

# 2021년 택시서비스 종합 시민만족도 82.4점으로 2020년보다 0.3점 올라

## 택시서비스 현황·문제점 파악, 개선방향 설정 위해 시민만족도 조사 수행

택시서비스의 현황 및 문제점 파악, 개선 방향 설정을 위한 기초자료로 활용하기 위해 서울시 택시 이용자 4,000명을 대상으로 택시서비스 고객만족도를, 일반시민 1,000명을 대상으로 택시서비스 인식조사를, 운수종사자 512명을 대상으로 운수종사자 인식조사를 수행하였다.

## 종합만족도, 개인택시는 82.6점, 법인택시는 82.2점 ‘전년보다 각각 0.3점 ↑’

2021년 종합만족도는 전체 82.4점으로 2020년 대비 0.3점 증가하였다. 택시 유형별로 보면, 개인택시의 종합만족도는 82.6점으로 전년도에 비해 0.3점 증가하였으며, 법인택시의 종합만족도는 82.2점으로 0.3점 증가하였다. 종합만족도는 2011년 이후 지속 증가 추세인 것으로 나타나 택시서비스가 꾸준히 개선되고 있는 것으로 판단된다.

차원별 만족도 조사 결과 기사서비스 만족도는 80.0점으로 2020년 대비 0.5점 상승하였고 쾌적성 만족도는 80.6점으로 2020년 대비 0.2점 상승하였다. 안전성 차원 만족도는 82.0점으로 2020년 대비 0.3점 하락하였지만 적정성 만족도는 86.1점으로 2020년 대비 0.5점 증가하였다.

항목별 만족도 조사 결과 기사만족도는 ‘영수증 발행’ 만족도가 84.4점으로 가장 높았고, ‘승객응대’ 만족도 80.6점, ‘운전기사 잡담’ 만족도 80.2점, ‘승차 편안함’ 만족도 80.1점, ‘복장 및 용모’ 만족도 79.7점으로 조사되었다. 쾌적성 부문에서는 ‘냉난방 적정성’ 만족도 79.8점, ‘차량승차감’ 만족도 79.7점, ‘차량청결도’ 만족도 79.0점 순으로 조사되었고, 모든 쾌적성 항목 만족도는 전년도에 비해 소폭 증가하였다. 안전

성 부문에서는 ‘적법운행’ 만족도 82.1점, ‘안전운행’ 만족도 80.7점, ‘승차 안전성’ 만족도 75.2점 순으로 조사됐고 ‘승차 안전성’ 만족도는 전년도에 비해 소폭 하락하였다. 적정성 부문에서는 ‘부당요금 비요구’ 만족도 85.7점, ‘코스선택 적절성’ 만족도 83.1점으로 나타났고 ‘코스선택 적절성’ 만족도는 전년도에 비해 소폭 하락하였다. 조사 당일 이용한 택시서비스 수준에 대한 전반적 만족도 조사 결과 긍정적인 답변이 96.3%, 100점으로 환산 시 82.4점으로 조사되었다. 향후 재이용 의향은 79.0점, 타 인권유 의향의 긍정적 답변은 86.4%, 전반적인 서비스 수준에 대한 만족도는 80.9점으로 조사되었다. 전반적인 만족도는 높게 나타났지만 모든 항목에서 서남 및 동남지역에서 하차한 고객과 연령대 중 30대의 만족도 점수가 상대적으로 낮은 것으로 나타나 이를 보완할 수 있는 정책 수립이 필요하다.

## 택시이용 시민 57% “앱 이용” … 플랫폼 택시 이용증가에 따른 정책 세워야

서울시민 1,000명을 대상으로 수행한 택시서비스에 대한 인식조사 결과 약 70%가 택시 이용 시 이동시간이 30분 미만이라고 응답하여, 서울시민은 대체로 장거리보다는 단/중거리 이동 시 택시를 이용하는 것으로 확인되었다.

