

# 放眼未來趨勢 掌握語言職能需求脈動

國際化，是台灣社會各界長久以來一直十分重視的議題。而「語言」，往往是各界面對國際化的第一關。從台灣企業未來發展的面向來看，「人才國際化」及「語言職能」管理，尤其是不容忽視的一環。

睽違三年，〈2018年台灣大型企業人才國際化及外語職能管理調查報告〉是我們第五次發布有關「語言職能」的調查報告；自2007年以來，我們相繼於2010、2012、2015年皆做過類似的調查。之所以長期追蹤台灣產業人才國際化及語言職能管理相關數據，一方面是因為其攸關台灣國際化人才發展的趨勢，二方面則因為企業全球化趨勢蓬勃。透過數據分析來掌握時下脈動，也能協助台灣產業界有效提高人才的語言職能，進而降低未來國際化人才不足的風險。

2018年，我們除了延續2015年的調查研究，也另將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，目的在於了解招募單位與實際用人單位之間，是否存在英語職能需求上的落差。以公司發展國際化人才團隊趨勢面向的分析為例，持續重視的比率，兩者皆超過九成五；不過，並未持續重視的比率，營業部門主管的認知卻略高於人資主管。其次，以公司聘用外籍人才的現況觀察，兩者間出現認知上的些許落差。透過本調查數據分析觀察，具備英語溝通力的本地國際化人才，更受企業用人單位主管的青睞。

適逢政府推動邁向2030年成為雙語國家相關政策，須具備英語力的職場人士，其實不只是中高階主管或駐外人員，而是各行各業都應加強提升運用英語聽、說、讀、寫等能力。我們從企業是否要求基層人員英語力的調查結果也能看出，不僅超過半數的企業皆要求員工具備基礎英語溝通力，其中更有超過六成的用人主管也持相同看法。

綜上所述，語言職能調查數據反映了台灣產業的語言管理現況。我們將中華徵信所的調查作業過程、方法及交叉分析統計資料收錄於附錄中，以利讀者了解本次調查數據的可靠性及有效性。同時，附錄中也提供了2018年多益英語測驗、多益普及英語測驗、多益口說及寫作測驗的台灣地區考生成績統計報告資料。期望相關研究調查內容能為台灣厚實國際人才資本略盡棉薄之力！

# CONTENTS

---

- 05 前言**
  
- 06 第一章 總論**
  - 第一節 綜合趨勢分析
  - 第二節 企業人才國際化及外語職能管理調查整體建議
  
- 11 第二章 問卷調查過程與方法**
  - 第一節 歷年調查差異
  - 第二節 量化調查內容
  - 第三節 量化調查方法
  
- 15 第三章 調查訪問回收紀錄、受訪企業特性分析**
  - 第一節 調查訪問回收紀錄
  - 第二節 行業類別
  - 第三節 受訪企業分布區域
  - 第四節 企業雇用人數分析
  - 第五節 受訪企業營收規模及市場取向
  - 第六節 企業屬性
  
- 22 第四章 公司發展國際人才團隊及使用英語現況分析**
  - 第一節 公司發展國際化人才團隊分析
  - 第二節 公司使用英語現況分析
  - 第三節 公司使用英語評量工具現況
  - 第四節 公司英語培訓現況分析
  - 第五節 公司語言門檻現況

- 64 第五章 台灣企業「員工英語能力需求標準」分析**
- 第一節 台灣大型企業員工英語能力標準摘要
  - 第二節 一般職位員工英語能力標準分析
  - 第三節 公司涉外（含駐外）職務英語能力標準分析
- 72 第六章 2012／2015／2018調查比較**
- 第一節 對國際化人才團隊的重視程度變化
  - 第二節 公司使用英語現況的變化
  - 第三節 英語培訓現況的變化
  - 第四節 員工英語職能標準的變化
- 93 附錄一 TOEIC多益成績對照能力論述表**
- 94 附錄二 台灣企業／機構「員工英語能力需求標準」選例**
- 96 附錄三 2018年台灣地區多益測驗成績統計報告**
- 100 附錄四 2018年台灣地區多益普及英語測驗成績統計報告**
- 104 附錄五 2018年台灣地區多益口說與寫作測驗成績統計報告**
- 108 附錄六 2018年台灣大型企業人才國際化及外語職能管理調查問卷**
- 127 附錄七 量化問卷—電話訪問調查作業流程**
- 130 附錄八 交叉表附表（附表1～21）**
- 151 附錄九 企業推動「語言職能管理」簡表及作業指南**

---

發行人／邵作俊  
編輯／ETS臺灣區總代理 忠欣股份有限公司  
美術編輯／李佳雯  
出版者／忠欣股份有限公司  
地址／台北市大安區復興南路二段45號2樓

電話／(02) 2701-7333  
傳真／(02) 2708-3879  
網址／[www.toEIC.com.tw](http://www.toEIC.com.tw)  
出版日期／中華民國108年4月

◎本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司更換  
◎版權所有·翻印必究

# Global HRM & TOEIC

## 2018年台灣大型企業 人才國際化及外語職能管理調查報告

前言

第一章 總論：綜合趨勢與整體建議

第二章 問卷調查過程與方法

第三章 調查訪問回收紀錄、受訪企業特性分析

第四章 公司發展國際人才團隊及使用英語現況分析

第五章 台灣企業「員工英語能力需求標準」分析

第六章 2012／2015／2018調查比較



# 前言

2012年ETS臺灣區總代理忠欣股份有限公司委託中華徵信所以及與中華人力資源管理協會合作進行〈2012台灣1000大企業員工英語能力調查報告〉，當時將台灣、日本、南韓的調查結果進行比較，提供大眾瞭解與台灣地域相近且競爭激烈的亞洲國家在英語能力上之差異，期許促進台灣企業與員工對英語及語言管理的重視。

然近年來「國際化」是台灣社會各界熱烈討論的議題。從大專校院渴求擠身國際排名、政府積極想簽訂各類國際性的貿易協定，企業則是費盡心思發展國際市場。

為放眼全世界並順應全球化之趨勢，再於2015年針對台灣集團企業或已拓展海外市場之大型企業，進行人才國際化及外語職能管理的調查。對企業而言，在國際化之際必須要面對的第一關，便是語言問題。所以本次調查主要在瞭解企業在運用人才時對英語能力的實際需求，以及具外語職能之人才為企業帶來的成效；了解大型企業主管在運用外語人才時的看法及問題點。

故2018年除了延續2015年的調查外，同時將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，以瞭解招募單位與實際用人單位之間是否出現對於英語需求上的落差，以了解企業中實際採用國際化人才或接觸國際化人才時的第一線部門主管看法，掌握更加全面的觀點。

# Part 1

## 第一章 總論

### ▶ 第一節 綜合趨勢分析

#### (一) 公司發展國際化人才團隊趨勢分析

在發展國際化人才團隊的構面上，有97.8%的企業對於發展國際化人才團隊表示重視；94.8%的企業認為國際化人才需具備用英語溝通的能力。在聘用外籍人才的部分，目前有48.0%的企業已聘用外籍人才，其中最主要的理由為：推動營運國際化需要國際人才團隊，占40.9%。

大型企業對於發展國際化人才團隊表示「並非持續重視」的比率下降，此點反應出大型企業對於國際化人才的發展是為越來越重視，且使用英語溝通的能力也是最多大型企業認為國際化人才需具備的條件。由於企業經營的成功關鍵，成事總是在「人」。故企業在推行國際化業務時，國際化人才是絕不能缺少的要素，也因具備國際觀，國際化人才才能夠幫助企業開拓更寬闊的道路。

而在公司發展國際化人才團隊的部分中，在此次調查中也發現人資主管與營業部門主管間出現認知上的不同，有超過九成七的企業認為公司對於國際化人才表示仍持續重視，而從人資主管以及營業部門主管來看，會發現雖然兩者對於持續重視皆超過九成五，但營業部門主管對於公司發展國際化人才並未持續重視的部分較高，其次，若從公司運用外籍人才的狀況來看，也能看到人資主管與營業部門主管之間出現些許落差，對於營業部門來說，他們比較偏好使用具備英語溝通能力的國際化本國人才。

上述兩點呈現出人資部門及營業部門同樣對於國際化人才有相當程度的重視，但對於營業單位來說，與直接聘用外籍人才相比，他們對於國內具備英語能力的本國人才之需求更為迫切。雖然國際化人才具備了國際觀以及英語能力，但對於企業來說，瞭解國內趨勢且具備英語能力的本國人才更為重要。

## (二) 公司使用英語現況趨勢分析

在公司使用英語現況的構面上，有93.8%的受訪企業需要使用英語；67.3%的企業認為英語在公司內部受重視的程度增加，甚至有52.5%的企業會要求基層員工需要具備基礎的英文能力，對於聽說讀寫的要求，以閱讀最高，占66.5%；可能會使用英語的工作內容為收發郵件，而公司主管認為基層員工需具備「會簡單自我介紹，可以表達工作開始及結束時間、辦公物品所在位置、物品數量，會問工作上的簡單問題(39.8%)」及「可以說明工作內容、作業順序及重點，可以回答工作上的問題、作出提醒與警告(38.8%)」的英文能力。對於企業主管需要使用英語的工作則以78.3%企業表示為收發郵件、搜尋資訊、通訊為最多。可見在聽說讀寫四個面向中，企業較著重在聽力及閱讀兩項上，此點反映在近三年在英語聽讀說寫四個面向受企業重視程度：聽(62.7%)、讀(61.9%)、說(60.3%)、寫(58.7%)。62.1%的企業會將英語測驗成績做為招募新進人員的人事決策參考；53.5%的企業表示沒有英語口說及寫作能力評量需求。

總結上述調查，93.8%的企業需要使用英語，其中有約六成二的大型企業在招募新進人員時會參考其英語成績。而除工作有英文能力要求的比率提升外，從此次調查我們也可以看到台灣大型企業對員工英文能力要求的程度亦同時在上升，不管是在英語聽讀說寫各個面向的重視程度亦皆是成長。

但若是分成人資部門與營業部門來看，人資部門在仍持續重視的比率上大多都比營業部門略多，由此可看出招募單位與實際用人單位在公司政策方向的感受度上有所不同。此外，有超過六成的營業單位主管表示會要求基層員工需要具備基礎的英語能力，但僅有四成三的人資主管表示，會要求基層員工具備基礎的英語能力，此點反映出招募單位與實際用人單位的認知差異，營業部門實際上會對基層員工會要求其具備基礎的英語能力。

## (三) 公司使用英語評量工具現況趨勢分析

在公司使用英語評量工具的現況調查中，大多企業主要使用多益系列測驗進行評量員工英語能力的標準，占30.8%。接著再進一步詢問公司主管偏好的英文評量測驗，也以TOEIC最多，占40.0%。

故我們可以得知，在台灣大型企業評量員工英語能力的工具使用上，以多益為最多數企業使用的評量工具。又營收規模在100億以上的企業較多主要使用TOEIC

為評量工具，達45.3%，但營收規模在50~100億以下的企業主要使用TOEIC為評量工具比率為35.7%，營收規模50億以下之企業未達30.0%。顯示營收規模越大的企業，越多以TOEIC為主要的英語評量工具。

此外，人資部門與營業部門之回答也出現了比率上的落差，出現此落差的原因可能在於營業部門橫跨的業務較廣，而不一定每個部門都有設置英文評量測驗，人資部門則會以公司多數招募的情況回答，因此產生實際用人單位與招聘單位之間的差異。

#### **(四) 公司英語培訓現況趨勢分析**

在英語培訓現況上，70.5%的企業表示對於提高員工英語能力有所需求，16.5%的企業對現在員工的英語能力感到滿意。換言之，有七成的企業表示有需求（包含迫切需求及有點需求），而從人資部門及營業部門兩者來看，會發現招聘單位與實際用人單位之間的需求出現落差。在人資單位認知公司對員工的需求為68.5%，而在實際用人單位對於卻是72.5%，雖然兩者之間的落差僅差距在4.0%，但此點也確實反映出，用人單位與招聘單位之間的認知落差。

由於人資部門包含人力的招募、培訓、教育訓練等相關事宜，因此會較營業部門更清楚公司所提供的相關資源，但因為用人單位可能較不清楚公司有提供，甚至也沒有主動提出需求，而認為公司沒有提供的狀況下，才會出現用人單位的對於提高英語溝通能力的需求程度高於人資部門認知的需求。

#### **(五) 台灣企業「員工英語能力需求標準」趨勢分析**

據針對已採用TOEIC為公司主要英語評量工具之企業的調查結果顯示，在一般職務部分，受訪企業在招募新進員工時的眾數為505~600分，平均為582分。晉升基層主管之眾數為505~600分，平均為621分；晉升中階主管之眾數為605~700分，平均為684分；晉升高階主管之眾數為705~800分，平均為726分；招募儲備幹部之眾數為705~800分，平均為653分。隨著職位越高，企業對其英語能力標準要求也越高。

在涉外／駐外職務部分，受訪企業在招募涉外基層人員時的眾數為605~700分，平均為658分，晉升涉外基層／中層主管人員之眾數為505~600、605~700及705~800分，平均為691分；晉升涉外高層主管之眾數為605~700分，平均為700分。在招募或外派駐外基層人員時的眾數為705~800分，平均為663分；外派駐外主管

人員時之眾數為705~800分，平均為743分。整體而言涉外／駐外職務的分數要求較一般職務高。

### (六) 公司語言門檻現況趨勢分析

在本次調查中，有超過六成四的受訪企業表示語言能力對提升工作表現有正向影響，且在個人語言能力受到公司持續重視（如：加薪、職級升遷）之關係，有超過五成的受訪企業表示有一定程度的關係，可見企業認為語言能力是非常重要的，且在人資部門或營業部門的回答都出現一致的結果，兩者相差不大。除了在一般新進員工的招募或聘用上會採用英語測驗成績，後續在個人職涯發展，像是內部晉升或是加薪的也都會有所影響，而隨著職位越高，企業對其英語能力標準要求越高。

台灣大型企業多數認為語言能力對於工作表現有一定程度的影響，此點也反映在帶領新人或後進上，有六成的受訪企業認為設置語言門檻標準會有幫助。由於營業部門為實際用人單位，對於設置語言門檻後的幫助感受程度會高於招募單位的人資部門。

### (七) 2012／2015／2018 調查比較與趨勢分析

將2018年與2012年及2015年調查中完全相同的題目進行比較，可知自2009至2018年，整體來看，企業對英語的重視程度算是持續成長。在英語聽、讀、說、寫各面向大致上仍朝更為重視的方向前進。

對於國際化人才的重視程度在2018年也較2015年及2012年大幅提升，但在外籍人才的使用現況下卻是有減少的趨勢，原因可能在於政府對於外籍人才聘用的相關政策較為嚴格，以及企業越來越偏好使用本國人才之關係，由於2015年起大量台灣企業到東協國家投資，他們需要更多由台灣前往的幹部，再者能在東協國家皆可使用的語言就是英語，因此企業對員工的英語能力要求不斷提高。

除此之外，此點也可從員工的英語職能標準有上升之趨勢來看，針對內部一般職務的主管晉升或儲備幹部的招募，雖然從企業所設置的英語能力標準區間與2015年相去不遠，但以平均分數來看的話則有大幅上升的趨勢，2012年時，台灣大型企業要求新進員工的TOEIC平均成績是520分，但在2015年上升到532分、2018年達到582分，顯示企業對員工的英語能力越來越重視，對於英語要求之程度有越來越高的標準。

且2018年在內部一般職務的主管晉升或儲備幹部的招募上，TOEIC 500分以下的比率與前兩個年度相比較低，甚至在中階主管及高階主管的英語能力設定標準上，分數在TOEIC 500分的比率為0.0%，可見對於企業來說500分以下的TOEIC分數較難以做為英文能力的辨識度，因此不會將標準訂定在500分以下。

另外，在不同職位所設定的TOEIC平均分數皆有增加（42分~70分），此點反映出企業對於本國人才在英語能力的要求上與2015年相比有所提高，同時也可與企業對於外籍人才的聘用需求下降，轉而聘僱國內具有相同英語能力程度的本國人才有所呼應。因此建議企業之人資部門可以依據不同的部門和職級，將目前所設定的英語能力標準提高，以符合目前營業單位實際的需求情形。

## ▶ 第二節 企業人才國際化及外語職能管理調查整體建議

多益英語測驗（TOEIC）的信度和效度早已是國際肯定，但如何持續創造需求，則需要官、產、學各界對於語言能力的重視及語言政策的落實。而在此次的調查結果中，企業已有重視英語的意識，但危機感仍略顯不足。若能加強對企業領導階層的宣導，協助提供相關語言管理政策的諮詢，應能有效誘發出企業潛在需求。

而在2018年的調查中，在員工英語職能標準之部分，雖然與2015年及2012年的分數標準區間之眾數相差無幾，但在平均分數上卻出現明顯的落差，且2018年之平均分數大幅高於2015年及2012年的平均分數，由此可知大型企業對於英語程度隨著全球化的發展日益看重。除此之外，則是在TOEIC 500分以下的英語能力程度有其更適合的評量工具，因此建議未來可透過多益普及英語測驗（TOEIC Bridge）針對英文應用較少的企業，做不同於大型企業的客户開發，讓程度較低之英語初學者與中級程度學習者，得以評估其英語能力之程度，也能讓企業有評量500分以下的英語能力程度標準。

# Part 2 第二章 問卷調查過程與方法

## ▶ 第一節 歷年調查差異

2018年將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，以瞭解招募單位與實際用人單位之間是否出現對於英語需求上的落差，2012年、2015年與2018年之調查差異列於下表：

表、2012年、2015年與2018年調查差異

	2012年	2015年	2018年
調查企業篩選條件 <sup>註</sup>	1.天下雜誌1000大企業名單 2.中華徵信所前5000大企業名單 3.忠欣公司企業團體客戶	1.台灣前300大集團分子公司 2.海外／外銷營收占比超過20%之大型企業 3.海外／外銷總額超過新台幣5億之大型企業 4.中華徵信所前5000大企業名單 5.忠欣公司企業團體客戶	1.台灣前300大集團分子公司 2.海外/外銷營收占比超過20%之大型企業 3.海外／外銷總額超過新台幣1億之大型企業 4.中華徵信所前5000大企業名單
調查方法	量化調查	1.量化調查 2.質性訪談	量化調查
調查對象	人資主管	1.量化：人資主管 2.質性訪談：業務主管、財務主管、總經理	量化：人資主管、營業部門主管
調查內容	旨在瞭解企業對員工英語能力需求	除瞭解企業對員工英語能力需求外，新增「語言職能管理」對國際化業務之影響	除瞭解企業對員工英語能力需求外，新增在招募單位與實際用人單位之間是否出現對於英語需求上的落差

註：此篩選條件為在執行電話訪問時，調查篩選之企業訪問順序。

## ▶ 第二節 量化調查內容

### (一) 公司基本資料

1. 行業類別
2. 公司地點
3. 公司員工人數
4. 市場取向
5. 企業屬性

### (二) 發展國際化人才團隊

1. 公司對發展全球化人才團隊的重視程度分析
2. 公司認為全球化人才需具備之基本技能分析
3. 公司使用外籍人才之現況分析
4. 公司已聘用或擬聘用外籍人才之原因分析

### (三) 公司使用英語現況

1. 公司使用英語之現況分析
2. 與過去三年相比較，英語在公司受重視之情況變化分析
3. 公司是否要求基層員工具備基礎英語能力
4. 公司使用英語測驗成績做為人事管理之決策參考之情況分析
5. 公司基層員工可能需使用英語之工作內容分析
6. 公司基層員工可能需要具備之英語能力
7. 公司主管認為基層員工需具備什麼程度之英語能力
8. 公司主管需使用英語之工作內容分析
9. 與過去三年相比較，英語四項技能：聽、讀、說、寫，分別受公司重視之變化情況分析
10. 公司對英語口說及寫作測驗評量需求分析
11. 公司是否需要第二外語職能分析
12. 公司所需的第二外語種類分析

### (四) 公司使用英語評量工具現況

1. 公司在員工英語能力管理上，使用之英語測驗評量工具分析
2. 公司使用TOEIC之現況分析

3. 公司主管未來可能會偏好進行的英語能力測驗評量

### (五) 英語培訓現況

1. 公司對提高員工英語溝通能力之需求分析
2. 公司對培訓內容之需求方式分析
3. 公司提供內部員工之「公司內英語訓練課程(內訓)」或補助員工參加「公司外英語訓練課程(外訓)」之情況分析
4. 公司開設英語訓練課程之主要目標分析

### (六) 員工英語能力標準

1. 公司招募「一般職位新進員工」TOEIC分數分析
2. 公司晉升「基層主管」TOEIC分數分析
3. 公司晉升「中階主管」TOEIC分數分析
4. 公司晉升「高階主管」TOEIC分數分析
5. 公司招募「儲備幹部」TOEIC分數分析
6. 公司招募「涉外基層人員」TOEIC分數分析
7. 公司晉升「涉外基層／中層主管人員」TOEIC分數分析
8. 公司晉升「涉外高層主管」TOEIC分數分析
9. 公司招募或外派「駐外基層人員」TOEIC分數分析
10. 公司外派「駐外主管人員」TOEIC分數分析

### (七) 公司語言門檻現況

1. 企業訂定的語言門檻標準現況之分析
2. 語言能力對提升工作表現影響程度之分析
3. 個人語言能力受到公司重視之分析
4. 設置語言門檻對帶領新人或後進幫助程度之分析

## ▶ 第三節 量化調查方法

本次調查旨在瞭解大型集團及企業在因應全球市場競爭時，於「業務國際化」、「人才國際化」與「外語職能管理」各面向之現況及對員工英語能力要求。此調查部分使用量化問卷，以期更廣泛瞭解大型企業之英語使用情況。

## (一) 調查對象

於台灣設立之大型企業，受訪對象以瞭解公司內部人員招募與訓練之人力資源部門主管為主。

## (二) 抽樣方法

第一優先訪問對象	在海外有分子企業之中大型集團，集團中各產業之企業
第二優先訪問對象	海外營收或外銷金額占總營收20%以上之企業（將由高到低依序篩選）
第三優先訪問對象	海外營收或外銷金額超過1億新台幣以上之企業（將由金額高到低依序篩選）
其餘訪問對象	年營收1億元新台幣以上的公民營企業且營收淨額排名為前5000家之企業

圖、受訪者篩選條件圖

本次調查樣本來源，為中華徵信所之台灣Top 5000中符合上述篩選條件企業，最後共計完成400份有效樣本。

# Part 3 第三章 調查訪問回收紀錄 受訪企業特性分析

## ▶ 第一節 問卷調查回收紀錄

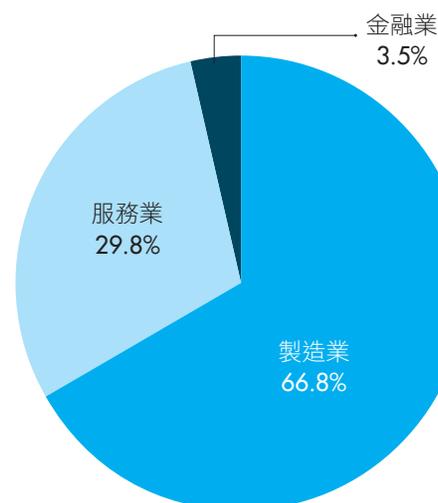
本次量化調查訪問期間為2018年10月01日(一)至2018年11月30日(五)。實際電訪接觸企業有2143家，調查完成 400份有效樣本，故有效樣本回收率為18.7%。

## ▶ 第二節 行業類別

此次調查之產業分類方法，參考中華徵信所5000大企業的分類。先分為製造業、服務業與金融業三大類。再細分為26小類，包括5類製造業(267家)、15類服務業(119家)、6類金融業(14家)。

表、行業類別 (n=400)

產業類別	家數	百分比
製造業	267	66.8%
服務業	119	29.8%
金融業	14	3.5%

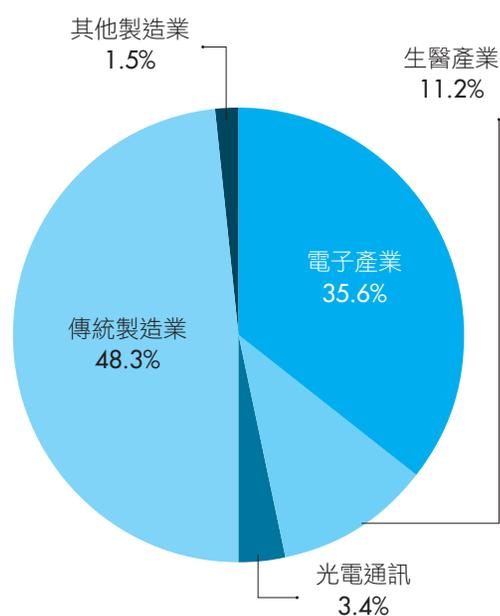


圖、行業類別 (n=400)

其中家數最多之前五名產業為傳統製造業的129家、電子產業的95家、資訊軟體業的34家、生醫產業的30家、百貨／批發／零售業的21家。

表、製造業行業類別 (n=267)

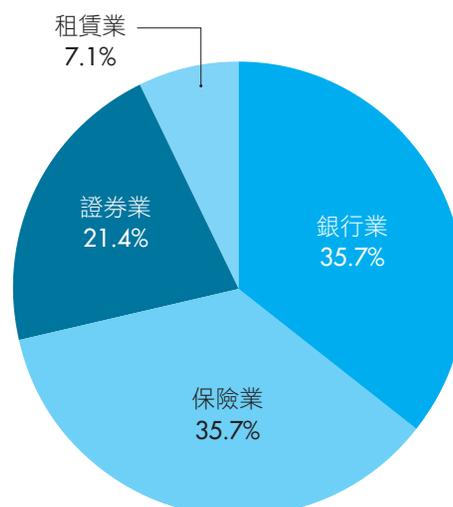
產業類別	家數	百分比
傳統製造業 (汽車／鋼鐵 五金／電機／ 電器／食品飲料／ 水泥建材／ 塑化紡織業等)	129	48.3%
電子產業	95	35.6%
生醫產業	30	11.2%
光電通訊	9	3.4%
其他製造業	4	1.5%



圖、製造業行業類別 (n=267)

表、金融業行業類別 (n=14)

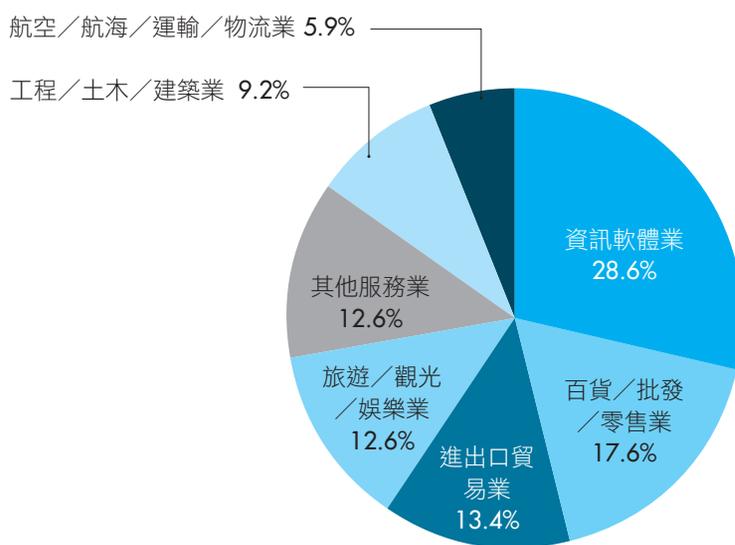
產業類別	家數	百分比
銀行業	5	35.7%
保險業	5	35.7%
證券業	3	21.4%
租賃業	1	7.1%



圖、金融業行業類別 (n=14)

表、服務業行業類別 (n=119)

產業類別	家數	百分比
資訊軟體業	34	28.6%
百貨／批發／零售業	21	17.6%
進出口貿易業	16	13.4%
旅遊／觀光／娛樂業	15	12.6%
其他服務業	15	12.6%
工程／土木／建築業	11	9.2%
航空／航海／運輸／物流業	7	5.9%



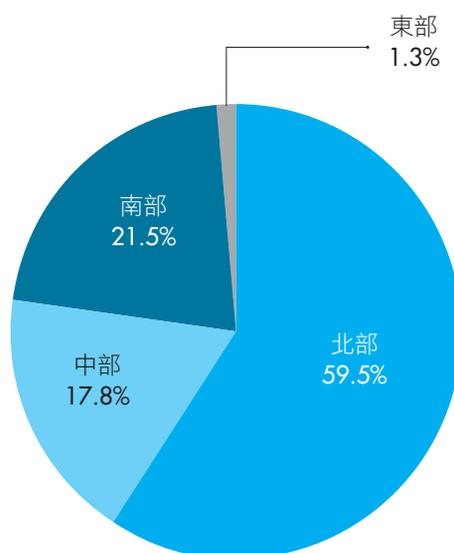
圖、服務業行業類別 (n=119)

### ▶ 第三節 受訪企業分布區域

根據調查結果顯示，本次受訪之企業公司地點以「北部地區」所占的比率最高(59.5%)，共計有238家；其次依序為「南部地區」(21.5%)，計有86家，「中部地區」(17.8%)，計有71家，以及「東部地區」(1.3%)，5家。

表、公司地點 (n=400)

地點	家數	百分比
北部 (新北市、台北市、基隆市、桃園市、新竹縣市、苗栗縣)	238	59.5%
中部 (台中市、南投縣、彰化縣、雲林縣)	71	17.8%
南部 (嘉義縣市、台南市、高雄市、屏東縣)	86	21.5%
東部 (宜蘭縣、花蓮縣、台東縣)	5	1.3%



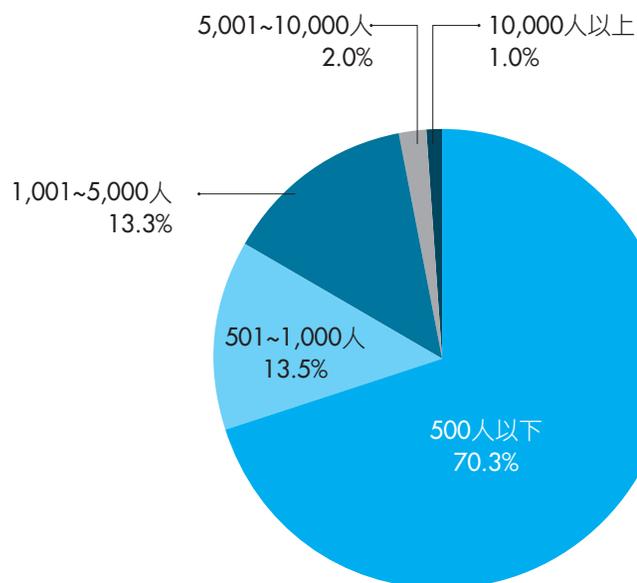
圖、公司地點 (n=400)

#### ▶ 第四節 企業雇用人數分析

本次受訪之企業員工人數在500人以下的企業共計有281家，占70.3%；員工人數在501~1,000人的企業共計54家，占13.5%；員工人數在1,001~5,000人的企業共計53家，占13.3%；員工人數在5,001~10,000人的企業共計8家，占2.0%；員工人數在10,001人以上的企業共計4家，占1.0%。

表、企業人數 (n=400)

企業雇用人數	家數	百分比
500人以下	281	70.3%
501~1,000人	54	13.5%
1,001~5,000人	53	13.3%
5,001~10,000人	8	2.0%
10,001人以上	4	1.0%



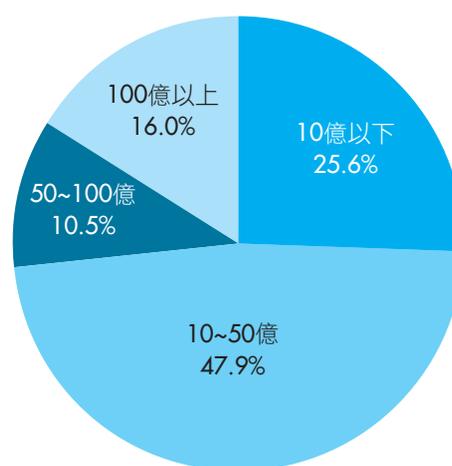
圖、企業人數 (n=400)

## 第五節 受訪企業營收規模及市場取向

此次受訪企業營收規模在10億以下之企業共有102家，占25.6%；在10~50億者共191家，占47.9%；在50~100億者共42家，占10.5%；在100億以上者共64家，占16.0%。另外，未回答者共1家，不列入百分比之計算，故樣本數為399筆。

表、企業營收規模 (n=399)

營收規模	家數	百分比
10億以下	102	25.6%
10~50億	191	47.9%
50~100億	42	10.5%
100億以上	64	16.0%

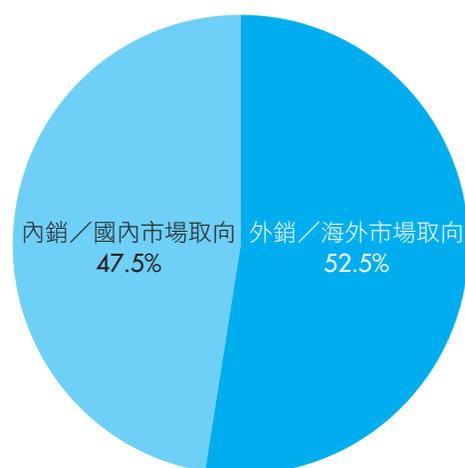


圖、企業營收規模 (n=399)

另市場取向以外銷／海外市場取向為主的企業家數共210家，占52.5%；以內銷／國內市場取向為主的企業家數共190家，占47.5%。

表、企業市場取向 (n=400)

市場取向	家數	百分比
外銷／海外市場取向	210	52.5%
內銷／國內市場取向	190	47.5%



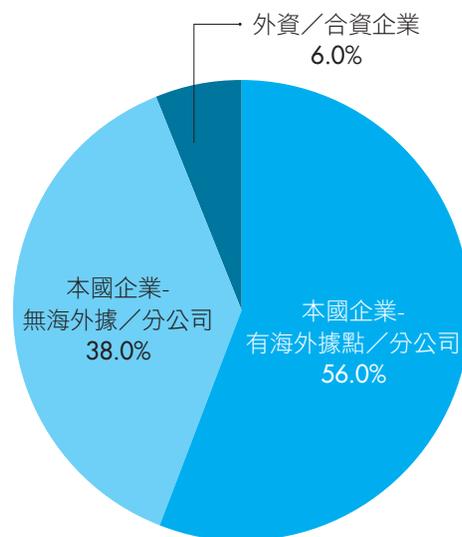
圖、企業市場取向 (n=400)

## ▶ 第六節 企業屬性

在回收的400份有效問卷中，屬有海外據點的本國企業共有224家，占56.0%；屬無海外據點的本國企業共有152家，占38.0%；屬於外資或合資企業共24家，占6.0%。

表、企業屬性 (n=400)

企業屬性	家數	百分比
本國企業- 有海外據點/ 分公司	224	56.0%
本國企業- 無海外據點/ 分公司	152	38.0%
外資/合資 企業	24	6.0%



圖、企業屬性 (n=400)

表、外資/合資企業登記國家

外資/合資企業，登記國家	次數
日本	11
台日合資	5
美國	4
香港	2
德國	1
英國	1

由上述題項的受訪者特性分析，可知此次調查企業營收規模在10億以上的受訪者約為七成五，設有海外據點或本身為外資/合資企業之受訪者超過六成，可反映大型企業在國際化上的專業意見。

# 第四章 Part 4 公司發展國際人才團隊 及使用英語現況分析

在本章節中，主要以公司發展「國際化人才團隊狀況」、「英語使用現況」、「英語評量工具使用之現況」與「英語培訓現況」等四部分來說明，分述如下。此份調查報告在交叉分析部分僅列出經卡方檢定後達到顯著水準且符合統計基本假設（期望值次數低於5之比率，不得大於20%）之交叉結果。

## ▶ 第一節 公司發展國際化人才團隊分析

### （一）公司對發展國際化人才團隊的重視程度分析

在此次調查中，本次受訪之企業表達企業內部對於全球化人才團隊重視程度，超過九成受訪企業表示有一定的重視程度，其中有271家企業對發展全球化人才團隊「相當重視」，占67.8%；「有些重視」者共120家，占30.0%；「不太重視」者共7家，占1.8%；「不重視」者共2家，占0.5%。

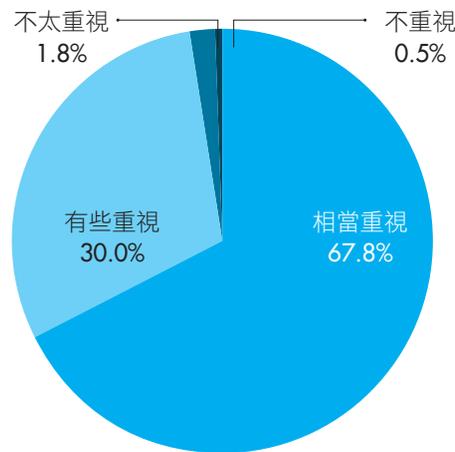
在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自的公司發展國際化人才的重視程度如下右表：

表、公司對發展國際化人才團隊的重視程度  
(n=400)

重視程度	家數	百分比
相當重視	271	67.8%
有些重視	120	30.0%
不太重視	7	1.8%
不重視	2	0.5%

表、公司對發展國際化人才團隊的重視程度  
(人資n=200，營業部門n=200)

重視程度	人資	營業部門
相當重視	67.5%	68.0%
有些重視	31.0%	29.0%
不太重視	1.5%	2.0%
不重視	0.0%	1.0%



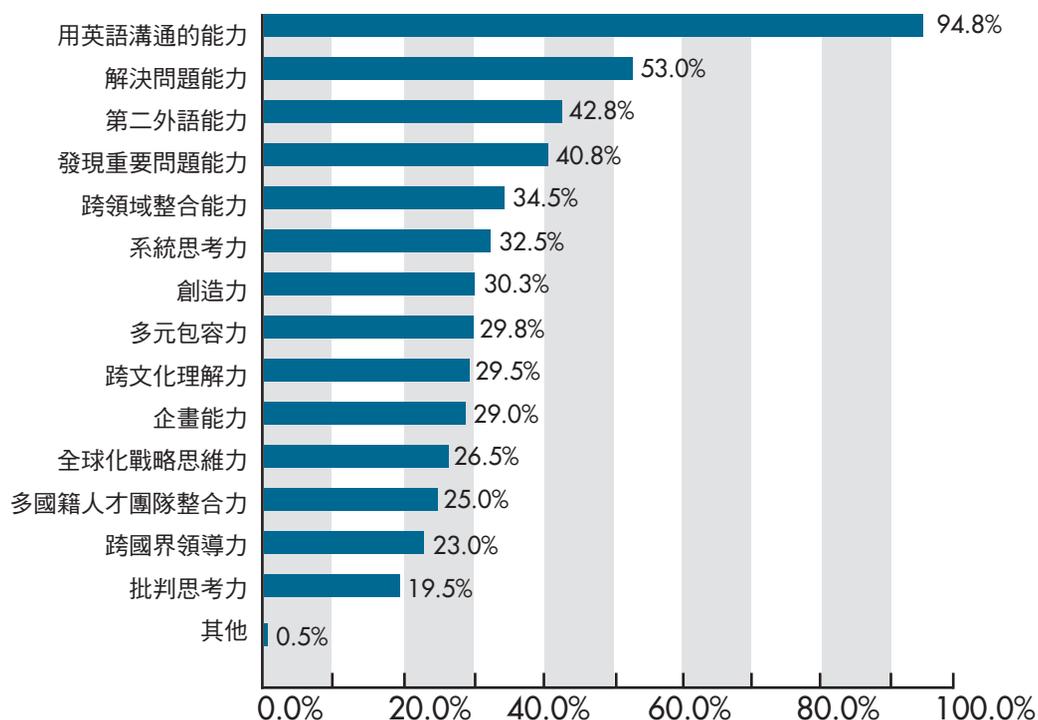
圖、公司對發展國際化人才團隊的重視程度 (n=400)

## (二) 公司認為國際化人才需具備之基本技能分析

除多數企業重視發展國際人才團隊外，調查顯示，94.8%的受訪企業認為國際化人才需具備之基本技能為其「用英語溝通的能力」，其次依序有53.0%的受訪企業認為是「解決問題能力」，42.8%的受訪企業認為是「第二外語能力」，40.8%的受訪企業認為是「發現重要問題能力」，34.5%的受訪者認為是「跨領域整合能力」。除此之外，有0.5%的受訪企業認為國際化人才需具備之基本技能為「其他」。

表、國際化人才需具備的基本技能 (複選題, n=400)

國際化人才基本技能	次數	百分比
用英語溝通的能力	379	94.8%
解決問題能力	118	53.0%
第二外語能力	138	42.8%
發現重要問題能力	92	40.8%
跨領域整合能力	130	34.5%
系統思考力	106	32.5%
創造力	100	30.3%
多元包容力	119	29.8%
跨文化理解力	171	29.5%
企畫能力	163	29.0%
全球化戰略思維力	212	26.5%
多國籍人才團隊整合力	121	25.0%
跨國界領導力	116	23.0%
批判思考力	78	19.5%
其他	2	0.5%
總計	2,045	511.3%



圖、國際化人才需具備的基本技能（複選題，n=400）

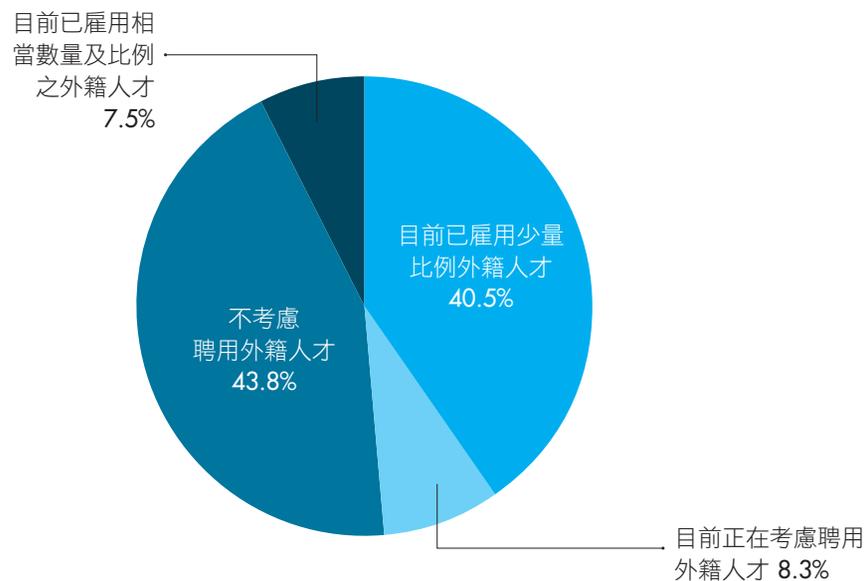
\*註：因此題為複選題，故百分比總和超過100%

### （三）公司使用外籍人才之現況分析

本次受訪之企業表達公司使用外籍人才之現況，以43.8%的受訪企業表示「不考慮聘用外籍人才」所占比率最高，其次為「目前已雇用少量比例外籍人才（低於10%）」，占40.5%，以及8.3%的受訪企業表示「目前正在考慮聘用外籍人才」；同時也有7.5%的受訪企業表示「目前已雇用相當數量及比例之外籍人才（超過10%）」。

