

# 2009년 의료관광 경험자 만족도 조사





## 머리말

저희공사는 2008년에 아시아 지역 의료관광 경험자 및 의향자와 국내외 의료관광 관계자를 대상으로 설문 조사를 실시·분석하여 한국 의료관광 시장의 잠재력과 불만요인, 활성화 요인을 찾아내고 의료관광 유치 마케팅 전략 수립의 기초자료를 마련한 바 있습니다.(의료관광 마케팅 조사, '08년 12월 발간).

이러한 기초 설문 분석에 근거하여, 공사는 2009년에 타깃시장에 적합한 상품개발 및 의료관광객 유치를 위해 해외홍보설명회와 해외 여행업자 및 전문 에이전트 초청 팸투어, 대규모 국제 의료관광 컨퍼런스를 개최하였으며, 다양한 언론매체를 통한 홍보 및 광고활동과 소비자 대상 홍보활동을 실시하였습니다.

08년도 의료관광 의향자 중심의 마케팅조사에 뒤이은 이번 <2009년 의료관광 경험자 만족도 조사>는 지난 7월부터 12월까지 실제 방문을 통해 우리나라의 의료관광 서비스를 경험한 544명의 외국인 의료관광객을 대상으로 실시한 결과이며, 정보획득 경로·동반자 유형·관광활동 유형 등 마케팅 전략 수립에 필요한 정보도 함께 분석하였고, 이에 따른 발전전략도 제안하였습니다.

이번 만족도 조사를 위하여 도움을 주신 청심국제병원, 아름다운나라피부과성형외과, 자생한방병원, 세종병원, 영남대학교병원, 좋은강안병원, ABC성형외과, 오동당한의원, 인하대학교부속병원, 경희대동서신의학병원, 아주대학교의료원, 세브란스병원, 우리들병원, 서울대학교강남센터 관계자 여러분들께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

본 분석 자료가 한국 의료관광 홍보마케팅을 위한 노력에 효과적으로 활용되길 바라며, 국내 의료기관의 수용여건 개선 및 보다 나은 수준의 의료관광 서비스를 제공하는데 도움이 되기를 바라마지 않습니다.

한국관광공사 사장 이 참



# 목 차

## ■ 제1절 조사 개요

- 1. 조사 배경 및 목적 ..... 1
- 2. 조사 설계 ..... 3

## ■ 제2절 조사 결과

- 1. 응답자 특성 ..... 5
- 2. 주요조사 결과 ..... 7

## ■ 제3절 설문 분석 결과

- 1. 한국 방문 주요 목적 ..... 41
- 2. 주목적별 구체적 방문동기 ..... 41
- 3. 정보 획득 경로 ..... 42
- 4. 여행 전 의료서비스 계획 여부 ..... 42
- 5. 의료서비스 이용 시 동반자 유형 ..... 43
- 6. 관광활동 유형 ..... 43
- 7. 의료서비스 평가 ..... 43
- 8. 관광서비스 평가 ..... 44
- 9. 의료관광서비스 만족도 ..... 44
- 10. 의료관광서비스 추천 ..... 45
- 11. 향후 재방문시 이용 원하는 서비스 ..... 45

## ■ 제4절 의료관광 발전전략

- 1. 상품전략 - 의료관광 상품 구성 ..... 47
- 2. 가격전략 - 의료관광 상품 가격 ..... 50
- 3. 홍보전략 - 의료관광 상품 마케팅 ..... 51
- 4. 장소 및 서비스 전략 - 의료관광 장소 및 서비스 ..... 54

**■ 요 약**

**■ 부 록 - 설문조사지**

# 표 목차

## ■ 제2절 조사결과

<표 1> 의료관광만족도조사 설문참가자 인구통계 .....	6
<표 2> 인구통계별 한국 방문 주요 목적 .....	8
<표 3> 인구통계별 의료서비스가 주목적인 구체적 방문 동기 .....	11
<표 4> 인구통계별 관광활동이 주목적인 구체적 방문 동기 .....	13
<표 5> 인구통계별 의료관광에 대한 1차 정보 획득 경로 .....	16
<표 6> 인구통계별 의료관광에 대한 2차 정보 획득 경로 .....	19
<표 7> 인구통계별 의료관광에 대한 정보 제공 기관 .....	21
<표 8> 인구통계별 여행 전 의료서비스 계획 여부 .....	23
<표 9> 인구통계별 의료서비스 이용 시 동반자 유형 .....	25
<표 10> 인구통계별 관광활동 유형 .....	27
<표 11> 인구통계별 의료서비스 평가 .....	30
<표 12> 인구통계별 관광서비스 평가 .....	33
<표 13> 인구통계별 의료관광서비스 만족도 .....	35
<표 14> 인구통계별 의료관광서비스 추천의도 .....	37
<표 15> 인구통계별 재방문시 원하는 의료서비스 .....	39

# 그림 목차

## ■ 제2절 조사결과

<그림 1> 한국 방문 주요 목적 .....	7
<그림 2> 의료서비스가 주목적인 구체적 방문 동기 .....	9
<그림 3> 관광활동이 주목적인 구체적 방문 동기 .....	12
<그림 4> 의료관광에 대한 1차 정보획득 경로 .....	14
<그림 5> 의료관광에 대한 2차 정보획득 경로 .....	17
<그림 6> 의료관광에 대한 정보 제공 기관 .....	20
<그림 7> 여행 전 의료서비스 계획 여부 .....	22
<그림 8> 의료서비스 이용 시 동반자 유형 .....	24
<그림 9> 관광활동 유형 .....	26
<그림 10> 의료서비스 평가 .....	28
<그림 11> 관광서비스 평가 .....	31
<그림 12> 의료관광서비스 만족도 .....	34
<그림 13> 의료관광서비스 추천의도 .....	36
<그림 14> 재방문시 원하는 의료서비스 .....	38

# 제 1 절 조사 개요

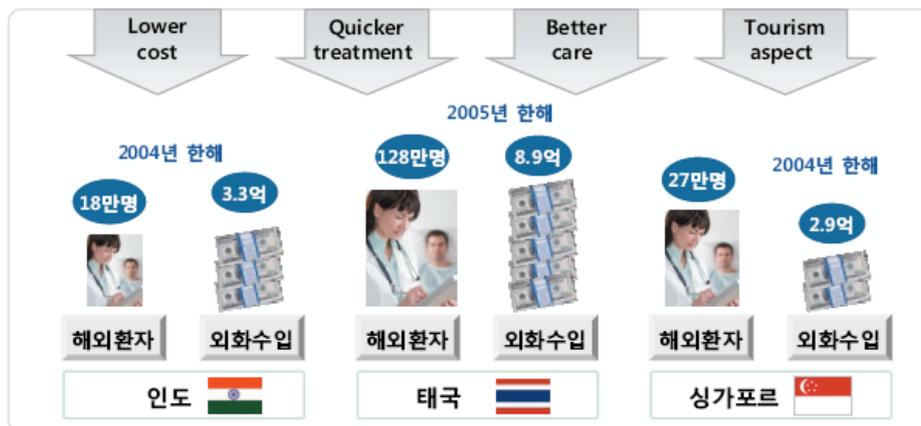
## 1. 조사 배경 및 목적

### 1) 조사 배경

#### 관광의 새로운 부가가치 산업인 의료관광의 발전 가능성

- 의료관광은 의료서비스와 휴양, 레저, 문화 등 관광활동이 결합된 복합 산업의 형태로써 21c관광의 새로운 화두로 떠오르고 있으며, 일반 관광에 비하여 관광객의 체류시간이 길고, 지출액 규모도 높기 때문에 부가가치가 매우 높은 산업임
- 현재 아시아 국가들 중 한국의 의료과학은 매우 높은 수준에 있으나 의료관광 유치실적은 태국, 싱가포르, 말레이시아, 필리핀, 인도 등의 국가들에 비해 뒤처지고 있음
- 하지만 품질대비 저렴한 가격경쟁력과 자연환경, 휴양 여건, 편의시설 등 의료관광지로서 좋은 입지조건을 갖추고 있어 향후 발전 가능성은 매우 큼

#### 아시아 주요국의 의료관광산업 현황



출처 : 한국경제인 연합회 CEO Report

## 2) 조사목적

### 우리나라 의료관광의 붐조성을 위한 객관적 자료 확보

- 의료관광에 대한 점유율을 높이고 이에 대한 지속적인 관심을 갖기 위하여 의료관광 참가자들의 인지 및 만족도 등 의견을 수렴하고 이를 조사·분석함으로써 앞으로 의료 붐 조성과 관광객유치를 위한 객관적인 자료로 이용하고자 함
- 이러한 조사 목적을 위한 세부적인 조사 내용은 다음과 같음
  - ▷ 의료관광 참가자들의 참가 목적 및 참여 프로그램 분석
  - ▷ 의료관광 참가자들의 참여경로 및 동반자 유형
  - ▷ 의료관광 참가자들의 의료서비스 및 관광서비스 만족도 분석
  - ▷ 의료관광 참가자들의 재방문 및 추천 의도



## 2. 조사 설계

- 본 조사는 정량적 조사방법을 이용하였으며, 조사의 설계는 다음과 같음

구분	내용
조사 방법	· 면접조사 (Face to face interview)
조사 대상	· 의료관광 참가자
조사 지역	· 의료관광 해당병원 (*관광공사 지정)
유효 표본	· 544명
진행 방법	· 구조화된 설문지를 이용한 자기기입식 방법
표본 추출 방법	· 의료관광 인바운드 참가객 국가별 비례 할당 · 조사기관 샘플링 시스템에 의한 조사 · 관광공사 지정된 의료관광 기관 지점별 추출
조사 기간	· 2009년 7월 ~12월
주요 조사 내용	· 방문 주요 목적 및 동기 · 의료관광 정보획득 소스와 경로 · 의료관광 주요 정보 획득 기관 · 한국방문전 의료관광 활동 참여 계획 설립 여부 · 의료서비스 외 한국에서 참여한 관광활동 종류 · 한국 의료관광서비스 및 관광서비스 만족도 · 의료관광과 관련한 행동의도 · 향후 의료관광목적의 재방문시 참여 의료서비스 항목

- 참가 병원은 총 21개 전국에 있는 병원으로 구성되었으며, 전체적으로 1000개의 설문지를 배포하여 한 병원 당 약27개씩 응답이 이루어졌으며, 최종적으로 544개의 설문지를 회수하였음
- 회수율이 적은 이유는 설문지에 관광 관련한 문항도 있기 때문에 중증치료를 하고 있는 환자들에게 설문조사를 받기가 어려웠으며, 건강검진의 시간이 짧아 작성의 어려움과 내시경 환자의 경우 고통이 따르기 때문에 설문을 작성하기 어려움이 있었음



MEMO

## 제2절 조사 결과

### 1. 응답자 특성

- 국적별 응답자 수는 일본이 375명(69.4%)으로 가장 높았으며, 러시아 64명(11.9%), 미국 36명(6.7%) 순의 사례 수를 나타내고 있음
- 성별에 따른 응답자 수는 여성이 367명(73.0%)로 남성 응답자 수 136명(27.0%)보다 약 2.7배 높음
- 연령별 응답자 수는 40대 106명(21.4%), 50대 105명(21.2%), 20대 103명(20.8%)으로 높은 비율을 보임
- 학력별 응답자 수는 4년제 대학 이상이 219명(49.3%)로 가장 높음
- 소득별 응답자 수는 1501~3000\$가 111명(33.0%), 1500\$이하가 90명(26.8%)로, 59.8%의 응답자가 3000\$이하인 것으로 나타남
- 방문기간에 따른 응답자 수는 1달~3달 미만이 239명(44.8%)으로 가장 높았으며, 6~10일이 141명(26.4%)으로 높은 비율을 보임
- 방문 총 횟수별 응답자 수는 1~5회가 161명(33.1%)으로 가장 높았으며, 16~20회가 132명(27.2%)의 높은 비율을 보임
- 의료서비스 목적 방문 횟수는 1~2회가 262명(62.7%)으로 가장 높음
- 총 여행경비에 따른 응답자 수는 501~1000\$가 135명(36.1%)으로 가장 높았으며, 의료서비스 여행경비에 따른 응답자 수는 500\$이하가 133명(36.7%)으로 가장 높게 나타남

〈표 1〉 의료관광만족도조사 설문참가자 인구통계

구분		사례수(개)	%	구분		사례수(개)	%
국적	일본	375	69.4	방문기간 변경	1~5일	15	2.8
	러시아	64	11.9		6~10일	141	26.4
	미국	36	6.7		11~30일	46	8.6
	중국	22	4.1		1달~3달 미만	239	44.8
	캐나다	9	1.7		3달~1년 미만	91	17.0
	한국	8	1.5		1년 이상	2	0.4
	이집트	5	0.9		방문 총 횟수	1~5회	161
	영국	4	0.7	6~10회		60	12.3
	카자흐스탄	3	0.6	11~15회		47	9.7
	기타	14	2.6	16~20회		132	27.2
성별	여자	367	73.0	21~30회		84	17.3
	남자	136	27.0	31회 이상		2	0.4
연령	10대 이하	10	2.0	의료서비스 목적방문횟수	0회	109	26.1
	20대	103	20.8		1~2회	262	62.7
	30대	95	19.2		3~4회	27	6.5
	40대	106	21.4		5~6회	8	1.9
	50대	105	21.2		7회 이상	12	2.9
	60대	48	9.7		총여행경비	500\$ 이하	49
	70대 이상	29	5.8	501~1000\$		135	36.1
학력	전문대 이하	190	42.8	1001~2000\$		78	20.9
	4년제 대학 이상	219	49.3	2001~5000\$	62	16.6	
	대학원 이상	35	7.9	5001\$ 이상	50	13.4	
소득	1500\$ 이상	90	26.8	의료서비스 여행경비	500\$ 이하	133	36.7
	1501~3000\$	111	33.0		501~1000\$	92	25.4
	3001~4500\$	64	19.0		1001~2000\$	51	14.1
	4501~6000\$	35	10.4		2001~5000\$	42	11.6
	6001~7500\$	14	4.2		5001\$ 이상	44	12.2
	7501\$ 이상	22	6.5				

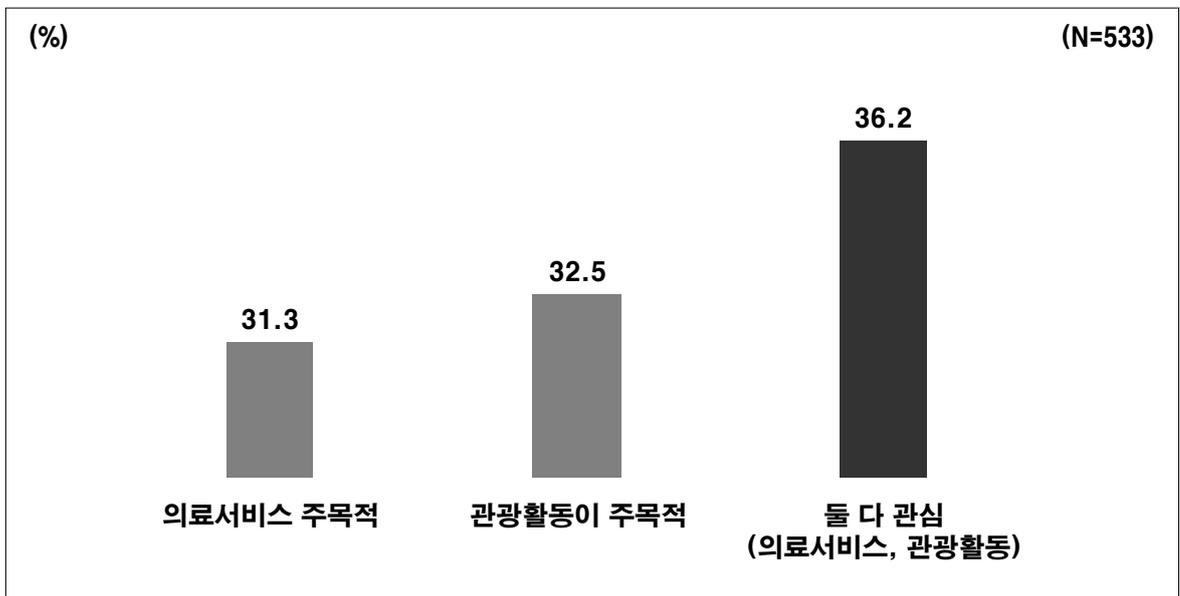
## 2. 주요 조사 결과

### 1) 한국 방문 주요 목적

**의료서비스와 관광활동 둘 다 방문목적으로 하는 비율 36.2%로 가장 높음**

- 방문목적으로 의료서비스와 관광활동 목적 둘 다 관심이 36.2%로 가장 높았으며, 관광활동 주목적이 32.5%, 의료서비스 주목적이 31.3%로 나타났음

<그림 1> 한국 방문 주요 목적



- 가장 많은 사례 수를 가진 일본의 경우 의료서비스 주목적(28.6%), 관광활동 주목적(35.7%), 의료서비스와 관광활동 모두 관심(35.7%)로 균등한 비율을 보임
- 의료서비스 주목적 방문 비율이 러시아는 44.4%, 중국은 54.5%로 의료서비스에 대한 관심이 높은 것으로 나타남
- 남자의 의료서비스 주목적 방문 비율이 44.7%로 여자(26.8%)보다 약 1.7배의 높은 비율을 보임
- 50대와 60대의 의료서비스 주목적 방문 비율이 39.2%와 41.7%로 관광활동 주목적 방문 비율보다 높은 것을 알 수 있음
- 대학원 이상의 학력을 가진 응답자의 의료서비스 주목적 방문 비율은 14.7%로 한국 방문이 의료서비스만을 주목적으로 하지 않는 것으로 나타남

- 소득별 한국 방문 주목적을 살펴보면 1500\$이하가 44.9%, 7501\$이상이 47.6%의 비율로 의료서비스를 방문 주목적으로 하고, 이에 비하여 1501~3000\$가 43.0%, 6001~7500\$가 42.9%의 비율로 관광활동이 방문 주목적임

<표 2> 인구통계별 한국 방문 주요 목적

(단위:%)		사례수	의료서비스 주목적	관광활동이 주목적	둘 다 관심 (의료서비스 및 관광활동)
국적	전체	529	31.4	32.7	<b>35.9</b>
	일본	370	28.6	<b>35.7</b>	<b>35.7</b>
	중국	22	<b>54.5</b>	22.7	22.7
	미국	33	21.2	<b>39.4</b>	<b>39.4</b>
	러시아	63	42.9	12.7	<b>44.4</b>
	한국	8	37.5	-	<b>62.5</b>
	캐나다	9	33.3	<b>44.4</b>	22.2
	이집트	5	20.0	<b>40.0</b>	<b>40.0</b>
	영국	3	33.3	<b>66.7</b>	-
	카자흐스탄	3	<b>100.0</b>	-	-
	기타	13	23.1	<b>53.8</b>	23.1
성별	전체	494	31.6	33.2	35.2
	남자	132	<b>44.7</b>	22.7	32.6
	여자	362	26.8	<b>37.0</b>	36.2
연령	전체	488	31.8	32.0	<b>36.3</b>
	10대이하	10	<b>40.0</b>	30.0	30.0
	20대	102	21.6	<b>41.2</b>	37.3
	30대	95	25.3	29.5	<b>45.3</b>
	40대	106	<b>34.9</b>	31.1	34.0
	50대	102	<b>39.2</b>	27.5	33.3
	60대	48	<b>41.7</b>	27.1	31.3
	70대이상	25	32.0	<b>36.0</b>	32.0
학력	전체	437	31.4	32.3	<b>36.4</b>
	전문대이하	189	33.3	<b>35.4</b>	31.2
	4년제대학이상	214	32.2	30.4	<b>37.4</b>
	대학원이상	34	14.7	26.5	<b>58.8</b>
소득	전체	330	29.1	30.9	<b>40.0</b>
	1500\$이상	89	<b>44.9</b>	25.8	29.2
	1501~3000\$	107	15.0	<b>43.0</b>	42.1
	3001~4500\$	64	23.4	25.0	<b>51.6</b>
	4501~6000\$	35	34.3	20.0	<b>45.7</b>
	6001~7500\$	14	21.4	<b>42.9</b>	35.7
	7501\$이상	21	<b>47.6</b>	19.0	33.3

