

# TOEIC® Newsletter

## 2010年度新入社員スコア特集

### 景況を反映し、昨年につき 受験者数は減少するも スコアは過去最高の485点

2010年度大卒新入社員のTOEICスコアが出揃いました。

厳しい景況を反映して厳選採用の傾向が強まる中、今年度の実施状況は前年度の数値を下回る結果となりました。実施企業数は808社、受験者数は34,578人です。一方、スコアは前年度から25点上昇して、過去最高の485点となりました。

今号では、2010年度の新入社員データを用いて、今年度の傾向とスコアの動向をご紹介します。

#### Interview

##### 全日本空輸(ANA)の 求める人材像と英語力 について伺いました

全日本空輸株式会社  
ANA人財大学事務局長  
人事部担当部長  
遠藤達哉さん



##### ダイキン工業の 新入社員教育について伺いました

ダイキン工業株式会社  
人事部採用グループ担当課長  
矢幡 透さん  
ダイキン福祉サービス株式会社  
ビジネスサポート部ESCグループリーダー  
山田立人さん



#### CONTENTS

2010年度新入社員データ	2
データで見るTOEIC®テストの活用	4
『上場企業における英語スピーキング・ライティング力に関する調査』を実施	6
<b>Interview</b>	
『スターアライアンスへの加盟などで国内業務でも英語力がより重要に。TOEICスコア600点以上を目標に設定』 全日本空輸株式会社	7
『グローバルな事業拡大が進む中、早くから新入社員に英会話研修を実施』 ダイキン工業株式会社	10
<b>Information</b>	14

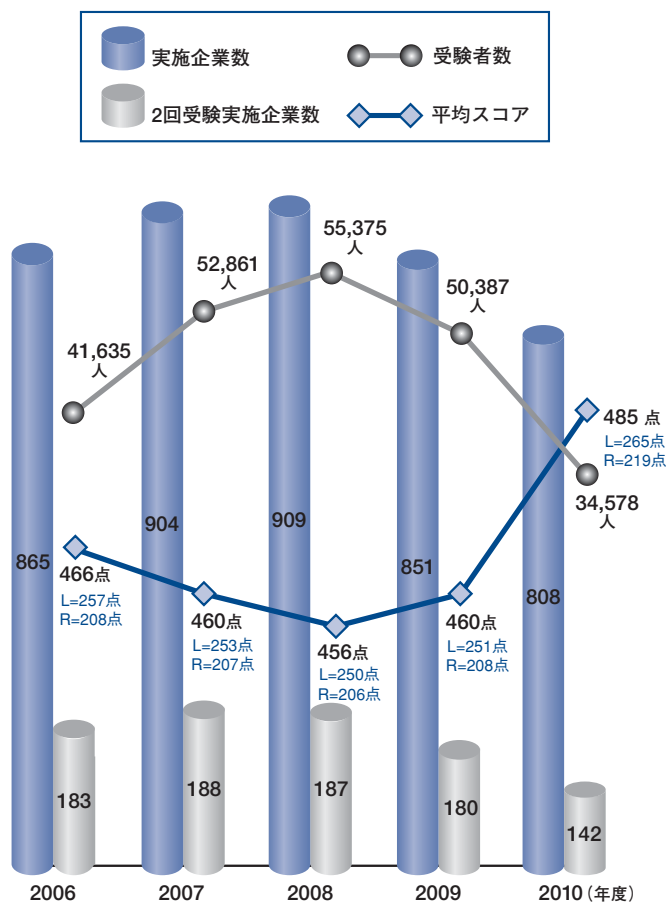
## 資料の読み方

2～3ページに掲載された各資料の2010年度大卒新入社員データは、新入社員の受験が多いと考えられる2009年10月1日から12月31日(内定者対象)、2010年4月1日から6月30日(新入社員対象)にTOEICを実施した企業のデータを集計したものです。

【資料1】の2回受験実施企業とは、企業が同一年度の新入社員に対して、上記2つの期間の両方にTOEICを実施したことを意味します。

【資料1～3】の記号は【L=Listening】【R=Reading】【T=Total】を意味し、それぞれの平均スコアを掲載しています。【C】は【Cレベル以上=TOEICスコア470点以上の受験者数】、つまり(財)国際ビジネスコミュニケーション協会が定める「TOEICスコアとコミュニケーション能力レベルとの相関表」の「Cレベル」以上の受験者数を表しています。この「Cレベル」とは「日常生活のニーズを充足し、限定された範囲内では業務上のコミュニケーションができる」能力を有することを示しています。【%】は【Cレベル以上の受験者の全体比】を意味します。

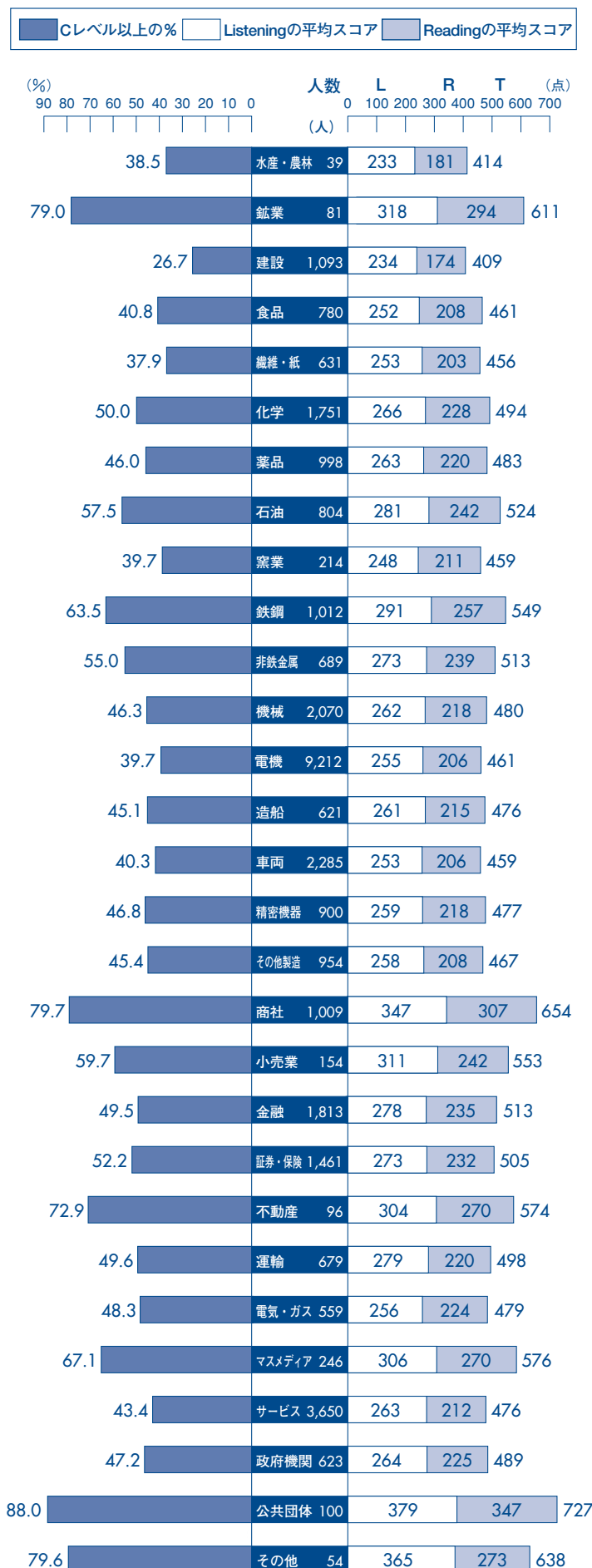
### 【資料1】 TOEIC®テスト受験者と実施企業数の推移



### 【資料2】 製造業／非製造業別比較

業種	人数	L	R	T	C	%
製造業	24,134	259	213	472	10,500	43.5
非製造業	10,444	280	234	514	5,407	51.8

