



自動車メーカー向けの RWS ソリューション

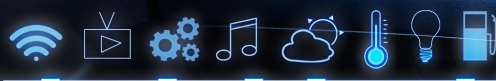
デジタル変革を推進する



Autopilot

Turbo

Voice Control



目次

デジタル変革を推進する	4
RWS のソリューション	5
複数のタッチポイントで統合されたデジタルエクスペリエンス.....	6
自動車メーカーにおける顧客中心のデジタルエクスペリエンスソリューション	7
管理されたグローバルデジタルエクスペリエンス	8
パーソナライズされたデジタルオーナーズマニュアル	9
効果的なアフターサービス、アフターマーケット、フィールドサービス	11
パーソナルデジタルコンテンツ配信：サービスの効率性と顧客満足度を最大化	13
連携し共同で進める多言語のフィールドサービス	14
一貫性のあるグローバルコミュニケーション	15
俊敏なソフトウェアローカリゼーションとテストング	16
RWS が自動車メーカーに適している理由.....	18

「急速なデジタル化が、構成部品などのハード面を重視する自動車業界をソフトウェアとソリューションを重視する業界へと変化させています。そのスピードは、顧客のデジタルライフスタイルに対する期待と革新的な新サービスに対する需要の高まりにより、さらに加速しています」

Frost & Sullivan、

「Digital transformation of the automotive industry（自動車業界のデジタル変革）」

変革を推進する

自動車業界ではイノベーションが猛烈な速さで進んでおり、1世紀以上前に発明されて以来最大規模の移行に直面しています。そのような中で、コンテンツ体験がドライバーやアフターサービスの体験と密接に関連していることが明らかになっています。



デジタル変革を推進する

先進運転支援システム (ADAS)、完全自律運転、新たな運転テクノロジー、Over-The-Air (OTA) ソフトウェア更新と連動するヒューマンマシンインターフェイス。自動車業界は変革の真っただ中にいます。

昨今では、新規参入者が高度な運転テクノロジーと俊敏性およびデジタル化で可能になったサービス指向型ビジネスモデルを駆使して、マーケットリーダーに挑んでいます。ドライバー、セールス部門、マーケティング部門、アフターサービス部門、ディーラーは、関連性のある予測された最新コンテンツを必要としており、ドライバー、車両、体験が本当の意味でつながることを望んでいます。

どのイノベーションでも、デジタルコンテンツが新たな役目を負っています。このデジタル変革は、自動車業界に対し、世界規模で俊敏なコンテンツ配信を実現するためにソフトウェアのベストプラクティスを直ちに導入しなければならないことを示しています。

業界で優位に立つには、どのメーカーも、イノベーションを受け入れ、コンテンツに対して新たなアプローチを取る必要があります。

連携したサービス

柔軟なサービス

継続的なアップデート

グローバルかつ多言語

常にオンライン

車載 HMI

予測コンテンツ

車両固有

イノベーションと機会

ソフトウェアベースのサービス

運転支援

予測アフターサービスのサポート

アフターサービス体験

車両固有

サービスの効率性

サポートの効果



RWS のソリューション

パーソナライズされたデジタルエクスペリエンスとコネクテッドビークル

従来の製造業の枠を越えるために、自動車メーカーは、自動化を採用してコスト削減と効率性向上を図り、俊敏なソフトウェア部門や、優れたサービスを提供する組織、デジタルエクスペリエンス管理のエキスパートのように事業を運営する必要があります。

自動車メーカーは、当社の優れたデジタルエクスペリエンス管理プラットフォームを利用することで、コネクテッドビークルと世界中に分散したアフターサービス組織の両方のすべてのデジタルチャネルで、多言語のマーケティング、製品、サービスコンテンツを管理できます。

今日のデジタル慣れした消費者は、検討段階や構成段階から、車内での接続された体験やアフターサービスに至るすべてのタッチポイントで、オンデマンドなコンテンツ配信を求めています。



複数のタッチポイントで統合されたデジタルエクスペリエンス

Tridion® を使用すると、コンテンツのライフサイクル全体でコンテンツを動的に管理できます。マーケティング用の画像や機能の詳細情報から、最も魅力的な最新キャンペーン、HMI による実用的なセルフサービスまで、チャンネルやデバイスの種類、状況に関係なく、必要な情報を提供できます。

マーケティングから製品までの情報

Tridion® を使用すれば、魅力的なデジタルコンテンツを作成、管理、配信できます。顧客ごとに個別化され状況に適した体験を通じ、マーケティングコンテンツと製品やサービス主導の情報を組み合わせる仕組みを支えるのは、AI によるパーソナライゼーションと対話型のリッチメディア体験です。

