

Исследование рынка такси экономического класса в Москве.



Выполнено:

общественное движение «Синие Ведёрки»

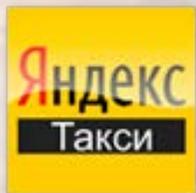
с 12.11.2019 по 18.11.2019



Описание работы

В ходе исследования нами было выполнено 250 поездок в такси экономического класса в

Москве. Автомобили вызывались посредством мобильных приложений пяти агрегаторов:



1. Яндекс.Такси

(50 поездок)



2. Uber

(50 поездок)



3. Gett

(50 поездок)



4. Ситимобил

(50 поездок)



5. Везёт

(50 поездок)

В ходе каждой поездки нами фиксировались и оценивались следующие параметры:

- Агрегатор
- Дата и время заказа такси
- Время подачи такси
- Заявленный номер автомобиля
- Марка/модель автомобиля
- Наличие фонаря/шашечного пояса/цвет автомобиля
- Наличие брендирования
- Был ли на поданном автомобиле бренд другого агрегатора
- Если был чужой бренд, то чей
- Наличие разрешения на такси
- Соответствие заявленного номера такси и реально поданного
- Если номер не соответствует, то какой номер у приехавшего автомобиля
- Своевременное включение таксометра
- Продолжительность поездки в минутах
- Протяженность поездки в километрах
- Цена поездки в рублях
- Субъективная оценка поездки пассажиром
- Субъективная оценка безопасности поездки пассажиром
- Оценка чистоты автомобиля
- Водитель мигрант? (да/нет)
- Комментарий пассажира по поездке



**Представляем результаты
Исследования вашему вниманию.**

Время подачи такси

Время подачи такси — очень важный параметр. Сейчас не принято вызывать такси ко времени, пассажиры действуют ситуативно, вызывая машину тогда, когда она им понадобилась. Поэтому использование мобильного приложения с минимальным временем подачи автомобиля позитивно воспринимается пассажирами, которым надо меньше стоять в ожидании.

агрегатор	среднее время подачи автомобиля
Везёт	15 минут
Ситимобил	11 минут
Яндекс.Такси	4 минут
Gett	10 минут
Uber	4 минут

Агрегаторы Яндекс.Такси и Uber показали равное время подачи автомобиля.

Агрегаторы Ситимобил и Гетт примерно равны по скорости подачи автомобиля, время ожидания такси составляет 11 и 10 минут соответственно.

Самые худшие результаты у агрегатора Везёт. К сожалению, средние цифры не дают представления о крайне негативном пользовательском опыте, так как максимальное время подачи такси агрегатором Везёт достигало сорока минут, а почти каждый второй заказ заканчивался отказом в подаче автомобиля «автомобиль не найден».

Процент отказов

Отказ в обслуживании — это ситуация, когда по той или иной причине такси к вам не приезжает. В основном это связано с высокой нагрузкой, когда рядом с вами нет свободных машин, а те, кто находится далеко, просто не хочет ехать. Но иногда это связано и с тем, что водители манипулируют заказами, сначала принимая их, а потом отказываясь или даже со случаями мелкого мошенничества, когда заказ якобы выполняется, однако это происходит только в мобильном приложении.



Выводы:

Агрегатор Везёт — это кошмарный сон для пассажира. Помимо самого большого времени подачи автомобиля, этот агрегатор отличился еще и совершенно чудовищным процентом отказов: 48%. Это означает, что каждый второй заказ автоматически отменялся по истечению некоторого времени из-за того, что машина не была найдена.

Как правило, это время составляло порядка 15-ти минут, в течение которого пассажир напрасно ожидал подачу автомобиля.

