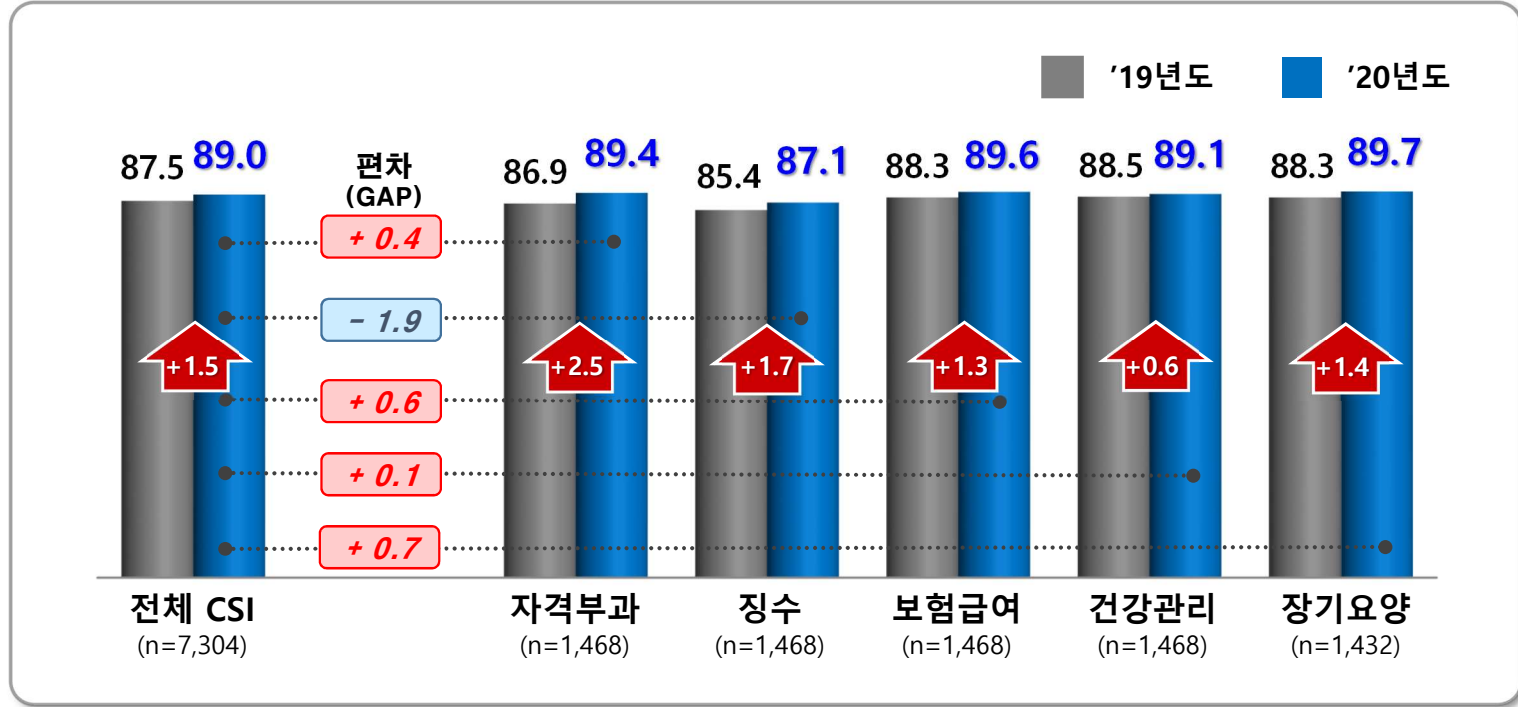


2020년도 제1차 자체 고객만족도 조사 결과

- 국민건강보험공단의 '20년도 제1차 자체 고객만족도는 89.0점으로 '19년(87.5점) 대비 +1.5점 상승
 - 업무유형별로는 '장기요양'(89.7점) > '보험급여'(89.6점) > '자격부과'(89.4점) > '건강관리'(89.1점) > '징수'(87.1점) 순으로 나타남
- (단위 : 점)



주1) CSI : 고객만족도 지수 (Customer Satisfaction Index)
 주2) 편차(GAP) = 업무유형별 만족도 - 전체 CSI