

부록

부록 1_2021년 택시서비스 고객만족도 조사

서울특별시 서울특별시

2021년 택시서비스 고객만족도 조사

ID

안녕하십니까?

처치 서울연구원에서 서울특별시의 의뢰로 2021년 택시 서비스에 대한 고객만족도 조사를 진행 하고 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 보호함을 알려드립니다. 감사합니다.

2021년 7월

■ 주관 기관 : 서울특별시 도시교통실, 서울연구원 교통시스템연구실

■ 조사 기관 : ㈜R1 리서치

관련문의 : 기현균 연구원(02-2149-1282)

※ 조사원 직접 기재사항 : 조사원께서는 아래의 사항을 빠짐없이 기입하여 주시기 바랍니다.

[선문1] 조사 지역	※ 조사원 : Quota 확인 후 조사 진행										
	1. 도선권역	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 신북구	⑫ 강북구	⑬ 도봉구	⑭ 노원구						
	5. 동남권역	⑮ 영등포구	⑯ 동작구	⑰ 관악구	⑱ 강남구	⑲ 서초구	⑳ 강동구				
(선문 1-1) 성별 조사 지역 : ()동											
[선문2] 조사 요일	※ 조사원 : Quota 확인 후 조사 진행										
[선문3] 성별	※ 조사원 : Quota 확인 후 조사 진행										
[선문4] 조사 시간 (숙박객자 제외)	※ 조사원 : Quota 확인 후 조사 진행										
[선문5] 통승 인원 (출발지사 제외)	()명	[선문6] 택시유형	※ 조사원 : Quota 확인 후 조사 진행								
			① 개인택시 ② 법인택시								

[선문7] 귀하의 연령은? ()세

[선문8] 귀하나 귀하의 가족 중에 서울시청/구청, 택시 회사, 광고회사, 시장조사 회사에 근무하 는 분이 계십니까?

① 없다

② 있다 ※ 조사중단

[선문9] 귀하의 직업은 무엇입니까?

① 전문가 및 관련 종사자(교원, 연예인, 종교관련종사자)
 ② 서비스 종사자(소방관, 경찰관, 미술사, 조리사 포함)
 ③ 판매 종사자(영업직, 통신판매종사자 포함)
 ④ 관리자 및 사무 종사자(공무원 포함)
 ⑤ 농림어업 숙련 종사자
 ⑥ 기능원/장치기계조작/단순노동종사자
 ⑦ 전업주부
 ⑧ 무직, 학생
 ⑨ 기타(군인 등) ()

1. 택시서비스 만족도

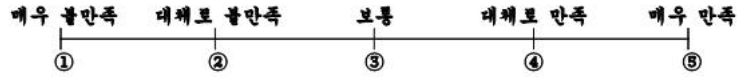
【문1】 다음에 제시해 드린 택시 서비스 내용별로 <보기>와 같이 귀하의 만족도와 일치하는 번호를 답변란에 작성해 주십시오.

매우 불만족 대체로 불만족 보통 대체로 만족 매우 만족
① ② ③ ④ ⑤

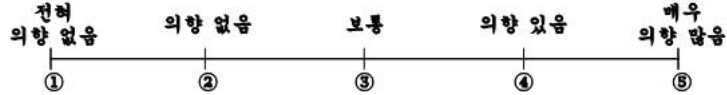
평가요소		만족도
I. 기사 서비스	1. 승객의 요구에 대한 운전기사의 친절한 응대에 대하여 얼마나 만족하십니까? (인사말, 언행, 승하차시의 도움 등)	
	2. 운전기사의 복장 및 용모에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
	3. 승차 중 귀하께서 느끼신 편안함(기사의 흡연, 휴대폰 통화, 라디오 소음 등)에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
	4. 승차 중 운전기사의 잡담(정치 이야기 등 말걸기)에 대해 얼마나 만족하십니까?	
	5. 영수증 발행을 요청했을 때 기사의 태도에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
II. 쾌적성	6. 차량의 청결한 점(청소상태, 담배냄새 및 악취 등)에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
	7. 택시의 냉·난방이 적절한 점에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
	8. 이용하신 차량의 승차감(소음이나 떨림이 없고 편안한 정도)에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
III. 안전성	9. 승차 중 귀하께서 느끼신 안전에 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?	
IV. 적정성	12. 운전기사의 코스선택이 우회운행 없이 적정하게 이루어진 점에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
	13. 정해진 요금 이외에 부당한 요금을 요구하지 않는 점에 대하여 얼마나 만족하십니까?	
V. 종합	14. 택시의 <u>기사서비스</u> 에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	
	15. 택시의 <u>쾌적성</u> 에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	
	16. 택시의 <u>안전성</u> 에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	
	17. 택시 <u>적정성(요금 계산 및 우회 여부)</u> 에 관련해서 전반적으로 얼마나 만족하십니까?	
18. 기사는 귀하께서 선호하는 코스에 대해 문의하엿습니까? ① 문의하지 않음 ② 문의함		

