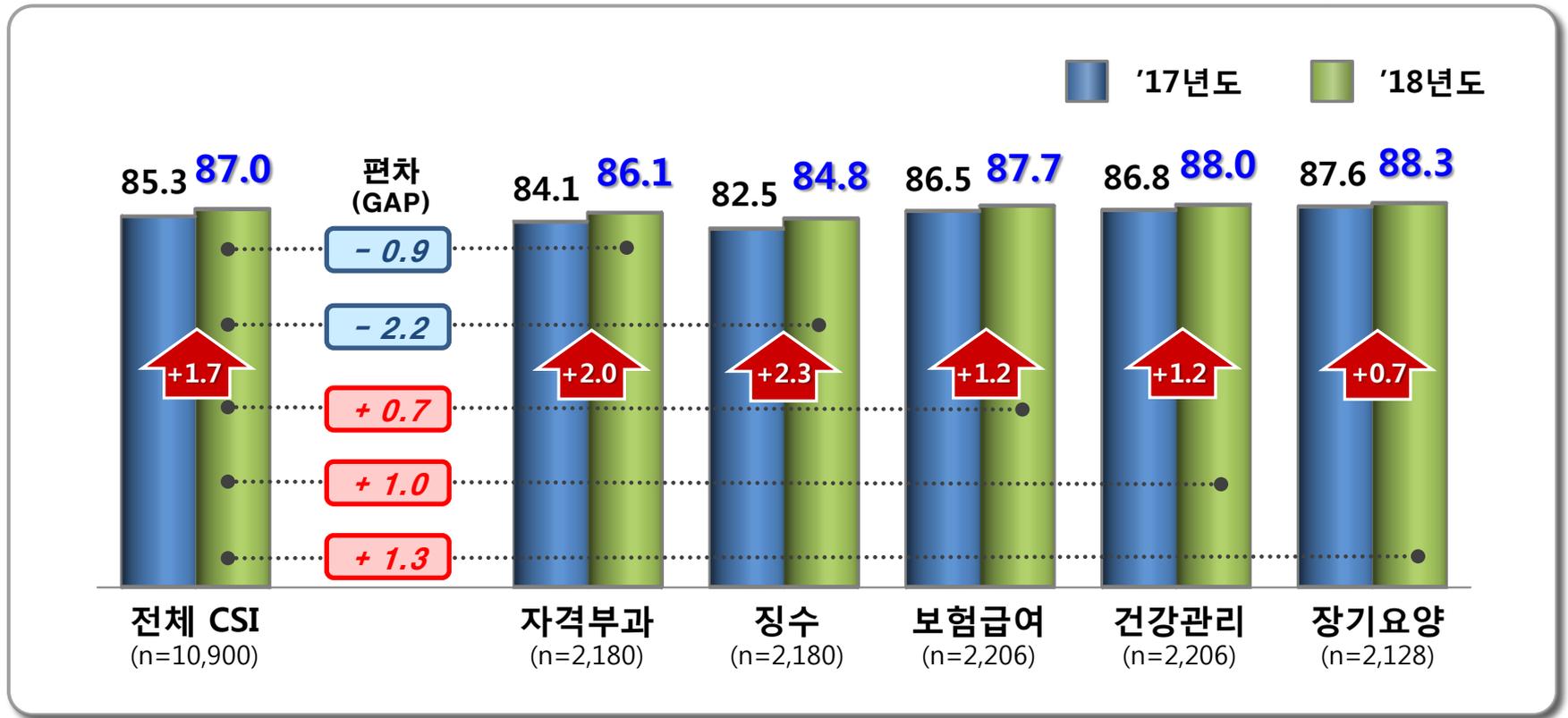


2018년 제1차 자체 고객만족도 조사 결과

- 국민건강보험공단의 '18년 제1차 자체 고객만족도는 87.0점으로 '17년(85.3점) 대비 +1.7점 상승
- 업무유형별로는 '장기요양'(88.3점) > '건강관리'(88.0점) > '보험급여'(87.7점) > '자격부과'(86.1점) > '징수'(84.8점) 순으로 나타남

(단위 : 100점 만점)



주1) CSI : 고객만족도 지수 (Customer Satisfaction Index)

주2) 편차(GAP) = 업무유형별 만족도 - 전체 CSI