

IPA를 이용한 의료관광선택속성 연구

Research on the Medical Tourism Attributes by IPA

고선희*, 박은숙**
백석예술대학교*, 세명대학교**

Seon-Hee Ko(sunnyuk@bau.ac.kr)*, Eun-Suk Park(yamanba@daum.net)**

요약

본 연구는 의료관광선택속성의 중요도 및 성취도 분석을 통해 마케터들이 의료관광객들의 만족도를 높이기 위한 전략적인 수립에 유용한 시사점을 제공하고자 하였고 의료관광활성화를 위한 관광정책의 기초 자료를 제공하고자 하였다. 이에 방한일본인 의료관광객을 대상으로 자료를 수집하여 대응표본 T-test를 실시하였다. 또한 요인분석을 통하여 편의성, 서비스품질, 차별성, 접근성의 4가지 요인을 도출하였으며 IPA(Importance-Performance Analysis)기법을 이용하여 집중(I사분면), 유지(II사분면), 저순위(III사분면), 과잉(IV사분면)의 항목들을 도출하였다. 의료관광선택속성에 대한 IP분석결과 가장 집중해야할 노력 집중영역에는 예약수속신속성, 정보시스템의 용이 등으로 나타났다. 이는 중요도는 높는데 성취도가 낮은 항목으로 의료관광객을 대상으로 개선되어야 할 요인 중 가장 우선순위가 되어야 할 부분으로 집중적인 관리 및 운영이 필요함을 시사한다. 따라서 예약과 수속절차에 있어서 일본어가 가능한 직원의 배치가 필요함을 나타내며 직원교육 시 병원에서 필요한 기본 일본어 교육 등을 통해 이러한 점을 집중적으로 보완해야 할 필요가 있음을 알 수 있다. 병원웹사이트를 운영함에 있어서도 수요자들이 원하는 정보를 다양한 방법으로 접근 가능 하게 하고 일본인 의료관광객들에 대한 온라인 상담 또한 신속하고 원만하게 이루어질 수 있도록 다양한 방안이 모색되어야 한다.

■ 중심어 : | 일본인 의료관광객 | 의료관광선택속성 | 중요도-성취도 분석 |

Abstract

The objectives of this research are: to provide fundamental data for tourism policy and investigate medical tourism attributes by IPA(Importance-Performance Analysis) to attract Japanese medical tourists to Korea. Utilizing Japanese medical tourists as subjects of inquiry, this study evaluated the importance of medical tourism selection attributes and the rate at which these attributes were performed. Consequently, this study deduced 'convenience, service quality, differentiation, approximation' factors by factor analysis as well as the ranking among each selection attributes using T-test. The importance-performance analysis showed 'Concentrate Here' in quadrant I, 'Keep up the Good Work' in quadrant II, 'Low Priority' in quadrant III and 'Possible Overkill' in quadrant IV. The results show that "Concentrate Here" part in quadrant I is reservation procedure rapidity and information system simplicity. This means that these attributes are very important but they indicate low performance. Thus, concentration among tourism managers should be focused along these attributes. The study, then, suggests that employee who speaks Japanese fluently should be arranged during reservation procedure. Furthermore, Japanese class should become mandatory during basic employee training to improve reservation procedure rapidity. Moreover, clinic websites should concentrate on accessibility of Japanese users in such a way that they can consult their needs on line. Finally, managers should find diverse ways to bring about good service rapidly and conveniently.

■ keyword : | Japanese Medical Tourist | Medical Tourism Selection Attributes | IPA |

I. 서론

의료관광은 국경을 넘어 의료서비스를 받고자 하는 환자들에 대한 서비스를 제공하는 산업이며 단순히 진료만 받는 것이 아니라 이를 위해 해외를 오가는 과정에서 받게 되는 관광 레저 관련 서비스와 연결되어 있기 때문에 ‘의료’와 ‘관광’의 합성어로 만들어졌다. 의료관광에 포함되는 항목은 지속적으로 증가되어 왔지만 현재 일반 관광객들에게 의료관광으로 여겨지는 주요 항목은 전문의 진료(각종 수술, 키모세라피), 선택적 시술(elective procedure-성형수술 등), 치과 진료, 건강검진, 스파 및 관련 서비스 등을 포함하고 있다[1] 각 국에서는 이러한 의료 관광객을 유치하기 위해 노력 중인데 이는 일반 관광객에 비해 의료 관광객의 경우 사람 당 수 백 만원에서 수 천 만원에 이르는 액수까지 지출하는 경우가 많으며 체제기간도 일반 관광객의 두 배 이상인 것으로 나타나 새로운 고부가가치 관광 산업으로 부상하고 있기 때문이다[2].

최근 이러한 의료관광 목적지로서 우리나라의 잠재력이 입증됨에 따라 정부 차원 그리고 지역 차원에서 의료서비스와 지역의 관광자원을 연계한 의료관광 개발에 적극적으로 나서고 있는 추세이다[3]. 한국 국제의료협회(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[4].

한편 일본인 관광객을 대상으로 하여 국내에서 행해진 연구들은 대부분 관광 상품, 관광 동기, 관광지 이미징, 관광지 선택속성 등과 같은 연구에 국한되어 있다. 의료관광에 관한 연구는 윤성용등(2010)의 의료관광상품 선호도에 관한 연구와[5], 장양례(2011)의 의료관광객 선호속성 영향연구가 행하여졌다[6]. 윤성용등(2010)의 연구에서는 의료관광객들을 대상으로 응답자의 일반적인 특성에 따라서 스킨케어, 한방, 건강검진, 치아검진등의 의료상품에 대한 선호도를 조사하였고 이에 따른 마케팅 전략을 제시하는 연구를 시행하였다[5]. 장양례(2011)의 연구에서는 의료관광선택속성을

도출하여 결과변수인 전반적인 만족도와 추천의도와의 관계를 고찰하는 연구를 하였다[6].

