

발간등록번호

51-6110000-002462-10



2020년 택시서비스 시민만족도 조사 용역

2020.11.



2020년 택시서비스 시민 만족도 조사 용역

2020. 11.

제 출 문

서울특별시장 귀하

서울특별시장으로부터 의뢰 받은 『2020년 택시서비스 시민만족도 조사』 용역의 최종보고서를 다음과 같이 제출합니다.

2020. 11.

지알아이리서치
대표이사 : 이 범 신

참 여 연 구 진

연 구 진	GRI리서치	대표	이 범 신
		부사장	소 진 원
		부장	김 혁 진
		과장	박 상 현
		과장	허 안 나
		과장	김 진 경
		대리	이 예 지
자 문 위 원	서울시립대학교 스마트시티학과	박사과정	민 동 환

목 차

제1장 조사 개요	2
제1절 조사의 배경 및 목적	2
1. 서울시 택시산업의 변화	2
2. 높아진 소비자들의 눈높이 부응하지 못하는 택시	6
3. 산업과 소비자의 변화에 발맞춘 제도 변화	8
제2절 개선방안	12
1. 고객만족도 조사 결과에 의한 개선방안	12
2. 시민인식조사 활용방안	16
3. 택시 정책 개선방안 제시	17
제3절 조사 범위 및 내용	19
1. 조사 범위	19
2. 조사내용	22
제4절 응답자 특성	24
제2장 택시 고객만족도 조사 결과	28
제1절 택시 서비스 만족도	28
1. 종합만족도	28
2. 기사서비스 만족도	30
3. 차량상태 만족도	33
4. 운행상태 만족도	36
5. 요금결제 만족도	39
제2절 택시 서비스에 대한 전반적 만족도	42
1. 오늘 이용한 택시 서비스의 전반적 만족도	42
2. 향후 재이용 의향	43
3. 타인 권유 의향	44

4. 서울시 택시의 전반적인 서비스 수준	45
제3절 만족도 포트폴리오(CS Portfolio)	46
1. 전체	46
2. 법인택시	47
3. 개인택시	48
제4절 택시 이용실태 및 태도	49
1. 택시 이용 목적	49
2. 택시 이용방식 및 대기시간	50
3. 배차실패 및 승차거부 경험	51
제5절 9점 척도를 통한 보완	52
1. 척도 변경	52
2. 차원 만족도	53
3. 항목별 만족도	54
제3장 택시 서비스 시민인식 조사 결과	56
제1절 택시 이용실태	56
1. 주 이용 교통수단	56
2. 택시 이용 시간대	58
3. 택시 이용방식 및 대기시간	59
4. 택시기사에 대한 불만족 사항	60
제2절 모바일 택시 앱 이용실태	62
1. 택시 앱 인지	62
2. 이용 경험이 있는 택시 앱 종류	63
3. 택시 앱 이용 빈도	64
4. 택시 앱 이용 이유	65
5. 택시 앱 불만 사항	66
6. 택시 앱 부당피해 경험	67
제3절 고급택시에 대한 인식	68

1. 고급택시 인지 및 이용 경험	68
2. 고급택시 만족한 사항	69
3. 고급택시 불만족 사항	71
제4절 기타 택시 관련 정책 및 제도에 대한 인식	73
1. 택시 색상 자유화	73
2. 감염병 유행 시 택시 안전성	77
3. 사전확정 택시요금제	80
4. 택시요금 자율화	82
제4장 운수종사자 택시 서비스 인식조사 결과	84
제1절 모바일 택시앱 이용실태	84
1. 택시앱 이용 여부 및 사용 경험이 있는 택시앱	84
2. 주로 사용하는 택시앱	85
3. 이용해 본 택시앱 만족도	86
4. 택시앱 이용 불만사항 및 문제점	87
제2절 택시 관련 정책 및 제도에 대한 인식	88
1. 택시 색상 자유화	88
2. 감염병 유행 시 택시 안전성	91
3. 사전확정 택시요금제	93
4. 택시요금 자율화	96
5. 택시 차량 내 격벽 설치	97
6. 친환경 택시 도입	98
7. 택시 사업구역 통합	101
제5장 결론 및 정책제언	104
[부 록] 설문지	111

제1장 조사 개요

제1장 조사 개요

제1절 조사의 배경 및 목적

과업 목적	<ul style="list-style-type: none">■ 서울시에서 운행되고 있는 법인 및 개인택시는 2020년 11월 기준 71,785대(법인 22,603대, 개인 49,182대)로 시민들이 이용하는 주요 교통수단 중 하나임■ 이에, 서울시 택시 이용자 및 시민만족도 조사를 실시하여 택시 서비스에 대한 시민의 기대수준을 파악하고 불만사항을 청취함으로써 개선방안을 마련하고자 함■ 이를 통해, 서울시 택시 서비스의 문제점을 개선하고 서비스의 질을 향상하는 등 향후 택시산업 활성화를 위한 자료로 활용하고자 함
----------	---

1. 서울시 택시산업의 변화

1) 모빌리티 플랫폼의 등장과 영향력 확대

- 2010년대 중후반부터 등장한 모빌리티 플랫폼은 택시와 협력하여 사업을 진행하는 택시형과 렌트카&자가용 유상운송 플랫폼 등이 있음.
 - 택시 중개형은 카카오택시(2015년), 티맵택시(2015년), 마카롱 택시(2019년) 등이 있음.
 - 렌트카 중개형은 타다 베이지(2018년), 플러스(2016년) 등이 있었음.
- 렌트카&자가용 유상운송 플랫폼은 새로운 서비스 형태로 고객들에게 각광을 받았으나, 불법성 문제 및 규제 미적용으로 인한 기존 택시와의 공정경쟁문제 등이 대두되었음. 2020년 3월 여객자동차운수사업법의 개정으로 운영이 중단됨.
- 그에 비해 택시와 협력하여 사업을 추진한 택시형은 기존 택시업계와의 갈등수준이 상대적으로 낮음. 그로 인해 서비스 시작 이후 빠르게 영향력 확대
 - 카카오택시(카카오 모빌리티), 티맵택시(티맵 모빌리티), 우버택시(우버코리아), 마카롱택시(KST 모빌리티), 반반택시(코나투스), 온다택시(티머니) 등 6개의 업체가 모빌리티 플랫폼 서비스를 제공하고 있음.

〈표 1-1〉 플랫폼 택시의 종류

구분	카카오택시 (~15.03~)	티맵택시 (~15.04~)	우버택시 (~19.01~)	마카롱택시 (~19.01~)	반반택시 (~19.08~)	온다택시 (~19.11~)
차량 사진						
참여 대수	65,000대	10,000대	1,000대	9,000대	11,000대	9,000대
서비스 택시 종류	중형, 모범, 대형(승용·승합), 고급	중형, 모범, 대형(승용)	중형			
호출료	스마트호출 시 1,000원	없음			4,000원 (22~24시) 6,000원 (00~04시)	없음

* 출처: 서울시 택시물류과

■ 또한 이와 같은 모빌리티 플랫폼의 등장과 영향력을 확대하게 된 것은 기존 택시 서비스에서 지속적으로 지적되어 오던 승차거부, 기사에 대한 정보확인을 통한 안정성 확보, 예상요금 확인가능 등의 문제와 한계점이 다소 해소되었기 때문으로 볼 수 있음

■ 6개의 업체 중 2015년부터 서비스를 제공한 카카오택시는 전체 택시대수의 약 90% 정도인 65,000대가 참여하여 가장 큰 영향력을 발휘하고 있음. 또한 중앙일보에 따르면 카카오택시의 시장점유율을 약 80% 정도로 추정

* 중앙일보 2020.10.16., 티맵-우버 동맹, 택시호출사업 진출 “카카오/쏘카 나와라”

■ 최근 몇 년 사이 카카오 모빌리티, KST 모빌리티 등은 법인택시회사를 인수함. 이는 택시업계에서 외부인으로 취급받던 플랫폼 택시가 내부 이해당사자가 되어 택시업계에서 영향력을 높일 수 있게 됨.

□ 카카오 모빌리티는 2020년 5월 기준으로 약 9개의 택시회사를 인수하여 모빌리티 플랫폼 중 가장 많은 법인택시회사를 보유

2) 모빌리티 플랫폼을 중심으로 한 브랜드 택시(고급택시, 가맹택시)의 등장

■ 모빌리티 플랫폼 등장 이후의 시장변화는 해당 플랫폼의 특·장점이 반영된 고급택시와 가맹택시 등 브랜드형 택시의 출시라고 볼 수 있음.

■ 고급택시는 일반 중형택시가 아닌 기사가 포함된 2,800CC급 이상을 원하는 고급수요를 공략하기 위해 출시된 택시

□ 고급택시는 2015년 11월과 12월에 카카오블랙과 우버블랙이 각각 출시되었고 2019년 7월에 타다 프리미엄이 출시되었음.

■ 고급택시는 요금 신고제로 되어 있어, 플랫폼별로 차별화된 요금과 그에 따른 서비스 등을 제공 할 수 있었음.

- 고급택시는 2020년 1월 택시제도 안에서 대형승합과 함께 기본요금을 플랫폼에서 신고할 수 있으며, 최대 4배의 탄력요금제 적용과 대절요금제가 가능
- 또한, 요금이 기존 택시에 비해 비싼 만큼 2,800CC 이상의 국내 차량, 벤츠 E 클래스, 렉서스 등으로 조금 더 편안한 서비스를 제공
- 플랫폼별로 유니폼 착용, 고객 응대 서비스교육 등을 통해서 기존보다 수준 높은 여객서비스 질을 제공하기 위해서 노력

<표 1-2> 앱기반 고급택시의 종류

구분	카카오블랙		우버블랙	타다프리미엄	
	개인	법인		개인	법인
사업자	개인	법인	개인	개인	법인
대수	354	18	24	218	36
개시일	`15.11월		`15.12월	`19.7월	
차종	벤츠 E300, 렉서스 ES 350		K9 등	K7, 그랜저 등	

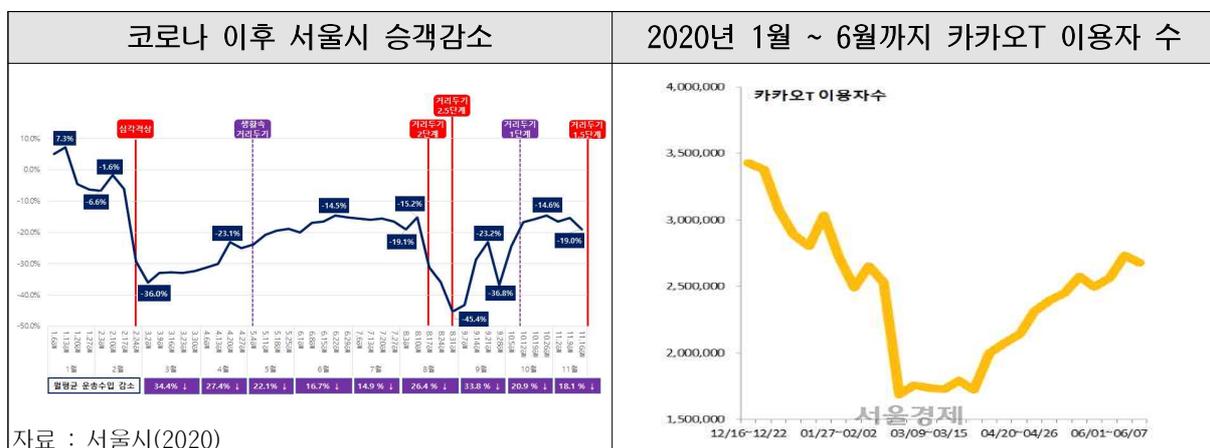
- 가맹택시는 일반 음식점 가맹사업과 같이 일반 중형택시를 활용하여 하나의 플랫폼 아래의 동일한 이동 서비스를 제공하는 것
 - 2020년 1월 기준으로 카카오T블루, 마카롱, 타다 라이트, 반반그린, 나비콜 등이 운영 중이며, 우버는 면허 인가 이후 출시 준비 중에 있음.
- 가맹택시의 특징은 브랜드 특성화 계획에 따라 기본운임 외에 부가서비스 요금의 수취, 내/외관 자율화, 서비스 교육 등을 들 수 있음
 - 부가서비스와 관련해서는 카카오T블루는 부가서비스 요금(3,000원)을 지불하면 목적지가 미표기 되는 서비스를 제공하여 단거리의 배차율을 높이는 부가서비스를 시행 중이며 마카롱은 자전거택시(3,000원), 카시트택시(6,000원) 등 부가서비스를 제공하고 있음.
 - 서비스 교육과 같은 경우, 카카오T블루와 우버는 자체적으로 마련한 소정의 교육을 이수한 사람에게만 가입자격을 부여하며, 미스터리 쇼퍼를 통해서 지속적으로 서비스 질을 관리하고 있음
 - 내·외관을 플랫폼에 따라 자유롭게 꾸밀 수 있어 고객들이 선호하는 플랫폼 택시를 탑승하는 것이 가능
- 이와 같은 플랫폼들의 브랜드 택시(고급, 가맹)는 기존 택시업계와 다르게 체계적인 운영 전략으로 상당히 균질한 서비스를 승객들에게 제공하여 이동의 질을 향상시키는데 기여함.

3) 모빌리티 플랫폼 택시의 단기간 급속한 성장으로 발생하는 문제점

- 모빌리티 플랫폼의 급성장으로 다양한 문제점들이 발생하고 있음.
- 일반적으로 택시에서 지속적으로 발생하는 골라태우기 등의 배차문제, 목적지 인지 및 승객의 요청경로 무시 등의 문제점이 여전한 것으로 나타남.
 - 대표적으로 현재 시장 지배력이 가장 큰 카카오 모빌리티의 카카오택시 서비스의 경우, 고객의 목적지 표기로 인하여 특정시간에 단거리 고객이 승차를 못하는 불만이 여전히 표출되고 있음.
 - 새로운 불만 사항으로는 기사가 호출을 수락한 뒤 임의적으로 호출을 취소하는 사례도 종종 나타나고 있음.
- 운전자들의 경우에는 고객의 임의적인 호출취소, 고객승차 대기시간, 부정확한 승차 위치 지정 등 기존 택시시장에서는 나타나지 않았던 새로운 문제점들이 나오고 있음.
- 언론을 통해 이와 같은 내용이 지속해서 보도되고 관련 전문가들이 해당 사항을 지적하고 있지만, 앱택시에 대한 불만 사항들이 체계적이고 객관적으로 수치화된 자료가 부족하여 대응책을 마련하기에 어려움이 있음.

4) 새로운 키워드로 떠오르게 된 코로나로 인한 변화

- 2020년 3월 본격적으로 시작된 코로나19는 택시산업 전반에 큰 영향을 끼침.
- 가장 큰 영향으로 시민들이 코로나19의 감염염려와 사회적 거리두기 등으로 이동 자체를 꺼리게 되면서 매출이 지난해보다 급감하는 현상이 일어남.
 - 코로나19 감염병 확대에 따라 `19년 3월 이후 23.9% 운송수입 감소
 - 또한 카카오 모빌리티의 카카오T 이용자 수도 2020년 3월 기준으로 약 50% 정도가 감소한 것으로 나타남.



- 이와 같은 매출 하락은 정부가 법인택시 기사들의 처우개선을 위해 적극적으로 추진 중에 있는 월급제의 시행에도 부정적인 영향을 미칠 것으로 예상
- 2020년 10월에는 서울택시조합 210개 업체의 운수종사자가 코로나19로 인한 매출 하락과 불안한 경영상황을 이유로 2021년 택시운송수입금 전액관리에 의한 월급제 시행을 유보해달라는 청원을 국회 국토교통위원회, 국토부, 서울시에 전달

2. 높아진 소비자들의 눈높이 부응하지 못하는 택시

1) 해외에서의 우버, 리프트 등 이용 경험

- 타다 베이직 출시 이전에는 우버가 잠시 불법 유상운송을 운영한 적이 있으나, 불법으로 규정되어 많은 시민이 경험하지는 못하였음.
- 하지만 많은 시민은 해외여행 등을 통해 우버, 리프트 등의 서비스를 이용하면서 유상운송행위의 편리함과 한국 택시 서비스의 불편함을 비교하기 시작
- 우버에 따르면 2020년 하반기 기준으로 한국 내 우버 가입자는 약 220만명으로 추산
- 이는 우버택시의 국내 점유율이 1%가 되지 않는 수치로 미루어 볼 때, 대부분의 사람들이 해외에서 우버를 경험했다고 추정해 볼 수 있음.
- 우버를 경험한 사람들이 승용차 유상운송에 대해서 긍정적인 경험을 보유할 수 있는 이유는 고객의 목적지가 미표기되어 승차거부가 없고 기존택시에 비해 저렴한 가격과 앱을 통한 중계로 편리한 결제와 정확한 목적지 도착 등 택시보다 편리했던 서비스에 찾을 수 있음.

2) 유상운송행위(렌트카&자가용 중개형)로 높아진 소비자들의 눈높이

- 타다 베이직으로 대표되는 국내의 유상운송행위는 불법으로 규정되어 현재 서비스가 되고 있지 않음.
- 타다 베이직은 기존 택시에 비해서 약 10~20% 요금이 비싸도 승객들의 높은 만족도로 급성장
- 타다 베이직은 서비스 중단 직전인 2020년 4월 기준, 운영 약 18개월 만에 회원수 170만명, 차량수 1,500대 규모의 모빌리티 서비스로 성장하였음.
- 일간 이용건 중 재탑승자의 비율이 약 90%였고 고객이 평가한 기사의 평균 평점은 5점 만점에 4.7점(100점기준 94점)으로 높은 수준의 서비스를 유지하였음.
- * 출처 : 한국경제, 2019.5.1., 재탑승률 89% 찍은 타다

- 타다 베이직이 고객들에게 호응을 얻은 가장 큰 이유로는 기존 택시의 문제점으로 지적된 승차거부, 기사들의 운전 중 말 걸기 등이 운영 정책적으로 불가능하게 만든 점과 상대적으로 젊은 연령의 운전기사가 많았던 점을 들 수 있음.
 - 특히, 승차거부의 경우 타다 베이직은 고객이 호출 시 근거리에 있는 차량을 의무 배차하는 시스템을 구축, 기사의 골라 태우기를 원천적으로 봉쇄
 - 승차거부 이외에도 운영 정책상으로 고객과의 대화 금지, 깔끔한 복장 의무화 등을 하였고, 기본 부가서비스로 와이파이, 스마트폰 충전, 방향제, 차량 내 열선시트 등이 강점으로 작용
- 고객들의 높은 선호도를 반영하듯 타다가 ‘불법 콜택시’로 검찰 기소된 후 실시된 설문조사에서도 타다가 ‘혁신’이라는 의견이 ‘불법’이라는 의견보다 두 배 가량 많이 나왔음.
 - 응답자의 49%가 타다는 혁신사업이라고 응답하였고, 25.7%는 택시업계에 뛰어들어 공정경쟁을 해치는 불법 서비스라고 응답함. 나머지 25.2%는 모름, 무응답으로 답변
 - ※ 해당조사는 여론조사 전문기관인 리얼미터가 CBS의 의뢰로 전국 성인남녀 500명을 대상으로 한 조사
- 이와 같은 타다 베이직의 높은 고객 선호도와 빠른 성장은 좋은 서비스를 제공한 것도 하나의 요인이지만 그 만큼 기존의 택시 서비스에 대해서 일반 시민들이 얼마나 큰 불만을 가지고 있었는지도 반증하는 결과라고 볼 수 있음.

3 산업과 소비자의 변화에 발맞춘 제도 변화

1) 50년 택시산업 변화를 만든 국토부의 택시제도 개편방안

- 국토부는 모빌리티 플랫폼 사업과 택시산업의 공정한 경쟁 및 양 산업의 건전한 발전, 이용자 편의 증진 등을 위해 2019년 7월 17일 ‘혁신성장 및 상생발전을 위한 택시제도 개편 방안(이하 7.17 대책)’을 발표
 - 개편방안은 (1) 규제혁신형 플랫폼 택시의 제도화, (2) 택시산업 경쟁력 강화, (3) 서비스 혁신으로 구분되어 있음.
 - 국토부는 현재 시장에 나와 있는 플랫폼 이동수단을 3가지로 구분 및 제도화를 추진
 - 택시산업의 경쟁력 강화를 위한 월급제 정책, TIMS를 통한 택시 관리의 선진화, 택시 진입장벽을 낮추기 위한 규제 완화 등을 추진
 - 서비스 혁신을 위해서는 요금규제 완화, 운수종사자들에 서비스 질을 높이기 위한 교육강화 등을 계획



* 출처: 국토교통부 ‘혁신성장 및 상생발전을 위한 택시제도 개편방안(2019.7.17.)’

- 국회는 7.17 대책의 실효성 제고를 위한 여객자동차운수사업법 개정과 국토교통부는 개정법에 구체적인 실행방안을 논의할 민간전문가 중심의 모빌리티혁신위원회 구성·운영

2) 택시, 모빌리티 산업의 기초가 될 신여객자동차운수사업법

■ 국회는 7.17 대책을 기초로 택시와 모빌리티의 상생협력을 위한 새로운 사업형태 3가지를 법제화함.

■ Type 1 : 한국에서 처음 시도되는 플랫폼 운송사업

- 타입1은 단순 중개서비스뿐만 아니라 플랫폼을 운용하여 직접운송이 가능한 서비스
- 타입1은 미국의 우버, 리프트와 같은 운송네트워크사업자(TNC, Transportation Network Company)와 관련된 규정을 한국 실정에 맞게 변경하여 유사한 서비스를 제공하게 만들어준 근거
- 타입1의 가장 큰 특징은 (1) 사업허가와 총량관리, (2) 기여금, (3) 관련 규제 완화 등으로 구분 가능
 - 사업허가 : 사업자는 일정 요건 하에서 운영 가능 대수를 정하여 플랫폼 운송사업 허가, 허가 총량은 여객수요, 국민편익 등을 고려하여 허가 대수를 배분
 - 기여금 : 운영 대수 또는 운영실적 등에 따라 정액 또는 매출액 연동 등으로 사회적 기여금 납부. 기여금은 택시감차, 종사자 근로여건 개선 등에 활용하며, 별도 관리 기관 설립/운영
 - 규제완화 : 차량은 조달된 차량 또는 렌트카도 활용이 가능하게 했으며, 요금과 내외관 등의 규제도 대폭 완화
- 해당 유형의 특징은 미국의 운송네트워크사업자 제도를 통한 산업의 혁신과 7.17 대책의 핵심인 모빌리티와 택시업계의 상생발전이라는 목표를 달성을 위해 만들어짐.

■ Type 2 : 규제혁신을 통한 기존 제도가 진화 발전한 플랫폼 가맹사업

- 타입2인 플랫폼 가맹사업은 기존의 택시를 활용하는 운송가맹사업을 플랫폼사업으로 개편하는 것
- 이 제도는 택시와 플랫폼이 협력하여 통일적 브랜드 구축과 양질의 서비스를 제공함으로써 기존 택시의 문제점인 낮은 서비스 질을 해소 가능
- 일반 가맹이 플랫폼 가맹으로 진화·발전하면서 나타난 가장 큰 특징은 기존의 택시와 관련된 가맹사업의 규제가 개선된 것
 - 요금제도 : 허가제도를 도입, 탄력요금제 및 가격 책정을 업체가 가능
 - 내외관 : 정부의 허가를 기초로 플랫폼사에 의한 내·외관 조성 가능
 - 최소차량대수 : 500대 (기존 4,000대)
 - 사업구역 : 플랫폼(예약운영)을 하는 경우에는 사업구역 광역화. 단 지자체와의 협의 필요
- 현재 가장 많은 플랫폼 업체들이 관심을 가지고 있는 사업이며, 제도적으로는 택시업계와 플랫폼 업체 간의 이견이 가장 적은 분야

■ Type 3 : 기존 택시 중개서비스의 제도권 편입과 부가가치 창출을 기초로 만든 플랫폼 중개사업

- 타입3는 기존의 중개사업을 신고제로 전환하여 체계적인 관리와 택시가 운송플랫폼과 결합하여 다양한 부가가치를 창출할 수 있도록 하는 제도
- 이 제도는 택시의 요금자율화를 통해서 비가맹 택시의 수익성 강화와 서비스 다양화 등이 가능함.
 - 운임은 기존과 같이 국토교통부 또는 지방자치단체장이 정한 수준으로 정해지며, 승객이 부가서비스를 제공받는 대가로 수취가 가능한 요금은 사업자가 신고 가능

3) 택시와 모빌리티 발전의 세부적인 방안을 담은 모빌리티 혁신위원회 권고안

■ 국토교통부는 개정된 여객자동차운수사업법을 기초로 세부적인 실행방안이 포함된 시행령/시행규칙 및 관련 법안 개정을 위해 민간전문가로 구성된 모빌리티 혁신위원회를 운영

- 모빌리티 혁신위원회는 2019년 5월부터 11월까지 운영하고 도출된 결과를 기초 시행령·시행규칙 및 관련 법안을 개정

■ 모빌리티 혁신위원회 권고안의 핵심은 타입1과 타입2 제도의 운영방안에 있음.

- Type 1은 기여금액과 부가기준, 활용방안 등을 정의함.

- 기여금액 : 매출액의 5%, 운행횟수당 800원, 월 40만원 중 선택
- 부과기준 : 스타트업의 부담완화를 위해 허가대수 300대 미만 기여금 차등화
- 활용방안 : 고령 개인택시감차, 택시운수종사자 근로개선 등 활용
- 허가기준 : 운송플랫폼, 차량(30대 이상), 시설(차고지 등), 보험가입 의무화 등
- 허가대수 : 심의단계에서 서비스 차별성, 운송시간여건을 반영하여 평가지표를 통해 허가 여부 및 허가대수 판단

- Type 2는 요금자율화, 법인택시의 복수가맹 허용이 핵심

- 요금제 : 예약형 가맹택시에 한정하여 요금 자율신고제를 도입
- 복수가맹 : 법인택시회사가 차량단위의 가맹계약체결을 허용
- 사업광역화 : 예약형 가맹택시에 한해서는 광역화 추진

■ 택시의 제도개선과 관련해서는 앱 미터기 도입, 차종의 다양화, 플랫폼을 통한 경우 자발적 합승허용, 음주운전 기사 원스트라이크 아웃 제도 등이 있음.

4) 규제 샌드박스를 활용한 다양한 실험적 서비스의 출시

- 정부는 규제로 인하여 신규산업이 발전하지 못하는 문제점을 해결하기 위해 2019년에 규제 샌드박스 제도를 신설
 - 규제 샌드박스는 사업자가 새로운 제품, 서비스에 대해 규제 샌드박스 적용을 신청하면 법령을 개정하지 않고도 심사를 거쳐 시범 사업, 임시 허가 등으로 규제를 면제, 유예해 그동안 규제로 인해 출시할 수 없었던 상품을 빠르게 시장에 내놓을 수 있도록 한 후 문제가 있으면 사후 규제하는 방식
- 모빌리티 플랫폼 업계는 규제 샌드박스를 활용하여 기존에는 규제로 인하여 불가능했던 애플리케이션, 사전요금제, 동승요금제 등 많은 사업을 현장에서 테스트 진행 중

〈표 1-3〉 규제 샌드박스를 활용한 다양한 실험적 서비스

구분	내용	사업자
애플리케이션	기존의 기계식 미터기가 아닌 GPS를 활용한 애플리케이션을 활용하는 것	카카오 모빌리티, 우버 코리아, 티맵 모빌리티, 티머니, 타다 등
동승서비스	앱을 통해 사전에 동승객의 정보 등을 통해 안정성을 높여 특정 시간에 동승을 허용하는 서비스	코라투스
차고지뺄 교대	ICT 관리시스템을 기반으로 차고지 밖 근무교대를 가능하게 하는 서비스	카카오 모빌리티, KST 모빌리티
탄력요금제	실시간으로 수요공급에 따라 요금을 탄력적으로 수취	타다 등
선결제요금제	GPS 위치정보를 기반으로 시간과 거리 등을 계산해 사전에 운임과 요금을 계산	KST 모빌리티 등

- 정부는 이 중 성공적으로 실험되고 있는 서비스에 대해서 2021년 4월 신여객자동차운수사업법 시행 시 공식적으로 허용할 예정
- 2020년 국토교통부 장관과 업계와의 대화에서 당시 김현미 장관은 좋은 아이디어를 가진 서비스가 규제로 인하여 출시가 어려울 경우, 샌드박스 등을 활용 시 적극적인 지원을 약속
- 택시와 모빌리티의 다양한 신규서비스가 샌드박스를 통해서 지속적으로 출시되고 시험될 것으로 예상

제2절 개선방안

1. 고객만족도 조사 결과에 의한 개선방안

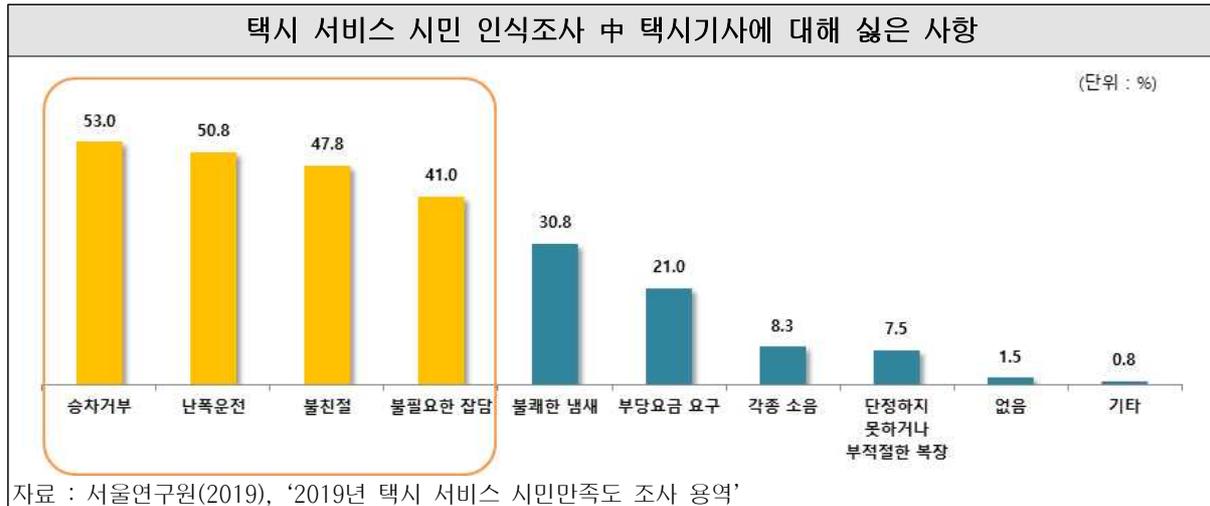
1) 택시 서비스 만족수준 파악 및 불만사항 도출

- 고객만족도 조사를 통한 이용자의 서비스 만족수준 파악 및 불만요인 도출
 - 매년 실시되는 평가로서 일관성을 지닌 조사를 통해 고객만족도 조사를 통한 택시 서비스 개선과제 파악
 - 중점 개선영역 도출을 통한 현 택시시장의 취약성 분석 및 정책발굴 실시
- 연속적인 택시 서비스 만족도 조사를 통해 서비스 수준 유지 및 개선 수행
 - 2005년 최초로 택시 서비스에 대한 만족도 조사가 수행된 이후, 2013년 이후부터는 조사 항목의 일관성을 통해 객관적인 택시 서비스에 대한 이용객(시민)들의 만족도 평가 및 기대수준, 불만 사항을 가늠
 - 시계열 분석을 통해 과거 결과와의 비교 및 다양한 분석을 통해 불만 요인을 파악하고 개선 방향을 도출

2) 지속적인 고객만족도 조사에 따른 평가지표 개선방안

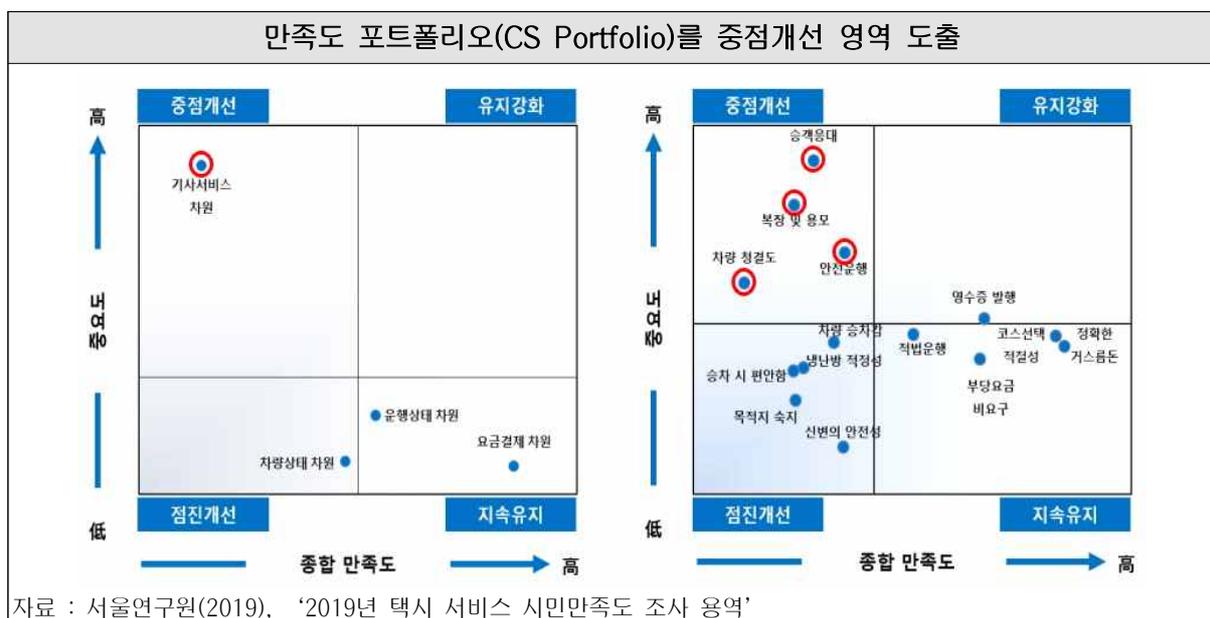
- 서비스 중점 개선 필요영역을 발굴하고 향후 정책 개발, 평가지표 개선에 활용
 - 고객만족도 조사를 통해 현재 택시 시장의 취약점 분석에 따라 맞춤형 정책 개발, 현재 택시 서비스평가 지표의 개선에 반영
 - 고객만족도 조사의 만족도 포트폴리오 중점개선 영역 대안 선정을 통한 중점개선 영역에 대한 평가 결과의 개선 및 실질적인 피드백 수행
- 도출된 취약점을 통해 불만요인에 대한 정책개선 요소 파악
 - 2019년 평가결과, 기사서비스 차원의 중점개선이 필요하며, 승객응대/복장 및 용모/안전운행/차량 청결도의 개선사항 도출
- 도출된 취약점을 통해 불만요인에 대한 정책개선 요소 파악
 - 고객만족도 조사결과와 연계하여 서비스 만족도에 연계되지 않은 항목(유의성 없는 항목)의 변경을 통해 변별력 제고
 - 2019년 택시회사 평가시행 영역 중 택시 서비스 시민 인식조사에서 택시기사에 대한 부정적인 사항을 조사한 결과, 승차거부, 난폭운전, 불친절 등의 순으로 조사되었음.

