

의료관광 선택속성에 관한 연구: 방한 카자흐스탄 관광객을 중심으로

A Study on The Medical Tourism Choice Attribution in Korea :Focused on Qazakhstan Tourists to Korea

이승하* · 술탄 카밀라** · 임은순***

Lee, Seung-Ha · Sultan Kamilla · Yim, Eun-Soon

Abstract

The purpose of this study is to understand Qazaqstan medical tourists in Korea. Throughout understanding Qazaqstan medical tourist, Korean government is able to provide improved medical service and tourism infrastructure to the tourists. Frequency analysis, Factor analysis and Regression analysis are mainly conducted for the study. The outcome of factor analysis is divided into seven factors, which are medical service, medical infrastructure, cost, government image, convenience system, Facilities, tourism resources. The study was conducted a month to collect the data. In total, 200 data were used for analyzing of the study. As a result of the analyze, among seven factors, two factors showed positive correlation with revisit intention to Korea for medical tourism purpose. The result of study supports the idea of medical service and convenience are an important factor for Qazaqstan medical tourists to choose Korea. Therefore, Korean government encourage to put huge effort on medical service and quality of convenient facilities as well as promoting the service.

주제어 : 의료관광(Medical Tourism), 선택속성(Choice Attributes), 카자흐스탄
의료관광객(Qazaqstan Medical Tourists)

* 세종대학교 호텔관광경영학과 박사 과정(교신저자), e-mail: ahgnues10@gmail.com

** 세종대학교 석사졸업, e-mail: kamilliess@gmail.com

*** 세종대학교 호텔관광경영학과 교수, e-mail: esyim@sejong.ac.kr

I. 서 론

의료관광은 니치마켓(Niche Market)으로 사회, 경제적 발전을 가져오는 산업으로 급부상하고 있다(김봉기, 2014; 김봉기, 2016; 왕영균·조용준·한수정, 2016; WTTC, 2019). IMF(International Monetary Fund)에 의하면 의료관광이란 건강과 관련된 사적인 여행을 의미하며 의료와 건강개선의 목적으로 상품 및 서비스를 이용하는 것이다(WTTC, 2019). 2017년 국제 의료관광은 약 110억 달러의 규모로 추정되며 이는 2000년에 비해 358% 성장한 수치로 2017년 국내 관광의 총 소비액 중 3.1%를 의료관광이 차지하였다(WTTC, 2019).

2009년 의료법 개정 이후 한국은 외국인 환자의 유치에 허용하는 등 의료관광산업을 통한 관광산업 활성화를 목표로 하고 있으며 외국인 환자의 수요를 확대하기 위해 노력하고 있다(왕영균·조용준·한수정, 2016). 외국인 환자를 위한 M(메디컬) 비자 발급을 시작으로 2013년 관광진흥법을 시행하는 등 2014년 외국인 환자 유치업과 여행 사업의 추진이 가능해졌다. 2015년 의료관광객의 보호를 위한 보험상품 출시, 2016년 국내 의료서비스의 해외 진출 관련 법 개정 및 외국인 환자의 국내 지원방안이 마련되는 등 국내외 정부의 의료관광 활성화를 위한 지원이 계속되고 있다(문화체육관광부·한국관광공사, 2016).

한국보건산업진흥원(2014)에 따르면 한국의 주요 의료관광 수요시장인 카자흐스탄은 보건 관련 국가 예산의 지출이 꾸준히 증가하고 있는 등 의료에 관심이 많은 국가이다. 카자흐스탄 통계청 자료에 의하면 카자흐스탄 보건의료기관에 등록된 의료서비스 규모는 약 5조 원가량으로 2019년 카자흐스탄 의료관광객 13,424명이 한국을 방문하는 등 주요 방한 의료관광국으로 여겨지며, 한국 역시 의료기술과 경험을 카자흐스탄과 공유해 협력 관계를 더욱 강화하겠다는 의지를 보이기도 하였다(프레스리안 뉴스, 2020.08.13.). 카자흐스탄의 의료시장은 2019년 약 36억 7천만 달러로 전년 대비 14.4%의 성장률을 보였고 CIS 국가(구 소련 연방 국가; 러시아, 카자흐스탄, 우즈베키스탄 등)의 의료관광객의 경우 한국의 선진화된 의료기술이 주요 의료관광 동기로 판단이 되었다(한국관광공사, 2012; 한국보건산업진흥원, 2021).

의료관광 활성화 정책 일환으로 대형병원의 국제 인증인 JCI(Joint Commission International)를 도입하여 마케팅과 홍보를 강화하였고 외국인 환자 전용 코디네이터를 고용하여 1:1 맞춤 서비스를 제공하고 있다. 이러한 노

력으로 의료관광 실무자와 의료관광객 모두 만족할 수 있는 방안을 강구하기 위하여 의료관광시장의 차별화와 세분화를 야기하는 등 한 단계 발전된 의료관광의 형태로 보여진다(김성섭·김미주, 2011; 박호표, 2012; 차재빈·이훈영, 2017; 이주현·김홍범, 2018).

이에 카자흐스탄 의료관광객을 연구의 대상으로 선정하여 의료관광 선택속성을 규명하고 선택속성과 행동 의도 간 영향 관계를 분석하고자 한다. 의료서비스 선택속성이 행동의도에 미치는 영향 관계를 분석하고자 하며 세부적으로는 선행연구의 의료서비스 선택속성을 참고하여 구성한 의료진특성, 의료인프라, 비용, 국가이미지, 편의시설, 편리성, 관광자원 등을 포함하고자 한다. 의료서비스의 특성상 치료 및 건강검진이 확연한 차이를 보이기 때문에 건강검진을 목적으로 한국을 방문한 카자흐스탄 관광객을 대상으로 한정하여 진행하였다. 이를 토대로 향후 카자흐스탄 의료관광객 유치 및 재방문을 제고와 마케팅 전략을 위한 학술적, 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 고찰

