

2021

臺灣中大型企業及求職者 外語職能管理調查報告

- 企業發展國際化人才團隊及使用英語狀況分析
- 臺灣企業「員工英語能力需求標準」分析
- 語言職能管理對國際化之影響
- 英語能力優勢於工作領域之就業影響與薪資範圍分析

邁向雙語國家 企業布局及求職勝出關鍵

2020年新冠疫情席捲全球，為近兩年的就業市場帶來多次衝擊。隨著後疫情時代來臨，企業進行全球布局卻更加嚴峻，求職更是一大挑戰。睽違三年，《2021年臺灣中大型企業及求職者外語職能管理調查報告》是我們第六次發布關於臺灣企業及求職者「語言職能」的調查報告，希望在疫情逐漸控制後，協助求職者找到優勢，順利就業；同時提供企業有效率的求才方向，覓得穩定且有貢獻的人才。

2007年，TOEIC®臺灣區總代理忠欣股份有限公司首次執行「企業英語力調查」，並於2012年起每隔三年執行一次，長期追蹤臺灣企業人才國際化以及語言職能管理的相關數據。2012年，忠欣公司委託中華徵信所並與中華人力資源管理協會合作進行調查，當時將臺灣、日本、韓國的調查結果進行比較，提供大眾瞭解與臺灣地域相近且競爭激烈的亞洲國家在英語能力上之差異，期許促進臺灣企業與員工對英語及語言管理的重視。2015年除了針對臺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調查，更增加質化訪談；2018年進一步將調查對象分成「人資主管」及「營業部門主管」，以瞭解企業中實際採用國際化人才或接觸國際化人才的第一線部門主管看法。

2021年，為了更全面掌握臺灣企業在英語能力方面的需求和人才語言職能發展的趨勢，除了延續2018年的調查外，更委託一零四資訊科技股份有限公司透過豐富的求職／求才行為資料庫，探勘近三年企業開設職缺對英語需求的趨勢，及求職者英語能力的變化。此次調查首次從「求才端」與「求職端」兩方面深入探討各領域及職務對於英語能力所要求的情形和薪資差異，並探討英語能力優勢對於求職者在工作機會及就業上的影響。

臺灣近年推動雙語國家政策，帶動各行各業拚英語。期望此次語言職能調查能協助臺灣企業掌握更全面的觀點，厚實國際化人才資本，邁向2030雙語國家。

CONTENTS

- 05 第一章 調查過程與方法**
 - 一、調查背景
 - 二、調查目的
 - 三、資料蒐集流程
 - 四、網路調查方法
 - 五、資料探勘方法

- 13 第二章 受訪企業特性分析**
 - 一、受訪企業分布區域
 - 二、產業類別
 - 三、企業規模
 - 四、企業營收
 - 五、企業屬性

- 16 第三章 公司使用英語狀況分析**
 - 一、公司內部使用英語狀況分析
 - 二、公司使用英語評量工具分析

- 31 第四章 臺灣企業「員工英語能力需求標準」分析**
 - 一、臺灣中大型企業員工英語能力標準摘要
 - 二、一般職位員工英語能力標準分析
 - 三、涉外／駐外職務英語能力標準分析

- 41 第五章 求才與求職端資料探勘**
 - 一、求才端
 - 二、求職端

- 73 第六章 2012／2015／2018／2021年綜合比較**
- 一、公司使用英語現況歷次比較
 - 二、員工英語職能標準歷次比較
- 80 第七章 結論與建議**
- 一、網路問卷調查結論
 - 二、資料探勘結論
 - 三、年度比較
 - 四、建議
- 85 附錄一 TOEIC® Listening and Reading Test成績與能力敘述**
- 86 附錄二 臺灣企業「員工英語能力需求標準」選例**
- 92 附錄三 2021年臺灣中大型企業及求職者外語職能管理調查問卷**
- 98 附錄四 交叉表附表**
- 104 附錄五 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／TOEIC®臺灣區總代理 忠欣股份有限公司

出版者／TOEIC®臺灣區總代理 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／toEIC.com.tw

出版日期／中華民國111年2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

2021年臺灣中大型企業及 求職者外語職能管理調查報告

- 第一章 調查過程與方法
- 第二章 受訪企業特性分析
- 第三章 公司使用英語狀況分析
- 第四章 臺灣企業「員工英語能力需求標準」分析
- 第五章 求才與求職端資料探勘
- 第六章 2012／2015／2018／2021年綜合比較
- 第七章 結論與建議



1

第一章

調查過程與方法

一、調查背景

在全球化趨勢下，世界各國積極競逐延攬人才，臺灣擁有優秀的人才實力及產業鏈優勢，若要進一步邁向國際、提升競爭力，擁有國際共通語言之溝通能力仍不可或缺。具有良好英語能力，除了有利臺灣企業進軍海外市場，亦能爭取許多跨國企業進駐，提供海內外優質工作機會，進而提升整體薪資水準，帶動國家經濟繁榮。

有鑑於此，TOEIC® 臺灣區總代理忠欣股份有限公司自 2007 年開始進行企業端英語能力的相關調查，且於 2012 年擴大比較臺灣、日本、韓國企業員工的英語能力，提供大眾瞭解與臺灣地域相近且競爭激烈的亞洲國家在英語能力上之差異，爾後在 2015 年、2018 年除延續問卷調查外，分別透過質化訪談及營業部門的調查，深度瞭解企業對國際化人才的想法。2021 年為了更全面掌握企業對英語的需求，委託一零四資訊科技股份有限公司（以下簡稱 104）透過多年的求職／求才行為資料累積，檢視探勘近三年企業開設職缺對英語需求的趨勢，及求職者英語能力的變化。

因此，2021 年在調查方面除了承襲過往的調查面向，包含瞭解企業對於員工英語能力的重視情形、國際化人才發展的觀點、招募／晉升人才時的英語能力標準，以及具外語職能人才為企業帶來的成效之外，同步運用 104 豐富的求職／求才行為資料庫，深入探討近三年不同領域的企業與不同職務類別上對英語能力（聽／說／讀／寫）的要求情形，並了解企業在各職缺要求不同英語能力時對其薪資的差異性，及探討求職者若具備不同英語能力等級，對於其找工作是否有影響，以更廣、更全面的角度掌握臺灣企業在英語能力方面的需求和人才語言職能發展的趨勢。

表 1、2012年、2015年、2018年與2021年調查差異

	2012年	2015年	2018年	2021年
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	1.量化：人資主管或專員 2.資料探勘：近三年有刊登求才廣告且公司規模100人以上，與有找工作行為者
資料蒐集來源	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.臺灣前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／外銷總額超過新臺幣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.臺灣前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／外銷總額超過新臺幣1億之大型企業 4.中華徵信所前5000大企業名單	一零四資訊科技股份有限公司求職／求才資料庫
調查方法	網路問卷調查	電訪調查、質性訪談	電訪調查	網路調查、資料探勘
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	除了瞭解企業對於英語使用情形與招募／晉升人才時對英語能力的標準之外，透過資料庫分析近三年大型企業對於英語能力的需求，及求職者在外語職能的發展

二、調查目的

全球化時代來臨，人才國際化已是職場的主流趨勢，臺灣企業與人才是否跟得上國際主流是本次的調查重點。因此，本次調查將針對中大型企業對於英語能力的需求，及求職者在外語職能發展的議題進一步探討，目的如下：

（一）中大型企業^{（註1）}

透過網路問卷調查，探討中大型企業端下列現象：

1. 公司使用英語現況及國際化人才發展的觀點。
2. 公司使用英語測驗評量工具。
3. 公司對於員工英語職能制定 *TOEIC*® Listening and Reading Test 分數之標準。

運用 104 求才資料庫進行近三年的資料探勘，探討中大型企業端英語需求的變化：

1. 各產業與不同職類對於英語需求趨勢變化。
2. 中大型企業要求主管職要具備英語能力的變化。
3. 中大型企業對於具英語能力人才給付薪資的變化。

（二）求職者

運用 104 求職資料庫進行近三年的資料探勘，探討求職者端英語能力的變化：

1. 2018 年至 2020 年人才具備英語力變化。
2. 英語能力的優勢在工作機會及就業上的差異。

註 1：中大型企業指公司員工人數 100 人（含）以上。

三、資料蒐集流程

本次調查依照下述流程，完成調查目的。透過網路調查及 104 求職／求才資料庫探勘，針對臺灣中大型企業求才與求職者的外語職能發展與需求進行瞭解。

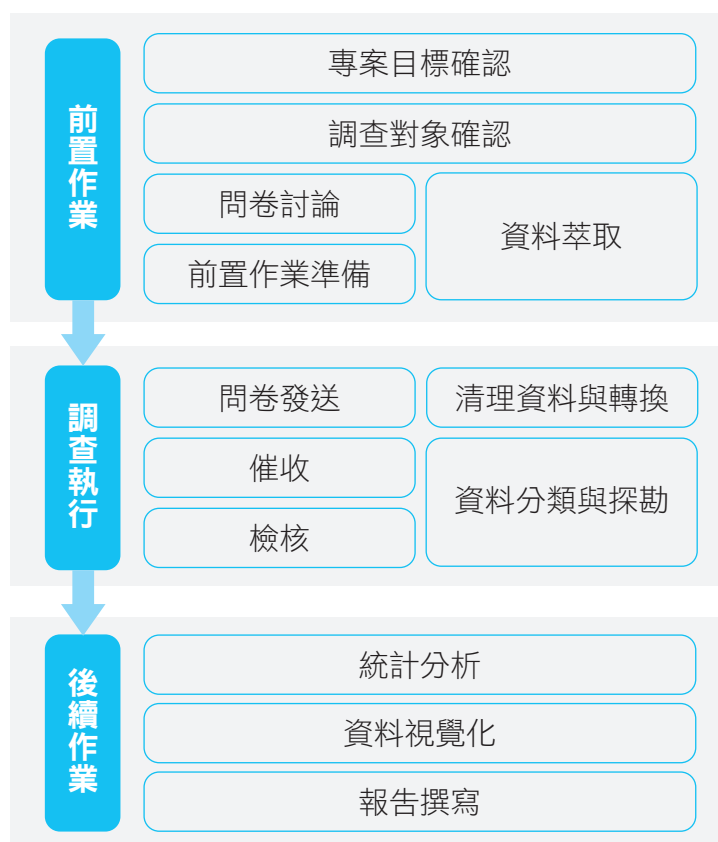


圖 1、調查專案流程圖

四、網路調查方法

透過網路調查瞭解「公司使用英語現況及國際化人才發展的觀點」與「公司使用英語評量工具及招募／晉升人才時對英語能力的標準」。調查方法說明如下：

（一）調查對象

於臺灣地區設立之企業且員工人數達 100 人（含）以上，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或專員為主。

（二）調查時間

本次調查訪問期間為 2021 年 3 月 2 日（二）至 2021 年 3 月 31 日（三）。

（三）抽樣方法

本次調查共計完成 240 份有效樣本，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 $\pm 6.3\%$ 。抽樣方法依據 104 求職／求才資料庫之公司名單進行企業規模與分布區域^(註 2)分層隨機抽樣。

表 2、分層抽樣比例（企業規模與分布區域）

分布區域 企業規模	北部	中部	南部	東部	總計
100~249 人	37.2%	9.5%	8.9%	0.5%	56.2%
250~500 人	15.7%	3.4%	3.6%	0.3%	22.9%
501~1,000 人	6.8%	1.6%	1.4%	0.1%	9.9%
1,001~5,000 人	6.7%	1.0%	0.9%	0.0%	8.6%
5,001~10,000 人	1.0%	0.2%	0.1%	0.0%	1.3%
10,001 人以上	0.8%	0.2%	0.1%	0.0%	1.1%
總計	68.3%	15.8%	15.0%	0.9%	100.0%

註 2：北部地區包含新北市、台北市、基隆市、桃園市、新竹縣／市、苗栗縣；中部地區包含台中市、南投縣、彰化縣、雲林縣；南部地區包含嘉義縣／市、台南市、高雄市、屏東縣；東部地區包含宜蘭縣、花蓮縣、台東縣。

(四) 調查內容

1. 公司基本資料

包含公司的產業類別、公司地點、公司員工人數、公司營收、企業屬性。

2. 公司使用英語現況及看法

- (1) 公司使用英語之現況。
- (2) 與過去三年比較，英語在公司受重視的程度變化。
- (3) 公司要求基層員工具備基礎英語能力情形。
- (4) 公司基層員工使用英語時機。
- (5) 公司對提高員工英語溝通能力之需求程度。
- (6) 語言能力對提升工作表現影響程度之分析。
- (7) 公司在員工招募或升遷時，若設定英語門檻對於工作影響的優點。
- (8) 公司對發展國際化人才團隊的重視程度。
- (9) 公司認為國際化人才須具備之基本技能。

3. 公司使用英語測驗評量工具現況

- (1) 目前使用之英語測驗評量工具，與未來有機會導入的英語能力測驗評量。
- (2) 公司使用英語測驗成績作為人事管理之決策參考情形。

4. 公司對於員工英語職能制定 TOEIC 測驗分數之標準

包含公司在招募「一般職位新進員工、儲備幹部、涉外基層人員」，晉升「中階主管、高階主管、涉外幹部／主管人員」、招募或外派「駐外基層人員」、外派「駐外主管」，八種不同職位各別制定 TOEIC 測驗分數之標準。

(五) 調查品質控管

問卷回收後，由研究員親自檢核問卷內容，審核前後相關題目，是否彼此矛盾、或有悖常理，以及問卷填寫方法與各問項答案是否依照填表說明方法之規定填寫。如發現問卷出現遺漏現象或任何邏輯上之矛盾，排除使用此問卷資料，以確認所有回收資料之完整性、合理性、一致性與正確性。對於有任何疑問之問卷，輔以電話複查，若無法複查將以無效問卷處理。除此之外，在題目填答時設定必答之條件，以減少漏答之情形。

五、資料探勘方法

資料探勘是從一個巨型的資料庫當中將所需觀察的類目抽離出來並加以整理分析，並利用這些資訊來發現以前未發覺的重要訊息，或做出重要決策的過程。本次透過 104 求職／求才資料庫進行探勘，以更廣泛瞭解中大型企業求才與求職者外語職能之情況。

（一）資料來源

本次資料來源為 2018 年至 2020 年 104 求職／求才資料庫。求才企業端以近三年有刊登求才廣告且公司規模 100 人(含)以上進行探勘，求職者端以近三年有找工作行為者^(註3)進行探勘。

（二）資料清理與資料合併轉換

在資料探勘的過程中，避免不適當的數據資料影響結果，將進行以下處理動作，包含去除原始資料中的遺漏值或雜訊，刪除與更正不合理、有誤或重複資料、將資料型態轉換成統計分析相容工具格式、合併資料表及欄位以利進行資料探勘。

1. 清理資料

- (1) 本次觀察對象為中大型企業，並對齊網路調查對象，因此排除員工人數未滿 100 人的公司。
- (2) 職缺薪資保留月薪，排除低於 21,000 元及高於 209,000 元。另由於政府自 2018 年 11 月 28 日起才增訂就業服務法規定：刊登職缺時在經常性薪資未達 4 萬元應告知薪資範圍，故 2018 年有填寫薪資的職缺數量較少。
- (3) 排除「無效、解散、傳直銷、保險、殯葬」公司。
- (4) 求職者找工作行為意指「有登入 104 求職網站，且有主動應徵、更新履歷、有存工作或公司、有回應公司邀約」之行為。

註 3：依據 104 定義，有登入和主動應徵行為即為有找工作行為者。

2. 資料合併

- (1) 地區依據歷年調查分類方法，區分為北部地區（新北市、台北市、基隆市、桃園市、新竹縣／市、苗栗縣）、中部地區（台中市、南投縣、彰化縣、雲林縣）、南部地區（嘉義縣／市、台南市、高雄市、屏東縣）、東部地區（宜蘭縣、花蓮縣、台東縣），另在職缺工作地上新增離島地區（金門縣、澎湖縣、連江縣），而非臺灣地區則歸類為海外地區。
- (2) 產業分類方法參考 104 產業分類，將電子資訊／軟體／半導體相關業歸類為電子資訊業；一般製造業、農林漁牧水電資源業、礦業及土石採取業歸類為一般製造業；批發／零售／傳直銷業歸類為批發零售業；一般服務業、大眾傳播相關業、文教相關業、住宿／餐飲服務業、法律／會計／顧問／研發／設計業、金融投顧及保險業、建築營造及不動產相關業、政治宗教及社福相關業、旅遊／休閒／運動業、運輸物流及倉儲、醫療保健及環境衛生業歸類為一般服務業。
- (3) 職類分類方法參考 104 職類分類，並以首選職類為分析標準。

（三）資料庫品質

依據主計總處公告「2016 年工業及服務業普查綜合報告」，百人以上企業共計 7,435 家，而 104 資料庫統計百人以上企業累計至 2020 年共計 7,597 家，表示 104 資料庫在臺灣中大型企業具有完整的涵蓋性。而為了達到資料的高品質，104 成立資料整合處來統整各方資料，並監控稽查資料的品質，強化資料的一致性、正確性與可信賴度，以提供正確的資訊做為決策的基礎。

但資料仍有其限制性，例如開設職缺時較敏感的薪資條件填寫情形較為缺乏，或是外商公司在填寫語言能力需求時不一定會於需求欄位勾選英文需求，因為在他們求才的過程中已經對於「英文是必要的能力」有所認知，故不會在開設職缺時特別勾選，因此在歷年比較時很可能只看到相關趨勢，未必能發現其因果關係及詳細的機轉。

2

第二章

受訪企業特性分析

本次調查訪問期間為 2021 年 3 月 2 日（二）至 2021 年 3 月 31 日（三），共計完成 240 份有效樣本。

一、受訪企業分布區域

此次調查地區依據歷年調查分類方法，區分為北部（新北市、台北市、基隆市、桃園市、新竹縣／市、苗栗縣）、中部（台中市、南投縣、彰化縣、雲林縣）、南部（嘉義縣／市、台南市、高雄市、屏東縣）、東部（宜蘭縣、花蓮縣、台東縣）。

根據調查結果顯示，本次受訪之企業公司地點位於北部地區所占的比率最高（65.8%），共計有 158 家；其次依序為南部地區 44 家（18.3%），中部地區 34 家（14.2%），以及東部地區 4 家（1.7%）。

二、產業類別

本次調查產業類別參考 104 分類，區分為電子資訊業、一般製造業、批發零售業與一般服務業四大類。

本次受訪企業之產業以一般製造業所占的比率最高（43.8%），共計有 105 家；其次依序為電子資訊業 67 家（27.9%），一般服務業 53 家（22.1%），以及批發零售業 15 家（6.3%）。

三、企業規模

本次受訪之企業員工人數在 100~500 人的企業共計有 177 家（73.8%），員工人數在 501~1,000 人的企業有 23 家（9.6%），員工人數在 1,001~5,000 人的企業有 31 家（12.9%），員工人數在 5,001~10,000 人的企業有 2 家（0.8%），員工人數在 10,001 人以上的企業有 7 家（2.9%）。

四、企業營收

此次受訪公司營收在 10 億以下之企業共計有 73 家（30.4%），在 10~50 億（未滿）有 50 家（20.8%），在 50~100 億（未滿）者有 13 家（5.4%），在 100 億以上者有 15 家（6.3%）。另外，未回答者有 89 家（37.1%）。

五、企業屬性

在 240 份有效樣本中，有海外據點的本國企業共計有 138 家（57.5%），屬無海外據點的本國企業有 66 家（27.5%），屬於外資或合資企業有 36 家（15.0%）。

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 億以上的受訪企業約為七成，設有海外據點或本身為外資／合資企業之受訪企業超過七成，可反映大型企業在國際化上的專業意見。

表 3、受訪企業特性分析表

企業特性		家數	百分比
總計		240	100.0%
分布區域	北部地區	158	65.8%
	中部地區	34	14.2%
	南部地區	44	18.3%
	東部地區	4	1.7%
產業類別	電子資訊業	67	27.9%
	一般製造業	105	43.8%
	批發零售業	15	6.3%
	一般服務業	53	22.1%
企業規模	100~500 人	177	73.8%
	501~1,000 人	23	9.6%
	1,001~5,000 人	31	12.9%
	5,001~10,000 人	2	0.8%
	10,001 人以上	7	2.9%
企業營收	10 億以下	73	30.4%
	10 億 ~50 億 (未滿)	50	20.8%
	50 億 ~100 億 (未滿)	13	5.4%
	100 億以上	15	6.3%
	未回答	89	37.1%
企業屬性	本國企業，有海外據點／分公司	138	57.5%
	本國企業，無海外據點／分公司	66	27.5%
	外資／合資企業	36	15.0%

3

第三章

公司使用英語狀況分析

本章節首先分析公司內部對於英語的使用、需求及重視情形，接著分析目前使用英語評量工具的情況。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 之比例，不得大於 20%）之交叉結果。

一、公司內部使用英語狀況分析

（一）公司使用英語之現況分析

此次調查中，受訪企業使用英語之現況，以 45.0%「英語僅在公司的涉外部門使用」所占比率最高，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 32.1%；不到一成的受訪企業表示「英語為公司官方通用語言」。

經交叉分析後，「企業組織屬性」與公司使用英語現況達到顯著水準，外資／合資企業將英語設定為官方通用語言明顯高於本國企業，而本國企業「僅在涉外部門使用英語」明顯高於外資／合資企業。（見附錄四附表 1）

第三章、公司使用英語狀況分析

表 4、公司使用英語現況統計表

公司使用英語現況	家數	百分比
總計	240	100.0%
英語為公司官方通用語言	20	8.3%
公司未指定英語為官方語言，但人資部門以英語能力選用、培育、留任人才	35	14.6%
英語僅在公司的涉外部門使用	108	45.0%
公司沒有特定使用英語部門，但有使用英語之場合	77	32.1%
本公司完全不需使用英語	0	0.0%

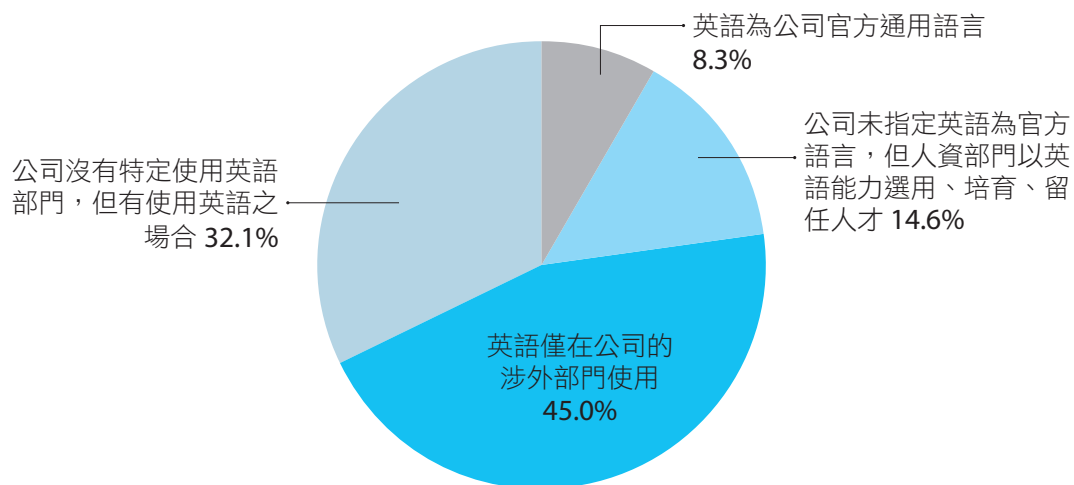


圖 2、公司使用英語現況統計圖

（二）與過去三年比較，英語在公司受重視程度變化

本次受訪之企業有 142 家（59.2%）表示與過去三年相比較，公司重視英文程度有增加，其中 61 家公司（25.4%）認為「受重視情況明顯增加」，81 家公司（33.8%）認為「受重視情況有些增加」，僅 5 家企業（2.1%）認為「受重視情況有些減少」；除此之外，另有 93 家受訪企業（38.8%）認為英語在公司內受重視的程度「沒有變化」。