- 기존 평가항목의 점수를 세분화하고 실제 택시 이용 시민이 중요히 여기는 요소를 판별하여 항목 추가 및 개선을 통해 더욱 객관적이고 합리적인 조사가 되도록 할 예정임.



■ 기존 5점 척도와 구분하여, 9점 척도 조사 병행 수행

- 기존 5점 척도로 평가해온 서비스 만족도 조사는 지난 10년간 큰 변화없이 고착화된 부분이 일부 있으며, 1~5점사이의 평가 시 일부 항목에서 만족도 차이를 확실히 알 수 없는 제약이 있음.
 - 9점 척도 조사를 통하여 개인 편차를 고려한 만족도 점수 보완 및 비교 수행



3) 시계열 분석을 통한 서울시 정책 영향 검토

- 서울시 택시 평가는 2005년 처음 시작된 이래로 현재까지 16회 조사되었으며, 2013년부터 지속적인 평가를 유지
 - 2011년 이후 매년 택시 서비스 만족도 조사(4,000명)를 지속적으로 수행
 - 고객만족도 조사 시계열 분석 시, 택시 정책변화 및 택시업계의 주요 변화사항을 비교·검토
- 지속해서 평가되고 있는 고객만족도 조사와 택시 이용행태, 정책 인식조사의 결과를 시계열로 비교 분석하여 개선 방향을 도출(요금인상 전/후 등)
 - 4개 차원별/14개 항목별 전후 비교를 통해 서울시 정책이 고객만족도에 미치는 영향도 파악
 - 2013년 10월과 2019년 2월 요금인상에 따른 만족도 변화 등을 검토하여 주요 변화사항을 파악
- 서울시 만족도 평가결과 진단을 통한 장·단기 만족도 향상 방안 제시
 - 만족도 조사결과에 따라 과거 각 해년도 평가결과와의 비교를 통해 택시업계 및 관련 기관의 업무개선 방향 제시
 - 서비스 및 만족도 제고를 위한 중장기 전략방안 마련



4) 2013년 요금인상 전과 2019년 고객만족도 점수 차이

- 2013년 요금인상 이후 택시 서비스에 대한 이용 승객의 만족도 시계열 분석 수행을 통한 변화 파악
 - 종합만족도는 요금인상 이후 7년 동안 75.4점에서 80.7점으로 5.3점 증가하였음.
 - 가장 큰 폭으로 증가한 항목은 코스선택 적절성(8.6점 증가)이었으며, 영수증 발행(7.5점 증가), 안전운행과 적법운행(6.8점 증가) 등의 순으로 나타남.

- 가장 소폭으로 증가한 항목은 냉난방 적정으로 1.2점 증가하였으며, 복장 및 용모(2.7점 증가) 등이 다른 항목과 비교해 증가 폭이 작음.
- 요금인상 이후 지난 7년간 서울시 택시 서비스는 전반적으로 증가하였으나, 기사 서비스 항목에서 상대적으로 증가 폭이 작으므로, 더욱 개선될 필요가 있는 것으로 분석됨.

〈표 1-4〉 2012년 대비 2018년 고객만족도 평가결과 변화

(단위: 점)

차원	항목	2012년	2019년	증/감
기사서비스	승객 응대	75.5	79.2	+3.7
	복장 및 용모	76.2	78.9	+2.7
	승차 시 편안함	75.7	79.0	+3.3
	신변의 안정성	74.7	79.8	+5.1
	목적지 숙지	74.5	79.0	+4.5
차량상태	차량 청결도	73.2	78.0	+4.8
	냉난방 적정	77.5	78.7	+1.2
	차량 승차감	75.5	79.4	+3.9
운행상태	안전 운행	73.3	80.1	+6.8
	적법 운행	74.5	81.3	+6.8
	코스선택 적절성	74.3	82.9	+8.6
요금결제 (2개 세부항목)	부당 요금 비요구	77.7	83.7	+6.0
	정확한 거스름돈	78.4	84.0	+5.6
	영수증 발행	74.6	82.1	+7.5
종합 만족도		75.4	80.7	+5.3

- 이와같이, 최근 2019년 2월 요금인상 이후의 택시 서비스에 대한 택시 이용 승객 및 일반 시민의 만족도 변화를 시계열 분석 수행을 통해 파악하고자 함.

2. 시민인식조사 활용방안

1) 시민들의 서울시 정책 선호 파악

- 일반 시민의 택시에 대한 인식조사를 통하여 택시 기피 요인 및 긍정적 요소 파악
 - 택시 이용경험이 있는 시민들을 대상으로 택시에 대한 인식조사를 통해 택시 기피요인, 이용자의 니즈 등을 파악하여 개선방안 도출
- 서울시에서 시행하는 다양한 택시 정책의 선호도 및 불만 사항을 파악하여 이를 정책 개선안에 반영
 - 2016년 우수택시회사 인증제 및 삼진아웃제 인식조사, 영상정보처리기기 사업 효과조사 수행
 - 2017년 택시정책 의식조사(민원제기 여부, 처분만족도, 승차거부 직접처분 등)
 - 예시) 2015년 해치택시 이용실태조사, 2016년 앱택시, 고급택시 이용실태조사, 2017년 모바일 앱택시 이용실태, 고급택시 만족도 조사 수행
 - 2018년 앱택시 및 고급택시 서비스, 카풀 앱 서비스에 대한 인식조사를 수행함.

2) 새로운 택시 서비스 인식 및 다양한 니즈 파악

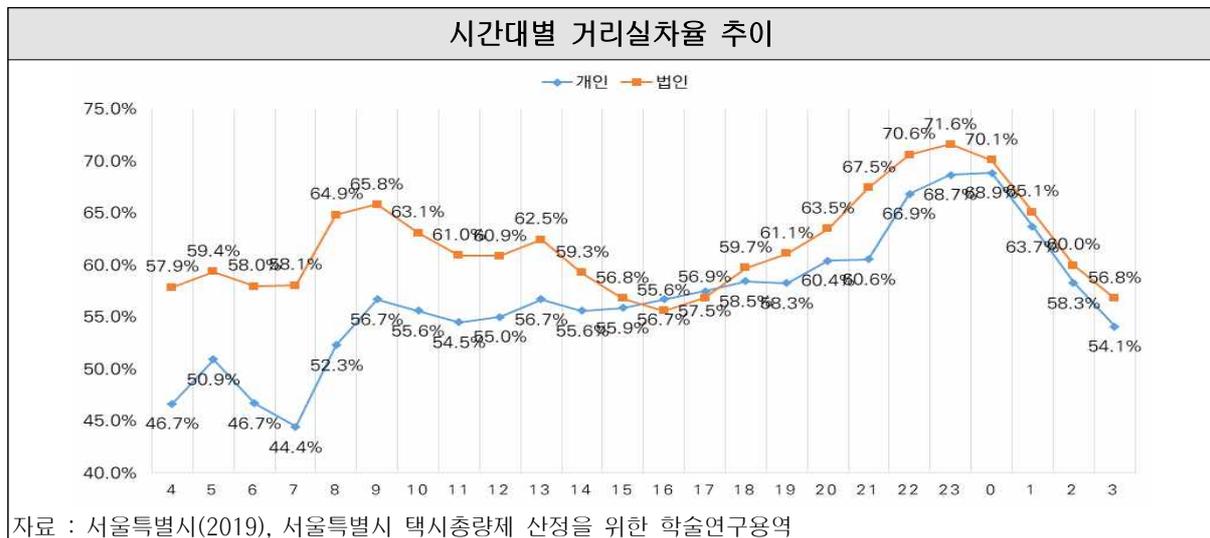
- 새로운 서비스에 대한 시민들의 인식을 통해 최신 택시 서비스 동향 파악 및 향후 개선사항 도출
 - 앱택시/고급택시/카풀앱 인식조사 지속 수행
- 지속적인 앱택시 보급 및 이용 확대에 따른 불만요인 도출, 개선방안 마련
 - 앱택시의 활용이 급속도로 높아지는 한편, 이에 대한 시민들의 불만 또한 제기됨.
 - 앱택시 이용자들을 대상으로 앱택시 만족도, 이용 시의 애로사항, 불만요인, 부당행위 경험 등을 조사하여 향후 콜택시 관리방안 도출
 - 택시 콜(앱) 서비스 이용의 불만 사항 및 배차 관련 인지 사항 파악을 통해 개선방안 마련
- 고급택시와 같은 다양한 택시 서비스 인식 정도 파악 필요
 - 2016년 고급택시 도입에 따른 인지도 향상 정도 및 만족도 등의 주기적인 조사를 통해 도입 효과를 지속해서 파악할 필요가 있음.
 - 고급택시에 대한 인식조사를 통하여 불만 사항 파악 및 향후 확대 시행 시 개선방안과 발전방안을 모색
 - 고급택시 이용 여부, 선호 이유 및 불만요인, 요금의 적정성 등을 파악하여 향후 고급택시 서비스 관리 정책에 반영 가능

3. 택시 정책 개선방안 제시

1) 승차난 발생지역의 승차거부 해소방안 마련

■ 서울시는 개인택시 탄력적 부제해제, 연말 해피존 운행 등 지속적인 공급확대 방안을 고려하고 있으나 수요 대비 공급이 부족한 실정임.

□ 승차난에 따른 심야시간대 승차거부 등으로 인한 민원 발생 및 택시의 이미지 하락 등에 따라 공급확대를 위한 방안이 필요함.



□ 심야 승차난이 집중적으로 발생하는 지역(홍대입구, 강남역, 종로 인근)에 대한 운행실적평가를 반영함으로써 택시회사의 심야 공급확대를 유도하며, 이를 통해 시민의 택시 이용 편의가 증진 가능함.

□ DTG자료 분석을 통해 개인택시와 법인택시의 운행 대수를 파악 가능함에 따라 심야시간대 공급계획 및 지역분배에 적용 가능함.

□ 추가로 승차시각-하차시각 기준으로 심야시간대 택시의 운행지역을 산정 가능함에 따라 지역별 분포 및 수요를 산정 가능함으로써 향후 지역별 심야 시간 승차난 개선방안을 도출

- 요일별, 지역별 심야 승차난 개선방안 도출

■ 심야시간(24:00~02:00)대 주요 승차난 지역의 공급 부족에 따른 택시회사의 개선 노력 필요

- 2013년 DTG자료 분석결과, 승차기준 온도 지도를 확인해보면 홍대입구역 인근, 종로지역, 강남역 지역이 수요가 연속적으로 집중되어 있음

□ DTG자료 분석 조사의 한계는 실제 수요량 및 발생지점은 파악할 수 있지만, 택시

승차를 위해 대기하는 시간에 대한 정량적 조사는 불가

- DTG자료 분석을 기반으로 하여 승차지역별 대기시간 파악
- 수배시도 후 탑승 시까지의 승차구역별/시간대별 분석을 통해 택시 서비스 공급의 분산, 집중 방안을 마련하여 전반적인 택시 서비스 질 향상 정책 발굴

2) 조사결과를 활용한 서울시 택시 정책 개선방안 제시

■ 고객만족도 조사, 택시 인식조사와 현황분석을 통해 서울시 택시산업 문제점 진단

- 현재 택시시장의 구조적 문제, 민원, 신개념 택시 등 다양화된 서비스, 공유경제의 성장 등 택시산업을 둘러싼 다양한 변화를 연속적인 조사를 통해 진단함.
 - 고객만족도 조사를 통한 서비스 만족 수준 파악 및 택시 서비스 개선과제 조사
 - 일반 시민 택시 인식조사를 통한 기존 택시 인식과 변화하는 택시산업에 대한 시민의 인식조사
 - 별도의 대기시간, 환승실태, 신개념 택시 등 빠르게 변화하는 택시산업 현황 파악
- 이를 통해, 변화된 여건 및 시민 눈높이에 맞춘 택시 서비스 제고와 택시산업의 변화 방향을 제시하고자 함.

■ 택시산업의 건강한 발전을 위한 정책방안(안)제시

- 현재, 택시업계를 둘러싼 악의 순환을 해결하고자 운수종사자 근로여건 개선과 택시 이용활성화 방안, 서비스 제고방안 등 구체적인 해결책 제시
 - 만족도 추이, CS포트폴리오 중점개선을 토대로 서비스 측면 진단
 - 민원 실태 분석을 통한 주요 민원 추이 및 발생원인 도출
 - 택시 인식조사를 통한 민원 발생 요인 사전 제거
 - 열악한 근로자 처우 개선방안 도출

■ 최근, 이슈가 되고 있는 공유경제(라이드쉐어링, 카풀앱 등)에 대한 관리방안 제시

- 조사결과를 통한, 택시 영업의 유사 형태로 운영 중인 카풀앱 등의 관리에 대한 방향성 제시
 - `19.3월에 사회적대타협 기구에서 카풀앱에 대한 “시간-횟수제한 카풀 합의”로 인해 지속적인 관리 필요
 - 카풀앱 갈등으로 인한 기존 택시업계의 사납금 폐지 및 월급제 시행으로 인한 택시 시장 활성화와 운수종사자 근로여건 개선에 대해 해결방안으로 제시
- 카풀앱 조사를 통해 시민들이 원하는 서비스 형태와 향후 카풀 앱 관리를 위해 안전 등의 대책 마련의 근거자료로 활용하며, 이외 신개념 교통수단(마카롱 택시 등)의 조사를 통해, 사회적대타협 기구에서 제시된 사납금 폐지와 월급제 시행에 따른 운수종사자 근로여건 개선으로 택시 서비스 제고효과를 살펴보고자 함.

제3절 조사 범위 및 내용

1. 조사 범위

1) 택시 고객만족도 조사

- 조사대상 : 서울시 법인 및 개인택시 이용 후 하차하는 승객
- 조사지역 : 서울특별시
- 조사방법 : 일대일 개별면접조사
(택시 하차 승객을 대상으로 구조화된 설문지를 통한 만족도 조사 진행)
- 조사기간 : 2020년 8월 18일 ~ 9월 24일
- 표본크기 : 택시 하차 승객 4,000명
- 표본설계
 - 성별 택시 이용자 비중은 5:5로 할당 조사함.
 - 연령별 및 생활권역별 표본 할당은 행정안전부 서울시 인구 구성비(2020년 5월 기준)에 따라 할당함.

<표 1-5> 연령별 택시 고객만족도 조사 표본설계

구분	20대	30대	40대	50대	60대	전체
개인택시	414	441	432	432	245	2,000
법인택시	422	443	424	424	227	2,000
계	836	884	856	856	472	4,000

<표 1-6> 생활권역별 택시 고객만족도 조사 표본설계

구분	도심권역	서북권역	동북권역	서남권역	동남권역	전체
개인택시	176	229	550	543	502	2,000
법인택시	232	247	574	421	526	2,000
계	408	476	1,124	964	1,028	4,000

* 도심권역 : 종로구, 중구, 용산구

* 서북권역 : 은평구, 서대문구, 마포구

* 동남권역 : 서초구, 강남구, 송파구, 강동구

* 서남권역 : 양천구, 강서구, 구로구, 금천구, 영등포구, 동작구, 관악구

* 동북권역 : 성동구, 광진구, 동대문구, 중랑구, 성북구, 강북구, 도봉구, 노원구

2) 택시 서비스 시민인식 조사

- 조사대상 : 서울시 택시 이용 경험이 있는 서울 시민
- 조사지역 : 서울특별시
- 조사방법 : 일대일 개별면접조사
- 조사기간 : 2020년 8월 26일 ~ 9월 18일
- 표본크기 : 서울 시민 1,000명
- 표본설계 : 서울시 인구의 권역, 연령, 성별 분포를 고려하여 표본을 할당함.

<표 1-7> 택시 서비스 시민인식 조사 표본설계

권역	남자					여자					계
	20대	30대	40대	50대	60대	20대	30대	40대	50대	60대	
도심권역	5	5	5	6	4	5	5	5	6	4	50
서북권역	12	12	13	12	9	13	13	13	13	10	120
동북권역	31	30	32	33	26	32	29	32	35	28	308
서남권역	32	34	32	31	24	34	32	31	32	27	309
동남권역	19	22	24	21	16	21	24	26	22	18	213
전체	99	103	106	103	79	105	103	107	108	87	1,000

3) 운수종사자 서비스 인식 조사

- 조사대상 : 서울시 택시 운수종사자
- 조사지역 : 서울특별시
- 조사방법 : 일대일 개별면접조사
- 조사기간 : 2020년 10월 26일 ~ 11월 6일
- 표본크기 : 서울시 택시 운수종사자 424명

4) 택시 고객만족도 조사(9점 척도)

- 조사대상 : 서울시 법인 및 개인택시 이용 후 하차하는 승객
- 조사지역 : 서울특별시
- 조사방법 : 일대일 개별면접조사
(택시 하차 승객을 대상으로 구조화된 설문지를 통한 만족도 조사 진행)
- 조사기간 : 2020년 9월 24일 ~ 10월 8일
- 표본크기 : 택시 하차 승객 200명

〈표 1-8〉 택시 고객만족도 9점 척도 조사 표본설계

권역	남자					여자					계
	20대	30대	40대	50대	60대	20대	30대	40대	50대	60대	
도심권역	2	2	0	1	2	4	5	2	2	3	23
서북권역	7	2	5	5	1	3	5	2	2	1	33
동북권역	3	2	6	11	3	7	6	5	8	2	53
서남권역	1	8	7	3	4	4	6	3	5	1	42
동남권역	8	2	7	4	5	6	3	4	8	2	49
전체	21	16	25	24	15	24	25	16	25	9	200

2. 조사내용

<표 1-9> 택시 고객만족도 조사내용

구분	항목
응답자 특성 질문	거주지역, 조사 요일, 조사 기간, 동승 인원, 택시 유형, 성별, 연령, 직업
택시서비스 만족도	운전기사 (승객 응대, 복장 및 용모, 승차 편안함, 운전기사 잡담, 신변의 안전성, 목적지 숙지)
	차량상태(차량의 청결도, 냉난방 적정, 차량 승차감)
	운행행태(안전 운행, 적법 운행, 코스선택 적절성)
	택시요금(부당 요금, 정확한 거스름돈, 영수증 발행)
	전반적 운전기사, 차량상태, 운행상태, 택시요금 만족도
	선호 코스 문의 여부
택시 서비스에 대한 전반적 만족도	전반적 택시 서비스 수준 만족도
	향후 재이용 의향
	타인 권유 의향
	서울 택시의 전반적인 서비스 수준 만족도
택시 이용 실태 및 태도	승차 위치 및 이용 목적
	이용 방식 및 대기시간
	택시 앱 배차실패 횟수
	택시 승차거부 횟수

<표 1-10> 택시 고객만족도 9점 척도 조사내용

구분	항목
응답자 특성 질문	거주지역, 조사 요일, 조사 기간, 동승 인원, 택시 유형, 성별, 연령, 직업
택시서비스 만족도	운전기사 (승객 응대, 복장 및 용모, 승차 편안함, 운전기사 잡담, 신변의 안전성, 목적지 숙지)
	차량상태(차량의 청결도, 냉난방 적정, 차량 승차감)
	운행행태(안전 운행, 적법 운행, 코스선택 적절성)
	택시요금(부당 요금, 정확한 거스름돈, 영수증 발행)
	전반적 운전기사, 차량상태, 운행상태, 택시요금 만족도
	선호 코스 문의 여부
택시 서비스에 대한 전반적 만족도	전반적 택시 서비스 수준 만족도
	향후 재이용 의향
	타인 권유 의향
	서울 택시의 전반적인 서비스 수준 만족도

〈표 1-11〉 택시 서비스 시민인식 조사내용

구분	항목
응답자 특성 질문	택시 이용 횟수, 성별, 연령, 거주지역, 직업, 연간 소득 등
택시 이용 실태	주 이용 교통수단 및 택시 주 이용 시간대
	평소 택시 이용 방식 및 대기시간
	택시기사에 대해 불만족하는 부분
모바일 택시 앱 이용 실태	택시 앱 인지 및 이용하는 택시앱
	택시 앱 이용 횟수 및 이용하는 이유
	택시 앱 불만사항 및 부당피해 경험 여부
고급 택시에 대한 인식	고급택시 인지 및 이용 경험(이용해본 고급택시 종류)
	고급택시의 만족한 사항 및 불만족한 사항
택시 관련 정책 및 제도에 대한 인식	심야시간대 승차난 해소 방안
	서울시 택시 색상 선호도(선호 이유 및 비선호 이유)
	택시 색상 자율화에 대한 의견
	감염병 유행에 대한 택시 이용 안전성 및 안전성 확보 방안
	택시 안전 운행 방안에 대한 의견
	사전확정 택시 요금제의 필요성 및 시행 시 이용 빈도
	택시 요금 자율화 제도에 대한 의견

〈표 1-12〉 택시 운수종사자의 서비스 인식 조사내용

구분	항목
응답자 특성 사항	성별, 연령, 택시 경력 등
모바일 택시 앱 이용 실태	택시 앱 사용 여부 및 이용하는 택시 앱
	이용한 택시 앱 만족도
	택시 앱 불만사항 및 문제점
택시 관련 정책 및 제도에 대한 인식	서울시 택시 색상 선호도 및 선호하는 이유/선호하지 않는 이유
	감염병 유행 시 택시 안전성
	감염병으로부터 택시 안전을 확보하기 위해 필요한 조치
	사전확정 택시요금제 필요성
	사전확정 택시요금제로 인한 승객 증가비율 및 승객과의 요금 관련 마찰 감소 비율
	택시 요금 자율화 제도에 대한 의견
	택시 차량 내 격벽 설치 찬성/반대 및 반대 이유
	친환경 택시 도입에 대한 의견 및 찬성하는 이유/반대하는 이유
택시 사업구역 통합 인지 및 의견/반대하는 이유	

제4절 응답자 특성

<표 1-13> 택시 고객만족도 조사 응답자 특성

구분		사례수	비율(%)
성별	남성	2,000	50.0
	여성	2,000	50.0
연령	20대	836	20.9
	30대	884	22.1
	40대	856	21.4
	50대	952	23.8
	60대	472	11.8
거주지 권역	도심권역	408	10.2
	서북권역	476	11.9
	동북권역	1,124	28.1
	서남권역	964	24.1
	동남권역	1,028	25.7
조사 요일	월요일	808	20.2
	화요일	500	12.5
	수요일	600	15.0
	목요일	496	12.4
	금요일	580	14.5
	토요일	596	14.9
	일요일	420	10.5
직업	전문직/사무직	2395	59.9
	판매/서비스직	215	5.4
	단순노무/기술직	218	5.5
	자영업	340	8.5
	가정주부	494	12.4
	학생	289	7.2
	기타	49	1.2
전체		4,000	100.0

〈표 1-14〉 택시 서비스 시민인식 조사 응답자 특성

구분	사례수	비율(%)	
성별	남성	510	51.0
	여성	490	49.0
연령	20대	204	20.4
	30대	206	20.6
	40대	213	21.3
	50대	211	21.1
	60대	166	16.6
	거주지 권역	도심권역	50
	서북권역	120	12.0
	동북권역	308	30.8
	서남권역	309	30.9
	동남권역	213	21.3
연평균 소득	소득없음	43	4.3
	2000만원 미만	204	20.4
	2000~3000만원	180	18.0
	3000~4000만원	182	18.2
	4000~5000만원	128	12.8
	5000~6000만원	83	8.3
	6000~7000만원	72	7.2
	7000만원 이상	108	10.8
직업	전문직/사무직	529	52.9
	판매/서비스직	107	10.7
	단순노무/기술직	60	6.0
	자영업	94	9.4
	가정주부	116	11.6
	학생	63	6.3
	기타	31	3.1
	전체	1,000	100.0

<표 1-15> 운수종사자의 택시 서비스 인식 조사 응답자 특성

구분		사례수	비율(%)
성별	남성	418	98.6
	여성	6	1.4
연령	49세 이하	54	12.7
	50~59세	149	35.1
	60~64세	122	28.8
	65세 이상	99	23.3
택시 운행 경력	5년 미만	127	30.0
	5~10년 미만	62	14.6
	10~20년 미만	129	30.4
	20년 이상	106	25.0
전체		424	100.0

<표 1-16> 택시 고객만족도 9점 척도 조사 응답자 특성

구분		사례수	비율(%)
성별	남성	101	50.5
	여성	99	49.5
연령	20대	45	22.5
	30대	41	20.5
	40대	41	20.5
	50대	49	24.5
	60대	24	12.0
	거주지 권역	도심권역	23
	서북권역	33	16.5
	동북권역	53	26.5
	서남권역	42	21.0
	동남권역	49	24.5
전체		200	100.0

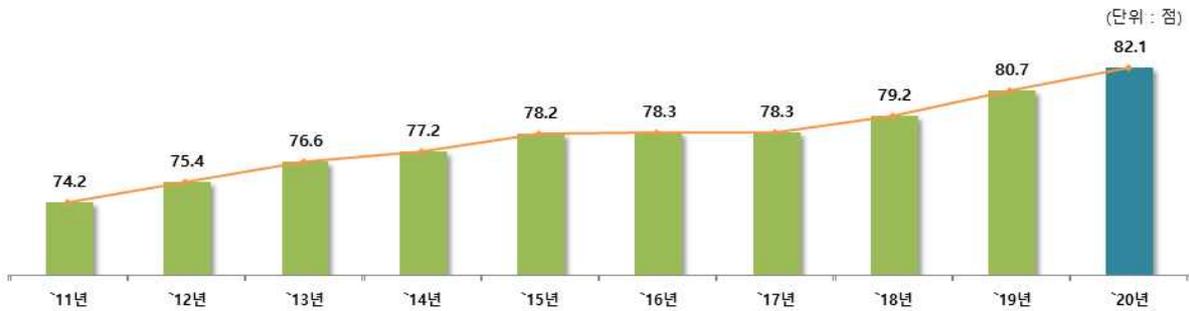
제2장 택시 고객만족도 조사 결과

제2장 택시 고객만족도 조사 결과

제1절 택시 서비스 만족도

1. 종합만족도

- 2020년 종합만족도는 전체 82.1점으로 산정되었으며, 법인택시 81.9점, 개인택시 82.3점으로 나타남.
- 종합만족도는 2011년 이후 지속적으로 증가 추세에 있으며, 2019년 결과 대비 1.4점 증가한 것으로 나타남.
- 택시 유형별로 보면, 법인택시의 종합만족도는 81.9점으로 전년도 비해 0.4점 증가하였으며, 개인택시의 종합만족도는 82.3점으로 2.5점 증가한 것으로 나타남.



[그림 2-1] 종합만족도

<표 2-1> 종합만족도

(단위 : 점)

구분	'11년	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년	
전체	74.2	75.4	76.6	77.2	78.2	78.3	78.3	79.2	80.7	82.1	
구분	법인택시	74.0	74.8	77.3	76.5	77.7	77.8	78.4	78.9	81.5	81.9
	개인택시	74.4	76.0	75.9	77.8	78.7	78.9	78.2	79.4	79.8	82.3

[종합만족도 산정]

■ 종합만족도 = (전체 차원 만족도 x 50%) + (전반적 만족도 x 50%)

1) 전체 차원 만족도 = 각 차원별의 종합만족도

2) 전반적 만족도 = (설문조사 결과) ‘오늘 이용한 택시 서비스의 전반적 만족도’

“2020년 종합만족도 = (81.9 x 50%) + (82.2 x 50%) = 82.1점”

① (전체 차원 만족도: 50% 고려) 각 차원별 및 항목별 영향정도

구분	설문조사 결과	영향정도
기사서비스	79.5점	18.9%
차량상태	80.4점	23.9%
운행상태	82.3점	37.5%
요금결제	85.6점	19.7%
전체 차원 만족도	81.9점	100.0%

구분	설문조사 결과	영향정도	
기사 서비스	승객응대	80.3점	2.7%
	복장 및 용모	79.3점	12.2%
	승차 편안함	79.9점	0.8%
	운전기사 잡담	80.1점	0.9%
	신변의 안전성	75.6점	2.7%
	목적지 숙지	79.2점	1.4%
차량상태	차량 청결도	78.9점	8.0%
	냉난방 적정성	79.6점	0.7%
	차량 승차감	79.4점	9.4%
운행상태	안전운행	80.3점	5.2%
	적법운행	81.9점	5.6%
	코스선택 적절성	83.4점	21.6%
요금결제	부당요금	85.0점	0.9%
	정확한 거스름돈	86.0점	21.3%
	영수증 발행	84.2점	6.5%

② (전반적 만족도: 50% 고려) 오늘 이용한 택시 서비스의 전반적 만족도: 82.2점

2. 기사서비스 만족도

- 2020년 기사서비스 차원 만족도는 79.5점으로 나타났으며, 2019년 결과 대비 1.8점 증가함.
- 조사 항목별로 보면, ‘승객응대’ 만족도가 80.3점, ‘운전기사 잡담(신규)’ 만족도가 80.1점으로 가장 높게 나타났고, 대체로 전년도에 비해 증가하였으나, ‘신변의 안전성’ 만족도는 코로나19의 여파 등으로 4.2점 하락함.



[그림 2-2] 기사서비스 만족도

<표 2-2> 기사서비스 만족도

(단위 : 점)

구분	11년	12년	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년
전체	74.1	75.3	76.4	76.5	76.6	76.7	76.4	75.9	77.7	79.5
구분										
법인택시	74.0	74.6	75.7	75.7	75.6	75.7	76.2	76.2	78.6	79.6
개인택시	74.1	75.9	77.1	77.2	77.6	77.7	76.6	75.6	76.7	79.4

<표 2-3> 기사서비스 항목별 만족도

(단위 : 점)

구분	11년	12년	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년
승객응대	74.1	75.5	77.2	77.4	77.5	77.7	77.4	77.5	79.2	80.3
복장 및 용모	73.3	76.2	77.7	77.6	77.8	78.0	78.3	78.9	78.9	79.3
승차 편안함	-	-	-	76.3	76.7	77.1	76.7	75.8	79.0	79.9
운전기사 잡담	-	-	-	-	-	-	-	-	-	80.1
신변의 안전성	74.5	74.7	74.7	75.1	75.6	75.9	75.6	75.9	79.8	75.6
목적지 숙지	74.2	74.5	75.9	76.0	77.1	77.3	77.0	77.5	79.0	79.2

1) 법인택시

- 법인택시의 기사서비스 항목 만족도는 ‘승차 편안함’ 만족도가 80.1점으로 가장 높았고, ‘신변의 안전성’ 만족도가 75.4점으로 가장 낮게 나타남.
- ‘운전기사 잡담’은 2020년 신규로 측정하였으며, ‘승차 편안함’을 제외한 모든 항목이 전년도에 비해 소폭 하락한 것으로 나타남. 특히, ‘신변의 안전성’ 항목이 전년도에 비해 가장 크게 하락함(-5.3점).



[그림 2-3] 법인택시 기사서비스 차원의 항목 만족도

<표 2-4> 법인택시 기사서비스 차원의 항목 만족도

(단위: 점)

구분	'11년	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년
승객응대	74.1	75.5	77.2	77.4	77.5	77.7	77.1	77.1	80.2	80.0
복장 및 용모	73.3	76.2	77.7	77.6	77.8	78.0	78.1	78.8	79.8	79.4
승차 편안함	-	-	-	76.3	76.7	77.1	76.3	75.7	80.0	80.1
운전기사 잡담	-	-	-	-	-	-	-	-	-	80.0
신변의 안전성	74.5	74.7	74.7	75.1	75.6	75.9	75.4	75.6	80.7	75.4
목적지 숙지	74.2	74.5	75.9	76.0	77.1	77.3	76.7	77.2	79.9	79.0

2) 개인택시

- 개인인택시의 기사서비스 항목 만족도는 ‘승객응대’ 만족도가 80.6점으로 가장 높았고, ‘신변의 안전성’ 만족도가 75.8점으로 가장 낮게 나타남.
- ‘운전기사 잡담’은 2020년 신규로 측정하였으며, ‘신변의 안정성’을 제외한 모든 항목이 전년도에 비해 소폭 증가한 것으로 나타남. ‘신변의 안정성’ 항목은 전년도에 비해 3.0점 하락함.



[그림 2-4] 개인택시 기사서비스 차원의 항목 만족도

<표 2-5> 개인택시 기사서비스 차원의 항목 만족도 (단위 : 점)

구분	'11년	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년
승객응대	74.2	76.1	78.2	78.5	78.5	78.9	77.7	77.9	78.2	80.6
복장 및 용모	73.1	77.1	78.7	78.6	78.9	79.2	78.5	79.0	77.9	79.2
승차 편안함	-	-	-	76.6	76.9	77.3	77.1	76.0	77.9	79.6
운전기사 잡담	-	-	-	-	-	-	-	-	-	80.3
신변의 안전성	74.5	75.3	75.9	76.2	76.9	77.1	75.9	76.2	78.8	75.8
목적지 숙지	74.3	75.3	76.2	76.2	76.8	77.0	77.3	77.8	78.1	79.4

3. 차량상태 만족도

- 2020년 차량상태 차원 만족도는 80.4점으로 나타났으며, 2019년 결과 대비 0.5점 증가함.
- 조사 항목별로 보면, ‘냉난방 적정성’ 만족도 79.6점, ‘차량승차감’ 만족도 79.4점, ‘차량청결도’ 78.9점 순으로 나타났고, ‘차량청결도’ 만족도와 ‘냉난방 적정성’ 만족도는 전년도에 비해 소폭 증가함.