1. 의료관광

보건 관광 또는 보건 의료관광으로 정의되는 의료관광은 건강 및 치료를 위하여 거주지가 아닌 장소를 방문하고 관광하는 것으로 관광산업에 다른 산업이 융합된 새로운 형태의 관광이다(유지윤, 2006; 임춘례, 2011). 초기에 의료관광을 연구한 Goodrich and Goodrich(1987)는 의료관광이란 일반적인 관광시설에 의료와 관련된 서비스와 시설이 결합하여 관광객에게 홍보하는 것이라고 말하였다. 의료관광을 시장의 수요에 의한 관광산업의 다변화이자 고도화된 관광 형태라고 정의한 연구(유지윤, 2006; 이은미·김원인·이계희, 2009)는 의료관광 산업을 발전 가능성이 많은 분야라고 설명하였다. 위의 선행연구들은 의료관광을 관광보다 의료 비중이 높은 산업으로 정의하여 높은 수준의 의료서비스 제공이 필요하다고 강조하였다. 특히 대구시를 대상으로 사례분석 연구를 진행한 이은미·김원인·이계희(2009)는 의료관광의 전반적인 활성화를 위해서 도시 브랜드 인지도 확립이 절실하며 이를 위하여 표적 시장 확립과 전략적인 의료관광 정책과제 방안 등의 세부 사항이 고려되어야 한다고 주장하였다.

Inna Antonova·배상욱·양위주(2017)는 러시아 및 중앙아시아 의료관광객을 대상으로 한 연구에서 의료경험 만족이 행동 의도에 유의한 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 여성이 남성보다, 20대와 60대가 의료경험의 만족이 행동 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이 연구는 의료경험 만족이 행동 의도에 유의한 영향을 미치는지를 다양한 국적의 관광객을 대상으로 진행할 필요가 있다고 강조하였다. 카자흐스탄은 의료관광의 전문성을 위하여 인근 국가 등을 방문해 의료관광을 일찍부터 시작한 국가이다. 치과 및 성형 등을 위하여 중국을, 심장수술, 종양치료 등을 위하여는 독일을, 부인과 및 피부과를 위하여는 이스라엘을 방문하였는데 비자 및 높은 치료 비용 등이 의료관광의 주요 단점이다(Sultan, 2019). 이에 최근 한국을 방문한 카자흐스탄 관광객은 2018년 55,859명으로 매년 20% 이상의 증가세를 보이는 등(Sultan, 2019) 한국은 우수한 의료기술과 높은 의료기관 신뢰도로 카자흐스탄에 새로운 의료관광국으로 알려졌다(한국관광공사 카자흐스탄 관광시장 조사, 2017).

2. 의료관광 선택속성

의료관광 선택속성 결정은 상품선택의 상황과 유사하며 목적지, 의료서비스, 관광상품 등을 참고로 하는 소비자 의사결정의 기준으로 정의되고 있다(김봉기, 2014). 의료관광을 중심으로 관광산업 복·융합화 연구를 통하여 유지윤(2006)은 의료관광 선택속성 연구의 필요성을 주장하였는데 의료관광은 특정 지역에서 경험하는 독특한 관광 형태로 성장 가능성이 큰 분야라고 말하였다. 특히 관광산업을 매개로 다양한 산업과의 연계가 가능해 의료관광은 관광산업에 커다란 파급효과를 가져올 수 있는 분야임을 시사하고 있다. 의료관광 선택속성을 마케팅 관점에서 연구한 조구현(2003)은 의료관광의 활성화를 위한 소비자 요구 파악이 중요해 의료관광 상품의 차별화 및 세분화를 통하여 적절한 상품이 만들어질 수 있다고 강조하였다. 의료관광 선택속성의 중요성에 주목한 연구(차재빈·이훈영, 2017)를 통해 의료관광은 다른 산업과의 다양한 연계가 가능해 경제적 가능성이 큰 분야로 관광지 활성화를 위한 의료관광 선택속성 연구가 전략적으로 필요하다고 주장하였다.

박호표(2012)는 중국 및 일본 등 세계 각국의 의료관광객을 대상으로 국내 의료관광 목적지 선택속성과 만족 및 행동 의도에 관한 실증 연구를 하였는데, 의료관광 목적지 선택속성의 하위요인으로 의료전문성 및 의료기관 명성, 환자 관리 및 병원 운영, 의료비용 및 정책지원, 의료윤리 및 의료서비스를 도출하였다. 특히 의료관광 목적지 선택 상황에서 의료서비스와 관광자원 모두 만족하는 요소가 중요하다고 주장하였다. 의료관광지에서의 의료서비스와 관광의 경험 만족이 행동 의도의 세부 요

소인 재방문 의도와 추천 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

의료관광 선택속성 중요성 차이 연구를 진행한 송민경·김상혁(2015)은 중국과 일본 의료관광객을 대상으로 의료서비스 품질, 관광 서비스 품질, 가격 편익, 거리 편익을 의료관광 선택요인으로 제시하였다. 이 연구는 의료관광의 선택속성 중요성이 국적에 따라 차이가 있을 것이라는 연구를 중국과 일본 의료관광객을 대상으로 진행하였는데, 일본인 관광객은 가격을, 중국인 관광객은 의료관광의 품질을 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 동 연구에서 의료관광 방문 목적 및 소비성향 집단의 의료관광 선택요인에 대한 중요도 역시 연구하였는데 차이를 나타내었다.

김봉기(2014)의 연구는 중국과 러시아의 잠재 수요자를 중심으로 의료관광자의 심리적 거리와 선택속성이 행동 의도에 미치는 영향 관계를 파악하고자 하였다. 의료관광 선택속성을 심리적 거리, 의료속성, 관광속성으로 분류하였고 심리적 거리는 문화 유사성과 문화 친밀성 요인을 포함하였다. 의료속성은 하위요인으로 의료경제성과 의료시설과 전문성을, 관광속성은 관광시설과 친절성과 관광 프로그램으로 구성하였다. 연구의 결과, 의료속성과 관광속성이 모두 소비자에게 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 심리적 거리가 의료관광에 주요한 요소로 작용함을 시사하였다.

