

# 융복합 의료관광서비스의 중요도-만족도 분석

한진영\*, 최은미\*\*, 지계웅\*

가톨릭관동대학교 호텔경영전공\*, 가톨릭관동대학교 의료경영학과\*\*, 가톨릭관동대학교 호텔경영전공\*\*\*

## An Analysis of the Importance-Satisfaction of Convergent Medical Tourism Service Quality

Jin-Young, Han\*, Eun-Mi, Choi\*\*, Ke-Yung, Ji\*

Dept. of Hotel Management, Catholic Kwandong University\*

Dept. of Medical Management, Catholic Kwandong University\*\*

**요 약** 본 연구에서는 IPA(Importance-Performance Analysis) 기법을 이용하여 의료관광객들이 만족할 수 있는 의료기관의 융복합 의료관광서비스를 위한 개선방안 및 시사점을 제시하고자 하였다. 본 연구의 자료수집에 있어서는 의료관광서비스를 경험한 고객들을 대상으로 2014년 9월 1일-2014년 10월 30일까지 검진을 받은 의료관광 고객들을 대상으로 총 244부의 설문지를 유효표본으로 확보하였다. 의료관광서비스의 중요도와 만족도의 차이를 알아보기 위하여 대응표본 t-test를 실시한 결과, 의료관광 서비스의 중요도와 만족도에 있어 모든 항목에서 유의한 차이를 보이고 있었다. 의료관광서비스에 대한 IPA 분석결과, 중요도는 높게 인식을 하지만 실제로는 만족도가 높지 않은 서비스 항목들로 향후에 집중 관리가 필요한 항목으로 ‘정확한 의료관광서비스’, ‘환자의 요구에 신속한 대응’, ‘신속한 의료관광서비스’, ‘의료관광코디네이터와의 의사소통’의 항목들로 도출되었다. 그러므로 의료기관들은 의료관광에 대한 신속성과 전문성을 가진 의료관광코디네이터를 배치하여야 할 필요성이 있다.

**주제어** : 중요도-만족도 분석, 의료관광서비스, 의료관광객, 융복합, 의료관광코디네이터

**Abstract** In this study, IPA(Importance-Performance Analysis) techniques were used to suggest improvement plans and implications for convergent medical tourism services which medical tourists can be satisfied in Medical institutions. For this study, a total of 244 questionnaires among collected data for customers who experience a medical tourism service (a health checkup) at four hospitals located in Gangneung, Gangwon Province from September 1, 2014 to October 30, 2014 was to ensure a valid sample. As a result of the experiments which conducted by paired sample t-test analysis to learn corresponding to the difference between importance and satisfaction of the medical tourism services, it shows significant differences in all entries In the importance and satisfaction of the medical tourism services. As a result of the experiments which conducted by the IPA, the importance is high awareness but among service items which satisfaction is not actually high, service items that requires intensive care in the future are derived in items of “exact medical tourism services”, “rapid response to the needs of the patient”, “rapid medical tourism services”, “communication with medical tourism coordinator”. Therefore, medical institutions may need to be arranged in the Medical Tourism Coordinator with the agility and expertise of the medical tourism.

**Key Word** : IPA((Importance-Performance Analysis), Medical Tourism Service, Medical Tourist, Convergence, Medical tourism coordinator

Received 13 May 2015, Revised 22 June 2015

Accepted 20 July 2015

Corresponding Author: Eun-Mi, Choi  
(Catholic Kwandong University)

Email: smart609@empas.com

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

우리나라는 2009년 글로벌 헬스케어 17대 신성장 동력의 하나로 지정하고 의료관광산업 관련 인프라 확충 및 제도정비를 서두르고 있으며, 서울시를 비롯한 부산, 대구, 인천, 강원도 및 제주특별자치도 등의 각 지자체들도 의료관광분야를 선점하기 위해 다양한 정책을 내놓고 있다[7]. 관광산업과 의료산업이 융합된 의료관광산업은 SIT(Special Interest Tourism)의 한 분야로서 해외 한국인을 포함한 외국인에게 서비스 및 제품을 제공하는 사업으로서 관련 산업분야의 발전과 외국인 유치를 통한 외화획득 등을 창출한다[15].

의료관광이란 치료나 건강을 목적으로 타 지역을 방문하여 의료기관 또는 건강관리 기관의 서비스를 제공하는 것으로, 그 과정에서 관광과 관련된 서비스를 이용, 제공받게 되는 전 과정을 포함하며[11], 일반관광에 비하여 관광자의 체류기간, 지출액 규모가 2배 이상 높고 저비용 고효율의 산업이다[12]. Connell(2006)[19]은 의료관광을 의료, 치아관리, 외상치료 등을 위해 종종 외국을 방문하고 동시에 관광활동을 하는 것을 의료관광으로 보고 있으며, Redd, York & Brannon(2010)[27]은 다양한 종류의 건강 및 웰니스를 위해 국외로 여행하는 행위로서 심장 수술, 성형수술, 치아관리, 온천 및 마사지요법 등 헬스관광과 웰니스 관광의 개념도 함께 포함하여 개념을 정립하였다.

Evan & Berman(1984)[19]은 의료서비스란 의료 본질적인 행위인 진단, 진료뿐만 아니라 의료행위로 인해 부가적으로 생성되는 의료 외적 행위들로 개념화하여 사람을 수혜대상으로 하는 무형적 행위로서 지적 전문업에 속한다고 정의하였다. 한국국제의료협회(2010)에서는 한국의 의료서비스 수가는 미국의 20-30% 수준이며 가격 부문에서는 국제 경쟁력을 확보하고 있는 것으로 평가받고 있으나 의료관광의 신뢰도나 편의성 부문에서는 개선의 여지가 있는 것으로 평가하고 있다. 의료서비스는 공급자 관점과 소비자관점으로 나누어 측정이 가능한데, 공급자 관점은 시설이나 인력의 규모와 같은 구조지표, 적정시간 내 서비스 도달율과 같은 과정지표, 사망률이나 치료율과 같은 결과지표로 나누어지며, 소비자관점에서 의료서비스 품질 평가측정은 의료서비스에 대한 소비자들의 만족도와 경험 평가 혹은 의료서비스의 재방문

의사, 구진 의사, 타인에게 추천 의사 등으로 볼 수 있다[3].

