



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

Linde Material Handling

Linde

www.linde-mh.co.uk

業界：自動車

創立：1904年

本社：

ドイツ、アシャッフエンブルク

従業員数：約 13,945人

ソリューション：

Tridion® Docs

翻訳管理

翻訳サービス

MultiTerm®

Linde MH がライターの生産性とドキュメントの品質を新たなレベルに進化

ますます複雑になるテクニカルドキュメントと翻訳に対処

Linde Material Handling (以下、Linde MH) は Kion Group のメンバーであり、フォークリフトなどの産業用車両を手掛ける世界トップメーカーです。本社をドイツのアシャッフエンブルク、製造拠点をドイツ、フランス、チェコ共和国、米国、中国に置き、およそ 100 개국で事業を展開しています。2015 年度の同社の従業員数は 13,945 人、売上高は 34 億ユーロでした。

Linde MH は、現在、操作マニュアルと技術者向けトレーニング教材を 26 種類の言語で制作しています。同社は 2005 年まで、製品ドキュメント制作に既製品のデスクトップパブリッシングソフトウェアを使用していました。テクニカルライターが、ドキュメントの原稿をこのアプリケーションで直接作成し、過去のマニュアルと同一の部分は、自分で探し出せればコピー＆ペーストして利用する程度でした。他言語への翻訳は、現地の請負業者が担当していました。

Linde MH では、ブランドやモデル、製品のカスタマイズオプションの拡張が続き、製品のライフサイクルも短くなってきたため、このプロセスに限界を感じていました。新たに作成する必要があるテキストが莫大にあり、テクニカルライターが対応しきれなくなっただけではありません。作業の多くが完全に重複していること、製品ドキュメントの制作コストが急増していることも明らかになったのです。

一貫性についても問題になっていました。ドイツ語のテクニカルライターの品質だけでなく、翻訳者の品質も、常に満足のいくレベルを維持できるわけではありませんでした。対応言語数の増加に伴い、Linde MH は翻訳プロセスの自動化とコスト削減の方法を検討することにしました。「当社のお客様は、高級ブランドである Linde MH の名に恥じない、丁寧に制作された操作マニュアルを求めています。もちろん、お客様の言語で高品質のドキュメントを提供するというでもあります」と、Customer Interface & Central Customer Service 部門 Manager である Thomas Oswald 氏は述べます。

事実と数値情報

- 翻訳にかかる時間を 90% 短縮
- 26 言語に翻訳
- 翻訳量が年間 500 ~ 700 万ワード、そのうち 150 万ワードが新規翻訳
- 翻訳者からの質問が SmartQuery で週 28 件
- MultiTerm データベースに 6,000 用語を登録
- 毎月制作者ごとに翻訳修正ワークフローを 1 回実施

テキストの再利用、ワークフローガイダンス、翻訳管理を目的とした統合ソリューション

Linde MH に必要だったのは、コンテンツの体系的な再利用と制作プロセスの効率化を実現する、全社規模の制作・コンテンツ管理統合システムでした。同社は、適切なソリューションを探し求めた結果、ドキュメント制作プロセスの全側面に対応するトータルサービスプロバイダとして、RWS を選択しました。RWS は、サードパーティの開発者と連携することで、ドキュメント制作サイクル全体をサポートし効率化する、制作とコンテンツ管理のアプリケーションおよび翻訳サービスと翻訳テクノロジーを提供することができました。

2006 年には、翻訳全般の RWS への委託と、RWS のコンポーネントコンテンツ管理 (CCMS) および Tridion Docs の構造化コンテンツ管理機能の導入を決定し、さらに制作ツールとして Arbortext® Editor、バイリンガル用語集管理アプリケーションとして MultiTerm を採用しました。RWS が Linde MH および Kion Group の関連企業向けに構築した共通統合制作環境は、社内で「Setix」と名付けられました。これには、Linde MH のニーズに合わせて調整した共通構造化コンテンツアーキテクチャが採用されています。

プロセス

Thomas Oswald 氏は次のように語ります。「テクニカルライターにとって、これは大きな変化でしたが、すぐに統合ソリューションが持つ非常に多くのメリットに気づき、活用するようになりました」

同社のテクニカルドキュメントのコンテンツ全体が小さなテキストモジュールに分割され、それぞれが特定の技術的特性または機能に関連付けられます。コンポーネントや機能は、同一モデルシリーズ全体で、あるいは複数のモデルグループやブランドでも、共通することがよくあります。そのような共通部分のテキストモジュールは CCMS リポジトリに保存され、簡単に再利用できます。

Linde のテクニカルライターが、事前に定義されたドキュメントテンプレートに既存のテキストモジュールを可能な限り埋め込んでから、Arbortext Editor を使用して新たなコンテンツを記述します。続いて、Acrolinx (同名の RWS テクノロジーパートナーが開発したツール) を使用して品質チェックを行った後、新たに作成した原稿モジュール 1 つ 1 つについて、関連するエンジニアリング担当者と意見を交換し、必要な調整を行って、新モジュールの最終版を完成させます。

