



# КАРШЕРИНГ И ТАКСИ В МОСКВЕ

---

Анализ мнений пользователей социальных сетей  
об использовании данных видов транспорта





## ВВЕДЕНИЕ

---

Москва – крупнейший мегаполис в России, и руководство города очень заинтересовано в решении проблемы разгрузки дорог и снижении пассажиропотока в общественном транспорте.

Помимо снижения цен на такси и расширения таксопарка, а также увеличения числа агрегаторов такси, в городе с 2015 года реализуется проект «Московский каршеринг».

Сейчас в Москве функционируют 13 операторов каршеринга: Делимобиль – (крупнейший), BelkaCar, Carenda, Anytime, Youdrive, Car5, Rentmee, Easy Ride, Liftcar, Car4you, Карусель, Timcar, Яндекс.Драйв, Матрешкар (открылся последним).

В отличие от рынка каршеринга, полноценной статистики по рынку такси в России и Москве нет из-за сложности учета поездок и значительного объема теневого рынка. Основные участники рынка такси в Москве: таксопарки, агрегаторы такси, ИП, посредники, «бомбилы».



## ВВЕДЕНИЕ

---

Для данного исследования мнений клиентов об использовании каршеринга и такси в Москве были проанализированы упоминания пользователей в социальных сетях за период с 21 января по 20 февраля 2018 года. Цель исследования заключалась в выявлении пользовательских инсайтов.

В ходе исследования были проанализированы следующие данные:

- Сравнение числа упоминаний такси и каршеринга.
- Рост числа упоминаний.
- Самые популярные сайты по числу упоминаний.
- Настроения пользователей.
- Основные категории пользователей.
- Демографические данные вовлеченных пользователей.

Были также выявлены ТОП-5 проблем, с которыми сталкиваются клиенты такси в Москве.





## МЕТОДОЛОГИЯ

---

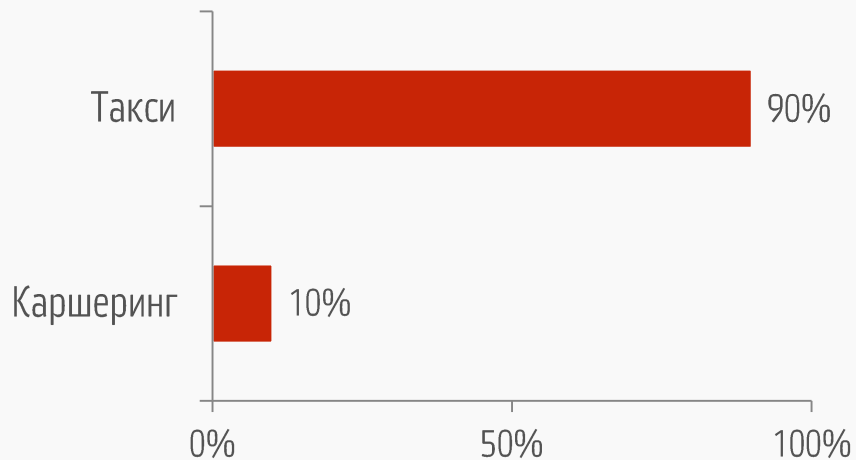
Для данного исследования применялось мониторинговое ПО **CRIMSON HEXAGON**.

Проводился анализ **14753** упоминаний пользователей в социальных сетях (включая Twitter, Facebook, Vk.com, Instagram, а также форумы и отзывы) за период с 21 января по 20 февраля 2018 года. Помимо данных Crimson Hexagon, анализировались 20 000 результатов поисковой выдачи Google.