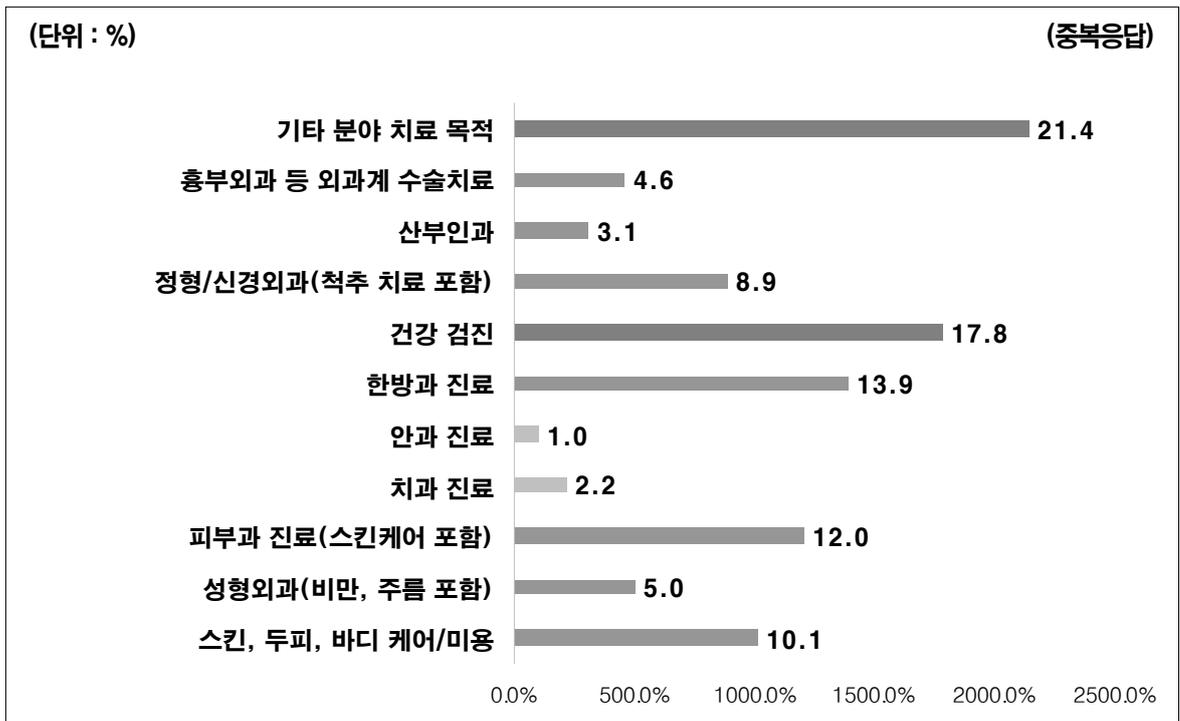
## 2) 주목적별 구체적 방문동기

### (1) 의료서비스

의료서비스를 주목적으로 하는 주 방문동기 '건강검진', '한방과 진료', '피부과 진료'의 비율이 비교적 높음

- 의료서비스 주목적 방문자들의 구체적 방문 동기 중 건강 검진이 17.8%로 높은 비율을 보임
- 이에 비하여 산부인과(3.1%), 치과진료(2.2%), 안과진료(1.0%)로 낮은 비율을 보임

<그림 2> 의료서비스가 주목적인 구체적 방문 동기



- 일본의 구체적 방문 동기는 피부과 진료 16.2%, 한방과 진료 15.5%, 스킨, 두피, 바디케어/미용 14.4%의 비율을 보임
- 러시아 37.5%, 캐나다 40.0%로 구체적 방문 동기 중 건강검진이 높은 비율을 보임
- 남자의 구체적 방문 동기는 26.7%가 건강검진인 것으로 나타나며, 여자의 구체적 방문 동기는 피부과 진료 15.8%, 건강검진 14.7%, 한방과 진료 14.3%의 순으로 나타남

- 10대 이하 28.6%, 20대 17.2%, 30대 20.3%로 피부과 진료가 구체적 방문 동기 중 높은 비율을 보임
- 40대 16.1%, 50대 19.1%, 60대 23.8%, 70대 이상 33.3%로 건강검진이 구체적 방문 동기 중 높은 비율을 보임
- 소득이 1501~3000\$인 응답자의 구체적 방문 동기는 건강검진이 24.6%로 가장 높은 비율을 보임
- 소득이 3001~4500\$인 응답자의 구체적 방문 동기는 스킨, 두피, 바디케어/미용과 건강검진이 21.8%로 가장 높은 비율을 보임
- 소득이 4501~6000\$인 응답자 중 30.3%, 6001~7500\$인 응답자 중 30.0%의 구체적 방문 동기가 한방과 진료로 나타남
- 소득이 7501\$이상인 응답자의 구체적 방문 동기는 정형/신경외과가 31.8%로 가장 높은 비율을 보임

&lt;표 3&gt; 인구통계별 의료서비스가 주목적인 구체적 방문 동기 (중복응답)

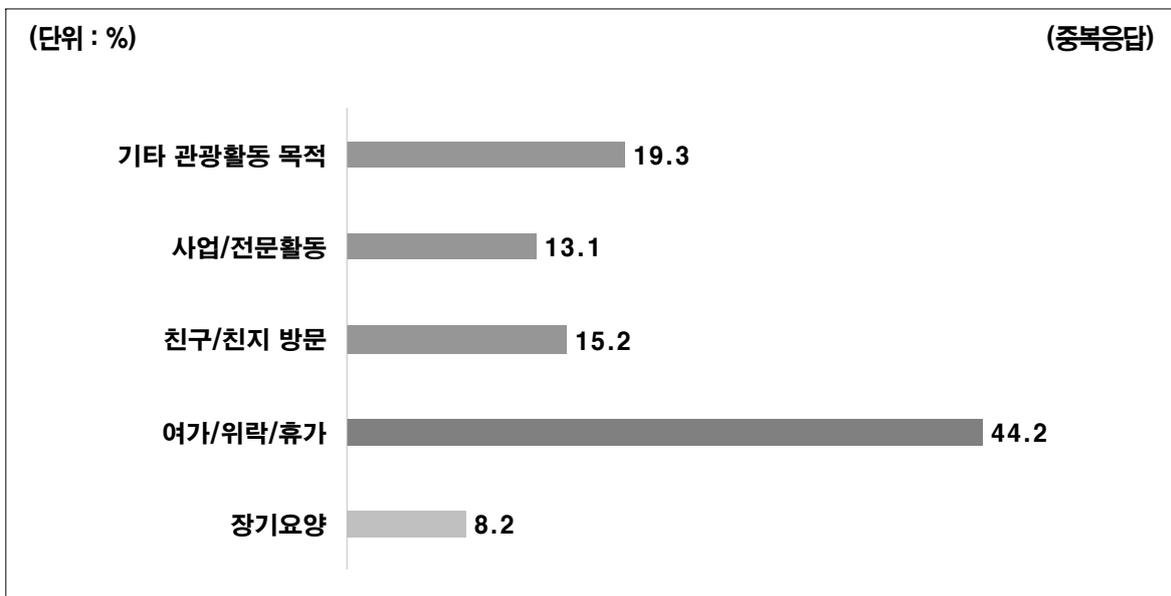
(단위:%)		사례수	스킨, 두피, 바디케어/미용	성형 외과	피부과 진료	치과 진료	안과 진료	한방과 진료	건강 검진	정형/ 신경 외과	산부 인과	흉부 외과 등 외과계 수술치료	기타 분야 치료 목적
국적	전체	409	42	21	<b>50</b>	8	4	55	<b>73</b>	37	13	18	88
	일본	18	14.4	5.2	<b>16.2</b>	0.7	0.4	<b>15.5</b>	10.7	9.6	3.7	0.4	23.2
	중국	18	5.6	<b>16.7</b>	<b>16.7</b>	-	-	5.6	11.1	-	-	11.1	33.3
	미국	26	-	-	3.8	3.8	7.7	<b>23.1</b>	<b>23.1</b>	7.7	11.5	7.7	11.5
	러시아	64	3.1	1.6	1.6	4.7	1.6	3.1	<b>37.5</b>	12.5	-	<b>15.6</b>	18.8
	한국	9	-	<b>33.3</b>	-	11.1	-	-	<b>44.4</b>	-	-	-	11.1
	캐나다	5	-	-	20.0	-	-	20.0	<b>40.0</b>	-	-	20.0	-
	이집트	4	-	-	-	25.0	-	25.0	25.0	-	-	-	25.0
	영국	1	-	-	-	-	-	-	<b>100.0</b>	-	-	-	-
	카자흐스탄	3	-	-	-	-	-	-	-	33.3	-	<b>66.7</b>	-
	기타	8	-	-	-	-	-	12.5	<b>62.5</b>	-	-	2	-
성별	전체	385	37	21	48	9	4	54	<b>71</b>	35	11	19	76
	남자	120	1.7	2.5	5.0	2.5	0.8	13.3	<b>26.7</b>	<b>19.2</b>	-	9.2	19.2
	여자	265	13.2	6.8	<b>15.8</b>	2.3	1.1	14.3	<b>14.7</b>	4.5	4.2	3.0	20.0
연령	전체	383	38	21	49	8	4	51	<b>66</b>	34	12	19	81
	10대 이하	7	-	14.3	<b>28.6</b>	-	-	14.3	-	-	-	-	42.9
	20대	64	9.4	<b>12.5</b>	<b>17.2</b>	-	1.6	7.8	9.4	1.6	7.8	7.8	25.0
	30대	79	13.9	2.5	<b>20.3</b>	-	-	12.7	<b>17.7</b>	7.6	5.1	5.1	15.2
	40대	87	<b>13.8</b>	3.4	11.5	3.4	-	12.6	<b>16.1</b>	12.6	2.3	4.6	19.5
	50대	89	7.9	5.6	9.0	4.5	3.4	<b>14.6</b>	<b>19.1</b>	6.7	1.1	4.5	23.6
	60대	42	4.8	2.4	2.4	2.4	-	<b>23.8</b>	<b>23.8</b>	16.7	-	2.4	21.4
	70대 이상	15	-	6.7	6.7	-	-	6.7	<b>33.3</b>	<b>20.0</b>	-	6.7	20.0
학력	전체	344	33	17	44	8	4	44	<b>61</b>	31	10	17	75
	전문대 이하	139	10.8	4.3	<b>15.8</b>	0.7	1.4	10.1	<b>13.7</b>	9.4	1.4	2.2	30.2
	4년제 대학 이상	173	8.1	5.8	10.4	3.5	1.2	<b>13.3</b>	<b>20.8</b>	9.8	3.5	6.9	16.8
	대학원 이상	32	12.5	3.1	12.5	3.1	-	<b>21.9</b>	<b>18.8</b>	3.1	6.3	6.3	12.5
소득	전체	268	31	10	33	7	3	33	<b>53</b>	24	5	12	57
	1500\$ 이상	79	3.8	1.3	<b>10.1</b>	-	-	8.9	<b>12.7</b>	3.8	3.8	8.9	46.8
	1501~3000\$	69	15.9	1.4	<b>18.8</b>	1.4	1.4	7.2	<b>24.6</b>	4.3	1.4	2.9	20.3
	3001~4500\$	55	<b>21.8</b>	9.1	16.4	3.6	1.8	9.1	<b>21.8</b>	10.9	-	3.6	1.8
	4501~6000\$	33	3.0	3.0	3.0	12.1	-	<b>30.3</b>	<b>21.2</b>	15.2	3.0	3.0	6.1
	6001~7500\$	10	20.0	10.0	10.0	-	-	<b>30.0</b>	20.0	-	-	-	10.0
	7501\$ 이상	22	9.1	4.5	4.5	-	4.5	13.6	<b>22.7</b>	<b>31.8</b>	-	-	9.1

## (2) 관광활동

관광활동을 주목적으로 하는 주 방문동기는 '여가/위락/휴가'의 비율이 가장 높음

- 관광활동이 주목적 응답자들의 구체적 방문 동기 중 여가/위락/휴가가 44.2%로 가장 높은 비율을 보임

<그림 3> 관광활동이 주목적인 구체적 방문 동기



- 국적별 관광활동 주목적 응답자 중 일본 48.2%, 중국 60.0%, 러시아 35.0%의 구체적 방문 동기가 여가/위락/휴가인 것으로 나타남
- 미국의 경우 관광활동 주목적 응답자 중 51.6%의 구체적 방문 동기가 사업/전문활동으로 가장 높게 나타남
- 성별 관광활동 주목적 응답자 중 남자 34.8%, 여자 50.2%의 구체적 방문 동기가 여가/위락/휴가인 것으로 나타남
- 연령별 관광활동 주목적 응답자 중 10대 이하 83.3%, 20대 49.4%, 30대 51.9%, 40대 43.8%, 50대 45.1%, 60대 33.3%의 구체적 방문 동기가 여가/위락/휴가인 것으로 나타남
- 학력별 관광활동 주목적 응답자 중 전문대 이하 50.0%, 4년제 대학 이상 44.4%, 대학원 이상 36.4%의 구체적 방문 동기가 여가/위락/휴가인 것으로 나타남

- 소득별 관광활동 주목적 구체적 동기는 여가/위락/휴가가 가장 높은 비율을 보이며, 소득 6001~7500\$인 응답자 중 구체적 방문동기가 여가/위락/휴가인 비율이 36.4%, 사업/전문활동인 비율이 36.4%로 나타남

<표 4> 인구통계별 관광활동이 주목적인 구체적 방문 동기 (중복응답)

	(단위:%)	사례수	장기요양	여가/위락/휴가	친구/친지 방문	사업/전문활동	기타 관광활동 목적
국적	전체	385	32	170	57	51	75
	일본	272	7.4	48.2	14.3	7.0	23.2
	중국	10	-	60.0	-	40.0	-
	미국	31	3.2	22.6	12.9	51.6	9.7
	러시아	40	27.5	35.0	17.5	15.0	5.0
	한국	7	-	42.9	57.1	-	-
	캐나다	7	-	42.9	14.3	42.9	-
	이집트	4	-	25.0	-	-	75.0
	영국	2	-	50.0	-	50.0	-
	카자흐스탄	-	-	-	-	-	-
기타	12	-	33.3	16.7	16.7	33.3	
성별	전체	362	24	168	58	49	63
	남자	89	10.1	34.8	18.0	27.0	10.1
	여자	273	5.5	50.2	15.4	9.2	19.8
연령	전체	356	28	165	55	47	61
	10대이하	6	-	83.3	-	-	16.7
	20대	85	8.2	49.4	11.8	11.8	18.8
	30대	79	3.8	51.9	24.1	15.2	5.1
	40대	73	9.6	43.8	12.3	15.1	19.2
	50대	71	14.1	45.1	11.3	15.5	14.1
	60대	30	3.3	33.3	26.7	10.0	26.7
70대이상	12	-	25.0	8.3	-	66.7	
학력	전체	327	29	150	52	48	48
	전문대이하	132	9.1	50.0	12.1	9.1	19.7
	4년제대학이상	162	9.9	44.4	19.1	16.0	10.5
	대학원이상	33	3.0	36.4	15.2	30.3	15.2
소득	전체	254	26	111	43	37	37
	1500\$이상	55	18.2	29.1	21.8	9.1	21.8
	1501~3000\$	96	12.5	43.8	15.6	12.5	15.6
	3001~4500\$	51	3.9	58.8	13.7	11.8	11.8
	4501~6000\$	26	7.7	46.2	23.1	19.2	3.8
	6001~7500\$	11	-	36.4	18.2	36.4	9.1
7501\$이상	15	-	46.7	6.7	33.3	13.3	

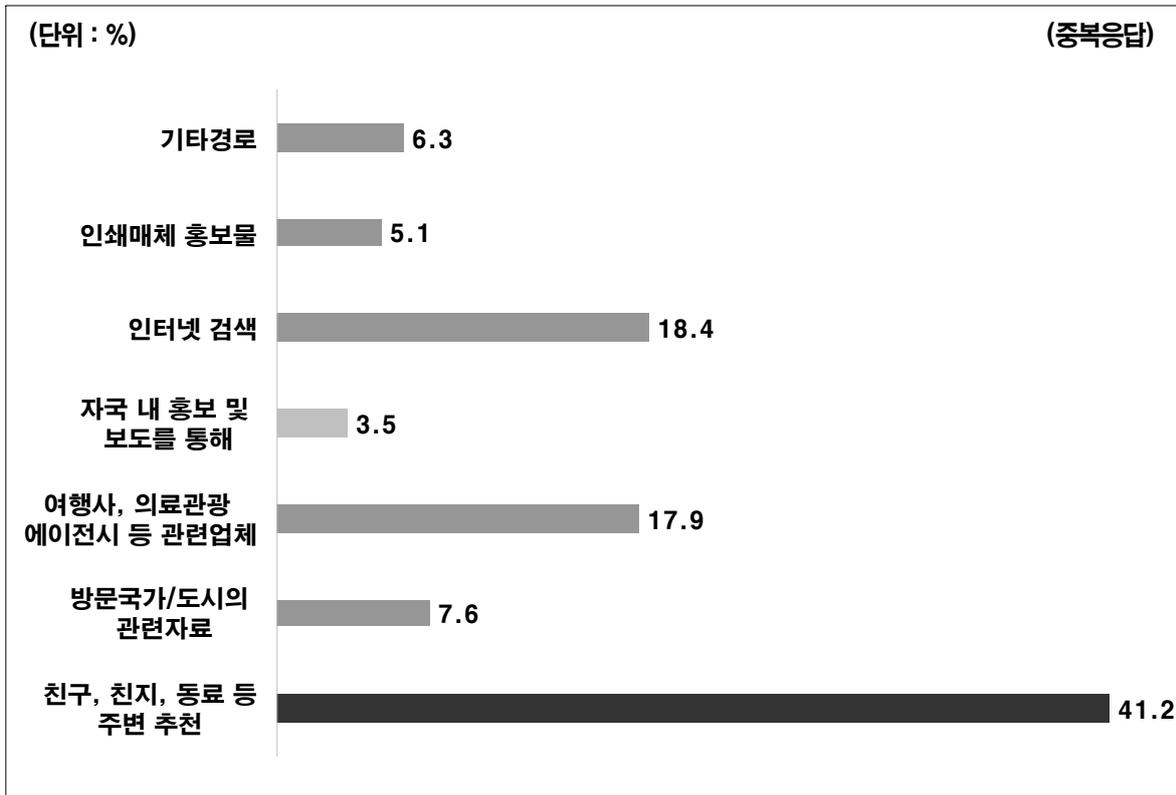
### 3) 정보 획득 경로

#### (1) 1차 정보 획득 경로

의료관광에 대한 1차 정보 획득경로로 ‘친구, 친지, 동료 등 주변 추천’이 41.2%로 가장 높음

- 의료관광에 대한 1차 정보 획득 경로는 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천이 41.2%로 가장 높게 나타남
- 이에 비하여 자국 내 홍보 및 보도를 통한 경로는 3.5%로 가장 낮게 나타남

