



成功への航海をサポート

Royal Caribbean Cruise Lines のデジタル変革の促進と
カスタマー エンゲージメントの向上をライオンブリッジがサポート

年間 530 万人の旅行者

7 言語

243 国

毎年 530 万人もの旅行者が世界中から集い、Royal Caribbean のクルーズ船で人気のバカンス地に向けて出航しています。しかし、ここで旅の目的地よりも重要なのは royalcaribbean.com です。旅行者はこのホームページを通じてクルーズ船やアクティビティ、寄航港などさまざまな選択肢を吟味し、ここから夢のバケーションを予約します。そのため、自社サイトをどう魅力的に見せるかが非常に重要です。

ライオンブリッジは 2008 年より Royal Caribbean のコンテンツの翻訳を手がけてきました。コンテンツは 7 言語、14 の地域向けに翻訳され、243 もの国々の顧客に届けられています。

「ライオンブリッジの Adobe Experience Manager コネクタを利用して Web サイトの翻訳プロセスを自動化した結果、数千もの Web ページを簡単に翻訳できました。ライオンブリッジのテクノロジーによって、当社は効率的な翻訳ワークフローを実装できました。当社を担当したライオンブリッジのアカウント チームも非常に優秀で、当社の目標達成に向けて必要なときにはいつでもすぐに相談に乗ってくれました」

Ariadna Castro 氏 - Royal Caribbean Cruise Lines プロダクト コンテンツ最適化マネージャー



お客様について

50 年以上の間、Royal Caribbean は最も革新的なクルーズエクスペリエンスを提供する点で高く評価されてきました。

同社が所有する 26 隻の船のうち、6 隻は世界最大級の規模を誇るクルーズ船です。ユニークなプライベート寄港地も所有する Royal Caribbean では、「バケーション」の在り方について常に革新的なアイデアを提唱しており、6 大陸の 72 か国にまたがる 260 以上の寄港地での多様なバケーションプランを扱っています。また、これらの寄港地には、バハマにある同社のプライベート島の寄港地も含まれます。

同社は、Travel Weekly Readers' Choice Awards において 17 年連続で「Best Cruise Line Overall」に選ばれています。

課題

Royal Caribbean では最新のテクノロジーを駆使して次世代の旅行者を取り込み、唯一無二のクルーズ エクスペリエンスを提供することに注力していますが、同社の場当たり的なコンテンツ翻訳プロセスにより、コミュニケーションのスピードと精度が大幅に下がっていることに気がきました。

Royal Caribbean が自社グローバル コンテンツのプラットフォームのリニューアルを決定した際に、デジタル変革のパートナーとして当社ライオンブリッジをお選びいただきました。すべてのサイト コンテンツを一元化して翻訳ワークフローを最適化し、ユーザー エクスペリエンスの向上を図ることにより、閲覧数を増やして売上を伸ばすことが主な目標です。

ソリューション

ライオンブリッジのコネクターと Adobe Experience Manager という 2 つの主要なグローバル デジタル変革ソリューションを組み合わせたことで、Royal Caribbean はワークフローの効率を向上し、言語的なニーズにより効率よく、効果的に対応できるようになりました。これによって自社のコンテンツを最新の状態に保ち、各国語での検索に向けて最適化を行い、迅速な展開が可能になりました。現在は、グローバルサイトのすべてのコンテンツの翻訳依頼、受領、展開を一元的に 24 時間体制で大規模に行えるようになり、コストと時間を大幅に節約できました。

実際に、Royal Caribbean の既存のコンテンツの 80% 超 (約 1,500 ページ) が当社の Adobe Experience Manager コネクターを通じて 7 言語に翻訳されており、しかもわずか 4 か月で完成されました。

ROYAL CARIBBEAN が わずか 1 年以内に得た効果:

+35%

オーガニック
クリック数

+37%

オーガニック
インプレッション数

3 倍

グローバル
クリック数

2008 年以降のライオンブリッジによる ROYAL CARIBBEAN コンテンツ翻訳の成果:



7 言語



14 地域のサイト



243 か国

結果

このデジタル変革によって素晴らしい成果を出すことができました。Royal Caribbean のサイトでは、わずか 1 年でオーガニック クリック数が 35% 上昇し、オーガニック検索インプレッション数は 37% 上昇して、グローバル クリック数は 3 倍に達しました。

しかし、航海はまだ始まったばかりです。よりパーソナルなクルーズ エクスペリエンスを世界中の旅行者にお届けするために、Royal Caribbean のデジタル変革はさらに続きます。そして当社ライオンブリッジは、今後も信頼パートナーとして Royal Caribbean の成功をサポートしてまいります。

詳しくはこちら

[LIONBRIDGE.COM](https://lionbridge.com)