

국제의료관광 서비스 품질이 지각된 가치에 미치는 영향에 관한 연구

The Effects of International Medical Tourism Service Quality on Perceived Value

이창남(Chang-Nam Lee)

광운대학교 초빙교수, 주저자

김현주(Hyun-Ju Kim)

광운대학교 겸임교수

황일영(Il-Young Hwang)

광운대학교 초빙교수, 교신저자

목 차

I. 서 론
II. 이론적 배경
III. 연구의 설계
IV. 분석 결과

V. 결 론
참고문헌
ABSTRACT

국문초록

본 연구에서는 서비스 상품으로 미래 신 성장동력 산업인 의료관광산업의 육성과 개발이 시급한 실정이다. 현실은 관광과 의료의 융·복합 산업의 새로운 경제패러다임의 중추적 역할을 하는 산업으로 성장시키기 위한 실질적 의료관광 마케팅 전략수립의 기초적 근거를 제공하고자 연구의 목적을 두었다.

설문지는 한국의 방한한 의료관광자 중 상위 3개국(일본, 중국, 미국)을 대상으로 조사를 하였습니다. 수집된 자료를 근거하여 의료관광 목적시 각국의 의료 여행자 행동의 관계를 분석하였다 이에 대한 분석결과는 의료관광서비스품질(신뢰성, 유형성, 편리성)은 지각된 가치에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 또한 이들 요인 중(신뢰성, 유형성, 반응성, 편리성)은 감정적 가치에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주제어 : 국제의료관광, 서비스 품질, 지각된 가치, 여행자 행동, 의료서비스 품질

I. 서론

미래고부가가치 성장산업인 의료관광은 자원부국·신흥개발도상국 등 의료수요가 증가하는 신흥시장이자 개척 및 한국의료 현지 노출 강화로 브랜드 각인에 매우 중요한 과제로 자리 잡고 있는 것이다.

한국의료관광총람에 의하면 국내에서 의료서비스를 받은 의료관광객은 2009년 6만여 명에서 2012년 15만 명 수준으로 2배 이상 증가하였으며, 의료비 지출액은 566억 원에서 2,391억 원으로 4배 이상 증가하였다. 의료관광이 활성화되고 한국 의료관광에 대한 인지도가 높아지면서 1인당 의료비도 2009년 94만원에서 2012년 162만원으로 72.3% 증가하였다. 평균 재원 일수도 2011년 2.8일에서 2012년 3.1일로 증가함에 따라 입원환자의 평균 진료비도 910 만원으로 증가하였다. (한국관광공사, 2013.p.24).

또한 이는 관광과 더불어 의료서비스의 목적지로서 여러 아시아의 상위국에서 경쟁력에서 뛰어난 차별성과 전략을 제시하며 괄목할만한 미래 성장의 사업군으로 경제 및 정책의 이슈가 되고 있다.

이에 국책 프로젝트로서 의료관광산업을 17개 신 성장 동력산업의 하나로 지정하여 외국인 환자 유치를 2013년 12만 명, 2018년 30만 명으로 늘릴 계획으로 적극적인 지원을 하고 있는 현실이다. 의료관광은 일반관광에 비하여 관광자의 체류기간, 지출액 규모가 2배 이상 높고 저비용 고효율의 산업이다. 이에 싱가포르, 태국, 인도 등 경쟁국에서는 이미 국가적 사업으로 의료관광을 육성하고 있다(윤대순, 2011, pp.34-535).

외국에 비해 우리나라는 국가의 전략적 사업성장을 위한 노력과 선진형 의료관광국의 산업적 육성과 노력하고 있다. 이에 국내 의료관광 산업에 대한 연구가 필요하다. 따라서 본 연구에서는 의료관광의 유형을 분석하고 또한 의료관광 서비스 품질이 지각된 가치에 영향을 어떠한 영향을 미치고 있는지를 조사하고자 한다.

연구 목적을 달성하기 위해 I장 서론에, 이어 II장은 문헌고차로 의료관광의 정의와 유형 그리고 의료관광의 서비스 품질과 지각된 가치에 대한 정의 및 관련 문헌을 정리하고 III장은 II에서 제시한 관계를 근거하여 가설을 설정, 조사대상과 기간에 대하여 설명하고 IV장은 수집된 자료를 바탕으로 기술통계분석과 가설 증명을 하며, V장은 결론으로 학문적 유용성과 실무적 유용성을 제시한다.

II. 이론적 배경

1. 의료관광

1) 국내 의료관광의 정의

의료관광은 융·복합 연구로서 관광학과 의료학문 분야의 새로운 연구과제로 관심을 받고 있으며 의료관광산업이 부가가치가 높은 경제행위로 인식되면서 의료관광의 개념에 대한 논쟁이 뜨겁다. 그럼에도 불구하고, 의료관광에 대한 개념이 다른 분야와 마찬가지로 학자나 정책 및 관련 기관들 그리고 각 국가에서의 역사적 발전배경에 따라 다르다. 이처럼 의료관광'은 단순히 '의료'와 '관광'의 개념이 결합된 것이라 생각할 수 있다.

집을 떠나 심신을 건강하게 하는 의료행위를 받으면 되는 것이다. 그러나 이 '의료'와 '관광'의 범위를 어떻게 구성하느냐에 따라 의료관광의 범위는 천차만별로 다양해질 수 있다(한국문화관광연구원 2012) 따라서 보건관광, 헬스관광 및 의료관광과 관련한 국·내외 선행연구를 통해 본 연구목적에 적합한 의료관광의 개념적 이론을 정립하고자 한다.

이에 의료관광의 개념정립을 위한 국내 선행연구의 이론적 고찰 내용들을 살펴볼 수 있다. 정희천(2011)은 의료관광을 개념을 의료서비스와 관광이 결합된 융·복합 관광산업이라고 정의하였으며, 이희열(2011)의 연구에서는 의료서비스 및 건강증진, 요양 등의 목적으로 집을 떠나 국내 또는 국외로 이동하여 치료 및 치유의 목적과 함께 주변관광, 레저, 문화 등의 관광활동을 동시에 체험하는 활동이라 논하였고, 임춘례(2011)는 건강증진, 치료, 건강회복, 미용 등을 목적으로 타지로 떠나는 여행과 관광 또는 친지방문의 여행을 결정하고 현지 프로그램의 하나로 건강 및 의료서비스를 이용하는 경우를 모두 포함하는 것으로 모든 의료서비스와 관광서비스가 결합된 여행형태라고 정의하였다. 또한 임현숙(2010)은 의료관광은 건강 및 치료를 목적으로 타국을 방문하여 의료서비스를 받거나 치료기간 동안에 육체적, 정신적, 건강회복을 위해 관광활동을 병행하는 것으로 개념정의를 내렸으며, 이인영(2010)은 의료와 관광을 접목한 것으로 환자가 진료, 휴양과 관광활동을 병행하는 것뿐만 아니라 의료기술이 뛰어나고 가격경쟁력이 있는 국가에서 진료받기 위해 여행하는 것까지 포함하여 정의하였다.