表、企業聘用外籍人才現況（n=400）

聘用外籍人才現況	家數	百分比
目前已雇用相當數量及比例之外籍人才（超過10%）	30	7.5%
目前已雇用少量比例外籍人才（低於10%）	162	40.5%
目前正在考慮聘用外籍人才	33	8.3%
不考慮聘用外籍人才	175	43.8%



而經交叉分析後，行業類別及企業組織屬性與聘用外籍人才現況達到顯著水準。製造業目前已雇用相當比率之外籍人才高於其他行業類別，顯示製造業對於外籍人才的需求較高；在外資／合資的企業以及有海外據點的企業，目前已聘用外籍人才的比率皆高於無海外據點的企業。顯示有海外分子公司或關係的企業聘用外籍人才的比率較高。

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自的公司聘用外籍人才現況如下表：

表、企業聘用外籍人才現況 (n=400)

聘用外籍人才現況	人資	營業部門
目前已雇用相當數量及比例之外籍人才 (超過10%)	9.0%	6.0%
目前已雇用少量比例外籍人才 (低於10%)	47.0%	34.0%
目前正在考慮聘用外籍人才	6.0%	10.5%
不考慮聘用外籍人才	38.0%	49.5%

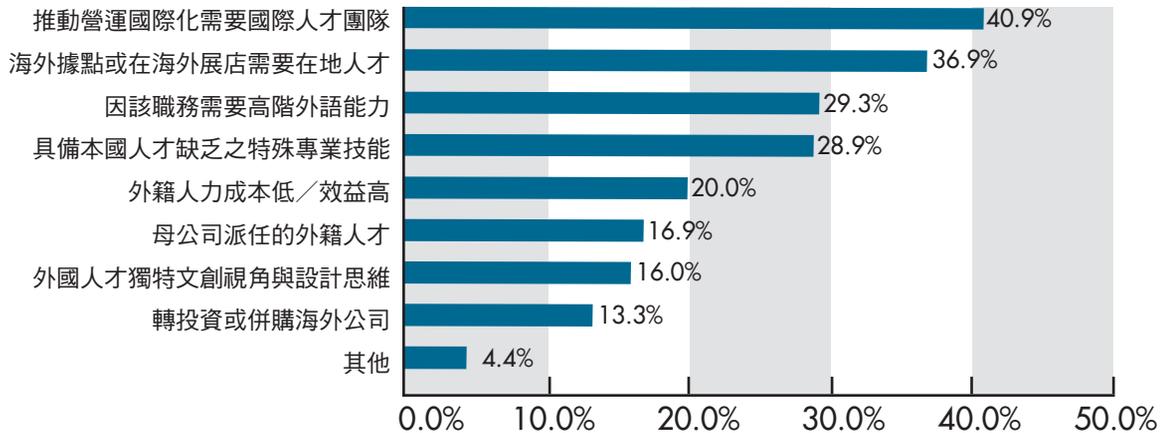
#### (四) 公司已聘用或擬聘用外籍人才之原因分析

受訪企業已聘用或擬聘用外籍人才之前五名原因，分別為：「推動營運國際化需要國際人才團隊」（40.9%）、「海外據點或在海外展店需要在地人才」（36.9%）、「因該職務需要高階外語能力」（29.3%）、「具備本國人才缺乏之特殊專業技能」（28.9%）、「外籍人力成本低／效益高」（20.0%）。另有4.4%的受訪企業提出公司已聘用或擬聘用外籍人才之「其他」原因（不考慮聘用外籍人才之企業無需回答此題）。可知企業為維持／提高其國際化程度、維繫海外據點是聘用外籍人才最主要的理由。

表、企業聘用外籍人才原因（n=225）

聘用外籍人才原因	次數	百分比
推動營運國際化需要國際人才團隊	92	40.9%
海外據點或在海外展店需要在地人才	66	36.9%
因該職務需要高階外語能力	36	29.3%
具備本國人才缺乏之特殊專業技能	45	28.9%
外籍人力成本低／效益高	38	20.0%
母公司派任的外籍人才	83	16.9%
外國人才獨特文創視角與設計思維	65	16.0%
轉投資或併購海外公司	30	13.3%
其他	10	4.4%
總計	465	206.7%

\*註：因此題為複選題，故回答次數超過答題人數、百分比總和亦超過100%



圖、企業聘用外籍人才原因（複選題，n=225）

\*註：因此題為複選題，故百分比總和超過100%

## 小結

在公司發展國際化人才團隊的部分中，有超過九成七的企業認為公司對於國際化人才表示重視；而從人資主管以及營業部門主管來看，會發現雖然兩者的正面評價皆超過九成五，但營業部門主管對於公司發展國際化人才的負向意見較高。其次，若從公司運用外籍人才的狀況來看，也能看到人資主管與營業部門主管之間出現些許落差，對於營業部門來說，他們比較偏好使用具備英語溝通能力的國際化本地人才。

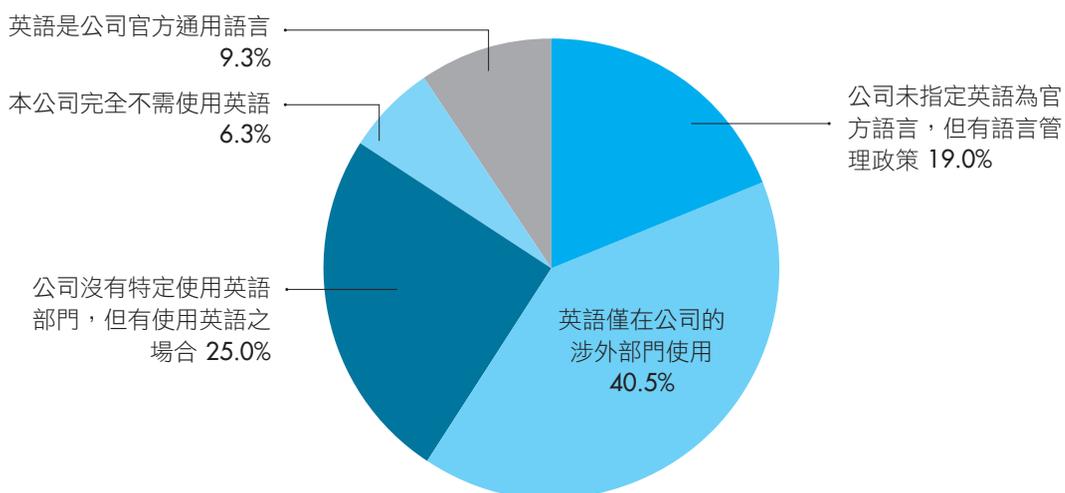
## ▶ 第二節 公司使用英語現況分析

### (一) 公司使用英語之現況分析

此次調查中，受訪之企業表達公司使用英語之現況，以40.5%的受訪企業表示「英語僅在公司的涉外部門使用」最高；其次為「公司沒有特定使用英語部門，但有使用英語之場合」，占25.0%；也有19.0%的受訪企業表示「公司未指定英語為官方語言，但有語言管理政策，人才的選用、育留皆有語言能力標準」；9.3%的受訪企業表示「英語是公司官方通用語言，會議、Email、簡報皆使用英語」。除此之外，僅有6.3%的受訪企業表示「公司完全不需使用英語」。

表、公司使用英語現況 (n=400)

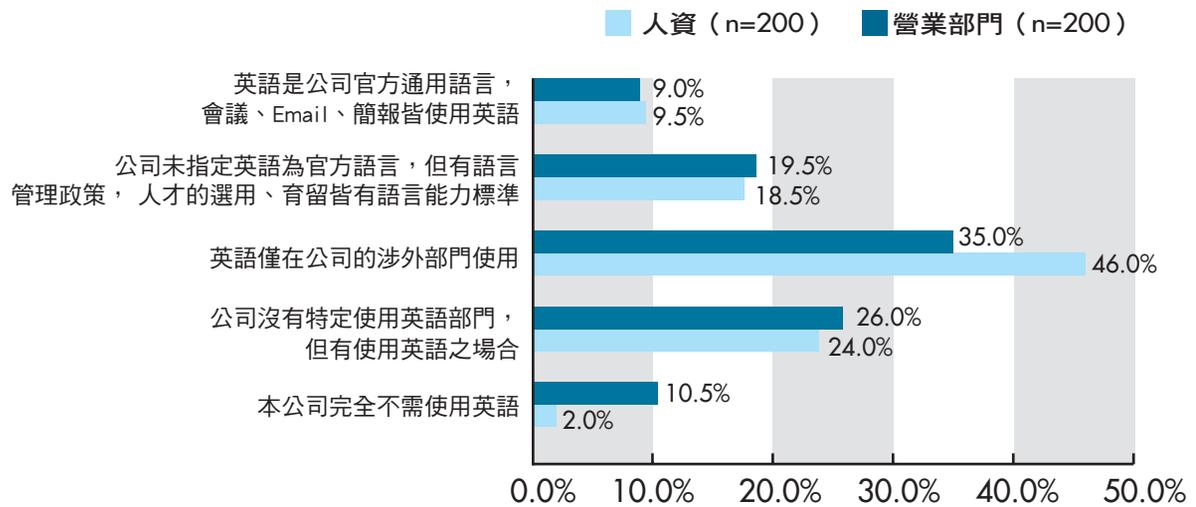
公司使用英語現況	家數	百分比
英語是公司官方通用語言，會議、Email、簡報皆使用英語	37	9.3%
公司未指定英語為官方語言，但有語言管理政策，人才的選用、育留皆有語言能力標準	76	19.0%
英語僅在公司的涉外部門使用	162	40.5%
公司沒有特定使用英語部門，但有使用英語之場合	100	25.0%
本公司完全不需使用英語	25	6.3%



圖、公司使用英語現況 (n=400)

經交叉分析後，外銷占比與公司使用英語現況達到顯著水準（見P.132附表3）。外銷／海外市場取向（外銷占比超過50%）之企業對於英語使用程度較高，包含「英語是公司官方通用語言，會議、Email、簡報皆使用英語」、「公司未指定英語為官方語言，但有語言管理政策，人才的選用、育留皆有語言能力標準」及「英語僅在公司的涉外部門使用」。

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自的公司使用英語現況如下圖：



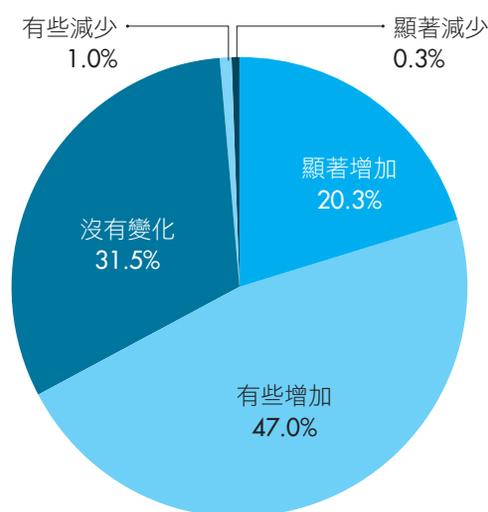
圖、公司使用英語現況（人資n=200，營業部門n=200）

## (二) 與過去三年相比較，英語在公司受重視之變化情況分析

此次調查中，本次受訪之企業表達與過去三年相比較，英語在公司受重視之變化情況，約67.3%的受訪企業表示仍持續重視。其中81家企業(20.3%)認為「受重視情況顯著增加」；188家企業(47.0%)認為「受重視情況有些增加」。僅1.3%的受訪企業表示並未持續重視：4家企業(1.0%)認為「受重視情況有些減少」，1家企業(0.3%)表示「受重視情況顯著減少」；除此之外，另有126家受訪企業(31.5%)認為英語在公司內受重視的程度「沒有變化」。由調查中反應出，台灣大型企業多數認為與過去三年相比較，英語在公司受重視情況是有增加的。

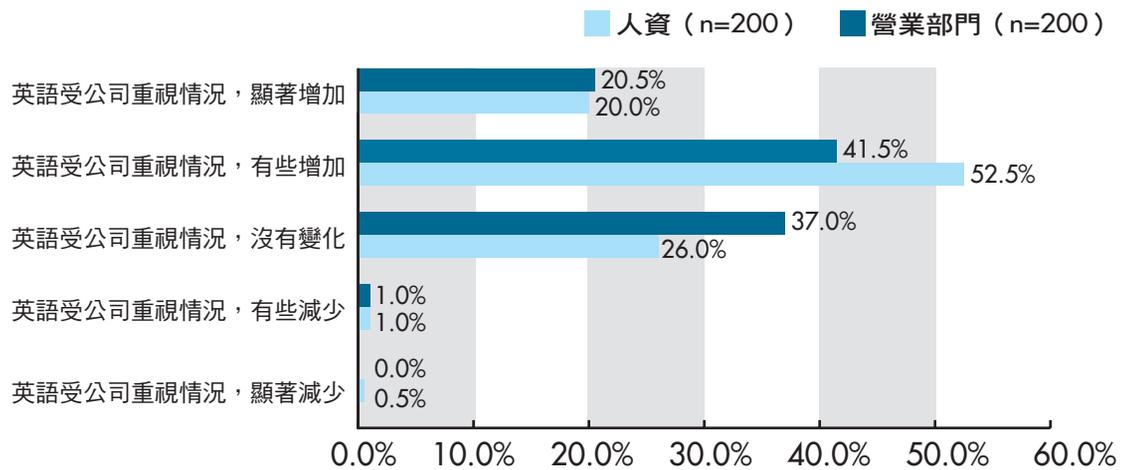
表、與過去三年相比較，英語在公司受重視之變化情況 (n=400)

與過去三年相比較，英語在公司受重視之變化情況	家數	百分比
英語受公司重視情況，顯著增加	81	20.3%
英語受公司重視情況，有些增加	188	47.0%
英語受公司重視情況，沒有變化	126	31.5%
英語受公司重視情況，有些減少	4	1.0%
英語受公司重視情況，顯著減少	1	0.3%



圖、與過去三年相比較，英語在公司受重視之變化情況 (n=400)

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自對於公司過去三年，英語在受重視之變化情況如下圖：



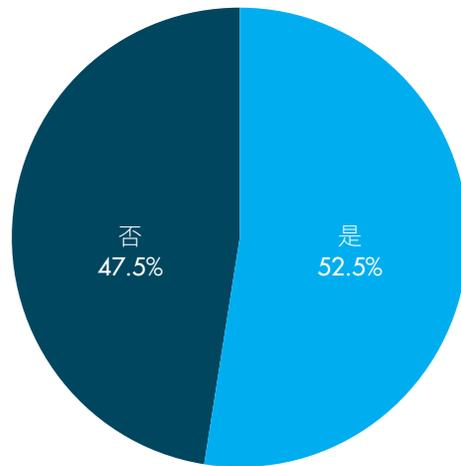
圖、與過去三年相比較，英語在公司受重視之變化情況（人資n=200，營業部門n=200）

### (三) 公司對基層員工英文能力之要求情況分析

在此次調查中，有超過半數的本次受訪企業表示，會對基層員工要求基礎的英文能力。

表、是否要求基層員工具備基礎英語能力（n=400）

要求基層員工具備英文能力	家數	百分比
會要求基層員工需有基礎英文能力	210	52.5%
並無要求基層員工需有基礎英文能力	190	47.5%



圖、是否要求基層員工具備基礎英語能力 (n=400)

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自的公  
司對基層員工要求具備英語能力與否如下表：

表、是否要求基層員工具備基礎英語能力 (人資n=200，營業部門n=200)

要求基層員工具備英文能力	人資	營業部門
會要求基層員工需有基礎英文能力	43.0%	62.0%
並無要求基層員工需有基礎英文能力	57.0%	38.0%

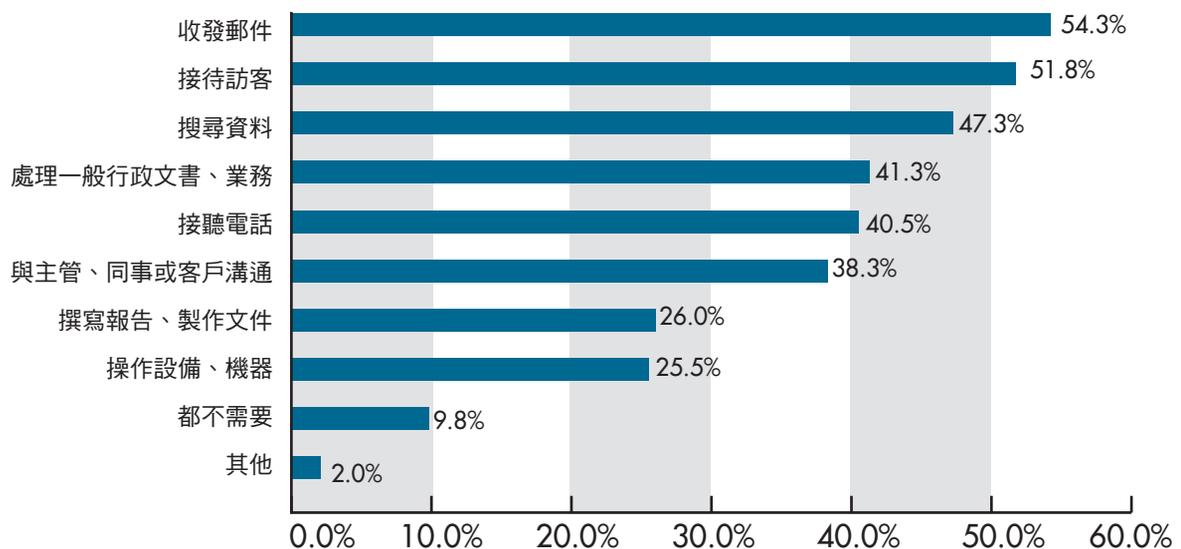
#### (四) 公司之基層員工可能使用英語之情況分析

關於公司之基層員工可能使用英語之工作內容之分析，由調查顯示，以「收發郵件」為最多企業表示在此項工作上需使用英語，為54.3%，其次為「接待訪客」(51.8%)、「搜尋資料」(47.3%)、「處理一般行政文書、業務」(41.3%)、「接聽電話」(40.5%)、「與主管、同事或客戶溝通」(38.3%)、「撰寫報告、製作文件」(26.0%)、「操作設備、機器」(25.5%)。另有2.0%的受訪企業列出公司內部須使用英語之「其他」工作內容。除此之外，僅有9.8%的企業表示基層員工「都不需要」在工作上使用英文。

表、基層員工可能使用英語之工作內容 (n=400)

基層員工可能使用英語之工作	次數	百分比
收發郵件	217	54.3%
接待訪客	207	51.8%
搜尋資料	189	47.3%
處理一般行政文書、業務	165	41.3%
接聽電話	162	40.5%
與主管、同事或客戶溝通	153	38.3%
撰寫報告、製作文件	104	26.0%
操作設備、機器	102	25.5%
都不需要	39	9.8%
其他	8	2.0%
總計	1,346	336.5%

\*註：因此題為複選題，故回答次數超過答題人數、百分比總和亦超過100%



圖、基層員工可能使用英語之工作內容 (複選題, n=400)

\*註：因此題為複選題，故百分比總和超過100%

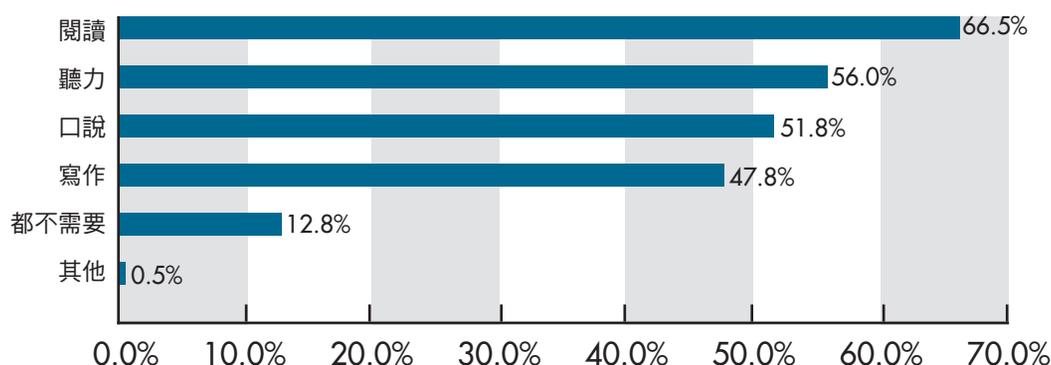
### (五) 公司之基層員工可能需要具備之英語能力

關於公司之基層員工可能需要具備之英語能力，由調查顯示，以「閱讀」為最多企業表示此為基層員工需要具備的能力，為66.5%，其次為「聽力」（56.0%）、「口說」（51.8%）、「寫作」（47.8%）。另有0.5%的受訪企業表示公司之基層員工可能需要具備「其他」能力。除此之外，僅有12.8%的企業表示基層員工「都不需要」具備英文能力。

表、基層員工可能需要具備之英語能力（n=400）

基層員工可能需要具備之英語能力	次數	百分比
閱讀	266	66.5%
聽力	224	56.0%
口說	207	51.8%
寫作	191	47.8%
都不需要	51	12.8%
其他	2	0.5%
總計	941	235.3%

\*註：因此題為複選題，故回答次數超過答題人數、百分比總和亦超過100%



圖、基層員工可能需要具備之英語能力（複選題，n=400）

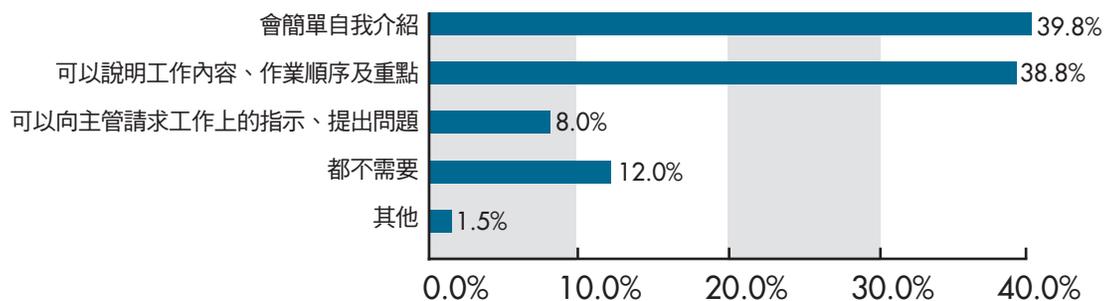
\*註：因此題為複選題，故百分比總和超過100%

### (六) 公司主管認為基層員工需要具備的英文能力程度

關於公司主管認為企業之基層員工需要具備的英語能力程度之分析，由調查顯示，以「會簡單自我介紹，可以表達工作開始及結束時間、辦公物品所在位置」為最多企業主管表示基層員工需要之英語能力程度，有39.8%，其次為「可以說明工作內容、作業順序及重點，可以回答工作上的問題」（38.8%）、「可以向主管請求工作上的指示、提出在工作上有哪些問題」（8.0%）。另有1.5%的受訪企業主管列出基層員工需要具備「其他」英文能力程度。除此之外，僅有12.0%的企業表示基層員工「都不需要」具備英文能力。

表、基層員工需要具備的英語能力程度（n=400）

基層員工需要具備的英語能力程度	次數	百分比
會簡單自我介紹，可以表達工作開始及結束時間、辦公物品所在位置	159	39.8%
可以說明工作內容、作業順序及重點，可以回答工作上的問題	155	38.8%
可以向主管請求工作上的指示、提出在工作上有哪些問題	32	8.0%
都不需要	48	12.0%
其他	6	1.5%



圖、基層員工需要具備的英語能力程度（n=400）

經交叉分析後，外銷占比與基層員工需要具備的英語能力程度達到顯著水準（見P.135附表6）。內銷／國內市場取向（外銷占比未達50%）之企業對於基層員工需具備的英語能力程度較低，表示不需要之企業比率較高。

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自的公司對基層員工需要具備的英語能力與否如下表：

表、基層員工需要具備的英語能力程度（人資n=200，營業部門n=200）

基層員工需要具備的英語能力程度	人資	營業部門
會簡單自我介紹，可以表達工作開始及結束時間、辦公物品所在位置	46.0%	33.5%
可以說明工作內容、作業順序及重點，可以回答工作上的問題	33.0%	44.5%
可以向主管請求工作上的指示、提出在工作上有何問題	5.5%	10.5%
都不需要	2.0%	1.0%
其他	13.5%	10.5%

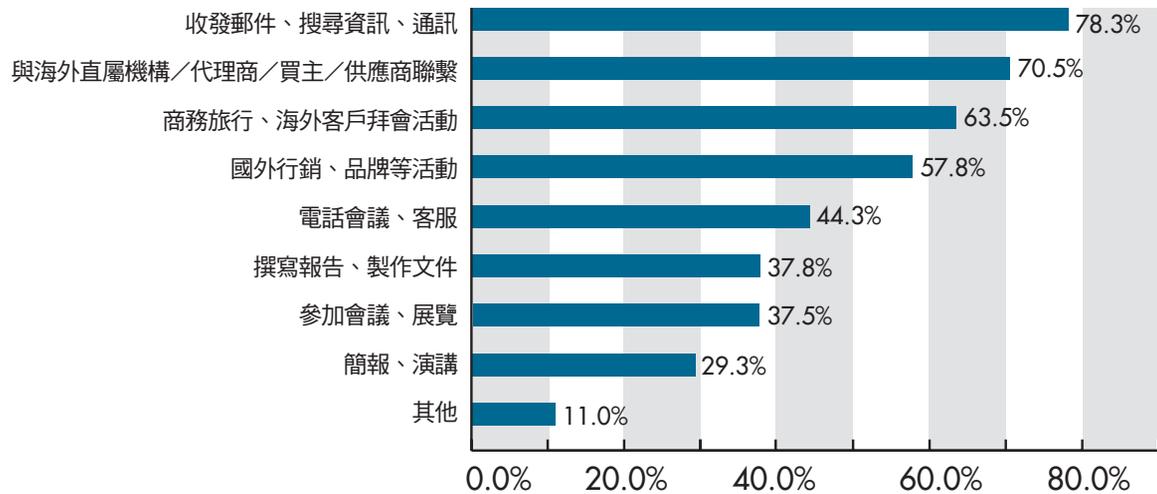
### (七) 公司主管需使用英語之工作內容分析

關於公司主管需使用英語之工作內容之分析，由調查顯示，以「收發郵件、搜尋資訊、通訊」為最多企業主管表示在此項工作上需使用英語，為78.3%，其次為「與海外直屬機構／代理商／買主／供應商聯繫」（70.5%）、「商務旅行、海外客戶拜會活動」（63.5%）、「國外行銷、品牌等活動」（57.8%）、「電話會議、客服」（44.3%）、「撰寫報告、製作文件」（37.8%）、「參加會議、展覽」（37.5%）、「簡報、演講」（29.3%）。此外另有11.0%的受訪企業列出公司內部須使用英語之「其他」工作內容，其中以合約審核及翻譯與撰寫程式者居多，次多者為接待外賓。

表、公司主管需使用英語之工作內容 (n=400)

公司使用英語之工作	次數	百分比
收發郵件、搜尋資訊、通訊	313	78.3%
與海外直屬機構／代理商／買主／供應商聯繫	282	70.5%
商務旅行、海外客戶拜會活動	254	63.5%
國外行銷、品牌等活動	231	57.8%
電話會議、客服	177	44.3%
撰寫報告、製作文件	151	37.8%
參加會議、展覽	150	37.5%
簡報、演講	117	29.3%
其他	44	11.0%
總計	1,357	339.3%

\*註：因此題為複選題，故回答次數超過答題人數、百分比總和亦超過100%



圖、公司主管需使用英語之工作內容 (複選題, n=400)

\*註：因此題為複選題，故百分比總和超過100%

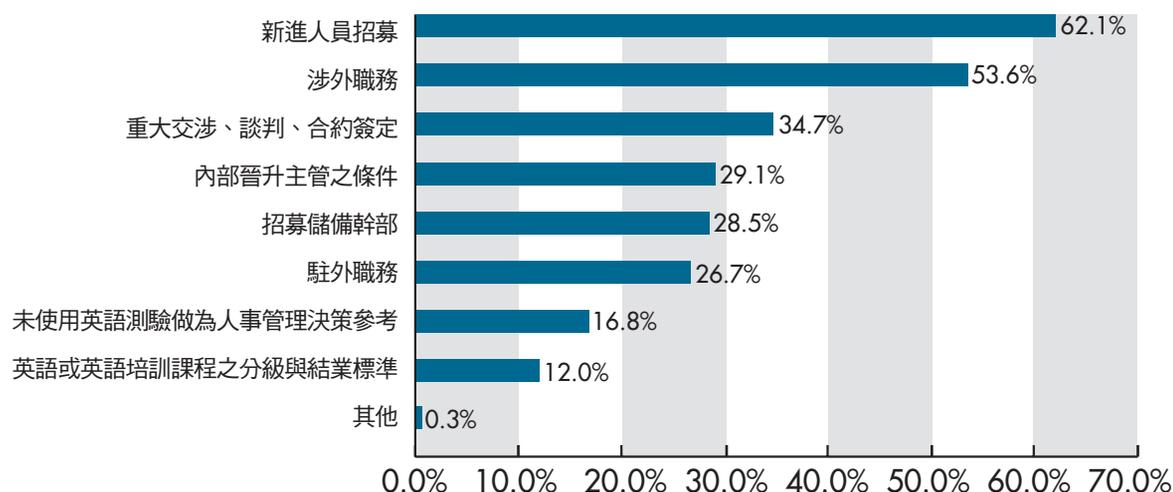
### (八) 公司使用英語測驗成績做為人事管理之決策參考之情況分析

關於使用英語測驗成績做為人事管理之決策參考之情況，由調查顯示，62.1%的受訪企業在「新進人員招募」時會參考英語測驗成績，53.6%的受訪企業於「涉外職務」人事管理決策會參考英語測驗成績，以下依次為「重大交涉、談判、合約簽定」（34.7%）、「內部晉升主管之條件」（29.1%）、「招募儲備幹部」（28.5%）、「駐外職務」（26.7%）、「英語或使用英語培訓課程之分級與結業標準」（12.0%）。另有16.8%的受訪企業表示未使用英語測驗做為人事管理決策參考。及0.3%的受訪企業列出使用英語測驗成績之「其他」用途（完全不需使用英語之企業跳答此題）。

表、公司使用英語測驗成績做為人事管理決策參考之情況（n=375）

如何使用英語測驗成績做為人事管理決策參考	次數	百分比
新進人員招募	233	62.1%
涉外職務	201	53.6%
重大交涉、談判、合約簽定	130	34.7%
內部晉升主管之條件	109	29.1%
招募儲備幹部	107	28.5%
駐外職務	100	26.7%
英語或英語培訓課程之分級與結業標準	45	12.0%
未使用英語測驗做為人事管理決策參考	63	16.8%
其他	1	0.3%
總計	989	263.7%

\*註：因此題為複選題，故回答次數超過答題人數、百分比總和亦超過100%



圖、公司使用英語測驗成績做為人事管理決策參考之情況（複選題，n=375）

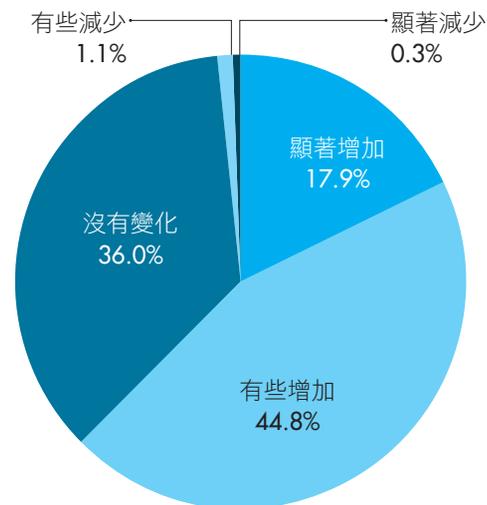
\*註：因此題為複選題，故百分比總和超過100%

### (九) 與過去三年比較，「聽力」在公司受重視之情況分析

此次調查中，本次受訪之企業表達與過去三年相比較，英語「聽力」在公司受重視之變化情況，超過六成二的受訪企業表示仍持續重視，其中有67間受訪企業（17.9%）認為「顯著增加」，168間受訪企業（44.8%）認為「有些增加」；僅不到1.5%的受訪企業表示並未持續重視，包含4間受訪企業（1.1%）認為「有些減少」，1間受訪企業（0.3%）表示「顯著減少」；此外，共有135間受訪企業（36.0%）認為「沒有變化」。由調查中反應出，台灣大型企業多數認為與過去三年相比較，英語「聽力」在公司受重視情況是為增加（完全不需使用英語之企業跳答此題）。

表、與過去三年比較，英語「聽力」受到公司重視的變化情況（n=375）

英語「聽力」受到公司重視的變化情況	家數	百分比
顯著增加	67	17.9%
有些增加	168	44.8%
沒有變化	135	36.0%
有些減少	4	1.1%
顯著減少	1	0.3%



圖、與過去三年比較，「聽力」在公司受重視之情況（n=375）

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自對於公司過去三年，「聽力」在公司受重視之變化情況如右表：

表、與過去三年相比較，「聽力」在公司受重視之情況（人資 n=196，營業部門 n=179）

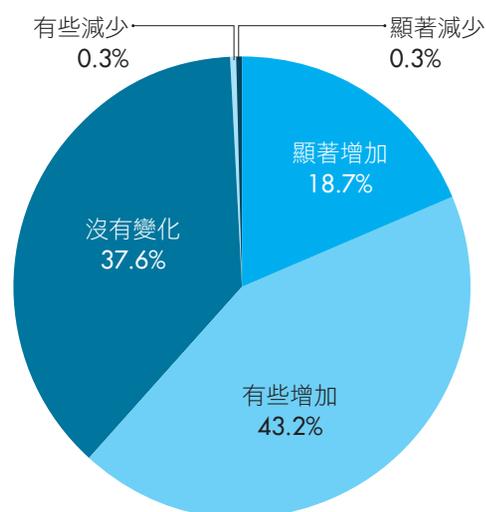
英語「聽力」受到公司重視的變化情況	人資	營業部門
顯著增加	16.8%	19.0%
有些增加	48.0%	41.3%
沒有變化	32.7%	39.7%
有些減少	2.0%	0.0%
顯著減少	0.5%	0.0%

### (十) 與過去三年比較，「閱讀」在公司受重視之情況分析

在此次調查中，本次受訪之企業表達與過去三年相比較，英語「閱讀」在公司受重視之變化情況，約六成二的受訪企業表示仍持續重視，其中有70間受訪企業（18.7%）認為「顯著增加」，162間受訪企業（43.2%）認為「有些增加」；僅不到1.0%的受訪企業表示並未持續重視，包含1間受訪企業（0.3%）認為「有些減少」，1間受訪企業（0.3%）表示「顯著減少」；此外，共有141間受訪企業（37.6%）認為「沒有變化」。由調查中反應出，台灣大型企業多數認為與過去三年相比較，英語「閱讀」在公司受重視情況是為增加（完全不需使用英語之企業跳答此題）。

表、與過去三年比較，英語「閱讀」受到公司重視的變化情況（n=375）

英語「閱讀」受到公司重視的變化情況	家數	百分比
顯著增加	70	18.7%
有些增加	162	43.2%
沒有變化	141	37.6%
有些減少	1	0.3%
顯著減少	1	0.3%



圖、與過去三年比較，「閱讀」在公司受重視之情況（n=375）

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自對於公司過去三年，「閱讀」在公司受重視之變化情況如右表：

表、與過去三年相比較，「閱讀」在公司受重視之情況（人資 n=196，營業部門 n=179）

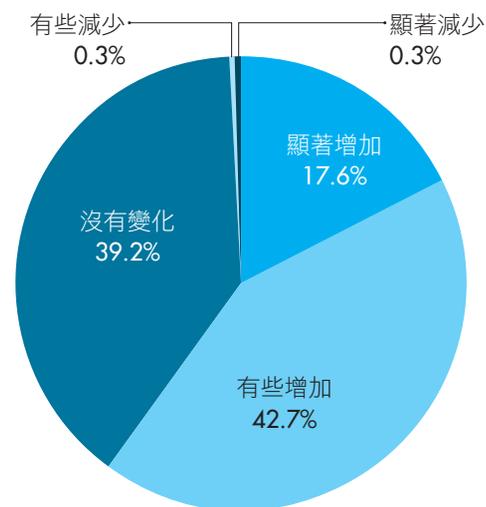
英語「閱讀」受到公司重視的變化情況	人資	營業部門
顯著增加	15.8%	21.8%
有些增加	45.4%	40.8%
沒有變化	37.8%	37.4%
有些減少	0.5%	0.0%
顯著減少	0.5%	0.0%

### (十一) 與過去三年比較，「口說」在公司受重視之情況分析

此次調查中，本次受訪之企業表達與過去三年相比較，英語「口說」在公司受重視之變化情況，有六成以上受訪企業表示仍持續重視，其中有66間受訪企業（17.6%）認為「顯著增加」，160間受訪企業（42.7%）認為「有些增加」；僅不到1.0%的受訪企業表示並未持續重視，包含1間受訪企業（0.3%）認為「有些減少」，1間受訪企業（0.3%）表示「顯著減少」；此外，共有147間受訪企業（39.2%）認為「沒有變化」。由調查中反應出，台灣大型企業多數認為與過去三年相比較，英語「口說」在公司受重視情況是為增加（完全不需使用英語之企業跳答此題）。

表、與過去三年比較，英語「口說」受到公司重視的變化情況（n=375）

英語「口說」受到公司重視的變化情況	家數	百分比
顯著增加	66	17.6%
有些增加	160	42.7%
沒有變化	147	39.2%
有些減少	1	0.3%
顯著減少	1	0.3%



圖、與過去三年比較，「口說」在公司受重視之情況（n=375）

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自對於公司過去三年，「口說」在公司受重視之變化情況如右表：

表、與過去三年相比較，「口說」在公司受重視之情況（人資 n=196，營業部門 n=179）

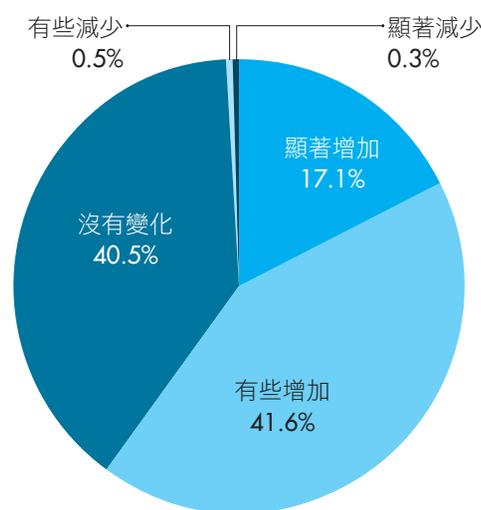
英語「口說」受到公司重視的變化情況	人資	營業部門
顯著增加	15.3%	20.1%
有些增加	48.0%	36.9%
沒有變化	35.7%	43.0%
有些減少	0.5%	0.0%
顯著減少	0.5%	0.0%

## (十二) 與過去三年比較，「寫作」在公司受重視之情況分析

此次調查中，本次受訪之企業表達與過去三年相比較，英語「寫作」在公司受重視之變化情況，約五成九受訪企業表示仍持續重視，其中有64間受訪企業（17.1%）認為「顯著增加」，156間受訪企業（41.6%）認為「有些增加」；僅不到1.0%的受訪企業表示並未持續重視，包含2間受訪企業（0.5%）認為「有些減少」，1間受訪企業（0.3%）表示「顯著減少」；此外，共有152間受訪企業（40.5%）認為「沒有變化」。由調查中反應出，台灣大型企業多數認為與過去三年相比較，英語「寫作」在公司受重視情況是為增加（完全不需使用英語之企業跳答此題）。

表、與過去三年比較，英語「寫作」受到公司重視的變化情況（n=375）

英語「寫作」受到公司重視的變化情況	家數	百分比
顯著增加	64	17.1%
有些增加	156	41.6%
沒有變化	152	40.5%
有些減少	2	0.5%
顯著減少	1	0.3%



圖、與過去三年比較，「寫作」在公司受重視之情況（n=375）

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自對於公司過去三年，「寫作」在公司受重視之變化情況如右表：

表、與過去三年相比較，「寫作」在公司受重視之情況（人資 n=196，營業部門 n=179）

英語「寫作」受到公司重視的變化情況	人資	營業部門
顯著增加	14.3%	20.1%
有些增加	44.4%	38.5%
沒有變化	39.8%	41.3%
有些減少	1.0%	0.0%
顯著減少	0.5%	0.0%

### (十三) 公司對英語口說及寫作測驗評量需求分析

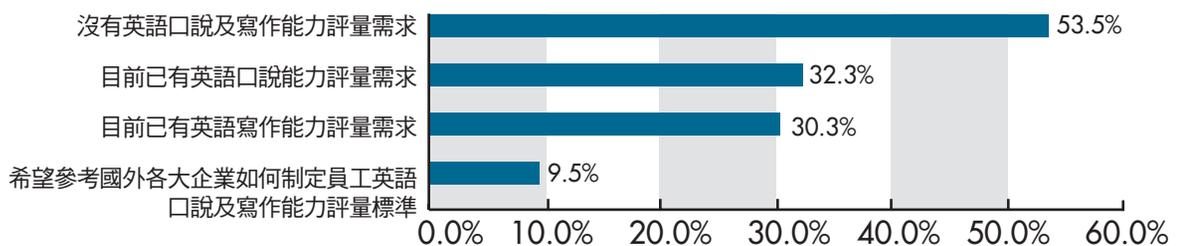
在前項調查中，有六成企業在近三年對英語口說的重視程度增加，也有約五成九的企業對英語寫作的重視程度增加，企業對於員工的英語口說及寫作能力的評量需求也因此出現。

關於公司對英語口說及寫作測驗評量之需求調查發現，400家受訪企業中「目前已有英語口說能力評量需求」佔32.3%，「目前已有寫作能力評量需求」佔30.3%，同時也有9.5%占比的企業表達「希望參考國外各大企業如何制定員工英語口說及寫作能力評量標準」。53.5%的企業則表示「沒有英語口說及寫作能力評量需求」。

表、公司對英語口說及寫作測驗評量需求（複選題，n=400）

如何使用英語測驗成績做為人事管理決策參考	次數	百分比
希望參考國外各大企業如何制定員工英語口說及寫作能力評量標準	38	9.5%
目前已有英語寫作能力評量需求	121	30.3%
目前已有英語口說能力評量需求	129	32.3%
沒有英語口說及寫作能力評量需求	214	53.5%
總計	502	125.5%

