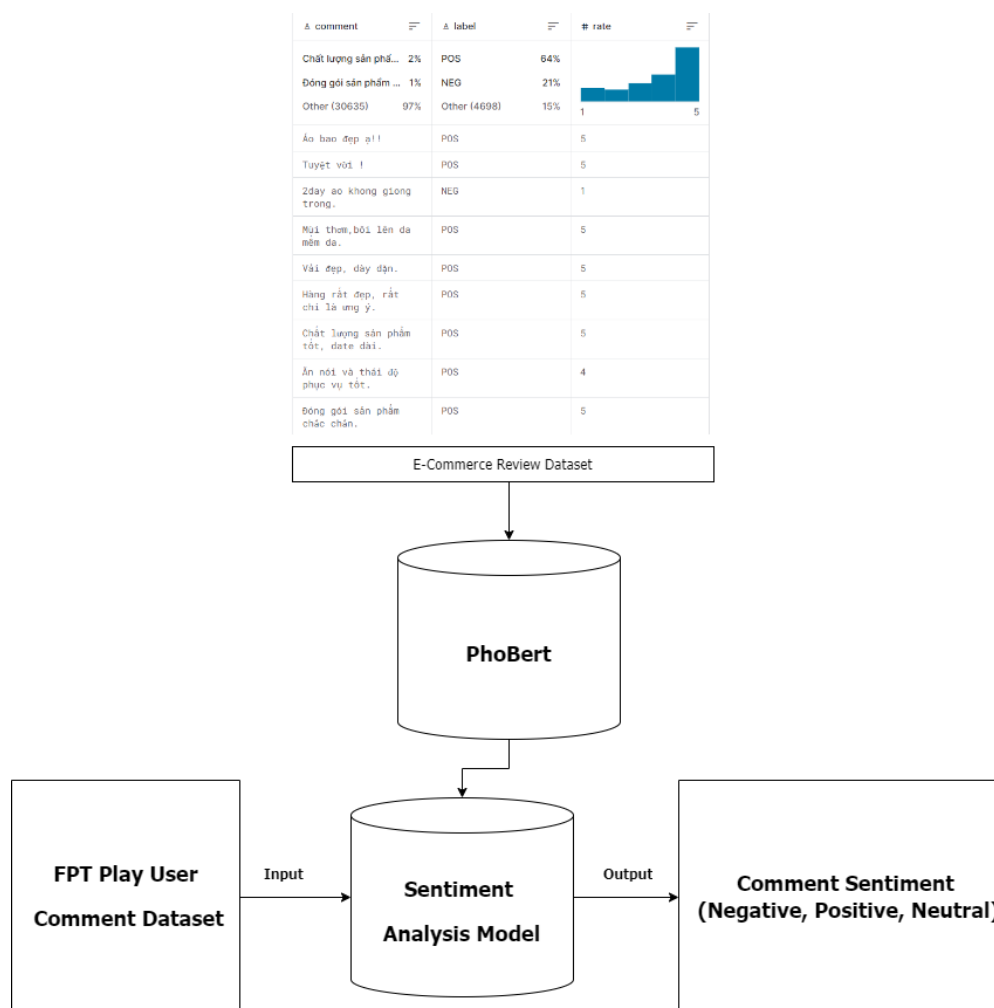
Link tham khảo: [Link](#)

PhoBert là 1 model phân tích ngôn ngữ Tiếng Việt được viết bởi VinAI, được sử dụng vào nhiều mục đích như xác định loại từ, tự động hoàn thiện câu...

Để thực hiện việc Sentiment Analysis, chúng ta sẽ sử dụng 1 model đã được dựng sẵn, được train dựa vào model PhoBert và dataset chứa 30000 bình luận review bằng Tiếng Việt trên 1 trang thương mại điện tử.

Link code tham khảo của tác giả Phạm Hữu Quang: [Link](#)

Quy trình xử lý để tạo ra kết quả của Sentiment Analysis.



