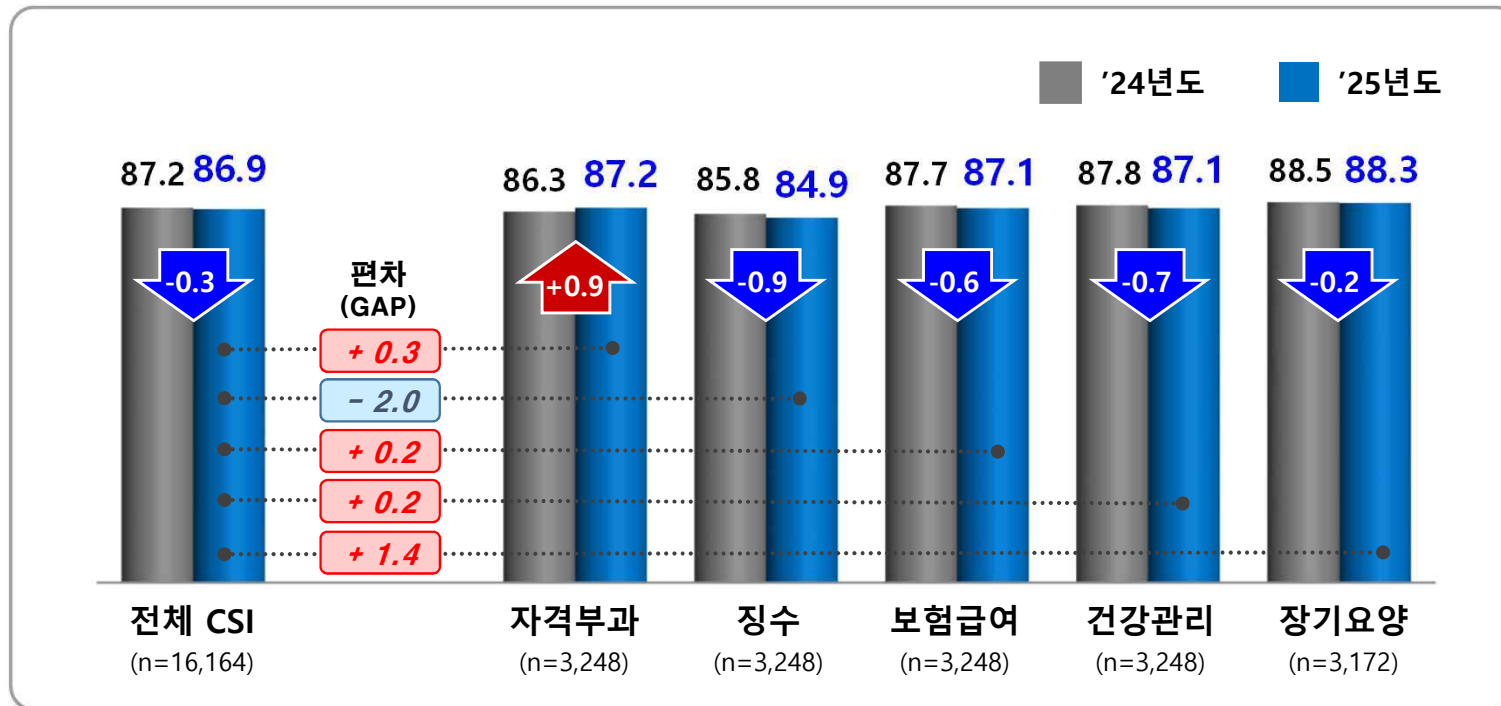


2025년도 제1차 자체 고객만족도 조사 결과

- 국민건강보험공단의 '25년도 제1차 자체 고객만족도는 86.9점으로 '24년도(87.2점) 대비 0.3점 하락
- 업무유형별로는 '장기요양' (88.3점) > '자격부과'(87.2점) > '보험급여' 및 '건강관리'(87.1점) > '징수'(84.9점) 순으로 나타남

(단위 : 점)



주1) CSI : 고객만족도 지수 (Customer Satisfaction Index)

주2) 편차(GAP) = 업무유형별 만족도 - 전체 CSI