

# 사고 싶은 것 머물고 싶은 공간엔 특별함이 있다

## 끌리는 것들의 비밀

윤정원 지음

“아마존 창업가 제프 베조스는 100조 원의 재산을 자랑하는 세계 최대의 부자다. 1994년 시애틀에서 작은 온라인 서점으로 시작한 아마존은 2015년에 월마트를 추월하며 세계 1위의 유통 기업이 됐다. (중략) 아마존은 중역 회의를 할 때면 자리를 하나 비워둔다. 그리고 고객이 그 자리에 앉아 있다고 생각하고 회의를 진행한다. ‘어떻게 하면 고객을 만족시킬 수 있을까?’라는 고민을 멈추지 않는 것이다.”



빠르게 변화하고 복잡해진 세상에서 소비자들의 지갑을 열기는 쉽지 않다. 그러나 어려운 여건에서도 승승장구하는 기업들은 있기 마련이다. 취향을 저격해 1억1700만

가입자를 끌어 모은 넷플릭스, 가성비로 삼성전자를 누르고 인도 시장에서 1위를 차지한 샤오미, 오피스 공유 서비스로 세계 10대 데카콘 기업 반열에 오른 위워크 등이 그렇다.

그렇다면 아마존은 고객의 마음을 어떻게 읽었을까. 짐쟁이도 아닌데 말이다. 그것은 데이터에 기반한 자료에서 근거한다. 아마존은 맞춤형 서비스를 고도화해왔다. 수학, 통계학, 컴퓨터공학, 심리학 등을 전공한 전문 연구원들이 그 영역을 감당한다.

‘시장에서 영원한 승자란 없다’는 말만큼 기업과 경영인을 긴장하게 하는 말도 드물다. 산업과 기술이 빠르게 변모하면서 많은 것들이 불확실해졌다. 시시각각 변하는 소비자의 요구에 발 빠르게 대처하지 못하면 소비자는 나은 서비스를 제공하는 회사로 떠난다. 그런 면에서 노키아는 반 면교사가 된다.

“사고 싶은 것, 머물고 싶은 공간에는 특별한 비밀이 있다”고 주장하는 이가 있다. CEO들의 비즈니스 코치인 윤정원 기업교육 전문가가 펴낸 ‘끌리는 것들의 비밀’을 보면 고개가 끄덕여진다. ‘끌리는 상품, 서비스, 공간에 숨은 8가지 법칙’이라는 부제가 말해주듯 책에는 생존하는 기업의 숨은 공통점이 담겨 있다. ‘한국 CEO들의 고민을 가장 많이 들은 사람’이라는 별칭이 말해주듯 저자는 비즈니스 현장에서 경영인들의 고민을 해결하고 기업 인재 교육을 기획해왔다.

전 세계 휴대전화 시장점유율 1위, 핀란드의 대표 기업 노키아의 아성은 영원할 것처럼 보였다. 하지만 아이폰 출시를 기점으로 쇠락하기 시작했고 적자가 커지면서 2013년 휴대전화 사업부를 마이크로소프트에 매각했다. 그런 노키아가 다시 부활했는데 지난 2016년 마이크로소프트에서 피쳐폰 사업부를 사오면서부터였다. 스마트폰 피로감에 지친 이들을 겨냥해 피쳐폰을 출시하며 지난해에만 5920만 대를 팔았다.



인공지능으로 스타일링한 옷을 보내주며 옷 쇼핑 시간을 줄여주는 스티치픽스는 6년 만에 1조원 규모로 성장했다. <라콤 제공>

저자는 ‘끌림’이 사라지는 곳엔 ‘재고’만 남는다고 언급한다. 이 말은 끌림을 찾으면 소비자들은 다시 돌아온다는 의미이기도 하다. 4차 산업혁명시대 빠르게 적응해 디지털 트랜스포메이션을 하고 있는 기업의 사례를 통해 끌림의 8가지 요소를 강조한다. 8가지는 다음과 같다.

