

의료관광의 주요성공요인 및 중요도에 관한 연구

전제란^{1*}

¹(의) 정산의료재단 효성병원 경영관리원장

Exploratory Study on the Critical Success Factor for Medical Tourism

Je-Ran Chun^{1*}

¹JeongSan Medical Foundation HyoSung Hospital

요 약 본 논문의 연구목적은 차세대의 국가 경제의 성장엔진으로 알려진 의료관광 산업의 성공적인 발전을 위한 주요성공요인(CSF)을 개발하는 것이다. 이를 위해서 연구자는 실험적이고 확정적인 요인 분석을 실시하여 주요성공요인을 생성하였고, 이들요인들의 신뢰성과 타당성을 조사하였다. 본 연구를 위해 76명의 의료관광 분야의 전문가가 본 연구가 실시한 설문조사에 참여하였다. 설문지는 모두 51개항의 질문으로 구성되었으며, 이들이 성공적인 의료관광의 주요성공요인 도출을 위한 측정지표가 된다. 본 연구를 통해서 생성된 요인은 모두 15가지이다. 요인분석으로 성과측정지표를 개발한 후에는 이들 요인들 사이의 중요도를 계층분석기법(AHP)으로 분석하였다. AHP 분석의 결과로 주요성공요인들 사이의 중요도를 측정할 수 있었다. 본 연구의 결과는 급변하는 의료환경에서 각 의료기관들이 의료관광 시장에서 경쟁력을 확보할 수 있도록 방향과 기준을 제시할 수 있을 것이다.

Abstract Health care has become one of the paramount issues of the 21st century as governments and individuals grapples the complex problems associated with contemporary medical care such as cost, affordability, and shifting demographic trends. The purpose of this study was to develop the critical success factors of medical tourism for health-care organizations and to measure the wights of these factors. For this purpose, we gathered the data from doctors, travelling agencies and scholars. about the success factors of medical tourism. Exploratory and confirmatory factor analysis was carried out to determine the factors as the Critical Success Factors of medical tourism. We did also the research to evaluate the validity and reliability of these factors. After that the Analytical Hierarchy Process (AHP) was applied to analyze the weight and significances among these factors. Factor analysis resulted in 15 major factors (Eigenvalue > 1.0). The AHP analysis showed the list of Critical Success Factors weighted by its significance priorities. The recommendable degree of reliability and validity suggests that these factors could be the valuable refences for the policy making process of the medical tourism in Korea.

Key Words : Critical Success Factor, Health-care Organizations, AHP, Medical Tourism

1. 서론

최근에 대한민국 정부는 의료산업을 규제와 관리가 필요한 공공적 서비스 부문으로 부터 경제성장과 더불어 경영의 효율성을 제고하고 수익을 증진할 수 있는 21세기의 유망한 육성산업의 하나로 지정하였다. 이는 생명공학과 의료기술의 발달로 인간의 수명이 연장되고 있으며,

경제성장으로 소득이 증대되어 의료서비스의 소비가 단순질병치료를 벗어나서 높은 건강수준의 지향이라는 형태로 변하고 있고, 의료서비스의 교역재적 성격이 증가하고 있어서, 의료산업이 국제적으로 발전할 수 있는 계기가 마련되었기 때문이다[1]. 세계화와 정보통신의 발달로, 자국에서 보다 저렴하고 양질의 의료서비스가 가능한 외국을 찾는 추세가 증가하고 있다. 이런 추세에 맞춰 최

*교신저자 : 전제란(jeran5000@hanmail.net)

접수일 09년 04월 13일

수정일 09년 05월 20일

게재확정일 09년 05월 27일

근 많은 나라에서는 의료산업과 관광개발을 연계한 즉, 의료서비스를 관광상품과 연계한 적극적인 마케팅 활동을 추진하는 ‘의료관광(Medical Tour or Global Health-care)산업’을 집중 육성하고 있다[11]. 의료관광은 21세기 새로운 고부가가치 관광산업이라고 할 수 있는데, 이는 일반적으로 관광객의 체류기간이 단순관광 보다 길고, 기간을 요하는 의료기술의 경우 외에도, 미용이나 성형, 건강검진 등 간단한 수술 및 검사를 위해 방문하는 환자의 경우도 관광을 연계하여 머물기 때문에 체류기간과 비용은 더욱 늘어나게 되기 때문이다. 의료관광은 대안관광(Alternative Tourism)중에서 특별관심분야관광(Special Interest Tourism)의 한 유형으로 분류되며, 건강하고 쾌적한 삶을 유지하고자 하는 Well-Being과 질병치료의 범위를 넘어서서 미에 대한 자기 만족과 노화방지 등의 개념을 복합한 측면에서 그 중요성이 증대되고 있다 [6]. 이런 상황에서 싱가포르, 인도, 태국 그리고 중국과 같은 아시아 국가에서는 의료서비스와 휴양, 레저, 문화 등의 관광활동을 결합하여, 의료관광을 외화획득을 위한 21세기 국가 전략산업으로 선정하고 이를 위해 대규모 예산과 정부차원의 적극적인 지원정책을 펴고 있으며, 미국을 비롯한 세계 각국에서도 민간주도로 의료서비스 및 건강증진 식품을 관광산업과 연계하여 발전시키는 등, 의료관광은 급격한 성장을 하고 있다[4].

