2024년도 제1차 자체 고객만족도 조사 결과

- 국민건강보험공단의 '24년도 제1차 자체 고객만족도는 87.2점으로 '23년도(86.9점) 대비 0.3점 상승
- 업무유형별로는 '장기요양' (88.5점) > '건강관리'(87.8점) > '보험급여'(87.7점) > '자격부과'(86.3점) > '징수'(85.8점) 순으로 나타남

(단위:점) ′23년도 ′24년도 84.3 85.8 88.5 87.7 87.3 87.8 86.987.2 88.3 88.5 85.9 **86.3** 편차 -0.8 0.5+ן +0.2 (GAP) - 0.9 - 1.4 + 0.5 + 0.6 전체 CSI 자격부과 징수 건강관리 장기요양 보험급여 (n=16,164)(n=3,248)(n=3,248)(n=3,248)(n=3,248)(n=3,172)

주1) CSI: 고객만족도 지수 (Customer Satisfaction Index)

주2) 편차(GAP) = 업무유형별 만족도 - 전체 CSI