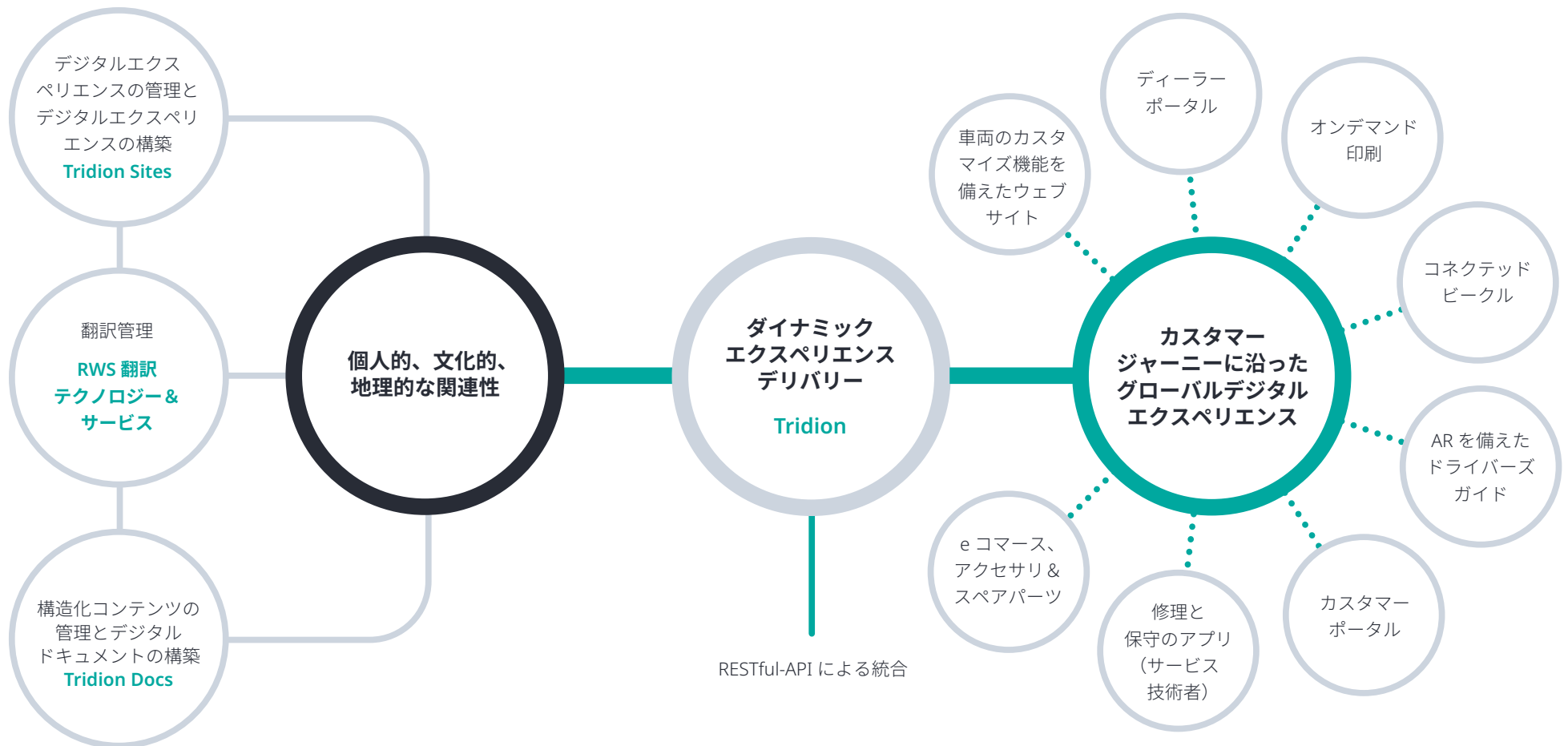
デジタルエコシステムとの統合

オープンな RESTful API は、製品ライフサイクル管理 (PLM)、製品情報管理 (PIM)、診断、デジタル資産管理 (DAM)、顧客関係管理 (CRM) などの既存の支援アプリケーションとの統合を実現します。これらの統合ポイントにより、コンテンツのバリューチェーン全体の管理がしやすくなります。

- ・ コンテンツをグローバル規模で作成、翻訳、公開
- ・ あらゆるデバイスへのコンテンツの配信
- ・ 顧客、車両、ユースケース向けのコンテンツの動的なパーソナライズ
- ・ サービス組織やテクノロジーとの統合