이와 같이 일본인 의료관광의 선호속성에 대한 연구는 인구통계적 변수에 따른 선호도의 차이 연구나 결과변수에 대한 영향관계 연구위주로 행하여져 왔기에 의료관광지를 선택함에 있어서 유인요인이 되며 중요하다고 생각하고 선택을 유도하는 의료관광 선호속성의 우선순위를 결정하는 연구는 미흡한 실정이다. 일본인은 외래 입국 관광객 중에서도 가장 높은 비율을 차지하고 있고[7][8], 방한 일본인 의료관광객은 지리적인 인접성과 상대적으로 낮은 의료비, 우리나라 의료기술의 우수성 등을 고려할 때 향후 건강관리 및 치료, 시술 등을 위해 우리나라를 찾을 가능성이 상당히 높은 중요한 고객이다.

2008년 세계 의료관광시장은 600억 달러 규모로 성장하였고 2005년 이후 연평균 44%의 성장률을 기록하여 2012년에는 1000억 달러에 이를 것으로 전망하고 있다. 이러한 성장성 때문에 의료관광산업은 많은 나라에서 관심을 가지고 있으며[1] 우리나라에서도 정부 차원에서 의료관광을 국가의 신성장 동력화 하려는 노력이 가시화되고 있다. 이러한 시점에서 우리나라 관광시장에서 중요한 위치를 차지하고 있는 일본인을 대상으로 한 의료관광선택속성에 대한 연구는 시기적절하다고 본다. 따라서 본 연구에서는 방한 일본인 의료 관광객이 중요하다고 생각하는 선택 속성들을 도출해보고 이들 속성들에 대한 성취도를 IP(Importance-Performance) 분석을 통해 확인해 봄으로써 의료관광시장 활성화를 위한 마케팅전략에 시사점을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 의료관광의 개념과 의료관광선택속성연구

의료관광에 대한 개념정의와 유형은 학자에 따라 보는 관점에 따라 다양하게 분류되어진다. 한국문화관광연구원은 ‘2009 한방의료관광 활성화 방안’에 관한 연구에서 의료관광을 건강증진 및 치료를 목적으로 의학자원을 이용하는 관광의 프로그램, 서비스, 시설 등에서

제공하는 예방적 차원에서의 건강관리 및 치료를 위한 관광이라고 정의하였으며 의료관광을 크게 수술의료관광, 체험의료관광, 미용의료관광으로 구분하였다[9]. 한국형 의료관광 상품개발 연구를 시도한 김미주(2009)는 의료관광을 관광과 의료서비스 및 진료를 접목시킨 개념이라고 하였으며 한방의료체험, 성형미용, 요양, 종합건강검진으로 구분하였다[10]. 한국형 의료관광산업 마케팅에 관한 연구에서 박경호(2011)는 의료(진료 및 치료)서비스를 목적으로 이동하여 융복합 관광상품과 결합하여 진행되는 관광의 유형으로 의료관광을 정의하였고, 전문적이고 차별화된 의료서비스와 양·한방 협진 의료체계를 통하여 한국의 의료브랜드 이미지구축과 해외마케팅의 필요성을 강조하였다[11].

최근의 연구에서 Yu and Ko(2012)에 의하면 의료관광은 개발도상국의 아웃바운드 여행뿐만 아니라 스포관광 혹은 유럽과 아시아의 여러 웰빙 목적지를 방문하는 것을 포함하는 광범위한 개념이었는데 최근에는 건강을 위한 관광의 형태 혹은 그 하부개념을 의미한다고 하였다[12]. 의료관광의 개념은 위에서 살펴본 바와 같이 의료관광의 목적에 따라 다양하게 구분되고 있음을 알 수 있고 본고에서는 건강검진, 미용, 치료, 질병예방 등의 개인의 목적과 필요를 달성하기 위하여 관광하는 행위로 정의하고자 한다.

의료관광은 국내에서는 아직 성숙된 단계까지 이르지 않았지만 시장규모가 전 세계적으로 증가하는 추세이고 고부가가치사업으로 인식되면서 의료관광 시 어떠한 속성들을 기준으로 선택을 하는지에 관한 의료관광선택속성에 관한 연구들이 행하여져 왔다. 광대영(2011)은 한국관광공사의 의료관광 원스톱서비스센터를 방문한 외국인을 대상으로 의료관광선택 시 주요 고려사항과 인구통계학적 특성에 따른 인식 차이, 그리고 의료관광선택속성이 서비스만족도에 미치는 영향을 연구하였다. 그는 의료관광서비스의 14문항, 관광서비스의 6개 문항을 사용하였으며 의료관광객이 가장 중요하다고 느끼는 속성은 의료기술 수준임을 실증하였다. 서비스만족도에 미치는 영향정도는 의사의 능력, 의사소통, 비용적정성순으로 나타나 의료기술수준이 의료관광선택에 있어서 가장 큰 비중을 두는 것으로 조사되

어 우수한 의료기술의 보유와 이에 대한 대외홍보의 중요성을 강조하였다[13].

