

고개 숙인 정용진 회장…"진정성 시험대" "현장 직원 보호는 다행"

등록 2026.05.26 09:43:28



[서울=뉴스시스] 정병혁 기자 = 정용진 신세계그룹 회장이 26일 서울 강남구 조선팰리스에서 열린 스타벅스 '탱크데이' 사태 관련 대국민 사과 기자회견에서 사과문을 발표하고 있다. 2026.05.26. jhope@newsis.com

[서울=뉴스시스] 김종민 기자 = 스타벅스코리아의 마케팅 논란과 관련해 정용진 신세계그룹 회장이 직접 대국민 사과를 한 가운데, 온라인 공간에서는 기업의 역사 인식과 리스크 관리 체계를 둘러싼 다양한 여론이 확인되고 있다.

정 회장은 26일 서울 강남구 조선팰리스 호텔에서 기자회견을 열고 "이번 일로 깊은 상처와 실망을 느끼신 5·18 민주화운동 유가족 여러분, 박종철 열사 유가족 여러분, 광주 시민 여러분, 그리고 국민 여러분께 신세계그룹 회장으로서 진심으로 머리 숙여 사죄드리며 여러분의 용서를 구한다"고 밝혔다. 그는 부적절한 마케팅으로 아픔을 드린 책임은 전적으로 경영진에게 있다며 변명 없는 사과를 전하는 동시에, 현장 직원들에 대한 따뜻한 시선을 부탁했다.

앞서 스타벅스코리아는 5·18민주화운동 기념일 당일 '탱크 데이'라는 명칭의 텀블러 출시 이벤트를 진행하고, 홍보 과정에서 고 박종철 열사 고문치사 사건을 연상시키는 '책상에 탁!'이라는 문구를 사용해 거센 비판을 받았다.



[서울=뉴스시스] 정병혁 기자 = 정용진 신세계그룹 회장이 26일 서울 강남구 조선팰리스에서 열린 기자회견에서 스타벅스 '탱크 데이' 사태 관련 대국민 사과를 하고 있다. 2026.05.26. jhope@newsis.com

이번 사태를 지켜본 네티즌들은 기업의 반복되는 역사적 감수성 결여에 깊은 피로감을 나타냈다. 한 누리꾼은 "5·18 기념일에 탱크와 탁 쳤다는 표현을 동시에 배치한 것은 단순한 우연이나 실수가 될 수 없다"라며 "대기업의 일련의 마케팅 검수 과정에서 역사 교육과 사회적 인식이 얼마나 부실했는지를 보여주는 단면"이라고 평했다. 다른 네티즌 역시 "과거 세월호 기일 등 민감한 시기마다 논란을 자초하더니 결국 선을 넘었다"라며 무너진 브랜드 가치를 지적했다.

정 회장의 직접적인 사과 방식을 두고는 진정성 있는 후속 조치가 핵심이라는 목소리가 높다. 인터넷 커뮤니티의 이용자들은 과거 대기업 경영진들이 위기 상황에서 내놓았던 사과문들을 비교하며 "이번 사과가 단순히 여론을 잠재우기 위한 일시적인 수단이 되어서는 안 된다"고 강조했다. 한 네티즌은 "책임의 주체와 과오의 본질을 명확히 한 점은 다행이지만, 진정한 신뢰 회복은 '말이 아닌 행동으로 실질적인 변화를 만들어 내겠다'는 약속이 지켜질 때 비로소 가능할 것"이라고 짚었다.



[서울=뉴스시스] 정병혁 기자 = 정용진 신세계그룹 회장이 26일 서울 강남구 조선팰리스에서 열린 스타벅스 '탱크데이' 사태 관련 대국민 사과 기자회견에서 고개를 숙이고 있다. 2026.05.26. jhope@newsis.com

반면 일각에서는 지나친 마케팅 참사가 기업 자체에 대한 과도한 압박과 불매 운동으로 이어지는 상황을 우려하기도 했다. 현장 실무진 선의 실책을 최고경영자의 거취 문제나 전사적인 타격으로 확대 해석하는 것은 신중해야 한다는 의견이다. 재계 관련 커뮤니티의 한 이용자는 "논란 직후 신속하게 대표를 해임하는 등 책임을 이행했음에도 불구하고 기업의 정상적인 경영 활동을 위축시키는 방향으로 비난이 지속되는 것은 바람직하지 않다"는 시각을 보였다.

유통업계 전반은 이번 정 회장의 공식 사과를 기점으로 대기업들의 SNS 마케팅 콘텐츠 제작 및 캠페인 검수 절차가 전면 개편될 것으로 바라보고 있다. 신세계그룹이 내부 리스크 관리 체계를 근본부터 다시 점검하겠다고 공언한 만큼, 약속된 재발 방지 대책이 현장에서 어떻게 실행될지 향후 행보에 이목이 쏠리고 있다.

©공감언론 뉴스시스 jmkim@newsis.com

Copyright © NEWSIS.COM, 무단 전재 및 재배포 금지