自動車メーカーにおける顧客中心のデジタルエクスペリエンスソリューション



管理されたグローバルデジタルエクスペリエンス

自動車メーカーにおける多言語の市場固有コンテンツは、豪華さ、安全性、持続可能性、燃料効率、エンターテインメントのいずれの面であっても、各市場のドライビング文化を反映している必要もあり、1 つですべてに対応できることはほとんどありません。

高品質のコンテンツだけでは十分ではありません。今日の購入者は新車を探するとき、さまざまなチャンネルで、購入前でも実際に運転席に座るような、よりパーソナライズされた体験を期待しています。

RWS のソリューション

Tridion Sites は、優れたウェブエクスペリエンス管理ソリューションです。ウェブやモバイルなどのあらゆるデジタルタッチポイントでグローバルコンテンツを効果的に管理します。

RWS のグローバルマーケティングサービスは、ブランドイメージに合い、文化や言語のニュアンスに適切に対応したブランドコンテンツを、あらゆる言語で、あらゆるメディアのあらゆるチャンネルを通じて、世界中に配信できるようサポートします。

当社のトランスクリエーションエキスパートチームは、お客様やお客様のパートナー企業と協力して、複数の市場間のブランドコミュニケーションを適切に拡大します。市場に精通した世界各国のトランスクリエーションエキスパートが、御社のコミュニケーションを文化と言語の両面から調整します。当社が提供する幅広いコンサルティングサービスやコンテンツ制作サービスは、単体でも組み合わせてもご利用いただけ、御社の予算とプロセスの最適化を実現します。