이와 같은 의료관광의 중요성을 인식한 정부에서도 의료관광산업의 육성을 위해, 한국관광공사 내에 전담조직의 설립과 함께 의료관광객에 대한 비자 발급의 간소화와 출입국 절차 개선 및 병원예약과 관광, 숙박서비스를 패키지로 제공하는 ‘의료관광 원스톱 시스템’의 구축을 준비하고 있다[13]. 따라서 본 연구에서는 아직 시작단계에 머물고 있는 국내의 의료관광산업을 성공적으로 추진하고 발전시킬 수 있도록 의료관광에서의 성공전략 수립에 필수적인 주요성공요인(Critical Success Factor : CSF)을 도출하고, 이들 성공요인들 사이의 중요도를 가중치를 계산하여 분석해 보고자 한다. 이와 같은 목적을 위해 의료산업 및 관광분야 그리고 학계의 전문가들을 대상으로 설문하여, 의료관광의 성공요소에 대한 정보를 수집분석하였다.

2. 이론적 연구

2.1 의료관광의 개념

의료관광의 사전적 정의는 Wikipedia 백과사전에서 찾아볼 수 있다. Wiki 사전에서는 의료관광을 의학치료나 치과치료 또는 질병치료와 관계된 외과수술을 위하여 다른 국가로 여행하는 활동이라고 정의하였다. 선행연구

에서 나타난 의료관광에 대한 고전적 정의는 1987년 Goodrich[12]에 의해서 내려졌는데, 그는 의료관광을 건강과 관련되어 의도적으로 홍보함으로써 여행자들을 유인하는 관광시설이나 목적지라 하였다. 그리고 Hall[13]은 대안관광으로서 특정한 분야에 흥미를 느끼는 특별 흥미관광(Special Interest Tourism : SIT) 중 하나로서 주요 동기가 건강과 관련있는 관광이라고 하였다. 최근에 캐나다의 의료관광 포털인 medicaltourism.ca는 의료관광을 비용의 효율성 측면에서 민간의료행위를 수반하는 건강휴가(Health Holiday)의 개념이라고 정의하였는데, 여기서 외과적이거나 특수한 형태의 치료를 필요로 하는 여행사(환자)들을 대상으로 관광산업과 협력한다고 하였다 [15]. 이외에도 Eric[11]은 의료관광을 건강상태를 개선시킬 목적으로 집을 떠나 행하는 레저 형태라고 정의하였다. 우리나라에서는 의료관광에 대한 개념이 학문적으로 최근에 들어서 정립되기 시작하였는데, 조구현(2006)은 의료관광을 건강증진 및 치료를 목적으로 하는 환자들에게 관광활동과 결합하여 우수한 의료서비스를 제공하는 관광의 유형이라고 하였고, 이용균(2006)은 건강증진 및 치료를 목적으로 하는 관광프로그램이라고 정의하였다. 한국 보건 산업진흥원에서도 의료관광을 “보건분야에서 관광자원으로 활용 가능한 부분을 발굴, 개발하고 관광을 상품화하여 서비스 또는 제품을 제공하는 사업으로서, 우수한 보건서비스와 관광이 결합된 보건관광 프로그램을 개발하여 재외한국인을 포함하여 외국인에게 제공함으로써 관련산업 분야의 발전을 꾀하고 아울러 외국인 유치를 통한 외화획득 중 국가경제에 이바지하고자하는 사업”이라고 정의하였다[8]. 이상의 여러 정의를 종합해 보면 의료관광에 대한 개념을 다음과 같이 정리할 수 있을 것이다. “의료관광은 인간건강의 재생을 위하여 정신적, 육체적 그리고 감정적 휴양을 추구하며, 웰빙(Well-Being)과 건강관리를 결합하는 기능을 갖는 관광이라고 정의할 수 있다. 이에 대한 설명은 [그림 1]에 잘 나타나 있다.

Medical tourism 이란 ?