Sau khi chạy Model thì ta sẽ thu được các kết quả lần lượt là:

- 0: Negative (Tiêu cực)

- 1: Positive (Tích cực)

- 2: Neutral (Trung tính)

Trước khi tiến hành phân tích ta sẽ tiến hành mã hoá các con số 0, 1, 2 lần lượt bằng các giá trị Negative, Positive và Neutral.

content_std	sentiment
chương trình hay quá	Positive
hehe không biết chừng nào có tập 6	Positive
lồng tiếng mà như tập đọc nghe không nuốt nổi coi phụ đề còn đỡ khó chịu hơn	Negative
phim hay quá	Positive
hay quá do	Negative
comment cai	Positive
bóc tem 8kyu	Neutral
phim hay lắm tải về thể nào ta	Positive
phim hay lắm tải về thể nào ta	Positive
admin cho e hỏi phim long môn phi giáp bao giờ ra tập tiếp theo vậyquery111104317616324406117_1431582447268	Neutral
phim siêu nhảm	Negative

Trên đây là 1 số các kết quả có thể tham khảo sau khi tiến hành sử dụng Model để tạo ra kết quả ở cột sentiment.

sentiment	Sport	TV Show	VOD	Total
Negative	8.64%	2.13%	23.57%	<b>34.34%</b>
Neutral	7.28%	1.60%	24.51%	<b>33.39%</b>
Positive	5.47%	1.27%	25.52%	<b>32.27%</b>
<b>Total</b>	<b>21.39%</b>	<b>5.00%</b>	<b>73.60%</b>	<b>100.00%</b>

Về cơ bản thì các nội dung chứa nhiều comment tiêu cực nhất thuộc về VOD.

## content\_std

# cuối coi muốn khóc lun

##### toàn giống jav

#044 mày ý kiến cc gì đ thích coi thì cút

#047 trước tiên đi học lại tiếng việt rồi quá y về nói chuyện với các chị nhè giò không phải đòi khi bạn sai chính tả mọi lập luận của bạn đều là xamlon

#067 page nào vậy bạn bạn đừng nói xàm bậy nhè chuyện 2 năm trc rồi

#147 từ cn tới thứ 5 là 2tập nha còn thứ 67 là 1tập chứ đâu ra 3tập

#393 muốn dahea với kwang soo thành couple ghê

#4 hoàng hậu nói chuyện vô lý vài chương ra chả nhẽ muốn hoàng thượng vì một đứa con mà không thượng triều duyệt tấu chương hoàng hậu gì mà yếu đuối

#499 bạn lên web đọc truyện đi có nhắc đến hồng hồng á còn ngan hữu thấy cũng không được mention đến hic hồ ly tiên trog truyện là năm tình duyên trên thiên giới lần dưới ma giới lun hay zụ cm đi chơi bị hp không cho đi qải 🙄

#632 không có trong nguyên tác b ới nên tối xem là biết

#846 cái đó chưa biết đâu tùy vào nhà đài nữa

#anna nguyen nam không ai cần và cũng chả có ai thích bạn spoil ở đây đâu xem lậu mà còn lê la vào đây spoil

#bachthitutrinh theo mình nghĩ thì có thể lúc đó nếu không vì n9 đưa tấm vé đi chơi kia thì chú tề và mẹ nu9 không phải bị tại nạn nu9 quá 'sốc nhất thời không chấp nhận đượcm còn m n thì chưa hiểu rõ về câu chuyện nên nghĩ do nam9 gây tai nạn

#bn parkrim lemynikki anti thì đừng coi nữa t coi chương trình này cũng vì kwang soo oppa đấy 🙄

#bùi tuần m phát ngôn ngu thế phim mà không cần khán giả xem thì làm phim làm chi ho mệt

#đây lùi bình luận xấu về rm

#đô phạm liên quá n đến dương dương ở đây

#đồng nguyễn chán thì m đừng coi nữa đâu ai nân nĩ m coi

#ep3 đêm hôm nghe ông tế bào tua cười sợ vãi ra quần

#gry tập 288 phút thứ 43 nha b trog phút đó có nhắc tên trần bách lâm nha b

#hạnh 6 cánh b ới tại mạch lấy 1 cánh hoa chân thân làm thành xuân hoa thu thực vật định tình với hp á xong lúc ở ma giới hiểu lầm bóp huỷ mất cánh hoa đó r

#hunter là thợ săn còn hunther là cái đb

Lý do đơn giản vì phim ra chậm cũng có thể có comment xấu, xem phim bị lag hoặc quá nhiều quảng cáo cũng có comment xấu, thậm chí kết phim không đúng ý cũng có thể có bình luận xấu.

