

# Clipper 卡的未來民眾意見 執行摘要

2015 年 5 月 22 日



## Clipper® 正在規劃未來！

Clipper 是擁有九個縣的舊金山灣區的區域性公共交通費用付款系統。乘客可以使用一張可充值的 Clipper 卡支付灣區 13 個公共交通系統的費用。大都會交通委員會 (Metropolitan Transportation Commission) 以及特約交通營運商正在為新一代 Clipper 進行準備，並且在 2014 年底和 2015 年初向一般大眾徵求了意見。

公共意見徵集活動包括一份多語種網上調查問卷、透過專屬的電子郵件地址和電話熱線進行的電子郵件和電話意見徵集、與利益相關者的聯繫以及在公開會議中的說明簡報。Clipper 將會在規劃和實行下一代系統的整個過程中提供徵集民眾意見的其他機會。在專屬網站 [FutureofClipper.com](http://FutureofClipper.com) 上推廣民眾意見徵集的機會並且顯示調查問卷的連結。MTC 和交通營運商透過各種各樣的方式推廣民眾意見徵集活動。

選擇加入「Clipper 的未來」線上調查於 12 月 1 日發佈並持續至 1 月 15 日；調查一共收到 7,607 份回覆，但是從統計上來說並不顯著。大多數的問題為多選，但有一個開放性問題問及有助於規劃新一代 Clipper 的其他資訊；這個問題收到 2,905 份回答，有很多人談到多個話題。

**應答者概況：**大多數「Clipper 的未來」調查的應答者 (96.3%) 都很瞭解 Clipper。灣區所有公共交通運輸公司的客戶都在「Clipper 的未來」調查中表達了意見。針對 BART 表達的意見最多，而 Muni、Caltrain、AC Transit 和 VTA 也排在前五名當中。大多數調查應答者 (72.8%) 目前都經常使用 Clipper，雖然有 18.4% 的應答者表示他們只偶爾使用 Clipper。調查應答者多半為年輕人 (47% 為 20 多歲和 30 多歲)，而 54% 為男性。很多應答者的收入較高，60% 的應答者表示其家庭年收入超過 75,000 美元；這是與 Clipper 客戶的主要差別，後者往往比較多低收入群體，特別是未註冊的 Clipper 持卡人。大多數 (90%) 應答者的英語都說得很好，儘管 16% 的應答者表示他們在家中都不說英語。大多數 (64%) 的應答者是白種人，而第二大群體為亞洲人 (16%)。只有 7% 為拉美裔。

## 刷卡或帳戶系統

大多數與系統類型有關的回饋都來自開放性問題；將近 16% 的意見與此有關。在這個類別中，差不多 60% 的意見與目前系統中缺乏即時交易處理有關。很多應答者也不喜歡需要在每個月初刷卡啟動月票（估計這些大部分是 Caltrain 的客戶）。其他應答者針對與修正信用卡故障、交易準確性和自動充值功能有關的延遲以及客戶所經歷的自動充值功能不同方面的延遲表達了意見。

## 帳戶資訊

略高於 3% 的開放性問題回覆中提到對於存取帳戶資訊的改進，應答者想取得涵蓋一整年記錄的非 PDF 格式帳戶歷史。其中有些應答者對經常出現交易歷史錯誤表示關切，並且表示需要能夠仔細地監控他們的帳戶；有些應答者要求透過電子郵件自動傳送產生的交易報告、或餘額過低或日常帳戶餘額、帳戶使用以及信用卡到期的通知。大約四分之一的應答者對同一個電子郵件地址下的聯合或相連的帳戶感興趣，還有一些應答者要求能夠在同一個帳戶下的不同個人間進行轉帳。