[그림 2-5] 차량상태 만족도

<표 2-6> 차량상태 만족도

(단위 : 점)

구분	11년	12년	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년
전체	74.0	75.3	76.9	77.2	77.9	78.1	77.7	78.1	79.9	80.4
구분										
법인택시	73.7	74.1	76.1	76.4	77.1	77.3	78.5	77.6	81.0	80.3
개인택시	74.3	76.5	77.7	78.0	78.7	78.8	78.1	78.5	78.9	80.4

<표 2-7> 차량상태 항목별 만족도

(단위 : 점)

구분	11년	12년	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년
차량청결도	72.5	73.2	75.3	75.2	76.2	76.6	76.4	76.7	78.0	78.9
냉난방 적정성	75.0	77.5	78.7	79.2	81.2	81.2	79.6	79.6	78.7	79.6
차량승차감	74.4	75.5	77.2	77.3	77.8	77.9	78.2	77.7	79.4	79.4

1) 법인택시

- 법인택시의 차량상태 항목 만족도는 ‘냉난방 적정성’ 만족도가 79.5점으로 가장 높았고, ‘차량청결도’ 만족도가 78.6점으로 가장 낮게 나타남.
- 모든 항목이 전년도에 비해 하락하였으며, ‘차량승차감’ 만족도가 1.3점 하락하여 가장 크게 하락함.



[그림 2-6] 법인택시 차량상태 차원의 항목 만족도

<표 2-8> 법인택시 차량상태 차원의 항목 만족도

(단위 : 점)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
차량청결도	72.1	72.0	74.7	74.8	76.1	76.7	76.4	76.4	78.9	78.6
냉난방 적정성	74.7	76.4	78.2	78.1	80.8	80.7	79.5	79.5	79.8	79.5
차량승차감	74.2	74.3	76.1	76.4	77.1	77.3	78.2	77.6	80.6	79.3

2) 개인택시

- 개인택시의 차량상태 항목 만족도는 ‘냉난방 적정성’ 만족도가 79.8점으로 가장 높았고, ‘차량청결도’ 만족도가 79.3점으로 가장 낮게 나타남.
- 모든 항목이 전년도에 비해 증가하였으며, ‘차량청결도’ 만족도 및 ‘냉난방 적정성’ 만족도는 각각 2.3점, ‘차량승차감’ 만족도는 1.4점 증가한 것으로 나타남.



[그림 2-7] 개인택시 차량상태 차원의 항목 만족도

<표 2-9> 개인택시 차량상태 차원의 항목 만족도

(단위 : 점)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
차량청결도	72.9	74.4	75.8	75.7	76.3	76.5	77.1	77.1	77.0	79.3
냉난방 적정성	75.3	78.6	79.3	80.3	81.6	79.9	79.8	79.8	77.5	79.8
차량승차감	74.5	76.7	78.2	78.2	78.5	78.6	78.2	77.8	78.2	79.6

4. 운행상태 만족도

- 2020년 운행상태 차원 만족도는 82.3점으로 나타났으며, 2019년 결과 대비 2.1점 증가함.
- 조사 항목별로 보면, ‘코스선택 적절성’ 만족도 83.4점, ‘적법운행’ 만족도 81.9점, ‘안전운행’ 만족도 80.3점 순으로 나타났고, 모든 항목 만족도는 전년도에 비해 소폭 증가함.



[그림 2-8] 운행상태 만족도

<표 2-10> 운행상태 만족도 (단위: 점)

구분	11년	12년	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년
전체	72.7	74.1	74.7	74.8	77.2	77.4	77.3	77.7	80.2	82.3
구분										
법인택시	72.4	73.1	74.0	74.0	76.8	77.0	77.5	77.5	81.5	82.1
개인택시	73.1	75.0	75.4	75.6	77.6	77.7	77.2	77.8	78.9	82.4

<표 2-11> 운행상태 항목별 만족도 (단위: 점)

구분	11년	12년	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년
안전운행	73.3	73.3	73.3	73.8	76.9	77.1	77.2	77.5	80.1	80.3
적법운행	73.4	74.5	75.2	75.3	76.2	76.3	76.0	76.0	81.3	81.9
코스선택 적절성	71.8	74.3	75.3	75.3	77.2	77.2	76.9	77.5	82.9	83.4

1) 법인택시

- 법인택시의 운행상태 항목 만족도는 ‘코스선택 적절성’ 만족도가 83.0점으로 가장 높았고, ‘안전운행’ 만족도가 80.5점으로 가장 낮게 나타남.
- 모든 항목이 전년도에 비해 ‘안전운행’ 만족도는 0.3점, ‘적법운행’ 만족도는 0.2점, ‘코스선택 적절성’ 만족도는 0.2점 하락함.



[그림 2-9] 법인택시 운행상태 차원의 항목 만족도

<표 2-12> 법인택시 운행상태 차원의 항목 만족도

(단위 : 점)

구분	11년	12년	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년
안전운행	72.8	72.3	72.1	72.8	77.4	77.6	77.5	77.8	80.8	80.5
적법운행	72.9	73.5	74.4	74.4	75.7	75.8	76.3	75.5	82.0	82.2
코스선택 적절성	71.6	73.5	75.1	74.7	77.2	77.3	77.0	77.0	83.2	83.0

2) 개인택시

- 개인택시의 운행상태 항목 만족도는 ‘코스선택 적절성’ 만족도가 83.7점으로 가장 높았고, ‘안전운행’ 만족도가 80.0점으로 가장 낮게 나타남.
- 모든 항목이 전년도에 비해 ‘안전운행’ 만족도는 0.5점, ‘적법운행’ 만족도는 0.9 점, ‘코스선택 적절성’ 만족도는 1.2점 증가함.



[그림 2-10] 개인택시 운행상태 차원의 항목 만족도

<표 2-13> 개인택시 운행상태 차원의 항목 만족도 (단위 : 점)

구분	11년	12년	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년
안전운행	73.8	74.3	74.6	74.8	76.4	76.6	76.8	77.1	79.5	80.0
적법운행	73.8	75.5	76.0	76.2	76.7	76.7	75.6	76.5	80.6	81.5
코스선택 적절성	72.1	75.2	75.5	75.9	77.2	77.2	76.8	78.0	82.5	83.7

5. 요금결제 만족도

- 2020년 요금결제 차원 만족도는 85.6점으로 나타났으며, 2019년 결과 대비 3.6점 증가함.
- 조사 항목별로 보면, ‘정확한 거스름돈’ 만족도 86.0점, ‘부당요금 비요구’ 만족도 85.0점, ‘영수증 발행’ 84.2점 순으로 나타났고, 모든 항목 만족도는 전년도에 비해 증가함.



[그림 2-11] 요금결제 만족도

<표 2-14> 요금결제 만족도

(단위: 점)

구분	11년	12년	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년
전체	75.6	77.4	77.6	77.8	80.0	80.2	80.2	81.9	82.0	85.6
구분										
법인택시	75.6	76.5	76.3	77.3	80.2	80.4	80.4	82.2	83.8	85.9
개인택시	75.6	78.2	78.8	78.3	79.9	80.0	80.0	81.5	80.3	85.4

<표 2-15> 요금결제 항목별 만족도

(단위: 점)

구분	11년	12년	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년
부당요금 비요구	76.9	77.7	78.3	78.7	81.1	81.2	81.1	81.9	83.7	85.0
정확한 거스름돈	76.3	78.4	79.2	79.5	82.0	82.1	82.2	83.1	84.0	86.0
영수증 발행	73.9	74.6	75.1	75.2	77.7	77.8	78.0	79.0	82.1	84.2

1) 법인택시

- 법인택시의 요금결제 항목 만족도는 ‘정확한 거스름돈’ 만족도가 85.9점으로 가장 높았고, ‘영수증 발행’ 만족도가 84.1점으로 가장 낮게 나타남.
- 모든 항목이 전년도에 비해 ‘부당요금 비요구’ 만족도는 0.4점, ‘정확한 거스름돈’ 만족도는 1.1점, ‘영수증 발행’ 만족도는 0.8점 증가함.



[그림 2-12] 법인택시 요금결제 차원의 항목 만족도

<표 2-16> 법인택시 요금결제 차원의 항목 만족도 (단위: 점)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
부당요금 비요구	76.7	77.2	77.6	78.2	81.1	81.3	81.2	81.8	84.6	85.0
정확한 거스름돈	76.7	77.2	77.0	78.8	81.9	82.0	82.2	83.0	84.8	85.9
영수증 발행	73.9	73.8	74.4	75.1	78.2	78.2	77.8	78.8	83.3	84.1

2) 개인택시

- 개인택시의 요금결제 항목 만족도는 ‘정확한 거스름돈’ 만족도가 86.0점으로 가장 높았고, ‘영수증 발행’ 만족도가 84.2점으로 가장 낮게 나타남.
- 모든 항목이 전년도에 비해 ‘부당요금 비요구’ 만족도는 0.3점, ‘정확한 거스름돈’ 만족도는 1.2점, ‘영수증 발행’ 만족도는 0.9점 증가함.



[그림 2-13] 개인택시 요금결제 차원의 항목 만족도

<표 2-17> 개인택시 요금결제 차원의 항목 만족도

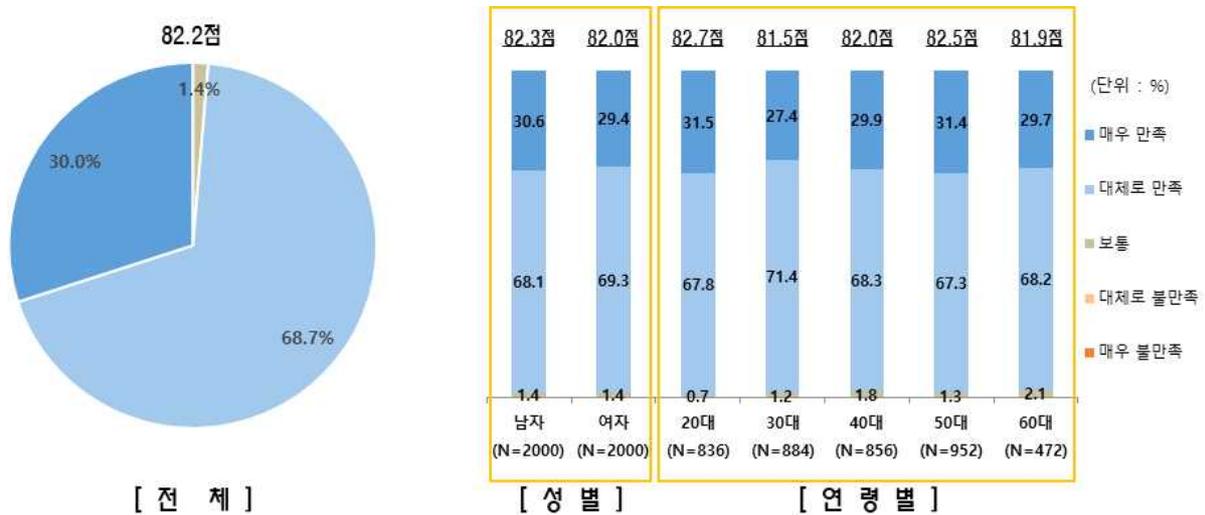
(단위 : 점)

구분	11년	12년	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년
부당요금 비요구	76.7	77.2	77.6	78.2	81.1	81.3	81.2	81.8	84.6	84.9
정확한 거스름돈	76.7	77.2	77.0	78.8	81.9	82.0	82.2	83.0	84.8	86.0
영수증 발행	73.9	73.8	74.4	75.1	78.2	78.2	77.8	78.8	83.3	84.2

제2절 택시 서비스에 대한 전반적 만족도

1. 오늘 이용한 택시 서비스의 전반적 만족도

■ 오늘 이용한 택시 서비스 수준에 대해 전반적으로 얼마나 만족하는지에 대한 결과, 긍정적인 답변이 98.7%로 대부분이 만족하는 것으로 나타남.



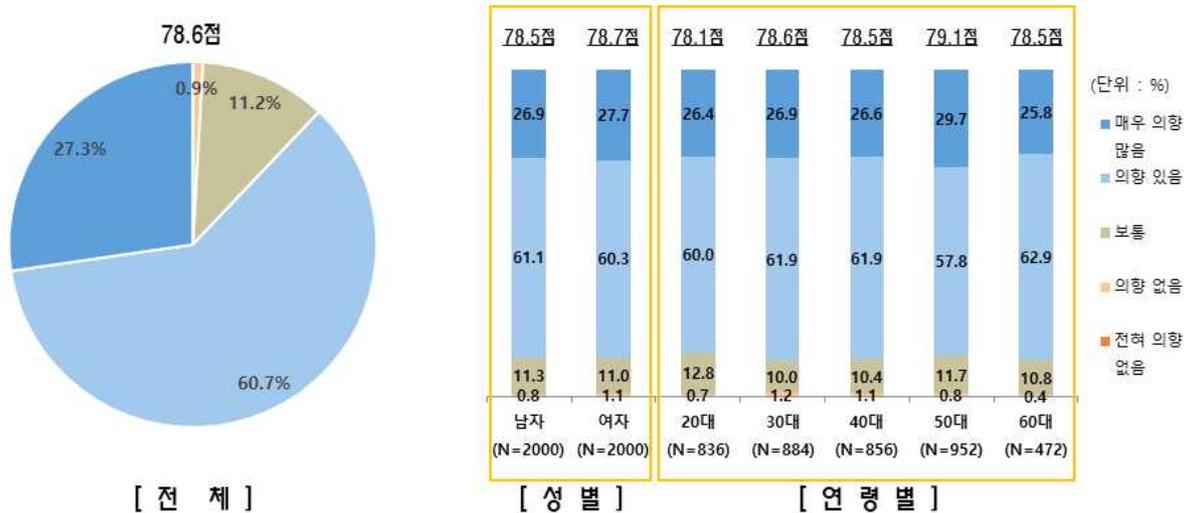
[그림 2-14] 오늘 이용한 택시 서비스의 전반적 만족도

<표 2-18> 오늘 이용한 택시 서비스의 전반적 만족도 (단위 : %)

구분	사례수	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족	①+② (부정)	③+④ (긍정)	100점 평균
전체	(4000)	-	-	1.4	68.7	30.0	-	98.7	82.2
택시 유형	개인 (2000)	-	-	1.5	66.8	31.7	-	98.5	82.6
	법인 (2000)	-	-	1.2	70.5	28.3	-	98.8	81.8
조사 지역	도심권역 (408)	-	-	1.5	72.5	26.0	-	98.5	81.1
	서북권역 (476)	-	-	1.5	68.1	30.5	-	98.5	82.2
	동북권역 (1124)	-	-	1.2	68.1	30.6	-	98.8	82.3
	서남권역 (964)	-	-	1.5	67.5	31.0	-	98.5	82.4
	동남권역 (1028)	-	-	1.3	69.0	29.8	-	98.7	82.1
성별	남자 (2000)	-	-	1.4	68.1	30.6	-	98.7	82.3
	여자 (2000)	-	-	1.4	69.3	29.4	-	98.7	82.0
연령	20대 (836)	-	-	0.7	67.8	31.5	-	99.3	82.7
	30대 (884)	-	-	1.2	71.4	27.4	-	98.8	81.5
	40대 (856)	-	-	1.8	68.3	29.9	-	98.2	82.0
	50대 (952)	-	-	1.3	67.3	31.4	-	98.7	82.5
	60대 (472)	-	-	2.1	68.2	29.7	-	97.9	81.9

2. 향후 재이용 의향

■ 오늘 이용한 수준의 택시 서비스를 향후 재이용 의향에 대한 결과, 긍정적인 답변이 88.0%로 나타났고, 100점 평균 점수는 78.6점으로 나타남.



[그림 2-15] 향후 재이용 의향

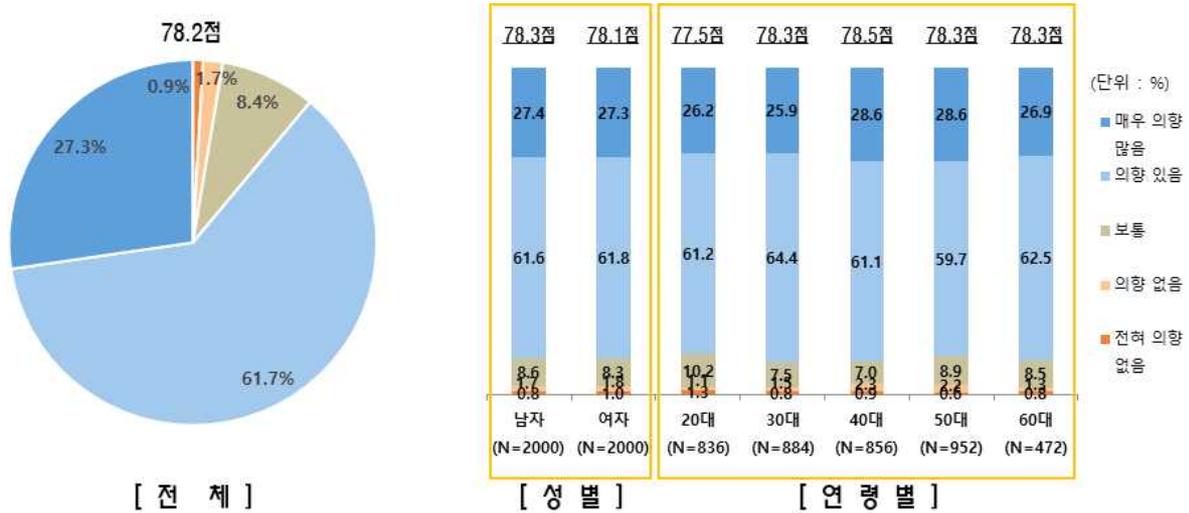
<표 2-19> 향후 재이용 의향

(단위 : %)

구분	사례수	전혀 의향 없음	의향 없음	보통	의향 있음	매우 의향 많음	①+② (부정)	③+④ (긍정)	100점 평균
전체	(4000)	-	0.9	11.2	60.7	27.3	0.9	88.0	78.6
택시 유형	개인 (2000)	-	0.9	11.1	61.0	27.1	0.9	88.1	78.6
	법인 (2000)	-	0.9	11.3	60.4	27.5	0.9	87.9	78.6
조사 지역	도심권역 (408)	-	0.2	13.0	62.5	24.3	0.2	86.8	77.7
	서북권역 (476)	-	1.7	10.7	57.1	30.5	1.7	87.6	79.1
	동북권역 (1124)	-	0.6	10.8	61.3	27.3	0.6	88.6	78.8
	서남권역 (964)	-	0.9	11.5	61.0	26.6	0.9	87.6	78.3
	동남권역 (1028)	-	1.1	10.7	60.5	27.7	1.1	88.2	78.7
성별	남자 (2000)	-	0.8	11.3	61.1	26.9	0.8	88.0	78.5
	여자 (2000)	-	1.1	11.0	60.3	27.7	1.1	88.0	78.7
연령	20대 (836)	-	0.7	12.8	60.0	26.4	0.7	86.5	78.1
	30대 (884)	-	1.2	10.0	61.9	26.9	1.2	88.8	78.6
	40대 (856)	-	1.1	10.4	61.9	26.6	1.1	88.6	78.5
	50대 (952)	-	0.8	11.7	57.8	29.7	0.8	87.5	79.1
	60대 (472)	-	0.4	10.8	62.9	25.8	0.4	88.8	78.5

3. 타인 권유 의향

■ 오늘 이용한 수준의 택시 서비스 이용을 타인 권유 의향에 대한 결과, 긍정적인 답변이 89.0%로 나타났고, 100점 평균 점수는 78.2점으로 나타남.



[그림 2-16] 타인 권유 의향

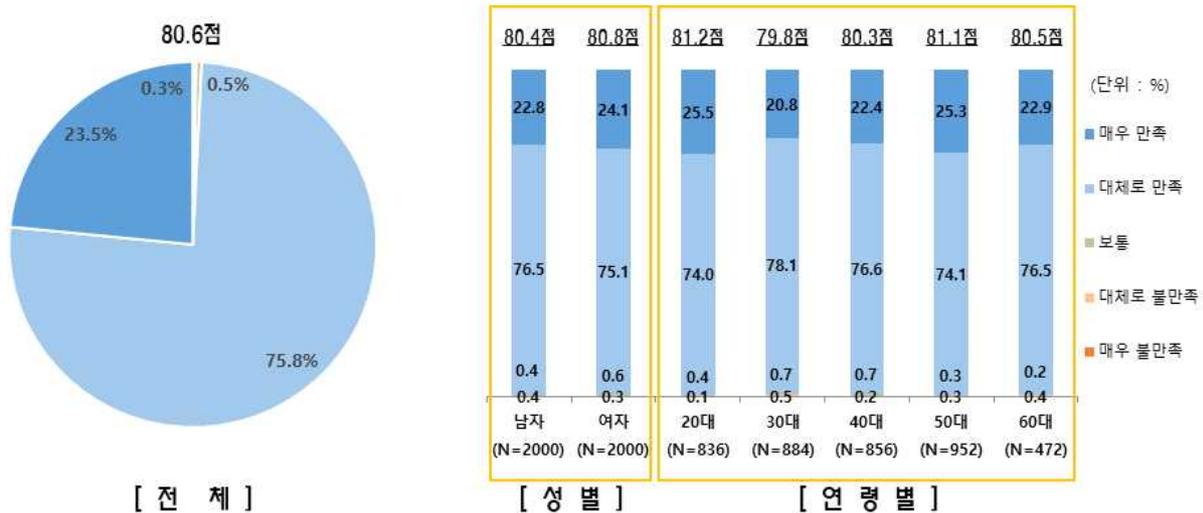
<표 2-20> 타인 권유 의향

(단위 : %)

구분	사례수	전혀 의향 없음	의향 없음	보통	의향 있음	매우 의향 많음	①+② (부정)	③+④ (긍정)	100점 평균
전체	(4000)	0.9	1.7	8.4	61.7	27.3	2.6	89.0	78.2
택시 유형	개인 (2000)	0.9	1.6	8.5	61.6	27.4	2.5	89.0	78.3
	법인 (2000)	0.9	1.9	8.3	61.8	27.2	2.8	89.0	78.1
조사 지역	도심권역 (408)	0.5	1.5	10.8	60.3	27.0	2.0	87.3	77.9
	서북권역 (476)	1.3	2.1	7.8	59.0	29.8	3.4	88.9	78.5
	동북권역 (1124)	0.6	1.3	8.5	61.5	28.0	2.0	89.5	78.7
	서남권역 (964)	1.0	2.1	8.3	61.4	27.2	3.1	88.6	77.9
	동남권역 (1028)	1.1	1.8	7.7	63.9	25.6	2.8	89.5	77.8
성별	남자 (2000)	0.8	1.7	8.6	61.6	27.4	2.5	89.0	78.3
	여자 (2000)	1.0	1.8	8.3	61.8	27.3	2.8	89.0	78.1
연령	20대 (836)	1.3	1.1	10.2	61.2	26.2	2.4	87.4	77.5
	30대 (884)	0.8	1.5	7.5	64.4	25.9	2.3	90.3	78.3
	40대 (856)	0.9	2.3	7.0	61.1	28.6	3.3	89.7	78.5
	50대 (952)	0.6	2.2	8.9	59.7	28.6	2.8	88.2	78.3
	60대 (472)	0.8	1.3	8.5	62.5	26.9	2.1	89.4	78.3

4. 서울시 택시의 전반적인 서비스 수준

■ 평소 서울 택시의 전반적인 서비스 수준에 대한 결과, 긍정적인 답변이 99.2%로 대부분이 만족하는 것으로 나타났고, 100점 평균 점수는 80.6점으로 나타남.



(그림 2-17) 서울시 택시의 전반적인 서비스 수준

<표 2-21> 서울시 택시의 전반적인 서비스 수준

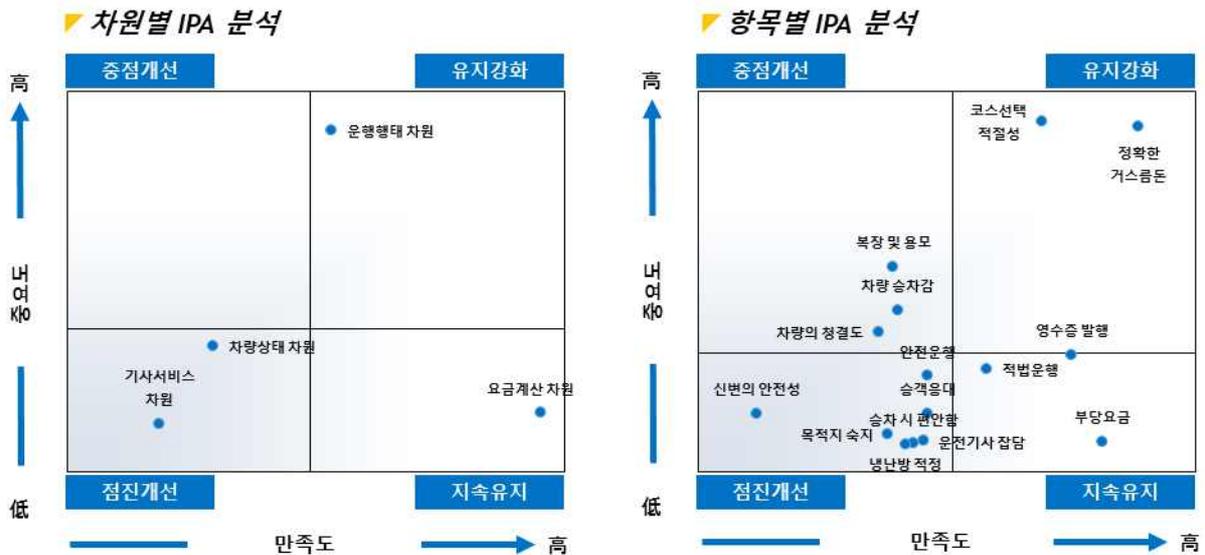
(단위 : %)

구분	사례수	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족	①+② (부정)	③+④ (긍정)	100점 평균
전체	(4000)	-	0.3	0.5	75.8	23.5	0.3	99.2	80.6
택시 유형	개인 (2000)	-	0.4	0.5	75.8	23.5	0.4	99.2	80.6
	법인 (2000)	-	0.3	0.5	75.8	23.5	0.3	99.3	80.6
조사 지역	도심권역 (408)	-	0.2	0.5	73.5	25.7	0.2	99.3	81.2
	서북권역 (476)	-	0.4	0.4	76.3	22.9	0.4	99.2	80.4
	동북권역 (1124)	-	0.3	0.4	76.5	22.8	0.3	99.3	80.4
	서남권역 (964)	-	0.4	0.4	75.3	23.9	0.4	99.2	80.7
	동남권역 (1028)	-	0.2	0.6	76.1	23.2	0.2	99.2	80.5
성별	남자 (2000)	-	0.4	0.4	76.5	22.8	0.4	99.3	80.4
	여자 (2000)	-	0.3	0.6	75.1	24.1	0.3	99.2	80.8
연령	20대 (836)	-	0.1	0.4	74.0	25.5	0.1	99.5	81.2
	30대 (884)	-	0.5	0.7	78.1	20.8	0.5	98.9	79.8
	40대 (856)	-	0.2	0.7	76.6	22.4	0.2	99.1	80.3
	50대 (952)	-	0.3	0.3	74.1	25.3	0.3	99.4	81.1
	60대 (472)	-	0.4	0.2	76.5	22.9	0.4	99.4	80.5

제3절 만족도 포트폴리오(CS Portfolio)

1. 전체

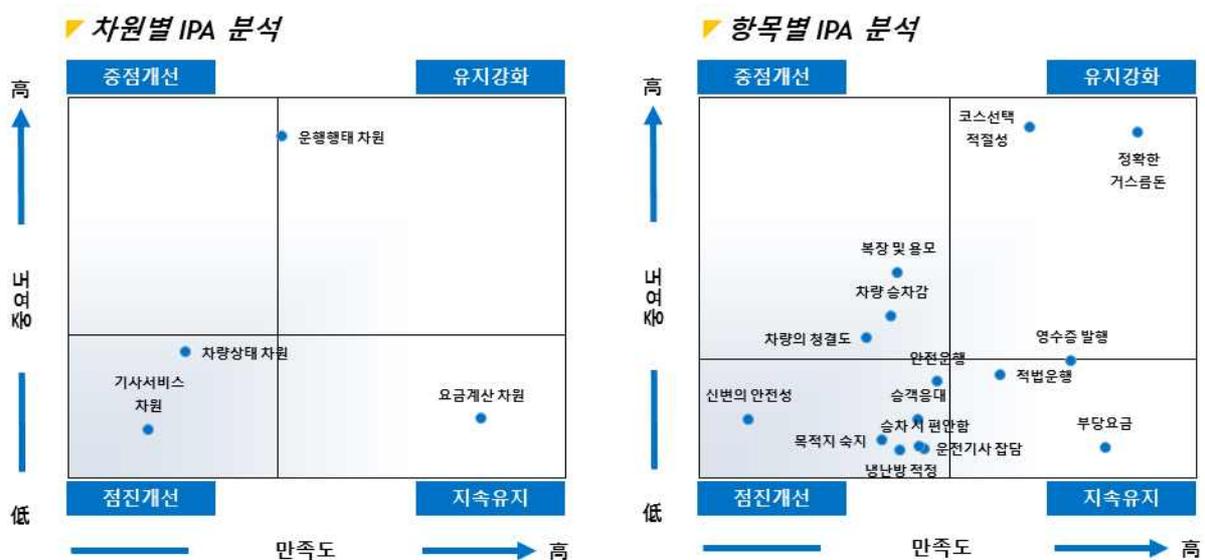
- 택시 서비스 만족도별 CS 포트폴리오를 살펴보면, 기사서비스 차원과 차량상태 차원은 점진개선이 필요함.
- 운행행태 차원은 유지강화영역으로 나타났으며, 요금결제 차원은 지속유지 영역으로 나타남.
- 택시 서비스 항목별 CS 포트폴리오를 살펴보면, 복장 및 용모, 차량승차감, 차량청결도가 중점개선해야 할 항목으로 나타났으며, 승객응대, 운전기사 잡담, 신변의 안전성, 목적지 숙지, 안전운행, 승차 편안함, 냉난방 적정성은 점진적으로 개선해야 할 항목으로 나타남.
- 이와 반대로 코스선택 적절성, 정확한 거스름돈은 유지강화 영역으로 나타났으며, 적법운행, 부당요금 비요구, 영수증 발생은 지속유지가 필요한 항목으로 분석됨.



[그림 2-18] 전체 만족도 포트폴리오

2. 법인택시

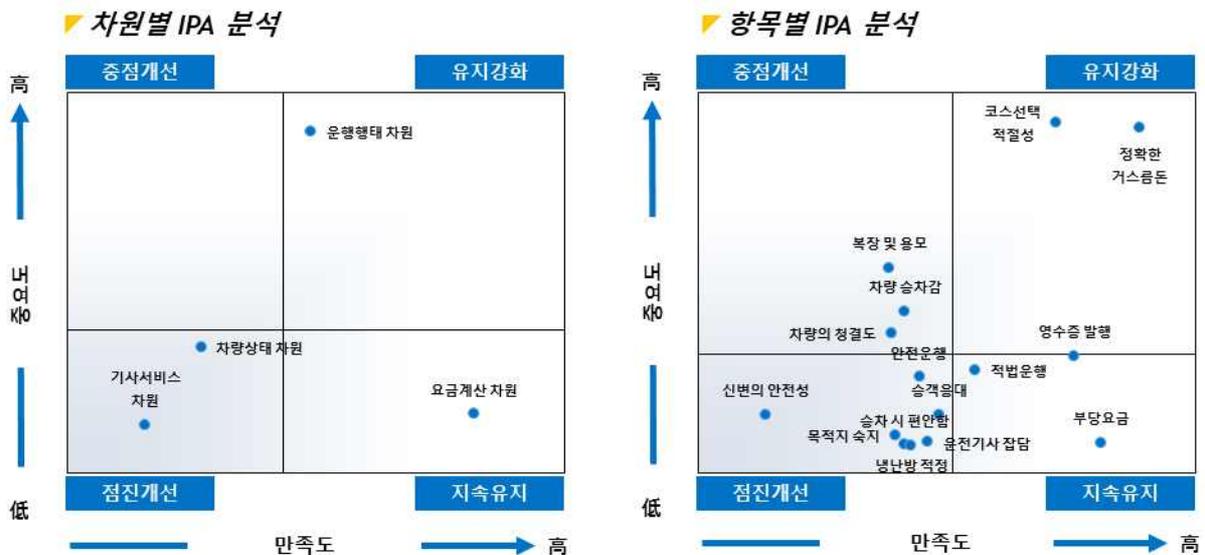
- 법인택시의 택시 서비스 만족도별 CS 포트폴리오를 살펴보면, 기사서비스 차원과 차량상태 차원은 점진개선이 필요함.
- 운행행태 차원은 유지강화영역으로 나타났으며, 요금결제 차원은 지속유지 영역으로 나타남.
- 법인택시의 택시 서비스 항목별 CS 포트폴리오를 살펴보면, 복장 및 용모, 차량승차감, 차량정결도가 중점개선해야 할 항목으로 나타났으며, 승객응대, 운전기사 잡담, 신변의 안전성, 목적지 숙지, 안전운행, 승차 편안함, 냉난방 적절성은 점진적으로 개선해야 할 항목으로 나타남.
- 이와 반대로 코스선택 적절성, 정확한 거스름돈은 유지강화 영역으로 나타났으며, 적법운행, 부당요금 비요구, 영수증 발생은 지속유지가 필요한 항목으로 분석됨.