소현정(2010)은 육체적 뿐만 아니라 정신적 치료를 함께 병행할 수 있는 의료와 관광활동의 접목으로 타 지역에서 의료 및 건강예방과 요양, 휴양 그리고 관광을 동시에 즐길 수 있는 체험활동으로 연구하였다.

본 연구자는 의료관광을 특수목적관광(SIT)중의 하나로 의료서비스와 관광서비스가 결합한 융·복합 산업으로서의 관광이라 정의하고자 한다.

2) 국외 의료관광의 정의

국내는 의료관광의 정의와 개념인 부분과 국외에서 학계 및 관련 기관의 정의를 살펴보고 국내 선행연구와의 개념적 차이 등에 대해 연구한 결과는 다음과 같다.

세계적으로 의료관광시장이 확대되면서 의료관광에 대한 시각은 크게 메디컬 투어리즘(Medical Tourism)과 웰니스 투어리즘(Wellness Tourism)으로 구분해 볼 수 있다. 메디컬 투어리즘은 말 그대로 ‘환자의 치료’를 궁극적인 목적으로 하며, 웰니스 투어리즘은 건강한 생활의 모든 영역을 포괄하는 광의적 개념으로 웰니스의 3대 요소인 운동, 영양, 휴양을 통합하여 추구해나가는 것을 말한다. 이 용어는 1961년 미국에서 출간된 던(Duun)박사의 저서 「High Level Wellness」를 기원으로 삼는다. (한국문화관광연구원,2012)

미국의료관광협회(Medical Tourism Association)에서는 의료서비스 또는 치아관리를 받기 위해 자국을 떠나 외국으로 여행하는 것을 의료관광으로 명시하고, 이는 자국보다 외국에서의 의료비 지출 부담이 없을 뿐만 아니라 적은 의료비용으로 높은 수준의 의료서비스와 폭넓은 의료서비스를 받을 수 있는 것으로 정의하였다.

IRT(2008(International Recommendations for Tourism Statistics)에서는 개인의 관광목적 중 건강 및 치료 목적의 관광에 병원, 클리닉, 회복환자요양소 등의 방문을 비롯, 보건 및 사회시설 등에서 서비스 받는 것, 해수치료 및 스파, 의학시설 및 서비스를 사용한 성형수술, 의학 적 권고에 기초한 치료를 받기 위해 특정 장소를 방문하는 것 등도 포함하고 있다. 1년 이상의 거주를 필요로 하는 장기 치료는 관광여행에 속하지 않기 때문에 이 범주에서는 단기적인 치료만 포함한다(1.4항)고 정의하고 있다.

Reddy, York & Brannon(2010)다양한 종류의 건강 및 웰니스를 위해 국외로 여행하는 행위로서 심장수술, 성형수술, 치아관리, 온천 및 마사지요법 등 헬스관광과 웰니스 관광의 개념도 함께 포함하여 개념을 정립하였고, Carrera & Bridges(2006)외부로의 조직된 여행으로서 치료 및 수술을 통해 개인의 건강을 회복하기 위해 취하는 당연한 권한이라고 연구하였다.

Connell(2006)은 의료관광을 의료, 치아관리, 외상치료 등을 위해 종종 외국을 방문하고 동시에 관광활동을 하는 것을 의료관광으로 보고 있으며, Hunter & Jones(2005)는 의도적이든 그렇지 않든 건강관리 목적으로 휴가를 떠나는 것을 조직된 의료관광(organized medical tourism)으로 정의하였다.

2. 의료관광의 유형

의료관광의 유형은 의료서비스공급자가 제공하는 의료서비스 유형이나 고객의 의학적 치료 목적에 따라 다양하게 구분할 수 있다.

임춘례(2011)의 연구에서는 의료관광을 중요 치료와 수술, 성형 등 수술, 건강증진, 한방 진료 등 기타로 분류하였고, 김성섭 외(2010)의 연구에서는 한방치료 체험관광, 성형, 미용관광, 요양관광, 종합건강검진품, 척추, 관절 치료관광 등의 유형 분류 하였으며, 고태규 외(2010)는 수술형 의료관광, 성형 의료관광, 웰빙형 의료관광, 대체의학 의료관광, 건강검진 의료관광 등 5가지로 기준점을 두었다.

또한, 김홍식 외(2009)는 의료관광을 질환치료가 주된 목적인 의료중심 의료관광, 관광패키지에 검진 등 의료가 추가된 관광, 비즈니스를 겸한 헬스케어투어 등 3가지로 의미를 나누었으며, 유지윤(2009)은 중증치료, 경증치료, 미용건강, 재활 심리 등 4가지 유형으로 분류하였다. Smith & Puczko(2009)는 수술형(성형수술, 치과치료, 기타 수술), 치료형(병과 관련된 재활치료, 치료 및 회복), 웰빙형(치료레크레이션, 라이프스타일 관련 재활치료, 직업웰니스, 해수요법, 식이요법 및 해독요법), 레저형(미용시술, 스포츠와 피트니스, 전신마사지), 기치료 의료관광(영혼치료, 요가 및 명상, 뉴에이지)등 5가지 유형으로 분류하였고, 하동현(2013)은 질병치료 의료관광, 미용성형 의료관광, 휴양 의료관광, 전통 의료관광 등 4가지기준점으로 분류하였다.

Henderson(2004)의 분류에 의하면 헬스관광의 범주안에 의료관광, 미용관광, 스파 및 테라피 대안관광으로 그 유형을 분류하였다.

<표 1> Health Tourism 유형

Medical Tourism	Cosmetic Tourism	Spas and Alternative Therapies	
Cancer treatment Health screening Health surgery Joint replacement Medical check-ups Neurosurgery Transplants	Breast augmentation Facelifts Liposuction	Acupuncture Aromatherapy Beauty care Facials and body scrubs Exercise and diet Flower remedies Herbal healing Homeopathy Holistic lifestyle Hydrotherapy	Hypnosis Massage Yoga Meditation Mud therapy Retreats Stress management Thalasso therapy Thermal springs

출처 : Healthcare tourism in Southeast Asia. 2004, Henderson, J., Tourism RevInt

이에 본 연구에서는 임춘례(2011), 김성섭(2010), 김홍식(2009) Henderson(2004) 등의 선행 연구의 이론적 고찰을 통해 연구의 유형분류를 성형 의료관광, 웰빙 의료관광, 한방대체 의료관광, 건강검진 의료관광 4가지 유형으로 분류하여 연구와 분석을 시행하였다.

