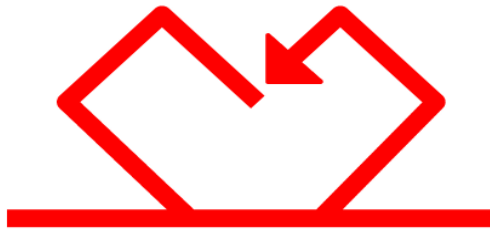


[강연자료]



The 2nd Nonprofit Conference
제2회 비영리컨퍼런스

희망적 모금해법, 바로 여기에

비영리단체를 지속가능하게 만드는 한국형 모금솔루션을 제시한다!

일시 2009.10.19(월) ▶ 10.20(화)

장소 서울교육문화회관

 아름다운재단
The Beautiful Foundation

NAVER 해피빈



아름다운재단의 기부자지원 프로그램

제2회 비영리컨퍼런스 발표자료
“참여,만족,성장하는 기부자(회원)프로그램”
2009.10.19.

전현경 사무국장
연미영 기부자지원팀 팀장





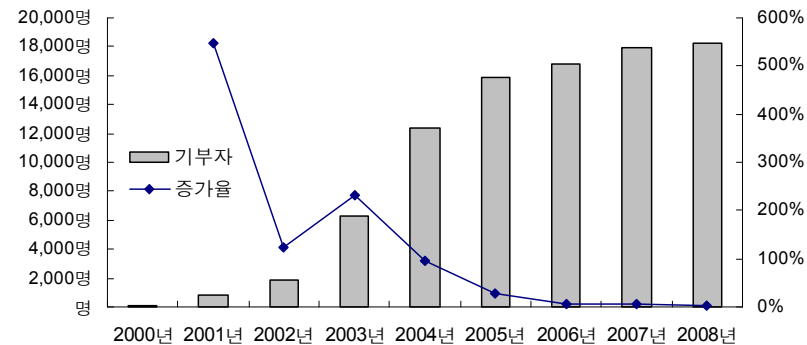
- 2000년 8월, 한국의 건강한 나눔문화를 확산시키기 위해 설립된 시민공익재단입니다.
- 주요사업
 - 아름다운 1%나눔 캠페인
생활 속 1% 나눔, 재능과 전문성 나눔, 기부선물
 - 기부컨설팅
맞춤형기금, 기업사회공헌, 유산나눔
 - 사회적 약자/소수자, 공익활동 지원
 - 교육, 연구, 출판
 - 공익변호사그룹 공감 (해피빈, 아름다운가게)

기부규모 (2008년 기준)

연 수입 : 145억 / 연 지출 : 118억

납부기부자 : 17,258명 / 신규 3,415명

누적기부자 : 33,685명 / 89,161명



기부자 프로그램 업무담당

- 팀명 : 기부자만족 -> 기부자 지원팀
- 위상 : 데이터관리 -> 민원처리 -> 기부자성장과 모금

처음엔 우리가 기부자
최전방에서
재단을 설명해내야 하는
팀이라고
생각했어요

하지만
그런 태도를 가질수록
기부자를 만나기
힘들어졌지요

지금은
기부자의 이야기를
재단으로 들여오는 팀이
라고 생각해요.
우리는
“기부자 중심”
가치에 기반해서
기부자를 지지하고 돕는
일을 사명으로 합니다.



연미영 . 02-730-1235(#254)



박혜윤 . 02-730-1235(#175)



이지원 . 02-730-1235(#270)

nanum@beautifulfund.org

기부자 프로그램 - 1. 전체보기

[일반 프로그램]

첫 입금 감사카드

온라인 뉴스레터

재단발간잡지

처음자리마음자리

뷰티풀데이

재단 오픈하우스

나눔의 식탁

기부금영수증

애뉴얼리포트

[지속과 성장]

나눔생일카드

리마인드카드

기부자 방문보고

Site Visit

[헤어짐]

해지자 감사카드

[일상소통]

기부자의 뜰

전화응대

기부자취재

기부자 프로그램 - 2. 컨셉 있는 DM



1. 첫 입금 감사카드(자석액자포함)

기부일시, 방법, 금액포함 기부사실의 확인

2. 나눔생일 카드

당신의 첫 기부를 기억합니다. 써프라이즈~!

