

# Deloitte.

글로벌화와 중국, 인디아, 브라질 및 러시아 등 신흥 시장에서의 성장에 힘입어 2000년 초부터 Deloitte의 직원 수는 30,000명에서 155,000명으로 크게 증가했습니다.



“라틴 아메리카와 중앙 유럽 등 침체 이후 경제가 가열됨에 따라 글로벌 기업들의 투자가 유입되고 있습니다.”라고 Deloitte의 글로벌 학습 프로그램 및 솔루션 담당 이사 Tony Gleeson은 전하면서, “급속한 성장 시장에서 고객의 경쟁력 강화를 지원하기 위해 Deloitte는 해당 시장에 먼저 진출하여 신속한 성장을 이뤄내야 합니다.”라고 말했습니다.

전세계에 걸쳐 명확하고 효율적인 의사소통을 장려하기 위해 2000년 Deloitte는 영어를 공식 언어로 선언했습니다. “영어는 성공을 위한 핵심 요소입니다.”

“ 영어는 성공을 위한 핵심 요소입니다. 특히 대규모 기업을 상대로 사업을 영위하는 경우 이를 피할 수 없습니다. Johnson & Johnson, Microsoft 및 General Motors와 같은 글로벌 고객은 당연히 Deloitte의 원활한 글로벌 사업 운영 능력을 기대합니다. 진정한 글로벌 조직으로 기능하고 이러한 고객을 효율적으로 지원하려면 영어 능력을 신속하게 향상시켜야 합니다. ”

—Tony Gleeson,  
Global Director of Learning Programs and Solutions, Deloitte

Deloitte의 비즈니스에 영어가 필요한 이유는 분명했지만 신속하게 이를 이뤄내는 것은 어려운 도전이었습니다. Gleeson은 “영어를 공식 언어로 인정한 후, Deloitte 글로벌 팀의 영어 능력이 충분치 않다는 점을 인식하게 되었습니다.”라고 말하면서, “Deloitte에는 제공 가능하고 수준에 관계 없이 교육할 수 있으며 업무에 즉각적으로 도움이 되는 도구가 포함된 교육 솔루션이 필요했습니다. 이러한 까다로운 당면 과제를 처리할 수 있는 유일한 서비스는 GlobalEnglish였습니다.”라고 덧붙였습니다.

## 전략적 파트너십

Deloitte는 온라인 솔루션을 구현하기 전에 수천 명의 직원에게 교실 기반의 영어 교육 과정을 제공했습니다. Gleeson에 따르면 이 방식은 직원들의 요구에 유연하게 대처하지 못해 참여율이 저조했습니다. 또한 이 방식의 교육은 품질 편차가 컸음에도 회사에서 교육 결과를 추적할 수 없었습니다. Deloitte는 일반 영어뿐만 아니라 비즈니스 의사소통 능력까지 교육할 수 있는 유연한 솔루션이 필요했습니다. 또한 전세계 제공을 지원하고 회사 성장에 따라 확장 가능한 파트너가 필요했습니다.

Deloitte는 2006년 6월 8개 국가에서 GlobalEnglish Corporate Learning Service를 구현했습니다. 그리고 의사소통 능력의 빠른 향상과 그에 따른 생산성 제고 효과에 깊은 인상을 받았습니다.

이에 따라 프로그램이 급속히 확대되어 현재는 30개 이상의 국가에서 2,500명의 직원에게 GlobalEnglish 서비스를 제공하고 있습니다. Gleeson은 “GlobalEnglish는 Deloitte와 같은 글로벌 기업에 적합합니다.”라고 말하면서, “100% 온라인으로 제공되며 모든 강의가 13개 언어로 제공됩니다. 또한 5개 대륙 모두에 계정

### 업계

회계 서비스

### 사례 요약

Deloitte 사상 최대 규모의 글로벌화가 이루어짐에 따라 효율적인 글로벌 의사소통이 성공을 위한 중요 요인이 되었으며, 이에 따라 2000년 Deloitte는 영어를 공식 언어로 선언했습니다. 교실 학습 방식의 부적합성을 이미 경험한 Deloitte는 30개 국가의 2,500명 직원을 대상으로 GlobalEnglish Corporate Learning Service™를 제공했습니다.

프로그램을 제공한 후 Deloitte는 직원의 영어 구사력이 대폭 향상됨에 따라 막대한 비용 절감 및 생산성 향상 효과를 얻게 되었습니다.

관리자가 있기 때문에 현지에서도 우수한 서비스를 제공받을 수 있습니다. “GlobalEnglish를 선택함으로써, 우리는 전체글로벌 프로그램을 위해 하나의 제공업체만 필요하게 되었습니다.”라고 덧붙였습니다.

