

Stratifyd

奢侈品 · 包袋系列

客户体验洞察数据报告

目录

- **01** 报告相关说明
- **02** 数据总体表现
- **03** 用户画像及产品偏好
- **04** 话题监控及关键指标洞察
- **05** 单肩包：关键数据表现

01

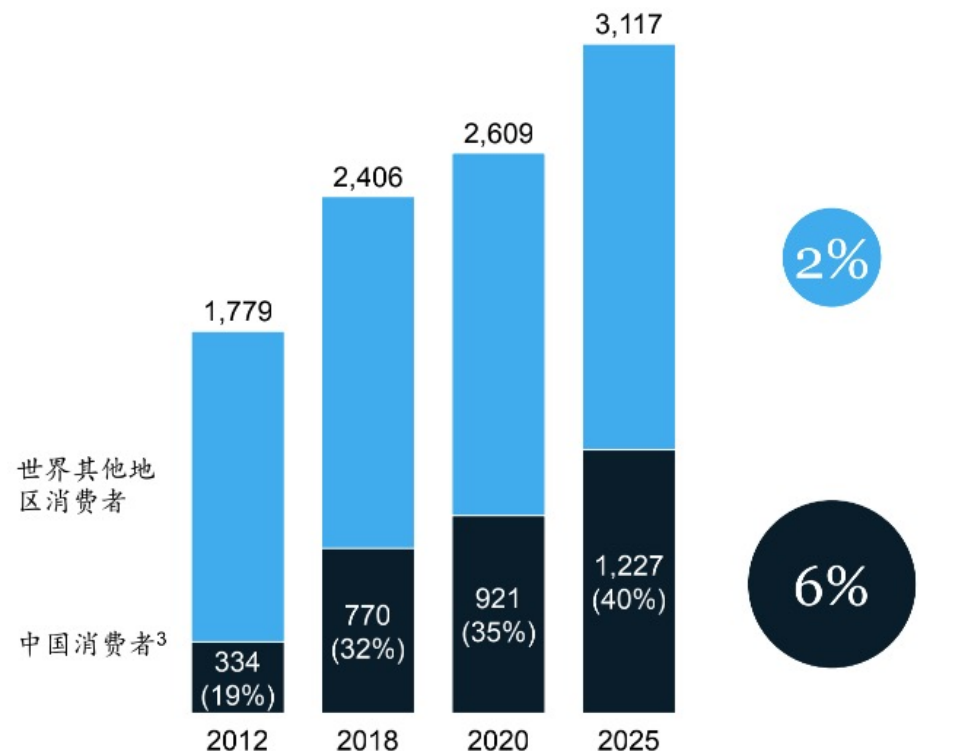
报告相关说明

本报告目标： 通过洞察消费者的真实体验感受，增加市场机会

- 《麦肯锡中国奢侈品报告2019》数据表明：中国奢侈品市场规模现为 **7700亿** 元人民币，到2025年将增长近一倍，达到 **1.2万亿** 元人民币，为2018-25年全球增长贡献 **65%**；
- 而随着手机对PC电脑的替代和手机使用交互的变更，电商成为越来越重要的渠道；在网购过程中，评价已是用户决策最为核心的考量因素；因此，研究用户评论显得越来越重要；
- 本报告通过抓取奢侈品电商「寺库」的「包袋」系列全平台数据，基于AI人工智能分析模型，对消费者的真实体验感受进行深入分析和解读，希望可以帮助品牌方找到产品和服务的突破口，从而快速占据消费者心智，提升市场份额。

全球个人奢侈品¹消费市场变化趋势
十亿元²

2020-25 年复合增长率



资料来源：麦肯锡中国奢侈品报告2019；麦肯锡中国奢侈品报告2017

本报告相关说明

一、数据来源及总量：

- 数据渠道：奢侈品电商「寺库」平台上的公开用户评论数据；
- 覆盖品类：「包袋」系列下所有品牌（157个）和单品，覆盖单肩包、双肩包、斜挎包、钱包、手提包、手拿包、拉杆箱、公文包、小型皮具等所有包袋品类；
- 时间范围：2018年1月1日-2021年4月30日；
- 数据总量：24796条原始用户评论，拆分为68227条短句。

二、数据分析方法：

- 自然语言理解及处理模型：基于Stratifyd平台内嵌的NLU模型，快速识别焦点话题；
- 基于词典的情感预测模型：基于Stratifyd平台内嵌的Sentiment模型，快速判断用户的正负面态度；
- 话题监控模型：基于Stratifyd平台内嵌的Taxonomy话题监控模型，结合业务快速构建话题标签。

三、数据可视化：

- 基于Stratifyd平台，快速实现各个维度的交叉分析和数据可视化展示；
- 平台上的Dashboard可实现快速交互，方便品牌方实现轻松的数据深钻和数据探索。

02

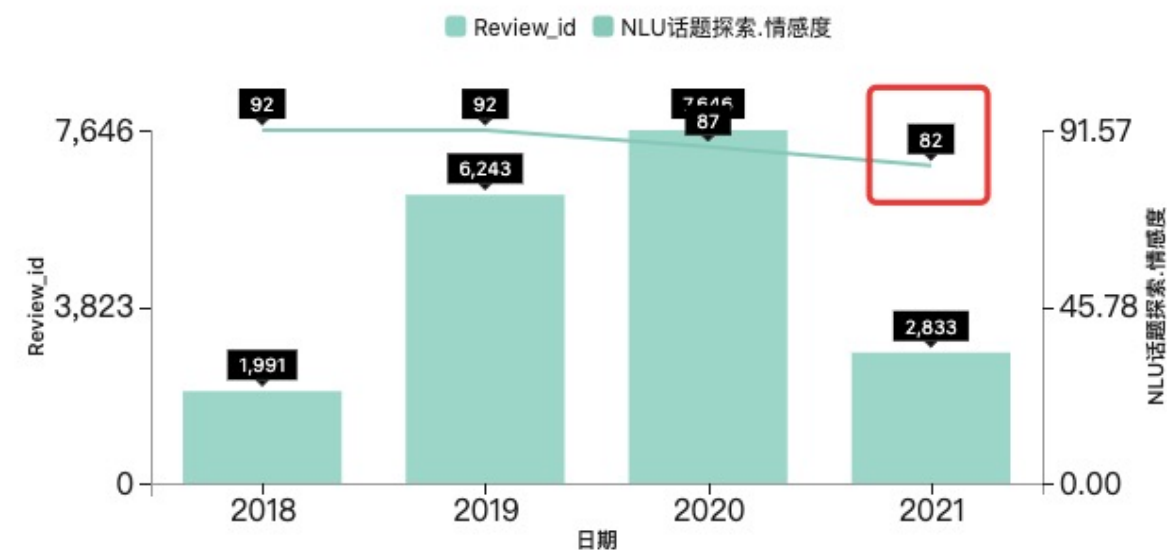
数据总体表现

总体满意度：88.33分，奢侈品消费激增但满意度下滑

- 近两年来，用户声量呈现明显上升的趋势，但同时，满意度下滑趋势也非常明显。
- 尤其是2021年第1季度，满意度出现最低值81.9分。

Review 数量	Sentiment 得分	Brand 数量	短句 数量	「中好评」短句 数量	「差评」短句 数量
24,794	88.33	157	68,215	61,858	6,357

「分年趋势」 Review 数量 & Sentiment 得分



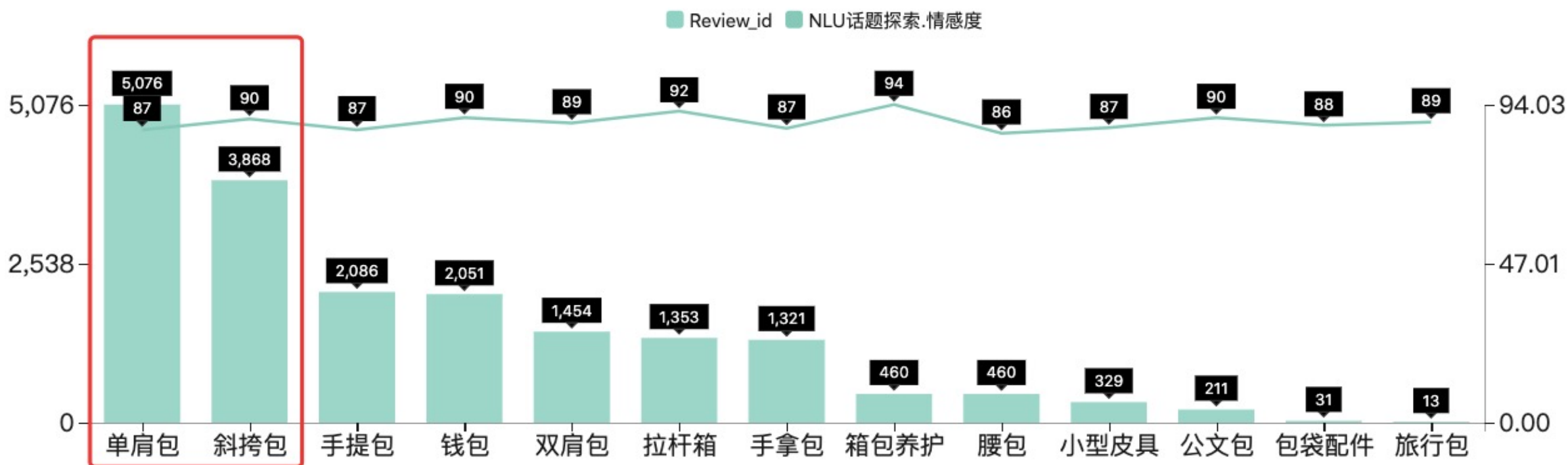
「分季度趋势」 Review 数量 & Sentiment 得分

Q	日期(quarter)	Review_id(\$counts.distin...	NLU话题探索.情感度(sat)
1	2 2021	541	84.81
2	1 2021	2,292	81.89
3	4 2020	2,376	83.73
4	3 2020	1,964	87.25
5	2 2020	1,666	88.73
6	1 2020	1,640	91.19
7	4 2019	2,161	91.67
8	3 2019	2,052	91.37

