



2013년 버스서비스 만족도 조사

결과 보고서

- 시내/마을/공항버스 -



목 차

① 조사 개요	1
1. 서울시 버스 서비스 품질평가 사업목적 및 활용방안	3
2. 조사 설계	4
3. 전체 조사 내용	5
② 조사 결과	7
제1장. 시내버스 만족도 조사 결과	9
1. 전체 시내버스 서비스 만족도 및 중요도	1
2. 요일별 만족도	12
3. 시간대별 만족도	13
4. 이용 목적별 만족도	14
5. 응답자 특성별 만족도	15
6. Portfolio 분석	16
제2장. 마을버스 만족도 조사 결과	7
1. 전체 마을버스 서비스 만족도 및 중요도	9
2. 요일별 만족도	20
3. 시간대별 만족도	21
4. 이용 목적별 만족도	22
5. 응답자 특성별 만족도	23
6. Portfolio 분석	24
제3장. 공항버스 만족도 조사 결과	8
1. 전체 공항버스 서비스 만족도 및 중요도	2
2. 요일별 만족도	28
3. 시간대별 만족도	29
4. 이용 목적별 만족도	30
5. 응답자 특성별 만족도	31
6. Portfolio 분석	32

1 조사 개요



1. 서울시 버스 서비스 품질평가 사업목적 및 활용방안

- 🚌 버스를 이용하는 서울시민을 대상으로 서비스 요소별 만족수준, 노선별 우수·부진 요인 등 버스 전반에 대한 품질을 측정하여 수요자 중심의 평가체계를 구축하고 평가의 실효성을 확보하기 위함
- 🚌 시민에 의한, 시민 눈높이의 버스회사 평가를 시행하여 버스에 대한 시민 만족도를 산출하고 그 결과를 버스회사 평가에 반영함
- 🚌 또한, 정량평가 지표 반영을 통한 업그레이드 된 버스 서비스 품질 지표 모형을 개발·적용하여 조사의 신뢰성 및 수용성을 보다 개선하고자 함
- 🚌 평가결과에 따라 업체별 경영성과에 따라 배분되는 성과이윤의 차등지급 근거의 일환으로 적용하여, 버스 업체별 서비스의 질적 향상 및 건전 경쟁 유도에 활용하고자 함
- 🚌 아울러 서울시 교통정책 평가 및 서울시민의 정주의식 등을 부가적으로 파악하여 관련 정책 추진에 반영하는 등 시정에 폭 넓게 활용하고자 함



























2. 조사 설계

구 분	2013년 서울시 버스 서비스 만족도 조사
① 모집단	서울시 시내/마을/공항버스 이용 승객
② 조사방법	일대일 개별면접조사(Face to Face Interview)
③ 유효표본	시내버스 : 총 12,124명(상반기 : 6,110 / 하반기 : 6,014) 마을버스 : 총 7,709명(상반기 3,909명 / 하반기 : 3,800명) 공항버스 : 총 728명(상반기 367명 / 하반기 : 361명)
④ 표본추출	시내버스 66개 업체, 마을버스 129개 업체, 공항버스 4개 업체 전수를 대상으로 업체별 노선 수를 고려한 유의할당추출 - 업체별 총 보유노선을 전수 조사함 - 업체별 보유노선수와 인가대수에 따른 할당을 통해 회사별 적정 표본수 산정 - 노선당 표본수에 따른 요일.시간대별 할당
⑤ 조사지역	시내/마을/공항버스 정류장
⑥ 조사대상	만 15세 이상 70세 미만 서울시민 해당 시내버스 노선을 주3회 이상 이용승객 시내/마을/공항버스 및 지하철 관련 업종 근무자 제외
⑦ 조사시간	요일 : 주초(30%), 주중(40%), 주말(30%) 시간대 : 설문시작시간 기준 - 출근 : 07시~09시(20%) - 일과1 : 10시~12시(30%) - 일과2 : 13시~17시(30%) - 퇴근 : 18시~20시(20%)
⑧ 응답자 표집	모든 정류장을 8개의 군집으로 묶은 후 군집 중 조사 진행이 가장 효율적이라고 판단되는 정류장(예, 유동인구가 가장 많은 곳)을 우선 선정 해당 정류장에서 하차하는 '하차자' 중심 표집 정류장 승하차 지점에서 계통추출(K번째 간격)을 원칙으로 응답자 선정 - 성별.연령별 이용객 비율을 고려하여 배분
⑨ 조사기간	상반기 : 2013년 06월 26일 ~ 08월 02일 하반기 : 2013년 10월 01일 ~ 11월 01일

