

# 목차

<b>01 개요</b>	<b>2</b>
1_배경 및 목적	2
2_범위 및 방법	7
<b>02 택시 승객이 평가한 택시 고객만족도 조사</b>	<b>10</b>
1_고객만족도 조사 개요	10
2_택시서비스 종합 및 차원별 만족도	14
3_택시서비스에 대한 전반적 만족도	26
4_만족도 포트폴리오(CS Portfolio)	31
5_택시 승객의 이용 실태	33
6_종합	40
<b>03 택시 이용 시민의 택시 이용 실태 및 인식</b>	<b>44</b>
1_조사 개요	44
2_택시 이용 실태	46
3_플랫폼 택시 이용 실태	54
4_택시 관련 정책 및 제도에 대한 인식	66
5_종합	75
<b>04 운수종사자 영업실태 및 인식 조사</b>	<b>78</b>
1_조사 개요	78
2_플랫폼 이용 실태	79
3_운수종사자의 직업 및 수입 만족도	84
4_택시 정책에 대한 인식	87

5_종합	95
05 결론 및 정책제언	98
1_결론	98
2_정책제언	102
참고문헌	105
부록	106
Abstract	122

# 표 목차

[표 1-1] 서울시 택시 일반현황	2
[표 1-2] 서울시 택시요금(중형택시 기준)	4
[표 1-3] 서울시 택시 결제건수	4
[표 1-4] 서울시 개인택시 양수요건 변경사항('21.1.1일 시행)	5
[표 1-5] 서울시 택시 민원(2014~2020년)	6
[표 2-1] 서울시 연령별 인구(2020년 기준)	10
[표 2-2] 서울시 생활권역별 택시 하차 건수	11
[표 2-3] 택시서비스 고객만족도 조사 개요	11
[표 2-4] 2021년 택시서비스 고객만족도 조사 변경 사항	12
[표 2-5] 택시서비스 고객만족도 조사 내용	13
[표 2-6] 택시서비스 고객만족도 조사 내용	13
[표 2-7] 연도별 택시서비스 종합만족도	15
[표 2-8] 택시서비스 기사서비스 만족도	16
[표 2-9] 택시서비스 쾌적성 만족도	17
[표 2-10] 택시서비스 안전성 만족도	18
[표 2-11] 택시서비스 적정성 만족도	18
[표 2-12] 기사서비스 항목별 만족도	19
[표 2-13] 법인택시 기사서비스 항목별 만족도	20
[표 2-14] 개인택시 기사서비스 항목별 만족도	20
[표 2-15] 쾌적성 항목별 만족도	21
[표 2-16] 법인택시 쾌적성 항목별 만족도	21
[표 2-17] 개인택시 쾌적성 항목별 만족도	22
[표 2-18] 안전성 항목별 만족도	23

[표 2-19] 법인택시 안전성 항목별 만족도	23
[표 2-20] 개인택시 안전성 항목별 만족도	24
[표 2-21] 적정성 항목별 만족도	25
[표 2-22] 법인택시 적정성 항목별 만족도	25
[표 2-23] 개인택시 적정성 항목별 만족도	26
[표 2-24] 오늘 이용한 택시 서비스의 전반적 만족도	27
[표 2-25] 향후 재이용 의향	28
[표 2-26] 타인 권유 의향	29
[표 2-27] 서울시 택시의 전반적인 서비스 수준	30
[표 2-28] 택시 이용 목적	34
[표 2-29] 택시 이동 소요시간	35
[표 2-30] 택시 이용 방식 및 대기시간	36
[표 2-31] 택시 이용 방식 비교(2020년-2021년)	37
[표 2-32] 배차실패 및 승차거부 경험	38
[표 2-33] 배차실패 및 승차거부 경험(2020년-2021년)	39
[표 2-34] 택시 우선 배차를 위한 추가 비용 지불	40
[표 3-1] 택시서비스 시민인식 조사 개요	44
[표 3-2] 택시서비스 시민인식 조사 내용	45
[표 3-3] 택시서비스 시민인식 조사 표본설계	46
[표 3-4] 주 이용 교통수단(1순위)	47
[표 3-5] 주 이용 교통수단(1+2+3순위)	47
[표 3-6] 택시 이용 시간대	48
[표 3-7] 택시 이용 시간대 비교(2020년-2021년)	49
[표 3-8] 택시 이용 목적	49
[표 3-9] 택시 평균 이동 소요시간	50
[표 3-10] 택시 이용 방식 및 대기시간	51
[표 3-11] 택시 이용 방식 및 대기시간 비교(2020년-2021년)	52
[표 3-12] 택시기사에 대한 불만족 사항(1순위)	53
[표 3-13] 택시기사에 대한 불만족 사항(1+2+3순위)	53
[표 3-14] 플랫폼 택시 인지 및 알고 있는 플랫폼 택시	55

