

강원지역 종합건강검진 재방문 의도에 대한 영향요인: 직원친절도의 조절효과

장성옥^{*,**}, 정득^{*}, 강민정^{*}, 이종석[†]

^{*}한림대학교 경영학과, ^{**}한국건강관리협회

Impact factors of revisit intention in health examinations and moderator effects of kindness of staff: Focusing on participants of Korea Association of Health Promotion, Gangwon Branch

Sung Ok Jang^{*,**}, Deuk Jung^{*}, Min Jeong Kang^{*}, Jong Seok Lee[†]

^{*}Department of Business Administration, Hallym University, ^{**}Korea Association of Health Promotion

Objectives: The purpose of this study is to analyse impact of factors associated with health examination, concerning participants' revisit intention. In particular, this study is to investigate moderator effect of kindness of staff in the situation where participants are not satisfied with the time required for health examination. **Methods:** The sample size is 246, who participated health examinations in 2017 with Gangwon branch, Korea Association of Health Promotion; and, who are twenty years of age and over (male:100, female: 145). Impact factors are analysed by multiple linear regression analysis. **Results:** Findings of this research show that there are positively moderator effects depending on the level of satisfaction on kindness of staff in the condition where 'time required' is associated. Revisit intention varies from 6.281 to 9.026: the former is in the condition where the level of satisfaction is low with kindness of staff, and the latter is in the condition where the level of satisfaction is high with that, and the both are in the condition where the level of satisfaction is low with the factor of 'time required.' **Conclusions:** This research suggests that enhancing the level of kindness of staff be a powerful strategy for health examination institutions to enhance the level of revisit intention of participants, in the situation where there are limits of control over time required for health examination process.

key words: health examination, kindness of staff, time required, moderator effect, multiple regression model

I. 서론

건강검진은 조기에 질병을 발견하여 건강상태를 개선하고 적시에 치료가 진행되도록 하기 위한 예방적 의료복지 서비스로, 질병의 예방과 조기 치료를 가능하게 하고 질병으로 인한 사회적 비용을 감소시킬 수 있다는 장점이 있다(Han, Jo, Son, & So, 2016; Lee & Lee, 2010). 이와 같은 건강검진의 필요성과 효용성이 전 국민적 인식으로 확산되면서 검진 수검률이 높아졌는데, National Health

Insurance Corporation (2016)에서 발표한 '2016 건강검진 통계 연보'에 따르면 일반검진의 수검률은 2011년 72.6%, 2015년 76.1%, 그리고 2016년 77.7% 수준이었다.

건강검진의 중요성에 따른 수검률이 증가하면서, Ministry of Health & Welfare (2018)는 2018년 국가건강검진제도의 개선안을 발표하였다. 이에 따르면 치매 조기진단을 위해 인지기능장애 검사주기를 확대하고, 고혈압과 당뇨병에 대해 1차 유소견자는 가까운 병원 혹은 의원에서 진단 및 치료가 가능하도록 하였다. 그리고 중년이후

Corresponding author : Jong Seok Lee

Department of Business Administration, Hallym University, 1, Hallymdeahak-gil, Chuncheon-si, Kangwon-do, Korea

주소: (24252) 강원도 춘천시 한림대학길 1 한림대학교 사회과학1관 경영학과 10303호

Tel: +82-33-248-3302, Fax: +82-33-248-1804, E-mail: ljs1844@hallym.ac.kr

※ 본 연구는 2018년 한림대학교 교비연구의 지원을 받아 수행되었음(HRF-201805-005).

• Received: May 1, 2018

• Revised: June 17, 2018

• Accepted: June 17, 2018

우울증과 골다공증의 유병률이 높다는 점을 고려하여, 생애전환기 1차 검진을 40세, 50세, 60세, 70세까지 확대 시행하기로 하였다. 또한 장애인 건강검진기관을 지정하여 보다 편리하게 건강검진을 받을 수 있도록 하였다. 2018년 국가건강검진제도의 개선으로 2017년 대비 약 500억 정도의 예산이 증액될 예정인데, 이는 정부가 건강검진을 국민들의 의료와 복지에 중요한 기초 사업으로 인식하고 있다는 것을 의미한다.

