

LIONBRIDGE



ライオンブリッジの自動車関連 ローカリゼーションサービス

ライオンブリッジの最先端ソリューションを通じて
カスタマー ジャーニーのあらゆる段階で包括的なサー
ビスを提供

ライオンブリッジの自動車関連 ローカリゼーションサービス

自動車メーカーのお客様が言語サービス プロバイダー (LSP) と連携する主なメリットとして、戦略的パートナーシップを通じてあらゆる市場で個人の好みに合った購入体験を生み出すことができる点が挙げられます。

コンテンツの制作からトランスクリエーションやマルチチャネル配信まで、コンテンツ制作プロセス全体を包括的にサポートできる LSP と提携しましょう。優れた言語サービスは当然ながら、eラーニングやエンジニアリング、自動車産業についても経験が豊富な LSP を見つけることが重要です。現行の LSP が現在のニーズだけでなく将来のニーズにも対応できるかどうかを見極める必要があります。

自動車産業を動かすものはもはや機械部品やコンポーネントだけではありません。現在の自動車は、ハードウェアとソフトウェアを駆使して未来のモビリティを形作る複雑なデジタル製品と言えます。自動車会社はあらゆるチャネルでコンテンツを管理し、車両のインテリアだけでなくエクステリアについても優れた体験を提供し、顧客の要望に応える必要があります。こうした自動車会社のニーズを支援できるのが当社ライオンブリッジです。

カスタマー ジャーニーの主要段階で当社が提供できる各種サービスをご覧になり、そのメリットをご確認ください。自動車産業における当社の実績は、さまざまな言語と市場に対応するという、世界有数の自動車ブランドからの要望に 25 年にわたって対応してきた経験により培われたものです。

プリセールス

今日では、自動車の購入を考える顧客は巷に溢れるさまざまな情報を参考にします。購入に至るまでのカスタマージャーニーは、実際にショールームに足を踏み入れる前から始まっているのです。

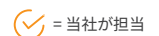
Think with Google の調査によると、実に 92% の購入者が自動車の購入前に製品をオンラインで検索しているとの結果が示されています。消費者は複数のチャンネルを比較し、パーソナライズされた車の購入体験を求め、製品の評価に動画を用いる比率が高まっています。オンライン販売が軌道に乗った今、車の購入者が販売代理店にわざわざ足を運ぶことが減るところかその習慣すらなくなると予測できます。さらに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大によってこのトレンドは加速傾向にあります。

売り上げを高めるに何ができるでしょうか。まず最初に、御社のブランドがオンライン上で簡単に見つかるのかどうかを確認することから始めましょう。先端技術を導入し、一般消費者がわが家にいながらにして試乗できる環境を作ると同時に、御社の営業スタッフに質の高いトレーニングを実施しましょう。

難しそうに思えるかもしれませんが、しっかりとした経験豊富なパートナーさえいれば実現は難しくはありません。当社ライオンブリッジでは、お客様がこうした目標をすべて達成できるよう、必要なサポートを必要なときに提供できる体制を整えています。

カスタマージャーニーの段階	必須事項	ライオンブリッジのサービス	メリット
調査: 顧客が一般的なオンライン検索を行う	<ul style="list-style-type: none"> 多言語で的確なメッセージを発信し、消費者の感情的な共感を得る オンラインで見つかりやすくする 	<ul style="list-style-type: none"> 優れたコンテンツをゼロから制作 マーケティングコンテンツの翻訳とトランスクリプション マルチメディア オンライン広告の作成 ソーシャルメディアや YouTube 動画コンテンツの制作 サーチエンジン最適化 (SEO) サービスの提供 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客および市場固有のニーズに対応できる 消費者が希望する言語とプラットフォームでつながる SEO 効果を最大化 売上向上
調査の継続: 顧客が購入候補を絞り込み、それぞれについて詳しく調べる	<ul style="list-style-type: none"> 消費者の疑問にリアルタイムで、あらゆる言語で適切に回答するソリューションを提供する オンラインコンテンツの機能を拡張し、試乗体験をデジタルで再現可能にする 	<ul style="list-style-type: none"> あらゆるコミュニケーションチャンネルに対応する 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する* アニメーターや、マルチメディア、言語、当該分野の専門家が一つのチームとなり、業界トップクラスのツールを活用して VR/デジタル試乗空間を構築する 	<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 最先端技術に対する顧客の期待を満たすことが可能 洗練された革新的なイメージ
ショールームへの来店	<ul style="list-style-type: none"> 製品知識が豊富で用意周到な営業担当者 	<ul style="list-style-type: none"> あらゆる言語に対応したインタラクティブ学習モジュール (オンライン/モバイル対応)、アニメーション、ゲーム、動画を採用したトップクラスの営業トレーニングを提供 	<ul style="list-style-type: none"> 十分な研修を受けた営業担当者 売上向上
ショールーム来店後	<ul style="list-style-type: none"> 従来型のマーケティング資料をあらゆる言語で提供する 	<ul style="list-style-type: none"> 自動車の知識が豊富な翻訳者を起用し、製品カタログや掲示物、リーフレットの制作、翻訳、トランスクリプションを行う 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の心を掴み、販売促進につながるコンテンツ 機械翻訳を適宜導入することによるコスト削減

