

## 환자 만족도와 충성도 관계

김슬기<sup>1</sup>, 김보미<sup>1</sup>, 박희연<sup>1</sup>, 김용수<sup>1</sup>, 이덕한<sup>1</sup>, 이현실<sup>1\*</sup>  
<sup>1</sup>고려대학교 보건과학대학 보건행정학과

## The Relationship between Hospital Satisfaction and Loyalty

Seul-Gi Kim<sup>1</sup>, Bo-Mi Kim<sup>1</sup>, Hee-Yeon Park<sup>1</sup>, Yong-Su Kim<sup>1</sup>,

Duk-Han Lee<sup>1</sup> and Hyun-Sill Rhee<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Healthcare Management, Korea University

**요약** 고객관계관리에 대한 중요성과 관심이 증가하고 있는 현 상황에서 본 연구의 조사대상은 서울소재 종합병원을 방문한 입원환자(104명)와 외래환자(98명) 202명을 자기기입방식을 원칙으로 설문조사하였으며, 병원 만족도와 병원 충성도의 관계를 파악하기 위해 고객관계관리 관련 변수를 통해 다양한 측면에서 분석해 보았다. 그 결과 만족도와 충성도의 관계는 매우 유의했으며, 그 중에서도 외래에서는 예약 만족도가, 입원에서는 의료외서비스 만족도가 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 인구학적 특성 중 연령이 충성도와 유의한 관계로 나타났다. 따라서 본 연구의 결론은 의료기관을 방문하는 환자 중 충성도가 높은 환자가 만족도도 높은 것으로 나타났으므로 환자 유치를 높이기 위해 충성도 높은 환자를 많이 확보하는 것이 매우 중요하므로 충성도와 밀접한 관계인 환자의 만족도를 높일 필요가 있음을 알게 되었다. 따라서 환자의 만족도를 높이기 위한 다양한 방안을 연구할 필요가 있겠다.

**Abstract** Recently, Patient Related Management(PRM) is focused to be increase the number of patients in hospitals. Therefore, the participants of this research are inpatient(104) and out patient(98) in a tertiary hospital in Seoul also, the research purpose is to analysis the relationship between hospital satisfaction and loyalty in various aspects by questionnaires. In the results, the relationship between hospital satisfaction and loyalty was very significant. Among various hospital satisfactions, the reservation satisfaction for out-patients and non-medical service satisfaction for in-patients were significant factors. In the demographic factors, the relationship between age and the hospital loyalty is significant. Therefore, we should make efforts to increase the patient's satisfaction.

**Key Words** : Customer Related Management, Hospital Satisfaction, Hospital Loyalty, Patient Related Management

### 1. 서론

국내 의료시장은 공급자 중심의 시장이었으나, 최근 들어 의료시장의 변화, 의료환경의 변화, 소비자욕구의 변화 등 다양한 변화에 직면하면서 고객중심의 시장으로 변화하고 있다. 의료기관은 급격한 환경 변화에 민감하게 대처하기 위해 고객중심의 경영을 급격히 받아들이고 있으며, 병원 경영관리에 있어서도 의료서비스의 품질 향상 및 고객 중심의 서비스가 경쟁우위를 얻을 수 있는 강력한 수단이라고 생각하게 되었다[1,2].

또한 다양한 서비스들을 개발 시행함으로써 의료서비스 뿐만 아니라 환자에 대한 만족도와 충성도를 높이는 효과가 이루어지고 있다. 환자들이 만족하는 의료서비스를 제공하기 위해서는 환자들의 시각에서 의료의 질과 만족도를 분석 평가하여 환자들이 기대하는 양질의 맞춤형 서비스를 제공하는 것이며 이러한 일련의 노력이 고객만족(CS)전략의 핵심이 되는 것이다[3].