3. 전체 조사 내용

차 원	세 부 항 목
① 쾌적성	<ul style="list-style-type: none">  청소 및 도색상태로 볼 때 내.외부 환경은 쾌적하다 (손잡이, 좌석, 시트, 바닥 등)  버스정류장 도착 등 안내방송의 음질과 소리 크기가 적당하다  냄새, 소음, 조명 등으로 판단할 때 차량정비가 잘 되어 있다  버스 내 냉.난방은 적당하다
② 편리성	<ul style="list-style-type: none">  버스내부 편의시설(하차벨, 버스카드 인식기, 좌석, 손잡이 형태 등)이 잘 갖추어져 있다  버스내부에 이용관련 정보를 알 수 있는 노선도, 첫차.막차시간, 배차간격 등의 정보가 깔끔하고 보기 좋게 갖추어져 있다  교통약자 승객을 위한 편의시설이 갖추어져 있다(점자안내표지 등)  서비스 개선 요구를 위한 시설(불편신고카드, 신고전화번호 등)이 잘 갖추어져 있다
③ 안전성	<ul style="list-style-type: none">  교통약자(노약자, 휠체어, 유모차 이용 등)의 안전한 탑승을 확인한 후 운행한다  승객이 승차 후 좌석에 앉거나 손잡이를 잡는 등 안전을 확인한 후 운행한다  승객의 안전을 위해 과속, 급출발/급제동, 무리한 차로변경 등을 하지 않고 운행한다  교통신호 준수, 안전띠 착용 등의 교통법규를 잘 준수하며 운행한다
④ 신뢰성	<ul style="list-style-type: none">  버스가 정류소의 지정된 장소에 정차한다  운전기사는 승객에게 공손하고 친절하게 응대한다(인사말, 문의사항 응대, 정확한 정보전달 등)  버스회사는 노선 및 정류소 변경, 임시운행 등을 정확하게 안내하고 있다  승객의 불편사항(분실물 신고 등)을 적절하고 신속하게 처리한다
⑤ 기타사항	<ul style="list-style-type: none">  KANO모델 - 요소별 서비스가 제공 또는 제공되지 않을 경우 의견  NPS - 이용 버스에 대한 추천 의향  개선 및 보완사항 여부/구체적인 개선사항  시내버스 이용 목적  승용차 이용 가능 여부/승용차 대신 버스 이용한 이유  응답자의 인구사회학적 특성

2 조사 결과



제1장. 시내버스 만족도 조사 결과

1. 전체 시내버스 서비스 만족도 및 중요도

- 2013년 서울시 시내버스 만족도(SB-CSI) 점수는 78.10점(100점 만점 기준)으로 2012년(74.30점) 대비 3.80점 높은 수준임
- SB-CSI를 구성하는 4가지 차원 중 차량 내·외부 청결 및 정비, 안내방송 및 냉·난방 적정성을 포함한 '쾌적성' 차원의 만족도가 79.86점으로 가장 높았고, 그 뒤로 '신뢰성'(77.92점), '편리성'(77.32점)의 순으로 나타남
- 반면, 안전운행과 관련된 '안전성' 차원은 76.68점으로 가장 낮은 수준 평가됨
- 4가지 차원의 중요도를 살펴보면, 만족도가 높았던 '쾌적성'(29.0%) 및 '편리성'(28.2%) 차원의 중요도가 높게 나타나, 이와 관련된 항목을 지속적으로 개선·관리해야 함

