



墨 さち枝 氏
株式会社QVCジャパン
ピープルラーニングマネージャー

goFLUENT オンライン英語研修導入事例

— 英語学習の支援を通して、社員のキャリアアップに寄り添う
株式会社QVCジャパン様

株式会社QVCジャパンは、世界的な通販ブランド「QVC」の日本法人だ。生誕地アメリカ、ヨーロッパ、そして日本で事業を展開しているQVCは、各国・各拠点のメンバーがバーチャルで集い、会議や打ち合わせ、リーダーシップ研修など、日常的にオンライン・ミーティングが開催されている。また、日本国内にも英語を主言語とする上司や同僚がいるため、英語によるコミュニケーションは社員にとって重要なスキルとなる。

QVCジャパンは社員の英語力アップを図るべく、goFLUENTのオンライン英語研修を2017年から利用開始。受講料全額会社負担など各種施策を採り入れることで社員のモチベーションを向上させ、受講者の数は導入当初から比較して2.7倍増加という成果を出している。

ここではQVCジャパンの人材開発マネージャー（ピープルラーニングマネージャー）である墨さち枝氏に、goFLUENTが提供するオンライン英語研修の活用方法、受講者増を実現した施策、さらに今後へ向けての課題と展望などを伺った。

日本の担当者として、 対等にディスカッションできる人材育成を目指して



—まずは貴社の事業内容や墨様ご自身の業務について簡単に教えてください。

墨さち枝氏(以下、墨氏):株式会社QVCジャパンは、BS放送・CS放送でテレビショッピングの番組を放送するほか、スマートフォン・アプリによるオーダーやネットショッピングにも対応しているマルチプラットフォーム通販企業です。

主に“大人の女性”へ向けて、アパレル、ヘルス&ビューティ、家電、ジュエリーといった多彩な商品ラインナップを、24時間×365日、休むことなく放送しており、おかげさまで2021年には開局20周年を迎えました。

私は人事部門で人財開発のマネージャーを務めています。入社から1年強ですので社歴としては浅いのですが、人財開発の仕事には10年以上携わってきました。

—世界中から選りすぐった商品を紹介している貴社では、欧米にあるグループ会社など海外と連携した業務やビジネスも多いと伺っています。

墨氏:1986年にアメリカで誕生したQVCは、現在では日本以外にイギリス、ドイツ、イタリアにも進出し、グローバルなネットワークを築いています。

さまざまな部署で職種・立場ごとに海外との“横”のつながりや“縦”のレポートラインが海外に広がっている部署もあります。どの部署、職種の方でも、国内外問わず英語で意思疎通する必要があります。

当社ではグループ全体としての取り組み課題やテーマがあり、例えばDE&I (Diversity, Equity and Inclusion/ダイバーシティを公正に受け入れる)や新型コロナウイルス対策がQVCにおけるグローバルなテーマとなっています。各立場の担当者が本業として、もしくはプロジェクトメンバーの一員として、各国との定例オンライン・ミーティングに参加したり、個別に打ち合わせをしています。

ひとくちに新型コロナウイルス対策といっても、各国で感染状況や法規制、従業員からのニーズなどは異なります。グローバルな指針は尊重しつつも、日本特有の背景や事情、法規制や制約などを踏まえて説明・提案し、施策として調整・実践していく必要があります。

QVCジャパンでは、日本の担当者として意見を発信しながらグローバルなネットワークの中で円滑に仕事を進められる人材の育成を目指しています。そのために英語力は不可欠なスキルだと考えています。

社員のキャリアアップを後押しする「英語学習の仕組み」



—その英語力を磨くための施策についてお聞かせください。

墨氏:英語学習の対象者は、自発的に手を挙げる社員と、業務上英語が必要な社員に分けられ、ともにgoFLUENTが提供する各種のオンライン英語研修を利用いただいています。

