

카카오택시 효용가치 보고서

2016. 3. 30

kakaotaxi

카카오택시 효용가치 보고서에 부쳐

카카오(대표 임지훈)는 카카오택시 서비스 1 주년을 맞아 카카오택시가 사회에 가져온 효용 가치와 '소셜임팩트'를 분석했다. 기업의 서비스는 이용자 만족을 높이는 것을 목표로 하지만, 혁신적 아이디어를 통해 사회 전체에 긍정적 영향을 확산시킬 때 지속가능성이 확보된다. 카카오는 카카오택시를 통해 서비스 공급자인 택시 기사와 이용자인 승객들에게 어떤 편익이 증가했는지, 사회적으로 어떤 변화를 가져왔는지 살펴보고자 한다. 이 보고서는 크게 4 가지 항목으로 구성됐으며 기사 대상 설문조사 분석, 대중교통 불편지역에서의 카카오택시 이용현황, 카카오택시 승객의 평점 및 댓글 분석, 숫자로 본 카카오택시 1 년의 기록 등이다.

목차

I. 카카오택시 사용하는 기사 대상 설문 조사	3
II. 대중교통 불편 지역에서의 카카오택시 이용 현황	13
III. 카카오택시 승객의 평점 및 댓글 분석	16
IV. 숫자로 본 카카오택시 1년의 기록	22

I. 카카오택시 사용하는 기사 대상 설문조사

1. 설문 개요

- 설문 기간: 2016년 3월22일부터 3월23일까지
- 설문 방식: 카카오택시 기사용 애플리케이션을 통해 응답자 확보
- 분석 표본: 9730명 (총 9832명의 응답 가운데 이상치(outliers)를 제외함)
- 신뢰도 : 95% 신뢰수준에서 표준오차는 $\pm 1.0\%$

1) 유형

구분	표본 수(비율)
법인 택시	4478명(46.0%)
개인 택시	5252명(54.0%)

2) 연령

연령대	표본 수(비율)	연령대	표본 수(비율)
20대	19명(0.2%)	50대	4704명(48.3%)
30대	390명(4.0%)	60대	2139명(22.0%)
40대	2386명(24.5%)	70대 이상	92명(0.9%)

주: 소수점 둘째 자리에서 반올림한 결과로 합산이 99.9%로 계산됨.

3) 지역

지역	표본 수(비율)	지역	표본 수(비율)
서울	3315명 (34.1%)	전라	722명(7.4%)
경기/인천	2773명(28.5%)	강원	158명(1.6%)
충청	658명(6.8%)	제주	150명(1.5%)
경상	1256명(12.9%)	기타	698명(7.2%)

4) 사용 기간

기간	1개월	2개월	3개월	4개월	5개월	6개월
표본	359명(3.7%)	191명(2.0%)	241명(2.5%)	206명(2.1%)	274명(2.8%)	453명(4.7%)
기간	7개월	8개월	9개월	10개월	11개월	12개월
표본	460명(4.7%)	580명(6.0%)	814명(8.4%)	840명(8.6%)	1135명(11.7%)	4177명(42.9%)

주: 소수점 둘째 자리에서 반올림한 결과로 합산이 100.1%로 계산됨.

2. 수익

이번 조사에 응답한 설문 대상자들은 일 평균 13.4% 수익이 증가했다고 밝혔다. 기사 1인이 월 20일 근무한다고 가정할 때, 연 수입은 약 358만원 가량 늘어난 것으로 추정된다. 지역에 따라 택시기사와 승객 연결의 효율성이 더 높은 경우도 있어, 강원지역 택시기사들은 하루 수익 상승분이 약 2만원에 이르는 것으로 조사됐다. 연령별로는 30대가 평균보다 수익 상승률이 높지만, 60대 기사들도 수익이 증가, 카카오택시 이용 효과를 거둔 것으로 나타났다.

*조사 방식: 응답자가 카카오택시 사용 전후의 하루 평균 수입 상승 분을 만원 단위로 기재한 것을 분석,

1) 일반: 택시기사 연봉 13.4% 높아져.

구분	카카오택시 사용 전	카카오택시 사용 후	수익 변화(증가율)
택시 산업 전반	11만894원	12만5807원	1만4913원(13.4%)
법인 택시	10만1991원	11만6843원	1만4852원(14.6%)
개인 택시	11만8486원	13만3449원	1만4963원(12.6%)

2) 지역 별: 강원 택시기사 약 2만원 하루에 더 벌어

지역	하루 수익 상승 분	지역	하루 수익 상승 분
서울	1만4345원	전라	1만4633원
경기/인천	1만5128원	강원	1만9715원
충청	1만6901원	제주	1만6000원
경상	1만3419원	기타	1만6526원

3) 연령 별: 30대 약 2만원 더 벌어, 60대 이상의 택시기사도 카카오택시 효과 톡톡

연령대	하루 수익 상승 분	연령대	하루 수익 상승 분
20대	7895원	50대	1만4144원
30대	1만9795원	60대	1만3379원
40대	1만7186원	70대 이상	1만2022원

3. 카카오택시의 승객 기여도

조사 대상 가운데, 경기/인천과 제주 등 일부 지역에서는 카카오택시를 통해 승객을 확보하는 확률이 상대적으로 높게 나타났다. 또 20대 택시기사에게는 승객 모집 기여도가 35.5%에 달하는 것으로 나타났다.