종합건강검진은 고령화 사회로의 이행에 따른 성인병 증가, 의료 수요의 다양화, 경제사정의 호전, 다양한 정보통신망, 국가 일반검진 확대 등으로 인해 건강검진 수요가 높아짐에 따라 병원 혹은 의료기관의 수익원이 되고 있다 (Kim & Ryu, 2001). 최근 종합건강검진은 어느 정도 규모를 갖춘 대학병원과 중소병원, 전문검진기관 뿐만 아니라 개인의원에서도 시행되고 있어 의료기관 간의 경쟁이 심화되고 있는 실정이다(Lee & Min, 2015). 이에 따라 검진기관들은 기존에 내원하는 환자들의 수요에 대응하던 수동적 자세에서 벗어나 적극적으로 고객을 유치하기 위해 노력하고 있는데, 이 과정에서 고객중심으로 패러다임을 전환하면서 고객만족도를 향상시키려는 다양한 방법들을 도입하고 있다.

고객만족도는 재방문 의도에 영향을 미치는 변수로서 (Jun, 2004), 선행 연구들은 고객만족도에 영향을 미치는 요인으로 인구사회학적 변수들과 건강검진 서비스와 관련된 하위 변수들에 초점을 두었다(Han et al., 2016; Im & Choi, 2014; Kim & Ko, 2001; Kim & Ryu, 2001; Kim, Kim, Shim, & Shin, 2013; Lee, Lee, & Kim, 2017). 하지만 이들

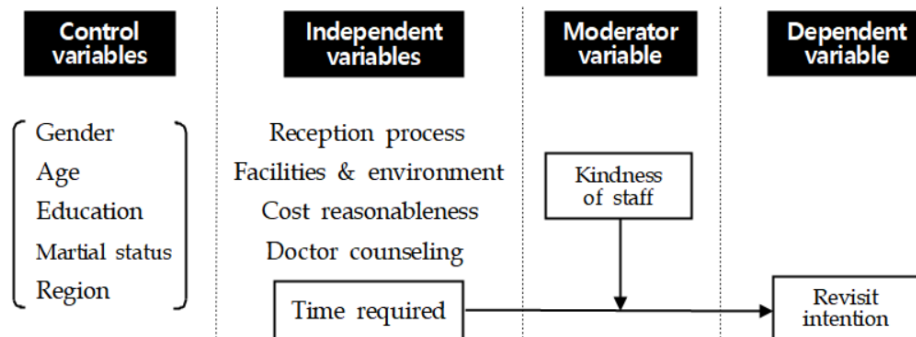
연구는 재방문 의도를 고객만족도에 대한 구성 요인의 하나로 다루거나, 재방문 의도에 영향을 미치는 다양한 변수들을 고려하지 못하였다.

따라서 본 연구에서는 검진기관 재방문 의도에 영향을 미치는 요인으로서 인구사회학적 변수들(성별, 연령, 학력, 결혼, 지역)과 함께, 건강검진 서비스에 대한 만족도 관련 변수들(접수절차, 시설환경, 소요시간, 직원친절, 적정비용, 의사 상담)을 통합적으로 분석하고자 한다. 특히 경영자 입장에서 상대적으로 통제하기 어려운 건강검진 소요시간이 재방문 의도에 미치는 음(-)의 영향을 완화하기 위한 개입전략을 모색하고자 한다. 이를 위해 직원친절도의 수준에 따라 소요시간이 재방문 의도에 미치는 영향이 달라지는 조절효과(moderator effect)가 존재하는지를 실증적으로 검증하고자 하였다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구의 연구모델은 [Figure 1]과 같다. 종속변수인 재방문 의도에 영향을 미치는 성별, 연령, 학력, 결혼, 거주지역과 같은 인구사회학적 변수들은 통제변수로 설정하였다. 그리고 건강검진 과정(process)에서 고객들이 접하게 되는 접수절차, 시설과 환경, 소요시간, 직원친절, 비용 적정성, 의사 상담에 대한 만족도를 독립변수로 설정하였다. 그리고 직원친절도가 소요시간이 재방문 의도에 미치는 영향을 조절하는 것으로 모형화 하였다.



[Figure 1] Research model

2. 연구 대상

본 연구는 2017년 한국건강관리협회(Korea Association of Health Promotion[KAHP]) 강원지부에서 건강검진을 받은 수검자 20세 이상 246명(남: 100, 여자: 146)을 대상으로 수행되었다. 본 연구를 위해 건강검진 서비스의 구성요인들에 대한 만족도와 향후 건강검진 재방문 의도에 대하여 2017년 5월부터 10월까지 5개월에 걸쳐 설문조사가 진행되었다. 본 연구에 사용된 설문지는 한국건강관리협회 연구윤리심의위원회로부터 승인(IRB No. 130750-201703-HR-014)을 받은 후 사용되었다.

