



このケーススタディは、RWS Holdings plc 傘下の SDL のクライアントと協力して作成されました



## 50 のウェブサイトの移行とコンバージョン率の 20% 上昇を実現した KONE の成功の理由

[www.kone.com](http://www.kone.com)

本社：フィンランド、ヘルシンキ

規模：50 か国以上に 1,000 以上の  
オフィス、従業員 43,000 人

総売上高：69 億ユーロ（2013 年）

### ソリューション

Tridion® Sites

Tridion® DXD

翻訳管理ソフトウェア

自社のウェブサイトをより安定性が高いダイナミックなプラットフォームに移行しようと決断した KONE は、地域固有のコンテンツ、モバイル表示、サイトのパフォーマンスの迅速化といった問題の解決を迫られていました。

ウェブコンテンツのローカライズや管理を手動で行っていたことも、KONE にとってプロセスを減速させる要因になっていました。しかし同社は、1 年あまりの期間で移行を完了し、コンバージョン率を 20% 向上させました。KONE はどのようにしてプロセスを効率化し、地域のニーズを満たして、オンラインでの顧客体験を変革したのでしょうか。

100 年以上にわたってビジネスで成功するには、顧客重視のたゆまぬ努力と先見性が必要です。これこそが KONE のアプローチの核心であり、同社のエレベーターやエスカレーターが世界中で 150 万の人々に利用され続けている理由でもあります。「人を移動させる」装置の世界最大のメーカーの 1 つである KONE は、2014 年、Forbes が選ぶ「世界で最も革新的な企業」に 4 年連続でランクインしました。

### 課題

多言語サイトの更新による顧客のウェブエクスペリエンスの向上

KONE では、企業サイトのほかに、50 以上の地域別ウェブサイトを 30 以上の言語で世界に展開しています。サイトの構造は全地域で共通ですが、コンテンツは各市場の製品や要件によって異なる場合があります。ウェブサイトコンテンツのローカライゼーションと更新は、各国のマーケティングマネージャーが責任を負っています。

市場別のマーケティングチームは、翻訳プロバイダと連携する場合、継続的なコミュニケーションの方法が E メールや Word 文書に限られてしまいがちで、工程に大幅な遅れが出るという問題を抱えていました。ローカルサイトへのファイルのコピー & ペーストが当たり前に行われ、1 つのプロセスに最長で 45 分かかることもありました。100 人以上のコンテンツ制作者が関わり、コピーが次々と変わることから、KONE は製品やサービスに関する情報をすばやく掲載したり更新したりすることができず、そのことが新たな見込み客獲得の妨げとなっていました。

### SDL (現 RWS) の統合ソリューションがもたらした主なメリット

- 50 以上のウェブサイトの移行とローカリゼーションを迅速に遂行
- オンサイトコンバージョン率が 20% 上昇
- 全グローバルサイトで統一されたコンテンツの提供
- ページの平均表示時間が 400% 向上
- すべてのサイトで最新の情報を適切な言語で迅速に提供できるようマーケティングを支援
- 新サイト開設や新機能開発の簡素化
- 手動によるコンテンツ管理に費やしていた時間を戦略的な活動を行う時間へシフト
- ニーズに応じたスケールアップとスケールダウンが可能で、将来の要件に確実に対応するプラットフォームを導入

KONE が当時運営していたのは、複数のコンテンツライブラリをベースとしてウェブ管理機能を構築した複雑なシステムでした。使用していたソリューションは限界に達しており、プラットフォームはもはや KONE の意欲的なウェブ目標をサポートできませんでした。

KONE の Online Marketing & Communications Solutions 部門の責任者である Kari Leppänen 氏は、次のように述べています。「当社の 50 を超えるサイトを当時の古いウェブコンテンツ管理ツールで管理することが極めて難しいことは明白でした。サイト用に新たな機能を開発するのは非常に難しく、コストもかかります。私たちには別のアプローチが必要でした」

KONE はまた、すべての国別サイトをローカルドメインに移動し、サイト訪問者の全体的なウェブ体験を向上させたいと考えていました。同社の見込み客の獲得はサイトに依存しており、全サイトで一貫性のある関連性の高い体験を迅速にユーザーに提供することが重要でした。

KONE はさらに、顧客の期待に応えるため、携帯電話やタブレットでのサイト閲覧にも対応したいと考えていました。それらのデバイスに向けてコンテンツを簡単かつ自動的に最適化することが不可欠な要件の 1 つでした。

### 解決方法

#### 面倒な作業を省いたローカリゼーションとウェブコンテンツ管理

KONE が市場調査を実施した結果、EpiServer と Sitecore の 2 つのウェブコンテンツ管理ソリューションが候補となることがわかりました。そこで同社は 5 つのテクノロジーインテグレータに助言を求めました。その 1 つが、長年にわたる SDL のパートナーであるエンタープライズデジタル企業の HintTech でした。

HintTech の助言に基づいて SDL と Sitecore を比較した結果、KONE が選んだウェブコンテンツ管理ソリューションが Tridion Sites でした。KONE はまた、SDL の言語ソリューションについても検討し、ローカリゼーションプロセスの自動化に SDL の翻訳管理ソフトウェアを選定しました。Leppänen 氏は次のように述べています。「このソリューションはいろいろな意味で当社のニーズに応えてくれました。既存のセットアップに対応するだけでなく、将来導入する可能性のある新しいソリューションとの統合も可能であることが、一番の決定要因でした」



### 翻訳管理ソフトウェア

- 翻訳メモリ：コンテンツを容易に再利用してコストと時間を効率化
- 用語集管理：ブランドの取り扱いや用語集の一貫性を確保
- ワークフローのカスタマイズ：企業ニーズに合わせて翻訳プロセスを効率化

