



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경영학석사 학위논문

컨조인트 분석을 이용한 의료관광 목적지의
선택속성과 속성가치에 관한 연구

-중국인 유학생을 중심으로-



2013년 2월

부경대학교 경영대학원

국 제 경 영 전 공

김 경 훈

경영학석사 학위논문

컨조인트 분석을 이용한 의료관광 목적지의
선택속성과 속성가치에 관한 연구

-중국인 유학생을 중심으로-

지도교수 이 춘 수

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함.



2013년 2월

부경대학교 경영대학원

국 제 경 영 전 공

김 경 훈

김경훈의 경영학석사 학위논문을 인준함.

2013年 2月



주 심 사회학박사 예 동 근



위 원 경영학박사 최 순 권



위 원 경영학박사 이 춘 수



< 목 차 >

제 I 장 서론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
제 2 절 연구의 방법 및 구성	2
제 II 장 이론적 배경	5
제 1 절 의료관광의 개념 및 현황	5
1. 의료관광의 개념	5
2. 국외 의료관광의 현황	7
3. 국내 의료관광의 현황	12
제 2 절 중국의 경제 및 관광 현황	15
1. 중국경제의 현황	15
2. 중국관광의 현황	17
3. 중국의 한류 현황	18
제 3 절 의료관광 목적지 선택속성의 선행연구	19
제 III 장 연구 설계	22
제 1 절 연구 모형	22
제 2 절 컨조인트 분석의 이론적 고찰	23
1. 컨조인트 분석의 개념	23
2. 컨조인트 분석의 목적 및 절차	24
제 3 절 의료관광 목적지 선택속성 선정 및 설문지 설계	26
1. 의료관광 목적지 선택속성 선정	26
2. 설문지 설계	29

제 IV 장 실증분석	33
제 1 절 표본의 일반적 특성에 관한 분석	33
제 2 절 연구 과제 분석	35
1. 최적의 의료관광 목적지 선택속성 조합	35
2. 인구통계학적 특성에 따른 각 속성의 중요도	38
제 V 장 결 론	40
제 1 절 연구의 요약	40
제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구 과제	43
국문초록	44
참고문헌	45
설문지	49



< 표 목 차 >

<표 1> 의료관광의 개념적 정의	6
<표 2> 태국의 외국인환자 유치 실적	8
<표 3> 싱가포르의 외국인환자 유치 실적	10
<표 4> 국내 의료관광 유치 현황	13
<표 5> 국내의료관광 활성화를 위한 신규 제도개선 과제	14
<표 6> 중국경제 규모 현황 및 추이	16
<표 7> 의료관광 목적지 선택속성의 선행연구	20
<표 8> 컨조인트 분석 단계의 기본 원칙과 본 연구에서의 적용 방법	26
<표 9> 의료관광 유치 병·의원(피부·성형외과) 가상브랜드	27
<표 10> 25개의 프로파일 목록	30
<표 11> BIB Test를 위한 프로파일 배치도	31
<표 12> 카드별 프로파일의 속성 배열	32
<표 13> 표본의 인구통계학적 특성	33
<표 14> 의료관광 목적지 선택속성별 중요도 및 부분가치	35
<표 15> 인구통계학적 특성에 따른 각 속성의 중요도	39
<표 16> 선택속성을 선정한 선행연구와의 결과 비교	42

< 그림 목 차 >

<그림 1> 연구 흐름도	4
<그림 2> 개혁개방 30년 중국경제의 변화	16
<그림 3> 방한 중국인관광객 수의 추세	17
<그림 4> 연구 모형	22
<그림 5> 컨조인트 분석의 PROCESS 요약	25
<그림 6> 의료관광 목적지 선택속성	28
<그림 7> 속성별 하위수준의 중요도	36

A Study on Destination Choice Attributes of Medical Tourism Using Conjoint Analysis -Focus on Chinese students in Korea-

Kyung Hoon Kim

Department of International Business
Graduate School of business, Pukyong National University

Abstract

This study aims to grasp the consideration factors when Chinese people based on Chinese students choose the destination of medical tourism through conjoint analysis and suggest the most ideal combination of medical tourism product. In this study, five destination choice attributes of medical tourism were extracted including virtual brand, policy/institutional aspects, medical infrastructure and services, competitiveness of medical technology, regional connectivity and then 25 profiles were generated regarding the destination choice attributes of medical tourism through extracting low-level of each attribute. Survey data is analyzed by utilizing the statistical package program SPSS 20.0. Based on the survey results, when Chinese people selecting the medical tourism destination, the best medical tourism attribute combination was shown as follows; 1) Having brand name '臉色 '2) Obtaining certification from Joint Commission International 3) Retention of high-tech medical equipment 4) Development of tourism packages which well connected to tour attraction of region by travel agency and medical tourism marketing company 5) Arrangement of government's medical dispute resolution system.

The importance of select attributes on medical tourism were identified competitiveness of medical technology, medical infrastructure and services, virtual brands, regional connectivity, policy/institutional aspects in order. Analysis was conducted about importance of each attributes according to sample's demographic features and its differences.

I. 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

의료관광(Medical Tourism)은 의료서비스와 휴양, 레저, 문화 활동 등이 결합된 새로운 관광 형태를 의미하며, 체류기간이 길고, 체류비용이 크다는 점에서 21세기 새로운 고부가가치 산업으로 각광을 받고 있다(백광, 2005). 의료관광이 활성화되면 병·의원의 발전은 기본이고, 여행 및 숙박업, 쇼핑업 등의 관련 산업이 동반 성장하게 될 뿐만 아니라(이은미·윤병국·최원범, 2011), 많은 일자리가 창출되며 그로 인한 새로운 직업들도 생겨나고 있다. 이처럼 고부가가치 산업인 의료관광이 최근 전 세계적으로 ‘웰빙(well-being)’이라는 트렌드와 함께 건강에 대한 관심이 높아지면서 지속적으로 증가하고 있다. 전 세계 의료관광시장 규모는 2005년 200억 달러에서 2007년에는 267억 달러로 증가했으며 3년간 연평균 15.5%의 높은 성장률을 기록하였다. 세계 의료관광객수는 2005년 1,900만 명에서 2007년에는 2,580만 명으로 연평균 16.5%의 증가율을 보이며 2010년 4000만 명으로 예상이 된다(RNCOS, 2008). 특히 의료관련 비용이 선진국과 비교하여 저렴하면서 선진국 수준의 의료서비스와 휴양시설을 갖춘 아시아 국가들 중에서 싱가포르, 태국, 말레이시아, 인도 등에서 의료관광서비스가 활발히 추진되고 있다. 이들 국가들은 공통적으로 의료허브를 지향하고 있으며, 의료산업을 21세기 국가전략산업으로 삼고 외화획득의 주요수단이 되는 의료관광에 대규모 예산과 정부차원의 적극적인 지원정책을 펴고 있다(강재정·오상훈, 2008). 이에 우리나라도 2009년 5월 1일 의료법을 개정하여 ‘외국인환자를 대상으로 의료 행위를 위한 유치 행위가 허용’되었으며 2009년 정부의 신 성장 동력 산업 중에 ‘의료관광’을 포함하였고, 이를 바탕으로 정부에서는 의료관광 활성화를 위한 기반제도의 마련 등 적극적인 지원을 하고 있으며, 또한 K팝, 드라마 등의 한류 붐으로 태국, 싱가포르, 인도 등에 이어 아시아 주요 의료관광 국가로 부상하고 있다.

그리고 최근에는 경제적인 성장을 통해 삶의 질이 향상됨으로서 건강뿐만 아니라 미용에 대한 투자가 증가하면서 미용성형 그 자체만을 위한 미용관광으로 점차 확대되고 있다. 한국의 미용성형은 적절한 의료비용과 수준 높은 의료기술 그리고 K팝, 드라마 등 한류열풍으로 인해 근접한 거리에 있는 중국, 일본 여성 관광객들의 미용성형 수술을 받기 위한 한국 방문이 증가하고 있다. 특히 중국의 경제성장과 부유층이 늘어남에 따라 외국 의료 선진국에서 진료를 받고자 하는 사람들이 크게 늘어가고 있다(신윤숙, 2008). 한국관광의 제1시장으로서 중국관광객은 1995년에 178,243명이 한국에 입국한데 비해 2009년에는 약 15년간 1,342,317명으로 빠른 성장을 하였으며, 특히 2009년에는 관광을 목적으로 방문한 중국관광객이 581,205명으로 크게 성장함을 보여주고 있다. 앞으로 중국의 부유층을 대상으로 한국의 높은 의료수준과 용이한 지리적 접근을 잘 활용한다면 상당한 의료관광시장 확보가 가능할 것으로 예상된다(신윤숙, 2008).

따라서 본 연구는 아시아권의 의료관광 목적지 중 후발주자로 평가되고 있는 우리나라가 의료관광시장의 확보를 위해 앞으로 상당한 증가가 예상되는 중국 의료관광객들에게 입지를 강화할 필요가 있다는 전제 하에 컨조인트 분석을 이용하여 의료관광 목적지를 선택하는데 있어서 효용을 높게 두는 주요 요인을 파악하고 중국 의료관광객들의 구매력을 높일 수 있는 의료관광 목적지 선택속성의 기준을 제시함으로써 향후 의료관광 유치 의료기관이나 여행사, 관련업체들의 마케팅 활동에 유용한 자료를 제공함을 목적으로 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 구성

본 연구는 연구목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구방법과 실증적 연구방법을 실시하였다. 먼저 이론적 체계화를 위해 의료관광의 개념과 현황, 의료관광 선택속성, 컨조인트 분석에 대한 문헌연구를 실시하였다.

중국인들의 의료관광 목적지 선택 시 가장 이상적인 속성수준의 기준을 제시하기 위하여 본 연구에서는 소비자 관점으로 비교적 용이하게 측정할 수 있는 마케팅 조사방법인 컨조인트 분석을 실시하였다. 컨조인트 분석을 이용한 이

유는 보다 효과적으로 속성 간의 상대적 중요도를 파악할 수 있으며 속성수준을 조합하여 소비자가 원하는 가장 이상적인 상품조합을 구성할 수 있기 때문이다. 표본 및 자료의 수집은 다음과 같이 하였다. 의료관광 목적지 선택속성의 중요도 및 효용가치를 알아보기 위해 중국인 유학생을 중심으로 설문을 실시하였다. 설문조사는 2012년 9월 3일부터 9월 28일까지 부산·경남지역의 중국인 유학생들을 중심으로 총 200부의 설문지를 배포하였다. 이 중 회수된 117부의 설문지 중 응답이 불성실한 응답지 16부를 제외한 101부가 최종적으로 분석에 이용되었다.

본 연구는 총 5장으로 구성되어 있으며, 각 내용은 다음과 같다.

제 1장은 서론으로 연구의 배경 및 목적, 연구의 방법 및 구성에 대해서 기술한다.

제 2장은 연구의 이론적 고찰로 의료관광의 개념과 현황, 중국의 경제 및 관광 현황, 의료관광의 선택속성에 대한 문헌적 연구로 구성되어 있다.

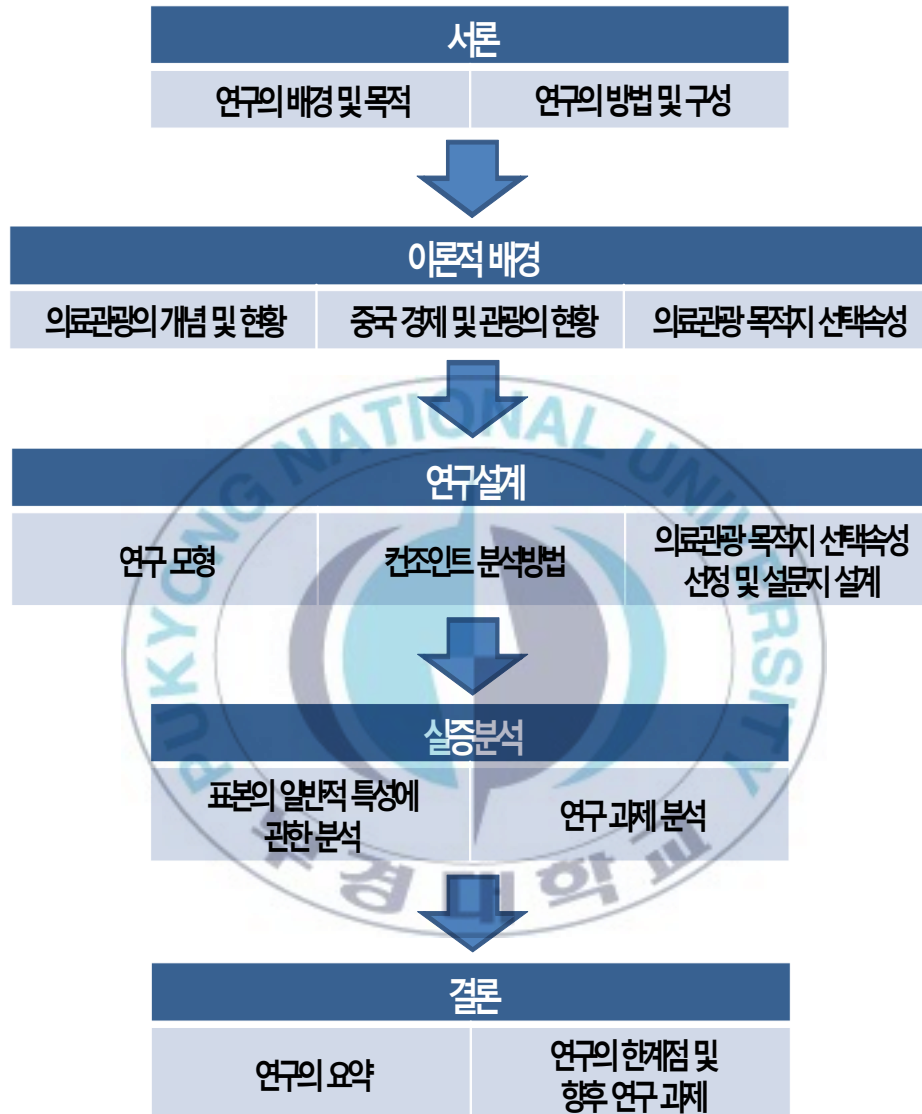
제 3장은 연구 설계로 연구 모형, 컨조인트 분석방법, 의료관광 목적지 선택속성 선정 및 설문지 설계로 구성되어 있다.

제 4장은 실증분석으로 실증적 연구를 통해 얻은 내용을 분석하고 결과를 기술한다.

제 5장은 결론으로 본 연구의 요약, 연구의 한계점 및 향후 연구 과제를 제시한다.

이러한 연구 구성을 도식화하면 다음<그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구 흐름도



II. 이론적 배경

제 1 절 의료관광의 개념 및 현황

1. 의료관광의 개념

의료관광의 개념에 대한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 국외연구들을 살펴보면 Hall(1992)은 보건관광을 관광활동의 주요 동기가 건강증진으로써 건강과 관련한 여행활동을 하는 것으로 규정하였으며, Eric(1996)은 건강상태를 개선시킬 목적을 가진 사람이 집을 떠나 행하는 레저 형태라고 설명하였으며, 같은 시기에 Laws(1996)도 사람들이 자신의 건강상태를 증진시킬 목적으로 집을 떠나 행하는 레저 활동을 헬스관광이라고 정의하였다. 또한 Bennett et al.(2004)은 스트레스 해소에 근간을 둔 즐거움 중심의 관광형태를 헬스관광으로 간주하고 건강을 이유로 따뜻한 기후를 찾아 떠나는 여행, 특별한 건강치료를 위한 크루즈 여행, 건강과 관련한 활동 또는 치료를 위해 헬스리조트를 방문하는 것 등으로 설명하였다. 한편, Gupta(2004)는 의료관광에 대해 수술과 치료를 필요로 하는 환자들에게 관광과 결합하여 저렴한 비용으로 효율적인 의료서비스를 제공하는 것이라 하였고, Garcia-Ales(2005)는 사람들이 건강을 이유로 거주지에서 벗어나 여행을 하는 것을 헬스관광으로 정의하고, 이러한 유형의 관광이 성장하고 있는 이유와 제약요소 그리고 이들을 극복할 수 있는 구체적인 전략을 제시한 연구들이 이루어졌다.

