

2023년 택시 경영 및 서비스평가 결과보고서

2023년 6월

씨에스넷

제 출 문

인천광역시 귀중

귀 시와 계약 체결한 『2023년 택시 경영 및 서비스
평가 용역』를 과업지시서에 따라 성실히 수행하여 그
결과를 본 보고서로 제출합니다.

2023년 6월

씨에스넷

목 차

제1장 조사 개요

1. 조사 개요	3
1.1 조사 목적	3
1.2 조사 범위	3
1.3 조사 설계	4
2. 평가 항목	5
2.1 경영평가 항목	5
2.2 서비스평가 항목	6
3. 조사표본	7
3.1 법인택시 모니터링 조사표본	7
3.2 개인택시 모니터링 조사표본	9
3.3 고객만족도 조사표본	9

제2장 평가 지표

1. 평가 지표	13
1.1 종합점수 산출 방법	13
1.2 경영평가 지표	13
1.3 모니터링 지표	15
1.4 고객만족도 점수 산출 방법	17
1.5 고객만족도 조사 지표	18
2. 경영평가 방법 및 세부지표	19
2.1 경영평가 방법	19
2.2 경영관리	19

2.3 운수종사자 처우개선 및 근무환경	22
3. 모니터링 세부지표	24
3.1 기사서비스	24
3.2 차량상태	26
3.3 운행행태	27
3.4 요금결제	29

제3장 택시산업 발전방향

1. 17개 시도별 택시정책 현황	33
2. 해외 택시정책 현황	38
2.1 일본 : 고령화 택시기사 안전관리를 위한 관리정책	38
2.2 미국 : 전통택시와 운송네트워크사업자 택시 갈등 완화를 위한 관리체계 ..	38
2.3 영국 : 난이도 높은 면허시험과 높은연봉으로 존경받는 직업, 택시운전사 ..	40
3. 우수 택시회사 국내외 사례	41
3.1 대한상운(주)	41
3.2 진모빌리티(아이엠택시)	41
3.3 대구로택시	41
3.4 일본 - MK택시	42
4. 인천광역시 택시산업 현황	44
4.1 통행량 및 수단분담률	44
4.2 택시대수 및 운전자현황	45
5. 택시 관련 정책 발전방향	46
5.1 안정적인 기본급과 탄력근무제를 통한 운수업 종사자 처우 개선	46
5.2 야간승차난 해소를 위한 인센티브 및 기사보호 격벽 설치	47
5.3 승객 만족을 위한 개선 사항	47

6. 인천형 택시서비스 모델 구현방안	50
6.1 심야 운행 택시에 대한 인센티브 추진	50
6.2 운수종사자의 서비스 의식 개선을 통한 승객 체감만족도 향상	50
6.3 기존과 다른 혁신적인 경험을 통한 만족도 고취	50
6.4 택시회사 이미지 제고를 위한 기타사항	51

제4장 종합결과

1. 조사현황	55
1.1 경영평가 조사현황	55
1.2 모니터링 조사현황	56
1.3 고객만족도 조사현황	58
2. 법인택시 종합점수	59
3. 경영평가 종합결과	61
3.1 경영평가 종합결과	61
3.2 업체별 경영평가 점수	62
4. 모니터링 종합결과	63
4.1 모니터링 종합결과	63
4.2 업체별 모니터링 점수	64
5. 고객만족도 종합결과	65
5.1 고객만족도 종합결과	65
5.2 분야별/항목별 고객만족도	66

제5장 경영평가 결과

1. 경영평가 종합결과	69
1.1 경영평가 종합결과	69

1.2 경영평가 점수 분포도	70
1.3 업체별 경영평가 점수	71
1.4 업체별 경영평가 세부결과	72
2. 경영평가 항목별 분석	74
2.1 운전자 관리실태	74
2.2 보유 자동차의 차령	75
2.3 교통사고 예방노력	76
2.4 경영관련 법규 준수실태	77
2.5 재무건전성	78
2.6 복지시설	80
2.7 복지제도	80
2.8 노사관계	81

제6장 모니터링 결과

1. 모니터링 종합결과	85
1.1 모니터링 종합결과	85
1.2 업체별 모니터링 점수	86
2. 분야별 모니터링 결과	87
2.1 기사서비스	87
2.2 차량상태	89
2.3 운행행태	91
2.4 요금결제	93
3. 모니터링 긍정 및 개선의견	95

제7장 고객만족도 조사 결과

1. 고객만족도 종합결과	101
1.1 고객만족도 종합결과	101
1.2 분야별 만족도	102
1.3 항목별 만족도	103
1.4 응답자 유형별 만족도	104
1.5 하차 지역별 만족도	105
1.6 택시 유형별 만족도	106
2. 분야별 만족도	107
2.1 기사서비스 만족도	107
2.2 차량상태 만족도	108
2.3 운행행태 만족도	109
2.4 요금결제 만족도	110
3. 항목 중요도	111
4. 택시 이용실태 분석	112
4.1 택시 주 이용 목적	112
4.2 택시 수배방법	113
4.3 택시 잡는데 걸리는 시간	114
4.4 최근 1년간 부당요금 및 승차거부 경험	115
4.5 택시 요금 수준	116

부록 평가표 및 설문지

1. 경영평가 조사표	119
2. 모니터링 평가표	124
3. 고객만족도 설문지	127

I. 조사개요



1 조사 개요

1.1 조사 목적

- 「여객자동차 운수사업법」제20조 및 같은 법 시행규칙 제43조제2항에 따른 인천시 택시 경영 및 서비스 평가 실시
- 외부전문기관의 객관적 평가를 통하여 현 택시 경영 및 서비스 실태에 대한 정확한 진단·분석과 평가 결과를 토대로 한 택시산업 개선방안 마련
- 택시업체 및 운수종사자의 자율적인 경쟁 분위기 조성으로 대시민 택시서비스 향상 도모

1.2 조사 범위

[표 1] 조사 범위

구분	내용
공간적 범위	▶ 인천광역시 전역
시간적 범위	▶ 경영평가 : 2022년 결산시점을 기준년도로 적용 ▶ 서비스평가 : 조사시점(2023년)을 기준년도로 적용
대상적 범위	▶ 인천광역시 여객자동차 운수사업자 : 택시면허 14,351대 - 법인택시 : 60개 업체 / 5,385대(인천 시내 5,305, 강화군 80) - 개인택시 : 8,968대(인천 시내 8,836, 강화군 117, 옹진군 15)
내용적 범위	▶ 교통현황 및 택시 운행실태 분석 ▶ 경영 및 서비스 조사 설계 및 평가 지표 설정 ▶ 택시업체 경영평가 및 서비스 만족도 조사 ▶ 택시 업체별 및 운수종사자별 평가 결과 순위 부여 ▶ 택시산업 발전방향 제시

1.3 조사 설계

[표 2] 조사 설계

구분	경영평가	택시모니터링	고객만족도
조사개념	업체별 경영현황 및 여객자동차운수사업법 준수 확인	택시 승객입장에서 택시가 제공하는 서비스 모니터링	택시 이용 후 택시서비스에 대한 만족도 조사
조사대상	60개 법인택시업체	법인택시 5,385대(60개사) 개인택시 8,968대	인천광역시 택시를 이용한 승객
조사기간	2023.04.03. ~2023.05.16.	2023.04.10. ~2023.06.06.	2023.04.17. ~2023.05.17.
조사표본	60개 업체	1,200대 (법인택시 700대, 개인택시 500대)	600명 (법인택시 225명, 개인택시 375명)
표본추출	전수조사	업체별 재직운전자 수 및 등록대수, 구·군별 인구비율에 따라 표본 추출	최소 표본크기를 10대 이상으로 설정하여, 구·군별 택시면허 수와 인구 비율을 고려하여 표본추출
조사방법	택시조합, 시·구·군 택시담당자, 개별업체로부터 평가자료 수집	승객으로 가장한 모니터링 조사 (업체별 조사 진행 파악 및 모니터링 노출을 낮추기 위해 모바일 평가표를 사용)	택시에서 내리는 승객을 대상으로 구조화된 설문지를 통한 면접조사
업체평가 점수비율	50%	50%	-

* 용진군은 도서 지역 특성으로 인해 조사비 조사 표본에서 제외함

2

평가 항목

2.1 경영평가 항목

[표 3] 경영평가 항목

분야	평가항목	세부항목
경영관리	운전자 관리 실태	운전자 확보율
		운전자 평균 이직률
		5년 이상 장기 근속자 비율
	보유 자동차의 차령	보유 자동차 현대화율(차령)
	교통사고 예방노력	교통사고지수 (보험요율)
		교통사고 예방 자체교육(횟수)
	경영관련 법규 준수실태	과징금 및 과태료 처분율
		전액관리제 위반 건수
		부가가치세 경감세액 지급 실적
	재무건전성	자기자본비율(자기자본/총자산×100)
		부채비율(부채/자기자본×100)
		유동비율(유동자산/유동부채×100)
운수종사자 처우개선 및 근무환경	복지시설	휴게실, 샤워실, 교육실, 체력단련실, 노조사무실 등
	복지제도	운전자 보험
		상여금 지원
		우수 운전자 포상
		운수종사자 자녀 학자금 지원
		기타 복지제도
	노·사 관계	정기적인 노사 협의회 개최(횟수)
		노·사 문제 진정, 고소, 고발 건수

2.2 서비스평가 항목

[표 4] 서비스평가 항목

분야	평가항목	모니터링	고객만족도
기사서비스	승·하차 시 인사 여부	●	●
	복장, 언행 및 승객응대 태도	●	●
	목적지에 대한 지리 숙지	●	●
	승객 선호경로 문의 여부	●	●
	승차 시 편안함, 신변의 안전성	●	-
차량상태	차량 청결도(청소 상태, 냄새 등)	●	●
	차내 시설 작동상태(안전띠 착용 편의 등)	●	●
	차량 내부 적정 온도 유지 여부	●	●
운행행태	안전 운행(급출발, 급정거, 차선 급변경 여부 등)	●	●
	적법 운행(속도, 신호, 정지선 준수 여부 등)	●	●
	운행 태도(DMB 시청, 휴대전화 사용 등)	●	●
	운행 중 승차감(소음 및 차량 흔들림 등)	●	●
요금결제	부당요금 청구 여부	●	●
	영수증 발급 여부 확인 및 친절 발급 여부	●	●
	카드결제 거부 여부	●	●
택시서비스 체감도	택시서비스 수준(전반적인 만족도)	-	●
택시 이용실태	택시 이용목적	-	●
	택시 수배 형태	-	●
	대기 시간(수배부터 탑승까지)	-	●
	승차거부 경험 여부(횟수)	-	●
	택시 요금 수준 만족도	-	●

3 조사 표본

3.1 법인택시 모니터링 조사표본

- 법인택시 700대 모니터링(면허대수 5,385대 중 13.0%)
- 법인택시 모니터링 조사표본은 업체별 재직운전자 수 및 등록대수 기준으로 비율배분 함

[표 5] 법인택시 모니터링 조사표본 - 1

--	--	--	--	--	--	--	--



[표 6] 법인택시 모니터링 조사표본 - 2

연번	업체	현 재직 운전자수	면허대수	등록대수	조사표본		
					목표수량	최소수량	최대수량

3.2 개인택시 모니터링 조사표본

- 개인택시 500대 모니터링(면허대수 8,966대 중 5.6%), 구군별 인구 비율에 따라 표본을 구성함

[표 7] 개인택시 모니터링 조사표본

구분		개인택시 조사표본
구지역	중구	26
	동구	10
	미추홀구	69
	연수구	65
	남동구	85
	부평구	83
	계양구	49
	서구	101
	구 계	488
군지역	강화군	12
	군 계	12
총 계		500

3.3 고객만족도 조사표본

- 택시 하차 승객 600명(법인택시 225명, 개인택시 375명), 최소 표본크기를 10대 이상으로 설정하여, 구군별 택시면허 수와 인구 비율을 고려하여 표본추출

[표 8] 고객만족도 조사표본

구분		법인택시	개인택시	조사표본 계
구지역	중구	12	20	32
	동구	10	10	20
	미추홀구	30	51	81
	연수구	28	49	77
	남동구	36	63	99
	부평구	35	61	96
	계양구	21	36	57
	서구	43	75	118
	구 계	215	365	580
군지역	강화군	10	10	20
	군 계	10	10	20
총 계		225	375	600

II. 평가 지표



1 평가 지표

1.1 종합점수 산출 방법

- 법인택시 종합 점수(100점) = (경영평가 점수*0.5) + (모니터링 점수*0.5)
- 개인택시 종합 점수(100점) = 모니터링 점수

[표 9] 평가분야 및 구분(배점)

종합평가	평가구분(배점)	평가분야(배점)
종합점수	경영평가 점수 (100점)	경영관리 (80점)
		운수종사자 처우개선 및 근무환경 (20점)
	모니터링 점수 (100점) (개인택시 종합점수)	기사서비스 (33점)
		차량상태 (17점)
		운행행태 (35점)
		요금결제 (15점)

1.2 경영평가 지표

[표 10] 경영평가 지표 - 1

분야	항목	세부 항목	배점	내용						자료
경영관리	운전자 관리 상태	운전자 확보율	7	기준	90% 미만	90~100% 미만	100~110% 미만	110~120% 미만	120% 이상	업체/조합
				점수	2	3	5	6	7	
		운전자 평균 이직률	7	기준	50% 이상	35~50% 미만	20~35% 미만	20% 미만		
				점수	2	4	6	7		
		5년 이상 장기 근속자 비율	7	기준	20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40% 이상		
				점수	2	4	6	7		
	보유 자동차의 차령	보유 자동차 현대화율(차령) (2400cc이상/전기차 2년 차감)	7	기준	4년 이상	3~4년 미만	2~3년 미만	1~2년 미만	1년 미만	업체/조합
				점수	2	4	5	6	7	
	교통사고 예방노력	교통사고지수 (보험요율)	6	기준	160% 이상	120~160% 미만	100~120% 미만	80~100% 미만	80% 미만	조합
				점수	2	3	4	5	6	
		교통사고 예방 자체교육(횟수)	6	기준	0회	1~3회	4~7회	8~11회	12회 이상	업체
				점수	1	3	4	5	6	

[표 11] 경영평가 지표 - 2

분야	항목	세부 항목	배점	내용						자료
경영관리	경영관련 법규 준수실태	과징금 및 과태료 처분율	10	기준	40% 이상	30~40% 미만	15~30% 미만	5~15% 미만	5% 미만	시군구
				점수	2	4	6	8	10	
		전액관리제 위반 건수	8	기준	2건 이상	1건	없음			
				점수	0	4	8			
		부가가치세 경감세액 지급 실적(%)	7	기준	85% 미만	85~95% 미만	95~100% 미만	100%		
				점수	0	3	5	7		
	재무 건전성	자기자본비율 (자기자본/총자산*100)	5	기준	10% 미만	10~30% 미만	30~50% 미만	50% 이상		업체
				점수	2	3	4	5		
		부채비율 (부채/자기자본*100)	5	기준	자기자본 음수	500% 초과	300%초과 ~500%	100%초과 ~300%	100% 이하	
				점수	1	2	3	4	5	
		유동비율(유동자산/ 유동부채*100)	5	기준	10% 미만	10~40% 미만	40~70% 미만	70~100% 미만	100% 이상	
				점수	1	2	3	4	5	
운수종사 자 처우 개선 및 근무 환경	복지시설	휴게실, 샤워실, 교육실, 체력 단련실, 노조사무실 등	4	기준	없음	1~2개	3~4개	5개 이상		업체
				점수	0	2	3	4		
	복지제도	운전자 보험	2	기준	무지원	지원				
				점수	1	2				
		상여금 지원	2	기준	무지원	지원				
				점수	1	2				
		우수 운전자 포상	2	기준	무지원	지원				
				점수	1	2				
		운수종사자 자녀 학자금 지원	2	기준	무지원	지원				
				점수	1	2				
		기타 복지제도	2	기준	없음	1개	2개 이상			
				점수	0	1	2			
	노·사 관계	정기적인 노사 협의회 개최(횟수)	3	기준	0회	1~2회	3회	4회 이상		
				점수	0	1	2	3		
		노·사 문제 진정, 고소, 고발 건수	3	기준	3건 이상	1~2건	없음			업체/ 시군구
				점수	1	2	3			

1.3 모니터링 지표

[표 12] 모니터링 지표 - 1

분야	항목		배점	내용					
기사 서비스 (33점)	1.1	승차시 인사	4	등급 (점수)	A (4) 양호	B (2) 보통		C (0) 불량	
	1.2	하차시 인사	4	등급 (점수)	A (4) 양호	B (2) 보통		C (0) 불량	
	1.3	운전기사의 복장과 용모	4	등급 (점수)	A (4) 양호	B (2) 보통		C (0) 불량	
	1.4	운전자 언행 및 응대태도	5	등급 (점수)	A (5) 매우양호	B (3) 양호	C (2) 보통	D (1) 불량	E (0) 매우불량
	1.5	목적지 확인	3	등급 (점수)	A (3) 양호		B (1.5) 보통		C (0) 불량
	1.6	지리숙지도 (내비게이션)	5	등급 (점수)	A (5) 매우양호	B (4) 양호	C (2) 불량		D (0) 매우불량
	1.7	선호경로	3	등급 (점수)	A (3) 선호경로 확인		B (1) 선호경로 미확인		
	1.8	편안함 및 신변의 안전성	5	등급 (점수)	A (5) 양호		B (3) 보통		C (0) 불량
차량상태 (17점)	2.1	택시 내·외부 청결상태	5	등급 (점수)	A (5) 매우양호	B (4) 양호	C (2) 보통	D (1) 불량	E (0) 매우불량
	2.2	차량 냄새	4	등급 (점수)	A (4)		B (2)		C (0)
	2.3	내부시설 (안전벨트, 손잡이 등)	5	등급 (점수)	A (5)		B (3)		C (0)
	2.4	차량 내부 온도	3	등급 (점수)	A (3) 온도가 적정함		B (1) 덥거나 추움		
운행행태 (35점)	3.1	급출발 및 급정거	3	등급 (점수)	A (3) 급출발, 급정거하지 않음		B (0) 급출발, 급정거 함		
	3.2	끼어들기	3	등급 (점수)	A (3) 무리한 끼어들기하지 않음		B (0) 무리한 끼어들기 함		
	3.3	커브길(방지턱) 난폭운전	3	등급 (점수)	A (3) 커브길(방지턱) 난폭운전하지 않음		B (0) 커브길(방지턱) 난폭운전 함		

[표 13] 모니터링 지표 - 2

분야	항목		배점	내용			
운행행태 (35점)	3.4	과속	4	등급 (점수)	A (4) 과속하지 않음		B (0) 과속 함
	3.5	교통신호 준수	4	등급 (점수)	A (4) 교통신호 준수함		B (0) 교통신호 준수하지 않음
	3.6	정지선 준수	3	등급 (점수)	A (3) 정지선 준수함		B (0) 정지선 준수하지 않음
	3.7	운전 중 DMB 시청	3	등급 (점수)	A (3) DMB 시청하지 않음		B (0) DMB 시청함
	3.8	휴대전화 사용	4	등급 (점수)	A (4) 사용하지 않음	B (2) 핸즈프리 사용	C (0) 사용함
	3.9	운전자 안전벨트 착용	3	등급 (점수)	A (3) 안전벨트 착용		B (0) 안전벨트 미착용
	3.10	승차감	3	등급 (점수)	A (3) 양호	B (1.5) 보통	C (0) 불량
	3.11	불필요한 경적사용	2	등급 (점수)	A (2) 사용하지 않음		B (0) 사용함
요금 결제 (15점)	4.1	부당요금	5	등급 (점수)	A (5) 부당요금 요구하지 않음		B (0) 부당요금 요구함
	4.2	신용카드 결제거부	5	등급 (점수)	A (5) 신용카드 결제		B (0) 신용카드 결제거부
	4.3	영수증 발급여부	3	등급 (점수)	A (3) 양호	B (1.5) 보통	C (0) 불량
	4.4	영수증 발급태도	2	등급 (점수)	A (2) 양호	B (1) 보통	C (0) 불량

1.4 고객만족도 점수 산출 방법

1) 측정 방법

- 고객만족도는 리커드 9점 척도로 측정되었으며, 아래 표와 같이 100점 만점으로 환산하여 산출함

내용	<div><div>매우 불만</div><div>대체로 불만</div><div>보통</div><div>대체로 만족</div><div>매우 만족</div><div>모름/무응답</div></div>									
	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>									
9점 척도	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
100점 환산점수	0점	12.5점	25점	37.5점	50점	62.5점	75점	87.5점	100점	

[그림 1] 척도 및 환산점수

2) 만족도 점수 환산 방법

<표 14> 점수 산출 방법

구분	내용
항목(문항)만족도 / 체감만족도	• 9점 리커드 척도로 측정한 후 100점 기준으로 환산하여 평균 점수 산출
분야만족도	• 분야내 각 항목(문항)만족도 평균
분야종합만족도	• 각 분야별 만족도에 중요도를 곱한 점수들의 합
종합만족도	• (분야종합만족도*0.5) + (전반적만족도*0.5)

1.5 고객만족도 조사 지표

[표 15] 고객만족도 조사 지표

구분		문항	만족도 점수 문항
분야종합 만족도 (50점)	기사서비스	승·하차시 인사	●
		복장, 언행 및 승객응대 태도	●
		목적지 파악 및 지리숙지도	●
	차량상태	차량 내·외부 청결도	●
		차량 내부 시설 작동상태	●
		차량 내부 온도	●
	운행행태	운행 중 승차감	●
		운행 태도 (DMB-TV 시청, 휴대전화 사용, 흡연 등)	●
		안전운전 습관 (급출발, 급정거, 무리한 차선 변경 등)	●
		적법 운행 (속도·신호·정지선 준수, 운전기사 안전벨트 착용 등)	●
	요금결제	결제서비스	●
		영수증 발급 과정	●
		최근 1년간 부당요금 경험	-
체감만족도(50점)		택시서비스 수준(전반적인 만족도)	●
분야중요도		만족도 판단 시 중요한 분야 (기사서비스, 차량상태, 운행행태, 요금결제)	-
건의사항		건의사항	-
택시이용실태		이용 목적	-
		주로 이용하는 택시 수배 방법	-
		방금 하차한 택시 수배 방법	-
		택시 수배 시간	-
		최근 1년간 승차거부 경험	-
		택시 요금 수준	-

2

경영평가 방법 및 세부지표

2.1 경영평가 방법

- 경영평가는 택시 업체가 제출한 경영평가 조사표와 근거자료, 인천광역시택시운송사업조합, 인천광역시 택시운수와 자료를 취합하여 평가하였고 업체와 조합자료가 같이 제출된 평가 항목은 조합자료 기준으로 평가함
- 인천시 60개 택시업체 중 양도양수 3개 업체를 제외한 57개 업체를 경영평가 하였음
- 조사표를 미제출한 업체는 조합과 인천시 자료로 평가하는 항목은 해당 자료로 평가하였고, 업체자료로 평가하는 항목은 0점 처리함
- 업체자료로 평가 시, 근거자료가 없는 항목은 0.5점 감점 처리함

2.2 경영관리(80점)

1) 운전자 관리실태

① 운전자 확보율

- 2022년 말 차량등록 대수 대비 근무 운전자수 비율에 따라 평가
 - 운전자 확보율 = $\text{운전자수} \div \text{차량등록 대수} \times 100 (\%)$

[표 16] 운전자 확보율 평가기준 및 배점

항목	배점	내용				
운전자 확보율	7점	90% 미만	90~100% 미만	100~110% 미만	110~120% 미만	120% 이상
		2	3	5	6	7

② 운전자 평균 이직률

- 2022년 말 근무하는 운전자 대비 2022년 1년 동안의 퇴직자 비율로 평가
 - 운전자 확보율 = $\text{퇴직자 수} \div \text{운전자 수} \times 100 (\%)$

[표 17] 운전자 평균 이직률 평가기준 및 배점

항목	배점	내용			
운전자 평균 이직률	7점	50% 이상	35~50% 미만	20~35% 미만	20% 미만
		2	4	6	7

③ 5년 이상 장기 근속자 비율

- 2022년 말 근무 운전자 대비 5년 이상 근무자 비율로 평가
- 5년 이상 장기 근속자 비율 = 5년 이상 근무 운전자 수 ÷ 운전자 수 × 100 (%)

[표 18] 5년 이상 장기 근속자 비율 평가기준 및 배점

항목	배점	내용			
5년 이상 장기 근속자 비율	7점	20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40% 이상
		2	4	6	7

2) 보유 자동차의 차령

① 보유 자동차의 현대화율

- 차량 년도에 따라 점수를 부여하고 2400cc이상 또는 전기차인 경우 2년 차감하여 평가

[표 19] 보유 자동차의 현대화율 평가기준 및 배점

항목	배점	내용				
보유 자동차 현대화율(차령)	7	4년 이상	3~4년 미만	2~3년 미만	1~2년 미만	1년 미만
		2	4	5	6	7

3) 교통사고 예방노력

① 교통사고 지수

- 2023년 적용되는 보험요율로 평가

[표 20] 교통사고지수 평가기준 및 배점

항목	배점	내용				
교통사고지수 (보험요율)	6	160% 이상	120~160% 미만	100~120% 미만	80~100% 미만	80% 미만
		2	3	4	5	6

② 교통사고 예방 자체교육

- 2022년 1년 동안 교통사고와 관련하여 회사의 자체 교육 횟수를 기준으로 평가

[표 21] 교통사고 예방 자체교육(횟수) 평가기준 및 배점

항목	배점	내용				
교통사고 예방 자체교육(횟수)	6	0회	1~3회	4~7회	8~11회	12회 이상
		1	3	4	5	6

4) 경영관련 법규 준수실태

① 과징금 및 과태료 처분율

- 차량 등록대수 대비 과징금 및 과태료 건수 비율로 평가
- 과징금 및 과태료 처분율 = 과징금 및 과태료 건수 ÷ 차량 등록대수 × 100 (%)

[표 22] 과징금 및 과태료 처분율 평가기준 및 배점

항목	배점	내용				
과징금 및 과태료 처분율	10	40% 이상	30~40% 미만	15~30% 미만	5~15% 미만	5% 미만
		2	4	6	8	10

② 전액관리제 위반 건수

- 2022년 1년 동안 전액관리제 위반 건수를 기준으로 평가

[표 23] 전액관리제 위반 건수 평가기준 및 배점

항목	배점	내용		
전액관리제 위반 건수	8	2건 이상	1건	없음
		0	4	8

③ 부가가치세 경감세액 지급 실적

- 교통사고와 관련하여 회사의 자체 교육 횟수를 기준으로 평가

[표 24] 부가가치세 경감세액 지급 실적 평가기준 및 배점

항목	배점	내용			
부가가치세 경감세액 지급 실적	7	85% 미만	85~95% 미만	95~100% 미만	100%
		0	3	5	7

5) 재무건전성

① 자기자본비율

- 2022년 결산 기준 총자산 대비 자기자본의 비율에 따라 평가
- 자기자본비율 = 자기자본 ÷ 총 자산 × 100 (%)

[표 25] 자기자본비율 평가기준 및 배점

항목	배점	내용			
자기자본비율	5	10% 미만	10~30% 미만	30~50% 미만	50% 이상
		2	3	4	5

② 부채비율

- 2022년 결산 기준 자기자본 대비 부채의 비율에 따라 평가
- 부채비율 = 부채총액÷자기자본x100 (%)

[표 26] 부채비율 평가기준 및 배점

항목	배점	내용				
부채비율	5	자기자본음수	500% 초과	300% 초과 ~500% 이하	100% 초과 ~300% 이하	100% 이하
		1	2	3	4	5

③ 유동비율

- 2022년 결산 기준 유동부채 대비 유동자산의 비율에 따라 평가
- 유동비율 = 유동자산÷유동부채x100 (%)

[표 27] 유동비율 평가기준 및 배점

항목	배점	내용				
유동비율	5	10% 미만	10~40% 미만	40~70% 미만	70~100% 미만	100% 이상
		1	2	3	4	5

2.3 운수종사자 처우개선 및 근무환경(20점)

1) 복지시설

① 복지시설

- 휴게실, 샤워실, 교육실, 체력단련실, 노조사무실, 기타 복지시설 운영에 대한 평가

[표 28] 복지시설 평가기준 및 배점

항목	배점	내용			
복지시설	5	없음	1~2개	3~4개	5개 이상
		0	2	3	4

2) 복지제도

① 복지제도

- 운전자 보험, 상여금 지원, 우수운전자 포상, 운수종사자 자녀 학자금 지원, 기타 복지제도 운영에 대한 평가

[표 29] 복지제도 평가기준 및 배점

항목	배점	내용		
운전자 보험, 상여금 지원, 우수운전자 포상, 운수종사자 자녀 학자금 지원	각2점 (총8점)	무지원		지원
		1		2
기타 복지제도	2	없음	1개	2개 이상
		0	1	2

3) 노사 관계

① 정기적인 노사 협의회 개최(횟수)

- 2022년 1년 동안 노사 협의회 개최 횟수를 기준으로 평가

[표 30] 정기적인 노사 협의회 개최(횟수) 평가기준 및 배점

항목	배점	내용		
정기적인 노사 협의회 개최(횟수)	3	0회	1~2회	3회
		0	1	2

② 노사 문제 진정, 고소, 고발 건수

- 2022년 1년 동안 노사 문제 진정, 고소, 고발 건수를 기준으로 평가

[표 31] 노사 문제 진정, 고소, 고발 건수 평가기준 및 배점

항목	배점	내용		
노사 문제 진정, 고소, 고발 건수	5	3건 이상	1~2건	없음
		1	2	3

3 모니터링 세부지표

3.1 기사서비스(33점)

1) 승차 시 인사

[표 32] 승차 시 인사 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	4	친절하게 말로 인사(안녕하세요 또는 어서오세요 등)
보통	2	인사는 했지만 건성으로 하거나 고개만 움직이며 인사
불량	0	인사가 없음

2) 하차 시 인사

[표 33] 하차 시 인사 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	4	친절하게 인사함
보통	2	인사는 했지만 건성으로 함
불량	0	인사가 없음

3) 운전기사의 복장과 용모

[표 34] 운전기사의 복장과 용모 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	4	단정함
보통	2	보통
불량	0	단정하지 못함

4) 운전자 언행 및 응대태도

[표 35] 운전자 언행 및 응대태도 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
매우양호	5	정중하고 친절한 언행을 사용하는 경우
양호	3	형식적이고 딱딱한 언행을 사용하거나 불필요한 말을 하는 경우
보통	2	운전기사가 불필요한 말을 많이 하여 거북한 경우
불량	1	운전기사가 짜증이 섞인 언행으로 스트레스를 주는 경우
매우불량	0	운전기사가 반말, 욕설 등으로 불쾌함을 주는 경우

5) 목적지 확인

[표 36] 목적지 확인 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	3	“어디를 가십니까?” 등 친절하게 목적지를 물어봄
보통	1.5	목적지를 건성으로 물어봄
불량	0	탑승 후 기다려도 목적지를 묻지 않아 먼저 얘기함 (10초 정도)

* 콜인 경우 목적지 확인여부로 평가

6) 지리숙지도(네비게이션)

[표 37] 지리숙지도(네비게이션) 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
매우양호	5	지리숙지 및 내비게이션 사용이 능숙하여 지연시간 없이 목적지에 도착한 경우
양호	4	지리숙지 및 내비게이션 사용 등에서 미숙함이 보였으나 원하는 목적지에 잘 도착한 경우
불량	2	길을 잘못 들어서 돌아가는 경우
매우불량	0	승객이 원하는 목적지와 다른 장소에 도착한 경우

7) 선호경로

[표 38] 선호경로 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	3	승객이 선호하는 경로를 확인함
불량	1	승객이 선호하는 경로를 확인하지 않음

8) 편안함 및 신변의 안전성

[표 39] 편안함 및 신변의 안전성 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	5	기사의 언행, 복장, 운전태도 등으로 인해 편안함을 느끼는 경우
보통	3	기사의 언행, 복장, 운전태도 등이 무난한 경우
불량	0	기사의 언행, 복장, 운전태도 등으로 인해 불안감을 느끼는 경우

3.2 차량상태(17점)

1) 택시 내·외부 청결상태

[표 40] 택시 내·외부 청결상태 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
매우양호	5	차량외부, 의자, 시트, 바닥 등 모두 깨끗하여 쾌적함을 주는 경우
양호	4	차량외부, 의자, 시트, 바닥 등 모두 깨끗하나 일부가 떨어져 있는 경우
보통	2	의자, 시트는 모두 깨끗하나 외부나 바닥이 더러운 경우
불량	1	차량외부와 바닥은 깨끗하나 의자와 시트에 이물질이 묻어있는 경우
매우불량	0	차량외부, 의자, 시트, 바닥이 모두 불량하여 불쾌감을 주는 경우

2) 차량 냄새

[표 41] 차량 냄새 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	4	승객에게 쾌적함을 느끼게 하는 좋은 냄새가 나는 경우
보통	2	불쾌감을 주는 냄새가 나지 않는 경우
불량	0	담배 냄새, 기름 냄새, 음식 냄새 등 불쾌한 냄새가 나는 경우

* 전에 탑승한 손님의 음식 냄새 등에 대한 양해 멘트 사용 시 2점으로 평가

3) 내부시설(안전벨트, 손잡이 등)

[표 42] 내부시설(안전벨트, 손잡이 등) 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	5	작동상태가 양호함
보통	3	작동상태가 보통임
불량	0	작동상태가 불량함

