



第九組

STARBUCKS



M134020003 陳亭聿 M134020029 謝沛璇

M134020013 梁瑋旼 M134020050 鄒佩蓁

星巴克-動機目的



星巴克於 1998 年正式進入台灣市場，
現在已成為台灣最代表性的連鎖咖啡品牌之一，
星巴克不僅提供多樣化的品項選擇，
也推出了許多熱門的聯名和周邊商品。

因此我們想深入了解大眾對星巴克的品牌態度
與熱門討論議題。

資料來源：PTT **Starbucks** 看板、Dcard 美食板
時間：2018/01/01 - 2025/06/10
筆數：PTT-3297 筆、Dcard-1033筆

01 星巴克的文字雲

A collage of Starbucks products on a wooden table. In the foreground, there's a dark glass filled with iced coffee and ice cubes. Behind it is a clear Starbucks cup with a green logo containing a white mermaid. To the left, a muffin with white frosting sits on a white plate. In the background, a book with 'Dr. Seuss' written on its spine is partially visible.

進行中文斷詞與斷句，並移除停用字和更新停用字的字典

文字雲

客製化風味



麵包
環保
客製化
新品
草莓
奶油
鮮點
牛奶
不鏽鋼
APP
第一杯半價
禮盒
APP
星禮和
滿額贈半價植物奶
好友分享
蛋糕
濃縮咖啡
咖啡豆
虹吸式
美式
糖漿
優惠券
焦糖
茶
抹茶
聯名
經典
馬克杯
咖啡因
現烤
金星禮
冷萃咖啡
櫻花
提袋
新鮮
買一送一
耶誕
手沖
燕麥奶

文字雲

客製化風味

飲品 / 糕點



麵包
環保
客製化
新品
草莓
奶油
鮮點
牛奶
不鏽鋼
APP
禮盒
半價
第二杯半價
紅茶
抹茶
焦糖
聯名
經典
APP
酒
酒精飲料
拿鐵
馬克杯
植物奶
半價
滿額贈
好友分享
咖啡因
咖啡
濃縮咖啡
蛋糕
氮氣
現烤
金星禮
巧克力
冷萃咖啡
櫻花
隨行卡
提袋
買一送
新鮮
咖啡豆
虹吸式
美式
糖漿
燕麥
耶誕
手沖
手沖

文字雲

客製化風味

飲品 / 糕點

會員機制



文字雲

客製化風味

飲品 / 糕點

會員機制

優惠活動



一起朝夢想出發 好友分享日

6/16(一)-6/17(二)11:00~20:00

購買兩杯大杯(含)以上容量/冰熱/口味,皆一致的飲料,其中一杯由星巴克招待



文字雲

客製化風味

飲品 / 糕點

會員機制

優惠活動



季節性 / 聯名新品



文字雲

客製化風味

飲品 / 糕點

會員機制

優惠活動



季節性 / 聯名新品

周邊商品



文字雲

客製化風味

飲品 / 糕點

會員機制

優惠活動



季節性 / 聯名新品

周邊商品

星巴克禮盒

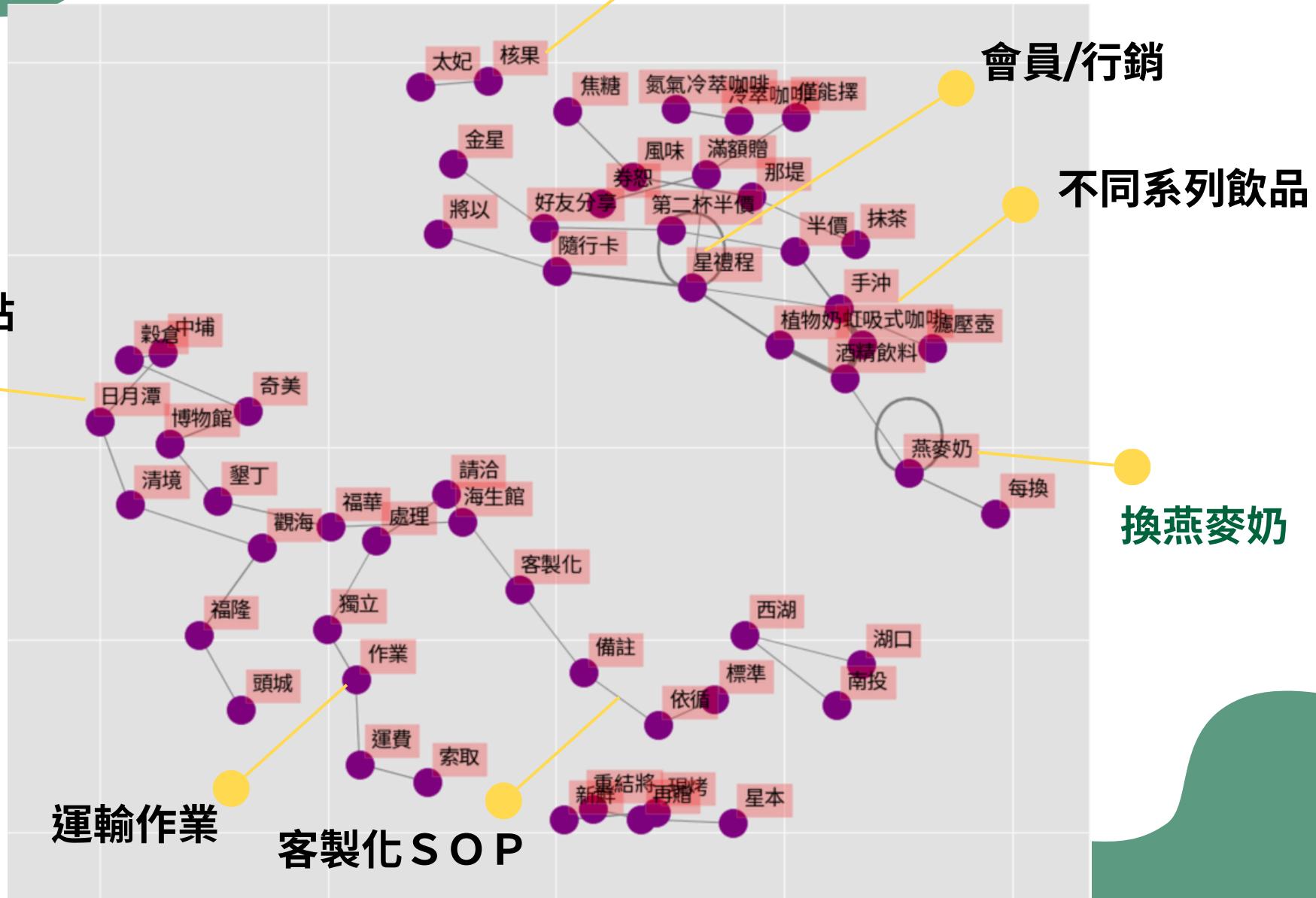


02 文章的詞彙關係

自建立的字典，進行斷詞與計算 TF-IDF

Bigram視覺化

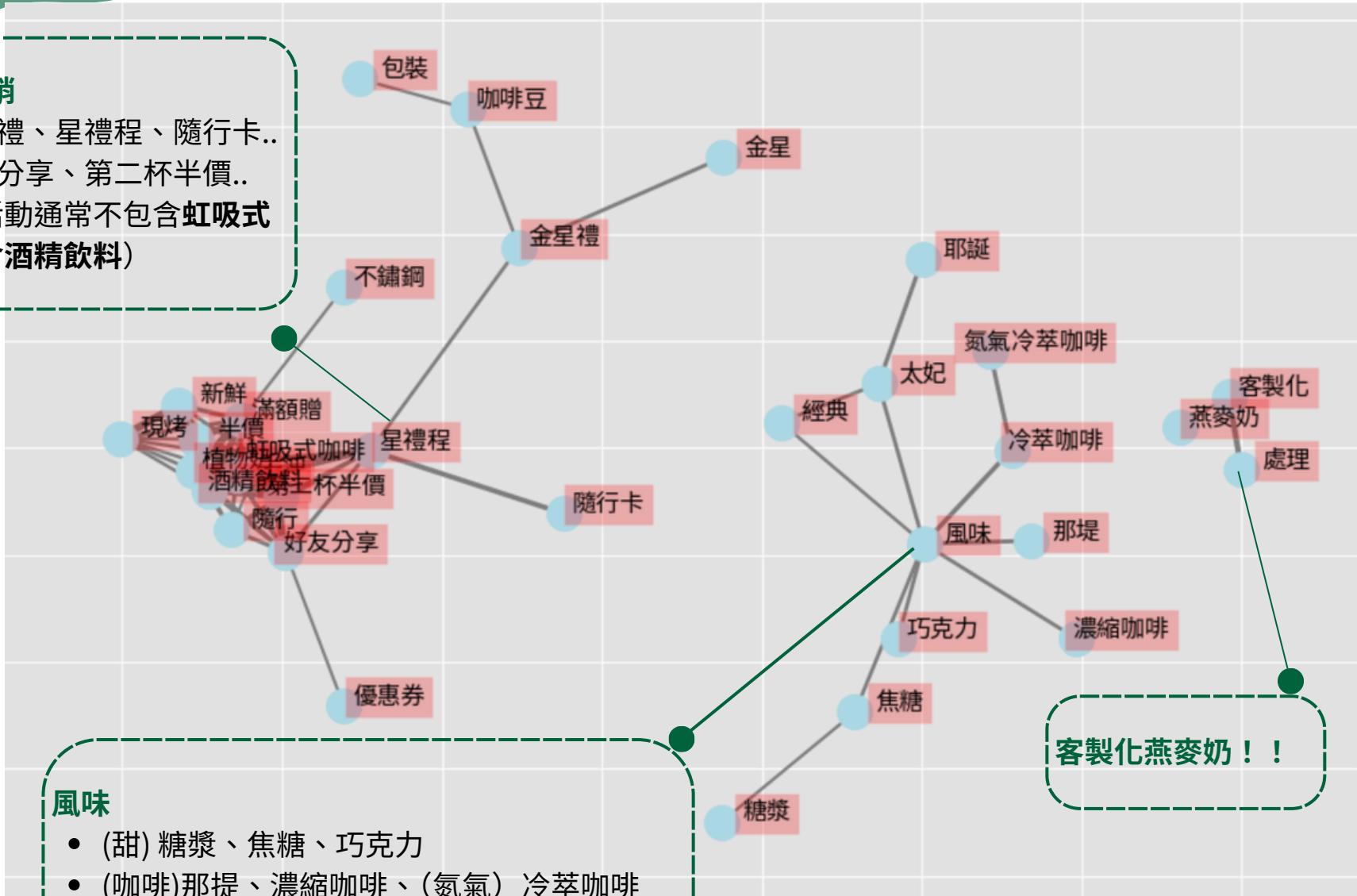
地區景點



詞頻前60為節點相關性 > 0.3

會員/行銷

- 金星禮、星禮程、隨行卡..
- 好友分享、第二杯半價..
(優惠活動通常不包含虹吸式
咖啡及含酒精飲料)



