



www.hach.com

業界：製造業

本社所在地：
ラブランド（米国コロラド州）

創立：1947年

ソリューション：

Tridion® Docs

RWS Translation
Management

Antenna House Formatter

Hach、労力とコストの削減を実現しながら グローバル市場への迅速な製品投入を実現

Hach Company は、世界中で使用されている、水質および水の安全性をテストする分析機器を製造、販売する会社です。Hach のテクニカルライティングチームは、十数か国の市場で、数千種類の製品に適した複雑なドキュメントを制作し、その品質を維持するという課題を抱えています。

このケーススタディでは、RWS のテクノロジーを全面的に導入して ROI を早期に実現した Hach の事例を紹介します。

背景

Hach Company は、1947 年以来、研究所、処理場、現場向けに水および水溶液の品質試験用の分析機器、検査キット、および試薬を製造し、販売しています。品質、精度、簡易性を重視して設計された同社の製品は、現在世界中で使用されています。

ビジネスの課題

多くの人は Hach Company が開発した製品の恩恵を受けていることを知りません。Hach の水質試験／分析製品は、世界各地の多くの人々に安全で質の高い水を届けるために、世界中の専門家によって使用されています。Hach では、これらの製品とそれを使用する専門家をサポートするために、技術的に正確な高品質の最新ドキュメントを 27 言語で制作する必要があります。

製品リリースのスピードと頻度が増し、対応すべきグローバル市場が拡大するなかで、ドキュメント制作とローカライゼーションを担当する Hach の小さなチームは、自分たちが製品のリリースサイクルを左右する重要な工程、つまりクリティカルパスを担っていること、そして経営陣から今までにない居心地の悪い監視の目を向けられていることを認識しました。

「翻訳コストの60%削減と、翻訳時間の40%短縮を実現しました。それだけでは足りないと言うなら、チームの『幸福度』は80%上昇しました」

Emily Mydlowski 氏
Hach Company、Technical
Publications Manager

また、このようなドキュメントを27言語で提供するだけでなく、「デュアルブランド」戦略に対応するために複数ブランドのドキュメントを制作することも求められていました。「この課題に正面から立ち向かい、自分たちを公にボトルネックと認める覚悟を決めたのです」と、Hach CompanyのTechnical Publications ManagerであるEmily Mydlowski氏は言います。こうすることで、経営陣から増大する課題に取り組む権限を得たのです。

よりよいプロセスの模索

Hachのチームは、旧式のローカリゼーション/ドキュメント制作方法を使用していました。プロセスがあまりにも煩雑だったため、それ以上作業負担を増やすような、デュアルブランド戦略や多言語ドキュメントといった新しいビジネス要件に取り組むことはできませんでした。「『よりよい方法があるはず』と、自分たちにそう言い聞かせました。それ以上の仕事を請け負う余裕はなく、ついていけるので精一杯でした」とMydlowski氏は語っています。そこでチームは、短期的にできることと長期的にできることを考えることにしました。

業界で新たに生まれていた成功事例を探るうちに、ローカリゼーションとテクニカルライティングの両方のプロセスを改善する必要性を認識しました。短期的な解決策は、翻訳管理システムを導入してローカリゼーションプロセスを改善することでした。そして長期的な目標は、DITAおよびコンポーネントコンテンツ管理システムを使った構造化コンテンツの制作に移行することでした。

ステップ1: RWS Translation Management でローカリゼーションを改善

Hachのチームは、煩雑なローカリゼーションプロセスが市場投入プロセスにおいて大きなボトルネックになっていることに気がきました。そこで、2008年、ローカリゼーションプロセスのデスクトップパブリッシング(DTP)のステップを改善することを決めました。DTPはローカリゼーションプロセスの最後のステップです。

この最後のステップでは、翻訳したファイルをネイティブスピーカーが手作業でチェックし、レイアウトがその言語にとって適切かどうかを確認します。DTPスペシャリストは、翻訳によって生じた改ページ、テキスト拡張などのレイアウト調整をチェックします。