表 5、與過去三年比較，公司重視英文變化情況統計表

與過去三年比較公司重視英文變化情況	家數	百分比
總計	240	100.0%
英語受公司重視情況，明顯增加	61	25.4%
英語受公司重視情況，有些增加	81	33.8%
英語受公司重視情況，沒有變化	93	38.8%
英語受公司重視情況，有些減少	5	2.1%
英語受公司重視情況，明顯減少	0	0.0%

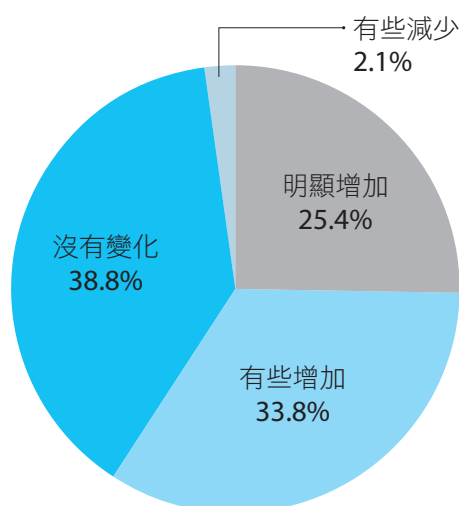


圖 3、與過去三年比較，公司重視英文變化情況統計圖

（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 92 家（38.3%）企業表示會要求基層員工具備基礎的英文能力。

經交叉分析後，「企業組織屬性」與「公司營收」對於要求基層員工具備基礎英文能力達到顯著水準，外資／合資企業要求基層員工需有基礎英文能力明顯高於本國企業；公司營收越高，越要求基層員工需有基礎英文能力。（見附錄四附表 3）

表 6、公司要求基層員工具備基礎英文能力統計表

要求基層員工具備基礎英文能力	家數	百分比
總計	240	100.0%
是（有要求基層員工需有基礎英文能力）	92	38.3%
否（沒有要求基層員工需有基礎英文能力）	148	61.7%

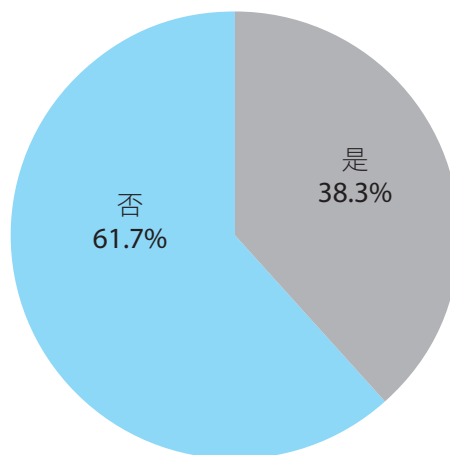


圖 4、公司要求基層員工具備基礎英文能力統計圖

(四) 公司基層員工可能使用英語之情況分析

關於公司之基層員工工作期間可能使用到英語的情形，調查顯示排名前五項以「接待訪客」為最多企業表示在此項工作上需使用英語，為 60.0%，其次「收發郵件」（59.6%）、「與主管、同事或客戶溝通」（56.7%）、「接聽電話」（46.7%）、「撰寫報告、製作文件」（45.0%）。

表 7、基層員工可能使用英語之工作內容統計表

基層員工可能使用英語之工作	次數	百分比
接待訪客	144	60.0%
收發郵件	143	59.6%
與主管、同事或客戶溝通	136	56.7%
接聽電話	112	46.7%
撰寫報告、製作文件	108	45.0%
處理一般行政文書、業務	92	38.3%
簡報提案	85	35.4%
搜尋資料	78	32.5%
操作設備、機器	60	25.0%
自我介紹	15	6.3%
沒有使用	2	0.8%

• N=240，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%。

（五）公司對提高員工英語溝通能力之需求分析

此次調查中，受訪企業對提高員工英語溝通能力之需求，以 65.0% 的受訪企業表示「有點需求」占比最高；「對員工目前英語溝通力感到滿意，不需要再提高了」占 10.4%，而對提高員工英語溝通能力有「迫切需求」的企業則占 4.2%；另外有 20.4% 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 8、提高員工英語溝通能力之需求統計表

提高員工英語溝通能力的需求	家數	百分比
總計	240	100.0%
迫切需求	10	4.2%
有點需求	156	65.0%
沒有英語需求，也毋須提高員工英語能力	49	20.4%
對員工目前英語溝通力感到滿意，不需要再提高了	25	10.4%

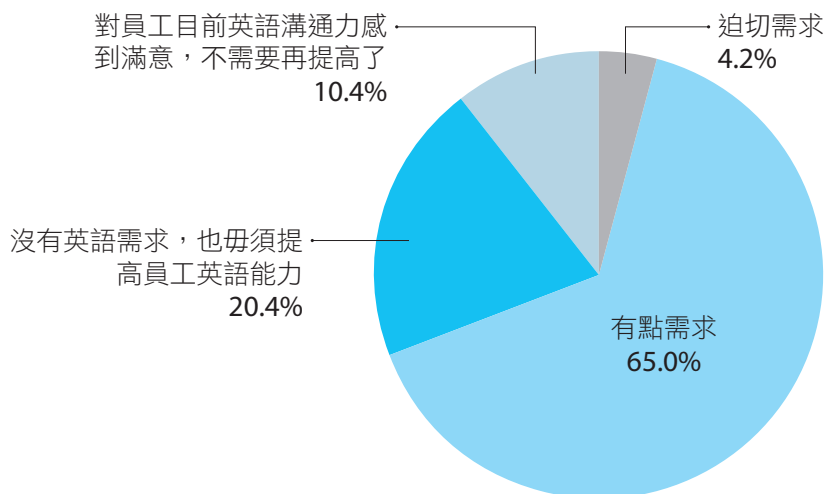


圖 5、提高員工英語溝通能力之需求統計圖

（六）具有英語能力對提升工作表現的影響程度

此次調查中，有 58.7% 的受訪企業認為具有英語能力對提升工作表現有影響，其中 25 家受訪企業（10.4%）認為「影響很大」，116 家受訪企業（48.3%）認為「有些影響」；而有 57 家受訪企業（23.8%）認為「影響很少」，16 間受訪企業（6.7%）表示「完全無影響」；此外，共有 26 家受訪企業（10.8%）認為「無特別感受」。由調查中反應出，臺灣中大型企業多數認為具有英語能力對於工作表現確實是有一定程度的影響。

表 9、具有英語能力對提升工作表現的影響程度統計表

具有英語能力對提升工作表現的影響程度	家數	百分比
總計	240	100.0%
沒有影響	16	6.7%
影響很少	57	23.8%
無特別感受	26	10.8%
有些影響	116	48.3%
影響很大	25	10.4%

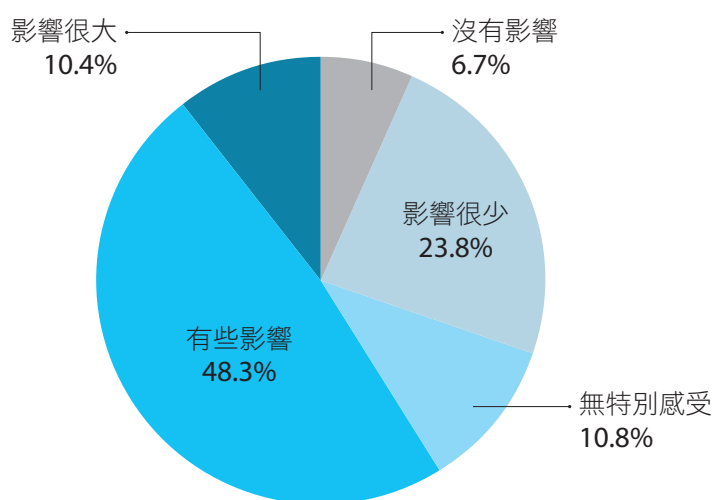


圖 6、具有英語能力對提升工作表現的影響程度統計圖

（七）公司在招募員工時，設定英語門檻對於工作的優點分析

關於公司在招募員工時，設定英語門檻對於工作的優點排名前五項以「員工具備語言能力，在專業技術的學習與交流較有競爭力」（63.3%）為最多，其次依序為「英文達到一定程度，對員工工作表現有幫助」（49.6%）、「求職者資歷較符合職位需求」（45.0%）、「員工具備語言能力，未來較有升遷發展機會」（40.4%）、「員工具備語言能力，未來較有海外派任與職務輪調機會」（37.1%）。

表 10、招募員工時設定英語門檻對於工作的優點統計表

招募員工時設定英語門檻對於工作的優點	次數	百分比
員工具備語言能力，在專業技術的學習與交流較有競爭力	152	63.3%
英文達到一定程度，對員工工作表現有幫助	119	49.6%
求職者資歷較符合職位需求	108	45.0%
員工具備語言能力，未來較有升遷發展機會	97	40.4%
員工具備語言能力，未來較有海外派任與職務輪調機會	89	37.1%
員工具備語言能力，未來較有加薪機會	53	22.1%
提升人資／部門主管招募人員時的工作效率	49	20.4%
縮短招募人員的流程及時間	34	14.2%
新人或後進人員的工作表現較如預期	29	12.1%
沒有優點	1	0.4%

• N=240，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%。

（八）公司在員工升遷時，設定英語門檻對於工作的優點分析

關於公司在員工升遷時，設定英語門檻對於工作的優點排名前三項以「確認升遷人選都具有外語能力，可成為國外窗口或海外派任人選」與「員工具備語言能力，晉升後較能接軌國際事務與多元觀點」同為最多企業表示升遷時設定英語門檻對於工作的優點，皆占 57.1%，其次「員工具備語言能力，未來較有升遷發展機會」（50.8%）、「員工具備語言能力，未來較有加薪／獎金機會」（28.3%）。

表 11、員工升遷時設定英語門檻對於工作的優點統計表

員工升遷時設定英語門檻對於工作的優點	次數	百分比
確認升遷人選都具有外語能力，可成為國外窗口或海外派任人選	137	57.1%
員工具備語言能力，晉升後較能接軌國際事務與多元觀點	137	57.1%
員工具備語言能力，未來較有升遷發展機會	122	50.8%
員工具備語言能力，未來較有加薪／獎金機會	68	28.3%
提升人資／部門主管考核升遷人員時的工作效率	33	13.8%
晉升人員的工作表現較如預期	29	12.1%
縮短考核晉升人選的流程及時間	20	8.3%
沒有優點	5	2.1%

• N=240，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%。

（九）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，受訪企業表達企業內部對於發展國際化人才團隊的重視程度，超過八成受訪企業表示有一定的重視程度，其中有 68 家企業對發展國際化人才團隊「相當重視」，占 28.3%；「有些重視」者共 128 家，占 53.3%；「不太重視」者共 40 家，占 16.7%；「不重視」者共 4 家，占 1.7%。

表 12、公司對發展國際化人才團隊的重視程度統計表

公司對發展國際化人才團隊的重視程度	家數	百分比
總計	240	100.0%
相當重視	68	28.3%
有些重視	128	53.3%
不太重視	40	16.7%
不重視	4	1.7%

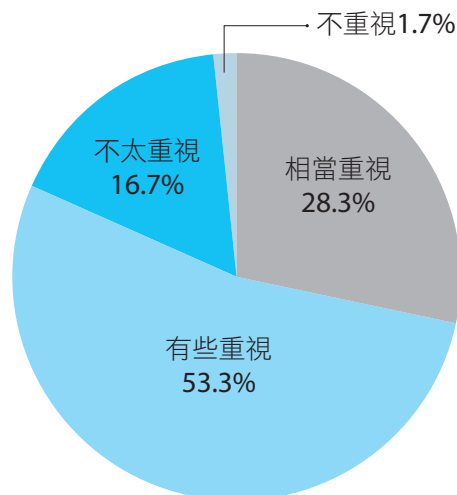


圖 7、公司對發展國際化人才團隊的重視程度統計圖

(十) 公司認為國際化人才須具備之基本技能分析

除多數企業重視發展國際化人才團隊外，調查顯示，有 86.7% 的受訪企業認為國際化人才需具備之基本技能為「用英語溝通的能力」，其次依序有 65.4% 的受訪企業認為是「解決問題能力」，56.3% 的受訪企業認為是「跨領域整合能力」，43.8% 的受訪企業認為是「系統思考力」，41.7% 的受訪者認為是「跨文化理解力」等。

表 13、國際化人才基本技能統計表

國際化人才基本技能	次數	百分比
用英語溝通的能力	208	86.7%
解決問題能力	157	65.4%
跨領域整合能力	135	56.3%
系統思考力（獨立思維力）	105	43.8%
跨文化理解力	100	41.7%
多國籍人才團隊整合力（團隊合作力）	98	40.8%
第二外語能力	82	34.2%
發現重要問題能力	82	34.2%
多元包容力	73	30.4%
跨國界領導力（領導能力）	62	25.8%
全球化戰略思維力（戰略思維力）	60	25.0%
創造力	53	22.1%
企畫能力	52	21.7%
批判思考力	36	15.0%

• N=240，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%。

（十一）公司內部使用英語狀況分析小結

本次調查「中大型企業」有七成以上設有海外據點或本身為外資／合資企業，其中多數外資／合資企業將英語設定為官方用語，且相當要求基層員工的英語能力，而在本國企業仍有需要使用到英語之場合，因此在過去三年有近六成的公司在英語重視程度上有持續增加。

公司基層員工在工作上可能使用英語以「接待訪客」為最多，其次依序為「收發郵件」、「與主管、同事或客戶溝通」、「接聽電話」等，從使用情形來看，工作上使用英語皆是需與人互動，而反映在企業要求基層員工的英文能力，外資／合資企業和營收越高的公司更要求基層員工英文能力。因此有近七成企業有提高員工英語溝通能力的需求，同時也有近六成企業表示具有英文能力對提升工作表現有影響。

對於在公司發展國際化人才團隊的部分中，有超過八成的企業認為公司對於發展國際化人才有相當程度之重視，而公司認為國際化人才須具備之基本技能主要以「用英語溝通的能力」為最多，其次依序為「解決問題能力」、「跨領域整合能力」、「系統思考力」，再次顯示企業對於英語在工作上溝通的重要性。

從上述企業使用英文的時機、需求及重視程度等情形來看，若企業在招募或晉升員工時設定英語門檻有助於提升員工的工作表現，而在企業招募員工時設定英語門檻對於工作的優點，以「員工具備語言能力，在專業技術的學習與交流較有競爭力」為最多，其次依序為「英文達到一定程度，對員工工作表現有幫助」、「求職者資歷較符合職位需求」、「員工具備語言能力，未來較有升遷發展機會」等。在公司晉升員工時設定英語門檻對於工作的優點，以「確認升遷人選都具有外語能力，可成為國外窗口或海外派任人選」與「員工具備語言能力，晉升後較能接軌國際事務與多元觀點」同為最多，其次依序「員工具備語言能力，未來較有升遷發展機會」、「員工具備語言能力，未來較有加薪／獎金機會」等。

整體而言，多數企業認為英語能力非常重要，除了會影響工作表現，也會與員工未來的職涯發展有所關聯。

二、公司使用英語評量工具分析

(一) 公司目前使用之英語測驗評量工具分析

公司在員工英語職能管理上使用英語測驗作為評量工具，以「TOEIC® Listening and Reading Test」占比最高，為 75.4%；其次為「公司自行製作測驗」（27.1%），「沒有使用評量工具」則占 6.3%。

表 14、公司在員工英語職能管理上使用英語測驗作為評量工具統計表

公司目前使用之英語測驗評量工具	次數	百分比
TOEIC Bridge® Tests	16	6.7%
TOEIC® Listening and Reading Test	181	75.4%
TOEIC® Speaking Test	34	14.2%
TOEIC® Speaking and Writing Tests	35	14.6%
TOEFL iBT® Test	20	8.3%
TOEFL ITP® Tests	11	4.6%
雅思測驗 (IELTS)	38	15.8%
劍橋博斯測驗 (BULATS)	5	2.1%
全民英檢 (GEPT)	53	22.1%
普思 (Aptis)	1	0.4%
公司自行製作測驗	65	27.1%
補教機構自行開發之英語測驗系統	7	2.9%
104 英文測驗	1	0.4%
沒有使用評量工具	15	6.3%

• N=240，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%。

（二）公司未來導入英語測驗評量工具分析

若未來有機會導入英語測驗作為評量工具，有 62.5% 的公司會使用「TOEIC® Listening and Reading Test」，占比最高，其次為「TOEIC® Speaking Test」（28.3%），再者為「TOEIC® Speaking and Writing Tests」（25.8%）；而有 17.5% 的公司未來不會使用評量工具。

表 15、公司未來導入英語測驗作為評量工具統計表

公司在未來有機會導入之英語測驗評量	次數	百分比
TOEIC Bridge® Tests	28	11.7%
TOEIC® Listening and Reading Test	150	62.5%
TOEIC® Speaking Test	68	28.3%
TOEIC® Speaking and Writing Tests	62	25.8%
TOEFL iBT® Test	13	5.4%
TOEFL ITP® Tests	13	5.4%
雅思測驗（IELTS）	33	13.8%
劍橋博斯測驗（BULATS）	2	0.8%
全民英檢（GEPT）	54	22.5%
普思（Aptis）	4	1.7%
公司自行製作測驗	52	21.7%
補教機構自行開發之英語測驗系統	12	5.0%
不會使用評量工具	42	17.5%

• N=240，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%。

（三）公司使用英語測驗成績做為人事管理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決策參考之情況，調查顯示，56.3% 的受訪企業在「新進人員招募」時會參考英語測驗成績，50.4% 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「駐外職務」（28.3%）、「招募儲備幹部」（27.1%）、「內部晉升主管之條件」（23.8%）、「重大交涉、談判、合約簽定」（18.3%）、「英語或使用英語培訓課程之分級與結業標準」（9.6%）。另有 2.1% 的受訪企業表示未使用英語測驗做為人事管理決策參考。

表 16、公司使用英語測驗成績做為人事管理決策參考之統計表

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	135	56.3%
涉外職務（例：展覽、會議、外貿、採購等）	121	50.4%
駐外職務	68	28.3%
招募儲備幹部	65	27.1%
內部晉升主管之條件	57	23.8%
重大交涉、談判、合約簽定	44	18.3%
英語或使用英語培訓課程之分級與結業標準	23	9.6%
未使用英語測驗做為人事管理決策參考	5	2.1%

• N=240，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%。

（四）公司使用英語評量工具分析之小結

在過去三年，公司使用的英語測驗評量工具之現況，有七成五的企業以「TOEIC® Listening and Reading Test」做為公司評量員工英語能力的工具，而在未來若導入英語測驗作為評量工具，仍是以「TOEIC® Listening and Reading Test」為最多，可見 TOEIC 測驗在職場的評量標準上具有非常重要的地位，也反映了英語聽、讀是企業看重的基本能力。

4 第四章 臺灣企業「員工英語 能力需求標準」分析

為了解企業制定英語能力標準的現況，此次調查以 TOEIC® Listening and Reading Test (TOEIC(L&R)) 分數作為英語成績標準依據。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／駐外職務所設定的 TOEIC 測驗成績。

一、臺灣中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 612 分；晉升中階主管之眾數為 605~700 分，平均為 635 分；晉升高階主管之眾數為 705~800 分，平均為 707 分；招募儲備幹部之眾數為 605~700 分，平均為 655 分。隨職位愈高，企業對其英語能力標準要求愈高。

在涉外／駐外職務部份，受訪企業在招募涉外部門基層人員時的眾數為 705~800 分，平均為 678 分；晉升涉外部門幹部／主管人員之眾數為 705~800 分，平均為 729 分。在招募或外派駐外基層人員時的眾數為 705~800 分，平均為 703 分；外派駐外主管人員時之眾數為 705~800 分，平均為 723 分。整體而言涉外／駐外職務的分數要求較一般職務高。

表 17、臺灣中大型企業員工英語能力摘要統計表

一般職務英語能力標準		新進員工	中階主管	高階主管	儲備幹部
企業回答比率最高之區間	分數	505~600	605~700	705~800	605~700
	百分比	12.5%	6.7%	4.6%	6.3%
尚未訂定英語成績標準	百分比	60.4%	80.4%	81.3%	77.1%
TOEIC (L&R) 平均分數		612	635	707	655
涉外／駐外職務英語能力標準		涉外部門基層人員	涉外部門幹部／主管人員	駐外基層人員	駐外主管人員
企業回答比率最高之區間	分數	705~800	705~800	705~800	705~800
	百分比	9.6%	7.1%	5.0%	5.0%
尚未訂定英語成績標準	百分比	53.3%	66.3%	58.3%	60.8%
TOEIC (L&R) 平均分數		678	729	703	723

