



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

Waters
THE SCIENCE OF WHAT'S POSSIBLE.®

www.waters.com

業界：分析テクノロジー

本社所在地：

マサチューセッツ州ミルフォード

従業員数：5,700 人 (27 개국)

純売上高：19 億 9,000 万米ドル (2019 年)

ソリューション：

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

SDL Translation Management

Waters Corporation、コンテンツ発行プロセスの効率化と再利用率の向上を実現

世界中の何千人もの科学者が自社製品やサービスに依存し、また規制の厳しい業界でビジネスを展開する場合、正確で信頼性があり、法令を遵守したテクニカルドキュメントを提供することが不可欠です。しかし、高品質かつタイムリーなコンテンツ発行を実現することは、容易ではありません。

だからこそ、Waters Corporation は Tridion Docs を選択しました。その結果、プロセスの整備、コンテンツ再利用の促進、ドキュメント標準化の推進を実現し、顧客体験を向上させることができました。

Waters Corporation は、50 年以上にわたりハードウェア、ソフトウェア、化学製品などの分析テクノロジーを開発し、医療提供、環境管理、食の安全、水質、消費者向け製品開発、付加価値の高い化学製品の発展に貢献しています。

2019 年には 19 億 9,000 万米ドルの収益を上げ、世界中の顧客の科学的発見や業績向上をサポートしています。

主なメリット

- 手作業のプロセスの効率化、可視性の向上
- コンテンツ再利用率の向上
- より透明性の高いレビュープロセスの実現
- 迅速な翻訳
- レイアウトや発行にかかるコストの削減
- ビジネスの敏捷性の向上とコンテンツの市場投入期間の短縮
- 企業規模のコンテンツ管理を実現する強固な基盤の構築

課題

社内のプロセスとワークフローの効率化

Waters Corporation は、膨大な数の導入ガイド、ユーザーマニュアル、システムガイド、オンラインヘルプを制作しており、その総数は年間数千ページにのぼります。以前は多種多様な制作ツールを使ってこうした資料を作成し、コンテンツ管理プロセスやワークフローが複数存在していたため、ライターが既存のコンテンツを特定し再利用することが困難でした。コンテンツの重複とバージョン管理が主な懸念事項となっていたのです。また、ライターは改ページの追加や削除、フォントのサイズや色の変更といったコンテンツの書式設定を、時間をかけて個別に行い、基準に合わせていました。発行コンテンツが重複していた場合、さまざまなレビュアーが対応することになるため、同じ情報であっても表現に不統一が生じていました。

「コンプライアンスを確保するために、一貫性は特に重要です」と、Waters Corporation の Principal Technical Writer であり Tools Specialist の Joshua Steen 氏は語ります。「優れた顧客体験を提供し、コンプライアンス要件を確実に満たすには、たとえば、類似の製品手順を一貫したスタイルで示すといったことが非常に重要です。しかし、一元化され整理されたコンテンツレポジトリには、一貫性を確保することは困難です」

Waters Corporation は世界中の市場を対象にしているため、同社のテクニカルコミュニケーショングループはコンテンツを最大 16 言語にローカライズしています。さまざまなベンダーに翻訳を外注し、同じコンテンツの大部分が繰り返しローカライズされているために、時間もコストもかかり、翻訳プロセスが非効率になっていると感じていました。

「こうしたあらゆる問題が契機となり、コンテンツをより効率的に再利用する方法を見つけてプロセスを改善する取り組みが始まりました」と、Steen 氏は説明します。



「RWSのおかげで、新しい環境への移行に伴うパラダイムシフトを理解することができました。特に感謝したいのは、RWSが決まった方法を押しかけるのではなく、当社のニーズに応じてシステムを構成する手助けをしてくれたことです」

Joshua Steen氏
Waters Corporation、
Principal Technical Writer
兼 Tools Specialist

解決方法

Tridion® Docs

Waters Corporationの最初のステップは、DITAと呼ばれるXMLベースのコンテンツ制作・発行プロセスへの移行でした。DITAを使用し、全言語の全構造化コンテンツをトピックという個別の単位で保存、整理、管理することで、コンテンツの再利用、共有、フィルタリング、適切なチャネルへの提供が容易になります。Waters Corporationは、単体で製品ドキュメントの制作に対応するソリューションの評価を行い、RWSを選択しました。ベンダーパートナーのツールに対応可能なこと、ライターにとって使いやすいこと、社内のあらゆるユーザーが短期間で操作を習得できることが決め手となりました。

多くの要件を伴う導入段階に入りましたが、同社には、こうした要件をDITAベースの制作環境に適用する経験が不足していました。「RWSのおかげで、新しい環境への移行に伴うパラダイムシフトを理解することができました。特に感謝したいのは、RWSが決まった方法を押しかけるのではなく、当社のニーズに応じてシステムを構成する手助けをしてくれたことです」と、Steen氏は語ります。同氏はプロフェッショナルサービスチームにこのプロジェクトを委ね、結果としてソリューションは予定どおりに予算内で導入されました。

成果

コンテンツとリソースの有効利用

Waters CorporationはRWSのテクノロジーを導入したことで、はるかに効率的で、制御の行き届いた制作プロセスを整備できました。新しいワークフローでは、各段階でアクションを制御し、作業の重複を回避しています。コンテンツの書式設定は、執筆と切り離して処理されるようになり、ライターは制作に専念できるようになりました。



「コンテンツの再利用を促進することで、すべてのお客様にドキュメントをタイムリーに配布し、よりよいサービスを提供できます。また、あらゆるコンテンツの統一を図ることができます」

Joshua Steen氏

Waters Corporation、
Principal Technical Writer 兼
Tools Specialist

同社の約 300 名の専門知識を持つエキスパートやエディターは、発行物のサブセットを個別のトピックとしてレビューできるようになったため、もう最初から最後まで大量の文章と格闘する必要はありません。その結果、ライターはフィードバックをリアルタイムで確認し、ソースコンテンツの最大 60% を複数の発行物に再利用できるようになり、これが大幅なコストと時間の削減につながりました。

さらに、ローカリゼーション作業は、すべての発行が完了するのを待つことなく、早期に開始できるようになりました。常用文や安全に関する注意書きなどについても、膨大な既存訳の再利用によって効率化を進めています。同社は複数の言語のコンテンツを同時リリースするため、こうしたことは極めて重要であると Steen 氏は言います。「原文言語が英語のドキュメントが完成した後に遅延が生じるのは望ましくありません」

「コンテンツの再利用を促進することで、すべてのお客様にドキュメントをタイムリーに配布し、よりよいサービスを提供できます。また、あらゆるコンテンツの統一を図ることができます」

またライターは、レビューと承認を経たローカライズ済みコンテンツを再利用できるため、既存コンテンツを極めて迅速に修正できます。「ライターは、特定の標準情報が最新であることを確認したり、すでに存在するコンテンツをその都度執筆し直したりする必要はありません。最新バージョンを処理するだけでいいのです」

今後の展望

全社展開

現在、RWS のシステムを全社に拡張する計画が進められています。「当初から、Tridion Docs を社内の他部門にも拡張し、コンテンツ管理エコシステム全体をサポートするつもりでした」と、Steen 氏は言います。「原文言語での制作プロセスが目に見えて改善しました。現在当社は、目指していた体制を実現し、次のフェーズへ進む段階にきています」

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。