

Panasonic

panasonic.net

業界：エレクトロニクス、製造

創立：2013年

本社：東京

ソリューション：

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

翻訳管理ソフトウェア

このケーススタディは、RWS Holdings plc 傘下の SDL のクライアントと協力して作成されました

企業向けにコミュニケーション、セキュリティ、およびコラボレーション用ソリューションを構築

SDL (現 RWS) のソリューションは、パナソニックシステムネットワークスのオフィスプロダクツ事業部に優れた品質、効率、コスト削減をもたらしています。

製品ドキュメントやユーザーマニュアルは、優れた顧客体験を提供するうえで大きな役割を果たします。しかし、パナソニックシステムネットワークスのオフィスプロダクツ事業部では、独自に開発した既存の自動制作システムを使用しており、輸出事業の拡大に伴う対応言語の増加に苦慮していました。管理コストが上昇する一方、要求される品質を維持するためには、システムへのさらなる投資が必要でした。新しいソリューションが求められていたのです。そこで同事業部は市場を評価し、SDL のサポートで Tridion Docs と翻訳管理ソフトウェアを導入することにしました。

ユーザー体験を損なう非効率性

パナソニックシステムネットワークス(特にオフィスプロダクツ事業部)は、マーケットリーダーとして、総合的な顧客体験に極めて高い価値を置いています。製品ポートフォリオが複雑であることから、顧客の言語による高品質の取扱説明書を販売前後に提供することが、顧客サポート上、必要です。

同社が事業を拡大したことで、ユーザーマニュアルの開発方法を効率化する必要性が増していました。マニュアル開発課は、既存の自動制作システムに多くの新機能を追加していましたが、こうした高度なカスタマイズがシステムメンテナンスコストの上昇につながっていました。しかし、何より問題であったのは、システムが複雑化したために、操作性が犠牲になっていたことです。

さらに、製品カテゴリごとに固有の翻訳メモリが存在し、相互参照や、他製品のコンテンツの再利用ができないことから、ドキュメント開発は非効率的で高コストのプロセスとなっていました。前田 保氏(オフィスプロダクツ事業部マニュアル開発課リーダー)は、次のように述べています。

事実と数値情報

パナソニックシステムネットワークス株式会社は、パナソニックグループの一員として2013年に設立されました。パナソニックの画像処理および通信技術分野の専門性、製造ノウハウ、幅広いビデオ・情報機器を組み合わせ、世界中の大規模な企業顧客にワンストップソリューションを提供しています。パナソニックシステムネットワークスのオフィスプロダクツ事業部は、PBX、多目的プリンター、ドキュメントスキャナーの提供、サポートを通じ、40か国以上の顧客を支援しています。

「当社の主な課題は、ローカリゼーションのマニュアル開発コストを削減し、操作性の向上に取り組むことでした。以前のマニュアルでは、たった1つの操作を何ページにもわたり説明していることがありました。読みにくい部分があったと言わざるを得ません。ですから、そうした部分を改善したかったのです」

トピック指向のマニュアル開発への転換の必要性

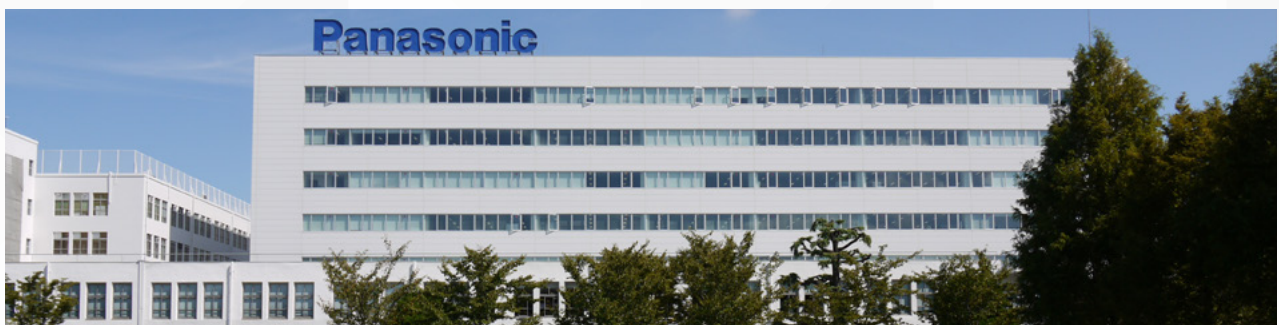
グローバルカスタマーエクスペリエンスの向上と、多言語のマニュアル開発における効率性の改善を推進するために、同事業部は、従来のブック指向のマニュアルから、トピック指向というモジュラー型のコンテンツ制作方法への転換を選択しました。構造化コンテンツには、トピック指向の制作方法に適したXML規格のDITAを選定しました。