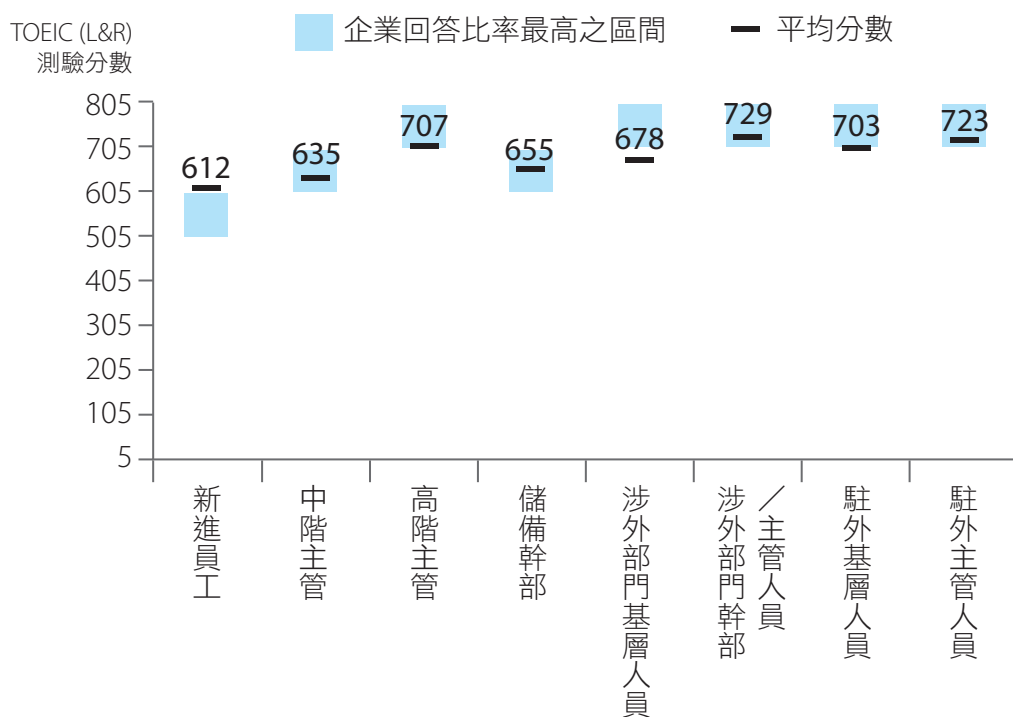


圖 8、臺灣中大型企業員工英語能力摘要統計圖

二、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，有 37.5% 的企業已訂定英語成績標準，其中以訂在 505~600 分之間的占比最高，占 12.5%，進一步追問標準分數，有 46 家企業表示在招募一般職務新進員工時訂定的英語測驗平均分數約落在 612 分。另有 60.4% 的企業尚未訂定招募一般職務新進員工英語成績標準。

表 18、招募一般職位新進員工之英語能力標準統計表

招募「一般職位新進員工」之英語能力標準	家數	百分比
總計	240	100.0%
250~400 分	8	3.3%
405~500 分	15	6.3%
505~600 分	30	12.5%
605~700 分	16	6.7%
705~800 分	10	4.2%
805~900 分	10	4.2%
905~990 分	1	0.4%
尚未訂定招募英語成績標準	145	60.4%
其他	5	2.1%

(二) 晉升「中階主管」之英語能力標準

在晉升中階主管時，有 18.8% 的企業已訂定英語成績標準，其中以訂在 605~700 分之間的占比最高，占 6.7%，進一步追問標準分數，有 23 家企業表示在晉升中階主管時訂定的英語測驗平均分數約落在 635 分，較招募一般職位新進員工時的平均分數高。另有 80.4% 的企業尚未訂定晉升中階主管英語成績標準。

表 19、晉升中階主管之英語能力標準統計表

晉升「中階主管」之英語能力標準	家數	百分比
總計	240	100.0%
250~400 分	2	0.8%
405~500 分	7	2.9%
505~600 分	8	3.3%
605~700 分	16	6.7%
705~800 分	6	2.5%
805~900 分	5	2.1%
905~990 分	1	0.4%
尚未訂定晉升英語成績標準	193	80.4%
其他	2	0.8%

（三）晉升「高階主管」之英語能力標準

在晉升高階主管時，有 17.9% 的企業已訂定英語成績標準，其中以訂在 705~800 分之間的占比最高，占 4.6%，進一步追問標準分數，有 23 家企業表示在晉升高階主管時訂定的英語測驗平均分數約落在 707 分，較晉升中階主管的平均分數高。另有 81.3% 的企業尚未訂定晉升高階主管英語成績標準。

表 20、晉升高階主管之英語能力標準統計表

晉升「高階主管」之英語能力標準	家數	百分比
總計	240	100.0%
250~400 分	0	0.0%
405~500 分	5	2.1%
505~600 分	7	2.9%
605~700 分	10	4.2%
705~800 分	11	4.6%
805~900 分	8	3.3%
905~990 分	2	0.8%
尚未訂定晉升英語成績標準	195	81.3%
其他	2	0.8%

(四) 招募「儲備幹部」之英語能力標準

在招募儲備幹部時，有 21.7% 的企業已訂定英語成績標準，其中以訂在 605~700 分之間的占比最高，占 6.3%，進一步追問標準分數，有 29 家企業表示在招募儲備幹部時訂定的英語測驗平均分數約落在 655 分，較招募一般職位新進員工及晉升中階主管的平均分數高。另有 77.1% 的企業尚未訂定招募儲備幹部英語成績標準。

表 21、招募儲備幹部之英語能力標準統計表

招募「儲備幹部」之英語能力標準	家數	百分比
總計	240	100.0%
250~400 分	1	0.4%
405~500 分	10	4.2%
505~600 分	11	4.6%
605~700 分	15	6.3%
705~800 分	13	5.4%
805~900 分	1	0.4%
905~990 分	1	0.4%
尚未訂定招募英語成績標準	185	77.1%
其他	3	1.3%

三、涉外／駐外職務英語能力標準分析

(一) 招募「涉外部門基層人員」之英語能力標準

在招募涉外部門基層人員時，有 34.2% 的企業已訂定英語成績標準，其中以訂在 705~800 分之間的占比最高，占 9.6%，進一步追問標準分數，有 55 家企業表示在招募涉外部門基層人員時訂定的英語測驗平均分數約落在 678 分。另有 53.3% 的企業尚未訂定招募涉外部門基層人員英語成績標準，有 11.7% 的企業無此職位。

表 22、招募涉外部門基層人員之英語能力標準統計表

招募「涉外部門基層人員」之英語能力標準	家數	百分比
總計	240	100.0%
250~400 分	0	0.0%
405~500 分	9	3.8%
505~600 分	17	7.1%
605~700 分	19	7.9%
705~800 分	23	9.6%
805~900 分	11	4.6%
905~990 分	3	1.3%
尚未訂定招募英語成績標準	128	53.3%
其他	2	0.8%
本公司無此職位	28	11.7%

(二) 晉升「涉外部門幹部／主管人員」之英語能力標準

在晉升涉外部門幹部／主管人員時，有 21.3% 的企業已訂定英語成績標準，其中以訂在 705~800 分之間的占比最高，占 7.1%，進一步追問標準分數，有 31 家企業表示在晉升涉外部門幹部／主管人員時訂定的英語測驗平均分數約落在 729 分，較招募涉外部門基層人員標準高。另有 66.3% 的企業尚未訂定晉升涉外部門幹部／主管人員英語成績標準，有 11.7% 的企業無此職位。

表 23、晉升涉外部門幹部／主管人員之英語能力標準統計表

晉升「涉外部門幹部／主管人員」之英語能力標準	家數	百分比
總計	240	100.0%
250~400 分	0	0.0%
405~500 分	1	0.4%
505~600 分	7	2.9%
605~700 分	14	5.8%
705~800 分	17	7.1%
805~900 分	9	3.8%
905~990 分	3	1.3%
尚未訂定晉升英語成績標準	159	66.3%
其他	2	0.8%
本公司無此職位	28	11.7%

（三）招募或外派「駐外基層人員」之英語能力標準

在招募或外派駐外基層人員時，有 16.7% 的企業已訂定英語成績標準，其中以訂在 705~800 分之間的占比最高，占 5.0%，進一步追問標準分數，有 27 家企業表示在招募或外派駐外基層人員時訂定的英語測驗平均分數約落在 703 分。另有 58.3% 的企業尚未訂定招募或外派駐外基層人員英語成績標準，有 23.8% 的企業無此職位。

表 24、招募或外派駐外基層人員之英語能力標準統計表

招募或外派「駐外基層人員」之英語能力標準	家數	百分比
總計	240	100.0%
250~400 分	0	0.0%
405~500 分	4	1.7%
505~600 分	7	2.9%
605~700 分	11	4.6%
705~800 分	12	5.0%
805~900 分	6	2.5%
905~990 分	0	0.0%
尚未訂定招募或外派英語成績標準	140	58.3%
其他	3	1.3%
本公司無此職位	57	23.8%

(四) 外派「駐外主管人員」之英語能力標準

在外派駐外主管人員時，有 15.4% 的企業已訂定英語成績標準，其中以訂在 705~800 分之間的占比最高，占 5.0%，進一步追問標準分數，有 24 家企業表示在外派駐外主管人員時訂定的英語測驗平均分數約落在 723 分，較招募或外派駐外基層人員標準高。另有 60.8% 的企業尚未訂定外派駐外主管人員英語成績標準，有 22.1% 的企業無此職位。

表 25、外派駐外主管人員之英語能力標準統計表

外派「駐外主管人員」之英語能力標準	家數	百分比
總計	240	100.0%
250~400 分	0	0.0%
405~500 分	2	0.8%
505~600 分	5	2.1%
605~700 分	8	3.3%
705~800 分	12	5.0%
805~900 分	9	3.8%
905~990 分	1	0.4%
尚未訂定招募或外派英語成績標準	146	60.8%
其他	4	1.7%
本公司無此職位	53	22.1%

5 第五章 求才與求職端 資料探勘

本次資料來源為 2018 年至 2020 年 104 求職／求才資料庫，求才企業端以近三年有刊登求才廣告且公司規模 100 人（含）以上進行探勘；求職者端以近三年有找工作行為者^(註 4)進行探勘。

一、求才端

（一）資料輪廓

1. 分布區域

根據探勘結果顯示，本次提取企業資料輪廓，分布區域以「北部地區」的企業家數最多，2018 年有 5,277 家（占 69.1%），2019 年有 5,300 家（占 69.1%），2020 年有 5,235 家（占 68.9%），其次依序為中部、南部、東部。

2. 產業類別

在產業部分以「一般製造業」的企業家數最多，2018 年有 2,413 家（占 31.6%），2019 年有 2,443 家（占 31.8%），2020 年有 2,417 家（占 31.8%），其次依序為一般服務業、電子資訊業、批發零售業。

3. 企業規模

在規模部分，歷年員工人數皆以「100~249 人」的企業家數最多，2018 年有 4,190 家（占 54.9%），2019 年有 4,198 家（占 54.7%），2020 年有 4,158 家（占 54.7%），其次依序為 250~500 人、501~1,000 人、1,001~5,000 人、5,001~10,000 人、10,001 人以上。

註 4：依據 104 定義，有登入和主動應徵行為即為有找工作行為者。

表 26、企業資料輪廓表

		2018 年		2019 年		2020 年	
		家數	百分比	家數	百分比	家數	百分比
總計		7,634	100.0%	7,671	100.0%	7,597	100.0%
分布區域	北部	5,277	69.1%	5,300	69.1%	5,235	68.9%
	中部	1,195	15.7%	1,206	15.7%	1,200	15.8%
	南部	1,104	14.5%	1,104	14.4%	1,102	14.5%
	東部	58	0.8%	61	0.8%	60	0.8%
產業類別	電子資訊業	2,011	26.3%	1,984	25.9%	1,933	25.4%
	一般製造業	2,413	31.6%	2,443	31.8%	2,417	31.8%
	批發零售業	972	12.7%	968	12.6%	933	12.3%
	一般服務業	2,238	29.3%	2,276	29.7%	2,314	30.5%
企業規模	100~249 人	4,190	54.9%	4,198	54.7%	4,158	54.7%
	250~500 人	1,730	22.7%	1,767	23.0%	1,772	23.3%
	501~1,000 人	787	10.3%	785	10.2%	768	10.1%
	1,001~5,000 人	734	9.6%	723	9.4%	699	9.2%
	5,001~10,000 人	105	1.4%	109	1.4%	109	1.4%
	10,001 人以上	88	1.2%	89	1.2%	91	1.2%

(二) 企業職缺英文需求的近三年變化

近三年職缺要求「英文能力都是精通」的比率，2018年與2019年持平，2020年較2019年增加0.2%；要求「英文能力不全是精通」的比率有逐年減少趨勢。

表 27、近三年職缺英文需求表

	2018年		2019年		2020年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
總計	361,660	100.0%	352,037	100.0%	336,545	100.0%
英文能力都是精通	54,045	14.9%	52,518	14.9%	50,730	15.1%
英文能力不全是精通	68,903	19.1%	66,450	18.9%	61,835	18.4%
無需求	238,712	66.0%	233,069	66.2%	223,980	66.6%

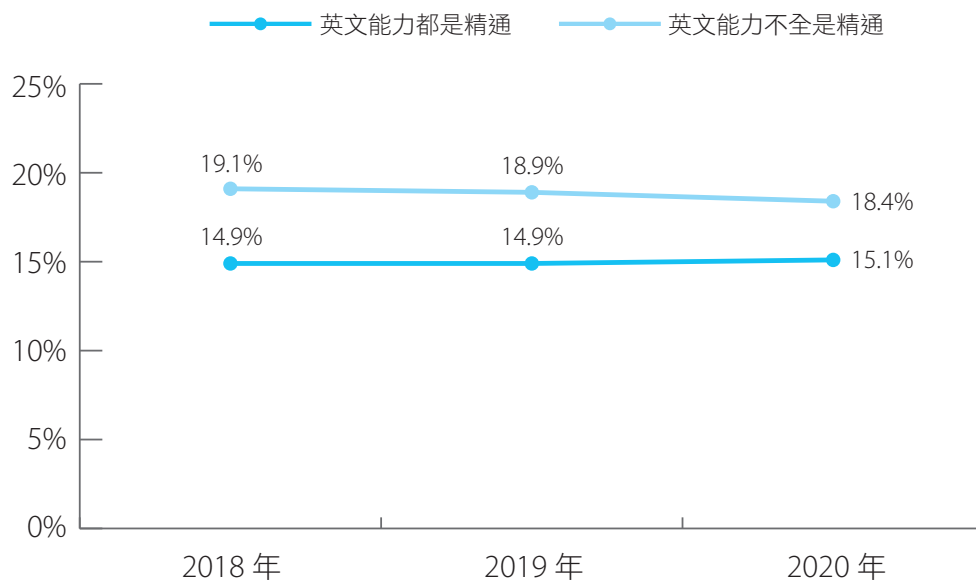


圖 9、近三年職缺英文需求趨勢圖

2019 年有 2,601 個職缺要求 TOEIC® 證照，較 2018 年成長 17.1%，2020 年有 3,116 個職缺數，較 2019 年成長 19.8%，近三年有逐年成長趨勢。

進一步分析，職缺要求 TOEIC 證照且「英文能力都是精通」的比率，2019 年較 2018 年增加 2.0%，2020 年與 2019 年持平；職缺要求 TOEIC 證照且「英文能力不全是精通」的比率有逐年減少趨勢。

表 28、近三年職缺要求 TOEIC 證照之英文需求表

	2018 年		2019 年		2020 年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
總計	2,222	100.0%	2,601	100.0%	3,116	100.0%
要求 TOEIC 證照且 英文能力都是精通	841	37.8%	1,035	39.8%	1,241	39.8%
要求 TOEIC 證照且 英文能力不全是精通	1,262	56.8%	1,418	54.5%	1,591	51.1%
無需求	119	5.4%	148	5.7%	284	9.1%

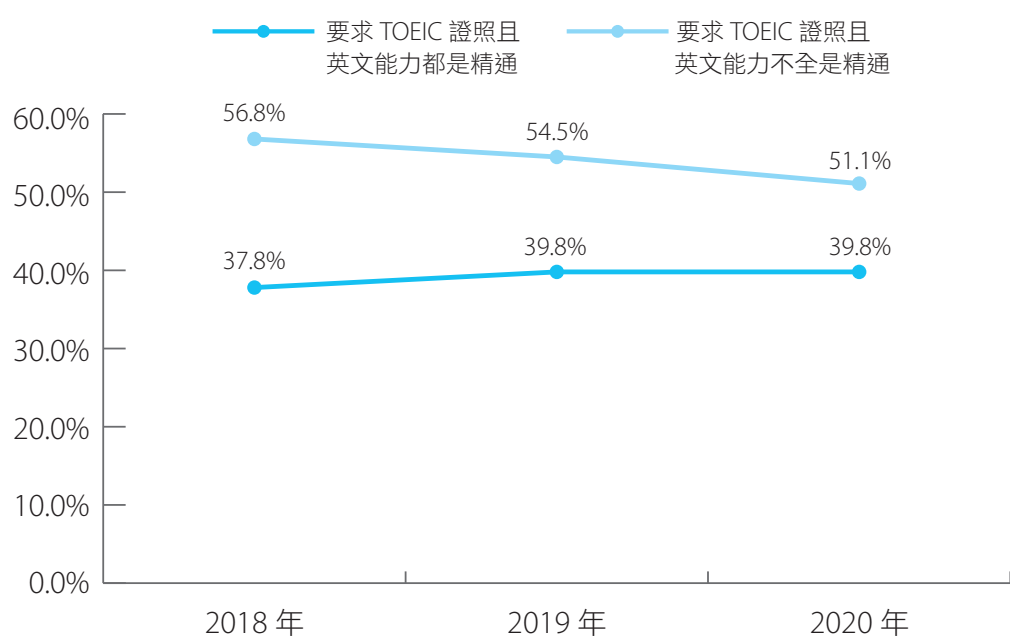


圖 10、近三年職缺要求 TOEIC 證照之英文需求趨勢圖

（三）各企業規模在職缺英文需求的近三年變化

近三年 10,001 人以上的企業規模，在職缺要求「英文能力都是精通」的比率有逐年增加趨勢，而 100~249 人企業規模的比率有逐年減少趨勢。另 250~500 人的企業規模以 2019 年比率最高，501~1,000 人的企業規模以 2018 年比率最高，1,001~5,000 人與 5,001~10,000 人的企業規模以 2020 年比率最高。

表 29、近三年各企業規模職缺要求「英文能力都是精通」需求表

	2018 年		2019 年		2020 年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
總計	54,045	100.0%	52,518	100.0%	50,730	100.0%
100~249 人	13,006	24.1%	12,516	23.8%	11,483	22.6%
250~500 人	10,184	18.8%	10,455	19.9%	9,725	19.2%
501~1,000 人	8,345	15.4%	7,698	14.7%	7,744	15.3%
1,001~5,000 人	12,796	23.7%	12,359	23.5%	12,067	23.8%
5,001~10,000 人	4,605	8.5%	4,136	7.9%	4,358	8.6%
10,001 人以上	5,109	9.5%	5,354	10.2%	5,353	10.6%

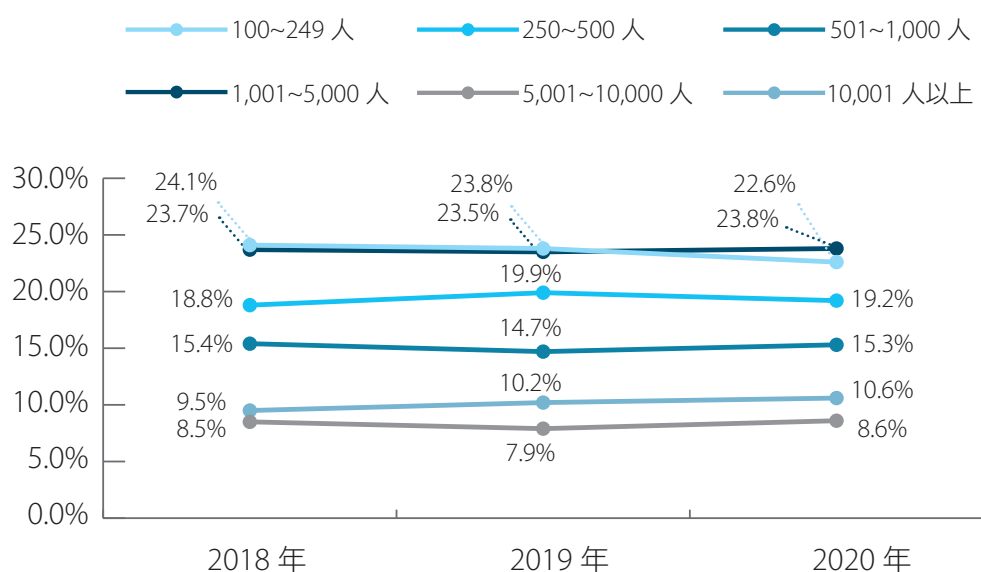


圖 11、近三年各企業規模職缺要求「英文能力都是精通」需求趨勢圖

近三年 5,001~10,000 人的企業規模，在職缺要求 TOEIC 證照的比率有逐年增加趨勢，而 100~249 人與 250~500 人企業規模的比率則逐年減少。501~1,000 人與 1,001~5,000 人的企業規模以 2019 年比率最高，10,001 人以上以 2020 年比率最高。

表 30、近三年各企業規模職缺要求 TOEIC 證照需求表

	2018 年		2019 年		2020 年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
總計	2,222	100.0%	2,601	100.0%	3,116	100.0%
100~249 人	715	32.2%	816	31.4%	975	31.3%
250~500 人	537	24.2%	594	22.8%	681	21.9%
501~1,000 人	306	13.8%	382	14.7%	428	13.7%
1,001~5,000 人	438	19.7%	546	21.0%	607	19.5%
5,001~10,000 人	119	5.4%	153	5.9%	237	7.6%
10,001 人以上	107	4.8%	110	4.2%	188	6.0%

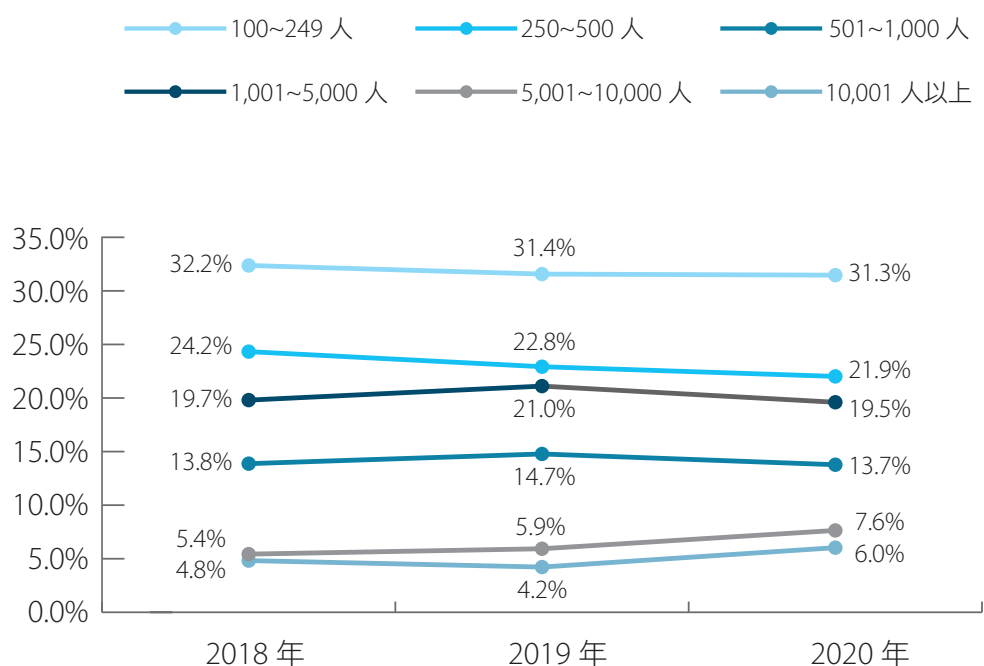


圖 12、近三年各企業規模職缺要求 TOEIC 證照需求趨勢圖

近三年 501~1,000 人的企業規模，在職缺要求 TOEIC 證照且「英文能力都是精通」的比率有逐年增加趨勢，而 250~500 人企業規模的比率有逐年減少趨勢。另 1,001~5,000 人的企業規模以 2019 年比率最高，100~249 人、5,001~10,000 人與 10,001 人以上以 2020 年比率最高。