*アフター サービスでの保守関連の質問対応時など、GeoFluent はカスタマージャーニー全体で活用できます。



「グローバル企業として、当社はお客様やお客様の顧客の地理的環境を意識して行動しています。製品の市場を知り、その市場の顧客を理解しているからこそ、この要素は重要なのです」

ライオンブリッジ欧州グローバル エンジニアリング サービス ディレクター、フィル ケネディ


アフターセールス

これまでの自動車は A 地点から B 地点まで到達さえすれば十分でしたが、それは過去の話です。自動車は今、まさに走るコンピューターと見なされています。自動車の内部システムのインテリジェンスをさらに高め、ドライバーの母語でドライバーとコミュニケーションを図れるようにすることが求められています。自動車のオーナーは、ここまでパーソナライズされた体験を当然のものとして認識してい

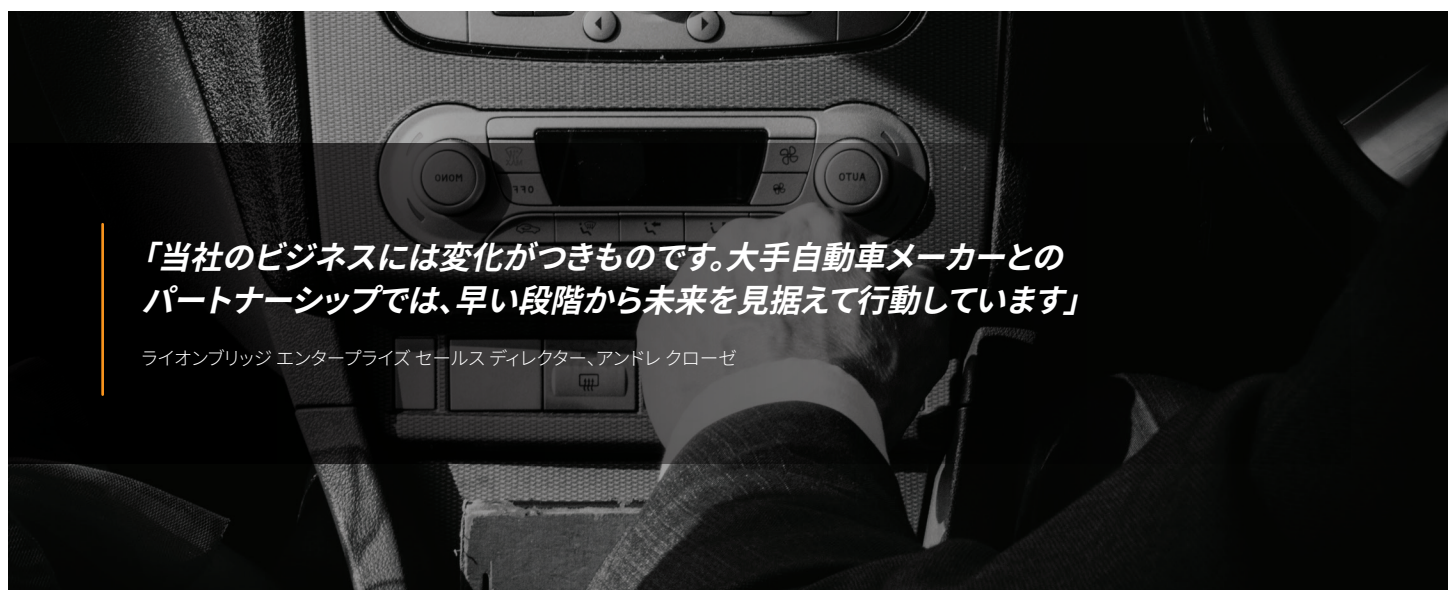
ます。そのような高い期待に応えることができるメーカーは高い顧客満足度を獲得し、カスタマー ロイヤリティも醸成されます。当社の大規模なグローバル ネットワークに所属する優秀な言語専門家を活用すれば、ドライバーのあらゆる母語に対応できる車を世に送り出すことができます。

