

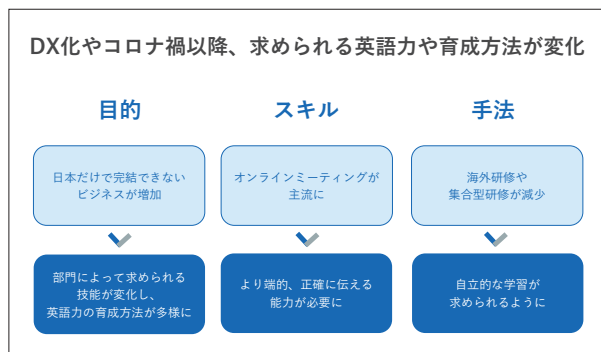
「実践的な英語力を伸ばす」 最適な英語研修の組み立て方とは

加速するビジネス現場のグローバル化・DX化に、2020年春からのコロナ禍が重なり、企業の英語人材育成の手法は大きく変化しています。社員の英語研修を成功に導く具体的な方法とは？株式会社シー・ティー・エスの大久保貴史様による「語学サポートデスク」の事例紹介を交えて、「最適な英語研修の組み合わせ方」を紹介したセミナーの様子をレポートします。

株式会社ベネッセi-キャリア 佐藤桂司

コロナ禍を経て大きく変化した 社内における英語人材の育成手法

今、社内における英語人材の育成手法が大きく変わってきています。理由は3点挙げられます。1つ目は「目的の多様化」です。近年のDX化に代表されるイノベーションスピードの加速化によって、日本だけでビジネスは完結しない状況が生まれています。そのため、求められる英語力育成方針も多様化しています。2つ目は「スキルの変化」です、コロナ禍によって海外出張が減少し、オンラインミーティングが広く一般化しました。ここでは、対面時とは異なり、より端的に正確に伝える英語力が求められます。3つ目は「手法の変化」です。海外研修・集合型研修が減少し、社内における英語研修は、より自律的な学習スタイルに変わっています。このように求められる英語力や育成方針、育成手法に大きな変化が起こっているのが昨今の状況です。



次に英語研修を成功に導くためのステップを見ていきましょう。英語研修というとベンダーの選定ばかりがクローズアップされがちですが、その前後にも大切な要素があります。私どもが考えるステップは以下の6つです。①英語研修の理由と目的の整理→②対象の選定→③目的の選定→④選定方法の決定→⑤研修形態と研修ベンダーの選定→⑥定期的な振り返り、研修内容の見直しとなります。

まずは、英語研修を行う理由と目的を整理し、社員に必要な技能・レベルを定めます。そこに向けて育成計画を立てていくのが正しいステップです。目標設定に関しては、国際

基準のCEFR（セファール）を用いて、英語4技能（リスニング、リーディング、ライティング、スピーキング）を評価するのがいいでしょう。テストで英語力を評価していたところ、リスニングはできるがスピーキングは能力不足だったという事例もよく耳にします。つまり、海外業務遂行に必要なスピーキング力が測定できなかったために、事業の成長が妨げられた可能性があるのです。

これらの過程を経て、やっと研修方法とベンダーの決定となります。近年は、従来からの英会話スクール型（通学型）に加え、オンライン英会話型、E-learning（アプリ）型、パーソナルコーチング型など、多種多様な英語学習サービスが登場しています。

英語研修を実施したら終わりではありません。定量・定性の観点から成果を振り返り、次会施策の立案やコンテンツ選定に役立てます。定量分析は参加率、受講率、学習時間、アセスメントの結果など。定性分析は受講者の声などがベースとなります。これらを組み合わせて「うまくいった人」の行動パターンを可視化し、研修の精度向上に役立てていくのが理想です。例えば、当社の分析では、スコアが高い人ほど、コミュニケーション学習をしている傾向が確認できました。こうしたプロセスを経て、社員個人の目的やレベルにフィットしたコンテンツの受講が可能になり、研修効果の向上が図れるのです。

最後に研修形態と選定のポイントをご紹介します。目的から研修形態を選ぶと以下ようになるのが一般的です。①スピーキングを強化したいなら「英会話スクール型」「オンライン英会話型」、②短期間で集中的に英語力を向上させたいなら「パーソナルコーチング型」、③様々なレベル、目的の社員の英語力を強化したいなら「E-learning型」、④英語学習のモチベーションを上げたいなら「集合研修型」となります。そして、もうひとつ⑤として前述の状況が混在しているため社員一人ひとりに対応したプログラムを提供したいというニーズもあります。そこにフィットするのが、「語学サポートデスク型」です。

