

중국 대학생의 한국 의료관광 융합서비스에 대한 만족 요인

이원재^{1*}, 송양민¹, 오현숙²

¹가천대학교 헬스케어경영학과

²가천대학교 응용통계학과

Factors on the Satisfaction of Korean Medical Tour Convergence Services of Chinese College Students

Won Jae Lee^{1*}, Yang Min Song¹, Hyun Sook Oh²

¹Department of Healthcare Management, Gachon University

²Department of Applied Statistics, Gachon University

요약 이 연구는 중국 대학생들의 한국 의료관광 융합서비스 이용에 대한 선호와 만족에 영향을 미치는 요인들을 파악하여 중국 의료관광객 유치에 위한 방안을 마련하는데 필요한 기초자료를 제공하기 위한 것이다. 이 연구를 위하여 구조화된 설문지를 개발하여 2015년 5월 1일부터 15일 사이에 중국 국제대학생 175명을 대상으로 자료를 수집하였다. 한국 의료 서비스에 대한 기대와 평가를 비교하기 위하여 t-검정을 실시하였다. 한국 의료관광 서비스 이용에 대한 만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위하여 선형회귀모형을 추정하였다. 다양한 회귀모형을 추정하였으며, 그 중에서 간결하면서 한국 의료서비스에 대한 만족도의 변량을 비교적 잘 설명해주는 최선의 모델을 선정하였다.

회귀모형 추정 결과 기술, 의료관광서비스의 질, 의료비용은 한국 의료서비스 이용에 대한 만족도와 유의하게 연관되어 있었다. 이 연구결과에 따르면, 중국 대학생들을 대상으로 한국의 의료서비스에 대한 이해를 높일 수 있는 전략이 필요하다. 중국 의료관광객 유치 활성화를 위해서는 기술수준의 제고, 의료서비스의 질 향상, 합리적인 비용의 설정도 중요하다.

• **주제어** : 중국 대학생, 의료의 선택, 만족도, 질, 비용

Abstract This study was to find the factors influencing satisfaction of Korean medical tour services of Chinese college students. Structured questionnaire was developed to collect data. The data were collected from the 175 students between May 1 and May 15 in 2015 in an international college in China. The expectations and the evaluations on the Korean medical tour services were compare by t-test. To find the factors influencing satisfaction on Korean medical tour services, diverse linear regression models were estimated. According to the best fit regression model, technologies, quality of medical tour services, and health care cost significantly and positively influenced satisfaction on the Korean medical tour services. The results of the study suggested that we need to prepare marketing strategies to improve understandings on Korean medical tour services for the Chinese college students. Improvement of technology, improvement of quality of health service, and setting of reasonable price are important to attract more Chinese patients to Korea.

• **Key Words** : Chinese college student, choice of care, satisfaction, quality, cost

*Corresponding Author : 이원재(health21@gachon.ac.kr)

Received December 11, 2016

Revised January 5, 2017

Accepted February 20, 2017

Published February 28, 2017

1. 서론

1.1 연구의 필요성

전 세계적으로 의료관광 시장은 성장하고 있는데 2012년에 100억 달러 규모에서, 연평균 17.9%씩 성장하여 2019년에는 약 325억 달러 규모에 달할 것으로 예측되고 있다[1]. 아시아는 세계 전체 의료관광객의 38%를 유치하여 6개 대륙 중에서 가장 많은 의료관광객을 유치하고 있다[2].

우리나라 의료기관을 이용하는 해외환자는 해마다 증가하고 있으며, 2014년에 266,501명으로 전년에 비해 26.2% 증가하였다. 외국인 환자의 국적별 분포는 2012년부터 중국인의 분포가 가장 많은 현상이 지속되고 있으며, 매년 중국인 환자의 점유율이 증가하고 있다. 2015년에는 중국인 환자 수가 전년에 비해 41.7% 증가하였다[3].

중국인 환자의 국내 의료기관 이용 증가는 한국의 높은 의료수준, 한류의 영향, 인접국가로서의 지리적 근접성, 중국인들의 경제성장에 따른 소득 증가, 중국의 낮은 의료수준, 중국 의료에 대한 낮은 신뢰성 등이 작용한 결과로 보여진다.

중국의 인구는 70%가 농촌에 분포하고 있는 반면에 의료자원은 약 80%가 도시에 집중되어 있다[4]. 또한 의료자원의 1/4 정도가 연해지역에 분포하고 있을 정도로 연해지역과 내륙지역 사이의 의료자원의 분포도 불균형 상태이다. 의료자원은 불균형적으로 분포하고 있을 뿐만 아니라 총량도 부족한 실정이다. 인구 1,000명당 의사 수는 약 1.4명, 인구 1,000명당 병상 수는 약 2.2병상으로 OECD국가 평균은 물론 BRICs 국가 중에서도 낮은 편이다. 중국 의료의 질적 수준도 아직은 대부분의 의료기관에서 낮은 편이다. 의사의 진료의 질도 낮은 편이며, 병원 서비스가 취약하기 때문에 입원율이 낮은 편이며, 약품에 대한 의존도가 높다(전체 의료비의 58.6%). 중국의 의료기관들은 장기적인 관점에서의 서비스에 대한 인식이 낮다. 베이징 시민의 8,500명에 대해 조사한 결과 병원 의료서비스에 대한 만족도는 10% 수준으로 매우 낮았다. 낮은 의료의 질, 취약한 병원 서비스 등의 요인들과 더불어 환료주의 등도 환자의 해외 유출요인으로 작용하고 있는 것으로 판단된다.