KONE はまた、コンテンツ管理プラットフォーム全体を Microsoft Azure クラウドでホストすることも選択しており、ここでも将来を見据えていることがうかがえます。多くの企業が自社のウェブコンテンツ管理システムを社内のサーバーでホストするかハイブリッドモデルを採用している一方で、KONE は、すべてのウェブインフラストラクチャをクラウドに移行することでニーズに応じた拡張／縮小を可能にし、社内の IT ポリシーへの依存を減らすこともできます。

6 か月後に HintTech は移行パラメータを確定し、1 年以内に 50 以上のサイトのすべてが Tridion Sites に移行され、地域ごとにローカルドメインがセットアップされました。SDL の翻訳管理ソフトウェアがバックエンドで実行されるようになり、効率的な翻訳プロセスの実行と既存の翻訳や用語集の相互使用が可能になりました。翻訳プロバイダと KONE のマーケティングは、ウェブプラットフォームにコピーを直接アップロードできるようになり、貴重な時間を節約できます。

「プロジェクトがとてもスムーズに実行されたことに驚きました。当社のこれまでの CMS の移行ではありえなかったからです」と Leppänen 氏は当時を振り返ります。「発売されたばかりのバージョンの Tridion Sites を導入しましたが、大きな問題は何もありませんでした」。SDL のソリューションは、CRM ツールや世界中にいる KONE の従業員が使用しているさまざまな翻訳方法など、同社が使用していた主要なシステムと統合されています。

### 成果

#### ローカリゼーションの効率化、関連性の高いコンテンツ、サイトパフォーマンスの迅速化

現在、KONE のマーケティング、コミュニケーション、グローバル開発の各グループに所属する約 100 人のユーザーが、SDL のウェブおよびローカリゼーションテクノロジーを使用しています。システムが一元化されて使いやすくなり、コンテンツのローカリゼーションプロセスが効率化され、コンテンツを簡単に再利用できるようになった結果、同社は一貫した方法で最新の製品情報を適切な言語で迅速にサイトに掲載できるようになりました。実際、複数のサイトをすばやく簡単に一括更新できます。手動でコピー、ペースト、コーディングせずにそれらをすべて実行できるので、従業員はさらに戦略的な活動に集中できるようになります。



### Tridion Sites

- グローバルなウェブプレゼンスを単一プラットフォームで効果的に管理
- コンテンツ、翻訳、レイアウト、アプリケーション、ブランディング、マルチメディアコンテンツを BluePrinting<sup>®</sup> テクノロジーでシームレスに共有
- 多言語およびマルチデバイス対応のコンテンツのパーソナライゼーションを実現
- オンプレミスで、ハイブリッドソリューションとして、または完全にクラウドで導入が可能

また、サイトコンテンツ関連の問題のサポートも受けやすくなりました。以前は、サードパーティのサービスプロバイダや社内のサポートグループなど、複数の関係者が問題の解決に関与していました。今では、ウェブ関連のすべての問題の連絡先が 1 か所に集約されています。

さらに、サイトのページが平均で以前の 4 倍も速く表示されるようになりました。訪問者がサイトにアクセスする方法を問わず、使用しているデバイスの種類に応じて適切にページが表示されます。

体験が向上することで、訪問者がサイトに滞在する時間が延び、KONE のサービスや製品への関心を高める情報を閲覧してもらうことができます。「訪問者の市場向けにローカライズした最新コンテンツを速やかに提供しているため、当社のサイトは購入の可能性の高い見込み客や顧客を引き寄せています。その結果、当社のオンサイトコンバージョン率は新しいサイトの公開から 3 か月で約 20% も向上しました」と Leppänen 氏は言います。

### 今後の展望

#### 可能性は無限

KONE は、今後も新たな市場への参入に伴ってウェブサイトを追加し、特にアジアの新興市場で拡大するビジネスチャンスに対応していきます。次の論理的なステップは、将来のある時点で全サイトのルック&フィールを刷新することです。SDL のテクノロジーと業界をリードするパートナーとの統合によって支えられた KONE は、将来に何が起こっても、期日や予算をオーバーすることなく顧客体験の目標を確実に達成できるという安心感をえています。Leppänen 氏は最後に「SDL のソリューションを導入したことで、サイトの現在のニーズに対応するだけでなく、ビジネスの拡大に応じて拡張することもできる堅固なプラットフォームが手に入りました」と締めくくっています。

## ほかのケーススタディもご覧ください

[rws.com/jp/customers](https://rws.com/jp/customers)

### RWS について

RWS Holdings plc は、テクノロジーを駆使した翻訳サービス、コンテンツ管理サービス、知的財産サービスを提供するリーディングプロバイダです。RWS は、ビジネスに不可欠なコンテンツを大規模に配信し、イノベーションの保護と実現を可能にすることで、お客様が世界中の人々とながら、新たなアイデアを提供することを支援します。

私たちのビジョンは、グローバルインテリジェンス、深い専門知識、スマートなテクノロジーを通じて、言語、コンテンツ、市場参入における課題を解決することにより、世界中の人々と組織をつなぐ橋渡しをすることです。

当社の顧客には、グローバルブランド上位 100 社のうちの 90 社、製薬会社上位 10 社、世界中の大手特許事務所 20 社のおよそ半数が含まれています。また、クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、北南米に広がり、テクノロジー、製薬、医療、法律、化学、自動車、行政機関、電気通信の各分野を網羅しており、5 つの大陸に複数のオフィスを構えています。

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](https://www.rws.com/jp) をご覧ください。

© 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。