<그림 4> 의료관광에 대한 1차 정보 획득 경로



- 국적별 의료관광에 대한 1차 정보 획득 경로는 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천이 일본 38.3%, 미국 41.0%, 러시아 54.3%로 가장 높게 나타남
- 성별에 따른 의료관광에 대한 1차 정보 획득 경로는 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천이 남자 47.2%, 여자 40.0%로 가장 높게 나타남
- 연령별 의료관광에 대한 1차 정보 획득 경로는 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천이 10대 이하 63.6%, 20대 36.8%, 30대 38.7%, 40대 37.3%, 50대 42.6%, 60대

50.0%, 70대 이상 41.7%로 가장 높게 나타남

- 학력별 의료관광에 대한 1차 정보 획득 경로는 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천이 전문대 이하 38.7%, 4년제 대학 이상 46.1%로 가장 높게 나타나며, 대학원 이상의 경우 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천이 28.9%, 인터넷 검색이 28.9%로 높은 비율을 보임
- 소득별 의료관광에 대한 1차 정보 획득 경로는 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천이 1500\$이하 48.0%, 3001~4500\$가 44.9%로 가장 높게 나타남
- 소득별 의료관광에 대한 1차 정보 획득 경로 중 1501~3000\$는 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천이 27.9%, 여행사, 의료관광 에이전시 등 관련업체가 25.6%로 높은 비율을 보임
- 소득별 의료관광에 대한 1차 정보 획득 경로 중 4501~6000\$, 6001~7500\$, 7501\$이상은 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천과 자국 내 홍보 및 보도를 통한 경로가 비슷한 비율로 높게 나타남

<표 5> 인구통계별 의료관광에 대한 1차 정보획득 경로 (중복응답)

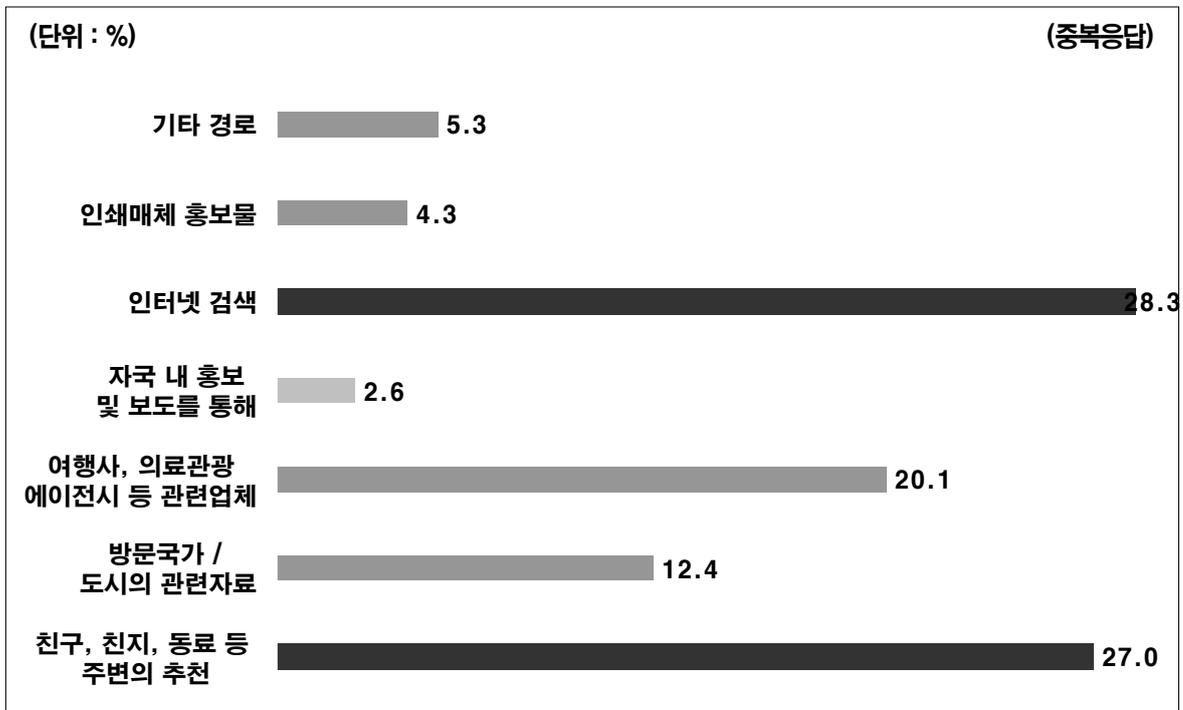
(단위:%)		사례수	친구, 친지 동료 등 주변의 추천	방문국가/ 도시의 관 련자료	여행사, 의료관 광 에이전시 등 관련업체	자국 내 흥 보 및 보도 를 통해	인터넷 검색	인쇄매체 홍보물	기타경로
국적	전체	598	<b>245</b>	46	108	21	110	30	38
	일본	410	<b>38.3</b>	7.3	20.2	3.2	21.0	4.6	5.4
	중국	26	<b>23.1</b>	15.4	7.7	15.4	<b>23.1</b>	11.5	3.8
	미국	39	<b>41.0</b>	5.1	5.1	5.1	17.9	12.8	12.8
	러시아	81	<b>54.3</b>	8.6	24.7	2.5	4.9	1.2	3.7
	한국	8	<b>100.0</b>	-	-	-	-	-	-
	캐나다	7	<b>57.1</b>	-	-	-	14.3	-	28.6
	이집트	5	20.0	20.0	-	-	-	-	<b>60.0</b>
	영국	4	<b>50.0</b>	25.0	25.0	-	-	-	-
	카자흐스탄	3	<b>66.7</b>	-	-	-	33.3	-	-
기타	15	<b>33.3</b>	6.7	-	-	<b>33.3</b>	13.3	13.3	
성별	전체	561	<b>235</b>	46	97	19	100	29	35
	남자	144	<b>47.2</b>	6.9	12.5	2.8	18.8	4.9	6.9
	여자	417	<b>40.0</b>	8.6	18.9	3.6	17.5	5.3	6.0
연령	총계	556	<b>225</b>	44	101	19	106	27	34
	10대이하	11	<b>63.6</b>	9.1	9.1	-	9.1	-	9.1
	20대	125	<b>36.8</b>	10.4	14.4	5.6	21.6	6.4	4.8
	30대	111	<b>38.7</b>	10.8	16.2	4.5	17.1	7.2	5.4
	40대	118	<b>37.3</b>	7.6	17.8	2.5	25.4	4.2	5.1
	50대	115	<b>42.6</b>	2.6	25.2	1.7	18.3	2.6	7.0
	60대	52	<b>50.0</b>	9.6	15.4	1.9	11.5	5.8	5.8
70대이상	24	<b>41.7</b>	4.2	25.0	4.2	8.3	-	16.7	
학력	총계	511	<b>213</b>	44	86	18	99	28	23
	전문대이하	217	<b>38.7</b>	9.7	18.4	3.7	20.7	3.7	5.1
	4년제대학이상	256	<b>46.1</b>	7.8	16.8	3.5	16.8	6.6	2.3
	대학원이상	38	<b>28.9</b>	7.9	7.9	2.6	<b>28.9</b>	7.9	15.8
소득	총계	378	<b>143</b>	34	71	16	81	17	16
	1500\$이상	102	<b>48.0</b>	8.8	20.6	1.0	13.7	3.9	3.9
	1501~3000\$	129	<b>27.9</b>	10.9	25.6	7.0	20.9	3.9	3.9
	3001~4500\$	69	<b>44.9</b>	7.2	13.0	4.3	20.3	4.3	5.8
	4501~6000\$	39	<b>35.9</b>	12.8	10.3	-	33.3	2.6	5.1
	6001~7500\$	15	<b>33.3</b>	-	13.3	6.7	<b>33.3</b>	13.3	-
7501\$이상	24	<b>33.3</b>	4.2	8.3	8.3	<b>33.3</b>	8.3	4.2	

## (2) 2차 정보 획득 경로

**의료관광에 대한 2차 정보 획득경로로 ‘인터넷 검색’이 28.3%로 가장 높음**

- 의료관광에 대한 2차 정보획득 경로는 인터넷 검색 28.3%, 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천 27.0%로 높은 비율을 보임
- 의료관광에 대한 2차 정보획득 경로 중 자국 내 홍보 및 보도를 통한 경로는 2.6%로 가장 낮은 비율을 보임

<그림 5> 의료관광에 대한 2차 정보획득 경로



- 국적별 의료관광에 대한 2차 정보 획득 경로 중 일본의 경우 인터넷 검색 29.8%, 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천 26.2%의 높은 비율을 보임
- 중국의 경우 방문국가/도시의 관련 자료가 29.6%로 가장 높은 비율을 보이며, 인터넷 검색 은 18.5%로 상대적으로 낮은 비율을 보임
- 미국의 경우 인터넷 검색이 55.0%로 가장 높게 나타나며, 러시아의 경우 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천이 38.6%로 가장 높게 나타남
- 성별에 따른 의료관광에 대한 2차 정보 획득 경로는 남자 31.6%, 여자 27.5%가 인터넷 검색, 남자 30.7%, 여자 25.2%가 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천 순으로 높은 비율을 보임

- 연령별 의료관광에 대한 2차 정보 획득 경로는 20대 37.5%, 30대 30.3%가 인터넷 검색으로 가장 높게 나타나며, 40대 27.6%, 50대 29.2%, 60대 51.3%가 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천으로 가장 높은 비율을 보임
- 학력별 의료관광에 대한 2차 정보 획득 경로는 전문대 이하 32.1%가 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천으로 가장 높게 나타나며, 4년제 대학 이상 27.4%가 인터넷 검색으로 가장 높게 나타남. 이에 비하여 대학원 이상의 2차 정보 획득 경로 중 인터넷 검색이 46.2%로 가장 높게 나타남
- 소득별 의료관광에 대한 2차 정보 획득 경로는 전반적으로 인터넷 검색의 비율이 가장 높게 나타남

<표 6> 인구통계별 의료관광에 대한 2차 정보 획득 경로 (중복응답)

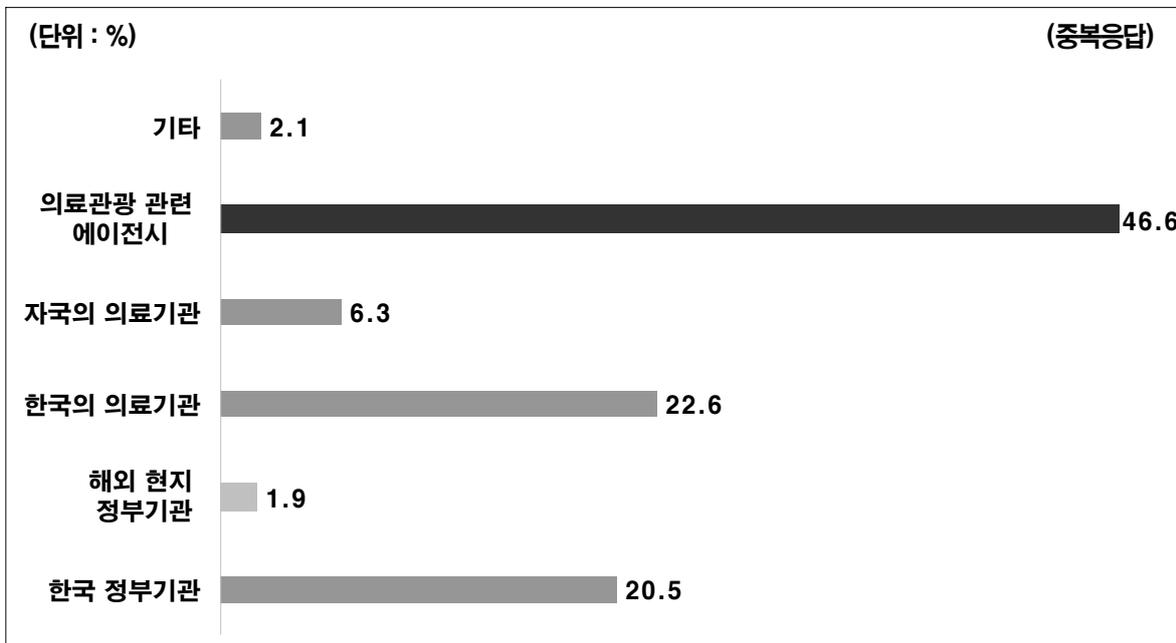
(단위:%)		사례수	친구, 친지 동료 등 주변의 추천	방문국가/ 도시의 관 련자료	여행사, 의료관 광 에이전시 등 관련업체	자국 내 홍 보 및 보도 를 통해	인터넷 검색	인쇄매체 홍보물	기타경로
국적	전체	506	136	63	102	13	<b>143</b>	22	27
	일본	363	26.2	11.0	21.5	1.9	<b>29.8</b>	4.1	5.5
	중국	27	22.2	<b>29.6</b>	3.7	14.8	18.5	7.4	3.7
	미국	20	15.0	5.0	10.0	5.0	<b>55.0</b>	5.0	5.0
	러시아	70	<b>38.6</b>	15.7	30.0	-	11.4	1.4	2.9
	한국	6	16.7	16.7	-	16.7	<b>33.3</b>	16.7	-
	캐나다	5	20.0	20.0	-	-	20.0	-	<b>40.0</b>
	이집트	1	<b>100.0</b>	-	-	-	-	-	-
	영국	2	-	-	-	-	<b>100.0</b>	-	-
	카자흐스탄	3	-	-	-	-	<b>100.0</b>	-	-
기타	9	22.2	11.1	-	-	<b>33.3</b>	22.2	11.1	
성별	전체	463	123	63	90	12	<b>132</b>	21	22
	남자	114	30.7	12.3	14.9	2.6	<b>31.6</b>	4.4	3.5
	여자	349	25.2	14.0	20.9	2.6	<b>27.5</b>	4.6	5.2
연령	총계	475	127	63	95	13	<b>136</b>	19	22
	10대이하	8	<b>25.0</b>	12.5	<b>25.0</b>	-	<b>25.0</b>	-	12.5
	20대	112	22.3	15.2	14.3	5.4	<b>37.5</b>	3.6	1.8
	30대	99	19.2	18.2	20.2	2.0	<b>30.3</b>	4.0	6.1
	40대	105	<b>27.6</b>	17.1	21.9	1.9	25.7	3.8	1.9
	50대	96	<b>29.2</b>	5.2	27.1	2.1	24.0	4.2	8.3
	60대	39	51.3	2.6	10.3	-	<b>23.1</b>	7.7	5.1
70대이상	16	<b>25.0</b>	18.8	<b>25.0</b>	6.3	18.8	-	6.3	
학력	총계	438	121	59	85	11	<b>128</b>	17	17
	전문대이하	193	<b>32.1</b>	11.4	18.1	2.1	29.0	3.6	3.6
	4년제대학이상	219	23.7	16.0	22.4	2.3	<b>27.4</b>	4.6	3.7
	대학원이상	26	26.9	7.7	3.8	7.7	<b>46.2</b>	-	7.7
소득	총계	344	85	48	75	9	<b>105</b>	11	11
	1500\$이상	97	26.8	14.4	22.7	-	<b>28.9</b>	4.1	3.1
	1501~3000\$	120	25.0	16.7	24.2	2.5	<b>25.8</b>	2.5	3.3
	3001~4500\$	66	22.7	9.1	25.8	4.5	<b>31.8</b>	3.0	3.0
	4501~6000\$	30	16.7	16.7	10.0	3.3	<b>43.3</b>	6.7	3.3
	6001~7500\$	11	<b>36.4</b>	-	9.1	18.2	<b>36.4</b>	-	-
	7501\$이상	20	25.0	15.0	15.0	-	<b>40.0</b>	-	5.0

### (3) 의료관광 정보 제공 기관

의료관광 정보제공 기관으로는 '의료관광 관련 에이전시'가 46.6%로 가장 높았음

- 의료관광에 대한 정보 제공 기관은 의료관광 관련 에이전시가 46.6%로 가장 높은 비율을 보임
- 이에 비하여 해외 현지 정부기관의 의료관광에 대한 정보 제공은 1.9%로 가장 낮은 비율을 보임

<그림 6> 의료관광에 대한 정보 제공 기관



- 국적별 의료관광에 대한 정보 제공 기관 중 일본 49.0%, 러시아 72.5%로 여행사 및 에이전시가 가장 높게 나타나며, 중국 34.8%, 한국 60.0%로 자국의 의료기관이 가장 높게 나타남
- 성별에 따른 의료관광에 대한 정보 제공 기관은 남자 39.6%, 여자 48.5%로 여행사 및 에이전시가 가장 높은 비율을 보임
- 연령별 의료관광에 대한 정보 제공 기관은 60대를 제외한 모든 연령대에서 여행사 및 에이전시가 가장 높은 비율을 보이며, 60대의 경우 한국의 의료기관이 45.9%로 가장 높은 비율을 보임
- 학력별 의료관광에 대한 정보 제공 기관은 전문대 이하 46.3%, 4년제 대학 이상 48.3%가 여행사 및 에이전시로 가장 높은 비율을 보이며, 대학원 이상의 경

우 한국의 정부가 42.3%로 가장 높은 비율을 보임

- 소득별 의료관광에 대한 정보 제공 기관은 6001~7500\$의 58.3%가 한국의 정부기관으로 가장 높게 나타나며, 7501\$이상의 50.0%가 한국의 의료기관으로 가장 높은 비율을 보이며, 그 외의 나머지 소득별 의료관광에 대한 정보 제공 기관은 여행사 및 에이전시의 비율이 높게 나타남

<표 7> 인구통계별 의료관광에 대한 정보 제공 기관 (중복응답)

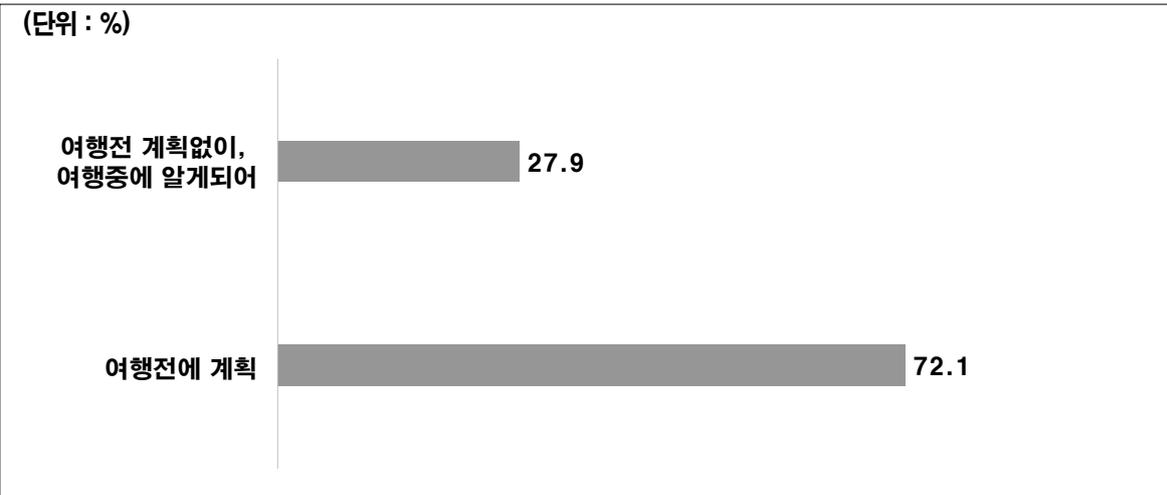
(단위:%)		사례수	한국의 정부기관	자국의 정부기관	한국의 의료기관	자국의 의료기관	여행사 및 에이전시	보험사
국적	전체	425	86	8	97	27	<b>199</b>	8
	일본	306	22.9	1.0	22.5	2.6	<b>49.0</b>	2.0
	중국	23	13.0	17.4	26.1	<b>34.8</b>	8.7	-
	미국	18	<b>27.8</b>	-	<b>27.8</b>	5.6	<b>27.8</b>	11.1
	러시아	51	2.0	-	15.7	9.8	<b>72.5</b>	-
	한국	5	-	-	20.0	<b>60.0</b>	20.0	-
	캐나다	4	25.0	-	<b>50.0</b>	-	25.0	-
	이집트	1	<b>100.0</b>	-	-	-	-	-
	영국	4	<b>50.0</b>	25.0	25.0	-	-	-
	카자흐스탄	3	-	-	33.3	<b>66.7</b>	-	-
기타	10	30.0	-	<b>40.0</b>	-	30.0	-	
성별	전체	394	86	8	83	26	<b>182</b>	9
	남자	101	22.8	2.0	27.7	6.9	<b>39.6</b>	1.0
	여자	293	21.5	2.0	18.8	6.5	<b>48.5</b>	2.7
연령	총계	398	83	8	90	25	<b>184</b>	8
	10대이하	6	16.7	-	-	16.7	<b>33.3</b>	33.3
	20대	85	20.0	2.4	17.6	11.8	<b>47.1</b>	1.2
	30대	85	15.3	1.2	21.2	4.7	<b>55.3</b>	2.4
	40대	90	24.4	3.3	24.4	3.3	<b>44.4</b>	-
	50대	79	21.5	-	21.5	6.3	<b>49.4</b>	1.3
	60대	37	24.3	2.7	<b>45.9</b>	2.7	21.6	2.7
	70대이상	16	25.0	6.3	6.3	6.3	<b>50.0</b>	6.3
학력	총계	360	76	4	83	23	<b>165</b>	9
	전문대이하	162	21.0	2.5	22.2	5.6	<b>46.3</b>	2.5
	4년제대학이상	172	18.0	-	23.8	7.0	<b>48.3</b>	2.9
	대학원이상	26	<b>42.3</b>	-	23.1	7.7	26.9	-
소득	총계	282	60	4	66	17	<b>128</b>	7
	1500\$이상	74	10.8	1.4	23.0	9.5	<b>51.4</b>	4.1
	1501~3000\$	93	19.4	3.2	20.4	4.3	<b>51.6</b>	1.1
	3001~4500\$	51	27.5	-	13.7	7.8	<b>49.0</b>	2.0
	4501~6000\$	32	28.1	-	<b>34.4</b>	3.1	<b>34.4</b>	-
	6001~7500\$	12	<b>58.3</b>	-	16.7	8.3	16.7	-
	7501\$이상	20	20.0	-	<b>50.0</b>	-	20.0	10.0