중국의 노인 인구는 2004년에 7.6%에서 2013년에는 9.7%로 1억 3,000만 명에 달하는 것으로 추정되고 있다[4]. 중국의 의료 서비스 시장은 2004년부터 2013년 사이에 17.2% 성장하였다[5]. 베이징의 고급의료 서비스 시장

은 1998년부터 2006년 사이에 연평균 약 25%씩 성장하였다.

중국 정부는 2003년 WTO 가입을 계기로 의료시장의 개방을 추진하고 있는데 중의 합자 및 합작병원은 300여 개로 주로 베이징, 상하이 등 대도시에 집중되어 있다. 공공 의료기관의 육성에는 부족한 예산, 낮은 의료의 질, 기본 의료설비 부족, 서비스 정신 미흡 등이 제약 요인인 것으로 알려지고 있다. 민간의료기관의 육성에는 의료보험의 미흡, 높은 수준의 기술을 보유한 의사들의 관심 부족, 높은 세금 부담 등이 제약 요인인 것으로 알려지고 있다[6]. 민영의료기관들은 2014년에 47%로 비중이 높아졌지만 진료환자 수의 10%, 퇴원환자 수의 12%를 점유할 정도의 소규모 전문진료 중심인 것으로 보고되고 있다[4]. 중국의 의료기관들은 서비스 개선에 노력하고 있으며 최근 매년 약 20% 이상씩 인력을 증가시키고 있다[7].

최근 외국인 환자의 국내 방문이 증가하고 있으며, 특히 중국인의 국내 의료기관 이용이 증가하였다. 진료과목 중에서 성형외과를 이용한 중국인의 비중이 가장 높다. 2013년에 우리나라를 찾은 성형외과 이용자 24,075명 중의 67.6%가 중국인이었다. 중국인들은 성형수술에 대한 거부감이 적고 최근 소득이 증가하여 성형수술을 많이 이용하고 있는데 2014년에 중국인들이 이용한 성형수술 시장 규모는 5,350억 위안으로 2012년에 비해 15.4% 증가하였다[8].

중국은 우리나라와 인접한 국가로 거대한 소비시장을 보유하고 있어 의료관광객의 주요 송출국이다. 한국 의료서비스를 이용한 중국인들은 2010년에 12,789명, 2011년에 19,222명, 2012년에 32,503명, 2013년에 56,075명으로 이 기간동안 연평균 63.7% 증가하였다[9]. 한국을 방문한 중국인 의료관광객 중에는 20대 이하 연령집단과 여성이 많은데, 1990년대 출생자가 21%이다. 따라서, 젊은 중국인들의 유치 활성화를 위한 연구가 필요하다.

그동안 대부분의 연구들이 현재의 의료관광객들을 대상으로 수행되었고, 미래의 의료관광객들을 대상으로 한 연구는 거의 없었다[9]. 특히 미래의 의료관광객이 될 중국 대학생을 대상으로 실시한 조사는 없었다. 중국내 국제대학 재학생들은 가정형편이 중상층 이상으로 외국 의료이용에 대한 잠재적 수요가 큰 계층이라고 생각된다. 이들을 대상으로 한국 의료서비스에 대한 선호도와 만족요인을 분석함으로써 장차 이들을 유치할 수 있는 방안을 마련하는데 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

1.2 연구의 목적

이 연구는 미래의 의료관광객이 될 가능성이 높은 중국 국제대학생들을 대상으로 한국의 의료서비스에 대한 인식과 만족도를 조사하여 이들을 유치할 방안을 모색하는데 필요한 기초 자료를 생산하기 위한 것이다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 중국 국제 대학생들의 한국 방문 및 의료이용 경험을 분석한다.

둘째, 한국과 의료관광 경쟁 국가들과의 의료서비스 선호도를 비교한다.

셋째, 중국 국제대학 재학생들을 대상으로 한국 의료서비스에 대한 만족요인을 분석한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

이 연구는 조사대상자인 중국 대학생들을 대상으로 한 연구로 지리적 제약 등 연구의 제한 때문에 횡단면 조사로 설계하였다. 수집한 자료를 한국과 경쟁국가들과 비교하고, 한국 의료서비스에 대한 기대와 평가를 비교함으로써 각 요인들의 차이분석과 한국 의료서비스에 대한 만족도에 대한 회귀모형을 추정하여 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악할 수 있도록 설계하였다.

2.2 조사대상자

이 연구의 표본은 중국 광둥성에 소재한 한 국제대학교 재학생 4,000명을 모집단으로 하였으며, 약 300부의 조사표를 배부하여, 충실히 응답된 175명의 응답자의 응답 내용을 분석한 것이다. 조사대상자에는 한국의 의료서비스를 이용한 학생들과 이용하지 않은 학생들이 포함되었다. 조사는 2015년 5월 1일부터 15일 사이에 이루어졌다.

