



FREEWAY
BUREAU
M O T C
高公局

「108 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：趨勢民意調查股份有限公司

中華民國 108 年 12 月

摘要

本次電訪調查自民國 108 年 7 月 13 日至 108 年 7 月 14 日執行，訪問臺灣本島 19 個縣市年滿 18 歲且最近一年內曾經開車上過高速公路並且有儲值或繳交高速公路通行費之國道用路人，共計完成 1,478 筆有效樣本。

一、用戶類型與旅運特性

受訪者中有申裝 eTag 的用戶為 93.33%，繳費用戶為 5.76%，預約用戶為 0.91%。在 1,379 位有安裝 eTag 的受訪者中，有 70.67% 民眾申裝 eTag 的時間在 5 年以上，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)」(70.51%)，未申裝 eTag 的原因，則多為「不常行駛高速公路」(41.51%)。有 56.17% 受訪者一週至少使用一次高速公路，28.79% 每月 1~3 天，12.61% 幾個月 1 次。

二、車牌型 eTag 與異動服務

有 20.54% 受訪者知道目前有推出車牌型 eTag，而有 13.45% 受訪者有意願換裝車牌型 eTag，另有 2.37% 目前已安裝。有 39.67% 受訪者知道撥打免費 eTag 異動專線，就能完成 eTag 異動手續。有 39.61% 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、查詢服務

整體有 68.41% 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」(36.86%)。在 1,011 位曾使用查詢通行費服務的受訪者中，有 87.66% 受訪者對於查詢服務感到滿意，6.95% 感到不滿意。在 70 位不滿意「通行費查詢服務」的受訪者中，不滿意的原因以「查詢操作介面複雜」(51.10%)及「帳目明細資訊不即時/有時差」(34.24%)的比例較高。

四、儲值服務

受訪者中 eTag 用戶及預約用戶主要是透過「四大超商」(56.48%)進行儲

值。在 1,393 位 eTag 用戶和預約用戶之受訪者中，對於儲值的滿意度，有 88.09%受訪者感到滿意，6.14%感到不滿意。在 86 位不滿意「儲值服務」的受訪者中，不滿意的原因主要為「操作困難複雜」(21.12%)及「明細資訊查詢不便」(20.71%)。

五、補繳費服務

29.91%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。在 442 位曾收過欠費通知然後補儲值或補繳費的經驗的受訪者中，多數是使用「四大超商」(83.52%)進行補儲值或補繳通行費。有 81.30%受訪者對於補儲值或補繳通行費服務感到滿意，14.92%感到不滿意。在 66 位不滿意「繳費服務」的受訪者中，不滿意的主要原因為「繳費需要收取手續費」(39.19%)。

六、客服服務

10.96%受訪者曾經有撥打電話至遠通客服中心的經驗，在 162 位有撥打過遠通客服經驗的受訪者中，詢問的問題以 eTag 異動(48.67%)和補繳費用問題(15.83%)較多。在有經驗的受訪者中，有 82.11%受訪者對於客服服務感到滿意，11.64%感到不滿意，在 19 位不滿意「客服服務」的受訪者中，其不滿意的原因包含「等待接通時間過長」(34.85%)、「客服人員的專業性不夠，無法解決問題」(27.04%)。

七、eTag 回廠檢查服務

7.51%受訪者有接過遠通公司通知 eTag 偵測異常，要回廠檢查的經驗，在 111 位有接過遠通公司通知 eTag 偵測異常經驗的受訪者中，其中有 85.31%有回廠檢查 eTag，在 95 位有回廠檢查 eTag 經驗的受訪者中，對於回廠檢查 eTag 的服務有 79.56%感到滿意，14.47%不滿意。在 14 位沒有回廠檢查 eTag 的受訪者中，沒有回廠檢查的原因，主要以沒有時間(60.54%)的比例最高。

八、遠通 App 服務

31.88%受訪者有使用遠通 App，66.19%沒有使用，另有 1.17%受訪者曾

用過但目前已移除。在 471 位使用遠通 App 的受訪者中，多數認為「目前功能已經足夠/不需再增加」(51.46%)。

九、創新服務

23.76%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 24.57%受訪者表示願意以電子郵件方式通知繳費，另有 3.64%受訪者表示已經有申請，在 984 位不願意申請改以電子郵件方式通知繳費，不願意的原因，以「習慣看到紙本通知」的比例較高，占 23.74%。23.09%表示會因為提供 eTag 自動扣款停車費服務而去申裝 eTag。

十、整體滿意度

對於 ETC 整體所提供的各項服務，有 82.56%受訪者感到滿意，9.72%感到不滿意，與 107 年的 80.9%相比，滿意度增加 1.66 個百分點。

十一、電訪重要度滿意度矩陣

將重要性與滿意度繪製於二維矩陣中可發現，查詢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，儲值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高且滿意度低的優先改善項目，客服服務是重要度低且滿意度也低，對於民眾，需持續觀察後續之情形。

十二、建議

建議簡化申辦 eTag 的手續及時間，以吸引更多用路人申辦，並且利用節慶或連續假日期間搭配媒體宣導 eTag 服務之各項便利措施，以增加用路人的注意，進而增加使用率。

建議在透過多種管道宣傳，強調電子郵件通知繳費的優點，例如因應環保，減少紙張的浪費、減少因漏信的可能性、縮短寄送時間等。考慮較不習慣使用 APP 或電子郵件的用戶，因此，建議可透過民眾的通訊軟體(例如:LINE)設置官方帳號增加相關訊息的推廣，亦可讓用戶直接透過通訊軟體直接查詢

通行交易資訊更詳細，以提供用戶另一選擇來取代紙本通知。

有使用遠通 App 的民眾希望未來通行交易資訊更詳細、資訊能即時更新、操作介面簡單化、未來能不要收到廣告訊息、增加低餘額推播通知、可以增加即時路況資訊等。建議 App 可新增低餘額推播通知，以提醒民眾即時儲值通行費，避免餘額不足而欠費的情況。為了讓民眾能更加了解 App 所能提供的服務，建議未來在推廣遠通 App 時，加強宣導 App 提供的服務，藉此增加 App 的下載及使用率。

對於查詢服務表示不滿意的民眾，以查詢操作介面複雜為主要原因，且從 106 年度至 108 年度查詢操作介面複雜皆為民眾不滿意的原因，建議應簡化查詢操作介面，讓民眾能更快速進行查詢通行費或帳戶餘額。