*조사 방식: 응답자가 하루 승객 중 카카오택시로 부터 연결받아 태우는 승객 비중을 퍼센트(%) 단위로 기재한 것을 분석.

1) 일반: 택시기사 승객 5명 중 1명을 카카오택시 통해서 태워

구분	택시 산업 전반	법인 택시	개인 택시
승객 기여도	21.8%	22.5%	21.3%

2) 지역 별: 경기/인천과 제주의 택시기사는 승객 4명 중 1명이 카카오택시 통해 승객 확보

지역	승객 기여도	지역	승객 기여도
서울	23.1%	전라	18.7%
경기/인천	25.2%	강원	17.8%
충청	20.1%	제주	24.9%
경상	16.1%	기타	18.2%

3) 연령 별: 20대 택시기사의 승객 모집에 카카오택시는 35.5% 기여함.

연령대	승객 기여도	연령대	승객 기여도
20대	35.5%	50대	21.4%
30대	25.7%	60대	20.6%
40대	23.2%	70대 이상	18.4%

4. 카카오택시 사용 이후의 효과: 택시 운행의 효율성을 높였다

카카오택시로 인해 승객을 찾기 위해 통상적으로 이뤄지는 배회운행이 줄어든 것으로 나타났다. 배회운행 감소는 연료비 등 비용을 절감해줄 뿐 아니라 매연 등으로 인한 대기오염 해소에도 긍정적 영향을 미칠 것으로 보인다. 또 대중교통 이용이 불편한 지역에서 카카오택시 이용이 늘어난 것으로 나타나 이용자 편익을 증가시킨 것으로 보인다.

1) (승객을 찾기 위한) 배회 시간: 택시기사 10명 중 약 7명이 “줄었다”고 답함

구분	줄었다	아니다
응답자 수(비율)	6768명(69.6%)	2962명(30.4%)

2) 카카오택시가 가장 도움이 되는 때는 “손님없고, 외곽지에서 도심으로 돌아올 때”

문항: 택시 영업을 하면서, 카카오택시가 가장 도움이 되는 때가 언제인가요?

문항	응답자 수(비율)
길거리에 손님이 없을 때	4112 명(42.3%)
길거리에 손님이 너무 많은 시간에	197 명(2.0%)
외곽지로 나갔다가 도심으로 돌아오고자 할 때	4489 명(46.1%)
법인택시의 경우 교대시간 차고지로 회차하거나, 개인택시는 집으로 귀가할 때	796 명(8.2%)
기타 (직접입력)	136 명(1.4%)

3) 카카오택시는 택시 영업 범위를 넓히며, 대중교통 소외 지역을 줄였다.

문항: 카카오택시 사용 후, 대중교통(버스, 지하철, 택시포함)이 잘 가지 않는 곳에서 승객을 태운 비율이 많아지셨나요?

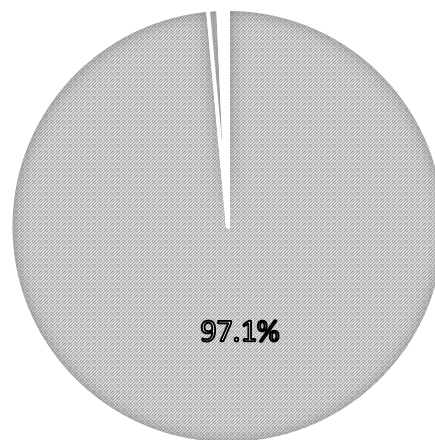
구분	매우 늘었다	그렇다	큰 차이없다	조금 줄었다	매우 줄었다
응답자 수 (비율)	1124명 (11.6%)	5504명 (56.6%)	2975명 (30.6%)	105명 (1.1%)	22명 (0.2%)

5. 택시 기사 사용 측면에서의 카카오택시 서비스 충성도

조사 대상 전체가 카카오택시 서비스 사용 택시기사로서 한계가 있을 수 있지만, 응답자의 97.1%가 카카오택시를 1순위 서비스라고 대답했다.

1) 1 순위로 카카오택시 사용하는 비중이 97.1%.

문항: 기사님께서 쓰시는 앱 택시 서비스를 모두 골라주세요(순위 별로)



카카오택시의 1순위 사용 비중

앱택시	카카오	T맵	T머니	단골	이지	코코	고양e	기타
응답자	9443명	72명	25명	20명	5명	12명	6명	147명
(비율)	(97.05%)	(0.74%)	(0.26%)	(0.21%)	(0.05%)	(0.12%)	(0.06%)	(1.51%)

주: 이해를 돕기 위해 표와 그래프상의 수치는 소수점 둘째 자리까지 제시함.