4) 차량 내부 온도

[표 43] 차량 내부 온도 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	3	차량 내부 온도가 적정함
불량	1	차량 내부가 덥거나 추움

3.3 운행행태(35점)

1) 급출발 및 급정거

[표 44] 급출발 및 급정거 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	3	급출발, 급정거를 하지 않음
불량	0	급출발, 급정거를 함

* 몸이 쏠리는 현상이 발생하는 정도의 급출발, 급정거를 기준으로 평가

2) 끼어들기

[표 45] 끼어들기 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	3	무리한 끼어들기를 하지 않음
불량	0	무리한 끼어들기를 함

* 깜박이를 켜고 옆 차선 주행자가 위험을 느끼지 않을 정도의 끼어들기는 제외

3) 커브길(방지턱) 난폭운전

[표 46] 커브길(방지턱) 난폭운전 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	3	커브길(방지턱) 난폭운전을 하지 않음
불량	0	커브길(방지턱) 난폭운전을 함

* 커브길(방지턱)에서 몸의 중심이 무너질 정도의 난폭운전을 기준으로 평가

4) 과속

[표 47] 과속 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	4	과속하지 않은 경우
불량	0	과속한 경우

* 시속 70km를 넘겨 운전한 경우(어린이보호구역은 시속 40km)를 기준으로 평가

5) 교통신호 준수

[표 48] 교통신호 준수 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	4	교통신호를 준수한 경우
불량	0	교통신호를 위반한 경우

6) 정지선 준수

[표 49] 정지선 준수 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	3	정지선을 준수한 경우
불량	0	정지선을 위반한 경우

7) 운전 중 DMB 시청

[표 50] 운전 중 DMB 시청 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	3	운전 중 DMB를 시청하지 않은 경우
불량	0	운전 중 DMB를 시청한 경우

8) 휴대전화 사용

[표 51] 휴대전화 사용 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	4	운전 중 통화 및 핸드폰을 사용하지 않은 경우 (내비게이션 확인은 인정)
보통	2	운전 중 핸드프리로 받아서 용건만 간단히 통화하는 경우
불량	0	운전 중 통화 및 핸드폰을 조작한 경우

9) 운전자 안전벨트 착용

[표 52] 운전자 안전벨트 착용 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	3	운전 중 안전벨트를 착용한 경우
불량	0	운전 중 안전벨트를 착용하지 않은 경우

10) 승차감

[표 53] 승차감 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	3	소음(콜 수신음, 라디오 음량 적정성 등)이나 흔들림이 없이 승객이 편안함을 느낄 수 있음
보통	1.5	보통 정도임
불량	0	승객이 불편을 느낄 정도로 소음이나 흔들림이 있음

11) 불필요한 경적사용

[표 54] 불필요한 경적사용 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	2	사용하지 않음
불량	0	사용함

* 갑자기 끼어들거나 급정거한 차 때문에 사고위험이 있는 경우는 제외

3.4 요금결제(15점)

1) 부당요금

[표 55] 부당요금 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	5	부당요금을 요구하지 않은 경우
불량	0	정해진 요금 외에 부당요금을 요구한 경우

2) 신용카드 결제거부

[표 56] 신용카드 결제거부 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	5	신용카드로 결제한 경우
불량	0	신용카드 결제를 거부한 경우(현금 결제를 요청하는 경우)

3) 영수증 발급여부

[표 57] 영수증 발급여부 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	3	운전기사가 먼저 영수증 발급여부를 물어보며 발급함
보통	1.5	승객의 영수증 발급 요청 후 발급함
불량	0	영수증 발급을 거부함

4) 영수증 발급태도

[표 58] 영수증 발급태도 평가등급 및 배점

평가등급	배점	평가기준
양호	2	친절함
보통	1	보통
불량	0	불친절

Ⅲ. 택시산업 발전방향



1 17개 시도별 택시정책 현황

- 인천광역시를 포함한 17개 시도별 주요 정책사항을 조사 및 분석하였음
- 해당 자료는 각 시도 홈페이지 및 관련 사이트를 통해 조사되었음

[표 59] 17개 시도별 택시정책 현황 - 1

구 분	주요 내용
인천광역시	<ul style="list-style-type: none"> • 재정지원 <ul style="list-style-type: none"> - 유가보조금, 카드수수료 및 통신비, 콜비보조금 등 - 영종거주 개인택시 사업자 통행료 (인천대교, 영종대교 빈차 귀로시 1일 1회) - 전기택시 구매시 보조금 • 법인택시 처우 개선 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 노후 대·폐차 보조금 지원 등 - 택시운수 종사자 근로의욕 고취지원 (4년이상 장기근속자 월 10만원) - 택시업계 노사정 협력 프로그램 운영 • 이동지원 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 장애인콜택시 휠체어 증차, 운영인력 증원 등 - 중증 장애인 출·퇴근 교통비 실비 지원 - 업무용 택시제도 운영 • 서비스 개선 및 정책 <ul style="list-style-type: none"> - 개인택시운송사업자 TIMS 가입 활성화 - 심야 시간 합동 단속을 통한 택시 운행질서 확립 - 택시불편민원신고(120) 모니터링을 통한 시민 불편사항 개선 - 택시경영 및 서비스 평가를 통한 서비스 개선 - 택시 운임요율 조정안 마련 - 인천택시 전용 휴게공간 '택시쉼터' ■ 예정 <ul style="list-style-type: none"> • 법인택시 특례보증 편성으로 금융사각지대 해소 예정

[표 60] 17개 시도별 택시정책 현황 - 2

구 분	주요 내용
서울특별시	<ul style="list-style-type: none"> • 재정지원 <ul style="list-style-type: none"> - 법인 택시 재정지원 (통신료, 카드결제수수료) - 택시사업자대상 단말기 통신비 월 3,500원 지급 - 법인택시 장기근속자 개인택시면허 양수 금융지원 - 전기택시 구매 보조금 추진 - 택시유가 보조금 지원 • 이동지원 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 장애인콜택시 바우처 택시 지원 (총 결제액의 75%) - 서울엄마아빠택시 지원 (0~24개월 영아 양육가정, 1인당 연 10만원) • 서비스 개선 및 정책 <ul style="list-style-type: none"> - 택시정책위원회 운영 - 택시 산업 발전 및 운수 종사자 복지 증진 - 택시 서비스 만족도 조사 관련 업무 - 적극적인 택시서비스 대책 수립 - 택시민원 관리 및 택시 승차거부 처분 등 - 장애인콜택시 당사자, 종사자, 전문가 등 참여로 실질적인 정책안 마련 - 택시 승차거부 등 불법행위 행정처분을 통한 대시민 서비스 개선 등 ■ 예정 <ul style="list-style-type: none"> • 장애인콜택시 바우처 택시 지원 확대 (총 결제액 80%) • 서울엄마아빠택시 지원 확대 (16개 자치구 시범사업 → '24년 전 자치구)
경기도	<ul style="list-style-type: none"> • 교통약자 이동 편의 향상을 위한 특별교통수단 확대 <ul style="list-style-type: none"> - '사랑택시' (버스운행이 어려운 대중교통 소외지역) - '행복콜택시' (휠체어 탑승 설비를 갖춘 이동지원 차량) - '똑버스' (수요응답형 공공형 택시 운행 및 지원) • 택시 경영 및 서비스 평가, 지원 업무 • 택시 쉼터 건립 ■ 예정 <ul style="list-style-type: none"> • 경기도 통합교통플랫폼 '똑타' <ul style="list-style-type: none"> - 신도시, 농어촌 지역 등 버스운행 드문 지역 호출결제앱

[표 61] 17개 시도별 택시정책 현황 - 3

구 분	주요 내용
부산광역시	<ul style="list-style-type: none"> • 재정지원 <ul style="list-style-type: none"> - '희망키움 인센티브', 법인택시 운수종사자 대상 인센티브 - 장애인 콜택시(자비콜) 봉사수수료 지급 • 교통약자 콜택시 '두리발' 특별교통수단 운영 • 서비스 개선 및 정책 <ul style="list-style-type: none"> - 택시경영 및 서비스 평가 - '택시발전 라운드테이블' 통해 다양한 방안 제시 - 택시요금 인상, 요금자율화, 심야할증, 서비스 다양화 방안 등 - 교통불편신고처리지침 제작 및 업체 방문 교육 실시 - 2030세계박람회 유치 시 친절서비스 마인드 제고를 위한 교육 - 불편 민원 사례 유형별로 정리해 교통불편신고처리지침 제작 • 택시운수종사자 쉼터 ■ 예정 <ul style="list-style-type: none"> • 해상택시
광주광역시	<ul style="list-style-type: none"> • 택시 대상 차량용 소화기 보급 지원사업 • 교통약자 이동 지원 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 휠체어 리프트 장착차량, 임차택시 운영 • 서비스 개선 및 정책 <ul style="list-style-type: none"> - 택시 서비스 평가 - 택시민원 관련 불편신고센터운영 - 법인택시 지도감독, 서비스평가 등 - 개인택시 지도감독, 선진화사업 등
세종특별자치도	<ul style="list-style-type: none"> • 전기택시 구매보조금 지원 • 교통약자형 콜택시 '누리콜' 운영
대구광역시	<ul style="list-style-type: none"> • 택시업체 지원 - 영상기록장치, 보호격벽 등 • 대구형 택시이용서비스 공공앱 '대구로택시' <ul style="list-style-type: none"> - 호출시 쿠폰 제공, 정확한 호출, 위치 실시간 공유 • 친절한 택시 우수기사 선정 및 인센티브 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 법인택시 종사자 성실장려 수당 혜택 • 서비스 개선 및 정책 <ul style="list-style-type: none"> - 택시정책 관련 사업 추진 - 차량 청결 및 정비상태, 각종 부착물 이행 여부 확인 • 장애인콜택시

[표 62] 17개 시도별 택시정책 현황 - 4

구 분	주요 내용
대전광역시	<ul style="list-style-type: none"> • 카드결제 통신비 및 카드결제 수수료 지원 • 택시 유가보조금 지급 및 정산 • 일반택시 운수종사자 보험료 지급 • 브랜드 및 일반택시 성공 콜 수수료 지원 • 택시 부제 해제 및 심야승차난 해소를 위한 인센티브 도입 • 교통약자 이동지원 사업 <ul style="list-style-type: none"> - 장애인콜택시 '사랑콜' : 휠체어 이용이 필요한 어르신, 장애인, 임산부 등 - 충청권 최초 임산부 바우처택시 • 업무용택시 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 운전면허 미소지, 운전미숙, 임산부 직원 등 출장시 활용 • 서비스 개선 및 정책 <ul style="list-style-type: none"> - 택시종합시책 및 정책업무 추진 - 택시경영 및 운송서비스 평가 사업 - 대형택시로 차별화된 택시 서비스 - 일반택시 조합 지도 및 감독
울산광역시	<ul style="list-style-type: none"> • 택시 전기자동차 구매보조금 지원 사업 • 교통약자 편의 증진을 위한 장애인 콜택시 '부르미' • 서비스 개선 및 정책 <ul style="list-style-type: none"> - 관광택시 활성화 및 탑승객 기념품 제공 - 개인택시 및 법인택시 발전과제 논의 - 택시 경영 및 서비스 평가
강원특별자치도	<ul style="list-style-type: none"> • 택시 유가보조금 지원 • 교통약자 이동편의 증진 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 임차택시 및 바우처 택시 도입 - 외국인 전용 관광택시 운영 및 관리 - 대중교통 취약지역 중,고등학생 대상 통학택시 운행 (춘천)
충청북도	<ul style="list-style-type: none"> • 교통약자 이용편의 증진 정책 수립 (충주) • 관광명소 투어택시 운행 • 심야시간 및 할증률 조정

[표 63] 17개 시도별 택시정책 현황 - 5

구 분	주요 내용
충청남도	<ul style="list-style-type: none"> • 택시 보조금 지원 사업 • 대중교통 서비스 평가 • 택시 사업구역 및 택시조합 관리 • 장애인콜택시
전라북도	<ul style="list-style-type: none"> • 저소득 중증장애인 근로자 출퇴근 비용 지원
전라남도	<ul style="list-style-type: none"> • 교통약자 이동권 향상을 위한 바우처 택시 <ul style="list-style-type: none"> - 비휠체어 및 휠체어 교통약자 분산 탑승 지원, 탄력적 배차 등 • 100원 택시 <ul style="list-style-type: none"> - 버스 이용이 불편한 지역에 매달 5번까지 100원 택시 이용
경상북도	<ul style="list-style-type: none"> • 교통약자 이동시스템 '행복택시'
경상남도	<ul style="list-style-type: none"> • 재정지원 <ul style="list-style-type: none"> - 전기택시 구매보조금 지원 - 택시요금 카드결제 수수료 지원 • 교통약자 이동권 개선 위한 바우처택시 • 서비스 개선 및 정책 <ul style="list-style-type: none"> - 택시발전 시행계획 수립 용역 - 택시운송업체 지도 점검 및 택시관련 민원처리
제주특별자치도	<ul style="list-style-type: none"> • 택시운송사업자 대상 노후 택시 교체 보조금 지원 • 교통약자 이동시스템 '행복택시' - 관광택시, 65세 이상 노약자 대상 • 중증장애인 근로자 대상 교통비 지원

2

해외 택시정책 현황

2.1 일본 : 고령화 택시기사 안전관리를 위한 관리정책

- 일본의 2019년 택시기사의 평균연령(남성기준)은 60세로 같은 해 전산업 남성 노동자 평균연령(43.8세)보다 16살 정도 많은 고령화 현상을 보이며 남성 운전자의 36.7%가 65세 이상, 70세 이상이 14.4%임¹⁾
- 이에 각 사업자가 고용한 운전자의 건강상태를 점검하는 등 자체적으로 노력하고 있으나 2013~2019년 7년간 운전자의 건강상 문제로 인해 택시사고 369건이 발생했음
- 우리나라보다 먼저 고령화 사회로 진입한 일본은 사업용 자동차 운전자의 노화에 의한 신체기능 변화, 운전행동에 미치는 영향 등을 인지하고 사고를 방지하기 위해 운전행동에 대한 상담 및 지도를 시행하며 운송사업자는 사고다발 운전자, 초임운전자, 65세 이상 운전자 대상으로 운전적성 진단을 실시하고 있음 (65세~75세 미만 : 3년에 1회, 75세 이상 : 매년 1회 진행)²⁾
- 상담 및 지도 결과를 바탕으로 운전자 건강관리에 충실한 사업체 대상 '건강관리 충실 강화 사업자인증마크'를 부착함
- (패널티) 승차거부 위반시 30일 운행정지 처분 (1차 적발 시)을 받게 되는데 일본의 개인택시 한 달 평균수입이 약 100만엔 정도 임을 고려하면, 30일 운행정지 처분시 1,000만원 정도 손해 예상됨
- (신고방법) 택시 위법행위를 적시한 이용자는 각 지방운수국이나 택시센터에 신고하면 됨
 - (신고사유) 일본 오사카 택시의接客태도불량확인비율(接客태도불량확인수/택시대수)은 서울의 불친절신고건수비율(불친절신고건수/택시대수)의 1/10이며 택시 이용자에 대한 서비스와 관련 없는 '불법주정차' 및 '주차관련' 사항이 약 80% 이상임

2.2 미국 : 전통택시와 운송네트워크사업자 택시 갈등 완화를 위한 관리체계

- 2013년 9월, 캘리포니아 주는 세계에서 최초로 TNC(TNC, Transportation Network Companies)를 합법화했고 이후 뉴욕을 포함한 대부분의 미국 주정부가 캘리포니아 모델을 벤치마킹하여 우버를 새로운 범주의 교통서비스인 운송네트워크사업자(TNC)로 인정함³⁾

1) 이세원, "[특특일본] 연로한 택시기사와 고령자 면허반납", 연합뉴스, 2021.02.21.

2) 안기정, "서울시 택시서비스 향상방안", SDI 정책리포트 2011 no.97 (2011).

3) 강상욱, 서영욱, & 이민호, "우버(Uber)의 출현과 택시시장의 변화", 한국교통연구원, 2015.

- 2016년 TNC 운행은 일평균 114,017회, 연간 41,616,185회로 같은 해 택시운행의 25.2% 수준(옐로캡, 그린캡의 합계), 2017년에는 택시 전체 운행회수를 능가하며 연간 1억 회를 달성했고 2018년에는 2억 회를 초과하며 택시 전체 운행회수의 2배를 넘게 됨 4)
- 24개월만에 옐로캡의 운행회수 능가, 2년 2개월 만에 택시 전체의 운행회수 능가
- 전통택시와 운송네트워크사업자 택시(우버, 리프트 등) 갈등이 사회문제로 대두되며 해결을 위해 2020년부터 공항 앞 우버금지, 도심 내 우버 통과 금지 등 면허구매 운전자 우대 정책을 시행하고 있는데 그 중 하나로 기존에 면허를 구매한 택시 운전사에게 공항 우대권 유지를 약속하고 2020년부터 공항 앞에는 일반택시만 대기 가능 5)
- 2018년, 샌프란시스코 교통국(SFMTA)은 우버와 리프트 등 운송네트워크 택시 차량이 승객을 태우기 위해 도로를 배회하는 것이 차량정체 심화의 원인이 된다는 교통혼잡 문제를 지속적으로 제기했고, 그 결과 2020년부터 도시에서 가장 혼잡한 주요 스트리트 7개 구역에 대해 우버, 리프트 등 공유차량을 포함한 개인소유 차량의 접근이 금지됨 (일반택시는 접근가능)
- 뉴욕 택시리무진위원회(TLC)는 우버 영업을 시장경쟁에 맡기되, 우버영업으로 부족해진 뉴욕의 상징 '옐로캡' 운전자들을 모집하기 위해 기본규제를 완화했는데, 그중 하나로 기존에는 주행거리 500마일(약 805km) 미만 차량만을 옐로캡으로 등록할 수 있었지만 차량구입비 부담을 줄이기 위해 생산 2년 미만 중고차도 안전 등에 문제가 없으면 허가함 6)
- 매사추세츠주는 공유차량 서비스를 합법화하는 대신 미국 내 최초로 우버를 비롯한 공유차량에 승차할 때마다 교통인프라기여금을 징수하고 있으며 2026년까지 20센트(0.2달러)의 부담금을 징수하되 부담금 가운데 10센트는 매사추세츠주에, 5센트는 택시업계에, 나머지 5센트는 주 운송기금에 귀속됨 7)
- 2010~2014년 5년간 뉴욕의 약 10억 회가 넘는 택시 탑승 기록을 회귀분석한 연구결과에 의하면, 2011년 우버의 뉴욕시 진출 이후 승객의 불만제기 추세가 의미 있는 감소세로 전환했다며 TNC가 경쟁을 촉발시켜 택시 서비스의 수준 제고에 영향을 미친다고 평가함 8)

4) 샌프란시스코 교통국 홈페이지, 2020.

5) 이소연, "[르포] '공항 앞 우버 금지' 혁신의 도시 샌프란시스코도 실험중... '우버-택시 갈등' 해결법은", *비즈니스조선*, 2022.12.11.

6) KDI 경제정보센터 자료연구팀, "우버는 '규제'하고 택시업계는 '완화'", KDI 경제정보센터, 2019 no.1

7) KDI 경제정보센터 자료연구팀, "우버는 '규제'하고 택시업계는 '완화'", KDI 경제정보센터, 2019 no.1

8) 심종섭, "미국과 호주의 사례분석을 통한 TNC 도입의 경제적 효과와 시사점", 한국교통연구원, 2019 no.11

2.3 영국 : 난이도 높은 면허시험과 높은연봉으로 존경받는 직업, 택시운전사

- 런던의 택시요금은 런던교통국 (TfL, Transport for London)에서 담당하고, 운임변경은 런던의회 승인을 얻어야 하며, 운전자는 통행목적지가 런던 대도시권내 일 경우 통행시간이 1시간 미만인 통행에 대해 특별한 이유가 없는 한 승차거부 할 수 없음 ⁹⁾
- 택시 수송분담률은 2%로 런던지역 주민이 40%, 타지역 외국인이 60%의 이용율을 보이며 2018년 기준 약 2만4000대의 블랙캡(Black Cap)이 운행되고 있음
- 택시대수에 대한 제한은 없지만 블랙캡 기사가 되기 위해 충분한 교육기간을 통해 택시 운전자가 알아야 할 내용과 서비스 정신을 숙지해야 하는데 평균 4년 이상의 수험기간을 거쳐야 합격할 수 있으며 평균 연봉은 약 1억이 넘음
- 런던택시는 블랙캡(Black Cap)과 미니캡(Mini Cap)으로 분류되며 블랙캡은 그린벤티지와 옐로우벤티지로 구분됨 ¹⁰⁾
 - ▷ 블랙캡 : 배회영업, 사전예약가능, 지정된 승차장에서 이용가능, 검은색차량에 택시마크 부착
 - 1) 그린벤티지 : 런던 주요 시내영업
 - 2) 옐로우벤티지 : 런던 외곽지역 영업
 - ▷ 미니캡 : 호출영업, 일반 자동차를 사용해 외형상 구분이 불명확함
- 차량별 운전자수는 2022년 기준 블랙캡 18,683명 (17%), 미니캡 977,726명 (83%)으로 호출영업 차량이 약 5배 가까이 많으며, 블랙캡 운전자 성별은 97% 이상이 남성, 53세 이상이 전체의 63.5%이고 근무날짜, 업무수행방식 등을 택시기사가 자유로운 조정이 가능함 ¹¹⁾

9) 강상욱 외, “외국의 택시제도 운영사례와 시사점”, 한국교통연구원, 2013.

10) 런던교통 홈페이지, 2022.

11) 런던교통 홈페이지, 2022.

3 우수 택시회사 국내외 사례

3.1 대한상운(주)

- 서울에서 단독법인 중 가장 큰 규모의 택시업체로 '한국의 MK택시'를 표방하며 불친절시 요금환불 및 회장이 직접 손님에게 사과하고, 독자적인 디자인의 제복을 도입하는 등 택시는 서비스업이라는 마인드로 회사 운영, 22년 3월 진모빌리티(아이엠택시)에 인수됨¹²⁾
- 외국인관광택시, 예약제 운영 등 다양하고 차별화된 서비스를 선보이며 택시와 관광을 접목시킨 융복합산업을 탄생시킴
- 회사 이익을 운수종사자와 나누고자 회사돈을 보태 의무저축을 이끔

3.2 진모빌리티(아이엠택시)

- 2021년도 서울택시 품질평가 1위업체로 '좋은 시간을 타세요' 라는 광고문구처럼 승객이 목적지로 향하는 시공간의 만족감을 향상하기 위해 전차량 기아 4세대 카니발 구성, 전좌석 리무진 시트로 승차감 향상, 차량 내 태블릿 및 공기청정기 구비 등 교통수단을 넘어 '제 3의 안방'으로 브랜드가치를 확장함¹³⁾
- 운전자 처우개선을 위한 100% 직고용체제로 월 400만원 수익보장 목표, 4대보험·퇴직연금 등 안정적인 복리후생, 주5일·주말 2일 근무 등 유연한 근무일과 시간 선택지 제공을 통한 자율성 보장, 기사채용시 표준화된 서비스 교육 등을 진행하는 등 운수종사자의 만족감을 높이기 위한 차별화된 노력으로 최근 1년 사이 정규직 형태의 기사가 400명에서 1000여명 이상으로 약 150% 증가함

3.3 대구로택시

- 지역택시호출 서비스 '대구로택시'는 출시 3달 만에 지역택시의 67.49% 가입, 대구 인구의 18%인 42만 여명 이용자 보유하며 호출시장 점유율 20%를 기록하는 등 타지자체 대비 200~800배의 괄목할만한 성장세를 보임

12) 이종구, “궁핍한 ‘가난’ 딛고 운송업계 ‘성공신화’이론 권영선 회장”, *음성신문*, 2020.01.06.

13) 진모빌리티 홈페이지, 2023

■ 대구로택시 현황 14)

현황	<ul style="list-style-type: none"> - 전체 1만3624대 중 9195대 가입 (67.49%) - 호출시장 점유율 20% (1일 5만 3700여건 중 1만 963건) <p style="text-align: right;">* 2023년 4월 기준</p>
혜택	<p>[쿠폰 및 수수료 무료]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시민 : 초기 홍보를 위한 쿠폰 제공 (첫 탑승시, 재탑승마다 등), 호출료 무료 - 택시종사자 : 일정기간 동안 수수료 무료 (2023년 상반기)
	<p>[택시종사자 수수료]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 호출 1건당 2백원, 최대 150건 당 3만원 한도 - 타앱 수수료 : 카카오택시 법인택시 3.3%, 개인택시 4.8% (월 15~20만원 정도)
	<p>[제공서비스]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 안심귀가 서비스(택시 이용 정보를 문자로 전송) - 사용할수록 적립되는 마일리지 - 제 3자 택시지원 서비스 (어르신, 외국인, 어린이 등을 위해 호출과 결제를 대신 진행) - 친절도 피드백을 통한 기사 인센티브 지급 - 불친절 기사에게 패널티 제도 확립 - 기사용, 승객용 앱분류로 현장 목소리 수렴 - 편의기능 개선 등 능동적인 대처
홍보 방안	<ul style="list-style-type: none"> - 전광판, 라디오, 현수막, 상가영상 등 오프라인 광고 - 인터넷 배너, 인스타그램 등 온라인 광고 - 판촉물 지급, 탑승객 대상 경품 추첨, 쿠폰(첫탑승, 재탑승 등) 마일리지 적립 등

3.4 일본 - MK택시

- 1960년 교토에서 '미나미택시' 설립, '가쓰라택시'를 인수하여 1977년 MK택시로 출범한 뒤 단계별 주요정책을 통해 지금의 MK택시로 우뚝 서며 전세계의 모범이 되는 친절한 택시 회사로 자리매김함 15)
- 창업기에는 직원들에게 주택을 제공하는 주택정책과 상호간 신뢰와 투명성 증대 및 회사이익 분배를 위해 관리사원제도, 경영위원회 제도를 도입하며 회사이익을 분배하고 회사수입 및 비용을 투명하게 공개함 16)

14) 손성락, “대구로택시’ 놀랍네...출범 100일 만에 대구 택시 10대중 7대 가입”, *서울경제*, 2023.04.03

15) 한국교통연구원, “교통, 이달에 만난 사람 - 일본 MK택시의 성공 비결과 한국 택시 산업”, 2009 no.06

16) 와이즈먼코리아, “[리더십사례] MK택시 창업자 유봉식”, 2021.03.23.

- 관리사원제도 : 입사 6개월 뒤 무단결근이나 지각, 조퇴 등이 없는 사원에게 회사 이익분배
- 경영위원회 : 관리사원 중 10명을 뽑아 회사수익 투명공개, 이익배당금 및 보너스 결정
- 1970년도 이후에는 고객서비스를 높이고 임금시스템 제도를 도입하기 위해 택시내 이동식 백화점, 4가지 인사운동, 승차거부 운동, 장애인 우선탑승, 동일지역 자율요금제, 학사출신 운전자채용, 운전기사 제복제작 등을 선보이는 등 차별화된 영업전략을 펼침
 - 임금시스템 : 개인별 영업수입금-영업경비(고정비+변동비)-회사영업이익(5%)를 공제한 나머지
 - 이동식 백화점 : 혼수품, 혼수용가구, 귀금속, 예복 등 다양한 상품판매, 이윤의 60%는 기사 몫
 - 4가지 인사운동 : '4가지 인사를 실행하지 않을 때는 요금을 내지 않아도 된다'는 안내문 부착

[4가지 인사운동]

- ①고맙습니다, 어서오십시오 / ②어디까지 가십니까? 행선지는 00이군요
- ③ 00까지 MK의 00가 모시겠습니다 / ④감사합니다. 잊으신 물건은 없으십니까?

- 동일지역 자율요금제 : 타택시업체에 비해 기본요금과 가산운임이 상대적으로 저렴
- 제복 : 일본 유명디자이너의 작품으로 직원들의 의식수준 향상 기여
- 1990년대 이후에는 월고정급제도와 서비스의 다양화 전략으로 타임지 선정 최고 서비스 기업으로 선정되며 MK택시의 위상을 다시 한번 높임
 - 전체인원의 10%는 렌트카, 장애인용차량, VIP대상 서비스 등 회사 운행지시 및 통제에 따른 주문영업으로 고정급을 받고 나머지 90%는 배회식 영업 진행을 통한 수입금을 급여로 환산
 - 배회택시, 렌트카, 관광택시, 대리운전, 구호택시, 금연택시 등 고객맞춤 다양한 서비스 제공
- 이 외에도 모든 차종은 검은색, 늦은밤 여성고객 하차시 전조등 비추기, 무료 우산 제공 등 고객맞춤 영업방침을 유지했고, 그럼에도 고객불만이 생기거나 제대로 지켜지지 않을 경우 고객감사 및 불만사례를 모아 책으로 만들어 직원에게 배포하고 직원 전체가 반성의 기회로 삼음

4 인천광역시 택시산업 현황

4.1 통행량 및 수단분담률 ¹⁷⁾

- 인구 증가와 경제 활동 증가로 인해 최근 10여년간 인천시의 대중교통 이용자 규모는 지속적으로 증가하였으나, 수단분담률측면에서 보면 2013년을 기준으로 버스+철도를 합친 대중교통수단분담률은 꾸준히 감소하고 승용차 수단분담률은 증가하는 것으로 나타남
- 특히 코로나 시국이었던 2020년 전후로 대중교통 수단분담률은 크게 떨어지고, 개인교통수단인 승용차 비율은 크게 증가했는데 이는 혼잡한 대중교통 보다는 비대면을 선호하는 사람들이 증가함에 따라 나타난 현상이며, 재택근무와 같은 근무형태의 변화가 많아지는 현상을 반영한 것이라고 할 수 있으며 인천 뿐만 아니라 서울과 경기도도 유사하게 승용차 분담률은 증가하고 대중교통분담률은 낮아짐

[최근 10여년간 수도권 수단분담률 변화]

구분	인천	서울	경기
대중교통분담률변화 (2010년⇒2020년)	43.2% ⇒ 32.6%	61.6% ⇒ 57.0%	41.0% ⇒ 31.6%
승용차분담률변화 (2010년⇒2020년)	48.5% ⇒ 60.9%	29.6% ⇒ 36.2%	52.8% ⇒ 64.0%

[인천광역시 연도별 수단분담률 변화] (단위: %)

	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
승용차	48.5	48.2	48.1	48.7	49.0	49.6	51.6	52.2	52.2	53.0	60.9
대중교통	43.2	43.7	43.9	43.5	43.3	42.7	41.2	40.7	40.7	39.9	32.6
택시	8.3	8.1	7.9	7.9	7.7	7.7	7.2	7.1	7.1	7.1	6.5

[전국 교통수단별 수단분담률 변화] (단위: %) ¹⁸⁾

	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
승용차	54.4	56.8	55.2	54.7	56.5	55.8	53.3	54.0	54.6	54.1	69.5
대중교통	41.9	39.6	41.5	42.0	40.3	41.3	43.9	43.2	42.9	43.0	27.8
택시	3.7	3.6	3.3	3.3	3.2	3.0	2.9	2.8	2.6	2.8	2.7

17) 한국교통연구원, 대도시권광역교통위원회, “광역교통 브리프” 2022 no.2

18) 국토교통 통계누리, 2023.

4.2 택시대수 및 운전자현황 19)

- 2023년 인천광역시 택시기사 수는 13,209명이며 최근 5년간 개인택시 기사 대비 법인택시 기사 수가 급격하게 감소하였는데 개인택시는 0.2%인 18명(0.2%) 감소한 점에 비해 법인택시 기사 수는 2019년 대비 25.87% 감소한 4,244명으로 나타남
- (차량 변화) 최근 5년간 개인택시 차량 유형별 등록현황을 살펴보면 중형(0.88%▽), 모범(27.91%▽), 대형(-), 고급(966.67%△), 승합(38.46%▽) 으로 다른 차종은 모두 하락하였으나 고급택시는 눈에 띄는 증가율을 나타냄

[인천광역시 면허수, 운전자수, 운전자수 증감율]

날짜	면허대수			운전자수			운전자수 증감율	
	일반	개인	계	일반	개인	계	전체	일반
2023	5,385	8,965	14,350	4,244	8,946	13,190	-0.96%	-2.73%
2022	5,385	8,971	14,356	4,360	8,957	13,317	-1.72%	-5.16%
2021	5,385	8,976	14,361	4,585	8,961	13,546	-2.33%	-6.83%
2020	5,385	8,979	14,364	4,898	8,963	13,861	-6.11%	-16.88%
2019	5,385	8,983	14,368	5,725	8,983	14,708	-	-

[개인택시 차량 등록현황]

날짜	면허대수	차량 등록현황						
	운전자수	소형	중형	모범	대형	고급	승합	계
2023	8,965	-	8,789	31	38	64	24	8,946
2019	8,983	-	8,867	43	38	6	29	8,983

19) 전국택시운송사업조합연합회, 2023.

