

JABIL

全球三大製造商之一的 **Jabil**，致力於透過卓越的客戶服務在競爭對手之中脫穎而出。因此，英語便是達成此目標的關鍵能力。

過去 20 年，Jabil 已擺脫原本的小型家族事業規模，從本來僅限美國密西根和佛羅里達州兩地的生產廠辦，搖身一變成為財星雜誌全球前 200 大企業之一，擁有遍及歐、亞、美三大洲的龐大全球生產網路。其客戶遍及各大產業，從航太、國防到汽車、醫學，無所不包。

公司擁有 85,000 名陣容堅強的員工，並以英語作為英語非母語員工間的共通語言。在這些接受調查的英語非母語員工之中，回報需每日或一週多次使用英語者約有 88%，必須以英語和客戶溝通者則有 28%。

Jabil 現有英語訓練的審查結果發現其訓練方式相當零散、不一致。有些員工在當地大學修課，在其 59 處廠辦中，也有部分提供成本高昂的課堂訓練。身為利潤微薄的製造公司，Jabil 希望能施行一套彈性且可行的服務，以同時兼顧成本效益並實際提升生產力。

除此之外，對這個相信「誘因」的公司來說，產品必須擁有足夠的吸引力和顯著的成效，才能引發員工的參與興趣。Peters 表示：「本公司不怎麼強制員工工作任何事，所以我們透過加值工具，營造網站吸引力。所以我們選擇 GlobalEnglish，想看看本公司員工是否認為這項計畫有其助益。」



產業

製造業

摘要

Jabil 瞭解提升員工商用英語能力是協助其達成任務，提供領域內最佳客戶服務之關鍵。不過，Jabil 需要一套能夠吸引員工參與，同時兼具彈性和成本效益的解決方案，以在其全球 22 個營運國家中部署執行。

自 2009 年採用 GlobalEnglish Corporate Learning Service™ 以來，在 Jabil 近期調查中已有 69% 的回應員工表示其回答問題和提供協助的能力已有進步。這也代表每位學習者的每週生產力提升幅度超過 2 小時，展現了顯著的成長。

「身為服務台工作人員的我，溝通技巧已有進步。現在，我可以接聽來自各地、角色多元的各類人士（經理、同事、供應商等）打來的電話。而且，我還能為他們提供更有效、更快速的解決方法。」

—墨西哥

合作關係

Jabil 的首要企業目標是提供優異的客戶服務，因此必須尋求值得信賴的合作夥伴，提供最高水準的全球支援。審查之後，Jabil University 高級主任表示：「我們匯總所有紀錄、深入檢視 GlobalEnglish 提供的課程，最後找到合適之選。」

課程於 2009 年 2 月展開全球試辦，並且獲得行政部門的大力贊助和地方支持。透過見證分享及草根式行銷 (Grassroots marketing) 活動的推波助瀾打出口碑，GlobalEnglish Corporate Learning Service 在 7 月份正式啟動之後便展現出超乎預期的成長。

Peters 表示：「自 2010 年 1 月以來，公司已經成長了約 60%。在這段期間內，使用者人數從 1,000 人增加到 1,600 人，遠遠高出一年前的預期數字。到目前為止，投入在 GlobalEnglish 工具上的時數超過 40,000 小時，也就是說，每位員工平均投入 24 小時。這樣的亮眼成績讓我們覺得與 GlobalEnglish 建立了實質的合作關係。隨著公司事業日漸拓展到全球各地的新市場，我們希望這樣的關係也能日益茁壯。」

Jabil 充分運用 GlobalEnglish 支援的方法之一，便是行銷推廣這項服務。外部教育經理兼全球課程領導人 Diana Bispo 表示：「保持源源不斷的動力本來就很困難。讓公司上下全員都能維持動力更不容易。所以，我們的首要之務便是讓這個網站密集曝光。最近幾個月，我們從 GlobalEnglish 地方團隊得知員工造訪網站的次數已有成長。他們真的是非常能幹、充滿熱忱的一群人，不但網站上提供實用的資訊，而且態度親切友善。我還能告訴大家，我們的人力資源團隊認為 GlobalEnglish 非常值得信賴。我們能與這樣的供應商建立業務關係真的很棒。只要打電話給我的全球客戶經理，就能在 24 小時內獲得解決方案供內部客戶使用。」

