

テクニカル コミュニケーション

製品やサービスの複雑なドキュメントの作成
や管理に自信を持って対応





より効率的でコスト効率に優れた、大規模なテクニカルコンテンツ制作を実現

テクニカルドキュメントの作成、保守、配信の方法によって大きな違いが生まれます。製品サイクルが短くなり、規制が強化され、顧客の期待が進化するのに伴い、テクニカルコミュニケーション担当チームは、容易にアクセス可能で関連性の高いコンテンツを迅速に作成するというプレッシャーにさらされています。ところが現在でも、多くのテクニカルドキュメントチームが旧式のファイルベースシステムを使用しています。以前のバージョンの追跡や、既存のコンテンツの効率的な再利用を可能にする明確な方法もありません。

ビジネスが成長するにつれ、製品の説明書、ガイドライン、マニュアル、ポリシー、手順などの社内および顧客向け製品ドキュメントが爆発的に増加します。そうすると、システムなしではあっという間に混乱状態に陥ってしまい、あらゆる製品のコンテンツをすべての言語で常に正確で一貫したコスト効率の高いものにすることが難しくなります。

Tridion Docs は、当社の**コンポーネントコンテンツ管理システム(CCMS)**です。テクニカルコミュニケーションの担当チームが、技術情報、製品ドキュメント、セルフサービスサポート情報などのコンテンツの作成、翻訳、管理、配信を、モジュール式のコンテンツ管理アプローチを通じて、一元管理できるようにします。また、「信頼できる唯一の情報源」として機能し、1つの段落から1,000ページにおよぶドキュメントまで、あらゆる多言語コンテンツをあらゆるチャネルで再利用、共有、フィルタリング、配信できるようにします。





モジュール式コンテンツにより正確さなどを向上

Tridion Docs は、**DITA** 規格に基づき、コンテンツをドキュメントとしてではなく個別のコンポーネントとして保持するように設計されています。これは、**コンテンツのコンポーネント化**と呼ばれる概念です。

コンテンツをコンポーネント化することで、情報をより詳細なレベルで管理できます。コンテンツコンポーネントとは、コンテンツのフレーズや段落、一連の段落、画像、動画、表などの「モジュール」です。Tridion Docs では、関連コンポーネントを 1 つにまとめて組み立て、ドキュメントなどの成果物が作成されます。その中に**メタデータ**を追加すると、コンテンツが適切に構成されたライブラリになります。これにより、管理、検出、再利用が一層容易になり、ユーザーのさまざまなニーズや配信チャンネルに適応できるようになります。



1 回作成すれば、どこでも公開可能 (COPE)

Tridion Docs を使用すると、同じコンテンツを類似のマニュアルで何回も更新する必要がなくなります。コンテンツコンポーネントを 1 回更新すれば、そのコンポーネントが使用されているすべての場所に変更が反映されるのです。

この「**1 回作成すれば、どこでも公開可能**」のアプローチにより、コンテンツの正確さが向上します。さらに、コンテンツの分類とタグ付けがドキュメントレベルだけでなくコンポーネントレベルでも行われるため、見つけやすさも改善されます。

