



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



チャイナ エアライン、Tridion Sites で新たなウェブサイトを開設

ソリューション:

Tridion® Sites

Tridion Digital Experience Accelerator

1959年に設立されたチャイナ エアラインは台湾を代表する航空会社であり、大手のグローバル航空貨物会社です。

同社は世界で十指に入る航空会社として、ヨーロッパ、アジア、オセアニア、米国を含む 29 の国と地域の 151 都市に就航しています。

課題

チャイナ エアラインのウェブサイトは代理店が制作する多数のウェブサイトで作成されており、それぞれのウェブサイトは独立して運用されていたため、コンテンツの共有やブランドの一貫性の確保が困難でした。また、多くのサイトは最新機能が導入されておらず、e コマース機能がありませんでした。

ページの更新には時間がかかり、事業部門と IT 部門の間で協議する必要がありました。そのうえ、ソーシャルメディア、モバイル、チェックインのプラットフォームで同時にウェブサイトを更新することもできませんでした。

チャイナ エアラインは、国際ビジネスの拡大、世界的なブランド認知度の向上、オンラインサービスの改善、高品質の顧客体験を実現することを目的に、新たなグローバルウェブコンテンツ管理システムを導入することにしました。

チャイナ エアラインが新たなウェブコンテンツ管理システムで目指していたのは、一元管理された環境を構築して、オンラインビジネスをグローバルに推進するとともに、複数の言語でウェブコンテンツ管理を統合し、あらゆるデバイスとプラットフォーム用にパーソナライズされたコンテンツを提供することでした。

Passenger Marketing 担当 VP、Jenny Tsao 氏は次のように述べています。「国際的なマーケティングネットワーク全体のプロセスを効率化できる豊富な機能を搭載した、信頼性の高いコンテンツ管理プラットフォームを探していました。当社は RWS と Sapient を選択するにあたり、航空業界の経験が豊富なことや、多言語サイトの迅速なコンテンツ配信に対応する能力があり、使いやすいインターフェイスと対話型の設計を有していることを考慮しました。

チャイナ エアライン、Tridion Sites で新たなウェブサイトを開設

Tridion Sites の選択

厳しい選定プロセスを経て、チャイナ エアラインはRWSの航空業界における豊富な経験を考慮し、Tridion Sites を選択しました。

Tridion Sites が他社のソリューションより抜きん出ている差別化要因として特筆すべきは、BluePrinting® テクノロジーです。BluePrinting は、コンテンツの品質と一貫性をサポートし、複数の言語、ブランド、デバイス、チャネルに対応するウェブサイト进行管理できます。さらに、ビジネスユーザーは Tridion Sites を使用することで、複数のチャネルをまたぐ顧客体験を簡単に構築できます。

わずか 16 週間で新しいサイトを開設

チャイナ エアラインは Tridion の Digital Experience Accelerator を活用し、米国向けの新たなウェブサイトをおわずか 16 週間で開設しました。ウェブサイトの開設以降、サイトへのトラフィック量が倍増し、コンバージョン率が 90% 向上しました。この成功の後に、Sapient と RWS は、動的なウェブページとモバイルページを含む 11 のサイトを新たに開設しました。

