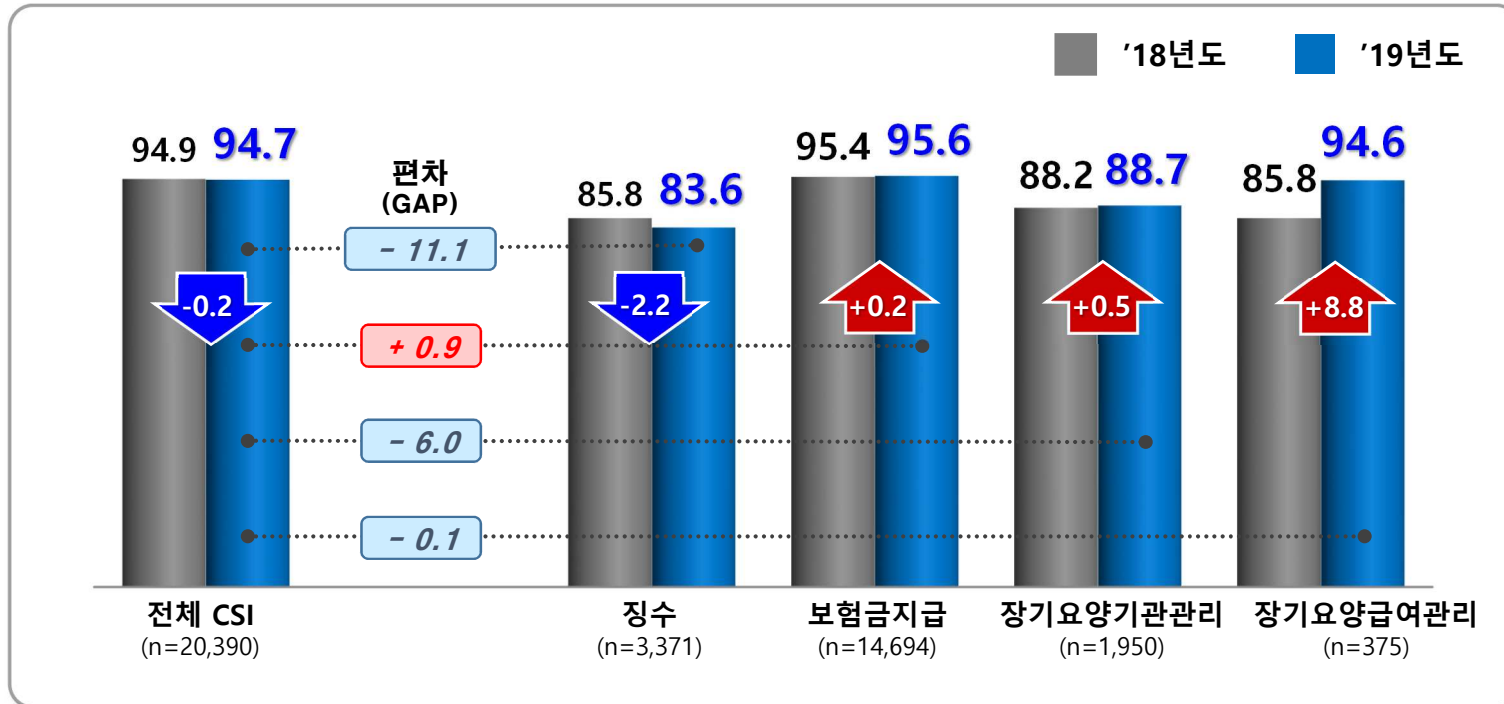


2019년도 제2차 자체 고객만족도 조사 결과

- 국민건강보험공단의 '19년도 제2차 자체 고객만족도는 94.7점으로 '18년도(94.9점) 대비 0.2점 하락
- 조사대상 사업별로는 '보험금지급'(95.6점) > '장기요양급여관리'(94.6점) > '장기요양기관관리'(88.7점) > '징수'(83.6점) 순으로 나타남

(단위 : 점)



주1) CSI : 고객만족도 지수 (Customer Satisfaction Index)

주2) 편차(GAP) = 사업별 만족도 - 전체 CSI