



# 공항 경험 혁신을 추구하는 히드로 공항

영국 항공의 중심 히드로 공항은 공중과 지상, 그리고 온라인에서  
보다 나은 여행을 제공하기 위한 혁신 전략을 추구하고 있습니다.

## Heathrow

Making every journey better

"유용한 정보를 전달하는 것만으로도 이미 큰 이점을 얻고 있지만, 당사가  
Adobe Campaign을 사용해서 얻고자 하는 진정한 목표는 여행자에게  
자타가 공인하는 최고의 공항 서비스를 제공하는 것입니다."

Simon Chatfield, Heathrow Airport Limited e비즈니스 및 CRM 부문 총괄 책임자


### 솔루션

Adobe Marketing Cloud에 포함된 Adobe Campaign, Adobe Analytics,  
Adobe Target 및 Adobe Social

### 성과

**6**  
백만 명 월간 **고객 참여** 유도

 **우수한 서비스** 실천에 기여

 다양한 채널에서 고객 행동 **파악**

 **모바일 디바이스**를 통한 고객 여정 개인화



## Heathrow Airport Limited

설립 연도: 1946년

연간 수송여객: 7,500만명(2015년)

영국 런던

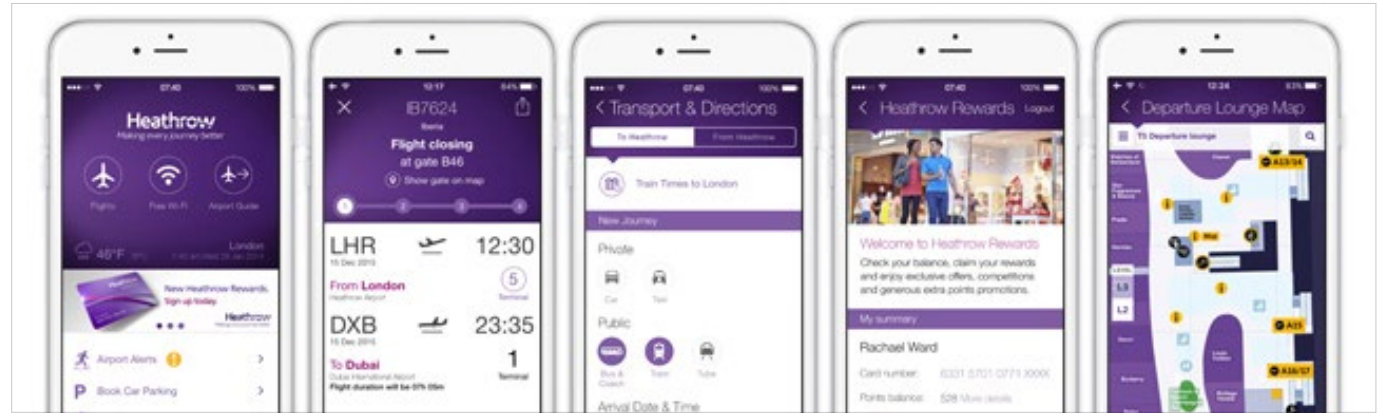
[www.heathrow.com](http://www.heathrow.com)

## Acxiom Corporation

[www.acxiom.com](http://www.acxiom.com)

### 당면 과제

- 세계적 수준의 공항 서비스 제공
- 웹, 모바일 앱, 이메일, SMS 등 다양한 디지털 채널에서 고객과의 효과적인 커뮤니케이션 수행
- 잠재 고객을 식별하고 관심사 및 위치 기반의 적합한 정보 제공



### 여행 경험 서비스의 완성을 목표로

유럽에서 가장 분주한 런던 히드로 공항은 매년 7,500만 명이 넘는 승객들이 80개의 항공사를 이용하여 84개국 185개 지역을 왕래하는 곳입니다. 또한 이 공항은 런던형 열차를 운행하면서 매우 다양한 주차 옵션을 제공하고 있습니다. 뿐만 아니라 영국에서 평방 피트당 생산성이 가장 높은 쇼핑 장소 중 하나로, 4개의 터미널에 100여 곳 이상의 리테일 및 레스토랑 브랜드가 입점해 있습니다.

