

Speak with one voice

acrolinx 



テクニカルコミュニケーションを
「強み」に。

SEW
EURODRIVE

課題

- 表記スタイルや社内用語の標準化
- acrolinx のツールを SEW の CMS と統合
- 翻訳品質の向上
- 翻訳工程のスピードアップ

SEW オイロドライブは、動力装置ベースのオートメーション分野におけるマーケットリーダーとして、革新的なソリューションで市場を牽引しています。同社は、豊富な製品ラインナップに加え、さまざまな顧客の要件に応えるカスタマイズも行いながら、迅速でコスト効果の高いソリューションを実現しています。グローバル市場における競争は熾烈になる一方です。製品そのものの競争力はもちろんのこと、製品に付帯する情報や技術文書の品質を高めることも、重要な他社との差別化要因となっています。

課題

同社と競合他社との技術的な差は年を追うごとに縮小してきています。そのため、SEW は、競争力を高め、他社との差別化を図るために、強力な技術力や協力会社によるコンサルティングだけでなく、顧客に対して発信する情報に対するソリューションにも注目しました。高品質な製品情報は、顧客だけでなく同社にとっても非常に重要な要素でした。顧客にとっては、自分たちのニーズにピッタリと合う製品を選択するために。そして同社にとっては、顧客が持つさまざまな要件に柔軟に対応するために。製品情報の翻訳をスムーズに進め、複雑な情報でも、顧客に迅速に届けることができるようにするには、用語集を標準化して統一を図る必要があります。そのためには、技術文書の品質向上と整合性を保つだけのソリューションではなく、その言語品質が向上する「度合い」を客観的に評価する手段をも併せ持ったシステムが必要です。加えて、ユーザーにとってわかりやすい文章と表記のルールを社内内で定め、このルールに従っているかどうかを内部でチェックする仕組みを備えなければなりません。

アプローチ

上記の課題を解決するために、同社が採用したのは、言語学的知能をベースにしたソフトウェアソリューションである acrolinx IQ™ でした。acrolinx IQ™ システムには、SEW が提供したサンプルから、用語集のルールを抽出して組み込みました。acrolinx IQ をコンテンツマネジメント環境に統合することにより、システムそのものが編集工程を最適化

結果

- 翻訳の元になる言語から、技術文書の品質を向上
- 翻訳コストの削減
- 強力な優位性
- 顧客サポート満足度の向上

するだけでなく、「品質評価レポート」は、将来的な品質基準のチューニングに役立つ情報を提供します。

表記と用語を標準化することで、翻訳工程を簡素化してスピードアップします。acrolinxの専門スタッフがタイムリーにサポートしたことにより、導入時の初期コストは最小限に抑えることができました。加えて、SEW 固有のニーズに応えるカスタムメイドの機能を備えながらも、稼働開始はきわめて迅速でした。

結果

高品質の文書、多言語での顧客サポート、そしてさまざまな言語において正確な情報を提供する。このように、SEW オイロドライブは、競合他社との明確な差別化を図ることができました。同社の技術文書は読みやすいと評価される一方で、翻訳のコストは下がりました。正確で明快な製品情報が強力な「リピーター要因」になり、顧客維持にも成功しています。

「SEW オイロドライブは、47 か国で革新的な電動機および自動化ソリューションを提供しています。高品質の製品情報を 20 か国語以上に翻訳して提供していることも、当社が市場で成功を収めている要因の 1 つでしょう。でも、翻訳の品質を左右するのは、その「源」です。acrolinx のソリューションを活用することで、「源」であるドイツ語の原文から、当社の製品情報を高品質に保つことができるようになりました」

Stephan Schneider,
Head of Technical Documentation

SEW-EURODRIVE

SEW オイロドライブ

- » 1931 年に設立
- » 電動機ベースの自動化システム市場における、グローバルなリーディングカンパニー
- » 46 か国に、64 の組立工場やオフィスなどの拠点
- » ドイツ、フランス、米国、中国、ブラジル、フィンランドに 11 の製造工場
- » 全世界に 13,000 人の従業員
- » 500 人の研究開発スタッフ
- » 本部はブルッフザール(ドイツ)
- » 年次売上高*: 19 億ユーロ

* 2008 年度

acrolinx 

www.acrolinx.com