



お客様

Honda Motor Europe Ltd.は、自動車やオートバイなどの動力機器を製造する世界最大メーカーの1社である日本の多国籍企業の欧州子会社です。

業界:自動車製造・販売

設立:1948年

本社:東京都港区

事業展開:世界140か国

社員数:204,000人(2022年)

Honda Motor Europeは、18言語に対応したトレーニングとeラーニングのコンテンツを通じ、ディーラーネットワークに不可欠なサポートを提供しています。

自動車業界では、業界に従事するさまざまな人々が大きな変化に直面しています。ディーラーの経営トップから、接客チーム、販売管理部門、サービス担当部門まで、顧客対応の職務に就いているほぼすべての担当者が、自動車やトラック、オートバイなどの動力機器製品で使用されるテクノロジーが内燃エンジンから電力や水素燃料に移行するという、劇的な変革期の中で業務に取り組んでいます。

ソリューション

用語集管理

人の手による翻訳／機械翻訳のポストエディット

クライアントレビューの管理

eラーニングコースの再構築

吹き替えと字幕

デスクトップパブリッシング

言語・機能テスト

今日の定期車両メンテナンスは、代替エネルギー車両への移行に伴って進化し、オイル交換やスパークプラグ交換などの作業が過去のものになりつつあります。車両の変化に伴い、技術者、サービス担当者、販売担当者の役割も変化します。これらの人々には、モデルレンジや対象市場の変化、そしてもちろん、テクノロジーの進歩にも対応するために、継続的に包括的なトレーニングが提供されています。

Honda Motor Europeのチームは、このような過渡期の変化に正面から取り組み、対応しています。Hondaは、フランチャイズディーラーネットワーク全体の3万人以上のスタッフに対し、オンライントレーニングを最大18言語で提供することで、現在と未来の両方のテクノロジーに対応する広範なチームを欧州全域で準備しています。

Honda Motor Europeの多言語のブレンド型学習スタイル

HondaのHead of European Trainingを務めるOliver Gassner氏は、チームと共に欧州全体のトレーニングを管理しています。チームは共同で、Honda AcademyやHonda Instituteなどのスペシャリストのトレーニングセンターに加え、デジタル配信の豊富な多言語eラーニングコンテンツなど、トレーニングと学習を一元管理する場を提供し、サポートしています。

ブレンド型アプローチが採用されたのは、学習を促進するためです。多くの場合、eラーニングコースで基礎知識を習得した後、実践的なトレーニングで知識を補足および強化します。このカリキュラムでは、Honda製品の修理に必要な技術トレーニング、主要製品の機能とセールスポイントに関する販売トレーニング、Hondaブランドと接触する顧客に常に素晴らしい体験を提供できるようにするカスタマーエンゲージメントトレーニングなど、幅広いトピックを取り上げます。その際に使用するガイドラインやプレゼンテーションなどの教材を含むすべてのコースコンテンツは、双方向言語を含む最大18言語に翻訳されています。

Hondaは、市場競争力の維持に重要なのは十分なトレーニングを受けた社員であり、トレーニングへの投資は組織の将来への投資であると強く確信しています。技術者たちは定期的に開催される競技会に参加し、各国の優勝者はドイツのHonda Academyで行われる欧州地域の決勝に出場します。ここでトップに上り詰めた技術者は、名誉ある世界大会に出場するため、日本に向かいます。ここでは、Hondaの要となる開発センターを訪問し、Hondaの社長と会い、世界中の同僚と親交を深めます。



一元管理された翻訳を各地域の意見によって改善

当初、Hondaの欧州チーム向けeラーニングコンテンツの翻訳は、地域ごとに管理されていました。ローカライズ対象の教材が国ごとに決められ、現地のパートナーと連携してコンテンツが翻訳されていました。このシステムでは、文化的ニュアンスを反映した翻訳を提供できましたが、拡張性に欠け、ブランディングや用語の不統一がありました。

2015年に、ローカリゼーション業務を一元化することが決定されました。これまでプロセス全体を管理していた現地チームは、翻訳のレビューに重点を置くようになりました。翻訳に対する期待は高く（現在も）、特に、すべての国と言語において高品質の言語標準を維持することが求められていました。注目すべき点として、技術資料やドキュメントの翻訳に関して、エンジニアや技術者はなかなか満足しないというのは有名です。

