



01

[1] 인터넷의 등장으로 모든 것이 변했다.

[2] 제품 문제, 과잉 약속, 고객 지원 부족, 가격 차등과 같은 소비자들이 마케팅 조직으로부터 실제로 경험했던 모든 문제가 갑자기 상자 밖으로 튀어나왔다.

[3] 통제된 의사소통이나 사업 체계조차 더는 존재하지 않았다.

[4] 소비자들은 한 회사와 그곳의 제품, 경쟁사, 유통 체계 그리고 무엇보다도 그 회사의 제품과 서비스에 관해 이야기할 때의 진정성에 대해 그들이 알고 싶어 하는 것은 무엇이든 인터넷을 통해 보통 알 수 있었다.

[5] 그만큼이나 중요하게도, 인터넷은 소비자들이 제품, 경험 그리고 가치를 다른 소비자들과 쉽고 빠르게 비교할 수 있는 장(場)을 열었다.

[6] 이제 소비자는 마케터에게 대응하고 즉시 공론의 장을 통해 그렇게 하는 수단을 가졌다.



02

- [1] 인간의 정신에는 이동하려는 욕구보다 더 근본적인 것은 없다.

- [2] 그것은 우리의 상상력을 자극하고 삶을 변화시킬 기회로 가는 길을 열어주는 직관적인 힘이다.

- [3] 그것은 진보와 개인의 자유의 촉매이다.

- [4] 대중교통은 2세기 넘게 그 진보와 자유에 없어서는 안 될 것이었다.

- [5] 운송 산업은 항상 한 목적지에서 다른 목적지로 이동하는 사람들을 실어 나르는 것 이상의 일을 해 왔다.

- [6] 그것은 사람, 장소 그리고 가능성을 연결해 준다.

- [7] 그것은 사람들이 필요로 하는 것, 좋아하는 것 그리고 되고자 열망하는 것에 대한 접근성을 제공해 준다.

- [8] 그렇게 하면서 그것은 공동체를 성장시키고, 일자리를 창출하고, 경제를 강화하고, 사회와 상업 네트워크를 확장하고, 시간과 에너지를 절약해 주며 수백만 명의 사람들이 더 나은 삶을 누릴 수 있도록 돕는다.



03

[1] 1996년 한 미국 항공사가 흥미로운 문제에 직면했다.

[2] 대부분의 다른 항공사들이 손해를 보거나 파산하던 시기에, 100개가 넘는 도시가 그 회사에 그들의 지역에 취항할 것을 부탁하고 있었다.

[3] 하지만, 그것이 흥미로운 부분은 아니다.

[4] 흥미로운 것은 회사는 그 제안 중 95퍼센트 넘게 거절했고 네 개의 새로운 지역만 취항을 시작했다는 점이다.

[5] 그것은 엄청난 성장을 거절했는데 회사 수뇌부가 성장의 상한치를 설정했기 때문이다.

[6] 물론, 그 경영진들은 매년 성장하기를 원했지만, 너무 많이 성장하는 것을 원하지는 않았다.

[7] 다른 유명한 회사들과는 달리, 그들은 장기간 지속될 수 있는 것, 즉 자신만의 속도를 정하기를 원했다.

[8] 이렇게 함으로써 그들은 다른 항공사들이 마구 흔들리던 시기에 그들이 계속 번창하는 데 도움이 됐던 성장의 안전여유를 설정했다.



04

[1] (햇빛이) 있을 때는 비록 그것이 중요하고 우선되는 신호지만, 햇빛은 뇌가 생체 시계 재설정을 목적으로 사용할 수 있는 유일한 신호는 아니다.

[2] 확실하게 반복되는 한, 뇌는 음식, 운동 그리고 심지어는 정기적인 사회적 상호 작용과 같은 다른 외부적인 신호를 사용할 수도 있다.

[3] 이 모든 경우는 생체 시계를 재설정하는 능력이 있어 정확한 24시간 음을 치도록 한다.

[4] 그것이 어떤 유형의 시력 상실을 가진 개인도 24시간 주기의 리듬을 완전히 잃지 않는 이유이다.

[5] 그들의 시력 상실 때문에 빛 신호를 받지 않음에도 불구하고, 다른 현상들이 재설정의 유인 역할을 한다.

[6] 뇌가 시계 재설정을 목적으로 이용하는 모든 신호는 '시간 제공자' 또는 '동기화 장치'라는 독일어에서 유래한 자연 시계라고 불린다.

[7] 따라서, 빛이 가장 신뢰할 수 있어서 주된 자연 시계인 반면, 햇빛과 함께 혹은 햇빛이 없을 때 사용될 수 있는 많은 요인이 있다.



05

[1] 2007년에 있었던 연구에서 Katherine Kinzler와 그녀의 하버드 동료들은 내(內)집단과 동일시하려는 우리의 경향이 상당 부분 유아기에 시작되고 선천적일 수 있음을 보여 주었다.

[2] Kinzler와 그녀의 팀은 가족들이 영어만을 말하는 한 무리의 5개월 된 아이들을 골라 두 개의 영상을 보여 주었다.

[3] 한 영상에서 한 여성이 영어를 말하고 있었다.

[4] 다른 영상에서는 한 여성이 스페인어를 말하고 있었다.

[5] 그리고 나서 그들에게 두 여성 모두 말없이 나란히 있는 화면을 보여 주었다.

[6] 유아 심리학 연구에서 애착이나 관심의 표준 척도는 주목인데, 아기들은 분명 그들이 더 좋아하는 것을 더 오래 쳐다볼 것이다.

[7] Kinzler의 연구에서 아기들은 영어 사용자들을 더 오래 쳐다보았다.

[8] 다른 연구들에서 연구자들은 유아들이 자신들과 같은 언어를 사용하는 사람이 제공하는 장난감을 받을 가능성이 더 높다는 점을 발견했다.

[9] 심리학자들은 '우리와 같은 종류'에 대한 우리의 내재된 진화론적인 선호에 대한 증거로 이것들과 다른 실험들을 반복해서 인용한다.



06

[1] 최근의 연구는 진화하는 인간의 개와의 관계가 두 종 모두의 뇌 구조를 바꿨다는 것을 시사한다.

[2] 사육으로 인해 야기된 다양한 신체적 변화들 중 하나는 뇌 크기의 감소인데, 말은 16%, 돼지는 34% 그리고 개는 10에서 30% 감소했다.

[3] 이는 일단 인간이 이 동물들을 돌보기 시작하면서 그것들이 생존하기 위해 다양한 뇌 기능을 더는 필요로 하지 않았기 때문이다.

[4] 인간이 먹이를 주고 보호해 주는 동물들은 그것들의 야생 조상들에 의해 요구된 기술 중 많은 것들을 필요로 하지 않았고 그러한 능력들과 관련된 뇌의 부분들을 잃어버렸다.

[5] 유사한 과정이 인간에게 나타났는데, 그들은 늑대에 의해 길들여진 것으로 보인다.

[6] 약 만 년 전, 개의 역할이 대부분 인간 사회에서 확실하게 정해졌을 때, 인간의 뇌도 약 10% 줄어들었다.