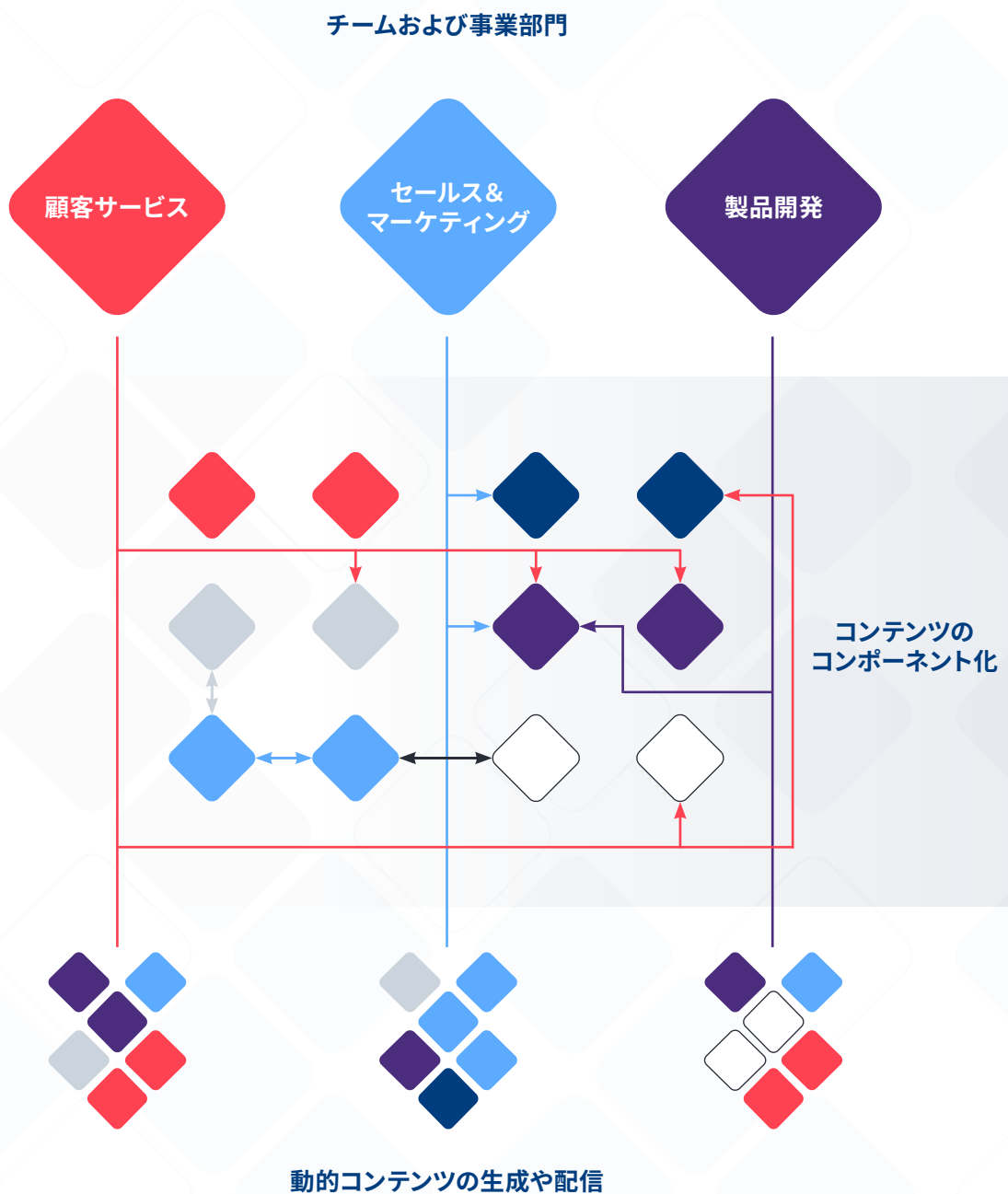


ローカリゼーションを簡素化

コンポーネントコンテンツ管理により、さまざまな言語でのコンテンツのローカリゼーションもシンプルになります。Tridion Docs を使用すると、コンテンツの翻訳への直接プッシュや、翻訳から戻ってきたローカライズ版の管理が簡単になります。

コンテンツ作成を効率化

Tridion Docs では、さまざまなチームがモジュール式コンテンツコンポーネントで共同作業ができるため、コンテンツ制作が効率化されます。作業したコンポーネントは、動的に構成され、カスタマイズされて、出力結果としてまとめられます。このアプローチにより、再利用や更新が容易になり、結果的に特定のオーディエンスのニーズを満たす高品質で包括的な最終成果物を効率的に作成できます。



多言語でのチーム間の共同作業や多目的コンテンツの再利用のためにコンテンツをコンポーネント化

“

DITA への移行と Tridion の導入により、
より多くの制御が可能になりました。
使用方法や、制作者、共有方法など、
コンテンツを新たな方法で考えることができます。
これまでになかった柔軟性と機会を
手に入れることができました。