의료서비스의 만족은 의사와 진료에 대한 소비자의 태도로 정의할 수 있다. 즉 의사, 간호사 및 의료기관으로부터 받은 기타 진료의 질에 관한 개인의 평가가 개인의 만

\*교신저자 : 이현실(pridehyun@korea.ac.kr)

접수일 10년 02월 05일

수정일 (1차 10년 03월 15일, 2차 10년 03월 30일)

게재확정일 10년 04월 09일

족수준을 나타낸다고 가정하는 것이다(Salancik & Feller, 1977)[4]. 고객 충성도는 서비스에 대해 만족한 고객이 특정 제품 및 서비스를 지속적으로 반복적으로 이용하려는 소비자의 태도로 정의해 볼 수 있을 것이다(Kotler & Armstrong, 1999)[5]. 따라서, 의료분야에서의 고객 충성도는 재방문 또는 긍정적 구전 등으로 설명할 수 있다. 따라서 일반 재화시장과는 달리 우리나라의 의료시장은 일부 비보험진료를 제외한 대부분의 의료서비스가 가격으로 경쟁을 하지 않기 때문에, 시장점유율을 높이기 위해서는 의료서비스의 질을 높여야 하고 고객의 필요를 파악해야 하는 고객관계관리가 필수적으로 대두되게 되었다. 이러한 종합적 상황을 배경으로 이번 연구에서는 서울에 소재한 일개 병원에서 고객관계관리(CRM: Customer Relationship Management)와 관련된 변수인 병원 만족도와 병원 충성도의 관계를 다양한 측면에서 분석하고자 하였다.

## 2. 연구의 방법

### 2.1 조사대상

본 연구는 서울시에 소재한 일개 대학교 부속병원(948 병상)을 방문한 환자 202명(외래 98명, 입원 104명)을 대상으로 의료서비스의 만족도와 그에 따른 충성도를 조사하였다. 특히 입원환자의 질병 유형과 정도에 따라 본 연구에 관련한 설문조사에 대한 불평을 병원에 호소할 우려가 크므로 고객관리팀(CR)과 간호병동의 협조를 얻어 제한된 시간과 병동만을 방문하여 조사하였다.

### 2.2 조사방법

연구기간은 2009년 4월 27일부터 5월 8일까지 2주 동안 설문조사 방법을 통해 실시하였다. 설문은 자가기입방식을 원칙으로 하였으며 환자의 질병상태나 기타 상황에 의해 자가기입응답이 어려운 환자는 직접 조사원이 설명을 하여 환자의 응답을 기입하는 방식으로 조사하였다.

### 2.3 분석방법

데이터 분석은 SPSS ver17.0를 이용하여 조사대상자의 일반적 특징을 파악하기 위해 기술적 통계를 이용하였으며 충성도와 만족도간의 상관성을 분석하기 위해 3단계(상.중.하)로 Binning한 충성도를 중심으로 다양한 만족도 변수들을 교차분석을 통해 파악하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 연구대상 인구의 사회인구학적 특성

본 연구의 인구사회학적 특성 결과는 다음과 같다(표1 참조). 기본적으로 성별, 연령, 직업에 따른 특성을 살펴 보았다. 성별을 분석한 결과, 여성이 52.5%로 다소 높게 나타났다. 연령분포에서는 30대가 25.6%로 가장 높았으며 40대와 50대에서 동일하게 20.8%씩을 나타내었다. 직업군에서는 가정주부 24.8%로 가장 높았으며 자영업 17.8%, 전문직 11.4% 순으로 나타났다.

[표 1] 인구학적 특징

		N	%
Sex	Male	95	47.0
	Female	106	52.5
	No-reply	1	0.5
Age group	10 Group	7	3.5
	20 Group	29	14.4
	30 Group	52	25.6
	40 Group	42	20.8
	50 Group	42	20.8
	Over 60 Group	25	12.4
	No-reply	5	2.5
Job	Professional	23	11.4
	Administrator	8	4.0
	Government Agency	6	3.0
	Sacritory	21	10.4
	Constructor	9	4.5
	Sale/Retail	7	3.5
	Self-employed	36	17.8
	House worker	50	24.8
	Student	20	9.9
	Unemployed	12	5.9
	Others	7	3.5
	No-reply	3	1.5
	Total	202	100.0

초진 및 처음 입원여부는 초진의 경우 21.4%였으며, 조사된 의료기관에 처음 입원한 경우가 58.6%로 나타났다(표2 참조).

