



California Casualty では、Tridion Docs を活用して従業員の生産性と顧客体験の向上を図っています

California Casualty は、教育、法執行機関、消防、介護などの業種を中心に、アフィニティグループを通じて自動車保険と損害保険を個人顧客に提供しています。

創立：1914 年

所在地：米国カリフォルニア州
サン・マテオ

従業員数：700 名

ソリューション：

Tridion® Docs

RWS の翻訳管理

Antenna House Formatter

Tridion Docs の採用で、効率的なドキュメント管理ソリューションにより情報の混乱を解消し、コンテンツの一貫性を実現

California Casualty は短期間で米国内の 13 州から 44 州にまで事業を拡大し、管理すべきドキュメントの数も大幅に増加しました。ドキュメント管理システムを導入し、10 年にわたって使用してきましたが、わずか 3 名の Knowledge Management Team は 35,000 件のドキュメントの管理に苦戦を強いられました。

課題 - 大量のドキュメントと信頼の欠如

同社のスタッフは、必要な情報を速やかに探すのに苦労していました。

- スタッフの 75% が、情報を見つけるのが難しいと感じていました。
- スタッフの 90% は、情報の検索に毎日 30 分から最長で 1 時間以上も費やしていました。

多くは探すのを諦め、代わりにヘルプデスクに電話をかけていたのです。California Casualty は、情報を求める従業員に対応するために、4 人体制のヘルプデスクを維持しなければなりませんでした。

このような課題に加え、適切な情報を探す手段がないことから、California Casualty のコンテンツ制作者は既に存在する資料の書き直しを余儀なくされてきました。

California Casualty、Tridion Docs を 活用して従業員の生産性と顧客体験を向上

「Tridion Docs を導入した結果、当チームが制作するドキュメントの数を大幅に削減し、当社のコンテンツ全体で一貫性を保てるようになりました。これにより、スタッフが空いた膨大な時間で高品質の顧客サービスを提供し、より効率的に業務を進められています」

Susan Lalor 氏

Knowledge Management
Team Manager
California Casualty

さらに、変更をすべてのドキュメントに適用するのも困難でした。たとえば、変更を1つ加えるだけでも300以上のドキュメントを更新する必要があり、5年後に変更されていないドキュメントが見つかるという状態でした。このような状況により、従業員が自分が見つけた情報を信頼なくなり、既存のコンテンツ管理ソリューションが本来の目的を果たせなくなっていました。

そのうえ、Knowledge Management Teamの献身的な努力にもかかわらず、700ページに及ぶ印刷版トレーニングマニュアルとイントラネットに保存されたバージョンとの間に不一致があり、混乱をきたしていました。その結果、組織全体での情報ガバナンスに大きなリスクが発生していたのです。

これらすべてが原因で、California Casualtyは優れた顧客体験の提供に支障をきたしていました。スタッフは自分が見つけた情報が正しいことに確信が持たず、適切な情報が見つかるまで顧客を待たせる状況が頻発していました。

彼らは助けを求めているのです。

目標 - 信頼できる唯一の情報源

California Casualtyが目指したのは、「適切な情報を適切なタイミングで適切な人に」提供することです。

コンテンツ制作を迅速化し、メンテナンスを簡単にして、より使いやすくする必要がありました。スタッフが求めたのは、Googleのようなインターフェイスです。

何よりも、見つけた情報が正確かつ確でタイムリーであるというナレッジワーカーの信頼を取り戻したいと考えました。

その他に目指したのは、ヘルプデスク担当者の電話対応時間を削減して担当者の生産性を向上させ、待ち時間を短縮して放棄率を低減し、顧客に同じことを繰り返す時間を少なくすることです。

そのためには、「信頼できる唯一の情報源」となるコンテンツ管理システムが必要でした。



California Casualty に必要だったのは、コンテンツをコンポーネント、モジュール、トピックに細分化し、複数の場所でこれらを再利用して簡単に更新できるシステムでした。

ソリューション - コンテンツ管理に対するまったく新しいアプローチ

California Casualty が問題を解決するために最初に注目したのは、ウェブコンテンツ管理 (WCM) システムです。

複数のサプライヤを検討しましたが、すぐに、同社が抱えるコンテンツの課題を解決するためには、システム内で必要となる重要な機能を特定するためのサポートが必要であることに気づきました。コンテンツ戦略コンサルタントの協力により、WCM システムが課題の解決に適したソリューションではないことが明らかになりました。コンサルタントの力を借りて、ビジネスに不可欠な情報の管理に求められる適切な条件が定められました。