[그림 2-19] 법인택시 만족도 포트폴리오

3. 개인택시

- 개인택시의 택시 서비스 만족도별 CS 포트폴리오를 살펴보면, 기사서비스 차원과 차량상태 차원은 점진개선이 필요함.
- 운행행태 차원은 유지강화영역으로 나타났으며, 요금결제 차원은 지속유지 영역으로 나타남.
- 개인택시의 택시 서비스 항목별 CS 포트폴리오를 살펴보면, 복장 및 용모, 차량승차감, 차량정결도가 중점개선해야 할 항목으로 나타났으며, 승객응대, 운전기사 잡담, 신변의 안전성, 목적지 숙지, 안전운행, 승차 편안함, 냉난방 적절성은 점진적으로 개선해야 할 항목으로 나타남.
- 이와 반대로 코스선택 적절성, 정확한 거스름돈은 유지강화 영역으로 나타났으며, 적법운행, 부당요금 비요구, 영수증 발생은 지속유지가 필요한 항목으로 분석됨.

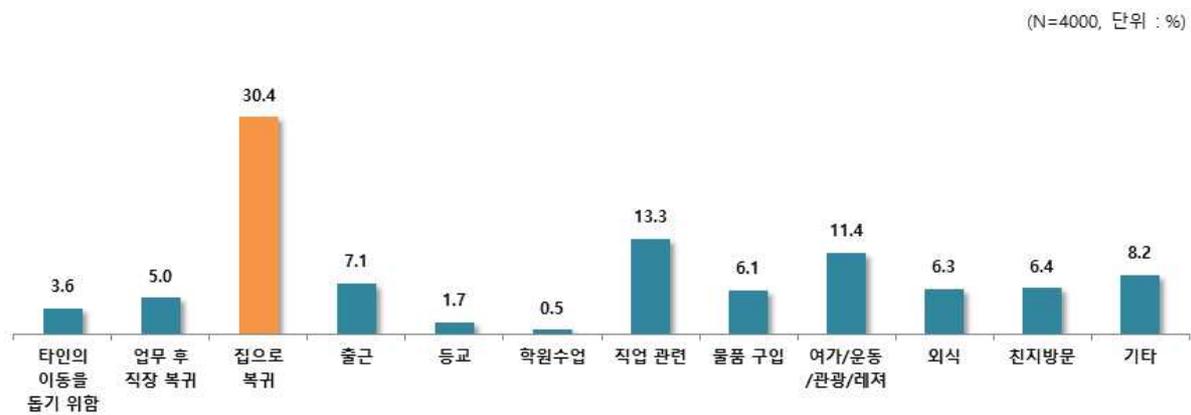


[그림 2-20] 개인택시 만족도 포트폴리오

제4절 택시 이용실태 및 태도

1. 택시 이용 목적

- 방금 이용한 택시의 이용 목적에 대한 결과, ‘집으로 복귀(귀가)’가 30.4%로 가장 높은 것으로 나타났고, 다음으로 ‘직업 관련(업무)’ 13.3%, ‘여가/운동/관광/레저’ 11.4%, ‘출근’ 7.1% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 2-21] 택시 이용 목적

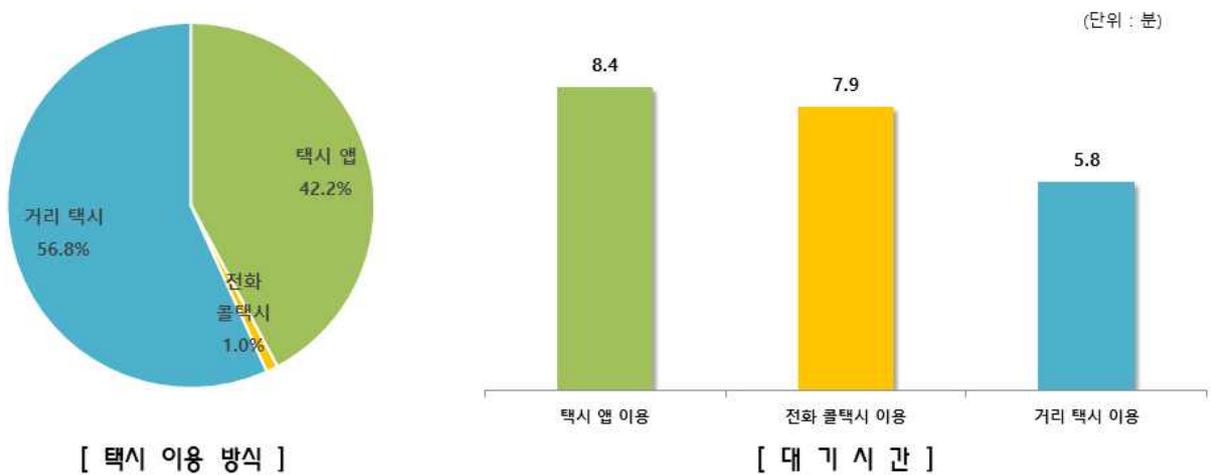
<표 2-22> 택시 이용 목적

(단위 : %)

구분	사례수	타인의 이동을 돕기 위함	업무 후 직장 복귀	집으로 복귀	출근	등교	학원수업	직업 관련	물품 구입	여가 운동 관광 레저	외식	친지방문	기타
전체	(4000)	3.6	5.0	30.4	7.1	1.7	0.5	13.3	6.1	11.4	6.3	6.4	8.2
성별	남자 (2000)	3.7	5.2	30.0	7.3	2.1	0.5	13.3	5.5	11.6	6.7	6.6	7.8
	여자 (2000)	3.6	4.9	30.9	6.9	1.2	0.6	13.3	6.8	11.3	6.0	6.2	8.7
연령	20대 (836)	2.5	5.6	29.5	1.6	7.8	0.4	12.9	5.6	11.8	6.2	7.8	8.3
	30대 (884)	3.5	5.1	32.1	8.0	0.1	0.5	11.9	7.1	10.6	6.3	6.4	8.3
	40대 (856)	5.1	4.3	31.0	10.0	-	0.6	13.0	6.0	11.6	5.6	5.1	7.7
	50대 (952)	3.7	5.0	30.0	8.0	-	0.3	14.6	5.7	12.0	6.5	6.6	7.6
	60대 (472)	2.8	5.1	28.6	7.8	-	1.3	14.4	6.1	10.6	7.4	5.7	10.2

2. 택시 이용방식 및 대기시간

- 이용한 택시의 이용방식에 대한 결과, ‘거리에 순항 중인 택시 이용’ 이 56.8%로 가장 높게 나타났고. 다음으로 ‘택시 앱 이용’ 42.2%, ‘전화 콜택시 이용’ 1.0% 순으로 높게 나타남.
- 이용한 택시의 평균 대기시간 결과, 택시 앱 이용은 평균 8.4분 대기하는 것으로 나타났고, 전화 콜택시는 평균 7.9분, 거리 순항택시 이용 5.8분으로 나타남.



[그림 2-22] 택시 이용 방식 및 대기시간

<표 2-23> 택시 이용 방식 및 대기시간 (단위 : %)

구분	사례수	택시 이용 방식 비율			대기 평균 시간(분)		
		택시 앱 이용	전화 콜택시 이용	거리 택시 이용	택시 앱 이용	전화 콜택시 이용	거리 택시 이용
전체	(4000)	42.2	1.0	56.8	8.4	7.9	5.8
성별	남자 (2000)	41.1	1.1	57.9	8.6	8.7	5.8
	여자 (2000)	43.3	1.0	55.7	8.3	7.0	5.8
연령	20대 (836)	55.9	-	44.1	7.9	-	5.6
	30대 (884)	46.7	0.9	52.4	9.3	10.0	5.8
	40대 (856)	41.8	0.6	57.6	8.2	7.6	5.7
	50대 (952)	33.9	1.2	64.9	8.2	7.7	5.8
	60대 (472)	26.9	3.6	69.5	9.0	7.1	6.2

3. 배차실패 및 승차거부 경험

- 택시 앱을 이용할 때, 배차실패 경험에 대한 결과, 응답자의 10.1%가 배차실패가 있었다고 응답하였으며, 평균 1.4회로 나타남.
- 거리 순항 중인 택시를 이용할 때, 승차거부 경험에 대한 결과, 응답자의 1.0%가 승차거부가 있었다고 응답하였으며, 평균 1.2회로 나타남.



[그림 2-23] 배차실패 및 승차거부 경험

<표 2-24> 배차실패 및 승차거부 경험

(단위 : %)

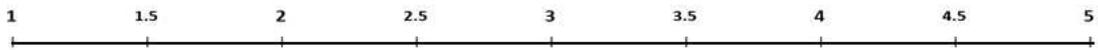
구분	택시 앱 이용 배차실패				순항 택시 이용 승차거부				
	사례수	있었다	없었다	평균 횟수	사례수	있었다	없었다	평균 횟수	
전체	(1688)	10.1	89.9	1.4	(2271)	1.0	99.0	1.2	
성별	남자	(822)	10.7	89.3	1.5	(1157)	0.9	99.1	1.1
	여자	(866)	9.6	90.4	1.3	(1114)	1.1	98.9	1.3
연령	20대	(467)	8.1	91.9	1.3	(369)	0.5	99.5	1.0
	30대	(413)	10.7	89.3	1.5	(463)	0.6	99.4	1.3
	40대	(358)	9.2	90.8	1.5	(493)	1.6	98.4	1.4
	50대	(323)	13.0	87.0	1.4	(618)	0.8	99.2	1.2
	60대	(127)	11.0	89.0	1.8	(328)	1.2	98.8	1.0

제5절 9점 척도를 통한 보완

1. 척도 변경

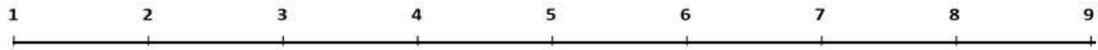
- 평가 점수의 변별력을 높이기 위해 5점 리커트척도에서 9점 척도를 사용한 설문을 추가 확보 분석하여, 5점 척도와 9점 척도의 점수를 비교하여 9점 척도 활용 가능성을 점검함.

❖ 5점 척도(현행)



5점 척도에서는 표현 할 수 없는 부분을 9점 척도에서는 표현이 가능하여 좀 더 정확한 산출할 수 있을 것으로 기대.

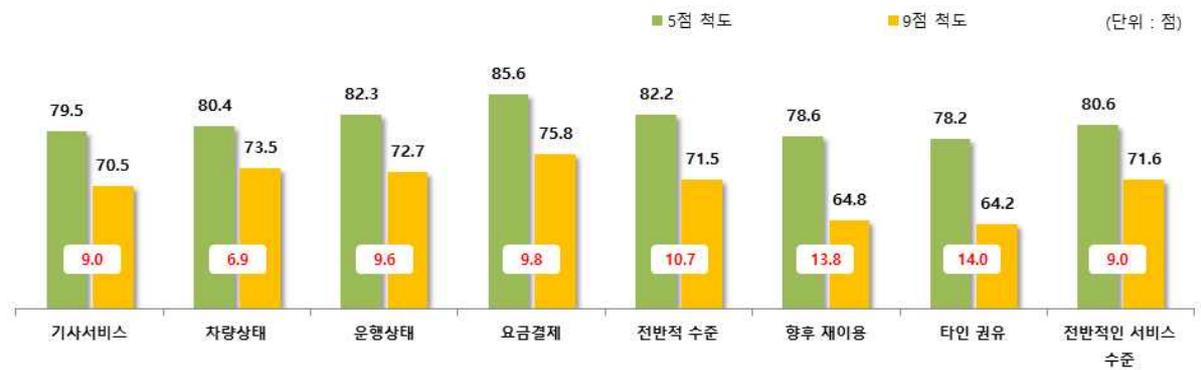
❖ 9점 척도(방안)



[그림 2-24] 척도 변경을 통한 보완 필요성

2. 차원 만족도

- 2020년 택시 고객만족도 조사 차원 만족도의 5점 척도와 9점 척도를 비교해 보면, 5점 척도의 100점 환산 점수가 9점 척도의 100점 환산 점수보다 7~14점 정도의 차이를 보이며 높게 나타남.
- 2019년 GAP(5점 척도-9점 척도)과 비교해 보면 2020년 GAP(5점 척도-9점척도)은 모든 차원에서 2019년에 비해 줄어든 것으로 나타남.



[그림 2-25] 5점 척도 vs 9점 척도 전반적 만족도 결과

<표 2-25> 2020년 5점 척도 vs 9점 척도 전반적 만족도 결과 비교

(단위 : 점)

구분	차원별 전반적 만족도				전반적 만족도 수준			
	운전기사	차량상태	운영상태	요금결제	전반적 수준	향후 재이용	타인 권유	전반적인 서비스 수준
5점 척도(100점)	79.5	80.4	82.3	85.6	82.2	78.6	78.2	80.6
9점 척도(100점)	70.5	73.5	72.7	75.8	71.5	64.8	64.2	71.6
GAP(5점-9점)	9.0	6.9	9.6	9.8	10.7	13.8	14.0	9.0

2019년 5점 척도 vs 9점 척도 결과 비교

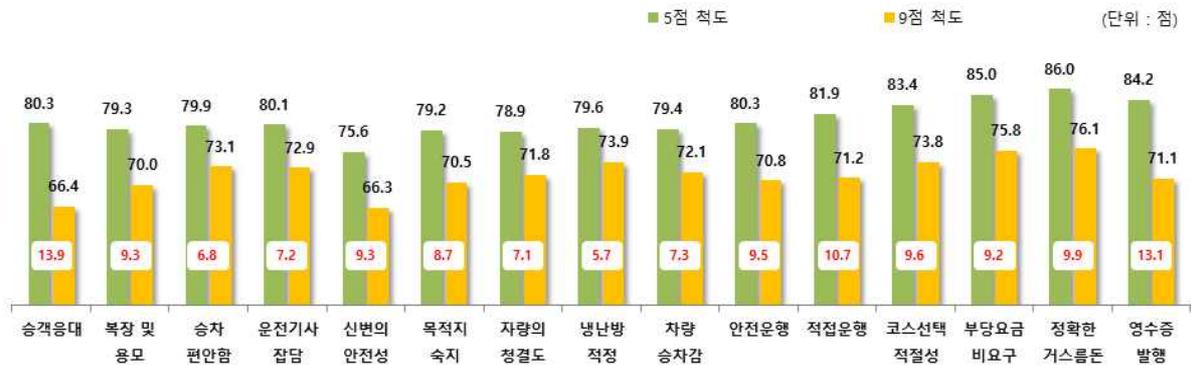
5점 척도(100점)	77.7	79.9	80.2	82.0
9점 척도(100점)	66.9	70.0	69.9	71.4
GAP(5점-9점)	10.8	9.9	10.3	10.6

2020년 vs 2019년 GAP 차이

2020년 GAP - 2019년 GAP	-1.8	-3.0	-0.7	-0.8
-----------------------	------	------	------	------

3. 항목별 만족도

- 2020년 택시 고객만족도 조사 각 항목별 만족도의 5점 척도와 9점 척도를 비교해 보면, 5점 척도의 100점 환산 점수가 9점 척도의 100점 환산 점수보다 5~14점 정도의 차이를 보이며 높게 나타남.
- 2019년 GAP(5점 척도-9점 척도)과 비교해 보면 2020년 GAP(5점 척도-9점 척도)은 모든 항목에서 2019년에 비해 줄어든 것으로 나타남.



[그림 2-26] 5점 척도 vs 9점 척도 결과

<표 2-26> 2020년 5점 척도 vs 9점 척도 결과 비교 (단위 : 점)

구분	기사서비스						차량상태			운행상태			요금 결제		
	승객응대	복장 및 용모	승차 편안함	운전 기사 잡담	신변의 안전성	목적지 숙지	차량의 청결도	냉난방 적정	차량 승차감	안전운행	적법운행	코스선택 적절성	부당요금 비요구	정확한 거스름돈	영수증 발행
5점 척도(100점)	80.3	79.3	79.9	80.1	75.6	79.2	78.9	79.6	79.4	80.3	81.9	83.4	85.0	86.0	84.2
9점 척도(100점)	66.4	70.0	73.1	72.9	66.3	70.5	71.8	73.9	72.1	70.8	71.2	73.8	75.8	76.1	71.1
GAP(5점-9점)	13.9	9.3	6.8	7.2	9.3	8.7	7.1	5.7	7.3	9.5	10.7	9.6	9.2	9.9	13.1

2019년 5점 척도 vs 9점 척도 결과 비교

5점 척도(100점)	79.2	78.9	79.0	-	79.8	79.0	78.0	78.7	79.4	80.1	81.3	82.9	83.7	84.0	82.1
9점 척도(100점)	64.8	68.1	69.9	60.3	69.8	69.8	69.3	71.2	70.1	69.1	69.8	70.4	71.9	-	-
GAP(5점-9점)	14.4	10.8	9.1	-	10.0	9.2	8.7	7.5	9.3	11.0	11.5	12.5	11.8	-	-

2020년 vs 2019년 GAP 차이

2020년 GAP - 2019년 GAP	-0.5	-1.5	-2.3	-	-0.7	-0.5	-1.6	-1.8	-2.0	-1.5	-0.8	-2.9	-2.6	-	-
-----------------------	------	------	------	---	------	------	------	------	------	------	------	------	------	---	---

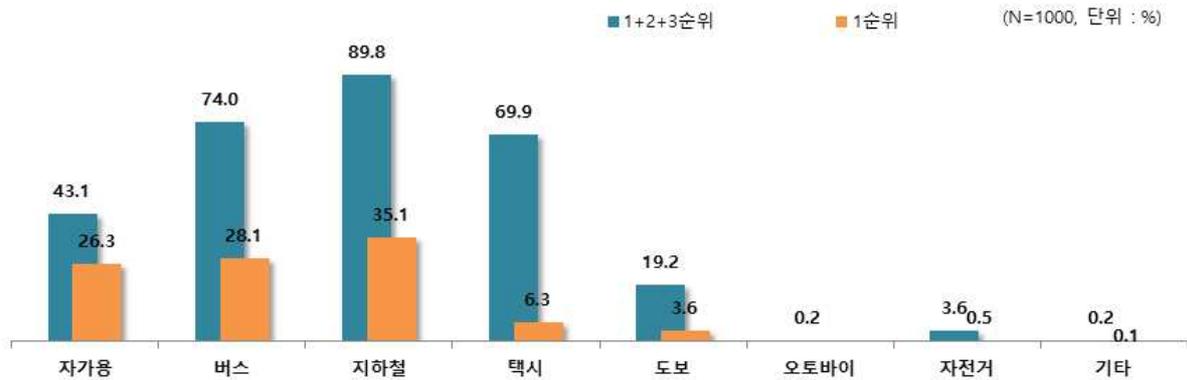
제3장 택시 서비스 시민인식 조사 결과

제3장 택시 서비스 시민인식 조사 결과

제1절 택시 이용실태

1. 주 이용 교통수단

- 평소 이용하는 주 교통수단은 무엇인지에 대한 1순위 결과, ‘지하철’ 이 35.1%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘버스’ 28.1%, ‘자가용’ 26.3%, ‘택시’ 6.3% 등의 순으로 높게 나타남.
- 1+2+3순위 중복응답 결과, ‘지하철’ 이 89.8%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘버스’ 74.0%, ‘택시’ 69.9%, ‘자가용’ 43.1% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 3-1] 주 이용 교통수단

〈표 3-1〉 주 이용 교통수단(1순위)

(단위 : %)

구분	사례수	자가용	버스	지하철	택시	도보	오토바이	자전거	기타	
전체	(1000)	26.3	28.1	35.1	6.3	3.6	-	0.5	0.1	
성별	남자	(490)	33.7	20.6	34.5	7.1	3.1	-	0.8	0.2
	여자	(510)	19.2	35.3	35.7	5.5	4.1	-	0.2	-
연령	20대	(204)	10.8	36.8	37.3	8.3	5.4	-	1.5	-
	30대	(206)	25.2	30.6	31.6	9.7	2.4	-	0.5	-
	40대	(213)	33.8	31.0	30.0	4.2	-	-	0.5	0.5
	50대	(211)	34.6	20.9	35.5	2.8	6.2	-	-	-
	60대	(166)	26.5	19.9	42.8	6.6	4.2	-	-	-

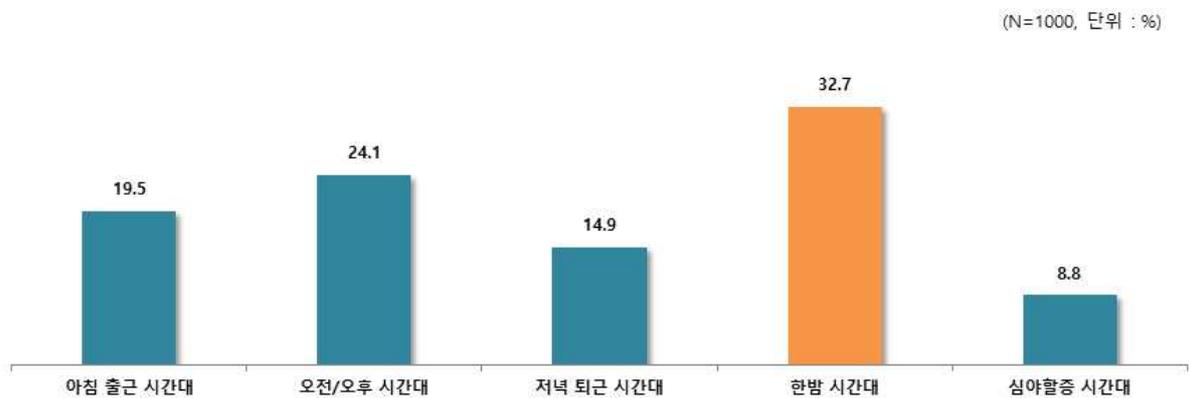
〈표 3-2〉 주 이용 교통수단(1+2+3순위)

(단위 : 중복응답, %)

구분	사례수	자가용	버스	지하철	택시	도보	오토바이	자전거	기타	
전체	(1000)	43.1	74.0	89.8	69.9	19.2	0.2	3.6	0.2	
성별	남자	(490)	53.9	67.1	92.4	67.3	14.3	0.4	4.1	0.4
	여자	(510)	32.7	80.6	87.3	72.4	23.9	-	3.1	-
연령	20대	(204)	21.1	81.9	91.2	73.0	27.0	-	5.9	-
	30대	(206)	43.2	74.8	89.8	75.7	14.1	-	2.4	-
	40대	(213)	48.4	70.9	89.7	75.1	13.6	-	1.9	0.5
	50대	(211)	54.5	71.1	89.6	61.1	20.4	0.5	2.8	-
	60대	(166)	48.8	71.1	88.6	63.3	21.7	0.6	5.4	0.6

2. 택시 이용 시간대

■ 평소 택시를 주로 어느 시간대에 이용하는지에 대한 결과, ‘한밤 시간대(오후 9시 ~ 자정)’ 이 32.7%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘오전/오후 시간대(오전 9시 ~ 오후 6시 사이)’ 24.1%, ‘아침 출근 시간대(오전 6시 ~ 오전 9시 사이)’ 19.5%, ‘저녁 퇴근 시간대(오후 6시 ~ 오후 9시 사이)’ 14.9% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 3-2] 택시 이용 시간대

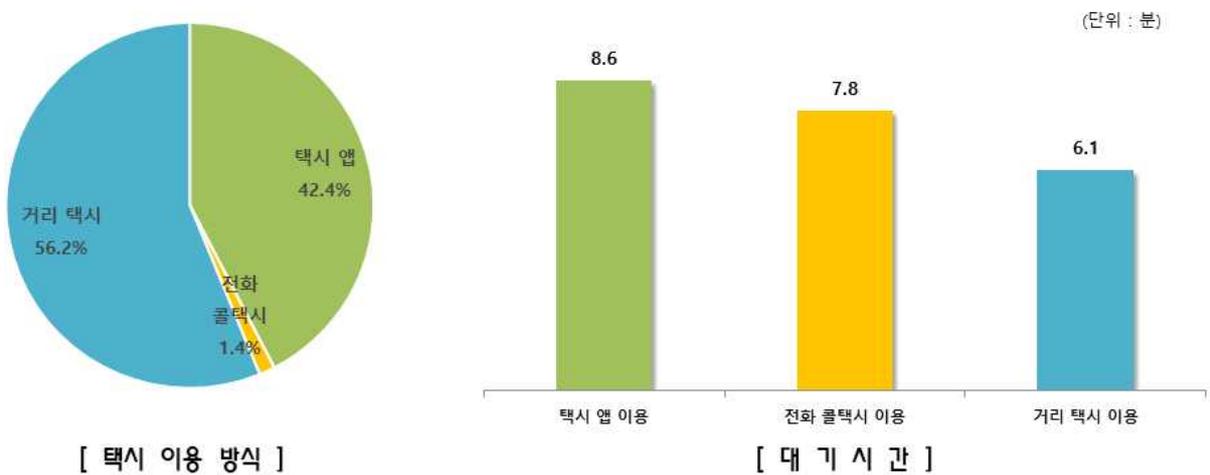
<표 3-3> 택시 이용 시간대

(단위 : %)

구분	사례수	아침 출근 시간대 (오전 6시 ~ 오전 9시 사이)	오전/오후 시간대 (오전 9시 ~ 오후 6시 사이)	저녁 퇴근 시간대 (오후 6시 ~ 오후 9시 사이)	한밤 시간대 (오후 9시 ~ 자정)	심야할증 시간대 (자정 이후)	
전체	(1000)	19.5	24.1	14.9	32.7	8.8	
성별	남자	(490)	17.1	17.3	12.7	41.4	11.4
	여자	(510)	21.8	30.6	17.1	24.3	6.3
연령	20대	(204)	25.0	23.0	15.2	27.9	8.8
	30대	(206)	22.3	11.7	18.0	36.9	11.2
	40대	(213)	19.2	19.7	15.5	35.7	9.9
	50대	(211)	15.6	29.4	12.3	34.1	8.5
	60대	(166)	14.5	39.8	13.3	27.7	4.8

3. 택시 이용방식 및 대기시간

- 평소 어떤 방식으로 이용하는지에 대한 결과, ‘거리에 순항 중인 택시 이용’이 56.2%로 가장 높게 나타났고. 다음으로 ‘택시 앱 이용’ 42.4%, ‘전화 콜택시 이용’ 1.4% 순으로 높게 나타남.
- 택시의 평균 대기시간 결과, 택시 앱 이용은 평균 8.6분 대기하는 것으로 나타났고, 전화 콜택시는 평균 7.8분, 거리 순항택시 이용 6.1분으로 나타남.



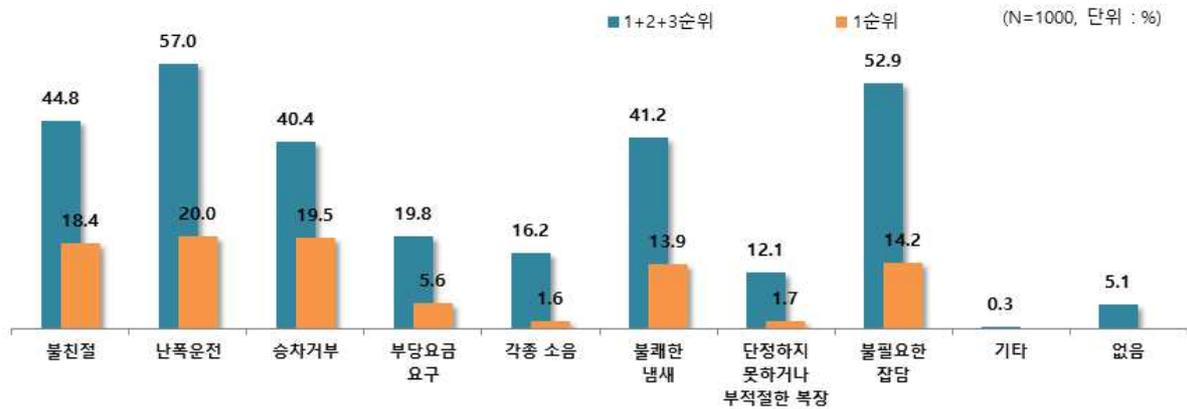
[그림 3-3] 택시 이용 방식 및 대기시간

<표 3-4> 택시 이용 방식 및 대기시간 (단위 : %)

구분	사례수	택시 이용 방식 비율			대기 평균 시간(분)		
		택시 앱 이용	전화 콜택시 이용	거리 택시 이용	택시 앱 이용	전화 콜택시 이용	거리 택시 이용
전체	(1000)	42.4	1.4	56.2	8.6	7.8	6.1
성별	남자 (490)	41.0	1.6	57.3	8.4	7.8	6.2
	여자 (510)	43.7	1.2	55.1	8.8	7.8	6.0
연령	20대 (204)	56.4	1.0	42.6	7.5	8.5	5.1
	30대 (206)	58.7	1.5	39.8	9.1	10.0	5.3
	40대 (213)	39.9	2.3	57.7	9.5	6.6	6.0
	50대 (211)	32.7	0.9	66.4	8.6	7.0	6.4
	60대 (166)	20.5	1.2	78.3	8.4	7.5	7.2

4. 택시기사에 대한 불만족 사항

- 택시를 이용할 때 택시기사에 대해 가장 싫은 부분이 무엇인지에 대한 1순위 결과, ‘난폭운전’ 이 20.0%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘승차거부’ 19.5%, ‘불친절(인사 또는 대답 없음)’ 18.4%, ‘불필요한 잡담’ 14.2%, ‘불쾌한 냄새’ 13.9% 등의 순으로 높게 나타남.
- 1+2+3순위 중복응답 결과, ‘난폭운전’ 이 57.0%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘불필요한 잡담’ 52.9%, ‘불친절(인사 또는 대답 없음)’ 44.8%, ‘불쾌한 냄새’ 41.2% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 3-4] 택시기사에 대한 불만족 사항

<표 3-5> 택시기사에 대한 불만족 사항(1순위)

(단위 : %)

구분	사례수	불친절	난폭 운전	승차 거부	부당 요금 요구	각종 소음	불쾌한 냄새	단정하지 못하거나 부적절한 복장	불필요한 잡담	기타	없음
전체	(1000)	18.4	20.0	19.5	5.6	1.6	13.9	1.7	14.2	-	5.1
성별	남자 (490)	19.8	18.6	25.7	5.3	1.0	12.4	1.8	11.2	-	4.1
	여자 (510)	17.1	21.4	13.5	5.9	2.2	15.3	1.6	17.1	-	6.1
연령	20대 (204)	21.6	14.2	22.5	7.8	0.5	10.3	1.0	16.7	-	5.4
	30대 (206)	15.0	23.3	18.9	8.7	2.4	15.0	1.5	11.2	-	3.9
	40대 (213)	16.9	19.2	23.0	4.2	1.9	13.6	1.9	15.0	-	4.2
	50대 (211)	19.4	20.9	18.5	2.8	1.4	17.1	0.9	14.7	-	4.3
	60대 (166)	19.3	22.9	13.3	4.2	1.8	13.3	3.6	13.3	-	8.4

<표 3-6> 택시기사에 대한 불만족 사항(1+2+3순위)

(단위 : 중복응답, %)

구분	사례수	불친절	난폭 운전	승차 거부	부당 요금 요구	각종 소음	불쾌한 냄새	단정하지 못하거나 부적절한 복장	불필요한 잡담	기타	없음
전체	(1000)	44.8	57.0	40.4	19.8	16.2	41.2	12.1	52.9	0.3	5.1
성별	남자 (490)	47.3	53.7	49.0	20.8	16.9	39.6	13.3	47.1	-	4.1
	여자 (510)	42.4	60.2	32.2	18.8	15.5	42.7	11.0	58.4	0.6	6.1
연령	20대 (204)	46.1	58.8	43.6	29.4	16.2	32.4	5.4	51.5	0.5	5.4
	30대 (206)	41.7	57.3	42.7	25.7	15.5	44.2	12.1	48.5	0.5	3.9
	40대 (213)	44.6	56.3	42.7	20.2	15.0	43.2	12.2	53.1	-	4.2
	50대 (211)	46.4	51.2	37.0	10.4	18.5	47.9	16.1	59.7	-	4.3
	60대 (166)	45.2	62.7	34.9	12.0	15.7	37.3	15.1	51.2	0.6	8.4

제2절 모바일 택시 앱 이용실태

1. 택시 앱 인지

■ 택시 앱에 대해 알고 있는지에 대한 결과, 응답자의 95.0%가 택시 앱에 대해 알고 있는 것으로 나타났고, 그 중 알고 있는 택시 앱 종류로는 ‘카카오 택시앱’이 94.4%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 ‘T맵 택시앱’ 71.7%, ‘마카롱 택시앱’ 35.9%, ‘우버 택시앱’ 34.3% 등의 순으로 높게 나타남.



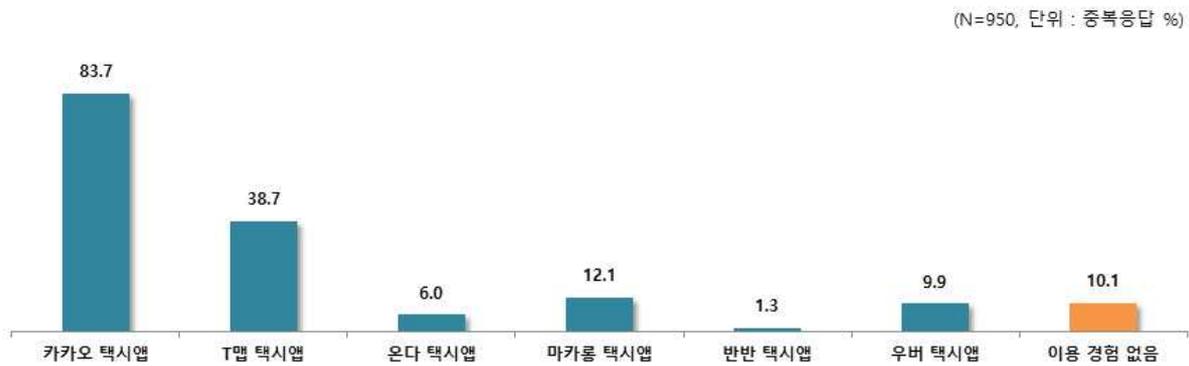
[그림 3-5] 택시 앱 인지 및 알고 있는 택시 앱 종류

<표 3-7> 택시 앱 인지 및 알고 있는 택시 앱 종류 (단위 : %)

구분	택시 앱 인지			알고 있는 택시 앱 종류(중복응답 %)							
	사례수	예	아니오	사례수	카카오	T맵	온다	마카롱	반반	우버	
전체	(1000)	95.0	5.0	(950)	94.4	71.7	17.7	35.9	8.2	34.3	
성별	남자	(490)	94.7	5.3	(464)	93.8	71.6	19.8	31.3	6.7	31.0
	여자	(510)	95.3	4.7	(486)	95.1	71.8	15.6	40.3	9.7	37.4
연령	20대	(204)	98.0	2.0	(200)	96.5	76.5	18.5	44.0	14.5	38.5
	30대	(206)	96.6	3.4	(199)	96.0	73.9	23.1	45.2	8.0	37.7
	40대	(213)	95.3	4.7	(203)	94.1	72.4	14.8	32.5	5.4	33.5
	50대	(211)	94.3	5.7	(199)	92.0	67.3	16.6	33.2	8.5	29.6
	60대	(166)	89.8	10.2	(149)	93.3	67.1	14.8	20.8	3.4	31.5

2. 이용 경험이 있는 택시 앱 종류

■ 이용 경험이 있는 택시 앱에 대한 결과, ‘카카오 택시앱’이 83.7%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘T맵 택시앱’ 38.7%, ‘마카롱 택시앱’ 12.1%, ‘우버 택시앱’ 9.9%, ‘온다 택시앱’ 6.0% 등의 순으로 높게 나타남. 10.1%는 이용 경험이 없는 것으로 나타남.



