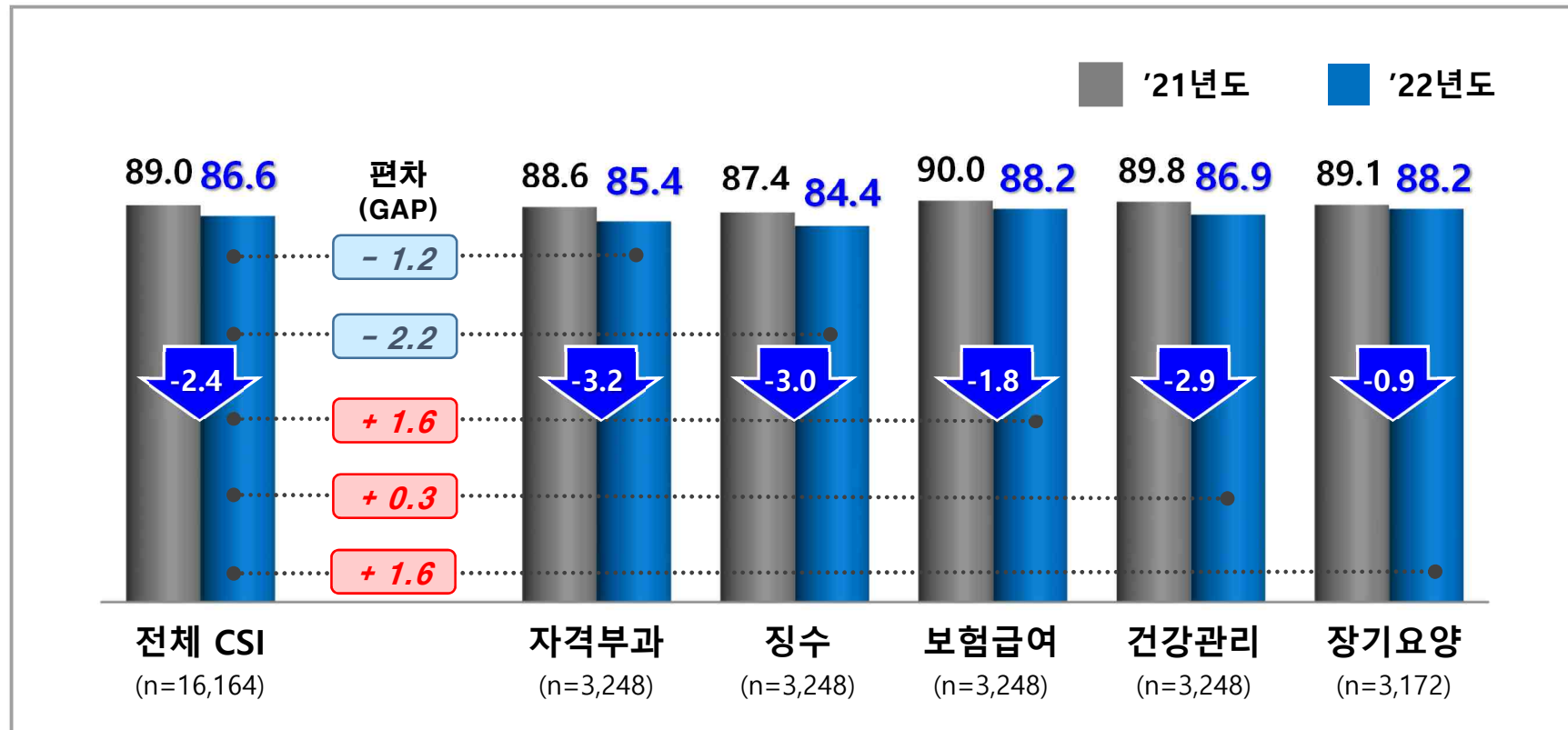


# 2022년도 제1차 자체 고객만족도 조사 결과

- 국민건강보험공단의 '22년도 제1차 자체 고객만족도는 86.6점으로 '21년도(89.0점) 대비 2.4점 하락
- 업무유형별로는 '보험급여', '장기요양'(88.2점 동점) > '건강관리'(86.9점) > '자격부과'(85.4점) > '징수'(84.4점) 순으로 나타남

(단위 : 점)



주1) CSI : 고객만족도 지수 (Customer Satisfaction Index)

주2) 편차(GAP) = 업무유형별 만족도 - 전체 CSI