



交通部高速公路局

109年度ETC服務滿意度民意調查案

摘要版

委託機關：交通部高速公路局
執行單位：循證民調有限公司

中華民國109年10月

摘要

本次調查自 109 年 7 月 6 日至 7 月 14 日止，以電話訪問方式進行。針對臺灣地區（本島 19 個縣市）年滿 18 歲且最近一年內曾經開車上過國道，並且有儲值或繳交國道通行費之民眾進行訪問，共計完成有效樣本數¹為 1,161 筆，在 95% 信心水準下，抽樣誤差約為±2.88%。

一、用戶類型與旅運特性

整體用戶中，eTag 用戶比率為 93.03%²，繳費用戶比率為 5.29%，預約用戶占 1.67%，因預約用戶樣本數僅有 19 筆，故其調查結果僅供參考。

繳費用戶沒有申裝的主要原因為「不常行駛高速公路」（48.68%）；預約用戶沒有申裝的主要原因為「申辦手續麻煩」（25.96%）。

受訪者中有 26.52% 每月行駛高速公路 1~3 天，平均行駛路程最高為 20~49 公里（31.77%）。

二、服務滿意度

（一）整體服務

ETC 整體服務滿意度，整體用戶有 88.35% 的受訪者表示滿意；eTag 用戶有 90.59% 感到滿意；繳費用戶有 53.89% 感到滿意；預約用戶有 73.29% 感到滿意。

（二）儲值服務

整體用戶以使用「四大超商」儲值的比率較高，為 53.56%；eTag 用戶及預約用戶，最常使用的儲值管道為「四大超商」儲值，分別為 53.58% 及 52.68%。

¹最近一年內曾經開車上過國道，並且有儲值或繳交國道通行費之民眾。

²本報告書各細格內之數字為四捨五入後之結果，若據此反推計算，將可能產生微幅差距。

對於儲值服務的滿意度，整體用戶有 92.20%的受訪者感到滿意；其中 eTag 用戶有 92.56%感到滿意；預約用戶則有 72.39%感到滿意。

進一步詢問不滿意的原因，整體用戶中，以「最低儲值金額太高」的比率較高，為 18.12%；eTag 用戶對於儲值服務感到不滿意的主要因為「最低儲值金額太高」(19.93%)；預約用戶僅有 4 位表示不滿意，且沒有針對不滿意表示明確意見。

(三)查詢服務

本次調查中，整體用戶以遠通 ETC App 查詢的比率較高，為 38.36%，而「從未查詢過」為 30.25%；eTag 用戶通常透過「遠通 ETC App」(40.32%)來查詢通行費或帳戶餘額，而「從未查詢過」為 30.27%；繳費用戶及預約用戶通常透過「超商多媒體事務機」來查詢通行費或帳戶餘額，分別為 42.19%及 19.04%，此外，「從未查詢過」分別為 26.81%及 39.99%。

在有查詢經驗的受訪者中，整體用戶有 90.12%感到滿意，感到不滿意的主要因為「帳目明細資訊不即時/有時差」(31.42%)；eTag 用戶有 91.53%感到滿意，感到不滿意的主要因為「帳目明細資訊不即時/有時差」(32.91%)；繳費用戶有 72.19%感到滿意，感到不滿意的主要因為「查詢到的資訊或明細不夠清楚」(33.07%)；預約用戶感到滿意的有 62.47%，其中僅有 1 位受訪者感到不滿意，其不滿意的原因為「查詢操作介面複雜」。

(四)補繳服務

本次調查中，整體用戶有 30.55%的受訪者有補繳費用的經驗；eTag 用戶有補繳經驗的占 29.79%；預約用戶則有 30.14%有過補繳經驗；繳費用戶受訪者有補繳經驗的占 43.99%。