본 연구에서는 의료관광서비스 경험자들이 인식하는 의료관광 서비스에 대하여 분석결과의 해석이 용이하고 결과에 대한 개선사항에 대한 우선순위를 명확하고 손쉽게 이해 할 수 있는 분석기법인 IPA(Importance-Performance Analysis) 기법을 이용하여 의료관광서비스의 집중과 선택을 할 수 있는 속성들을 추출하고 분석하여 의료관광객들이 만족할 수 있는 의료기관의 의료관광서비스를 위한 개선방안 및 시사점을 제시하고자 한다. 따라서 본 연구에서는 의료관광기관인 병원에서의 의료관광서비스 대상자인 고객들에게 의료관광서비스의 중요도에 대한 만족도를 파악하여 어떠한 서비스 요소가 잘 유지되거나 개선될 필요가 있는지를 실증적으로 비교·분석하여 의료관광제공자인 병원의 충성고객 확보 및 효과적인 마케팅전략 수립에 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 의료관광

의료관광산업은 의료서비스와 관광산업이 결합된 산업으로 시장 형성이 초기단계라 할 수 있으며 전통적 관광산업인 음식숙박산업과 보건의료산업이 의료관광산업에 해당된다. 의료관광은 질병치료를 주된 목적으로 하는 치료관광과 건강을 유지하거나 환자들의 영양과 실버요양을 위한 녹색건강관광으로 구분된다[15].

의료관광(medical tourism)에 대한 선행 연구를 살펴보면, 의료관광은 학자 마다 조금씩 다르게 정의하고 있으나, 대체적으로 의료관광에 대한 정의는 보건관광(health tourism), 건강관리관광(healthcare tourism), 웰빙 혹은 웰니스 관광(well-being or wellness tourism)의 개념과 혼용되어 사용되고 있다[4]. Medlik(1996)[24]은 의료관광과 헬스 투어리즘을 같은 맥락으로 보았는데, 의료관광을 Healthcare Tourism으로 보면서 여러 가지 병에 대한 치료에서부터 건강과 휴양 프로그램을 이용하는 것을 포함하여 이를 주된 목적으로 다른 장소를 방문하고 여행하는 것으로 정의하였다.

의료관광은 의료서비스와 관광산업의 결합의 정도에 따라서 나누어 볼 수 있다. 주로 건강검진, 미용관련 목적

의 관광 중심의 의료관광과 수술 및 처치를 주요 목적으로 국가 간 이동을 추구하는 해외환자 중심의 의료관광이 있는데 수술 및 처치를 주요 목적으로 하는 의료관광의 경우 장기입원을 요하는 여행객과 간단한 수술 및 처치 후 회복기에는 휴양과 요양을 겸하는 경우가 있다[13]. 종합해 보면, 의료관광은 해외환자 유치 방법 중 하나로 의료서비스와 휴양·레저·문화활동 등 관광활동이 결합된 새로운 관광형태로 볼 수 있으며, 의료관광 목적지로서 우리나라의 잠재력이 입증됨에 따라 정부차원 그리고 지역 차원에서 의료서비스와 지역의 관광자원을 연계한 의료관광 개발에 적극적으로 나서고 있는 추세이다[18].

유지운(2008)[14]은 의료관광은 의료서비스와 관광산업의 결합을 본질적 속성으로 하고 있으므로 의료와 관광의 결합정도에 따라 구분하여 이해해야 한다고 주장하고 관광 및 휴양을 중심으로 일정 중에 경증치료 및 건강관리, 미용 등과 적극적으로 연계되는 관광중심의 의료관광과 수술 및 중증 치료를 주요 목적으로 국가 간 이동을 추구하며 관광 및 휴양활동이 불가능하거나 관심도가 낮은 해외환자 중심의 치료여행(Medical Travel)으로 구분할 것을 제안하였다. 의료관광은 질병치료가 우선되는 동시에 관광하려는 의도 및 미용케어에 대한 개인적 서비스를 선호하는 다양한 형태로 발전되고 있다. 의료관광은 의료기술 수준은 높고 진료비용은 저렴한 국가에서 치료를 받기위해 여행하면서 진료 및 휴양, 그리고 관광 및 여가를 병행한다[19,22].

## 2.2 의료관광서비스

의료관광은 대표적인 서비스상품인 의료서비스와 관광서비스가 결합된 상품이다. 따라서 의료관광 서비스품질은 한국의 의료관광 활성화의 중요한 요소라 할 수 있다[10]. Gronroos(1984)[21]는 의료서비스 품질을 기술적 품질(technical quality)과 기능적 품질(functional quality)로 구분하였는데, 기술적 품질은 소비자가 제공받은 서비스로부터 실질적으로 얻는 효용이나 성과물을 의미하며, 기능적 품질은 소비자가 서비스를 소비하는 동안 느끼는 과정품질(process quality)로 의료서비스가 환자에게 제공되는 전반적인 상황을 의미한다.

김양균 외(2010)[5]는 의료서비스에 대하여 외국인과의 의사소통 수준, 합리적인 의료비용, 의료진의 수준, 의

료서비스를 위한 기반시설, 정부의 의료정책에 따라 성공여부가 결정되므로 의료기술력을 바탕으로 인프라구축을 위해 더 많은 투자와 노력이 필요하고, 지역별 특화된 유치전략이 필요하다고 하였다. 또한 의료관광의 서비스 인식이 정립되어 있지 않은 상황에서 고객에 의한 인식조사는 주관적 기대와 만족도 평가로 결과되며, 의료관광 사업 초기단계인 현 시점에서는 의료관광자의 서비스 기대에 대한 객관적이고 구체적인 기준이 부족하므로 의료서비스 전달상황에서 환자의 신념, 가치관 및 영향을 줄 수 있는 서비스가 중요하다[17].