국내연구들을 살펴보면 이용균(2004)은 건강증진 및 치료를 목적으로 하는 관광 프로그램, 서비스라고 하였으며, 조구현(2006)은 의료관광을 보건관광에서 파생된 것으로 보고 이는 건강증진 및 치료를 목적으로 하는 환자들에게 관광활동과 결합하여 우수한 의료서비스를 제공하는 관광유형으로 정의하였고, 김이향·최규환·이종철(2008)은 의료관광을 의료기술과 관광서비스가 동시에 이루어

<표 1> 의료관광의 개념적 정의

연구자	개념적 정의
Hall(1992)	보건관광은 관광활동의 주요 동기가 건강증진으로써 건강과 관련한 여행활동을 하는 것
Eric(1996)	건강상태를 개선시킬 목적을 가진 사람이 집을 떠나 행하는 레저 형태
Laws(1996)	사람들이 자신의 건강상태를 증진시킬 목적으로 집을 떠나 행하는 레저 활동
Bennett et al. (2004)	스트레스 해소에 근간을 둔 즐거움 중심의 관광형태, 건강을 이유로 따뜻한 기후를 찾아 떠나는 여행, 특별한 건강치료를 위한 크루즈 여행, 건강과 관련한 활동 또는 치료를 위해 헬스리조트를 방문하는 것
Gupta(2004)	수술과 기타 다른 형태의 전문적인 치료를 필요로 하는 환자들에게 관광활동과 결합하여 저렴한 비용으로 효과적인 의료서비스를 제공하는 것
Garcia-Altes (2005)	건강을 이유로 거주지에서 벗어나 여행을 하는 것
Connell(2006)	사람들이 의료, 치아관리, 외상치료 등을 위해 종종 외국을 방문하고 동시에 관광활동을 하는 것
손대현·김정은 (2001)	건강증진 및 치료를 목적으로 하는 모든 관광프로그램, 서비스, 관광목적지를 포함하고 있는 것
이용균(2004)	건강증진 및 치료를 목적으로 하는 관광 프로그램, 서비스
조구현(2006)	건강증진 및 치료를 목적으로 하는 환자들에게 관광활동과 결합하여 우수한 의료서비스를 제공하는 관광의 유형
김이향·최규환· 이종철(2008)	의료관광은 의료기술과 관광서비스가 동시에 이루어지며 다목적 경험에 목적을 둔다는 점에서 의료서비스와 관광서비스를 동시에 경험할 수 있는 테마를 가진 체험
김민철·문성중· 부창산(2008)	인간의 재활력, 정신, 육체, 감성을 위하여 레저와 휴양을 함께 추구하며 웰니스(wellness)와 헬스 케어(healthcare)를 결합하는 기능을 하는 관광의 유형
이은미·김원인· 이계인(2009)	의료서비스와 관광서비스의 의미가 동시에 내재되어 있지만 상대적으로 의료서비스에 더 많은 비중을 두는 것
황재영(2010)	건강진단이나 치료 등 의료서비스를 받는 동시에 주변 관광지와 연계하여 여행, 휴양, 문화 활동 체험 등 특별한 경험을 통해서 건강과 삶의 보람을 찾는 활동
박호표(2012)	사람들이 건강 및 치료를 주목적으로 타국을 방문하여 의료서비스를 받는 동안 육체적·정신적 만족을 위해 관광활동을 부수적으로 취하는 것

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성

지며 다목적 경험에 목적을 둔다는 점에서 의료서비스와 관광서비스를 동시에 경험할 수 있는 테마를 가진 체험이라고 설명하였다. 한편, 이은미·김원인·이계희(2009)는 의료관광은 의료서비스와 관광서비스의 의미가 동시에 내재된 개념으로 보고 있지만 상대적으로 의료서비스에 더 많은 비중이 있음을 시사하고 있으며, 황재영(2010)은 건강진단이나 치료 등 의료서비스를 받는 동시에 주변 관광지와 연계하여 여행, 휴양, 문화 활동 체험 등 특별한 경험을 통해서 건강과 삶의 보람을 찾는 활동이라 하였고, 박호표(2012)는 사람들이 건강 및 치료를 주목적으로 타국을 방문하여 의료서비스를 받는 동안 육체적·정신적 만족을 위해 관광활동을 부수적으로 취하는 것이라고 정의하고 있다.

<표 1>에서 정리한 선행연구를 통하여 의료관광을 정리해보면, 의료관광은 “건강증진 및 치료 등의 의료서비스를 목적으로 다른 나라에 방문하여 저렴한 비용과 높은 수준의 의료서비스를 받음으로써 육체적인 만족과 더불어 그 나라의 관광지 여행 및 휴양, 쇼핑 등을 통해 정신적인 만족을 취하는 것”으로 정의할 수 있다.

2. 국외 의료관광의 현황

전 세계 의료관광시장은 연평균 15% 이상 성장하고 있는 고부가가치 산업으로서, 세계 의료서비스수준이 상향평준화 되고 서비스 무역 장벽이 완화되면서 가격적인 측면에서 경쟁력을 갖춘 아시아 지역에 의료관광객들이 집중되고 있으며, 그 중에 태국, 싱가포르, 인도 등의 동남아시아 국가들이 아시아 의료시장의 허브가 되기 위해 치열한 각축전을 벌이고 있다. 이들은 높은 의료서비스수준과 첨단의료장비, 저렴한 비용, 천혜의 관광자원, 값싼 물가 등을 앞세운 ‘의료 투어’(의료+관광)로 외국인환자를 적극 유치하고 있다. 이는 고용 촉진과 외화 수입 확대가 주목적이다. 이들은 주로 중국, 인도, 동남아, 중동 지역 국가의 부유층을 겨냥하고 있지만 미국, 유럽, 일본, 한국 등으로도 시장을 확대하고 있다(김명주, 2011). 본 논문에서는 의료관광산업의 선발주자이자 주요 선진의료관

광국가인 태국, 싱가포르, 인도의 의료관광 현황을 알아보고자 한다.

1) 태국

태국은 아시아 의료관광의 대표적인 사례로서 태국이 의료관광을 육성한 것은 1997년 외환위기 이후부터이다. 태국의 민간병원들은 국내경기 불황으로 인하여 환자가 50% 이상 감소하는 바람에 운영이 어려워지자 43%가 문을 닫았다. 이 때 방콕(Bangkok) 병원과 범룽랏(Bumrungrad) 병원 등 대형 민간병원들은 외국인환자를 유치하기 시작하였으며, 2001년 태국을 방문한 외국인환자수가 55만 명에서 2005년에는 125만 명, 2007년에는 154만 명을 유치하였으나 2008년과 2009년에는 전 세계 경제위기와 더불어 신종 인플루엔자(H1N1)의 확산 및 태국의 불안정한 정치 상황으로 인해 감소한 것으로 나타났다.

<표 2> 태국의 외국인환자 유치 실적

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
외국인환자 수 (천 명)	974	1,103	1,250	1,400	1,540	1,300	1,200
증가율	54.6%	13.2%	13.3%	12.0%	10%	-15.6%	-7.7%

자료: 김우종·최영민(2010)을 참조

태국 정부는 태국을 방문하는 외국관광객의 40%를 의료관광객으로 추정하고 ‘의료관광’을 국가 핵심 산업으로 키우기 위해 의료 부문에 대한 외국인 투자 자유화를 위해 관세 및 법인세를 일정기간 감면해 주거나 민간 병원들의 의료수가 책정 자율화 등 규제를 최소화하고 있으며(조구현, 2006), 의료서비스의 질을 향상시키기 위해 해외에 거주하던 우수한 인력을 확보하고 지속적으로 해외 의료진의 노하우를 전수받고 있다. 또한 열대 해변 휴양지, 북부 산악 휴양지, 불교 문화유산 등의 풍부한 관광자원과 연계하여 관광과 의료를 접목한 새로운 개념의 서비스를 실행하고 있는데, 대표적으로 아침에 건강검진을 받고 오후에

시내 관광을 마치고 돌아오면 검진결과를 볼 수 있는 패키지 프로그램이 있다. 이러한 전략을 바탕으로 세계 최고의 의료관광객 유치실적을 기록하여 2007년 154만 명의 환자와 2조 6천억 원의 의료관광 수입을 올렸다.

이처럼 태국이 의료관광지로써 급성장할 수 있었던 주요전략으로는 특급호텔이 부럽지 않은 병원의 시설과 규모를 바탕으로 선진국의 부유한 노인 관광객들 유치에 집중하는 차별화된 틈새시장의 공략과 세계적 의료서비스 수준을 갖추었음을 인증하는 'JCI(Joint Commission International)'인증 획득으로 인해 국제적 신뢰감 확보, 그리고 의료서비스와 스파, 전통 마사지, 허브상품의 융합 등 경쟁력 있는 산업의 연계와 방콕, 푸켓 등 휴양지 연계상품의 탁월한 기획을 들 수 있다.

2) 싱가포르

싱가포르는 의료관광산업의 선두주자이자 아시아 의료관광의 허브로써 세계적인 인지도를 가지고 있다. 이러한 평가는 싱가포르 정부가 제조업 위주의 성장정책에 대한 한계를 느끼고 서비스산업을 성장 동력으로 삼았으며 특히 집중육성 분야의 하나로 보건의료 분야를 선정하여, 의료서비스와 같은 고부가가치 산업을 육성함으로써 의료서비스 제도가 일찍이 국제화된 배경에 있다. 또한 높은 의료서비스 수준과 영어공용화, 서구적인 문화 및 사회적 규범, 많은 'JCI'인증 병원 등으로 인하여 태국이나 인도보다 우수하다는 평가를 받고 있다.

2003년 싱가포르는 23만 명의 의료관광객 유치를 통해 6억 5만 달러(SGD)의 매출을 거두었으며, 2005년에는 35만 명을 유치하여 관련 매출 9억 1천 5백만 달러(SGD)를 벌어들였다. 2008년에는 전년 대비 약 13% 증가한 64만 6천명의 의료관광객이 싱가포르를 찾아 19억 달러의 매출을 거둔 것으로 조사되어 지속적인 두 자리 숫자의 꾸준한 성장세를 나타내고 있다. 싱가포르 정부와 병원들은 2012년까지 연 100만 명의 의료관광객을 유치하고 그로 인한 30억 달러의 외화 수입을 도모하며 1만 3천개의 일자리를 창출한다는 목표로 적극적인 유치활동을 펼치며 의료관광객들이 건강검진부터 심장수술, 뇌수술, 각종 암 치료 등 다양한

의료서비스를 이용할 수 있도록 유도하고 있다.

<표 3> 싱가포르의 외국인환자 유치 실적

년도	2003	2004	2005	2006	2007	2008
외국인환자 수(천 명)	230	270	350	410	571	646
증가율	15%	17.4%	37%	10.8%	12.2%	13.1%
매출액 (백만 SGD)	650	750	915	1,300	1,700	1,900

자료 : 김우중·최영민(2010)을 바탕으로 연구자 재구성

싱가포르의 병원 체계는 국공립병원과 민간병원으로 나뉘며, 민간병원은 금융기관이나 일반투자자가 지분소유에 참여 가능한 영리병원이다. 현재 싱가포르 주식시장에는 6개 의료지주회사가 상장되어 있으며, 대표적으로 래플즈(Raffles) 병원이나 파크웨이(Parkway) 그룹이 있다. 민간병원에서는 환자 가족을 위하여 아파트 임대, 환자 및 가족전용 비즈니스 센터 운영 등 호텔 수준의 서비스 제공하며, 유럽 및 중동의 대부호와 왕족에게는 귀족 마케팅을 실시하고 있다. 그리고 정부차원에서는 경제개발원에서 전반적인 정책 수립과 제도개선을 담당하고, 싱가포르 관광청(Singapore Tourism Board)에서 의료관광과 관련된 실무정책을 운영하고 의료관광 경쟁력 강화를 위해 다양한 프로그램을 펼치고 있다. 또한 의료관광 상품을 개발하고 병원들의 협력을 조정하며, 비자 발급 절차와 의료 광고 규제에 관한 실무, 환자와 동반가족의 만족도를 높이는 역할도 하고 있다.

싱가포르 의료산업 자문단에서 의료관광 활성화와 경쟁력 강화를 위해 5가지 정책을 제안하고 있는데 내용은 다음과 같다. 첫째, 2003년 10월부터 병원별 진료비를 보건부 홈페이지에 공개하여 가격투명성의 확보, 둘째, 의료서비스 생산의 비용절감을 위해 의료인력 유치 제도 개선으로 가격경쟁력 강화, 셋째, 외국 71개 의대학위를 인정하고 일정한 조건 아래 싱가포르에서 의료행위를 할 수 있으며, 일정 기간이 지나면 정규의사로 전환하여 의사인력 확보, 넷째, 사전 비

자 발급제도와 응급환자를 위한 급행 비자 발급을 통한 해외환자 입국절차 간소화, 마지막으로 ‘싱가포르 메디신(Singapore Medicine)’ 홍보, 의료 전문 인력 싱가포르 방문 프로그램 및 국제 학술대회 개최, 선진국 의료기관 유치 등으로 적극적인 해외 마케팅을 실시하는 것이다(한국의료관광협회, 2012).

3) 인도

경제대국으로 성장하는 ‘잠룡(潛龍)’ 인도는 IT, 의료, 관광을 한데 묶어 이천과는 전혀 새로운 의료관광 상품을 개발하고 있다. 의료와 관광의 결합이 기존 의료관광 상품이라면 인도는 자국의 강점인 IT까지 접목해 싱가포르, 태국 등 경쟁 국가들과 확실한 차이를 보이고 있다. 이는 인도 정부가 의료관광산업 육성을 IT산업 다음으로 중요하게 생각하고 있기 때문이다. 인도 관광청에 따르면 의료 목적으로 인도를 찾는 외국인인 2004년 15만 명, 2005년에는 20만 명으로 늘었다고 한다(이용규·정병웅, 2007). 이처럼 인도는 의료관광산업을 다른 수출 산업과 같이 우대하는 정부 지원정책으로 매년 15%씩 성장하고 있다. 인도정부는 2010년 의료관광객 100만 명을 유치하겠다는 목표를 세우고 이를 위해 환자와 그 가족들에게 1년의 장기 의료 비자를 발급하며 의료기관 품질 향상을 위한 인증 제도를 도입하고, 의료 엑스포를 여는 등 국가 차원의 대규모 홍보 전략을 마련하고 있다.

인도가 아시아 의료관광의 중심국가 중 하나로 성장할 수 있었던 배경으로는 영어가 가능한 의료진들이 확립되어 있어 외국인환자와의 원활한 의사소통과 미국, 유럽 등 선진국 대비 10~20% 수준의 저렴한 의료비용, 영국, 미국의 유명 의료시설에서 교육을 받은 의사들로 구성되어 선진 의료기술 확보, 짧은 시술대기시간, IT 강점을 활용한 홍보 및 고객유치에 있어서 특성화 전략을 수립하였으며 요가, 아유베다(Ayurveda)와 같은 전통치료법을 접목시킴으로써 웰빙 인도의 이미지를 구축한 것을 꼽을 수 있다. 그 밖에도 미국 등 선진국에 비해 치료법 인증 규제가 덜 까다롭기 때문에 국제적인 임상시험과 학회인증을 거친 치료기법으로만 시술을 받을 수 있는 선진국보다 빨리 새로운 의료기법을 체험

해볼 수 있다. 그리고 인도는 불임치료 특화 등을 내세워 미국이나 유럽인들을 대상으로 적극 유치하고 있다. 엘리트 인도 여성의 난자 제공 서비스로 관심을 모았던 인도의 일부 병원과 관광회사는 아예 본격적으로 대리모까지 연결해주는 패키지여행상품까지 개발함으로써 선진국 불임부부들의 발길이 이어지고 있다.

