

증보판

카카오택시 효용가치 보고서

2016. 6. 30

kakaotaxi

카카오택시 효용가치 보고서(증보판)에 부쳐

카카오(대표 임지훈)는 2016년 3월 30일 카카오택시 서비스 1주년을 맞아 <카카오택시 효용가치 보고서>를 발간한 바 있습니다. 이번 보고서는 첫 보고서에 두 가지 연구 결과를 추가한 증보판입니다.

첫 보고서에서 카카오는 카카오택시를 통해 서비스 공급자인 택시 기사와 이용자인 승객들에게 어떤 편익이 증가했는지, 사회적으로 어떤 변화를 가져왔는지 살펴보았습니다. 대중교통 불편지역에서의 카카오택시 이용 현황, 카카오택시 승객의 평점 및 댓글 분석, 숫자로 본 카카오택시 1년의 기록이 첫 보고서에 담긴 내용이었습니다.

증보판에는 카카오택시에 대한 소비자 후생 효과 분석 결과와 O2O (Online to Offline) 방식의 접목으로 우버 등의 운송 서비스에서 적용되고 있는 탄력요금제에 대한 택시 기사와 이용자들의 인식을 조사한 결과가 포함되었습니다.

카카오는 사회 전체에 긍정적 영향을 확산시킬 때 서비스의 지속가능성이 확보될 수 있다고 생각합니다. 카카오의 O2O 서비스 역시 사회적으로 긍정적 영향을 제고시키는 방향으로 추진되고 있습니다.

목차

I. 보고서의 주요 내용	3
II. 카카오택시의 효용가치: 택시 기사 후생 효과	5
III. 대중교통 불편 지역에서의 카카오택시 이용 현황	15
IV. 카카오택시 승객의 평점 및 댓글 분석	18
V. 숫자로 본 카카오택시 1년의 기록	24
VI. 카카오택시의 효용가치: 소비자 후생 효과	26
VII. 탄력요금제에 대한 택시 기사와 소비자 인식	30

1. 보고서의 주요 내용

카카오 택시 보고서는 크게 다섯 가지 주제를 담고 있다.

1. 카카오택시가 택시 기사들의 후생을 높였다.

카카오택시로 인해 택시 기사들의 연 소득은 358만원 가량 증가되었다. 이는 카카오택시 사용 전후의 하루 평균 택시 기사들의 소득을 기준으로 한 분석 결과이다. 택시 기사들의 연 소득이 카카오택시 사용 후 13.4% 오른 것으로 나타났다. 법인 택시 기사들의 연 소득 상승 폭은 14.6%에 달했다.

카카오택시는 택시의 운행 효율도 증가시켰다. 분석에 참여한 택시 기사 10명 중 7명이 카카오택시 이용 이후에 빈 차로 배회하는 시간이 줄었다고 답했다. 택시 공급의 효율성 제고에 카카오택시가 기여한 것이다.

2. 카카오택시는 대중교통 불편 지역을 줄였다.

집 앞으로 택시를 부르는 일은 일상이 됐다. 이전에는 택시를 타기 위해서는 택시가 많이 잡히는 곳으로 이동해야 했다. 콜 택시를 부르는 일도 마냥 쉬운 일은 아니었다. 그런데, 스마트폰의 애플리케이션으로도 택시 예약이 가능해졌고, 지하철 역과 버스 정류장 그리고 주요 도로로부터 20분 이상 떨어진 대중교통 불편 지역에서도 손쉽게 택시를 이용할 수 있게 됐다.

3. 카카오택시는 택시 문화 개선에 기여했다.

카카오택시를 이용한 후, 승객들의 90% 이상이 최고의 평점을 택시 기사에게 부여했다. 카카오택시의 사용 후기에는 긍정적인 단어가 전체의 76.5%를 차지했다. 택시 기사들의 절반 이상은 카카오택시가 도입된 이후 승객의 매너가 좋아졌다고 답했다.

4. 카카오택시는 택시 서비스에 대한 소비자 후생도 신장시켰다.

카카오택시가 소비자 후생을 82.6% 끌어 올린 것으로 분석됐다. 이는 카카오택시 속성에 대한 소비자의 추가 지불의사를 파악한 결과값을 근거로 분석된 것이다.

5. “왜, 카카오택시는 우버와 같이 소비와 공급에 탄력적으로 대응하지 못하는가?”

앞서의 순기능과는 별도로, “우버와 같이 소비와 공급에 능동적으로 대응하지 못하는가?”라는 지적을 받는다. 우버와 카카오택시의 기능적 차이는 앱 미터기와 탄력요금제에서 비롯된다. 우버는 앱의 미터기를 통해 가격을 계량하고, 수요에 따라 가격 기준을 변화시킬 수 있다. 이에 서울 시민과 서울 택시 기사를 대상으로 앱 미터기와 탄력요금제 도입에 대한 의견을 물었다. 탄력요금제 도입에 대해 소비자의 56.4%, 택시 기사들의 87.0%가 찬성했다. 앱미터기 도입에 대해서는 소비자의 85.0%, 택시 기사들의 55.9%가 찬성한다고 답했다.

II. 카카오택시의 효용가치: 택시 기사 후생 효과

1. 설문 개요

- 설문 기간: 2016년 3월22일부터 3월23일까지
- 설문 방식: 카카오택시 기사용 애플리케이션을 통해 응답자 확보
- 분석 표본: 9,730명 (총 9,832명의 응답 가운데 이상치(outliers)를 제외함)
- 신뢰도 : 95% 신뢰수준에서 표준오차는 $\pm 1.0\%$

1) 유형

구분	표본 수(비율)
법인 택시	4,478명(46.0%)
개인 택시	5,252명(54.0%)

2) 연령

연령대	표본 수(비율)	연령대	표본 수(비율)
20대	19명(0.2%)	50대	4,704명(48.3%)
30대	390명(4.0%)	60대	2,139명(22.0%)
40대	2,386명(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	3,315명 (34.1%)	전라	722명(7.4%)
경기/인천	2,773명(28.5%)	강원	158명(1.6%)
충청	658명(6.8%)	제주	150명(1.5%)
경상	1,256명(12.9%)	기타	698명(7.2%)

4) 사용 기간

기간	1개월	2개월	3개월	4개월	5개월	6개월
표본 (비율)	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 (비율)	460명 (4.7%)	580명 (6.0%)	814명 (8.4%)	840명 (8.6%)	1,135명 (11.7%)	4,177명 (42.9%)

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

2. 카카오택시를 이용한 택시 기사의 수익 변화

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 택시 기사와 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: 택시 기사 연봉 13.4% 높아져

구분	카카오택시 사용 전	카카오택시 사용 후	수익 변화(증가율)
택시 산업 전반	11만894원	12만5807원	1만4,913원(13.4%)
법인 택시	10만1,991원	11만6,843원	1만4,852원(14.6%)
개인 택시	11만8,486원	13만3,449원	1만4,963원(12.6%)

2) 지역 별: 강원 택시 기사 약 2만원 하루에 더 벌어

지역	하루 수익 상승 분	지역	하루 수익 상승 분
서울	1만4,345원	전라	1만4,633원
경기/인천	1만5,128원	강원	1만9,715원
충청	1만6,901원	제주	1만6,000원
경상	1만3,419원	기타	1만6,526원

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	7,895원	50대	1만4,144원
30대	1만9,795원	60대	1만3,379원
40대	1만7,186원	70대 이상	1만2,022원

3. 카카오택시의 승객 기여도

조사 대상 가운데, 경기/인천과 제주 등 일부 지역에서는 카카오택시를 통해 승객을 모집하는 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 또 20대 택시 기사에게는 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	전체	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 모집

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 효과: 택시 운행의 효율성 개선

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 소비자 편익을 증가시킨 것으로 보인다.

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

구분	줄었다	아니다
응답자 수(비율)	6,768명(69.6%)	2,962명(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	4,112 명(42.3%)
길거리에 손님이 너무 많은 시간에	197 명(2.0%)
외곽지로 나갔다가 도심으로 돌아오고자 할 때	4,489 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 줄임

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

비율이 많아지셨나요?

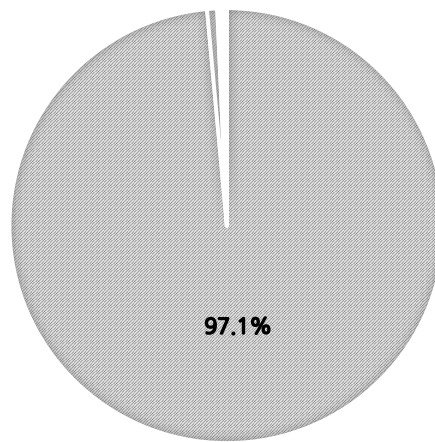
구분	매우 늘었다	그렇다	큰 차이없다	조금 줄었다	매우 줄었다
응답자 수 (비율)	1,124명 (11.6%)	5,504명 (56.6%)	2,975명 (30.6%)	105명 (1.1%)	22명 (0.2%)

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 비율 비중

앱택시	카카오	T맵	T머니	단골	이지	코코	고양e	기타
응답자 (비율)	9,443명 (97.05%)	72명 (0.74%)	25명 (0.26%)	20명 (0.21%)	5명 (0.05%)	12명 (0.12%)	6명 (0.06%)	147명 (1.51%)

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

6. 카카오택시에 대한 만족도와 지속 사용 의사

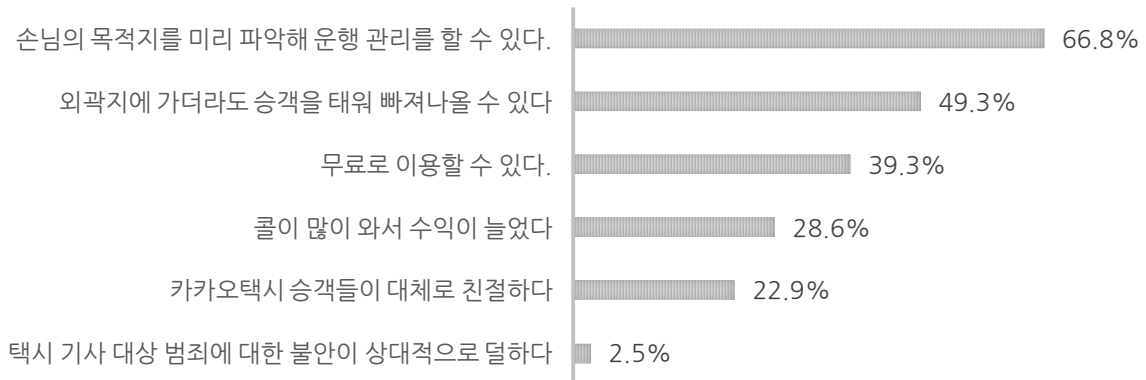
전반적인 만족도가 78.1%로 나타났으며 목적지를 미리 인지해서 계획적인 운행이 가능하다는 점이 장점으로 꼽혔다. 계속 사용하겠다는 응답자는 94.2%로 나타났다.

