

臺北大眾捷運股份有限公司

111 年度貓空纜車旅客滿意度調查



執行單位：思多葛市場研究股份有限公司

計畫主持人：彭孟慈總經理

中 華 民 國 1 1 2 年 1 月

摘要

為瞭解旅客的搭乘經驗及對於貓空纜車所提供之各項服務設施、設備、措施之滿意程度，特進行本調查藉以作為爾後檢討改善的參考依據。本次調查執行期間為 111 年 9 月 14 日至 10 月 1 日，由訪員於動物園站、動物園南站、指南宮站、貓空站出口處依抽樣設計結果，發放筆及問卷給年滿 15 歲的合格受訪者，由受訪者現場自行填寫，訪員在旁協助，填寫完畢後由訪員回收問卷及贈送由機關提供之小禮品。本次調查有效回收樣本共計 1,068 份，以下茲就樣本特性、搭乘經驗、貓空纜車整體觀感、各項服務項目調查結果做摘要說明：

一、樣本特性

- (一) 性別以女性為主：女性占 64.0%，男性占 36.0%。
- (二) 年齡以 30-39 歲為主：30-39 歲占 29.9% 為最高，其次為 20-29 歲占 28.0%，再者為 40-49 歲占 18.9%。
- (三) 教育程度以大學為主：大學占 54.3% 為最高，其次為研究所以上占 18.8%，再者為高中（職）占 16.1%。
- (四) 職業以私人機構員工為主：私人機構員工占 49.6% 為最高，其次為學生占 12.5%，再者為軍公教人員占 9.8%。
- (五) 居住地區以其他縣市為主：其他縣市占 34.5% 為最高，其次為臺北市占 33.1%，再者為新北市占 32.4%。
- (六) 個人平均月收入以無收入者為主：無收入者占 22.3% 為最高，其次為 40,000-49,999 元占 15.4%。

二、搭乘經驗

- (一) 到達車站的主要交通工具以捷運為主：捷運占 49.6% 為最高，其次為自用汽車占 30.8%，再者為機車占 6.3%。
- (二) 獲得貓空纜車資訊管道以電視媒體為主：電視媒體占 34.3% 為最高，其次為親友推薦占 29.2%，再者為捷運車站占 26.8%。
- (三) 搭乘目的以體驗貓空纜車為主：體驗貓空纜車占 39.9% 為最高，其次為到貓空喝茶或聚餐玩占 27.6%，再者為到動物園玩占 22.5%。
- (四) 搭乘對象以家人為主：家人占 56.6% 為最高，其次為朋友占 34.6%，再次之為獨自搭乘占 7.4%。其中，家人的平均同行人數約為 3.5 人，年齡層以 0-6 歲占 29.4% 最多；朋友的平均同行人數約為 3.0 人，年齡層以 20-29 歲占 55.3% 最多。
- (五) 搭乘次數以第 1 次搭乘為主：第 1 次搭乘占 59.3% 為最高，其次為第 2 次搭乘占 22.3%；搭乘第 3 次以上的旅客占 18.5%。

三、貓空纜車整體觀感

- (一) 貓空纜車整體滿意度為 96.8%：非常滿意占 61.0% 為最高，其次為滿意占 35.8%。
- (二) 99.1% 的受訪者願意再次搭乘：「一定會」占 72.7% 為最高，其次為「可能會」占 26.4%。
- (三) 99.3% 的受訪者願意推薦給親友：「一定會」占 73.9% 為最高，其次為「可能會」占 25.4%。
- (四) 59.5% 的受訪者有其他纜車搭乘經驗，沒有搭乘其他纜車經驗占 40.5%。其中，有搭乘其他纜車經驗的受訪者認為其他纜車比貓空纜車差的比列占 13.1%，比貓空纜車好則占 14.2%。

四、各項服務滿意度

(一) 系統服務

服務項目	滿意度 (%)
a-1.營運時間長短	97.7
a-2.人員整體服務品質	99.0
a-3.購票的便利性	97.9
a-4.票價的合理性	93.5
a-5.整體安全性	98.7

(二) 車站空間與設施

服務項目	滿意度 (%)
b-1.車站通風舒適度	94.3
b-2.車站整體清潔	98.0
b-3.廁所整體清潔	97.7
b-4.指示標誌清楚程度	98.4
b-5.進出站及搭乘動線順暢程度	97.8
b-6.乘車等候時間	95.2

(三) 纜車搭乘感受

服務項目	滿意度 (%)
c-1.車廂通風舒適度	88.5
c-2.車廂整體清潔	96.0