



交通部高速公路局

114年度ETC服務滿意度民意調查案

報告書(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：113A030C005

中華民國 114 年 06 月

摘要

本次調查自 114 年 5 月 8 日至 5 月 20 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 1,561 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.48%。

一、用戶類型與旅運特性

整體用戶中，eTag 用戶比率為 95.26%²，繳費用戶³比率為 4.74%。

整體受訪者中，平均國道使用頻率，以「每月 1~3 天」的比率較高，為 29.11%，其次為「每週 1 天」（18.25%）。

二、ETC 各項服務經驗與滿意度

（一）申裝服務

繳費用戶未申裝的原因，以「不常行駛高速公路」的比率較高，為 41.13%，其次為「申辦手續麻煩」（14.03%），第三則為「想申請但沒時間」（9.04%）。

（二）儲值服務

本次調查中，整體用戶以使用「銀行帳戶/信用卡自動轉帳儲值」儲值的比率較高，為 46.49%，其次為「四大超商」（34.55%）；eTag 用戶最常使用的儲值管道為「銀行帳戶/信用卡自動轉帳儲值」（48.55%），其次為「四大超商」（35.32%）；繳費用戶最常使用的儲值管道為「四大超商」（19.06%），另有 52.54%表示從未儲值過。

1 有汽車駕照且最近一年有上過國道，並且有儲值或繳交國道通行費者。

2 本報告書各細格內之數字為進行加權且四捨五入後之結果，若據此反推計算，將可能產生微幅差距。

3 114 年調查預約用戶、繳費用戶皆視為繳費用戶。

在有儲值經驗的受訪者中，對於儲值服務的滿意度，整體用戶有 93.23%感到滿意，2.45%感到不滿意，另有 4.32%表示無明確意見/拒答；eTag 用戶有 93.76%滿意度；繳費用戶則有 68.79%滿意度。

(三)查詢服務

本次調查中，整體用戶以使用「遠通 ETC App」查詢的比率較高，為 32.33%，其次為「uTagGO App」(10.16%)，另有 31.67%表示從未查詢過；eTag 用戶最常透過「遠通 ETC App」(33.23%)來查詢通行費或帳戶餘額，其次為「uTagGo App」(10.56%)，另有 31.77%表示從未查詢過；繳費用戶最常透過「四大超商多媒體事務機(如 ibon)」(22.90%)來查詢通行費或帳戶餘額，其次為「遠通 ETC App」(14.14%)，另有 29.73%表示從未查詢過。

在有查詢經驗的受訪者中，對於查詢服務的滿意度，整體用戶有 93.31%感到滿意，3.19%感到不滿意，另有 3.50%表示無明確意見/拒答；eTag 用戶有 93.87%滿意度；繳費用戶有 81.57%滿意度。

(四)繳費服務

本次調查中，整體用戶有 26.30%的受訪者表示有補繳費用的經驗；eTag 用戶有補繳經驗的占 25.62%；繳費用戶受訪者有補繳經驗的占 39.92%。

在有補繳經驗的受訪者中，整體用戶以使用「四大超商多媒體事務機(如 ibon)」為最主要的補繳方式，占 73.15%；eTag 用戶、繳費用戶最常使用的補繳管道同樣均為「四大超商多媒體事務機(如 ibon)」，分別為 73.94%、63.00%。

對於繳費服務的滿意度，整體用戶有 90.66%感到滿意，7.43%感到不滿意，另有 1.91%表示無明確意見/拒答；eTag 用戶有 90.88%滿意度；繳費用戶則有 87.76%滿意度。

(五) 客服服務

本次調查中，整體用戶有 27.95% 表示知道遠通公司有設置客服專線；eTag 用戶知道客服專線的有 28.54%；繳費用戶知道客服專線的有 16.23%。

整體用戶有 9.15% 有打電話到遠通客服中心的經驗；eTag 用戶有撥打經驗的為 9.56%；繳費用戶有撥打經驗的為 0.96%。

在有撥打客服經驗的受訪者中，平均客服等候時間，整體用戶及 eTag 用戶以「1 分鐘以內」的比率最高，分別為 34.72%、34.89%，其次為「1 分鐘~3 分鐘」，分別為 17.25%、17.34%；繳費用戶⁴為 100.00% 的「無明確意見/拒答」。

在有撥打客服經驗的受訪者中，對於客服服務的滿意度，整體用戶有 92.43% 感到滿意，5.16% 感到不滿意，另有 2.41% 的無明確意見/拒答；eTag 用戶有 92.89% 滿意度；繳費用戶⁵有 0.00% 滿意度。

(六) 整體服務

ETC 整體服務滿意度，整體用戶有 91.65% 感到滿意，3.91% 感到不滿意，另有 4.45% 表示無明確意見/拒答；eTag 用戶有 92.85% 滿意度；繳費用戶有 67.48% 滿意度。

進一步針對不滿意的受訪者詢問不滿意原因，整體用戶中，以「儲值方式不便利」的比率較高，為 17.91%，其次為「通行費扣款明細不清楚」(11.74%)，第三為「繳費方式不便利」(9.59%)；eTag 用戶感到不滿意的主要原因則為「儲值方式不便利」(21.99%)，其次為「通行費扣款明細不清楚」(12.78%)；繳費用戶⁶感到不滿意的主要原因則為「服務據點