6. 카카오택시에 대한 만족과 지속 사용 의사

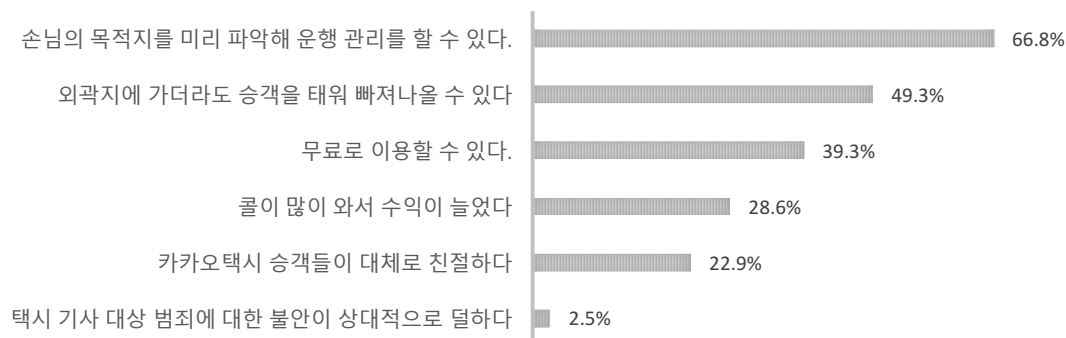
전반적인 만족도가 78.1%로 나타났으며 목적지를 미리 인지해서 계획적인 운행이 가능하다는 점이 장점으로 꼽혔다. 계속 사용하겠다는 응답자가 94.2%로 나타났다.

1) 만족도

- 전반적인 만족도: 택시 기사의 78.1% "만족한다", 1.7% "만족도 낮다"

만족도	매우 높다	높다	보통이다	낮다	매우 낮다
응답자 수 (비율)	2390명 (24.6%)	5202명 (53.5%)	1970명 (20.2%)	138명 (1.4%)	30명 (0.3%)

문항: 카카오택시 이용하면서 가장 만족스러운 점은 무엇인가? (복수 응답 가능)



2) 지속 사용 의사: 응답자의 94.2% "카카오택시 계속 쓴다"; 0.2% "카카오택시 더는 안쓴다"

지속 사용 의사	지속 사용	더는 안 쓴다	잘 모르겠다	소계
만족도				
매우 높다	2380 명(99.6%)	0 명(0%)	10 명(0.4%)	2390 명(24.6%)
높다	5132 명(98.7%)	2 명(0.04%)	68 명(1.3%)	5202 명(53.5%)
보통이다	1578 명(80.1%)	10 명(0.5%)	382 명(19.4%)	1970 명(20.2%)
낮다	58 명(42.0%)	3 명(2.2%)	77 명(55.8%)	138 명(1.4%)
매우 낮다*	13 명(43.3%)	4 명(13.3%)	13 명(43.3%)	30 명(0.3%)
소계**	9161 명(94.2%)	19 명(0.2%)	550 명(5.7%)	9730 명(100.0%)

주: 소수점 둘째 자리에서 반올림한 결과로 합산이 99.9%(*)와 100.1%**로 계산됨.

7. 카카오택시 사용 패턴과 카카오택시의 간접 효과

카카오택시를 사용하면서, 기사 56.6%는 승객들이 부여하는 평점에 신경을 쓰고 있다고 답해, 서비스 품질에 신경쓰는 것으로 나타났다. 승객들도 기사들에게 더 친절해졌다고 답한 기사 비율도 비슷하게 조사됐다.

1) 평소 카카오택시 사용 방식: 택시기사 93.6%, “카카오택시 항상 켜둔다”

구분	항상 켜둔다	콜이 필요할 때만 앱을 켜서 쏜다
응답자 수(비율)	9112명(93.6%)	618명(6.4%)

2) 카카오택시를 기점으로 택시기사의 서비스 품질 그리고 승객의 매너가 좋아진다

(1) 택시 기사는 고객의 평가에 신경을 쓰다

문항: 승객이 주는 카카오택시 평점에 신경을 쓰시는 편인가요?

구분	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
응답자 수	2116명	3395명	2507명	1412명	300명
(비율)	(21.7%)	(34.9%)	(25.8%)	(14.5%)	(3.1%)

(2) 승객은 이전보다 택시기사에 친절해졌다

문항: 카카오택시 사용 후, 예전보다 기사님에 대한 승객들의 친절도가 높아졌나요?

구분	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
응답자 수	1555명	3937명	3106명	979명	153명
(비율)	(16.0%)	(40.5%)	(31.9%)	(10.1%)	(1.6%)

주: 소수점 둘째 자리에서 반올림한 결과로 합산이 100.1%로 계산됨.

