



어도비, AI 시대 수백만 승객의 디지털 경험 혁신 위해 히스로 공항과 맞손

- 어도비 cx 엔터프라이즈 솔루션, 히스로 공항의 장기적인 디지털 혁신 가속화... 연간 8,400만 명 이상의 승객에게 AI 기반 개인화된 경험 제공 지원
- 여행 정보 탐색과 계획에 AI 활용하는 승객 증가... 히스로 공항, 어도비 브랜드 비저빌리티로 AI 기반 검색 환경에서 콘텐츠 검색 노출 가능성과 정확성 제고
- 어도비 기술 기반의 새로운 플래그십 히스로 공항 웹사이트, 모든 디지털 접점에 걸쳐 승객과 지역사회, 정부 관계자에게 일관되고 신뢰할 수 있는 경험 제공

2026 년 10 월 27 일, 서울 – 혁신적인 툴과 플랫폼을 통해 크리에이티브, 생산성 및 고객 경험을 구현하는 글로벌 기술 선도 기업 어도비가 히스로 공항과 파트너십 확대를 발표했다. 이번 파트너십으로 어도비의 업계 선도적인 에이전틱 AI 와 [고객 경험 오케스트레이션](#) 기술은 히스로 공항이 추진 중인 디지털 혁신에서 핵심적인 역할을 맡게 됐다. 양사는 연간 8,450 만 명 이상의 히스로 공항 이용객에게 AI 기반 개인화 경험과 최고 수준의 고객 서비스를 제공하는 것을 목표로 한다.

히스로 공항은 세계에서 이용객이 가장 많은 공항 중 하나로, 원활하고 개인화된 디지털 경험에 대한 승객들의 기대가 지속적으로 높아지고 있다. 어도비의 고객 경험 오케스트레이션 솔루션은 히스로 공항이 에이전틱 AI 중심의 조직으로 전환하는 데 핵심적인 역할을 하며, 탁월한 고객 경험을 지속적으로 제공하고 더 나은 비즈니스 성과를 거둘 수 있도록 지원할 예정이다.

스티븐 글랜필드(Stephen Glenfield) 히스로 공항 디지털 부문 총괄은 “히스로 공항의 목표는 승객과 지역사회, 히스로 공항을 기반으로 사업을 운영하는 기업 모두를 위해 모든 여정을 더 나은 경험으로 만드는 것”이라며 “히스로 공항이 지속적으로 성장하는 가운데, 어도비의 AI 및 고객 경험 기술을 통해 이전에는 불가능했던 더욱 깊고 의미 있는 승객 관계를 구축할 수 있게 됐다. 어도비와의 협력을 통해 승객이 히스로 공항 웹사이트를 방문하거나 대규모 언어 모델(LLM)에 질문할 때 필요한 정보를 정확하게 얻을 수 있도록 하겠다”고 말했다.

네이션 한콕(Nathan Hancock) 어도비 영국, 아일랜드, 중동, 아프리카 담당 부사장 겸 총괄은 “히스로 공항은 세계적인 교통 허브로, 어도비는 10 년 이상 히스로 공항과 협력하며 매년 8,400 만 명 이상의 승객에게 서비스를 제공하는 과정의 복잡성을 깊이 이해하고 있다”며 “이번 파트너십을 통해 어도비의 에이전틱 AI 와 고객 경험 기술을 결합해 승객 개개인에게 맞는 경험을 제공하고 유대감을

높일 것이다. 또한 여행을 준비할 때 AI 부터 찾는 사람들이 늘어난 만큼, 히스로 공항의 콘텐츠가 AI 검색에서도 잘 노출되고 정확한 정보를 제공할 수 있도록 지원할 것”이라고 말했다.

연간 5 천만 명 이상이 방문하는 히스로 공항 웹사이트는 [어도비 CX 엔터프라이즈\(Adobe CX Enterprise\)](#)를 활용할 예정이다. 어도비 CX 엔터프라이즈는 잠재 고객 확보하고 참여를 이끌어내는 단계부터 구매 등 실제 전환과 장기적인 충성도 제고에 이르기까지 고객 생애주기 전반을 아우르는 엔드-투-엔드 에이전틱 AI 시스템이다. 어도비 CX 엔터프라이즈의 일부인 [어도비 익스피리언스 매니저\(Adobe Experience Manager\)](#)와 [어도비 브랜드 비저빌리티\(Adobe Brand Visibility\)](#)는 히스로 공항이 승객에게 필요한 상황에 맞춰 유용한 콘텐츠를 제공하도록 돕는다. 또한 챗 GPT, 구글 세미나이, 마이크로소프트 코파일럿, 퍼플렉시티 AI 등 AI 플랫폼에서도 콘텐츠를 쉽게 찾고 활용할 수 있도록 최적화한다. 이를 통해 승객은 웹 브라우저와 AI 기반 플랫폼에서 공항 이용 정보, 접근성 지원 프로그램, 지역사회 참여 활동, 정부 및 이해관계자 관련 자료를 더욱 쉽게 찾아볼 수 있게 된다.