2.3 조사도구

이 조사를 위하여 구조화된 조사표를 개발하였다. 조사표는 한국어로 작성하여 중국어로 번역하였다. 조사표는 가천대학교의 IRB심의를 거쳐 확정하였다(IRB No. 1044396-201504-HR-032-01). 주요 조사 내용은 일반적 특성, 한국 의료관광 서비스의 이용 전의 기대와 이용 후의 평가, 국가별 의료서비스 내용에 대한 평가, 의료서비스 이용에 대한 만족도 등이다.

독립변수들은 의료관광 선택속성에 관한 연구들이 선별하여 사용한 변수들 중에서 이 연구의 특성에 적합한 변수들을 선정하였다[9,10,11,12,13,14,15,16,17]. 의료관광 서비스의 선택에 관하여는 비용, 의료기술, 의료기관의 명성, 지인의 추천, 의료 서비스의 수준, 지리적 근접성, 치료 데이터, 치료의 안전성, 시설 및 장비, 의료진과 직원의 친절성, 원스톱서비스, 대기시간, 맞춤형 서비스, 진료 절차의 수, 환자의 의뢰 네트워크 등이 주요한 요인으로 보고되고 있어 이 변수들을 선정하였다. 이 변수들에 대해서는 최저 1점에서부터 최고 10점 사이의 점수 중에서 응답하도록 하였다. 각 국가의 의료서비스에 대한 평가도 1~10점 사이의 점수로 평가하였다. 인구사회학적 특성은 출신지역, 학년, 성, 연평균 가구소득 등으로 통계를 위하여 선택하였다.

종속변수인 의료서비스 이용의 만족도의 하위 요인들로 주변사람에게 이용 추천, 재이용 의사, 전반적 만족도로 평가한다. 이 연구에서도 이 세 가지 하위요인을 한국 의료서비스에 대한 만족도 조사를 위해 채택하였다.

2.4 자료수집 방법

자료는 구조화된 조사표와 조사에 대한 동의서를 배부하고 국제대학교의 교수가 조사에 대한 설명을 한 후 자기기입식으로 응답하도록 하였다. 연구윤리를 보장하기 위하여 조사동의서 내용 중 조사를 거부해도 불이익이 없다는 점과 조사 중간에 조사를 그만두어도 좋다는 내용을 포함시켜 응답자들의 동의를 얻고 조사를 실시하였다. 또한 조사를 통해 수집된 개인의 정보는 사생활을 보호하기 위하여 비밀을 지키고 보호하는 내용을 제시하였다. 조사표에 대한 응답에는 평균 20분 정도 소요되었다.

2.5 자료 분석

이 연구에서는 수집된 자료를 다음과 같이 분석하였다. 자료분석을 위해 SPSS V.23을 사용하였다.

첫째, 일반적 특성과 건강, 한국 방문, 선호 의료서비스 등을 분석하기 위하여 빈도분석 및 교차분석을 실시하였다.

둘째, 한국의료에 대한 인지, 의료관광을 위한 정보 획득 경로 등의 분석을 위해 빈도분석을 실시하였다.

셋째, 한국 의료서비스에 대한 기대와 평가에 대한 차이분석을 위해 t-검정을 실시하였다.

넷째, 국가별 의료서비스에 대한 선호를 비교하였다.

다섯째, 의료서비스에 대한 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 회귀모형을 추정하였다.

3. 연구결과

3.1 인구사회학적 특성

응답자의 출신 지역 분포는 학교가 위치한 지역인 광둥지방이 포함된 화남지역이 52.4%로 과반수를 넘었고, 다음으로 화중지역 18.1%, 서남지역 11.4%, 서북지역 6.7%, 동북지역 4.8%, 화북지역 3.8%, 화동지역 2.9%의 순이었다. 광둥지역에 위치한 대학교로서 광둥지역 학생이 과반수를 넘었지만 비교적 다양한 지역의 학생들이 응답하였다.

학년별 분포는 1학년이 62.9%로 가장 많았고, 다음으로 4학년 18.5%, 2학년 16.9%, 3학년과 대학원생은 0.8%씩이었다. 응답자의 평균 연령은 19.2세이었다. 성별 분포는 여자가 62.9%, 남자가 37.1%이었다. 여자가 남자에 비해 많이 조사에 응답하였다.

가구의 연평균 소득별 분포는 200,000위엔(한화 약 36,000,000원) 이하가 37.8%로 가장 많았고, 다음으로 200,001위엔 이상~500,000위엔 이하(36,000,001원 이상~90,000,000원)가 31.1%, 500,001위엔 이상~800,000위엔 이하(90,000,001원 이상~144,000,000원)가 13.3%, 800,001위엔 이상~1,100,000위엔 이하(144,000,001원 이상~198,000,000원)가 8.9%, 1,100,001위엔 이상~1,400,000위엔 이하(198,000,001원 이상~252,000,000원)가 5.6%, 1,700,001위엔 이상~2,000,000위엔 이하(306,000,001원 이상~360,000,000원)가 2.2%씩 분포하였다. 20,000,001위엔 이상(360,000,001원 이상)의 응답자는 1.1%이었다.

해외관광을 나갈 경우 지불의사가 있는 여행경비의 규모별 분포는 1,001~5,000달러가 50.9%로 가장 많았고, 다음으로 5,001~10,000달러가 26.4%, 1,000달러 이하가 16.4%, 10,001~15,000달러가 3.6%, 15,001~20,000달러가 1.8%, 20,001달러 이상이 0.9%의 순이었다. 5,000달러 이하 규모가 가장 많았지만 5,000달러 이상 지불할 의사가 있는 응답자도 30%가 넘었다.