8. 카카오택시에 대한 기사들의 사회적 평가

응답자 10 명 중 7 명은 카카오택시를 쓰면 고객 편의를 생각하는 기사로 여겨진다고 답했다. 일종의 상징적 가치라는 측면에서 카카오택시 서비스 이용이 '고객 편의 존중'으로 해석되고 있는 것으로 풀이될 수 있다.

문항 : 카카오택시를 사용하시는 기사님들에 대한 승객(손님)들의 인식은 어떠하다고 생각하십니까?

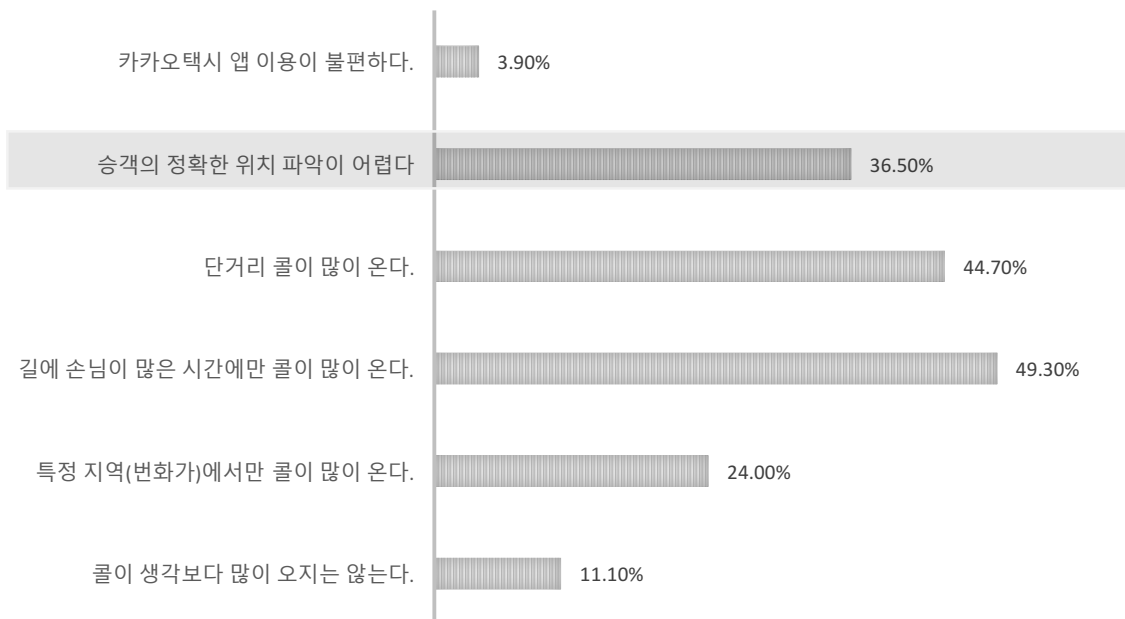
(복수 응답 가능)

1) 택시 기사들의 인식 속 카카오택시 사용에 대한 사회적 평가(단위: 명, %)

문항	응답자	비율
카카오택시를 쓰면 세련된 택시기사로 여겨진다	1993	20.5
카카오택시를 쓰면 최신 기술에 능숙한 택시기사로 여겨진다	2140	22.0
카카오택시를 쓰면 고객의 편의를 생각하는 택시기사로 여겨진다	6810	70.0
카카오택시를 쓰면 승객을 많이 태우는 택시기사로 여겨진다	1677	17.2
카카오택시를 쓰면 능력이 없어서 기술에 의지하는 택시기사로 여겨진다	244	2.5

9. 카카오택시에 대한 불만족: "승객 위치 정보는 보다 정치(精緻)해지길"

문항 : 카카오택시를 사용하면서 불만족스러운 점은 무엇인가요? (복수 응답 가능)