\*註：因此題為複選題，故回答次數超過答題人數、百分比總和亦超過100%



圖、公司對英語口說及寫作測驗評量需求（複選題，n=400）

\*註：因此題為複選題，故回答次數超過答題人數、百分比總和亦超過100%

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自的公司對英語口說及寫作測驗評量需求之情況如右表：

表、公司對英語口說及寫作測驗評量需求（人資n=200），營業部門n=200）

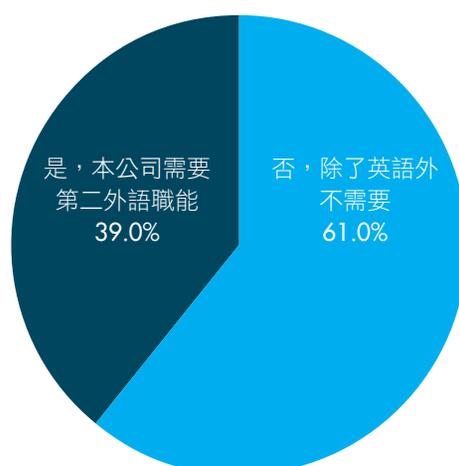
英語「口說」受到公司重視的變化情況	人資	非人資
希望參考國外各大企業如何制定員工英語口說及寫作能力評量標準	11.5%	7.5%
目前已有英語寫作能力評量需求	32.0%	28.5%
目前已有英語口說能力評量需求	33.0%	31.5%
沒有英語口說及寫作能力評量需求	53.0%	54.0%
總計	129.5%	121.5%

#### (十四) 第二外語職能需求分析

根據此次調查，有156家企業（39.0%）表示需要第二外語職能，244家企業（61.0%）除了英語外不需第二外語職能。企業所需之第二外語的前三大外語，依序為日語、西班牙語、韓語。泰語、越南語、德語則並列為第四。

表、公司需要第二外語職能情況（n=400）

公司需要第二外語職能情況	家數	百分比
否，除了英語外不需要	244	61.0%
是，本公司需要第二外語職能	156	39.0%



圖、公司需要第二外語職能情況（n=400）

表、公司所需第二外語種類 (n=156)

所需第二外語種類	次數
日語	132
西班牙語	17
韓語	10
泰語	5
越南語	5
德語	5
法語	2
俄語	2
印尼語	1
印度語	1
東南亞語系	1
緬甸語	1
拉丁語	1

### 小結

在過去三年，公司對於英語的重視情況，仍持續重視的比率，大致上皆有超過六成或接近六成。若分成人資部門與營業部門來看，人資部門在持續重視的比率上大多都比營業部門略多，由此可看出招募單位與實際用人單位在公司政策方向的感受度上有所不同。此外，有超過六成的營業單位主管表示會要求基層員工需要具備基礎的英語能力，但人資主管僅有四成三，此點反映出招募單位與實際用人單位的認知差異，營業部門實際上會對基層員工要求基礎的英語能力。

### ▶ 第三節 公司使用英語評量工具現況

#### (一) 公司使用之英語測量工具分析

在管理員工語言能力時，有效掌握其實際語言程度是重要前提。因此，所使用的測量工具應要能準確將語言能力量化才能讓企業在語言管理上如虎添翼。而此次受訪公司所使用之英語測量工具，主要使用「多益系列測驗」評量員工的英語能力之占比為30.8%，使用其他測驗方式評量之占比為69.3%。

經交叉分析及檢定後，發現是否主要使用「多益系列測驗」為評量工具與企業營收規模兩者之間有顯著相關（見P.141附表12）。隨著企業營收規模的增加，使用「多益系列測驗」做為評量工具的比率增加。營收規模在100億以上的企業較多主要使用「多益系列測驗」為評量工具，達45.3%，但營收規模在50~100億以下的企業主要使用「多益系列測驗」為評量工具比率為35.7%，營收規模50億以下之企業未達30.0%。顯示營收規模越大的企業，越多以「多益系列測驗」為主要的英語評量工具。

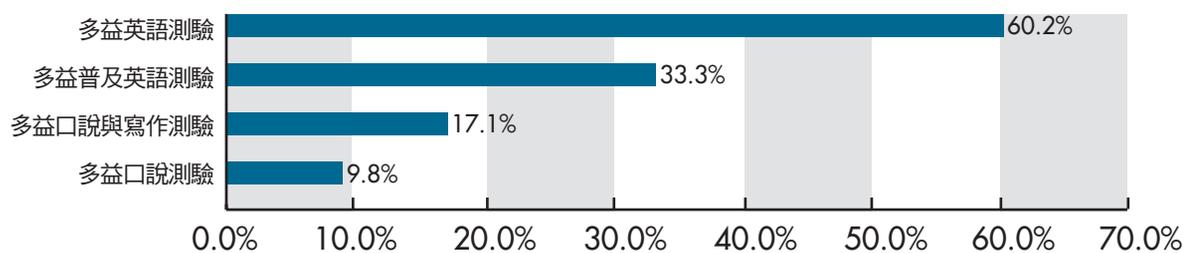
在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其中，人資主管表示主要使用「多益系列測驗」的比率為36%，略高於營業部門的比率25.5%；表示使用其他測驗方式評量的人資主管比率為64%，略低於營業部門的比率74.5%。

進一步詢問企業在語言管理上所使用的多益系列測驗評量工具，以「多益英語測驗 (TOEIC)」最高，為60.2%；其次則為「多益普及英語測驗 (TOEIC Bridge)」，占33.3%；第三為「多益口說與寫作測驗 (TOEIC Speaking and Writing Tests)」(17.1%)；最後為「多益口說測驗 (TOEIC Speaking Test)」(9.8%)。

表、公司使用之多益系列測驗評量工具 (複選題，n=123)

主要使用之英語評量工具	家數	百分比
多益普及英語測驗 (TOEIC Bridge)	41	33.3%
多益英語測驗 (TOEIC)	74	60.2%
多益口說測驗 (TOEIC Speaking Test)	12	9.8%
多益口說與寫作測驗 (TOEIC Speaking and Writing Tests)	21	17.1%
總計	148	120.3%

\*註：因此題為複選題，故回答次數超過答題人數、百分比總和亦超過100%



圖、公司使用之多益系列測驗評量工具 (n=123)

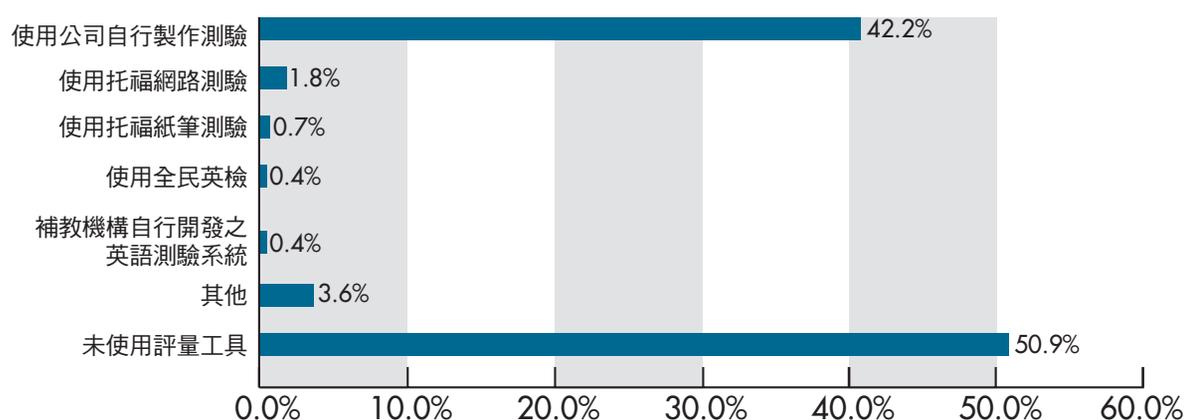
\*註：因此題為複選題，故回答次數超過答題人數、百分比總和亦超過100%

除此之外，表示沒有使用多益系列測驗做為評量員工英語能力的受訪企業，他們所使用的英語測驗評量工具，以「使用公司自行製作測驗」最高，為42.2%，其次依序為「其他」（3.6%）、「使用全民英檢（GEPT）」（1.8%）、「使用托福紙筆測驗（TOEFL ITP）」（0.7%）、「使用托福網路測驗（TOEFL iBT）」（0.4%）、「補教機構自行開發之英語測驗系統」（0.4%），另外有50.9%的企業表示「未使用評量工具」；3.6%的受訪企業所提出之「其他」使用英語測驗工具。

表、公司主要使用之英語評量工具（n=277）

主要使用之英語測量工具	家數	百分比
使用公司自行製作測驗	117	42.2%
使用托福網路測驗（TOEFL iBT）	1	0.4%
使用托福紙筆測驗（TOEFL ITP）	2	0.7%
使用全民英檢（GEPT）	5	1.8%
補教機構自行開發之英語測驗系統	1	0.4%
其他	10	3.6%
未使用評量工具	141	50.9%

\*註：因此題為複選題，故回答次數超過答題人數、百分比總和亦超過100%



圖、公司主要使用之英語評量工具（n=277）

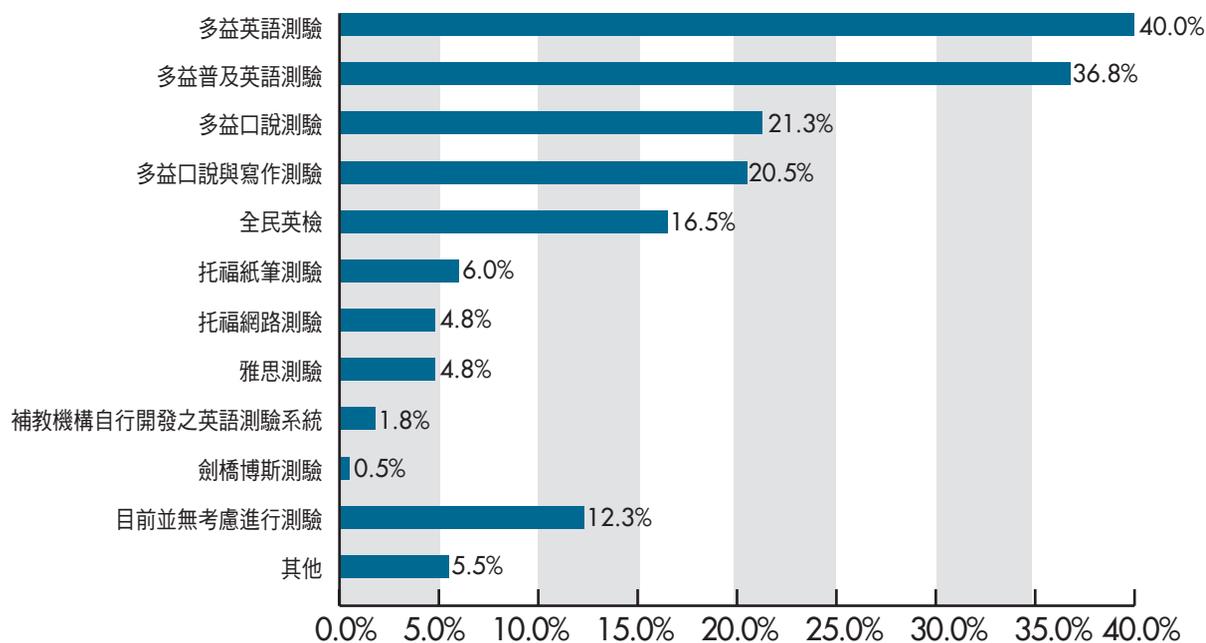
## (二) 部門主管偏好進行之英語評量工具分析

進一步詢問受訪之企業主管，若未來有機會進行英語評量測驗，他們會偏好透過哪些英語評量工具進行能力評核。據此次調查，以「多益英語測驗 (TOEIC)」所占比最高，為40.0%，其次則為「多益普及英語測驗 (TOEIC Bridge)」，占36.8%，之後依序為「多益口說測驗 (TOEIC Speaking Test)」(21.3%)、「多益口說與寫作測驗 (TOEIC Speaking and Writing Tests)」(20.5%)、「全民英檢 (GEPT)」(16.5%)、「托福紙筆測驗 (TOEFL ITP)」(6.0%)、「托福網路測驗 (TOEFL iBT)」(4.8%)、「雅思測驗 (IELTS)」(4.8%)、「補教機構自行開發之英語測驗系統」(1.8%)、「劍橋博斯測驗 (BULATS)」(0.5%)；另有5.5%的受訪企業主管提出之「其他」評量工具。此外，有12.3%的企業主管表示目前並無考慮進行任何英文評量測驗。

表、部門主管偏好進行之英語評量工具（複選題，n=400）

主要使用之英語評量工具	次數	百分比
多益英語測驗	160	40.0%
多益普及英語測驗	147	36.8%
多益口說測驗	85	21.3%
多益口說與寫作測驗	82	20.5%
全民英檢	66	16.5%
托福紙筆測驗	24	6.0%
托福網路測驗	19	4.8%
雅思測驗	19	4.8%
補教機構自行開發之英語測驗系統	7	1.8%
劍橋博斯測驗	2	0.5%
目前並無考慮進行測驗	49	12.3%
其他	22	5.5%
總計	682	170.5%

\*註：因此題為複選題，故回答次數超過答題人數、百分比總和亦超過100%



圖、部門主管偏好進行之英語評量工具（複選題，n=400）

\*註：因此題為複選題，故回答次數超過答題人數、百分比總和亦超過100%

## 小結

在公司使用英語之評量工具之現況上，人資部門與營業部門之回答也出現落差。出現此落差的原因可能在於營業部門橫跨的業務較廣，而不一定每個部門都有設置英語評量測驗；人資部門則會以公司多數招募的情況回答，因此產生實際用人單位與招聘單位之間的差異。而企業在使用多益系列測驗的情形上，大多仍以多益英語測驗（TOEIC）做為公司評量員工英語能力的工具；另外表示並非主要使用多益系列測驗的公司，則有近五成是採用公司自行製作的測驗。此次調查也同時詢問部門主管個人偏好的英語測驗評量工具，據調查結果顯示，TOEIC之比率最高。從前述的結果都呈現出TOEIC除了是大多數企業所優先採用的測驗工具外，也是部門主管所偏好使用的英語評量工具，可見TOEIC仍為企業在職場的評量標準上具有不可忽視的地位。

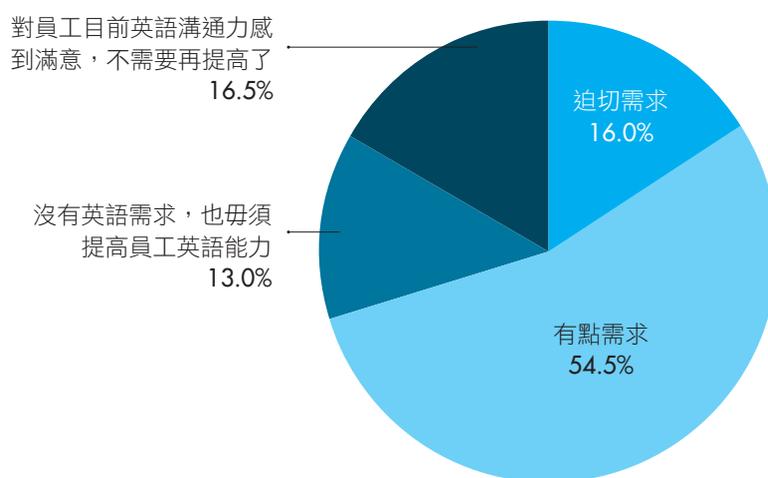
## ▶ 第四節 公司英語培訓現況分析

### (一) 公司對提高員工英語溝通能力之需求分析

此次調查中，受訪之企業提出公司對提高員工英語溝通能力之需求，以54.5%的受訪企業表示「有點需求」所占比率最高；其次為「對員工目前英語溝通力感到滿意，不需要再提高了」，占16.5%；而對提高員工英語溝通能力有「迫切需求」的企業則占16.0%；另外有13.0%的受訪企業表示「沒有英語需求，也毋須提高員工英語能力」。

表、公司對提高員工英語溝通能力之需求 (n=400)

提高員工英語溝通能力的需求	家數	百分比
迫切需求	64	16.0%
有點需求	218	54.5%
沒有英語需求，也毋須提高員工英語能力	52	13.0%
對員工目前英語溝通力感到滿意，不需要再提高了	66	16.5%



圖、公司對提高員工英語溝通能力之需求 (n=400)

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自對於公司對提高員工英語溝通能力之需求情況如下表：

表、公司對提高員工英語溝通能力之需求（人資n=200，營業部門n=200）

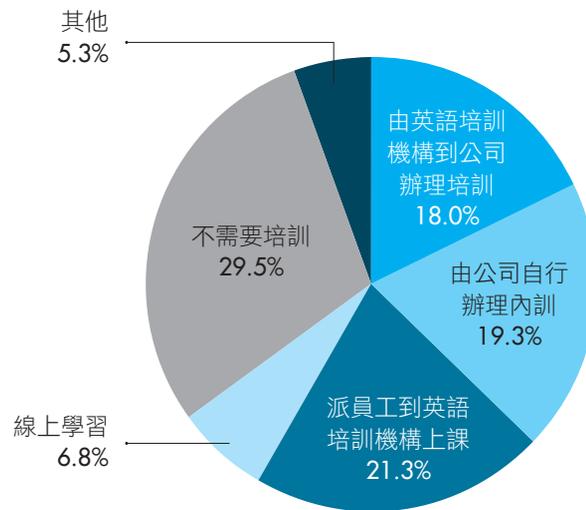
提高員工英語溝通能力的需求	人資	營業部門
迫切需求	15.0%	17.0%
有點需求	53.5%	55.5%
沒有英語需求，也毋須提高員工英語能力	13.5%	12.5%
對員工目前英語溝通力感到滿意，不需要再提高了	18.0%	15.0%

## （二）公司對培訓方式之需求分析

此次調查中，本次受訪之企業表達公司對培訓方式之需求分析，以29.5%的受訪企業表示「不需要培訓」所占比率最高。其次有21.3%的受訪企業表示「派員工到英語培訓機構上課」。而公司採用「由公司自行辦理內訓」之方式占受訪企業19.3%；「由英語培訓機構到公司辦理培訓」占18.0%；需求為「線上學習」者則有6.8%，表示有「其他」需求的企業占5.3%，其中以由「員工自主學習」者居多。

表、公司對培訓方式之需求（n=400）

培訓方式需求	家數	百分比
由英語培訓機構到公司辦理培訓	72	18.0%
由公司自行辦理內訓	77	19.3%
派員工到英語培訓機構上課	85	21.3%
線上學習	27	6.8%
不需要培訓	118	29.5%
其他	21	5.3%



圖、公司對培訓方式之需求 (n=400)

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自的公司對於培訓方式之需求情況如下表：

表、公司對培訓方式之需求 (人資n=200，營業部門n=200)

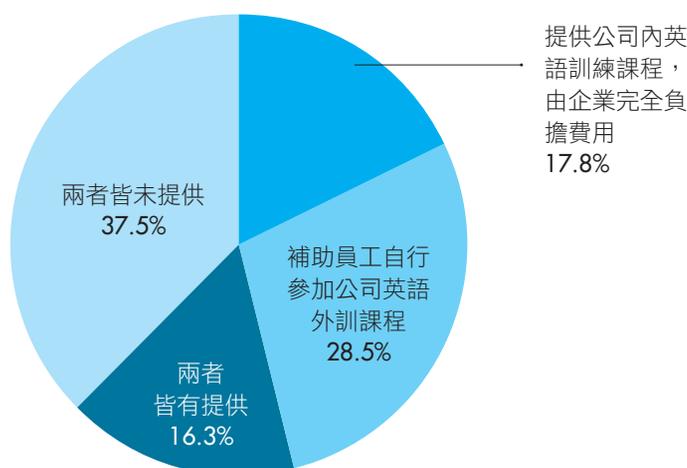
培訓方式需求	人資	營業部門
由英語培訓機構到公司辦理培訓	15.5%	20.5%
由公司自行辦理內訓	19.5%	19.0%
派員工到英語培訓機構上課	24.0%	18.5%
線上學習	6.0%	7.5%
不需要培訓	26.5%	32.5%
其他	8.5%	2.0%

### (三) 公司提供內部員工之「公司內英語訓練課程(內訓)」或補助員工參加「公司外英語訓練課程(外訓)」之情況分析

在此次調查中，有超過六成的企業提供員工英語訓練的課程或補助，其中由「企業補助員工自行參加英語外訓課程」占28.5%；「提供公司內部英語訓練課程，由企業完全負擔費用」占17.8%；表示兩種培訓管道皆有提供的企業占16.3%。而皆未提供的企業則占37.5%。

表、企業提供員工英語訓練狀況 (n=400)

企業是否提供員工英語訓練	家數	百分比
是，提供公司內英語訓練課程，由企業完全負擔費用	71	17.8%
是，補助員工自行參加公司英語外訓課程	114	28.5%
是，兩者皆有提供	65	16.3%
兩者皆未提供	150	37.5%



圖、企業提供員工英語訓練狀況 (n=400)

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自的公司所提供員工英語訓練之狀況如下表：

表、公司是否提供員工英語訓練狀況（人資n=200，營業部門n=200）

企業提供員工英語訓練	人資	營業部門
是，提供公司內英語訓練課程，由企業完全負擔費用	20.0%	15.5%
是，補助員工自行參加公司英語外訓課程	30.0%	27.0%
是，兩者皆有提供	15.5%	17.0%
兩者皆未提供	34.5%	40.5%

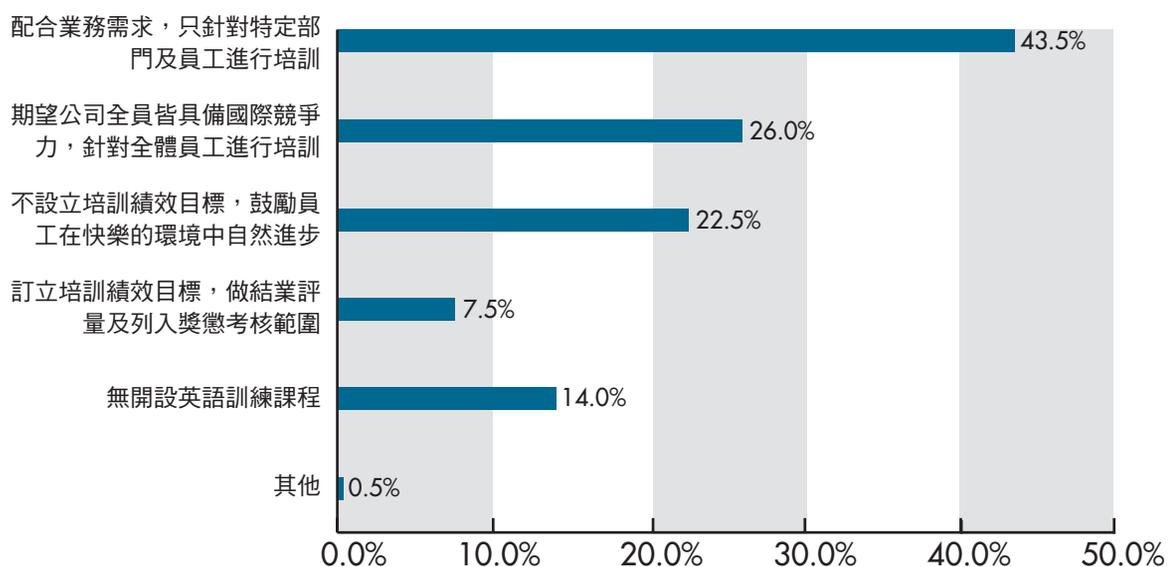
#### （四）公司開設英語訓練課程之主要目標分析

關於公司開設英語訓練課程之主要目標分析，由調查顯示，以「配合業務需求，只針對特定部門及員工進行培訓」所占比率最高，為43.5%，其次有26.0%的企業提出開設英語訓練課程之主要目標為「期望公司全員皆具備國際競爭力，針對全體員工進行培訓」，以及有22.5%的受訪企業表達公司「不設立培訓績效目標，鼓勵員工在快樂的環境中自然進步」，7.5%的受訪企業表示公司以「訂立培訓績效目標，做結業評量及列入獎懲考核範圍」；除此之外，也有14.0%的受訪企業表示公司目前「無開設英語訓練課程」。而表示「其他」目標之企業占0.5%。

表、公司開設英語訓練課程主要目標（複選題，n=250）

開設英語訓練課程主要目標	次數	百分比
配合業務需求，只針對特定部門及員工進行培訓	109	43.5%
期望公司全員皆具備國際競爭力，針對全體員工進行培訓	65	26.0%
不設立培訓績效目標，鼓勵員工在快樂的環境中自然進步	56	22.5%
訂立培訓績效目標，做結業評量及列入獎懲考核範圍	19	7.5%
其他	1	0.5%
無開設英語訓練課程	35	14.0%
總計	285	114.0%

\*註：因此題為複選題，故回答次數超過答題人數、百分比總和亦超過100%



圖、公司開設英語訓練課程主要目標（複選題，n=250）

\*註：因此題為複選題，故百分比總和超過100%

## 小結

在公司英語培訓現況之分析中，從整體來看，有七成的企業表示有提高員工英語溝通能力的需求（包含迫切需求及有點需求），而從人資部門及營業部門兩者來看，會發現招聘單位與實際用人單位之間的需求出現落差，在人資單位認知公司對員工的需求為68.5%，而在實際用人單位對於卻是72.5%，雖然兩者之間的落差僅差距在4.0%，但此點也確實反映出，用人單位與招聘單位之間的認知落差。由於人資部門包含人力的招募、培訓、教育訓練等相關事宜，因此會較營業部門更清楚公司所提供的相關資源，但因為用人單位可能較不清楚公司有提供，甚至也沒有主動提出需求，而認為公司沒有的狀況下，才會出現用人單位對於提高員工英語溝通能力的需求程度高於人資部門認知的需求。

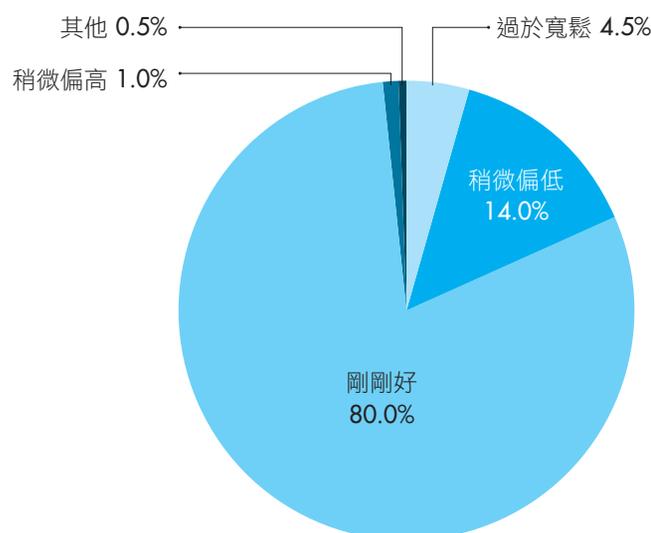
## 第五節 公司語言門檻現況

### (一) 公司訂定之語言門檻標準分析

據此次調查，有八成的受訪企業對於公司訂定的語言門檻表示「剛剛好，不需要進行調整」，約不到兩成的受訪企業認為公司訂定的語言門檻標準需要調高，其中18間受訪企業（4.5%）認為「過於寬鬆，需要大幅調高門檻」，56間受訪企業（14.0%）認為「稍微偏低，需要微幅調高門檻」；僅1.0%的受訪企業表示「稍微偏高，需要微幅調低門檻」。另有0.5%的受訪企業提出「其他」意見。

表、公司訂定之語言門檻標準（n=400）

公司訂定之語言門檻標準	家數	百分比
過於寬鬆，需要大幅調高門檻	18	4.5%
稍微偏低，需要微幅調高門檻	56	14.0%
剛剛好，不需要進行調整	320	80.0%
稍微偏高，需要微幅調低門檻	4	1.0%
其他	2	0.5%



圖、公司訂定之語言門檻標準（n=400）

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自對於公司訂定之語言門檻標準如下表：

表、公司訂定之語言門檻標準（人資n=200，營業部門n=200）

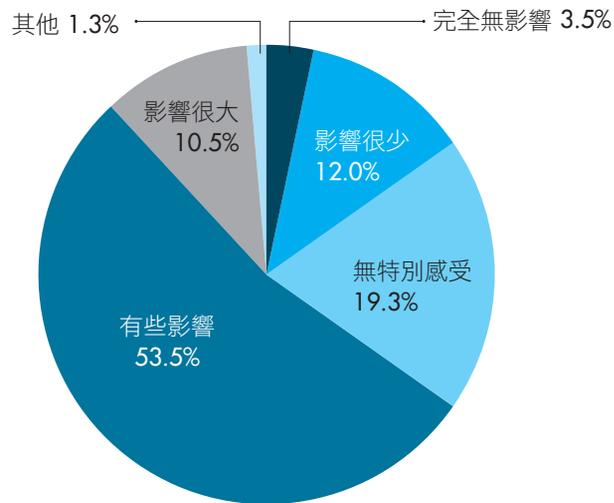
公司訂定之語言門檻標準	人資	營業部門
過於寬鬆，需要大幅調高門檻	5.5%	3.5%
稍微偏低，需要微幅調高門檻	15.0%	13.0%
剛剛好，不需要進行調整	78.5%	81.5%
稍微偏高，需要微幅調低門檻	0.0%	2.0%
其他	1.0%	0.0%

## （二）語言能力對提升工作表現的影響程度

本次受訪之企業表達語言能力對提升工作表現的影響程度，有超過六成四的受訪企業表示有相當之影響，其中42間受訪企業（10.5%）認為「影響很大」，214間受訪企業（53.5%）認為「有些影響」；僅15.5%的受訪企業表示影響程度較低，包含48間受訪企業（12.0%）認為「影響很少」，14間受訪企業（3.5%）表示「完全無影響」；此外，共有77間受訪企業（19.3%）認為「無特別感受」。另有1.3%的受訪企業提出「其他」意見。由調查中反應出，台灣大型企業多數認為語言能力對於工作表現確實是有一定程度的影響。

表、語言能力對提升工作表現的影響程度（n=400）

語言能力對提升工作表現的影響程度	家數	百分比
完全無影響	14	3.5%
影響很少	48	12.0%
無特別感受	77	19.3%
有些影響	214	53.5%
影響很大	42	10.5%
其他	5	1.3%



圖、語言能力對提升工作表現的影響程度 (n=400)

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自對於語言能力對提升工作表現的影響程度如下表：

表、語言能力對提升工作表現的影響程度 (人資n=200，營業部門n=200)

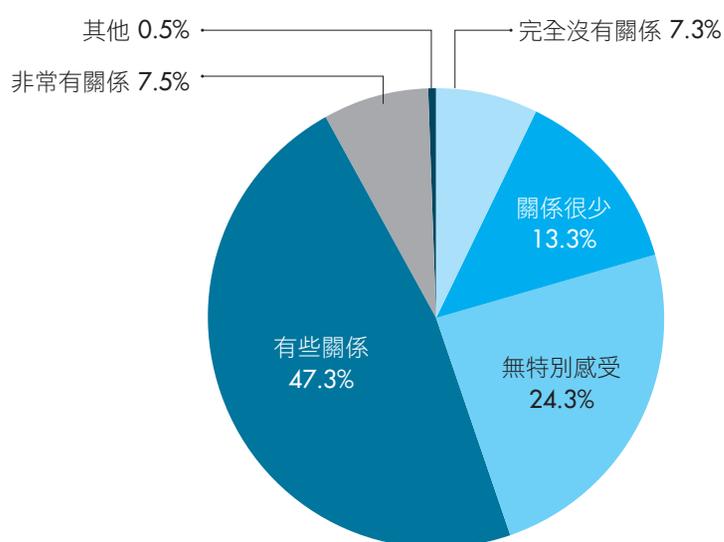
語言能力對提升工作表現的影響程度	人資	營業部門
完全無影響	3.0%	4.0%
影響很少	13.0%	11.0%
無特別感受	16.0%	22.5%
有些影響	58.0%	49.0%
影響很大	8.0%	13.0%
其他	2.0%	0.5%

### (三) 個人語言能力受到公司重視之關係

本次受訪之企業表達個人語言能力受到公司重視之關係，有超過五成的受訪企業表示有一定程度的關係，其中30間受訪企業（7.5%）認為「非常有關係」，189間受訪企業（47.3%）認為「有些關係」；僅約2成的受訪企業表示關係程度較低，包含53間受訪企業（13.3%）認為「關係很少」，29間受訪企業（7.3%）表示「完全沒有關係」；此外，共有97間受訪企業（24.3%）認為「無特別感受」。另有0.5%的受訪企業提出「其他」意見。

表、個人語言能力受到公司重視之關係（n=400）

個人語言能力受到公司重視之關係	家數	百分比
完全沒有關係	29	7.3%
關係很少	53	13.3%
無特別感受	97	24.3%
有些關係	189	47.3%
非常有關係	30	7.5%
其他	2	0.5%



圖、個人語言能力受到公司重視之關係（n=400）

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自對於語言能力受到公司重視之關係如下表：

表、個人語言能力受到公司重視之其他關係（人資n=200，營業部門n=200）

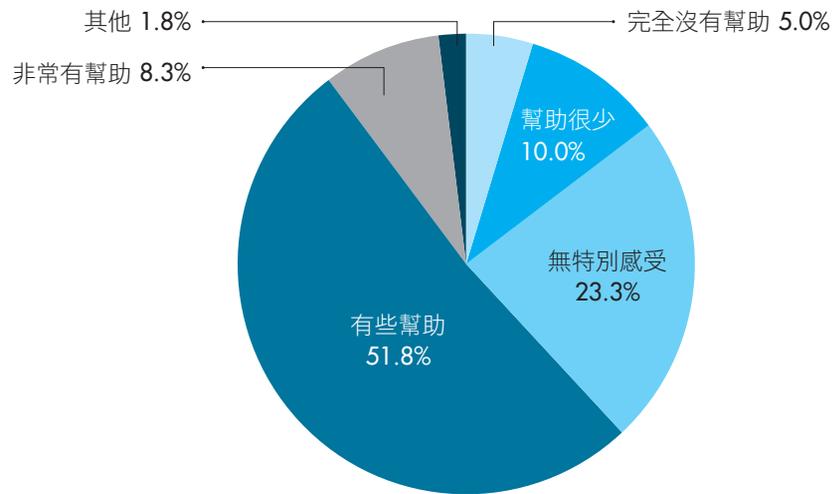
個人語言能力受到公司重視之關係	人資	營業部門
完全沒有關係	5.5%	9.0%
關係很少	15.0%	11.5%
無特別感受	24.0%	24.5%
有些關係	49.5%	45.0%
非常有關係	5.5%	9.5%
其他	0.5%	0.5%

#### （四）設置語言門檻對帶領新人或後進幫助的程度

此次調查中，本次受訪之企業表示若設置語言門檻，對於帶領新人或後進的幫助程度，有六成的受訪企業表示有一定程度之幫助，其中33間受訪企業（8.3%）認為「非常有幫助」，207間受訪企業（51.8%）認為「有些幫助」；僅有15.0%的受訪企業表示幫助程度較低，包含40間受訪企業（10.0%）認為「幫助很少」，20間受訪企業（5.0%）表示「完全沒有幫助」；此外，共有93間受訪企業（23.3%）認為「無特別感受」。另有1.8%的受訪企業提出「其他」意見。

表、設置語言門檻對帶領新人或後進幫助的程度（n=400）

設置語言門檻對帶領新人或後進幫助程度	家數	百分比
完全沒有幫助	20	5.0%
幫助很少	40	10.0%
無特別感受	93	23.3%
有些幫助	207	51.8%
非常有幫助	33	8.3%
其他	7	1.8%



圖、設置語言門檻對帶領新人或後進的幫助程度 (n=400)

經交叉分析後，外銷占比與公司設置語言門檻對於帶領新人或後進之幫助程度達到顯著水準（見P.150附表21）。外銷／海外市場取向（外銷占比超過50%）之企業認為有幫助（包含有些幫助及非常有幫助）之比率高於內銷／國內市場取向之企業。

在此次調查中，將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，其各自對於語言能力受到公司重視之關係如下表：

表、設置語言門檻對帶領新人或後進的幫助程度（人資n=200，營業部門n=200）

設置語言門檻對帶領新人或後進幫助程度	人資	營業部門
完全沒有幫助	6.0%	4.0%
幫助很少	9.5%	10.5%
無特別感受	25.5%	21.0%
有些幫助	48.5%	55.0%
非常有幫助	7.5%	9.0%
其他	3.0%	0.5%

## 小結

公司的語言門檻現況為2018年所新增的題目，主要是想瞭解目前公司所設定的語言門檻與公司或是個人晉升之間的關係。不論是招聘單位或實際用人單位，對於語言能力和工作表現提升的影響程度，皆有六成以上表示有一定程度的影響。可見企業認為語言能力是非常重要的。而在公司考量職級晉升或加薪與否，語言能力也是企業所考量的其中一項因素，簡言之，語言能力除了會影響工作表現，也會與個人的職涯發展有所關聯。因此在人資部門或營業部門的回答都出現一致的結果，且相差不大。差異較明顯的部分則在帶領新人與後進時的部分，由於營業部門為實際用人單位，對於設置語言門檻後的幫助感受程度會高於招募單位的人資部門。

# 第五章 Part 5 台灣企業「員工英語能力需求標準」分析

此章節調查對象是針對已採用TOEIC為公司主要英語評量工具之企業，旨在瞭解企業制定英語能力標準的現況。本章節將先摘要調查結果，再按問卷次序說明企業在人員招募、晉升、涉外職務及外派職務時所設定的TOEIC成績標準。

## ▶ 第一節 台灣大型企業員工英語能力標準摘要

據調查結果顯示，在一般職務部分，受訪企業在招募新進員工時的眾數為505-600分，平均為582分。晉升基層主管之眾數為505-600分，平均為621分；晉升中階主管之眾數為605-700分，平均為684分；晉升高階主管之眾數為705-800分，平均為726分；招募儲備幹部之眾數為705-800分，平均為653分。隨職位越高，企業對其英語能力標準要求越高。

在涉外／駐外職務部分，受訪企業在招募涉外基層人員時的眾數為605-700分，平均為658分，晉升涉外基層／中層主管人員之眾數為505-600、605-700及705-800分，平均為691分；晉升涉外高層主管之眾數為605-700分，平均為700分。在招募或外派駐外基層人員時的眾數為705-800分，平均為663分；外派駐外主管人員時之眾數為705-800分，平均為743分。整體而言涉外／駐外職務的分數要求較一般職務高。

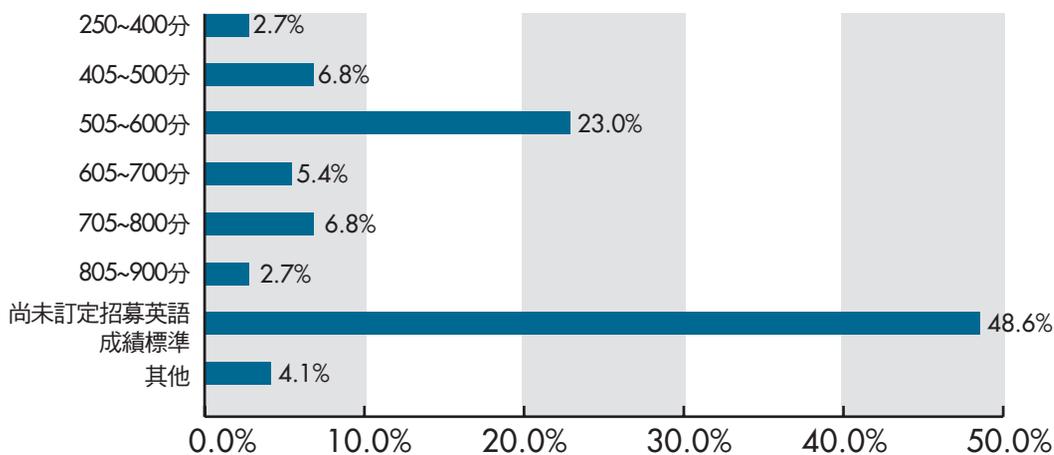
表、2018年台灣企業一般／涉外職務英語能力標準

一般職務	新進員工	儲備幹部	基層主管	中階主管	高階主管
多益平均分數	582	653	621	684	726
涉外職務	涉外 基層人員	涉外基層／ 中層主管	涉外 高層主管	駐外 基層人員	駐外 主管人員
多益平均分數	658	691	700	663	743

## ▶ 第二節 一般職位員工英語能力標準分析

### (一) 招募一般職位新進員工之英語能力標準

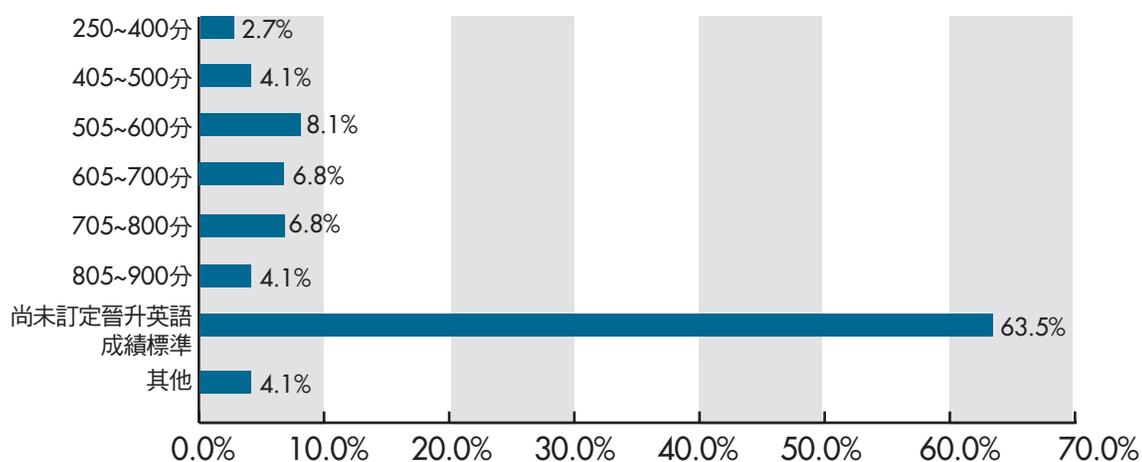
在招募一般職務新進員工時，以「尚未訂定招募英語成績標準」企業為最多，占48.6%。而在已訂定英語成績標準的企業中，有23.0%的企業將成績標準設置在505~600分之間。若取各組分數區間的組中點計算平均數，受訪企業在招募一般職務新進員工時的平均分數為582分（標準差為126）。另有4.1%的受訪企業提出「其他」標準。



圖、招募一般職位新進員工之英語能力標準 (n=74)