■ 시내버스 서비스 종합만족도





2. 요일별 만족도

- ☑ 요일별 시내버스 서비스 만족도(SB-CSD)를 살펴본 결과, '주초(월/화)'(78.20점) 및 '주말(토/일요일)'(78.15점)에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타났음
- ☑ 다음으로 '주중(수/목/금)'은 77.98점으로 나타났으며, 요일별 만족도 차이는 거의 없는 것으로 나타남

■ 요일별 만족도



3. 시간대별 만족도

🚗 시간대별 시내버스 만족도(SB-CSI)를 보면, '오전시간'(78.26점) 및 '퇴근시간'(78.11점)에 대한 만족도가 상대적으로 높았으며, 다음으로 '출근시간'(78.01점)의 순으로 나타남


🚗 반면, '오후시간'(77.99점)에 대한 만족도는 상대적으로 낮은 것으로 나타남

■ 시간대별 만족도

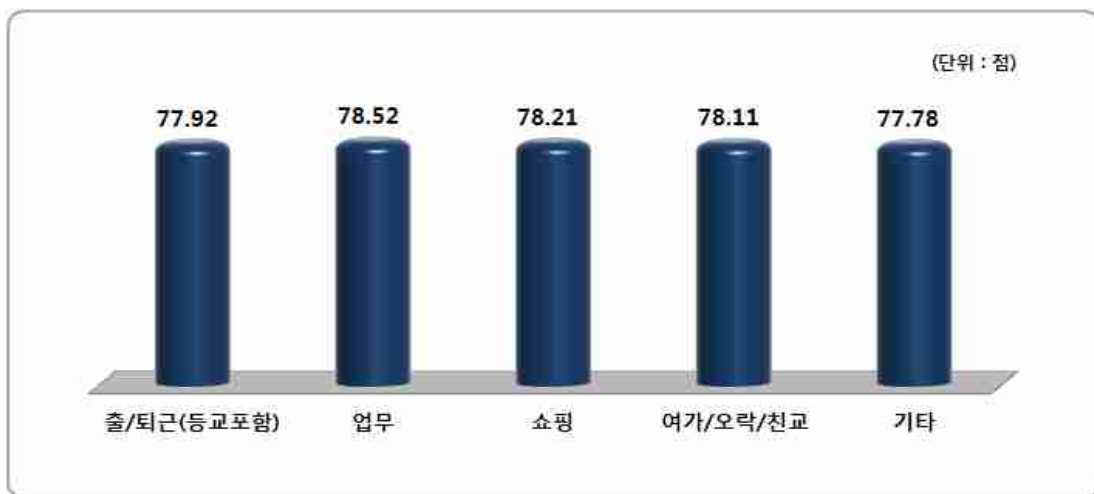




4. 이용 목적별 만족도

 이용 목적별 만족도를 살펴보면, '업무'가 78.52점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '쇼핑'(78.21점), '여가/오락/친교'(78.11점), '출/퇴근(등교 포함)'(77.92점)의 순으로 높게 나타남

■ 이용 목적별 만족도



5. 응답자 특성별 만족도

- ☑️ 응답자 특성별 만족도를 살펴본 결과, '남성'(78.13점), '40대 이상', '5~9회'(78.35점) 이용자에서 만족도가 높게 나타남
- ☑️ 반면, '여성'(78.06점), '10대'(76.30점), '5회 미만'(77.92점) 이용자에서는 상대적으로 낮게 나타났음