3. 국내 의료관광의 현황

우리나라는 의료기술이 선진국의 80~90% 수준으로 심혈관질환, 특정 암 및 성형, 치과 분야는 세계 최고 수준을 갖추고 있으며, 가격경쟁력도 선진국에 비해 우위를 가지고 있어 의료관광지로서의 발전 가능성은 매우 크다. 하지만 그동안의 정책과 법의 제한으로 인해 의료관광산업이 태국, 싱가포르, 인도 등 동남아시아지역의 국가들에 비해 상당히 뒤쳐져 있으며 이러한 의료관광선진국들은 의료관광산업을 통해 높은 국익을 창출하고 있다.

이에 우리나라 정부도 2009년 5월 의료법을 개정하고 신 성장 동력 산업 중에 ‘의료관광’을 포함하여 의료관광 활성화를 위한 기반제도의 마련 등 정부의 적극적인 지원과 한국의료브랜드 ‘Medical Korea’와 슬로건 ‘Smart Care’를 개발하여 국가차원의 브랜드 홍보를 통해 2010년에는 외국인환자 유치 목표(8만 명)를 달성한 81,789명의 외국인환자를 유치하였고, 2011년에도 외국인환자 유치 목표(11만 명)를 달성한 122,297명이 우리나라를 방문하였으며 전년 대비 49.5% 증가한 것으로 집계되었다. 이러한 외국인환자 유치실적을 통해 2010년 1,032억 원의 진료비 수입을 얻었으며, 2011년에는 전년 대비 75.3% 증가한 1,809억 원의 외국인환자 진료비 수입이 발생되었다.

다음 <표 4>는 국내 의료관광 유치 현황을 나타낸다.

<표 4> 국내 의료관광 유치 현황

	2009	2010	2011
외국인환자 수 증가실적	60,201명	81,789명 (전년대비 36% 증가)	122,297명 (전년대비 49.5% 증가)
외국인환자 진료비 수입	547억 원	1,032억 원 (전년대비 89% 증가)	1,809억 원 (전년대비 75.3% 증가)
외국인환자 국적별 현황	미국(32.6%), 일본(30.3%), 중국(11.0%), 러시아(4.1%), 캐나다(2.3%), 기타(20.7%)	미국(32.4%), 중국(19.4%), 일본(16.8%), 러시아(7.7%), 몽골(2.8%), 기타(20.9%)	미국(27.0%), 일본(22.1%), 중국(18.9%), 러시아(9.5%), 몽골(3.2%), 기타(%)
진료과목별 현황	내과(20.5%), 검진(13.9%), 피부·성형외과(13.7%), 가정의학과(8.0%), 산부인과(6.2%), 한방과(2.9%), 그 외(29.8%)	피부·성형외과(14.0%), 내과(13.5%), 검진(13.1%), 가정의학과(9.8%), 산부인과(5.6%), 한방과(4.1%), 그 외(35.0%)	내과통합(15.3%), 피부·성형외과(12.7%), 가정의학과(8.7%), 검진센터(8.3%), 산부인과(7.7%), 한방과(5.9%), 그 외(36.4%)
지역별 진료현황	서울(61.3%), 경기(19.2%), 인천(7.3%), 대구(4.7%), 부산(4.0%), 전북(1.2%)	서울(61.7%), 경기(13.3%), 대구(5.5%), 부산(5.0%), 인천(3.5%)	서울(63.7%), 경기(14.0%), 부산(5.5%), 대구(4.5%), 인천(3.3%)

자료: 보건복지부(2011, 2012)를 바탕으로 연구자 재구성

한국의 의료관광은 2020년 의료관광객 100만 명 유치라는 목표아래 3단계별 전략에 의거하여 추진되고 있다(한국관광공사, 2009). 현재 보건복지부(2011)는 올해 정책 목표 달성과 2015년 외국인환자 30만 명의 유치를 통한 아시아 의료관광 허브로 도약하기 위해 3년차에 접어드는 시점에서 전반적인 사업 점검을 통한 재정비와 근본적인 제도를 통한 고도화 전략이 필요하다는 인식하에 문화체육관광부와 공동으로 현장의 의견수렴을 통해 의료관광 활성화를 위한 제도

개선과제를 적극적으로 발굴하고, 부처 협의를 통해 “의료관광사업 2단계 고도화 전략”을 마련하였으며, 의료관광 활성화 대책으로는 신규 제도개선 과제 20개(7대 중점과제, 13대 일반과제)와 기존 진행되고 있는 지속관리과제 18개 등 총 38개 과제로 이루어져 있다. 의료관광 활성화를 위한 신규 제도개선 과제 20개를 살펴보면 다음 <표 5>와 같다.

<표 5> 국내의료관광 활성화를 위한 신규 제도개선 과제

과제	내용
7대 중점과제	외국인환자 배상시스템 도입
	의료기관내 숙박시설 등 신증축시 용적률 완화
	외국인환자 원내조제 허용
	Medical Korea Academy 연수 확대 및 외국의료인 제한적 임상 참여 허용
	전문 인력 양성 확대
	의료기관별 외국인환자 수용성 평가
	비자제도 개선
13대 일반과제	유치업자 숙박알선·항공권 구매 허용
	일반여행업자 유치업 등록요건 완화
	유치실적 우수 의료기관 훈·포장 수여 등 인센티브 부여
	KOTRA 해외사무소 유치업체 입주 허용 등 해외홍보 강화
	해외 유치역량 강화
	의료기관 명칭 외국어 병행 표시
	코디네이터 국가기술자격증 도입
	중환자 공항 내 이송 활성화
	국적항공사의 외국인환자 이송 시 항공료 인하
	과도한 수수료 등 시장 건전화
	유치실적 통계 강화
	의료관광 정책 조정 강화
	법안 통과 지원

자료: 보건복지부(2011)를 바탕으로 연구자 재구성

보건복지부(2011)는 의료관광산업이 우리나라 미래를 이끌어 갈 차세대 선도사업으로 이러한 활성화 대책을 통해 외국인환자가 한국을 방문할 때 불편함을 최소화하고 유치 등록기관이 더욱 적극적으로 사업을 추진할 수 있는 계기가

마련되었고, 2012년에는 우리나라가 의료관광 선진국으로 도약할 수 있는 분수령이 될 것으로 예상되며, 보건복지부와 문화체육관광부는 공동으로 활성화 대책의 추진실적을 정기적으로 점검하고 앞으로도 선제적인 지원정책과 제도개선을 추진해 나갈 계획이라고 하였다.

제 2 절 중국의 경제 및 관광 현황

1. 중국경제의 현황

중국경제는 1978년 개혁개방을 통해 국내총생산(GDP)이 30년 간 빠르게 성장을 하였다. 특히 1992년 중국경제체계가 전환함에 따라 높은 경제성장을 유지하였다. 1978년에 중국의 국내총생산액은 3,645억 위안이었으나 2009년 중국의 국내총생산액은 20조 9,407억 위안으로 엄청난 증가를 하였다. 또한 2010년에는 외환 보유액이 2조 달러를 넘어서 일본을 제치고 세계 최대 외환보유국으로 등극하였다.

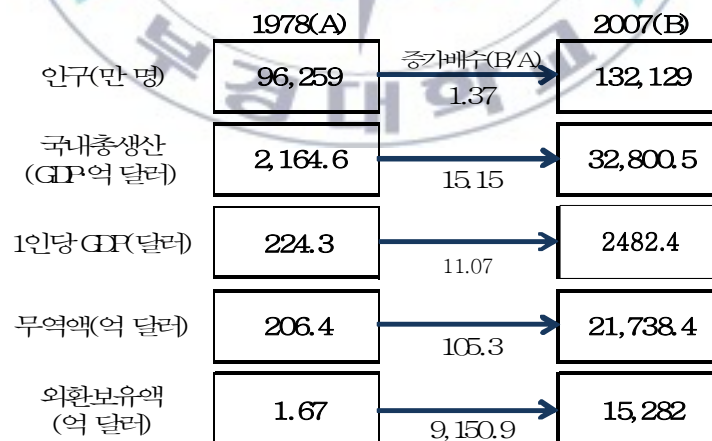
중국 국민들의 개별적인 임금 부분도 1952년부터 시작된 사회주의 분배원칙에 입각한 계획임금제도로 인해 중국의 임금은 전반적으로 낮은 수준을 유지하였지만 경제개혁 이후 상여금 및 성과급을 지급하고, 식품가격보조와 승진에 따른 임금가산제 등으로 임금구조가 개선되었다. 그로 인해 임금은 개체경제나 사영경제에서 빠르게 상승하여 2002년에는 1인당국민소득이 처음으로 1000달러를 넘어 중진국의 대열에 들어섰다.

<표 6> 중국경제 규모 현황 및 추이

연도	GDP 성장률(%)	1인당평균 GDP(위안)	연도	GDP 성장률(%)	1인당평균 GDP(위안)
1978	11.7	381	1994	12.6	4,044
1979	7.6	419	1995	10.5	5,046
1980	7.8	463	1996	9.6	5,846
1981	5.2	492	1997	8.8	6,420
1982	9.1	528	1998	7.8	6,796
1983	10.9	583	1999	7.1	7,159
1984	15.2	695	2000	8.0	7,858
1985	13.5	858	2001	7.3	8,622
1986	8.8	963	2002	8.3	9,398
1987	11.6	1,112	2003	9.3	10,542
1988	11.3	1,366	2004	9.5	12,336
1989	4.1	1,519	2005	9.9	14,185
1990	3.8	1,644	2006	10.7	16,500
1991	9.2	1,893	2007	11.4	20,169
1992	14.2	2,311	2008	9.0	23,708
1993	13.5	2,998	2009	8.0	25,575

자료: 중화인민공화국국가통계국(2010)을 참조

<그림 2> 개혁개방 30년 중국경제의 변화



자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성

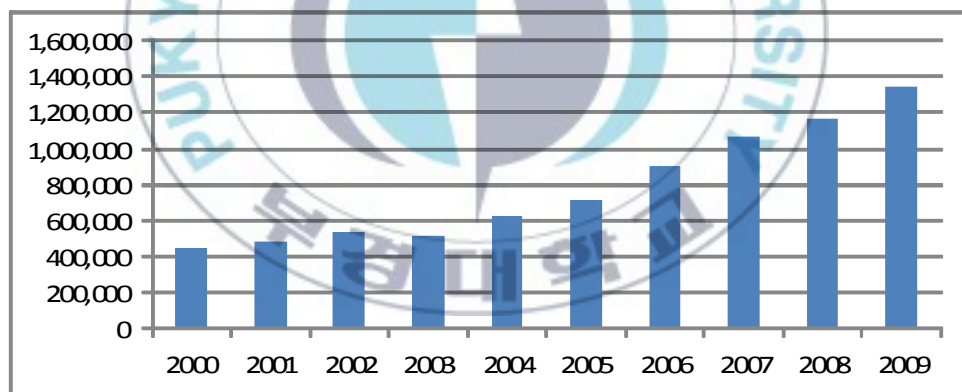
이처럼 중국은 개혁개방과 경제개혁을 통해 세계 2위의 경제 대국으로

성장하였으며 향후 지속적인 성장이 예상되고 있다.

2. 중국관광의 현황

1997년부터 중국 정부가 자국민들의 해외여행에 대한 규제 완화와 더불어 중국경제의 빠른 성장으로 중국인의 삶이 윤택해짐에 따라 해외여행에 대한 수요도 빠르게 증가하고 있다. 2005년 3,100만 명의 중국인들이 해외여행을 떠났으며 2010년에는 5,400만 명으로 15% 증가하였으며, 해외여행으로 480억 달러를 소비해 전년 동기대비 14%의 증가한 것으로 집계되었다. 2020년에는 약 1억 명의 중국 관광객이 발생할 것으로 예상됨으로 중국이 2020년 세계 최대 관광객 유치국이자, 세계 4위의 관광객 송출국이 될 것으로 전망된다.

<그림 3> 방한 중국인관광객 수의 추세



자료: 한국관광공사(2009)를 바탕으로 연구자 재구성

중국인 해외관광객들 중에는 중국에서는 금지되어있는 카지노 도박을 위해 홍콩이나 마카오, 러시아 등 가까운 이웃국가로 당일치기 여행을 하는 경우가 많으며, 이들을 제외하면 실질적인 중국인 해외관광객은 500~600만 명 선으로 예상할 수 있다. 그리고 중국의 중·상류층이 의료, 교육, 관광 등 한국 서비스에 대한 관심이 증가하고 있다. 연 소득 6만~50만 위안인 중국 중산층은 2004년 기

준 전체 인구의 5%(약 7000만 명)로 현재 추세라면 이 비율은 2020년 45%로 높아질 것이고, 2015년이면 중국 관광객이 일본을 능가 할 것이며, 한국도 중국 관광객 유치에 위한 차이나타운 개발 조성, 의료 및 관광 상품의 개발이 시급하다(강현만, 2008).

3. 중국의 한류 현황

중국과 한국이 지난 1992년 8월 24일 수교 이래, 양국관계가 여러 영역에서 빠른 발전을 이룩했으며 5년에 한 번씩 새로운 단계로 업그레이드가 되었다. 1998년에 21세기를 향한 협력 동반자 관계를 건립했고, 2003년 전면적인 협력 동반자 관계로, 2008년에는 양국관계를 한 단계 격상시켜 전략 협력 동반자 관계로 승화하기로 결정하였다. 중한 외교부문 첫 고위급 전략대화가 2008년 12월 베이징에서 진행되어 중한 양국 경제무역협력과 인문교류 등의 영역에서 풍성한 성과를 이룩하였다(중국 한민족 공동체 뉴스, 2009). 이러한 대표적인 사례 중 하나가 바로 ‘한류(韓流)’라는 한국 대중문화의 열풍을 꼽을 수 있으며 아시아에서 가장 먼저 ‘한류’가 시작된 곳이 바로 중국이다. 1997년 ‘별은 내 가슴에’라는 드라마가 중국에서 방영되면서 큰 성공을 거두었고, 이후 영화 ‘엽기적인 그녀’, 드라마 ‘대장금’ 등이 중국에 소개되면서 ‘한류’라는 용어를 사용하기 시작하였다. ‘한류’는 중국인들의 한국 대중문화에 대한 열광을 표현하기 위해 2000년 2월 중국 언론이 사용한 말이다. 처음에는 ‘한류’는 부정적인 의미를 내포하고 있었지만 한국의 드라마와 영화, 연예인들이 인기를 끌기 시작하면서 긍정적인 의미로 변화되었다. 이러한 ‘한류’는 2000년 이후 한류스타와 드라마, 가요, 영화 등의 대중문화뿐만 아니라 김치, 고추장, 라면 등 한국 음식이나 화장품, 가전제품 등 한국 관련 제품에 대하여 선호하는 현상도 뚜렷이 나타나기 시작하였고, 한국으로 여행을 오는 중국인 관광객들도 매년 큰 폭으로 증가하고 있다.

제 3 절 의료관광 목적지 선택속성의 선택속성

의료관광은 의료서비스 산업과 관광산업이 결합된 융복합(Convergence)산업으로 관광객이 의료서비스와 관광서비스를 동시에 이용한다. 따라서 관광객들은 일반적인 관광지의 선택속성뿐만 아니라 의료기술의 수준, 국가의 보건정책, 의료보험제도, 각 의료기관의 시설 등과 같은 의료서비스 환경의 특수성을 포괄적으로 고려하여 선택한다. 이처럼 의료관광을 선택하는 것에 영향을 미치는 속성들은 매우 다양하게 제기되고 있다. 선택속성의 선행연구를 살펴보면 다음과 같은 속성들이 나타났다.