表 31、近三年各企業規模職缺要求 TOEIC 證照且「英文能力都是精通」需求表

	2018 年		2019 年		2020 年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
總計	841	100.0%	1,035	100.0%	1,241	100.0%
100~249 人	230	27.3%	279	27.0%	356	28.7%
250~500 人	201	23.9%	207	20.0%	238	19.2%
501~1,000 人	108	12.8%	139	13.4%	182	14.7%
1,001~5,000 人	187	22.2%	273	26.4%	259	20.9%
5,001~10,000 人	71	8.4%	85	8.2%	131	10.6%
10,001 人以上	44	5.2%	52	5.0%	75	6.0%

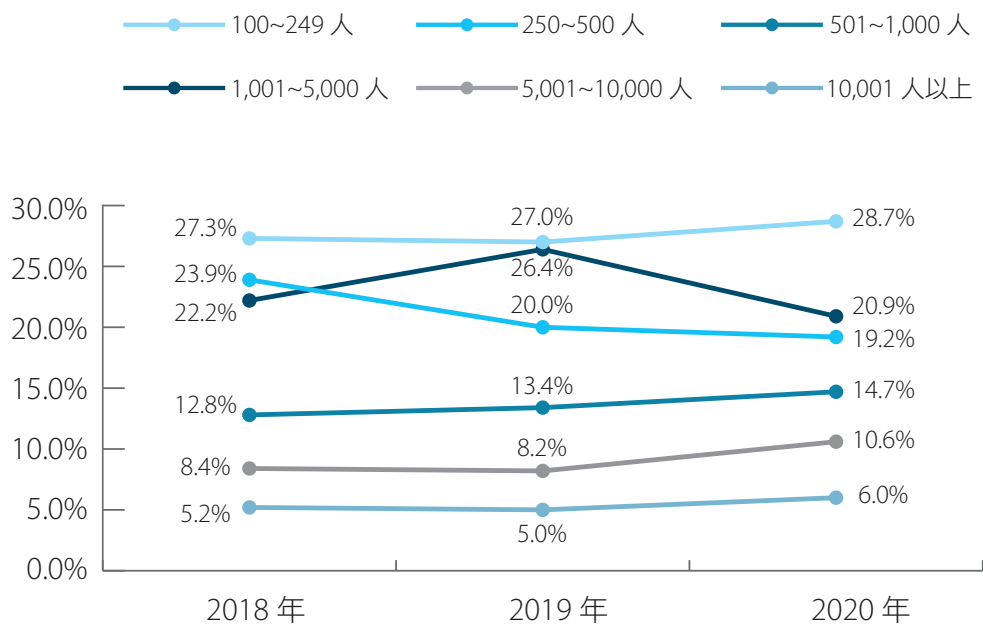


圖 13、近三年各企業規模職缺要求 TOEIC 證照且「英文能力都是精通」需求趨勢圖

(四) 各產業職缺在英文需求的變化

歷年電子資訊業要求「英文能力都是精通」的比率最高，約有五成左右，其次依序是一般服務業、一般製造業、批發零售業。而觀察近三年，2020年電子資訊業在職缺要求「英文能力都是精通」比率有提升的趨勢，且來到近三年最高 53.0%；一般服務業與一般製造業以 2019 年最高；批發零售業以 2018 年最高。

表 32、近三年各產業職缺要求「英文能力都是精通」需求表

	2018 年		2019 年		2020 年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
總計	54,045	100.0%	52,518	100.0%	50,730	100.0%
一般服務業	12,420	23.0%	12,296	23.4%	11,225	22.1%
電子資訊業	27,418	50.7%	26,033	49.6%	26,883	53.0%
一般製造業	10,235	18.9%	10,439	19.9%	9,387	18.5%
批發零售業	3,972	7.3%	3,750	7.1%	3,235	6.4%

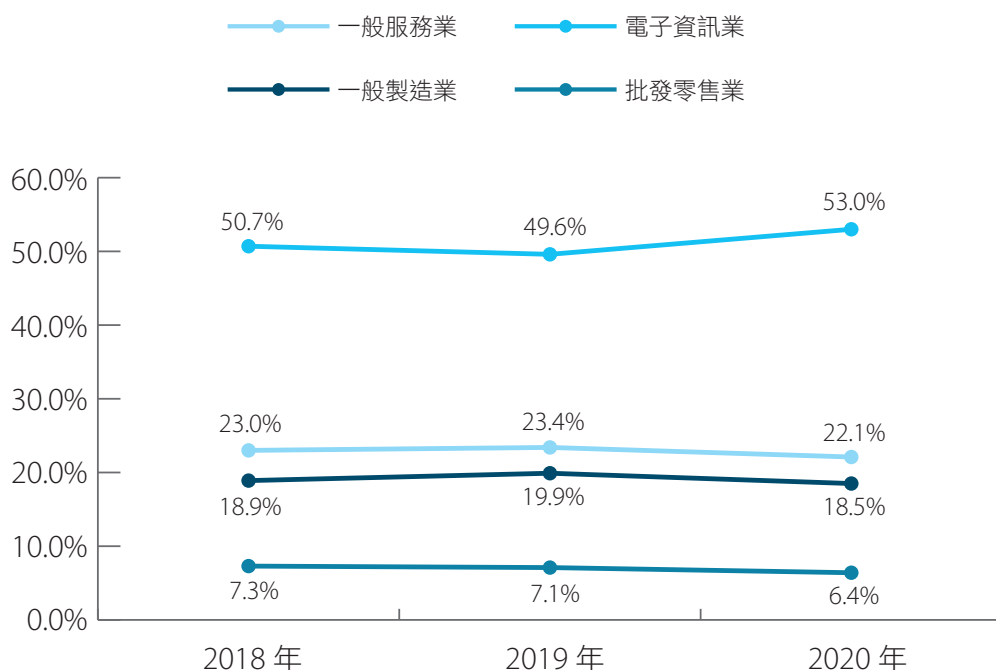


圖 14、近三年各產業職缺要求「英文能力都是精通」需求趨勢圖

2018年與2019年一般服務業要求TOEIC證照的比率最高，而在2020年則是一般製造業的比率最高。而觀察近三年占比，電子資訊業與一般製造業在職缺要求TOEIC證照以2020年最高；一般服務業以2019年最高；批發零售業以2018年最高。

表 33、近三年各產業職缺要求 TOEIC 證照需求表

	2018年		2019年		2020年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
總計	2,222	100.0%	2,601	100.0%	3,116	100.0%
一般服務業	764	34.4%	950	36.5%	948	30.4%
電子資訊業	676	30.4%	756	29.1%	978	31.4%
一般製造業	627	28.2%	730	28.1%	989	31.7%
批發零售業	155	7.0%	165	6.3%	83	2.7%

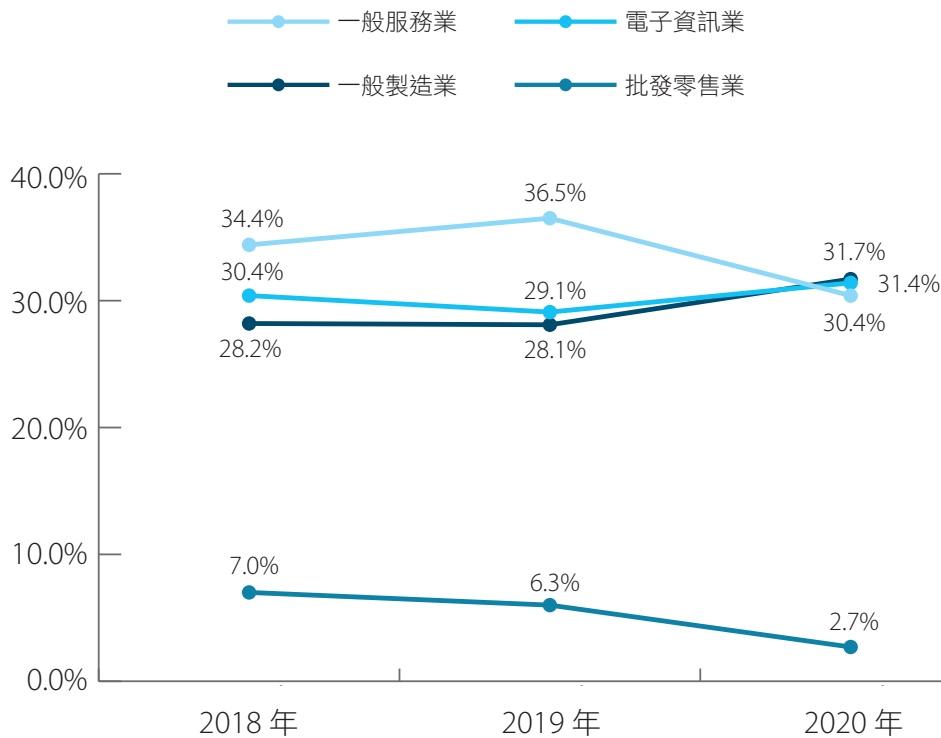


圖 15、近三年各產業職缺要求 TOEIC 證照需求趨勢圖

2018 年與 2019 年一般服務業要求「TOEIC 證照且英文能力都是精通」的占比最高，而在 2020 年則是一般製造業的占比最高。而觀察近三年比率，電子資訊業與一般製造業在職缺要求「TOEIC 證照且英文能力都是精通」的比率以 2020 年最高；一般服務業以 2019 年最高；批發零售業以 2018 年最高。

表 34、近三年各產業職缺要求「TOEIC 證照且英文能力都是精通」需求表

	2018 年		2019 年		2020 年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
總計	841	100.0%	1,035	100.0%	1,241	100.0%
一般服務業	297	35.3%	399	38.6%	367	29.6%
電子資訊業	243	28.9%	287	27.7%	385	31.0%
一般製造業	253	30.1%	294	28.4%	401	32.3%
批發零售業	48	5.7%	55	5.3%	47	3.8%

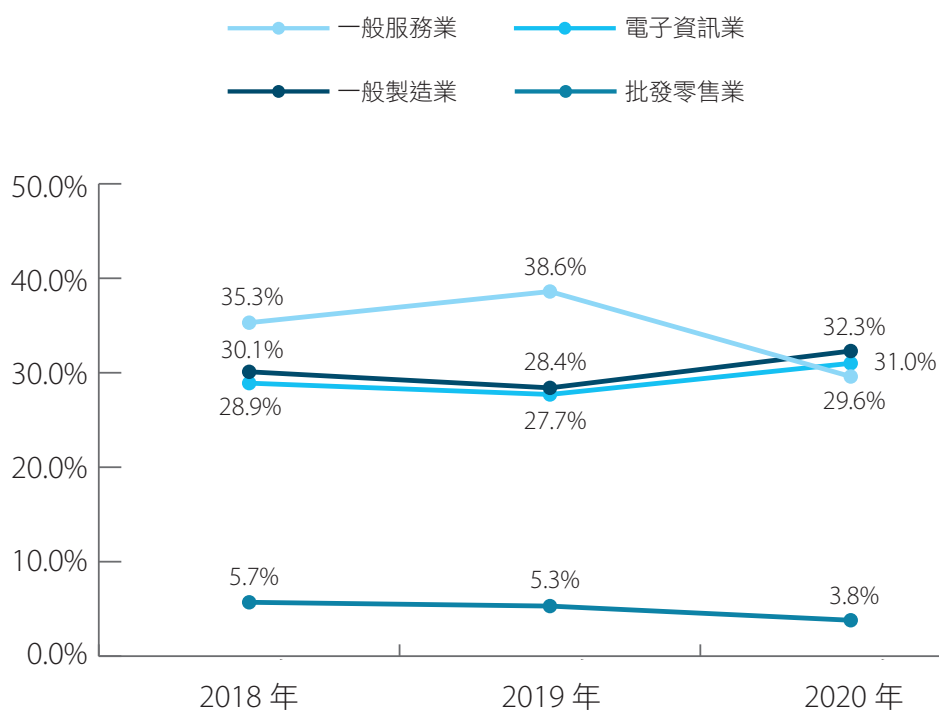


圖 16、近三年各產業職缺要求「TOEIC 證照且英文能力都是精通」需求趨勢圖

(五) 各職類職缺在英文需求的變化

近三年職類職缺要求「英文能力都是精通」，以「研發相關類」的比率為歷年最高，其次依序為「生產製造／品管／環衛類、資訊軟體系統類、客服／門市／業務／貿易類」，其餘職類皆不到一成。

表 35、近三年各職類職缺要求「英文能力都是精通」需求表

	2018 年		2019 年		2020 年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
研發相關類	8,488	15.7%	8,085	15.4%	8,239	16.2%
生產製造／品管／環衛類	7,945	14.7%	7,782	14.8%	7,994	15.8%
資訊軟體系統類	7,708	14.3%	7,536	14.3%	7,668	15.1%
客服／門市／業務／貿易類	7,727	14.3%	7,471	14.2%	6,558	12.9%

• 此表僅列出部分職類職缺資料

而在不同職類職缺要求 TOEIC 證照，以客服／門市／業務／貿易類的比率為歷年最高，其次依序為行銷／企畫／專案管理類、學術／教育／輔導類，另從歷年趨勢來看，在行銷／企畫／專案管理類、資訊軟體系統類的占比有逐年增加趨勢。

表 36、近三年各職類職缺要求 TOEIC 證照需求表

	2018 年		2019 年		2020 年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
客服／門市／業務／貿易類	647	29.1%	753	29.0%	956	30.7%
行銷／企畫／專案管理類	215	9.7%	277	10.6%	366	11.7%
學術／教育／輔導類	206	9.3%	241	9.3%	271	8.7%
資訊軟體系統類	65	2.9%	80	3.1%	115	3.7%

• 此表僅列出部分職類職缺資料

進一步分析，不同職類職缺要求「TOEIC 證照且英文能力都是精通」，以客服／門市／業務／貿易類的比率為歷年最高，其次為研發相關類。另從歷年趨勢來看，在資訊軟體系統類、操作／技術／維修類、財會／金融專業類有逐年增加趨勢。

表 37、近三年各職類職缺要求「TOEIC 證照且英文能力都是精通」需求表

	2018 年		2019 年		2020 年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
客服／門市／業務／貿易類	215	25.6%	240	23.2%	329	26.5%
研發相關類	111	13.2%	134	12.9%	157	12.7%
資訊軟體系統類	65	2.9%	80	3.1%	115	3.7%
操作／技術／維修類	25	3.0%	32	3.1%	43	3.5%
財會／金融專業類	16	1.9%	35	3.4%	43	3.5%

• 此表僅列出部分職類職缺資料

(六) 主管職在英文需求的變化

近三年主管職職缺要求「英文能力都是精通」的比率，2019年較2018年減少0.9%，2020年較2019年增加0.5%，而要求「英文能力不全是精通」的比率有逐年減少趨勢。

表 38、近三年主管職職缺英文需求表

	2018年		2019年		2020年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
總計	23,931	100.0%	22,923	100.0%	20,836	100.0%
英文能力都是精通	6,034	25.2%	5,559	24.3%	5,159	24.8%
英文能力不全是精通	8,544	35.7%	7,684	33.5%	6,922	33.2%
無需求	9,353	39.1%	9,680	42.2%	8,755	42.0%

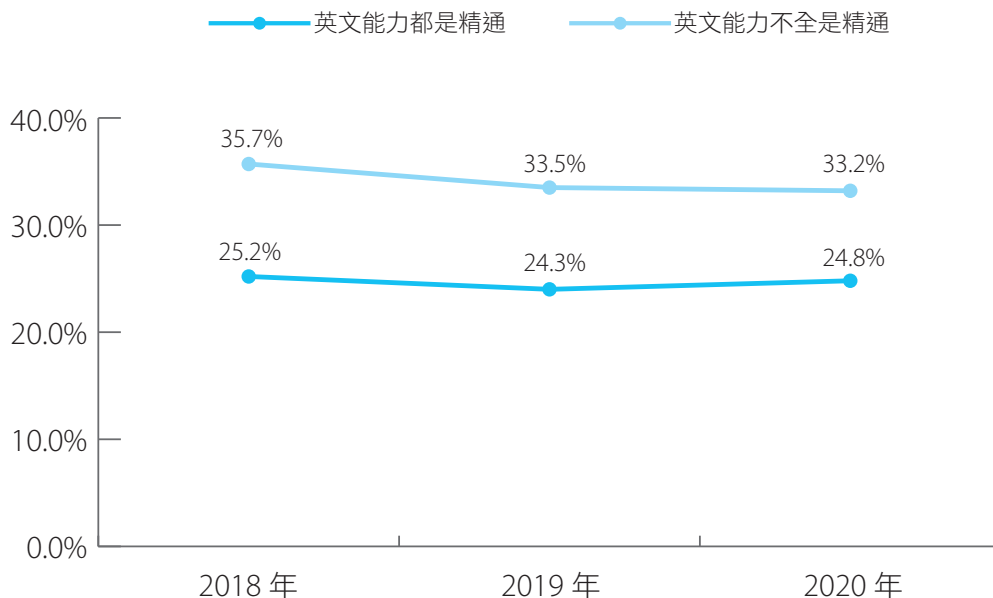


圖 17、近三年主管職職缺英文需求趨勢圖

在 2019 年有 214 個主管職缺數要求 TOEIC 證照，較 2018 年 165 個職缺數成長 29.7%，2020 年有 266 個職缺數，較 2019 年成長 24.3%，近三年有逐年成長趨勢。

進一步分析，職缺要求 TOEIC 證照且「英文能力都是精通」的比率有逐年增加趨勢；職缺要求 TOEIC 證照且「英文能力不全是精通」的則有逐年減少趨勢。

表 39、近三年主管職職缺要求 TOEIC 證照英文需求表

	2018 年		2019 年		2020 年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
總計	165	100.0%	214	100.0%	266	100.0%
要求 TOEIC 證照且英文能力都是精通	38	23.0%	63	29.4%	83	31.2%
要求 TOEIC 證照且英文能力不全是精通	124	75.2%	147	68.7%	162	60.9%
無需求	3	1.8%	4	1.9%	21	7.9%

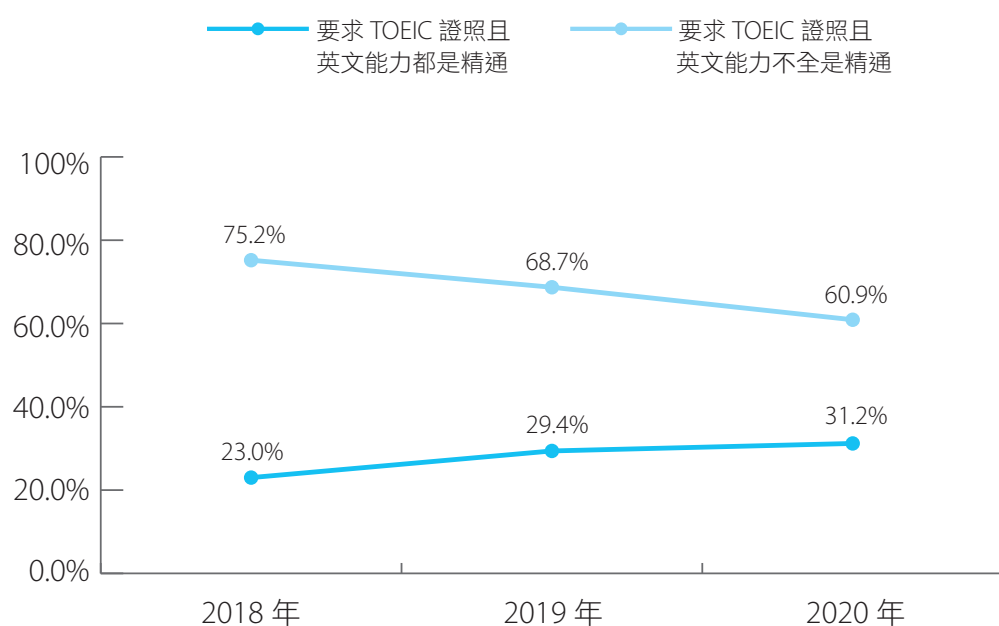


圖 18、近三年主管職職缺要求 TOEIC 證照之英文需求趨勢圖

(七) 英文能力對薪資影響分析

歷年職缺要求「英文能力都是精通」的最低薪資範圍，皆以「30,000~39,999元」的比率最高，而最高薪資範圍2018年與2020年以「40,000~49,999元」的占比最高，2019年則以「30,000~39,999元」的比率最高。觀察近三年的最低薪資範圍在21,000~29,999元有逐年減少趨勢，在30,000~39,999元與40,000~49,999元有逐年增加趨勢；最高薪資範圍在40,000~49,999元有逐年增加趨勢。

表 40、近三年職缺要求「英文能力都是精通」薪資表

		2018年		2019年		2020年	
		職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
最低薪資	總計	11,029	100.0%	24,335	100.0%	22,743	100.0%
	21,000~29,999	3,971	36.0%	8,206	33.7%	6,307	27.7%
	30,000~39,999	6,541	59.3%	14,946	61.4%	14,777	65.0%
	40,000~49,999	321	2.9%	766	3.1%	1,142	5.0%
	50,000~59,999	115	1.0%	235	1.0%	312	1.4%
	60,000~79,999	57	0.5%	149	0.6%	166	0.7%
	80,000~99,999	20	0.2%	22	0.1%	26	0.1%
	100,000以上	4	0.0%	11	0.0%	13	0.1%
最高薪資	總計	11,029	100.0%	23,218	100.0%	19,824	100.0%
	21,000~29,999	487	4.4%	1,044	4.5%	796	4.0%
	30,000~39,999	2,830	25.7%	7,388	31.8%	6,088	30.7%
	40,000~49,999	3,393	30.8%	7,228	31.1%	6,198	31.3%
	50,000~59,999	1,866	16.9%	3,635	15.7%	3,128	15.8%
	60,000~79,999	1,865	16.9%	3,180	13.7%	2,889	14.6%
	80,000~99,999	275	2.5%	423	1.8%	376	1.9%
	100,000以上	313	2.8%	320	1.4%	349	1.8%

進一步分析各職類職缺要求「英文能力都是精通」的最低平均薪資範圍，整體最低平均薪資有逐年增加趨勢，除「行政／總務／法務類、軍警消／保全類、操作／技術／維修類、其他職類」沒有逐年增加趨勢外，其他職類皆有逐年增加趨勢。

表 41、近三年各職類職缺要求「英文能力都是精通」最低平均薪資表

	2018 年	2019 年	2020 年
整體	30,876	31,094	31,924
文字／傳媒工作類	29,380	30,400	30,734
生產製造／品管／環衛類	31,345	31,932	32,552
行政／總務／法務類	29,049	28,871	29,549
行銷／企畫／專案管理類	30,634	31,142	31,842
客服／門市／業務／貿易類	29,607	29,626	30,496
研發相關類	32,133	32,555	33,270
軍警消／保全類	39,000	37,635	37,006
財會／金融專業類	31,192	31,890	32,844
傳播藝術／設計類	30,519	30,647	31,215
經營／人資類	31,628	31,654	32,289
資材／物流／運輸類	29,771	30,319	30,854
資訊軟體系統類	33,269	33,436	34,512
學術／教育／輔導類	29,092	30,752	30,990
操作／技術／維修類	31,769	31,691	32,139
餐飲／旅遊／美容美髮類	28,017	28,341	29,152
營建／製圖類	30,965	31,917	32,989
醫療保健服務類	33,815	34,050	34,464
其他職類	29,335	32,206	31,980

