

LIONBRIDGE



ライオンブリッジのEコマース ローカリゼーション サービス

ライオンブリッジのeコマースコンテンツソリューションを通じて、顧客による購入プロセスのあらゆる段階で包括的なサービスを提供

Eコマースの課題

ライオンブリッジは複数の市場を対象とした eコマースの課題を解決するエキスパートです

母語での詳細な商品説明を期待している目の肥えた消費者に対しては、**最高レベルの品質が求められます。**

あるいは、商品の迅速な市場投入を目指して、毎日のように多数のSKUを多言語に翻訳する必要がある場合は、**スピードが求められます。**

テクノロジーにかかるコスト削減を目指すべく、代替策について検討している場合は、**専門家によるコンサルティングが役立ちます。**

新型コロナウイルス (COVID-19) の世界的流行とそれに伴うデジタル化により、オンライン販売が広く浸透しました。そのため、適切な eコマース戦略を立てることはこれまで以上に重要です。複数のオンラインチャネルを通じて世界中の消費者へとリーチを拡大することは、お客様の業績向上につながるのももちろんのこと、場合によっては激しい競争の中で生き残るためにも不可欠となります。

当社の eコマース部門が提供する各種サービスをご利用いただくことで、お客様のあらゆる課題を最善の方法で解決に導きます。当社では、他のプロバイダーとは異なる独自の技術とサービス、そして 20 年以上もの実績で培ってきた専門知識を活用し、お客様のニーズにお応えいたします。

ライオンブリッジは他社とは根本的に違うのです。

Eコマース ローカリゼーション サービスの仕組み

当社では、消費財およびリテール業界の動向に注目し、常に最新のトレンドについて分析を行っています。お客様と同じ視点でeコマース利用者を考え、購入エクスペリエンスの向上に努めています。

当社のeコマースローカリゼーションサービスの専門家がお客様の状況を細かく分析し、真摯なアドバイスをご提示します。場合によっては、お客様に必要な情報だけでなく、お客様にとって耳の痛い内容が含まれることもあります。問題を率直にお伝えすることで迅速で効果的な問題解決を目指します。

お伝えする内容には、お客様の顧客がお客様のブランドについて言及している内容が含まれることがあります。これは当社のソーシャルリスニングサービスを通じて取得できるデータで、御社の

メッセージを対象オーディエンスの心に響くものへとカスタマイズする際に重要になるデータです。また、カスタマーサービスなど、強化が必要な領域を特定するためにこのデータを利用することもできます。

非効率性など、お客様のワークフローに改善の余地がある場合はその改善方法をご提示し、テクノロジーに不要なコストが生じている場合などは、コスト削減のためのソリューションをご提案いたします。

当社の実績豊富なeコマース専門家による各種サービスにより、購入プロセスにおける各段階で付加価値が加わり、お客様は安心感を得るだけでなく、コストを削減し、顧客ロイヤルティや売り上げの向上を実現できます。

1	2	3	4	5	6
プリセールス - テクノロジー 自動化/統合ソリューションを実装することでお客様のカスタマーエンゲージメントをサポート	プリセールス - 検索 キーワード検索、グローバル SEO および SEM 関連のサービスを通じて、消費者がお客様のブランドを見つけられるようにサポート	プリセールス - エンゲージメント グローバルな一貫性を保ちながらも各地域向けにローカライズされたマルチチャネルコンテンツを通じて、消費者とブランドとのエンゲージメントをサポート	セールス - 購入 商品説明と購入要件の動的な翻訳を通じて消費者による購入をサポート	アフターセールス - エクスペリエンス 追加の商品資料やユーザー向け資料の翻訳を通じて、商品とブランドのカスタマーエクスペリエンス向上を推進	アフターセールス - サポート フォーラム、FAQ、ナレッジベースの翻訳とリアルタイムの多言語チャットソリューションを通じてカスタマーサポートを支援

違いを生み出す当社のサービスについて、次のページにどうぞ



ECコマースの全体像

複数の市場にまたがる多言語 eコマース構想において汎用的で万能なアプローチは存在しません。世界各地の顧客に対するサポートについては、リテール業界のお客様それぞれでニーズが異なります。当社がお客様ごとにソリューションをカスタマイズするのはそのためです。当社が提供するそれぞれのソリューションは、ローカリゼーション業界と関連分野で培ってきた当社の深い知識と、多数の大手グローバルブランドのお客様との長年にわたる実績に基づいて、それぞれのお客様にとって最善の結果を出せるようカスタマイズされたものです。

お客様独自のビジネス ニーズに合ったソリューションをご提供できるのは、当社が提供する広範なサービス群から、お客様に最適なサービスをお選びいただけるためです。一連の包括的なサービ

スをお選びいただく場合でも、必要なサービスのみをお選びいただく場合でも、お客様のビジネス目標達成のために全力でご支援いたします。

初めてローカリゼーションに取り組む場合や、何から始めればよいかよくわからない場合でもご心配はございません。当社が順を追って詳しくご説明いたします。

長年にわたってローカリゼーションに携わってきたお客様なら、準備が整ったらすぐに作業を開始しましょう。

「当社の統合サービスはつまるところ、お客様がプラットフォーム内でボタン一つで翻訳を依頼でき、あらゆる言語で快適なオンラインショッピング環境を提供できるようにすることです」

アーノルド コー-ライオンブリッジ、グローバル製品担当シニア ディレクター

1

テクノロジー

自動化を進めてカスタマー エンゲージメントに備える

手作業を自動化することで商品の市場投入の短期化を図り、言語サービスプロバイダー (LSP) とのパートナーシップを最大限に活用しましょう。当社と連携していただくことで、御社でテクノロジーに多額のコストを費やす必要がなくなります。すでに当社が

テクノロジーに多額の投資をしているためです。お客様が利用しているテクノロジーにかかわらず、当社はおお客様のシステムに応じて作業を進めることができます。

プリセールス

<p>カスタマー ジャーニーの段階</p>	<p>➤➤ テクノロジー: リテール業者のお客様が、商品をすばやく市場投入するための自動化プロセスを設定することで、カスタマー エンゲージメントに備える</p>
<p>必須事項</p>	<p>➤➤ 複数の市場における多言語翻訳プロセスにワークフローを対応させるテクノロジー</p>
<p>ライオンブリッジの 各種サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> • テクノロジーを選ばない統合ソリューションを提供 • 主要なコンテンツ管理システム (CMS) や商品情報管理 (PIM) システムなど、主要な eコマース プラットフォームと統合するコネクタサービスを提供 • 他のコネクタを使用できない場合は、REST ベースの翻訳 API または Universal File Connector (UFC) を使った代替統合オプションを提示 • お客様のサービスの一環として統合ソリューションを含める
<p>メリット</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 翻訳プロセスを合理化してコラボレーション、スピード、品質を強化する効率的なワークフロー • 翻訳スピードの向上により販売までの時間を短縮 • 多額の投資が必要な他のテクノロジー ソリューションに比べて大幅なコスト削減が可能

ECサイト効率よくスピーディーに翻訳する方法

ライオンブリッジでは、eコマースプラットフォームとの統合を通じて翻訳プロセスを合理化し、お客様のeコマースビジネスを成功に導きます。

コンテンツの多言語翻訳体制が整い、言語サービスプロバイダー(LSP)との連携がスタート。B2C/B2BのグローバルEC対策は万全、と言いたいところですがまだ気は抜けません。ここで、お客様が提携しているLSPの技術力が問題になります。お客様のLSPは、eコマースサイトの翻訳において、最先端のテクノロジーを駆使して効率性の高いプロセスを提供・維持することができるでしょうか？

新型コロナウイルス(COVID-19)の影響によりeコマース活動が活発になったため、多くのリテール業者は膨大な商品説明(SKU)への対応に追われています。多くの企業がSKUの管理にテコ入れしようとテクノロジーに目を向けつつありますが、快適なオンラインショッピングに不可欠なスピード感を実現するために、LSPにはお客様のテクノロジーシステムに問題なくアクセスできる技術力が求められます。そのような技術力を持つLSPであれば、コンテンツのやりとりがより安全かつ簡単になるだけでなく、翻訳も効率よく速やかに仕上がります。

SKU翻訳の納期が早まれば、商品をその分早期に対象市場の顧客に販売でき、収益の増加につなげることができます。

eコマースサイトの翻訳が重要な理由

世界中の顧客の心に響くメッセージを発信するには、顧客の母語で語りかける必要があります。CSA Researchが実施した調査では、回答者の66%が、類似商品があった場合、商品情報が母語で記載された方を購入するだろうと答えています。

英語は苦手という回答者では、その数値は約85%にも上りません。このように、eコマースサイトの翻訳は、顧客の購買判断を左右する重要な要素なのです。(出所:「[Does Language Matter? The Impact of Language on the Customer Journey](#)」、CSA Research、2020年6月10日)

eコマースサイトの翻訳を加速させるライオンブリッジのノウハウ

当社のソリューションでは、主要なB2Cプラットフォームである商品情報管理システム(PIM)やデジタルコンテンツ管理プラットフォームと統合することで、お客様が使い慣れたeコマースプラットフォーム環境を変えることなくWebサイトの翻訳プロセスを合理化することができます。

主要なプラットフォームと翻訳プロセスを統合することで、お客様は次のようなメリットを得ることができます。

- 膨大な数の SKU の商品コンテンツを送信 (翻訳用)
- 商品カタログコンテンツを共有 (ローカリゼーション用)
- マーケティング素材を送受信 (eコマース用)