今回は、株式会社シー・ティー・エスの大久保貴史様より、「語学サポートデスク型」研修の事例を紹介いただきます。

【事例紹介】

「語学サポートデスク」が 生まれた背景と取り組み概要

株式会社シー・ティー・エス
大久保貴史様

英語研修サービスが多すぎて、 企業の担当者には選べない

株式会社シー・ティー・エスは、凸版印刷のグループ会社として、企業向けの語学研修サービスを担当しています。いわゆるベンダー企業として、現在は「語学サポートデスク型」のサービスを主力として展開しています。

まず、「語学サポートデスク」が生まれた背景をご紹介します。もともと私どもは、会議室に講師を派遣するようなスタイルで英語研修を行っていました。それが、DX化に代表されるここ数年の社会状況によって、ニーズが変わってきているのを感じていました。そこに追い打ちをかけたのが、2020年春からのコロナ禍でした。当然ながら対面の英語研修はストップとなり、社会的には大打撃を受けたわけです。そこで、クライアント企業にヒアリングを行い、今後の方向性を考えました。同時に「オンライン英会話」「E-learningアプリ」「語学スクール」「パーソナルコーチング」さらには「アセスメントテスト」など、あらゆる英語研修にまつわるサービスを研究しました。結論は、「どれもよくできてるなあ」というものでした。本当によく考えて、つくられている。ただ、私はそこに新たな課題を見つけました。それは、「サービスが多すぎて、企業の担当者には選べない」ということです。そして、たどりついたのが、「語学サポートデスク」です。

では、「語学サポートデスク」の概要をご説明しましょう。大きく分けるとポイントは3つです。①一人ひとりにあったプログラム提供、②様々なツールから選定、③事務局業務をすべて代行となります。



①に関しては、当社の語学研修の専門家がカウンセリングにあたり、業務やキャリアの課題をヒアリングし、英語だけでなく様々な観点から目指す将来像を検討します。そして、最適なツールと学習方法を一人ひとりに提案します。つまり「個の学びのオーダーメイド」ですね。②は当社のパートナーである「オンライン英会話」「E-learningアプリ」「語

学スクール」「パーソナルコーチング」「アセスメントテスト」の様々なジャンルから自由にツールを選べることです。人によっては、ツールを組み合わせる利用することもできます。そうすると大変なのが手続きです。そこで、③として「プロモーション支援」、「個別カウンセリング」、「学習企画提案」、「申し込み手続き/問い合わせ窓口」、「受講管理」、「修了証発行/決済手続き」などの一連の業務を代行することをサービスに含みました。例えば、せっかく英語研修サービスを導入しても社員がまったく利用しないということも起こりますよね。そこで、「プロモーション支援」として、特設サイトの作成や説明会実施などから代行するわけです。そこからカウンセリング、申し込み手続き、修了証発行までのバックオフィス業務を原則無料で代行しています。

多様なレベル・目的に対応できるのが 「語学サポートデスク型」の強み

これを昨年(2022年)からスタートしたところ、100件以上の問い合わせをいただき、かなりの数の導入も進んでいます。クライアントは実に様々です。グローバル化「はじめの一步」という企業からグローバル企業のトップランナーまで。業種も製薬系、IT系、金融系など多彩で、外資系企業にも採用いただいています。もちろん受講生も英語レベル、キャリア、業務、目的など実に様々です。中には海外経験がある方もいます。この多様性に対応できるのが「語学サポートデスク」の強みだといえます。

ここで事例をひとつご紹介しましょう。「研究開発職のA様」は、過去にドイツに2年の赴任経験があり、英語は上級者の位置づけになります。メーカーのR&D部門に所属し、英語のメール対応も日常的に発生しています。そんなA様ですが、グローバル部門に配属になり、直属の上司が英国人になったことで、週3回ほど1対1の英語ミーティングに対応する状況になります。そこで、英語のスピードが早すぎて聞き取れない、返答に自信がない……という悩みを抱えていました。

そこで私どもが提案したのが、①英国人講師によるプライベートレッスン、②オンライン英会話による英語表現の矯正、③英語表現の反復練習を行うオンライン個別コーチングの3本柱でした。こうした細かいケアをすることで、やっと具体的な成果に結びつきます。もちろん、提案したツールがフィットしないこともあります。そこはネガティブに考えず、すぐに変更するサポートを行います。その過程で重要なのが、同じ指標で変化を「見える化」することです。そこで、「GTEC」Businessなどのアセスメントを活用することも検討すべきかと思います。