



Coca-Cola (Japan) Company, Limited

Patrick Jordan

VP of Human Resources - Japan & South Korea Operating Unit,
Coca-Cola (Japan) Company, Ltd.

Hisashi Tokunaga

HR Strategic Business Partner - Japan & South Korea Operating Unit,
Coca-Cola (Japan) Company, Ltd.

전사적 외국어 교육 "비즈니스 언어 아카데미" 기업 사례: 코카-콜라(일본&한국)는 임직원 영어 실력 향상을 통한 글로벌 커리어 개발을 지원합니다

코카-콜라는 세계에서 가장 사랑받는 음료 제조사 중 하나입니다. 코카-콜라(일본&한국)은 외국인과 일상적으로 커뮤니케이션하며, 특히 임직원들이 자국에서 한 발 더 나아가 세계를 무대로 글로벌 커리어를 쌓기 위해서는 전문적인 영어 실력을 갖추어야 합니다.

더불어, 2021년에는 일본과 한국이 하나의 조직(비즈니스 유닛)이 되면서 업무상 효율적이고 효과적인 커뮤니케이션을 위해 영어의 중요성이 더욱 강조되는 큰 변화를 경험했습니다. 이에 따라 코카-콜라(일본&한국)은 전사적으로 임직원들의 영어 실력 향상과 양질의 학습기회를 제공하기 위해 goFLUENT의 '비즈니스 언어 아카데미'를 공식 영어 교육 프로그램으로 채택하게 되었습니다.

코카-콜라(일본&한국)의 HR 부사장 Patric Jordan과 전략적 비즈니스 파트너인 Hisashi Tokunaga 담당자와 goFLUENT 교육 서비스 사용 배경과 진행상황, 그리고 향후 기대효과에 대해 인터뷰를 진행했습니다.

상세 인터뷰는 아래를 확인해 주시기 바랍니다.

코카-콜라(일본&한국)은 2021년에 하나의 조직으로 통합됨에 따라 업무상 공용어를 영어로 사용하게 되었고 영어 커뮤니케이션 실력 향상의 필요성이 증가했습니다.

코카-콜라의 인재육성 전략에 대해 말씀해 주시기 바랍니다.

Patrick Jordan(이하 Jordan): 코카-콜라는 글로벌 음료 제조사로 전세계적으로 사랑받는 브랜드가 되기 위해 노력하고 있습니다. 저희 회사의 목적은 "Refresh the world. Make a Difference"입니다. 사람들이 좋아하는 음료를 제공할 뿐만 아니라, 상쾌한 일상을 제공하고 지속가능한 비즈니스를 통해 사람들의 삶, 우리가 살아가는 지역사회, 나아가 지구 전체를 더 나은 방향으로 변화시키는 것입니다. 사업 성공을 목표로 하는 것뿐만 아니라 사업을 통해 얻은 수익을 세상과 사람들에게 돌려주고자 합니다. 미래 성장의 토대로써 인적자원은 매우 중요하며, 아래와 같은 4가지 지침을 설정했습니다:



1. 임직원의 성장을 지원하고 잠재력 향상
2. 커리어 계획 실현 지원
3. 다양성과 포용성
4. 서비스를 통해 훌륭한 경험 제공"

What are your projects on human resource development?

Jordan: 저희가 진행하고 있는 HRD 프로젝트 중 하나를 예를 들자면, 리더십 개발을 위한 교육입니다. 본 교육은 1주일 동안 애틀랜타 본사에서 비즈니스를 어떻게 이끌지, 스스로를 관리하고 동기부여하는 방법을 배우게 됩니다. 코카-콜라는 리더를 양성하는 데 주력하고 있으며, 일본과 한국에서 비슷한 프로그램을 진행하고 있습니다. 하지만 코로나19로 인해 현장 실습이 어려운 지금은 새로운 교육 방법을 모색하고 있습니다.



코카-콜라의 직원 커리어에 대해 자세히 소개해 주시기 바랍니다.

