



SWISSCOM の グローバルなブランド ボイス

4 言語

66,000 件の用語

20 年来のパートナーシップ

通信業界は競争が非常に激しいことで知られ、テクノロジーは目まぐるしい勢いで発展しています。Swisscom もイノベーションを推進する企業の一つとして、個人および企業双方の顧客に向けて新たなソリューションと製品の開発に継続的に取り組んでいます。このような取り組みでは、使用する用語や言葉をさまざまな状況に合わせて変更・調整する必要があります。Swisscom では 20 年にわたるパートナーシップのもと、企業全体にわたってブランドの一貫性を維持するために、こうした用語の管理をライオンブリッジに一任しています。

課題

IT 事業も営む大手通信会社の Swisscom は、モバイル通信、固定ネットワーク、インターネットおよびデジタル テレビサービスをはじめ、多数の製品を個人および企業向けに提供しています。社内には数々の用語集が散在し、社員全員が参照できるまとまった用語集は存在しませんでした。このため、Swisscom では社内のすべての部門と事業で一貫した用語を使用できるよう、社内と業界特有の用語を一つの用語集としてまとめ、維持していく必要がありました。

「2011 年以來、Swisscom のブランド戦略・エクスペリエンス チームにおいてコーポレート ランゲージを担当しており、ライオンブリッジとは頻繁なコミュニケーションを通じて緊密に連携してきました。これまで大量のテキスト、特にブランディングやブランド戦略に関するものを翻訳してもらいましたが、信頼性、納期遵守、翻訳品質のどれを取ってもいつも満足しています。このほか、当社の用語データベースを現在もライオンブリッジに管理してもらっていますが、このデータベースは、Swisscom が使用する用語およびその翻訳の一貫性を維持するために欠かせない要素となっています」

アンドレアス アフントランガー氏 - Swisscom シニア ブランド マネージャー



お客様について

スイスを代表する通信会社、Swisscom は同国の主要な IT 企業でもあり、首都ベルンに近いイッティゲンに本社を構えています。国外では、子会社の Fastweb がイタリアで通信サービスを提供。2020 年の従業員数は 19,000 名を超え、111 億スイスフランの売上高を達成しています。スイス連邦政府が 51% の株を保有し、スイスでも最も持続可能な革新的な企業に数えられています。

ソリューション

すべての文書とコミュニケーションチャネルで一貫した用語を使用できるよう、Swisscom で扱っているすべての言語にわたって、推奨される用語とその正しい綴りを一つのオンライン検索ツール「Swisscom Glossary」にまとめて収録しました。ライオンブリッジでは、それ以来 20 年にわたってこの用語集を管理し、現在収録されている用語数は 66,000 件を超えています。

ライオンブリッジは、Swisscom Glossary を通じて Swisscom で扱っている 4 つの言語 (ドイツ語、フランス語、イタリア語、英語) の用語をそれぞれ管理しており、新しい業界用語や企業特有の用語を定期的に追加・更新しています。

各用語は各種文書や各部門が提出した情報から収集され、Swisscom の言語ガイドラインと綴りのルールに従って調整された後に、Swisscom の従業員とパートナー全員がアクセス可能な共有データベースに追加されます。

Swisscom の社内用語は増加する傾向にあり、既存の用語も時とともに変化するため、用語や製品名が「時代遅れ」となってしまうことがあります。このためライオンブリッジでは Swisscom Glossary の正確さと最新性を維持するために、毎年 4 つのすべての言語で数千に上る用語を更新しています。

「ライオンブリッジとは 2013 年以來、Swisscom TV の開発において緊密なパートナーシップを維持しています。頻繁なリリースに対応できる柔軟な環境を作り上げて常に 4 つの言語でテストを実施できるよう、インターフェイス開発の初期段階でワークショップを数回開き、ライオンブリッジにも開発に参加してもらいました。このとき驚いたのは、ライオンブリッジの担当者がテレビ関連の話題に詳しく、平易な言葉の使用についても我々と同様の考えを持っていたことです。また、専任の翻訳者も割り当ててくれました。おかげで、市場で大きな反響を得ることができました」

ガイ バプスタイン氏 - Swisscom デザイン/UX/パッケージング/ID 担当責任者

結果

用語を企業全体にわたって標準化し、共有データベース Swisscom Glossary にまとめたことで、Swisscom は印刷物とオンライン双方のコミュニケーションにおいて高い水準を維持することができるようになりました。この用語データベースによって、次のような成果がもたらされています。

一貫性の向上 - Swisscom Glossary により、すべての文書とその 4 言語への翻訳にわたって用語の一貫性を確保することができます。用語データベースは定期的に更新されるため、どの言語においても一貫したメッセージを届けることができます。

ブランド強化 - 成功を収めているブランドは、顧客に常にポジティブな印象を与えて優れたカスタマー エクスペリエンスを提供することで、顧客ロイヤルティの獲得につなげています。明確で一貫した用語を使い、用語のばらつきをできる限りなくすることで、Swisscom のブランドイメージを向上しています。

情報の一元化 - 社内の次のような各担当者が扱う情報をデータベースにまとめて、一元的に管理することができます。

- テクニカルライターやマーケティングライターなど、各分野のライター
- 翻訳者とレビューア
- さまざまなコンテンツのブルーフリーダー
- Swisscom の Web ページの品質保証を担当する Web チーム



詳しくはこちら

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