Tương tự thì lượng bình luận xấu cũng tới từ nội dung liên quan tới thể thao.

## content\_std

+ u20 việt nam chỉ cần thắng tối thiểu u20 honduras 1 0 trong khi u20 saudi arabia thua u20 mỹ + u20 việt nam thắng u20 honduras 3 0 trong khi u20 saudi arabia hòa u20 mỹ 0 0 + u20 saudi arabia hòa có bản thắng u20 việt nam cần phải thắng cách biệt 3 bàn với tỷ số tương ứng

thắng nào có số điện thoại thắng bình loạn cạnh quá ng huy không tao cần cho vỡ mồm nó

\*\*\*\*\*775 đi lòn

\*\*\*\*\*156 thắng mặt loz mây mà nói chú jaesuk không như vậy dân hàn quốc và mây không trượt phát nào mây dám nói mc quốc dân bằng thắng à thắng ranh cũng mây mây là người việt nam đây

\*\*\*\*\*81meixi bức rùi đó

\*\*\*\*\*931 thua rồi

\*\*\*343 trận đan mạch pháp 0 0 đó ông thần

\*\*\*536 bạn coi thì ăn nói lịch sự để người khác coi coi với vô văn hóa quá bạn

[cố lên] [cố lên]

^^ đẳng cấp modric là khác biệt

đá gì mà chán quá

đạ j nản tr

+5 phút để làm đéo gì

< cân bằng tỉ số rồi đá phụ đi v

<=3333333 quá buồn

= bựa quá má ờiiii

= buồn quá

= cố lên 2 0 cho bì

= đứng cho dân bà bình luận về bóng đá thân

= mãi 0 1 hay 0 2 hoặc 1 2 nha =

= mấy thên dưới thấy tao không v cmt đầu xd

= mệt quá

= nếu không thích thì thôi đừng xem nữa yuqi lucas thì sao tính cách em nó vốn vậy cứ phải suy nghĩ cái kiểu tiêu cực xong ghét tv mới = biết là cái bóng của tvcũ nó quá lớn nhưng 2 đứa nó vẫn cố gắng làm tốt đấy thôi đừng chỉ cố gắng bắt lỗi người khác nên phải nhìn vào sự cố gắng của ngta nữa chứ

Ví dụ như đội nhà thua, Việt Nam thua, trọng tài bắt lỗi không hợp ý người xem, ...



comment_on	% Negative Comments	% Positive Comments
fadio	26.3%	47.4%
tvshow	22.8%	47.4%
phim-le	30.0%	46.7%
livetv	25.0%	46.4%
the-thao	36.3%	45.0%
tv-show	25.6%	41.9%
thieu-nhi	28.7%	41.2%
anime	29.1%	37.4%
phim-bo	29.9%	36.8%
comment	30.7%	36.1%
glee-viet-nam	29.4%	35.3%
vod	32.4%	35.2%
TV show	28.7%	34.5%
	31.3%	33.7%
highlight	40.3%	25.4%
event	42.6%	25.4%
hightlight	45.1%	22.7%
fifa-u20-world-cup	31.3%	18.8%
ngoai-hang-anh	40.9%	18.2%
<b>Total</b>	<b>34.3%</b>	<b>32.3%</b>

Bảng dữ liệu trên đang thể hiện số lượng bình luận tiêu cực và tích cực dựa trên các thể loại mà người dùng đã bình luận (Chỉ xét các thể loại có số lượng bình luận > 10)

Ta có thể thấy các nội dung đang chứa nhiều bình luận tích cực nhất đang thuộc về nhóm fadio, tvshow, phim-le, the-thao, tv-show, thieu-nhi, ...