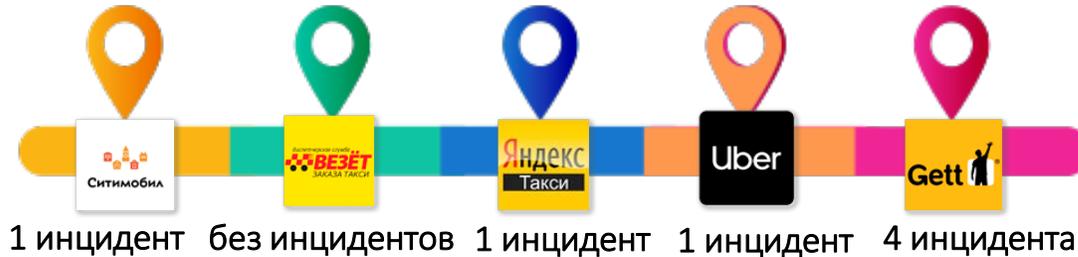
Остальные агрегаторы показали низкий процент отказов, сопоставимый друг с другом. Немного больший процент у Яндекс.Такси связан с двумя отказами водителей, недовольных конечной точкой маршрута.

В одном случае с пассажира Яндекс.Такси были списаны деньги за поездку (309 рублей), но поездка не состоялась.

Несоответствие поданного автомобиля заявленному

В данной части исследования мы отслеживали число случаев, когда в мобильном приложении указан один номер автомобиля, а приезжает другой. Это всегда неприятно и вызывает у пассажира обоснованные опасения в плане безопасности поездки.

Несоответствие автомобиля



Очень странная ситуация сложилась с агрегатором Gett. В частности, приложение отображало номера автомобилей с действующими разрешениями на работу в такси, а на вызов приезжали совсем другие автомобили, без разрешений и опознавательных знаков такси (фонарь/шашки), **но с теми же цифрами в номере!**

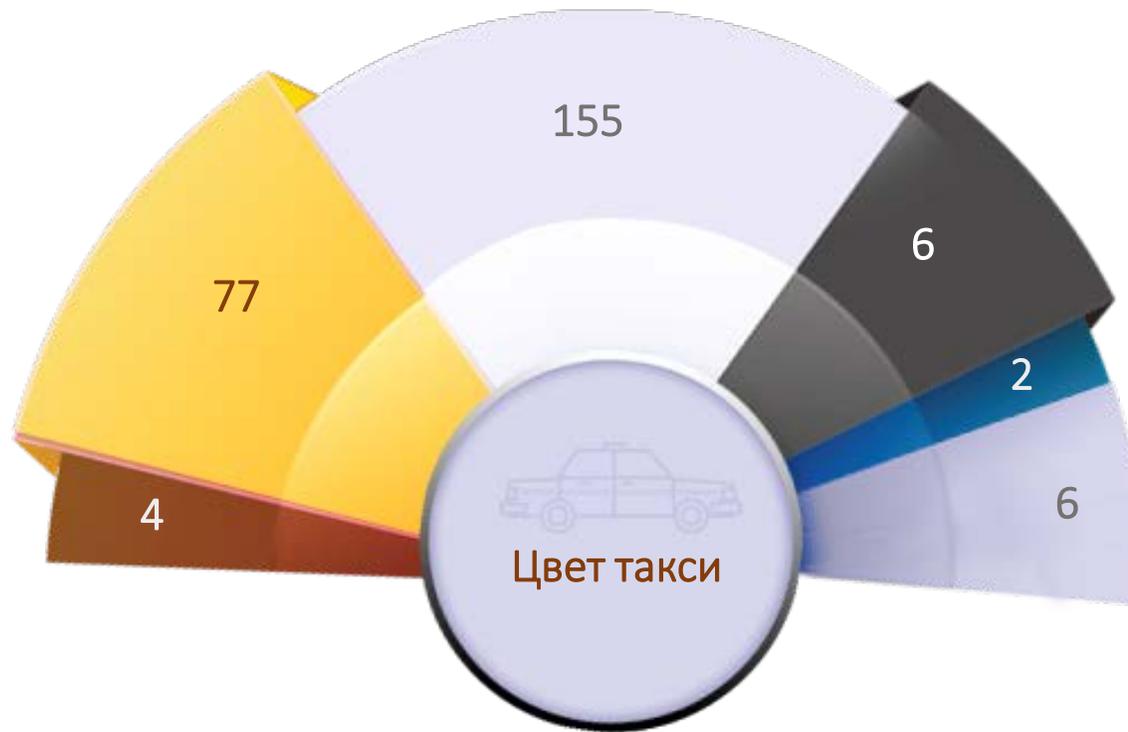
Номер в приложении	Реальный автомобиль
в782ев799	н782ое799
р457та750	р457вс777
м101ор777	м101хе48
с807рк777	т807ус777