整體用戶中，以「四大超商多媒體事務機」為最主要的補繳方式，占 79.80%；eTag 用戶、繳費用戶及預約用戶最常使

用的補繳管道為「超商多媒體事務機」，分別為 80.47%、70.06% 及 88.20%。

有補繳經驗的用戶中，整體用戶有 87.57%對繳費/補繳服務感到滿意；有補繳經驗的 eTag 用戶有 89.88%對補繳服務感到滿意；繳費用戶有 69.75%對繳費及補繳服務感到滿意；預約用戶則有 43.07%對繳費及補繳服務感到滿意。

整體用戶中，對於補繳服務感到不滿意的原因以「繳費需要收取手續費」(24.46%)比率最高；eTag 用戶(29.73%)認為「繳費需要收取手續費」是對補繳服務感到不滿意的主要原因；繳費用戶認為「掛號要收作業處理費」(46.45%)是對補繳服務感到最不滿意的原因；而預約用戶表示「未收到 email 通知」、平信通知常常沒收到」(各占 26.09%)是對繳費及補繳服務感到不滿意的原因。

(五) 客服服務

本次調查中，整體用戶有 8.07%的受訪者有與遠通客服中心接觸的經驗；eTag 用戶有與遠通客服中心接觸經驗的占 8.19%；預約用戶有與遠通客服中心接觸經驗的占 3.06%；繳費用戶有與遠通客服中心接觸經驗的占 7.49%。

整體用戶客服電話詢問類型，以「eTag 異動」的比率高，為 46.84%；eTag 用戶打電話到遠通客服中心主要因為「eTag 異動」(46.84%)；預約用戶僅有 1 位受訪者有打電話到遠通客服中心，但沒有針對原因表示明確意見；繳費用戶打電話到遠通客服中心主要因為「補繳費用問題」(62.42%)。

對於客服經驗，整體用戶有 87.44%感到滿意；eTag 用戶有 88.67%感到滿意；預約用戶僅有 1 位有客服經驗且對客服服務感到不太滿意；繳費用戶有 75.27%感到滿意。

進一步詢問不滿意的原因，整體用戶中，以「等待接通時間過長」的比率高，為 35.98%。eTag 用戶感到不滿意的主

要原因則為「等待接通時間過長」(46.54%);預約用戶為 1 人感到不滿意,但沒有針對不滿意原因表示明確意見;而繳費用戶僅有 1 人感到不滿意,其原因為「客服人員沒有辦法解決問題」、「客服人員解決問題速度慢」。

(六)回廠檢測

針對 eTag 用戶進一步詢問,有接到遠通公司通知 eTag 偵測異常,要回廠檢測的經驗並有回廠的為 4.08%,有接到通知但沒回廠的有 0.74%。進一步詢問,有檢測到適合黏貼 eTag 的位置為 84.55%;而沒有回廠的主要原因為「沒有時間」(62.04%)。

對於各服務據點處理回廠檢測 eTag 的服務,有 89.11%感到滿意。

(七)App 服務

本次調查中,整體用戶目前有使用遠通 App 比率占 39.38%,曾經使用過的為 3.31%;eTag 用戶目前有使用遠通 App 的占 41.05%,曾經使用過的為 3.22%;預約用戶目前有使用 App 的則有 15.27%;繳費用戶目前有使用 App 的則占 17.76%,曾經使用過的為 5.89%。

針對有使用過遠通 App 的用戶,進一步詢問希望增加的功能,其中各類用戶皆認為目前功能已經足夠/不需再增加的比率較高,分別為整體用戶(56.69%)、eTag 用戶(57.21%)、預約用戶(61.64%)及繳費用戶(38.42%)。

(八)創新服務

對於車輛買賣過戶後,只要在監理站撥打 eTag 異動專線或撥打遠通客服中心電話,即可辦理 eTag 終止、退費或重新啟用 eTag,整體用戶有 41.18%表示知道;其中 eTag 用戶有 41.74%表示知道;預約用戶有 43.35%表示知道;繳費用戶有 30.73%表示知道。