#### 4) 여행 전 의료서비스 계획 여부

의료서비스를 여행전 계획한 경우가 72.1%로 계획없이 또는 여행중에 계획한 경우 보다 높은 비율을 나타냈음

- 여행 전 의료서비스 계획 여부에 대한 응답 중 여행 전에 계획한 비율이 72.1%로 나타남

<그림 7> 여행 전 의료서비스 계획 여부



- 국적별 여행 전 의료서비스 계획 여부에 대한 응답 중 일본 73.4%, 중국 73.7%, 러시아 90.5%가 여행 전 의료서비스를 계획함. 이에 비하여 미국의 경우 60.0%가 여행 전 계획 없이, 여행 중에 알게 된 것으로 응답함
- 연령별 여행 전 의료서비스 계획 여부에 대한 응답 중 대부분의 연령대에서 여행 전 계획한 것으로 응답한 비율이 높은 반면, 10대의 경우 여행 전 계획이 50%, 여행 중 알게 된 것이 50%의 비율을 보이고, 70대 이상의 경우 여행 중 알게 된 것이 60%로 나타남
- 학력별 여행 전 의료서비스 계획 여부에 대한 응답 중 대학원 이상의 응답자 중 여행 전 계획한 것으로 응답한 비율이 50%, 여행 중 알게 된 것이 50%의 비율을 보임

<표 8> 인구통계별 여행 전 의료서비스 계획 여부

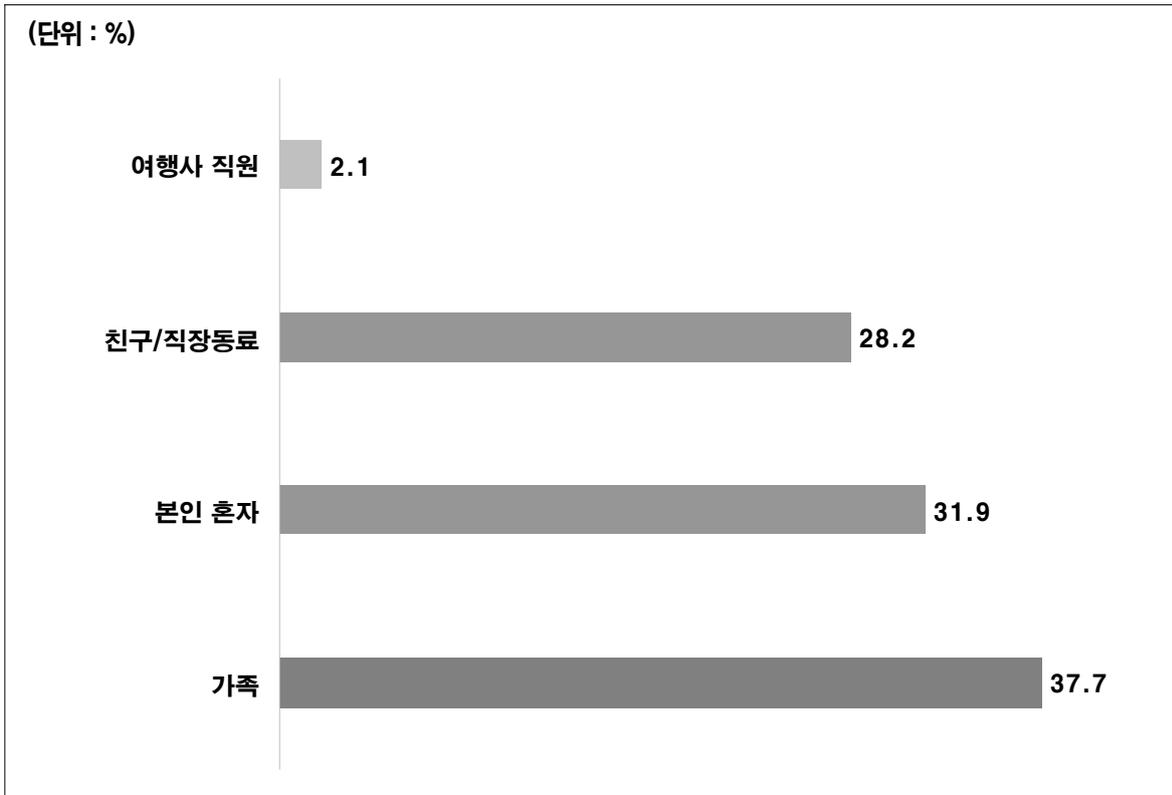
(단위:%)		사례수	여행전에 계획	여행전 계획없이, 여행중에 알게 되어 이용함
국적	전체	496	72.2	27.8
	일본	342	73.4	26.6
	중국	19	73.7	26.3
	미국	30	40.0	60.0
	러시아	63	90.5	9.5
	한국	8	100.0	-
	캐나다	9	44.4	55.6
	이집트	5	40.0	60.0
	영국	4	25.0	75.0
	카자흐스탄	3	100.0	-
	기타	13	46.2	53.8
성별	전체	466	73.4	26.6
	남자	122	74.6	25.4
	여자	344	73.0	27.0
연령	총계	462	73.6	26.4
	10대이하	10	50.0	50.0
	20대	99	68.7	31.3
	30대	91	75.8	24.2
	40대	98	78.6	21.4
	50대	100	82.0	18.0
	60대	44	70.5	29.5
	70대이상	20	40.0	60.0
학력	총계	421	74.6	25.4
	전문대이하	177	76.8	23.2
	4년제대학이상	210	76.7	23.3
	대학원이상	34	50.0	50.0
소득	총계	318	75.5	24.5
	1500\$이상	88	77.3	22.7
	1501~3000\$	106	73.6	26.4
	3001~4500\$	59	78.0	22.0
	4501~6000\$	32	71.9	28.1
	6001~7500\$	13	69.2	30.8
	7501\$이상	20	80.0	20.0

## 5) 의료서비스 이용 시 동반자 유형

현재 이용중인 의료서비스 이용시 가족이 37.7%, 본인 혼자 31.9%의 순임

- 의료서비스 이용 시 동반자 유형은 가족이 37.7%로 가장 높게 나타났으며, 이에 비하여 여행사 직원은 2.1%로 가장 낮게 나타남

<그림 8> 의료서비스 이용 시 동반자 유형



- 국적별 의료서비스 이용 시 동반자 유형 중 일본은 본인 혼자 34.2%로 가장 높은 비율을 보이며, 중국은 친구/직장동료가 45.0%로 가장 높은 비율을 보임. 그 외 나머지 국적별 의료서비스 이용 시 동반자 유형은 가족이 높게 나타남
- 성별에 따른 의료서비스 이용 시 동반자 유형은 가족이 가장 높은 비율을 보임
- 연령별 의료서비스 이용 시 동반자 유형은 전반적으로 가족이 가장 높은 비율을 보이며, 40대 38.2%가 본인 혼자, 70대 이상 40.9%가 친구/직장동료로 가장 높은 비율을 보임
- 학력별 의료서비스 이용 시 동반자 유형은 전문대 이하 40.0%가 본인 혼자 가장 높게 나타나며, 4년제 대학 이상과 대학원 이상은 가족이 가장 높게 나타남

- 소득별 의료서비스 이용 시 동반자 유형은 전반적으로 가족의 비율이 가장 높은 비율을 보이며, 1501~3000\$의 응답 중 본인 혼자가 39.1%로 가장 높은 비율을 보임

<표 9> 인구통계별 의료서비스 이용 시 동반자 유형

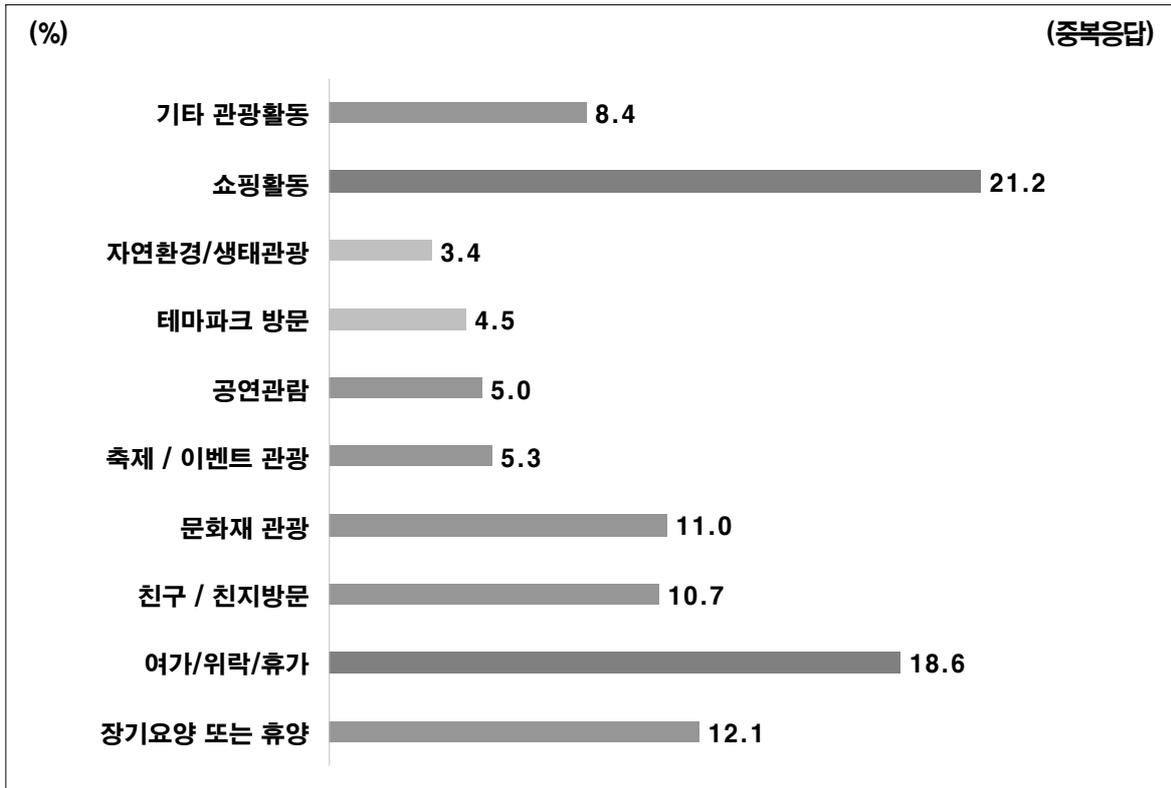
(단위:%)		사례수	가족	본인 혼자	친구 / 직장동료	여행사 직원
국적	전체	514	<b>37.5</b>	32.1	28.2	2.1
	일본	354	30.2	<b>34.2</b>	32.8	2.8
	중국	20	<b>40.0</b>	15.0	45.0	-
	미국	34	<b>44.1</b>	<b>44.1</b>	11.8	-
	러시아	63	<b>60.3</b>	22.2	15.9	1.6
	한국	8	<b>75.0</b>	25.0	-	-
	캐나다	9	<b>55.6</b>	44.4	-	-
	이집트	5	-	20.0	<b>80.0</b>	-
	영국	4	50.0	50.0	-	-
	카자흐스탄	3	<b>100.0</b>	-	-	-
기타	14	64.3	21.4	14.3	-	
성별	전체	483	<b>38.9</b>	31.3	28.2	1.7
	남자	132	<b>47.0</b>	36.4	15.9	0.8
	여자	351	<b>35.9</b>	29.3	32.8	2.0
연령	총계	478	38.1	31.8	27.8	2.3
	10대이하	10	<b>80.0</b>	10.0	10.0	-
	20대	100	<b>38.0</b>	32.0	28.0	2.0
	30대	95	<b>37.9</b>	30.5	29.5	2.1
	40대	102	30.4	<b>38.2</b>	28.4	2.9
	50대	102	<b>40.2</b>	30.4	26.5	2.9
	60대	47	<b>44.7</b>	29.8	23.4	2.1
	70대이상	22	<b>31.8</b>	27.3	40.9	-
학력	총계	435	<b>37.5</b>	34.3	26.2	2.1
	전문대이하	185	30.3	<b>40.0</b>	28.1	1.6
	4년제대학이상	215	<b>43.3</b>	30.2	24.2	2.3
	대학원이상	35	<b>40.0</b>	28.6	28.6	2.9
소득	총계	333	<b>36.9</b>	34.8	25.8	2.4
	1500\$이상	90	<b>40.0</b>	37.8	17.8	4.4
	1501~3000\$	110	30.0	<b>39.1</b>	30.9	-
	3001~4500\$	63	<b>38.1</b>	23.8	34.9	3.2
	4501~6000\$	35	<b>48.6</b>	37.1	11.4	2.9
	6001~7500\$	13	<b>38.5</b>	23.1	<b>38.5</b>	-
	7501\$이상	22	<b>36.4</b>	<b>36.4</b>	22.7	4.5

## 6) 관광활동 유형

의료관광시 관광활동 유형으로 쇼핑활동이 21.2%로 가장 높았음

- 관광활동 유형은 쇼핑활동이 21.2%로 가장 높게 나타났으며, 여가/위락/휴가가 18.6%, 장기요양 또는 휴양이 12.1%의 순으로 나타났음

<그림 9> 관광활동 유형



- 국적별 관광활동 유형 중 일본은 쇼핑활동이 24.9%로 가장 높은 비율을 보이며, 중국과 러시아는 장기 요양 및 휴양이 20.6%, 32.1%로 가장 높은 비율을 보임
- 성별에 따른 관광활동 유형 중 남자는 여가/위락/휴가가 16.7%로 가장 높게 나타나고, 여자는 쇼핑활동이 24.4%로 가장 높게 나타남
- 연령별 관광활동 유형은 전반적으로 쇼핑활동이 높게 나타남. 30대의 경우 여가/위락/휴가가 24.8%로 가장 높게 나타나며, 70대 이상의 경우 여가/위락/휴가가 22.2%, 축제/이벤트 관광이 22.2%로 가장 높게 나타남
- 학력별 관광활동 유형은 전반적으로 쇼핑활동이 높게 나타남. 4년제 대학 이상의 경우 여가/위락/휴가가 20.1%로 가장 높게 나타남

- 소득별 관광활동 유형은 전반적으로 쇼핑활동이 높게 나타남. 1501~3000\$와 6001~7500\$의 경우 여가/위락/휴가가 각각 20.9%, 25.9%로 가장 높게 나타남

