



FREEWAY
BUREAU
M O T C
高公局

交通部臺灣區國道高速公路局

105 年度ETC服務滿意度調查
(摘要版)

調查單位：循證民調有限公司

委託單位：交通部臺灣區國道高速公路局

中華民國 106 年 2 月

摘要

本調查自 105 年 12 月 18 至 12 月 22 日止，除假日外，週間晚上以電話訪問方式進行。針對臺灣地區（本島 19 個縣市）105 年曾行駛國道，並有儲值或繳交通行費經驗之開車用路人進行訪問，共計完成有效樣本數為 1,096 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.96%。

一、繳費方式與旅運特性

本次調查，eTag 用戶比率為 93.61%，繳費用戶比率為 6.30%，預約用戶僅有一位，比率為 0.09%，因預約用戶樣本數極低，故其調查數據僅供參考。

eTag 用戶當初申裝主要原因為「儲值可省去多次繳費程序」（48.73%），繳費用戶尚未申裝的主要原因為「很少行駛高速公路」（47.83%）。

eTag 用戶對異動便利服務的知曉度為 30.51%。

105 年度曾開車行駛國道的用路人，有 30.93%每週行駛高速公路 1~2 天，最常行駛的路線為國道 1 號（35.95%），平均行駛路程為 20~49 公里（36.59%），使用高速公路的主要目的為休閒旅遊（30.11%）。

二、服務滿意度

（一）儲值/繳費服務

eTag 用戶最常使用的儲值方式為「持 eTag 卡至超商儲值」（47.37%），繳費用戶最常至超商使用多媒體事務機繳費（69.57%）。對於儲值或繳費的滿意度，有 89.23%的受訪者表示滿意，其中 eTag 用戶有 89.86%感到滿意，繳費用戶則有 81.16%感到滿意。eTag 用戶對於儲值服務感到不滿意的主要原因為「沒有提供通行明細」（24.32%），繳費用戶則是認為「繳費管道太少」（63.64%）。

（二）查詢服務

有 57.66%的受訪者有查詢通行費或帳戶餘額的經驗。其中 eTag 用戶有查詢經驗的占 58.48%，主要透過手機 APP 查詢（47.83%）；繳費用戶有查詢經驗的為 44.93%，通常是透過超商多媒體事務機查詢（61.29%）。

在所有有查詢經驗的受訪者中，有 89.56%感到滿意。而有查詢經驗的 eTag 用戶中，有 89.33%感到滿意，感到不滿意的主要因為「無法一併顯示通行明細及餘額」(31.82%)；有查詢經驗的繳費用戶，對於查詢服務感到滿意的有 93.55%，其中僅有 1 位受訪者感到不滿意，其原因為「網頁處理速度太慢」。

(三)補繳服務

本次調查，有補繳費用經驗的占 18.43%。eTag 用戶中，有補繳經驗的為 17.45%，繳費用戶中則有 33.33%有補繳經驗。到超商繳費 (83.17%) 為有補繳經驗的受訪者最常使用的補繳管道；eTag 用戶有 83.24%選擇到超商補繳，繳費用戶則有 82.61%選擇到超商補繳。

有補繳經驗的受訪者中，71.72%對補繳服務感到滿意，有補繳經驗的 eTag 用戶有 71.02%對補繳服務感到滿意；而有補繳經驗的繳費用戶，對補繳服務感到滿意的比率則為 77.27%。

對於補繳服務感到最不滿意的原因以「掛號作業處理費每筆 50 元」(58.14%) 比率最高。eTag 用戶有 57.89%、繳費用戶有 60.00%認為「掛號作業處理費每筆 50 元」是對補繳服務感到不滿意的主要原因。

(四)客服服務

本次調查中，僅有 8.30%的受訪者有與遠通客服中心接觸往來的經驗。其中 eTag 用戶中有客服經驗的占 8.38%，有 7.25%的繳費用戶有客服經驗。在有客服經驗的繳費用戶中，對客服服務皆感到滿意。eTag 用戶則有 80.23%感到滿意，而感到不滿意的主要原因則為「客服人員解決問題能力差」(50.00%)。

(五)整體服務

有 85.40%的受訪者滿意 ETC 整體服務。

eTag 用戶中，有 85.96%感到滿意，給遠通公司的改善建議中，以希望「給 eTag 用戶更多通行費優惠」的比率最高 (9.84%)。

繳費用戶則有 78.26%滿意 ETC 整體服務。「降低通行費率」(7.25%) 及「增加服務據點」(7.25%) 為最希望遠通公司優先改善的服務項目。

(六)品牌形象

關於 ETC 於 104 年度的國際獲獎紀錄，有 14.23%的受訪者表示

知道；eTag 用戶知道的比率為 14.13%，繳費用戶知道的比率為 14.49%。而 105 年國際獲獎紀錄則有 12.96% 的受訪者表示知道；eTag 用戶知道的比率為 13.35%，繳費用戶知道的比率為 7.25%。

有 48.91% 的受訪者表示會增加對 ETC 的信賴感。而表示會增加的 eTag 用戶比率為 48.83%，50.72% 的繳用用戶表示會增加。另有 50.00% 的受訪者表示會增加 eTag 的申辦意願，其中繳費用戶中有 30.43% 表示會增加。

三、建議

- (一) 「方便」是 eTag 用戶最主要安裝的原因，所有相關作業應緊扣此印象。
- (二) 針對「車輛買賣過戶，透過電話聯絡遠通客服中心或上網申辦就可以完成 eTag 異動手續，eTag 貼紙可以繼續使用不需要撕下」便民措施應增強宣導。
- (三) eTag 申裝戶在意明細查詢方式與便利性。
- (四) 加強宣傳遠通 APP 的使用。
- (五) 便利超商為良好的溝通管道。
- (六) 申辦時，強調 eTag 用戶簡訊提醒補繳功能。
- (七) 宣傳得獎事宜建立品牌形象。