3. 의료관광서비스품질

서비스품질이라는 용어는 학자와 실무자들 사이에서 중요하게 인식되어 널리 이용되고 있지만, 이에 대한 개념은 연구자에 따라 다르게 설정되고 있다. 그러나 서비스품질은 객관적으로 규명될 수 없고 고객에 의해 인식되고 판단되는 주관적인 평가라는 것이 서비스품질 연구의 공통된 견해이다. 서비스품질의 측정은 서비스상품의 성격이 다르고, 소비자와 서비스의 접촉이 다르기 때문에 하나의 접근 방법으로는 객관성과 타당성을 확보하기가 어렵다.

Lewis&Booms(1993)의 연구에서는 서비스 품질의 정의를 서비스에 대한 고객의 기대치에 대한 서비스 수준의 접근척도로서 용어를 정의하였으며, Webster(1989) 역시 서비스에 대해 고객의 기대수준에 대한 부분이라고 정의하였다.

Oliver(1980)가 제시한 기대-성과불일치 모델은 기대와 성과간의 비교를 통해서 고객만족을 평가하는 불일치 패러다임의 기본 개념에서 출발한다. 만족은 불일치경험의 크기와 방향에 따라 달라지며, 또한 불일치는 개인의 사전기대와 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한, 서비스품질에 대한 측정도구로서는 PZB(1988)에 의해 개발된 SERVQUAL(기대-성과 차감식), 기각된 성과만으로 측정하는 것이 타당하다는 SERVPERF(성과만을 측정), 그리고 차감식 보다는 그 차이를 직접 측정해야 한다는 비차감식(non-difference score method)이 가장 대표적이다. 이러한 서비스 품질에 대한 기존 선행연구에 비해 국제의료관광산업의 의료서비스품질에 대한 선행연구를 살펴보면, 대부분 관광산업분야의 서비스 품질 연구의 시도가 대부분으로 실제 의료관광의 서비스 품질에 대한 연구는 많은 부분 시행되지 않았다.

최근 연구된 선행연구를 살펴보면, 이재섭과 박은숙 (2011)에 의료관광서비스품질의 만족과 행동의도에 대한 연구에서 살펴보면 의료관광서비스 품질은 물리적 환경품을 제외한 상호작용품질과 결과품질요인에 만족에 유의한 영향을 미친다는 분석과 의료기관 및 의료진의 서비스, 진료시간의 준수 등의 서비스에 대한 만족도 높은 의료서비스의 품질에 영향력이 있는 것으로 연구되었으며, 김희진 (2013) 의료관광 서비스품질 측정도구 개발 연구를 통해 의료관광 서비스 품질에 대한 이론적 적용과 선행연구의 고찰을 통해 의료관광 서비스품질에 가장 적절한 MEDI-SVQUAL을 개발하고 연구하였으며, 권혜경(2009)의 의료서비스 품질에

대한 측정에 대한 요인으로 진료의 전문성, 병원기업의 행정적 우수성, 시설 및 진료의 편리성 및 충성도에 대하여 연구하였다.

이에 본 연구에서는 선행연구의 이론적 배경과 대표적인 서비스품질의 측정도구인 PZB의 SERVQUAL을 바탕으로 의료관광서비스품질의 ‘기대성과 요인과 집단면접에 대한 부분을 기초로 연구요인을 도출하고자 한다.

4. 지각된 가치

지각된 가치는 소비자 심리 및 마케팅 분야에서 가장 중요하게 평가되는 지표로서 고객의 행동가치를 측정하는 것으로 정의되어져있다. 즉, 가치는 일상생활에서 필요와 욕구를

충족시킬 수 있는 모든 것으로, 인간의 행동에 영향을 미친다는 측면에서 보았을 때 의견, 신념, 태도, 흥미 등 포괄적인 개념으로 정의 할 수 있으며, 인간의 동일한 행동을 평가하면서 다른 관점에서 평가할 수 있는 인간의 근본적이고 광범위한 개념으로 인지하고 있다 (김오성, 2009, p.31).

즉, 지각된 가치는 선행적 정의와 연구이론을 통해 정의된 바로 유무형의 서비스 및 제품에 대해 느끼는 품질이나, 효용, 가치, 유용성에 대한 인식으로서 교환적 가치를 고객이 유무형의 재화나 상품 서비스로 부터 나타나는 지각된 행동의 총체화 된 개념이라고 볼 수 있다는 것이며, 관광산업에 관련한 관광자 행동연구에서 역시 일반적 관점으로 조명되어지고 연구되어져 왔으나 최근 이러한 지각된 가치에 대한 이성적 관점에 대한 연구에 범위를 넘어 다각적 관점에서의 감정적 측면의 행동심리 연구가 증가되어지고 있다.

이렇듯 대부분의 무형적 서비스 상품이 지각된 효용적 가치를 초월하는 상징적 의미를 지니고 있기 때문이다. 따라서 현 연구적 시점에서 관광과 같은 서비스 상품에 대한 지각된 가치에 평가 및 개념적 정의의 방향이 다차원적으로 접근되어지고 있으며 이것은 기초적 정의와 더불어 설득력에 대한 뒷받침 적 내용정의 등에 대한 연구가 의료관광이라는 지각된 가치에 따른 다차원 가치추정 개념이 광범위해지는 특정 상품에서는 더더욱 그 연구의 필요성에 대해 논의되어지는 것이다.

〈표 2〉 지각된 가치에 대한 다차원적 접근법

연구자	지각된 가치의 차원
Sheth, et. al. (1991)	·사회적 가치 ·감정적 가치 ·기능적 가치 ·인지적 가치 ·조건적 가치
Groth(1995)	·인지적 가치 ·심리적 가치 ·내부적 가치 ·외부적 가치
Gronroos(1997)	·인지적 가치 ·정서적 가치
deRuyter, et. al.(1997)	·감정적 차원 또는 내생적 가치 ·기능적 차원 또는 외생적 가치 논리적 차원
Sweeney, et. al. (1999)	·기능적 가치(성과/품질) 기능적 가치(유용성) ·기능적 가치(가격, 지불한 돈에 대한 가격/가치) ·사회적 가치(용인성) 정서적 가치
Sweeney & Soutar (2001)	·기능적 차원(경제성과 품질) ·사회적 차원 ·감정적 차원
Duman, T.and Mattila, A. S.(2005).	·감정적 가치 ·기능적 가치
박동균(2003)	·지각된 가치(금전/비금전)
주영환(2007)	·지각된 가치(금전적 가치, 헤토닉가치, 사회적가치)
주현식(2008)	·지각된 가치(비용/편익/서비스가격평가/가격서비스평가)
김판영·김문성(2010)	·기능적 차원, 감정적 차원, 사회적 차원에서 지각된 가치
윤아영(2013)	·지각된 가치요인, 국가브랜드 이미지의 구성, 만족, 행동의도간의 구조적 관계 연구

자료 : 논자 재정리

<표 2>는 다차원적 접근법을 시도해서 지각된 가치에 대한 차원들을 제시한 선행연구를 제시하고 있다. Sánchez, Callarisa, Rodríguez & Moliner(2006)은 지각된 가치에 대한 정성적 연구에서 관광객들이 전반적인 구매 후 평가를 내린다고 밝혔으며, 이는 관광객이 관광상품에 대해 효용적 가치와 쾌락적 가치를 동시에 평가한다는 것을 의미한다.