“나도 모르는 내 ‘취향’을 알고 있는가’, ‘10원이라도 ‘가격’이 저렴한가’, ‘내 ‘감정’을 알아주고 공감해주는가’, ‘내 삶을 ‘편리’하게 만들어주는가’, ‘‘건강’하게 오

래 살 수 있게 도와주는가’, ‘색다르고 ‘재미’ 있는 경험을 주는가’, ‘누군가와 ‘연결’ 되는가’, ‘‘공유’의 만족을 가져다주는가’ “세상은 빠르게 변하고 소비자의 요구는 더욱 빠르게 변하고 있다. 더불어 특별했던 내 제품이 식상해지는 속도도 빨라진다. 내 제품의 매력도를 계속해서 높여려면 끌림의 여러 요소를 함께 적용하는 전략적 유연성이 필요하다.”

<라콤·1만4900원>  
<박성천 기자 skypark@kwangju.co.kr>

## 새로 나온 책

▲조상의 눈 아래에서=스위스 출신 마르티나 도이힐러 교수가 여든이 넘는 나이에 지난 50년 동안의 열정을 다한 한국사 공부를 집대성한 신작을 내놓았다. 이 책은 신라시대 초기에 생겨나 가장 대표적인 사회 단위로 뿌리내린 한국 고유의 출제 집단 ‘씨’에 초점을 두고, 4-5세기 신라 초기부터 19세기 후반에 이르는 한국 출제집단의 역사를 다룬다. 그중에서 지은이는 경상도의 안동과 전라도의 남원을 선택해 그들이 만들고 다진 사회구조를 들여다본다.



<너머북스·4만5000원>

▲인공지능과 미래 경제=인공지능을 소재로 전부 6개의 장으로 구성된 이 책은 먼저 인공지능이란 무엇인지에 대한 개념 정리를 하고 4차 산업혁명과 인공지능의 시대를 가능하게 만든 주요 기술들에 대해 살펴봤다. 또 인공지능이 창출해 낸 새로운 산업과 시장, 그리고 기존 산업의 혁신과정에 대해 알아보고 마지막 장으로 인공지능이 가져다 줄 미래의 모습과 우리의 대응방향에 대해 풀어냈다.



<다락방·1만8000원>

▲마시멜로 언덕=장영 ‘할’을 펴낸 김조을해의 소설집이다. 7편의 단편이 실린 이 책은 크게 두 가지 주제를 다루고 있다. 하나는 사회와 마주하고 있는 청년의 초상이며 다른 하나는 예술과 신이라는 형이상학적 문제에 대한 인간의 대응이다. 표제작 ‘마시멜로 언덕’과 ‘연금술 사에게’, ‘아디오스 텡고’, ‘누군가’ 등이 있다.

▲베토벤=지난 150여 년 동안 우리는 그릇된 자료를 바탕으로 한 왜곡된 베토벤을 읽어왔다고 지은이 안 카이예르스는 말한다. 지은이는 기존의 평전들이 갖고 있는 흠결들을 염두에 두면서도 오로지 객관적인 자료를 바탕으로 전혀 새로운 베토벤 평전을 쓰고자 했다. 그는 답답하면서도 촘촘하게 베토벤의 삶의 역정을 직조했다. 5부에 걸쳐 펼친 베토벤의 생애는 ‘어린 예술가’ (1770-1792), ‘성숙의 시기’ (1792-1802), ‘지배자’ (1802-1809), ‘대중과 권력’ (1809-1816), ‘고독의 길’ (1816-1827)로 구성됐다.

<북인더랩·1만2500원>

# 노벨문학상 수상 작가 6명의 작품 세계와 삶

## 미루다가 영영 못 읽을까봐

강연으로 ... 노벨문학상 읽기

최진석·이난아·송기정 등 지음

노벨문학상을 수상한 터키 작가 오르한 파묵을 이야기할 때 빼 놓을 수 없는 인물 이었다. 번역가 이난아다.



한 파묵과 그의 작품에 대해 들려준다면 그 누구의 글보다도 다양한 이야기를 전할 수 있을 터다.