[표 3-15] 이용 경험이 있는 플랫폼 택시	56
[표 3-16] 플랫폼 택시 이용 빈도	57
[표 3-17] 플랫폼 택시 이용 빈도 비교(2020년-2021년)	57
[표 3-18] 플랫폼 택시 이용 이유	58
[표 3-19] 플랫폼 택시 이용 불만 사항	59
[표 3-20] 플랫폼 택시 부당피해 경험	60
[표 3-21] 플랫폼 택시 부당피해 경험 비교(2020년-2021년)	61
[표 3-22] 플랫폼 택시 추가 비용 지불 적정성	62
[표 3-23] 11인승 승합 택시 요금 적정성	63
[표 3-24] 고급택시 이용 경험	64
[표 3-25] 고급택시 만족한 사항(1순위)	64
[표 3-26] 고급택시 만족한 사항(1+2+3순위)	65
[표 3-27] 고급택시 불만족한 사항(1순위)	65
[표 3-28] 고급택시 불만족한 사항(1+2+3순위)	66
[표 3-29] 서울시 택시서비스 정책 만족도	67
[표 3-30] 감염병에 대한 택시 이용의 안전성	68
[표 3-31] 감염병에 대한 택시 이용의 안전성 비교(2020년-2021년)	69
[표 3-32] 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 필요 조치(1순위)	69
[표 3-33] 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 필요 조치(1+2순위)	70
[표 3-34] 친환경 택시 승차 경험 및 만족도(1순위)	71
[표 3-35] 친환경 택시 도입 확대에 대한 의견	72
[표 3-36] 친환경 택시 도입 확대에 찬성하는 이유	72
[표 3-37] 친환경 택시 도입 확대에 반대하는 이유	72
[표 3-38] 택시 차량 내 격벽 설치	73
[표 3-39] 택시 승차대 이용 경험 및 필요성	74
[표 3-40] 택시 이용 방식 및 대기시간 비교(2020년-2021년)	75
[표 4-1] 운수종사자 인식 조사 개요	78
[표 4-2] 운수종사자 인식 조사 내용	79
[표 4-3] 플랫폼 이용 여부 및 사용 경험이 있는 플랫폼	80
[표 4-4] 주로 사용하는 플랫폼	80

[표 4-5] 이오휘 본 플랫폼 택시 만족도	81
[표 4-6] 카카오 T 만족도	82
[표 4-7] 우티 만족도	82
[표 4-8] 마카롱M 만족도	82
[표 4-9] 타다 만족도	82
[표 4-10] 반반택시 만족도	83
[표 4-11] 티머니 온다 만족도	83
[표 4-12] 플랫폼 택시 이용 불만사항	84
[표 4-13] 택시 운수종사자 직업 만족도	85
[표 4-14] 월평균 운송수입금	85
[표 4-15] 운수종사자 수입 만족도	85
[표 4-16] 택시 운수종사자 수입 증가를 위한 방안	86
[표 4-17] 택시 리스제 제도 허용	87
[표 4-18] 택시 사업구역 통합 인지	88
[표 4-19] 택시 사업구역 통합에 대한 의견	89
[표 4-20] 승객에 의한 안전 위협 경험	89
[표 4-21] 택시 차량 내 격벽 설치 의견 및 반대 이유	90
[표 4-22] 감염병에 대한 택시 이용의 안전성	91
[표 4-23] 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 조치	92
[표 4-24] 친환경 택시 도입 확대에 대한 의견	93
[표 4-25] 친환경 택시 도입 확대에 찬성하는 이유	93
[표 4-26] 친환경 택시 도입 확대에 반대하는 이유	94
[표 4-27] 재난지원금 지급 금액 수준	94
[표 4-28] 재난지원금 만족도	94
[표 5-1] 택시 이용 방식 비교(2020년-2021년)	99
[표 5-2] 배차실패 및 승차거부 경험	99
[표 5-3] 택시 이용 방식 및 대기시간 비교(2020년-2021년)	100
[표 5-4] 여객자동차운수사업법 제20조(여객자동차 운수사업자에 대한 경영 및 서비스 평가)	103
[표 5-5] 서울시 택시요금 카드수수료 지원을 위한 조례	104