第五章、求才與求職端資料探勘

進一步分析各職類職缺要求「英文能力都是精通」的最高平均薪資範圍，整體最高平均薪資維持在 45,000~48,000 元之間，而「營建／製圖類」有逐年增加趨勢，另在「文字／傳媒工作類、軍警消／保全類、財會／金融專業類、傳播藝術／設計類、經營／人資類、資材／物流／運輸類、醫療保健服務類、其他職類」有逐年減少趨勢。

表 42、近三年各職類職缺要求「英文能力都是精通」最高平均薪資表

	2018 年	2019 年	2020 年
整體	47,973	45,162	45,826
文字／傳媒工作類	44,590	43,434	42,515
生產製造／品管／環衛類	52,137	50,040	50,268
行政／總務／法務類	38,184	37,085	37,172
行銷／企畫／專案管理類	46,848	43,614	44,475
客服／門市／業務／貿易類	43,987	41,293	42,077
研發相關類	52,781	50,941	51,791
軍警消／保全類	47,550	43,622	42,130
財會／金融專業類	48,968	46,783	46,782
傳播藝術／設計類	49,248	45,943	45,897
經營／人資類	45,621	43,633	43,473
資材／物流／運輸類	46,024	42,825	42,348
資訊軟體系統類	58,581	55,627	56,773
學術／教育／輔導類	35,431	37,348	37,155
操作／技術／維修類	49,324	46,650	46,797
餐飲／旅遊／美容美髮類	35,179	35,202	35,047
營建／製圖類	49,154	49,704	49,970
醫療保健服務類	46,215	43,649	43,448
其他職類	50,900	47,181	45,804

職缺要求 TOEIC 證照的最低薪資範圍，歷年皆以「30,000~39,999 元」的比率最高，而最高薪資範圍 2018 年以「40,000~49,999 元」的比率最高，2019 年與 2020 年則以「30,000~39,999 元」的比率最高。觀察近三年的最低薪資範圍，在 21,000~29,999 元有逐年減少趨勢，在 30,000~39,999 元有逐年增加趨勢；最高薪資範圍在 30,000~39,999 元與 40,000~49,999 元有逐年增加趨勢。

表 43、近三年職缺要求 TOEIC 證照薪資表

		2018 年		2019 年		2020 年	
		職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
最低薪資	總計	673	100.0%	1,458	100.0%	1,766	100.0%
	21,000~29,999	229	34.0%	484	33.2%	496	28.1%
	30,000~39,999	398	59.1%	895	61.4%	1,086	61.5%
	40,000~49,999	27	4.0%	55	3.8%	145	8.2%
	50,000~59,999	11	1.6%	10	0.7%	23	1.3%
	60,000~79,999	7	1.0%	8	0.5%	14	0.8%
	80,000~99,999	1	0.1%	2	0.1%	1	0.1%
	100,000 以上	0	0.0%	4	0.3%	1	0.1%
最高薪資	總計	673	100.0%	1,387	100.0%	1,538	100.0%
	21,000~29,999	22	3.3%	59	4.3%	51	3.3%
	30,000~39,999	200	29.7%	495	35.7%	564	36.7%
	40,000~49,999	217	32.2%	475	34.2%	545	35.4%
	50,000~59,999	138	20.5%	202	14.6%	225	14.6%
	60,000~79,999	71	10.5%	117	8.4%	130	8.5%
	80,000~99,999	9	1.3%	14	1.0%	9	0.6%
	100,000 以上	16	2.4%	25	1.8%	14	0.9%

進一步分析各職類職缺要求 TOEIC 證照的最低平均薪資範圍，整體最低平均薪資維持在 31,000~33,000 元之間，「生產製造／品管／環衛類、行銷／企畫／專案管理類、財會／金融專業類、傳播藝術／設計類、經營／人資類、學術／教育／輔導類、操作／技術／維修類、營建／製圖類」有逐年增加趨勢，另在「文字／傳媒工作類、軍警消／保全類、資訊軟體系統類、醫療保健服務類」有逐年減少趨勢。

表 44、近三年各職類職缺要求 TOEIC 證照最低平均薪資表

	2018 年	2019 年	2020 年
整體	31,552	31,402	32,198
文字／傳媒工作類	33,868	33,117	32,066
生產製造／品管／環衛類	31,138	32,185	32,711
行政／總務／法務類	29,722	31,247	30,158
行銷／企畫／專案管理類	31,316	32,211	33,891
客服／門市／業務／貿易類	30,743	30,377	31,461
研發相關類	34,423	33,652	36,079
軍警消／保全類	42,000	38,500	34,333
財會／金融專業類	31,533	32,996	33,439
傳播藝術／設計類	26,300	28,825	30,766
經營／人資類	32,813	33,159	35,688
資材／物流／運輸類	30,689	31,591	31,124
資訊軟體系統類	41,842	35,570	34,934
學術／教育／輔導類	30,056	30,826	30,855
操作／技術／維修類	30,471	30,585	32,265
餐飲／旅遊／美容美髮類	32,500	27,636	28,439
營建／製圖類	31,900	31,913	33,820
醫療保健服務類	33,000	31,000	26,500
其他職類	-	-	-

進一步分析各職類職缺要求 TOEIC 證照的最高平均薪資範圍，整體最高平均薪資有逐年減少趨勢，僅「醫療保健服務類」有逐年增加趨勢，而在「文字／傳媒工作類、生產製造／品管／環衛類、客服／門市／業務／貿易類、軍警消／保全類、財會／金融專業類、資材／物流／運輸類、資訊軟體系統類」有逐年減少趨勢。

表 45、近三年各職類職缺要求 TOEIC 證照最高平均薪資表

	2018 年	2019 年	2020 年
整體	45,434	43,600	42,794
文字／傳媒工作類	48,545	46,240	45,094
生產製造／品管／環衛類	49,212	46,148	45,256
行政／總務／法務類	40,167	40,528	37,583
行銷／企畫／專案管理類	47,130	47,340	46,029
客服／門市／業務／貿易類	43,467	42,869	42,037
研發相關類	52,649	48,124	48,286
軍警消／保全類	52,667	51,500	44,333
財會／金融專業類	50,133	46,298	44,216
傳播藝術／設計類	46,500	44,375	49,877
經營／人資類	44,219	42,840	45,414
資材／物流／運輸類	45,946	42,698	40,141
資訊軟體系統類	63,592	51,743	49,000
學術／教育／輔導類	40,472	40,771	39,804
操作／技術／維修類	44,706	42,780	44,767
餐飲／旅遊／美容美髮類	38,633	35,881	36,549
營建／製圖類	49,100	49,063	52,433
醫療保健服務類	33,000	35,500	36,000
其他職類	-	-	-

「無英文要求」職缺的最低薪資範圍歷年皆以「21,000~29,999元」的比率最高，而最高薪資範圍歷年皆以「30,000~39,999元」的比率最高。觀察近三年的最低薪資範圍在21,000~29,999元有逐年減少趨勢，在30,000~39,999元有逐年增加趨勢；最高薪資範圍在30,000~39,999元有逐年增加趨勢，在21,000~29,999元與40,000~49,999元有逐年減少趨勢。

表 46、近三年職缺「無英文要求」薪資表

		2018年		2019年		2020年	
		職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
最低薪資	總計	81,815	100.0%	149,632	100.0%	147,947	100.0%
	21,000~29,999	49,525	60.5%	89,035	59.5%	82,588	55.8%
	30,000~39,999	29,034	35.5%	54,405	36.4%	58,147	39.3%
	40,000~49,999	2,433	3.0%	4,110	2.7%	4,902	3.3%
	50,000~59,999	435	0.5%	1,175	0.8%	1,471	1.0%
	60,000~79,999	318	0.4%	803	0.5%	694	0.5%
	80,000~99,999	26	0.0%	52	0.0%	76	0.1%
	100,000以上	44	0.1%	52	0.0%	69	0.0%
最高薪資	總計	81,814	100.0%	146,635	100.0%	137,269	100.0%
	21,000~29,999	15,648	19.1%	26,226	17.9%	23,729	17.3%
	30,000~39,999	37,060	45.3%	69,934	47.7%	66,562	48.5%
	40,000~49,999	17,698	21.6%	30,947	21.1%	28,451	20.7%
	50,000~59,999	5,655	6.9%	9,896	6.7%	9,450	6.9%
	60,000~79,999	3,532	4.3%	6,124	4.2%	5,761	4.2%
	80,000~99,999	1,032	1.3%	1,509	1.0%	1,545	1.1%
	100,000以上	1,189	1.5%	1,999	1.4%	1,771	1.3%

進一步分析各職類職缺「無英文要求」的最低平均薪資範圍，整體最低平均薪資有逐年增加趨勢，但仍未滿 30,000 元，除「行政／總務／法務類、傳播藝術／設計類、經營／人資類、餐飲／旅遊／美容美髮類」沒有逐年增加趨勢外，其他職類皆有逐年增加趨勢。

表 47、近三年各職類職缺「無英文要求」最低平均薪資表

	2018 年	2019 年	2020 年
整體	28,879	29,093	29,602
文字／傳媒工作類	28,388	29,002	29,491
生產製造／品管／環衛類	28,881	29,267	29,795
行政／總務／法務類	26,911	26,858	27,330
行銷／企畫／專案管理類	30,270	30,767	31,299
客服／門市／業務／貿易類	27,449	27,640	28,030
研發相關類	30,853	32,462	32,974
軍警消／保全類	32,277	32,423	33,199
財會／金融專業類	28,701	28,992	29,474
傳播藝術／設計類	30,638	30,965	30,061
經營／人資類	29,281	28,827	30,145
資材／物流／運輸類	28,095	28,350	29,031
資訊軟體系統類	33,002	33,634	34,987
學術／教育／輔導類	29,364	30,443	31,918
操作／技術／維修類	27,134	27,490	28,066
餐飲／旅遊／美容美髮類	29,422	29,093	28,554
營建／製圖類	30,063	30,885	31,971
醫療保健服務類	32,110	32,522	33,517
其他職類	25,632	26,083	26,281

第五章、求才與求職端資料探勘

進一步分析各職類職缺「無英文要求」的最高平均薪資範圍，整體最高平均薪資維持在 38,000~39,000 元之間，而「行政／總務／法務類、學術／教育／輔導類、營建／製圖類」有逐年增加趨勢，另在「行銷／企畫／專案管理類、研發相關類、餐飲／旅遊／美容美髮類、其他職類」有逐年減少趨勢。

表 48、近三年各職類職缺「無英文要求」最高平均薪資表

	2018 年	2019 年	2020 年
整體	38,608	38,374	38,427
文字／傳媒工作類	41,333	40,503	41,414
生產製造／品管／環衛類	39,577	38,488	38,604
行政／總務／法務類	31,282	31,923	31,973
行銷／企畫／專案管理類	42,992	42,078	42,027
客服／門市／業務／貿易類	40,896	40,449	41,414
研發相關類	44,819	44,380	44,365
軍警消／保全類	35,008	34,482	35,061
財會／金融專業類	42,431	39,513	39,830
傳播藝術／設計類	45,980	49,280	39,693
經營／人資類	38,085	37,084	37,151
資材／物流／運輸類	38,605	36,796	38,025
資訊軟體系統類	49,176	47,879	49,289
學術／教育／輔導類	39,949	40,283	40,823
操作／技術／維修類	35,845	35,823	36,154
餐飲／旅遊／美容美髮類	36,527	36,229	35,735
營建／製圖類	41,894	42,030	43,331
醫療保健服務類	42,151	40,854	41,394
其他職類	29,551	29,509	29,450

（八）求才端小結

本次探勘資料中，臺灣中大型企業較集中於北部地區，產業分布大多在一般製造業和電子資訊業，職缺所需職類以「客服／門市／業務／貿易類」最多，顯示雖然產業性質偏向於科技製造相關產業，但銷售性質職類反而是人才需求量最大的職類。

近三年中大型企業開設的職缺要求英文的情形沒有太大的變化，但要求 TOEIC 證照的職缺數有逐年成長趨勢。若區分各企業規模來看職缺需求英文的變化，發現規模越大的企業在職缺要求英文能力的情形，2020 年皆較 2019 年提升，反映在要求「英文能力都是精通」的情形更明顯，且逐漸重視需有 TOEIC 證照。若區分各產業來看職缺需求英文的變化，電子資訊業相較於其他產業較重視英文，但在要求 TOEIC 證照上則與一般製造業和一般服務業的差距不大。

而從職缺職類的角度分析，中大型企業開設的主管職職缺要求英文能力，歷年約近六成，沒有太大的變化。職缺要求「英文能力都是精通」的職類以「研發相關類」占比最高，但若有要求 TOEIC 證照則以「客服／門市／業務／貿易類」最高，從職類性質來看，「研發相關類」屬於專業性質職缺，英文的要求可能較偏向專業相關的需求，而「客服／門市／業務／貿易類」較偏向商業性，透過 TOEIC 證照的標準，可以較明確篩選所需的人才。

職缺要求英文能力在最低薪資範圍的分布上，「英文能力都是精通」較集中在 30,000~39,999 元。而不論是「英文能力都是精通」或「英文能力不全是精通」，在最低薪資 30,000~49,999 元的比率皆有逐年增加的趨勢。另「無英文要求」較集中在 21,000~29,999 元且比率有逐年減少趨勢；在最高薪資範圍的分布上，「英文能力都是精通」較集中在 40,000~49,999 元且比率有逐年增加趨勢，「無英文要求」較集中在 30,000~39,999 元且比率有逐年增加趨勢。

另一方面，若以平均薪資來看，最低薪資亦有逐年增加情形，且職缺要求 TOEIC 證照的最低薪資明顯較高，落在 31,000~33,000 之間，而「無英文要求」職缺則不到三萬元。在最高薪資部分「英文能力都是精通」近三年平均薪資皆超過四萬五千元，「英文能力不全是精通」落在 42,000~45,000 元之間，而「無英文要求」職缺則不到三萬九千元，顯示要求英文能力較高的職缺最高平均薪資也相對較高。

表 49、近三年英語能力最低／最高平均薪資統計表

	最低薪資			最高薪資		
	2018 年	2019 年	2020 年	2018 年	2019 年	2020 年
英文能力都是精通	30,876	31,094	31,924	47,973	45,162	45,826
英文能力不全是精通	29,655	29,952	30,572	44,113	42,066	42,860
無英文要求	28,879	29,093	29,602	38,608	38,374	38,427
具備 TOEIC 證照	31,552	31,402	32,198	45,434	43,600	42,794

二、求職端

(一) 求職者有 TOEIC 證照的情形

求職者有 TOEIC 證照的比率歷年差異不大。

表 50、近三年求職者有無 TOEIC 證照統計表

	2018 年		2019 年		2020 年	
	求職人數	百分比	求職人數	百分比	求職人數	百分比
總計	1,919,513	100.0%	2,056,700	100.0%	2,128,602	100.0%
有 TOEIC 證照	223,118	11.6%	232,281	11.3%	242,332	11.4%
無 TOEIC 證照	1,696,395	88.4%	1,824,419	88.7%	1,886,270	88.6%

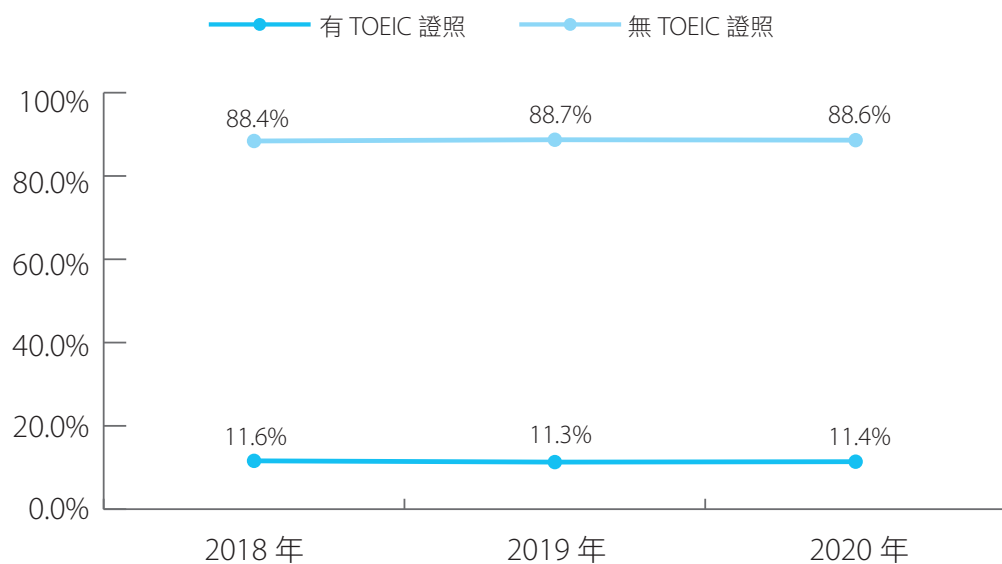


圖 19、近三年求職者有無 TOEIC 證照趨勢圖

(二) 主動應徵行為

近三年求職者主動應徵行為，TOEIC 證照的求職者平均每人主應數較無 TOEIC 證照的求職者多，但在主應後平均一人被邀約次數不論有沒有 TOEIC 證照差異不大。而有 TOEIC 證照的求職者在主應後的邀約率較無 TOEIC 證照的求職者低。

表 51、近三年求職者有無 TOEIC 證照主動應徵行為統計表

		2018 年	2019 年	2020 年
有 TOEIC 證照	主應人數	181,260	188,491	195,269
	主應次數	7,584,657	8,498,564	9,760,365
	人均主應數	41.8	45.1	50.0
	主應被邀約人數	185,904	210,042	219,322
	主應被邀約次數	295,768	495,294	629,451
	平均一人被邀約次數	1.6	2.4	2.9
	主應後的邀約率	3.9%	5.8%	6.4%
無 TOEIC 證照	主應人數	1,384,367	1,489,622	1,510,867
	主應次數	49,290,743	58,159,180	60,419,145
	人均主應數	35.6	39.0	40.0
	主應被邀約人數	1,372,636	1,610,549	1,653,342
	主應被邀約次數	2,174,776	3,776,950	4,574,905
	平均一人被邀約次數	1.6	2.3	2.8
	主應後的邀約率	4.4%	6.5%	7.6%

進一步觀察求職者有填寫英文能力且有沒有 TOEIC 證照，英文能力越好且有 TOEIC 證照的求職者主動應徵後的企業邀約率，較英文能力越好但無 TOEIC 證照的求職者來的高。

表 52、近三年求職者有無 TOEIC 證照之英文能力主應後的邀約率統計表

	有 TOEIC 證照			無 TOEIC 證照		
	2018 年	2019 年	2020 年	2018 年	2019 年	2020 年
聽／說／讀／寫皆精通	3.4%	5.3%	5.7%	2.6%	4.0%	4.5%
任三項精通	3.8%	5.7%	6.5%	2.9%	4.9%	5.5%
任兩項精通	3.9%	5.8%	6.5%	3.1%	4.9%	5.5%
聽／說／讀／寫中等	4.1%	6.0%	6.7%	3.5%	5.1%	5.9%
聽／說／讀／寫略懂	5.2%	7.3%	7.8%	4.6%	6.7%	7.7%
聽／說／讀／寫不會	4.0%	25.0%	7.7%	4.9%	7.1%	8.4%
聽／說／讀／寫混搭	4.5%	6.5%	7.5%	4.3%	6.4%	7.3%
沒寫英文能力	5.1%	8.2%	9.8%	5.7%	8.3%	9.7%

近三年求職者主動應徵的公司產業分布，有 TOEIC 證照的求職者主動應徵電子資訊業與批發零售業公司的比率較無 TOEIC 證照的求職者多，而在一般製造業與一般服務業則是無 TOEIC 證照的求職者較多。

表 53、近三年求職者有無 TOEIC 證照主動應徵公司產業分布統計表

		2018 年		2019 年		2020 年	
		求職人數	百分比	求職人數	百分比	求職人數	百分比
有 TOEIC 證照	總計	66,390	100.0%	69,097	100.0%	70,120	100.0%
	電子資訊業	10,516	15.8%	10,783	15.6%	10,706	15.3%
	一般製造業	11,710	17.6%	11,795	17.1%	11,554	16.5%
	批發零售業	13,175	19.8%	13,354	19.3%	13,469	19.2%
	一般服務業	30,989	46.7%	33,165	48.0%	34,391	49.0%
無 TOEIC 證照	總計	83,647	100.0%	85,348	100.0%	85,557	100.0%
	電子資訊業	11,511	13.8%	11,706	13.7%	11,518	13.5%
	一般製造業	15,147	18.1%	14,875	17.4%	14,822	17.3%
	批發零售業	16,239	19.4%	16,093	18.9%	16,002	18.7%
	一般服務業	40,750	48.7%	42,674	50.0%	43,215	50.5%

近三年求職者主動應徵的職缺分布，有 TOEIC 證照的求職者主動應徵職類較集中在「業務銷售類人員、行政／總務類人員」。而在「餐飲類人員、教育輔導類人員、品保／品管類人員、MIS／網管類人員、專案／產品管理類人員、醫療專業人員、環境安全衛生類人員、醫療保健服務人員、傳播藝術類人員、營建規畫類人員、其他類人員」有歷年增加趨勢。

表 54、近三年有 TOEIC 證照求職者主動應徵職類分布統計表

	2018 年		2019 年		2020 年	
	職缺數	百分比	職缺數	百分比	職缺數	百分比
業務銷售類人員	68,910	11.6%	65,137	11.3%	60,899	10.6%
行政／總務類人員	60,234	10.2%	54,419	9.4%	51,875	9.0%
餐飲類人員	37,378	6.3%	38,407	6.7%	41,600	7.2%
教育輔導類人員	17,450	2.9%	18,723	3.2%	19,545	3.4%
品保／產品管類人員	15,689	2.6%	15,855	2.7%	15,906	2.8%
MIS／網管類人員	8,145	1.4%	8,603	1.5%	9,056	1.6%
專案／產品管理類人員	8,072	1.4%	8,638	1.5%	9,467	1.6%
醫療專業人員	7,006	1.2%	7,990	1.4%	8,887	1.5%
環境安全衛生類人員	5,538	0.9%	5,580	1.0%	6,163	1.1%
醫療保健服務人員	4,851	0.8%	5,352	0.9%	5,749	1.0%
傳播藝術類人員	4,354	0.7%	5,145	0.9%	5,584	1.0%
營建規畫類人員	3,479	0.6%	3,988	0.7%	4,547	0.8%
其他類人員	3,135	0.5%	3,580	0.6%	4,138	0.7%