風味

- (甜) 糖漿、焦糖、巧克力
- (咖啡) 那提、濃縮咖啡、(氮氣) 冷萃咖啡
- (節慶) 經典、太妃、耶誕

03 品項討論聲量

建立品項字典，計算發文者與留言者提及
次數（一篇留言者同一人只算一次）

星巴克品項字典



發文者同一品項只計算一次



不同留言者在同一篇討論板下，同一品項
一個人只計算一次

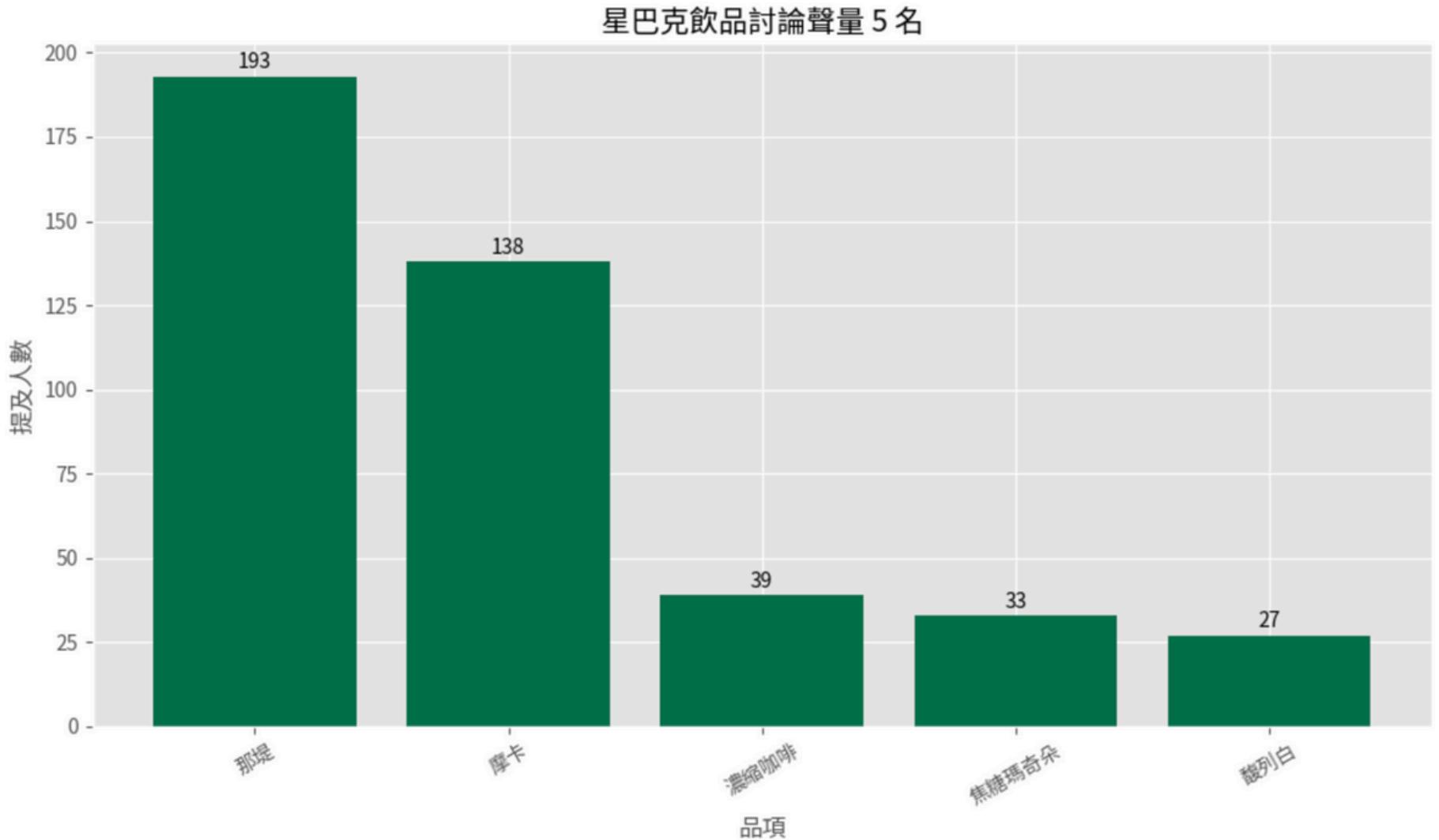
飲品

焦糖瑪奇朵、濃縮咖啡、冷萃咖啡、特選咖啡豆、那堤、美式咖啡、卡布奇諾、摩卡、特選馥郁那堤、馥列白、可可瑪奇朵、福吉茶那堤、經典紅茶那堤、醇濃抹茶那堤、伯爵茶那堤、玫瑰蜜香茶那堤、冰福吉茶那堤、冰經典紅茶葛粉燕麥那堤、冰醇濃抹茶那堤、冰玫瑰蜜香茶那堤、冰經典紅茶那堤、熱蜜柚紅茶...

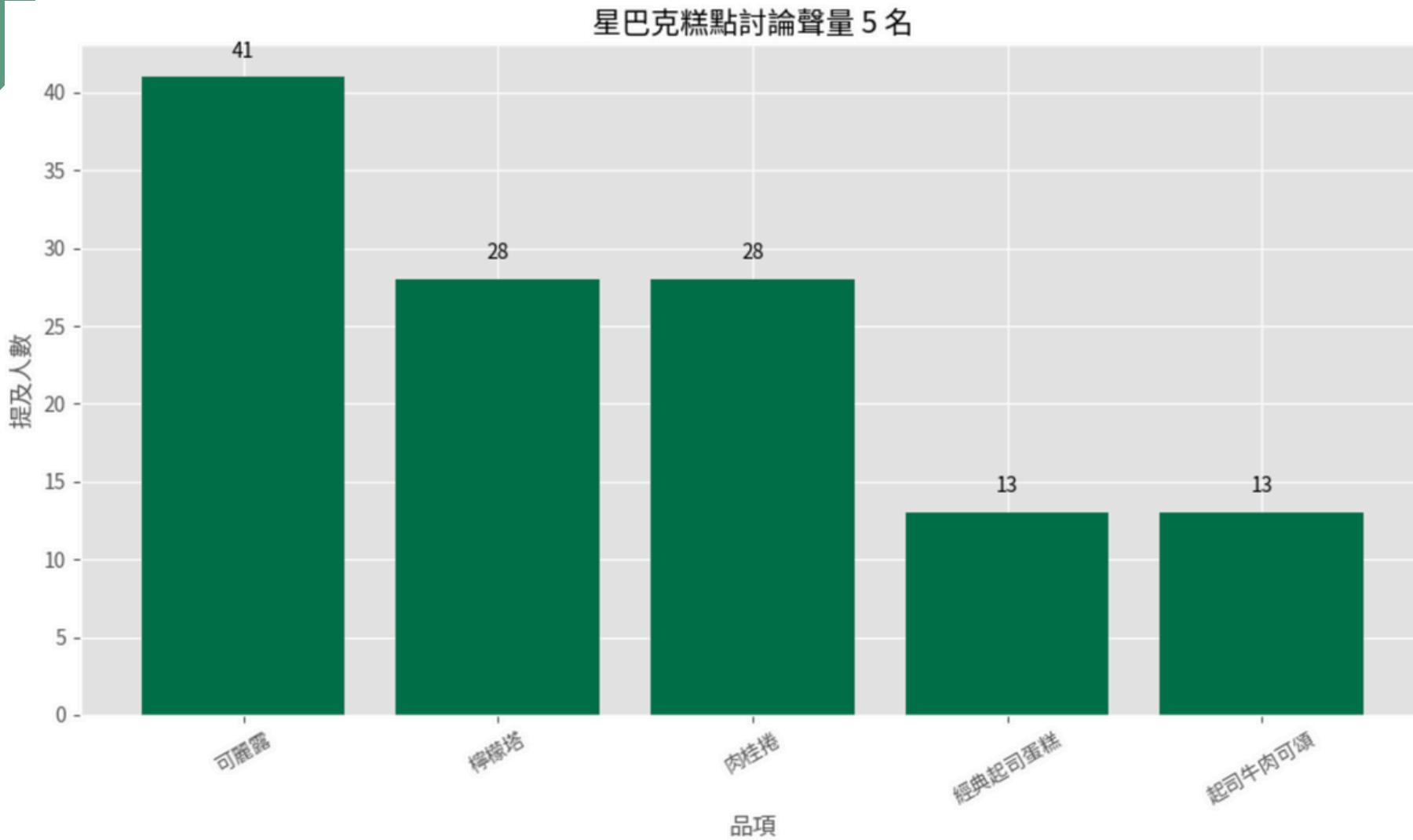
糕點

花生培根烘蛋堡、葡萄起司胚芽貝果、松露鹽可頌、帕瑪森起司可頌、里肌起司三明治、紅心芭樂蘋果燕麥優格、黑胡椒豬肉可頌堡、法式里肌三明治、雙起司軟歐麵包、蜂蜜牛奶麵包、海鹽奶油捲、美式烤肉片帕里尼、焗烤德腸櫛瓜三明治、厚培根起司抹茶生義大利麵、舒肥雞肉蔬菜盅、焦糖香蕉核果生乳捲...