Мы делаем вывод, что отображение пассажиру не настоящего номера автомобиля такси в мобильном приложении каким-то образом синхронизировано с нелегальным автомобилем, который приезжает на вызов в мобильном приложении Gett.

Цвет такси

В Московской области официальным цветом такси является белый, в Москве условием для выдачи разрешения является желтый цвет. Нам было интересно узнать, какого цвета такси чаще всего приезжают на заказы.

Популярность



Таким образом, вероятнее всего на ваш вызов приедет белый автомобиль.

Атрибутика такси

В нашем понимании отличительная черта автомобиля такси — это прежде всего фонарь и шашечный пояс, нанесенный на борта. Мы попытались оценить, сколько же автомобилей приезжает по вызову пассажира с фонарем и шашками?

Атрибутика	Популярность
Присутствует	71%
Отсутствует	29 %

Данные цифры означают, что в одном случае из трех на ваш вызов приедет автомобиль без фонаря такси и шашечного пояса.

Разрешение такси

Атрибутика	Статус
Присутствует	82%
Аннулировано	10%
Отсутствует	8%



Разрешение такси по агрегаторам

Агрегатор	Доля машин с разрешениями
 Uber	96%
 Яндекс.Такси	88%
 Ситимобил	84%
 Gett	78%
 Везёт	64%

1. В ходе исполнения заказа 81 на вызов вместо автомобиля с действующим разрешением (ну81377) приехал другой автомобиль с другим номером, но тоже с действующим разрешением на такси (рк15177).
2. В ходе исследования был обнаружен статистически недостоверный результат для четырех Вызовов.
3. Использовались реальные номера автомобилей Gett, прибывших на заказ, а не номера автомобилей, отображаемые в приложении.
4. Мобильное приложение Везёт не отображает номер такси целиком, только цифры, поэтому использовались номера только реально приехавших на исполнение заказа автомобилей.

Марки и модели автомобилей

В экономическом классе обычно приезжают разные автомобили, но у нас появилась возможность составить рейтинг автомобилей такси эконом-класса. Какие марки и модели встречаются на дорогах чаще?

Марка модель	Популярность
Лада Веста	1
Лада Ларгус	1
Chevrolet Cobalt	1
Chevrolet Cruze	2
Chevrolet Lacetti	2
Chevrolet Orlando	1
Ford Focus	16
Ford Mondeo	1
Great Wall Hover	1
Hyundai Elantra	2
Hyundai i30	1
Hyundai i40	1
Hyundai Solaris	82
Kia Ceed	10
Kia Cerato	2
Kia Optima	6
Kia Rio	42
Kia Sorento	2
Kia Soul	1
Mitsubishi ASX	1
Mitsubishi Lancer	1
Nissan Almera	4
Nissan Qashqai	1
Nissan Tiida	2
Nissan X-Trail	1
RAVON R4	1
Renault Logan	2
Skoda Octavia	19
Skoda Rapid	11
Toyota Camry	1
Toyota Corolla	1
Volkswagen Jetta	4
Volkswagen Polo	26

Пятёрка победителей:



Hyundai Solaris



Kia Rio



Volkswagen Polo



Skoda Octavia



Ford Focus

Брендинг

Довольно часто на вызов приезжают автомобили такси, которые оклеены фирменной символикой агрегатора. Некоторые агрегаторы доплачивают водителям за нанесение собственного логотипа.

Но случаются и комичные ситуации, когда на вызов одного агрегатора приезжают автомобили с фирменной символикой другого агрегатора. Сколько таких автомобилей и как часто происходит путаница?

