



고객

혼다 자동차 유럽(Honda Motor Europe Ltd.)은 세계 최대의 자동차, 오토바이 및 기타 전력 장비 제조업체 중 하나인 다국적 일본 기업의 유럽 자회사입니다.

산업: 자동차 제조 및 유통

설립: 1948년

본사: 일본 도쿄 미나토시

영업 국가: 세계 140개국

직원 수: 204,000명 이상(2022년)

솔루션 구성

용어집 관리

전문 인력에 의한 번역/기계

번역 포스트에디팅

고객 리뷰 관리

e러닝 과정 재구축

보이스오버 및 자막 처리

데스크탑 퍼블리싱

언어 및 기능 테스트

혼다 자동차 유럽(Honda Motor Europe)은 18개 언어로 된 교육 및 e러닝 콘텐츠를 통해 대리점 네트워크에 필수적인 지원을 제공합니다.

자동차 업계의 다양한 직원들은 큰 변화에 직면하고 있습니다. 차량, 트럭, 오토바이 및 기타 동력 제품에 사용되는 기술이 이제 내연 기관에서 전기 또는 수소 동력으로 전환되면서 대리점 책임자부터 최전방 팀, 영업 관리 팀, 서비스 전문가까지 고객을 대면하는 역할을 담당하는 거의 모든 직원이 이처럼 놀라운 변화의 시기에 현업에 있습니다.

오늘날의 차량이 대체 에너지 차량으로 전환되면서 일반적인 유지관리에 혁신이 있을 것이며, 오일 교환이나 스파크 플러그 교체와 같은 일은 옛날 얘기가 되고 말 것입니다. 차량 운송이 변화함에 따라 기술자, 서비스 전문가, 영업 직원의 역할도 변경될 것이기 때문에 모델 범위, 대상 시장 및 기술 발전의 변화에 발맞추기 위해 종합적이고 지속적인 교육을 통해 지원이 제공될 것입니다.

혼다 자동차 유럽(Honda Motor Europe) 팀은 이러한 과도기적 변화에 맞춰 전환을 구현하고 있습니다. 혼다(Honda)는 프랜차이즈 대리점 네트워크 전반에 걸쳐 30,000명 이상의 직원을 대상으로 최대 18개 언어로 온라인 교육을 제공하고 있으며, 이를 통해 확장된 유럽 전역의 팀이 현재와 미래의 기술을 활용할 수 있도록 준비하고 있습니다.

혼다 자동차 유럽(Honda Motor Europe)의 혼합형 다국어 학습

혼다(Honda)의 유럽 지역 교육 책임자인 올리버 가스너는 그의 팀과 함께 유럽 전역의 교육을 관리합니다. 이들은 모두 혼다 아카데미(Honda Academy) 및 혼다 인스티튜트(Honda Institutes)와 같은 전문 교육 센터와 디지털 방식으로 제공되는 다양한 다국어 e러닝 콘텐츠를 비롯한 교육 및 학습을 제공 및 지원하는 핵심 지점입니다.

이들은 학습을 촉진하기 위해 혼합형 접근 방식을 채택했습니다. 대부분의 e러닝 과정이 기술 자료로 뒷받침되며, 실습 교육을 통해 보완되고 강화됩니다. 이 커리큘럼은 혼다(Honda) 제품 서비스와 관련된 기술 교육, 주요 제품 기능 및 판매 주안점에 관한 영업 교육, 그리고 고객이 혼다(Honda) 브랜드와 소통할 때마다 우수한 경험을 할 수 있도록 하기 위한 고객 참여 교육 등 다양한 주제를 다룹니다. 지침, 프레젠테이션 및 기타 학습 자료를 포함한 모든 과정 콘텐츠는 양방향 언어를 포함하여 최대 18개 언어로 번역됩니다.

혼다(Honda)는 숙련된 직원을 통해 시장 경쟁력을 확보할 수 있으며 교육에 대한 투자가 조직의 미래에 대한 투자라고 굳게 믿고 있습니다. 혼다(Honda)는 기술 직원을 대상으로 정기 대회를 개최하고 있으며 각 국가에서 가장 높은 순위를 차지한 직원은 독일 혼다 아카데미(Honda Academy)에서 열리는 유럽 지역 결승전에 진출합니다. 여기에서 우수한 직원은 권위 있는 글로벌 결선에 참가하기 위해 일본으로 날아가 혼다(Honda)의 주요 개발 센터를 방문하고, 혼다(Honda) 회장을 만나고, 전 세계의 동료들과 네트워크를 형성합니다.



