



RWS の金融サービス向け ソリューション

コンテンツの管理、信頼の構築、
競争力の維持



「もし銀行が Amazon プライムよりも価値の高いサービスを提供できなかったら、金融ビジネスに向いていないということでしょう」

Santander、Head of Innovation、
Bradley Leimer 氏

コンテンツの管理

コンテンツは、顧客獲得や顧客サービス、顧客満足度の促進材料となり、競合他社との差別化要因にもなります。

グローバル企業にとって、膨大な量のコンテンツの管理は非常に重大な課題です。コンテンツ品質に対する顧客の期待はこれまでになく高まっており、コンテンツは顧客が希望する形式で、顧客が選択した言語で、顧客のニーズに合わせてカスタマイズして、どのデバイスにも顧客が望んだときにオンデマンドで提供する必要があります。

要求が厳しくなっているのは外部顧客だけではありません。内部顧客も、正確で完璧、かつ最新で見つけやすいコンテンツを利用して効率性や生産性を向上させたいと考えています。革新性やサービスで競争している企業では、自社コンテンツを最大限に活用することが不可欠になっているのです。

企業は、社内外に最上級のデジタルエクスペリエンスを提供するよう尽力し、効率性の向上、成長の促進、グローバル収益の増加を実現する必要があります。

金融サービス業界を取り巻く環境は変化し続けています。

新たなライバルとも従来のライバルとも激化し続ける競争、多様化の進む消費者から寄せられる期待、商品の売り方に大きな変化をもたらす新しいテクノロジーの導入やグローバル化への課題。すべてが、金融サービス機関にかつてないほど急速な変化を求めています。



信頼の構築

組織は、関連性のある顧客体験を安全にタイミングよく提供する必要があります。



チャネル

収益の最大化という高まり続けるプレッシャーに対応できるかどうかは、顧客の個々の要求を満たすパーソナライズされた体験を広範囲にわたって提供できるかどうかにかかっています。



コンプライアンス

消費者保護の気運が高まり続け、法規制が重視される現代は、数百万ドルの罰金が科せられたり、風評被害のリスクを負ったりすることがあるため、プライバシーのコンプライアンスが重要です。



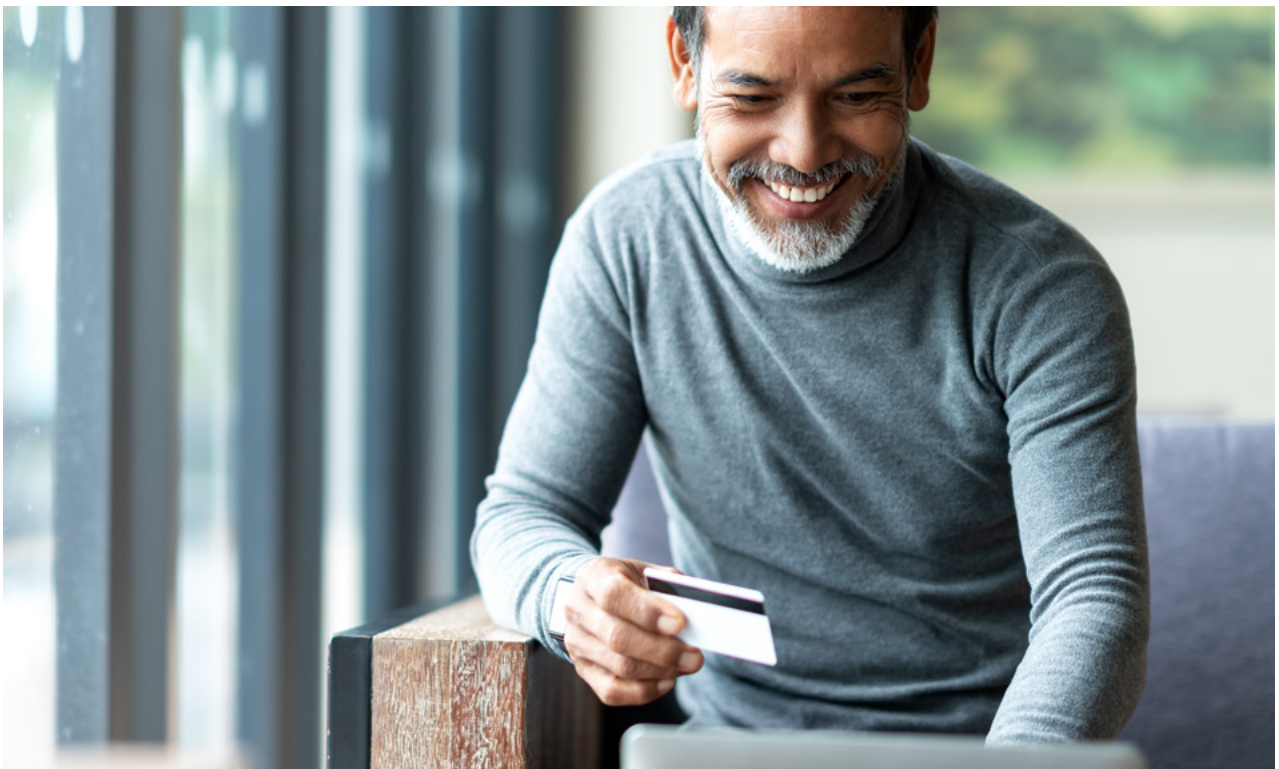
高度なセキュリティ

顧客は、機密性の高い個人データを守る最高レベルのセキュリティを求めています。金融サービスプロバイダは、情報の透明化を図り、実証できる保護策を提示して、安心感を与える必要があります。