## СРАВНЕНИЕ ЧИСЛА УПОМИНАНИЙ ТАКСИ И КАРШЕРИНГА

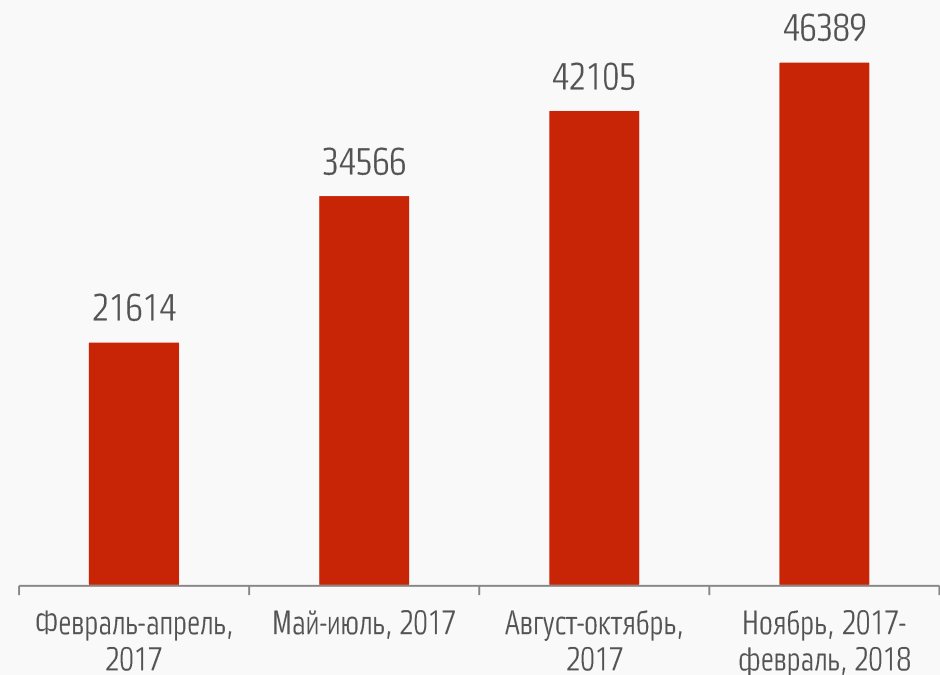
Жители Москвы охотнее высказываются об использовании такси, чем каршеринга. Исходя из анализа сообщений, это может быть связано с тем, что такси пользуются чаще, сервис такси вызывает больше недовольства (и соответственно упоминаний), а каршеринг появился на рынке сравнительно недавно.



14573 упоминаний по тематике с 21.01 по 20.02

## РОСТ ЧИСЛА УПОМИНАНИЙ ТАКСИ И КАРШЕРИНГА

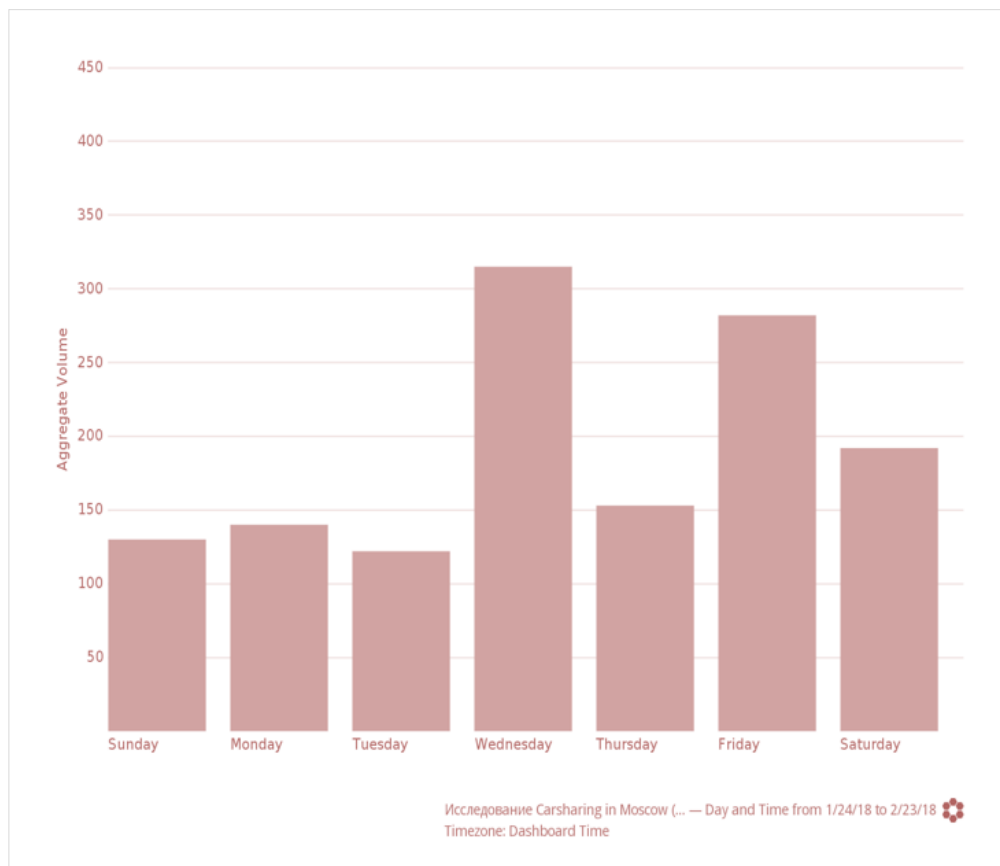
Наблюдается динамичный рост количества упоминаний в течение года. Спрос на услуги такси и каршеринга растет.



