

# 의료관광 고객만족도 평가모델 및 어플리케이션 시스템 개발

송은지\*, 강민식\*\*

\*남서울대학교 컴퓨터학과

\*\*남서울대학교 산업경영공학과

## The Development of Medical Tourism Customer Satisfaction Evaluation Model and Application System

Eun-Jee Song\* Min-Sik Kang\*\*

\*Dept. of Computer Science Namseoul University

\*\*Dept. of industrial and Management Engineering ,Namseoul University

E-mail : sej@nsu.ac.kr

### 요 약

국내 B2C(Business to Customer)서비스 산업의 경쟁력 제고를 위해서는 고객 중심의 피드백 분석 및 프로세스 개선과 평가 서비스 체계로의 전환이 필요하다 이를 위한 중요한 요소는 고객 만족도의 정확한 피드백인데 우리나라에서는 고객 만족도 측정에 대한 정량적이고 표준화된 시스템이 부재한 상황이다. 본 연구에서는 우리나라 여러 B2C 서비스 산업 중에서 최근 고부가가치 산업으로 각광을 받고 있는 의료관광산업에 있어 고객만족도 평가모델을 제안하고 스마트폰을 이용하여 의료관광 고객만족도를 평가하는 어플리케이션 시스템을 제안하고자 한다.

### Abstract

For competitiveness of national B2C (Business to Customer) service industry, improvement of process and analysis focused on customer and change of service system are needed.

To achieve this goal, accurate feedbacks from customers play an important role; however, there is no quantitative and standard system in Korea. The medical tourism industry is taking center stage as a high value added industry among many other B2C service industries.

In this paper, we suggest an evaluation model for customer satisfaction measurement about medical tourism industry and the application system on smartphone for that.

### 키워드

Medical tourism, Customer satisfaction measurement, Evaluation model, Application , Smartphone

### 1. 서 론

기업과 기관들의 효율적인 성과관리를 위해서는 고객이 원하는 서비스 요소를 추론하여 고객이 원하는 서비스를 제공하고 그 결과를 평가하여 지속적으로 서비스품질 및 성과를 향상 할 수 있도록 해야 한다.

본 연구에서는 우리나라 여러 B2C 서비스 산업 중에서 최근 고부가가치 산업으로 각광을 받고

있는 의료관광산업에 있어 고객만족도 평가모델을 제안하고자 한다.

의료관광이란 의료서비스와 관광활동이 결합된 새로운 관광형태를 의미하는 것으로 의료와 관광이라는 두 가지 목적을 동시에 이루는 것이지만 대부분 의료행위 자체에 비중을 둔 치료 목적의 관광형태로 해석할 수 있다.

본 연구에서는 의료관광 고객만족도 평가모델을 위하여 먼저 프로세스 분석을 통하여 고객접점을 도출하고 접점에 해당하는 서비스를 정의한다. 또한 각 고객접점 서비스에 따라 품질결정요인을 분석하여 구체적인 설문항목을 구성하였

\*본 논문은 지식경제부 산업원천기술개발사업(10040142)으로 지원된 연구임

다. 또한 스마트폰을 이용하여 고객만족도를 평가할 수 있는 어플리케이션 시스템을 제안한다.

## II. 의료관광 프로세스 및 고객접점

접점의 경로는 고객이 본국에서 다양한 채널을 통해 의료관광을 결정하고 출국하여 우리나라에 입국해서부터 공항에서 귀국할 때까지라고 할 수 있다. 치료를 받고 귀국 후 관리가 필요한 경우가 있으므로 사후관리 또한 고객접점에 해당한다고 볼 수 있다.

의료관광의 구체적인 고객접점을 도출하기 위하여 먼저 의료관광 프로세스를 분석한다

외국인 환자가 우리나라에 의료관광을 위해 입국하게 되는 채널은 표1과 같이 다양하다.

[표1] 외국인 환자 유치채널

| 개인     | 기업     | 병원     |
|--------|--------|--------|
| 병원홈페이지 | 외국에이전시 | 해외투자병원 |
| 전화     | 국내에이전시 | 외국병원알선 |
| 방문 등   | 여행사 등  | 등      |

다양한 환자유치 채널로 인해 담당할 의사와 환자 간에 충분한 의견교환이 이뤄지지 못한다는 점과 책임소재가 불분명하여 의료분쟁이 지속적으로 발생하고 제각각인 알선 수수료와 치료비를 둘러싼 분쟁이 계속 일어나고 있는 등 많은 문제점이 발생하고 있다.