1) 만족도

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

만족도	매우 높다	높다	보통이다	낮다	매우 낮다
응답자 수 (비율)	2,390명 (24.6%)	5,202명 (53.5%)	1,970명 (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
매우 높다	2,380 명(99.6%)	0 명(0%)	10 명(0.4%)	2,390 명(24.6%)
높다	5,132 명(98.7%)	2 명(0.04%)	68 명(1.3%)	5,202 명(53.5%)
보통이다	1,578 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**	9,161 명(94.2%)	19 명(0.2%)	550 명(5.7%)	9,730 명(100.0%)

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

7. 카카오택시 사용 패턴과 카카오택시의 간접 효과

응답에 참여한 택시 기사 56.6%는 승객들이 주는 평점에 신경을 쓰고 있다고 답해, 서비스 품질에 신경쓰는 것으로 나타났다. 승객들이 택시 기사들에게 더 친절해졌다고 답한 택시 기사 비율도 비슷하게 조사됐다.

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

구분	항상 켜둔다	콜이 필요할 때만 앱을 켜서 쓴다
응답자 수(비율)	9,112명(93.6%)	618명(6.4%)

2) 카카오택시를 기점으로 택시 기사의 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 (비율)	2,116명 (21.7%)	3,395명 (34.9%)	2,507명 (25.8%)	1,412명 (14.5%)	300명 (3.1%)

(2) 승객은 이전보다 택시 기사에 친절해졌다

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

구분	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
응답자 수 (비율)	1,555명 (16.0%)	3,937명 (40.5%)	3,106명 (31.9%)	979명 (10.1%)	153명 (1.6%)

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

8. 카카오택시에 대한 기사들의 사회적 평가

응답자 10명 중 7명은 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?

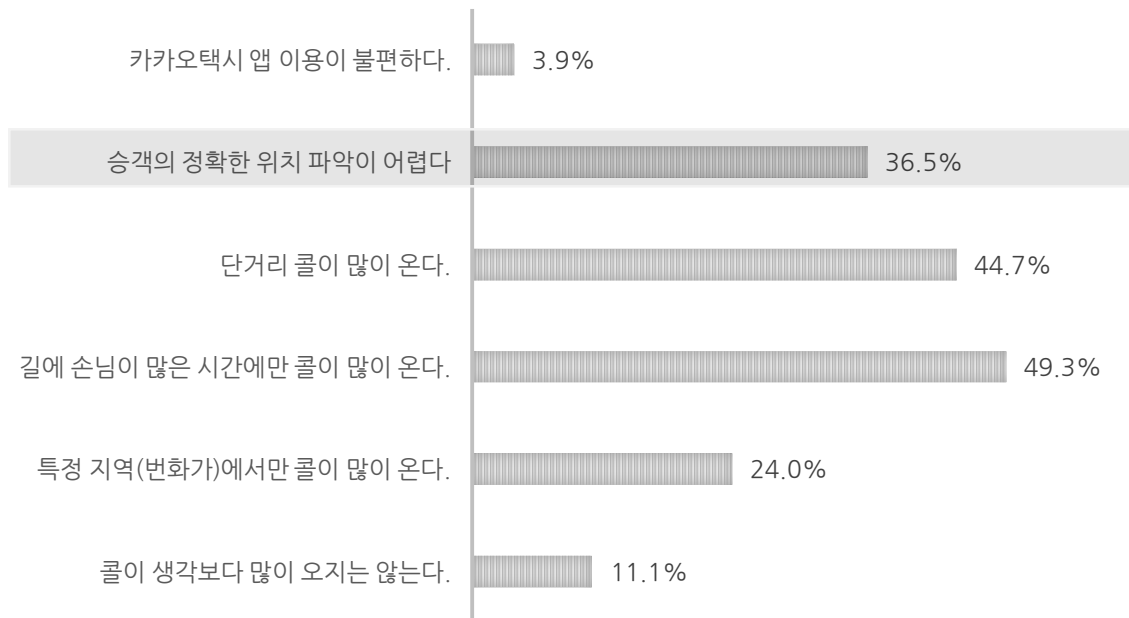
(복수 응답 가능)

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

문항	응답자	비율
카카오택시를 쓰면 세련된 택시기사로 여겨진다	1,993	20.5%
카카오택시를 쓰면 최신 기술에 능숙한 택시기사로 여겨진다	2,140	22.0%
카카오택시를 쓰면 고객의 편의를 생각하는 택시기사로 여겨진다	6,810	70.0%
카카오택시를 쓰면 승객을 많이 태우는 택시기사로 여겨진다	1,677	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?

Ⅲ. 대중교통 불편 지역에서의 카카오택시 이용 현황

1. 분석에 대한 설명

서울 전체 면적을 산과 강 등을 제외하고 200미터 x 200미터 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 불편 지역에서 출발한 것으로 나타났다. 이같은 결과는 택시기사 대상 설문조사 4-3 (보고서 9쪽)에서 “카카오택시 사용 후, 대중교통(버스, 지하철, 택시 포함)이 잘 가지 않는 곳에서 승객을 태운 비율이 많아졌다”는 응답자가 총 68.2%에 달한 것과 같은 맥락으로 해석된다.

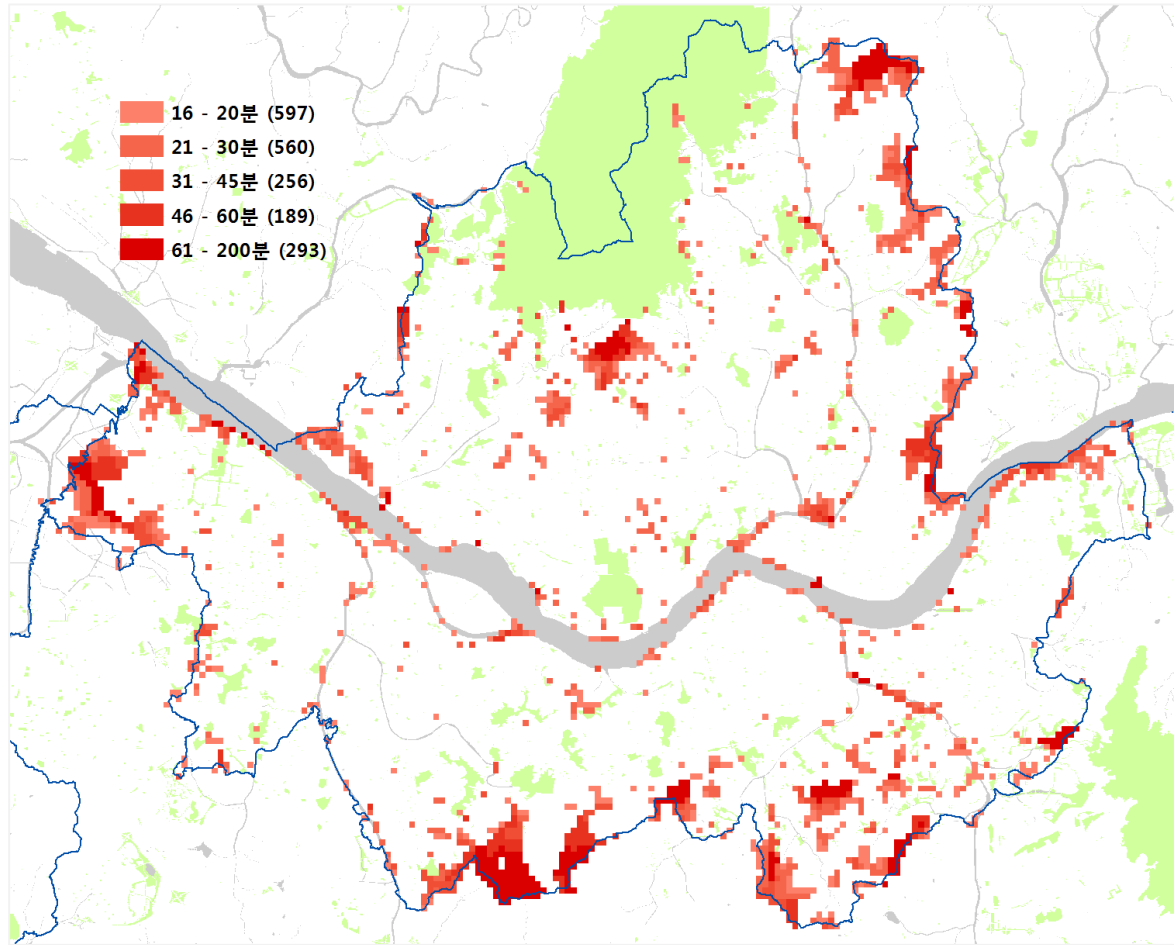
2. 분석 기준

항목	내용
서울 전체 면적	605,984,123㎡
200미터 x 200미터 셀 개수(산/강 제외)	14,031개

3. 분석 결과

각 셀 별 최근접 교통수단까지 도달 시간 분포	셀 분포		카카오택시 출발 존재한 셀 분포		카카오택시 출발 수	
	셀 개수	비율	셀 개수	구간 전체 셀 대비 비율	건 수	비율
5분 이내	8,001	57.0%	7,945	99.3%	13,985,987	81.1%
10분 이내	2,764	19.7%	2,567	92.9%	2,356,415	13.7%
15분 이내	1,089	7.8%	884	81.2%	443,650	2.6%
20분 이내	597	4.3%	426	71.4%	129,976	0.8%
30분 이내	560	4.0%	328	58.6%	104,972	0.6%
45분 이내	256	1.8%	128	50.0%	18,317	0.1%
60분 이내	189	1.4%	57	30.2%	6,486	0.04%
60분 초과	575	4.1%	170	29.6%	204,656	1.2%
계	14,031	100%	12,505	89.1%	17,250,459	100%