ライオンブリッジのコネクター製品戦略シニア ディレクター、アーノルド コーは次のように述べています。「リテール業者のお客様には、市場投入の短期間化を実現する、費用対効果の高いソリューションが求められてると感じています。当社のコネクターを利用すると、反復性の高い、手間のかかる手作業を省くことができるため、翻訳のアウトプットを増やすことができます。その結果、リテール業者のお客様は、膨大な数の定期的な更新や商品変更にも対応できるようになります」

一般的なファイル転送方式では不十分な理由

ファイル転送の方法としてはデータベース ファイルのエクスポートが一般的ですが、これは生産的な方法とは言えません。コンテンツの管理、インポート、エクスポート、作業の追跡、品質保証の処理など、多くの労力が必要となり非効率的です。

また、翻訳プロセスをきめ細かく管理することもできません。多くの場合、翻訳作業に余分な時間がかかると追加コストが発生し、eコマース サイトの翻訳サービスに対する予算外の支払いにつながります。

主要なプラットフォームと翻訳プロセスを統合できるライオンブリッジのサービスを利用すれば、こうした落とし穴を回避できます。さらに、業界最高クラスの強力な翻訳ワークフロー ソリューションもご利用いただけます。

当社のソリューションで統合可能な eコマース プラットフォーム

ライオンブリッジでは、リテール業者向けの主要な eコマース プラットフォームとの統合サービスを提供しています。つまり、リテール業者のお客様は使い慣れた環境の中で、翻訳およびローカリゼーション用のファイルをシームレスにやりとりできるようになります。ライオンブリッジでは、次のような主要なプラットフォームとの統合ソリューションをご用意しています。

- **Salesforce Commerce Cloud** (旧 Demandware):
Gartner の 2019 Magic Quadrant for Digital Commerce でリーダーに認定された、業界をリードする B2C プラットフォーム

「リテール業者のお客様には、市場投入の短期間化を実現する、費用対効果の高いソリューションが求められてると感じています。当社のコネクタを利用すると、反復性の高い、手間のかかる手作業を省くことができるため、翻訳のアウトプットを増やすことができます。その結果、リテール業者のお客様は、膨大な数の定期的な更新や商品変更にも対応できるようになります」

アーノルド コー - ライオンブリッジ、グローバル製品担当シニア ディレクター

- **SAP Commerce Cloud** (旧 SAP Hybris Commerce): Gartner の 2019 Magic Quadrant for Digital Commerce でリーダーに認定された、業界をリードする B2C プラットフォーム
- **Sitecore**: Gartner の 2019 Magic Quadrant for Digital Commerce でニッチ プレイヤーに認定された、業界をリードするデジタル コンテンツ管理プラットフォーム
- **inRiver PIM**: 商品コンテンツとカタログを管理する商品情報管理システム
- **Stibo Systems**: 商品コンテンツとカタログを管理する商品情報管理システム

ライオンブリッジのデマンド ジェネレーション担当バイス プレジデント、シンシア スティーブンスは次のように述べています。「Salesforce Commerce Cloud、SAP Commerce Cloud などのトップ デジタル コマース ツールや、inRiver、Stibo などの商品情報管理システム (PIMS) と接続することが可能です。当社は多くのデジタル コマース/eコマース プラットフォームと連携できるため、自社サイトでの直販やホームページ集客などのビジネスモデルを問わず、各種コンテンツのローカリゼーションに対応できます」

ライオンブリッジの統合サービスが自社の eコマースプラットフォームに対応していない場合

当社では、お客様がお使いのあらゆる eコマース プラットフォームに向けてサービスを提供いたします。当社のコネクタがお客様のプラットフォームに対応していない場合は、統合オプションとして REST ベースの翻訳 API か、Universal File Connector (UFC) をご利用いただけます。ライオンブリッジのコンテンツ

API は、あらゆる翻訳品質レベルをサポートしており、コンテンツの翻訳を依頼する際はあらゆるファイル形式でライオンブリッジにお送りいただけます。「当社の統合サービスはつまるところ、お客様がプラットフォーム内でボタン一つで翻訳を依頼でき、多言語で快適なオンライン ショッピング環境を提供できるようにすることです」と、コーは語っています。コロナ禍においてさまざまな課題を抱える今こそ、ライオンブリッジのコネクタをマーケティングやセールスの目標達成にお役立てください。

ライオンブリッジの最新の統合サービス

当社では、より多くのお客様をサポートすべく、より多くの eコマース プラットフォームに対応できるようコネクタ サービスの拡大を常に模索しています。ライオンブリッジはごく最近、オムニチャネル コンテンツ管理を可能にするクラウド ベースのコンテンツ ハブである Oracle Content and Experience (OCE) 向けの統合ソリューションを開発しました。OCE では、グラフィック、動画、音声など、eコマースのユース ケースに活用できるデジタル資産の保管と管理が行われます。

これらのマーケティング素材は Oracle Commerce に実装されます。この Oracle のプラットフォームを利用すれば、わかりやすくシームレスな方法で、ライオンブリッジに直接コンテンツを送ることができます。素材の翻訳が終わると、同じプラットフォームを経由してライオンブリッジからコンテンツが戻されます。このプロセスにより効率性が高まり、手間と時間を省くことができます。

ライオンブリッジの営業部門経理担当ディレクター、スティーブン ハリスは次のように述べています。「お客様には、ワークフローを中断する必要がないというメリットもあります。当社のコネクタを使用すれば、世界最高クラスの翻訳管理システムにアクセスできるのです」

統合の事例

グローバル メーカーの事例

このお客様は SAP Commerce Cloud (旧 Hybris) を高度にカスタマイズして使用していたため、当社の専門チームはコネクターを大幅に調整し、必要な修正を加えることで、お客様固有のビジネス要件に対応できるようにしました。

この統合サービスにより、現在は B2B/B2C 向けデジタルアプリケーションの月数千件に上る SKU を、欧州、中東およびアフリカ (EMEA) の最大 45 言語に翻訳しています。コネクターの導入前は、同社の従業員がコンテンツを細分化して手作業でライオンブリッジに送信しており、多くの手間と時間がかかり非効率的でした。

コネクターのカスタマイズにより、翻訳プロセスが自動化されて効率とスピードが向上し、手作業がなくなったことで、リスク要素を取り除くことができました。現在は、このコネクターをグローバルに展開する計画が進んでいます。

米国の大手ファッション ブランドの事例

このお客様は、ライオンブリッジのコネクターを使って Salesforce Commerce Cloud と統合し、1 日あたり約 3,000 語分のコンテンツを当社に送信しています。

このお客様の商品説明は 5 か国語に翻訳され、さらにアメリカ英語からイギリス英語へのローカリゼーション (アダプテーションとも呼ばれる) も行われています。また、拡張機能の追加により、コンテンツの翻訳スケジュールを事前に設定できるようになりました。

ライオンブリッジのオペレーション部門グローバル プログラム ディレクター、コルム コノリーは次のように述べています。「自動化により、翻訳されたコンテンツの公開にかかる労力が削減され、フロー全体がスムーズに進行するようになりました。お客様からはスピーディーな対応についてポジティブなフィードバックをよくいただきますが、これは当社のコネクターが為せる技です」

15 年以上に渡るコネクタ エクスペリエンス

当社の翻訳コネクタは、リテール業界で広く利用されているコンテンツ管理システム、eコマースプラットフォーム、商品情報管理システム、マーケティング自動化プラットフォームを多数サポートしており、現在、数百社に及ぶ企業がこのソリューション

を導入しています。当社は、SAP Commerce Cloud、Salesforce Commerce Cloud、Sitecore、inRiver、Stibo Systemsをはじめ、多数の主要プラットフォームと連携しています。

プラットフォーム	種類
ADOBE EXPERIENCE MANAGER	CMS/DAM
SITECORE	CMS
WORDPRESS	CMS
DRUPAL	CMS
SITEFINITY	CMS
EPISERVER	CMS
TEAMSITE	CMS
ORACLE WEB CENTER SITES	CMS
VEEVA VAULT	ドキュメント管理
SAP COMMERCE CLOUD	eコマース
SALESFORCE COMMERCE CLOUD	eコマース
INRIVER	PIM
STIBO	PIM
MARKETO	マーケティングオートメーション
ELOQUA	マーケティングオートメーション
ORACLE CONTENT AND EXPERIENCE	デジタル資産管理
RELATIVITY	eディスカバリ
SERVICENOW	ITSM プラットフォーム

ライオンブリッジでは、自社開発の翻訳コネクタ ソフトウェアを 15 年以上にわたってお客様に提供してきました。社内では、開発とサポートの専任チームがコネクタのアップデートとサポートにあたっています。

多言語 E コマース WEB サイトが最適化されていないことを示す 6 つの兆候

ライオンブリッジのグローバル検索の専門家が e コマースを成功へ導くヒントをご紹介します。

「長年、e コマース ビジネスを運営している我が社はグローバル市場をリードしており、現在も順調に成果を上げている」- 果たして皆さまは、胸を張ってそう言えるでしょうか。

実際には、Web サイトに魅力的なコンテンツを掲載しても、期待したほどトラフィックが増えなかったり、売上が伸びないなど、取り組みが成果につながらないもどかしさを感じている企業が多いようです。なぜでしょうか。

