

JABIL

전 세계 3대 제조업체 중 하나인 Jabil은 뛰어난 고객 서비스를 제공함으로써 차별화된 경쟁력을 갖추기 위해 노력하고 있으며, 이에 따라 영어 구사력의 중요성이 더욱 커지고 있습니다.

지난 20년간 Jabil은 미국 미시간과 플로리다에서 한 가족이 운영하는 소규모

제조업체로 시작해 유럽, 아시아, 미주 지역에 대규모 글로벌 네트워크를 갖춘 Fortune 200 기업으로 성장했습니다. 이 회사는 항공우주 및 방위에서 자동차, 의료 산업에 이르는 폭넓은 산업 분야의 클라이언트를 보유하고 있습니다.

「우리 비즈니스는 비용에 매우 민감하기 때문에 많은 국가에 보다 일찍 진출하려는 경향이 있습니다. 당연히 이 과정에서 상당한 어려움에 직면하는 경우도 있겠지요. 이를 극복하기 위해 우리는 핵심적인 리더십과 개발 도구에 집중적으로 투자해 왔습니다. 이러한 개발의 일환으로 전 세계 핵심 직원의 상당수가 비즈니스 영어 교육을 원한다는 사실을 알게 되었습니다.」

—Bill Peters,
인적자원개발 및 인사관리부서 전무이사

Jabil은 영어가 모국어가 아니지만 영어를 공용어로 사용하는 85,000명의 직원을 보유하고 있으며, 설문을 통해 이중 88%는 영어를 매일 또는 매주 여러 차례 사용하고, 28%는 고객과의 의사소통 시 사용하는 것으로 조사되었습니다.

Jabil의 현재 영어 교육 시스템에 대한 검토 결과, 이 시스템은 산발적이고 일관성이 없는 접근 방식을 채택하고 있는 것으로 나타났습니다. 즉, 현지 대학에서 영어 교육 과정을 수강하는 직원이 있는가 하면 59개의 사이트에서는 값비싼 강의실 교육을 제공하고 있었습니다. 린 마진(lean margin)을 기본 운영 원칙으로 하는 이 제조업체는 경제적이면서 가시적인 생산성 증대를 꾀하는 실용적이고 확장 가능한 서비스를 구축하기를



요약

Jabil은 업계 최고의 고객 서비스를 제공하겠다는 목표를 달성하려면 직원들의 비즈니스 영어 능력을 키우는 것이 무엇보다 중요하다는 점을 알았습니다. 그러나 직원들의 적극적인 참여를 이끌면서 동시에 22개국의 사업장에 모두 배포할 수 있는 확장성과 경제성을 겸비한 솔루션이 필요했습니다.

이에 따라 Jabil은 2009년 GlobalEnglish Corporate Learning Service™를 구축했습니다. 그 결과 최근 한 Jabil 설문조사에서 응답자의 69%가 질문에 대한 대응 및 지원 능력이 개선되었다고 답했으며, 이는 학습자 1인당 매주 2시간 이상의 높은 생산성 향상 효과로 이어집니다.



저는 서비스 데스크 업무를 담당하고 있으며, 제 의사소통 능력은 상당히 향상되었습니다. 이제 전 세계 각지에서 걸려오는 다양한 사람들(관리자, 동료, 공급업체 등)의 전화를 받을 수 있습니다. 또한 그들이 원하는 것들을 더욱 효과적으로 보다 빠르게 제공할 수 있게 되었습니다.

—Mexico

원했습니다. 또한 자발적 프로세스(pull process)를 지향하는 기업으로서, 이러한 서비스는 직원들의 자발적인 참여를 이끌 정도로 흥미롭고 탁월한 효과를 제공할 수 있어야 했습니다. “우리 회사는 강요하는 것을 좋아하지 않습니다. 각 사이트에서 스스로 가치 창출 도구를 활용하기를 원하지요. 따라서 직원들에게 GlobalEnglish를 배포했습니다. 동시에 이 프로그램이 과연 직원 모두에게 긍정적인 효과를 제공하는지 확인하고 싶었어요”라고 Peters는 설명합니다.

