



이 사례 연구는 현재 RWS Holdings plc의 일부인 SDL의 고객을 대상으로 개발되었습니다.



업종: 소매 및 소비자

캐나다 Best Buy는 기계번역을 통해 콘텐츠를 더욱 빠르게 번역하고 성장을 주도해 나갑니다.

캐나다의 전자제품 유통회사인 Best Buy, RWS의 인공지능 기반 기계번역을 통해 사업 확장 및 번역 비용 절감

당면 과제

캐나다의 전자제품 유통회사인 Best Buy는 2005년 퀘벡에 첫 매장을 열었으며, 그때부터 RWS와 협력하여 이중 언어 마케팅을 제공해 왔습니다.

캐나다의 전자제품 유통회사인 Best Buy는 RWS에 48시간의 처리 시간을 주면서 영어 웹 SKU가 게시된 후 72시간 내에 번역된 웹 SKU를 게시하기로 OQLF(Office québécois de la langue française)와 합의했습니다. 일반적인 웹 SKU 일괄 처리에 있어 평균 번역 단어 수는 25,000에서 50,000단어 사이입니다. 2011년, Best Buy 디지털 자산 관리(DAM) 시스템 및 웹 SKU의 콘텐츠 양이 처리량과 예산에 부담을 주기 시작했습니다.

2015년 연말(10월부터 12월까지), 처음으로 대대적인 번역 업무를 맡게 되었는데, 가장 큰 배치는 약 300,000단어로, 그중 3분의 1이 새로운 내용(98,000개의 새로운 단어 및 부분 일치 단어)이었습니다. RWS는 30명의 번역가로 구성된 팀을 투입했지만, 그럼에도 불구하고 밀린 작업을 처리하기 위해 몇 주간 고군분투해야 했습니다. 기존 번역의 경우 번역가가 하루에 2,000단어를 번역할 것으로 예상한다면, 이 배치를 이틀 이내에 번역하기 위해서는 75명의 번역가로 구성된 팀이 필요했을 것입니다. 이러한 사례를 통해 인간 번역 솔루션으로는 Best Buy의 지속적인 요구 사항을 충족할 수 없다는 사실이 빠르게 드러나고 있었습니다.

캐나다 Best Buy는 번역 처리량을 늘리는 것 외에도 다음과 같은 프로그램 개선 사항을 모색하고 있었습니다.

- 번역 품질에 영향을 미치지 않고 번역 비용 절감
- 양측의 기대치를 더 잘 관리하기 위한 SLA 수립
- 웹 SKU 팀 및 RWS와의 분기별 회의를 통해 이전 분기 분석, 향후 상황 예측 및 비상 계획 수립

캐나다 Best Buy는 기계번역을 통해 콘텐츠를 더욱 빠르게 번역하고 성장을 주도해 나갑니다.

솔루션

신뢰할 수 있는 파트너로서 RWS는 전자상거래 콘텐츠에 대한 포스트에디팅과 함께 MT(기계번역)를 활용하는 더욱 확장성이 뛰어난 워크플로를 추천했습니다. Best Buy는 MT 번역 품질을 우려했지만, 사용하는 데 동의했습니다. 포스트에디팅된 콘텐츠의 첫 번째 배치를 검토했을 때, 바로 품질이 받아들일 수 있는 수준이라는 것이 분명해졌습니다.

RWS는 새로운 워크플로를 통해 영업일 기준 2일 이내에 최대 20,000~25,000개의 새로운 단어로 구성된 웹 SKU 배치를 번역할 수 있습니다.

또한 RWS는 바쁜 연말 캠페인 기간(10월~12월)에 맞춰 미리 리소스를 늘릴 준비를 합니다. SLA, 예측 및 분기별 회의는 의사 소통과 계획을 용이하게 하고, 예기치 못한 상황 발생을 최소화하는 데 도움이 됩니다.

워크플로 자동화의 실현을 통해 수동 작업이 감소하여 효율성이 높아졌습니다. Best Buy 측의 영어 설명이 변경되자마자 STEP 소프트웨어가 업데이트를 인식합니다. 번역본은 영업일 동안 누적되며, 매일 오후 6시에 커넥터를 통해 RWS에 자동으로 1개의 작업이 전송됩니다. MT는 모든 배치에 적용되며, RWS 번역가가 자료를 포스트에디팅하면 STIBO 커넥터를 통해 모든 언어의 콘텐츠가 48시간 이내에 Best Buy로 재전달됩니다.

