

의료자원				번호: IV - C - 5	
제 목	국문	고객충성도 관련요인 탐색 및 만족도와의 관계분석			
	영문	Exploration for Relating factors of Customer loyalty			
저 자 및 소 속	국문	이선희, 이혜진, 정상혁 이화여자대학교 의과대학 예방의학교실			
	영문	Sun Hee Lee, Hye Jean Lee, Sang Hyuk Jung Department of Preventive Medicine and Public health, College of Medicine. Ewha Woman's University.			
분 야	보건관리 의료이용	발 표 자	이혜진	발표형식	구 연
			전 공 의		
진행상황	연구중 → 완료예정시기: 2002년 11월				
<p>1. 연구목적</p> <p>의료시장이 소비자 중심으로 전환되면서 소비자 행태에 대한 정보의 유용성이 높아지고 있다. 최근, 소비자 행태에 대한 정보중 고객충성도에 대한 내용은 고객만족과 더불어 재구매와 직결되는 정보라는 점에서 관심이 높은 주제가 되고 있다. 그러나 기업분야에서 고객충성도에 대한 많은 연구가 이루어지고 있는 것과 달리, 의료분야에서는 고객충성도에 대해 체계적인 연구가 미흡한 실정이다. 이에 이연구는 고객충성도의 다양한 속성을 실증적으로 규명하고 고객만족과의 관계를 포함하여 고객충성도와 관련된 요인들을 체계적으로 분석하고자 계획되었다.</p> <p>2. 방법</p> <p>연구대상자는 K시에 거주하는 지역주민을 대상으로 하였으며 전체 세대의 1%를 다단계 계통 집락 추출법에 의해 선정하였다. 조사방법은 구조화된 설문도구를 이용하여 가구면접조사 방식으로 수행되었으며 2002년 1월 16일부터 1월 21일까지 6일간에 걸쳐 실시되었다. 응답한 세대 구성원은 943명이었으며 이중 응답이 불량하거나 문제가 있는 설문지를 제외한 846명의 결과를 가지고 SAS version 8.1을 이용하여 통계분석하였다.</p> <p>3. 결과</p> <p>고객충성도를 태도적, 행동적, 인지적 고객충성도로 분류하여 조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 차이를 비교한 결과, 태도적 고객충성도와 행동적 고객충성도에 있어선 연령, 소득수준, 교육수준에 따라 유의한 차이를 보였다. 구체적으로는 연령대가 높을수록 전반적으로 고객충성도는 증가하였으며 21-40세 연령대가 가장 낮은 충성도를 보였다. 소득수준이 높은 집단이 낮은 집단에 비해 고객충성도가 낮았으며 교육수준에 있어선 태도적 고객충성도의 경우 대학이상 학력자 집단이 낮은 충성도를 보인 반면, 행동적 충성도에서는 고졸학력집단이 가장 낮은 충성도를 보였다. 인지적 고객충성도에 있어선 연령이 높을수록 소득수준이 낮을수록 유의하게 고객충성도가 높았다. 의료이용특성에 따른 비교결과 태도적 고객충성도는 재진환자가 초진환자보다 유의하게 높았으며 행동적 고객충성도의 경우 한방이용자가 다른 의료기관이용자보다 유의하게 높았다. 고객만족과의 관계를 분석한 결과 고객만족이 높을수록 고객충성도는 증가하였다.</p>					

4. 고찰

고객충성도에 대한 접근틀로서 태도적, 행동적, 인지적 고객충성도는 고객충성도의 다양한 속성을 보여주는 효과적인 도구였으며 인구사회학적 특성이나 이용특성에 따라 차이를 보였는 바, 이러한 소비자의 다양한 특성들을 의료서비스 계획이나 고객만족 전략 수립의 기초정보로 적극적으로 활용할 필요가 있다고 판단된다.