星巴克的飲品討論聲量前 5 名



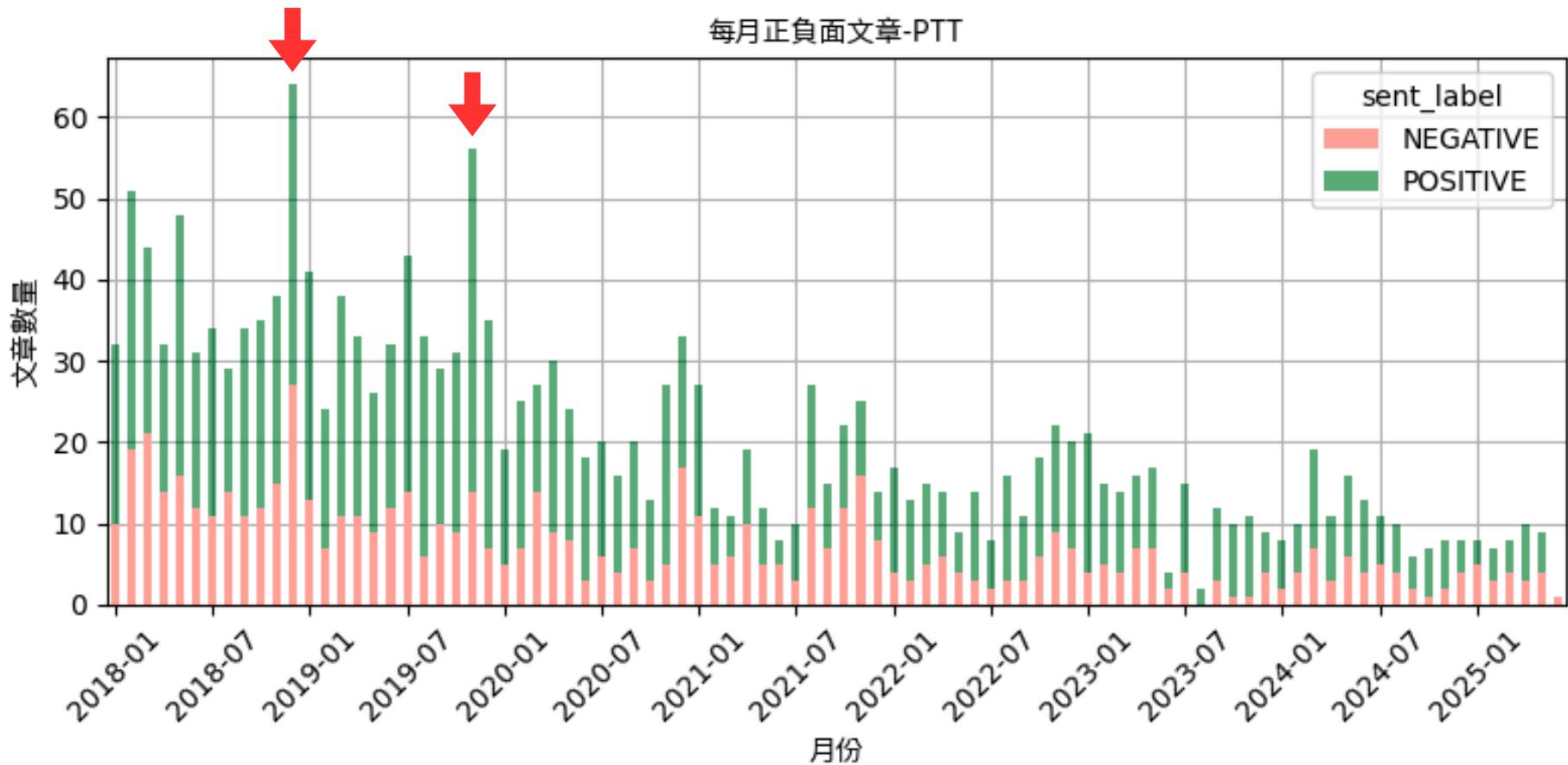
星巴克的糕點討論聲量前 5 名



04 品牌討論熱度分析

從2018年1月到2025年6月的討論數比較

星巴克版每月發文數



2018-12 文章分析

負面文章數較多

- 「買一送一」政策
- 兩岸生肖杯價格不一致
- 店員的服務態度
- 飲品的品質管理

重點討論主題

- 薄荷系列新品
- 星巴克咖啡豆
- 耶誕節相關討論

特殊事件 - 競品討論

- 中國「瑞幸咖啡」
- 路易莎

瑞幸咖啡 vs 星巴克

	Stores Open as of Oct 1, 2017	Opened	Closed	Transfers	Net	Stores Open as of Sep 30, 2018
Americas⁽¹⁾:						
U.S.	8,222	401	(48)	—	353	8,575
Canada	1,083	65	(39)	—	26	1,109
Brazil	108	4	—	(112)	(108)	—
Total Americas	9,413	470	(87)	(112)	271	9,684
China/Asia Pacific⁽²⁾:						
China	1,540	528	(24)	1,477	1,981	3,521
Japan	1,218	84	(16)	—	68	1,286
Thailand	312	41	(1)	—	40	352
Total China/Asia Pacific	3,070	653	(41)	1,477	2,089	5,159
EMEA:						
U.K.	345	15	(23)	(2)	(10)	335
All Other	157	3	(5)	—	(2)	155
Total EMEA	502	18	(28)	(2)	(12)	490
Corporate and Other:						
Teavana	288	—	(288)	—	(288)	—
Siren Retail	2	6	—	—	6	8
Total Corporate and Other	290	6	(288)	—	(282)	8
Total company-operated	13,275	1,147	(444)	1,363	2,066	15,341

瑞幸咖啡 vs 星巴克



luckin coffee

- 小店為主
- 平價、快速
- 飲品創新口味多
- 極少或沒有內用設施



STARBUCKS

- 品牌力強
- 價格偏高
- 重視顧客體驗
- 多有內用區與社交空間

路易莎 vs 星巴克



LOUISA
COFFEE



STARBUCKS

- 高品質
- 平價實惠
- 快速展店
- 針對學生的利基市場

- 品牌力強
- 價格偏高
- 重視顧客體驗
- 多有內用區與社交空間

2019-11 文章分析

正面文章數較多

- 咖啡豆心得分享
- 食記中的品項推薦

重點討論主題

- 門市結束營業或變動資訊
- 日本星巴克門市分享

特殊事件 - 反送中運動

- 關於港澳地區特許經營商創辦人千金的發言討論

特殊事件 - 反送中運動

[閒聊] 香港理工大學內門市現況照片



<https://reurl.cc/OYOlWv>

近期香港星巴克因為伍大小姐的言論而在香港產生蠻大的爭議，也有許多後續影響出現…
也應該會對香港區域門市的營運產生大幅度影響…
不知道美國星巴克會採取什麼樣的因應行動呢？