3. 측정 도구

설문조사는 KAHP 강원지부의 건강검진센터에서 건강검진 후 의사의 상담까지 마친 수검자를 대상으로 간호사가 일대일 면접 방식으로 수행하였다. 본 연구에서 사용된 측정도구는 Kim 등 (2013)의 연구에 사용된 설문 문항들을 수정 및 보완한 것이다. 본 연구에 사용된 설문 문항은 총 12개 문항으로, 인구사회학적 변수들(성별, 연령, 학력, 결혼, 지역)과 관련된 5개 문항, 건강검진 서비스의 하위요소(접수절차, 시설환경, 소요시간, 직원친절, 비용 적정성, 의사 상담)의 만족도와 관련된 6개 문항, 그리고 재방문 의도와 관련된 1개 문항으로 구성되었다. 건강검진 서비스의 구성 요인들에 대한 만족도 측정은 수검자가 인지한 주관적 만족 정도를 리커트 5점 척도(1점: 매우 불만족, 2점: 불만족, 3점: 보통, 4점: 만족, 5점: 매우 만족)로 측정하였다. 재방문 의도는 건강검진을 받은 곳에서 향후 지속적으로 검진을 받겠다는 주관적 지수를 의미하며 10점 만점으로 측정하였다.

3. 분석방법

본 연구의 데이터 분석은 IBM SPSS 윈도우즈용 통계 프로그램(version 23.0; IBM Corp., Armonk, NY, USA)을 사용하였고, 분석에 사용된 통계 분석 방법은 다음과 같다.

(1) 연구변수들의 기술통계량으로서 범주형 변수는 상대빈도와 비율을 제시하였고, 수치형 변수는 최솟값, 최댓값, 평균, 표준편차를 제시하였다. (2) 연구변수들 사이의 선형적 관련성을 파악하기 위해 Pearson의 상관관계분석(correlation analysis)을 수행하였다. (3) 건강검진 수검자들의 재방문 의도에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지 파악하기 위해 다중선형회귀분석(multiple linear regression analysis)을 수행하였다. 독립변수들이 종속변수의 변동을 설명하는 정도를 조정된 R^2 (Adjusted R^2)로 파악하였고, 종속변수에 대한 독립변수의 상대적 영향력은 편상관계수(Partial R)를 통해 분석하였다. 또한 독립변수들 간의 높은 상관관계로 인해 회귀계수의 추정을 부정확하게 만드는 다중공선성(multi collaterality) 문제를 분산팽창계수(variance inflation factor[VIF])로 확인하였다. (4) 건강검진의 소요시간이 재방문 의도에 미치는 영향에 대하여 직원친절도의 조절효과(moderator effect)가 존재하는지 파악하기 위해, 공분산분석(analysis of covariance [ANCOVA])을 수행하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 연구대상자의 인구통계학적 특성

<Table 1>은 연구대상자의 인구통계학적 특성을 제시한 것이다. 전체 표본 246명 중 성별구분에 따라 남성은 100명(40.65%)이었고, 여성은 146명(59.35%)이었다. 연령층은 39세 이하가 39명(15.86%), 40대가 94명(38.21%), 그리고 50세 이상이 113명(45.94%)이었다. 거주 지역은 본 연구가 행해진 건강검진센터가 소재하고 있는 춘천시 거주민이 213명(86.59%)으로 대부분을 차지하였다. 결혼 여부에 따라 기혼이 203명(82.52%)이었고, 교육의 정도는 대학교 이상의 학력을 가진 사람이 연구대상자의 절반인 123명이었다.

<Table 1> Demographic characteristics of participants in health examinations

n=246

Characteristics		n	(%)
Gender	Male	100	(40.65)
	Female	146	(59.35)
Age	≤ 39	39	(15.86)
	40~49	94	(38.21)
	≥ 50	113	(45.94)
Regio	Urban	213	(86.59)
	Rural	33	(13.41)
Marital status	Yes	203	(82.52)
	No	43	(17.48)
Education	Middle or lower	30	(12.19)
	High	93	(37.80)
	University or higher	123	(50.00)

2. 건강검진에 대한 만족도 측정 결과

<Table 2>는 건강검진 서비스에 대한 만족도와 관련된 하위 연구변수들의 기술통계량과 상관계수를 제시한 것이다. 5점 척도로 측정된 접수절차, 시설환경, 직원친절도, 의사 상담의 변수들은 ‘매우 불만족’에 해당하는 1점 평가가 없었으며, 이들 변수의 평균값은 모두 4점(만족)을 상

회하였다. 그리고 소요시간과 적정비용 평균값은 각각 3.996과 3.951로 4점(만족)보다 낮았다. 10점 만점으로 측정된 재방문 의도의 최소값과 최대값은 각각 3점과 10점이었고, 평균값은 8.736이었다. 재방문 의도와 가장 높은 양(+)의 상관관계를 보인 변수는 의사 상담(0.589)이었고, 나머지 변수들도 모두 0.4 이상의 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계가 있었다.