当社のブレンダン ウォルシュは、グローバル検索の専門家として、多言語 e コマース Web サイトのテクニカル SEO 監査を実施しています。そこで気付いたのは、先進的な多国籍企業でさえ、十分に最適化されていない Web サイトを運営しているケースが多いことです。収益に甚大な影響を及ぼしかねないこうした状況を改善すべく、ウォルシュは、問題の根本原因を突きとめ、解決方法を見出す作業を進めています。e コマースの急速な普及に伴い、この種の評価は重要性がますます高まっています。

新型コロナウイルスの流行により、消費者はこれまで以上にオンライン購入を利用するようになりました。一部地域でソーシャルディスタンスが緩和され始めた今も、オンラインショッピングは習慣として定着し、減少する兆しはありません。ウォルシュは、e コマースを本格的に活用する Web サイト整備のタイミングは今しかないと主張し、次のように語っています。

「消費者のショッピング行動が大きく変容し、より多くの人々がオンラインで買い物をするようになりました。今、この機会を利用しなければ、他社に先を越されてしまいます。ローカル市場でよく売れている商品は、言語が異なるグローバル市場でも成功する可能性があります。そのためのサポートこそ、当社が最も得意とするところですよ」

ウォルシュは、グローバル企業が運営する多言語 Web サイトを定期的に評価し、各市場で注目度を高める方法や、新たな地域へ市場参入する前に既存の問題を是正する方法を探究しています。ウォルシュがお客様ごとに作成する Web サイト分析レポートでは、企業がつまづく原因となる 6 つの分野に重点が置かれています。この分析作業について、ウォルシュに話を聞きました。

「オンラインで買い物をする人がどんどん増えている今、御社がこの変化と購買のダイナミクスを利用しないとしても、他社はこの機会を見逃さないでしょう。ローカル市場でよく売られている商品は、グローバル市場にも進出するチャンスがあります。そのためのサポートこそ当社が得意とするところですよ」

ブレンダン ウォルシュ - ライオンブリッジ、グローバル検索専門家

2 検索 ブランドを調査する

お客様のブランドと商品がオンライン検索の結果に確実に表示されるようにしましょう。インターネット検索の順位を競合他社と比較できるようにしておくことが重要です。

競合他社の検索順位と比較し、注目度を高めることができるよう、ライオンブリッジがサポートいたします。

プリセールス

<p>カスタマー ジャーニーの段階</p>	<p>➤➤ 検索 - ユーザーが商品やブランドを調査する</p>
<p>必須事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> • オンラインで見つかりやすくする • 競合他社との表示順位を比較
<p>ライオンブリッジ のサービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> • グローバル デジタル アセスメントの一環として検索エンジン最適化 (SEO) のテクニカル監査を実施し、Web サイトやアプリのパフォーマンスを測定した上で、技術的な問題を解決する方法を提示 • 競合分析を行う
<p>メリット</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ユーザーが関連語句を検索したとき、お客様のブランドや商品が目にとまりやすくなる • 競争力が高まる • 売上向上



多言語 eコマース Web サイトについて教えてください。

多言語 eコマース Web サイトとは、製品・サービスの売買や金銭・データのやり取りなど、商取引やビジネス上の取引が行われる Web サイトのうち、そのコンテンツが複数の言語で提供されているものです。



企業 Web サイトの分析作業において重視している 6 つのポイントと、それらが重要である理由を教えてください。

1. スピード

モバイルファーストの現在、モバイルに対応していない Web ページは「最適化されている」とは言えません。さらに、Google が「モバイルファーストインデックス」への移行を進めていることから、Web サイトがモバイル未対応で、表示に時間がかかる場合、PC 向けページのライティングにも影響する可能性があります。

eコマース Web サイトのスピードに悪影響を及ぼす要素の中で最もよく見られるのは、画像の最適化です。画像データが最適化されていないと Web ページの読み込みが大幅に遅くなってしまいます。画像 1 枚の読み込みに 10 秒もかかるようなケースもありました。購入を検討している顧客がそれほど気長に待ってくれることなどほとんどありません。不幸中の幸いと言えるのは、この種の問題は解決も非常に簡単であるということです。コードを書き直す必要はなく、1 枚につき 2~3 秒程度の短い時間で修正できます。

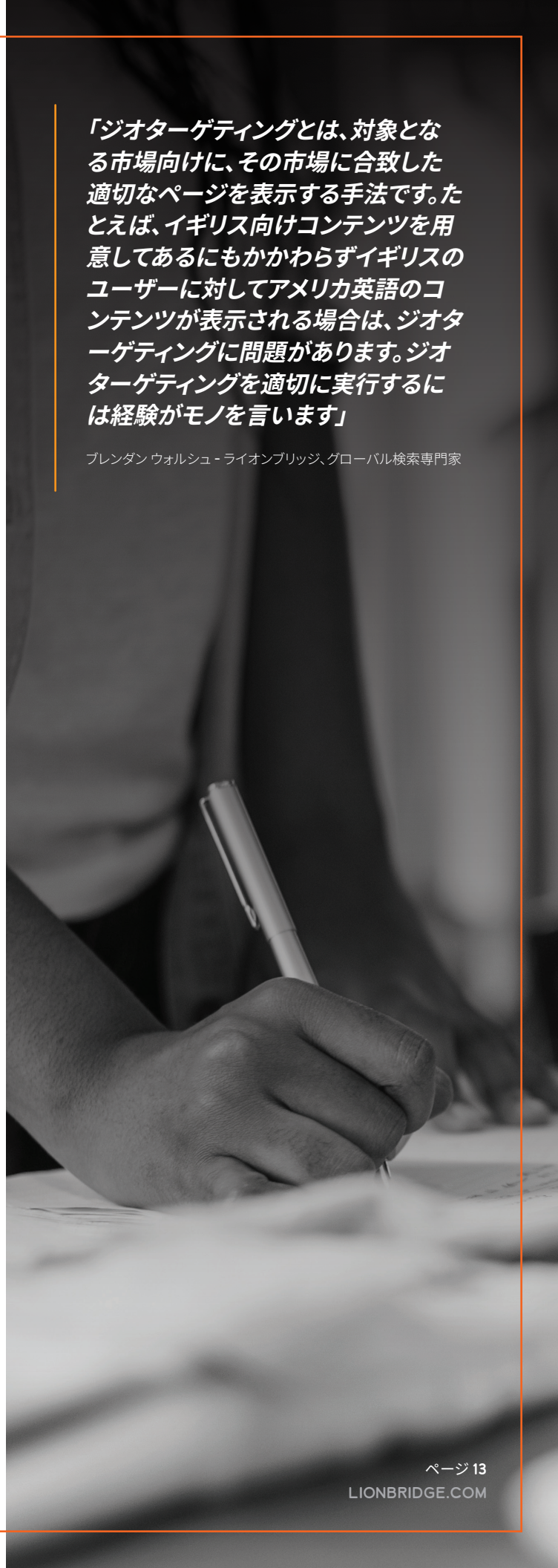
2. ジオターゲティング

ジオターゲティングとは、対象となる市場向けに、その市場に合致した適切なページを表示する手法です。たとえば、イギリス向けコンテンツを用意してあるにもかかわらずイギリスのユーザーに対してアメリカ英語のコンテンツが表示される場合は、ジオターゲティングに問題があります。ジオターゲティングを適切に実行するには経験がモノを言います。運用が難しいため、表示されるはずのコンテンツが隠れてしまい、正しく表示されないことも少なくありません。原因となる要素も多岐にわたり、ローカリゼーションや技術上の問題などさまざまです。

たとえば、Google Search Console を有効に活用できないことで発生する問題もあります。ジオターゲティングの問題は詳しい知識がないと適切な対処は困難なのですが、実際にきちんと理解している企業はほとんどありません。その点、継続的にジオターゲティングに取り組んできたライオンブリッジにはジオターゲティングに関する確かな経験と実績があります。hreflang タグを使って地域のサイトマ

「ジオターゲティングとは、対象となる市場向けに、その市場に合致した適切なページを表示する手法です。たとえば、イギリス向けコンテンツを用意してあるにもかかわらずイギリスのユーザーに対してアメリカ英語のコンテンツが表示される場合は、ジオターゲティングに問題があります。ジオターゲティングを適切に実行するには経験がモノを言います」

ブレンダンウォルシュ - ライオンブリッジ、グローバル検索専門家



ップを作成するツールや AEM 用に hreflang タグを生成するツールなど、自社開発のジオターゲティング専用問題解決ツールも保有しており、各市場に合致した適切なページを間違いなく届けることが可能です。

3. ボットとサイトマップ

ボットによって Web サイトのクローリングが行われる仕組みについては、正しく理解しておく必要があります。検索エンジンボットはサイトの robots.txt ファイルに記述された指示に従って動作しますが、その指示自体が適切でないケースもあります。実在するコンテンツがクローリング不許可やブロックの適用対象になっていないかや、何らかの原因でコンテンツがインデックス処理から除外されていないかどうかをチェックしなくてはなりません。

また、サイトマップへのリンクが張られているかどうか、サイトマップの構造がきちんと体系化されているのかも確認します。robots.txt のコマンドは設定を間違えると大問題になりかねません。設定ミスによって Web サイト全体が非表示になったり、有効なコンテンツがインデックスから除外されたりすることがないよう注意が必要です。サイトマップを常に最新の状態でしておくことで、新しいコンテンツがボットに発見されやすくなります。

