



交通部高速公路局

113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 113 年 08 月

摘要

本次調查自 113 年 6 月 17 日至 6 月 27 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 1,566 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 94.72%²，繳費用戶³比率為 5.28%。

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 29.63%，其次為「每週 1 天」（16.23%）。

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 22.11%，其次為「申辦手續麻煩」（12.48%），第三則為「想申請但沒時間」（11.81%）。

（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 46.60%，其次為「四大超商」（35.32%）；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」（48.48%），其次為「四大超商」（34.76%）；繳費用戶最常使用的儲值管道為「四大超商」（45.22%），另有 18.95%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 89.93%感到滿意，4.07%感到不滿意，另有 6.01%表示無明確意見/拒答；eTag 用戶有 90.46%滿意度；繳費用戶則有 77.33%滿意度。

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。

3 113 年調查將預約用戶、繳費用戶皆視為繳費用戶。

(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 34.03%，其次為「四大超商多媒體事務機(如 ibon)」(8.32%)，另有 31.97%表示從未查詢過；eTag 用戶最常透過「遠通 ETC App」(34.95%)來查詢通行費或帳戶餘額，其次為「uTagGo App」(8.24%)，另有 31.70%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)」(19.09%)來查詢通行費或帳戶餘額，其次為「遠通 ETC App」(17.49%)，另有 36.79%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 91.08%感到滿意，5.06%感到不滿意，另有 3.86%表示無明確意見/拒答；eTag 用戶有 91.05%滿意度；繳費用戶有 91.79%滿意度。

(四) 補繳服務

本次調查中，整體用戶有 27.52%的受訪者表示有補繳費用的經驗；eTag 用戶有補繳經驗的占 26.35%；繳費用戶受訪者有補繳經驗的占 48.55%。

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 68.23%；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 67.92%、71.28%。

對於補繳服務的滿意度，整體用戶有 83.23%感到滿意，12.05%感到不滿意，另有 4.72%表示無明確意見/拒答；eTag 用戶有 83.67%滿意度；繳費用戶則有 78.94%滿意度。

(五) 客服服務

本次調查中，整體用戶有 25.52%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 25.29%；繳費用戶知道客服專線的有 29.73%。

整體用戶有 9.36%有打電話到遠通客服中心的經驗；eTag 用戶有撥打經驗的為 9.69%；繳費用戶有撥打經驗的為 3.54%。

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 91.32%感到滿意，6.76%感到不滿意，另有 1.91%的無明確意見/拒答；eTag 用戶有 93.00%滿意度；繳費用戶有 8.96%滿意度。

(六) 整體服務

ETC 整體服務滿意度，整體用戶有 88.39%感到滿意，5.63%感到不滿意，另有 5.98%表示無明確意見/拒答；eTag 用戶有 89.05%滿意度；繳費用戶有 76.45%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「通行費扣款明細不清楚」的比率較高，為 18.68%，其次為「餘額不足沒收到簡訊通知」(11.17%)，第三為「儲值方式不便利」(9.45%)；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」(21.71%)，其次為「餘額不足沒收到簡訊通知」(12.99%)；繳費用戶感到不滿意的主要原因則為「不喜歡遠通公司」(20.88%)，其次為「繳費方式不便利」(15.13%)。

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，為 1.17%，其次為「自動儲值繳費之合作銀行數較少」(1.05%)，第三為「ETC App 希望新增更多功能(如:主動通知餘額不足、查詢扣款明細、國道車況)」(1.01%)，另有 91.68%表示沒有建議；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，為 1.13%；繳費用戶以「認為應開放其他業者，避免遠通公司壟斷」的比率較高，為 2.69%。