■ 응답자 특성별 만족도

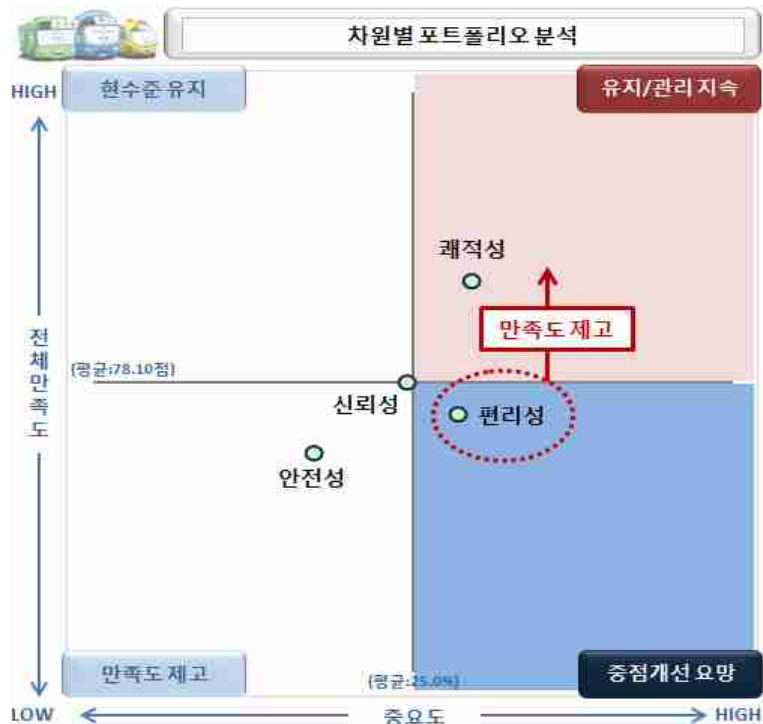




6. Portfolio 분석

- ☑ 서울시 시내버스 서비스 4개 차원(쾌적성, 편리성, 안전성, 신뢰성)에 대해 Portfolio 분석 (만족도와 중요도 분석)을 통해 전략적인 개선 방안을 도출함
- ☑ '편리성'의 경우, 만족도 낮고 중요도가 높은 『중점개선 요망 영역』으로 분류되어 만족도 제고를 위한 개선이 시급한 것으로 나타남

■ Portfolio 분석



제2장. 마을버스 만족도 조사 결과

1. 전체 마을버스 서비스 만족도 및 중요도

- 2013년 서울시 마을버스 만족도(SB-CSI) 점수는 76.28점(100점 만점 기준)으로 2012년(76.71점)과 유사한 수준임
- SB-CSI를 구성하는 4가지 차원 중 차량 내.외부 청결 및 정비, 안내방송 및 냉.난방 적정성을 포함한 '쾌적성' 차원의 만족도가 77.62점으로 가장 높았고, 그 뒤로 '신뢰성'(76.75점), '편리성'(75.62점)의 순으로 나타남
- 반면, 안전운행과 관련된 '안전성' 차원은 74.42점으로 가장 낮은 수준 평가됨
- 4가지 차원의 중요도를 살펴보면, 만족도가 높았던 '쾌적성'(29.6%) 및 '편리성'(28.5%) 차원의 중요도가 높게 나타나, 이와 관련된 항목을 지속적으로 개선.관리해야 함