현지 의견을 반영한 중앙 집중식 번역 개선

본래 혼다(Honda) 유럽 팀의 e러닝 콘텐츠 번역은 현지에서 관리되었습니다. 현지화할 자료를 각 국가에서 결정하고 현지 파트너와 협력하여 콘텐츠를 번역했습니다. 이 시스템은 문화적인 차이를 전달하는 번역을 제공했지만 확장성은 없었으며 브랜드 및 용어 불일치가 발생했습니다.

2015년에는 로컬라이제이션 운영을 중앙 집중화하기로 결정이 내려졌습니다. 과거에 프로세스의 모든 측면을 관리했던 현지 팀은 번역물 리뷰를 주로 담당합니다. 특히 모든 국가와 언어에 걸쳐 우수한 품질의 언어 표준을 유지할 수 있다는 것에 대한 기대가 높았으며, 그 기대는 지금도 여전합니다. 기술 자료와 문서를 번역할 때 엔지니어와 기술자를 만족시키기란 매우 어렵다는 점을 아는 것이 중요합니다.

물론 혼다(Honda)는 사용 언어와 관계없이 모든 국가에서 고객에게 탁월한 경험을 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

번역 메모리(TM)와 같은 기술 애플리케이션과 국내 파트너의 정기적인 용어집 검사 등의 프로세스는 차별화되지만 이와 같은 중앙 집중식 접근 방식에서도 동일하게 중요한 요소입니다. 현지 팀의 피드백은 TM의 용어집 항목을 개선해 정확성, 일관성 및 풍부한 문화적 뉘앙스 전달에 모두 도움이 됩니다.

"우리는 매우 큰 기대를 하고 있습니다. 우리에게 필요한 유연성, 역량, 품질을 갖추고 있는 RWS와 협력하게 되었기 때문이죠. RWS 팀은 아주 적극적으로 개선하고 더 많은 서비스를 제공하기 위해 최선을 다합니다."

올리버 가스너

유럽 지역 교육 책임자

혼다 자동차 유럽(Honda Motor Europe)



현재와 미래의 신뢰할 수 있는 파트너

혼다(Honda)의 품질 기준은 매우 엄격하며, 비즈니스 파트너와의 관계를 주기적으로 평가하여 이들이 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.

올리버는 다음과 같이 말합니다. "우리는 매우 큰 기대를 하고 있습니다. 우리에게 필요한 유연성, 역량, 품질을 갖추고 있는 RWS와 협력하게 되었기 때문이죠. RWS 팀은 아주 적극적으로 개선하고 더 많은 서비스를 제공하기 위해 최선을 다합니다."

그 예는 최고 수요와 최저 수요를 모두 충족하기 위해 서비스 확장성을 최적으로 관리하는 방법을 모색하는 과정에서 이루어진 프로세스 개선에서 살펴볼 수 있습니다. 예를 들어, RWS는 비교적 짧은 기간에 여러 신규 자동차 모델이 출시될 때 발생하는 변화에 대처할 수 있는 역량이 있습니다.

RWS는 일반적인 프로세스의 일환으로 발생하는 핸드오프를 검토하여 개선의 여지가 있음을 파악했습니다. 특히 번역을 마친 교육 과정 콘텐츠는 원본 e러닝 과정 형식으로 재작업하여 통합해야 하며, 이러한 과정을 '재구축'이라고 합니다. 이 '재구축' 작업은 원래 타사에서 지원했고 RWS는 백업 지원자로서의 역할만 담당했지만, 검토 결과 데이터를 전송하는 데 시간이 더 걸리고 있었으며 이는 프로세스 및 품질 관리 측면에서 적합하지 않은 것으로 나타났습니다.