히드로 공항의 운영사가 "Making every journey better(보다 나은 여행 경험 제공)"라는 슬로건을 채택했을 때 이는 단순히 비행 경험 향상에 대한 것만은 아니었습니다. 히드로 공항 측은 공항과 공항을 왕래하는 여행 경험, 터미널 내 보행자 교통 경험 및 무료 Wi-Fi 경험 등도 아울러 가리키고 있습니다. 또한 Heathrow Airport Guide라는 모바일 앱을 통해 온라인상의 휴가 계획부터 특정 공항 터미널에 있는 상점 및 레스토랑 검색에 이르기까지 디지털 여정 곳곳에서 향상된 경험을 만들고 있습니다.

히드로 공항 측은 고객의 디지털 여정을 개인화하기 위해 모든 접점에서 데이터를 수집 및 분석하고 다이내믹한 콘텐츠를 통해 실시간으로 고객을 타겟팅합니다. 고객이 필요에 따라 손쉽게 이용할 수 있는 모든 시설과 유용한 정보를 한 곳에 표시하는 것이 목표입니다.

히드로 공항 e비즈니스 및 CRM 부문 총괄 책임자인 Simon Chatfield는 "공항, 주차 공간 운영, 열차 연계 서비스 및 리테일은 모두 별개의 사업체"라고 설명하며 덧붙이기를, "하지만 고객은 이 모든 것을 히드로 공항 하나의 사업체로 인식하며, 고객이 이들 사업체의 어느 한 접점과 상호작용을 하게 되면 다른 접점에서도 자신을 알아보고 그들의 요구사항을 충족시켜주길 기대한다"면서 "당사는 Adobe Marketing Cloud를 통해 이러한 기대를 성취하고 있다"고 밝힙니다.

### 여행자는 저마다 특별하다는 인식으로

히드로 공항은 Adobe Campaign, Analytics 및 Target을 사용하여 고객의 참여를 유도합니다. 이 공항에 기회 요소가 되는 것은 여행 예약, Wi-Fi 로그인, 공항 내 리테일 업체에서의 구매 이력 등의 정보로부터 고객 데이터를 취합한 다음, 이러한 데이터를 다양한 채널에서 고객과의 긴밀한 관계를 형성하기 위한 최상의 방식을 결정하는 데 사용할 수 있다는 점입니다. 따라서 이 공항은 이러한 크로스채널 기능을 사용하기 위해 특별히 Adobe Campaign을 선택했습니다.

"Adobe Target과 Adobe Campaign을 함께 사용하면 고객의 행동을 유도하고 고객 참여가 계속 유지되게 할 수 있습니다. Campaign을 사용하기 전에는 온라인과 이메일 시스템 사이에 연결 고리가 없었으므로 고객과의 접촉 기회를 갖지 못했습니다."

*Simon Chatfield, Heathrow Airport Limited  
e비즈니스 및 CRM 부문 총괄 책임자*

Chatfield는 "고객 접점에는 여러 웹 사이트, 모바일 앱 및 이메일 커뮤니케이션이 포함되어 있으며, 우리는 크로스채널 행동을 추적하여 마케팅을 전개하기 위해 SMS 기능도 개발하고 있다"면서 "Adobe Campaign의 고객 프로필 통합 기능은 혁신적인 개인화를 통해 지속적으로 고객 관계를 강화하도록 지원해준다"라고 설명합니다.

Adobe 파트너인 Acxiom은 히드로 공항이 Campaign을 구현하는 데 도움을 주었으며 공항의 데이터 제공업체로서 꾸준한 지원을 제공하고 있습니다. Acxiom은 2,500만 건의 고객 접촉 정보가 내장된 히드로 공항의 기업용 CRM 데이터베이스를 관리합니다. 약 1,000만 명의 고객 회원을 확보하였고, 공항이 이들 중에서 특정 달에 참여를 유도하는 규모는 약 600만 명에 달합니다.

## 여정의 시작 이어가기

고객 참여는 일반적으로 여행을 앞둔 사람들이 주차 정보를 찾기 위해 히드로 공항의 웹 사이트를 방문하면서 시작됩니다. 방문 고객이 사이트를 조기에 이탈할 경우, 고객은 주차 예약을 완료하라는 알림 메시지, 주차 및 리테일 매장 내 구매 시 포인트가 적립되는 로열티 프로그램인 Heathrow Rewards에 가입하라는 제안 등 이전 방문 내역이 반영된 맞춤형 콘텐츠를 제공받게 됩니다. 주차 예약 또는 가입 신청을 완료한 경우, 여행자는 예약 확인 및 멤버십 확인 이메일을 수신하게 됩니다.