[표 2] 처음 방문(외래) / 처음 입원

		N	%
First time visit	Y	21	21.4
	N	77	78.6
First time admit	Y	61	58.6
	N	43	41.4

### 3.2 외래환자와 입원환자의 만족도와 충성도 의 관계 분석

본 연구에서는 충성도를 측정할 수 있는 문항으로 조사대상인 의료기관을 타인에게 추천할 것인지, 계속 본 의료기관을 이용할 것인지 그리고 병원 이용 시 우선적으로 고려되는 의료기관인지의 3개의 문항을 상, 중, 하로 분류(Binning)하여 환자의 만족도와 비교하였다.

#### 3.2.1 접수, 수납창구 이용에 대한 충성도와 만족도 비교

접수/수납 창구 이용의 만족도가 높음에 따라 충성도 역시 높은 것으로 나타났으며 이는 통계적으로도 유의한 차이(p<0.001)를 보였다(표 3참조).

[표 3] 충성도 별 접수/수납창구 서비스에 대한 만족도

	Mean	95% Confidence Interval for Mean		p-value
		Min	Max	
High	4.20±0.837	3.16	5.24	<0.001
Middle	3.39±0.695	3.20	3.59	
Low	3.07±0.558	2.90	3.25	
Total	98	3.16	3.43	

#### 3.2.2 예약과정 및 진료대기시간의 만족도

예약과정의 만족도에서도 충성도와 정비례하는 것으로 나타났으며 충성도간의 만족도가 통계적으로 유의한 차이(P<0.001)를 보였다(표 4참조).

[표 4] 충성도 별 예약서비스 만족도

	Mean	95% Confidence Interval for Mean		p-value
		Min	Max	
High	4.00±0.816	2.70	5.30	<0.001
Middle	3.50±0.641	3.30	3.70	
Low	2.94±0.715	2.70	3.19	
Total	80	3.11	3.44	

[표 5] 충성도 별 진료대기시간 만족도

	Mean	95% Confidence Interval for Mean		p-value
		Min	Max	
High	3.60±0.894	2.49	4.71	<0.001
Middle	2.65±0.594	2.48	2.81	
Low	2.17±0.824	1.91	2.42	
Total	98	2.33	2.65	

진료대기시간에서는 다른 요인과는 달리 평균값이 작

았으나, 충성도 간의 만족도는 매우 통계적으로 유의한 차이(P<0.001)를 보이고 있다(표 5참조).

### 3.3 방문 또는 이용하게 된 계기

방문계기는 설문문항 작성 시에 가능한 방문계기 10가지(주위의 권유, 의료진과 시설이 좋아서, 타병원에서의 소개, 거주지와 가까워서, 최근 리모델링했다고 해서, 병원 이름의 신뢰감 때문에, 응급실을 통해서, 3차 병원 이어서, 진료비가 저렴해서, 친절해서)를 선정하여 응답자에게 중복응답으로 2개씩 선택하게 하였다. 그 결과 외래환자의 경우 본 의료기관을 방문하게 된 계기는 거주지와 가까워서가 56.9%로 가장 높았으며, 병원이름의 신뢰감 때문이 43.1%, 의료진과 시설이 좋아서가 25.5%로 나타났다. 입원환자의 경우는 거주지가 가까워서 40.0%, 의료진과 시설이 좋아서가 33.3%, 3차의료기관이어서가 22.2%순으로 나타났다(표 6참조).