이어 올리버는 이렇게 말합니다. "RWS는 교육 과정의 재구축을 매우 원활하게 지원했습니다. 프로세스에서 RWS가 이 단계를 수행하는 것이 최적이었으며 이렇게 우수한 방식을 백업 솔루션으로 남겨 두기에는 아까웠습니다. 이제 프로세스는 이전보다 훨씬 신속하고 효율적으로 이루어집니다."



RWS 팀은 빠른 대응과 신뢰성을 통해 차이를 만듭니다

올리버는 혼다(Honda)와 협력하는 RWS 팀 역시 주요 차별화 요소라고 언급하면서 채택된 협력적 접근 방식이 항상 개방적이고 생산적이라는 점을 높이 평가합니다.

"솔루션을 모색할 때마다 우리가 묻기만 하면 RWS는 피드백과 아이디어를 제공하며, 이는 매우 큰 도움이 됩니다. 지금 당장 필요하지는 않을 수도 있지만 향후 활용할 수 있는 기능을 지원하는 신뢰할 수 있는 파트너가 생겨서 기쁘게 생각합니다."

올리버는 혼다(Honda)의 각 지사와 번역 변경 사항에 대해 논의할 때 RWS 어카운트 매니저의 지원을 특히 고맙게 여기고 있습니다. 민감한 용어 변경 사항을 관리할 때 RWS의 어카운트 매니저는 논의의 분위기를 주도하며, 올리버는 이러한 점으로 인해 일관적으로 협력적이고 효율적이며 우호적인 커뮤니케이션이 가능하다고 생각합니다. 그는 어카운트 매니저의 도움으로 적지 않은 부분에서 높은 수준의 커뮤니케이션과 협력이 유지되고 있다고 말합니다.

올리버와 그의 팀은 RWS의 신뢰성과 빠른 대응을 높이 평가하고 있습니다. 한번은 큰 대회의 전날 밤에 올리버의 팀이 소스 스크립트에서 오답을 찾아냈고 빠른 변경이 필요했습니다. 팀은 RWS에 연락을 취했고, RWS는 적절한 답변을 14개 언어로 번역하고 하룻밤 새 스크립트를 업데이트했습니다.

무엇인가 잘못되었을 때 그 문제를 해결하는 속도가 큰 차이를 만듭니다.

"우리는 항상 우수한 품질을 원하기 때문에 다소 까다로울 수 있는 파트너라는 사실을 알고 있지만, 항상 시간이 부족한 것이 사실입니다. 문제가 발생했을 때 파트너가 있다는 것은 정말 큰 차이를 만듭니다. 여러분의 팀은 항상 우리를 지원하며 결코 실망을 안겨주지 않습니다."라고 올리버는 말합니다.



"RWS가 지원할 수 있는 영역의 범위는 큰 차이를 만듭니다. RWS는 단순한 번역이 아니라 훨씬 더 많은 것을 제공합니다. 제가 항상 말하지만, 언어와 직접적으로 관련된 것이 아니라도 RWS에서 우리를 지원할 수 있는지 알아보기 위해 연락을 취하는 것이 나쁘지 않다고 생각합니다."

올리버 가스너

혼다 자동차 유럽(Honda Motor Europe) 유럽 지역 교육 책임자

차세대 차량을 위한 준비

자동차 산업이 전기 및 수소 구동 차량으로 빠르게 전환함에 따라 혼다(Honda)는 이러한 변화를 수용하는 새로운 기술을 채택하는 데 앞장서고 있습니다. 혼다(Honda)는 새로운 프로세스와 다양한 유지관리 요구 사항으로 인해 글로벌 시장을 대상으로 번역해야 하는 교육 콘텐츠에 새로운 용어를 통합해야 하며, 따라서 올리버는 교육에 대한 수요가 지속될 것으로 기대하고 있습니다.

"업계 전체가 변화하고 있으며 혁신을 거듭하고 있습니다."라고 올리버는 말합니다. "기대되는 일입니다. 기술이 변화함에 따라 자동차, 자전거, 잔디 깎는 기계에 대한 용어도 바뀌어야 합니다. 혼다(Honda)는 이 모든 기계를 생산하고 있지요. 전기 제품을 서비스하기 위해 필요한 기술은 기존 내연 기관 제품에 필요한 기술과 다르기 때문에 번역할 새로운 교육 콘텐츠가 많습니다."

