

MBC 성공시대 - 한국갤럽조사연구소장 박무익

방 송 년 월 일	2000년 3월 19일(일)
제 목	MBC 성공시대 (111회) - 한국갤럽조사연구소장 박무익 (대본)
내 용	<p>다큐멘터리 <성공시대>는 1997년 11월 23일부터 2001년 11월 4일까지 방영 되었던 프로그램으로서 정상에 선 사람들의 감동적인 삶의 역정을 돌아보며 "치열한 삶에 대한 아름다움"과 "땀의 가치"에 대해 다시 한번 돌아보게 만드는 프로그램입니다.</p> <p>본 문서의 내용은 지난 2000년 3월 19일(일) 방송된 MBC 성공시대 제111회 한국갤럽조사연구소장 박무익 편의 내용을 녹취하여 정리한 것입니다. 방송 동영상은 한국갤럽 홈페이지에서 보실 수 있습니다</p>

(재연: 1997년 대통령 선거 관련 내용)
 (해설) 1997년 대통령선거 전날 밤
 박무익 개나리가 진달래보다 한 송이 더 피었습니다.
 MBC측 봉선화는 어떨소?
 박무익 봉선화는 가망이 없습니다.
 MBC측 진달래가 더 필 조짐은 없소?
 박무익 네... 아직은...
 (해설) 그리고, 당일 오후 5시
 박무익 Final입니다. 개나리가 반송이라도 더 핍니다.
 MBC측 반송이라도 더?
 박무익 네, 그렇습니다.
 (해설) 극도의 보안 속에서 한 문건이 방송사 사장에게 주어졌다.
 MBC측 좋소. 갑시다.
 (재연 끝)



(해설) 1997년 대통령선거 여론조사 결과였다. 기호 2번 김대중 대통령 당선예측. 1번 이회창 후보와는 1% 차이였고 이 조사 결과는 전국을 일시에 흥분의 도가니로 빠뜨린다. 숨막히는 1% 차이. 그러나, 갤럽은 예측결과를 발표했고 그 숨막히는 그 모험에 몸을 던진 사람이 한국갤럽의 박무익 소장이다. 30여 년 한결같이 여론조사의 길을 걸어오며 그 척박한 땅에서

꽃을 피워낸 신화의 주인공 박무익. 지금부터 그의 색다른 성공 이야기를 들어본다.



변창립 (=진행자) 안녕하세요? 다큐멘터리 성공시대의 변 창립입니다.
 여러분 혹시 기억하십니까? 숨가빔던 '97년 대선과 개표방송 그리고, 과감히 1%의 차이로
 당락을 예측해서 온 나라를 긴장의 도가니로 몰아 넣었던 한국갤럽의 박무익 소장. 박무익
 소장은 당시를 쿠데타를 하는 심정이었다고 회상하고 있습니다. 목숨을 내 걸고 한다는
 쿠데타. 도대체 예측과정이 어떠한가에 그러한 말이 나왔을까요?
 자, 그 극적인 순간을 함께 보시겠습니다.



(해설) 치열한 경쟁 속에 치러진 97년 15대 대통령 선거. 투표는 마감됐다. 워낙 박빙의 접전이라
 여론조사 결과를 발표하기로 했던 여타 방송사들은 선거 이틀 전 예측방송을 포기했다. 두
 후보의 차이가 워낙 근소해 당선자를 가려낼 수 없었기 때문이었다. 그러나, 한국갤럽 박무익
 소장은 투표가 마감된 정각 6시 김대중 대표가 1% 차이로 당선될 것이라고 발표했다.



박무익 (=한국갤럽조사연구소장) 6시에 개표 전에 발표되는 않는 어떤 여론조사는 선거예측이
 아니에요. 개표가 1% 정도 됐을 때 발표되는 것은 선거예측이 아니라고요. 1%만 보면

전체를 파악할 수 있기 때문에...

(재연: 당시 MBC 이사실)

(해설) 철저한 보안유지 속에서 한 달의 밤샘 작업 끝에 나온 결과. 그러나, 개표 초반부터 예측이 빗나가고 있었다. 이회창 후보가 앞서 나가기 시작한 것이다. 어렵게 방송을 결정한 임원들이 당황하기 시작했고.

MBC측1 초반부터 이렇게 나가면 안 되는데 이거.

이득렬 (=당시 MBC 사장) 이거, 우리가 잘 못 예측한 것 아니오?

(해설) 김대중 후보를 당선예정자로 발표한 방송현장의 분위기는 더욱 심각했다.

(화면: 15대 대선 개표방송 당시 MBC 사내 분위기 재연)

MBC관계자1 예측에 문제가 있었던 것 아닙니까? 무슨 말씀을 해보세요? 무슨 말을.

MBC관계자2 갤럽 조사인지 뭔지 이거 순 엉터리 아니야.

MBC관계자3 모르죠. 아직 남았는데.

MBC관계자2 이 정도 상황이면 게임 끝이라고. 이거

(재연 끝)

허진재 (=한국갤럽 차장) ‘아, 우리측이 틀렸구나’ 하고 생각했습니다. 속으로는 맞아야 된다, 맞아야 된다 하는데 현실이 그렇게 가지 않으니까.

(재연: 15대 대선 개표방송 당시 MBC 내 보도국)

(해설) 모두가 포기한 예측보도를 강행한 두 회사 한국갤럽, MBC 모두 사훈을 걸고 하는 방송이었다. 그런데, 시간이 갈수록 결과는 점점 예측과 멀어지고 있었다.

(재연 끝)



황현 (=기자 - 당시 MBC 선거방송 기획단)

극한의 오차를 도전하는 건데 만약에 이 결과가 틀린다면... 글썄, 과연 우리가 직장을 계속 다닐 수 있을 것인가? 하는 긴장.

(재연: TV 개표방송 결과 및 당시 MBC 이사실 상황)

(해설) 1%를 믿고 발표한 게 무리였을까? 분위기는 점점 가라앉아 갔고.

이득렬 (출담배...) 아니, 왜 저래요? 왜, 저래.

MBC측1 아니, 박소장. 도대체 어떻게 된 거요?