11. 택시 서비스에 대한 전반적 만족도

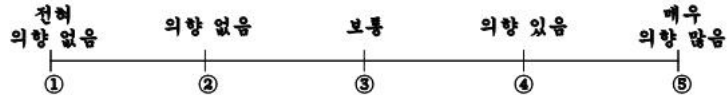
【문1】 오늘(가장 최근) 이용한 택시 서비스 수준에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?



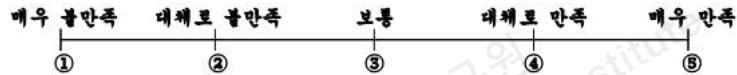
【문2】 귀하께 오늘(가장 최근) 이용하셨던 수준의 택시 서비스를 다시 제공한다면, 향후 다시 택시
를 이용하실 의향이 어느 정도 있으십니까?



【문3】 귀하께서 오늘(가장 최근) 이용하셨던 수준의 택시 서비스 이용을 타인에게 권유할 의향이
어느 정도 있으십니까?



【문4】 평소 서울 택시의 전반적인 서비스 수준에 대하여 귀하께서는 어떻게 생각하십니까?



III. 택시 이용 실태 및 태도

【문1】 귀하께서 방금 이용하신 택시의 승차 위치는 어느 지점입니까?

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 성북구	⑪ 강북구	⑫ 도봉구
4. 서남권역	⑬ 양천구	⑭ 강서구	⑮ 구로구
	⑯ 영등포구	⑰ 동작구	⑱ 관악구
5. 동남권역	⑲ 서초구	⑳ 강남구	㉑ 송파구
		㉒ 강동구	
[문1-1] 상세 승차 지역 : ()동			

【문2】 귀하께서 방금 택시를 이용하신 목적은 무엇입니까?

- | | | |
|-----------------|------------------|------------------|
| ① 타인의 이동을 돕기 위함 | ② 업무 후 직장 복귀(귀사) | ③ 집으로 복귀(귀가) |
| ④ 출근 | ⑤ 등교 | ⑥ 학원수업 |
| ⑦ 직업 관련(업무) | ⑧ 물품 구입(쇼핑) | ⑨ 여가/운동/관광/레저 |
| ⑩ 외식 | ⑪ 친지방문 | ⑫ 기타(종교, 개인용무 등) |

【문3】 귀하께서 방금 택시를 **이용하신 시간**은 얼마나 되십니까?

- ① 10분 내 ② 10분 이상 20분 미만 ③ 20분 이상 30분 미만
④ 30분 이상 1시간 미만 ⑤ 1시간 이상

【문4】 귀하께서는 방금 **어떤 방식**으로 택시를 이용하였고, **대기시간**은 얼마나 걸렸습니까?

- ① 중개 앱 플랫폼택시(카카오 T, 우리 등) 이용. 택시 수배 후 승차까지 걸린 시간 : ()분 ☞ (문4-1로 이동)
② 전화 콜택시 이용. 예약 후 승차까지 걸린 시간 : ()분 ☞ (조사 종료)
③ 거리에서 운행중인 택시를 잡아서 승차까지 걸린 시간 : ()분 ☞ (문4-4로 이동)
(③은 택시를 잡는 위치까지 가는 시간과 택시를 잡는데 걸린 시간의 합)

【문4-1】 귀하께서 방금 **중개 앱 플랫폼 택시 이용하실 때 배차실패**가 있었습니까? 있었다면 **몇 번** 실패했습니까?