참고. 도보 기준으로 나타낸 서울 지역의 대중 교통 불편 지역



IV. 카카오택시 승객의 평점 및 댓글 분석

1. 개요

카카오택시 승객은 카카오택시 이용 후, 해당 택시 기사에 별점(평점)을 부여하는 방식으로 택시 기사와 그 기사의 서비스를 평가할 수 있다. 승객이 주는 평점은 최소 0점에서 최대 5점이다. 이와 동시에, 승객은 댓글 형식으로 택시 기사에 대한 구체적인 평가를 할 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 5월에는 92.0%까지 상승했다. 카카오택시 이용자 92.0%가 택시 서비스를 제공한 기사에 대해 최고의 만족도 등급을 부여한 것이다.

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

연도-월	1점	2점	3점	4점	5점	평균
15-4	2,085(2.1)	1,587(1.6)	3,719(3.7)	6,672(6.7)	86,230(86.0)	4.73
15-5	9,728(2.4)	5,902(1.5)	14,700(3.7)	23,201(5.8)	344,403(86.5)	4.73
15-6	20,942(2.2)	12,400(1.3)	31,484(3.3)	48,436(5.1)	831,071(88.0)	4.75
15-7	49,093(2.5)	26,491(1.4)	64,594(3.3)	90,193(4.7)	1708,297(88.1)	4.74
15-8	65,570(2.7)	33,473(1.4)	82,649(3.5)	111,264(4.7)	2,093,491(87.7)	4.73
15-9	70,624(2.9)	32,802(1.4)	79,597(3.3)	105,162(4.3)	2,140,601(88.1)	4.73
15-10	76,269(2.8)	35,510(1.3)	84,279(3.1)	111,647(4.1)	2,408,529(88.7)	4.75
15-11	75,073(2.6)	34,848(1.2)	82,311(2.9)	109,198(3.8)	2,564,456(89.5)	4.76
15-12	82,413(2.4)	37,370(1.1)	90,007(2.6)	121,119(3.5)	3,137,510(90.5)	4.79
16-1	75,209(2.1)	34,788(1.0)	85,540(2.4)	113,917(3.2)	3,221,453(91.2)	4.80
16-2	78,439(2.3)	34,813(1.0)	83,274(2.4)	108,304(3.1)	3,159,779(91.2)	4.80
16-3	86,145(2.3)	37,536(1.0)	89,737(2.4)	113,335(3.0)	3,461,877(91.4)	4.80
16-4	82,370(2.2)	34,048(0.9)	80,346(2.2)	102,045(2.8)	3,391,404(91.9)	4.81
16-5	88,468(2.2)	36,155(0.9)	83,321(2.1)	106,722(2.7)	3,636,677(92.0)	4.81
16-6	69,313(2.2)	29,370(0.9)	66,385(2.1)	85,701(2.8)	2,842,916(91.9)	4.81

주: 2016년 6월은 6월 23일까지의 평가가 반영된 결과

3. 카카오택시의 승객 댓글 분석 결과

1) 분석 대상: 2016년 3월 17일까지 취합된 카카오택시 승객의 댓글

(1) 댓글 수: 62만 4,421 건 (1월: 25만 3,649 건, 2월: 23만 7,404 건, 3월: 13만 3,368 건)

- 카카오택시 승객의 댓글은 하루 평균 8,109 건 작성됨.

2.) 분류 방법

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

(2) 승객의 댓글에 쓰인 총 단어 수: 28만 6,588 건이 검색됨.

- 참고: 의성어와 이모티콘 그리고 불용어까지 포함한 수치

3) 분석 결과:

(1) 최빈출 단어: 감사합니다 (4만 2,717 건 / 전체의 6.8%)

(2) 빈출 상위 100개 단어

가. 상위 100개 단어의 비중은 빈도 기준으로 92.7% (57만 9,097 건)

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

댓글의 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	42,717	6.8%	6.8%	긍정
2	최고	38,794	6.2%	13.1%	긍정
3	너무	28,675	4.6%	17.6%	긍정
4	좋아요	25,163	4.0%	21.7%	긍정
5	친절하시고	24,866	4.0%	25.7%	긍정
6	친절하세요	17,622	2.8%	28.5%	긍정
7	굿	16,134	2.6%	31.1%	긍정
8	친절	15,650	2.5%	33.6%	긍정
9	기사님	14,210	2.3%	35.8%	중립
10	정말	13,338	2.1%	38.0%	중립
11	잘	12,885	2.1%	40.0%	중립
12	친절하고	12,829	2.1%	42.1%	긍정
13	친절하십니다	11,905	1.9%	44.0%	긍정
14	좋았습니다	10,904	1.7%	45.8%	긍정
15	친절하셨어요	10,475	1.7%	47.4%	긍정
16	^^	9,825	1.6%	49.0%	긍정
17	완전	8,965	1.4%	50.4%	중립
18	좋았어요	8,916	1.4%	51.9%	긍정
19	친절하셨습니다	8,184	1.3%	53.2%	긍정
20	안전하게	7,623	1.2%	54.4%	긍정
21	매우	6,227	1.0%	55.4%	중립
22	최고입니다	6,135	1.0%	56.4%	긍정
23	아주	5,726	0.9%	57.3%	중립
24	친절하게	5,665	0.9%	58.2%	긍정
25	친절하시네요	5,506	0.9%	59.1%	긍정
26	짱	5,355	0.9%	59.9%	긍정
27	감사합니다^^	5,065	0.8%	60.8%	긍정
28	덕분에	5,003	0.8%	61.6%	긍정
29	빠르고	4,728	0.8%	62.3%	긍정
30	편하게	4,543	0.7%	63.0%	긍정
31	친절하셔서	4,399	0.7%	63.7%	긍정
32	친절하심	4,397	0.7%	64.4%	긍정
33	진짜	4,396	0.7%	65.2%	긍정
34	ㅎㅎ	4,264	0.7%	65.8%	긍정
35	많이	4,218	0.7%	66.5%	중립
36	안전운전	4,200	0.7%	67.2%	긍정
37	넘	4,141	0.7%	67.8%	중립
38	더	3,812	0.6%	68.5%	중립
39	빨리	3,764	0.6%	69.1%	긍정
40	왔습니다	3,701	0.6%	69.7%	긍정
41	엄청	3,655	0.6%	70.2%	중립

42	좋습니다	3,625	0.6%	70.8%	긍정
43	최고예요	3,451	0.6%	71.4%	긍정
44	굳	3,443	0.6%	71.9%	긍정
45	길을	3,430	0.5%	72.5%	중립
46	운전	3,402	0.5%	73.0%	중립
47	불친절	3,392	0.5%	73.6%	부정
48	목적지까지	3,368	0.5%	74.1%	중립
49	친절해요	3,345	0.5%	74.6%	긍정
50	최악	3,307	0.5%	75.2%	부정
51	빠르게	3,209	0.5%	75.7%	긍정
52	감사합니다~	3,166	0.5%	76.2%	긍정
53	친절한	3,162	0.5%	76.7%	긍정
54	편안하게	3,067	0.5%	77.2%	긍정
55	친절합니다	2,989	0.5%	77.7%	긍정
56	고맙습니다	2,976	0.5%	78.1%	긍정
57	택시	2,963	0.5%	78.6%	중립
58	좀	2,953	0.5%	79.1%	중립
59	친절하세요^^	2,827	0.5%	79.5%	긍정
60	감사했습니다	2,789	0.4%	80.0%	긍정
61	GOOD	2,678	0.4%	80.4%	긍정
62	좋은	2,672	0.4%	80.8%	긍정
63	운전도	2,620	0.4%	81.3%	중립
64	감사해요	2,462	0.4%	81.7%	긍정
65	^	2,355	0.4%	82.0%	긍정
66	카카오택시	2,317	0.4%	82.4%	중립
67	제가	2,312	0.4%	82.8%	중립
68	친절하세요	2,276	0.4%	83.1%	긍정
69	ㅎ	2,235	0.4%	83.5%	긍정
70	친절하신	2,177	0.3%	83.8%	긍정
71	척오	2,155	0.3%	84.2%	긍정
72	그냥	2,132	0.3%	84.5%	중립
73	기사님이	2,122	0.3%	84.9%	중립
74	주셔서	2,118	0.3%	85.2%	중립
75	데려다	2,088	0.3%	85.5%	중립
76	계속	2,078	0.3%	85.9%	중립
77	왜	2,037	0.3%	86.2%	중립
78	친절하세요~	2,022	0.3%	86.5%	긍정
79	조아요	1,984	0.3%	86.8%	긍정
80	길도	1,982	0.3%	87.2%	중립
81	너무너무	1,892	0.3%	87.5%	중립
82	친절히	1,879	0.3%	87.8%	긍정
83	또	1,873	0.3%	88.1%	중립
84	친절했어요	1,867	0.3%	88.4%	긍정

