



アンケート翻訳の成功

ライオンブリッジが CISCO の 12 言語によるアンケート調査のローカライズとフィードバック収集を支援

12
言語

700,000
語の翻訳

100%
納期遵守率

パートナー満足度に関する CISCO の取り組み

Cisco はパートナーの満足度に重点を置いています。同社の Voice of a Partner (VoP) チームは、アンケート調査の管理とフィードバックの収集を通じて、パートナー体験の分析と最適化を担当しています。当社では、このチームと協力して次の 2 つのプロジェクトを実施しました。

- 年次アンケート調査の質問を英語から 12 の言語にローカライズする
- 四半期ごとのパートナーの回答を対象言語から英語に翻訳する

課題

VoP チームはパートナーに次のサービスを求めています。

- アンケートの作成者と回答者の両方が記入したテキストのローカライズのサポート。
- Cisco ネットワーク外の人々には理解されにくい社内の専門用語の処理。
- 回答者による一貫性のない回答、スペルミス、文法的ミスの修正。

お客様について

Cisco Systems, Inc. は米国カリフォルニア州サンノゼに本社を置く、デジタル通信技術を扱う米国の多国籍複合企業です。Cisco はネットワークハードウェア、ソフトウェア、電気通信機器、その他のハイテクサービスおよび製品の開発、製造、販売を行っています。

Cisco は Fortune 100 の第 82 位にランクインする世界最大級のテクノロジー企業で、510 億ドル以上の売上高を誇り、従業員数は 83,300 名近くにのぼります。



解決策

ライオンブリッジは Cisco との長年の協力関係を生かして、こうした課題に次のように取り組みました。

- ≫ Cisco の好みや専門用語、および主題に精通した言語専門家を活用する
- ≫ オープンなコミュニケーションを維持する
- ≫ 言語タグを特定する
- ≫ 翻訳メモリ (TM) を整理された状態に保つ
- ≫ 回答者の一貫性のない回答や言語的な誤りを修正する

当社のチームは既存のプラクティスを文書化して改善し、Cisco のセールス業務チームと緊密に協力しながら、不要なやり取りを排除して所要時間を短縮することで、プロセスを強化しました。

「ライオンブリッジは素晴らしい業務パートナーであり、厳しい納期にも対応してくれるため、無事にゴールまでたどり着くことができました。ライオンブリッジはこのプロセスを見事にやり遂げてくれましたので、今後もぜひ同社のサービスを活用したいと思っています」

— Cisco セールス業務責任者、ジル ランバート氏

ライオンブリッジと Cisco のパートナーシップは、お客様に対する当社のコミットメントだけでなく、独自のニーズを抱えたお客様にきめ細かなサービスを迅速に提供する当社の能力を示す好例と言えます。

当社では、意図した効果を確実にもたらすコンテンツの制作ワークフローの開発を通じてお客様を支援しています。

結果

当社は Cisco の VoP チームの年次調査アンケートおよび四半期調査の回答をローカライズして 70 万語を 12 言語に翻訳し、すべてを期限内に納品しました。Cisco は、今回のパートナーシップによる案件を通じてパートナー各社から正確なフィードバックを収集し、パートナー関係を強化することに成功しました。

ライオンブリッジと Cisco は 2010 年以來、信頼と協力に基づく強固なパートナーシップを築き上げてきました。このパートナーシップは複数の分野に及んでおり、なかでも当社のセールス業務チームとの連携は、Cisco のグローバル翻訳サービス (GTS) チームとの幅広い協力関係における重要な役割を担っています。

詳しくはこちら

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