



交通部高速公路局

112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：110A030C014

中華民國112年09月

摘要

本次調查自 112 年 7 月 3 日至 7 月 11 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 1,289 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.73%。

一、用戶類型與旅運特性

整體用戶中，eTag 用戶比率為 92.72%²，繳費用戶³比率為 7.28%。

整體受訪者中有 28.99%每月行駛國道 1~3 天，比率最高，其次是幾個月 1 次（17.89%）。

二、ETC 各項服務經驗與滿意度

（一）申裝服務

針對 eTag 用戶詢問申裝時有無在現場看著服務人員張貼 eTag 及服務人員有無協助檢測車輛適合黏貼的位置，有 49.90%表示「有看著，且有檢測」，2.74%表示「有看著，但沒有檢測」，13.30%表示「沒有看著」。

繳費用戶未申裝的原因，主要為「不常行駛高速公路」（42.80%），其次原因為「申辦手續麻煩」（14.05%）。

（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 45.57%，其次為「四大超商」（40.04%）；eTag 用戶最常使用的儲值管道為「銀行帳戶/信用卡自動轉帳」（48.17%），其次為「四大超商」（39.91%）；繳費用戶最常使用的儲值管道為「四大超商」（41.71%），另有 30.59%表示「從未儲值過」。

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

1 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。

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。

3 112 年調查將預約用戶、繳費用戶皆視為繳費用戶。

91.84%感到滿意，3.35%感到不滿意，另有 4.81%的不知道/拒答；eTag 用戶有 92.31%滿意度；繳費用戶則有 83.07%滿意度。

(三)查詢服務

本次調查中，整體用戶以使用「遠通 ETC App」查詢的比率高，為 36.73%，其次為「四大超商多媒體事務機(如 ibon)」(7.70%)，另有 32.28%從未查詢過；eTag 用戶最常透過「遠通 ETC App」(37.96%)來查詢通行費或帳戶餘額，其次為「四大超商多媒體事務機(如 ibon)」(6.58%)，另有 32.01%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)」(22.01%)來查詢通行費或帳戶餘額，其次為「遠通 ETC App」(21.07%)，另有 35.80%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 91.46%感到滿意，4.20%感到不滿意，另有 4.35%的不知道/拒答；eTag 用戶有 92.49%滿意度；繳費用戶有 77.78%滿意度。

(四)補繳服務

本次調查中，整體用戶有 27.53%的受訪者表示有補繳費用的經驗(3.09%經常，24.44%偶爾)；eTag 用戶有補繳經驗的占 26.87%；繳費用戶受訪者有補繳經驗的占 35.98%。

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 72.76%；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 73.89%、62.04%。

對於補繳服務的滿意度，整體用戶有 86.72%感到滿意，8.94%感到不滿意，另有 4.34%的不知道/拒答；eTag 用戶有 88.54%滿意度；繳費用戶則有 69.38%滿意度。

(五)客服服務

本次調查中，整體用戶有 13.22%有打電話到遠通客服中心的經驗；eTag 用戶有撥打經驗的占 13.38%；繳費用戶有撥打經驗的占 11.15%。

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 82.32%感到滿意，10.43%感到不滿意，另有 7.25%的不知道/拒答；eTag 用戶有 83.82%滿意度；繳費用戶有 59.44%滿意度。

(六) 整體服務

ETC 整體服務滿意度，整體用戶有 89.39%感到滿意，4.73%感到不滿意，另有 5.89%的不知道/拒答；eTag 用戶有 90.77%滿意度；繳費用戶有 71.83%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「服務據點不夠多，造成不便」的比率較高，為 16.92%，其次為「繳費方式不便利」(15.98%)，第三為「通行費扣款明細不清楚」(15.87%)；eTag 用戶感到不滿意的主要原因則為「通行費扣款明細不清楚」(17.08%)，其次為「遠通客服服務不專業、態度不好」(15.24%)；繳費用戶感到不滿意的主要原因則為「繳費方式不便利」(42.03%)，其次為「服務據點不夠多，造成不便」(30.15%)。

ETC 服務之改善建議，整體用戶中以「希望可寄扣款明細及詳細記錄(如：扣款路段、公里數、餘額)」的比率較高，占 3.00%，其次為「簡化 App 介面操作，以方便長輩使用」(1.18%)，第三為「自動儲值繳費之合作銀行數較少」(1.04%)，另有 87.90%沒有給建議；eTag 用戶以「希望可寄扣款明細及詳細記錄(如：扣款路段、公里數、餘額)」的比率較高，占 2.95%；繳費用戶以「服務據點不夠多，造成不便」的比率較高，占 4.98%。