Connel(2006)의 연구에서는 의료관광의 급진적인 발전 요인으로 의료기기의 우수성과 의료진에 대한 신뢰성, 치료비용의 차별성, 치료 전·후의 관광프로그램, 불공평한 의료자원배분의 접근성, 환율, 여행거리, 헬스케어의 민영화, 헬스케어의 기술의존성 증대 등이 중요함을 설명하였다.

한국관광공사(2008)는 국내에서 의료서비스를 경험한 해외관광객을 대상으로 의료진 및 의료시설, 의료지원서비스, 관광프로그램 등에 대한 속성을 평가하게 한 뒤, 국내 의료서비스를 이용할 때의 고려사항 및 의료서비스 기관을 선택하는 이유 그리고 우리나라를 의료관광 목적지로 선택한 이유 등에 대해 전반적으로 설명하였다.

강재정·오상훈(2008)의 연구에서 의료서비스의 품질, 여행 및 치료비용, 의료시설의 현대화, 진료상의 의사소통, 근접성과 접근의 용이성, 사전/사후관리서비스, 치료 이외의 관광프로그램의 매력, 자연경관 및 기후·음식 등의 8가지 요인을 도출하여 인구 통계적 특성(국적, 성별, 연령, 학력, 소득, 직업)에 따라 의료관광목적지 선택요인의 중요도 차이와 의료관광목적지 선택요인에 대한 중요도에 따라 의료관광목적지의 선택 차이에 대하여 분석하였다.

김이향·최규환·이종철(2008)의 연구에서 의료관광 선택속성을 크게 의료서비스의 질, 건강추구, 자신감, 지리·접근성 등 4개의 차원으로 구성하여 선택속성의 중요도와 선택속성 집단별 인구통계학적 특성에 대한 차이를 분석하였다.

<표 7> 의료관광 목적지 선택속성의 선행연구

연구자	선택속성
Connel (2006)	의료기기의 우수성과 의료진에 대한 신뢰성, 치료비용의 차별성, 치료 전·후의 관광프로그램, 불공평한 의료자원예의 접근성, 환율, 여행거리, 헬스케어의 민영화, 헬스케어의 기술의존성 증대 등
한국관광공사 (2008)	의료진 수준(전문성), 시설 및 장비, 의료기관의 명성, 의료기관의 인지도, 보험적용 범위, 패키지 진료상품, 저렴한 진료비, 접근 편의성, 편리한 예약 및 수속절차, 짧은 대기시간, 능숙한 의사소통, 사후 환자관리 서비스, 다양한 의료관광 상품, 환자지원 인력의 수준(전문성), 보험사 연계
강재정·오상훈 (2008)	의료서비스의 품질, 여행 및 치료비용, 의료시설의 현대화, 진료상의 의사소통, 근접성과 접근의 용이성, 사전/사후관리서비스, 치료 이외의 관광프로그램의 매력, 자연경관 및 기후·음식 등
김이향·최규환· 이종철(2008)	의료서비스의 질, 건강추구, 자신감, 지리·접근성 등
박봉규 (2008)	의료서비스 질, 의료기술 현대성, 관광지역 안전성, 의료서비스 차별성, 의료관광비용 적정성, 관광프로그램 다양성, 다양한 숙박시설, 관광 매력물, 여흥 및 쇼핑시설, 교통 편리성, 기후
이은미·김원인· 이계희(2009)	의료관광 지원서비스, 의료관광 목적지 브랜드, 진료시간 및 의료진의 친절도, 의료 인프라 및 저렴한 의료비용, 편의시설 및 분위기, 관광 인프라
LIN(2010)	세계 경제 환경, 의료기술, 의료서비스 수준, 지리적 접근성
Lunt and Carrera (2010)	의료기술의 질과 안전도(감염 등에 대한 안전), 치료과정, 의료관광자의 개인 프라이버시, 호텔, 날씨, 음식, 문화
이희승·전혜진· 김기홍(2010)	의사와의 원활한 의사소통, 적절한 의료비용, 병원의 위생/청결상태, 편리한 검진절차, 최신 의료장비의 도입, 의료진의 능력과 명성, 사후치료, 접근성, 의료관광지로서 한국의 매력도, 안전하고 국제화된 환경, 신속한 검진절차
김양균·최민식· 오영인·윤태영 (2010)	의료서비스의 전문성(의료진 실력, 의료정보 제공, 의료시설과 장비), 의료서비스의 만족(의사 친절, 간호사 친절, 진료비 만족, 부대시설), 의료서비스의 적정성(과목 간 협조, 예약 및 대기시간, 충분한 진료시간, 질병호전), 명성 및 지리적 접근성(명성과 전통, 교통)
김도영 (2011)	의료관광 목적지의 효용성, 의료관광 경영성, 시설 및 설비성, 의료관광 목적지의 접근성, 의료관광의 정보성
성연경 (2012)	정책/제도적 측면, 의료 인프라 및 서비스, 의료기술의 경쟁력, 지역 연계성

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성

김양균·최민식·오영인·윤태영(2010)의 연구에서는 기능적 가치의 요인으로 의료서비스의 전문성(의료진 실력, 의료정보 제공, 의료시설과 장비), 의료서비스의 만족(의사 친절, 간호사 친절, 진료비 만족, 부대시설), 의료서비스의 적정성(과목 간 협조, 예약 및 대기시간, 충분한 진료시간, 질병호전), 명성 및 지리적 접근성(명성과 전통, 교통) 등 크게 4가지로 구성하여 의료관광 소비자들이 타 의료관광목적지에 대비하여 우리나라를 선택하는 이유를 설명하였다.

성연경(2012)의 연구에서는 의료관광 선택속성을 크게 정책/제도적 측면, 의료 인프라 및 서비스, 의료기술의 경쟁력, 지역 연계성의 4가지 상위항목과 18가지 하위항목을 구성하여 중국 의료관광객의 우선순위와 실무자의 직종에 따른 차이에 대해 분석하였다.

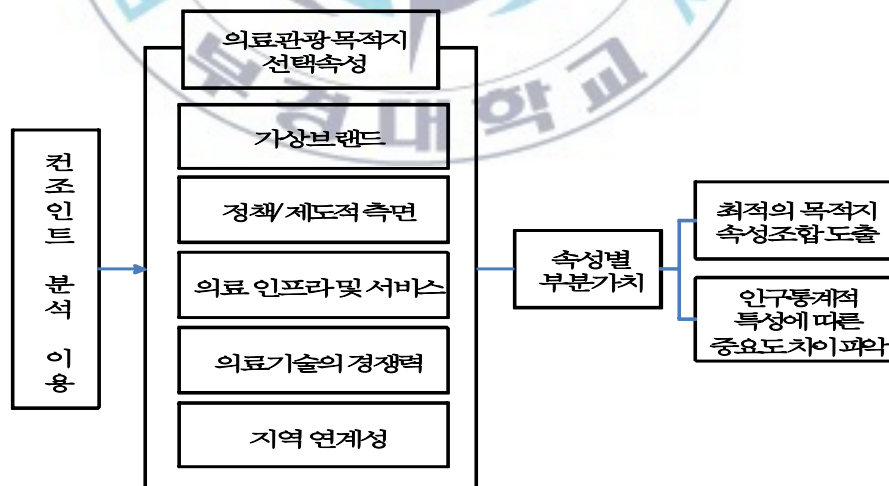


Ⅲ. 연구 설계

제 1 절 연구 모형

본 연구는 의료관광에 대한 중국인들의 반응을 알아보기 위해 소비자의 효용을 분석하는 대표적인 분석방법인 컨조인트 분석을 이용하였다. 컨조인트 분석은 소비자들에게 여러 가지로 잘 디자인되어진 다양한 가상적인 상품 프로파일들을 제시하여 선호도를 표시하도록 함으로써 소비자들로부터 부여받은 다양한 의료관광 목적지 선택속성들의 효용가치를 판단할 수 있어 의료관광 유치 의료기관이나 여행사, 관련업체들의 마케팅 활동에 적용하면 고객들의 세분 시장별 상품의 속성 및 수준에 대한 상대적 중요도 결과에 따른 새로운 상품개발 전략을 가질 수 있다. 본 연구의 모형은 <그림 4>와 같다.

<그림 4> 연구 모형



본 연구의 의료관광 목적지 선택속성으로 가상브랜드, 정책/제도적 측면, 의료 인프라 및 서비스, 의료기술의 경쟁력, 지역 연계성의 5가지 중요속성을 선택하여 연구를 하였다. 또한 표본 및 자료의 수집은 다음과 같이 하였다. 의료관광 목적지 선택속성의 중요도 및 효용가치를 밝히기 위해 중국인 유학생을 중심으로 설문을 실시하였다. 설문조사는 2012년 9월 3일부터 9월 28일까지 부산·경남지역에 위치한 대학교를 중심으로 총 200부의 설문지를 배포하였다. 이 중 회수된 117부의 설문지 중 응답이 불성실한 응답지 16부를 제외한 101부가 최종적으로 분석에 이용되었다. 회수된 실증조사 자료의 분석은 통계패키지인 SPSS 20.0 프로그램을 분석에 활용하였다.

제 2 절 컨조인트 분석의 이론적 고찰

1. 컨조인트 분석의 개념

컨조인트 분석(Conjoint Analysis)은 소비자의 효용을 분석하는 대표적인 방법으로서, 어떤 상품 또는 조사대상에 대한 소비자들의 종합적인 선호도를 측정하여 상품을 구성하는 속성(attribute)들의 각 수준에 소비자들이 인식하는 부분 가치/효용(part-worth/utility)을 추정하고, 이를 바탕으로 각 속성의 상대적 중요도(relative importance)를 평가하며, 소비자들이 선택할 상품을 예측할 수 있는 기법이다. 컨조인트 분석의 기본 아이디어는 어떤 상품이든 몇 개의 중요한 속성들을 가지고 있으며, 각 속성은 다시 몇 개의 수준들이나 값을 가질 수 있다는 것이다(박주원, 2010). 1970년 초반부터 마케팅에 도입되어 신제품 컨셉 평가 및 신제품 개발, 시장점유율 예측, 시장 내 제품 포지셔닝, 최적가격설정, 시장점유율과 브랜드 효용을 이용하여 개별브랜드 가치 측정, 시장 세분화 등 마케팅의 주요 분야에서 마케팅 의사결정을 돕는 분석 수단으로 광범위하게 활용되었으며, 최근에는 마케팅 전략 수립 등 그 응용범위가 점차 확대되고 있다.

이러한 컨조인트 분석의 장점을 살펴보면 첫째, 보다 효과적으로 속성 간의 상대적 중요도를 파악할 수 있고 둘째, 속성수준을 조합하여 소비자가 원하는

가장 이상적인 상품조합을 구성할 수 있다. 그리고 세 번째로, 이산적인 형태로 현실적으로 상품화가 가능한 속성수준으로 구성된 상품 자체를 평가함으로써 보다 효과적으로 소비자의 효용을 추정할 수 있다는 점이다(이훈영, 2009).

2. 컨조인트 분석의 목적 및 절차

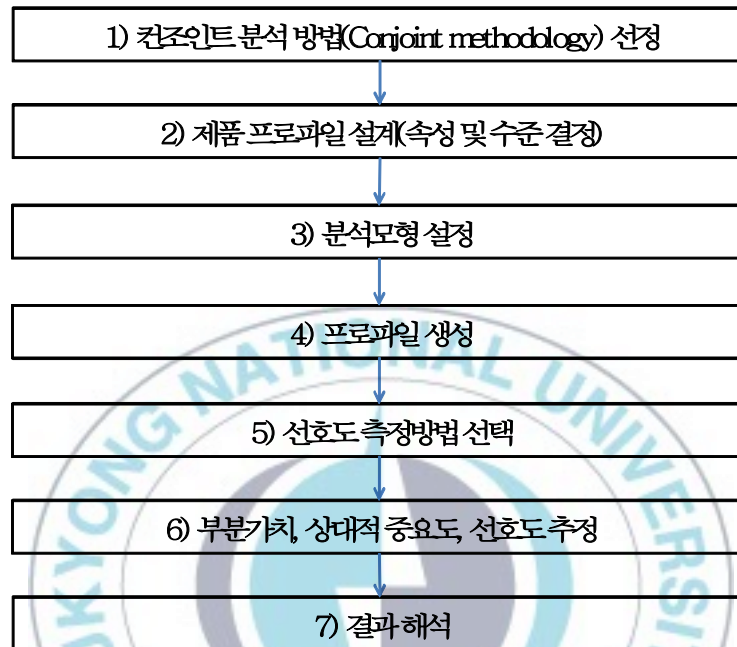
컨조인트 분석의 근본적인 목적은 독립변수인 상품 또는 조사대상의 속성들이 종속변수인 상품 선택에 미치는 영향 또는 조사대상에 대한 선호도, 그 속성들 사이의 관계는 어떤 관계인가를 밝혀내는 데 있다. 즉 상품속성의 중요도를 파악하고 시장세분화에 의한 고객특성 파악을 통해 신제품 개발 아이디어를 도출하며 또한 각각의 세분시장별로 기존제품과 신제품을 가상적으로 투입한 초이스 시뮬레이션(choice simulation)을 통해 시장점유율을 예측하고 가장 성공 가능성이 높은 신제품을 결정하는 것이다.

컨조인트 분석을 이용 시 다음과 같은 연구목적을 해결할 수 있다.

- (1) 새로운 상품 및 서비스를 개발할 때 중요하게 고려해야하는 속성과 수준 결정할 수 있다.
- (2) 마케팅믹스와 제품믹스 등의 최적 조합결정을 할 수 있다.
- (3) 소비자의 상품속성과 수준에 대한 선호 판단을 토대로 가능한 속성수준의 조합들이 가질 수 있는 신제품의 시장점유율을 예측할 수 있다.
- (4) 조사대상의 속성수준에 대한 각 응답자들의 상대적 중요도를 토대로 응답자들의 시장세분화를 할 수 있다.
- (5) 수요에 근거한 상품의 최적가격을 결정할 수 있다.
- (6) 가상의 상품이나 아이디어를 구성할 수 있는 속성수준에 대한 상대적 중요도를 구하고 새로운 상품의 기회를 찾을 수 있다.

다음 <그림 5>는 컨조인트 분석의 구체적인 실행 절차를 나타낸다.

<그림 5> 컨조인트 분석의 PROCESS 요약



자료: Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L.(2006), Multivariate Data Analysis. New Jersey: Pearson Education, Inc.

다음 <표 8>은 컨조인트 분석 단계의 기본원칙과 본 연구에서 적용된 방법을 나타낸 것이다.

<표 8> 컨조인트 분석 단계의 기본 원칙과 본 연구에서의 적용 방법

분석단계	기본원칙	본 연구에서의 적용방법
컨조인트 분석방법 선정	- 전통적인 컨조인트 분석법 - 적응적 컨조인트 분석법 - 혼합적 컨조인트 분석법 - 응답자 직접 평가법	전통적인 컨조인트 분석법
소비자반응 측정방식	- 점수조사 - 순위조사	순위조사
제품프로파일 구성방식	- 표적 집단 면접조사 - 심층 면접조사 - 제품관리자 혹은 판매자의 판단	표적 집단 면접(설문)조사
프로파일 제시방법	- 전체 프로파일 설계방법 - 트레이트 오프방법 - 짝 비교방법 - 택일법 - 부분요인 설계방법	부분요인 설계방법
프로파일 제시 형식	- 프로파일 카드 - 기술물질 - 사진 혹은 입체모형 - 실제 제품 혹은 실제 모형 - 멀티미디어	프로파일 카드
실사방식	- 대인 면접조사 - 우편 조사 - 인터넷 조사	대인 면접조사

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성

제 3 절 의료관광 목적지 선택속성 선정 및 설문지 설계

1. 의료관광 목적지 선택속성 선정

최적의 의료관광 상품 조합을 위한 컨조인트 분석을 하기에 앞서, 우선 중국인 의료관광객들의 의료관광 목적지 선택에 관한 속성과 속성 수준을 결정해야 한다. 컨조인트 분석에서 중요한 단계는 속성과 속성 수준을 결정하는 것이라 할 수 있다. 속성은 소비자의 선택에 영향을 미치는 독립 변수들을 말하는 것으

로 묘사와 평가를 위해 사용된 대상의 특성을 규정한 것이다. 속성 수준은 속성이 취하는 값을 말하는 것으로 주어진 속성 중에서 식별가능한 단계를 말한다(성승욱, 2009).