分品类来看，「单肩包」评论量最高，但满意度较低

- 从用户声量来看，单肩包和斜挎包依然最受欢迎，其次是手提包和钱包；
- 从满意度得分来看，单肩包的满意度表现明显不佳，而斜挎包满意度表现相对较高。

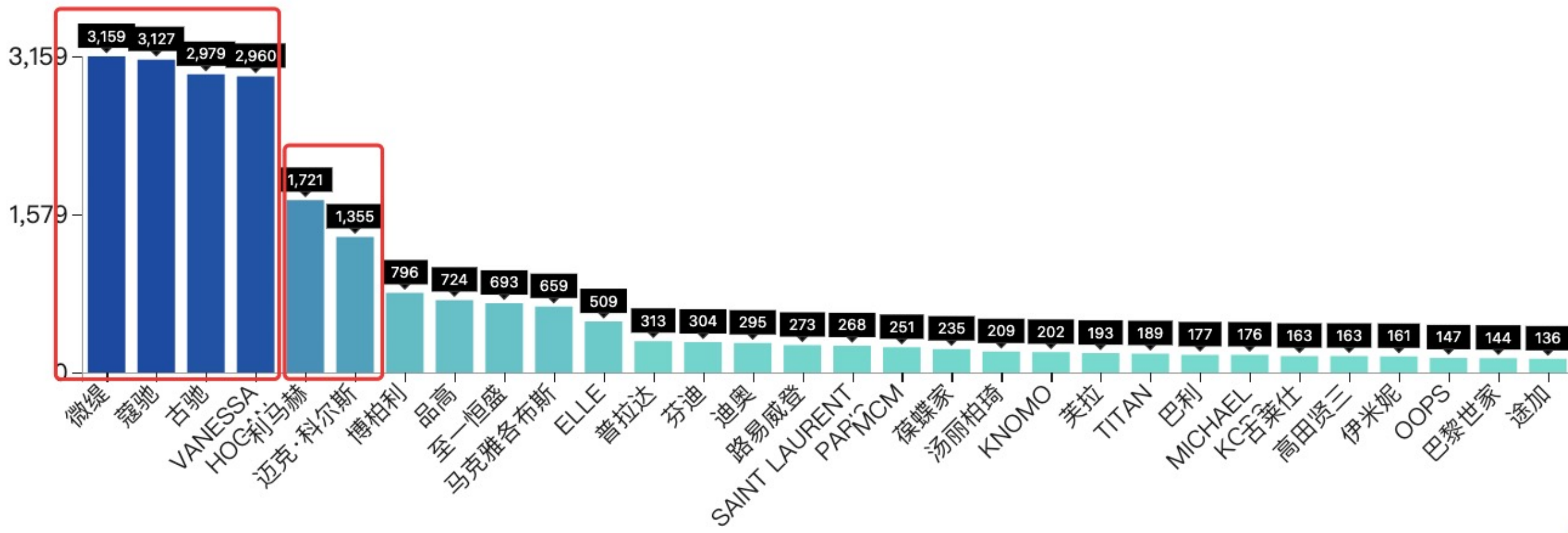
「分品类」Review 数量 & Sentiment 得分



分品牌来看，「微缇」和「蔻驰」最受欢迎

- 从用户声量来看，微缇、蔻驰、古驰和VANESSA HOGAN的受欢迎程度最高，位于第一梯队；
- 位列受欢迎程度第二梯队的是：利马赫、迈克·科尔斯；
- 其他品牌的用户评论量相对较低，三年半累计的用户声量均不到800。

「分品牌」 Review 数量（仅展示 Review 数量 TOP30 的品牌）



用户最关心的话题：「做工」、「价格」、「购物体验」

- 通过话题探索模型，对用户评论进行了话题聚类；
- 从数据中可以发现，用户最关心的话题是：做工、性价比、购物体验；其次是大小、养护、包装、物流等方面。

话题探索(基本) > Theme Explorer

Volume Impact

All



OVERALL SENTIMENT: 😊 2.40 SELECTED: Theme 17: 做工精细,价格实惠,购物体验

EMERGING THEMES (LEVEL 1) 19

Theme 17: 做工精细,价格实惠,购物体验

Theme 1: 大小合适,养护效果,手机钥匙

Theme 0: 值得拥有,包装简陋,物流太慢

Theme 18: 全新商家,生活方式,商家良心

Theme 5: 一个月终,月终到手,破损划痕

Theme 6: 大气上档次,高端大气,设计风格

Theme 10: 皮质柔软,柔软细腻,细腻光滑

Theme 3: 好好好好,口红笔记本,笔记本上班

Theme 9: 连个盒子,没去鉴定,盒子都没有

Theme 14: 物流公司,公司服务态度,千万别奢侈品

Theme 8: 刚买就降价,出门不带,京东便宜

Theme 15: 品质保证质量,保证质量一流,运输过程

0

25

51

46.11%

14.97%

10.94%

5.40%

3.82%

2.85%

2.33%

1.69%

1.35%

1.32%

1.26%

1.21%

PHRASES (LEVEL 2) 20

值得购买

做工精细

价格实惠

值得拥有

值得信赖

适合夏天

想象中的

实物图片

购物体验

包装简陋

大小适中

搭配衣服

Theme 17: 做工精细,价格实惠,购物体验

2021-01-10 09:09

😊 正面 1.00

实际的尺寸比想像的要打些

2020-10-21 13:39

😊 正面 3.00

还是有待提高

2021-04-04 17:56

😞 负面 -4.00

收到后一直担心假货

2020-10-08 12:36

😞 负面 -3.00

就是有些小划痕

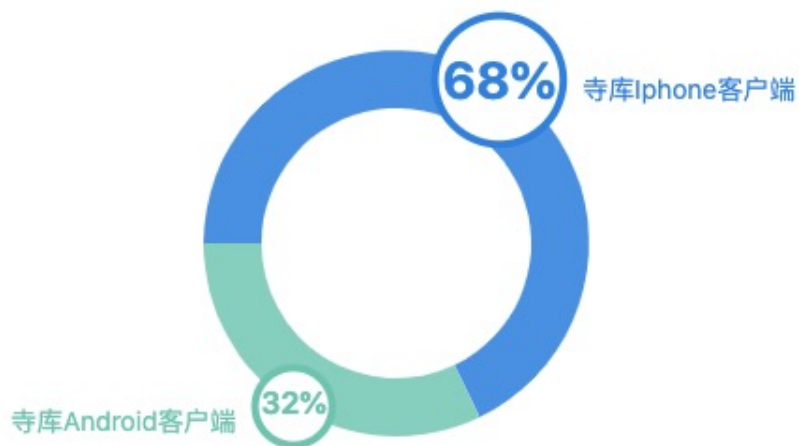
03

用户画像及产品偏好

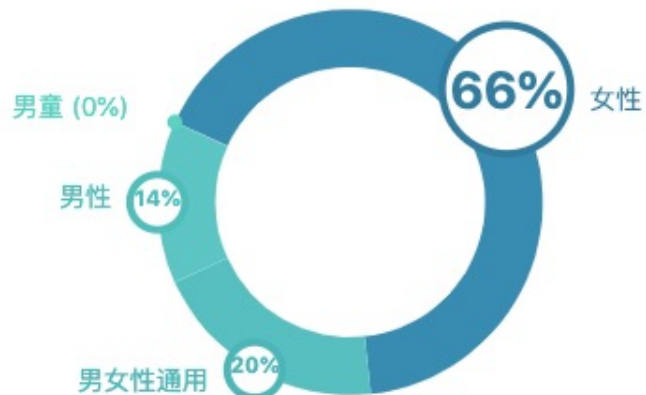
用户基本属性：iPhone用户占比68%，女性占比66%

- 从客户端来源来看，iPhone用户占比明显高于Android用户；
- 从包袋使用性别来看，女性依然占据主导地位，同时男女性通用包袋的占比也达到了20%；
- 从满意度来看，男女性通用包袋的满意度是最高的。

