



FREEWAY
BUREAU
M O T C
高公局

「107 年度 ETC 服務滿意度調查」 (摘要版)

委託機關：交通部高速公路局

執行單位：遠見天下文化出版股份有限公司

中華民國 107 年 12 月

摘要

本次調查自 107 年 9 月 14 日至 9 月 20 日(包含一天例假日)，以電話訪問方式進行，針對臺灣本島 19 個縣市，最近一年有開車上過高速公路且有儲值或繳交高速公路通行費經驗者進行訪問，共計完成 1,080 份有效樣本。

一、 用戶類型與旅運特性

有申裝 eTag 的用戶為 91.0%，繳費用戶為 8.0%，預約用戶為 1.0%。eTag 用戶當初申裝的原因，多數為「覺得繳費比較方便(可以設定自動扣繳)」(61.3%)，未申裝 eTag 的原因，則多為「不常行駛高速公路」(44.4%)。有 54.8% 受訪者一週至少使用一次高速公路，29.1% 每月至少一次，15.2% 一個月不到一次。

二、 車牌型 eTag 與異動服務

僅 8.4% 受訪者知道目前有推出車牌型 eTag，而有 9.3% 受訪者有意願換裝車牌型 eTag，另有 0.5% 目前已安裝。有 38.6% 受訪者知道撥打免費 eTag 異動專線，就能完成 eTag 異動手續。有 39.0% 受訪者知道車輛買賣過戶後，可撥打免費 eTag 異動專線辦理 eTag 帳戶餘額退費或轉儲至其他指定之 eTag 帳戶。

三、 查詢、儲值、補繳費、客服服務

整體有 68.1% 受訪者曾經查詢過通行費或帳戶餘額，最多受訪者使用的查詢管道為「手機 App」(32.5%)。有 84.2% 受訪者對於查詢服務感到滿意，9.7% 感到不滿意。不滿意的原因以「查詢操作介面複雜」(36.6%) 及「帳目明細資訊不即時/有時差」(32.4%) 的比例較高。

eTag 用戶及預約用戶主要是透過「四大超商」(61.6%) 進行儲值。對於儲值的滿意度，有 87.5% 受訪者感到滿意，5.6% 感到不滿意。不滿意的原因主要為「儲值金額太高」(19.6%) 及「操作麻煩」(12.5%)。

31.0%受訪者曾經有收過通行費欠費通知（例如：Email、平信/雙掛號通知等），然後補儲值或補繳費的經驗。針對有經驗的受訪者中，多數是使用「四大超商」（80.6%）進行補儲值或補繳通行費。有 79.1%受訪者對於補儲值或補繳通行費服務感到滿意，16.1%感到不滿意。不滿意的主要原因為「繳費需要收取手續費」（33.3%）。

11.5%受訪者曾經有撥打電話至遠通客服中心的經驗。在有經驗的受訪者中，有 81.5%受訪者對於客服服務感到滿意，11.3%感到不滿意，其不滿意的原因包含「客服人員的專業性不夠，無法解決問題」、「等待接通時間過長」（各有 42.9%）。另外針對沒有撥打客服電話經驗的受訪者，詢問其不曾撥打的原因，多數因「沒有需求」（90.5%）所以不曾撥打。

四、 遠通 App 服務

28.2%受訪者有使用遠通 App，66.9%沒有使用，另有 2.4%受訪者曾用過但目前已移除。針對有使用 App 者詢問，多數認為「目前功能已經足夠/不需再增加」（68.2%）。針對沒有使用 App 者詢問，「沒有需求」（60.4%）為沒有使用的主因。針對曾用過但目前已移除受訪者詢問，「實用性低」及「不常使用/佔手機容量」（各為 33.3%）為其主要移除原因。

五、 創新服務與整體滿意度

16.9%受訪者知道現在可以透過撥打遠通客服電話或至遠通服務中心，即可申請改以電子郵件方式（取代平信紙本寄發）通知繳費。有 14.0%受訪者表示願意以電子郵件方式通知繳費，另有 1.5%受訪者表示已經有申請。

對於 ETC 整體所提供的各項服務，有 80.9%受訪者感到滿意，9.2%感到不滿意，與 106 年的 87.5%相比，滿意度減少 6.6 個百分點。

迴歸分析發現，各細項服務滿意度對於整體服務皆有顯著影響，利

用迴歸係數作為各細項對於整體滿意度的重要性，進一步將重要性與滿意度繪製於二維矩陣中可發現，儲值服務及客服服務對受訪者來說是重要度高且滿意度高的關鍵優勢項目，查詢服務為滿意度高但重要度低的低度維持項目，補繳費服務是重要度低且滿意度低的潛在風險項目。

六、 建議

建議應透過多種管道主動宣傳，宣導內容可強調改以電子郵件通知繳費的優點，例如減少紙張浪費、縮短寄送時間、減少因漏信產生的麻煩或罰款的可能性。而在宣傳管道上，除了被動的提供資訊等待用戶申請外，建議可主動出擊，透過設計簡單的申請網頁，針對年輕族群利用簡訊、App 或是 Email 通知 eTag 用戶，若是有意願即可留下常用的電子郵件信箱，加速完成申請的手續。針對較為年長的族群，則可將此訊息及申請電話或網頁印製於通知繳費單，增加訊息的推廣度。

未來在宣傳遠通 App 上，以 App 所提供的功能及服務作為宣傳主軸，讓受訪者能更加了解 App 所能提供的服務，除了可增加 App 的知悉度外，也可藉此增加 App 的下載率及使用率。而在功能方面，因目前已有「高速公路 1968App」能提供即時路況資訊，建議可透過系統整合，使遠通 App 能同時提供即時路況供使用者查詢。另外因 App 能顯示目前餘額，建議可新增餘額過低的通知，其金額門檻能讓受訪者自行設定，以此滿足不同用戶類型的需求。