RWS가 달성한 Best Buy의 목표:

- MT 및 TM(번역 메모리)의 효율성을 통해 비용의 43% 절감 (기존의 단어당 요율 대비)
- 콘텐츠 제출 및 검색을 위한 자동화 프로세스를 구현하여 프로세스 간소화
- 기대치와 요구 사항을 일관성 있게 이해하기 위해 명확한 SLA 수립

결과

Best Buy는 이 새로운 솔루션을 통해 다음과 같은 몇 가지 추가 이점을 얻었습니다.

기계번역 엔진은 명확하게 작성되어 있고, 반복적이며, 간결한 콘텐츠에 매우 효율적입니다. 동일한 단어 순서를 일관되게 따르는 짧은 제품 설명에서 웹 SKU와 인공지능경망 기반 MT는 완벽하게 어울립니다.

웹 SKU를 번역하기 위해 MT를 성공적으로 구현한 Best Buy는 기존 콘텐츠에 MT를 사용할 것을 제안했습니다. 테스트 결과와 품질 기대치를 기준으로 Best Buy와 RWS는 MT에 적합한 콘텐츠 유형을 정의했습니다. 2018년 10월, 블로그 기사, 학습 및 개발 콘텐츠, 소매 기업 운영 문서 등의 일부 일반적인 번역 요청에 MT가 적용되었습니다.

2018년 10월 이후 현재 일반 콘텐츠의 90%가 MT를 통해 번역되어 Best Buy는 작년 한 해 60,000달러 이상을 절감했습니다. 또한 Best Buy는 RWS와의 협력을 통해 최신 기술을 활용하여 시간이 지남에 따라 효율성과 품질을 개선할 수 있습니다.

"오늘날 우리 기업이 품질, 비용, 장기적 성과 사이에서 최상의 균형을 이루고 있다고 자부합니다. RWS는 마치 내부 팀의 연장선상에 있는 것처럼 품질과 일관성을 위해 함께 노력하며 마감 기한을 준수합니다."

카린느 모르시,
캐나다 Best Buy

캐나다 Best Buy는 기계번역을 통해 콘텐츠를 더욱 빠르게 번역하고 성장을 주도해 나갑니다.

당면 과제

- 늘어나는 양과 짧아지는 일정으로 인해 번역가에게만 의존할 수 없음
- 품질 저하 없이 번역 비용을 절감하는 것에 대한 요구
- 더 효율적인 커뮤니케이션, 예측 및 계획 필요
- 번역 팀의 확장성

주요 정보 및 수치

- MT를 사용하여 일반 콘텐츠의 90% 번역
- 1년에 60,000달러의 번역 비용 절감
- MT 및 MT 효율성을 통해 비용의 43% 절감
- 20,000~25,000개 단어 번역에 48시간 소요

결과

- 인공신경망 기계번역(NMT) 및 포스트에디팅을 활용하여 웹 SKU의 워크플로 확장 가능
- 웹 SKU의 성공 덕분에 MT 프로그램을 다른 콘텐츠 유형으로 확장
- 시장 출시 기간 단축 및 상당한 번역 비용 절감
- 자동화되고 간소화된 파일 전달로 효율성을 높여 수동 작업 최소화
- 업무 중단을 줄이고 계획을 용이하게 하는 SLA, 예측 및 정기 팀 회의
- MT 및 포스트에디팅 워크플로를 통해 번역 품질 유지

더 많은 고객 사례 살펴보기:

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

RWS 회사 소개

RWS Holdings plc는 세계를 선도하는 기술 지원 언어, 콘텐츠 관리 및 지적 재산권 서비스 제공업체입니다. 기업의 콘텐츠 규모에 맞게 정보를 전달하고 콘텐츠의 철저한 보안과 사업 전략을 실현하도록 도움으로써 전 세계의 글로벌 고객들과 원활하게 소통하여 최신 정보를 제공하도록 도와드립니다.

RWS의 비전은 글로벌 조직의 통합된 지성, 심층적인 전문 지식 및 스마트 기술을 통해 기업이 언어, 콘텐츠 및 해외 시장으로 확장하며 겪는 도전과제를 해결하여 원활하게 소통할 수 있도록 지원합니다.

RWS는 전 세계 100대 브랜드 중 90개, 10대 제약 회사 및 세계 20대 특허 출원자의 절반 이상의 기업의 고객사와 협업하고 있습니다. RWS의 고객 기반은 유럽, 아시아 태평양, 북미의 기술, 제약, 의료, 법률, 화학, 자동차, 정부 및 통신 분야에 걸쳐 있으며, 5개 대륙에 지사를 두고 서비스를 제공하고 있습니다.

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.

© All Rights Reserved. 여기에 포함된 정보는 RWS 그룹*의 기밀 정보 및 소유권 정보로 간주됩니다.

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