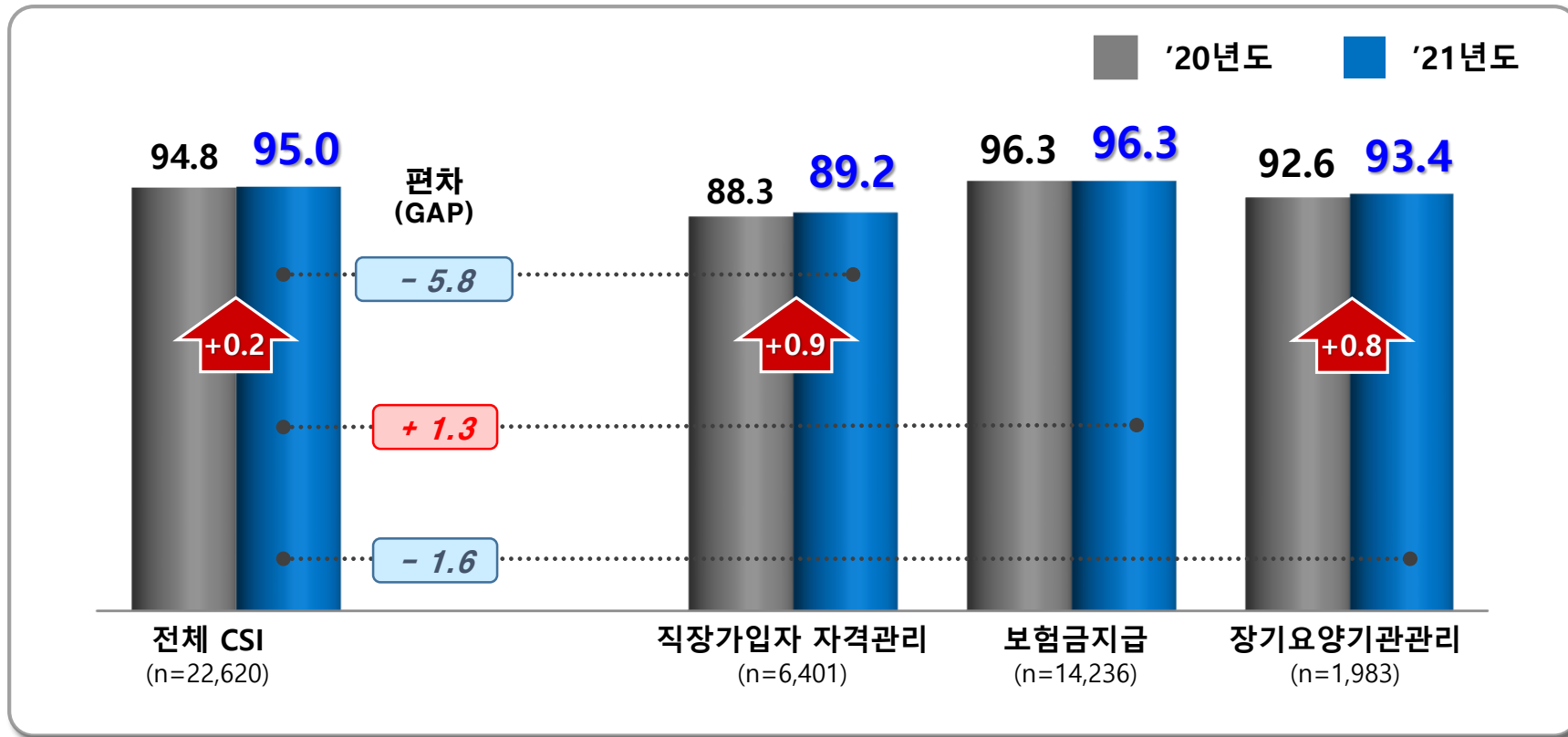


2021년도 제2차 자체 고객만족도 조사 결과

- 국민건강보험공단의 '21년도 제2차 자체 고객만족도는 95.0점으로 '20년도(94.8점) 대비 0.2점 상승
- 조사대상 사업별로는 '보험금지급'(96.3점) > '장기요양기관관리'(93.4점) > '직장가입자 자격관리'(89.2점) 순으로 나타남
 ※ 명칭변경(정수 → 직장가입자 자격관리), 코로나19로 장기요양수급자 방문조사 미 실시 (단위 : 점)



주1) CSI : 고객만족도 지수 (Customer Satisfaction Index)

주2) 편차(GAP) = 사업별 만족도 - 전체 CSI