85	해주셔서	1,862	0.3%	88.7%	중립
86	도착했습니다	1,826	0.3%	89.0%	중립
87	기분	1,813	0.3%	89.2%	중립
88	짱짱	1,795	0.3%	89.5%	긍정
89	다른	1,781	0.3%	89.8%	중립
90	최고예요	1,781	0.3%	90.1%	긍정
91	길	1,764	0.3%	90.4%	중립
92	친절하시구	1,732	0.3%	90.7%	긍정
93	감사	1,725	0.3%	90.9%	긍정
94	☆☆☆☆	1,682	0.3%	91.2%	긍정
95	친절했습니다	1,633	0.3%	91.5%	긍정
96	친절하셔어요^^	1,619	0.3%	91.7%	긍정
97	좋음	1,601	0.3%	92.0%	긍정
98	굿굿	1,587	0.3%	92.2%	긍정
99	다	1,562	0.3%	92.5%	중립
100	좋으세요	1,557	0.2%	92.7%	긍정

V. 숫자로 본 카카오택시 1년의 기록

1. 12,494 바퀴

카카오택시는 지난 2015년 3월 31일 첫 선을 보인 이후, 2016년 3월 말 기준으로 누적 호출수는 9,719만 666회를 기록해 약 1억회에 육박했다. 총 운행거리는 5억 72만 3,417km로 지구를 1만 2,494 바퀴 돌 수 있는 거리에 해당한다. 2016년 6월 기준 누적 호출 수는 1억 2,300만건으로 증가했다. 하루 이용 횟수로 해석될 수 있는 일평균 콜 수는 60~70만 건에 이른다.

2. 8,589,630 명

2016년 3월 말 기준으로 카카오택시 가입자수는 858만 9,630명이다. 국내 스마트폰 이용자 5명 중 1명 꼴로 사용하고 있다. 기사 중 가장 많이 카카오택시 호출에 따라 운행한 이는 무려 하루 98회 카카오택시를 이용했다. 하루 57번 카카오택시를 이용한 승객과 1회 최고 51만 8,120원의 요금을 낸 승객도 있다. 지난 1년 가장 많이 이용한 승객은 총 2,093차례 카카오택시를 탔으며, 기사는 4,055회 운행한 것이 최고 기록이다. 평균 배차시간은 31초로 나타났다.

3. 86.8%

앞서 지난 2015년 12월에 진행한 이용자 1,620명 대상 카카오택시 만족도 조사에서 응답자 86.8%는 “카카오택시가 생활에 편리함을 주었다”고 대답했다. 84.9%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.

VI. 카카오택시의 효용가치: 소비자 후생 효과

1. 연구 배경

카카오택시가 택시 기사들의 연 소득 등 후생을 어떻게 높였는지에 대해 제2절의 ‘카카오택시의 효용가치: 택시 기사 후생 효과’를 통해 소개했다. 이번에는 택시 시장의 또 다른 주체인 소비자의 후생을 카카오택시가 얼마나 그리고 어떻게 높였는지를 알아보려고 하였다.

2. 연구 개요 및 연구 방법

이 연구에서는 카카오택시의 속성이 소비자에게 부여하는 가치를 각 속성에 대한 소비자 지불의사를 통해 파악하고자 하였다. 이는 추가 지불의사를 기초로 후생 효과를 추정하는 경제학 방식을 활용한 것이다. 소비자 지불의사를 파악하기 위해 활용된 방법론은 컨조인트 분석(conjoint analysis)이다.

컨조인트 분석은 기준 속성에 대한 소비자의 판단 여부를 중심으로 연구 대상 상품 혹은 서비스의 소비자 지불의사를 추산하는 데 활용된다. 분석을 위해서는 기준 속성과 각 속성의 차이를 부여하는 수준에 대한 구성이 필요하다. 카카오택시 서비스를 담당하는 팀과의 인터뷰를 통해 기존 택시 서비스와 카카오택시가 적용된 택시 서비스 차이를 비교하기 위한 기준 속성으로 편의성, 정보성, 신뢰성을 도출했다.

택시 서비스의 비교를 위한 기준 속성과 각 속성의 내용

속성	속성의 내용
편의성	상품 혹은 서비스를 소비하기 위한 과정의 편리함
정보성	소비자와 공급자가 서로의 정보를 거래 이전에 인지하는 것
신뢰성	고객이 안심하고 서비스를 이용하는 것
가격	택시 서비스 선택에 대한 가격 측면의 기준 설정치

각 속성에 대한 수준은 다음과 같이 규정했다. 가격을 제외한 나머지 속성에서 수준 1은 기존의 택시 서비스, 수준 2는 카카오택시가 적용된 택시 서비스를 의미한다. 가격은 세 단계로 구분했다. 3,000원은 중형 택시의 기본 요금, 4,000원은 중형 택시의 기본 요금에 콜비 1,000원을 더한 값이다. 콜 택시에서는 1,000원을 콜비 명목으로 부가하곤 했다. 5,000원은 모범 택시의 기본 요금이다. 5,000원은 중형 택시에서 모범 택시로 서비스의 형질 변화를 의미하는 구간이 될 수 있는 셈이다.

기준 속성 및 속성 별 수준의 내용

속성	수준	내용
편의성	1	도로 등에서 직접 빈 택시를 잡거나, 콜 택시 서비스 업체와 통화하여 택시 예약
	2	별도로 콜택시 연락처를 알 필요없이, 모바일 기기의 앱을 통해 택시 예약
정보성	1	택시 기사와 택시에 대한 정보가 제공되지 않음
	2	택시 기사의 신상, 차량 번호, 차종, 호출된 택시가 승차 위치로 오는 동선 등의 정보를 제공받음
신뢰성	1	택시 기사의 신원 인증과 택시 이동경로 추적이 이뤄지지 않음
	2	택시 기사의 신원 인증과 택시 이동경로 파악이 이뤄짐
기본 요금	1	3,000원
	2	4,000원
	3	5,000원

수준을 달리한 속성의 묶음을 쌍(pair)으로 제시한 뒤, 그에 대한 소비자 선택에 근거해 각 속성에 대한 소비자 지불의사를 측정하는 방식으로 분석은 진행됐다. 분석을 위한 설문 조사에서 응답자에게는 다음과 같이 구조화 된 문항이 제공됐다. 속성 묶음인 두 개의 대안 외 ‘둘 다 선택하지 않음’을 추가한 것은 실제 소비 행위와 같은 구조를 만들 수 위함이다. 소비자들은 제공된 대안 중 하나를 골라야 할 때, 제공된 대안 중 하나를 고르기도 하지만, 두 대안 모두를 포기하는 선택을 하기도 한다. 문항은 위와 같은 소비 선택이 고려되어 설계됐다.

실제 제공된 설문 문항의 예시

속성	대안 1	대안 2	대안 3
편의성	도로 등에서 직접 빈 택시를 잡거나, 콜택시 서비스 업체와 통화하여 택시 예약	별도로 콜택시 연락처를 알 필요없이, 모바일 기기의 앱을 통해 택시 예약	둘 다 선택하지 않음
정보성	택시 기사와 택시에 대한 정보가 제공되지 않음	택시 기사와 택시에 대한 정보가 제공되지 않음	
신뢰성	택시 기사의 신원 인증과 택시 이동경로 추적이 이뤄지지 않음	택시 기사의 신원 인증과 택시 이동경로 파악이 이뤄짐	
기본 요금	3,000원	5,000원	
답변지	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

위와 같은 문항으로 구성된 설문 조사는 전문조사기관인 마크로밀엠브레인을 통해 자료를 취합했다. 설문 조사는 2016년 4월 28일부터 5월 2일까지 닷새에 걸쳐 진행됐다. 600명의 표본이 최종 분석 대상으로 선택됐으며, 분석 대상의 인구통계학적 현황은 다음과 같다.

-
- 성별: 남성(300명/50.0%), 여성(300명/50.0%)
 - 연령: 10~19세(9명/1.5%), 20~29세(144명/24.0%), 30~39세(150명/25.0%), 40~49세(144명/24.0%), 50세 이상(153명/25.5%)
 - 지역: 서울(242명/40.3%), 경기·인천(201명/33.5%), 충청(32명/5.3%), 강원(6명/1.0%), 경상(84명/14.0%), 전라(26명/4.3%), 제주(4명/0.7%), 기타(5명/0.8%)
-

3. 연구 결과

1) 카카오택시 속성이 소비자 선택에 미치는 영향의 유의성

- 본 연구에서 설정한 속성은 모두 소비자 선택에 유의미한 영향을 주는 요인으로서 확인됐다.¹ 택시 기사와 택시에 대한 정보가 사전에 제공되어 소비 전 서비스의 불확실성을 없애고, 택시 서비스의 안전성을 높여 신뢰를 주는 카카오택시의 속성에 소비 선택에 유의한 영향을 미친 것으로 파악됐다.