表1統整表

有效樣本數			
1,289份			
用戶類型			
eTag用戶	92.72%	繳費用戶	7.28%
未申裝eTag的主要原因			
不常行駛高速公路(42.80%)、申辦手續麻煩(14.05%)			
服務項目(%)	滿意	不滿意	拒答
儲值	91.84	3.35	4.81
查詢	91.46	4.20	4.35
補繳	86.72	8.94	4.34
客服	82.32	10.43	7.25
整體	89.39	4.73	5.89
整體服務不滿意原因			
服務據點不夠多，造成不便(16.92%)			
繳費方式不便利(15.98%)			
通行費扣款明細不清楚(15.87%)			
提供ETC服務改善建議			
希望可寄扣款明細及詳細記錄(如：扣款路段、公里數、餘額)(3.00%)			
簡化App介面操作，以方便長輩使用(1.18%)			
自動儲值繳費之合作銀行數較少(1.04%)			
沒有建議(87.90%)			

三、建議

(一)申裝情形

1. 根據調查結果，92.72%的受訪者為 eTag 用戶，7.28%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」，建議針對較少行駛國道之繳費用戶，透過遠通帳單加強宣傳申裝 eTag 享有之優惠及便利性，以提升申裝意願度；另外，仍有 3 成繳費用戶每周至少行駛 1 次國道，因此針對申辦手續，建議可透過網路、遠通帳單、服務區等管道，加強宣傳申裝的便利性，如：只需花費多少時間，即可完成申裝，藉此鼓勵繳費用戶前往申裝，扭轉申裝手續麻煩之印象，進而提升整體用戶 eTag 申裝率。

(二)服務項目

1. 儲值服務滿意度為 91.84%，其主要不滿意原因為「儲值方式不便利」，而部分民眾也提出「自動儲值繳費之合作銀行數較少」及「預先儲值能有回饋金或是兌換紅利點數」之建議，目前自動儲值合作銀行僅有 5 家，故建議可再增加合作銀行數，因此，可先行調查民眾較常使用之銀行，再評估需增加銀行數量；另外，亦可加強透過網路、遠通官網、服務中心宣傳使用聯名信用卡自動儲值可享有優惠，如：享有折抵金、停車等多項優惠，促使民眾增加申辦意願，藉此改善民眾對於儲值方式不便利之困擾。
2. 查詢服務滿意度為 91.46%，其主要不滿意原因為「通行費扣款明細不清楚」，建議可利用網路、新聞、各服務區等管道，加強宣傳 eTag 用戶可利用 App 查詢明細，順帶提升 App 使用率，而繳費用戶則在帳單上記錄行駛路段、備註何種特殊情形，以改善查詢服務；另外，針對查詢餘額更新速度，建議在民眾查詢時，應備註目前餘額之更新時間點，而對於查詢餘額此部分能再調整更新之頻率，以便民眾查詢到實際餘額，進而提升查詢服務滿意度。

3. 補繳服務滿意度為 86.72%，其主要不滿意原因為「繳費方式不便利」，因應行動支付盛行，民眾逐漸改變付款習慣，較常透過手機上綁定之 Line Pay、台灣 Pay、Apple Pay 等各種行動支付付款，故建議能再開放更多之行動支付，以便於民眾隨時線上繳費，藉此亦希望能改善因逾期繳費增加手續費，而不滿意補繳期限太短之民眾。
4. 客服滿意度為 82.32%，其不滿意主要原因為「遠通客服服務不專業、態度不好」，因此，建議針對客服人員需有完整之教育訓練、加強專業能力，並定期考核，或是導入神秘客，進行不定期稽核，以提升客服人員解決能力及保持良好之態度；另外，可將服務類型做分類，透過總機轉入各項目領域之客服人員，避免民眾遭遇問題無法解決，進而影響客服電話服務品質。
5. 整體服務滿意度為 89.39%，除了四項服務(儲值、查詢、繳費、客服)外，部分民眾反映在遠通官網、App，以及 eTag 本身，針對遠通官網、App，建議可再調整介面，簡化操作步驟，或加強 App 小助手功能，另外再加強宣傳 App 使用之方便性，既可提升 App 下載率、使用率，還能減少遠通公司官網頁面卡住之問題；而針對 eTag 本身，建議若能強化 eTag 貼紙本身，以改善減少貼紙異常的比率，亦或是增加服務據點，以便於民眾至附近據點回廠檢測、更換貼紙。



交通部高速公路局
FREEWAY BUREAU, MOTC