對於重複繳納通行費自動退費及通知之服務知曉度，整體用戶僅有 28.08%表示知道；eTag 用戶有 28.52%表示知道；預約用戶有 36.60%表示知道；繳費用戶有 17.59%表示知道。

對於無紙化電子帳單申辦意願，整體用戶有 32.81%表示願意申辦、11.04%已經申請；eTag 用戶有 33.34%願意申辦、11.73%已經申請；預約用戶有 11.02%願意申辦；繳費用戶有 30.56%願意申辦、2.28%已經申請。

進一步詢問不願意的原因，整體用戶有 20.59%表示「習慣看到紙本通知」；其中，eTag 用戶主要因為「習慣看到紙本通知」(20.77%)；預約用戶主要因為「自己會定期繳費儲值」(14.72%)；而繳費用戶主要因為「習慣看到紙本通知」(23.43%)。

對於欠費金額 2 萬內可至超商繳費之服務，整體用戶僅有 29.75%表示知道；其中，eTag 用戶有 29.18%表示知道；預約用戶有 64.68%表示知道；繳費用戶有 28.76%表示知道。

針對未申裝 eTag 用戶進一步詢問，因 eTag 停車場服務而申辦 eTag 的意願，整體用戶有 18.05%表示會申辦；預約用戶有 22.19%表示會申辦；而繳費用戶有 16.74%表示會申辦。其各項服務滿意度、知曉度及不滿意之原因等整理如表 1。

表1統整表

有效樣本數				
1,161份				
未申裝			未申裝的主要原因	
繳費用戶			不常行駛高速公路 (48.68%)	
預約用戶			申辦手續麻煩 (25.96%)	
服務項目(%)	滿意	不滿意	拒答	不滿意的主要原因
儲值	92.20	3.94	3.86	最低儲值金額太高 (18.12%)
查詢	90.12	6.94	2.94	帳目明細資訊不即時/有時差 (31.42%)
補繳	87.57	9.05	3.39	繳費需要收取手續費 (24.46%)
客服	87.44	8.15	4.40	等待接通時間過長 (35.98%)
整體	88.35	7.31	4.34	-
知曉度(%)				
eTag異動專線服務			41.18	
重複繳納通行費自動退費及通知之服務			28.08	
欠費金額2萬內可至超商繳費			29.75	
申辦意願度(%)				
申辦電子帳單			32.81	
因eTag停車場服務申辦eTag的意願			18.05	

三、建議

- (一) 可透過遠通網站/遠通服務中心主動加強宣傳，銀行帳戶或信用卡自動轉帳儲值扣繳之便利性，進而降低補繳比率及提昇滿意度。
- (二) 不滿意查詢服務原因當中「查詢操作介面複雜」及「帳目明細資訊不即時/有時差」已連續四年列入前三名，建議針對用戶進行焦點團體座談，作為調整之建議。此外為使資訊即時化，應精進帳目明細資料庫，並明確告知使用者資料更新時間點，減少資料更新時間點所造成的資訊落差上的認知差異。
- (三) 各項創新服務及便民服務知曉度仍未達一半，建議在 eTag 異動專線服務方面可於監理站、帳單、App 等方式進行宣傳。
- (四) 應進一步了解回廠檢測用戶中，服務人員未檢測到適合黏貼 eTag 位置之實際情況，並予以改善。
- (五) 可加強推廣 ETC App 各項便利功能，增加用戶對於 ETC App 的使用黏著度，進而提昇用戶對於 eTag 之滿意度。
- (六) 透過 ETC App 的主動推播介紹，增加申辦電子帳單之用戶。
- (七) 建議未來針對客服服務方面，可透過神秘客調查的方式進行稽核，作為客服各項服務項目精進之依據。
- (八) 建議未來問卷可針對 ETC 服務的獲取資訊管道進行詢問，除了解來源管道外，並針對不同獲取管道來源分析其族群特性。