California Casualty に必要だったのは、コンテンツをコンポーネント、モジュール、トピックに細分化し、複数の場所でこれらを再利用して簡単に更新できるシステムでした。この条件を満たし、それ以上のメリットを備えるのが、Darwin Information Typing Architecture (DITA) に基づくコンポーネントコンテンツ管理システム (CCMS) です。

California Casualty が使用したベンダー評価基準は次の通りです。

1. トピック単位の詳細なレベルでコンテンツを管理できる。
2. トピックの新しいバージョンを公開した後も、古いバージョンを自動的に更新できる。
3. 日常的な使用と再利用の両方のシナリオで既存のコンテンツを見つけることができる。
4. 特定のコンテンツを再利用しているドキュメントをすべて見つけることができる。ルールや規制、ポリシーの変更に対応して特定のドキュメントを更新する場合に、この機能は非常に有用です。
5. 特定の期間に有効であったドキュメントをすべて切り分け、まとめることができる。
6. 公開時にトピックの特定のバージョンを選択できる。

これらは、ウェブコンテンツ管理システムにはない、コンポーネントコンテンツ管理システム (CCMS) に特有の機能です。

ベンダーを選定する過程で、市販されている製品の中でこれらの要件をすべて満たすものは1つしかありませんでした。Tridion Docs です。



California Casualty、Tridion Docs を活用して従業員の生産性と顧客体験を向上

Tridion Docs 導入の主なメリット

- 情報の取得における効率性と正確性の向上
- 顧客に提供する情報の品質向上
- 情報の一貫性によるトレーニングの改善
- ポリシー公開までの日数の短縮
- 補償範囲に関する質問件数と DOI（保険監督局）への苦情申し立て件数の減少
- 情報ガバナンスの強化によるリスク軽減

成果 - ビジネス上のメリット

California Casualty は、ポリシーと手順を一元管理するオンプレミスソリューションとして Tridion Docs を選びました（社内でのブランド名は「Reach」）。このソリューションの導入には約 9 か月かかりました。

Tridion Docs を導入して以来、California Casualty は次のような幅広いビジネス目標を達成できるようになりました。

知識の集約

California Casualty は、情報を集約することで業務を一元化し、従業員一人ひとりが適切な情報を使用して業務を迅速かつ簡単に遂行できるようになりました。長い間求めてきた「信頼できる唯一の情報源」をついに確立できたのです。

従業員体験の向上

従業員は、適切な情報を必要なときに利用できるようになりました。検索の所用時間を短縮し、一貫性のなさや不正確さを解消することで、California Casualty は業務の効率化を達成しました。これにより、従業員の体験が大幅に改善され、従業員がセルフヘルプポータルを自力で使用できるようになったため、ヘルプデスクが不要になりました。

ビジネスの俊敏性

知識の創造が、部門単位での制作から、組織全体にまたがる幅広い共同作業に進化しました。今では、専門知識を持つエキスパート (SME) と現場のエージェントを関与させ、あらゆるコンテンツをより適切に管理して、必要な変更を適用することが可能になりました。

Tridion Docs では、すべての従業員がビジネスに不可欠なコンテンツの制作とレビューのプロセスに貢献できます。社内のあらゆる専門家が、シンプルなブラウザインターフェイスを使用する統合された環境で、コンテンツ制作者と共同作業することができます。

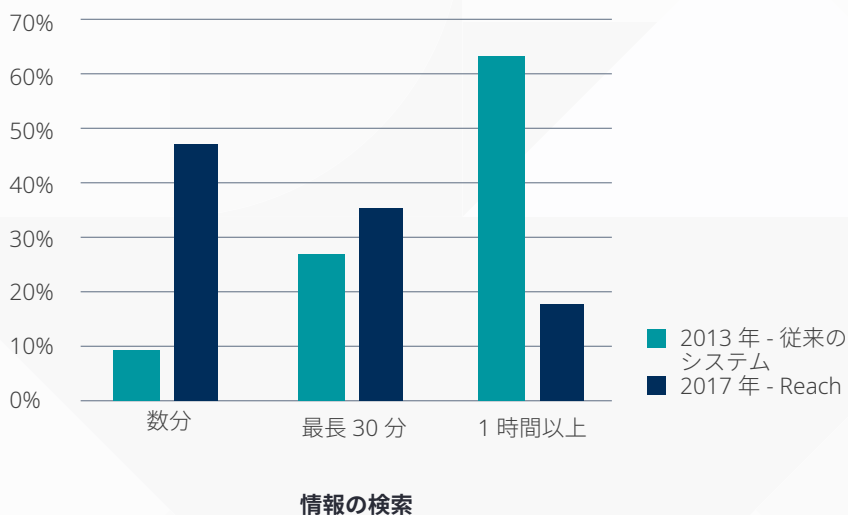


「Reach (Tridion Docs
の社内での通称) は、
より簡潔かつ適切で、
操作性が優れています。
また、レビューの頻度や、
フィードバックが迅速に
受信され、更新される
ことも印象的です

