



## LEAPMOTOR が高品質のデジタルコンテンツ体験を実現

### 会社名：

ZHE JIANG LEAPMOTOR TECHNOLOGY CO.,LTD

本社所在地：中国、浙江省

業界：自動車

企業規模：n/a

### ソリューション：

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

### Tridion® Docs の導入により、電気自動車関連コンテンツに対する顧客やディーラーの満足度が向上

#### 課題

2015年設立の電気自動車メーカー、LEAPMOTORは、小型電気自動車、電気駆動装置、電池システム、クラウドベースのコネクテッドカーソリューション、自動運転の研究開発など、幅広い取り組みを展開しています。132もの特許技術を取得しており、浙江省にはインテリジェントな自動車工場を設立。特に、電力システム（電池、電気モーター、電気制御）、インテリジェントなネットワーク接続システム、自動運転システム（ADAS）の開発に力を注いでいます。Zhe Jiang Dahua Technology Co., Ltd. の支援を受ける LEAPMOTOR は、低価格のスマートな電気自動車を製造し、電気自動車市場でのシェア拡大を目指しています。

燃焼エンジンから電気エンジンへの転換を推進する中国政府は、ハイテク業界で世界的リーダーとなる目標を掲げた国家戦略「メイド・イン・チャイナ2025」を表明しており、その10の重点分野の1つが電気自動車です。LEAPMOTORは、国の関連規制を遵守するため、サービス情報、EPC、故障診断技術、インタラクティブ回路図、SBOMなどの修理サービス情報を、一般向けウェブサイトリアルタイムで公開する必要があります。

LEAPMOTORの顧客ベースの大部分は若者層で、自動車のパーソナライズを望む傾向があります。こうしたデジタル慣れした消費者は、検討段階や構成段階から、車内でのコネクテッド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ます。そのため、デジタルチャネル（オンスクリーン表示、音声アシスタント、アプリ）を通じてコンテンツを配信し、新車の操作をすぐに習得できるよう顧客に合わせてカスタマイズしたガイドを提供する必要があります。LEAPMOTORは、将来のグローバル化戦略に備え、多言語化も計画しています。

## 課題

- ・ 収益向上のため、グローバル市場への対応を迅速化する
- ・ 複雑な製品情報の公開に要する時間を短縮する
- ・ DITA に移行し、多言語ドキュメントの複雑なライフサイクルを簡素化する
- ・ 開発サイクル短縮のニーズに対応する
- ・ さまざまな言語でコンテンツを再利用する
- ・ 旧式のパブリッシングテクノロジーと置き換える

新エネルギー車は、従来の自動車よりも機能が多く、アフターサービスの整備が課題となっています。LEAPMOTOR の車両整備サービスは、従来のアフターサービスセンターを通じて提供していますが、LEAPMOTOR 車の整備に関する知識が不十分なため、OEM が遠隔地からサポートする必要があります。

LEAPMOTOR は、顧客と整備サービスプロバイダを支援するため、現在の課題を解決するだけでなく、事業拡大の際にも対応可能な情報サービスプラットフォームを探していました。

## 解決方法

LEAPMOTOR は、複数のソリューションを比較検討した結果、コンテンツの制作・管理・配信に関する現在と今後の要件を満たすプラットフォームとして、使いやすい Tridion Docs を選択しました。現在、オーナーズマニュアルやサービスマニュアルなど新規のサービスコンテンツは PDF やアプリで公開され、アフターサービスのサポートを通じて顧客との関係構築が可能になっています。また LEAPMOTOR は、RWS がパートナーと協力して、ニーズに合わせたシステムをカスタマイズしてくれる点も高く評価しています。

LEAPMOTOR では、構造化コンテンツ管理とフロントエンドへの情報リリースに Tridion Docs を使用しています。コンテンツ管理に関して、RWS は、電気自動車業界の特性と LEAPMOTOR の将来の計画が連動するよう、ユーザーロールとドキュメントの開発・承認プロセスをカスタマイズしました。フロントエンドへの情報リリースについては、Tridion Docs の導入により、パーソナライズされたサービス情報の提供が可能になりました。また、ディーラー管理システム (DMS) との統合により、ディーラーは、DMS にログインし、必要なサービス情報のモジュールを検索して、スペアパーツのデータをリアルタイムで照会できます。

## キーフクト&数値

- ・ 新エネルギー車は多機能で、ガソリン車よりもかなり複雑な構造
- ・ 消費者や整備・修理担当者が、新エネルギー車の機能について知識不足のため、簡単にアクセスできる情報が必要
- ・ 新車の発売後に顧客から寄せられる問い合わせの60%は、自動車の使い方に関するもの
- ・ アプリを通してコンテンツを公開した結果、アフターサービスの相談や顧客からの苦情が40%削減

## 結果

RWS と LEAPMOTOR は、2019 年第 2 四半期に LEAPMOTOR が発表する重要な新製品向けに新しいシステムを開発しました。この構造化コンテンツ管理システムでは、Tridion Docs を導入し、DITA に基づくマニュアル情報を管理し、PDF や HTML5、アプリ、自動車のスタイルシートを公開しています。これまで公開されたドキュメントには、ユーザーマニュアル、整備マニュアル、回路図、製品保証マニュアル、製品解体マニュアル、スペアパーツブック、S01 モデル作業手順説明書などがあります。

この情報リリースシステムは、Tridion Docs で管理されたコンテンツを外部に公開するだけでなく、情報の閲覧・検索・取得、製品購入、DMS システムとの統合、修理センターに関するフィードバック取得、修理センター利用者の管理など高度な機能も装備しています。テクニカルサービスエンジニアは、車両モニタリングシステムとサービス情報システムを連係させ、遠隔地から修理のアドバイスを与え、迅速かつ正確に整備作業を完了できます。

新エネルギー車の機能は複雑なため、新車発売後に顧客から寄せられる問い合わせの 60% 以上は、自動車の使い方に関するものだと言います。しかし、アプリを通してコンテンツを公開するようになると、アフターサービスの相談や顧客からの苦情が 40% 削減されました。

LEAPMOTOR では今後、アフターサービス向けのコンテンツをより正確なものにするため効率的な統合を強化し、自社のグローバル化計画に沿って準備を進めていく予定です。

Aftersales Service 担当 Senior Manager の Jesse Zhou 氏はこう説明します。「RWS と共同開発したサービス情報プラットフォームは、非常に成功したプロジェクトと言えるでしょう。Tridion Docs は充実した機能を備えており、当社の要件に合わせてカスタマイズすることができました。RWS の開発エンジニアはプロ意識が高く、常に協力的で、素晴らしいサポートを提供してくれました。とても感謝しています」

### 導入の効果

- ・ 自動車の情報をリアルタイムで提供し、顧客体験を改善
- ・ ディーラーのシステムとの統合を効率化し、修理の迅速化やジャストインタイムのパーツ管理を実現
- ・ デジタル版のマニュアルを提供し、販売後のサポートやサービスのプロセスを最適化
- ・ LEAPMOTOR のビジネスニーズに合わせて成長できるよう、拡張性に優れたシステムにカスタマイズ
- ・ 多言語コンテンツを視野に入れた将来のグローバル化戦略に対応



### その他のケーススタディ：

[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。