5

택시 관련 정책 발전방향

5.1 안정적인 기본급과 탄력근무제를 통한 운수업 종사자 처우 개선

- 개인택시 종사자 수는 큰 변화가 없지만 법인택시 종사자의 경우 2019년 이후 25.87%에 해당하는 1,481명이 감소하며 법인택시 공급 수준 자체가 크게 하락했음
- 사회적 거리두기가 장기화되며 택시수요 회복이 오랜 기간 지체되었고 생활패턴의 변화로 음식배달, 택배 등이 급성장하면서 유사업종 내에서 높은 수익을 얻을 수 있는 기회가 커져 법인택시들 기사들의 이탈이 가속화 되었음²⁰⁾
- 음식배달, 대리, 퀵 등의 유사업종은 상황에 따른 탄력요금 적용으로 종사자들의 기대수입이 높아지고 업무의 자율성이 높으나 택시요금은 4~5년 전에 머물러 있는 상황으로 1일 2교대 및 주6일제가 업계의 기본근무 형태 자리잡으며 근무형태의 유연성이 떨어짐
- 택시기사 처우를 위해 2020년 01월 01일부터 서울에서 '전액월급제'를 우선시행중에 있으나 전액월급제가 정착되기는커녕 기존의 사납금제가 '월 기준운송수입금'으로 변형 돼 운영 되는 현실임
- 서울시에서 법인택시 기사 7,414명을 대상으로 조사한 '전액관리제(현행 월급제)' 연구에 따르면 64.7%인 4,797명이 전액관리제에 반대했는데 기준 영업시간과 운송수입금(410만원~540만원)을 채우지 못하면 월급에서 부족분을 제하기 때문에 오히려 실질적 소득이 감소하며 4대보험 등 간접비 증가와 과세로 실효성이 떨어진다는 것이 주이유임
- 대형 승합브랜드인 '아이엠택시'를 운영하는 진모빌리티는 2020년 차량 50대로 시작해 2년 만에 운영차량 대수 1000대, 택시면허수 1200여개, 기사 1300여명을 보유하고 있음
- 진모빌리티는 100% 직고용 체제로 높은 수준의 월급과 탄력근무제도를 도입하는 등 차별화된 처우개선을 도입하며 매주 100명에 가까운 기사 지원자가 몰리고 있음

[법인택시 VS 유사업종 비교]²¹⁾

구분	법인택시	음식배달, 대리, 퀵
근무형태	1일 2교대 또는 격일제 교대제	개인사업자, 직접고용, 프리랜서 등
근무일수	월 26일 만근, 주 6일제	원하는 일자 근무
근무시간	일 10~12시간 배차	원하는 시간 근무
근무지	사업구역내 차고지 출퇴근	원하는 장소 근무
필요자격	택시운전자격증, 신규채용자 교육이수 (16시간)	운전면허증, 안전보건교육 (2시간)
추가 기대수입	납입기준금 초과시 성과급	피크타임 탄력요금, 추가요금, 부가서비스요금, 프로모션 등
연령분포	60대 이상 65% (서울기준)	40대 이하 65%

20) “2022 카카오빌리티리포트”, 2022.

21) “2022 카카오빌리티리포트”, 2022.

5.2 야간승차난 해소를 위한 인센티브 및 기사보호 격벽 설치

- 1973년 유류사용 절감을 위해 도입된 '택시부제' 정책은 최근까지 약 50년 동안 유지되었으나 승차난 해소를 위해 지자체별 택시부제 해제 등의 노력을 하고 있음 ²²⁾
- 운수종사자 야간미운행 관련 조사에 따르면 미운행 사유에 '심야탑승객 응대 어려움' 45.2%, '할증요금이 부과되도 낮은 요금' 44.4%이 전체의 89.6%를 차지함
- 중형택시에 비해 비교적 규제가 완화된 대형/고급 택시 운행패턴을 살펴보면 벤티는 22시, 블랙은 23시 전후로 가장 많은 기사들이 운행하는데 대형/고급택시는 GPS(위성위치확인시스템)로 시간, 거리, 속도 등을 반영해 택시요금을 산정하는 애플미터기 방식을 사용하며 수요에 따라 0.7~4배 탄력요금이 적용됨
- 한 관계자 인터뷰에 따르면 "우리나라, 특히 서울시는 택시 면허 수 자체가 부족한 게 아니며 수년간 택시 감차 사업을 진행할 정도로 택시 총량을 규제해야 한다. 결국 택시의 79%를 차지하는 개인택시를 움직여야 한다"고 말하며 "실제 서울시의 심야운행 인센티브 지급소식과 부제해제로 해당 시간에 택시 수천 대 이상 밖으로 나왔다는 소식이 전해진다. 즉 여러 가지 대책보다는 인센티브 지급이 심야 승차난을 해결하는 가장 쉽고 빠른 방법이라는 주장에 힘이 실릴 수 밖에 없다"고 말함 ²³⁾
- 화성시의 경우 야간 운행의 위험성을 줄이고 위험에 상응하는 수준의 지원방안을 검토하며 야간운행 실적에 따른 인센티브를 도입한다는 조례를 제정함

5.3 승객 만족을 위한 개선 사항

1) 고급택시의 긍정적 측면 반영한 서비스질 개선

- 2021년, 서울시에서 '택시 이용시, 택시기사에 대해 가장 싫은 부분'에 대해 조사한 결과 '난폭운전', '승차거부'가 각각 20.6%로 가장 높았고, '불친절(인사 또는 대답 없음)' 14.5%, '불필요한 잡담' 13.9%, '불쾌한 냄새' 12.0% 순으로 나타남
- 아이엠택시를 운영하는 진모빌리티는 '좋은 시간을 타세요' 라는 광고메시지와 함께 목적지로 향하는 시공간에서 승객의 만족감 제고를 위한 다양한 서비스를 선보이고 있으며 화이트, 블랙 버전을 운영하며 서비스 차등을 두고 있음
- 화이트는 기본요금 5,500원(750M), 거리요금 110M당 100원, 심야할증 22시부터 4시까지 40~50%이며 블랙은 기본요금 7,000원 (750M), 거리요금 85M당 100원, 심야할증은 없음
- 특히 2022년 말 새롭게 출시한 '매직라이드'와 '매직찬스'가 시장 공략에 성공했다는 평가를 받고 있는데 '매직라이드'는 무조건 0순위 배차 서비스로 최대 5km 이내 빈 차량과 매칭해 주변에 빈 차량이 없어도 이용 가능하고, '매직찬스'는 최소 10~20% 할인된 가격으로 택시를

22) 이동현, "[단독] 택시 부제 27년만에 사라진다...찬성은 개인택시 뿐", 중앙일보, 2020.08.30.

23) 박찬웅, "심야 택시대란 해법으로 '인센티브 지급' 주목받는 이유", 일요신문, 2022.06.02.

이용할 수 있는 서비스로 기사의 경우 빈 차량으로 대기시간을 줄이고 택시 회전율을 높여 급증하는 고객 수요에 발맞출 수 있음

- 인천공항에서 매직찬스 서비스 이용시 30%, 김포공항 이용시 20% 할인 프로모션 진행중임

2) 친환경 택시를 통한 혁신적인 자동차 경험으로 이용만족도 고취

- 친환경 택시탑승 경험 승객을 대상으로 만족도 조사결과 71.2%가 만족했는데 환경오염 완화에 기여한다는 자부심과 편안한 승차감이 주 이유였음
- 2022년 일본 MK 택시의 경우 LP가스 택시 운행종료 및 각 영업소에 전기차 급속충전기를 설치하고 교토에서 운행 중인 700여대의 택시 중 50대를 현대 아이오닉 5로 교체, 교토와 도쿄 영업소에 총 35대의 BMW를 추가구매하며 전기차 라인업을 확대하고 있음 ²⁴⁾
- 기아차의 경우 '전국택시운송사업조합연합회'와 '전국개인택시운송사업조합연합회'와 함께 전기택시 보급확대를 위한 MOU를 맺으며 개인택시 전용멤버십을 개발하고 기사식당 연계 바우처를 제공하는 등 친환경 전기택시 대중화를 가속화하고 탄소배출량 저감에 기여하고 있음

3) 인천시민, 외국인 관광객 및 이동약자를 위한 다양한 제도 마련

- 지역선택제 운영으로 인천공항에서 인천행 고객 및 외국인은 택시잡기가 어렵다는 의견이 있는 가운데, 안내문이 영문으로 비치되어 있지 않아 외국인은 무작정 기다리거나 플랫폼 택시를 이용하려 해도 언어서비스가 제공되지 않아 이용에 어려움을 느낀다고 함

4) 택시운수 종사자의 서비스 개선 의식 강화

- 인천광역시는 전반적인 택시서비스 향상을 도모하기 위해 '경영 및 서비스평가' 체계를 도입하며 이를 바탕으로 업체 서비스 평가, 불편민원신고 피드백, 시민의 서비스 체감도에 따른 인센티브 및 패널티 제공 등을 부여함, 이를 바탕으로 택시 운수종사자의 자율경쟁적인 서비스 개선의식 강화와 시민의 서비스 체감을 기대할 수 있음
- 서울의 경우 불친절 민원 신고 중 90%는 증거 불충분으로 행정처분이 불가능했지만 서울시는 불친절 신고가 주기적으로 누적된 택시기사에게 지도교육을 재 실시하고 통신비 지원을 중단하는 등 방안을 추진하고 있음
 - 불친절 신고 누적시 통신비 지원 중단 (개인 신고 3회 시 6개월, 법인 신고 10회 시 2개월 중단)
 - 승차거부 또는 부당요금 시 100만원 이하의 과태료 부과
- 광주의 경우 2019년 세계수영선수권 대회 개최를 앞두고 도시 브랜드 가치 제고를 위해 우수회사 인센티브 평가시 상위와 하위 회사의 격차를 2배에서 3배로 늘리고, 친절도 부문을 평가하여 회사별 재정 지원금을 차등지원함, 또한 불친절의 주원인인 단기알바 고용형태를 근절함

24) 도철원, “현대차, 日 MK택시에 아이오닉5 50대 공급”, 무등일보, 2022.07.20.

- 제주도의 경우 불편신고 내용을 보면 부당요금이 215건(29.7%), 불친절 173건(23.9%), 승차거부 110건(15.2%) 순이었으며 불친절과 난폭운전은 2회부터 과태료 10만원, 미터기 미사용·부제위반·승차대질서문란·불청결·흡연 등은 1회부터 과태료 10만원, 승차거부·부당요금·신용카드 거부 등은 1회당 20만원 부과되는 등 실적을 바탕으로 2023년부터 전기차 구매 보조금 제한함
- 경영 및 서비스평가를 통해 드러난 고객 불만족 사항을 중심으로 택시 서비스가 변화될 수 있게 사업자별 독려가 필요하며, 단기적인 변화에 그치지 않도록 연 1회 정기적인 평가 실행을 통해 교통수요 변화와 승객의 의견을 반영하여 향후 택시정책 수립에 반영이 필요함

6 인천형 택시서비스 모델 구현방안

6.1 심야 운행 택시에 대한 인센티브 추진

- 심야시간대 극심한 승차대란이 발생하고 그 외 시간에는 수요에 비해 공급이 많은 수급 불일치가 일어나는 상황에서 수급 불일치를 완화하기 위한 대안으로 TIMS 기반의 정확한 운행정보활용을 통해 심야시간 운행 택시 인센티브 도입 및 탄력적인 근무시간 조정이 필요해 보임

6.2 운수종사자의 서비스 의식 개선을 통한 승객 체감만족도 향상

- 택시비 인상에 따른 시민들의 부담이 커진 가운데 기본요금 5,500원과 7,000원으로 운영되는 아이엠택시의 성장이 주목된다. 2022년 12월 기준 79억이 넘는 매출을 기록하고 11월 대비 17%, 전년 동기 대비 159% 성장한 아이엠택시의 앱스토어 승객평점은 5점 만점에 4.9점 이상, 월간활성화이용자수는 11만명 가량, 누적 가입자수는 90만명 돌파, 재탑승률(2회 이상)은 80%에 달하며 이용자들의 높은 만족도를 체감할 수 있다.
- 승객이 만족을 체감하기 위해서는 기사들의 자발적인 서비스 의식개선이 필요해 보인다. 다만 서비스 의식을 억지로 주입시키는 것은 현실적으로 서비스질 개선에 도움이 되지 않기 때문에 정기적인 택시경영 및 서비스 평가를 통해 인센티브 및 패널티를 제공하고, 이를 바탕으로 운수 종사자의 자율 경쟁적인 서비스 개선의식을 강화시킨다면 시민들의 만족도 역시 높아질 것으로 기대됨

6.3 기존과 다른 혁신적인 경험을 통한 만족도 고취

- 친환경 택시탑승 경험 승객을 대상으로 만족도 조사결과 71.2%가 만족했는데 환경오염 완화에 기여한다는 자부심과 편안한 승차감이 주 이유로 나타났다.
- 실제 일본 MK택시의 경우 각 영업소에 전기차 급속 충전기를 설치하고 운행중인 700여대의 택시 중 50대를 현대 아이오닉 5로 교체, 35대의 BMW를 추가 구매하는 등 전기차 라인업을 확대하고 있다. 또한 싱가포르의 최대 운수기업인 콤포트 델그로사는 현대차와 택시공급 계약을 체결하고 내년까지 2,000대의 아이오닉 하이브리드 택시를 공급한다고 밝히며 전기차 보급에 힘쓰고 있다.
- 인천광역시도 자동차 회사와 연계하여 전기택시 보급 확대에 힘쓰고 구매보조금, 배터리 충전소, 홈충전기 지원 및 절약된 유류비를 택시기사 처우 개선에 쓴다면 법인회사는 물론 승객의 만족감을 높일 것으로 기대된다.
- 또한 인천공항의 경우 코로나19 방역조치 완화와 국제항공편 정상화로 2022년 대비 인천공항

방문인원의 740% 증가, 외국인 입국자의 69%가 이용하는 가운데 한국에 대한 긍정적인 이미지를 고조시키고 외국인의 이동 만족도와 편의성을 높이기 위해 일정기준 이상의 수준을 갖춘 법인택시 운전자에게 공항대기 우대권을 주고 전기차를 운행한다면 승객과 기사의 만족감이 상승할 것으로 보임

6.4 택시회사 이미지 제고를 위한 기타사항

- 2019년 국민이 뽑은 최고의 정부혁신 사례 대상에 '카카오 협업을 통한 범죄사건 조기해결'이 이름을 올렸다. 택시운전자와의 협업 덕분에 용의자 수배, 치매노인, 실종자 등 특이사항이 발생했을 때 골든타임을 놓치지 않을 수 있는데 이처럼 경찰-택시 협력을 통한 공공가치를 창출한다면 고객들의 시선이 달라질 것으로 예상됨 ²⁵⁾
- 남양주의 '고요한택시'는 청각장애인이 운전하는 택시차량으로 앞, 뒷자리에 설치된 모니터(앱)를 통해 승객과 운전자가 소통하는 서비스로 모니터에 행선지를 직접 말하면 운전자 모니터로 목적지가 전달되어 행선지까지 이동할 수 있는 시스템임
- '고요한택시' 정책을 벤치마킹해서 인천광역시 현실에 맞게 적용하면, 택시기사에 대한 주요 불만족 사항 중 하나인 '불필요한 잡담'을 방지하고 장애인일자리 창출로 인한 사회 전반의 지지를 받을 것으로 기대됨

25) 문화체육관광부, “경찰과 택시의 ‘똑똑한 만남’ 강력범죄 꿈쩍 마!”, k-공감, 536호, 2020.01.06.

IV. 종합결과

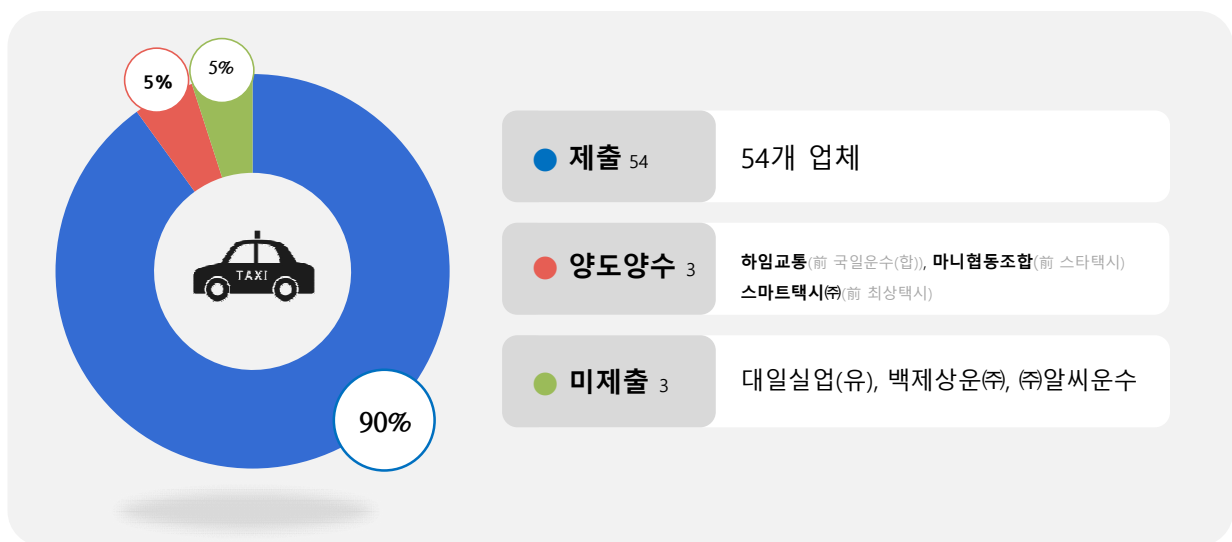


1

조사현황

1.1 경영평가 조사현황

- 조사 표본 : 60개 법인택시업체
- 조사 기간 : 2023년 03월 31일 ~ 2023년 05월 16일
- 양도양수 : 국일운수 → (주)하임교통, 스타택시 → 마니협동조합, 최상택시 → 스마트택시(주)
- 조사표 미제출 : 대일실업(유), 백제상운(주), (주)알씨운수
- 인천시 60개 택시업체 중 양도양수 3개 업체를 제외한 57개 업체에 대해서 경영평가를 수행함
- 근거자료 미제출 업체 보완조사 : 2023년 05월 29일 ~ 2023년 06월 12일
- 조사표를 미제출한 업체는 조합과 인천시 자료로 평가하는 항목은 해당 자료로 평가하였고, 업체자료로 평가하는 항목은 0점 처리함
- 업체자료로 평가 시, 근거자료가 없는 항목은 0.5점 감점 처리함
- 재무제표 미제출 업체들은 중소기업현황정보시스템을 통해서 자기자본비율(자본금, 자본총계, 자산총계)항목 수치를 확인하였고 공성교통(주)은 확인결과 2020년 자료를 제출하여 보완 요청했으나 재무제표 제출을 거부하여 부채비율과 유동비율 평가는 조사표 미제출 업체와 동일하게 평가



[그림 2] 경영평가 조사현황

[표 65] 모니터링 조사현황 -2

연번	업체	조사표본			조사완료	완료율(%)
		목표수량	최소수량	최대수량		

1.3 고객만족도 조사현황

- 조사 표본 : 600명(법인택시 225명, 개인택시 375명)
- 조사 기간 : 2023년 04월 20일 ~ 2023년 05월 17일
- 지역별, 하차 택시유형별 조사표본 수만큼 인천 택시를 이용한 승객 600명 조사 완료

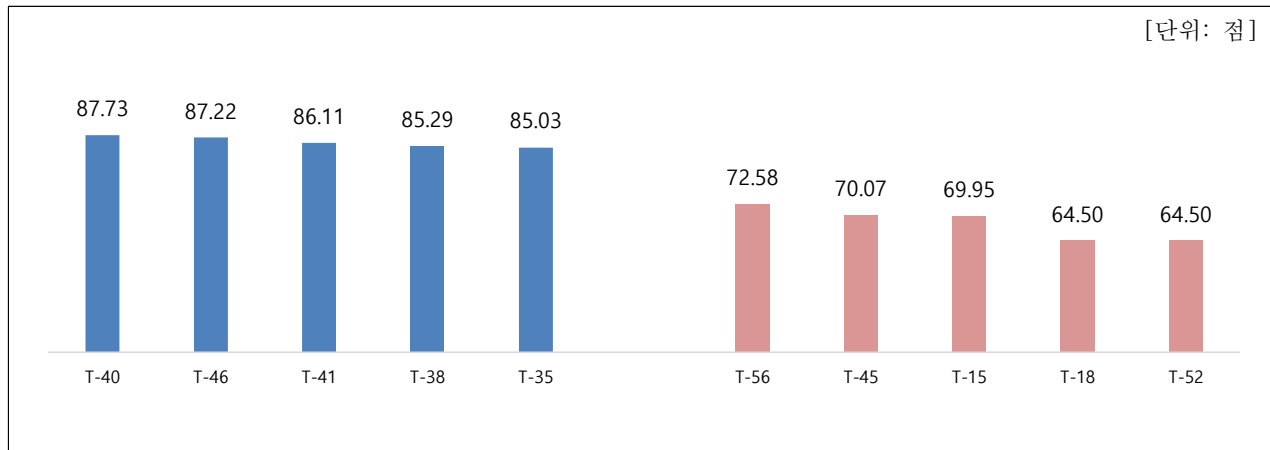
[표 66] 고객 만족도 조사현황

구분	조사표본(조사완료)		
	법인택시	개인택시	계
중구	12	20	32
동구	10	10	20
미추홀구	30	51	81
연수구	28	49	77
남동구	36	63	99
부평구	35	61	96
계양구	21	36	57
서구	43	75	118
강화군	10	10	20
총 계	225	375	600

2

법인택시 종합점수

- 2023년 법인택시 종합점수는 'T-40'이 87.73점으로 가장 높게 나타났고, 'T-18'과 'T-52'가 각 64.50점으로 가장 낮게 나타남



[그림 4] 법인택시 종합점수(상·하위 각 5개사)

[표 67] 법인택시 종합점수 - 1

업체ID	순위	법인택시 종합점수	경영평가 점수	모니터링 점수	업체ID	순위	법인택시 종합점수	경영평가 점수	모니터링 점수
T-40	1위	87.73	85.23	90.23	T-26	11위	83.34	82.30	84.38
T-46	2위	87.22	86.99	87.45	T-60	12위	83.22	77.40	89.03
T-41	3위	86.11	85.33	86.90	T-39	13위	83.01	75.34	90.69
T-38	4위	85.29	86.75	83.82	T-43	14위	82.87	79.03	86.70
T-35	5위	85.03	81.19	88.87	T-05	15위	82.86	78.50	87.22
T-55	6위	84.49	81.49	87.50	T-07	16위	82.64	76.37	88.92
T-36	7위	84.49	82.14	86.83	T-59	17위	82.21	72.66	91.75
T-57	8위	83.88	80.22	87.55	T-54	18위	81.57	77.17	85.98
T-33	9위	83.70	79.68	87.71	T-12	19위	81.56	76.92	86.19
T-16	10위	83.58	76.24	90.92	T-22	20위	81.48	78.29	84.68

* 법인택시 종합점수 산출 시, 양도양수 3개 업체의 경영평가 점수는 57개 업체의 경영평가 평균점수를 부여함

* 양도양수 3개 업체 : (주)하임교통, 마니협동조합, 스마트택시(주)

[표 68] 법인택시 종합점수 - 2

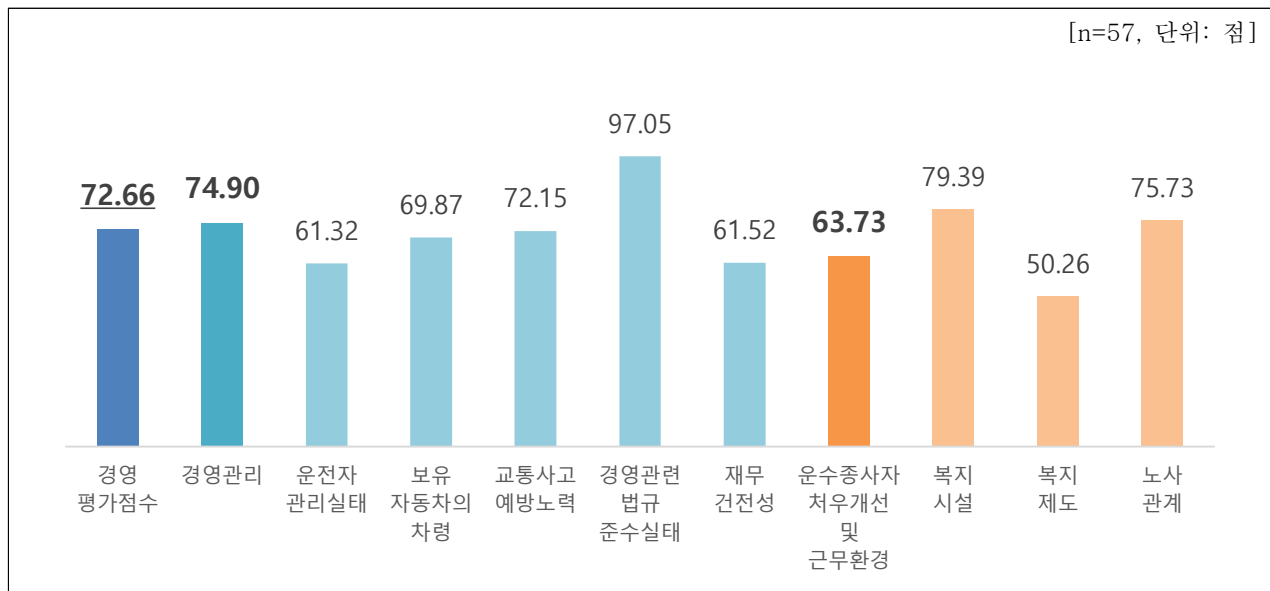
업체ID	순위	법인택시 종합점수	경영평가 점수	모니터링 점수	업체ID	순위	법인택시 종합점수	경영평가 점수	모니터링 점수
T-17	21위	81.38	80.18	82.59	T-09	41위	78.99	75.23	82.75
T-47	22위	81.32	80.97	81.67	T-31	42위	78.85	75.06	82.64
T-06	23위	81.30	74.00	88.59	T-25	43위	78.84	74.93	82.75
T-08	24위	81.00	74.20	87.80	T-27	44위	78.33	69.96	86.70
T-44	25위	81.00	74.49	87.50	T-42	45위	78.03	67.56	88.50
T-34	26위	80.98	77.45	84.50	T-02	46위	77.55	68.52	86.58
T-20	27위	80.96	76.96	84.96	T-04	47위	77.31	63.76	90.86
T-29	28위	80.67	74.01	87.33	T-13	48위	77.15	70.31	84.00
T-28	29위	80.11	72.54	87.67	T-49	49위	76.91	68.72	85.11
T-24	30위	80.08	77.53	82.63	T-10	50위	75.71	66.49	84.93
T-03	31위	80.03	74.74	85.32	T-01	51위	75.28	65.09	85.46
T-53	32위	80.02	73.68	86.35	T-51	52위	75.18	67.90	82.46
T-30	33위	80.01	72.66	87.35	T-11	53위	75.07	63.27	86.88
T-32	34위	79.68	72.45	86.91	T-19	54위	74.84	60.67	89.00
T-48	35위	79.62	70.43	88.81	T-37	55위	73.85	63.83	83.88
T-50	36위	79.52	72.21	86.83	T-56	56위	72.58	63.39	81.78
T-21	37위	79.39	72.66	86.11	T-45	57위	70.07	57.25	82.90
T-23	38위	79.13	73.68	84.58	T-15	58위	69.95	52.00	87.90
T-14	39위	79.05	67.49	90.61	T-18	59위	64.50	45.00	84.00
T-58	40위	79.00	67.25	90.75	T-52	59위	64.50	42.00	87.00

3

경영평가 종합결과

3.1 경영평가 종합결과

- 2023년 경영평가 종합점수는 72.66점으로 나타났으며, 2020년 대비 7.45점 상승함
- 항목별 점수는 '경영관련 법규 준수실태'가 97.05점으로 가장 높게, '복지제도'가 50.26점으로 가장 낮게 나타남



[그림 5] 경영평가 종합결과

[표 69] 경영평가 종합결과

구분	경영평가	경영관리						운수종사자 처우개선 및 근무환경			
			운전자 관리실태	보유 자동차의 차량	교통사고 예방노력	경영관련 법규 준수실태	재무 건전성		복지시설	복지제도	노사관계
2020년	65.21	71.31	65.89	64.42	66.67	78.60	67.17	40.83	70.00	18.06	76.67
2023년	72.66	74.90	61.32	69.87	72.15	97.05	61.52	63.73	79.39	50.26	75.73
GAP	7.45	3.59	-4.57	5.45	5.48	18.45	-5.65	22.9	9.39	32.2	-0.94

3.2 업체별 경영평가 점수

- 2023년 업체별 경영평가 점수는 'T-46'이 86.99점으로 가장 높게 나타남.