김성섭·김미주(2011)는 의료관광 선택속성을 전문가 집단과 소비자 집단의 조사를 비교하여 결과를 도출하였다. 의료관광 선택속성의 하위요인으로 의료상품 선호도, 진료 시 고려하는 중요 사항, 선호하는 의료서비스, 관광 활동 시 고려하는 주요 사항, 선호하는 관광 프로그램, 관광목적, 의료비용, 진료 및 완쾌 시간, 관광활동비용을 도출하였다. 전문가 집단은 의료서비스, 비용, 의료 인프라를 가장 중요한 요소로 제시하였으며 소비자 집단은 의료상품의 구성을 만족에 영향을 끼치는 하위 요인으로 제시하였다.

이주현·김홍범(2018)은 의료관광산업 활성화를 위한 의료관광 선택속성과 만족에 관한 실증 연구를 진행하였다. 의료관광의 하위요소로 의료서비스 품질, 문화자원, 관광자원, 기반 환경, 경제 및 행정지원을 도출하였다. 이 요소들이 각각 의료관광에 유의한 영향을 미치는지를 검증하였는데 의료서비스 품질, 관광자원, 문화자원이 의료관광 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 이 중 의료서비스가 가장 큰 영향을 미치는 요소로 작용하는 것으로 측정되었고 관광 및 문화자원의 만족도가 커질수록 의료관광의 전반적 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

대구시의 의료관광 활성화에 대하여 연구를 진행한 이은미·김원인·이계희(2009)는 의료관광 선택속성의 하위요소를 의료관광 지원 서비스, 의료관광목적지 브랜드, 진료 시간 및 의료진의 친절도, 의료인프라 및 저렴한 의료비용, 편의시설 및 분위

기, 관광인프라로 도출하였다. 이를 참고하여 대구시는 의료관광 도시로서의 도시 브랜드 확립이 의료관광객의 수요 결정에 유용한 영향을 미친다고 피력하였다. 이에 대한 근거로 문화체육관광부 대구방문의 해 지정, 세계 육상 선수권 대회, 경북 안동과 전남 여수와 더불어 3각 의료 관광벨트 사업 협약이 이뤄진 점 등을 나열하며 대구의 의료도시로서의 이미지 부각이 더욱 필요할 것이라고 말하였다.

이은지·현성협(2015)는 부산시를 대상으로 잠재 의료관광객들의 정서적 도시 이미지에 대하여 연구를 진행하였다. 미국, 중국, 일본 등의 국적의 관광객을 대상으로 진행하였는데, 도시이미지가 의료관광에 신뢰와 믿음을 주는 요인으로 작용하여 의료관광위험지각요인들을 상쇄하는 효과를 가져온다는 결과가 나타났다. 이 연구는 의료관광 측면에서 도시의 명품지수를 높일 수 있는 방안이 의료관광 마케팅에 도움이 될 것이라는 시사점을 주었다.

Sulthan(2019)의 연구는 카자흐스탄 방문객을 대상으로 진행하였으며 의료서비스, 의료 인프라, 비용, 국가이미지, 편의시설, 편리성, 관광자원을 의료관광의 선택속성으로 도출하였다. Deng(2007)의 연구에서는 국가이미지에 대한 유의미한 결과가 도출되지 않았으며 의료관광 선택속성 중 의료서비스, 의료인프라, 편리성은 중요도가 낮고 만족도는 높은 것으로 나타났다.

중국인 의료관광 선택속성에 대한 전통적 IPA분석을 진행한 진문강·루첸옌·김진강(2018)의 연구는 의료관광 선택속성의 하위요인으로 의료서비스품질, 문화자원, 관광자원, 경제 및 행정자원, 온라인 홍보 및 접근성을 제시하였다. 문화자원, 관광자원, 경제 및 행정지원 요소들이 중요도가 높은 데 비해 낮은 만족도를 보여 측정 항목들을 개선하여 의료관광객의 활성화를 위하여 노력해야 할 것을 제안하였다.

조구현(2003)은 헬스 관광의 마케팅에 관한 탐색적 연구를 통하여 의료관광이 빠르게 성장하는 산업이라고 말하였다. 이 연구는 의료관광의 필요성에 대하여 강하게 주장하였으며 의료관광의 개념 정립의 필요성과 이를 위한 의료관광 분석과 소비자가 원하는 요소 파악을 통하여 재방문 의도에 영향을 미치는 방안에 집중하는 것이 중요하다고 주장하였다.

이상의 선행연구를 바탕으로 의료관광 선택속성의 요인들을 <표1>과 같다.

<표1> 의료서비스 선택속성

의료서비스 선택속성	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
의료서비스	●	●	●	●			●	●	●		●	●	●	●	●	●
의료인프라		●	●	●	●	●			●					●		
비용		●	●			●	●				●	●				
국가/도시 이미지	●	●			●					●		●		●	●	●
편의시설		●		●	●		●	●			●	●				
편리성		●		●		●	●			●						
관광자원	●		●	●					●		●	●				

출처:1.Jung Hyuk Roh et al(2008); 2.이태민 외 2명(2009); 3.전태유·박노현(2010); 4.김용일(2012); 5.허성란(2014); 6.김재훈 외 2명(2015); 7.임형택·곽대영(2015); 8.유로 외 2명(2016); 9.조성호(2019);10.김현지 외 2명; 11.이세훈·김중성(2020); 12.부려·최규환(2021) 13.Inna Antonova et al., (2017); 14.박주홍·김상화(2018); 15.김홍렬·장윤정(2012); 16.여소우 et al.,(2018)

3. 행동 의도

만족은 태도와 재구매 의도에 영향을 미친다는 연구의 결과를 도출한 Oliver(1980)는 행동 의도를 다음과 같이 말하였다. 만족은 기대와 만족의 일치/ 불일치에 대한 개념으로써 만족을 경험하면 그 후 재구매 의향에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 또한, 만족도가 높을수록 좋은 경험으로 기억되어 기존의 고객이 유지될 것이라고 말하였다. 관광객 행동을 비판적인 시각에서 고찰한 연구를 통해 고동우(1998)는 관광 활동 행동 의도에 대한 개념 정립의 필요성을 주장하였는데, 전반적 관광 만족, 관광지 만족도, 재방문 의도 그리고 추천 의도를 측정하여 연구 결과를 제시하였고 이를 통하여 관광 현상의 전반적인 이해를 바탕으로 관광 행동의 체계적인 연구가 진행될 수 있다고 언급하였다.