관광상품 구매의 지각된 전반적 가치를 24항목으로 크게 6가지 차원(여행사시설의 기능적 가치, 여행사직원의 기능적 가치, 구매한 관광상품의 기능적 가치, 기능적 가치 가격, 감정적 가치, 사회적 가치)등으로 측정하였다.

Sweeney & Soutar(2001)는 지각된 가치를 감정적 가치(어떤 상품이 발생시키는 느낌이나 감정적 상태로부터 기인한 유용성), 사회적 가치(사회적 자기-개념을 향상시키는 제품의 능력으로부터 기인한 유용성), 금전가치(그 제품이 그것의 지각된 단기 및 장기 비용을 줄이는 것으로부터 기인한 유용성), 실행가치(그 제품의 지각된 품질과 기대되는 성과로부터 기인한 유용성) 등 네 개의 차원으로 구분하였다. Naylor & Frank(2001)는 지각된 가치를 가치에 대

한 고객의 인지에 대해서 가격이 미치는 영향을 분석하기 위하여 금전적 원가, 기대된 금전적 원가, 품질, 전반적인 금전, 기대하는 전체 가격, 전체 가격의 성과로 구분하였다.

국내 선행연구에서는 박동균(2003)은 하였고, 주영환(2007)은 지각된 가치를 금전적 가치, 헤도닉 가치, 사회적 가치로 구성하여 24개 항목으로 측정하였다.

주현식(2008)은 지각된 가치를 비용과 편익, 서비스에 대한 가격평가와 가격에 대한 서비스평가로 측정하는것을 연구하였고, 김관영·김문성(2010)는 기능적 차원, 감정적 차원, 사회적 차원에서 지각된 가치를 측정하였다. 이에 반하여 관광산업분야의 지각된 가치연구에 대한 선행연구를 살펴보면 지각된 가치와 고객만족, 고객충성도의 영향관계를 항공사를 중심으로 김화진 외 (2013)에 연구하였으며, 이강욱 외(2013)지각된 가치에 따른 품질 가치요인의 매개적으로 분석하여 관광만족 및 행동의도에 대해 분석하였다. 또한 지각된 가치요인과 국가브랜드 이미지의 구성, 만족, 행동의도간의 구조적 관계 연구를 통해 관광목적지로서의 브랜드 이미지에 대하여 윤아영 외 (2013)에 연구하였다.

이러한 관점적 정의에서 살펴보면, 관광상품을 구매하는 관광객 및 특수 여행목적의 관광객 모두 구매행위와 관련하여 지각하는 가치에 대한 이해는 관광상품 품질과 관련한 서비스 제공업체에서 차별적 경쟁우위를 점하기 위한 마케팅 전략에서 필수적인 것 이라고 볼 수 있다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 지각된 가치를 기능적 가치와 감정적 가치로 구분하여 측정하고자 한다. 기능적차원의 가치(function dimension)은 의료관광서비스품질의 기능적 요소로서 의료기관이 제공되는 기능적 요소들로, 이미지, 홈페이지, 외관, 실내 인테리어등의 물리적 요소,상품의 질, 서비스제공사의 전문성 등을 측정하고, 감정적 차원(emotional dimension)은 의료관광자들이 의료서비스를 통해 지각되는 감정적 차원으로 접점 서비스종사자와의 감정, 서비스품질에서 느끼는 감정 등을 내포하는 요소를 측정하고자 한다.

Ⅲ. 연구의 설계

1. 가설의 설정

본 연구의 목적을 효과적으로 달성하기 위하여 문헌연구, 실증연구방법을 병행하여 방한 의료관광자를 국적별 의료관광서비스품질을 비교, 고찰하여 검증하고, 의료관광서비스품질이 지각된 가치에 유의한 영향을 미치고 있는지에 대하여 가설을 설정하였다

가설(H1): 의료관광서비스품질(신뢰성, 유형성, 반응성, 편리성, 접근성)은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- H1-1: 신뢰성은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-2: 유형성은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3: 반응성은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-4: 편리성은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-5: 접근성은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설(H2): 의료관광서비스품질(신뢰성, 유형성, 반응성, 편리성, 접근성)은 감정적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- H2-1: 신뢰성은 감정적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-2: 유형성은 감정적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-3: 반응성은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-4: 편리성은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-5: 접근성은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 측정과 설문지 구성

1) 의료관광 선택속성의 측정

의료관광의료관광서비스품질 속성 에 나타난 기존선행연구의 내용은 의료와 관광의 서비스품질의 선택속성간의 동질성의 연구분석 결과의 제시보다는 의료와 관광의 이질성을 간주한 상태에서 연구 되었기에 의료적 부분과 관광 적 부분의 불균형적 연구가 이루어진 것이 사실이다. 이에 본 연구에서는 의료관광을 하나의 동질의 주제로 간주하여 평가하고 분석하여 연구의 목적수행을 위한 의료관광 선택속성은 다음과 같이 제시하였다.

〈표 3〉 의료관광서비스품질 속성

구분	측정항목	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
신뢰성	우수한 의료관광인력	○	○	○		○	○			○	○	○	●
	정확한 의료관광서비스	○	○	○	○	○		○				○	●
	믿을 수 있는 의료관광서비스		○	○				○	○		○		●
	정확한 의료관광비용 정산	○	○	○	○			○		○	○	○	●

구분	측정항목	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
유형성	최신 의료관광 시설/장비	①		①	①	①	①	①	①	①	①	①	●
	최상의 의료관광환경				①	①		①	①	①		①	●
	보험사와의 연계								①	①	①	①	●
반응성	요구에 신속한 대응	①		①		①	①	①	①				●
	신속한 의료관광서비스	①		①		①	①	①			①	①	●
	자발적인 의료관광서비스	①		①		①		①	①	①			●
편리성	공항의 픽업서비스								①				●
	일대일 간호서비스							①	①				●
	의료관광코디네이터 (의사소통)								①	①	①	①	●
	교통의 편리성과 안정성		①		①				①			①	●
접근성	의료관광비자								①				●
	의료관광서비스입지		①						①		①		●
	출입국서비스								①				●

①김종오, 이영희(2004) ②최성용(2006) ③박종오, 황용철(2007) ④박봉규(2007)
 ⑤윤철민 외(2009) ⑥유동근, 서승원(2009) ⑦임현숙(2010) ⑧소현정(2011)
 ⑨임선정(2011) ⑩오영인(2011) ⑪임춘례(2011) ⑫본 연구

2) 지각된 가치의 개념과 측정

본 연구에서는 Sweeney & Soutar(2001), Sánchez, Callarisa, Rodríguez & Moliner(2006)의 선행연구 결과를 바탕으로 지각된 가치란 의료관광에서 지각된 서비스품질에 희생된 시간, 노력 및 비용에 대한 서비스평가라고 정의하고, 본 연구에서는 지각된 가치를 기능적 가치와 감정적 가치로 측정하고자 한다.