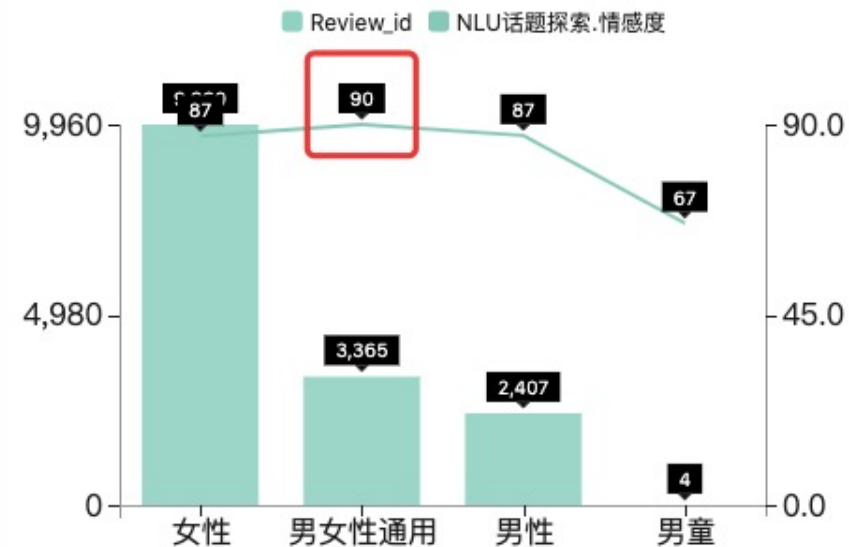
客户端来源



适用性别



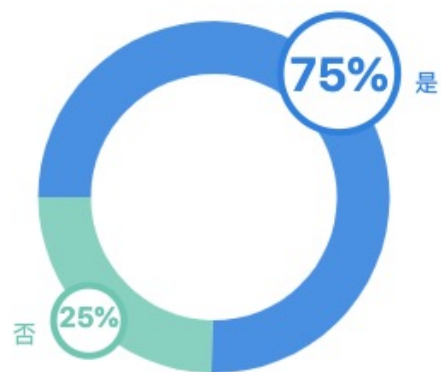
适用性别



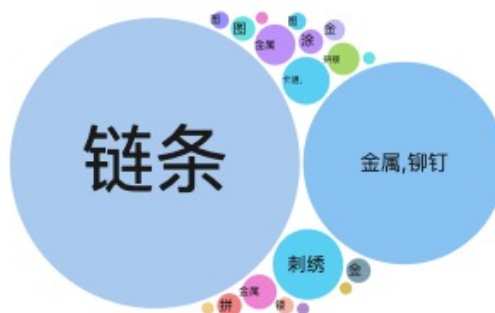
产品潮流偏好：经典款依然占据主导地位

- 从消费者对包袋产品的购买偏好来看，链条、金属、柳丁、刺绣等流行元素普遍受到消费者的青睐；
- 从材质上来看，牛皮是消费者评价产品中占比最高的材质，其次是各种皮质和皮革。

是否经典款



TOP 20 流行元素



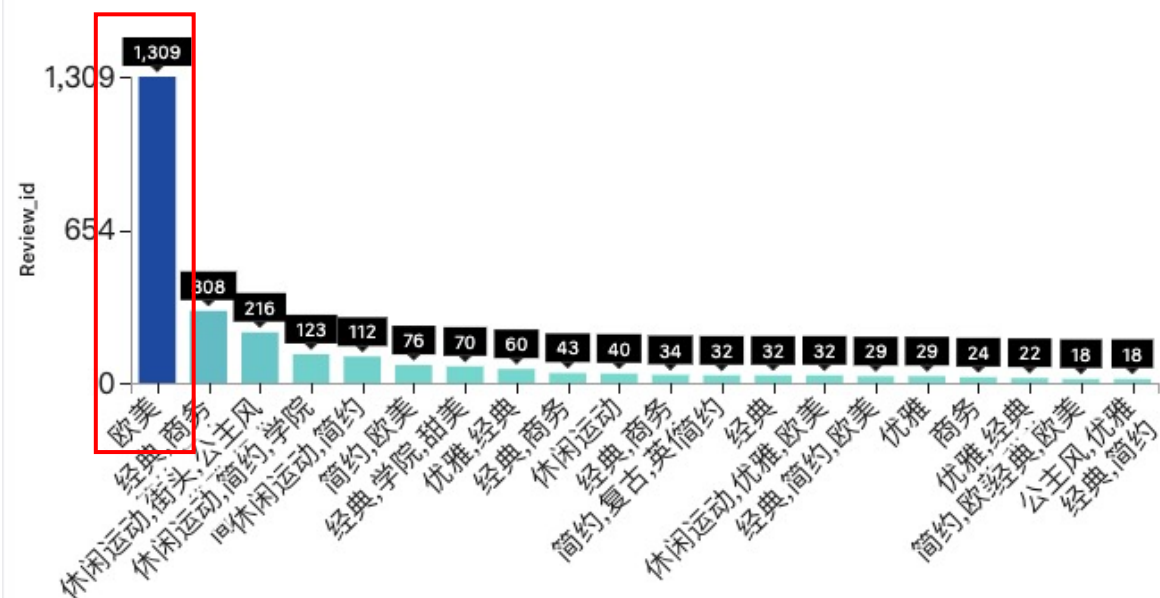
TOP 20 材质



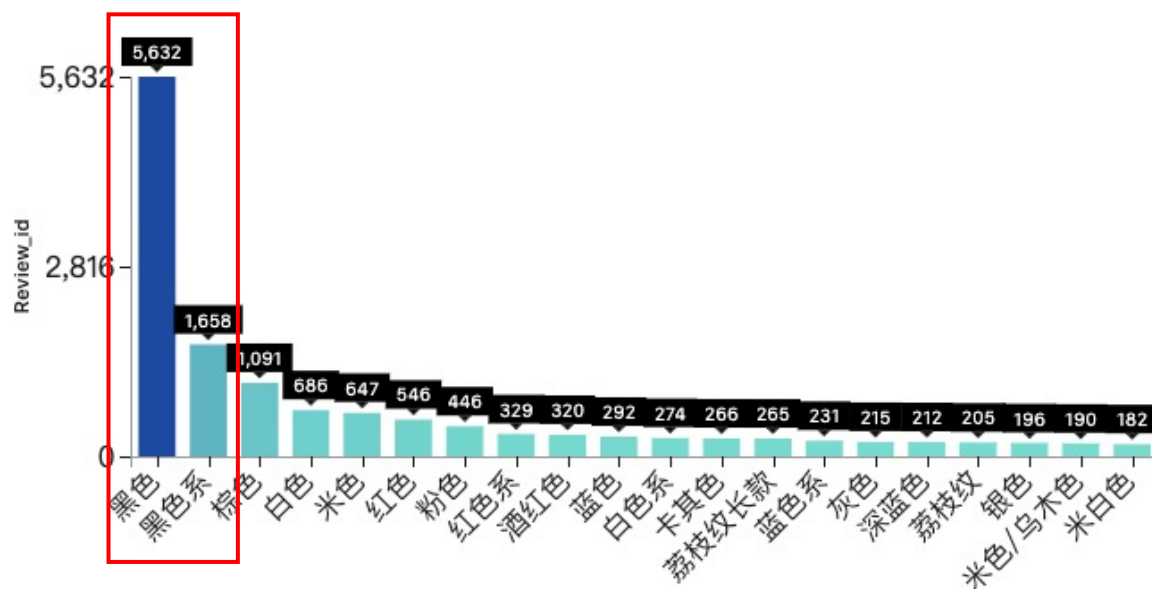
产品风格款式：欧美风和黑色系依然大行其道

- 从包袋风格偏好来看，除了欧美风依然盛行外，经典商务风格紧随其后，是消费者比较喜欢的风格；
- 从产品颜色偏好来看，黑色系是永恒的主题色，而棕、白、米、红、粉的产品设计也同样受到消费者的喜欢。

