



Intralox社がTridion Docsを使用して生産性を向上させ、デスクトップパブリッシングコストを99%削減

www.intralox.com

創立: 1971年

部門: テクニカルコミュニケーション

業界: 製造業

本社: ルイジアナ州ニューオーリンズ

社員数: 2,000人以上

顧客数: 60,000社以上

サービスを直接提供している国:
100か国以上

対応言語: 18言語

Intralox社は、モジュールプラスチックコンベアベルトとその関連サービスおよび機器に特化した、世界をリードするコンベアソリューション企業です。同社は、モジュールプラスチックコンベアベルト、ThermoDrive®テクノロジー、DirectDrive™スパイラルシステム、Activated Roller Belt™ (ARB™) 装置などの革新的なテクノロジーを開発しています。

Intralox社のTechnical Communications Groupは、全製品の社内および顧客向けドキュメントの作成と保守を担当しています。たとえば、製品の説明書、設計ガイドライン、ユーザーマニュアル、メンテナンスマニュアル、エンジニアリングマニュアル、ポリシー、手順などのドキュメントがあります。

状況

Intralox社は、「Reliably Inventive」（信頼できる独創性）というスローガンを掲げており、常により効果的な方法を模索するのは当然のことだと考えています。世界トップのコンベアベルトメーカーとして、同社は常に開発、改善を行い、顧客の期待に応えています。そのため、2018年に自社のコンテンツ戦略を評価し、テクニカルドキュメントの制作、保守、配信の方法に変更を加えることにしました。

最も重要な変更は、当時Intralox社の熟練テクニカルライターであったJonathan Chandler氏がTechnical Communications Groupを設立し、すべてのテクニカルライターを1つのチームにまとめたことであると言ってもよいでしょう。Chandler氏は、現在、Technical Communications GroupのSupervisorとして、10名のライターチームを管理しています。

ソリューション

Tridion® Docs

RWSの翻訳管理

RWSの言語サービス

結果

年間DTPコストを99%削減

Tridion未使用ユーザーと比べて3倍の生産性

翻訳コストを79%削減

コンテンツ管理を信頼できる情報源に一元化

不必要なシステムのITコストを削除

課題

Technical Communications Group（以下、Tech Commグループ）が最初に直面した最大の課題の1つが、ビジネス成長に伴うニーズの変化に対応することでした。一般的なドキュメントのページ数は平均100~120ページですが、最大で500ページを超えるものもあり、ドキュメントを一貫して更新することは大きな負担になっていました。顧客からのフィードバックに基づいて頻繁に変更する必要があり、デスクトップパブリッシングと翻訳のコストは膨らむ一方でした。また、Tech Commグループとして1つにまとまっているにもかかわらず、ドキュメントの管理と保守は未だに製品ごとに別々のシステムで行われていました。コンテンツは個別に制作され、PDFでレビューが行われていたため、同じコンテンツにつき数百の異なるファイルと多数のバージョンが存在するようになりました。

内部監査の結果、コンテンツの87%を再利用できる可能性があることがわかりましたが、既存のプロセスではコンテンツの再利用を効果的に支援したり管理したりすることはできませんでした。Tech Commグループはすぐに、構造化コンテンツ管理アプローチへの移行が論理的な解決策であると気付きました。また、この変化をサステナブルなものにし、コンテンツの再利用、標準化、チーム間の連携を最大限に広げるには、コンポーネントコンテンツ管理システム（CCMS）を導入し、コンテンツを一元管理する必要があることも認識しました。Intralox社にとって非常に重要だったのは、選択したシステムがクラウドベースで、現行の翻訳管理システムと統合するため、翻訳メモリを引き続き活用できることでした。すでにRWSの翻訳管理サービスと言語サービスを利用していたIntralox社にとって、Tridion DocsはCCMSとして素晴らしい選択肢でした。

ソリューション

DITAベースの構造化コンテンツ管理システムへの移行に備え、Intralox社はコンテンツ戦略を一新する必要がありました。同社のチームは、構造化コンテンツ戦略コンサルティングのエキスパートであるRWSパートナー、Content Rules社と密に連携して作業を進めました。Tech Commグループは、コンテンツのモデリング、メタデータによるコンテキストチュアライゼーション、タクソノミーでの管理、ワークフローの定義に着手しました。各発行物は、章、手順、概念、画像などの構成要素に分割され、可能な限り標準化されました。その後、マーケティングやエンジニアリングから顧客サービスに至る、企業のあらゆる分野の関係者が関わるプロジェクトにおいて、コンテンツにメタデータが適用されるようになりました。そして最終的に、すべてのコンテンツコンポーネントのコンテンツ制作、レビュー、配信を行うワークフローが構築されました。

