

전장에서 군대를 철수하고도 승리를 바랄 것인가?

이 성 수

선문대 상담·산업심리학과 교수 | leesdda@sunmoon.ac.kr

19세기 말 미국에서 가장 큰 백화점을 세운 John Wanamaker는 광고를 “고층빌딩 사옥의 창문을 열고 현찰 뭉치를 바깥에 뿌리는 것”이라고 말했다. 아마도 ‘광고비=소모적 비용’이라는 부정적 등식을 갖고 있었던 것임에 틀림없다. 광고의 기본적인 기능은 소비자로 하여금 광고되는 브랜드를 기억하고 좋은 호감을 갖게 하여 구매 및 재구매를 촉진하는 것이다.

광고는 기업활동의 축약

브랜드의 가치가 중요해지면서 이제는 광고를 투자가 아닌 비용으로 보는 견해가 많이 사라지고 있다고는 하지만, 반드시 그런 것만도 아닌 것 같다. 올해보다 경기가 어려웠던 2008년 말 한국광고주협회의 조사에 따르면 광고주의 70%가 2009년 광고예산을 줄이겠다고 응답한 것만 봐도 그렇다.

그러나 광고를 하지 않겠다는 것은 차별화가 가능한 새로운 활동을 하지 않겠다는 말과 같다. 소비자의 마음속에 의미 있는 아무 것도 심어주지 않겠다는 것을 말한다. 소비자의 마음속에서 흐릿해진 브랜드에게는 실적 악화만이 있을 뿐이다. 실제로 거래소에 상장된 비금융기업 중 375개 사를 대상으로 1998년 외환위기 전후의 성과를 비교 분석한 것을 보면, 외환위기 전에 성과가 좋았던 기업 중 외환위기를 거치면서 광고비를 대폭 삭감한 기업의 67%는 외환위기 이후 성과가 악화된 것으로 나타났다. 반면, 외환위기 전에 성과가 좋지 않았던 기업의 23%는 강력한 구조조정의 압박 속에서도 광고비 축소를 작게 하는 공격적 마케팅을 통해 외환위기 이후에는 성과가 좋아졌다. 예를 들어 웅진코웨이의 정수기 렌탈사업은 발상의 전환을 통한



웅진코웨이

공격적 마케팅의 성공적인 예가 될 것이다. 외환위기 시절 100만 원이 넘는 고가의 정수기를 ‘비싸서 안 산다면 빌려준다’는 역발상을 실천에 옮긴 것이다.

광고 중단 = 군사적 철수

기업 간 경쟁이 치열하다. 총성 없는 전쟁이라고까지 말한다. 그런데 그 전쟁터는 어디일까? □□시장? ○○백화점? △△마트?

이곳도 중요하기는 하지만 가장 중요한 핵심 전쟁터는 우리의 마음속이다. 한 번 마음속에 들어온 브랜드라고 해서 소비자들이 늘 그것에 관심을 두는 것은 아니다. 시장에서는 계속해서 새로운 경쟁 브랜드들이 출현하기 때문에 적절한 광고를 통한 재학습이 이루어지지 않는다면 이미 기억 속에 자리 잡았던 브랜드라도 잊히고 만다. 심리학에서는 이처럼 뒤에 입력된 정보가 이미 입력된 정보의 인출을 방해하는 현상을 ‘역행간섭’이라 한다. 마음속에 있다 해도 정보 인출이 안 되는 것은 망각과 동일하다.

그렇기 때문에 광고를 하지 않는 것은 전쟁터에서 군대를 빼내는 것과 다르지 않다. 19세기 중반 미국의 제조업자들은 전역을 잇는 철도를 이용해 제품을 유통시켰는데, 이때 다른 제품보다 자신의 제품을 더 돋보이게 하기 위해 브랜드를 본격적으로 이용하기 시작했다. 브랜드를 이용해 큰 성공을 거둔 제품 중 하나는 1875년에 처음 시판된 핀캠(Lydia E. Pinkham) 식물성 혼합물이었다. 이 제품은 식물 뿌리와 약초 및 알코올을 혼합하는 민간요법을 이용해 핀캠이 자신의 부엌에서 직접 만든 부인병 치료제였다. 포장에는 대중이 신뢰할 만큼 위엄 있어 보이는 핀캠의 초상화가 그려져 있었다. 이 초상화 덕분에 핀캠의 부인병 치료제는 엄청나게 팔렸다. 어느 날 그녀의 아들들은 이 정도의 성공이면 더 이상 광고가 필요 없을 것이라 생각하고 광고를 중단했다. 그러나 광고를 중단하자 매출량도 자동적으로 떨어졌다. 광고를 시작하자 매출량이 다시 크게 늘었다. 광고와 매출량의 관계를 입증해 준 최초의 사례라 할 수 있다.

기업은 광고를 통해 할 수 있는 것을 말한다. 광고를 단지 비용으로 본다면 어려운 시기에 또는 반대로 잘 나간다고 판단할 때 굳이 광고를 할 이유가 없다. 그러나 기업은 단지 현재에만 살면 그뿐이 아니다. 미래를 살아야 한다. 광고는 미래지향적 활동이다. 광고를 하지 않는다는 것은 전장에서 군대를 빼는 것과 같으며, 따라서 전쟁에서의 승리도 없으며 미래의 삶도 없다. ⑥



리디아 핀캠