TOP 20 风格



TOP 20 产品颜色

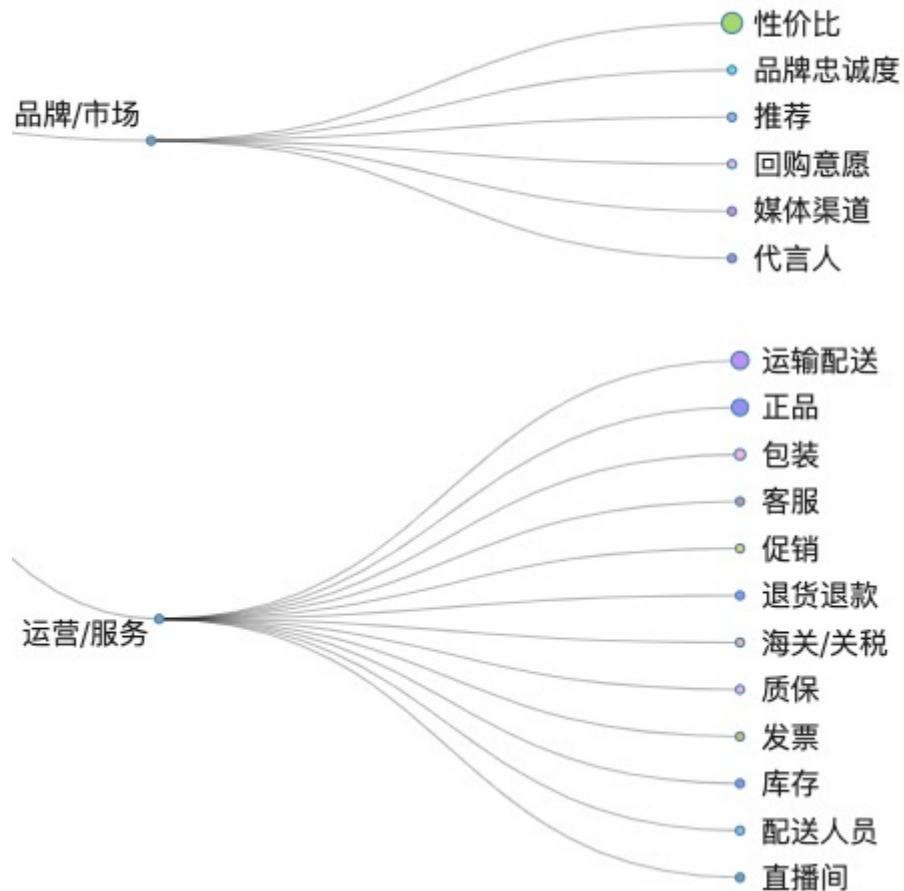
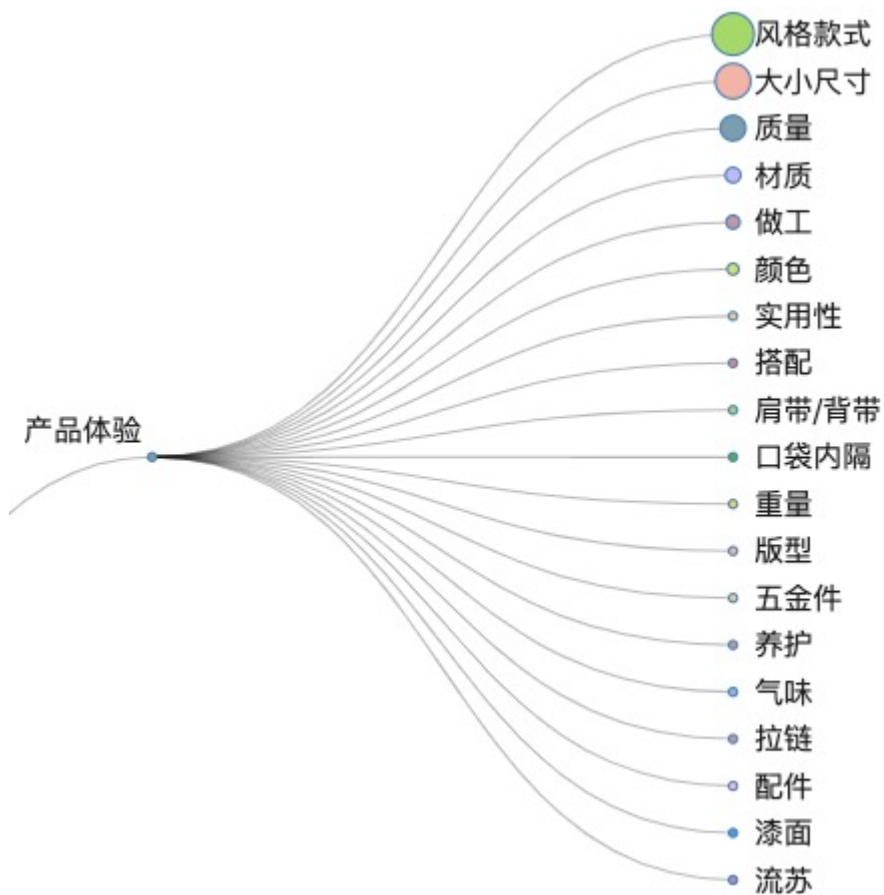


04

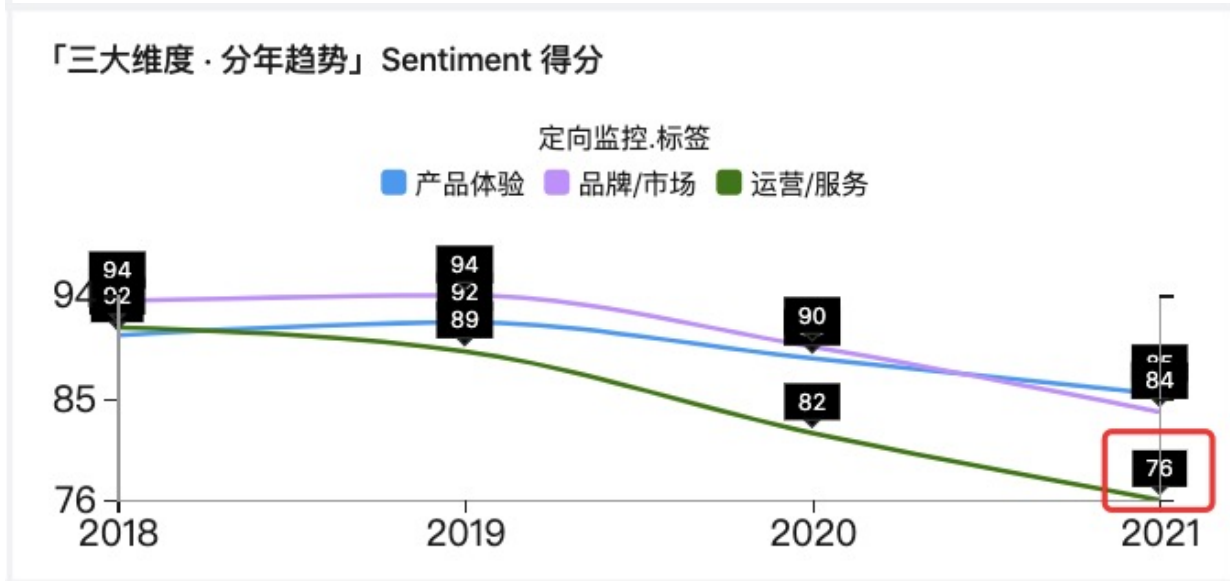
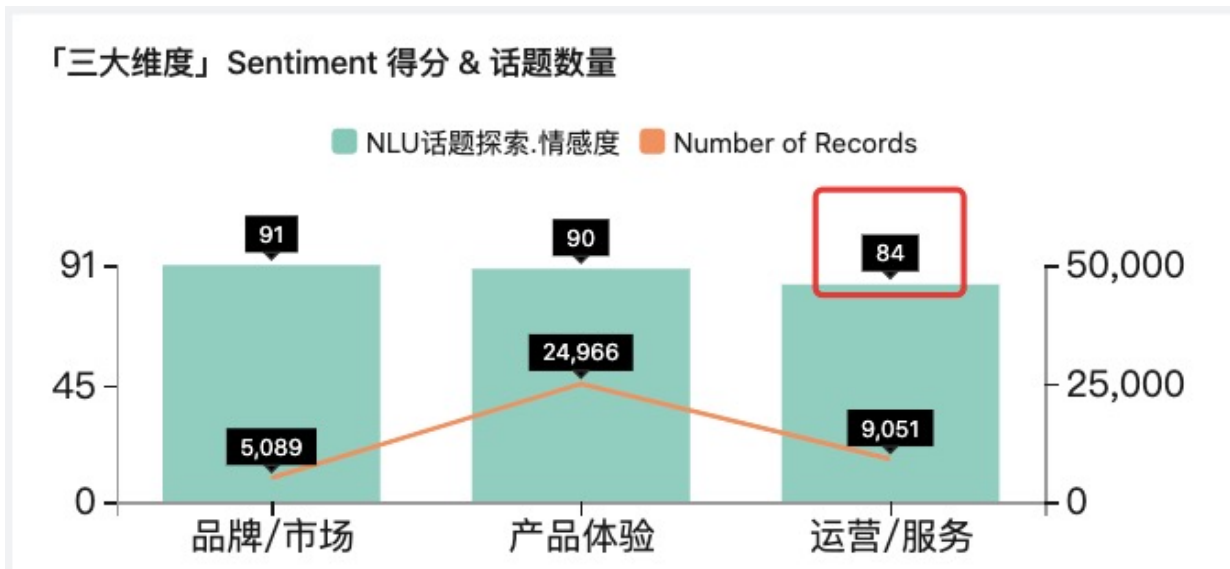
话题监控及关键指标洞察

借助话题监控模型，可以更加轻松完成消费者洞察

- 基于用户最关心的话题以及与品牌方相关的业务需求，构建一套适用于奢侈品包袋的话题监控模型，用于轻松完成消费者洞察，并持续追踪话题指标的表现。
- 话题监控模型包含三大维度：产品体验（19个话题）、品牌/市场（6个话题）、运营/服务（12个话题）。



一、「运营/服务」满意度最低84分，且逐年下滑趋势最明显

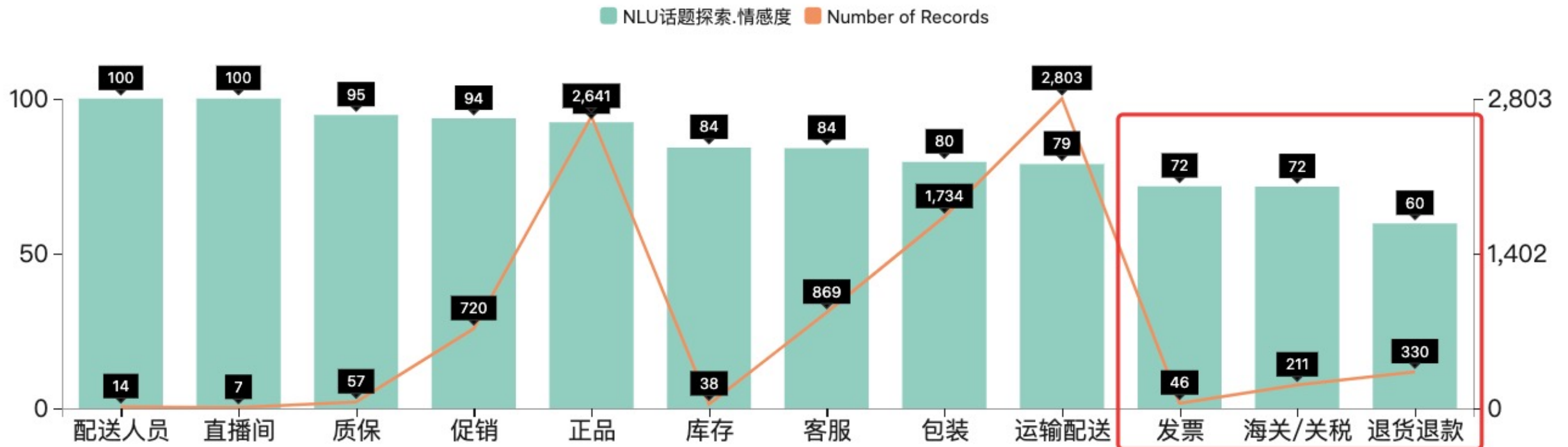


- 三大维度对比而言，产品体验的用户评论量最高，满意度居中（90分）；
 - 运营/服务的用户评论量居中，但是满意度最低（84分），且明显低于产品体验和品牌/市场；
 - 品牌/市场的满意度最高（91分）。
-
- 从逐年的满意度趋势来看，三大维度均呈现满意度下滑；
 - 其中运营/服务的满意度下滑极其明显，在2021年1-4月已经下滑至76分。