4. セキュリティ

信頼を得る上でセキュリティは決定的な要素です。画面の左上に「安全ではありません」「保護されていません」などと表示される Web サイトで、ユーザーがクレジットカード情報を入力して商品を購入するでしょうか。もちろん、セキュリティの問題に気付かないユーザーもいるでしょうが、ほとんどのユーザーには敬遠されてしまうでしょう。セキュリティに関する問題の多くは、「http」で始まる URL のメディアを参照したり、安全でないサイトへのリンクをクリックしたりすることによって発生します。実は、そうした問題を調べると、こうしたメディアやリンクに「https」バージョンが存在する場合も多く、参照方法を「https」に変更するだけで解決することが少なくありません。

5. 構造化データ

構造化データは Google 検索を向上させるための仕組みです。構造化データを使用すれば、ページ上のコンテンツの内容を Google ボットに直接伝えることができます。たとえば、重要なコンテンツが強調表示されるように Google に指示して、検索結果の有効性を高めることができます。ただし、構造化データのマッピングが不完全だと、販売する商品の情報が十分に伝わりません。

たとえば、検索結果に商品の画像と説明が表示されても、多言語対応のオンラインストアには価格、在庫状況、レビューなどが表示されないといった現象が起こります。多くのユーザーは、必要なすべての情報を提供してくれるベンダーから商品を購入します。また、魅力的な画像やレビューでの高い評価も、購入サイトを選ぶ際の重要なポイントになります。構造化データの各種項目は漏れなくマッピングしておくようにしましょう。製品管理シ

テムにアクセスして画像、説明文、価格、提供状況、レビューの情報を設定する作業は半日程度で終わりますが、商品の販売成績をはじめ会社の業績に大きく影響するきわめて大切な作業です。

6. ブランド検索と非ブランド検索の結果

検索結果には、ブランドが入った項目もそうでない項目も含まれます。お客様向けのデモでは実際に検索結果を見てもらうのですが、ブランド名や社名を検索結果に含めるにせよ含めないにせよ、重要なのはページ内のどこに表示されるかです。表示位置がランキング上位であればあるほど、表示内容が魅力的であればあるほど、多言語 eコマース Web サイトへのクリックスルーの可能性は高まります。逆に、もし競合他社のほうが商品ページの最適化が巧みで、コンテンツの説明が的確だけでなく、画像や構造化データも優れているというように、より効果的な多言語 SEO を実現できていたとすれば、クリックスルーを獲得できる可能性は競合よりも低くなってしまいます。



お客様は、自社 Web ページが十分に最適化されていないことを知ると驚かれますか？

はい。多くのお客様は、自社サイトに技術的な問題があることを認識していません。そこに投資することで注目度を上げるチャンスがあることをお伝えすると喜ばれます。

これまで私たちは、複数のサイトにわたってパフォーマンスの向上を目指す多国籍コンシューマー ブランドを数多く支援してきました。全般的に Web ページは公開当初は良好なパフォーマンスを発揮しやすいものですが、コンテンツは日を追うごとに古くなり、テクノロジーも陳腐化しますから、対策は必要です。



最後に、お客様へのアドバイスを一言お願いします。

多言語でビジネスを展開する企業の皆さまには、自社 Web サイトのパフォーマンスに疑問を感じたら、直ちに「コンテンツが問題だ」と考えるよりも、別の面から検討されることをお勧めします。ライオンブリッジのような言語サービス プロバイダー (LSP) を交えて作業を始める時点で、コンテンツの内容には自信をお持ちのことと思います。

むしろ、技術的な問題が Web サイトの最適化を妨げているケースがほとんどです。問題を解決するには、現状を正しく分析して原因を見極めることが重要です。

3

エンゲージメント ブランドに関心を持たせる

各対象市場のユーザーの心を掴むコンテンツを用意しましょう。同じ商品でも、市場に合わせて訴求ポイントを変える必要があります。

当社では、商品のターゲット層、専門分野、対象となる地域や文化を考慮して翻訳者を厳選し、ブランドの一貫性を維持しながら各市場の消費者に確実にアピールできるコンテンツを目指します。

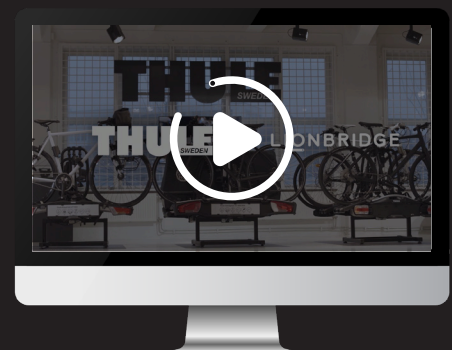
プリセールス

カスタマー ジャーニーの段階	➤	ユーザーがブランドに関心を示す
必須事項	➤	ブランドの一貫性を維持しつつ、各地域の特性に合わせたコンテンツを制作する
ライオンブリッジ のサービス	➤	あらゆる市場を対象に、最高水準の翻訳サービスとローカライゼーションサービスを提供する
メリット	➤	どの対象市場にも、それぞれの文化に即した「訴求力」の高いコンテンツを提供できる

お客様事例 - Thule 社

Thule 社は、アクティブなライフスタイルを応援するアウトドア/キャリア製品のグローバルリーダー企業です。同社はライオンブリッジの支援のもと、コンテンツの翻訳とローカライゼーションを行うシームレスなソリューションを導入しました。現在では、140 か国、30 以上の言語を対象に、グローバルブランドとしての一貫性を維持しつつ、それぞれの市場に即したマーケティングコンテンツを提供しています。[こちらの動画](#)で詳細をご覧ください。

クリックして動画をご覧ください



ライオンブリッジがどのようにキヤノンを支援し、コスト削減や業務の効率化、数千ページに及ぶコンテンツの移行、グローバルに一貫性のあるコンテンツの実現に貢献したかをご覧ください

グローバルな展開は簡単ではありません。展開後に変更を加える? それはさらに難しい作業です。

グローバル企業は、数十の市場にわたって展開している数十万ページに及ぶ Web ページを新しいコンテンツ管理システムに移行する際に、ブランド、品質、スピードを犠牲にすることなく、グローバルな一貫性を保ちながら、各地域の市場に適したコンテンツを提供するという課題をどのように解決できるのでしょうか。キヤノンは、新しい CMS に移行する際に、まさにこの問題に直面していました。

キヤノンは、通常の業務を続けながら移行を行うために、細部にも入念に注意を払い、効率の向上およびプロセスの合理化によって複雑なプログラムを迅速に編成する能力を持ち、常に高品質のソリューションを提供する、実績のあるパブリッシングパートナーを求めています。

課題

キヤノンが直面していた複数の課題: キヤノンは、新しい CMS への移行時に、顧客が要求する品質と一貫性を保つためにライオンブリッジと連携しました。移行プロジェクトは複雑なもので、コンテンツの Tridion 11 CMS から SDL Web 8.5 への移行が含まれており、さらにこれには従来のレガシー テンプレートをキヤノンの新しいモバイル向けに最適化されたテンプレートに更新する作業も伴いました。

このプロジェクトの目標は、30 万ページを超えるコンテンツを 55 の市場向けに移行することでした。新しいデジタル資産管理 (DAM) システムの実装と同時に、この移行が適切に行われることが必須の要件でした。

お客様について

1937 年に日本で設立されたキヤノンは、個人とビジネスの消費者向けカメラ、プリンター、スキャナーなどのイメージングおよび光学デバイスの製造を専門とする多国籍企業です。キヤノンは、マーケティング サイトを継続的に拡大し、現在、EMEA 内にある 55 のサイトで企業と一般消費者の両方にサービスを提供しています。ライオンブリッジは 2011 年以來、この発展の重要な一翼を担っており、キヤノンのマーケティング グループにパブリッシング、Web 開発、プロジェクト管理、QA サービスを提供してきました。ライオンブリッジは、キヤノンがリテール戦略を発展させて 18 の eコマース ストアを立ち上げた際にも同様のサービスを提供しました。

さらに、キヤノンは、顧客が期待する高品質のデジタル エクスペリエンスの提供を継続しながら、この移行を完了する必要がありました。また、移行を正常に完了することに加えて、次のことを行わなければなりません。

- 移行後のサイトでカスタマー ジャーニーの一貫性と向上を確保する
- 顧客がサイトの問題に遭遇しないようにする

- サイトの応答スピードを確保する
- 長年に渡る効果的なコンテンツ管理を可能にするツール、システム、環境の実装を保証する
- 全体的なコンテンツ管理の観点からコストを削減する
- レガシー キャッシングの問題による、公開後の市場投入までの時間を短縮する

これらの課題をチャンスに変えるためには、マーケティングとeコマースのパブリッシングサービスの提供を継続し、CMSの移行経験を持つ専門家チームを用意できる信頼パートナーが必要であることをキヤノンは十分に理解していました。ライオンブリッジは、その俊敏性、スピード、専門知識においてこれらの移行要件を満たすことができ、さらに主要な内部関係者にCMS移行プロセスの専門知識と世界クラスのWebパブリッシング配信スキルの両方を備えていることを実証することができました。

ソリューション

移行プロセスを開始した時点からライオンブリッジはキヤノンの重要なパートナーとして、初期の発見段階から実行まで移行の全ステップに関与し、プロセス全体に渡ってコンサルティングとベストプラクティスを提供しました。

ライオンブリッジは、移行要件を管理しながら、移行期間中の製品発売を成功させることを含め、通常のパブリッシングサービスも継続的に提供しました。ライオンブリッジは社内のそれぞれの領域のエキスパートを募り、CMSの移行に不可欠な2つの専門チームを結成しました。