Mr. Hisashi Tokunaga(이하 Tokunaga): 코카-콜라는 "직원 스스로가 커리어 개발을 위해 주인의식을 갖는다"라는 방침에 따라 직원들이 각자 커리어 계획을 실현해 나갈 수 있는 도구와 기회를 제공하고 있습니다. 시니어 리더를 제외한 모든 포지션이 직원들에게 공개되고, 통상적으로 전 세계 직원들이 지원하고 있습니다. 인사담당자들은 팀원들과 월별 또는 주별로 1:1 미팅을 갖고 비즈니스 진행 상황과 성과 창출 방안을 논의하는 것은 물론, 커리어 계획에 대한 이야기도 나눕니다.

이러한 관점에서 영어 교육이 중요한 이유는 무엇입니까?

Jordan: 위에서 언급한 4가지 인재양성 지침을 달성하기 위해서는 영어 실력이 필요합니다. 코카-콜라는 각 지사 직원들이 해외에서 적극적인 역할을 할 수 있도록 영어가 필수인 사업을 글로벌하게 확장하고 있습니다. 또한 저의 데일리 업무 상에서도 전 세계 직원들과 협업할 수 있는 기회가 많아 2021년 일본과 한국이 하나의 조직으로 운영되기 시작했습니다. 지금은 같은 팀에 외국인 상사 뿐만 아니라 한국인 상사 및 동료도 있는 것이 일반적이며, 이들과 원활한 협업을 하기 위해서는 영어 커뮤니케이션이 더욱 중요해졌습니다.

영어 교육 파트너로서의 goFLUENT

코카-콜라는 영어에 대한 니즈가 늘 있었습니다. 이를 위한 교육 시스템에는 무엇이 있나요?

Tokunaga: 과거부터 이미 영어 교육에 대한 요구는 있었습니다. 하지만 이전에는 전사적인 교육 프로그램을 운영하지는 않았고, 각 부서별로 교육 비용 예산을 잡아 진행했습니다. 일본과 한국의 조직이 통합되면서 전 직원이 영어를 사용할 수 있는 기회가 증가했고, 이에 따라 전사적으로 제공할 수 있는 영어 교육 프로그램 도입을 검토했습니다.

다양한 영어 교육 플랫폼 중, goFLUENT의 전사 외국어 교육용 "비즈니스 언어 아카데미"를 선택한 이유는 무엇인가요?

Tokunaga: 이전에 HR 비즈니스 파트너로서 고객 제가 담당하고 있는 비즈니스 그룹으로부터 영어 학습에 대한 수요가 있어 교육을 고려하고 있을 때 goFLUENT로부터 연락을 받았습니다. 또한 사실, 이전 직장에서도 goFLUENT를 알게 되었는데, 그곳에서 직원들의 영어 실력이 크게 향상됐던 경험이 있었습니다. 이번에 다시 이야기해 보니 비즈니스 영어 관련 콘텐츠가 풍부하고 사용하기 편리한 학습 시스템을 갖춰진 것을 확인했습니다. 그래서 처음에는 제가 담당하는 일부 부서에서만 사용하다가 일본과 한국이 하나의 조직으로 통합되면서 회사 전체로 확대됐습니다.

코카-콜라에서는 직원이 커리어를 개발하기 위해 스스로 경험과 능력을 영어로 보여줄 수 있어야 합니다. 따라서, 개개인의 필요와 능력에 따라 영어 실력을 향상시키는 것은 중요합니다. 저는 goFLUENT가 이를 가능하게 할 것이라고 생각했습니다. 또한, goFLUENT가 저희의 니즈를 잘 이해하고 있었기 때문에 직원들에게 goFLUENT를 소개하고 더 나은 영어 교육과 학습 환경을 제공할 수 있었습니다. 저는 goFLUENT가 코카-콜라의 영어 교육 파트너가 되기를 원했습니다.

블렌디드 러닝을 통해 직원 한 사람, 특히 영어를 활용해 자주 소통하는 직원은 전담 학습 컨설턴트가 직접 케어해 줍니다. 학습 컨설턴트는 학습 조연과 일정 관리 지원도 제공해 주기 때문에 학습자 입장에서는 매우 유용한 시스템이었습니다.