### 【資料3】 業種別平均スコア・Cレベル以上の受験者比率



## 今年度の傾向とスコアの動向

2010年度の実施企業数は808社、受験者数は34,578人と、いずれも昨年度より減少しています。これは経済不況などを背景に、採用、研修等の経費削減や、採用人数を絞り込む傾向が高まったことが要因として考えられます。

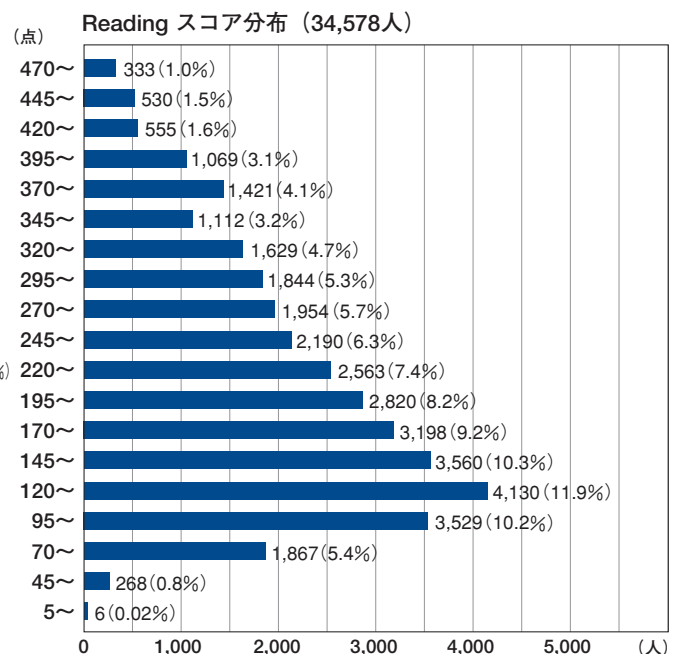
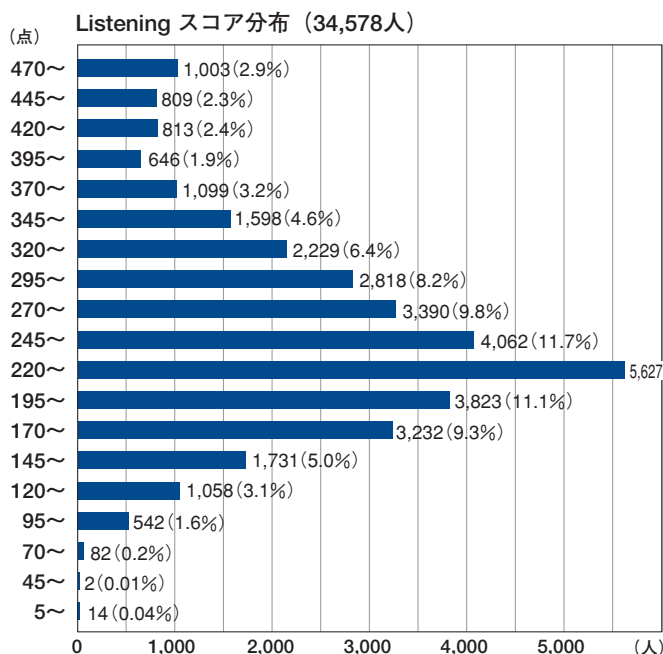
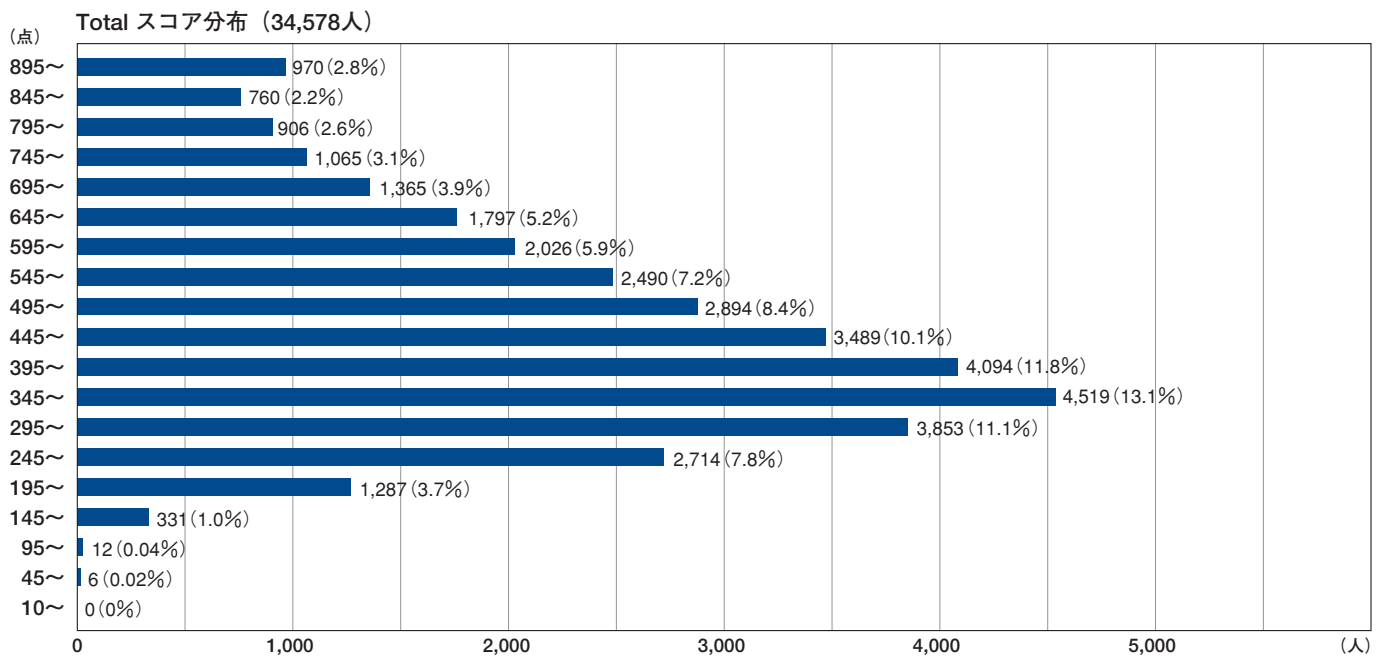
一方で、平均スコアは昨年度から25点アップして485点(リスニング265点、リーディング219点)と、過去最高を記録しました。Cレベル以上の受験者数の全体比は46%(前年度40.3%)に達し、10業種でCレベル以上の割合が50%を超えています。スコアを業種別に見ると、ほぼすべての業界で平均スコアが前年度を上回っています。長期的な推移を見ても(4ページ参照)、新入社員の平均スコアは上昇しており、

英語力が向上していることがうかがえます。

国際化の進展によって、英語力の重要性が高まる中、企業では内定者や新入社員にTOEICテストを実施するなどして、英語力の必要性に気づかせ、英語学習へと向かわせるような取り組みをしています。大学側でも英語カリキュラムの充実を図るとともに、学生のスキルアップへの意識を高めるなど、グローバルに活躍できる人材の育成に取り組んでいます。