144 674 упоминания за период с 20.02 по 20.02

# КОЛИЧЕСТВО УПОМИНАНИЙ ПО ДНЯМ НЕДЕЛИ

Больше всего упоминаний оставлено пользователями в рабочие дни – среду и пятницу. Пятница закономерно популярна в связи с концом рабочей недели, учащенными поездками по городу и увеличением спроса на такси и т.д. Пик упоминаемости в среду характеризуется, вероятно, повышением активности в соц.сетях и отзовиках в середине недели.

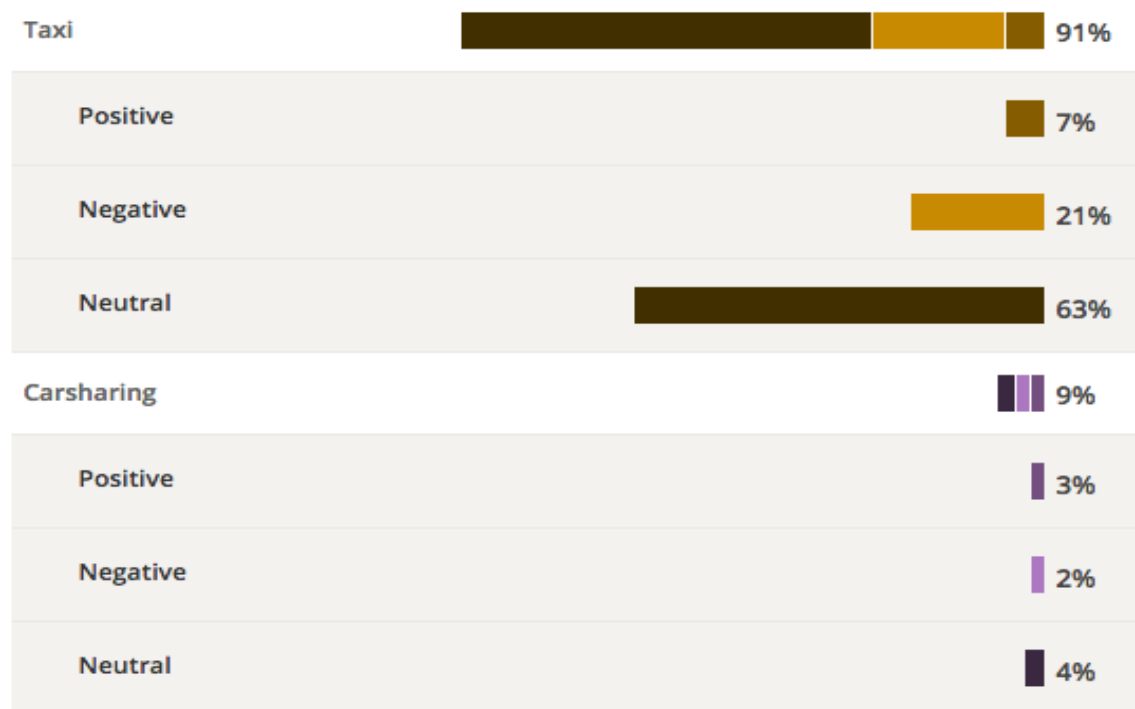


**anastasiya.os** Ура! Пятничкааа! 🎉  
Я за эту неделю так много ездила на такси, что почти перестала хотеть машину! Столько времени потрачено на пробки, это же ужас! На метро гораздо быстрее, там я хотя бы могу читать и не смотреть вокруг, а в машине читать не вариант-укачивает... Я и сейчас еду в такси (ну как еду-стою 🤔), поэтому накопело 😊😅  
#moscow #traffic