[그림 3-6] 이용 경험이 있는 택시 앱 종류

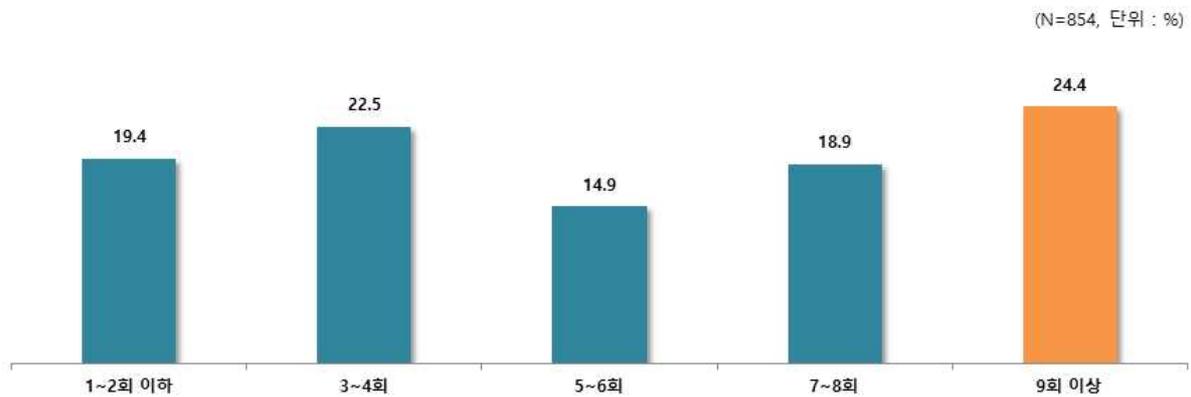
<표 3-8> 이용 경험이 있는 택시 앱 종류

(단위 : 중복응답, %)

구분	사례수	카카오 택시앱	T맵 택시앱	온다 택시앱	마카롱 택시앱	반반 택시앱	우버 택시앱	이용 경험 없음	
전체	(950)	83.7	38.7	6.0	12.1	1.3	9.9	10.1	
성별	남자	(464)	82.3	38.1	6.5	11.4	1.5	9.3	10.3
	여자	(486)	85.0	39.3	5.6	12.8	1.0	10.5	9.9
연령	20대	(200)	93.5	45.5	5.5	18.0	2.5	15.0	2.0
	30대	(199)	86.4	44.7	10.1	14.6	1.5	14.1	6.5
	40대	(203)	83.3	41.9	5.4	10.3	1.0	6.4	10.3
	50대	(199)	79.4	31.7	4.5	11.6	1.0	8.5	14.6
	60대	(149)	73.2	26.8	4.0	4.0	-	4.0	19.5

3. 택시 앱 이용 빈도

■ 만약 10회 정도 택시를 이용한다면 그 중 몇 회 정도 택시 앱을 이용해 택시를 수배하는지에 대한 결과, ‘9회 이상’ 이 24.4%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘3~4회’ 22.5%, ‘1~2회 이하’ 19.4%, ‘7~8회’ 18.9%, ‘5~6회’ 14.9% 순으로 높게 나타남.



[그림 3-7] 택시 앱 이용 빈도

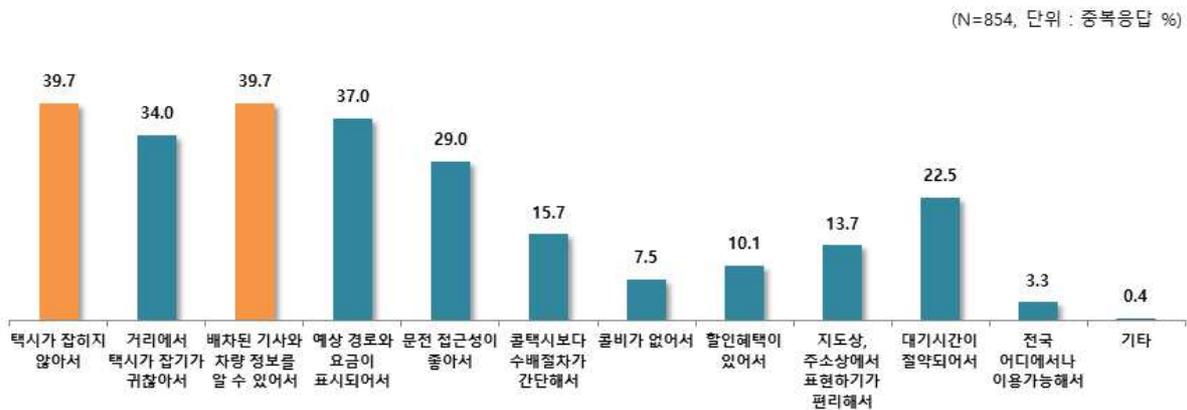
<표 3-9> 택시 앱 이용 빈도

(단위 : %)

구분	사례수	1~2회 이하	3~4회	5~6회	7~8회	9회 이상
전체	(854)	19.4	22.5	14.9	18.9	24.4
성별	남자 (416)	19.2	24.8	13.5	18.3	24.3
	여자 (438)	19.6	20.3	16.2	19.4	24.4
연령	20대 (196)	10.2	17.9	13.3	23.0	35.7
	30대 (186)	10.8	28.0	18.8	19.9	22.6
	40대 (182)	20.9	23.1	12.1	19.2	24.7
	50대 (170)	27.6	20.0	17.6	16.5	18.2
	60대 (120)	34.2	24.2	11.7	13.3	16.7

4. 택시 앱 이용 이유

■ 택시 앱 이용하는 이유는 무엇인지에 대한 결과, ‘택시가 잡히지 않아서’와 ‘배차된 기사와 차량 정보를 알 수 있어서’가 각각 39.7%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘예상 경로와 요금이 표시되어서’ 37.0%, ‘거리에서 택시 잡기가 귀찮아서’ 34.0%, ‘문전 접근성이 좋아서’ 29.0% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 3-8] 택시 앱 이용 이유

<표 3-10> 택시 앱 이용 이유

(단위 : 중복응답, %)

구분	사례 수	택시가 잡히지 않아서	거리에서 택시 잡기가 귀찮아서	배차된 기사와 차량 정보를 알 수 있어서	예상 경로와 요금이 표시되어서	문전 접근성이 좋아서	콜택시보다 수배절차가 간단해서	콜비가 없어서	할인혜택이 있어서	지도상, 주소상에서 표현하기가 편리해서	대기시간이 절약되어서	전국 어디서나 이용가능해서	기타
전체	(854)	39.7	34.0	39.7	37.0	29.0	15.7	7.5	10.1	13.7	22.5	3.3	0.4
성별	남자 (416)	42.5	35.1	31.7	36.8	29.3	20.7	7.9	11.5	14.4	23.3	2.9	0.5
	여자 (438)	37.0	32.9	47.3	37.2	28.8	11.0	7.1	8.7	13.0	21.7	3.7	0.2
연령	20대 (196)	43.4	37.8	38.8	53.1	20.4	18.4	8.2	9.2	10.7	15.3	2.6	0.5
	30대 (186)	27.4	34.4	44.6	38.2	26.9	21.0	7.5	13.4	17.2	17.2	2.2	0.5
	40대 (182)	45.6	33.5	42.9	35.2	31.3	10.4	7.1	11.5	12.6	21.4	3.3	-
	50대 (170)	44.1	28.8	39.4	28.2	31.2	12.4	5.3	6.5	14.1	28.2	4.7	0.6
	60대 (120)	37.5	35.0	29.2	24.2	40.0	15.8	10.0	9.2	14.2	35.8	4.2	-

5. 택시 앱 불만 사항

■ 택시 앱 이용 중 불만 사항은 무엇인지에 대한 결과, ‘특정시간대 차량 수배 어려움’이 58.1%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘단거리 수배 어려움’ 55.0%, ‘배차까지의 대기시간’ 32.7%, ‘기사의 빈번한 호출 수락 취소’ 15.2%, ‘앱 택시 이용 기록이 남음’ 11.7% 순으로 높게 나타남.

(N=854, 단위 : 중복응답 %)



[그림 3-9] 택시 앱 이용 불만 사항

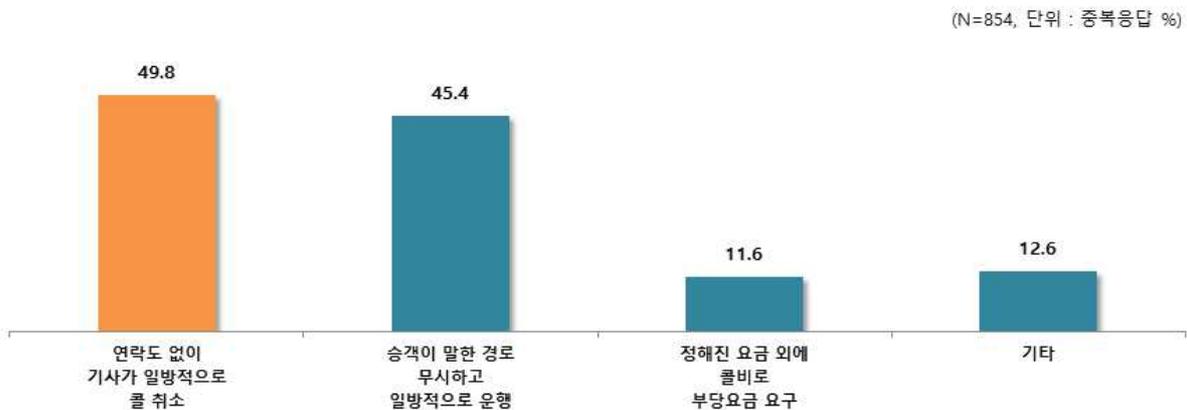
<표 3-11> 택시 앱 이용 불만 사항

(단위 : 중복응답, %)

구분	사례수	배차까지의 대기시간	단거리 수배 어려움	특정시간대 차량 수배 어려움	앱 택시 이용 기록이 남음	기사의 빈번한 호출 수락 취소	기타
전체	(854)	32.7	55.0	58.1	11.7	15.2	0.4
성별	남자 (416)	32.2	53.8	63.2	12.0	13.9	0.5
	여자 (438)	33.1	56.2	53.2	11.4	16.4	0.2
연령	20대 (196)	40.8	53.1	51.5	9.2	17.3	1.0
	30대 (186)	28.0	55.9	52.2	18.3	13.4	-
	40대 (182)	32.4	55.5	62.6	9.9	15.4	-
	50대 (170)	31.2	53.5	70.0	8.2	12.9	0.6
	60대 (120)	29.2	58.3	54.2	13.3	17.5	-

6. 택시 앱 부당피해 경험

■ 택시 앱을 이용하면서 부당피해를 경험한 적이 있다면 무엇인지에 대한 결과, ‘연락도 없이 기사가 일방적으로 콜 취소’가 49.8%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘승객이 말한 경로 무시하고 일방적으로 운행’ 45.4%, ‘정해진 요금 외에 콜비로 부당요금 요구’ 11.6% 순으로 높게 나타남.



[그림 3-10] 택시 앱 부당피해 경험

<표 3-12> 택시 앱 부당피해 경험

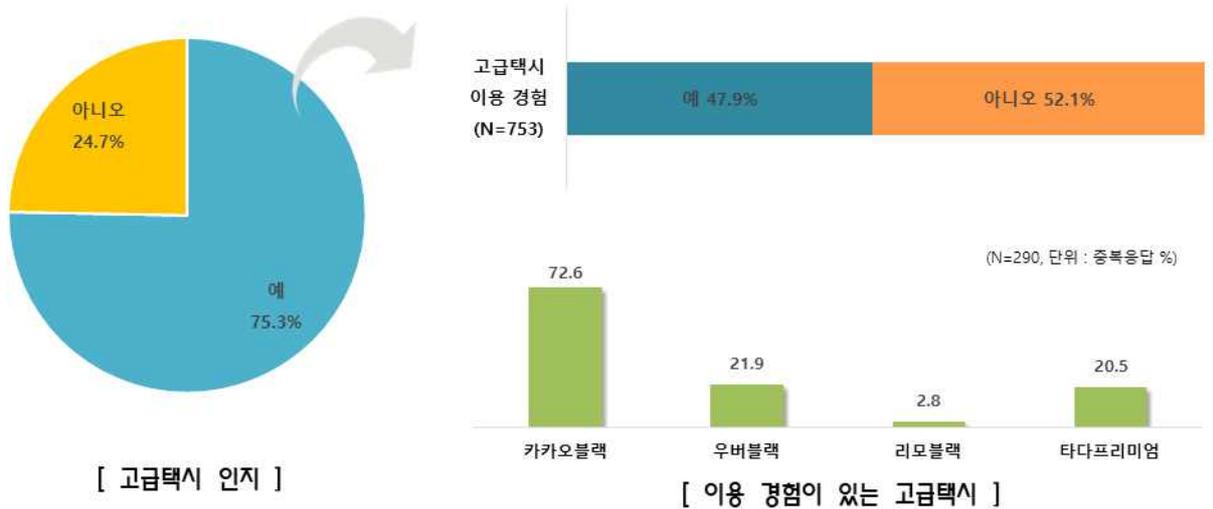
(단위 : 중복응답, %)

구분	사례수	연락도 없이 기사가 일방적으로 콜 취소	승객이 말한 경로 무시하고 일방적으로 운행	정해진 요금 외에 콜비로 부당요금 요구	기타
전체	(854)	49.8	45.4	11.6	12.6
성별	남자 (416)	50.2	48.3	11.3	11.1
	여자 (438)	49.3	42.7	11.9	14.2
연령	20대 (196)	52.6	47.4	15.3	9.7
	30대 (186)	55.4	46.2	14.0	8.1
	40대 (182)	56.6	40.7	10.4	11.0
	50대 (170)	40.6	42.9	10.6	21.2
	60대 (120)	39.2	51.7	5.0	15.0

제3절 고급택시에 대한 인식

1. 고급택시 인지 및 이용 경험

■ 고급택시에 대해 알고 있는지에 대한 결과, 응답자의 75.3%가 고급택시에 대해 알고 있는 것으로 나타났고, 그 중 47.9%가 이용 경험이 있는 것으로 나타났고, 이용 해본 고급택시로는 ‘카카오 블랙’이 72.6%로 가장 높게 나타남.



[그림 3-11] 고급택시 인지 및 이용 경험

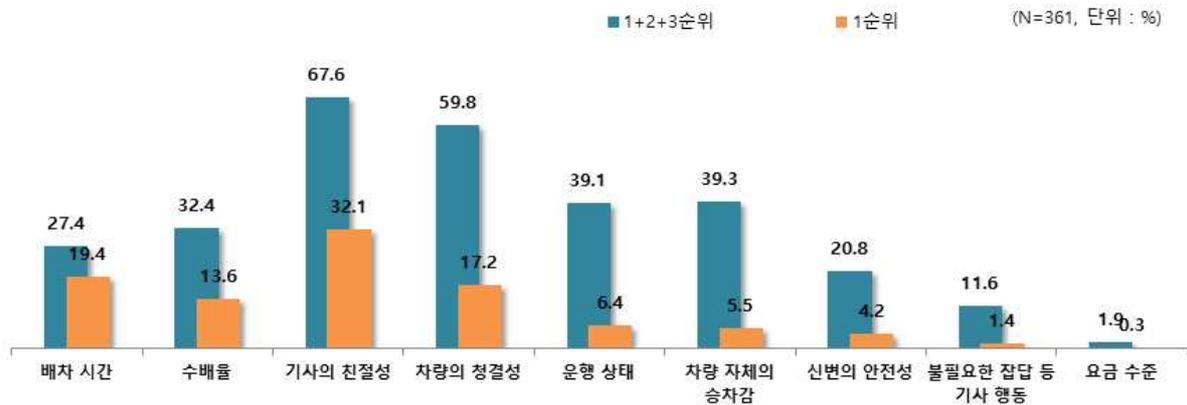
<표 3-13> 고급택시 인지 및 이용 경험

(단위 : %)

구분	고급택시 인지			고급택시 이용 경험			이용 경험이 있는 고급택시 종류(중복응답)					
	사례수	예	아니오	사례수	예	아니오	사례수	카카오 블랙	우버 블랙	리모 블랙	타다 프리미엄	
전체	(1000)	75.3	24.7	(753)	47.9	52.1	(361)	72.6	21.9	2.8	20.5	
성별	남자	(490)	75.5	24.5	(370)	48.6	51.4	(180)	76.1	23.3	2.2	18.9
	여자	(510)	75.1	24.9	(383)	47.3	52.7	(181)	69.1	20.4	3.3	22.1
연령	20대	(204)	70.1	29.9	(143)	49.0	51.0	(70)	82.9	25.7	-	14.3
	30대	(206)	80.6	19.4	(166)	53.0	47.0	(88)	72.7	21.6	2.3	21.6
	40대	(213)	85.0	15.0	(181)	44.8	55.2	(81)	75.3	17.3	2.5	17.3
	50대	(211)	83.9	16.1	(177)	46.3	53.7	(82)	59.8	24.4	4.9	31.7
	60대	(166)	51.8	48.2	(86)	46.5	53.5	(40)	75.0	20.0	5.0	12.5

2. 고급택시 만족한 사항

- 이용해본 고급택시의 좋았던 사항은 무엇인지에 대한 1순위 결과, ‘기사의 친절성’이 32.1%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘배차(대기) 시간’ 19.4%, ‘차량의 청결성’ 17.2%, ‘수배율(콜 요청 시 수배율)’ 13.6%, ‘운행 상태(불법, 난폭 운전을 하지 않음)’ 6.4% 등의 순으로 높게 나타남.
- 1+2+3순위 중복응답 결과, ‘기사의 친절성’이 67.6%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘차량의 청결성’ 59.8%, ‘차량 자체의 승차감’ 39.3%, ‘운행 상태’ 39.1%, ‘수배율(콜 요청 시 수배율)’ 32.4% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 3-12] 고급택시 만족한 사항

<표 3-14> 고급택시 만족한 사항(1순위)

(단위 : %)

구분	사례수	배차 시간	수배율	기사의 친절성	차량의 청결성	운행 상태	차량 자체의 승차감	신변의 안전성	기사 행동	요금 수준	
전체	(361)	19.4	13.6	32.1	17.2	6.4	5.5	4.2	1.4	0.3	
성별	남자	(180)	18.3	15.6	30.0	20.6	6.1	5.0	3.3	1.1	-
	여자	(181)	20.4	11.6	34.3	13.8	6.6	6.1	5.0	1.7	0.6
연령	20대	(70)	22.9	10.0	27.1	17.1	8.6	7.1	5.7	1.4	-
	30대	(88)	15.9	15.9	37.5	11.4	8.0	4.5	3.4	3.4	-
	40대	(81)	17.3	14.8	33.3	17.3	4.9	6.2	6.2	-	-
	50대	(82)	25.6	14.6	24.4	25.6	2.4	4.9	1.2	1.2	-
	60대	(40)	12.5	10.0	42.5	12.5	10.0	5.0	5.0	-	2.5

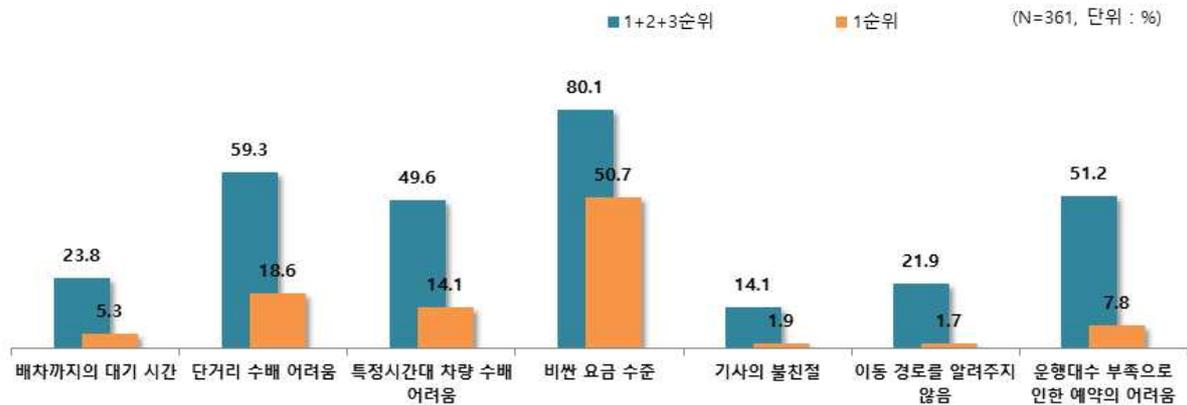
<표 3-15> 고급택시 만족한 사항(1+2+3순위)

(단위 : 중복응답, %)

구분	사례수	배차 시간	수배율	기사의 친절성	차량의 청결성	운행 상태	차량 자체의 승차감	신변의 안전성	기사 행동	요금 수준	
전체	(361)	27.4	32.4	67.6	59.8	39.1	39.3	20.8	11.6	1.9	
성별	남자	(180)	27.8	35.6	66.1	61.7	39.4	40.6	15.0	12.2	1.7
	여자	(181)	27.1	29.3	69.1	58.0	38.7	38.1	26.5	11.0	2.2
연령	20대	(70)	31.4	34.3	65.7	60.0	34.3	37.1	20.0	14.3	2.9
	30대	(88)	20.5	27.3	71.6	58.0	44.3	42.0	21.6	13.6	1.1
	40대	(81)	29.6	37.0	65.4	58.0	38.3	34.6	24.7	9.9	2.5
	50대	(82)	29.3	36.6	67.1	62.2	32.9	42.7	17.1	11.0	1.2
	60대	(40)	27.5	22.5	67.5	62.5	50.0	40.0	20.0	7.5	2.5

3. 고급택시 불만족 사항

- 이용해본 고급택시의 불만족한 사항은 무엇인지에 대한 1순위 결과, ‘비싼 요금 수준’이 50.7%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘단거리 수배 어려움’ 18.6%, ‘특정시간대 차량 수배 어려움’ 14.1%, ‘운행대수 부족으로 인한 예약의 어려움’ 7.8% 등의 순으로 높게 나타남.
- 1+2+3순위 중복응답 결과, ‘비싼 요금 수준’이 80.1%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘단거리 수배 어려움’ 59.3%, ‘운행대수 부족으로 인한 예약의 어려움’ 51.2%, ‘특정시간대 차량 수배 어려움’ 49.6% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 3-13] 고급택시 불만족한 사항

<표 3-16> 고급택시 불만족한 사항(1순위)

(단위 : %)

구분	사례수	배차까지의 대기시간	단거리 수배 어려움	특정시간대 차량 수배 어려움	비싼 요금 수준	기사의 불친절	이동 경로를 알려주지 않음	운행대수 부족으로 인한 예약의 어려움	
전체	(361)	5.3	18.6	14.1	50.7	1.9	1.7	7.8	
성별	남자	(180)	5.0	24.4	11.7	47.8	1.7	1.1	8.3
	여자	(181)	5.5	12.7	16.6	53.6	2.2	2.2	7.2
연령	20대	(70)	5.7	17.1	12.9	50.0	5.7	1.4	7.1
	30대	(88)	4.5	14.8	10.2	59.1	2.3	2.3	6.8
	40대	(81)	2.5	25.9	14.8	46.9	1.2	1.2	7.4
	50대	(82)	8.5	14.6	15.9	50.0	-	1.2	9.8
	60대	(40)	5.0	22.5	20.0	42.5	-	2.5	7.5

<표 3-17> 고급택시 불만족한 사항(1+2+3순위)

(단위 : 중복응답, %)

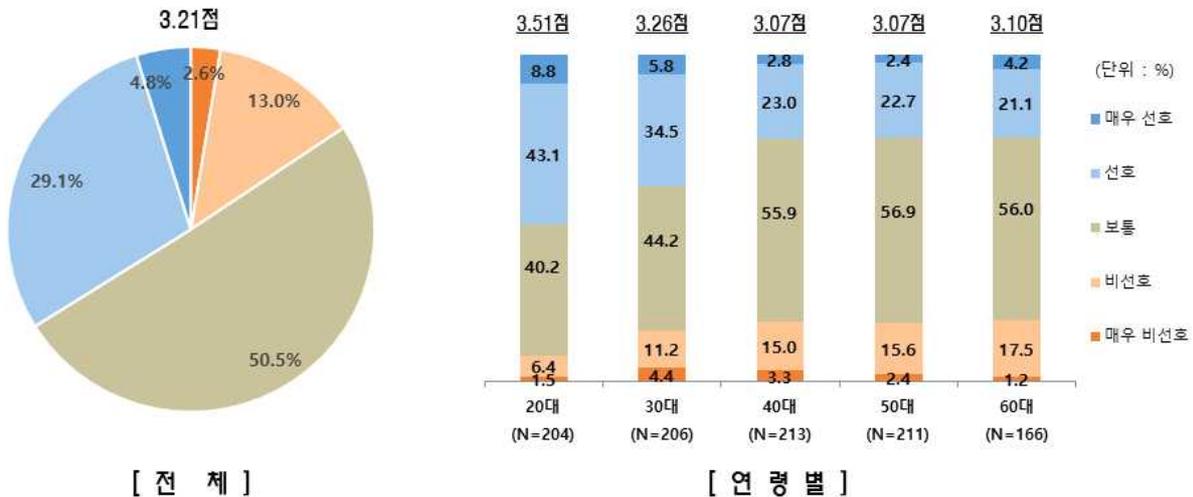
구분	사례수	배차까지의 대기시간	단거리 수배 어려움	특정시간대 차량 수배 어려움	비싼 요금 수준	기사의 불친절	이동 경로를 알려주지 않음	운행대수 부족으로 인한 예약의 어려움	
전체	(361)	23.8	59.3	49.6	80.1	14.1	21.9	51.2	
성별	남자	(180)	27.2	62.2	43.9	78.9	14.4	21.1	52.2
	여자	(181)	20.4	56.4	55.2	81.2	13.8	22.7	50.3
연령	20대	(70)	31.4	52.9	45.7	80.0	14.3	24.3	51.4
	30대	(88)	28.4	53.4	45.5	83.0	17.0	27.3	45.5
	40대	(81)	17.3	64.2	50.6	85.2	18.5	21.0	43.2
	50대	(82)	22.0	59.8	51.2	74.4	9.8	22.0	61.0
	60대	(40)	17.5	72.5	60.0	75.0	7.5	7.5	60.0

제4절 기타 택시 관련 정책 및 제도에 대한 인식

1. 택시 색상 자유화

1) 현재 서울시 택시 색상 선호도

■ 현재 서울시 택시 색상을 어느 정도 선호하는지에 대한 결과, 응답자의 33.9%가 서울시 택시 색상을 선호하는 것으로(매우 선호+선호) 나타났고, 15.6%는 비선호하는 것으로(매우 비선호+비선호) 나타남. 5점 척도 결과 3.21점으로 보통 정도 수준으로 나타남.



[그림 3-14] 현재 서울시 택시 색상 선호도

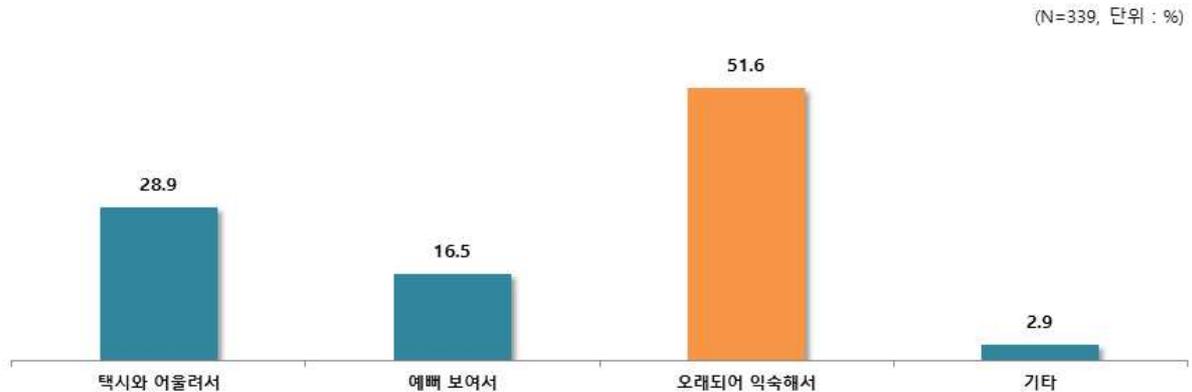
<표 3-18> 현재 서울시 택시 색상 선호도

(단위 : %)

구분	사례수	매우 비선호	비선호	보통	선호	매우 선호	5점 척도 (점)
전체	(1000)	2.6	13.0	50.5	29.1	4.8	3.21
성별	남자 (490)	3.9	15.3	48.4	28.0	4.5	3.14
	여자 (510)	1.4	10.8	52.5	30.2	5.1	3.27
연령	20대 (204)	1.5	6.4	40.2	43.1	8.8	3.51
	30대 (206)	4.4	11.2	44.2	34.5	5.8	3.26
	40대 (213)	3.3	15.0	55.9	23.0	2.8	3.07
	50대 (211)	2.4	15.6	56.9	22.7	2.4	3.07
	60대 (166)	1.2	17.5	56.0	21.1	4.2	3.10

2) 서울시 택시 색상을 선호하는 이유

■ 현재 서울시 택시 색상을 선호하는 이유는 무엇인지에 대한 결과, ‘오래되어 익숙해서’가 51.6%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘택시와 어울려서’ 28.9%, ‘예뻐 보여서’ 16.5% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 3-15] 서울시 택시 색상을 선호하는 이유

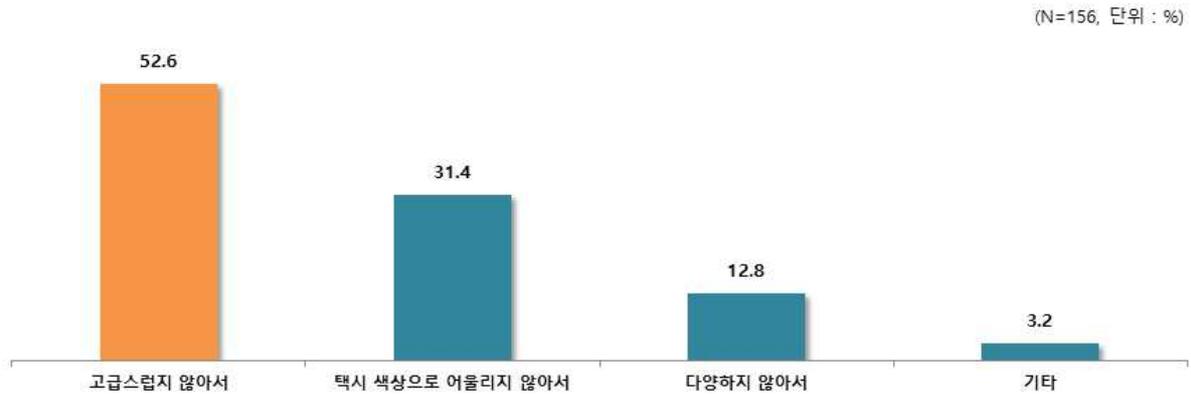
<표 3-19> 서울시 택시 색상을 선호하는 이유

(단위 : %)

구분	사례수	택시와 어울려서	예뻐 보여서	오래되어 익숙해서	기타	
전체	(339)	28.9	16.5	51.6	2.9	
성별	남자	(159)	34.0	18.9	46.5	0.6
	여자	(180)	24.4	14.4	56.1	5.0
연령	20대	(106)	25.5	22.6	48.1	3.8
	30대	(83)	26.5	19.3	53.0	1.2
	40대	(55)	27.3	18.2	50.9	3.6
	50대	(53)	32.1	7.5	56.6	3.8
	60대	(42)	40.5	4.8	52.4	2.4

3) 서울시 택시 색상을 선호하지 않는 이유

■ 현재 서울시 택시 색상을 선호하지 않는 이유는 무엇인지에 대한 결과, ‘고급스럽지 않아서’가 52.6%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘택시 색상으로 어울리지 않아서’ 31.4%, ‘다양하지 않아서’ 12.8% 등의 순으로 높게 나타남.



