

택시 불편 민원 분석 결과 보고

□ 분석 목표

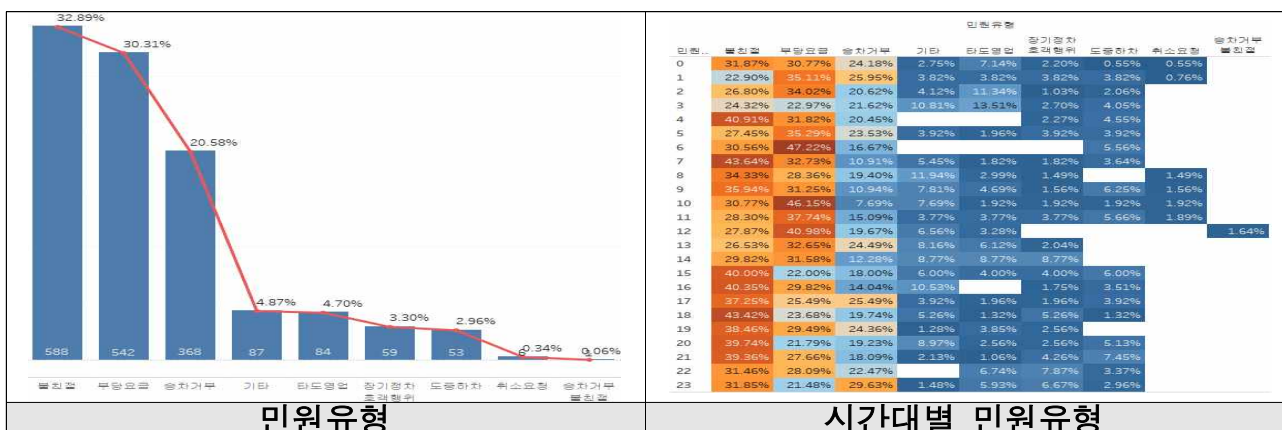
- 택시 불편민원을 유형별·시기별로 살펴보고 택시 서비스 개선을 위한 결과도출
- 특히, 택시요금 인상시기(2019.3.9.) 전·후 시민의 민원변화 파악

<분석데이터>

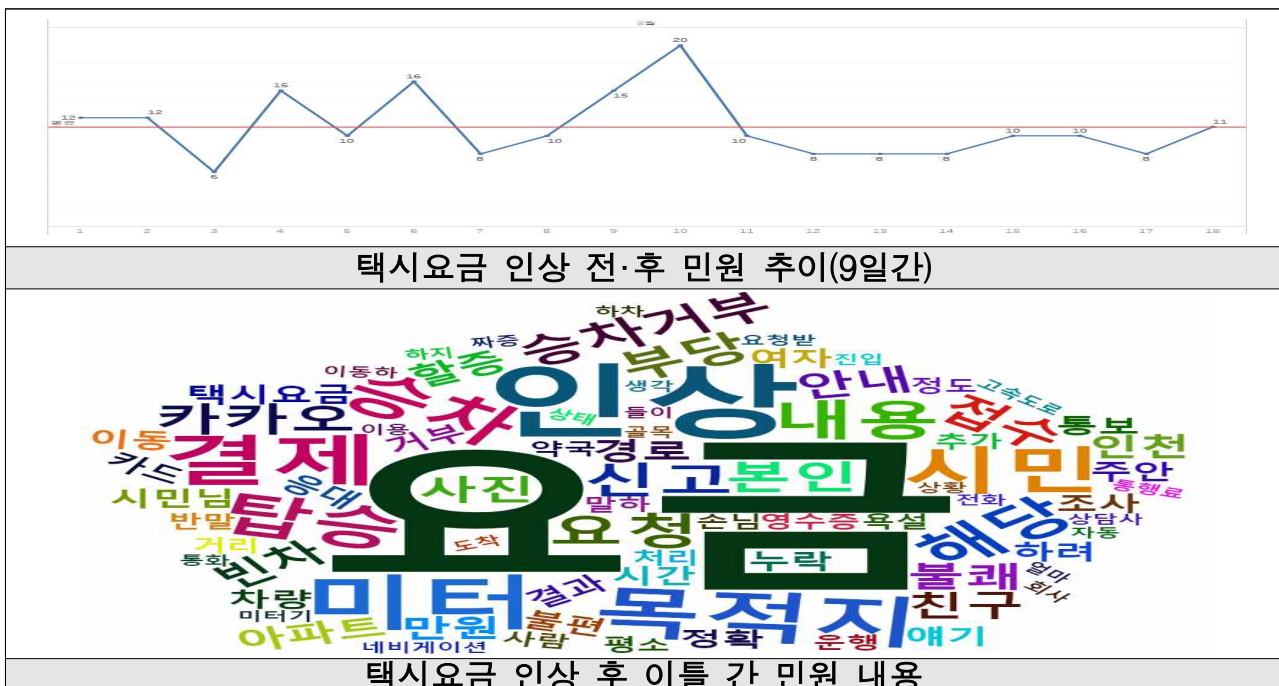
- ▶ (택시 민원) : 120 콜센터 택시불편 민원
 - ▶ '19년 1월 ~ 6월 1,865건(결측치 제거 후 1,788건)
- ▶ (택시 현황) : 군·구별 택시 및 택시업체 현황
 - ▶ '19년 4월 30일 기준