### (二) 晉升「基層主管」之英語能力標準

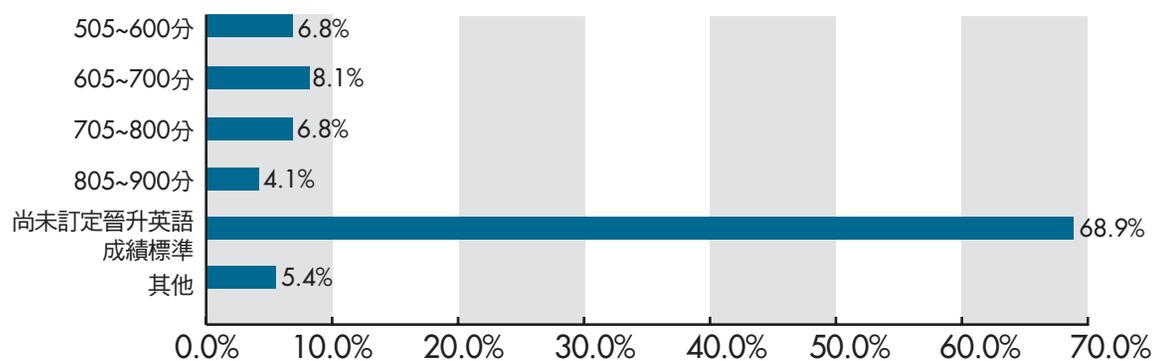
在晉升基層主管時，以「尚未訂定晉升英語成績標準」企業為最多，占63.5%。而在已訂定英語成績標準的企業中，有8.1%的企業將成績標準設置在505~600分之間。若取各組分數區間的組中點計算平均數，受訪企業在晉升基層主管時的平均分數為621分（標準差為153），較招募一般職位新進員工的平均分數高。另有4.1%的受訪企業提出「其他」標準。



圖、晉升基層主管之英語能力標準 (n=74)

### (三) 晉升「中階主管」之英語能力標準

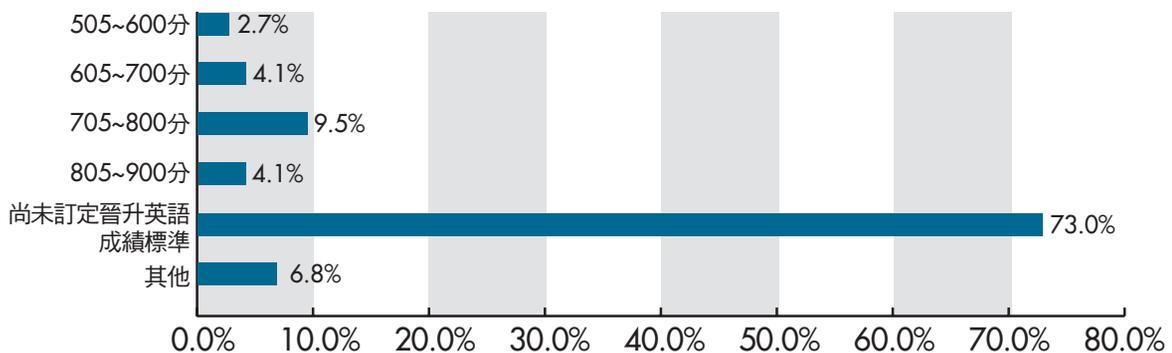
在晉升中階主管時，以「尚未訂定晉升英語成績標準」企業為最多，占68.9%。而在已訂定英語成績標準的企業中，有8.1%的企業將成績標準設置在605~700分之間。若取各組分數區間的組中點計算平均數，受訪企業在晉升中階主管時的平均分數為684分（標準差為106），較晉升基層主管的平均分數高。另有5.4%的受訪企業提出「其他」標準。



圖、晉升中階主管之其他英語能力標準 (n=74)

#### (四) 晉升「高階主管」之英語能力標準

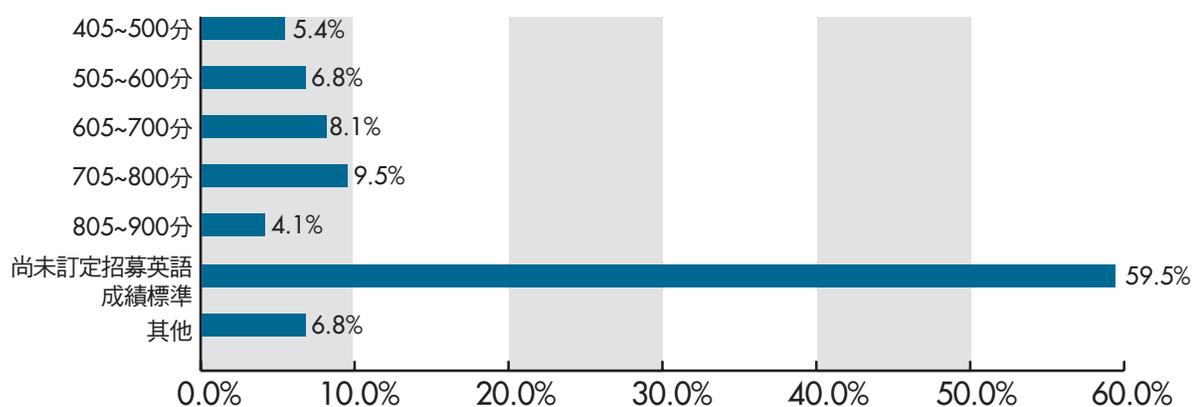
在晉升高階主管時，以「尚未訂定晉升英語成績標準」企業為最多，占73.0%。而在已訂定英語成績標準的企業中，有9.5%的企業將成績標準設置在705-800分之間。若取各組分數區間的組中點之分數計算平均數，受訪企業在晉升高階主管時的平均分數為726分（標準差為96），較晉升中階主管的平均分數高。另有6.8%的受訪企業提出「其他」標準。



圖、晉升高階主管之英語能力標準 (n=74)

#### (五) 招募「儲備幹部」之英語能力標準

在招募儲備幹部時，以「尚未訂定招募英語成績標準」企業為最多，占59.5%。而在已訂定英語成績標準的企業中，有9.5%的企業將成績標準設置在705-800分之間。若取各組分數區間的組中點計算平均數，受訪企業在招募儲備幹部時的平均分數為653分（標準差為129），較招募一般職位新進員工及基層主管的平均分數高。另有6.8%的受訪企業提出「其他」標準。

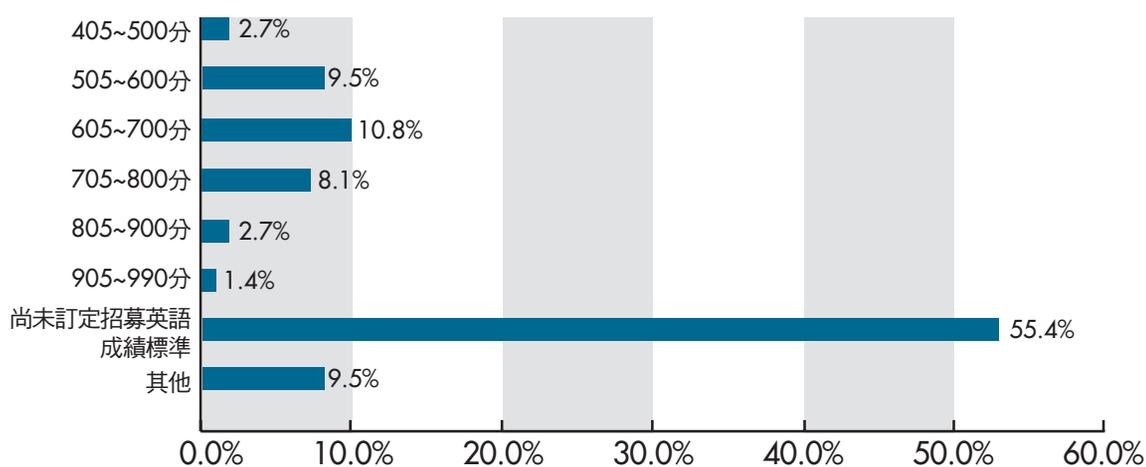


圖、招募儲備幹部之英語能力標準 (n=74)

### ▶ 第三節 公司涉外(含駐外)職務英語能力標準分析

#### (一) 招募「涉外基層人員」之英語能力標準

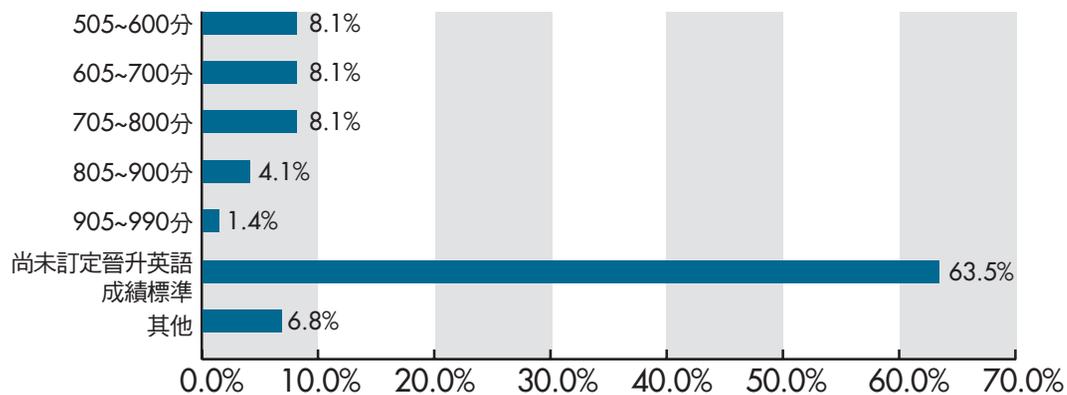
在招募涉外基層人員時，以「尚未訂定招募英語成績標準」企業為最多，占55.4%。而在已訂定英語成績標準的企業中，有10.8%的企業將成績標準設置在605~700分之間。若取各組分數區間的組中點計算平均數，受訪企業在招募涉外基層人員時的平均分數為658分（標準差為119）。另有9.5%的受訪企業提出「其他」標準。



圖、招募涉外基層人員之英語能力標準 (n=74)

## (二) 晉升「涉外基層／中層主管人員」之英語能力標準

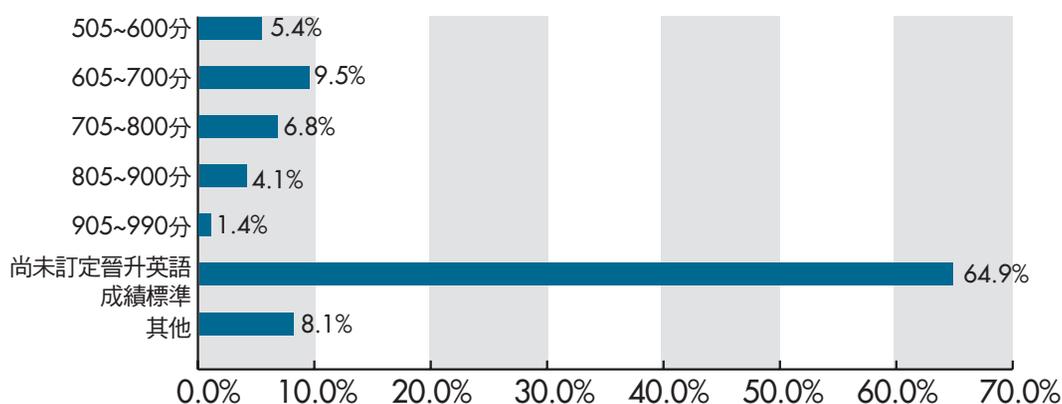
在晉升涉外基層／中層主管人員時，以「尚未訂定晉升英語成績標準」企業為最多，占63.5%。而在已訂定英語成績標準的企業中，有8.1%的企業將成績標準設置在505~600分，亦有8.1%的企業將標準設置於605~700分以及705~800分。若取各組分數區間的組中點計算平均數，受訪企業在晉升涉外基層／中層主管人員時的平均分數為691分（標準差為113），較招募涉外基層人員標準高。另有6.8%的受訪企業提出「其他」標準。



圖、晉升涉外部門基層／中層主管人員之英語能力標準（n=74）

## (三) 晉升「涉外高層主管」之英語能力標準

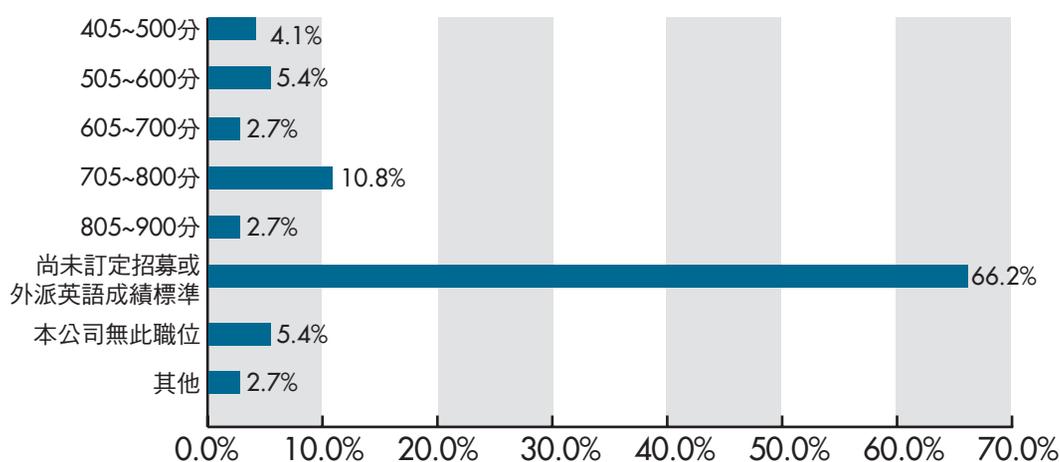
在晉升涉外高層主管時，以「尚未訂定晉升英語成績標準」企業為最多，占64.9%。而在已訂定英語成績標準的企業中，有9.5%的企業將成績標準設置在605~700分。若取各組分數區間的組中點計算平均數，受訪企業在晉升涉外高層主管的平均分數為700分（標準差為109），較招募涉外基層／中層主管人員標準高。另有8.1%的受訪企業提出「其他」標準。



圖、晉升涉外部門高層主管之英語能力標準 (n=74)

#### (四) 招募或外派「駐外基層人員」之英語能力標準

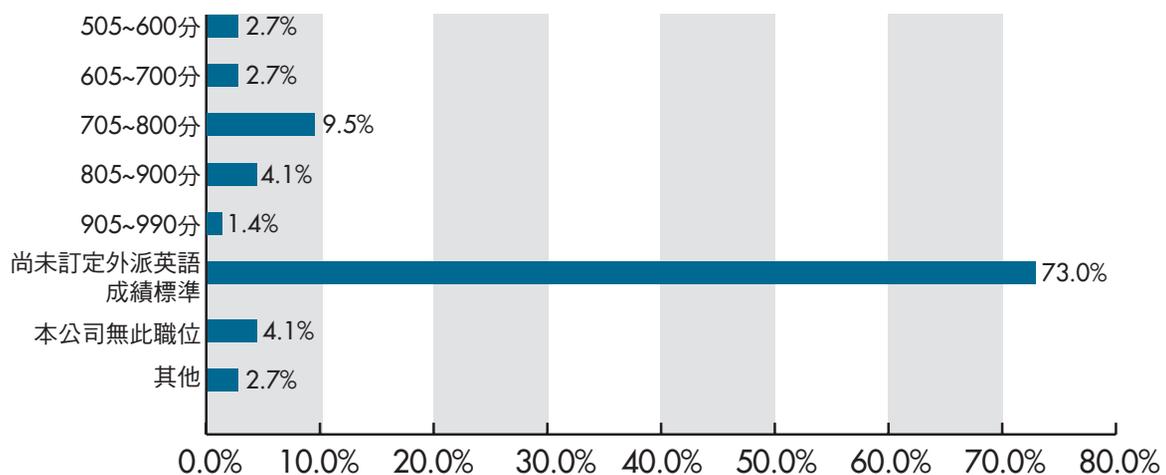
除有5.4%的企業沒有此職位外，在招募或外派駐外基層人員時，以「尚未訂定招募或外派英語成績標準」企業為最多，占66.2%。而在已訂定英語成績標準的企業中，有10.8%的企業將成績標準設置在705~800分。若取各組分數區間的組中點計算平均數，受訪企業在在招募或外派駐外基層人員時的平均分數為663分（標準差為133）。另有2.7%的受訪企業提出「其他」標準。



圖、招募或外派駐外基層人員之英語能力標準 (n=74)

### (五) 外派「駐外主管人員」之英語能力標準

除有4.1%的企業沒有此職位外，在外派駐外主管人員時，以「尚未訂定外派英語成績標準」企業為最多，占73.0%。而在已訂定英語成績標準的企業中，有9.5%的企業將成績標準設置在705-800分。若取各組分數區間的組中點計算平均數，受訪企業在外派駐外主管人員時的平均分數為743分（標準差為104）。另有2.7%的受訪企業提出「其他」標準。



圖、外派駐外主管人員之英語能力標準 (n=74)

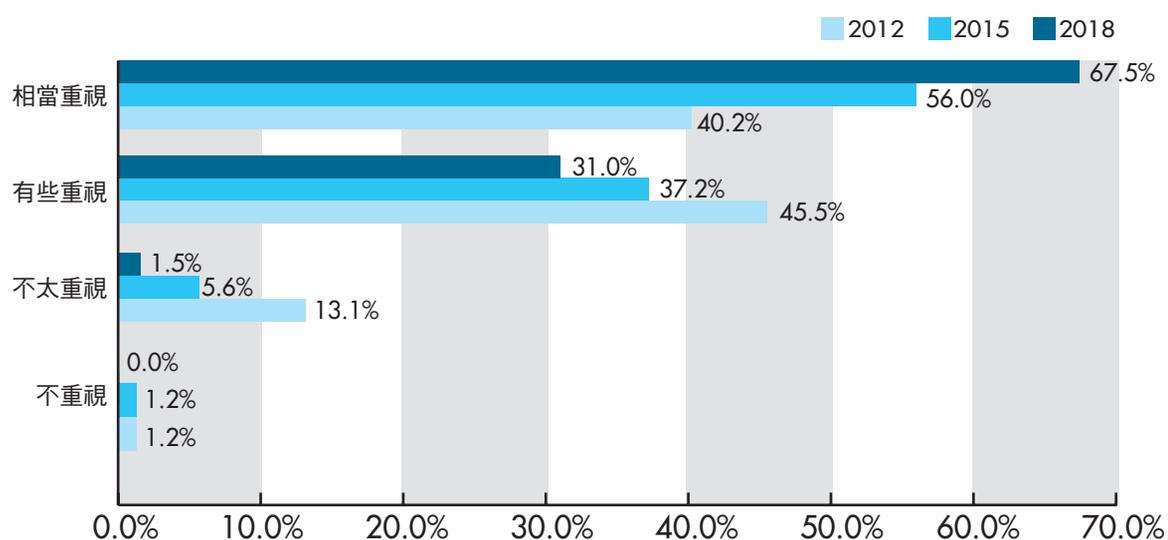
# 第六章 2012／2015／2018 Part 6 調查比較

本章節將針對與2012年及2015年調查相同之題項進行年度比較。由於2012年與2015年僅針對人資部門主管進行訪問，而在2018年為瞭解在招募單位與實際用人單位之間是否出現對於英語需求上的落差，故將調查對象分成「人資部門主管」及「營業部門主管」，但在進行年度比較時，為維持調查對象一致，在此部分將以人資部門主管部分之回答結果進行比較。

## ▶ 第一節 對國際化人才團隊的重視程度變化

### (一) 對國際化人才團隊重視程度

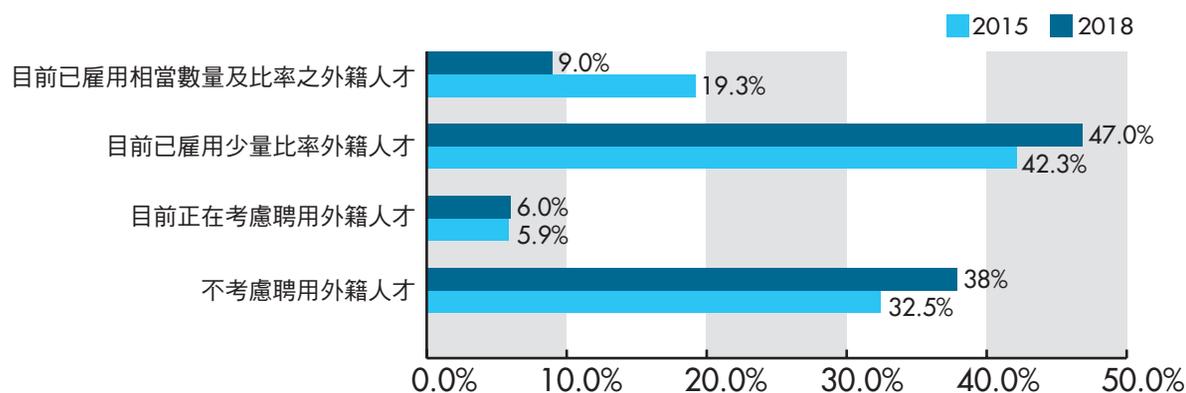
在國際化人才團隊的重視程度，2012年對此表示仍持續重視的受訪者占85.7%，2015年為93.2%，2018年則是98.5%，可顯示在三個年度的調查中，受訪者對國際化人才團隊的重視程度是增加的。



圖、2012、2015與2018年對國際化人才團隊重視程度比較

## (二) 使用外籍人才的現況

在使用外籍人才的現況中，2015年已雇用外籍人才的比率為61.6%，2018年則為56.0%，可顯示在2018年的調查中，使用外籍人才的現況是減少的。

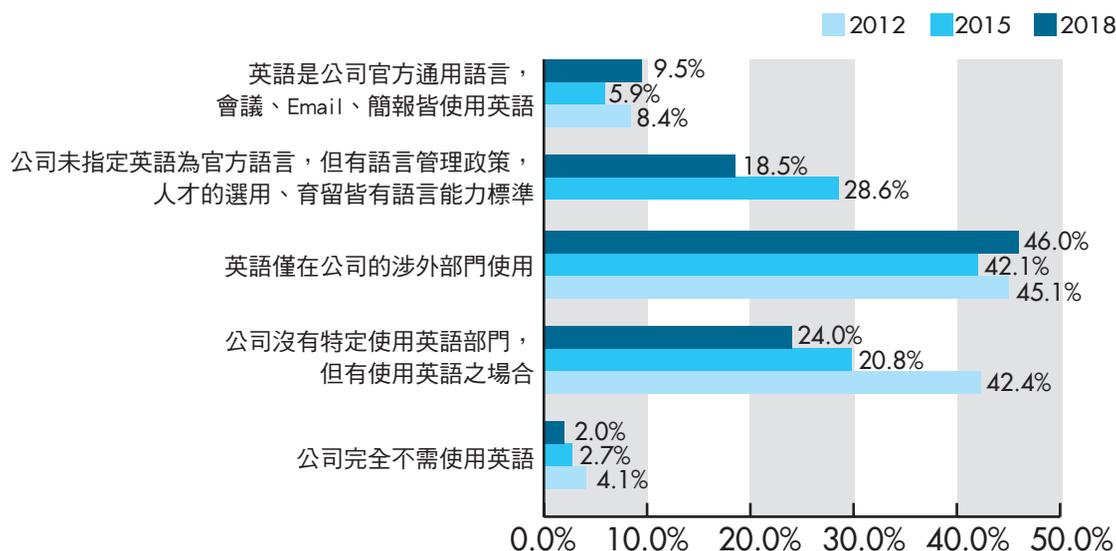


圖、2015與2018年使用外籍人才的現況比較

## ▶ 第二節 公司使用英語現況的變化

### (一) 英語在公司使用的現況變化

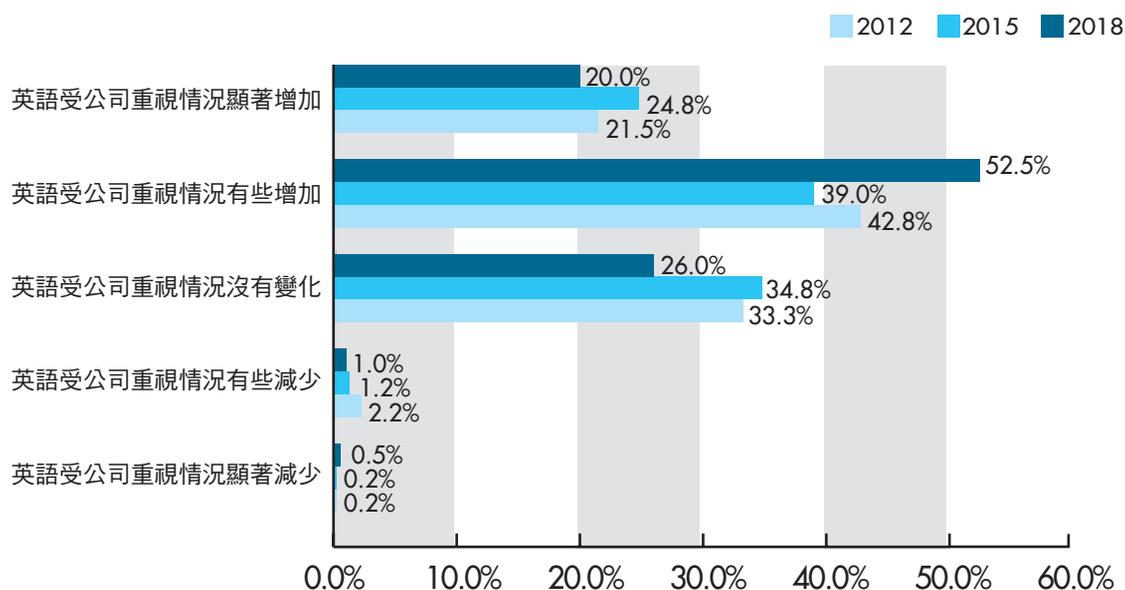
在企業使用英語的狀況中，2012年、2015年與2018年，三個年度皆以「英語僅在公司的涉外部門使用」最多。



圖、2012、2015與2018年英語在公司使用的現況變化比較

## (二) 與過去三年比較，英語在公司受重視的情況變化

過去三個年度對英語受重視程度之變化，在增加的趨勢上並無太大差異，但在2018年(72.5%)表示仍持續重視的受訪者與2015年(63.8%)及2012年(64.3%)相比，在「有些增加」的幅度明顯提升，可顯示在2018年的調查中，過去三年英語在公司受重視的情況變化在趨勢上是增加的。

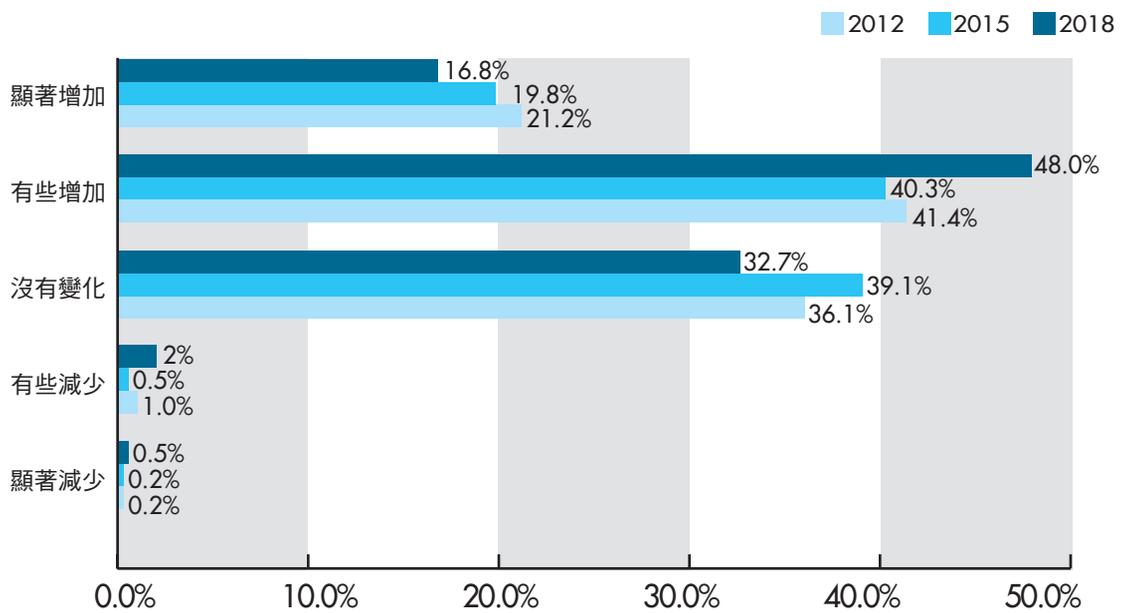


圖、2012、2015與2018年與過去三年比較，英語在公司受重視的情況變化比較

## (三) 與過去三年相比較，英語聽、讀、說、寫分別受公司重視情況變化

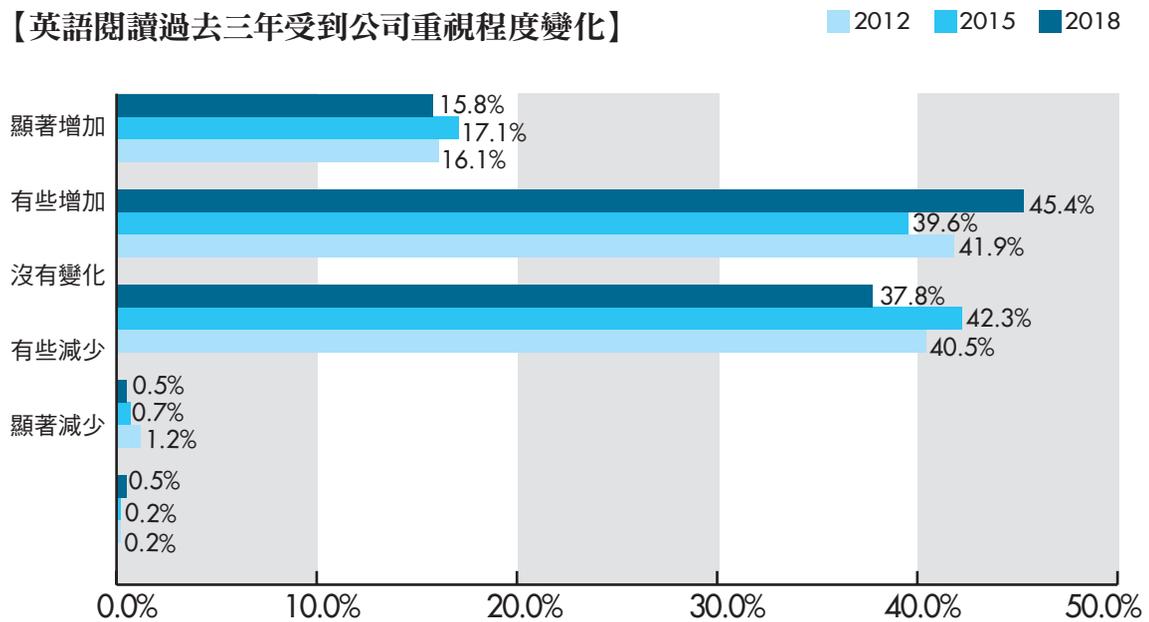
在英語能力的四種技能中，在各面向的重視趨勢基本上無太大落差。進一步來看，在英語聽力的重視程度：2012年表示持續重視的受訪者共占62.6%，2015年占60.1%，而2018年表示仍持續重視的受訪者共占64.8%；在英語閱讀的重視程度：2012年表示持續重視的受訪者共占58.0%，2015年占56.7%，2018年表示仍持續重視的受訪者共占61.2%；在英語口說的重視程度：2012年表示持續重視的受訪者共占62.7%，2015年占61.6%，2018年表示仍持續重視的受訪者則占63.3%；在英語寫作的重視程度：2012年表示持續重視的受訪者共占52.3%，2015年占54.5%，2018年表示仍持續重視的受訪者則占58.7%。從上述數據可知，2018年的受訪者在英語聽、讀、說、寫此四面向大致上仍朝更為重視的方向前進。

【英語聽力過去三年受到公司重視程度變化】



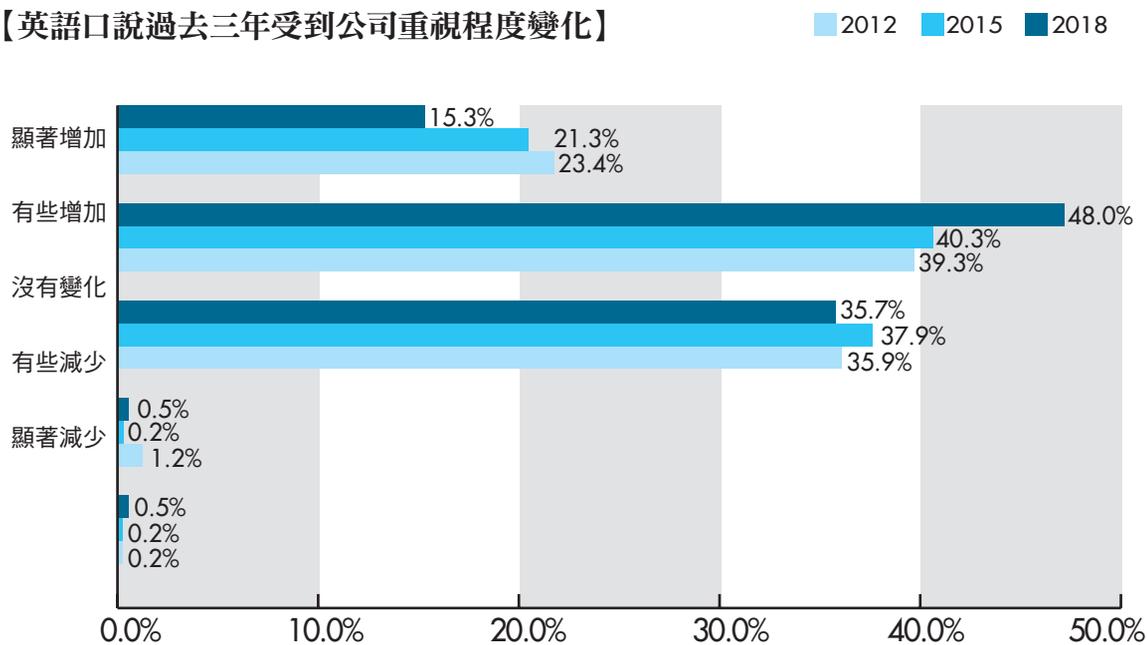
圖、2012、2015與2018年與過去三年比較，英語聽力受重視的情況變化比較

【英語閱讀過去三年受到公司重視程度變化】



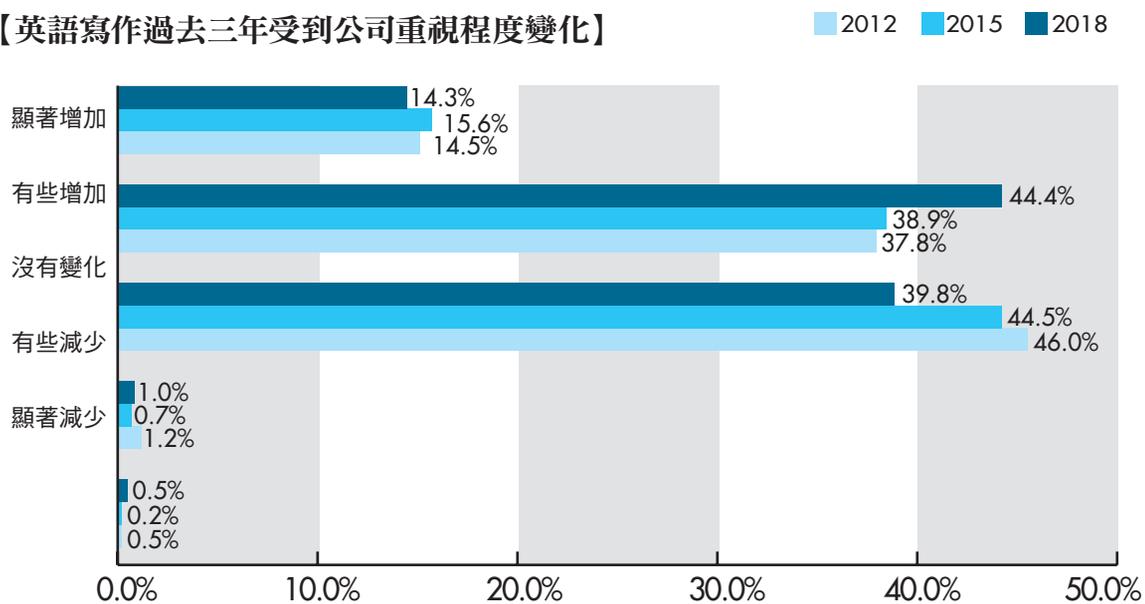
圖、2012、2015與2018年與過去三年比較，英語閱讀受重視的情況變化比較

【英語口說過去三年受到公司重視程度變化】



圖、2012、2015與2018年與過去三年比較，英語口說受重視的情況變化比較

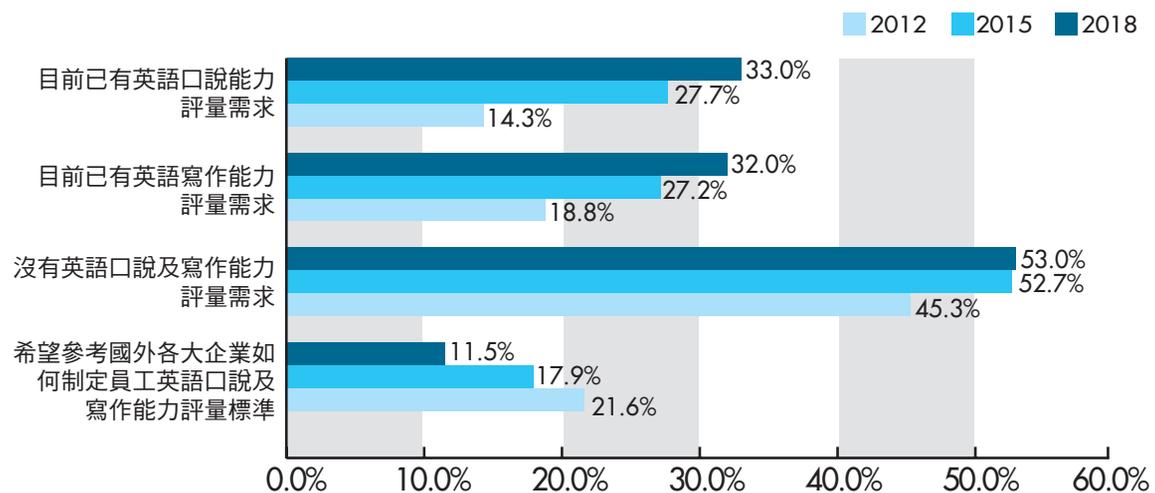
【英語寫作過去三年受到公司重視程度變化】



圖、2012、2015與2018年與過去三年比較，英語寫作受重視的情況變化比較

#### (四) 公司對英語口說及寫作測驗評量需求變化

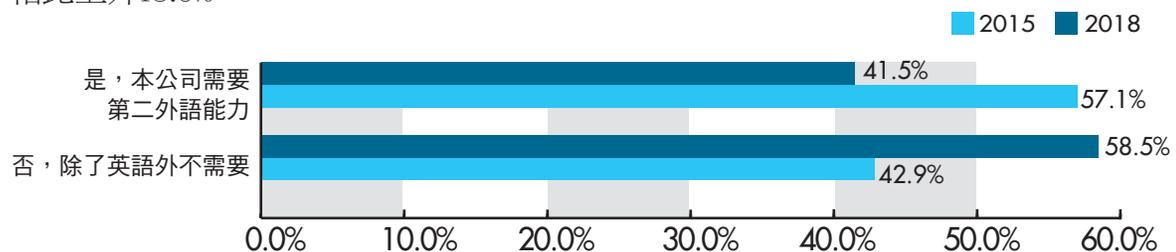
比較2012年、2015年和2018年企業對英語口說及寫作測驗評量需求，與2012年相比，2015年及2018年企業表示沒有英語口說及寫作的的需求有微幅上升，而2018年對英語口說能力評量需求與2015年相比上升5.3%；對英語寫作能力評量需求上升4.8%。



圖、2012、2015與2018年公司對英語口說及寫作測驗評量需求比較

#### (五) 公司對第二外語職能需求變化

比較2015年和2018年企業對第二外語職能需求，與2015年相比，2018年企業表示沒有第二外語職能需求有些微上升，而2018年僅需要英語能力需求與2015年相比上升15.6%。

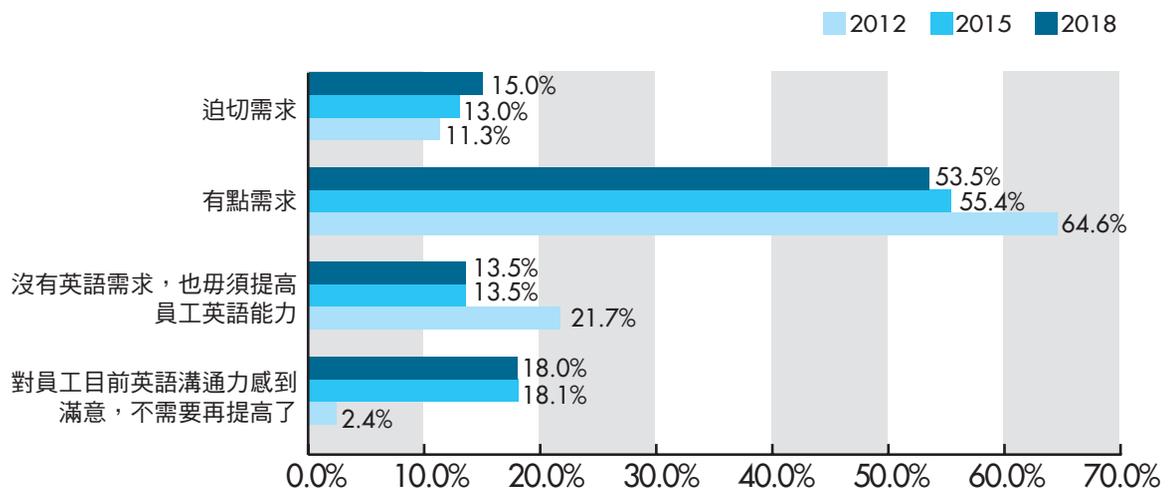


圖、2015與2018年公司對第二外語職能需求比較

### ▶ 第三節 英語培訓現況的變化

#### (一) 公司對英語溝通能力需求

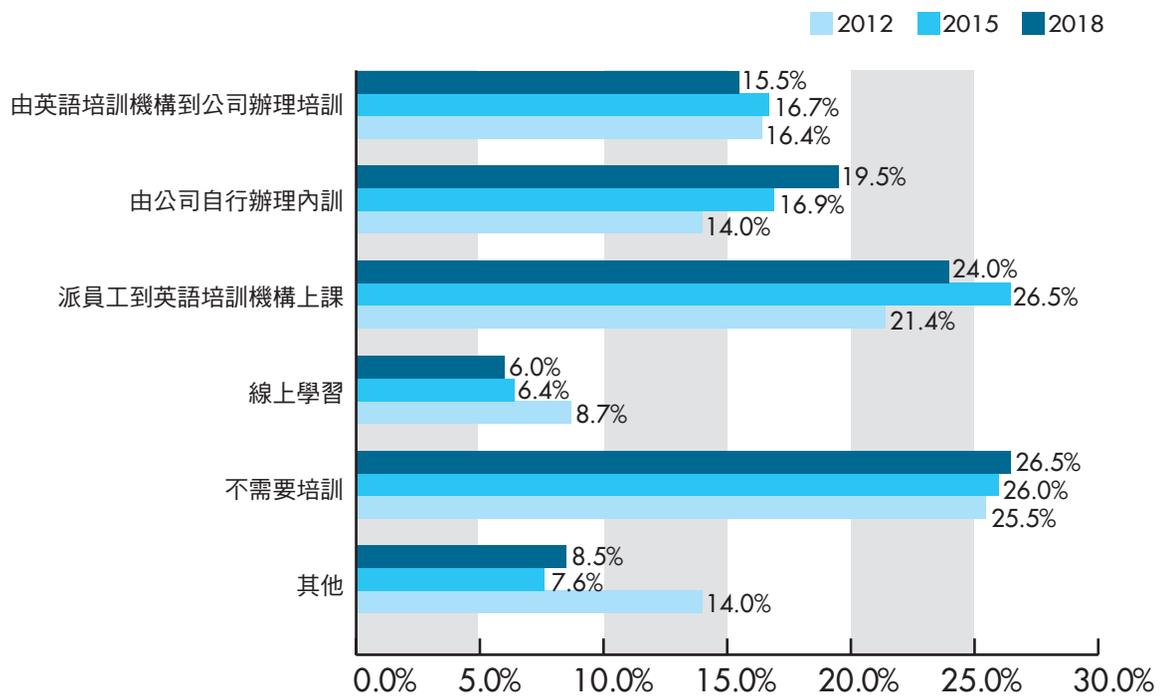
比較2012年、2015年和2018年三個年度針對公司對英語溝通能力需求的調查結果，企業「迫切需求」的趨勢是微幅提升，而在「有點需求」的比率則隨著不同年度略為下降。