따라서 의료관광을 전문으로 하는 에이전시를 국가차원에서 지원 양성하여 채널을 일원화하도록 해야 할 것이다.

여기서는 고객을 의료관광 서비스를 제공하는 에이전시를 통해서 오는 외국인환자라고 가정한다. 위에서 살펴본 의료관광 실제 현장에서 제공되는 프로세스를 분석하여 고객인 외국인환자들의 만족도 분석을 위해 의료관광 서비스에서 고객과의 접점을 표2와 같이 도출하였다.

최초의 접점은 상담을 담당하는 의료관광 에이전시이다. 1단계에서 만약 다른 채널로 입국하는 외국인환자들의 경우에 있어서 입국하기 전까지의 과정에서 접점을 고려하면 된다. 다음 접점은 입국 후 가장 많이 접촉을 하는 의료코디네이터이다. 그 다음은 의료관광의 주목적이라 할 수 있는 의료서비스이고 또 이차적인 목적이 될 수 있는 관광 및 쇼핑이다.

숙박서비스 또한 주요한 고객과의 접점이라 할 수 있다. 그 외 교통과 음식서비스가 있고 귀국 후 사후 관리도 고객과의 접점에 해당한다고 할 수 있다.

이같이 분석한 결과 의료관광서비스에서의 고객 접점은 다음과 같이 도출되었다.

- ① 에이전시 ② 코디네이터 ③의료서비스④숙박서비스 ⑤ 관광 및 쇼핑 ⑥ 교통 및 음식 ⑦사후관리

[표2]의료관광프로세스 및 고객의 접점 서비스

| 의료관광프로세스 |              | 고객의 접점                            |
|----------|--------------|-----------------------------------|
| 단계       | 내용           | 내용                                |
| 1        | 상담 및 예약      | 에이전시<br>원격진료<br>병원                |
| 2        | 비자준비 및 출국준비  | 에이전시                              |
| 3        | 입국           | 출입국관리소,<br>코디네이터                  |
| 4        | 숙박           | 교통 및<br>음식서비스,<br>숙박서비스<br>코디네이터  |
| 5        | 병원방문         | 코디네이터<br>의료서비스                    |
| 6        | 관광 및 쇼핑      | 코디네이터<br>관광 및 쇼핑<br>교통 및<br>음식서비스 |
| 7        | 결과 상담 및 진료설계 | 의료서비스<br>코디네이터                    |
| 8        | 치료 (수술)      | 의료서비스<br>코디네이터                    |
| 9        | 귀국 및 사후관리    | 에이전시<br>코디네이터<br>해당병원             |

## III. 고객만족도 평가모델 및 어플리케이션

의료관광 고객만족도 평가모델을 도출하기 위해서는 고객 만족도를 피드백 받기 위한 연구모형을 도출할 뿐 아니라 고객이 인지하는 의료관광 서비스의 접점을 찾아 각 접점의 중요도가 전반적 서비스품질에 어느 정도 영향을 미치는지를 살펴보는 것이 중요하다. 의료 관광 서비스 접점은 위에서 분석한 것과 같이 에이전시코디네이터,의료서비스,숙박서비스, 관광 및 쇼핑, 교

통과 음식, 사후관리로 정의한다. 구체적인 고객만족도 평가 모델을 위하여 실제로 도출된 연구모형을 토대로 다음과 같이 알고리즘을 구성하고 의료관광 서비스에 대한 표준 설문항목을 설정하여 만족도를 계산 한다.

- ① 의료관광 서비스의 고객접점을 정의한다.
- ② 고객접점 서비스별로 품질요인을 정의한다
- ③ 고객접점 서비스별 가중치를 부여한다
- ④ 품질요인별로 설문항목을 구성한다
- ⑤ 설문항목별 만족도에 대한 점수를 부여한다.
- ⑥ 서비스별 가중치와 설문항목에 대한 고객의 만족도를 고려하여 합산한다.
- ⑦ 만족도 총점을 서비스별 가중치를 고려한 항목수로 나눈다.

의료관광 서비스별 품질요인을 분석하여 구체적 설문 문항을 표3과 같이 도출하였다. 이것을 기반으로 스마트폰을 이용한 어플리케이션 시스템을 그림1,2,3 과 같이 제안한다. 이 시스템은 스마트폰을 이용하는 고객이 효율적으로 이용할 수 있도록 설문내용을 간소화하였으며 만족도 척도도 보기 쉽게 이모티콘으로 나타내었다.