Deloitte는 우수한 고객 서비스로 유명한 기업이기 때문에 교육 파트너로부터도 마찬가지로 서비스를 기대하지만 실망하는 경우가 많았습니다. “대부분의 공급업체는 사용자에게 편지함 하나만을 제공하고 이를 ‘지원’이라고 합니다.”라고 Gleeson은 말하면서, “하지만 GlobalEnglish 팀은 진정으로 Deloitte를 돕고자 노력한다는 느낌을 받았습니다. 사용자 문제만 해결하는 것이 아니라 Deloitte의 비즈니스 운영 방식에 대한 조언도 아끼지 않았습니다. GlobalEnglish는 서로 다른 지역의 고유한 요구를 파악하려고 노력하며, 이는 차별화된 성공을 가져다 주었습니다.”라고 설명했습니다.

## 결과

### 높은 만족도

Deloitte 사용자의 86%는 GlobalEnglish 서비스를 높이 평가했습니다. Gleeson은 “GlobalEnglish는 직원의 업무 및 생활 스타일에 맞도록 유연하게 제공되므로 설문 조사 결과 높은 인기를 유지하는 것으로 나타났습니다.”라고 말하면서, “Deloitte 직원들은 자신의 일정과 맞지 않아 교실 환경에서 영어를 배우지 못하는 경우가 많기 때문에 GlobalEnglish 서비스를 선호합니다. 또한 GlobalEnglish 서비스는 기존의 영어 실력과 상관 없이 효과적이며, 초급 과정부터 시작할 필요가 없습니다. 불필요한 과정은 건너뛰고 필요한 시간에 필요한 부분만 학습하면 됩니다.”라고 설명했습니다.

### 직원 유지 향상

비 영어권 시장의 젊은 전문가들이 가장 원하는 자기 계발 기회 중의 하나가 영어 교육입니다. 이에 따라 Deloitte는 GlobalEnglish 프로그램을 통해 직원 유지를 향상시키고 있습니다. “Deloitte은 이러한 포괄적이고 효과적인 영어 교육 프로그램을 제공함으로써 아시아 지역에서 다른 회사들보다 직원 유지에 큰 성과를 거둘 수 있었습니다.”라고 Gleeson은 말했습니다.

### 비용 절감

GlobalEnglish는 Deloitte에 커다란 비용 절감 효과를 가져다 주었습니다. “물론 교실 학습 방식보다 온라인 학습 방식이 비용이 적게 듭니다. 하지만 Deloitte는 다른 부분에서도 비용 절감 효과를 거뒀습니다. 먼저, 우수한 인재를 보다 쉽게 채용함으로써 채용 비용을 절감할 수 있게 되었습니다. 또한 직원을 오래 유지하므로 인력 스카우트에 시간과 비용을 들일 필요가 없습니다. 마지막으로 많은 비용을 들여 신흥 시장에 직원을 파견 배치할 필요가 없습니다. 이 프로그램은 Deloitte에 많은 도움이 되고 있습니다.”라고 Gleeson은 말했습니다.

### 팀워크 및 고객 서비스 향상

“가장 놀라운 점은 이제 글로벌 의사소통이 효율적으로 이루어질 뿐만 아니라 팀 간에 보다 효과적으로 협력이 이루어지게 되었다는 점입니다.”라고 Gleeson은 전하면서, “회의는 말 그대로 논의의 장으로, 누군가가 다른 사람에게 단순히 지시를 내리는 자리가 아닙니다. 직원 간의 의사소통이 향상되면 그에 따라 직원 간의 관계도 증진됩니다. 이를 통해 서로를 지원하고 보다 많은 비즈니스 기회를 공유할 수 있습니다.”라고 덧붙였습니다.

### 생산성 향상

특히 Deloitte 직원들은 이메일 읽기 및 쓰기, 문서 작성, 영어로 된 요청과 질문에 대한 응답 등을 훨씬 효율적으로 수행하고 있습니다. “이러한 생산성 향상은 고객에게 직접적인 혜택을 가져다 줍니다. 즉, 시간을 효율적으로 관리하게 되므로 이에 따라 고객의 만족감이 높아지는 것입니다.”라고 Gleeson은 결론 지었습니다.

“재정적인 면이 항상 가장 중요하며 생산성 향상 측면에서 뛰어난 투자대비수익(ROI)을 가져다 주었습니다. 사용자들에 따르면 향상된 영어 능력으로 인해 매주 3.5시간의 업무시간 절감 효과가 발생하고 있습니다.”

—Tony Gleeson,  
Global Director of Learning  
Programs and Solutions, Deloitte