1つ目のチームは、自動的な移行の対象とならないテンプレートが使用されている数千にも及ぶレガシーページの移行に手作業で取り組みました。2つ目のチームはテストを担当しました。自動的に移行されたページの品質管理を行い、バグを記録し、キヤノ

ン社内の部門をまたがるチームと連携して、すべての欠陥を効率良く処理しました。

ライオンブリッジと他社との主な違いは、特定のプロジェクトの前後および進行中に、お客様のニーズに応じてサービスを拡張できる能力にあります。上記のコアサービスに加え、キヤノンは移行プロジェクトの重大な目標を超えてさらに、以下を含む追加のサービスをライオンブリッジに求めました。

- コンテンツ制作のためのプロセスリエンジニアリングのサポート
- シックスシグマのコスト削減ワークショップ
- 問題点と潜在的な障害の特定
- ソリューションを見つけるためのサードパーティとの提携
- 効率性とコスト削減のためのワークショップの実施
- 最も古いレガシーページをモバイル向けに最適化されたページに移行

成果

キヤノンは、ライオンブリッジと提携することによるプラスの影響をすでに経験しています。ライオンブリッジは、主な障壁を取り払うことで、キヤノンが年間コストを大幅に削減できるよう支援しました。キヤノンは、ライオンブリッジが顧客に影響を与えることなく移行と公開の作業を管理・実施し、ブランドを維持しながら、サイトやナビゲーションの問題による収益損失をなくすことに信頼を寄せています。

キヤノンは、ツールやプロセスのワークフローにおけるすべての問題点と課題に対処することで、プロセスサイクルを推定20〜30%削減できると見込んでいます。

「キヤノンは、ライオンブリッジを単なるベンダーではなくパートナーであると捉えていることを繰り返し語っています。キヤノンとの継続的な関係により、ライオンブリッジはWebパブリッシングとCMSの移行に関する専門知識を実証することができました。これには、キヤノンの以前の移行に関する重要な経験も含まれます。キヤノンは、ライオンブリッジの専門知識の多様性や、継続的な高品質のサービス、低コスト地域での拡張能力、そしてプロセスを合理化して効率を高め、コスト削減を実現する能力に魅力を感じていました」

ケビン オブライエン - グローバル プログラム ディレクター、ライオンブリッジ

4 購入

お客様の製品を購入するための動機付けとなる情報を潜在的顧客に提供しましょう。CSA Research の詳細な分析によると、消費者は母語での応対を強く望んでおり、希望の言語でコミュニケーションができない場合、製品を購入したいとは思わないことが

判明しています (出所: 「Can't Read Won't Buy - B2C」、CSA Research、2020年6月)。ライオンブリッジは、対象の言語にかかわらず、お客様があらゆる消費者にリーチできるようにするための支援をご提供しています。



ライオンブリッジは、グローバルな Eコマース企業が 消費者の望む言語であらゆる消費者にリーチできるよう支援

優れた対応能力、高品質な成果物、費用対効果の高い取り組みにより
エンゲージメントを強化

多くのデジタル ショップに世界規模のプラットフォームを提供するような、巨大なグローバル eコマース企業の運営には、さまざまな課題があります。このような企業の経営陣は、より多くのデジタル ショップのオーナーに自社の魅力をアピールし、より多くの顧客を獲得したいと考えています。ライオンブリッジでは、このような eコマース企業のお客様からその目標を達成するための支援を求められました。この企業は次のようなことを目指しています。

- 自社のプラットフォームで営業している販売者に、プラットフォーム全体で正確で均質な複数市場向けの製品説明を通じて、対等な立場を提供する。
- 消費者の言語にかかわらず、適切なメッセージを適切な方法で提示することで、消費者の言語に関するニーズを満たす。

ライオンブリッジでは、各販売者のページを翻訳し、30 を超える国や地域のサイトにローカライズすることで両方のニーズに対応し、今後もそのように対応していく予定です。これには以下を対象とした作業が含まれます。

- 製品のタイトル
- 製品の説明
- レビュー評価

ライオンブリッジでは、ランディング ページのローカライズを含む、Web サイト アーキテクチャ サービスも提供しています。翻訳サービスでは、翻訳者がソース言語 (翻訳元の言語) を別の言語に変換するサービスを提供しますが、ローカリゼーションは翻訳よりもさらに高度なサービスで、市場の文化的嗜好に合うようにコンテンツを適応させます。ライオンブリッジでは、この 2 つの方法を用いて、対象市場の消費者の心を掴むコンテンツを制作しています。

「これらのデジタル ショップのオーナーは単なる閲覧者を顧客にコンバージョンするチャンスがありますが、効果的にその閲覧者に情報を伝えることができなければ、永遠にそのチャンスを失ってしまいます。ライオンブリッジは、消費者に適切なコンテンツを届けることにおいて、多くの eコマース企業のお客様から信頼をお寄せいただいています」と、顧客対応を担当するライオンブリッジ幹部は述べています。「当社は多くの eコマース企業様から信頼されるベンダーです」

ライオンブリッジは、成功を収めた 8 年間にわたるパートナーシップを通じてこの eコマース企業のお客様の信頼を獲得してきました。当初、この eコマース企業からは B2B 事業に関連する翻訳作業のみをご依頼いただいていた。ライオンブリッジが継続的に厳しい要求に適切に対処してきたことで、この企業はライオンブリッジの役割を拡大し、顧客と直接的にかかわるリテール コンテンツのローカリゼーション作業もご依頼いただけるようになりました。



強固なパートナーシップの要素

ライオンブリッジでは、パートナーシップの強さは、対応能力、品質、コストの3つの要素の絶妙なバランスによるものだと考えており、これらの要素を常に重視してサービスを提供しています。

1. 対応能力

対応能力（キャパシティ）とは、膨大な量の作業や、短納期、または高度な専門性や繊細な翻訳を必要とするプロジェクトを実行するために、リソースの規模を拡大する能力を指します。ライオンブリッジは、100万人を超える世界中の専門家のネットワークを活用することで、このようなニーズに柔軟に対応できます。当社では、優先度の高い緊急のプロジェクトにおいて50万ワードを3週間以内にローカライズすることで、このeコマース企業のお客様に当社の対応能力を証明しました。

2. 品質

効果的でない翻訳は、Webページのパフォーマンスや売上の低下につながります。消費者と製品を結び付け、製品に対する購買意欲を高める上で翻訳の品質はきわめて重要です。当社では、当社の専門家がネットワークを通じて、現地で話されている言語や現地での習慣を考慮して、重要になるキーワードやコンテンツを適切に翻訳することのできる、対象地域在住の翻訳者を活用することで、高品質な翻訳を提供しています。

当社では対象市場に関連性の高いコンテンツを制作することで、売上の増加に導くだけでなく、お客様の企業が現地から遠く離れたどこかにある巨大企業という、あまり好ましくないイメージを払拭する上でも役立ちます。当社が手掛けるコンテンツは対象地域の文化や慣習に考慮した内容となり、対象の地域や消費者層に適切なトーン（語調）で翻訳されるため、現地の競合が現地に受け入れられていくのと同様に、お客様の企業も現地のコミュニティに浸透していくことができます。

品質にはスピードも伴います。必要なときに提供できなければ、優れた翻訳であっても役には立ちません。デジタルマーケティングであれば、高ペースのリリースに対応しなければなりません。グローバルeコマースサイトで成功を収めるには、インドや日本などのさまざまな複数の市場で、製品やサービスを同時にリリース/発売できる力が不可欠となります。ライオンブリッジでは、このようなグローバルリリースを可能にするソリューションを多数ご用意しています。

3. コスト

自社のサービスに必要な以上のコストをかけようとする企業はありません。当社でも常にコスト削減の方法を模索しています。ライオンブリッジでは、翻訳メモリ（TM）の使用など、少しでもコストを削減する方法の導入をeコマース業界のお客様にご提案しています。TMとは過去の翻訳を収めたデータベースで、新しいコンテンツに対する作業負荷の軽減に役立ちます。

ライオンブリッジでは、eコマース企業向けに機械翻訳（MT）も活用しています。MTを使用することで費用対効果の高い方法で翻訳を提供できますが、これがすべてのコンテンツに適しているわけではありません。MTの使用方法を誤ると翻訳の品質が下がり、消費者離れやブランド価値の低下の原因となる可能性があります。

MTにおいても豊富な知識と実績を持つ当社では、MTの使用に適したコンテンツを選択し、品質を保証するため手法を取り入れた一連のプロセスを導入しています。たとえば、「機械翻訳ポストエディット（MTPE: Machine Translation Post-Editing）」を取り入れたプロセスでは、自動翻訳された結果をプロの翻訳者が確認して適宜編集を行います。このハイブリッドなアプローチにより、費用対効果の高い方法で完成度の高いコンテンツを実現することができます。

成果

ライオンブリッジは、このeコマース企業に対して、**30を超える言語で、年間7億5,000万ワードを超える翻訳およびローカライゼーションを行っており、1か月あたり通常5,000万ワードを処理しています。**

「対応能力、品質、コストは、ちょうど三脚椅子のそれぞれの脚を表しています。これらの脚の1本が短いと、すべてが壊れてしまいます。当社はこの3つの分野を安定させることに重点を置いています。当社のお客様は、必要とするものを、必要なときに、予測可能な価格で手に入れることができます」と、ライオンブリッジ幹部は語っています。「当社は、お客様が最高の結果を出せるように支援したいと考えており、お客様がその結果を達成するためにできることをすべて実行します」

「このお客様には、ライオンブリッジが重大なビジネス課題の克服を支援できるという理由から、その後も当社のサービスを引き続きご利用いただいています。当社とこの企業が提携する以前は、ローカライゼーション作業の遅延が原因で、製品をすべての市場で同時発売できませんでした。当社の迅速で効率的なローカライゼーションサービスによってこの問題が解決され、お客様はグローバルなリリースを実現できるようになり、売上を伸ばす機会がお客様にもたらされました」

ライオンブリッジ幹部

ドイツの大手高級ファッションリテールブランドのグローバルなオンライン展開をライオンブリッジがサポート

グローバルEコマースにおいて、効率的で高品質な製品説明(SKU)の翻訳が不可欠な理由とは...