<Table 2> Descriptive statistics and coefficient of correlation

	Reception process	Facilities & environment	Time required	Kindness of staff	Cost reasonableness	Doctor counseling	Revisit intention
Minimum	3	2	1	2	1	2	3
Maximum	5	5	5	5	5	5	10
Average	4.394	4.264	3.996	4.382	3.951	4.191	8.756
Standard Deviation	.641	.688	.737	.664	.715	.761	1.416
Reception process	1						
Facilities & environment	.679***	1					
Time required	.427***	.486***	1				
Kindness of staff	.565***	.538***	.529***	1			
Cost reasonableness	.407***	.466***	.542***	.469***	1		
Doctor counseling	.455***	.465***	.445***	.533***	.459***	1	
Revisit intention	.479***	.460***	.468***	.455***	.443***	.589***	1

*** p<.001

3. 건강검진기관의 재방문 의도와 직원친절도의 조절효과

<Table 3>은 재방문 의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 수행한 결과이다. Model 1에서는 독립변수로 인구사회학적 변수들(성별, 연령, 학력, 결혼, 거주 지역)과 만족도 관련 변수들(접수절차, 시설환경, 소요시간, 직원친절, 적정비용, 의사 상담)을 설정하였고, 종속변수로 재방문 의도를 사용하였다. Model 1의 독립변수들이 종속변수인 재방문 의도의 변동을 설명하는 정도인 조정된 R²(Adjusted R²)는 42.5%이었다. 인구사회학적

변수들은 모두 재방문 의도에 유의한 영향을 미치지 않았으며, 만족도 관련 변수들 중 접수절차, 소요시간, 의사 상담의 3개 요인이 재방문 의도에 유의한 영향을 주었다. 각 변수의 편상관계수(Partial R)의 제곱은 종속변수에 대한 상대적 설명력을 의미하므로, 재방문 의도에 상대적으로 가장 많은 영향을 미치는 요인은 의사 상담(편상관계수=0.343)이었고, 그 다음으로 소요시간(편상관계수=0.164), 접수절차(편상관계수=0.139) 순서였다. 그러나 시설환경, 직원친절, 그리고 적정비용은 재방문 의도에 유의한 영향을 미치는 변수가 아니었다.

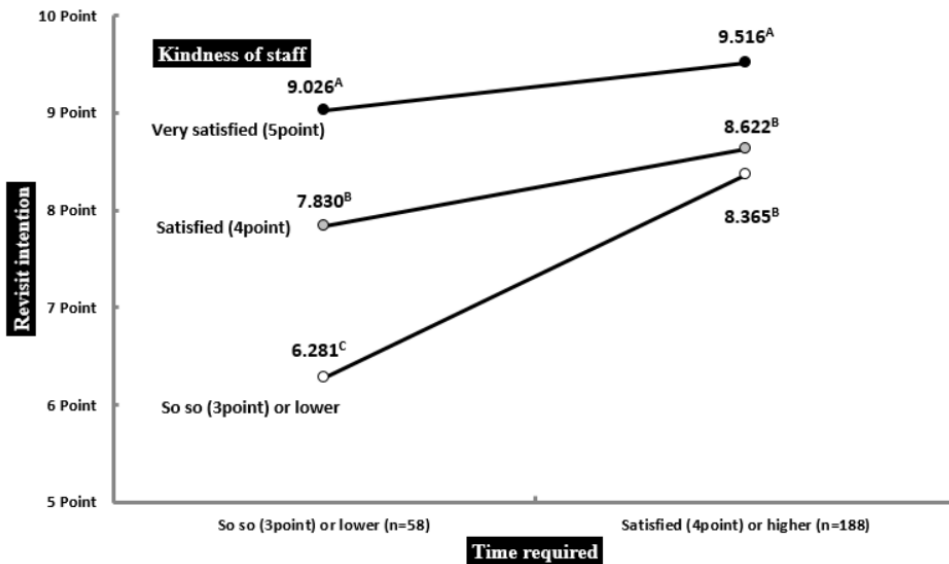
<Table 3> Participants' revisit intention for health examination and moderator effects of kindness of staff