<표 10> 인구통계별 관광활동 유형

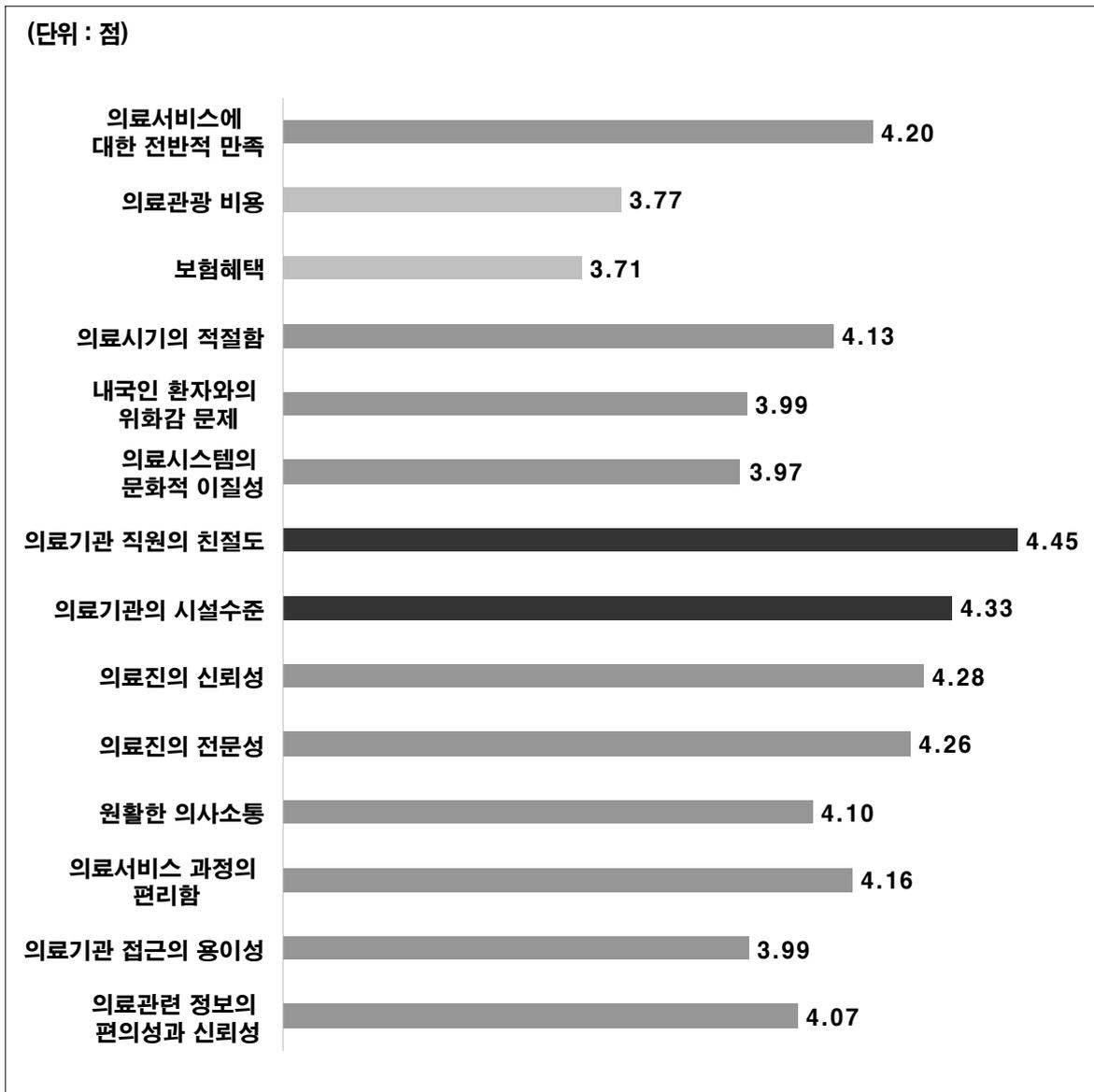
(단위:%)		사례수	장기 요양 및 휴양	여가/ 위락/ 휴가	친구/ 친지 방문	문화재 관광	축제/ 이벤트 관광	공연관 람	테마파 크방문	자연 환경/ 생태관광	쇼핑 활동	기타 관광 활동	
국적	전체	914	12.1	18.7	10.5	10.8	5.3	5.0	4.5	3.4	21.3	8.3	
	일본	578	10.6	<b>21.6</b>	8.5	10.0	4.3	5.0	2.9	4.0	<b>24.9</b>	8.1	
	중국	34	<b>20.6</b>	14.7	5.9	5.9	-	11.8	5.9	11.8	14.7	8.8	
	미국	100	4.0	15.0	14.0	14.0	12.0	9.0	7.0	2.0	14.0	9.0	
	러시아	112	<b>32.1</b>	10.7	14.3	9.8	2.7	0.9	9.8	-	<b>17.0</b>	2.7	
	한국	13	7.7	<b>15.4</b>	<b>53.8</b>	7.7	-	-	-	-	-	<b>15.4</b>	-
	캐나다	22	-	9.1	18.2	<b>22.7</b>	13.6	4.5	4.5	-	9.1	18.2	
	이집트	13	-	7.7	7.7	-	<b>23.1</b>	-	<b>23.1</b>	-	<b>30.8</b>	7.7	
	영국	6	-	<b>33.3</b>	-	<b>50.0</b>	-	-	-	-	-	-	16.7
	카자흐스탄	3	-	-	-	33.3	-	-	-	-	-	-	<b>66.7</b>
기타	33	6.1	21.2	9.1	12.1	6.1	6.1	-	6.1	15.2	18.2		
성별	전체	860	12.3	<b>19.1</b>	10.7	11.0	5.0	5.1	4.3	3.0	<b>22.1</b>	7.3	
	남자	233	13.3	<b>16.7</b>	14.6	12.9	5.6	3.9	6.0	2.6	15.9	8.6	
	여자	627	12.0	<b>19.9</b>	9.3	10.4	4.8	5.6	3.7	3.2	<b>24.4</b>	6.9	
연령	총계	842	12.5	<b>19.7</b>	10.6	11.0	4.9	5.0	4.5	3.2	<b>21.6</b>	7.0	
	10대이하	21	14.3	9.5	<b>14.3</b>	9.5	4.8	-	<b>14.3</b>	-	<b>28.6</b>	4.8	
	20대	211	15.6	<b>16.6</b>	8.5	11.4	6.6	6.2	5.2	4.7	<b>18.5</b>	6.6	
	30대	157	8.9	<b>24.8</b>	11.5	10.2	4.5	5.7	3.8	1.9	<b>23.6</b>	5.1	
	40대	180	10.6	<b>23.9</b>	8.9	10.0	3.3	4.4	2.8	2.8	<b>23.9</b>	9.4	
	50대	176	14.8	<b>17.0</b>	11.9	11.9	3.4	5.1	5.1	2.3	<b>22.7</b>	5.7	
	60대	70	11.4	<b>15.7</b>	14.3	14.3	1.4	2.9	4.3	5.7	<b>20.0</b>	10.0	
	70대이상	27	7.4	<b>22.2</b>	11.1	7.4	<b>22.2</b>	3.7	3.7	3.7	11.1	7.4	
학력	총계	792	12.5	<b>19.7</b>	10.7	11.5	4.8	5.3	4.3	3.5	<b>20.6</b>	7.1	
	전문대이하	295	15.3	<b>21.4</b>	7.8	7.8	4.1	6.8	2.4	4.7	<b>23.4</b>	6.4	
	4년제대학이상	402	12.2	<b>20.1</b>	12.4	13.4	4.5	4.0	4.5	2.7	<b>18.7</b>	7.5	
	대학원이상	95	5.3	12.6	12.6	<b>14.7</b>	8.4	6.3	9.5	3.2	<b>20.0</b>	7.4	
소득	총계	626	12.1	<b>19.6</b>	10.2	11.8	5.6	5.4	5.0	3.7	<b>20.4</b>	6.1	
	1500\$이상	154	18.8	<b>15.6</b>	11.0	7.1	8.4	4.5	6.5	5.8	<b>19.5</b>	2.6	
	1501~3000\$	235	10.2	<b>20.9</b>	8.5	14.0	6.8	5.1	5.1	4.3	<b>19.1</b>	6.0	
	3001~4500\$	103	10.7	<b>25.2</b>	11.7	7.8	2.9	6.8	2.9	1.9	<b>25.2</b>	4.9	
	4501~6000\$	70	10.0	<b>18.6</b>	11.4	15.7	2.9	7.1	2.9	1.4	<b>20.0</b>	10.0	
	6001~7500\$	27	-	<b>25.9</b>	11.1	14.8	3.7	7.4	3.7	3.7	<b>18.5</b>	11.1	
	7501\$이상	37	13.5	10.8	10.8	<b>18.9</b>	-	2.7	8.1	-	<b>21.6</b>	13.5	

## 7) 의료서비스 평가

이용한 의료서비스에 대한 전반적 만족도는 평점 4.20이며,  
‘의료기관 직원의 친절도’가 4.45로 가장 높았음

- 한국에서 이용한 의료서비스에 대한 전반적 만족도는 4.20점으로 긍정적인 것으로 나타났음
- 의료서비스 평가 중 의료기관 직원의 친절도가 4.45점으로 가장 높은 점수를 보이며, 보험혜택은 3.71점으로 가장 낮은 점수를 보임

<그림 10> 의료서비스 평가



주 : 평점 1 매우나쁨, 2 나쁨, 3 보통, 4 좋음, 5 매우 좋음

- 국적별 의료서비스 평가는 전반적으로 의료기관 직원의 친절도 항목이 높은 점수를 보이지만, 중국의 경우 내국인 환자와의 위화감 문제가 4.82점으로 가장 높은 점수를 보임
- 성별에 따른 의료서비스 평가는 남자, 여자 모두 의료기관 직원의 친절도 항목에서 가장 높은 점수를 보임
- 연령별 의료서비스 평가는 전반적으로 의료기관 직원의 친절도 항목에서 가장 높은 점수를 보이지만, 10대 이하의 경우와 70대 이상의 경우 의료진의 전문성이 가장 높은 점수를 보임
- 학력별 의료서비스 평가는 전반적으로 의료기관 직원의 친절도 항목이 가장 높은 점수를 보임
- 소득별 의료서비스 평가는 전반적으로 의료기관 직원의 친절도 항목이 가장 높은 점수를 보이지만, 7501\$이상의 경우 의료진의 신뢰성 항목이 가장 높은 점수를 보임

<표 11> 인구통계별 의료서비스 평가

(단위: 점)		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭
국적	P값	.000	.000	.000	.253	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.073	.025	.000
	일본	3.95	3.75	3.97	4.05	4.14	4.18	4.16	4.31	3.80	3.67	3.93	3.71	3.64	4.05
	중국	4.52	4.52	4.76	4.53	4.63	4.75	4.59	4.76	4.69	4.82	4.50	4.43	4.22	4.79
	미국	4.14	4.40	4.23	4.03	4.28	4.25	4.39	4.46	4.00	4.32	4.33	3.74	4.08	4.29
	러시아	4.41	4.45	4.58	4.19	4.52	4.56	4.89	4.86	4.55	4.83	4.61	3.50	4.00	4.54
	한국	4.14	3.88	4.38	4.38	4.38	4.25	4.75	4.63	4.29	3.88	3.88	3.67	4.00	4.13
	캐나다	4.11	4.33	4.67	4.56	4.56	4.56	4.78	4.78	4.33	4.57	4.67	3.86	3.67	4.56
	이집트	4.40	5.00	5.00	4.20	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	4.60	5.00	3.67	4.00	4.75
	영국	4.25	4.75	4.75	4.50	5.00	4.75	5.00	5.00	3.67	4.00	5.00	2.67	3.75	4.75
	카자흐스탄	4.67	4.67	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.67	4.67	5.00	4.67	2.33	3.33	5.00
	기타	4.29	4.43	4.57	4.07	4.54	4.36	4.21	4.71	3.86	4.15	4.38	3.64	3.73	4.29
성별	P값	.058	.003	.000	.173	.037	.013	.008	.019	.000	.000	.014	.378	.584	.002
	남자	4.22	4.20	4.41	4.21	4.40	4.44	4.48	4.57	4.22	4.25	4.29	3.58	3.73	4.39
	여자	4.06	3.94	4.10	4.09	4.24	4.24	4.28	4.41	3.87	3.88	4.07	3.71	3.79	4.14
연령	P값	.106	.140	.329	.588	.101	.454	.133	.207	.516	.384	.078	.174	.207	.444
	10대이하	4.10	3.78	4.33	4.22	4.67	4.50	4.50	4.50	4.00	4.11	4.56	4.00	4.00	4.60
	20대	4.17	4.17	4.21	4.13	4.37	4.33	4.47	4.55	4.08	4.16	4.29	3.92	3.97	4.27
	30대	3.91	3.84	4.10	4.08	4.13	4.18	4.17	4.30	3.84	3.88	3.99	3.54	3.75	4.14
	40대	4.16	3.92	4.21	4.22	4.25	4.30	4.33	4.47	4.08	3.90	4.13	3.67	3.76	4.16
	50대	3.92	3.97	4.02	3.97	4.20	4.22	4.30	4.40	3.89	3.97	3.96	3.46	3.68	4.12
	60대	4.18	4.12	4.33	4.13	4.29	4.36	4.40	4.55	4.03	4.05	4.22	3.64	3.50	4.28
70대이상	4.16	4.11	4.28	4.19	4.60	4.53	4.20	4.50	4.00	3.81	4.12	4.08	3.67	4.19	
학력	P값	.137	.000	.000	.705	.097	.525	.056	.081	.334	.002	.056	.614	.173	.004
	전문대이하	4.05	3.86	4.03	4.06	4.21	4.27	4.25	4.38	3.91	3.80	4.05	3.71	3.69	4.06
	4년제대학이상	4.08	4.04	4.22	4.09	4.30	4.28	4.39	4.49	4.01	4.10	4.20	3.61	3.77	4.29
	대학원이상	4.34	4.51	4.60	4.20	4.50	4.43	4.53	4.63	4.13	4.25	4.39	3.81	4.04	4.41
소득	유의확률	.917	.470	.251	.154	.091	.202	.598	.693	.030	.560	.784	.160	.275	.095
	1500\$이상	4.05	3.90	4.03	3.87	4.10	4.24	4.26	4.38	3.74	3.89	4.12	3.36	3.60	4.02
	1501~3000\$	4.05	4.00	4.10	4.14	4.23	4.23	4.37	4.48	3.95	4.00	4.17	3.84	3.84	4.23
	3001~4500\$	4.15	4.12	4.15	4.22	4.30	4.30	4.34	4.49	4.07	4.09	4.13	3.81	3.84	4.25
	4501~6000\$	4.13	4.18	4.21	4.24	4.35	4.21	4.35	4.38	4.30	4.13	4.23	3.61	3.92	4.33
	6001~7500\$	4.08	4.14	4.43	4.21	4.29	4.43	4.14	4.50	3.92	3.71	4.07	3.50	4.09	4.21
	7501\$이상	4.21	4.05	4.41	4.05	4.63	4.68	4.55	4.62	4.26	4.05	4.42	3.89	3.93	4.50

주 : ① 의료관련 정보의 편의성과 신뢰성 ② 의료기관 접근의 용이성 ③ 의료서비스 과정의 편리함 ④ 원활한 의사소통 ⑤ 의료진의 전문성 ⑥ 의료진의 신뢰성 ⑦ 의료기관의 시설수준 ⑧ 의료기관 직원의 친절도 ⑨ 의료시스템의 문화적 이질성 ⑩ 내국인 환자와의 위화감 문제 ⑪ 의료시기의 적절함 ⑫ 보험혜택 ⑬ 의료관광비용 ⑭ 의료서비스에 대한 전반적 만족

평점 1 매우나쁨, 2 나쁨, 3 보통, 4 좋음, 5 매우좋음

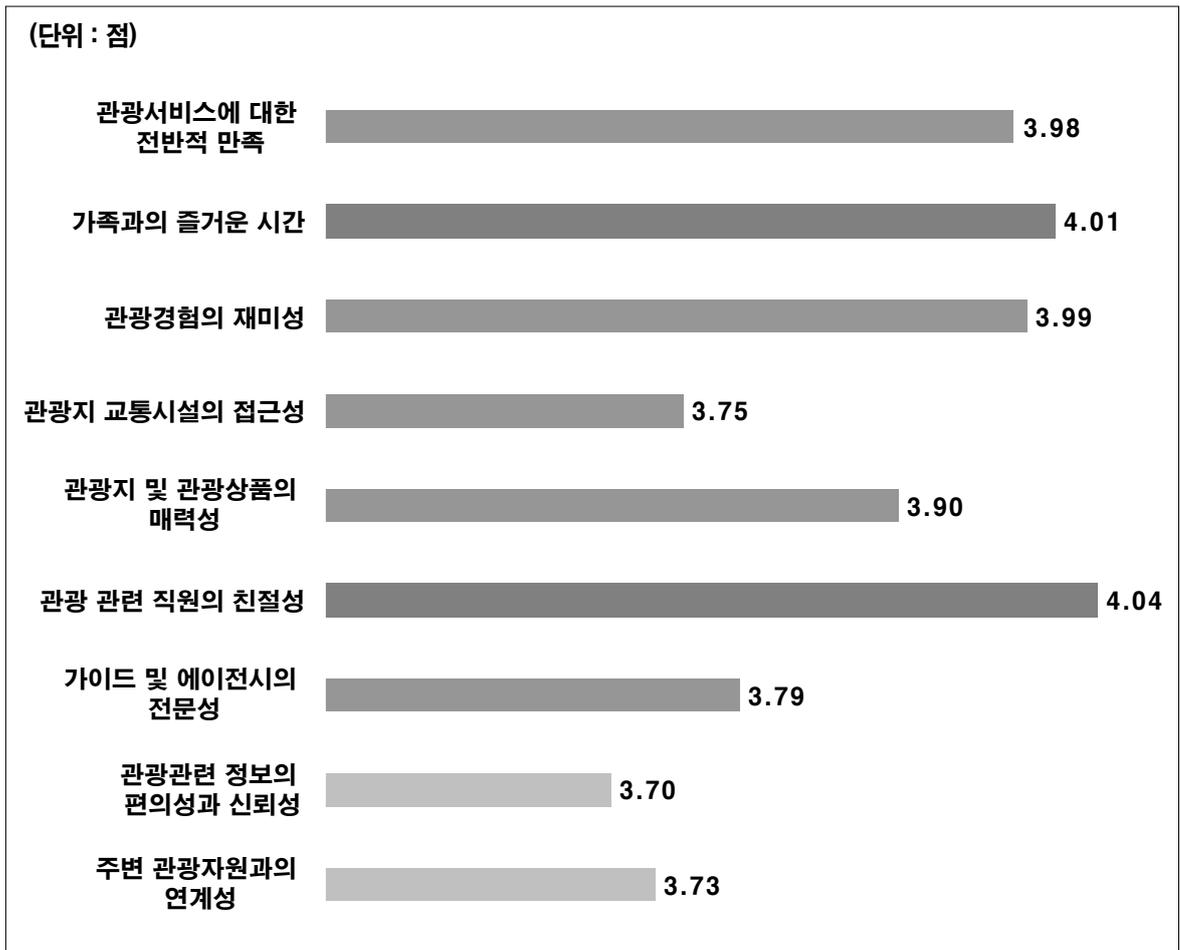
P<0.05이면 유의함

## 8) 관광서비스 평가

이용한 관광서비스에 대한 전반적 만족도는 평점 3.98이며,  
‘관광 관련 직원의 친절성’이 4.04로 가장 높았음

- 한국에서 이용한 관광서비스에 대한 전반적 만족도는 평점 3.98로 평점 4점( 좋음)에 약간 미치지 못하는 것으로 나타남
- 관광서비스 평가 중 관광 관련 직원의 친절성 항목이 4.04점으로 가장 높은 점수를 보이며, 관광 관련 정보의 편의성과 신뢰성 항목이 3.70점으로 가장 낮은 점수를 보임
- 전반적인 관광서비스에 대한 미흡한 점으로 정보의 편의성과 신뢰성, 주변 관광자원과의 연계성, 관광지 교통시설의 접근성, 가이드 및 에이전시의 전문성 등이 나타났음

<그림 11> 관광서비스 평가



주 : 평점 1 매우나쁨, 2 나쁨, 3 보통, 4 좋음, 5 매우좋음

- 국적별 관광서비스 평가는 일본의 경우 관광 관련 정보의 편의성과 신뢰성 항목이 4.50점으로 가장 높으며, 미국의 경우 가족과의 즐거운 시간 항목이 4.10점으로 가장 높은 점수를 보임. 또한 러시아의 경우 관광 관련 직원의 친절성 항목이 4.50점으로 가장 높은 점수를 보임
- 성별에 따른 관광서비스 평가는 남자의 경우 가족과의 즐거운 시간 항목이 4.09점으로 가장 높고, 여자의 경우 관광 관련 직원의 친절성 항목이 4.04점으로 가장 높은 점수를 보임
- 연령별 관광서비스 평가는 전반적으로 관광 관련 직원의 친절성 항목이 높은 점수를 보이지만, 30대의 경우 관광경험의 재미성 항목이 가장 높은 점수를 보이며, 50대의 경우 가족과의 즐거운 시간 항목이 3.98점, 60대의 경우 관광관련 정보의 편의성과 신뢰성 항목이 3.79점으로 가장 높은 점수를 보임
- 학력별 관광서비스 평가는 전반적으로 학력이 높아갈 수록 만족도가 높아지고 있음