앞으로 해외에서 의료서비스를 이용할 경우 지불할 의사가 있는 의료비 규모는 1,000달러 이하가 51.6%로 가장 많았고, 다음으로 5,001~10,000달러가 25.3%, 1,001~5,000달러가 18.9%, 10,001~15,000달러가 2.1%, 15,001~20,000달러와 20,001달러 이상이 각각 1.1%씩이었다.

(Table 1) Characteristics of the Respondents

Classification	Category	%
Region	Dongbei	4.8
	Hwabei	3.8
	Hwadong	2.9
	Hwanan	52.4
	Huazhong	18.1
	Sinan	11.4
	Sibei	6.7
	Total	100.0 (n=105)
Grade	1st year	62.9
	2nd year	16.9
	3rd year	0.8
	4th year	18.5
	Graduate student	0.8
Total	100.0 (n=124)	
Sex	Male	37.1
	Female	62.9
	Total	100.0 (n=124)
Yearly household income(Yuan)	≤200,000	37.8
	200,000 - 500,000	31.1
	500,001 - 800,000	13.3
	800,001 - 1,100,000	8.9
	1,100,001 - 1,400,000	5.6
	1,400,001 - 20,000,000	2.2
	≥20,000,001	1.1
Total	100.0 (n=90)	
Travel expense(US\$)	≤1,000	16.4
	1,001 - 5,000	50.9
	5,001 - 10,000	26.4
	10,001 - 15,000	3.6
	15,001 - 20,000	1.8
	≥20,001	0.9
Total	100.0 (n=110)	
Medical expense(US\$)	≤1,000	51.6
	1,001 - 5,000	18.9
	5,001 - 10,000	25.3
	10,001 - 15,000	2.1
	15,001 - 20,000	1.1
≥20,001	1.1	
Total	100.0 (n=95)	

3.2 한국 의료서비스에 대한 정보획득 경로 및 기대와 평가

3.2.1 정보획득 경로

한국의 의료서비스를 이용하기 위해 정보를 획득한 경로는 중국어 인쇄매체가 26.0%로 가장 많았고, 다음으로 공중파 매체 보도 25.0%, 지인의 추천 17.0%, 검색엔진과 SNS가 14.0%, 의료관광 에이전시의 소개 6.0%, 한국병원 온라인 매체 5.0%, 한국 정부기관 3.0%, 한국병원

인쇄물과 중국 의사 및 의료기관의 소개가 각각 2.0%씩이었다.

3.2.2 이용 전의 기대와 이용 후의 평가에 대한 차이검정

이용 전의 기대와 이용 후의 평가 점수의 평균의 차이는 유의수준 1% 수준에서 매우 유의한 차이가 있었다($p < 0.01$). 이용 전 기대의 평균 점수에 비해 이용 후의 평가 점수의 평균이 낮은 것으로 분석되었다. 모든 항목에서 기대 평균 점수에 비해 이용 후의 평가 평균 점수가 낮았다. 이러한 결과는 미래의 중국인 환자 유치를 위해서는 우리나라 의료관광서비스와 관련된 서비스에 많은 개선이 필요함을 시사해주는 자료이다.

한국 의료 이용에 대한 각 항목별로 이용 전의 기대와 이용 후의 평가 점수를 비교하기 위하여 t-검정을 실시하였다. 의료기술은 기대(7.64점)와 평가(6.0점) 사이에 매우 유의한 차이가 있었다($p < 0.01$). 지인 추천의 기대

(7.31점)와 평가(5.69점) 사이에는 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$). 치료 데이터에 대한 기대(6.62점)와 평가(4.69점) 사이에는 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$).

치료의 안전성에 대한 기대(7.69점)와 평가(5.23점) 사이에는 매우 유의한 차이가 있었다($p < 0.01$). 시설과 장비에 대한 기대(7.92점)와 평가(5.85점) 사이에는 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$). 친절성에 대한 기대(7.46점)와 평가(4.26점) 사이에는 매우 유의한 차이가 있었다($p < 0.01$). 원스톱서비스에 대한 기대(6.58점)와 평가(3.33점) 사이에는 매우 유의한 차이가 있었다($p < 0.01$). 대기시간에 대한 기대(7.46점)와 평가(2.85점) 사이에는 매우 유의한 차이가 있었다($p < 0.01$). 시술건수에 대한 기대(7.92점)와 평가(6.23점) 사이에는 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$).