「运营/服务」满意度下滑主要原因：退货退款

- 具体话题指标对比而言：退货退款满意度得分最低（60分），其次是海关/关税问题（72分）、发票问题（72分）、运输配送问题（79分），均是需要品牌方重点改进的方面。

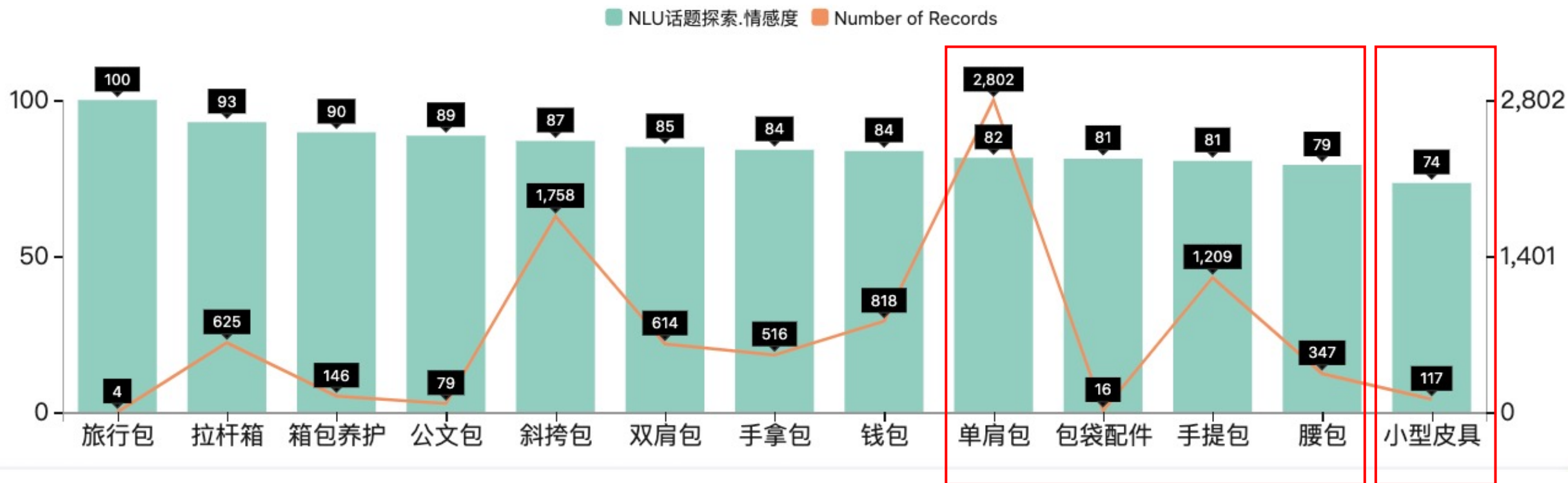
「运营/服务·相关指标」Sentiment 得分 & 话题数量



「运营/服务」满意度最低的品类：小型皮具

- 品类之间对比来看，小型皮具的「运营/服务」满意度最低，不到75分；
- 其次是腰包、手提包、包袋配件和单肩包，满意度均为82分及以下。

「运营/服务·分品类」Sentiment 得分 & 话题数量



分品类满意度最低的指标：小型皮具和钱包的退货退款

- 从单个指标来看，除了小型皮具和钱包的退货退款问题最为严重以外，双肩包/手提包/斜挎包的退货退款问题也比较严重；
- 其次，手提包/斜挎包/单肩包的发票、手拿包的海关/关税、小型皮具的运输配送等指标满意度均较低。

「运营/服务·相关指标」分品类Sentiment 得分

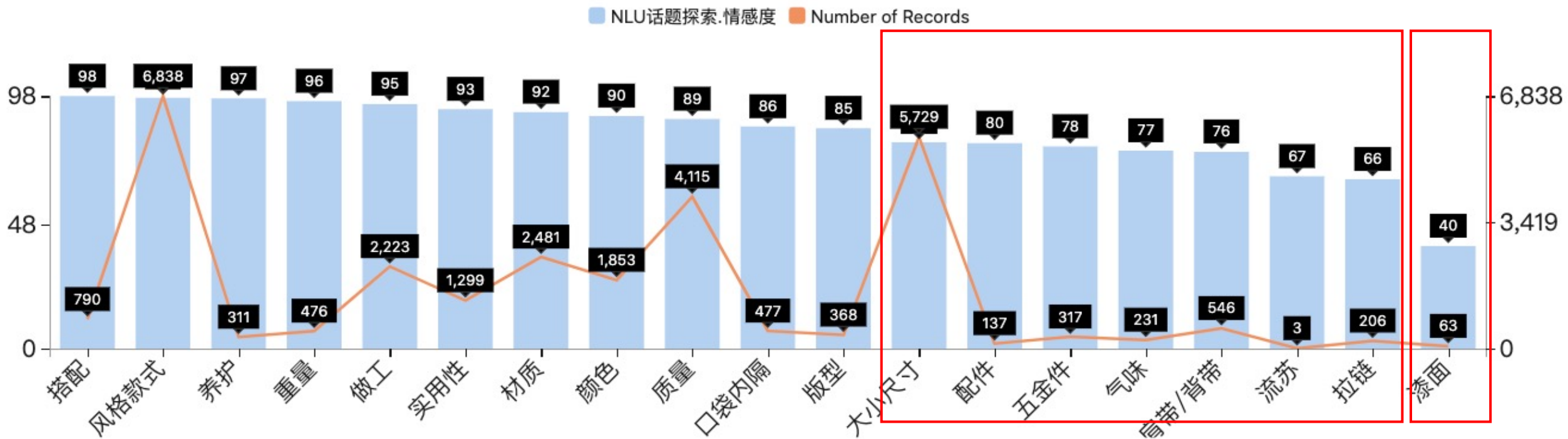
NLU话题探索.情感度 none ~ none 0 ~ 60 60 ~ 80 80 ~ 90 90 ~ 95 95 ~ 99.9 100

	促销	包装	发票	客服	库存	正品	海关/关税	直播间	质保	运输配送	退货退款	配送人员
公文包		100.00		77.78		100.00	100.00			73.68	100.00	
包袋配件		100.00			100.00		0.00			60.00		
单肩包	94.56	74.71	53.33	79.61	100.00	92.84	60.61	100.00	85.71	74.47	60.71	100.00
双肩包	96.55	69.23	100.00	84.21	80.00	88.70	66.67		100.00	82.52	54.55	
小型皮具	100.00	70.00			0.00	87.50				50.00	28.57	
手拿包	100.00	83.05	100.00	88.89	0.00	93.26	50.00			84.68	75.00	100.00
手提包	86.27	75.17	40.00	79.12	75.00	90.57	61.90		75.00	78.10	57.50	
拉杆箱	93.94	93.30	100.00	79.41		78.79			100.00	93.41	85.71	100.00
斜挎包	93.33	85.45	50.00	90.00	100.00	91.67	83.05		100.00	83.86	58.54	100.00
旅行包										100.00		
腰包	93.33	55.88	100.00	90.00		94.07	75.00		100.00	57.83	70.00	
钱包	94.74	69.44	100.00	87.23	100.00	95.09	0.00			79.73	23.53	100.00

二、「产品体验」满意度最低指标：漆面（40分）

- 产品体验的总体满意度为90分，其中漆面的满意度仅为40分，是消费者吐槽的主要方面；
- 其次，拉链、流苏、肩带/背带、气味、五金件、配件、大小尺寸等指标的满意度也较低，在产品的设计过程中应优先考虑此类指标。

