



經過全球化的加持，加上在新興市場的成長，例如中國、印度、巴西及俄羅斯等地，Deloitte 從 2000 年起公司規模大幅成長，員工人數從原有的不到 30,000 人，增加至超過 155,000 人。



Learning Programs and Solutions with Deloitte 的全球總監 Tony Gleeson 表示：「因為拉丁美洲和中歐的經濟進入衰退後期，前景看好，因此全球公司都想到新興市場投資。為了替客戶在高成長的市場提供競爭優勢，Deloitte 必須先馳得點，因此我們在必須這些國家中快速拓展業務。」

為了鼓勵全球公司能清楚有效的溝通，公司在 2000 年宣布英文為正式語言。

“ 英文是我們成功的關鍵。您沒有辦法不使用英文，尤其是身處在必須與大型公司合作的行業之中。我們的全球客戶，例如 Johnson & Johnson、Microsoft 和 General Motors，當然期望 Deloitte 的全球運作順暢無阻。為了以全球企業的方式運作，並且有效服務客戶，我們需要快速提升我們的英文技能。”

—Learning Programs and Solutions, Deloitte 全球總監 Tony Gleeson

Deloitte 確實有培訓員工英文能力的業務需求，但是，要趕上業務發展的速度卻是一大挑戰。Gleeson 表示：「我們將英文訂為正式語言後，發現我們快速成長的全球團隊，英文程度並不一致。我們需要可以在全球實施的培訓解決方案，用以幫助不同程度的學員，而且要包含能快速在職場派上用場的工具。唯一能解決這項巨大挑戰的服務，就是 GlobalEnglish。」

策略合作

實施線上解決方案前，Deloitte 曾為數千名員工提供課堂式的英文訓練課程。據 Gleeson 表示，因為課程不夠彈性，無法滿足員工需求，因此員工很少去上課。此外，公司沒有追蹤這項訓練課程的成果，因此品質參差不齊。公司需要更有彈性的解決方案，以傳授商務溝通技能，而非一般的英文能力。他們也需要可以支援全球課程的合作夥伴，課程還要能配合公司的規模成長而擴增。

Deloitte 於 2000 年 6 月，在八個國家實施 GlobalEnglish Corporate Learning Service。公司對於員工溝通技能的快速進步，以及後續的生產力提升，印象十分深刻。

這項計劃迅速成長，目前有超過 30 個國家、2,500 名員工參與 GlobalEnglish 的計劃。Gleeson 表示：「GlobalEnglish 是 Deloitte 這類全球公司的完美選擇。它能提供 100% 線上課程，而且以 13 種語言提供所有說明。因為他們在全球五大洲都有客戶經理，因此我們能取得當地專業人士的絕佳服務。我們只需要 GlobalEnglish，就能部署完整的全球計劃。」

Deloitte 以傑出的客戶服務享譽全球，因此，我們希望合作夥伴也能提供相同品質的服務，但是我們的希望往往落空。Gleeson 表示：「我們大部分的廠商都只提供電子郵件信箱給使用者，這就是所謂的『支援』。但是我真的感受到

產業

會計服務

案例摘要

全球化在 Deloitte 寫下歷史新頁，而有效的全球溝通能力則是成功的關鍵，因此 Deloitte 在 2000 年宣布，英文是其正式語言。有感於課堂式訓練的成效不彰，該公司在全球 30 個國家中實施 GlobalEnglish Corporate Learning Service™ 計劃，參與員工超過 2,500 名。

自從部署這項學習計劃後，因為員工的英文溝通技能改善，Deloitte 得以節下可觀成本，而生產力也大幅提升。

GlobalEnglish 團隊提供協助的誠意；不只解決使用者的問題，還為我們找出更好的業務方針。他們努力瞭解不同地理區域的獨特需求，而這項努力讓我們公司的運作順暢無阻。」

成果

絕佳滿意度

86% 的 Deloitte 使用者對 GlobalEnglish 的服務評價甚高。Gleeson 說：「意見調查顯示，GlobalEnglish 很受歡迎，因為它的課程對員工的專業及個人生活模式而言，深具彈性。我們的員工瞭解他們無法在課堂中學英文，因為他們的工作時間無法配合。他們喜歡深具彈性的 GlobalEnglish 服務，因為這套課程適合各種程度的學員，他們不需要從第一課開始上到最後一課。他們可以根據自己的需求，跳到自己需要的課程。」

留任率提升

根據非英語系市場的年輕專業人士表示，英文培訓課程是他們最渴望的培訓機會，因此 Deloitte 善用 GlobalEnglish 計劃，提升公司員工的留任率。Gleeson 表示：「因為 Deloitte 提供包羅萬象、成效顯著的英文訓練計劃，我們比亞洲中的許多公司，更能留住頂尖的人才。」

節省成本

GlobalEnglish 讓 Deloitte 節省大幅成本。Gleeson 表示：「和課堂式的課程相比，線上課程當然比較便宜，但是 Deloitte 也在其他層面省下成本。我們可以更輕鬆地吸引傑出人才，因此招募的成本也下降了。員工的留任時間更長，因此我們不會因為替換員工而損失時間和金錢。最後，我們在新興市場中比較不需要依賴昂貴的前合作夥伴。這項計劃對 Deloitte 而言非常可貴。」

更好的團隊合作與加強的客戶服務

Gleeson 表示：「最讓我驚訝的是，我們在全球辦公室的溝通更加順暢、深入，我們的團隊也能更有效地合作。開會時大家都能真正參與討論，而非只是由單方面下令。員工之間如果能順暢溝通，就能建立交情。如此一來，他們就能彼此照顧，分享更多業務機會。」

提升的生產力

尤其是，Deloitte 的員工現在進行下列工作時更有效率：讀寫電子郵件、製作文件，以及以英文回應要求及問題。「我們的生產力提升，對我們的客戶而言是直接的利益。簡單地說，我們以更少的時間完成更多工作，客戶也非常滿意。」Gleeson 做出這樣的結論。

“ 我們節省的許多金錢，而且實際測量生產力所得後，我們發現投資報酬率真的很高。使用者表示，因為英文能力提升，所以每週平均節省了 3.5 小時的時間。”

—Learning Programs and Solutions, Deloitte 全球總監 Tony Gleeson