世界をリードする、ある高級ファッション オンライン リテール ブランドの事例において、ライオンブリッジが4年前に初めてこのお客様のオンラインストアの商品説明(SKU)やカテゴリー ページを翻訳した際は、今よりも予想しやすいビジネス環境でした。しかし、2020年から新型コロナウイルス(COVID-19)の影響により、多くの高級ファッション リテール ブランドは現在もさまざまな課題に直面しています。

店舗の休業や旅行の自粛により、ここ数か月で高級ファッション業界の収益にも徐々にパンデミックの影響が出始めています。一方で、市場の変化により、高級ファッション リテール ブランドが勢いを取り戻して収益を上げるための新たな機会が開かれつつあります。市場調査会社 GlobalWebIndex によると、多くの高級ブランドはオンライン展開を拡大することでパンデミックに対応しており、パンデミック終息後も、オムニチャネルを使った販売手法が引き続き重要な戦略になるとのことです。ライオンブリッジでは高級ファッション リテール ブランドのお客様のグローバル展開を支援し、世界中の消費者にアプローチするために必要なサポートを提供しています。また、過去10年にわたり、世界を代表する先進的なファッションブランドのオンラインストアの多言語翻訳を多数手がけてきました。リテールを専門とする当社のチームは、

現地に合わせた魅力的なコンテンツをあらゆる言語で制作するための技術と知識を備えており、現地の顧客向けに優れたカスタマー エクスペリエンスを実現するためのサポートをすべて提供することができます。ドイツのある大手高級ファッション リテール ブランドのお客様との事例では、大量のコンテンツを短期間かつ高品質で翻訳することが求められました。

ライオンブリッジ、オペレーション部門グローバルプログラム ディレクターのコラム コノリーは次のように述べています。「ライオンブリッジには、これまで高級ファッション業界のさまざまなお客様に向けて、それぞれに最適な語調・トーンで翻訳を提供してきた実績があります。高級ファッション ブランド関連の翻訳には、通常の翻訳よりもはるかに細かい配慮と洗練性が求められます」

ライオンブリッジのアカウント チームのメンバーであるフランククビッキ(アカウント エグゼクティブ)、コラム コノリーとバーバラトンプソン(プロジェクト マネージャー)に、ドイツのこの高級ファッション リテール ブランドとのプロジェクトの詳細、そしてこの業界向けに優れたサービスを実現する方法を語っていただきました。ここからは、これらについて Q&A 形式でご紹介します。



このお客様の有機的成長を実現する戦略を支える上でライオンブリッジが行ったことは？

このお客様とのプロジェクトが始まって以降、婦人服と子供服を3つの市場へ、紳士服を7つの市場へと拡大するサポートを提供してきました。

また、商品説明 (SKU) やカテゴリ ページの翻訳とトランスクリエーションを通じてさらなる成長を支援しています。トランスクリエーションとは翻訳にさらに手を加えたもので、元の言語の意図を汲み取って、対象市場のオーディエンスの文化に適したメッセージを作り上げる作業です。

現在、ライオンブリッジでは1週間で最大1,000件の商品説明 (SKU) を、ラインに応じて、中国語、韓国語、中南米スペイン語、フランス語、イタリア語、ドイツ語、アラビア語へと翻訳しています。このお客様のカテゴリ ページの翻訳では、検索エンジンの最適化を行うために、過去に検索されたことのあるキーワードを訳文に取り入れています。

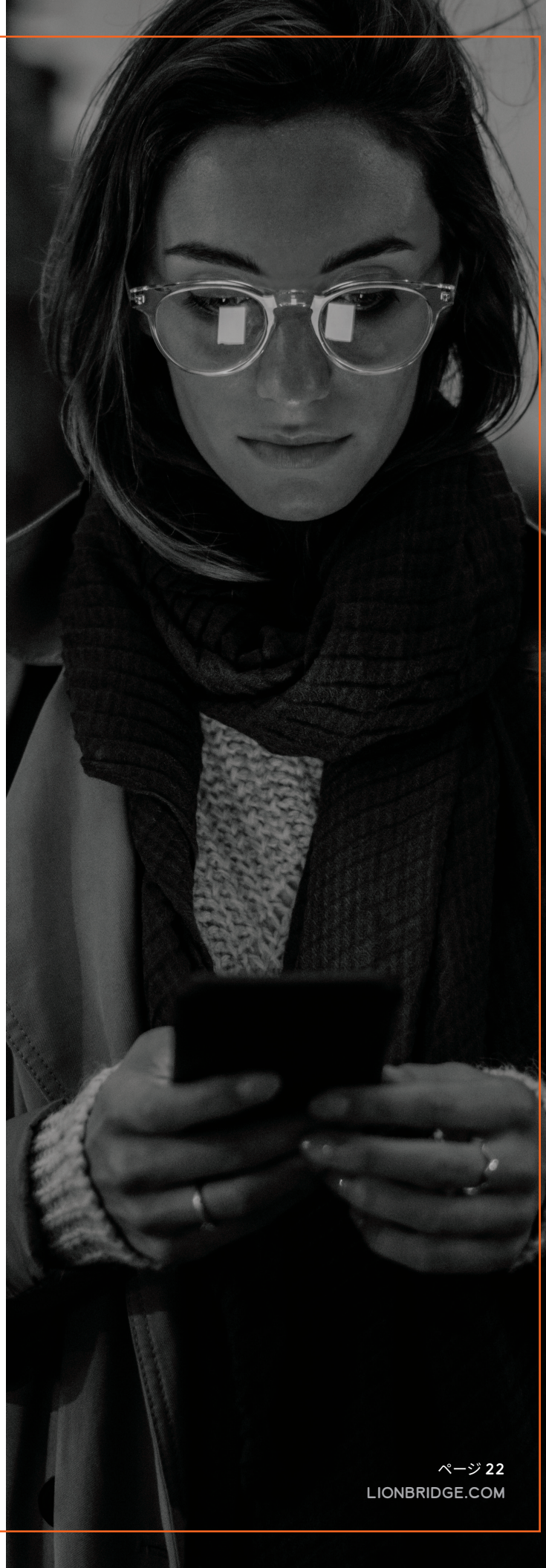
ライオンブリッジの取り組みにより、お客様とその顧客との間につながりが構築され、それによってお客様の成長が達成されています。



優れたカスタマー エクスペリエンスを実現する上でファッション リテール ブランドに必要なことは？

今回ご紹介しているドイツのお客様、そしてすべての高級ブランドにとって何よりも重要なのは品質です。こうした高級ブランドの店舗では格別のショッピング体験が味わえることが知られているため、顧客がオンラインストアにアクセスしたときにも同じ体験を再現する必要があります。

当社のお客様は単に衣服を販売しているだけではなく、そのブランドの魅力と世界観も販売しているのです。ライオンブリッジでは、ブランドとして表現したいこと、そして商品説明にふさわしい語調・トーンを把握する必要がありました。さらに、ブランドの高い基準を満たし、ブランドの顧客が求めている最高水準の体験、つまりエクスペリエンスを実現するには、緻密かつ魅力的な翻訳が求められます。ライオンブリッジの翻訳によって、このお客様は顧客との関係を強化して自社商品の販売につなげています。





このお客様の翻訳における最大の課題とその解決方法は？

時間の制約が最も大きな課題でした。商品を世界中の市場にいち早く投入できるかどうかで売上が変わってくるため、常に迅速な翻訳が必要になります。22 時間以内に、最大で 5,000 ワードを翻訳する必要がありますが、これは簡単なことではありません。また、翻訳が必要な商品説明の数も日によって異なるため、プロセスはさらに複雑になります。

ライオンブリッジでは、予想ボリュームに基づいて翻訳者を事前に押さえ、当社のテクノロジーを活用することでこのようなニーズに対応しています。



プロジェクトを成功させるために行ったことは？

ライオンブリッジでは、成功に向けて入念な準備を事前に行いました。このプロジェクトを始めるにあたり、問題点と要件を深く理解するためにお客様と丸 2 日間にわたって話し合いました。その後もお客様とは緊密な連携を続けました。お客様と協力して詳細な翻訳スタイルガイドと用語集を作成しました。また、お客様の期待に応えられるだけの高級ファッションの知識がある翻訳者を厳選しました。お客様のサイトに実際に表示される文章を翻訳する前には、何度もテストを実施しました。翻訳を始める時点で準備は万端でした。



テクノロジーをどのように活用しましたか？

スピードと効率性の向上にはテクノロジーが欠かせません。そこで、翻訳管理システム (TMS) 上に高度に自動化されたワークフローを作成しました。

この取り組みにおいて次のようなことを行いました。

- Universal File Connector (UFC) を開発してリテールブランドのシステムと連携
- ファイルが時間どおりに送信されなかった場合に、お客様にアラートを送る機能を UFC に追加
- 複数の翻訳者に作業を割り当てやすくするためのファイル分割機能を導入