■ 마을버스 서비스 종합만족도

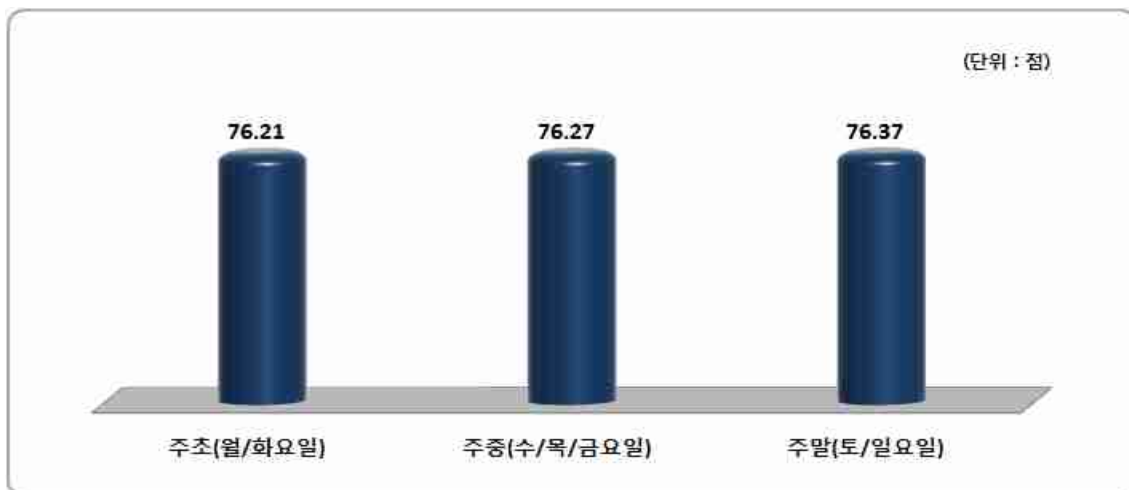




2. 요일별 만족도

- ☑ 요일별 마을버스 서비스 만족도(SB-CSI)를 살펴본 결과, '주말 및 공휴일'에 대한 만족도가 76.37점으로 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 다음으로 '주중(수/목/금)'(76.27점), '주초(월/화)'(76.21점) 순으로 나타났으나, 요일별 만족도 차이는 거의 없는 것으로 나타남

■ 요일별 만족도



3. 시간대별 만족도

- 시간대별 마을버스 만족도(SB-CSI)를 보면, '오전시간'(76.43점) 및 '오후시간'(76.44점)에서 만족도가 높았으며, 다음으로 '퇴근시간'(76.18점)에서 높은 것으로 조사됨

- 반면, '출근시간'(75.98점)에 대한 만족도는 상대적으로 낮은 것으로 나타남

- 시간대별 만족도의 경우, '일과'(오전 및 오후) 시간대에는 사람의 혼잡도가 적어 만족도가 높은 것으로 보임

■ 시간대별 만족도

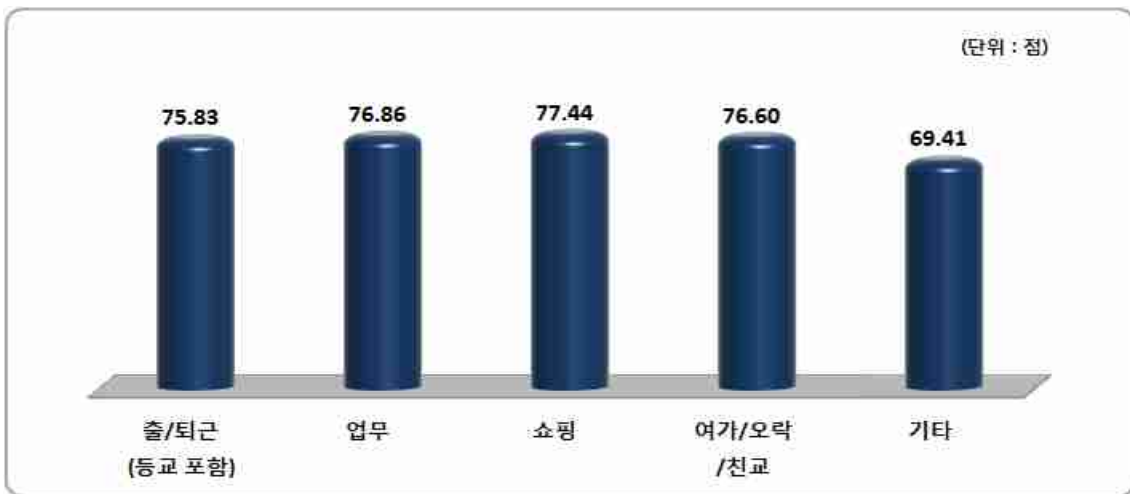




4. 이용 목적별 만족도

☑ 이용 목적별 만족도를 살펴보면, '쇼핑'이 77.44점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '업무'(76.86점), '여가/오락/친교'(76.60점) '출/퇴근(등교 포함)'(75.83점)의 순으로 높게 나타났음

