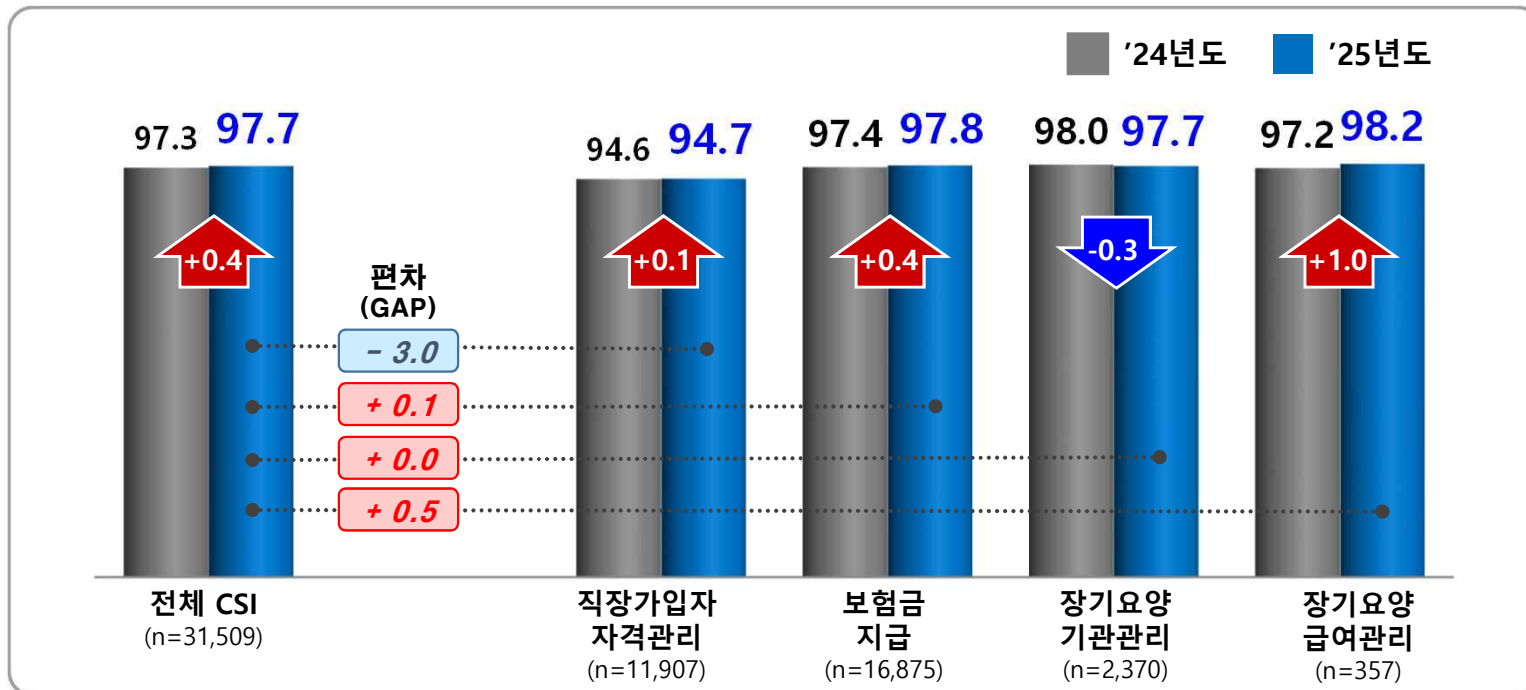


# 2025년도 제2차 자체 고객만족도 조사 결과

- 국민건강보험공단의 '25년도 제2차 자체 고객만족도는 97.7점으로 '24년도(97.3점) 대비 0.4점 상승
- 조사대상별로는 '장기요양급여관리' (98.2점) > '보험금지급' (97.8점) > '장기요양기관관리'(97.7점) > '직장가입자 자격관리'(94.7점) 순으로 나타남

(단위 : 점)



주1) CSI : 고객만족도 지수 (Customer Satisfaction Index)

주2) 편차(GAP) = 사업별 만족도 - 전체 CSI