来年度は採用に回復傾向が見られるとはいえ、グローバル人材へのニーズは高まっており、今後も新入社員の人の質と併せて英語力の向上が求められていくと考えられます。

### 【資料4】スコア分布



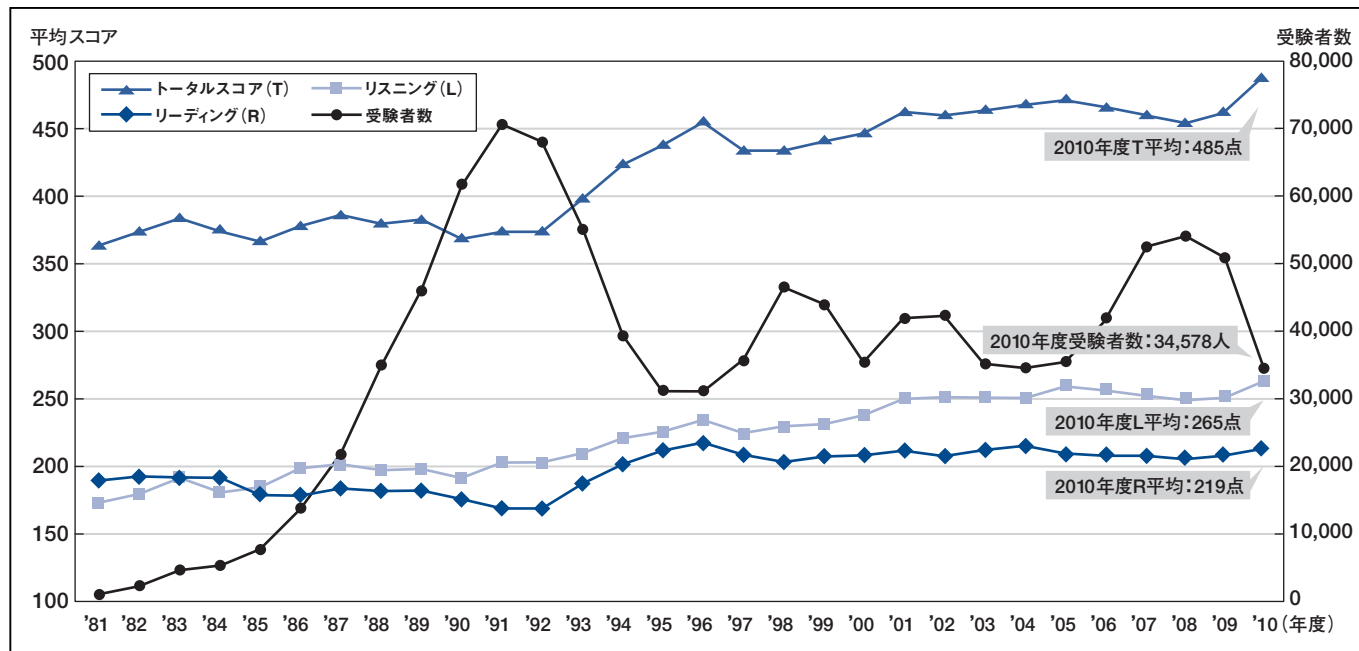
※ トータルスコアにおける各数値は実際値であり、リスニングスコアとリーディングスコアを単純に合計したものではありません

※ パーセント数値(P2~6)は、小数点以下第2位を四捨五入しています

# データで見るTOEIC®テストの活用

ここでは、新入社員データ、『企業・学校における英語活用調査-2009年』、『DATA & ANALYSIS 2009』より、企業・団体、学校におけるTOEICテストの活用状況をご紹介します。

## 新入社員IPテスト受験者数と平均スコアの推移 (1981～2010年度)



グローバル化の進展とともに英語力の重要性が認識されるようになり、TOEICテストは1986年以降、実施企業が急増し、受験者数も増加しました。その後、1991年をピークに、経済環境の変化によって新卒採用を絞り込む傾向が高まり、受験者数は減少。1990年代半ば以降は景況と連動して増減を繰り返し、2010年度の受験者数は34,578人となっています。

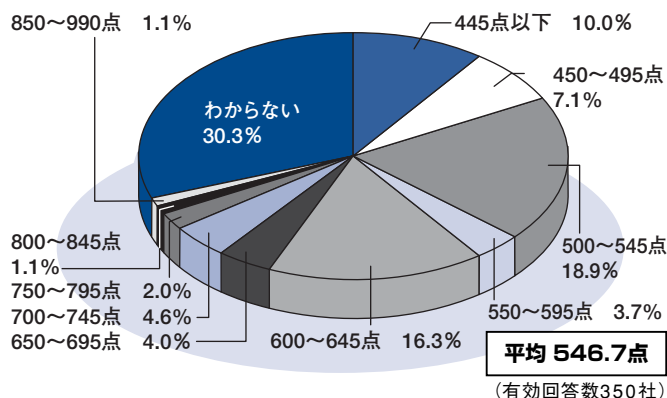
企業では、研修費用の削減を図りつつ、急速なグローバル

化に対応するために、新入社員の英語力をさらに重視するようになっています。こうした企業のニーズを受け、大学側ではカリキュラム改革を進め、コミュニケーション能力育成重視の英語教育に力を入れています。結果、新入社員の平均スコアは年により波はあるものの、1981年から2010年までに100点以上上昇。2010年度は過去最高となる485点を記録しています。

## 企業・団体におけるTOEIC®テストの活用

### 新入社員に期待するTOEICスコア※1

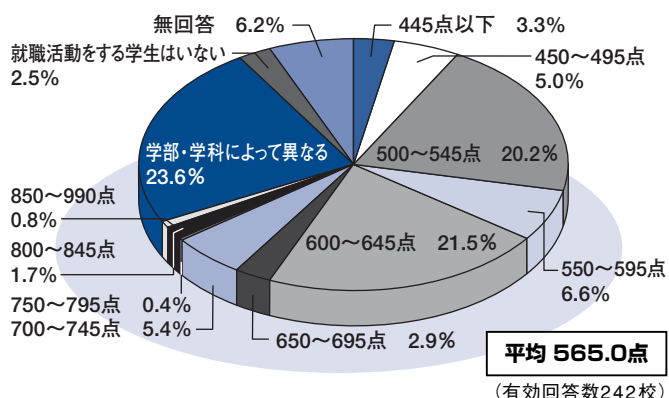
Q. 新卒内定者・新入社員に期待する英語力は、TOEICスコアでいうと約何点ですか。



## 大学におけるTOEIC®テストの活用

### 就職活動生に期待するTOEICスコア※1

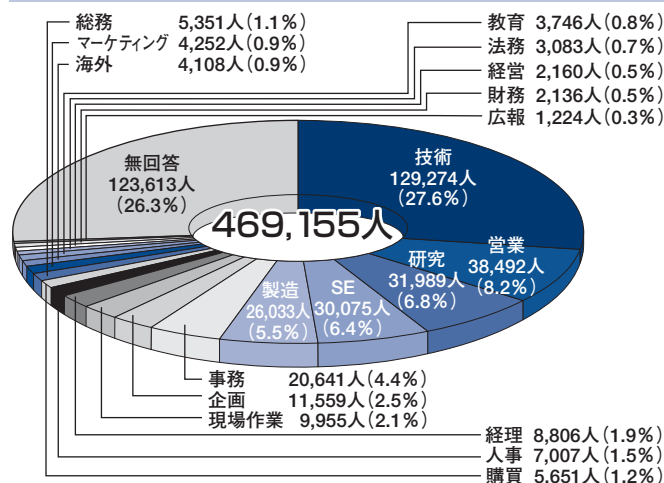
Q. 就職活動をする学生に期待するレベルはTOEICスコアでいうとどのくらいですか。