장양례(2011)[16]는 직접적 의료서비스요인(최첨단 의료시설, 전반적 시설, 보험적용 연계, 사회관리, 의료진 전문성, 예약 소속 신속성), 사회적 요인(타 국가와의 차별성, 의료기관 명성, 여행사지원서비스), 가치적요인(안전성, 가격 적정성)으로 의료관광선택속성을 구분하였고, 전반적 만족도와 추천의도에 가장 많은 영향을 미치는 것은 직접적인 의료서비스 요인임을 주장하였다.

이창남·김현주·황일영(1999)[9]은 의료관광선택속성으로서 우수한 의료관광인력, 정확한 의료관광서비스, 믿을수 있는 의료관광서비스, 정확한 의료관광비용 정산을 신뢰성으로, 최신 의료관광 시설/장비, 최상의 의료관광환경, 보험사와의 연계를 유형성으로, 그리고, 각 측정항목을 반응성, 편리성, 접근성 등 서비스품질에 대입하여 의료관광서비스품질이 지각된 가치에 미치는 영향을 연구하였다. 이를 통해 증가하는 방한 의료관광자에 대한 의료관광목적과 그들이 갖고 있는 특성에 대해 적절히 대응해야 하며, 의료관광자 응대에 있어서의 서비스마인드 제고, 의료관광비자와 출입국 수속의 간소화 등이 중요한 요소라고 주장하고 있다. 또한 의료관광자의 편의를 위해서 의료관광 관련기관 간 유기적인 협조가 요구되며, 의료관광인력과 의료관광 인프라의 적극적인 개선이 필요하다고 하였다.

박대환·김영규(2012)[8]는 의료관광 전문 병·의원 의 의료관광 서비스 항목으로 입국전 홍보단계, 입국전 상담단계, 예약단계, 입국단계, 진료단계, 관광단계, 출국단계, 사후관리단계 등 의료관광 서비스 프로세스 모델을 개발하였으며, 의료관광 활성화를 위해서는 외국인 환자를 유치·관리하는 전문인력의 역할이 중요하며, 외국인 환자를 전담하는 인력에게 표준화된 서비스 매뉴얼을 교육하는 것이 중요함을 주장하고 있다. Smith&

Forgione(2007)[28]은 의료관광자들의 목적지 국가 선택에 있어서는 경제성, 기후, 규정 등이 중요한 영향을 미치는 반면, 의료기관의 선택에서는 전반적인 비용, 병원의 신용성, 시설의 치유환경, 의료진 등이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상에서와 같이, 의료관광서비스에 대한 고객들의 만족을 이끌어 내기 위해서는 의료관광인력, 전반적 비용, 병원시설, 우수한 의료진, 편리성, 접근성 등 다양한 요인들이 필요함을 알 수 있다.

### 2.3 IPA 분석

IPA(Importance-Performance Analysis)는 평가하고자 하는 서비스나 상품의 중요한 속성들에 대하여 소비자들이 어떻게 인식하고 있는지를 분석하기 위한 기법이다. Geng and Chu(2012)[20]는 IP분석이 고객만족을 평가하는데 있어 간단하면서도 효과적인 기법으로 활용되며 마케팅전략 도출과 향상시켜야 할 우선순위를 결정하는데 있어서 중요한 역할을 한다고 하였다.

IPA 분석은 평가요소의 중요도(importance)와 실행도(performance)를 측정하여 2차원 도면상에 표시하고, 그 위치에 따라 의미를 부여한다[26]. IPA 모형 매트릭스는 중심점을 기준으로 4분면으로 구성되어 있다. 1사분면(좋은 성과 지속 유지: Keep Up the Good Work)은 이용자들도 중요하게 생각하고 있으며 실제로도 평가속성의 성취도 또한 비교적 잘 이루어지고 있는 상태로 계속 유지해 나가는 것이 바람직하다. 2사분면(노력집중화의 지향: Concentrate Here)은 이용자들이 평가속성에 대해 중요하게 생각하고 있는 반면 이 평가속성에 대한 성취도에서는 낮게 평가된 상태로 향후 시급히 개선해야 하는 속성이다. 3사분면(저순위: Low Priority)은 이용자들의 평가속성에 대해 중요도가 낮게 평가하고 있고 성취도 또한 낮은 상태로 현재 이상의 노력이 불필요한 상태의 속성들이다. 제4사분면(과잉노력 지양: Possible Overkill)은 이용자들은 중요하게 생각하고 있지 않는 평가속성에 대해 성취도가 과잉되게 나타난 상태로 투입된 노력을 다른 평가속성에 투입해야 할 것이다.

Mueller & Lanz-Kaufmann(2001)[25]는 일반적인 의료관광객의 특성과 웰니스 호텔의 IPA 분석을 통해 주된 동기, 건강증진과 진료·회복에 관하여 보고하였다. 콕대영(2012)[1]은 의료서비스 경험자들을 대상으로 의료서

비스품질과 의료서비스 만족도에 미치는 영향과 일반적인 특성에 따라 의료서비스의 만족도에 관한 차이를 규명하였는데, 의사의 서비스, 병원의 시설, 철차서비스, 진료비의 적정성, 의사소통이 의료서비스 만족에 유의한 영향을 미치고 있음을 주장하였다. 고선희·박은숙(2012)[2]는 IPA를 이용한 의료관광선택속성을 연구하였는데, 가장 집중해야 할 영역인Ⅱ사분면에는 ‘예약수속신속성’, ‘정보시스템의 용이’ 등으로 나타나 의료관광객을 대상으로 개선되어야 할 요인 중 가장 우선순위가 되어야 할 부문으로 집중적인 관리 및 운영이 필요함을 주장하였다. 김홍렬(2012)[6]는 대전광역시를 중심으로 의료서비스품질 속성의 중요도-성취도를 비교하였는데, Ⅱ사분면 집중영역에는 업무처리와 관련한 시간약속 지키기, 약속시간 내에 의료서비스 제공 등이 분석되어 가장 개선요인으로 신속성 요인에 집중적인 관리가 필요함을 주장하였다.