時間がかかる手動の反復作業をなくすことで、翻訳処理量を増やすことに成功しています。



ライオンブリッジの実績がこのお客様にもたらした影響は？

ライオンブリッジの豊富な実績により、翻訳プロセスで起こり得る問題を予測して防止することができました。たとえば、サイズと色の問題について提示し、事前に対応策を用意していました。

サイズの表記は国や地域によって異なるため、翻訳も複雑になります。サイズ変換表を使い、対象市場で使われている正しいサイズ表記に翻訳できるプロセスを取り入れることでこの問題に対処しました。

色も地域によって微妙な差があるため、翻訳時には注意する必要があります。ライオンブリッジでは、お客様と作成した用語集に翻訳者がアクセスできるようにすることでこの問題に対処しました。



高級ファッション リテール ブランド向けのライオンブリッジのサービスとは？

ここまで、ドイツのファッション リテール ブランドの事例を取り上げて当社の見解をご紹介しましたが、当社ではほかにも世界中のさまざまな高級ブランドのお客様にサービスを提供しています。

ライオンブリッジでは、商品説明やカテゴリー ページを翻訳するだけでなく、メールやパンフレットなどのマーケティングキャンペーン資料の翻訳やトランスクリエーション、制作も手掛けています。



高級ファッション リテール ブランドが新型コロナウイルス (COVID-19) から得られる教訓とは？

店舗の休業により、オンライン販売が高級ファッション リテールブランドにとって唯一の収入源となりました。今回のパンデミックによって、合理化されたオンラインストアを持つことのメリットがより鮮明になり、その点では、世界中で効率的なオンライン販売を大規模に実施できる体制が整っていた高級ファッション リテールブランドは有利な立場にありました。しかし、デジタル化に向けた取り組みを始めたばかりのリテールブランドであっても、このメリットを今からでも十分に得ることができます。

ライオンブリッジでは、高級ファッション リテールブランドのお客様の販路を拡大し、地域や言語にかかわらず、目の肥えた潜在的顧客の心を掴むためのサービスを提供しています。

「ライオンブリッジには、これまで高級ファッション業界のさまざまなお客様に向けて、それぞれに最適な語調・トーンで翻訳を提供してきた実績があります。高級ファッションブランド関連の翻訳には、通常の翻訳よりもはるかに細かい配慮と洗練性が求められます」

コルム コノリー - ライオンブリッジ、オペレーション部門グローバルプログラムディレクター

5

エクスペリエンス 製品とブランドに関連したエクスペリエンス

お客様の製品を使いやすくすることで、お客様と顧客との関係を強化しましょう。そのためには、複数の市場に対応した、正確性の高い明確な製品関連資料を作成する必要があります。ライオンブリッジでは、長年培った専門知識と実績をもとに、このような作業についてもお客様をサポートいたします。

リッジでは、長年培った専門知識と実績をもとに、このような作業についてもお客様をサポートいたします。

アフターセールス

<p>カスタマー ジャーニーの段階</p>	<p>➤➤ お客様が製品とブランドを体験</p>
<p>必須事項</p>	<p>➤➤ 購入者に向けたサポートと商品に関するトレーニングに必要な、複数の市場に対応した製品関連資料の継続的な制作</p>
<p>ライオンブリッジ のサービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 製品関連資料やユーザー マニュアルの高質な翻訳/ローカリゼーションを提供 • 翻訳の一元管理化
<p>メリット</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 製品をいち早く市場に投入することで売上が向上 • 一貫性のあるブランド ボイスの実現 • 優れたブランド エクスペリエンスによる顧客ロイヤルティ

欧州市場への迅速な製品投入においてライオンブリッジが DOREL JUVENILE をサポート

ライオンブリッジの一元的な翻訳システムを通じてプロセスを効率化し、ブランドボイスの一貫性を確立

6 部門 | 11 言語 | 100 万ワード超の翻訳

効果的な翻訳で一般消費者にリーチする

子供のために製品を選ぶ際、保護者はさまざまなことを考慮します。中でも上位に挙がる基準が、安全性、利便性、有用性といった要素です。幼児向け製品の世界大手、Dorel Juvenile は、ブランド価値に対する自社の取り組みをヨーロッパの顧客に具体的な形で示そうと考えました。同時に、さらなる競争力が求められるグローバル市場で成功を収めるために、早急に新製品を発売する必要性も感じていました。2019 年、Dorel Juvenile は新製品の発売戦略の取り組みを強化して検討を重ねた結果、新製品の短期投入には翻訳を短期間で完成させることが大きな成功要因であることが明らかになったため、それを実現するためのパートナーとしてライオンブリッジをお選びいただきました。

課題

Dorel Juvenile では組織の集約化が進んでいなかったため、ヨーロッパ市場の各言語への翻訳は当該市場在住の複数の翻訳者に依存していました。効率とスピードは翻訳者によって異なるため、決まったスケジュール内で翻訳が納品されないことが多々ありました。同社は、ヨーロッパ市場全体でのプロセスの統一

と翻訳の短納期化を図るため、一社ですべてをまかなえる包括的な LSP (言語サービスプロバイダー) を求めていました。当然、品質も大きな採用基準の一つでした。同社では翻訳メモリ、用語集、スタイルガイドを採用していなかったため、各翻訳者はそれぞれ独自のルールで翻訳を行って納品しており、統一性のないブランドボイスとなっていました。そこで、同社は以下の課題に取り組むことにしました。

- 市場全体におけるブランドの一貫性の確立と維持
- 翻訳完了までに要する時間の短縮
- 複数のプラットフォームを使って顧客にリーチ

「当社が品質レビュー時に一貫して高評価を得たことで、Dorel Juvenile から契約初年度中に当初の 3 倍もの量の案件をご依頼いただきました」

パトリシア ハレット - ライオンブリッジ、プロジェクト マネージャー

お客様について

Dorel Juvenile は世界有数の子供向け製品メーカーであり、同社の製品は世界 100 か国以上で販売されています。才気闊達なグループ社員全体が「かけがえのない命を大切に」という共通のミッションを掲げて勤務しています。購入者レビューで最高レベルにランキングされる子供向け製品を世に送り出し、すべての家族が健やかな生活を送れるよう支援しています。耐久性、使い勝手のよさ、思いやりの心。Dorel Juvenile の製品が他と一線を画する要因はそこにあります。Maxi-Cosi や Tiny Love といった有名で影響力の高い全世界展開のブランドのほか、Cosco、Angel、Bébé Confort、Infanti、Safety 1st、Quinny などの地域別ブランドが人気を支えています。現在 25 개국で 5,000 名の社員が勤務する Dorel Juvenile は、グループ企業 Dorel Industries Inc. (TSX: DII.B, DII.A) の傘下にあります。

ソリューション

ローカリゼーションの専門家であること、市場のニーズを理解していること、効果的に製品を紹介する能力があることから、Dorel Juvenile に当社ライオンブリッジをパートナーとしてお選びいただきました。子供向けリテール製品メーカーである同社は、当社のお客様第一主義と導入しやすいソリューションも重要なメリットとして着目しました。当社はヨーロッパ市場を対象とした Dorel Juvenile の翻訳プロセスの一元化を図り、6 部門に対して 11 言語の翻訳とトランスクリエーション サービスを提供しました。トランスクリエーションとは、元の言語の意図を汲み取って、対象市場のオーディエンスの文化に適したメッセージを作り上げる作業です。当社が提供する総合的かつ多面的な各種サービスにより、Dorel Juvenile はさまざまなマーケティング資料を作成できたほか、多種多様な形で一般消費者にリーチすることができました。当社が提供したサービスは主に次のとおりです。

- ヨーロッパを対象とした 49 の Web サイトのコンテンツ翻訳
- 150 ページを超える Maxi-Cosi ラインのカタログを 11 言語に翻訳
- Amazon のオンラインショップ向け商品説明 (SKU) の翻訳
- ストアのオーナーや一般消費者を対象とした記事、カタログ、製品リーフレットなどのマーケティング資料の翻訳
- 広告キャンペーン作成を支援
- Facebook 投稿用のコピーや Instagram、Instagram ストーリーズなどのソーシャル メディア コンテンツの翻訳
- 製品紹介用の YouTube 動画の字幕制作
- 営業部門が使用する PowerPoint プレゼンテーションおよびモバイルトレーニング アプリ向け製品情報の翻訳

当社は、これらの翻訳プロジェクトでスタイル ガイド、用語集、翻訳メモリを作成して導入しました。スタイル ガイドとは、対象となる市場の顧客に向けて効果的に訴求できるよう、適切な言語的要素を記したガイドを指します。用語集とは主要な用語の翻訳をデータベース化したもので、元の言語とすべてのターゲット言語

(翻訳先の言語) の承認済み用語が含まれています。翻訳メモリは過去に翻訳された文書をデータベースに蓄積したもので、翻訳時に活用することで同じ文章の翻訳を再利用したり参照したりできます。これらのツールを組み合わせることで、翻訳のスピードと生産性が向上し、複数の市場でブランドの一貫性を維持できるようになりました。

結果

Dorel Juvenile は当社と提携することにより、各市場への自社製品の短期投入を実現し、売上の創出を円滑に進めることができました。当社との提携初年度、同社は 46 の新製品をスケジュールどおりに発売できました。また、当社が Dorel Juvenile のヨーロッパ市場における翻訳体制の一元化を成功させた結果、以下の成果が得られました。