ただ、これまでは学習時間がゼロの人が見受けられるなど、オンライン英語研修の利用促進には課題感を抱いていました。そこで、「話す」「聞く」「読む」「書く」の4技能を伸ばせるツールであること、さまざまなレベルの学習者に対応できる豊富なコンテンツが揃っていることなどを説明する機会として、ユーザーオリエンテーションをgoFLUENT社に主催していただきました。

他には、コンテンツと受講者をマッチングさせ、効果を最大限高めるために、受講頻度の低い人がいれば積極的に本人に問合せをするなど、利用促進にはかなり力を入れました。

—利用促進と併せて、成果の可視化や業務・評価との紐づけにも取り組んだとお聞きしています。

墨氏:成果の可視化として、学習前後のTOEIC受験をKPIの測定として導入しました。また終了条件として、上司オブザーブのもとで実施する5分ほどの英語プレゼンを設定しました。少々厳しいかもしれませんが、これらの個々に設定した学習ノルマをクリアできなければ翌年は受講不可というルールも採用しております。

一方で、思うように進捗していなくても、それぞれの頑張りをちゃんと会社は見ていますよ、というレコグニションにも注力しています。上司が部下の能力開発を見守り後押しできるよう、また各学習者が年間目標に英語学習を組み入れ、受講者の取り組みや成果が明確な形で業務・評価につながっていくような働きかけをしています。

部下の最終プレゼンを上司が見ることで、「これだけ話せるなら、次はこんな仕事を任せようかな」と上司が部下のキャリア開発を考える良いきっかけになればと願っています。同時に受講者自身も、「英語でここまでやれます」と意思表示する場として自覚して臨むわけです。

受講者のモチベーションが向上したためか、goFLUENTの1か月、1人当たりの学習時間が前年比53%アップという結果となりました。

4技能すべてを網羅的に高める ワンストップ型ソリューションを備えるgoFLUENTの魅力

—まさにQVCジャパンの実情に合わせた英語研修の方法論を整備し、成果へとつなげているわけですね。その背景にあるものとして、goFLUENTを利用するメリットについては、どのようにお考えでしょうか。

墨氏: goFLUENTはグローバルなプロバイダですが、日本にも拠点があり、各受講者が自身のニーズに沿った学習を実践できるよう、ラーニングコンサルタントが日本語で指導・サポートしてくれます。それだけでユーザーとしては安心。「英語を学びたいのに、英語で問い合わせなければならない」となると、それがハードルになって入口からつまづいてしまいます。

「ミーティングやプレゼンテーションに備えて練習しておきたい」などという際に応じてもらえるパーソナライズ可能な『1on1レッスン』、同レベルの海外の受講者たちとアウトプットの練習を行う『グローバル会話クラス』などインタラクティブなコンテンツも充実していると思います。前述の通り「話す」「聞く」「読む」「書く」の4技能に対応したサービスで、24時間学習可という点も非常に魅力的なポイントです。

診断テストと講師によるスピーキングテストを受講することで受講者のレベルが明確化され、受講者の語学レベルやビジネスの内容などに基づいて、さまざまな学習教材の中からAIがコンテンツをレコメンドしてくれるのも大きなメリット。幅広いレベルの学習者に対応してくれています。

ビギナーから中級者が成長できるのは、どのプロバイダでも当たり前。goFLUENTの場合、例えばTOEIC900台といった上級レベルの学習者でも、レベル維持、自身の実務との連携など各自の課題と目的に応じて取り組めるコンテンツが整っている点が魅力です。

他にも、オンラインで受講者の利用状況や学習進捗をモニターすることも可能で、「この人は特定のコースばかり受講しているな」、「この人はある時点から学習が完全にストップしている」といった情報について、goFLUENTが当方へレポートを用意してくださる点もメリットです。

利用が停滞している受講者に「学習の進捗が芳しくなくこのままではFAILになりそうだが、コンテンツが合っていないなど何か問題はありますか？」と尋ねてみたら、いきなりお尻に火がついて学習成果が出たということもありました(笑)。