還有將近四分之一的應答者要求特定的功能變更；例如包括一般在一個帳戶中更簡便的信用卡管理流程、帳戶資訊組織的改變以及向新卡轉帳的功能。

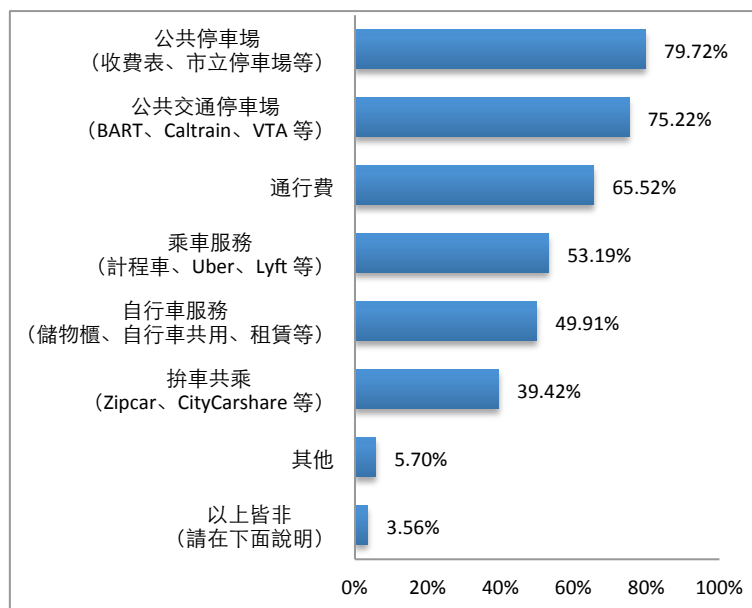
### CLIPPER 卡的其他用途

「Clipper 的未來」調查的一個主要問題是：您想怎麼使用 Clipper 卡？應答者對此問題提供多選回答，其中公共停車場 (80%)、公共交通停車場 (75%) 以及通行費 (66) 為選擇最多的答案。其他人則選擇乘車服務，如 Uber 和 Lyft (53%)、自行車服務 (50%) 以及拼車共乘 (49%)。意見與這些結果一致，並且某些意見表達者另外也想在零售消費時使用 Clipper 卡付款。

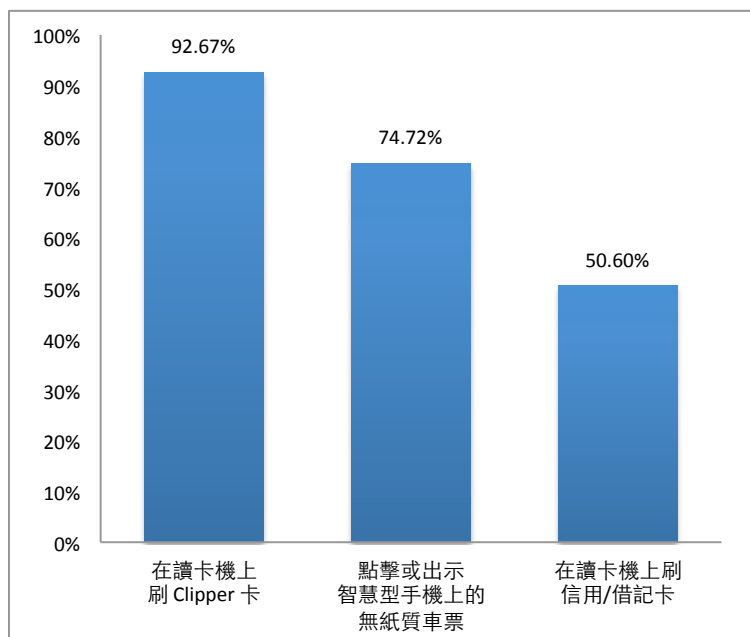
### 新收費媒體選擇

調查詢問應答者對於他們手機和平板電腦的使用情況。蘋果 (Apple) 產品，即 iPhone (58%) 和 iPad (46%) 名列首位，但是也有很多人使用安卓 (Android) 手機 (38%) 和平板電腦 (18%)。調查應答者被要求排序交通費用的支付方式。雖然 75% 的應答者表示點擊或出示智慧型手機上的無紙質車票是一種很好的付費方法，而 51% 的應答者表示在讀卡機上刷信用/借記卡也很讓人感興趣，但是絕大多數的應答者 (93%) 表示他們喜歡在讀卡機上刷 Clipper 卡。意見反映出調查的回覆，包括要求將 Clipper 卡與員工或學生 ID 卡聯結以及希望能擴大或改進收費媒體裝置介面，例如利用未來和新興技術的能力。有些應答者希望將 Clipper 卡與借記卡聯結。許多意見特別要求使用智慧型手機，以便出門在外時能夠掃描與追蹤公共交通系統的使用情況。