의료관광객의 여행 동기가 행동 의도에 긍정적인 영향을 끼친다는 연구(적반반·홍경완, 2015)는 관광요인과 의료요인이 모두 행동 의도에 정의 영향을 끼친다는 결과를 도출하였다. 관광요인과 의료요인이 의료관광의 전반적 만족에 영향을 끼쳐 관광 행동 의도에 긍정적인 영향으로 이어진다는 사실이 나타났다. 의료관광의 선택속성이 행동 의도에 미치는 영향을 연구한 주영주(2017)는 서비스 품질이 중요한 변수라고 말하였다. 따라서 의료시설과 관광인프라가 행동 의도에 영향을 미치는 주요한 변수로써 이 요인들의 속성에 대하여 알아볼 필요가 있고 의료만족도와 관광만족도 모두 행동 의도에 정의 영향을 미친다는 결론을 도출하였다.

4. 카자흐스탄 관광객과 관련한 선행연구

카자흐스탄은 한국의 산업발전 모델을 따라하는 국가로 관광문화교류의 수요창출이 기대되는 나라이다(김철원·이태숙, 2012). 탈드바예프 잔아딜(2020)에 의하면 한국 의료서비스 품질이 외국인 만족 및 재방문의도에 미치는 영향과 의료서비스품질과 재방문의도간의 영향 관계에서 고객만족을 매개로 연구하였다. 코로나 이전의 집계이기는 하지만 2017년 방한 카자흐스탄 관광객은 12,987명으로 전년 대비 97.5% 증가라는 높은 수치를 보였다. 의료서비스 품질 중 행정서비스, 진료서비스, 시설 및 환경 서비스, 코디네이터 서비스 품질이 고객만족에 영향을 주는 것으로 나타나 기존의 선행연구 결과와 부분적으로 일치하는 것을 알 수 있었다(김용일, 2012; 전태유·박노현, 2010; 임형택·곽대영, 2015; 허성란, 2014). 이 연구는 특히 의료서비스품질이 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향관계에 대한 연구라는 점에서 시사점을 갖는다. 이 밖에 최근에는 카자흐스탄을 포함한 중앙아시아 의료관광객을 대상으로 한국 의료관광의 인지에 대해 진행한 연구(소로키나·아부칼리페·이영아, 2020)가 있으나 카자흐스탄의 의료관광객 연구가 매우 부족한 실정이다.

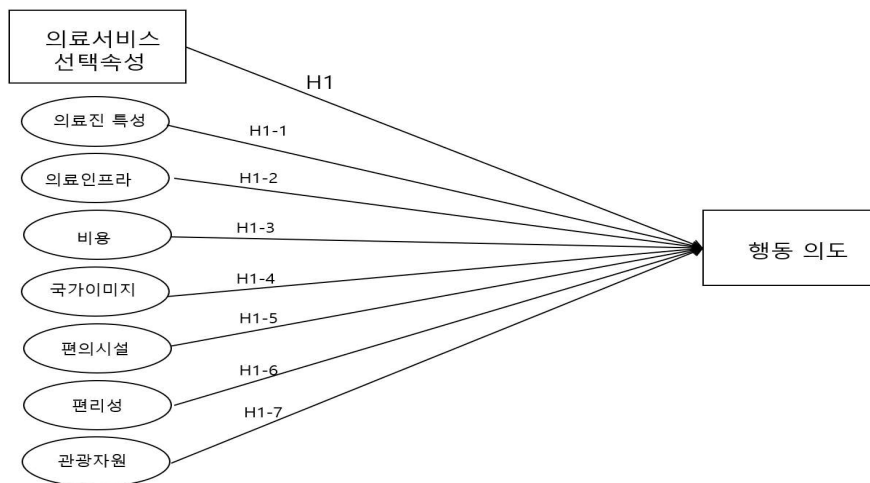
III. 연구방법

1. 연구가설

방한 카자흐스탄 의료관광객을 대상으로 의료관광 선택속성과 행동 의도의 영향 관계를 규명하고자 한다. 특히 의료서비스 중 건강검진은 다른 의료서비스와의 차이를 보이기 때문에 본고에서는 건강검진을 이용한 방한 카자흐스탄 관광객을 대상으로 연구를 진행하였다. 선행연구를 바탕으로 의료관광 선택속성과 행동 의도 개념을 도입하여 [그림1]과 같은 연구모형을 제시하였다. 아울러 관련 문헌을 바탕으로 가설을 설정하였다(고동우, 1998; 김봉기, 2014; 김병용, 2014; 김성섭·김미주, 2011; 박호표, 2012; 송민경·김상혁, 2015; 조구현, 2003; 주영주, 2017; 진문장 et al., 2018; 차재빈·이훈영, 2017; 유지운, 2006; 이려정·임춘례, 2011; 이주현·김홍범, 2018; 이은미 et al., 2009; Oliver, 1980; Sultan, 2019). 의료서비스는 담당 의료진의 친절성, 명성, 우수한 의료기술 및 전문성으로 정의하였고(Sultan, 2019). 국가이미지는 한국 의료관광의 이미지, 한국 의료관광 상품의 다양한 구성, 한국 의료관광 인지도 및 한류 영향으로 정의하였다(Sultan, 2019). 이려정·김병용(2014)의 연구에 따르면 의료관광에서 의료서비스는 관광 행동 의도에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국가이

미지 역시 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 국가이미지 중 문화적인 요소가 행동 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서 의료인프라의 세부 항목으로 병원 의료자원 서비스, 사전 사후 관리 서비스, 첨단 의료기기 및 병원 의료 시설 현대화를 설정하였고, 비용은 의료비용(진료 및 수술), 체류비용(숙박 및 식음료)과 관광비용(입장료 및 쇼핑)으로 설정하였다. 기존의 선행연구에서 의료 인프라는 행동 의도에 정의 영향을 미치는 주요한 요인임을 확인하였다(임춘례, 2011; 김봉기, 2014). 또한 의료관광의 가격이 행동 의도에 결정적인 영향을 끼치는 요소라는 연구(김봉기, 2014)를 바탕으로 의료 인프라와 비용이 행동 의도에 정의 영향을 미칠 것으로 예측하였다. 편리성은 한국 의료관광 인지도, 한류 영향, 동반자를 위한 편의시설 및 병원 주변 환경 및 시설로 설정하였다. 편의시설은 신속한 예약 및 처리, 짧은 대기시간과 상세한 의료 정보를 포함하였고 관광자원은 관광 프로그램의 다양성, 숙박시설, 주변 관광지과 다양한 쇼핑시설 그리고 음식을 설정하였다. 이에 총 7개의 세부가설과 [그림1]과 같은 연구모형을 설정하였다.