이상의 IPA 기법을 이용한 선행연구 결과를 살펴볼 때, 의료관광서비스의 중요도-만족도는 각 시설의 의료관광서비스를 받은 조사대상인 의료관광객에 따라 의료관광객이 인지하는 의료관광서비스의 중요도-만족도가 달라질 수 있음을 알 수 있다. 그러므로 본 연구에서는 의료관광을 활성화하기 위해 강릉시 의료기관들에 방문한 의료관광객을 중심으로 의료관광서비스에 대한 만족도를 높이기 위한 개선방안을 도출해 보고자 한다.

## III. 연구방법

IPA 기법을 이용한 의료관광 서비스의 중요도-만족도 분석을 위하여, 설문은 구성은 의료관광 서비스 고객들에게에게 제공되는 의료관광서비스와 서비스와 직접 관련 있는 사항만을 추출하여 본 연구에 사용하였다. 의료관광 서비스 속성은 국내·외 선행연구[6,8,9]를 바탕으로 추출되었으며, ‘우수한 의료관광인력’, ‘정확한 의료관광서비스’, ‘최신 의료관광시설 및 장비’, ‘자발적인 의료관광서비스’, ‘일대일 간호서비스’, ‘교통의 편리성과 안정성’, ‘정보의 접근성’, ‘편리한 주차시설 완비’, ‘출입국 서비스’ 등 총 22개의 의료관광서비스 항목들을 이용하였다. 22개 측정항목에 대하여 5점은 ‘매우 그렇다’, 4점은 ‘그렇다’, 3점은 ‘보통이다’, 2점은 ‘그렇지 않다’, 1점은 ‘전

혀 그렇지 않다'로 구성되어 리커트 5점 척도로 구성하였으며, 의료관광서비스 고객들의 인구통계학적 특성에 대해서는 명목척도를 이용하였다. 의료관광서비스의 중요도와 만족도 설문항목에 대한 신뢰도 검정에 대한 분석 결과, 의료관광서비스 중요도의 22개 항목에 대한 Cronbach's  $\alpha=0.936$ , 의료관광서비스의 만족도 22개 항목에 대한 Cronbach's  $\alpha=0.919$ 로 분석되어 설문항목 간 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

본 연구의 자료수집에 있어서는 의료관광서비스를 경험한 고객들을 대상으로 2014년 9월 1일-2014년 10월 30일까지 본 연구의 취지에 대한 교육을 시킨 조사원 6명이 설문지의 정확성을 위해 기념품을 제공하며 설문조사를 실시하였다. 설문장소는 강원도 강릉에 위치해 있는 강릉의료원, 강릉아산병원, 동인병원, 울곡병원 등 4곳에 방문하여 검진을 받은 의료관광 고객들을 대상으로 비확률 표본의 편의표본 추출법에 의한 대인면접법을 통하여 260부의 설문지를 배포하여 응답내용의 정확도가 떨어지거나 불성실한 설문지 16부를 제외한 총 244부의 설문지를 유효표본으로 확보하였다. 이렇게 수집된 자료를 토대로 통계패키지 프로그램인 SPSS WIN 20.0을 자료분석의 목적에 따라 다음과 같이 통계적인 검정을 실시하여 실증분석하였다.

첫째, 측정도구의 일반적 특성 파악을 위하여 빈도분석 및 기술통계를 실시하였다.

둘째, 의료관광서비스 중요도-만족도의 차이(Gap)를 알아보기 위하여 대응표본 *t*-test를 실시하였다.

셋째, 의료관광 고객들이 인식하는 의료관광 서비스의 중요도-만족도를 비교·분석하기 위하여 IPA 분석기법을 실시하여 각 4사분면에 속한 의료관광서비스의 속성들을 도출하여 의료관광서비스의 개선사항들을 알아보았다.

## 4. 실증분석 결과

### 4.1 표본의 일반적 특성

의료관광서비스 참가자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면 <Table 1>과 같다. 성별은 남성이 41.8%, 여성이 58.2%로 여성의 비중이 높았으며, 연령에 있어서는 20대 10.3%, 30대 29.0%, 40대 39.7%, 50대 이상 21.4%로 나타났다. 최종학력에 있어서는 대졸 52.4%, 전문대졸 34.5%,

대학원 이상 4.9%, 고졸 8.2% 순으로 조사되었다. 직업에 있어서는 자영업 32.7%, 기능/생산직 29.3%, 전문직 21.5%, 기타 11.0%, 사무직 4.1%, 판매/서비스직 1.7% 순으로 나타났다. 월평균소득에 있어서는 300만원 이상-400만원 미만 27.4%, 400만원 이상-500만원 미만 22.4%, 300만원 미만 18.6%, 500만원 이상-600만원 미만 13.1%, 700만원 이상 11.4%, 600만원 이상-700만원 미만 7.2% 순으로 조사되었다. 국적에 있어서는 중국인 45.5%, 일본인 21.7%, 몽골인 20.1%, 기타 12.7%로 나타났다.

<Table 1> Demographic characteristics of medical tourism service participants

Factors	Item	Frequency(%)
Sex	Male	102(41.8)
	Female	142(58.2)
Age	The twenties	25(10.1)
	The thirties	70(29.0)
	The forties	96(39.6)
	Over the fifties	53(21.3)
Final Education	High school or less	19(8.2)
	College	85(34.5)
	University	128(52.4)
	More than graduate school	12(4.9)
Job	Office workers	10(4.1)
	Specialized job	52(21.4)
	Technical post	71(29.3)
	Business owners	80(32.6)
	Sales / Service jobs	4(1.6)
	Others	25(11.0)
Income (month)	Less than 3 million won	44(18.5)
	More than 3 million won-Less than 4 million won	65(27.4)
	More than 4 million won-Less than 5 million won	53(22.4)
	More than 5 million won-Less than 6 million won	31(13.1)
	More than 6 million won-Less than 7 million won	17(7.2)
	More than 7 million won	27(11.4)
	Others	31(12.7)
Nationality	Japanese	54(21.7)
	Chinese	111(45.5)
	Mongolian	48(20.1)
	Others	31(12.7)

### 4.2 의료관광서비스의 중요도-만족도 분석

의료관광 서비스의 중요도를 분석한 결과는 <Table 2>와 같다. '환자문체에 관심을 가지고 해결', '의사와 간호사의 풍부한 의료지식'이 각각 4.56으로 가장 중요도가 높았으며, '환자의 요구에 신속한 대응' 4.55, '의료진 및 관련 종사자의 친절성' 4.50 순으로 나타났다. 한편 '출입

국서비스' 4.0, '일대일 간호서비스' 3.93, '공항의 픽업서비스' 3.78로 의료관광서비스의 중요도 순위에서 낮게 평가되었다.