평소 택시 이용방식에 대한 조사 결과 ‘택시 앱 이용’이 57.3%, ‘거리에서 운행 중인 택시를 잡아서 승차’가 41.7%로 플랫폼 택시 이용이 많았고, 앱택시 이용률은 증가한 반면에 거리 순항택시 이용률은 감소한 것으로 조사되었다. 플랫폼 택시 시장이 지속적으로 커짐에 따라 스마트폰을 통한 앱택시 이용이 익숙하지 않은 50대 이상을 위한 방안 마련이 필요할 것으로 판단된다. 택시를 이용할 때 택시기사에 대해 가장 싫은 부분은 ‘난폭운전’과 ‘승차거부’가 각각 20.6%로 가장 높게 나타나, 일부이긴 하지만 난폭운전, 불필요한 잡담, 불쾌한 냄새, 불친절과 같은 사항이 발생하지 않도록 택시 운전기사에 대한 교육이 필요할 것으로 판단된다.

플랫폼 택시는 대부분의 시민이 인지하고 있었고, ‘카카오 T’를 가장 많이 이용하는 것으로 조사되었다. 이용 빈도 수도 계속 증가하는 추세를 보이고 있다. 플랫폼 택시를 이용하는 이유는 ‘배차된 기사와 차량 정보를 알 수 있어서’가 38.3%로 가장 높았다. 다만, 남성은 이용 편리성 때문에 플랫폼 택시를 이용하는 반면에 여성은 이용 편리성 이외에도 안전성을 상대적으로 중요하게 생각하였으며, 연령이 높을수록 ‘문 앞 접근성이 좋아서’를 플랫폼 택시 이용의 이유로 꼽는 비율이 증가했다. 플랫폼 택

시 이용 중 불만 사항은 ‘특정시간대 차량 수배 어려움’이 54.5%로 가장 높았고, ‘단거리 수배 어려움’ 47.8%, ‘배차까지의 대기시간’ 30.8%, 순으로 나타나 이에 대한 해결책 마련이 필요할 것으로 판단된다.

서울시 정책에 대한 만족도는 응답자의 44.9%가 만족하고(매우 만족+만족) 5점 척도 결과 3.37점으로 조금 높은 수준이지만, 시민들의 요구에 더 부합하는 정책 수립 및 제도 개선 방안을 모색할 필요가 있는 것으로 판단된다. 코로나19와 같은 감염병이 유행할 때, 택시 이용 시 안전성에 대해서는 5점 척도 2.84점으로 조금 낮게 조사됐으며, 이를 해결하기 위한 의견으로는 ‘기사의 마스크 착용’이 74.0%로 가장 높았다. 또한, 친환경 택시 추가 도입과 택시차량 격벽 설치에는 긍정적인 응답을 하였으며, 택시 승차대는 계속 유지하는 것을 선호하는 것으로 조사되었다.

### 택시 운수종사자 직업만족도, 5점 척도 2.59점으로 낮아 ‘향상 노력’ 필요

택시 운수종사자 512명을 대상으로 택시서비스에 대한 인식조사를 수행하였다. 플랫폼 이용실태 조사 결과 대부분의 택시 운수종사자가 플랫폼을 사용하는 것으로 조사되었다. 주로 사용하는 플랫폼은 ‘카카오 T’로 94.8%에 이르렀다. 반면, ‘카카오 T’ 플랫폼은 이용 경험률이 가장 높는데 비해 이용 만족도는 가장 낮았다. 이는 플랫폼 택시 시장을 장악하고 있는 ‘카카오 T’ 플랫폼에 대한 택시기사들의 불만이 상당한 것으로 판단되기 때문에 이를 개선하기 위한 방안 모색이 필요한 것으로 판단된다. 또한, 플랫폼 택시앱 이용 중 불만사항은 ‘고객의 빈번한 호출 수락 취소’가 70.9%로 가장 높게 나타나 이를 개선하기 위한 방안 모색이 필요하다.

택시 운수종사자로서 직업에 대한 만족도는 5점 척도 결과 2.59점으로 낮은 수준이었다. 월평균 운송수입금에 대한 조사 결과, 평균 169.4만 원으로 여전히 저임금이었다. 택시 운수종사자의 수입을 증가시키기 위해 선행되어야 할 사항에 대한 조사 결과 ‘사납금 인하 등 영업여건 개선’이 37.9%로 가장 높았다. 또한, 장기 근속 법인 택시기사에게 리스제를 허용하는 것에 긍정적으로 대답하였다. 사업구역 통합에는 부정적으로 응답했으며, 택시 승객과 마찬가지로 격벽 설치와 친환경 택시 도입에 긍정적으로 대답하였다.