[그림 1] 의료관광의 정의[9]

2.2 주요성공요인 도출

주요성공요인(Critical Success Facto : CSF)은 어떠한 일을 추진하면서 추구하고자 하는 목적을 성공적으로 달성하기 위해 가장 중요하다고 판단되는 요인이라고 할 수 있다. 이를 위하여 측정변수를 정하고 이들에 관한 데이터를 수집한 후 통계적으로 요인분석(Factor Analysis)를 수행한다. 요인분석 결과의 특징은 그룹 간 이질적, 그룹 내 동질적인 변수의 분류방식이므로 그룹 내의 변수는 변수 간의 상관성이 높은 변수도 존재할 수 있다. 이런 경우에는 다중공선성(Multicollinearity)을 발생하게 하는 변수를 삭제해야 한다. 또한 요인의 중요성은 시점(Timeliness)에 따라 변화되기 때문에 요인에 대한 연구는 시간에 변화에 따라 지속적으로 수행되어야 한다[5].

의료관광 산업의 주요성공요인도 시간에 따라 그 중요도를 달리할 것이다. 또한 새로운 성공요인도 등장하게 된다. 주요성공요인의 도출에 관한 연구사례는 사회과학의 여러 분야에서 살펴볼 수 있다. 특히 경영학에서의 기업의 특정한 전략 및 기능의 성공을 결정하는 요인의 도출을 위하여 많이 연구되어 왔다. CSF의 도출을 위해서는 우선 관련 분야의 측정변수를 설정하여 이를 정리하고 이를 요인 분석을 통해서 그룹핑한다. 오상영(2001)의 연구에서는 CSF에 대한 요인연구를 논문 및 단행본으로 발표된 연구물을 분석하여 주요성공요인을 도출하고 CSF를 대분류, 소분류하여 측정변수를 발표하였다[3]. 본 연구에서는 의료관광의 성공적 수행을 위한 주요성공요인을 도출하기 위하여 측정 변수의 요인화 과정에서 의료관광 지원정책, 의료관광인프라, 의료관광 상품 그리고 의료관광마케팅 측면의 4 가지 프레임워크 구성하였고 각 프레임워크 마다 이에 해당하는 측정변수들을 할당하였다. 이들 측정변수들은 요인분석을 통해 그룹핑되어 각 프레임워크별 요인이 결정된다. 본 연구를 위한 프레임워크별 측정변수의 구성은 [그림 1]에 잘 나타나 있다. 의료관광 지원정책, 의료관광인프라, 의료관광 상품 그리고 의료관광마케팅 측면의 4 가지 프레임워크 구성요인으로 분류하였지만 측정변수의 수량에 비해 그룹화된 요인의 수가 적은 경우에는 요인 사이의 중요도 평가는 좀 더 구체적으로 이루어져야 할 것으로 판단된다.

2.3 계층분석기법(AHP)

T. L. Saaty[12]가 개발한 AHP(Analytic Hierarchy Process) 분석 기법은 의사결정의 계층구조를 구성하고 있는 요소 간의 쌍대비교(Pairwise Comparison)를 통하여 평가자의 경험, 지식, 직관 등의 일관성을 체크하면서 상대적 중요도를 측정하는 의사결정방법론이다. 조근태 등

은 국외의 AHP기법 응용관련 선행연구 분야가 공학뿐만 아니라 경영학까지 그 응용범위가 넓으며, 국내의 AHP 적용연구 관련 연구도 정치, 사회, 경제, 기술 분야까지 다양하게 활용되고 있다고 하였다[6]. AHP 기법은 다속성의 의사결정(Multi-attribute Decision Making)을 위한 선호보정이 있는 모형(Compensatory Preference Model)으로서 상위계층에 있는 요소를 기준으로 하위계층에 있는 각 요소의 가중치를 측정하는

