Abstract No:IV-5-3

揭開臺鐵隱性旅客需求之面紗

何字卿 [1]

[1] 交通部臺灣鐵路管理局主計室

Abstract

旅客預訂票紀錄為建構旅運需求分析之重要資料，完整訂購票作業資料包括:查詢、訂票、付款、取票、退/換票、驗/補票等，過往票務系統僅記錄成功完成訂票作業的票務資料流，未囊括不成功之紀錄，即旅客無法成功訂票之訂票未果資料。有鑑於此，臺鐵新（第四代）票務系統首度納入訂票未果資料，以完備旅客預訂票資訊。

每逢連續假期，臺鐵熱門區段或車次總是上演搶票攻防戰的戲碼，然而在有限的運量供給下，確實無法滿足所有旅客最佳的旅運需求，故臺鐵局亟需瞭解以往票務資訊系統所無法獲得旅客第一時間訂不到火車票之訂票未果資料。本研究藉由蒐集預訂票各構面資料（如:提前預訂天數、預約訂票時段別、起訖站熱區及熱門車次等），並串聯臺鐵「列車時刻表」等檔案，以深入探勘隱性旅客需求情形，刻畫隱性旅客的圖像特質，發掘出需求缺口，以及第一時間所流失之隱性旅客客收，俾利業務單位研擬票務及列車排點等相關措施參酌，進而提供旅客更臻完善的旅運服務，創造旅客與臺鐵雙贏局面。另運用統計檢定方法，探討臺鐵 e 訂通 APP 提供線上退票功能前後，訂票未果客群使用 APP 訂票的占比情形，結果其占比顯著提升，顯示 APP 退票優化功能是顯著便民措施。

Keyword: 訂票未果, 隱性旅客