

NETGEAR®

NETGEAR、翻訳サービスとテクノロジーを バランスよく導入し、ビジネスのグローバル 成長を実現

25年以上にわたり、NETGEAR® は高度なネットワーキングテクノロジーによって世の中をつなげ、世界中の家庭、企業、サービスプロバイダに貢献してきました。リモートワーク、遠隔学習、超高画質ストリーミング、オンラインゲーム、クラウドベースのサブスクリプションサービスなどを対象にした、受賞歴のあるネットワークソリューションを提供しています。

設立: 1996年

本社: 米国カリフォルニア州サンノゼ

規模: 800 ~ 850人 (2021年)

ソリューション

RWSの翻訳サービス

TMS (翻訳管理システム)

Tridion® Sites
(ウェブコンテンツ管理)

Language Weaver®
(機械翻訳)

3人のローカリゼーションチームで、増え続けるグローバルなビジネスのニーズにどう対応しているのでしょうか? 答えは RWS の翻訳サービスとテクノロジーへの投資です。そのおかげで、2人で4人分の仕事を時間に余裕をもってこなしています。

Maggie Chen 氏は、アジア太平洋地域の全言語を一手に引き受ける社内初の Localization Programme Manager として、2004年に NETGEAR に入社しました。2007年からは、自身の他に2人のメンバーしかいないチームで、全世界のローカリゼーションを管理しています。このチームは長年、増え続けるローカリゼーション業務を担当し、現在では、次のような8種類のコンテンツをローカライズしています。

- 企業のウェブサイトコンテンツ
- 製品のユーザーインターフェイス (UI) コンテンツ
- ソフトウェアやサービスアプリの UI
- 製品ドキュメント
- 製品パッケージ
- ナレッジベース (KB) の短い記事
- マーケティング資料
- 製品のランディングページ

合計 700 万ワードにもものぼる、年間 600 ~ 800 の案件を 1 件あたり 10 ~ 25 言語に翻訳しています。このような仕事を、チームは一体どのように管理しているのでしょうか。

「テクノロジーを活用してビジネス成長も支援してくれるビジネスパートナー。そのような LSP との連携が私たちにとっては重要です。RWS は、まさにそういう存在です」

Maggie Chen 氏

Localization Programme
Management 担当 Director、
NETGEAR

課題：人数を増やさず、どう生産性を向上させるか

NETGEAR では、創業時からコンテンツ翻訳に翻訳会社（LSP）を利用していため、高い拡張性をすぐに得ることができました。

Chen 氏が最初に仕事を始めたのは、地元台湾の LSP でした。しかし、自身の担当範囲が広がるにつれて、この事業には真にグローバルで、できれば地域でも地歩を固めている LSP の取り入れも必要なことに気づきました。入念なプロセスを経て、NETGEAR は RWS との提携を選択しました。迅速で高品質な翻訳の納品、積極的なコミュニケーション、そして柔軟性が選定の重要な決め手でした。

しかし、それでもなお、管理対象のコンテンツ量が増えていたことから、仕事のやり方を変えなければ成長のペースを維持できない状況でした。チームが試算したところ、以下の作業に従事する正社員（ほかの業務は一切行わない）が 4 人必要でした。

- 翻訳するコンテンツをソースからダウンロードする
- LSP がアクセス可能なプラットフォームにアップロードする
- LSP にメールで知らせる
- LSP からファイルを受信し、内部クライアントにレビューを依頼する
- 翻訳の承認を管理し、公開用の最終的なコンテンツを納品する

NETGEAR としても、ローカリゼーションの効率性向上に向けて特別設計されたツールを使用し、こうした断続的な手作業から、自動ハンドオフが可能なワークフローに移行することの重要性は認識していました。

「幸いだったのは、RWS が単なる LSP を上回る存在であることです」と Chen 氏は言います。「15 年以上にわたり、優れたローカリゼーションサービスを提供するだけでなく、業務の進め方についても助言してくれています。また 10 年以上、RWS テクノロジーポートフォリオのソリューションも提供しています。それによって私たちの仕事は劇的に簡素化されました」



ソリューションの主な特長

- ウェブコンテンツ管理システム、Salesforce と TMS を接続することでローカリゼーションのワークフローを効率化
- 年間最大 700 万ワードの多種多様なコンテンツを 10 ～ 25 言語に翻訳するグローバルな LSP
- コンテンツの一貫性を高め、グローバルとローカルのニーズのバランスを取る翻訳メモリ
- 全体的な翻訳時間を短縮し、オンラインライブチャット機能に即時に翻訳を出力するニューラル機械翻訳

