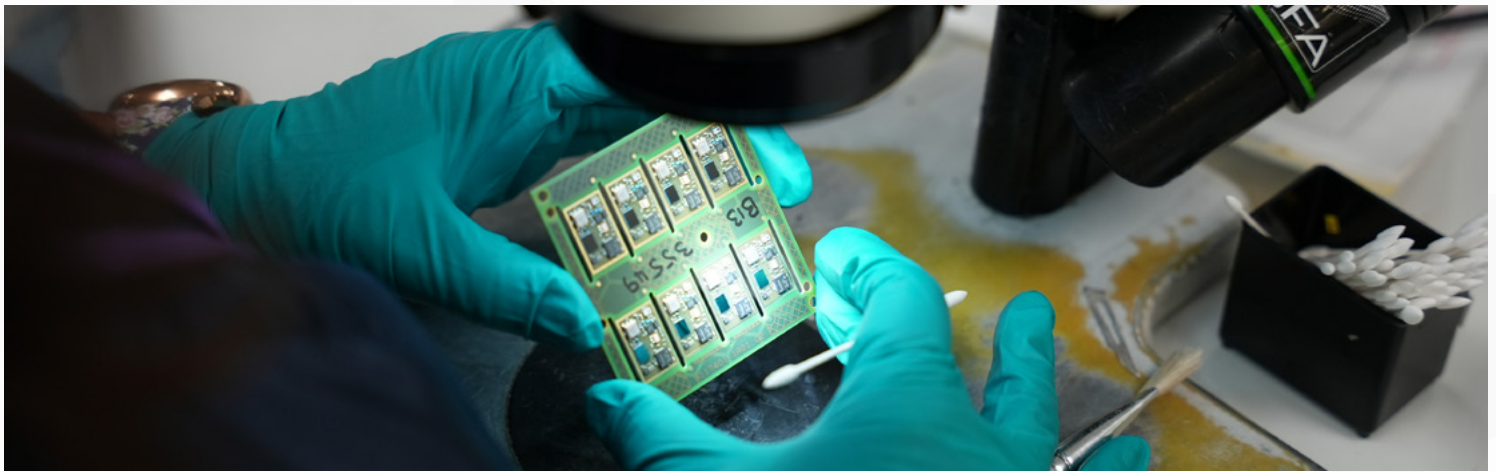




Microchip が Tridion Docs を活用し テクニカルデータシートの作成時間を 最大 70% 短縮

www.microchip.com

Microchip Technology Inc. は、グローバルな半導体メーカーとして、マイクロコントローラ、ミックスドシグナル、アナログ、フラッシュ IP ソリューションの包括的なポートフォリオを提供しています。

業界

半導体と組み込み制御ソリューション

設立

1989 年

本社

米国アリゾナ州チャンドラー

事業展開

世界 100 か国以上

社員数

22,000 人 (2024 年)

Microchip Technology Inc. は、自動車、航空宇宙、通信、防衛産業の幅広い顧客をサポートする組み込み制御ソリューションを開発しています。

Microchip は、広範な製品ポートフォリオと世界中に分散するチームを抱えており、幅広いユーザーに対応するために技術的な正確性とアクセス性を維持しながら、ドキュメントの作成と管理を最適化する新しいアプローチを必要としていました。

最新の構造化コンテンツフレームワークへの移行も含め、Microchip のニーズが進化しているなかで、Microchip と RWS は 10 年以上にわたり信頼できる Tridion Docs パートナーとして緊密に連携してきました。優れた顧客体験を提供するために、RWS と Microchip は常に連携して業務効率を把握し、コンテンツの再利用率を高め、各製品の更新やバリエーションを簡単に作成できるようにしています。

ソリューション

Tridion Docs

主な指標

- ・ ユーザーガイドのコンテンツの最大 50% を再利用
- ・ データシートのコンテンツの 33 ~ 60% を再利用
- ・ カスタムパブリケーションジェネレーターでプロジェクトの開始時間を 15 ~ 20 分から 2 ~ 5 分に短縮
- ・ 世界 100 か所のロケーションに 1,200 人の社内ユーザー
- ・ データシートの作成を 70% 迅速化
- ・ コンテンツのレビューを迅速化し、ドキュメントの品質を向上
- ・ 24,400 バージョンのテクニカルドキュメント

業務効率化の基礎を構築

多くのユースケースに対応する多様な製品ラインナップを管理する Microchip は、テクニカルドキュメント作成を効率化して、社内チームとグローバルなクライアントの両方をサポートするという課題に直面していました。数千ものアプリケーションノート、ユーザーガイド、データシートを作成し、レビューするサイクルは、技術的に高度な正確性を確保するために、長期化する一方でした。タイムラインのコントロールを取り戻すには、レビューし、承認し、再利用しやすいコンテンツを作成する一貫した方法が必要でした。

