

•

(digital economy)가

21

가

가

5 (2005)

(CM, TM)

10% ,

20%

가

, 가

(Customer Driven)

()

, ID

,

.

,

,

,

. ,

가

.

. ,

.

,

,

.

.

, 21

,

가

.

(the tip of the iceberg)

가

가

21

가

.