각 속성 별 추정계수

속성	추정 계수(Wald 값)
편의성	0.2328(13.326)**
정보성	0.7256(149.096)***
신뢰성	0.7780(173.518)***
기본 요금	-0.0007(344.999)***

주: 관측치 개수=6400 개, **p<.05. ***p<.0001

2) 카카오택시 속성에 대한 소비자 지불의사

- 모든 속성이 유의하다고 판별됨에 따라, 추가지불의사(marginal willingness to pay, MWTP)를 계산하는 과정에 앞서의 세 가지 속성 모두를 추가할 수 있게 됐다.
- 분석 결과, 각 속성 별 MWTP는 신뢰성이 1,110.4 원, 정보성이 1,035.6 원, 그리고 편의성이 332.2 원이었다. 기본 요금을 기준으로 계산된 카카오택시 속성에 대한 MWTP의 합계는 2,478.2 원인 것이다.
- 본 연구에서는 기존의 택시와 카카오택시의 속성이 적용된 택시 서비스의 비교를 위해 기본요금을 중심으로 한 연구 모형을 설계했다. 기본 요금을 각 서비스의 대표적 가격으로 설정한 것이다. 일반 택시의 기본 요금이 3,000 원인 상황에서, 소비자들은 카카오택시가 추가된 서비스에 2,478.2 원까지 추가로 지불할 의사가 있음이 확인된 것이다.
- MWTP가 소비자가 인식하는 증가된 후생 효과를 나타내는 지표라고 가정한다면, 카카오택시가 택시 서비스의 후생을 중전에 비해 82.6%(=2,478.2 원/3,000 원)를 신장시켰다는 결론이 나온다.

¹ 다항로지스틱 분석로 본 연구에서 설정한 모형의 적합성을 분석한 결과, 로그-우도(log likelihood) 값은 549.182, 월드(Wald) 값은 543.556로 나타났으며, 통계적 유의도의 평가 기준은 p<.0001였다. 모든 속성이 유의 수준 0.05% 이내에서 유의한 것으로 분석됐다.

Ⅶ. 탄력요금제에 대한 택시 기사와 소비자 인식

1. 연구 배경

택시 시장의 고질적인 문제로 반복해서 회자되는 것이 수요와 공급의 불균형이다. ‘머피의 법칙’ 같이 택시가 필요할 때면 나를 목적지까지 인도해 줄 택시가 없고, 반대로 택시가 필요하지 않을 때면 길가에 늘어난 택시를 마주할 때가 많다. 수요와 공급의 불일치에 대한 해결책으로 역시 자주 회자되는 방안이 탄력요금제다.

택시 서비스의 수요와 공급에 따라 가격을 변동시켜, 최선의 후생 효과를 내하고자 하는 취지에서 탄력요금제가 대안으로 거론되는 것이다. 우버(Uber)는 전 세계적으로 탄력요금제를 적용한 데 이어, 국내에서도 지난 2016년 6월 2일부터 3개월 간 탄력요금제를 시범운영하고 있다.

이번 조사는 수요와 공급 불균형 해소의 대안으로 제기되어 온 택시서비스에 대한 탄력요금제의 실효성을 탐색하고자 마련됐다. 본 조사를 위한 설문은 소비자 조사의 경우 2016년 5월 30일부터 6월 2일 이뤄졌으며, 택시 기사 설문은 2016년 5월 30일부터 6월 9일에 진행됐다.

소비자 조사는 리서치 전문기관인 마크로밀엠브레인의 패널을 통해 진행됐다. 택시 기사 조사는 카카오택시 애플리케이션을 활용하여 이뤄졌다. 설문에 응한 표본의 규모는 소비자와 택시 기사 각각 847명과 4,220명이었다. 이 중 불성실 답변을 제외하는 작업을 거쳐, 이용자 700명과 택시 기사 4,196명의 표본을 분석 대상으로 확정했다.

본 연구는 서울 지역을 대상으로 수행됐다. 한 지역에 한정함으로써 연구 대상을 상대적으로 균질한 서비스 제공 혹은 소비 패턴을 가진 주체로 제한하는 효과를 거둘 수 있기 때문이다. 본 조사에 참여한 이용자는 모두 서울 거주자였으며, 택시 기사 역시 서울 지역의 택시 면허를 갖고 있는 자에 한했다.

2. 설문 응답자 현황

1) 택시 기사

(1) 유형: 법인(1,816 명/43.3%), 개인(2,380 명/56.7%)

(2) 성별: 남성 4,163 명(99.2%), 여성 33 명(0.8%)

(3) 택시 경력

구분	1~4년	5~9년	10~14년	15~19년	20~24년	25~29년	30~34년	35년~
빈도	898명	858명	731명	660명	401명	289명	225명	134명
비율	21.4%	20.4%	17.4%	15.7%	9.6%	6.9%	5.4%	3.2%

(4) 가구 소득

구분	100~200만원	200~300만원	300~400만원	400~500만원	500만원 이상
빈도	886명	1,553명	942명	425명	390명
비율	21.1%	37.0%	22.4%	10.1%	9.3%

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

2) 소비자

(1) 연령대와 성별

연령	20대	30대	40대	50대	합계 (비율)
남자	88명	88명	88명	88명	352 (50.3%)
여자	87명	87명	87명	87명	348 (49.7%)

(2) 택시 이용 빈도²

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
빈도(비율)	67명(9.6%)	258명(36.9%)	290명(41.4%)	67명(9.6%)	18명(2.6%)

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

(3) 택시 이용 방식

구분	길에서 직접 택시 잡기	콜 택시 예약	카카오택시 등 앱 택시 서비스 이용
빈도(비율)	561명(80.1%)	33명(4.7%)	106명(15.1%)

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

² 문항: 귀하께서는 택시를 자주 타시는 편인가요?

3. 택시의 수요와 공급의 패턴

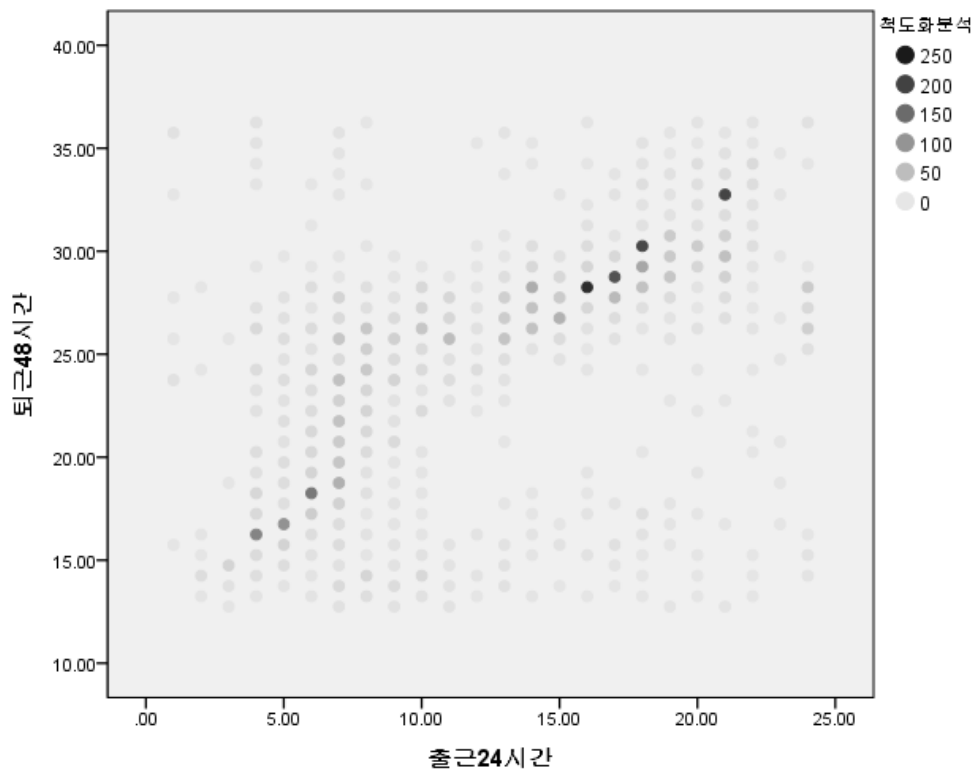
1) 택시 소비 패턴³: 택시 수요의 61%는 밤에 몰리다

구분	빈도(명)	비율(%)
출근 시간(오전7시~오전10시)	86	12.3
일과 시간(오전10시~오후 7시)	115	16.4
퇴근 시간(오후 7시~오후 10시)	72	10.3
심야 시간(오후 10시~오전 2시)	374	53.4
새벽 시간(오전 2시~오전 7시)	53	7.6

2) 택시 공급 패턴: 택시 10 대 중 4 대는 심야에 쉰다.

(1) 분석 방법:

가. 평소 근무를 몇 시부터 몇 시까지 하시는 편인가요? (출근 시간과 퇴근 시간을 기입하게 함).



출근과 퇴근 시간 답변을 쌍(pair)으로 한 산포도

³ 문항: 귀하께서는 택시를 주로 언제 이용하십니까?

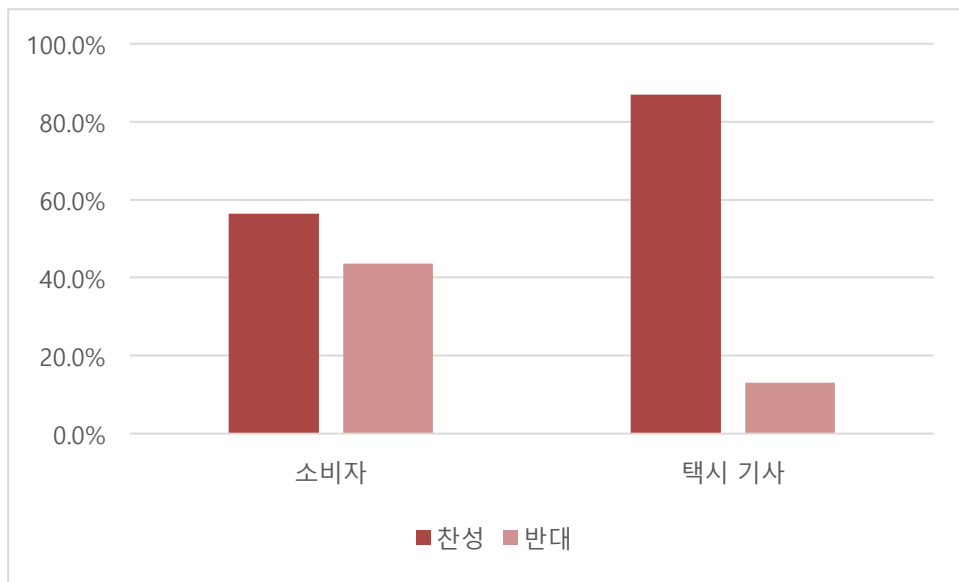
4. 탄력요금제 도입에 대한 소비자 및 택시 기사 입장

소비자들은 현행 택시 요금을 비싸다고 느끼지만, 수요와 공급의 원활한 균형을 가져다 줄 수 있는 탄력요금제의 도입에 대해서는 긍정적인 입장을 보였다.