아시아 최초로 1998년 그의 작품을 번역하기 시작한 이씨가 작업한 2002년 작 ‘내 이름은 빨강’은 터키 현지보다 더 많이 팔리는 성공을 거뒀다. 오르한 파묵을 만난 그녀는 전담 번역가가 되고 싶다는 의견을 전했고, 이후 새 책이 나올 때마다 파묵의 여름 집필실에서 대화를 나누며 번역에 대한 토론을 하곤 했다. 그녀가 오르

노벨문학상 읽기는 한국근대문학관이 노벨문학상을 수상한 작가 6명의 작품 세계와 삶을 담은 강연을 묶은 책이다.

노벨문학상의 권위는 누구나 알고 있어 한번쯤 읽어보아야겠다고 생각하지만, 쉽게 엄두가 나지 않는 것도 사실이다. 이럴 때 책에 좀 더 친근하게 다가갈 수 있는 장치

가 마련된다면 도움이 될 것이다. 한국근대문학관은 오랜 시간 세계문학을 가르치고 그들의 책을 직접 번역한 전문가들이 참여하는 강좌를 기획했고 그들은 좋은 길잡이가 됐다.

노벨문학상은 특정한 ‘책’에 주는 게 아니라, ‘작가’에게 주는 상이다. 책에서 가장 먼저 다루는 작가는 ‘인간의 심연을 마주하는’ 일본의 오웨 겐자부로로 심원섭 일본 도쿄대학 언어문화학과 특임교수인 심원섭 작가가 소개한다.

이어 한국, 특히 제주도를 사랑했던 프랑수아 작가 르 클레지오의 작품 세계는 송기정 이화여대 불문과 교수 안내로 만날 수 있다. 시적이고 서정적인 언어로 자연과의 합일을 노래하며 문학을 통해 서구

중심의 지배에 저항하는 그의 대표작 ‘사막’을 비롯해 제주 우도의 해녀들에게 바친 ‘폭풍우’ 등 다양한 소설을 소개한다.

헤르만 헤세의 문학정신을 소개하는 이는 이인웅 전 혜세 학회 회장이다. ‘데미안’, ‘크눌프’, ‘싯다르타’, ‘유리알 유희’ 등 숱한 베스트셀러 작품을 만날 수 있다.

책은 그밖에 독재를 고발하는 과테말라 소설가 미겔 앙헬 아스투리아스(우석균 서울대 라틴아메리카 연구소 HK 교수), 사실을 조합해 글을 써내려가는 벨라루스 작가 스베틀라나 알렉시예비치(최진석 문학평론가)의 삶과 작품 세계도 만날 수 있다.

책 표지는 펼쳐면 국내 번역된 노벨상 수상작들과 역대 수상자들을 알 수 있는 독자 체크리스트가 된다.

<홍시·1만3800원>  
<김미은 기자 mekim@kwangju.co.kr>

## 어린이·청소년 책

▲이야기로 엮은 서양 미술사=선사 시대, 고대 이집트, 르네상스 등 다양한 시대의 화가를 조명한다. 르네상스 미술을 연 보티첼로와, 조각과 그림에서 두드러진 활동을 한 천재 예술가 레오나르도 다 빈치와 미켈란젤로를 소개한다. 책의 마지막은 즉흥공연에 이어 비디오를 이용해 새로운 예술 매체를 선보인 한국 출신의 예술가 백남준이 장식한다.



▲미리나 공주와 바닷속 인어들은=다양한 인형 놀이를 할 수 있는 360도 회전북바 팝업북이다. 토크 토크 놀 수 있는 인형이 25개 구비됐다. 신비로운 바닷속 인어 왕국에서 열리는 ‘인어들의 축제’에서 꼬마 인어들은 저마다 축제 준비와 손님 맞을 준비로 분주하다. 앞표지를 맞대어 간단히 리본을 묶으면 바닷속 아름다운 산호 궁전이 입체로 변한다.



<이퍼블리코리아·2만5000원>

▲오줌이 찹끔=인기 그림책 작가 일본 요시타케 신스케의 신작이다. 누구나 한번쯤은 오줌을 누기 전이나 누고 나서 팬티에 오줌이 찹끔 묻어서 엄마한테 혼이 난다. 주인공은 오줌이 찹끔 새는 사람이 분명히 있을 거라고 생각하며 일명 ‘오줌 찹끔 동지’를 찾으러 집을 나선다.