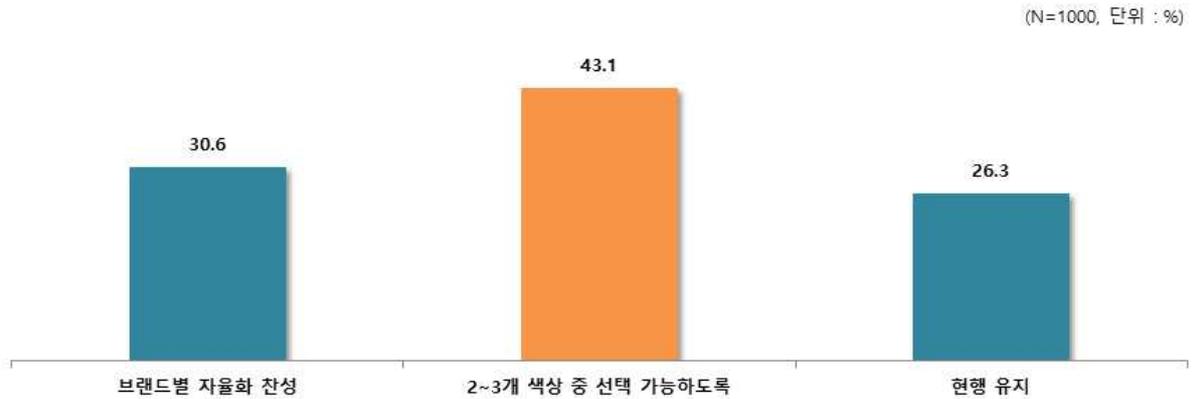
[그림 3-16] 서울시 택시 색상을 선호하지 않는 이유

<표 3-20> 서울시 택시 색상을 선호하지 않는 이유 (단위 : %)

구분	사례수	고급스럽지 않아서	택시 색상으로 어울리지 않아서	다양하지 않아서	기타	
전체	(156)	52.6	31.4	12.8	3.2	
성별	남자	(94)	47.9	34.0	14.9	3.2
	여자	(62)	59.7	27.4	9.7	3.2
연령	20대	(16)	68.8	31.3	-	-
	30대	(32)	50.0	21.9	25.0	3.1
	40대	(39)	59.0	25.6	12.8	2.6
	50대	(38)	44.7	42.1	13.2	-
	60대	(31)	48.4	35.5	6.5	9.7

4) 택시 색상 자율화에 대한 의견

■ 택시 색상 자율화에 대해 어떻게 생각하는지에 대한 결과, ‘2~3개 색상 중 선택 가능하도록’ 이 43.1%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘브랜드별 자율화 찬성’ 30.6%, ‘현행 유지’ 26.3% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 3-17] 택시 색상 자율화에 대한 의견

<표 3-21> 택시 색상 자율화에 대한 의견

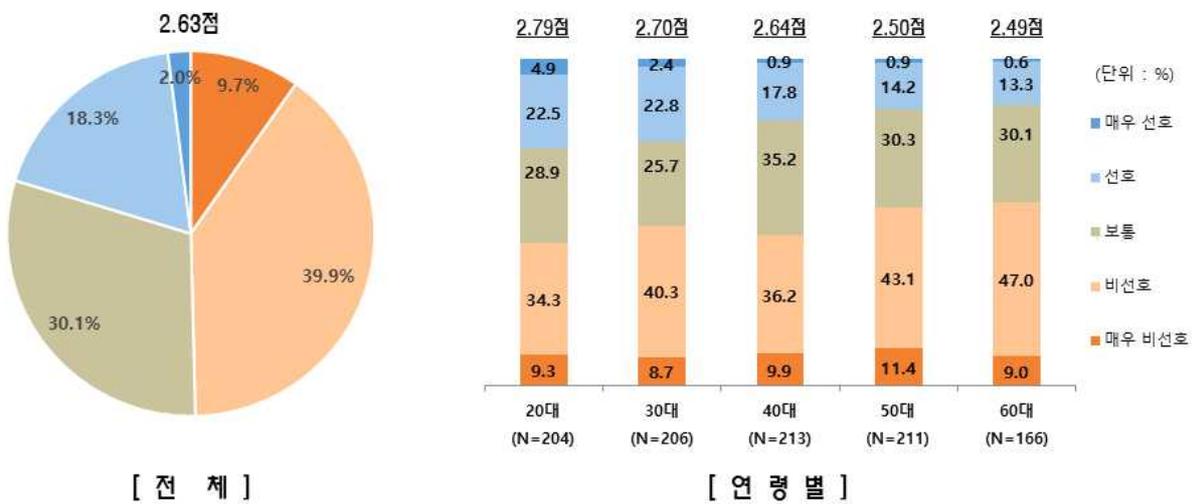
(단위 : %)

구분	사례수	브랜드별 자율화 찬성	2~3개 색상 중 선택 가능하도록	현행 유지
전체	(1000)	30.6	43.1	26.3
성별	남자 (490)	33.9	41.4	24.7
	여자 (510)	27.5	44.7	27.8
연령	20대 (204)	28.9	44.6	26.5
	30대 (206)	28.6	40.8	30.6
	40대 (213)	29.1	46.5	24.4
	50대 (211)	39.3	35.1	25.6
	60대 (166)	25.9	50.0	24.1

2. 감염병 유행 시 택시 안전성

1) 감염병에 대한 택시 이용의 안전성

■ 코로나19와 같은 감염병이 유행할 때, 감염병에 대한 택시 이용의 안전성에 대해 어떻게 생각하는지에 대한 결과, 응답자의 20.3%가 감염병에 대해 택시 이용이 안전하다고(매우 안전+안전) 응답하였으며, 49.6%는 불안하다고(매우 불안+불안) 응답함. 5점 척도 결과 2.63점으로 조금 낮은 수준으로 나타남.



[그림 3-18] 감염병에 대한 택시 이용의 안전성

<표 3-22> 감염병에 대한 택시 이용의 안전성

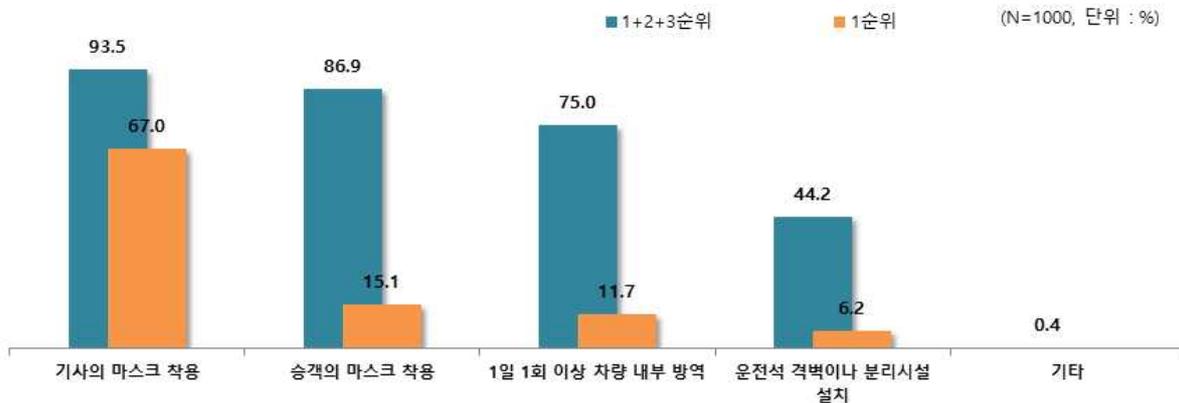
(단위 : %)

구분	사례수	매우 불안	조금 불안	보통	대체로 안전	매우 안전	5점 척도 (점)
전체	(1000)	9.7	39.9	30.1	18.3	2.0	2.63
성별	남자 (490)	8.2	39.0	33.7	16.3	2.9	2.67
	여자 (510)	11.2	40.8	26.7	20.2	1.2	2.59
연령	20대 (204)	9.3	34.3	28.9	22.5	4.9	2.79
	30대 (206)	8.7	40.3	25.7	22.8	2.4	2.70
	40대 (213)	9.9	36.2	35.2	17.8	0.9	2.64
	50대 (211)	11.4	43.1	30.3	14.2	0.9	2.50
	60대 (166)	9.0	47.0	30.1	13.3	0.6	2.49

2) 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 필요 조치

■ 택시를 이용할 때 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 조치로 반드시 필요하다고 생각하는 것은 무엇인지에 대한 결과, ‘기사의 마스크 착용’이 67.0%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘승객의 마스크 착용’ 15.1%, ‘1일 1회 이상 차량 내부 방역’ 11.7%, ‘운전석 격벽이나 분리시설 설치’ 6.2% 등의 순으로 높게 나타남.

■ 1+2+3순위 중복응답 결과, ‘기사의 마스크 착용’이 93.5%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘승객의 마스크 착용’ 86.9%, ‘1일 1회 이상 차량 내부 방역’ 75.0%, ‘운전석 격벽이나 분리시설 설치’ 44.2% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 3-19] 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 필요 조치

〈표 3-23〉 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 필요 조치(1순위)

(단위 : %)

구분	사례수	기사의 마스크 착용	승객의 마스크 착용	1일 1회 이상 차량 내부 방역	운전석 격벽이나 분리시설 설치	기타	
전체	(1000)	67.0	15.1	11.7	6.2	-	
성별	남자	(490)	67.1	17.3	9.4	6.1	-
	여자	(510)	66.9	12.9	13.9	6.3	-
연령	20대	(204)	68.1	16.7	11.3	3.9	-
	30대	(206)	63.1	18.9	10.7	7.3	-
	40대	(213)	65.3	16.4	12.2	6.1	-
	50대	(211)	71.1	10.0	11.4	7.6	-
	60대	(166)	67.5	13.3	13.3	6.0	-

〈표 3-24〉 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 필요 조치(1+2+3순위)

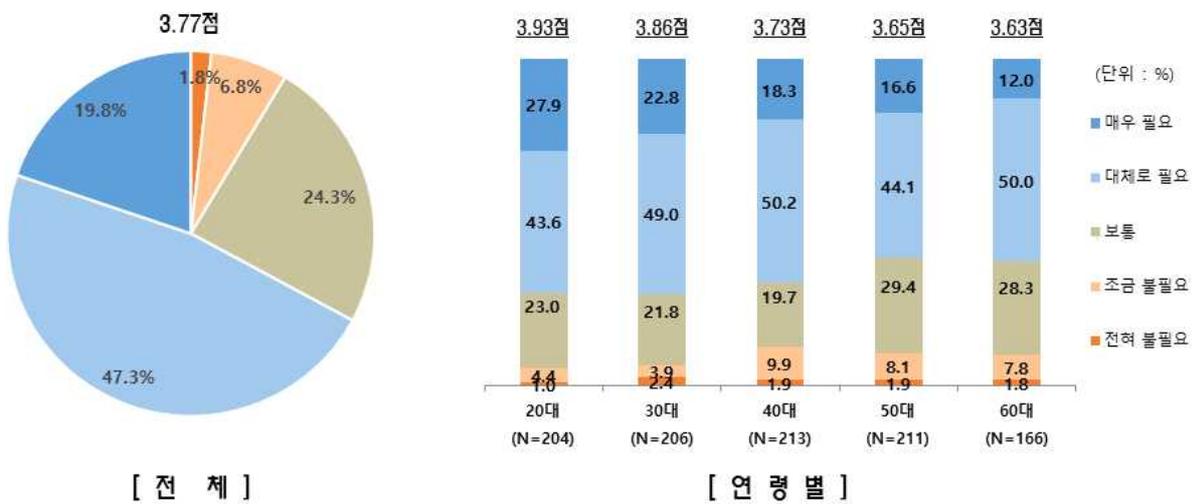
(단위 : 중복응답 %)

구분	사례수	기사의 마스크 착용	승객의 마스크 착용	1일 1회 이상 차량 내부 방역	운전석 격벽이나 분리시설 설치	기타	
전체	(1000)	93.5	86.9	75.0	44.2	0.4	
성별	남자	(490)	93.5	88.6	74.1	43.5	0.4
	여자	(510)	93.5	85.3	75.9	44.9	0.4
연령	20대	(204)	93.6	88.2	76.5	41.7	-
	30대	(206)	93.7	87.4	75.7	42.7	0.5
	40대	(213)	90.1	87.8	75.6	45.1	1.4
	50대	(211)	96.7	83.4	73.9	46.0	-
	60대	(166)	93.4	88.0	72.9	45.8	-

3. 사전확정 택시요금제

1) 사전확정 택시요금제 필요성

■ 사전확정 택시요금제의 필요성에 대해 어떻게 생각하는지에 대한 결과, 응답자의 67.1%가 사전확정 택시요금제가 필요하다고(매우 필요+필요) 응답하였으며, 8.6%는 불필요하다고(매우 불필요+필요) 응답함. 5점 척도 결과 3.77점으로 조금 높은 수준으로 나타남.



[그림 3-20] 사전확정 택시요금제 필요성

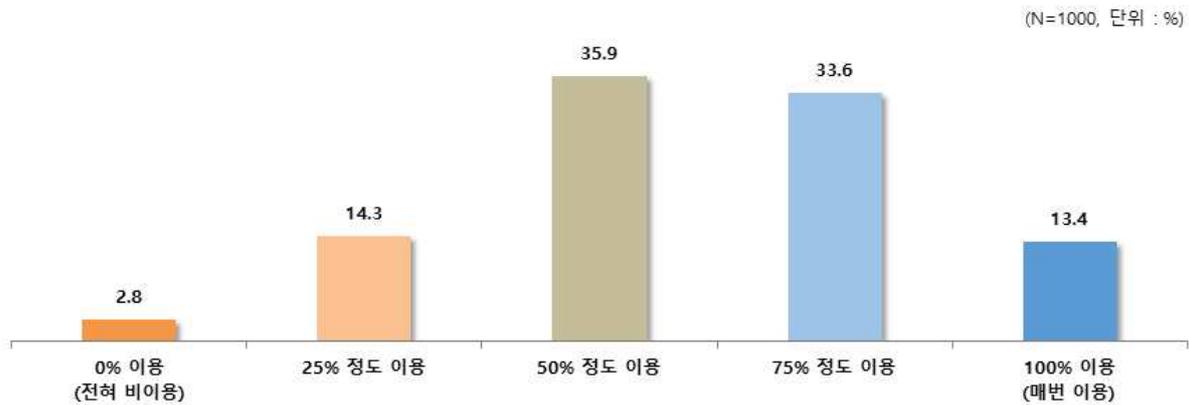
<표 3-25> 사전확정 택시요금제 필요성

(단위 : %)

구분	사례수	전혀 불필요	조금 불필요	보통	대체로 필요	매우 필요	5점 척도 (점)
전체	(1000)	1.8	6.8	24.3	47.3	19.8	3.77
성별	남자 (490)	2.4	8.2	22.0	48.0	19.4	3.74
	여자 (510)	1.2	5.5	26.5	46.7	20.2	3.79
연령	20대 (204)	1.0	4.4	23.0	43.6	27.9	3.93
	30대 (206)	2.4	3.9	21.8	49.0	22.8	3.86
	40대 (213)	1.9	9.9	19.7	50.2	18.3	3.73
	50대 (211)	1.9	8.1	29.4	44.1	16.6	3.65
	60대 (166)	1.8	7.8	28.3	50.0	12.0	3.63

2) 사전확정 택시요금제 이용 빈도

■ 사전확정 택시요금제가 시행된다면 택시 이용 시 얼마나 자주 이용할 것인지에 대한 결과, 택시 이용 시 ‘50% 정도 이용’ 한다는 응답이 35.9%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘75% 정도 이용’ 33.6%, ‘25% 정도 이용’ 14.3%, ‘100% 이용(매번 이용)’ 13.4% 등의 순으로 높게 나타남. 대체로 택시 이용 시 평균 60.1% 정도 이용할 것으로 나타남.



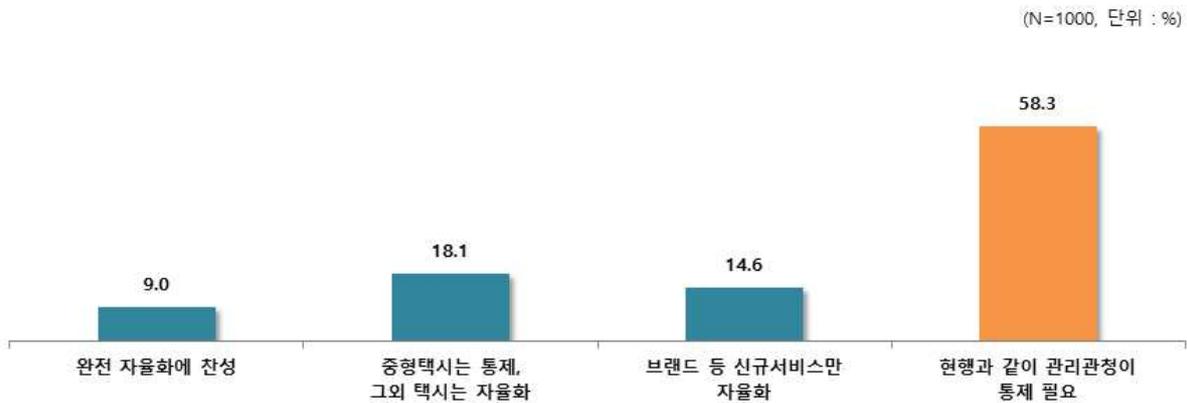
[그림 3-21] 사전확정 택시요금제 이용 빈도

<표 3-26> 사전확정 택시요금제 이용 빈도 (단위 : %)

구분	사례수	0% 이용	25% 정도 이용	50% 정도 이용	75% 정도 이용	100% 이용	평균 예상이용률 (%)
전체	(1000)	2.8	14.3	35.9	33.6	13.4	60.1
성별	남자 (490)	3.1	13.9	36.9	32.7	13.5	59.9
	여자 (510)	2.5	14.7	34.9	34.5	13.3	60.3
연령	20대 (204)	2.5	5.9	29.9	41.2	20.6	67.9
	30대 (206)	2.9	11.7	35.0	36.9	13.6	61.7
	40대 (213)	1.9	15.5	37.6	32.9	12.2	59.5
	50대 (211)	2.8	14.2	41.2	29.4	12.3	58.5
	60대 (166)	4.2	26.5	35.5	26.5	7.2	51.5

4. 택시요금 자율화

■ 택시요금 자율화 제도에 대해 어떻게 생각하는지에 대한 결과, ‘현행과 같이 관리관청이 통제 필요’가 58.3%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘중형택시는 통제, 그 외 택시는 자율화’ 18.1%, ‘브랜드 등 신규서비스만 자율화’ 14.6% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 3-22] 택시요금 자율화에 대한 의견

<표 3-27> 택시요금 자율화에 대한 의견

(단위 : %)

구분	사례수	완전 자율화에 찬성	중형택시는 통제, 그 외 택시는 자율화	브랜드 등 신규서비스만 자율화	현행과 같이 관리관청이 통제 필요
전체	(1000)	9.0	18.1	14.6	58.3
성별	남자 (490)	10.4	19.2	15.7	54.7
	여자 (510)	7.6	17.1	13.5	61.8
연령	20대 (204)	8.3	19.1	17.6	54.9
	30대 (206)	9.2	19.9	17.5	53.4
	40대 (213)	8.9	20.7	10.3	60.1
	50대 (211)	10.4	14.2	14.7	60.7
	60대 (166)	7.8	16.3	12.7	63.3

제4장 운수종사자 인식조사 결과

제4장 운수종사자 택시 서비스 인식조사 결과

제1절 모바일 택시앱 이용실태

1. 택시앱 이용 여부 및 사용 경험이 있는 택시앱

■ 택시 앱을 사용하고 있는지에 대한 결과, 응답자의 93.2%가 택시 앱을 사용하고 있는 것으로 나타났고, 그 중 사용 경험이 있는 택시 앱 종류로는 ‘카카오 택시앱’이 98.5%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 ‘T맵 택시앱’ 70.9%, ‘온다 택시앱’ 27.3%, ‘반반 택시앱’ 13.4% 등의 순으로 높게 나타남.



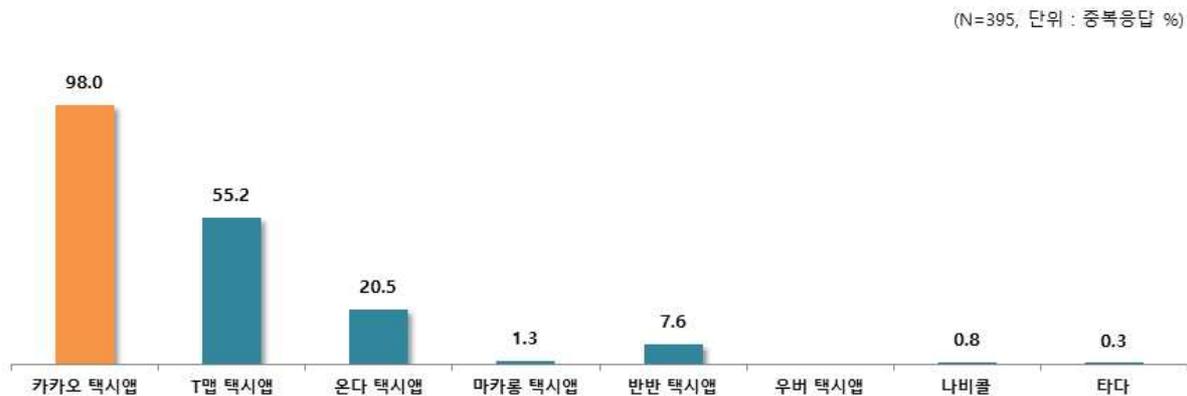
[그림 4-1] 택시앱 이용 여부 및 사용 경험이 있는 택시앱

<표 4-1> 택시앱 이용 여부 및 사용 경험이 있는 택시앱 (단위 : %)

구분	택시 앱 이용 여부			사용 경험이 있는 택시 앱(중복응답 %)									
	사례 수	예	아니 오	사례 수	카카 오	T맵	온다	마카 롱	반반	우버	나비 콜	타다	
전체	(424)	93.2	6.8	(395)	98.5	70.9	27.3	4.1	13.4	0.3	4.6	0.5	
택 시 경 력	5년 미만	(127)	98.4	1.6	(125)	99.2	76.0	20.0	5.6	18.4	-	1.6	0.8
	5~10년	(62)	87.1	12.9	(54)	98.1	75.9	22.2	7.4	9.3	-	11.1	-
	10~20년	(129)	93.0	7.0	(120)	96.7	64.2	24.2	2.5	10.8	0.8	4.2	0.8
	20년 이상	(106)	90.6	9.4	(96)	100.0	69.8	43.8	2.1	12.5	-	5.2	-

2. 주로 사용하는 택시앱

- 주로 사용하는 택시 앱에 대한 결과, ‘카카오 택시앱’이 98.0%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘T맵 택시앱’ 55.2%, ‘온다 택시앱’ 20.5%, ‘반반 택시앱’ 7.6% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 4-2] 주로 사용하는 택시앱

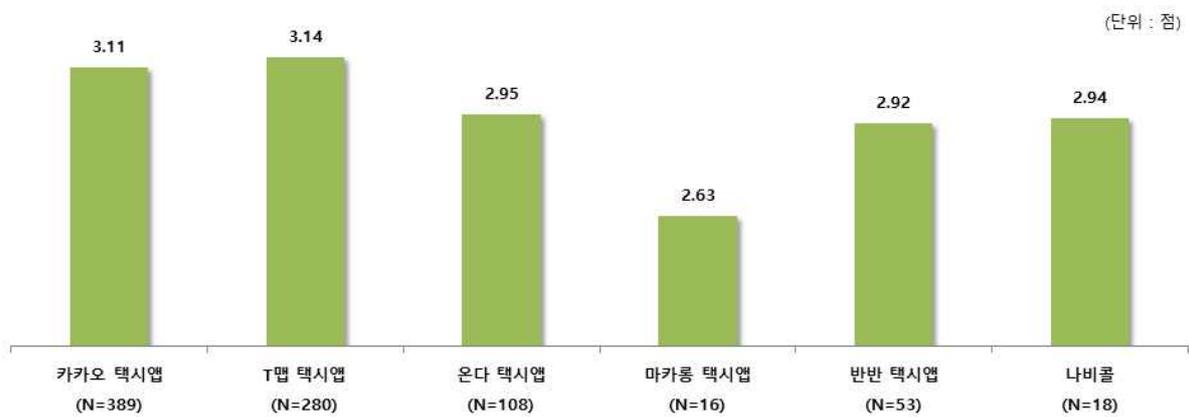
<표 4-2> 주로 사용하는 택시앱

(단위 : 중복응답, %)

구분	사례수	카카오 택시앱	T맵 택시앱	온다 택시앱	마카롱 택시앱	반반 택시앱	우버 택시앱	나비콜	타다	
전체	(395)	98.0	55.2	20.5	1.3	7.6	-	0.8	0.3	
택시경력	5년 미만	(125)	99.2	60.8	12.8	1.6	12.8	-	0.8	0.8
	5~10년	(54)	98.1	53.7	18.5	-	1.9	-	1.9	-
	10~20년	(120)	96.7	47.5	18.3	1.7	5.8	-	0.8	-
	20년 이상	(96)	97.9	58.3	34.4	1.0	6.3	-	-	-

3. 이용해 본 택시앱 만족도

- 이용해 본 택시앱에 대해 어느 정도 만족하는지 ‘매우 불만족’ 1점, ‘불만족’ 2점, ‘보통’ 3점, ‘만족’ 4점, ‘매우 만족’ 5점으로 하여 평균을 산출함.
- 이용해 본 택시 앱에 대해 어느 정도 만족하는지에 대한 결과, ‘T맵 택시앱’ 이 3.14점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘카카오 택시앱’ 3.11점, ‘온다 택시 앱’ 2.95점, ‘나비콜’ 2.94점 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 4-3] 이용해 본 택시앱 만족도

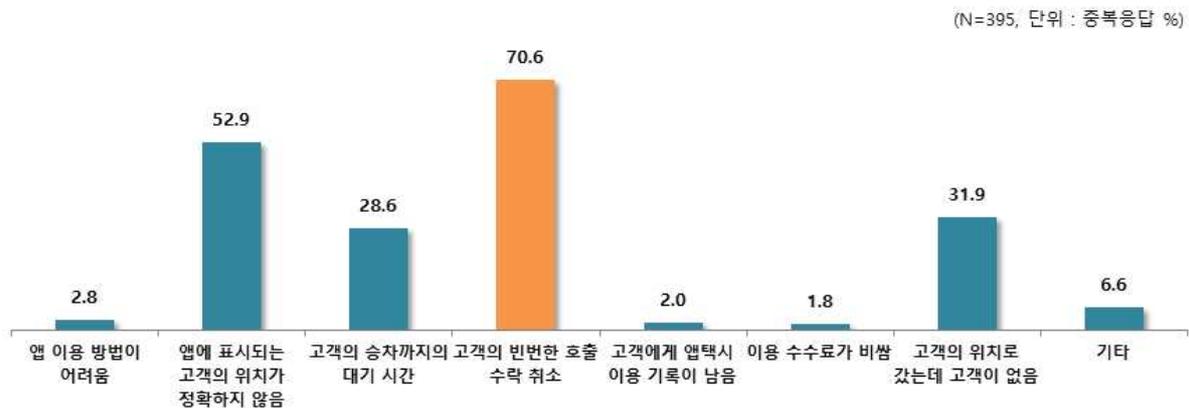
<표 4-3> 이용해 본 택시앱 만족도 (단위 : 점)

구분	카카오 택시앱	T맵 택시앱	온다 택시앱	마카롱 택시앱	반반 택시앱	우버 택시앱	나비콜	타다
전체	3.11	3.14	2.95	2.63	2.92	2.00	2.94	4.50
택시 경력	5년 미만	3.06	3.18	3.08	3.00	-	3.00	5.00
	5~10년	3.23	3.22	3.17	3.00	-	2.67	-
	10~20년	3.15	3.27	3.03	1.67	2.00	3.20	4.00
	20년 이상	3.05	2.88	2.76	2.00	2.92	3.00	-

* 우버 택시 앱과 타다는 만족도 응답 수가 적어 만족도 해석에 제외(우버 n=1, 타다 n=2)

4. 택시앱 이용 불만사항 및 문제점

■ 택시앱 이용 중 불만사항 및 문제점은 무엇인지에 대한 결과, ‘고객의 빈번한 호출 수락 취소’가 70.6%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘앱에 표시되는 고객의 위치가 정확하지 않음’ 52.9%, ‘고객의 위치로 갔는데 고객이 없음’ 31.9%, ‘고객의 승차까지의 대기시간’ 28.6% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 4-4] 택시앱 이용 불만사항 및 문제점

<표 4-4> 택시앱 이용 불만사항 및 문제점

(단위 : 중복응답, %)

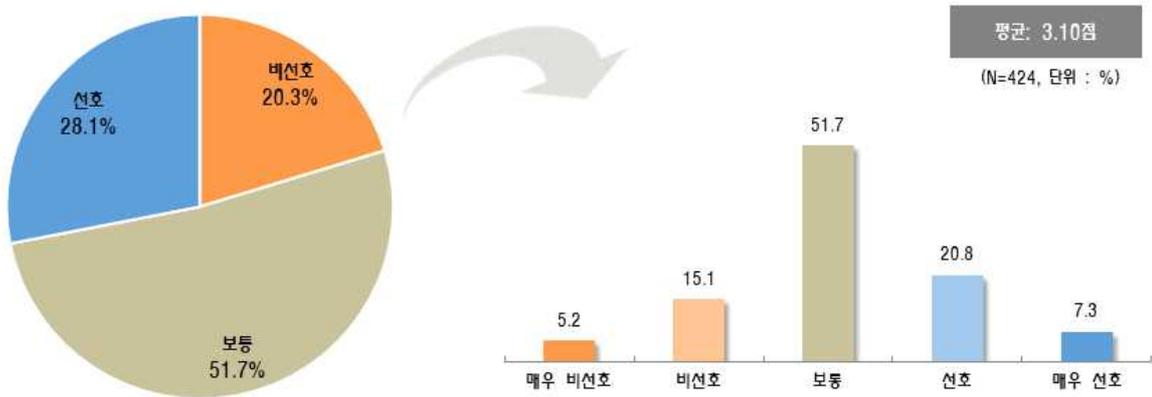
구분	사례수	앱 이용 방법이 어려움	앱에 표시되는 고객의 위치가 정확하지 않음	고객의 승차까지의 대기시간	고객의 빈번한 호출 수락 취소	고객에게 앱택시 이용 기록이 남음	이용 수수료가 비쌌	고객의 위치로 갔는데 고객이 없음	기타	
전체	(395)	2.8	52.9	28.6	70.6	2.0	1.8	31.9	6.6	
택시 경력	5년 미만	(125)	2.4	64.0	29.6	71.2	1.6	-	37.6	6.4
	5~10년	(54)	3.7	53.7	27.8	70.4	1.9	-	31.5	1.9
	10~20년	(120)	2.5	53.3	25.8	69.2	2.5	3.3	33.3	10.0
	20년 이상	(96)	3.1	37.5	31.3	71.9	2.1	3.1	22.9	5.2

제2절 택시 관련 정책 및 제도에 대한 인식

1. 택시 색상 자유화

1) 현재 서울시 택시 색상 선호도

■ 현재 서울시 택시 색상을 어느 정도 선호하는지에 대한 결과, 응답자의 28.1%가 서울시 택시 색상을 선호하는 것으로(매우 선호+선호) 나타났고, 20.3%는 비선호하는 것으로(매우 비선호+비선호) 나타남. 5점 척도 결과 3.10점으로 보통 정도 수준으로 나타남.



[그림 4-5] 현재 서울시 택시 색상 선호도

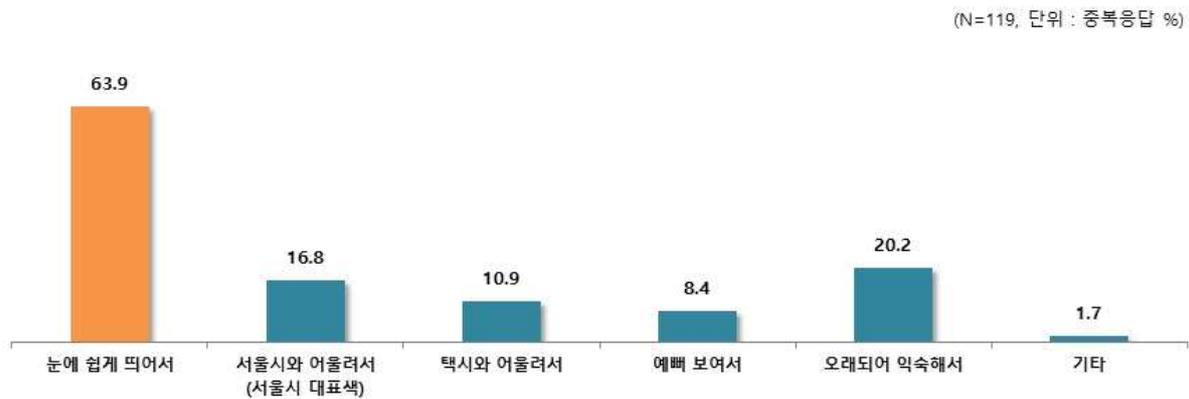
<표 4-5> 현재 서울시 택시 색상 선호도

(단위 : %)

구분	사례수	매우 비선호	비선호	보통	선호	매우 선호	5점 척도 (점)	
전체	(424)	5.2	15.1	51.7	20.8	7.3	3.10	
택시 경력	5년 미만	(127)	6.3	15.7	53.5	18.1	6.3	3.02
	5~10년	(62)	4.8	19.4	50.0	19.4	6.5	3.03
	10~20년	(129)	5.4	14.0	44.2	28.7	7.8	3.19
	20년 이상	(106)	3.8	13.2	59.4	15.1	8.5	3.11

2) 서울시 택시 색상을 선호하는 이유

■ 현재 서울시 택시 색상을 선호하는 이유는 무엇인지에 대한 결과, ‘눈에 쉽게 띄어서’가 63.9%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘오래되어 익숙해서’ 20.2%, ‘서울시와 어울려서(서울시 대표색)’ 16.8%, ‘택시와 어울려서’ 10.9% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 4-6] 서울시 택시 색상을 선호하는 이유

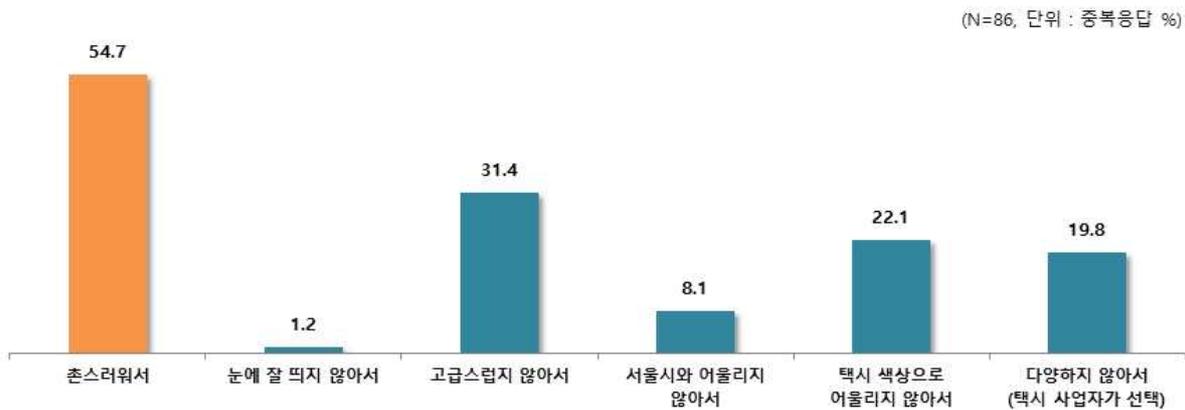
<표 4-6> 서울시 택시 색상을 선호하는 이유

(단위 : 중복응답, %)

구분	사례수	눈에 쉽게 띄어서	서울시와 어울려서	택시와 어울려서	예뻐 보여서	오래되어 익숙해서	기타	
전체	(119)	63.9	16.8	10.9	8.4	20.2	1.7	
택시 경력	5년 미만	(31)	77.4	9.7	16.1	6.5	19.4	-
	5~10년	(16)	43.8	12.5	-	12.5	31.3	6.3
	10~20년	(47)	59.6	21.3	10.6	10.6	19.1	2.1
	20년 이상	(25)	68.0	20.0	12.0	4.0	16.0	-

3) 서울시 택시 색상을 선호하지 않는 이유

■ 현재 서울시 택시 색상을 선호하지 않는 이유는 무엇인지에 대한 결과, ‘촌스러워서’가 54.7%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘고급스럽지 않아서’ 31.4%, ‘택시 색상으로 어울리지 않아서’ 22.1%, ‘다양하지 않아서(택시 사업자가 선택)’ 19.8% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 4-7] 서울시 택시 색상을 선호하지 않는 이유

<표 4-7> 서울시 택시 색상을 선호하지 않는 이유

(단위 : 중복응답, %)

구분	사례수	촌스러워서	눈에 잘 띄지 않아서	고급스럽지 않아서	서울시와 어울리지 않아서	택시 색상으로 어울리지 않아서	다양하지 않아서	
전체	(86)	54.7	1.2	31.4	8.1	22.1	19.8	
택시 경력	5년 미만	(28)	64.3	-	50.0	10.7	17.9	17.9
	5~10년	(15)	60.0	-	26.7	13.3	20.0	6.7
	10~20년	(25)	44.0	4.0	28.0	8.0	20.0	16.0
	20년 이상	(18)	50.0	-	11.1	-	33.3	38.9

2. 감염병 유행 시 택시 안전성

1) 감염병에 대한 택시 이용의 안전성

■ 코로나19와 같은 감염병이 유행할 때, 감염병에 대한 택시 이용의 안전성에 대해 어떻게 생각하는지에 대한 결과, 응답자의 13.7%가 감염병에 대해 택시 이용이 안전하다고(매우 안전+안전) 응답하였으며, 52.6%는 불안하다고(매우 불안+불안) 응답함. 5점 척도 결과 2.45점으로 낮은 수준으로 나타남.