속성들을 파악하는 것은 의료관광 마케팅에 있어 시장차별화를 통한 표적시장의 전략에 필요한 기본적인 이론적 근거를 제공한다. 본 연구에서는 의료관광 목적지에 대한 중국인 의료관광객들의 선택에 영향을 미치는 요인을 파악하여 최적의 의료관광 상품의 구성 요소를 분석하기 위하여 기존의 문헌연구를 기초로 하여 속성과 그 속성 수준을 선정하였다.

본 연구에서 사용될 선택속성은 이론적 고찰을 통해 중국 의료관광객들의 선택속성을 도출한 후 의료관광 관련 현직 실무자들로 구성된 전문가 집단을 대상으로 포커스 그룹 1차 설문조사를 통해 항목의 타당성을 검증하였고, 2차 조사로 속성의 상대적 중요도 파악을 통해 자료의 완성도를 높인 성연경(2012)의 연구에서 도출된 의료관광 선택속성을 사용하였다. 그리고 의료관광 유치 병·의원(피부·성형외과)의 가상브랜드를 속성에 추가하였다. 이는 의료관광의 주체인 의료기관인 병·의원의 자체 브랜드에 대한 인식이 부족하고 이에 대한 연구가 없으므로 브랜드에 대한 중국인들의 효용을 파악하기 위함이다.

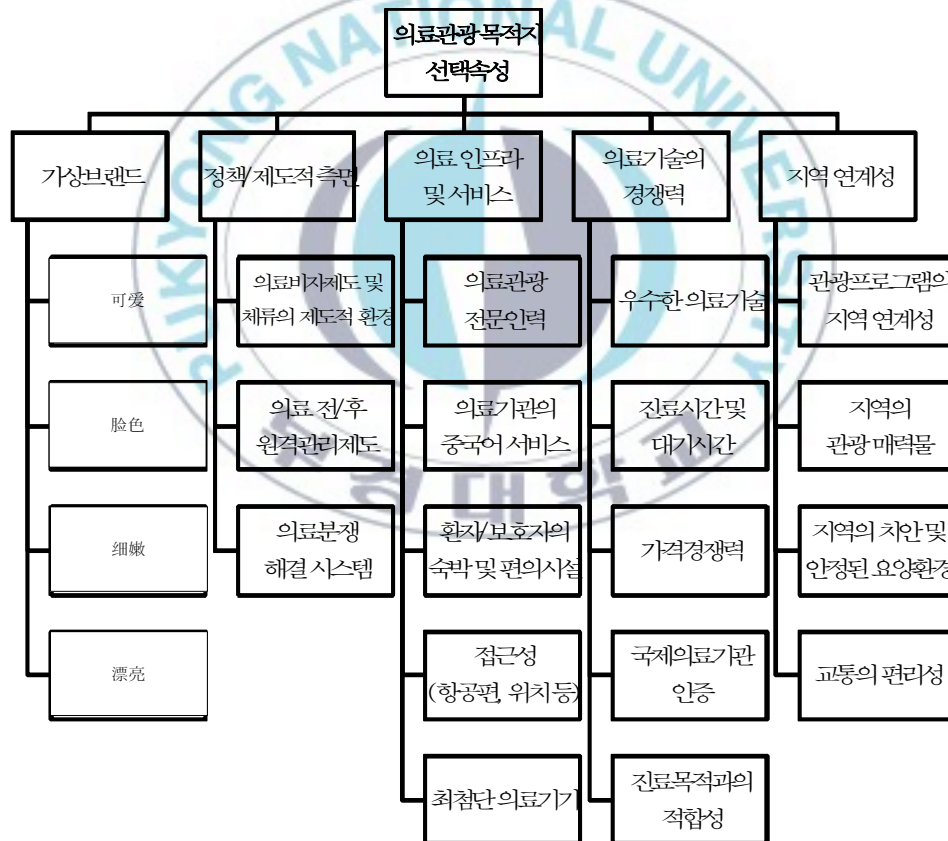
의료관광 유치 병·의원(피부·성형외과)의 가상브랜드는 중국 유학생 10명을 대상으로 설문을 통해 총 8가지 가상브랜드 중에서 4가지의 가상브랜드를 도출하였다(<표 9> 참조).

<표 9> 의료관광 유치 병·의원(피부·성형외과) 가상브랜드

가상브랜드	의미	
美麗 [měili]	아름답다. 예쁘다. 곱다.	기각
可心 [kěxīn]	마음에 들다. 흡족하다.	기각
可愛 [kěài]	사랑스럽다. 귀엽다.	채택
臉色 [liǎnsè]	안색, 얼굴색	채택
細嫩 [xìnnèn]	(살결 등이)곱고 부드럽다.	채택
赫拉 [hèlā]	아름다움을 당기다.	기각
好看 [hǎokàn]	근사하다. 얼굴이 빛나다.	기각
漂亮 [piàoliang]	예쁘다. 어여쁘다. 보기 좋다.	채택

따라서 본 연구에서 사용될 선택속성을 가상브랜드, 정책/제도적 측면, 의료 인프라 및 서비스, 의료기술의 경쟁력, 지역 연계성으로 구성하였고 하위수준으로 가상브랜드 4가지, 정책/제도적 측면 3가지, 의료 인프라 및 서비스 5가지, 의료기술의 경쟁력 5가지, 지역 연계성 4가지로 구성하였다. 다음 <그림 6>는 본 연구를 위한 5가지 의료관광 목적지 선택속성 및 속성 수준을 나타낸 것이다.

<그림 6> 의료관광 목적지 선택속성



자료 : 성연경(2012)을 바탕으로 연구자 재구성

2. 설문지 설계

프로파일 제시방법 중 한가지인 전체 프로파일 설계방법(Full Profile Method)은 컨조인트 분석에 사용될 속성을 모두 이용하여 가상의 프로파일을 만들어 이 모든 프로파일을 응답자에게 제시하고 가장 선호하는 순서대로 프로파일을 정하는 방법으로써, 응답자가 모든 속성을 동시에 고려하기 때문에 현실성은 높으나 속성 및 하위수준의 수가 많은 경우 늘어난 가상 프로파일에 대해 정확한 순위측정이 어렵다는 단점을 보완하기 위해 부분요인 설계방법(Fractional Factorial Design)을 사용하였다. 본 연구에서 사용되는 속성의 수가 총 5개이며 각 속성별 하위수준이 가상브랜드 4개, 정책/제도적 측면 3개, 의료 인프라 및 서비스 5개, 의료기술의 경쟁력 5개, 지역 연계성 4개로 총 21개의 하위속성을 가진다. 속성간의 조합을 통해 생성될 수 있는 가상의 상품 수는 1,200개($4 \times 3 \times 5 \times 5 \times 4$)이다. 이 모든 가상 프로파일을 전부 제시하는 것은 현실상 불가능하며 정확한 순위 측정 또한 어렵기 때문에 SPSS의 직교계획을 통해 총 25개의 프로파일을 도출하였으며 이를 통해 의료관광 목적지 선택속성의 속성별 선호도와 부분가치를 알아보고자 한다.

다음 <표 10>은 SPSS의 직교계획에 의해 생성된 25개의 가상의 프로파일을 나타낸 것이다.

<표 10> 25개의 프로파일 목록

카드 ID	가상 브랜드	정책/제도적 측면	의료 인프라 및 서비스	의료기술의 경쟁력	지역 연계성
1	可愛	의료 전/후 원격관리제도	접근성 (항공편, 위치 등)	가격 경쟁력	관광프로그램의 지역연계성
2	可愛	의료 전/후 원격관리제도	최첨단 의료기기	진료목적과의 적합성	지역의 치안 및 안정된 요양환경
3	可愛	의료분쟁 해결시스템	환자/보호자의 숙박 및 편의시설	가격 경쟁력	지역의 관광 매력물
4	臉色	의료 전/후 원격관리제도	최첨단 의료기기	우수한 의료기술	지역의 관광 매력물
5	細嫩	의료비자제도 및 체류의 제도적 환경	최첨단 의료기기	진료시간 및 대기시간	관광프로그램의 지역연계성
6	細嫩	의료비자제도 및 체류의 제도적 환경	의료기관의 중국어 서비스	국제의료기관 인증	지역의 관광 매력물
7	臉色	의료비자제도 및 체류의 제도적 환경	접근성 (항공편, 위치 등)	진료목적과의 적합성	교통의 편리성
8	臉色	의료비자제도 및 체류의 제도적 환경	의료기관의 중국어 서비스	가격경쟁력	지역의 치안 및 안정된 요양환경
9	細嫩	의료분쟁 해결시스템	접근성 (항공편, 위치 등)	우수한 의료기술	지역의 치안 및 안정된 요양환경
10	可愛	의료비자제도 및 체류의 제도적 환경	접근성 (항공편, 위치 등)	국제의료기관 인증	관광프로그램의 지역연계성
11	可愛	의료분쟁 해결시스템	최첨단 의료기기	국제의료기관 인증	교통의 편리성
12	漂亮	의료분쟁 해결시스템	의료기관의 중국어 서비스	진료목적과의 적합성	관광프로그램의 지역연계성
13	可愛	의료 전/후 원격관리제도	의료기관의 중국어 서비스	우수한 의료기술	관광프로그램의 지역연계성
14	漂亮	의료 전/후 원격관리제도	접근성 (항공편, 위치 등)	진료시간 및 대기시간	지역의 관광 매력물
15	漂亮	의료비자제도 및 체류의 제도적 환경	최첨단 의료기기	가격경쟁력	관광프로그램의 지역연계성
16	細嫩	의료 전/후 원격관리제도	환자/보호자의 숙박 및 편의시설	진료목적과의 적합성	관광프로그램의 지역연계성
17	漂亮	의료 전/후 원격관리제도	의료관광 전문인력	국제의료기관 인증	지역의 치안 및 안정된 요양환경
18	可愛	의료 전/후 원격관리제도	의료기관의 중국어 서비스	진료시간 및 대기시간	교통의 편리성
19	臉色	의료분쟁 해결시스템	의료관광 전문인력	진료시간 및 대기시간	관광프로그램의 지역연계성
20	可愛	의료비자제도 및 체류의 제도적 환경	환자/보호자의 숙박 및 편의시설	진료시간 및 대기시간	지역의 치안 및 안정된 요양환경
21	漂亮	의료비자제도 및 체류의 제도적 환경	환자/보호자의 숙박 및 편의시설	우수한 의료기술	교통의 편리성
22	可愛	의료비자제도 및 체류의 제도적 환경	의료관광 전문인력	진료목적과의 적합성	지역의 관광 매력물
23	細嫩	의료 전/후 원격관리제도	의료관광 전문인력	가격경쟁력	교통의 편리성
24	臉色	의료 전/후 원격관리제도	환자/보호자의 숙박 및 편의시설	국제의료기관 인증	관광프로그램의 지역연계성
25	可愛	의료비자제도 및 체류의 제도적 환경	의료관광 전문인력	우수한 의료기술	관광프로그램의 지역연계성

이렇게 도출된 25개의 프로파일을 응답자에게 제시하여 1위에서 25위까지 서열 척도로 순위를 정하는 일은 매우 어려운 일이다. 그러므로 본 연구에서는 일본의 심리학자인 Hiraki 교수가 개발한 BIB Test를 통하여 선호도를 측정하고자 한다. BIB Test는 통계학에서 실험계획법의 하나로 그 목적은 실험의 수를 줄이는 것이며, 이는 사람의 손가락이 정상적인 사람인 경우 모두 10개인데 그 중에서도 한 손에 있는 5개의 손가락의 범위 내에서 순위를 매기는 것이 인간의 한계일 수 있다는 점에서 출발하여 10개 이상의 개체들을 사전에 일정한 규칙에 의하여 5개미만의 개체를 반복적으로 추출하여 추출된 5개미만의 개체에 대하여 순위를 매기도록 하는 것이다.

<표 11> BIB Test를 위한 프로파일 배치도

카드1	카드2	카드3	카드4	카드5
프로파일1	프로파일18	프로파일19	프로파일5	프로파일16
프로파일12	프로파일13	프로파일3	프로파일11	프로파일20
프로파일8	프로파일6	프로파일10	프로파일14	프로파일9
카드6	카드7	카드8	카드9	카드10
프로파일21	프로파일5	프로파일17	프로파일7	프로파일8
프로파일4	프로파일1	프로파일2	프로파일21	프로파일24
프로파일18	프로파일22	프로파일23	프로파일18	프로파일16
카드11	카드12	카드13	카드14	카드15
프로파일25	프로파일5	프로파일17	프로파일6	프로파일21
프로파일12	프로파일11	프로파일10	프로파일20	프로파일8
프로파일2	프로파일22	프로파일25	프로파일14	프로파일23
카드16	카드17	카드18	카드19	카드20
프로파일14	프로파일10	프로파일7	프로파일24	프로파일11
프로파일4	프로파일19	프로파일25	프로파일15	프로파일17
프로파일13	프로파일6	프로파일16	프로파일1	프로파일4
카드21	카드22	카드23	카드24	카드25
프로파일12	프로파일9	프로파일3	프로파일24	프로파일9
프로파일3	프로파일23	프로파일22	프로파일7	프로파일15
프로파일20	프로파일15	프로파일13	프로파일19	프로파일2

이후 정해진 계산처리에 의하여 10개 이상의 전체 개체들에게 순위를 매긴 것과 같은 효과를 계산해 내는 것이다(원태연·정성원, 1999). 본 연구에서는 25개의 프로파일이 도출되었으므로 25개의 카드를 만들고 각 카드에 3가지의 가상 프로파일을 포함시켜 이 3가지의 프로파일에 대한 선호정도에 따라 1위에서 3위까지 숫자를 기입하게 한다. <표 11>은 BIB Test를 위한 프로파일 배치도를 나타낸다.

그리고 3가지의 프로파일을 카드의 형태로 응답자에게 제시하였을 경우, 응답자가 제일 먼저 접하게 되는 속성 또는 제일 위 칸에 자리 잡은 속성에 대해서 상대적으로 큰 비중을 차지하는 경향이 있기 때문에 본 설문지에서는 각 카드마다 속성의 배열 위치를 <표 12>와 같이 다르게 하였다.

<표 12> 카드별 프로파일의 속성 배열

카드1-카드5	카드6-카드10	카드11-카드15	카드16-카드20	카드21-카드25
- 가상브랜드 - 정책/제도적 측면 - 의료 인프라 및 서비스 - 의료기술의 경쟁력 - 지역 연계성	- 정책/제도적 측면 - 의료 인프라 및 서비스 - 의료기술의 경쟁력 - 지역 연계성 - 가상브랜드	- 의료 인프라 및 서비스 - 의료기술의 경쟁력 - 지역 연계성 - 가상브랜드 - 정책/제도적 측면	- 의료기술의 경쟁력 - 지역 연계성 - 가상브랜드 - 정책/제도적 측면 - 의료 인프라 및 서비스	- 지역 연계성 - 가상브랜드 - 정책/제도적 측면 - 의료 인프라 및 서비스 - 의료기술의 경쟁력

IV. 실증분석

제 1 절 표본의 일반적 특성에 관한 분석

설문 대상자(표본)의 인구통계학적 특성을 살펴보면 <표 13>과 같이 나타났다.

