
목차

01 연구 개요	2
1_연구 배경과 목적	2
2_연구 범위와 방법	11
02 택시서비스 고객만족도 조사	14
1_ 조사 개요	14
2_ 택시서비스 종합 및 부문별 만족도	19
3_ 만족도 포트폴리오(CS Portfolio)	34
4_ 택시 승객의 이용 실태	37
5_ 만족여부에 따른 불만족 조사 결과	46
03 시민 택시 이용 실태 및 인식 조사	48
1_조사 개요	48
2_택시 이용 실태	51
3_심야승차난 실태 조사	64
04 택시 운수종사자 실태 및 인식 조사	74
1_조사 개요	74
2_택시 호출앱 이용 실태	76
3_운수종사자의 직업 및 수입 만족도	85
4_택시 정책에 대한 인식	88

05 결론 및 정책제언	96
1_결론	96
2_정책제언	98
참고문헌	105
부록	107
Abstract	121



표 목차

[표 1-1] 서울시 택시 일반현황	2
[표 1-2] 서울시 택시 민원(2016~2021년)	5
[표 1-3] 서울시 택시요금(중형택시 기준)	6
[표 1-4] 서울시 택시 결제건수	7
[표 1-5] 서울시 개인택시 양수요건 변경사항('21.1.1일 시행)	9
[표 1-6] 서울시 택시요금·요금 조정 내역	10
[표 1-7] 연구 조사 개요	11
[표 2-1] 서울시 연령별 인구(2021년 말 기준)	14
[표 2-2] 서울시 생활권역별 택시 하차 건수	15
[표 2-3] 고객만족도 조사 개요	15
[표 2-4] 2021년 이후 고객만족도 조사 변경 사항	16
[표 2-5] 고객만족도 조사 내용	17
[표 2-6] 택시서비스 고객만족도 조사 표본 설계	17
[표 2-7] 택시서비스 고객만족도 응답자 현황	18
[표 2-8] 종합만족도 방식	19
[표 2-9] 택시서비스 종합만족도 추이	20
[표 2-10] 기사서비스 부문 만족도 점수	21
[표 2-11] 기사서비스 항목별 만족도	22
[표 2-12] 법인택시 기사서비스 항목별 만족도	23
[표 2-13] 개인택시 기사서비스 항목별 만족도	23
[표 2-14] 쾌적성 부문 만족도 점수	24
[표 2-15] 쾌적성 부문 항목별 만족도	25
[표 2-16] 법인택시 쾌적성 부문 항목별 만족도	25

[표 2-17] 개인택시 쾌적성 항목별 만족도	26
[표 2-18] 안전성 부문 만족도 점수	27
[표 2-19] 안전성 항목별 만족도	27
[표 2-20] 법인택시 안전성 항목별 만족도	28
[표 2-21] 개인택시 안전성 항목별 만족도	29
[표 2-22] 적정성 만족도 점수	29
[표 2-23] 적정성 항목별 만족도	30
[표 2-24] 법인택시 적정성 항목별 만족도	31
[표 2-25] 개인택시 적정성 항목별 만족도	31
[표 2-26] 오늘 이용한 택시서비스의 전반적 만족도	32
[표 2-27] 선호 코스에 대한 문의 여부 결과	33
[표 2-28] 방금 이용한 택시의 승차 위치	37
[표 2-29] 택시 이용 목적	38
[표 2-30] 택시 이동시간 및 결제금액	39
[표 2-31] 최종 목적지 1회 이동 여부	40
[표 2-32] 택시 이용 방식 및 대기시간	41
[표 2-33] 택시 이용 방식 비교(2020~2022년)	42
[표 2-34] 배차실패 및 승차거부 경험	43
[표 2-35] 배차 실패 경험의 추이(2020~2022년)	44
[표 2-36] 택시 우선 배차를 위한 추가 비용 지불	45
[표 2-37] 조사방식 변경에 따른 만족도 변화	46
[표 2-38] 조사방식 변경에 따른 항목별 만족도 변화	46
[표 3-1] 시민 인식 조사 개요	48
[표 3-2] 시민 인식 조사 내용	49
[표 3-3] 택시서비스 시민인식 조사 표본설계	49
[표 3-4] 택시서비스 고객만족도 응답자 현황	50
[표 3-5] 주 이용 교통수단(1순위)	51
[표 3-6] 주 이용 교통수단(1+2+3순위)	52
[표 3-7] 택시 이용 시간대	53
[표 3-8] 택시 이용 시간대 비교(2020~2022년)	53