[표 6] 재방문 이유

	Unit: %	
	Outpatient	Inpatient
Recommended or persuaded by someone	15.7	17.8
Medical team	25.5	33.3
Transferred from another hospital	15.7	17.8
Proximity to my residence	56.9	40.0
Renovation of the facilities	-	4.4
The reputation the hospital	43.1	15.6
Through the emergency	7.8	6.7
The tertiary hospital	15.7	22.2
Lower cost	-	-
Kindness of all staffs and medical service team	2.0	6.7

## 4. 결론 및 고찰

본 연구는 서울소재 일개 대학 의료기관의 외래·입원 환자 202명을 자기기입식 설문조사를 이용하여 조사하였으며 충성도를 측정키 위한 설문으로는 의료기관을 타인에게 추천할 것인지, 계속 본 의료기관을 이용할 것인지 그리고 병원 이용 시 우선적으로 고려되는 의료기관인지의 문항을 상,중,하로 분류(Binning)하여 만족도를 분석하였다. 만족도 문항으로는 접수/수납창구 이용, 예약과정, 진료대기시간의 만족도를 5점 척도로 조사하였으며 다중응답으로 왜 이 의료기관을 방문했는지에 대한 이유 등을 조사하였다. 병원에 대한 만족도와 충성도가 어떠한

관계를 갖는지 또한 이러한 요인들이 병원선택에 어떠한 영향을 갖는가를 분석하는 것이 본 연구의 목적이며 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 환자들의 만족도와 충성도를 분석한 결과 만족도가 충성도에 미치는 영향은 매우 유의한 것으로 나타났다( $p < 0.001$ ). 다시 말해 낮은 만족도에서는 낮은 충성도를, 높은 만족도에서는 높은 충성도를 보였다. 또한 병원선택에서도 만족도와 충성도에 미치는 영향도 유의한 것으로 나타났다. 이선희 외(2005) 연구에서도 고객만족도가 낮은군, 중간군, 높은군으로 나누어 고객충성도와 의 관계를 살펴본 결과, 고객만족도가 높은군의 전체 충성도는 3.85, 중간군은 3.22, 낮은 군은 2.03으로 고객만족도 수준과 고객충성도 수준은 일관성있는 정의 관계를 보였다[6]. 충성도가 높은 그룹에서 접수·수납 창구 이용도와 예약과정, 진료대기시간에서 평균값이 높은 만족도로 나타났다. 이는 만족도가 병원선택, 즉 충성도에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 김미라 외(2003) 연구에서도 외래환자의 의료서비스에 대한 소비자 만족의 수준을 파악한 결과, 병원 위치에 대한 만족수준이 가장 높았으며, 대기시간에 대한 만족도가 가장 낮은 수준이었다[7]. 따라서 의료서비스에 대한 소비자의 만족도를 높이기 위해서 무엇보다도 접수체계를 개선하여 대기시간을 줄일 수 있도록 해야 하는 것으로 나타났다. 또한 병원 내 부대시설 서비스가 병원이미지 및 고객만족도에 미치는 영향연구, 병원 웹사이트 서비스 품질이 서비스가치와 고객만족도에 미치는 영향에서는 병원의 부대시설이나 서비스가 고객의 만족도에 영향을 미치는 것으로 파악되었다[8]. 이와 유사한 결과를 보인 관련 논문으로 김양균 외(2003),에서도 만족도와 충성도는 매우 높은 상관성을 가지고 있었다[9]. 조혜천(1999)의 연구에서도 고객만족은 재이용 의도와 구전의도에 모두 영향을 미친다는 결과와 일치하고 있다[10]. 따라서 병원서비스에 만족한 고객이 해당 병원을 계속적으로 이용한다는 결론을 얻을 수 있었다.

둘째, 외래환자의 방문이유에는 지리적 접근성이 좋아서 56.9%, 병원의 명성 때문에 43.1%로 가장 높았으며, 입원환자의 방문이유에서도 역시 지리적 접근성이 좋아서 40.0%로 제일 높았으며 다음으로는 의료진의 전문성 때문에 33.3%로 나타났다. 이는 병원의 만족도와 충성도를 높이기 위해 외래와 입원 환자에게 차별적인 의료서비스를 제공해야 한다고 해석할 수 있다. 이는 김완석(1999)의 연구에서 입원환자의 전반적인 만족도에는 병원환경과 같은 물리적인 요인이 보다 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났으며[11], 김미라 외(2003)등의 외래환자 연구에서는 의사나 간호사 등 인적인 요인이 더 중