### 您還想怎樣使用 Clipper 卡？ (選擇多個答案, n=6824)



### 這些支付費用的方式對您多有吸引力？ (n=6824)



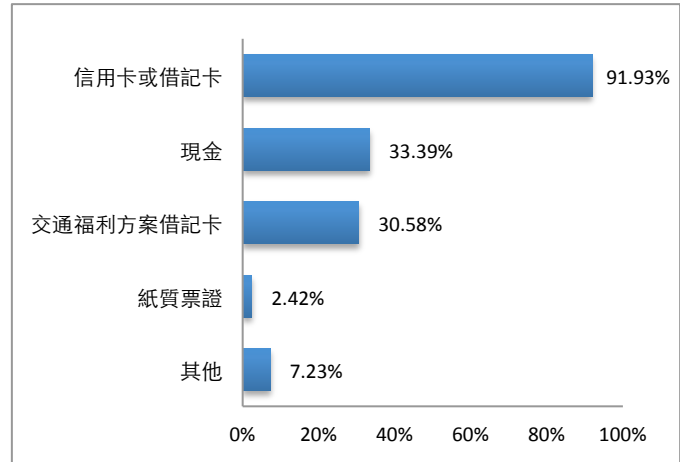
## 獲得 CLIPPER 卡並進行充值

**財務資訊和喜好** 「Clipper 的未來」調查的應答者當中有 97.1% 的人表示他們或其家人有一個銀行帳戶，而 97.0% 的人表示他們或一名家庭成員有一張信用卡或借記卡。將近 80% 的應答者進行自動付款。將近 40% 的應答者獲得交通福利——其中三分之二的應答者透過 WageWorks 和 CommuterCheck 獲得。Clipper 的常用用戶更有可能獲得交通福利。大多數應答者不會享有停車費用福利。

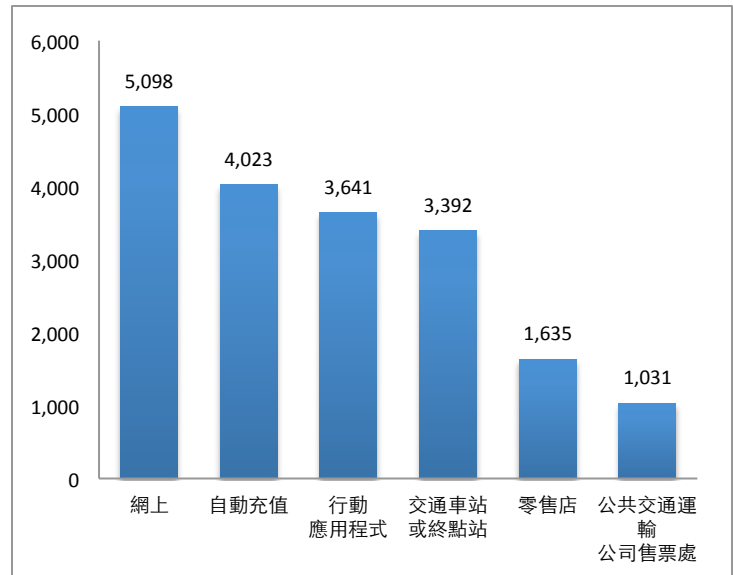
**充值** 當問到應答者喜歡用什麼支付他們的 Clipper 費用（可以選擇兩項），絕大多數的人 (92%) 喜歡使用信用卡或借記卡，而第二大群體是喜歡使用現金付費的人 (33%)，並且 31% 的人喜歡使用有交通福利計劃的借記卡付費。當可以選擇兩種最喜歡的充值方式時，最多人 (5,098) 喜歡上網充值，而 4,023 人則喜歡自動充值，3,641 人喜歡使用手機應用程式，3,392 人喜歡在交通車站或終點站充值，1,635 人喜歡在零售店充值，另外還有 1,031 人喜歡在公共交通運輸公司售票處充值。意見包括要求除了 Walgreens 以外設置更多零售地點，雖然有些人想要改進 Walgreens 和類似地點的交易服務。對自動充值功能表達意見的人士大部分是對他們的使用經歷不滿意，指出使他們無法使用 Clipper 卡的故障、想要改變自動充值功能設定「不工作」的願望、對某些費用產品（BART 高價折扣車票）進行自動充值的限制以及解決自動充值問題的困難。