[표 70] 업체별 경영평가 점수 연도별 비교

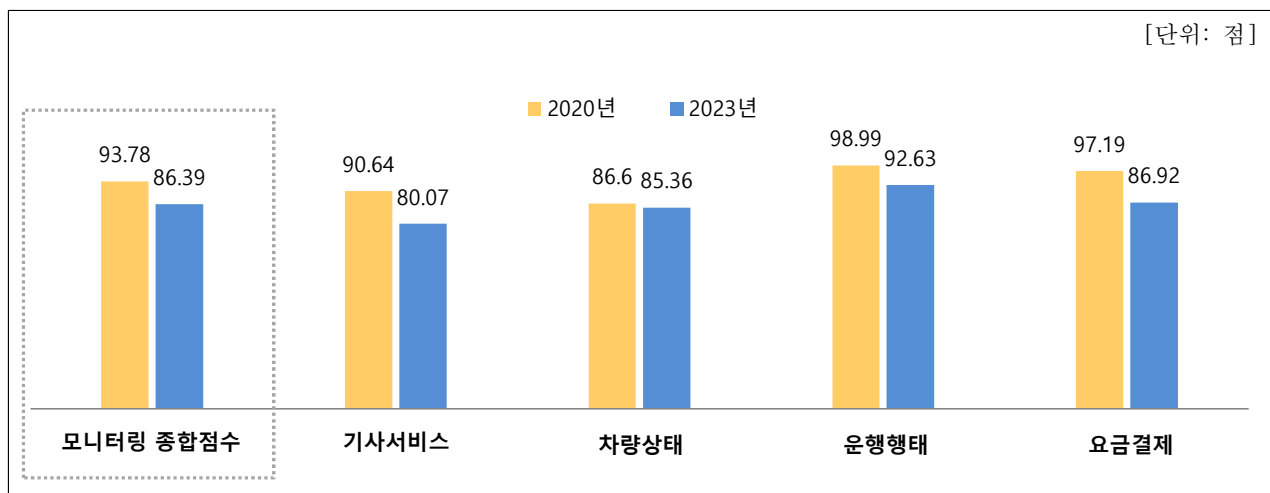
업체ID	2023년		2020년		업체ID	2023년		2020년	
	순위	경영평가	순위	경영평가		순위	경영평가	순위	경영평가
T-46	1위	86.99	14위	73.88	T-08	30위	74.20	41위	61.51
T-38	2위	86.75	1위	77.99	T-29	31위	74.01	54위	57.08
T-41	3위	85.33	15위	72.83	T-06	32위	74.00	10위	74.77
T-40	4위	85.23	13위	74.08	T-53	33위	73.68	21위	69.94
T-26	5위	82.30	12위	74.08	T-23	34위	73.68	8위	75.44
T-36	6위	82.14	5위	77.02	T-28	35위	72.54	22위	69.57
T-55	7위	81.49	57위	53.20	T-32	36위	72.45	24위	67.56
T-35	8위	81.19	3위	77.64	T-50	37위	72.21	19위	70.39
T-47	9위	80.97	38위	62.11	T-48	38위	70.43	47위	58.88
T-57	10위	80.22	2위	77.93	T-13	39위	70.31	36위	62.39
T-17	11위	80.18	60위	41.00	T-27	40위	69.96	43위	59.93
T-33	12위	79.68	27위	66.04	T-49	41위	68.72	39위	62.02
T-43	13위	79.03	33위	63.86	T-02	42위	68.52	58위	51.83
T-05	14위	78.50	17위	72.00	T-51	43위	67.90	30위	64.52
T-22	15위	78.29	7위	75.61	T-42	44위	67.56	45위	59.43
T-24	16위	77.53	18위	71.00	T-14	45위	67.49	42위	60.55
T-34	17위	77.45	44위	59.83	T-58	46위	67.25	28위	65.29
T-60	18위	77.40	29위	65.18	T-10	47위	66.49	48위	58.42
T-54	19위	77.17	6위	75.63	T-01	48위	65.09	9위	74.92
T-20	20위	76.96	55위	56.86	T-37	49위	63.83	53위	57.21
T-12	21위	76.92	26위	66.23	T-04	50위	63.76	49위	58.27
T-07	22위	76.37	37위	62.33	T-56	51위	63.39	51위	57.54
T-16	23위	76.24	11위	74.19	T-11	52위	63.27	20위	70.09
T-39	24위	75.34	4위	77.06	T-19	53위	60.67	34위	63.55
T-09	25위	75.23	16위	72.13	T-45	54위	57.25	56위	54.00
T-31	26위	75.06	40위	61.86	T-15	55위	52.00	59위	44.90
T-25	27위	74.93	46위	59.35	T-18	56위	45.00	52위	57.29
T-03	28위	74.74	31위	64.46	T-52	57위	42.00	35위	62.88
T-44	29위	74.49	50위	58.06					

4

모니터링 종합결과

4.1 모니터링 종합결과

- 2023년 모니터링 평가 결과, 86.39점으로 2020년 대비 7.39점 하락함
- 분야별 모니터링 점수는 '운행행태' 92.63점, '요금결제' 86.92점, '차량상태' 85.36점, '기사서비스' 80.07점 순으로 나타남



[그림 6] 연도별 모니터링 종합결과

[표 71] 모니터링 종합결과

구분		모니터링 종합점수	기사서비스	차량상태	운행행태	요금결제
2020년		93.78	90.64	86.60	98.99	97.19
2023년		86.39	80.07	85.36	92.63	86.92
GAP('23-'20)		-7.39	-10.57	-1.24	-6.36	-10.27
'23	법인택시	86.31	80.38	86.04	91.76	86.94
	개인택시	86.49	79.65	84.47	93.75	86.89
	GAP (개인-법인)	0.18	-0.73	-1.57	1.99	-0.05

4.2 업체별 모니터링 점수

- 2023년 업체별 모니터링 점수는 'T-59'가 91.75점으로 가장 높게 나타났으며, 'T-47'이 81.67점으로 가장 낮게 나타남

[표 72] 업체별 모니터링 점수

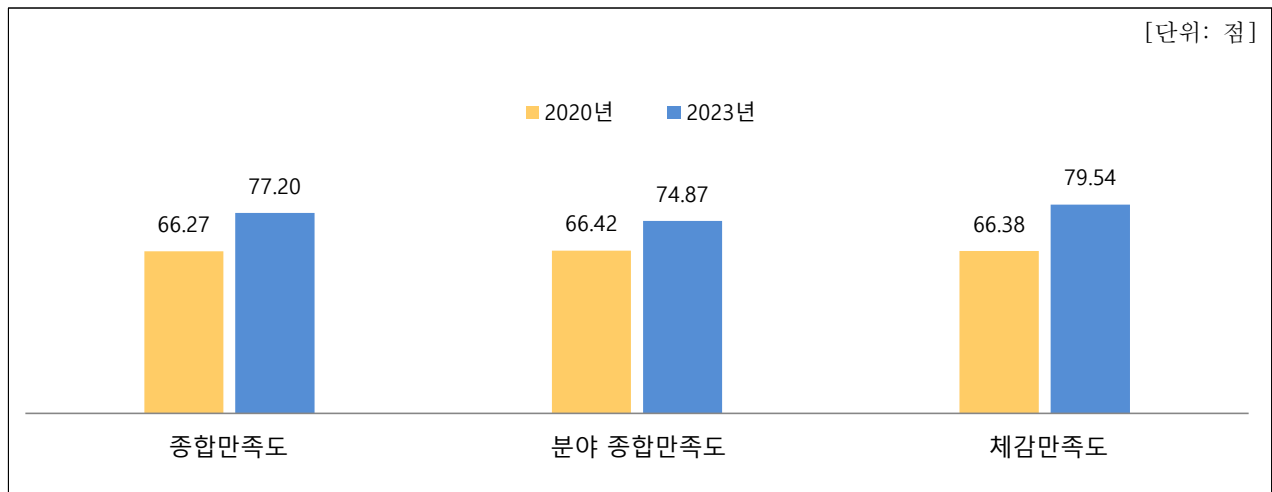
업체ID	순위	모니터링 점수	업체ID	순위	모니터링 점수
T-59	1위	91.75	T-50	31위	86.83
T-16	2위	90.92	T-43	32위	86.70
T-04	3위	90.86	T-27	33위	86.70
T-58	4위	90.75	T-02	34위	86.58
T-39	5위	90.69	T-53	35위	86.35
T-14	6위	90.61	T-12	36위	86.19
T-40	7위	90.23	T-21	37위	86.11
T-60	8위	89.03	T-54	38위	85.98
T-19	9위	89.00	T-01	39위	85.46
T-07	10위	88.92	T-03	40위	85.32
T-35	11위	88.87	T-49	41위	85.11
T-48	12위	88.81	T-20	42위	84.96
T-06	13위	88.59	T-10	43위	84.93
T-42	14위	88.50	T-22	44위	84.68
T-15	15위	87.90	T-23	45위	84.58
T-08	16위	87.80	T-34	46위	84.50
T-33	17위	87.71	T-26	47위	84.38
T-28	18위	87.67	T-13	48위	84.00
T-57	19위	87.55	T-18	48위	84.00
T-44	20위	87.50	T-37	50위	83.88
T-55	20위	87.50	T-38	51위	83.82
T-46	22위	87.45	T-45	52위	82.90
T-30	23위	87.35	T-25	53위	82.75
T-29	24위	87.33	T-09	53위	82.75
T-05	25위	87.22	T-31	55위	82.64
T-52	26위	87.00	T-24	56위	82.63
T-32	27위	86.91	T-17	57위	82.59
T-41	28위	86.90	T-51	58위	82.46
T-11	29위	86.88	T-56	59위	81.78
T-36	30위	86.83	T-47	60위	81.67

5

고객만족도 종합결과

5.1 고객만족도 종합결과

- 2023년 인천 택시 고객만족도 조사결과, 종합만족도는 77.20점으로 나타나, 2020년 대비 10.93점 상승함
- 법인택시(76.5점)보다 개인택시(77.6점)의 종합만족도가 1.1점 높게 나타남



[그림 7] 고객만족도 연도별 종합결과

[표 73] 고객만족도 연도별 종합결과

[단위: 점]

구분	종합만족도			분야 종합만족도			체감만족도		
	2020 (a)	2023 (b)	GAP (b-a)	2020 (c)	2023 (d)	GAP (d-c)	2020 (e)	2023 (f)	GAP (f-e)
전체	66.27	77.20	10.93	66.42	74.87	8.45	66.38	79.54	13.16
법인택시	66.26	76.49	10.23	66.62	73.86	7.24	66.16	79.11	12.95
개인택시	66.29	77.64	11.35	66.28	75.47	9.19	66.53	79.80	13.27

* 고객만족도 지수 산출을 위한 세부 항목과 체감만족도 문항은 방금 하차한 택시 기준으로 조사함

5.2 분야별/항목별 고객만족도

[표 74] 분야별/항목별 고객만족도

구분		2020년	2023년	GAP (2023년-2020년)
종합만족도		66.27	77.20	10.93
분야 종합만족도		66.42	74.87	8.45
분야만족도	기사서비스	65.81	74.31	8.50
	차량상태	67.06	74.51	7.45
	운행행태	65.68	75.40	9.72
	요금결제	71.62	78.44	6.82
기사서비스	승·하차 시 인사	62.79	73.73	10.94
	복장, 언행 및 승객 응대 태도	63.24	73.98	10.74
	목적지 파악 및 지리숙지도	69.85	75.23	5.38
차량상태	차량 내·외부 청결도	68.28	74.21	5.93
	내부시설 작동상태	64.88	74.44	9.56
	차량 내부 온도	69.56	74.90	5.34
운행행태	운행 중 승차감	65.75	74.60	8.85
	운행 태도	66.25	75.29	9.04
	안전운전 습관	65.27	75.35	10.08
	적법 운행	65.54	76.33	10.79
요금결제	결제서비스	74.13	79.25	5.12
	영수증 발급과정	66.54	77.63	11.09
체감만족도	전반적 서비스	66.38	79.54	13.16

V. 경영평가 결과

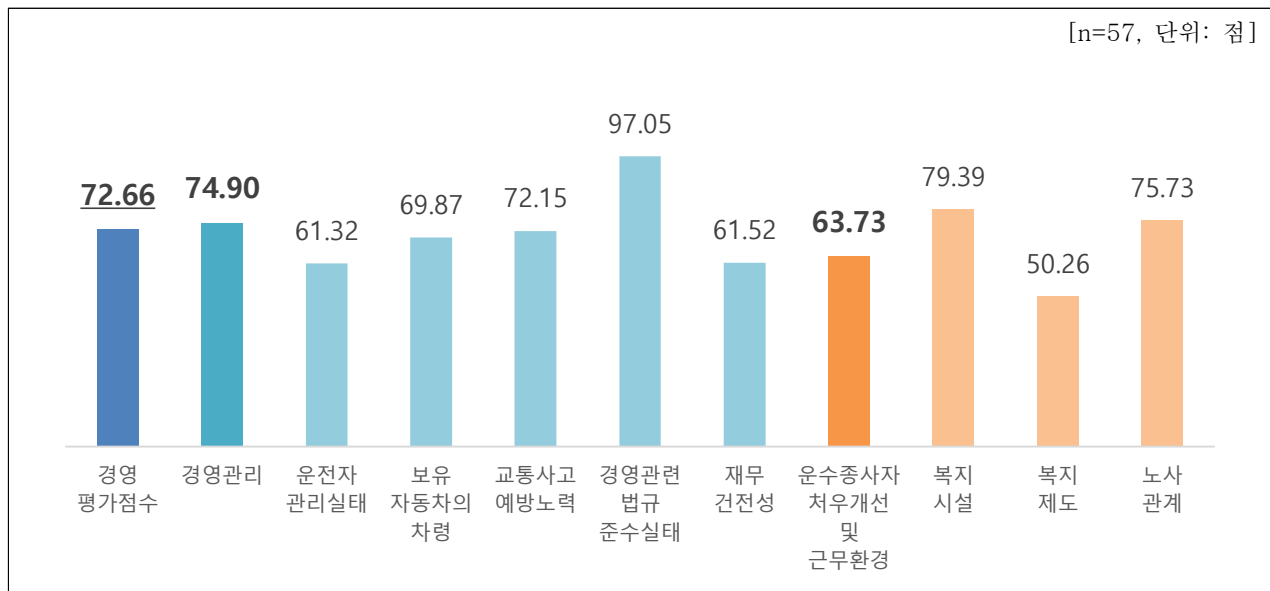


1

경영평가 종합결과

1.1 경영평가 종합결과

- 2023년 경영평가 종합점수는 72.66점으로 나타났으며, 2020년 대비 7.45점 상승함
- 항목별 점수는 '경영관련 법규 준수실태'가 97.05점으로 가장 높게, '복지제도'가 50.26점으로 가장 낮게 나타남



[그림 8] 경영평가 종합결과

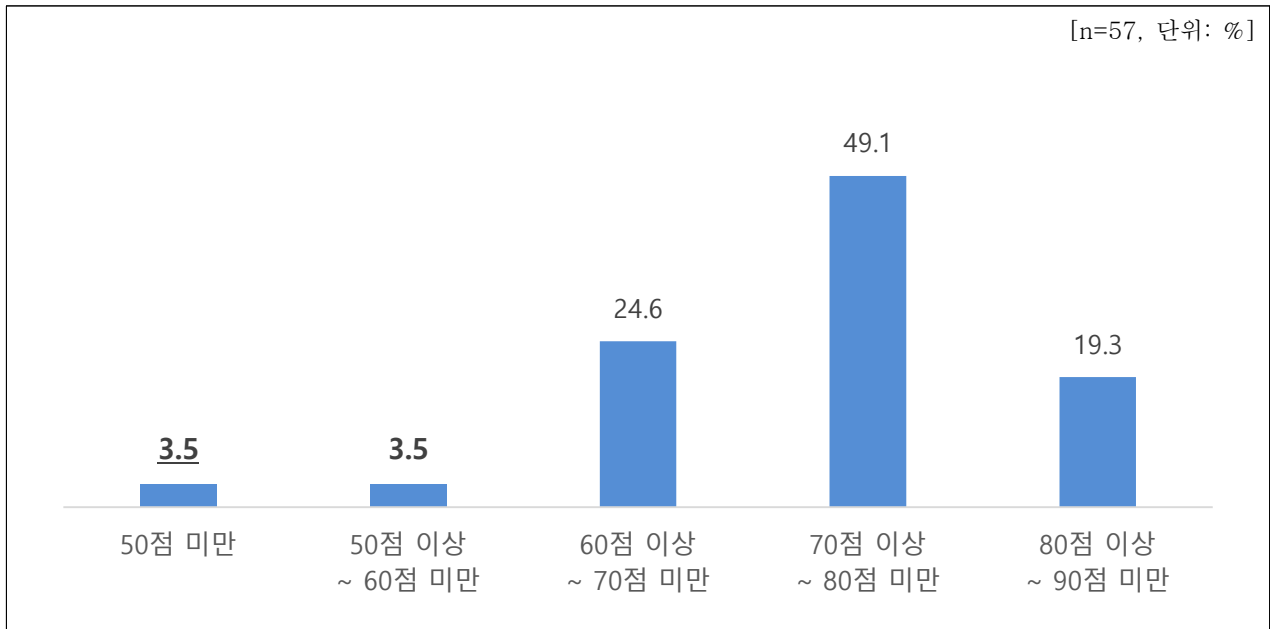
[표 75] 경영평가 종합결과

구분	경영평가	경영관리						운수종사자 처우개선 및 근무환경			
			운전자 관리실태	보유 자동차의 차령	교통사고 예방노력	경영관련 법규 준수실태	재무 건전성		복지시설	복지제도	노사관계
2020년	65.21	71.31	65.89	64.42	66.67	78.60	67.17	40.83	70.00	18.06	76.67
2023년	72.66	74.90	61.32	69.87	72.15	97.05	61.52	63.73	79.39	50.26	75.73
GAP	7.45	3.59	-4.57	5.45	5.48	18.45	-5.65	22.9	9.39	32.2	-0.94

- * 인천시 60개 택시업체 중 양도양수 3개 업체를 제외한 57개 업체에 대해서 경영평가를 수행함
- * 조사표를 미제출한 업체는 조합과 인천시 자료로 평가하는 항목은 해당 자료로 평가하였고, 업체자료로 평가하는 항목은 0점 처리함
- * 업체자료로 평가 시, 근거자료가 없는 항목은 0.5점 감점 처리함

1.2 경영평가 점수 분포도

- 경영평가 점수별 분포도를 보면, '70점 이상 ~ 80점 미만'이 49.1%(28개사)로 가장 많으며, 다음으로는 '60점 이상 ~ 70점 미만'이 24.6%(14개사)로 나타남



[그림 9] 경영평가 점수 분포

[표 77] 경영평가 점수 분포

점수 구간	2020년 업체수(개)	2023년 업체수(개)	비율(%)
전체	60	57	100.0
50점 미만	2	2	3.5
50점 이상 ~ 60점 미만	16	2	3.5
60점 이상 ~ 70점 미만	22	14	24.6
70점 이상 ~ 80점 미만	20	28	49.1
80점 이상 ~ 90점 미만	0	11	19.3
90점 이상 ~ 100점 미만	0	0	0.0

1.3 업체별 경영평가 점수

- 2023년 업체별 경영평가 점수는 'T-46'이 86.99점으로 가장 높게 나타남.

[표 78] 업체별 경영평가 점수 연도별 비교

업체ID	2023년		2020년		업체ID	2023년		2020년	
	순위	경영평가	순위	경영평가		순위	경영평가	순위	경영평가
T-46	1위	86.99	14위	73.88	T-08	30위	74.20	41위	61.51
T-38	2위	86.75	1위	77.99	T-29	31위	74.01	54위	57.08
T-41	3위	85.33	15위	72.83	T-06	32위	74.00	10위	74.77
T-40	4위	85.23	13위	74.08	T-53	33위	73.68	21위	69.94
T-26	5위	82.30	12위	74.08	T-23	34위	73.68	8위	75.44
T-36	6위	82.14	5위	77.02	T-28	35위	72.54	22위	69.57
T-55	7위	81.49	57위	53.20	T-32	36위	72.45	24위	67.56
T-35	8위	81.19	3위	77.64	T-50	37위	72.21	19위	70.39
T-47	9위	80.97	38위	62.11	T-48	38위	70.43	47위	58.88
T-57	10위	80.22	2위	77.93	T-13	39위	70.31	36위	62.39
T-17	11위	80.18	60위	41.00	T-27	40위	69.96	43위	59.93
T-33	12위	79.68	27위	66.04	T-49	41위	68.72	39위	62.02
T-43	13위	79.03	33위	63.86	T-02	42위	68.52	58위	51.83
T-05	14위	78.50	17위	72.00	T-51	43위	67.90	30위	64.52
T-22	15위	78.29	7위	75.61	T-42	44위	67.56	45위	59.43
T-24	16위	77.53	18위	71.00	T-14	45위	67.49	42위	60.55
T-34	17위	77.45	44위	59.83	T-58	46위	67.25	28위	65.29
T-60	18위	77.40	29위	65.18	T-10	47위	66.49	48위	58.42
T-54	19위	77.17	6위	75.63	T-01	48위	65.09	9위	74.92
T-20	20위	76.96	55위	56.86	T-37	49위	63.83	53위	57.21
T-12	21위	76.92	26위	66.23	T-04	50위	63.76	49위	58.27
T-07	22위	76.37	37위	62.33	T-56	51위	63.39	51위	57.54
T-16	23위	76.24	11위	74.19	T-11	52위	63.27	20위	70.09
T-39	24위	75.34	4위	77.06	T-19	53위	60.67	34위	63.55
T-09	25위	75.23	16위	72.13	T-45	54위	57.25	56위	54.00
T-31	26위	75.06	40위	61.86	T-15	55위	52.00	59위	44.90
T-25	27위	74.93	46위	59.35	T-18	56위	45.00	52위	57.29
T-03	28위	74.74	31위	64.46	T-52	57위	42.00	35위	62.88
T-44	29위	74.49	50위	58.06					

1.4 업체별 경영평가 세부결과

- 업체별 경영평가 세부결과는 다음과 같음

[표 79] 업체별 경영평가 세부결과 - 1

업체ID	순위	경영 평가	경영관리						운수종사자 처우개선 및 근무환경			
				운전자 관리실태	보유 자동차의 차령	교통사고 예방노력	경영관련 법규 준수실태	재무 건전성		복지시설	복지제도	노사관계
T-46	1위	86.99	86.24	90.48	71.32	66.67	100.00	80.00	90.00	100.00	80.00	100.00
T-38	2위	86.75	85.94	100.00	67.86	66.67	100.00	66.67	90.00	100.00	80.00	100.00
T-41	3위	85.33	86.66	90.48	90.40	100.00	100.00	46.67	80.00	100.00	60.00	100.00
T-40	4위	85.23	87.16	85.71	81.80	66.67	100.00	86.67	77.50	100.00	60.00	91.67
T-26	5위	82.30	82.88	80.95	47.20	50.00	100.00	100.00	80.00	75.00	70.00	100.00
T-36	6위	82.14	82.68	76.19	73.43	100.00	100.00	53.33	80.00	100.00	60.00	100.00
T-55	7위	81.49	86.86	85.71	78.38	66.67	100.00	86.67	60.00	75.00	40.00	83.33
T-35	8위	81.19	81.49	52.38	59.93	100.00	92.00	100.00	80.00	75.00	70.00	100.00
T-47	9위	80.97	78.71	47.62	85.24	100.00	100.00	66.67	90.00	100.00	80.00	100.00
T-57	10위	80.22	82.15	76.19	46.03	95.83	100.00	66.67	72.50	87.50	55.00	91.67
T-17	11위	80.18	77.72	71.43	73.94	83.33	100.00	46.67	90.00	100.00	80.00	100.00
T-33	12위	79.68	82.10	71.43	81.09	91.67	100.00	60.00	70.00	75.00	50.00	100.00
T-43	13위	79.03	78.79	57.14	86.15	75.00	92.00	86.67	80.00	75.00	70.00	100.00
T-05	14위	78.50	80.00	76.19	100.00	75.00	100.00	46.67	72.50	100.00	50.00	91.67
T-22	15위	78.29	82.24	80.95	82.72	91.67	92.00	60.00	62.50	75.00	40.00	91.67
T-24	16위	77.53	81.91	80.95	64.66	58.33	100.00	80.00	60.00	100.00	40.00	66.67
T-34	17위	77.45	79.94	66.67	70.78	75.00	100.00	73.33	67.50	75.00	45.00	100.00
T-60	18위	77.40	82.38	57.14	84.33	83.33	100.00	86.67	57.50	100.00	40.00	58.33
T-54	19위	77.17	80.21	61.90	73.86	100.00	84.00	86.67	65.00	100.00	50.00	66.67
T-20	20위	76.96	79.95	47.62	78.05	70.83	100.00	100.00	65.00	75.00	50.00	83.33
T-12	21위	76.92	78.66	71.43	56.06	100.00	100.00	46.67	70.00	75.00	50.00	100.00
T-07	22위	76.37	81.09	85.71	62.43	79.17	84.00	80.00	57.50	100.00	40.00	58.33
T-16	23위	76.24	74.05	57.14	89.14	83.33	100.00	40.00	85.00	100.00	70.00	100.00
T-39	24위	75.34	80.42	76.19	61.97	58.33	100.00	80.00	55.00	75.00	50.00	50.00
T-09	25위	75.23	76.54	42.86	74.69	75.00	100.00	86.67	70.00	100.00	50.00	83.33
T-31	26위	75.06	80.08	95.24	86.57	58.33	100.00	40.00	55.00	75.00	50.00	50.00
T-25	27위	74.93	78.66	71.43	63.31	58.33	100.00	76.67	60.00	87.50	55.00	50.00

제 5 장 경영평가 결과

[표 80] 업체별 경영평가 세부결과 - 2

업체ID	순위	경영 평가	경영관리						운수종사자 처우개선 및 근무환경			
				운전자 관리실태	보유 자동차의 차령	교통사고 예방노력	경영관련 법규 준수실태	재무 건전성		복지시설	복지제도	노사관계
T-03	28위	74.74	77.18	80.95	67.74	33.33	100.00	73.33	65.00	75.00	60.00	66.67
T-44	29위	74.49	75.61	42.86	64.15	75.00	100.00	86.67	70.00	100.00	60.00	66.67
T-08	30위	74.20	79.00	76.19	45.71	91.67	100.00	53.33	55.00	75.00	50.00	50.00
T-29	31위	74.01	77.52	38.10	78.77	70.83	100.00	100.00	60.00	75.00	50.00	66.67
T-06	32위	74.00	73.75	42.86	71.43	75.00	92.00	86.67	75.00	100.00	50.00	100.00
T-53	33위	73.68	74.60	66.67	66.85	83.33	100.00	40.00	70.00	100.00	40.00	100.00
T-23	34위	73.68	74.59	71.43	81.08	66.67	84.00	66.67	70.00	75.00	50.00	100.00
T-28	35위	72.54	74.43	42.86	79.20	91.67	100.00	60.00	65.00	87.50	60.00	58.33
T-32	36위	72.45	75.56	61.90	77.86	41.67	100.00	80.00	60.00	75.00	45.00	75.00
T-50	37위	72.21	72.76	47.62	74.36	66.67	92.00	80.00	70.00	100.00	50.00	83.33
T-48	38위	70.43	71.78	61.90	77.50	58.33	92.00	60.00	65.00	75.00	60.00	66.67
T-13	39위	70.31	70.38	52.38	75.79	75.00	92.00	53.33	70.00	75.00	50.00	100.00
T-27	40위	69.96	69.95	52.38	56.58	75.00	100.00	46.67	70.00	75.00	75.00	58.33
T-49	41위	68.72	73.40	28.57	67.46	66.67	100.00	100.00	50.00	75.00	40.00	50.00
T-02	42위	68.52	71.28	42.86	71.76	83.33	100.00	53.33	57.50	100.00	40.00	58.33
T-51	43위	67.90	69.88	61.90	62.93	62.50	100.00	40.00	60.00	62.50	40.00	91.67
T-42	44위	67.56	68.82	76.19	72.26	66.67	84.00	33.33	62.50	87.50	60.00	50.00
T-14	45위	67.49	69.37	28.57	78.46	100.00	100.00	46.67	60.00	75.00	60.00	50.00
T-58	46위	67.25	71.56	66.67	75.00	41.67	100.00	53.33	50.00	62.50	45.00	50.00
T-10	47위	66.49	70.62	42.86	64.18	83.33	100.00	53.33	50.00	75.00	40.00	50.00
T-01	48위	65.09	63.86	33.33	72.72	91.67	76.00	60.00	70.00	75.00	50.00	100.00
T-37	49위	63.83	66.66	33.33	76.08	75.00	100.00	46.67	52.50	62.50	40.00	66.67
T-04	50위	63.76	65.95	28.57	67.97	83.33	92.00	60.00	55.00	75.00	50.00	50.00
T-56	51위	63.39	67.37	42.86	77.03	50.00	100.00	56.67	47.50	62.50	40.00	50.00
T-11	52위	63.27	66.59	61.90	68.12	58.33	100.00	23.33	50.00	62.50	45.00	50.00
T-19	53위	60.67	58.97	47.62	59.63	41.67	92.00	33.33	67.50	100.00	40.00	91.67
T-45	54위	57.25	59.68	33.33	74.95	50.00	100.00	30.00	47.50	62.50	40.00	50.00
T-15	55위	52.00	61.25	76.19	28.57	50.00	100.00	0.00	15.00	0.00	0.00	50.00
T-18	56위	45.00	52.50	42.86	28.57	50.00	100.00	0.00	15.00	0.00	0.00	50.00
T-52	57위	42.00	48.75	52.38	28.57	25.00	92.00	0.00	15.00	0.00	0.00	50.00

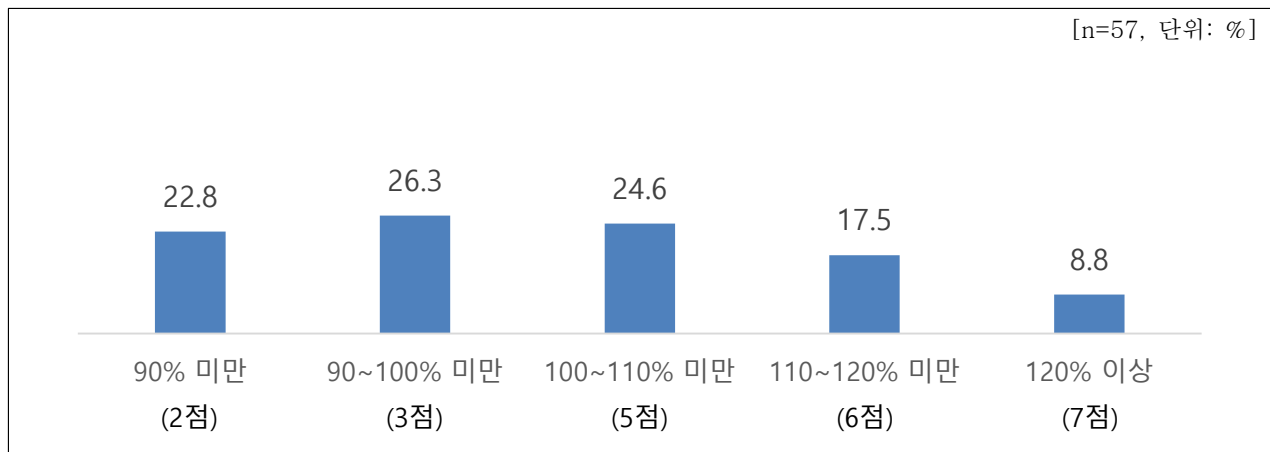
2

경영평가 항목별 분석

2.1 운전자 관리실태

1) 운전자 확보율

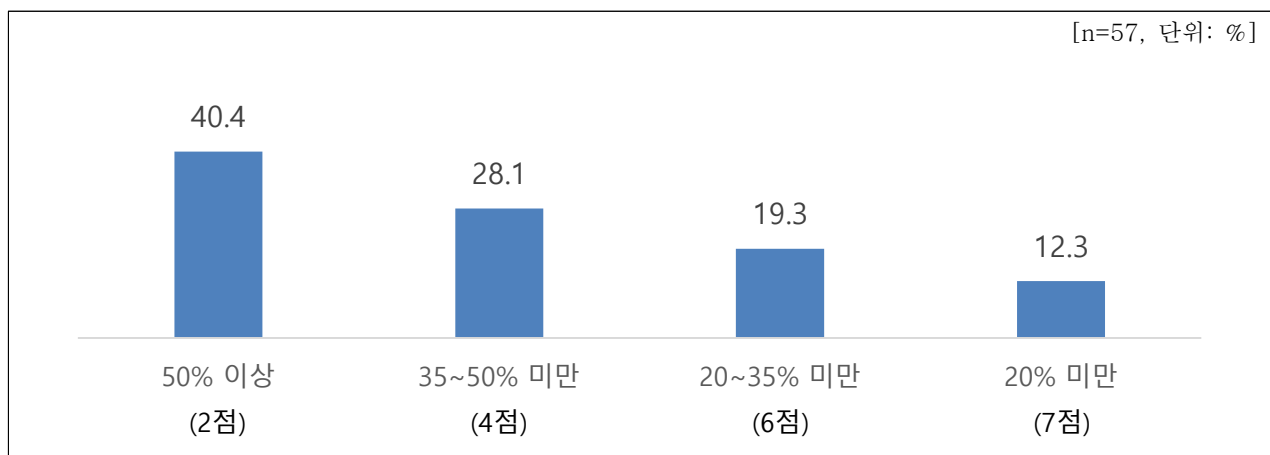
- 차량 등록대수 대비 근무 운전자 수 비율은 '90%~100% 미만'이 26.3%(15개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 59.15점(100점 기준)



[그림 11] 운전자 확보율

2) 운전자 평균 이직율

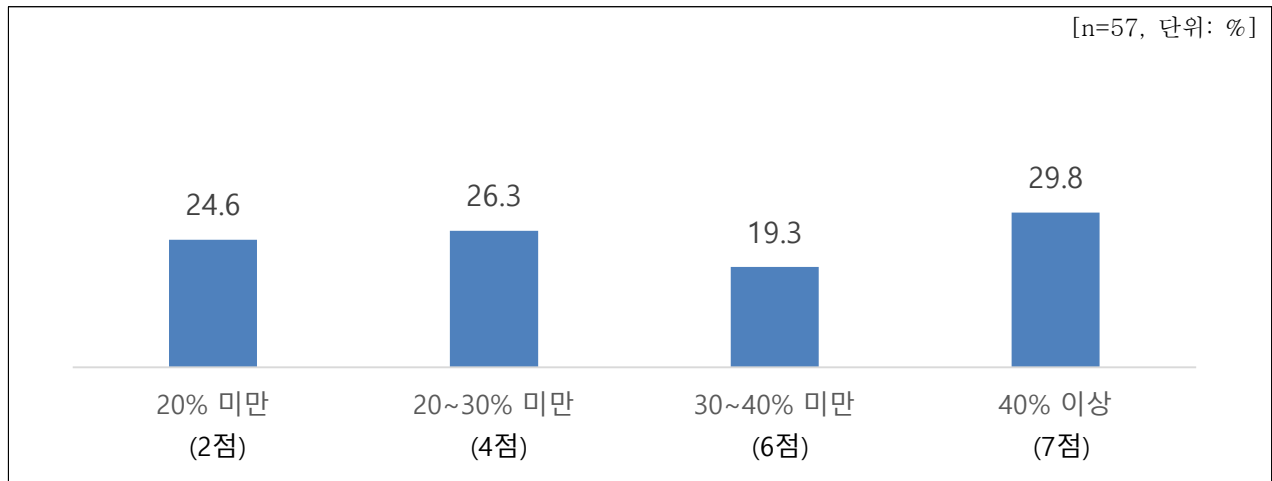
- 2022년 12월말 운전자 수 대비 2022년 1년 동안의 퇴직자 수 비율은 '50% 이상'이 40.4%(23개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 56.39점(100점 기준)



[그림 12] 운전자 평균 이직율

3) 5년 이상 장기 근속자 비율

- 5년 이상 장기근속 비율은 '40% 이상'이 29.8%(17개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 68.42점(100점 기준)



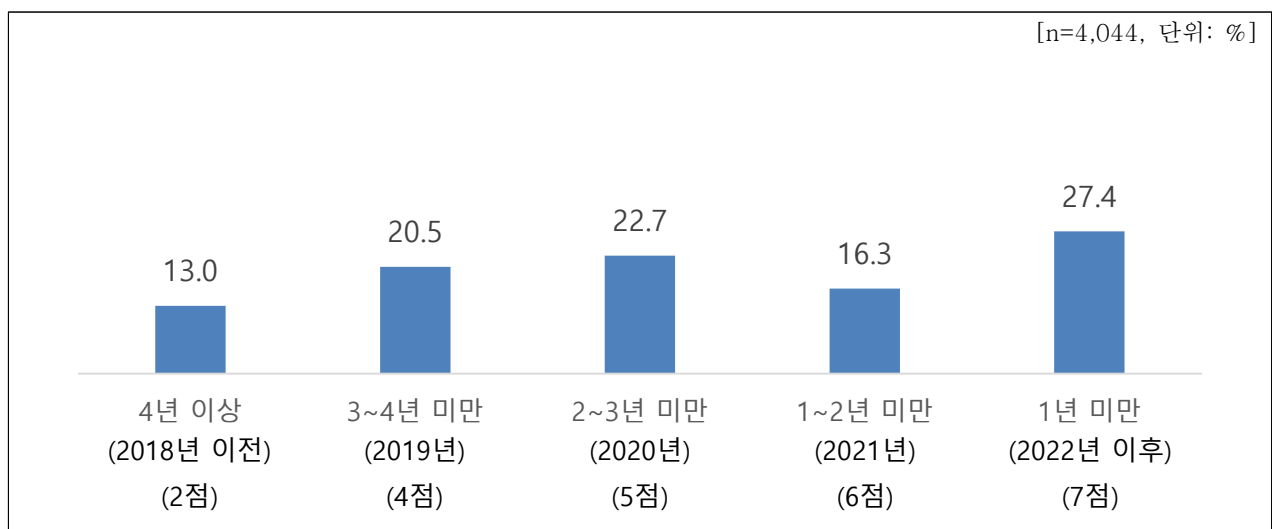
[그림 13] 5년 이상 장기 근속자 비율

2.2 보유 자동차의 차령

1) 보유 자동차 현대화율(차령)