【표 1】 주요성공요인의 측정변수

분야	측정변수
의료 관광 지원 정책	중앙정부 차원의 의료관광 정책(P1)
	의료관광용 VISA 발급프로그램 운용(P2)
	의료관광의 불합리한 법률 정비(P3)
	해외 교민을 대상으로한 홍보(P4)
	의료관광의 지리적 거점위치 확보(P5)
	의료관광상품의 개발지원정책(P6)
	의료관광지원정책기금운용(P7)
	의료관광사업을 위한 세계지원(P8)
	지방자치단체의 의료관광 지원책(P9)
	지방자치단체의 의료관광 후원(P10)
	지방자치단체의 경제정책의 변화(P11)
의 료 관 광 인 프 라	우수한 의료기술 인력 확보(I1)
	의료기관의 기술 및 인력의 신뢰성(I2)
	의료시설 및 장비의 첨단화(I3)
	첨단의료기술 보유 유무(I4)
	세계수준의 의료센터 확보(I5)
	의료수가(비용)의 경쟁력(I6)
	재원기간의 인적서비스의 질(I7)
	보험수가 연동(자국 및 방문국)(I8)
	보험사와의 연계업무 처리(I9)
	의료관광후 사후 서비스 비용(I10)
	의료비용 처리의 편의성(I11)
의료시설의 이용편리성(I12)	
다양한 연계관광상품의 유무(I13)	
의료인력과의 의사소통 능력(I14)	
의 료 관 광 상 품	의료관광 지원제도(G1)
	경쟁국 대비 관광비용의 경쟁력(G2)
	관광 지원제도(G3)
	주변국비해 경쟁력 있는 비용(G4)
	핵심 의료상품의 경쟁력(G5)
	의료프로그램의 만족성(G6)
	호텔 등 숙박시설과의 연계(G7)
	관광상품 다양화(G8)
	의료상품과의 연계성(G9)
	새로운 관광상품의 개발(G10)
	경쟁력있는 관광자원발굴(G11)
	의료관광상품의 구성(G12)
	의료관광 추가비용(G13)
의 료	자국내 홍보 접근 기회(M1)
	방문국가 관련자료 접근 가능성(M2)

관광 마케 팅	의료관광 동향분석(효과)(M3)
	의료관광 전문홍보기관의 설립(M4)
	방문국 홍보/보도 예의 접근성(M5)
	주변의 추천(Word of Mouth)(M6)
	방문국 관광청의 홍보 역할(M7)
	항공사/호텔의 홍보전략(M8)
	미용관련기관으로 부터의 추천(M9)
	의료기관으로 부터의 정보입수(M10)
	의료관광 환자의 고객관계관리(M11)
	경쟁국의정보 수집 및 분석(M12)
자국의료기관과의협력관계구축(M13)	

방식이다. 상위계층의 요소 하에서 각 하위요소가 다른 요소에 비하여 우수한 정도를 측정하여 이를 행렬 수식인 쌍대비교행렬(Pairwise Comparison Matrix)을 통하여 고유치방법(Eigenvalue Method)을 이용하여 정규화한 우선순위벡터를 산출하여 가중치를 구하는 방법이다.

3. 연구의 설계

3.1 조사의 설계

선행 연구를 통하여 의료관광산업에서의 성공요인을 측정하기 위하여 측정 변수를 [표 1]의 내용과 같이 선정하였다. 선행 연구의 결과에서 변수가 중요도 이상으로 수준이 높아졌거나 현 시점에서 일반적으로 변수의 중요도가 높지 않은 것을 일부 제외하였다. 또한 변수 명칭이 모호한 것도 본 연구에서는 제외하였다. 측정변수의 구성은 의료관광지원정책 요인이 11개, 의료관광인프라 요인이 14개, 의료관광상품 요인이 12개, 의료관광마케팅 요인이 13개이다. 기존의 의료관광의 활성화를 위한 선행

연구에서는 요인을 4-6정도로 분류하였지만 본 연구에서는 좀 더 세부적으로 요인을 분류하였다.

3.2 조사 및 분석 방법

본 연구를 위하여 중부권 지역의 관광업계 종사자와 의료기관의 관리자 그리고 학계의 전문가를 대상으로 설문 조사를 실시하여 인터넷을 통해 수집하였다. 인터넷을 통해 수집된 자료 중 90%이상의 항목에 응답한 유효 데이터 71건을 분석에 활용하였다.

또한 요인의 중요도 분석은 요인의 대분류 수준인 의료관광 지원정책, 의료관광인프라, 의료관광 상품 그리고 의료관광마케팅 측면의 4 가지 프레임워크 구성내에서 각 요인의 중요도를 AHP분석을 통해 분석하였다. AHP 분석 대상은 대학의 관광경영학과 교수 8명을 대상으로 실시하였으며 데이터 분석은 통계분석 패키지인 SPSS R10.1.3을 활용하였다. 설문 구성의 신뢰성은 Cronbach α 값이 모두 0.6을 초과하여 유효한 것으로 나타났다.

3.3 탐색적 요인 분석

본 연구를 위해 선정된 측정 변수의 자료를 분석한 결과 [표 2]에서 [표 5]까지 나타났다. 의료관광 지원정책 및 의료관광 상품 그리고 의료관광 마케팅에서는 각각4 개의 중분류 요인이 도출되었다. 그리고 의료관광인프라 요인에 대해서는 3개의 중분류 요인이 도출되었다. 요인 분석을 통한 중분류요인의 선정은 고유치(Eigen Value)가 1.0이상인 것으로 선정하였다. 공통성이 작게 나타난 측정 변수도 일부 있었지만, 연구 결과에 크게 영향을 주지 않으므로, 좀 더 구체적인 정보를 공개하고자 연구 결과에 포함시켰다.