10. 설문 문항

연번	문항
Q101	카카오택시 회원 가입 동기는 무엇인가요?
Q201	카카오택시를 언제부터 사용하셨나요? (기간)
Q202	평소 카카오택시를 언제 사용하시나요?
Q203	카카오택시 승객(손님)이 주는 별점(기사 평가)에 대해 신경을 쓰시는 편인가요?
Q204	카카오택시 사용 후, 예전보다 기사님에 대한 승객(손님)들의 친절도가 높아졌다고 생각하시나요?
Q205	카카오택시 사용 후, 친절한 승객(손님) 수가 늘었다고 생각하시나요?
Q206	기사님의 모바일(핸드폰)로 현재 사용하고 계시는 택시 어플리케이션(앱) 서비스는 무엇인가요? (복수 응답 가능)
Q207	그렇다면, 가장 자주 사용하시는 택시 어플리케이션(앱) 서비스는 무엇인가요? (우선 순위 별로 최대 3개를 골라주실 수 있습니다)
Q301	카카오택시 사용 전, 기사님의 하루 평균 수익은 얼마 정도였나요?
Q302	그렇다면 카카오택시 사용 후, 기사님의 하루 평균 수익은 얼마 정도인가요?
Q303	하루를 기준으로, 전체 승객(손님) 중 카카오택시로부터 연결 받아 태우는 승객(손님)의 비중(%)은 어느 정도인가요?
Q304	카카오택시를 통해 하루 평균 몇 회의 콜을 받고 운행하시나요?
Q305	카카오택시 사용 전, 하루 평균 승객(손님) 탑승 횟수는 몇 번이었나요?
Q306	카카오택시 사용 후, 하루 평균 승객(손님) 탑승 횟수는 몇 번인가요?
Q307	카카오택시를 사용하면서 만족스러운 점은 무엇인가요?(복수응답 가능)
Q308	카카오택시를 사용하면서 불만족스러운 점은 무엇인가요?(복수응답 가능)
Q309	택시 영업을 하시면서 카카오택시가 가장 도움이 되는 때가 언제인가요?
Q310	카카오택시 사용 후, 승객(손님)을 태우기 위해 빈 차로 배회하거나 기다리는 시간이 줄어 들었나요?
Q311	카카오택시 사용 후, 대중교통(버스, 지하철, 택시 포함)이 잘 가지 않는 곳에서 승객(손님)을 태우는 비율이 많아지셨나요?
Q312	향후 카카오택시를 계속 사용하실 예정인가요?
Q313	카카오택시에 대한 기사님의 만족도는 어느 정도인가요?
Q314	카카오택시를 사용하시는 기사님들에 대한 승객(손님)들의 인식은 어떠하다고 생각하십니까? (복수 응답 가능)
Q401	현재 기사님께서 운행하고 계신 택시의 유형은 무엇인가요?
Q402	기사님께서 어느 연령대에 속하시나요?
Q403	기사님께서 운행하시는 택시가 소속된 지역은 어디인가요?

Ⅱ. 대중교통 불편 지역에서의 카카오택시 이용 현황

1. 분석에 대한 설명

서울 전체 면적을 산과 강 등을 제외하고 200*200 셀 14,031개로 쪼개어 분석을 시도했다. 가장 가까운 버스정류장과 지하철역에 도착하는 거리가 '걸어서 15분 이상' 소요되는 곳을 대중교통 불편지역으로 가정했다. 이를 카카오택시 출발 좌표 지점과 통합해 분석한 결과, 약 46만 건이 대중교통 불편지역에서 출발한 것으로 나타났다. 이같은 결과는 택시기사 대상 설문조사 4-3 에서 "카카오택시 사용 후, 대중교통(버스, 지하철, 택시포함)이 잘 가지 않는 곳에서 승객을 태운 비율이 많아졌다"는 응답자가 총 68.2%에 달한 것과 같은 맥락으로 해석된다.