요한 영향을 미치는 것으로 나타났다[7]. 또한 이상일(1994) 연구에서는 외래환자의 전반적인 환자 만족도에 영향을 미치는 요인은 최근의 건강 상태, 진료비에 대한 인식과 진료에 따른 건강상태의 변화였고, 타인에게 병원을 추천할 의향에 영향을 미치는 요인은 환자의 성, 초·재진 여부, 진료에 따른 건강상태의 호전에 대한 기대, 진료비에 대한 인식과 진료에 따른 건강상태의 변화였다[12]. 따라서 입원환자와 외래환자의 만족도를 높이기 위해서는 만족도 조사 영역을 달리할 필요가 있음을 알 수 있었다. 또한 이상철 외(2008)연구에서는 환자 만족이 충성도에 미치는 영향은 입원환자의 영향력(0.837)이 외래환자의 영향력(0.665)보다 더 큰 것으로 나타났다[13]. 이와 관련된 김양균 외(2003)등의 연구에서도 의료진의 진료성은 고객 만족도, 고객충성도와 높은 상관관계를 가지고 있었다. 따라서 전문성과 가치성과 친절성은 높은 상관관계를 가지고 있었다.

이문규(1999) 연구에서는 서비스 충성도에 미치는 요인으로 서비스 특성변수와 시장특성 변수 그리고 소비자 특성변수로 나누어 분석하였다[14]. 따라서 고객충성도는 고객가치가 직접적인 영향을 주기 보다는 고객만족을 매개로 하여 형성되기 때문에 의료기관은 높은 수준의 고객가치를 제공하여 고객만족도를 높이는 노력을 기울여야 한다. 향후 병원 및 의료기관에서는 고객에 대한 의료서비스 만족도를 높이는 방안과 좀 더 높은 충성고객 확보를 통해 의료기관들의 과열된 경쟁 속에서 해결책을 찾을 수 있는 방안을 강구할 수 있을 것이다. 다시 말해, 의료기관은 자신의 핵심역량을 파악하고 이와 관련된 소비자 정보 및 지식의 전략적 활용을 통한 경쟁력 있는 서비스를 제공하기 위해서는 이른바 총체적 고객만족경영을 골자로 하는 '지식경영'으로의 '독점적 혁신'이 요구된다는 것이다. 이상의 연구결과를 바탕으로 의료기관은 의료서비스에 대한 고객의 만족도 증진을 통해 고객의 의료기관에 대한 충성도를 높이고 해당 의료기관을 지속적으로 이용하게 함으로써 의료경영의 효율성을 이끌어 낼 수 있을 것이라는 결론을 얻었다.

## 5. 연구의 한계점

본 연구에서는 모집단에서 표본을 추출하는 방법에서 서울시 소재한 일개 종합병원만을 조사한 것에서 연구의 대표성에서 한계점이 있었고 표본추출 시 무작위추출이 가장 바람직한 방법이나 조를 분담하여 원하는 시간대에 제한된 환자들 중에서 설문을 실시하면서 조사원이 임의적으로 표본을 추출한 경향이 있었다. 따라서 표본집

단의 모집단에 대한 대표성이 떨어졌다고 본다. 또한 충성도와 만족도 분석을 위해 이용된 항목간의 연계성과 신뢰성의 분석이 좀 더 체계적으로 이루어져야 할 것이며 좀 더 실질적인 연구를 위해 MOT별, 병원 웹사이트 서비스에 대한 만족도 등 다양하게 변모해 가는 다양한 서비스에 대한 지속적이며 체계적인 연구가 지속적으로 이루어져야겠다.

### 참고문헌

[1] 노진옥. 의료서비스가치의 의료소비자만족에 미치는 영향에 관한 실증연구. 경성대학교 대학원 박사학위논문. 2002.