치료비는 기대(7.29점)와 평가(5.29점) 사이에 유의한 차이가 없었다($p > 0.05$). 의료기관의 명성에 대한 기대(7.57점)와 평가(6.50점) 사이에는 유의한 차이가 없었다($p > 0.05$). 서비스 수준에 대한 기대(6.92점)와 평가(4.93

<Table 2> Difference Test on before and after Use of Health Care Services

Variables		Mean	SD	95% CI		t	d.f.	p
				Lower	Upper			
Health care cost	expectation	2.000	3.762	-.172	4.172	1.989	13	.068
	evaluation							
Health care technology	expectation	1.643	1.906	.543	2.743	3.226	13	.007
	evaluation							
Fame	expectation	1.071	2.336	-.277	2.420	1.716	13	.110
	evaluation							
Recommendation from acquaintance	expectation	1.615	2.434	.145	3.086	2.393	12	.034
	evaluation							
Level of service	expectation	2.000	2.517	.479	3.521	2.865	12	.014
	evaluation							
Geographical proximity	expectation	1.154	2.853	-.570	2.878	1.458	12	.170
	evaluation							
Treatment data	expectation	1.923	3.013	.102	3.744	2.301	12	.040
	evaluation							
Safety of treatment	expectation	2.462	2.727	.814	4.109	3.255	12	.007
	evaluation							
Facilities & equipment	expectation	2.077	2.431	.608	3.546	3.080	12	.010
	evaluation							
Kindness	expectation	3.308	2.689	1.683	4.933	4.435	12	.001
	evaluation							
One-stop service	expectation	3.250	3.441	1.064	5.436	3.272	11	.007
	evaluation							
Waiting time	expectation	4.615	3.776	2.334	6.897	4.407	12	.001
	evaluation							
Customized service	expectation	1.308	4.111	-1.176	3.792	1.147	12	.274
	evaluation							
Number of procedures	expectation	1.692	2.359	.267	3.118	2.587	12	.024
	evaluation							
Network	expectation	1.417	4.078	-1.174	4.008	1.203	11	.254
	evaluation							

〈Table 3〉 Satisfaction on Health Care Services

Classification	Average score						
	China	Korea	Taiwan	Japan	Singapore	Thailand	USA
Willingness to recommend	6.6	6.8	7.1	7.3	7.3	5.5	8.1
Willingness to re-visit	7.5	6.7	6.9	7.0	7.5	5.3	7.9
Overall satisfaction	7.2	7.1	7.2	7.3	7.8	6.1	8.0

점) 사이에는 유의한 차이가 없었다($p>0.05$). 지리적 근접성에 대한 기대(7.38점)와 평가(6.23점) 사이에는 유의한 차이가 없었다($p>0.05$). 맞춤 서비스에 대한 기대(7.0점)와 평가(5.69점) 사이에는 유의한 차이가 있었다($p<0.05$). 네트워크에 대한 기대(6.75점)와 평가(5.33점) 사이에는 유의한 차이가 없었다($p>0.05$).

유의한 차이가 있는 항목들의 기대와 평가 점수 사이의 차이는 대기시간(4.615)이 가장 컸으며, 다음으로 친절성(3.308), 원스톱서비스(3.250), 치료의 안전성(2.462), 시설과 장비(2.077), 서비스 수준(2.0), 치료 데이터(1.923), 시술건수(1.692), 의료기술(1.643), 지인 추천(1.615)의 순이었다. 따라서, 현재의 중국 대학생들을 미래에 한국 의료기관으로 유치하기 위해서는 한국의 의료와 관련된 대기시간의 단축, 친절성, 원스톱서비스, 치료의 안전성, 시설과 장비, 서비스 수준, 치료 데이터, 시술건수, 의료기

술 등에 대한 인식을 개선할 필요가 있을 것이다.

3.3.3 각 국가의 의료 서비스에 대한 만족도

각국의 의료서비스에 대한 전체적인 만족도를 알아보기 위하여 추천 의사, 재방문 의사, 전반적 만족도를 조사하였다. 추천 의사에서는 미국(8.1점) 의료기관이 가장 높았고, 다음으로 일본과 싱가포르(7.3점), 대만(7.1점), 한국(6.8점), 중국(6.6점), 태국(5.5점)의 순이었다. 재방문 의사에서는 미국이 7.9점으로 가장 높았고, 다음으로 중국과 싱가포르(7.5점), 일본(7.0점), 대만(6.9점), 한국(6.7점), 태국(5.3점)의 순이었다.

전반적 만족도는 미국이 8.0점으로 가장 높았고, 다음으로 싱가포르(7.8점), 일본(7.3점), 중국, 대만(7.2점), 한국(7.1점), 태국(6.1점)의 순이었다. 의료서비스에 대한 만족도에서 한국의 의료서비스에 대한 만족도가 높지 않은

〈Table 4〉 Characteristics of Independent Variables

(n=108)

Items	Avg. (0~10 points) (SD)	Min.	Max.	
1	Developed economy	7.15(1.696)	1	10
2	High technology	7.33(1.772)	1	10
3	Political stability	6.74(1.837)	1	10
4	Developed country	6.98(1.710)	1	10
5	Friendship with China	7.53(1.795)	0	10
6	High income	6.95(1.576)	1	10
7	High level of living	7.11(1.711)	1	10
8	Quality of health care	7.26(1.551)	1	10
9	Clean environment	7.36(1.743)	1	10
10	Abundant natural resources	6.80(1.907)	1	10
11	Diverse tourist attractions	7.24(1.844)	1	10
12	Diverse activities	7.27(1.844)	1	10
13	Unique traditional culture	6.93(2.268)	1	10
14	Public culture	7.83(2.212)	1	10
15	Convenient accommodations	6.93(1.825)	1	10
16	Diverse shopping	7.77(1.796)	1	10
17	Diverse foods	7.73(1.893)	1	10
18	Convenience of transportation	7.38(1.752)	1	10
19	High quality tourism service	7.34(1.719)	1	10
20	Safety	7.40(1.829)	1	10
21	Good feeling	7.44(1.879)	1	10
22	High capability	7.56(1.752)	2	10

