

專案質詢

8-3-11-0317

## 立法院議案關係文書 中華民國 102 年 5 月 1 日印發

案由：本院黃委員昭順，針對中華電信查號台改為自動語音查詢，但相關系統辨識度低且使用不便，籲請有關單位重視。台灣為多語言國家，大部分的民眾使用查號台時使用的語言口音不一，自動語音辨識本就困難。許多民眾使用意見均表示自動語音查號辨識率低，且強迫民眾轉為語音，使用不便。爰此，本席建請有關單位應加強語音辨識率，並且不應強迫民眾接受自動語音查詢，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、雖然現在網路普及，然電話查號服務仍有相當多的使用者。民眾使用相關服務時多處於緊急狀態，但現行中華電信 104、105 查號服務使用卻相當不便，強迫民眾轉自動語音查號。
- 二、自動語音查號自 2004 年發展至今，辨識率一直為人所詬病。台灣為多語言國家，就算是國語也因每人口音腔調不同，造成辨識難度。個人電子產品例如智慧型手機亦有語音辨識，都要經長時間學習使用者口音後，才能提高辨識準確率，更何況服務對象為全國人民的查號服務？
- 三、104、105 查號服務只要服務人員忙線，就會自動將民眾來電轉接自動語音查號，無法選擇等待真人服務的機會。尤其是許多老一輩的民眾，自知口音不標準，但還是被導引至自動語音查號，多次失敗仍無法轉接服務員，造成民眾使用上極大困擾。
- 四、建請有關單位除了提升語音辨識率之外，更應研究整體查號系統流程，不應在接通時因服務人員忙線中，而強迫轉為自動語音查號，應該設計選擇「繼續等待」或是「轉語音查號」，以方便民眾選擇查詢方式。