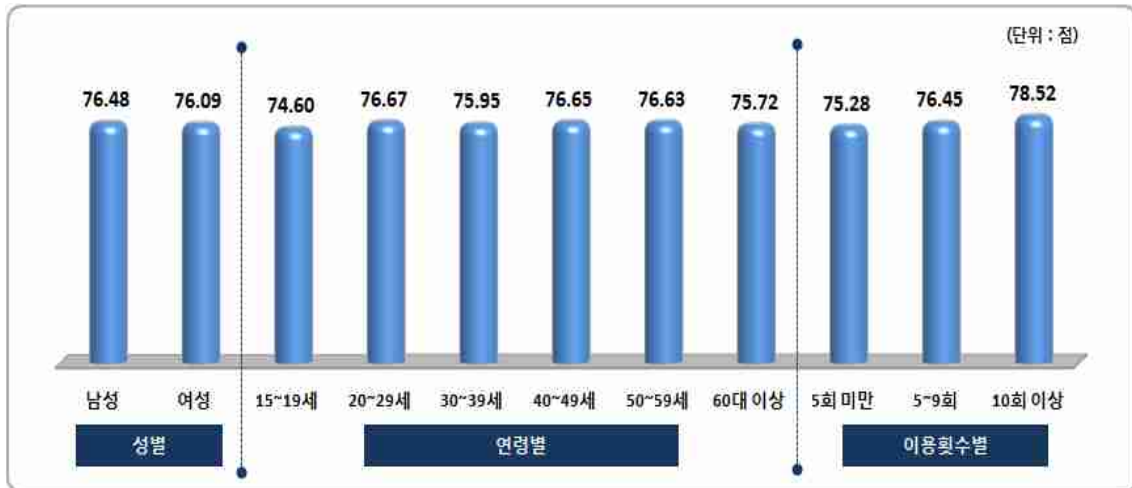
■ 이용 목적별 만족도



5. 응답자 특성별 만족도

- 🚌 응답자 특성별 만족도를 살펴본 결과, '남성'(76.48점), '20대'(76.67점), '4-50대'(76.65점, 76.63점), '10회 이상'(78.52점)의 마을버스 이용자에서 만족도가 높게 나타남
- 🚌 반면, '여성'(76.09점), '10대'(74.60점), '5회 미만'(75.28점) 이용자에서는 상대적으로 낮게 나타났음