가설 1. 의료관광 선택속성은 행동 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



[그림1] 연구 모형

2. 측정도구 및 연구방법

연구를 통해 의료관광지로서 한국을 여행한 카자흐스탄 여행객을 대상으로 설문 조사를 실시하여 수집된 자료를 분석해 결과를 도출하고자 하였다. 총 81개의 설문 문항으로 의료관광 선택속성, 인구통계학적 특성 및 일반적 특성을 포함하였다. 연구의 선택속성을 구성하기 위하여 여러 선행연구를 참고하였다(Lee., Kim., & Lee, 2009; Parasuraman, Zeithaml., & Berry, 1985; Parasuraman, Zeithaml., & Berry, 1988; Sultan, 2019).

자료수집은 카자흐스탄에서 방한 의료관광객을 모집하는 “Smart med service” 관광여행사를 통해 진행했으며 2019년 8월 20일(화)~9월 20일(금)까지 총 32일간 한국을 의료관광의 목적으로 방문한 카자흐스탄 관광객을 대상으로 설문 조사하였다. 의료관광을 경험한 성인을 모집단으로 선정하였으며 편의표본추출법을 이용하였다. 의료관광의 대표성을 위해 표본을 건강검진, 성형미용, 암 검진, 수술 등을 이용한 의료관광 소비자로 선정해 설문지를 배포하였다. 의료관광 경험 중 건강검진은 다른 항목과 달리 치료 행위가 아니라 검진이라는 성격을 띠기 때문에 차이가 있다. 본 연구에서는 건강검진자들을 대상으로 연구하고자 하였다. 총 200부를 최종 분석에 사용하였고 의료관광 선택속성으로 의료서비스, 의료인프라, 비용, 국가이미지, 편의시설, 편리성, 관광자원을 Likert Scale 5점 척도로 조사하였다. 분석 방법으로는 SPSS 18.0의 통계프로그램으로 기술통계분석, 빈도분석, 신뢰도분석, 탐색적 요인분석과 회귀분석을 실시하였다.

IV. 분석 결과

1. 인구통계학적 특성

표본의 인구통계학적 특성의 빈도분석 결과, 성별은 여성 124명(62%)으로 나타났고, 나이는 30대가 49명(24.5%), 40대가 57명(28.5%)으로 과반수로 나타났다. 교육 수준은 대학교 재학 및 졸업이 105명(52.5%), 직업은 회사원이 63명(3.5%)으로 가장 높은 비율을 보였다. 의료관광 정보 원천은 친구, 친지와 동료가 81명(40.5%), SNS가 79명(39.5%)의 비율을 보였다. 한국 의료관광 횟수는 1회가 123명(61.5%), 2회가 40명(20%)이다. 한국을 방문하여 받은 의료서비스로는 건강검진이 98명(48%), 미용

성형이 26명(13%), 한방이 10명(5%)으로 나타났다. 본 연구에서는 치료 목적이 아닌 검진 목적으로 방문하는 건강검진 경험 관광객들만을 대상으로 분석을 진행하였다. 월 소득은 300,000 톡게 이상이 85명(42.5%)으로 가장 높은 비율을 차지했고, 200,000-300,000 톡게 미만이 48명(24%)으로 두 번째로 높은 비율을 차지하였다.

<표 1> 인구통계학적 특성

구분	세부 항목	빈도 (명)	비율 (%)	구분	세부 항목	빈도 (명)	비율 (%)
성별	남성	76	38	연령	20대	65	23
	여성	124	61.5		30대	96	33.9
교육 수준	고졸 이하	2	1		40대	75	26.5
	전문대학 재학/졸업	21	10.5		50대 이상	47	16.6
	대학교 재학/졸업	105	52.5	결혼 여부	미혼	21	7.4
	대학원 재학/졸업	72	36		기혼	253	89.4
			기타		9	3.2	
정보 원천	광고	63	22.3	방문 목적	여가	58	20.5
	지인	80	28.3		교육	71	25.1
	인터넷	64	22.6		행사	69	24.4
	SNS	50	17.7		가족친목	34	12
	기타	26	9.2		기타	51	18
월소 득	5000이하	21	7.4	의료 분야	미용성형	26	13
	5001-10,000이하	110	38.9		안과	3	1.5
					치과	2	1
	10,001-15,000이하	80	28.3		산부인과	10	5
					일반외과	13	6.5
	15,001-20,000이하	33	11.7		신경/정신외과	10	5
					흉부외과/심장외과	14	7
	20,001이하	39	13.8		한방	10	5
					건강검진	96	48
	합계	283	100		기타	16	8
합계	283	100	합계	283	100		

2. 신뢰성 및 타당성 분석

1) 의료서비스 탐색적 요인분석

본 연구의 독립변수와 종속변수에 대한 타당성을 알아보기 위해 요인분석을 실시한 결과 <표2>와 같다. 요인분석 방법으로 주성분 분석(principal component analysis)을 요인회전 방식으로 가장 널리 쓰이는 직각 회전 방법인 베리맥스(varimax rotation)를 이용하였다(이훈영, 2013). 요인채택기준은 고유값(eigen value) 1.0 이상으로 하였고 내적일관성 검토를 위해 신뢰도 분석을 실시하였는데(이훈영, 2013) 모든 요인이 크론바하알파(cronbach's alpha)값이 0.6 이상으로 나타

났다.