박무익 1위는 안 틀립니다.

MBC측1 지금 눈으로 보면서 그런 말이 나오니까?

박무익 될 겁니다.

김덕구 (배를 움켜쥐며 경련) 으음...
 박무익 김상무, 김상무, 왜 그래?
 (재연 끝)



김덕구 (=한국갤럽 상무) 위 경련이 일어나는 거 아닌가 싶을 정도로 속이 뒤틀려 오고 상당히 아주 고통스러웠었습니다. 저야 부하직원이지만 한 회사를 이끌고 갤럽의 대표를 하시는 분인데 그 분 입장에서는 오죽했겠습니까?

(재연: 당시 MBC 이사실 - 무거운 분위기)
 (해설) 위경련을 일으킬 정도로 숨막히는 긴장의 시간이 계속됐다.
 박무익 저희는 소주 한 잔하고 오겠습니다.
 (재연 끝)

박무익 이미 주사위는 다 던져졌는데 내가 어떻게 한들 이 상황을 바꿀 수 있는 겁니까? 오히려 이(득렬) 사장하고 나하고의 관계만 불편해 지는 거죠. 나는 보통 어색한 상황 속에 못 있거든요. 소주 한 잔 한다고 하면서 나왔어요. 직원들 데리고.

(재연: 당시 갤럽 직원들의 대화)
 직원1 아무래도 망한 것 같아. 휴...
 (해설) 6개월 전부터 선거예측 조사를 책임져 온 갤럽의 연구원은 이미 포기 상태에 들어갔다. 하지만, 무익은 담담했다.
 박무익 자, 소주나 한 잔 하자고.
 (재연 끝)

허진재 (=한국갤럽 차장) 만일 거기서 야, 허차장 어떻게 된 거냐? 우리 예측이 잘못된 거 아니냐? 하고 닥 달하셨다면 너무 힘들고 괴로웠을 거예요. 지금 이 자리에 없을 지도 몰랐는데.

(해설) 1%만 개표되어도 알 수 있는 선거결과 예측. 그러나, 개표가 7%가 진행돼도 1, 2위의 격차는 줄어들지 않았다. 정말 조사 결과가 틀린 것일까?

(재연: 박무익 소장과 직원들이 함께 술집에 모여)
 박무익 자, 힘내. 다 잊고 술이나 들자고. 자, 건배.
 박무익 자신 있나?
 직원1 한 번도 개나리가 진달래에게 진 적이 없습니다. 틀림없습니다.
 박무익 음.
 (해설) 최선을 다했고 결과를 확신했던 갤럽 직원들의 충격은 컸다.
 박무익 이 질문지가 우리로서는 최선이지? 부동표 해석을 어떻게 하느냐가 관건이야.

박무익 뭐 해? 잔 안 받고.
 김덕구 아, 네 ...
 박무익 심각할 것 없어. 자, 술이나 들자고.

(해설) 이 시각. 두 후보의 진영에서도 희비가 교차되고 있었다.
 (방송) (선거 개표 방송 화면 교차) ...당초 MBC의 예측 지지율이 박빙의 차로 김대중 후보가 앞서는 것으로 나타남에 따라서 김대중 후보 선거 사무실은 기대에 찬 모습이었습니다. 그러나 개표 이후 줄곧 이회창 후보와 치열한 접전을 펼치자 승패가 바뀔 수도 있다는 일말의 불안감도 감추지 못하고 있습니다.

(해설) 그렇게 팽팽한 긴장감 속에서 개표는 계속됐고 낙담한 자들의 술자리 또한 깊어 갔다.
 직원1 (술자리에서 전화를 받고) 네, 곧 가겠습니다. 역전입니다. 역전!
 (해설) 첫 역전. 개표 4시간 만이었다.
 직원1 지금 당장 들어오랍니다.
 직원2 역전?
 박무익 그래?
 (재연 끝)



허진재 재역전 되는 순간. MBC 기자들에게 바로 전화가 왔어요. 결과가 비슷하게 간다. 소장님 어디 계시냐? 같이 계시다고 하니. 뭐하고 계시냐? 약주 드시고 계신다. 빨리 방송국으로 들어 오라고 하시더라고요. 지금 기자들 난리 났다.

(재연: 방송국에 들어서자 기자들이 박무익 소장에게 몰려들어 질문)
 기자1 지금 기분이 어떠십니까?
 (해설) 무익 일행이 방송사에 도착했을 때는 더욱 차이가 벌어지고 있었다. 무익의 예측이 맞아가고 있었던 것이다.
 기자2 한 말씀만 해 주십시오.

이득렬 (사무실로 들어오는 무익 일행을 보고 박수를 치며) 모두 수고 많았어요. 박소장 공이 커요.
 박무익 별 말씀을요.
 김덕구 (MBC 관계자에게) 마음 많이 풀이셨죠?
 MBC측1 저는 어제, 오늘 이틀 사이 10년은 더 늙은 것 같습니다.
 MBC측2 이건 혁명이요. 혁명.
 이득렬 우리 생각에는 유력하다고 발표해도 될 것 같은데 박소장 생각은 어떻게?
 박무익 예, 그렇게 해도 될 것 같습니다.
 이득렬 자, 우리 이 순간을 역사 속에 영원히 남깁시다. (함께 기념 사진 촬영)

(재연 끝)



(해설) 숨막혔던 개표 과정. 이어서 유력, 확실 보도가 계속됐고...
대통령 당선은 새벽 4시 12분 확정됐다.

박무익 TV 선거 개표방송이라기 보다는 여론조사 쇼를 국민들이 구경하게 됐거든요. 여론조사가 실제로 1% 차이라고 했는데 당선자가 맞느냐 틀리느냐를 밤새도록 지켜보는 거예요. 여론조사가 맞느냐 안 맞느냐를. 이런 쇼는 내가 보기에는 잘 없었던 쇼인 것 같아요. 예를 들면 당락이 틀렸다고 한다면 내가 이 회사에 몸을 담기 어려웠죠.