# 그림 목차

[그림 1-1] 서울시 택시 평균 가동률	3
[그림 1-2] 서울시 택시 수단분담률	3
[그림 2-1] 연도별 택시서비스 종합만족도	14
[그림 2-2] 택시서비스 기사서비스 만족도	16
[그림 2-3] 택시서비스 쾌적성 만족도	17
[그림 2-4] 택시서비스 안전성 만족도	17
[그림 2-5] 택시서비스 적정성 만족도	18
[그림 2-6] 법인택시 기사서비스 항목별 만족도	19
[그림 2-7] 개인택시 기사서비스 항목별 만족도	20
[그림 2-8] 법인택시 쾌적성 항목별 만족도	21
[그림 2-9] 개인택시 쾌적성 항목별 만족도	22
[그림 2-10] 법인택시 안전성 항목별 만족도	23
[그림 2-11] 개인택시 안전성 항목별 만족도	24
[그림 2-12] 법인택시 적정성 항목별 만족도	25
[그림 2-13] 개인택시 적정성 항목별 만족도	26
[그림 2-14] 오늘 이용한 택시 서비스의 전반적 만족도	27
[그림 2-15] 향후 재이용 의향	28
[그림 2-16] 타인 권유 의향	29
[그림 2-17] 서울시 택시의 전반적인 서비스 수준	30
[그림 2-18] 전체 만족도 포트폴리오	32
[그림 2-19] 법인택시 만족도 포트폴리오	32
[그림 2-20] 개인택시 만족도 포트폴리오	33
[그림 2-21] 택시 이용 목적	34

[그림 2-22] 택시 이동 소요시간	35
[그림 2-23] 택시 이용 방식 및 대기시간	36
[그림 2-24] 배차실패 및 승차거부 경험	37
[그림 2-25] 택시 우선 배차를 위한 추가 비용 지불	39
[그림 3-1] 주 이용 교통수단	47
[그림 3-2] 택시 이용 시간대	48
[그림 3-3] 택시 이용 목적	49
[그림 3-4] 평균 택시 이동 소요시간	50
[그림 3-5] 택시 이용 방식 및 대기시간	51
[그림 3-6] 택시기사에 대한 불만족 사항	52
[그림 3-7] 플랫폼 택시 인지 및 알고 있는 플랫폼 택시	54
[그림 3-8] 이용 경험이 있는 플랫폼 택시	55
[그림 3-9] 플랫폼 택시 이용빈도	56
[그림 3-10] 플랫폼 택시 이용 이유	58
[그림 3-11] 플랫폼 택시 이용 불만 사항	59
[그림 3-12] 플랫폼 택시 부당피해 경험	60
[그림 3-13] 플랫폼 택시 추가 비용 지불 적정성	61
[그림 3-14] 11인승 승합 택시 요금 적정성	63
[그림 3-15] 고급택시 이용 경험 및 장점/단점	64
[그림 3-16] 서울시 택시서비스 정책 만족도	67
[그림 3-17] 감염병에 대한 택시 이용의 안전성	68
[그림 3-18] 감염병으로부터 안전을 확보하기 위한 필요 조치	69
[그림 3-19] 친환경 택시 승차 경험 및 만족도	70
[그림 3-20] 친환경 택시 도입 확대에 대한 의견	71
[그림 3-21] 택시 차량 내 격벽 설치	73
[그림 3-22] 택시 승차대 필요성	74
[그림 4-1] 플랫폼 택시 이용 여부 및 사용 경험이 있는 플랫폼 택시	79
[그림 4-2] 주로 사용하는 플랫폼 택시	80
[그림 4-3] 이용해 본 플랫폼 택시 만족도	81
[그림 4-4] 플랫폼 택시 이용 불만사항	83



[그림 4-5] 택시 운수종사자 직업 만족도	84
[그림 4-6] 택시 운수종사자 수입 증가를 위한 방안	86
[그림 4-7] 택시 리스제 제도 허용	87
[그림 4-8] 택시 사업구역 통합 인지	88
[그림 4-9] 택시 사업구역 통합에 대한 의견	88
[그림 4-10] 승객에 의한 안전 위협 경험	89
[그림 4-11] 택시 차량 내 격벽 설치 의견 및 반대 이유	90
[그림 4-12] 감염병에 대한 택시 이용의 안전성	91
[그림 4-13] 친환경 택시 도입 확대에 대한 의견	93
[그림 5-1] 서울시 경영 및 서비스평가 개요(2017년)	102