의료서비스 선택속성에 대한 분석 결과 분산 설명력은 71.386%로 나타났으며, 요인분석의 전체표본적합도(KMO)값은 입력한 변수들 간의 상관관계를 나타내는 값으로 본 연구에서는 0.810으로 확인되었고, 요인들 간의 관계성이 존재하기 때문에 요인분석이 타당함을 입증하는 Bartlett 구형성 검정은 2095.000으로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다(이훈영, 2013).

<표2> 의료서비스 선택속성에 대한 타당성 및 신뢰성 검증

요인	의료관광 선택속성	요인적재값	요인설명력(%)	고유값	신뢰도
의료진 특성	담당 의료진의 우수한 의료기술	.772	8.721	2.180	.714
	담당 의료진의 친절성	.762			
	담당 의료진의 전문성	.617			
	담당 의료진의 명성	.584			
의료인프라	첨단 의료기기	.840	10.973	2.743	.804
	사전, 사후 관리	.821			
	병원 의료시설 현대화	.765			
	병원 의료직원 서비스	.618			
비용	체류비용(숙박 및 식음료)	.819	10.098	2.525	.836
	의료비용(진료 및 수술)	.804			
	관광비용(입장료 및 쇼핑)	.701			
국가이미지	한국 의료관광 인지도	.856	10.388	2.597	.772
	의료관광국의 이미지	.788			
	의료관광 상품의 다양한 구성	.678			
	한류영향	.478			
편의시설	병원 주변 환경 및 시설	.774	8.469	2.117	.633
	동반자를 위한 편의시설	.645			
편리성	신속한 예약 및 처리	.785	8.868	2.217	.785
	상세한 의료정보	.768			
	짧은 대기시간	.701			
관광자원	다양한 쇼핑시설	.799	13.869	3.467	.876
	주변관광지	.760			
	숙박시설	.720			
	음식	.712			
	관광프로그램의 다양성	.674			
KMO=.810, 전체설명력=71.386, Bartlett의 구형성 검정= 2095.000, p=0.000					

2) 행동 의도에 대한 타당성 신뢰성 검증

행동 의도는 총 3개의 측정변수를 사용해 요인분석을 하였고 결과는 <표3>과 같다. 모든 변수의 크론바하알파(cronbach's alpha)값이 모두 0.6 이상으로 나타났고 신뢰도값은 0.957, 고유값은 2.768로 타당성과 신뢰성이 있는 것으로 나타났다.

<표3> 행동 의도에 대한 타당성 및 신뢰성 검증

요인	속성	요인적재값	고유값	신뢰도
행동 의도	주변 사람들에게 한국 의료관광을 긍정적으로 말할 것이다	.966	2.768	.957
	주변 사람들에게 한국 의료관광을 추천할 것이다	.962		
	한국 의료관광을 다시 이용할 것이다	.954		

3) 가설의 검증

의료관광 선택속성이 행동 의도에 미치는 영향 관계를 규명하기 위해 회귀분석을 실시한 결과 유의한 것으로 나타났다. 세부 가설인 1-1 의료서비스와 1-6 의료편리성은 채택된 것으로 나타났으며 구체적인 결과는 <표4>와 같다. 다중회귀분석의 설명력인 조정된 R^2 는 0.203으로 전체 설명력은 20.3%로 분석되었다. 세부 가설 검증 결과를 보면 의료관광 선택속성 중 의료서비스는 행동 의도에 높은 영향을 미치며 의료편리성 역시 행동 의도에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 이외의 선택속성인 의료인프라, 의료비용, 국가이미지, 의료편의시설, 관광자원은 행동 의도에 직접적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서, 가설1은 유의하며 세부 가설인 1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 1-7은 기각되었고 세부 가설1-1과 1-6은 채택된 것으로 나타났다.

<표4> 의료관광 선택속성이 행동 의도에 미치는 영향분석

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	VIF
	B	표준오차	β			
상수	4.288	0.92		46.704	.000	
의료인프라	.069	.092	.086	.751	.455	1.000
국가이미지	-.084	.093	-.099	-.906	.368	1.000
관광자원	-.097	.088	-.121	-1.100	.276	1.000
편의시설	.116	.087	.150	1.331	.188	1.000
비용	.151	.094	.183	1.606	.113	1.000
의료진 특성	.170	.086	.218	1.977	.052*	1.000
관광자원	-.097	.088	-.121	-1.100	.276	1.000

$R^2 = .281$, $\Delta R^2 = .203$, $F=3.580$, $df=7$, $p=.003$

* $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

IV. 결론 및 시사점

방한 카자흐스탄 의료관광객을 대상으로 의료관광 선택속성이 행동 의도에 미치는 영향 관계를 분석하였다. 분석 결과 첫째, 건강검진 의료관광 선택속성 중 의료서비스와 의료편리성이 카자흐스탄 의료관광객에게 관광지를 재방문하는데 주요한 영향요인으로 나타났다. 의료관광의 선행연구들을 성형과 중증치료 목적의 관광객 대상이 대부분이었지만 건강검진 목적의 방문객 대상 연구 결과와 유사한 결론이 도출된 것을 알 수 있었다(김봉기, 2014·박호표, 2012·김성섭·김미주, 2011·이주현·김홍범, 2018).

의료관광을 위해 관광 목적지를 선택할 때 여행의 핵심 동기인 의료서비스 즉, 최첨단 의료장비, 뛰어난 의료진과 의료기술 등을 중요시하므로 한국 의료서비스가 갖춘 우수성과 경쟁력을 지속적으로 홍보해야 한다. 특히 의료서비스의 세부 항목인 우수한 의료기술 및 전문성과 친절성 등을 더욱 강화하여 명성을 유지하는 것이 중요하다고 할 수 있다. 신속한 진료절차 및 기타 다양한 편의시설을 포함하는 의료편리성 역시 의료관광목적지를 선택하는데 중요한 요인인 것으로 확인되어 카자흐스탄 의료관광객을 유치하는데 중요한 요소로 확인되었다.