이러한 의료관광서비스에 대한 만족도를 조사한 결과, '의사와 간호사의 풍부한 의료지식'이 3.63으로 가장 항목에 비해 가장 만족도가 높았으며, '최신 의료관광시설 및 장비' 3.56, '믿을 수 있는 의료관광서비스' 3.54, '교통의 편리성과 안정성' 와 '편리한 주차시설 완비'가 각각 3.52로 나타났다. 또한 '연계관광 프로그램의 다양성' 3.37, '공항의 픽업서비스' 3.36, '자발적인 의료관광서비스'가 3.32 순으로 낮은 만족도를 보이고 있다.

<Table 2> The importance awareness of medical tourism service and satisfaction descriptive statistics

Factors	The importance mean	The importance ranking	The satisfaction mean	The satisfaction ranking
1. The excellent medical tourism employees	4.31	9	3.43	9
2. The accurate medical tourism services	4.40	5	3.42	10
3. The providing medical tourism services you can trust	4.48	4	3.54	3
4. The solving the problem patients involved in	4.56	1	3.43	9
5. The Rich medical knowledge for doctors and nurses	4.56	1	3.63	1
6. The settlements for the exact cost of medical tourism	4.38	6	3.45	8
7. The latest medical tourism facilities and equipments	4.31	9	3.56	2
8. The kindness of the staffs and employees	4.50	3	3.50	5
9. The rapid response to needs of the patients	4.55	2	3.49	6
10. The rapid medical tourism services	4.33	8	3.47	7
11. The voluntary medical tourism services	4.01	16	3.32	15
12. The pick-up service at the airport	3.78	19	3.36	14
13. The one-to-one nursing services	3.93	18	3.41	11
14. The communication with medical tourism coordinator	4.35	7	3.47	7
15. The convenience and reliability of transportation	4.24	10	3.52	4
16. The equipped with a convenient parking facility	4.02	15	3.52	4
17. The accessibility of information	4.21	11	3.49	6
18. The medical tourist visa service	4.04	14	3.39	12
19. The medical tourism service location	4.12	12	3.47	7
20. The immigration Services	4.00	17	3.45	8
21. The tourism-related bookings and information service	4.12	12	3.47	7
22. The diversity of the coordinate tourism programs	4.05	13	3.37	13

### 4.3 의료관광 서비스의 중요도와 만족도 차이

<Table 3> paired sample t-test analysis results of medical tourism services

Factors	Importance-Satisfaction difference			
	Average	Standard deviation	t-value	p-value
1. The excellent medical tourism employees	0.88	0.81	15.29	.000***
2. The accurate medical tourism services	0.98	0.96	14.32	.000***
3. The providing medical tourism services you can trust	0.95	0.94	14.09	.000***
4. The solving the problem patients involved in	1.13	0.96	16.46	.000***
5. The Rich medical knowledge for doctors and nurses	0.92	0.86	14.95	.000***
6. The settlements for the exact cost of medical tourism	0.93	0.99	13.06	.000***
7. The latest medical tourism facilities and equipments	0.76	0.97	10.68	.000***
8. The kindness of the staffs and employees	0.99	1.07	12.88	.000***
9. The rapid response to needs of the patients	1.06	1.07	13.78	.000***
10. The rapid medical tourism services	0.86	0.95	12.48	.000***
11. The voluntary medical tourism services	0.77	0.95	11.32	.000***
12. The pick-up service at the airport	0.42	0.95	6.22	.000***
13. The one-to-one nursing services	0.53	0.97	7.65	.000***
14. The communication with medical tourism coordinator	0.87	0.94	12.94	.000***
15. The convenience and reliability of transportation	0.71	0.93	10.70	.000***
16. The equipped with a convenient parking facility	0.49	2.38	2.89	.004***
17. The accessibility of information	0.72	0.97	10.32	.000***
18. The medical tourist visa service	0.65	0.92	9.87	.000***
19. The medical tourism service location	0.66	0.86	10.36	.000***
20. The immigration Services	0.55	0.94	8.14	.000***
21. The tourism-related bookings and information service	0.65	0.93	9.76	.000***
22. The diversity of the coordinate tourism programs	0.68	0.99	9.67	.000***

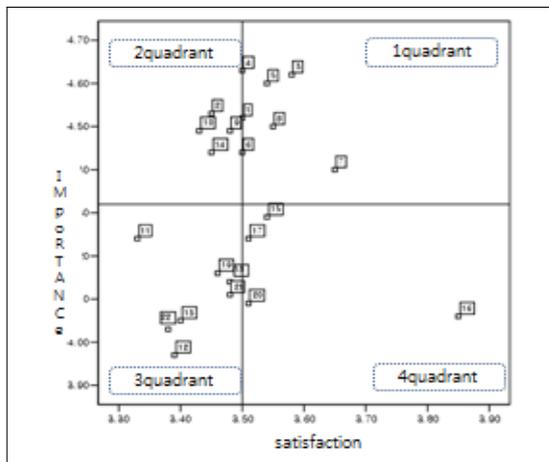
note) \*, \*\*, \*\*\* denote 10%, 5%, 1% significance level respectively. coeff. means regression coefficient.