- 자료를 제출한 54개 업체의 4,044대의 차령은 '1년 미만'이 27.4%(1,108대)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 69.87점(100점 기준)

* 2400cc이상과 전기차는 차량 연식에서 2년 차감하고 적용함

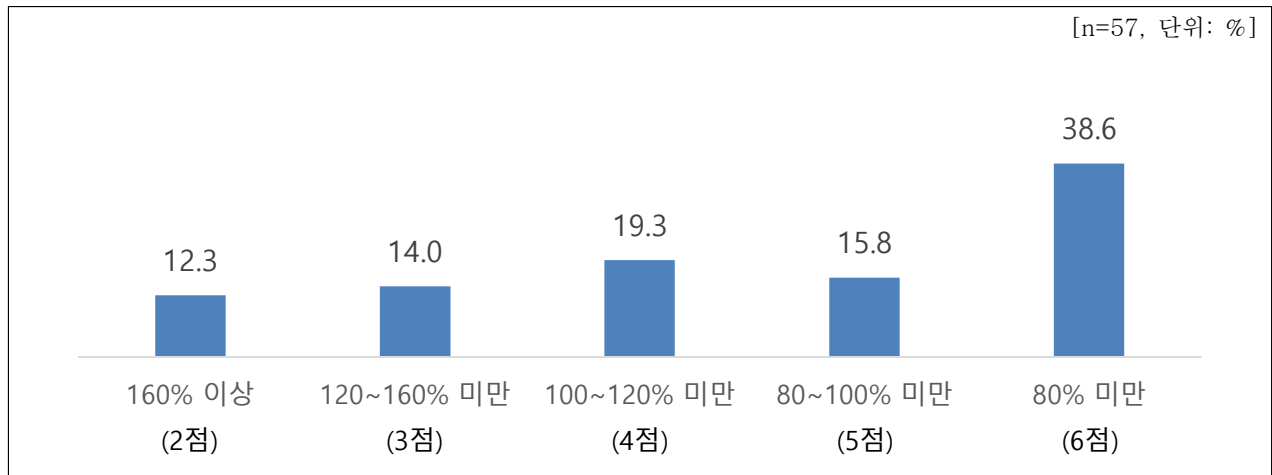


[그림 14] 보유 자동차 현대화율(차령)

2.3 교통사고 예방노력

1) 교통사고지수(보험요율)

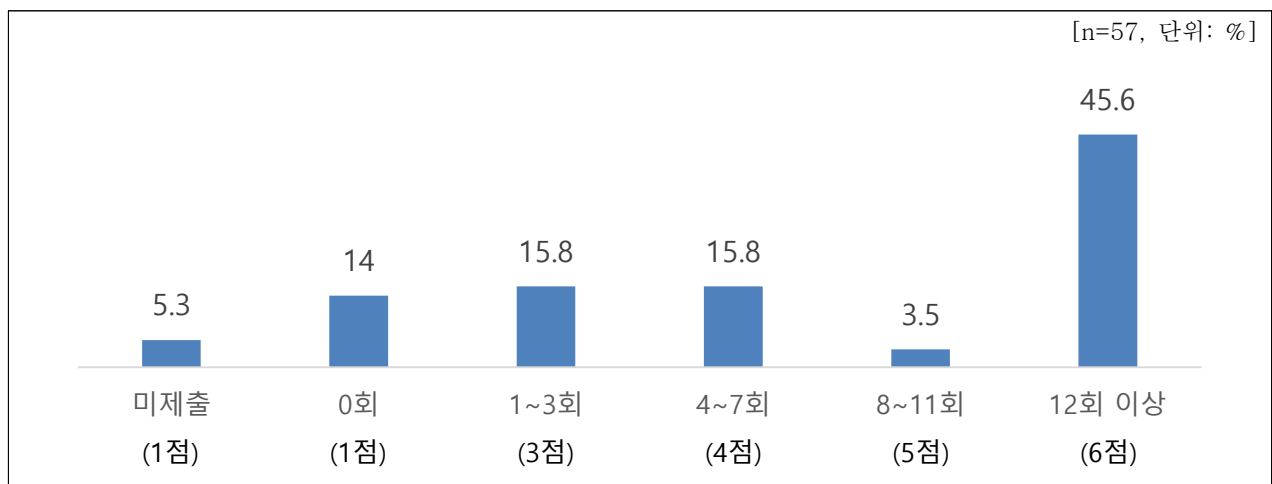
- 2023년 적용되는 보험요율은 '80% 미만'이 38.6%(22개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 75.73점(100점 기준)



[그림 15] 교통사고지수(보험요율)

2) 교통사고 예방 자체교육(횟수)

- 2022년 1년간 교통사고 예방 자체교육 횟수는 '12회 이상'이 45.6%(26개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 68.57점(100점 기준)

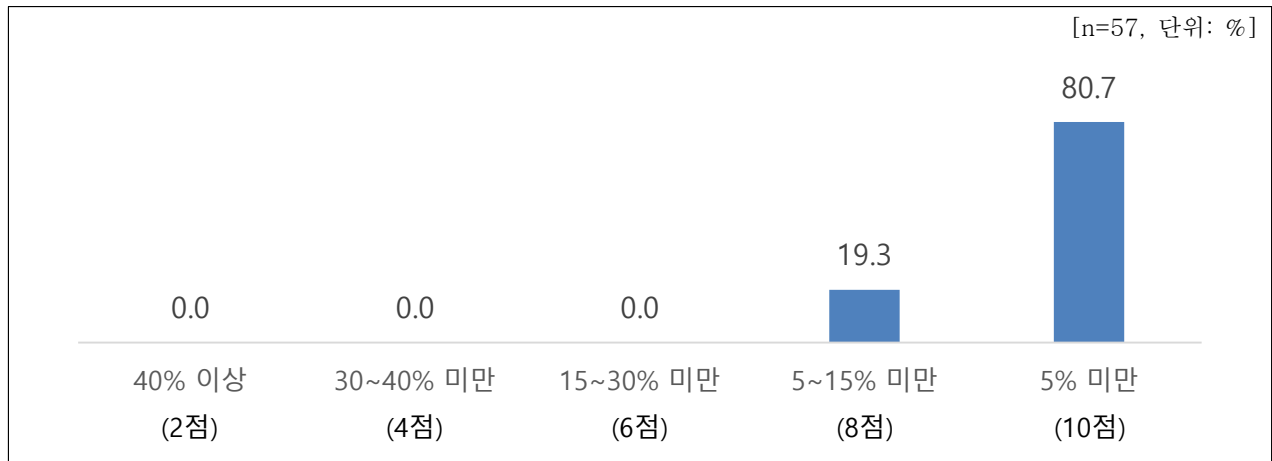


[그림 16] 교통사고 예방 자체교육(횟수)

2.4 경영관련 법규 준수실태

1) 과징금 및 과태료 처분율

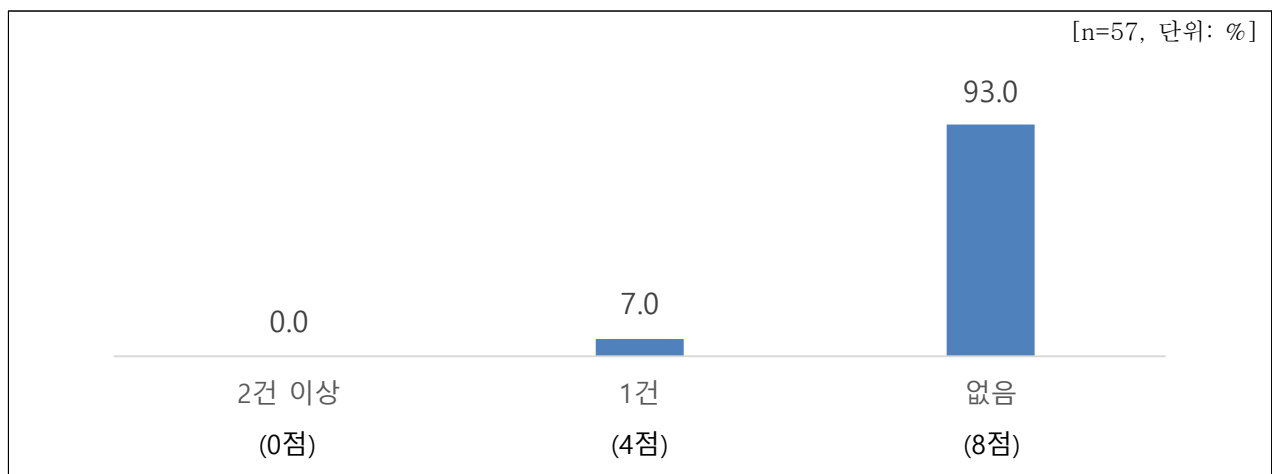
- 차량등록 대수 대비 과징금 및 과태료 처분 비율은 '5% 미만'이 80.7%(46개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 96.14점(100점 기준)



[그림 17] 과징금 및 과태료 처분율

2) 전액관리제 위반 건수

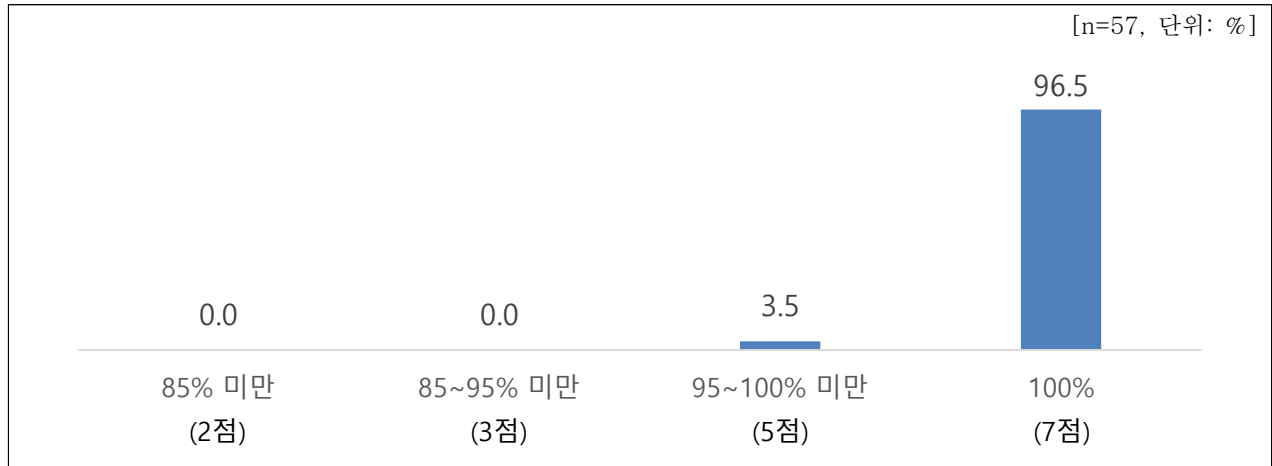
- 전액관리제 위반 건수는 '없음'이 93.0%(53개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 96.49점(100점 기준)



[그림 18] 전액관리제 위반 건수

3) 부가가치세 경감세액 지급실적

- 부가가치세 경감세액 지급실적은 '100%'가 96.5%(55개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 99.00점(100점 기준)

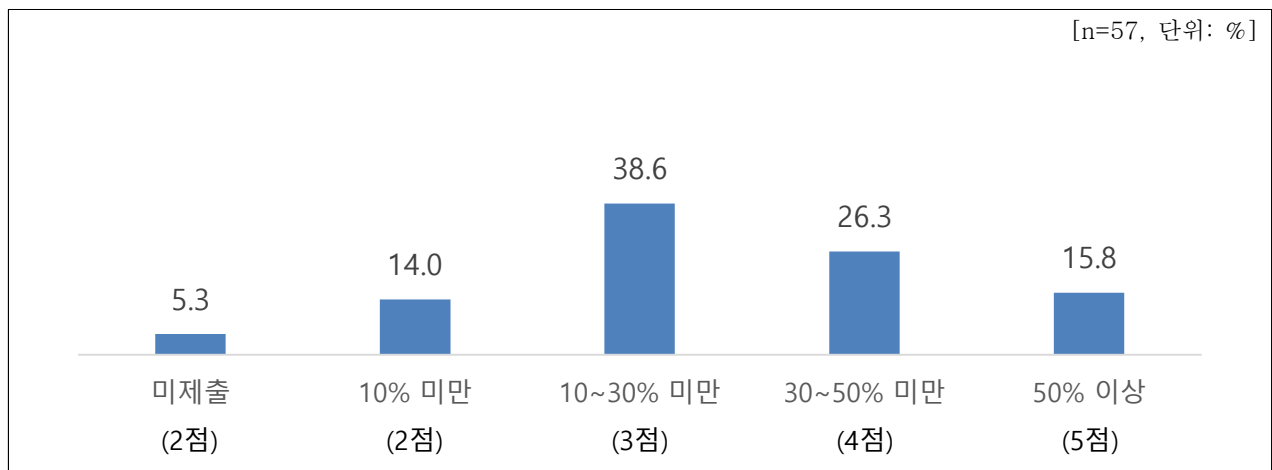


[그림 19] 부가가치세 경감세액 지급실적

2.5 재무건전성

1) 자기자본비율

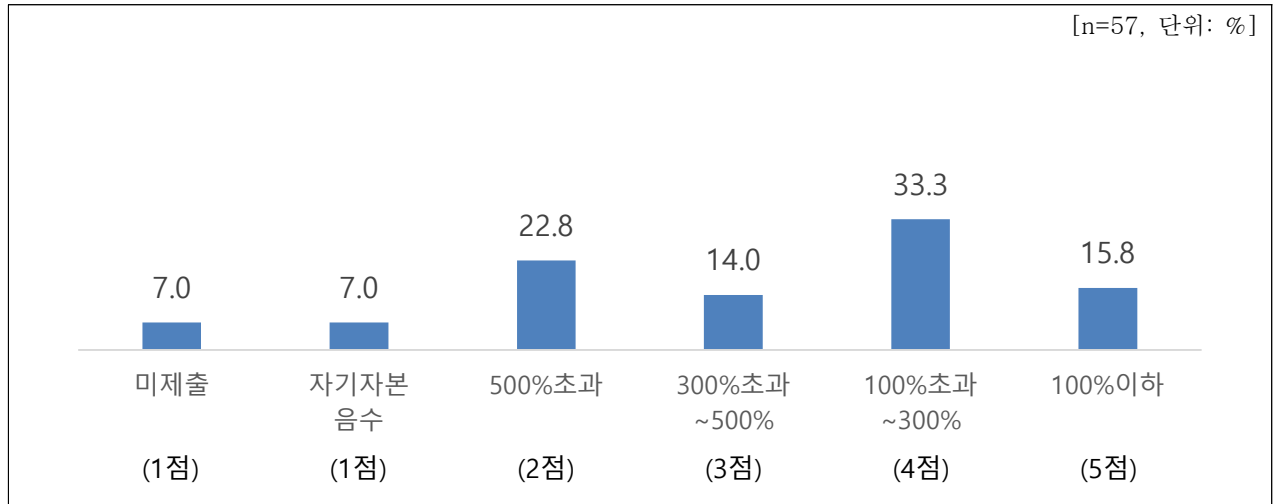
- 자기자본비율(자기자본/총자산)은 '10~30% 미만'이 38.6%(22개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 65.09점(100점 기준)



[그림 20] 자기자본비율

2) 부채비율

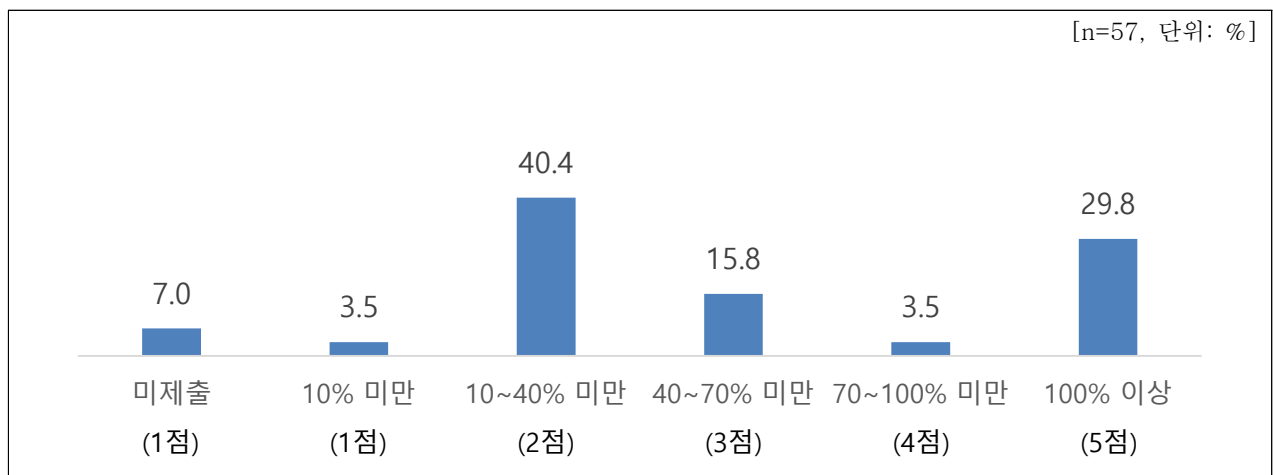
- 부채비율(부채총액/자기자본)은 '100%초과~300%'가 33.3%(19개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 61.05점(100점 기준)



[그림 21] 부채비율

3) 유동비율

- 유동비율(유동자산/유동부채)은 '10~40% 미만'이 40.4%(23개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 58.42점(100점 기준)

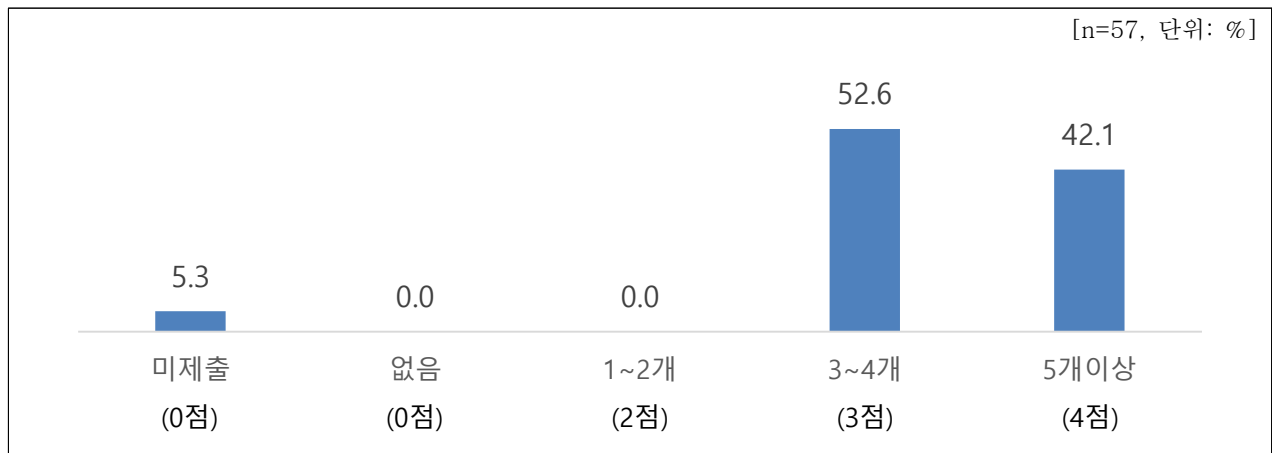


[그림 22] 유동비율

2.6 복지시설

1) 복지시설

- 복지시설 수는 '3~4개'가 52.6%(30개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 79.39점(100점 기준)

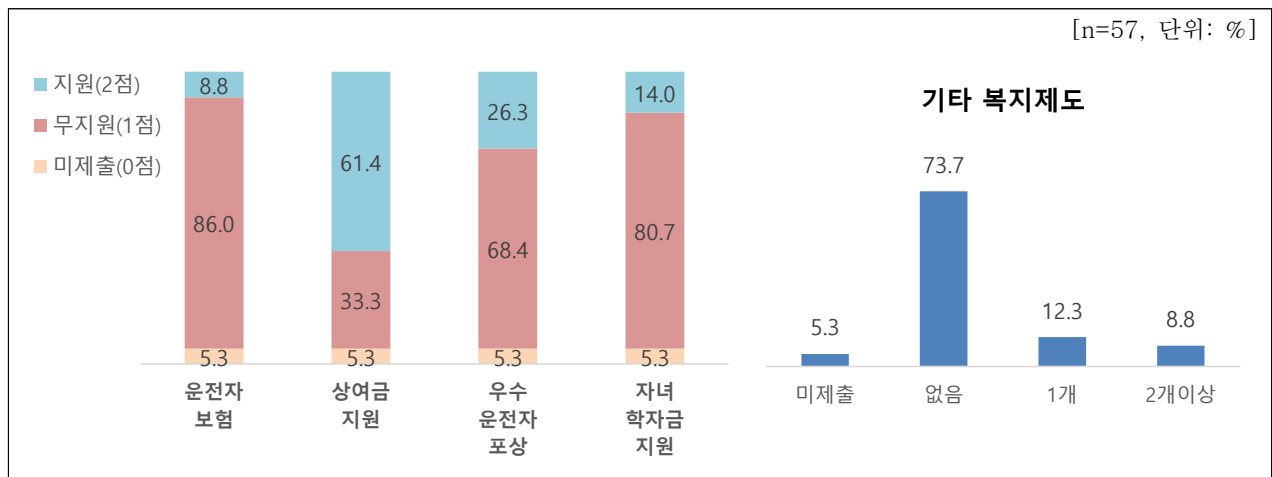


[그림 23] 복지시설

2.7 복지제도

1) 복지제도

- 복지제도 지원 비율은 '상여금지원'이 61.4%(35개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체의 복지제도 평균 점수 : 50.26점(100점 기준)
- 복지제도의 세부항목별 100점 기준 점수는 '운전자보험' 50.44점, '상여금지원' 74.56점, '우수운전자 포상' 59.21점, '자녀 학자금 지원' 52.63점, '기타 복지제도' 14.47점으로 나타남

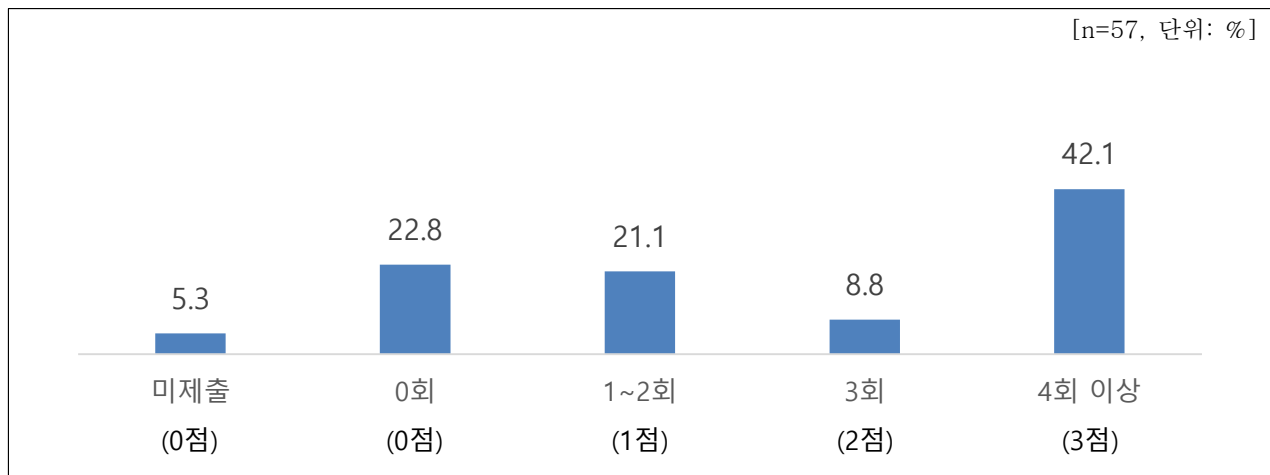


[그림 24] 복지제도

2.8 노사관계

1) 정기적인 노사 협의회 개최(횟수)

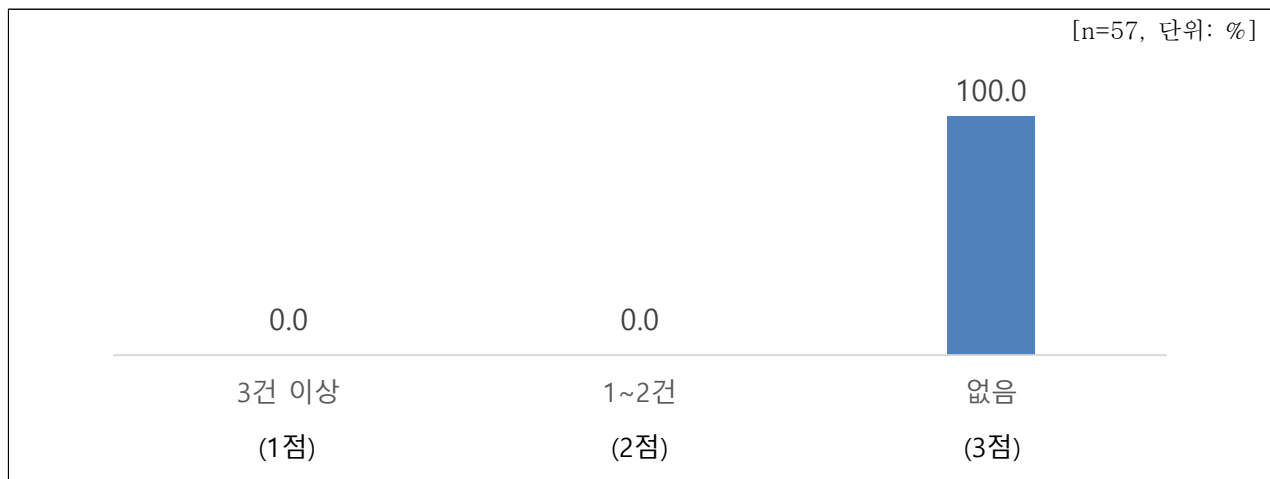
- 2023년 1년간 노사 협의회 개최 횟수는 '4회 이상'이 42.1%(24개사)로 가장 높게 나타남
- 57개 업체 평균 점수 : 51.46점(100점 기준)



[그림 25] 정기적인 노사 협의회 개최(횟수)

2) 노사 문제 진정, 고소, 고발 건수

- 2023년 1년간 노사 문제 진정, 고소, 고발 건수는 모두 없음으로 조사됨
- 57개 업체 평균 점수 : 100.00점(100점 기준)



[그림 26] 노사 문제 진정, 고소, 고발 건수

VI. 모니터링 결과

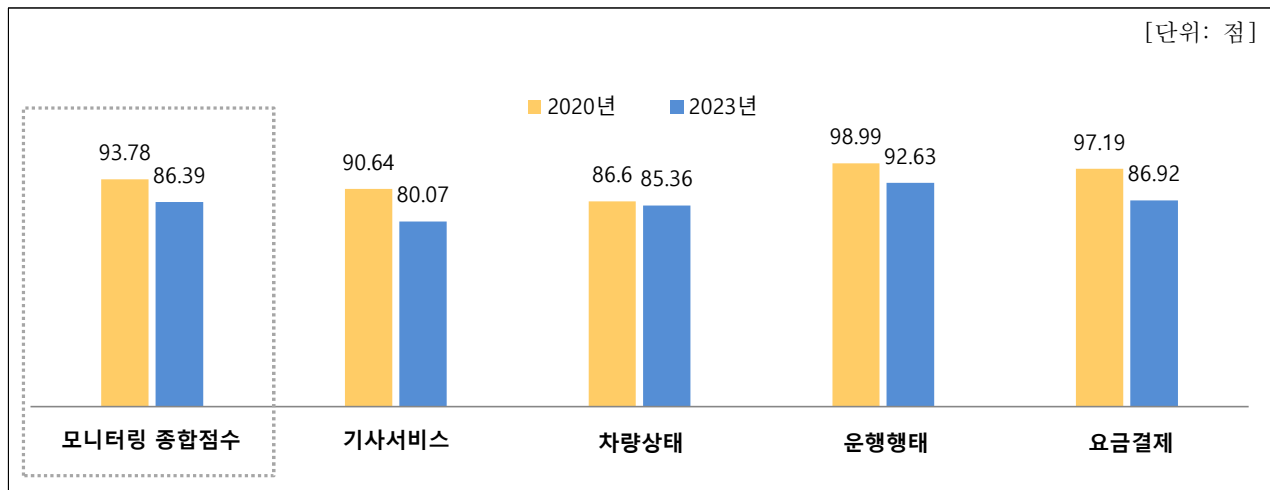


1

모니터링 종합결과

1.1 모니터링 종합결과

- 2023년 모니터링 평가 결과, 86.39점으로 2020년 대비 7.39점 하락함
- 분야별 모니터링 점수는 '운행행태' 92.63점, '요금결제' 86.92점, '차량상태' 85.36점, '기사서비스' 80.07점 순으로 나타남



[그림 27] 연도별 모니터링 종합결과

[표 81] 모니터링 종합결과

구분		모니터링 종합점수	기사서비스	차량상태	운행행태	요금결제
2020년		93.78	90.64	86.60	98.99	97.19
2023년		86.39	80.07	85.36	92.63	86.92
GAP('23-'20)		-7.39	-10.57	-1.24	-6.36	-10.27
'23	법인택시	86.31	80.38	86.04	91.76	86.94
	개인택시	86.49	79.65	84.47	93.75	86.89
	GAP (개인-법인)	0.18	-0.73	-1.57	1.99	-0.05

1.2 업체별 모니터링 점수

- 2023년 업체별 모니터링 점수는 'T-59'가 91.75점으로 가장 높게 나타났으며, 'T-47'이 81.67점으로 가장 낮게 나타남

[표 82] 업체별 모니터링 점수

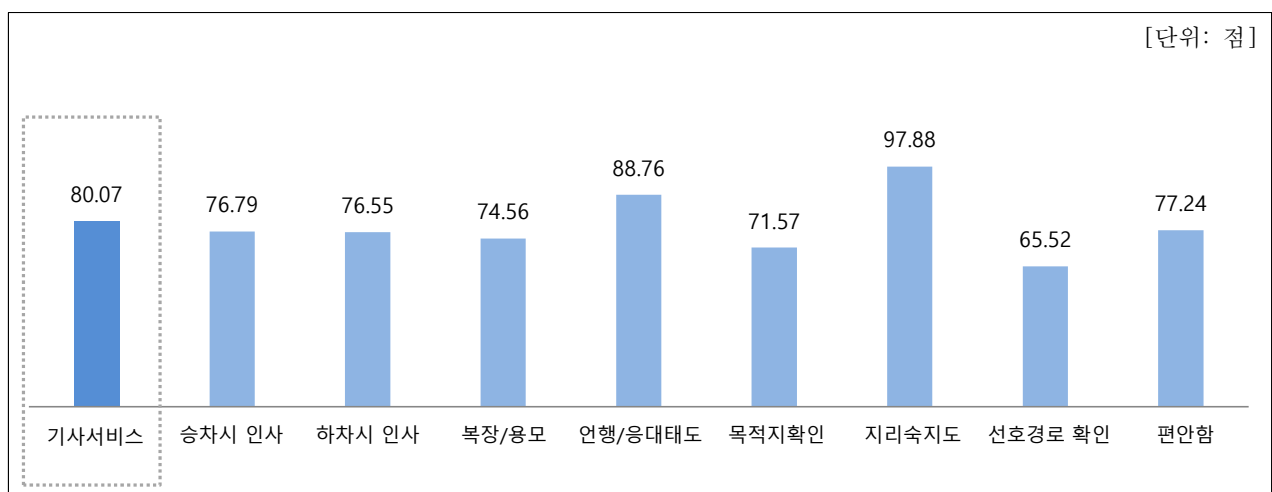
업체	순위	모니터링 점수	업체	순위	모니터링 점수
T-59	1위	91.75	T-50	31위	86.83
T-16	2위	90.92	T-43	32위	86.70
T-04	3위	90.86	T-27	33위	86.70
T-58	4위	90.75	T-02	34위	86.58
T-39	5위	90.69	T-53	35위	86.35
T-14	6위	90.61	T-12	36위	86.19
T-40	7위	90.23	T-21	37위	86.11
T-60	8위	89.03	T-54	38위	85.98
T-19	9위	89.00	T-01	39위	85.46
T-07	10위	88.92	T-03	40위	85.32
T-35	11위	88.87	T-49	41위	85.11
T-48	12위	88.81	T-20	42위	84.96
T-06	13위	88.59	T-10	43위	84.93
T-42	14위	88.50	T-22	44위	84.68
T-15	15위	87.90	T-23	45위	84.58
T-08	16위	87.80	T-34	46위	84.50
T-33	17위	87.71	T-26	47위	84.38
T-28	18위	87.67	T-13	48위	84.00
T-57	19위	87.55	T-18	48위	84.00
T-44	20위	87.50	T-37	50위	83.88
T-55	20위	87.50	T-38	51위	83.82
T-46	22위	87.45	T-45	52위	82.90
T-30	23위	87.35	T-25	53위	82.75
T-29	24위	87.33	T-09	53위	82.75
T-05	25위	87.22	T-31	55위	82.64
T-52	26위	87.00	T-24	56위	82.63
T-32	27위	86.91	T-17	57위	82.59
T-41	28위	86.90	T-51	58위	82.46
T-11	29위	86.88	T-56	59위	81.78
T-36	30위	86.83	T-47	60위	81.67