そしてもちろん、Hondaは、使用されている言語に関係なく、あらゆる国で優れた顧客体験を提供しようと全力で取り組んでいます。

翻訳メモリ(TM)などのテクノロジーや国内パートナーによる定期的な用語チェックなどのプロセスの活用は、この一元的なアプローチの独特の側面であると同時に、根本的な側面でもあります。現地チームからのフィードバックによりTM内の用語が強化され、正確性、一貫性、文化的エンリッチメントを実現できるのです。

「当社は非常に期待しています。RWSとの連携を評価している理由は、当社が必要としている柔軟性、能力、品質を備えている点にあります。RWSのチームは、改善に対して非常に積極的で、サービスを次々と提供してくれます」

Oliver Gassner氏
Head of European Training
Honda Motor Europe



現在、そして将来の信頼できるパートナー

Hondaには非常に厳格な品質基準があるため、ビジネスパートナーとの関係を定期的に評価し、ニーズが満たされていることを確認しています。

Oliver氏は次のように語ります。「当社は非常に期待しています。RWSとの連携を評価している理由は、当社が必要としている柔軟性、能力、品質を備えている点にあります。RWSのチームは、改善に対して非常に積極的で、サービスを次々と提供してくれます」

この1つの例は、需要のピークとオフピークに合わせてサービスの拡張性を最適に管理する方法を検討したときに生じたプロセスの改善で見ることができます。RWSは、このような変化、たとえば、比較的短い間隔で複数の新しい自動車モデルが発売されたときなどに対応できる能力を備えています。

通常のプロセスの一環として発生するハンドオフの流れを調査しているとき、改善の余地があると明らかになりました。具体的に言うと、翻訳したコースコンテンツは手直しし、元のeラーニングコース形式に統合する必要があります。このプロセスを「再構築」といいます。この「再構築」の作業はもともとサードパーティがサポートし、RWSはバックアッププロバイダの役割を担っていました。ところが、調査の結果、他の当事者へのデータ転送に時間がかかり、プロセスと品質管理の点から理想的でないことがわかりました。

「RWSは、コースの再構築を非常にスムーズにサポートしてくれました」とOliver氏。「RWSがこのステップを引き継いだところ、プロセスにぴったりと収まったのです。単なるバックアップソリューションではもったいないと感じました。今では、以前よりも高速で効率の良いプロセスになっています」



対応が速く、信頼できる：RWSチームがもたらす変化

Hondaを担当しているRWSチームも、Oliver氏にとっては大きな差別化要因です。採用された共同アプローチが常に非常にオープンで生産的であることを高く評価しています。

Oliver氏は次のように述べています。「ソリューションが必要なときは、RWSに尋ねれば、フィードバックやアイデアが必ず返ってきます。それが当社にとって非常に有益なものばかりなのです。信頼できるパートナーに出会えたこと、そのパートナーが、今は当社に必要なくても将来的に必要なかもしれない機能を備えていることにとても満足しています」

Oliver氏が特に評価しているのが、Hondaの支社と翻訳の変更について話し合う際のRWSのアカウントマネージャーによるサポートです。用語集に対する機密性の高い変更を扱う可能性がある場合、RWSのアカウントマネージャーが話し合いの基本的な方向性を定めます。Oliver氏はこの点を常に協力的で、効率が良く、信頼できると感じています。高度なコミュニケーションと協力関係が維持されているのは、アカウントマネージャーの貢献が大きく影響しているからだと言います。

また、RWSの信頼性と反応の速さも、Oliver氏とそのチームが非常に高く評価している点です。以前、重要な競技会の前夜、Oliver氏のチームが原文の SCRIPT に回答のミスを見つけたことがありました。直ちに変更する必要があるため、チームはRWSに連絡しました。RWSは一晩で正しい回答を14言語に翻訳し、SCRIPTを更新しました。

問題が発生した場合、その解決速度が大きな違いをもたらします。

「当社は常に高品質を求めつつ、いつも時間が足りないのですから、付き合いやすいパートナーと言えないことは十分に承知しています」とOliver氏。「トラブルが発生しても、パートナーがいるという安心感が大きな違いを生みます。RWSのチームは、当社をサポートするためにいつも寄り添ってくれます。失望したことは一度もありません」