- ① 있었다 ☞ ()회 ② 없었다

【문4-2】 귀하께서 방금 **중개 앱 플랫폼 택시 이용하실 때 우선 배차를 위해 추가 비용을 지불하신 적이** 있으십니까?

- ① 있었다 ② 없었다 ☞ (응답 후 조사 종료)

【문4-3】 귀하께서 방금 **중개 앱 플랫폼 택시 이용하실 때 우선 배차를 위해 지불하신 추가비용이 적절하다고** 생각 하십니까?

- 매우 불만족 대체로 불만족 보통 대체로 만족 매우 만족
① ② ③ ④ ⑤
☞ (응답 후 조사 종료)

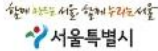
【문4-4】 귀하께서 방금 **순환 택시**를 이용하실 때 **승차거부가 있었습니까?** 승차거부가 있었다면 **몇 번**의 승차거부를 당하셨습니다?

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

- ① 있었다 ☞ ()회 ② 없었다

- 설문에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다. -

부록 2_2021년 택시서비스 시민인식 조사



2021년 택시서비스 시민인식 조사

ID				
----	--	--	--	--

안녕하십니까?

저희 서울연구원에서 서울특별시의 의뢰로 2021년 택시 서비스에 대한 고객만족도 조사를 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.

2021년 7월

- 주관 기관 : 서울특별시 도시교통실, 서울연구원 교통시스템연구실
- 조사 기관 : KRI 리서치

관련문의 : 기현균 연구원(02-2149-1282)

【선문 1】 귀하께서는 **평상시 1개월 평균 몇 회 정도 택시를 이용**하십니까?

() 회/월 *(2회 미만은 조사중단)*

1. 일반 사항

【문1】 귀하의 **성별**? ① 남성 ② 여성

【문2】 귀하의 **연령**은 어떻게 되십니까? () 세

【문3】 귀하의 **거주지역**은 어떻게 되십니까?

- ① 서울특별시 ② 인천광역시 ③ 경기도 ④ 기타지역 (*2, 3, 4 조사중단*)

【문3-1】 상세 거주구 선택

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
	⑪ 성북구	⑫ 강북구	⑬ 도봉구	⑭ 노원구
4. 서남권역	⑮ 양천구	⑯ 강서구	⑰ 구로구	⑱ 금천구
	⑲ 영등포구	⑳ 동작구	㉑ 관악구	
5. 동남권역	㉒ 서초구	㉓ 강남구	㉔ 송파구	㉕ 강동구

【문4】 귀하의 **직업**은 무엇입니까?

- ① 전문가 및 관련 종사자(교원, 연예인, 종교관련종사자)
 ② 서비스 종사자(소방원, 경찰관, 미용사, 조리사 포함)
 ③ 판매 종사자(영업직, 통신판매종사자 포함)
 ④ 관리자 및 사무 종사자(공무원 포함) ⑤ 농림어업 숙련 종사자
 ⑥ 기능원/장치기계조작/단순노무종사자 ⑦ 전업주부
 ⑧ 무직, 학생 ⑨ 기타(군인 등) ()

【문5】 귀하의 **연간 소득**은 어느 정도 이십니까?

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

11. 택시 이용 실태

111

【문1】 귀하께서 평소 이용하시는 **주 교통수단**은 무엇입니까? 주로 이용하는 순서대로 3가지만 선택해 주십시오.

- | | | |
|---------|---------|---------|
| 1순위 () | 2순위 () | 3순위 () |
| ① 자가용 | ② 버스 | ③ 지하철 |
| ④ 택시 | ⑤ 도보 | ⑥ 오토바이 |
| ⑦ 자전거 | ⑧ 기타() | |

【문2】 귀하께서는 평소에 **택시를 주로 어느 시간대에 이용**하십니까?

- ① 아침 출근 시간대 (오전 6시 ~ 오전 9시 사이) ② 오전/오후 시간대 (오전 9시 ~ 오후 6시 사이)
 ③ 저녁 퇴근 시간대 (오후 6시 ~ 오후 9시 사이) ④ 한밤 시간대 (오후 9시 ~ 자정)
 ⑤ 심야할증 시간대 (자정 이후)

【문3】 귀하께서는 평소 어떤 **방식**으로 택시를 이용하셨고, 보통 **대기시간**은 얼마나 걸렸습니까?