Jason R氏
Customer Care Specialist

数字で見る成果

- California Casualty のドキュメント数を 35,000 から 6,500 に減少。コンテンツ量を 81% 削減
- トレーニングマニュアルのページ数を 700 ページから 200 ページに減らし、71% もの削減に成功
- 情報の検索に費やす時間の大幅な短縮。ヒット率が 75% 向上したため、4 人構成のヘルプデスクを廃止
- さらに、コンテンツのナビゲーションの質が 57% 向上。検索が不要になったため、ユーザーがコンテンツにナビゲーション可能
- 6 人のチームで 1 週間かけて前払金の支払率に関連する情報をすべて洗い出す代わりに、スタッフ 1 人でわずか数分で回答可能
- 操作性、インターフェイス、全体的な印象に関するスタッフの評価で、Tridion Docs は 10 点中平均 8.71 点を獲得



Tridion Docs の導入により、California Casualty はポリシーの公開にかかる日数を短縮できました。また、スタッフが最新情報、つまり「信頼できる唯一の情報源」に常にアクセスできるようにしたことで、DOI への苦情申し立て件数も少なくなりました。

California Casualty、Tridion Docs を 活用して従業員の生産性と顧客体験を向上

数字で見る主なメリット：

- コンテンツの総数：
81% 削減
- トレーニングコンテンツ：
71% 削減
- 情報の見つけやすさ：
75% 改善
- 情報のナビゲーション：
57% 改善

コメント機能 - 祝福か呪いか

California Casualty は、当初、Tridion Docs のコメント機能が自社にとって有用かどうかを判断しかねていました。この機能では、既存のコンテンツにコメントとして解釈を付けることができ、読者が変更を提案したり、不正確な箇所を指摘したりできます。California Casualty は、誰でもコメントを付けられるため混乱し、わずか 3 名の Knowledge Management Team が対応に追われて、事実上のヘルプデスクになることを懸念していました。あるいは、正しくない情報が投稿され、ユーザーを混乱させることも恐れていました。

実際にはその反対でした。ユーザーにとってコメント機能は使いやすく、制作者にメールを送信することを忘れず、正しい送信先メールアドレスを探さなければならないことと比べて遥かに簡単でした。その結果、数人ではなく全員が力をあわせて情報の品質を維持できるようになりました。

以前は数人で行っていた情報のレビューに、組織全体の 700 人以上のナレッジワーカーが自由に参加できます。このように、構造化された方法で共同作業を一元化することにより、以前は考えもしなかった多様なメリットがもたらされました。

その他のケーススタディ：

[rws.com/jp/customers](https://www.rws.com/jp/customers)

RWS について

RWS Holdings plc は、テクノロジーを駆使した翻訳サービス、コンテンツ管理サービス、知的財産サービスを提供するリーディングプロバイダです。RWS は、ビジネスに不可欠なコンテンツを大規模に配信し、イノベーションの保護と実現を可能にすることで、お客様が世界中の人々とつながり、新たなアイデアを提供することを支援します。

私たちのビジョンは、グローバルインテリジェンス、深い専門知識、スマートなテクノロジーを通じて、言語、コンテンツ、市場参入における課題を解決することにより、世界中の人々と組織をつなぐ橋渡しをすることです。

当社の顧客には、グローバルブランド上位 100 社のうちの 90 社、製薬会社上位 10 社、世界中の大手特許事務所 20 社のおよそ半数が含まれています。また、クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、北南米に広がり、テクノロジー、製薬、医療、法律、化学、自動車、行政機関、電気通信の各分野を網羅しており、5 つの大陸に複数のオフィスを構えています。

1958 年に設立された RWS は、英国に本社を置き、AIM、ロンドン証券取引所規制市場に上場されています (RWS.L)。

詳細については、www.rws.com/jp をご覧ください。

© All Rights Reserved. ここに記載されている情報は、RWS Group* の機密情報および専有情報とみなされます。

* RWS Group とは、RWS Holdings PLC およびその関連会社および子会社の代表を意味します。