「大きく異なるのは、RWSがサポートできる範囲です。翻訳だけでなく、それ以上のことができます。私は、言語に直接関係ないことでも、RWSにサポートできるか問い合わせる価値はあったと常に言っています」

Oliver Gassner氏

Honda Motor Europe、Head of European Training

新世代の車両へ向けた準備

自動車業界が電気や水素燃料の自動車に急速に移行する中、Hondaは、この変革を推進する新しいテクノロジーの採用を先駆けて進めています。新しいプロセスやさまざまなメンテナンスのニーズに応えるには、新しい用語集をトレーニングコンテンツに統合する必要があります。つまり、トレーニングコンテンツをHondaのグローバル市場向けに翻訳する必要があります。Oliver氏はトレーニングの需要が続くと予想しています。

Oliver氏は次のように述べています。「業界全体が変化し、変革が進んでいます。とても楽しみです。テクノロジーの変化に伴って、自動車やバイク、芝刈機の用語も変更せざるを得なくなります。Hondaでは、こういった機器をすべて製造しています。電気製品のサービスに必要なスキルは、従来の燃焼エンジン製品に必要なスキルとは異なります。そのため、多くの新しいトレーニングコンテンツを翻訳する必要があります」

HondaとRWSの間のパートナーシップは、時間の経過とともにますます強くなっています。Oliver氏は、このチームワークは今後も高まっていくのみに見えています。

「これまでの共同作業を考えても、パートナーシップを終了すべき理由はどこにもありません。今までのように今後も協力関係を継続し、共に向上していくことを楽しみにしています」





言語サービスのメリット

- 厳格な顧客の期待を満たす、または超える高品質な翻訳
- 連携し、柔軟に行動する、積極的かつ対応の速いチーム
- Hondaの専門知識と言語的ニーズを完全に理解
- 需要の変動に対応する拡張性
- 各地域と中央部の両方のローカライゼーションチームと効果的に連携する能力
- 新しくカスタマイズされたソリューションを開発するための専門知識

Hondaにとっての主なメリット

市場投入期間の短縮

- eラーニングコースやコンテンツを迅速にローカライズ
- 厳しい納期に対応可能

適応性

- Hondaの規模に対応できる複数のサービス

品質、確実性、信頼性

- 高い品質基準を満たし、上回る
- 品質と一貫性を支える翻訳メモリや用語集管理
- RWSとHondaのチーム間の強力なコミュニケーション

プロセスとコスト効率を継続的に重視

- 常に積極的な連携アプローチ

RWSのLanguage Servicesチームが顧客のビジネス目標の達成をどのように支援しているのかご説明します

rws.com/jp/customers

RWSについて

RWS Holdings plcは、テクノロジーを駆使した言語サービス、コンテンツサービス、知的財産サービスを提供する、唯一無二のリーディングプロバイダです。当社はコンテンツの変革と多言語データ分析を通じて、テクノロジーと文化に関する専門知識を独自に組み合わせ、お客様がどこでも、あらゆる言語で理解されるようにすることでビジネスの成長をサポートします。

当社が目指しているのは、グローバルな理解の実現です。文化の理解、企業の理解、技術の理解を組み合わせることにより、当社のサービスとテクノロジーが、顧客の獲得と維持、魅力的なユーザー体験の提供、コンプライアンスの維持、データやコンテンツにおける実用的なインサイトの獲得など、お客様をさまざまな面でサポートします。

世界のトップブランド100社の80%以上、フォーチュン誌の「最も賞賛される企業」20社の4分の3以上、さらに大手製薬会社、投資銀行、法律事務所、特許事務所のほぼすべてが当社を利用しています。クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、北南米に広がっています。5つの大陸に展開した65を超えるグローバル拠点から、自動車、化学、金融、法律、医療、製薬、テクノロジー、電気通信の各分野のお客様にサービスを提供しています。

1958年に設立されたRWSは、英国に本社を置き、AIM、ロンドン証券取引所規制市場に上場されています (RWS.L)。

詳細については、www.rws.com/jpをご覧ください。

© 2023 All rights reserved. ここに記載されている情報は、RWS Group*の機密情報および専有情報とみなされます。

* RWS Groupとは、RWS Holdings plcおよびその関連会社および子会社の代表を意味します。