<표 13> 표본의 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	%	구분		빈도(명)	%
성별	남	47	46.5	결혼	미혼	99	98.0
	여	54	53.5		기혼	2	2.0
	Total	101	100		Total	101	100
연령	21세~30세	93	92.1	월평균 소득	5,000위안 이하	70	69.3
	31세~40세	7	6.9		5,000~10,000위안	24	23.8
	41세~50세	1	1.0		10,000~15,000위안	5	4.9
	51세~60세	0	0.0		15,000~20,000위안	0	0.0
	60대 이상	0	0.0		20,000위안 이상	2	2.0
	Total	101	100		Total	101	100
의료 관광 경험	유	28	27.7	한국 방문 경험	유	101	100
	무	73	72.3		무	0	0.0
	Total	101	100		Total	101	100
교육 수준	중학교 이하	0	0.0	한국 체류 기간	1~5일	4	4.0
	중학교	3	3.0		6~10일	2	2.0
	고등학교	11	10.9		11~15일	4	4.0
	대학교	58	57.4		16~20일	8	7.9
	대학원	29	28.7		21일 이상	83	82.1
	기타	0	0.0		Total	101	100
	Total	101	100	의료 관광 정보 획득 경로	TV	15	14.9
직업	회사원	9	8.9		신문/잡지/책	19	18.8
	공무원	3	3.0		의료기관 홈페이지	10	9.9
	교육자	1	1.0		주위 사람의 추천/권유	39	38.6
	연구원	4	4.0		여행사 홈페이지	1	1.0
	기술자	0	0.0		한국 관공서	6	5.9
	자영업	1	1.0		기타	11	10.9
	학생	82	81.1		Total	101	100
	기타	1	1.0	총 응답자 수		101명	
	Total	101	100				

본 연구의 표본은 총 101명이며, 표본의 빈도분석 결과 응답자 중 남자가 47명(46.5%), 여자가 54명(53.5%)으로 여성 응답자의 수가 상대적으로 높았으며, 의료관광 유경험자가 28명(27.7%), 무경험자가 73명(72.3%)으로 무경험자의 수가 높았다. 그리고 연구 대상이 중국유학생을 중심으로 조사한 결과, 결혼 여부는 미혼이 99명(98.0%), 연령은 20대가 93명(92.1%), 교육수준은 대학교, 대학원이 58명, 29명으로 총 87명(86.1%), 소득수준은 5,000위안 이하가 70명(69.3%)으로 대부분을 차지하였다.



제 2 절 연구 과제 분석

1. 최적의 의료관광 목적지 선택속성 조합

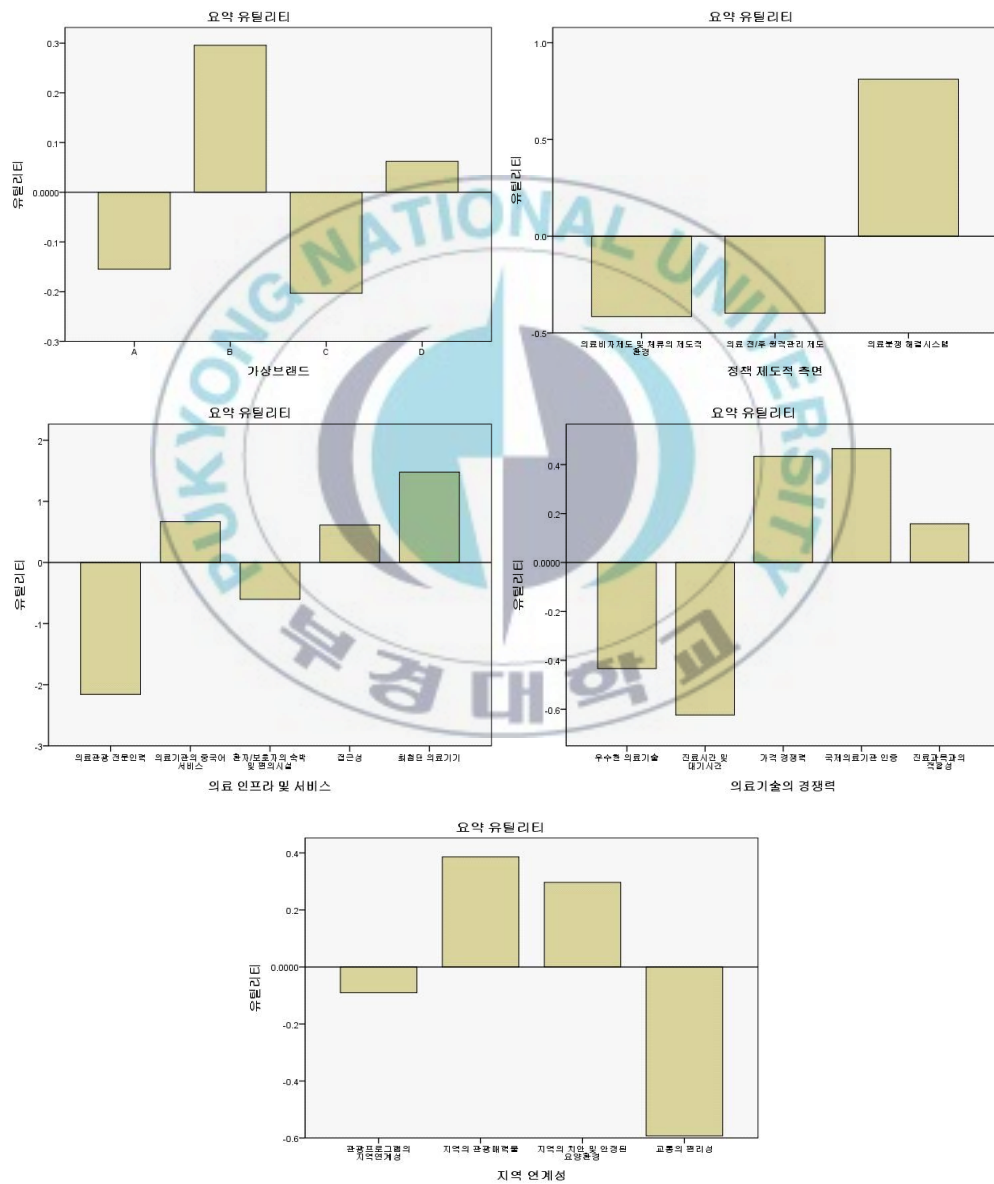
의료관광 목적지 선택하는데 영향을 미치는 요인으로 가상브랜드, 정책/제도적 측면, 의료 인프라 및 서비스, 의료기술의 경쟁력, 지역 연계성 총 5가지의 속성으로 구성되어 있다.

<표 14> 의료관광 목적지 선택속성별 중요도 및 부분가치

속성	순위	중요도	속성 수준	순위	부분가치
의료기술의 경쟁력	1	24.676	국제의료기관 인증	1	0.465
			가격 경쟁력	2	0.434
			진료목적과의 적합성	3	0.158
			우수한 의료기술	4	-0.434
			진료시간 및 대기시간	5	-0.624
의료 인프라 및 서비스	2	24.499	최첨단 의료기기	1	1.479
			의료기관의 중국어 서비스	2	0.667
			접근성(항공편, 위치 등)	3	0.614
			환자/보호자의 숙박 및 편의시설	4	-0.602
			의료관광 전문인력	5	-2.158
가상브랜드	3	19.257	臉色	1	0.296
			漂亮	2	0.062
			可愛	3	-0.155
			細嫩	4	-0.203
지역 연계성	4	16.757	지역의 관광 매력물	1	0.386
			지역의 치안 및 안정된 요양환경	2	0.297
			관광프로그램의 지역연계성	3	-0.090
			교통의 편리성	4	-0.592
정책/제도적 측면	5	14.811	의료분쟁 해결시스템	1	0.812
			의료 전/후 원격관리 제도	2	-0.397
			의료비자제도 및 체류의 제도적	3	-0.415
			환경		
Pearson's R = 0.795, Kendall's Tau = 0.547					

컨조인트 분석모형의 적합도를 나타내는 Pearson's R은 0.795이었고, Kendall's tau는 0.547로 나타나 모형의 적합도가 비교적 양호한 것으로 나타났으며 유의수준은 0.000으로 매우 유의한 것으로 나타났다.

<그림 7> 속성별 하위수준의 중요도



컨조인트 분석을 이용하여 최적의 의료관광 목적지 선택속성을 도출한 결과 가장 영향을 미치는 요인으로 의료기술의 경쟁력(24.676)이었으며, 다음으로 의료 인프라 및 서비스(24.499), 가상브랜드(19.257), 지역 연계성(16.757), 정책/제도적 측면(14.811)의 순으로 분석되었다. 각 5가지 속성별 하위수준의 상대적 중요도를 살펴보면 다음과 같다.

먼저 의료기술의 경쟁력의 속성수준으로는 국제의료기관 인증(0.465)이 가장 높은 효용을 두는 것으로 나타났으나 가격 경쟁력(0.434)과 거의 비슷한 효용가치를 두는 것으로 나타났다. 그리고 진료목적과의 적합성(0.158), 우수한 의료기술(-0.434), 진료시간 및 대기시간(-0.624)순으로 나타났다.

의료 인프라 및 서비스의 속성수준으로는 최첨단 의료기기(1.479)에 높은 효용을 두었으며, 의료기관의 중국어 서비스(0.667)과 접근성(항공편, 위치 등)(0.614) 두 요인이 비슷한 효용가치가 나타났다. 다음으로 환자/보호자의 숙박 및 편의시설(-0.602), 의료관광 전문인력(-2.158)순으로 나타났다.

의료관광 유치 병·의원(피부·성형외과)의 가상브랜드 속성수준으로는 ‘안색, 얼굴색’을 뜻하는 臉色(0.296)이 가장 높은 효용가치를 가졌으며, 다음으로 ‘예쁘다. 어여쁘다. 아리따다. 보기 좋다.’라는 뜻을 가진 漂亮(0.062), ‘사랑스럽다. 귀엽다.’라는 뜻을 가진 可愛(-0.155), ‘(살결 등이)곱고 부드럽다.’의 뜻을 가진 細嫩(-0.203)순으로 나타났다.

지역 연계성의 속성수준의 가장 높은 효용가치를 가지는 요인으로는 지역의 관광 매력물(0.386)로 나타났으며 바로 다음으로 지역의 치안 및 안정된 요양환경(0.297) 그리고 관광프로그램의 지역 연계성(-0.090), 교통의 편리성(-0.592)순으로 나타났다.

마지막으로 정책/제도적 측면의 속성수준에는 의료분쟁 해결시스템(0.812)이 가장 높은 효용가치를 두는 것으로 나타났으며 의료 전/후 원격관리제도(-0.397), 의료비자제도 및 체류의 제도적 환경(-0.415)순으로 나타났다.

이와 같은 결과를 통해 도출된 속성별 가장 높은 효용가치를 가지는 하위수준인 국제의료기관 인증+최첨단 의료기기+臉色+지역의 관광 매력물+의료분쟁 해결시스템 5가지의 요인을 조합하여 중국인 의료관광객의 의료관광 목적지 선택

을 위한 최적의 속성을 구성해 보면 의료관광 유치 병·의원(피부·성형외과)은 ‘臉色’이라는 브랜드로 국제의료기관 인증과 최첨단 의료기기를 보유하고 있으며 여행사 및 의료관광 마케팅회사는 그 지역의 관광 매력물과 잘 연계된 여행 상품을 개발, 구성하고 정부는 의료분쟁 발생 시 이를 원만히 해결할 수 있는 시스템을 갖추는 것으로 나타났다.

2. 인구통계학적 특성 따른 각 속성의 중요도

응답자의 인구통계학적 특성에 따른 각 속성의 중요도에 대한 분석을 실시하였다. 먼저 성별에 따른 속성의 중요도를 살펴보면 남성은 의료기술의 경쟁력(가격 경쟁력), 의료 인프라 및 서비스(최첨단 의료기기), 가상브랜드(漂亮), 지역 연계성(지역의 관광 매력물), 정책/제도적 측면(의료분쟁 해결시스템) 순으로 나타났으며, 여성은 의료 인프라 및 서비스(최첨단 의료기기), 의료기술의 경쟁력(국제 의료기관 인증), 가상브랜드(細嫩), 지역 연계성(지역의 치안 및 안정된 요양환경), 정책/제도적 측면(의료분쟁 해결시스템) 순으로 높은 효용을 두는 것으로 나타났다.

의료관광 경험에 따른 속성의 중요도는 의료관광의 유경험자들은 의료기술의 경쟁력(가격 경쟁력), 의료 인프라 및 서비스(최첨단 의료기기), 가상브랜드(臉色), 정책/제도적 측면(의료분쟁 해결시스템), 지역 연계성(지역의 치안 및 안정된 요양환경) 순으로 나타났다. 무경험자들은 의료 인프라 및 서비스(최첨단 의료기기), 의료기술의 경쟁력(국제 의료기관 인증), 가상브랜드(臉色), 지역 연계성(지역의 관광 매력물), 정책/제도적 측면(의료분쟁 해결시스템) 순으로 높은 효용을 두는 것으로 나타났다.

<표 15> 인구통계학적 특성에 따른 각 속성의 중요도

		속성의 중요도					가장 선호하는 속성 수준				
		가상 브랜드	정책/제도적 측면	의료 인프라 및 서비스	의료 기술의 경쟁력	지역 연계성	가상 브랜드	정책/제도적 측면	의료 인프라 및 서비스	의료 기술의 경쟁력	지역 연계성
성별	남성	21.737	15.336	22.487	23.926	16.514	漂亮	의료 분쟁 해결 시스템	최첨단 의료 기기	가격 경쟁력	지역의 관광 매력물
	Pearson's R 0.776, Kendall's Tau 0.562										
	여성	17.099	14.354	26.581	24.997	16.969	細嫩	의료 분쟁 해결 시스템	최첨단 의료 기기	국제 의료 기관 인증	지역의 치안 및 안정된 요양 환경
Pearson's R 0.843, Kendall's Tau 0.604											
의료 관광 경험	유	18.529	16.892	23.717	24.230	16.632	臉色	의료 분쟁 해결 시스템	최첨단 의료 기기	가격 경쟁력	지역의 치안 및 안정된 요양 환경
	Pearson's R 0.781, Kendall's Tau 0.558										
	무	19.537	14.013	25.043	24.602	16.805	臉色	의료 분쟁 해결 시스템	최첨단 의료 기기	국제 의료 기관 인증	지역의 관광 매력물
Pearson's R 0.776, Kendall's Tau 0.562											

VI. 결 론

제 1 절 연구의 요약

세계적으로 융·복합이라는 산업트렌드에 맞춰 의료서비스산업과 관광산업을 결합한 고부가가치 의료관광산업을 핵심전략산업으로 여러 나라가 적극적으로 육성하고 의료시장의 허브가 되기 위해 노력하고 있다. 이에 우리나라도 2009년 의료법 개정을 시작으로 의료관광산업을 신 성장 동력 산업으로 선정하여 정부와 관련 기관의 적극적인 지원과 더불어 의료관광객 유치를 위한 많은 노력을 하고 있다. 하지만 아직 의료관광지 중 후발주자로 평가되는 우리나라가 의료관광시장의 확보를 위해 많은 과제를 안고 있다.