[표 2] 의료관광 지원정책 요인분석 결과

요인 대분류	요인 중분류	측정 변수	성분				공통성
			요인1	요인2	요인3	요인4	
의료 관광 지원 정책	정부 지원	의료관광지원정책기금운용(P7) ^{†)}	0.878	0.194	-0.029	0.020	0.810
		의료관광상품의개발지원정책(P6)	0.837	0.130	0.039	0.050	0.722
		의료관광사업을 위한 세제지원(P8)	0.715	0.036	0.024	0.347	0.634
	정책 법률	의료관광의 불합리한 법률정비(P3)	0.057	0.910	-0.015	0.216	0.878
		중앙정부 차원의 의료관광 정책(P1)	0.156	0.852	0.195	0.078	0.794
		의료관광VISA 발급프로그램운용(P2)	0.206	0.657	0.353	-0.063	0.603
	지방 자치 단체	지방자치단체 경제정책의 변화(P11)	-0.197	0.049	0.748	0.191	0.637
		지방자치단체의 의료관광 지원책(P9)	0.192	0.407	0.702	-0.100	0.705
		지방자치단체의 의료관광 후원(P10)	0.551	0.162	0.566	0.022	0.650
		정책 기타	해외 교민을 대상으로한 홍보(P4)	0.029	0.085	-0.074	0.906
	의료관광의 지리적거점위치 확보(P5)	0.292	0.109	0.267	0.747	0.727	
		고유 값(Eigen value)	2.519	2.255	1.614	1.606	

^{†)} 분석을 위한 설문지 번호

[표 3] 의료관광 인프라 요인분석 결과

요인 대분류	요인 중분류	측정 변수	성분			공통성
			요인1	요인2	요인3	
의료 관광 인프라	의료 기술	의료기관 기술 및 인력의 신뢰성(I2)	0.876	0.173	-0.029	0.798
		의료시설 및 장비의 첨단화(I3)	0.805	-0.060	0.256	0.716
		세계수준의 의료센터 확보(I5)	0.750	0.123	0.310	0.673
		첨단의료기술 보유 유무(I4)	0.688	0.340	0.405	0.753
		우수한 의료기술 인력 확보(I1)	0.665	0.322	-0.167	0.573
	의료 지원	다양한 연계관광상품의 유무(I13)	0.168	0.854	0.102	0.768
		의료시설의 이용편리성(I12)	0.199	0.788	0.281	0.739
		보험사와의 연계업무 처리(I9)	-0.042	0.715	0.373	0.652
		재원기간의 인적서비스의 질(I7)	0.551	0.602	0.123	0.681
	의료 비용	의료인력과의 의사소통 능력(I14)	0.281	0.556	0.375	0.529
		의료비용 처리의 편의성(I11)	-0.012	0.245	0.851	0.783
		의료관광후 사후 서비스 비용(I10)	0.095	0.440	0.727	0.731
		의료수가(비용)의 경쟁력(I6)	0.474	0.107	0.651	0.660
		보험수가 연동(자국 및 방문국)(I8)	0.277	0.484	0.536	0.599
고유 값(Eigen value)			3.654	3.301	2.701	

[표 4] 의료관광상품 요인분석 결과

요인 대분류	요인 중분류	측정 변수	성분				공통성
			요인1	요인2	요인3	요인4	
의료 관광 상품	관광 상품	의료상품과의 연계성(G9)	0.944	0.114	0.042	-0.010	0.906
		관광상품 다양화(G8)	0.900	0.272	0.045	-0.081	0.892
		새로운 관광상품의 개발(G10)	0.802	0.337	0.143	-0.037	0.779
	의료상 품	의료관광상품의 구성(G12)	0.187	0.930	-0.072	-0.082	0.911
		핵심 의료상품의 경쟁력(G5)	0.210	0.893	0.018	0.039	0.844
		의료프로그램의 만족성(G6)	0.361	0.725	-0.081	-0.259	0.730
	관광 지원	의료관광 지원제도(G1)	0.137	0.117	0.840	0.113	0.751
		호텔 등 숙박시설과의 연계(G7)	-0.269	-0.107	0.770	0.217	0.724
		주변국비해 경쟁력 있는 비용(G4)	0.028	-0.162	0.707	-0.068	0.531
		관광지원 제도(G3)	0.342	0.060	0.675	0.013	0.577
	관광기 타	의료관광 추가비용(G13)	-0.022	-0.105	-0.012	0.761	0.591
		경쟁력있는 관광자원발굴(G11)	-0.084	0.163	0.131	0.707	0.551
		경쟁국 대비 관광비용의 경쟁력(G2)	0.008	-0.237	0.049	0.628	0.453
	고유 값(Eigen value)			2.770	2.538	2.311	1.622