(화면: 선거관련 신문보도 내용)

(해설) 0.4%의 오차. 여론조사의 승리, 갤럽의 완승이었다. '87, '92 대선에 이어 박빙의 '97 대선까지 족집게처럼 알아 맞춘 경이적인 기록. 그 뒤엔 한국갤럽의 박무익 소장이 있었다. '97 대선 이후 1%의 승부사로 통하며 세계에 한국여론조사의 수준을 널리 알린 박무익 소장의 비결은 과연 무엇일까?

변창립 그 비결 중의 하나가 이 질문지입니다. 예를 들면 "이번 선거에서 당신은 누구 찍겠습니까?" 라는 직선적인 질문보다는 "어느 후보가 우리나라의 발전을 위해서 더욱 낫다고 생각하십니까?" 라고 우회적인 질문을 한다는 것입니다. 그것이 오랜 독재시절을 겪은 한국정서에 맞아서 좀 더 솔직한 답을 얻어낼 수 있다고 합니다.
자, 또 하나는 부동산의 해석입니다. 과거의 투표성향, 원적지, 학력, 연령 등의 특징에 따라서 무응답 자들을 해석해서 이번에는 누구 찍을 것인가를 분석을 하는 작업입니다. 바로, 이러한 요소들이 갤럽만의 노하우였습니다. 1%의 승부사, 한국여론조사의 개척자, 조사 왕 등이 한국갤럽조사연구소 박무익 소장을 따라 다니는 수석어들이입니다. 하지만, 그는 조사인의로서는 전혀 어울리지 것 같지 않은 그러한 면모들을 의외로 많이 갖고 있다고 합니다. 주변 사람들조차 무어라 한마디로 표현하기 어렵다는 박무익 소장. 그가 어떻게 그 까다로운 조사인의 길을 걷게 되었는지 함께 보도록 하겠습니다.

(화면: 갤럽 직원 인터뷰)

(질문) 박무익 소장을 한 마디로 표현하자면?

직원1 촌놈이죠. 촌놈인데요. (정용문)

직원2 고독한 휴머니스트 라고 할까요! (나선미)

직원3 항상 자유로우세요. (김연출)

직원4 인생을 즐길 줄 아시는 분 같아요. (김민영)

직원5 사고방식이나요 생각하시는 게 남들하고 참 다르세요. (김애향)

직원6 대책 없는 낭만주의자라고 평을 하거든요. 소장님을. (백경현)

직원7 처음 만났을 때 1%만 알아도 소장님을 많이 아는 거라고 생각합니다. (박찬미)

(해설) 직원들의 증언처럼 무익에겐 0.1%의 오차와 싸우는 사람답지 않게 의외의 모습이 많다. 우선, 그는 지갑이 없다.

박무익 (바지 뒷주머니에서 돈을 꺼내며) 이걸, 돈이에요.

PD 지갑대신 돈을 뒷주머니에 넣고 다니세요? 그리고, 요즘 카드 같은 거 많이 쓰잖아요? 안 들고 다니세요?

박무익 카드 있어요.

PD 그런데, 몸에 어디?

박무익 (셔츠 포켓에서 카드를 꺼내 보여준다)

PD 카드도 많으신데, 이러다 잊어버리시면 어떻게 해요?

박무익 글썄, 가끔 잃어버려요.

(화면: 박무익 소장이 직원들과 당구 치는 모습)

(해설) 조사 인은 마냥 냉정할 것 같다. 전혀 빈틈이 없을 것 같다는 고정관념을 깨버리는 사람이 또한 박무익이다. 아들 딸 같은 직원들과 소주를 기울이며 당구를 치는 사람. 아울러 1%의 승부사란 이름을 가진 남자, 박무익 과연 그는 어떤 사람일까?

(재연: 1953년 경북 경산, 당시 10세, 한약방에서 약재 이름을 줄줄 외는...)

(해설) 무익은 한약방 집 외동 아들로 태어났다.

손님 몸살 감기인데... 아버님은 안계시냐?

소년무익 어떻게 아프신데요?

손님 으실으실 춥고 온 몸이 다 쑤시는 게 죽겠다.

소년무익 감초, 당귀, 인삼

손님 이 놈의 자식, 네가 의원이냐?

소년무익 (겸연쩍은 모습)

(재연 끝)

(해설) 이미 초등학교 때 명심보감을 때고 감기약 정도는 제 손으로 지어먹는 총명한 아이였던 무익. 고교시절엔 그 어렵다는 철학 책을 전집으로 읽으며 철학도를 꿈꿨다.

(화면: 인터뷰)

박무익 철학 책을 많이 읽었어요. 10권으로 나온 전집이라든가 헤겔이라든가 철학 책을 많이 읽었고 그 철학 책을 읽을 수 있었다는 것 때문에 그냥 '대학은 철학과를 가자'

(재연: 서울대 철학과 시절)

(해설) 막상 철학과에 입학은 했지만 실망은 이만 저만이 아니었다. 강의가 딱딱하고 어렵기만 했다.

철학은 천재들의 학문이라고 생각을 굳힌 무익은 휴학을 하고 소설에 매달린다.

절아주머니 공양 시간입니다. 젊은 양반이 허구헌날 이 촌에서 뭐 하는 거여? 아, 듣자 하니 학교도 좋은데 다닌다던데.

(재연 끝)

(화면: 서울대학교 졸업사진 및 금성사 재직 당시 사진)

(해설) 그러나, 소설도 생각처럼 되진 않았다. 그 후 무익은 간신히 철학과를 졸업하고 친구의 권유로 경영대학원을 진학하는데 거기서 무익은 새로운 흥미를 느끼게 된다. 졸업 후 첫 직장은 당시 금성사 선전부. 광고부서의 카피를 쓰는 일이었다.

(재연: 1970년 금성사 재직 시절 사무실에서, 당시 28세)

상사1 뭘 보고 있나?

박무익 네, 걸리버 여행기입니다.

상사1 그걸 왜? 업무시간에 보고 있나?

박무익 업무와 관계가 되는 겁니다.

상사2 박무익씨!

박무익 트랜지스터 카피 아이디어 좀 얻으려고요.

상사1 그래?

(해설) 걸리버 여행기의 대인국, 소인국 얘기를 읽으며 무익은 소형 트랜지스터 TV 카피 아이디어를 얻으려 했던 것이다.

