

## 2024년 CS 이행과제

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      |                    |                   |                                                                             |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 과제명 <sup>①</sup>        | 유치의료기관 멘토링 추진을 통한 신규기관 경쟁력 확대 및 역량강화를 통한 만족도 제고                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      |                    | 과제유형 <sup>②</sup> | <input type="checkbox"/> 기존개선형<br><input checked="" type="checkbox"/> 신규발굴형 |
| 부서명                     | 의료웰니스팀                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 담당자명 | 김혜지                | 직급                | 5급                                                                          |
| 가점여부 <sup>③</sup>       | <input type="checkbox"/> 고객접점시설 교육 이수                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |                    |                   |                                                                             |
| 서비스차원 <sup>④</sup>      | 서비스 과정                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | 서비스요소 <sup>⑤</sup> | 접근성               |                                                                             |
| 추진배경 <sup>⑥</sup>       | • 2023년도 상시 및 정기회의를 통해 유치의료기관 의견 수렴                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |                    |                   |                                                                             |
| 고객 의견수렴 여부 <sup>⑦</sup> | • 4분기 팀메디컬인천 정례회의에서 신규 유치의료기관의 마케팅 활성화 및 지원을 위한 우수기관과의 교류 확대에 대한 요구 수렴                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |                    |                   |                                                                             |
| 해결방안 <sup>⑧</sup>       | • 2024년 팀메디컬인천 역량강화 지원심사에서 우수 기관으로 선정된 주요 상급병원의 의무사항으로 멘토링을 실시<br>• 자체적 또는 인천관광공사 추천을 통해 멘티 기관 선정, 외국인환자 유치 노하우 전수 등 수용태세 및 기반 마련을 위한 효과적인 지원 실시<br>• 별도의 날짜를 지정하여 우수 의료기관에서 실시하는 정기 멘토링과 국내외 공동 유치마케팅 참여 시, 상담 노하우, 네트워킹 확대 등을 지원하는 수시멘토링 실시                                                                                                                                                                                                                                                             |      |                    |                   |                                                                             |
| 추진성과 <sup>⑨</sup>       | • (해외마케팅 노하우 전수) 카자흐스탄(7월), 우즈베키스탄·키르기스스탄(10월), 베트남(11월) 설명회에서 상급종합병원이 외국인환자 유치마케팅 신규 추진 의료기관을 대상으로 주요 의료관광 에이전시 관계자 소개, 인천성모병원 원격진료센터를 중심으로 한 해외 마케팅 사례 소개 등 역량강화를 위한 마케팅 기법 전수<br>⇒ 성공적인 B2B상담 (5개 기관 95건 실시)<br>* 카자흐스탄 : 2개 기관 42건 실시<br>* 우즈베키스탄 : 1개 기관 17건 실시<br>* 키르기스스탄 : 1개 기관 20건 실시<br>* 베트남 : 1개 기관 16건 실시<br>• (수용태세 개선) 외국인환자 유치를 위한 주요 시장 외국어 코디네이터 배치, 시장별 타겟 상품 개발 및 주요 관계자 팸투어 등 실시를 통한 집중 마케팅 등 전수<br>⇒ 신규 추진 의료기관에서 어권별 코디네이터 채용 및 내부 건의 등 멘토링 내용 실질적 활용<br>• 멘토링 8개 기관 참여, 4회 실시 완료 |      |                    |                   |                                                                             |