<Table 5> Regression Model on the General Satisfaction

Model	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	p	VIF
	b	SE	β			
Constant	-.284	.875		-.324	.748	
Technology	-.327	.143	.334	2.290	.028	2.581
Cooperation	.269	.116	.260	2.321	.026	1.519
Quality of health care	.408	.173	.383	2.358	.024	3.207
Cost of health care	-.041	.178	-.021	-.227	.821	1.052
R ² =.695		F=21.083	d.f.=4	p=0.000		

것으로 분석되었다. 중국 대학생들을 대상으로 한국의 의료서비스에 대한 홍보와 팸투어 등 체험의 기회를 제공할 필요가 있음을 시사하고 있다.

3.3.4 한국 의료의 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인

중국 대학생들의 한국 의료의 전반적 만족도에 대해 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 전반적 만족도를 종속변수로 하는 선형회귀분석을 실시하였다. 의료관광 서비스는 의료와 관광의 융합 서비스로 다양한 서비스를 이용하게 되며 만족도에도 다양한 요인들이 영향을 미치게 된다. 회귀분석을 실시하기 위하여 분석에 사용한 독립변수들은 높은 경제수준, 높은 기술력, 정치적 안정, 선진국, 중국과 우호적 협력관계, 높은 소득수준, 높은 삶의 수준, 높은 의료수준, 깨끗한 환경, 풍부한 자연자원, 다양한 관광명소, 다양한 활동거리, 독특한 전통문화, 대중문화, 편리한 숙박시설, 다양한 쇼핑거리, 많은 먹거리, 여행 시 쉬운 이동, 질 높은 관광서비스, 안전성, 호감, 높은 역량이었다.

독립변수들을 위계적으로 추가해가면서 회귀모형을 추정하였다. 우수한 선형회귀모형은 간결하면서 (parsimonious) 종속변수의 변동을 많이 설명해줄 수 있는 모형이다. 다양한 회귀모형을 추정해보았으며 회귀모형 중에서 다음의 모형이 다수의 모형들 중에서 가장 간명하면서, 설명력도 만족할만한 최선의 모형이라고 판단되었다. 이 모형에 포함된 독립변수들의 VIF 값이 모두 10미만으로 다중공선성도 존재하지 않는 것으로 추정되었다.

이 모형은 기술력, 협력관계, 의료수준, 의료비 지출이 한국 의료의 전반적 만족도에 영향을 미치는 것을 설명하는 모형이었으며, 기술력, 협력관계, 의료 수준이 유의하게(p<0.05) 한국 의료의 전반적 만족도에 영향을 미치는 것으로 추정되었다. 의료비 지출은 유의하지 않았으

나(p>0.05), 다른 변수들의 계수에 영향을 미치는 교란변수로 판단되어 모형에 포함시켰다. 이 모형은 상수만 포함된 모형과는 매우 유의한(p<0.01) 차이가 있었고, 설명력은 69.5%로 모형에 포함된 독립변수들의 변이가 한국 의료에 대한 전반적 만족도의 변이를 69.5% 설명하는 것이다.

4. 고찰

중국 대학생들 중에는 치과진료, 피부미용, 체형·비만 관리, 성형수술 등을 이용하기를 희망하는 학생들이 많았다. 한편 부모나 조부모 중에서는 한방, 심뇌혈관 치료를 이용하기를 희망하는 응답이 많았다. 이들 의료서비스를 중국 의료기관에서 이용하기를 선호하는 응답자가 많았으며, 성형수술과 피부미용은 한국 의료기관에서 이용하기를 희망하는 응답자가 많았다.

한국의 의료서비스에 대해서는 인지하고 있다는 응답자가 14.7%로 낮은 편이었고, 모른다는 응답이 81.8%로 대부분 잘 모르는 것으로 분석되었다. 중국인 환자들이 주로 성형 의료서비스를 많이 이용하고 있는데 중국 대학생들 사이에는 성형수술이 아직 보편화되지 않았기 때문일 것이다.

한국의 의료에 대한 중국 대학생들의 기대와 평가는 많은 항목에서 유의한 차이가 있었다. 차이가 나는 항목들은 대기시간(4.615), 친절성(3.308), 원스톱서비스(3.250), 치료의 안전성(2.462), 시설과 장비(2.077), 서비스 수준(2.0), 치료 데이터(1.923), 시술건수(1.692), 의료기술(1.643), 지인 추천(1.615)의 순이었다. 이는 한국의 의료에 대한 기대가 너무 높았기 때문에 평가가 기대에 미치지 못했기 때문일 수도 있고, 대학생들은 아직 젊은 연령이어서 중국의 의료서비스를 충분히 경험해보지 못해서 비교의 기준이 명확하지 않은데 따른 결과일 수도 있을 것이다. 특히 의료기술에 대해서 기대보다 평가가 낮게 분석된 것

은 김도영[10], 강제정과 오상훈[11,12], 김양균, 최민식, 오영인, 윤태영[13]의 연구에서 한국의 성형수술 이용자들이 저렴한 가격과 선진화된 의술을 꼽는 점과는 차이가 있었다. 한 편으로는 불법 브로커 등이 진료비에 비해 과도한 수수료를 요구하는 경향이 있어 이러한 점이 응답에 영향을 미쳤을 수 있다. 중국 관광연구원[14]에서 중국인을 대상으로 실시한 해외 관광 국가에 대한 만족도 조사에서 한국은 2013년에 만족도 79.15점으로 평가되어 22개 국가 중 13위에 머문 결과와는 유사한 결과이었다.