(재연 끝)



한상신 (=당시 금성사 상사) 그 때는 아주 틀에 박힌 것처럼 행동하는걸 요구하는 시대였기 때문에 아주 기인으로 해서... 좀 그런 사원을 데리고 있는 과장이라는 게 굉장히 골치 아픈...

(재연: 금성사 재직 당시 사무실에서)

상사1 박무익은 왜 아직도 안 나오는 거야?

직원1 잘 모르겠는데요.

직원2 보나마나 술병일겁니다.

(해설) 거기다가 툭 하면 지각에, 결근하기 일쑤였다. 그런데...

상사1 안방의 태양? 야, 이거 괜찮은데. 자 이거 봐봐? 이거 어때?

직원1 빨갭게 타오르는 게 태양같다. 신선한데요!

직원2 정말, 괜찮은데요.

상사1 이 친구 맨날 엉뚱한 짓만 하더니 아주 제법인데.

(재연 끝)



(해설) 당시로서는 신선하고 획기적인 카피였던 ‘안방의 태양’으로 입사 초부터 주목을 받는다. 뿐만 아니라 무익의 카피는 TIME지에까지 실리며 그 실력을 인정 받게 되고 그 후 프리랜서로 삼성과 대한항공 등의 광고와 카피도 맡으며 최고의 카피라이터, 광고쟁이로 이름을 날린다.

(재연: 금성사 재직 당시 상사와 술집에서)

(해설) 그런데, 어느 날 무익은 돌연, 자신의 진로를 바꾼다.

상사 자네, 이제 정말 댔어. 그런데, 일찍 다녀. 이 친구야. 거 툭 하면 늦고 빠지고 왜 그래?

박무익 (사직서를 상사에게 제출하며) 이거.

상사 이거 뭐야? 사직서? 아니, 지금 자네 제정신이야? 카피라이터로 기반 다 닦아 놓고 왜 이제 와서 그만 두려고 그래?

박무익 아무래도 직장생활이 안 맞는 것 같습니다.

상사 뭐야?

(재연 끝)

한상신 (= 당시 금성사 상사) ‘저 친구는 저러다 굶어 죽는데’ 해 가지고 잡은 거고 그런데, 잡으면서도 그 친구는 한번도 남의 기준에 사는 사람이 아니기 때문에 자기가 선택을 하면 잡을 수가 없다는 걸 생각하면서 잡았죠.

(해설) 소위 잘 나가는 회사를 때려치운 무익은 1974년 KSP(Korea Survey Poll)라는 조사전문회사를 차렸다. 선진국에서는 마케팅이나 정치조사 쪽으로 이미 보편화되어 있었지만 한국에선 생소했던 분야였다. 무익은 새로운 일에 도전하고 싶었던 것이다. 그러나, 조사 일은 결코 만만치 않았다.

(재연: 회사 설립 직후 상황 - 한가한 사무실에 들른 친구와 바둑을 두며)

친구 일이 좀 들어와?

박무익 글썄, 그대 차례야.

친구 비전은 좀 있겠어?

박무익 두고 봐야지. 알려지지 않아서 그런지 의뢰가 별로 없어.

친구 나아지겠지 뭐.

여직원 소장님. 우리 일 따라 가요. (외투를 챙겨 입고 박무익 소장에게 다가와) 일이 안 오면 우리가 따라 가면 되잖아요.

(재연 끝)

박무익 ‘소장님, 일거리 따라 갑시다.’ 얘기를 해서 결연한 의지로 그 추운 겨울에 코트 깃을 세우면서 같이 걸어갔던 기억이 나거든요.

(재연: 일을 찾아 나서 잠재 고객을 설득)

(해설) 그렇게 어렵사리 일을 찾아 나서긴 했지만 결과는 신통치 않았다.

박무익 (고객에게 설득) 소비자들이 뭘 원하는지 또, 무엇을 불편해 하는 지는 정확한 조사를 통해서만 알 수 있습니다.

업체 우리도 이 장사 십 수년 짜요. 그런 조사 같은 것 안 해도 물건만 잘 팔리는데. 뭐 하러 비싼 돈 들여서 조사 같은 걸 합니까? 됐습니다. 가보세요.

박무익 모르시는 말씀입니다. 조사를 철저히 하면 진짜 소비자가 원하는 신제품을 만들 수 있고 또, 장기적인 안목에선 회사에 큰 이익이 될 겁니다.

업체 우리측은 그런 게 아니라도 할 일이 태산 같으니 됐어요. 가보라니까!

박무익 (추운 겨울 거리를 걸음)

(해설) 마케팅 조사라는 개념이 워낙 생소했고 각 업체들의 경쟁이 치열하지 않던 시대라 업체들의 반응이 부정적 일 수 밖에 없었던 것이다.

(재연 끝)



박무익 그 당시는 조사가, 시장조사가 존재할 수 있는 풍토가 아니었어요. 고객들을 설득하는 게 힘이 들었고 세 번째는 일거리가 없을 때 힘이 들었고.

(재연: 갤럽 직원의 결혼식장에서)

(해설) 무익의 상황은 갈수록 어려워졌다.

신랑 소장님 아직 안 왔어?

직원1 네, 어제 확인까지 하셨는데.

신랑 무슨 일 있나. 직원이 딸랑 셋인데 소장님이 안 오면 어떻게 해.

박무익 (뒤늦게 결혼식장에 뛰어들어옴)

신랑 (박무익 소장을 보고 손을 들며) 소장님, 왜 이렇게 늦으셨어요?

박무익 (축의금 봉투를 손에 든 채 기념사진 촬영에 합류)

(재연 끝)



김진국 (=㈜KMG 사장) 왜 이렇게 늦었냐고 물었더니 ‘축의금 꾸러 다니다가 늦었다’고. 그 당시에 그렇게 어려웠습니다. 그렇다고 큰 돈을 축의금으로 낸 것도 아니에요. (웃음)



(해설) 그런데 무익에게 기회가 온다. 당시 하이타이, 풍풍 등 세제에선 인정을 받던 럭키에게 풀리지 않는 고민이 하나 있었는데 비누, 샴푸의 판매량이 경쟁사에 형편없이 뒤진다는 것. 온갖 방법을 궁리하던 럭키가 드디어 마케팅 조사 쪽에 눈을 돌린 것이다.