[그림 4-8] 감염병에 대한 택시 이용의 안전성

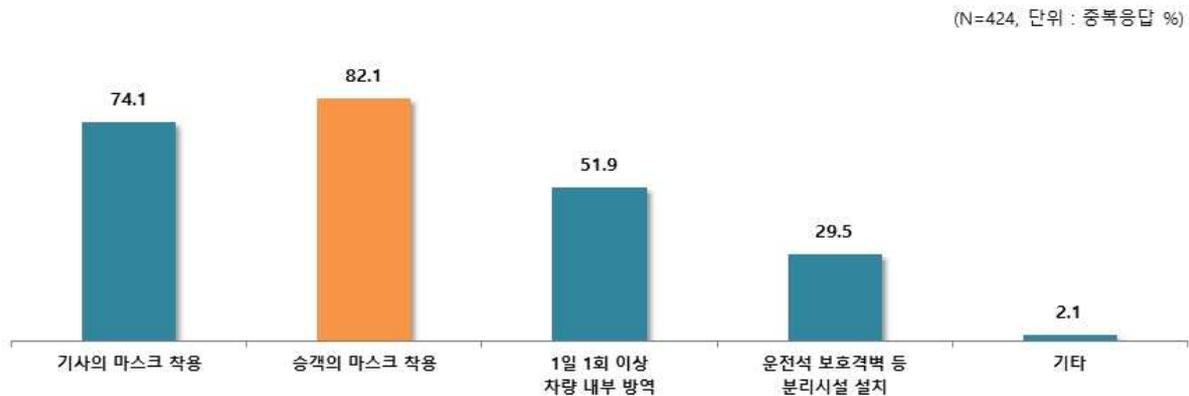
<표 4-8> 감염병에 대한 택시 이용의 안전성

(단위 : %)

구분	사례수	매우 불안	조금 불안	보통	대체로 안전	매우 안전	5점 척도 (점)	
전체	(424)	18.2	34.4	33.7	11.3	2.4	2.45	
택시 경력	5년 미만	(127)	15.7	33.1	37.0	11.8	2.4	2.52
	5~10년	(62)	12.9	51.6	29.0	6.5	-	2.29
	10~20년	(129)	23.3	33.3	27.1	12.4	3.9	2.40
	20년 이상	(106)	17.9	27.4	40.6	12.3	1.9	2.53

2) 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 필요 조치

■ 택시를 이용할 때 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 조치로 반드시 필요하다고 생각하는 것은 무엇인지에 대한 결과, ‘승객의 마스크 착용’ 이 82.1%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘기사의 마스크 착용’ 74.1%, ‘1일 1회 이상 차량 내부 방역’ 51.9%, ‘운전석 격벽이나 분리시설 설치’ 29.5% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 4-9] 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 필요 조치

<표 4-9> 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 필요 조치

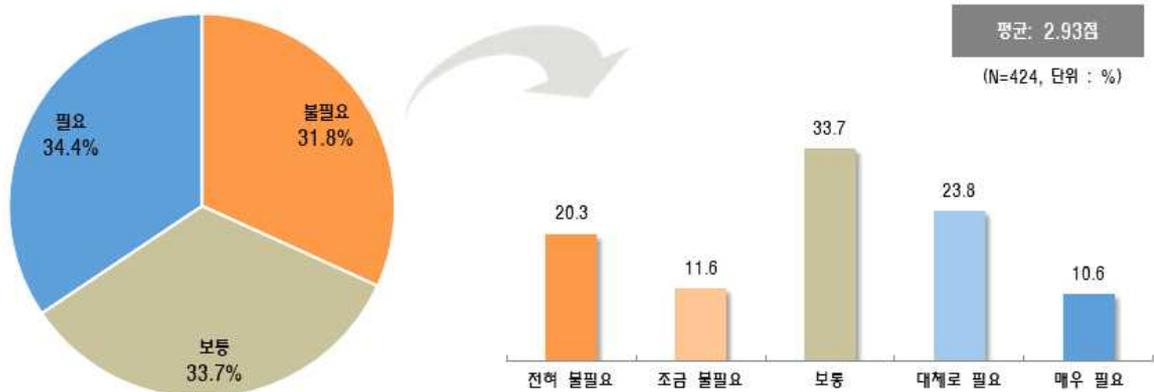
(단위 : 중복응답, %)

구분	사례수	기사의 마스크 착용	승객의 마스크 착용	1일 1회 이상 차량 내부 방역	운전석 보호격벽 등 분리시설 설치	기타	
전체	(424)	74.1	82.1	51.9	29.5	2.1	
택시 경력	5년 미만	(127)	77.2	86.6	39.4	36.2	1.6
	5~10년	(62)	72.6	85.5	61.3	35.5	-
	10~20년	(129)	78.3	86.0	54.3	25.6	3.9
	20년 이상	(106)	66.0	69.8	58.5	22.6	1.9

3. 사전확정 택시요금제

1) 사전확정 택시요금제 필요성

■ 사전확정 택시요금제의 필요성에 대해 어떻게 생각하는지에 대한 결과, 응답자의 34.4%가 사전확정 택시요금제가 필요하다고(매우 필요+필요) 응답하였으며, 31.8%는 불필요하다고(매우 불필요+필요) 응답함. 5점 척도 결과 2.93점으로 보통 정도 수준으로 나타남.



[그림 4-10] 사전확정 택시요금제 필요성

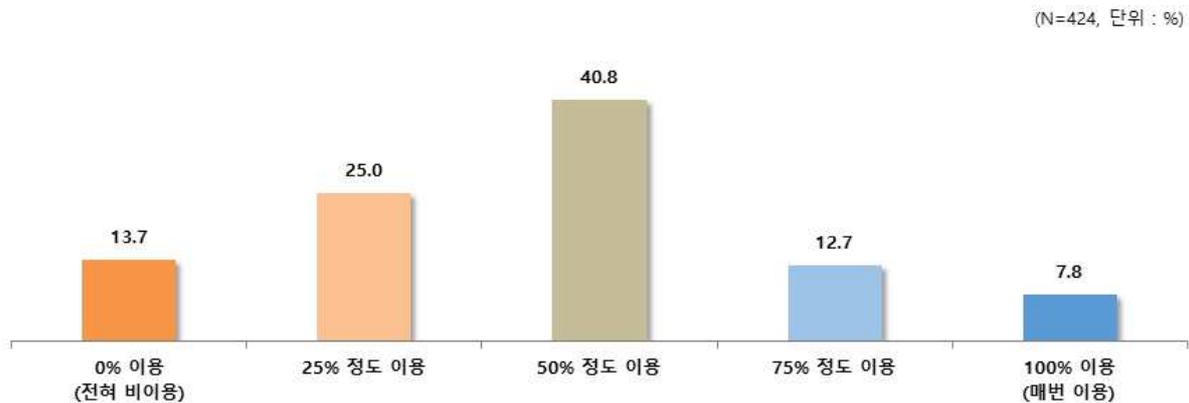
<표 4-10> 사전확정 택시요금제 필요성

(단위 : %)

구분	사례수	전혀 불필요	조금 불필요	보통	조금 필요	매우 필요	5점 척도 (점)	
전체	(424)	20.3	11.6	33.7	23.8	10.6	2.93	
택시 경력	5년 미만	(127)	22.8	9.4	41.7	18.1	7.9	2.79
	5~10년	(62)	16.1	16.1	24.2	30.6	12.9	3.08
	10~20년	(129)	22.5	10.1	31.8	24.8	10.9	2.91
	20년 이상	(106)	17.0	13.2	32.1	25.5	12.3	3.03

2) 사전확정 택시요금제 예상 이용 빈도

■ 사전확정 택시요금제가 시행된다면 승객이 택시를 얼마나 더 이용할 것으로 생각하는지에 대한 결과, 택시 이용 시 ‘50% 정도 이용’ 한다는 응답이 40.8%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘25% 정도 이용’ 25.0%, ‘0% 이용(전혀 비이용)’ 13.7%, ‘75% 정도 이용’ 12.4% 등의 순으로 높게 나타남. 대체로 택시 이용 시 평균 44.0% 정도 이용할 것으로 예상함.



[그림 4-11] 사전확정 택시요금제 예상 이용 빈도

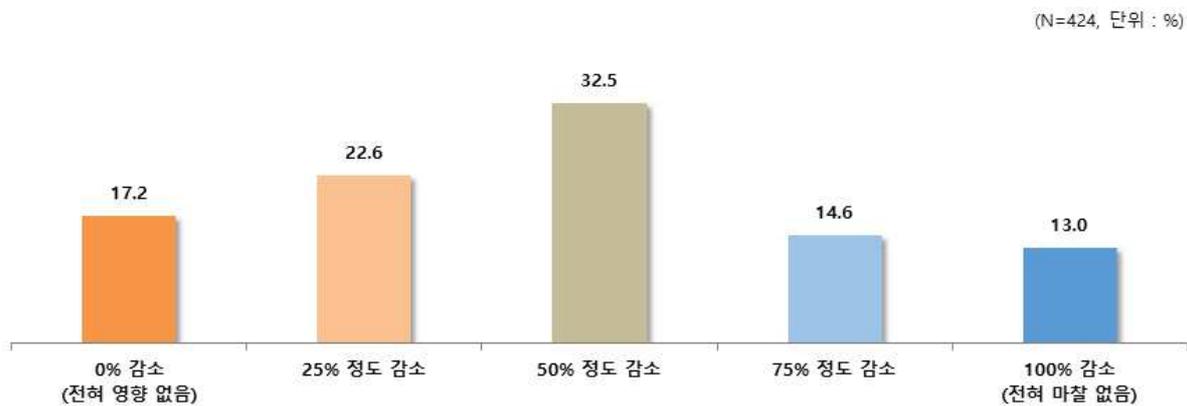
<표 4-11> 사전확정 택시요금제 예상 이용 빈도

(단위 : %)

구분	사례수	0% 이용	25% 정도 이용	50% 정도 이용	75% 정도 이용	100% 이용	평균 이용률 (%)	
전체	(424)	13.7	25.0	40.8	12.7	7.8	44.0	
택시 경력	5년 미만	(127)	11.0	25.2	43.3	14.2	6.3	44.9
	5~10년	(62)	16.1	32.3	35.5	6.5	9.7	40.3
	10~20년	(129)	17.1	25.6	37.2	14.0	6.2	41.7
	20년 이상	(106)	11.3	19.8	45.3	13.2	10.4	47.9

3) 사전확정 택시요금제 택시 승객과 요금 마찰 예상 감소

■ 사전확정 택시요금제가 시행된다면 택시 승객과 요금 관련 마찰이 얼마나 줄어들 것으로 생각하는지에 대한 결과, 택시 승객과 요금 관련 마찰이 ‘50% 정도 감소’ 한다는 응답이 32.5%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘25% 정도 감소’ 22.6%, ‘0% 감소(전혀 영향 없음)’ 17.2%, ‘75% 정도 감소’ 14.6% 등의 순으로 높게 나타남. 대체로 택시 승객과 요금 관련 마찰이 평균 45.9% 정도 감소할 것으로 예상함.



[그림 4-12] 사전확정 택시요금제 택시 승객과 요금 마찰 예상 감소

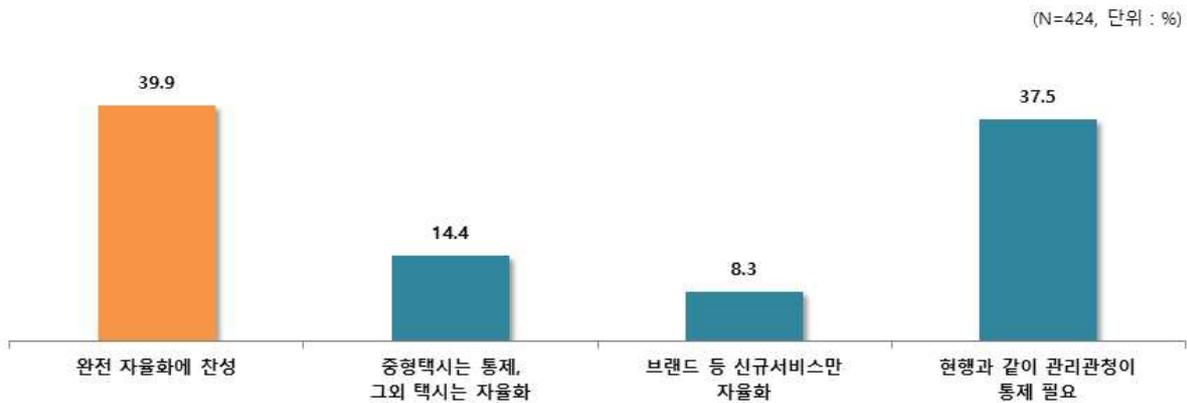
<표 4-12> 사전확정 택시요금제 택시 승객과 요금 마찰 예상 감소

(단위 : %)

구분	사례수	0% 감소	25% 정도 감소	50% 정도 감소	75% 정도 감소	100% 감소	평균 예상감소율 (%)	
전체	(424)	17.2	22.6	32.5	14.6	13.0	45.9	
택시 경력	5년 미만	(127)	16.5	25.2	36.2	14.2	7.9	42.9
	5~10년	(62)	21.0	22.6	22.6	19.4	14.5	46.0
	10~20년	(129)	18.6	24.0	27.9	15.5	14.0	45.5
	20년 이상	(106)	14.2	17.9	39.6	11.3	17.0	49.8

4. 택시요금 자율화

■ 택시요금 자율화 제도에 대해 어떻게 생각하는지에 대한 결과, ‘완전 자율화에 찬성’ 이 39.9%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘현행과 같이 관리관청이 통제 필요’ 37.5%, ‘중형택시는 통제, 그 외 택시는 자율화’ 14.4% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 4-13] 택시요금 자율화에 대한 의견

<표 4-13> 택시요금 자율화에 대한 의견

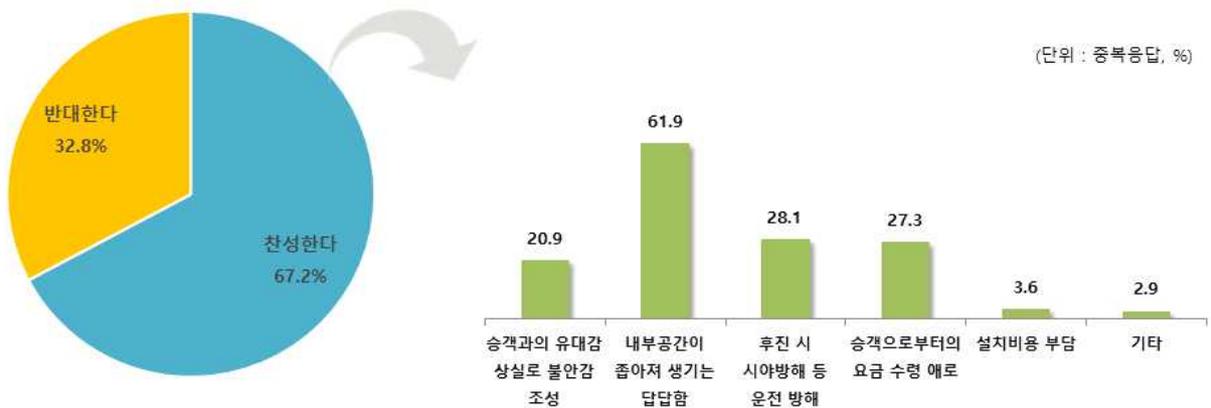
(단위 : %)

구분	사례수	완전 자율화에 찬성	중형택시는 통제, 그 외 택시는 자율화	브랜드 등 신규서비스만 자율화	현행과 같이 관리관청이 통제 필요	
전체	(424)	39.9	14.4	8.3	37.5	
택시 경력	5년 미만	(127)	42.5	12.6	11.0	33.9
	5~10년	(62)	41.9	14.5	8.1	35.5
	10~20년	(129)	37.2	11.6	6.2	45.0
	20년 이상	(106)	38.7	19.8	7.5	34.0

5. 택시 차량 내 격벽 설치

■ 택시기사의 안전(승객의 폭행, 감염병 등)을 위해 택시 운전석 격벽을 의무 설치하는 것에 대해 어떻게 생각하는지에 대한 결과, 응답자의 67.2%가 찬성하는 것으로 나타났고, 반대는 32.8%로 나타남.

■ 반대하는 이유로는 ‘내부공간이 좁아져 생기는 답답함’ 이 61.9%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘후진 시 시야방해 등 운전 방해’ 28.1%, ‘승객으로부터의 요금 수령 애로’ 27.3%, ‘승객과의 유대감 상실로 불안감 조성’ 20.9% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 4-14] 택시 차량 내 격벽 설치 찬성/반대 및 반대 이유

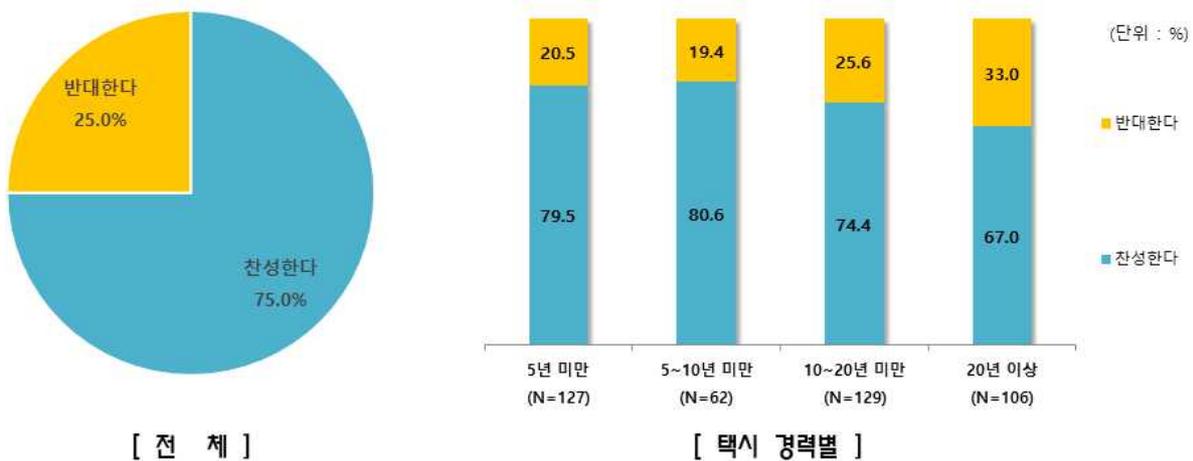
<표 4-14> 택시 차량 내 격벽 설치 찬성/반대 및 반대 이유 (단위 : %)

구분	차량 격벽 설치 찬성/반대			보호격벽 설치 반대하는 이유(중복응답 %)							
	사례 수	찬성	반대	사례수	승객과의 유대감 상실로 불안감 조성	내부공간이 좁아져 생기는 답답함	후진 시 시야방해 등 운전 방해	승객으로부터의 요금 수령 애로	설치비용 부담	기타	
전체	(424)	67.2	32.8	(139)	20.9	61.9	28.1	27.3	3.6	2.9	
택시 경력	5년 미만	(127)	76.4	23.6	(30)	23.3	43.3	30.0	33.3	10.0	-
	5~10년	(62)	72.6	27.4	(17)	35.3	70.6	17.6	11.8	-	5.9
	10~20년	(129)	70.5	29.5	(38)	13.2	71.1	15.8	39.5	2.6	2.6
	20년 이상	(106)	49.1	50.9	(54)	20.4	63.0	38.9	20.4	1.9	3.7

6. 친환경 택시 도입

1) 친환경 택시 도입 찬성/반대

■ 전기택시, 수소택시 등의 친환경 택시를 도입하는 것에 대해 어떻게 생각하는지에 대한 결과, 응답자의 75.0%가 친환경 택시를 도입하는 것에 대해 찬성하는 것으로 나타났고, 25.0%는 반대하는 것으로 나타남.



[그림 4-15] 친환경 택시에 대한 의견

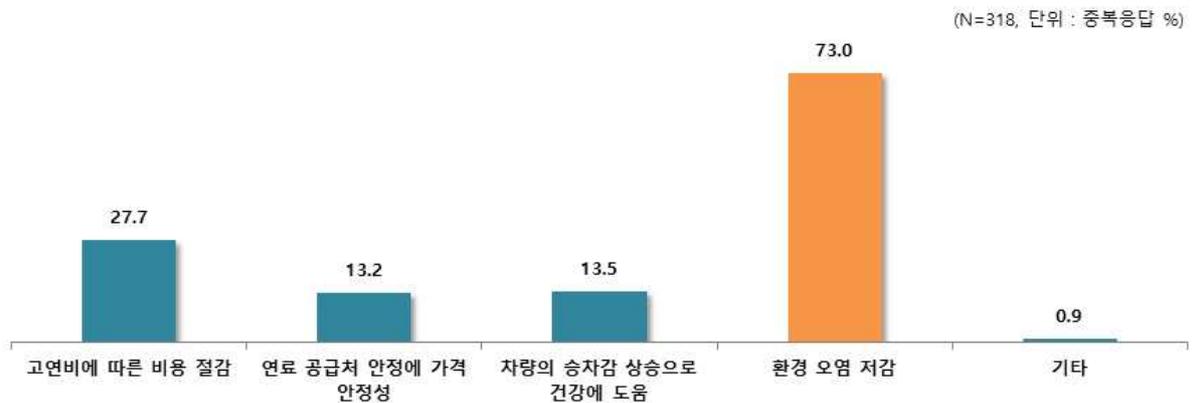
<표 4-15> 친환경 택시에 대한 의견

(단위 : %)

구분	사례수	찬성한다	반대한다
전체	(424)	75.0	25.0
택시 경력	5년 미만 (127)	79.5	20.5
	5~10년 (62)	80.6	19.4
	10~20년 (129)	74.4	25.6
	20년 이상 (106)	67.0	33.0

2) 친환경 택시 도입 찬성하는 이유

■ 친환경 택시를 도입하는 것에 찬성하는 이유는 무엇인지에 대한 결과, ‘환경 오염 저감’이 73.0%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘고연비에 따른 비용 절감’ 27.7%, ‘차량의 승차감 상승으로 건강에 도움’ 13.5%, ‘연료 공급처 안정에 가격 안정성’ 13.2% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 4-16] 친환경 택시 도입 찬성하는 이유

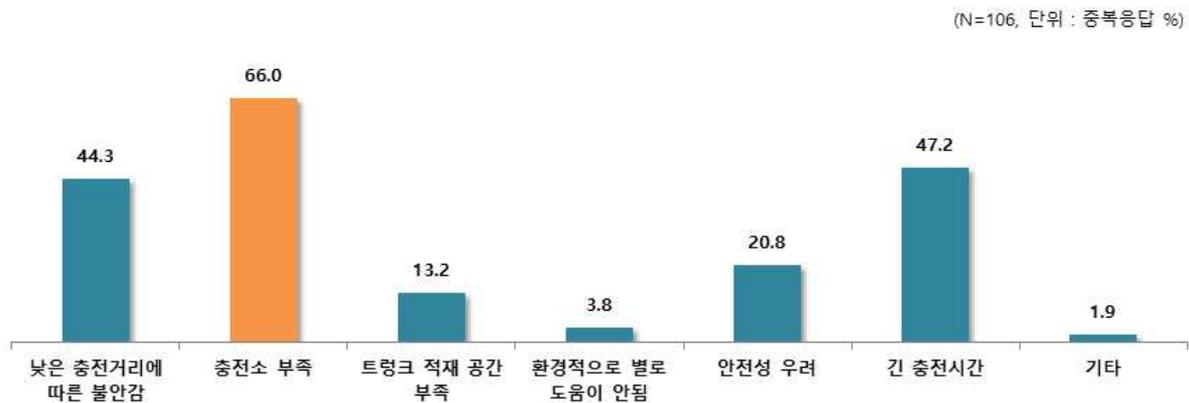
〈표 4-16〉 친환경 택시 도입 찬성하는 이유

(단위 : 중복응답, %)

구분	사례수	고연비에 따른 비용 절감	연료 공급처 안정에 가격 안정성	차량의 승차감 상승으로 건강에 도움	환경 오염 저감	기타	
전체	(318)	27.7	13.2	13.5	73.0	0.9	
택시 경력	5년 미만	(101)	21.8	5.9	14.9	82.2	-
	5~10년	(50)	28.0	22.0	12.0	72.0	-
	10~20년	(96)	31.3	11.5	11.5	71.9	2.1
	20년 이상	(71)	31.0	19.7	15.5	62.0	1.4

3) 친환경 택시 도입 반대하는 이유

■ 친환경 택시를 도입하는 것에 반대하는 이유는 무엇인지에 대한 결과, ‘충전소 부족’ 이 66.0%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘긴 충전시간’ 47.2%, ‘낮은 충전거리에 따른 불안감’ 44.3%, ‘안전성 우려(폭발 등)’ 20.8% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 4-17] 친환경 택시 도입 반대하는 이유

<표 4-17> 친환경 택시 도입 반대하는 이유

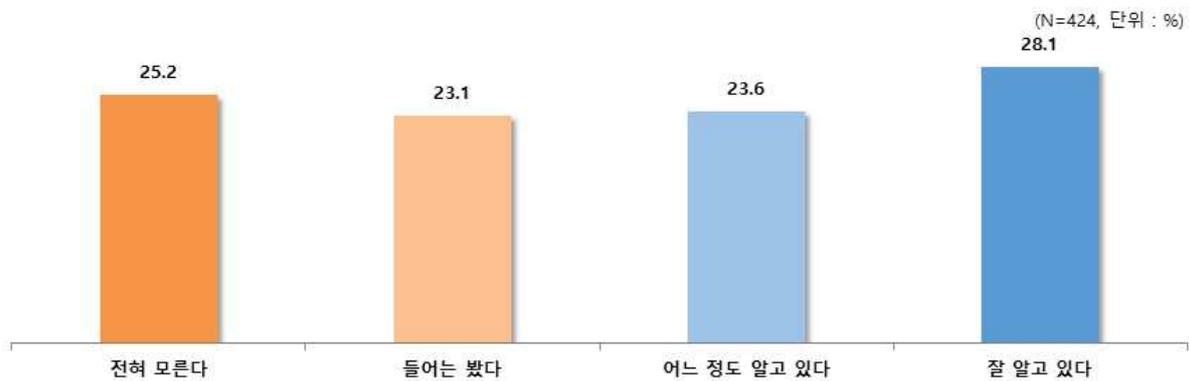
(단위 : 중복응답, %)

구분	사례수	낮은 충전거리에 따른 불안감	충전소 부족	트렁크 적재 공간 부족	환경적으로 별로 도움이 안됨	안전성 우려	긴 충전시간	기타	
전체	(106)	44.3	66.0	13.2	3.8	20.8	47.2	1.9	
택시 경력	5년 미만	(26)	38.5	57.7	7.7	11.5	23.1	46.2	3.8
	5~10년	(12)	41.7	75.0	33.3	-	25.0	58.3	8.3
	10~20년	(33)	45.5	66.7	15.2	3.0	18.2	48.5	-
	20년 이상	(35)	48.6	68.6	8.6	-	20.0	42.9	-

7. 택시 사업구역 통합

1) 택시 사업구역 통합 인지

■ 택시 사업구역 통합에 대해 알고 있는지에 대한 결과, ‘잘 알고 있다’가 28.1%, ‘어느 정도 알고 있다’ 23.6%로 나타나 어느 정도 이상 알고 있다는 응답은 51.7%로 나타났고, ‘들어는 봤다’ 23.1%, ‘전혀 모른다’ 25.2%로 나타나 잘 모르는 응답도 48.3%로 높은 수치를 보임.



[그림 4-18] 택시 사업구역 통합 인지

<표 4-18> 택시 사업구역 통합 인지

(단위 : %)

구분	사례수	전혀 모른다	들어는 봤다	어느 정도 알고 있다	잘 알고 있다	
전체	(424)	25.2	23.1	23.6	28.1	
택시 경력	5년 미만	(127)	29.1	29.9	20.5	20.5
	5~10년	(62)	19.4	17.7	27.4	35.5
	10~20년	(129)	23.3	27.9	20.2	28.7
	20년 이상	(106)	26.4	12.3	29.2	32.1

1) 택시 사업구역 통합에 대한 의견 및 반대하는 이유

- 시민의 택시 이용 편의를 위한 택시 사업구역 통합에 대해 어떻게 생각하는지에 대한 결과, 응답자의 42.2%가 찬성하는 것으로 나타났고, 반대는 57.8%로 나타남.
- 반대하는 이유로는 ‘타 시도 택시의 불법행위 증가’가 55.9%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘타 시도 택시기사와의 마찰 발생’ 43.7%, ‘승객 많은 곳으로의 택시 집중으로 수입 감소’ 41.6%, ‘타 시도와의 요금 차이로 인한 승객 불만’ 21.6% 등의 순으로 높게 나타남.



[그림 4-19] 택시 사업구역 통합에 대한 의견 및 반대 이유

<표 4-19> 택시 사업구역 통합에 대한 의견 및 반대 이유 (단위 : %)

구분	택시 사업구역 통합 찬성/반대			택시 사업구역 통합 반대하는 이유(중복응답 %)						
	사례 수	찬성	반대	사례수	타 시도 택시기사와의 마찰 발생	타 시도 택시의 불법행위 증가	타 시도와의 요금 차이로 인한 승객 불만	승객 많은 곳으로의 택시 집중으로 수입 감소	기타	
전체	(424)	42.2	57.8	(245)	43.7	55.9	21.6	41.6	3.7	
택시 경력	5년 미만	(127)	50.4	49.6	(63)	42.9	54.0	31.7	47.6	-
	5~10년	(62)	43.5	56.5	(35)	40.0	57.1	20.0	42.9	2.9
	10~20년	(129)	41.1	58.9	(76)	50.0	53.9	22.4	40.8	5.3
	20년 이상	(106)	33.0	67.0	(71)	39.4	59.2	12.7	36.6	5.6

제5장 결론 및 정책제언

제5장 결론 및 정책제언

제1절 결론

1. 모빌리티 플랫폼(앱택시) 중심으로 변화하는 택시 시장

- 하차 승객을 대상으로 실시한 고객만족도 조사결과, 택시 앱을 이용하여 택시에 승차하는 비율이 42.2%나 차지함. 이는 앱택시의 영향력이 크게 확대 되고 있을 보여 주고 있음.