Tridion Sites のメリット：



プロフィール、閲覧方法、使用デバイスに基づいて、コンテンツを動的にパーソナライズします。



コンテンツの再利用を通じて、すべてのチャンネル、ブランド、市場でブランドとメッセージの一貫性を確保します。



すべてのチャンネルで翻訳済みコンテンツを自動的に管理および配信します。



デバイスの自動検出、メディアの最適化、CDN を使用した配信により、適切な形式のリッチメディアコンテンツを配信します。

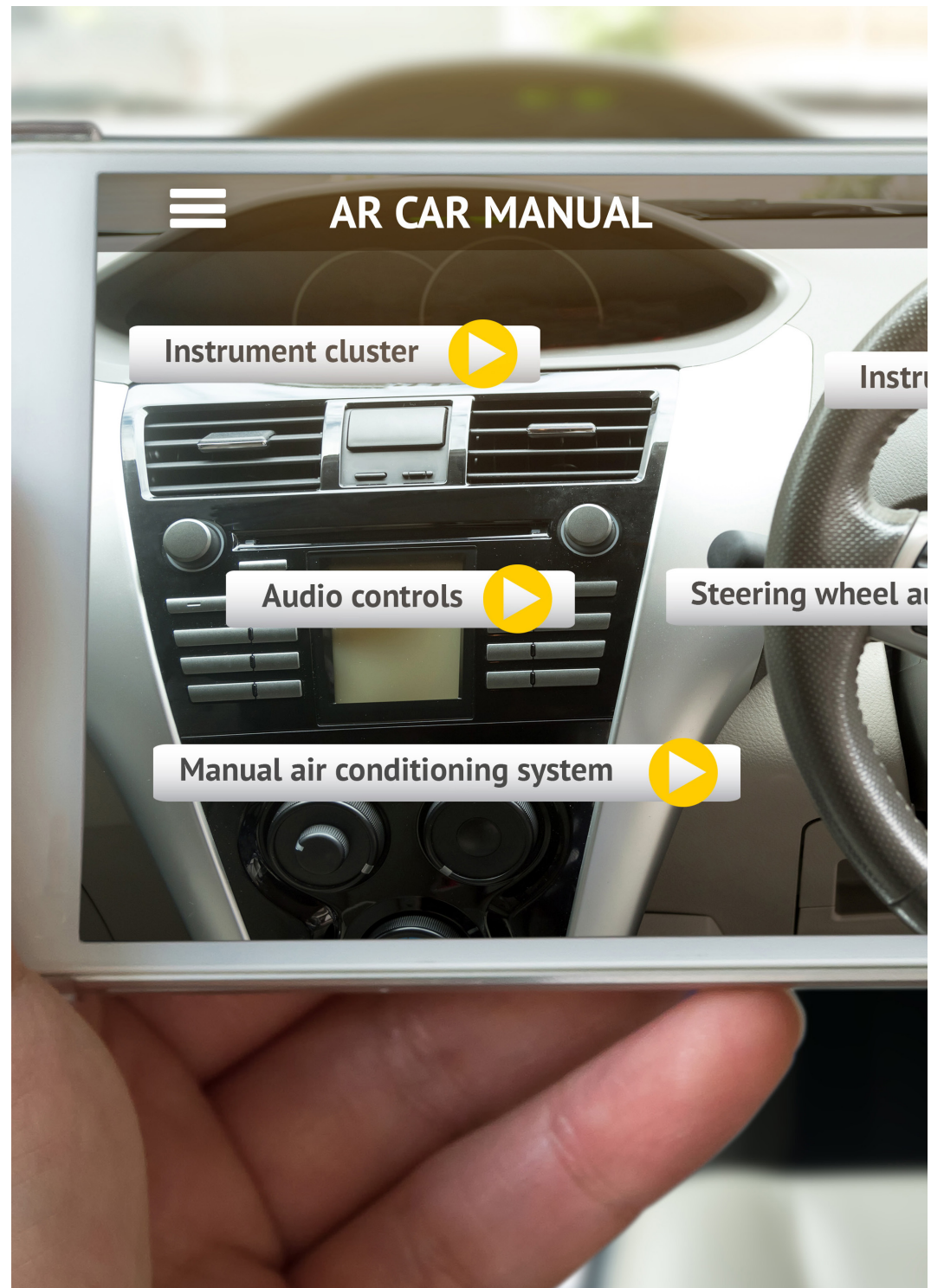
パーソナライズされたデジタルオーナーズマニュアル

グローブボックスにオーナーズマニュアルを入れておく時代は、もう長くありません。

Over-The-Air (OTA) ソフトウェア更新を利用するソフトウェアベースの機能で車両が強化される今日、印刷したマニュアルはたった1回のソフトウェア更新で古くなってしまいます。この状況は自動車業界にとって、デジタルマニュアルを実現するハイテクアプローチの採用を迫る新たなプレッシャーとなっています。

最先端のオーナーズマニュアルは、車両固有の構成に合わせて調整されており、HMI、カスタマーポータル、モバイルデバイスで確認できます。法的要件には、印刷したマニュアルが依然として含まれていますが、その要件も市場によって異なります。

多くの自動車メーカーは、印刷物を最小限に抑え、分散化した車両別のオンデマンド印刷オプションを採用することが大幅なコスト削減につながると気付いています。



自動車メーカー向けの RWS ソリューション

RWS のソリューション

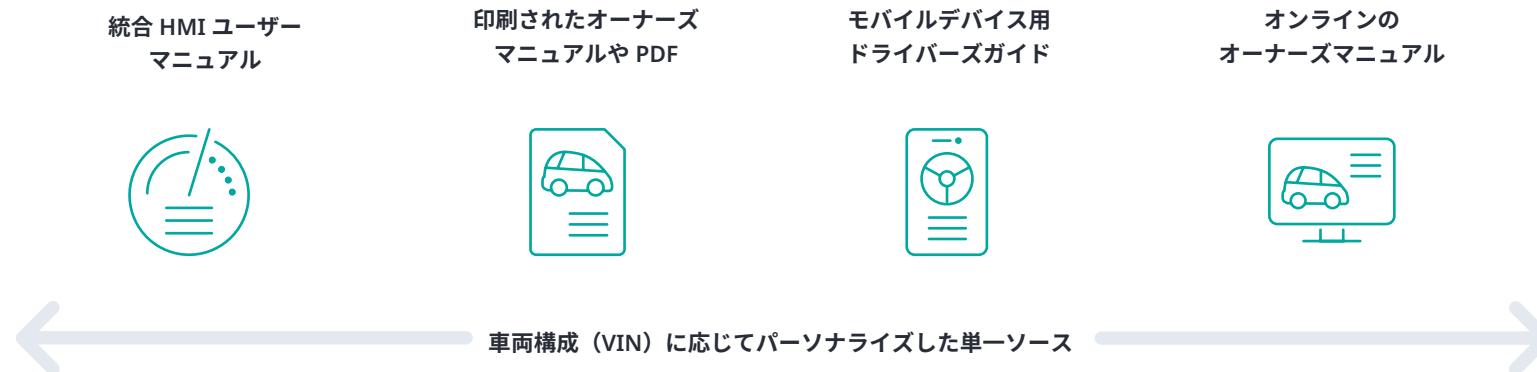
Tridion Docs は、グローバル規模での最新オーナーズマニュアルの作成、管理、配信を可能にします。

