

LIONBRIDGE

ローカリゼーションサービスのバイヤー向けガイド:

# 10 | ステップで完璧なパートナーシップを築く



## グローバル企業・組織の皆さまへ

お客様がグローバルな展開を求める一方、顧客はビジネスにローカル性を求めています。どう向き合えばよいのでしょうか？

**ブ**ランドをグローバルに展開するお客様の企業・組織は、一貫性のある統合グローバルブランドとして広範な地域の顧客を対象としている一方で、各地域の言語と文化を理解し、親しみやすさを提供するローカルなブランドでもあります。この一見して矛盾する側面をうまく維持しながら企業・組織としての成長を遂げるにはどうすればよいのでしょうか？

### 答えは「ローカリゼーション」

単にコンテンツを翻訳するだけで現地化が完了する時代は過ぎ去りました。単なる翻訳とはある言語の基本的な部分を別の言語で伝えることですが、今日、多くのブランドがそれだけでは十分ではないことに気付いています。お客様が何よりも中心であり、お客様との人間関係とパーソナライゼーションがこれまで以上に重要視されるようになりました。翻訳のみに依存していると、世界中のあらゆる場所でパーソナルなエクスペリエンスを求めている顧客との関係を築くことはできません。

その理由として、人間関係とは感情に大きく左右されるものであることが挙げられます。顧客ロイヤルティにつながる感情を引き出す要素や方法は、地域、文化、背景などによって異なるため、お客様は、統一されたブランドメッセージを世界各地の顧客の言葉や規範に合わせて調整しなければなりません。このために、「ローカリゼーション」が必要になります。

これまで以上にグローバルに、そしてローカルにビジネスを進める準備は整いましたか？ まずはローカリゼーションサービスを知り、必要なサービスを特定しましょう。ローカリゼーションサービスの購入に関するガイドを以下にご紹介します。

## 深く掘り下げる

ローカリゼーションプロバイダーはあなたのビジネスを深く掘り下げて理解しようとするので、まずは彼らのサービスやビジネスについて理解を深めましょう。このプロバイダーの実績はどうでしょうか？たとえば、長年の経験を持つ業界のリーダー的な存在なのか、それとも比較的新しい存在なのか。彼らはサモア語やウズベク語、スワヒリ語（そしてあなたの顧客が話すすべての言語）を取り扱っていますか？彼らは常に予算内で期日どおりに納品していますか？

対応している言語の数を尋ねましょう。プロバイダーのチームは言語の専門家だけで構成されているのか、または言語の専門家だけでなく対象分野の専門家も含まれているのかを確認しましょう。気になることはどんどん質問しましょう。インターネット上の情報や評判も参考にしてください。**ローカリゼーションプロバイダーについてより多くのことを知ることで、より賢明な判断を下せるようになります。**

1

## 詳細を知る

当然ながら、ローカリゼーションパートナーの選定にあたっては各プロバイダーが提供するサービスを理解する必要があります。さらに一步踏み込んだ質問を投げかけましょう。

プロバイダーはあなたの企業・組織が抱えるニーズを満たす特別なリソースを提示していますか？ そのニーズを迅速に満たすことができる専用のテクノロジープラットフォームを持っていますか？ どのようなレポートを受け取ることができ、どのように進捗を測定しますか？

**決断を下す前に、これらを質問してプロバイダーの回答を十分に検討することが重要です。**

2

## 適合性を確認する

ローカリゼーションプロバイダーが、あなたの企業・組織のニーズに合わせて俊敏にスケールアップまたはスケールダウンできるかを確認してください。彼らは納期の短い大量のプロジェクトをサポートできますか？ あなたが必要とするフォローアップやカスタマーケアを提供できますか？ 彼らの社内リソースと外部リソースの割合についても尋ねましょう。

同様のニーズを持つ同程度の規模の顧客の事例について尋ねましょう。そのときの課題や問題点とその解決策などを詳しく尋ね、あなたの企業・組織に適していると感じるプロバイダーを見つけましょう。



