



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



Meyn がユーザードキュメント制作プロセスを迅速化

www.meyn.com

本社：オランダ、アムステルダム

規模：およそ 1,000 人（海外含む）

創立：1959 年

ソリューション：

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

有数の鶏肉業界向け OEM メーカーである Meyn は、ドキュメントプロセスにおける大きな課題に直面していました。ポートフォリオ全体のユーザーマニュアルを更新するシステムが旧式となり、社内の効率性が低下し、コンテンツも不正確になっていました。

新たな EU 規制により製品ドキュメントの高い基準が定められたことに伴い、Meyn はドキュメントのライフサイクル全体を効率化し、21 世紀対応とするためのサポートを RWS に依頼しました。

1959 年創立の Meyn Food Processing Technology B.V. は、鶏肉処理で使用する機器やシステムを世界中に提供する大手プロバイダとして地位を築き上げてきました。同社は、世界 100 か国以上の顧客をサポートするため、さまざまなユーザーマニュアルや関連ドキュメントを制作し、発行しています。これらのドキュメントには、安全性、運用、メンテナンス、トラブルシューティング、設置、運搬に関する情報が掲載されています。Meyn の顧客は世界中に広がっていますが、必要な情報の基準を定める EU 規制に準拠する必要があります。

顧客の不満が物語る現状

Meyn はこれまで、1990 年代に確立したプロセスに従ってドキュメントを制作してきましたが、マニュアルの制作や更新に携わるライターは、実物の機器やシステムをほとんど知りません。マニュアルの制作、更新、発行には、さまざまな Microsoft Office アプリケーションや Adobe アプリケーションに加え、柔軟性に乏しいドキュメントプロセッサを使用していました。このアプローチでは、一貫性と正確性に欠けるドキュメントになり、発行に遅延が生じるため、顧客の不満につながっていました。

Meyn の Documentation 部門で Manager を務める Tom den Hertog 氏によると、Documentation 部門では、ライターが制作待ちのドキュメントプロジェクトを片付けながら顧客満足度の問題に対処しようとして混乱が生じていました。その上、EU 規制にも従う必要があるため、Meyn は専用のソリューションを採用し、マニュアル制作を根本から見直すことにしました。

課題：

- ・ 新しい EU 規制の厳しい要件
- ・ 時代遅れのドキュメント制作プロセス
- ・ ミス、不統一、時間的な非効率
- ・ 質の低い顧客体験

「Tridion Docs によって、ドキュメントの一貫性、正確性、統一性を劇的に向上できました。次は、Tridion Docs でセルフサービスの発行モデルを実現します」

Tom den Hertog 氏
Documentation 部門
Manager

信頼できるパートナーの選定

同社は、HyperDock、Author-it、Tridion Docs の3つのソリューションに絞り込みました。その中で RWS は、人材、アプローチ、RWS 独自のテクノロジーの開発と維持という点で際立っていました。「あるベンダーは、RWS 製品に標準搭載されている機能を提供していませんでした。また別のベンダーは、ユーザーが当たり前のように求める『クリック操作』に対応していませんでした。そのようなことから、RWS は真のパートナーになり得ると感じたのです」と、den Hertog 氏は語ります。

コンテンツの再利用と一貫性の確保を促進

Tridion Docs は、Meyn が顧客の期待に応えるために必要な主要機能を備えています。また、Darwin Information Typing Architecture (DITA) やシンプルファイドテクニカルイングリッシュ (STE) などのプロセスをサポートしているため、Meyn のプロセスに違和感なく溶け込みます。Wiki 形式の共同作業により、ライターと専門知識を持つエキスパートは構造化コンテンツを容易に制作、関与、レビューできるため、同社はマニュアルに記載された情報の正確性に自信を持てるようになります。

Tridion Docs は、ファイルベースのプロセスではなくデータをサポートし、すべての構造化コンテンツを多言語で保存、整理、管理するため、Meyn の Documentation 部門はスピード、品質、一貫性の面でレベルアップできます。

ライターは、ドキュメント全体ではなく特定のセクションに絞って作業できるため、コンテンツの再利用が容易になり、自分の作業に専念できます。事実、コンテンツの再利用率は 25% に達する見込みであり、自動発行と同一コンテンツの繰り返し翻訳の排除により、翻訳コストの 30 ~ 50% もの削減が実現します。その上、ライターが EU 規制を簡単に順守できるため、法的問題も回避できます。これらすべてが、専門知識を持つエキスパートやテクニカルチームへの依存からライターを解放します。



Meyn がユーザードキュメント制作プロセスを迅速化

成果：

- ドキュメントの一貫性と正確性を向上
- 顧客満足度の向上
- 専門知識を持つエキスパートへの依存を軽減
- コンテンツの最大 25% を再利用
- 翻訳コストを 30 ~ 50% 削減
- ドキュメントに関する EU 規制を順守
- 多くの部門のニーズに対応
- 顧客にセルフサービスの発行モデルを提供

企業規模でコンテンツの再利用と顧客のセルフサービスを促進

Tridion Docs を導入してから数か月で、den Hertog 氏の部門はユーザーマニュアルの試作品を完成し、エグゼクティブチームのレビューを受けました。同部門は現在、すべてのコンテンツを制作し直し、次のステップに進む準備を整えています。

同時に、営業チームもソリューションを最大限に活用し、見積もりやその他の営業関連テキストを処理しています。den Hertog 氏は、トレーニング部門やマーケティング部門もこのソリューションを活用できると考えています。そうすれば、コンテンツの再利用がさらに進み、会社全体で一貫性を確保できます。

Meyn は将来的に顧客が独自のマニュアルをオンデマンドで発行できるようにしたいと考えています。これも Tridion Docs のダイナミックデリバリー機能を使用すれば実現可能です。顧客が独自のニーズや使用しているデバイスに合わせたインタラクティブなマニュアルを制作できるようになるのです。

その他のケーススタディ：

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。