Фирменная символика	Популярность
Присутствует	40%
Отсутствует	60%

Это означает, что большая часть автомобилей такси ездит без символики агрегатора.

Брендинг по агрегаторам

агрегатор	Доля брендированных автомобилей	Доля авто чужих брендов, приехавших на заказ
Везёт	24%	10%
Ситимобил	36%	12%
Яндекс.Такси	42%	2%
Gett	28%	8%
Uber	8%	28%

В случае с Uber на вызовы в основном приезжают автомобили Яндекс.Такси.

Это происходит из-за того, что Uber и Яндекс.Такси объединили бизнес некоторое время назад..

Статистика поездок

Средняя продолжительность одной поездки составила



20 минут.

01

02

8,1 км.



Средняя протяженность одной поездки составила

Средняя стоимость одной поездки составила



300,44 рублей

03

04

15,27 рублей.



Средняя стоимость одной минуты поездки составила

что сопоставимо со стоимостью каршеринга с включенным полным каско (12 руб/мин).

Средняя стоимость одного километра поездки составила



37,09 руб/км.

05

что всего в 3 раза больше, чем средняя стоимость одного км. поездки на аналогичном личном автомобиле.

- если считать стоимость поездки по минутам
- если считать стоимость поездки по километрам

Далее рассматривается средняя стоимость поездки у агрегаторов при оплате за минуту поездки ИЛИ при оплате за километр поездки.

Эти стоимости НЕ суммируются!

Например, можно посчитать стоимость 20-минутной поездки при цене минуты в 15 рублей (300 рублей вне зависимости от расстояния)

ИЛИ посчитать стоимость 10-км поездки при цене километра 40 рублей (400 рублей вне зависимости от времени).

Агрегатор	Стоимость минуты, руб.	Стоимость километра, руб.
Везёт	15.64	36.66
Ситимобил	15.56	40
Яндекс.Такси	16.17	39.1
Gett	17.48	40.34
Uber	12.76	31.86

Самая недорогая поездка возможна в Uber. При этом стоимость поездки у этого агрегатора лишь немногим превышает стоимость аренды каршеринга без водителя с включенным полным каско.

Наиболее выгодные тарифы для водителя в Gett. Ситимобил и Яндекс.Такси имеют практически одинаковые тарифы. Везёт отличается более низкой стоимостью километра пробега за счет чуть более низких цен на длинные расстояния.

Своевременное включение таксометра

В 2015-2016 годах многие пассажиры получали повышенный счет за поездки из-за некорректного использования водителем такси таксометра. К некорректному использованию относилось как его несвоевременное включение, так и различные махинации, связанные с модификацией программного обеспечения.

В ходе нашего исследования мы специально обращали внимание на этот момент и пришли к выводу, что проблема практически ушла. Только в 7 поездках из 250-ти к таксометру были вопросы. При этом в 6-ти поездках из 7-ми водители, возможно, добросовестно заблуждались и просто забывали начать поездку.

В одном случае (агрегатор Ситимобил) водитель буквально заставил пассажира (под угрозой отказа от поездки) отменить заказ и заплатить ему наличными.

Тем не менее, можно констатировать, что водители массово научились работать с программными таксометрами, а само программное обеспечение тоже сделало шаг вперед, закрыв практически все бреши в безопасности, которые использовались для накрутки стоимости поездки.

Оценки поездки

В ходе поездок пассажир оценивал качество поездки в целом, отдельно оценивал безопасность поездки и чистоту автомобиля. Средние оценки за эксперимент составили:

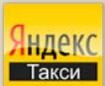


Это означает, что большинство поездок прошли нормально. Те же значения, отнесенные по агрегаторам:

Агрегатор	Чистота авто	Безопасность	Общая оценка
Везёт	4,24	4,38	4,28
Ситимобил	4,42	4,52	4,4
Яндекс.Такси	4,72	4,66	4,8
Gett	4,65	4,66	4,48
Uber	4,8	4,75	4,68

В Яндекс.Такси и Uber приезжают одни и те же автомобили, поэтому различие в оценках незначительное. Однако, есть гипотеза, что пассажиры воспринимают эти сервисы более лояльно по причине очень небольшого времени подачи. Если же пассажир вынужден долго ждать, то его подход к оценке поездки становится более критичен.