\*примеры упоминаний

# АНАЛИЗ НАСТРОЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

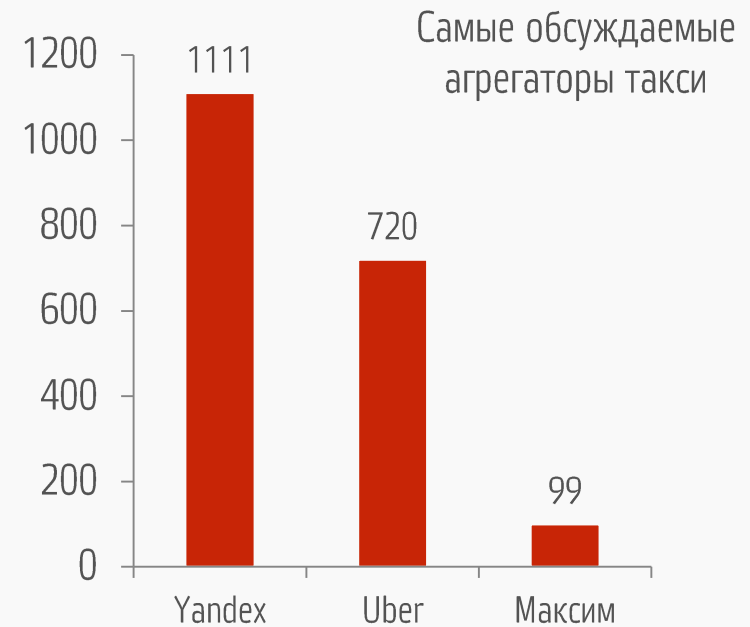
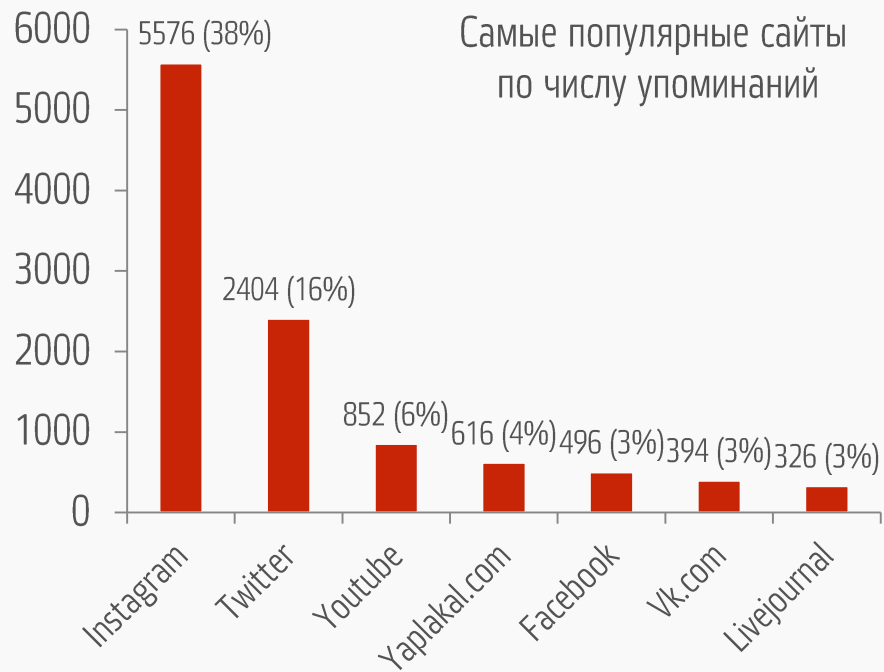
У упоминаний, оставленных клиентами такси, преобладает нейтральное настроение, а количество негатива в три раза превышает позитив. У клиентов каршеринга также преобладает нейтральное настроение, но позитива выявлено больше, чем негатива.



