



FREEWAY
BUREAU
M O T C
高公局

交通部臺灣區國道高速公路局

106 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 11 月

摘要

本次調查自 106 年 9 月 5 至 9 月 9 日止（含 1 天例假日），以電話訪問方式進行。針對臺灣地區（本島 19 個縣市）過去一年內（始於 105 年 9 月）曾行駛國道之開車用路人進行訪問，共計完成有效樣本數為 1,097 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為 $\pm 2.96\%$ 。

一、用戶類型與旅運特性

根據本次調查，eTag 用戶比率為 92.62%¹，繳費用戶比率為 6.11%，預約用戶占 1.28%，因預約用戶樣本數僅有 14 筆，故其調查結果僅供參考。

eTag 用戶申裝 eTag 的主要原因為「儲值可省去多次繳費程序」（48.62%）；繳費用戶沒有申裝的主要原因為「很少行駛高速公路」（46.27%）；預約用戶沒有申裝的主要原因為「預約跟申裝 eTag 使用情況差不多」（42.86%）。

受訪者中有 31.63%每月行駛高速公路 1~3 天，最常行駛的路線為國道 1 號（32.27%），平均行駛路程為 20~49 公里（28.62%），使用高速公路的主要目的為休閒旅遊（30.63%）。

二、服務滿意度

（一）儲值服務

eTag 用戶最常使用的儲值方式為「持 eTag 卡至超商儲值」（36.32%），預約用戶則最常使用「超商使用多媒體事務機」（57.14%）進行儲值。

對於儲值的滿意度，有 90.78%的受訪者感到滿意，其中 eTag 用戶有 90.75%，預約用戶則有 92.86%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「儲值沒有優惠」（13.21%），預約用戶僅有 1 位表示不滿

1 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。

意，且沒有針對不滿意表示明確意見。

(二)查詢服務

本次調查中有 66.36% 的受訪者有查詢通行費或帳戶餘額的經驗。eTag 用戶有查詢經驗的占 66.63%，主要透過「手機 APP 查詢」(49.93%)；繳費用戶有查詢經驗的占 59.70%，通常是透過「超商多媒體事務機查詢」(72.50%)；預約用戶有查詢經驗的占 78.57%，通常透過「手機 APP 查詢」(45.45%)。

在有查詢經驗的受訪者中，整體來說有 86.81% 感到滿意。而有查詢經驗的 eTag 用戶中，有 87.30% 感到滿意，感到不滿意的主要原因為「查詢操作介面複雜」(39.71%)；繳費用戶對於查詢服務感到滿意的有 77.50%，感到不滿意的主要原因為「查詢操作介面複雜」(37.50%)；預約用戶感到滿意的有 90.91%，其中僅有 1 位受訪者感到不滿意，其不滿意的原因為「帳目明細資訊不即時/有時差」。

(三)繳費/補繳服務

本次調查中有補繳經驗的占 28.90%。eTag 用戶有補繳過通行費的占 27.36%；繳費用戶中補繳過的占 49.25%；預約用戶則有 42.86% 有過補繳經驗。

eTag 用戶最常使用的補繳管道為「超商繳費」占 84.17%；繳費用戶則多數選擇使用「超商多媒體事務機」(37.31%) 繳費及補繳；預約用戶則有 50.00% 補繳時選擇到「超商繳費」。

有繳費/補繳經驗的用戶中，85.59% 對繳費/補繳服務感到滿意，有補繳經驗的 eTag 用戶有 86.13% 對補繳服務感到滿意；繳費用戶則有 82.09% 對繳費及補繳服務感到滿意；預約用戶皆表示對補繳服務感到滿意 (100.00%)。

對於繳費/補繳服務感到不滿意的原因以「掛號要收作業處理費」(27.66%) 比率最高。eTag 用戶 (25.71%) 認為「掛號要收作業處理費」是對補繳服務感到不滿意的主要原因；繳費用戶則表示「繳費需要服務費」、「掛號要收作業處理費」(各占 33.33%) 是對繳費及補繳服