圖、2012、2015與2018年公司對英語溝通能力需求比較

## (二) 公司對培訓方式需求

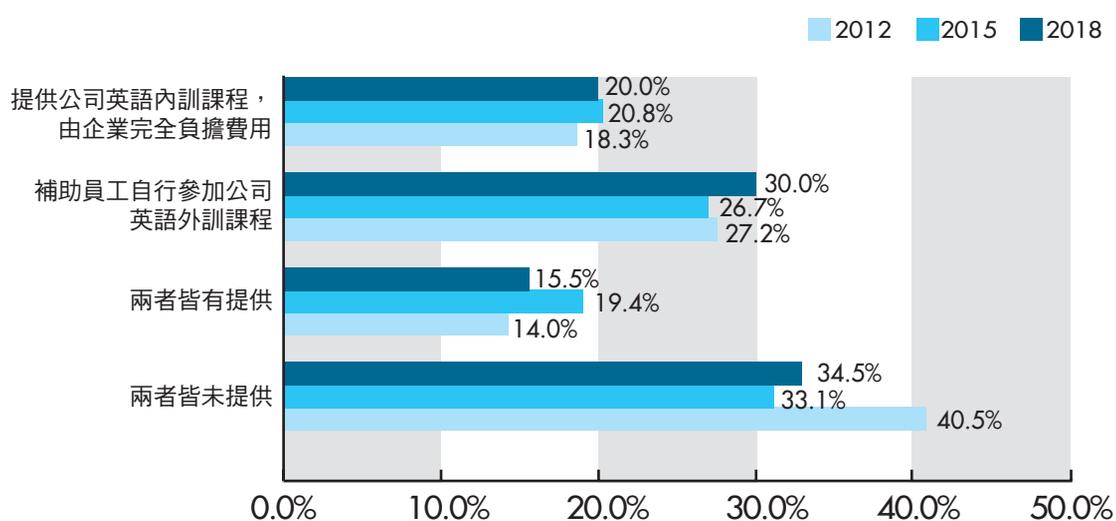
比較2012年、2015年和2018年三個年度公司對英語培訓方式需求的調查結果趨勢與2012年及2015年趨勢大致相符，僅有在「由公司自行辦理內訓」的方式上有逐年略為增加。



圖、2012、2015與2018年公司對培訓方式需求比較

### (三) 公司提供員工「內訓」或補助員工參加「外訓」之情況變化

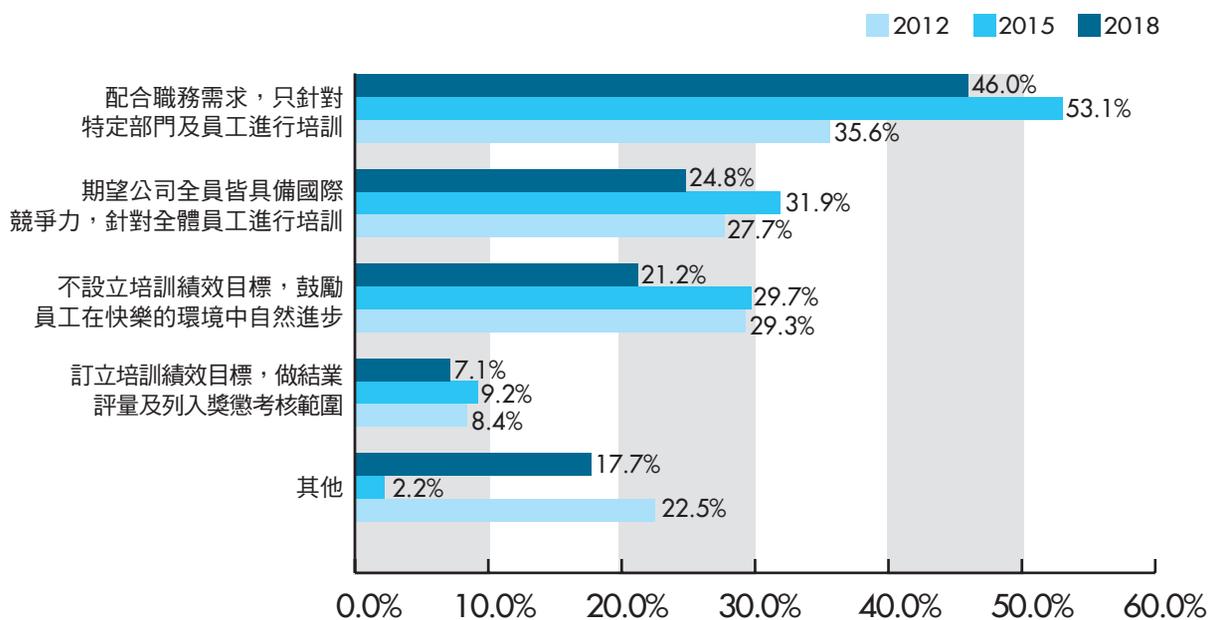
2018年提供內部員工之「公司內英語訓練課程(內訓)」或補助員工參加「公司外英語訓練課程(外訓)」之趨勢與2012年及2015年之趨勢大致相符，以補助員工自行參加公司英語外訓課程為最多；公司提供內部英語訓練課程，由企業完全負擔費用次多，之後為兩者皆有提供。而在兩者皆未提供的比率上2018年較2015年上升1.4%，較2012年下降6.0%。



圖、2012、2015與2018年公司提供英語訓練情況比較

#### (四) 公司開設英語訓練課程之主要目標

2018年在公司開設英語訓練課程之主要目標上，除選擇「其他」之企業比率上升外，其他趨勢與2015年相比在趨勢上皆為微幅遞減，但在「配合業務需求，只針對特定部門及員工進行培訓」仍然是企業之主要目標，因此比率最高。

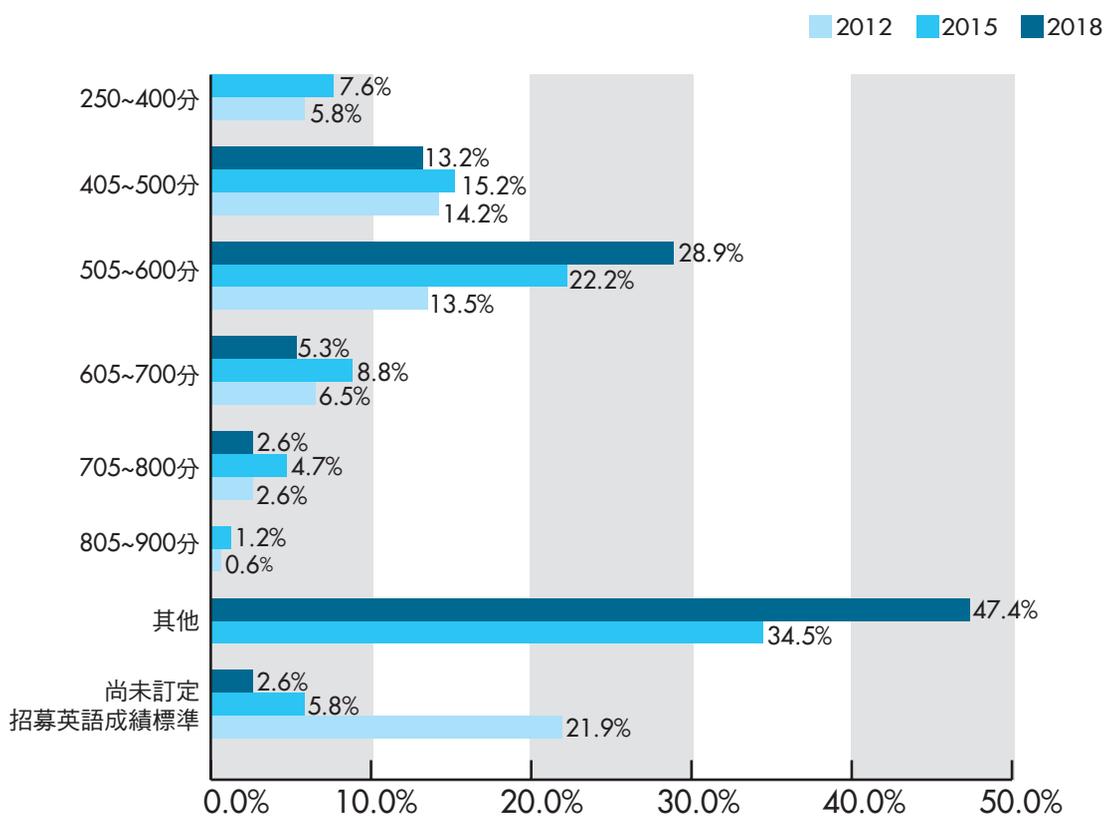


圖、2012、2015與2018年公司開設英語訓練課程之目標比較

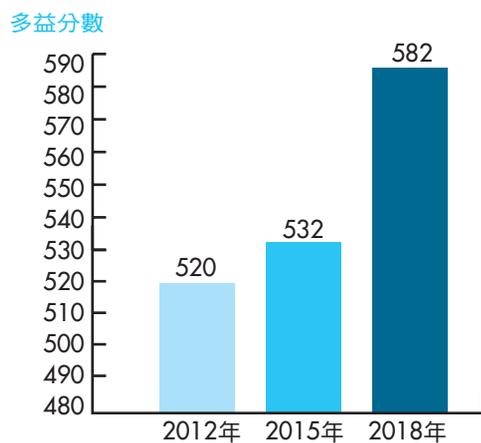
### ▶ 第四節 員工英語職能標準的變化

#### (一) 招募「一般職位新進員工」之英語能力標準

在三個年度的調查結果中，企業在招募一般職位新進員工時，皆以尚未訂定招募英語成績標準為最多。而在有制定招募英語標準的企業中，2012年以設置標準在405~500分最多；在2015年與2018年皆以設置標準在505~600分最多。但以平均分數來看，2018年則較2015年提高了50分。



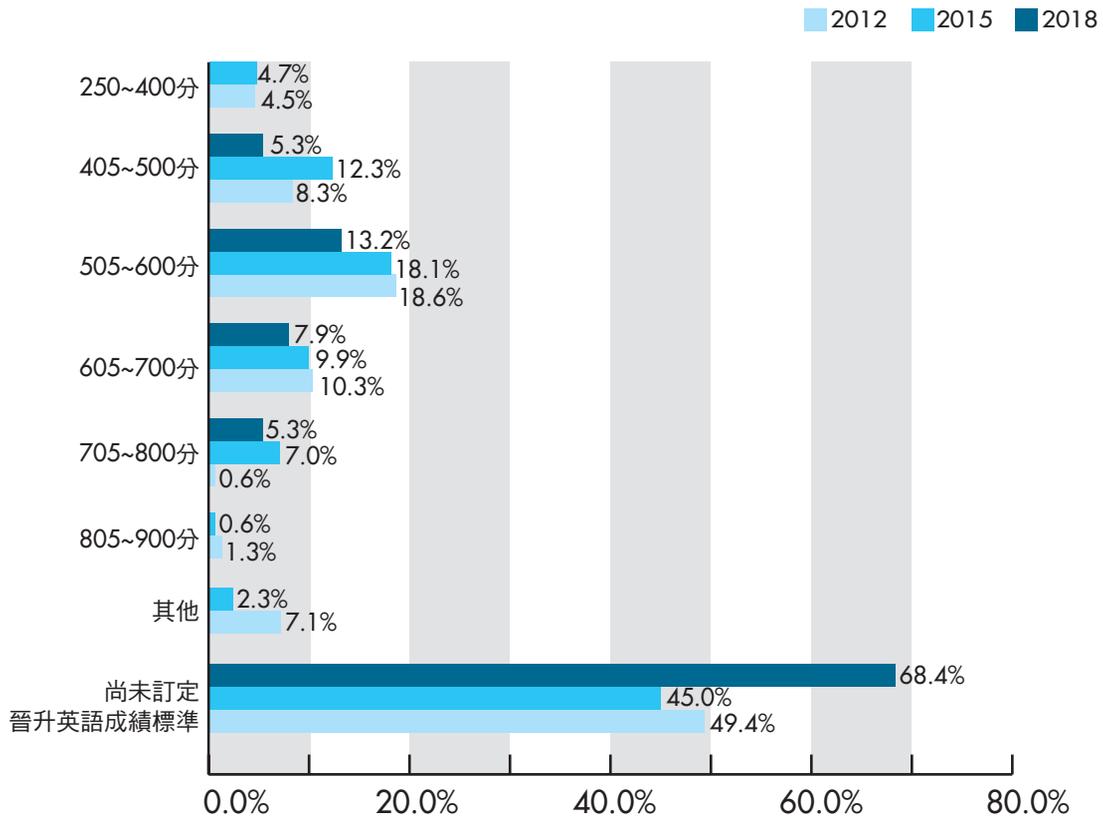
圖、2012、2015與2018年招募「一般職位新進員工」之英語能力標準比較



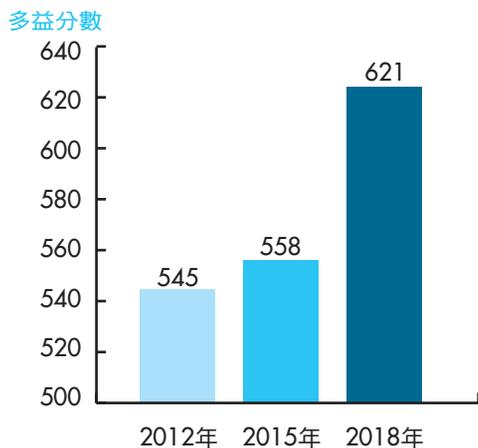
圖、2012、2015與2018年招募「一般職位新進員工」之英語能力平均分數比較

## (二) 晉升「基層主管」之英語能力標準變化

在三個年度的調查結果中，企業在晉升基層主管時皆以尚未訂定晉升英語成績標準為最多。而在有制定晉升英語標準的企業中，則以設置標準在505~600分最多。但以平均分數來看，2018年則較2015年提高了63分。



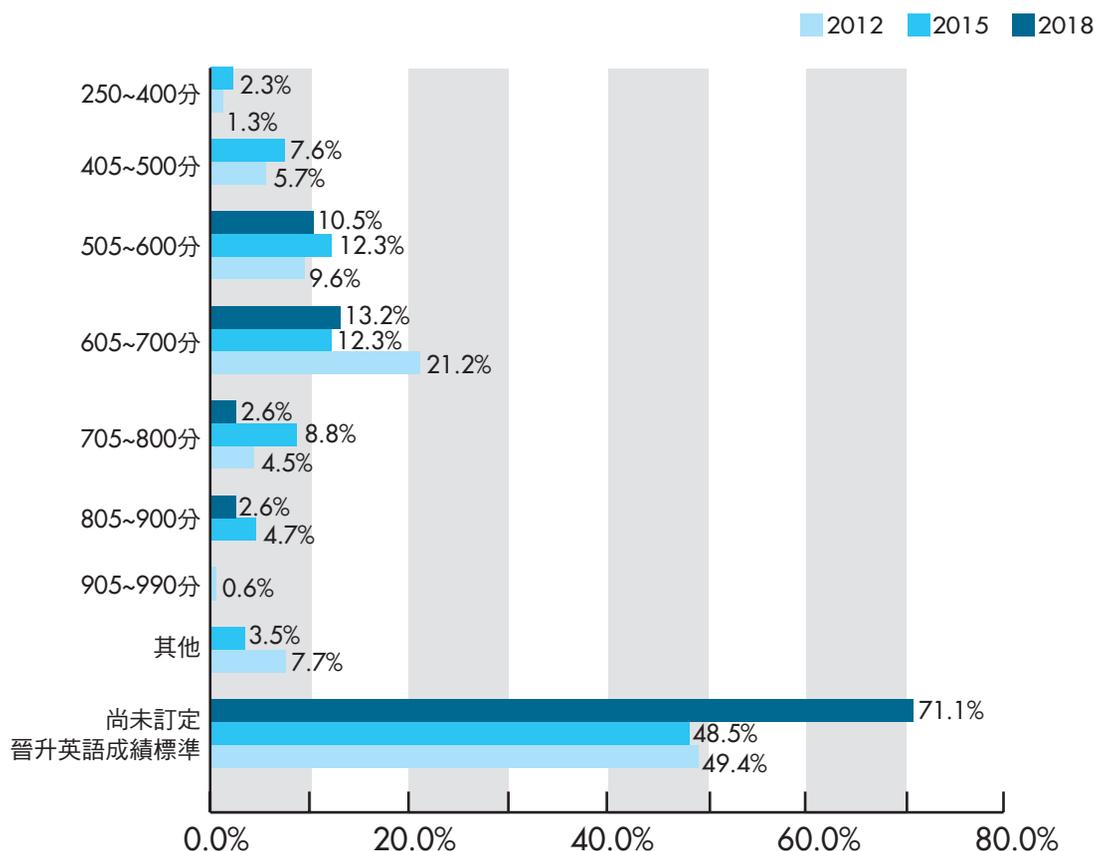
圖、2012、2015與2018年公司晉升「基層主管」之英語能力標準比較



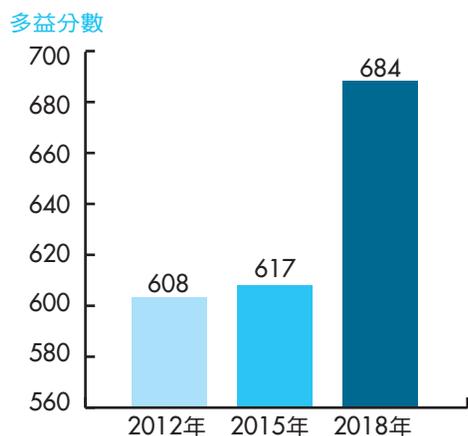
圖、2012、2015與2018年公司晉升「基層主管」之英語能力平均分數比較

### (三) 晉升「中階主管」之英語能力標準變化

在三個年度的調查結果中，企業在晉升中階主管時以尚未訂定晉升英語成績標準為最多。而在有制定晉升英語標準的企業中，2018年及2012年皆以設置605~700分的標準為最多。而2015年在晉升中階主管時，尚未訂定晉升英語成績標準亦為最多，但在有設置標準的企業中，以505~600分及605~700分的標準為最多。但以平均分數來看，2018年則較2015年提高了67分。



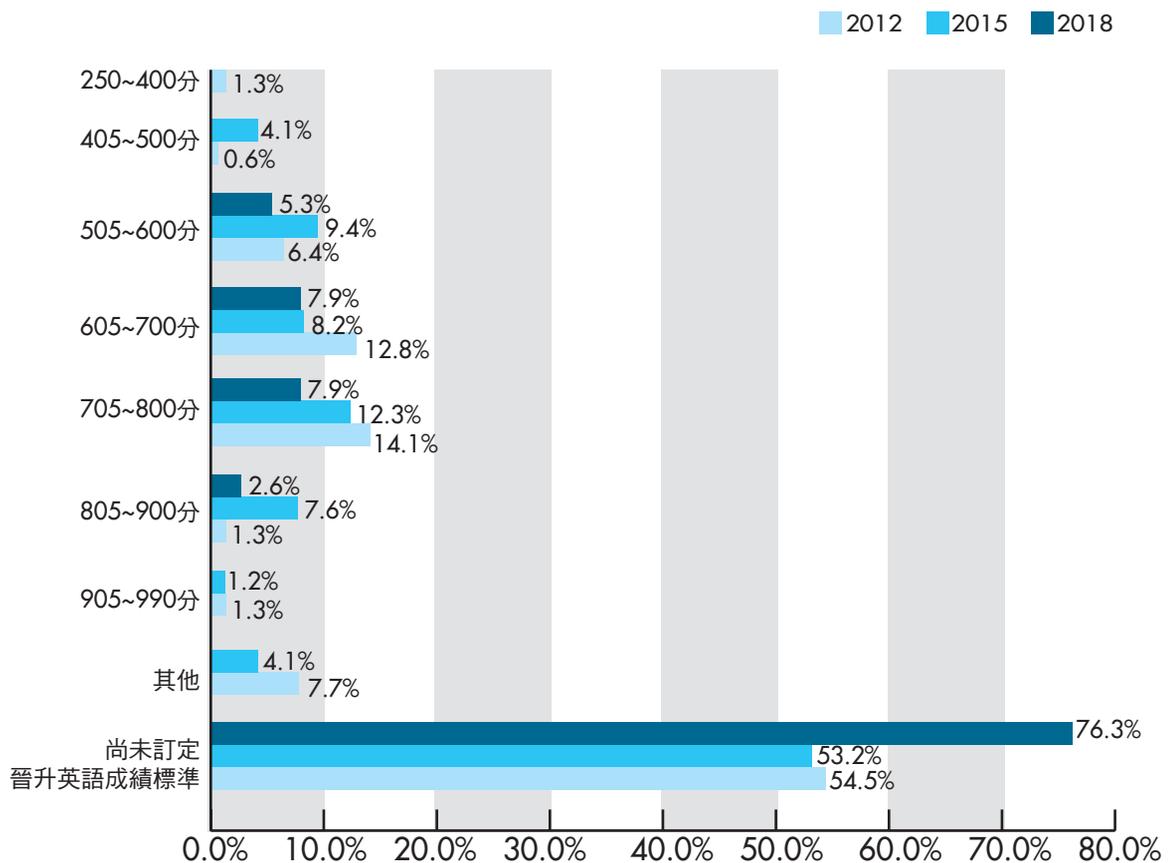
圖、2012、2015與2018年公司晉升「中階主管」之英語能力標準比較



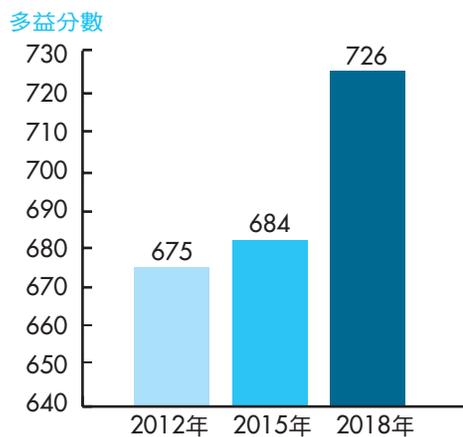
圖、2012、2015與2018年公司晉升「中階主管」之英語能力平均分數比較

#### (四) 晉升「高階主管」之英語能力標準變化

在三個年度的調查結果中，企業在晉升高階主管時以尚未訂定晉升英語成績標準為最多。而在有制定晉升英語標準的企業中，2012年及2015年皆以設置705~800分的標準為最多，2018年則以設置605~700分及705~800分最多。但以平均分數來看，2018年則較2015年提高了42分，且平均分數隨著年度增加。



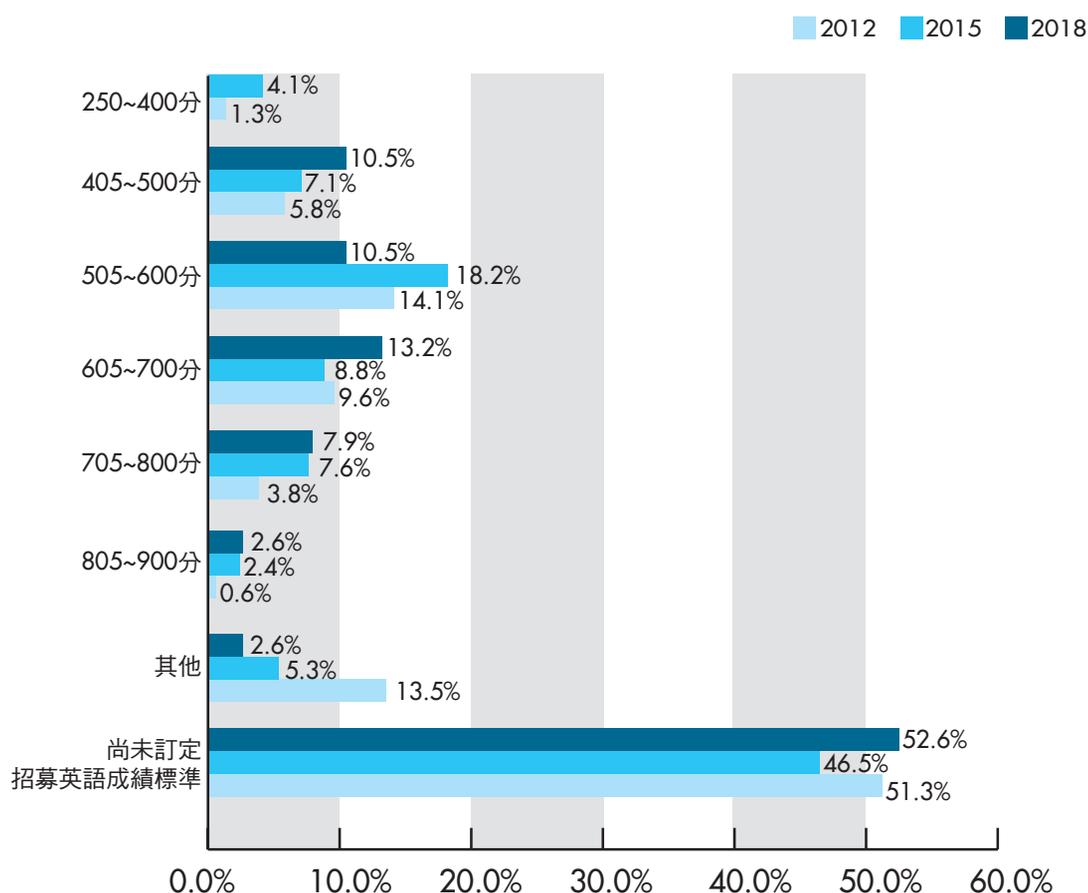
圖、2012、2015與2018年公司晉升「高階主管」之英語能力標準比較



圖、2012、2015與2018年公司晉升「高階主管」之英語能力平均分數比較

### (五) 招募「儲備幹部」之英語能力標準變化

在三個年度的調查結果中，企業在招募儲備幹部時皆以尚未訂定招募英語成績標準為最多，而在有制定招募英語標準的企業中，2018年以設置在605~700分的標準為最多，2012年及2015年在招募儲備幹部時，以505~600分的標準為最多。若以平均分數來看，2018年則較2015年提高了70分，且平均分數隨著年度增加。



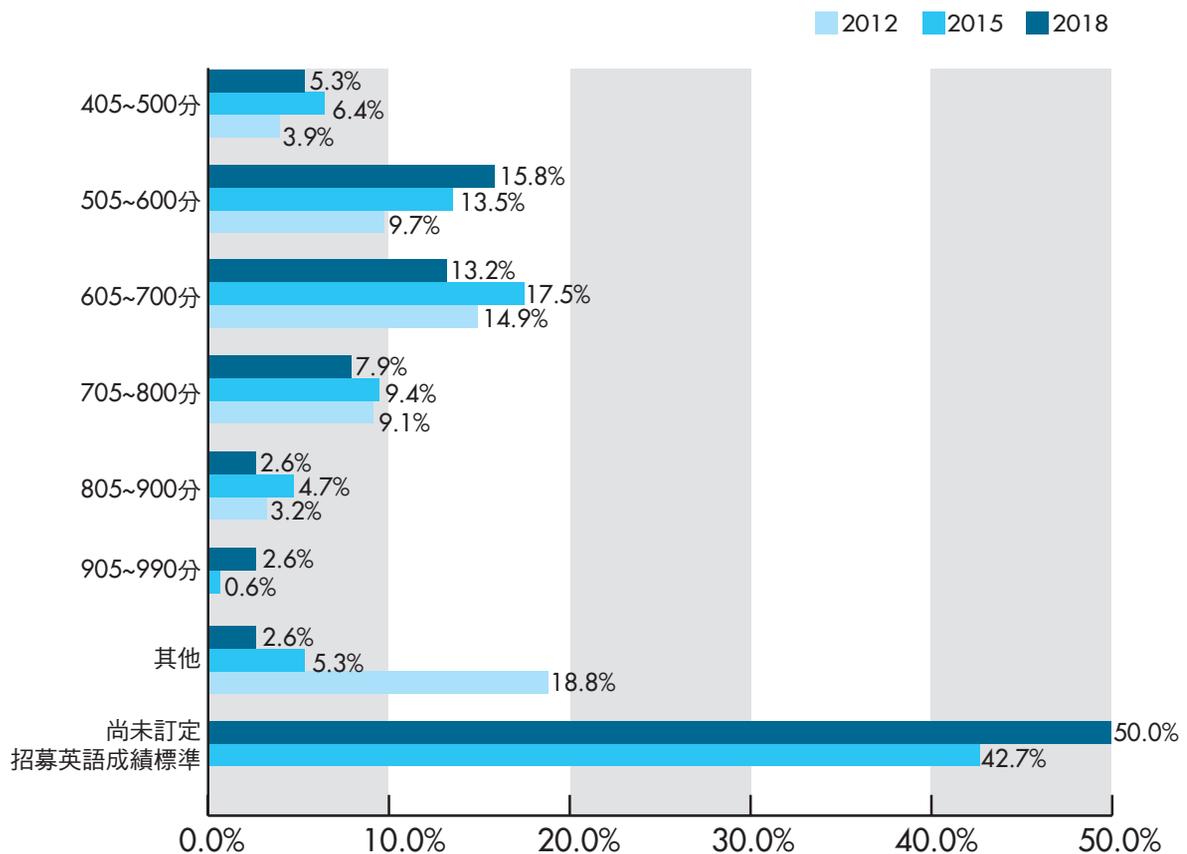
圖、2012、2015與2018年公司招募「儲備幹部」之英語能力標準比較



圖、2012、2015與2018年公司招募「儲備幹部」之英語能力平均分數比較

### (六) 招募「涉外部門基層人員」之英語能力標準變化

在三個年度的調查結果中，企業在招募涉外部門基層人員時以尚未訂定招募英語成績標準為最多。而在有制定招募英語標準的企業中，2012年及2015年皆以設置標準在605~700分最多，2018年則以設置在505~600分最多。若以平均分數來看，2018年則較2015年提高了24分。



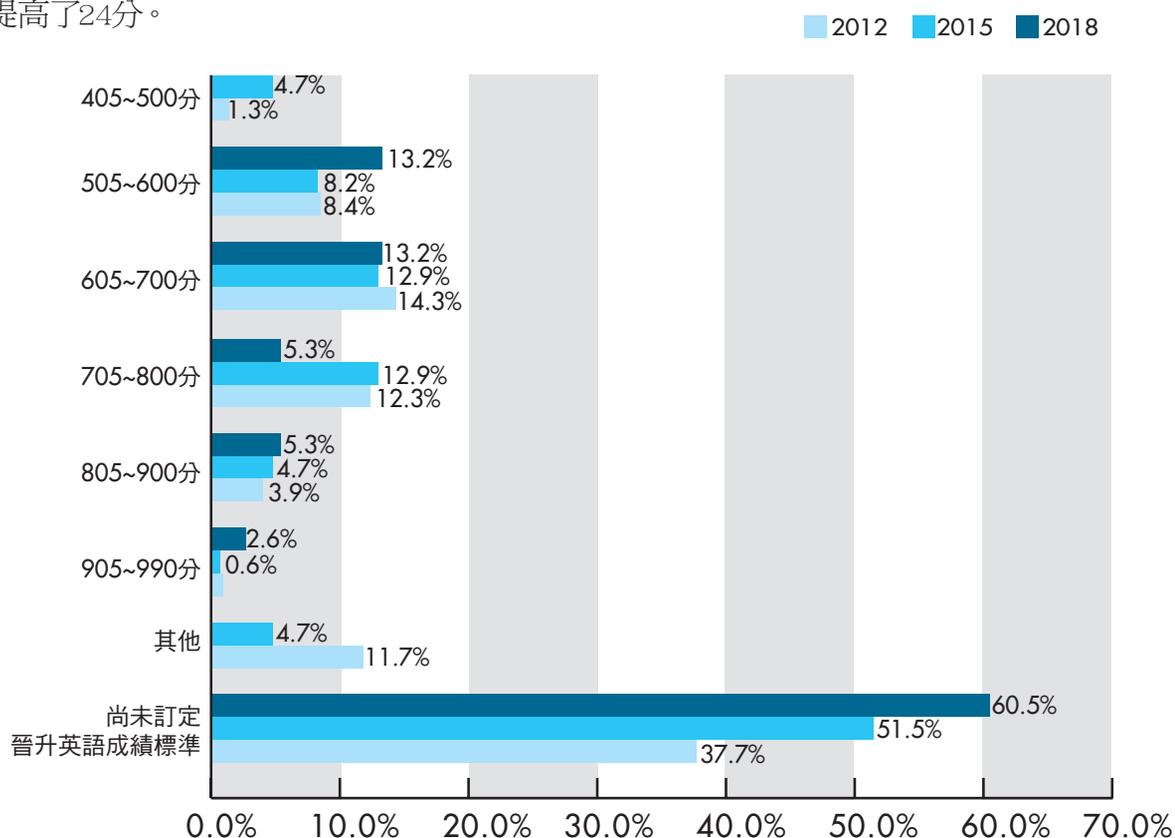
圖、2012、2015與2018年公司招募「涉外部門基層人員」之英語能力標準比較



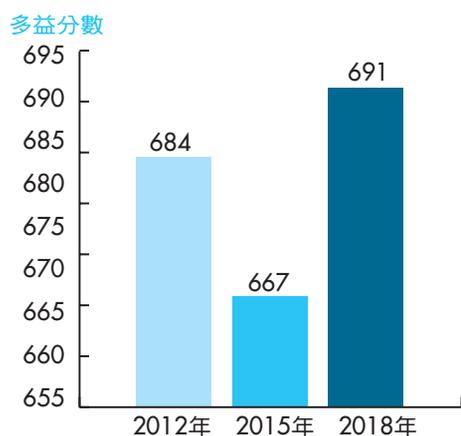
圖、2012、2015與2018年公司招募「涉外部門基層人員」之英語能力平均分數比較

### (七) 晉升「涉外部門基層／中層主管人員」之英語能力標準變化

在三個年度的調查結果中，企業在晉升涉外部門基層／中層主管人員時皆以尚未訂定晉升英語成績標準為最多。而在有制定晉升英語標準的企業中，2018年以設置標準在505-600分及605-700分最多。從平均分數來看，2018年則較2015年提高了24分。



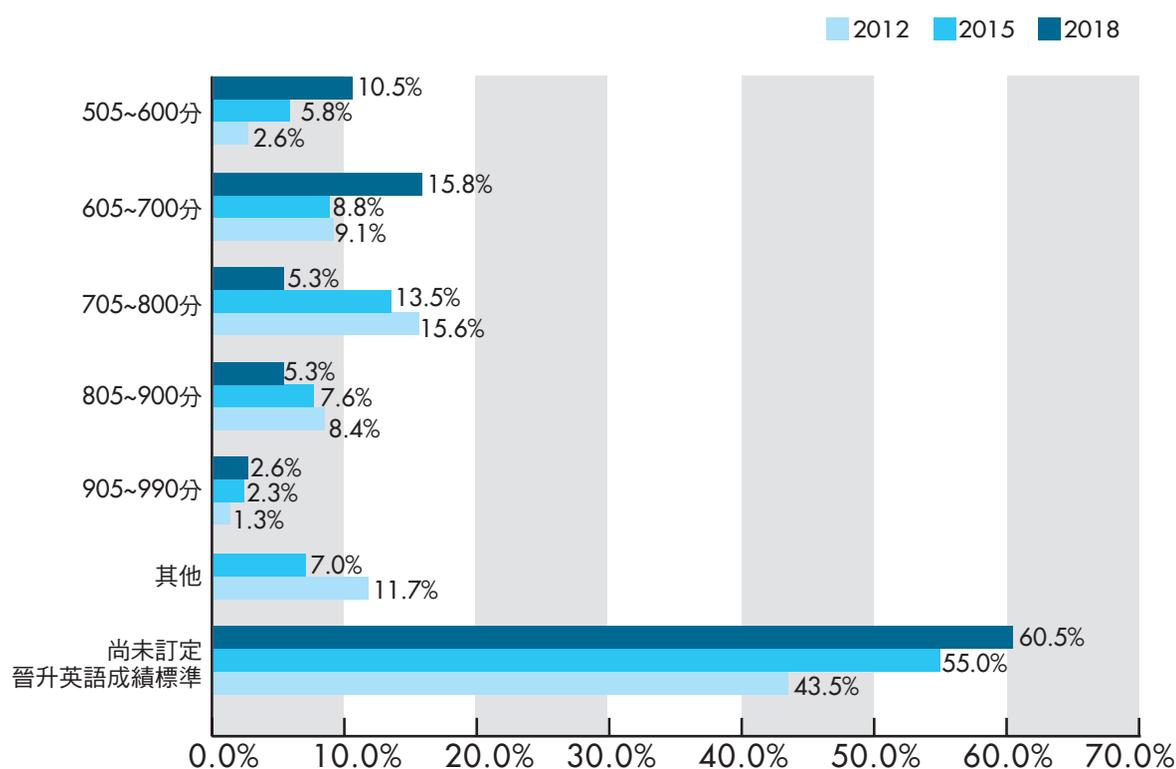
圖、2012、2015與2018年公司晉升「涉外部門基層／中層主管」之英語能力標準比較



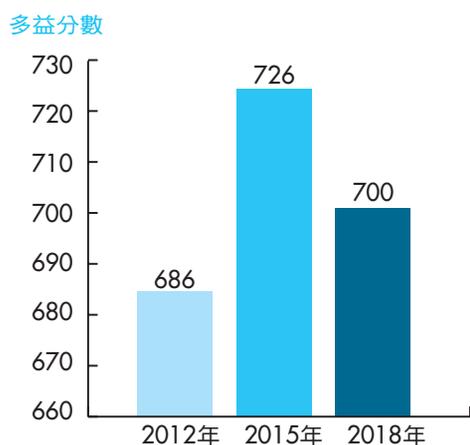
圖、2012、2015與2018年公司晉升「涉外部門基層／中層主管」之英語能力平均分數比較

### (八) 晉升「涉外部門高層主管」之英語能力標準變化

在三個年度的調查結果中，企業在晉升涉外部門高層主管時皆以尚未訂定晉升英語成績標準為最多。而在有制定晉升英語標準的企業中，2018年以設置標準在605~700分最多。若從設置標準來看，2018年的分數區間與2015年相比有上升；但以平均分數來看，雖然較2015年下降了26分，但仍比2012年的平均分數高。



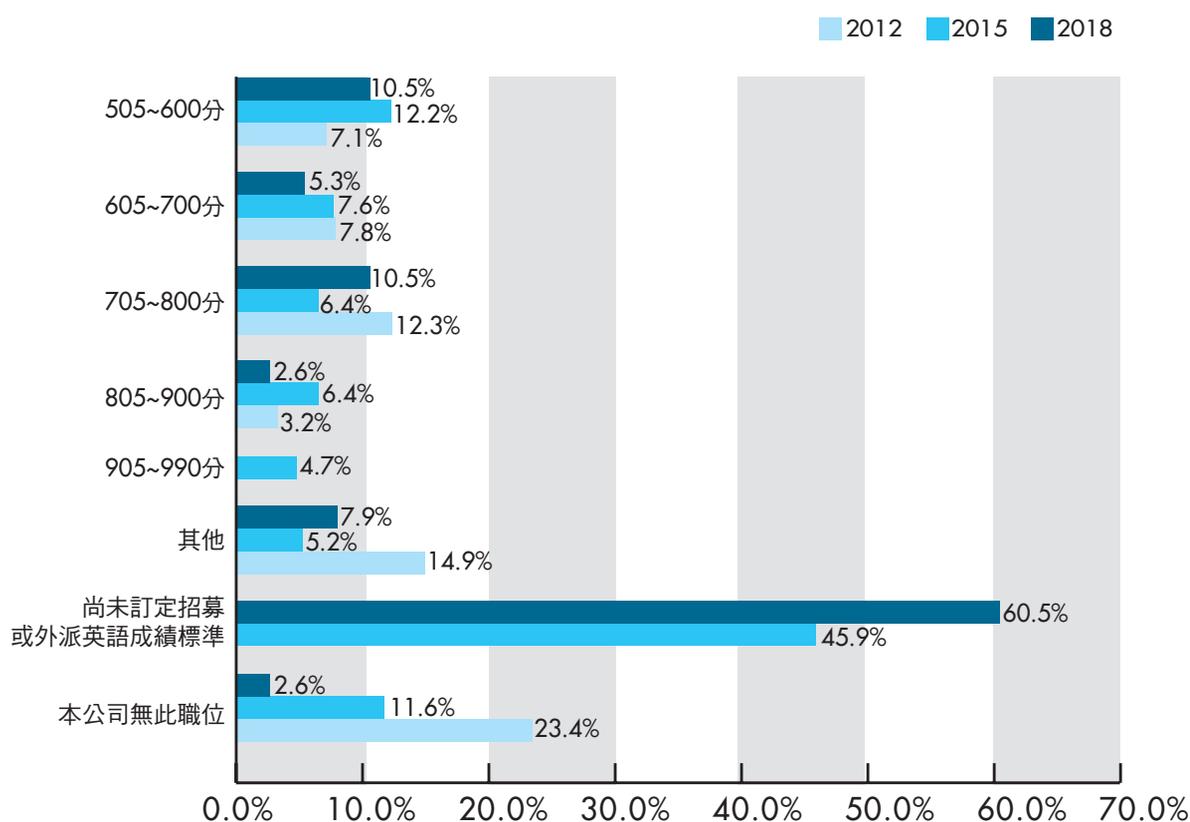
圖、2012、2015與2018年公司晉升「涉外部門高層主管」之英語能力標準比較