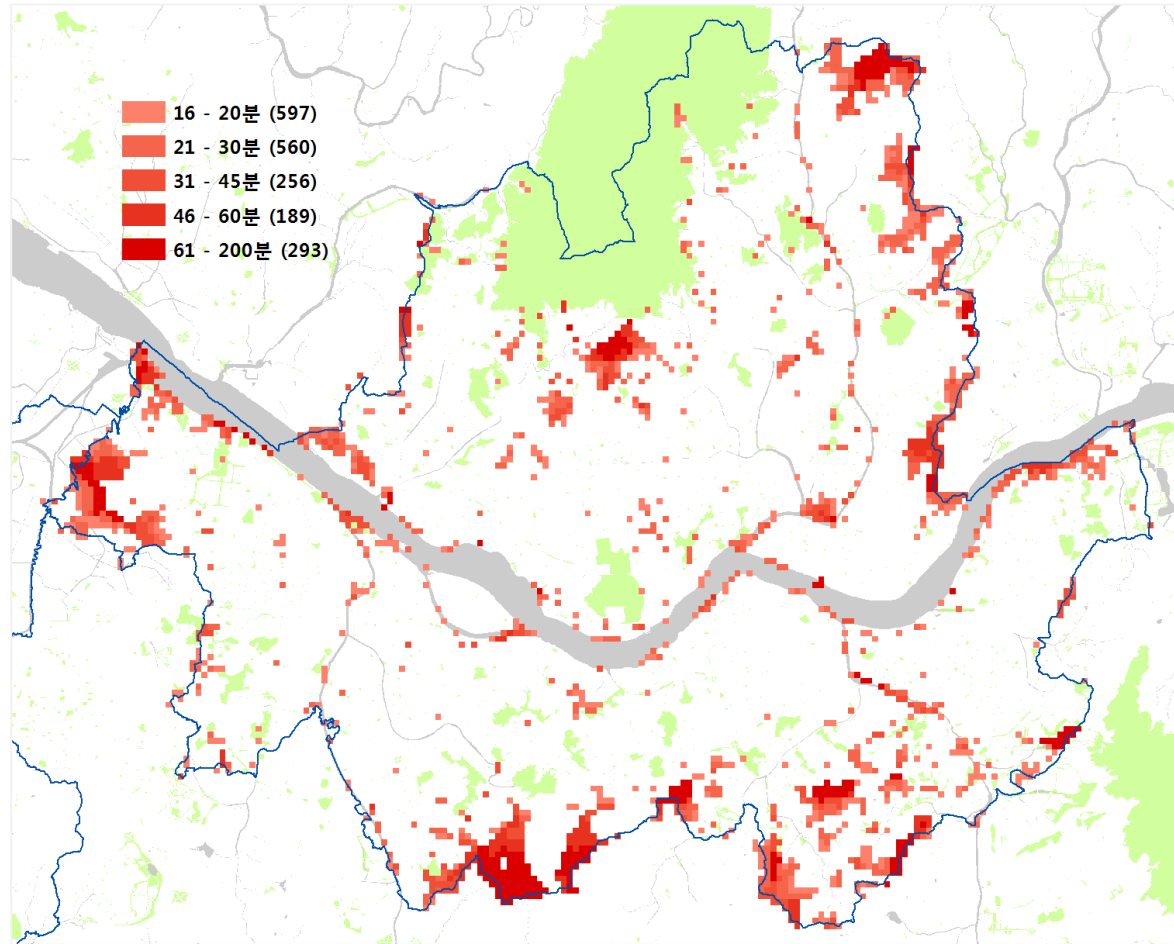
2. 분석 기준

항목	내용
서울 전체 면적	605,984,123m ²
200 x 200 셀 개수(산/강 제외)	14,031개

3. 분석 결과

각 셀 별 최근접 교통 수단까지 도달 시간 분포	셀 분포		카카오택시 출발 존재 한 셀 분포		카카오택시 출발 수	
	셀 개수	비율	셀 개수	구간 전체 셀 대비 비율	건 수	비율
5분 이내	8,001	57.02%	7,945	99.30%	13,985,987	81.08%
10분 이내	2,764	19.70%	2,567	92.87%	2,356,415	13.66%
15분 이내	1,089	7.76%	884	81.18%	443,650	2.57%
20분 이내	597	4.25%	426	71.36%	129,976	0.75%
30분 이내	560	3.99%	328	58.57%	104,972	0.61%
45분 이내	256	1.82%	128	50.00%	18,317	0.11%
60분 이내	189	1.35%	57	30.16%	6,486	0.04%
60분 초과	575	4.10%	170	29.57%	204,656	1.19%
계	14,031	100%	12,505	89.12%	17,250,459	100%

참고. 도보 기준으로 나타낸 서울 지역의 대중 교통 불편 지역



Ⅲ. 카카오택시 승객의 평점 및 댓글 분석

1. 개요

카카오택시 승객은 카카오택시로 택시 서비스를 받은 후, 해당 택시 기사에 별점(평점)을 부여하는 방식으로 택시 기사와 그 기사의 서비스를 평가할 수 있다. 소비자가 부여할 수 있는 평점을 최소 0점에서 최대 5점이다. 이와 동시에, 소비자는 댓글 형식으로 구체적인 평가를 기재할 수 있다.

2. 카카오택시 별점 추이

카카오택시 별점 평균은 아래 표에서와 같이 매월 4.73점~4.80점을 유지했다. 주목할 점은 만점인 5점 비율의 증가다. 2015년 4월 86.0%이던 전체 평점 중 5점의 비율은 지속적으로 증가하여 2016년 3월¹에는 91.3%까지 상승했다.

승객의 택시 기사 대상 별점의 점수 별 월별 현황 (단위: 건, %, 점)

월	1점	2점	3점	4점	5점	평균
2015년4월	2085(2.1)	1587(1.6)	3719(3.7)	6672(6.7)	86230(86.0)	4.73
2015년5월	9728(2.4)	5902(1.5)	14700(3.7)	23201(5.8)	344403(86.5)	4.73
2015년6월	20942(2.2)	12400(1.3)	31484(3.3)	48436(5.1)	831071(88.0)	4.75
2015년7월	49093(2.5)	26491(1.4)	64594(3.3)	90193(4.7)	1708297(88.1)	4.74
2015년8월	65570(2.7)	33473(1.4)	82649(3.5)	111264(4.7)	2093491(87.7)	4.73
2015년9월	70624(2.9)	32802(1.4)	79597(3.3)	105162(4.3)	2140601(88.1)	4.73
2015년10월	76269(2.8)	35510(1.3)	84279(3.1)	111647(4.1)	2408529(88.7)	4.75
2015년11월	75073(2.6)	34848(1.2)	82311(2.9)	109198(3.8)	2564456(89.5)	4.76
2015년12월	82413(2.4)	37370(1.1)	90007(2.6)	121119(3.5)	3137510(90.5)	4.79
2016년1월	75209(2.1)	34788(1)	85540(2.4)	113917(3.2)	3221453(91.2)	4.80
2016년2월	78439(2.3)	34813(1)	83274(2.4)	108304(3.1)	3159779(91.2)	4.80
2016년3월	63796(2.3)	28076(1)	66952(2.4)	84410(3.0)	2559051(91.3)	4.80

¹ 2016년 3월 댓글은 3월 23일까지 취합된 표본을 분석 대상으로 삼았다.