Dependent variable: Revisit intention	Model 1				Model 2			
	β	p	Partial R	VIF	β	p	Partial R	VIF
Constant	1.636	.025			-7.573	.001		
Gender ¹⁾	-.150	.302	-.068	1.089	-.042	.771	-.019	1.124
Age_dummy1 ²⁾	.234	.253	.075	2.007	.257	.193	.085	2.009
Age_dummy2 ²⁾	.188	.491	.045	2.408	.222	.401	.055	2.409
Education	-.061	.516	-.043	1.328	-.082	.365	-.059	1.332
Marital status ³⁾	.163	.402	.055	1.155	.198	.291	.069	1.153
Region ⁴⁾	-.095	.640	-.031	1.027	-.101	.609	-.034	1.028
Reception process	.339	.034	.139	2.198	.349	.024	.148	2.198
Facilities & environment	.137	.357	.060	2.203	.090	.532	.041	2.221
Time required	.312	.012	.164	1.747	2.780	<.001	.291	1.745
Kindness of staff	.037	.801	.017	2.013	2.098	<.001	.260	2.169
Cost reasonableness	.238	.062	.122	1.762	.317	.011	.165	1.786
Doctor counseling	.650	<.001	.343	1.673	.697	<.001	.375	1.688
Time required× Kindness of staff	-	-	-	-	-.566	<.001	-.265	1.178
Adjusted R ²	42.5%				46.3%			
ΔF					1.839 (p=.048)			

1) Gender = 0 if female, 1 if male.
 2) Age_dummy1 = 1 if 40 ≤ age ≤ 49 years, 0 otherwise.
 Age_dummy2 = 1 if age ≥ 50 years, 0 otherwise.
 3) Marital status = 0 if not married, 1 if married.
 4) Region = 0 if rural, 1 if urban.

Model 2는 소요시간과 직원친절도의 상호작용을 고려한 것으로, Model 1에 독립변수로 ‘소요시간 × 직원친절’의 항을 추가하여 다중회귀분석을 수행한 결과이다. Model 2의 독립변수들의 재방문 의도에 대한 설명력을 의미하는 조정된 R²는 46.3%로 Model 1의 42.5%보다 유의하게 증가하였다(ΔF=1.839, p=.048). 독립변수들 중 인구사회학적 변수들은 재방문 의도에 유의한 영향을 미치지 않았고, Model 1에서 유의하지 않았던 독립변수인 직원친절과 적정비용이 재방문 의도에 유의한 영향을 주었다. 또한 각 독립변수의 종속변수인 재방문 의도에 상대적 설명력

을 편상관계수로 파악할 때, 의사 상담(0.375) > 소요시간(0.291) > 직원친절(0.260) > 적정비용(0.165) > 접수절차(0.148)의 순이었다. 그리고 건강검진에 소요되는 시간과 직원친절의 상호작용을 의미하는 ‘소요시간 × 직원친절’의 항이 유의하였다. 즉 직원친절의 수준에 따라 소요시간이 재방문 의도에 미치는 영향이 달라지는 조절효과가 존재했다. 직원친절 변수의 조절효과를 확인하기 위해 일반선형모델의 공분산분석(ANCOVA)으로 평균차이 검정을 수행한 결과는 [Figure 2]와 같다.



[Figure 2] Participants' satisfaction with time required and revisit intention: moderator effects of kindness of staff

[Figure 2]는 인구사회학적 변수들과 만족도 관련 변수들을 통제하였을 때, 소요시간이 재방문 의도에 미치는 영향을 직원친절의 수준에 따라 평균이 다르게 나타남을 보여주고 있다. 소요시간 만족도가 ‘보통’(3점) 이하로 낮게 측정된 집단에서는 직원친절 수준이 ‘보통’(3점) 이하일 경우 재방문 의도 평균이 6.281이었고 직원친절을 ‘만족’(4점)한다고 평가한 집단은 재방문 의도 평균이 7.830이었으며, 직원친절을 ‘매우 만족’(5점)한다고 평가한 집단은 재방문 의도 평균이 9.026이었다. 즉 소요시간이 길어져 불만족하는 수검자일지라도 직원친절도를 높게 인지할수록

재방문 의도가 높았다. 반면 소요시간에 만족하는 수검자들에게서 직원친절에 대해 만족하는 수준에 따라 재방문 의도 평균은 각각 8.365, 8.622, 그리고 9.516으로, 그 차이가 불만족 집단에 비해 상대적으로 크지 않았다. 이러한 분석 결과는, 건강검진의 소요시간이 많이 걸려 불만족을 느끼는 상황일수록 직원친절이 재방문 의도에 중요한 변수로 작용하는 조절효과가 있음을 나타낸다.