의료관광 서비스의 중요도와 만족도의 차이를 알아보기 위하여 대응표본 t-test를 실시한 결과는 <table 3>과 같다. 의료관광 서비스의 중요도와 만족도에 있어 모든 항목에서 유의한 차이를 보이고 있었다. 이것은 강원도 의료관광서비스에 있어 중요도와 만족도 모든 항목에 있어 고객들이 기대한 것과 서비스만족에 차이가 있다는 것을 의미한다. 또한 모든 항목에 있어 고객이 기대한 것보다 서비스만족에 있어 낮게 평가되고 있으므로 의료관

광 서비스에 대한 서비스 개선이 요구되어야 함을 알 수 있다. 그러므로 어떠한 항목이 집중적으로 개선되어야 하는지, 유지되어야 하는지 등 IPA 분석을 통해 일선 의료기관들이 정해진 인력과 예산의 한정된 자원을 가지고 우선적으로 해결해야 될 사항을 결정하는데 이용하기 용이한 유용한 정보를 제공할 필요가 있다. 이를 통해 의료관광서비스에 있어 개선해야 할 항목의 우선순위를 정할 수 있다.

#### 4.4 의료관광서비스의 IPA 분석결과

위의 내용을 활용하여 IPA(importance performance analysis)분석결과는 다음 [Fig. 1]과 같이 사분면 그래프로 나타났다.



[Fig. 1] IP Matrix of Medical Tourism Service

1. The excellent medical tourism employees	11. The voluntary medical tourism services
2. The accurate medical tourism services	12. The pick-up service at the airport
3. The providing medical tourism services you can trust	13. The one-to-one nursing services
4. The solving the problem patients involved in	14. The communication with medical tourism coordinator
5. The Rich medical knowledge for doctors and nurses	15. The convenience and reliability of transportation
6. The settlements for the exact cost of medical tourism	16. The equipped with a convenient parking facility
7. The latest medical tourism facilities and equipments	17. The accessibility of information
8. The kindness of the staffs and employees	18. The medical tourist visa service
9. The rapid response to needs of the patients	19. The medical tourism service location
10. The rapid medical tourism services	20. The immigration Services
	21. The tourism-related bookings and information service
	22. The diversity of the coordinate tourism programs

위의 그래프가 시사하는 내용을 살펴보면 다음 <Table 4>와 같다.

<Table 4> Analysis of the quadrants

the quadrants	factors
The first quadrant (keeping current state)	1. The excellent medical tourism employees 3. The providing medical tourism services you can trust 4. The solving the problem patients involved in 5. The Rich medical knowledge for doctors and nurses 6. The settlements for the exact cost of medical tourism 7. The latest medical tourism facilities and equipments 8. The kindness of the staffs and employees
The second quadrant (centralized management conduct)	2. The accurate medical tourism services 9. The rapid response to needs of the patients 10. The rapid medical tourism services 14. The communication with medical tourism coordinator
The third quadrant (lower priority)	11. The voluntary medical tourism services 12. The pick-up service at the airport 13. The one-to-one nursing services 18. The medical tourist visa service 19. The medical tourism service location 21. The tourism-related bookings and information service 22. The diversity of the coordinate tourism programs
The fourth quadrant (excessive situation)	15. The convenience and reliability of transportation 16. The equipped with a convenient parking facility 17. The accessibility of information 20. The immigration Services

제 1사분면에 속하는 항목들은 의료관광 서비스 고객들이 인식하고 있는 의료관광 서비스의 중요도도 높고 고객들의 만족도도 높아서 앞으로 의료관광 서비스에 대한 지속적인 유지가 필요하다. 제 2사분면에 속한 ‘정확한 의료관광서비스’, ‘환자의 요구에 신속한 대응’, ‘신속한 의료관광서비스’, ‘의료관광코디네이터와의 의사소통’ 등의 의료관광 서비스 항목들은 중요도는 높게 인식을 하지만 실제로는 만족도가 높지 않은 서비스 항목들로 향후에 집중 관리가 필요한 것으로 나타났다. 제 3사분면은 의료관광 고객들이 인식하는 의료관광서비스에 대하여 중요도 인식도 낮고 만족도도 낮은 항목들로 향후 관심과 서비스개선이 필요한 항목들이라고 판단된다. 그러나 제 3사분면에 속한 항목들을 의료관광고객들이 중요도를 낮게 인식을 한다고 해서 절대적으로 의료관광 서비스의 중요도가 낮은 것은 아니라 사료된다. 제 4사분면에 속한 의료관광 서비스 항목들은 참가자들이 중요도는 낮게 인식을 하지만 실제로 만족을 많이 하고 있는 부분이다.

## 5. 결론

의료기관의 의료관광서비스 대상자인 의료관광객에게 제공하는 서비스에 대한 고객만족과 그를 통한 충성 고객 확보는 의료기업의 수익성에 밀접한 관련성을 가지고 있으며, 점차 치열해지는 의료관광 경쟁 환경 속에서 차별화된 경쟁력을 확보하기 위해서는 고객들에게 보다 높은 수준의 서비스 품질을 제공해야 한다. 의료기관의 성패는 고객에 의해 좌우되는 만큼 각각의 의료기관들은 그들이 가진 서비스 장점을 부각시키고 단점을 최소화할 수 있는 방안을 마련하여 고객감동을 최우선 과제로 여겨야 할 것이다.

본 연구에서는 의료관광객들이 인식하는 의료기관의 의료관광서비스에 대하여, 분석결과의 해석이 용이하고 결과에 대한 개선사항에 대한 우선순위를 명확하고 손쉽게 이해할 수 있는 분석기법인 IPA 기법을 이용하여 의료관광객들이 만족할 수 있는 의료관광서비스를 위한 개선 방안 및 시사점을 제시하고자 하였다. 본 연구의 자료수집에 있어서는 의료관광서비스를 경험한 고객들을 대상으로 2014년 9월 1일-2014년 10월 30일까지 강원도 강릉에 위치해 있는 강릉의료원, 강릉아산병원, 동인병원, 울곡병원 등 4곳에 방문하여 검진을 받은 의료관광 고객들을 대상으로 총 244부의 설문지를 유효표본으로 확보하였다. 분석방법은 의료관광서비스 중요도-만족도의 차이(Gap)를 알아보기 위하여 대응표본 *t*-test를 실시하였으며, IPA 분석기법을 실시하여 각 4사분면에 속한 의료관광서비스의 속성들을 도출하여 의료관광서비스의 개선사항들을 알아보았다.