パーソナライズ

従来型の金融サービスプロバイダは、自社の専門分野で俊敏なフィンテックに対応し、個々の顧客に合わせて調整したダイナミックな体験を提供する必要があります。



競争力の維持

従来型の金融サービスプロバイダ、新規参入者、海外進出してきた企業が入り混じり、競争が激化しています。このよう状況で金融機関が対抗するには、効率性を高め、市場投入期間を短縮する必要があります。

顧客の獲得や維持は非常に困難になっていますが、テクノロジーを使用して顧客中心かつ状況中心になること、つまり、個人に合わせるだけでなく、その瞬間のニーズにも合わせた体験を提供することが、ブランドロイヤルティの構築につながっていきます。

「新基準の運用モデルは、顧客中心かつ状況中心になると見えています。企業は、取引の状況に基づいて顧客とのやり取り方法を変えるようになるでしょう。人間とテクノロジーのバランスを適切に取りながら、シームレスなオムニチャネル体験を提供することになるはずです」

PWC レポート「金融サービステクノロジー 2020 年を越えて：破壊を取り込む」

コンテンツのプロセスを自動化して、制作、承認、翻訳、配信を強化すると、イノベーションが促進され、サービスが最適化されて、顧客満足度が向上します。

AI を有効利用して、翻訳ワークフロー、コンテンツの見つけやすさ、従業員の生産性を向上させると、デジタル変革がさらに進みます。



金融サービス業界のためのソリューション

RWSのソリューションは、金融サービス機関の特殊なニーズに対応します。

最高レベルのデジタルコンテンツ管理機能、機械翻訳、翻訳テクノロジー、サービス配信機能を組み合わせ、グローバル市場でのビジネスチャンスをこれまで以上に迅速に活かせるようサポートします。

これらのセキュアで俊敏なモジュール式ソリューションには、25年以上にわたる経験が組み込まれています。RWSは、世界トップクラスの金融サービス機関と次のような目標に取り組んでいます。

- コンテンツ管理や翻訳管理を向上させて、リスクをさらに軽減。
- コンテンツワークフローのスピードアップを図り、世界中の顧客に向けた重要な情報の作成、共同作業、承認、配信を最適化。
- 電子情報開示と電子監視のサポートを強化して、既存の不正検知・防止機能を拡張。



リスク管理

RWS のリスク管理ソリューションは、データ、コンテンツ、個人情報（PII）の移動を制御するためのフレームワークを提供します。

これにより、従業員が無料翻訳ツールを利用して機密データを故意にまたは不注意で社外に送信することを防止し、情報漏えいを抑制できます。また、コンテンツの作成・翻訳・移動を完全に監査できます。

特長：

- 安全なコンテンツ制作と翻訳ワークフロー。これにより、コンテンツプロセスに翻訳会社や第三者を利用する場合などに、最も機密性の高いデータ、社外秘データ、または個人データを管理できます。
- コンテンツプロセスの包括的な管理、監視、監査。翻訳ツールの使用を、セキュリティで保護された企業規模のオンプレミスプラットフォーム 1 つに制限します。
- コンテンツ管理。承認済みコンテンツの更新および再利用を一元化するとともに、翻訳作業では定義されたポリシーを順守し、組織の用語集を使用して、マーケティング素材の品質を向上させます。

メリット：

- 従業員によるデータ漏えいの減少。機密データが不注意で社外に出ることがなくなります。
- ポリシー、手順、ガイドラインを信頼できる 1 つのバージョンに統一。保存場所を問わず、各ドキュメントに変更を簡単に適用できます。
- 翻訳の監査証跡。完全な可視化と追跡が可能になり、企業全体で使用状況をモニタリングできます。

事例：

欧州の大手銀行において、無料翻訳ツールの使用による重大なデータ漏えいリスクが明らかになりました。従業員が、安全性に欠けるオンラインサービスに対し、1 か月当たりおよそ 250 万件ものリクエストを送信していたのです。

オンプレミスの機械翻訳ソリューションを導入することで、このリスクを排除し、銀行のあらゆるコンテンツを 40 言語ペアで安全に翻訳できるようになりました。

コンテンツ制作の促進

コンテンツ制作を促進する RWS のソリューションは、全世界を対象にしたコンテンツの制作、共有、更新のプロセスを最適化します。正確で一貫した完全なコンテンツを顧客に配信でき、社内の情報利用者も業務の効率化と生産性向上に必要なすべての情報を得られます。