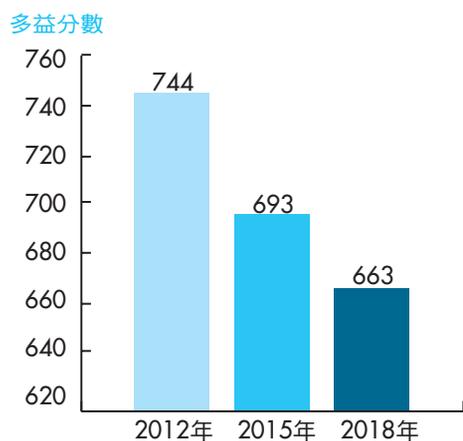
圖、2012、2015與2018年公司晉升「涉外部門高層主管」之英語能力平均分數比較

### (九) 招募或外派「駐外基層人員」之英語能力標準變化

在三個年度的調查結果中，企業在招募或外派駐外基層人員時皆以尚未訂定招募或外派之英語成績標準為最多。而在有制定招募或外派之英語標準的企業中，則以設置標準在505~600分及705~800分最多。而從平均分數來看，2018年則較2015年下降了30分。



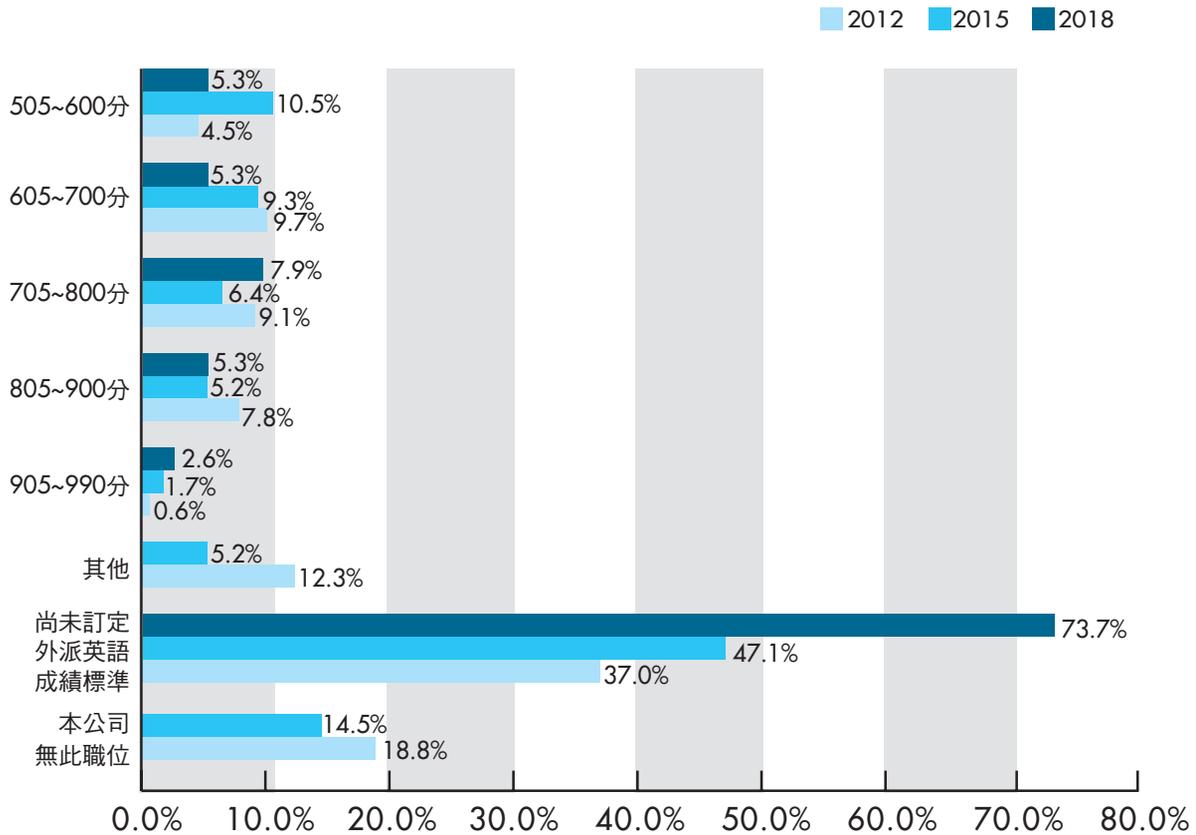
圖、2012、2015與2018年公司招募或外派「駐外基層人員」之英語能力標準比較



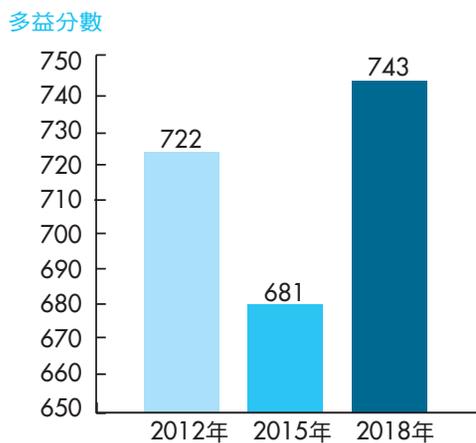
圖、2012、2015與2018年公司招募或外派「駐外基層人員」之英語能力平均分數比較

### (十) 外派「駐外主管人員」之英語能力標準變化

在三個年度的調查結果中，企業在外派駐外主管人員時皆以尚未訂定外派之英語成績標準為最多。而在有制定外派之英語標準的企業中，則以設置標準在705~800分最多。若從平均分數來看，2018年則較2015年提高了62分。



圖、2012、2015與2018年公司外派「駐外主管人員」之英語能力標準比較



圖、2012、2015與2018年公司外派「駐外主管人員」之英語能力平均分數比較

# Global HRM & TOEIC

## 附錄

附錄一 TOEIC多益成績對照能力論述表

附錄二 台灣企業／機構「員工英語能力需求標準」選例

附錄三 2018年台灣地區多益測驗成績統計報告

附錄四 2018年台灣地區多益普及英語測驗成績統計報告

附錄五 2018年台灣地區多益口說與寫作測驗成績統計報告

附錄六 2018年台灣大型企業人才國際化及外語職能管理調查問卷

附錄七 量化問卷—電話訪問調查作業流程

附錄八 交叉表附表（附表1~21）

附錄九 企業推動「語言職能管理」簡表及作業指南



附錄一

## TOEIC多益成績對照能力論述表

多益成績	能力論述
905分~990分	對於生活、社交或職務相關的話題，能用正確的語法與足夠的字彙，有效參與大多數談話。談話內容流暢有條理，儘管語言使用仍然有瑕疵，但其錯誤不會造成理解上的困擾。可充分表達其意，本國腔調仍可能明顯，但各單音的發音準確，惟重音、語調及音調高低的控制上可能有誤。
785分~900分	可有效地運用語法，滿足大部分工作上需求。對於其特別感興趣或平時有所涉獵的特定領域話題，有相當能力作有效的溝通，而且表達流暢。但在緊張或面臨壓力時，仍會出現不妥當或不正確的措辭。
605分~780分	能應付日常社交需要和工作上有限的要求。可應付例行業務上得需求，但是較為複雜的業務，則無法有法有效地以英語溝通。在一般的社交場合，可以有自信的（但非流利的）討論與時事、工作、家庭或個人背景等話題，但無法使用複雜的文法結構；一般常用字彙可洽當地使用，但非常用字彙則無法適切使用。
405分~600分	能持續可預期的面對面交談，滿足有限的社交需求。但與其交談者，經常需藉助本身的日常生活經驗，才能費力地瞭解說話者的簡單話語。由於詞彙不足，說話時經常猶豫不決，或被迫改變話題，語句也很簡單。
255分~400分	可應付禮儀上最基本的要求，對於熟悉的話題可以面對面交談。語言能力非常有限，常會發生誤解；除非事先演練，否則無法做連續性的交談。以英語為母語的人士，必須靠本身日常生活經驗，才能吃力地瞭解說話者最簡單的話題。
10分~250分	僅能以熟悉的句子應付最低的需求。僅能以背誦的句子詢問或作答，且無法自行造句。

資料來源：ETS 臺灣區總代理忠欣公司

附錄二

# 台灣企業／機構

## 「員工英語能力需求標準」選例

科技業		
企業	職務	多益分數／ 英語能力要求
和碩集團_和碩聯合科技	國外業務人員（日本）	TOEIC 850
廣達電腦	市場分析發展儲備幹部（BD-MA）	TOEIC 850
	新事業分析發展儲備幹部（BD-MA）	TOEIC 850
	健康醫療產品行銷企畫儲備幹部（BD-MA）	TOEIC 850
	AI軟硬體整合產品研發儲備幹部	TOEIC 800
	創新軟體設計儲備幹部	TOEIC 650
	車用伺服器軟體研發儲備幹部	TOEIC 550
	產品工程師	TOEIC 450
	人工智慧應用專員／工程師	檢附多益成績證明
	人工智慧應用研究員	檢附多益成績證明
南亞科技	行銷業務類 - 市場行銷工程師	TOEIC 750
	行銷業務營管類 - 消費產品推廣工程師	TOEIC 700
英業達	法務資深專員	TOEIC 750
	[網通]機構經理	TOEIC 600
	[Server]採購助理	TOEIC 550
	企畫物控專員	TOEIC 550
	客戶品質服務工程師	TOEIC 550
	產銷運籌專員	TOEIC 550
	專案管理專員	檢附多益成績證明
台灣微軟 (Microsoft)	Support Engineer - Platform Team 系統平台技術支援工程師（CSS 約聘人員）	TOEIC 730
	Support Enginner-Cloud Platform（約聘人員）	TOEIC 650
	Office 365 Frontline Support Engineer（CSS 約聘人員）	TOEIC 600
台灣國際航電 (GARMIN)	Garmin Asia 研發中心_穿戴式光學技術工程師	TOEIC 700
	軟體工程師	TOEIC 700
	Garmin Asia 供應鏈部_生產規畫管理師	TOEIC 600
	採購部_採購專員	TOEIC 600
	電子工程師	TOEIC 600
	供應商管理部_供應商管理 工程師	TOEIC 550
光寶科技	品保部_可靠度工程師	檢附多益成績證明
	AEA-全球營運中心／供應商管理處-採購（資深）專員（新竹）	TOEIC 700
緯創資通	伺服器診斷工程師	TOEIC 550
	人力資源管理師／專員	TOEIC 500
	產品協調管理師	TOEIC 450
台灣美光	F16/QE - Process Data Analysis Engineer	TOEIC 500

金融業		
企業	職務	多益分數／ 英語能力要求
第一金融集團	儲備核心人才	TOEIC 840
中租控股	亞太MA	TOEIC 800
台新金控	儲備幹部	TOEIC 800
國泰世華	CMA儲備幹部（亞洲銀行家）	TOEIC 800
	GMA儲備幹部（金融策略家）	TOEIC 750
玉山金控	儲備幹部	TOEIC 750
新光銀行	儲備幹部	TOEIC 750
KPMG_安侯建業聯合會計師事務所	【稅務投資部】專員／主任（科技小組）	TOEIC 700
富邦金控	投資管理總處-投資科人員	TOEIC 600
遠東國際商業銀行	MA儲備主管	檢附多益、托福成績證明
中華開發金	儲備幹部	檢附多益成績證明
旅遊運輸、傳產		
企業	職務	多益分數／ 英語能力要求
和泰汽車	LEXUS商品企畫專員	TOEIC 800
	TOYOTA商品企畫專員	TOEIC 800
	TOYOTA營運企畫專員	TOEIC 750
	TOYOTA顧客關係管理企畫專員	TOEIC 750
雄獅旅行社	國際交通經營企畫	TOEIC 700
長榮航空	飛航人員	TOEIC 650及TOEIC 口說與寫作測驗 140分以上
	培訓空服員	TOEIC 550
中華航空	票務營業員	TOEIC 550
台北旅店管顧公司	旅店主管-中區	TOEIC 600
士林電機	【BD】低壓開關產品外銷企畫工程師	TOEIC 600
長興材料工業	國外營業專員	TOEIC 600
祥儀企業	電動工具齒輪箱研發工程師	TOEIC Bridge 或TOEIC 550
中國鋼鐵	中鋼結構-會計管理師	TOEIC 500
	風電工程師	TOEIC 500
艾睿電子	Sales（台北）	TOEIC 450
裕隆集團	電裝零件開發工程師（華創）	TOEIC 450

資料來源：104人力銀行網站、English OK中學英閱誌、各大金控公司2019年儲備幹部人才招聘網頁（最新資訊以上列各網站公布為準）

### 附錄三

## 2018年多益測驗台灣地區成績統計報告

報告單位：ETS臺灣區總代理 忠欣股份有限公司

2018年台灣地區共有40萬6740人次考生報名參加多益英語測驗（TOEIC），（含）有效統計人次為38萬714。考生平均成績為552分，其中聽力部分平均成績304分，閱讀部分平均成績為248分。另就分項統計內容敘述如下：

考生的年齡以24歲以下居多，比率約佔76%；男女比例為1:1.31，女性應試者比男性應試者多出31%，且女性成績559分，比男性的543分高出16分；全職上班族（全職雇員）考生約佔20.3%，平均成績568分；全職學生約佔63.5%，平均成績547分。

以全體考生教育背景來看，其中教育程度在大專院校或以上的考生為29萬3955人次，佔77.6%，其中商管科系畢業的考生人次最多，約佔全體考生23.3%。

在企業或機關服務的上班族有12萬9372人次，約佔全體考生的34.0%，就職務類別來看，上班族考生的15.1%從事科技研發工作，14.6%從事行政相關工作，10.6%從事客戶服務工作；另就產業類別來觀察，教育、學術單位的考生人次最多，佔上班族考生的16.6%，其次為電子產品製造業佔12.4%，其他服務業佔8.7%，旅館／旅遊／娛樂／餐飲業佔7.6%，金融／會計／銀行／證券業佔6.0%，醫院／健康管理／醫學研究佔4.5%，機械／精密機械設備製造業約佔3.8%，交通運輸業佔3.5%，另有3.3%的考生為各級政府機關公務人員。

#### 說明：

- 1.圖表資料內容：2018年1至12月台灣地區多益公開測驗及企業／校園考統計（統計數字不含缺考人數）。
- 2.圖表中總成績比聽力和閱讀加總多一分或少一分，係因小數點後位數字四捨五入造成。

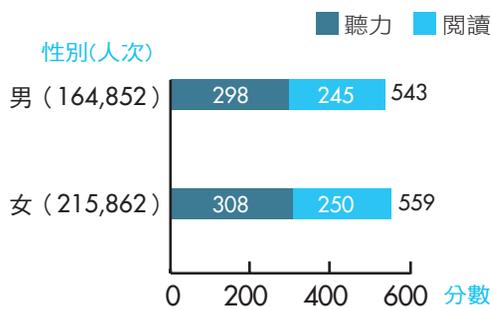


圖1. 2018年多益測驗應試者平均成績—依性別

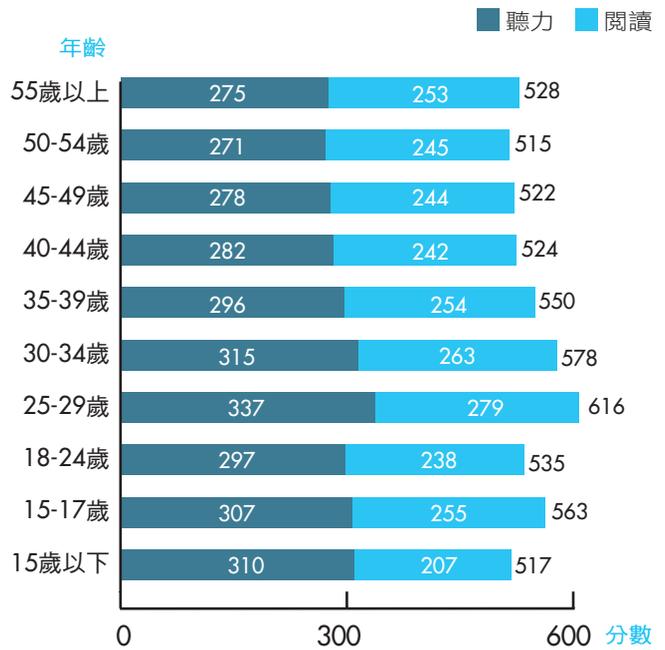


圖2. 2018年多益測驗應試者平均成績—依年齡

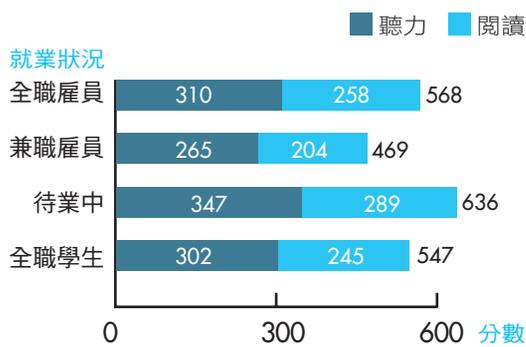


圖3. 2018年多益測驗應試者平均成績—依目前之就業狀況

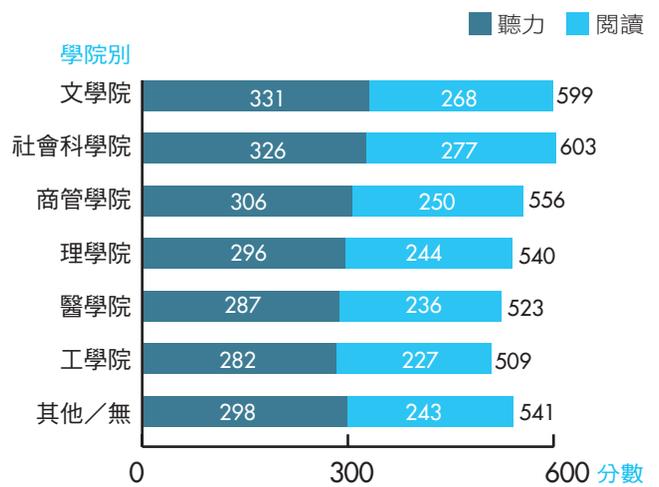


圖4. 2018年多益測驗應試者平均成績—依畢業學院別

表 1. 2018年多益測驗應試者平均成績－依產業別

選項	人次	百分比	聽力	閱讀	總成績
外交事務	199	0.2%	348	287	635
貿易業	2,546	2.0%	342	282	624
教育（高中及以下）	10,509	8.1%	324	270	594
軍警	2,928	2.3%	316	271	586
藥品製造業	926	0.7%	316	268	583
交通運輸業	4,493	3.5%	321	260	581
電信事業	777	0.6%	316	264	580
各級政府機關／立法司法單位等等	4,250	3.3%	305	270	576
金融／會計／銀行／證券業	7,707	6.0%	310	265	575
大眾傳播媒體	2,203	1.7%	318	251	569
成衣製造業	355	0.3%	309	247	556
玻璃／水泥製品製造業	237	0.2%	304	244	548
紡織／紙業製造業	1,199	0.9%	301	245	545
其他產業	9,944	7.7%	301	244	544
農業／漁業／林業／礦業	1,348	1.0%	298	246	544
電子產品製造業	16,085	12.4%	294	245	539
教育（大專學院及以上／評量／研究）	10,968	8.5%	293	239	532
零售／批發業	3,644	2.8%	292	228	520
保險業	893	0.7%	286	232	518
其他製造業	3,358	2.6%	285	231	516
公共事業（電力／水力供應）	518	0.4%	280	233	513
不動產業	703	0.5%	286	225	512
醫院／健康管理／醫學研究	5,833	4.5%	283	228	512
鋼鐵／其他金屬製品製造業	1,936	1.5%	275	226	502
食品製造業	1,324	1.0%	279	221	501
汽車製造業	1,783	1.4%	274	220	494
化學製造業	2,495	1.9%	270	224	494
建築業／建築設計	2,585	2.0%	273	208	482
旅館／旅遊／娛樂／餐飲業	9,866	7.6%	274	205	479
其他服務業	11,233	8.7%	271	208	479
機械／精密機械設備製造業	4,918	3.8%	266	211	477
油／石油／橡膠製造業	1,609	1.2%	253	204	458
總計	129,372	100%	294	239	533

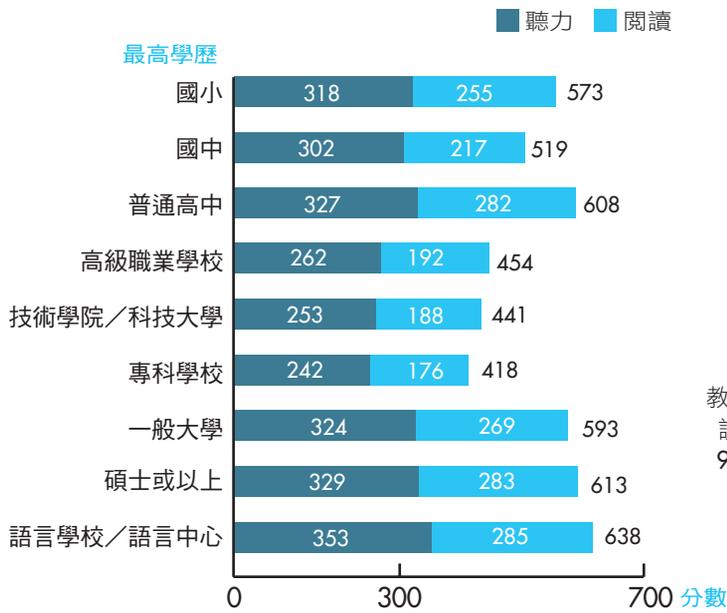


圖5. 2018年多益測驗應試者平均成績—依畢業最高學歷（註1）

註1：依填寫問卷考生目前就讀或已完成之最高學歷為主，然未填答問卷之考生則不在此數據內。

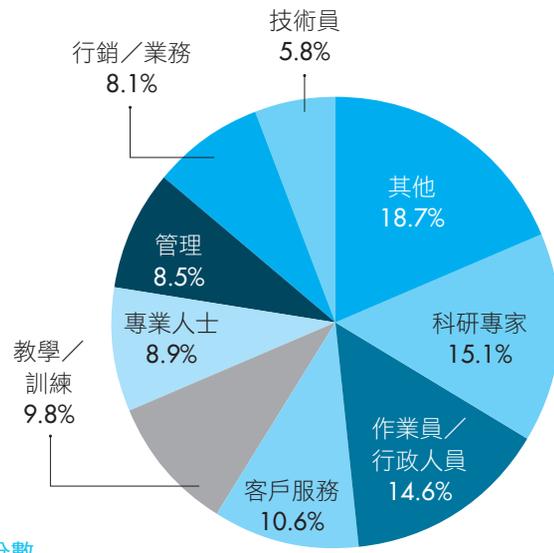


圖6. 2018年多益測驗應試者之上班族職務類別比率

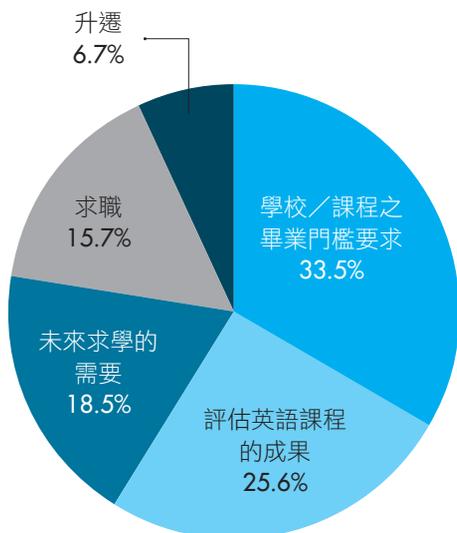


圖7. 2018年多益測驗應試者之測驗目的比率

表2. 2018年多益測驗各分數級距百分比

總成績	人次	百分比
10~	23,000	6%
250~	102,870	27%
450~	63,646	17%
550~	63,150	17%
650~	55,558	15%
750~	59,472	16%
900~990	13,018	3%
總計	380,714	100%

#### 附錄四

## 2018年多益普及英語測驗 台灣地區成績統計報告

報告單位：ETS臺灣區總代理 忠欣股份有限公司

2018年台灣地區共有9259人次考生報名參加多益普及英語測驗（TOEIC Bridge），有效統計人次為8532人次。考生平均成績為131分，聽力部分平均成績為68分，閱讀部分平均成績為63分。

另就分項統計內容敘述如下：考生當中，男女應考人次比例為1:1.22，女性應試者人次比男性應試者人次多22個百分比，女性成績133分，比男性的130分多3分；全職學生佔總考生人次的83.6%；以全體考生教育背景來看，其中教育程度為小學畢業者佔比最高，佔48.8%；國中畢業者居次，佔26.7%；大學畢業者佔10.5%，居第三；高中畢業者佔5.5%，研究所畢業者佔3.5%，技術／職業學校畢業者佔3.0%，技術學院畢業者佔2.1%。

#### 說明：

- 1.圖表資料內容：2018年1至12月台灣地區多益普及英語公開測驗及企業／校園考統計（統計數字不含缺考人數）
- 2.圖表中總成績比聽力和閱讀加總多一分或少一分，係因小數點後位數四捨五入造成。

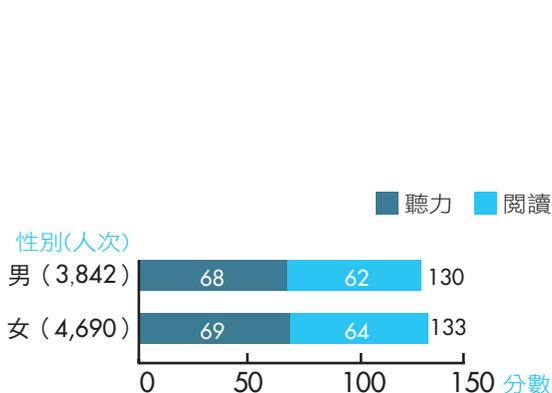


圖1. 2018年多益普及英語測驗應試者  
平均成績—依性別

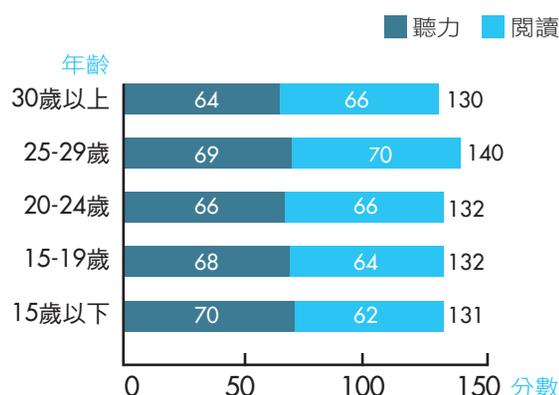


圖2. 2018年多益普及英語測驗應試者  
平均成績—依年齡

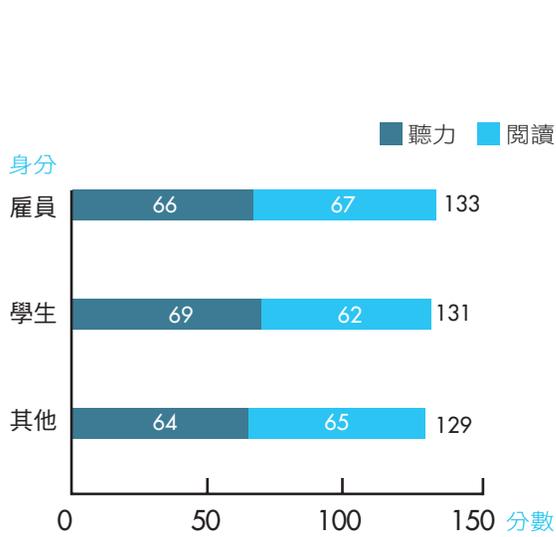


圖3. 2018年多益普及英語測驗應試者平均成績—依目前之就業狀況

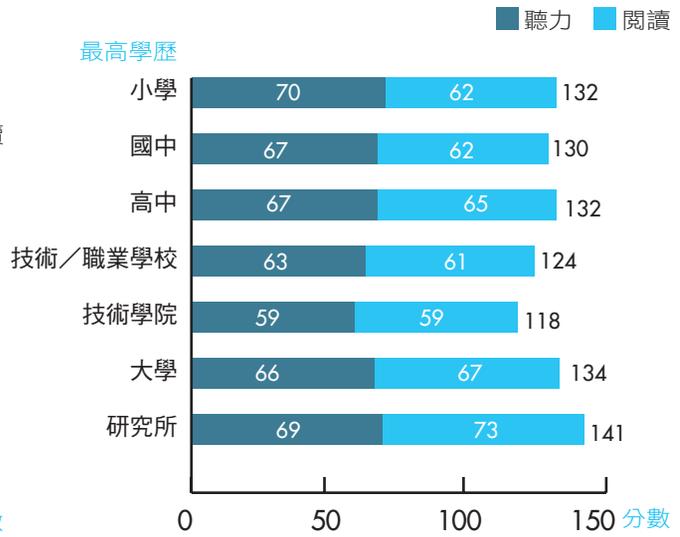


圖4. 2018年多益普及英語測驗應試者平均成績—依最高學歷（註1）

註1：依填寫問卷考生目前就讀或已完成之最高學歷為主，然未填答問卷之考生則不在此數據內。

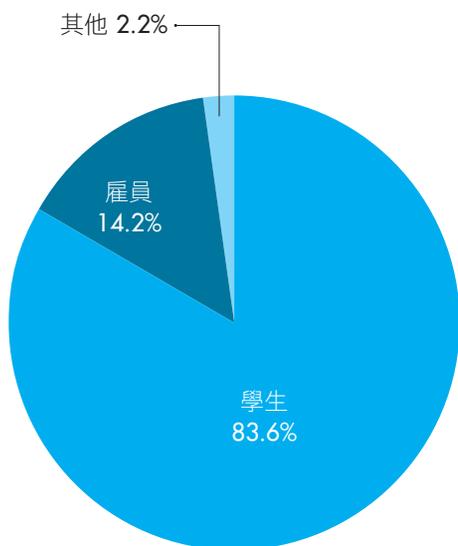


圖5. 2018年多益普及英語測驗應試者之工作狀態比率

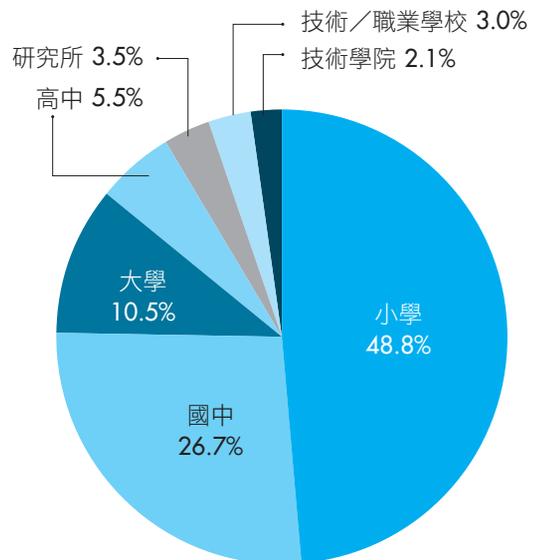


圖6. 2018年多益普及英語測驗應試者之人次分布—依最高學歷（註1）

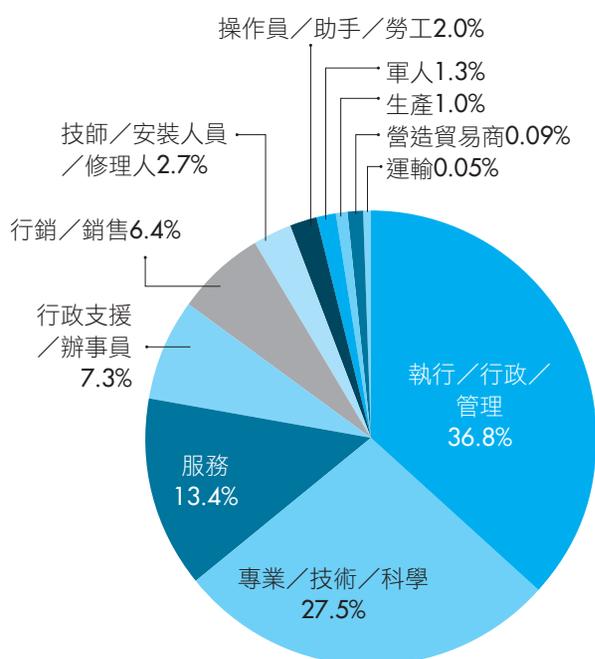


圖7. 2018年多益普及英語測驗應試者之上班族職務類別比率

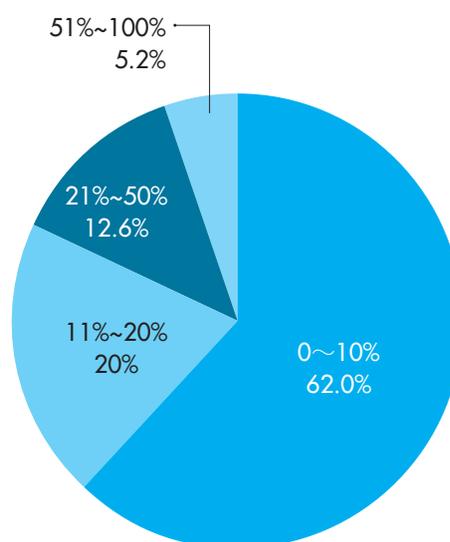


圖8. 2018年多益普及英語測驗應試者之上班族工作中英語使用時間比率

表1. 2018年多益普及英語測驗應試者平均成績—依職業別

職業別	人次	百分比	分數		
			聽力	閱讀	總分
行銷/銷售	96	6.4%	69	68	137
執行/行政/管理	548	36.8%	65	67	133
專業/技術/科學	410	27.5%	65	64	130
行政支援/辦事員	109	7.3%	63	66	130
軍人	20	1.3%	64	63	127
生產	15	1.0%	63	62	126
操作員/助手/勞工	30	2.0%	62	61	123
技師/安裝人員/修理人員	40	2.7%	62	58	121
營造貿易商	14	0.9%	61	57	119
運輸	8	0.5%	60	54	115
總計	1489	100%	65	65	130

表2. 2018年多益普及英語測驗各分數級距百分比

總成績	人次	百分比
40~	0	0.00%
50~	1	0.01%
60~	18	0.21%
70~	96	1.13%
80~	259	3.04%
90~	497	5.83%
100~	709	8.31%
110~	916	10.74%
120~	1166	13.67%
130~	1391	16.30%
140~	1349	15.81%
150~	1081	12.67%
160~	748	8.77%
170~	298	3.49%
180	3	0.04%
總計	8532	100.00%

## 附錄五

# 2018年多益口說與寫作測驗 台灣地區成績統計報告

報告單位：ETS臺灣區總代理 忠欣股份有限公司

2018年台灣地區報考參加多益口說與寫作測驗 (TOEIC Speaking and Writing Tests) 報名考生共有4531人次，(含)有效統計人次為4277。其中口說部分平均成績為140分，相當於多益口說能力分級6級；寫作部分平均成績為156分，相當於多益寫作能力分級7級(請見P.107說明1)。

另就分項統計內容敘述如下：考生年齡以25至30歲最多，比率約佔37.4%；22至24歲居次，比率約佔27.2%。男女應考人次比例為1:0.67，男性應試者人次比女性應試者人次多 33%，且男性的口說與寫作平均成績分別為140分與156分，高於女性的口說與寫作平均成績分別為139分與155分。

以全體考生教育背景來看，其中教育程度在大專院校或以上的考生為4007人次，佔93.7%，其中文學科系畢業的考生人次最多，約佔全體考生 31.8%。

依考生就業現況來看，全職雇員佔全體考生的 40.1%，佔比最高；其次為待業人士佔27.9%。依考生測驗目的來看，以求職為目的者佔61.1% 居第一；因應未來求學需要者佔14.6% 居次；其三則是為了學校或課程的畢業門檻要求，佔 11.6%。

以英語學習經驗來看，大多數考生同時注重聽、說、讀、寫四項技能，佔 37.7%；次多考生同時注重聽力和口說能力，佔19.5%；最注重聽力的考生則佔 12.0%，居第三。以居住英語系國家的經驗來看，62.6% 的考生從未居住過英語系國家，佔比最多。

表 1. 2018年多益口說與寫作測驗平均成績

	口說	寫作	口說等級	寫作等級
最高分	200	200	8	9
最低分	10	10	1	1
平均分	140	156	6	7

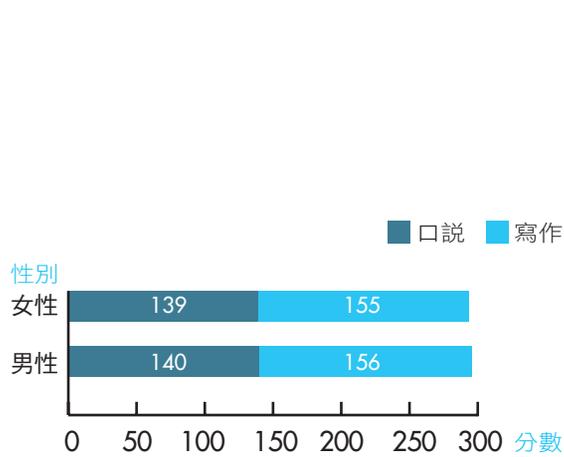


圖1. 2018年多益口說與寫作測驗平均成績—依性別

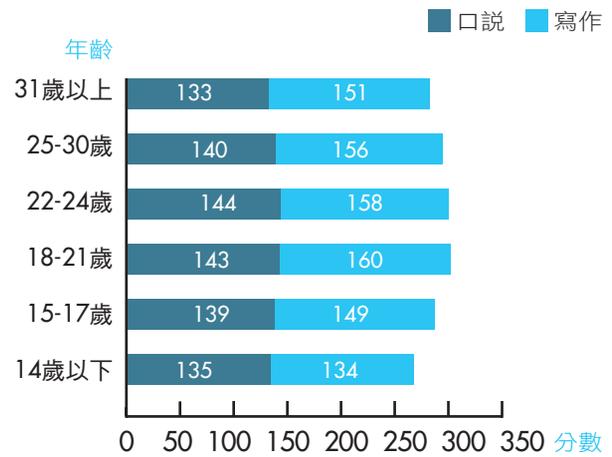


圖2. 2018年多益口說與寫作測驗平均成績—依年齡

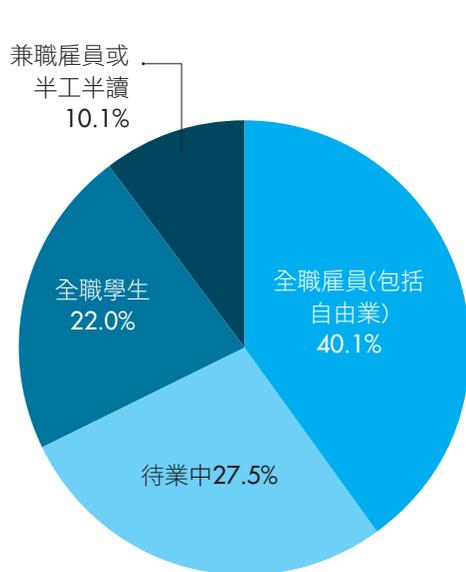


圖3. 2018年多益口說與寫作測驗應試者目前就業狀況比率

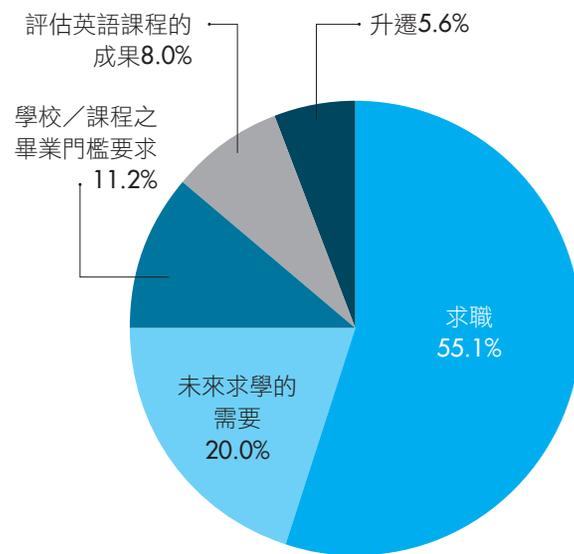


圖4. 2018年多益口說與寫作測驗應試者之測驗目的比率

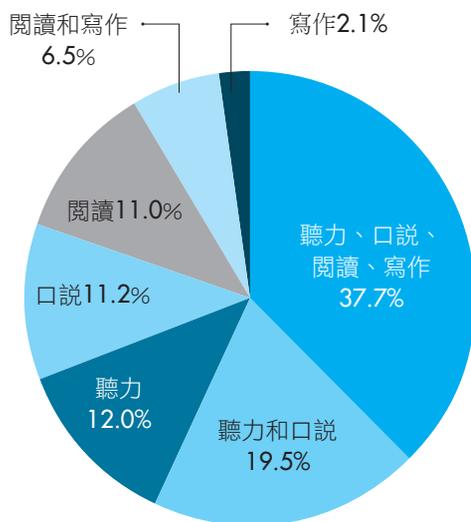


圖5. 2018年多益口說與寫作測驗應試者最注重的語言技能之比率

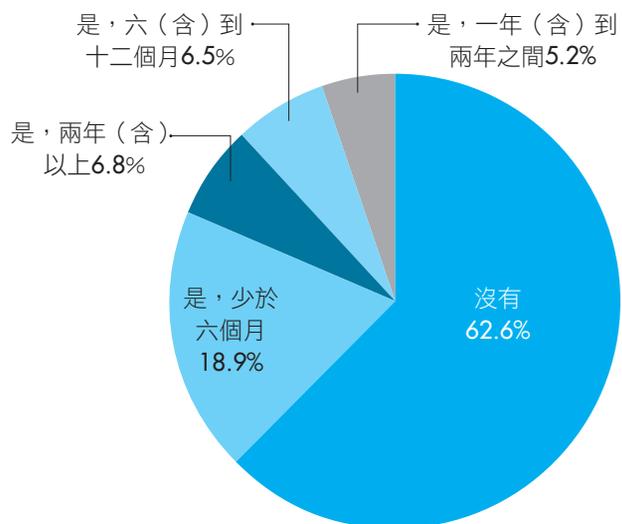


圖6. 2018年多益口說與寫作測驗應試者居住在英語系國家經驗比率

## 考生口說與寫作能力分級敘述

多益口說與寫作測驗成績可分別對應能力等級來了解英語學習者的程度。口說能力共分8級；寫作能力共分9級。台灣地區考生口說成績平均140分，屬於多益口說能力第6級，當6級能力的考生被要求以英語發表意見或回覆複雜的請求時，通常能夠做出相關的回應，不過聽者有時無法理解。可能原因為下列幾點：

- ◆發音不清楚或語調、重音不恰當。
- ◆文法上的錯誤。
- ◆字彙量有限。

此等級的考生通常可以英語回答問題，並且傳達基本的訊息。然而，有時候他們的回應是較難被理解或解釋的，但朗讀英文文章時是可以被理解的。

台灣區考生寫作成績平均156分，屬於多益寫作能力第7級，第7級的考生通常能夠以英語寫出清晰、一致且有效的文字，有效地表達明確訊息、問問題、下指令或提出請求，但僅能在某種程度上使用原因、例子或解釋來支持意見。當他們解釋意見時，其文字能表達相關論點，並提供支持論述，但這個級數出現的典型弱點包括：

- ◆主要論點的支持論述不足，未能充分發揮。
- ◆論點之間的連結不清。
- ◆文法錯誤或用字遣詞錯誤。

在多益口說測驗中，台灣區考生的「發音」、「語調與重音」能力等級的人數分布皆落在中級，但「發音」能力為高級的人數比「語調與重音」能力高級的人數多出10%，顯示考生「語調與重音」能力偏弱，仍有提升的空間

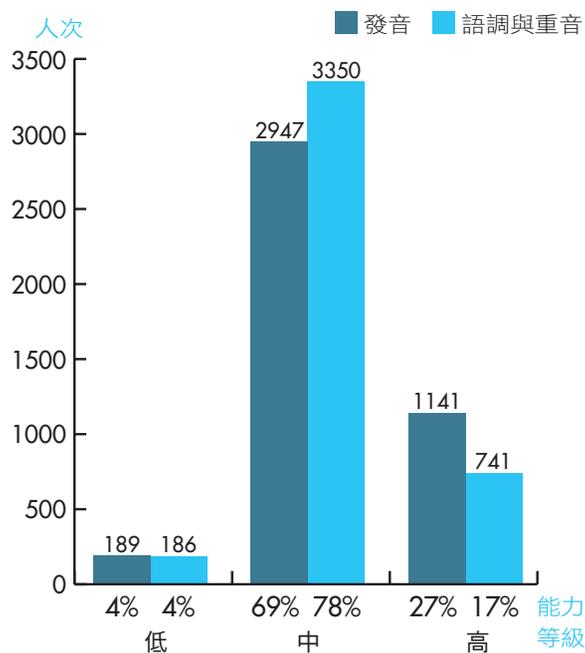


圖7. 2018年多益口說測驗—發音、語調與重音能力等級人次分布圖

表2. 2018年多益口說與寫作測驗各分數級距百分比

口說		寫作	
分數	百分比	分數	百分比
10~	0.2%	10~	0.1%
30~	0.2%	30~	0.0%
50~	0.6%	50~	0.3%
70~	1.0%	70~	0.7%
90~	3.3%	90~	1.7%
110~	14.1%	110~	4.2%
130~	39.3%	130~	16.9%
150~	27.5%	150~	45.0%
170~	12.1%	170~	20.9%
190~	0.9%	190~	8.3%
200	0.7%	200	1.9%
總計	100%	總計	100%

說明：

- 1.詳細的多益口說與寫作測驗能力分級敘述，請見官網：[http://www.toeic.com.tw/sw/about\\_sw.jsp](http://www.toeic.com.tw/sw/about_sw.jsp)
- 2.圖表及資料內容：2018年1至12月台灣多益口說與寫作測驗公開測驗及企業／校園考統計。(統計數字不含缺考人數)
- 3.以百分比計算之表格，各項級距百分比累加後若未達或超過100%，是因為小數點後二位以四捨五入計算之故。



附錄六

# 2018年台灣大型企業人才國際化暨外語職能管理調查問卷

## 第一部分：基本資料

QR1.請問您是否為貴公司擔任主管職務？

(01)是，部門名稱：\_\_\_\_\_；職稱：\_\_\_\_\_

(02)否(轉接至主管職務)

部門名稱勾選：

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> (1)貿易部      | <input type="checkbox"/> (9)研發部          |
| <input type="checkbox"/> (2)製造部      | <input type="checkbox"/> (10)採購部         |
| <input type="checkbox"/> (3)OEM/ODM  | <input type="checkbox"/> (11)客戶服務部       |
| <input type="checkbox"/> (4)人事/人資部   | <input type="checkbox"/> (12)服務外包/承包     |
| <input type="checkbox"/> (5)工程部      | <input type="checkbox"/> (13)品保部         |
| <input type="checkbox"/> (6)企劃部      | <input type="checkbox"/> (14)財務部/稽核部     |
| <input type="checkbox"/> (7)行銷部/業務部  | <input type="checkbox"/> (15)海外事業部門      |
| <input type="checkbox"/> (8)智識產權/法務部 | <input type="checkbox"/> (16)其他，請說明_____ |

由於貴公司為中華徵信所資料庫中排名前5000大企業之一，所以我們已經有貴公司的一些基本資料，想再次跟您確認這些基本資料是否正確：

1.1.企業/機關名稱\_\_\_\_\_

## 1.2.行業類別

(100) 製造業  
(請續填下列細項行業別)

(101) 電子產業

(102) 生醫產業

(103) 光電通訊

(104) 傳統製造業(汽車/  
鋼鐵五金/電機/電器  
/食品飲料/水泥建材  
/塑化紡織業等)

(105) 其他製造業

(200) 服務業  
(請續填下列細項行業別)

(201) 網路服務業

(202) 資訊軟體業

(203) 電信服務業

(204) 旅遊/觀光/娛樂業

(205) 餐飲/旅館業

(206) 航空/航海/運輸/物流業

(207) 工程/土木/建築業

(208) 廣告/媒體/大眾傳播業

(209) 進出口貿易業

(210) 百貨/批發/零售業

(211) 文教/出版/補教業

(212) 健康環保服務業

(213) 工商/會計/法律仲介服務業

(214) 其他服務業

(215) 其他非營利(NPO)及非政府  
(NGO)組織

(300) 金融業  
(請續填下列細項行業別)

(301) 銀行業

(302) 保險業

(303) 證券業

(304) 投資業

(305) 租賃業

(306) 其他金融業

## 1.3.公司地點

(1) 北部 (新北市、台北市、基隆市、桃園市、新竹縣市、苗栗縣)

(2) 中部 (台中市、南投縣、彰化縣、雲林縣)

(3) 南部 (嘉義縣市、台南市、高雄市、屏東縣)

(4) 東部 (宜蘭縣、花蓮縣、台東縣)

## 1.4.公司員工人數

(1) 500人以下

(2) 501~1,000人

(3) 1,001~5,000人

(4) 5,001~10,000人

(5) 10,001人以上

接下來為瞭解貴公司涉足國際市場的程度，有幾個問題想和您請教：

1.5.請問貴公司的外銷占比是否有超過50%?