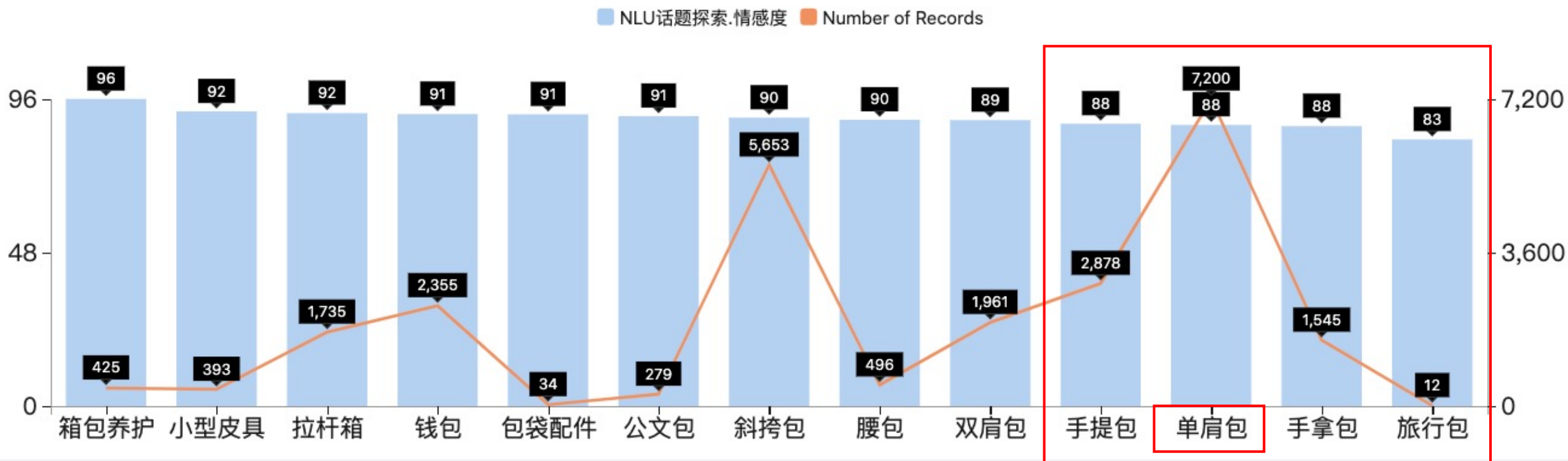
「产品体验·相关指标」Sentiment 得分 & 话题数量



「产品体验」满意度较低的品类：旅行包

- 从品类来看，手提包、单肩包、手拿包以及旅行包的满意度均较低，而且单肩包的样本量最大，是影响产品体验满意度最为重要的方面。

「产品体验·分品类」Sentiment 得分 & 话题数量



分品类满意度最低的指标：单肩包的漆面

- 在诸多指标中，单肩包的漆面问题最为严重，满意度仅为28分；
- 其次，大部分品类的拉链满意度也较低；
- 除此以外，小型皮具的五金件、拉杆箱的养护、包袋配件的大小尺寸、手拿包的配件等指标也表现不佳，满意度均只有50分。

「产品体验·相关指标」分品类 Sentiment 得分

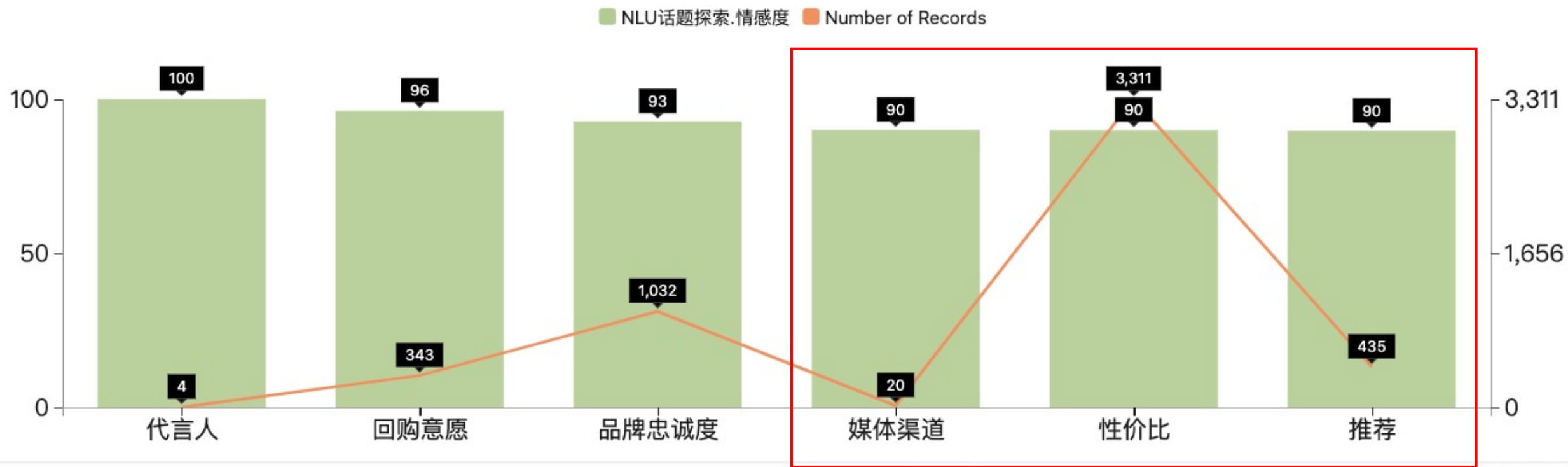
NLU话题探索.情感度 none ~ none 0 ~ 60 60 ~ 80 80 ~ 90 90 ~ 95 95 ~ 99.9 100

	五金件	做工	养护	口袋内隔	大小尺寸	实用性	拉链	搭配	材质	气味	流苏	漆面	版型	肩带/背带	质量	配件	重量	颜色	风格款式
公文包		100.00		100.00	61.90	100.00	50.00		90.00	60.00			100.00	100.00	97.30			100.00	92.31
包袋配件		100.00		100.00	50.00	66.67								100.00	100.00			100.00	87.50
单肩包	69.32	94.01	100.00	81.48	80.60	92.86	75.00	97.50	86.78	78.13	0.00	28.57	80.30	70.90	85.94	60.00	96.67	92.17	96.62
双肩包	80.00	96.81	100.00	77.78	80.32	97.14	75.00	100.00	92.92	60.87		66.67	95.83	61.90	90.55	100.00	88.46	88.89	96.25
小型皮具	50.00	93.75		88.24	78.57	100.00	100.00	100.00	95.65				80.00	100.00	88.89	100.00	100.00	88.46	98.81
手拿包	87.50	96.62	100.00	96.30	76.83	91.76	70.00	100.00	93.93	74.07		0.00	71.43	100.00	91.94	50.00	87.50	93.94	97.14
手提包	65.52	93.79	87.50	75.00	82.17	91.86	54.55	98.57	87.50	66.67		62.50	66.67	72.73	80.32	66.67	100.00	91.30	96.67
拉杆箱	100.00	94.55	50.00	100.00	82.95	92.50	42.86	0.00	94.44	100.00		0.00	93.88		90.86	80.00	94.03	89.00	97.42
斜挎包	93.44	96.42	75.00	93.02	77.90	90.32	58.62	98.95	89.80	73.33		60.00	90.38	71.91	91.09	88.89	97.83	95.10	97.90
旅行包															100.00				
腰包	100.00	84.62		60.00	83.72	94.44	100.00	95.83	75.00	100.00		0.00	100.00	90.48	85.00	66.67	100.00	100.00	92.98
钱包	71.43	94.83		92.68	78.70	92.64	81.25	100.00	95.42	76.19			94.44	100.00	95.91	100.00	90.00	78.64	96.47

三、「品牌/市场」满意度较低指标：媒体渠道、性价比、推荐

- 品牌/市场的总体满意度是91分，略高于产品体验和运营/服务；
- 对比具体指标来看，媒体渠道、性价比和推荐三个指标的满意度虽然略低于其他指标，但分数均为90分。