2

분야별 모니터링 결과

2.1 기사서비스

- 2023년 기사서비스 모니터링 점수는 80.07점으로 나타났으며, 개인택시(79.65점)가 법인택시(80.38점)보다 0.73점 낮게 나타남
- 항목별 점수는 '지리숙지도'가 97.88점, '연행/응대태도'가 88.76점으로 상대적으로 높게 나타났으며, '선호경로 확인'이 65.52점으로 가장 낮게 나타남



[그림 28] 기사서비스 모니터링 결과

[표 83] 기사서비스 모니터링 결과

구분	기사 서비스	승차시 인사	하차시 인사	복장/용모	연행/응대태도	목적지 확인	지리 숙지도	선호경로 확인	편안함
전체	80.07	76.79	76.55	74.56	88.76	71.57	97.88	65.52	77.24
법인택시	80.38	73.68	77.24	77.24	87.54	73.68	98.04	67.95	77.44
개인택시	79.65	80.81	75.65	71.08	90.33	68.82	97.68	62.36	76.97
GAP (개인-법인)	-0.73	7.13	-1.59	-6.16	2.79	-4.87	-0.36	-5.59	-0.47

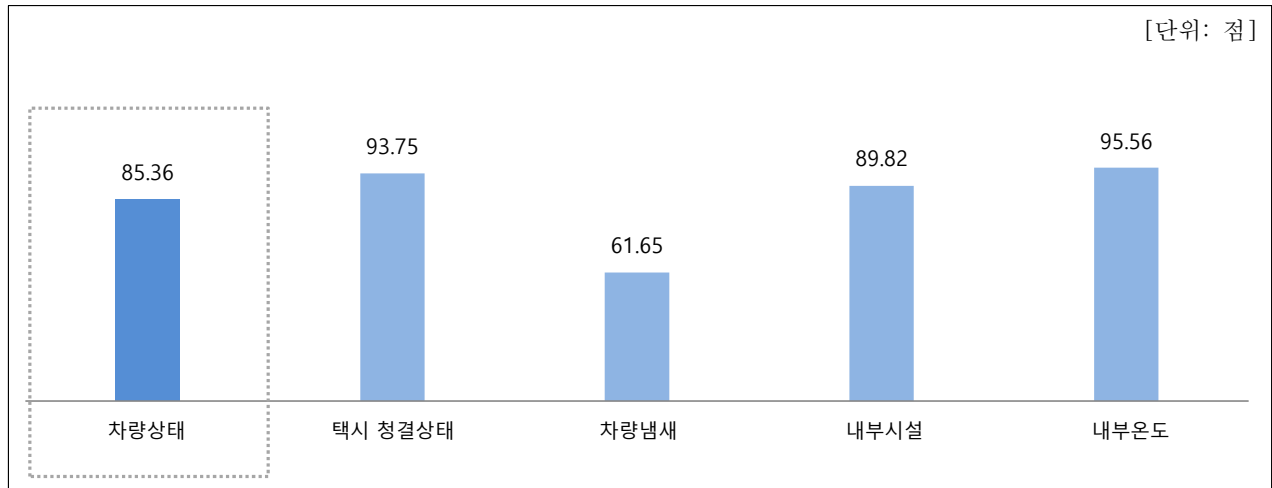
- 2023년 업체별 기사서비스 점수는 'T-14'가 92.59점으로 가장 높게 나타났으며, 'T-56'이 68.01점으로 가장 낮게 나타남

[표 84] 업체별 기사서비스 점수

업체ID	순위	기사서비스	업체ID	순위	기사서비스
T-14	1위	92.59	T-30	31위	80.91
T-16	2위	89.39	T-34	32위	80.87
T-39	3위	88.26	T-20	33위	80.68
T-04	4위	88.10	T-43	34위	80.65
T-35	5위	87.17	T-27	35위	80.61
T-06	6위	86.93	T-10	36위	80.51
T-40	7위	85.81	T-11	37위	80.45
T-59	8위	85.61	T-55	38위	79.80
T-15	9위	85.15	T-54	39위	79.37
T-57	10위	85.12	T-28	40위	79.17
T-44	11위	85.02	T-49	41위	79.11
T-58	12위	84.85	T-12	42위	78.98
T-60	13위	84.31	T-02	43위	78.91
T-19	14위	84.22	T-41	44위	78.79
T-07	15위	83.84	T-23	45위	78.70
T-08	16위	83.64	T-31	46위	78.46
T-48	17위	83.52	T-13	47위	78.33
T-24	18위	83.33	T-53	48위	78.25
T-21	19위	83.33	T-38	49위	77.81
T-33	20위	82.68	T-03	50위	76.86
T-36	21위	82.45	T-09	51위	76.70
T-32	22위	82.20	T-25	52위	75.19
T-50	23위	82.15	T-45	53위	75.15
T-42	24위	81.82	T-22	54위	75.11
T-52	25위	81.60	T-37	55위	74.78
T-01	26위	81.60	T-18	56위	74.17
T-29	27위	81.57	T-17	57위	72.01
T-26	28위	81.44	T-47	58위	69.32
T-46	29위	81.26	T-51	59위	69.19
T-05	30위	81.14	T-56	60위	68.01

2.2 차량상태

- 2023년 차량상태 모니터링 점수는 85.36점으로 나타났으며, 개인택시(84.47점)가 법인택시(86.04점)보다 1.57점 낮게 나타남
- 항목별 점수는 '내부온도' 95.56점, '택시 청결상태' 93.75점, '내부시설' 89.82점, '차량냄새' 61.65점 순으로 나타남



[그림 29] 차량상태 모니터링 결과

[표 85] 차량상태 모니터링 결과

구분	차량상태	택시 청결상태	차량냄새	내부시설	내부온도
전체	85.36	93.75	61.65	89.82	95.56
법인택시	86.04	92.06	63.09	92.92	95.16
개인택시	84.47	95.94	59.78	85.79	96.06
GAP (개인-법인)	-1.57	3.88	-3.31	-7.12	0.90

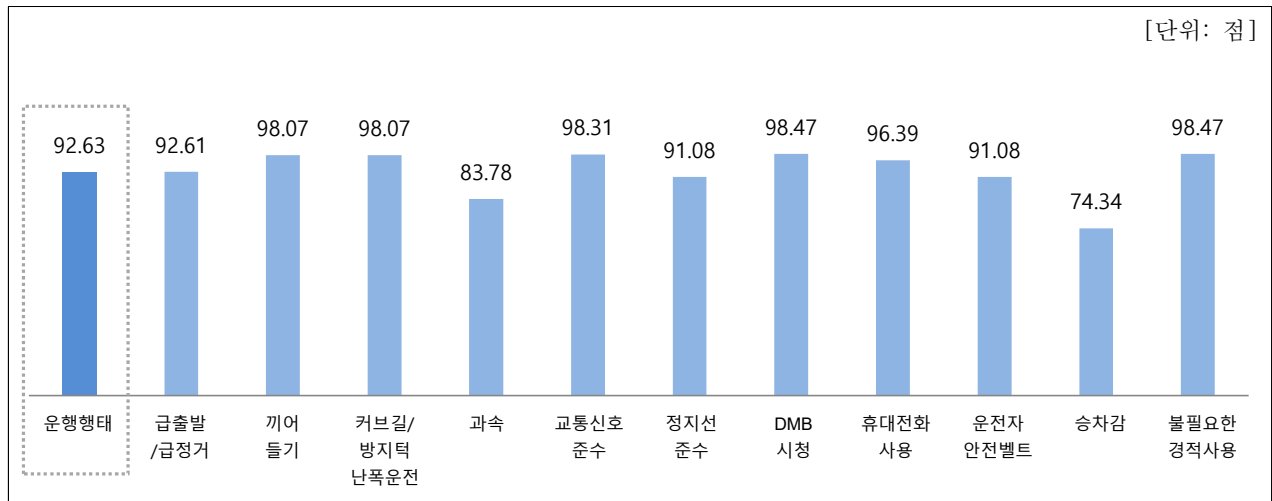
- 2023년 업체별 차량상태 점수는 'T-39'가 97.06점으로 가장 높게 나타났으며, 'T-24'가 76.47점으로 가장 낮게 나타남

[표 86] 업체별 차량상태 점수

업체ID	순위	차량상태	업체ID	순위	차량상태
T-39	1위	97.06	T-01	31위	86.13
T-55	2위	91.67	T-06	32위	86.03
T-04	3위	91.60	T-10	33위	85.88
T-40	4위	91.44	T-47	34위	85.78
T-42	5위	91.18	T-56	35위	85.62
T-15	6위	90.59	T-09	36위	85.29
T-12	7위	90.44	T-05	37위	85.29
T-16	8위	90.40	T-08	38위	85.29
T-19	9위	90.20	T-51	39위	85.29
T-48	10위	89.71	T-11	40위	85.29
T-28	11위	89.71	T-34	41위	85.29
T-58	12위	89.71	T-49	42위	84.45
T-35	13위	89.41	T-29	43위	84.31
T-60	14위	89.27	T-30	44위	84.12
T-22	15위	89.08	T-41	45위	83.92
T-52	16위	89.08	T-54	46위	83.75
T-53	17위	88.93	T-18	47위	83.53
T-50	18위	88.89	T-03	48위	83.42
T-14	19위	88.89	T-32	49위	82.72
T-59	20위	88.24	T-57	50위	82.35
T-07	20위	88.24	T-44	51위	82.35
T-33	20위	88.24	T-23	52위	82.03
T-27	20위	88.24	T-38	53위	81.93
T-37	24위	87.89	T-21	54위	81.70
T-46	25위	87.62	T-43	55위	81.02
T-31	26위	87.39	T-26	56위	80.88
T-36	27위	87.25	T-17	57위	80.62
T-20	28위	86.76	T-25	58위	80.15
T-45	29위	86.47	T-13	59위	77.06
T-02	30위	86.27	T-24	60위	76.47

2.3 운행행태

- 2023년 운행행태 모니터링 점수는 92.63점으로 나타났으며, 개인택시(93.75점)가 법인택시(91.76점)보다 1.99점 높게 나타남
- 항목별 점수는 'DMB시청' 98.47점, '불필요한 경적사용' 98.47점, '교통신호 준수' 98.31점 순으로 높게 나타났으며, '승차감'(74.34점)과 '과속'(83.78점)이 상대적으로 낮게 나타남



[그림 30] 운행행태 모니터링 결과

[표 87] 운행행태 모니터링 결과

구분	운행행태	급출발/급정거	끼어들기	커브길/방지턱난폭운전	과속	교통신호 준수	정지선 준수	DMB 시청	휴대전화 사용	운전자 안전벨트	승차감	불필요한 경적사용
전체	92.63	92.61	98.07	98.07	83.78	98.31	91.08	98.47	96.39	91.08	74.34	98.47
법인택시	91.76	90.90	97.16	98.29	80.23	98.29	90.61	99.43	96.66	87.34	74.32	98.44
개인택시	93.75	94.83	99.26	97.79	88.38	98.34	91.70	97.23	96.03	95.94	74.35	98.52
GAP (개인-법인)	1.99	3.94	2.11	-0.51	8.15	0.05	1.09	-2.20	-0.62	8.60	0.03	0.09

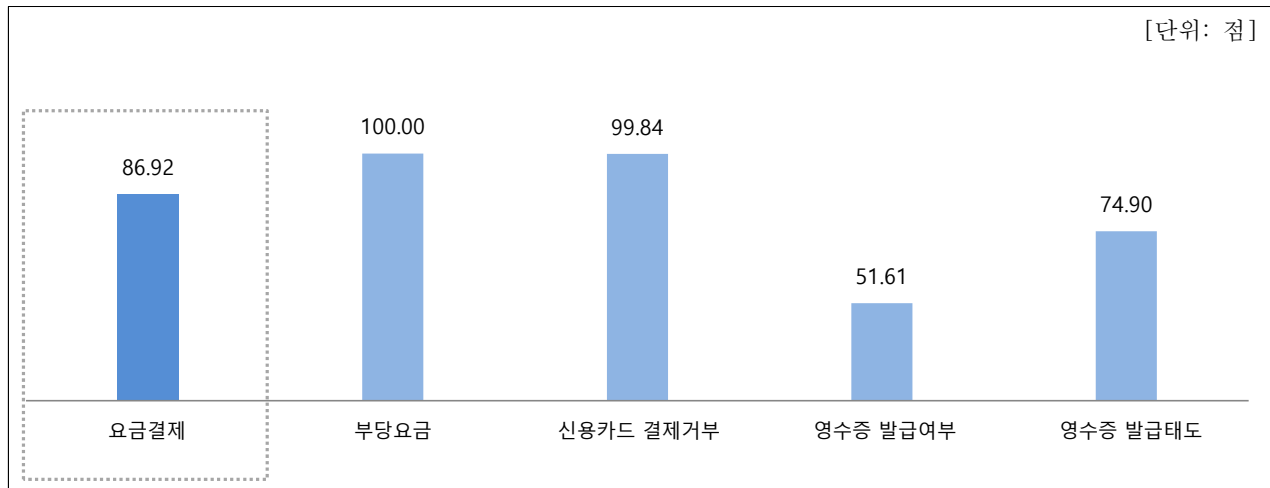
- 2023년 업체별 운행행태 점수는 'T-58'과 'T-59'가 각 97.86점으로 가장 높게 나타났으며, 'T-24'가 81.43점으로 가장 낮게 나타남

[표 88] 업체별 운행행태 점수

업체ID	순위	운행행태	업체ID	순위	운행행태
T-58	1위	97.86	T-57	31위	92.08
T-59	1위	97.86	T-44	32위	91.90
T-30	3위	96.14	T-56	33위	91.90
T-41	4위	96.10	T-06	34위	91.79
T-43	5위	95.06	T-13	35위	91.57
T-07	6위	95.00	T-27	36위	91.14
T-40	7위	94.94	T-22	37위	91.12
T-28	8위	94.88	T-36	38위	91.07
T-60	9위	94.62	T-52	39위	91.02
T-03	10위	94.55	T-49	39위	91.02
T-29	11위	94.52	T-39	41위	90.89
T-05	12위	94.13	T-50	42위	90.79
T-42	13위	94.05	T-12	43위	90.71
T-02	14위	93.93	T-23	44위	90.63
T-48	15위	93.93	T-35	45위	90.57
T-16	16위	93.46	T-14	46위	90.48
T-55	17위	93.33	T-25	47위	89.46
T-04	18위	93.27	T-47	48위	89.40
T-33	18위	93.27	T-38	49위	89.39
T-19	20위	93.21	T-37	50위	89.08
T-11	21위	93.00	T-15	51위	88.57
T-46	22위	92.93	T-10	52위	88.38
T-08	23위	92.86	T-01	53위	88.27
T-32	24위	92.86	T-20	54위	88.10
T-54	25위	92.79	T-45	55위	87.71
T-21	26위	92.38	T-26	56위	86.61
T-53	27위	92.35	T-34	57위	85.89
T-17	28위	92.35	T-09	58위	85.18
T-18	29위	92.29	T-31	59위	82.35
T-51	30위	92.26	T-24	60위	81.43

2.4 요금결제

- 2023년 요금결제 모니터링 점수는 86.92점으로 나타났으며, 개인택시(86.89점)가 법인택시(86.94점)보다 0.05점 낮게 나타남
- 항목별 점수는 '부당요금' 100.00점, '신용카드 결제거부' 99.84점, '영수증 발급태도' 74.90점, '영수증 발급여부' 51.61점 순으로 나타남



[그림 31] 요금결제 모니터링 결과

[표 89] 요금결제 모니터링 결과

구분	요금결제	부당요금	신용카드 결제거부	영수증 발급여부	영수증 발급태도
전체	86.92	100.00	99.84	51.61	74.90
법인택시	86.94	100.00	99.86	51.49	75.18
개인택시	86.89	100.00	99.82	51.75	74.54
GAP (개인-법인)	-0.05	0.00	-0.04	0.26	-0.64

- 2023년 업체별 요금결제 점수는 'T-59'가 95.00점으로 가장 높게 나타났으며, 'T-21'이 82.59점으로 가장 낮게 나타남

[표 90] 업체별 요금결제 점수

업체ID	순위	요금결제	업체ID	순위	요금결제
T-59	1위	95.00	T-43	31위	86.97
T-24	2위	90.83	T-18	32위	86.83
T-04	3위	90.48	T-07	33위	86.67
T-26	4위	89.58	T-01	34위	86.67
T-15	5위	89.33	T-05	35위	86.67
T-16	6위	88.95	T-29	36위	86.67
T-44	7위	88.52	T-13	36위	86.67
T-14	7위	88.52	T-12	36위	86.67
T-11	9위	88.50	T-25	36위	86.67
T-19	10위	88.33	T-02	40위	86.67
T-58	11위	88.33	T-41	41위	86.67
T-34	11위	88.33	T-23	42위	86.30
T-39	13위	88.33	T-38	43위	86.19
T-57	14위	88.18	T-47	44위	86.11
T-32	15위	88.12	T-36	45위	86.11
T-46	16위	88.07	T-55	46위	86.11
T-35	17위	88.00	T-60	47위	86.08
T-08	18위	88.00	T-22	48위	85.71
T-27	19위	88.00	T-51	49위	85.56
T-06	20위	87.71	T-50	50위	85.56
T-40	21위	87.58	T-10	51위	85.56
T-48	22위	87.50	T-17	52위	85.29
T-09	23위	87.50	T-49	53위	85.24
T-53	24위	87.25	T-33	54위	85.24
T-37	25위	87.25	T-20	55위	85.00
T-28	26위	87.22	T-45	56위	84.67
T-42	26위	87.22	T-30	57위	84.67
T-52	28위	87.14	T-03	58위	84.55
T-54	29위	87.14	T-56	59위	84.07
T-31	29위	87.14	T-21	60위	82.59

[표 91] 모니터링 긍정 및 개선의견 - 1

항목		내용	
평가항목	세부항목	긍정의견	개선의견
기사 서비스	승차시 인사	<ul style="list-style-type: none"> • 탑승시 친절하게 인사함 • 타자마자 '기분 좋은 하루 보내라' 해주시고 이렇게 친절하신 분 처음 봤습니다 • 밝게 인사하고 양해를 구할 줄 앎 • 탑승 시에도 활기차게 인사 	<ul style="list-style-type: none"> • 인사 안함 • 인사를 좀 더 큰소리로 했으면 아쉬움이 있다 • 통명스러운 태도로 인사를 하는듯 마는둥 이라서 불쾌했다 • 탑승 시 인사를 건성으로 한 부분은 개선이 필요해 보인다
	하차시 인사	<ul style="list-style-type: none"> • 인사를 친절히 잘함 	<ul style="list-style-type: none"> • 승하차시 인사 없고 내릴 때 먼저 인사 했음에도 무시함 • 하차 시 인사도 하지 않아서 불쾌함
	운전기사의 복장과 용모	<ul style="list-style-type: none"> • 친절한 인상 • 캐주얼 정장차림 및 단정하게 빔은 머리 • 택시 유니폼을 입고 있어서 더 신뢰가 갔다 • 카카오톡 셔츠를 입고 있는 모습이 신뢰가 가보였다 • 머리부터 옷차림까지 매우 단정함 	<ul style="list-style-type: none"> • 컬러풀한 등산복차림이라 편안해 보였지만 택시기사로 깔끔한 면은 없어보임 • 머리가 엄청 길다 • 복장이 깔끔하진 않음 • 옷 위 음식물 찌꺼기들 • 검은 야구모자에 트레이닝 상의를 입고 있는 모습이 안심되는 복장으로 보이지는 않았다 • 인상이 험악한 편이었다
	운전기사의 언행 및 응대태도	<ul style="list-style-type: none"> • 불필요한 대화 없이 운전 집중하는 편임 • 요청한 카드결제가 익숙하지 않지만 끝까지 해결해주는 모습 • 아이와 탑승했는데 너무 친절하셔서 아이와 편안하게 탑승할 수 있었다 • 휴대폰 충전기가 작동이 안된다고 하자 다른 것으로 바꿔주려고 하는 서비스 • 손님과 자연스럽게 이야기를 하려는 서비스가 보였다 • 손님 말에 귀 기울이는 모습 • 친절한 말투 • 결제 오류가 있었는데 친절히 응대함 • 어르신과 함께 탑승했는데 친절하게 응대해서 좋았다 • 친절하고 기분 좋은 목소리가 손님도 기분 좋게 했다 • 카드 결제시간 지연에도 친절하게 기다려주심 • 친절하고 긍정적인 말투로 편안함을 주었다 	<ul style="list-style-type: none"> • 반말을 하셔서 불쾌감을 느끼는 승객이 있을 것 같음 • 무슨 말을 해도 대답을 안함 • 불필요한 말을 많이 해서 오히려 말을 많이 들어줌 • 대체적으로 친절하지만 통명스러운 말투 • 물어보지 않은 개인적인 의견을 이야기해서 많이 불쾌했음 • 탑승 시 뒷차가 경적을 울린 것에 대해 짜증을 냄 • 차가 도중에 길에서 튀어나오니까 '이새끼가' 라고 함 • 무뚝뚝한 느낌이라 서비스를 기대하기 어려움 • 계속 혼자 짜증을 내서 불쾌함 • 다른 운전자를 향해 혼자서 욕설 내뱉기 지양 • 운전 중 트름을 크게하여 약간 불쾌함

[표 92] 모니터링 긍정 및 개선의견 - 2

항목		내용	
평가항목	세부항목	긍정의견	개선의견
기사 서비스	목적지 확인	<ul style="list-style-type: none"> 도착지에 와서 정확한 하차지점을 다시 물어봄 탑승 하자마자 도착지를 확인함 하차를 요청한 곳을 재차 확인하려는 모습 	<ul style="list-style-type: none"> '탑승 시 목적지를 물어봤으면 하는 아쉬움이 남음 묻지 않고 기사 편한 데서 내려줌
	지리숙지도 (내비게이션)	<ul style="list-style-type: none"> 더 빠른 길 안내 해주시면서 괜찮냐고 먼저 물어봐주시고 친절했음 네비 경로보다 더 효율적인 경로로 가고자 손님에게 물어보는 모습 	<ul style="list-style-type: none"> 길이 익숙하지 않으면 네비를 주시해야할 필요가 있을 것 같음 목적지를 지나쳐서 결국 다른 곳에서 내림 네비에서 직진하라고 나오는데도 불구하고 다른 길로 가려고 함. 들어가면 길 없어서 다시 유턴해서 나와야 하는 길임 일부러 덤탕이 씌우려는 걸로 보임 길을 잘 몰라 차선을 잘못 타거나 승객에게 가는 경로를 물어봄 네비가 안내하는 경로 그대로 가면 된다고 했으나 미숙한 점이 많이 보임 지리 숙지 안돼 운행 중 네비게이션 조작 및 급차선 변경 시도 지리를 잘 모르는 듯해서 설명이 많이 필요했다
	승객 선호경로	<ul style="list-style-type: none"> 원하는 길 꼼꼼히 물어봐주시심 	<ul style="list-style-type: none"> 승차 시 목적지를 네비게이션 사용하지 않고 아는 길로 가려고 해서 불안했음 하차지점을 유턴이 필요하다고 변경함 출발지점에서 고의로 다른 길로 가서 크게 한바퀴 돌아서 출발함
	편안함 및 신변의 안전성	<ul style="list-style-type: none"> 굉장히 친절하고 안전하게 운전함 운전을 안정적으로 잘하심 부드럽게 운전 안전의식이 높으심 	<ul style="list-style-type: none"> 햇빛이 없음에도 선글라스인지 색안경을 쓰고 있어 위험해 보임 운전이 미숙해 보임 운전이 매우 거칠어서 무서웠다 한 손으로 운전해서 불안했음

제 6 장 모니터링 결과

[표 93] 모니터링 긍정 및 개선의견 - 3

항목		내용	
평가항목	세부항목	긍정의견	개선의견
차량상태	택시 내·외부 청결상태	<ul style="list-style-type: none"> • 청결 서비스 운행 모두 좋아서 이대로 서비스 해주시기를 바람 • 차량내부가 깔끔하게 정돈되어 있으며 관리를 잘하고 있는 듯 했음 	<ul style="list-style-type: none"> • 택시 시트 바닥은 깨끗했지만 내부에 개인물품이 보여서 깨끗해 보이지 않았다 • 차량 의자에 스티커가 뜯긴 자국이 있고 붙어있는 스티커는 떨어져 있음 • 의자 뒷면 청결 필요 • 차가 많이 노후되어 보임 • 시트 바닥 너무 더러움
	차량냄새	<ul style="list-style-type: none"> • 차 안 냄새는 좋음 • 방향제가 있어서 쾌적했음 	<ul style="list-style-type: none"> • 실내가 습하고 환기가 잘 안되는 냄새가 남 • 담배 냄새와 땀냄새가 남 환기가 필요할 거 같음 • 전 손님의 체취가 남아있어서 불쾌함 • 차에서 쾌쾌한 냄새가 남 • 차안에서 비린내가 난다
	차량 내부 온도	<ul style="list-style-type: none"> • 더운지 물어봐주시는 등 친절하셨음 	<ul style="list-style-type: none"> • 차량 내부가 더움 • 내부가 추움 • 더웠는데 에어컨 상태가 안 좋은지 잘 나오지 않아서 창문을 열고 갔다
운행형태	급출발 및 급정거	<ul style="list-style-type: none"> • 급정거와 급출발이 없어서 편안한 점이 가장 좋았다 	<ul style="list-style-type: none"> • 급히 브레이크 밟는 일이 잦음 • 중간중간 급출발할 때 불편함을 느꼈다
	커브길(방지턱) 난폭운전		<ul style="list-style-type: none"> • 방지턱에서 안전운전 필요 • 과속으로 방지턱에서 쏠림이 있어 많이 불편했다
	과속		<ul style="list-style-type: none"> • 제한속도를 조금 지키지 않아서 약간 속도감이 있었음 • 차가 없는 도로에서는 과속으로 달려 몸이 많이 쏠리기도 했다 • 딜레마존이 아님에도 속력을 내서 지나감 • 사람이 없는 길에서는 과속을 해서 약간 불편함을 느낌 • 신호가 없는 구간에서는 규정속도를 위반하는 모습 • 어린이보호구역에서의 과속 • 직선도로에서 과속하는 모습이 보여 아쉬움

[표 94] 모니터링 긍정 및 개선의견 - 4

항목		내용	
평가항목	세부항목	긍정의견	개선의견
운행형태	정지선 준수		<ul style="list-style-type: none"> 정지선을 지나쳐 보행자 앞에서 멈춤
	운전 중 DMB 시청		<ul style="list-style-type: none"> 티비 틀고 감 디엠비 틀고 감
	휴대전화 사용		<ul style="list-style-type: none"> 탑승 후에 지인에게 전화를 걸어 통화하는 모습이 불편했다 운전 중 휴대전화 사용으로 위험해 보임 30~40초 정도지만 중간에 잠깐 통화를 함
	운전자 안전벨트 착용		<ul style="list-style-type: none"> 안전벨트를 하지 않아서 불안감을 느낌
	승차감	<ul style="list-style-type: none"> 차량이 신제품으로 승차감이 좋다 	<ul style="list-style-type: none"> 일정한 속도로 가는 것이 아닌 '악셀을 밟았다, 브레이크를 밟았다'를 반복해서 승차감이 좋지 않음 유턴을 할 때 흔들림이 심해서 불쾌함 음악 소리가 시끄럽다 뉴스를 크게 틀음 라디오 소리가 좀 크다 카톡 알림음 큼 유튜브 방송소리 큼 좌우앞뒤 흔들림 심함 콜 알림음 및 네비과속 알림음 큼
	불필요한 경적사용		<ul style="list-style-type: none"> 앞차가 늦다 싶으면 경적을 울림
요금결제	신용카드 결제거부		<ul style="list-style-type: none"> 단말기 고장으로 현금으로 결제 요구
	영수증 발급여부	<ul style="list-style-type: none"> 영수증을 먼저 챙겨주는 모습에서 친절함이 더 느껴짐 	<ul style="list-style-type: none"> 영수증 달라고 해야 줌
	영수증 발급태도		<ul style="list-style-type: none"> 영수증 줄 때 통명스러운 영수증 달라하니깐 '미리 얘기를 하시지'라고 말함 영수증 종이가 준비 안돼서 종이 끼우고 줌 영수증을 발급 받고 감사하다고 했을 때도 아무 말도 없음 영수증을 달라고해도 아무런 대답이 없음

VII. 고객만족도 조사 결과

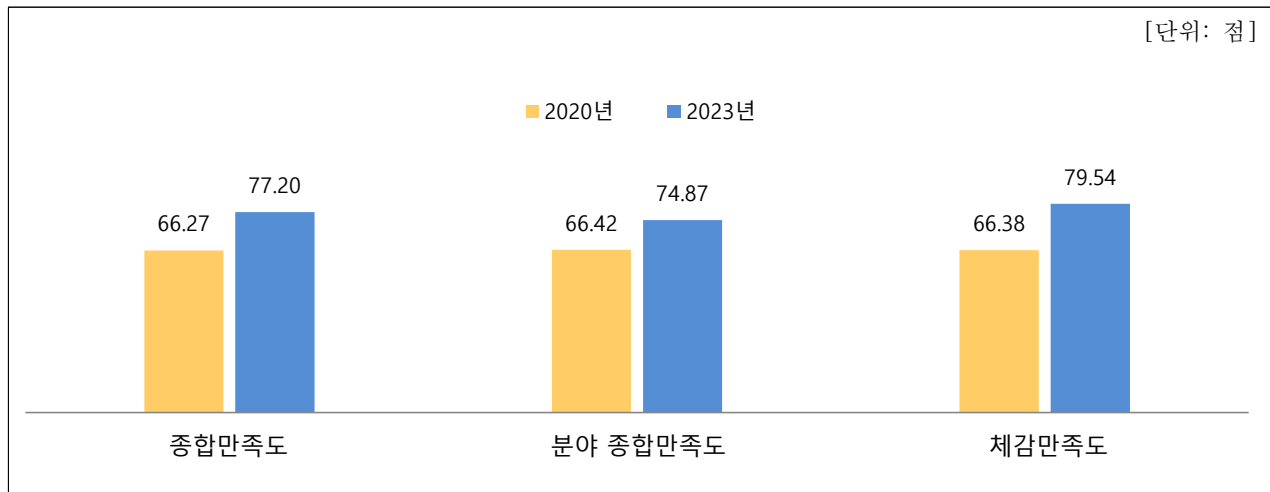


1

고객만족도 종합결과

1.1 고객만족도 종합결과

- 2023년 인천 택시 고객만족도 조사결과, 종합만족도는 77.20점으로 나타나, 2020년 대비 10.93점 상승함
- 법인택시(76.5점)보다 개인택시(77.6점)의 종합만족도가 1.1점 높게 나타남



[그림 32] 고객만족도 연도별 종합결과

[표 95] 고객만족도 연도별 종합결과

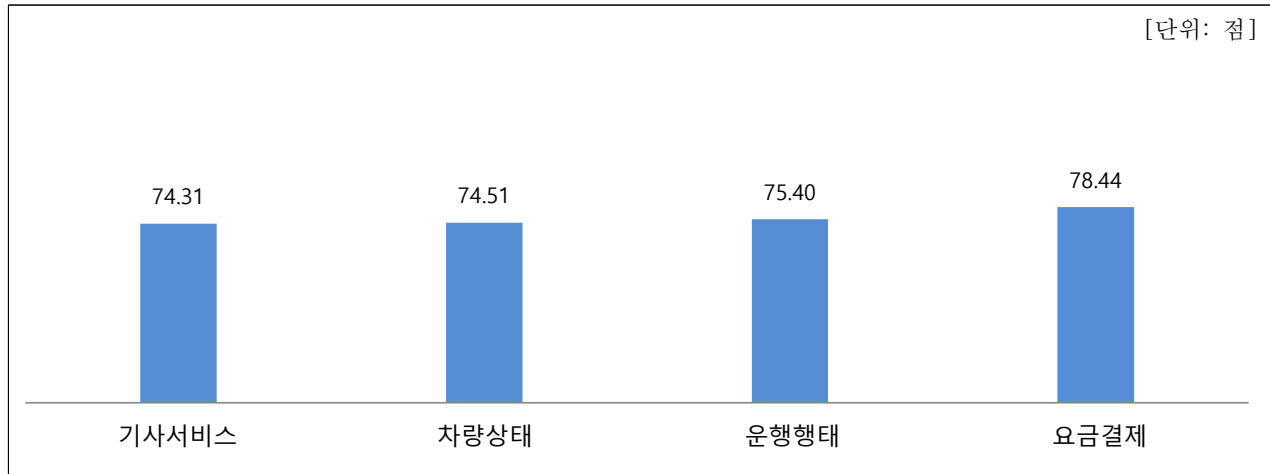
[단위: 점]

구분	종합만족도			분야 종합만족도			체감만족도		
	2020 (a)	2023 (b)	GAP (b-a)	2020 (c)	2023 (d)	GAP (d-c)	2020 (e)	2023 (f)	GAP (f-e)
전체	66.27	77.20	10.93	66.42	74.87	8.45	66.38	79.54	13.16
법인택시	66.26	76.49	10.23	66.62	73.86	7.24	66.16	79.11	12.95
개인택시	66.29	77.64	11.35	66.28	75.47	9.19	66.53	79.80	13.27