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

【문4】 택시를 이용할 때 **택시기사에 대해 가장 싫은 부분**이 있다면 무엇입니까? 순서대로 3가지만 선택해 주십시오.

- | | | |
|--------------------------|----------------------------------|---------|
| 1순위 () | 2순위 () | 3순위 () |
| ① 불친절(인사 또는 대답 없음) | ② 난폭운전(급정거, 급출발, 과속 등) | |
| ③ 승차거부 | ④ 부당요금 요구 | |
| ⑤ 각종 소음(DMB, 핸드폰, 라디오 등) | ⑥ 불쾌한 냄새 | |
| ⑦ 단정하지 못하거나 부적절한 복장 | ⑧ 불필요한 잡담(개인적인 이야기, 정치 관련 이야기 등) | |
| ⑨ 기타() | ⑩ 없음 | |

III. 플랫폼 택시 이용 실태

플랫폼 택시란 승객과 택시를 연결하는 중개앱-카카오 T, 우리(T맵), 온다 택시, 마카롱M 등 -택시를 수배하는데 이용하는 스마트폰 앱(어플리케이션)이란 택시서비스를 말합니다.







【문1】 귀하께서는 **플랫폼 택시**에 대해 알고 계십니까?

- ① 예 ② 아니오 → Part IV로 이동

【문1-1】 귀하께서 알고계신 중개 앱 기반 플랫폼 택시를 모두 선택해 주십시오.

① 카카오톡		② 우리(우버/T맵)	
③ 마카롱M		④ 타다	
⑤ 반반택시		⑥ 티머니 온다	
⑦ 기타	()		

【문2】 귀하께서 이용 경험이 있으신 플랫폼 택시를 모두 선택해 주십시오

① 카카오톡		② 우리(우버/T맵)	
③ 마카롱M		④ 타다	
⑤ 반반택시		⑥ 티머니 온다	
⑦ 기타	()		
⑧ 이용경험 없음 <i>☞ Part IV로 이동</i>			

【문3】 귀하께서는 만약 10회 정도 택시를 이용하신다면 그 중 몇 회 정도 앱 기반 플랫폼 택시를 수배하십니까?

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

【문4】 귀하께서 앱 기반 **플랫폼 택시**를 **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 플랫폼보다 수배절차가 간단해서 |
| ⑦ 별도의 추가 요금이 없어서 | ⑧ 할인혜택이 있어서 |
| ⑨ 지도상, 주소상에서 표현하기가 편리해서 | ⑩ 대기시간이 절약되어서 |
| ⑪ 전국 어디에서나 이용가능해서 | ⑫ 기타 () |

【문5】 **플랫폼 택시**를 이용 중 **불만 사항**은 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】 **플랫폼 택시**를 이용하실 때 우선 배차를 위해 추가 비용을 지불하신 적이 있으십니까?

- ① 있었다 ② 없었다 ⇒ (문8로 이동)

【문7】 **플랫폼 택시**를 이용하실 때 우선 배차를 위해 지불하신 추가비용이 적정하다고 생각 하십니까?



【문8】 귀하께서 **플랫폼 택시**를 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 추가 부담요금 요구 | ④ 기타() |

【문9】 귀하께서 고급택시(카카오 블랙, 우버블랙, 타다프리미엄)를 이용하신 경험이 있으십니까?

- ① 있다 ② 없다 ⇒ Part IV로 이동

【문9-1】 귀하께서 이용해보신 고급택시(카카오 블랙, 우버블랙, 타다프리미엄)의 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 잡담이 없는 등의 기사 행동 | ⑨ 요금 수준 |
| ⑩ 기타() | | |

【문9-2】 귀하께서 이용해보신 고급택시의 불만족한 사항은 무엇입니까? 순서대로 3가지만 선택해 주십시오.

