

# Client Spotlight Series

TOEIC® Program 提供

## 世界レベルのラグジュアリーサービスに必要な語学力の判定



### 概要

バンヤンツリーは世界中で高級ホテル、リゾート、スパを展開し、ゲストにラグジュアリーな体験を提供しています。

バンヤンツリーならではのラグジュアリーな体験と、きめ細やかなサービスを提供するため、バンヤンツリー・サムイはTOEIC® Listening & Reading Testを採用して従業員の英語学習ニーズを正確に把握し、コミュニケーション能力の向上を図っています。

サムイでの成果を受け、バンヤンツリーは他の地域でもTOEIC Testsを採用して研修内容を改善するとともに、採用や昇進の判断材料にも活用しています。

「TOEIC® Listening & Reading Testを採用したことで、全オペレーションの従業員について改善すべき分野が明らかになりました。」

バンヤンツリー・サムイ  
研修担当マネジャー  
ナルモン・スナンチャイ (Narumol Sunanchai) 氏

### 組織情報

**組織名:** バンヤンツリー・サムイ (Banyan Tree Samui)

**所在地:** タイ

**規模:** 約5千~1万名

**概要:** バンヤンツリー・ホールディングスは、世界有数の国際的ブランドで、アジア、米国、アフリカ、中東で高級リゾート、ホテル、スパを開発・運営しています。世界25カ国にある41のホテル・リゾート、62のスパ、77の商業施設、3つのゴルフコースが同社により運営されています。



BANYAN TREE

## 挑戦

世界中から訪れるゲストに満足してもらえる世界最高峰のホテルを運営するには、共通言語である英語で円滑にコミュニケーションを図れなくてはなりません。タイにあるラグジュアリーリゾート、バンヤンツリー・サムイでは、最高級のサービスを提供することを何よりも大切にしています。研修担当マネジャーのナルモン・スナンチャイ氏によると、従業員が抱える課題の一つに日々のゲスト対応業務がありました。具体的にはゲストからのリクエストへの対応、注文の受付、電話での会話、様々な地域の英語発音の聞き取り、正しい時制の使用、正しい文法での文書作成などです。バンヤンツリー・サムイにとって、従業員の英語運用能力を把握し、改善すべき点を明らかにすることが不可欠でした。

## 取り組み

バンヤンツリー・サムイは、従業員とゲストの円滑なコミュニケーションをサポートし、常に最高のサービスを提供するため、TOEIC® Listening & Reading Testを採用しました。スナンチャイ氏によると、TOEIC L&Rの導入によって、コミュニケーション能力を高めるために最も力を入れるべき分野に的を絞って語学研修を行うことができるようになりました。「TOEIC® Listening & Reading Testを採用したことで、全オペレーションの従業員について改善すべき分野が明らかになりました。また従業員の語学力をより適切なレベルに分類できるようになりました。」と同氏は述べています。

## 成果

バンヤンツリー・サムイにとってTOEIC® Listening & Reading Testは極めて有益でした。社員の学習ニーズを正確に把握し、語学力を総合的に判断することができるようになったからです。サムイでの効果を確認して、バンヤンツリーグループはバンコクとプーケットでもTOEIC L&Rを採用し、研修の効果を高める有意義なデータとしてだけでなく、採用や昇進の材料としてもスコアを活用しています。

“**…語学力をより適切なレベルに分類することができる**”

TOEIC® programについてより詳しい情報は <https://www.iibc-global.org/toeic/> をご参照ください。



THE  
**TOEIC**<sup>®</sup>  
— PROGRAM —

英語検定試験で40年の実績を誇るTOEIC® Programは、仕事で求められる英語でのコミュニケーション能力を評価するグローバル・スタンダードになっています。TOEIC® Programの検定は世界中で広く利用されており、160を超える国の14,000以上の組織が、そのスコアに信頼を寄せています。