학습자 선정은 어떻게 합니까?

Tokunaga: 기본적으로 저희는 후보 제도가 있습니다. 적극적이고 능동적이며 스스로 동기부여가 되어있고 영어를 배우려는 직원들을 우선시 합니다. 더불어 글로벌한 포지션의 업무를 맡고자 원하는 직원들도 선발합니다. 각각의 학습 과정은 개별화 되어 있으며 회사의 입장에서는 학습자에게 그 어떠한 것도 강요하지 않습니다. 저희는 개인의 노력에 주목합니다.

담당자님도 goFLUENT로 영어를 학습하고 있다고 들었습니다.

Tokunaga: 네 맞습니다. 필요에 따라 공부할 수 있어 매우 편리하게 영어를 학습하고 있습니다. 온라인 혹은 전화 상으로 적절한 영단어나 문장 등을 채팅 기능을 사용해 피드백을 받을 수 있다는 점이 제게는 매우 효과적입니다.



직원들로부터 어떤 학습 효과를 기대하고 계십니까?

Tokunaga: 대부분의 직원들은 영어로 일상 대화와 이메일을 통해 이해할 수 있습니다. 하지만 다양한 업무 상황에서 자유롭게 영어를 구사할 수 있는 직원은 한정되어 있습니다. 예를들어, 어떤 직원은 큰 규모의 글로벌 회의에 참여하는 방법을 배울 필요가 있습니다. goFLUENT의 교육 과정에는 언제 그리고 어떻게 나서서 발언을 해야할지, 이야기 중간에 끼어들 때는 어떤 식으로 말해야 하는지 등을 직접 배우고 연습할 수 있습니다. goFLUENT에서는 이러한 특정 비즈니스 상황에 따른 다양한 영어 교육 자료를 제공하고 있습니다. 교육 프로그램을 시작한 지 얼마 되지 않았지만, 이미 외국인 직원들로부터 "오오님, 영어 실력이 향상됐어요"라는 긍정적인 피드백을 받았고, 이를 통해 교육의 효과를 더욱 실감할 수 있었습니다.

학습자 후기

goFLUENT와 실제 영어를 공부하고 있는 Tokunaga 담당자와 2명의 직원이 후기 인터뷰에 참여해 주셨습니다. 영어 학습의 목적과 목표, 그리고 그 결과 및 영향에 대해 살펴보도록 하죠.



Shu Imanishi
(일본 지사 학습자)

우선 현재 직무에서 어떤 업무를 맡고 계신지 간단하게 소개해 주시기 바랍니다.

저는 브랜드 디자인, 디지털 플랫폼, 미디어 및 프로모션 기획, 콘텐츠 제작, 예산 관리 등 브랜드 및 제품별 소비자 체험과 커뮤니케이션 전략을 개발 그리고 실행하는 마케팅 부서를 총괄하고 있습니다.

지금까지 어떻게 영어를 배워오셨나요?

저는 유학이나 해외 근무 경험이 없어 별도의 영어 수업을 수강해 왔습니다. 또한 업무를 진행하면서 영어 공부를 할 수 있었습니다.

실제로 goFLUENT 영어 교육 프로그램으로 학습한 소감은 어떠신가요?

개인적으로 어학 콘텐츠가 학습자 맞춤형의 활용도가 높고 전문적인 내용이 많다고 느꼈습니다. 제가 근무하고 있는 산업군에 국한되지 않고 다양한 분야의 기사와 영상을 학습 콘텐츠로 쉽게 접할 수 있었습니다. 또한 다양한 레벨별 학습 콘텐츠가 마련되어 있어 개인의 레벨에 맞추어 공부할 수 있습니다.

학습 시간을 어떻게 할애하시나요?

현재는 평일 일정과 업무량 때문에 영어 공부에 꾸준히 학습 시간을 할애할 수 없지만, 사내 프리미엄 프라이데이라는 제도를 통해 금요일 15시 30분 이후에는 자유시간을 마음대로 활용할 수 있어 그 시간 동안 영어 공부를 합니다.