3



## 質と量を評価する

世界規模のネットワークに所属する多数の専門家によって、企業・組織のブランドメッセージが現地の言葉で各市場に伝えられる環境を作り出すことがグローバル展開を成功に導きます。すべてのターゲット市場で共感を得られるようなメッセージを生み出すには、言語と対象分野を専門とする人材を多く抱えるプロバイダーをローカリゼーションパートナーとして選定する必要があります。

プロバイダーのサプライチェーンの規模を調べましょう。多少時間がかかるかもしれませんが、プロバイダーがどのようなプロセスを経てリソースや業者を選定しているのか（さらには業者使用の透明性）を理解することも、プロバイダーの適切性を確認し、賢明な判断を下すために重要な要素です。

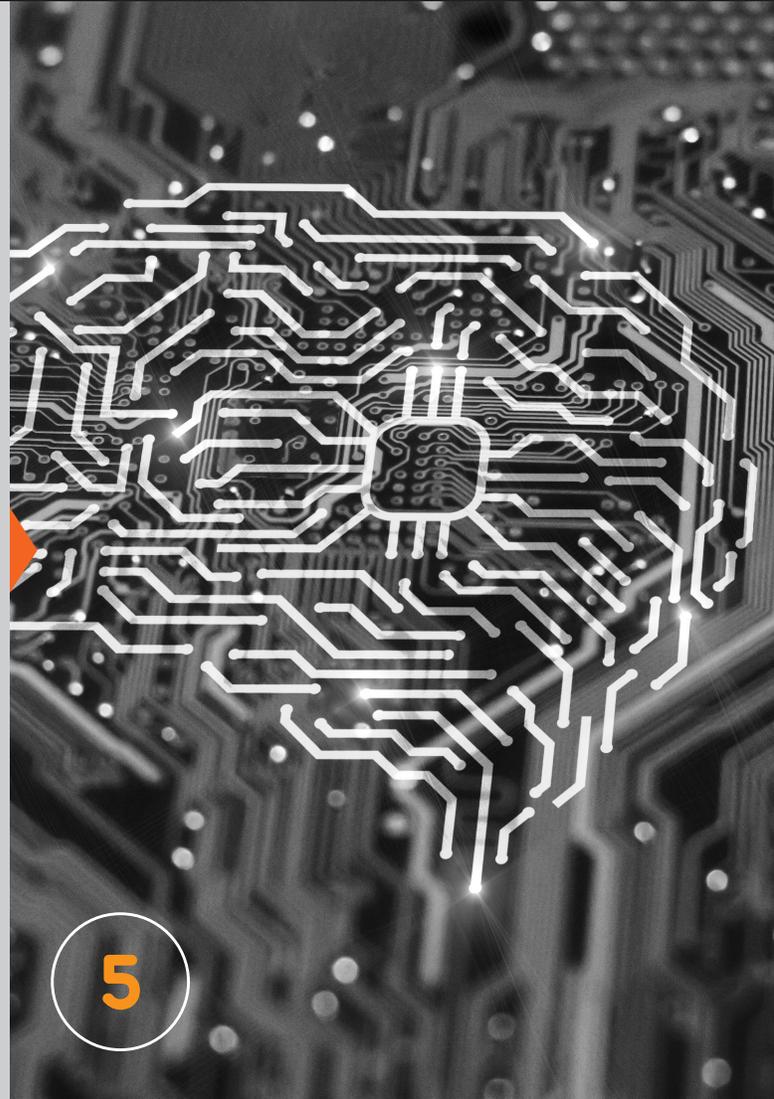
プロバイダーはあなたの企業・組織の言語的なニーズに応えるだけの能力と規模を備えていますか？ 繁盛期や休日はどうでしょうか？ 土壇場で緊急に発生するニーズには対応できますか？ **必ず質問して確認しましょう。**

4

## 人工知能について現実を理解する

スピード、規模、品質のすべてを最適化できるローカリゼーションパートナーを見つけるのは容易ではありませんが、スピードについては秘訣があります。AIを活用することで、費用をリーズナブルに抑えながら、求められるスピードに対応できるようプロバイダーを支援できます。このため、スピード、精度、プロセスを向上させるためのテクノロジーを採用（さらには開発）しているプロバイダーをローカリゼーションパートナーに選定することが重要になります。