3. 리마인드 카드(사진프레임,컵받침 포함)

당신의 기부사실을 자연스럽게 오픈하세요.

4. 해지자 감사카드

기부완료의 기록 + 감사 + 앞으로의 기약

기부자 프로그램 - 3. 높은 멤버십을 만드는 만남



처음자리,마음자리(새 기부자)

재단소개 중심

프로그램 패키지

뷰티풀데이(지속 기부자)

- 명사초청 나눔특강(이철수, 김용택)
- 지역투어
- 장기기부자 초대

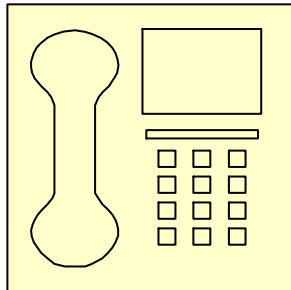
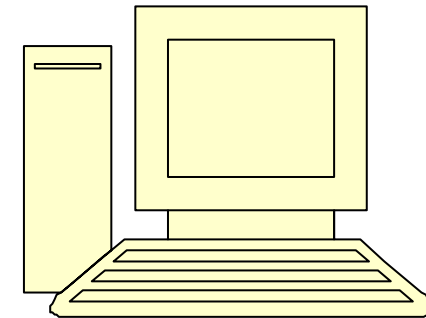


기부자 프로그램 - 3. 높은 멤버십을 만드는 만남



기부자 프로그램 - 4. 뒷모습이 더 아름다운 헤어짐

1. 기부 해지버튼을 굳지 숨기지 않는다
2. '기부해지신청'과 '일시정지'를 구분한다



3. 해지의 뜻을 인정하고 이유와 그간 불편사항을 청해 듣는다
4. 오랜 기부자일 경우 금액을 낮추어 지속해줄 것을 부탁한다
5. 그간의 기부를 감사하고, 이후 더 좋은 만남을 기약한다

프로그램 기획의 근거

1. 상식/모금 일반론

- 감사, 감사, 또 감사하라. 요청, 요청, 그리고 또 요청하라.

2. 기부자 통계 분석

- 30대(50%), 서울/경기(65%), 온라인기부신청, CMS

3. 기부자 피드백 분석

- 지원사업 외 비용사용에 민감함. 사업내용에 대한 관심 많음

4. 비용산출

- 인당 평균 기부금 / 평균 프로그램 비용 대비
(예. DM-1,000원, 행사-10,000원)

경험에서 배운 점 1. 기록/데이터/통계의 힘

- 기부지속평균
-> 나눔생일카드 / 4년차 리마인드카드
- 정기 기부금액 정체 -> 증액 TM
- 기부신청년도별 장기기부자 비율
-> 개별화 서비스 강화
- 기부신청과정상 자주 오는 문의
-> 온라인 / 기부구조 개선사항
- 돌잔치/아이 생일 기부 문의 -> 기부선물 캠페인



경험에서 배운 점 2. 상징적 관계 맺음

- > 오픈 하우스, 지역 기부자 모임의 중요성
- > 한 명의 기부자를 예우하는 모습의 중요성
- > 기존 기부자에게 언론홍보의 의미

경험에서 배운 점 3. 개별화의 힘

- > 나눔가계부에서 가장 열독률 높은 페이지는?

경험에서 배운 점 4. 디테일의 힘

- > 전화응대, 행사세팅, 진행의 세밀한 점검

경험에서 배운 점 5. 기부자의 힘

- > 소장할 수 있는 기념품의 필요성
- > 기부자 행사 참여자 중 실제 기부자의 비율은?

경험에서 배운 점 6. 조직의 힘

- > 기부자의 소식을 시시콜콜 공유하는 이유
- > 아름다운재단'식' 전화응대문화
- > 진정한 소통은 듣고 반영하여 변화된 모습을 보여주는 것

강조하고 싶은 점

1. 업무 조직 체계화 : 일의 종류와 순서 설계
2. 정책과 제도 정비 : 일관된 정책
3. 시스템 구축

추천하고 싶은 심화학습방법

직접 기부자가 되어보기





지상에서 가장 아름다운 1%



아름다운재단
The Beautiful Foundation