최영재 (=LG홈쇼핑 사장) 다이알 비누가 들어와서 거의 국내 화장비누 시장의 60~70%를 석권하고 있을 때였으니까... 동산유지에서. 그런데, LG는 지금은 상당히 마켓쉐어 1위까지 올라갔었지만 당초에는 거의 시장에서 팔만 한 상품이 없었거든요. 천상 다이알 비누에 필적하는... 그래서, 다이알 비누를 물리칠 수 있는 비누를 만들어 봐야겠다는 게 내 욕심이었고, 생각이었고. 그런 이야기를 박소장하고 상의를 하고...

(재연: 사무실에서 럭키 비누 관련 조사 협의)

(해설) 둘도 없는 기회가 온 것이다.

럭키1 조사하면 정말 다이알을 따라 갈 비누를 만들 수 있다는 겁니까?

박무익 예. 어떤 사람들이 다이알을 샀으며, 왜 샀는지에 대한 데이터를 보게 되면 앞으로 경쟁사는 어떻게 나아야겠다는 걸 알 수 있는 겁니다. 시제품 준비는 된 것이죠?

럭키2 네, 보시다시피 네 가지 정도를 준비했습니다.

박무익 네, 일단 이것들의 반응도 알아보고 정확한 조사에 들어가겠습니다.

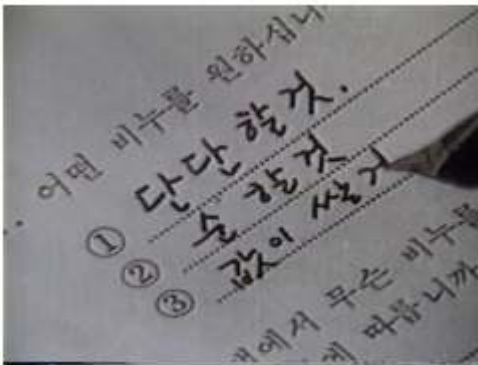
럭키1 일단 한번 해 봅시다.

(재연 끝)

(재연: 주부들을 대상으로 비누 시제품에 대한 의견을 들음)

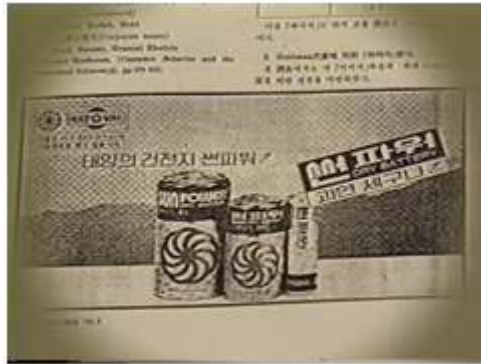
(해설) 무익은 획기적으로 선진국에서 사용한 던 시제품방법을 쓰기로 하고 누구보다 비누에 관심이 많은 주부들을 불러모았다.

박무익 일단, 여기 있는 비누들의 냄새도 맡아 보고 자유롭게 만져 보시고 소감을 말씀해 주세요.
 주부1 (비누 냄새를 맡으며) 냄새 좋다. 저는 이 비누가 냄새가 좋고 제일 마음에 들어요.
 주부2 이걸요. 냄새는 좋은데 빨리 물러질 것 같아서 좀 그래요.
 주부3 이 모양보다는 네모난 게 나은 것 같아요.
 주부4 비누는 뭐니 뭐니 해도 거품 잘 나고 오래 쓰는 게 최고 아니에요.
 주부3 맞아.
 (해설) 주부들의 반응은 살핀 무익은 1:1 방문조사에 들어가 본격적인 조사에 나섰는데.
 (재연 끝)



(해설) 조사를 근거로 만든 데이트 비누는 대히트였다.
 당시 비누시장을 독점하다시피 한 동산유지의 다이알과 비슷한 데이트비누. 그것은 우리나라 최초의 시제품 테스트 조사였고 럭키는 비누에 맞는 한을 단번에 씻을 수 있었다. 정확한 시장조사가 만들어 낸 성공작이었다.

박무익 다이알이 그 당시에 마켓쉐어가 45% 가량이었는데 데이트라는 비누가 마켓쉐어가 25%까지 올라 간 적이 있어요. 그게 아마 시장조사를 바탕으로 한 신제품 개발로서는 가장 성공한 케이스로 기록되어야 할 것 같습니다.



(해설) 그 외에도 무익의 작품은 많다. 유니나 샴푸, 화이트 비누, 페리오 치약 등 조사를 기본으로 만들어 성공한 제품이 한 둘이 아니다. 또 하나 초창기 무익의 작품은 건전지 이름을 지어 주는 이른바 네이밍 리서치. 1979년 당시 건전지 사업은 국책사업으로 주식회사 서통이 사훈을 걸었던 대형 프로젝트였다. 10개 중 가장 좋은 이름을 찾아 내는 조사였는데 그 결과 선파워라는 이름이 탄생하게 된다.



정영수 (=㈜서통 사장) 박무익 사장이 만들어 준 브랜드가 성공을 했습니다. 그래서, 우리 회사가 지난 IMF 경제위기 때 그 브랜드를 어쩔 수 없이 1억 2천만불을 받고 미국의 질레트라는 회사에 팔았어요. 그런 점을 생각할 때마다 박무익 소장님께 항상 고맙다는 생각을 하고 있죠.

(재연: 1978년 호주 시드니 Gallup International 회의 참석)

(해설) 그렇게 회사가 자리를 잡아 갈 즈음 무익은 호주 시드니에서 열린 Gallup International에서 세계적인 조사 왕 조지 갤럽을 만나게 된다.

박무익 (조지 갤럽에게 다가가 인사) 안녕하십니까? 한국에서 온 박무익입니다.

조지갤럽 (자리에서 일어나 악수를 청하며) 아, 내 책을 번역한 분이시죠? 반가워요.