この優れた構造化コンテンツ管理ソリューション（コンポーネントコンテンツ管理：CCM）は、自動車関連ドキュメントのマルチチャネル配信を簡素化し、コスト削減を実現します。

RWS のテクノロジーとサービスは、自動車メーカーに次のようなメリットをもたらします。

- 新製品、サービス、更新、機能強化に関するコンテンツを同時配信
- 顧客のセルフサポートの向上
- コンテンツの再利用率と効率性を向上させながら、コストと労力を削減
- すべてのデジタルプラットフォームとチャネルに自動配信
- 翻訳と多言語でのコンテンツ管理を簡素化
- レビューと承認の管理を統合して品質を向上

Tridion を使用する製品チームは、テクニカルコンテンツとマーケティング主導型体験を組み合わせることができます。これにより、製品情報や、車内インタラクション、購入後の顧客体験も、情報に基づいた購入判断に影響を与えるようになり、ブランドロイヤルティの構築やブランドへの親近感にもつながります。



効果的なアフターサービス、アフターマーケット、フィールドサービス

アフターサービスとアフターマーケットビジネスが、自動車業界の利益を増進します。自動車のアフターサービスにおいて、顧客満足度とブランドロイヤルティの主要評価指標によく含まれるのが、アフターサービスの効率性と故障予防措置です。

効率的なフィールドサービスとアフターサービス組織のコンテンツ要件には次のものが含まれます。

- 製品テクニカル情報の即時提供
- 修理と保守の手順に関する最新コンテンツ
- 車両構成や特定のユースケースに合わせてパーソナライズされたコンテンツ
- ワークショップや製品関連のトレーニング
- ナレッジベースコンテンツ

RWS のソリューション

Tridion Docs により、エンジニアリングチームやアフターサービスチームは、詳細な製品情報やサービス情報の連携した作成、管理、提供ができます。この優れた構造化コンテンツ管理ソリューション（コンポーネントコンテンツ管理:CCM）により、DITA ベースのドキュメント配信に伴う複雑さとコストを削減し、マルチチャネルでの配信が可能になります。

このプラットフォームには、PLM、PIM、診断、CRM などの既存アプリケーションが完全に統合されるため、コンテンツのバリューチェーン全体を完全に管理できます。また、販売特約店やサービス技術者が使用するウェブアプリケーションやデジタルアプリケーションに、車両構成（VIN）に合わせてパーソナライズしたサービス情報や、障害コード（診断）、保守タスクを直接配信することで、アフターサービスの効率を向上させます。