Однако заслуживают внимания отдельные поездки, в ходе которых пассажиры оценили саму поездку крайне негативно:



Поездка 18

« машина снаружи грязная, номера еле видны, внутри чисто, но на сидении крошки, потрепанная, езда резкая, жёстко тормозит, резко трогается, вклинивается между машин, скачет между полос шашками. В какой то момент так резко тронулся, что меня откинуло назад и головой ударилась»



Поездка 22

«заставил отменить поездку и заплатить наличными, машина не та, что в заказе, к тому же ещё и битая. сам водитель плохо говорит по русски»



Поездка 49

«плохо пахнет, в салоне не очень чисто, не поймет никак, как пользоваться навигатором и как ехать, постоянно спрашивает у меня»

Uber

Поездка 89

«Ездит жутко. Опасно. Чуть не врезались в троллейбус, потом заглох на светофоре. Сейчас высадил меня на тротуаре и по тротуару и поехал. »



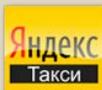
Поездка 93

«Подъехал не с той стороны дома , Хотя было указано к какому подъезду заказ. При этом нарушил сплошную линию , чтобы следовать инструкции навигатора при подъезде к дому . По маршруту поехал в противоположную сторону , нервничал, по ходу настраивал навигатор. Мою просьбу изменить маршрут и развернуться проигнорировал, сделал большой крюк. В итоге потеряно минут 10. Очень резко тормозит, в какой-то момент чуть не наехал на пешехода. Напряжённый.»



Поездка 114

«Ужасно водит, за пять минут чуть дважды не попал в ДТП, в салоне прокурено, холодно, сам чувак похоже неадекватен.
При подаче молча встал за 100 метров от дома, на звонки не реагировал, пришлось идти до машины»



Поездка 120

«Сигналит, резкие повороты, резко тормозит, ориентируется только по навигатору. Остановился на другой стороне улицы, когда приехал. Я подошла к машине, сев, уточнила, что он не туда подал машину. Начал орать, предложил отменить поездку, в целом очень нервный и раздражительный.»



Поездка 228

«не говорит по русски совсем, за 5 минут ТРИЖДЫ чуть не попал в ДТП, правил не знает, налетел на пару всем известных камер»



Поездка 236

«2 замены машины. Приехала только Зья по счету. Трогался, заглох, резко водит. Машина грязная. Салон тоже не самый чистый. Резко тормозит. Чуть лбом в переднее сиденье не впечаталась.»



Всего поездок с минимальным рейтингом от пассажира было 11 из 250-ти, что представляет из себя неожиданно хороший результат.

Отдельно хочется отметить ряд автомобилей, в салоне которых устойчиво пахло носками: «в салоне отвратительно пахнет носками, глаза слезятся (сам салон грязный)»

Мигранты

Доля мигрантов за рулем такси эконом-класса постоянно растет. Мы хотели оценить, какой процент услуг легкового такси в экономическом классе поездок оказывается коренным населением Москвы и соседних регионов, а какой — трудовыми мигрантами.

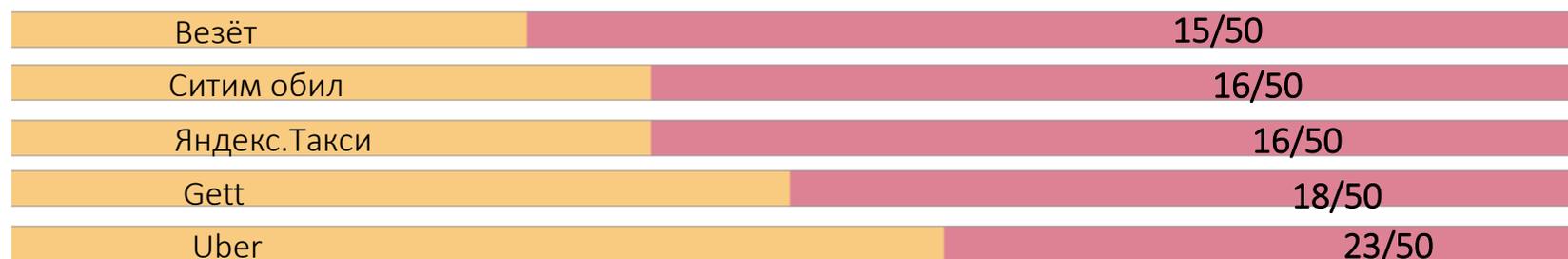
Водитель	Доля в общем числе поездок
Мигрант	57,6%
Местный житель	42,4%