ソリューション：言語・コンテンツテクノロジーの統合

現在、NETGEAR では RWS テクノロジーのエコシステムを利用しています。ローカリゼーションの効率化だけでなく、自社ブランドの一元管理と地域ごとの自由度のバランスを取ることが可能なため、異なる言語や文化に合ったコンテンツを作成できるのです。

Chen 氏のチームにとって、エコシステムの中核は RWS 翻訳管理システム (TMS) です。これがハブとなり、ローカリゼーションプロジェクトを非常に高いレベルで可視化し、管理しています。また、Salesforce と Tridion Sites という 2 つの主要ビジネスシステムにインテリジェントに接続されており、ワークフローを効率化しています。

標準コネクタにより Salesforce と統合することで、KB 記事を簡単に翻訳依頼することができ、ローカライズ後に Salesforce に戻すことができます。RWS テクノロジーのエコシステムのもう 1 つの重要な要素である Tridion Sites との統合では、すべてのウェブコンテンツに対して同様のことが実行されます。

管理と自由度、一貫性と創造性のバランスを取る

Tridion は、RWS が開発したインテリジェントなコンテンツプラットフォームで、企業がさまざまなチャネルや言語でデジタルコンテンツを管理することができます。さまざまな顧客やニーズに合わせてコンテンツを柔軟に調整できる上、異なるバージョンのコンテンツを管理し、一貫性を持たせることが各段に容易になります。ウェブコンテンツの効率的な管理に特化して設計された Tridion Sites は、グローバルブランドを統一しながら各地域に合った顧客体験を届けるために、NETGEAR のマーケティングチームやウェブチームが使用しているコンテンツ管理システムです。

Tridion と並んで TMS も、翻訳メモリの管理という中核機能により、NETGEAR がグローバルとローカルのニーズのバランスを取るうえで重要な役割を果たしています。¹

「RWS に対し強く感謝している点の 1 つは、RWS が作成した翻訳メモリの完全な所有権は私たちにあり、当社のグローバル LSP としてメンテナンスを続けてくれることです。TMS により、翻訳メモリを各地域のマーケティング担当者が利用できるようにして、地域に即したコンテンツの作成に役立てることで、一元的に翻訳されたコンテンツとの一貫性を可能な限り維持することができます」

また TMS により、NETGEAR のさまざまな国のレビュアーが行う、ローカライズ済みコンテンツのレビューも簡素化されます。第一に、レビュアーが一元化されたポータルでコンテンツにアクセスでき、レビュー対象のジョブがある場合には通知を受け取ります。第二に、レビュアーは通知を受け取るため、時間をより効果的に使うことができます。時間があるときに少しずつジョブを処理していけば、システムが自動的に作業内容を保存して、一貫性を保つことができます。

¹ 翻訳メモリとは、過去に翻訳された素材のデータベースです。原文の語句や分節と、その翻訳が保存されています。このデータベースを使用し、新規テキストを「一括翻訳」することで、(過去のものと同じ用語の再利用により) 翻訳の作業量を削減し、一貫性を高めます。

NETGEAR にとっての主なメリット

- ・ 人材を追加採用しなくてもローカリゼーションの拡張が可能
- ・ TMS により翻訳チームの作業時間を 62% 節減
- ・ 一貫したグローバルブランドを保ちながら、各地域に合った顧客体験の提供が可能
- ・ 翻訳メモリの活用により翻訳コストを 63 ~ 77% 削減
- ・ 翻訳済みコンテンツのローカルレビューを簡素化
- ・ RWS の専任スタッフによるアドバイスや新しいテクノロジーの利用によりデジタル変革を継続