IV. 논의

본 연구는 건강검진 수검자가 그 기관에 건강검진을 위해 재방문하려는 의도에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 분석하고자 하였다. 이를 위해 종속변수를 재방문 의도로 하는 다중회귀분석을 수행하였는데, 독립변수로 인구사회학적 변수들(성별, 연령, 학력, 결혼, 지역)과 건강검진 서비스에 대한 만족도 관련 변수들(접수절차, 시설환경, 소요시간, 직원친절, 적정비용, 의사 상담)을 설정하였다. 그리고 건강검진 소요시간이 재방문 의도에 미치는 영향에 직원친절도의 조절효과가 있는지를 파악하기 위해, 재방문 의도에 대한 소요시간과 직원친절의 상호작용효과를 분석하였다.

먼저 본 연구의 대상을 통해 건강검진 수검자의 인구사회학적 특성을 보면, 성별 비율은 여성(59.35%)이 남성(40.65%)보다 높았다. 연령층에 따른 분포는 50세 이상이 절반에 가까운 45.94%였고, 학력은 대학교 이상이 전체 표본에서 50%를 차지하였다. 그리고 결혼 여부에 따른 분포는 기혼인 수검자가 82.5%, 지역은 도심에 거주하는 사람들이 86.6%였다. 이러한 결과는 여성이 남성보다 사회활동이 적어 상대적으로 건강검진 수검률이 높다는 연구(Sung, Park, Shin & Choi, 2005)와 남녀 모두 연령이 높을수록 건강검진을 많이 한다는 연구(Choi & Hwang, 2011)와 일치한다. 또한 남녀 모두에게서 학력 수준이 높을수록 건강검진 비율이 높다는 연구(Chun, Jang, Cho, Cho, & Moon, 2007)와 기혼 남성이 미혼 남성보다 건강검진을 더 많이 한다는 연구(Lee, 2012)와 일치한다. 지역과 관련하여서도 도심에 거주하는 사람들이 병원이나 검진기관 접근성이 좋아 읍면에 거주하는 사람들보다 수검률이 상대적으로 높다는 연구(Han et al., 2016; Kim & Ko, 2001; Kim, 2010) 결과와도 일치한다.

건강검진 수검자의 재방문 의도에 영향 미치는 요인에 대한 다중회귀분석을 수행한 결과, 인구사회학적 변수들 가운데 통계적으로 유의한 변수는 하나도 없었고, 건강검진 서비스의 만족도와 관련된 변수들이 유의한 영향을 미쳤다. 재방문 의도에 유의한 영향을 미치는 변수들의 상대적 영향력은 의사 상담이 가장 컸고, 그 다음으로 소요시간, 직원친절도, 적정비용, 접수절차의 순이었다(<Table 3>의 Model 2 참조). 이러한 결과는 건강검진 재방문 의도에

가장 영향을 미치는 변수가 의사 상담이라는 연구결과(Ha, 2002; Lee & Jung, 2006)와 일치하며, 재방문 의도와 가장 높은 상관관계를 보인 변수는 의사 상담이라는 Lee와 Jung (2006)의 연구와 일치한다. 시설환경 만족도가 재방문 의도에 유의한 영향을 미친다는 연구결과(Lee & Jung, 2006; Im & Choi, 2014)도 있는데, 본 연구에서는 시설환경 만족도와 재방문 의도는 유의한 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났지만 다중회귀분석 결과에서는 유의한 관계가 아니었다. 그리고 Kim과 Ko (2001)의 연구에서 검진 기관을 선택하는 이유로 저렴한 비용이 가장 많은 상대빈도를 보였는데, 본 연구에서 비용의 적정성은 재방문 의도에 유의한 영향을 미치지 않았다.