영어 실력을 향상시키고자 한 특별한 동기가 있나요?

최근 전 세계 관련 분야와의 협업 프로젝트를 진행하게 되면서 회의, 이메일, 문서 작성 등 많은 커뮤니케이션이 영어로 진행되었습니다. 그런데 제가 유학이나 해외 근무 경험이 없어 영어 능력이 부족하다는 것을 느끼게 되었습니다. 특히 회의와 발표에 있어 충분히 소통하고 제 생각과 의견을 더욱 효과적으로 전달하고자 하는 니즈가 생겼습니다.

영어 교육 프로그램 참여가 업무에 어떤 영향을 미쳤나요?

네, 저는 이제 일상적인 업무 소통에 있어 더 적절한 문구와 표현을 사용할 수 있게 되었다고 느낍니다.

한국 지사 학습자

우선 현재 직무에서 어떤 업무를 맡고 계신지 간단하게 소개해 주시기 바랍니다.

저는 재무 및 고객 재무 분석을 담당하고 있습니다.

지금까지 어떻게 영어를 배워오셨나요?

저는 주로 학창시절 수업 시간에 영어를 공부했고 캐나다로 여행도 다녀왔습니다. 이후, 일상 업무에서 영어를 더 깊이 배우고 있습니다.

실제로 goFLUENT 영어 교육 프로그램으로 학습한 소감은 어떠신가요?

새로운 표현을 배우는 것 뿐만 아니라 제가 평소에 자주 하는 실수도 파악할 수 있었습니다. 자주 사용하는 학습 콘텐츠로는 동영상, 뉴스 기사, 어휘 등이 있습니다. 또한 비즈니스 상황에 맞는 콘텐츠가 마련되어 있어 매우 유용하게 활용하고 있습니다. 그리고 학습 콘텐츠 중 궁금한 내용이 있으면 강사님께 1:1 수업 시간에 물어볼 수 있고, 영어 이메일 작성에 있어 피드백을 받아 작문 연습도 할 수 있어 좋았습니다.

학습 시간을 어떻게 할애하시나요?

금요일 15시 퇴근 후 영어 공부를 합니다. 저는 주로 1:1 수업을 수강하는데 숙제를 하면서 의식적으로 영어 공부에 더 많은 시간을 할애하게 되고, 다음 수업 전까지 반드시 숙제를 마치려고 노력합니다.

영어 실력을 향상시키고자 한 특별한 동기가 있나요?

제가 팀에서 유일한 한국인이다 보니 팀원들과 만날 때 영어 커뮤니케이션이 필수입니다. 또한 저희 팀장님께도 영어로 보고할 기회가 있어 더 효과적으로 프레젠테이션을 하고자 영어 실력을 높이고 싶었습니다.

영어 공부를 시작한 후, 업무 내 변화를 경험하고 있나요?

회사에서 프레젠테이션을 하게 될 때 1:1 수업을 통해 발표 준비를 할 수 있습니다. 수업에서 제가 자주하는 표현에 대한 실수를 바로잡고 더 나은 표현을 배워 더 자신있게 발표하게 되었어요.

글로벌 주요 포지션에서 활약하는 인재 육성을 목표로 합니다.

직원들의 영어 능력 향상을 포함한 미래 직원 역량 개발 전략에 대해 말씀해 주시기 바랍니다.

Tokunaga: 코카-콜라는 학습과 개발을 위한 70:20:10 역량 모델을 가지고 있습니다. 즉, 학습의 70%는 경험(현장 실습을 통한 학습), 20%는 상호작용(코칭, 피드백, 멘토링 등 타인과의 교류를 통해 구축된 지식)을, 10%는 교육(정식 교육)을 의미합니다. 영어 교육은 10% 영역에 속하는 것으로 간주할 수 있지만, 만약 영어 실력을 향상시킬 수 있다면 경험과 상호작용의 질적인 그리고 양적인 긍정적 변화가 극대화 될 것입니다. 이와 함께, 영어 실력은 비즈니스 역량 개발의 기초 중 하나이기 때문에 매우 중요합니다. goFLUENT와 협력 기간동안 저희는 전사적인 영어 능력 향상을 목표로 할 것입니다.