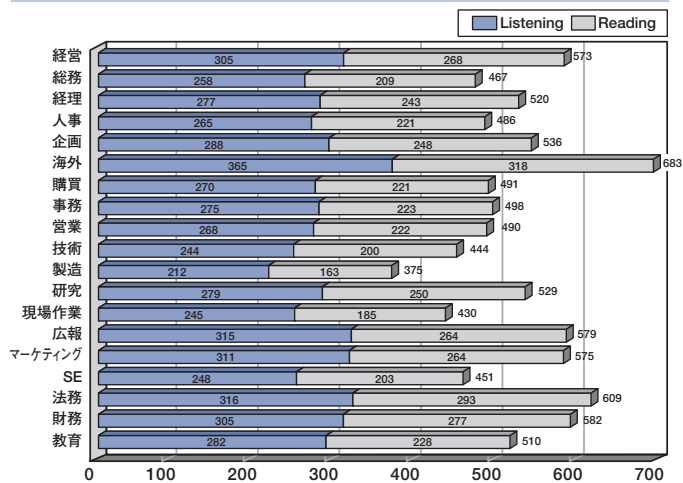
## 2009年度 IPテスト<企業・団体>データ

### TOEIC®テスト

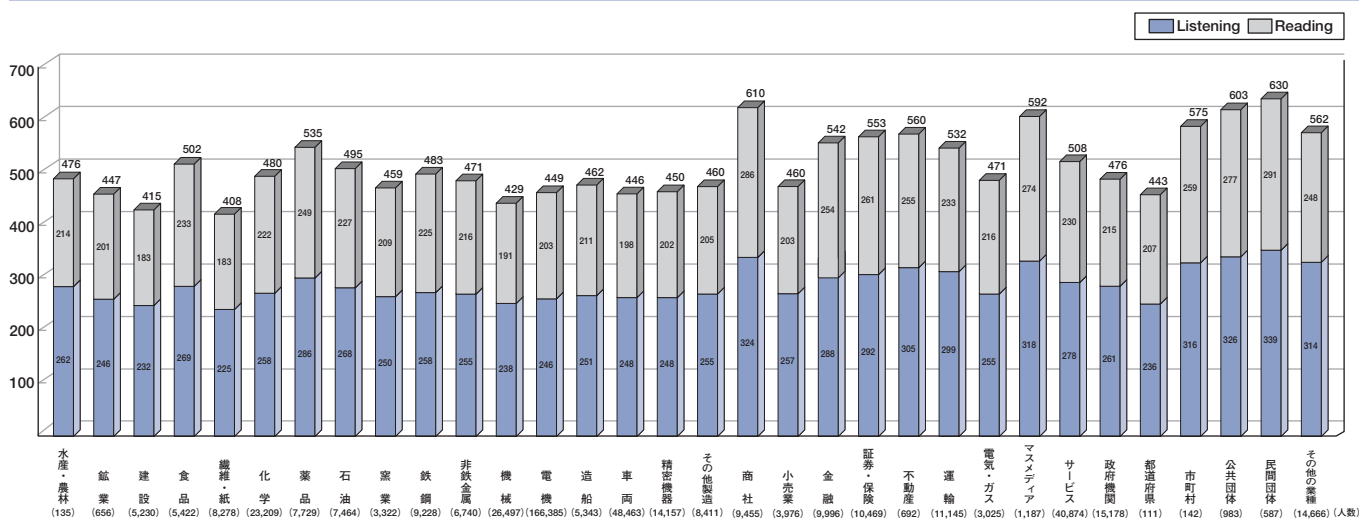
職種別受験者数※2



職種別平均スコア※2



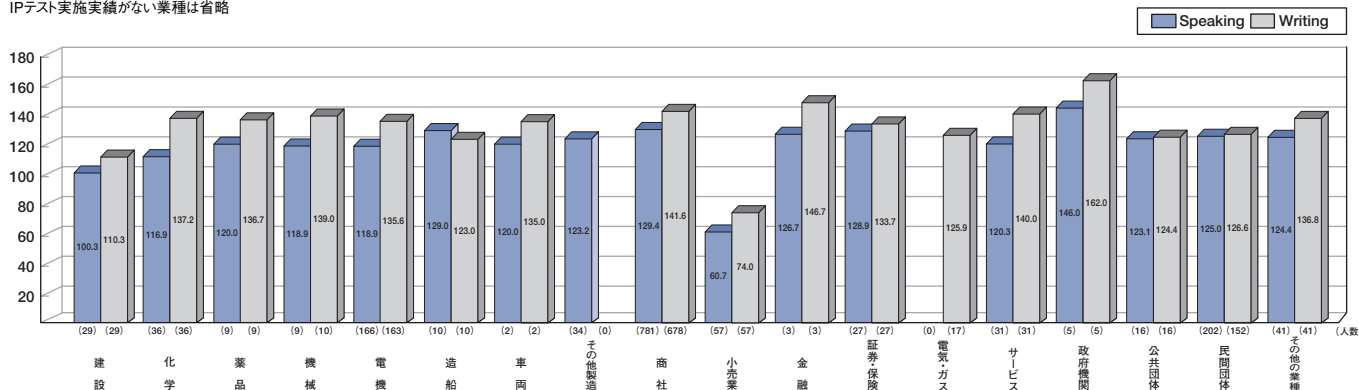
業種別受験者数と平均スコア※2



### TOEIC®スピーキングテスト/ライティングテスト

業種別受験者数と平均スコア※2

IPテスト実施実績がない業種は省略



※1「企業・学校における英語活用調査-2009年」より

『企業・学校における英語活用調査-2009年』は、「企業・団体における英語活用状況に関する調査」「日系企業における英語活用状況に関する調査」「学校教育における英語に関する調査」をまとめたものです。

上記資料については、公式ホームページ (<http://www.toeic.or.jp>) でもご紹介しています。

※2 TOEICテスト、TOEIC SWテスト『DATA&ANALYSIS 2009』より

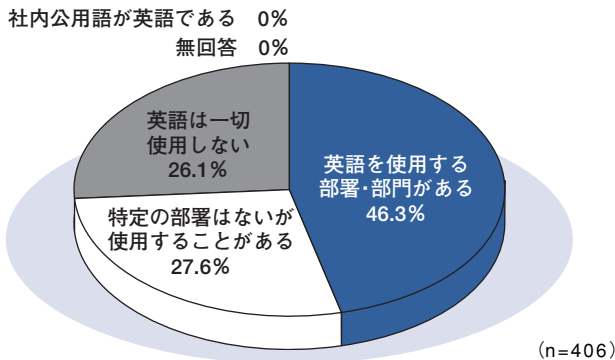
『TOEICテスト DATA&ANALYSIS』、『TOEIC SWテスト DATA&ANALYSIS』は、各年度の公開テスト・団体特別受験制度 (IP: Institutional Program) データを紹介したものです。

# 『上場企業における英語スピーキング・ライティング力に関する調査』を実施 ～口頭でのコミュニケーションの重要性が高まる～

(財)国際ビジネスコミュニケーション協会では、国内上場企業3,747社を対象に2010年1月に『上場企業における英語スピーキング・ライティング力に関する調査』を実施しました。  
ここでは調査結果をダイジェストでご紹介します。