박무익 허락해 주신 거 다시 한번 감사 드립니다. 저 이거. (선물을 건네며)

조지갤럽 오, 매우 아름답군요. 고마워요. 그런데, 한국에서도 정치여론조사가 가능한가요?

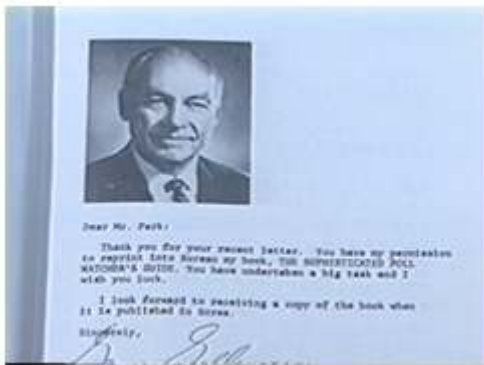
박무익 가능하다고 봅니다. 장래에는 한국 정치사회도 바뀔테니까요.

조지갤럽 얼마나 가능할까요? 10을 최고치로 본다면요.

박무익 7,8 쪽은 될 것 같습니다.

조지갤럽 오, 매우 낙관적이군요.

(재연 끝)



(해설) 갤럽과의 인연은 무익의 인생에 두고두고 큰 영향을 끼치게 되는데. 1978년 우연히 조지갤럽의 책을 보게 된 무익은 편지로 번역허락을 받았고 그 인연으로 한국갤럽이 탄생하게 된다. 행운이었다. 그 후 무익은 매년 열리는 Gallup International에 참석해 많은 것을 보고 배우게 되는데. 그 과정에서 무익은 한국에서는 불가능해 보였던 선거여론조사에 눈을 뜨게 된다.



(해설) 승부사, 박무익. 일을 할 때는 언제나 꼼꼼하다. 조사를 잘 못하는 건 최악이기 때문이다. 무익이 처음으로 선거여론조사를 시도한 건 1987년 대선 때 우리나라 최초였다. 당시는 1노, 3김의 시대. 김영삼, 김대중 단일화 실패로 그 어느 해보다 각 진영의 선거 열기가 뜨거웠고 여론은 자신들의 편이라고 떠들었다.

박무익 각 후보들이 지 멋대로 얘기를 했다. 자신이 민의의 편이라고 아전인수격으로 얘기했다. 다 자신이 이긴다고 했고. 그리고, 모의투표가 술집에서 횡행을 했어요. 폭력도 일어나고. 씬박질하고... 이 암흑 속에서의 과정이 있는 한. 한국의 선거나 혹은 민주주의가 이루어지지 않는다고 보는 게 내 생각이거든요. 과정의 공개가 기본이라고. 그래서, 그 때 여론조사를 발표해야 되겠다고 결심한 것이...

(재연: 1987년 대선 당일 여론조사 결과 발표 직전 사무실에서)

(해설) 여론조사는 결과는 국민의 마음이다. 무익은 그 어느 때보다 여론조사의 역할이 중요한 시기라고 판단했다.

직원1 6시입니다.

박무익 그럼, 투표는 끝난 거죠?

직원1 네

박무익 노태우 1위, YS 2위, DJ 3위. 기자들을 불러주세요.

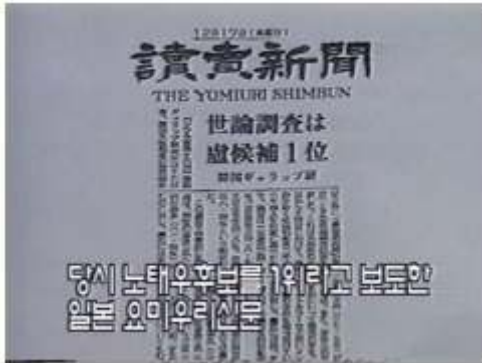
직원1 진짜 발표하실 겁니까?

박무익 난, 우리 갤럽을 믿습니다.

직원1 위험합니다. 소장님.

(재연 끝)

박무익 많이 말렸죠. 우리 직원들 중에 많았고. 왜 그런 Risk Taking을 하는가? 왜, 그 위험을 감수하려고 하는 가. 잘못하면 문을 닫아야 되는 것이기 때문에.



(해설) 무익의 발표는 충격이었다. 그 내용은 그날 밤 일본의 뉴스를 장식했지만, 한국의 언론은 이렇게 당선자가 확정되고 나서야 놀라운 적중률이라고 갤럽을 주목했다. 성공적으로 끝나 우리나라 최초의 선거여론조사. 과연, 무익이 이 엄청난 승부를 걸 수 있었던 자신감은 무엇이었을까? 정확한 조사에 관해서 무익은 누구보다 철저하다. 잘못된 조사는 결국 클라이언트에게 피해를 주기 때문이다.

(재연: 면접원 선발 상황 - 면접원이 질문지를 차례로 소리 내어 읽게 한 후 지역별 자리 배치)

박무익 네, 수고했어요. 이쪽으로 앉으세요. 자, 다음.

면접원1 다음 번 선거에서 누가 당선이 되면 우리나라를 위해서 더 낫겠다고 생각하십니까?

박무익 자, 됐어요. 뒤쪽으로 오세요. 다음 분이요.

면접원2 그 후보에 대한 선생님의 생각은 앞으로 바뀔 수도 있습니까?

박무익 네, 됐습니다. 이쪽으로 앉으세요.

박무익 여기 앉아계신 분들은 모두 탈락자입니다. 그리고, 뒤에 있는 분들은 교육 좀 시키도록 하세요.

(재연 끝)

박무익 전국 조사인 경우에는 그 지방의 사투리를 사용해야 된다는 거예요. 상당히 중요한 얘기인데. 정확한 여론 조사(결과)를 얻기 위해서는. 예를 들면, 강원도에 가서 서울 말씨를 사용한다면 전라도에 가서 서울말씨를 사용한다면 이래서는 안되고.

(재연: 회사 복도를 지나치다 면접원으로 일하는 학생을 불러 세우며)

(해설) 그 뿐만이 아니었다. 면접원의 차림새까지 일일이 점검한다.