1) 탄력요금제 도입에 대한 찬반 인식⁴

- 소비자의 56.4%와 택시 기사의 87.0%, “도입 찬성”

입장	찬성	반대
소비자	395명(56.4%)	305명(43.6%)
택시 기사	3,652명(87.0%)	544명(13.0%)



탄력요금제 도입에 대한 소비자 및 택시 기사의 입장

2) 현재 택시 기본요금이 비싼가?⁵ 소비자 55.2%, “비싸다”

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
소비자	14 (2.0)	61(8.7)	239(34.1)	272(38.9)	114(16.3)
택시 기사	2,883(68.7)	929(22.1)	265(6.3)	88(2.1)	31(0.7)

단위: 명, %. 주: 택시 기사의 경우, 소수점 둘째 자리에서 반올림한 결과로 합산이 99.9%로 계산됨.

⁴ 문항: 택시 서비스에 탄력요금제를 도입하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

⁵ 문항: 현재의 택시 기본요금(3,000원)이 비싸다는 의견이 적절하다고 생각하시나요?

5. 탄력요금제 도입에 대한 인식을 구체적으로 살펴보기 위해 본 조사에서 설정한 조건
- 일반적으로 택시 서비스 수요와 공급의 불균형이 심하게 나타나는 환경 중 선별

1. 출근 시간(오전 7시~오전 10시)
2. 심야 시간(오후 10시~오전 2시)
3. 크리스마스 이브 등 연휴 전날의 도심지(일시적 혼잡 지역)
4. 비와 눈이 많이 오는 기상 환경
5. 인적이 드문 외지가 목적지인 경우
6. 단거리(총 거리로 5km 혹은 택시 요금 5,000원 이내 지역)

1) 출근 시간대(오전 7시~오전 10시)

(1) 소비자의 39.2% “출근 시간에 택시 잡기 어려워 애를 먹거나, 승차 거부 경험 있다”⁶

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
빈도	69명	187명	170명	233명	41명
비율	9.9%	26.7%	24.3%	33.3%	5.9%

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

(2) 출근 시간의 기본 요금 인상에 대한 양측의 추가 지불 의사(희망 인상 규모)

인상액	0원	1,000원	3,000원	5,000원	7,000원	9,000원
소비자	<u>242(34.6)</u>	<u>256(36.6)</u>	98(14.0)	84(12.0)	14(2.0)	6(0.9)
택시 기사	200(4.8)	<u>1,073(25.6)</u>	<u>1,223(29.1)</u>	<u>1,289(30.7)</u>	227(5.4)	147(3.5)

단위: 명, %. 택시 기사 기타: 37명(0.9%) / 10,000원(33명), 12,000원(1명), 15,000원(3명), 소비자의 경우, 소수점 둘째 자리에서 반올림한 결과로 합산이 99.9%로 계산됨.



인상액 별 소비자 및 택시 기사 비율(단위: %)

⁶ 문항: 출근 시간대(오전 7시~오전 10시)에 카카오택시 혹은 유선 콜택시 서비스를 통해 택시를 예약하는 데 애를 먹거나, 길에서 잡은 택시의 기사로 부터 승차 거부를 당하신 적이 있으신가요?

2) 심야 시간(오후 10시~오전 2시)

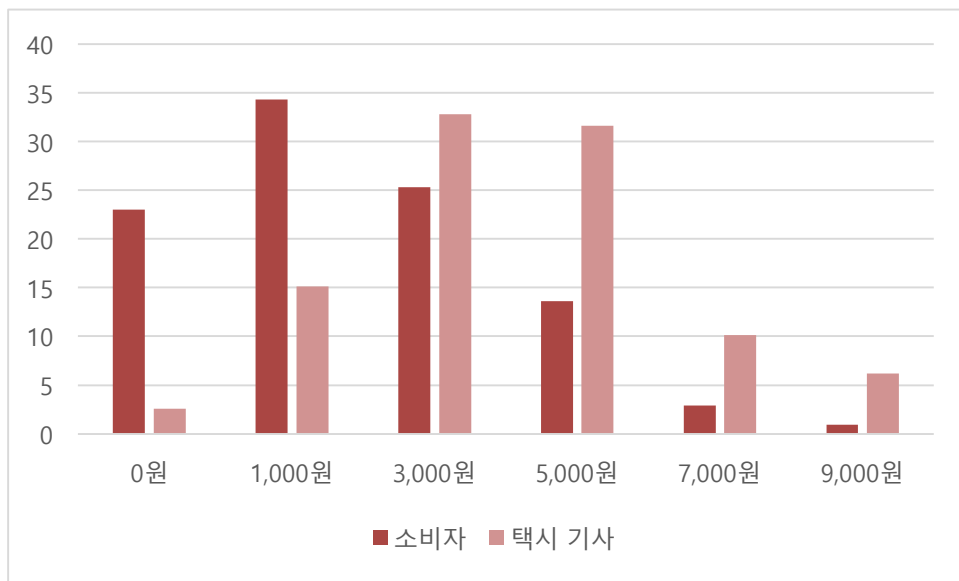
(1) 소비자의 48.7% “심야 시간대 택시 잡느라 애먹은 경험있다”⁷

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
빈도	57명	144명	158명	267명	74명
비율	8.1%	20.6%	22.6%	38.1%	10.6%

(2) 심야 시간의 기본 요금 인상에 대한 양측의 추가 지불 의사(희망 인상 규모)

인상액	0원	1,000원	3,000원	5,000원	7,000원	9,000원
소비자	161(23.0)	240(34.3)	177(25.3)	95(13.6)	20(2.9)	6(0.9)
택시 기사	110(2.6)	632(15.1)	1,377(32.8)	1,325(31.6)	424(10.1)	262(6.2)

단위: 명, %. 소비자 기타: 1명(0.1%) : 12,000원, 택시 기사 기타: 66명(1.6%) / 9,000원(1명), 10,000원(50명), 12,000원(3명), 15,000원(7명), 20,000원(5명), 소비자의 경우, 소수점 둘째 자리에서 반올림한 결과로 합산이 100.1%로 계산됨.



인상액 별 소비자 및 택시 기사 비율(단위: %)

⁷ 문항: 심야 시간대(오후 10시~오전 2시)에 카카오택시 혹은 유선 콜택시 서비스를 통해 택시를 예약하는 데 애를 먹거나, 길에서 잡은 택시의 기사로 부터 승차 거부를 당하신 적이 있으신가요?

3) 기상 악화 환경⁸

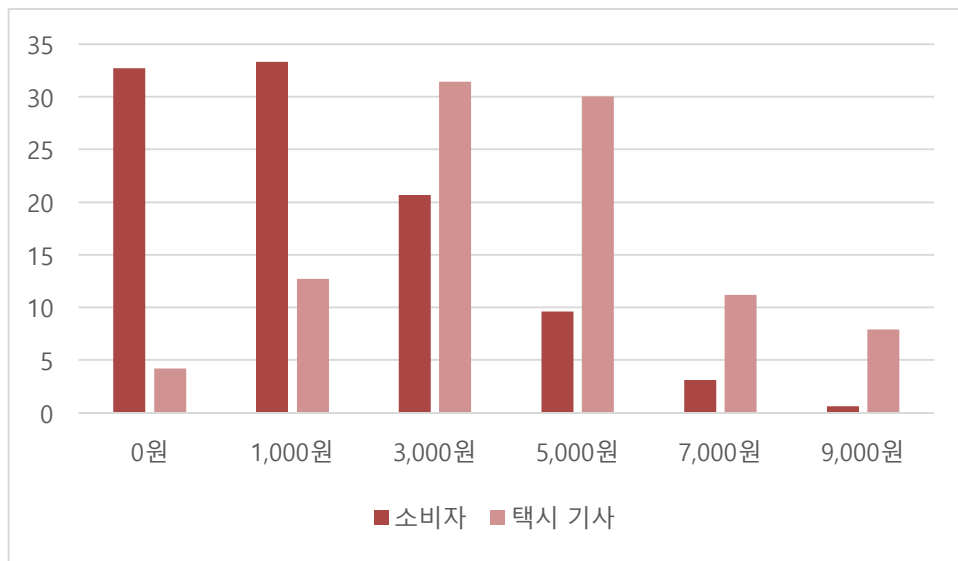
(1) 기상 악천후 때, 소비자의 34.3%, “택시 잡기 힘들었다”⁹

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
빈도	65명	192명	203명	198명	42명
비율	9.3%	27.4%	29.0%	28.3%	6.0%

(2) 악천후에 기본 요금 인상에 대한 양측의 추가 지불 의사(희망 인상 규모)

인상액	0원	1,000원	3,000원	5,000원	7,000원	9,000원
소비자	<u>229(32.7)</u>	<u>233(33.3)</u>	<u>145(20.7)</u>	67(9.6)	22(3.1)	4(0.6)
택시 기사	176(4.2)	534(12.7)	<u>1,318(31.4)</u>	<u>1,258(30.0)</u>	472(11.2)	333(7.9)

단위: 명, %. 택시 기사 기타: 105명(2.5%) / 9,000원(5명), 9,500원(1명), 10,000원(73명), 12,000원(2명), 20,000원(9명), 30,000원(1명), 40,000원(1명), 소비자의 경우, 소수점 둘째 자리에서 반올림한 결과로 합산이 99.9%로 계산됨.



