



常に最高のサービスの提供を顧客に約束している世界70ヶ国以上でホテル事業を展開する同社は、顧客サービスプログラムの運営にあたり「グローバルに思考し、グローバルに行動する」という戦略を掲げてきました。



世界中で Hilton International を利用するのは、主に旅慣れた教養のある高所得のお客様です。それだけに同社には、高いクオリティとサービスが要求されています。顧客のほとんどが英語を使いこなすため、Hilton では社内における英語の公用化を取り入れ、世界各国の従業員の英語力養成に乗り出しています。

「会社から大切にされていると感じれば、従業員は自ら最高のサービスを提供すべく努力してくれます。当社の英語研修プログラムは、こうした考えに基づいて採用したものなのです」と述べています。

—John Guthrie,
Hilton International 国際経営開発部長の

Hilton International 国際経営開発部長の John Guthrie 氏は次のように述べています。「最前線にいる従業員達は世界中からのお客様に日々英語で対応しています。当社の管理職を務める人間は、国際的に名高いブランドを管理し、Hilton が掲げる高水準の運営を実現しなければなりません。その為には、英語で話す・書く・聞く為の十分な能力が不可欠なのです。」

「おもてなしの達人」を各地に

「日常を離れ、くつろぎのひと時を」—— これは Hilton を Hilton たらしめる、Hilton ブランドのモットーです。

上記で紹介した Hilton ブランドのモットーを実現するには、世界中で最高レベルの接客スタッフを確保・維持する事が戦略上のカギとなります。Hilton International では、英語力の向上を望む従業員にトレーニングを提供し、競合他社との差別化を図っています。又、能力のある人材が英語に堪能な場合、ビジネスにとっては即戦力となる為、新たなサービスをより早く開始したり、優れた運営水準を世界中で達成する事が可能になります。

Guthrie 氏は「我々の目標は、Hilton の名にふさわしく世界中で足並みの揃った新たな社風を作り上げていく事にほかなりません。」

採用したアプローチ

Hilton International は、オンライン形式の英語研修が最善策であると判断しました。Hilton International 中東・アジア太平洋人材開発部門担当副社長のRosie Hollis 氏は、「この試みが成功するか否かは、使い易くフレンドリーで内容も優れた教材に出会えるかどうかにかかっています。オンライン形式の研修は誰が受講しているのか、何を学んでいるのか、どの程度英語が上達したのかを簡単に把握できるのも魅力でした」と話しています。

Hilton International は英語研修プログラムの目標として以下の内容を掲げています。

業種:

接客業

最高レベルの品質とサービスを求める多くの英語話者の顧客基盤をもつ Hilton は、ブランドイメージを保つためにもビジネス英語でのコミュニケーション能力を高める世界戦略が必要でした。Hilton は慎重な調査を行い、GlobalEnglish Corporate Learning Service™ を世界規模で導入した結果、生産性と業務能力が著しく向上しました。

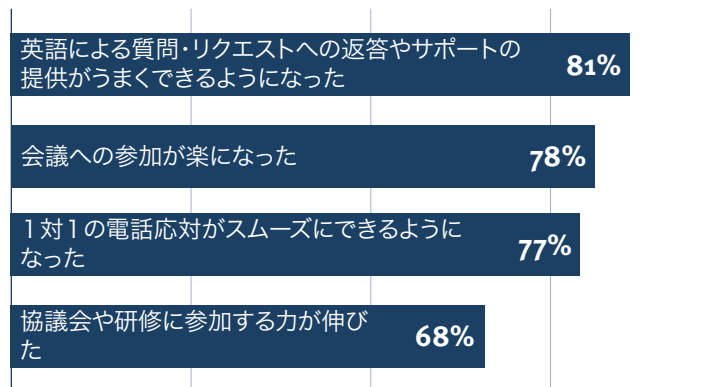
- 地域に関わらず有望な従業員に活躍の場を与え、Hilton が持つグローバルな事業運営への可能性を限界まで引き出す事。
- Hilton 従業員層の多様化をサポートし、業務遂行に向けて地元従業員を育成する事。
- 従業員間の英語力のばらつきに対処するためカスタマイズ機能のある学習プログラムを導入し、投資に対して最大限の成果を得ること。また、最終的には学習者すべてに十分な英語力をつける事。
- 世界中の組織を効率化し、コストを管理する事。

入念なリサーチの末、Hilton International はグローバルイングリッシュ社を選択しました。Guthrie 氏は更さらに、「GlobalEnglish 法人学習サービスの機能性とガイダンスは群を抜いています。インタラクティブであり、サポートもきめ細かく、読む・書く・聞く・話す、全ての力を伸ばせる点が素晴らしいのです。」と述べています。

実際の成果

GlobalEnglish プログラムの採用により、Hilton International はめざましい成果を上げる事ができました。GlobalEnglish Corporate Learning Service™ の利用開始後、1年も経たないうちに92パーセントもの学習者が「学んだ事を実際に業務に活かしている」と答えたのです。

Hilton International ではユーザーの大半が業務上のスキルアップを報告しました。全体で見ると、英語力向上により、従業員の71%が週あたりの作業時間を1時間は短縮した事がわかります。その他の結果は以下のとおりです。



管理者クラスの従業員も GlobalEnglish サービスで学習した部下が次のような主要業務でスキルを向上させた事を報告しています。

- 顧客への応対
- 交渉
- 経営陣とのやり取り
- 会議への参加
- Eメールの読み書き
- 電話応対

Guthrie 氏は「グローバルイングリッシュ社のソリューションが当社のチーム・体質・競争力の向上に大きく貢献したのは、グローバルな事業展開に伴う諸問題を非常に良く理解しているからだと思います。この点で、グローバルイングリッシュ社は他に類のないユニークなeラーニングプロバイダと言えるのではないのでしょうか」と述べています。