둘째, 의료관광 선택속성 중 의료인프라, 비용, 국가이미지, 편의시설 및 관광자원은 카자흐스탄 의료관광객에게 관광지 행동 의도에 중요한 요인으로 확인되지 않았다. 이는 위의 요소가 행동 의도에 주요한 영향을 끼친다는 기존 선행연구의 주장과 일치하지 않는 결과이다(용일, 2012; 전태유·박노현, 2010; 임형택·곽대영, 2015; 허성란, 2014). 여러 가지 이유로 해석될 수 있는데, 선행연구가 카자흐스탄 의료관광객이 아니기 때문에 선행연구와 일치하지 않는 결과로 이어졌을 가능성이 있다. 또한 본 연구는 치료 목적이 아닌 건강검진을 받은 의료관광객에 한하여 진행하였기 때문에 치료목적으로 방한한 기존의 선행연구와는 다른 결과가 도출되었을 수 있다.

카자흐스탄 의료관광객이 인근 국가를 의료관광 중 의료기술을 중심으로 방문한다는 기존의 연구 결과를 반영하듯 한국을 의료관광지로 선택할 때 역시 우수한 기술을 중요시한다는 것으로 해석할 수 있다. 이러한 결과를 바탕으로 한국 의료관광의 활성화를 위한 전략을 모색한다면, 건강검진과 같은 카자흐스탄 의료관광객이 많이 찾는 의료의 분야를 세분화하여 적극적으로 홍보할 필요가 있을 것이다. 의료시설과 인근 관광시설의 연계를 통하여 전문성 있는 의료서비스와 편리성을 모두 충족할 수 있는 방한 카자흐스탄 의료관광객 맞춤 의료관광목적지로서 변화하려는 노

력을 통해 카자흐스탄 의료관광객의 행동 의도를 적극적으로 끌어낼 수 있음을 홍보하는 것이 필요할 것으로 보인다.

셋째, 의료관광 시장에 따른 의료관광의 전문성 집중화가 필요할 것으로 보인다. 예를 들어 앞에서 말한 것과 같이 카자흐스탄 관광객은 대부분 의료관광 중 의료의 전문성에 의하여 목적지를 선택하는 경향이 있다. 이러한 이유로 카자흐스탄 의료관광객을 대상으로 의료관광 시장을 발전시킨다면 관광 분야 보다는 의료의 전문성을 고려해야 할 것으로 보인다. 한국의 의료관광은 건강검진 시장을 강점으로 가지기 때문에 카자흐스탄과 같이 의료의 전문성을 원하는 대상을 위한 활성화 방안으로 발전시키는 것이 적절한 것으로 사료된다.

넷째, 본 연구의 대가설인 ‘의료관광 선택속성은 행동 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’의 세부가설 중 의료진특성과 편리성만 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이는 한국을 의료관광으로 방문하는 이유로 우수한 한국의료서비스 및 의료인프라를 설명하는 것과 일치하는 결과이다(한국관광공사 카자흐스탄 관광시장 조사, 2017).

한계점으로는 첫째, 카자흐스탄에 대한 선행연구가 많지 않아 카자흐스탄 의료관광객에 대한 정보가 부족한 점을 들 수 있다. 또한 기존의 의료관광 연구들은 미용 및 성형 의료관광 분야 또는 중증치료분야에 집중한 경우가 많아서 건강검진에 대하여 선행연구를 많이 참고할 수 없었던 아쉬움이 있었다. 카자흐스탄은 방한 의료국가 중 5번째로 규모가 큰 국가로 해외 의료관광 선호도가 높으며 1인당 평균 진료비 역시 417만원 가량으로 평균보다 월등히 높은 국가이다. 이처럼 카자흐스탄이 한국의 의료관광에 있어 중요한 수출국인만큼 카자흐스탄 의료관광에 대한 연구가 더욱 활성화되어야 할 것으로 사료된다((조구현, 2003; 진문강·루첸옌·김진강, 2018; Sultan, 2019).

둘째, 의료관광객의 표본에 따른 문화적 차이가 많이 있을 수 있어 같은 연구목적과 연구모형에도 카자흐스탄이 아닌 다른 국가의 의료관광객을 대상으로 연구를 진행한다면 다른 연구결과가 도출될 수 있다. 이에 향후에는 다양한 나라의 의료관광객을 대상으로 연구를 진행하여 보다 심층적인 정량적 연구가 진행될 수 있도록 해야 할 것이다.

참고문헌

- 고동우(1998). 선행 관광행동 연구의 비판적 고찰: Annals of Tourism Research 의 연구논문을 중심으로. *관광학연구*, 22(1), 207-229.
- 김대건·강석민(2020). 대구광역시 의료관광산업 활성화 방안 연구. *한국지방자치연구*, 22(2), 1-21.
- 김봉기(2014). 의료관광자의 심리적 거리와 선택속성이 방문의도에 미치는 영향 연구-중국과 러시아의 잠재 수요자를 중심으로-. *관광경영연구*, 18(2), 39-60.
- 김봉기(2016). 의료관광 전문인력의 직무역량이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 문화적 거리의 조절효과 중심으로. *관광경영연구*, 20(5), 61-82.
- 김성섭·김미주(2011). 고부가가치 서비스 산업인 의료관광 활성화를 위한 의료기관의 의료관광 담당자와 의료관광객의 의료관광 상품 선호속성 인식 비교 분석을 통한 지속적인 협력 네트워킹 필요성 연구. *관광연구*, 26(5), 85-107.
- 문화체육관광부·한국관광공사(2016). 한국의료관광마케팅
- 박주홍, & 김상화. (2018). 글로벌 의료소비자의 의료서비스 선택의 결정요인이 고객 만족 및 구전의도에 미치는 영향: 국가 이미지 조절효과를 중심으로. *한국경영교육학회 학술발표대회논문집*, 219-230.
- 박호표(2012). 국내 의료관광 목적지 선택속성과 만족 및 행동의도에 관한 실증적 연구. *대한경영학회지*, 25(1), 131-146.
- 배상욱, & 양위주. (2017). 의료기관 서비스품질이 고객만족을 매개로 충성도에 미치는 영향: 러시아 및 중앙아시아 국가의 의료관광객을 중심으로. *관광연구*, 32(2), 23-41.
- 서재연·정철·김성수(2021). 관광지 서비스 품질, 관광지 이미지 및 재방문의도 간 관계에서 한류의 조절효과: 주한 아프리카 유학생을 대상으로. *관광학연구*, 45(1), 153-174.
- 신민정·원문가·송학준(2018). 동기, 선택속성, 관광만족, 재방문의도, 생활만족간 인과 관계에 대한 연구 공정여행 여행객을 중심으로. *호텔경영학연구*, 27(6), 1-16.
- 송민경·김상혁(2015). 의료관광 선택속성 중요성에 대한 국적, 방문목적, 소비성향에 따른 차이연구- 방한 중국과 일본 의료관광객을 대상으로- *관광연구*, 30(2), 331-351.
- 왕영균·조용준·한수정(2016). 중국인의 한국의료관광 만족과 재방문의도간의 관계 분석. *호텔리조트연구*, 15(2), 221-242.
- 여소우·이주형·최재우(2018). 의료관광 서비스품질 속성이 의료관광 만족도에 미치는 영향: 국가이미지 매개효과를 중심으로. *관광경영연구*, 22(2), 91-117.