파트너십

Jabil은 탁월한 고객 서비스 제공을 최고 목표로 삼은 조직으로서, 가장 높은 수준의 글로벌 지원을 제공하는 믿을 수 있는 파트너를 찾고 있었습니다. 다양한 검토 후, Jabil University의 Phil Hubbell 수석 이사는 “자료를 수집하고 GlobalEnglish 제품을 살펴보았는데 우리에게 딱 맞는 솔루션을 찾았습니다”라고 말했습니다.

전폭적인 임원진의 후원과 현지 지원을 바탕으로 Jabil은 2009년 2월 글로벌 시범 사업에 착수했습니다. 입소문 효과를 위해 다양한 추천 사례를 공유하고

대중 마케팅 캠페인을 실시함으로써 GlobalEnglish Corporate Learning Service를 공식 출시한 2009년 7월 이후 Jabil은 기대를 능가하는 큰 폭의 성장을 거둘 수 있었습니다.

“2010년 1월 이후 사용자가 1,000여 명에서 1,600여 명으로 늘어나 회원 수가 약 60% 성장했습니다. 이 사용자들은 24시간 이용 가능한 GlobalEnglish를 현재까지 40,000시간 이상 이용한 것으로 집계되었습니다. 1년 전만해도 이만큼 성장하리라 예상치 못했었지요. 이 같은 흡족한 결과로 인해 GlobalEnglish와는 진정한 파트너십을 구축할 수 있게 되었고 앞으로 우리 회사가 새로운 분야로 확장을 거듭할 때에도 GlobalEnglish와 지속적인 관계를 유지하기를 희망합니다”라고 Peters는 말합니다.

Jabil이 GlobalEnglish의 지원을 활용한 다양한 방법 중 하나는 서비스 마케팅과 관련된 것이었습니다. “특히나 회사 전체에 걸쳐 이러한 분위기를 계속 끌고 나가는 것은 정말 힘든 일입니다. 이를 위해 가장 중요한 것은 성과나 진행 상황에 대한 가시성을 제공하는 것입니다. 최근 몇 달간 GlobalEnglish 현지 팀의 방문 수가 증가하는 것을 보았습니다. 탁월한 역량을 보유한 이 팀들은 남다른 열정과 훌륭한 태도로 유용한 정보를 제공합니다. 지금 한 가지 확실하게 말씀드릴 수 있는 것은 바로 Jabil의 HR 팀이 GlobalEnglish를 신뢰하게 되었다는 점입니다. 공급업체와 비즈니스 관계를 구축했다는 것을 알아차리는 것만큼 기분 좋은 것이 없지요. 이제 저는 GlobalEnglish 계정 관리팀에 연락하여 내부 고객을 위한 솔루션을 24시간 내에 제공할 수 있습니다”라고 외부 교육 프로그램 관리자 겸 글로벌 프로그램 리드인 Diana Bispo는 설명합니다.

언어 구사력 강화 이상의 이점 제공

GlobalEnglish 서비스를 사용하여 탁월한 영어 구사력을 키우는 것과 더불어 Jabil은 전 세계를 누비는 직원 비즈니스 관리자 약 200명을 보유하게 되었으며, 직원들은 일상의 업무 관련 의사소통과 출장을 위해 GlobalEnglish의 문화 정보를 적극 활용하는 글로벌 팀을 구성할 수 있게 되었습니다. 이 문화 정보 기능(Corporate Learning Service에 포함)은 40개국 이상에 대한 광범위한 문화적 정보를 제공하며, Jabil 직원이 국가별 문화적 특성을 제대로 이해하는 데 상당한



우리 회사 직원들은 외부 고객은 물론 효과적인 의사소통 능력이 요구되는 매우 중요한 회사 내부 글로벌 팀과도 업무를 진행합니다. 따라서 더욱 높은 경쟁력과 자신감을 심어주는 효과적인 교육을 제공하여 이들 직원의 역량을 키워주는 것은 어떨까 하는 생각을 하게 되었지요.