의료관광서비스의 중요도와 만족도의 차이를 알아보기 위하여 대응표본 *t*-test를 실시한 결과, 의료관광 서비스의 중요도와 만족도에 있어 모든 항목에서 유의한 차이를 보이고 있었다. 이것은 강원도 의료관광서비스에 있어 중요도와 만족도 모든 항목에 있어 고객들이 기대한 것과 서비스만족에 있어 차이가 있다는 것을 의미한다. 또한 모든 항목에 있어 고객이 기대한 것보다 서비스 만족에 있어 낮게 평가되고 있으므로 의료관광 서비스에 대한 서비스 개선이 요구되어진다.

한편 의료기관의 의료관광 서비스에 대한 IPA 분석결과는 다음과 같다. 제1사분면에는 의료관광객들이 인식하고 있는 의료관광서비스의 중요도도 높고 참가자들의

만족도도 높아서 앞으로 컨벤션 의료관광서비스에 대한 지속적인 유지가 필요한 항목들인데, ‘우수한 의료관광인력’, ‘믿을 수 있는 의료관광서비스 제공’, ‘환자문제에 관심을 가지고 해결’, ‘의사와 간호사의 풍부한 의료지식’, ‘정확한 의료관광비용 정산’, ‘최신 의료관광시설 및 장비’, ‘의료진 및 관련 종사자의 친절성’ 등이 도출되었다.

제 2사분면에 속한 항목들은 ‘정확한 의료관광서비스’, ‘환자의 요구에 신속한 대응’, ‘신속한 의료관광서비스’, ‘의료관광코디네이터와의 의사소통’의 항목들로 중요도는 높게 인식을 하지만 실제로는 만족도가 높지 않은 서비스 항목들로 향후에 집중 관리가 필요한 것으로 나타났다. 그러므로 의료기관들은 의료관광에 대한 신속성과 전문성을 가진 의료관광코디네이터를 배치하여야 할 필요성이 있다. 제 3사분면에는 ‘자발적인 의료관광서비스’, ‘공항의 픽업서비스’, ‘일대일 간호서비스’, ‘의료관광비자’, ‘의료관광 서비스 입지’, ‘관광예약 및 안내서비스’, ‘연계관광 프로그램의 다양성’ 항목들이 도출되었는데, 의료관광객들이 인식하는 의료관광서비스에 대하여 중요도 인식도 낮고 만족도도 낮은 항목들이지만 의료관광객들이 중요도를 낮게 인식을 한다고 해서 절대적으로 의료관광서비스의 중요도가 낮은 것은 아니므로 관심을 기울여야 할 것이다.

제 4사분면에 속한 의료관광서비스 항목들은 ‘교통의 편리성과 안정성’, ‘편리한 주차시설 완비’, ‘정보의 접근성’, ‘출입국서비스’로 의료관광객들이 중요도는 낮게 인식을 하지만 실제로 만족을 많이 하고 있는 부분이다. 그러므로 이러한 항목에 대해서는 크게 개선을 하지 않아도 되는 부분으로 유지에 초점을 맞추어야 할 것이다.

본 연구에서는 IPA기법을 이용하여 의료관광서비스의 중요도와 만족도의 차이를 알아보고 의료기관의 실무자들이 정해진 인력과 예산의 한정된 자원을 가지고 우선적으로 해결해야 될 사항을 결정하는데 이용하기 용이한 유용한 정보를 제공하고자 하였다. 의료기관은 의료관광객에게 ‘정확한 의료관광서비스’, ‘환자의 요구에 신속한 대응’, ‘신속한 의료관광서비스’, ‘의료관광코디네이터와의 의사소통’의 의료관광서비스를 집중관리하여 의료관광객의 만족도를 높여야 할 것이다.

기존 의료관광서비스에 대한 선행연구와 본 연구의 결과를 비교해보면, Smith& Forgione(2007)[28]은 전반적인 비용, 병원의 신용성, 시설의 치유환경, 의료진 등

을, 박대환·김영규(2012)[8]은 전문인력의 역할이 중요함을, 이창남·김현주·황일영([9]은 서비스마인드 제고, 의료관광비자와 출입국 수속의 간소화를, 김양균 외(2010)[5]는 지역별 특화된 유치전략이 필요함을 주장하였다. 그러나 광대영(2012)[2]은 ‘예약수속신속성’, ‘정보시스템의 용이’ 등을, 김홍렬(2012)[6]은 대전시의 의료관광서비스에 있어서 ‘업무처리와 관련한 시간약속 지키기’, ‘약속시간 내에 의료서비스 제공’ 등이 도출되어 ‘신속성’ 요인에 집중적인 관리가 필요함을, 장양례(2011)[16]는 직접적인 의료서비스 요인(최첨단 의료시설, 전반적 시설, 보험적용 연계, 사회관리, 의료진 전문성, 예약 소속 신속성)을 우선적으로 개선해야 할 항목으로 주장하였는데, 본 연구에서도 ‘신속한 대응’이 집중할 우선항목으로 나타났다. 그러므로 강원도의 의료관광서비스에 있어서도 ‘신속성’이 의료관광객들을 만족시키기 위한 가장 중요한 요인이므로 이러한 점들을 고려해 의료관광서비스를 개선하기 위하여 노력해야 할 것이다. 이와 더불어, 우리나라는 의료관광객 유치에 있어서 언어 문제가 불편, 장애로 나타나는 경향이 있으므로 의사소통과 신속성의 문제를 언어활용 능력의 증대로 해결하여야 할 것이라 사료된다.

그러나 이러한 결과를 모든 의료기관에 일반화시키기에는 무리가 있으므로 각 의료기관들은 그들에 적합한 마케팅 전략을 수립하고 고객창출을 통한 수익성을 개선하기 위하여 노력해야 할 것이다.