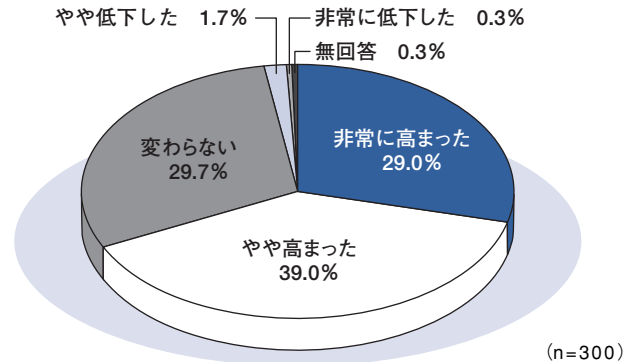
【調査概要】  
調査対象：国内の上場企業全社(3,747社)  
調査方法：質問紙郵送法  
調査期間：2010年1月  
有効回答数：406社(うち英語使用企業300社)

## 英語使用企業



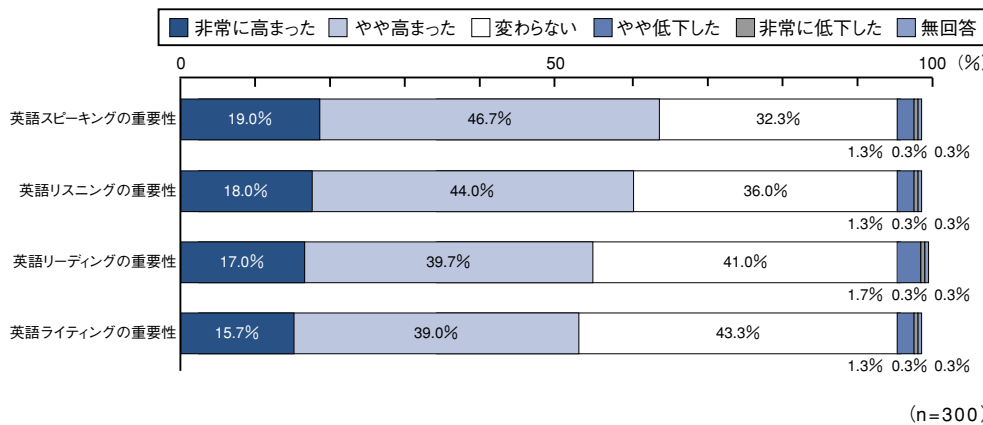
回答企業の7割以上が業務で英語を使用。業種別では、化学、機械などの製造業にて英語使用部署・部門のある割合が高くなっています。

## 社内での英語の重要性 過去5年比



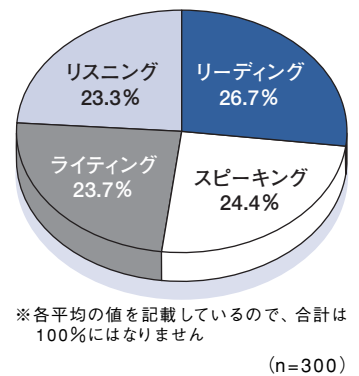
過去5年間で比べ英語の重要性が高まっていると回答した企業の合計値は68%。「非常に高まった」の値が最も高い業種は、車両、非鉄金属でした。

## 英語4技能の重要性 過去5年比



過去5年間に比べ、重要性が「非常に高まった」「やや高まった」の合計値を見ると、スピーキング(65.7%)>リスニング(62.0%)>リーディング(56.7%)>ライティング(54.7%)の順となっており、口頭でのコ

## 英語を使用する部署での英語4技能の使用割合



ニケーションが求められていることがわかります。また、英語を使用する部署での英語4技能の使用割合はほぼ均等で、バランスのとれた英語力が必要となっています。

## 実際に英語を使う場面で必要なTOEICスピーキングテスト/ライティングテストスコア

TOEICスピーキングスコア	TOEICライティングスコア	このレベルが求められる部門
160	160	海外部門
140	140	営業部門
140	140	海外赴任社員
130	120	技術部門
90	90	新入社員

スピーキング・ライティングの期待値を、回答があったTOEICスピーキングテスト/ライティングテスト該当レベルの中央値をもとにまとめてみると、全体平均は左図のようになります。新入社員ではスピーキング、ライティングスコアともに90点、海外赴任社員では140点、海外部門では160点と、高めの傾向となっています。なお業種別にスピーキング・ライティングの期待値をみると、特に商社では全体的に期待値が高くなっています。

同資料はTOEIC SWテスト公式ホームページの「公式データ・資料」ページ(<http://www.toeic.or.jp/sw/data/>)にてご紹介しています。

# スターアライアンスへの加盟などで 国内業務でも英語力がより重要に TOEIC®スコア600点以上を目標に設定

全日本空輸株式会社

全日本空輸株式会社(以下、ANA)は、就職先人気企業ランキングで常に上位に位置するなど、学生から高く支持されています。航空業界といえば英語力が重要であることで知られていますが、同社ではどのような採用活動を行い、採用時に英語力をどのように位置づけているのでしょうか。求める人材像と英語力に対する考え、そして英語教育についてANA人財大学事務局長兼人事部担当部長の遠藤達哉さんにお話を伺いました。

## 求める資質は「顧客志向」「人間力」「変革力」 面接重視で多様な人材を採用

——御社が求める人材像について教えてください。

当社では、「総合職事務職」「総合職技術職」「特定地上職」「客室乗務職」「運航乗務職(パイロット)」の5職種があり、職種によって求める人材像は異なりますが、共通して求められる資質は、「顧客志向」「人間力」「変革力」の3つです。

顧客志向は、働く上で一番基本となるものです。マニュアルを超えてお客様にどのように感動をお届けするか、どう感じていただけるかを考え行動できるマインドが欠かせません。

次に人間力ですが、例えば1機の飛行機が飛ぶためには、パイロットや客室乗務員をはじめ、整備士、貨物・手荷物などを搭載するスタッフなど、ANAグループのさまざまな会社、部署で働く多くのスタッフの手が必要となります。そういう中で、コミュニケーション力や決断力、国際的な感性も含めて、チームANAの一員として働くことができる人間力が大切となります。

ANAグループは、国際線参入規制の緩和に伴い、1986年に最初の国際線定期便を就航しました。以降、国際線のネットワークを徐々に拡大したり、さまざまなサービスを先駆けて行っており、経営者から担当者レベルまで新しいものにチャレンジする気持ちをもっています。航空業界を取り巻く環境が変化している中で、今以上にチャレンジスピリッツをもち、さらにお客様に選ばれるようになることが大切です。そうした、前例にとらわれるこ

とのない発想で変革を実行できる力をもった人材であることも求めています。

——採用はどのように行われているのでしょうか。

採用過程では面接を重視しています。職種にもよりますが、3～4回の面接を重ねていきます。

就職する際には、どのような人と、どのような職場で働くのが重要となります。面接に時間をかけているのは、学生の人柄や資質を見るだけでなく、面接官を通して当社の雰囲気などを感じてもらいたいという考えがあります。長く一緒に働くわけですから、納得して入社をしていただきたいですし、私たちが仲間として一緒に働きたいか、共にさまざまなことに挑戦していけるかという視点を大事にして判断しています。

——御社では形式的なエントリーシートを廃止したり、プレゼンテーション形式の面接を取り入れるなどユニークな取り組みをされておられます。その背景にはどのようなお考えがあるのですか。

堅苦しい場で、型どおりの面接をしても、その人らしさはなかなか見えてきません。できるだけ、個性が見えるようなコミュニケーションをたくさんとりたいという考えがあります。

プレゼンテーション形式の面接は、自分の強みや興味のあることなどを1分程度で話してもらうもので、2010年度は総合職事務職で行いました。どのような採用をするかは募集職種によって毎年話し合いをして決定しており、職種によっては学生5～6人で1グループを形成し、与えられたテーマで話し



全日本空輸株式会社  
ANA人財大学事務局長  
人事部担当部長  
遠藤達哉さん

合いをしてもらうグループディスカッションを実施したこともあります。

エントリーシートについても、定型化されたものでは書かれる内容が画一的になりやすいので、フリースペースを多く設けています。今年はエントリーシートの表面をほぼ白紙として、「あなたらしさをこのスペースで表現してください」と提示したほか、証明写真をなくして自分をもっとも輝いていると思う写真を貼ってもらうようにしました。字を書く、絵を描く、写真を貼るなど、どう表現するかは自由です。例えば何かのエピソードが書かれていれば、「この後どうなったの?」と話が進み、場も和んできます。そうしてコミュニケーションをとりながら、チームの中で調整や交渉ができるかといった人間味の部分や、人を魅了する個性があるかなどを見るようにしています。

先ほど求める資質の1つに、変革力を挙げましたが、同じタイプの間ばかりがいたのでは新たな発想は生まれてきません。そのため、帰国子女や海外留学経験者、海外ボランティア経験者もいれば、海外に行ったことがない人もいるというように、多様な個性をもった人材を採用しています。

#### 英語学習への取り組み、意識を評価 内定者にはTOEICテストを実施

——英語力については採用過程でどのように見えていますか?