務感到不滿意的原因。

(四) 客服服務

本次調查僅有 6.20% 的用戶與遠通客服中心有接觸往來的經驗。其中 eTag 用戶有客服經驗的占 6.30%；繳費用戶則有 5.97% 曾有客服經驗；預約用戶皆沒有打電話到遠通客服中心或接到客服中心電話的經驗。

對於客服經驗，eTag 用戶有 89.06% 感到滿意；繳費用戶有 50.00% 感到滿意。

進一步詢問不滿意的原因，eTag 用戶感到不滿意的主要原因則為「客服電話很難接通」(40.00%)；繳費用戶僅有 2 人感到不滿意，其原因為「等待接通時間過長」、「不是免付費(0800)電話」、「客服人員的專業性不夠」。

(五) APP 服務

本次調查中有 24.98% 的用戶目前有使用遠通 APP。其中 eTag 用戶有使用遠通 APP 的占 26.48%；繳費用戶有使用 APP 的則占 1.49%；預約用戶有使用 APP 的則有 28.57%。

針對沒有使用遠通 APP 的用戶，進一步詢問沒有使用的主要原因，其中以「沒有需求」占 47.02%，其次為「不知道有遠通 APP」(24.42%)。eTag 用戶、繳費用戶沒有使用遠通 APP 的主要原因也皆為「沒有需求」(45.78%、62.12%)，其次為「不知道有遠通 APP」(24.63%、22.73%)；預約用戶的主要原因為「沒有需求」(40.00%)，其次為「不會使用」(30.00%)。

另外，對於曾經使用過後移除的用戶，詢問移除的主要原因，eTag 用戶表示移除的主要原因為「沒有需求」(31.71%)，其次為「實用性低」(24.39%)；繳費用戶表示為「沒有需求」、「操作困難」各占 50.00%；預約用戶則沒有曾經使用後移除的經驗。

對於遠通 APP 的功能進行詢問，有 29.08% 的用戶知道遠通 APP 可以直接以刷卡方式儲值或繳交通行費；有 37.92% 的用戶知道透過遠

通 APP 可以查詢通行明細，包含起訖路徑。

針對遠通 APP 的整體流暢度，有 84.67% 的用戶感到滿意。其中 eTag 用戶有 85.13% 感到滿意；繳費用戶感到滿意占 100.00%（僅有 1 位繳費用戶有在使用遠通 APP）；預約用戶則有 50.00% 感到滿意。

對於遠通 APP 的各項功能，有 84.67% 的用戶感到滿意。其中 eTag 用戶有 85.13% 感到滿意；繳費用戶感到滿意占 100.00%（僅有 1 位繳費用戶有在使用遠通 APP）；預約用戶則有 50.00% 感到滿意。

進一步詢問用戶希望遠通 APP 增加的功能，有 23.08% 表示希望「操作介面簡單化」，其次為「資訊能即時更新」（15.38%）。

（六）整體服務

有 87.51% 的受訪者滿意國道電子收費服務。

eTag 用戶中，有 88.68% 感到滿意，給遠通公司最需要優先改善的建議中，以希望「降低通行費率」的比率最高（9.84%）。

繳費用戶則有 71.64% 滿意國道電子收費服務。「通行費計算方式透明」（占 7.46%）為最希望遠通公司優先改善的服務項目。

預約用戶則有 78.57% 滿意國道電子收費服務。「通行費計算方式透明」、「主動提供通行/帳目明細」、「加強手機 APP 反應速度」、「增加服務據點」、「改善 eTag 貼紙外觀/品質」（各占 7.14%）為最希望遠通公司優先改善的服務項目。

（七）品牌形象

關於 ETC 連續獲得國際大獎的肯定，有 56.61% 的用戶表示會增加對國道電子收費系統的信賴感。而表示會增加的 eTag 用戶比率為 57.48%；43.28% 的繳費用戶表示會增加；預約用戶則有 57.14% 表示會增加。

（八）創新服務

在未來購買新車時，有 90.25% 用戶表示希望交車時同時辦好 eTag。其中希望交車時同時辦好 eTag 的 eTag 用戶占 94.09%；繳費用戶占 38.81%；預約用戶則有 57.14%。