## REFERENCES

- [1] Kwak, Dae-Young(2012), A Study on the Factors Affecting the Satisfaction Level of Medical Tourism Product: Focused on Medical Service, *Journal of Hotel & Resort*, 11(2): 125-144.
- [2] Ko, Seon-Hee · Park Eun-Suk (2012), Research on the medical tourism attributes by IPA, *Journal of The Korea Contents Society*, 12(4): 438-447.
- [3] Kim, Kyoung-Hwan · Chang, Young-Il · Jung, You-Soo(2011), A Study on revisiting intentions of medical institution customers and service quality factors influencing word-of-mouth effect, *Journal of the Korean Society for Quality Management*, 38(4): 15-23.
- [4] Kim, Seong-Seop · Kim, Mi-Ju(2010), A study of assessing a medical tourism market and exploring preferred medical products and tour programs to strengthen Korea's international tourism competitiveness, *Korean Journal of Tourism Research*, 25(2): 357-377.
- [5] Kim, Yang-Kyun · Choi, Min-Sik · Oh, Young-In · Yu, Tae-Young(2010), A study of identifies the factors affecting the selection of medical tourism destinations, 19(4): 99-113.
- [6] Kim, Heung-Ryel(2012), Comparative study for importance and preference of medical service quality- Focused on Daejeon Metropolitan City, *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research* 26(5): 115-129.
- [7] Daejeon Metropolitan City(2011). The long-term comprehensive plan for fostering Medical tourism.
- [8] Park, Dae-Han · Kim, Young-Kyu(2012), A study on the development of medical tourism service process model and service manual, *The Korean Academy Society of Culture & Tourism*, 14(1): 7-17.
- [9] Lee, Chang-Nam · Kim, Hyun-Ju · Hwang, Il-Yung(2013), The Effects of International Medical Tourism Service Quality on Perceived Value, *International Commerce and Information Review*, 15(4): 3-25.
- [10] Rim, Choun-Rye(2011), A Study on the Effects of medical tourism service quality, perceived value, satisfaction and behavioral Intention, *Tourism Business Management, Kyonggi University Graduate School of Tourism & Hospitality*, Ph.D. Dissertation.
- [11] Rim, Choun-Rye(2011), A Study on the Effects of medical tourism service quality, perceived value, satisfaction and behavioral Intention depending on the type of medical tourism, *Korea Service Industry Academy*, 8(3): 97-113.
- [12] Yun, dae-sun(2011), *Latest Tourism Management Principles*, Daewansa Publishing Company.
- [13] Yu, Ji-yun, Kang · Kang, Jae-Jeong(2008). A study of prefer Property Analysis for medical tourism of China, Japan and South Korea's tourists to promote the convergence and the composite of

Medical treatment and tourism , Journal of Tourism Sciences, (21): 335-355

[14] Yu, Ji-Yun(2008), A cross-Cultural Study on Participation Intention to Medical tourism among Korean, Chinese & Japanese Visitors in Korea, Journal of Tourism Research, 33(3): 187-204

[15] Han, Jin-Young · Choi, Eun-Mi · Ji, Ke-Yong(2011). The exploratory study on development of medical tourism product in Gangwon Province, Journal of Hospitality and Tourism Studies, 13(3): 1-16.

[16] Jang, Yang-Lae(2011), An Analysis on the Factors of Influence on Preference of Japanese Medical Tourists, Korea Journal of Tourism and Hospitality Research, 25(4): 368-380.

[17] Chung, Jae-Hoon · Han, Jang-Hul(2009), The effects of the attribute-level satisfaction on the overall satisfaction and the mediation role of involvement in medical service, Korean Corporation Management Review, 16(2): 243-258.

[18] Korea Culture & Tourism Institute(2010), 2009 International Visitor Survey.

[19] Connell, J.(2006). "Medical tourism: sea, sun, sand and surgery", Tourism Management, 27(6): 1093-1100.

[19] Evan, J. R. & Berman, B.(1984). Service and Non-Profit American Marketing, New York: Marcmillan Publishing Company.

[20] Geng, X., & Chu, X.(2012). "A new Importance-Performance analysis approach for customer satisfaction evaluation supporting PSS design", Expert Systems with Applications, 39: 1492-1502.

[21] Gronroos, C.(1984). A Service quality model and its marketing implications, European Journal of Marketing, 18(4): 36-44.

[22] Gupta, A. S.(2004). Medical tourism and public health. People's Democracy, 27(19). Retrieved 12.05.09.

[23] Korea International Medical Association: www.koreahealthtour.co.kr

[24] Medlik, S.(1996). Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality, British Library Cataloging in Publication Data, London.

[25] Mueller, H. & Lanz-Kaufmann, E.(2001). Wellness

Tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry. Journal of Vacation Marketing, 7(1): 5-17.

[26] Oh, H.(2001). Revisiting Importance-Performance analysis. Tourism Management, 22(6), 617-627.

[27] Reddy, S. G., York, V. K., & Brannon, L, A.(2010). "Travel for Treatment: Studets' Perspective on Medical Tourism", International Journal of Tourism Research, 12(5): 510-522.

[28] Smith, P. C., Forgione, D.(2007). Global outsourcing of healthcare: A medical tourism model, Journal of information Technology Case and Application Research, 9(3): 19-30.

**한진영(Han, Jin Young)**



- 2003년 8월 : 경희대학교 국제회의 산업학과(관광학 석사)
- 2007년 8월 : 세종대학교 호텔관광경영학과(호텔관광경영학 박사)
- 2009년 9월 ~ 현재 : 가톨릭관동대학교 호텔경영전공 교수
- 관심분야 : 컨벤션, 호텔관광
- E-Mail : jyhan@cku.ac.kr

**최은미(Choi, Eun Mi)**



- 1995년 8월 한양대학교 병원행정 전공(행정학석사)
- 2003년 2월 한양대학교 대학원 산업의학 전공(의학박사)
- 2008년 9월 ~ 현재 : 가톨릭관동대학교 의료경영학과 교수
- 관심분야 : 보건산업, 의료관광, 의료정보, 개인건강정보보호
- E-Mail : smart609@empas.com

**지계웅(Ji, Ke Yung)**



- 1997년 8월 : Florida International University 호텔 & 레스토랑 (경영학석사)
- 2002년 2월 : 경기대학교 대학원 관광경영학과(관광학 박사)
- 2002년 3월 ~ 현재 : 가톨릭관동대학교 호텔경영전공 교수
- 관심분야 : 호텔경영, 의료관광
- E-Mail : wlripdnd@cku.ac.kr