1순위 () 2순위 () 3순위 ()

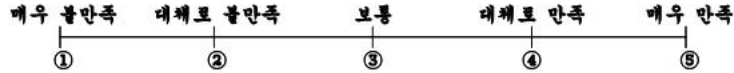
- | | |
|---------------------|--------------|
| ① 배차 후 탑승까지의 긴 대기시간 | ② 단거리 수배 어려움 |
| ③ 특정시간대 차량 수배의 어려움 | ④ 기사의 불친절 |

⑤ 일반택시와의 서비스 차이가 없음

⑥ 기타

IV. 기타 택시 관련 정책 및 제도에 대한 인식

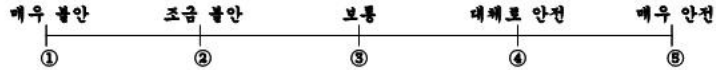
【문1】 서울시는 택시서비스 향상을 위해 승차거부 법인업체 운행정지 처분, 플랫폼 택시 활성화, 전액 관리제 등 다양한 정책을 시행하고 있습니다. 이러한 정책에 대해 만족하십니까?



【문2】 심야시간대(영업시간 제한 직후) 서울 곳곳의 지역에서는 택시 승차난이 매우 심각합니다. 귀하께서 생각하시기에 이러한 심야시간대(영업시간 제한 직후) 승차난을 해소하는 방안이 있다면 어떤 것이 있겠습니까?

[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.

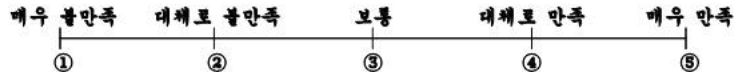
[친환경택시 도입 및 만족도]

【문6】 귀하께서는 전기택시, 수소택시 등의 친환경택시를 승차하신 적이 있으십니까?

- ① 있다 ② 없다

(문6에서 ①에 응답한 경우만)

【문6-1】 승차하신 친환경택시에 대해 만족하십니까?



【문7】 귀하께서는 전기택시, 수소택시 등의 친환경택시 도입을 확대해야한다고 생각하십니까?

- ① 찬성한다 ② 반대한다

(문7에서 ①에 응답한 경우만)

【문7-1】 친환경택시를 도입하는 것에 찬성하는 이유는 무엇입니까? (복수응답 가능)

- ① 고연비에 따른 택시비 감소 기대 ② 차량의 승차감 상승으로 인한 편안함 상승
③ 환경오염 저감과 같은 사회적 기여 ④ 기타()

(문7에서 ②에 응답한 경우만)

【문7-2】 친환경택시를 도입하는 것에 반대하는 이유는 무엇입니까?

- ① 낮은 충전거리에 따른 승차 불안감 ② 트렁크 적재 공간 부족
③ 환경적으로 별로 도움이 안 됨 ④ 안전성 우려(폭발 등)
⑤ 기타()

【택시 차량 내 격벽 설치】

【문8】 귀하께서는 택시 기사의 안전(승객의 폭행, 감염병 등)을 위해 택시 운전석 격벽을 의무 설치하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 찬성한다 ② 반대한다

(문8에서 ②에 응답한 경우만)

【문8-1】 귀하께서 보호격벽 설치를 반대하는 이유는 무엇입니까?

- ① 기사와의 유대감 상실로 불안감 조성 ② 내부공간이 좁아져 생기는 답답함
③ 기사에게 요금(카드 등) 지불 애로 ④ 기타()

【택시 승차대 필요성】

【문9】 귀하께서는 택시 이용 시에 택시 승차대에서 이용해 본 경험이 있으십니까?

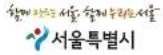
- ① 있다 ② 없다

【문10】 택시승차대는 택시기사로선 차를 대어놓은 채 잠시 휴식하며 승객을 기다리고, 승객으로선 미리 연락하지 않아도 곧바로 택시를 잡아탈 수 있는 공간입니다. 귀하께서는 변화된 영업환경에서 택시 승차대에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 플랫폼 택시 이용으로 별도의 승차대는 필요없다.
② 택시 승차대가 부족하여 추가 승차대가 필요하다.
③ 플랫폼 택시 이용 외에도 택시 승차대를 이용하므로 현 수준의 승차대는 필요하다.
④ 이용자 입장에서는 필요하지 않으나, 택시기사 휴식 공간으로 남겨두어야 한다.