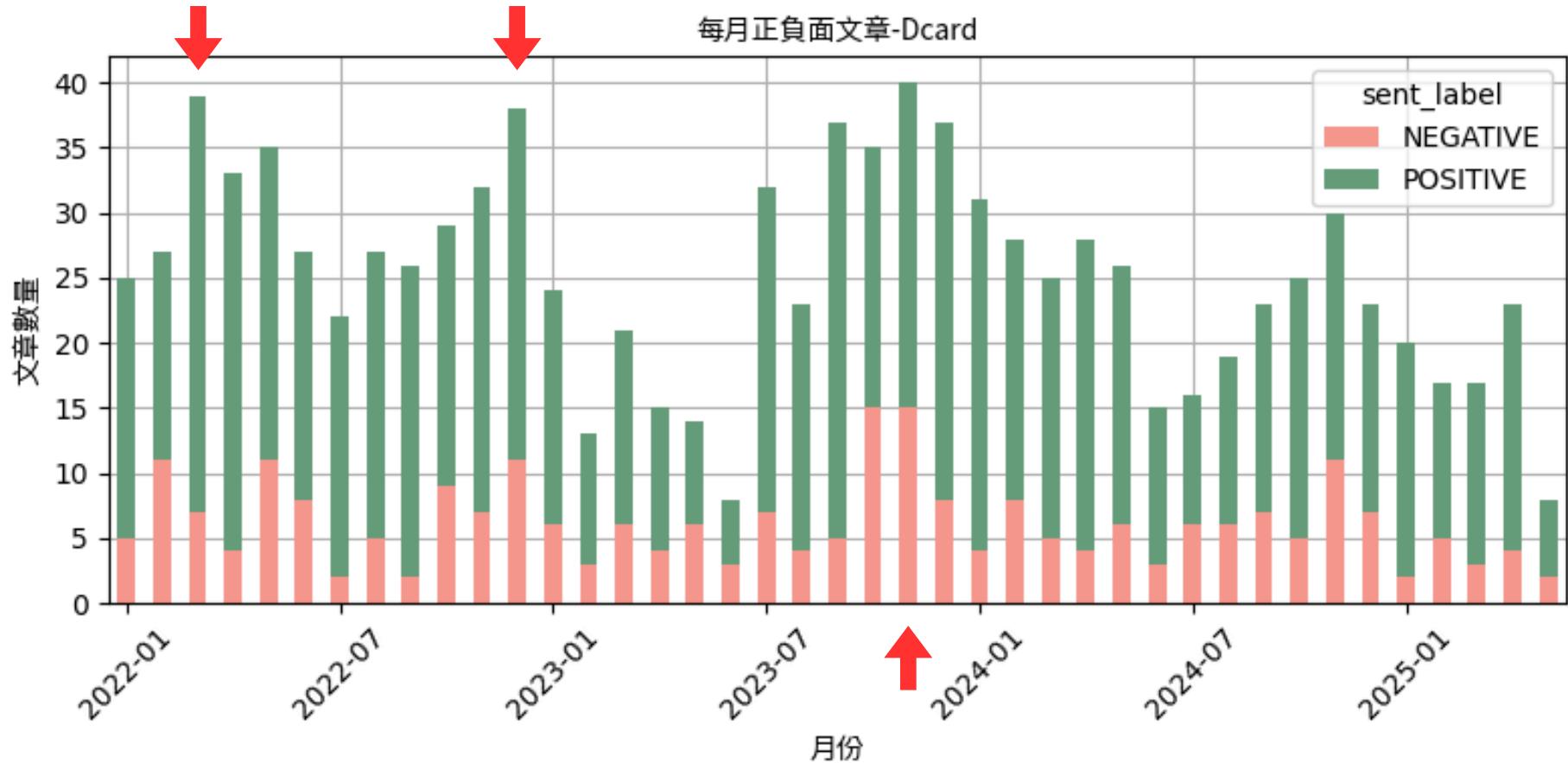
[新聞]港美心、星巴克成「裝修」標的 CEO：憂員工

香港美心集團千金伍淑清，9月在聯合國說示威者是"暴徒"，導致只要是跟美心有關店鋪，都是示威者"裝修"對象。現在包括在香港，由美心集團經營的星巴克也被攻擊。

對此星巴克執行長強森只說，員工安全是他"優先關注的重點"。

心得附註：
結果現在伍淑清又出一個放棄年輕人說，現在香港星巴克臉書被洗板中。美國總部那邊應該要開始慎重考慮香港當地的營運問題了。

Dcard 每月星巴克相關文章討論數



- 資料來源：Dcard 美食板
- 關鍵字：星巴克、Starbucks
- 排除關鍵字：贈送、情報分享

Top 3 討論數月份文章分析

2022-03



- 粉紅夢幻新品
- 粉紅夢幻星冰樂
- 粉紅夢幻醇濃抹茶那提

2022-12



- 紅絲絨風味燕麥奶那堤
- 紅絲絨風味燕麥奶星冰樂

2023-11



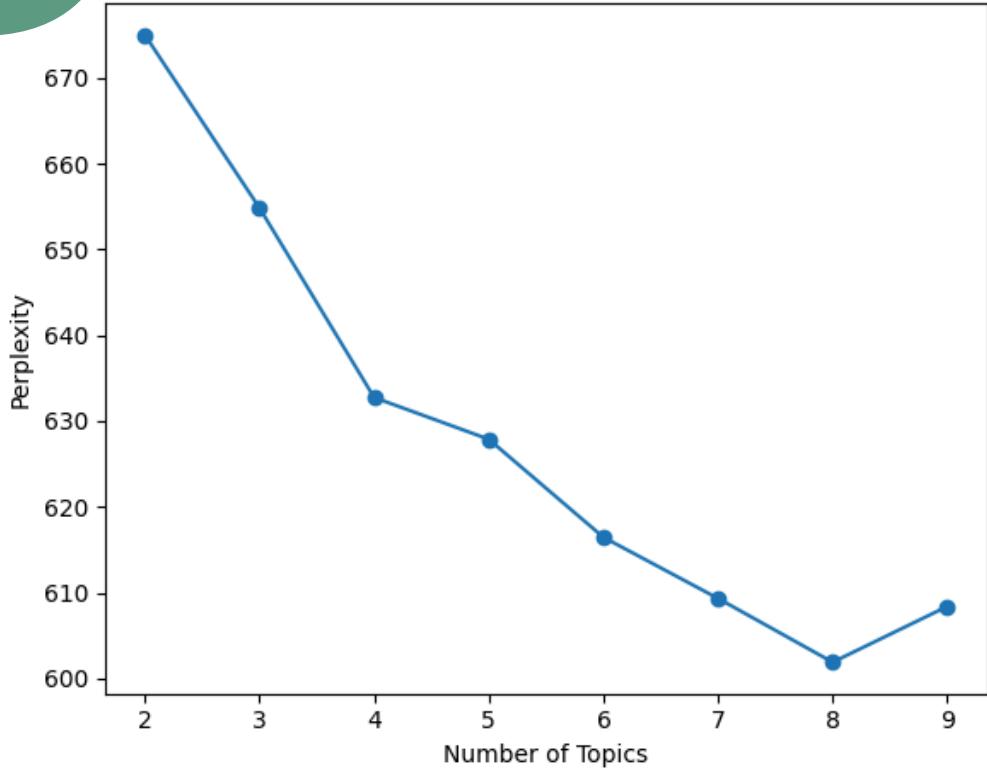
- 太妃核果風味那堤
- 星巴克買一送一

05 LDA主題模型

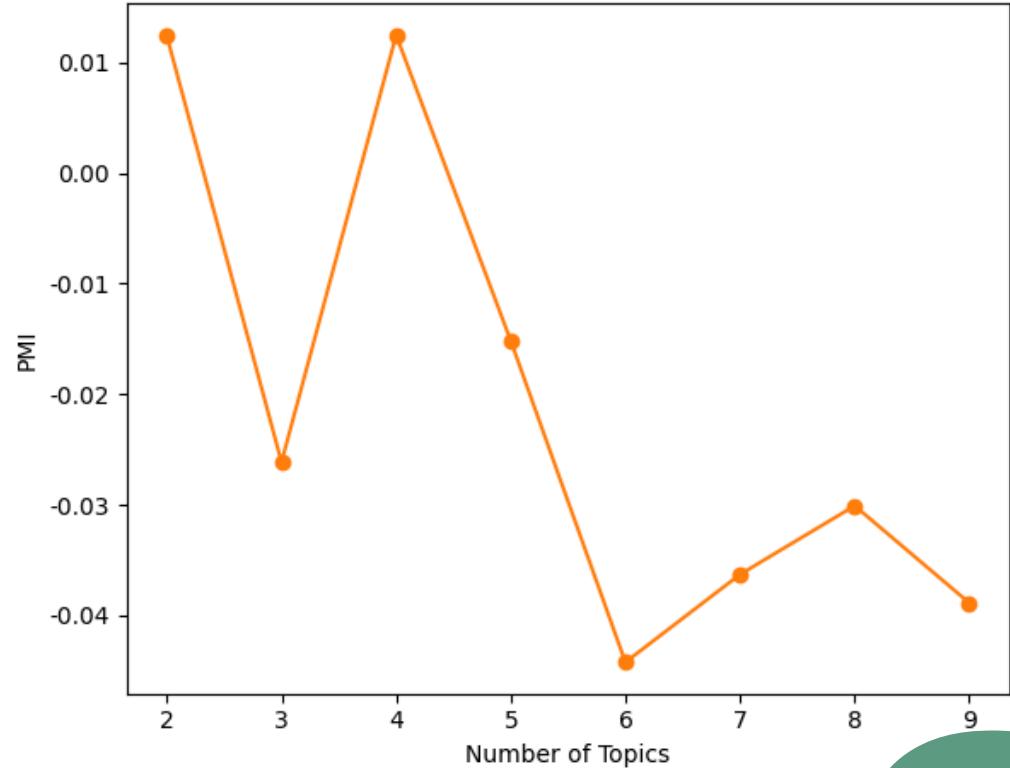
使用LDA及GUIDED LDA進行主題分析

指標找最佳主題數

Perplexity vs Topic Number

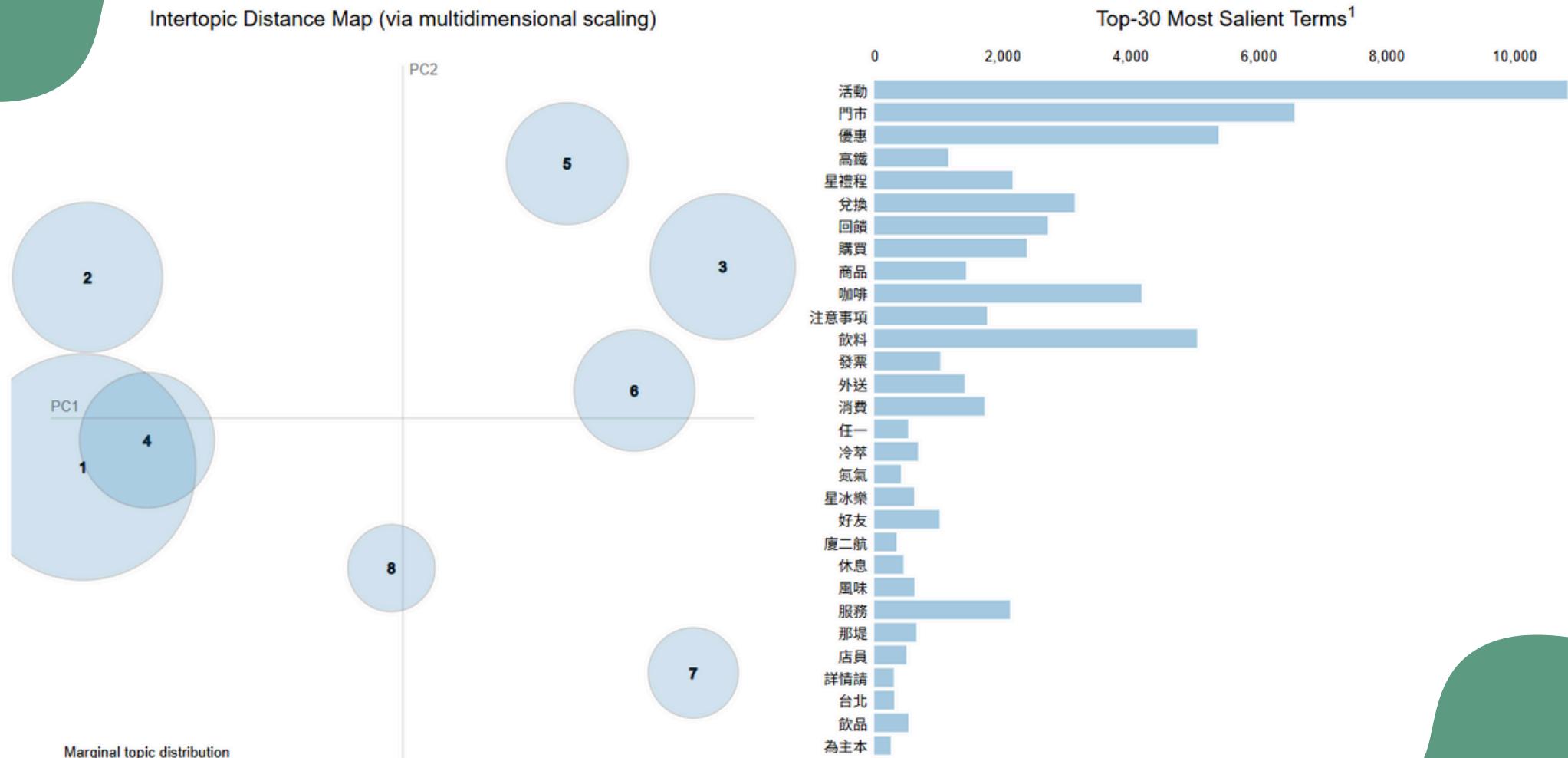


PMI vs Topic Number



- perplexity 最好是在 8，coherence 最高則是 4

使用主題數8來看看主題分布



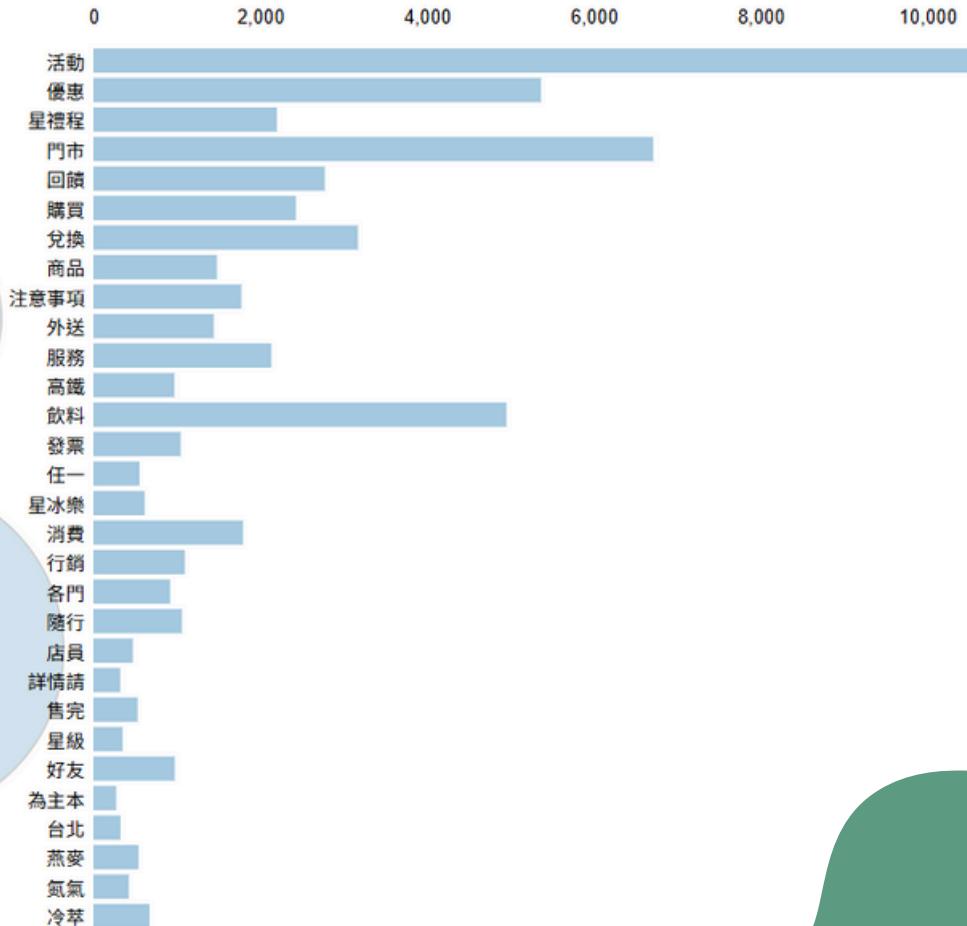
- (1,2,4)、(3,5,6)很相近，試試看跑4個主題

使用主題數4來看看主題分布

Intertopic Distance Map (via multidimensional scaling)