시간이 지남에 따라 혼다(Honda)와 RWS 간의 파트너십은 더욱 굳건해졌으며 올리버는 더 많은 협력을 기대하고 있습니다.

"두 회사 간에 이루어진 협력을 뒤돌아보면 파트너십을 종료할 이유가 없습니다. 저는 우리가 오랫동안 함께 해 온 방식으로 협력과 개선을 지속해 나갈 수 있기를 바랍니다."



혼다 자동차 유럽(Honda Motor Europe)은 대리점 네트워크에 필수적인 지원을 제공합니다



RWS 언어 서비스의 장점

- 까다로운 고객의 기대를 초과 충족하는 고품질 번역
- 적극적으로 즉각 대응하는 팀의 협력적이고 유연한 운영
- 혼다(Honda)의 콘텐츠 주제 및 언어 요구 사항에 대한 철저한 이해
- 수요 변화에 대처할 수 있는 확장성
- 현지 및 중앙 로컬라이제이션 팀과 효과적으로 협업할 수 있는 역량
- 새로운 맞춤형 솔루션을 제공할 수 있는 전문성

혼다(Honda)에서 얻는 주요 이점

빠른 시장 출시

- e러닝 과정 및 콘텐츠의 신속한 로컬라이제이션
- 촉박한 기한을 준수할 수 있는 역량

적응성

- 혼다(Honda)의 확장을 지원하는 다양한 서비스

우수한 품질과 안전성 및 신뢰도

- 높은 품질 표준을 초과하여 충족
- 품질 보장과 일관성을 지원하는 번역 메모리 및 용어집 관리
- RWS 팀과 혼다(Honda) 팀 간의 강력한 커뮤니케이션

프로세스 및 비용 효율성에 대한 지속적인 노력

- 항상 적극적이고 협력적인 접근 방식

RWS 언어 서비스 팀이 고객의 비즈니스 목표 달성을 어떻게 지원하는지 확인하세요

[rws.com/kr/customers](https://www.rws.com/kr/customers)

RWS 회사 소개

RWS Holdings plc는 기술 기반의 언어 번역, 콘텐츠 및 지적 재산권 서비스를 제공하는 세계적인 기업입니다. 콘텐츠 번역과 다국어 데이터 분석을 통해, RWS는 고유한 기술과 문화적 전문 지식을 총동원하여, 고객들의 메시지가 전 세계 청중에게 전달될 수 있도록 만들어 성장할 수 있도록 합니다.

RWS의 목표는 글로벌 언어 서비스의 중심이 되는 것입니다. RWS의 서비스와 기술은 문화, 고객, 기술에 대한 깊은 이해를 결합하여, 자사의 고객들이 고객을 확보하고 유지할 수 있도록 지원하고, 몰입도 높은 사용자 경험을 제공하며, 규정을 준수하는 동시에, 데이터 및 콘텐츠에 관한 유용한 인사이트를 도출할 수 있게 해줍니다.

RWS는 세계 100대 브랜드의 80% 이상, 포춘지 선정 '가장 존경받는 기업' 20대 기업의 4분의 3 이상, 그리고 대부분의 우수 제약 회사, 투자 은행, 법률 회사 및 특허 출원사와 협력하고 있습니다. RWS의 고객은 유럽, 아시아 태평양 및 북남미 지역에 고루 분포되어 있습니다. 5개 대륙에 걸친 65개 이상의 글로벌 지사에서 자동차, 화학, 금융, 법률, 의료, 제약, 기술 및 통신 부문의 고객에게 서비스를 제공합니다.

1958년에 설립된 RWS는 영국에 본사를 두고 있으며 런던증권거래소 규제 시장(RWS.L)인 AIM에 공개 상장된 기업입니다.

자세한 내용은 www.rws.com/kr을 확인하시기 바랍니다.

© 2023 All rights reserved. 여기에 포함된 정보는 RWS 그룹*의 기밀 정보이자 소유권을 지닌 정보인 것으로 간주됩니다.

*RWS 그룹은 RWS Holdings PLC(계열사, 자회사 및 그 대리인)를 의미합니다.