\*% от общего числа упоминаний

# ТОП САМЫХ ПОПУЛЯРНЫХ САЙТОВ И САМЫХ ОБСУЖДАЕМЫХ АГРЕГАТОРОВ ТАКСИ

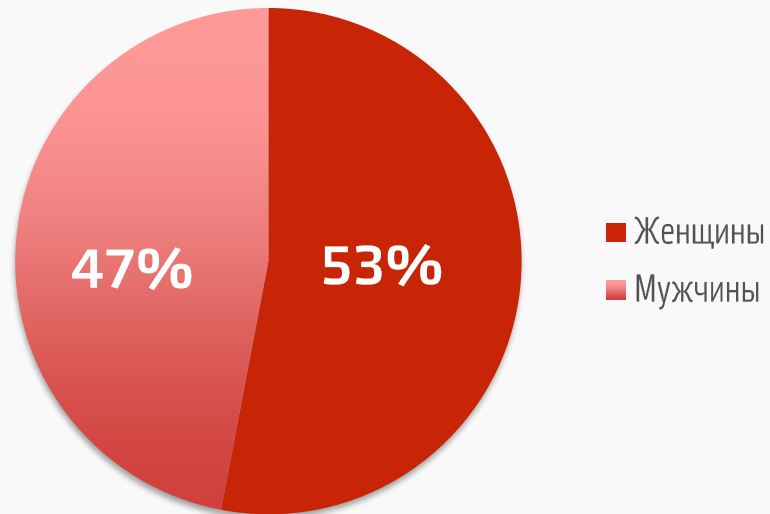
Пользователи предпочитают данные сайты, так как они обеспечивают возможность делиться впечатлениями в режиме реального времени и прикладывать фото, получать обратную связь от служб поддержки сервисов.



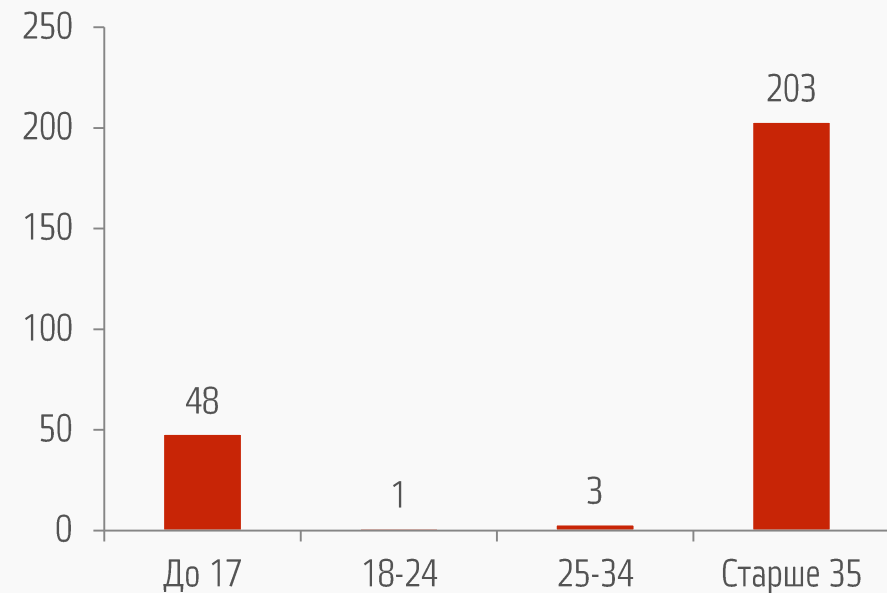


## АНАЛИЗ ПОЛА И ВОЗРАСТА АУДИТОРИИ\*

Хотя доли пользователей такси и каршеринга среди мужчин и женщин практически одинаковы, количество женщин больше (53% против 47%), что может быть связано с более высокой активностью женщин в Сети.



Аудитория пользователей такси и каршеринга состоит преимущественно из людей старше 35 лет (они предпочитают более дорогие и при этом более надежные виды транспорта, чем молодые люди).