* 고객만족도 지수 산출을 위한 세부 항목과 체감만족도 문항은 방금 하차한 택시 기준으로 조사함

1.2 분야별 만족도

- 2023년 인천 택시 고객만족도 조사결과, 분야별 만족도는 '요금결제' 78.44점, '운행행태' 75.40점, '차량상태' 74.51점, '기사서비스' 74.31점 순으로 나타남



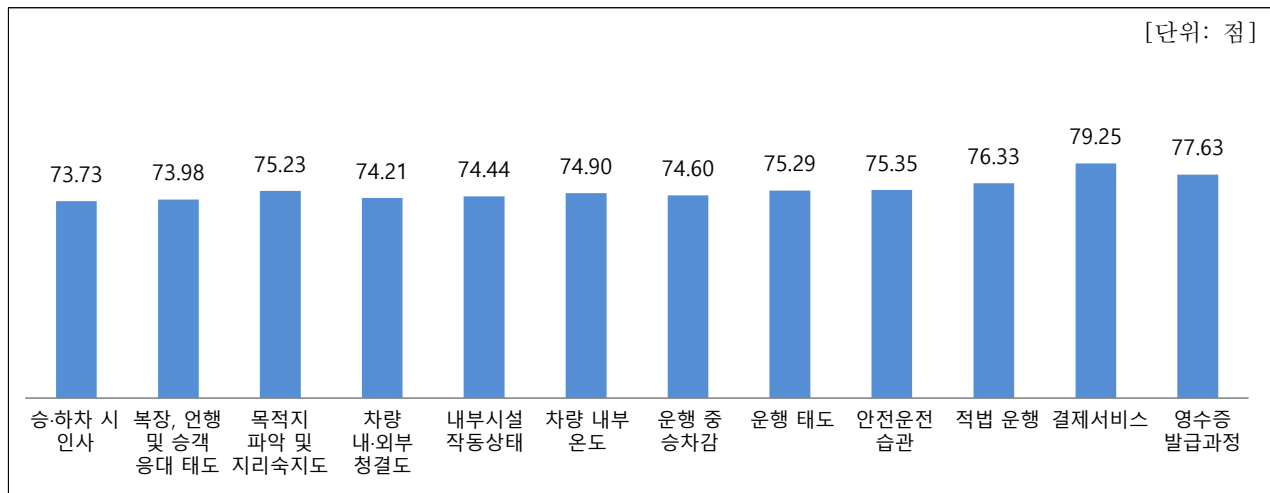
[그림 33] 분야별 만족도

[표 96] 분야별 만족도

구분		2020년	2023년	GAP (2023년-2020년)
종합만족도		66.27	77.20	10.93
분야 종합만족도		66.42	74.87	8.45
분야만족도	기사서비스	65.81	74.31	8.50
	차량상태	67.06	74.51	7.45
	운행행태	65.68	75.40	9.72
	요금결제	71.62	78.44	6.82
체감만족도	전반적 서비스	66.38	79.54	13.16

1.3 항목별 만족도

- 2023년 인천 택시 고객만족도 조사결과, 항목별 만족도는 '결제서비스' 79.25점, '영수증 발급과정' 77.63점, '적법 운행' 76.33점 순으로 높게 나타난 반면에, '승·하차 시 인사'(73.73점)와 '복장, 언행 및 승객 응대 태도'(73.98점)는 상대적으로 낮게 나타남



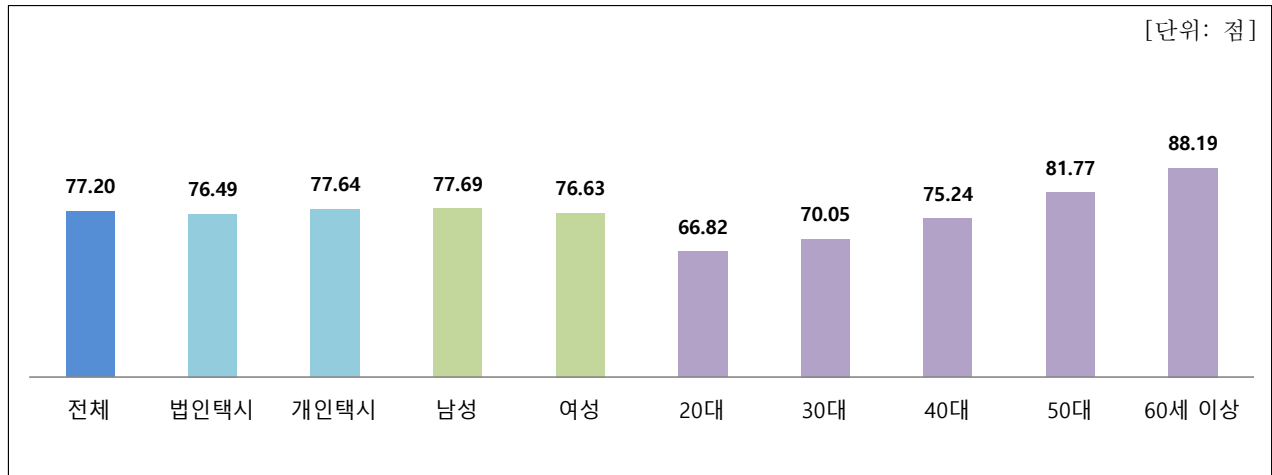
[그림 34] 항목별 만족도

[표 97] 항목별 만족도

구분		2020년	2023년	GAP (2023년-2020년)
종합만족도		66.27	77.20	10.93
분야 종합만족도		66.42	74.87	8.45
기사서비스	승·하차 시 인사	62.79	73.73	10.94
	복장, 언행 및 승객 응대 태도	63.24	73.98	10.74
	목적지 파악 및 지리숙지도	69.85	75.23	5.38
차량상태	차량 내·외부 청결도	68.28	74.21	5.93
	내부시설 작동상태	64.88	74.44	9.56
	차량 내부 온도	69.56	74.90	5.34
운행행태	운행 중 승차감	65.75	74.60	8.85
	운행 태도	66.25	75.29	9.04
	안전운전 습관	65.27	75.35	10.08
	적법 운행	65.54	76.33	10.79
요금결제	결제서비스	74.13	79.25	5.12
	영수증 발급과정	66.54	77.63	11.09
체감만족도	전반적 서비스	66.38	79.54	13.16

1.4 응답자 유형별 만족도

- 응답자 유형별 만족도는 법인택시(76.49점)보다는 개인택시(77.64점)가 여성 승객(76.63점)보다는 남성 승객(77.69점)의 만족도가 높게 나타났으며, 승객의 연령이 올라갈수록 만족도가 높게 나타나는 경향을 보임



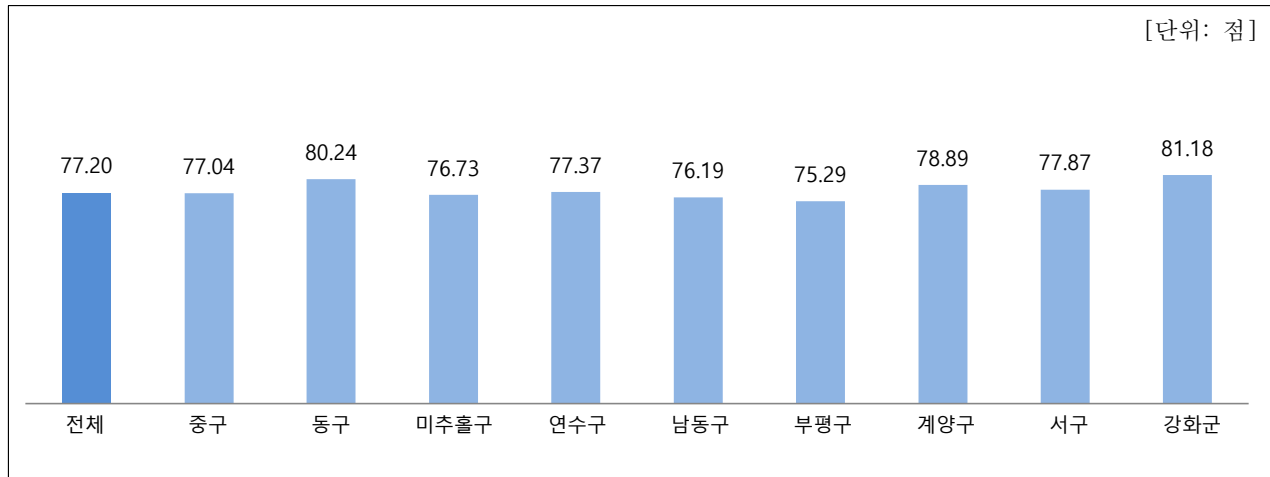
[그림 35] 응답자 유형별 만족도

[표 98] 응답자 유형별 만족도

구분	사례수	종합 만족도	분야 종합만족도					체감 만족도
				기사 서비스	차량상태	운행행태	요금결제	
전체	(600)	77.20	74.87	74.31	74.51	75.40	78.44	79.54
택시유형	법인택시	(225)	76.49	73.86	73.72	73.15	74.19	77.75
	개인택시	(375)	77.64	75.47	74.67	75.33	76.12	78.85
성별	남성	(324)	77.69	75.29	74.69	75.12	75.79	78.24
	여성	(276)	76.63	74.37	73.87	73.81	74.93	78.67
연령별	20대	(63)	66.82	63.40	62.30	63.16	64.04	70.24
	30대	(120)	70.05	67.38	66.70	67.33	67.60	72.34
	40대	(164)	75.24	72.89	72.33	72.46	73.46	76.75
	50대	(147)	81.77	79.86	79.65	79.48	80.14	82.40
	60세 이상	(106)	88.19	86.29	85.73	85.69	87.38	87.32

1.5 하차 지역별 만족도

- 하차지역별 만족도는 '강화군' 81.18점, '동구' 80.24점, '계양구' 78.89점, '서구' 77.87점 순으로 높게 나타났으며, '부평구'(75.29점)에서 가장 낮게 나타남



[그림 36] 하차(조사) 지역별 만족도

[표 99] 하차(조사) 지역별 만족도

구분	사례수	종합 만족도	분야 종합만족도					체감 만족도
				기사 서비스	차량상태	운행행태	요금결제	
전체	(600)	77.20	74.87	74.31	74.51	75.40	78.44	79.54
중구	(32)	77.04	74.40	75.65	73.05	74.22	74.02	79.69
동구	(20)	80.24	77.35	77.50	77.29	76.88	80.00	83.13
미추홀구	(81)	76.73	73.67	72.43	73.82	74.65	76.39	79.78
연수구	(77)	77.37	74.71	74.08	74.13	75.20	80.84	80.03
남동구	(99)	76.19	73.72	72.56	73.78	74.65	76.64	78.66
부평구	(96)	75.29	74.55	73.96	74.57	74.64	79.04	76.04
계양구	(57)	78.89	77.52	76.97	76.39	79.00	79.28	80.26
서구	(118)	77.87	74.71	74.40	74.05	75.13	79.03	81.04
강화군	(20)	81.18	79.23	79.79	79.17	78.13	83.13	83.13

1.6 택시 유형별 만족도

- 택시 유형별 만족도는 모든 항목에서 법인택시보다 개인택시가 높게 나타났으며, '차량 내·외부 청결도', '내부시설 작동상태', '안전운전 습관', '운행 태도', '적법 운행' 항목에서 상대적으로 큰 차이를 보임

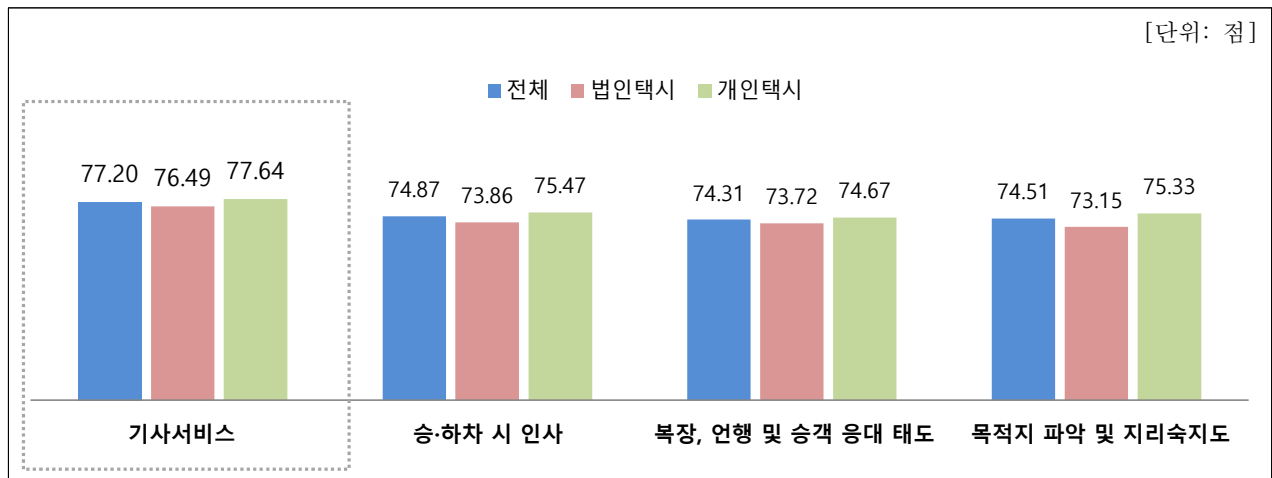
[표 100] 택시 유형별 만족도

구분		전체	법인택시	개인택시	GAP (개인-법인)
종합만족도		77.20	76.49	77.64	1.15
분야 종합만족도		74.87	73.86	75.47	1.61
분야만족도	기사서비스	74.31	73.72	74.67	0.94
	차량상태	74.51	73.15	75.33	2.19
	운행행태	75.40	74.19	76.12	1.92
	요금결제	78.44	77.75	78.85	1.10
기사서비스	승·하차 시 인사	73.73	72.89	74.23	1.34
	복장, 언행 및 승객 응대 태도	73.98	73.11	74.50	1.39
	목적지 파악 및 지리숙지도	75.23	75.17	75.27	0.10
차량상태	차량 내·외부 청결도	74.21	72.22	75.40	3.18
	내부시설 작동상태	74.44	73.22	75.17	1.94
	차량 내부 온도	74.90	74.00	75.43	1.43
운행행태	운행 중 승차감	74.60	73.56	75.23	1.68
	운행 태도	75.29	74.06	76.03	1.98
	안전운전 습관	75.35	74.06	76.13	2.08
	적법 운행	76.33	75.11	77.07	1.96
요금결제	결제서비스	79.25	78.72	79.57	0.84
	영수증 발급과정	77.63	76.78	78.13	1.36
체감만족도	전반적 서비스	79.54	79.11	79.80	0.69

2 분야별 만족도

2.1 기사서비스 만족도

- 기사서비스 분야(77.20점)의 항목별 만족도는 '승·하차 시 인사' 74.87점, '복장, 언행 및 승객 응대 태도' 74.31점, '목적지 파악 및 지리숙지도' 74.51점으로 나타남
- 택시유형별로 보면, 모든 항목에서 법인택시 보다 개인택시의 만족도가 높게 나타남
- 모든 항목에서 여성 보다 남성의 만족도가 높게 나타남
- 승객의 연령이 올라갈수록 만족도가 높게 나타나는 경향을 보임



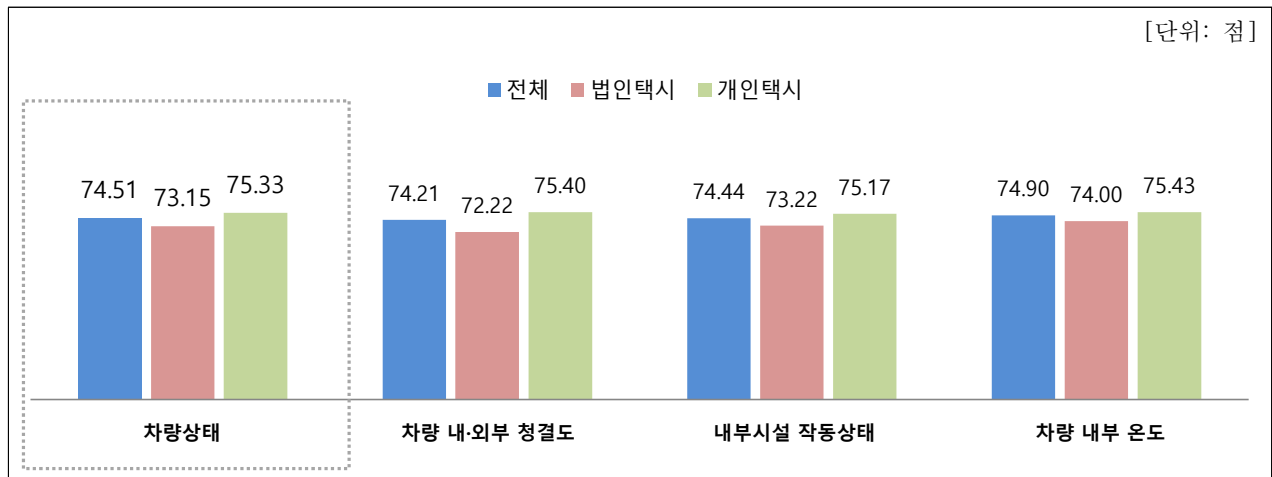
[그림 37] 기사서비스 만족도

[표 101] 기사서비스 만족도

구분		사례수	기사서비스	승·하차 시 인사	복장, 언행 및 승객 응대 태도	목적지 파악 및 지리숙지도
전체		(600)	77.20	74.87	74.31	74.51
택시유형	법인택시	(225)	76.49	73.86	73.72	73.15
	개인택시	(375)	77.64	75.47	74.67	75.33
성별	남성	(324)	77.69	75.29	74.69	75.12
	여성	(276)	76.63	74.37	73.87	73.81
연령별	20대	(63)	66.82	63.40	62.30	63.16
	30대	(120)	70.05	67.38	66.70	67.33
	40대	(164)	75.24	72.89	72.33	72.46
	50대	(147)	81.77	79.86	79.65	79.48
	60세 이상	(106)	88.19	86.29	85.73	85.69

2.2 차량상태 만족도

- 차량상태 분야(74.51점)의 항목별 만족도는 '차량 내·외부 청결도' 74.21점, '내부시설 작동상태' 74.44점, '차량 내부 온도' 74.90점으로 나타남
- 택시유형별로 보면, 모든 항목에서 법인택시 보다 개인택시의 만족도가 높게 나타남
- 모든 항목에서 여성 보다 남성의 만족도가 높게 나타남
- 승객의 연령이 올라갈수록 만족도가 높게 나타나는 경향을 보임



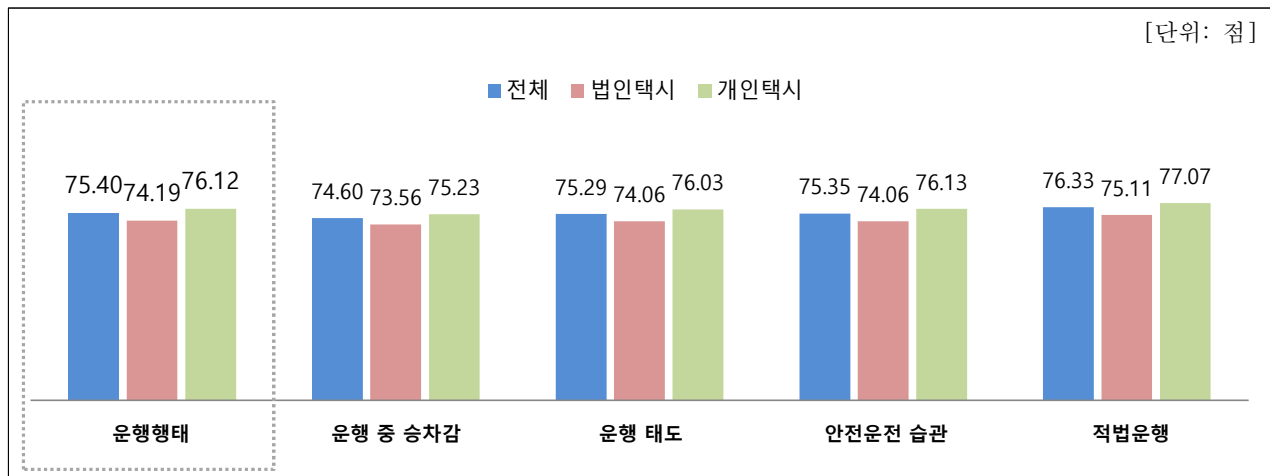
[그림 38] 차량상태 만족도

[표 102] 차량상태 만족도

구분		사례수	차량상태	차량 내·외부 청결도	내부시설 작동상태	차량 내부 온도
전체		(600)	74.51	74.21	74.44	74.90
택시유형	법인택시	(225)	73.15	72.22	73.22	74.00
	개인택시	(375)	75.33	75.40	75.17	75.43
성별	남성	(324)	75.12	74.77	74.92	75.66
	여성	(276)	73.81	73.55	73.87	74.00
연령별	20대	(63)	63.16	62.70	63.10	63.69
	30대	(120)	67.33	67.29	67.50	67.19
	40대	(164)	72.46	72.56	72.18	72.64
	50대	(147)	79.48	78.83	79.42	80.19
	60세 이상	(106)	85.69	85.02	85.61	86.44

2.3 운행행태 만족도

- 운행행태 분야(75.40점)의 항목별 만족도는 '운행 중 승차감' 74.60점, '운행 태도' 75.29점, '안전운전 습관' 75.35점, '적법운행' 76.33점으로 나타남
- 택시유형별로 보면, 모든 항목에서 법인택시 보다 개인택시의 만족도가 높게 나타남
- 모든 항목에서 여성 보다 남성의 만족도가 높게 나타남
- 승객의 연령이 올라갈수록 만족도가 높게 나타나는 경향을 보임



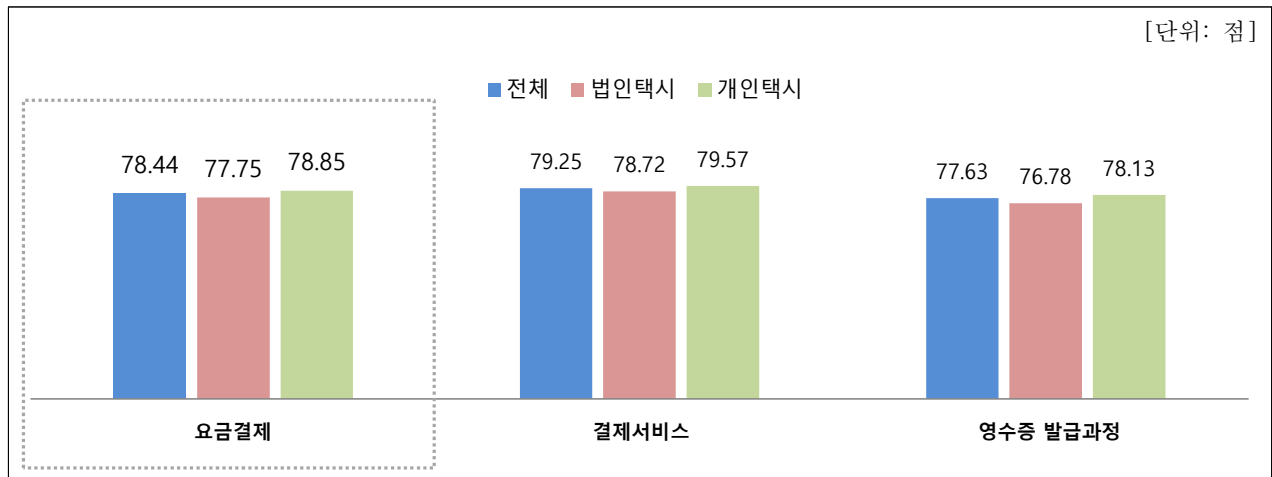
[그림 39] 운행행태 만족도

[표 103] 운행행태 만족도

구분		사례수	운행행태	운행 중 승차감	운행 태도	안전운전 습관	적법운행
전체		(600)	75.40	74.60	75.29	75.35	76.33
택시유형	법인택시	(225)	74.19	73.56	74.06	74.06	75.11
	개인택시	(375)	76.12	75.23	76.03	76.13	77.07
성별	남성	(324)	75.79	75.19	75.81	75.62	76.54
	여성	(276)	74.93	73.91	74.68	75.05	76.09
연령별	20대	(63)	64.04	62.10	64.68	64.88	64.48
	30대	(120)	67.60	66.25	68.13	67.50	68.54
	40대	(164)	73.46	72.48	72.87	73.78	74.70
	50대	(147)	80.14	80.27	80.02	79.34	80.95
	60세 이상	(106)	87.38	86.91	86.91	87.38	88.33

2.4 요금결제 만족도

- 요금결제 분야(78.44점)의 항목별 만족도는 '결제서비스' 79.25점, '영수증 발급과정' 77.63점으로 나타남
- 택시유형별로 보면, 모든 항목에서 법인택시 보다 개인택시의 만족도가 높게 나타남
- 승객의 연령이 올라갈수록 만족도가 높게 나타나는 경향을 보임



[그림 40] 요금결제 만족도

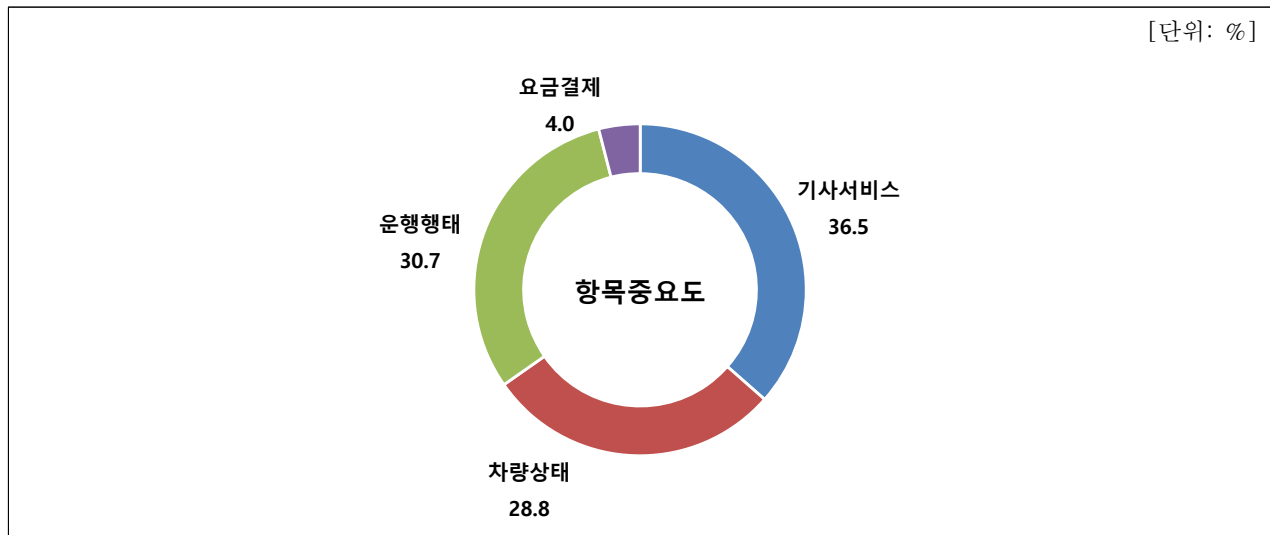
[표 104] 요금결제 만족도

구분		사례수	요금결제	결제서비스	영수증 발급과정
전체		(600)	78.44	79.25	77.63
택시유형	법인택시	(225)	77.75	78.72	76.78
	개인택시	(375)	78.85	79.57	78.13
성별	남성	(324)	78.24	79.36	77.12
	여성	(276)	78.67	79.12	78.22
연령별	20대	(63)	70.24	69.84	70.63
	30대	(120)	72.34	73.02	71.67
	40대	(164)	76.75	77.67	75.84
	50대	(147)	82.40	83.42	81.38
	60세 이상	(106)	87.32	88.56	86.08

3

항목 중요도

- 항목 중요도 분석 결과, '기사서비스' 36.5%, '운행행태' 30.7%, '차량상태' 28.8%, '요금 결제' 4.0% 순으로 나타남
- 남성은 '운행행태(51.9%)'를 여성은 '차량상태(45.7%)'와 '기사서비스(44.6%)'를 더 중요하게 생각함



[그림 41] 항목 중요도

[표 105] 항목 중요도

구분		사례수	기사서비스	차량상태	운행행태	요금결제
전체		(600)	36.5	28.8	30.7	4.0
택시유형	법인택시	(225)	39.6	28.4	28.4	3.6
	개인택시	(375)	34.7	29.1	32.0	4.3
성별	남성	(324)	29.6	14.5	51.9	4.0
	여성	(276)	44.6	45.7	5.8	4.0
연령별	20대	(63)	36.5	34.9	20.6	7.9
	30대	(120)	34.2	30.8	32.5	2.5
	40대	(164)	27.4	29.9	38.4	4.3
	50대	(147)	34.0	30.6	31.3	4.1
	60세 이상	(106)	56.6	18.9	21.7	2.8

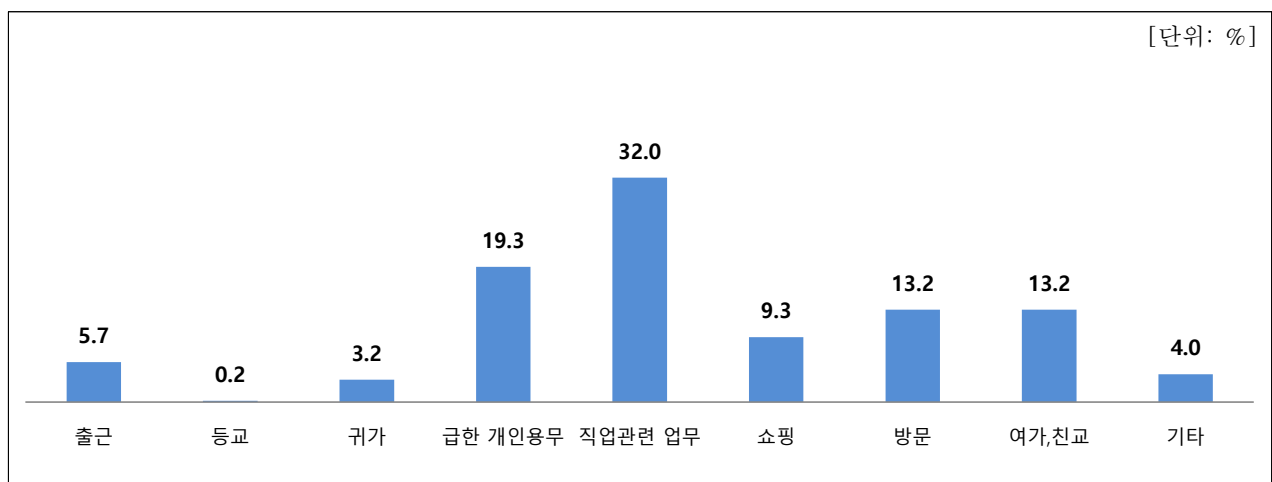
* 기사서비스(인사, 친절/복장 및 언행, 목적지 이해), 차량상태(청결도, 차내 시설 작동상태, 냉난방 적절성)

* 운행행태(승차감, 운행태도, 안전운행, 적법운행), 요금 결제(부당요금, 결제서비스, 영수증 친절발급)

4 택시 이용실태 분석

4.1 택시 주 이용 목적

- 택시를 주로 이용한 목적은 '직업관련 업무' 32.0%, '급한 개인용무' 19.3%, '방문' 13.2%, '여가,친교' 13.2% 순으로 나타남
- 남성은 '직업관련 업무(37.7%)'가 여성은 '쇼핑(19.6%)'이 상대적으로 높게 나타남
- 연령별로 보면, 연령이 낮을수록 '직업관련 업무'가 높게 나타나는 경향을 보이며, 60세 이상에서는 '기타(병원)(21.7%)'가 높게 나타남



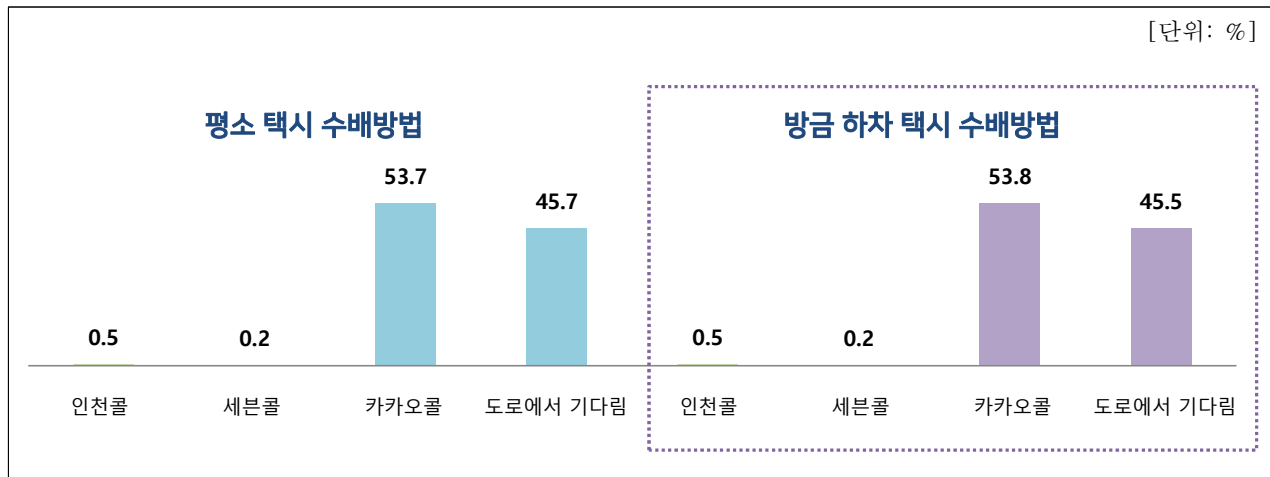
[그림 42] 택시 주 이용 목적

[표 106] 택시 주 이용 목적

구분		사례수	출근	등교	귀가	급한 개인용무	직업관련 업무	쇼핑	방문	여가,친교	기타
전체		(600)	5.7	0.2	3.2	19.3	32.0	9.3	13.2	13.2	4.0
성별	남성	(324)	4.9	0.3	2.2	22.2	37.7	0.6	11.1	16.7	4.3
	여성	(276)	6.5	0.0	4.3	15.9	25.4	19.6	15.6	9.1	3.6
연령별	20대	(63)	15.9	1.6	3.2	20.6	52.4	0.0	1.6	4.8	0.0
	30대	(120)	15.0	0.0	5.0	21.7	52.5	2.5	0.0	2.5	0.8
	40대	(164)	2.4	0.0	3.0	31.7	39.6	13.4	6.1	3.7	0.0
	50대	(147)	1.4	0.0	2.7	15.0	21.1	20.4	21.1	18.4	0.0
	60세 이상	(106)	0.0	0.0	1.9	2.8	0.0	0.9	34.9	37.7	21.7