&lt;표 12&gt; 인구통계별 관광서비스 평가

(단위: 점)		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
국적	P값	.000	.006	.020	.000	.004	.000	.015	.009	.012
	일본	3.64	4.50	3.75	3.92	3.82	3.58	3.98	3.98	3.95
	중국	4.56	3.73	4.47	4.65	4.53	4.56	4.56	4.56	4.65
	미국	3.68	3.65	3.65	4.00	3.95	3.88	3.75	4.10	3.91
	러시아	3.95	3.80	3.96	4.50	4.06	4.33	4.03	4.00	4.05
	한국	3.60	3.60	4.00	3.80	3.60	3.83	3.80	4.40	3.80
	캐나다	3.60	4.67	3.50	4.20	3.80	3.80	3.60	3.60	3.60
	이집트	5.00	4.00	4.67	4.67	4.67	4.67	4.67	5.00	4.67
	영국	4.00	3.67	3.00	3.50	4.33	3.67	4.00	3.33	4.00
	카자흐스탄	4.00	3.50	3.50	4.50	5.00	4.00	4.50	4.50	4.00
	기타	3.60	3.70	3.43	4.14	3.78	3.64	3.44	3.50	3.67
성별	P값	.777	.936	.203	.813	.439	.909	.209	.451	.074
	남자	3.71	3.71	3.70	4.02	3.84	3.76	3.89	4.09	3.86
	여자	3.74	3.70	3.83	4.04	3.91	3.74	4.01	4.02	4.01
연령	P값	.011	.139	.029	.000	.086	.020	.071	.009	.000
	10대이하	4.17	4.00	4.00	4.50	4.13	4.20	4.29	4.38	4.50
	20대	3.96	3.88	4.04	4.30	4.09	3.95	4.16	4.25	4.24
	30대	3.50	3.56	3.67	3.92	3.76	3.49	3.96	3.94	3.94
	40대	3.70	3.64	3.78	3.99	3.80	3.62	3.92	3.88	3.89
	50대	3.66	3.59	3.64	3.86	3.84	3.80	3.93	3.98	3.77
	60대	3.62	3.79	3.54	3.74	3.76	3.73	3.70	3.72	3.68
70대이상	3.80	3.78	4.00	4.40	4.00	3.78	3.80	4.40	4.18	
학력	P값	.052	.010	.450	.026	.106	.001	.458	.196	.125
	전문대이하	3.63	3.62	3.77	3.97	3.88	3.53	4.02	4.05	3.95
	4년제대학이상	3.71	3.65	3.76	4.02	3.84	3.83	3.94	3.97	3.95
	대학원이상	4.04	4.10	4.00	4.42	4.20	4.10	4.10	4.26	4.24
소득	P값	.565	.438	.213	.025	.078	.794	.245	.875	.307
	1500\$이상	3.66	3.56	3.71	4.01	3.91	3.79	4.04	4.00	3.90
	1501~3000\$	3.80	3.74	3.84	4.18	4.00	3.75	3.96	4.04	4.06
	3001~4500\$	3.66	3.68	3.67	3.91	3.68	3.68	3.96	3.91	3.88
	4501~6000\$	3.63	3.50	3.79	3.90	3.64	3.61	3.77	3.81	3.79
	6001~7500\$	3.40	3.92	3.14	3.40	3.54	3.62	3.67	4.00	3.75
	7501\$이상	3.77	3.54	3.46	4.00	3.81	3.45	3.60	3.91	3.76

주 : ① 주변 관광자원과의 연계성 ② 관광관련 정보의 편의성과 신뢰성 ③ 가이드 및 에이전시의 전문성 ④ 관광 관련 직원의 친절성 ⑤ 관광지 및 관광상품의 매력성 ⑥ 관광지 교통시설의 접근성 ⑦ 관광경험의 재미성(fun in the destination) ⑧ 가족과의 즐거운 시간(family togetherness & enjoyment) ⑨ 관광서비스에 대한 전반적 만족(overall satisfaction on tourism service)

평점 1 매우나쁨, 2 나쁨, 3 보통, 4 좋음, 5 매우좋음

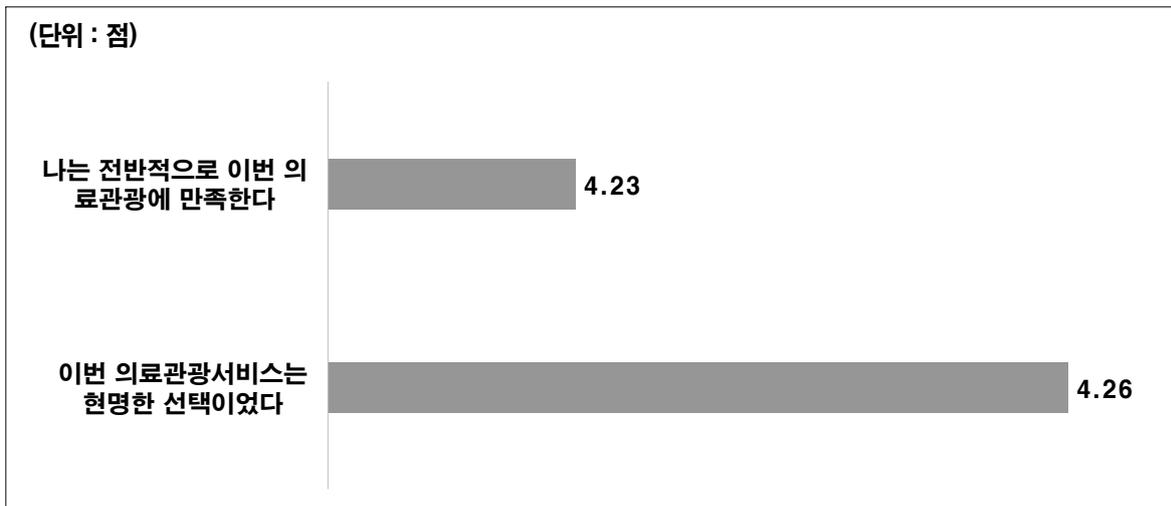
P<0.05이면 유의함

## 9) 의료관광서비스 만족도

한국에서 이용한 의료관광 만족도는 4.24점, 선택의 적절성은 4.26점임

- 한국에서 이용한 의료관광서비스에 대한 만족도로 ‘이번 의료관광서비스는 현명한 선택이었다’ 는 평균 4.26점, ‘나는 전반적으로 이번 의료관광에 만족한다’ 는 평균 4.23점으로 비교적 높은 만족 하는 것으로 나타남

<그림 12> 의료관광서비스 만족도



주 : 평점 1 매우나쁨, 2 나쁨, 3 보통, 4 좋음, 5 매우좋음

- 국적별 의료관광서비스 만족도는 카자흐스탄이 각각 평점 5.00(전반적 만족도), 4.67(선택의 적절성)로 가장 높게 나타났고 중국이 각각 평점 4.60(전반적 만족도), 4.65(선택의 적절성), 이집트가 5.00(전반적 만족도), 4.50(선택의 적절성)으로 비교적 높게 나타났음
- 반면에 일본과 미국은 각각 평점 4.19(전반적 만족도), 4.18(선택의 적절성)과 평점 4.12(전반적 만족도), 3.96(선택의 적절성)으로 낮게 나타났음
- 성별 의료관광서비스 만족도는 남자가 여자보다 비교적 높게 나타났음

<표 13> 인구통계별 의료관광서비스 만족도

(단위: 점)		이번 의료관광서비스는 현명한 선택이었다	나는 전반적으로 이번 의료관광에 만족한다
국적	P값	.001	.006
	일본	4.19	4.18
	중국	4.60	4.65
	미국	4.12	3.96
	러시아	4.54	4.47
	한국	4.17	4.60
	캐나다	4.50	4.00
	이집트	5.00	4.50
	영국	4.00	4.33
	카자흐스탄	5.00	4.67
	기타	4.13	4.00
성별	P값	.035	.061
	남자	4.40	4.36
	여자	4.24	4.21
연령	P값	.568	.610
	10대이하	4.67	4.63
	20대	4.29	4.26
	30대	4.20	4.20
	40대	4.32	4.30
	50대	4.22	4.16
	60대	4.20	4.19
	70대이상	4.24	4.24
학력	P값	.461	.931
	전문대이하	4.22	4.25
	4년제대학이상	4.29	4.26
	대학원이상	4.38	4.21
소득	P값	.372	.930
	1500\$이상	4.27	4.25
	1501~3000\$	4.20	4.24
	3001~4500\$	4.22	4.19
	4501~6000\$	4.30	4.21
	6001~7500\$	4.18	4.27
	7501\$이상	4.57	4.38

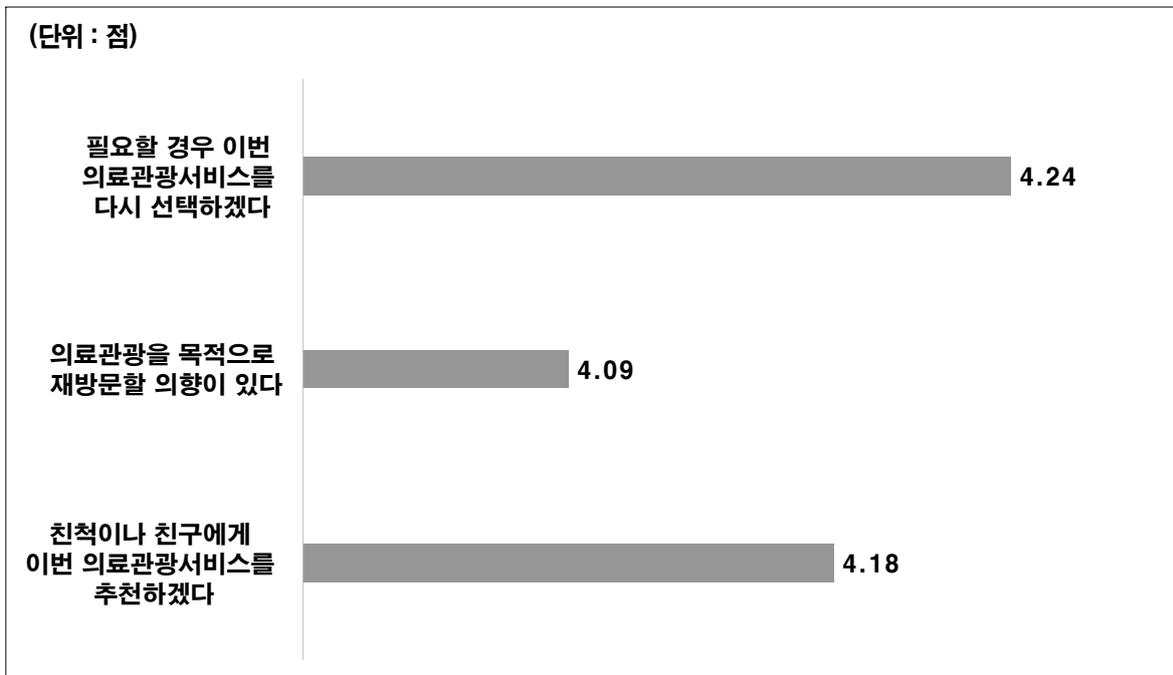
평점 1 매우나쁨, 2 나쁨, 3 보통, 4 좋음, 5 매우좋음  
P<0.05이면 유의함

## 10) 의료관광서비스 추천

**의료관광서비스 추천의도 4.18점, 재방문 의도 4.09점, 필요시 선택 여부 4.24점**

- 한국에서 이용한 의료관광서비스에 대한 추천의향으로 의료관광서비스 재선택에 대해서는 평점 4.24로 높게 나타났으며, 친척이나 친구에서 이번 의료관광서비스 추천에 대해서는 평점 4.18, 의료관광을 목적으로 재방문 의향에는 평점 4.09로 나타났음

<그림 13> 의료관광서비스 추천의도



주 : 평점 1 매우나쁨, 2 나쁨, 3 보통, 4 좋음, 5 매우 좋음

- 국적별 의료관광서비스 추천 의도와 필요시 재선택 여부에서 이집트가 가장 높은 평점 5.00으로 나타났으며, 카자흐스탄과 중국이 비교적 높게 나타났음
- 반면에 일본과 영국은 추천 의도에서 각각 평점 4.09, 3.67으로 낮게 나타났으며, 의료관광서비스 재선택 여부에서도 각각 평점 4.17, 4.00으로 낮게 나타났음
- 학력별 의료관광서비스 추천 의도에서는 고학력으로 갈수록 높아지는 것으로 나타났음

<표 14> 인구통계별 의료관광서비스 추천의도

(단위: 점)		친척이나 친구에게 이번 의료관광 서비스를 추천하겠다	의료관광을 목적으로 재방문할 의향이 있다	필요할 경우 이번 의료관광서비스를 다시 선택하겠다
국적	P값	.000	.053	.023
	일본	4.09	4.02	4.17
	중국	4.65	4.67	4.67
	미국	4.18	4.04	4.23
	러시아	4.43	4.17	4.42
	한국	4.43	4.50	4.43
	캐나다	4.17	4.00	4.17
	이집트	5.00	4.80	5.00
	영국	3.67	4.00	4.00
	카자흐스탄	4.67	4.67	4.67
	기타	4.38	4.13	4.25
성별	P값	.121	.603	.466
	남자	4.30	4.14	4.30
	여자	4.18	4.09	4.24
연령	P값	.165	.086	.396
	10대이하	4.56	4.11	4.67
	20대	4.32	4.11	4.24
	30대	4.05	3.90	4.15
	40대	4.24	4.23	4.33
	50대	4.18	4.16	4.19
	60대	4.13	4.19	4.27
	70대이상	4.11	3.67	4.21
학력	P값	.014	.207	.419
	전문대이하	4.16	4.13	4.27
	4년제대학이상	4.18	4.06	4.24
	대학원이상	4.58	4.37	4.43
소득	P값	.368	.031	.269
	1500\$이상	4.10	3.83	4.18
	1501~3000\$	4.18	4.12	4.18
	3001~4500\$	4.11	4.08	4.26
	4501~6000\$	4.33	4.30	4.39
	6001~7500\$	4.17	3.83	4.15
	7501\$이상	4.45	4.47	4.58

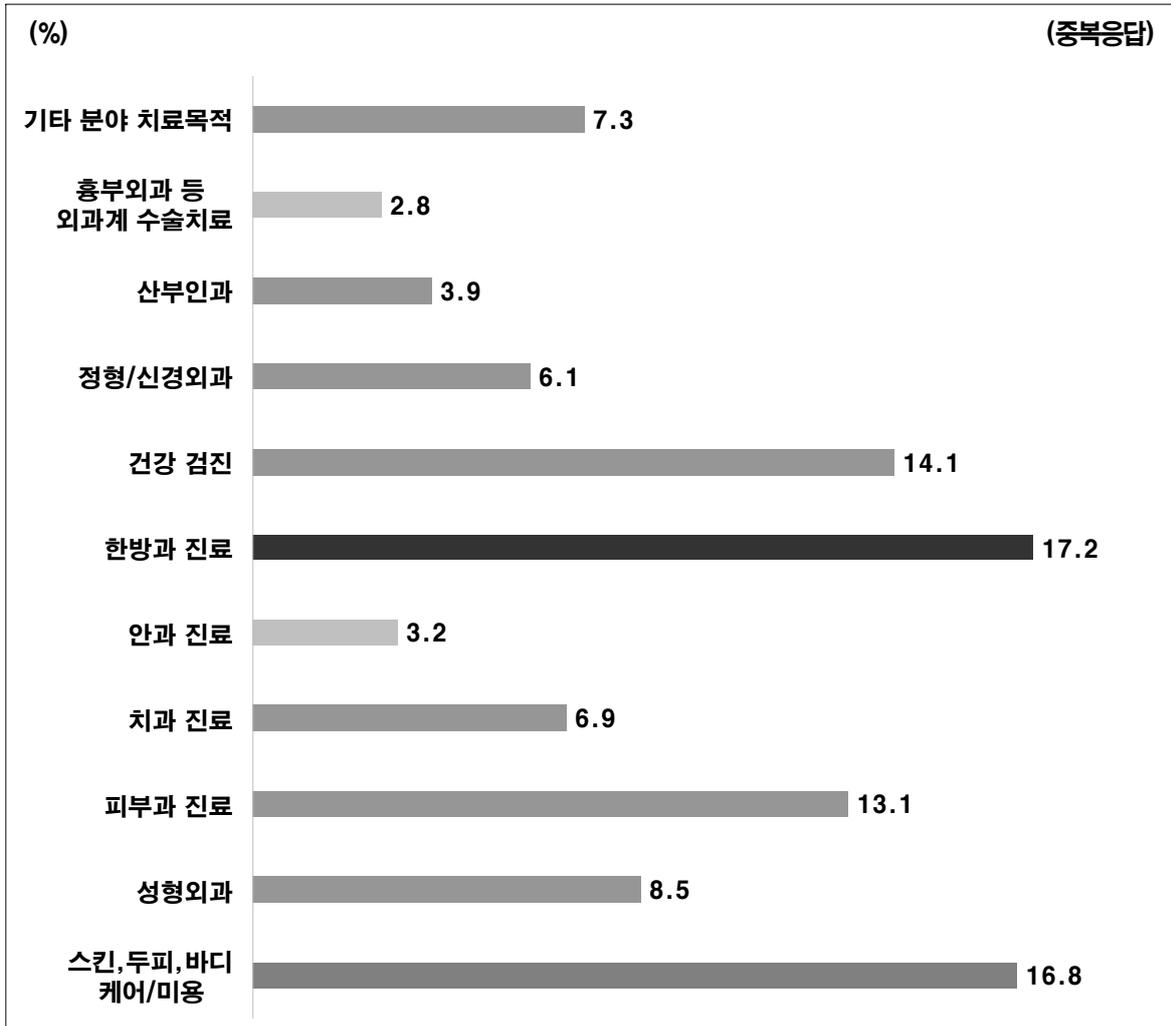
평점 1 매우나쁨, 2 나쁨, 3 보통, 4 좋음, 5 매우좋음  
P<0.05이면 유의함

## 11) 향후 재방문시 이용 원하는 의료서비스

향후 재방문시 원하는 의료서비스로 ‘한방과 진료’가 17.2%, ‘스킨, 두피, 바디 케어/미용’이 16.8%로 높게 나타났음

- 향후 한국을 재방문 할 때 이용 원하는 의료서비스로 ‘한방과 진료’가 17.2%로 가장 높았으며, ‘스킨, 두피, 바디, 케어/미용’이 16.8%로 다음으로 나타났음

<그림 14> 재방문시 원하는 의료서비스



- 국적별 재방문시 원하는 의료서비스로 중국과 한국, 일본은 주로 ‘건강검진’ 과 ‘한방과 진료’가 비교적 높게 나타났으며, 미국과 러시아, 이집트 국가들은 ‘건강 검진’, ‘한방과 진료’, ‘치과 진료’가 비교적 높게 나타났음
- 성별로 보면 여자들은 ‘스킨, 두피, 바디케어/미용’, ‘한방과 진료’가 비교적 높았고, 남자들은 ‘한방과 진료’, ‘건강검진’의 비율이 높게 나타났음

- 연령별로 보면 10~20대에서는 ‘스킨, 두피, 바디케어/미용’ 과 ‘피부과 진료’ 의 비율이 높았고, 30~40대에서는 ‘스킨, 두피, 바디케어/미용’ 과 ‘한방과 진료’ 의 비율이 높았으며, 50대 이상에서는 ‘한방과 진료’ 와 ‘건강검진’ 의 비율이 높았음

<표 15> 인구통계별 재방문시 원하는 의료서비스 (중복응답)