• 此表僅列出部分職類職缺資料

(三) 企業邀約行為

有 TOEIC 證照的求職者平均一人得到的邀約次數較沒證照的求職者較多。

表 55、近三年求職者有無 TOEIC 證照被企業邀約行為統計表

		2018 年	2019 年	2020 年
有 TOEIC 證照	被邀約的人數	185,904	210,042	219,322
	被邀約的次數	5,829,805	8,083,292	7,177,816
	平均一人得到的邀約次數	31.4	38.5	32.7
無 TOEIC 證照	被邀約的人數	1,372,636	1,610,549	1,653,342
	被邀約的次數	28,673,721	40,146,534	35,474,892
	平均一人得到的邀約次數	20.9	24.9	21.5

近一步分析，有 TOEIC 證照英文能力越好的求職者，平均一人收到企業的邀約次數越多；無 TOEIC 證照者則差異不大。

表 56、近三年求職者有無 TOEIC 證照之英文能力平均一人被企業邀約次數統計表

	有 TOEIC 證照			無 TOEIC 證照		
	2018 年	2019 年	2020 年	2018 年	2019 年	2020 年
總計	31.4	38.5	32.7	20.9	24.9	21.5
聽／說／讀／寫皆精通	34.0	41.7	35.1	22.2	26.5	22.3
任三項精通	29.1	36.8	32.4	21.1	26.2	22.4
任兩項精通	29.8	37.3	31.7	20.9	25.1	22.4
聽／說／讀／寫中等	30.8	37.8	32.3	23.4	28.2	24.5
聽／說／讀／寫略懂	29.6	35.4	30.1	22.6	27.2	23.9
聽／說／讀／寫不會	1.7	14.0	7.0	13.4	15.2	13.6
聽／說／讀／寫混搭	28.7	35.2	30.3	22.3	26.9	24.2
沒寫英文能力	23.2	26.6	14.9	17.8	21.0	18.2

近三年公司邀約求職者的公司產業分布，有 TOEIC 證照的求職者被電子資訊業公司邀請的比率較沒有 TOEIC 證照的求職者多，而在一般製造業與一般服務業則是沒有 TOEIC 證照的求職者較多。

表 57、近三年公司邀約有無 TOEIC 證照求職者之公司產業分布統計表

		2018 年		2019 年		2020 年	
		求職人數	百分比	求職人數	百分比	求職人數	百分比
有 TOEIC 證照	總計	38,915	100.0%	45,110	100.0%	43,003	100.0%
	電子資訊業	6,991	18.0%	7,873	17.5%	7,732	18.0%
	一般製造業	6,328	16.3%	6,810	15.1%	6,407	14.9%
	批發零售業	7,302	18.8%	8,270	18.3%	7,619	17.7%
	一般服務業	18,294	47.0%	22,157	49.1%	21,245	49.4%
無 TOEIC 證照	總計	52,263	100.0%	60,235	100.0%	58,530	100.0%
	電子資訊業	8,253	15.8%	9,200	15.3%	8,999	15.4%
	一般製造業	9,372	17.9%	10,079	16.7%	9,753	16.7%
	批發零售業	9,720	18.6%	10,953	18.2%	10,406	17.8%
	一般服務業	24,918	47.7%	30,003	49.8%	29,372	50.2%

(四) 求職端小結

求職者有 TOEIC 證照的比率歷年差異不大，有 TOEIC 證照在填寫履歷時較會填寫英文能力，反映求職者在填寫時會考量自身英語能力，選擇展現自我求職優勢。

從求職者主動應徵行為的情形來看，求職者英文能力越好且有 TOEIC 證照在主動應徵後企業邀約率較高。從企業邀約的情形來看，有證照的求職者平均一人得到的邀約次數較沒證照的求職者多，顯示英文能力較好的求職者若能搭配佐證其英文能力，則受到企業的邀約越多。

6 第六章 2012／2015／2018／ 2021年綜合比較

本章節將針對與 2012 年、2015 年及 2018 年調查相同之題項進行年度比較。2012 年與 2015 年皆針對人資部門主管進行訪問，2018 年的調查對象包含人資部門主管及營業部門主管，2021 年為人資部門主管或專員。為維持調查對象一致，2018 年將以人資部門主管之調查結果進行年度比較。由於 2021 年抽樣與調查方法與過往不同，故在年度比較上僅供參考。

一、公司使用英語現況歷次比較

（一）英語在公司使用的現況變化

在企業使用英語的狀況中，四次調查皆以「英語僅在公司的涉外部門使用」最多，而「公司未指定英語為官方語言，但人資部門以英語能力選用、培育、留任人才」有歷次遞減情形，另「英語為公司官方通用語言」及「本公司完全不需使用英語」皆在一成以下。

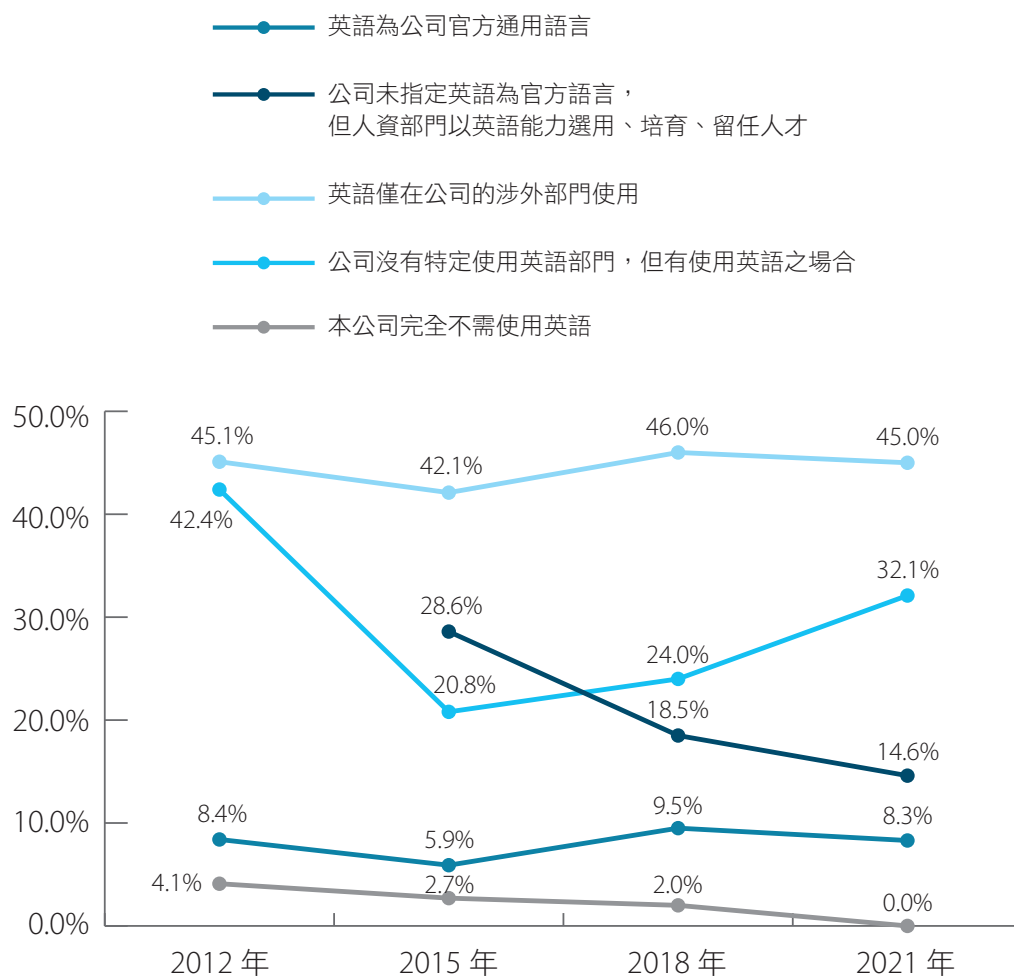


圖 20、歷次調查英語在公司使用的現況變化趨勢圖

(二) 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，相較於 2018 年的調查，在「有些增加」的趨勢上有明顯下滑，但在「明顯增加」則是來到歷次最高，可顯示在 2021 年的調查中，過去三年英語在公司受重視的情況明顯增加的趨勢是增強的。

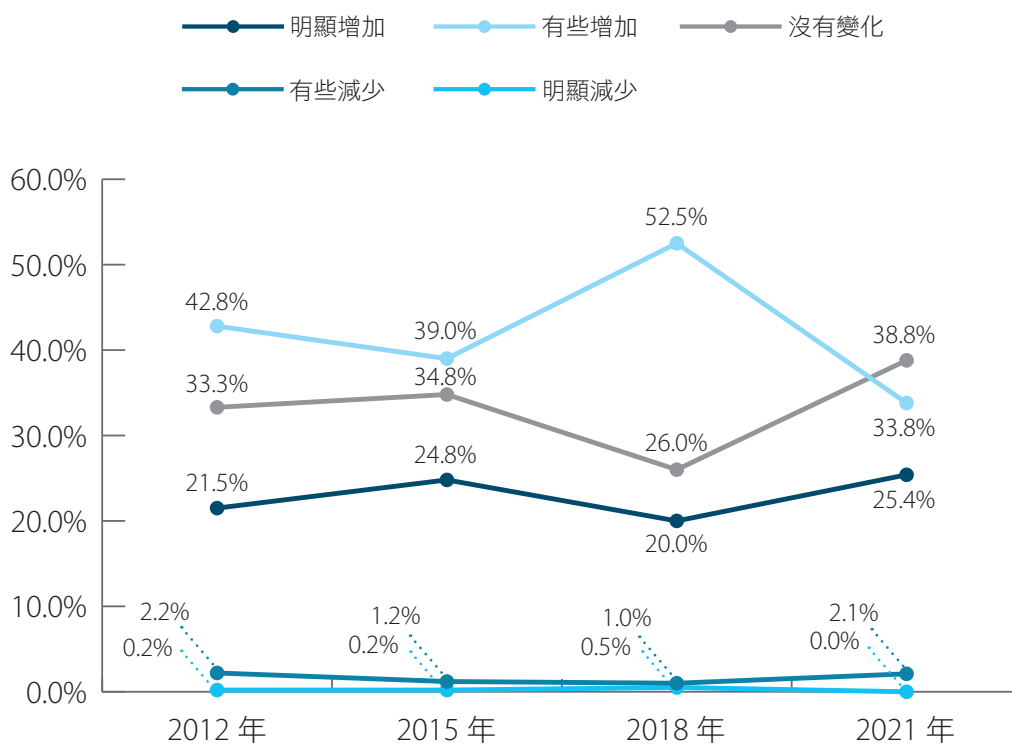


圖 21、歷次調查英語在公司受重視的情況變化趨勢圖

（三）公司對員工英語溝通能力需求程度

針對公司對於提升員工英語溝通能力需求程度的四次調查結果來看，企業「迫切需求」與「有點需求」的比率維持在七成左右，而在「沒有英語需求，也毋須提高員工英語能力」的比率維持在兩成左右。

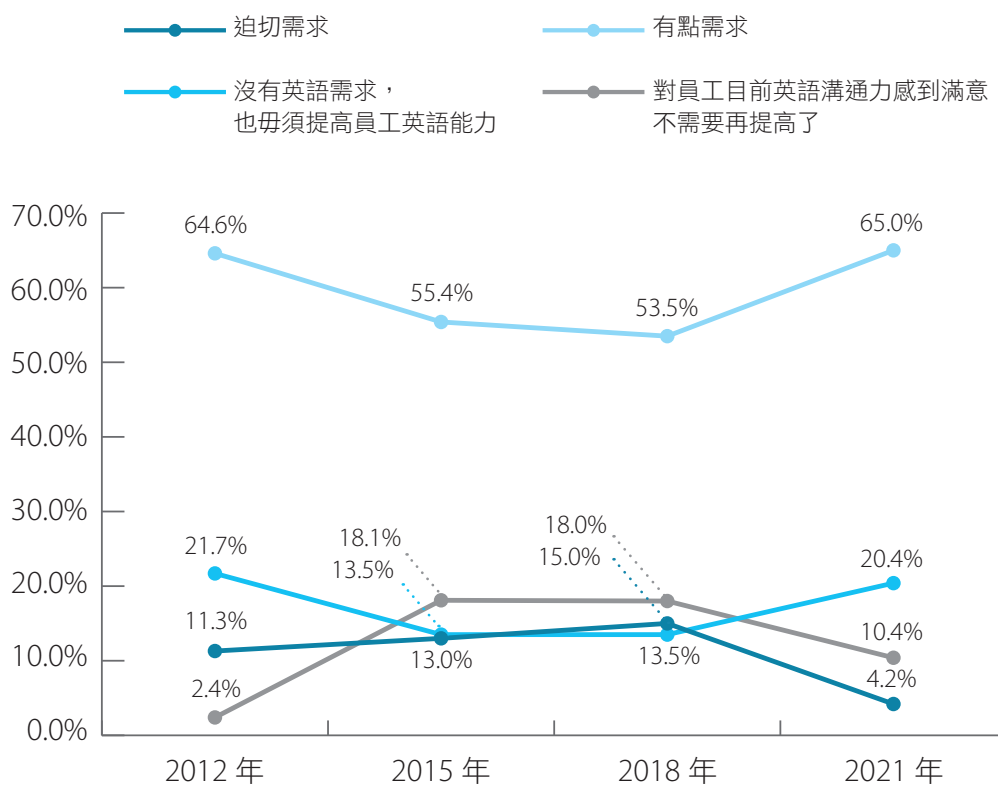


圖 22、歷次調查公司對員工英語溝通能力需求趨勢圖

(四) 公司對國際化人才團隊重視程度

公司對國際化人才團隊的重視程度，2012年對此表示相當重視及有些重視的受訪者占85.7%，2015年為93.2%，2018年為98.5%，2021年則為81.6%，顯示2021年調查中，受訪者對國際化人才團隊的重視程度相較於前幾次明顯較弱，可能受到2020年疫情影響國際局勢，對外需有所保留導致的結果。

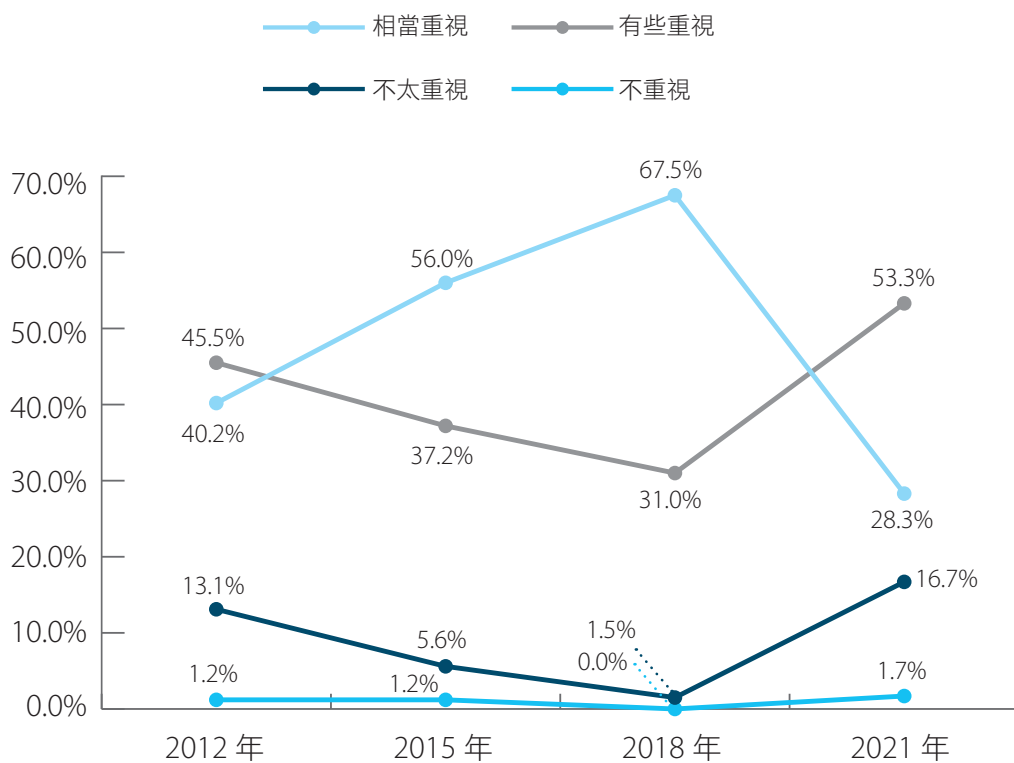


圖 23、歷次調查公司對國際化人才團隊重視程度趨勢圖

二、員工英語職能標準歷次比較

(一) 公司對一般職務相關之英語能力標準

據歷次調查結果顯示，在一般職務部分，招募「一般職位新進員工」以 TOEIC® Listening and Reading Test 平均分數來看，有歷年增加的趨勢，且平均分數已突破 600 分；晉升「中階主管」的平均分數落在 600~700 分之間；晉升「高階主管」的平均分數近兩次調查皆在 700 分以上；招募「儲備幹部」的平均分數有歷年增加的趨勢，且平均分數近兩次調查皆維持在 650 分以上。

隨職位愈高，企業對其英語能力標準要求愈高，但從趨勢來看，職位高低在英語程度的標準上有明顯縮小。

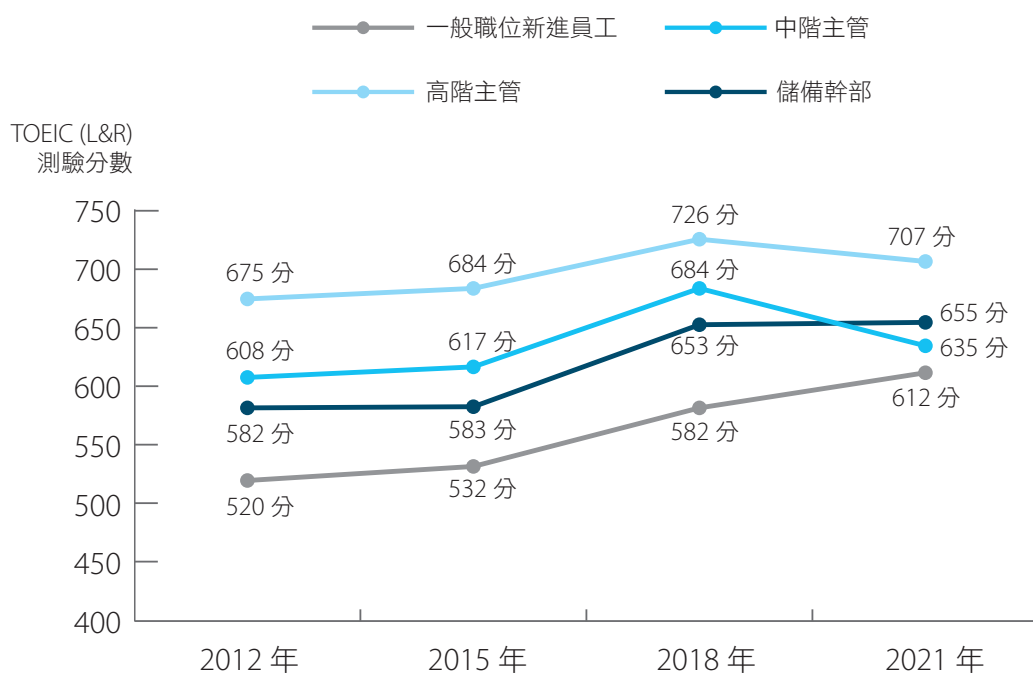


圖 24、歷次調查公司對一般職務之英語能力標準趨勢圖

(二) 公司對涉外／駐外職務相關之英語能力標準

據歷次調查結果顯示，在涉外／駐外職務部份，招募「涉外部門基層人員」以 TOEIC® Listening and Reading Test 平均分數來看，近三次有歷次增加的趨勢；2021年晉升「涉外部門幹部／主管人員」的平均分數已突破 700 分，近三次亦有歷次增加的趨勢；招募或外派「駐外基層人員」與前一次相比，平均分數增加 40 分；招募「駐外主管人員」以平均分數來看，近兩次調查皆維持在 700 分以上。整體而言，涉外／駐外職務的分數要求較一般職務高，英語能力的標準也有所提升，且職務間標準的差距縮小。

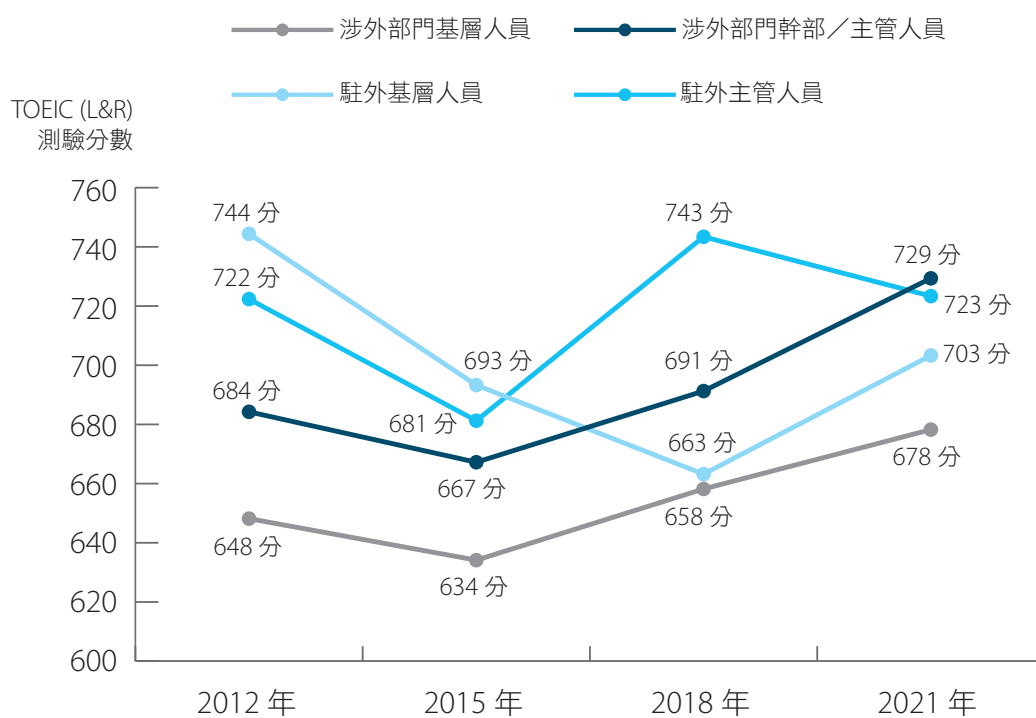


圖 25、歷次調查公司對涉外／駐外職務之英語能力標準趨勢圖

7

第七章

結論與建議

本次調查臺灣中大型企業使用英語的狀況，以及使用英語測驗評量工具，結合求職／求才者在外語職能發展議題歸納結論，提出建議以作為後續決策參考。

一、網路問卷調查結論

（一）公司內部使用英語狀況分析

臺灣中大型企業使用英語場域主要在「英語僅在公司的涉外部門使用（45.0%）」和「公司沒有特定使用英語部門，但有使用英語之場合（32.1%）」，而 30.6% 的外資／合資企業則將英語設定為官方通用語言，所以在發展國際化人才團隊的構面上，有 81.6% 的公司對於發展國際化人才團隊表示重視，且普遍認為國際化人才最需具備「用英語溝通的能力」。