한편 장양례(2011)는 의료관광선택속성을 직접적 의료서비스요인(최첨단 의료시설, 전반적 시설, 보험적용연계, 사회관리, 의료진 전문성, 예약 소속 신속성), 사회적 요인(타 국가와의 차별성, 의료기관 명성, 여행사 지원서비스), 가치적요인(안전성, 가격 적정성)으로 구분하였다. 전반적 만족도와 추천의도에 가장 많은 영향을 미치는 것은 직접적인 의료서비스요인임을 실증하였고 재방문 의도에 대한 영향관계에 있어서는 사회적 요인이 가장 큰 영향을 미친다고 주장하였다[6]. 의료관광 상품속성을 의료의 질, 접근성, 다양성/차별성 요인으로 분류한 윤성용등(2010)의 연구에서는 의료관광상품 및 의료상품별 선호도에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 연구결과 일본인 의료관광객이 선호하는 의료상품은 한방치료 및 체험, 건강검진, 피부미용, 미용성형으로 나타났고 의료의 접근성과 다양성/차별성 요인보다는 의료의 질적인 측면을 가장 중요하게 고려하는 것을 확인하여 의료기술의 대외 경쟁력을 확보해야 한다고 주장하였다[5]. 제주를 방문한 중국인, 일본인, 한국인 각 각 300명을 대상으로 한 의료관광연구에서 Yu & Ko(2012)는 선택적요인, 불편성, 선호하는 의료관광상품에 대해 각 국 관광객의 인식차이를 찾고자 하였다. 그 결과 한국 관광객은 선택적 요인, 일본 관광객은 불편성 요인, 중국관광객은 체류와 비용을 가장 중요하게 고려하는 것으로 나타났다[12].

이처럼 의료관광선택속성은 학자의 관점에 따라 각기 다른 속성변수를 대상으로 연구가 이루어졌다. 본 연구에서는 윤성용등[5], Yu and Ko[12], 광대영[13], 장양례[6]등의 연구에서 사용한 여러 변수들 중 본 연구의 의도에 맞게 적용하여 진료비의 적정성, 원활한 의사소통, 의료진의 전문성, 서비스보장, 최첨단 의료시설, 의료기관의 평판 및 명성, 대기시간 적정성, 예약 수속의 신속성, 정보시스템의 용이성, 안내체계의 편리성, 짧은 비행거리, 비자발급 및 입국절차의 편리성, 교통편리성, 의료관광 숙박시설, 의료상품의 차별성, 차별화된 서비스, 패키지 진료상품, 병원의 규모의 18개 속성을 선택하여 본 연구의 실증분석에 사용하였다.

2. 중요도-성취도 분석

최초로 IP(Importance-Performance)분석을 경영분야에 적용한 Martilla & James(1977)는 자동차 구매경험이 있는 634명에게 메일을 보내고 그 중 284명의 유용한 답변을 통해 14개의 자동차 서비스 속성의 중요도-성취도를 평균값(mean)이 아닌 중앙값(median)을 통해 확인하였다[14]. 이러한 연구 이후 IPA는 마케팅, 교육, 스포츠, 심리학, 관광, 컨벤션, 여가, 서비스품질 등 다양한 영역에서 중요 요인의 도출과 성과차이를 비교하는데 활용되어 왔다.

Geng and Chu(2012)는 IP분석이 고객만족을 평가하는데 있어 간단하면서도 효과적인 기법으로 활용되며 경쟁사로부터 강점을 획득하기 위한 마케팅전략 도출과 향상시켜야 할 우선순위를 결정하는데 있어서 중요한 역할을 한다고 하였다[15]. IP분석은 중요도와 기대의 개념과 차이가 모호하여 문제가 제기되기도 하였다. 하지만 적은 비용으로 마케팅 믹스의 측면에 대한 중요한 결과를 손쉽게 도출하며 또한 집중해야 할 항목과 지나친 자원낭비를 초래하는 영역을 간편하게 확인할 수 있다는 장점으로 다방면에서 사용되어 왔다[16].

IP분석은 평가하고자 하는 속성의 평균값 산출을 통해 실행격자(action grid) 매트릭스 상에 구한 값을 표기하여 빠르고 쉽게 결과를 도출해 낼 수 있다. 분석의 격자 설정에는 중요도와 성취도의 평균값이나 중앙값을 활용하는 방법, 표준편자에 의해 계산하는 방법, 임의적 방법 등이 있으나 주로 평균값이 많이 사용되고 있다[17]. 성취도(X축)와 중요도(Y축)를 평균을 적용한 중심점을 기준으로 나누어진 4분면에 구한 값을 표기한 후 그 의미를 해석한다.

제 1사분면은 중요도는 높는데 성취도가 낮은 경우로서 소비자들이 매우 중요하다고 생각하고 있지만 해당 항목에 대한 성취도가 낮다고 생각하는 경우로 노력이 집중적으로 필요한 속성이다.

제 2사분면은 중요도와 성취도 모두 높은 경우를 의미한다. 이 속성들은 상당히 경쟁력을 가지고 있는 것을 의미하며 강점항목들로 이러한 속성에 대한 높은 수준을 지속적으로 유지해야 한다.

제 3사분면은 낮은 중요도와 낮은 성취도를 의미하는

것으로 추가적인 자원 배분을 필요성은 상대적으로 낮은 경우이다. 시급한 노력에 대한 필요성이 없는 속성들이 이에 해당한다.

제 4사분면은 중요도는 낮는데 성취도가 높은 경우를 의미한다. 불필요한 강점항목들이 이에 해당하며 이러한 속성에 투입된 노력을 다른 분야에 투입해서 보다 효율적으로 활용되어야 함을 의미한다. 이 사분면에 투입된 과잉노력은 주의항목(concentrate here)으로 투입되어야 한다.

