



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



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

業界：産業用設備

本社所在地：

スウェーデン、ストックホルム

規模：世界 20 か国に 100 か所の拠点、従業員 44,695 人

収益：1,010 億スウェーデンクローナ（2016 年）

#### ソリューション：

Tridion Docs（Collective Spaces を含む）

Translation Management

Antenna House Formatter

## Atlas Copco、世界中の顧客にテクニカルドキュメントをオンデマンド配信

Tridion® Docs の導入により、コンプレッサ事業本部は製造とローカリゼーションのコストを削減しただけでなく、顧客やサービススタッフが間違ったスペアパーツを注文する危険性を大幅に低減させました。

このケーススタディでは、産業用ソリューションで世界をリードする企業のコンプレッサ事業本部が技術情報の管理方法を変革した方法について紹介します。

#### 背景

Atlas Copco は、産業用工具、圧縮空気装置、建設／鉱業用機器、および組み立てシステムの開発製造に従事する工業用生産性ソリューションで世界をリードするプロバイダです。同グループは世界 160 の市場に参入を果たし、様々な分野の数多くの顧客に対し、重要な製品情報を複数の言語で提供しています。

コンプレッサ事業本部は、オイルフリーおよび給油式定置エアコンプレッサ、ポータブルエアコンプレッサ、ガス&プロセスコンプレッサ、ターボエキパンダ、発電機、空気処理装置（圧縮空気乾燥器、冷却機、フィルタなど）、空気管理システムといった多種多様なコンプレッサの開発、製造、販売を行っています。

## 技術情報のグローバル管理の課題

コンプレッサ事業本部では、Tridion Docs を導入するまで、増大し続ける技術情報の管理問題に直面していました。コンプレッサには 500 種類以上に及ぶオプションと数多くの異なるブランドがあり、それらを管理して一貫性を保つ必要があります。ドキュメントチームにとって、製品のリリースに歩調を合わせ、年間 10% 以上の増加を見せるコンテンツに対応することは、日ごとに困難になってきていました。

さらに複雑なことに、20 以上の市場と言語にわたる世界中の顧客向けにドキュメントを常に更新しておく必要があります。特に複雑だったのは、顧客別にドキュメントをパーソナライズする必要があった点です。500 種類のオプションの中から、顧客が購入したコンプレッサに含まれるオプションに基づいてドキュメントを作成する必要がありました。コンプレッサはそれぞれ顧客独自の仕様に合わせてカスタマイズされていたため、テクニカルパブリケーショングループが管理するテクニカルドキュメントには 500 とおりの組み合わせがありました。

## ソリューションの要件

これらの課題に対応するためには、複数のドキュメント間でのコンテンツの共有、数多くの条件やバリエーションへの対応、および変更された原文に対する 24 言語の翻訳管理を作成者が簡単に行えるソリューションが必要でした。

それに加えて、ドキュメントグループはスペアパーツブックの管理という問題にも対応したいと考えていました。当時のプロセスでは、1 つのファミリーに含まれるすべてのモデルのパーツを収録したスペアパーツブックを手作業で作成していました。このアプローチはコストがかかるだけでなく管理も困難でした。小さな変更でも、マニュアルの制作（レイアウト）とローカリゼーション（DTP）における繰り返し作業に伴う多大なコストがかかりました。しかし一番の問題は、サービス担当者や顧客が間違ったパーツを注文する危険性がありました。

### 課題

- ・ コンテンツの共有や再利用が難しい
- ・ DTP や翻訳に高いコストを費やしている
- ・ コンテンツを手軽に更新できない
- ・ 500 種類のオプションと複数のブランドを管理

## DITA の採用

この危険性を抑制すると同時に制作とローカリゼーションのコストを削減するため、Atlas Copco は DITA XML を使用したトピック別のオーサリング／パブリッシングプロセスへの移行を決断しました。目標は、小さい情報単位でオーサリングを行い、一連の条件に基づいてその場で簡単に組み立てられるようにすることです。

市場で提供されているさまざまな方法を比較検討した結果、同社が採用を決めたのが Tridion Docs でした。「当社のようなブランドと製品のすべてについて、多様なコンテンツを管理し、お客様に応じて適切な情報を提供する方法が必要でした」と、After-Market Process Development Manager の Louis De Jaegher 氏は説明します。「市場にある製品を検討した結果、Tridion Docs が当社の要請を満たし、目標の達成に役立つ魅力的なシステムを提供していました」

2001 年初頭、コンプレッサ事業本部は、コンポーネントベースのコンテンツ管理の先駆けとして Tridion Docs を導入しました。また先ごろ、独自の XML ソリューションから DITA XML への移行を果たし、オーサリング用に Arbortext Editor、パブリッシング用に Antenna House、ローカリゼーション用に Translation Management を統合しました。

#### メリット

- DTP コストを 100% 削減
- 効率が 50% 向上
- 翻訳コストを年間 20% 削減
- カスタマイズしたマニュアルの提供により顧客満足度を向上
- スペアパーツの誤注文を削減

#### 導入の効果

Tridion Docs の導入により、コンテンツを更新して最新状態を維持できるようになり、翻訳コストの 20% 削減と DTP コストの解消を実現したほか、翻訳の管理に関わる面倒で時間のかかる手作業を大幅に減らすことができました。

コンプレッサ事業本部の執筆チームはまた、スペアパーツブックの管理方法も変更することができました。スペアパーツブックの作成方法を「ファミリー別」から「モデル別」に変更することで誤注文を大幅に削減しました。新しいアプローチによってオンラインドキュメントのオンデマンド配信が可能になりました。この結果、コストを削減し、テクニカルパブリケーショングループの効率を向上させながら、顧客満足度を大幅に高めることができました。

Tridion Docs により、ウェブサイトを通じて情報をオンデマンドで提供することもできます。顧客が自社の仕様に合わせてカスタマイズされたマニュアルを入手したい場合は、使用しているコンプレッサのシリアル番号を Atlas Copco のウェブサイトで入力します。Tridion Docs は、この入力値に基づいて、グループが管理する最新の技術情報から顧客に必要な情報を直ちに生成します。

#### ソリューションのメリット

Tridion Docs の導入により、執筆担当グループがいくつかの重要な目標を達成

- 執筆する情報の単位を小さくすることで、複数のパブリケーションでの迅速な再利用を実現
- バージョン管理、およびトピックとドキュメントの関連性を管理
- 数多くの条件やバリエーションを管理
- 即時の公開により、正確で関連性の高い情報をオンデマンドで顧客に提供
- 翻訳メモリテクノロジーの効果以上に翻訳コストを削減

## ほかのケーススタディもご覧ください

[rws.com/jp/customers](https://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](https://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。