



Xiaomi、最新テクノロジーを活用した コンテンツ管理により、作業日数を 2,000 日短縮

Xiaomi は世界トップレベルのスマートフォンメーカーです。2021 年第 2 四半期には、スマートフォン出荷台数で世界第 2 位となりました。

同社は、IoT プラットフォームで接続するスマートフォンとスマートハードウェアを中核に据え、家電やスマート機器を製造しています。

業界：ハイテク

設立：2010 年

本社：中国、北京

社員数：20,000 人以上 (2020 年)

収益：2,458 億中国人民元 (2020 年)

ソリューション

Tridion Docs (コンテンツ管理)

WorldServer (翻訳管理)

Trados Studio (翻訳生産性の向上)

5、6 年の間にゼロから 100 の国際市場に進出する場合、社内の多くの部分を見直さなければなりません。その 1 つがコンテンツ管理です。世界規模のコンプライアンスとコミュニケーションを実現する最善の方法を求め、Xiaomi がたどり着いたのが RWS でした。

課題

Xiaomi の翻訳チームのマネージャーである Danica Shi 氏によると、同社は 100 を超える市場で事業展開しています。これを聞くと、同社のことを歴史の長い、ローカリゼーション業務に精通した企業と思うのでしょうか。ところが、Xiaomi は設立からわずか 10 年ほどで、最初の 4 年間は中国国内のみで業績を伸ばしました。非常に短い期間で目を見張る成長を遂げたと言っても過言ではありません。

この短期間に、同社の翻訳チームはウェブサイト、マーケティング資料、製品マニュアル、UI、ユーザーガイドを 70 以上の言語にローカライズする責任を負うようになりました。その量は年間約 1,000 万ワードにのぼります。

増加したのは市場や言語の数だけではありません。Xiaomi の製品ラインも、対応地域の広がりと同じくらい急速に拡大しています。オリジナルのスマートフォン 1 機種から始まり、現在では、スマートフォンはもちろんタブレット、ノート PC、テレビ、ウェアラブルデバイスなど、数百もの製品ラインを擁するようになりました。さらに、同社が統括する Xiaomi ブランドのスマートホームデバイスも成長しています。Xiaomi とパートナー企業の両方が製造するこれらのデバイスは、Xiaomi のスマートホームアプリを使用して制御します。

Xiaomi は、製品の拡充を続けながらグローバルな成長を推進していくことが、ローカリゼーションだけでなくコンテンツ管理の面でも大きな課題となることを実感するようになりました。簡体字中国語と英語の原文コンテンツでさえ、管理は容易ではないのです。

「RWS は、当社ビジネスへの関わりを積極的に求める点が際立っていました。現地に即したサービスを積極的に提供しており、当社が求めていた機能を備えていることが、採用の決め手になりました」

Danica Shi 氏
Xiaomi、翻訳マネージャー

非効率的なコンテンツ管理に潜むリスク

第1の問題は、コンテンツ管理戦略とプロセスが一元化されていないことでした。同一のコンテンツや類似コンテンツが、さまざまなチームで何度も作成・レビュー・翻訳されていたのです。

その結果、品質レベルがまちまちで用語に一貫性のない類似コンテンツが生み出されていました。Xiaomi は、自社のブランド価値を維持し、規制当局からの是正要求（たとえば、機能を正確に描写していない機能説明など）を最小限に抑えるために、対策を講じる必要があることを認識しました。そこで、同社はコンテンツ管理オフィスを立ち上げ、Danica 氏のチームをそちらに移籍させました。

第2の重要な問題は、汎用ツールを使用して基本的に手作業で業務が進められていることでした。翻訳プロジェクトマネージャーは、メールとスプレッドシートを使用していました。また、コンテンツチームは、クリエイティブコンテンツだけでなく技術的なコンテンツや業務用のコンテンツであっても、従来のワープロソフトウェアやデザインソフトウェアを使用していました。これでは、多くの面で効率が悪く、エラーも発生しやすくなります。特に、類似箇所の多いドキュメント（共通機能がある複数モデルのユーザーガイドなど）を更新する際に、コピー＆ペーストを何度も繰り返す必要があり、非常に非効率的でした。法的コンテンツや規制関連コンテンツの早急な更新を求める通知を受けた場合も、該当コンテンツの場所を特定し、いくつあるかもわからない多数のファイルを1つずつ更新する必要があり、大きな負担となっていました。

適切なツールがないため、翻訳でさえも（コンテンツ管理オフィスの設立前は1つのチームが担当）、一貫性を維持したり、コンテンツが以前に翻訳されたかどうかを確認したりする実用的な方法がありませんでした。この問題は、Xiaomi が複数の翻訳会社（LSP）に翻訳を依頼していたことでさらに悪化していました。



ソリューションの主な特長

- コンテンツ管理とローカライゼーションのための統合テクノロジー
- 他の業務システムと連携し、エンドツーエンドのプロセスを効率化
- コンテンツの更新、ローカライズ、公開の高度な自動化
- 中国語、英語、その他 70 以上の言語でコンテンツの再利用と一貫性を最大限に高めるプラットフォーム