Chatfield는 "Adobe Target과 Adobe Campaign을 함께 사용하면 고객의 행동을 유도하고 고객 참여가 계속 유지되게 할 수 있다"면서 "Campaign을 사용하기 전에는 온라인과 이메일 시스템 사이에 연결 고리가 없었으므로 고객과의 접촉 기회를 갖지 못했다"고 덧붙입니다.

히드로 공항은 애플리케이션에서 제공받은 정보를 기반으로 Heathrow Rewards 뉴스레터, 공항 리테일 업체의 특별 행사 등 연관성 있는 커뮤니케이션을 수행하며 지속적으로 고객을 타겟팅하고 있습니다. 또한 Adobe Social을 통해 소셜 미디어에서 이루어지는 대화를 경청하고 이러한 인사이트를 활용하여 타겟팅 향상에 활용하고 경험을 최적화합니다.

Chatfield는 "사람들은 여행을 하거나 방문객을 만나는 등의 이유가 있을 때 히드로 공항을 찾는데 우리는 그 외의 시간 동안에도 마찬가지로 이들과의 커뮤니케이션이 유지되기를 바란다"라고 말합니다. 또한 "당사는 사람들이 어떻게 공항에 오는지, 어떤 여행을 계획하는지, 여행 전에 우리가 제공할 수 있는 것들은 무엇인지, 터미널에서 사람들이 필요로 하는 것은 무엇인지 등을 주시하고 있다"면서 "Adobe Marketing Cloud 덕분에 사람들이 원하는 정보를 판단한 다음 고객 여정의 단계마다 필요한 정보를 제공할 수 있다"고 밝힙니다.

## 수익보다는 경험 제공을 최우선 과제로

히드로 공항은 Adobe Analytics와 Target을 사용하여 고객 경험을 계획하고 테스트합니다. Adobe Analytics를 사용하면 개별 고객들을 추적하고 특정 채널 및 콘텐츠에 반응하는 방식을 측정할 수 있습니다. 또한 마케터는 Adobe Target을 통해 A/B 테스트와 다변량(MVT) 테스트를 사용함으로써 페이지 레이아웃과 사용자 경험을 세밀하게 조정하여 고객 행동을 유도하는 이미지를 판별할 수 있습니다.

## 솔루션 개요

- Adobe Marketing Cloud에 포함된 Adobe Campaign, Adobe Analytics, Adobe Target 및 Adobe Social

사용된 기능:

- 통합 고객 프로필
- 크로스채널 캠페인 운영
- 실시간 상호 작용 관리
- 실시간 웹 분석
- 모바일 앱 분석
- 고급 세분화
- A/B 테스트 및 다변량 테스트(MVT)
- 자동화된 개인화
- 듣기 및 중재

## 자세한 정보

[www.adobe.com/kr/solutions/digital-marketing.html](http://www.adobe.com/kr/solutions/digital-marketing.html)

[www.adobe.com/kr/marketing-cloud/campaign-management.html](http://www.adobe.com/kr/marketing-cloud/campaign-management.html)

[www.adobe.com/kr/marketing-cloud/web-analytics.html](http://www.adobe.com/kr/marketing-cloud/web-analytics.html)

[www.adobe.com/kr/marketing-cloud/testing-targeting.html](http://www.adobe.com/kr/marketing-cloud/testing-targeting.html)

[www.adobe.com/kr/marketing-cloud/social-media-marketing.html](http://www.adobe.com/kr/marketing-cloud/social-media-marketing.html)

히드로 공항은 Adobe Campaign, Analytics 및 Target을 결합하여 각 고객에게 이전의 온라인 방문 또는 공항 방문을 반영한 상품 및 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다. 고급 기능인 모바일 디바이스의 위치 타겟팅 기능으로 여행자들에게 터미널 근처에서 이용 가능한 관련 서비스를 알려줄 수 있습니다. 예를 들어, 여행자가 행사 매장과 인접한 터미널 내에 있을 때 Campaign에서 스마트폰 앱을 통해 디자이너 핸드백 또는 iPad 등과 관련한 할인 행사 정보를 전송할 수 있습니다. 이러한 기능은 단적인 예지만, Adobe 솔루션은 여행자에게 놀랍고도 탁월한 만족도를 선사하는 정보 제공이라는 히드로 공항의 가치를 실천하는 데 기여하고 있습니다.

Chatfield는 "유용한 정보를 전달하는 것만으로도 이미 큰 이점을 얻고 있지만, 당사가 Adobe Campaign을 사용해서 얻고자 하는 진정한 목표는 여행자에게 자타가 공인하는 최고의 공항 서비스를 제공하는 것"이라고 밝힙니다.