**機構方案** 大約 3.5% 的意見提到交通福利。有些意見表達者因無法以多種方式付費而感到沮喪，他們只能用自己的錢來貼補交通福利的金額，才能滿足其全部的交通費用需求。有一些人指出 Clipper 和通勤者福利計劃之間的介面以及其他相關的問題，例如不同公司間交易的延遲、轉帳沒有出現在 Clipper 帳面上以及對流程的其他常見不滿。

## 您喜歡如何為 Clipper 卡充值？ （選擇兩個答案，n=6900）



## 您喜歡如何為 Clipper 帳戶充值？ （多選，n=6901）



## 客戶教育和服務

很多意見表達者對 Clipper 網站不滿意，並指出說明難以閱讀、內容過時、弄不清楚基本功能，例如在 Clipper 卡上增加或去除產品以及無法在網上解決問題時需要致電客戶服務中心尋求支援。超過半數的應答者 (53%) 喜歡上網的方式——網站或是電子郵件——來解決客戶服務問題，而第二大群體 (42%) 喜歡用電話和服務人員進行溝通。少數人喜歡面對面服務 (4%) 或互動式語音應答 (IVR) 系統 (不到 1%)。只有不到 3% 的意見表達者提到客戶服務或面對面客戶服務中心，而且這些意見大多表示希望提升服務或者特別是為年長者設置更多地點。

## 設備

「Clipper 的未來」調查並沒有詢問關於設備的特定問題，但是 2% 的意見表達者卻提及設備問題，抱怨不穩定或損壞的讀卡機、需要刷好幾次卡以及計費錯誤等情況。還有一些人擔心購票和充值機不能正常工作的問題。剩下的意見提及讀卡機和讀卡機地點數量不足，並表示需要更清楚的讀卡機顯示幕。很多意見提到希望有更多出售/發配 Clipper 卡的售票機。

## 取得情況

意見表達者要求能夠更方便地在分佈更廣泛的地點購買 Clipper 卡，而年長者則特別要求在老人中心設置更多的購買地點，同時青少年的父母要求能夠在當地的商店中辦理青少年 Clipper 卡。大多數意見涉及殘障人士，很多人提到辦理和使用 RTC Clipper (Clipper 不為 RTC 方案設立應用程式政策) 卡的流程。意見表達者也指出車站和巴士內讀卡機位置的問題、難以看出 Clipper 卡是否已正確讀取的問題、對指示燈或鈴聲等提示信號的要求、售票機的問題以及在某些實體環境，特別是擁擠的人群中導航的常見困難。

## 其他問題

- **卡片設計** 意見表達者要求更多種類的卡片設計，更加堅固的卡片以及提供標準卡片的替代品。
- **費用** 有些意見表達者表示對費用或某些費用交易不滿。
- **安全和隱私問題** 對安全和隱私問題的意見包括移動追蹤問題、當資訊投射至交通螢幕時缺乏隱私保護、信用卡安全以及獲取特定類型的費用產品時被強制註冊。
- **雜項** 其他意見提到許多問題，包括要求將服務擴展至其他營運商、對客戶教育的不滿、對刷卡的反感、要求使用美國運通卡以及要求用同一張卡為多名乘客刷卡。

