



交通部高速公路局

110年度ETC服務滿意度民意調查案

摘要版

機關：交通部高速公路局
廠商：循證民調有限公司
契約編號：110A030C014

中華民國110年10月

摘要

本次調查自 110 年 7 月 30 日至 8 月 5 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 1,331 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.69%。

一、用戶類型與旅運特性

整體用戶中，eTag 用戶比率為 93.57%²，繳費用戶比率為 5.71%，預約用戶占 0.72%，因預約用戶樣本數僅有 10 筆，故其調查結果僅供參考。

其中，eTag 用戶申裝的時間以「5 年以上」(76.58%)比率最高；進一步詢問申裝時服務人員有無協助檢測車輛適合黏貼 eTag 的位置，73.35%的 eTag 用戶表示「有」，5.99%表示「沒有」。

繳費用戶沒有申裝的主要原因為「不常行駛高速公路」(27.32%)；預約用戶沒有申裝的主要原因也為「不常行駛高速公路」(48.68%)。

整體受訪者中有 27.73%每月行駛高速公路 1~3 天，比率最高；平均一天行駛路程最高為 20~49 公里 (31.13%)。

二、服務滿意度

(一) 整體服務

ETC 整體服務滿意度，整體用戶有 89.59%的受訪者表示滿意；eTag 用戶有 91.36%感到滿意；預約用戶有 93.20%感到滿意；繳費用戶有 60.14%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 48.35%；eTag 用戶最常使用的儲值管道為「四大超商」(48.06%)，其次為「銀行帳

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。

戶/信用卡自動轉帳」(41.60%);預約用戶最常使用的儲值管道為「四大超商」(86.23%)。

對於儲值服務的滿意度，整體用戶有 94.40%的受訪者感到滿意；其中 eTag 用戶有 94.36%感到滿意；預約用戶則有 100.00%感到滿意。

進一步詢問不滿意的原因，eTag 用戶對於儲值服務感到不滿意的主要原因為「儲值明細不清楚」(37.95%);因無預約用戶表示不滿意，故無進一步詢問預約用戶對於儲值服務不滿意的原因。

(三)查詢服務

本次調查中，整體用戶以遠通 ETC App 查詢的比率高，為 37.56%，而「從未查詢過」為 24.50%；eTag 用戶最常透過「遠通 ETC App」(38.72%)來查詢通行費或帳戶餘額，而「從未查詢過」為 24.69%；預約用戶最常透過「遠通簡訊通知」(37.70%)來查詢通行費或帳戶餘額，而「從未查詢過」為 15.27%；繳費用戶最常透過「四大超商多媒體事務機」(25.31%)來查詢通行費或帳戶餘額，而「從未查詢過」為 22.55%。

在有查詢經驗的受訪者中，整體用戶有 89.83%感到滿意，感到不滿意的主要原因為「查詢操作介面複雜」(40.15%)；eTag 用戶有 91.10%感到滿意，感到不滿意的主要原因為「查詢到的資訊或明細不夠清楚」(39.50%)；預約用戶感到滿意的有 86.97%，且預約用戶中無受訪者感到不滿意；繳費用戶有 69.96%感到滿意，感到不滿意的的主要原因為「查詢操作介面複雜」(82.42%)。

(四)補繳服務

本次調查中，整體用戶有 32.28%的受訪者有補繳費用的經驗；eTag 用戶有補繳經驗的占 31.09%；預約用戶則有 43.28%有過補繳經驗；繳費用戶受訪者有補繳經驗的占 50.49%。

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 73.25%；eTag 用戶、預約用戶及繳費用戶最常使用的補繳管道均為「超商多媒體事務機」，分別為 74.62%、81.63%及 58.53%。

有補繳經驗的用戶中，整體用戶有 88.10%對補繳服務感到滿意；eTag 用戶有 90.64%對補繳服務感到滿意；100.00%的預約用戶對補繳服務感到滿意；繳費用戶則有 61.28%對補繳服務感到滿意。

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」(38.19%) 比率最高；其中，eTag 用戶與繳費用戶不滿意補繳服務的主要原因皆為「繳費需要收取手續費」(35.81%、43.50%)。而預約用戶中則無人對於補繳服務感到不滿意。

(五)客服服務

本次調查中，整體用戶有 9.32%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 9.44%；預約用戶則均無電話接觸遠通客服中心的經驗；繳費用戶則有與遠通客服中心接觸經驗的占 8.42%。

整體用戶客服電話詢問類型，以「eTag 異動」的比率較高，為 46.50%；eTag 用戶與繳費用戶打電話到遠通客服中心主要原因皆為「eTag 異動」(46.24%、51.25%)。

對於客服經驗，整體用戶有 91.30%感到滿意；eTag 用戶有 92.35%感到滿意；繳費用戶有 71.89%感到滿意。

進一步詢問不滿意的原因，整體用戶中，以「客服人員沒有辦法解決問題」的比率較高，為 43.70%。eTag 用戶感到不滿意的主要原因則為「客服人員的服務態度差」(34.43%)；繳費用戶則僅有 2 人感到不滿意，其原因為「客服人員沒有辦法解決問題」、「客服人員的專業性不夠」，比率均為 100.00%。

(六)回廠檢測

針對 eTag 用戶進一步詢問，8.21%的用戶有接到遠通公司通知 eTag 偵測異常，要回廠檢測的經驗。其中有回廠的為 6.94%，有接到通知但沒回廠的有 1.27%。進一步詢問沒有回廠的主要原因為「認為沒有必要」(33.99%)。

對於各服務據點處理回廠檢測 eTag 的服務，有 89.79%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 40.41%，曾經使用過的為 6.09%；eTag 用戶目前有使用遠通 App 的占 41.71%，曾經使用過的為 6.06%；預約用戶目前有使用 App 的則有 8.88%；繳費用戶目前有使用 App 的則占 23.02%，曾經使用過的為 7.41%；。