[표 5] 의료관광 마케팅 요인분석 결과

요인 대분류	요인 중분류	측정 변수	성분				공통성
			요인1	요인2	요인3	요인4	
의료 관광 마케팅	접근 성	의료기관으로 부터 정보입수(M10)	0.816	-0.117	-0.151	-0.087	0.710
		자국내 홍보 접근 기회(M1)	0.737	-0.125	-0.282	-0.183	0.672
		방문국가 관련자료 접근 가능성(M2)	0.718	0.050	0.110	0.267	0.601
		비용관련기관으로 부터의 추천(M9)	0.650	-0.255	0.184	-0.017	0.521
		방문국 홍보/보도 예의 접근성(M5)	0.425	-0.375	0.178	0.303	0.454
	홍보	방문국 관광청의 홍보 역할(M7)	-0.176	0.818	0.226	-0.047	0.753
		항공사/호텔의 홍보전략(M8)	-0.094	0.795	0.203	-0.174	0.713
		의료관광 전문홍보기관의 설립 (M4)	-0.257	0.755	0.323	-0.062	0.743
		주변의 추천(Word of Mouth)(M6)	0.182	0.416	-0.405	0.379	0.513
	사후 관리	의료관광 환자의 고객관계관리(M11)	0.013	0.267	0.837	-0.060	0.775
		자국의료기관과의협력관계구축(M13)	0.032	0.305	0.802	-0.099	0.747
	동향 분석	의료관광 동향분석(효과)(M3)	-0.107	-0.143	0.060	0.795	0.668
		경쟁국의 정보수집 및 분석(M12)	0.071	-0.078	-0.273	0.736	0.628
	고유 값(Eigen value)			2.482	2.472	1.962	1.572

4. 연구결과의 분석

4.1 대중분류 요인의 분석

의료관광 산업의 성공요인을 살펴보면, 의료관광지원 정책 에서는 정부지원, 정책법률, 지방자치단체 그리고 기타로 중분류 요인이 도출되었다. 이들 중분류 요인들은 요인분석을 통해서 서로 연관성이 있는 것들끼리 그룹핑이 된 것으로서 각각의 요인들 사이의 연관관계를 설명하고 있지는 않다. 의료관광인프라에서는 의료기술과 의료서비스지원, 그리고 의료비용이 중분류의 중요한 요인으로 도출되었다. 그리고 의료관광상품 분류에서는 의료

상품과 관광상품 그리고 관광지원 등이 중요한 요인으로 결정되었다. 마지막으로 의료관광마케팅 부문에서는 의료관광에 대한 정보에 대한 접근성과 홍보 그리고 사후관리 측면에서 요인이 도출되었다.

4.2 요인의 상대적 중요도 분석

의료관광의 주요성공요인에 대한 대중류 요인의 상대적 중요도 분석결과는 [표 6]과 [표 7]에 잘 나타나있다. AHP 분석은 전문가로 구성된 평가자 8명을 대상으로 분석하였다. 이와 같은 행태로 반복 실시하여 같이 의료관광에서의 성공요인의 상대적 중요도를 분석하였다.

[표 6] 주요성공요인 그룹별 상대적 중요도 분석

요인 그룹	평가1	평가2	평가3	평가4	평가5	평가6	평가7	평가8	합계	그룹가중치 ¹⁾
A그룹 ^{1a)}	0.10	0.17	0.43	0.23	0.12	0.21	0.13	0.31	1.70	0.213
B그룹 ^{2a)}	0.55	0.33	0.38	0.42	0.58	0.52	0.50	0.35	3.63	0.454
C그룹 ^{3a)}	0.20	0.40	0.11	0.18	0.26	0.23	0.25	0.29	1.92	0.240
D그룹 ^{4a)}	0.15	0.09	0.08	0.17	0.04	0.04	0.12	0.05	0.74	0.093

¹⁾A그룹 : 의료관광지원정책 ; ²⁾B그룹 : 의료관광인프라 ; ³⁾C그룹 : 의료관광상품 ; ⁴⁾D그룹 : 의료관광마케팅
¹⁾그룹가중치 = 합계 / 8