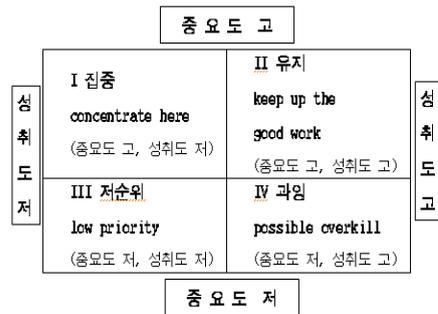


그림 1. IPA 매트릭스[14]

III. 조사설계

1. 연구방법

본 연구는 시술이나 수술 등의 목적을 위해 한국을 방문한 일본인관광객들이 의료관광을 선택함에 있어서 중요시하는 속성에 관한 우선순위를 결정해 봄으로써 한국을 의료관광목적지로 선정함에 있어서 마케팅전략에 시사점을 도출하고자 하였다.

설문조사의 진행은 2011년 4월 11일부터 6월 3일까지 약 8주간 서울 강남 지역에 소재한 병원을 방문한 일본인을 대상으로 이루어졌다. 각 병원의 일본인 담당 코디네이터를 통해 의료관광자들에게 선물을 증정하고 설문지 170부를 배포하고 170부(100%)를 회수하였다. 데이터의 신뢰성확보를 위해 소정의 선물을 증정하였으며 응답이 부실하고 결측치가 있는 27부(15.9%)를 제외하고 총 143부(84.1%)를 분석에 사용하였다.

실증분석은 PASW STATISTICS 18.0, EXCEL프로

그램을 사용하여 분석을 진행하였다. 인구통계적 특성을 확인하기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 타당성 분석을 위해 요인분석을 실시하였으며 신뢰성 확보를 위해 신뢰도 계수를 이용하여 분석하였다. 중요도와 성취도의 차이를 확인하기 위해서 대응표본 T-test를 실시하였으며 의료관광선택속성에 대해 중요도-성취도 분석(Importance-Performance Analysis)을 실시하였다.

2. 변수의 조작적 정의와 측정변수

설문항목은 일반적인 이용자의 특성과 의료관광선택속성에 대해 중요도와 성취도 두 문항에 답변하도록 만들어 졌다. 일반적인 이용자 특성은 성별, 결혼여부 연령, 직업, 학력, 방문횟수, 월소득, 여행 목적등으로 구성하였다.

의료관광이란 일본인 관광객이 건강증진, 미용, 치료, 질병예방 등의 개인의 목적과 필요를 달성하기 위하여 한국의 의료기관을 찾아 관광하는 행위로 조작적 정의를 내리고자 한다. 또한 의료관광선택속성은 의료관광객이 의료관광지를 선정함에 있어서 중요하다고 생각하고 관광지를 선택하게 되는 속성으로 정의하고자 한다.

설문문항은 윤성용등[5], Yu and Ko[12], 광대영[13], 장양례[6]등의 선행연구를 토대로 진료비의 적정성, 원활한 의사소통, 의료진의 전문성, 서비스 보장, 최첨단 의료시설, 의료상품의 차별성, 차별화된 서비스, 패키지 진료상품, 병원의 규모, 대기시간 적정성, 예약 신속성, 정보시스템의 용이성, 안내체계의 편리성, 짧은 비행거리, 비자 발급 및 입국절차 편리성, 교통편리성, 의료관광 숙박시설, 의료기관의 평판 명성 등의 18개의 속성을 선택하여 사용하였으며, 각 항목은 5점 리커트 척도로 측정하였다.

III. 실증분석

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 다음 [표 1]과 같다. 성별로는 여성이 89.5%, 남성이 10.5%로 대부분이 여성 방문객이었다. 미혼 35.0% 보다는 기혼이 65.0%로 더

많았고, 연령별로는 40~49세 40.5%, 30~39세 31.5%, 20~29세 23.8% 순이었다. 직업별로는 주부 44.1%, 회사원(임원포함) 15.4%, 학생 14.7%, 공무원 6.3% 순이었으며, 학력별로는 대졸(또는 재학) 47.6%, 전문대졸 30%, 고졸 22.4% 순이었다. 지난 1년 동안 한국방문 횟수는 1회가 49.0%로 가장 많았으며, 이어 2회 21.7%, 4회 이상 19.5%, 3회 9.8% 순이었다. 방문객의 월소득은 20만엔~30만엔 미만인 85.3%로 대부분을 차지하고 있었다. 여행목적은 의료관광이 69.9%로 대부분을 차지하고 있었으며 이 밖에 친구/친지 방문 17.5%, 상용/업무출장 7.0%, 관광/휴가가 4.2% 순으로 나타났다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

| 구분 | | 빈도 | 백분율 |
|-------|--------------|-----|-------|
| 성별 | 여성 | 128 | 89.5 |
| | 남성 | 15 | 10.5 |
| 결혼 여부 | 기혼 | 93 | 65.0 |
| | 미혼 | 50 | 35.0 |
| 연령 | 20~29세 | 34 | 23.8 |
| | 30~39세 | 45 | 31.5 |
| | 40~49세 | 58 | 40.5 |
| | 50세 이상 | 6 | 4.2 |
| 직업 | 회사원 | 22 | 15.4 |
| | 공무원 | 9 | 6.3 |
| | 학생 | 21 | 14.7 |
| | 자영업 | 7 | 4.9 |
| | 전문직 | 7 | 4.9 |
| | 주부 | 63 | 44.1 |
| | 기타 | 14 | 9.7 |
| 학력 | 고졸 | 32 | 22.4 |
| | 전문대졸 | 43 | 30.0 |
| | 대졸 | 68 | 47.6 |
| 방문 횟수 | 1회 | 70 | 49.0 |
| | 2회 | 31 | 21.7 |
| | 3회 | 14 | 9.8 |
| | 4회 이상 | 28 | 19.5 |
| 월소득 | 20만엔~30만엔 미만 | 122 | 85.3 |
| | 30만엔~40만엔 미만 | 13 | 9.1 |
| | 40만엔~50만엔 미만 | 8 | 5.6 |
| 여행 목적 | 의료관광 | 100 | 69.9 |
| | 친구/친지 방문 | 25 | 17.5 |
| | 상용/업무출장 | 10 | 7.0 |
| | 교육/연수 | 2 | 1.4 |
| | 관광/휴가 | 6 | 4.2 |
| 계 | | 143 | 100.0 |