- プロセスの合理化
- 品質向上
- 翻訳の納期短縮

現在まで当社は 100 万ワードを超える翻訳を完成させており、今後は Dorel Juvenile のコンテンツ管理テクノロジーとの統合に取り組み、翻訳プロセスのさらなる合理化を目指しています。

「初回に顔合わせを行い、一緒に仕事をしていくにつれ、ライオンブリッジが顧客第一主義の企業であることを実感しました。ライオンブリッジのサービスのおかげで、短期間でコンテンツの構想を練って公開できるようになり、最終的には当社の新製品発売に要する時間も短縮しました。競争著しい今日のビジネス環境で成功するにはこのようなワークフローが欠かせません」

マイケル マテイ氏 - Dorel Juvenile マーケティングコンテンツチームリーダー

当社は欧州市場で使われている以下の 11 の言語/方言の翻訳サービスを提供しました。

ベルギー・オランダ語 | ベルギー・フランス語 | フランス・フランス語 | ドイツ・ドイツ語 | イタリア・イタリア語 | オランダ・オランダ語
ポーランド・ポーランド語 | ポルトガル・ポルトガル語 | スペイン・スペイン語 | スウェーデン・スウェーデン語 | 英国・英語

6

サポート

購入後の顧客にそれぞれの母語でサポートを提供することには多くのメリットがあります。どの言語にかかわらず、顧客は母語で簡単に返品処理をしたり、製品に関連する質問に対する回答

を迅速に得たりできるようになります。当社は、購入後のカスタマーサポートを提供するための翻訳、チャットボット、電話通訳などのサービスを提供しています。

アフターセールス

<p>カスタマー ジャーニーの段階</p>	<p>➤ サポート</p>
<p>必須事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> • カスタマーサポート用資料の翻訳 • オンラインサポート向けのリアルタイム多言語チャットソリューション
<p>ライオンブリッジ のサービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> • フォーラム、FAQ、ナレッジベースの翻訳サービスを提供 • あらゆるコミュニケーションチャネルに対応するSaaSベースのリアルタイム翻訳プラットフォーム「GeoFluent」を通じて多言語チャットボット機能を展開 • 熟練した通訳者による電話を介したリアルタイム通訳サービスを350種類以上の言語の組み合わせで提供
<p>メリット</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ブランド価値を維持しつつ、リアルタイムのコミュニケーションを実現して顧客の期待を満たすことが可能 • ブランドロイヤルティの強化

「顧客は母語で買い物をしたいと考えますが、顧客のニーズはそれにとどまりません。販売後のカスタマーサポートも母語で利用できることを望んでいます。この見過ごされがちな領域のサービスを提供することを各ブランドの皆さまに強くお勧めします」

ピーター キグリー - ライオンブリッジ、営業担当バイスプレジデント

リアルタイム チャット ソリューションでカスタマー エクスペリエンスを向上

ライオンブリッジの電話通訳と GEOFLUENT ツールを 使用する 5 つの理由

高水準の優れたカスタマー エクスペリエンスが求められる今日において、その実現に大きく貢献できるパートナーを選定することが、各企業にとってますます重要になっています。ライオンブリッジでは、お客様の顧客が希望する言語で高品質なサービスを迅速に提供することを重視し、御社のニーズに応じてさまざまなサービスをご提供いたします。当社の特許技術によるバーチャル翻訳ツール「GeoFluent」なら、カスタマイズ可能なリアルタイムの言語サポートを安全かつコストパフォーマンスの高い方法でさまざまなコミュニケーション チャンネルに提供することで、カスタマーエクスペリエンスを向上します。

当社のウェビナーでは、ライオンブリッジの GeoFluent エキスパートであるアーノルド コー、ライアン アーウィンの 2 名が、現代の消費者動向を分析し、GeoFluent と電話通訳 (OPI) アドインの概要を紹介して、さらにこれらの製品の機能をデモを通じて解説しました。

当社のサービスをお勧めする 5 つの理由。

1. カスタマー サポート = カスタマー エクスペリエンス = ブランド
カスタマー サポートの品質は御社のカスタマー エクスペリエンスの質に直結し、ひいてはブランド ロイヤルティの強さにつなが

ります。カスタマー エクスペリエンスの重要性は未だかつてないほど高まっています。

顧客との関係を維持・強化するためには、将来を十分に見越したカスタマー ケア戦略を立て、それに従って行動することが必要不可欠です。

2. 顧客は便利なデジタル機能を求めており、企業による対応に期待を寄せている

チャットボット、AI 会話ツール、高度な音声案内などの強力なテクノロジー資産をカスタマー エクスペリエンスに導入する企業が増えています。デジタル化がますます進むこの世の中で、顧客はデジタル技術の進歩がもたらすさまざまなメリットを求めるようになりました。カスタマー エクスペリエンスの質を高めるには、テクノロジーを活用して次のような利便性や利益を提供することが大切です。

- モバイル対応のインターフェイス
- セルフサービス オプション
- 週 7 日、24 時間体制のカスタマー サポート
- パーソナライズされたエクスペリエンス: 対象の顧客、適切な情報、最適なタイミングでの対応

「当社は、信頼できるアドバイザーとなることでグローバル ブランドとの強固な関係を築いています。当社の目標は、単にサービスを販売することではなく、お客様の問題を解決することです」

ジェイミー ディクソン - ライオンブリッジ、リテールおよび e コマース担当 GLT エンタープライズ ディレクター

3. それでも求められる「人」による対応

テクノロジーはかつてなく高度に進化していますが、調査結果によれば、顧客が第一に望んでいるのは今もなお、生身の人間とのやり取りです。顧客の30%が「カスタマー サービスにおいて最も重要なのは、知識豊富で気さくな窓口担当者と話せること」と回答しています。

特に、以下のようなニーズを含んだサポート案件のやり取りでは、人による対応が非常に高く評価されます。

- 複雑な技術的問題やアカウントの問題に関するトラブルシューティング
- 金銭的な問題や、請求内容に関する異議申し立て
- 案件のエスカレーション

4. カスタマー サービスのパーソナリゼーションにおける最重要事項は「言語」

今日では多くの顧客がパーソナリゼーションを求めています。とりわけ、顧客の希望する言語でやり取りすることは、パーソナリゼーションにおいて最も重要なポイントです。第一印象は使用する言語によって決まるとさえ言えるでしょう。ところが、実際にはパーソナリゼーションにおける言語的な要素はあまり重要視されておらず、世界中の顧客の72%が英語以外での対応を希望しているにもかかわらず、今でも大半のカスタマー サポートが英語で行われています。顧客の希望に実情が追い付いていないのです。

これを解消できれば御社のカスタマー サービスは際立つ存在となり、コミュニケーションが円滑になるだけでなくカスタマー エクスペリエンス、つまり顧客の満足度も向上します。

5. GeoFluent と電話通訳アドインの効果

GeoFluent は、顧客が希望する言語で顧客に安全、かつ迅速にリーチするためのバーチャル翻訳ツールです。

GeoFluent の主な特長

- 御社ブランドと顧客基盤に合わせて言語処理エンジンをカスタマイズ可能
- すでにお使いのツールや戦略に容易に統合でき、御社と顧客のどちらにもシームレスな形で翻訳機能を提供可能
- 電話通訳アドインを介して、熟練した通訳者によるリアルタイム通訳サービスを350種類以上の言語の組み合わせで提供可能

顧客は常にベストを求めています。顧客の期待に応え、カスタマー エクスペリエンスを高めるには、ライオンブリッジとの連携が最も効果的で迅速な手段です。[こちらのウェビナー](#)では、御社のカスタマー サポートのレベル向上に役立つツールの特長をご紹介します。



ライオンブリッジが選ばれる理由

世界中の主要なブランド各社にライオンブリッジをお選びいただいているのは、当社のリテール業界における豊富な実績が評価されているためです。

当社は、翻訳・ローカリゼーションサービスを通じてブランドとその顧客の両方のニーズを満たすことで、多くのお客様から信頼を得ています。

翻訳とローカリゼーションについてはぜひ当社にご相談ください。大規模かつ技術的に複雑なリテール向けの多言語ソリューションの導入をお手伝いし、世界市場における御社の競争力強化に向けてご支援いたします。

お客様に適したソリューションについては、
lionbridge.com/get-in-touch よりお問い合わせください。

ライオンブリッジについて

ライオンブリッジはさまざまなお客様のために架け橋を築き、障壁を打ち破ってあらゆる課題を解決に導きます。25年にわたり、350を超える言語で翻訳とローカライゼーションのソリューションを提供し、お客様の企業が世界中の顧客とつながるための支援をしてきました。当社独自のワールドクラスのプラットフォームを通じて、世界各地で活躍する多数の専門家のネットワークを活用し、さまざまなブランド・企業と提携して文化的に豊かなエクスペリエンスを生み出しています。言語のプロフェッショナルとして、ライオンブリッジは優秀な人材と洗練されたマシン インテリジェンスの能力を活用し、お客様の顧客の心に響くメッセージをお届けします。米国マサチューセッツ州ウォルサムに本社を置くライオンブリッジは、世界 26 か国にソリューションセンターを設けています。

詳しくはこちら

[LIONBRIDGE.COM](https://lionbridge.com)

LIONBRIDGE

© 2021 Lionbridge. All Rights Reserved.