特長：

- 「信頼できる 1 つのバージョン」を実現するプラットフォーム。社内のあらゆる場所にある構造化および非構造化コンテンツが対象です。
- コンテンツ制作の自動化。検索可能なコンテンツを制作し、社内外のすべてのユーザーに配信します。
- ワークフローの強化。コンテンツの制作と翻訳において、社内事業部門（LOB）と外部の翻訳会社の共同作業を促進します。
- コンテンツの翻訳プロセスの効率化。翻訳作業のスピードアップを図り、より効率的なワークフローを構築します。

メリット：

- AI 対応のビジネスコンテンツ管理モデル。コンテンツの市場公開までにかかる期間を短縮し、次のように ROI の迅速な達成を可能にします。
- **組織全体でコンテンツ数を 80% 削減。**
- **情報を管理する社内チームの生産性が 75% 向上。**
- **ユーザー体験の改善で顧客満足度が向上。**
- 優れた柔軟性。コンテンツのコンポーネント化により、形式や構造、チャンネル、デバイスの種類に関係なく配信できます。
- パーソナライゼーション。顧客ロイヤルティの強化、または権限ベースの従業員体験の提供が実現します。
- 柔軟なソリューション。CMS、ECM、DAM の各プラットフォームなどの従来のシステムとプロセスを統合でき、これまでの投資が無駄になりません。

事例：

世界 4 大監査事務所の 1 つが、コンテンツの制作、翻訳、配信を 1 つの知識管理プラットフォームにまとめ、自社の数万人に及ぶ国際監査人が使用できるようにしました。

この取り組みにより、情報の使用やレポートの作成、コンプライアンスを変革でき、効率性、品質、生産性が向上しました。

不正防止

RWS の不正防止ソリューションにより、検知と軽減のプロセスを強化できます。主要ドキュメントの翻訳を迅速化し、拡張性を高めることで、証拠を把握し、不正を防止します。大量の多言語ドキュメントのデータ処理を行い、不正防止によってリスクを軽減し、不正が発生した場合には国境を越えた捜査を迅速に遂行できます。

特長：

- 大規模な翻訳。不正リスクを軽減し、顧客体験を改善できます。
- AI と NLP (自然言語処理) を使用可能。主要ドキュメントの特定、翻訳、監視、共有を促進し、電子情報開示と電子監視をより効果的に行えます。
- 既存の不正検知・防止アプリケーションとの連携。不正のリスクを軽減するための包括的で効率的なアプローチを構築できます。

メリット：

- 不正の捜査をサポート。データ処理および分析を迅速かつ大規模に実行できます。
- 事業部門や地域、言語の壁を超えたコンテンツ管理による「信頼できる 1 つのバージョン」。不正につながりかねない活動において、すべてのリスク発生源の透明性を高めることができます。

事例：

グローバル銀行が、翻訳・電子情報開示のための拡張性に優れた統合ソリューションを使用して、法規制に関する世界規模の捜査に迅速かつ効果的に対応しました。

人の手による翻訳と機械翻訳機能を組み合わせ、既存の電子情報開示プラットフォームと連携させて、大量の機密データを複数の欧州言語に正確に翻訳しました。

RWS のソリューション

翻訳管理

自動ワークフロー、機械翻訳、用語データベース、翻訳メモリ、外部業務システム統合により、ローカリゼーションプロセスを効率化します。

言語サービス

幅広い言語サービスを利用できます。例えば、金融サービスの専門知識を持つエキスパートによる翻訳、品質保証、ローカライズメディア制作、コンサルティングなどがあります。

機械翻訳と翻訳生産性テクノロジー

自動化と手作業を併用し、翻訳者の作業効率を高めると同時に、翻訳プロセスを簡素化します。

ウェブコンテンツおよびエクスペリエンス管理

ウェブコンテンツ管理、デジタルメディア管理、ターゲティング、テスト、パーソナライゼーション、ローカリゼーションを組み合わせ、さまざまなチャンネルにコンテンツを配信します。

製品およびテクニカルコンテンツ管理

テクニカルドキュメントおよびセルフサービスサポート用に高品質な構造化コンテンツを作成、管理、配信できます。



金融サービス機関がRWSを選ぶ理由

- グローバルな金融機関トップ10社のうち9社がRWSを利用
- 安全性に優れた多言語でのコンテンツ管理サービス
- 世界最大の専門社内翻訳者チーム
- 金融サービスの専門知識（重要な規制の枠組みに関する知識など）を持つエキスパート
- 複数の国際的なセキュリティ認定および品質認定

RWSの金融サービス向けソリューションでは、以下を始めとするあらゆる分野に対応しています。

- 資産管理
- 保険
- 投資銀行
- 小売・商業銀行

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。