考慮事項

- 複雑なテクニカルコンテンツ
- 複数のブランド
- グローバル市場
- 増大するボリューム

Mydlowski氏は次のように説明します。「ローカリゼーションにおけるこの最後のステップは、時間もお金もかかる作業です。これが、私たちがなくしたいと思っていたボトルネックの主要部分です」Mydlowski氏の指導のもと、チームは、DTPプロセスを改善できれば、市場投入までの期間短縮、ローカリゼーションコストの大幅な削減という2つの目標を同時に達成できることに気がきました。

Hachのチームはさまざまな翻訳テクノロジーを検証し、RWS Translation Managementが最も魅力的なソリューションであると結論付けました。Mydlowski氏は次のように説明しています。「翻訳プロセスの管理が可能になったことと、翻訳作業中にコンテンツをファイル形式から分離できるようになったことで、DTPコストと海外オフィスの人件費が劇的に削減されました。当社がこれまで採用していたブラックボックスのローカリゼーションプロセスではどれも不可能だったことです」

Hachのチームは、RWS Translation Managementの導入から1年以内に26万ドルのコスト削減を実現し、新しいオンデマンド型のローカリゼーションソリューションで想定どおりのROIを達成しました。RWS Translation Managementは、DTPコストの削減だけでなく、翻訳済みの文章を再確認するコストも解消しました。この組み込みのインテリジェントな機能によって、翻訳プロセスでの繰り返し作業によるコストを削減することができるため、Hachのチームの経済的利益をさらに高めることができます。

成功を土台に構造化コンテンツに投資

1つの成功を手にしたところで、Hachのチームは、テクニカルライティングのXML規格であるDITAを使った構造化コンテンツの方法論に移行するという、次の目標に取りかかりました。ファイルシステムへのDITA XMLファイルの保存について検証した結果、コンポーネントコンテンツ管理システムなしでの管理は不可能であるという結論に達しました。チームが考えるコンテンツ管理システムの要件は、多言語コンテンツをサポートすること、使いやすい環境を提供すること、コスト効率よく導入できること、そして何よりも重要なのはDITAを強力にサポートしていることでした。



「RWS Translation Management 導入の成功により ROI を達成でき、経営陣の信頼を得ることができました。それにより、次に何を指すかを彼らに主張できる土台ができたのです」

Emily Mydlowski 氏
Hach Company、Technical Publications Manager

Mydlowski 氏は次のように説明しています。「Tridion Docs はこれらの条件を満たしていました」「また RWS Translation Management の姉妹テクノロジーであることも選択要因の 1 つでした。RWS とはすでによい関係を築いており、RWS の製品が厳しいテストを受けていることを知っていたからです」さらに Tridion Docs 自体も、導入や使用が簡単で優れたベースライン機能を備えている点で魅力あるソリューションでした。

「ドキュメントライティングでの構造化コンテンツの採用は、いくつかの理由から自然な結論であったと思います」と Mydlowski 氏は説明しています。「DITA を使用することで、異なるバリエーションのコンテンツを迅速に作成し、発行することができました。ボタン 1 つで、マルチブランドの多言語ドキュメントを作成することができるのです。これは私たちにとって大きな利点でした。また、Tridion Docs により発行プロセスが自動化されるため、ローカライゼーションの際の DTP の手間を完全になくすることができます。このプロセスはすでに RWS Translation Management の導入により大幅に軽減されていましたが、今回は完全になくすることができたのです」

Hach のチームは新たなビジョンを経営陣に提示し、DITA に移行すればプロジェクトを 30 日早く完了できる可能性があることを訴えました。その結果、1 つの製品セットのドキュメント制作を DITA に移行して間もなく、計画した ROI を予定より 6 か月早く達成することができました。翻訳コストの削減だけでも資本支出をまかなえるほどです。