- 유지윤(2006). 관광산업 복,융합화 촉진 방안-의료관광을 중심으로- 한국문화관광정책연구원
- 유지윤(2013). 의료관광전문인력 운영실태 및 수요전망연구. 한국문화관광연구원
- 이러정·김병용(2014). 한국 국가이미지와 의료관광 서비스품질 및 재방문 의도 간 영향관계 방한 중국 의료관광객을 중심으로. *호텔경영학연구*, 23(3), 83-104.
- 이은미·김원인·이계희(2009). 대구시 의료관광 선택속성과 활성화 방안. *관광연구*, 24(2), 109-125.
- 이종원·이명성(2018). Kano model을 활용한 의료관광 서비스 품질 속성 분류 연구 중국관광객을 중심으로. *관광연구저널*, 32(1), 125-139.
- 이주현·김홍범(2018). 의료관광산업 활성화를 위한 의료관광 선택속성과 만족에 관한 실증 연구. *지역산업 연구*, 41(1).
- 이훈영. (2013). 이훈영교수의 SPSS 를 이용한 데이터분석 (제 2 판), 도서출판청람.
- 임춘례(2011). 의료관광 서비스품질, 가치, 만족이 행동의도에 미치는 영향 연구. 경기대학교 관광전문대학원 관광사업경영전공 박사학위 논문.
- 적반반(2014). 중국인 관광객의 의료관광 동기가 만족도 및 향후 재방문의도에 미치는 영향. 계명대학교 대학원 관광경영학과 석사학위 논문
- 적반반·홍경완(2015). 방한 중국인들의 의료관광동기가 만족도 및 재방문의도에 미치는 영향: 대구광역시를 중심으로. *관광연구*, 30(3), 351-366.
- 조구현(2003). 헬스관광(Health Tourim)의 마케팅에 관한 탐색적 연구. *호텔관광연구*, 5(2), 217-234.
- 조성찬·류가연·차재빈(2019). 의료관광 선택 결정 요인에 관한 메타분석- 국내 의료 관광 연구를 중심으로-. *관광학연구*, 43(5), 107-125.
- 주영주(2017). 중국인의 의료관광 서비스품질이 만족도 및 재방문의도에 미치는 영향. *관광연구*, 32(8), 169-188.
- 지윤호·양성운(2016). 의료관광 서비스의 융,복합을 통한 창조관광 활성화 방안에 관한 질적 사례연구: 지역 거버넌스의 정책적 동향과 역할을 중심으로. *관광연구*, 31(4), 151-170.
- 진문강·루첸엔·김진강(2018). 중국인 의료관광 선택속성에 관한 IPA분석 연구. *동북아 관광연구*, 14(4), 25-44.
- 차재빈·이훈영(2017). 의료관광 시장세분화에 관한 연구-세분화 기준변수와 분석기법의 타당성을 중심으로. *관광학 연구*, 14(1), 183-201.
- 프레시안뉴스(2020.8.13.). 관광공사, 카자흐스탄에 코로나 19 방역물품 지원.
https://www.pressian.com/pages/articles/2020081310550021491?utm_source=naver&utm_medium=search#0DKU

- 한국관광공사(2012). 의료관광 홍보 마케팅 현황 및 전략
_____ (2017). 카자흐스탄 관광시장 조사
- 한국보건산업진흥원(2014). 카자흐스탄 환자 유치 환경 및 의료관광시장 현황조사.
_____ (2021). 카자흐스탄 보건의료 시장 현황과 진출 전략.
- 한진수, & 현경석. (2009). 패밀리레스토랑의 고객가치, 고객만족, 행동의도간의 구조적 관계에 관한 연구: 서울 지역 대학생을 중심으로. 호텔경영학연구, 18(1), 135-150.
- Connell, J(2013). Contemporary medical tourism: Conceptualisation, culture and commodification. *Tourism management*, 34, 1-13.
- Goodrich, J. N., & Goodrich, G. E(1987). Health-care tourism—an exploratory study. *Tourism Management*, 8(3), 217-222.
- Inna Antonova·배상옥·양위주(2017). 의료기관 서비스품질이 고객만족을 매개로 충성도에 미치는 영향: 러시아 및 중앙아시아 국가의 의료관광객을 중심으로. *관광연구*, 32(2), 23-41.
- Oliver, R. L(1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman. A., Zeithaml. V. A., & Berry. L. L(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman. A., Zeithaml. V. A., & Berry. L. L(1988). Servqual: A multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Sultan Kamila·임은순(2019). 수정된 IPA를 이용한 방한 카자흐스탄의 의료관광 선택속성에 관한 연구. 세종대학교 대학원 석사학위 논문.
- WWTC.(2019), Medical Tourism 2019.

2022년 6월 2일 원고 접수

2022년 7월 4일 수정본 접수

2022년 7월 20일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필