Đa phần các nội dung trên là các nội dung lành mạnh nên lượng bình luận tiêu cực là cũng có nhưng chiếm đa số vẫn sẽ là bình luận tích cực. Đây là nhóm các loại nội dung mà FPT Play không cần phải dồn quá nhiều nguồn lực trong việc kiểm soát nội dung bình luận của người dùng.

comment_on	% Negative Comments	% Positive Comments
highlight	45.1%	22.7%
event	42.6%	25.4%
ngoai-hang-anh	40.9%	18.2%
highlight	40.3%	25.4%
the-thao	36.3%	45.0%
vod	32.4%	35.2%
	31.3%	33.7%
fifa-u20-world-cup	31.3%	18.8%
comment	30.7%	36.1%
phim-le	30.0%	46.7%
phim-bo	29.9%	36.8%
glee-viet-nam	29.4%	35.3%
anime	29.1%	37.4%
thieu-nhi	28.7%	41.2%
TV show	28.7%	34.5%
fadio	26.3%	47.4%
tv-show	25.6%	41.9%
livetv	25.0%	46.4%
tvshow	22.8%	47.4%
<b>Total</b>	<b>34.3%</b>	<b>32.3%</b>

Trong khi đó các nội dung có nhiều bình luận tiêu cực nhất rơi vào highlight, event, ngoai-hang-anh, ...

Điều này chứng tỏ các nội dung bình luận về chủ đề thể thao cần phân bổ nguồn lực để hạn chế các comment tiêu cực vì những nội dung này là những nội dung rất ảnh hưởng đến các người dùng của FPT Play. Tuy nhiên 1 số bình luận tiêu cực cũng tới từ chất lượng dịch vụ mà FPT Play đang cung cấp, ví dụ như chất lượng đường truyền giải ngoại hạng Anh từ K+ đôi khi lag và mất kết nối,...

Ngoài ra nếu tính theo số lượng thì nhóm các sản phẩm phim VOD của FPT Play cũng đang nhận rất nhiều bình luận mang tính tiêu cực. Có những nội dung cũng khá đúng với tình trạng hiện tại của FPT Play ví dụ như quảng cáo quá dài với các người dùng không đăng ký gói Vip của FPT Play, hay ví dụ như tiếng quảng cáo quá lớn trong khi âm lượng của VOD quá bé chẳng hạn, hay chất lượng lồng tiếng phim của FPT quá dở **(So với Vieon trên thị trường thì FPT Play đang có chất lượng lồng tiếng và giọng đọc không thực sự tốt)**

## C. Kết luận

Tóm lại thì lượng người dùng, lượt bình luận của FPT Play đã tăng mạnh vào thời điểm tháng 06, 07/2018 (Là thời điểm diễn ra vòng chung kết bóng đá thế giới tại Nga)

Bắt đầu từ thời điểm này thì các nội dung VOD phim bộ (chủ yếu là phim Trung Quốc) đã và đang thu hút 1 lượng lớn người dùng đến với FPT Play thông qua các nội dung độc quyền phát song song với Trung Quốc. Đây là 1 trong các lý do chính mà người dùng hay đăng ký gói Vip của FPT Play để xem phim và không cần phải xem quảng cáo.

Ngoài ra hiện tại FPT Play cũng đang phát triển rất nhiều các dịch vụ truyền hình trực tiếp liên quan tới thể thao như V League, cúp C1 Châu Âu, cúp C2 Châu Âu và hàng loạt các giải bóng đá khác, đặc biệt là FPT Play gần như độc quyền các giải đấu liên quan tới đội tuyển Việt Nam,... Đây là 1 trong các lý do mà người dùng tìm tới và đăng ký gói thể thao của FPT Play.

### **Các bình luận tiêu cực của người dùng thường tới từ các lý do sau:**

- Chất lượng lồng tiếng chưa được tốt của 1 số bộ phim trên FPT Play (Số lượng của các bộ phim này tuy không nhiều nhưng chưa được đầu tư tốt so với đối thủ của FPT Play là Vieon)
- Chất lượng đường truyền bóng đá ngoại hạng Anh đôi khi chưa tốt (gây lag giật khiến người dùng khó chịu)
- Quảng cáo nhiều và dài nếu người dùng không đăng ký gói Vip của FPT Play (hiện 1 tập phim thường được chia làm 2 tập nhỏ để tăng số lượng quảng cáo hiển thị, đây là 1 trải nghiệm không tốt cho người dùng)
- Highlight và trực tiếp bóng đá. Các comment tiêu cực ở phần này là không thể tránh được. Chỉ có thể dồn nguồn lực và xử lý các comment tiêu cực để tăng trải nghiệm cho người dùng khác.