<표 5-1> 택시 이용 방식

(단위 : %)

구분	사례수	택시 이용 방식 비율			
		택시 앱 이용	전화 콜택시 이용	거리 택시 이용	
전체	(1000)	42.4	1.4	56.2	
성별	남자	(490)	41.0	1.6	57.3
	여자	(510)	43.7	1.2	55.1
연령	20대	(204)	56.4	1.0	42.6
	30대	(206)	58.7	1.5	39.8
	40대	(213)	39.9	2.3	57.7
	50대	(211)	32.7	0.9	66.4
	60대	(166)	20.5	1.2	78.3

- 이용객과 종사자가 사용하는 앱의 종류는 다양해지고 있으나, 카카오에 대한 쏘림현상이 심화됨을 조사를 통해서 알 수 있었음.
 - 고객 이용경험 측면에서 카카오(83.7%)와 SKT(38.7%)의 티맵을 제외한 타 앱은 약 10%의 낮은 수준을 나타냄.
- 이와같이 앱택시의 영향력이 상승한 이유로는 고객이 정보를 투명하게 확인 할 수 있는 점을 꼽을 수 있음.
 - 택시 앱은 과거에 확인이 어려웠던 기사정보의 확인, 예상경로와 요금 확인 등으로 투명도가 높아짐.
- 앱택시의 등장으로 긍정적인 측면도 많이 있으나 과거부터 제기되어온 불만사항들

은 지속적으로 나타나므로 이를 해소할 대응방안의 마련이 필요

- 앱을 이용하는 경우 주된 불만사항으로 ‘특정시간대에 차량 수배가 어렵다’, ‘단거리 수배가 어렵다’, ‘배차까지의 대기시간이 길린다’ 나 ‘기사의 빈번한 호출 수락 후 취소’, ‘승객이 말한 경로를 무시하고 일방적으로 운행한다’ 등이 나타남.

- 또한, 앱을 이용 시 배차실패 경험이 10.1% 정도 존재하여, 이에 따른 이용자의 불만요인으로 작용할 수 있음.

2. 새로운 제도에 대해서 엇갈리는 이용자와 종사자의 의견

- 2021년 4월 플랫폼 산업을 위한 새로운 여객자동차사업법이 시행되면서 기존에 있던 요금 제제, 사업구역 제한 등 택시의 다양한 규제가 풀릴 것으로 예상됨.
- 요금과 관련하여 대표적으로 사전확정요금제와 요금자율화 등이 시행 될 것으로 예상됨. 하지만 이용자와 종사자의 의견이 엇갈리는 상황
- 사전확정요금제와 관련해서는 이용자의 경우, 필요하다(매우 필요+필요)는 의견이 67.1%가 되는 반면, 종사자들은 필요하다는 의견이 34.4%로 현저하게 낮은 수준으로 나타남.
- 이와같이 의견이 엇갈리는 것은 고객들은 사전에 요금이 확정되는 것을 긍정적으로 평가한 반면, 종사자들의 상당수는 요금 마찰 해결이 아주 극적으로 줄어들 것이라고 예상하지 않기 때문이라고 보임.
 - 종사자들은 72.3%는 요금마찰 해결도가 50% 미만이라고 응답
- 요금자율화에 대해서는 종사자들의 완전자율화에 대한 찬성 의견이 39.9%로 높은 반면, 이용자의 찬성률은 9%로 상대적으로 낮은 결과를 보임.
- 이용자들은 자율화로 인한 요금 상승을 걱정하는 반면, 종사자들은 요금자율화로 인한 요금 상승이 수입증대로 이어지기 때문에 찬성이 우세한 나온 것으로 추정됨.

3. 코로나19 사태로 인한 이용자의 택시 이용 불안

- 거의 모든 항목에서 점수가 상승했지만, 코로나19의 영향으로 신변의 안전성의 항목이 눈의 띄게 하락함.
- 기사서비스 항목별 만족도는 전년도 대비 대부분 상승했지만, ‘신변의 안전성’ 항목은 유일하게 4.2점 하락함.

<표 5-2> 기사서비스 항목별 만족도의 전년 대비 증감 (단위 : 점)

구분	`19년	`20년	증감
승객응대	79.2	80.3	1.1
복장 및 용모	78.9	79.3	0.4
승차 편안함	79.0	79.9	0.9
운전기사 담당	-	80.1	-
신변의 안전성	79.8	75.6	-4.2
목적지 숙지	79.0	79.2	0.2

- 이는 코로나19로 인한 감염병 전염에 대한 우려를 나타내는 것으로 볼 수 있으며, 이는 금번 조사에서 나타남.
- 시민들은 감염병으로 인한 택시 이용의 안전성에 대해 과반수에 가까운 49.6%가 불안하다고 응답했다는 사실에서도 알 수 있음.
- 안전하다고 응답한 시민들의 비율은 20.3%에 불과함.

4. 택시 서비스 만족도 향상

- 전체적으로는 서울시 택시 이용자의 택시 서비스에 대한 종합만족도는 전년도 대비 1.4점 증가하여, 서비스는 지속적으로 개선되고 있는 중으로 보임.
- 특히 `19년의 경우 법인택시 만족도가 개인택시보다 1.7점 높은 점수를 보였지만, `20년의 경우 개인택시 만족도가 2.5점 상승해, 법인택시보다 0.4점 높게 나타남.

<표 5-3> 종합만족도 (단위 : 점)

구분		`19년	`20년	증감
전체		80.7	82.1	1.4
구분	법인택시	81.5	81.9	0.4
	개인택시	79.8	82.3	2.5

제2절 정책제언

1. 모빌리티 플랫폼(앱택시) 관리를 위한 정책 수립의 필요성 증대

- 설문조사 결과와 같이 앱택시 이용은 42.4%로 과거 다른 조사의 추정치보다 높게 나타나고 있음. 이는 앱 호출이 배회영업의 대체 호출수단을 넘어서 동등하게 바라 봐야함.
- 또한, 이는 서울시의 관리·감독 대상이 과거 법인택시/개인택시에서 향후 모빌리티 플랫폼으로 확장을 의미함.
- 이와 같은 변화에 따라 서울수도 모빌리티 플랫폼 맞춤 정책수립과 모빌리티 플랫폼(앱택시)을 위한 인력 확충이 필요
- 현재 서울시의 개선명령 및 추진 정책의 대부분은 기존 택시 환경에 맞춰져 있음. 따라서 이용자와 종사자 양쪽 모두의 불만 사항을 해결할 수 있는 정책이 도입되어야함.
- 대표적으로 이용자와 관련하여 지속적으로 제기되었던 단거리 수배와 특정시간의 배차 어려움을 해결하기 위한 정책이 필요할 것으로 보임. 예를 들어 앱 호출 시 목적지를 표기하지 않는 방안을 심도 있게 고려할 필요가 있음. 또한 모빌리티 플랫폼은 전국적인 영향력을 미치므로 이를 위해 중앙정부 및 타 광역지자체와의 협력이 필요할 것으로 보임.
- 또한, 종사자를 위해서는 호출 대기시간 및 취소에 따른 수수료를 공식적으로 수취할 수 있는 통로를 열어주는 것이 필요할 것으로 보임. 종사자들은 택시 앱 이용에 대한 불만사항으로 빈번한 수락취소와 대기시간 등을 제기하여 호출 대기시간 및 취소로 인한 시간적 손해를 보상받기 위한 정책적인 가능성을 열어주는 것이 필요함.
- 마지막으로 서울시 택시물류과가 모빌리티 플랫폼(앱택시)을 체계적으로 관리하기 위한 인력 확충이 필요할 것으로 보임. 모빌리티 플랫폼은 과거의 택시회사와는 다르게 대기업 중심으로 돌아가고 있어 서울시 정책에 대한 대항력이 강해짐. 또한 다양한 사업을 동시에 추진하는 경우가 대부분이며 IT 등의 특정 분야에서 높은 전문성을 지니고 있음. 해당 인력이 플랫폼에 대한 전반적인 이해도가 낮을 경우, 서울시 정책의 효과가 떨어질 가능성이 있음.

2. 새로운 기술에 따른 규제와 신규산업 이해관계자간의 조율 기능 강화

- 2021년 4월부터는 플랫폼 운송사업의 3가지 합법적 운행이 포함된 새로운 여객자동차운수사업법이 시행되어, 지금까지 규제에 막혀 시행이 불가능했던 것들이 가능하게 됨.
 - 대표적으로 앱 미터기, 동승(합승)허용이 가능해지며, 플랫폼에 대해서는 요금자유화, 사전결제 요금제 등이 가능해짐.
- 향후 모빌리티 플랫폼들은 다양한 새로운 서비스와 기술을 선보일 것으로 예상. 그러나 모빌리티 플랫폼들이 법을 과도하게 해석하여 여객질서를 문란하게 만들 가능성이 있음. 또한 이로 인하여 시민들이 피해를 받을 가능성이 있음. 이에 서울시는 사전에 새로운 기술에 대한 적용범위와 법 위반에 대한 규제방안 등을 마련 할 필요 있음.
 - 예를 들어 요금 자율신고제가 될 경우 플랫폼 사업자들이 사업확장을 위하여 과도하게 요금을 낮추거나 수익성을 위해서 높일 가능성이 있음. 이는 이용자뿐만 아니라 택시산업 종사자들에게 피해가 발생할 수 있음. 서울시가 사전에 이와 관련된 내부 지침 규정 등을 만들어 부작용을 예방할 필요가 있음.
- 특히, 새로운 상품과 요금 자율신고제에 대한 기존 택시산업 종사자들의 반응이 아주 긍정적이지는 않은 상황. 또한 택시산업종사자들은 상대적으로 규제가 완화되지 않는다고 느끼고 있어 플랫폼 운송산업이 본격화될 경우에 신·구 갈등이 발생할 가능성이 매우 높음.
- 심각한 갈등이 발생한 경우 그 피해는 이용자들에게 돌아갈 것으로 예상되며, 비난의 화살은 서울시에게 돌아올 가능성이 높음. 신·구 산업의 이해관계자가 갈등을 사전에 방지 또는 완화를 위해 중재자의 역할에 대해서 적극적으로 검토할 필요가 있음

3. 코로나19로부터 안전성을 확보하기 위한 적극적인 정책실행

- 코로나19는 백신으로 인한 집단면역 또는 치료제가 시판되기 전까지는 시민들의 삶에 큰 영향을 미칠 것으로 예상됨.
- 시민들의 주요 운행수단 중 하나인 택시도 이를 위한 다양한 대비책을 마련할 필요가 있음.
- 초단기적이고 직접적인 방안으로는 마스크 쓰기에 대한 지속적인 홍보와 종사자들에게 주기적인 차량소독 등을 독려하는 것이 필요
- 중단기적으로는 택시 격벽 설치에 대한 논의가 필요할 것으로 보임. 격벽의 설치에 대해서 약 67%의 종사자가 찬성의견을 내놓았음.
- 평소에는 격벽에 대해 많은 종사자들이 불편을 호소하며, 서울시도 과거 격벽설치를 하려고 했을 때 종사자들이 호응이 낮았던 사례가 있었음. 또한 격벽과 같은 물리적 시설은 한번 설치 시 철거가 어려우므로 빠르게 하기 보다는 다양한 이해관계자들의 의견을 통한 시행이 필요

4. 친환경 택시도입을 위한 인프라 구축의 중장기적 비전 수립

- 서울시 차량에서 택시가 차지하는 비율은 약 3%에 불과하지만, 1일 주행거리를 감안할 때, 차량의 총 통행거리에 차지하는 비율은 결코 낮다고 할 수 없음.
 - 상대적으로 LPG가 다른 수단에 비해서는 환경오염이 낮으나 전기/수소차에 비해서는 높은 편임
- 이번 설문조사에서도 75% 정도의 종사자가 친환경 택시의 도입에 대해서 찬성의견을 제시하고 있지만, 충전소의 부족, 긴 충전시간 등은 실운영시간이 수입과 직결되는 종사자 입장에서 실제로 친환경 택시의 교체를 어렵게 만드는 장애가 됨.
- 서울시는 충전인프라 구축을 위해서 중앙정부와의 지속적인 협의를 통한 확충이 필요할 것으로 보이며, 동시에 긴 충전시간의 문제 해결과 짧은 운행거리에 따른 불안감을 해소를 위해 차량제조업체들 지속적이고 적극적인 기술개발에 대한 건의 및 요청을 하는 것이 필요할 것으로 보임.

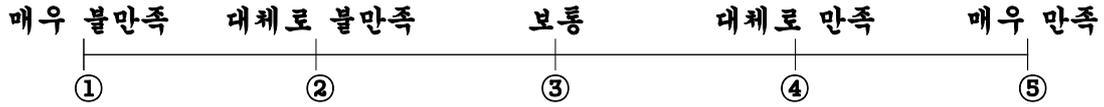
5. 상황 변화에 맞는 평가 항목, 대상 및 평가 방법 개선

- 본조사에서는 택시 이용자의 고질적인 불만 사항이었던 ‘운전기사의 불필요한 잡담’ 항목이 포함, 평가되어 항목이 합리적으로 조정되었다고 할 수 있음.
- 그러나, 일부 항목에서는 현재의 상황에 부합하지 않는 것으로 보여 이에 대한 조정이 필요함.
 - 예를 들어, 이용자의 대부분이 카드로 요금을 결제하는 상황에서 ‘정확한 거스름돈 지불 여부’를 평가항목에 포함시켜야 하는지 재검토할 필요가 있음.
- 평가 대상의 경우, 현재는 법인, 개인으로 구별되어 있으나, 플랫폼 가맹사업이 법제화 및 활성화되고 있다는 점을 고려하여 대상을 세분화할 필요가 있음.
 - 특히 플랫폼 가맹사업의 경우 한 가맹사업에 법인과 개인이 동시에 포함되어 있는 관계로 법인과 개인의 구분이 무의미할 수 있음.
 - 가맹사업자는 일반 서울택시와 구별되는 도색을 하는 것이 일반적이기 때문에, 평가대상을 일반법인, 일반개인, 플랫폼 가맹사업으로 분리하여 평가하는 것이 바람직하다고 판단되며, 특히 플랫폼 가맹사업도 현재 사업자별로 구별하는 것이 요구됨.
 - 플랫폼 가맹사업이 서울시 택시 서비스 수준 제고에 미치는 영향을 파악할 수 있으며, 그 요인도 파악할 수 있을 것임.
- 평가 방법의 경우, 고객만족도 평가에 일반 시민이 참여하도록 하는 방안도 고려해 볼 수 있음.
 - 일반 시민 평가단은 고객만족도 평가 전에 모집하며, 이들에게 일부 택시 이용 경비를 지급하고, 이용한 택시에 대한 만족도나 모니터링 사항을 평가하는 방안임.
 - 이 경우 좀 더 구체적인 평가가 가능하며, 좀 더 많은 표본의 확보가 가능하며 한편으로는 하차승객을 대상으로 하는 경우보다 편의(bias)를 줄일 수 있다는 장점이 있음.

[부 록] 설문지

1. 택시서비스 만족도

【문1】 다음에 제시해 드린 택시 서비스 내용별로 <보기>와 같이 귀하의 만족도와 일치하는 번호를 답변란에 작성해 주십시오.



평 가 요 소	만족도
1. 승객의 요구에 대한 운전기사의 친절한 응대에 대하여 얼마나 만족하십니까? (인사말, 언행, 승하차시의 도움 등)	
2. 운전기사의 복장 및 용모에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
3. 승차 중 귀하께서 느끼신 편안함(기사의 흡연, 휴대폰 통화, 라디오 소음 등)에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
4. 승차 중 운전기사의 잡담(정치 이야기 등 말걸기)에 대해 얼마나 만족하십니까?	
5. 승차 중 귀하께서 느끼신 안전에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
6. 운전기사가 목적지를 찾아 가는 정도에 대해 얼마나 만족하십니까? (목지지에 대해 잘 몰라 내비게이션 사용 등)	
7. 차량의 청결한 점(청소상태, 담배냄새 및 악취 등)에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
8. 택시의 냉·난방이 적정한 점에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
9. 이용하신 차량의 승차감(소음이나 떨림이 없고 편안한 정도)에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
10. 택시 운행(급정거, 과속 등)이 안전하게 이루어진 점에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
11. 택시운행이 차선위반이나 신호위반 등이 없이 적법하게 이루어진 점에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
12. 운전기사의 코스선택이 우회운행 없이 적정하게 이루어진 점에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
13. 정해진 요금 이외에 부당한 요금을 요구하지 않는 점에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
14. 거스름돈 지불을 정확하게 하는 점에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
15. 영수증 발행을 요청했을 때 기사의 태도에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
16. 택시의 <u>운전자</u> 에 대해 <u>전반적</u> 으로 얼마나 만족하십니까?	
17. 택시의 <u>차량상태</u> 에 대해 <u>전반적</u> 으로 얼마나 만족하십니까?	
18. 택시의 <u>운행행태</u> 에 대해 <u>전반적</u> 으로 얼마나 만족하십니까?	
19. 택시 <u>요금 계산</u> 에 관하여 <u>전반적</u> 으로 얼마나 만족하십니까?	
20. 기사는 귀하께서 선호하는 코스에 대해 문의하엿습니까? ① 문의하지 않음 ② 문의함	

【문3】 귀하께서는 방금 어떤 방식으로 택시를 이용하셨고, 대기시간은 얼마나 걸렸습니까?

- ① 택시 앱 이용. 택시 수배 후 승차까지 걸린 시간 : ()분 ☞ (문3-1로 이동)
- ② 전화 콜택시 이용. 예약 후 승차까지 걸린 시간 : ()분 ☞ (조사 종료)
- ③ 거리에서 운행중인 택시를 잡아서 승차까지 걸린 시간 : ()분 ☞ (문3-2로 이동)
(③은 택시를 잡는 위치까지 가는 시간과 택시를 잡는데 걸린 시간의 합)

【문3-1】 귀하께서 방금 택시 앱을 이용하실 때 배차실패가 있었습니까? 있었다면 몇 번 실패했습니까?

- ① 있었다 ☞ ()회
- ② 없었다

☞ (응답 후 조사 종료)

【문3-2】 귀하께서 방금 순항 택시를 이용하실 때 승차거부가 있었습니까? 승차거부가 있었다면 몇 번의 승차거부를 당하십니까?

※ 창문을 열고 목적지만 문의하고 태우지 않는 경우, 빈차 등을 쳐놓고 교대시간, 식사 등을 이유로 승차를 거부하거나 하차를 요구하는 경우 등도 모두 승차거부에 해당합니다.

- ① 있었다 ☞ ()회
- ② 없었다

- 설문에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다. -

안녕하십니까?

저는 여론조사 전문기관인 (주)GRI리서치의 전문조사원으로 일하고 있는 000입니다.

저희 (주)GRI리서치에서는 서울특별시의 의뢰로 「2020년 택시서비스 시민만족도 조사 용역」 과제의 일환으로 일반 시민을 대상으로 설문조사를 진행하고 있습니다.

본 조사 결과는 서울시 택시 서비스 정책수립에 필요한 기초자료로만 활용될 것이며, 그 이외의 목적으로는 결코 사용되지 않습니다.

아울러, 본 조사는 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거하여 개인의 비밀에 속하는 사항은 엄격히 보호됨을 알려드립니다. 감사합니다.

2020년 7월

■ 주관 기관 : 서울특별시 도시교통실

■ 조사 기관 : (주)GRI리서치 (본부장 소진원 : Tel. 02-6263-6700)

【선문1】 귀하께서는 평상시 1개월 평균 몇 회 정도 택시를 이용하십니까?

()회/월 *☞ 2회 미만은 조사중단*

1. 일반 사항

【문1】 귀하의 성별? ① 남성 ② 여성

【문2】 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? ()세

【문3】 귀하의 거주지역은 어떻게 되십니까?

1. 도심권역	① 종로구	② 중구	③ 용산구	
2. 서북권역	④ 은평구	⑤ 서대문구	⑥ 마포구	
3. 동북권역	⑦ 성동구	⑧ 광진구	⑨ 동대문구	⑩ 중랑구
4. 서남권역	⑪ 성북구	⑫ 강북구	⑬ 도봉구	⑭ 노원구
	⑮ 양천구	⑯ 강서구	⑰ 구로구	⑱ 금천구
5. 동남권역	⑲ 영등포구	⑳ 동작구	㉑ 관악구	
	㉒ 서초구	㉓ 강남구	㉔ 송파구	㉕ 강동구

【문4】 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ① 전문직/관리직/사무직/전문기술직 ② 판매/서비스직 ③ 단순노무/생산/기술직
④ 자영업 ⑤ 가정주부 ⑥ 학생
⑦ 기타()

【문5】 귀하의 연간 소득은 어느 정도 이십니까?

- ① 소득 없음 ② 2,000만원 미만 ③ 2,000만원 ~ 3,000만원
④ 3,000만원 ~ 4,000만원 ⑤ 4,000만원 ~ 5,000만원 ⑥ 5,000만원 ~ 6,000만원
⑦ 6,000만원 ~ 7,000만원 ⑧ 7,000만원 이상

【문3】 귀하께서는 만약 10회 정도 택시를 이용하신다면 그 중 몇 회 정도 택시앱을 이용해 택시를 수배하십니까?

- ① 1~2회 이하 ② 3~4회 ③ 5~6회 ④ 7~8회 ⑤ 9회 이상

【문4】 귀하께서 택시앱을 이용하시는 이유는 무엇입니까? (3개까지 복수응답 가능)

- ① 택시가 잡히지 않아서 ② 거리에서 택시 잡기가 귀찮아서
 ③ 배차된 기사와 차량정보를 알 수 있어서(안심) ④ 예상 경로와 요금이 표시되어서
 ⑤ 문전 접근성이 좋아서(승객이 있는 곳까지 택시가 와서) ⑥ 콜택시보다 수배절차가 간단해서
 ⑦ 콜비가 없어서 ⑧ 할인혜택이 있어서
 ⑨ 지도상, 주소상에서 표현하기가 편리해서 ⑩ 대기시간이 절약되어서
 ⑪ 전국 어디에서나 이용가능해서 ⑫ 기타(_____)

【문5】 택시앱 이용 중 불만 사항은 무엇입니까? (2개까지 복수응답 가능)

- ① 배차까지의 대기 시간 ② 단거리 수배 어려움 ③ 특정시간대 차량 수배 어려움
 ④ 앱택시 이용 기록이 남음 ⑤ 기사의 빈번한 호출 수락 취소
 ⑥ 기타(_____)

【문6】 귀하께서 택시앱을 이용하면서 부당피해를 경험하신 적이 있다면 무엇입니까? (복수응답 가능)

- ① 연락도 없이 기사가 일방적으로 콜 취소 ② 승객이 말한 경로 무시하고 일방적으로 운행
 ③ 정해진 요금 외에 콜비로 부당요금 요구 ④ 기타(_____)

IV. 고급택시 또는 대형승합택시에 대한 인식

[고급택시]

고급택시는 2800CC 이상의 벤츠, K9, 에쿠스 등이 주종으로 자율요금제로 운영하는 택시입니다. 고급택시는 완전예약제(배회영업불가)로 운영되며, 카카오블랙(앱), 우버블랙(앱), 리모블랙(콜), 타다프리미엄(앱) 등이 있습니다.

【문1】 귀하께서는 고급택시에 대해 알고 계십니까?

- ① 예 ② 아니오 ☞ Part V로 이동

【문2】 귀하께서는 고급택시를 직접 이용해본 경험이 있으십니까?

- ① 예 ② 아니오 ☞ Part V로 이동

【문3】 귀하께서 이용해보신 고급택시는 무엇입니까?(복수응답 가능)

- ① 카카오블랙 ② 우버블랙 ③ 리모블랙 ④ 타다프리미엄

【문4】 귀하께서 이용해보신 고급택시의 좋았던 사항은 무엇입니까? 순서대로 3가지만 선택해 주십시오.

- 1순위 (_____) 2순위 (_____) 3순위 (_____)

① 배차(대기)시간 ② 수배율(콜 요청 시 수배율) ③ 기사의 친절성

④ 차량의 청결성 ⑤ 운행 상태(불법, 난폭 운전을 하지 않음) ⑥ 차량 자체의 승차감

⑦ 신변의 안전성 ⑧ 불필요한 잡담 등 기사 행동 ⑨ 요금 수준

⑩ 기타(_____)

【문5】 귀하께서 이용해보신 고급택시의 불만족한 사항은 무엇입니까? 순서대로 3가지만 선택해 주십시오.

- 1순위 () 2순위 () 3순위 ()
- ① 배차까지의 대기 시간
 - ② 단거리 수배 어려움
 - ③ 특정시간대 차량 수배 어려움
 - ④ 비싼 요금 수준
 - ⑤ 기사의 불친절
 - ⑥ 이동 경로를 알려주지 않음
 - ⑦ 운행대수 부족으로 인한 예약의 어려움
 - ⑧ 기타()

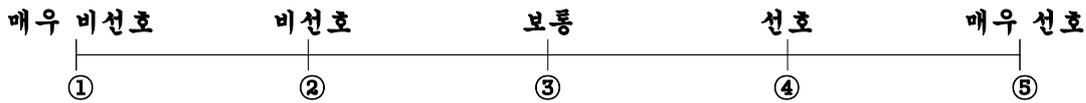
V. 기타 택시 관련 정책 및 제도에 대한 인식

【문1】 심야시간대 서울 곳곳의 지역에서는 택시 승차난이 매우 심각합니다. 귀하께서 생각하시기에 이러한 심야시간대 승차난을 해소하는 방안이 있다면 어떤 것이 있겠습니까?

[택시 색상 자유화]

현재 서울시의 법인택시 색상은 꽃담황토색인데, 오렌지색 또는 주황색이라고도 불립니다.

【문2】 귀하께서는 현재 서울시 택시 색상을 어느 정도 선호하십니까?



(문2에서 ④ ⑤에 응답한 경우만)

【문2-1】 귀하께서 현재 서울시 택시 색상을 선호하는 이유는 무엇입니까?

- ① 택시와 어울려서
- ② 예뻐 보여서
- ③ 오래되어 익숙해서
- ④ 기타()

(문2에서 ① ②에 응답한 경우만)

【문2-2】 귀하께서 현재 서울시 택시 색상을 선호하지 않는 이유는 무엇입니까?

- ① 고급스럽지 않아서
- ② 택시 색상으로 어울리지 않아서
- ③ 다양하지 않아서(택시 사업자가 선택)
- ④ 기타()

【문2-3】 귀하는 택시 색상 자유화에 대하여 어떻게 생각하십니까?

- ① 브랜드별 자유화 찬성
- ② 2~3개 색상 중 선택 가능하도록
- ③ 현행 유지
- ④ 기타()

[감염병 유행시 택시 안전성]

【문3】 귀하께서 코로나19와 같은 감염병이 유행할 때, 감염병에 대한 택시 이용의 안전성에 대해 어떻게 생각하십니까?



【문3-1】 귀하께서 코로나19와 같은 감염병이 유행 시, 택시를 이용할 때 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 조치로 반드시 필요하다고 생각하는 것은 무엇입니까? 순서대로 3가지만 선택해 주십시오. 1순위 () 2순위 () 3순위 ()

- ① 기사의 마스크 착용 ② 승객의 마스크 착용 ③ 1일 1회 이상 차량 내부 방역
- ④ 운전석 격벽이나 분리시설 설치 ⑤ 기타()

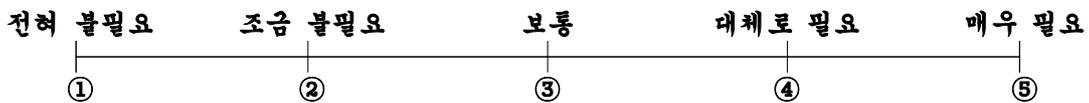
【문4】 코로나19와 같은 감염병이 유행할 때, 택시 운영을 안전하고 원활하게 하기 위한 방안이 있다면 어떤 것이 있겠습니까? 자유롭게 말씀해 주십시오.

[사전확정 택시요금제]

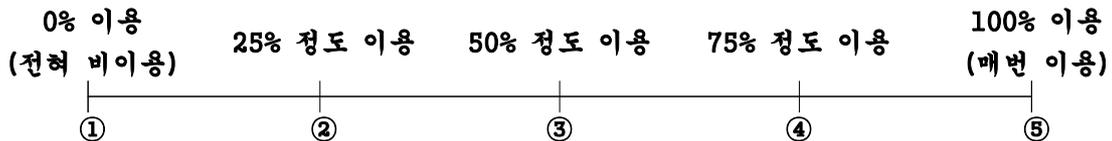
택시를 부르러 앱을 실행하여, 목적지, 경로, 요금이 표시되어 승객이 수락하면, 택시를 타는 순간 택시요금이 사전에 결제되는 제도임

이 제도의 장점은 손님이 기사가 어느 경로를 가던지 신경쓸 필요가 없으며(즉, 돌아가거나 할 염려도 없고, 기사도 우회운전을 하여 부당요금을 청구할 유인도 없으며), 사전에 요금이 확정되기 때문에 교통상황에 따라 요금이 크게 변동할 위험도 없음). 또한 서울시 입장에서는 부당요금징수 시비를 없앨 수 있는 제도임.

【문5】 귀하께서는 사전확정 택시 요금제의 필요성에 대해 어떻게 생각하십니까?



【문6】 귀하께서는 사전확정 택시 요금제가 시행된다면 택시 이용시 얼마나 자주 이용할 것 같습니까?



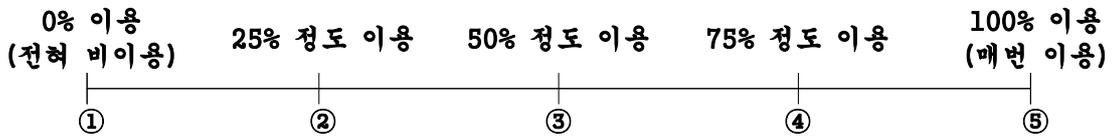
[사전확정 택시요금제]

택시를 부르러 앱을 실행하여, 목적지, 경로, 요금이 표시되어 승객이 수락하면, 택시를 타는 순간 택시요금이 사전에 결제되는 제도임
 이 제도의 장점은 손님이 기사가 어느 경로를 가든지 신경쓸 필요가 없으며(즉, 돌아가거나 할 염려도 없고, 기사도 우회운전을 하여 부당요금을 청구할 유인도 없으며), 사전에 요금이 확정되기 때문에 교통상황에 따라 요금이 크게 변동할 위험도 없음).

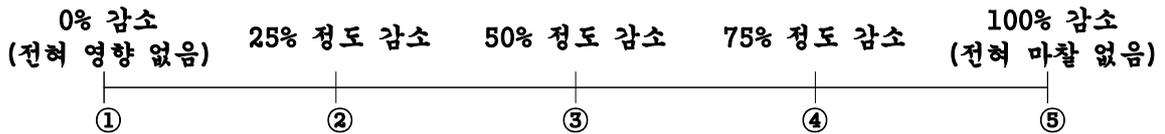
【문3】 귀하께서는 사전확정 택시 요금제의 필요성에 대해 어떻게 생각하십니까?



【문4】 귀하께서는 사전확정 택시 요금제가 시행된다면 승객이 택시를 얼마나 더 이용할 것으로 생각하십니까?



【문5】 귀하께서는 사전확정 택시 요금제가 시행된다면 택시승객과 요금 관련 마찰이 얼마나 줄어들 것으로 생각하십니까?



[택시 요금 자율화]

택시 요금을 정부나 지방자치단체가 통제하지 않고, 택시 공급자가 제공서비스 수준, 소비자의 이용도 등을 고려해 요금을 자율적으로 결정하는 것으로 다양한 형태의 요금제 적용이 가능한 제도입니다.

【문6】 귀하께서는 위에 설명드린 택시요금 자율화 제도에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 완전 자율화에 찬성
- ② 중형택시는 통제, 그 외 택시는 자율화
- ③ 브랜드 등 신규서비스만 자율화
- ④ 현행과 같이 관리관청이 통제 필요

[택시 차량 내 격벽 설치]

【문7】 귀하께서는 택시 기사의 안전(승객의 폭행, 감염병 등)을 위해 택시 운전석 격벽을 의무 설치하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 찬성한다
- ② 반대한다

(문7에서 ②에 응답한 경우만)

【문7-1】 귀하께서 보호격벽 설치를 반대하는 이유는 무엇입니까?

- ① 승객과의 유대감 상실로 불안감 조성
- ② 내부공간이 좁아져 생기는 답답함
- ③ 후진 시 시야방해 등 운전 방해
- ④ 승객으로부터의 요금(카드 등) 수령 애로
- ⑤ 설치비용 부담
- ⑥ 기타(_____)

[친환경택시 도입]

【문8】 귀하께서는 전기택시, 수소택시 등의 친환경택시를 도입하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 찬성한다
- ② 반대한다

(문8에서 ①에 응답한 경우만)

【문8-1】 친환경택시를 도입하는 것에 찬성하는 이유는 무엇입니까? (복수응답 가능)

- ① 고연비에 따른 비용 절감
- ② 연료 공급처 안정에 가격 안전성
- ③ 차량의 승차감 상승으로 건강에 도움
- ④ 환경 오염 저감
- ⑤ 기타(_____)

(문8에서 ②에 응답한 경우만)

【문8-2】 친환경택시를 도입하는 것에 반대하는 이유는 무엇입니까?

- ① 낮은 충전거리에 따른 불안감
- ② 충전소 부족
- ③ 트렁크 적재 공간 부족
- ④ 환경적으로 별로 도움이 안 됨
- ⑤ 안전성 우려(폭발 등)
- ⑥ 긴 충전시간
- ⑦ 기타(_____)

[택시 사업구역 통합]

택시 사업구역 통합은 현재 택시의 사업구역이 지자체별로 분리되어 있는 것을 인근 지자체간 사업구역을 통합하여 택시의 요금체계를 하나로 통합하여 운영하는 제도입니다.

【문9】 귀하께서는 택시 사업구역 통합에 대해 알고 계십니까?

- ① 전혀 모른다
- ② 들어는 봤다
- ③ 어느 정도 알고 있다
- ④ 잘 알고 있다

【문10】 귀하께서는 시민의 택시 이용편의를 위한 택시 사업구역 통합에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 찬성한다
- ② 반대한다

(문10에서 ②에 응답한 경우만)

【문10-1】 택시 사업구역 통합에 대해 반대하는 이유는 무엇입니까?

- ① 타 시도 택시기사와의 마찰 발생
- ② 타 시도 택시의 불법행위 증가
- ③ 타 시도와의 요금 차이로 인한 승객 불만
- ④ 승객 많은 곳으로의 택시 집중으로 수입 감소
- ⑤ 기타(_____)

III. 응답자 일반 사항

【문1】 귀하의 성별은 무엇입니까? ① 남성 ② 여성

【문2】 귀하의 연령은 몇 세입니까? 만(_____)세

【문3】 귀하의 택시 경력은 몇 년입니까? 만(_____)년

- 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 -

2020년 택시서비스 시민 만족도 조사 용역

발행일 2021년 2월

발행처 서울특별시 택시물류과

ISBN 979-11-6599-229-3





2020년
택시서비스
시민만족도 조사 용역