■ 응답자 특성별 만족도

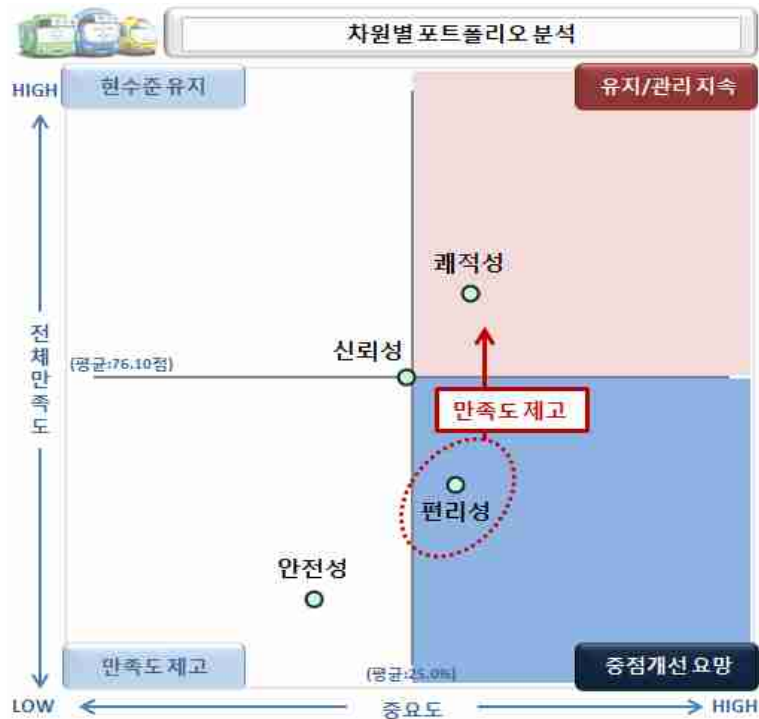




6. Portfolio 분석

- 서울시 마을버스 서비스 4개 차원(쾌적성, 편리성, 안전성, 신뢰성)에 대해 Portfolio 분석 (만족도와 중요도 분석)을 통해 전략적인 개선 방안을 도출함
- '편리성'의 경우, 중요도가 높고 만족도가 낮아 『중점개선요망 영역』으로 나타나 만족도 제고를 위해 해당 차원의 개선이 우선적으로 필요함
- '쾌적성'의 경우, 만족도와 중요도가 모두 높은 『유지/관리 지속 영역』으로 나타나 해당 차원의 지속적인 관리가 필요함

■ Portfolio 분석



제3장. 공항버스 만족도 조사 결과

1. 전체 공항버스 서비스 만족도 및 중요도

- 2013년 서울시 공항버스 만족도(SB-CSI) 점수는 88.11점(100점 만점 기준)으로 나타남
- SB-CSI를 구성하는 4가지 차원 중 차량 내.외부 청결 및 정비, 안내방송 및 냉.난방 적정성을 포함한 '쾌적성' 차원의 만족도가 89.03점으로 가장 높았고, 그 뒤로 '안전성'(87.83점), '신뢰성'(87.74점)의 순으로 나타남
- 반면, 이용승객의 차량이용 편의와 관련된 '편리성' 차원은 87.67점으로 상대적으로 낮은 수준으로 평가됨
- 4가지 차원의 중요도를 살펴보면, 만족도가 높았던 '쾌적성'(28.9%)의 중요도가 가장 높게 나타났으며, '편리성'(28.7%) 항목은 중요도가 높게 나타난 반면, 만족도가 낮게 나타나 개선 노력이 필요함

■ 공항버스 서비스 종합만족도





2. 요일별 만족도

- ☑ 요일별 공항버스 서비스 만족도(SB-CSI)를 살펴본 결과, 주중과 주말 및 공휴일의 만족도 수준이 비슷하게 나타났으나, '주중(수/목/금요일)'에 대한 만족도가 88.31점으로 높게 나타남
- ☑ 다음으로 '주말 및 공휴일'(88.18점), '주초(월/화)'(87.78점) 순으로 나타났으나, 요일별 만족도 차이는 거의 없는 것으로 나타남

■ 요일별 만족도



3. 시간대별 만족도

☞ 시간대별 공항버스 만족도(SB-CSI)를 보면, '퇴근시간'(88.49점) 및 '출근시간'(88.21점)에서 만족도가 높았으며, 다음으로 '오후시간'(88.08점)에서 높은 것으로 조사됨

☞ 반면, '오전시간'(87.82점)에 대한 만족도는 상대적으로 낮은 것으로 나타남


☞ 시간대별 만족도의 경우, 출/퇴근시간의 이용 만족도가 높게 나타났으며, 출근 시간 이후인 오전시간에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타나, 원거리 통근자(출/퇴근, 등교 포함) 또는 업무상 이동승객의 만족도가 높은 것으로 나타남