外国人のお客様へのサービスはもちろん、整備マニュアル類、海外の空港使用の契約などは英語となります。また、当社は1999年に世界的な航空

会社による提携ネットワークであるスターアライアンスへと加盟してから、英語の必要性がさらに高まりました。以前は国際部や海外支店などの限定された部署で特に高い英語力のニーズがありましたが、現在は人事をはじめすべての部門がスターアライアンスと関わるようになったため、英語の必要性が飛躍的に増えています。スターアライアンスへと出向している社員もいます。

このように英語力は業務上必要となりますので、エントリーシートにTOEICスコアを書く欄を設け、目標スコアとして600点を設定しています。

近年は、TOEIC800点、900点と高いスコアをもつ学生も見られるようになりました。スコアは高いに越したことはありませんが、低いからといって不採用という判断はしていません。応募時点で英語力が十分でなければ、学習に取り組もうとする意欲があるかどうかを確認しています。少なくとも、例えばTOEICテストを受けて自分のレベルを知っておくなど、英語力への意識はもってほしいと思います。

——御社では内定者にTOEICテストを実施されています。その活用法について教えてください。

英語ができなければ仕事に支障が出ることもありますので、入社までに英語力を高めてほしいと考えています。そのために自分の英語レベルを知り、入社までの半年間でさらに勉強してもらうための動機づけとして内定者を対象に10月にTOEICテストを実施しています。

内定者には、通信教育を紹介しています。受講は必須ではありませんが、TOEIC600点レベルを目標に設定し、600点に達成している内定者にはさらに力を伸ばすことを求めています。

#### 年4回程度のTOEICテストを実施 スコアを管理職の要件として活用

——新入社員研修ではどのような教育をされているのでしょうか。

当社では入社식을4月1日に羽田空港のハンガー(格納庫)で行っています。当日、配属先を告げており、例えば千歳空港勤務となれば、入社式後その足で千歳空港へと挨拶に行くようになります。そのため、職種にもよりますが一般に新入社員研修は、入社式前の3月に行っています。4日間を

設け、社会人としての心構え、ビジネスマナーなど基本的なことを教えています。

4月1日以降は配属先で専門のスキル研修を受けるようになります。成田空港であればNRTというような空港コードを覚えることから始まり、それぞれの職種に沿った専門の知識を学んでいくのですが、客室乗務員やサービスフロントでは英語によるサービスを学んだり、整備では英文で書かれたマニュアルを用いるなど、専門の研修では英語を使用するものも含まれています。

#### ——英語力が不可欠となっている中で、入社後はどのように力を伸ばしていくのでしょうか。

自己学習を基本としています。その支援として通信教育や語学学校を紹介し、修了すると会社で受講料の一部を補助しています。TOEICテストに関連した講座もあり、多くの社員が利用しています。

また、学習の機会として、休日に有料で実施している「オープンセミナー」という社内講座もあります。マネジメントやマーケティング、ロジカルシンキングなどビジネス講座から、座禅、アウトドアのアクティビティなど多様な内容を設けており、コミュニケーション英語能力や英語のビジネスライティング力などを養う講座もあります。実費での参加となるのですが、人気が高く、参加は抽選になることもあります。

このような制度を活用しながら英語力を学びつつ、実践で磨いていくのが一般的となっています。

#### ——TOEICテストはどのように活用されていますか？

英語学習の自己啓発支援として実施しているほか、スコアは人事制度などの要件として用いています。管理職になるには、「チャレンジ制度」という希望者が自ら手を挙げる制度を設けており、この要件として600点以上を目安としています。

また、研修受講の要件にも活用しており、例えば客室乗務員の場合には、「国際線のチーフパーサーを目指す訓練に入るためにはTOEIC何点以上が必要」というように、訓練内容によってスコアを設定しています。

このような状況から、なるべく受験機会は多く

設けたいと考え、年に4回程度実施しています。

#### ——グローバル要員の育成にはどのような取り組みをされているのでしょうか。

いま当社では、国内旅客事業、国際旅客事業、貨物事業を成長戦略における三本柱と位置づけています。貨物は国際便の比率が高く、貨物と国際旅客とを合わせると全体の約7割が国際的な事業となる見込みです。そうした中で、グローバル要員の育成は大きな課題の1つとなっています。

そのため今後の国際ビジネスを担う能力と意欲をもった人材を早期に育成することを目的に、「グローバルビジネス要員エントリー制度」を設けています。これは、自己登録制で、入社3年目以上の全職種が登録することができます。希望者はグローバルビジネス要員となるために必要な研修を受けることが求められ、要件にはTOEIC600点以上を設定しています。一定の要件を満たした登録者は、グローバルビジネス要員として、例えば国際系の仕事のアサインをするときに活躍することが期待されています。

このほか、総合職や特定地上職の中堅社員を対象として、海外で1年間学ぶ「海外実務研修制度」を設けています。実務を行いながら空いた時間で語学を学ぶプログラムと、現地の語学学校や大学に通うプログラムの2つがあり、毎年20～30人が派遣されています。

#### ——グローバルに活躍できる人材が求められている御社で活躍するために、基礎スキルとして英語力が重要であることのほかに、学生に対してどのようなことを望まれていますか？

勉強でもスポーツでも何でもいいのですが、興味のあることに一生懸命取り組み、その人らしい経験をしてきているかどうかが大切です。そのために努力してきた人は、変化の多い環境にあっても前に進む力を持っています。

何かをやりましたという体験で終わらせるのではなく、それでどのように思ったのかを素直に自信をもって語れる人は魅力があります。学生のうちにぜひそうした経験を積んでほしいと思います。

# グローバルな事業拡大が進む中 早くから新入社員に英会話研修を実施

ダイキン工業株式会社

グローバルな事業拡大が急速に進むダイキン工業株式会社では、海外事業比率が国内事業比率を上回り、62% (2009年度) に上ります。その成長を支える人材の育成に向け、同社では新入社員教育をはじめとして、どのように英語力向上に取り組み、採用時にはどのような人材を求めているのでしょうか。社外からの評価も高い同社の人材育成と採用について、ダイキン工業株式会社人事本部採用グループ担当課長 矢幡透さん、同社の研修を担うダイキン福祉サービス株式会社ビジネスサポート部ESCグループリーダー 山田立人さん、渡辺恭子さん、専任講師のJanice Baptisteさん、Lee Bloisさんにお話を伺いました。