 カスタマー ジャーニーの段階	 必須事項	 ライオンブリッジのサービス	 メリット
オーナー対応: 消費者の権利と安全性に関する問題	<ul style="list-style-type: none"> 製品保証やリコールの通知 	<ul style="list-style-type: none"> コンテンツ制作、質の高い正確な翻訳の提供 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者関連規制の遵守 顧客ロイヤリティ
オーナー対応: アフターマーケット製品やアクセサリの購入	<ul style="list-style-type: none"> 消費者向けカタログ 技術作業向け組立指示書 	<ul style="list-style-type: none"> カタログ、文書、組立指示書の翻訳、ローカリゼーション、コンテンツ制作 マルチメディア対応のカタログや仕様書のグラフィック制作 	<ul style="list-style-type: none"> 売上向上 組立工程が容易になるため効率アップ
オーナー対応: 車に慣れるための対応	<ul style="list-style-type: none"> ドライバー情報、紙版とデジタル版のユーザー マニュアル 購入者向け操作説明動画 	<ul style="list-style-type: none"> ユーザー マニュアルの制作と翻訳 (テクニカル ライティング、2D/3D のグラフィック制作を含む) ライオンブリッジの技術コンテンツ サービスによる技術サポート 操作説明動画を多言語で制作、または既存の動画を翻訳 	<ul style="list-style-type: none"> 情報が理解しやすく、顧客満足度が上昇

表は 5 ページに続きます

 = 当社が担当


カスタマー ジャーニーの段階	必須事項	ライオンブリッジのサービス	メリット
オーナー対応: 顧客サービス、カーディーラーとの対応	顧客サービスサポートセンターによるパーソナライズされた顧客体験	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の母語を話す通訳者による電話通訳 (OPI) サービスをお客様のコールセンターに提供 リアルタイム テキスト翻訳 サービスを提供 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度の向上 ブランドロイヤルティ 各言語に対応するための社内スタッフが不要になることによるコスト削減
オーナー対応: メンテナンスと保守	十分な訓練を積んだ機械工と技術者	<ul style="list-style-type: none"> Web ベースの研修体制の確立 (マルチメディアによるインタラクティブ研修、没入型研修の実践) と、機械工や技術者向け診断ツールの開発* あらゆる言語で技術公表やトレーニングマニュアルを制作するテクニカルライティングサービスの提供 修理に要する時間を把握する労働時間調査を実施しながら、従来型の労働時間調査から「バーチャル」調査への移行も実現 修理やリコールに必要な最新のパーツリストの制作や翻訳 	<ul style="list-style-type: none"> 技術者の学習定着率を高め、知識・技術の習得を迅速化 正確な保守料金を算定し、技術者のパフォーマンスを適切に評価できる バーチャル労働時間調査の導入により以下のようなコストを削減する <ul style="list-style-type: none"> 試作車製作の需要削減 ワークショップで確保すべきスペースの削減 製品の市場投入に要する時間の短縮
オーナー対応: 廃車を希望するドライバー	廃車手続書類の作成	<ul style="list-style-type: none"> 車のパーツを適切に取り外し、廃棄する手順を記したマニュアルの制作、翻訳、ローカリゼーション 	<ul style="list-style-type: none"> 欧州 ELV 指令など、規制当局の要件を遵守 企業のプラスイメージを促す、責任ある廃棄物処理対応 自動車から危険物質を安全に廃棄する技術