効率的なドキュメントソリューションを目指していた同社の取り組みは、社内の業務効率の向上と顧客体験の充実という 2 つの目標へと大きくシフトしました。こうした変革が、Microchip の拡大し続ける複雑なコンテンツニーズに対応するソリューションの基盤となりました。

Microchip は、24,000 以上のパブリケーションのポートフォリオに対応し、技術的な正確性を大規模に確保するために、同社のツールを進化させる必要があることを認識しました。同社のチームは長年 FrameMaker に馴染んでいたため、当初は多少抵抗がありました。しかし、Tridion Docs がすぐに価値を証明すると、広く受け入れられるようになり、Microchip のプロセスに不可欠なツールになりました。



Tridion Docs をカスタマイズしてグローバルなコンテンツニーズに対応

まず、コンテンツの作成、管理、再利用を効率化するために、FrameMaker との入れ替えと、構造化コンテンツ管理システムの導入に重点が置かれました。Tridion Docs は Microchip に、すべてのチームがコンテンツを一度だけ作成し、一度だけレビューして、複数回再利用できるようにする統合プラットフォームを提供しました。

「RWS とはすでに連携していたので、信頼できるとわかっていました」と、Microchip の Senior Manager Business Systems である Morten Haaker 氏は言います。「Tridion Docs には新しいスキルセットが必要で、そうしたスキルを身に付けるには時間がかかると認識していたため、RWS の Professional Services チームと連携して導入とトレーニングを行い、移行をスムーズに進めることができました」

Morten 氏によると、Microchip は、全員が同じシステムを使用することで最良の結果を得られると考えており、会社全体に Tridion Docs を導入することを推奨しました。現在、1,200 人以上のエンジニア、テクニカルライター、さまざまな部署や事業部門の専門知識を持つエキスパートが Tridion を使用し、コンテンツのレビューサイクル、バージョン管理、コンテンツの再利用を効率化しています。

「Tridion Docs を導入してから、当社のチームのドキュメントへのアプローチ方法が変革されていく様子を見てきました。FrameMaker から Tridion へと移行したことで、ワークフローが効率化されるだけでなく、グローバルな業務全般でコンテンツの一貫性が大幅に向上しました。かつては困難が伴う変化だと思っていたものが、今では当社のプロセスに不可欠なものになり、再利用可能な正確なコンテンツを簡単に作成できるようになりました」

Morten Haaker 氏

Microchip Technology, Inc., Senior Manager of Business Systems



プロジェクトの立ち上げを加速させるパブリケーションジェネレーター

Tridion Docs の経験値が上がっていきなかつた、効率性を高める新たな方法が見つかりました。その 1 つが、Microchip が開発した、Tridion Docs と連動するパブリケーションジェネレーターです。

それまで Microchip のチームは、一連の反復的な手作業による手順に従って新しいプロジェクトをセットアップする必要がありました。現在はパブリケーションジェネレーターで必要なすべての情報を簡単かつ迅速に収集できるようになり、新しいプロジェクトのセットアップ時間を約 80% 短縮できました。

「最も大きな問題は時間ではありません。エンジニアが繰り返し手作業をする必要があり、フラストレーションを感じていることです」と、Morten 氏は言います。「パブリケーションジェネレーターの導入はチームの幸福度を高めることにつながります」

XML を DITA XML に簡単に変換

Microchip はエンジニアリング主導の企業で、エンジニアは多数の XML ベースのツールを使用する必要があります。Morten 氏のチームは、XML ツールと Tridion Docs を統合して、XML から DITA XML への変換精度を向上させました。変換されたファイルは Tridion にすばやくインポートされるため、作業を迅速かつ容易に進めることができます。

コンテキストに応じたヘルプで顧客体験を向上

顧客が適切なデータシートを見つけて、製品の機能を把握できるようにする必要があります。Microchip の広範な製品カタログで数千もの製品の中から適切な製品を見つけるのは、ときに時間がかかります。Microchip は現在、Tridion Docs の構造化コンテンツを活用して、ノーコストの統合された開発環境を顧客に提供しています。顧客は、製品のコードを記述する際にパラメータ要件をすばやく入力して、推奨される Microchip 製品のリストを表示できます。

コンテキストに応じたヘルプで、より迅速なオプションを顧客に提供できます。コンテンツが更新されると、顧客に通知が届きます。正確なキーワードを使用してこのヘルプ内を検索して、必要な情報を見つけることができます。ただし、機密性が重要な業界向けには、オンラインヘルプをスタンドアロンアプリケーションとしてパッケージ化し、顧客がセキュアなファイアウォールの内側で安全に検索できるようにしています。