3. 조사 대상과 기간

본 연구는 의료관광을 경험한 방한한 의료관광자(미국, 일본, 중국)를 대상으로 조사 대상을 선정하였다. 설문기간은 2012년 1월 1일 부터 2월 29일까지 2개월 동안 명동, 강남의 일대의 주요성형타운일대 의료관광객과 의료관광전문여행사를 통해 의료관광을 한 관광객, 그리고 메디텔에서 거주한 의료관광객 및 미용관광객을 방문자를 대상으로 이루어졌다.

설문지는 명목척도와 등간척도로 구성하였으며, 설문지의 구성은 의료관광서비스품질, 지각된 가치 등의 이론을 근거로 하여 연구자가 재 작성하였다. 설문지는 총 450부를 배포하여 434부를 회수하였고, 이 중 일부 주요항목의 누락이나 불성실한 응답처리로 통계분석이 곤란한 19부를 제외한 유효한 설문지 415부를 가지고 최종적으로 실증분석에 사용되었다.

IV. 분석 결과

1. 인구통계학적인 분석

의료관광의 유형 별로 살펴보면 성형과 웰빙이 대부분을 차지하고 있고 의료관광국가로는 싱가포르와 일본 등을 선호하고 있는 것으로 조사되었다. 또한 예상 지출비용으로는 2000불 이상 지출할 것으로 나타났다.

〈표 4〉 의료관광의 인구통계적 분석

구 분		빈 도	%
의료관광유형	성형	100	26.3
	웰빙	195	47.0
	한방대체	76	18.3
	건강검진	35	8.4
의료관광국가	일본	94	22.7
	싱가포르	100	24.1
	중국	76	18.3
	홍콩	60	14.5
	태국	15	3.6
	인도	11	2.7
	말레이시아	10	2.4
	대만	34	8.2
필리핀	15	3.6	
예상지출비용	500불 이하	88	21.2
	501~1000불 이하	83	20.0
	1001~2000불 이하	68	16.4
	2001~5000불 이상	176	42.4
의료관광방문횟수	1회	170	41.0
	2회	122	29.4
	3회 이상	132	29.6
이용 중 숙박시설	호텔 & 리조트	93	22.4
	병원	296	71.3
	친구/친지집	26	6.3
체류기간	5일미만	23	5.1
	5~9일	120	28.9
	10~19일	43	10.4
	20~29일 이상	39	9.4
의료경비부담	본인	285	68.7
	부모	111	26.7
	근무회사	8	1.9
	보험회사	11	2.7
합계		412	100.0

2. 신뢰성 및 타당성 검증 결과

1) 신뢰성과 탐색적 요인분석

독립변수에 대한 각 요인별 신뢰성 분석결과는 0.848, 0.790, 0.779, 0.753, 0.754이고 종속변수에 대한 신뢰성 분석결과는 0.813과 0.789으로 분석되었다. 따라서 크롬봐 알파 값이 모두 0.6이상이므로 신뢰성이 높은 것으로 조사되었다. 또한 타당성 분석은 탐색적 요인분석으로 실시 하였는데 <표 5>와 <표 6>으로 조사되었다.

<표 5> 의료관광서비스품질에 대한 신뢰성 분석과 탐색적 요인분석

구 분	요인명					신뢰성
	편리성	신뢰성	접근성	유형성	반응성	크롬봐 알파
편리성1	.891	.097	.182	.108	.102	0.848
편리성2	.804	.219	-.050	.022	.120	
편리성3	.792	.092	.185	.195	.222	
편리성4	.586	.148	.397	.206	.097	
신뢰성3	.170	.867	.177	.119	.110	0.790
신뢰성2	.125	.788	.211	.093	-.026	
신뢰성1	.124	.643	-.157	.159	.300	
신뢰성4	.144	.589	.151	.300	.228	
접근성1	.063	.001	.879	.054	.054	0.779
접근성2	.174	.163	.718	.277	.111	
접근성4	.261	.272	.613	.100	.300	
유형성2	.145	.133	.123	.832	.118	0.753
유형성1	.261	.124	.292	.739	.100	
유형성3	.001	.441	.018	.671	.235	
반응성1	.176	.024	.116	.041	.872	0.754
반응성3	.091	.232	.106	.279	.735	
반응성2	.265	.350	.207	.144	.576	
아이겐값	2.792	2.724	2.183	2.109	2.055	
변량	16.426	16.024	12.840	12.408	12.089	
누적변량	16.426	32.450	45.291	57.698	69.787	

KMO=.814, $\chi^2=3474.768^{***}$

의료관광서비스품질에 대한 탐색적 요인분석 결과, 5개의 요인으로 추출되었으며, 총 누적 변량은 69.787로서 요인분석의 설명력은 69.787%인 것으로 나타났다. KMO값도 0.814로 높게 나타났으며, $\chi^2=3474.768$ 로 유의수준 0.1%에서 유의한 것으로 나타나고 있어 해당문항들이 각 변수를 잘 대변해 주고 있음을 알 수가 있다. 의료관광서비스품질에 대한 탐색적 요인분석 결과, 판별타당성이 있는 것으로 나타났으며, 각 요인의 적재치가 최소 0.576이상으로 요인의 집중타당도도 높다고 할 수가 있을 것이다.

〈표 6〉 지각된 가치에 대한 신뢰성 분석과 탐색적 요인분석

구 분	요인명		신뢰성
	기능적 가치	감정적 가치	크롬바 알파
가치1	.878	.101	0.813
가치3	.795	.238	
가치2	.785	.401	
가치5	.069	.891	0.789
가치4	.324	.779	
가치6	.311	.735	
아이젠값	2.228	2.168	
변량	37.134	36.137	
누적변량	37.134	73.272	

KMO=.788, $\chi^2=1056.169^{***}$

지각된 가치에 대한 탐색적 요인분석 결과, 2개의 요인으로 추출되었으며, 총 누적변량은 73.272로서 요인분석의 설명력은 73.272%인 것으로 나타났다. KMO값도 0.788로 높게 나타났으며, $\chi^2=1056.169$ 로 유의수준 0.1%에서 유의한 것으로 나타나고 있어 해당문항들이 각 변수를 잘 대변해 주고 있음을 알 수가 있다. 지각된 가치에 대한 탐색적 요인분석 결과, 판별타당성이 있는 것으로 나타났으며, 각 요인의 적재치가 최소 0.735이상으로 요인의 집중타당도도 높다고 할 수가 있을 것이다.