본 연구의 주된 관심은 건강검진 소요시간이 재방문 의도에 미치는 영향에 대하여 직원친절도의 조절효과가 존재하는지를 검증하는 것이었다. 이를 위해 다중회귀모형에 독립변수로 ‘소요시간 × 직원친절도’의 항을 추가하여 분석한 결과, 재방문 의도에 대한 두 변수의 상호작용 효과가 유의적이었다. 이는 소요시간이 재방문 의도에 미치는 영향이 직원친절도 수준에 따라 달라진다는 것을 의미한다. 이러한 관계를 시각화하기 위해 일반선형모델의 공분산분석(ANCOVA)으로 평균차이 검정을 수행하였다([Figure 2] 참조). 소요시간에 대한 불만족도가 ‘보통 이하’로 낮은 경우 직원친절에 대한 만족 수준이 높아질수록 재방문 의도 평균은 높았고 평균 차이 또한 상대적으로 컸다. 직원친절도 만족 수준이 ‘보통 이하’인 경우 재방문 의도 평균은 6.281이었고, ‘만족’하는 경우 재방문 의도 평균이 7.830이었으며, ‘매우 만족’하는 경우 9.026이었다. 반면에 수검자가 소요시간에 대해 ‘만족’ 이상으로 인지하는 경우 직원친절도 만족 수준이 ‘보통 이하’, ‘만족’, ‘매우 만족’일 때 재방문 의도의 평균은 각각 8.365, 8.622, 9.516으로 상대적으로 높았다. 소요시간에 대해 ‘만족’ 이상일 때 직원친절도 만족 수준에 따라 재방문 의도 평균 차이는 1.115(8.365→9.516)로 크지 않았으나, 소요시간에 대해 ‘보통 이하’로 불만족하는 경우 재방문 의도 평균 차이는 2.745(6.281→9.026)로 크게 나타났다. 이는 소요시간이 길어져 재방문 의도에 부정적인 영향을 미치게 된다고 하더라도, 직원친절도가 높다고 인지하는 경우 수검자들의 재방문 의도가 높아진다는 것을 의미한다.

본 연구에서 건강검진 소요시간은 의사 상담 다음으로

재방문 의도에 영향을 미치는 변수였다. 직원친절에 대해 ‘매우 만족’으로 인지하는 경우, 소요시간에 만족하지 못할 때 재방문 의도 평균은 9.026이었고, 소요시간에 만족할 때 재방문 의도 평균은 9.516으로 그 차이가 0.490로서 크지 않았다. 이는 수검자가 직원에 대해 매우 친절하다고 인지하는 경우, 소요시간이 재방문 의도에 큰 영향을 미치지 않을 수 있다는 것을 의미한다. 반면 직원친절을 ‘보통 이하’로 인식하는 경우, 소요시간에 만족하지 못할 때 재방문 의도 평균은 6.281인 반면, 소요시간에 만족할 때 재방문 의도 평균은 8.365로 그 차이가 2.084로서 상대적으로 컸다. 이러한 결과는 소요시간이 재방문 의도에 미치는 음(-)의 영향을 직원친절도의 향상을 통해 완화시킬 수 있음을 제시한다.

V. 결론

건강검진은 일회성 의료서비스가 아니라 생애주기에 따라 지속적으로 이루어져야 한다는 측면에서, 수검자의 재방문 의도는 검진기관의 수익성에 영향을 미치는 중요한 요소이다. 선행 연구들에서 고객만족도가 재방문 의도에 영향을 미치며(Jun, 2004), 고객만족도와 관련된 하위 요인들로서 의사 상담, 의료시설환경, 브랜드 인지도, 직원친절, 적정비용, 접근성 등을 제시하였다(Ha, 2002; Im & Choi, 2014; Lee & Jung, 2006). 본 연구에서 인구사회학적 변수들과 함께 고객만족도 관련 변수들이 재방문 의도에 미치는 영향을 다중회귀분석을 통해 통합적으로 분석한 결과, 재방문 의도에 유의한 영향을 미치는 변수들의 상대적 영향력은 의사 상담 > 소요시간 > 직원친절도 > 적정비용 > 접수절차의 순이었다.

건강검진 소요시간은 상황에 따라 변동이 있는 요인이며, 특히 주말이나 연말에 많은 수검자로 인한 대기시간의 증가는 고객 불만족을 발생시키는 원인이 된다. 본 연구에서 소요시간이 재방문 의도에 미치는 영향은 직원친절도의 수준에 따라 달라지는 조절효과가 존재했다. 즉 높은 수준의 직원친절도는 소요시간이 재방문 의도에 미치는 부정적인 영향을 완화하는 반면, 낮은 수준의 직원친절도는 소요시간이 재방문 의도에 미치는 부정적인 영향을 강화하였다. 이는 소요시간이 증가할 것으로 예측되는 상황

에서, 소요시간이 재방문 의도에 미치는 음(-)의 영향을 완화하기 위해 직원친절도의 수준을 높이는 개입전략을 사용할 수 있다는 것을 의미한다.