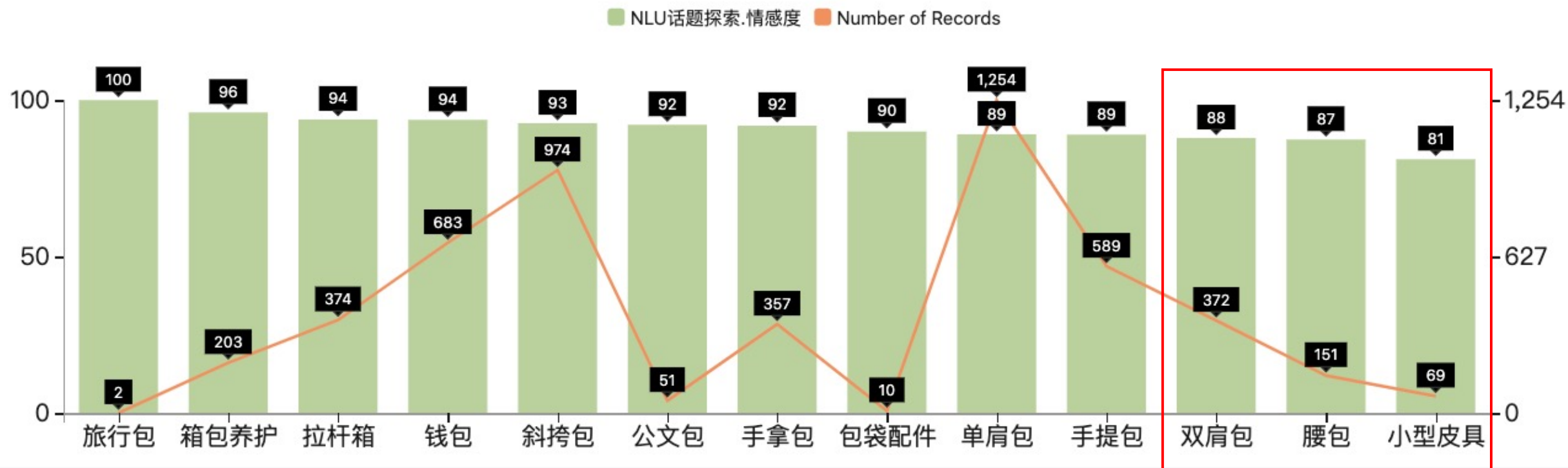
「品牌/市场·相关指标」Sentiment 得分 & 话题数量



「品牌/市场」 满意度较低的品类：小型皮具

- 分品类来看，小型皮具的品牌/市场满意度明显低于其他品类，仅为81分；
- 其次，腰包和双肩包的满意度也略低于其他品类。

「品牌/市场·分品类」 Sentiment 得分 & 话题数量



分品类满意度最低的指标：双肩包和小型皮具的回购意愿，小型皮具的性价比

- 具体指标对比来看，双肩包和小型皮具的回购意愿满意度较低，不足80分；
- 其次，小型皮具还存在性价比的问题，满意度也只有77.5分。

「品牌/市场·相关指标」分品类 Sentiment 得分

NLU话题探索.情感度 none ~ none 0 ~ 60 60 ~ 80 80 ~ 90 90 ~ 95 95 ~ 99.9 100

	代言人	品牌忠诚度	回购意愿	媒体渠道	性价比	推荐
公文包		100.00	100.00		86.67	100.00
包袋配件		100.00	100.00		80.00	
单肩包		93.85	98.63	100.00	86.84	85.23
双肩包		89.74	75.00		90.32	92.31
小型皮具		100.00	66.67		77.50	100.00
手拿包		94.74	100.00		91.26	84.62
手提包		84.21	97.22	100.00	89.06	91.89
拉杆箱		93.33	100.00		94.77	85.00
斜挎包	100.00	93.20	98.36	100.00	91.99	91.43
腰包		100.00	100.00	100.00	86.59	100.00
钱包	100.00	94.50	97.83		93.52	87.50

「包袋全品类」主要发现

发现1：奢侈品消费激增但是满意度在不断下滑。

发现2：用户最关心的话题依然是产品本身，主要包括做工精细、价格实惠、购物体验等方面。

发现3：经典款、欧美风、黑色系一直稳居消费者偏好排行榜第一名。

发现4：「运营/服务」满意度逐年下滑趋势非常明显，尤其是退款退货、海关/关税、运输配送等问题极为突出。

发现5：「产品体验」在三大维度中的满意度居中，也存在逐年下滑趋势；同时，「产品体验」是用户提及率最高的话题，应重点关注；其中，漆面、拉链、流苏、背带、五金件等指标满意度最低，均为产品质量问题。