[표 7] 주요성공요인의 상대적 중요도 분석

대분류	중분류	평가1	평가2	평가3	평가4	평가5	평가6	평가7	평가8	합계	가중치 ²⁾	조정된 가중치 ³⁾	중요도
A그룹 ¹⁾	정부지원	0.42	0.36	0.44	0.36	0.31	0.55	0.37	0.29	3.1	0.388	0.083	5
	정책법률	0.26	0.23	0.33	0.21	0.19	0.18	0.28	0.17	1.85	0.231	0.049	8
	지방자치	0.25	0.19	0.10	0.19	0.23	0.10	0.14	0.15	1.35	0.169	0.036	10
	정책기타	0.07	0.22	0.13	0.24	0.27	0.17	0.21	0.39	1.7	0.213	0.045	9
B그룹 ²⁾	의료기술	0.39	0.43	0.57	0.35	0.42	0.51	0.58	0.45	3.72	0.465	0.211	1
	의료지원	0.35	0.35	0.30	0.12	0.18	0.21	0.10	0.22	1.83	0.229	0.104	3
	의료비용	0.28	0.22	0.13	0.53	0.40	0.28	0.32	0.33	2.49	0.311	0.141	2
C그룹 ³⁾	관광상품	0.22	0.18	0.10	0.07	0.20	0.13	0.17	0.11	1.18	0.146	0.035	11
	의료상품	0.36	0.35	0.38	0.45	0.39	0.48	0.27	0.35	3.03	0.379	0.091	4
	관광지원	0.20	0.15	0.29	0.33	0.19	0.25	0.29	0.27	1.97	0.246	0.059	6
	관광기타	0.22	0.32	0.23	0.15	0.22	0.14	0.27	0.27	1.82	0.228	0.055	7
D그룹 ⁴⁾	접근성	0.22	0.20	0.35	0.24	0.29	0.15	0.24	0.18	1.87	0.234	0.021	14
	홍보	0.35	0.28	0.22	0.19	0.31	0.38	0.19	0.27	2.19	0.274	0.025	13
	사후관리	0.18	0.19	0.22	0.19	0.13	0.22	0.24	0.15	1.52	0.190	0.018	15
	동향분석	0.25	0.33	0.21	0.38	0.27	0.25	0.33	0.40	2.42	0.302	0.028	12

¹⁾A그룹 : 의료관광지원정책 ; ²⁾B그룹 : 의료관광인프라 ; ³⁾C그룹 : 의료관광상품 ; ⁴⁾D그룹 : 의료관광마케팅
²⁾조정된가중치 ³⁾가중치 * ¹⁾그룹가중치

[표 6]에서와 같이 각 대분류 그룹을 대상으로 한 쌍대비교를 통한 AHP 분석 결과를 살펴보면, 의료기술이나 의료지원등을 포함하는 의료관광인프라(그룹 B)의 중요도가 가장 앞서고 있으며, 그다음이 치료와 관광을 아우르는 복합상품에 대한 중요도가 그 다음으로 중요한 것으로 나타났다. 이 두가지 그룹과는 달리 정부나 지방자치단체의 지원과 의료관광의 마케팅 역할은 상대적으로 그 중요도가 낮게 인식되고 있는 것으로 판단된다. 특히 의료관광에서의 마케팅부문은 모든 요인들 중에서 가장 낮은 중요도를 나타내고 있어서 이 부분에 대한 인식제고 및 개선책에 대한 노력이 있어야 할 것으로 판단된다.

그리고 각 그룹내에서 (중분류) 성공요인들 사이의 쌍대비교를 실시한 결과는 [표 7]에 나타나있다. 이를 통해서 15개의 주요성공요인들 사이의 중요도 또한 분석되었다. 분석결과에 의하면 상위 그룹에 모두 의료관광인프라에 속하는 중분류 성공요인들이 포진하고 있어서 이들의 중요도가 높은 것으로 나타났다. 본 연구에 반영된 데이터는 모두 일관성이 0.1 미만으로 나타난 것만 활용하였으며 일관성이 부족한 것은 재 질의하여 반영하였다.

5. 결론

의료관광 산업의 규모가 점점 확대되고, 21세기의 국가경제 중심산업으로 인식됨에 따라 각국은 정책적으로 의료관광 산업을 육성하고 있다. 본 연구는 이러한 상황에서 의료관광의 효율성을 증진 시킬 수 있는 정책을 수립하는데 도움이 될 수 있도록 다양한 측면에서의 주요 성공요인들을 도출해 보고자 하였다. 또한 이들 성공요인 간의 중요도 분석을 통해 전문가의 의견도 제공하였다. 본 연구 결과를 요약하면 선행연구에서 나타난 의료관광산업의 성공요인을 크게 의료관광 지원정책, 의료관광 인프라, 의료관광 상품 그리고 의료관광 마케팅 과 같이 4가지 그룹으로 대분류하고, 이들에 대한 설문을 통해 구해진 데이터를 기초로 요인분석을 실시하였다. 요인분석의 결과로 모두 15개의 주요성공요인이 도출되었다. 이와 같이 도출된 성공요인들 사이의 중요도를 이 분야의 전문가들에게 쌍대비교 시켜서 각 요인들 사이의 중요도에 대해서도 분석해 보았다. AHP를 통한 각 요인간의 중요도 분석에서는 의료관광 인프라 그룹이 중요도에서 가장 앞서는 것으로 나타나 있고, 의료관광 상품, 의료관광 지원정책이 뒤따르고 있으며, 의료관광 마케팅 부문이 가장 낮은 중요도를 나타내고 있는 것으로 분석되었다. 그리고 개별 주요성공요인의 중요도 분석은 [표 7]과 같이 의료관광 인프라에 속하는 의료기술, 의료비용 그리