## 電子郵件回饋

MTC 收到 87 份以電子郵件送出的意見，其包括許多問題以及建議的改進。依分類列出如下：

- **刷卡或帳戶系統** 如果 Clipper 轉移為帳戶系統就可以解決問題，包括能夠一次充值或透過自動充值功能即時充值。
- **帳戶資訊** 改進帳戶資訊。
- **其他使用方式** 想要擴展至其他公共交通運輸公司以及擴展到其他交通服務，包括計程車、FasTrak、停車場、自行車服務、輔助客運系統以及拼車共乘服務。
- **新收費媒體選擇** 借助應用程式或 NFC/ApplePay 透過手機付費。
- **充值方式** 想要更多的零售購買方式並改進 BART 的充值方式。
- **機構方案** 難以利用交通福利使用 Clipper 卡。



- **網站** 改進 Clipper 網站。
- **客戶服務** Clipper 客戶服務中心的客戶服務品質差。
- **設備** 設備損壞、提升年長者及殘障客戶使用設備的便利程度以及對售票機的改進，包括增設更多售票機。
- **取得情況** 關於 RTC Clipper 卡申辦流程的問題以及希望簡化青少年和年長者 Clipper 卡的申辦流程。
- **卡片設計** 個人化卡片和其他媒體（例如金鑰卡）。
- **安全和隱私** 各種隱私和安全問題，特別是關於年長者 Clipper 卡應用的問題。

## 利益相關者發現

- **San Francisco Taxi Drivers Alliance** 願意在計程車上接受 Clipper 卡付款；不想讓拼車共乘服務接受 Clipper 卡付款。
- **eLock/BikeLink** 希望卡上有足夠的記憶體可以和第三方分享。
- **Bay Area BikeShare (MTC)** 有興趣將 Clipper 作為驗證器使用，但是由於財務限制，並不一定作為付款系統，但是相信整合可以使灣區 BikeShare 的使用更為便利。
- **Carma** 想要將 Clipper 與 Carma 及一些類似服務進行整合。
- **City CarShare** 對於將 City CarShare 和 Clipper 進行整合很感興趣。
- **Zipcar** 對任何能使其便於客戶使用的方式都感興趣，包括與 Clipper 進行整合。
- **Walgreens** 想要對註冊帳戶進行整合，雖然這很有挑戰性，並且想要更加完善的退款政策。
- **WageWorks** 和 **Commuter Check** 想要帳戶系統能夠檢視他們客戶的帳戶、更高的現金餘額、分開支付、停車場整合、更加完善的退款政策和報告。
- **Federated Indians of Graton Rancheria** 米沃克和波莫印第安人協會想推出一種多公司月票或可以進行換乘的成人和青少年單程票，以及可以為客戶帳戶充值的入口網站。
- **Veterans Administration Palo Alto Health Care System** 對目前訂購預充值卡的流程很滿意，但是希望 Clipper 卡也能在計程車上使用。
- **RTC Program** 建議將 RTC 的資格鑒定和 RTC Clipper 卡的生產集中管理。
- **Independent Living Resource Center of San Francisco** 想讓主顧——特別是那些依靠輪椅出行的殘障人士以及年長者——在經過票閘口或上車時被自動收費；辦理以及充值 Clipper 卡的手續應該更為簡便；技術並不是解決的辦法。
- **Lighthouse for the Blind** 想要更好的語音鈴聲來提示刷卡、餘額過低等等，並且希望 Clipper 擴展新的服務（例如：Capitol Corridor、計程車）和媒體（例如智慧型手機）。
- **Outreach** 想與 Clipper 進行整合來為符合條件的殘障人士、年長者和低收入人士以及退伍軍人客戶提供不同費用的付款服務；從能與其資料庫整合的帳戶系統中獲益，並且提供所需的監控和報告計劃。
- **SFMTA Accessible Services** 希望購買通行票以及在 Clipper 卡上為通行票充值的方式更有彈性；有助於在輔助客運系統和停車場中接受 Clipper 卡，但是收益可能會與建設成本不相當，需要解決讀卡機問題以及身體靈活度有限的客戶問題。

- **Alameda County Sustainability Program** 希望能夠代表機構註冊、管理並監控 Clipper 卡的使用情況，包括能夠顯示出行方式和其他資料的更為詳細的報告。
- **U.C. Berkeley** 希望能將 Clipper 卡與學生 ID 卡以及借記卡功能互相整合。