Top-30 Most Salient Terms¹



- 明顯分出4個主題，但每個主題的關鍵字很多重疊的部分

Guided LDA- seed word

產品相關

那堤、咖啡、星冰樂、甜點、飲品、蛋糕、冷萃、起司

行銷活動相關

星禮程、活動、週邊、禮盒、聯名、優惠、回饋、買一送一

地區討論

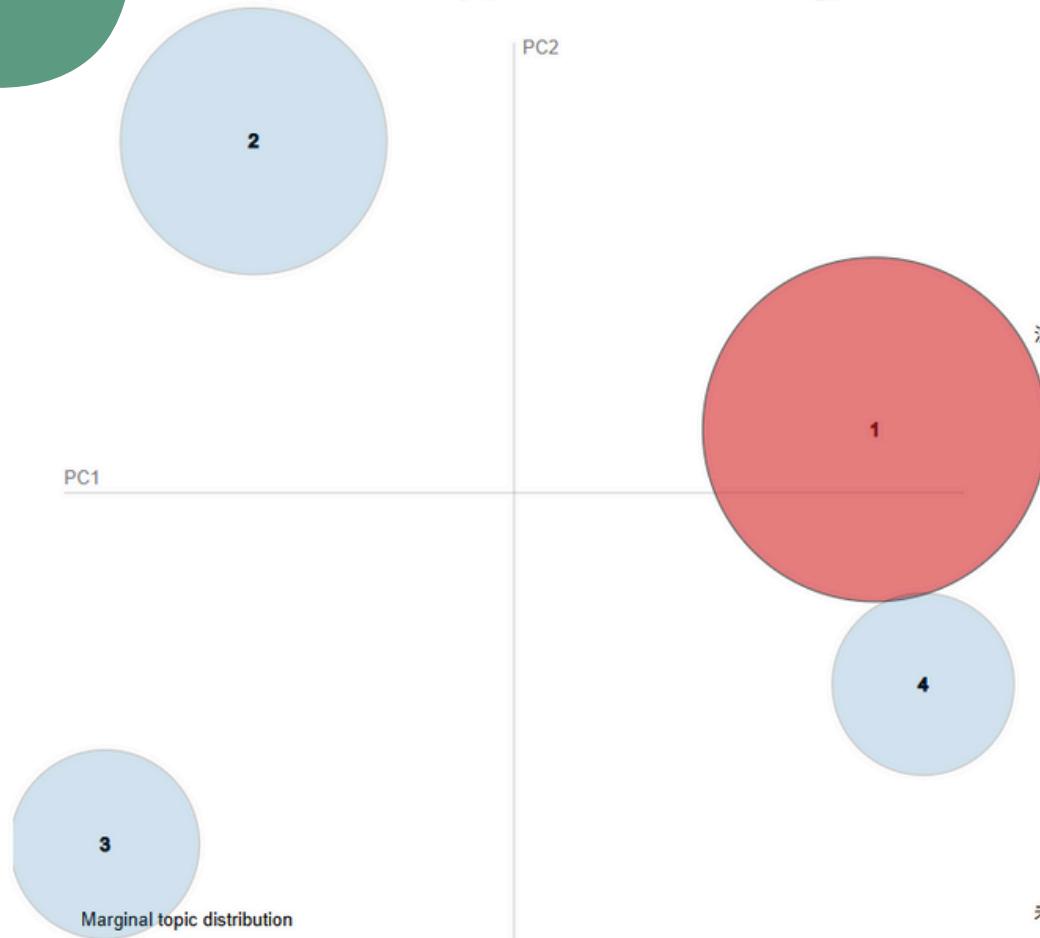
雲林、台北、台南、車站、高鐵、台中、烏日

門市空間與體驗

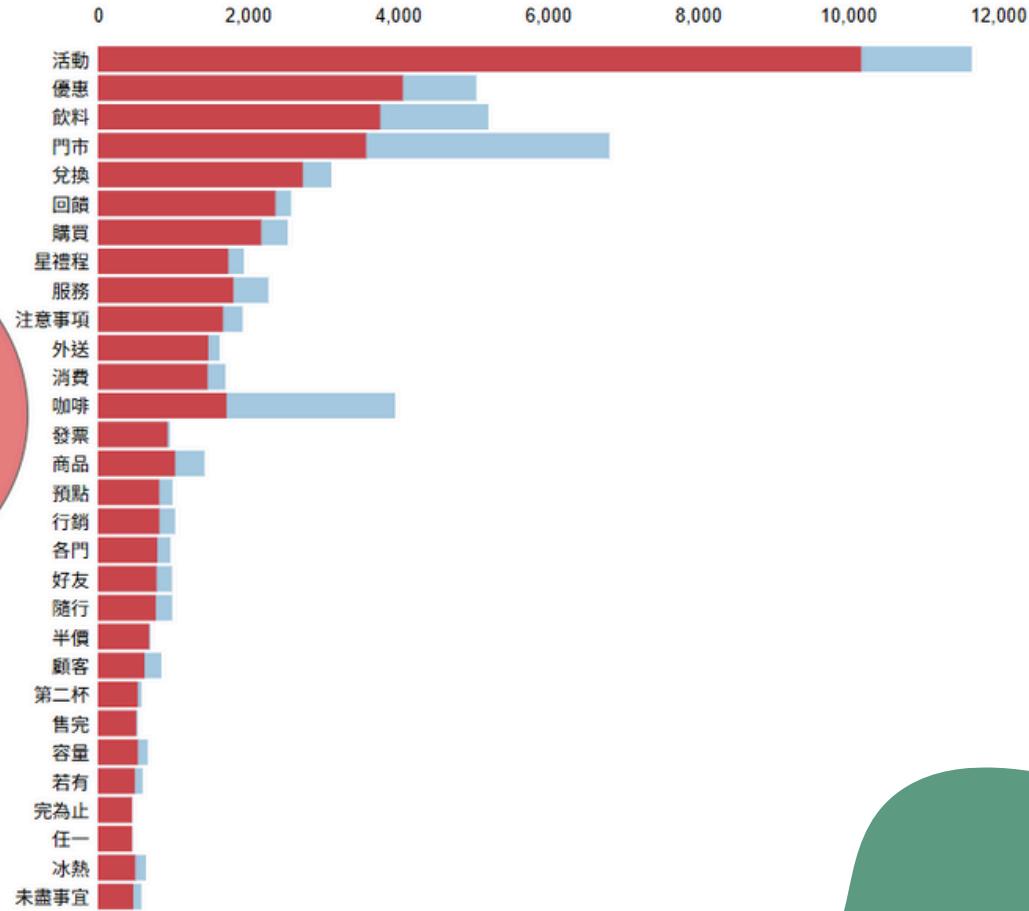
座位、空間、舒適、冷氣、店內、內用、地點、咖啡店、二樓、插座、裝潢、外觀

主題1: 行銷活動相關

Intertopic Distance Map (via multidimensional scaling)



Top-30 Most Relevant Terms for Topic 1 (45.9% of tokens)



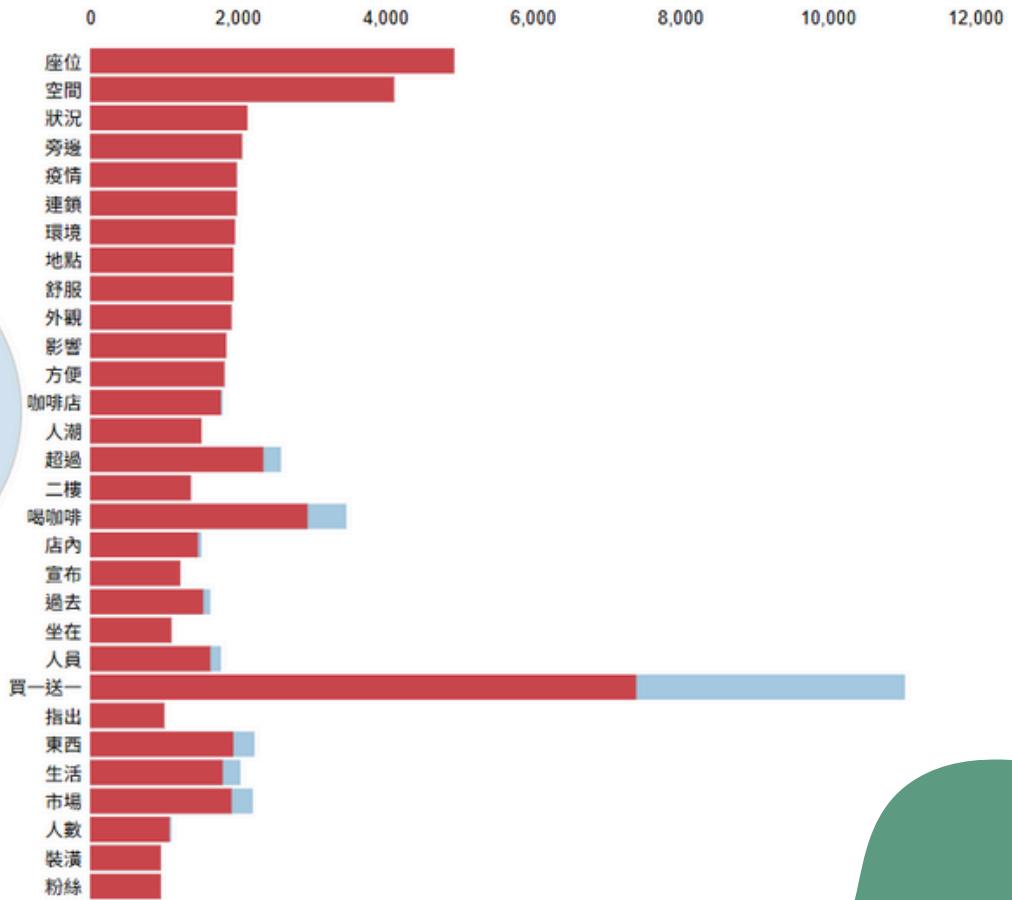
重要詞彙包括: 優惠、星禮程、回饋、預點、第二杯半價

主題2：門市空間與體驗

Intertopic Distance Map (via multidimensional scaling)



Top-30 Most Relevant Terms for Topic 2 (27.5% of tokens)