実は、私の以前の勤務先でもgoFLUENTを利用していました。その際にも、goFLUENT社はどのようにして受講者を増やすか、知恵を絞ってくださり、ご担当者が長野の工場まで出向いて説明会を開いてくださったこともあります。以前も今も変わらず、goFLUENTにはユーザーオリエンテーションや英語プレゼンの開催に協力していただくなど、フレキシブルにご対応いただき大変感謝しています。

英語力とコミュニケーション能力の向上を自律的に 取り組める組織を目指す

—最後に、貴社における英語学習の将来的な展望をお聞かせください。

墨氏:文法やボキャブラリーといった英語スキル向上だけではなく、英語によるコミュニケーション能力の向上が、よりチャレンジングで重要なポイントだと考えています。

グローバルなミーティングでカメラもマイクもオフにしている日本人が多いという現状があります。意見があれば気軽に話し、躊躇せず主張して、QVCジャパンのプレゼンスをもっと高めてほしいのです。

QVCジャパンには、英語が不得意でも、社内の通訳・翻訳部隊の力を借りて、海外と渡り合っ
てしっかりと活躍している社員も多くいます。英語は手段に過ぎませんので「コアとなる業務の
遂行能力さえあれば問題ない」とも言えます。ただ、外国人の上司や海外各国の担当者が納得する
ような説明をし、人間関係を構築するためには英語によるコミュニケーション能力は無いよりは
あった方が格段に双方とも楽です。

例えばgoFLUENTの『グローバル会話クラス』は、いつでもアポなしで参加できるサロンのような
もので、気楽なスタンスで会話できる場です。こうしたコンテンツで他流試合的な経験を積み、
場慣れすれば、アウェイでも臆せず話せるようになるのではないのでしょうか。

英語によるコミュニケーション能力を伸ばせれば、その人のキャリアやパフォーマンスも伸びるはず。自分自身のWINにつながり、仕事のオーナーシップ向上にもつながるわけです。海外向けに英語のレポートを出すといった業務を求められる人には、どんどん自主性を発揮して英語力とコミュニケーション能力を磨いてもらいたいと思います。

職種・職責によって必要な英語力は異なるため、人事の側で「昇格に必要なスコア」のような線引きは設けておらず、年間目標は、本人と上司との対話を通じて設定されます。つまり自主性が大切、動くのは自分自身なのです。

—英語のスキルが上がれば自信もつき、コミュニケーション能力も向上する、といった好循環が理想的ですね。

墨氏: その通りです。また、現状の業務で英語を使っていない人や、英語に苦手意識の強い人にも、早めに着手してもらいたいと思います。会社から“やらされる”だけでは伸びないので、英語によるコミュニケーション能力の必要性に気づいてもらうこと、内発的動機を喚起していくことが今後の課題となってくるでしょう。



このように、会社として必要なサポートはします。QVCジャパンは、社員一人ひとりの職種、キャリア、フェーズに合わせて成長できる、そんな会社でありたいと願っています。

今後はさらに受講者数を伸ばし、英語力とコミュニケーション能力を両輪で伸ばしていくために、goFLUENT社とのパートナーシップもいっそう強化していければと思います。

goFLUENTについて

goFLUENTは、世界中の150カ国で展開する受賞歴のあるデジタル語学学習ソリューションです。テクノロジー、コンテンツ、ヒューマン・インタラクションを融合し、ハイパー・パーソナライズされたソリューションを、場所を問わず、あらゆるデバイスで利用可能にして提供することで、語学学習を加速します。現在、100カ国以上、1,000社以上のグローバル企業の人材開発(L&D)

お客様事例は以下よりご確認ください。

<https://www.gofluent.com/jp-jp/client-stories/>



リーダーは、goFLUENTのソリューションに信頼を寄せ、自信を獲得し、キャリアの成長を促進し、よりインクルーシブなグローバル文化を確立するために必要な語学スキルの習得を加速させています。

当社のサービスに興味を持った企業様はぜひ下記までお気軽にお問い合わせください。



■問合せ先

goFLUENT株式会社
<https://www.gofluent.com/jp-jp/>
TEL: 03-6868-0650
Email: jpmarketing@gofluent.com