## 新入社員研修の中で

### 5日間英語漬けの英会話研修を実施

——最初に、御社の新入社員教育の内容について教えてください。

矢幡：新入社員を対象とした導入研修は、年度により期間が異なりますが、1カ月程度を設けています。実施の目的は大きく2つあります。1つは学生から社会人への意識の変革です。基本常識や仕事の進め方などを外部講師に指導してもらいながらマインドセットしていきます。もう1つは、ダイキンパーソンへの育成です。事業紹介や工場見学だけでなく、会長以下役員も参加する5泊6日の合宿研修を行いながら、ダイキンの歴史や経営理念などへの理解を深めるようにしています。

このような教育を行う中で、英語力については、社会人として、またグローバル企業であるダイキンで働くダイキンパーソンとして、その両方に必要なスキルと位置づけ、英会話研修を設けています。英会話研修は26年前、まだ海外事業が輸出中心だった時代に、今後必要になるだろうという経営陣の判断によって導入されました。当初は、大卒の新入社員全員を対象に行っていましたが、高専・短大卒にも対象を広げるなど運営方法や日数を変更しながら現在も実施しています。今年は5日間の英会話研修を行いました。

——約1カ月間の導入研修の中で5日間を英会話研修に設定されている背景には、どのようなお考えがあるのでしょうか。

矢幡：当社ではこの十数年でグローバル化が一気に進み、2009年度の海外事業比率は約62%でした。ダイキングループの従業員数は約4万人、このうち国内の従業員は約1万人と、圧倒的に海外従業員の方が多い現状にあります。今後、海外事業比率は80%近くまで、あるいはそれ以上に伸びることが予想され、これまで以上に世界の生産拠点に出向いたり、日本に来た海外グループ企業の従業員を指導するなど、外国語では主に英語を使う仕事が増えていくでしょう。

その中で、新入社員はグローバルな会社に入社したという意識をもち、自ら英語学習に取り組んでいくことが大切です。そのため、英語力向上の意識づけの意味で全新入社員に対して英会話研修を実施しています。

当社では導入研修後に本人の希望や適性を考慮して配属を発表していますので、英会話研修を受ける時点では、まだ自分がこの先英語を使う仕事に就くかどうかは分かりません。配属後、英語を使わないという人も出てくるでしょう。しかし、いつ英語が求められる仕事やポジションに就くかも分かりません。そのとき、何か役に立つものを得てもらえるような研修を心がけています。また、外国人と接したことがないという新入社員もいますので、できるだけ外国人への抵抗感を取り除くという効果も狙いの1つです。

——英会話研修はどのような流れで実施されているのですか。

山田：4月にTOEICテストを実施し、レベル別に



ダイキン工業株式会社  
人事本部採用グループ 担当課長  
矢幡 透さん



ダイキン福祉サービス株式会社  
ビジネスサポート部ESCグループリーダー  
山田 立人さん



ダイキン福祉サービス株式会社  
ビジネスサポート部ESCグループ  
渡辺 恭子さん

クラスを編成しています。今年は8クラスを設けました。

研修は、できるだけ実際の業務で使える英語を学べるようにオリジナルテキストを作成し、ネイティブ講師が指導をしています。

研修終了時には、指導にあっているネイティブ講師がインタビューテストを実施してスピーキング力を14段階で評価します。TOEICスコアとスピーキングレベルは、配属の参考情報として提供しています。

研修は9時～17時半まで、昼食や休憩時間を除いてほぼ毎日英語漬けです。受講生からは、ハードだけど楽しいとの意見が多く聞かれています。

——どのような授業を実施されているのですか。

**Blois**：レベル別に10人前後で1クラスを設定し、中上級と初級でテキストを変えて指導しています。コアとなる内容はどちらも同じで、ダイキンでビジネスを行うために必要な英語の習得です。初級クラスでは用語やフレーズの習得を目指していき、中上級ではそれら用語の中に自分なりの表現を加えたり、伝えたい情報を足していけるように教えています。

また、レベルに関係なく重視しているのは、スピーチ力の向上です。例えば技術者の場合、現場に出ると、英語があまり話せないのに国際会議の場で発表しなければならないケースも多く、スピーチ力のみならずプレゼンテーション力が求められています。そのため、話の組み立て方、プレゼンテーションの仕方などを教えています。

**Baptiste**：私は一番レベルの高いクラスをもつことが多くあります。このレベルになると、英語はあ

る程度できると自信をもっている人も少なくありません。そのため、テキストとは異なるレッスンも取り入れています。例えば、製品の説明をするといった課題を出し、先に語彙などの情報は与えず、まず挑戦させてみることをしています。

——学習のモチベーションを保つために、指導ではどのような工夫をされているのですか。

**Blois**：授業内でアクティビティを細かく組み合わせ、飽きがこないようにしています。また、一般的なビジネス英語ではなく、なるべくダイキンに関するものを取り入れ、会社のことを知ることができるように工夫しています。

**Baptiste**：初級クラスには英語が嫌いで、学生時代に英語は自分に関係ないと思って過ごしてきたという社員もいます。そのため、なるべく英語が分かるようになったと感じさせるような体験を取り入れて、苦手意識をなくすように工夫しています。

——受講後、新入社員の方々にはどのような意識の変化が見られるのでしょうか。

渡辺：レベル別に指導法を変えていることで、終了後にはどのレベルの社員も継続して勉強する気持ちをもってくれるようです。

上級クラスには英語が得意な人が多いため、最初は自信をもって受講する姿が見られます。しかし、研修を通して今の英語レベルではビジネスシーンでは不十分だと気づき、もっと頑張らなければならないという気持ちに変わるようです。反対に、英語を苦手とする初級クラスの場合には、最初は嫌だなという気持ちが前面に出て、うつむきがちに



ダイキン福祉サービス株式会社  
専任講師  
Janice Baptiste



ダイキン福祉サービス株式会社  
専任講師  
Lee Blois



新入社員英会話研修の授業風景

座っていることが多いのですが、徐々に英語も楽しいなど、学習に対して前向きになってくるようです。実際に、英語が好きになったという声が多く聞かれています。

英語学習にはモチベーションを高めることが重要となりますので、私たちは毎年コースの終わりにアンケートをとり、それを参考にしながらテキストに改訂を加えたり、指導内容の改善を図るようにしています。

### 英語学習は自己啓発が基本 TOEICテスト実施などで学習を支援

——新入社員研修後は、どのように英語力を伸ばしていくのですか。

山田：急いで英語力向上が必要な重点対象者を除き、自己啓発を基本としています。主に定時後に開催している自主研修会では、希望者が集まれば専任講師から最寄り事業場でクラスを受講できるよう支援しています。またTOEIC500点以上の取得者を対象に通学コースの補助制度も運営しており、所定のコース終了後に受講料の半額補助を受けることができます。

また、英語学習のサポートとして社内でTOEICテストを年2回実施しています。そのうち1回は会社負担で受験できるようにしています。当社ではTOEICスコアと人事制度をリンクさせていませんが、導入以降、約20年のデータが蓄積されています。グローバル化の流れの中でまずは英語力の向上を重点課題と位置づけ、TOEIC500点を全社員の目標スコアとしています。

こうした自己啓発の支援を行いながら、一方で急いで業務上英語力が必要な人には、技術指導者英会話、製造ノウハウ指導者英会話などの職種別・ミッション別英語研修を実施しています。また、部門からの要請に応じて、個別に部門研修を随時実施しています。

矢幡：当社では20年以上前から専任のネイティブ講師をおいています。実はこれは当社の大きな特徴で、工場などの現場で求めていることが理解できる、どのシチュエーションではどういう言葉が必要になるかを理解している専任講師が常駐していることによって、外部の研修機関とは異なる、よりニーズに沿ったプログラムで指導できる強みがあります。