—Diana Bispo,
외부 교육 프로그램 관리자 및 글로벌
프로그램 리더

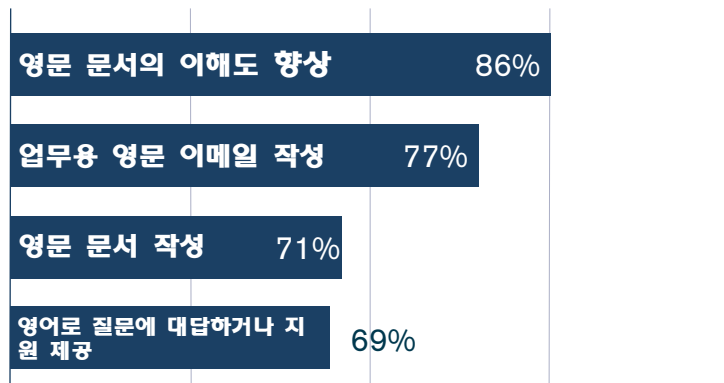
도움을 줍니다. 이를 통해 직원들은 복잡하게 얽힌 다국적 비즈니스 업무를 더욱 효과적으로 수행할 수 있습니다.

“저는 우리 회사 공장이 진출해 있는 모든 국가에 대한 문화 정보를 다운로드한 후이를 팀원과 공유했는데, 팀원들의 반응은 정말 폭발적이었습니다. 정보 자체가 너무 흥미로웠을 뿐 아니라 이러한 국가의 동료들과 교류하면서 발생했던 상황들이 여기에 고스란히 설명되어 있었기 때문입니다. 대만에 대한 문화 정보를 공유한 직후, Green Point 재무팀 직원이 미국으로 출장 교육을 온 적이 있었습니다. 이 직원은 우리 부서도 방문했는데 우리는 문화 정보에서 읽은 내용을 실제로 목격한 것 같은 인상을 받았습니다.”

— Melinda, Jabil 미국 재무 담당 이사

결과

GlobalEnglish Corporate Learning Service를 시행한 1년 만에 Jabil은 놀랄만한 성과를 달성하고 있으며, 이제 이를 통해 얻은 이점도 쉽게 추적할 수 있습니다. 이 GlobalEnglish 프로그램에는 직원의 자기 계발 계획도 포함되어 있으며, 다음과 같이 자기 계발 목표에 대한 달성률도 매우 높은 것으로 집계되었습니다.



관리자들은 직원들이 영어로 내부 회의에서 발언하고 전화 회의에서 질문하며 이메일을 작성하고자 하는 의지가 더욱 강해졌다고 보고했습니다.

기업의 입장:

- 경제적 솔루션: Jabil은 추가적인 비용이 발생하지 않아 약 20만 달러를 절약했습니다.
- 결과 지향적 비즈니스 도구: 직원들은 비즈니스를 수행하고 고객 및 글로벌 팀과 더욱 간편하고 효과적으로 명확한 의사소통이 가능해졌습니다.
- 성과 개선 프로그램: 평균적으로 매주 약 2시간의 생산성 증대를 거둬들여 연간 7만 5천 시간이라는 엄청난 생산성 이점을 얻을 수 있습니다.
- 확장형 서비스: Jabil은 이 프로그램을 현재 전 세계 사이트의 절반 정도에만 구축한 상태이지만, 향후 몇 달 내에 프로그램을 확장 구축하여 주요 선도업체와 영어권 국가는 물론 비영어권 국가의 잠재 고객에게도 GlobalEnglish 문화 정보 기능을 공유할 계획입니다.



Jabil 소개

Jabil은 글로벌 전자제품 및 기술 기업에 광범위한 전자제품 설계, 생산 및 제품 관리 서비스를 제공하는 전자제품 솔루션 공급업체입니다. 8만 5천 명 이상의 직원과 21개국에 시설을 보유하고 있는 Jabil은 다양한 업계 고객에게 종합적인 맞춤형 전문 솔루션을 제공합니다.