Jordan: 오늘날 비즈니스는 끊임없이 변하고 있습니다. 교육 방식도 물론 바뀌어야 하지만 임직원들이 글로벌 리더십을 발휘할 때 영어 능력이 중요하다는 사실은 변치 않습니다. 영어 커뮤니케이션 스킬은 필수적으로 필요한 역량입니다.

Tokunaga: 영어 교육 프로그램은 임직원의 내부적인 니즈를 충족시킬 뿐만 아니라, 신규 채용에 있어도 그 가치가 있다고 생각합니다. 현재 다른 회사에서 근무하고 있는 직장인 중에는 코카-콜라에서 경력을 쌓고 싶어하는 사람이 있어도 영어 실력이 부족하여 지원을 꺼리는 경우도 있습니다. 저는 HR 담당자로서 "우리 모두가 영어를 잘하는 것은 아니며, 입사 후에도 goFLUENT 프로그램을 통해 영어 실력을 향상시킬 수 있다"는 커뮤니케이션을 외부 지원자들과 할 수 있게 되었습니다. 우리는 인재를 영어 실력만으로 능력과 역량, 그리고 잠재력 등을 평가하는 것이 아닙니다. 만약 도전하고 싶은 지원자가 있다면, 언제든지 저희에게 연락주시기 바랍니다. 의욕적인 사람들을 위한 문이 활짝 열려 있습니다.



마지막으로, 임직원에게 기대하는 바는 무엇인가요?

Tokunaga: 코카-콜라에는 우수한 직원들이 많이 있습니다. 우리의 임무 중 하나는 주요 글로벌 포지션에 근무할 수 있는 직원을 가능한 한 많이 양성하는 것입니다.

Jordan: 나라마다, 지역마다 지사별 임직원들만이 갖고 있는 강점이 있습니다. 코카-콜라는 다양성을 추구하며 모두에게 평등한 기회를 제공하고 싶습니다. 저는 글로벌을 무대로 꿈꾸는 직원들이 그 꿈을 실현할 수 있기를 기원합니다. 그러기 위해서는 영어 실력이 필수이며 goFLUENT와의 파트너십이 매우 중요하다고 확신합니다.



Summary

goFLUENT는 코카-콜라(일본&한국) 주식회사에 영어 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 각 직원이 개인맞춤형 학습 프로그램을 선택하고 일정을 잡아 공부를 진행할 수 있다는 점이 회사의 업무 스타일과 잘 부합하고 있습니다. 직원 개개인의 학습을 지원하는 학습 컨설턴트가 있다는 점도 회사 내 영어 능력 향상에 큰 역할을 하고 있습니다.

저희는 코카-콜라(일본&한국) 주식회사의 영어 교육 파트너로서 최선을 다해 지원할 계획입니다.

About

goFLUENT는 전 세계 150개 국가에 수상 경력이 있는 온라인 외국어 학습 솔루션을 제공하고 있습니다. 기술, 콘텐츠, 그리고 휴먼 인터랙션을 통합하여 언제 어디서나 사용할 수 있는 초개인화된 솔루션으로 외국어 학습 속도를 높이시기 바랍니다. 오늘날, 100개국 이상의 1,000개 이상의 글로벌 기업 HR 리더들은 임직원들의 자신감 향상과 커리어 성장, 그리고 보다 포용적인 글로벌 조직 문화를 구축하기 위해 goFLUENT의 솔루션과 함께하고 있습니다.

다음 사이트에서 고객 후기를 확인하실 수 있습니다: <https://www.gofluent.com/kr-ko/client-stories/>

서비스 문의:



goFLUENT
<https://www.gofluent.com/kr-ko/>

TEL: +82 (02) 3437-6970
Email: korea@gofluent.com