2. 측정척도의 신뢰성, 타당성 분석

일반적으로 측정도구의 타당성은 측정하고자 하는

사실을 잘 반영하고 있는가와 관련되며, 신뢰도는 관련된 항목이 내적일관성을 가지고 있는가의 문제와 관련된다. 본 연구에서는 척도의 신뢰도 검증을 위해서 문항 간 내적일관성(internal consistency)을 확인하는 Cronbach alpha 계수를 산출하여 분석하였다. 전체 의료관광 선택속성의 중요도 및 성취도에 대한 신뢰도 계수는 각각 .932, .947로 매우 높게 나타났으며, 각 요인들의 신뢰도 계수는 모두 .60 이상으로 나타나 측정 척도로 사용하기에 무리가 없는 것으로 판단된다[19].

한편, 척도의 타당성검증을 위해서 요인분석을 실시하였다. 요인추출방식은 주성분분석을 사용하였으며, 요인회전방식은 변수와 요인간의 관계가 명확해지고 해석하기에 용이한 베리맥스(varimax) 직각 회전법을 이용하였으며, 고유치(eigen value)가 1.0 이상인 변수에 대하여 요인화하였다. 18개의 의료관광선택속성 중 ‘의료기관의 평판 및 명성’은 .373의 요인적재량을 보여 타당성저해 변수로 보고 삭제하였다. 모형의 적합도를 판단하는 KMO 계수는 .849, Bartlett’s test는 2194.763(p<.001), 분산의 누적설명력은 78.814%로 나타나 차후분석에 이용하기에 문제가 없을 것으로 판단된다. 다음 [표 2]에서 보는 바와 같이, 의료관광 선택속성의 중요도는 모두 4가지 요인으로 추출되었다. 요인1은 ‘차별성’, 요인2는 ‘편의성’, 요인3은 ‘서비스품질’, 요

인4는 ‘접근성’으로 명명하였다.

표 2. 의료관광 선택속성의 중요도 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

| 변수 | 측정문항 | 의료관광 선택속성 | | | | 신뢰도 계수 |
|------------------|-----------------|-----------|--------|--------|-----------------|--------|
| | | 요인1 | 요인2 | 요인3 | 요인4 | |
| 차별성 | 의료상품의 차별성 | .862 | .178 | .069 | .098 | .825 |
| | 차별화된 서비스 | .874 | .203 | .043 | .180 | |
| | 패키지 진료상품 | .836 | .274 | .026 | .272 | |
| | 병원의 규모 | .815 | .169 | .236 | .317 | |
| 편의성 | 대기시간 적정성 | .273 | .784 | .123 | .165 | .828 |
| | 예약 수속 신속성 | .306 | .812 | .264 | .219 | |
| | 정보시스템의 용이성 | .224 | .831 | .219 | .170 | |
| | 안내체계의 편리성 | .091 | .887 | .243 | .229 | |
| 서비스품질 | 진료비의 적정성 | .014 | .131 | .870 | .078 | .870 |
| | 원활한 의사소통 | .039 | .135 | .849 | .080 | |
| | 의료진의 전문성 | .029 | .246 | .760 | .339 | |
| | 서비스 보장 | .136 | .142 | .717 | .353 | |
| 접근성 | 최첨단 의료시설 | .275 | .271 | .572 | .179 | .813 |
| | 짧은 비행거리 | .193 | .406 | .157 | .776 | |
| | 비자발급 및 입국절차 편리성 | .231 | .138 | .311 | .797 | |
| | 교통 편리성 | .162 | .283 | .309 | .806 | |
| 의료관광 숙박시설 | .407 | .100 | .143 | .773 | | |
| 고유값(eigen value) | 8.224 | 2.401 | 1.564 | 1.209 | 전체 크롬바흐알파 =.932 | |
| 분산율(%) | 48.378 | 14.123 | 9.201 | 7.110 | | |
| 누적분산율(%) | 48.378 | 62.502 | 71.703 | 78.814 | | |