AI 를 통해 정보를 탐색하는 이용자가 늘면서, AI 검색에서 브랜드가 얼마나 잘 노출되는지가 중요해지고 있다. 어도비 [조사](#)에 따르면, 현재 4 명 중 1 명은 여행 관련 의사결정을 할 때 AI 플랫폼을 주요 정보원으로 활용하는 것으로 나타났다. 이에 어도비와 히스로 공항은 어도비 브랜드 비저빌리티를 활용해 AI 기반 검색에서 히스로 공항의 브랜드, 상품 및 콘텐츠의 가시성과 정확성을 높이기 위해 협력할 예정이다. 이를 통해 히스로 공항은 주요 AI 플랫폼에서 자사 콘텐츠가 어떻게 인용되고 노출되는지 추적하고, 검색 가시성의 부족한 부분을 파악할 수 있다. 나아가 승객들이 여행 계획의 모든 단계에서 더욱 정확하고 신뢰할 수 있는 히스로 공항의 공식 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 정보 탐색 경험을 최적화할 계획이다.

미래예측성명, 비일반회계기준(Non-GAAP) 및 기타 공시 사항

본 보도자료에는 과거 사실에 관한 정보 외에도 적용 가능한 증권법의 의미 내 “미래예측성명(forward-looking statements)”을 담고 있으며, 여기에는 어도비의 제품 개발 계획 및 신규 또는 개선된 서비스, 당사 비즈니스, 전략, AI 및 혁신 모멘텀, 시장 및 AI 기회와 미래 성장, 시장 및 AI 동향, 거시경제 상황, 환율 변동, 전략적 투자, 고객 성공 및 그룹, 업계 내 입지, 인수 및 기타 비즈니스 거래에 대한 기대치, 그리고 매출, 영업 이익률, 운영 효율성, 연간 반복 매출, 세율, 주당 순이익 및 주식 수를 포함한 당사의 재무 목표 및 이와 관련된 가정과 관련된 내용이 포함된다. 본 보도자료에서 제시하는 모든 미래예측성명은 보도자료 배포일 현재 당사의 가용한 정보를 바탕으로 한 위험과 불확실성 및 가정을 수반한다. 이러한 위험과 불확실성 중 다수는 당사의 통제 범위를 벗어난 사안과 관련되어 있으며, 실제 결과가 이러한 미래예측성명과 크게 달라질 수 있다. 이러한 차이를 유발할 수 있는 요인으로는 △효과적인 혁신 및 고객 요구 충족 실패 △효과적인 경쟁 실패 △AI 개발 및 활용 관련 문제 △당사의 평판 및 브랜드 손상 △인수, 투자 또는 기타 전략적 거래에서 기대한 이익을 실현하지 못한 경우 △핵심 인력을 채용하고 유지하지 못할 경우 △당사 또는 서드파티에 의한 정보기술 시스템 서비스 중단 또는 장애 △보안 사고 △당사 판매 채널 또는 중요한 서드파티 비즈니스

관계를 효과적으로 개발, 관리 및 유지하지 못할 경우 △다국적 기업으로서 관련 위험과 불리한 거시경제 및 지정학적 상황 △복잡한 영업 주기 △소송, 규제기관의 질의 조사 및 기타 조치 △정보보안 및 개인정보 보호 관련 법규를 포함한 글로벌 법률 및 규제의 변경 및 준수 △지적재산 보호 실패 △세금 규정의 변화 △복잡한 정부 조달 절차 △구독 서비스 매출 인식 시기 또는 변동과 관련된 위험 △환율 변동 등이 포함되나, 이에 국한되지 않는다.

어도비에 대해

어도비는 모든 사람이 창작할 수 있도록 힘을 실어주고 있다. 자세한 정보는 [어도비 홈페이지](#)에서 찾을 수 있다. 어도비코리아에 대한 정보 및 뉴스는 어도비코리아의 [공식 블로그](#)와 [뉴스룸](#)에서 확인 가능하다.

###