不僅僅是語言

在善用 GlobalEnglish 服務獲得絕佳的英語語言能力之外，Jabil 中還有將近 200 位經常需要到各國出差業務經理和服務於全球團隊的員工，他們仰賴 GlobalEnglish 文化簡介之助，得以順利進行日常業務溝通和旅行。文化簡介功能（位於 Corporate Learning Service 內）提供超過 40 個國家的詳盡文化資訊，也是幫助 Jabil 員工推廣文化意識及應付跨國貿易複雜事務的重要工作輔助。

「我下載了所有設廠國家的文化簡介。之後，我將這些簡介與我們的團隊分享並且獲得廣大的迴響。每一個人都對這些資訊很感興趣，興致勃勃地將這些資訊和自己跟外國同事互動的親身經驗作聯想比較。分享完臺灣簡介後不久，Green Point 財務成員正好出差到美國參加訓練，並且順道拜訪我們部門。我們先前讀的那些和他們相關的文化細節，好多都在這次拜訪中獲得印證。」

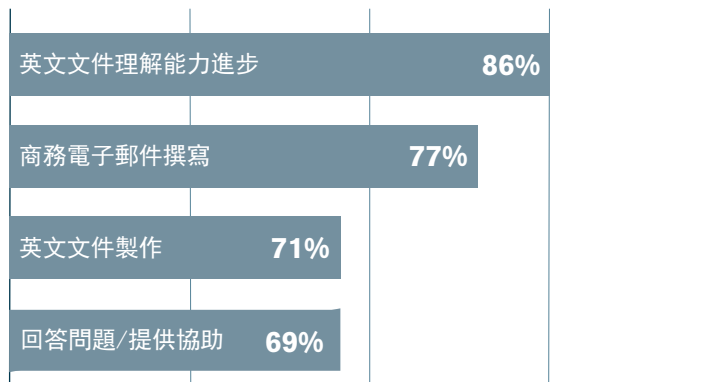
— Melinda, Jabil 美國分公司財務部主任

“我們的員工不只要跟外部客戶合作，還需要跟十分重要的內部全球團隊共事，所以必須具備有效溝通的能力。我們因而想提供他們一些非常優質的訓練，讓他們能夠具備更多的優勢和自信。”

—Diana Bispo, 外部教育課程經理兼
全球課程領導人

成效

推動 GlobalEnglish Corporate Learning Service 不過短短一年，Jabil 便看見驚人的成效，現在還能夠輕鬆追蹤其獲益。GlobalEnglish 課程是員工個人發展計畫的一部份，並且達成以下個人發展目標：



經理報告指出，員工在內部會議以英文發言、在電話會議中回答問題、撰寫英文電子郵件的意願有提高的趨勢。

對公司而言：

- 具有成本效益的解決方案：Jabil 的報告顯示因成本規避估計省下 200,000 美元。
- 以成效為導向的商務工具：員工能夠執行業務，並輕鬆、有效地與客戶和全球團隊清楚明確地溝通。
- 可強化績效的課程：平均生產力提升每週約達 2 小時，相當於一年約 75,000 小時。
- 富有彈性的服務：目前只有半數廠辦提供本課程。在接下來幾月中則計畫擴大實施該課程，並讓更多高層領導人能夠運用 GlobalEnglish 文化簡介功能，讓英語非母語的國家和英語為母語的人士皆能發揮更高的潛力。

關於 Jabil

Jabil 是一家電子產品解決方案廠商，主要為全球電子產品和技術公司提供包羅萬象的電子產品設計、生產和生產管理服務。Jabil 擁有超過 85,000 名員工，廠辦遍及 21 個國家，為來自多種不同產業的客戶提供全方位、個人化、重點式的解決方案。