KMO: .849, Bartlett의 구형성검증=2194.763 df=136, p=0.000

표 3. 의료관광 선택속성에 대한 기술통계 및 차이검증

| 구분 | 중요도 | | | 성취도 | | | t(p) |
|-----------------|------|------|----|-------|------|----|----------------|
| | 평균 | 표준편차 | 순위 | 평균 | 표준편차 | 순위 | |
| 진료비의 적정성 | 4.25 | .835 | 4 | 3.527 | .844 | 15 | 3.086(.002)** |
| 원활한 의사소통 | 4.29 | .730 | 2 | 4.08 | .884 | 1 | 2.443(.016)* |
| 의료진의 전문성 | 4.38 | .830 | 1 | 3.95 | .914 | 2 | 4.961(.000)*** |
| 서비스 보장 | 4.29 | .730 | 3 | 3.94 | .933 | 3 | 4.264(.000)*** |
| 최첨단 의료시설 | 4.03 | .778 | 7 | 3.83 | .842 | 4 | 2.604(.010)* |
| 대기시간 적정성 | 3.78 | .823 | 14 | 3.64 | .843 | 9 | 1.654(.100) |
| 예약 수속 신속성 | 3.85 | .805 | 13 | 3.76 | .921 | 6 | 1.194(.235) |
| 정보시스템의 용이성 | 3.90 | .811 | 11 | 3.74 | .845 | 7 | 2.030(.044)* |
| 안내체계의 편리성 | 3.94 | .803 | 8 | 3.64 | .867 | 10 | 3.345(.001)** |
| 짧은 비행거리 | 3.92 | .770 | 10 | 3.57 | .774 | 14 | 4.828(.000)*** |
| 비자발급 및 입국절차 편리성 | 4.04 | .786 | 6 | 3.73 | .804 | 8 | 4.028(.000)*** |
| 교통 편리성 | 4.06 | .739 | 5 | 3.80 | .790 | 5 | 3.502(.001)** |
| 의료관광 숙박시설 | 3.94 | .803 | 9 | 3.64 | .867 | 11 | 3.345(.001)** |
| 의료상품의 차별성 | 3.64 | .726 | 17 | 3.62 | .795 | 12 | .380(.704) |
| 차별화된 서비스 | 3.68 | .819 | 16 | 3.51 | .846 | 16 | 2.021(.045)* |
| 패키지 진료상품 | 3.78 | .907 | 15 | 3.50 | .855 | 17 | 3.280(.001)** |
| 병원의 규모 | 3.90 | .909 | 12 | 3.59 | .899 | 13 | 3.575(.000)*** |

3. 중요도-성취도 차이 분석

3.1 의료관광 선택속성에 대한 IP 분석

의료관광 선택속성에 대한 중요도의 평균값과 성취도의 평균값을 산출하여 그 차이의 값을 통하여 속성들을 분석하기 위해서 대응표본 t-test를 실시하였다. 선택속성의 중요도와 성취도 17개 문항에 대한 기술통계와 대응표본 t-test 결과는 위의 [표 3]과 같다. 대기시간 적정성, 예약 수속 신속성, 의료상품의 차별성을 제외하고 유의수준 $p < .05$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

위의 결과를 토대로 한국 방문객의 의료관광 선택속성의 실질적인 관리방안을 제시하기 위하여 중요도-성취도 분석을 적용하였다. IP 분석 격자의 X축 기준은 성취도의 평균값 3.96을 이용하고, Y축 기준은 중요도의 평균값 3.72로 설정하여 사분면을 분할하여 [그림 2]에 표시하였다.

제 1사분면인 노력집중 영역은 중요도에 비해 성취도가 낮은 집중 영역으로 예약 수속 신속성, 정보시스템의 용이성으로 나타났다. 이는 의료관광객이 중요하다고는 인지하고 있으나 만족도가 떨어지는 속성으로 해당속성은 한국을 방문하는 의료관광객을 대상으로 개선되어야 할 요인 중 우선순위가 되어야 할 부문으로 집중적인 관리 및 운영이 필요함을 시사한다.

제 2사분면인 지속유지 영역은 중요도와 성취도가 모두 높은 영역으로 원활한 의사소통, 의료진의 전문성, 서비스 보장, 최첨단 의료시설, 교통 편리성 등이 이에 해당한다.

제 3사분면인 저순위 영역은 중요도와 성취도 모두 낮은 영역으로 의료상품의 차별성, 차별화된 서비스, 대기시간 적정성, 패키지 진료상품, 병원의 규모, 짧은 비행거리, 의료관광 숙박시설, 안내체계의 편리성, 비자발급 및 입국절차 편리성 등으로 나타났으며 17개의 속성 중 가장 많은 속성들이 이 영역에 해당하는 것으로 나타났다. 이 속성들은 중요도를 낮게 인지하는 속성이기 때문에 일본관광객들을 대상으로 시급한 투자와 홍보에 주력할 필요는 없지만 환경과 소비자의 욕구변화로 인하여 향후 중요도에 대한 인식이 높아질 가능성도 배제할 수 없기에 지속적인 관심은 가져야 한다.

제 4사분면은 과잉노력 지양 영역으로 중요도는 낮으나 성취도가 높은 영역으로 이에 해당하는 속성은 진료비의 적정성으로 나타났다. 이상의 의료관광 선택속성에 대한 중요도-성취도 분석결과는 다음 [표 4]에 제시되어 있다.

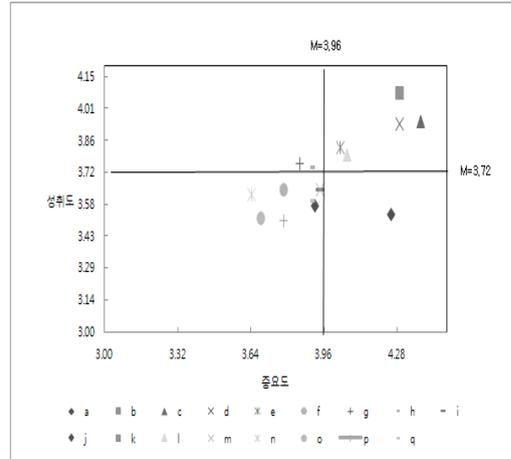


그림 2. 의료관광 선택속성 IP분석 결과

표 4. 의료관광 선택속성 IP 분석표

| 구간 | 속성 |
|-------------|---|
| I 사분면 집중 | g 예약 수속 신속성, h 정보시스템의 용이성 |
| II 사분면 유지 | b 원활한 의사소통, c 의료진의 전문성, d 서비스 보장, e 최첨단 의료시설, l 교통 편리성 |
| III 사분면 저순위 | n 의료상품의 차별성, o 차별화된 서비스, f 대기시간 적정성, p 패키지 진료상품, q 병원의 규모, j 짧은 비행거리, m 의료관광 숙박시설, i 안내체계의 편리성, k 비자발급 및 입국절차 편리성 |
| IV 사분면 과잉 | a 진료비의 적정성 |