- 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 -

부록 3_서울시 운수종사자 인식조사



2021년 서울시 운수종사자의 택시 서비스에 대한 인식 조사

ID				
----	--	--	--	--

안녕하십니까?

저희 서울연구원에서는 서울특별시의 의뢰로 2021년 택시 서비스에 대한 고객만족도 조사를 진행하고 있습니다.

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

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

2021년 7월

■ 주관 기관 : 서울특별시 도시교통실, 서울연구원 교통시스템연구실

■ 조사 기관 : ㈜GRI 리서치

관련문의 : 기현균 연구원(02-2149-1282)







1. 플랫폼 택시 이용 실태

플랫폼 택시란 승객과 택시를 연결하는 중개앱-카카오 T, 우리(T맵), 온다 택시, 마카롱M 등 -택시를 수배하는데 이용하는 스마트폰 앱(어플리케이션)이란 택시서비스를 말합니다.

【문1】 귀하께서는 플랫폼 택시를 사용하고 계십니까?

- ① 예 ② 아니오 (Part II로 이동)

【문1-1】 귀하께서 사용한 경험이 있는 택시앱을 모두 선택해 주십시오.

① 카카오T		② 우리(우버/T맵)	
③ 마카롱M		④ 타다	
⑤ 반반택시		⑥ 티머니 온다	
⑦ 기타	()		
⑧ 사용경험 없음 (Part II로 이동)			

【문2】 귀하께서 주로 사용하시는 **택시앱**을 모두 선택해 주십시오. (3개까지 선택 가능)

① 카카오T		②우리(우버/T앱)	
③ 마카롱M		④ 타다	
⑤ 반반택시		⑥ 티머니 온다	
⑦ 기타	()		

【문3】 귀하께서 이용해 보신 **택시앱** 각각에 대해 어느 정도 만족하십니까?

항 목	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
(1) 카카오T	①	②	③	④	⑤
(2) 우리(우버/T앱)	①	②	③	④	⑤
(3) 마카롱M	①	②	③	④	⑤
(4) 타다	①	②	③	④	⑤
(5) 반반택시	①	②	③	④	⑤
(6) 티머니 온다	①	②	③	④	⑤
(7) 기타()	①	②	③	④	⑤

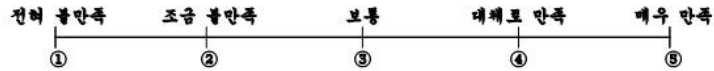
【문4】 **플랫폼 택시앱** 이용 중 **불만 사항 및 문제점**은 무엇입니까? (복수응답 가능)

- | | |
|-------------------|---------------------------|
| ① 앱 사용 방법이 어려움 | ② 앱에 표시되는 고객의 위치가 정확하지 않음 |
| ③ 고객의 승차까지의 대기 시간 | ④ 고객의 빈번한 호출 수락 취소 |
| ⑤ 사용 수수료가 비쌈 | ⑥ 고객의 위치로 갔는데 고객이 없음 |
| ⑦ 기타() | |

11. 운수종사자의 택시 운행에 대한 인식

[택시 운행 만족도]

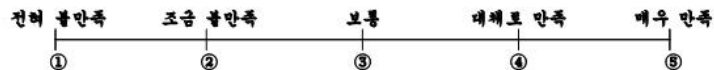
【문1】 귀하께서는 택시 운수종사자로서 직업에 대해 만족하십니까?



[택시 요금 및 수입]

【문2】 귀하께서는 월평균 어느 정도의 운송수입금을 벌고 계십니까? () 만 원

【문3】 귀하께서는 택시 운수종사자로서 수입에 만족하십니까?



(문3에서 ①, ②에 응답한 경우만)

【문3-1】 택시 운수종사자의 수입을 증가시키기 위해 선행되어야 할 사항은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 택시요금 인상 ② 사납금 인하 등 영업여건 개선
 ③ 고객 서비스 등 전반적인 택시 서비스의 향상 ④ 유사 업종(버스 등)수준의 택시월금제 정착
 ⑤ 정부/지자체의 추가적 지원(유가보조금 등) ⑥ 택시 리스제의 허용 등 제도적 개선
 ⑦ 기타 ()

[택시 리스제 제도 개선]

【문4】 '택시 리스제'로 택시운전자가 회사에 일정액의 임대료를 지불하고, 시내 법인택시를 회사의 간섭이나 사납금에 얽매이지 않고 자율적으로 운행해 수익을 올리는 형태입니다. 장기 근속 법인 택시 기사에 대해 외국과 같은 리스제를 허용하는 것에 대해서는 어떻게 생각하십니까?