■ 시간대별 만족도





4. 이용 목적별 만족도

 이용 목적별 만족도를 살펴보면, '여가/친교/오락'이 88.26점으로 높게 나타났으며, 다음으로 '업무'(88.14점), '출/퇴근(등교 포함)'(87.92점)의 순으로 높게 나타났음

※ '기타' 목적의 경우 만족도가 높게 나타났으나, 다른 이용목적에 비해 빈도수가 상대적으로 낮아 해석에 주의가 필요함

■ 이용 목적별 만족도



5. 응답자 특성별 만족도

☞ 응답자 특성별 만족도를 살펴본 결과, 성별에서는 '남성'(88.21점), 연령별에서는 '10대'(92.53점), '60대'(90.41점), 이용횟수에서는 '5회 이상'(89.10점)의 공항버스 이용자에서 만족도가 높게 나타남

☞ 반면, '여성'(88.00점), '40대'(87.47점), '20대'(87.75점), '5~9회 미만'(85.46점) 이 용자에서는 상대적으로 낮게 나타났음

■ 응답자 특성별 만족도

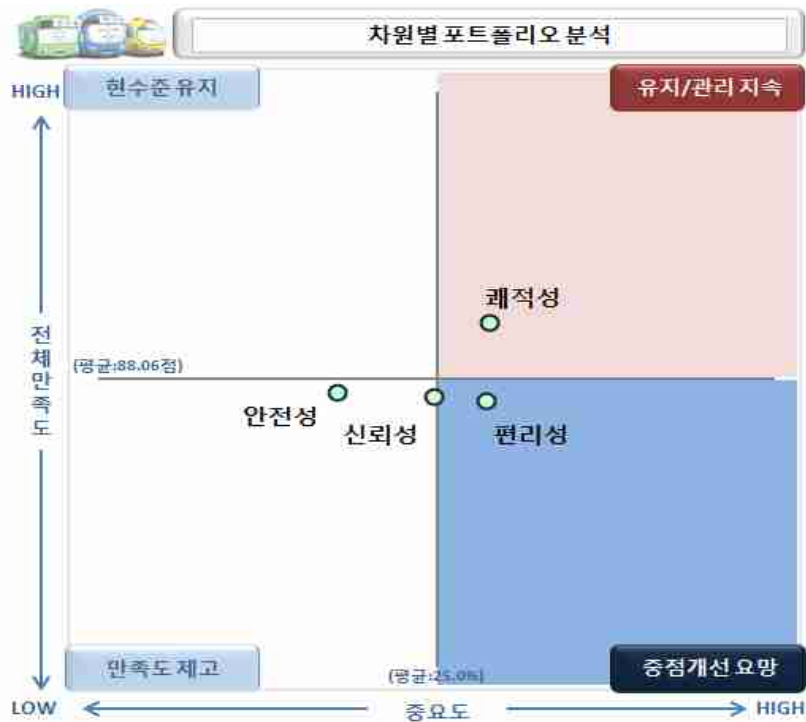




6. Portfolio 분석

- 서울시 공항버스 서비스 4개 차원(쾌적성, 편리성, 안전성, 신뢰성)에 대해 Portfolio 분석 (만족도와 중요도 분석)을 통해 전략적인 개선 방안을 도출함
- '편리성'의 경우, 중요도가 높고 만족도가 낮아 『중점개선요망 영역』으로 나타나 만족도 제고를 위해 해당 차원의 개선이 우선적으로 필요함
- '쾌적성'의 경우, 만족도와 중요도가 모두 높은 『유지/관리 지속 영역』으로 나타나 해당 차원의 지속적인 관리가 필요함

■ 차원별 Portfolio 분석



서울시 버스 서비스 만족도 조사 결과보고서

- . 발 행 일 : 2014. 1
 - . 발 행 처 : 서울시 버스정책과
 - . 분석기관 : (주)메트릭스코퍼레이션
-