IV. 결론

최근 의료관광이 고부가가치산업으로 인식되고 의료관광을 통한 연계 관광상품의 개발을 통해 자국의 관광산업을 육성시키려는 일환으로 여러 나라에서 의료관광객을 유치하려고 하는 움직임을 보이고 있다. 특히 우리나라와 인접한 일본인 의료관광객은 향후 의료관광산업의 중요한 고객층을 형성하게 될 것으로 사료된

다. 이에 일본인 의료관광객을 대상으로 의료관광선택속성에 대한 우선순위를 결정해 보고자 하였으며 IPA 기법을 적용하여 의료관광객들이 지각하는 의료관광선택속성에 대해 중요도와 성취도를 알아보았다. 본 연구에서는 이러한 연구를 통해 의료관광객들의 만족도를 높이기 위한 실무적인 시사점과 나아가 외국인 의료관광객 유치를 위해 필요한 기초자료를 제공하고자 하였다.

연구목적을 달성하고자 이론적 고찰을 통하여 의료관광선택속성을 도출하였으며, 서울 강남주변에 소재한 병원을 방문한 일본인 의료관광객을 대상으로 자료를 수집, 분석하였다. 분석결과를 통한 결론 및 시사점은 다음과 같다.

첫째, 선택속성의 요인분석결과 차별성(의료상품의 차별성, 차별화된 서비스, 패키지 진료상품, 병원의 규모), 편의성(대기시간 적정성, 예약수속 신속성, 정보시스템의 용이성, 안내체계의 편의성), 서비스품질(진료비의 적정성, 원활한 의사소통, 의료진의 전문성, 서비스 보장, 최첨단 의료시설, 접근성(짧은 비행거리, 비자발급 및 입국절차의 편리성)의 4개의 요인이 추출되었다.

둘째, 의료관광선택속성에 대한 전체적인 중요도-성취도 간 대응표본 T-test를 실시하였으며 그 결과 편의성 요인의 '대기시간 적정성', '예약 수속 신속성'과 차별성 요인 중 '의료상품의 차별성'을 제외한 모든 항목이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

일본인 의료관광객이 가장 중요하게 여기는 항목은 의료진의 전문성으로 나타났고 그 뒤로 원활한 의사소통, 서비스 보장, 진료비의 적정성, 교통의 편리성 등을 중요한 속성으로 인지하고 있었다. 반면 가장 성취도가 높은 항목은 원활한 의사소통이었으며 그 다음이 의료진의 전문성, 서비스 보장, 최첨단 의료시설, 교통편리성 등으로 나타났다. 한편 패키지 진료상품, 차별화된 서비스, 진료비의 적정성, 짧은 비행거리 등은 성취도가 낮은 항목으로 나타났다.

이러한 결과는 의료관광객은 일반적인 관광객들과는 달리 의료기술이나, 수술을 목적으로 한국을 방문하기 때문에 의료진의 전문성이나 그에 따른 사후서비스의 보장, 진료비등을 중요하게 생각하며 원활한 진료를 위

한 의사소통 또한 중요하게 인지하고 있음을 보여준다.

성취도의 측면에서 원활한 의사소통이 가장 높은 것으로 나타난 것은 의료관광객의 수요에 맞게 병원관계자들이 일본어가 가능한 코디네이터를 활용함으로써 의사소통문제를 최소화하고 있음을 의미한다.

셋째, 의료관광선택속성에 대한 IP분석결과 I사분면의 노력집중영역에는 예약수속신속성, 정보시스템의 용이 등으로 나타났다. 이는 중요도는 높음에 성취도가 낮은 항목으로 의료관광객을 대상으로 개선되어야 할 요인 중 가장 우선순위가 되어야 할 부문으로 집중적인 관리 및 운영이 필요함을 시사한다. 따라서 예약과 수속절차에 있어서 일본어가 가능한 직원의 배치가 필요함을 나타내며 직원교육 시 병원에서 필요한 기본 일본어 교육 등을 통해 이러한 점을 집중적으로 보완해야 할 필요가 있음을 알 수 있다.

병원웹사이트를 운영함에 있어서도 수요자들이 원하는 정보를 다양한 방법으로 접근 가능 하게 하고 일본인 의료관광객들에 대한 온라인 상담 또한 신속하고 원만하게 이루어질 수 있도록 해야 한다. 즉 사용자 중심의 웹사이트 제공을 통해 의료관광객들이 편리하게 정보시스템을 활용하는 방안이 모색되어야 한다.

II사분면 유지영역은 원활한 의사소통, 의료진의 전문성, 서비스 보장, 최첨단 의료시설, 교통의 편리성 등의 속성으로 나타나 중요도와 성취도에 있어서 모두 높게 인식하고 있음을 보여준다. 이는 의료관광객들이 중요하다고 인지하면서도 그에 따른 만족 또한 높은 속성들로서 지속적으로 이 속성들을 유지하면서 강화시켜야 한다.

III사분면 저순위 영역에는 의료상품의 차별성, 차별화된 상품, 대기시간 적정성, 패키지 진료상품, 병원의 규모, 짧은 비행거리, 의료관광 숙박시설, 안내체계의 편리성, 비자발급 및 입국절차 편리성 등으로 나타났다. 해당속성은 저 우선순위항목으로 일본관광객들이 중요하다고 생각하지 않으며, 성취도 또한 낮은 항목들이기 때문에 시급한 자본과 노력에 대한 투자는 필요하지 않다. 하지만 지속적인 관심과 노력은 필요하다고 본다.