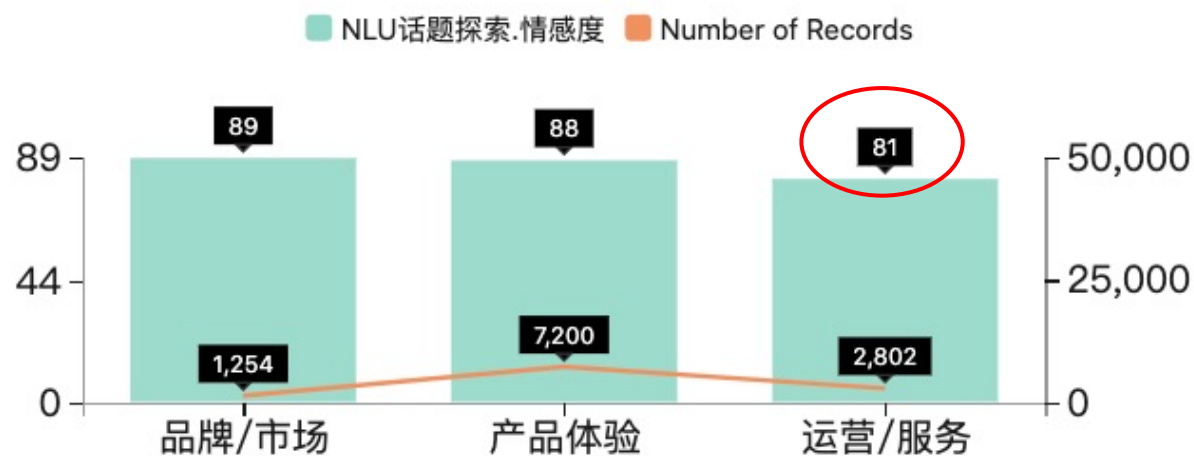
05

单肩包：关键数据表现

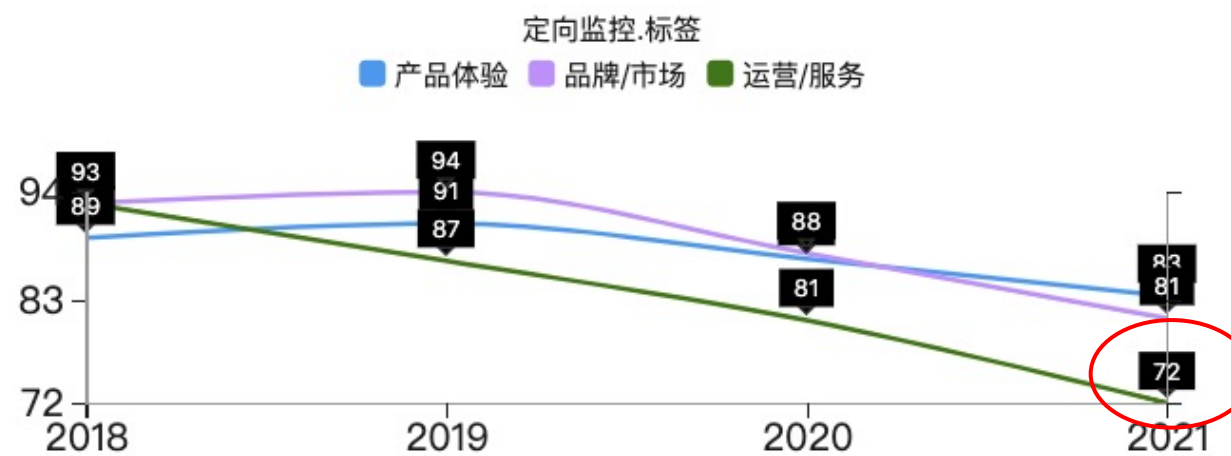
单肩包的「运营/服务」满意度最低，逐年下滑明显

- 单肩包在所有包袋品类中用户评论量最高，占全品类用户声量的26%；
- 从单肩包的数据表现来看，运营/服务的满意度仅为81分，且逐年呈现非常明显的下滑趋势。

「三大维度」Sentiment 得分 & 话题数量



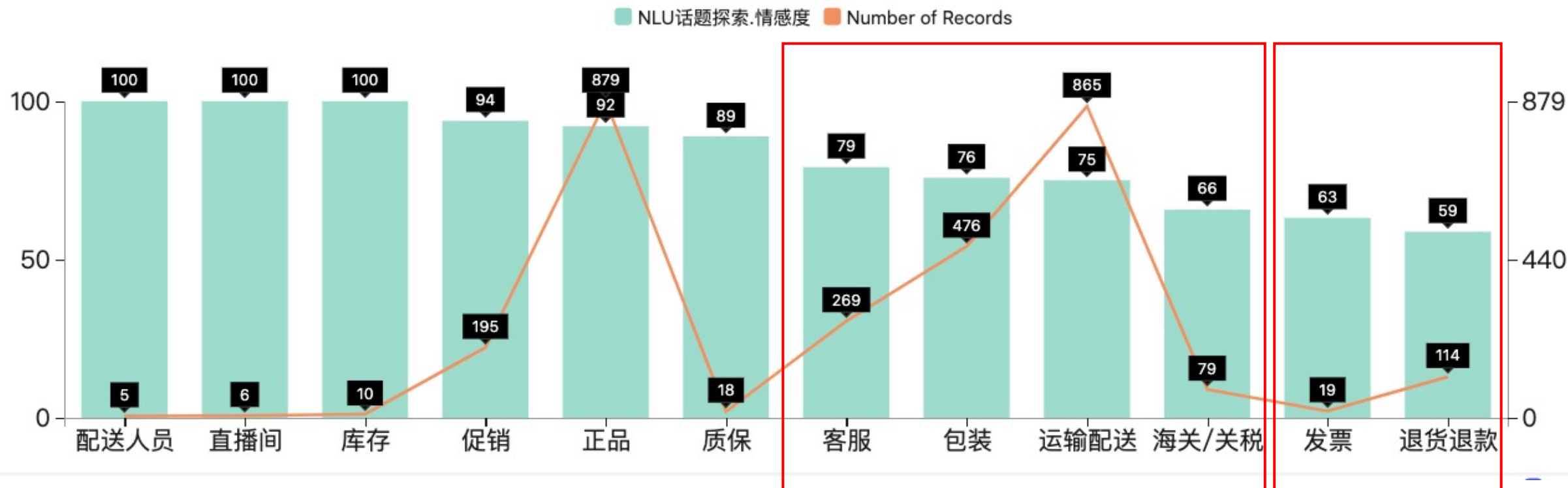
「三大维度·分年趋势」Sentiment 得分



1、「运营/服务」：退货退款满意度最低，不到60分

- 运营/服务中满意度最低指标：退货退款、发票、海关/关税，均不及70分；
- 其次，运输配送、包装和客服的满意度也较低，均不及80分。

「运营/服务·相关指标」 Sentiment 得分 & 话题数量



「运营/服务」 用户评论原文示例：负面

创建于 2021/5/12寺库包袋2018-2020quote ▾

NLU话题探索 ▾

☰ ▾

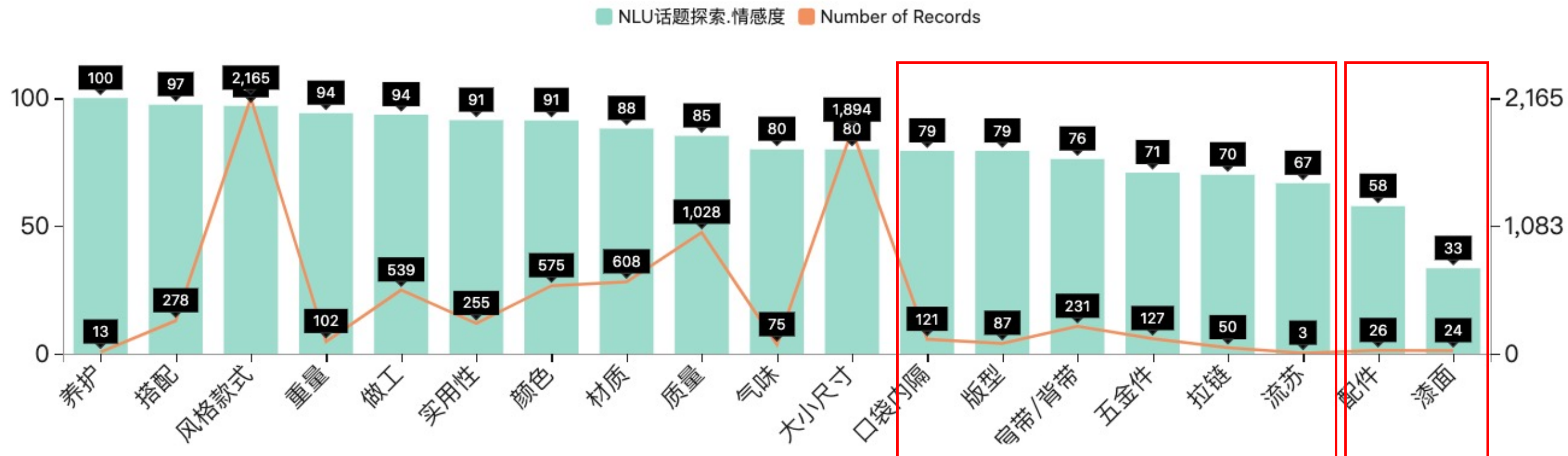
☱ ▾

2020-05-25 14:50 等了两个多月	2020-08-01 03:04 但是海关清关时要求补税了	2020-10-22 13:34 包装太简陋	2019-08-21 11:23 发错货了	2020-09-15 00:28 但是吊牌保修卡啥的都没有
2019-07-19 11:21 就是清关慢了点	2020-08-13 13:32 懒得换了	2020-11-16 14:47 连寺库的购买票据都没有	2020-11-16 14:47 东西到了不联系收件人	2020-11-16 14:47 不知为何这次快递换成了百世快递
2020-05-17 07:28 懒得退货了	2020-12-24 07:19 买到假货我活该	2020-12-24 07:19 问客服有没有鉴定的证明	2020-12-24 07:19 疑假	2021-03-29 03:18 服务很差
2019-09-19 23:04 就是物流太慢	2020-10-02 14:58 就是等待时间有点长	2019-07-02 06:15 等了半个月货到了	2020-10-12 12:47 不枉等了那么长时间	2020-07-10 06:55 比专柜店卖得还贵很多

2、「产品体验」：与产品质量本身相关指标满意度较低

- 产品体验中满意度最低的指标：漆面和配件，均不及60分；
- 满意度较低的指标：流苏、拉链、五金件、肩带/背带、版型、口袋内隔，均不及80分。

「产品体验·相关指标」 Sentiment 得分 & 话题数量



「产品体验」 用户评论原文示例：负面

创建于 2021/5/12寺库包袋2018-2020quote

NLU话题探索

☰

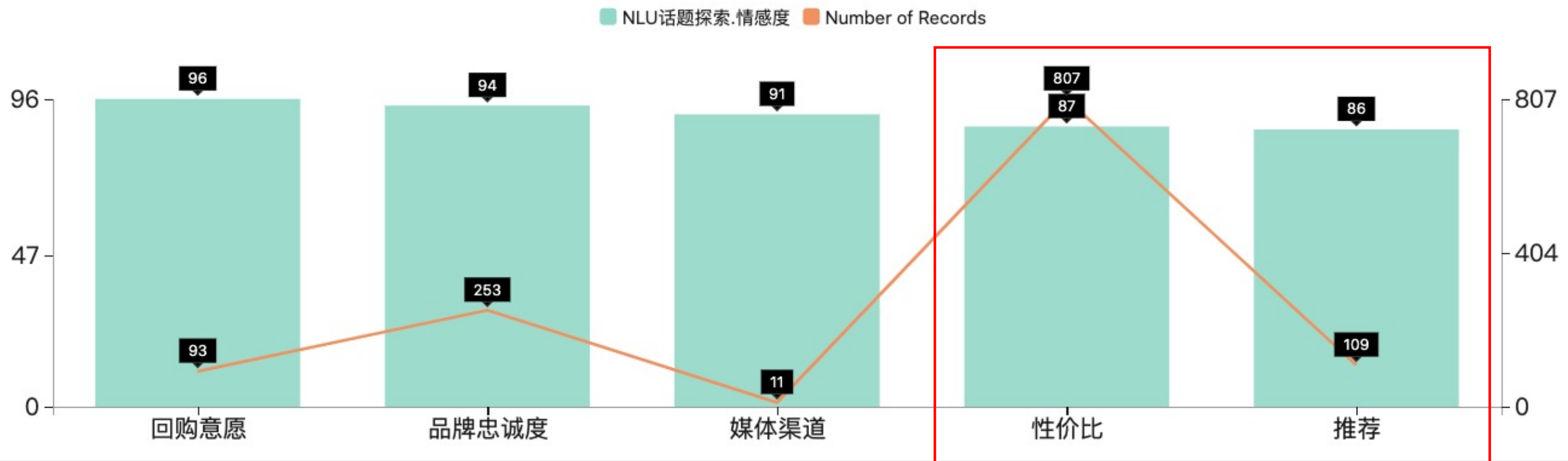
↓

2020-12-13 23:04 五金件有磨损划伤的地方 ☹ 负面 -4.00	2019-09-11 12:26 就是有点小 ☹ 负面 -3.00	2020-10-21 13:39 扣子就有点差强人意 ☹ 负面 -3.00	2020-10-22 13:34 肩带压的皱痕很严重 ☹ 负面 -4.00	2020-12-02 09:16 没有质感 ☹ 负面 -3.00
2020-12-02 09:16 做工粗糙 ☹ 负面 -3.00	2020-12-02 09:16 皮质看起来也不是好皮革 ☹ 负面 -1.00	2020-12-02 09:16 五金歪歪扭扭 ☹ 负面 -1.00	2020-01-12 15:56 手机装不下 ☹ 负面 -3.00	2020-09-15 00:28 但是吊牌保修卡啥的都没有 ☹ 负面 -2.00
2018-11-19 12:57 一开始不觉得很好看 ☹ 负面 -4.00	2019-08-22 19:34 线头太多 ☹ 负面 -3.00	2020-09-22 00:51 唯一美中不足是链条稍长 ☹ 负面 -1.00	2020-12-04 09:44 包包小了一点 ☹ 负面 -3.00	2019-08-07 15:34 包包有点小 ☹ 负面 -3.00
2021-03-03 13:49 扣子不太好锁 ☹ 负面 -3.00	2021-03-03 13:49 双F方扣连接位的胶有瑕疵 ☹ 负面 -3.00	2021-01-02 14:28 就是稍微有点小 ☹ 负面 -4.00	2020-05-17 07:28 链条太长了十足115cm且不能调节 ☹ 负面 -2.00	2020-03-09 14:53 除了收到时味道刺激一些其它还好 ☹ 负面 -3.00

3、「品牌/市场」：性价比和推荐满意度略低

- 品牌/市场中满意度较低指标；性价比和推荐，均不及90分；
- 其次，品牌忠诚度和媒体渠道的满意度居中，在90-95分之间，回购意愿满意度最高（96分）。

「品牌/市场·相关指标」 Sentiment 得分 & 话题数量



「品牌/市场」 用户评论原文示例：负面

创建于 2021/5/12寺库包袋2018-2020quote ▼					NLU话题探索 ▼					☰ ▼					📄				
2019-08-12 23:38 就是价格标注的有点乱					2020-12-02 09:16 真的不值太贵了					2020-11-22 19:01 再也找不到的价格了					2021-03-11 07:08 包包不值这个价钱				
2021-02-19 09:07 以后不会在来买					2019-08-20 13:16 就是买贵了					2020-07-10 06:55 比专柜店卖得还贵很多					2020-11-12 13:23 不值这个价格				
2021-04-05 15:09 不能补偿优惠券差价					2021-04-05 15:09 就降价了几百元					2019-11-17 10:20 比一些二手都便宜了					2020-11-05 14:30 很一般价格比专卖店还贵				
2019-11-02 07:09 老婆不喜欢用					2020-11-27 01:49 强烈权阻大家别买					2021-03-19 13:54 再一点就是价格贵了点					2020-01-17 05:40 黑店				

Thank You.

扫码前往官网
www.stratifyd.cn
了解更多

*更多数据洞察，[请试用Stratifyd平台，查看交互性数据洞察看板](#)