これで、テキストモジュールを新たなマニュアルに挿入したり、他のテクニカルライターが今後のドキュメントで再利用したりできるようになります。マニュアルが完全に組み立てられ、テクニカル部門の品質チェックが完了すると、ボタンをクリックするだけで翻訳に引き渡されます。「この標準化されたプロセスのおかげで、テクニカルライターが新規ドキュメントを非常に作成しやすくなりました。作業の進め方を CCMS システムが指示してくれるのです。勝手な変更も、間違いも、もう発生しません」と、Oswald 氏は語ります。

「処理時間と人材の節約に本当に役立ったのは、CCMSで最終版となったすべてのテキストモジュールを、再度チェックする必要なく無限に再利用できるようになった点です」

Thomas Oswald 氏
Customer Interface
& Central Customer
Service 部門 Manager

容易になった翻訳

Translation Management System (TMS) は日に4回のペースで、RWSのコンポーネントコンテンツ管理ソリューションとファイルを自動的に交換します。翻訳可能になったマニュアルがTMSサーバーに自動アップロードされ、翻訳済みマニュアルがLindeのシステムにダウンロードされるのです。翻訳プロセス全体は、RWSの専任プロジェクト管理チームがTMSアプリケーションを使用して運営します。このアプリケーションには、包括的なプロジェクト管理機能、共同作業機能、プロセスフロー機能が備わっています。RWSの翻訳者は、同じ語句を繰り返し翻訳しないようにするため、Trados Studio®の優れた翻訳メモリ機能を使用します。

TMSは、繰り返し登場するドキュメントの翻訳を大幅に簡略化すると同時に、一貫性を確保しながらコスト削減を実現します。RWSから戻ってきたすべての翻訳は、Lindeの現地技術スタッフの承認を受けて最終版となります。Oswald氏は次のように語ります。「処理時間と人材の節約に本当に役立ったのは、CCMSで最終版となったすべてのテキストモジュールを、再度チェックする必要なく無限に再利用できるようになった点です」

RWSの翻訳者が正しい技術用語を使用できるように、Linde MHのテクニカルライターがMultiTerm（用語集管理システム）に新規用語を登録します。2006年にMultiTermを初めて導入したLinde MHは、新規用語の登録、翻訳、検証、承認を効率化するツール、MultiTerm Workflowを2016年に追加導入しました。MultiTermも、Kion Group全体で共通の用語リファレンスとして使用されています。

緊密なパートナーシップにより、より良いサービスを提供

翻訳者は、翻訳対象と、Linde MHが製造する機器の技術的複雑さについて理解する必要があります。「RWSとのパートナーシップで特徴的なのが、RWSの翻訳者を対象に当社がテクニカルコースを実施している点です」と、Oswald氏。「当社のフォークリフトやその機能に関する基本的な技術概念を理解してもらうため、RWSの翻訳者を当社のトレーニングセンターに定期的に招いているのです。皆さんには、コンポーネントの名前や機能について学習していただいております」



Linde MH がライター生産性とドキュメント品質を新たなレベルに進化

このような、テクノロジー、サービス、専門知識の共有という珍しい組み合わせにより、RWS は Linde MH 独自の要件に合った真のソリューションを提供できるのです。

統合プロセスにより、生産性の向上が実現

RWS のソリューションによって効率的なガイド付きワークフローが実現したため、ライターのミスが減り、一貫性が大幅に向上しました。そのうえ、制作者は管理タスクに時間を取られることなく、適切に記述されたユーザーマニュアルの提供に完全に集中できます。「RWS の採用によって生産性が向上したことで、より短い時間で多くの作業をこなせるようになりました」と、Oswald 氏は強調します。

翻訳プロセス全体を RWS に委託したことは、Linde MH に余裕をもたらしました。品質問題などの難題は、もう発生しません。翻訳プロセスで避けられない用語の修正がたまに発生しますが、日常のワークフローで対処できます。「最大のメリットは、納期の短縮です」と、Oswald 氏。「通常、RWS からは翻訳が 10 日以内に納品されます。以前は、翻訳に 2～3 か月かかり、コンテンツ制作自体よりも時間が必要でした。ドキュメントを RWS に送信するだけで、数日後には複数の言語に翻訳されて戻ってくるなんて感激です。それに品質も、国内のレビュアーが満足するレベルなのです」

Linde MH は、現在、年間およそ 130 種類のドキュメントを制作しています。これは、RWS が構築した作業環境、サービス、迅速なサポートなしには対応できない量だと Oswald 氏は言います。「RWS との協力は非常にスムーズに進み、当社は既存のリソースを非常に効率よく活用できます。その結果として、当社のフォークリフトの品質に匹敵する製品マニュアルをわずかな時間で提供できるようになりました」

「RWS の採用によって生産性が向上したことで、より短い時間で多くの作業をこなせるようになりました」

Thomas Oswald 氏
Customer Interface
& Central Customer
Service 部門 Manager

その他のケーススタディ：

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。