「当社が求めていたのは、マニュアル制作から翻訳までのワークフローに対応し、多言語のマニュアル開発を高速化する一元化されたシステムでした。既存の自動制作システムは、ブック指向のアーキテクチャを使用していました。そのため、DITA規格によるトピック指向の制作方法への移行は、トピックの再利用によって生産性を高めたいと考えている私たちに最適なソリューションでした」と前田氏は説明します。

多言語のマニュアルに最適なソリューション

候補となるソリューションを調査、検討した結果、前田氏は最終的に次の3つの理由でSDL(現RWS)を選択しました。「第1に、SDLのソリューションは多言語マニュアルや製品ドキュメントの開発に非常に適していること。第2に、SDLはこの業界で最大のシェアを握っていること。SDLのソリューションには、海外だけでなく日本国内にも、私たちと似た要件を持つ既存ユーザーが多数います。そして第3に、SDLには日本国内に専任のサポートチームがいることです」

同社が選択したのは、DITAベースの企業向けソリューションであるTridion Docsでした。Tridion Docsは、テクニカルドキュメントの作成において、高品質な構造化コンテンツの制作、管理、配信を実現します。構造化コンテンツ管理、共同作業によるレビュー、ダイナミックデリバリー機能がすべて統合されているため、魅力的かつ有用なコンテンツを容易に制作できます。また、カスタマージャーニーにおいて、関連するすべてのタッチポイントでコンテンツを管理することが可能です。



「Tridion Docs と翻訳
管理ソフトウェアの
組み合わせは、既存の
システムで直面していた
問題の解決に最適な
ソリューションでした」

翻訳支援ソフトウェアとのシームレスな統合

マニュアル開発チームは、ドキュメント開発ソリューションの選考過程で、翻訳支援ソフトウェアとシームレスに統合可能なシステムであるかどうかを重視していました。検討の結果、柔軟性に優れた企業向け翻訳管理システムである SDL の翻訳管理ソフトウェアを採用しました。このシステムは、翻訳タスクを自動化し、大量のローカル言語コンテンツを制作するコストを大幅に削減します。翻訳管理ソフトウェアと Tridion Docs を統合することで、あらゆるローカリゼーション作業において、よりスムーズかつ迅速なワークフローが実現しました。

このソリューションは、パナソニックシステムネットワークスのような大規模なグローバル企業の翻訳プロセスを管理できるように設計されており、オフィスプロダクツ事業部にとって最適でした。SDL の翻訳管理ソフトウェアは、翻訳メモリ内の承認済み翻訳に、新規コンテンツの訳文として再利用可能なものがあるかどうかを自動的に判別します。また、社内用語、ロゴ、スローガン、業界用語に対し、最適な訳語を選択できるようサポートする用語集管理機能も備えています。自動化されたワークフローでは、各コンテンツの翻訳がどのプロセスにあるのかわかります。また、変更履歴が記録され、問題が生じた場合に正確な監査証跡を作成できます。

「Tridion Docs と翻訳管理ソフトウェアの組み合わせは、既存のシステムで直面していた問題の解決に最適なソリューションでした。この統合ソリューションにより、拡大計画に伴う新たな言語の追加が容易になるとともに、実際の製品ラインにおいても細部まで高水準を維持することが可能になりました」と、前田氏は熱意を込めて語ります。

今後の計画

マニュアル開発課は、DITA、トピックベースの制作、翻訳プロセスの統合により、操作性と生産性をますます向上させています。

新しい国や地域への輸出をサポートするために、さらに多くの言語に対応することも計画されていますが、これはオフィスプロダクツ事業部の「効率的かつグローバルに成長する」という戦略上、非常に重要な対応です。

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。