IV사분면 과잉노력지방영역에는 진료비의 적정성 항목이 나타났다. 이러한 결과는 의료관광객들이 시술이

나 수술등의 목적을 위해 진료비를 충분히 지불할 의사가 있으나 상대적으로 병원에서 그 부분에 대한 과다 경쟁으로 진료비를 낮게 책정함으로 인해 나타난 결과로 보인다. 즉 의료관광은 즐거움이나 휴양등을 목적으로 한 일반관광과는 성격을 달리하는 특수목적의 관광으로 본인의 건강이나 혹은 아름다움을 위해 진료비를 충분히 지불하겠다는 인식을 가지고 있음으로 여기에 배분되는 노력이나 홍보등을 다른 속성 즉 집중항목인 예약수속신속성과 정보시스템의 용이로 투입해야 함을 시사한다.

연구의 한계점은 의료관광은 한방의료관광과 같은 특화된 형태로 여러 지역에서 다양하게 나타나고 있으나 본 연구는 서울 특히 강남지역에 소재한 병원을 방문한 일본인 관광객을 대상으로 하였기에 자료를 우리나라를 방문한 모든 의료관광객으로 일반화하는데 어려움이 있다. 의료관광객들은 체류기간 중 다양한 관광 활동에 참여하고 있기에 의료관광과 연계한 관광활동에 대한 연구가 추후 필요하다고 본다. 또한 의료관광 선택속성에 대한 깊이 있고 심도 있는 논의를 위해 중요도 성취도를 통한 인과관계분석이나 인구통계적 특성들 간에 나타날 수 있는 유의미한 차이를 논의해 보는 등 추가적인 분석을 해보는 것이 필요하다.

참 고 문 헌

- [1] 신장섭, 동남아 전략산업 분석: 의료 관광-현황과 정책적 시사점, 대외경제정책연구원, pp.1-134, 2010.
- [2] 윤설민, 한진수, 김홍렬, "의료관광을 위한 의료서비스품질, 서비스가치 및 고객만족 영향관계", 서비스경영학회, 제10권, 제1호, pp.137-157, 2009.
- [3] 한국문화관광연구원, 2009 외래관광객실태조사, 2010.
- [4] Korea International Medical Association: www.koreahealthtour.co.kr
- [5] 윤성용, 이재국, 류시원, "일본인 관광객의 의료관광상품 선호도 영향요인 분석", 병원경영학회지, 제15권, 제4호, pp.165-190, 2010.
- [6] 장양례, "일본인 의료관광객들의 선호속성 영향요인 분석", 관광연구저널, 제25권, 제4호, pp.363-380, 2011.
- [7] 문화체육관광부: 2009_Foreign tourists_result.
- [8] 고선희, 박은숙, "관광지 매력성이 지각된 가치 및 충성도에 미치는 영향: 방한 일본인 관광객을 중심으로", 한국콘텐츠학회, 제11권, 제7호, pp.467-477.
- [9] 한국문화관광연구원, 2009 한방의료관광활성화방안, 2009.
- [10] 김미주, *Mixed logit 모형을 적용한 최적의 한국형 의료관광상품개발*, 세종대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
- [11] 박경호, "한국형 의료관광산업 마케팅에 관한 연구", 관광연구, 제26권, 제2호, pp.81-102.
- [12] J. Y. Yu and T. G. Ko, "A cross-cultural study of perceptions of medical tourism among Chinese, Japanese and Korean tourists in Korea," *Tourism Management*, Vol.33, pp.80-88, 2012.
- [13] 광대영, "의료관광 상품의 선택속성에 관한 연구", 관광연구저널, 제25권, 제4호, pp.85-101, 2011.
- [14] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-Performance Analysis," *Journal of Marketing*, Vol.41, No.3, pp.77-79, 1977.
- [15] X. Geng and X. Chu, "A new importance-performance analysis approach for customer satisfaction evaluation supporting PSS design," *Expert Systems with Applications*, Vol.39, pp.1492-1502, 2012.
- [16] 이재국, 고선희, "일본관광객의 한국관광지 선택속성의 중요도-성취도 분석", 한국콘텐츠학회, 제10권, 제9호, pp.338-347, 2011.
- [17] 최재길, "IPA를 이용한 의료관광전시회 참가동기의 중요도-만족도 인식차이 연구", 한국호텔관광학회, 제13권, 제1호, pp.179-197, 2011.

[18] J. Nunnally, *Psychometric Theory*, McGraw Hill, New York, 1978.

저 자 소 개

고 선 희(Seon-Hee Ko)

정회원



- 1990년 2월 : 국립경상대학교 독
문학과(문학사)
- 2008년 8월 : 경기대학교 서비스
경영 및 컨설팅전공(경영학석
사)
- 2011년 8월 : 경기대학교 관광경
영(관광학박사)

▪ 2011년 3월 ~ 현재 : 백석예술대학교 항공서비스과
교수

<관심분야> : 관광경영, 항공사브랜드, 관광서비스

박 은 숙(Eun-Sook Park)

정회원



- 1988년 2월 : 계명대학교 외국학
대학 일본학과(문학사)
- 1999년 2월 : 계명대학교 일어교
육전공(교육학석사)
- 2011년 8월 : 경기대학교 관광경
영(관광학박사)

▪ 2006년 3월 ~ 현재 : 세명대학교 호텔관광학부 겸임
교수

<관심분야> : 관광경영, 호텔인사관리, 관광 이벤트