- (1)是             (2)否

1.6.企業組織屬性

- (1)本國企業-有海外據點/分公司  
 (2)本國企業-無海外據點/分公司  
 (3)外資/合資企業，登記國家\_\_\_\_\_

(4)其他，請說明\_\_\_\_\_

## 第二部分：發展國際化人才團隊

2.1.您覺得貴公司對發展國際化人才團隊的重視程度如何?

- (1)相當重視     (2)有些重視     (3)不太重視     (4)不重視

2.2.您認為國際化人才，必須具備哪些基本技能? (複選題，至多選5項)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1)用英語溝通的能力   | <input type="checkbox"/> (9)第二外語能力       |
| <input type="checkbox"/> (2)跨文化理解力     | <input type="checkbox"/> (10)發現重要問題能力    |
| <input type="checkbox"/> (3)跨領域整合能力    | <input type="checkbox"/> (11)解決問題能力      |
| <input type="checkbox"/> (4)跨國界領導力     | <input type="checkbox"/> (12)創造力         |
| <input type="checkbox"/> (5)系統思考力      | <input type="checkbox"/> (13)企畫能力        |
| <input type="checkbox"/> (6)全球化戰略思維力   | <input type="checkbox"/> (14)批判思考力       |
| <input type="checkbox"/> (7)多國籍人才團隊整合力 | <input type="checkbox"/> (15)其他，請說明_____ |
| <input type="checkbox"/> (8)多元包容力      |  |

2.3.貴公司使用外籍人才的現況調查

- (1)目前已雇用相當數量及比例之外籍人才(超過10%)  
 (2)目前已雇用少量比例外籍人才(低於10%)  
 (3)目前正在考慮聘用外籍人才  
 (4)不考慮聘用外籍人才(不答2.4.)

## 2.4. 貴公司已聘用或擬聘用外籍人才的原因為何? (可複選)

- (1) 推動營運國際化需要國際人才團隊     (6) 海外據點或在海外展店需要在地人才  
 (2) 因該職務需要高階外語能力     (7) 具備本國人才缺乏之特殊專業技能  
 (3) 外國人才獨特文創視角與設計思維     (8) 轉投資或併購海外公司  
 (4) 外籍人力成本低/效益高     (9) 其他, 請說明\_\_\_\_\_
- (5) 母公司派任的外籍人才

## 第三部分：公司使用英語及第二外語現況

### 3.0. 接下來會詢問貴公司使用英語及第二外語的現況，請問您是否瞭解公司使用英語及第二外語的現況？

- (1) 是(第三部分完成後，不需回答第三A部分)  
 (2) 否(跳答第三A部分)

### 3.1. 請問英語在貴公司使用的現況如何?

- (1) 英語是公司官方通用語言，會議、Email、簡報皆使用英語  
 (2) 公司未指定英語為官方語言，但有語言管理政策，人才的選用、育留皆有語言能力標準  
 (3) 英語僅在公司的涉外部門使用  
 (4) 公司沒有特定使用英語部門，但有使用英語之場合  
 (5) 本公司完全不需使用英語(選此項者3.8.、3.9.不答)

### 3.2. 與過去三年相比較，英語在貴公司受重視的情況有無變化?

- (1) 英語受公司重視情況，顯著增加     (4) 英語受公司重視情況，有些減少  
 (2) 英語受公司重視情況，有些增加     (5) 英語受公司重視情況，顯著減少  
 (3) 英語受公司重視情況，沒有變化

### 3.3. 請問貴公司對基層員工是否有要求具備基礎英語能力?

- (1) 是  
 (2) 否

**3.4.請問貴公司的基層員工在什麼樣的情況下可能會使用英語? (可複選)**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1)處理一般行政文書、業務 | <input type="checkbox"/> (6)撰寫報告、製作文件    |
| <input type="checkbox"/> (2)接待訪客        | <input type="checkbox"/> (7)操作設備、機器      |
| <input type="checkbox"/> (3)搜尋資料        | <input type="checkbox"/> (8)與主管、同事或客戶溝通  |
| <input type="checkbox"/> (4)接聽電話        | <input type="checkbox"/> (9)其他, 請說明_____ |
| <input type="checkbox"/> (5)收發郵件        |  |

**3.5.請問貴公司的基層員工可能會需要具備哪幾項英語能力? (可複選)**

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> (1)聽力 | <input type="checkbox"/> (4)寫作           |
| <input type="checkbox"/> (2)閱讀 | <input type="checkbox"/> (5)其他, 請說明_____ |
| <input type="checkbox"/> (3)口說 |  |

**3.6.請問, 您認為基層員工需要具備什麼樣程度的英語能力?**

- (1)會簡單自我介紹, 可以表達工作開始及結束時間、辦公物品所在位置、物品數量, 會問工作上的簡單問題
- (2)可以說明工作內容、作業順序及重點, 可以回答工作上的問題、作出提醒與警告
- (3)可以向主管請求工作上的指示、提出在工作上有什麼問題; 可以表示事件經過、針對問題解決提出自己的意見或提案
- (4)其他, 請說明\_\_\_\_\_

**3.7.請問您在工作中有哪些情況需要用到英語? (可複選)**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1)收發郵件、搜尋資訊、通訊 | <input type="checkbox"/> (6)商務旅行、海外客戶拜會活動         |
| <input type="checkbox"/> (2)電話會議、客服      | <input type="checkbox"/> (7)與海外直屬機構/代理商/買主/供應商等聯繫 |
| <input type="checkbox"/> (3)參加會議、展覽      | <input type="checkbox"/> (8)國外行銷、品牌等活動            |
| <input type="checkbox"/> (4)撰寫報告、製作文件    | <input type="checkbox"/> (9)其他, 請說明_____          |
| <input type="checkbox"/> (5)簡報、演講        |   |

## 3.8.請問貴公司如何使用英語測驗成績做為人事管理決策參考?(可複選)

- (1)新進人員招募  (6)重大交涉、談判、合約簽定
- (2)內部晉升主管之條件  (7)英語或使用英語培訓課程之分級與結業標準
- (3)涉外職務(例:展覽、會議、外貿、採購等)  (8) 其他,請說明\_\_\_\_\_
- (4)駐外職務  (9) 未使用英語測驗做為人事管理決策參考  
(訪員不提示,網路及郵寄問卷亦不列出)

## 3.9.與過去三年相比較英語四項技能:聽、讀、說、寫,分別受公司重視的情況有無變化?

1)聽力受到公司重視的情形:

- (1)顯著增加  (2)有些增加  (3)沒有變化  (4)有些減少  (5)顯著減少

2)閱讀受到公司重視的情形:

- (1)顯著增加  (2)有些增加  (3)沒有變化  (4)有些減少  (5)顯著減少

3)口說受到公司重視的情形:

- (1)顯著增加  (2)有些增加  (3)沒有變化  (4)有些減少  (5)顯著減少

4)寫作受到公司重視的情形:

- (1)顯著增加  (2)有些增加  (3)沒有變化  (4)有些減少  (5)顯著減少

## 3.10.請問貴公司是否有英語口說及寫作測驗的評量需求?(可複選)

- (1)有英語口說能力評量需求
- (2)有英語寫作能力評量需求
- (3)沒有英語口說及寫作能力評量需求
- (4)希望參考國外各大企業如何制定員工英語口說及寫作能力評量標準

## 3.11.除了英語職能外,貴公司是否需要第二外語職能?

- 否,除了英語外不需要
- 是,本公司需要第二外語能力(請繼續填答3.12)

## 3.12.本公司需要的第二外語種類是\_\_\_\_\_語言

### 第三A部分：部門使用英語及第二外語現況

#### 3.1.a 請問英語在貴部門使用的現況如何？

- (1) 英語是部門官方通用語言，會議、Email、簡報皆使用英語
- (2) 部門未指定英語為官方語言，但有語言管理政策，人才的選用、育留皆有語言能力標準
- (3) 英語僅在部門的涉外單位使用
- (4) 部門沒有特定使用英語部門，但有使用英語之場合
- (5) 本部門完全不需使用英語(選此項者3.8.a、3.9.a不答)

#### 3.2.a 與過去三年相比較，英語在貴部門受重視的情況有無變化？

- (1) 英語受部門重視情況，顯著增加
- (2) 英語受部門重視情況，有些增加
- (3) 英語受部門重視情況，沒有變化
- (4) 英語受部門重視情況，有些減少
- (5) 英語受部門重視情況，顯著減少

#### 3.3.a 請問貴部門對基層員工是否有要求具備基礎英語能力？

- (1) 是  (2) 否

#### 3.4.a 請問貴部門的基層員工在什麼樣的情況下**可能**會使用英語？(可複選)

- (1) 處理一般行政文書、業務
- (2) 接待訪客
- (3) 搜尋資料
- (4) 接聽電話
- (5) 收發郵件
- (6) 撰寫報告、製作文件
- (7) 操作設備、機器
- (8) 與主管、同事或客戶溝通
- (9) 其他，請說明\_\_\_\_\_

#### 3.5.a 請問貴部門的基層員工**可能**會需要具備哪幾項英語能力？(可複選)

- (1) 聽力
- (2) 閱讀
- (3) 口說
- (4) 寫作
- (5) 其他，請說明\_\_\_\_\_

### 3.6.a 請問，您認為基層員工需要具備什麼樣程度的英語能力？

- (1) 會簡單自我介紹，可以表達工作開始及結束時間、辦公物品所在位置、物品數量，會問工作上的簡單問題
- (2) 可以說明工作內容、作業順序及重點，可以回答工作上的問題、作出提醒與警告
- (3) 可以向主管請求工作上的指示、提出在工作上有什麼問題；可以表示事件經過、針對問題解決提出自己的意見或提案
- (4) 其他，請說明\_\_\_\_\_

### 3.7.a 請問您在工作中有哪些情況需要用到英語？(可複選)

- (1) 收發郵件、搜尋資訊、通訊
- (2) 電話會議、客服
- (3) 參加會議、展覽
- (4) 撰寫報告、製作文件
- (5) 簡報、演講
- (6) 商務旅行、海外客戶拜會活動
- (7) 與海外直屬機構／代理商／買主／供應商等聯繫
- (8) 國外行銷、品牌等活動
- (9) 其他，請說明\_\_\_\_\_

### 3.8.a 請問貴部門如何使用英語測驗成績做為人事管理決策參考？(可複選)

- (1) 新進人員招募
- (2) 內部晉升主管之條件
- (3) 涉外職務(例：展覽、會議、外貿、採購等)
- (4) 駐外職務
- (5) 招募儲備幹部
- (6) 重大交涉、談判、合約簽定
- (7) 英語或使用英語培訓課程之分級與結業標準
- (8) 其他，請說明\_\_\_\_\_
- (9) 未使用英語測驗做為人事管理決策參考  
(訪員不提示，網路及郵寄問卷亦不列出)

### 3.9.a 與過去三年相比較英語四項技能：聽、讀、說、寫，分別受部門重視的情況有無變化？

1) 聽力受到部門重視的情形：

- (1) 顯著增加  (2) 有些增加  (3) 沒有變化  (4) 有些減少  (5) 顯著減少

2) 閱讀受到部門重視的情形：

- (1) 顯著增加  (2) 有些增加  (3) 沒有變化  (4) 有些減少  (5) 顯著減少

3) 說受到部門重視的情形：

- (1) 顯著增加  (2) 有些增加  (3) 沒有變化  (4) 有些減少  (5) 顯著減少

4)寫作受到部門重視的情形:

(1)顯著增加  (2)有些增加  (3)沒有變化  (4)有些減少  (5)顯著減少

**3.10.a** 請問貴部門是否有英語口說及寫作測驗的評量需求? (可複選)

(1)有英語口說能力評量需求

(2)有英語寫作能力評量需求

(3)沒有英語口說及寫作能力評量需求

(4)希望參考國外各大企業如何制定員工英語口說及寫作能力評量標準

**3.11.a** 除了英語職能外，貴部門是否需要第二外語職能?

否，除了英語外不需要

是，本部門需要第二外語能力(請繼續填答3.12.a)

**3.12.a** 本部門需要的第二外語種類是\_\_\_\_\_語言

## 第四部分：公司使用英語評量工具現況

**4.1.**請問貴公司在員工英語職能管理上，是否主要使用多益系列測驗評量員工英語能力?

(1)是(答4.1.a，第六部分需回答)

(2)否(答4.1.b)

**4.1.a** 請問貴公司目前有使用哪些多益測驗評量員工的英語能力? (可複選)

(1)多益普及英語測驗 (TOEIC Bridge)

(2)多益英語測驗 (聽、讀)

(3)多益口說測驗 (TOEIC Speaking Test)

(4)多益口說與寫作測驗 (TOEIC Speaking and Writing Tests)

#### 4.1.b 請問貴公司主要是使用何種英語測驗為評量工具？

- (1) 使用公司自行製作測驗  
 (2) 使用托福網路測驗(TOEFL iBT)  
 (3) 使用托福紙筆測驗(TOEFL ITP)  
 (4) 使用雅思測驗(IELTS)  
 (5) 使用劍橋博斯測驗(BULATS)
- (6) 使用全民英檢(GEPT)  
 (7) 補教機構自行開發之英語測驗系統  
 (8) 其他，請說明\_\_\_\_\_
- (9) 沒有使用評量工具(訪員不提示)  
 (訪員不提示，網路及郵寄問卷亦不列出)

#### 4.2. 請問貴公司使用TOEIC的狀況？

- (1) 有使用TOEIC於各項人事決策且與TOEIC代表簽約辦理團體報名或到場考試  
 (2) 目前使用TOEIC做各項人事決策，但未與TOEIC代表簽約，希望能得到員工英語職能管理相關諮詢服務  
 (3) 尚未使用TOEIC，但正在考慮使用，希望能提供TOEIC講座及員工英語職能管理相關諮詢服務  
 (4) 已採用其他方式自行解決員工英語職能管理問題，不需要更多服務

#### 4.3. 不需考量貴公司現在的狀況，依照您個人的感覺，若未來有機會可以進行英語測驗評量，您想進行哪些英語能力測驗評量？(可複選，最多五項)

- (1) 多益普及英語測驗 (TOEIC Bridge)  
 (2) 多益英語測驗 (TOEIC)  
 (3) 多益口說測驗 (TOEIC Speaking Test)  
 (4) 多益口說與寫作測驗 (TOEIC Speaking and Writing Tests)  
 (5) 托福網路測驗 (TOEFL iBT)  
 (6) 托福紙筆測驗 (TOEFL ITP)  
 (7) 雅思測驗 (IELTS)  
 (8) 劍橋博斯測驗 (BULATS)  
 (9) 全民英檢 (GEPT)  
 (10) 補教機構自行開發之英語測驗系統  
 (11) 其他，請說明\_\_\_\_\_

## 第五部分：公司英語培訓現況

接下來會詢問貴公司英語培訓之現況，請問您是否瞭解公司英語培訓現況？

- (1) 是(第五部分完成後，不需回答第五A部分)       (2) 否(跳答第五A部分)

### 5.1. 貴公司對提高員工英語溝通能力的需求

- (1) 迫切需求       (3) 沒有英語需求，也毋須提高員工英語能力  
 (2) 有點需求       (4) 對員工目前英語溝通力感到滿意，不需要再提高了

### 5.2. 目前貴公司對培訓需求方式(依照您自己的經驗或理解回答即可)

- (1) 由英語培訓機構到公司辦理培訓       (4) 線上學習  
 (2) 由公司自行辦理內訓       (5) 不需要培訓  
 (3) 派員工到英語培訓機構上課       (6) 其他，請說明\_\_\_\_\_

### 5.3. 請問貴公司是否對員工提供「公司內英語訓練課程(內訓)」或補助員工參加「公司外英語訓練課程(外訓)」？(依照您自己的經驗或理解回答即可)

- (1) 是，提供公司英語內訓課程，由企業完全負擔費用(續答5.4.)  
 (2) 是，補助員工自行參加公司英語外訓課程(續答5.4.)  
 (3) 是，兩者皆有提供(續答5.4.)       (4) 兩者皆未提供

### 5.4. 請問貴公司開設英語訓練課程之主要目標是？(可複選，依照您自己的經驗或理解回答即可)

- (1) 配合職務需求，只針對特定部門及員工進行培訓  
 (2) 期望公司全員皆具備國際競爭力，針對全體員工進行培訓  
 (3) 不設立培訓績效目標，鼓勵員工在快樂的環境中自然進步  
 (4) 訂立培訓績效目標，做結業評量及列入獎懲考核範圍  
 (5) 其他，請說明\_\_\_\_\_

(以下第六部分係由4.1.題選答(1)且4.1.a.題選「多益(聽、讀)」之企業主管填寫)

## 第五A部分：部門英語培訓現況

### 5.1.a 貴部門對提高員工英語溝通能力的需求

- (1) 迫切需求
- (2) 有點需求
- (3) 沒有英語需求，也毋須提高員工英語能力
- (4) 對員工目前英語溝通力感到滿意，不需要再提高了

### 5.2.a 目前貴部門對培訓需求方式(依照您自己的經驗或理解回答即可)

- (1) 由英語培訓機構到部門辦理培訓
- (2) 由部門自行辦理內訓
- (3) 派員工到英語培訓機構上課
- (4) 線上學習
- (5) 不需要培訓
- (6) 其他，請說明\_\_\_\_\_

### 5.3.a 請問貴部門是否對員工提供「部門內英語訓練課程(內訓)」或補助員工參加「部門外英語訓練課程(外訓)」? (依照您自己的經驗或理解回答即可)

- (1) 是，提供部門英語內訓課程，由企業完全負擔費用(續答5.4.a)
- (2) 是，補助員工自行參加公司英語外訓課程(續答5.4.a)
- (3) 是，兩者皆有提供(續答5.4.a)
- (4) 兩者皆未提供

### 5.4.a 請問貴部門開設英語訓練課程之主要目標是? (可複選，依照您自己的經驗或理解回答即可)

- (1) 配合職務需求，只針對特定單位及員工進行培訓
- (2) 期望部門全員皆具備國際競爭力，針對全體員工進行培訓
- (3) 不設立培訓績效目標，鼓勵員工在快樂的環境中自然進步
- (4) 訂立培訓績效目標，做結業評量及列入獎懲考核範圍
- (5) 其他，請說明\_\_\_\_\_

(以下第六部分係由4.1.題選答(1)且4.1.a.題選「多益(聽、讀)」之企業主管填寫)

## 第六部分：員工英語職能標準

此部分為調查貴公司以多益測驗設立〈一般職務〉與〈涉外職務〉之員工英語能力標準現況，如果您已充分了解TOEIC分數所代表意義，可不必閱讀下表而直接作答。若您尚未充分了解多益測驗，請耐心讀完下列TOEIC成績與英語能力參照表，參考TOEIC分數的代表能力意義再進行回答。

905分~990分	對於生活、社交或職務相關的話題，能用正確的語法與足夠的字彙，有效參與大多數談話。談話內容流暢有條理，儘管語言使用仍然有瑕疵，但其錯誤不會造成理解上的困擾。可充分表達其意，本國腔調仍可能明顯，但各單音的發音準確，惟重音、語調及音調高低的控制上可能有誤。
785分~900分	可有效地運用語法，滿足大部分工作上需求。對於其特別感興趣或平時有所涉獵的特定領域話題，有相當能力作有效的溝通，而且表達流暢。但在緊張或面臨壓力時，仍會出現不妥當或不正確的措辭。
605分~780分	能應付日常社交需要和工作上有限的要求。可應付例行業務上得需求，但是較為複雜的業務，則無法有法有效地以英語溝通。在一般的社交場合，可以有自信的（但非流利的）討論與時事、工作、家庭或個人背景等話題，但無法使用複雜的文法結構；一般常用字彙可洽當地使用，但非常用字彙則無法適切使用。
405分~600分	能持續可預期的面對面交談，滿足有限的社交需求。但與其交談者，經常需藉助本身的日常生活經驗，才能費力地了解說話者的簡單話語。由於詞彙不足，說話時經常猶豫不決，或被迫改變話題，語句也很簡單。
255分~400分	可應付禮儀上最基本的要求，對於熟悉的話題可以面對面交談。語言能力非常有限，常會發生誤解；除非事先演練，否則無法做連續性的交談。以英語為母語的人士，必須靠本身日常生活經驗，才能吃力地了解說話者最簡單的話題。
10分~250分	僅能以熟悉的句子應付最低的需求。僅能以背誦的句子詢問或作答，且無法自行造句。

基層主管	〈工商企業〉：課長、主任、組長；〈政府單位〉：職稱為科長，或職等為薦任級五~八等；〈研究機構〉：職務為經理，或職級為助理研究員／助理工程師
中階主管	〈工商企業〉：副理、襄理、經理；〈政府單位〉：職稱為專委、組長、主任秘書、處長，或職等為薦任級九等；〈研究機構〉：職務為正、副組長，或職級為副研究員、副工程師。
高階主管	〈工商企業〉：協理、副總經理、總經理、董事長；〈政府單位〉：職稱為正副司長、正副局長、次長、部會首長，或職等為簡任級；〈研究機構〉：中心主任、所長、協理、院長，或職級為研究員。
儲備幹部	〈工商企業〉：企業中級或高級管理階層之儲備人員。

#### ■ 涉外職務／駐外工作人員

涉外基層人員	在辦公室接聽電話、收發信件、起草信件、文件或提案等，或偶爾短期出國或出席涉外會議、展覽工作，僅需在主管旁聽取記錄簡單資訊內容。但口語比較辭不達意。
涉外基層／中層主管人員	代表公司參加國際會議、展覽做簡報或發表專題演說，或參加研討會，可為自己演說的專業內容辯解。可以參加簡易涉外談判業務，做出較一般性決策。
涉外高層主管	代表公司參加國際會議、展覽，有時候擔任會議主席，可協調衝突與意見，主持較複雜的重大涉外業務談判，可與客戶協商做出重要之決定。
駐外基層人員	駐外工作，幫助主管在國外辦公室接聽電話，收發信件或提案，或隨同主管外出拜會客戶與協商、會議，可以聽取並記錄會議內容，並做簡單業務說明，但社交文化溝通能力較不足。
駐外主管人員	長期駐外工作，代表公司主持一切派駐國家之業務活動及日常事務，代表公司拜會客戶、主持協商、談判並在授權範圍內可做決定。

6.1.貴公司招募〈一般職位新進員工〉時，其英語能力標準設定為TOEIC幾分? (可依照您對1.公司現況之理解或2.所屬部門的情形進行回答)

(1) \_\_\_\_\_ 分       (2)尚未訂定招募英語成績標準       (3)其他，請說明：\_\_\_\_\_

此題須先詢問受訪者分數，若受訪者表示無法回答，則參考下列區間，並填寫分數

- |                                     |                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1)250~400 | <input type="checkbox"/> (4)605~700 | <input type="checkbox"/> (7)905~990 |
| <input type="checkbox"/> (2)405~500 | <input type="checkbox"/> (5)705~800 |                                     |
| <input type="checkbox"/> (3)505~600 | <input type="checkbox"/> (6)805~900 |                                     |

### 〈一般職務〉

6.2.貴公司晉升「基層主管」時，其英語能力標準設定為TOEIC幾分? (可依照您對1.公司現況之理解或 2.所屬部門的情形進行回答)

「基層主管」指的是：〈工商企業〉：課長、主任、組長；〈政府單位〉：職稱為科長，或職等為薦任級五~八等；〈研究機構〉：職務為經理，或職級為助理研究員／助理工程師

(1) \_\_\_\_\_ 分       (2)尚未訂定招募英語成績標準       (3)其他，請說明：\_\_\_\_\_

此題須先詢問受訪者分數，若受訪者表示無法回答，則參考下列區間，並填寫分數

- |                                     |                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1)250~400 | <input type="checkbox"/> (4)605~700 | <input type="checkbox"/> (7)905~990 |
| <input type="checkbox"/> (2)405~500 | <input type="checkbox"/> (5)705~800 |                                     |
| <input type="checkbox"/> (3)505~600 | <input type="checkbox"/> (6)805~900 |                                     |

6.3.貴公司晉升「中階主管」時，其英語能力標準設定為TOEIC幾分? (可依照您對1.公司現況之理解或 2.所屬部門的情形進行回答)

「中階主管」指的是：〈工商企業〉：副理、襄理、經理；〈政府單位〉：職稱為專委、組長、主任秘書、處長，或職等為薦任級九等；〈研究機構〉：職務為正、副組長，或職級為副研究員、副工程師。

(1) \_\_\_\_\_ 分       (2)尚未訂定招募英語成績標準       (3)其他，請說明：\_\_\_\_\_

此題須先詢問受訪者分數，若受訪者表示無法回答，則參考下列區間，並填寫分數

- (1) 250~400                       (4) 605~700                       (7) 905~990  
 (2) 405~500                       (5) 705~800  
 (3) 505~600                       (6) 805~900

6.4. 貴公司晉升「高階主管」時，其英語能力標準設定為TOEIC幾分？（可依照您對  
1. 公司現況之理解或2. 所屬部門的情形進行回答）

「高階主管」指的是：〈工商企業〉：協理、副總經理、總經理、董事長；〈政府單位〉：職稱為正副司長、正副局長、次長、部會首長，或職等為簡任級；〈研究機構〉：中心主任、所長、協理、院長，或職級為研究員。

- (1) \_\_\_\_\_ 分                       (2) 尚未訂定招募英語成績標準                       (3) 其他，請說明：\_\_\_\_\_

此題須先詢問受訪者分數，若受訪者表示無法回答，則參考下列區間，並填寫分數

- (1) 250~400                       (4) 605~700                       (7) 905~990  
 (2) 405~500                       (5) 705~800  
 (3) 505~600                       (6) 805~900

6.5. 貴公司招募「儲備幹部」時，其英語能力標準設定為TOEIC幾分？（可依照您對  
1. 公司現況之理解或2. 所屬部門的情形進行回答）

「儲備幹部」指的是：〈工商企業〉：企業中級或高級管理階層之儲備人員。

- (1) \_\_\_\_\_ 分                       (2) 尚未訂定招募英語成績標準                       (3) 其他，請說明：\_\_\_\_\_

此題須先詢問受訪者分數，若受訪者表示無法回答，則參考下列區間，並填寫分數

- (1) 250~400                       (4) 605~700                       (7) 905~990  
 (2) 405~500                       (5) 705~800  
 (3) 505~600                       (6) 805~900

### 〈涉外職務／駐外工作人員〉

6.6.貴公司招募「涉外部門基層人員」時，其英語能力標準設定為TOEIC幾分？（可依照您對1.公司現況之理解或2.所屬部門的情形進行回答）

「涉外基層人員」是指，在辦公室接聽電話、收發信件、起草信件、文件或提案等，或偶爾短期出國或出席涉外會議、展覽工作，僅需在主管旁聽取記錄簡單資訊內容。但口語比較辭不達意。

(1) \_\_\_\_\_ 分       (2) 尚未訂定招募英語成績標準       (3) 其他，請說明： \_\_\_\_\_

此題須先詢問受訪者分數，若受訪者表示無法回答，則參考下列區間，並填寫分數

(1) 405~500                       (3) 605~700                       (5) 805~900  
 (2) 505~600                       (4) 705~800                       (6) 905~990

6.7.貴公司晉升「涉外部門基層／中層主管人員」時，是否有設置TOEIC標準？（可依照您對1.公司現況之理解或2.所屬部門的情形進行回答）

「涉外基層／中層主管人員」是指，代表公司參加國際會議、展覽做簡報或發表專題演說，或參加研討會，可為自己演說的專業內容辯解。可以參加簡易涉外談判業務，做出較一般性決策。

(1) \_\_\_\_\_ 分       (2) 尚未訂定招募英語成績標準       (3) 其他，請說明： \_\_\_\_\_

此題須先詢問受訪者分數，若受訪者表示無法回答，則參考下列區間，並填寫分數

(1) 405~500                       (3) 605~700                       (5) 805~900  
 (2) 505~600                       (4) 705~800                       (6) 905~990

6.8.貴公司晉升「涉外部門高層主管」時，是否有設置TOEIC標準？（可依照您對1.公司現況之理解或 2.所屬部門的情形進行回答）

「涉外高層主管」是指，代表公司參加國際會議、展覽，有時候擔任會議主席，可協調衝突與意見，主持較複雜的重大涉外業務談判，可與客戶協商做出重要之決定。

(1) \_\_\_\_\_ 分       (2) 尚未訂定招募英語成績標準       (3) 其他，請說明： \_\_\_\_\_

此題須先詢問受訪者分數，若受訪者表示無法回答，則參考下列區間，並填寫分數

- (1) 505~600                       (3) 705~800                       (5) 905~990  
 (2) 605~700                       (4) 805~900

6.9. 貴公司招募或外派「駐外基層人員」時，是否有設置TOEIC標準？(可依照您對1.公司現況之理解或2.所屬部門的情形進行回答)

「駐外基層人員」是指，駐外工作，幫助主管在國外辦公室接聽電話，收發信件或提案，或隨同主管外出拜會客戶與協商、會議，可以聽取並記錄會議內容，並做簡單業務說明，但社交文化溝通能力較不足。

- (1) \_\_\_\_\_ 分                       (2) 尚未訂定招募英語成績標準                       (3) 其他，請說明： \_\_\_\_\_

此題須先詢問受訪者分數，若受訪者表示無法回答，則參考下列區間，並填寫分數

- (1) 505~600                       (4) 805~900  
 (2) 605~700                       (5) 905~990  
 (3) 705~800

6.10. 貴公司外派「駐外主管人員」時，是否有設置TOEIC標準？(可依照您對1.公司現況之理解或2.所屬部門的情形進行回答)

「駐外主管人員」是指，長期駐外工作，代表公司主持一切派駐國家之業務活動及日常事務，代表公司拜會客戶、主持協商、談判並在授權範圍內可做決定。

- (1) \_\_\_\_\_ 分                       (2) 尚未訂定招募英語成績標準                       (3) 其他，請說明： \_\_\_\_\_

此題須先詢問受訪者分數，若受訪者表示無法回答，則參考下列區間，並填寫分數

- (1) 505~600                       (3) 705~800                       (5) 905~990  
 (2) 605~700                       (4) 805~900

## 第七部分：公司語言門檻現況

7.1. 整體而言，請問您認為貴公司訂定的語言門檻標準是否需要調整？

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 過於寬鬆，需要大幅調高門檻 | <input type="checkbox"/> (4) 稍微偏高，需要微幅調低門檻 |
| <input type="checkbox"/> (2) 稍微偏低，需要微幅調高門檻 | <input type="checkbox"/> (5) 過於嚴格，需要大幅調低門檻 |
| <input type="checkbox"/> (3) 剛剛好，不需要進行調整   | <input type="checkbox"/> (6) 其他，請說明：_____  |

7.2. 請問您認為在貴公司工作，(英語或其他第二外語)語言能力對提升工作表現的影響程度為何？

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 完全無影響 | <input type="checkbox"/> (4) 有些影響         |
| <input type="checkbox"/> (2) 影響很少  | <input type="checkbox"/> (5) 影響很大         |
| <input type="checkbox"/> (3) 無特別感受 | <input type="checkbox"/> (6) 其他，請說明：_____ |

7.3. 請問您認為，個人語言能力及受到公司持續重視之間的關係(如：職級晉升、加薪)為何？

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 完全沒有關係 | <input type="checkbox"/> (4) 有些關係         |
| <input type="checkbox"/> (2) 關係很少   | <input type="checkbox"/> (5) 非常有關係        |
| <input type="checkbox"/> (3) 無特別感受  | <input type="checkbox"/> (6) 其他，請說明：_____ |

7.4. 請問您在帶領新人或後進時，若公司或部門設置語言門檻標準是否有幫助？

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 完全沒有幫助 | <input type="checkbox"/> (4) 有些幫助         |
| <input type="checkbox"/> (2) 幫助很少   | <input type="checkbox"/> (5) 非常有幫助        |
| <input type="checkbox"/> (3) 無特別感受  | <input type="checkbox"/> (6) 其他，請說明：_____ |

## 附錄七

# 量化問卷-電話訪問調查作業流程

### 編訂訪員及督導手冊

為使調查工作步驟統一及增進訪問效率，有關本調查之作業事項，如作業流程、調查方式、訪問技巧及工作進度控制等，均詳列於訪員及督導手冊。

### 訪員的招募及訓練

甄選曾參與大型電話訪問調查表現優秀之訪員，於規定時段內統一進行問卷訪問；經過調查講習及嚴格之訪員訓練，其中包括訪員應具備之技巧與態度的基本訓練及針對於本次調查之專案訓練。經試訪測驗合格後始錄用之，以期提高訪員之素質，降低訪問誤差。

### 電訪系統

本次調查採CAMI系統(Computer Assisted Marketing Interview)配合玉瑪科技所提供之軟體進行，本系統全程利用電腦程式來管控問卷邏輯與電話撥號，可避免人為疏失或造假情形，有效減少調查誤差及提升訪問效率。除此之外，CAMI系統亦有監聽、監看及錄音設備，督導可以利用主管端電腦介面隨時掌握每個訪員之訪問狀況，並搭配即時訊息傳遞，全程控制訪問現場，並依其突發情況給予適當之協助，以有效監控訪問之品質，防止調查誤差的產生。訪問結束後，也可以隨時調出錄音檔再次確認訪問內容的正確性，保障資料品質。

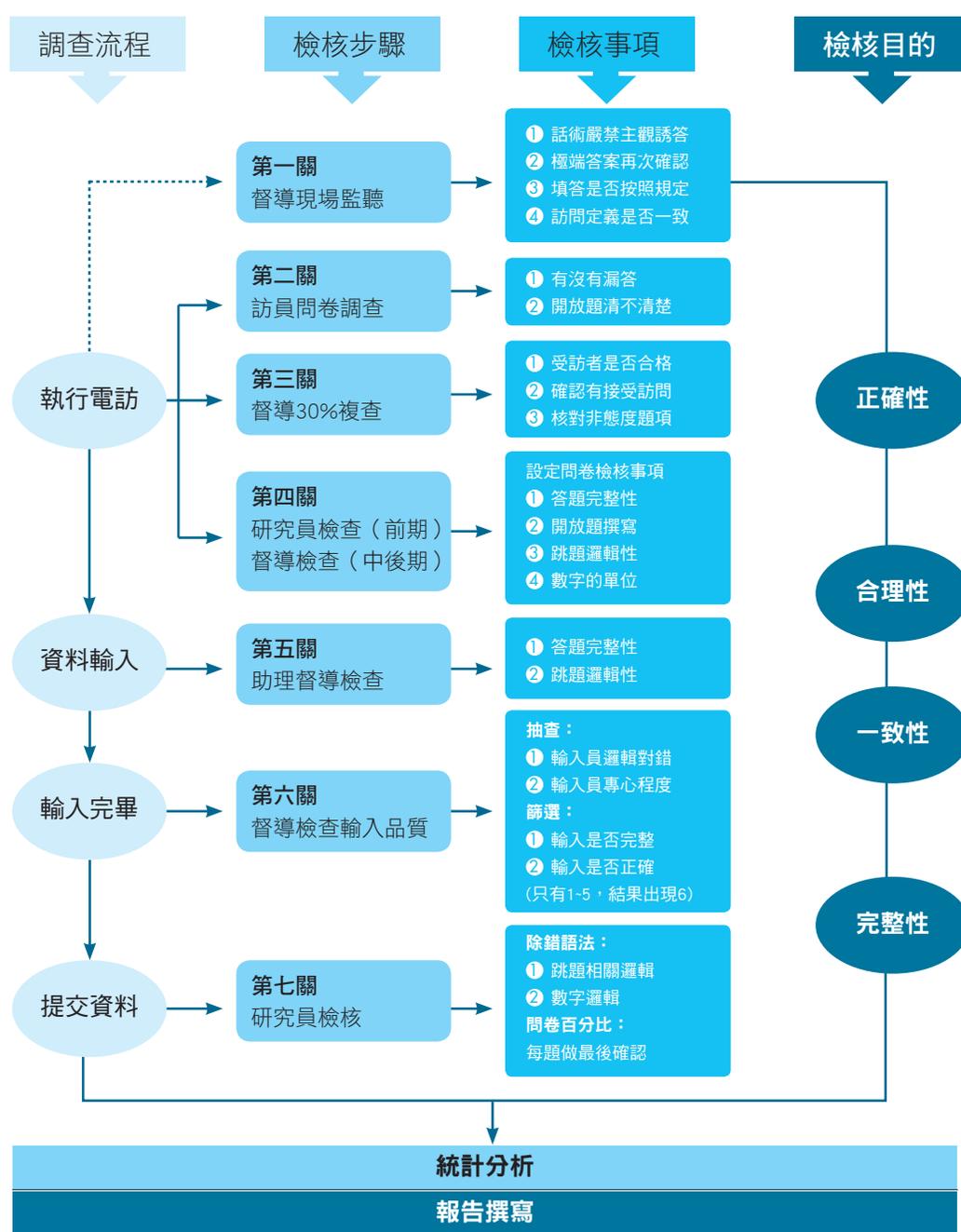
### 訪問品質的控管

調查過程中，以訪員手冊、訪員日報表、問卷完成統計表、問卷調查記錄表、督導員之配置，輔以問卷審核、複查(複查率30%)等過程，控制訪員電話調查之進度與品質。

另外在作業過程中，受訪者之態度或訪員之主觀心理等，均可能於調查研究中產生信度或效度之問題。故本調查於執行過程中，採用多種審核方法及配合作業以提高本調查之信度與效度，包括確實針對每份問卷之合理性、完整性和一致性等審核作業，並對於有任何疑問之問卷，均以電話複查。除此之外，督導員將主動協助訪員解決在訪問過程中所可能遭遇的困難，以利調查順利完成，務期使有效度及可靠度均達最高。以下針對信度及效度之意義稍作解釋：