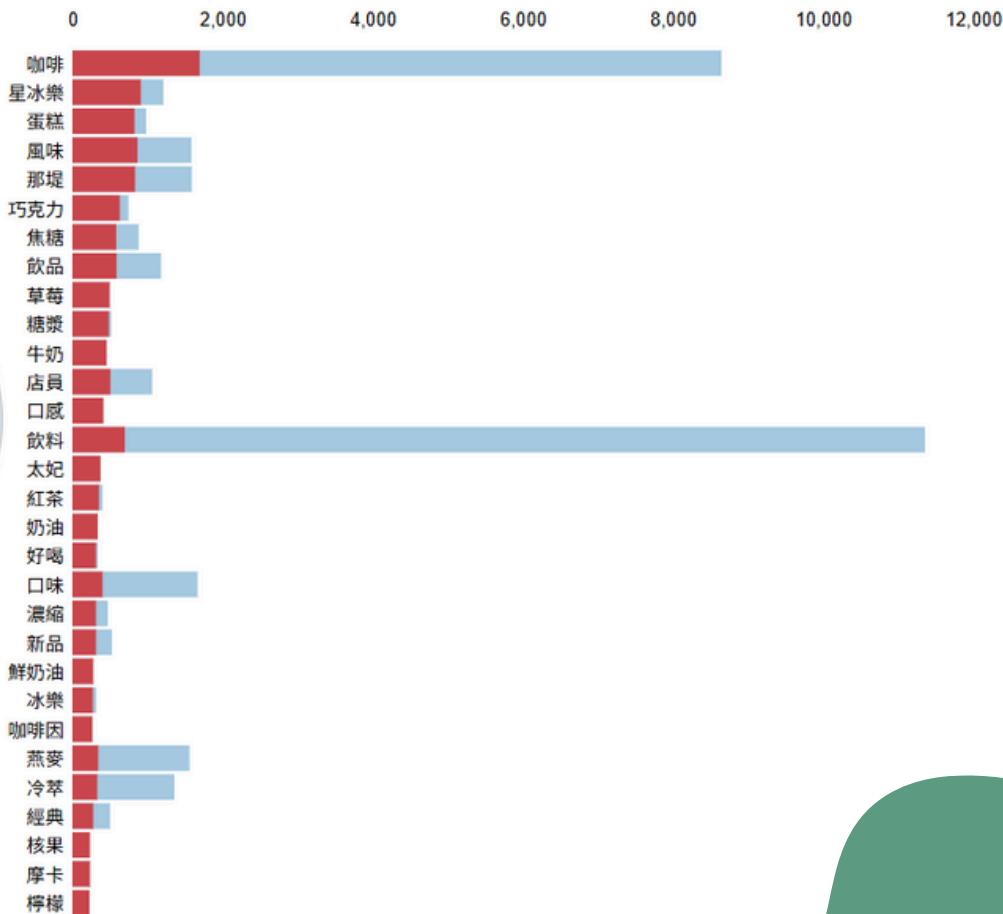
重要詞彙包括：座位、空間、舒服、方便、人潮、裝潢

主題3: 產品相關

Intertopic Distance Map (via multidimensional scaling)



Top-30 Most Relevant Terms for Topic 3 (13.8% of tokens)



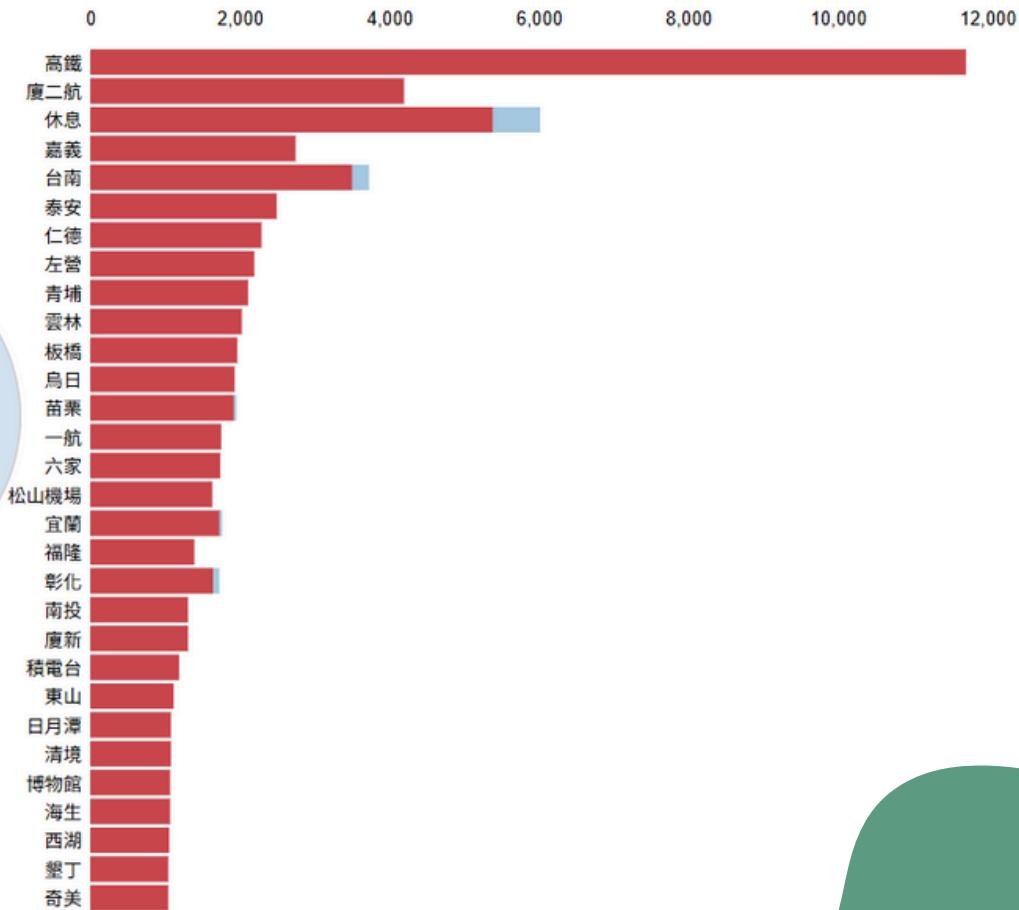
重要詞彙包括: 咖啡、星冰樂、那堤、口感、新品、好喝

主題4: 地區討論

Intertopic Distance Map (via multidimensional scaling)



Top-30 Most Relevant Terms for Topic 4 (12.8% of tokens)