[표 3-9] 평소 택시 이용 방식	54
[표 3-10] 최근 택시 이용 시간	55
[표 3-11] 최근 택시 이용 방식	56
[표 3-12] 최근 택시 이용 시 탑승까지 걸린 시간	57
[표 3-13] 택시 이용 방식 및 대기시간 비교(2020~2022년)	57
[표 3-14] 플랫폼택시 이용 방식	58
[표 3-15] 플랫폼택시 이용 빈도 비교(2020~2022년)	59
[표 3-16] 주 이용 플랫폼택시 현황	60
[표 3-17] 플랫폼택시 이용 이유(중복 응답)	61
[표 3-18] 플랫폼택시 이용 불만 사항(중복 응답)	62
[표 3-19] 택시기사에 대한 불만족 사항(1순위)	63
[표 3-20] 택시기사에 대한 불만족 사항(1+2+3순위)	63
[표 3-21] 심야시간 승차난 고생 경험 및 해결방법	64
[표 3-22] 심야시간 택시 대기시간	65
[표 3-23] 심야시간 승차난으로 인한 귀가 시간 상태	66
[표 3-24] 심야시간 승차난 원인 중 택시기사 부족에 동의 정도	67
[표 3-25] 법인택시 기사 주당 실근로시간 인식 정도	68
[표 3-26] 법인택시 기사의 시간당 소득 금액 인식 정도	69
[표 3-27] 택시기사의 열악한 처우 동의 정도	70
[표 3-28] 플랫폼택시 기사의 호출 앱상 승객 목적지 표출 금지에 대한 동의 정도	71
[표 3-29] 개인택시 부제 해제에 대한 동의 정도	72
[표 4-1] 운수종사자 인식 조사 개요	74
[표 4-2] 운수종사자 인식 조사 내용	75
[표 4-3] 운수종사자의 택시서비스 인식 조사 응답자 특성	75
[표 4-4] 택시 중개 앱 사용 여부 및 사용 경험이 있는 택시 호출앱(중복응답)	76
[표 4-5] 이용해 본 플랫폼택시 만족도	77
[표 4-6] 택시 중개 앱 이용 불만 사항 및 문제점	80
[표 4-7] 플랫폼 가맹사업 기사 여부 및 소속된 가맹 플랫폼	81
[표 4-8] 가맹 플랫폼 만족도	82
[표 4-9] 플랫폼 가맹사업 불만 사항 및 문제점	84

x

[표 4-10] 택시 운수종사자 직업 만족도	85
[표 4-11] 운수종사자 직업에 대한 불만족 이유	86
[표 4-12] 택시 운수종사자 수입 증가를 위한 방안	87
[표 4-13] 택시 요금 조정의 소득 증대 도움 정도	88
[표 4-14] 택시 요금 조정의 인력 공급 도움 정도	89
[표 4-15] 전액관리제가 기사들의 처우 개선에 도움 정도	90
[표 4-16] 전액관리제가 기사들의 처우 개선에 도움이 되지 않는 이유	91
[표 4-17] 법인택시 리스제 허용에 대한 의견	92
[표 4-18] 택시 리스제의 택시인력공급 증가, 심야 승차난 완화에 대한 도움 정도	92
[표 4-19] 택시 리스제의 운전자 처우 개선에 대한 도움 정도	93
[표 5-1] 사전확정운임제 재이용 의향 이유	102
[표 5-2] 서울시 택시 민원(2016~2021년)	103

목차



그림 목차

[그림 1-1] 서울시 법인택시 운전직 확보율 추이	3
[그림 1-2] 서울시 택시 평균 가동률 추이	4
[그림 1-3] 서울시 택시 수단분담률	4
[그림 1-4] 서울시 택시 수입금 추이	7
[그림 1-5] 서울시 주요 택시 정책 동향	8
[그림 1-6] 서울시 시간별 택시 수요-공급 현황(2022년 6월 기준)	9
[그림 2-1] 연도별 택시서비스 종합만족도	19
[그림 2-2] 기사서비스 부문 만족도 추이	21
[그림 2-3] 기사서비스 항목별 만족도	22
[그림 2-4] 개인택시 기사서비스 항목별 만족도	23
[그림 2-5] 쾌적성 부문 만족도 추이	24
[그림 2-6] 법인택시 쾌적성 항목별 만족도	25
[그림 2-7] 개인택시 쾌적성 항목별 만족도	26
[그림 2-8] 안전성 부문 만족도 추이	26
[그림 2-9] 법인택시 안전성 항목별 만족도	28
[그림 2-10] 개인택시 안전성 항목별 만족도	28
[그림 2-11] 적정성 부문 만족도 추이	29
[그림 2-12] 법인택시 적정성 항목별 만족도	30
[그림 2-13] 개인택시 적정성 항목별 만족도	31
[그림 2-14] 오늘 이용한 택시서비스의 전반적 만족도	32
[그림 2-15] 선호 코스의 문의 여부	33
[그림 2-16] 전체 만족도 포트폴리오	34
[그림 2-17] 법인택시 만족도 포트폴리오	35