□ 주요 분석 결과

- (시기별) 하루 평균 9.87건 민원이 발생하고 있으며, 주말과 야간시대에 민원 빈발
 - 퇴근 시점인 오후 18시대부터 민원이 증가 추이를 보이고 새벽 1시대 최고점에 이른 후 감소하는 추이
 - 토요일과 일요일 새벽시간대에 민원이 많으며, 평일 중에는 목요일 23시대에 민원이 가장 많이 나타남
- (민원유형별) 불친절, 부당요금, 승차거부 세 가지 민원이 전체 80% 이상 차지
 - 오후 이후 시간대 불친절, 새벽시간대 부당요금, 23시대 승차거부 비율 높음



- (지역별) 모든 처리기관(군·구)에서 불친절, 부당요금, 승차거부가 가장 많은 민원임
 - 특히, 강화군, 부평구의 높은 부당요금 민원, 남동구와 연수구는 높은 승차거부 민원
- (민원장소 관련) 아파트, 사거리, 인천공항, 시장, 김포공항, 출구, 병원, 센터, 구청, 오거리, 터미널, 초등학교, 롯데백화점 순
- (민원내용 관련) 요금, 이동, 서비스로 분류 가능
 - 요금과 관련해서는 결제, 카드, 할증, 현금, 지불, 금액, 영수증 순
 - 이동과 관련해서는 목적지, 승차, 미터, 탑승, 거리, 하차, 운행, 도착, 이동, 운전, 고속도로, 톨게이트, 정차, 경로, 신호 순
 - 서비스와 관련해서는 승차거부, 불편, 욕설, 부당, 기분, 거부, 요구, 불친절, 짜증, 호객 순
- (택시 요금 인상 관련) 요금 인상 후 이틀(3월 9일, 10일) 간 요금 민원이 증가하였으나 이후 평균수준 빈도의 민원 발생(쟁점화 되지 않은 것으로 판단)