自動車メーカー向けの RWS ソリューション

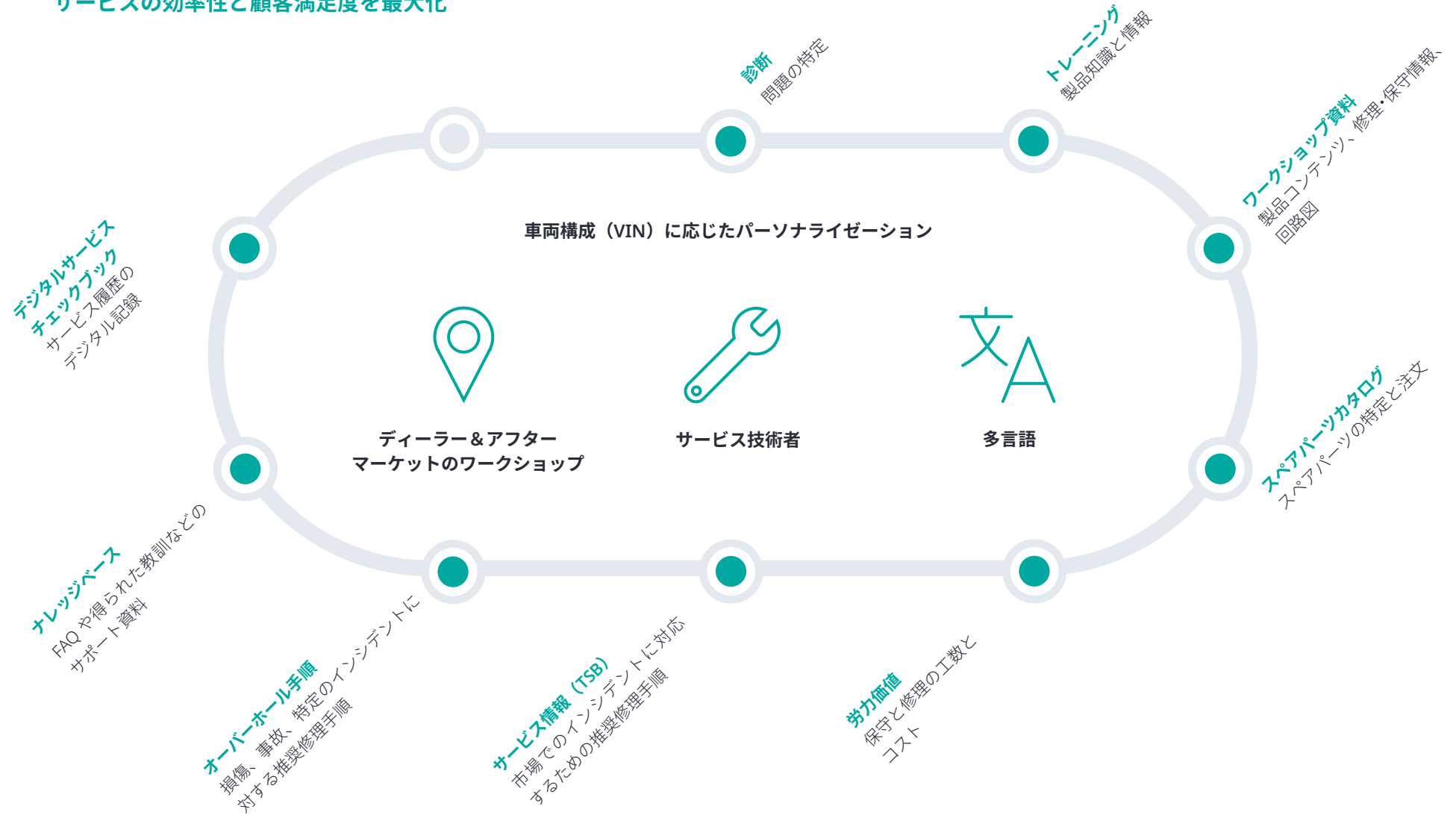
RWS のソリューションは、自動車メーカーに次のようなメリットをもたらします。

- 新製品、サービス、更新、機能強化に関するコンテンツを同時配信
- 市場投入期間の短縮
- コンテンツの再利用率と効率性を向上させながら、コストおよび労力を削減
- すべてのデジタルプラットフォームとチャンネルに自動配信
- アフターサービスを効率化し、顧客満足度を向上
- 翻訳と多言語でのコンテンツ管理を簡素化
- レビューと承認の管理を統合して品質を向上
- フィールドサービス、一元的なアフターサービス、エンジニアリングへの取り組み

Tridion を使用するエンジニアリングチームおよびアフターサービスチームは、テクニカルコンテンツとマーケティング主導型体験を組み合わせることができます。動的に公開されるパーソナライズされたコンテンツ、新しいオンラインサービス、予測された保守タスクは、新たな収益源を確保するチャンスをもたらし、継続的なブランドロイヤルティの構築につながります。



パーソナルデジタルコンテンツ配信：
サービスの効率性と顧客満足度を最大化



連携し共同で進める多言語のフィールドサービス

保証請求、サービスヘルプデスクのチケット、チャット記録、FAQ など、多くのフィールドサービス用ドキュメントは、各地域の言語で地域ごとに作成されています。

そのため、アフターサービスや製品管理および開発の担当者がその情報にアクセスできないことがよくあります。市場固有の体系的な問題に迅速に対応できず、ブランドの評判を落とすこともあります。さらに、異なる言語の使用が、フィールドサービス部門、ディーラー、中央のアフターサービス部門、ヘルプデスクの間のやり取りの遅れにつながるものがかなり多く、顧客の不満がさらに高まります。

RWS のソリューション

当社の機械翻訳ソリューション、Language Weaver® が言語の障壁を取り除きます。機械翻訳ツールを組織内で最も使用されているアプリケーションに統合することで、高い透明性が実現します。

保証請求、オンラインの顧客コメントに関する情報、社内レポートへの多言語アクセスが可能になると、製品の体系的な問題の発生を防ぎ、ブランドの評判を落とす前に対策を講じることができます。

Language Weaver コネクタにより、Salesforce や Microsoft Office アプリケーションの社内翻訳を提供することができ、ヘルプデスクやチャット、CRM、SAP、ERP アプリケーションなどにも拡張できます。

公共のオンライン翻訳ツールに伴うリスクをなくすために、Language Weaver Edge はオンプレミスまたはプライベートクラウドのセキュアな機械翻訳を提供します。これによってセキュアな社内翻訳プロセスが実現します。このツールは、従業員に無料翻訳ツールの利便性とメリットを提供しながら、知的所有権の漏えいリスクを排除します。