한국 의료서비스의 경쟁 국가와의 비교에서도 한국이 우세하지 않은 것으로 인식되고 있는데 미래의 한국 의료서비스의 수요자들인 중국 대학생들을 대상으로 한 홍보, 마케팅이 충분히 이루어지지 않았기 때문인 것으로 추정된다. 물론 대부분의 외국인 환자에 대한 연구들 [13,15,16,17]에서 20대 조사대상자는 매우 적게 포함된 것도 이 연구와 결과가 다른 원인일 것이다.

한국의 대중문화, 다양한 쇼핑거리, 먹거리, 중국과의 우호적 관계, 깨끗한 환경, 여행 시 이동의 편리성, 안전성, 호감, 높은 기술력, 높은 의료수준, 다양한 활동거리, 질 높은 관광서비스 등이 높은 평가를 받고 있으므로 이러한 요소들과 의료서비스를 결합하여 상품을 개발할 필요가 있을 것이다.

5. 결론

한국의 의료에 대한 인식이 충분하지 않지만 장래 한국 의료서비스의 고객이 될 중국의 대학생들을 대상으로 한국의 의료에 대한 인식에 관한 조사를 실시하였다. 한국의 의료에 대해 홍보와 마케팅을 더 많이 할 필요가 있음을 시사해준다. 특히 젊은 층을 대상으로는 성형수술, 치과진료, 피부미용, 체형·비만관리 등의 홍보와 마케팅이 강화되어야 하며, 부모와 조부모 세대를 대상으로 한 방의료, 심뇌혈관질환 진료 등에 대해 홍보해야 할 것으로 분석되었다. 중국어로 인쇄매체와 공중과 방송을 통한 홍보가 효과가 가장 클 것이며, 입소문 마케팅, 검색엔진, SNS 등을 통한 홍보와 마케팅이 강화되어야 할 것임을 시사하고 있다.

미래세대의 의료관광객인 중국 대학생들의 한국 의료서비스에 대한 평가는 양호한 편이 아닌 것으로 분석되어서 중국인이 다수를 차지하는 한국 의료관광이 지속적으로 성장하기 위해서는 중국의 미래세대를 대상으로 하

는 한국 의료 알리기와 체험행사 등이 이루어져야 할 것임을 시사하고 있다. 앞으로 중국인 환자를 유치하기 위해서는 대기시간의 단축이 필요하며, 친절 서비스의 강화, 원스톱서비스의 강화, 치료의 안전성 향상, 시설과 장비의 보강, 서비스 수준의 향상, 치료 데이터의 분석과 활용, 시술건수, 의료기술의 개발, 지인 추천 체계의 강화 등이 필요할 것으로 판단된다.

의료관광 서비스 내용을 경쟁 국가들인 대만, 일본, 싱가포르, 태국, 미국과 비교할 경우 한국은 태국을 제외하고 이들 대부분의 국가들에 비해 우세하지 못한 것으로 분석되었다. 따라서, 한국 의료서비스와 관광의 장점을 부각시킬 수 있는 의료관광 추진 전략이 필요함을 시사해준다.

중국인 고객을 유치하기 위해서는 한류를 적극적으로 활용할 필요가 있으며, 한국의 대중문화와 한국의료서비스를 연계하는 상품의 개발도 필요할 것이다. 또한 다양한 문화체험 및 관광레저 상품의 개발과 아울러 의료서비스와 연계 상품을 개발하는 것이 필요하다. 안전하고 건강에 좋은 다양한 먹거리를 개발하고 발전시키는 것도 필요하다. 중국내의 식품의 안전성에 대한 불안감을 해소할 수 있도록 안전한 다양한 먹거리를 제공하고, 지방성분을 많이 섭취하여 콜레스테롤 수준이 높은 중국인들을 대상으로 식품, 영양 등의 내용을 중심으로 하는 건강 증진 프로그램을 통해 건강에 관심이 많은 중국인 고객들을 유치하는 것이 필요하다.

한국의 기술력, 중국과의 협력관계, 의료수준이 중국 대학생들을 한국 의료 서비스를 이용하도록 유치하는데 유의한 요인들이므로 높은 의료수준의 유지와 아울러 한국의 타 분야의 기술력, 중국과의 협력관계도 중요하므로 기술개발과 중국과의 원만한 협력관계의 유지 노력도 병행되어야 할 것이다.