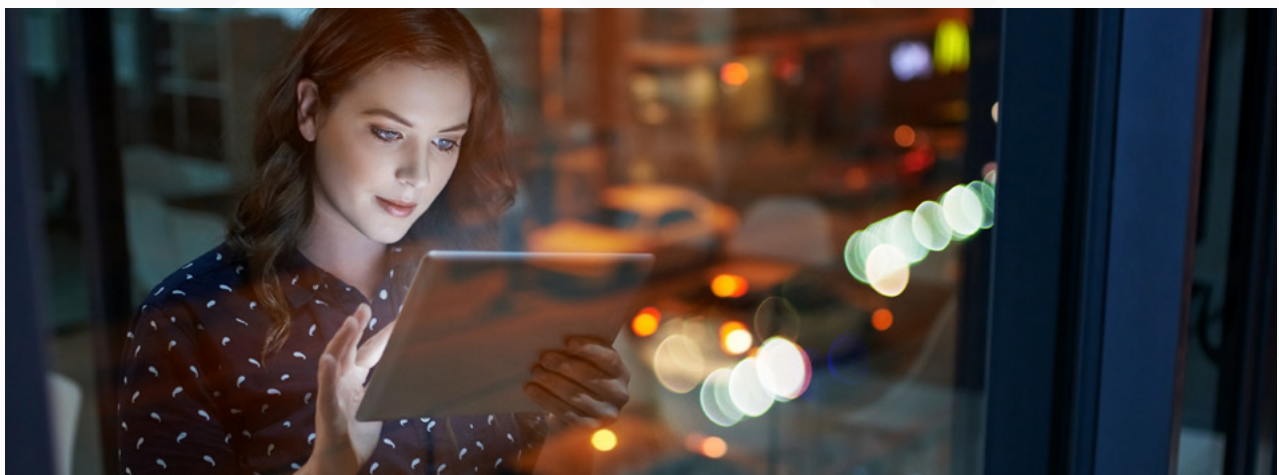
測定可能な成果

TMS とその連携機能がなければ、ワークフロー内でコンテンツを回すだけでおそらく 4 人は必要です。しかも、この 4 人はそれで手一杯になるでしょう。

コンテンツ制作者やコンテンツ所有者、LSP とともに、ローカリゼーションの戦略やプロセスについて話し合うことはできません。品質の管理や改善、傾向の追跡や進捗状況の報告もできず、ビジネスに大きな価値をもたらす可能性を持った新しいテクノロジーの調査もできないでしょう。

TMS を導入すれば、そうしたことを行う時間が生まれます。ジョブの作成から承認、コスト計算からレポート作成、社内関係者との連携から LSP の管理まで、ローカリゼーションのワークフロー全体の綿密な管理と可視化が可能で、TMS を使用することで、Chen 氏のチームでは（管理に TMS を使用しなかった場合と比較して）合計で 62% の作業時間を節約でき、戦略的重要度の高い業務に集中することが可能になりました。

そして当然、翻訳メモリの幅広い活用から、一括翻訳により大幅なコスト削減を実現しています。具体的には、翻訳量や再利用の度合い（通常は 60% 以上、TM 活用率は最大 85%）にもよりますが、年間で 63 ~ 77% です。



イノベーションによる継続的な改善

ローカリゼーションにおける「注目の話題」の1つがニューラル機械翻訳（NMT）の使用であり、NETGEAR はこれを積極的に検討しています。同社ではすでに、RWS の NMT ソリューションである Language Weaver を 2 種類の方法で利用しています。

1 つ目は、オンラインのライブチャット機能のサポートです。これは自動チャットボットではなく、NETGEAR のウェブサイトへアクセスしたユーザーからの問い合わせを人間の担当者が受け付ける場合に使用しています。Language Weaver へのコネクタを使用することで、Language Weaver AI が即時翻訳を行い、担当者は自分では話せない言語での問い合わせに対応できます。

2 つ目は、自社の KB 記事、ウェブサイトのコンテンツ、製品ドキュメント、UI の自動翻訳での利用で、いずれも自動翻訳後に人間のレビュアーがポストエディットを行います。これにより、品質に妥協することなく翻訳時間の短縮が可能です。

これは、RWS が積極的に研究開発を行っている「言語処理 AI」に対する、NETGEAR の探求の始まりにすぎません。Chen 氏は次のように結論付けています。

「テクノロジーを活用してビジネス成長も支援してくれるビジネスパートナー。そのような LSP との連携が私たちにとっては重要です。RWS は、まさにそういう存在です。当社のデジタルトランスフォーメーションジャーニーにおける能動的なパートナーであると同時に、優れた翻訳サービスを提供し続けてきています。RWS は、当社向けの業務内容を定期的に振り返るとともに、問題解決と改善提案の取り組みを行っています。これこそが、私たちが 15 年以上にわたって協力してきた理由です」

RWS の翻訳テクノロジーとコンテンツテクノロジーについては、
こちらをご覧ください

rws.com/jp/products

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なつながら、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。