



성공을 향한 여정

Lionbridge의 도움으로 Royal Caribbean이 디지털 혁신을 주도하고 크루즈 라인의 고객 유치를 늘린 사례

연간 530만 명의 여행객

7개 언어

243개국

매년 전 세계에서 530만 명의 여행객이 Royal Caribbean과 함께 이국적인 곳으로 여행을 떠납니다. 그러나 아마도 가장 중요한 목적지는 royalcaribbean.com일 것입니다. 여행객들은 여기서 Royal Caribbean의 특별한 크루즈선, 액티비티, 기항지들을 둘러보고 꿈에 그리던 휴가를 예약할 수 있습니다.

Lionbridge는 2008년부터 Royal Caribbean에서 243개국 고객을 지원하며 14개 지역의 7개 언어로 콘텐츠를 번역하는 일을 도왔습니다.

“Adobe Experience Manager용 Lionbridge 커넥터를 사용하여 웹 번역 프로세스를 자동화함으로써 수천 개의 웹페이지를 손쉽게 번역할 수 있었습니다. Lionbridge가 제공하는 기술을 통해 효율적인 번역 워크플로도 구현할 수 있었습니다. 고객관리팀은 훌륭했습니다. 그들은 우리의 목표를 지원하기 위해 언제든지 뛰어든 준비가 되어 있습니다.”

Ariadna Castro, Royal Caribbean 크루즈 라인 제품 콘텐츠 최적화 부문 관리자



고객사 관련 정보

Royal Caribbean은 50년이 넘는 세월 동안 가장 혁신적인 크루즈 경험을 제공하는 것으로 명성을 쌓아 왔습니다.

26척의 유명 선박을 비롯해 세계 최대 규모의 크루즈선 6척과 특별한 전용 목적지를 자랑하는 Royal Caribbean 크루즈 라인은 바하마의 전용 섬을 포함해 6대륙 72개국에서 260여 곳의 여행지를 운항하며 휴가 문화에 대변혁을 가져왔습니다.

트래블 위클리 리더스 초이스 어워드에서 17년 연속 ‘최고의 크루즈 라인’에 선정되기도 했습니다.

해결 과제

Royal Caribbean은 최신 기술과 독특한 경험으로 차세대 모험가에게 감동을 주기 위해 노력하고 있지만, 다루기 힘든 임시방편식 콘텐츠 번역 프로세스로 인해 커뮤니케이션 속도와 정확성이 크게 저해되고 있다는 사실을 발견했습니다.

Royal Caribbean은 글로벌 콘텐츠 플랫폼을 현대화하기로 결정하면서 디지털 혁신 파트너로 Lionbridge를 선택했습니다. 목표는 모든 사이트의 콘텐츠를 한곳으로 중앙 집중화하고 번역 워크플로를 최적화하며 사용자 경험을 개선하여 클릭률과 매출 증대를 촉진하는 것입니다.

해결책

Royal Caribbean은 업계를 선도하는 두 글로벌 디지털 혁신 솔루션인 Lionbridge 커넥터와 Adobe Experience Manager를 결합함으로써 콘텐츠를 최신 상태로 유지하고 로컬 검색에 최적화된 상태로 즉시 배포하는 데 필요한 효율적인 워크플로와 다국어 전문 지식을 구축할 수 있습니다. 이제 Royal Caribbean은 시간과 비용을 대폭 절감하는 것과 함께, 모든 글로벌 사이트 콘텐츠를 연중무휴로 중앙화된 단일 위치에서 요청, 수신 및 배포할 수 있습니다.

실제로, Royal Caribbean은 Adobe Experience Manager용 Lionbridge 커넥터를 이용해 단 4개월 만에 기존 콘텐츠의 80% 이상(약 15,000페이지)을 7개 언어로 완벽히 번역할 수 있었습니다.

LIONBRIDGE가 2008년 이후 번역한 ROYAL CARIBBEAN 콘텐츠

7개 언어 14개 지역 사이트 243개국

결과

이러한 디지털 혁신으로, Royal Caribbean은 불과 1년 만에 유기적 클릭수가 35%, 유기적 검색 노출수가 37% 각각 상승했으며 글로벌 클릭수는 3배나 증가했습니다.

우리의 여정은 이제 막 시작되었습니다. 전 세계 여행객을 위해 더욱 맞춤화된 경험을 제공하기 위한 Royal Caribbean의 디지털 혁신은 계속되고 있습니다. 또한 Lionbridge는 성공으로 가는 이 과정을 계속 지원할 것입니다.

ROYAL CARIBBEAN이 단 1년 만에 이룬 성과

+35%

유기적 클릭수

+37%

유기적 노출수

+3배

글로벌 클릭수