(단위:%)		사례수	스킨, 두피, 바디케어/미용	성형 외과	피부과 진료	치과 진료	안과 진료	한방과 진료	건강 검진	정형/ 신경 외과	산부 인과	흉부 외과 등 외과계 수술치료	기타 분야 치료 목적
국적	전체	889	<b>152</b>	76	119	61	27	<b>154</b>	124	52	34	25	65
	일본	612	<b>20.6</b>	8.7	17.2	4.2	3.1	<b>17.8</b>	13.1	5.1	3.9	0.8	5.6
	중국	25	<b>20.0</b>	<b>16.0</b>	-	-	4.0	12.0	<b>16.0</b>	12.0	4.0	8.0	8.0
	미국	69	4.3	8.7	2.9	<b>18.8</b>	5.8	<b>21.7</b>	14.5	5.8	2.9	7.2	7.2
	러시아	105	12.4	4.8	5.7	7.6	1.9	<b>13.3</b>	<b>19.0</b>	9.5	4.8	7.6	13.3
	한국	17	11.8	5.9	<b>17.6</b>	<b>23.5</b>	-	11.8	<b>17.6</b>	-	-	5.9	5.9
	캐나다	13	15.4	-	15.4	15.4	-	15.4	15.4	-	7.7	-	15.4
	이집트	11	-	-	-	<b>27.3</b>	-	9.1	<b>27.3</b>	18.2	-	-	18.2
	영국	5	-	20.0	-	20.0	-	<b>40.0</b>	-	-	-	-	20.0
	카자흐스탄	8	-	12.5	-	12.5	-	<b>25.0</b>	12.5	12.5	-	<b>25.0</b>	-
기타	24	4.2	<b>20.8</b>	4.2	12.5	4.2	<b>16.7</b>	4.2	4.2	4.2	8.3	16.7	
성별	전체	844	<b>148</b>	74	117	61	26	<b>147</b>	117	47	25	22	60
	남자	203	8.4	2.5	7.4	9.9	6.9	<b>16.7</b>	<b>21.2</b>	9.9	2.0	4.4	10.8
	여자	641	<b>20.4</b>	10.8	15.9	6.4	1.9	<b>17.6</b>	11.5	4.2	3.3	2.0	5.9
연령	전체	835	<b>145</b>	73	117	58	23	<b>145</b>	113	48	31	23	59
	10대 이하	20	<b>20.0</b>	5.0	<b>25.0</b>	10.0	5.0	15.0	5.0	-	-	-	15.0
	20대	192	<b>24.0</b>	7.8	<b>16.1</b>	8.3	1.6	11.5	13.0	4.7	5.7	3.6	3.6
	30대	177	<b>18.1</b>	10.7	15.3	5.1	3.4	<b>19.8</b>	11.9	5.1	5.1	2.3	3.4
	40대	180	<b>17.2</b>	8.9	15.6	5.6	2.8	<b>17.2</b>	11.1	6.1	3.9	2.8	8.9
	50대	168	13.7	8.9	11.3	4.8	3.6	<b>20.2</b>	<b>14.9</b>	6.0	1.2	3.6	11.9
	60대	72	11.1	8.3	5.6	<b>16.7</b>	2.8	<b>16.7</b>	<b>16.7</b>	11.1	2.8	-	8.3
	70대 이상	26	3.8	3.8	11.5	3.8	-	<b>30.8</b>	<b>34.6</b>	3.8	-	3.8	3.8
학력	전체	783	<b>136</b>	69	103	58	24	<b>131</b>	106	47	29	24	56
	전문대 이하	323	<b>19.8</b>	8.7	13.9	4.6	4.3	<b>17.0</b>	13.0	5.9	3.4	1.5	7.7
	4년제 대학 이상	387	<b>16.8</b>	8.8	12.7	9.0	1.6	<b>17.1</b>	13.2	5.7	4.4	3.9	7.0
	대학원 이상	73	9.6	9.6	12.3	11.0	5.5	<b>13.7</b>	<b>17.8</b>	8.2	1.4	5.5	5.5
소득	전체	616	<b>101</b>	53	81	49	18	<b>107</b>	92	35	20	20	40
	1500\$ 이상	163	12.9	3.7	8.6	4.3	6.1	<b>20.2</b>	<b>17.2</b>	5.5	3.7	5.5	12.3
	1501~3000\$	213	<b>18.8</b>	10.3	<b>16.9</b>	8.5	1.4	14.6	13.6	3.3	4.7	2.3	5.6
	3001~4500\$	106	<b>20.8</b>	11.3	16.0	5.7	0.9	<b>17.9</b>	14.2	4.7	3.8	0.9	3.8
	4501~6000\$	67	<b>14.9</b>	7.5	10.4	13.4	4.5	<b>20.9</b>	11.9	9.0	-	4.5	3.0
	6001~7500\$	24	<b>20.8</b>	<b>20.8</b>	12.5	12.5	-	16.7	12.5	-	-	4.2	-
	7501\$ 이상	43	7.0	7.0	9.3	14.0	2.3	14.0	<b>20.9</b>	<b>18.6</b>	-	2.3	4.7



MEMO

# 제3절 설문 분석 결과

## 1. 한국 방문 주요 목적

- 의료관광 참가자들의 한국 방문 주요 목적으로 ‘의료서비스와 관광활동 둘 다 관심’을 가지고 있는 것이 36.2%로 가장 높게 나타났으며, ‘관광활동이 주목적’인 것이 32.5%로 그 다음이었음

### ■ 의료관광 참가자들이 관광가치를 중시하는 것으로 의료와 관광이 결합된 형태의 서비스가 이루어져야 한다는 것을 의미함

- 세부적으로 보면 연령이 낮아질수록 관광활동을 주목적으로 하는 경우의 비율이 높게 나타났음

## 2. 주목적별 구체적 방문동기

- 의료관광 참가자들 중 의료서비스를 주목적으로 하는 주 방문 동기는 ‘건강 검진’, ‘한방과 진료’, ‘피부과 진료(스킨케어 포함)’의 비율이 높게 나타났으며, 관광활동을 주목적으로 하는 주 방문동기는 ‘여가/위락/휴가’의 비율이 가장 높게 나타났음

### ■ 이는 아직까지 의료관광에 있어 1차적인 간단한 의료시술이 주를 이루고 있는 것으로 의료서비스 전문화가 필요하며, 관광활동에 있어서도 다양한 홍보를 통해 다양성을 갖추는 노력이 필요하다는 것을 의미함

- 세부적으로 보면 의료서비스를 주목적으로 할 때 20대 이하의 경우 ‘성형외과’, ‘피부과 진료’가 높게 나타났으며, 30~50대는 ‘건강검진’, ‘한방과 진료’의 비율이 높게 나타났으며, 60대 이상에서는 ‘건강검진’, ‘정형/신경외과’의 비율이 높게 나타났음
- 관광활동을 주목적으로 할 때 연령이 낮아질수록 ‘여가/위락/휴가’의 비율이 높아지며, 소득과 학력이 높아질수록 ‘사업/전문활동’의 비율이 높아짐

### 3. 정보 획득 경로

- 의료관광 참가자들 중 1차 정보 획득 경로로 ‘친구, 친지, 동료 등 주변 추천’ 이 41.2%로 가장 높게 나타났으며, 2차 정보 획득 경로는 ‘인터넷 검색’ 이 28.3%로 가장 높았고, ‘친구, 친지, 동료 등 주변의 추천’ 이 27.0%로 그 다음으로 나타났음

■ **의료관광에 있어서 정보의 신뢰성을 중요하게 생각하기 때문에 구전에 의한 마케팅 효과가 매우 높은 것으로 나타났으며, 향후 마케팅에 있어서 의료관광 참가율을 높이기 위해 기 경험자 활용 마케팅으로써 수기와 체험기 등을 블로그, 인터넷 카페 등 커뮤니티 사이트를 통해 홍보한다면 효과를 극대화할 수 있음**

- 의료관광 정보제공기관으로는 ‘의료관광 관련 에이전시’가 46.6%로 가장 높았으며, ‘한국의 의료기관’ 이 22.6%, ‘한국 정부기관’ 이 20.5%의 순으로 나타나 의료관광 관련 에이전시에서는 각 의료기관과 정부기관과의 정보교류를 통해 정확한 정보를 제공함으로써 신뢰감을 높이고 신속한 정보를 참가자들이 얻을 수 있게 하여야 함

### 4. 여행 전 의료서비스 계획 여부

- 의료관광 참가자들이 여행 전에 의료서비스를 계획한 경우는 72.1%로 높게 나타났으며 이는 사전 정보가 중요하다는 것을 의미하며 사전정보를 제공함에 있어서 정확하고 알기 쉽도록 하여 참가자들의 편의를 도모하여야 함

■ **여행 전 계획 없이, 혹은 여행 중에 알게 된 경우도 27.9%로 비교적 높게 나타난 것은 현장에서 의료관광정보가 제공될 수 있도록 종합관광안내소와 지역의 관광지 안내소 등에서 의료서비스에 대한 정보를 제공할 수 있도록 해야 함**

## 5. 의료서비스 이용 시 동반자 유형

- 의료관광 참가자들의 동반 유형으로는 가족이 37.7%로 가장 높게 나타났으며, 본인 혼자가 31.9%, 친구/직장동료가 28.2%로 본인 혼자 보다는 같이 동반자와 함께 참여하는 경우가 많은 것으로 나타났음

**■ 의료관광에서 의료서비스시에 동반자들을 배려한 동반자의료서비스를 실시하여야 하며, 관광서비스에 있어서도 동반자들을 고려한 프로그램 개발이나 코스개발이 필요하다는 것을 나타냄**

## 6. 관광활동 유형

- 의료관광 참가자들의 관광활동 유형으로 쇼핑활동이 21.2%로 가장 높게 나타났으며, 여가/위락/휴가의 경우도 18.6%로 비교적 높게 나타났으며, 비교적 전문화된 관광활동인 ‘자연환경/생태관광’ 과 ‘테마파크 방문’, ‘공연관람’, ‘축제/이벤트 관광’ 의 경우는 상대적으로 낮게 나타났음

**■ 의료관광에 있어서 복잡하거나 새로운 것을 보기 보다는 휴식과 재충전의 기회를 가지려는 의료관광 참가자들의 욕구를 볼 수 있으며, 이를 위해 쇼핑정보제공이나 리조트, 호텔 등 숙박시설에 대한 연계가 필요함**

- 세부적으로 국적에 따라서 일본인 참가자들은 쇼핑활동을 선호하고 중국과 러시아는 장기요양 및 휴양을 선호하며, 성별에 따라서는 남성들은 대개 여가/위락/휴가의 비율이 높았고 여성들은 쇼핑활동의 비율이 높게 나타났음

## 7. 의료서비스 평가

- 의료관광 참가자들이 한국에서 이용한 의료서비스에 대한 평가로 전체 평점은 4.11점으로 나타났으며, ‘의료기관 직원의 친절도’ 가 가장 높은 4.45점, ‘의료기관의 시설수준’ 이 4.33점으로 그 다음으로 나타났음
- 그러나 ‘보험혜택’ 의 경우 3.71점으로 가장 낮게 나타났으며, ‘의료관광 비용’

3.77점이나 ‘의료시스템의 문화적 이질성’ 3.97점도 상대적으로 낮게 나타나 보완이 필요함

- **의료관광에 대한 인프라와 의료기술, 서비스는 높은 수준에 도달하여 많은 외국인 의료관광객들이 방한을 하지만 아직도 소프트웨어나 정책지원의 경우에는 아직 한계가 있기 때문에 현 시점에서 개선 가능한 부분들에 대한 지원정책과 의료서비스에 대한 소프트웨어 개선이 시급한 실정임**

## 8. 관광서비스 평가

- 의료관광 참가자들이 한국에서 이용한 관광서비스 평가로 전체 평점은 3.88점으로 의료서비스 4.11점에 비해 비교적 낮게 나타났음
- 관광서비스 평가 중 ‘관광 관련 직원의 친절성’은 4.04점으로 가장 높게 나타났으며, ‘가족과의 즐거운 시간’ 4.01점으로 비교적 높게 나타났음
- 하지만 ‘관광관련 정보의 편의성과 신뢰성’(3.70점), ‘주변 관광자원과의 연계성’(3.73점), ‘관광지 교통시설의 접근성’(3.75점)은 상대적으로 낮게 나타났음

- **의료관광에 있어서 관광정보에 대한 전체적인 점검으로 가칭 “의료관광자 대상 정보 유통 과정과 배급 조사(supply chain model)” 와 같은 연구를 실시할 필요가 있으며, 이를 통해 실제적인 관광자원과의 연계로 이루어질 수 있도록 하여야 함**

## 9. 의료관광서비스 만족도

- 의료관광 참가자들의 ‘전반적인 의료관광서비스 만족도’는 평점 4.23점으로 비교적 높게 나타났으며, ‘의료관광서비스에 대한 선택의 적절성’은 평점 4.26점으로 높게 나타나 향후 의료관광서비스에 대한 가능성이 높다는 것을 의미함

- **국적에 따라 중국과 러시아, 이집트, 카자흐스탄은 비교적 높은 반면, 일본과 미국은 상대적으로 낮아 각 나라별 참가자들의 특성에 맞는 의료관광서비스의 차별화가 필요함**

## 10. 의료관광서비스 추천

- 의료관광 참가자들의 의료관광서비스에 대한 추천의도로 평점 4.18점, 재방문의도로 평점 4.09점, 필요시 선택 여부에 평점 4.24점으로 나타났음

■ 전체적인 추천의향에 있어서 긍정적인 지속적인 사후관리가 필요하며, 이를 통해 재방문으로 이어지게 해야 하며, 특히 ‘친척이나 친구에게 이번 의료관광서비스를 추천하겠다’ 의 의견이 4.18점으로 높게 나타나 구전효과와 더불어 앞으로의 의료관광 가능성이 높은 것으로 나타남

## 11. 향후 재방문시 이용 원하는 서비스

- 의료관광 참가자들이 향후 재방문 시 이용 원하는 서비스로 ‘한방과 진료’가 17.2%로 가장 높았고 ‘스킨, 두피, 바디 케어, 미용’이 16.8%, ‘건강검진’ 14.1%, ‘피부과 진료’ 13.1%의 순으로 나타났음

■ 이는 전체 의료서비스 중 비교적 간단한 치료를 원하는 것으로 구체적으로 보면 중국과 한국, 일본은 주로 ‘건강검진’ 과 ‘한방과 진료’ , 미국과 러시아, 이집트 국가들은 ‘건강검진’ , ‘한방과 진료’ , ‘치과 진료’ 가 비교적 높게 나타났으며, 성별로 보면 여자들은 ‘스킨, 두피, 바디케어, 미용’ , ‘한방과 진료’ 가 비교적 높았고, 남자들은 ‘한방과 진료’ , ‘건강검진’ 의 비율이 높게 나타났음



MEMO

# 제 4 절 의료관광 발전전략

## 1. 상품전략 - 의료관광 상품 구성

1-1. 의료관광 참가자와 동반자 유형별 함께 할 수 있는 의료관광 프로그램 구성

### ■ 필요성

- 의료관광 프로그램의 주 대상은 치료와 의료서비스를 받는 참가자들이지만 대부분의 경우 의료관광 참가자와 함께 가족 단위의 동반자가 의료관광을 함께 하기 때문에 이를 위한 관광 프로그램이 있어야 함(p23, 5) *의료서비스의 동반자 유형 참고*
- 싱가포르의 경우 환자가족까지 동반하여 휴식 할 수 있는 고급형 의료관광상품을 선보이고 있음

### ■ 추진방안

- 의료관광 참가자와 동반자 및 가족단위 관광객들의 레저·문화적 욕구 파악 및 호텔, 리조트 등 연계 프로그램 현황 파악
- 의료관광 참가자들 및 동반자 들을 위한 프로그램 구성 및 실행 계획 수립

### ■ 사업추진주체

구 분	문화체육 관광부	한국 관광공사	협력기관 (공공)	협력 기관 (민간)
동반자 참여 의료관광프로그램 구성		◎		◎



## 1-2. 의료관광 거점 병원별 특화형 프로그램 개발과 '의료와 관광 동기'를 포괄할 수 있는 프로그램 개발

### ■ 필요성

- 지역 거점별 의료관광 휴양단지는 과다 경쟁을 방지하기 위해 차별화 되고 특화된 시설 및 프로그램 개발이 필요함
- 의료관광 참여자들의 관광동기로 인한 참여목적 비율이 높음(p6, 6) 한국방문 주요목적 참고)
- 국내에서 경쟁력 있는 진료과목 및 관광 프로그램을 중심으로 지역 실정과 특성이 반영된 테마형의 의료관광 프로그램 개발이 필요함

### ■ 추진방안

- 지역 거점별 의료관광 지정 병원에서 지역의 특색에 맞는 문화체험형, 자연교육형, 역사인물형 등의 관광목적 의료관광 프로그램 개발
- 개발된 의료관광 프로그램이 각 지역별로 겹치지 않도록 정부부처 등에서 협의 및 조정 후 실시
- 우수 의료관광 프로그램의 경우 개발 지자체 혹은 의료기관에 각종 인센티브 부여

### ■ 사업추진주체

구 분	문화체육 관광부	한국 관광공사	협력기관 (공공)	협력 기관 (민간)
특화 프로그램 개발 및 실행		◎		◎



1-3. 현대의료와 한방전통치료, 각종 테라피와 결합한 형태의 다양한 의료관광 콘텐츠 창출

■ 필요성

- 기존 스킨케어, 건강검진, 경증 진료 위주에서 벗어나 고수익을 창출할 수 있는 의료관광 프로그램 개발 필요(p8, 2) 주목적별 구체적 방문동기 참고)
- 최근 서양인들의 동양사상에 대한 관심증대에 따른 한방 관련 전통치료와 결합한 다양한 콘텐츠 개발을 통한 의료관광 붐 조성 필요

■ 추진방안

- 서양인들이 관심을 가지고 있는 한방치료를 가미한 의료관광 프로그램 및 관련 콘텐츠 개발
  - ▷ 아산온천관광, 금산인삼축제, 약령한약거리, 인사동문화거리 등 한국전통문화와 관련된 콘텐츠와 연계
- 현대의료와 한방치료, 각종 테라피와 결합한 형태의 복합형 프로그램 구성

■ 사업추진주체

구 분	문화체육 관광부	한국 관광공사	협력기관 (공공)	협력 기관 (민간)
한방과 결합한 의료관광 프로그램 및 콘텐츠 구성		◎	◎	◎



## 2. 가격전략 - 의료관광 상품 가격

### 2-1. 의료기관별 의료관광 서비스 표준화 및 가격 투명성 제고

#### ■ 필요성

- 의료기관(병원, 한의원 등), 에이전시(여행사 등) 등 각기 다른 의료관광 운영기관의 의료관광객에 대한 효율적 서비스 제공을 위한 서비스 표준화에 대한 문서화 필요(p27, 7) 의료서비스 평가 참고)
- 의료기관별 서비스의 질은 비슷함에도 비용의 격차에 따른 중소 의료기관과 대형 의료기관과의 표준화된 서비스와 가격 제공 필요

#### ■ 추진방안

- 서비스 매뉴얼은 의료기관, 에이전시 등 의료관광객을 응대하는 기관별로 구분하여 제작이 필요함
- 에이전시에 대한 서비스 매뉴얼은 상담, 비자 발급, 항공권 예약, 공항 입국 수속, 병원까지 환자 케어 등 프로세스별 발생하는 서비스 부문을 문서화하여 기록하고 서비스에 따른 가격을 표준화하여 가격의 투명성을 제고함

#### ■ 사업추진주체

구 분	문화체육 관광부	한국 관광공사	협력기관 (공공)	협력 기관 (민간)
의료관광 서비스 매뉴얼 제작	◎	◎	◎	◎



### 3. 홍보전략 -의료관광 상품 마케팅

#### 3-1. 해외 네트워크 구축 및 차별화된 마케팅 계획 수립

##### ■ 필요성

- 지속적인 의료관광객 유치 확대를 위해서 세계유명 여행사 및 에이전시 등과의 협력체계 강화 필요(p19, (3) 의료관광 정보제공 기관 참고)
- 우리나라의 의료관광 프로그램에 대한 국제적인 신뢰도와 인지도는 아직 높지 않기 때문에 해외 네트워크 구축을 통해 점진적인 발전을 위한 계획 수립 필요
- 현재의 일본, 중국, 러시아와 같은 근접국가의 의료관광객들을 위한 간단한 의료서비스에서 미주, 유럽쪽 의료관광객들의 전문적 의료서비스 욕구에 대한 차별화된 마케팅 계획 수립 필요

##### ■ 추진방안

- 세계 유명 여행사 및 에이전시(병원서비스 마케팅 업체)를 중심으로 이들 업체가 자체적으로 우리나라 의료관광을 홍보하고 의료관광 송출역할을 수행할 수 있도록 함
- 해외 의료기관, 의학연구소, 의과대학교 등과의 네트워크 구축을 통하여 의료관광객 유치 활성화를 도모함
- 나라별 의료관광객 성향을 파악하여 성향별 의료서비스에 맞는 마케팅 계획을 수립을 통한 의료관광객 모집