박무익 학생 그리고 학생도. 이쪽으로. 이리 와요. 조사 지역들이 어디예요?

면접원1 목호읍인데요.

면접원2 파천읍이요.

면접원3 전, 사천인데요.

박무익 그러고들 나갈 거예요?

면접원1 왜 그러시는데요?

박무익 시골지역의 조사원들이 매니큐어에다가 이런 차림으로 나가면 면접이 잘 될 것 같아요?

(재연 끝)

(화면: 전화조사실을 들러 면접원과 이야기를 나누는 박무익 소장)

(해설) 무익은 여론조사를 처음부터 끝까지 오차와의 전쟁이라고 말한다. 그래서, 실제로 면접을 나가는 조사원들의 교육엔 더욱 신경을 많이 쓴다. 면접원들의 성실하고 친절함 조사가 오차를 줄이는 중요한 요소 중 하나이기 때문이다.

(재연: 사무실에서 직원이 고객과 조사 협의)

(해설) 그 밖에도 무익이 조사인으로서 지키는 원칙들이 또 있다. 바로 정당한 가격의 정확한 조사가 나온다는 것.

고객1 이번엔 가격에 신경 좀 써주세요.

직원 곤란합니다. 잘 하시면서 왜 그러세요.

고객1 위에서 너무 비싸다고 난리들이예요.

직원 곤란합니다.

고객2 우리하고 하루 이틀 거래하는 것도 아닌데 이번엔 좀 낮춰시다.

고객1 갤럽 너무 하는 거 아니예요.

고객2 계속 이러면 갤럽하고 더 이상 일 못합니다.

직원 일단, 소장님께 말씀은 한 번 드려 보내겠습니다.

박무익 (소장실에서 직원의 이야기를 들은 후) 그건 안돼요.

직원 안 그러면 더 이상 거래를 안 하겠습니다.

박무익 조사가 덤핑 물건이 아니잖아. 그 가격에 대충 조사해서 넘길 거예요?

직원 그래도, 이번 한 번은...

박무익 갑시다.

직원 어디를요?

(재연 끝)



나선미 (=한국갤럽 부장) 내가 가서 얘기할까? 하시면서 그 광고 대행사에 같이 가시는 거예요.

직접 가서 그 친구한테 얘기를 하세요. 연구원이랑 똑같이 하시는 거예요. 이게 더 중요하니까 이렇게 해야지 안 그러면 못한다. 이렇게 얘기를 하시는 거예요. 그리고 오세요.

김덕구 (=한국갤럽 상무) 그런데 있어서는 타협을 안 합니다. 단호하게 거절합니다. 그 타협하는 걸 저는 본 적이 없어요. 지금까지

(재연: 고객과 조사 결과를 놓고 협의 중)

(해설) 또한 무익은 조사결과에 대해서도 한치의 양보나 타협도 하지 않는다.

박무익 무슨 말씀이시죠?

고객1 수치를 조금만 올려달라는 말씀입니다.

직원 이미 나온 결과에 대해선 손댈 수가 없습니다.

고객2 저희 제품은 시장 지분율 2%만 올리면 1위가 되지 않습니까?

고객1 지금까지 위에는 쪽 1위로 보고해 왔는데 2등이라는 보고서를 도대체 어떻게 올립니까? 저희 목숨이 달린 문제입니다.

박무익 그건 안됩니다.

고객2 소장님, 이번 한 번만 부탁 드리겠습니다. 2%가 그렇게 큰 수치는 아니지 않습니까?
 박무익 0.1%라도 수치에는 절대 손 못 땁니다. 숫자는 제 목숨과 같습니다.
 (재연 끝)

박무익 조사인 들은 유혹을 받아선 안 되고 정확한 조사를 위해서 노력해야 되고... 그리고,
 어떤 압력을 받아서 조사결과를 수정해서는 안 되고...



김양일 (= 출판사 '보람은 여기에' 발행인) 나하고 친하니까 조금만 고쳐 줘. 그럴 수 있잖아요.
 친구도 없고 선생도 없고 아무도 없어요. 숫자는 절대 못 속입니다. 그래서, 지금까지
 한국갤럽에 있는 거예요.



(재연: 대통령 지지도 발표 후 청와대 대통령 집무실)
 (해설) 1991년 갤럽은 당시 대통령의 지지를 조사했는데, 결과가 너무 나빴다. 그러나, 그것이
 정확한 여론이었기 때문에 갤럽은 과감히 발표했다.
 노태우 (=전 13대 대통령) 해외 나가서 죽도록 일하고 왔더니 뭐 여론조사가 어떻다고요.
 비서1 각하, 고정하십시오.
 노태우 누가 말도 안 되는 치수를 조사라고 한 거예요.
 비서2 아무튼, 갤럽에게 조치를 취하겠습니다.
 노태우 지금 당장, 보고서 써서 오라고 해요.
 (재연 끝)

(해설) 원칙을 지키고 타협하지 않는 갤럽의 여론조사는 대통령도 피해갈 수 없었다.

박무익 노태우 대통령이 노발대발을 했어요. 그래서, 대통령을 필두로 한 세 사람이 모여서
 갤럽을 손 좀 봐야 한다는 논의가 이루어졌고요. 그런데, 노태우 대통령의 마지막 결론이
 '그래도 저 사람은 나의 당선을 예측했던 사람인데 손보기는 좀 너무하지 않냐' 하며

지나가고...

(재연: 갤럽 소장실에서)

직원1 청와대에서 입찰 들어오라는데요.

박무익 뭐라고?

직원1 정부 쪽 일은 가장 낮은 가격을 제시하는 쪽에 낙찰하는 게 원칙이랍니다.

박무익 그럼, 가지 마.

직원1 소장님, 이건 일이 큼니다. 그리고, 지금은 정부 초기니까 우리 갤럽 실력이면 계속해서 정부의 일을 할 수 있지 않습니까.

박무익 50년을 할 수 있다 해도 나는 그런 일 안해.