Technical Communications Group 担当 Supervisor
Jonathan Chandler 氏

Intralox 社

結果

99% 年間 DTP コストの削減率

3 倍 Tridion 未使用ユーザーとの
生産性の比較

79% 翻訳コストの削減率



自分に適した方法でアクセスできる柔軟なコンテンツ配信

Tridion Docs は、単なる CCMS ではなく、**ヘッドレス CCMS** です。つまり、特定の表示モードに縛られません。API を介し、柔軟なオムニチャネルコンテンツ配信機能を提供するため、適切な形式が自動的に適用されます。

ヘッドレスモデルを使用すると、パーソナライズされた方法でアクセスでき、受け取り側の役割や認証レベルに合わせてカスタマイズされた、次を含むあらゆる種類の動的なコンテンツ環境を作成できます。

- モバイルアプリ
- 仮想エージェントや AI チャットボット
- パートナーや顧客向けのセルフサービスポータル
- 既存のワークフローやトレーニングシステムとの統合環境
- PLM システム、ERP システム、CRM システムなどのビジネスシステムとの統合環境

この柔軟性は、パーソナライゼーションや条件付きコンテンツなど、コンテンツ配信の動的な面を強化するリッチメタデータの使用によって実現します。このようなメタデータで強化されたコンテンツを「**インテリジェントコンテンツ**」と呼びます。

インテリジェントコンテンツとは？

インテリジェントコンテンツとは、機械や人工知能 (AI) サービスが読み取り・使用可能なコンテンツです。ナビゲーションや検索が容易になり、従業員も顧客も、求めている情報に自由かつ瞬時にアクセスできるようになります。簡単に言うと、適切な相手に、適切なタイミングで自動配信されるのがインテリジェントコンテンツです。

「インテリジェント」になるには、コンテンツが次の条件を満たしている必要があります。

- 構造化されている
- トピック別のコンポーネントに保存されている
- 再利用可能である
- 形式にとらわれない
- メタデータでリッチ化されている

Tridion Docs は、このような基本機能を仕様として提供します。また、これらをさらに強化するためのオプションとして**セマンティックAI**、**タクソノミー**や**ナレッジグラフ**、大規模言語モデル (LLM)、コンテンツの動的な生成や配信を使用できます。





Tridion の AI 機能

Tridion Docs の AI に対するアプローチは綿密に計算されており、テクニカルコミュニケーション担当チームとコンテンツ消費者に最大限の価値を提供します。



セマンティック AI

セマンティック AI は、コンテンツの分類を自動化することで、コンテンツを一層見つけやすくします。これにより、コンテンツ制作がこれまでより時間がかからず容易になるだけでなく、オートコンプリート、同義語認識、コンテキストベースの結果などの機能を通じ、関連情報をすばやく見つけることができます。



オーサリング支援

AI を活用した当社のオーサリング支援は、明確で簡潔なコンテンツの作成をサポートします。複雑な文章の簡素化や、文法やスペルの修正、選択したテキストの書き換えや要約により、読みやすさを向上させます。



信頼できるチャット

Tridion Docs の信頼できるチャットは、ユーザーに信頼性の高いチャット体験をもたらします。このチャットでは、質問に対する明確な回答や原文資料へのリンクが提供され、関連するフォローアップが行われます。チャットの情報は、Tridion Docs のコンテンツに基づいており、検索拡張生成 (RAG) により、非常に正確で信頼性の高いものになっています。



ガイド付きナビゲーション

当社の革新的なコンテンツナビゲーションにより、ユーザーは広範な情報を容易に調べることができます。レイアウトには、主要なトピックが動的に表示され、その周囲には関連トピックが表示されるため、ユーザーは必要な情報を入力しなくてもすばやく見つけられます。タイトルや短い説明に目を通し、ワンクリックで次のステップにシームレスに進むことができます。