3. 카카오택시 소비자 댓글 분석 결과

1) 분석 대상: 2016년 3월 17일까지 취합된 카카오택시 이용 소비 고객의 댓글

(1) 댓글 수: 62만 4421건 (1월: 25만 3649건, 2월: 23만 7404건, 3월: 13만 3368건)

- 카카오택시 이용자 댓글은 하루 평균 8,109건 작성됨.

2.) 분류 방법

(1) 각 사용자가 쓴 댓글의 공백을 기준으로 사용된 단어의 빈도를 분석

(2) 사용자 댓글에 쓰인 총 단어 수: 28만 6588개가 검색됨.

- 참고: 의성어와 이모티콘 그리고 불용어까지 포함한 수치

3) 분석 결과:

(1) 최빈출 단어: 감사합니다 (42,717건 / 전체의 6.8%)

(2) 빈출 상위 100개 단어

가. 상위 100개 단어의 비중은 빈도 기준으로 92.7% (579,097건)

나. 빈출 상위 100개 단어 기준으로 댓글의 입장: 65개 긍정적, 33개 중립, 2개 부정적.

댓글 입장 판단을 하기 모호한 단어, 일반명사와 같은 중립적 입장의 단어는 중립으로 분류. '기사님', '정말', '잘' 등 중립으로 분류된 언어의 다수가 긍정적 문장의 구성 요소로 활용된 사례로 미뤄 짐작해 볼 때, 후기에 쓰인 댓글 판단의 결과는 매우 보수적인 접근으로 사료됨.

다. 상위 100개 단어 기준으로 긍정적 단어의 비중은 전체의 76.5%, 중립 22.4%, 부정 1.2%.

- 각 유형 별로 해당 단어의 빈도 수를 더한 결과

4) 빈출 상위 100 개 단어 현황

연번	단어	빈도 수	비율	누적 비율	댓글 성향
1	감사합니다	42717	6.8%	6.8%	긍정
2	최고	38794	6.2%	13.1%	긍정
3	너무	28675	4.6%	17.6%	긍정
4	좋아요	25163	4.0%	21.7%	긍정
5	친절하시고	24866	4.0%	25.7%	긍정
6	친절하세요	17622	2.8%	28.5%	긍정
7	굿	16134	2.6%	31.1%	긍정
8	친절	15650	2.5%	33.6%	긍정
9	기사님	14210	2.3%	35.8%	중립
10	정말	13338	2.1%	38.0%	중립
11	잘	12885	2.1%	40.0%	중립
12	친절하고	12829	2.1%	42.1%	긍정
13	친절하십니다	11905	1.9%	44.0%	긍정
14	좋았습니다	10904	1.7%	45.8%	긍정
15	친절하셨어요	10475	1.7%	47.4%	긍정
16	^^	9825	1.6%	49.0%	긍정
17	완전	8965	1.4%	50.4%	중립
18	좋았어요	8916	1.4%	51.9%	긍정
19	친절하셨습니다	8184	1.3%	53.2%	긍정
20	안전하게	7623	1.2%	54.4%	긍정
21	매우	6227	1.0%	55.4%	중립
22	최고입니다	6135	1.0%	56.4%	긍정
23	아주	5726	0.9%	57.3%	중립
24	친절하게	5665	0.9%	58.2%	긍정
25	친절하시네요	5506	0.9%	59.1%	긍정
26	짱	5355	0.9%	59.9%	긍정
27	감사합니다^^	5065	0.8%	60.8%	긍정
28	덕분에	5003	0.8%	61.6%	긍정
29	빠르고	4728	0.8%	62.3%	긍정
30	편하게	4543	0.7%	63.0%	긍정
31	친절하셔서	4399	0.7%	63.7%	긍정
32	친절하심	4397	0.7%	64.4%	긍정
33	진짜	4396	0.7%	65.2%	긍정
34	ㅎㅎ	4264	0.7%	65.8%	긍정
35	많이	4218	0.7%	66.5%	중립