- 1.信度 (Reliability)：意指調查過程中調查資料之可靠性、一致性和穩定性。也就是以同樣的問卷重覆詢問某題項時，是否能得到相同之結果。
- 2.效度 (Validity)：意指研究調查之正確性，也就是問卷能測出所欲測量之特性，稱為效度。

詳細調查品質控管流程，請參照下圖：



圖、調查品質控管流程圖

### 問卷回收與審核

訪問完成問卷後，並由研究員及督導員親自檢核問卷內容，以確認所有資料之正確性、合理性、一致性與完整性。

1. **正確性**：訪員於調查時若加入個人主觀意見，將導致習慣性偏誤，宜以明確定義說明各項訪問方法，舉辦訪員訓練時詳細說明。
2. **合理性**：前後相關題目，是否彼此矛盾、或有悖常理，於問卷審核時加強仔細檢查。
3. **一致性**：問卷填寫方法及各問項的答案，是否依照填表說明方法之規定填寫。
4. **完整性**：各問項有無漏問漏填之處。

審核、複查等過程由督導員負責，確實審核每份問卷之合理性、完整性、一致性及可靠性，並對於有任何疑問之問卷，均要求調查員以電話方式詢問清楚。此外，督導員製作訪員日報表、問卷完成統計表、問卷調查記錄表提供專案研究員瞭解執行進度。

## 附錄八

# 交叉表附表

附表1 您覺得貴公司對發展人才團隊的重視程度如何？

	次數	相當重視	有些重視	不太重視	不重視
總次數	400	271	120	7	2
總百分比	100.0%	67.8%	30.0%	1.8%	0.5%
<b>行業類別#</b>					
製造業	267	68.9%	30.0%	1.1%	0.0%
服務業	119	63.0%	31.9%	3.4%	1.7%
金融業	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
<b>公司員工人數#</b>					
500人以下	281	64.4%	33.1%	2.1%	0.4%
501~1,000人	54	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%
1,001人~5,000人	53	79.2%	18.9%	1.9%	0.0%
5,001人~10,000人	8	75.0%	12.5%	0.0%	12.5%
10,000人以上	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
<b>外銷占比超過50%#</b>					
是	210	70.0%	28.1%	1.9%	0.0%
否	190	65.3%	32.1%	1.6%	1.1%
<b>企業組織屬性#</b>					
本國企業-有海外據點/分公司	224	71.4%	27.2%	0.9%	0.4%
本國企業-無海外據點/分公司	152	62.5%	34.2%	2.6%	0.7%
外資/合資企業	24	66.7%	29.2%	4.2%	0.0%
<b>公司營收#</b>					
10億以下	102	60.8%	37.3%	1.0%	1.0%
10~50億	191	68.1%	29.8%	1.6%	0.5%
50~100億	42	69.0%	28.6%	2.4%	0.0%
100億以上	64	76.6%	20.3%	3.1%	0.0%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q2\_1

附表2 貴公司使用外籍人才的現況調查

	次數	目前已雇用相當數量及比例之外籍人才 (超過10%)	目前已雇用少量比例外籍人才 (低於10%)	目前正在考慮聘用外籍人才	不考慮聘用外籍人才
總次數	400	30	162	33	175
總百分比	100.0%	7.5%	40.5%	8.3%	43.8%
<b>行業類別*</b>					
製造業	267	10.9%	40.1%	9.4%	39.7%
服務業	119	0.8%	40.3%	5.9%	52.9%
金融業	14	0.0%	50.0%	7.1%	42.9%
<b>公司員工人數#</b>					
500人以下	281	7.5%	37.7%	8.9%	45.9%
501~1,000人	54	9.3%	50.0%	5.6%	35.2%
1,001人~5,000人	53	5.7%	39.6%	9.4%	45.3%
5,001人~10,000人	8	12.5%	50.0%	0.0%	37.5%
10,000人以上	4	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
<b>外銷占比超過50%</b>					
是	210	9.0%	39.0%	11.0%	41.0%
否	190	5.8%	42.1%	5.3%	46.8%
<b>企業組織屬性*</b>					
本國企業-有海外據點/ 分公司	224	7.6%	46.9%	9.4%	36.2%
本國企業-無海外據點/ 分公司	152	8.6%	27.0%	7.2%	57.2%
外資/合資企業	24	0.0%	66.7%	4.2%	29.2%
<b>公司營收</b>					
10億以下	102	5.9%	33.3%	5.9%	54.9%
10~50億	191	8.4%	40.8%	9.4%	41.4%
50~100億	42	9.5%	57.1%	11.9%	21.4%
100億以上	64	6.3%	40.6%	6.3%	46.9%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q2\_3

附表3 請問英語在貴公司使用的現況如何？

	次數	英語是公司官方通用語言，會議、Email、簡報皆使用英語	公司未指定英語為官方語言，但有語言管理政策，人才的選用、育留皆有語言能力標準	英語僅在公司的涉外部門使用	公司沒有特定使用英語部門，但有使用英語之場合	本公司完全不需使用英語
總次數	400	37	76	162	100	25
總百分比	100.0%	9.3%	19.0%	40.5%	25.0%	6.3%
<b>行業類別#</b>						
製造業	267	9.0%	20.2%	43.8%	21.7%	5.2%
服務業	119	10.1%	15.1%	35.3%	31.9%	7.6%
金融業	14	7.1%	28.6%	21.4%	28.6%	14.3%
<b>公司員工人數#</b>						
500人以下	281	10.7%	17.4%	39.1%	26.3%	6.4%
501~1,000人	54	9.3%	27.8%	38.9%	16.7%	7.4%
1,001人~5,000人	53	1.9%	17.0%	47.2%	30.2%	3.8%
5,001人~10,000人	8	12.5%	12.5%	62.5%	0.0%	12.5%
10,000人以上	4	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%
<b>外銷占比超過50%*</b>						
是	210	11.9%	21.0%	45.2%	17.1%	4.8%
否	190	6.3%	16.8%	35.3%	33.7%	7.9%
<b>企業組織屬性</b>						
本國企業-有海外據點/分公司	224	8.9%	20.1%	41.5%	23.2%	6.3%
本國企業-無海外據點/分公司	152	9.2%	17.1%	38.2%	28.3%	7.2%
外資/合資企業	24	12.5%	20.8%	45.8%	20.8%	0.0%
<b>公司營收</b>						
10億以下	102	7.8%	13.7%	40.2%	29.4%	8.8%
10~50億	191	11.5%	18.3%	41.4%	23.0%	5.8%
50~100億	42	4.8%	28.6%	42.9%	23.8%	0.0%
100億以上	64	6.3%	23.4%	37.5%	25.0%	7.8%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q3\_1

附表4 與過去三年相比較，英語在貴公司受重視的情況有無變化？

	次數	英語受公司重視情況，顯著增加	英語受公司重視情況，有些增加	英語受公司重視情況，沒有變化	英語受公司重視情況，有些減少	英語受公司重視情況，顯著減少
總次數	400	81	188	126	4	1
總百分比	100.0%	20.3%	47.0%	31.5%	1.0%	0.3%
<b>行業類別#</b>						
製造業	267	22.8%	49.8%	27.0%	0.4%	0.0%
服務業	119	14.3%	41.2%	41.2%	2.5%	0.8%
金融業	14	21.4%	42.9%	35.7%	0.0%	0.0%
<b>公司員工人數#</b>						
500人以下	281	16.4%	48.0%	34.2%	1.1%	0.4%
501~1,000人	54	31.5%	38.9%	29.6%	0.0%	0.0%
1,001人~5,000人	53	28.3%	47.2%	22.6%	1.9%	0.0%
5,001人~10,000人	8	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
10,000人以上	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>外銷占比超過50%#</b>						
是	210	25.7%	49.0%	24.3%	1.0%	0.0%
否	190	14.2%	44.7%	39.5%	1.1%	0.5%
<b>企業組織屬性#</b>						
本國企業-有海外據點/分公司	224	20.1%	52.2%	27.2%	0.4%	0.0%
本國企業-無海外據點/分公司	152	19.1%	44.1%	34.9%	1.3%	0.7%
外資/合資企業	24	29.2%	16.7%	50.0%	4.2%	0.0%
<b>公司營收#</b>						
10億以下	102	14.7%	50.0%	33.3%	1.0%	1.0%
10~50億	191	20.4%	46.6%	31.9%	1.0%	0.0%
50~100億	42	21.4%	42.9%	35.7%	0.0%	0.0%
100億以上	64	28.1%	46.9%	23.4%	1.6%	0.0%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q3\_2

附表5 請問貴公司對基層員工是否有要求具備基礎英語能力？

	次數	是	否
總次數	400	210	190
總百分比	100.0%	52.5%	47.5%
<b>行業類別</b>			
製造業	267	50.9%	49.1%
服務業	119	56.3%	43.7%
金融業	14	50.0%	50.0%
<b>公司員工人數#</b>			
500人以下	281	50.9%	49.1%
501~1,000人	54	51.9%	48.1%
1,001人~5,000人	53	58.5%	41.5%
5,001人~10,000人	8	62.5%	37.5%
10,000人以上	4	75.0%	25.0%
<b>外銷占比超過50%</b>			
是	210	55.2%	44.8%
否	190	49.5%	50.5%
<b>企業組織屬性</b>			
本國企業-有海外據點/分公司	224	52.7%	47.3%
本國企業-無海外據點/分公司	152	48.7%	51.3%
外資/合資企業	24	75.0%	25.0%
<b>公司營收*</b>			
10億以下	102	49.0%	51.0%
10~50億	191	47.6%	52.4%
50~100億	42	57.1%	42.9%
100億以上	64	68.8%	31.3%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q3\_3

附表6 請問，您認為基層員工需要具備什麼樣程度的英語能力？

	次數	會簡單自我介紹，可以表達工作開始及結束時間、辦公物品所在位置	可以說明工作內容、作業順序及重點，可以回答工作上的問題	可以向主管請求工作上的指示、提出在工作上有 哪些問題	其他	都不需要
總次數	400	159	155	32	6	48
總百分比	100.0%	39.8%	38.8%	8.0%	1.5%	12.0%
<b>行業類別#</b>						
製造業	267	40.1%	37.8%	9.0%	1.9%	11.2%
服務業	119	37.8%	42.0%	5.0%	0.8%	14.3%
金融業	14	50.0%	28.6%	14.3%	0.0%	7.1%
<b>公司員工人數#</b>						
500人以下	281	40.2%	37.7%	8.5%	1.1%	12.5%
501~1,000人	54	37.0%	38.9%	1.9%	3.7%	18.5%
1,001人~5,000人	53	41.5%	47.2%	7.5%	0.0%	3.8%
5,001人~10,000人	8	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
10,000人以上	4	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%
<b>外銷占比超過50%*</b>						
是	210	39.0%	39.5%	11.0%	2.4%	8.1%
否	190	40.5%	37.9%	4.7%	0.5%	16.3%
<b>企業組織屬性#</b>						
本國企業-有海外據點/分公司	224	39.7%	37.5%	8.5%	2.2%	12.1%
本國企業-無海外據點/分公司	152	41.4%	38.8%	6.6%	0.7%	12.5%
外資/合資企業	24	29.2%	50.0%	12.5%	0.0%	8.3%
<b>公司營收#</b>						
10億以下	102	41.2%	37.3%	6.9%	1.0%	13.7%
10~50億	191	38.7%	37.7%	8.4%	2.1%	13.1%
50~100億	42	40.5%	42.9%	7.1%	0.0%	9.5%
100億以上	64	39.1%	42.2%	9.4%	1.6%	7.8%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q3\_6

附表7 與過去三年相比較，英語「聽力」受到公司重視的情況有無變化？

	次數	顯著增加	有些增加	沒有變化	有些減少	顯著減少
總次數	375	67	168	135	4	1
總百分比	100.0%	17.9%	44.8%	36.0%	1.1%	0.3%
<b>行業類別#</b>						
製造業	253	17.0%	50.2%	32.0%	0.8%	0.0%
服務業	110	15.5%	35.5%	46.4%	1.8%	0.9%
金融業	12	58.3%	16.7%	25.0%	0.0%	0.0%
<b>公司員工人數#</b>						
500人以下	263	15.2%	45.2%	37.6%	1.5%	0.4%
501~1,000人	50	18.0%	48.0%	34.0%	0.0%	0.0%
1,001人~5,000人	51	27.5%	41.2%	31.4%	0.0%	0.0%
5,001人~10,000人	7	14.3%	42.9%	42.9%	0.0%	0.0%
10,000人以上	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>外銷占比超過50%#</b>						
是	200	20.5%	50.5%	28.0%	1.0%	0.0%
否	175	14.9%	38.3%	45.1%	1.1%	0.6%
<b>企業組織屬性#</b>						
本國企業-有海外據點/分公司	210	17.6%	45.7%	35.2%	1.4%	0.0%
本國企業-無海外據點/分公司	141	17.0%	46.8%	34.8%	0.7%	0.7%
外資/合資企業	24	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%
<b>公司營收#</b>						
10億以下	93	11.8%	51.6%	34.4%	1.1%	1.1%
10~50億	180	18.3%	45.6%	35.0%	1.1%	0.0%
50~100億	42	14.3%	40.5%	45.2%	0.0%	0.0%
100億以上	59	28.8%	35.6%	33.9%	1.7%	0.0%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q3\_9\_1

附表8 與過去三年相比較，英語「閱讀」受到公司重視的情況有無變化？

	次數	顯著增加	有些增加	沒有變化	有些減少	顯著減少
總次數	375	70	162	141	1	1
總百分比	100.0%	18.7%	43.2%	37.6%	0.3%	0.3%
<b>行業類別#</b>						
製造業	253	18.6%	48.2%	33.2%	0.0%	0.0%
服務業	110	14.5%	34.5%	49.1%	0.9%	0.9%
金融業	12	58.3%	16.7%	25.0%	0.0%	0.0%
<b>公司員工人數#</b>						
500人以下	263	15.2%	44.1%	39.9%	0.4%	0.4%
501~1,000人	50	22.0%	44.0%	34.0%	0.0%	0.0%
1,001人~5,000人	51	29.4%	39.2%	31.4%	0.0%	0.0%
5,001人~10,000人	7	14.3%	42.9%	42.9%	0.0%	0.0%
10,000人以上	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>外銷占比超過50%#</b>						
是	200	22.5%	48.0%	29.5%	0.0%	0.0%
否	175	14.3%	37.7%	46.9%	0.6%	0.6%
<b>企業組織屬性#</b>						
本國企業-有海外據點/分公司	210	17.6%	45.2%	37.1%	0.0%	0.0%
本國企業-無海外據點/分公司	141	17.7%	41.8%	39.0%	0.7%	0.7%
外資/合資企業	24	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
<b>公司營收#</b>						
10億以下	93	12.9%	48.4%	36.6%	1.1%	1.1%
10~50億	180	18.3%	45.6%	36.1%	0.0%	0.0%
50~100億	42	19.0%	28.6%	52.4%	0.0%	0.0%
100億以上	59	28.8%	39.0%	32.2%	0.0%	0.0%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q3\_9\_2

附表9 與過去三年相比較，英語「口說」受到公司重視的情況有無變化？

	次數	顯著增加	有些增加	沒有變化	有些減少	顯著減少
總次數	375	66	160	147	1	1
總百分比	100.0%	17.6%	42.7%	39.2%	0.3%	0.3%
<b>行業類別#</b>						
製造業	253	17.8%	46.2%	36.0%	0.0%	0.0%
服務業	110	14.5%	36.4%	47.3%	0.9%	0.9%
金融業	12	41.7%	25.0%	33.3%	0.0%	0.0%
<b>公司員工人數#</b>						
500人以下	263	14.8%	44.1%	40.3%	0.4%	0.4%
501~1,000人	50	18.0%	42.0%	40.0%	0.0%	0.0%
1,001人~5,000人	51	29.4%	37.3%	33.3%	0.0%	0.0%
5,001人~10,000人	7	0.0%	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%
10,000人以上	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>外銷占比超過50%#</b>						
是	200	21.0%	48.0%	31.0%	0.0%	0.0%
否	175	13.7%	36.6%	48.6%	0.6%	0.6%
<b>企業組織屬性#</b>						
本國企業-有海外據點/分公司	210	16.7%	44.8%	38.6%	0.0%	0.0%
本國企業-無海外據點/分公司	141	17.0%	43.3%	38.3%	0.7%	0.7%
外資/合資企業	24	29.2%	20.8%	50.0%	0.0%	0.0%
<b>公司營收#</b>						
10億以下	93	14.0%	49.5%	34.4%	1.1%	1.1%
10~50億	180	16.7%	43.3%	40.0%	0.0%	0.0%
50~100億	42	16.7%	38.1%	45.2%	0.0%	0.0%
100億以上	59	27.1%	33.9%	39.0%	0.0%	0.0%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q3\_9\_3

附表10 與過去三年相比較，英語「寫作」受到公司重視的情況有無變化？

	次數	顯著增加	有些增加	沒有變化	有些減少	顯著減少
總次數	375	64	156	152	2	1
總百分比	100.0%	17.1%	41.6%	40.5%	0.5%	0.3%
<b>行業類別#</b>						
製造業	253	17.4%	45.8%	36.8%	0.0%	0.0%
服務業	110	13.6%	34.5%	49.1%	1.8%	0.9%
金融業	12	41.7%	16.7%	41.7%	0.0%	0.0%
<b>公司員工人數#</b>						
500人以下	263	12.9%	44.1%	41.8%	0.8%	0.4%
501~1,000人	50	22.0%	40.0%	38.0%	0.0%	0.0%
1,001人~5,000人	51	31.4%	31.4%	37.3%	0.0%	0.0%
5,001人~10,000人	7	0.0%	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%
10,000人以上	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>外銷占比超過50%#</b>						
是	200	21.0%	46.5%	32.5%	0.0%	0.0%
否	175	12.6%	36.0%	49.7%	1.1%	0.6%
<b>企業組織屬性#</b>						
本國企業-有海外據點/分公司	210	16.7%	44.3%	38.6%	0.5%	0.0%
本國企業-無海外據點/分公司	141	14.9%	40.4%	43.3%	0.7%	0.7%
外資/合資企業	24	33.3%	25.0%	41.7%	0.0%	0.0%
<b>公司營收#</b>						
10億以下	93	10.8%	50.5%	36.6%	1.1%	1.1%
10~50億	180	15.6%	44.4%	40.0%	0.0%	0.0%
50~100億	42	19.0%	23.8%	57.1%	0.0%	0.0%
100億以上	59	30.5%	32.2%	35.6%	1.7%	0.0%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q3\_9\_4

附表11 除了英語職能外，貴公司是否需要第二外語職能？

	次數	否，除了英語外 不需要	是，本公司需要 第二外語能力
總次數	400	244	156
總百分比	100.0%	61.0%	39.0%
<b>行業類別</b>			
製造業	267	59.9%	40.1%
服務業	119	61.3%	38.7%
金融業	14	78.6%	21.4%
<b>公司員工人數</b>			
500人以下	281	60.9%	39.1%
501~1,000人	54	64.8%	35.2%
1,001人~5,000人	53	62.3%	37.7%
5,001人~10,000人	8	37.5%	62.5%
10,000人以上	4	50.0%	50.0%
<b>外銷占比超過50%</b>			
是	210	57.1%	42.9%
否	190	65.3%	34.7%
<b>企業組織屬性</b>			
本國企業-有海外據點／分公司	224	61.2%	38.8%
本國企業-無海外據點／分公司	152	63.2%	36.8%
外資／合資企業	24	45.8%	54.2%
<b>公司營收*</b>			
10億以下	102	64.7%	35.3%
10~50億	191	61.3%	38.7%
50~100億	42	54.8%	45.2%
100億以上	64	57.8%	42.2%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q3\_11

附表12 請問貴公司在員工英語能力管理上，是否主要使用多益系列測驗評量員工英語能力？

	次數	是	否
總次數	400	123	277
總百分比	100.0%	30.8%	69.3%
<b>行業類別</b>			
製造業	267	29.2%	70.8%
服務業	119	31.1%	68.9%
金融業	14	57.1%	42.9%
<b>公司員工人數#</b>			
500人以下	281	29.2%	70.8%
501~1,000人	54	29.6%	70.4%
1,001人~5,000人	53	32.1%	67.9%
5,001人~10,000人	8	50.0%	50.0%
10,000人以上	4	100.0%	0.0%
<b>外銷占比超過50%</b>			
是	210	31.4%	68.6%
否	190	30.0%	70.0%
<b>企業組織屬性</b>			
本國企業-有海外據點/分公司	224	35.3%	64.7%
本國企業-無海外據點/分公司	152	23.7%	76.3%
外資/合資企業	24	33.3%	66.7%
<b>公司營收*</b>			
10億以下	102	25.5%	74.5%
10~50億	191	27.7%	72.3%
50~100億	42	35.7%	64.3%
100億以上	64	45.3%	54.7%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q4\_1

附表 13 請問貴公司主要是使用何種英語測驗為評量工具？

	次數	使用公司 自行製作 測驗	使用托福 網路測驗 (TOEFL iBT)	使用托福 紙筆測驗 (TOEFL ITP)	使用全 民英檢 (GEPT)	補教機構 自行開發 之英語測 驗系統	其他	沒有使 用評量 工具
總次數	277	117	1	2	5	1	10	141
總百分比	100.0%	42.2%	0.4%	0.7%	1.8%	0.4%	3.6%	50.9%
<b>行業類別</b>								
製造業	189	46.6%	0.0%	0.5%	2.1%	0.5%	3.7%	46.6%
服務業	82	34.1%	1.2%	1.2%	1.2%	0.0%	3.7%	58.5%
金融業	6	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3%
<b>公司員工人數</b>								
500人以下	199	41.2%	0.0%	0.5%	2.0%	0.0%	4.0%	52.3%
501~1,000人	38	50.0%	0.0%	2.6%	2.6%	0.0%	2.6%	42.1%
1,001人~5,000人	36	38.9%	2.8%	0.0%	0.0%	2.8%	2.8%	52.8%
5,001人 ~10,000人	4	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
<b>外銷占比超過50%</b>								
是	144	49.3%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	3.5%	44.4%
否	133	34.6%	0.8%	1.5%	0.8%	0.8%	3.8%	57.9%
<b>企業組織屬性</b>								
本國企業-有海 外據點/分公司	145	48.3%	0.7%	0.7%	2.1%	0.0%	1.4%	46.9%
本國企業-無海 外據點/分公司	116	36.2%	0.0%	0.9%	0.9%	0.9%	6.9%	54.3%
外資/合資企業	16	31.3%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%	62.5%
<b>公司營收*</b>								
10億以下	76	35.5%	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%	5.3%	56.6%
10~50億	138	44.2%	0.0%	0.7%	1.4%	0.0%	3.6%	50.0%
50~100億	27	44.4%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	51.9%
100億以上	35	48.6%	2.9%	0.0%	2.9%	2.9%	2.9%	40.0%

註1：\*表示經卡方檢定 (Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q4\_1\_b

附表14 貴公司使用TOEIC的狀況？

	次數	有使用TOEIC於各項人事決策且與TOEIC代表簽約辦理團體報名或到場	目前使用TOEIC做各項人事決策，但未與TOEIC代表簽約，希望能得到	尚未使用TOEIC，但正在考慮使用，希望能提供TOEIC講座及員工英語	已採用其他方式自行解決員工英語能力管理問題，不需要更多服務
總次數	400	15	14	29	342
總百分比	100.0%	3.8%	3.5%	7.3%	85.5%
<b>行業類別</b>					
製造業	267	4.1%	4.1%	6.7%	85.0%
服務業	119	3.4%	1.7%	8.4%	86.6%
金融業	14	0.0%	7.1%	7.1%	85.7%
<b>公司員工人數</b>					
500人以下	281	2.5%	3.6%	7.5%	86.5%
501~1,000人	54	5.6%	1.9%	11.1%	81.5%
1,001人~5,000人	53	3.8%	1.9%	3.8%	90.6%
5,001人~10,000人	8	12.5%	25.0%	0.0%	62.5%
10,000人以上	4	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%
<b>外銷占比超過50%</b>					
是	210	2.9%	2.9%	5.7%	88.6%
否	190	4.7%	4.2%	8.9%	82.1%
<b>企業組織屬性</b>					
本國企業-有海外據點／分公司	224	3.6%	6.3%	7.6%	82.6%
本國企業-無海外據點／分公司	152	3.3%	0.0%	7.9%	88.8%
外資／合資企業	24	8.3%	0.0%	0.0%	91.7%
<b>公司營收*</b>					
10億以下	102	2.0%	1.0%	7.8%	89.2%
10~50億	191	2.1%	4.7%	6.3%	86.9%
50~100億	42	11.9%	4.8%	11.9%	71.4%
100億以上	64	6.3%	3.1%	4.7%	85.9%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q4\_2

附表 15 貴公司對提高員工英語溝通能力的需求

	次數	迫切需求	有點需求	沒有英語需求， 也毋須提高員工 英語能力	對員工目前英語溝通力 感到滿意，不需要再提 高了
總次數	400	16	164	123	97
總百分比	100.0%	4.0%	41.0%	30.8%	24.3%
<b>行業類別#</b>					
製造業	267	3.7%	43.8%	30.0%	22.5%
服務業	119	3.4%	33.6%	34.5%	28.6%
金融業	14	14.3%	50.0%	14.3%	21.4%
<b>公司員工人數#</b>					
500人以下	281	3.6%	38.8%	31.0%	26.7%
501~1,000人	54	7.4%	44.4%	31.5%	16.7%
1,001人~5,000人	53	3.8%	41.5%	32.1%	22.6%
5,001人~10,000人	8	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
10,000人以上	4	0.0%	75.0%	0.0%	25.0%
<b>外銷占比超過50%</b>					
是	210	4.3%	43.3%	27.1%	25.2%
否	190	3.7%	38.4%	34.7%	23.2%
<b>企業組織屬性</b>					
本國企業-有海外據點 ／分公司	224	4.0%	46.9%	29.5%	19.6%
本國企業-無海外據點 ／分公司	152	3.3%	33.6%	31.6%	31.6%
外資／合資企業	24	8.3%	33.3%	37.5%	20.8%
<b>公司營收</b>					
10億以下	102	2.9%	39.2%	27.5%	30.4%
10~50億	191	4.2%	42.4%	29.8%	23.6%
50~100億	42	7.1%	31.0%	38.1%	23.8%
100億以上	64	3.1%	46.9%	34.4%	15.6%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q5\_1

附表 16 目前貴公司對培訓需求方式？

	次數	由英語培訓 機構到公司 辦理培訓	由公司自 行辦理內 訓	派員工到 英語培訓 機構上課	線上 學習	不需要 培訓	其他
總次數	400	40	40	78	18	203	21
總百分比	100.0%	10.0%	10.0%	19.5%	4.5%	50.8%	5.3%
<b>行業類別</b>							
製造業	267	12.7%	9.7%	18.4%	3.7%	51.3%	4.1%
服務業	119	5.0%	10.9%	22.7%	3.4%	50.4%	7.6%
金融業	14	0.0%	7.1%	14.3%	28.6%	42.9%	7.1%
<b>公司員工人數</b>							
500人以下	281	7.5%	9.3%	22.1%	3.6%	53.0%	4.6%
501~1,000人	54	14.8%	13.0%	14.8%	3.7%	48.1%	5.6%
1,001人~5,000人	53	18.9%	9.4%	9.4%	7.5%	49.1%	5.7%
5,001人~10,000人	8	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%
10,000人以上	4	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	50.0%
<b>外銷占比超過50%</b>							
是	210	10.5%	12.4%	19.0%	3.8%	51.0%	3.3%
否	190	9.5%	7.4%	20.0%	5.3%	50.5%	7.4%
<b>企業組織屬性</b>							
本國企業-有海外據點 ／分公司	224	8.9%	12.1%	19.6%	4.9%	48.2%	6.3%
本國企業-無海外據點 ／分公司	152	10.5%	7.9%	18.4%	2.6%	56.6%	3.9%
外資／合資企業	24	16.7%	4.2%	25.0%	12.5%	37.5%	4.2%
<b>公司營收</b>							
10億以下	102	6.9%	15.7%	22.5%	2.0%	49.0%	3.9%
10~50億	191	11.5%	7.9%	19.4%	4.2%	53.9%	3.1%
50~100億	42	7.1%	7.1%	14.3%	4.8%	52.4%	14.3%
100億以上	64	12.5%	9.4%	17.2%	9.4%	43.8%	7.8%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q5\_2

附表 17 請問貴公司是否針對內部員工提供「公司內英語訓練課程（內訓）」或補助員工參加「公司外英語訓練課程（外訓）」？

	次數	是，提供公司內英語訓練課程，由企業完全負擔費用	是，補助員工自行參加公司英語外訓課程	是，兩者皆有提供	兩者皆未提供
總次數	400	58	101	42	199
總百分比	100.0%	14.5%	25.3%	10.5%	49.8%
<b>行業類別</b>					
製造業	267	16.1%	22.8%	10.9%	50.2%
服務業	119	12.6%	27.7%	8.4%	51.3%
金融業	14	0.0%	50.0%	21.4%	28.6%
<b>公司員工人數</b>					
500人以下	281	13.2%	23.8%	10.0%	53.0%
501~1,000人	54	20.4%	29.6%	14.8%	35.2%
1,001人~5,000人	53	15.1%	28.3%	5.7%	50.9%
5,001人~10,000人	8	12.5%	25.0%	25.0%	37.5%
10,000人以上	4	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%
<b>外銷占比超過50%</b>					
是	210	15.2%	21.4%	12.9%	50.5%
否	190	13.7%	29.5%	7.9%	48.9%
<b>企業組織屬性</b>					
本國企業-有海外據點／分公司	224	15.6%	26.8%	10.3%	47.3%
本國企業-無海外據點／分公司	152	13.2%	22.4%	9.9%	54.6%
外資／合資企業	24	12.5%	29.2%	16.7%	41.7%
<b>公司營收</b>					
10億以下	102	19.6%	19.6%	4.9%	55.9%
10~50億	191	13.6%	23.6%	11.5%	51.3%
50~100億	42	9.5%	31.0%	14.3%	45.2%
100億以上	64	12.5%	34.4%	14.1%	39.1%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q5\_3

附表 18 整體而言，請問您認為貴公司訂定的語言門檻標準是否需要調整？

	次數	過於寬鬆， 需要大幅 調高門檻	稍微偏低， 需要微幅調高 門檻	剛剛好， 不需要進行 調整	稍微偏高， 需要微幅 調低門檻	其他
總次數	400	18	56	320	4	2
總百分比	100.0%	4.5%	14.0%	80.0%	1.0%	0.5%
<b>行業類別#</b>						
製造業	267	4.1%	12.0%	82.4%	0.7%	0.7%
服務業	119	4.2%	19.3%	74.8%	1.7%	0.0%
金融業	14	14.3%	7.1%	78.6%	0.0%	0.0%
<b>公司員工人數#</b>						
500人以下	281	4.3%	15.7%	79.0%	1.1%	0.0%
501~1,000人	54	5.6%	13.0%	79.6%	0.0%	1.9%
1,001人~5,000人	53	3.8%	9.4%	83.0%	1.9%	1.9%
5,001人~10,000人	8	12.5%	0.0%	87.5%	0.0%	0.0%
10,000人以上	4	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
<b>外銷占比超過50%#</b>						
是	210	2.9%	13.3%	81.9%	1.0%	1.0%
否	190	6.3%	14.7%	77.9%	1.1%	0.0%
<b>企業組織屬性#</b>						
本國企業-有海外據點 ／分公司	224	3.6%	12.1%	83.0%	1.3%	0.0%
本國企業-無海外據點 ／分公司	152	5.9%	16.4%	75.7%	0.7%	1.3%
外資／合資企業	24	4.2%	16.7%	79.2%	0.0%	0.0%
<b>公司營收#</b>						
10億以下	102	3.9%	15.7%	79.4%	1.0%	0.0%
10~50億	191	3.7%	15.2%	80.1%	0.5%	0.5%
50~100億	42	7.1%	11.9%	76.2%	2.4%	2.4%
100億以上	64	6.3%	9.4%	82.8%	1.6%	0.0%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q7\_1

附表 19 請問您認為在貴公司工作，語言能力對提升工作表現的影響程度為何？

	次數	完全 無影響	影響 很少	無特別 感受	有些 影響	影響 很大	其他
總次數	400	14	48	77	214	42	5
總百分比	100.0%	3.5%	12.0%	19.3%	53.5%	10.5%	1.3%
<b>行業類別#</b>							
製造業	267	3.4%	10.9%	19.1%	55.8%	9.7%	1.1%
服務業	119	4.2%	15.1%	20.2%	47.1%	11.8%	1.7%
金融業	14	0.0%	7.1%	14.3%	64.3%	14.3%	0.0%
<b>公司員工人數#</b>							
500人以下	281	4.3%	13.5%	19.9%	52.3%	8.9%	1.1%
501~1,000人	54	3.7%	9.3%	16.7%	51.9%	16.7%	1.9%
1,001人~5,000人	53	0.0%	7.5%	17.0%	64.2%	11.3%	0.0%
5,001人~10,000人	8	0.0%	0.0%	12.5%	62.5%	25.0%	0.0%
10,000人以上	4	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	25.0%
<b>外銷占比超過50%</b>							
是	210	3.3%	9.5%	19.5%	55.2%	10.5%	1.9%
否	190	3.7%	14.7%	18.9%	51.6%	10.5%	0.5%
<b>企業組織屬性#</b>							
本國企業-有海外據點 ／分公司	224	4.5%	10.7%	18.3%	55.4%	9.8%	1.3%
本國企業-無海外據點 ／分公司	152	2.0%	15.1%	21.7%	49.3%	10.5%	1.3%
外資／合資企業	24	4.2%	4.2%	12.5%	62.5%	16.7%	0.0%
<b>公司營收#</b>							
10億以下	102	5.9%	19.6%	20.6%	45.1%	7.8%	1.0%
10~50億	191	3.1%	9.9%	20.4%	55.0%	11.0%	0.5%
50~100億	42	4.8%	9.5%	14.3%	59.5%	11.9%	0.0%
100億以上	64	0.0%	7.8%	15.6%	59.4%	12.5%	4.7%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q7\_2

附表20 請問您認為，個人語言能力及受到公司持續重視之間的關係為何？

	次數	完全 沒有關係	關係很少	無特別 感受	有些 關係	非常 有關係	其他
總次數	400	29	53	97	189	30	2
總百分比	100.0%	7.3%	13.3%	24.3%	47.3%	7.5%	0.5%
<b>行業類別#</b>							
製造業	267	6.7%	11.2%	23.6%	50.2%	7.5%	0.7%
服務業	119	8.4%	16.8%	27.7%	40.3%	6.7%	0.0%
金融業	14	7.1%	21.4%	7.1%	50.0%	14.3%	0.0%
<b>公司員工人數#</b>							
500人以下	281	7.8%	13.2%	22.4%	49.5%	6.8%	0.4%
501~1,000人	54	5.6%	16.7%	24.1%	42.6%	9.3%	1.9%
1,001人~5,000人	53	5.7%	9.4%	34.0%	41.5%	9.4%	0.0%
5,001人~10,000人	8	12.5%	12.5%	12.5%	50.0%	12.5%	0.0%
10,000人以上	4	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%
<b>外銷占比超過50%</b>							
是	210	5.7%	11.0%	23.3%	51.0%	8.1%	1.0%
否	190	8.9%	15.8%	25.3%	43.2%	6.8%	0.0%
<b>企業組織屬性#</b>							
本國企業-有海外據點 ／分公司	224	7.1%	14.3%	24.6%	46.0%	7.6%	0.4%
本國企業-無海外據點 ／分公司	152	7.9%	11.8%	23.7%	48.7%	7.2%	0.7%
外資／合資企業	24	4.2%	12.5%	25.0%	50.0%	8.3%	0.0%
<b>公司營收#</b>							
10億以下	102	5.9%	20.6%	18.6%	44.1%	10.8%	0.0%
10~50億	191	8.4%	11.5%	23.6%	50.3%	5.8%	0.5%
50~100億	42	14.3%	7.1%	33.3%	38.1%	7.1%	0.0%
100億以上	64	1.6%	10.9%	28.1%	50.0%	7.8%	1.6%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q7\_3

附表21 請問您在帶領新人或後進時，若公司或部門設置語言門檻標準是否有幫助？

	次數	完全沒有幫助	幫助很少	無特別感受	有些幫助	非常有幫助	其他
總次數	400	20	40	93	207	33	7
總百分比	100.0%	5.0%	10.0%	23.3%	51.8%	8.3%	1.8%
<b>行業類別#</b>							
製造業	267	4.5%	9.7%	22.5%	54.3%	7.1%	1.9%
服務業	119	5.9%	10.1%	24.4%	47.1%	10.9%	1.7%
金融業	14	7.1%	14.3%	28.6%	42.9%	7.1%	0.0%
<b>公司員工人數#</b>							
500人以下	281	5.0%	10.3%	22.4%	52.0%	8.5%	1.8%
501~1,000人	54	3.7%	9.3%	22.2%	55.6%	7.4%	1.9%
1,001人~5,000人	53	3.8%	7.5%	32.1%	47.2%	9.4%	0.0%
5,001人~10,000人	8	25.0%	12.5%	0.0%	62.5%	0.0%	0.0%
10,000人以上	4	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	25.0%
<b>外銷占比超過50%*</b>							
是	210	3.8%	5.7%	21.4%	60.5%	6.7%	1.9%
否	190	6.3%	14.7%	25.3%	42.1%	10.0%	1.6%
<b>企業組織屬性#</b>							
本國企業-有海外據點／分公司	224	5.8%	9.8%	22.3%	53.6%	7.6%	0.9%
本國企業-無海外據點／分公司	152	3.9%	10.5%	23.7%	50.7%	7.9%	3.3%
外資／合資企業	24	4.2%	8.3%	29.2%	41.7%	16.7%	0.0%
<b>公司營收#</b>							
10億以下	102	4.9%	16.7%	22.5%	44.1%	9.8%	2.0%
10~50億	191	5.2%	5.8%	20.9%	58.6%	7.3%	2.1%
50~100億	42	7.1%	16.7%	28.6%	38.1%	9.5%	0.0%
100億以上	64	3.1%	7.8%	26.6%	53.1%	7.8%	1.6%

註1：\*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

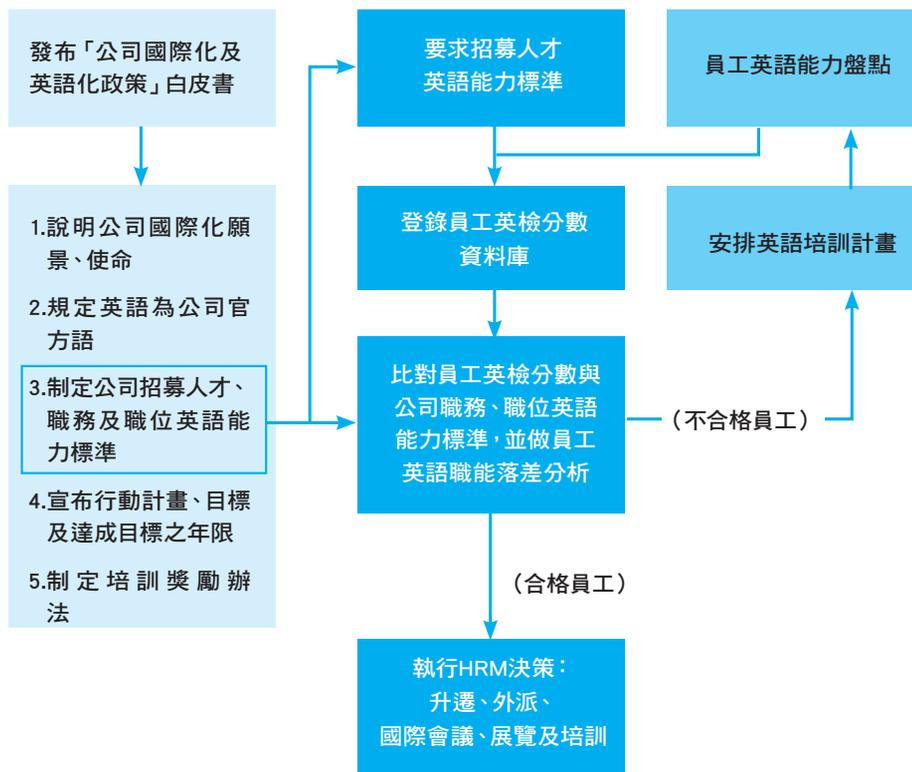
註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論（期望值低於5之比例不得大於20%）。

註3：請參考原始問卷Q7\_4

## 附錄九

## 企業推動「語言職能管理」簡表及作業指南

## 推動「語言職能管理」(LM)及「國際化人才管理」(TM)作業流程圖



## Step by Step「語言職能管理」示意圖

員工英語職能管理，共有下列五項Steps：

- 5 規畫英語培訓課程並評量績效
- 4 執行涉外HRM作業，包括招募、外派、升遷及安排國際會展、訓練之人事作業
- 3 完成員工英語能力盤點並建立員工英語能力資料庫
- 2 制定新進招募人員英語能力標準
- 1 制定員工職務、職位英語標準及選擇英語評量工具



# THE TOEIC® — PROGRAM —

## 多益系列測驗

### 日常生活和職場溝通技能的全球英語能力標準

多益系列測驗是受全球認可的國際英語能力標準  
以研究為基礎、具備高品質，且能評量聽說讀寫四項技能

透過ETS®提供的測驗、教學及學習資源  
能協助成績使用單位與個人有效地評估日常生活及職場環境所需的溝通技能



**TOEIC BRIDGE®**  
多益普及英語測驗

多益普及英語測驗著重於評量  
**初階至中階的  
日常英語溝通能力**



**TOEIC®**  
多益英語測驗

多益英語測驗著重於評量  
**中階至高階的  
職場英語溝通能力**

TOEIC® 多益英語測驗 [www.toEIC.com.tw](http://www.toEIC.com.tw)

TOEIC Bridge® 多益普及英語測驗 [www.toEICbridge.com.tw](http://www.toEICbridge.com.tw)



TOEIC®



TOEIC Bridge®