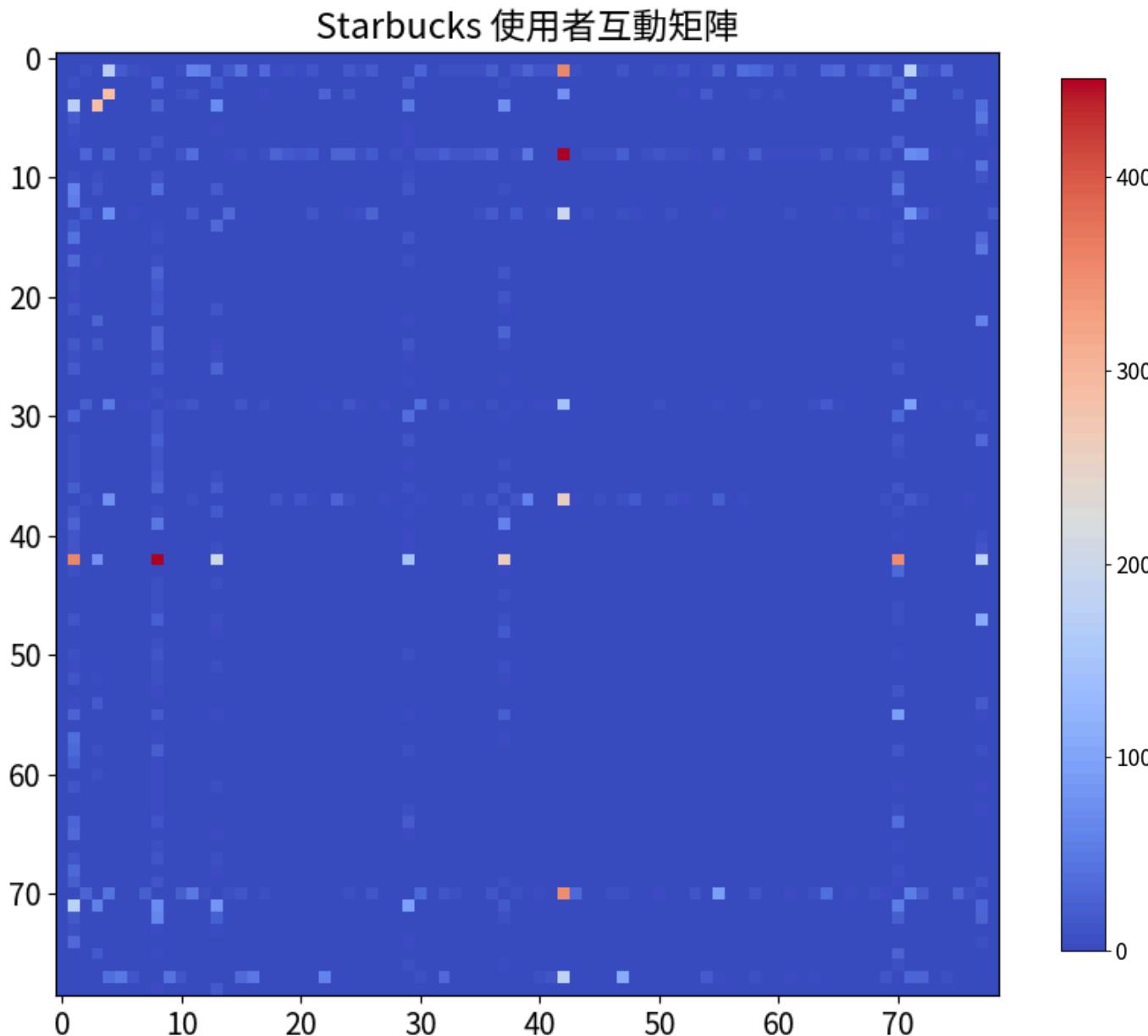
重要詞彙包括: 高鐵、機場、左營、台南、青埔、台積電

06 社群網路分析



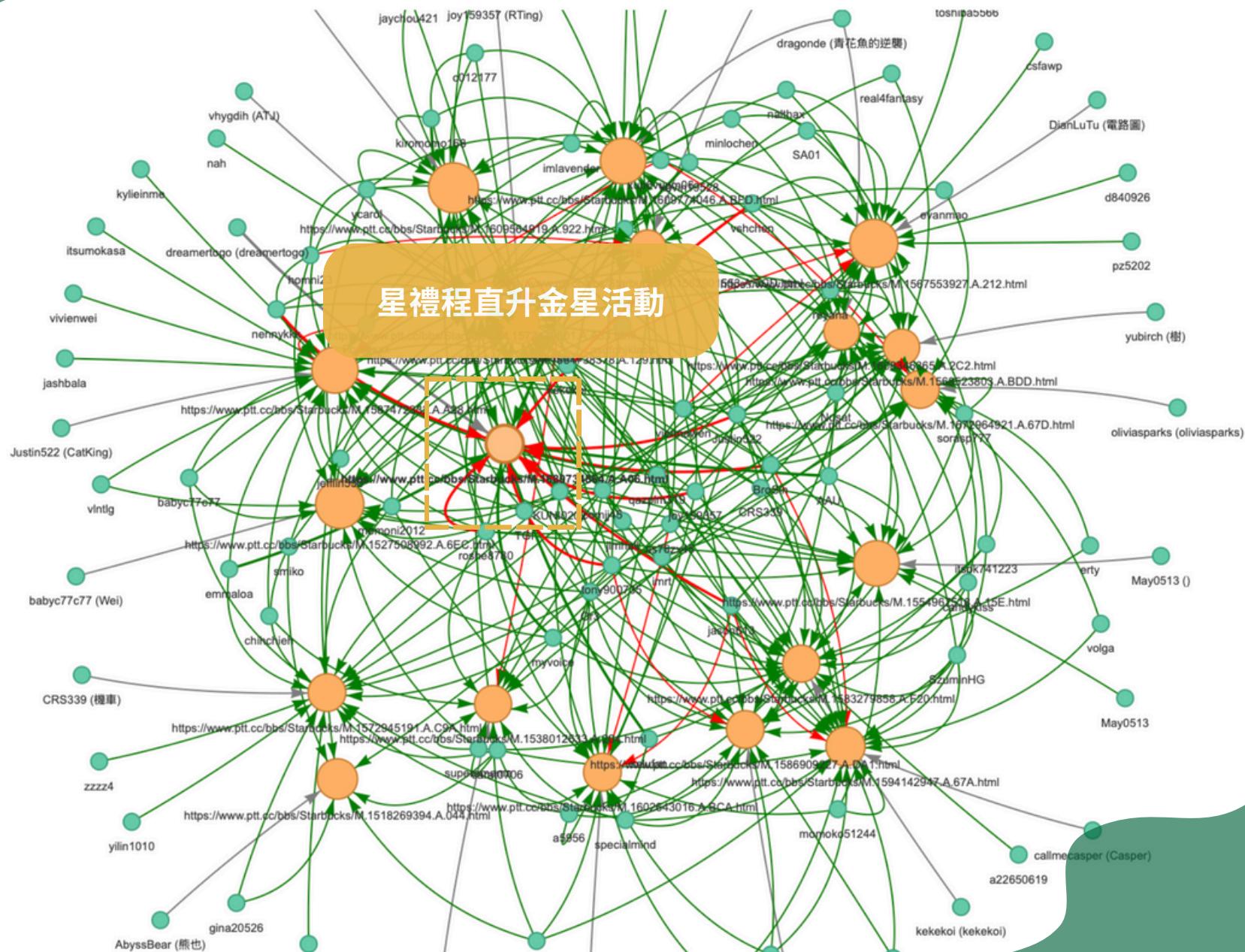
使用者之間的互動強度

大部分區域呈現深藍色（低互動）
只有少數區域呈現橙紅色（高互動）



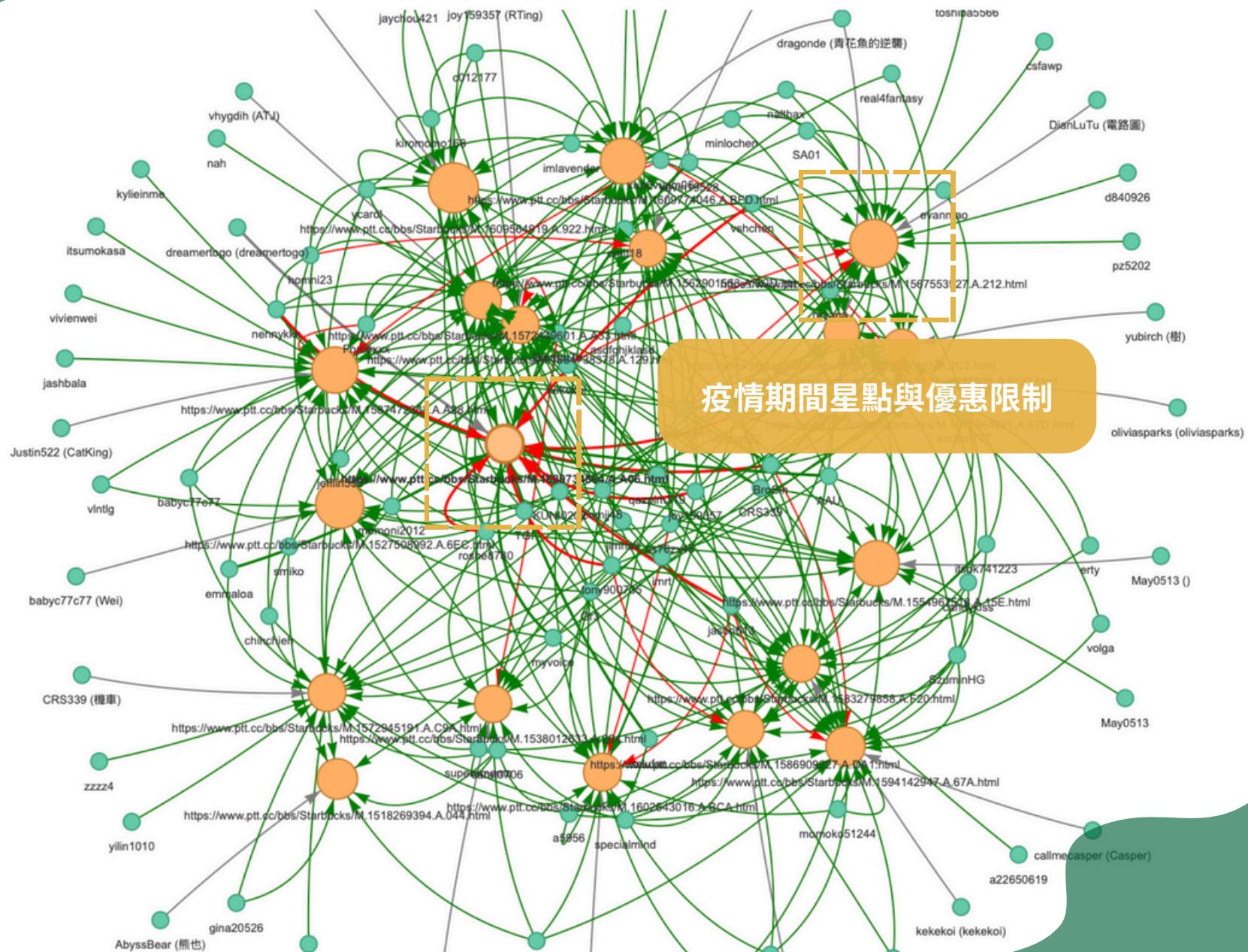
使用者與文章的網路

顯示用戶對特定文章的參與度



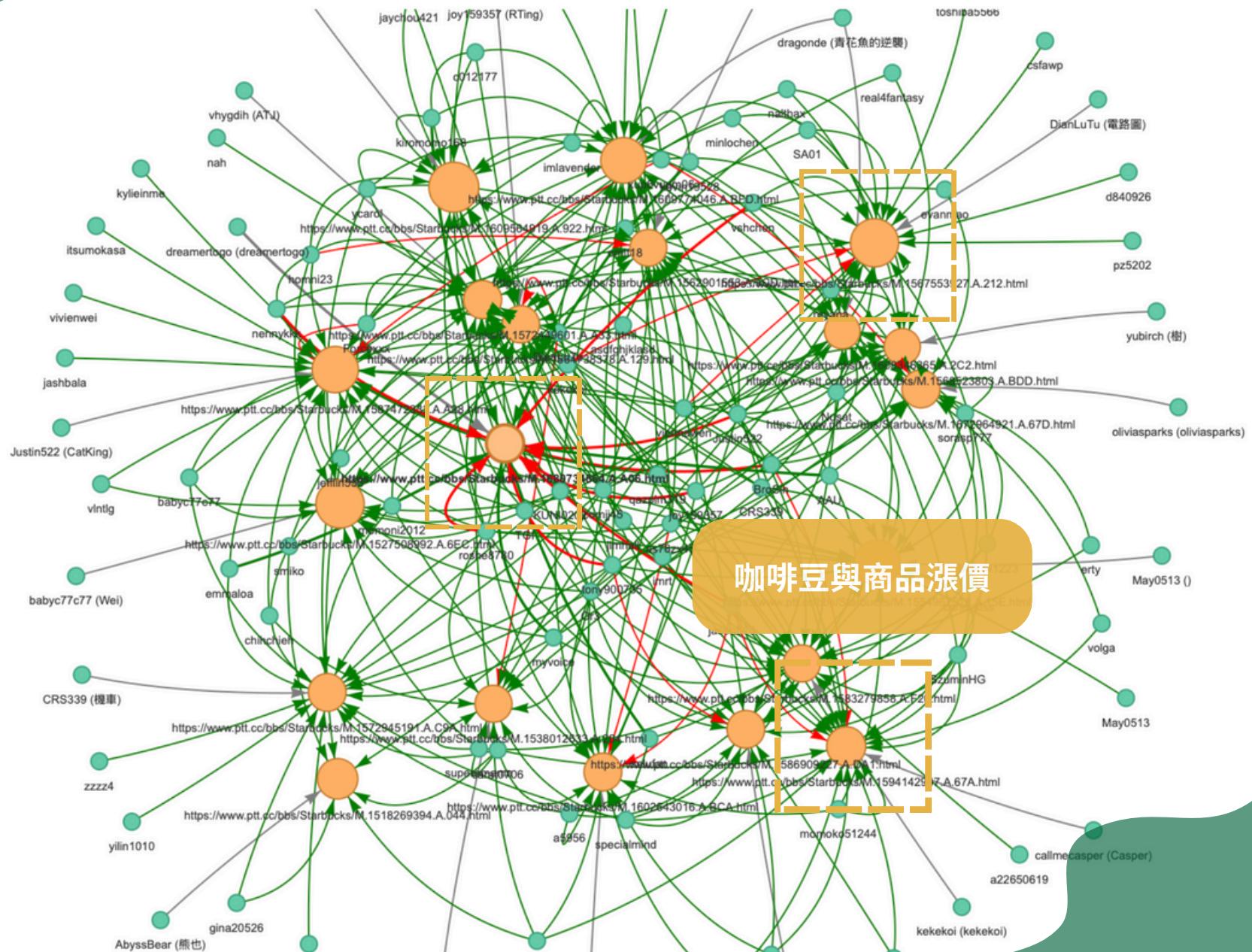
使用者與文章的網路