レイアウトデスクトップパブリッシング (DTP) の ROI の例

Tridion Docs 導入前 方法：手作業で DTP		Tridion Docs 導入後 方法：ボタン 1 つで発行	
EU	世界のその他の地域	EU	世界のその他の地域
23 言語 x 10 分 x 20 冊 = 4,600 分 (9.5 日)	8 言語 x 10 分 x 20 冊 = 1,600 分 (3.3 日)	10 分 (全言語) x 20 冊 = 200 分 (3.3 時間)	5 分 (全言語) x 20 冊 = 100 分 (1.7 時間)
合計所要時間 12.8 日		合計所要時間 5.0 時間	

メリット

- ・ 翻訳サイクルを3か月から15～30日に短縮
- ・ 翻訳コストを60%削減
- ・ 翻訳時間を40%短縮
- ・ 残務を3か月から2～3週間に短縮
- ・ 10日以上かかった発行作業を15分まで短縮
- ・ 多言語のマニュアルをボタン1つで発行
- ・ 従業員の幸福度を80%向上

システムの導入と教訓

2009年から2010年にかけて、Hachのチームは、会社史上最大のテクニカルパブリケーション戦略として、注目の新製品開発プロジェクトの1つでTridion Docsを導入しました。チームは、実際のプロジェクトで新しい方法論とテクノロジーの習得を加速させたいと望んでいました。Mydlowski氏によれば、そこで得た最大の教訓は、ワークフローを複雑にせず、少なくとも最初の段階ではできる限りシンプルにするということでした。チームはまた、後の段階で何が重要になるかはわからないため、最初から何もかも細かく計画することはできないということも学びました。たとえば、ファイルの命名規則がそれほど議論を必要とするものとは思っていませんでした。そして、スタイルシートの開発が最も時間のかかるただ1つの作業だということもわかりました。Hachの顧客にとって印刷ドキュメントは非常に重要なため、スタイルシートの開発は構造化コンテンツ実装の成功の鍵を握るものでした。

構造化コンテンツのビジネスケースとRWSのテクノロジー

DITAとRWSのテクノロジーを導入したことで、Hachのチームは翻訳に要する期間を70日から15～30日に短縮すると同時に、ドキュメントの処理能力向上に成功しました。Tridion Docsによって英語のコンテンツを再利用することができたため、翻訳およびレビューが必要なコンテンツもかなり減らすことができました。新しい方法論とシステムでは、10冊のドキュメントをわずか4冊分のコストで翻訳することができました。さらに、Tridion Docsシステムでは「ボタンを押すだけ」で複数言語のドキュメントを生成できます。以前は、長時間、時には数日かかる作業でした。Mydlowski氏は、Tridion Docsの導入について「多言語による複数のドキュメントの制作プロジェクトを朝に始めて、お昼にはすべてのドキュメントが配布できる状態になっていることもあります」と述べています。

すべてのメリットが組み合わさった結果、Hachの制作プロセスは3か月から3週間以内に短縮されました。



Hach、労力とコストの削減を実現しながら グローバル市場への迅速な製品投入を実現

予期せぬその他のメリット：幸福度

驚異的な ROI に加えて、Hach のチームには予期せぬメリットももたらされました。たとえば以下のようなものです。

- 残務を減らすことができたため、チームはもはやボトルネックにはならない
- ボタン 1 つで、マルチブランドのドキュメントを発行
- 異なるブランドや市場で、統一されたルック&フィールを実現
- ドキュメントの使いやすさと正確性を向上
- 従業員にクリエイティブな共同作業環境を提供
- リリースプロセスの早い段階で翻訳を開始

Mydlowski 氏は次のようにまとめています。「ヘッドカウントを増やすための定量的数値を提示できるようになりました。翻訳コストを 60% 削減し、翻訳時間を 40% 短縮できたのです。また、デュアルブランドを簡単に実現できるソリューションを実装しました。それだけでは足りないと言うなら、チームの『幸福度』は 80% 上昇しました」

Hach のチームは、RWS ソリューションスイートを導入することで、質の高いコンテンツを制作し、より高い ROI をもたらし、合理化された効率的なプロセスを実現することを構想しています。

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。