2020년에는 약 1억 명의 중국 관광객 발생과 더불어 세계 4위의 관광객 송출국이 될 것이라는 전망과 함께 중국의 의료관광객 발생에 대한 잠재력 또한 매우 크다. 중국의 부유층을 대상으로 우리나라의 근접한 지리적 위치와 우수한 의료기술을 잘 활용하면 상당한 의료관광시장 확보가 가능할 것으로 예상된다. 따라서 본 연구는 중국인의 의료관광 목적지를 선택하는데 있어서 고려하게 되는 주요 요인을 파악하여 이상적인 의료관광 목적지 속성조합을 제시함으로써 향후 마케팅에 유용한 자료를 제공하는데 목적이 있다. 이러한 연구목적 달성을 위하여 의료관광 목적지 선택속성의 효용을 분석하고 최적의 의료관광 상품을 도출하기 위해 컨조인트 분석방법의 기본원칙과 PROCESS에 따라 연구를 설계하고 중국인 유학생을 중심으로 설문문을 통해 분석을 실시하였다.

연구 결과, 의료관광 목적지 선택속성의 중요도는 의료기술의 경쟁력이 가장 높게 나타났으며, 하위수준으로는 국제의료기관 인증이 가장 높은 효용을 나타냈다. 국제의료기관 인증인 JCI인증은 환자가 병원에 들어서는 순간부터 퇴원할 때까지 겪게 되는 모든 분야를 심사받게 된다. 심사결과를 토대로 안전하고 진료수준이 우수한 의료기관에 국제인증을 부여하는 것이다. 이는 환자 중심적 치료환경과 시설 등을 국제적으로 인정받은 것을 의미하는 것으로 의료관광 목적

지의 의료기관에 대한 정보가 부족한 의료관광객들에게 많은 신뢰를 주는 요인으로 나타났다. 이처럼 의료관광 유치병원의 성공적인 모델로 수많은 의료관광객을 유치하는 태국의 범룽랏 병원이나 싱가포르의 래플즈 병원은 일찍이 JCI 인증을 받은 것으로 나타났다. 반면 진료시간 및 대기시간에 대한 중요도는 가장 낮게 나타났으며 시간적인 요인은 크게 효용을 두지 않는 것으로 나타났다. 그 밖에 속성별 하위수준의 중요도를 살펴보면 의료 인프라 및 서비스요인에는 최첨단 의료기기, 그리고 본 연구를 통해 의료관광의 주체인 병·의원(피부·성형외과)의 자체브랜드에 대한 중국인의 효용을 분석해 본 결과 세 번째로 높은 효용을 두고 있었으며 ‘안색, 얼굴색’을 뜻하는 ‘臉色’의 브랜드명이 가장 선호하는 것으로 조사되었다. 의료관광 유치 병·의원이 자체브랜드를 개발하여 브랜드 이미지를 구축하면 향후 마케팅에 도움이 될 것으로 예상된다. 지역 연계성요인은 지역의 관광 매력물이 가장 높은 효용을 두는 것으로 나타나 여행사 및 의료관광 마케팅회사는 그 지역 특성의 볼거리, 먹거리 등 관광거리에 대해 잘 연계된 상품을 개발하고 구성해야 할 것으로 나타났고 마지막으로 정책/제도적 측면요인에는 정부에서 의료사고 등으로 인해 의료분쟁 발생 시 법적 대응의 구축 및 체계성을 구축해야 될 필요가 있는 것으로 조사되었다.

본 연구와 의료관광 목적지 선택속성을 선정한 성연경(2012)의 연구를 비교해보면 우선 연구대상과 연구방법의 차이가 있다. 성연경(2012) 연구에서는 AHP 분석 방법을 이용하였으며 연구 대상은 의료관광분야의 실무자로서 의료관광에 대한 이해도가 높고 의료관광에 관련한 최근의 정책동향에 대해 관심을 가진 전문가 집단을 설문 대상으로 하였다. 그리고 연구결과는 의료관광 선택 시 중요하게 고려되는 속성을 관련 분야 전문가들에게 조사한 결과, 의료 인프라 및 서비스(의료기관의 중국어 서비스), 의료기술의 경쟁력(우수한 의료기술), 정책/제도적 측면(의료 전/후 원격관리제도), 지역연계성(관광프로그램의 지역연계성) 순으로 나타났다.

<표 16> 선택속성을 선정한 선행연구와의 결과 비교

	성연경(2012)	본 연구
연구대상	의료관광분야의 실무자	중국인 유학생
연구방법	AHP 분석	컨조인트 분석
연구결과	1. 의료 인프라 및 서비스 (의료기관의 중국어 서비스) 2. 의료기술의 경쟁력 (우수한 의료기술) 3. 정책/제도적 측면 (의료 전/후 원격관리제도) 4. 지역연계성 (관광프로그램의 지역연계성)	1. 의료 기술의 경쟁력 (국제의료기관 인증) 2. 의료 인프라 및 서비스 (최첨단 의료기기) 3. 가상브랜드(臉色) 4. 지역연계성 (지역의 관광 매력물) 5. 정책/제도적 측면 (의료분쟁 해결시스템)

인구통계학적 특성에 따른 분석결과를 살펴보면 성별, 의료관광 경험 유무에 따라 속성의 중요도가 약간의 차이가 있는 것으로 나타났으나 그 정도는 미약하였다. 성별에 따른 속성의 중요도를 살펴보면 남성은 의료기술의 경쟁력(가격 경쟁력)을, 여성은 의료 인프라 및 서비스(국제의료기관 인증)에 대해 높은 효용을 두는 것으로 나타났으며 속성별 하위수준을 살펴보면 남성은 지역의 관광 매력물에 높은 효용을 가지고 있는 반면 여성은 지역의 치안 및 안정된 요양 환경에 높은 효용을 가지는 것으로 나타나 관광국의 안전에 대한 인지정도의 차이가 나타났다. 그리고 의료관광 경험에 따른 속성의 중요도는 의료관광의 유경험자들은 의료기술의 경쟁력(가격 경쟁력)을, 무경험자들은 의료 인프라 및 서비스(최첨단 의료기기)를 가장 높은 효용을 두는 것으로 나타났다. 속성별 하위수준은 의료관광을 유경험자와 무경험자의 가상브랜드(臉色), 정책/제도적 측면(의료분쟁 해결시스템), 의료 인프라 및 서비스(최첨단 의료기기) 3가지 속성의 하위수준이 같은 요인으로 파악되었으며 유경험자는 가격 경쟁력과 지역의 치안 및 안정된 요양환경을 선호하였고 무경험자는 국제의료기관 인증과 지역의 관광 매력물을 선호하는 것으로 나타났다.

제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구과제

본 연구는 우리나라의 의료관광시장 확대를 위해 향후 상당한 의료관광객의 발생이 예상되는 중국인을 대상으로 의료관광 목적지 선택에 미치는 요인을 분석하여 최적의 선택속성을 조합하여 제시하는 데에 의의가 있다. 의료관광 유치기관 및 여행사, 의료관광 관련 마케팅회사 관계자들에게 이 연구가 향후 중국인들을 대상으로 의료관광 마케팅에 있어 유용한 자료가 되기를 바라는 바이다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫 번째로 본 연구에서 사용된 의료관광 목적지 선택속성뿐만 아니라 중국인 의료관광객이 선택하는 다른 속성이 존재한다. 그러나 컨조인트 분석방법상의 한계로 인해 많은 속성을 고려하지 못 하였다는 점에 있어 한계를 보이고 있다.

두 번째로 설문지 표본이 부산·경남 지역에서 추출되어 타 지역의 특성을 반영하지 못 하며, 중국인 유학생에 집중되어 있으므로 중국인 의료관광객 전체를 확대시키기 어렵다.

세 번째로 시간과 비용의 제약으로 단지 117명을 조사 대상으로 하여 결측치를 제외한 101명의 연구대상자로부터 연구 결과를 얻었기 때문에 이 연구 결과를 일반화시키기에는 표본의 수가 충분히 크지 않다고 볼 수 있다.

네 번째로는 의료관광 유치기관의 진료과목이 피부·성형외과에 대한 조사를 하였으므로 타 과목의 의료기관에 적용하는 데는 한계가 있다.

이러한 연구의 한계점에 따른 향후 연구의 방향으로서는 기업에서의 신제품 설계에 적용될 수 있도록 중국인의 의료관광 목적지 선택 시 고려하게 되는 속성에 대하여 좀 더 중국인의 입장을 충분히 고려한 선택속성을 도출하여 검증해야 될 필요성이 있다. 또한 연구 대상인 표본의 크기를 더 확장하고 연령대, 지역, 직업 등을 고려해서 그 비율에 맞는 표본 조사를 실시하여야 할 것이고 의료관광산업에 대한 브랜드를 현재 국가 또는 도시 차원의 수준으로 개발하여 홍보하며 브랜드 이미지 구축을 하고 있다. 그러나 의료관광 유치기관이자 주체인 병·의원도 자체브랜드를 개발하고 브랜드 이미지를 구축하기 위한 보다 구체적인 꾸준한 연구가 있어야 할 것이다.

<국문초록>

동남아시아 지역의 국가들은 일찍이 의료관광산업을 집중 육성함으로써 많은 국익을 창출하고 있으며 전 세계 의료관광시장 규모는 2005년 200억 달러에서 2007년 267억 달러로 증가했으며 3년간 연평균 15.5%의 높은 성장률을 기록하였다. 이처럼 여러 국가들이 의료관광이라는 고부가가치산업을 핵심전략산업으로 적극적으로 육성하고 의료시장의 허브가 되기 위해 노력하고 있다. 하지만 우리나라는 비교적 의료관광 후발주자로 평가되고 있으며 향후 의료관광시장 확보를 위해 많은 과제를 안고 있다. 따라서 우리나라가 의료관광시장 확보를 위해 앞으로 상당한 증가가 예상되는 중국 의료관광객들에게 입지를 강화할 필요하다고 판단하여 이를 위해 컨조인트 분석방법을 통하여 중국인 유학생을 중심으로 한 중국인이 의료관광 목적지를 선택 시 고려하게 되는 요인을 파악하여 가장 이상적인 의료관광 상품 조합을 제시하고자 하였다.

본 연구에서는 의료관광 목적지 선택속성을 가상브랜드, 정책/제도적 측면, 의료 인프라 및 서비스, 의료기술의 경쟁력, 지역 연계성 총 5가지의 속성을 추출하였다. 그리고 각 속성별 하위수준을 추출하여 의료관광 목적지 선택속성에 대한 25가지의 프로파일을 생성하고, 실증조사 자료의 분석은 통계패키지인 SPSS 20.0프로그램을 분석에 활용하였다.

연구결과, 중국인이 의료관광 목적지 선택 시 고려하게 되는 최적의 의료관광 목적지 속성 조합으로 의료관광 유치 병·의원(피부·성형외과)은 ‘臉色’이라는 브랜드로 국제의료기관 인증과 최첨단 의료기기를 보유하고 있으며 여행사 및 의료관광 마케팅회사는 그 지역의 관광 매력물과 잘 연계된 여행상품을 개발, 구성하고 정부는 의료분쟁 발생 시 이를 원만히 해결할 수 있는 시스템을 갖추는 것으로 나타났다. 의료관광 선택속성별 중요도는 의료기술의 경쟁력, 의료 인프라 및 서비스, 가상브랜드, 지역 연계성, 정책/제도적 측면 순으로 나타났다. 그리고 표본의 인구통계학적 특성과 특성별 차이에 따른 각 속성의 중요도에 대한 분석을 실시하였다. 본 연구의 한계점은 표본이 부산·경남지역의 중국인 유학생에 집중되어 있어 중국인 전체에 확대시키기 어렵다는 점이다. 향후 가능한 연구과제에 대하여 언급하면, 연구 대상인 표본의 크기를 더 확장하고 연령대, 지역, 직업 등을 고려해서 그 비율에 맞는 표본 조사를 실시하여야 할 것이며, 컨조인트 분석을 활용한 신상품의 시장점유율 추정에 대한 연구가 이루어져야 할 것으로 판단된다.

<참고문헌>

1. 국내문헌

- 강재정·오상훈(2008), “의료관광목적지 선택요인의 인구통계학적 차이분석에 관한 탐색적 연구”, 「한국관광·레저학회」, 관광레저연구, Vol.20 No.4, 139-158
- 강헌만(2008), “최신중국경제의 이해”, 한울출판사
- 김도영(2011), “한국형 의료관광 발전모형에 관한 연구”, 「한국관광·레저학회」, 관광레저연구 Vol.23 No.3, 203-223
- 김명주(2011), “중국관광객의 한국의료관광 선택속성에 관한 연구-성형미용을 중심으로”, 경희대학교 대학원 호텔관광학과, 석사학위논문
- 김민철·문성종·부창산(2008), “AHP를 이용한 제주지역 의료관광 분야의 우선순위분석에 관한 연구”, 「대한관광경영학회」, 관광연구, Vol.22 No.4, 281-300
- 김양균·최민식·오영인·윤태영(2010), “의료관광목적지별 선택에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 「한국호텔외식경영학회」, 호텔경영학연구, Vol.19 No.4, 99-114
- 김우중·최영민(2010), “우리나라 의료관광 추진현황과 성장 전략”, 한국무역협회 국제무역연구원, Trade Focus Vol.9 No.27
- 김이향·최규환·이종철(2008), “방한 일본 여성관광객의 의료관광 선택속성에 관한 연구”, 「한국관광학회」, 학술대회 발표논문집
- 박봉규(2008), “의료관광 목적지 결정요인에 관한 탐색적 연구 : 부산방문 일본관광객 중심으로”, 「한국일본근대학회」, 일본근대학연구, Vol.19, 253-269
- 박주원(2010), “컨조인트 분석을 이용한 휴대폰의 소비자 효용 측정방법에 관한 연구 : 속성 변화에 따른 소비자 효용의 예측정확도 비교”, 경희대학교 대학원 정보기술경영학과, 석사학위논문

- 박호표(2012), “국내 의료관광 목적지 선택속성과 만족 및 행동의도에 관한 실증적 연구”, 「대한경영학회」, 대한경영학회지, Vol.25 No.1, 131-146
- 백광(2005), “외국의 의료관광 추진현황 및 시사점”, 한국관광공사
- 보건복지부(2011), “의료관광사업 2단계 고도화를 위한 제도개선 추진”
- 보건복지부(2011), “의료관광사업 성과 및 활성화 대책”
- 보건복지부(2012), “2011년 외국인환자 유치실적 조사결과”
- 성승욱(2007), “컨조인트 분석을 이용한 여행사 패키지 상품의 소비자 선호에 관한 연구”, 한국항공대학교 대학원 경영학과, 석사학위논문
- 성연경(2012), “중국 의료관광객의 선택속성 우선순위(AHP)에 관한 전문가 조사 연구”, 숙명여자대학교 대학원 문화관광학과, 석사학위논문
- 손대현·김정은(2001), “Health Tourism 이용자의 추구편익 분석”, 「한국관광·레저학회」 관광레저연구, Vol.12 No.2, 69-80
- 신윤숙(2008), “한국의료관광(Medical Tourism)의 전망과 활성화 방안”, 「한국문명학회」, 문명연지, Vol.9 No.1, 41-70
- 원태연·정성원(1999), “한글SPSS 통계조사분석”, SPSS아카데미
- 이용균(2004), “중국의료시장의 최근동향과 정책방향”, 대한병원협회지, Vol.33 No.3
- 이용규·정병웅(2007), “의료관광 활성화를 위한 사례연구”, 「한국관광연구학회」, 관광연구저널, Vol.21 No.2, 389-406
- 이은미·김원인·이계희(2009), “대구시 의료관광 선택속성과 활성화 방안”, 「대한관광경영학회」, 관광연구, Vol.24 No.2, 109-125
- 이은미·윤병국·최원범(2011), “한국의 의료관광 현황과 연구과제에 대한 탐색적 연구”, 「한국관광학회」, 학술대회 발표논문집, Vol.2011 No.2, 161-175
- 이훈영(2009), “이훈영 교수의 마케팅 조사론”, 청람
- 이희승·전혜진·김기홍(2010), “국제의료관광 소비자의 선택속성에 관한 연구”, 「한국통상정보학회」, 통상정보연구 Vol.12 No.4, 345-362

조구현(2006), “한국 의료관광(Medical Tourism)활성화 방안에 관한 탐색적 연구”, 호텔경영학연구, Vol.15 No.4, 189-203

중화인민공화국국가통계국(2010), “중국통계연감2010”, 중국통계출판사

한국관광공사(2009), “외국의 의료관광 추진 현황 및 시사점”

한국의료관광협회(2012), “싱가포르 의료관광 현황”, 2012 한국의료관광

황재영(2010), “한국 의료관광산업의 활성화 방안에 관한 연구”, 동북아관광 연구, Vol.6 No.2, 1-22

2. 국외문헌

Bennett, M., King, B., Milner, L.(2004), “The health resort sector in Australia : A positioning study”, Journal of Vacation Marketing, 10(2), 122-137

Connell, J.(2006), “Medical tourism : Sea, sun, and surgery”, Tourism Management, 27(6), 1093-1100.