고 의료비용의 순서로 나타났다. AHP기법의 가중치 분석을 통한 중요도 비교 연구는 전문가들의 개인적인 판단에 근거하는 것이므로 그 개인의 문제의 이해정도에 따라 다른 결과가 도출될 수도 있다.

본 연구는 의료관광의 공급자적 입장에서 연구되었다. 남겨진 향후의 연구과제로는 의료관광의 수요자적 관점에서의 연구이다. 이를 위하여 실질적 이용자인 외국인 환자들을 대상으로 국내에서 제공하고 있는 의료관광에 대한 이용자 측면의 가치 평가를 통해 국내 의료관광산업에 어떤 제약과 개선사항이 있는지를 파악해 봄으로써 외국 의료관광객의 욕구를 충족시키고, 21세기 경제 성장동력의로서 의료관광산업의 활성화를 위한 전략적 시사점을 제공할 수 있도록 해야 한다.

참고문헌

- [1] 김민철, 문성중, 부창산, AHP를 이용한 제주지역 의료관광 분야의 우선순위분석에 관한 연구, 관광연구, 제22권 제4호, pp.281-300, 2008.
- [2] 노정철, 관광산업의 블루오션 창출을 위한 의료관광 활성화 방안에 관한 연구, 관광연구, 제23권 제4호, pp.219-237, 2009.
- [3] 류인평, 국중을, "의료관광 마케팅 연구", 관광경영학연구, 제12권 제3호, pp. 1-20, 2008.
- [4] 오상영, "전자상거래 경영기술 패러다임 분석을 통한 한국 전자상거래 주요성공요인별 성숙기간 예측에 관한 연구," 충북대학교박사논문, pp.74, 2001.
- [5] 유지운, 「관광산업 복용합화 촉진방안」, 한국문화관광정책연구원, 2006.
- [6] 조구현, 한국의료관광(medical Tourism) 활성화 방안에 관한 탐색적 연구, 호텔경영학 연구, 제15권 제4호, pp.189-203, 2006.
- [7] 홍현기, 오상영, "성공요인의 중점적 인식시점 추정방법론," 한국산학기술학회논문지, 제7권 제5호, pp.948-953, 2006.
- [8] 한국관광공사, 외국의 의료관광 추진현황 및 시사점, 2006.
- [9] 한국관광공사, 의료관광 마케팅조사, 2008.
- [10] 한국보건산업진흥연구원, 『의료서비스 해외진출 및 해외환자 유치 활성화 방안에 관한 연구』, 2006.
- [11] Eric L., Health Tourism: A Business Opportunity Approach in J. Page(Ed.) Health and International Tourist, New York, 1996.
- [12] Goodrich J., N., and Goodrich G., E., Health-care tourism : An exploratory study, Tourism Management, vol. 8, No.3, pp.217-222, 1987.

- [13] Hall C., M., "Adventure, Sport and Health Tourism",
In B Weiler & C.M. Hall(Ed.), Special Interest Tourism,
London, Bellhaven Press, 1992
- [14] Perotin, M., Medical Tourism lures Americans abroad
with surgery-vacation trips. Knight Ridder Tribune
Business News. Washington, 2004.
- [15] Pritchard C., Asian nations flight for tourists' health
dollars, Medical Post, 29(42), 2003
- [16] Saaty, T. L., The Analytic Hierarchy Process, *McGraw
Hill*, 1980.
- [17] www.mcst.go.kr
- [18] www.medicaltour.ca

전 제 란(Chun Je Ran)

[증신회원]



- 1985년2월 : 가톨릭대학교심리학
과졸업(문학사)
- 2005년8월 : 청주대학교경영학과
(석사)
- 2008년 8월 : 청주대학교 경영학
과(박사)
- 1997년 3월 ~ 현재 : (의) 정산
의료재단 효성병원 경영관리원장

<관심분야>

병원경영, 보건행정, 병원CRM, 의료관광