\*На основании упоминаний, для которых удалось определить пол и возраст

## ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ ЛЮДЕЙ, УПОМИНАЮЩИХ КАРШЕРИНГ



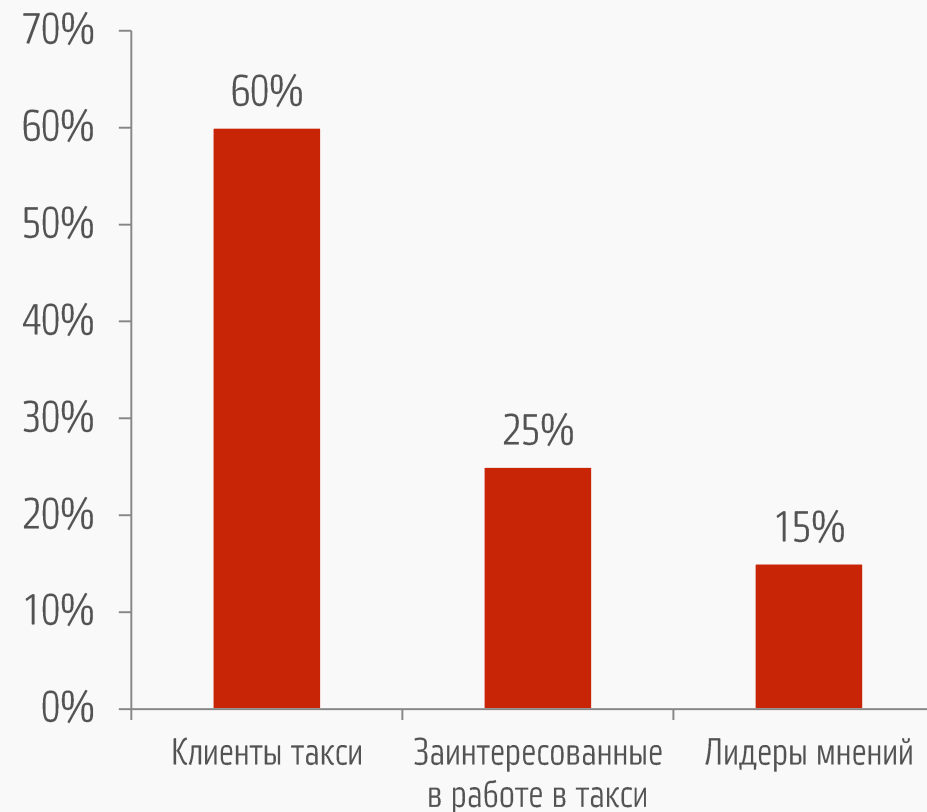
Денис Шиляев добавил 2 новых фото.

23 февраля в 9:01 · 🌐

У Делимобиль появились новые машины Renault Kaptur. Понравился.  
От дома до офиса доехал за 13 минут. #Делимобиль #Renault



## ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ ЛЮДЕЙ, УПОМИНАЮЩИХ ТАКСИ



# ТОП-5 ПРОБЛЕМ С ТАКСИ

## ПРОБКИ

«Когда на улице sibir, я мажорю в такси по пробкам. Это ж ппц, пробки. Не Москва, конечно, и даже не пробка, а затор, но 10 минут на мосту раздражают»

## ЗАБЫТЫЕ ВЕЩИ

«Здравствуйте, забыла мобильный в такси»

## ПОВЕДЕНИЕ ТАКСИСТОВ

«Ужасное хамство диспетчеров и таксистов, таксисты не знают, куда подъезжать, за объяснение дороги берут комиссию. Полное хамство по отношению к клиентам»

## ОПОЗДАНИЯ ТАКСИ

«Возвращались из поездки с маленьким ребенком. Заранее с вечера заказали машину на вокзал на определенное время. Приехали, машины нет, никто не звонит. В итоге водитель сказал, что будет не раньше, чем через 25 минут. На сайте указано, что в случае опоздания водителя предоставляются скидки, но оператор сказала, что это старая акция. Пришлось ждать на чемоданах с ребенком почти полчаса под вокзалом. И за эту поездку с нас взяли полную стоимость. Больше этим такси пользоваться не буду»

## ПРОБЛЕМЫ С ОПЛАТОЙ

«Вызвала такси от метро до дома. Ехал 10 минут, и, когда приехал, просто проехал мимо. Я его видела, махала ему руками. Проигнорировал и просто проехал мимо, тут же снялись деньги с карты. За что, спрашивается? Я даже не смогла сесть в машину»



# ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

---



Несмотря на распространение каршеринговых сервисов, услуги такси пользуются большей популярностью у москвичей (слайд 5).



Спрос на данные сервисы постоянно растет (слайд 5).



К услугам данных сервисов люди чаще всего прибегают по будням (слайд 6).



У клиентов такси преобладает нейтральное настроение, но негатив сильно превосходит позитив. В случае каршеринга, нейтральных оценок также больше всего, но позитива немного больше, чем негатива (слайд 7).



Самые обсуждаемые агрегаторы такси: Yandex, Uber, Maxim (слайд 8).



Основное число пользователей – женщины старше 35 лет (слайд 9).



Большинство упоминаний такси оставлено клиентами, каршеринг в основном упоминают потенциальные пользователи (слайд 10).



ТОП-5 проблем с такси: Пробки, забытые вещи, поведение таксистов, опоздания такси, проблемы с оплатой (слайд 11).