プロバイダーは単一の機械翻訳ソフトウェアに依存していますか？ それとも複数のものから最適なものを選び、各クライアントのニーズに合わせてプロセスを調整していますか？ 翻訳の品質とスピードを保証しながらも、翻訳者の時間を最大限活用できるよう、翻訳プロセスにさまざまなアイデアを取り入れていますか？ **言語専門家とネイティブスピーカーのスタッフに加えて、翻訳テクノロジーとAIをどのように活用しているかを尋ねましょう。**



5

## パートナーのマネージメントを管理する

簡単に言えば、ローカリゼーションパートナーのマネージメントが優れていれば、あなたの仕事は楽になります。まずは、毎日のコミュニケーションや作業管理を行う専門の担当者が割り当てられるのかどうかを尋ねましょう。

また、マネージメントチームが定期的にプロジェクトに関連したフィードバックやパフォーマンスデータを業者に求め、収集しているかも確認しましょう。プロバイダーが常に改善に焦点を当てているのか、もしくは単にプロジェクトを片付けているだけなのかを判断する良い材料となります。



6

## 日常を理解する

あなたの企業・組織が複数市場の顧客をターゲットにしているなら、知っておくべきことがあります。あなたはローカリゼーションパートナーとかなりの時間を過ごすことになるでしょう。このため、パートナーを選定する前に、彼らと日々どのようなやり取りをするのかを理解しておくことが大切です。プロジェクトのハンドオフや納品はどのように送られてくるのでしょうか？ 翻訳を開始する前に、原文資料に対してどのような言語的/技術的なチェックを行っているのでしょうか？ 対象分野の専門家は関わっているのでしょうか？ 誰があなたの日々の連絡窓口となるのでしょうか？

パートナーの日常を理解することで、パートナーがあなたの企業・組織のプロセスにどれくらい適合できるか（さらにはプロセス強化につながるか）をある程度予測することができます。



7

## 用語を設定する

言葉は常に進化しています。あなたのローカリゼーションパートナーとなるプロバイダーは用語の傾向を把握していますか？ 用語集の作成とメンテナンス サービスを提供できるプロバイダーを見つけることが重要です。翻訳スタイルガイドと用語集はローカリゼーションの専門家にとって最も重要な「ツール」であり、世界中のあなたの顧客に一貫性のある魅力的なブランドメッセージやコンテンツを届けるにあたっての重要なカギとなります。

プロセスの詳細を確認し、彼らが多言語の用語をどのように管理・維持しているのかを判断しましょう。



8



## 品質保証の実施を確認する

誤りは消費者の信頼を失うことにつながります。そのため、プロバイダーが言語面と技術面の両方で品質保証を行っているか、またその品質保証が制作チームから独立して行われているかを確認することが重要です。プロバイダーがどのような品質モデルまたは基準を取り入れているのか、また、査定結果をあなたとどのように共有するのかを確認しましょう。

芸術であり科学である品質保証は、ローカリゼーションパートナーが提供する最も重要な価値の一つです。一部のプロバイダー（たとえばライオンブリッジ）は独立した公平な品質保証サービスも提供しており、翻訳コンテンツ全体の品質向上を促進します。

## 財政の健全性を確認する

プロバイダーの財政について直接的な質問を試みましょう。売掛金と買掛金に関わるポリシーや手続き、パフォーマンスの全般的な健全性を判断しましょう。これらの要素は安定したサプライチェーンの重要な指標です。また、あなたの企業・組織にとって、プロバイダーが満足のいく長期的なパートナーとなるか否かを測る重要な要素でもあります。



## 次のステップに進む準備ができましたか？

これまでのアドバイスを取り入れ、当社に対してもこのガイドをご活用ください。上記の質問はもちろん、それ以外のご質問やご懸念があればいつでもお気軽にお問い合わせください。ライオンブリッジはこれまでも世界規模の多くのブランドと提携し、当社のネットワークと専門知識をフル活用して、お客様とその顧客との良好な関係の構築と維持に貢献しています。当社の優れたサービスをぜひご検討ください。お客様のローカリゼーションパートナーとしてご支援できますことを心よりお待ちしております。

詳しくはこちら

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

**LIONBRIDGE**

© 2019 Lionbridge. All Rights Reserved.