인상액 별 소비자 및 택시 기사 비율(단위: %)

⁸ “비 혹은 눈이 내리는 등 날씨가 좋지 않을 경우, 근무를 하시는 편인가요?”라는 문항에 대해 택시 기사의 15.4%가 “그렇지 않다(근무하지 않는다)”고 답했다. 기상 악화 시, 15% 가량의 공급이 감소함을 추정할 수 있다.

⁹ 문항: 비 혹은 눈이 내리는 등 날씨가 좋지 않았을 때, 카카오택시 혹은 유선 콜 택시 서비스를 통해 택시를 예약하는 데 애를 먹거나, 길에서 잡은 택시의 기사로 부터 승차 거부를 당하신 적이 있으신가요?

4) 목적지가 인적 드문 외지인 경우¹⁰

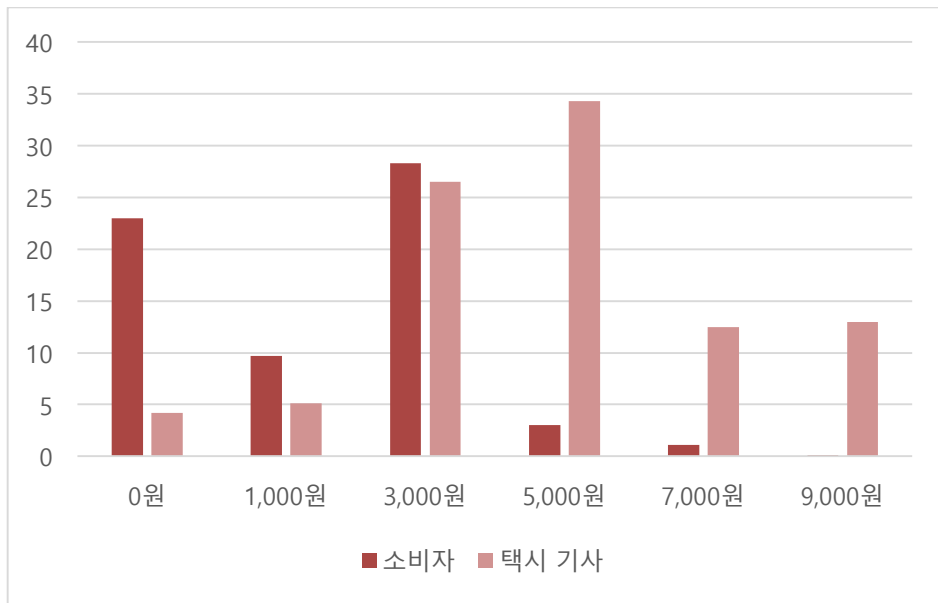
(1) 소비자의 32.9%, “목적지가 외지일 때, 택시 잡기 힘들었다”¹¹

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
빈도	76명	177명	217명	197명	33명
비율	10.9%	25.3%	31.0%	28.1%	4.7%

(2) 목적지가 외지인 경우에 기본 요금 인상 관련 양측의 추가 지불 의사(희망 인상 규모)

인상액	0원	1,000원	3,000원	5,000원	7,000원	9,000원
소비자	161(23.0)	208(29.7)	198(28.3)	103(14.7)	21(3.0)	8(1.1)
택시 기사	177(4.2)	214(5.1)	1,114(26.5)	1,440(34.3)	526(12.5)	550(13.1)

단위: 명, %. 소비자 기타: 1명(0.1%) : 10,000원, 택시 기사 기타: 178명(4.2%) / 9,000원(3명), 10,000원(129명), 12,000원(3명), 15,000원(15명), 17,000원(1명), 20,000원(21명), 25,000원(1명), 30,000원(2명), 40,000원(1명), 50,000원(2명), 소비자와 택시 모두, 소수점 둘째 자리에서 반올림한 결과로 합산이 99.9%로 계산됨.



인상액 별 소비자 및 택시 기사 비율(단위: %)

¹⁰ “승객의 목적지가 인적이 드문 외지인 경우에 카카오택시 콜 혹은 유선 콜을 받지 않거나, 승객에게 태우지 못하겠다고 양해를 구하신 경험이 있으신가요?”라는 문항에 택시 기사의 25.4%가 “그렇다”고 답했다.

¹¹ 문항: 귀하의 목적지가 인적이 드문 외지이기때, 카카오택시 혹은 유선 콜 택시 서비스를 통해 택시를 예약하는데 애를 먹거나, 길에서 잡은 택시의 기사로부터 승차 거부를 당하신 적이 있으신가요?

5) 크리스마스 이브의 도심지 등 일시적 혼잡 지역¹²

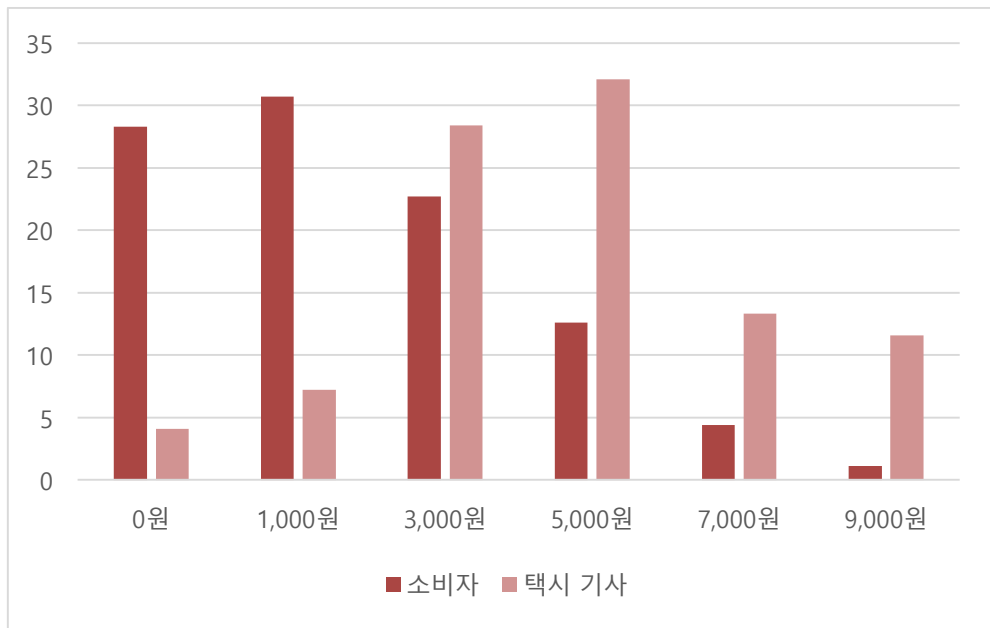
(1) 소비자의 41.7%, “일시적 혼잡 지역에서 택시 잡기 어려워”¹³

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
빈도	68명	131명	209명	226명	66명
비율	9.7%	18.7%	29.9%	32.3%	9.4%

(2) 혼잡지인 경우에 기본 요금 인상 관련 양측의 추가 지불 의사(희망 인상 규모)

인상액	0원	1,000원	3,000원	5,000원	7,000원	9,000원
소비자	198(28.3)	215(30.7)	159(22.7)	88(12.6)	31(4.4)	8(1.1)
택시 기사	172(4.1)	302(7.2)	1,193(28.4)	1,346(32.1)	556(13.3)	487(11.6)

단위: 명, %. 소비자 기타: 1명(0.1%) : 15,000원, 택시 기사 기타: 140명(3.3%) / 9,000원(1명), 10,000원(101명), 11,000원(1명), 12,000원(3명), 14,000원(1명), 15,000원(8명), 17,000원(1명), 20,000원(17명), 25,000원(1명), 30,000원(4명), 40,000원(1명), 50,000원(1명), 소비자 및 택시 기사 모두, 소수점 둘째 자리에서 반올림한 결과로 합산이 99.9%로 계산됨.



인상액 별 소비자 및 택시 기사 비율(단위: %)

¹² “크리스마스 이브 등의 연휴 전날의 도심지처럼 택시 수요가 많지만 교통량도 많은 도심로의 진입을 하시는 편인가요?”에 대해 택시 기사의 35.8%가 “그렇다”고 답했다.

¹³ 문항: 크리스마스 이브 등의 연휴 전날의 도심지에서 카카오택시 혹은 유선 콜 택시 서비스를 통해 택시를 예약하는 데 애를 먹거나, 길에서 잡은 택시의 기사로부터 승차 거부를 당하신 적이 있나요?

