



## 新型コロナウイルス (COVID-19) 関連の コミュニケーションに向けた 24 時間対応の特急翻訳サービス

毎日 24 時間体制の翻訳サポート

バーチャル チーム

13 年来のパートナーシップ

特に今のような不確実な時代に、ライオンブリッジでは、お客様が発信する情報のすべてにおいて、どの言語でもお客様の価値観が正しく反映され、すべての関係者のニーズを満たし、当該の分野に適した方法で情報が伝達されるようにすることで、お客様の価値観を守ることをコミットメントとしています。特にこのような状況においては、一貫した透明性のあるコミュニケーションが重要であることは明らかです。2007 年より、Swisscom には、人命にかかわる情報に関する主要な関係者との多言語コミュニケーションにおいて、当社とパートナーシップを結んでいただいています。このパートナーシップと長年の信頼に基づき、新型コロナウイルス (COVID-19) が蔓延し始めた際には、関係者に向けた一貫性のある一連のコンテンツ制作と、クリエイティブな問題解決の提供をお客様からご依頼いただきました。当社では、Swisscom による重要な情報の発信を支援するために、毎日 24 時間体制の翻訳体制を短時間で整え、お客様のニーズを満たすサポートを提供しました。

### お客様について

スイスを代表する通信会社、Swisscom は同国の主要な IT 企業でもあり、首都ベルンに近いイッティゲンに本社を構えています。国外では、子会社の Fastweb がイタリアで通信サービスを提供。2020 年の従業員数は 19,300 名を超え、111 億スイスフランの売上高を達成しています。スイス連邦政府が 51% の株を保有し、スイスでも最も持続可能かつ革新的な企業に数えられています。



## 課題

2月18日、大規模な技術的誤作動により、Swisscom の緊急連絡先番号が全国的に利用できなくなりました。その後わずか7日後に、スイス国内で初めて新型コロナウイルスの感染事例が確認されました。

## 解決策

Swisscom はプレスリリース、メディア アラートや声明といった時間的制約のあるコンテンツを作成・配信するために、毎日24時間の危機管理体制を確立しました。当社は Swisscom のパートナーとして、このようなコンテンツを3つの言語に翻訳しました。

このとき、重要な要件が2つありました。一つは、品質を損なうことなくできる限り迅速に翻訳を提供することです。当社では3名のプロジェクト マネージャー、2名の言語品質マネージャー、そして15名のドイツ語、フランス語、イタリア語の翻訳者から成るチーム体制を整えました。これらの翻訳者は全員、重要かつ大量のコンテンツをローカライズするスキルを備えた通信分野のスペシャリストでした。もう一つの要件は、チーム全員がリモートで作業をすることでした。こうした状況下で、Swisscom が発信する人命にかかわる重要情報を、毎日24時間体制で4週間にわたって翻訳しました。

## 結果

当社とのパートナーシップが功を奏し、Swisscom の危機管理チームは同社のブランド ボイスを保ちながら、国内の厳しいセキュリティ要件を満たし、同社の顧客とそれぞれの母語でより迅速につながることができました。

ライオンブリッジは、毎日24時間体制で実績のあるプロセスを踏みながらも、従来の枠にとらわれない方法で翻訳を提供してくれました。ライオンブリッジチームは信じられないほど迅速かつ献身的で、また目標を達成することを常に念頭に置き、とても信頼できました。そのため、難しい局面の最中にある当社の顧客、コミュニケーション マネージャー、そしてパートナーの全員が、ライオンブリッジに対して全幅の信頼を寄せようになりました。ライオンブリッジには、お客様を中心に据えた当社ソリューションの迅速な展開と、COVID-19 関連の人命にかかわる重要なコミュニケーションの効率化において、当社のチームを献身的に支援していただきました。

Andrea Tröhler 氏、Swisscom 広報

詳しくはこちら

LIONBRIDGE.COM