(재연 끝)

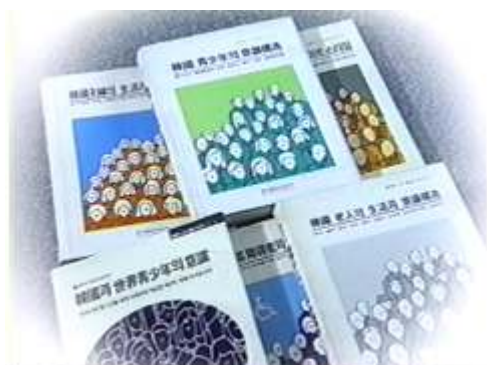
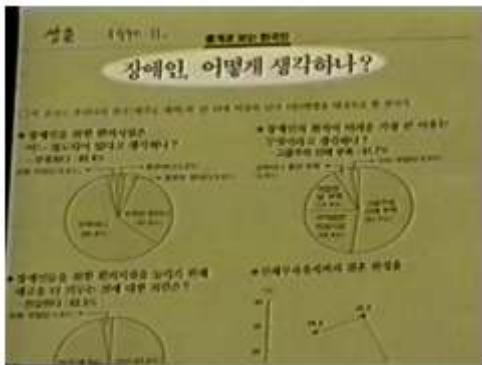
나선미 그래도, 이거는 할 필요가 있습니다. 다른걸 위해서. ‘그럴 필요 없어’ 라고 말도 별로 안 하세요. ‘하지 마. 우리 원칙이잖아.’

박무익 여론조사 용역을 입찰하는 제도는 세계에서 유례가 없는 한국의 미개한 분야 중에 하나예요. 어떻게 여론조사가 시멘트와 철근처럼 가격에 의해서 결정되는가 하는 말이죠. 여론조사라는 것은 그 조사기관의 과거 경험과 시설과 능력에 따라서 평가되어야 하고 그렇게 조사용역 기관을 결정해야 하는 것 아닙니까? 시멘트와 철근하곤 다르다고요.

(화면: 한국갤럽의 조사 관련 시설 소개)

(해설) 그렇게 무익이 자존심을 지켜가는 데에는 그만한 자신감이 있기 때문인데, 한국갤럽에 갖춰진 조사장비나 조사기법은 최첨단이다. 전국단위로 표본을 추출하는 기법인 GSS(Gallup Sampling System)방식. 20%나 되는 주민의 이사 비율까지 따진 정확한 방법으로 세계 유수의 여론기관에서도 이 방법을 쓴다.

또한 조사하는 모습과 결과를 전 세계의 클라이언트가 볼 수 있는 FGD. 한국에서는 유일하게 갤럽만이 가지고 있는 시스템으로 갤럽의 조사영역을 세계로 확대시키는데 일조하고 있다. 까다로운 원칙도 있지만, 무익에겐 조사인으로서의 사명감도 투철하다. 갤럽에선 매년 공익을 위한 무료 조사도 가장 앞장서서 실천하고 있다.





뿐만 아니라 한국과 한국인에 대한 다양한 조사도 무익은 책으로 엮어냈다. 또, 매년 연말엔 우리의 경제지표(End of Year Poll)를 재미있는 그림과 함께 연하장에 기록하고 있다. 무익은 벌써 20년째 보수도 없는 그런 조사들을 해오고 있다. 이제 한국갤럽연구소는 명실공히 우리나라의 최고의 조사기관으로 하루 하는 조사가 50여건 한 달이면 천 여건이 넘는다. 갤럽의 조사역사는 한국의 조사역사이고 박무익은 황무지나 다름없는 우리나라의 조사역사에 꽃을 피운 사람이다. 그리고, 수 많은 한국 최초의 조사기록을 갖고 있는 단 한 사람. 그가 바로 박무익이다.

변창립 How are you, are you happy? 좀, 놀라셨습니까?
 평소, 박무익 소장이 즐겨 하는 말들입니다. ‘여러분은 어떠십니까, 행복하십니까?’
 30여 년 전 소위 잘 나가던 카피라이터에서 낯선 조사인의 길을 선택한 박무익 소장. 그가 행복해 하는 시간은 과연 언제일까요? 함께 보시면서 다큐멘터리 성공시대, 여기서 마치겠습니다. 안녕히 계십시오.

박무익 (외투를 걸치고 소장실을 나서며) 남아있는 직원들이 어떻게 돼?
(해설) 오후 7시 퇴근시간. 어슬렁어슬렁 사냥감을 찾는 호랑이처럼 무익은 사무실을 돌아다닌다. 술 동무를 찾는 무익의 스타일이다.
박무익 어, 왜 이렇게 늦게까지 하셔? 늦어?
직원1 네. (나선미)
박무익 오, 여기 웬일이오? How are you? 지금 어느 회사 일 하고 있지? 어때, 오늘 늦어?
직원2 이제 가려고요. (한형진)
박무익 그래, 잘됐구만. 우리 같이 저녁이나 먹지 뭐.
직원2 예.
박무익 너는, 어때? 오늘 저녁시간 어때? 데이트 약속 없어?
직원3 취소해야죠. 소장님이 말씀하시는데. (배지연)
박무익 그럼, 이따가 저녁 같이 해.
직원3 네.
박무익 아래 층으로 내려와.
(해설) 7층부터 각 층을 돌아다니며 오늘 잡은 술친구는 3명. 90여명의 정직원과 천여 명의 면접원을 거느린 소장답지 않게 그가 찾은 술집은 허름한 음식점이다. 술을 좋아하고 노래를 좋아하고 사람을 좋아하는 무익.

(회사 옆 산골식당에서 직원 김민영, 한형진, 배지연과 함께 한 박무익 소장)

박무익 미스 배는 요즘 어느 정도 행복해? How happy are you?
직원1 국어로 대답하겠습니다. 하루에도 기분이 좋았다. 나빴다...

박무익 ...옆에 멋있는 연구원을 배치하도록 할게...(모두 건배를 하며 웃음)

(해설) 바로 이런 무익의 털털한 모습이 예리한 분석력과 직관력 등이 필요한 힘든 조사 일을 하면서도 사람들에게 사랑 받는 까닭이 아니까? 오늘도 무익은 유쾌하게 취하고 있다.



문의: 한국갤럽 대표전화 02-3702-2100, www.gallup.co.kr