表 1 統整表

有效樣本數			
1,566份			
用戶類型			
eTag用戶	94.72%	繳費用戶	5.28%
未申裝eTag的主要原因(N=83)			
不常行駛高速公路(22.11%)、申辦手續麻煩(12.48%)、想申請但沒時間(11.81%)			
服務項目(%)	滿意	不滿意	拒答
儲值(N=1,485)	89.93	4.07	6.01
查詢(N=1,015)	91.08	5.06	3.86
補繳(N=431)	83.23	12.05	4.72
客服(N=147)	91.32	6.76	1.91
整體(N=1,566)	88.39	5.63	5.98
整體服務不滿意原因(N=88)			
通行費扣款明細不清楚(18.68%)			
餘額不足沒收到簡訊通知(11.17%)			
儲值方式不便利(9.45%)			
提供ETC服務改善建議(N=1,566)			
希望可寄扣款明細及詳細記錄(如：扣款路段、公里數、餘額)(1.17%)			
自動儲值繳費之合作銀行數較少(1.05%)			
ETC App希望新增更多功能(如：主動通知餘額不足、查詢扣款明細、國道車況)(1.01%)			
沒有建議(91.68%)			

三、建議

(一)申裝情形

1. 根據調查結果，94.72%的受訪者為 eTag 用戶，5.28%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」，針對較少行駛高速公路的民眾，建議針對新申辦用戶提供優惠或抽獎活動，並透過帳單、網路或 App 等管道宣傳，亦可於休息站、服務區設置宣傳海報或廣告立牌，以增加申辦誘因，另針對認為手續麻煩的民眾，加強宣傳申裝 eTag 手續簡單且時間快速，以提升整體 eTag 申裝率。

(二)服務項目

1. 儲值服務滿意度為 89.93%，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，若未收到通知或更換手機號碼者可於網站、客服或門市申請，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，以及使用 eTag 聯名卡享多項優惠，藉此吸引更多用戶使用自動轉帳儲值，以提升民眾便利性與儲值服務滿意度。
2. 查詢服務滿意度為 91.08%，其主要不滿意原因為「通行費扣款明細不清楚」，而部分民眾有提出相關建議，希望收到扣款明細及詳細記錄，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，因此建議可透過網路、遠通官網、服務中心等管道，加強宣傳下載遠通 ETC App，除了能方便查詢明細，也能試算里程通行費，不過若能新增功能，使民眾可選擇正常或特殊時段(連假、暫停收費等因素)，以計算出較準確的費用，藉此提升查詢扣款透明度和服務滿意度。

3. 補繳服務滿意度為 83.23%，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，但數位轉型和行動支付普及改變了交易習慣，尤其對上班族而言，手機支付更為方便，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，以提升繳費便利性；此外，部分民眾反映補繳期限短且帳單寄送慢，建議尚未申請電子帳單用戶，提醒可透過遠通官網、ETC App、客服或服務中心申請，改善逾期繳費問題，進而提升補繳服務滿意度。
4. 客服專線知曉度為 25.52%，而客服服務滿意度為 91.32%，其不滿意主要原因為「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調整至首頁上方顯示，並在宣傳儲值、繳費、異動等服務，或是與相關新聞一同宣傳，使民眾了解申請或變更服務可通過客服電話辦理，既提升專線知曉度，也能避免民眾撥錯電話至高公局。另外，針對客服服務，客服人員應保持良好態度和耐心，解決民眾問題，當遇到較專業之問題協助民眾轉接給專責人員，以提升服務效率和整體客服服務品質。
5. 整體服務滿意度為 88.39%，除了四項服務(儲值、查詢、繳費、客服)外，其不滿意主要原因為「遠通官網或 App，操作不便民」，部分民眾希望 ETC App 新增功能(如餘額不足通知、查詢扣款明細、國道車況等)。建議整合 eTag 服務至 App，並將功能分類清楚，以便民眾操作便利；另外因每位用戶使用頻率不同，建議 App 可設計個人化功能，調整常用項目順序，以提高便利性和使用率，此外，可蒐集民眾提供相關改善建議，透過不斷改善和精進 App，以達民眾的期望與使用的便利性，進而提升整體服務滿意度。



交通部高速公路局
FREEWAY BUREAU, MOTC