[그림 2-18] 개인택시 만족도 포트폴리오	36
[그림 2-19] 택시 이용 승차 권역	37
[그림 2-20] 택시 이용 목적	38
[그림 2-21] 택시 이용시간	39
[그림 2-22] 최종 목적지 1회 이동 여부와 이동 권역	40
[그림 2-23] 택시 이용 방식 및 대기시간	41
[그림 2-24] 배차실패 및 승차거부 경험	43
[그림 2-25] 택시 우선 배차를 위한 추가 비용 지불	45
[그림 3-1] 주 이용 교통수단	51
[그림 3-2] 택시 이용 시간대	52
[그림 3-3] 평소 택시 이용 방식	54
[그림 3-4] 최근 택시 이용 시간	55
[그림 3-5] 최근 택시 이용 방식	55
[그림 3-6] 최근 택시 탑승까지 걸린 시간	56
[그림 3-7] 플랫폼택시 이용 방식	58
[그림 3-8] 주 이용 플랫폼택시	59
[그림 3-9] 플랫폼택시 이용 이유	60
[그림 3-10] 플랫폼택시 이용 불만 사항	61
[그림 3-11] 택시기사에 대한 불만족 사항	62
[그림 3-12] 심야시간 승차난 고생 경험 및 해결방법	64
[그림 3-13] 심야시간 택시 대기시간	65
[그림 3-14] 심야시간 승차난으로 인한 귀가 시간 상태	66
[그림 3-15] 심야시간 승차난 원인 중 택시기사 부족에 동의 정도	67
[그림 3-16] 법인택시 기사 주당 실근로시간 인식 정도	68
[그림 3-17] 택시기사의 열악한 처우 동의 정도	69
[그림 3-18] 플랫폼택시 기사의 호출 앱상 승객 목적지 표출 금지에 대한 동의 정도	70
[그림 3-19] 개인택시 부제 해제에 대한 동의 정도	71
[그림 4-1] 택시 중개 앱 사용 여부 및 사용 경험이 있는 택시 호출앱(중복응답)	76
[그림 4-2] 이용해 본 플랫폼택시 만족도	77
[그림 4-3] 플랫폼별 세부 택시 만족도(카카오/우티/마카롱)	78

[그림 4-4] 플랫폼별 세부 택시 만족도(타다/반반/온다)	79
[그림 4-5] 택시 중개 앱 이용 불만 사항 및 문제점	80
[그림 4-6] 플랫폼 가맹사업 기사 여부 및 소속된 가맹 플랫폼(중복응답)	81
[그림 4-7] 가맹 플랫폼 만족도	82
[그림 4-8] 가맹 플랫폼별 세부 만족도(카카오/우티)	82
[그림 4-9] 가맹 플랫폼별 세부 만족도(마카롱/타다/반반/아이엠)	83
[그림 4-10] 플랫폼 가맹사업 불만 사항 및 문제점	84
[그림 4-11] 택시 운수종사자 직업 만족도	85
[그림 4-12] 운수종사자 직업에 대한 불만족 이유	86
[그림 4-13] 택시 운수종사자 수입 증가를 위한 방안	87
[그림 4-14] 택시 요금 조정의 소득 증대 도움 정도	88
[그림 4-15] 택시 요금 조정의 인력 공급 도움 정도	89
[그림 4-16] 전액관리제가 기사들의 처우 개선에 도움 정도	90
[그림 4-17] 전액관리제가 기사들의 처우 개선에 도움이 되지 않는 이유	91
[그림 4-18] 택시 리스제 허용에 대한 찬반 정도	91
[그림 4-19] 택시 리스제의 택시인력공급 증가, 심야 승차난 완화에 대한 도움 정도	92
[그림 4-20] 택시 리스제의 운전자 처우 개선에 대한 도움 정도	93
[그림 5-1] 동경도 통일계수(예시)	101
[그림 5-2] 동경도 사전확정운임제 재이용 의향	101