解決方法

コンテンツ管理オフィスは設立からまだ日が浅く、スーパーバイザーは、専任のコンテンツ専門家 2 名、テクノロジーサポート担当者 1 名、翻訳チーム 7 名（フルタイム翻訳者 1 名、プロジェクトマネージャー 2 名、言語のスペシャリスト 2 名、品質管理者 1 名、Danica 氏）を管理しています。しかし、チームはすでに Xiaomi のコンテンツプロセスの統合や業務の標準化のほか、コンテンツの制作・翻訳・公開のエンドツーエンドプロセスを効率化する重要なテクノロジーの展開に着手しています。

最初のテクノロジーに投資する前に、コンテンツ管理オフィスは 1 年かけて、コンテンツ関連の課題とニーズについて社内の関係者と話し合い、役割とワークフローについて掘り下げました。また、RWS を含む複数のソリューションプロバイダと接触するようになりました。

Danica 氏は次のように語ります。「RWS は当社が利用していた LSP の 1 社でしたから、どのような企業か知っていましたし、信頼していました。翻訳とコンテンツテクノロジーの分野で有数の企業でもあるので、声を掛けたのは自然な流れでした。RWS は、当社のビジネスへの関わりを積極的に求める点が際立っていました。インタビューでは、当社の課題を分析し、それをソリューション設計のアイデアにしていく姿は、とても勉強になりました。私たちにとっては大きな収穫です。現地に即したサービスを積極的に提供しており、当社が求めていた機能を備えていることが、採用の決め手になりました」



Xiaomi が採用した RWS ソリューションの構成は次のとおりです。

- WorldServer：翻訳管理システム（TMS）。すべてのローカリゼーション作業を可視化し、制御します。
- Trados Studio：翻訳支援ソフトウェア。TMS と連携し、最新テクノロジーを採用した翻訳プロセスで Xiaomi の社内翻訳者の生産性を高めます。
- Tridion Docs：コンポーネントコンテンツ管理システム（CCMS）。製品ドキュメントの管理を変革する柔軟なプラットフォームをコンテンツチームに提供します（同社チームが最初に着目したシステム）。

Xiaomi にとって重要だったのが、このソリューションが、自社開発のウェブコンテンツ管理システム（WCMS）をはじめとする他の業務システムと連携できる点でした。これにより、人の介在を最小限に抑えたストレートスルーのプロセスが実現します。実際、すでにさまざまなユースケースで 70～75% の時間短縮を達成しています。

年間の作業日数を 2,000 日節約する方法

一例として、製品ウェブページのローカライズプロセスが 70% 高速化しました。これは年間の作業日数が 2,000 日短縮されたことになります。ウェブチームは、WCMS からページコンテンツをコピー＆ペーストして作成したドキュメントを翻訳用にメールで送信する代わりに、システムを数クリックするだけで翻訳を直接依頼できるようになりました。その後、TMS にプロジェクトが自動で生成され、Danica 氏のチームはわずか数クリックで社内翻訳者やいずれかの翻訳会社にプロジェクトを配信できます。

コンテンツの翻訳後、国内レビューも TMS で一元管理されます。承認されると、翻訳されたページはステージングや公開のために WCMS に直接戻されます。

TMS は、プロセス全体の自動化と可視化を実現するだけではありません。Xiaomi のチームは、翻訳メモリ（TM）や用語集管理（用語ベースの作成と管理）のメリットを活用することで、作業の重複を回避し、一貫性を高めることもできます。¹ TMS では TM と用語ベースの両方が一元管理されており、Xiaomi のコンテンツに携わるすべての翻訳者が、社内翻訳者かどうかにかかわらず、その両方を使用できます。Xiaomi は、ビジネスポータルも構築し、会社全体とパートナーが用語ベースを利用できるようにしています。このポータルを通じて、技術用語やブランド名などの使用に関するコンテンツ管理オフィスのガイダンスを全員が活用できます。

¹ TMとは、以前に翻訳したコンテンツをまとめたデータベースであり、新しいコンテンツを翻訳する際に使用され、一致する訳が自動的に適用されます。これにより、繰り返し翻訳する必要がなくなり、一貫性が向上します。用語ベースとは、承認された用語（および避けるべき用語）をまとめたデータベースです。企業では、コンテンツの一貫性やブランドコンプライアンスをさらにコントロールするために使用されます。