[2] 최귀선, 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스 가치, 재이용 의사에 미치는 영향에 대한 구조분석, 연세대학교 대학원 박사학위논문. 2000

[3] 박재산. 국립대학병원 입원환자가 느끼는 의료서비스 질, 만족도, 고객 충성도간의 관련성 분석. 한국병원경영학회지. 제9권 제4호 pp.45~69. 2004

[4] Salancik G. R., Feller J. P. An Examination of Need Satisfaction Models of Job Satisfaction. Administrative Science Quarterly, 16. pp.176~179. 1977

[5] Kotler P, Armstrong G, Principles of marketing. Prentice Hall. 1999

[6] 이선희, 이혜진, 정상혁. 의료서비스에 대한 고객충성도 관련요인 분석. 보건행정학회지. 제15권 제 2호. pp37~52. 2005

[7] 김미라, 이기춘. 외래환자의 의료서비스에 대한 소비자만족척도의 개발. 한국소비자학회. 제 14권 제2호. pp197~214. 2003.

[8] 오재영, 김은혜, 이철주. “병원 내 부대시설 서비스가 병원이미지 및 고객만족도에 미치는 영향연구”. 서비스경영학회지, 8권 3호. pp.249~277. 2007.

[9] 김양균, 정기택, 안영송, 이상은, 장영화, 한보라. 치과 병·의원의 의료서비스품질이 고객만족과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국병원경영학회지. 제8권. 제3호. pp 49~71. 2003

[10] 조해진. 병원서비스 품질과 고객만족이 마케팅성과에 미치는 영향에 관한 연구. 영남대학교 경영대학원 석사학위논문. 1999

[11] 김완석. 의료서비스 품질지각과 의료소비행동 : 중합병원 입원환자를 대상으로. 한국심리학회지. 제9권 제1호 pp.37~58. 1996

[12] 이상일. 병원 외래 방문 환자의 만족도 평가 및 관련 요인에 대한 연구 - 한3차 병원 방문 환자를 중심으로-. 예방의학회지. 제27권 제2호. pp366~376. 1994

[13] 이상철, 김양균, 장성구, 한상숙. 대학병원환자의 의

료서비스 충성도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 멀티그룹 공분산구조분석을 이용한 입원환자와 외래환자의 인식차이 비교분석. 한국병원경영학회지. 제13호 제4권. pp.76~100. 2008.

[14] 이문규. 서비스 충성도의 결정 요인에 관한 연구. 한국마케팅학회. 제14권 제1호. pp.21~45. 1999.

### 김 슬 기(Seul-Gi Kim)

[준회원]



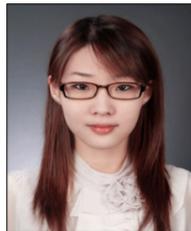
• 2007년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 보건과학대학 보건행정학과 재학 중

<관심분야>

보건정책, 보건의료경영, 보건행정

### 김 보 미(Bo-Mi Kim)

[준회원]



• 2007년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 보건과학대학 보건행정학과 재학 중

<관심분야>

병원경영, 병원행정

### 박 희 연(Hee-Yeon Park)

[준회원]



• 2006년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 보건과학대학 보건행정학과 재학 중

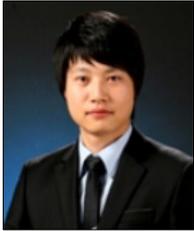
<관심분야>

보건의료경영, 보건행정

---

**김 용 수**(Yong-Soo Kim)

[준회원]



- 2006년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 보건과학대학 보건행정학과 재학 중

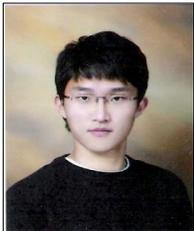
<관심분야>

보건행정, 보건의료경영

---

**이 덕 한**(Duk-Han Lee)

[준회원]



- 2007년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 보건과학대학 보건행정학과 재학 중

<관심분야>

보건행정학, 의료CRM, 보건의료경영

---

**이 현 실**(Hyun-Sill Rhee)

[정회원]



- 1990년 2월 : 서울대학교 보건대학원 (보건학석사)
- 2005년 2월 : 경산대학교 보건대학원 (보건학박사)
- 2004년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 보건과학대학 보건행정학과 교수

<관심분야>

보건정보관리