一貫性のあるグローバルコミュニケーション

現在は、当たり前のように言語サポートが期待されています。ところが、多くの自動車メーカーが、拡張性と俊敏性に欠ける、最適とは言い難いコンテンツローカリゼーションプロセスに慣れてきてしまっています。往々にして、さまざまなチームをサポートする言語および翻訳のプロセスとテクノロジーは、個別に管理されて適用されるために一貫性がなく、統合されたプロセスなら実現できるコスト削減の障害にもなっています。

ソフトウェアやサービスのビジネスへの移行を進める業界では、ローカリゼーションが、ソフトウェアやドキュメント、サポートに不可欠です。製品ライフサイクルが短縮化され、新しいサービスやさまざまなチャネルがあるなか、多言語コンテンツは、マーケティング、製品管理、エンジニアリング、アフターサービスの全体で同期されることが必要です。

RWS のソリューション

RWS Language Cloud プラットフォームは、翻訳プロセスを自動化し、非効率的な手作業をなくし、管理と共同作業、効率化を可能にします。ローカリゼーションマネージャーやチームは、翻訳プロジェクトの一元管理、自動化、制御によって、高品質の翻訳を期日どおりに予算内で仕上げることができます。

翻訳メモリ (TM) や用語集管理にアクセスできるため、翻訳の品質や一貫性を大幅に向上させることができます。これらのツールによって、翻訳の再利用と、適切な用語やブランドメッセージの一貫した使用が可能となり、大幅なコスト削減も実現します。

RWS は、Salesforce、Adobe Experience Manager、Stibo STEP、SAP Hybris など、多くのコンテンツシステムとの標準コネクタを提供します。さらに、RESTful API を使用して、翻訳管理を任意のアプリケーションに統合することもできます。

RWS の翻訳者とプロジェクトマネージャーが業種固有の専門知識を提供し、最高品質の自動車メーカーコンテンツの実現をサポートします。

俊敏なソフトウェアローカリゼーションとテスト

俊敏なソフトウェア開発とローカリゼーションは、コネクテッドビークルの時代に欠かせません。ソフトウェアベースのサービスは、新しい収益ストリームに直接影響するため、同時かつグローバルに開始する必要があります。

診断、車載ソフトウェア、バックエンドシステムは継続的に更新する必要があり、それには、俊敏かつセキュアで広く自動化されたローカリゼーションプロセスが不可欠です。

俊敏なソフトウェアローカリゼーション

一元管理された 1 つの環境で、チームによる共同作業、コミュニケーション、ソフトウェアローカリゼーションの管理を効果的に行えるよう支援します。Passolo® は、すべての翻訳のコンテキストを提示する WYSIWYG 翻訳モードで作業ができる、ソフトウェアローカリゼーションツールです。

ワークフローと直感的なプロジェクト管理機能が、多言語での迅速なソフトウェアリリース、高品質なソフトウェアローカリゼーション、効率的なプロセスを可能にします。このツールでは、グラフィカルユーザーインターフェイス (GUI) と原文テキストをベストプラクティスに従って翻訳することもできます。

Passolo のメリット：

- ほとんどのソフトウェア固有のファイル形式に対応し、直感的なビジュアル環境で GUI を翻訳
- 俊敏な開発サイクルと並行して、ソフトウェアローカリゼーションプロセスを実行
- 翻訳プロセス中にソースコードをバグや汚染から保護