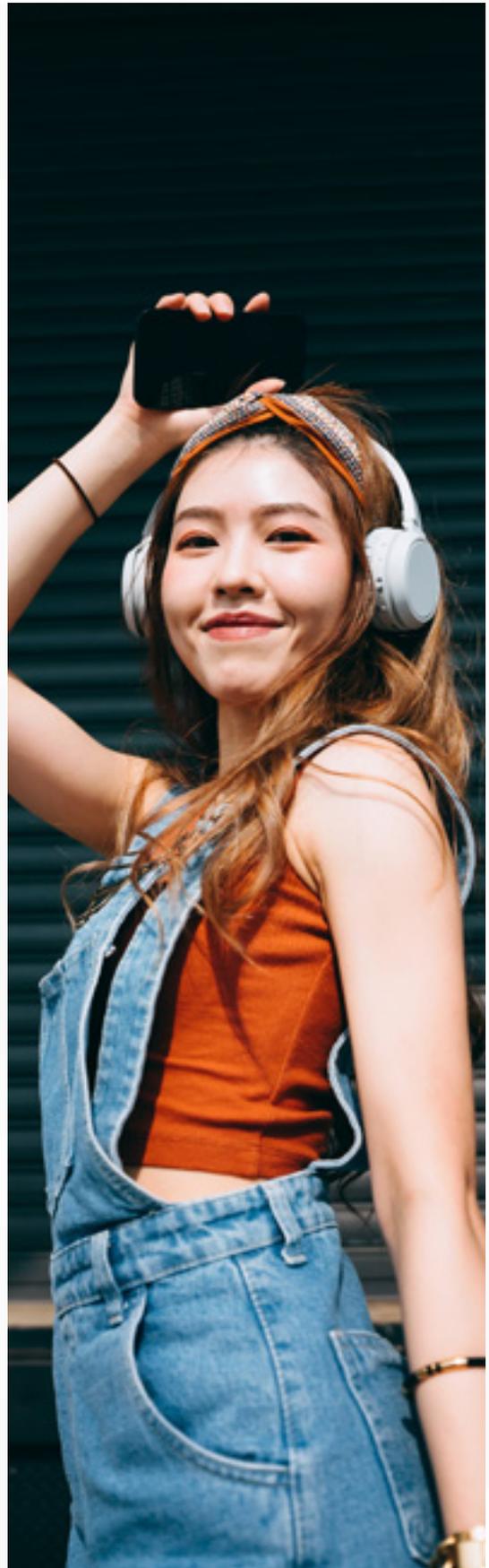
インテリジェントコンテンツ管理により、公開が 70 ~ 75% スピードアップ

Xiaomi では Tridion Docs を使い始めたばかりで、1,000 以上のユーザーガイドをプラットフォームに移行するためのパイロットプロジェクトが進行中です。これらのユーザーガイドは、さまざまなドキュメントで何度も再利用されるテキスト段落（コンポーネント）を組み合わせることで構造化されているため、CCMS を使用した管理に最適です。

このシステムに、法的表現、標準的な警告、一般的な機能説明などのコンポーネントを一度保存すれば、他のドキュメントで必要になったときに再利用できます。コンポーネントを更新する必要がある場合や新しいコンポーネントを追加する場合も、作業を一度するだけです。それ以降は、ボタンを押すだけで更新が反映され、新しいドキュメントバージョンが作成されます。CCMS はコンポーネントや承認済み翻訳を保存できるため、どの言語でもコンテンツ管理に変革をもたらします。もちろん、TMS と直接連携し、コンポーネントの翻訳の効率化をサポートします。

CCMS は、コンテンツの制作と更新を簡素化するだけでなく、公開にも変革をもたらします。デザイナーがドキュメントごとに印刷用のアートワークを用意する必要はありません。システムに設計テンプレートが保持されるため、ドキュメントの生成が自動化され、アートワークを作成する必要は基本的になくなります。コンテンツ管理オフィスの見通しでは、Tridion Docs によってユーザーガイドの維持と公開にかかる時間が 70% 短縮され、数百万中国人民元の節約になる可能性があります。

Tridion Docs はオンラインチャンネルへの動的な公開もサポートしています。Xiaomi は、WCMS の開発を進めた後で、このメリットも活用したいと考えています。現時点で、既存の PDF を Tridion Docs を介して WCMS にプッシュできるようになっただけでも、更新した PDF をさまざまな市場向けのすべてのサイトにリンクするために費やしていた時間を 75% 短縮できています。



ブランドの保護と強化

Danica 氏は次のように述べています。「現時点でも、RWS ソリューションがもたらす大きな価値は明らかですが、当社のコンテンツ管理への取り組みは始まったばかりです。当社は、人材を追加採用することなく増大するビジネスニーズに対応できるよう進化しており、より少ない労力やコストで、最高品質の一貫性のあるコンテンツを提供できます。また、言語処理AIなど、将来的な機能強化やイノベーションを模索する時間も余裕もあり、今後はより大きな価値を提供できるでしょう」

「オフラインでもオンラインでも、私たちが企業として制作するコンテンツは、世界中の顧客にとって当社の判断材料になる重要なものです。RWS は、できるだけ良い印象を与えられるようサポートしてくれています」

Xiaomi にとっての主なメリット

- 製品ウェブページのローカライゼーションを 70% 高速化、作業日数を 2,000 日短縮
- PDF を複数の国のウェブサイト公開するためにかかる時間を 75% 短縮
- CCMS を使用した印刷媒体のユーザーガイドの作成についても、同様のメリットが得られる見込み
- 翻訳の一貫性と品質が大幅に向上
- 急速に拡大する企業のローカライゼーションニーズの高まりに集中する時間を確保

RWS の言語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/content-management

rws.com/jp/localization/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をつなぎ、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、金融サービス、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。