이 연구는 미래의 한국 의료서비스 고객인 중국의 한국제대학교 학생들을 대상으로 조사를 수행하였다. 조사 당시 메르스의 국내 감염으로 인해 한국 의료서비스에 대한 신뢰가 낮아진 시점이었으며, 따라서, 조사의 내용이 영향을 받았을 가능성이 있었다. 또한 한 국제대학 재학생들을 대상으로 한 것으로 일반화하기에는 제한이 있다. 앞으로 중국의 일반대학생들도 대상으로 자료를 수집할 필요가 있다. 중국 대학생의 특성을 잘 반영할 수 있는 표본추출과 연구설계를 통한 연구가 이루어져야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] Transparency Market Reserch, “Medical Tourism Market(India, Thailand, Singapore, Malaysia, Medico, Brazil, Taiwan, Turkey, South Korea, Costa Rica, Poland, Dubai and Philippines)-Global Industry Analysis, Size, Share, Growth, Trends and Forecast, 2013-2019”, 2013
- [2] G. Jeong, E. Shin, Y. Kim, “Mid and Long Term Plan for the Vitalization of Medical Tourism”, Kunghee University, 2013
- [3] KHIDI, “Research of the Foreign Medical Tourists of 2015”, 2016
- [4] Yong. Moon, “Environment and system of Chinese medical system. Seminar Global Healthcare Research Center”, Gachon University, 2015
- [5] <http://news.kotra.or.kr/user/globalBbs/kotranews/5/globalBbsDataView.do?setIdx=244&dataIdx=153921>
- [6] http://www.globalwindow.org/gw/overmarket/GWOMAL020M.html?BBS_ID=10&MENU_CD=M10103&UPPER_MENU_CD=M10102&MENU_STEP=3&ARTICLE_ID=5034566&ARTICLE_SE=20302
- [7] Deloitte, Transforming medical affairs in China, 2013
- [8] http://www.ec21.co.kr/issue-info/international-issues/beauty_issue/?pageid=9&uid=543&mod=document
- [9] Y. H. Yom, M. A. Kim, J. H. Han, “Factors Influencing Chinese Customers’ Loyalty to Korean Medical and Tourism Services“, Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 21, No. 3, pp. 317-326
- [10] D.Y. Kim, “A Study on the Model of Medical Tourism in Korea”, Tourism & Leisure Research, Vol. 23, No 3, pp. 203-223, 2011
- [11] J. Kang, S. O, “An Exploratory Analysis of Demographic Differences on Choice of Medical Tourism Destination, Tourism & Leisure Research”, Vol. 20, No. 4, pp. 139-158, 2008
- [12] K. H. Kim, D. C. Kim, “An analytical Study on the Improvement of Satisfaction of Japanese Tourists”, The e-Business Studies, Vol. 13, No. 1, 381-394, 2012
- [13] Y. K. Kim, M. S. Choi, Y. I. Oh, T. Y. Yoon, “A Study on Factors affecting Selection of Medical Tourism Destination”, Korean Journal of Hotel Administration, Vol. 19, No. 4, pp. 99-113, 2010
- [14] Y. Xu, “A Study on the Medical Tourism Services’ Impact on Total Satisfaction of the Chinese Meidcal Tourists in Korea“, Kyunggi University, Graduate School Master’s Thesis, 2014
- [15] R. Deasy, J. Kim, S. Hong, “A Comparative Study of Knowledge, Attitude, and Experience towards Dental Tourism between Indonesian and Korean People”, Journal of Digital Convergence, Vol. 12, No. 3, pp. 299-308, 2013
- [16] M. Kim, C. Boo, “Behavioral Intention of Health Journal of Digital Convergence, Tourists for Developing the Product-Based on Internet Information”, Journal of Digital Convergence, Vol. 11, No. 5, pp. 385-394, 2013
- [17] J. Han, E. Choi, K. Ji, “An Analysis on the Importance-Satisfaction of Convergent Medical Tourism”, Journal of Digital Convergence, Vol. 13, No. 7. pp. 403-412, 2015

저자소개

이 원 재(Won Jae Lee)

[정회원]



- 1986년 2월 : 서울대학교 보건대학원 보건관리학과 (보건학석사)
- 1995년 12월 : 미국 UAB 보건대학원 보건조직·정책학과 (보건학박사)
- 1986년 3월 ~ 1996년 2월 : 한국보건사회연구원 주임연구원

· 1996년 3월 ~ 현재 : 가천대학교 헬스케어경영학과 교수

<관심분야> : 1, 보건정책 2, 건강증진 3, 국제보건 4, 유헬스케어

송 양 민(Yang Min Song)

[정회원]



- 1994년 6월 : 벨기에 루뱅대학교 (유럽학석사)
 - 2007년 8월 : 연세대학교 대학원 보건행정학과 (보건학박사)
 - 1983년 5월 ~ 2008년 7월 : 조선일보 기자, 경제부장, 논설위원
 - 2010년 9월 ~ 현재 : 가천대학교 헬스케어경영학과 교수
- <관심분야> : 1, 보건정책 2, 고령사회 3, 시니어비즈니스 4, 헬스커뮤니케이션

오 현 숙(Hyun Sook Oh)

[정회원]



- 1990년 5월 : Purdue 대학교 통계학과 (통계학석사)
 - 1993년 5월 : Purdue 대학교 통계학과 (통계학박사)
 - 1993년 9월 ~ 1994년 5월 : Purdue 대학교 통계학과 강사 (Instructor)
 - 1994년 9월 ~ 1995년 2월 Univ. of Minnesota 박사 후연구원
 - 1995년 3월 ~ 현재 : 가천대학교 응용통계학과 교수
- <관심분야> : 1, 베이지안통계 2, 보건 및 의학통계 3, 빅데이터 분석