Eric, L.(1996), “Health Tourism A Business Opportunity Approach”, In Stephen J. Page(Ed) Health and International Tourism New York : Routledge.

Garcia-Altes, A.(2005), “The Development of Health Tourism Services”, Annals of Tourism Research, 32(1), 262-266.

Gupta, A.(2004), “Medical Tourism and Public Health”, People's Democracy, 27(19).

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L.(2006), “Multivariate Data Analysis”, New Jersey: Pearson Education, Inc.

Hall, C. M.(1992), “Adventure, Sports and Health Tourism. InB. Weiler & C.M. Hall(eds.)”, Special Interest Tourism (pp.141-158). London : Bellhaven Pres

Laws, E.(1996). “Health Tourism : A business opportunity approach.

- InS. Clift & S. J. Page (eds.)". Health and the International Tourist.(pp.199-214). London : Routledge
- Lunt, N. & Carrera, P.(2010), "Medical tourism: Assessing the evidence on treatment abroad", Maturitas, 66, 27-32.
- RNCOS(2008), "Asian Medical Tourism Analysis", (2008-2012).
- World Health Organization(2000), "The world health report 2000": Health system: Improving performance. Geneva: WTO



調查問卷協作內容

关于中国医疗观光者的外科整形选择属性

您好！

我們此次調查內容為“關於中國醫療觀光者的外科整形選擇屬性”的研究內容。
我們的調查對象是已經體驗過韓國整形外科的中國人或者有意向來韓國做整形外科手術的中國人，我們將對各位的意見進行研究分析，請您對此次調查提出寶貴意見。

我們向您承諾：對您的調查內容我們將嚴格保密！

如果您對此次的調查有任何問題，請您通過以下方式聯系我們。

另外，如果您需要研究結果，請向我們提供您聯系方式。

感謝您在百忙之中參與我們的調查研究，在此謹向您表示衷心感謝并預祝您萬事順意！

所屬：釜慶大學校 國際經營專業

研究人員：金 敬 勳

聯系：010-2970-3569

電子郵件：khmanager@naver.com

※關於中國醫療觀光者整形外科選擇屬性的研究請參考以下例示卡片，每個卡片上有3個選項，對您的喜好程度進行測試。

按照“最喜歡（1）”、“喜歡（2）”、“不喜歡（3）”的順序方式，在（ ）里填上相應數字。

請對以下問題作出選擇。

[卡片]		
順序：（ 2 ）	順序：（ 1 ）	順序：（ 3 ）
可愛	可愛	細嫩
醫療前、后的遠程管理服務	醫療前、后的遠程管理服務	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度
醫療機構的中國語服務	醫療機構的中國語服務	醫療機構的中國語服務
優秀的醫療技術	診療時間及等待時間	國際醫療機關認證
旅遊觀光的區域連接性	交通的便利性	觀光地區的旅遊特色

1. 對25种預想式醫療觀光商品的意見調查

卡片1		
順序:()	順序:()	順序:()
可愛	漂亮	臉色
醫療前、后的遠程管理服務	醫療紛爭解決體系	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度
距離的接近性(飛機航次數, 位置等等)	醫療機構的中國語服務	醫療機構的中國語服務
價格競爭力	有无達到診療目的	價格競爭力
旅遊觀光的區域連接性	旅遊觀光的區域連接性	城市的治安及安定的療養環境

卡片2		
順序:()	順序:()	順序:()
可愛	可愛	細嫩
醫療前、后的遠程管理服務	醫療前、后的遠程管理服務	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度
醫療機構的中國語服務	醫療機構的中國語服務	醫療機構的中國語服務
診療時間及等待時間	優秀的醫療技術	國際醫療機關認證
交通的便利性	旅遊觀光的區域連接性	觀光地區的旅遊特色

卡片3		
順序:()	順序:()	順序:()
臉色	可愛	可愛
醫療紛爭解決體系	醫療紛爭解決體系	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度
醫療觀光專業人才	患者/監護者的住宿及便利設施	距離的接近性(飛機航次數, 位置等等)
診療時間及等待時間	價格競爭力	國際醫療機關認證
旅遊觀光的區域連接性	觀光地區的旅遊特色	旅遊觀光的區域連接性

卡片4		
順序:()	順序:()	順序:()
細嫩	可愛	漂亮
醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療紛爭解決體系	醫療前、后的遠程管理服務
尖端醫療器械	尖端醫療器械	距離的接近性(飛機航次數, 位置等等)
診療時間及等待時間	國際醫療機關認證	診療時間及等待時間
旅遊觀光的區域連接性	交通的便利性	觀光地區的旅遊特色

卡片5		
順序:()	順序:()	順序:()
細嫩	可愛	細嫩
醫療前、后的遠程管理服務	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療紛爭解決體系
患者/監護者的住宿及便利設施	患者/監護者的住宿及便利設施	距離的接近性(飛機航次數, 位置等等)
有无達到診療目的	診療時間及等待時間	優秀的醫療技術
旅遊觀光的區域連接性	城市的治安及安定的療養環境	城市的治安及安定的療養環境

卡片6		
順序:()	順序:()	順序:()
醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療前、后的遠程管理服務	醫療前、后的遠程管理服務
患者/監護者的住宿及便利設施	尖端醫療器械	醫療機構的中國語服務
優秀的醫療技術	優秀的醫療技術	診療時間及等待時間
交通的便利性	觀光地區的旅遊特色	交通的便利性
漂亮	臉色	可愛

卡片7		
順序:()	順序:()	順序:()
医療簽證制度及在韓停留的規定、制度	医療前、后的遠程管理服務	医療簽證制度及在韓停留的規定、制度
尖端醫療器械	距離的接近性(飛機航次數, 位置等等)	医療觀光專業人才
診療時間及等待時間	價格競爭力	有无達到診療目的
旅游觀光的區域連接性	旅游觀光的區域連接性	觀光地區的旅游特色
細嫩	可愛	可愛

卡片8		
順序:()	順序:()	順序:()
医療前、后的遠程管理服務	医療前、后的遠程管理服務	医療前、后的遠程管理服務
医療觀光專業人才	尖端醫療器械	医療觀光專業人才
國際醫療機關認證	有无達到診療目的	價格競爭力
城市的治安及安定的療養環境	城市的治安及安定的療養環境	交通的便利性
漂亮	可愛	細嫩

卡片9		
順序:()	順序:()	順序:()
医療簽證制度及在韓停留的規定、制度	医療簽證制度及在韓停留的規定、制度	医療前、后的遠程管理服務
距離的接近性(飛機航次數, 位置等等)	患者/監護者的住宿及便利設施	醫療機構的中國語服務
有无達到診療目的	優秀的醫療技術	診療時間及等待時間
交通的便利性	交通的便利性	交通的便利性
臉色	漂亮	可愛

卡片10		
順序:()	順序:()	順序:()
医療簽證制度及在韓停留的規定、制度	医療前、后的遠程管理服務	医療前、后的遠程管理服務
醫療機構的中國語服務	患者/監護者的住宿及便利設施	患者/監護者的住宿及便利設施
價格競爭力	國際醫療機關認證	有无達到診療目的
城市的治安及安定的療養環境	旅游觀光的區域連接性	旅游觀光的區域連接性
臉色	臉色	細嫩

卡片11		
順序:()	順序:()	順序:()
医療觀光專業人才	醫療機構的中國語服務	尖端醫療器械
優秀的醫療技術	有无達到診療目的	有无達到診療目的
旅游觀光的區域連接性	旅游觀光的區域連接性	城市的治安及安定的療養環境
可愛	漂亮	可愛
医療簽證制度及在韓停留的規定、制度	医療紛爭解決體系	医療前、后的遠程管理服務

卡片12		
順序:()	順序:()	順序:()
尖端醫療器械	尖端醫療器械	医療觀光專業人才
診療時間及等待時間	國際醫療機關認證	有无達到診療目的
旅游觀光的區域連接性	交通的便利性	觀光地區的旅游特色
細嫩	可愛	可愛
医療簽證制度及在韓停留的規定、制度	医療紛爭解決體系	医療簽證制度及在韓停留的規定、制度

卡片13		
順序:()	順序:()	順序:()
醫療觀光專業人才	距離的接近性 (飛機航次數, 位置等等)	醫療觀光專業人才
國際醫療機關認證	國際醫療機關認證	優秀的醫療技術
城市的治安及安定的療養環境	旅遊觀光的區域連接性	旅遊觀光的區域連接性
漂亮	可愛	可愛
醫療前、後的遠程管理服務	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度

卡片14		
順序:()	順序:()	順序:()
醫療機構的中國語服務	患者/監護者的住宿及便利設施	距離的接近性 (飛機航次數, 位置等等)
國際醫療機關認證	診療時間及等待時間	診療時間及等待時間
觀光地區的旅遊特色	城市的治安及安定的療養環境	觀光地區的旅遊特色
細嫩	可愛	漂亮
醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療前、後的遠程管理服務

卡片15		
順序:()	順序:()	順序:()
患者/監護者的住宿及便利設施	醫療機構的中國語服務	醫療觀光專業人才
優秀的醫療技術	價格競爭力	價格競爭力
交通的便利性	城市的治安及安定的療養環境	交通的便利性
漂亮	臉色	細嫩
醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療前、後的遠程管理服務

卡片16		
順序:()	順序:()	順序:()
診療時間及等待時間	優秀的醫療技術	優秀的醫療技術
觀光地區的旅遊特色	觀光地區的旅遊特色	旅遊觀光的區域連接性
漂亮	臉色	可愛
醫療前、後的遠程管理服務	醫療前、後的遠程管理服務	醫療前、後的遠程管理服務
距離的接近性 (飛機航次數, 位置等等)	尖端醫療器械	醫療機構的中國語服務

卡片17		
順序:()	順序:()	順序:()
國際醫療機關認證	診療時間及等待時間	國際醫療機關認證
旅遊觀光的區域連接性	旅遊觀光的區域連接性	觀光地區的旅遊特色
可愛	臉色	細嫩
醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療紛爭解決體系	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度
距離的接近性 (飛機航次數, 位置等等)	醫療觀光專業人才	醫療機構的中國語服務

卡片18		
順序:()	順序:()	順序:()
有無達到診療目的	優秀的醫療技術	有無達到診療目的
交通的便利性	旅遊觀光的區域連接性	旅遊觀光的區域連接性
臉色	可愛	細嫩
醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療前、後的遠程管理服務
距離的接近性 (飛機航次數, 位置等等)	醫療觀光專業人才	患者/監護者的住宿及便利設施

卡片19		
順序:()	順序:()	順序:()
國際醫療機關認證	價格競爭力	價格競爭力
旅遊觀光的區域連接性	旅遊觀光的區域連接性	旅遊觀光的區域連接性
臉色	漂亮	可愛
醫療前、後的遠程管理服務	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療前、後的遠程管理服務
患者/監護者的住宿及便利設施	尖端醫療器械	距離的接近性(飛機航次數, 位置等等)

卡片20		
順序:()	順序:()	順序:()
國際醫療機關認證	國際醫療機關認證	優秀的醫療技術
交通的便利性	城市的治安及安定的療養環境	觀光地區的旅遊特色
可愛	漂亮	臉色
醫療紛爭解決體系	醫療前、後的遠程管理服務	醫療前、後的遠程管理服務
尖端醫療器械	醫療觀光專業人才	尖端醫療器械

卡片21		
順序:()	順序:()	順序:()
旅遊觀光的區域連接性	觀光地區的旅遊特色	城市的治安及安定的療養環境
漂亮	可愛	可愛
醫療紛爭解決體系	醫療紛爭解決體系	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度
醫療機構的中國語服務	患者/監護者的住宿及便利設施	患者/監護者的住宿及便利設施
有無達到診療目的	價格競爭力	診療時間及等待時間

卡片22		
順序:()	順序:()	順序:()
城市的治安及安定的療養環境	交通的便利性	旅遊觀光的區域連接性
細嫩	細嫩	漂亮
醫療紛爭解決體系	醫療前、後的遠程管理服務	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度
距離的接近性(飛機航次數, 位置等等)	醫療觀光專業人才	尖端醫療器械
優秀的醫療技術	價格競爭力	價格競爭力

卡片23		
順序:()	順序:()	順序:()
觀光地區的旅遊特色	觀光地區的旅遊特色	旅遊觀光的區域連接性
可愛	可愛	可愛
醫療紛爭解決體系	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療前、後的遠程管理服務
患者/監護者的住宿及便利設施	醫療觀光專業人才	醫療機構的中國語服務
價格競爭力	有無達到診療目的	優秀的醫療技術

卡片24		
順序:()	順序:()	順序:()
旅遊觀光的區域連接性	交通的便利性	旅遊觀光的區域連接性
臉色	臉色	臉色
醫療前、後的遠程管理服務	醫療簽證制度及在韓停留的規定、制度	醫療紛爭解決體系
患者/監護者的住宿及便利設施	距離的接近性(飛機航次數, 位置等等)	醫療觀光專業人才
國際醫療機關認證	有無達到診療目的	診療時間及等待時間

卡片25		
順序:()	順序:()	順序:()
城市的治安及安定的療養环境	旅游觀光的區域連接性	城市的治安及安定的療養环境
細嫩	漂亮	可愛
医療紛争解決体系	医療簽證制度及在韓停留的規定、制度	医療前、后的遠程管理服務
距離的接近性(飛機航次數, 位置等等)	尖端医療器械	尖端医療器械
優秀的医療技術	價格競爭力	有无達到診療目的

2. 應試者現況調查：

- 請在相應選項上划 (✓)

1. 性別	① 男 ② 女
2. 婚姻狀況	① 未婚 ② 已婚
3. 年齡	① 21歲~30歲 ② 31歲~40歲 ③ 41歲~50歲 ④ 51歲~60歲 ⑤ 60歲 以上
4. 職業	① 公司職員 ② 公務員 ③ 教師 ④ 研究員 ⑤ 技師 ⑥ 个体工商戶 ⑦ 學生 ⑧ 其他 ()
5. 工資水平	① 5,000元 以下 ② 5,000-10,000元 ③ 10,000-15,000元 ④ 15,000-20,000元 ⑤ 20,000元 以上
6. 教育程度	① 初中 ② 高中 ③ 大專 ④ 大學 ⑤ 研究生 ⑥ 其他 ()
7. 有无医療觀光經歷	① 有 ② 无
8. 通過何種方式獲得医療觀光信息	① TV ② 報紙/雜誌/書 ③ 医療機關網頁 ④ 周圍人的推荐 ⑤ 旅行社的網頁 ⑥ 韓國公署 ⑦ 其他 ()
9. 有无出訪韓國經歷	① 有 ② 无
10. 韓國停留(預定)期間	① 1~5日 ② 6~10日 ③ 11~15日 ④ 16~20日 ⑤ 21日 以上