「こうした拡張機能の目的は、Tridion から出力されるコンテンツを使用して、お客様が時間を節約し、受け取る情報の品質を向上させることにあります」と、Morten 氏は言います。

再利用によってコンテンツバリエーションを制御

再利用は DITA に組み込まれているものの、コンテンツを使用可能にするためには、依然として事前にレビューし、技術的な正確性を確保する必要があります。Microchip は「一度だけ作成し、一度だけレビュー」という戦略に従い、レビュー回数を抑制しています。Microchip は、単一のソース、複数の条件、複数の変数によってドキュメントの複数の出力を生成できるようにしていますが、再利用のレベルは製品のタイプとその使用方法に応じて異なります。

Tridion のコンテンツ再利用機能は Microchip にとって特に有益であることが実証されており、ユーザーガイドのコンテンツ再利用率は約 50%、データシートのコンテンツ再利用率は 33 ～ 60% に達します。Morten 氏は、データシートの所要時間を最大 70% 短縮し、新しい類似製品の開発をさらに効率化できると試算しています。

「レビューされていないコンテンツは使用できないため、レビューの回数を最小限に抑えることが生産性の面で重要です」と、Morten 氏は言います。「90% の再利用率を達成した事例もあります。これはチームの 90% の時間短縮に相当します」

1,200 人のユーザーに簡単かつ効率的なデイリートレーニングを提供

Microchip は 100 か所にオフィスを展開し、Tridion Docs を使用する 1,200 人以上のユーザーを抱えているため、効率的かつ効果的な方法で継続的にトレーニングを実施する必要があります。Morten 氏のチームは、さまざまなトピックに関する 1 ～ 3 分間の短いデイリートレーニング動画を作成して、こうした課題を解決しています。

ハウツービデオは特定のトピックに焦点を当てており、所要時間は約 15 ～ 30 分です。Morten 氏は、トレーニングを少しずつ提供することでトレーニングについていやすくなることを実感しています。動画はライブラリにまとめられ、疑問点が出たときに参照できます。

「FrameMaker から Tridion Docs へ移行し、ドキュメント制作プロセスを変革してきました。Tridion のコンテンツ再利用機能により、作業効率が大幅に向上し、トピックを一度だけレビューして、すべてのドキュメントを統一されたトーンにすることができます。ドキュメントの品質も大幅に向上し、レビューを最大 10 倍速く完了できるようになりました。Tridion Docs を導入して、時間を節約できただけでなく、作業の質も向上しました」

Per Arne Bakken 氏

Microchip Technology, Inc.、Principal Technical Writer 兼 Editor

拡大する製品ラインに対応する正確なテクニカルドキュメント

Microchip のテクニカルドキュメントプロセスは、10 年にわたり Tridion Docs を使用して変革を遂げてきました。Tridion Docs は、Microchip の広範な製品ポートフォリオに必要なとされる高度な正確性を維持しながら、ドキュメントの迅速な作成と更新を支援しています。

いくつかの業務の効率を達成した Morten 氏は、今後、セマンティック AI などの新機能やウェブサイトシステムとのさらなる統合を楽しみにしています。

Morten 氏には、テクニカルドキュメントの管理を改善したいと考えている人にいくつかの助言があります。同氏は、RWS と Microchip の長期にわたる関係を、テクニカルドキュメントチームの現在の成功の最大の要因の 1 つと考えています。

Morten 氏は次のように言います。「ときにはツールに合わせてビジネスプロセスを調整する必要があることを学びました。そうすることで、すべての関係者が仕事を進めやすくなります。また、RWS Professional Services のアドバイスやベストプラクティスの提案に耳を傾けることも有益です。彼らはどのようなことが効果的なのか長年見てきていますから」

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、AIを活用したテクノロジーと人間の専門知識を組み合わせ、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。

過去20年間にわたり、当社は独自のAIソリューションを進化させるとともに、お客様による多言語AIアプリケーションの探求、構築、使用を支援してきました。また、45件以上のAI関連特許と100件以上の査読論文を保有し、お客様のAI導入をサポートしてきた経験と専門知識があります。

世界のトップブランド100社の80%以上、フォーチュン誌の「最も賞賛される企業」20社の4分の3以上、さらに大手製薬会社、投資銀行、法律事務所、特許事務所のほぼすべてが当社を利用しています。クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、アフリカ、北南米に広がっています。5つの大陸に展開した65を超えるグローバル拠点から、自動車、化学、金融、法律、医療、製薬、テクノロジー、電気通信の各分野のお客様に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。

© 2025 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。