Tridion Docs に組み込まれた AI 機能を使用することで、インテリジェントコンテンツを簡単に作成できます。インテリジェントコンテンツは、検出や再利用が可能で、さまざまな状況に適応できます。このアプローチにより、ユーザーの自信と生産性が向上するだけでなく、コンテンツの作成と管理のプロセスも効率化されます。



Tridion Docs の構成要素

Tridion Docs の機能は、次のようなさまざまな領域に分類されます。



コンテンツ体験

Tridion Docs Genius

インテリジェントなコンテンツ検索機能を利用して目標を迅速に達成できます。信頼できる AI チャット機能を使用してドキュメントから回答を引き出すほか、スマートなコンテンツ推奨、目的に基づく高度な検索、ガイド付きの体験、従来のポータルスタイルの情報配信が可能になります。

Dynamic Experience Delivery (DXD)

ヘッドレスパブリッシング機能を通じ、あらゆるデジタルタッチポイントに情報を動的に発行します。その際、どのチャンネルでもセキュリティを確保したうえで、コンテンツをスムーズに配信できます。



コンテンツ共同作業

Draft Space

生成 AI に対応した、使い慣れた Word スタイルのオンラインインターフェイスでコンテンツを作成します。

Review Space

専門知識を持つエキスパートが、安全なオンライン環境において、管理性に優れたドキュメントレビュープロセスに参加して共同作業を行えます。



コンテンツ管理

Taxonomy Space

SKOS や EuroVoc などのオープンスタンダードを使用し、タクソノミーやナレッジモデルを簡単に管理できます。

Organize Space

使いやすいウェブインターフェイスを通じてユーザーやワークフロー、権限を設定し、企業のドキュメントや翻訳プロセスを効果的に管理します。プロジェクトの概要を即座に確認し、必要なツールに簡単に移動して作業を完了できます。



当社のさまざまなブランドと製品の
すべてについて、多様なコンテンツを管理し、
お客様に応じて適切な情報を
提供する方法を求めています。
…Tridion Docs は、当社の要件を満たす
魅力的なシステムでした。

After-Market Process Development Manager,
Louis De Jaegher 氏

Atlas Copco 社

結果

100% デスクトップ
パブリッシング
コストの削減率

20% 翻訳コストの削減率

50% 効率が向上した割合



Tridion Docs の特長



第1位の評価を受けた CCMS

独立系アナリスト会社の Ars Logica は、市場で**最も優れた CCMS**として Tridion Docs を選出しました。複雑なコンテンツニーズを抱える大企業に特に適していると評価しています。



完全なコンテンツライフサイクル管理

Tridion Docs は、コンテンツの制作、翻訳、管理、配信、消費の方法をまとめる「信頼できる唯一の情報源」となる、エンドツーエンドの構造化コンテンツソリューションです。



信頼できる翻訳

Tridion Docs は、RWS の言語テクノロジーと緊密に統合し、翻訳プロセスとローカリゼーションプロセスを効率化して、あらゆる言語で高品質のコンテンツを実現できます。



AI を活用

生成 AI とセマンティック AI は、ナレッジグラフ、自動生成されたメタデータ、LLM の使用を通じて連携し、目標の迅速な達成やコンテンツ制作の効率化を支援します。



複雑さに対応する設計

Tridion Docs は、複数の製品、地域、言語、チャンネルにわたる相互依存性の高い大量の同時コンテンツバリエーションを管理するという点で他に類を見ません。



安全性、安定性、拡張性

エンタープライズレベルの品質およびセキュリティ認定、相互運用可能なアーキテクチャ、およびクラウド、ハイブリッド、オンプレミスの導入オプションにより、あらゆる段階で Tridion Docs を活用できます。