——英語力の向上以外に、グローバル人材の養成という点ではどのような取り組みをされているのでしょうか。

矢幡：グローバルでの事業拡大が進むとともに、いま当社では日本で培われた技術や販売ノウハウを海外でいかにブランド化していくかが最重要課題となっています。

そのような中で、2008年から海外グループ会社とダイキン工業の各事業部門との架け橋となる人材を育成する「ブリッジパーソン育成支援研修」を設けています。海外グループ企業の従業員に技術や業務を伝達する場合、単に言葉を並べて通訳をするだけではなく、ダイキンの理念やものづくりのDNA、暗黙知までも含めて伝えていくことが重要です。1年間の研修プログラムは、コミュニケーションスキルに加え、ダイキンの経営理念の根本

にある考え方などについて改めて理解を深め、文化を異にするグループ内の従業員に対して自分の言葉で英語を使って語れるようになることに力を入れています。2010年度までを重点期間として年間で16~20人を対象に実施しています。

このほか、「海外拠点実践研修」という2年間の海外での研修を設けています（現在は中断）。自分が海外において何ができるかを自分に問い、研修の場所や中身を本人が決めて実践していく、非常にダイキンらしい武者修行的な研修で、これまでに約100人が修了しています。

また、海外勤務者が約350人おりますので、赴任前には英会話研修に加えて、異文化コミュニケーションスキルや地域のビジネス事情やマネジメントの考え方などを学ぶ研修も行っています。

### 未知のものに挑戦していく 前向きな人材を面接重視で採用

— 御社では新卒採用において、どのような人材を求めているのでしょうか。

矢幡：技術力や専門性などを身につけていることはもちろんですが、さらに未知のものに挑戦していく意欲ある人の採用を目指しています。ものづくりというのは、これまで培ってきたものを引き継ぎ、それを開花させていく流れがなければ発展していきません。そのため仕事の中で新しいことを発見し、取り組んでいくことに前向きな人を求めています。

このような考えから、新卒採用では面接を重視しています。当社の事業の内容や目指す方向、さ

らには経営理念や社風に共感してくれているか、お互いに頑張れる仲間になれるかどうかを見ています。また一方では、変化のスピードが早く、思いもよらないことが突然起こる時代です。こうした時代には過去にとらわれないイノベーターや出る杭になる人材が必要で、そういった人材になれるかどうかといったような視点で採用しています。

— 英語力はどのように評価されていますか。

矢幡：これだけグローバル化が進んでいますので、英語力が重要であることは間違いありません。しかし、あえて採用時には英語力の基準を設けてはいません。それよりも先に述べたようなことを重視しています。

本当に英語力が必要な業務を担当する人材を採用する場合には、海外の就職フェアなどを利用して、ネイティブ講師の面談も実施して英語力も測定しながら採用を行うこともあります。

— これから御社を目指す学生に対して、学生時代にどのような力を身につけることが大切か、メッセージをお願いします。

矢幡：学生ですから勉強は基本のこととして、さらに学生のうちにやっておいた方がいいと思うことは感性を磨くことです。仕事というのは、知識や技術以上に、何を感じ取って行動できるかが重要となります。海外を旅行する、趣味を徹底的に追求するでも何でも構いません。いろいろな体験をして、自分の中の感性を磨き、視野を広げておくことに取り組むことが大切であると思います。

## 社員インタビュー



### TOEICテストで実力を 把握しながら英語力を磨く

空調生産本部 堺製造部  
伊勢田 直子さん(2006年入社)

社内で英語を使用する頻度が高いことを知り、入社後は学生時代よりも勉強するようになりました。年に2回TOEICテストを受けて英語力をチェックしながら、英会話研修や英会話サークル、NHKラジオ講座を使って学習をしています。

これまで業務で英語を使う機会はなかったのですが、昨年から製造移管に関するサポート業務のグローバル担当になったことで状況が大きく変わりました。実際に会社を訪問する際や、電話応対のときには、導入研修の英会話研修で学んだフレーズを思い出することがあり、役に立っています。

現在は、日本人独特の言い回しや製造現場で用いられる言葉を海外の方に伝える難しさを感じています。今後も学習を継続して業務に対応した英語力を磨きながら、TOEICテストでは850点レベルを目指したいと思います。



### 業務で求められる スピーキング力の向上を目指す

空調生産本部 堺製造部  
阪口 真名美さん(2007年入社)

製造現場の改善業務を担当しています。研修で日本に来られた海外グループ企業の技術者への対応や、資料の英訳など、英語を使う機会は徐々に増えてきました。

業務では、生産方式の考え方や技術説明を行うなど、話すことが中心となります。そのため、外部の英会話スクールに週1回通学したり、自主研修などを利用して、スピーキング力とリスニング力を重点的に学んでいます。また、製造現場で用いる独特の英単語を覚えるためにマニュアルを見て勉強しているほか、技術を理解していなければ英語で表すこともできないので現場に足を運び、話を聞いて、どのように英語で表現したらいいのかを考えることもあります。

この業務は、単に英語と日本語の間に立っていたのでは不十分です。自分の言葉で改善業務を海外の方に伝えられるようにになりたいと思います。

# TOEIC® Square 就活特集サイトをリニューアル

TOEIC Squareは、TOEICを受験される方をはじめ、英語によるコミュニケーション能力の向上に関心がある方に向け、TOEICを身近に感じ、より効果的に活用していただくための情報を提供するサイトです。

このほどTOEIC Square内で、就職活動に役立つTOEICテスト、TOEIC SWテストや英語力向上に関するさまざまな情報をご提供している「就活特集サイト」をリニューアルしました。

同サイト内には、エントリーシート提出にあわせたTOEIC受験スケジュールや、英語学習コンテンツや教材を紹介した「スコアアップ術」、企業担当者の声を紹介する「企業が求める英語力」（随時更新）などを掲載しています。「スコアアップ術」には就活単語クイズやスコア別アドバイス（就活編）、「企業が求める英語力」には2009年度人気企業ランキングなど、新コーナーも登場しました。ぜひご利用ください。

<http://www.toeic.or.jp/square/job/>

## 就活特集サイト

### <主なコンテンツ>

TOEICスケジュール

もう一つのTOEIC (TOEIC SWテスト)

スコアアップ術

企業が求める英語力



## グローバルな視野を育むWeb情報誌 『GLOBAL MANAGER®』第42号発行のお知らせ

グローバルな舞台での活躍を目指す方々に向けて、年4回配信しているWeb情報誌『GLOBAL MANAGER』第42号が8月下旬にアップロードされます。今号では「閉塞感からの脱出(仮)」と題し、グローバルビジネスで活躍されている方々のキャリア構築にスポットライトをあてた特集をお届けいたします。

その他、最前線で活躍する方々の生の声、ビジネススキルの磨き方、幅広い知識や異文化理解に役立つ記事など、ビジネスパフォーマンス向上に役立つ情報が満載の『GLOBAL MANAGER』をぜひご覧ください。



※画像は第41号のトップページです

<http://webmagazine-globalmanager.com/>

発行：財団法人 国際ビジネスコミュニケーション協会

東京業務センター 〒100-0014 東京都千代田区永田町2-14-2 山王グランドビル  
TEL (03) 5521-6033  
FAX (03) 3581-4783

大阪業務センター 〒541-0059 大阪市中央区博労町3-6-1 御堂筋エスジービル  
TEL (06) 6258-0224

公式ホームページ  
<http://www.toeic.or.jp>

公式携帯サイト「TOEICモバイル」  
<http://m.toeic.or.jp>

