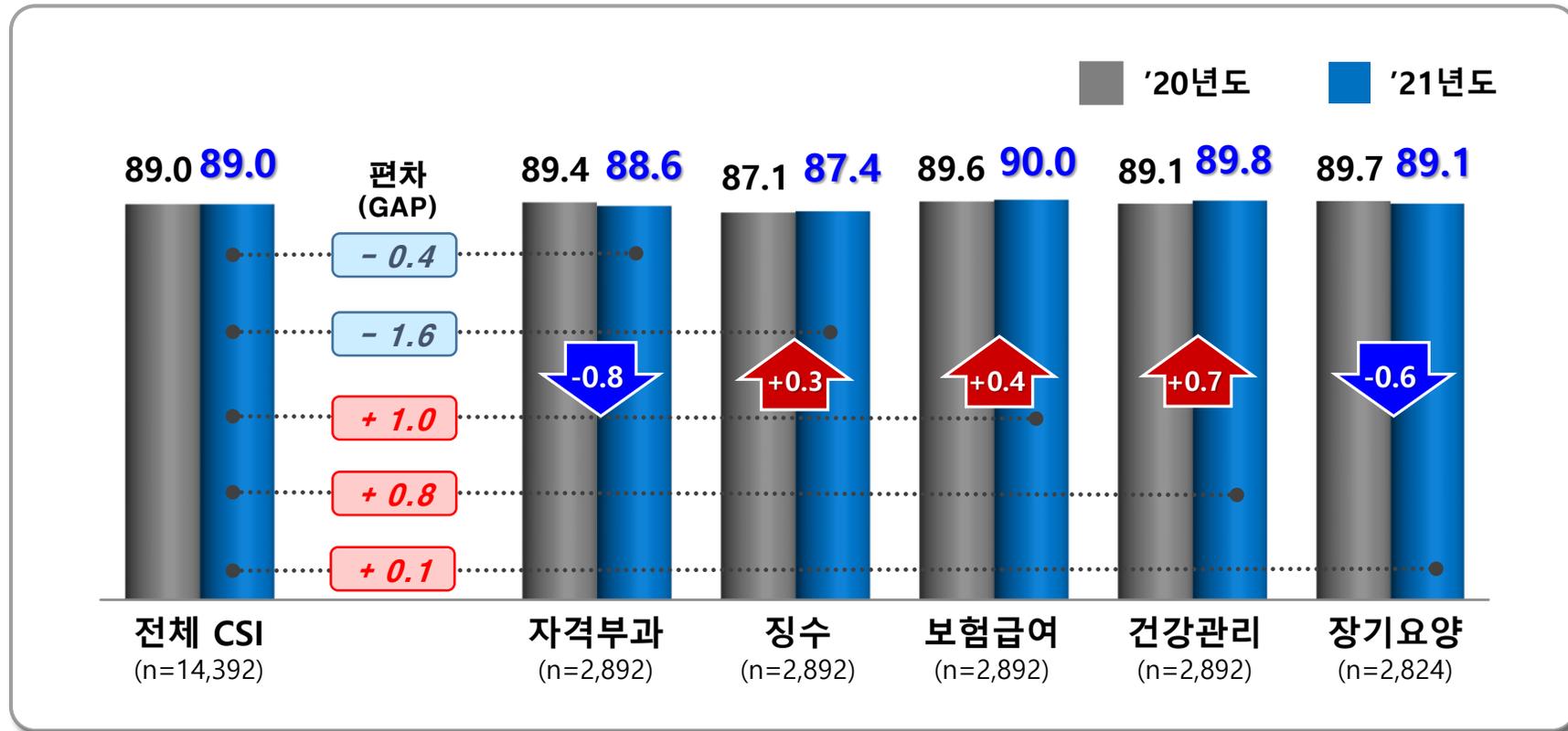


2021년도 제1차 자체 고객만족도 조사 결과

- 국민건강보험공단의 '21년도 제1차 자체 고객만족도는 89.0점으로 전년도와 동일
- 업무유형별로는 '보험급여'(90.0점) > '건강관리'(89.8점) > '장기요양'(89.1점) > '자격부과'(88.6점) > '징수'(87.4점) 순으로 나타남

(단위 : 점)



주1) CSI : 고객만족도 지수 (Customer Satisfaction Index)

주2) 편차(GAP) = 업무유형별 만족도 - 전체 CSI