Chandler氏は、構造化コンテンツ戦略の基盤の構築により、Tridionを短期間で最大限に活用できるようになったことを、次のように語っています。

「この取り組みは、当社の成功と飛躍的進歩に不可欠でした。今までのやり方を続けていたら、成果を得ることも、同等レベルの再利用を実現することもできなかったでしょう」

Intralox社がTridion Docsを使用してパブリッシングコストを99%削減

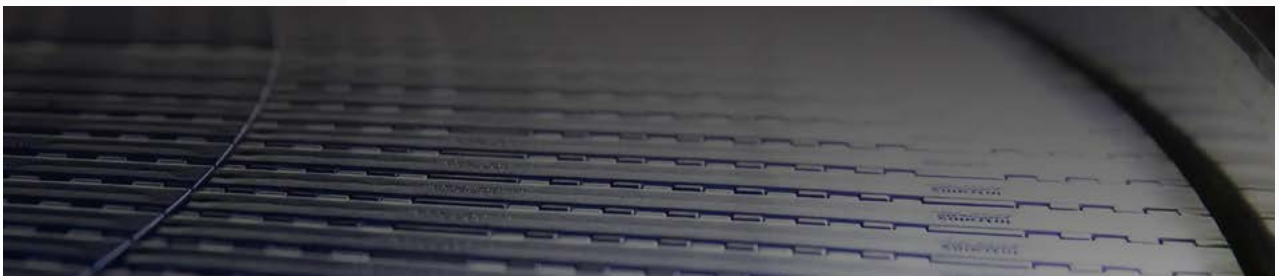
この戦略をやり遂げたことで、Intralox社はTridion DocsをTech Commグループに簡単に導入でき、生産性が直ちに向上しました。ユーザーマニュアルには、エンドユーザーが装置の設置、操作、修理、トラブルシューティングを行うために必要な情報がすべて含まれており、それらはより頻繁に更新されています。以前は、この作業を別々のワークフローで異なるシステムを使用して行い、さまざまな部門の関係者の意見を取り入れる必要がありました。現在は、これらの作業をテクニカルライターがOxygen XML AuthorとTridion Docs Publication Managerを使用して行っています。さらに、Tridionにより、ドラフトとレビューのプロセスを1つのシステム、Collective Spacesに統合し、非効率的な部分を排除できました。

Collective Spacesにより、Intralox社はテクニカルコンテンツ制作プロセスを一元化し、新しい効率的なワークフローにフィードバックを組み込みました。エンジニアリングチームやライフサイクルサービスチームからの情報は、Review Spaceを通じて提供されます。これにより、更新担当のライターは、専門知識を持つエキスパート（SME）に個別に連絡する必要も、複数のPDF間で変更を追跡する必要もなくなり、すべての変更提案をTridionのユーザーインターフェイスで確認できるようになりました。また、Tridionを介し、同期するコメントや連携を強化するシンプルなフィードバックメカニズムを使用して、相互にやり取りすることもできます。

Intralox社では、Tridionにより、Tech Commグループ全体でコンテンツを最大限に再利用できるようになりました。DITAとTridion Docsを導入する前、再利用可能なコンテンツは、すべての関連ドキュメントに対してコピー＆ペーストし、個別に管理する必要がありました。Tridionを使用すると、1度作成したコンテンツは、ボタンを押すだけで複数のドキュメントに展開されます。構造化コンテンツへの移行により、コンテンツの再利用や、品質、一貫性、翻訳効率が大幅に向上し、Tech Commグループの生産性が、Tridion以外で作業する他のグループの3倍になりました。さらに、RWSの翻訳管理サービスと言語サービスを組み合わせ、デスクトップパブリッシングコストの99%削減、翻訳コストの79%削減を実現しています¹。

この効果は、組織の他の部分にも広がっています。Tridionと構造化コンテンツにより、Tech Commグループは、大規模なマニュアルのセクションを販売契約書に添付することで、顧客サポート部門をより効果的に支援することができます。長期的な目標として、Tech CommグループはHTML出力への移行を考えています。これにより、特定のコンテンツにアクセスしやすくなり、コンテンツの共有が容易になります。

Tech Commグループが行ったプロセスの改善は、テクニカルドキュメントを使用してトレーニングプログラムを開発している顧客トレーニングチームも感じています。教材をゼロから作成することが少なくなり、結果的にははるかに優れたコンテンツを作成できるようになりました。このような成果から、常に高い精度の顧客サービスを誇るIntralox社にとって今回の取り組みは大成功と言えます。



¹ 出典: Intralox QBR 2021

「Tridionの動的パブリッシングコンポーネントは、当社に欠かせません。コンテンツの配信方法、配信するコンテンツ、配信先をより柔軟に、さまざまな機会に合わせて分割できるのです」

Jonathan Chandler氏
Technical Communications
Group担当Supervisor、
Intralox社

次のステップ

Intralox社は、Tridion Docsを使用することで大きな進歩を遂げ、テクニカルコンテンツのPDF形式での配信を最適化しました。今後は、より動的なパブリッシングオプションの展開を考えています。現在、Tech Commグループでは、ドキュメントのアクセス性と汎用性の向上を目的に、ウェブサイト経由でのコンテンツ配信をテストしています。