##### ■ 사업추진주체

구 분	문화체육 관광부	한국 관광공사	협력기관 (공공)	협력기관 (민간)
해외 네트워크 구축 및 차별화된 마케팅 계획 수립	◎	◎	◎	◎

## 3-2. 블로그와 카페(국내), 트위터(외국)를 통한 커뮤니티 홍보 및 지원

### ■ 필요성

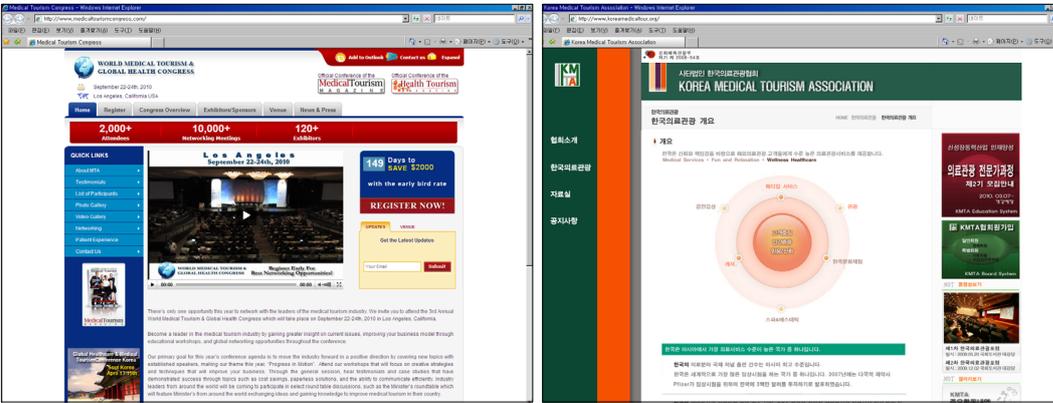
- 의료관광 참가자들의 정보획득에 있어 구전과 블로그와 카페를 통한 비중이 크기 때문에 이를 통한 홍보가 필요함(p13, 3) 정보획득 경로 참고)
- 외국인들의 경우 포털사이트나 블로그 보다는 트위터와 개인홈페이지를 통해 우리나라의 의료관광정보를 얻는 경우가 많기 때문에 이를 위한 홍보와 계획수립이 필요함

### ■ 추진방안

- 국내 포털 사이트내 의료관광과 관련한 연결고리를 할 수 있는 포털형 블로그와 카페의 개설과 관리
- 국외 트위터와 포털사이트에 홍보를 위한 의료관광 커뮤니티 동호인들을 모집하고 이를 위한 지원과 관리 방안 마련

### ■ 사업추진주체

구 분	문화체육관광부	한국관광공사	협력기관 (공공)	협력 기관 (민간)
의료관광 커뮤니티 사이트 개설 및 홍보 지원		◎	◎	



### 3-3. 의료관광 다국어 안내체계 시스템 구축 및 의료관광서비스 전문가 양성

#### ■ 필요성

- 국내 의료관광에 대한 정보가 부족한 해외 의료관광객들에게 입출국 절차부터 의료기관 정보제공, 의료 코디네이터 및 에이전시, 의료관광상품 제공까지의 안내를 위한 시스템 구축이 필요함(p27, 7) 의료서비스 평가 참고)
- 의료관광 관련 국제의료서비스에 대한 교육기관의 전문가 양성지원을 통해 의료관광 운영 및 프로그램 개발에 요구되는 인적 요소를 공급이 필요함
- 의료관광서비스 아카데미와 같은 의료관광관련 업체 대상 전문 교육기관을 설립하여 전문인력을 양성하고 표준화된 인력의 지속적인 제공이 필요함

#### ■ 추진방안

- 의료관광에 대한 안내체계로 오프라인은 의료관광안내지원센터 구축과 온라인은 웹사이트를 통한 다국어 안내 웹사이트 구축
- 의료관광 및 의료관광업체를 대상으로 하는 의료관광 전문 교육 프로그램 제공 및 의료관광 교육시행이 가능한 전문교육기관 선정 및 지원

#### ■ 사업추진주체

구 분	문화체육 관광부	한국 관광공사	협력기관 (공공)	협력 기관 (민간)
의료관광 안내체계 시스템 구축 및 의료관광서비스 전문가 양성	◎	◎	◎	◎



## 4. 장소 및 서비스 전략 - 의료관광 장소 및 서비스

### 4-1. 의료관광객을 위한 휴양형 숙박단지 조성 및 쇼핑·편의시설 마련

#### ■ 필요성

- 의료관광객의 대부분을 차지하고 있는 경증환자를 위한 주요 거점별 의료관광 휴양단지를 조성하고 간병인과 환자가 모두 만족할 수 있는 쇼핑·편의시설을 입점하여 증가하는 외국인 의료관광객의 욕구 충족 필요(pp25, 6) 관광활동 유형 참고)
- 지역별 의료분야(병원, 의대, 한의대) 입지 지역의 주변에 부족한 숙박시설을 채우고 환자들의 통근치료와 휴양을 만족시켜줄 수 있는 시설 조성이 필요함

#### ■ 추진방안

- 지역 내 의료기관(병원, 한의원, 의대) 등에 우선적인 개발권을 부여하여 지역의 강점이 반영된 휴양단지를 조성할 수 있도록 함(입지 선정 결과에 따라 공공 부문에서 토지 무상 제공 혹은 임대, 기반시설 제공 등 각종 인센티브 부여)
- 초기개발에 있어 경증환자 및 메디컬 스킨케어 등 현재 비율이 높은 시장을 대상으로 하는 숙박단지 조성 및 편의시설을 통해 휴양형 환자 비율을 높이고 중장기적으로는 세부진료별 환자들을 대상으로 하는 치료형 환자 비율을 높임

#### ■ 사업추진주체

구 분	문화체육 관광부	한국 관광공사	협력기관 (공공)	협력 기관 (민간)
의료관광객을 위한 숙박단지 조성 및 쇼핑·편의시설 마련	◎	◎	◎	◎



4-2. 의료관광 연계지역 접근성 확대를 위한 정보제공 및 시설 지원

■ 필요성

- 의료기관과 관광지와의 연계 프로그램 구성에 있어서 필요한 교통시설 탑승과 안내를 위한 정보제공 및 지원 필요(p30, 8) 관광서비스 평가 참고)
- 관광호텔 혹은 관광지의 의료관광 프로그램 운영시 이용이 증가할 것으로 전망되는 노인 및 장애인(휠체어) 이용시설에 대한 규정이 필요함

■ 추진방안

- 의료기관 및 관광지역에 접근하는 교통시설을 위한 안내표지판 제작과 노인 및 장애인을 위한 편의·이용시설에 대한 안내시설 제작
- 의료기관과 관광지와 연계하는 교통시설에 접근성이 진입할 수 있는 경사로 확보 및 장애물 제거 등 노인 및 장애인의 접근성을 향상할 수 있는 인프라를 구축토록 함
- 의료관광 프로그램에 포함되어 있는 관광지의 경우에도 접근성이 일정수준이상 이 확충되어야 함을 연계관광지로서 규정할 수 있도록 사전에 명시토록 함

■ 사업추진주체

구 분	문화체육 관광부	한국 관광공사	협력기관 (공공)	협력 기관 (민간)
의료관광 연계시설 접근성 확대를 위한 정보 제공 및 시설 지원	◎	◎	◎	





MEMO

# 2009 의료관광 참가자 만족도 조사

## [요약]

**조사 대상** : 전국 21개 병원 544명의 의료관광 체험자

**조사 기간** : 2009년 11월 16~12월 15일 (면접조사)

**조사 방법** : 면접조사(자기기입식)

### 조사 결과

#### 1. 한국 방문 주요 목적

- 의료관광 참가자들의 한국 방문 주요 목적으로 ‘의료서비스와 관광활동 둘 다 관심’을 가지고 있는 것이 36.2%로 가장 높게 나타났으며, ‘관광활동이 주목적’인 것이 32.5%로 그 다음이었음

#### 2. 주목적별 구체적 방문동기

- 의료관광 참가자들 중 의료서비스를 주목적으로 하는 주 방문 동기는 ‘건강 검진’, ‘한방과 진료’, ‘피부과 진료(스킨케어 포함)’의 비율이 높게 나타났으며, 관광활동을 주목적으로 하는 주 방문 동기는 ‘여가/위락/휴가’의 비율이 가장 높게 나타났음

#### 3. 정보 획득 경로

- 의료관광 참가자들 중 1차 정보 획득 경로로 ‘친구, 친지, 동료 등 주변 추천’ 이 41.2%로 가장 높게 나타났으며, 2차 정보 획득 경로는 ‘인터넷 검색’ 이 28.3%로

가장 높았고, ‘친구, 친지, 동료 등 주변의 추천’ 이 27.0%로 그 다음으로 나타났음

#### 4. 여행 전 의료서비스 계획 여부

- 의료관광 참가자들이 여행 전에 의료서비스를 계획한 경우는 72.1%로 높게 나타났으며 이는 사전 정보가 중요하다는 것을 의미하며 사전정보를 제공함에 있어서 정확하고 알기 쉽도록 하여 참가자들의 편의를 도모하여야 함

#### 5. 의료서비스 이용 시 동반자 유형

- 의료관광 참가자들의 동반 유형으로는 가족이 37.7%로 가장 높게 나타났으며, 본인 혼자 31.9%, 친구/직장동료가 28.2%로 본인 혼자 보다는 같이 동반자와 함께 참여하는 경우가 많은 것으로 나타났음

#### 6. 관광활동 유형

- 의료관광 참가자들의 관광활동 유형으로 쇼핑활동이 21.2%로 가장 높게 나타났으며, 여가/위락/휴가의 경우도 18.6%로 비교적 높게 나타났으며, 비교적 전문화된 관광활동인 ‘자연환경/생태관광’ 과 ‘테마파크 방문’, ‘공연관람’, ‘축제/이벤트 관광’ 의 경우는 상대적으로 낮게 나타났음

#### 7. 의료서비스 평가

- 의료관광 참가자들이 한국에서 이용한 의료서비스에 대한 평가로 전체 평점은 4.11점으로 나타났으며, ‘의료기관 직원의 친절도’ 가 가장 높은 4.45점, ‘의료기관의 시설수준’ 이 4.33점으로 그 다음으로 나타났음
- 그러나 ‘보험혜택’ 의 경우 3.71점으로 가장 낮게 나타났으며, ‘의료관광 비용’ 3.77점이나 ‘의료시스템의 문화적 이질성’ 3.97점도 상대적으로 낮게 나타나 보완이 필요함

#### 8. 관광서비스 평가

- 의료관광 참가자들이 한국에서 이용한 관광서비스 평가로 전체 평점은 3.88점으로 의료서비스 4.11점에 비해 비교적 낮게 나타났음
- 관광서비스 평가 중 ‘관광 관련 직원의 친절성’은 4.04점으로 가장 높게 나타났으며, ‘가족과의 즐거운 시간’ 4.01점으로 비교적 높게 나타났음
- 하지만 ‘관광관련 정보의 편의성과 신뢰성’(3.70점), ‘주변 관광자원과의 연계성’(3.73점), ‘관광지 교통시설의 접근성’(3.75점)은 상대적으로 낮게 나타났음

## 9. 의료관광서비스 만족도

- 의료관광 참가자들의 ‘전반적인 의료관광서비스 만족도’는 평점 4.23점으로 비교적 높게 나타났으며, ‘의료관광서비스에 대한 선택의 적절성’은 평점 4.26점으로 높게 나타나 향후 의료관광서비스에 대한 가능성이 높다는 것을 의미함

## 10. 의료관광서비스 추천

- 의료관광 참가자들의 의료관광서비스에 대한 추천의도로 평점 4.18점, 재방문 의도로 평점 4.09점, 필요시 선택 여부에 평점 4.24점으로 나타났음

## 11. 향후 재방문시 이용 원하는 서비스

- 의료관광 참가자들이 향후 재방문 시 이용 원하는 서비스로 ‘한방과 진료’가 17.2%로 가장 높았고 ‘스킨, 두피, 바디 케어, 미용’이 16.8%, ‘건강검진’ 14.1%, ‘피부과 진료’ 13.1%의 순으로 나타났음



MEMO

# 부록 - 설문조사지

2009	한국관광공사		
내원자	중증		응답자 ID
동반자	경증		병원 ID

## 한국 의료관광객 만족도 조사

본 설문은 한국관광공사에서 실시하는 설문조사입니다. 앞으로 더 나은 한국 의료관광 서비스 제공을 목적으로 설문 결과를 활용할 예정이오니 여러분의 정성스러운 답변을 부탁드립니다.

문1. 귀하께서는 의료서비스와 관광활동 중 어느 것에 더 비중을 두고 한국을 방문하셨습니다?  
 ① 의료서비스 주목적 (문2-1로)                      ② 관광활동이 주목적 (문2-2로)  
 ③ 둘 다 관심(의료서비스 및 관광활동) (문2-1 & 문2-2 둘 다 응답)

문2. 귀하께서 주목적으로 하신 구체적인 방문 동기는 무엇입니까?  
 2-1. <의료서비스>  
 ① 스킨, 두피, 바디 케어 / 미용(병원 외)                      ② 성형외과(비만, 주름 포함)  
 ③ 피부과 진료(스킨케어 포함)                                  ④ 치과 진료  
 ⑤ 안과 진료    ⑥ 한방과 진료  
 ⑦ 건강 검진    ⑧ 정형/신경외과(척추 치료 포함)  
 ⑨ 산부인과    ⑩ 흉부외과 등 외과계 수술치료  
 ⑪ 기타 분야 치료목적

2-2. <관광활동>  
 ① 장기요양    ② 여가 / 위락 / 휴가  
 ③ 친구 / 친지 방문    ④ 사업 / 전문활동  
 ⑤ 기타 관광활동 목적

문3. 귀하께서는 어떤 경로를 통해 한국 의료관광에 대한 정보를 얻으셨습니까? 정보 획득경로를 모두 골라주십시오.

<b>(1) 1차 정보 획득 경로(처음 접한 정보경로)</b> ① 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천 ② 방문국가 / 도시의 관련자료(인터넷 / 브로셔) ③ 여행사, 의료관광 에이전시 등 관련업체 ④ 자국 내 홍보 및 보도를 통해(TV, 라디오 등 매스컴) ⑤ 인터넷 서치 ⑥ 인쇄매체 홍보물(잡지, 신문 등) ⑦ 기타경로 (    )	➔	<b>(2) 2차 정보 획득 경로(정보 확인 경로)</b> ① 친구, 친지, 동료 등 주변의 추천 ② 방문국가 / 도시의 관련자료(인터넷 / 브로셔) ③ 여행사, 의료관광 에이전시 등 관련업체 ④ 자국 내 홍보 및 보도를 통해(TV, 라디오 등 매스컴) ⑤ 인터넷 서치 ⑥ 인쇄매체 홍보물(잡지, 신문 등) ⑦ 기타경로 (    )
--	---	--

(3) 귀하께서는 어떤 기관의 홍보를 통해 의료관광에 대한 정보를 얻으셨습니까?  
 ① 한국 정부기관(한국관광공사, 한국보건산업진흥원 등)                      ② 해외 현지 정부기관  
 ③ 한국의 의료기관    ④ 자국의 의료기관  
 ⑤ 의료관광 관련 에이전시(여행사 포함)    ⑥ 기타

문4. 귀하께서는 현재 이용 중인 의료서비스를 여행 전에 계획하십니까?  
 ① 여행 전에 계획함    ② 여행 전 계획 없이, 여행 중에 알게 되어 이용함

문5. 귀하께서 현재 이용 중인 의료서비스의 동반자는 누구입니까?  
 ① 가족    ② 본인 혼자  
 ③ 친구 / 직장 동료    ④ 여행사 직원

문6. 귀하께서는 어떤 관광활동을 하십니까?  
 ① 장기요양 또는 휴양    ② 여가 / 위락 / 휴가  
 ③ 친구 / 친지 방문    ④ 문화재(박물관, 유적지 등) 관광  
 ⑤ 축제 / 이벤트 관광    ⑥ 공예관광  
 ⑦ 테마파크 방문    ⑧ 자연환경 / 생태관광  
 ⑧ 쇼핑활동    ⑩ 기타 관광활동

1

문7. 귀하께서는 한국에서 이용하신 의료서비스에 대해 어떻게 평가하십니까?

의료서비스 내용	평가					
	매우 나쁨	나쁨	보통	좋음	매우 좋음	잘 모름
의료관련 정보의 편의성과 신뢰성	1	2	3	4	5	6
의료기관 접근의 용이성	1	2	3	4	5	6
의료서비스 과정의 편리함	1	2	3	4	5	6
원활한 의사소통	1	2	3	4	5	6
의료진의 전문성	1	2	3	4	5	6
의료진의 신뢰성	1	2	3	4	5	6
의료기관의 시설수준	1	2	3	4	5	6
의료기관 직원의 친절도	1	2	3	4	5	6
의료시스템의 문화적 이질성	1	2	3	4	5	6
내국인 환자와의 위화감 문제	1	2	3	4	5	6
의료시기의 적절함	1	2	3	4	5	6
보험혜택	1	2	3	4	5	6
의료관광비용 (cost of total service, medical tourism)	1	2	3	4	5	6
의료서비스에 대한 전반적 만족 (overall satisfaction on medical service)	1	2	3	4	5	6

문8. 귀하께서는 한국에서 이용하신 관광서비스에 대해 어떻게 평가하십니까?

관광서비스 내용	평가					
	매우 나쁨	나쁨	보통	좋음	매우 좋음	잘 모름
주변 관광자원과의 연계성	1	2	3	4	5	6
관광관련 정보의 편의성과 신뢰성	1	2	3	4	5	6
가이드 및 에이전시의 전문성	1	2	3	4	5	6
관광 관련 직원의 친절성	1	2	3	4	5	6
관광지 및 관광상품의 매력성	1	2	3	4	5	6
관광지 교통시설의 접근성	1	2	3	4	5	6
관광경험의 재미성 (fun in the destination)	1	2	3	4	5	6
가족과의 즐거운 시간 (family togetherness & enjoyment)	1	2	3	4	5	6
관광서비스에 대한 전반적 만족 (overall satisfaction on tourism service)	1	2	3	4	5	6

문9. 귀하께서는 한국에서 이용하신 의료관광서비스에 대해 만족하십니까?

의료관광서비스	만족도					
	매우 나쁨	나쁨	보통	좋음	매우 좋음	잘 모름
이번 의료관광서비스는 현명한 선택이었다 (My choice to purchase this service was a wise one)	1	2	3	4	5	6
나는 전반적으로 이번 의료관광에 만족한다 (Overall satisfaction on this medical tourism)	1	2	3	4	5	6



---

## ○ 의료관광 참가자 만족도 조사 연구

### 발행 정보

발행 일 : 2009년 12월

발행 인 : 이 참

총괄 책임연구원 : 한양대학교 관광학부 교수 · 관광연구소 소장 이 훈

연구 원 : 한양대학교 박사과정 · 관광연구소 연구원 서 용 제

발행 처 : 한국관광공사

서울특별시 중구 청계천로 40번지

담당부서 : 의료관광센터 (☎ 729-9446)

인쇄 및 편집 : 다큐솔루션 (☎ 735-9402)

〈비 매 품〉

# Korea, the new heart of medical tourism in Asia!



## Experience world-class, high-quality medical travel services at affordable prices

Looking for another reason to travel besides sightseeing? Korea is fast becoming a leader in medical tourism because of its cutting edge facilities and technology. With experts in both modern and oriental medicine, you can trust that you will be well taken care of. A wide range of procedures are available from internal medicine, dental, cosmetic and traditional, all at competitive prices.

## Trust Korea, the new heart of medical tourism in Asia!



For more information, please contact ✉ [medicaltourism@knto.or.kr](mailto:medicaltourism@knto.or.kr)