與過去三年相比較，有 59.2% 的公司重視英文程度有增加，有 69.2% 的公司有提高員工英語溝通能力的需求，同時有 58.7% 的公司認為具有英語能力對於工作表現有一定程度的影響。另外，有 38.3% 的公司要求基層員工需具有基礎英文能力，外資／合資企業和營收越高的公司更要求基層員工需有基礎英文能力。

公司在招募員工時設定英語門檻，影響工作的優點以「員工具備語言能力，在專業技術的學習與交流較有競爭力（63.3%）」最高，其次為「英文達到一定程度，對員工工作表現有幫助（49.6%）」；而在晉升員工時設定英語門檻，影響工作的優點以「確認升遷人選都具有外語能力，可成為國外窗口或海外派任人選」及「員工具備語言能力，晉升後較能接軌國際事務與多元觀點」最高，皆占 57.1%。

綜觀上述，臺灣中大型企業重視英語能力，也對員工有一定的要求，除了會影響工作表現，同時與員工未來的職涯發展有所關聯，譬如內部升遷機會、加薪／獎金、外派任務等，因此企業對於提高員工的英語能力之需求更加關切。

（二）公司使用英語評量工具現況

目前臺灣中大型企業使用英語測驗作為評量工具以「TOEIC® Listening and Reading Test (75.4%)」為主，其次為「公司自行製作測驗 (27.1%)」，若未來有機會導入英語測驗作為評量工具仍是以「TOEIC® Listening and Reading Test (62.5%)」最多，其次為「TOEIC® Speaking Test (28.3%)」、「TOEIC® Speaking and Writing Tests (25.8%)」，顯示臺灣中大型企業對 TOEIC® 測驗的肯定。此外，公司使用英語測驗成績主要會在「新進人員招募」(56.3%)、「涉外職務(例：展覽、會議、外貿、採購等)」(50.4%)時參考。

（三）臺灣中大型企業員工英語能力需求標準

據調查結果顯示，臺灣中大型企業所開設的職位不論在一般職務或涉外／駐外職務，隨職位越高對英語能力標準要求也越高，且涉外／駐外職務英語能力需求標準高於一般職務。從歷年比較來看，一般職務的英語能力標準有成長趨勢，而涉外／駐外職務的英語能力標準仍維持在高標準，但不論在一般職務或涉外／駐外職務，職位高低在英語程度的標準上明顯縮小，顯示中大型企業對於英語能力的標準在職位的高低上趨向於一致，亦表示英語能力已逐漸成為職場上基本的能力。

二、資料探勘結論

（一）求才端結論

從本次所撈取的資料來看，臺灣中大型企業較集中於北部地區，產業分布多為一般製造業和一般服務業，職缺所需職類以「客服／門市／業務／貿易類」最多，顯示雖然產業性質偏向於科技製造相關產業，但銷售性質職類反而是人才需求量最大的職類。近三年中大型企業要求 TOEIC 證照的職缺數有逐年成長的趨勢，且規模越大的企業在職缺要求英文能力的情形逐年增加，反映在要求「英文能力都是精通」的情形更明顯，且逐漸重視需有 TOEIC 證照。另外，電子資訊業相較於其他產業較重視英文。

從職缺職類的角度分析，中大型企業開設的主管職職缺有英文能力要求的比率歷年約近六成。職缺要求「英文能力都是精通」的職類以「研發相關類」比例最高，但若有要求 TOEIC 證照則以「客服／門市／業務／貿易類」最高，從職類性質來看，「研發相關類」屬於專業性質職缺，英文的要求可能較偏向專業相關的需求，而「客服／門市／業務／貿易類」偏向商業性，透過 TOEIC 證照的標準，可以較明確篩選所需的人才。

在薪資範圍的分布上，職缺要求「英文能力都是精通」的最低薪資範圍集中在 30,000~39,999 元，最高薪資範圍集中在 40,000~49,999 元，且最低或最高薪資範圍皆有逐年增加的趨勢，而不論是最低或最高薪資範圍皆高於職缺「沒有英文要求」的薪資範圍間距。以平均薪資來看，若職缺有要求 TOEIC 證照的最低薪資起薪較高，而職缺要求「英文能力都是精通」的條件，在近三年平均最高薪資皆超過四萬五千元，顯示要求較高英文能力的職缺在薪資的上限也相對較高。

（二）求職端結論

求職者有 TOEIC 證照的比率歷年差異不大，有 TOEIC 證照在填寫履歷時較會填寫英文能力，反映求職者在填寫時會考量自身英語能力而選擇展現自我求職優勢。從求職者主動應徵行為的情形來看，求職者英文能力越好且有 TOEIC 證照者，在主動應徵後企業邀約率較高。從企業邀約的情形來看，有證照的求職者平均一人得到的邀約次數較沒有證照的求職者多，顯示英文能力較好的求職者若能搭配佐證其英文能力，則受到企業邀約的機會越多。

整體而言，英文程度不夠好不見得受到邀約的次數較少，但具有良好的英文能力仍是優勢，尤其反映在薪資範圍的上限。

三、年度比較

與 2012 年、2015 年與 2018 年的四次調查比較來看，2021 年公司使用英語的場域仍以「英語僅在公司的涉外部門使用」為最多，而在「公司未指定英語為官方語言，但人資部門以英語能力選用、培育、留任人才」的情形有歷次遞減現象。

與過去三年比較，公司重視英語程度明顯增加的情形來到近次調查最高，且仍有七成左右公司對英語溝通能力有一定的需求。而對國際化人才的重視，本次調查結果相較於前幾次的重視程度有所減少，但仍有八成以上的公司表示重視。重視程度降低的情形可能是受到 2020 年疫情影響國際局勢，對國際外需有所保留導致的結果。

四、建議

綜觀上述結論，從調查結果與資料探勘皆可發現臺灣中大型企業對英語能力的需求與重視皆有增加的趨勢，且不論在職缺要求 TOEIC 證照，或是公司使用 TOEIC 測驗當作英語評量工具的情況，在歷年的比較上也都有所成長，可見 TOEIC 測驗在求職／求才的過程中，已經是評量英語標準不可或缺的指標。

而在 2021 年的調查，在英語職能標準部分，不論在一般職務或涉外／駐外職務的英語能力標準皆提高，且職位高低在英語程度的要求標準有明顯縮小的狀況，由此可知中大型企業對於英語程度的重視隨著全球化的發展日益增加，且對於英語能力的要求標準也逐漸不再限於職位高低。

另一方面，在求才端資料探勘分析中，電子資訊業對英語能力相當重視，研發相關的工作對英語能力要求較高，但兩者使用 TOEIC 測驗的情形並沒有較其他產業、職類來的多。性質上這兩者在英語使用上較偏專業性需求，但在全球化趨勢下，跨國企業的經濟活動、海外市場往來，及各種國際知識資訊的流通等，都需要流暢的英語能力來進行有效的溝通，而 TOEIC 測驗正是為了檢測職場情境或日常生活中的英語溝通能力而研發，且測驗分數的信效度也受到國際上的認可，因此企業若能使用 TOEIC 測驗作為員工英語職能管理的評量工具，定能有效提高企業的國際競爭力。

此外，在求職端資料探勘分析中，英語能力較好且有 TOEIC 證照的求職者受到企業邀約次數較多，且薪資水平的天花板較高，所以鼓勵求職者考取 TOEIC 證照以佐證英語能力，不僅能提升求職競爭力，亦能為往後職涯發展加分。

附錄

附錄一 TOEIC® Listening and Reading Test成績與能力敘述

附錄二 臺灣企業「員工英語能力需求標準」選例

附錄三 2021年臺灣中大型企業及求職者外語職能管理調查問卷

附錄四 交叉表附表

附錄五 企業推動「語言職能管理」簡表及作業指南



附錄一

TOEIC® Listening and Reading Test 成績與能力敘述

TOEIC®成績	能力論述
905~990分	英語能力十分近似於英語母語人士，能夠流暢有條理地表達意見、參與談話、主持英語會議、調和衝突並做出結論，語言使用上即使有瑕疵，亦不會造成理解上的困擾。
785~900分	可有效地運用英語滿足社交及工作上所需，措辭得當、表達流暢；但在某些特定情形下，如：面臨緊張壓力、討論話題過於冷僻艱澀時，仍會顯現出語言能力不足的情況。
605~780分	可以用英語進行一般社交場合的談話，能夠應付例行性的業務需求、參加英語會議，聽取大部分要點；但無法流利地以英語發表意見、辯論，使用的詞彙、句型也以一般常見為主。
405~600分	英文文字溝通能力尚可，會話方面詞彙稍嫌不足、語句簡單，但已能掌握少量工作相關語言，可以從事英語相關程度較低的工作。
255~400分	語言能力僅僅侷限在簡單的一般日常生活對話，無法進行連續性交談，亦無法用英語工作。
10~250分	只能以背誦的句子進行問答而不能自行造句，尚無法將英語當作溝通工具來使用。

臺灣企業

「員工英語能力需求標準」選例

產業	企業	職務	TOEIC (L&R)分數/ 英語能力要求
半導體	聯發科技股份有限公司	專利工程師	TOEIC 800分或 TOEFL iBT® 80分以上
		人力資源任用主任管理師／專案副理	TOEIC 750分以上
		主任／資深招募管理師	TOEIC 650分以上
	日月光半導體製造股份有限公司	行政支援類－物控管理師_Material Control【高雄】	TOEIC 750分以上
		行政支援類－營運分析管理師【高雄】	TOEIC 700分以上
		技術工程類－品保工程師【高雄】	TOEIC 550分以上
	台達電子工業股份有限公司	韌體設計資深工程師_電動車逆變器技術 (SW Team) (平鎮)	TOEIC 600分以上
		硬體設計資深工程師_網路基礎事業部 (台北)	TOEIC 600分以上
		機構設計資深工程師_驅動產品事業部 (桃三)	TOEIC 600分以上
		電源設計工程師 (資通訊基礎設施事業群, 中壢研發中心)	TOEIC 600分以上
		國內資深業務代表 (智慧能源方案事業部, 中壢研發中心)	檢附TOEIC、TOEIC Speaking and Writing Tests或TOEFL® 成績證明
	鴻海精密工業股份有限公司	高雄軟體園區－雲平台業務工程師	TOEIC 860分或 TOEFL iBT 90分以上
		機構研發主管	TOEIC 700分以上
		Server硬體研發 (資深) 工程師 (土城)	TOEIC 600分以上
		消費性電子產品 軟體研發工程師 (BSP, 驅動程式開發)	TOEIC 500分以上
		4G-LTE/5G module產品開發專案管理 (PM)	檢附TOEIC成績證明
台灣美光	MANAGER, SMART MFG & AI, DATA ENG (Taichung or Taoyuan)	TOEIC 650分以上	

產業	企業	職務	TOEIC (L&R)分數/ 英語能力要求
半導體	台灣美光	Data Engineer, Smart MFG & AI (Taichung or Taoyuan)	TOEIC 650分以上
	同欣電子工業股份有限公司	新產品PM工程師－台北廠	TOEIC 700分以上
		產品工程師（厚膜）－台北廠	TOEIC 600分以上
		研發工程師（基板）－台北廠	TOEIC 600分以上
	華邦電子股份有限公司	工程類－採購工程師／管理師（中科）	TOEIC 750分以上
		研發類－DRAM製程開發助理工程師 （高雄）	TOEIC 470分以上
		工程類－品質可靠度工程師 （高雄／中科）	檢附TOEIC Speaking and Writing Tests 成績證明
	穩懋半導體股份有限公司	晶圓C2廠－後端工程專案經理／副理 （龜山廠）	TOEIC 650分以上
		CIP品質改善工程師（華亞廠）	TOEIC 650分以上
		故障分析課－量產產品&研發製程分析工程師 （龜山廠）	TOEIC 600分以上
		廠務－水氣化系統工程師（龜山廠）	TOEIC 500分以上
	頤邦科技股份有限公司	客戶工程資深工程師－新竹區展業廠	TOEIC 750分以上
		產品應用高級工程師（WLCSP turnkey）－湖口區光復廠	TOEIC 650分以上
		CP產品工程師／高級工程師－ 湖口區光復廠	TOEIC 650分、 TOEFL iBT 47分或 TOEFL ITP® 450分以上
	台灣艾司摩爾科技股份有限公司	Manufacturing - Tactical Buyer - Tainan	TOEIC 800分以上
		D&E - System Integration Engineer - Tainan	TOEIC 750分以上
Manufacturing - First Line Support Engineer - Linkou		TOEIC 703分以上	

產業	企業	職務	TOEIC (L&R)分數/ 英語能力要求
軟體服務	致茂電子股份有限公司	系統規劃PM (林口)	TOEIC 600分以上
		自動化設備測試工程師 (林口)	檢附TOEIC成績證明
	精誠資訊股份有限公司	資深技術處長 (GOOGLE)	TOEIC 800分以上
		人才招募專案主管	TOEIC 800分以上
		業務主管 (新竹)	TOEIC 550分以上
	宏正自動科技股份有限公司	海外子公司經營分析專員	TOEIC 820分以上
		儲備行政管理人才 (Office Specialist)	TOEIC 820分以上
		儲備產品專員 (Product Specialist)	TOEIC 820分以上
	叡揚資訊股份有限公司	財務管理師	TOEIC 750分以上
		資安顧問	檢附TOEIC或TOEIC Bridge®成績證明
	緯創軟體股份有限公司	業務助理	TOEIC 700分以上
		Senior Software QA Enginee (新竹)	TOEIC 650分以上
		Senior AWS Devops Developer	TOEIC 650分以上
IT客服人員		TOEIC 450分以上	
生技醫療	輝瑞大藥廠股份有限公司	Associate Market Access Lead	TOEIC 800分以上
		Medical Scientific Liaison	TOEIC 800分以上
		Regulatory Affairs Manager	TOEIC 750分以上
		專業醫藥代表 (內部) - 高雄	TOEIC 550分以上
	台灣東洋藥品工業股份有限公司	【製劑研發中心】製劑研發處/特殊製劑研發部/副助理研究員	檢附TOEIC或TOEIC Bridge成績證明
		【癌症科學發展事業群】產品行銷部/產品經 (副) 理	檢附TOEIC或TOEIC Bridge成績證明
		【重症醫療事業群】產品開發部 (新產品資料及市場評估) 專員~專案副理	檢附TOEIC或TOEIC Bridge成績證明
		【轉譯研究中心】副研究員-助理研究員	檢附TOEIC或TOEIC Bridge成績證明
	大江生醫股份有限公司	原料大數據資料庫管理師【原料增值部】	TOEIC 800分以上
		專案管理師/產品PM/國外PM【全球業務中心】	TOEIC 800分以上
		保養品設計師【研發設計中心】	TOEIC 700分以上
		食品設計師【研發設計中心】	TOEIC 700分以上
		產品開發暨採購專員【大江生活國際】	TOEIC 600分以上

產業	企業	職務	TOEIC (L&R)分數/ 英語能力要求
生技醫療	大江生醫股份有限公司	安定性研發工程師－屏東農科園區 【研發設計中心 QODM實驗室】	TOEIC 470分以上
		客戶開發管理師【全球業務中心】	檢附TOEIC、TOEIC Speaking and Writing Tests成績證明
		製程檢驗專員 IPQC－屏東農科園區 【品質管制部】品保專員	檢附TOEIC成績證明
	泰博科技股份有限公司	網站行銷企劃專員	TOEIC 600分以上
金融產業	國泰金融控股 ／國泰世華商業銀行股份有限公司	【法金】儲備海外徵信調查人員	TOEIC 850分以上
		國泰金控GMA儲備幹部	TOEIC 750分以上或 TOEFL同等資格
		【營運】海外存匯作業規劃人員	TOEIC 750分以上
		【產品】貿易融資及企業放款專業人員	TOEIC 700分以上
	富邦金融控股 ／台北富邦商業銀行股份有限公司	國外不動產管理人員（不動產部）	TOEIC 860分以上
		國外不動產行政管理人員（不動產部）	TOEIC 860分以上
		貿易金融行銷一科PS	TOEIC 700分以上
		2022年第一期銀行業務人才儲備計劃 （IA、RMA，全省）	TOEIC 700分以上
	新光金融控股 股份有限公司	投資管理總處－投資科人員	TOEIC 600分以上
		儲備幹部（MA）	TOEIC 750分以上
		新光人壽－保服管理員（桃園）	TOEIC 600分以上
		新光人壽－風控專案襄理（信用風險）	TOEIC 600分以上
	中國信託商業 銀行股份有限公司	存匯櫃員	TOEIC 500分以上
		法金_信託/保管銀行作業人員	TOEIC 750分以上
		科技金融_國際資訊管理人員	TOEIC 750分以上
		法金_國外匯兌作業人員	TOEIC 650分以上
	玉山銀行_玉 山商業銀行股 份有限公司	法金_(資深)洗錢防制作業交易監控人員	TOEIC 600分以上
		MA儲備幹部	TOEIC 860分以上
		【法人金融】國融/管理銀行人員	TOEIC 800分以上
		【法人金融】外匯人員	TOEIC 750分以上
【總行單位】稅務規劃人員		TOEIC 750分以上	
		【個人金融】金融服務人員	TOEIC 550分以上

產業	企業	職務	TOEIC (L&R)分數/ 英語能力要求
金融產業	台新金控_台新國際商業銀行股份有限公司	〔總行〕2022台新金控儲備菁英MA_數據分析組	TOEIC 800分或TOEFL iBT 87分以上
		〔總行〕2022台新金控儲備菁英MA	TOEIC 800分或TOEFL iBT 87分以上
		〔法金〕海外授信審查員(台北)	TOEIC 750分以上
		〔法金〕儲備海外分行作業主管(台北)	TOEIC 750分以上
	第一銀行_第一商業銀行股份有限公司	美國地區分行洗錢防制業務管理人員	TOEIC 900分以上
		儲備核心人才(MA)	TOEIC 840分或TOEFL iBT 80分以上
		海外資安管理人員	TOEIC 700分或TOEFL ITP 570分以上
		機構洗錢與資恐風險評估人員	TOEIC 700分以上
電子商務	PChome Online_網路家庭國際資訊(股)公司	財務經理/總監(Ruten)	TOEIC 800分以上
		行銷專員/主任(LT)	TOEIC 700分以上
		產品經理(Ruten-廣告營運)	TOEIC 500分以上
		市場開發經理(Ruten-市場營銷)	TOEIC 500分以上
		活動企劃(Ruten-國際發展)	TOEIC 500分以上
		品類經理(Ruten-國際發展)	TOEIC 500分以上
		品類經營經理(Ruten-嬰幼/食品)	TOEIC 500分以上
		品類經營經理(Ruten-3C)	TOEIC 500分以上
		品類經營經理(Ruten-手機通訊)	TOEIC 500分以上
		品類經營經理(Ruten-玩具)	TOEIC 500分以上
		產品經理/資深產品經理(Ruten-國際發展)	檢附TOEIC成績證明
	新加坡商蝦皮娛樂電商有限公司台灣分公司	軟體測試工程師應屆畢業生菁英培訓計畫	TOEIC 600分以上
		Software Automation Test (Dev. Team) 自動化軟體測試工程師	TOEIC 600分以上
		Software Manual Test - QA (Dev. Team) 手動軟體測試工程師	TOEIC 600分以上
		Shopee APP - Content Writer/Marketing行銷部	檢附TOEIC成績證明
		Shopee APP - PR Associate (B2B)/Marketing行銷部	檢附TOEIC成績證明
		Cross border brand team associate 跨境品牌發展專員	檢附TOEIC成績證明

產業	企業	職務	TOEIC (L&R)分數/ 英語能力要求
電子商務	台灣樂天市場股份有限公司	【日商樂天】Frontend Application Engineer (DEV)	TOEIC 700分以上
		【日商樂天】Senior Frontend Application Engineer (DEV)	TOEIC 700分以上
		【日商樂天】電子商務顧問 (ECC)	TOEIC 650分以上
		【日商樂天】跨境銷售開店規劃專員 (SD)	TOEIC 600分以上
		【日商樂天】網站營運專員 (DEV)	TOEIC 600分以上
	露天拍賣	露天市集—財務經理／總監 (財務處)	TOEIC 800分以上
		露天市集—行銷企劃 (品牌暨平台行銷處)	TOEIC 500分以上
		露天市集—活動企劃 (國際事業發展處)	TOEIC 500分以上
		露天市集—產品經理 (平台產品規劃處)	TOEIC 500分以上
		露天市集—行銷企劃 (國際事業發展處)	TOEIC 500分以上
		露天市集—資深資料工程師 (技術處)	TOEIC 500分以上
		露天市集—資深AI工程師 (技術處)	TOEIC 500分以上
		露天市集—視覺設計 (品牌暨平台行銷處)	檢附TOEIC成績證明

資料來源：104 人力銀行、各大金控公司 2022 年儲備幹部人才招聘網頁，最新資訊以各網站公布為準。

2021年臺灣中大型企業及求職者 外語職能管理調查問卷

第一部分：基本資料

1.1. 請問您在貴公司是否擔任人資或主管職務？

是，部門名稱_____；職稱_____

否（請協助轉此問卷予人資或主管職填答）

1.2. 貴公司名稱_____

1.3. 請問貴公司的行業類別？

電子資訊／軟體／半導體相關業

一般製造業

批發／零售／傳直銷業

金融投顧及保險業

文教相關業

大眾傳播相關業

旅遊／休閒／運動業

法律／會計／顧問／研發／設計業

一般服務業

運輸物流及倉儲

建築營造及不動產相關業

醫療保健及環境衛生業

政治宗教及社福相關業

農林漁牧水電資源業

礦業及土石採取業

住宿／餐飲服務業

1.4. 請問貴公司過去一年營收約多少？

10億以下

10億~50億（未滿）

50億~100億（未滿）

100億以上

不方便透露

1.5. 請問貴公司總部位於哪個縣市？

北部（新北市、台北市、基隆市、桃園市、新竹縣／市、苗栗縣）

中部（台中市、南投縣、彰化縣、雲林縣）

南部（嘉義縣／市、台南市、高雄市、屏東縣）

東部（宜蘭縣、花蓮縣、台東縣）

1.6. 請問貴公司的員工人數？

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 100人以下 | <input type="checkbox"/> 1,001~5,000人 |
| <input type="checkbox"/> 100~249人 | <input type="checkbox"/> 5,001~10,000人 |
| <input type="checkbox"/> 250~500人 | <input type="checkbox"/> 10,001人以上 |
| <input type="checkbox"/> 501~1,000人 | |

1.7 請問貴公司的企業組織屬性？

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 本國企業，有海外據點／分公司 | <input type="checkbox"/> 外資／合資企業，登記國家_____ |
| <input type="checkbox"/> 本國企業，無海外據點／分公司 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |