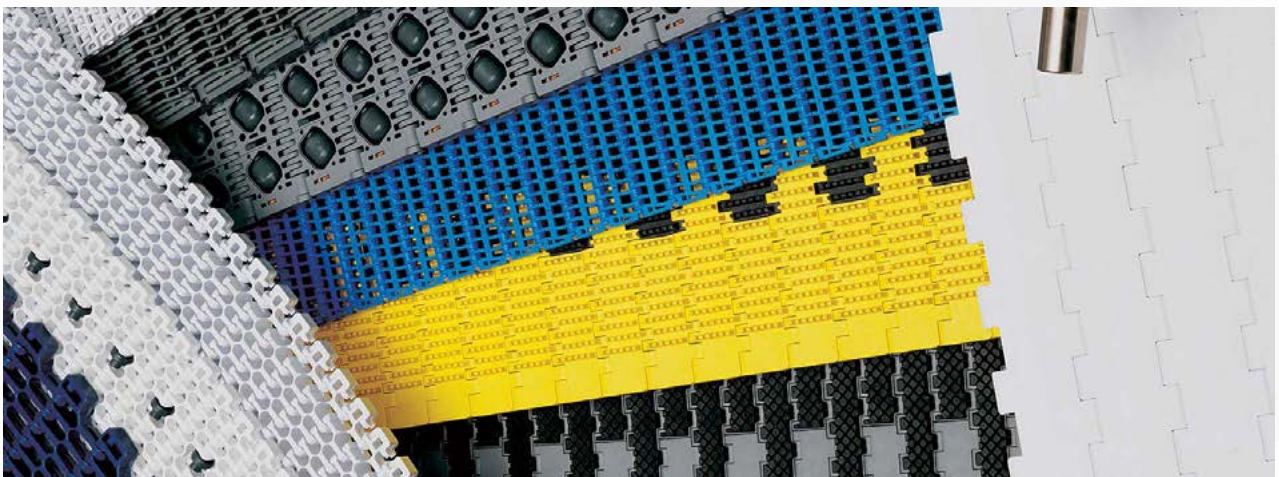
Chandler氏は、今後のTridionの使用において、これが重要な側面になると見ています。

「Tridionの動的パブリッシングコンポーネントは、当社に欠かせません。コンテンツの配信方法、配信するコンテンツ、配信先をより柔軟に、さまざまな機会に合わせて分割できるのです。より多くのコンテンツをウェブサイトにプッシュしつつ、小さなドキュメントをPDF形式で配信できること。これは当社にとって大きな意味があります」

もう一つテストしているのが、SME自身によるTridionでのコンテンツ制作を可能にすることです。現在、SMEは製品開発プロセスのドキュメント化にPowerPointや、Excel、メモ、メールなどのさまざまなシステムを使用しています。Tech Commグループがテクニカルドキュメントを制作する際は、この情報をまとめる必要があります。SMEにDraft Spaceのアクセス権を提供し、製品開発をドキュメント化できるようにすれば、テクニカルライターはそのドキュメントへのアクセスも、SMEとの連携も簡単に行えるようになり、必要に応じてどのような種類のドキュメントでもこの情報を使用して作成できます。

Intralox社はTridionを使用することで驚異的なコスト削減を実現しましたが、実際の価値はそれ以上だと感じています。Chandler氏は、Tridion Docsの導入により、同社のスローガン「Reliably Inventive」（信頼できる独創性）を貫くことができると語ります。

「DITAへの移行とTridionの導入により、より多くの制御が可能になりました。使用方法や、制作者、共有方法など、コンテンツを新たな方法で考えることができます。これまでになかった柔軟性と機会を手に入れることができました」



「今までのやり方を続けていたら、成果を得ることも、同等レベルの再利用を実現することもできなかったでしょう...」

Jonathan Chandler氏

Technical Communications Group担当Supervisor, Intralox社



ほかのケーススタディもご覧ください

rws.com/jp/customers

RWSについて

RWS Holdings plcは、テクノロジーを駆使した言語サービス、コンテンツサービス、知的財産サービスを提供する、唯一無二のリーディングプロバイダです。当社はコンテンツの変革と多言語データ分析を通じて、テクノロジーと文化に関する専門知識を独自に組み合わせ、お客様がどこでも、あらゆる言語で理解されるようにすることでビジネスの成長をサポートします。

当社が目指しているのは、グローバルな理解の実現です。文化の理解、企業の理解、技術の理解を組み合わせることにより、当社のサービスとテクノロジーが、顧客の獲得と維持、魅力的なユーザー体験の提供、コンプライアンスの維持、データやコンテンツにおける実用的なインサイトの獲得など、お客様をさまざまな面でサポートします。

当社のお客様には、世界の大手ブランド上位100社のうちの90社、製薬会社上位20社、大手特許事務所上位20社のうちの19社が含まれています。クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、北南米に広がっています。自動車、化学、金融、法律、医療、製薬、テクノロジー、電気通信の各分野を網羅しており、5つの大陸に展開した80を超えるグローバル拠点からサービスを提供しています。

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。

© 2022 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。