多言語ウェブサイトの統合管理

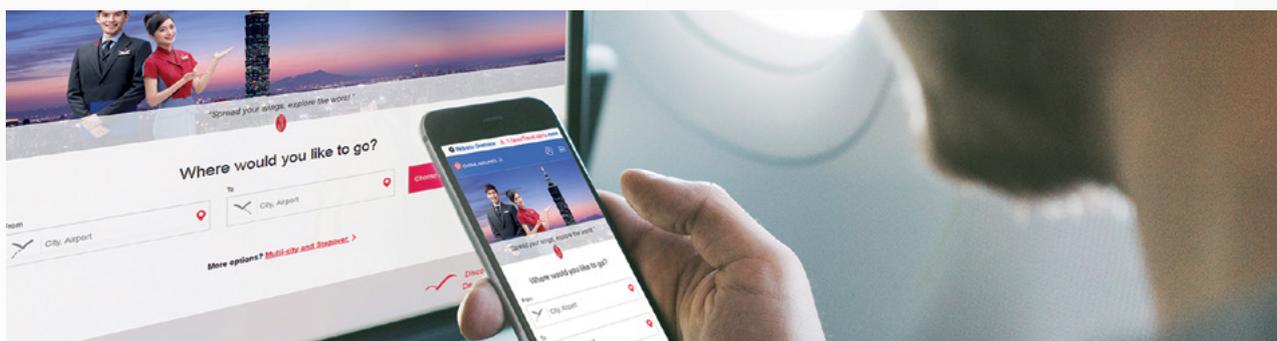
チャイナ エアラインは、Tridion Sites によって、多言語サイトでコンテンツを同時配信できるようになりました。

新しいデザインは、12 のサイト間で、そしてインドネシア語、ベトナム語、タイ語を含む 11 言語間で統一されています。新しいサイトでは、世界中の顧客に提供するサービスが向上し、より一貫性のあるユーザー体験を提供しています。

マーケティング活動のオンライン化の促進

Tridion Sites のモジュール式コンテンツ管理とコンポーネントベースパブリッシングによって、チャイナ エアラインの日常的なウェブ運営は劇的に簡素化しました。さらに、コンテンツとブランディングの一貫性をチャネル間で保ちながらも、地域のマーケターが市場に合わせてコンテンツを調整できます。

翻訳とウェブサイト管理の効率化によって、ビジネスユーザーのコンテンツ制作、公開、プロモーションの効率性が向上し、導入を IT 部門に頼る必要も減少しました。



Tridion Sites の特長

- **迅速な導入**：Digital Experience Accelerator
- **相互運用性**：予約エンジンなどの外部アプリケーションとの連携
- **分離されたアーキテクチャ**：コンテンツの管理と配信を分離して柔軟性とセキュリティを向上
- **モジュール式コンテンツ**：コンテンツを簡単に再利用できるため、柔軟でパーソナライズされたウェブ体験が実現
- **パーソナライゼーションとターゲットの絞り込み**：顧客に合わせた体験を提供
- **BluePrinting**：ウェブサイトを迅速に制作でき、企業のウェブサイトと地域サイト間でコンテンツの一貫性を継続的に確保
- **コンテンツのローカリゼーション**：調整されたワークフローとワンクリックの翻訳によって、市場投入期間を短縮
- **複数デバイスのサポート**：すべてのモバイルデバイスに対応
- **チャンネル間でのコンテンツ再利用と配信**
- **コンプライアンス**：ワークフロー、監査証跡、アクセシビリティ機能を提供
- **拡張性**：API とオープンスタンダード

チャンネルとデバイス間の同期

新しいウェブサイトの機能設計には訪問者のオンライン行動が考慮され、チャイナ エアラインの一步先に行く美観にふさわしいものとなっています。インターフェイスがよりパーソナライズされ、PC、モバイル、タブレットデバイスのどれでも最適な体験を楽しめます。

さらに、ホームページからソーシャルメディア (Facebook、Weibo、WeChat、YouTube、Instagram) に接続することもできます。最新情報はすべてのチャンネルで同時公開され、どのチャンネルでも訪問者が求める情報が広く提供されています。

パーソナライズされたコンテンツ発行

新たなウェブサイトでは、旅行者の現在位置と検索した目的地に基づいてコンテンツが表示されるようになりました。訪問者の体験を改善し、チャイナ エアラインのサービス方針である「お客様優先」に沿ったサービスを提供するために、パナーにはパーソナライゼーション機能が使用されています。

Tsao 氏は次のように語ります。「わずか 16 週間で、チャイナ エアラインの米国向けウェブサイトを開設しました。ウェブサイトの開設以降、トラフィック量が倍増し、コンバージョン率が 90% 向上しました」

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。