- ① 리스제를 전면적으로 허용해야 한다 ② 일정조건 하에서 허용해야 한다
 ③ 절대 허용해서는 안 된다

[택시 사업구역 통합]

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

【문6】 귀하께서는 **택시 사업구역 통합**에 대해 알고 계십니까?

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

【문7】 귀하께서는 시민의 택시 이용편의를 위한 택시 사업구역 통합에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 찬성한다 ② 반대한다

(문7에서 ②에 응답한 경우만)

【문7-1】 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()

[택시 운행의 안전 및 격벽 설치 필요성]

【문8】 귀하께서는 택시 운행 시 승객에 의해 안전에 위협을 느낀 적이 있으십니까?

- 전혀 없다 조금 있다 보통 대체로 있다 매우 많다
① ② ③ ④ ⑤

【문8-1】 귀하께서는 택시 기사의 안전(승객의 폭행, 감염병 등)을 위해 택시 운전석 격벽을 의무 설치하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 찬성한다 ② 반대한다

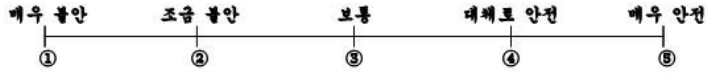
(문8-1에서 ②에 응답한 경우만)

【문8-2】 귀하께서 보호격벽 설치를 반대하는 이유는 무엇입니까?

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

[감염병 유행시 택시 안전성]

【문9】 코로나19와 같은 감염병이 유행할 때, 감염병에 대한 택시 내부 공간의 안전성에 대해 귀하께서는 어떻게 생각하십니까?



【문9-1】 귀하께서는 코로나19와 같은 감염병 유행 시, 감염병으로부터 택시 내 안전을 확보하기 위한 조치로 반드시 필요하다고 생각하는 것을 모두 선택해 주십시오.

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

[친환경택시 도입]

【문10】 귀하께서는 전기택시, 수소택시 등의 친환경택시를 도입하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 찬성한다 ② 반대한다

(문10에서 ①에 응답한 경우만)

【문10-1】 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()

(문10에서 ②에 응답한 경우만)

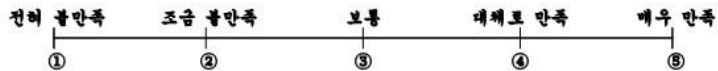
【문10-2】 친환경택시를 도입하는 것에 반대하는 이유는 무엇입니까?

- 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()

[코로나 19로 인한 택시기사 재난지원금 지급]

【문11】 코로나 19로 인한 승객감소로 매출이 감소한 택시기사에게 재난지원금을 지급하였습니다. 지급받으신 금액은 어느 수준이신가요? () 만 원

【문12】 코로나 19로 인한 승객감소로 매출이 감소한 택시기사에게 재난지원금을 지급하였습니다. 이에 대해 만족하십니까?



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
- 【문4】 현재 직장에서 근무하신 경력은 몇 년 이십니까? 만(_____)년
- 【문5】 현재 근무형태는 어떠하십니까? ① 2교대(2인 1차) ② 1교대(1인 1차)
- 【문6】 주로 언제 근무하십니까?
- ① 주간(오전 4시경에 시작하여 오후 4시경 사이에 종료)에만
 - ② 주로 주간(오전 4시경에 시작하여 오후 4시경 사이에 종료)에만
 - ③ 야간(오후 4시경에 시작하여 다음날 오전 4시경 사이에 종료)에만
 - ④ 주로 야간(오후 4시경에 시작하여 다음날 오전 4시경 사이에 종료)에만
 - ⑤ 주간, 야간 번갈아서
- 【문7】 1일 평균 근로시간(출고부터 입고까지)는 몇 시간 정도 이십니까? 약 (_____)시간

- 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 -