Как видим, доля мигрантов за рулём превысила психологическую отметку 50% и продолжает расти. Однако, не во всех агрегаторах доля мигрантов настолько высока:

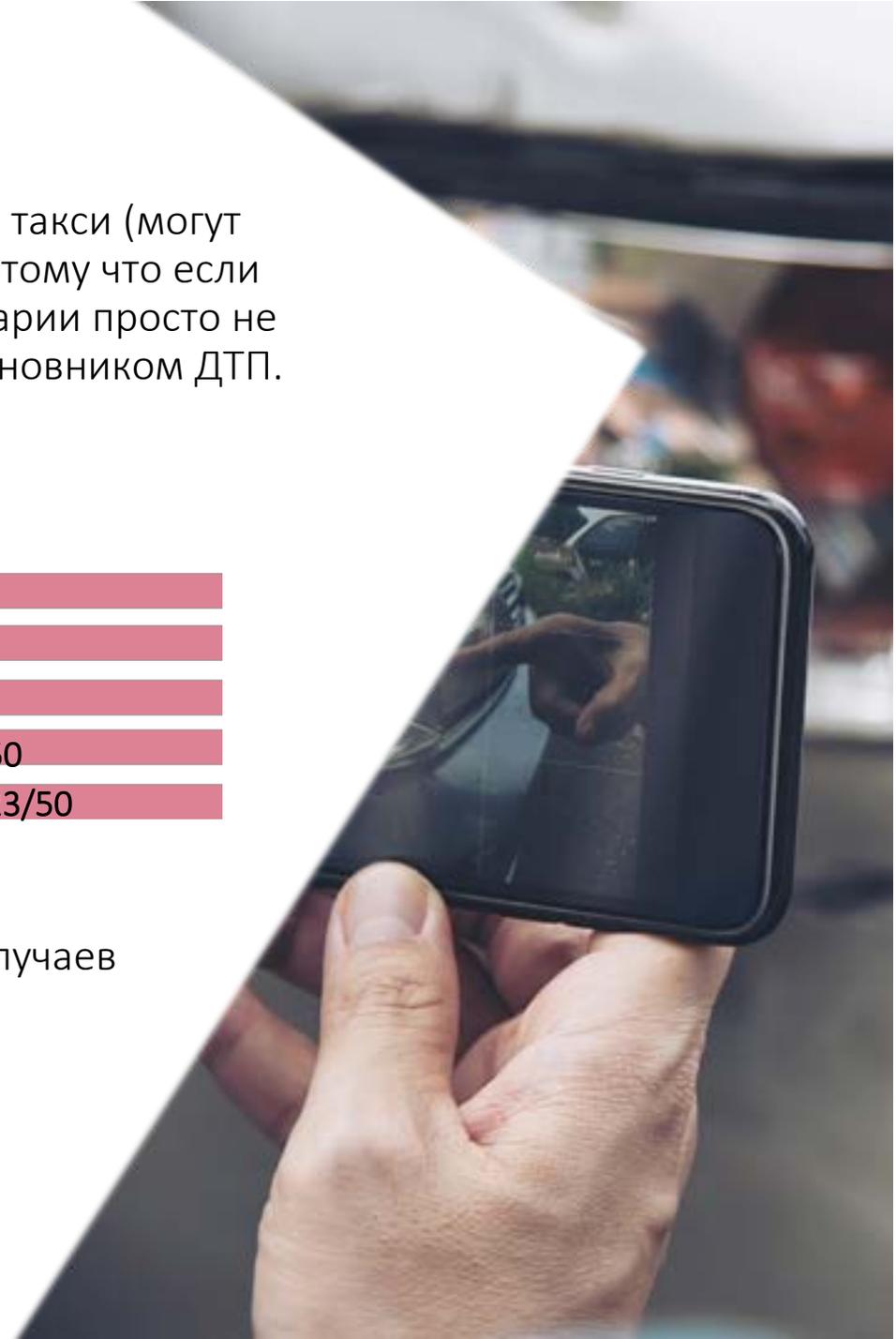


Лидером по привлечению трудовых мигрантов за руль является Яндекс.Такси. Пользуясь услугами этого агрегатора вы в 3 из 4 поездок будете ехать с трудовым мигрантом за рулём. Также, высокая доля мигрантов в Uber. Наименьшее число трудовых мигрантов в агрегаторе Ситимобил.

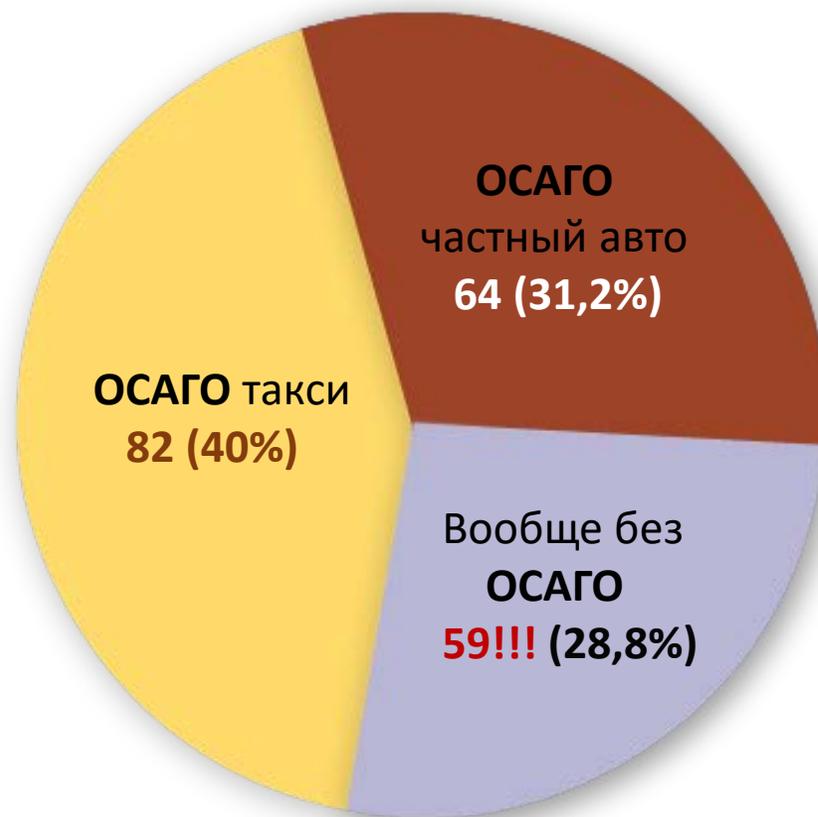
Количество машин такси с правильно оформленным полисом ОСАГО на такси (могут быть с аннулированным разрешением на работу в такси). Это важно, потому что если полис оформлен с нарушениями или отсутствует, то пострадавший в аварии просто не получит никакой компенсации или будет вынужден долго судиться с виновником ДТП.



Даже автомобили с разрешением на работу в такси в большинстве случаев (60%) либо не имеют ОСАГО, либо оформляют полис как на частный автомобиль, что приводит к проблемам при урегулировании убытков от ДТП.



Тип полиса ОСАГО для машин с действующим разрешением такси:



**6 машин с аннулированным разрешением на такси имеют действующий полис ОСАГО для такси*

КОНТАКТЫ

Петр Шкуматов +79265900789

Юлия Каблинова +79055069516