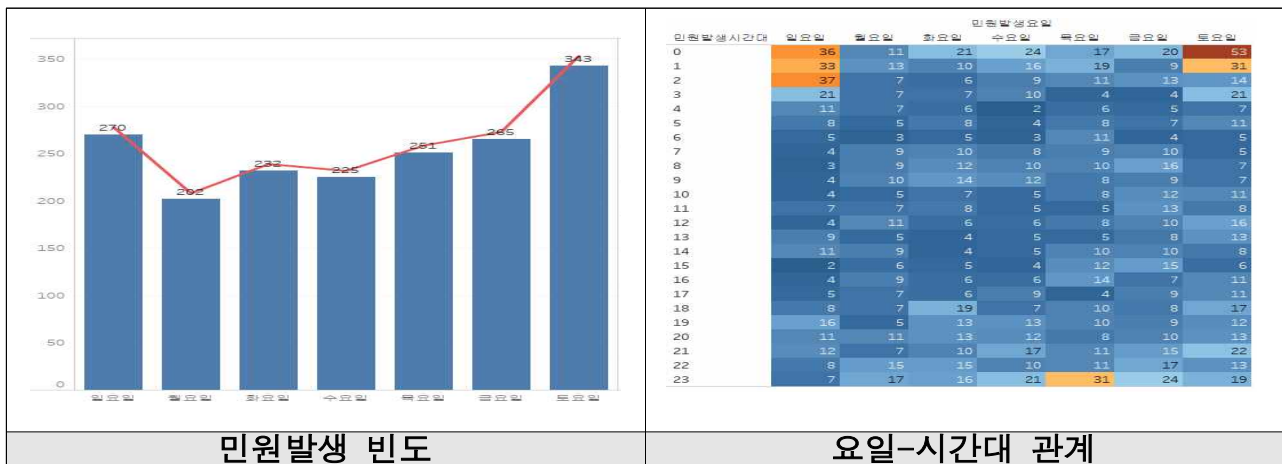


⇒ 단속 및 제도 조치, 택시기사의 맞춤형 교육 등을 제시(구체적인 방안은 해당 과에서 마련)

붙임 1 인원분석 내용 및 택시 현황

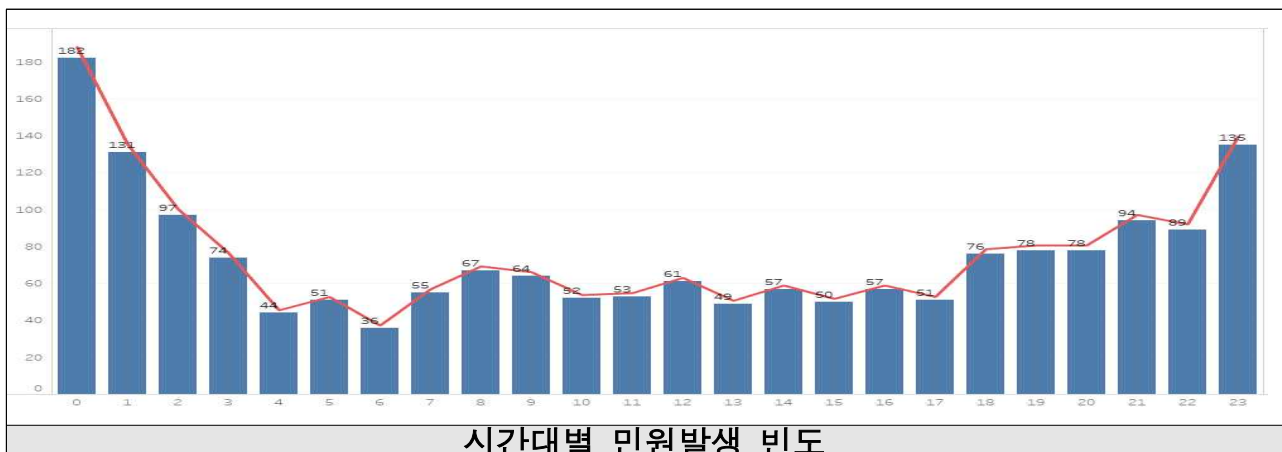
□ 요일별

- 요일별로 살펴보면 토요일(19.2%)에 민원이 가장 나타났으며, 다음으로 일요일(15.1%), 금요일(14.82%), 목요일(14.04%), 화요일(12.98%), 수요일(12.58%), 월요일(11.3%) 순으로 나타남
- 요일별 시간대별 관계를 살펴보면 토요일과 일요일 새벽시간대에 민원이 많으며, 평일 중에는 목요일 23시대에 민원이 가장 많이 나타남



□ 시간대별

- 시간대별 민원발생 빈도를 살펴보면 0시대(10.22%)의 민원이 가장 많이 나타났으며, 다음으로 23시대(7.58%), 1시대(7.36%), 2시대(5.45%), 21시대(5.29%) 순으로 나타남



□ 민원장소



민원장소 관련

□ 민원내용



민원내용 관련

□ 택시업체 현황

- 택시업체 유형별 현황 살펴보면 총 14,359대 중 개인택시 8,983대 (62.56%), 법인택시 5,376대(37.44%)를 차지하고 있음
- 지역별로 살펴보면 개인택시의 경우 남동구(19.37%), 미추홀구(17.44%), 서구(17.43%), 부평구(15.81%) 순으로 많음
- 법인택시 수는 서구(36.27%), 미추홀구(29.61%), 남동구(12.18%), 부평구(8.41%) 순으로 나타남