第二部份：公司使用英語現況及看法

2.1. 請問貴公司使用英語的現況？

- 英語為公司官方通用語言
- 公司未指定英語為官方語言，但人資部門以英語能力選用、培育、留任人才
- 英語僅在公司的涉外部門使用
- 公司沒有特定使用英語的部門，但有使用英語之場合
- 本公司完全不需使用英語（選此選項3.3不答）

2.2. 與過去三年相比較，請問貴公司重視英語程度的變化？

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 明顯增加 | <input type="checkbox"/> 有些減少 |
| <input type="checkbox"/> 有些增加 | <input type="checkbox"/> 明顯減少 |
| <input type="checkbox"/> 沒有變化 | |

2.3. 請問貴公司對基層員工是否要求具備基礎英語能力？

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
|----------------------------|----------------------------|

2.4. 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"/> 處理一般行政文書、業務 | <input type="checkbox"/> 操作設備、機器 |
| <input type="checkbox"/> 接待訪客 | <input type="checkbox"/> 與主管、同事或客戶溝通 |
| <input type="checkbox"/> 搜尋資料 | <input type="checkbox"/> 自我介紹 |
| <input type="checkbox"/> 接聽電話 | <input type="checkbox"/> 簡報提案 |
| <input type="checkbox"/> 收發郵件 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |
| <input type="checkbox"/> 撰寫報告、製作文件 | |

2.5. 請問貴公司對於提升員工英語溝通能力的需求程度？

- 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

2.6. 請問在貴公司工作，具有英語能力對提升工作表現的影響程度？

- 沒有影響
- 影響很少
- 無特別感受
- 有些影響
- 影響很大

2.7. 請問貴公司在招募員工時，若設定英語門檻對於工作的影響有哪些優點？（可複選）

- 提升人資／部門主管招募人員時的工作效率
- 縮短招募人員的流程及時間
- 求職者資歷較符合職位需求
- 新人或後進人員的工作表現較如預期
- 英文達到一定程度，對員工工作表現有幫助
- 員工具備語言能力，未來較有升遷發展機會
- 員工具備語言能力，未來較有加薪機會
- 員工具備語言能力，未來較有海外派任與職務輪調機會
- 員工具備語言能力，在專業技術的學習與交流較有競爭力
- 其他，請說明_____

2.8. 請問貴公司在員工升遷時，若設定英語門檻對於工作的影響有哪些優點？

- 提升人資／部門主管考核升遷人員時的工作效率
- 縮短考核晉升人選的流程及時間
- 確認升遷人選都具有外語能力，可成為國外窗口或海外派任人選
- 晉升人員的工作表現較如預期
- 員工具備語言能力，未來較有升遷發展機會
- 員工具備語言能力，未來較有加薪／獎金機會
- 員工具備語言能力，晉升後較能接軌國際事務與多元觀點
- 其他，請說明_____

2.9. 請問貴公司對於發展國際化人才團隊的重視程度？

- 相當重視
- 有些重視
- 不太重視
- 不重視

2.10. 請問貴公司認為國際化人才，必須具備哪些基本技能？（可複選）

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 用英語溝通的能力 | <input type="checkbox"/> 第二外語能力 |
| <input type="checkbox"/> 跨文化理解力 | <input type="checkbox"/> 發現重要問題能力 |
| <input type="checkbox"/> 跨領域整合能力 | <input type="checkbox"/> 解決問題能力 |
| <input type="checkbox"/> （領導能力）跨國界領導力 | <input type="checkbox"/> 創造力 |
| <input type="checkbox"/> （獨立思維力）系統思考力 | <input type="checkbox"/> 企畫能力 |
| <input type="checkbox"/> （戰略思維力）全球化戰略思維力 | <input type="checkbox"/> 批判思考力 |
| <input type="checkbox"/> （團隊合作力）多國籍人才團隊整合力 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |
| <input type="checkbox"/> 多元包容力 | |

第三部份：公司使用英語評量工具

3.1. 請問貴公司在員工英語職能管理上，使用哪些英語測驗作為評量工具？（可複選）

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> TOEIC Bridge® Tests | <input type="checkbox"/> 劍橋領思英語檢測（Linguaskill） |
| <input type="checkbox"/> TOEIC® Listening and Reading Test | <input type="checkbox"/> 全民英檢（GEPT） |
| <input type="checkbox"/> TOEIC® Speaking Test | <input type="checkbox"/> 普思（Aptis） |
| <input type="checkbox"/> TOEIC® Speaking and Writing Tests | <input type="checkbox"/> 公司自行製作測驗 |
| <input type="checkbox"/> TOEFL iBT® Test | <input type="checkbox"/> 補教機構自行開發之英語測驗系統 |
| <input type="checkbox"/> TOEFL ITP® Tests | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |
| <input type="checkbox"/> 雅思測驗（IELTS） | |

3.2. 若未來有機會導入英語測驗評量，請問貴公司還會使用哪些英語測驗作為評量工具？（可複選）

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> TOEIC Bridge® Tests | <input type="checkbox"/> 劍橋領思英語檢測（Linguaskill） |
| <input type="checkbox"/> TOEIC® Listening and Reading Test | <input type="checkbox"/> 全民英檢（GEPT） |
| <input type="checkbox"/> TOEIC® Speaking Test | <input type="checkbox"/> 普思（Aptis） |
| <input type="checkbox"/> TOEIC® Speaking and Writing Tests | <input type="checkbox"/> 公司自行製作測驗 |
| <input type="checkbox"/> TOEFL iBT® Test | <input type="checkbox"/> 補教機構自行開發之英語測驗系統 |
| <input type="checkbox"/> TOEFL ITP® Tests | <input type="checkbox"/> 不考慮其他評量工具 |
| <input type="checkbox"/> 雅思測驗（IELTS） | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |

3.3. 請問貴公司在哪些人事管理決策上會使用英語測驗成績做為參考依據？（可複選）

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 新進人員招募 | <input type="checkbox"/> 招募儲備幹部 |
| <input type="checkbox"/> 內部晉升主管之條件 | <input type="checkbox"/> 重大交涉、談判、合約簽定 |
| <input type="checkbox"/> 涉外職務
（例：展覽、會議、外貿、採購等） | <input type="checkbox"/> 英語或使用英語培訓課程之分級與結業標準 |
| <input type="checkbox"/> 駐外職務 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |

第四部份：員工英語職能標準

4.1. 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？

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 設定分數為_____分 | <input type="checkbox"/> 705~800 |
| <input type="checkbox"/> 250~400 | <input type="checkbox"/> 805~900 |
| <input type="checkbox"/> 405~500 | <input type="checkbox"/> 905~990 |
| <input type="checkbox"/> 505~600 | <input type="checkbox"/> 尚未訂定招募英語成績標準 |
| <input type="checkbox"/> 605~700 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |

4.2. 貴公司晉升「中階主管」時，其英語能力標準設定為TOEIC幾分？

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 設定分數為_____分 | <input type="checkbox"/> 705~800 |
| <input type="checkbox"/> 250~400 | <input type="checkbox"/> 805~900 |
| <input type="checkbox"/> 405~500 | <input type="checkbox"/> 905~990 |
| <input type="checkbox"/> 505~600 | <input type="checkbox"/> 尚未訂定招募英語成績標準 |
| <input type="checkbox"/> 605~700 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |

4.3. 貴公司晉升「高階主管」時，其英語能力標準設定為TOEIC幾分？

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 設定分數為_____分 | <input type="checkbox"/> 705~800 |
| <input type="checkbox"/> 250~400 | <input type="checkbox"/> 805~900 |
| <input type="checkbox"/> 405~500 | <input type="checkbox"/> 905~990 |
| <input type="checkbox"/> 505~600 | <input type="checkbox"/> 尚未訂定招募英語成績標準 |
| <input type="checkbox"/> 605~700 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |

4.4. 貴公司招募「儲備幹部」時，其英語能力標準設定為TOEIC幾分？

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 設定分數為_____分 | <input type="checkbox"/> 705~800 |
| <input type="checkbox"/> 250~400 | <input type="checkbox"/> 805~900 |
| <input type="checkbox"/> 405~500 | <input type="checkbox"/> 905~990 |
| <input type="checkbox"/> 505~600 | <input type="checkbox"/> 尚未訂定招募英語成績標準 |
| <input type="checkbox"/> 605~700 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |

4.5. 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？

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 設定分數為_____分 | <input type="checkbox"/> 805~900 |
| <input type="checkbox"/> 250~400 | <input type="checkbox"/> 905~990 |
| <input type="checkbox"/> 405~500 | <input type="checkbox"/> 尚未訂定招募英語成績標準 |
| <input type="checkbox"/> 505~600 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |
| <input type="checkbox"/> 605~700 | <input type="checkbox"/> 本公司無此職位 |
| <input type="checkbox"/> 705~800 | |

4.6. 貴公司晉升「涉外部門幹部／主管人員」時，是否有設置TOEIC標準？

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 設定分數為_____分 | <input type="checkbox"/> 805~900 |
| <input type="checkbox"/> 250~400 | <input type="checkbox"/> 905~990 |
| <input type="checkbox"/> 405~500 | <input type="checkbox"/> 尚未訂定招募英語成績標準 |
| <input type="checkbox"/> 505~600 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |
| <input type="checkbox"/> 605~700 | <input type="checkbox"/> 本公司無此職位 |
| <input type="checkbox"/> 705~800 | |

4.7. 貴公司招募或外派「駐外基層人員」時，是否有設置TOEIC標準？

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 設定分數為_____分 | <input type="checkbox"/> 805~900 |
| <input type="checkbox"/> 250~400 | <input type="checkbox"/> 905~990 |
| <input type="checkbox"/> 405~500 | <input type="checkbox"/> 尚未訂定招募英語成績標準 |
| <input type="checkbox"/> 505~600 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |
| <input type="checkbox"/> 605~700 | <input type="checkbox"/> 本公司無此職位 |
| <input type="checkbox"/> 705~800 | |

4.8. 貴公司外派「駐外主管人員」時，是否有設置TOEIC標準？

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 設定分數為_____分 | <input type="checkbox"/> 805~900 |
| <input type="checkbox"/> 250~400 | <input type="checkbox"/> 905~990 |
| <input type="checkbox"/> 405~500 | <input type="checkbox"/> 尚未訂定外派英語成績標準 |
| <input type="checkbox"/> 505~600 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____ |
| <input type="checkbox"/> 605~700 | <input type="checkbox"/> 本公司無此職位 |
| <input type="checkbox"/> 705~800 | |

附錄四

交叉表附表

附表1、請問貴公司使用英語的現況？

	家數	英語為公司官方通用語言	公司未指定英語為官方語言，但人資部門以英語能力選用、培育、留任人才	英語僅在公司的涉外部門使用	公司沒有特定使用英語的部門，但有使用英語之場合
行業類別					
電子資訊	67	14.9%	16.4%	44.8%	23.9%
一般製造	105	4.8%	11.4%	49.5%	34.3%
批發零售	15	20.0%	20.0%	33.3%	26.7%
一般服務	53	3.8%	17.0%	39.6%	39.6%
公司員工人數					
100~500人	177	8.5%	12.4%	46.3%	32.8%
501~1,000人	23	4.3%	21.7%	39.1%	34.8%
1,001人~5,000人	31	9.7%	16.1%	48.4%	25.8%
5,001人~10,000人	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
10,000人以上	7	0.0%	42.9%	14.3%	42.9%
企業組織屬性*					
本國企業，有海外據點／分公司	138	5.1%	16.7%	49.3%	29.0%
本國企業，無海外據點／分公司	66	3.0%	9.1%	50.0%	37.9%
外資／合資企業	36	30.6%	16.7%	19.4%	33.3%
公司營收					
10億以下	73	4.1%	13.7%	50.7%	31.5%
10~50億	50	8.0%	16.0%	38.0%	38.0%
50~100億	13	0.0%	7.7%	76.9%	15.4%
100億以上	15	20.0%	20.0%	40.0%	20.0%
不方便透露	89	11.2%	14.6%	40.4%	33.7%

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Q2.1

附表2、與過去三年相比較，請問貴公司重視英語程度的變化？

	家數	明顯增加	有些增加	沒有變化	有些減少	明顯減少
行業類別						
電子資訊	67	22.4%	37.3%	37.3%	3.0%	0.0%
一般製造	105	27.6%	33.3%	37.1%	1.9%	0.0%
批發零售	15	40.0%	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%
一般服務	53	20.8%	34.0%	43.4%	1.9%	0.0%
公司員工人數						
100~500人	177	23.2%	33.3%	41.8%	1.7%	0.0%
501~1,000人	23	26.1%	39.1%	34.8%	0.0%	0.0%
1,001人~5,000人	31	29.0%	35.5%	29.0%	6.5%	0.0%
5,001人~10,000人	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
10,000人以上	7	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%
企業組織屬性						
本國企業，有海外據點／分公司	138	25.4%	39.1%	34.1%	1.4%	0.0%
本國企業，無海外據點／分公司	66	19.7%	24.2%	53.0%	3.0%	0.0%
外資／合資企業	36	36.1%	30.6%	30.6%	2.8%	0.0%
公司營收						
10億以下	73	21.9%	34.2%	42.5%	1.4%	0.0%
10~50億	50	32.0%	36.0%	32.0%	0.0%	0.0%
50~100億	13	15.4%	38.5%	46.2%	0.0%	0.0%
100億以上	15	20.0%	33.3%	46.7%	0.0%	0.0%
不方便透露	89	27.0%	31.5%	37.1%	4.5%	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Q2.2

附表3、請問貴公司對基層員工是否要求具備基礎英語能力？

	家數	是	否
行業類別			
電子資訊	67	49.3%	50.7%
一般製造	105	29.5%	70.5%
批發零售	15	40.0%	60.0%
一般服務	53	41.5%	58.5%
公司員工人數#			
100~500人	177	34.5%	65.5%
501~1,000人	23	17.4%	82.6%
1,001人~5,000人	31	61.3%	38.7%
5,001人~10,000人	2	100.0%	0.0%
10,000人以上	7	85.7%	14.3%
企業組織屬性*			
本國企業，有海外據點／分公司	138	39.1%	60.9%
本國企業，無海外據點／分公司	66	22.7%	77.3%
外資／合資企業	36	63.9%	36.1%
公司營收*			
10億以下	73	28.8%	71.2%
10~50億	50	30.0%	70.0%
50~100億	13	30.8%	69.2%
100億以上	15	66.7%	33.3%
不方便透露	89	47.2%	52.8%

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Q2.3

附表4、請問貴公司對於提升員工英語溝通能力的需求程度？

	家數	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
行業類別					
電子資訊	67	7.5%	67.2%	13.4%	11.9%
一般製造	105	3.8%	64.8%	21.0%	10.5%
批發零售	15	0.0%	46.7%	46.7%	6.7%
一般服務	53	1.9%	67.9%	20.8%	9.4%
公司員工人數					
100~500人	177	5.1%	60.5%	22.0%	12.4%
501~1,000人	23	0.0%	78.3%	13.0%	8.7%
1,001人~5,000人	31	0.0%	77.4%	22.6%	0.0%
5,001人~10,000人	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
10,000人以上	7	14.3%	71.4%	0.0%	14.3%
企業組織屬性#					
本國企業，有海外據點／分公司	138	6.5%	67.4%	15.2%	10.9%
本國企業，無海外據點／分公司	66	0.0%	50.0%	36.4%	13.6%
外資／合資企業	36	2.8%	83.3%	11.1%	2.8%
公司營收					
10億以下	73	4.1%	58.9%	23.3%	13.7%
10~50億	50	4.0%	70.0%	16.0%	10.0%
50~100億	13	0.0%	53.8%	46.2%	0.0%
100億以上	15	6.7%	66.7%	26.7%	0.0%
不方便透露	89	4.5%	68.5%	15.7%	11.2%

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Q2.5

附表5、請問在貴公司工作，具有英語能力對提升工作表現的影響程度？

	家數	沒有影響	影響很少	無特別感受	有些影響	影響很大
行業類別						
電子資訊	67	1.5%	22.4%	9.0%	49.3%	17.9%
一般製造	105	6.7%	25.7%	10.5%	46.7%	10.5%
批發零售	15	13.3%	13.3%	13.3%	60.0%	0.0%
一般服務	53	11.3%	24.5%	13.2%	47.2%	3.8%
公司員工人數#						
100~500人	177	7.3%	25.4%	10.7%	46.3%	10.2%
501~1,000人	23	4.3%	39.1%	4.3%	47.8%	4.3%
1,001人~5,000人	31	6.5%	9.7%	16.1%	61.3%	6.5%
5,001人~10,000人	2	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
10,000人以上	7	0.0%	0.0%	14.3%	28.6%	57.1%
企業組織屬性#						
本國企業，有海外據點／分公司	138	2.9%	24.6%	12.3%	50.7%	9.4%
本國企業，無海外據點／分公司	66	18.2%	30.3%	12.1%	33.3%	6.1%
外資／合資企業	36	0.0%	8.3%	2.8%	66.7%	22.2%
公司營收						
10億以下	73	6.8%	30.1%	9.6%	43.8%	9.6%
10~50億	50	4.0%	22.0%	14.0%	54.0%	6.0%
50~100億	13	7.7%	46.2%	0.0%	38.5%	7.7%
100億以上	15	6.7%	20.0%	13.3%	46.7%	13.3%
不方便透露	89	7.9%	16.9%	11.2%	50.6%	13.5%

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Q2.6

附表6、請問貴公司對於發展國際化人才團隊重視程度？

	家數	相當重視	有些重視	不太重視	不重視
行業類別#					
電子資訊	67	29.9%	53.7%	16.4%	0.0%
一般製造	105	30.5%	54.3%	15.2%	0.0%
批發零售	15	33.3%	40.0%	13.3%	13.3%
一般服務	53	20.8%	54.7%	20.8%	3.8%
公司員工人數					
100~500人	177	24.9%	56.5%	16.4%	2.3%
501~1,000人	23	21.7%	47.8%	30.4%	0.0%
1,001人~5,000人	31	41.9%	45.2%	12.9%	0.0%
5,001人~10,000人	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
10,000人以上	7	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%
企業組織屬性#					
本國企業，有海外據點／分公司	138	32.6%	56.5%	10.1%	0.7%
本國企業，無海外據點／分公司	66	13.6%	51.5%	31.8%	3.0%
外資／合資企業	36	38.9%	44.4%	13.9%	2.8%
公司營收					
10億以下	73	27.4%	56.2%	15.1%	1.4%
10~50億	50	22.0%	62.0%	12.0%	4.0%
50~100億	13	23.1%	38.5%	38.5%	0.0%
100億以上	15	46.7%	33.3%	20.0%	0.0%
不方便透露	89	30.3%	51.7%	16.9%	1.1%

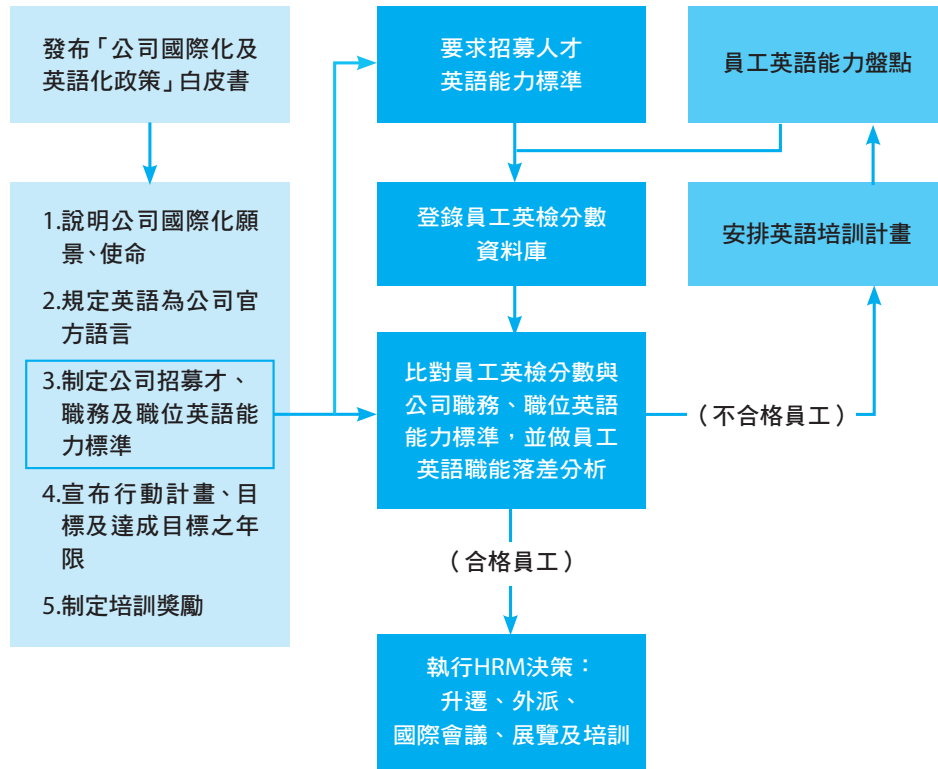
註1：*表示經卡方檢定（Chi-Square），該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

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Q2.9

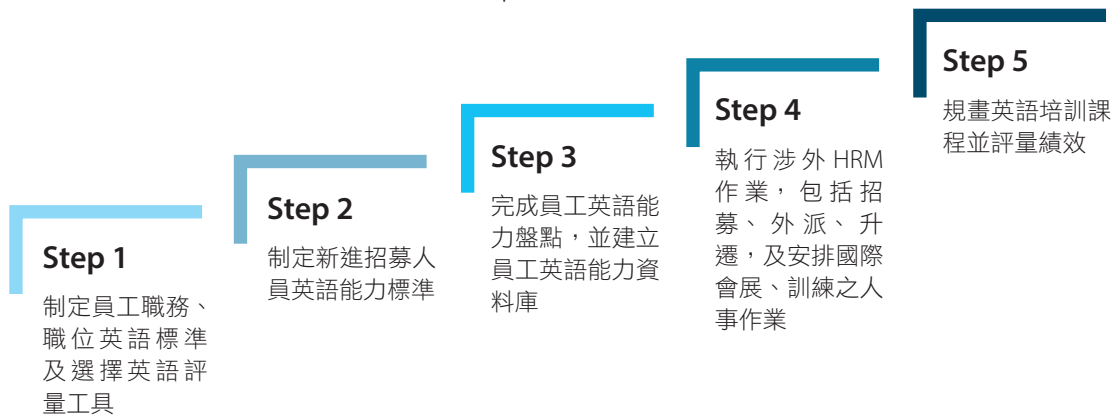
企業推動「語言職能管理」簡表及作業指南

推動「語言職能管理」及「國際化人才管理」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：





TOEIC®臺灣區總代理忠欣公司長期關注企業「人才國際化」及「外語職能管理」議題，自2012年起，每三年進行企業英語力調查；2021年除了延續過往的調查外，更透過104的求職／求才行為資料庫，深入探察企業開設職缺對英語需求的趨勢，及求職者英語能力的變化。

我們希望藉此調查掌握更全面的觀點，了解各項人才國際化及英語能力需求標準的變化，做為臺灣企業界決策者推動國際化的參考。