6) 목적지가 단거리일 경우¹⁴

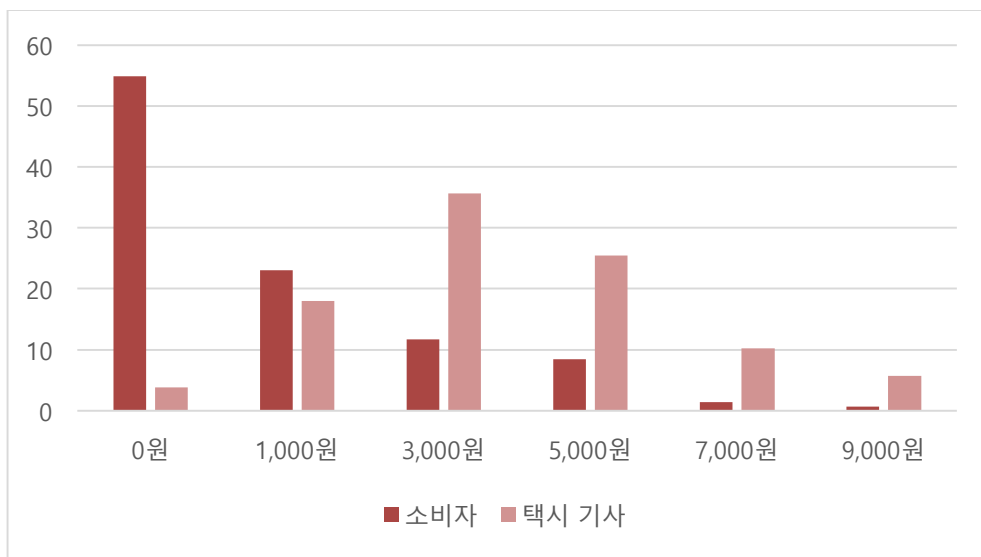
(1) 소비자의 41.7%, “일시적 혼잡 지역에서 택시 잡기 어려워”¹⁵

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
빈도	89명	194명	214명	166명	37명
비율	12.7%	27.7%	30.6%	23.7%	5.3%

(2) 목적지가 단거리인 경우에 기본 요금 인상에 대한 양측의 추가 지불 의사(희망 인상 규모)

인상액	0원	1000원	3000원	5000원	7000원	9000원
소비자	384(54.9)	161(23.0)	82(11.7)	59(8.4)	10(1.4)	4(0.6)
택시 기사	161(3.8)	754(18.0)	1,493(35.6)	1,067(25.4)	428(10.2)	239(5.7)

단위: 명, %. 택시 기사 기타: 54명(1.3%) / 9,000원(1명), 10,000원(49명), 12,000원(1명), 15,000원(1명), 20,000원(2명),



인상액 별 소비자 및 택시 기사 비율(단위: %)

¹⁴ “현재의 요금 체계 하에서 단거리(거리로 5km 이내, 총 요금으로 5,000원 이내) 승객을 태우실 의향이 있으신가요?”라는 질문에 택시 기사의 47.5%가 “그렇지 않다”고 답했다.

¹⁵ 문항: 귀하의 목적지가 단거리이기에, 카카오택시 혹은 유선 콜 택시 서비스를 통해 택시를 예약하는 데 애를 먹거나, 길에서 잡은 택시의 기사로부터 승차 거부를 당하신 적이 있으신가요?

7) 낮의 기본요금 할인

(1) 택시 기사 14.7%, “낮에 기본요금 할인 수용할 수 있다”¹⁶

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
빈도	1,805명	1,185명	588명	500명	118명
비율	43.0%	28.2%	14.0%	11.9%	2.8%

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

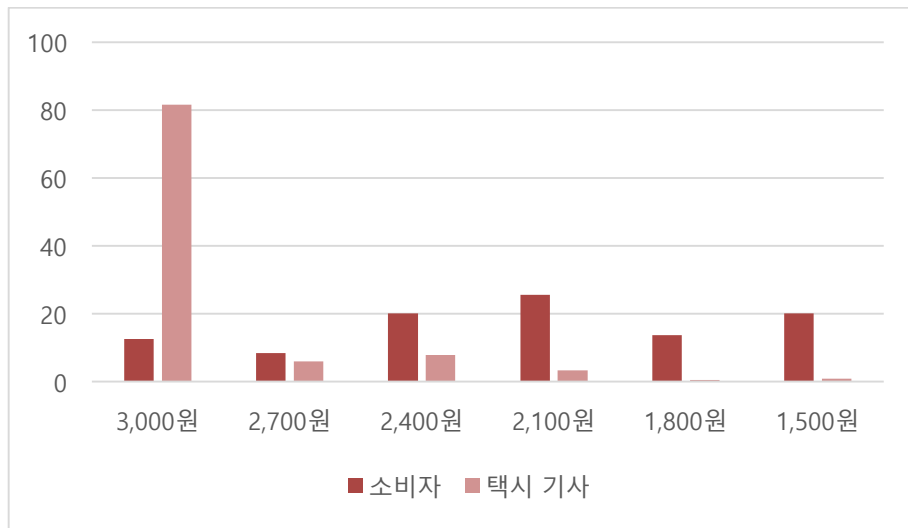
(2) 소비자의 59.4%, “낮에 기본요금 내리면, 다른 대안 말고 택시 탄다”¹⁷

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
빈도	39명	77명	168명	316명	100명
비율	5.6%	11.0%	24.0%	45.1%	14.3%

(3) 낮 기본 요금의 할인 수준에 대한 양측의 의사

기본 요금	3,000원	2,700원	2,400원	2,100원	1,800원	1,500원
소비자	88(12.6)	58(8.3)	<u>140(20.0)</u>	<u>179(25.6)</u>	<u>95(13.6)</u>	<u>140(20.0)</u>
택시 기사	<u>3,419(81.5)</u>	<u>253(6.0)</u>	<u>333(7.9)</u>	140(3.3)	15(0.4)	36(0.9)

단위: 명, %. 주: 소비자의 경우, 소수점 둘째 자리에서 반올림한 결과로 합산이 100.1%로 계산됨.



기본 요금 별 소비자 및 택시 기사 비율(단위: %)

¹⁶ 문항: 낮에 승객이 없어 공차로 배회하시는 경험이 있으실 겁니다. 낮에 기본요금을 낮춰, 승객을 유치하는 방식에 대해서는 찬성하시나요?

¹⁷ 문항: 낮에 택시의 기본 요금을 낮춘다면, 귀하께서는 다른 교통 수단이 아닌 택시를 이용하실 의향이 있으신가요?

8) 탄력요금제는 어떠한 경우에 적합할까? (복수 응답 가능)

상황	소비자	택시 기사
출근 시간	131명(18.7%)	2,388명(56.9%)
심야 시간	457명(65.3%)	3,484명(83.0%)
일시적 혼잡 지역	283명(40.4%)	2,504명(59.7%)
기상 악화	194명(27.7%)	2,935명(69.9%)
외지	353명(50.4%)	2,498명(59.5%)
단거리	125명(17.9%)	2,578명(61.4%)

9) 탄력요금제에 대한 선호 방식

- 소비자는 정액제 선호 우세, 택시 기사 사이에서도 정액제 찬성 의견이 다소 우세¹⁸

요금제 방식	정액제	정률제
소비자	487명(69.6%)	213명(30.4%)
택시 기사	2,332명(55.6%)	1864명(44.4%)

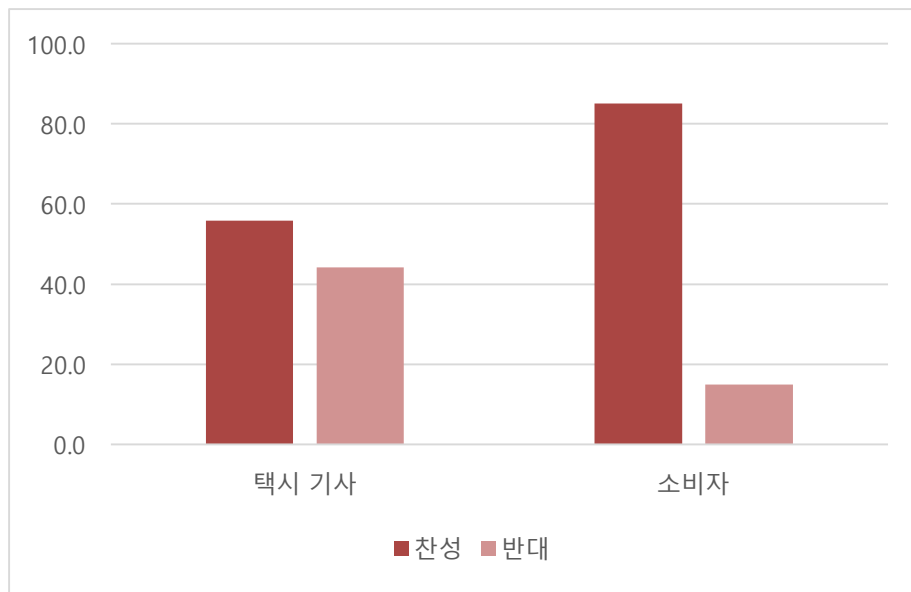
¹⁸ 문항: 탄력요금제가 도입된다면, 어떤 방식을 선호하나요?

7. 앱 미터기 도입에 대한 인식

앱 미터기에 대한 설명: 택시 기사와 고객의 택시 앱으로 요금을 확인할 수 있는 방식. 기존의 전자식 미터기가 택시의 바퀴와 연동돼서 요금이 측정되는 데 반해, 앱 미터기는 실제 운행 거리를 기준으로 요금이 책정된다. 앱 미터기는 사전에 앱에 등록된 신용(체크) 카드로 택시 요금의 결제가 가능하다. 소비자는 택시 이용 시 별도의 카드 혹은 현금을 소지하지 않아도 된다.

1) 택시 기사의 55.9%와 소비자의 85.0%, “앱 미터기 도입에 찬성한다”¹⁹

구분	찬성	반대
택시 기사	2,344명(55.9%)	1,852명(44.1%)
소비자	595명(85.0%)	105명(15.0%)



앱 미터기 도입에 대한 택시 기사와 소비자의 인식(단위: %)

¹⁹ 문항: 귀하께서는 현행 전자식 미터기 이외에 앱 미터기를 도입하는 것에 어떻게 생각하시나요?

문의처: 카카오 정책지원팀

manyaj@kakaocorp.com

jinu.choi@kakaocorp.com

ive.kim@kakaocorp.com