2) 확인적 요인분석 결과

본 연구에서는 타당성 검증을 위하여 AMOS 16.0을 사용하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 측정모델 분석에서 경로계수의 표준오차가 2.5 이상으로 매우 큰 경우나, 오차의 분산이 마이너스(negative error variance)이거나 추정치가 이상하게 큰(1.0이상) 헤이우드케이스(Heywood)가

있거나, 추정된 상관계수가 매우 큰 경우(1에 가까운 경우)는 이론적으로 부적절한 값으로 볼 수 있다.

모형의 적합도 검증을 위하여 공변량 구조분석에서는 절대적합지도, 증분적합지수, 간명적합지수 이 세 가지를 사용한다. 절대적합지수라는 것은 제안모델이 표본공분산행렬을 어느 정도나 예측할 수 있는가를 측정하는 것이며, 증분적합지수는 제안모델이 기초모델에 비해 어느 정도나 향상되었는지를 측정하는 것이다. 간명적합지수는 적합도가 너무 많은 추정계수에 의해 과대적합하고 있는가를 진단하는 것이다.

χ^2 검증의 경우 유의하지 않을 경우 모델이 적합하다고 할 수 있으며, GFI, IFI, TLI, CFI는 1에 가까울수록 적합한 모델로 볼 수 있으며, RMSEA는 0에 가까울수록 적합한 모델이라고 할 수가 있다. 모델의 적합도는 한 개의 지수로만 평가하는 것이 아니라, 여러 개의 지수들을 복합적으로 분석하여 평가하여야 할 것이다.

<표 7> 확인적 요인분석의 적합도 검증

χ^2	df	p	GFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
242.580	70	.000	.941	.961	.941	.961	.070

확인적 요인분석 결과, χ^2 값이 242.580으로서 유의수준 0.1%에서 유의한 것으로 나타났으며, GFI, IFI, TLI, CFI는 0.9, RMSEA는 0.070으로 나타나고 있어 확인적 요인분석 결과 모형의 적합도는 높은 것으로 나타났다.

<표 8> 확인적 요인분석 경로결과

경로	표준화 경로계수	경로계수	SE	t	p
의료관광서비스품질→신뢰성	.702	.916	.067	13.675***	.000
의료관광서비스품질→유형성	.707	.878	.063	13.959***	.000
의료관광서비스품질→반응성	.633	.858	.067	12.734***	.000
의료관광서비스품질→편리성	.675	1.000			
의료관광서비스품질→접근성	.641	.812	.064	17.098***	.000
지각된 가치→기능적 가치	.733	.981	.057	12.781***	.000
지각된 가치→감정적 가치	.770	1.000			

*** : p<.001

측정변수를 구성하고 있는 요인들의 확인적 요인분석 경로결과를 보면, 각 변수에 대한 설명력도 모두 유의수준 0.1%에서 유의한 것으로 나타나고 있어, 확인적 요인분석의 설명력이 매우 높다는 것을 알 수가 있다. 해당문항 및 요인들은 각 변수를 잘 설명하고 있는 것으로 나타났다.

2. 가설의 검증

가설을 검증하기 위하여 먼저 공변량구조방정식을 설정하여 모형의 적합도를 검증한 결과는 다음과 같다.

〈표 9〉 모형에 대한 적합도 검증

χ^2	df	p	GFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
18.766	4	.001	.990	.990	.910	.990	.094

모형에 대한 적합도 검증 결과, $\chi^2=18.766$ 으로 나타났으며, GFI=0.990, IFI=0.990, TLI=0.910, CFI=0.990으로 적합도가 매우 높은 것으로 나타났으며, RMSEA=0.094로 다소 높게 나타나고 있었지만, 대부분의 적합도 지표들이 높게 나타나고 있어 모형의 적합도가 높다고 볼 수가 있다.

가설(H1): 의료관광서비스품질(신뢰성, 유형성, 반응성, 편리성, 접근성)은 기능적 가치에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

설정된 가설(H1)인 “의료관광서비스품질(신뢰성, 유형성, 반응성, 편리성, 접근성)은 기능적 가치에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다”를 검증해본 결과, 신뢰성(표준화 경로계수=.281, $t=5.949^{***}$, $p=.000$), 유형성(표준화 경로계수=.232, $t=4.844^{***}$, $p=.000$)과 편리성(표준화 경로계수=.336, $t=7.007^{***}$, $p=.000$)이 모두 정(+)¹의 영향을 미치고 있었다. 하지만 반응성(표준화 경로계수=.039, $t=.842$, $p=.400$), 접근성(표준화 경로계수=-.032, $t=-.677$, $p=.499$)은 모두 정(+)¹의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 의료관광서비스품질(신뢰성, 유형성, 편리성)이 높을수록 기능적 가치가 높게 나타났다.

설정된 가설(H1)인 “의료관광서비스품질(신뢰성, 유형성, 반응성, 편리성, 접근성)은 감정적

가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”를 검증해본 결과, 신뢰성(표준화 경로계수=.302, $t=6.562^{***}$, $p=.000$), 유형성(표준화 경로계수=.166, $t=3.375^{***}$, $p=.000$), 반응성(표준화 경로계수=.121, $t=2.577^*$, $p=.010$)과 편리성(표준화 경로계수=.154, $t=3.357^{***}$, $p=.000$)이 모두 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 하지만 접근성(표준화 경로계수=.018, $t=.394$, $p=.694$)은 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 의료관광서비스품질(신뢰성, 유형성, 반응성, 편리성)이 높을수록 감정적 가치가 높게 나타나 가설 1은 부분 채택되었다.<표 10>

가설(H2): 의료관광서비스품질(신뢰성, 유형성, 반응성, 편리성, 접근성)은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

설정된 가설의 결과 (H2) 에 따라 의료관광서비스품질의 반응성, 즉 요구에 대응, 신속대응, 자발적 의료서비스는 지각된 가치에 정(+)의 영향을 나타내지 않으며, 의료관광서비스품질의 접근성, 즉 의료관광비자, 의료관광서비스, 출입국서비스 등은 지각된 가치에 정(+)의 영향을 나타내지 않음을 알 수 있다.<표 10>

<표 10> 구조방정식 결과

경로	표준화 경로계수	경로계수	SE	t	p
H1-1 신뢰성 → 기능적 가치	.281	.295	.050	5.949***	.000
H1-2 유형성 → 기능적 가치	.166	.184	.054	3.375***	.000
H1-3 반응성 → 기능적 가치	.039	.040	.047	.842	.400
H1-4 편리성 → 기능적 가치	.336	.315	.045	7.007***	.000
H1-5 접근성 → 기능적 가치	-.032	-.035	.051	-.677	.499
H2-1 신뢰성 → 감정적 가치	.302	.313	.048	6.562***	.000
H2-2 유형성 → 감정적 가치	.232	.254	.052	4.844***	.000
H2-3 반응성 → 감정적 가치	.121	.112	.043	2.577*	.010
H2-4 편리성 → 감정적 가치	.154	.165	.049	3.357***	.000
H2-5 접근성 → 감정적 가치	.018	.018	.046	.394	.694

* : $p<.05$, ** : $p<.01$, *** : $p<.001$

3. 연구의 요약

본 연구는 방한 의료관광자의 행동에 대한 지금까지 분석한 가설검증 결과를 요약하여 보면 다음과 같다.