[그림1] 시스템 로그인 화면



[그림2] 스케줄에 따른 만족도 화면



[그림3] 치료 후 서비스후기 화면

[표3] 의료관광 고객피드백 설문문항

| 고객 접점 측정 변수  | 품질요인에 따른 설문내용                       |
|--------------|-------------------------------------|
| 1.의료관광에 이 전시 | 1-1 상담이 친절했고 알기 쉽고 유익하다             |
|              | 1-2 입국, 출국 수속이 신속 정확하다.             |
|              | 1-3 일정지원이 체계적이다                     |
|              | 1-4 계약한 사항이 잘 이행되었다.                |
| 2.코디네이터      | 2-1 의사소통이 원활하다.                     |
|              | 2-2 배려심이 있고 친절하다.                   |
| 3.의료서비스      | 3-1 의사는 전문성이 있고 신뢰감을 준다.            |
|              | 3-2 의사는 친절하며 질문에 잘 설명해준다.           |
|              | 3-3 병원시설이 깨끗하고 쾌적하다.                |
|              | 3-4 직원 및 간호원이 친절하다.                 |
|              | 3-5 진료비가 적당하다.                      |
| 4. 숙박 서비스    | 4-1 호텔의 직원이 친절하다.                   |
|              | 4-2 호텔이 깨끗하고 안락하다.                  |
| 5. 관광 및 쇼핑   | 5-1 관광지에서 볼거리가 많고 다양한 문화체험을 할 수 있다. |
|              | 5-2 관광지에 다양한 먹거리가 있다.               |
|              | 5-3 화장실등 공공시설이 청결하다.                |
|              | 5-4 물건의 가격이 적당하고 질이 좋다.             |
| 6. 교통 및 음식   | 6-1 음식이 깔끔하고 맛이 좋다.                 |
|              | 6-2 교통이 편리하다.                       |
| 7. 사후 관리     | 7-1 지속적인 관리가 이루어지고 있다.              |

#### IV. 결 론

본 연구에서는 여러 B2C 서비스 산업 중에서 의료관광 산업분야의 고객만족도 평가모형을 제안하였다.

세계 의료관광 국가들이 공통적으로 의료산업을 21세기 국가 전략산업으로 삼고 국가 차원의 투자와 마케팅 등의 적극적인 지원정책을 펴고 있는데 반해서 우리나라의 의료관광은 시작단계에 있다고 볼 수 있다. 2009년5월 의료관광 유치 및 알선법이 개정되면서 고부가가치 산업으로 인식하고 국가차원에서 의료관광 활성화를 위한 노력을 하고 있다.

우리나라는 의료서비스 및 기술력에서 경쟁력을 갖추고 있고 최근 한류열풍의 파급효과로 성형, 미용관련 수술을 받고자 하는 관광객들이 크게 증가하고 있다.

많은 잠재력을 갖춘 우리나라 의료관광 산업이 경쟁력을 갖추기 위해서는 의료관광 고객들의 만족도를 제대로 평가할 필요가 있다.

본 연구에서는 의료관광 프로세스를 분석하고 고객의 접점을 도출하여 평가모형을 제시하였고 구체적인 고객만족도 설문항목을 구성하였다. 이것을 기반으로 스마트폰을 이용하여 고객피드백을 위한 어플리케이션 시스템을 제안하였다.

#### 참고문헌 및 사이트

- [1] 보건복지부, "의료관광 사업 2단계 고도화를 위한 제도개선 추진", 2011.
- [2] Oliver, R.L. "Measurement and Evaluation of Satisfaction with Retail setting", Journal of Retailing, Vol.56, 1980.
- [3] 김민경, "의료서비스의 고객만족도에 관한 연구", 건국대학교 행정대학원 사회복지학 석사학위논문, 2009.
- [4] Parasuraman, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality and Its Implication for Future Research", Journal of Retailing 64, 1988.
- [5] 이황, "의료관광 마케팅 전략 수립을 위한 연구", 경원대학교 경영대학원 석사학위 논문, 2011.
- [6] 전재란, "의료관광의 주요성공요인 및 중요도에 관한 연구", 한국산학기술학회 논문지 Vol.10, N0.5, 2009 .