

원하게 볼 수 있게 해놨더라고.

하이라이트는 펭귄 퍼레이드였어. 하루 두 번 펭귄 무리가 우리 밖으로 산책을 나오거든. 사람들더러 펭귄 눈높이에 맞춰 쪼그려 앉으라기에 시키는 대로 했지. 그사이를 펭귄 무리가 지나가는 거야.

사람들이 그 동물원에 몇 번이나 올까. 홋카이도 북단이니 하도 멀어서 그저 평생 한 번이나 두 번 갈 거야. 하지만 펭귄들은 하루에 두 번씩 관람객들을 보잖아. 그러니 펭귄들은 퍼레이드가 너무 익숙해서 오히려 가끔 멈춰서서 느긋하게 사람 구경을 하더라고, 오늘은 어떤 사람들이 왔나 하고. 가까이서 보니 펭귄이 꽤 크더라. 물갈퀴 달린 발도 자세히 볼 수 있고, 심지어 펭귄 냄새도 맡을 수 있었어.

퍼레이드가 끝나면 펭귄이 얼음구멍 밑으로 쏙 들어가. 그런데 이 녀석들이 미끄러운 얼음 밖으로는 어떻게 나올까? 땅에서는 시속 1km도 안 되게 뒤통거리며 걷던 녀석들이 물에 들어가면 순간 속도가 시속 50km 이상까지 치솟는데. 그렇게 빠르니 물 밖으로 나올 때는 날듯이 튀어나오더라. 신통하더군. 한참을 재밌게 봤어.

여기가 아사히야마 동물원이라는 곳인데, 4시간 동안 부지런히 다녔는데 절반도 못 봤어. 하여간 엄청나게 감동했어.

왜 감동하냐고? 동물원이란 단어를 잘 보렴. 움직일 동(動), 사물 물(物), 뜰 원(園)이잖아. 하지만 대부분의 동물원은 정물원(靜物園)이야. 동물들이 풀죽어서 꼼짝도 하지 않으니까. 그래서 구경하는 아이들이 동물들 움직이라고 돌을 던지고 새장을 마구 흔들기도 하잖아. 그런데 아사히야마 동물원은 동물이 움직이는 모습을 다양하게 보도록 설계했거든. 아사히야마 동물원의 컨셉이 뭐냐면 ‘행동전시’야. 동물들이 야생의 습성대로 움직이는 걸 보여준다는 것이지. 내가 체험한 것도 이 컨셉과 다르지 않았고.

이렇게 컨셉이나 슬로건을 고객이 체험하게끔 만들어줘야 해. 사람들은 ‘말로 하는 컨셉’에는 관심 없어. 다만 체험할 뿐이지. ‘체험의 합’이 곧 ‘브랜드’야.