顯示用戶對特定文章的參與度



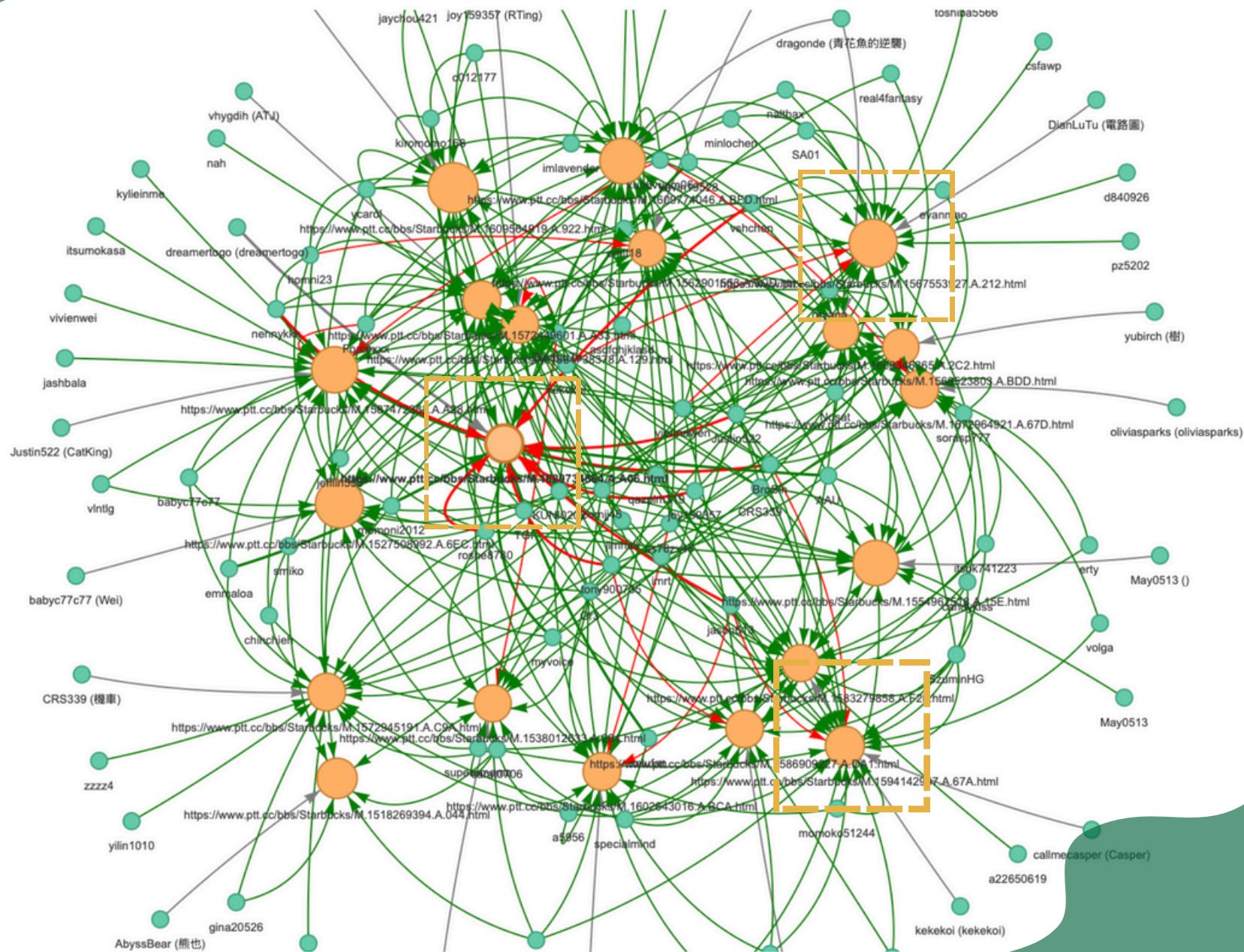
使用者與文章的網路

顯示用戶對特定文章的參與度



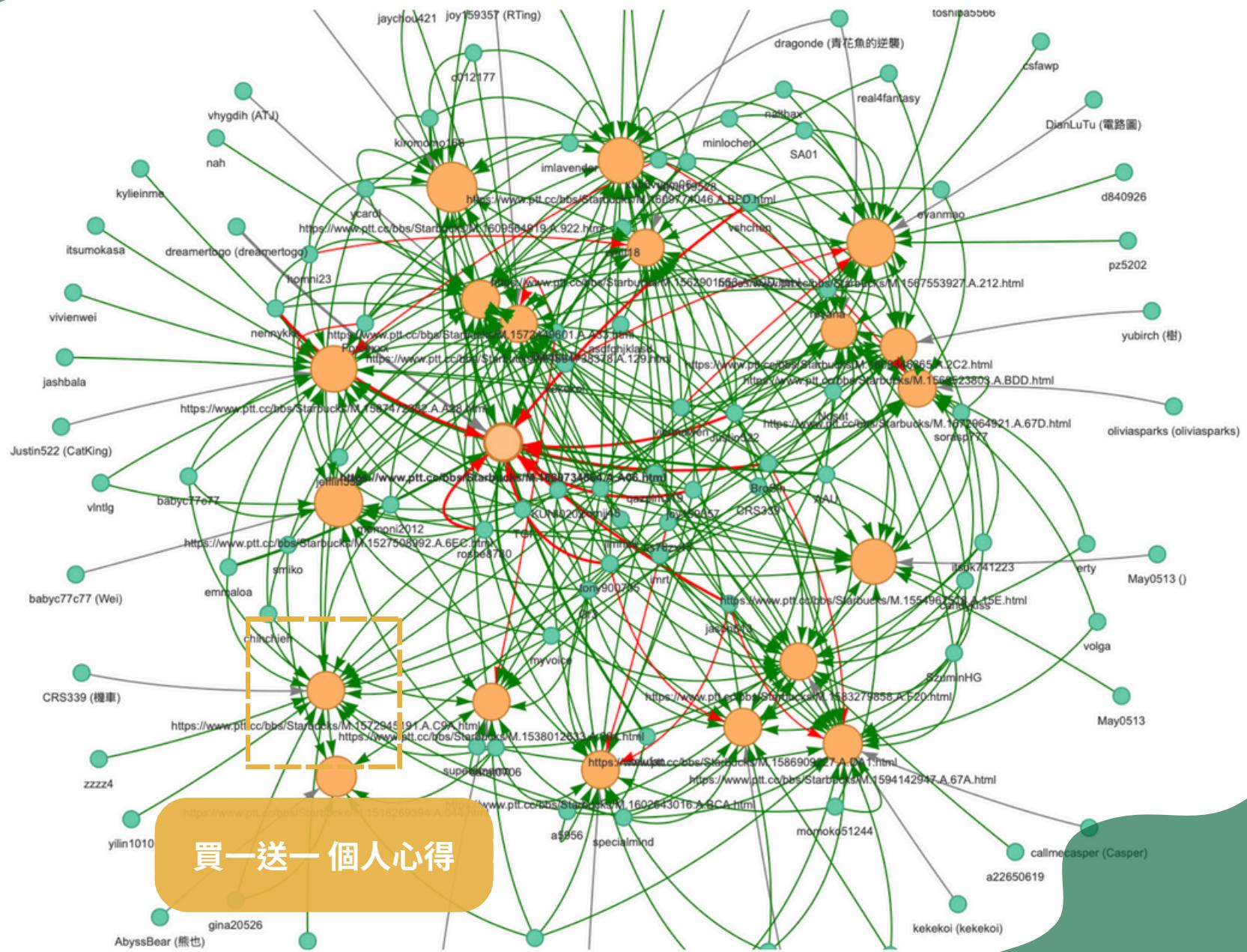
使用者與文章的網路

顯示用戶對特定文章的參與度



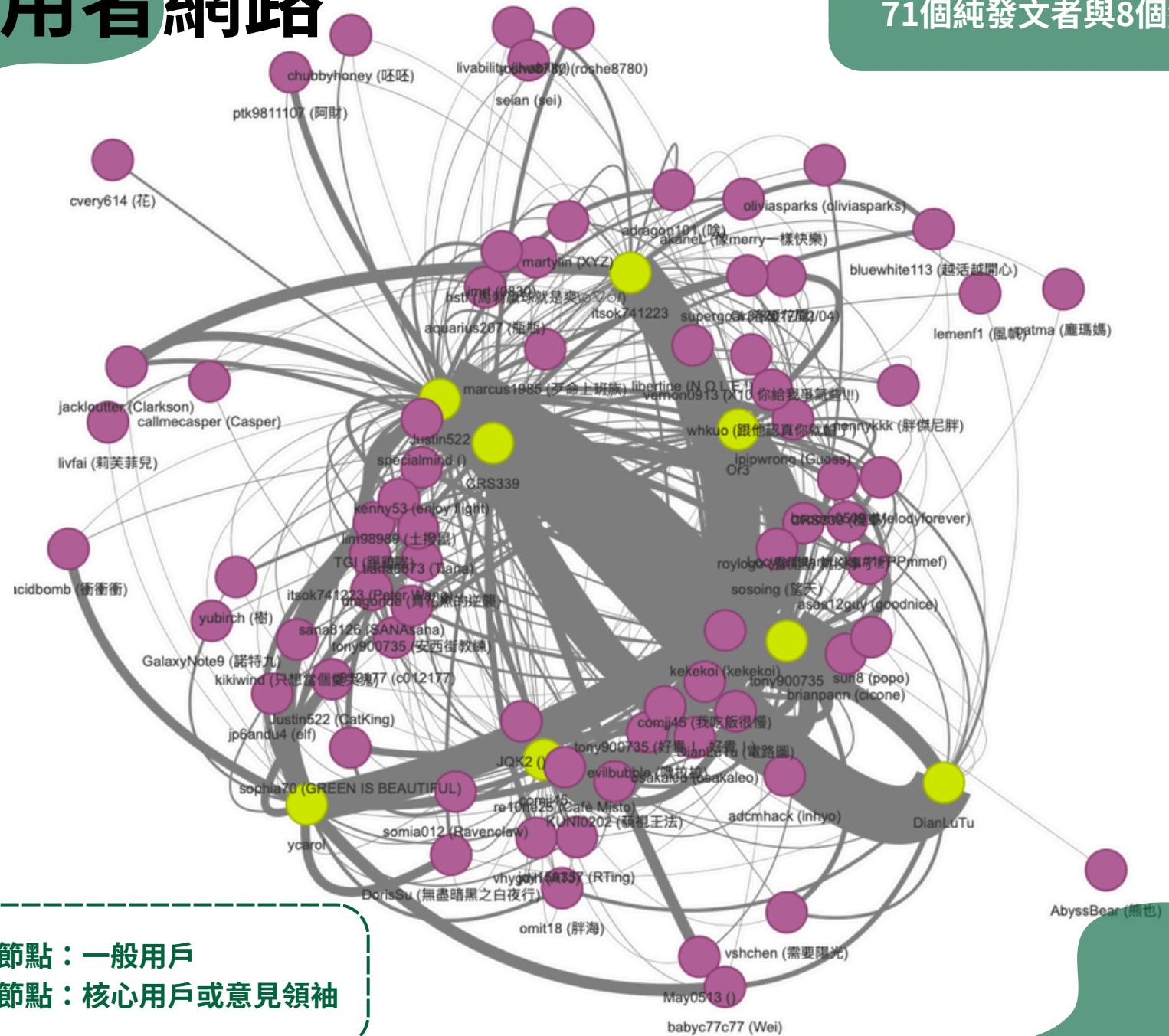
使用者與文章的網路

顯示用戶對特定文章的參與度



使用者網路

71個純發文者與8個純評論者



- 紫色節點：一般用戶
 - 橙色節點：核心用戶或意見領袖



**THANKS FOR
LISTENING**