Tridion Docs によって、これこそ、当社が
企業向けソリューション構築の基盤にしたい
システムだと関係者に示すことができました。

RUCKUS Networks チーム、Technical Publications Manager、
Ryan Shubert 氏

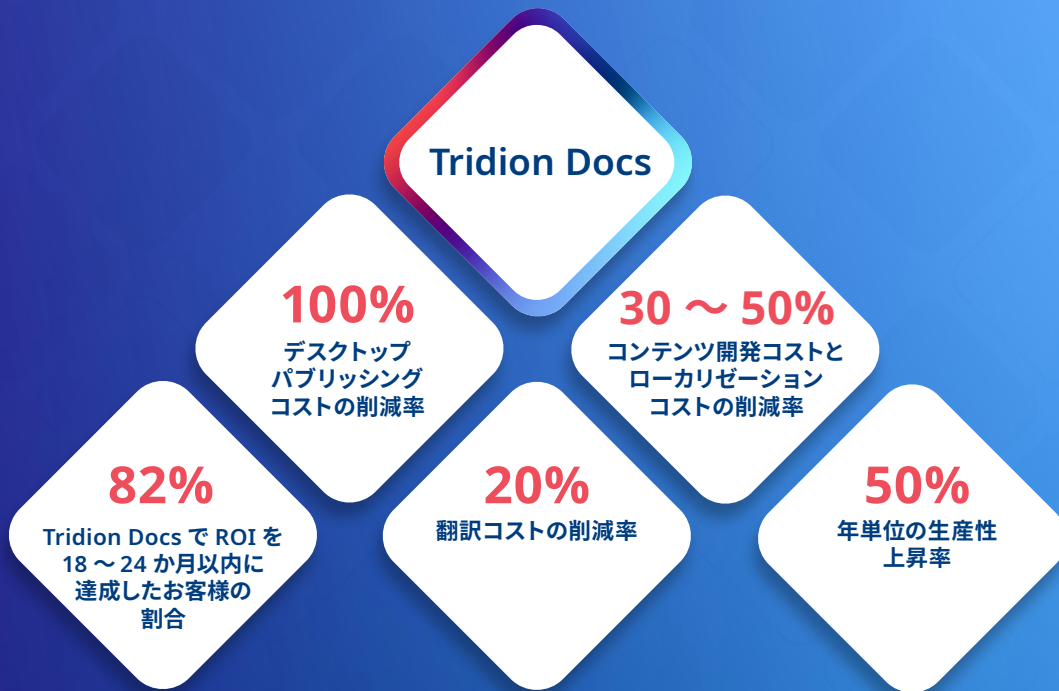
CommScope 社

結果

20% 四半期ごとの
コンテンツの再利用率

60% ホスティングコストの
削減率

100% 1 か月以内に導入が
完了した割合



Tridion Docs — 複雑な世界でも信頼できるコンテンツを実現

rws.com/tridion-docs

RWS について

RWS Holdings plc は、テクノロジーを駆使した言語サービス、コンテンツサービス、知的財産サービスを提供する、唯一無二のリーディングプロバイダです。当社はコンテンツの変革と多言語データ分析を通じて、AI を活用したテクノロジーと人間の専門知識を組み合わせ、お客様がどこでも、あらゆる言語で理解されるようにすることでビジネスの成長をサポートします。

当社が目指しているのは、グローバルな理解の実現です。文化の理解、企業の理解、技術の理解を組み合わせることにより、当社のサービスとテクノロジーが、顧客の獲得と維持、魅力的なユーザー体験の提供、コンプライアンスの維持、データやコンテンツにおける実用的なインサイトの獲得など、お客様をさまざまな面でサポートします。

過去 20 年間にわたり、当社は独自の AI ソリューションを進化させるとともに、お客様による多言語 AI アプリケーションの探求、構築、使用を支援してきました。また、45 件以上の AI 関連特許と 100 件以上の査読論文を保有し、お客様の AI 導入をサポートしてきた経験と専門知識があります。

世界のトップブランド 100 社の 80% 以上、フォーチュン誌の「最も賞賛される企業」20 社の 4 分の 3 以上、さらに大手製薬会社、投資銀行、法律事務所、特許事務所のはほぼすべてが当社を利用しています。クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、アフリカ、北南米に広がっています。5 つの大陸に展開した 65 を超えるグローバル拠点から、自動車、化学、金融、法律、医療、製薬、テクノロジー、電気通信の各分野のお客様にサービスを提供しています。

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 をご覧ください。

© 2024 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。