36	안전운전	4200	0.7%	67.2%	긍정
37	넘	4141	0.7%	67.8%	중립
38	더	3812	0.6%	68.5%	중립
39	빨리	3764	0.6%	69.1%	긍정
40	왔습니다	3701	0.6%	69.7%	긍정
41	엄청	3655	0.6%	70.2%	중립
42	좋습니다	3625	0.6%	70.8%	긍정
43	최고예요	3451	0.6%	71.4%	긍정
44	굳	3443	0.6%	71.9%	긍정
45	길을	3430	0.5%	72.5%	중립
46	운전	3402	0.5%	73.0%	중립
47	불친절	3392	0.5%	73.6%	부정
48	목적지까지	3368	0.5%	74.1%	중립
49	친절해요	3345	0.5%	74.6%	긍정
50	최악	3307	0.5%	75.2%	부정
51	빠르게	3209	0.5%	75.7%	긍정
52	감사합니다~	3166	0.5%	76.2%	긍정
53	친절한	3162	0.5%	76.7%	긍정
54	편안하게	3067	0.5%	77.2%	긍정
55	친절합니다	2989	0.5%	77.7%	긍정
56	고맙습니다	2976	0.5%	78.1%	긍정
57	택시	2963	0.5%	78.6%	중립
58	좀	2953	0.5%	79.1%	중립
59	친절하세요^^	2827	0.5%	79.5%	긍정
60	감사했습니다	2789	0.4%	80.0%	긍정
61	GOOD	2678	0.4%	80.4%	긍정
62	좋은	2672	0.4%	80.8%	긍정
63	운전도	2620	0.4%	81.3%	중립
64	감사해요	2462	0.4%	81.7%	긍정
65	^	2355	0.4%	82.0%	긍정
66	카카오택시	2317	0.4%	82.4%	중립
67	제가	2312	0.4%	82.8%	중립
68	친절하셔요	2276	0.4%	83.1%	긍정
69	ㅎ	2235	0.4%	83.5%	긍정
70	친절하신	2177	0.3%	83.8%	긍정
71	척오	2155	0.3%	84.2%	긍정
72	그냥	2132	0.3%	84.5%	중립
73	기사님이	2122	0.3%	84.9%	중립

74	주셔서	2118	0.3%	85.2%	중립
75	데려다	2088	0.3%	85.5%	중립
76	계속	2078	0.3%	85.9%	중립
77	왜	2037	0.3%	86.2%	중립
78	친절하세요~	2022	0.3%	86.5%	긍정
79	조아요	1984	0.3%	86.8%	긍정
80	길도	1982	0.3%	87.2%	중립
81	너무너무	1892	0.3%	87.5%	중립
82	친절히	1879	0.3%	87.8%	긍정
83	또	1873	0.3%	88.1%	중립
84	친절했어요	1867	0.3%	88.4%	긍정
85	해주셔서	1862	0.3%	88.7%	중립
86	도착했습니다	1826	0.3%	89.0%	중립
87	기분	1813	0.3%	89.2%	중립
88	짱짱	1795	0.3%	89.5%	긍정
89	다른	1781	0.3%	89.8%	중립
90	최고예요	1781	0.3%	90.1%	긍정
91	길	1764	0.3%	90.4%	중립
92	친절하시구	1732	0.3%	90.7%	긍정
93	감사	1725	0.3%	90.9%	긍정
94	☆☆☆☆☆	1682	0.3%	91.2%	긍정
95	친절했습니다	1633	0.3%	91.5%	긍정
96	친절하셨어요^^	1619	0.3%	91.7%	긍정
97	좋음	1601	0.3%	92.0%	긍정
98	굿굿	1587	0.3%	92.2%	긍정
99	다	1562	0.3%	92.5%	중립
100	좋으세요	1557	0.2%	92.7%	긍정

IV. 숫자로 본 카카오택시 1년의 기록

1. 12,494 바퀴

카카오택시는 지난 2015 년 3 월 31 일 첫 선을 보인 이후, 누적 호출수는 97,190,666 회를 기록해 약 1 억회에 육박했다. 총 운행거리는 5 억 72 만 3417km 로 지구를 1 만 2494 바퀴 돌 수 있는 거리에 해당한다.

2. 8,589,630 명

카카오택시 가입자수는 858 만 9630 명으로 국내 스마트폰 이용자 5 명 중 1 명 꼴로 사용하고 있다. 기사 중 가장 많이 카카오택시 호출에 따라 운행한 이는 무려 하루 98 회 카카오택시를 이용했다. 하루 57 번 카카오택시를 이용한 승객과 1 회 최고 51 만 8120 원의 요금을 낸 승객도 있다. 지난 1 년 가장 많이 이용한 승객은 총 2093 차례 카카오택시를 탔으며, 기사는 4055 회 운행한 것이 최고 기록이다. 평균 배차시간은 31 초로 나타났다.

3. 86.8%

앞서 지난 2015 년 12 월에 진행한 이용자 1620 명 대상 카카오택시 만족도 조사에서 응답자 84.9%는 “카카오택시가 생활에 편리함을 주었다”고 대답했다. 86.8%는 “카카오택시를 계속 이용할 것”이라고 답했다. 카카오택시의 필요성에 대해 응답자의 41.5%는 “택시가 잘 오지 않는 외지에서 출발할 때” 필요하다고 했으며, “주변에 택시는 있으나 잡기 힘들 때”(28.8%), “외출 직전 택시를 미리 잡고 싶을 때”(23.1%) 순으로 대답했다.

문의처: 카카오 정책지원팀

manyaj@kakaocorp.com

jinu.choi@kakaocorp.com

ive.kim@kakaocorp.com