가설검증 결과, H1인 ‘의료관광서비스품질은 지각된 가치에 영향을 미칠 것이다’에 대한 세부가설 검증 결과, H1-1인 ‘의료관광서비스품질인 신뢰성은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’, H1-2인 ‘의료관광서비스품질인 유형성은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’, H1-4인 ‘의료관광서비스품질인 편리성은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’, H2-1인 ‘의료관광서비스품질인 신뢰성은 감정적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’, H2-2인 ‘의료관광서비스품질인 유형성은 감정적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’, H2-3인 ‘의료관광서비스품질인 반응성은 감정적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’, H2-4인 ‘의료관광서비스품질인 편리성은 감정적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’에서 정(+)의 관계를 보이고 있어 가설이 채택되었다. 하지만, H1-3인 ‘의료관광서비스품질인 반응성은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’, H1-5인 ‘의료관광서비스품질인 접근성은 기능적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’, H2-10인 ‘의료관광서비스품질인 접근성은 감정적 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’에서는 관계가 없어 기각되었다. 이는 대부분이 접근성 즉 이틀요소들은 관광을 목적으로와서 의료관광을 하고 있기 때문에 이한국의 의료산업이 발달되어 있기 때문이다.

〈표 11〉 가설검증 결과의 요약

가설	경로	영향여부	가설의 검증결과
H1-1	신뢰성→기능적 가치	+	채택
H1-2	유형성→기능적 가치	+	채택
H1-3	반응성→기능적 가치	×	기각
H1-4	편리성→기능적 가치	+	채택
H1-5	접근성→기능적 가치	×	기각
H2-1	신뢰성→감정적 가치	+	채택
H2-2	유형성→감정적 가치	+	채택
H2-3	반응성→감정적 가치	+	채택
H2-4	편리성→감정적 가치	+	채택
H2-5	접근성→감정적 가치	×	기각

+ : 정(+)의 영향, × : 영향없음

V. 결론

본 연구는 상위 3개국(일본, 중국, 미국) 방한 의료관광자를 대상으로 의료관광 여건변화에 따른 의료관광자 행동의 관계를 분석하여 학문적 근거와 인바운드 관광 측면에서의 실무적 시사점을 도출하는 것이다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 문헌연구를 토대로 가설과 연구모형을 설정하였으며, 의료관광 유형과 국적별로 의료관광서비스품질이 지각된 가치에 영향을 미치는지를 통해서 정량적 분석을 수행하여 연구의 목적을 달성하고자 하였다.

가설1의 검증결과 의료관광서비스품질은 기능적 가치에 정의 영향을 미칠 것이다. 라는 세부가설에서 반응성과 접근성을 제외한 나머지 (신뢰성, 유형성, 편리성)요인은 모두 지지되었다. 의료관광서비스품질은 감정적 가치에 정의 영향을 미칠 것이다. 라는 세부가설에서 접근성을 제외한 나머지 (신뢰성, 유형성, 편리성, 반응성) 요인은 모두 지지되었다. 이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 연구의 시사점을 제시하였다.

첫째, 다른 국적의 의료관광자 보다 미국 의료관광자에 대한 의료관광비자, 의료관광 서비스입지 및 출입국서비스와 편안하고 즐거운 다양한 프로그램개발과 의료관광서비스가 필요하다. 다른 유형의 의료관광자 보다 웰빙 의료관광자들이 의료관광 시설/장비, 최상의 의료관광환경(숙박, 쇼핑, 식음료)등에 기대치가 높으므로 그에 걸 맞는 수준의 환경을 준비할 필요가 있다. 또한 한방대체 의료관광자들이 반응성(요구에 신속한 대응, 신속한 의료관광서비스, 자발적인 의료관광서비스)에 대한 기대치가 높으므로 그에 걸 맞는 고객응대 매뉴얼 개발이 필요하다. 그러므로, 의료관광 유형별 특성에 대한 분석을 통해 의료관광사업체 특히 의료관광유치업자에서는 각 의료관광 유형별로 특히 마케팅적 접근이 필요하다.

둘째, 증가하는 방한 의료관광자에 대한 의료관광목적과 그들이 갖고 있는 특성에 대해 적절히 대응해야 한다.

셋째, 대다수 방한 의료관광자들의 만족도가 높은 것으로 조사되었으나, 체재일수 대비 예상 의료관광 지출이 현저히 낮으므로, 이를 위한 정부의 적극적인 소프트웨어적인 다양한 의료관광프로그램 개발 등 국내 의료관광 환경을 개선할 필요가 있다.

또한 연구의 시사점을 의료관광서비스 품질에 대해 이론적으로 정리하였는데 의의가 있다. 그리고 실무적 유용성은 연구결과에서 나타난 것처럼 국내에 방한한 의료관광자 응대에 있어서의 서비스마인드 제고, 의료관광 비자와 출입국 수속의 간소화 등이 중요한 요소가 중요하다. 따라서 국내에 방한 한 의료관광자가 중요하게 생각하는 선택요인들을 부각시켜서 외국에 적극적으로 홍보해야 하며, 의료관광서비스 강국의 국가이미지를 다양한 마케팅 방법

을 통하여 심어줄 필요성이 있다. 특히 계속해서 증가되고 있는 방한 한 의료관광자의 편의를 위해서 의료관광 관련기관 간 유기적인 협조가 요구되며, 의료관광인력과 의료관광 인프라의 적극적인 개선이 필요하다. 그리고 추후 이들 의료관광 여행자들의 국가간 차이가 있는 것으로 후속 연구를 할 것이다.