4.2 택시 수배방법

- 평소 택시 수배방법은 '카카오콜' 53.7%, '도로에서 기다림' 45.7%로 나타남
- 방금 하차한 택시 수배방법은 '카카오콜' 53.8%, '도로에서 기다림' 45.5%로 나타남
- 20대와 30대는 카카오콜의 비율이 96%이상으로 매우 높게 나타남



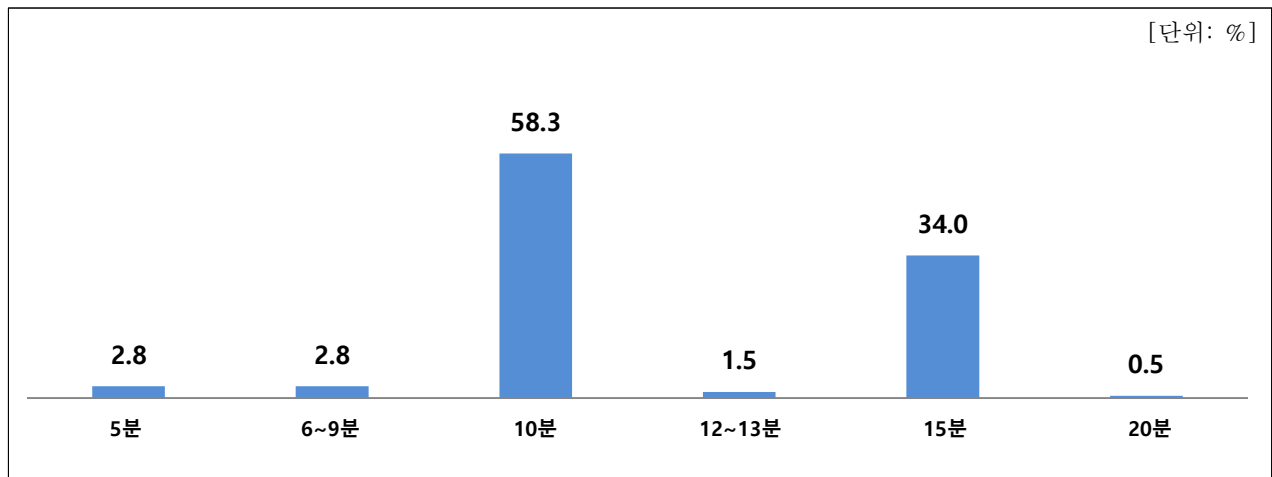
[그림 43] 택시 수배방법

[표 107] 택시 수배방법

구분		사례수	평소 택시 수배방법				방금 하차 택시 수배방법			
			인천콜	세븐콜	카카오콜	도로에서 기다림	인천콜	세븐콜	카카오콜	도로에서 기다림
전체		(600)	0.5	0.2	53.7	45.7	0.5	0.2	53.8	45.5
성별	남성	(324)	0.3	0.0	51.2	48.5	0.3	0.0	51.5	48.1
	여성	(276)	0.7	0.4	56.5	42.4	0.7	0.4	56.5	42.4
연령별	20대	(63)	3.2	0.0	96.8	0.0	3.2	0.0	96.8	0.0
	30대	(120)	0.0	0.8	97.5	1.7	0.0	0.8	97.5	1.7
	40대	(164)	0.0	0.0	70.7	29.3	0.0	0.0	71.3	28.7
	50대	(147)	0.0	0.0	17.0	83.0	0.0	0.0	17.0	83.0
	60세 이상	(106)	0.9	0.0	2.8	96.2	0.9	0.0	2.8	96.2

4.3 택시 잡는데 걸리는 시간

- 평소 택시 수배부터 탑승까지 걸리는 평균 시간은 '10분' 이라고 응답한 비율이 58.3%로 가장 높게 나타났으며, 전체 응답자의 평균 소요시간은 11분 35초로 조사되었음
- 20~30대와 50대 이상간의 택시 잡는데 걸리는 평균 소요시간은 약 2분 차이를 보임



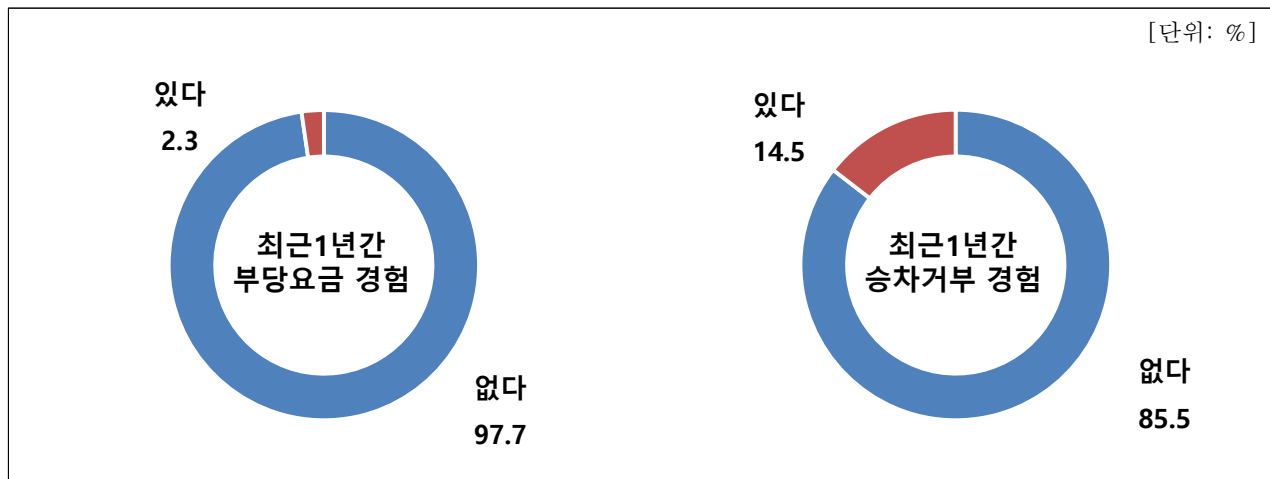
[그림 44] 택시 잡는데 걸리는 시간

[표 108] 택시 잡는데 걸리는 시간

구분		사례수	5분	6~9분	10분	12~13분	15분	20분	평균 소요시간
전체		(600)	2.8	2.8	58.3	1.5	34.0	0.5	11분35초
성별	남성	(324)	3.1	3.1	55.9	1.5	36.1	0.3	11분39초
	여성	(276)	2.5	2.5	61.2	1.4	31.5	0.7	11분30초
연령별	20대	(63)	3.2	4.8	81.0	0.0	11.1	0.0	10분17초
	30대	(120)	1.7	6.7	76.7	1.7	13.3	0.0	10분27초
	40대	(164)	2.4	2.4	61.0	2.4	31.7	0.0	11분29초
	50대	(147)	4.1	0.0	41.5	1.4	51.0	2.0	12분36초
	60세 이상	(106)	2.8	1.9	43.4	0.9	50.9	0.0	12분22초

4.4 최근 1년간 부당요금 및 승차거부 경험

- 조사결과, 최근 1년간 부당요금 경험은 2.3%(14명)이며, 경험자는 평균 1.07회 부당요금을 요구 받음
- 최근 1년간 승차거부 경험은 14.5%(87명)이며, 경험자는 평균 1.43회 승차거부 당함



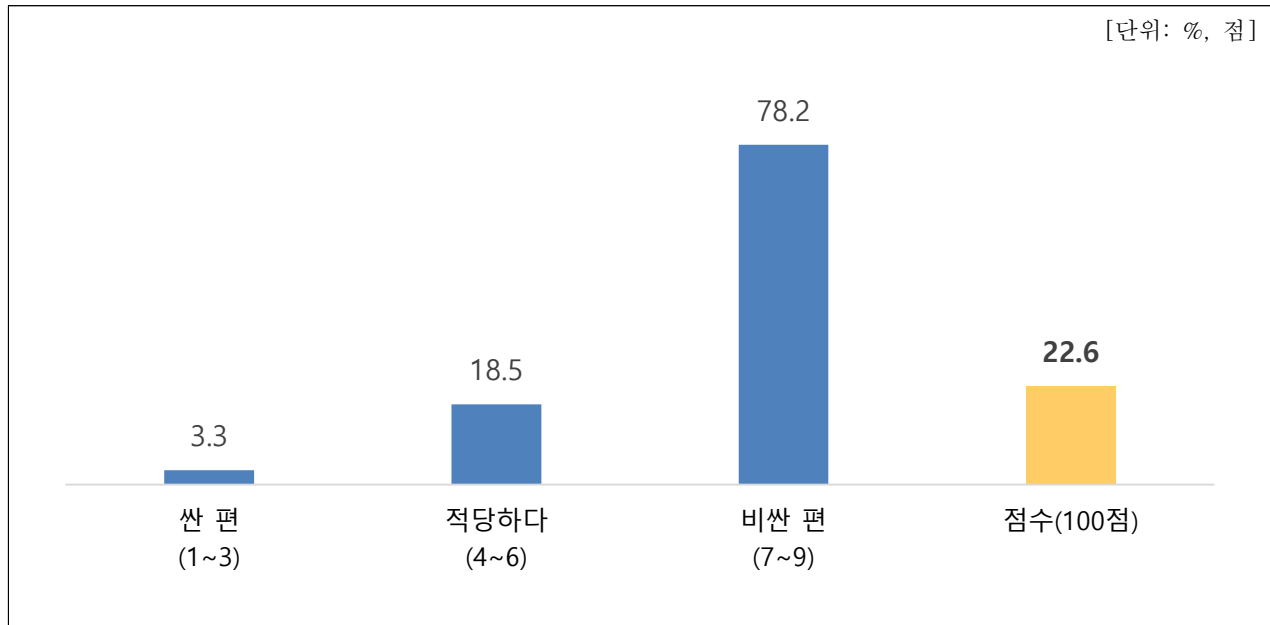
[그림 45] 최근 1년간 부당요금 및 승차거부 경험

[표 109] 최근 1년간 부당요금 및 승차거부 경험

구분		사례수	최근 1년간 부당요금 경험		최근 1년간 승차거부 경험	
			있다	없다	있다	없다
전체		(600)	2.3	97.7	14.5	85.5
성별	남성	(324)	3.4	96.6	20.7	79.3
	여성	(276)	1.1	98.9	7.2	92.8
연령별	20대	(63)	1.6	98.4	20.6	79.4
	30대	(120)	5.0	95.0	15.8	84.2
	40대	(164)	1.8	98.2	18.9	81.1
	50대	(147)	2.0	98.0	12.9	87.1
	60세 이상	(106)	0.9	99.1	4.7	95.3

4.5 택시 요금 수준

- 택시 서비스 수준에 비추어 볼 때, 현재의 택시 요금은 '비싼 편(7~9)'이 78.2%로 매우 높게 나타남
- 택시 요금 수준의 100점 환산 점수가 22.6점으로 나타나, 일반 시민들은 택시 요금이 매우 비싸다고 생각하는 것으로 조사됨



[그림 46] 택시 요금 수준

[표 110] 택시 요금 수준

구분	사례수	싼 편(1~3)	적당하다(4~6)	비싼 편(7~9)	점수(100점)
전체	(600)	3.3	18.5	78.2	22.6
성별	남성 (324)	3.7	21.6	74.7	24.7
	여성 (276)	2.9	14.9	82.2	20.1
연령별	20대 (63)	0.0	23.8	76.2	22.0
	30대 (120)	5.8	17.5	76.7	24.2
	40대 (164)	2.4	20.1	77.4	23.6
	50대 (147)	3.4	18.4	78.2	23.2
	60세 이상 (106)	3.8	14.2	82.1	18.9

부록. 평가표 및 설문지



1 경영평가 조사표

2023 택시 경영 평가 조사표

업체 :		주소 :	
문의사항	조사기관 : 씨에스넷 이명진차장 (☎02-2207-3181)		
	※ 평가항목별 근거자료가 첨부되지 않으면 평가에 반영되지 않습니다. - 근거자료 예시를 참고하시어 작성하여 주시기 바랍니다. - 근거자료 증빙의 경우 평가항목별로 내지 또는 라벨지로 구분해 주시기 바랍니다.		

1. 운전자 관리 현황

가. 종업원 수

- 「2022년 12월 말」기준 자료 미보유(확인 불가)시, 「2023년 4월 현재」기준 항목을 작성해 주십시오.
- 종업원 직무별 중복은 제외 바랍니다.

구 분	운전자수(명)	정비직(명)	임원(명)	기타(명)	총계(명)
2022년 12월말					
2023년 4월 현재					

◦ 용어해설

- 정 비 직 : 자동차가 정상상태로 가동될 수 있도록 수리하고 정비하는 근로자
- 임 원 : 회사의 이사 및 감사, 협동조합의 이사 및 감사 등 법률상 임원으로서 정해져 있는 자
- 기 타 : 회사의 원활한 운영을 위해 사무, 기타 업무를 수행하는 근로자

나. 보유차량대수

- 「2022년 12월 말」기준 자료 미보유(확인 불가)시, 「2023년 4월 현재」기준 항목을 작성해 주십시오.

보유대수(대)	면허대수(대)	등록대수(대)	휴업(휴지)차량대수(대)	비 고
()대	()대	()대	()대	

다. 근속 현황

◦ 「2022년 12월 말」기준 자료 미보유(확인 불가)시, 「2023년 4월 현재」기준 항목을 작성해 주십시오.

차량 총(대)	5년이상 근속자 수(명)			2022년 전체 퇴사자 수(명)		
	총계(명)	운전자(명)	기타(명)	총계(명)	운전자(명)	기타(명)
()대	()명	()명	()명	()명	()명	()명

* 「2023년 4월 현재」기준으로 작성 시 2022년 전체 퇴사자 수(명)는 2022년 4월부터 2023년 3월까지의 퇴사자 수(명)로 작성해야 함

2. 차량관리 여부 (보유 자동차의 현대화율(차령))

◦ 대수 : 차량 연식에 해당하는 보유대수를 기입해 주십시오.

차량 연식(대)														
배기량	2011년 이전	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	총계
2,400cc 미만														
2,400cc 이상														

3. 교통사고 예방을 위한 업체 자체 교육

◦ 작성기준 : 2022. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

◦ 교육 이수자 명단, 교육자료(내용), 관련 결재서류 등 관련 근거 자료 제출

교육 실시 횟수(회)	총 교육 이수 인원(명)
()회	()명

4. 경영 관련 재무 건전성

- 재무제표증명원 보유 시, 사본 제출 (2022년 1월 ~ 12월)
- 재무제표증명원 미보유 시, 아래 항목(자본금, 자본총계, 유동부채 등) 작성 및 관련 근거자료 제출
- 작성기준 : 2022. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

자본금(원)	자본총계(원)	자산총계(원)	부채총계(원)	유동부채(원)	유동자산(원)

5. 복지시설 및 노사관계

가. 복지시설

- 작성기준 : 2022. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
- 운영 여부에 ○/X 체크
- 근거자료(시설물 사진 또는 인쇄물)는 첨부 시설물명을 기입한 별도의 용지에 첨부하여 제출해주시기 바랍니다.
- 기타 시설의 경우 운영 여부에 따라 다수 기재 가능합니다.

항목	휴게실	샤워실	교육실	체력단련실	노조사무실	기타
운영여부 (○/X 체크)						

나. 복지제도

◦ 작성기준 : 2022. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

- 운영 여부에 ○/X 체크
- 근거자료는 첨부 번호를 기재한 별도의 용지에 첨부하여 제출해주시기 바랍니다.

구 분	항목	운영여부 (○/X 체크)	근거자료 (별도 첨부)
운전자 보험	택시공제조합, 산재보험 외 근로자를 위한 추가적인 보험상품 가입		보험증권
상여금 지원	휴가비, 명절 상여금 지원 등		수령 대장 또는 지급확인서 등
우수운전자 포상	우수운전자 사기 진작을 위한 해외, 국내 연수 및 포상금 지급 등		해외, 국내 여행상품 구매계약서 또는 포상금 지급확인서 등
근로자 자녀 학자금 지원	근로자 자녀 학자금 지원 여부		수령 대장 또는 지급확인서 등
기타제도	운영 여부에 따라 다수 기재 가능하며, 근거자료 별첨 바랍니다.		

다. 노사관계

◦ 작성기준 : 2022. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.

◦ 근거자료는 첨부 번호를 기재한 별도의 용지에 첨부하여 제출해주시기 바랍니다.

① 정기적인 노사 협의회 개최 여부

구 분	개최일자(횟수별)	근거자료
노사협의회		(회의 개최 기록 등)

② 노사관계 진정, 고소, 고발 수

구 분	회 수	근거자료
진 정		(인쇄물 또는 기타 자료)
고 소		(인쇄물 또는 기타 자료)
고 발		(인쇄물 또는 기타 자료)

본 자료는 사실과 일치하며 허위 내용이 발견될 경우 평가 결과와 관련하여 발생하는 어떠한 불이익도 감수하겠습니다.

2023. . .

작 성 자 : (인) 연락처 :

업체대표 : (인)

※ 2023년 04월 28일(금)까지 아래 이메일 및 주소로 보내주시면 감사하겠습니다.

담 당 자 :	씨에스넷 이명진차장 (☎02-2207-3181)
보 낼 곳 :	(우)04986 서울특별시 광진구 천호대로 590, 동성빌딩 B현관 201호
이 메 일 :	lmj9624@naver.com

2

모니터링 평가표

2023년 택시 모니터링 평가표

ID

조 사 원 번 호	(전화번호 뒷자리 4개)	조 사 원	
택 시 종 류	① 법인택시 ② 개인택시	차 량 번 호	
택 시 회 사 명	*60개 회사 선택		
탑 승 일 시	월 일 시 분	탑 승 장 소	
하 차 일 시	월 일 시 분	하 차 장 소	
평 가 지 역 (탑 승 장 소)	① 중구 ② 동구 ③ 미추홀구 ④ 연수구 ⑤ 남동구 ⑥ 부평구 ⑦ 계양구 ⑧ 서구 ⑨ 강화군		

1. 기사서비스

항목	배점	내용	점수
1.1 승차시 인사	4	친절하게 말로 인사(안녕하세요 또는 어서오세요 등)	
	2	인사는 했지만 건성으로 하거나 고개만 움직이며 인사	
	0	인사가 없음	
1.2 하차시 인사	4	친절하게 인사함	
	2	인사는 했지만 건성으로 함	
	0	인사가 없음	
1.3 운전기사의 복장과 용모	4	단정함	
	2	보통	
	0	단정하지 못함	
1.4 운전기사 언행 및 응대태도	5	정중하고 친절한 언행을 사용하는 경우	
	3	형식적이고 딱딱한 언행을 사용하거나 불필요한 말을 하는 경우	
	2	운전기사가 불필요한 말을 많이 하여 거북한 경우	
	1	운전기사가 짜증이 섞인 언행으로 스트레스를 주는 경우	
	0	운전기사가 반말, 욕설 등으로 불쾌함을 주는 경우	
1.5 목적지 확인		[기준] 콜인 경우 목적지 확인여부로 평가	
	3	"어디를 가십니까?" 등 친절하게 목적지를 물어봄	
	1.5	목적지를 건성으로 물어봄	
	0	탑승 후 기다려도 목적지를 묻지 않아 먼저 얘기함 (10초 정도)	
1.6 지리숙지도 (내비게이션)	5	지리숙지 및 내비게이션 사용이 능숙하여 지연시간 없이 목적지에 도착한 경우	
	4	지리숙지 및 내비게이션 사용 등에서 미숙함이 보였으나 원하는 목적지에 잘 도착한 경우	
	2	길을 잘못 들어서 돌아가는 경우	
	0	승객이 원하는 목적지와 다른 장소에 도착한 경우	

항목	배점	내용	점수
1.7 승객 선호경로	3	승객이 선호하는 경로를 확인함	
	1	승객이 선호하는 경로를 확인하지 않음	
1.8 편안함 및 신변의 안전성	5	기사의 언행, 복장, 운전태도 등으로 인해 편안함을 느끼는 경우	
	3	기사의 언행, 복장, 운전태도 등이 무난한 경우	
	0	기사의 언행, 복장, 운전태도 등으로 인해 불안감을 느끼는 경우	

2. 차량상태

항목	배점	내용	점수
2.1 택시 내·외부 청결상태	5	차량외부, 의자, 시트, 바닥 등 모두 깨끗하여 쾌적함을 주는 경우	
	4	차량외부, 의자, 시트, 바닥 등 모두 깨끗하나 일부가 떨어져 있는 경우	
	2	의자, 시트는 모두 깨끗하나 외부나 바닥이 더러운 경우	
	1	차량외부와 바닥은 깨끗하나 의자와 시트에 이물질이 묻어있는 경우	
	0	차량외부, 의자, 시트, 바닥이 모두 불량하여 불쾌감을 주는 경우	
2.2 차량 냄새	4	승객에게 쾌적함을 느끼게 하는 좋은 냄새가 나는 경우	
	2	불쾌감을 주는 냄새가 나지 않는 경우	
	0	담배 냄새, 기름 냄새, 음식 냄새 등 불쾌한 냄새가 나는 경우	
		※ 전에 탑승한 손님의 음식 냄새 등에 대한 양해 멘트 사용 시 2점	
2.3 내부시설 (안전벨트, 손잡이 등)	5	작동상태가 양호함	
	3	작동상태가 보통임	
	0	작동상태가 불량함	
2.4 차량 내부 온도	3	차량 내부 온도가 적정함	
	1	차량 내부가 덥거나 추움	

3. 운행 형태

항목	배점	내용	점수
3.1 급출발 및 급정거		[기준] 몸이 쏠리는 현상이 발생하는 정도의 급출발, 급정거	
	3	급출발, 급정거를 하지 않음	
	0	급출발, 급정거를 함	
3.2 끼어들기		[기준] 깜박이를 켜고 옆 차선 주행자가 위험을 느끼지 않을 정도의 끼어들기는 제외	
	3	무리한 끼어들기를 하지 않음	
	0	무리한 끼어들기를 함	
3.3 커브길(방지턱) 난폭운전		[기준] 커브길(방지턱)에서 몸의 중심이 무너질 정도의 난폭운전	
	3	커브길(방지턱) 난폭운전을 하지 않음	
	0	커브길(방지턱) 난폭운전을 함	
3.4 과속		[기준] 시속 70km를 넘겨 운전한 경우 (어린이보호구역은 시속 40km)	
	4	과속하지 않은 경우	
	0	과속한 경우	

3. 운행 형태

항목	배점	내용	점수
3.5 교통신호 준수	4	교통신호를 준수한 경우	
	0	교통신호를 위반한 경우	
3.6 정지선 준수	3	정지선을 준수한 경우	
	0	정지선을 위반한 경우	
3.7 운전 중 DMB 시청	3	운전 중 DMB를 시청하지 않은 경우	
	0	운전 중 DMB를 시청한 경우	
3.8 휴대전화 사용	4	운전 중 통화 및 핸드폰을 사용하지 않은 경우 (내비게이션 확인은 인정)	
	2	운전 중 핸드프리로 받아서 용건만 간단히 통화하는 경우	
	0	운전 중 통화 및 핸드폰을 조작한 경우	
3.9 운전자 안전벨트 착용	3	운전 중 안전벨트를 착용한 경우	
	0	운전 중 안전벨트를 착용하지 않은 경우	
3.10 승차감	3	소음(쿨 수신음, 라디오 음량 적정성 등)이나 흔들림이 없이 승객이 편안함을 느낄 수 있음	
	1.5	보통 정도임	
	0	승객이 불편을 느낄 정도로 소음이나 흔들림이 있음	
3.11 불필요한 경적사용		[기준] 갑자기 끼어들거나 급정거한 차 때문에 사고위험이 있는 경우는 제외	
	2	사용하지 않음	
	0	사용함	

4. 요금 결제

항목	배점	내용	점수
4.1 부당요금	5	부당요금을 요구하지 않은 경우	
	0	정해진 요금 외에 부당요금을 요구한 경우	
4.2 신용카드 결제거부	5	신용카드로 결제한 경우	
	0	신용카드 결제를 거부한 경우(현금 결제를 요청하는 경우)	
4.3 영수증 발급여부	3	운전기사가 먼저 영수증 발급여부를 물어보며 발급함	
	1.5	승객의 영수증 발급 요청 후 발급함	
	0	영수증 발급을 거부함	
4.4 영수증 발급태도	2	친절함	
	1	보통	
	0	불친절	

5. 조사자 총평

긍정	
개선	

3

고객만족도 설문지

통계법 제33조(비밀의 보호 등)

통계작성과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.

ID

2023년 택시 고객만족도 설문조사

안녕하십니까?

질문에 대한 응답은 통계 자료로만 이용되며, ‘2023년 택시 경영 및 서비스 평가’ 이외의 목적으로는 사용되지 않습니다. 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 저희 연구에 큰 도움이 될 것입니다.

또한 본 조사과정에서 응답해 주신 모든 사항은 통계법 33조 비밀의 보호조항에 의거하여 철저히 비밀이 보장되고, 오직 통계분석을 위해서만 사용됨을 알려 드립니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 면접원의 안내와 기입요령에 따라 조사문항에 성의껏 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

2023년 4월~5월

응답/기입요령

▶ 면접원의 안내에 따라 응답해 주십시오. 설문작성은 질문 순서대로 보기 항목에서 해당번호를 골라 표시하시거나 직접 의견을 기술해 주시면 됩니다.

조사 지역	SQ1 ① 중구 ② 동구 ③ 미추홀구 ④ 연수구 ⑤ 남동구 ⑥ 부평구 ⑦ 계양구 ⑧ 서구 ⑨ 강화군
택시유형	SQ2 ① 법인택시 ② 개인택시
성별	SQ3 ① 남성 ② 여성
연령별	SQ4 ① 20세 ~ 29세 (20대) ② 30세 ~ 39세 (30대) ③ 40세 ~ 49세 (40대) ④ 50세 ~ 59세 (50대) ⑤ 60세 이상

Part 1. 운전기사 서비스

문1. 방금 이용하신 택시의 운전기사 서비스와 관련된 다음 사항에 대해 얼마나 만족하였는지 응답해 주십시오.

매우 불만 대체로 불만 보 통 대체로 만족 매우 만족 모름/무응답									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
문 항									점 수
1-1	승·하차 시 운전기사의 인사에 대하여 얼마나 만족하십니까?								()
1-2	운전기사의 복장, 언행 및 승객 응대 태도에 대해 얼마나 만족하십니까?								()
1-3	운전기사의 목적지 파악 및 지리숙지도에 대해 얼마나 만족하십니까? (아파트단지명 등 정확한 목적지 파악, 승객선호 경로 확인, 먼 거리로 돌아서 운전 등)								()

Part 2. 차량상태

문2. 방금 이용하신 택시의 **차량상태**와 관련된 다음 사항에 대해 얼마나 만족하였는지 응답해 주십시오.

매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	모름/무응답				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

문	항	점 수
2-1	차량 내·외부의 청결도(청소상태, 냄새 등)에 대하여 얼마나 만족하십니까?	()
2-2	차량 내부 시설(안전벨트, 손잡이 등) 작동상태에 대하여 얼마나 만족하십니까?	()
2-3	차량내부 온도(냉난방 적절성)에 대하여 얼마나 만족하십니까?	()

Part 3. 운행행태

문3. 방금 이용하신 택시의 **운행행태**와 관련된 다음 사항에 대해 얼마나 만족하였는지 응답해 주십시오.

매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	모름/무응답				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

문	항	점 수
3-1	차량 운행 중 승차감(콜 수신음과 라디오 음량 적절성, 차량 흔들림 등)에 대하여 얼마나 만족하십니까?	()
3-2	DMB-TV 시청, 휴대전화 사용, 흡연 등 운전기사의 운행 태도에 대하여 얼마나 만족하십니까?	()
3-3	급출발, 급정거, 무리한 차선 변경 등과 같은 안전운전 습관에 대하여 얼마나 만족하십니까?	()
3-4	적법 운행(속도·신호·정지선 준수, 운전자 안전벨트 착용 등)에 대하여 얼마나 만족하십니까?	()

Part 4. 택시 요금 결제

문4. 방금 이용하신 택시의 **운행 요금 결제**와 관련된 다음 사항에 대해 얼마나 만족하였는지 응답해 주십시오.

매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	모름/무응답				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

문	항	점 수
4-1	결제 서비스에 대하여 얼마나 만족하십니까? (카드결제 거부 여부, 현금 결제 시 정확한 거스름돈 지급 등)	()
4-2	영수증 발급 여부 확인 및 태도 등 영수증 발급 과정에 대하여 얼마나 만족하십니까?	()

문4-3. 최근 1년간 택시기사로부터 정해진 요금 이상의 부당요금을 요구받은 경험이 있으십니까? 경험이 있는 경우에는 몇 회 경험하셨습니다? ()

1. 있다 ()회 2. 없다

Part 5. 택시의 전반적인 서비스 수준에 대한 평가

문5. 지금까지의 모든 사항을 종합해 볼 때, 방금 이용하신 택시의 전반적인 서비스 수준에 대하여 얼마나 만족하였는지 응답해 주십시오.

매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	모름/무응답
1	2	3	4	5	6
7	8	9	0		

문	항	점 수
5	지금까지의 모든 사항을 볼 때, 택시의 전반적인 서비스 수준에 대하여 얼마나 만족하십니까?	()

문6. 방금 이용하신 택시 서비스 수준에 대해 전반적인 만족도를 판단하시는데 가장 중요하다고 생각하시는 것 한 가지만 골라 주십시오. ()

1. 운전기사 서비스 (인사, 친절/복장 및 언행, 목적지 이해)
2. 차량상태 (청결도, 차내 시설 작동상태, 냉난방 적절성)
3. 차량 운행상태 (승차감, 운행태도, 안전운행, 적법운행)
4. 택시요금 결제 (부당요금, 결제서비스, 영수증 친절발급)

문7. 인천 택시를 이용하면서 가장 불편한 점이나 인천 택시에 바라는 점은 무엇입니까?

Part 6. 택시 이용실태 전반적인 서비스 수준에 대한 평가

문8. 택시를 주로 이용하시는 목적은 무엇입니까? ()

1. 출근
2. 등교
3. 귀가
4. 급한 개인용무
5. 직업관련 업무
6. 쇼핑
7. 방문
8. 여가.친교
9. 기타 ()

문9. 평소 주로 택시를 잡는 방법은 무엇입니까? ()

1. 인천콜(☎1577-5588)
2. 세븐콜(☎611-7777)
3. 카카오톡
4. 도로에서 기다림
5. 기타 ()

문10. 방금 하차한 택시를 잡은 방법은 무엇입니까? ()

1. 인천콜(☎1577-5588)
2. 세븐콜(☎611-7777)
3. 카카오톡
4. 도로에서 기다림
5. 기타()

문11. 평소에 택시를 잡는데 걸리는 시간(거리에서 직접, 카카오콜 사용 등 수배부터 탑승까지 소요시간)은 어느 정도입니까? (평균 분)

문12. 최근 1년간 택시 승차거부 경험이 있으십니까? 경험이 있는 경우에는 몇 회 경험하셨습니다? ()

1. 있다 ()회 2. 없다

문13. 택시 서비스 수준에 비추어 볼 때, 현재의 택시 요금 수준이 어느 정도라고 생각하십니까? ()

매우 싼 편이다	대체로 싼 편이다	적당하다	대체로 비싼 편이다	매우 비싼 편이다
1	2	3	4	5
6	7	8	9	

자료 분류용 질문

지금까지 질문에 응해 주셔서 감사합니다. 마지막으로 자료 분류를 위해 몇 가지만 더 여쭙겠습니다.
이 항목들은 통계적인 자료 분류 목적 이외에는 결코 사용되지 않습니다.

면접원 기입란	응답자 성명 및 주소		
	응답자 성명	사·도	사·군·구

본 조사는 '면접지침서'에 준하여 진행되었음을 서약함

면접원 성명	(서명)	면접일시	2023년 ____월 ____일 ____시 ____분 ~ ____시 ____분까지 (총 ____분간)

◀ 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 ▶