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 eTag 用戶、繳費用戶皆認為「目前功能已經足夠/不需再增加」的比率較高，分別為 53.41%及 36.27%。預約用戶的受訪者僅 1 位，且表示「無意見/拒答」。

(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 39.73%表示知道；其中 eTag 用戶有 40.46%表示知道；預約用戶有 8.37%表示知道；繳費用戶有 31.80%表示知道。

對於無紙化電子帳單申辦意願，整體用戶有 20.69%表示願意申辦、20.96%已經申請；eTag 用戶有 20.88%願意申辦、21.50%已經申請；預約用戶有 8.42%願意申辦、22.48%已經申請；繳費用戶有 19.13%願意申辦、12.02%已經申請。

進一步詢問不願意的原因，整體用戶有 42.20%表示「不常使用/不需要」；其中，eTag 用戶、預約用戶及繳費用戶的主要原因皆為「不常使用/不需要」(40.66%、32.88%及 63.15%)。

對於遠通電收與超商百貨通路合作，推出累積消費點數可兌換國

道 eTag 儲值金之服務，整體用戶有 10.40%表示知道；其中，eTag 用戶有 10.57%表示知道；預約用戶有 10.00%表示知道；繳費用戶有 7.63%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 25.89%表示會申辦；預約用戶有 26.37%表示會申辦；繳費用戶有 25.83%表示會申辦。

本次調查中，各項服務滿意度、知曉度及不滿意之原因等整理如下表。

表1統整表

有效樣本數				
1,331份				
未申裝			未申裝的主要原因	
繳費用戶			不常行駛高速公路 (27.32%)	
預約用戶			不常行駛高速公路 (48.68%)	
服務項目(%)	滿意	不滿意	拒答	不滿意的主要原因
儲值	94.40	2.54	3.06	儲值明細不清楚 (37.95%)
查詢	89.83	4.50	5.68	查詢操作介面複雜 (40.15%)
補繳	88.10	10.46	1.43	繳費需要收取手續費 (38.19%)
客服	91.30	7.05	1.65	客服人員沒有辦法解決問題 (43.70%)
整體	89.59	5.84	4.57	-
App服務	有下載	曾下載	沒有	希望新增的功能
ETCApp	40.41	6.09	51.89	目前功能已足夠/不需要再增加 (52.70%) 可顯示路線資訊與即時路況 (3.50%)
知曉度(%)				
eTag異動專線服務			39.73	
超商百貨累積消費點數兌換儲值金			10.40	
申辦意願度(%)				
申辦電子帳單			20.69	
因eTag停車場服務申辦eTag的意願			25.89	

三、建議

(一)申裝情形

1. 建議針對未安裝 eTag 用戶加強宣導，強調 eTag 的便利性與優惠，可以避免不定時繳款的麻煩與遲繳罰鍰之風險。持續提升 eTag 安裝率、落實 ETC 電子收費的服務，創造更為便利的國道使用環境。

(二)服務項目

1. 不滿意查詢服務原因當中「查詢到的資訊或明細不夠清楚」「查詢操作介面複雜」及「帳目明細資訊不即時/有時差」已連續五年列入前三名，建議針對用戶進行焦點團體座談、線上意見回饋填答等，作為系統調整之建議。此外為使資訊即時化，減少資料更新時間延滯所造成用戶的認知差異，應精進帳目明細資料庫與更新頻率，並明確告知使用者資料更新時間點；另外建議針對超商多媒體事務機使用介面進行調整，如主動提醒可直接輸入、掃描代碼查詢繳費資訊，以提升繳費用戶之查詢服務滿意度。
2. 透過超商多媒體事務機、遠通 ETCApp 及遠通服務中心，加強宣導電子收費的環保便利、經濟實惠等優點，進而降低用戶補繳的情形、提升服務滿意度。
3. 建議未來針對客服服務方面，可透過線上客服運作、自動化處理異動事宜，並建議進行電話禮貌測試，持續稽核各項服務項目，作為顧客服務精進之依據。
4. 建議針對尚未使用遠通 ETC App 的民眾，加強推廣 ETC App 各項便利功能，並提供下載優惠；提供適合高齡使用者的 App 使用介面與服務；降低用戶對於 ETCApp 的使用門檻，並增加使用黏著度，進而提昇用戶對於 ETC 服務之滿意度。
5. 超過三成受訪者具有國道通行費補繳經驗，其中又以預約用戶、繳費用戶比率相對較高，受訪者不滿意補繳服務的原因以「繳費需要收手續費」、「繳費方式不方便或管道太少」為主，建議加強宣導申辦 eTag，以及持

續宣傳綁定信用卡自動扣繳服務的優點，如不受手續費、實體繳費儲值管道限制，以提升消費者使用體驗，亦能保障用路人權益。

(三)創新政策

1. 專線辦理 eTag 異動與消費兌換國道儲值金等創新便民服務知曉度仍未過半，顯見大部分用路人未能知悉 ETC 創新服務之政策，建議藉由遠通 ETCApp、電視新聞或廣告、遠通公司網站等民眾主要資訊來源管道進行政策宣導，加強宣傳工作，不僅提升民眾對於創新服務的知曉度，也有助於使用率的提升。
2. 透過 ETCApp 的主動推播介紹，宣導電子帳單的優點，增加申辦電子帳單之用戶；另一方面，建議針對超商多媒體事務機介面加強電子帳單宣傳介紹，並新增申辦電子帳單服務，以利民眾加以申請。



交通部國道高速公路局
FREEWAY BUREAU, MOTC