對於監理站目前新增免費異動專線，僅有 24.25% 的用戶表示知道。其中 eTag 用戶有 24.31% 表示知道；繳費用戶有 22.39% 表示知道；預約用戶有 28.57% 表示知道。

進一步詢問繳費、預約用戶，針對監理站新增免費異動專線是否會增加申辦 eTag 的意願，有 25.93% 表示有增加。繳費用戶中有 23.88% 表示會增加申辦意願；預約用戶則有 35.71%。

對於 eTag 偵測異常會以簡訊或郵件通知的服務，有 20.60% 的用戶表示知道，其中有 29.20% 的用戶有收過通知。eTag 用戶收到通知的比率占 29.03%；繳費用戶有 16.67% 有收到；預約用戶則有 66.67% 有收過通知。

對於遠通公司提供 eTag 偵測異常通知服務有 80.04% 感到滿意。其中 eTag 用戶有 81.30% 感到滿意；繳費用戶感到滿意占 61.19%；預約用戶則有 78.57% 感到滿意。進一步詢問不滿意的原因，有 27.03% 的 eTag 用戶表示「資訊推廣不足」；繳費用戶則表示「資訊推廣不足」、「eTag 異常但沒收到通知」（各占 20.00%）；預約用戶則表示「認為通知用語不適當」，占 100.00%（僅有 1 位感到不滿意）。

摘要表-1 統整表

申裝及未申裝			申裝及未申裝的主要原因	
eTag 用戶			儲值可省去多次繳費程序 (48.62%)	
繳費用戶			很少行駛高速公路 (46.27%)	
預約用戶			預約跟申裝 eTag 使用情況差不多 (42.86%)	
服務項目(%)	滿意	不滿意	拒答	不滿意的主要原因
儲值	90.78	5.24	3.98	儲值沒有優惠 (12.96%)
查詢	86.81	10.58	2.61	查詢操作介面複雜 (38.96%)
繳費/補繳	85.59	13.54	0.86	掛號要收作業處理費 (27.66%)
客服	86.76	10.29	2.94	等待接通時間過長、客服電話很難接通 (28.57%)
遠通 APP-整體流暢	84.67	11.68	3.65	操作介面簡單化 (23.08%)
遠通 APP-各項功能	84.67	9.49	5.84	
ETC 整體	87.51	9.39	3.10	降低通行費率 (9.48%)
偵測異常通知服務 ²	80.04	3.92	15.41	資訊推廣不足 (25.58%)
知曉度(%)				
遠通 APP-刷卡	29.08			
遠通 APP-查詢	37.92			
監理站免費異動專線	24.25			
偵測異常通知服務	20.60			

三、建議

- (一) 增加民眾接觸客服之「多元管道」，並可以於民眾等待電話客服接通時，推廣免費線上客服，降低民眾對等待的不耐感。
- (二) 遠通 APP 全新改版過程，建議透過官網提供給用戶新版 APP 使用方式，並能以新舊版對照方式進行操作教學，倡導新舊版差異性，並強調現有的功能。
- (三) 強調全新遠通 APP 的各項功能 (包含查詢通行明細、通行費試算功能)，以提高用戶知曉程度，增加新版遠通 APP 使用率。

² 另有 0.64%覺得不需要提供「偵測異常通知服務」。

- (四) 加強 40~59 歲年齡層宣傳管道，並以容易理解的方式進行宣傳，以提升 ETC 整體服務滿意度。
- (五) 經調查，在遠通官網及新聞媒體上各項資訊太過繁雜，無法達到聚焦效果，應針對單一政策集中宣傳，或是將各項宣傳資訊歸類後清楚呈現給用戶。
- (六) 以用路人能直接觸及之方式（例如：休息站、廣播、帳單）對「監理站設置免費異動專線」服務進行宣傳，提高 eTag 申辦意願。
- (七) 落實新車交車時辦好 eTag 服務，並實際向民眾宣導 eTag 的使用說明。
- (八) 問卷設計往長遠的方向考量，以相同的題目或詢問方式進行調查，使調查結果更具意義。