



開発者向け文書: 成功のためのレシピを作成

ライオンブリッジの専門知識を通じて銀行の開発者向け
エクスペリエンスを一新

欧州の銀行

API 文書

エンドツーエンドのサービス

優れた技術コンテンツとは、簡潔な表現とわかりやすい説明を組み合わせ、「製品とサービスに関する読み手の理解を助ける」という目標を達成するものを意味します。次にすべきことを明確に示した使いやすい文書は、開発者にとって開発者ポータルから得ることのできる最も重要な資料となります。

とはいえ、優れた技術コンテンツの制作は簡単ではありません。テクニカルライターには、対象の製品とサービスについての十分な理解はもちろん、それらをスムーズに使い始める方法を開発者に明快かつ簡潔に説明する能力が求められます。このバランスがなかなか難しいものです。読んだ開発者が納得して新しい方法でサービスにアクセスできるような質の高いコンテンツを制作するには、前述のスキルがすべて必要になります。明快なガイダンスが示されていないコンテンツや読み手の技術的な専門知識のレベルに合わないコンテンツでは、読み手のフラストレーションがたまり、エンゲージメントの低下につながります。これらの問題は、国境、文化、言語を超えたコミュニケーションを必要とする世界的な組織においてはさらに複雑になります。指示の誤訳は開発プロセスに大きな混乱をもたらし、多大な時間とコストを浪費するリスクにつながります。

国や地域を問わずに効果の高い技術文書を制作するには、技術コンテンツのスペシャリストであるパートナーと連携することが重要です。地域ごとのコミュニケーションの違いを十分に理解する上で欠かせない言語的専門知識を持ち、製品の技術的な内容を理解して、それを世界中の読み手に明快かつ効果的な言葉で伝える能力を兼ね備えたパートナーが理想的ですが、そのようなパートナーは実際には多くは存在しません。

コンテンツソリューションプロバイダーとして業界をリードする当社ライオンブリッジなら、コンテンツ制作と翻訳で数十年間培ってきた専門知識と実績と、各言語とさまざまな分野の専門家が所属する当社のグローバルネットワークを活用することで、あらゆる製品やサービスについて正確で意義のある文書を制作するためのチームをお客様専用に編成できます。これにより、お客様は自社チームの労力を戦略的優先度の高い本来の業務に割り当てることができます。

お客様について

本案件のお客様は、世界の金融機関の上位 30 位以内に入る欧州最大の銀行の一つです。同行の開発者ポータルは、リテールバンキング、コーポレートバンキング、および投資銀行の各部門の顧客向けに直感的なユーザーエクスペリエンスを提供する上で重要な役割を果たしています。



課題

このお客様は、世界的な金融機関として世界中の企業や個人に影響を及ぼす API を開発しています。世界各地に広がるお客様のチームが協力してこれらの API を開発していますが、開発者コミュニティから得られるフィードバックは芳しくなく、導入も進んでいませんでした。このため、お客様は API 文書の質と一貫性の向上、ユーザビリティの改善、コンテンツにアクセスする開発者のエクスペリエンス向上の必要性を認識していました。

お客様には、グローバルな組織全体で一貫した質の高い API 文書制作の支援をライオンブリッジにご依頼いただきました。お客様には他のローカリゼーション案件で当社を優先ベンダーとして認めていただいていたため、本案件のニーズを満たして課題を解決する上で、当社が十分な実績と俊敏性を備えていることを確信していただきました。

ソリューション

優れた技術コンテンツを制作するカギはコラボレーションです。これに従い、当社の社内コンサルタント チームはお客様と共にコンテンツの質と一貫性の向上に重点を置いた戦略を策定しました。計画の承認後は、お客様専任の当社技術文書制作チームがその経験を活かし、開発者ポータルにおける開発者向けのエクスペリエンスを高めるべく、お客様向けにカスタマイズした包括的な文書ライブラリを構築しました。

コンテンツの制作においては「わかりやすい言葉を使い、必要に応じてチュートリアルを含めつつ各プロセスを簡潔に文書化すること」に集中しながら、すべてのコンテンツで明快で一貫性のある用語を使用し、文書全体の統一感と一貫性を確立しました。これで管理だけでなく、将来のアップデートも容易になります。また、当社のテクニカルライティングの専門家が工程の各段階で関与し、ライフサイクル全体を通じたコンテンツの適切な管理をサポートしました。

API 文書のライフサイクルに対応

当社の文書スペシャリストが継続的な API 開発サイクルのあらゆる段階を支援いたします。



コンサルティング

API 開発関連のミーティングに参加し、各ファイルを確認して、変更すべき点や不十分な点を特定します



調和

API リファレンスの説明を編集して、表現の簡素化や用語の統一を行います



拡張

コミュニティを支援するために、チュートリアルや導入ガイドなどのコンテンツを制作します



公開

利用するコミュニティにとってコンテンツ構造が論理的で使いやすいことを確認します



結果

お客様が新しい技術コンテンツの成果を認識するまでに、それほどの時間は必要ありませんでした。公開直後に API を使用する開発者の理解が大きく向上し、テクノロジー スタック関連の製品やサービスの収益アップにつながりました。また、組織内の他部門からもより多くの技術文書を求める声が上がりました。

本案件を通じて、お客様には当社が専門性の高いスキル セットを必要とする付加価値の高いサービスを提供していることを認識していただきました。この案件を機に、当社は技術文書の面でもこのお客様の優先パートナーとなり、お客様の世界中の製品チームと連携して、幅広い API 製品、開発者ポータルローンチ、技術文書案件を支援しています。お客様には、すべての段階であらゆる課題にも解決策を見出す当社の専門知識や実績と、対応の早さにご満足いただいています。

相互信頼に基づく強力なパートナーシップを確立することで、お客様は技術文書の制作プロセスを一新し、結果として大きな成長を遂げることができました。現在は、コピーライティングや多言語 SEO といった他のコンテンツ サービスを活用した支援について協議しています。当社は、今後も当社の専門知識とコラボレーションを通じてお客様をサポートしてまいります。

