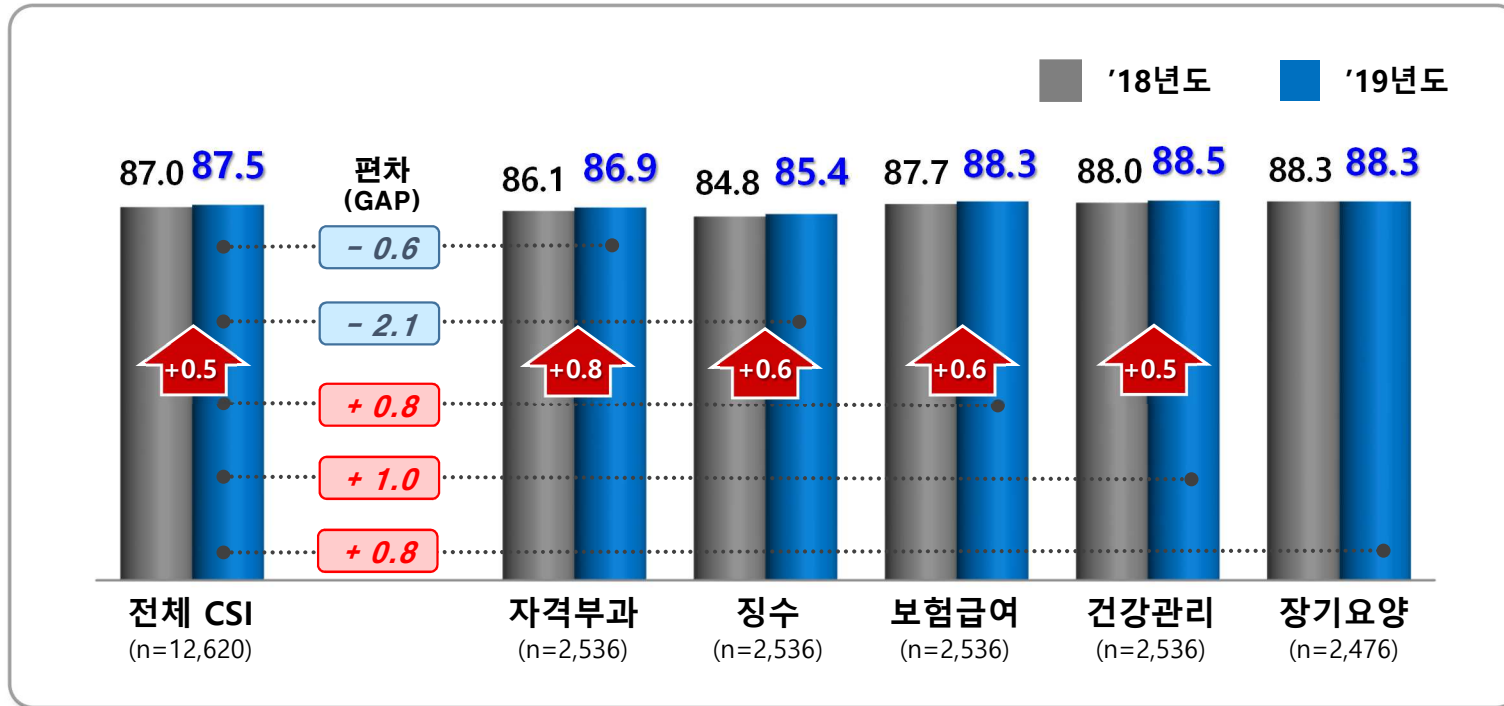


2019년도 제1차 자체 고객만족도 조사 결과

- 국민건강보험공단의 '19년도 제1차 자체 고객만족도는 87.5점으로 '18년(87.0점) 대비 +0.5점 상승
- 업무유형별로는 '건강관리'(88.5점) > '장기요양'(88.3점) = '보험급여'(88.3점) > '자격부과'(86.9점) > '징수'(85.4점) 순으로 나타남

(단위 : 점)



주1) CSI : 고객만족도 지수 (Customer Satisfaction Index)

주2) 편차(GAP) = 업무유형별 만족도 - 전체 CSI