

臺北大眾捷運股份有限公司

109 年度貓空纜車旅客滿意度調查

STOICS

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 0 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 109 年 9 月 15 日至 10 月 1 日，由訪員於動物園站、動物園南站、指南宮站、貓纜站出口處依抽樣設計結果，發放筆及問卷給年滿 15 歲以上的合格受訪者，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 63.1%，男性占 36.9%。
- (二) 年齡以 30-39 歲為主：30-39 歲占 25.9% 為最高，其次為 40-49 歲占 22.9%，再者為 20-29 歲占 22.2%。
- (三) 教育程度以大學為主：大學占 49.3% 為最高，其次為研究所及以上占 17.4%，再者為高中（職）占 17.1%。
- (四) 職業以私人機構員工為主：私人機構員工占 38.1% 為最高，其次為退休人員占 12.3%，第三為私人機構管理階層或專業人員占 10.8%。
- (五) 個人平均月收入以 40,000-59,999 元最多：40,000-59,999 元者占 30.6% 為最高，其次為無收入者占 26.4%，再者為 23,800-39,999 元占 24.3%。
- (六) 居住地區以其他縣市為主：其他縣市占 40.5% 為最高，其次為新北市占 31%。

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 50.4% 為最高，其次為自用汽車占 31.3%，再者為公車（含客運）占 6.1%。
- (二) 獲得貓空纜車資訊管道以親友推薦為主：親友推薦占 38.6% 為最高，其次電視媒體為 38.4%，再者為捷運車站占 24.1%。
- (三) 搭乘目的以體驗貓空纜車為主：體驗貓空纜車占 49.7% 為最高，其次為到貓空喝茶或聚餐占 23.1%，再者為到動物園玩占 15.1%。
- (四) 搭乘對象以家人為主：家人占 57% 為最高，其次為朋友占 34.5%，再次之為獨自搭乘占 4.7%。其中，家人的平均同行人數約為 3.39 人，而朋友的平均同行人數約為 5.1 人。
- (五) 搭乘次數以第 1 次搭乘為主：第 1 次搭乘占 37.5% 為最高，其次為第 4 次及以上搭乘占 25%，再者為第 2 次搭乘占 22.4%。

三、貓空纜車整體觀感

- (一) 貓空纜車整體滿意度為 97.1%：非常滿意占 55.7%為最高，其次為滿意占 41.4%。
- (二) 98.7%的受訪者願意再次搭乘：「一定會」占 69.7%為最高，其次為「可能會」占 29%，「可能不會」最低占 0.2%。
- (三) 98.7%的受訪者願意推薦給親友：「一定會」占 74.7%為最高，其次為「可能會」占 24%，沒有不會的受訪者。
- (四) 71.2%的受訪者有其他纜車搭乘經驗：有經驗占 71.2%為最高，沒有經驗占 28.8%。其中，有經驗的受訪者認為其他纜車比貓空纜車差的比列占 17.4%，比貓空纜車好則占 17.5%。

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	98.0
a-2.人員整體服務品質	98.8
a-3.購票的便利性	96.5
a-4.票價的合理性	94.4
a-5.整體安全性	98.1

(二) 車站空間與設施

服務項目	滿意度 (%)
b-1.詢問處(服務處)資訊架提供的文宣資料	93.5
b-2.指示標誌清楚程度	98.2
b-3.售票機/加值機使用的方便性	98.0
b-4.驗票感應閘門通行順暢程度	97.5
b-5.驗票感應閘門音效	97.5
b-6.月臺跑馬燈傳達資訊清楚程度	91.9

(三) 列車搭乘感受

服務項目	滿意度 (%)
c-1.列車行進平穩度	83.0
c-2.列車停靠站時間	96.5