⁴ 繳費用戶有撥打客服經驗之樣本數小於 30(N=1)，故調查結果僅供參考。

⁵ 繳費用戶有撥打客服經驗之樣本數小於 30(N=1)，故調查結果僅供參考。

⁶ 繳費用戶在整體不滿意原因之樣本數小於 30(N=11)，故調查結果僅供參考。

不夠多，造成不便」(23.50%)，其次為「認為補繳不該收取手續費」(17.68%)。

ETC 服務之改善建議，整體用戶中以「提供儲值優惠」的比率較高，為 1.65%，其次為「扣款明細不夠清楚」(1.51%)，第三為「提供更多繳費方式(如：行動支付)」(0.94%)，另有 87.72%表示沒有建議；eTag 用戶以「提供儲值優惠」的比率較高，為 1.73%；繳費用戶以「提供補繳期限將逾期通知」的比率較高，為 3.35%。

表 1 統整表

有效樣本數			
1,561份			
用戶類型			
eTag用戶	95.26%	繳費用戶	4.74%
未申裝eTag的主要原因(N=74)			
不常行駛高速公路(41.13%)、申辦手續麻煩(14.03%)、想申請但沒時間(9.04%)			
服務項目(%)	滿意	不滿意	拒答
儲值(N=1,458)	93.23	2.45	4.32
查詢(N=1,005)	93.31	3.19	3.50
補繳(N=411)	90.66	7.43	1.91
客服(N=143)	92.43	5.16	2.41
整體(N=1,561)	91.65	3.91	4.45
整體服務不滿意原因(N=61)			
儲值方式不便利(17.91%)			
通行費扣款明細不清楚(11.74%)			
繳費方式不便利(9.59%)			
提供ETC服務改善建議(N=1,561)			
提供儲值優惠(1.65%)			
扣款明細不夠清楚(1.51%)			
提供更多繳費方式(如：行動支付)(0.94%)			
沒有建議(87.72%)			

三、建議

(一)申裝情形

1. 根據調查結果，95.26%的受訪者為 eTag 用戶，4.74%則未申裝 eTag，其未申裝的原因以「不常行駛高速公路」為主，其次為「申辦手續麻煩」，針對較少行駛高速公路的民眾，建議針對 eTag 所提供的不同功能進行宣傳，包括 eTag 智慧停車服務、eTag 合作停車場等，並新增 eTag 智慧停車開通的縣市及合作停車場，吸引不常行駛高速公路的使用者，提高 eTag 的申裝比例。

(二)服務項目

1. 儲值服務滿意度為 93.23%，其主要不滿意原因為「餘額不足沒收到簡訊通知」、「儲值方式不便利」，針對餘額不足未收到通知，建議可提醒民眾遠通公司有提供 eTag 用戶低餘額、不足額簡訊通知，未來可考慮新增語音通知，使用語音訊息降低未收到簡訊通知的狀況，以減少餘額不足之情況；而針對儲值方式不便利，可透過遠通官網、App、合作銀行等方式加強宣傳自動轉帳儲值便利性，另外，在期限內補儲值通行費九折的優惠，建議可加強宣傳，以提高對於儲值服務的滿意度。
2. 查詢服務滿意度為 93.31%，其主要不滿意原因為「扣款明細不夠清楚」，而部分民眾有提出相關建議，希望可以加快查詢的更新頻率，以確認扣款是否正確，特別是同一路段通行費卻不同之情形，目前遠通有提供通行費計算的網路試算表，因此透過網路、遠通官網、服務中心等管道，加強宣傳該功能，並可將該網站以 QR 碼的形式張貼於繳費單、查詢網站上等，使使用者能夠更清楚通行費的計算方式，藉此提升查詢扣款透明度和服務滿意度。

3. 繳費服務滿意度為 90.66%，其主要不滿意原因為「繳費方式不便利」，部分民眾希望增加更多繳費方式，目前多數人仍在超商繳費，不過在這現今行動支付快速發展的時代下，逐漸改善了民眾日常交易習慣，因此建議 ETC App 增加更多行動支付選項，如 Line Pay、台灣 Pay、Apple Pay 等，或是與四大超商 APP 合作服務，以提高繳費便利性；此外，部分民眾反映補繳期限短且帳單寄送慢，提醒若車主在遠通直營/加盟服務中心，或遠通網站、客服專線及 ETC App 以信用卡補繳，均免收每筆 5 元手續費，提高繳費服務的滿意度。
4. 客服專線知曉度為 27.95%，34.72%的受訪者表示客服專線的等待時間為 1 分鐘以內，而客服服務滿意度為 92.43%，其不滿意主要因為「遠通客服服務不專業、態度不好」，為提升客服專線知曉度，建議將遠通公司官網的客服電話投放於遠通公司的儲值網站、繳費網站、計算通行費網站等，藉由使用者在處理任何業務、遇到相關問題時，能夠即時撥打，提升專線知曉度，另外，針對客服服務，可強化相關人員的職前訓練，以應對使用者可會發生的各個情形，提高使用者對客服服務的滿意度。
5. 整體服務滿意度為 91.65%，除了四項服務(儲值、查詢、繳費、客服)外，其不滿意主要因為「ETC App 操作不便民，希望簡化功能」，部分民眾希望 ETC App 能夠使用快速便捷的方式進行操作，若功能過多，容易導致操作步驟繁瑣或是介面設計不夠清晰明確，就會造成使用障礙，降低使用意願與滿意度。未來可考慮針對需要許多功能的使用者及需要便捷使用的使用者進行可靈活性調整功能的 App 介面設計，提高整體用戶的滿意度。



交通部高速公路局
FREEWAY BUREAU, MOTC