참 고 문 헌

- 고태규 · 이황 · 김길래. 「의료관광상품론」, 소화사, 2010.
- 김성섭 · 김미주(2010), 국제관광산업 경쟁력 강화를 위한 의료관광 시장 분석 및 선호하는 의료관광상품 분석, 관광연구, 제 25권 제2호, pp335-337.
- 김 오(2010), 스포츠관광자의 참가동기, 선택속성, 인지된 가치, 관광만족, 재 참가의도 및 구전의도 간의 구조적 관계, 강원대학교 대학원 박사학위논문.
- 김중호·이영희(2004), 지각된 의료서비스품질이 환자만족 및 후속행동에 미치는 영향, **마케팅 관리연구**, 9권 1호, pp.1-28.
- 김판영 · 김문성(2010), 여행서비스에 있어 고객의 지각 가치와 만족, 행위의도와 의 관련성, **대한관광경영학회**, 25권 1호, pp.263-282.
- 김홍식 · 김태경 외 (2009), 경기도 의료관광산업 발전방안에 관한 연구, **경기개발연구원**, 제28권.
- 박동균(2006), 컨벤션 호텔 이용자의 지각된 가격과 가치, 만족, 이용태도, 애호도의 구조적인 관계연구, **컨벤션연구**, 14권 0호, pp.209-228.
- 박봉규(2008), 의료관광 목적지 결정요인에 관한 탐색적 연구-부산방문 일본관광자 중심으로-, **일본근대학연구**, 19권 0호, pp.253-269 .
- 박종오 · 황용철(2007), 서비스상황요인이 서비스품질, 서비스가치, 고객만족과 재 구매의도에 미치는 영향, **서비스경영학회지**, 8권 1호, pp.79-110.
- 소현정(2011), 한국 의료관광상품 선택속성에 관한 실증연구-외국인 구매 영향요소를 중심으로-, 광운대학교 대학원, 석사학위논문.
- 오영인(2011), 우리나라 의료관광 만족도와 충성도에 미치는 요인에 관한 연구: 의료서비스와 관광서비스를 중심으로, 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 유동근 · 서승원(2009). 병원의 규모에 따른 의료서비스품질과 지각된 위험이 고객만족과 재 구매의도, 이탈의도에 미치는 영향, **서비스 경영학회지** 제10권 제3호, pp.102-103.

- 유지윤(2006), 관광산업 복용합화 촉진방안, **한국문화관광정책연구원**, 제4권.
- 윤대순, 「최신관광경영학원론」, 대왕사, 2011.
- 윤설민·한진수·김홍렬(2009), 의료관광을 위한 서비스품질, 서비스가치 및 고객만족 관계, **서비스경영학회지**, 제 10권 제1호, pp.137-157.
- 이인영(2010), 국외 의료관광서비스 선택요인에 관한 연구, 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 이재섭·박은숙 (2011), 방한일본인 관광객의 의료관광 서비스품질이 만족과 행동의도에 미치는 영향, **대한관광경영학회**, 제 26권 4호, pp.487-502.
- 이희열(2011), 지각된 의료관광 요인이 방문의도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 임선정(2011), 일본인 관광객의 의료관광 선택속성에 관한 연구.-IPA를 중심으로-, 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 임현숙(2011), 의료관광자의 관광동기, 의료서비스품질, 태도와의 관계, 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 임춘례(2011), 의료관광 서비스품질, 가치, 만족이 행동의도에 미치는 영향 연구, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 정희천. 「최신관광법규」, 대왕사, 2011.
- 주영환(2007), 국외 골프관광자의 지각된 가치가 만족과 충성도에 미치는 영향, **관광연구저널**, 제21권 제 2호, pp.325-337.
- 주현식(2008), 호텔레스토랑의 LOHAS이미지가, 지각된 서비스품질, 지각된 가치, 만족, 충성도와의 관계. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 하동현(2013), 한국의 국가이미지, 관광지 인지적 및 정서적 이미지, 의료관광 이미지간의 관계, **관광연구**, 제28권 제3호. pp.231
- 한국사진지리학회**, 20권 4호, pp.97-110.
- Carrera, P. and Bridges, J.(2006) "Globalization and health-care: nderstanding health and medical tourism", *Review of Pharmacoeconomics and Outcomes Research*, Vol. 6, Iss. 4, pp.447-454.
- Chang, T. Z. and Wildt, A. R.(1994) "Price, product information, and purchase intention: An empirical study", *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol 22, No Iss 1, pp.16-27.
- Connell, J(2006), "Medical tourism : sea, sun, sand and surgery", *Tourism Management*, Vol 27, No 6, pp.1093-1100.

- Duman, T. and Mattila, A. S. (2005). "The Role of Affective Factors on Perceived Cruise Vacation Value" *Tourism Management*, Vol 26 pp.311-323.
- Hunter-Jones, P. (2004), "Cancer and tourism", *Annals of Tourism Research*, Vol 32, Iss 1, pp.70-92.
- Naylor, G. and Frank, K. E. (2001), "The effect of price bundling on consumer perceptions of use", *Journal of Services Marketing*, Vol. 15 Iss: 4 pp.270-281.
- Oliver, R. L. (1980), "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions", *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, No. 4, pp.460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985), "A Conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol 49, pp.41-50.
- Reddy, S. G., York, V. K. and Brannon, L. A. (2010), "Travel for Treatment: Students' Perspective on Medical Tourism", *International Journal of Tourism Research*, Vol 12, Iss 5, pp.510-522.
- Sánchez, J., Callarisa, L., Rodríguez, R. M. and Moliner, M. (2007), "Perceived value of the purchase of a tourism product", *Tourism Management*, 27, pp.394-409.
- Sweeny, J. C. & Soutar, G., "Consumer perceived value: the development of multiple item scale", *Journal of Retailing*, Vol 77, Iss 2, pp.203-220.
- Woodruff, R. B. (1997), "Customer value: The next source of competitive advantage", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol 25, Iss 2, pp.139-153.

ABSTRACT

The Effects of International Medical Tourism Service Quality on Perceived Value

Chang-Nam Lee* · Hyun-Ju Kim** · Il-Young Hwang***

With the ever-changing medical tourist environment, the study has delved into issues ranging from judged value on medical tourist service quality and its effect on the service level and recurring rate of return visit through the quantitative analysis with the survey for a group of tourists from Japan, China, USA and the interview survey on medical specialist on tourists.

Verifying the Hypothesis 1 reveals the assertion that quality of medical service for tourists has effected upon the functional value has proven to be true except the cases on responsiveness and accessibility. And the assumption that the quality of medical service for tourists has effected upon the emotional value has proven to be true except the case on accessibility.

The paper has its limitation in that it is confined to medical tourists of small numbers of target countries, relatively short survey period. The study shall be followed by the further analysis on the factors for medical tourists' personal and societal effect

Key Words : Medical tourism, Quality of medical service, Perceived value, Tourist behavior

* Kwangwoon University Visiting Professor Professor (Main Author)

** Kwangwoon University Adjunct Professor

*** Kwangwoon University Visiting Professor, (Corresponding Author)