Tridion Docs や RWS 翻訳管理ソリューションと統合することで、Passolo は GUI やドキュメントの一貫性の維持に役立ちます。

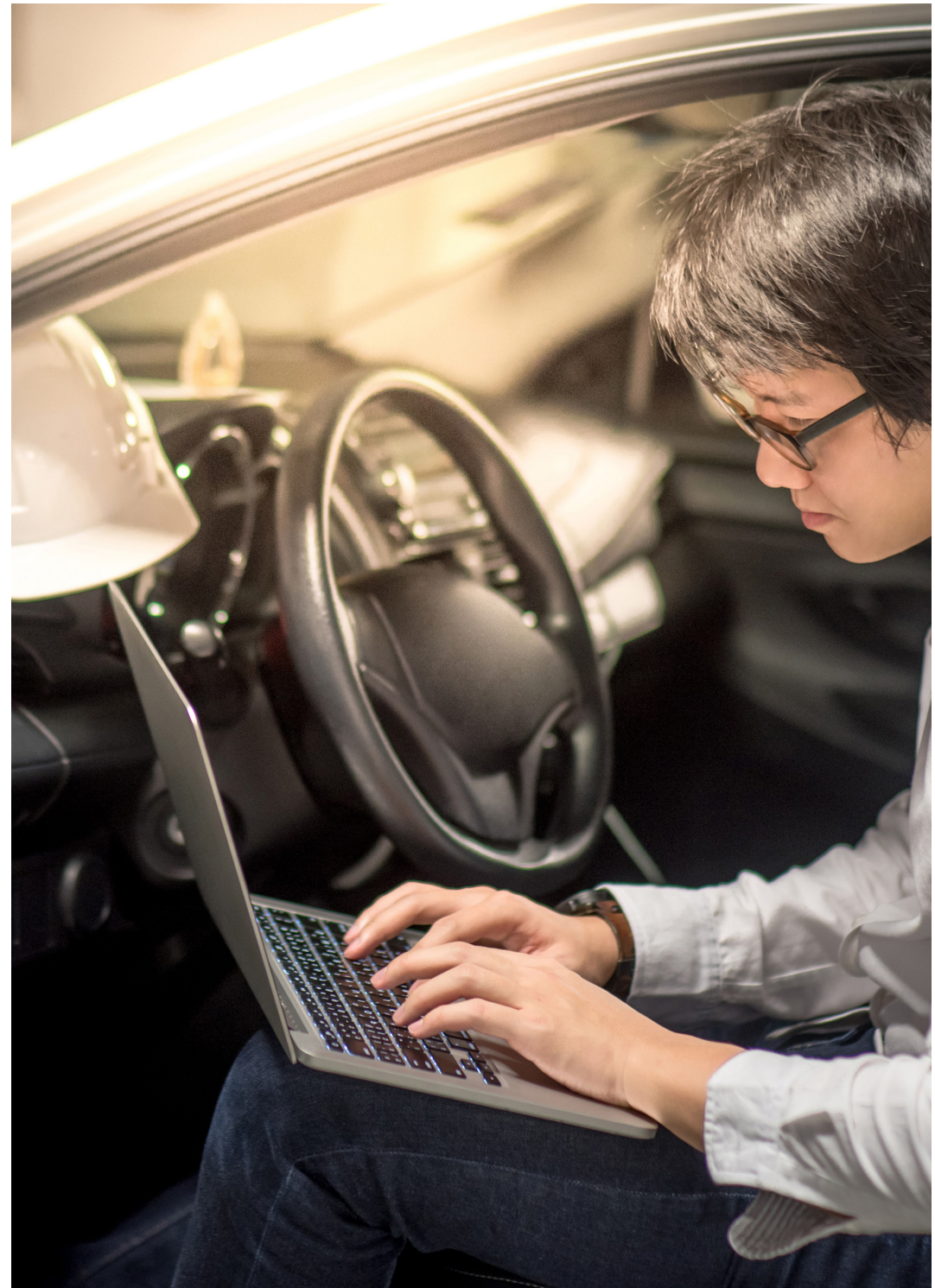
ソフトウェアローカリゼーションと UI テスティングのサービス

RWS と連携して開発チームを強化することで、ソフトウェアローカリゼーションを簡素化できます。UI テキストの拡張からロケール固有の予見できないユーザーの問題まで、RWS はあらゆる課題に対応します。ソフトウェアローカリゼーション分野での幅広い経験と、国際化やテストに関する専門性により、あらゆる言語での効率性に優れた高品質の翻訳を提供します。

完全装備の安全なテストラボで、言語テスト（40 言語以上に対応）と機能テストを提供します。ローカライズされたソフトウェアには、一連のテストサイクルでテストが実施されます。

当社のソフトウェアローカリゼーションと多言語 UI テストサービスには、次のようなメリットがあります。

- ソフトウェアを複数の関連市場に同時に出荷
- 完全にテスト済みの一貫した GUI とドキュメントを提供
- プロセスの自動化
- ソフトウェア開発とローカリゼーション作業を並行して実施
- 提供前にローカリゼーション関連のソフトウェアバグを修正



RWS が自動車メーカーに適している理由

- ・ トップクラスの自動車メーカー 14 社が RWS を利用
- ・ マーケティングコンテンツとテクニカルコンテンツの顧客体験をパーソナライズして提供する統合テクノロジースタック
- ・ 業界で最もセキュアな多言語でのコンテンツ管理サービス
- ・ 自動車の専門知識を持つ専任翻訳者と社内の翻訳者から成る世界最大規模のチーム
- ・ ベンダーに依存しない拡張性に優れた翻訳管理テクノロジーのマーケットリーダー
- ・ コンテンツのライフサイクルを完全に制御

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。