「当社のビジネスには変化がつきものです。大手自動車メーカーとのパートナーシップでは、早い段階から未来を見据えて行動しています」





ライオンブリッジ エンタープライズ セールス ディレクター、アンドレクローゼ

*技術者向けトレーニングは、プレセールスとアフター セールスの両段階にわたって継続します。


 = 当社が担当

自動車産業の未来

絶えず進化を続ける自動車産業のお客様には、先端技術と先を見越した視点の両方を持ち合わせたパートナーが必要です。新興トレンドの最前線に立ち、大手メーカーのお客様にさまざまな最先端ソリューションを提供しているライオンブリッジが、お客様の戦略的パートナーとしてさまざまな課題を克服するお手伝いをいたします。

 カスタマー ジャーニー の段階	 必須事項	 ライオンブリッジのサービス	 メリット
将来的ニーズ: 環境に配慮した車に対する消費者の期待の高まり	電気自動車とハイブリットカー技術への対応	<ul style="list-style-type: none"> 業界の大幅な変革に伴って生じる技術面、営業面、保守面の需要の変化に対応する新たなコンテンツを制作 過去に例を見ない斬新な提案に対応 	<ul style="list-style-type: none"> 市場の新規参入者として製品を投入し、消費者に認められる
将来的ニーズ: 車の操作性のさらなる向上を期待する消費者の声	走行距離のトラッキング、タンク内のガソリン量チェック、ドアのロック確認などの機能を搭載し、車の操作性をさらに高める高機能モバイルアプリ	<ul style="list-style-type: none"> 現行の環境に対応し、AR技術を取り入れて機能向上を図るコンテンツの組み合わせを提供 	<ul style="list-style-type: none"> コスト削減 顧客満足度の向上 ロイヤルティの獲得
モビリティ対応ソリューション: コネクテッドカーに対する消費者の期待の高まり	Bluetooth®などのデバイスやその他アプリとの接続性	<ul style="list-style-type: none"> 1日当たり数千件規模のコンテンツをローカライズして管理できるサービスの提供 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度の向上 ロイヤルティの獲得
E-モビリティ: 1台の車を所有するのではなく、必要に合わせて複数の車から選んで乗りたいという消費者の需要の変化	それぞれ別の言語を母語とする複数のドライバーに対応できるシステム	どの言語にも対応できるコンテンツの制作、翻訳、トランスクリプションを提供	<ul style="list-style-type: none"> 変化が著しい市場のニーズへの対応 顧客満足度の向上



 = 当社が担当

「膨大な言語資産をフル活用する優れた経験と力量を持つ当社 IT スタッフの尽力により、ドライバーの意志が伝わり、それに対応できる車を世に送り出すことができました。自動車購入者の顧客満足度を高める上で欠かせない機能です。言語はこの一端を担うツールなのです」

ライオンブリッジ エンタープライズ セールズ ディレクター、アンドレ クローゼ

ライオンブリッジが選ばれる理由

ライオンブリッジは、世界屈指の自動車メーカーやアフターマーケットベンダーとの提携で培った25年の実績を活かし、自動車産業のさまざまなお客様に高品質のサービスを提供しています。業界の有力企業であっても、新しい車種を市場に送り出そうとする新興メーカーであっても、当社は自動車のライフサイクル全体を網羅する各種サービスを提供し、製品を効率良く短期間で市場に投入するだけでなく、管理費の削減も実現すべくあらゆるサポートを提供いたします。

競合他社と比べたライオンブリッジの優位性:

- 広範なサービス
- 高い品質、優れた拡張性と柔軟性
- 自動車業界での専門性の高い翻訳、コンテンツ制作、エンジニアリング実績
- 世界的な規模
- 費用対効果が高く、翻訳サービスの価値を高める機械翻訳体制
- ユーザーフレンドリーなカスタマーポータルや、多くのコンテンツ管理システムとの統合が可能な先進技術



詳しくは、lionbridge.comをご覧ください。



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

LIONBRIDGE

© 2021 Lionbridge. All Rights Reserved.