하지만 본 연구는 KAHP 강원지부 1개 기관에서 건강검진을 받은 수검자를 대상으로 수행하였기 때문에, 연구 결과를 우리나라 전체 건강검진 수검자에게로 일반화하는 데는 한계가 있다. 따라서 연구 대상을 더 많은 지역과 의료기관으로 확대하여 연구결과를 일반화할 수 있는 추가 연구가 필요하다. 최근 특정 고객군에 초점을 두고 맞춤형 건강검진 프로그램을 제공하거나, 건강검진과 함께 건강증진 프로그램도 함께 제공하여 다른 검진기관과 차별화하는 의료기관이 증가하고 있다. 이러한 시도가 재방문 의도에 미치는 영향을 연구하는 것도 향후 과제가 될 것이다.

References

- Choi R., & Hwang, B. D. (2011). Use characteristics of health examinations services from health insurance subscribers. *The Korea Contents Society*, 11(2), 331-340. doi: 10.5392/jkca.2011.11.2.331.
- Chun, E. J., Jang, S. N., Cho, S. L., Cho, Y. T., & Moon, O. R. (2007). Disparities in participation in health examination by socio-economic position among adult Seoul residents. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 40(5), 345-350. doi: 10.3961/jpmp.2007.40.5.345.
- Ha, E. J. (2002). *Affecting factors on choice and satisfaction of comprehensive medical examination among consumers of a medical examination center in Pusan*. (Unpublished master's thesis). Graduate school of public health, Inje University.
- Han, S. H., Jo, E. H., Son, J. A., & So, E. S. (2016). Factors association national health screening program participation according to sex in Korean: Using the fifth Korea national health and nutrition examination survey (KNHANES VI, 2013). *Korean Journal Health Education Promotion*, 33(3), 37-48. doi: 10.14367/kjhep.2016.33.3.37
- Im, B. H., & Choi, H. S. (2014). Determination factors and satisfaction of health screening center by health examination at hospital. *Journal of Digital Convergence*, 12(12), 457-467. doi: 10.14400/JDC.2014.12.12.457.
- Jun, E. J. (2004). *Study on customers' revisit willingness in accordance with satisfaction in medical checkup at university hospital*. (Unpublished master's thesis). Dankook University, Cheonan, Korea.

- Kim, E. J., & Ko, S. D. (2001). An analysis on factors associated with the satisfaction of health screening programs, *Health & Welfare*, 4, 78-92.
- Kim, H. K., & Ryu, H. G. (2001). Factor affecting the satisfaction and revisit intension of health promotion center in a university hospital. *Korean Society of Hospital Management*, 6(3), 5-24.
- Kim, H. S. (2010). *A study on the efficient policy of health examination based on comparing private health sector with public health sector*. (Unpublished Doctoral dissertation). Kyung Hee University, Seoul.
- Kim, W., Kim, M. H., Shim, G. B., & Shin, M. J. (2013). A study on the satisfaction of health examination for national health insurance service: Target of medical examinee in Busan. *Korea Convergence Society*, 4(2), 1-8.
- Lee, H. J., & Min, I. S. (2015). Review of hospital management trend with health care policy. *Korean Society of Hospital Management, Special Vol*(3), 41-50.
- Lee, J. C., Lee, J. W., & Kim, K. H. (2017). Relationship between military officer health examination service quality, customer satisfaction, and behavioral intention. *Journal of Digital Convergence*, 15(1), 301-309.
- Lee, W. C., & Lee, S. Y. (2010). National health screening program of Korea. *Journal of Korean Medicine Association*, 53(5), 363-370. doi: 10.5124/jkma.2010.53.5.363.
- Lee, Y. S. (2012). Marital status, health behaviors and health status for middle-aged men and women in Korea. *The Population Association Korea*, 35(2), 103-131. doi: 10.4082/kjfm.2012.33.6.390.
- Lee, Y. S., & Jung, M. S. (2006). The effects of the customer satisfaction of general health examination service on their revisiting intention and change of health belief, self-efficacy and health promoting behavior. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 12(1), 94-103.
- Ministry of Health & Welfare. (2018). *2018 The health screening program guide*. Retrieved from <http://library.mohw.go.kr>.
- National Health Insurance Corporation. (2016). *2016 Analysis of health screening results*. Retrieved from <http://www.nhis.or.kr/bbs7/boards/B0039/24877>
- Sung, N. Y., Park, E. C., Shin, H. R., & Choi, K. S. (2005). Participation rate and related socio-demographic factors in the national cancer screening program. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 38(1), 93-100.