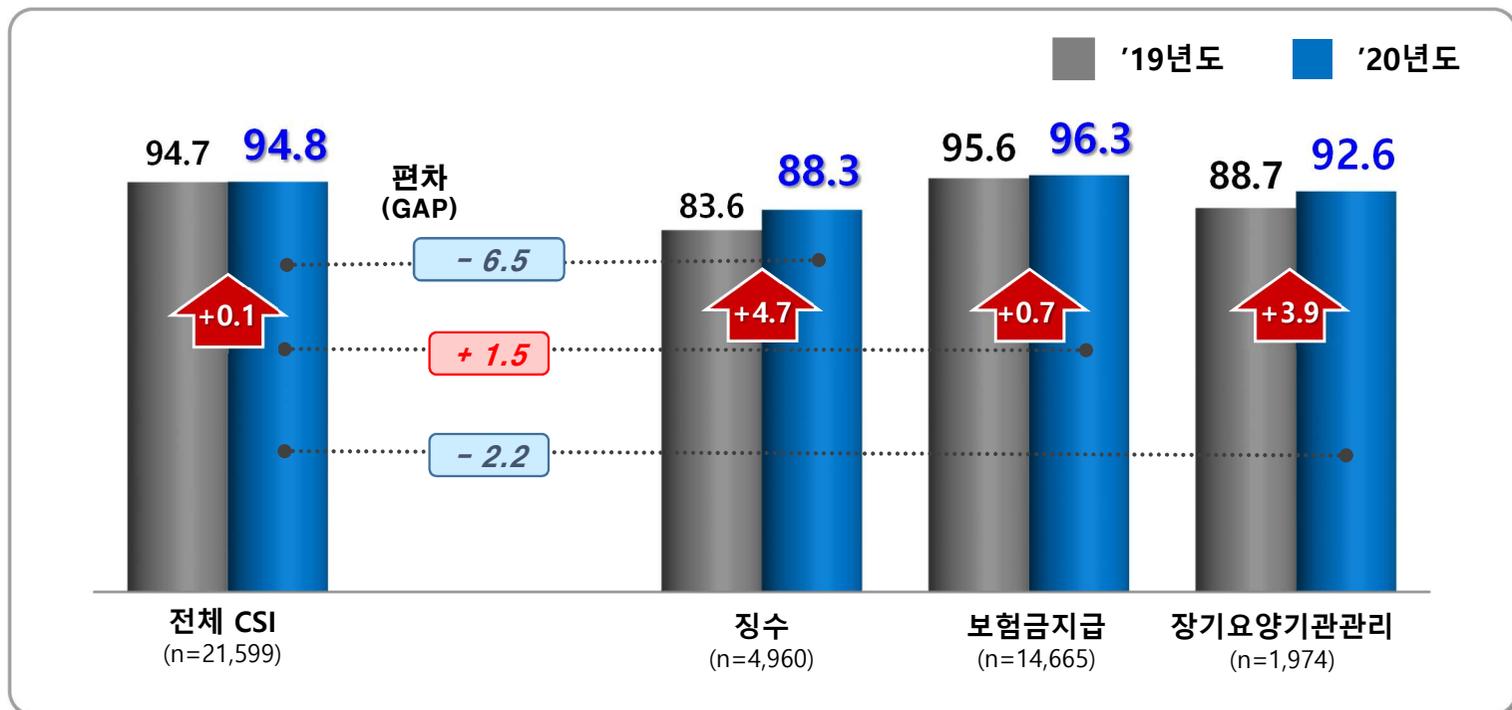


# 2020년도 제2차 자체 고객만족도 조사 결과

- 국민건강보험공단의 '20년도 제2차 자체 고객만족도는 94.8점으로 '19년도(94.7점) 대비 0.1점 상승
  - 조사대상 사업별로는 '보험금지급'(96.3점) > '장기요양기관관리'(92.6점) > '징수'(88.3점) 순으로 나타남
- ※ '20년도 장기요양수급자 조사(방문조사)는 코로나19로 미 실시 (단위 : 점)



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