

Speak with one voice

acrolinx 



## 標準化された用語集は 貴重な企業資産



FIDUCIA IT AG は、ドイツにおける金融サービス業界向けアプリケーション開発で、市場を牽引する企業です。高機能な金融業向けのソフトウェアを開発している同社にとって、そのユーザーインターフェイスとオンラインヘルプツールで使われる「言葉」は、使い勝手だけでなく、市場での成功を左右するほどに重要な要素でした。そのため同社は、市場に提供するサービスの重要な要素の1つとして、標準とする用語集を作成して全社で使用の方策を模索し始めたのです。

### 課題

- 用語データベースを作成し、全社で用語の統一を図る
- 用語とスタイルを対話型で監査
- 翻訳に適した文章を作成
- イン트라ネットと言語監査システムを統合

### 課題

同社で使われている用語集は多岐にわたり、銀行業務に関する用語集、FIDUCIA IT の社内用語集、一般的な IT 関連の用語集などが散在していました。これらを統合するとともに、同社の「規格」として標準化しなければなりません。最終的な目標は次のように設定されました。「専門的な用語の整合性を1つ1つ検証し、標準の FIDUCIA IT 社内用語集に組み込む。そして同社のアイデンティティを損なわずに、コミュニケーションの一貫性を実現する」。この目標を達成するためには、全社レベルでの利用に耐える用語管理システムを導入する必要がありました。そして、用語と表記を単純に監査だけでなく、翻訳に適した文章を書くための支援ができることも、システム選定における重要なファクターでした。

### アプローチ

社内の用語を標準化するための第1ステップとして、まずエンタープライズ規模の用語データベースが構築されました。用語データベースは、イントラネットで社内ナレッジを管理するシステムにとって重要なコンポーネントの1つです。同社が採用したのは、acrolinx IQ でした。言語学的な人工知能を活用して文章を抽出し、管理と監査までを行うソ

ソリューションです。acrolinx の包括的なソリューションには多彩なモジュールが用意されており、用語集の管理と監査を行うための Web ベースのデータベースもその 1 つでした。同社のエンドユーザーの PC にはすべて、Microsoft Word、PowerPoint、Adobe FrameMaker、XMetaL などのプラグインがインストールされ、オンラインで用語と表記の監査ができる環境が準備されました。また、Lotus Notes 用プラグインを活用すれば、電子メールでも acrolinx の機能を利用できます。そして、acrolinx Term Browser では、用語データベースに「読み取り専用」でアクセスするユーザーを設定でき、従業員の役割に応じて権限を使い分けることも可能です。この acrolinx IQ を全社レベルで確実に導入するために、同社は集中ワークショップとチュートリアルを何度も開催しました。また、マーケティング、広報、カスタマーケア、トレーニング、コンサルティング、コーチングなどの各部門に対して、部門別のフォローアップを行い、導入初期のサポートを徹底したのです。

## メリット

- 全社で標準的に使用する用語集を構築することにより、部門の壁を越えて用語の統一を図ることができる
- 専門用語の使い方に統一感が生まれる
- 国際化を見据えた言語基盤を構築できる
- 企業資産である用語集の最適化を図る

## 結果

現在では、同社の従業員すべてが用語データベースへのアクセス権を持ち、監査システムをすぐに利用できる環境にあります。そしてこの環境は、acrolinx IQ Server で一元的に管理しています。どの従業員の作業環境を使っても、用語と表記を対話的に監査できます。また、acrolinx に既定で組み込まれている表記ルールに従うことで、同社のさまざまな専門用語集にも良い影響が現れています。まず同社で実運用を開始した標準用語集は、銀行業務に特化したものでした。次のステップでは、プレゼンテーション用に最適化したライティングルールの評価基準を定めることを目標にして、現在パイロットプロジェクトが始まっています。用語集管理システムと表記ルール集とを用意することで、言葉の使い方に統一感が生まれ、標準化が実現しました。用語集と表記ルールは、社内文書、社外向け文書問わず適用され、現在では貴重な企業資産となっています。また、「翻訳に適した文章を書く」という同社の方針は、国際化という観点から見ても、目指す理想に確実に近づいています。

## FIDUCIA IT AG

- »» ドイツの大手 IT サービスプロバイダー
- »» BVR 信用協同組合グループで最大の規模
- »» 拠点：Karlsruhe、Aschheim bei München (ドイツ)
- »» 従業員数\*：2,800 人
- »» 売上高\*：68,200 万ユーロ
- »» データ処理センターでの処理内訳：
  - »» 790 銀行
  - »» 25,363 機の ATM
  - »» 1,598 万の当座預金口座
  - »» 560 万人分のオンラインバンキング口座
  - »» 34 億回のトランザクション
- »» ドイツにおけるイノベーションの強化、育成を目指す “Initiative 21” に参加

2008 年度\*

acrolinx   
www.acrolinx.com